PATVIRTINTA

Trakų rajono savivaldybės administracijos

2021 m. spalio 1 d. įsakymu Nr.P2E-979

**ASMENŲ APTARNAVIMO KOKYBĖS STANDARTAS**

Trakų rajono savivaldybės administracija, 2021

**Turinys**

[SĄVOKOS IR SANTRUMPOS 2](#_Toc77601589)

[1. STANDARTO PASKIRTIS 3](#_Toc77601590)

[1.1. Sąsaja su strateginiais dokumentais ir teisės aktais 4](#_Toc77601591)

[1.2. Kokybės politika 4](#_Toc77601592)

[2. SUINTERESUOTOSIOS ŠALYS 4](#_Toc77601593)

[3. ASMENŲ APTARNAVIMO PRINCIPAI 5](#_Toc77601594)

[3.1. Viešojo administravimo principai 5](#_Toc77601595)

[3.2. Gerojo valdymo principai 7](#_Toc77601596)

[3.3. Kokybiško asmenų aptarnavimo principai 8](#_Toc77601597)

[4. ASMENŲ APTARNAVIMO BŪDAI IR NUOSTATOS 10](#_Toc77601598)

[4.1. Bendrosios asmenų aptarnavimo nuostatos 10](#_Toc77601599)

[4.2. Asmenų aptarnavimas vietoje 13](#_Toc77601600)

[4.3. Asmenų aptarnavimas telefonu 16](#_Toc77601601)

[4.4. Elektroniniu raštu ir el. paštu 19](#_Toc77601602)

[4.5. Asmenų aptarnavimas internetu 21](#_Toc77601603)

[5. TEIKIAMOS PASLAUGOS 22](#_Toc77601604)

[6. YPATINGŲ SITUACIJŲ VALDYMAS 22](#_Toc77601605)

[7. SKUNDŲ VALDYMAS 24](#_Toc77601606)

[8. ASMENS DUOMENŲ APSAUGOS REIKALAVIMAI IR KONFIDENCIALUMAS 25](#_Toc77601607)

# SĄVOKOS IR SANTRUMPOS

Asmenys (paslaugų vartotojai, klientai ar interesantai) – į Trakų rajono savivaldybės administraciją ar jos nutolusį padalinį, pavaldžią įstaigą (ar jos padalinį) besikreipiantys fiziniai asmenys ar fizinių asmenų grupė, juridinis asmuo ar kitas subjektas, kuriam teikiama administracinė ir (ar) viešoji paslauga, jis konsultuojamas arba jam teikiama informacija ar atliekami kiti teisės aktuose numatyti veiksmai.

Asmenų aptarnavimas – įstaigos darbuotojo veiksmai, pradedant asmens sutikimu ir baigiant paslaugos suteikimu; veikla, apimanti viešųjų paslaugų teikimą ir prašymų, skundų nagrinėjimą, priimtų sprendimų įforminimą ir informacijos teikimą asmenims, kurie kreipiasi į Trakų rajono savivaldybės administraciją, jos struktūrinius padalinius, pavaldžias įstaigas ar jų struktūrinius padalinius atvykę į vietą, telefonu, raštu (paštu ar elektroniniu būdu), bei nuotoliniu būdu, t.y. naudodamiesi kitomis informacinėmis komunikacinėmis priemonėmis, programomis (pavyzdžiui, virtualaus bendravimo platformos ir kt.).

Darbuotojai – Trakų rajono savivaldybės administracijoje, jos struktūriniuose padaliniuose, Savivaldybei pavaldžiose įstaigose ar jų struktūriniuose padaliniuose pagal darbo sutartis dirbantys valstybės tarnautojai ar specialistai.

LR – Lietuvos Respublika.

Standartas – Asmenų aptarnavimo kokybės standartas.

TRSA – Trakų rajono savivaldybės administracija.

# 1. STANDARTO PASKIRTIS

**Asmenų aptarnavimo kokybės standartas** (toliau – Standartas) parengtas įgyvendinant Europos Sąjungos struktūrinių fondų lėšų bendrai finansuojamą projektą *„Paslaugų ir asmenų aptarnavimo kokybės gerinimas Trakų rajono savivaldybėje“.*

Standartas parengtas siekiant padidinti gyventojų pasitenkinimą Trakų rajone teikiamomis administracinėmis ir viešosiomis švietimo paslaugomis bei asmenų aptarnavimu ir taikomas Trakų rajono savivaldybės administracijos (toliau – TRSA) Švietimo skyriuje ir rajone veikiančiose pavaldžiose švietimo įstaigose.

Standartas – savivaldybės teisės aktas, kurio pagrindinis tikslas yra formuoti bendrą asmenų aptarnavimo kultūrą švietimo paslaugas teikiančiose įstaigose Trakų rajone. Standarte nustatyti asmenų aptarnavimo tikslai, įstaigų, struktūrinių padalinių darbo aptarnaujant asmenis principai ir įsipareigojimai, bendrosios nuostatos ir pavyzdiniai aptarnavimo etalonai. Šio Standarto nuostatos aktualios visiems darbuotojams teikiant tiek administracines, tiek ir viešąsias švietimo paslaugas, atsakant į pateiktus klausimus, sprendžiant konfliktus ir kitose su asmenų aptarnavimu susijusiose situacijose tiek TRSA, tiek ir pavaldžiose rajono švietimo įstaigose.

**Rengiant asmenų aptarnavimo kokybės standartą buvo:**

* identifikuotos suinteresuotosios šalys, jų vertybės ir lūkesčiai švietimo paslaugų teikimo procese;
* nurodomi asmenų aptarnavimo ir tikslai ir būdai;
* apibrėžti bendravimo su asmenimis principai ir nuostatos;
* nustatytos kiekvienai paslaugų grupei būtinos aptarnavimo savybių nuostatos (etalonai);
* Pateikiamos rekomendacijos reprezentacijai: darbuotojų išvaizdai, aplinkai, kurioje aptarnaujamas asmuo, darbuotojų bendravimui su klientu;
* apibrėžti darbuotojų veiksmai ypatingų situacijų metu.

**Asmenų aptarnavimo kokybės standartas parengtas atsižvelgiant į šiuos principus:**

* paslaugų prieinamumą,
* paslaugų aiškumą,
* paprastumą ir informatyvumą,
* lankstumą ir pagarbą asmeniui,
* savalaikiškumą.

Standartas parengtas tam, kad asmenys būtų aptarnaujami vienodai kokybiškai visuose švietimo administracines ir viešąsias paslaugas teikiančiuose struktūriniuose vienetuose. Standarto taikymas skatins nuolatinį įstaigų veiklos tobulinimą, sudarys sąlygas bendravimo tarp asmenų ir paslaugų gavėjų gerinimui.

Standarte numatyta bendra asmenų aptarnavimo tvarka, nuostatos ir principai, kuriais turėtų vadovautis visi įstaigų darbuotojai. Standartas skirtas visiems viešąsias ir administracines švietimo paslaugas teikiantiems darbuotojams (vadovams, specialistams, pedagogams, socialiniams darbuotojams, jų padėjėjams ir kt. darbuotojams). Standarte siūlomos aptarnavimo gairės ir nuostatos yra universalios, taikytinos skirtingas funkcijas atliekantiems darbuotojams.

Aptarnaudami asmenis, darbuotojai vadovaujasi galiojančiais teisės aktų reikalavimais ir šiuo Standartu. Jei Standarto nuostatos prieštarauja galiojančiuose teisės aktuose nustatytiems reikalavimams, reikia vadovautis galiojančiuose teisės aktuose nustatytais reikalavimais.

## 1.1. Sąsaja su strateginiais dokumentais ir teisės aktais

Standartas parengtas prisidedant prie Trakų rajono savivaldybės 2016–2025 metų strateginio plėtros plano 2 prioritetinės srities „Sumanios ir socialiai aprūpintos visuomenės kūrimas“ 2.1 tikslo „Teikti kokybiškas ir prieinamas švietimo ir jaunimo užimtumo paslaugas“ 2.1.1 uždavinio „Gerinti švietimo paslaugų kokybę ir prieinamumą“ įgyvendinimo.

Standarto nuostatos atitinka Trakų rajone veikiančių švietimo paslaugas teikiančių įstaigų strateginius tikslus - teikti kokybišką ir įvairiapusį išsilavinimą, tobulinti ugdymo kokybę. Kai kurių įstaigų veiklos tikslai numato užtikrinti aukštą įstaigoje teikiamų paslaugų kokybę ir nuolatinį jų tobulinimą.

## 1.2. Kokybės politika

TRSA Švietimo skyriuje įdiegta Kokybės vadybos sistema (kol kas nesertifikuota), kuria siekiama atitikti tarptautinio standarto ISO 9001:2015 reikalavimus.

Parengta kokybės politika, užtikrinanti įsipareigojimą atitikti reikalavimus ir palaikyti kokybės vadybos sistemos, apibrėžiančios kokybės tikslų nustatymo ir peržiūrėjimo gaires, rezultatyvumą. Dokumentu numatyta, kad TRSA Švietimo skyriaus vadovybė, siekdama tinkamai įgyvendinti kokybės politiką, laikosi šių siekių:

• Siekti kokybiško, profesionalaus, klientų poreikius ir teisės aktų reikalavimus atitinkančio interesantų aptarnavimo.

• Atitikti kokybės vadybos sistemos reikalavimus ir nuolat gerinti jos rezultatyvumą.

• Kiekvienais metais nustatyti ir administracijos vadovų vertinamosios analizės metu peržiūrėti kokybės tikslus ir kokybės politiką.

• Užtikrinti, kad kokybės politika būtų žinoma ir suprantama darbuotojų – ja būtų vadovaujamasi kasdienėje veikloje.

• Nuolat kelti darbuotojų profesinę kvalifikaciją ir kompetenciją.

• Užtikrinti darbuotojams palankias darbo sąlygas.

# 2. SUINTERESUOTOSIOS ŠALYS

Asmenų aptarnavimo, teikiant administracines ir viešąsias švietimo paslaugas, procese dalyvauja Trakų rajono savivaldybės administracinio ir bendruomeninio lygmens suinteresuotosios šalys, kurių lūkesčiai ir tuo pačiu vaidmuo yra ypač svarbūs asmenų aptarnavimo kontekste.

Administracinio lygmens suinteresuotąsias šalis sudaro:

1. **TRSA**. Administracijos vadovai pateikia reikalavimus, formuodama tikslus skyriui, siekiant kokybiškų paslaugų teikimo, tuo pačiu ir asmenų aptarnavimo, o reikalavimų įgyvendinimo kontrolė Švietimo skyriuje užtikrinama sistemingu monitoringu bei duomenų įrašais periodinės vadovų analizės protokoluose. TRSA paslaugų teikimo procese tikisi, kad paslaugų gavėjams bus tinkamai suteiktos paslaugos, jų poreikiai bus patenkinti, o švietimo paslaugų kokybė Trakų rajone gerės. TRSA taip pat yra suinteresuota užtikrinti darbuotojų gerovę ir taip skatinti jų lojalumą bei atsidavimą.
2. **TRSA švietimo skyrius**. Skyrius yra vienas iš Savivaldybės administracijos padalinių, užtikrinantis tinkamą, kokybišką, keliamus reikalavimus atitinkantį švietimo veiklų organizavimą savivaldybėje, tuo pačiu užtikrinantis vienodą asmenų aptarnavimo kokybę pavaldžiose įstaigose.
3. **Švietimo paslaugas teikiančios įstaigos** ir jų struktūriniai padaliniai. Įstaigos, teikdamos švietimo paslaugas, yra suinteresuotos kokybišku, į individualius asmenų poreikius orientuotu, efektyviu ir tinkamu švietimo ir susijusių paslaugų teikimu. Įstaigos siekia, kad paslaugų gavėjai būtų tinkamai aptarnauti ir neturėtų nusiskundimų.
4. **Paslaugas teikiantys ir asmenis aptarnaujantys darbuotojai**. Darbuotojai – pagrindiniai subjektai, kurie yra tarsi įstaigų veidas aptarnaujamiems asmenims. Todėl ypač svarbu, kad jie praktiškai taikytų ir įgyvendintų Standarte numatytas nuostatas, siekiant vienodo asmenų aptarnavimo rajone. Pagrindiniai darbuotojų lūkesčiai, siekiant kokybiško asmenų aptarnavimo, yra susiję su tinkamu asmenų poreikių išsiaiškinimu ir jų patenkinimu, aiškių principų ir nuostatų išgryninimu aptarnaujant asmenis, tinkamomis sąlygomis atlikti savo funkcijas, vadovo palaikymu ir teigiamu tinkamo darbo įvertinimu.
5. **Kitos įstaigos**, pavyzdžiui, sveikatos paslaugų ir kt. įstaigos, aptarnaujančios tuos pačius asmenis, kuriems teikiamos ir viešosios bei administracinės švietimo paslaugos. Šios įstaigos bendrai suinteresuotos tinkamu asmenų aptarnavimu, jų poreikių patenkinimu, įstaigų numatytų funkcijų vykdymu ir teigiamu darbo įvertinimu.

Bendruomeninio lygmens suinteresuotąsias šalis sudaro:

1. **Visuomenė (bendruomenė)**. Visuomenės interesas ir lūkesčiai – kokybiškai teikiamos viešosios paslaugos maksimaliai efektyviai naudojant viešuosius resursus.
2. **Tiesioginiai paslaugų gavėjai**. Asmenys (vaikai, jų tėvai ir globėjai, suaugę besimokantieji) siekia patenkinti savo poreikius gaudami viešąsias ar administracines švietimo paslaugas. Paslaugų gavėjų lūkesčiai paslaugų teikimo procese apima orientaciją į asmenis ir rezultatą, lankstumą, operatyvumą teikiant paslaugas, jų efektyvų, tinkamą ir kokybišką teikimą.
3. **Kiti tiekėjai** – ne viešieji subjektai, teikiantys paslaugas viešųjų ir (ar) administracinių švietimo paslaugų gavėjams, pavyzdžiui, maitinimo ar pavėžėjimo paslaugas teikiančios įmonės. Šios grupės interesai apima tikslinių paslaugų gavėjų skaičiaus užsitikrinimą, tinkamą paslaugų teikimą siekiant patenkinti jų poreikius ir teigiamą teikiamų paslaugų vertinimą.

# 3. ASMENŲ APTARNAVIMO PRINCIPAI

Aptarnaujant asmenis siekiama, kad visas aptarnavimo procesas nuo pirmojo kontakto iki galutinio paslaugos suteikimo ar problemos, klausimo išsprendimo būtų efektyvus ir kokybiškas. Įstaigos, teikiančios viešąsias ir administracines švietimo paslaugas, turi vadovautis principais, apibrėžiančiais paslaugų teikimo specifiką: viešojo administravimo principais, gero valdymo principais ir kokybiško asmenų aptarnavimo principais.

## 3.1. Viešojo administravimo principai

LR viešojo administravimo įstatymas (1999 m. birželio 17 d. Nr. VIII-1234) numato pagrindinius principus, kuriais turi vadovautis viešojo administravimo (viešąsias ir administracines paslaugas teikiantys) subjektai. Jie savo veikloje turi vadovautis šiais principais:

* **atsakomybės už priimtus sprendimus**. Šis principas reiškia, kad viešojo administravimo subjektas, vykdydamas administracinį reglamentavimą ar priimdamas administracinius sprendimus, turi prisiimti atsakomybę už administracinio reglamentavimo ar priimtų administracinių sprendimų sukeltus padarinius;
* **draudimo keisti į blogąją pusę** (*non reformatio in peius*). Šis principas reiškia, kad viešojo administravimo subjektas, priimdamas administracinės procedūros sprendimą, negali pabloginti asmens, dėl kurio kreipimosi pradėta administracinė procedūra, padėties;
* **efektyvumo**. Šis principas reiškia, kad viešojo administravimo subjektas, priimdamas ir įgyvendindamas sprendimus, jam skirtus išteklius naudoja kuo mažesnėmis sąnaudomis ir siekia geriausio rezultato;
* **įstatymo viršenybės**. Šis principas reiškia, kad įgaliojimai atlikti viešąjį administravimą viešojo administravimo subjektams turi būti nustatyti laikantis šio įstatymo nustatytų reikalavimų, o viešojo administravimo subjektų veikla turi atitikti šiame įstatyme išdėstytus teisinius pagrindus. Administraciniai sprendimai, susiję su asmenų teisių ir pareigų įgyvendinimu, visais atvejais turi būti pagrįsti įstatymais;
* **išsamumo**. Šis principas reiškia, kad viešojo administravimo subjektas į prašymą ar skundą turi atsakyti aiškiai ir argumentuotai, nurodydamas visas prašymo ar skundo nagrinėjimui įtakos turėjusias aplinkybes ir konkrečias teisės aktų nuostatas, kuriomis rėmėsi vertindamas prašymo ar skundo turinį;
* **lygiateisiškumo**. Šis principas reiškia, kad viešojo administravimo subjektas, priimdamas administracinius sprendimus, turi atsižvelgti į tai, kad įstatymui visi asmenys lygūs, ir negali varžyti jų teisių ar teikti jiems privilegijų dėl jų lyties, rasės, tautybės, kalbos, kilmės, socialinės ir turtinės padėties, seksualinės orientacijos, išsilavinimo, religinių ar politinių pažiūrų, veiklos rūšies ir pobūdžio, gyvenamosios vietos ir kitų aplinkybių;
* **naujovių ir atvirumo permainoms**. Šis principas reiškia, kad viešojo administravimo subjektas turi ieškoti naujų ir veiksmingų būdų, kaip geriau spręsti problemas, iškylančias vykdant viešąjį administravimą, taip pat nuolat tobulinti savo veiklą taikydamas pažangiausius metodus, modelius, technologijas, priemones ar gerosios patirties pavyzdžius;
* **nepiktnaudžiavimo valdžia**. Šis principas reiškia, kad viešojo administravimo subjektams draudžiama atlikti viešojo administravimo funkcijas neturint šio įstatymo nustatyta tvarka suteiktų viešojo administravimo įgaliojimų arba priimti administracinius sprendimus siekiant kitų, negu įstatymų ar kitų teisės aktų nustatyta, tikslų;
* **objektyvumo**. Šis principas reiškia, kad administracinio sprendimo priėmimas ir kiti oficialūs viešojo administravimo subjekto veiksmai turi būti nešališki ir objektyvūs;
* **proporcingumo**. Šis principas reiškia, kad administracinio sprendimo mastas ir jo įgyvendinimo priemonės turi atitikti būtinus ir pagrįstus administravimo tikslus;
* **skaidrumo**. Šis principas reiškia, kad viešojo administravimo subjekto veikla turi būti vieša, išskyrus įstatymų nustatytus atvejus;
* **subsidiarumo**. Šis principas reiškia, kad viešojo administravimo subjektų sprendimai turi būti priimami ir įgyvendinami žemiausiu efektyvumą galinčiu užtikrinti viešojo administravimo sistemos lygmeniu;
* **vieno langelio**. Šis principas reiškia, kad asmeniui informacija suteikiama, prašymas ar skundas priimamas ir atsakymas į juos pateikiamas vienoje darbo vietoje. Prašymą ar skundą nagrinėja ir informaciją iš savo administracijos padalinių, pavaldžių subjektų, prireikus – ir iš kitų viešojo administravimo subjektų gauna pats prašymą ar skundą nagrinėjantis ir administracinį sprendimą priimantis viešojo administravimo subjektas, neįpareigodamas tai atlikti prašymą ar skundą padavusio asmens.

## 3.2. Gerojo valdymo principai

Savivaldos institucijos ir įstaigos yra arčiausiai gyventojų, susijusios su paslaugų jiems teikimu, todėl geras valdymas, kaip viena iš pagrindinių demokratinės valstybės prioritetinių krypčių, yra itin reikšmingas. Europos Tarybos vietos ir regionų valdžių kongresas 2007 m. pritarė „Inovacijų ir Gero valdymo vietiniame lygmenyje strategijai“, kurią sudarančiais 12 gero valdymo principų rekomenduojama vadovautis savivaldybėms vertinant bei tobulinant savo veiklą[[1]](#footnote-1).

Sąžiningi rinkimai, atstovavimas ir dalyvavimas. Rinkimai savivaldybėje vykdomi laisvai ir sąžiningai, visi savivaldybės gyventojai turi galimybę dalyvauti vietos valdyme ir išreikšti savo nuomonę dėl jiems aktualiais klausimais priimamų sprendimų.

Reagavimas. Viešosios paslaugos teikiamos atsižvelgiant į gyventojų poreikius; atsakymai į gyventojų prašymus ir jų skundai nagrinėjami laikantis teisės aktų nustatytos tvarkos ir terminų.

Veiksmingumas ir efektyvumas. Iškelti tikslai pasiekiami geriausiai panaudojant turimus išteklius, rezultatai atitinka iš anksto numatytus tikslus.

Atvirumas ir skaidrumas. Savivaldybės gyventojams užtikrinama galimybė naudotis viešąją informacija; sprendimai yra aiškiai suprantami, išsamūs, priimami ir vykdomi laikantis teisės aktų reikalavimų.

Teisės normų laikymasis. Savivaldybėje griežtai laikomasi teisės aktų reikalavimų, vykdomi teismų priimti sprendimai.

Etiškas elgesys. Savivaldybės gyventojų gerovė ir bendri interesai yra svarbesni už atskirų asmenų interesus; kuriamos ir įgyvendinamos priemonės kovai su įvairiomis korupcijos formomis.

Kompetencija ir produktyvumas. Savivaldybės tarybos nariai, savivaldybės darbuotojai tinkamai vykdo savo pareigas, nuolat tobulina savo turimas žinias ir įgūdžius, siekdami geresnių veiklos rezultatų.

Inovacijos ir atvirumas pokyčiams. Siekiama naujų ir efektyvių problemų sprendimų būdų, kuriamos palankios sąlygos pokyčiams ir mokomasi iš kitų šalių ar institucijų gerosios patirties.

Patvarumas ir ilgalaikė orientacija. Vietos bendruomenės patvarumas; įvertinami būsimų kartų poreikiai interesai.

Patikimas finansų valdymas. Savivaldybė užtikrina tinkamą viešųjų išteklių naudojimą, siekiama racionaliai valdyti savivaldybės lėšas.

Žmogaus teisės, kultūrinė įvairovė ir socialinė sanglauda. Žmogaus teisės gerbiamos ir saugomos, kovojama su visomis diskriminacijos formomis, kultūrinė įvairovė yra laikoma vertybe, socialinė sanglauda tarp įvairių socialinių sluoksnių gyventojų yra remiama.

Atskaitomybė.Savivaldybė yra atsakinga už priimamus sprendimus, skelbia juos viešai, atsiskaito savivaldybės gyventojams už savo atliktus darbus; imasi priemonių prieš netinkamą viešąjį administravimą ar netinkamus savivaldybės darbuotojų veiksmus, kurie pažeidžia žmogaus teises.

Šių principų taikymas savivaldybėje padėtų tobulinti vietinį valdymą, užtikrintų priimamų sprendimų skaidrumą, savivaldybės gyventojų dalyvavimą tvarkant viešuosius reikalus bei orientuotų į savivaldybių gyventojų poreikių tenkinimą. Šie principai yra susiję tarpusavyje, todėl vieno principo nepakankamas įgyvendinimas gali daryti įtaką kitų principų įgyvendinimui. Išskirti gero valdymo principai teikiant administracines ir viešąsias švietimo paslaugas ir aptarnaujant asmenis padeda išgryninti vertybes, kuriomis vadovaujamasi teikiant paslaugas.

## 3.3. Kokybiško asmenų aptarnavimo principai

Viešąsias ir administracines švietimo paslaugas teikiantiems darbuotojams tenka bendrauti su įvairiais asmenimis – skirtingo amžiaus, išsilavinimo, socialinio statuso. Kiekvienas šių asmenų turi skirtingą bendravimo su įstaigomis patirtį, skirtingus lūkesčius, žinių lygį, bet visi jie yra vienodai svarbūs ir verti puikaus aptarnavimo.

Asmenų aptarnavimo kultūra yra itin svarbi bet kurios įstaigos veikloje. Sąmoningas komandos vertybių nustatymas sukuria atitinkamą mąstymą darbo vietoje, kuris jungia visus darbuotojus bendram tikslui, o per vertybes perduodami ir organizacijos tikslai. Svarbu, kad kokybiškai aptarnavimo kultūrai įstaigose būtų sudarytos tinkamos sąlygos, vadovai patys demonstruotų tinkamą požiūrį į aptarnavimo svarbą ir skatintų aptarnavimo kultūrą ir vertybes, o darbuotojai taikytų nustatytus principus kasdienėje veikloje.

Aptarnavimo kultūros nustatymas – tai tvirtų principų, apibrėžiančių organizacijos vertybes, nustatymas. Tai visiškai nereiškia, jog bet koks asmuo, net ir rodantis nepagarbą, turi būti toleruojamas. Būtent vertybės ir jų laikymasis formuoja ir kuria organizacijos kultūrą. Nors vertybių gryninimo procesas kiekvienoje organizacijoje individualus, apimantis daug grupinių diskusijų ir sesijų, bendros asmenų aptarnavimo vertybės gali padėti nustatyti aptarnavimo gaires ir išgryninti pagrindinius principus.

Siekiant tinkamai atliepti asmenų, gaunančių švietimo paslaugas, lūkesčius ir poreikius, ir užtikrinti vienodą kokybiško aptarnavimo kultūrą visose šias paslaugas teikiančiose įstaigose Trakų rajono savivaldybėje, nustatomi šie pagrindiniai kokybiško asmenų aptarnavimo principai.

* 1. **Profesionalumas, kompetencija**

Profesionalumą darbuotojai demonstruoja kompetentingai atlikdami užduotis ir pozityviai žvelgdami į iškylančius iššūkius bei problemas. Tinkamos žinios, gebėjimai ir turimi įgūdžiai leidžia aiškiai suprasti aptarnaujamo asmens poreikius, numatyti problemos sprendimo veiksmus ir esant poreikiui, nukreipti asmenį tiksliai ten, kur jam reikia.

* 1. **Pagarba aptarnaujamam asmeniui ir kolegoms**

Visi aptarnaujami asmenys ir bendradarbiai nusipelno tokio pat pagarbaus elgesio. Darbuotojai turi siekti padėti kiekvienam, besikreipiančiam į Įstaigą. Siekiant kokybiško aptarnavimo, kolegos turi veikti išvien.

* 1. **Informacijos konfidencialumo užtikrinimas**

Aptarnaujamų asmenų duomenys turi būti valdomi saugiai ir tikslingai, apsaugant duomenis nuo galimo nutekėjimo ir grėsmių. Darbuotojai asmens duomenų apsaugos atžvilgiu turi būti profesionalūs ir dalykiški tiek bendraujant su trečiaisiais asmenimis, tiek ir su kolegomis.

* 1. **Skaidrus ir savalaikis sprendimų priėmimas**

Priimdami sprendimus darbuotojai vadovaujasi faktine informacija, atsiriboja nuo sprendimų priėmimo, jei jie yra šališki. Visi sprendimai priimami laikantis teisės aktais nustatytų terminų, stengiamasi taupyti kitų ir savo laiką.

* 1. **Informacijos prieinamumas, patikimumas ir aiškumas**

Aptarnaujamiems asmenims svarbu, kad reikiama informacija būtų paprastai randama, aktuali ir nedviprasmiška. Informacija turi būti pateikiama suprantamai, paprastai, atsižvelgiant į asmenų suvokimo lygį ir neapkraunant pertekline informacija.

* 1. **Mandagus ir dalykiškas bendravimas**

Bendraujant su asmeniu jam skiriamas visas darbuotojo dėmesys. Darbuotojai yra atviri ir atidūs asmens poreikiams, tinkamai valdo konfliktines situacijas. Bendraujant vadovaujamasi požiūriu „Elkis su kitais taip, kaip norėtum, kad kiti elgtųsi su tavimi.“

# 4. ASMENŲ APTARNAVIMO BŪDAI IR NUOSTATOS

TRSA ir pavaldžiose viešąsias švietimo paslaugas teikiančiose įstaigose asmenys aptarnaujami skirtingais būdais. Šiame skyriuje aptariami būdai, kokiais darbuotojai ir asmenys gali komunikuoti, kokie reikalavimai ar nuostatos taikomi aptarnaujant asmenis ir teikiant jiems paslaugas. Asmenys gali būti aptarnaujami ir paslaugos jiems teikiamos:

* vietoje (atvykus į įstaigą ar įstaigos padalinį);
* telefonu;
* raštu, el. paštu;
* konsultacijos internetu (socialiniai tinklai, įvairios vaizdo konferencijų platformos ir pan.)

Bet kuriuo būdu teikiant paslaugas, darbuotojai atkreipia dėmesį į bendrus paslaugų teikimo aspektus, pavyzdžiui:

* užklausų registravimas. Įstaigos užtikrina, kad visos asmenų užklausos, klausimai ir prašymai būtų registruojami nustatyta tvarka. Jeigu asmuo užklausą pateikia telefonu (žodžiu), darbuotojai nurodo, kad klausimui registruoti reikalingas numatytos formos (atsižvelgiant į situaciją) užklausos pateikimas – raštu, el. paštu, užpildant specialų prašymą ir pan.;
* naudojami viešai prieinami duomenys. Dauguma duomenų, kurie reikalingi teikiant paslaugas, yra prieinami viešai arba randami gyventojų registrų sistemose. Asmenys ne visada supranta, kokių duomenų, dokumentų gali reikėti paslaugos teikimui, jiems gali užtrukti daug laiko, norint išsiaiškinti, pavyzdžiui, socialinio draudimo ar kt. pažymų numerį. Darbuotojai, siekdami efektyvaus paslaugos teikimo ir turėdami prieigą prie registro duomenų, neprašo asmens pateikti duomenų, kuriuos gali susirasti el. sistemoje – taip taupomas ir aptarnaujamų asmenų, ir darbuotojų laikas;
* asmenų poreikių išsiaiškinimas ir siuntimas pas tinkamus specialistus. Paslaugų teikimo praktikoje neretai pasitaiko, kad asmenys, neturėdami pakankamai informacijos apie paslaugas teikiančias įstaigas ir jų padalinius, kreipiasi į darbuotojus su klausimu, kuris neatitinka darbuotojų kompetencijos. Tokiu atveju darbuotojai įsigilina į asmens klausimą, lūkesčius ir poreikius, kad suprastų, kokio rezultato tikimasi, koks yra įstaigos vaidmuo, pareiga ir galimas indėlis, siekiant užtikrinti teisėtų sprendimų įgyvendinimą. Jeigu reikia, siunčia asmenį pas atsakingus darbuotojus, suteikia kitą reikiamą informaciją pagal savo kompetenciją;
* tarpininkavimas. Teikiant viešąsias paslaugas neretai pasitaiko, kad asmenų poreikiai yra kompleksiški, reikalaujantys ir kitų dalyvių, įstaigų, institucijų konsultacijų ar tarpininkavimo. Tokiu atveju darbuotojai turėtų informuoti asmenį apie sprendimus imtis tam tikrų veiksmų ir inicijuoti reikalingas procedūras. Jeigu sprendžiant asmens klausimą reikalingas kitos institucijos sprendimas, prašymą priėmęs darbuotojas, įstaiga, padalinys savo iniciatyva padeda asmeniui kreiptis į tą instituciją, suteikia jam reikalingą informaciją ir pagal galimybes pataria, kaip greičiau teisėtomis priemonėmis įgyvendinti reikalingas nuostatas.

## 4.1. Bendrosios asmenų aptarnavimo nuostatos

Pagrindinė kokybiško aptarnavimo sąlyga – visi darbuotojai stengiasi aptarnauti asmenis taip, kaip patys norėtų būti aptarnaujami.

Toliau pateikiamos bendrosios kokybiško asmenų aptarnavimo nuostatos, kurios taikomos visiems darbuotojams, nepriklausomai nuo to, kokiu būdu asmenys aptarnaujami. Skirtingiems aptarnavimo būdams išskirtos papildomos aktualios nuostatos.

**Reprezentacija (darbuotojo išvaizda, darbo vieta ir aplinka)**

* **Išvaizda**. Darbuotojai, aptarnaujantys asmenis, dėvi švarią, tvarkingą, dėmesio neblaškančią ir darbui tinkamą aprangą bei avalynę. Taip pat renkasi atitinkamus aksesuarus, papuošalus, makiažą ar šukuoseną, nuosaikius kvepalus, vengia itin ryškių spalvų. Vyrai nusiskutę, o jei turi barzdą, ji kruopščiai prižiūrėta. Darbo metu išlaikoma reprezentatyvi išvaizda, kuri negali trikdyti asmenų dėmesio. Nedėvima apranga su simbolika, užrašais, pažeidžiančiais etikos ir moralės normas, galinčiais provokuoti aptarnaujamus asmenis ar kolegas.
* **Identifikavimas.** Aptarnaudami asmenis darbuotojai segi vardą, pavardę ir pareigas nurodančią identifikacinę kortelę, o dirbant prie darbo stalo ši kortelė pastatoma regimoje vietoje. Jeigu tokios galimybės nėra, darbuotojai, aptarnaudami asmenis, visada prisistato.
* **Darbo vieta.** Darbuotojų darbo vieta, kabinetas ir asmenų priėmimo ar aptarnavimo zona bet kuriuo metu turi būti švarūs ir tvarkingi. Darbo stalas turi būti švarus, be asmeninių, su darbu nesusijusių, asmens dėmesį galinčių blaškyti daiktų. Ant stalo turėtų būti tik darbui reikalingos priemonės – kompiuteris, kanceliarinės priemonės, reikalingi dokumentai ir kt. Ant stalo neturėtų būti jokių maisto, gėrimų likučių, kosmetikos priemonių, asmeninių smulkmenų, pirkinių.
* **Patalpos.** Užtikrinama, kad patalpose asmenims būtų saugu: pažymimi slidūs laiptai, nedegančios šviesos, nukritę daiktai, judėjimą ribojantys objektai ir pan., taip pat pasirūpinama, kad kliuviniai būtų greitai pašalinti. Pasirūpinama, kad baldai ir visos darbui reikalingos priemonės būtų geros būklės ir išdėstyti taip, kad asmeniui būtų patogu. Siekiama sukurti malonią darbo atmosferą, stebima, kad darbo vietoje nebūtų įkyrių ir nemalonių garsų ar kvapų. Prireikus, darbo metu išvaloma asmenų aptarnavimo vieta, tai padaroma netrikdant asmenų. Pasirūpinama, kad eksponuojama informacinė medžiaga būtų aktuali ir asmenims pasiekiama.
* **Nuorodos.** Patekus į įstaigos ar padalinio patalpas, asmeniui turi būti aišku, kur jam eiti – stende nurodoma informacija apie skyrius ir kabineto numerius ir (ar) jį pasitinkantys darbuotojai nurodo, kur asmeniui eiti.

**Požiūris ir nusiteikimas**

* **Malonus aptarnavimas.** Asmenys turi jaustis laukiami, o geriausias būdas šito pasiekti – pademonstruoti, kad bet kuriuo metu ir bet kuriuo aptarnavimo kanalu darbuotojai yra pasirengę ir nori juos aptarnauti. Aptarnaudami asmenis, darbuotojai visuomet maloniai pasisveikina ir prisistato. Stengiamasi bendrauti su šypsena. Bendraudami su asmenimis darbuotojai savo kalba ir kūno išraiška parodo, kad asmenys laukiami. Vengiama bendrauti uždara, gynybine, dominuojančia ir agresyvia kūno kalba, nepagarbiu, įsakmiu ar pašaipiu tonu.
* **Pagarba.** Į aptarnaujamus asmenis visada žiūrima pagarbiai ir be išankstinių nuostatų. Įstaigų darbuotojai visada atstovauja įstaigai, todėl nedemonstruoja savo asmeninio vertinimo ir nuomonės apie asmenis ar jų grupes.
* **Mandagumas.** Darbuotojai visada mandagūs, kantrūs, supratingi, elgiasi paslaugiai, dalykiškai. Jei asmuo aptarnaujamas baigiantis darbuotojo darbo laikui, jis aptarnaujamas taip pat mandagiai, kaip ir kiti, be susierzinimo ir nepasitenkinimo.
* **Orientacija į problemų sprendimą.** Darbuotojai visada stengiasi mąstyti pozityviai ir ieškoti sprendimų, o ne pasiteisinimų. Visuomet stengiamasi padėti, o ne nusiųsti pas kitą darbuotoją ar į kitą įstaigą. Branginamas asmenų laikas, stengiamasi rasti optimalų sprendimą ir nesukelti papildomų rūpesčių.
* **Nuoširdumas.** Darbuotojai informuoja asmenis, kai aptarnaujant atsiranda trukdžių ar įsivelia klaidų, ir iš karto atsiprašo. Sąžiningai elgiamasi su asmeniu net ir tada, kai reikia perduoti nemalonią informaciją, nieko nenutylima, asmuo neklaidinamas.
* **Atstovavimas.** Kalbėdami apie atstovaujamą įstaigą ir kolegas, darbuotojai pabrėžia tik teigiamus dalykus. Pastebėjus kolegos padarytą klaidą, atsiprašoma asmens ir, esant galimybei ir asmeniui negirdint, kolega informuojamas apie klaidą.
* **Korektiškumas.** Darbuotojai asmenų akivaizdoje nekalba asmeniniais klausimais ir nekritikuoja kitų asmenų, darbuotojų, vadovų, politikų, įstaigos teikiamų paslaugų, darbo pobūdžio, nereiškia neigiamų emocijų apie savo asmeninio gyvenimo aplinkybes.
* **Tinkamas reagavimas.** Gavę pastabų iš asmenų, darbuotojai padėkoja už suteiktą informaciją, jei reikia, atsiprašo ir stengiasi į tai atsižvelgti. Darbuotojai visada valdosi ir niekada nepraranda savitvardos.

**Poreikių išsiaiškinimas ir atliepimas**

* **Individualus dėmesys.** Prieš pradėdami siūlyti sprendimus, darbuotojai visada išsiaiškina asmenų poreikius, siekdami kaip galima geriau juos atliepti. Darbuotojai rodo susidomėjimą asmenų poreikiais, užduoda tikslinančius, atvirojo tipo klausimus, kurie suteikia galimybę išsiaiškinti asmenų poreikius ir rasti optimalų sprendimą.
* **Išklausymas.** Darbuotojai išklauso asmenis, nepertraukinėja jų ir, reikalui esant, pasitikslina, ar teisingai suprato. Kai asmenų poreikiai nėra aiškūs, darbuotojai užduoda atvirojo tipo ir pagalbinius klausimus, savais žodžiais perfrazuoja asmens pageidavimą ir stengiasi išsiaiškinti detales.
* **Informavimas.** Be asmenų pageidautų paslaugų, darbuotojai suteikia informaciją apie kitas įstaigos teikiamas paslaugas ir galimybes, kurių asmenys gali nežinoti.

**Bendravimo kalba**

* **Darbo kalba** aptarnaujant asmenis – lietuvių. Paprastai pokalbį darbuotojai pradeda lietuvių kalba. Asmeniui pageidaujant kalbėti kalba, kurios darbuotojai gerai nemoka, darbuotojai atsiprašo, randa reikiama kalba kalbantį kolegą ir bendravimą perduoda jam.
* **Suprantama kalba.** Darbuotojai kalba paprasta kalba, stengiasi vartoti asmeniui suprantamus žodžius. Darbuotojai žino, kad dalykinė terminologija, santrumpos ir kasdienis žargonas gali kelti nesusipratimų, todėl sudėtingus terminus paaiškina paprastai ir aiškiai, bendraudami stengiasi prisitaikyti prie asmenų supratimo lygio.
* **Etiketas.** Darbuotojai vartoja ne tik suprantamą ir aiškią kalbą, bet ir vengia mažybinių žodžių, laikosi bendravimo etiketo, nebendrauja įsakmiu tonu, vengia sarkazmo, ironijos, nepadorių juokų ir pan.

**Informacijos teikimas**

* **Aiškumas.** Asmenims pateikiama tiksli ir teisinga informacija, aiškiai ir suprantamai. Suteikdami informaciją, darbuotojai turi remtis faktais, o ne nuomone. Asmenims pakartojami svarbiausi dalykai ir išsiaiškinama, ar asmenys teisingai suprato.
* **Atsakymas į klausimus.** Darbuotojai atsako į visus asmenų klausimus, kurie susiję su jų kreipimosi priežastimi. Jei tenka į asmenų klausimą atsakyti „ne“ arba „nežinau“, šis atsakymas turi būti paaiškintas detaliau. Jei klausimas sudėtingas ir reikia išsamesnės informacijos, darbuotojai asmenų paprašo kontaktinių duomenų arba pateikti klausimus raštu, į kuriuos turi būti atsakyta sutartu laiku.

**Konfidencialumas**

* Jokia privati informacija apie asmenis neteikiama ir neaptarinėjama privačiuose pokalbiuose nei darbo vietoje, nei už įstaigos ribų.
* Darbuotojai užtikrina, kad neįgaliotiems asmenims nebūtų prienami asmeniniai konfidencialūs asmens duomenys. Su asmeniu susijusią informaciją darbuotojai naudoja profesionaliai, moka išlaikyti konfidencialumą. Teikdami ar prašydami konfidencialios informacijos, darbuotojai vadovaujasi galiojančiais teisės aktais.
* Jei asmuo prašo informacijos, kuri yra konfidenciali, darbuotojai informuoja asmenį, kad tokią informaciją galima pateikti tik nustačius asmens tapatybę.

## 4.2. Asmenų aptarnavimas vietoje

**Pasiruošimas priimti asmenį**

* + Asmenų aptarnavimo zona, darbuotojų darbo aplinka yra iš anksto parengta asmeniui priimti ir tinkama aptarnauti asmenis bet kuriuo darbo laiko metu.
  + Erdvėse, skirtose laukti, turi būti pateikta aktuali ir vizualiai tvarkinga informacinė medžiaga, turėtų būti įrengtos vietos atsisėsti (jeigu yra galimybė).
  + Esant tam tikroms aplinkybėms (pavyzdžiui, slidūs laiptai, judėjimą galintys riboti daiktai, apšvietimo sutrikimai ir kt.), asmenys turėtų būti informuojami iš anksto specialia informacine lentele, stendu ar kt. įspėjamuoju ženklu apie kliūtis patenkant į aptarnavimo erdvę.
  + Judėjimo negalią turintiems ar sunkiai fiziškai judantiems asmenims pasiūloma pagalba.

**Asmenų aptarnavimas**

* Asmenys gali būti aptarnaujami darbuotojų darbo vietoje arba bendrose patalpose, skirtose asmenims priimti, aptarnauti ir paslaugoms teikti.
* Pasitikdami asmenis, visada pasisveikiname, prisistatome. Užtikriname akių kontaktą su aptarnaujamu asmeniu. Esame aktyvūs, pirmi pradedame ir vadovaujame pokalbiui, bet išliekame budrūs, kad nebūtume įkyrūs, randame kiekvienam asmeniui labiausiai tinkantį bendravimo būdą.
* Priimdami asmenį, pasiūlome jam prisėsti, jei tokia galimybė yra.
* Jei asmuo prisistatė, bet neišgirdome jo vardo, dar kartą paklausiame, kuo jis vardu. Kad nepamirštume, vardą užsirašome.
* Kalbėdamiesi, į asmenį kreipiamės vardu, daugiskaitos antruoju asmeniu, nebent asmuo pageidauja, kad į jį būtų kreipiamasi vienaskaitos antruoju asmeniu, nors patys jo nepažįstame.
* Aptarnaudami asmenį, vertiname jo laiką ir skiriame prioritetą. Kitus darbus ar veiksmus, nesusijusius su asmens aptarnavimu, tačiau kuriuos būtina atlikti, atliekame laisvu nuo tiesioginio bendravimo metu arba aptarnavus asmenį. Vengiame atsiliepti telefonu, jei galima perskambinti vėliau. Jeigu reikia atsiliepti, atsiprašome asmens, atsiliepiame, išklausome skambutį ir (ar) informuojame skambinantįjį, kad paskambintų vėliau.
* Asmens aptarnavimo metu nepaliekame asmens vieno. Jeigu dėl tiesiogiai su asmens aptarnavimu susijusių klausimų sprendimo asmuo turi būti paliktas vienas, atsiprašome, informuojame asmenį, kodėl ir kuriam laikui jis yra paliekamas, prašome palaukti. Grįžę ir prieš tęsdami aptarnavimą, padėkojame asmeniui už laukimą.
* Kai reikia palikti (pavyzdžiui, higieninė, pietų pertrauka ir pan.) ar trumpam pasitraukti iš darbo vietos, užtikriname, kad antspaudai, žymų spaudai, griežtos atskaitomybės dokumentai, su asmens duomenimis ar kita konfidencialia informacija susiję dokumentai būtų saugioje vietoje, o kompiuteryje laikoma konfidenciali informacija – nematoma.
* Asmenų akivaizdoje nekritikuojame kitų asmenų ir kolegų. Iškilusius klausimus, konfliktus ar iššūkius sprendžiame baigę aptarnauti asmenį.

**Aptaranavimo pabaiga**

* Susitikimo pabaigoje (ir priklausomai nuo aptarnavimo situacijos) pasiteiraujame asmens, ar pateikta informacija jam yra aiški ir ar asmuo turi kitų klausimų. Jei neaptartų ir neišspręstų klausimų nelieka, pagarbiai atsisveikiname su aptarnaujamu asmeniu ir palinkime jam geros dienos.
* Suteikę paslaugas, palydime aptarnautą asmenį iki durų, sutvarkome naudotas priemones, pasirūpiname konfidencialios asmens informacijos saugumu – kompiuteryje atsijungiame nuo paskyros, pagal bendrąją tvarką sutvarkome dokumentus. Jei asmuo buvo priimtas bendro naudojimo patalpose, po susitikimo patalpas paliekame tvarkingas, užrakiname.
* Teikiant paslaugas asmenims, svarbu užtikrinti, kad jos būtų teikiamos kokybiškai, greitai ir efektyviai. Siekiant, kad aptarnaujami asmenys susidurtų su kuo mažiau neaiškumo įstaigoje, padalinyje, jie aptarnaujami vieno darbuotojo, jeigu tik tokia galimybė yra ir vienas darbuotojas gali padėti išspręsti reikiamus klausimus.
* Atvykus judėjimo, regėjimo, klausos negalią turintiems asmenims, pagalbą teikia asmenų aptarnavimo zonos ar nutolusio padalinio darbuotojai. Negalią turintiems ar dėl kitų fizinių priežasčių negalintiems atvykti į asmenų aptarnavimo zoną asmenims turi būti sudarytos visos sąlygos gauti paslaugas el. būdu arba darbuotojams atvykus į asmens gyvenamąją vietą.
* Pasibaigus darbo laikui, aptarnaujame tą asmenį, kurį priėmėme iki darbo laiko pabaigos. Visus kitus laukiančius asmenis perspėjame apie besibaigiantį darbo laiką ir informuojame, kiek dar asmenų spėsime aptarnauti.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ASMENŲ APTARNAVIMO VIETOJE PAVYZDYS | | |
|  | REKOMENDUOJAMA | NEREKOMENDUOJAMA |
|  |  |  |
| Pasisveikinimas | • Pasisveikinama („Labas rytas / diena / vakaras“). | • Sveikinamasi neformaliai, pavyzdžiui, „Labas“. |
| Pokalbio pradžia | • Asmeniui pasiūloma prisėsti (jei yra galimybė). | • Asmuo paliekamas stovėti (jei yra galimybė atsisėsti). |
|  | • Asmuo aptarnaujamas su šypsena, mandagia veido išraiška, žiūrima į akis. | • Piktai, susiraukus bendraujama, asmuo nužiūrinėjamas. |
|  | • Jei nežinoma, asmens prašoma prisistatyti: „Kuo jūs vardu?“, „Koks jūsų vardas ir pavardė?“ Viso aptarnavimo metu į asmenį kreipiamasi „jūs“, ponas ar ponia, vardu, pavarde. | • Į asmenį kreipiamasi „tu“ arba vien tik vardu. |
| Poreikio išsiaiškinimas | • Paskatinama kalbėti: „Klausau Jūsų“, „Kuo galiu padėti?“, „Kokia Jūsų problema?“, „Kuo galėčiau būti naudingas?“ ir pan.  • Išklausoma asmens problema, atvykimo tikslas. Jeigu lieka neaiškumų, prašoma paaiškinti: „Gal galėtumėte patikslinti?“, „Ar teisingai suprantu, kad...“  • Asmens klausinėjama detalių, siekiant išsiaiškinti problemos priežastis ir geriausią sprendimą. | • Asmeniui dėstant savo problemą ir apsilankymo tikslą, jis pertraukinėjamas, tikslinamasi informacija nebaigus jam kalbėti.  • Vadovaujamasi tik asmens pateikta informacija ir siūlomu sprendimu neišsiaiškinus visų detalių. |
|  |  |  |
| Išklausymas ir nuraminimas | • Bendraujant asmuo skatinamas kalbėti, vartojant žodžius „taip“, „suprantama“, „tęskite“, esant poreikiui, asmuo nuraminamas: „Labai nemalonu, kad susidūrėte su tokia problema.“ | • Bendraujant prieštaraujama asmeniui, vartojamos neigiamos frazės: „Jūs pats kaltas dėl savo problemos“, „Nereikėjo tempti laiko ir nebūtumėt turėjęs šios problemos“ ir pan. |
| Sprendimo siūlymas | • Teikiama tiksli, išsami ir asmeniui aktuali informacija dalimis, nevartojant sudėtingų, neaiškių, biurokratiškų sąvokų, teikiama apibendrinta, susisteminta informacija.  • Siūlant sprendimą, jeigu įmanoma, pateikiamos kelios alternatyvos: „Šiuo atveju jūs galite atlikti...“, „Geriausias sprendimas būtų ..., bet yra ir galimybė ...“ ir pan. | • Teikiama sudėtinga, gausi informacija, cituojami įstatymų ir teisės aktų punktai be interpretavimo ir apibendrinimo, nurodoma asmeniui bendrai pasiskaityti sudėtingus šaltinius.  • Sprendimas siūlomas neįsigilinus, siūlomi konkrečiai situacijai netinkantys sprendimai. |
| Dokumentų priėmimas ar pildymas | • Dokumentai tvarkingai priimami pagal nustatytas tvarkas, registruojami. | • Dokumentai priimami, tačiau paliekami ant stalo arba įdedami į kitų prašymų, dokumentų krūvą. |
| Įsitikinimas, kad asmuo suprato | • Asmeniui pildant prašymo formas, raštus, jam padedama, pasitikslinama: „Ar viskas aišku?“, „Ar suprantate, kokią informaciją reikia rašyti formoje?“, „Ar nekyla sunkumų pildant prašymą / formą / klausimyną?“, „Ar nereikia pagalbos?“ | • Asmuo paliekamas vienas pildyti sudėtingas formas, vartojamos frazės: „Pildykite, kaip suprantate“, „Man nesvarbu, kaip užpildysite“, „Nežinau“, „Niekuo negaliu padėti“. |
|  | • Baigiantis pokalbiui, asmens pasiteiraujama: „Ar visi Jums kilę klausimai išspręsti?“, „Ar turite dar klausimų?“, „Ar viskas aišku?“, „Ar dar norite aptarti kitus klausimus?“, „Jeigu Jums dar kiltų klausimų – kreipkitės.“ | • Baigiantis pokalbiui laukiama, kol asmuo pats pasakys, ar jam viskas aišku ir klausimas išspręstas. |
| Padėka ir atsisveikinimas | • Atsisveikinant vartojamos frazės „Ačiū, kad kreipėtės“, „Iki kito susitikimo“, „Viso gero“, „Geros dienos / vakaro“. | • Atsisveikinant sakoma „Ate“ ar kitos neformalios atsisveikinimo frazės. |
|  | • Asmuo neskubinamas išeiti, leidžiama susirinkti daiktus, susidėti dokumentus. | • Asmuo skubinamas, raginamas daiktus ir dokumentus susidėti koridoriuje. |
| Nukreipimas | • Jei pasirodo, kad klausimas, dėl kurio asmuo kreipėsi, yra ne pagal darbuotojo kompetenciją, nurodoma, kur asmeniui kreiptis ir rasti informaciją.  • Esant poreikiui, asmuo nukreipiamas: „Kilusius klausimus Jums padės spręsti X įstaiga, darbuotojai X“, „Kilus kitoms problemoms, galite kreiptis į įstaigos ar padalino vadovą.“ | • Jei pasirodo, kad klausimas, dėl kurio asmuo kreipėsi, yra ne pagal darbuotojo kompetenciją, asmeniui sakoma: „Aš nežinau“, „Jūs ne čia kreipėtės“, „Niekuo negaliu Jums padėti.“  • Asmeniui nurodoma kreiptis bendrai į įstaigą, padalinį ar skyrių, kur neaišku, ar jam kas padės. |
|  |  |  |

## 4.3. Asmenų aptarnavimas telefonu

Asmenys telefonu aptarnaujami paskambinus bendraisiais įstaigų, skyriaus telefono numeriais arba tiesiogiai darbuotojui. Įstaigų ir atsakingų darbuotojų kontaktinė informacija yra viešai pateikiama savivaldybės interneto tinklalapyje <https://www.trakai.lt/gyventojams/svietimas/traku-rajono-svietimo-istaigos/1196> ir [www.trakai.lt](http://www.trakai.lt), skiltyje „Struktūra ir kontaktai“ (suvesti darbuotojo vardą ir pavardę arba pasirinkti skyriaus pavadinimą sąraše ir paspausti ant aktyviosios nuorodos).

Į telefono skambučius stengiamasi atsakyti nedelsiant, ne vėliau nei po 3 skambučio signalo. Atsiliepiama į visus darbo metu gaunamus skambučius, net ir į tuos, kurių sulaukiama likus kelioms minutėms iki darbo pabaigos.

Aptarnavimas telefonu yra toks pat svarbus, kaip ir aptarnavimas gyvai, todėl visi skambučiai yra vienodai svarbūs ir pokalbio metu asmenys aptarnaujami vadovaujantis tomis pačiomis gero aptarnavimo nuostatomis.

Telefonu gali būti teikiami tik tokie prašymai, kuriems pateikti pagal TRSA patvirtintą administracinės paslaugos teikimo aprašymą asmuo neprivalo pateikti asmens tapatybę patvirtinančio dokumento, t. y. neprisistačiusiam asmeniui gali būti teikiama tik bendro pobūdžio, viešai prieinama informacija. Viešai neprieinama informacija gali būti teikiama tik save identifikavusiems asmenims. Su aptarnaujamu asmeniu susijusi asmeninė, konfidenciali informacija teikiama vadovaujantis Asmens duomenų tvarkymo Trakų rajono savivaldybėje aprašu ir teikiamų švietimo paslaugų standartais.

**Pasiruošimas pokalbiui**

* + Prieš pradėdami pokalbį, tinkamai nusiteikiame – nusišypsome, stengiamės galvoti apie pozityvius dalykus. Pokalbio nepradedame supykę, susierzinę, neigiamai nusiteikę – tokiu atveju prieš pokalbį stengiamės nurimti.
  + Jei skambiname patys, įsigiliname į situaciją, pasiruošiame visus reikalingus dokumentus ar informaciją, kurios gali prireikti pokalbio metu.

**Pokalbio metu**

* Nepriklausomai nuo to, kas yra skambučio iniciatorius – darbuotojas ar asmuo, susisiekę su pašnekovu pasisveikiname, prisistatome nurodydami savo vardą, pavardę, atstovaujamą skyrių.
* Jeigu skambučio iniciatoriai esame mes, pokalbio pradžioje po pasisveikinimo ir prisistatymo patiksliname asmens tapatybę („Ar kalbu su *Vardeniu Pavardeniu*?“). Pasiteiraujame, ar jis šiuo metu gali kalbėti.
* Kalbėdami telefonu, visais atvejais išlaikome dalykišką, mandagų ir žvalų balso toną. Kalbame greičiu, leidžiančiu asmeniui sekti mintį. Kalbėdami telefonu neatliekame pašalinių užduočių, kurios nesusijusios su asmeniu, su kuriuo bendraujame.
* Pokalbio metu naudojamės asmens suteikta informacija ir atsižvelgiame į visas aktualias aplinkybes. Teikiame tikslius atsakymus, kontroliuojame pokalbio trukmę, be dėmesio nepaliekame asmens teikiamų klausimų, nusiskundimų ar prieštaravimų. Prireikus, laiku (kuo anksčiau) užduodame klausimus, padedančius nustatyti problemą ir sukonkretinti asmens poreikius. Asmeniui kalbant, užsirašome, kad jam nereikėtų kartoti informacijos.
* Tais atvejais, kai atsakymai į asmens klausimus yra viešai prieinami internete, asmens pasiteiraujame, ar jis turi prieigą prie interneto. Jeigu atsakymas teigiamas, kartu su asmeniu, teikdami instrukcijas, atliekame informacijos paieškos žingsnius. Jeigu atsakymas neigiamas, suteikiame informaciją telefonu, atsakome į kylančius klausimus arba, jei problema kompleksinė, pasiūlome atvykti į įstaigą ar padalinį, kur susitikimo su asmeniu metu būtų suteikiama visa informacija.
* Jei reikia papildomos informacijos tiksliam ir išsamiam atsakymui pateikti, apie tai informuojame asmenį ir paprašome palaukti (esant galimybei, nurodome apytikrį laukimo laiką). Prireikus, sutariame laiką pakartotiniam skambučiui.
* Jeigu skambinant asmeniui skambutis atmetamas ar jis neatsiliepia, neperskambina, tą pačią dieną darbo metu dar kartą jam paskambiname.
* Jeigu negalime padėti asmeniui išspręsti jo klausimo, atsiprašome ir (ar) peradresuojame skambutį galintiems padėti kolegoms arba suteikiame informaciją apie galimybes kreiptis į kitas institucijas.
* Jeigu darbuotojas atostogauja ar yra komandiruotėje, jo telefono skambučiai turi būti peradresuojami pavaduojančiam kolegai.

**Pokalbio pabaigoje**

* Pokalbį su aptarnaujamu asmeniu baigiame, kai abi pusės išsprendžia aktualius klausimus, gauna reikiamus atsakymus arba sutaria dėl tolesnių veiksmų.
* Pokalbio pabaigoje paklausiame asmens, ar visi kilę klausimai išspręsti, ar jam aiškūs jo tolesni veiksmai ir kt. Jeigu lieka neišspręstų klausimų, informuojame asmenį, kad jo užklausa yra užregistruota ir bus sprendžiama, o informacija apie priimtą sprendimą bus pateikta artimiausiu metu.
* Jei į skambutį atsiliepiame darbo dienos pabaigoje ir akivaizdu, kad į visus klausimus nepavyks atsakyti greitu metu arba turime pabaigti pokalbį dėl kitų priežasčių, mandagiai apie tai informuojame asmenį ir atsiprašome, peradresuojame skambutį kolegoms (jei asmens kreipimosi priežastis jam yra labai svarbi) arba susitariame, kada artimiausiu metu galime asmeniui perskambinti ir atsakyti į visus rūpimus klausimus.
* Baigdami pokalbį, padėkojame asmeniui už skambutį, skirtą laiką, atsisveikiname ir palinkime geros dienos.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ASMENŲ APTARNAVIMO TELEFONU (KAI SKAMBINA ASMUO) PAVYZDYS | | |
|  | REKOMENDUOJAMA | NEREKOMENDUOJAMA |
|  |  |  |
| Pasisveikinimas | • Pakėlus telefono ragelį, žvaliai pasisveikinama („Labas rytas /diena / vakaras“), pristatoma, kokiai įstaigai ar padaliniui, darbuotojui prisiskambinta. | • Neformaliai pasisveikinama, pavyzdžiui, „Alio“, prislopintu, nepatenkintu ar piktu balsu. |
| Prašymas prisistatyti | • Jei skambinantysis neskuba prisistatyti, paprašoma pasakyti, kas skambina: „Kuo jūs vardu?“, „Koks jūsų vardas ir pavardė?“ Viso aptarnavimo metu į asmenį kreipiamasi „jūs“, ponas, ponia, vardu, pavarde. | • Į asmenį kreipiamasi „tu“ arba vien tik vardu. Pokalbis su neprisistačiusiu asmeniu netęsiamas, skatinama asmenį prisistatyti dėl aiškumo ateityje. |
| Pokalbio pradžia | • Paskatinama kalbėti: „Klausau Jūsų“, „Kuo galiu padėti?“, „Kokia Jūsų problema?“, „Kuo galėčiau būti naudingas?“ | • Laukiama, kol asmuo pradės kalbėti pirmas, asmuo skubinamas kalbėti, vartojamos frazės „Greičiau sakykit“, „Paskubėkit“ ir pan. |
| Poreikio išsiaiškinimas | • Išklausoma asmens problema, skambinimo tikslas. Jeigu lieka neaiškumų, prašoma paaiškinimų: „Gal galėtumėte patikslinti?“, „Ar teisingai suprantu, kad...“ | • Asmeniui dėstant savo problemą ir skambinimo tikslą, pertraukinėjama, tikslinamasi informacija nebaigus jam kalbėti. |
| Išklausymas ir nuraminimas | • Bendraujant asmuo skatinamas kalbėti: „Taip“, „Suprantama“, „Tęskite“, „Labai nemalonu, kad susidūrėte su tokia problema“ ir pan. | • Bendraujant prieštaraujama asmeniui, vartojamos neigiamos frazės: „Jūs pats kaltas dėl savo problemos“, „Nereikėjo tempti laiko ir nebūtumėt turėjęs šios problemos“ ir pan. |
|  | • Asmuo klausinėjamas, siekiant išsiaiškinti problemos priežastis ir geriausią sprendimą. | • Vadovaujamasi tik asmens pateikta informacija ir siūlomu sprendimu neišsiaiškinus visų detalių. |
| Sprendimo siūlymas | • Teikiama tiksli, išsami ir asmeniui aktuali informacija dalimis, nevartojant sudėtingų, neaiškių, biurokratiškų sąvokų, teikiama apibendrinta, susisteminta informaciją. | • Teikiama sudėtinga, gausi informacija, cituojami įstatymų ir teisės aktų punktai be interpretavimo ir apibendrinimo, nurodoma asmeniui bendrai pasiskaityti sudėtingus šaltinius. |
|  | • Siūlant sprendimą, jeigu įmanoma, pateikiamos kelios alternatyvos: „Šiuo atveju Jūs galite atlikti...“, „Jūsų situacijoje geriausias sprendimas būtų ..., bet yra ir galimybė ...“ ir pan. | • Sprendimas siūlomas neįsigilinus, siūlomi konkrečiai situacijai netinkantys sprendimai. |
| Įsitikinimas, kad asmuo suprato | • Baigiantis pokalbiui, asmens pasiteiraujama: „Ar visi jums kilę klausimai išspręsti?“, „Ar dar turite klausimų?“, „Ar viskas aišku?“, „Ar dar norite aptarti kitus klausimus?“, „Jeigu jums dar kiltų klausimų – kreipkitės.“ | • Baigiantis pokalbiui nieko neklausiama, laukiama, kol asmuo pats pasakys, ar jam viskas aišku ir klausimas išspręstas. |
| Padėka ir atsisveikinimas | • Atsisveikinant vartojamos frazės: „Ačiū, kad kreipėtės“, „Ačiū už skambutį“, „Viso gero“, „Geros dienos / vakaro“. | • Atsisveikinant vartojamos neformalios atsisveikinimo frazės, pavyzdžiui, „Ate“ ir pan. |
| Nukreipimas | • Jei pasirodo, kad klausimas, dėl kurio asmuo kreipėsi, yra ne pagal darbuotojo kompetenciją, nurodoma, kur jam kreiptis ir rasti informaciją, kokiu kitu telefono numeriu paskambinti. | • Jei pasirodo, kad klausimas, dėl kurio asmuo kreipėsi, yra ne pagal darbuotojo kompetenciją, asmeniui sakoma: „Aš nežinau“, „Jūs ne čia kreipėtės“, „Niekuo negaliu Jums padėti“ ir pan. |
|  | • Esant poreikiui, asmuo nukreipiamas: „Kilusius klausimus jums padės spręsti X įstaiga, darbuotojai“, „Kilus kitoms problemoms, galite kreiptis į įstaigos ar padalino vadovą.“ | • Asmeniui nurodoma kreiptis bendrai į įstaiga, padalinį ar skyrių, kur neaišku, ar jam kas padės. |
| ASMENŲ APTARNAVIMO TELEFONU (KAI SKAMBINA DARBUOTOJAI) PAVYZDYS | | |
|  | REKOMENDUOJAMA | NEREKOMENDUOJAMA |
|  |  |  |
| Pasisveikinimas | • Asmeniui atsiliepus telefonu žvaliai pasisveikinama („Labas rytas / diena / vakaras“). | • Neformaliai pasisveikinama, pavyzdžiui, „labas“, prislopintu, nepatenkintu ar piktu balsu. |
| Prisistatymas | • Iš karto prisistatoma: „Esu *Vardas*, *Pavardė*, *pareigos*, *įstaigos pavadiniams*.“ Pasitikslinama, ar atsiliepęs asmuo yra tas, kuriam skambinta: „Ar kalbu su ponu / ponia x?“ Pasitikslinama: „Ar galite kalbėti?“, „Ar galite skirti keletą minučių?“ Viso aptarnavimo metu į asmenį kreipiamasi „jūs“, ponas, ponia, vardu, pavarde. | •Pokalbį pradėti „Jus trukdo...“  • Į asmenį kreipiamasi „tu“ arba vien tik vardu, nepasitikslinus, ar tikrai atsiliepė tas asmuo, kuriam skambinta, pradedamas dėstyti skambučio tikslas ir pan. |
| Pokalbio pradžia | • Pokalbio pradžioje paaiškinamas skambučio tikslas: „Skambiname jums todėl, kad“, „Skambučiu norime informuoti, kad“, „Norime pasitikslinti / gauti informaciją dėl“, „Skambinu, nes norėjau pasiteirauti“ ir pan. | • Pokalbis pradedamas iš karto nuo rūpimų klausimų ar problemų dėstymo, asmeniui nespėjus įsigilinti į bendrą situaciją. |
| Informacijos pristatymas | • Teikiama tiksli, išsami ir asmeniui aktuali informacija dalimis, nevartojant sudėtingų, neaiškių, biurokratiškų sąvokų, teikiama apibendrinta, susisteminta informacija.  • Klausiama aiškiai ir konkrečiai.  • Bendraujant asmuo skatinamas kalbėti, vartojant frazes ir žodžius: „Taip“, „Suprantama“, „Tęskite“, „Labai nemalonu, kad susidūrėte su tokia problema“ ir pan. | • Teikiama sudėtinga, gausi informacija, cituojami įstatymų ir teisės aktų punktai be interpretavimo ir apibendrinimo, nurodoma asmeniui bendrai pasiskaityti sudėtingus šaltinius.  • Užduodami dviprasmiški klausimai.  • Bendraujant prieštaraujama asmeniui, vartojamos neigiamos frazės: „Jūs pats kaltas dėl savo problemos“, „Nereikėjo tempti laiko ir nebūtumėt turėjęs šios problemos“ ir pan. |
| Įsitikinimas, kad asmuo suprato | • Baigiantis pokalbiui, asmens pasiteiraujama: „Ar jums viskas aišku?“, „Ar turite klausimų?“, „Ar dar norite aptarti kitus klausimus?“, „Jeigu jums kiltų klausimų – kreipkitės“. | • Baigiantis pokalbiui, nieko neklausiama, laukiama, kol asmuo pats pasakys, ar jam viskas aišku, ar nekyla papildomų klausimų. |
| Padėka ir atsisveikinimas | • Atsisveikinant vartojamos frazės: „Ačiū už skirtą laiką“, „Viso gero“, „Geros dienos / vakaro“. | • Atsisveikinant vartojamos neformalios atsisveikinimo frazės, pavyzdžiui, „Ate“ ir pan. |
| Nukreipimas | • Jei pasirodo, kad asmeniui kyla papildomų klausimų, jis gali būti nukreipiamas: „Kilusius klausimus jums padės spręsti X įstaiga, darbuotojai“, „Kilus kitoms problemoms, galite kreiptis į įstaigos / padalino vadovą.“ | • Jei pasirodo, kad papildomi asmeniui kilę klausimai yra ne pagal darbuotojo kompetenciją, asmeniui sakoma: „Aš nežinau“, „Jūs ne čia kreipėtės“, „Niekuo negaliu Jums padėti“ ir pan. Taip pat asmeniui nurodoma kreiptis bendrai į įstaigą, padalinį ar skyrių, kur neaišku, ar jam kas padės. |
|  |  |  |

## 4.4. Raštu ir el. paštu

* Įstaigos ar padaliniai priima ir registruoja prašymus, užklausas, skundus ar kitus pranešimus bendruoju ar darbuotojų el. paštu, gavę užklausas ir paklausimus raštu (prašymai, užklausų formos ir kt.).
* Jeigu asmens laišką būtina užregistruoti, o užklausą iš asmens gavome savo naudojamu darbo el. paštu adresu, persiunčiame jį registracijai bendruoju paštu ar darbuotojui, atsakingam už užklausų registravimą.
* Darbuotojai turi teisę neregistruoti ir (ar) nenagrinėti teikiamų užklausų, jeigu nėra nurodomi laiško siuntėjo kontaktiniai duomenys, laiško turinys nėra pakankamai aiškus, o pateikus prašymą patikslinti reikiamą informaciją užklausai registruoti, atsakymo negauname. Laiške apie tai informuojame asmenis, pavyzdžiui, prierašu: *„Informuojame, kad nepatikslinus duomenų per 5 darbo dienas, jūsų užklausa nebus registruojama ir nagrinėjama dėl nepateiktos būtinos informacijos.“*
* Jeigu el. laiškas yra reklaminis pranešimas, brukalas, nesusijęs su asmens užklausa pranešimas, tokį laišką galima ištrinti.
* Į visus el. laiškus, gautus į darbuotojų darbo el. pašto dėžutę, atsakoma (sureaguojama) artimiausiu metu, bet ne vėliau kaip per 3 darbo dienas. Atsakymo turinys gali būti arba tiesioginis atsakymas į užklausą sprendžiant klausimą, problemą, arba informacija apie užklausos gavimą, nagrinėjimo būseną, perdavimą spręsti kitam asmeniui ir pan.
* Bendraujant el. paštu visuomet naudojama darbo el. pašto dėžutė, o ne asmeninė.
* Į raštu gautas užklausas atsakoma per 20 darbo dienų, priklausomai nuo užklausos sudėtingumo. Jeigu prašymo nagrinėjimas susijęs su komisijos sudarymu, posėdžio sušaukimu ar kitais atvejais, dėl kurių atsakymo pateikimas asmeniui gali užtrukti ilgiau kaip 20 darbo dienų, TRSA direktorius ar jo įgaliotas asmuo turi teisę pratęsti šį terminą ne ilgiau kaip 10 darbo dienų.
* Bendraudami raštu ir el. paštu, turime laikytis raštvedybos taisyklių, stengtis nedaryti gramatinių klaidų, rašyti aiškiai ir suprantamai, laikytis bendrųjų asmenų aptarnavimo principų.
* Tekstuose vartojame trumpas ir aiškias sakinių konstrukcijas, lietuviškus rašmenis (išskyrus į užsienio kalbą išverstą tekstą). Vengiame kitokių nei dalykinių frazių ar raiškos priemonių (pavyzdžiui, nerašome šypsenėlių), tačiau žinutės tonas turėtų būti teigiamas, mandagus, malonus.
* Bendraudami el. paštu, laukelyje „tema“ visuomet nurodome kuo aiškesnį, su žinutės turiniu susijusį pavadinimą. Žinutės pradžioje oficialiai pasisveikiname, jei atsakome į asmens užklausą, padėkojame už kreipimąsi, pabaigoje atsisveikiname, palinkime geros dienos, pasveikiname su šventėmis ir pan. Visuomet naudojame darbuotojo parašą, kuriame nurodomas vardas, pavardė, pareigos, atstovaujama įstaiga, struktūrinis padalinys, kontaktinė informacija.
* Atsakydami į asmens užklausas, nepersiunčiame susirašinėjimo su kolegomis, nebent susirašinėjimo tekstas atitinka formalius reikalavimus ir tiesiogiai atsako į asmens užklausą.
* Prieš išsiųsdami raštą ar el. laišką, atidžiai perskaitome visą tekstą: prireikus, peržiūrime ankstesnę korespondenciją su asmeniu, įsitikindami, kad atsakėme į visus aktualius klausimus.
* El. laiške ir rašte nurodome visus siunčiamus priedus. Jei el. laiške pateikiamos interneto svetainių nuorodos, prieš išsiųsdami tokį el. laišką patikriname, ar jos tinkamai atsidaro ir jose nurodyta tinkama ir teisinga informacija. Jei reikia, šalia glaustai nurodome nuorodos turinį.
* Asmeniui paprašius atsakymo raštu, parengiame dalykišką ir išsamų raštą. Rašytiniai atsakymai į asmens paklausimus turi būti pakankamai detalūs ir pagarbūs, aiškiai apibūdinantys asmens situaciją ir, jei įmanoma, siūlantys galimus klausimo sprendimo būdus. Užtikriname, kad atsakymas nebūtų dviprasmis; prireikus, pateikiame nuorodas į ankstesnę korespondenciją ar asmeniui prieinamą aktualią informaciją.
* Jei atsakyti į el. laišką nėra galimybės (pavyzdžiui, darbuotojas išvykęs į mokymus, atostogauja ir pan.), paliekamas pranešimas (pavyzdžiui, automatinis atsakymas), kuriame nurodoma, kada darbuotojas bus prieinamas ir pavaduojančiojo asmens kontaktiniai duomenys.

## 4.5. Asmenų aptarnavimas internetu

Technologijų naudojimas darbe tampa neišvengiama praktika, taikoma ir asmenų aptarnavimo srityje. Internetinės konsultacijos iš esmės veikia panašiai kaip ir aptarnavimas telefonu, tačiau leidžia išnaudoti daug daugiau kanalų komunikacijai. Teisės aktai neįpareigoja konsultacijas vykdyti internetu, tačiau organizacijoms, siekiančioms didinti paslaugų prieinamumą, asmenų informuotumą apie teikiamas paslaugas ir galimybes, tai gali būti naudinga. Internetines konsultacijas efektyviausiai galima vykdyti naudojantis socialiniais tinklais (populiariausias jų – „Facebook“) ir vaizdo konferencijų, bendravimo programomis.

**Bendravimas socialiniame tinkle „Facebook“**

* Konsultacijos socialiniuose tinkluose gali būti vykdomos sukūrus organizacijos paskyrą socialiniame tinkle „Facebook“ ir nurodžius galimybę asmenims kreiptis į darbuotojus asmeninėmis žinutėmis. Kadangi socialinis tinklas įprastai jungia daug vartotojų ir vietos gyventojų, kuriems aktuali informacija apie teikiamas paslaugas, taip daug lengviau juos pasiekti. Darbuotojai žinutes peržiūrėti ir į jas atsakyti gali bet kuriuo metu.
* Pateikdami atsakymus į žinutes, bendraujame dalykiškai – pasisveikiname, sureaguojame į kreipimąsi, klausimą ar pastabą, pateikiame asmeniui atsakymą, nurodydami galimus tolesnius veiksmus (pavyzdžiui, paskambinti nurodytu telefonu numeriu, paskaityti informaciją įstaigos interneto tinklalapyje ir t. t.) arba, jei įmanoma, atsakyti į klausimą iš karto. Į žinutes reikėtų atsakyti ne vėliau kaip per 3 darbo dienas.
* Pateikdami informaciją socialinio tinklo puslapiuose, darydami įrašus, keldami nuotraukas ir pan., stengiamės pateikti dalykišką oficialią informaciją, neatskleidžiame konfidencialios informacijos, atsakydami į įrašų komentarus, bendraujame mandagiai, pagarbiai ir formaliai: „Ačiū už jūsų pastabą...“, „Norėdami gauti šią informaciją, prašome kreiptis į ...“ ir pan.

**Vaizdo konferencijos**

* Vaizdo konferencijų programos (pavyzdžiui, *Zoom, Skype, MS Teams, Google Meet*) skirtos virtualiems susitikimams organizuoti. Nuotolinis darbas, ribotos galimybės susitikti gyvai ir kitos priežastys gali lemti tai, kad susitikimą efektyviausia būtų vykdyti vaizdo skambučiu (taip taupomas ir asmens, ir darbuotojo laikas vykstant į susitikimo vietą).
* Vaizdo skambučio datą, laiką, temą, preliminarų turinį ir klausimus iš anksto suderiname, jeigu aktualu, į susitikimą pakviečiame kompetentingus specialistus, galinčius padėti išspręsti problemą.
* Susitikimuose visuomet dalyvaujame naudodamiesi vaizdo kameros funkcija, atrodome tvarkingai ir dalykiškai.
* Skambutį vykdome dalykiškai, laikydamiesi turinio plano, spręsdami visus kilusius klausimus ir problemas.
* Pagal galimybes ir poreikį darome susitikimų įrašus, kurie ateityje padėtų spręsti konfliktus, gavus skundus ar norint pasitikslinti informaciją.

# 5. TEIKIAMOS PASLAUGOS

Trakų rajono savivaldybės administracijos teikiamų švietimo administracinių paslaugų standartai patvirtinti Trakų rajono savivaldybės administracijos direktoriaus 2021 m. rugsėjo 24 d. įsakymu Nr. P2E-945 „Dėl Trakų rajono savivaldybės administracijos teikiamų švietimo administracinių paslaugų standarto patvirtinimo“.

Trakų rajono savivaldybės administracijos kokybės vadybos sistema diegiama vadovaujantis „Kokybės vadybos sistemos vadovu“, patvirtintu patvirtinti Trakų rajono savivaldybės administracijos direktoriaus 2021 m. rugsėjo 24 d. įsakymu Nr. P2E-946 „Dėl Trakų rajono savivaldybės administracijos kokybės vadybos sistemos dokumentų patvirtinimo ir vadovybės atstovo pareigų ir funkcijų vykdymo“

# 6. YPATINGŲ SITUACIJŲ VALDYMAS

Ypatinga situacija laikoma tokia situacija, kuri yra nestandartinė, neeilinė, kai reikia imtis specialių veiksmų. Tokios situacijos gali atsirasti kilus konfliktams, sutrikus asmenų sveikatai, įstaigoje ar padalinyje apsilankius negalią turintiems asmenims, kilus nenumatytoms aplinkybėms (pavyzdžiui, kilus gaisrui, kitoms *force majeure* situacijoms) ir kt.

Įvykus bet kokiai neeilinei situacijai, darbuotojai turėtų elgtis profesionaliai, dalykiškai, nesivadovauti emocijomis ir nesutrikti, išlaikyti šaltą protą ir spręsti situaciją racionaliai, greitai reaguoti, siekiant maksimaliai atlikti pagalbos veiksmus.

**Konfliktinių situacijų valdymas**

Konfliktinės situacijos aptarnaujant asmenis kyla pakankamai dažnai. Konfliktai iš esmės gali kilti dėl priešingų nuomonių, interesų, nesuderinamų motyvų susidūrimo, kurio metu konfliktuojančios pusės užvaldomos nemalonių jausmų, stokoja savikontrolės. Tipiškai konfliktai gali būti asmeniniai (žmogaus viduje) ir tarpasmeniniai (tarp dviejų ar daugiau asmenų). Asmeniniai konfliktai neretai sukelia nesąmoningą žmogaus elgesį, gynybinius mechanizmus, racionalumo stoką. Tokie asmenys linkę sukelti ir tarpasmeninius konfliktus, kadangi į situaciją negeba pažvelgti lanksčiai, stokoja vidinės kultūros.

Konfliktai kyla laipsniškai, tad norint jų išvengti, svarbu gebėti prisitaikyti prie situacijos, pakeisti požiūrį į ją, gebėti tinkamai elgtis ir reaguoti į kitos pusės veiksmus. Matant, jog asmuo agresyvus, sudirgęs, piktas, konflikto nederėtų spręsti tuo metu, kadangi apėmus šioms emocijos sudėtinga rasti racionalų sprendimą. Atsidūrus konfliktinėje situacijoje ir siekiant ją suvaldyti, o efektą minimizuoti, darbuotojai bet kokiu atveju turi:

* išlaikyti ramybę ir profesionalumą;
* nesivadovauti emocijomis ir asmeniškumu, pateikti faktus;
* neprovokuoti asmens emocingam elgesiui – nekaltinti jo, nepertraukinėti;
* siekti vengti konflikto eskalavimo, nekalbėti pakeltu tonu, vengti priešiškos kūno kalbos ar frazių;
* nesiginčyti dėl objektyvių faktų;
* vengti gynimosi pozicijos;
* išklausyti asmenis ir jų priekaištus iki galo, neatmesti jų teiginių kaip iš anksto netinkamų, ieškoti konstruktyvaus sprendimo, pripažinti, jeigu asmens priekaištai turi pagrindo, jei reikia, atsiprašyti;
* parodyti asmeniui, kad jis yra išgirstas, jo nepasitenkinimas suprastas;
* siekti racionalaus konflikto sprendimo, pasiūlyti asmeniui galimus veiksmus ir problemos sprendimo būdus;
* suteikti asmeniui reikalingą informaciją, nesakyti „Ne“ arba „Nežinau“. Jei atsakyti tuo metu nėra galimybės, asmuo informuojamas, kada jam bus atsakyta;
* nevengti neigiamai atsakyti asmeniui, jeigu jo siūlomas sprendimo būdas yra neefektyvus, nenaudingas, sunkiai įgyvendinamas ar yra paprastesnių alternatyvų. Tačiau to nereikėtų daryti asmeniui įsiaudrinus. Pateikus neigiamą atsakymą, svarbu jį konstruktyviai argumentuoti, pavyzdžiui, „Siūlomas sprendimas dėl reikiamų atlikti veiksmų prieštarauja teisės aktams“, „Siūlomas sprendimas neefektyvus laiko prasme, yra greitesnių alternatyvų“ ir kt.

Darbuotojai, patekę į konfliktinę situaciją, bet kokiu atveju turi suprasti ir nepriimti asmeniškai asmens kritikos ir priekaištų. Svarbu suvokti, kad dažnu atveju asmuo nepatenkintas veikiančia sistema, teisės aktais, vadovaujasi išankstinėmis nuostatomis apie viešųjų institucijų darbą apskritai, o ne apie konkretaus darbuotojo atliekamus veiksmus. Darbuotojai visų pirma turi išlikti ramūs (arba nusiraminti), išlaikyti profesionalumą ir tinkamai atstovaudami organizacijai suvaldyti konfliktinę situaciją. Jei darbuotojai sureaguoja labai asmeniškai ir jiems sunku ramiai ir adekvačiai valdyti situaciją, pasikviečiamas kolega ar vadovas, kuris toliau perima situacijos valdymą.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| KONFLIKTINIŲ SITUACIJŲ VALDYMO PAVYZDYS | | |
|  | REKOMENDUOJAMA | NEREKOMENDUOJAMA |
|  |  |  |
| Kilus konfliktui | • Prieš prasidedant ar jau vykstant konfliktui, nusiraminama (stebimas kvėpavimo dažnumas, bendra savijauta), stengiamasi pažvelgti į situaciją racionaliai, nepriimti asmeniškai asmenų įžeidimų. | • Į konfliktuojančios pusės kaltinimus, skundus atsakoma tuo pačiu, kalbama pakeltu tonu, piktai, bandant apsiginti ir kaltinant asmenį dėl jo netinkamo elgesio, smerkiant jį už tai, taip dar labiau provokuojant konfliktinę situaciją. |
| Išklausymas | • Konfliktinėje situacijoje svarbu neskatinti tolesnio konflikto, nors asmuo ir neramus, reikia atsakyti jam ramiai, rodyti dėmesį, klausyti problemos. | • Konfliktinėje situacijoje nereikėtų asmeniui atsakyti tomis pačiomis emocijomis, kalbėti pakeltu tonu arba išvis atsisakyti bendrauti su asmeniu. |
|  | • Asmens paprašoma papasakoti apie konflikto priežastį: „Papasakokite, kodėl kilo Jūsų nepasitenkinimas“, „Prašau detaliau apibūdinti situaciją“, „Su kokia problema susidūrėte“ ir pan. | • Prieštaraujama asmeniui jam pasakojant apie įvykusią situaciją, problemą, sukėlusią nepasitenkinimą: „Jūs neteisus“, „Viskas vyko ne taip“, „Netikiu, kad taip galėjo įvykti“, „Kaip jūs galite nesuprasti“ ir pan. |
|  | • Asmeniui kalbant, dėmesys turi būti rodomas tik jam, o ne pašaliniams darbams, vartojami žodžiai „Suprantu“, „Tai visiškai suprantama“, „Suprantu jus, bet turėtumėte pagalvoti ir apie kitos pusės veiksmus įpareigotus įstatymų“, „Suprantu jūsų nepasitenkinimą esama situacija. Paieškokime sprendimo“ ir pan. | • Kai asmuo kalba, atliekami kiti darbai, atsakoma į el. laiškus, atsiliepiama į telefono skambučius, vartojamos empatijos nerodančios frazės: „Jūsų susierzinimas nesuprantamas“, „Jūs per daug emociškas“, „Jūs ne pirmas, kuriam taip nutiko, deja, niekuo negalima padėti“ ir pan. |
| Pasitikslinimas | • Pasitikslinamos konflikto priežastys: „Ar teisingai suprantu, kad daugiausia problemų kilo dėl...“, „Pagrindinė nepasitenkinimo priežastis...“, „Jus neramina, kad...“ | • Teigiami įvairūs kaltinimai asmeniui, pavyzdžiui, „Pats blogai padarėte, o dabar pats ir skundžiatės“, „Mes tokių problemų nesprendžiame, ne ten pataikėte“, „Mes tokių klaidų nedarome“ ir pan. |
| Sprendimo pasiūlymas | • Išsiaiškinus konflikto priežastis ir pagrindinius dalykus, dėl kurių asmuo nepatenkintas, siūlomas sprendimas: „Pažiūrėkime, ką šioje situacijoje galime  padaryti...“, „Aš išsiaiškinsiu ir jus informuosiu“, „Į jūsų klausimą atsakys x skyriaus darbuotojai“, „Geriausias sprendimas būtų...“ | • Asmuo paliekamas vienas, nereaguojant į jo problemą, sakoma: „Pats sukėlėte problemą, pats ir spręskite“, „Aš nežinau, ką jums pasiūlyti“, „Kai sugalvosite, kaip spręsti problemą, kreipkitės“ ir pan. |
| Konflikto užbaigimas | • Pasiūlius sprendimą ar paaiškinus, kodėl asmens nepasitenkinimui spręsti nėra teisinių prielaidų, svarbu išsiaiškinti, ar asmuo daugiau neturi lūkesčių, kurie gali virsti į dar vieną konfliktą: „Tikiuosi, galėjau jums padėti. Ar tai viskas, ar dar norėtumėte aptarti kitus klausimus?“, „Ar dar turėtume apie ką nors pakalbėti?“, „Ar yra dar dalykų, kurie jus neramina?“ | • Atsisakoma kalbėtis su asmeniu, su kuriuo sudėtinga susikalbėti. Įstaigos ar padalinio siekis turėtų būti padėti kiekvienam besikreipiančiajam, net jeigu reikėtų padaryti daugiau, nei privaloma. Nereikėtų palikti asmens su nepasitenkinimu ir problemomis. |

# 7. SKUNDŲ VALDYMAS

Skundų valdymas ir nagrinėjimo politika organizacijoje leidžia paaiškinti procedūras, kuriomis remiantis asmenys gali patekti skundus oficialiai, o darbuotojai juos nagrinėja. Nors asmenų skundai išryškina organizacijos trūkumus, tinkama jų valdymo politika gali pagerinti paslaugų teikimo asmenims procesus.

Nagrinėjant asmens skundus, itin svarbu įsigilinti į informacijos pateikimą, aktualumą, argumentus ir pagrįstumą. Darbuotojai, atsakingi už skundų priėmimą ir nagrinėjimą, turėtų:

* prisiimti atsakomybę už efektyvų skundų nagrinėjimą;
* priimti ar inicijuoti tinkamų sprendimų priėmimą, orientuojantis į skundo turinį;
* vadovaujantis gailojančiais teisės aktais ir procedūromis.

Bendruosius skundo nagrinėjimo principus sudaro:

1. Teigiamas požiūris, kuris lems motyvaciją sprendžiant skundus ir suteikti asmenims pagalbą, kokybišką paslaugą, tobulinti paslaugų teikimo procesus organizacijoje. Svarbu nelaikyti asmenų pastabų asmeninėmis – visos konstruktyvios pastabos gali padėti patobulinti darbo procesus ir paslaugų teikimą.

2. Reagavimas į asmenį svarbus tada, kai asmenų skundai susiję su konkrečia situacija (ne bendrojo pobūdžio). Tokiu atveju svarbu nuraminti asmenis, jų atsiprašyti už patirtus nepatogumus ir patikinti, kad skundai bus išnagrinėti siekiant kaip įmanoma geriau spręsti kilusią problemą, pabrėžiant, kad organizacija yra orientuota į asmenis, pagalbą jiems ieškant sprendimų.

3. Problemų ir priežasčių nustatymas leidžia identifikuoti nepatenkintų asmenų lūkesčių ir poreikių priežastis. Jos gali būti įvairios ir nebūtinai priklausyti nuo organizacijos, tačiau priežasčių nustatymas svarbus siekiant ateityje panašių problemų išvengti, tinkamai reaguoti į skundą ir pataisyti situaciją. Tuo atveju, kai asmenų skundai pagrįsti, tačiau nepriklauso nuo organizacijos veiksmų, apie tai reikėtų informuoti juos.

4. Sprendimų alternatyvas asmenims galima pateikti tokiu atveju, kai skundai susiję su ne visiškai suteikta paslauga. Asmenys gali pateikti skundą tikėdamiesi, kad išnagrinėjus skundą jiems bus suteikta paslauga atliekant tam tikrus veiksmus. Tokiu atveju su asmeniu galima komunikuoti apie jo poreikius ir lūkesčius, o jeigu jo norai neįgyvendinami, galima pateikti alternatyvas, leidžiančias maksimaliai pagal galimybes išspręsti problemą.

5. Išnagrinėjus skundą, asmenys turi būti apie tai informuojami nurodant priimtą sprendimą. Itin svarbu įvertinti, ar asmenys patenkinti priimtu sprendimu, pasiūlytu veiksmų planu ar alternatyvomis, ar siūlomi sprendiniai yra tinkami tiek asmenims, tiek paslaugas teikiančiai organizacijai.

Detalus skundų ir pranešimų nagrinėjimas savivaldybėje reglamentuotas TRSA direktoriaus 2021 m. balandžio 30 įsakymu Nr. P2E-366 „Dėl prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo Trakų rajono savivaldybės administracijoje taisyklių patvirtinimo".

# 8. ASMENS DUOMENŲ APSAUGOS REIKALAVIMAI IR KONFIDENCIALUMAS

Visa asmenų pateikta asmeninė informacija ir identifikaciniai duomenys (vardas, pavardė, asmens kodas, kontaktinė informacija, kiti asmeniniai duomenys) yra laikomi konfidencialiais, be asmenų sutikimo jais draudžiama dalytis, platinti tretiesiems asmenims ar kitaip operuoti pažeidžiant įstatymus.

Duomenų apsauga vykdoma vadovaujantis Europos parlamento ir tarybos 2016 m. balandžio 27 d. priimtu reglamentu (ES) 2016/679 „Dėl fizinių asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo ir kuriuo panaikinama Direktyva 95/46/EB (Bendrasis duomenų apsaugos reglamentas)“, LR Asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymu I-1374 ir galiojančiais pakeitimais ir kitais teisės aktais, kurie reglamentuoja asmens duomenų apsaugą ir tvarkymą.

Dokumentų tikslas – saugoti žmogaus pagrindines teises ir laisves, visų pirma žmogaus teisę į asmens duomenų apsaugą, ir užtikrinti aukštą asmens duomenų apsaugos lygį. Šio tikslo savo kasdienėje veikloje turi siekti ir darbuotojai, dirbantys ar turintys prieigą prie asmenų duomenų. Pagal dokumentus, asmenų duomenys yra suprantami kaip bet kuri informacija, susijusi su fizinių asmenų, kurių tapatybė yra žinoma arba gali būti tiesiogiai ar netiesiogiai nustatyta pasinaudojant tokiais duomenimis, kaip asmens kodas, vienas arba keli asmeniui būdingi fizinio, fiziologinio, psichologinio, ekonominio, kultūrinio ar socialinio pobūdžio požymiai.

Reglamente numatyta, kad „fizinių asmenų apsauga tvarkant asmens duomenis yra pagrindinė teisė. Europos Sąjungos pagrindinių teisių chartijos (toliau – Chartija) 8 straipsnio 1 dalyje ir Sutarties dėl Europos Sąjungos veikimo (toliau – SESV) 16 straipsnio 1 dalyje numatyta, kad kiekvienas asmuo turi teisę į savo asmens duomenų apsaugą“, todėl darbuotojai, aptarnaudami asmenis, turi užtikrinti asmenų duomenų apsaugą.

Darbuotojai, padalinys ir įstaiga asmenų duomenis renka ir tvarko apibrėžtais ir teisėtais tikslais, nustatytais prieš renkant duomenis; toliau jų netvarko su tikslais nesuderinamu būdu. Duomenys tvarkomi tik tuo atveju, jei turimas asmenų sutikimas, yra įgyvendinama teisės aktas numatyta pareiga, vykdant sutartinius įsipareigojimus su asmenimis, siekiant ginti asmenų interesus, atliekant paskirtas užduotis ar funkcijas viešojo intereso labui, siekiant teisėtų įstaigos, padalinio ar visuomenės interesų. Duomenys turi būti saugojami teisės aktų nustatyta tvarka ir terminais.

Įstaigos vadovai užtikrina, kad darbuotojai, dirbantys su asmenų duomenimis pasirašytų sutikimą dėl duomenų tvarkymo, apsaugos ir konfidencialumo. Darbuotojai, aptarnaujantys asmenis, užtikrina, kad būtų laikomasi reikalavimų ir užtikrinami šie punktai:

* + asmenų duomenys būtų tvarkomi su jų sutikimu ir žinia;
  + būtų peržiūrimi ir naudojami tik tie duomenys, kurie yra reikalingi paslaugos teikimui;
  + asmenų duomenys būtų naudojami ir tvarkomi teisėtomis priemonėmis;
  + asmenų duomenys su asmenų žinia būtų naudojami tik paslaugos teikimui, neperduodami tretiesiems asmenims ar naudojami kitais, su paslauga nesusijusiais tikslais;
  + visa asmenų pateikta informacija būtų konfidenciali, užtikrinamas duomenų saugumas naudojantis bet kokiomis automatizuotomis arba neautomatizuotomis priemonėmis susijusiomis su asmenų duomenimis ar asmenų duomenų rinkiniais.

Asmens duomenų tvarkymas reglamentuotas TRSA direktoriaus 2018 m. gruodžio 18 d. įsakymu Nr. P2E-936 „Dėl asmens duomenų tvarkymo Trakų rajono savivaldybėje aprašo patvirtinimo“ ir 2019 m. birželio 4 d. įsakymu Nr. P2E-387 „Dėl asmens duomenų tvarkymo reikalavimų Trakų rajono savivaldybės administracijoje patvirtinimo".

1. Savivaldybių veiklos vertinimo kriterijai pagal Gero valdymo principus [interaktyvus]. Prieiga per internetą: <https://vrm.lrv.lt/uploads/vrm/documents/files/LT_versija/GERO%20VALDYMO%20PRINCIPAI%20(002).pdf>. [↑](#footnote-ref-1)