



**VALSTYBĖS VAIKO TEISIŲ APSAUGOS IR ĮVAIKINIMO TARNYBOS
PRIE SOCIALINĖS APSAUGOS IR DARBO MINISTERIJOS
DIREKTORIUS**

**ĮSAKYMAS
DĖL KLIENTŲ APTARNAVIMO STANDARTO PATVIRTINIMO**

2026 m. balandžio 15 d. Nr. BV-63
Vilnius

Vadovaudamasi Valstybės vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnybos prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos nuostatų, patvirtintų Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2005 m. spalio 20 d. nutarimu Nr. 1114 „Dėl Valstybės vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnybos prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos nuostatų patvirtinimo“, 15.1 ir 15.2 papunkčiais:

1. T v i r t i n u Klientų aptarnavimo standartą (pridedama).
2. P r i p a ž i s t u netekusiu galios Valstybės vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnybos prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos (toliau – Tarnyba) direktoriaus 2025 m. rugpjūčio 27 d. įsakymą Nr. BV-169 „Dėl klientų aptarnavimo standarto patvirtinimo“.
3. P a v e d u :
 - 3.1. Tarnybos Turto valdymo ir viešųjų pirkimų skyriaus vyriausiajam specialistui, atsakingam už gautų, siunčiamų dokumentų registravimą, su šiuo įsakymu supažindinti Tarnybos darbuotojus;
 - 3.2. Adaptacijos programos kuratoriams su Klientų aptarnavimo standartu supažindinti naujai priimtus darbuotojus.

Direktorė

Ilma Skuodienė

PATVIRTINTA

Valstybės vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnybos prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos direktoriaus

2026 m. balandžio 15 d. įsakymu Nr. BV-63

KLIENTŲ APTARNAVIMO STANDARTAS

I SKYRIUS

BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Valstybės vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnybos prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos (toliau – Tarnyba) klientų aptarnavimo standartu (toliau – Standartas) siekiama padėti kiekvienam Tarnybos valstybės tarnautojui ir darbuotojui, dirbančiam pagal darbo sutartį (toliau kartu – darbuotojas), užtikrinti klientų aptarnavimo kokybę bendraujant tiesiogiai ar nuotoliniu būdu su klientais ir kolegomis, formuoti teigiamą Tarnybos įvaizdį ir didinti visuomenės pasitikėjimą Tarnyba.

2. Standarte pateikiami Tarnybos darbuotojo elgesio principai, klientų aptarnavimo aplinka ir sąlygos, aptarnavimo formos, sudėtingų situacijų valdymas bei kitos klientų aptarnavimo nuostatos, kuriomis vadovaujasi kiekvienas darbuotojas bendraudamas su klientais ir kolegomis.

3. Standarto įgyvendinimą organizuoja ir prižiūri Tarnybos skyrių vedėjai.

4. Standarte vartojamos sąvokos:

4.1. **Klientas** – asmuo, kuriam yra teikiamos Tarnybos paslaugos ar kurio atžvilgiu vykdomos Tarnybos funkcijos: vaikas, jo atstovas pagal įstatymą, kitas su vaiku tiesiogiai susijęs asmuo, socialinis partneris, kitas su konkrečiu klausimu, prašymu ar skundu besikreipiantis asmuo (išorės klientas); taip pat kolega (vidinis klientas).

4.2. **Kliento aptarnavimas** – darbuotojo veiksmai, tiesiogiai susiję su klientu, apimant Tarnybos funkcijų įgyvendinimą aptarnaujant klientą tiesiogiai, nuotoliniu būdu, kliento gyvenamojoje vietoje ar kitose kliento buvimo vietose, kitose įstaigose.

4.3. **Konfidenciali informacija** – tai informacija, susijusi su privačių asmens duomenų paslapties saugojimu, kurių (ne)platšinimas reglamentuojamas teisės aktuose, o jos atskleidimas gali pakenkti Tarnybos ar jos kliento interesams.

4.4. **Microsoft To Do programėlė** (toliau – To Do) – integruota į „Outlook“ užduočių valdymo programėlė.

4.5. **Paslauga** – tikslingas, profesionalus ir teisės aktais pagrįstas Tarnybos darbuotojo veiksmas ar veiksmų visuma teikiama Klientui ar dėl jo.

4.6. **Socialinis partneris** – juridinis asmuo (valstybės ar savivaldybės įstaiga, institucija, nevyriausybinė organizacija), kurio veikla yra susijusi su Tarnyba bendradarbiavimo ar funkcijų įgyvendinimo pagrindais.

4.7. **Sudėtinga situacija** – situacija, kai aptarnaujamas klientas pareiškia žodinę pretenziją ir dėl jos kyla ginčo, konflikto ar agresijos rizika; situacija, kai dėl techninių kliūčių nėra galimybės aptarnauti klientą; situacija, kai darbuotojas padaro klaidą, turinčią įtakos sklandaus kliento aptarnavimo proceso užtikrinimui.

4.8. **Tarnybinis automobilis** – Tarnybai teisėtu pagrindu (nuosavybės teisės, nuomos ar nuomos pagal veiklos sutartį) priklausantis lengvasis automobilis, kurį darbuotojas naudoja Tarnybos

funkcijoms vykdyti. Jeigu tarnybiniame automobilyje atliekama su kliento aptarnavimu susijusi veikla, automobilis yra kliento aptarnavimo vieta.

5. Standartą sudaro pagrindinės dalys, apibrėžiančios klientų aptarnavimo pagrindines sritis, ir priedai, kuriuose pateikiamos elgesio gairės, padedančios darbuotojui lengviau taikyti Standarto nuostatas.

6. Aptarnaudamas klientus, bendraudamas su vaikais, socialinių partnerių atstovais ir kolegomis, darbuotojas vadovaujasi Lietuvos Respublikos teisės aktais, Tarnybos vidaus tvarkos taisyklėmis ir Darbo reglamentu, kitais Tarnybos vidaus teisės aktais, Tarnybos vertybėmis, šiuo Standartu ir Tarnybos Etikos kodeksu.

II SKYRIUS

PAGRINDINIAI APTARNAVIMO PRINCIPAI

7. Kiekvienas darbuotojas įsipareigoja vadovautis šiais kokybiško klientų aptarnavimo principais:

7.1. pagarbos – pagarbus ir mandagus elgesys, kompetentinga pagalba, atidus ir dėmesingas įsiklausymas į kiekvieno kliento ir kolegos poreikius bei lūkesčius, pastangos juos atliepti, ori ir santūri laikysena įveikiant kylančius bendravimo iššūkius. Pagarba klientui taip pat reiškia pagarbą sau ir Tarnybai;

7.2. profesionalumo – kompetentingai ir vadovaujantis teisės aktų normomis atliekamos užduotys bei konstruktyviai sprendžiamos problemos, veikiama naudojantis turimomis profesinėmis žiniomis ir įgūdžiais, skleidžiamos puoselėjamos bendražmogiškos ir Tarnybos vertybės. Profesionalus darbuotojas yra vaiko teisių apsaugos srities ekspertas ir autoritetas vaikui, jo atstovams pagal įstatymą, socialiniams partneriams, kolegoms ir visuomenei;

7.3. sąžiningumo ir nešališkumo – aptarnaujant klientą vadovujamasi objektyviais duomenimis, priimant sprendimus vengiama asmeniškumų, nedemonstruojama simpatija ar antipatija ir išskirtinio dėmesio atskiriems asmenims ar jų grupėms;

7.4. teisingumo – vienodai aptarnaujami visi klientai, nepaisant lyties, rasės, tautybės, pilietybės, kalbos, kilmės, socialinės padėties, tikėjimo, įsitikinimų ar pažiūrų, amžiaus, lytinės orientacijos, negalios, etninės priklausomybės, religijos ar kitų bruožų, laikomasi teisingumo, nagrinėjant prašymus, skundus, nepiktinaudžiaujama suteiktomis galiomis, darbo laiką naudojant efektyviai ir tik įstaigos veiklos bei darbo tikslams;

7.5. informacijos aiškumo ir patikimumo – klientui pateikiama informacija yra aiški, išsami, patikima, suprantama, paremta galiojančiomis teisės aktų normomis, pritaikyta kliento amžiui ir suvokimo ypatumams, atliepianti kliento poreikius, atsakanti į jam rūpimus klausimus ir padedanti spręsti klientui aktualią situaciją;

7.6. efektyvaus ir racionalaus laiko naudojimo – užduotys ir darbo funkcijos atliekamos laiku, teisės aktų nustatyta tvarka ir terminais, tinkamai planuojant užduotis, laikantis susitarimų su klientu ir punktualumo bei ieškant efektyvių savo darbo organizavimo būdų. Kliento klausimai sprendžiami iš karto, vieno langelio principu (vienoje darbo vietoje), gaunant ir surenkant reikalingą informaciją Tarnyboje ir iš kitų institucijų, įstaigų, socialinių partnerių. Jei aptarnavimui reikalingas papildomas laikas, klientas informuojamas, kiek užtruks klausimo išsprendimas;

7.7. nuolatinio tobulėjimo ir atvirumo pokyčiams – sistemingai ir tikslingai gilinamos ir atnaujinamos žinios, nedelsiant gilinamasi į teisės aktų pokyčius, domimasi vaiko teisių apsaugos srities naujovėmis, žinios taikomos praktikoje, mokomasi iš kolegų ar socialinių partnerių, nuolat siekiama naujų ir efektyvių problemų sprendimų būdų, teikiami siūlymai vadovams dėl veiklos

efektyvinimo ar kitų inovacijų, naudojamosi technologinėmis naujovėmis, pokyčiai priimami kaip galimybės, siekiama suprasti jų priežastis, prireikus prašoma papildomos informacijos, o kilus pokyčių valdymo sunkumams, prašoma pagalbos, gilinamasi į kitų šalių ar institucijų gerą patirtį, siekiama mokytis iš kolegų ar padėti jiems tobulėti;

7.8. bendradarbiavimo – vykdant pavestas funkcijas, skatinamas lygiavertis komandinis darbas su kolegomis ir socialiniais partneriais, kuriamas bendradarbiavimo ir atvirumo ryšys su vaiku, bendradarbiaujama siekiant išsiaiškinti vaiko atstovų pagal įstatymą stiprybes, motyvuojant ir įgalinant juos veikti bei spręsti iškilusias problemas. Pagal kompetenciją keičiantis informacija su socialiniais partneriais, tarpinstitucinėse grupėse skatinama ir palaikoma bendradarbiavimo ir lygiavertės diskusijos atmosfera, visapusiškai išsiaiškinama ir aptariama vaiko ir jo atstovų pagal įstatymą situacija, socialinių partnerių veikimo sritis, aiškiai ir argumentuotai išsakoma pozicija ir drauge ieškoma vaikui ir jo atstovams pagal įstatymą tinkamiausių sprendimo būdų, aiškiai ir pagarbiai komunikuojama apie Tarnybos veiklą ir priimtus arba priimamus sprendimus.

8. Aptarnaudamas klientus ir vykdydamas Tarnybos funkcijas, darbuotojas vadovaujasi Lietuvos Respublikos valstybės tarnybos įstatyme nustatytais valstybės tarnautojų veiklos ir tarnybinės etikos principais, pagal darbo pobūdį – Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme nustatytais principais, antikorupcinio elgesio principais, kitais aptarnaujant klientus ir vykdant darbo funkcijas aktualiais teisės aktais.

III SKYRIUS

KOKYBIŠKO APTARNAVIMO APLINKA IR SĄLYGOS

9. Aptarnavimo vieta ir darbo aplinka. Darbo aplinka turi reikšmingos įtakos Tarnybos įvaizdžiui, kliento psichologiniam ir fiziniam saugumui, kuria profesionalumo įspūdį, kelia pagarbą, todėl darbuotojas rūpinasi aptarnavimo vieta ir darbo aplinka, jos pritaikymu kliento poreikiams:

9.1. Darbuotojas palaiko bendrųjų patalpų, vaiko erdvės ir savo darbo vietos švarą ir tvarką, esant galimybei pasirūpina pats arba paprašo kolegų, kad būtų užtikrinta švara ir tvarka, tvarkingai sudėta dalomoji medžiaga ar pan. Pastebėjęs sugadintą inventorių, pastato nuorodų ar ant durų esančios informacijos netikslumą / aktualumą, pildo užklausą To Do programėlėje.

9.2. Darbuotojas geranoriškai padeda į jį besikreipiančiam klientui, o pamatęs reikiamo kabineto nerandantį klientą, pasiteirauja, kuo gali padėti.

9.3. Aptarnavimo vietoje yra numatyta, kur klientas gali prisėsti ir pildyti reikiamus dokumentus.

9.4. Aptarnavimo vietoje turi būti vaikų nuomonės išklausymui, užimtumui skirta patalpa arba tam pritaikyta erdvė su reikiamomis priemonėmis (pavyzdžiui, pieštukai, popieriaus lapai ir pan.), užtikrinanti vaikui draugišką aplinką pagal Draugiškos aplinkos patalpose (priedas Nr. 6) ir Vaiko kambario / nuomonės išklausymo kambario (priedas Nr. 7) standartus.

9.5. Aptarnavimo vietoje pasirūpinama geriamuoju vandeniu.

9.6. Darbo erdvėje ir ant darbo stalo neturi būti jokių pašalinių, su darbu nesusijusių priemonių, išskyrus minimalius ir estetiškus akcentus. Švenčių metu darbo ir aptarnavimo vieta gali būti saikingai dekoruota.

9.7. Aptarnaujant klientą tiek ant darbuotojo darbo stalo (įskaitant ir kompiuterio ekraną), tiek kitoje matomoje vietoje (jeigu klientas aptarnaujamas ne Tarnybos patalpose) neturi būti matomi ir pasiekiami Tarnybos turimi dokumentai ar kita konfidenciali informacija, susijusi su kitų klientų ir (ar) vaikų, kitų asmenų duomenimis. Baigus aptarnauti klientą, dokumentai sutvarkomi taip, kad

juose esančios konfidencialios informacijos nematyti ir negalėtų pasiekti kiti aptarnaujami klientai ir darbuotojai, neturintys teisės su jais susipažinti.

9.8. Palikdamas savo darbo vietą (tiek atsitraukdamas pertraukai, tiek baigęs darbą), darbuotojas privalo savo kompiuterį užrakinti.

9.9. Patalpose, tarnybos automobiliuose, prie klientams skirtų įėjimų į Tarnybą ar jos teritorinius skyrius rūkyti draudžiama, išskyrus tam skirtas specialiai įrengtas ir pažymėtas vietas.

9.10. Darbuotojams, turintiems tiesioginį kontaktą su klientais, po rūkymo rekomenduojama pasirinkti burnos ir rankų higieną (kvapas gali turėti didelės reikšmės asmenų, o ypač vaiko savijautai bei asocijuotis su neigiama patirtimi).

10. Tarnybinio automobilio naudojimas. Tarnybinis automobilis tai ne tik transporto priemonė, tai organizacijos dalis. Taip pat tai darbo vieta, todėl naudodamasis tarnybiniu automobiliu, darbuotojas atsižvelgia į Vaikui draugiškos aplinkos tarnybiniuose automobiliuose standartą (priedas Nr. 8) bei šiuos punktus:

10.1. jeigu yra būtinybė tarnybiniame automobilyje palikti dokumentus ar kitą konfidencialią informaciją, užtikrina, kad jie būtų palikti iš išorės nematomoje tarnybinio automobilio vietoje, įsitikina, kad tarnybinių automobilių paliko užrakintą;

10.2. važiuodamas tarnybiniu automobiliu kartu su klientais ir (ar) vaikais, susilaiko nuo bet kokių pokalbių ar komentarų apie kitus klientus ar (ir) vaikus, prie vaikų nevertina ir nekommentuoja jų tėvų elgesio, neapartinėja kitų klientų situacijų ar atvejų;

10.3. Darbuotojo išvaizda ir apranga. Klientai įspūdį susidaro ne tik pagal darbuotojo elgesį, bet ir išvaizdą, kvapą. Rūpindamasis išvaizda darbuotojas rodo pagarbą klientui, tinkamai atstovauja Tarnybai bei prisideda prie teigiamo įvaizdžio formavimo ir (ar) sudarymo. Darbuotojo išvaizda turi būti tvarkinga, apranga ir avalynė švari.

11. Dalykinis stilius rekomenduojamas reprezentuojant ir atstovaujant Tarnybą susitikimuose su žiniasklaida, posėdžiuose, komisijoje ar pan. veikloje. Kitais atvejais rekomenduojama dėvėti tvarkingus, laisvalaikio verslo (angl. – *business casual*) stiliaus drabužius ir avalynę.

12. Klientus aptarnaujančiam darbuotojui privaloma nešioti arba turėti aiškiai matomą darbuotojo darbo ar valstybės tarnautojo pažymėjimą.

13. Klientų aptarnavimo laikas. Darbuotojas, laikydamasis darbo grafiko, būdamas punktualus, iškart sprenddamas klientų problemas rodo pagarbą klientui:

13.1. Darbuotojas darbo vietoje būna nustatytu darbo laiku.

13.2. Pietų pertraukos metu darbuotojas darbo vietą palieka ir į ją grįžta nustatytu laiku.

13.3. Klientui paskambinus ar atvykus prieš pat pietų pertrauką ar darbo dienos pabaigą, darbuotojas privalo išsiaiškinti kreipimosi tikslą, jo skubą ir aktualumą. Įvertinęs šias aplinkybes, nusprendžia aptarnauti klientą tuoj pat arba paprašo jo kreiptis atitinkamai po pietų pertraukos arba kitą darbo dieną klientui patogiu Tarnybos darbo metu.

IV SKYRIUS

KLIENTŲ APTARNAVIMAS TIESIOGIAI

14. Aptarnaujant klientus visada rekomenduojama laikytis nuoseklaus klientų aptarnavimo proceso:

14.1. pokalbio pradžia, pasisveikinimas – pasitikdamas atvykusį klientą darbuotojas pagal galimybes atsistoja, žiūrėdamas į klientą mandagiai pasisveikina ir, jei klientas atvyksta pirmą kartą, prisistato, pasiūlo atsisėsti. Jei klientas neprisistato, darbuotojas pasiteirauja, koks kliento vardas ir

pavardė, kokie jo ryšiai su vaiku, įsitikina dėl kliento asmens tapatybės (paprašo asmens dokumento arba kitokiu būdu įsitikina dėl asmens tapatybės ir (arba) jam suteiktų įgaliojimų). Pokalbio metu darbuotojas palaiko akių kontaktą, pagarbiai klausosi kliento. Esant galimybėms ir (ar) poreikiui (pvz.: klientas pokalbio metu susijaudina, aptarnavimo metu / vietoje yra tvanku) darbuotojas pasiūlo vandens. Jeigu klientas atėjo su mažamečiu vaiku, darbuotojas kalbina, bendrauja ir su vaiku, esant galimybėms pasiūlo vaikui veiklos;

14.2. poreikių išsiaiškinimas – darbuotojas ne tik išklauso tiesiogiai įvardintus kliento kreipimosi tikslus, bet ir išsiaiškina ne visuomet aiškiai išsakomas kreipimosi priežastis (aplinkybes), leidžiančias geriau nustatyti, kokia informacija ar pagalba reikalinga, ir kokybiškai ją suteikia. Nerišliai ar daug kalbantį klientą darbuotojas, esant poreikiui, pagarbiai sustabdo, tikslinasi, aiškinasi pokalbio detales, grąžina prie pokalbio esmės, pagal poreikį pasiūlo pateikti prašymą raštu. Jei klientas atvyko su vaiku ir nėra galimybės vaikui nedalyvauti pokalbyje, būti kitoje patalpoje, darbuotojas, vertina pokalbio turinį ir nedelsiant stabdo klientą, jei pokalbio turinys neturi būti girdimas vaiko. Tokiu atveju, gali būti siūloma klientui atvykimo tikslą, prašymą, klausimus išdėstyti raštu (pateikiamas popieriaus lapas, rašymo priemonė) arba siūloma atvykti kitą dieną, aptarti rūpimo klausimo nedalyvaujant vaikui;

14.3. informacijos teikimas, konsultavimas – darbuotojas informaciją teikia dalimis, išskirdamas svarbiausius dalykus, nuolat stebi ir pasitikslina, ar klientas supranta jam teikiamą informaciją. Suteikdamas informaciją, darbuotojas turi remtis faktiniais duomenimis, teisės aktais. Jeigu pagal nustatytas tvarkas darbuotojas negali suteikti klientui informacijos arba jei klientas nesutinka su pateikta informacija ar siūlomais sprendimais, darbuotojas paaiškina, kad girdi jo nuomonę ir pasako savo argumentus. Jei kliento klausimo sprendimas reikalauja papildomų jo veiksmų, darbuotojas informuoja, kokius veiksmus klientas turi atlikti;

14.4. pokalbio pabaiga, atsisveikinimas – baigiantis susitikimui, darbuotojas trumpai apibendrina pokalbį, įvardija, ką aptarė ir ką susitarė, jei reikalinga, sutaria dėl tolesnių veiksmų, mandagiai pasiteirauja, ar atsakė į kliento klausimus. Padėkoja už apsilankymą, palaukia kol klientas ramiai susidės daiktus, apsirengs, esant galimybei, palydi klientą iki išėjimo durų ir mandagiai atsisveikina.

15. Aptarnaudamas klientą vaiką ir išklausydamas jo nuomonę, atsižvelgiant į konkrečias situacijas bei sąlygas, darbuotojas vadovaujasi teisės aktais ir Tarnybos parengto Vaiko nuomonės išklausymo vadovo rekomendacijomis.

16. Klientas aptarnaujamas valstybine lietuvių kalba. Jei klientas nesupranta lietuvių kalbos ir nekalba lietuviškai, o darbuotojas nemoka jo kalbos, darbuotojas atsiprašo, randa reikiama kalba kalbantį kolegą ir pasitelkia jo pagalbą susikalbant (gali pasitelkti informacinių technologijų priemones). Jei nėra galimybės su klientu susikalbėti jo kalba (arba klientas turi sensorinį ar kalbos sutrikimą), pokalbyje turi dalyvauti vertėjas. Vertėją pakviečia klientas arba Tarnyba bei pagal poreikį sutiriamas susitikimo laikas.

17. Kliento su negalia aptarnavimas:

17.1. Aptarnavimo eiga ir bendravimo principai su klientu, turinčiu negalios požymių, yra tokie patys, kaip ir bendraujant su žmogumi, tokių požymių neturinčiu, t. y. laikomasi 14 punkto aptarnavimo proceso.

17.2. Darbuotojas, aptarnaudamas klientą, kreipiasi ir kalba tiesiogiai tiek su klientu, turinčiu negalią, tiek su jį lydinčiu asmeniu.

17.3. Darbuotojas pokalbio pradžioje išsiaiškina ar klientui reikalinga pagalba (pavyzdžiui: pateikti prie stalo, į kitą aukštą, pasiekti tam tikrus įrenginius ir pan.) ir, esant galimybėms bei kliento atsiklausus, jam sutinkant, padeda.

17.4. Darbuotojas, aptarnaudamas klientą, judantį neįgaliojo vežimėliu ir žinodamas, kad bendravimas užtruks ilgiau nei keletą minučių, atsisėda ant kėdės, kad galėtų palaikyti akių kontaktą. Nesant tokios galimybės, atsistoja atokiau, kad aptarnaujamam klientui nereikėtų laikyti pakeltos galvos; darbuotojas nestumia, neliečia, nesiremia ant vežimėlio neatsiklausęs kliento.

17.5. Darbuotojas, aptarnaudamas klientą, besinaudojantį ramentais ar kitomis pagalbinėmis judėjimo priemonėmis, prisitaiko prie kliento judėjimo, pasiūlo palaikyti daiktus ar dokumentus.

17.6. Darbuotojas aptarnaudamas klientą, turintį klausos sutrikimą, išsiaiškina kaip klientui būtų patogiu bendrauti (gestų kalba, užrašant ar kalbant); aiškiai artikuliuoja žodžius, neužsidengia veido ir burnos (neprigirdintieji dažnai skaito burnos ir lūpų judesius), nešaukia (klausos aparatas gali iškraipyti garsus), žiūri tiesiai į klientą, kalba trumpais, aiškiais sakiniais su pauzėmis tarp jų. Jei dalyvauja gestų kalbos vertėjas, kurio paslaugą, klientui prašant, organizuoja Tarnyba, kreipdamasi į Lietuvos gestų kalbos vertimo centrą, darbuotojas vertėją glaustai supažindina su situacija.

17.7. Darbuotojas aptarnaudamas klientą, turintį regos negalią, apibūdina pokalbio erdvę (pavyzdžiui, „priėjome prie laiptų, dešinėje yra porankis“), nepalieka kliento vieno, iš anksto apie tai jam nepranešęs, informuoja aiškiai žodžiu apie pokalbio ar aptarnavimo pabaigą.

18. Atvykę asmenys, kurių elgesys leidžia įtarti neblaivumą ar apsvaigimą nuo alkoholio, narkotinių, psichotropinių ar kitų psichiką veikiančių medžiagų ir dėl to kyla pagrįstų abejonių dėl jų gebėjimo tinkamai suprasti jiems teikiamą informaciją konsultacijos ar situacijos vertinimo metu, darbuotojo sprendimu gali būti neaptarnaujami ir siūlomas kito susitikimo laikas. Jeigu su tokiu asmeniu yra vaikas ir darbuotojui kyla pagrįstų abejonių dėl asmens blaivumo bei galimos įtakos vaiko saugumui, kviečiama policija, o prireikus sprendžiamas klausimas dėl vaiko saugumo užtikrinimo.

19. Bendravimas su klientais jų namuose ar susijusiose įstaigose. Aptarnaudamas klientus jų namuose, susijusiose įstaigose laikausi 14 punkto aptarnavimo proceso. Taip pat:

19.1. Vykdydamas Tarnybos funkcijas ir reaguodamas į pranešimą apie galimą vaiko teisių pažeidimą, gautą dėl skubaus reagavimo iki 6 val. iš bet kokio šaltinio apie vaikui nesaugią aplinką, kilusį pavojų ar vaiko atstovų pagal įstatymą smurtą vaiko atžvilgiu, darbuotojas įvertina gauto pranešimo turinį ir priima sprendimą, ar apsilankymo kliento namuose ar kitoje susijusioje (sveikatos priežiūros, ugdymo, socialinių paslaugų ar kt.) įstaigoje laiko derinimas su klientu atitinka geriausius vaiko interesus, nepriklausomai nuo paros laiko bei savaitės dienos.

19.2. Reaguodamas į kitus pranešimus, ar vykdydamas kitas Tarnybos funkcijas ir planuodamas apsilankymą kliento namuose ar kitoje jo buvimo vietoje (susijusioje įstaigoje), susisiekęs su klientu (jei yra žinomas jo kontaktinis telefono numeris), darbuotojas pristato apsilankymo tikslą ir pasiūlo klientui kelis susitikimo laikus, atsižvelgiant į reagavimo į pranešimus terminus, bei suderina darbuotojui ir klientui tinkamą susitikimo laiką.

19.3. Nesusisiekus su klientu ir esant svarbiam reikalui, rekomenduojama darbuotojui jam perskambinti mažiausiai 3 kartus skirtingu dienos metu arba vykti į kliento gyvenamąją vietą. Jei situacija nėra skubi, darbuotojas laukia, kol klientas perskambins arba pats paskambina kitą dieną.

19.4. Atvykus į kliento gyvenamąją vietą, darbuotojas paskambina ar pasibeldžia į duris. Įeina į vidų tik tada, kai klientas jas atidaro ir įleidžia. Jei įvykyje dalyvauja policijos atstovai, reaguojama derinant veiksmus su policijos pareigūnais. Skubaus reagavimo atveju, atvykus į susijusią įstaigą, kurioje tuo metu yra klientas (vaikas, jo atstovai pagal įstatymą ar kt.), darbuotojas susisiečia su įstaigos atstovais ir suteikia informaciją apie numatytą apsilankymą, kitais atvejais - įstaigos atstovai yra informuojami iš anksto prieš vizitą. Darbuotojas prisistato nurodydamas Tarnybos pavadinimą, savo vardą, pavardę, klientui paprašius, pateikia valstybės tarnautojo ar darbo pažymėjimą, nurodo atvykimo tikslą, laikosi bendrojo etiketo. Darbuotojas, esant aplinkybėms,

kuomet naudojamas vaizdo ir garso registratorius, numatytose Tarnybinių vaizdo registratorių naudojimo ir vaizdo bei garso duomenų tvarkymo taisyklėse, privalo aiškiai informuoti klientą žodžiu, kad veiksmai yra filmuojami ir jam įteikti informacinį pranešimą apie vaizdo bei garso duomenų tvarkymą. Šios informacijos pateikimas klientui fiksuojamas vaizdo įrašė.

19.5. Darbuotojas pasiteirauja kliento, kur galima pasikalbėti. Jei įeinama į gyvenamąsias patalpas, darbuotojas ant batų užsimauna antbačius (bachilus).

19.6. Jei darbuotojui siūloma arbatos, kavos ar kitų vaišių, darbuotojas padėkoja ir mandagiai atsisako.

19.7. Jei darbuotojas turi įvertinti šeimos aplinkos sąlygas, paprašo, kad klientas aprodytų gyvenamąsias patalpas.

19.8. Kai atvykus aptarnauti klientą (-us) į vietą jaučiamas pavojus dėl gresiančio konflikto ar fizinio smurto, esant įtarimui, kad asmuo (-ys) yra apsvaigęs, darbuotojas stengiasi valdyti situaciją ramiai, parodydamas, kad supranta sudėtingą situaciją ir kad atvyko vykdyti pavestas funkcijas ir suteikti pagalbą. Darbuotojas veikia vadovaudamasis krizės valdymo rekomendacijomis ir Tarnybos bei policijos bendrų veiklų algoritmais.

19.9. Jei kyla reali grėsmė darbuotojo saugumui ar gyvybei, darbuotojas imasi visų saugumo priemonių, pasišalina iš nesaugios aplinkos ir nedelsiant skambina skubiosios pagalbos tarnybų ryšio numeriu 112.

20. Bendraujant su klientu tiesiogiai arba atstovaujant Tarnybai, darbuotojas vengia:

20.1. abejingumą ar priešišumą, nepasitikėjimą rodančios kūno kalbos: sėdėti atsilokus, susmukus kėdėje, laikyti ant krūtinės sunertas ar į kišenės sukištas rankas, žiūrėti iš padilbų;

20.2. kalbėti pakeltu, auklėjamoju tonu, greitakalbe, užuominomis, sudėtingais sakiniais, profesinės leksikos trumpiniais, mažybiniais žodžiais ar pan., naudoti sarkazmą ar nederamus juokelius ir pan.;

20.3. moralizuoti, nuvertinti klientą, jo aplinką, klientui girdint kritikuoti ar žeminti kolegas, Tarnybą, kitas valstybės ar savivaldybės institucijas ar jų darbuotojus;

20.4. demonstruoti perdėtą norą padėti, akivaizdų gailestį ar šališkumą;

20.5. klientui girdint, kalbėti telefonu asmeniniais reikalais, aptarti kitų klientų situacijas ar kitus klausimus, diskutuoti su kolega dėl priimamų sprendimų, juos įtakančių aplinkybių. Prireikus pasitarti su kolega, rekomenduojama trumpam atsiprašyti kliento, informuojant apie poreikį aptarti situaciją dėl sprendimų priėmimo ir išeiti į kitą patalpą, lauką arba automobilį;

20.6. naršyti interneto svetainėse asmeniniais tikslais, dalyvauti asmeninių pokalbių susirašinėjimuose;

20.7. rūkyti prie kliento aptarnavimo metu.

21. Bendravimo su vaiku etapai:

21.1. kontakto užmezgimas – darbuotojas siekia užmegzti nuoširdų kontaktą su vaiku, bendrauja su juo atsižvelgdamas į vaiko amžių ir brandą, palaiko akių kontaktą, jei reikia pritupia ar atsisėda, kad vaiko ir darbuotojo akys būtų viename lygyje, gebančiam suprasti ir kalbėti vaikui pasako savo vardą, vaikui suprantama kalba pristato savo pareigas, paklausia jo vardo, pasidomi savijauta, pomėgiais, aplinka (jei su vaiku bendraujama jo namuose), jei situacija įtempta, darbuotojas pirmiausia pasirūpina fiziniais vaiko poreikiais (ar vaikas nesusalęs, neištroškęs ir kt.) bei fiziniu ir emociniu saugumu. Darbuotojo kalbos tonas nuoširdus, ramus, padrąsinantis vaiką;

21.2. susitikimo tikslo paaiškinimas – vaikui suprantamais žodžiais darbuotojas pasako savo apsilankymo ar susitikimo tikslą, paaiškina, kodėl svarbu išgirsti vaiko nuomonę apie konkrečią situaciją;

21.3. vaiko nuomonės išklauskymas – vadovaujantis Tarnybos parengtu Vaiko nuomonės išklauskymo vadovu ir atsižvelgiant į konkrečią situaciją, darbuotojas nuoširdžiai kalbina vaiką, vengdamas uždarų klausimų, skatina vaiką laisvo pasakojimo būdu išreikšti savo nuomonę, siekia ją išgirsti, kreipiasi vardu, siekia išgirsti vaiką kreipdamas dėmesį į jo raidos etapą, brandą, gebėjimus ir poreikius, įsitikina, ar teisingai suprato išsakytą vaiko nuomonę;

21.4. sprendimų ir tolesnių veiksmų paaiškinimas, atsakymai į klausimus – vaikui suprantamais žodžiais, trumpais sakiniais darbuotojas pasako, kas dabar vyksta ir kokie sprendimai yra priimami, kas bus toliau. Svarbu vaikui nemeluoti, nežadėti, atvirai pasakyti, jei tolesni žingsniai nėra aiškūs, kada gali paaiškėti, kas galės vaikui suteikti informaciją, reikalingą pagalbą ir pan.;

21.5. atsisveikinimas – atsisveikindamas darbuotojas palaiko akių kontaktą su vaiku, padėkoja už pokalbį, už pasidalinimą vaikui svarbia informacija tiek, kiek jis galėjo. Darbuotojas palieka vaikui Vaiko teisių linijos vizitinę kortelę, kad vaikas galėtų kreiptis nurodytais kontaktais, jei norėtų papildyti informaciją ar paprašyti pagalbos.

22. Jei vaiką reikia paimti iš atstovo pagal įstatymą:

22.1. darbuotojas paaiškina vaikui kas vyksta, kodėl, kur vykstama ir kas bus vėliau, kas konkrečiai vaiku pasirūpins, įsitikina, ar vaikas suprato;

22.2. darbuotojas teiraujasi, ar vaikas turi jam klausimų, drąsina klausti, išlaukia tylos pauzes, paskatina klausti bet kuriuo metu, kai tik klausimas kils;

22.3. darbuotojas įsitikina, ar artimoje aplinkoje yra asmuo, su kuriuo vaikas gali saugiai jaustis ir, jei įmanoma, pasirūpina, kad šis asmuo vyktų kartu;

22.4. darbuotojas aptaria su vaiku ir jo atstovais pagal įstatymą būtiniausių vaiko daiktų surinkimą, teiraujasi vaiko, ką jis norėtų pasiimti (jaunesniems vaikams, jei to nedaro vaiko artimieji, atsiklausus padeda susidėti daiktus, vyresniems vaikams siūlo pagalbą juos susidėti, pataria pasiimti ne tik asmeninius daiktus, drabužius, mokyklos ar laisvalaikio priemones, bet ir higienos, vitaminus ar vaistus, jei tokius vaikas vartoja. Darbuotojas teiraujasi kūdikio ar vaiko, kuris pats negali nurodyti asmeninių daiktų, artimųjų, koks yra vaiko mėgstamiausias žaislas ar daiktas, kurį būtų galima kartu paimti, paprašo artimųjų sudėti vaikui reikalingus daiktus). Esant galimybei, jei artimieji nesutinka sudėti daiktų, paimamas kartu bent vienas vaiko daiktas (žaisliukas, pledas ar pan.);

22.5. darbuotojas teiraujasi artimųjų, ar vaikas turi individualių poreikių, sveikatos ar kitokių iššūkių, ar vartoja ir kokius vitaminus, vaistus (pastaruosius primena įdėti į vaiko krepšį);

22.6. jei vaikas verkia, šaukia, išgyvena stiprias emocijas, darbuotojas stengiasi vaiką nuraminti, skiria laiko jį išklaudyti, ramiu balso tonu paaiškinti, jei reikalinga, pakartoti, dėl kokių priežasčių ir kur vaikas turi vykti kartu su darbuotoju, jei yra galimybė, pasiūlo atsigerti;

22.7. jei vaikas tokio amžiaus ar būsenos, kad reikia nešti, padėti eiti, darbuotojas tai daro jautriai, nepažeidžiant vaiko garbės ir orumo, net jei vaikas turi ligos požymių ar yra išsitemęs.

23. Bendravimas su vaiku, turinčiu negalią ar individualių poreikių:

23.1. Jei vaikas turi negalios požymių, darbuotojas pasiteirauja šeimos narių ar kitų vaiką pažįstančių asmenų apie vaiko bendravimo galimybes ir individualius poreikius.

23.2. Jei fizinę negalią turinčio vaiko intelektualinė raida nesutrikusi, darbuotojas elgiasi taip, kaip elgtųsi su bet kuriuo kitu atitinkamo amžiaus vaiku.

23.3. Darbuotojas gerbia vaiko orumą ir savarankiškumą: vyresnio kaip 3 metų amžiaus vaiko darbuotojas teiraujasi, kiek jam gali padėti, o ką jis gali ir pageidauja atlikti pats; darbuotojas pagiria ir padrąsina vaiką už pastangas ir savarankiškumą.

23.4. Jei tenka bendrauti su elgesio ir emocijų ar raidos bei kitų sutrikimų (pavyzdžiui, autizmo spektro sutrikimą, dauno sindromą ar kt.) turinčiu vaiku, darbuotojas teiraujasi vaiko artimųjų kas žinotina bendraujant su vaiku (ar vaikas supranta žodinę kalbą ir nereikalinga piešti,

rašyti, jog jis suprastų, kas vyksta, kaip vaikas reaguoja į nepažįstamus, ką jam patinka veikti, kokie personažai ar maistas patinka ir naudojantis tokia informacija megzti pokalbį), gali pasitelkti psichologo pagalbą. Darbuotojas su vaiku kalba trumpais sakiniais, nesudėtingais žodžiais, pasitelkia vaiko atstovų pagal įstatymą ar vaiką pažįstančių asmenų pagalbą.

24. Bendraudamas su vaiku, darbuotojas vengia:

24.1. ginčų, pikto, grėsmingo, įsakmaus, agresyvaus balso tono;

24.2. neatsargių prisilietimų, staigių judesių, per stipraus vaiko suspaudimo apkabinant ar nešant;

24.3. vaiko išvaizdos, elgesio arba vaiko atstovo pagal įstatymą veiksmų ar elgesio su vaiku kritikos, nepagarbių atsiliepimų apie vaiko atstovus pagal įstatymą ar apie patį vaiką;

24.4. gąsdinimų, nepagrįstų lūkesčių suteikimo, netiesos sakymo.

25. Darbuotojo elgesys padarius klaidą:

25.1. Pastebėjęs klaidą aptarnaujant klientą, darbuotojas nedelsdamas imasi visų reikalingų priemonių klaidai ištaisyti. Prireikus, praneša klientui ir atsiprašo už savo ar kolegos padarytą klaidą bei informuoja, kaip ir per kurį laiką klaida bus ištaisyta.

25.2. Jei apie padarytą klaidą informuoja klientas, darbuotojas dėmesingai išklauso, padėkoja už pateiktą pastabą, atsiprašo kliento už padarytą savo ar kolegos klaidą, nedelsdamas imasi reikalingų priemonių klaidai ištaisyti. Jei klaida negali būti ištaisyta iš karto, darbuotojas informuoja klientą, kokių bus imtasi priemonių klaidai ištaisyti ir per kiek laiko tai bus padaryta.

V SKYRIUS

BENDRAVIMAS SU KLIENTU DIRBANT NUOTOLINIU BŪDU

26. Kliento aptarnavimas telefonu:

26.1. Darbuotojas klientą aptarnauja atsiliepdamas į kliento skambutį arba skambindamas klientui. Kliento aptarnavimo telefonu gairės pateiktos Standarto 1 priede.

26.2. Klientai telefonu aptarnaujami Tarnybos nustatytu darbo laiku.

26.3. Tiek atsiliepdamas į kliento skambutį, tiek skambindamas klientui, darbuotojas siekia, kad pokalbis telefonu būtų dalykiškas, malonus, tausojantis kliento ir darbuotojo laiką; darbuotojo balso intonacijoje yra juntamas teigiamas nusistatymas ir noras padėti klientui, darbuotojas vartoja taisyklingą lietuvių kalbą (arba sutarus su klientu bendraujama užsienio kalba), pagarbius kreipinius, kalba aiškiai, ramiu balso tonu ir kalbos tempu, kad klientas galėtų sekti pokalbio eigą.

26.4. Darbuotojas mandagiai prisistato, išvardamas vardą pavardę bei pirmas pasisveikindamas.

26.5. Pokalbio pabaigoje darbuotojas įsitikina, ar klientas teisingai suprato informaciją, apibendrina priimtus susitarimus, numatytus veiksmus, padėkoja už skirtą laiką ar palinki geros dienos arba gero vakaro.

26.6. Jeigu pokalbis dėl techninių priežasčių nutrūko, perskambina pokalbio iniciatorius.

26.7. Jei darbuotojui reikia papildomos informacijos tiksliai ir išsamiam atsakymui pateikti, apie tai darbuotojas informuoja klientą ir paprašo palaukti (esant galimybei, nurodo apytikslių laukimo laiką) bei už tai padėkoja. Prireikus, sutariamas laikas pakartotiniam skambučiui.

26.8. Jeigu darbuotojas negali padėti klientui išspręsti jo klausimo, darbuotojas atsiprašo ir (ar) nukreipia skambutį galintiems padėti kolegoms arba suteikia informaciją apie galimybes kreiptis į kitas institucijas.

26.9. Jei klientas neįsiklauso į darbuotojo teikiamą informaciją, siūlomus sprendimus ir atkakliai reikalauja tik jo pageidaujamo situacijos sprendimo, darbuotojas mandagiai, bet tvirtai sustabdo klientą, dar kartą tiksliai paaiškina priežastį ir pagarbiai atsisveikinęs baigia pokalbį.

26.10. Jei klientas ima įžeidinėti darbuotoją, vartoti keiksmaus, vulgarią kalbą ar turinį neatitinkantį viešosios kalbos normų žodžius, o po perspėjimo nesiliauja to daryti, darbuotojas gali išreikšti apgailestavimą ir nutraukti pokalbį su klientu.

26.11. Darbuotojas, pastebėjęs, kad yra praleistas skambutis, vos tik atsiradus galimybei, perskambina.

26.12. Jei darbuotojas numato nebūti darbe dėl atostogų, nedarbingumo ar kitų priežasčių, paskutinę darbo dieną, prieš planuojamą nebuvimą darbe, darbuotojas perduoda telefoną arba peradresuoja skambučius jį pavaduojančiam darbuotojui arba kolegai, su kuriuo susitariama.

27. Kliento aptarnavimas elektroniniu laiškais:

27.1. Darbuotojas supranta, kad kliento aptarnavimas raštu atskleidžia darbuotojo kompetenciją, raštingumą, bendravimo kultūrą ir formuoja Tarnybos įvaizdį.

27.2. Darbuotojas, rašydamas klientui elektroninį laišką ar atsakydamas į kliento paklausimą, rašo taisyklinga lietuvių kalba (sitarus su klientu pagal poreikį ir galimybes bendraujama užsienio kalba), naudodamas lietuviškus rašmenis bei Tarnybos rekomenduojamus elektroninio laiško šablonus.

27.3. Darbuotojas laiško ir (arba) atsakymo temai naudoja aiškią ir nesudėtingą temos eilutę, kuri tiksliai nurodo elektroninio laiško esmę.

27.4. Darbuotojas rašo dalykine kalba, trumpais sakiniais, išlaiko oficialų stilių, vengdamas nereikalingų sakinių, specifinių terminų, dalykinio žargono, familiarumo (šypsėnėlių, mažiųjų žodėlių ir pan.). Aptarnaudamas vidinį klientą, darbuotojas, atsižvelgdamas į santykį su kolega, gali naudoti mažiau formalų stilių.

27.5. Darbuotojas rašo naudodamas didžiąsias ir mažąsias raides, nerašo vien tik didžiosiomis raidėmis.

27.6. Darbuotojas elektroninį laišką baigia Tarnyboje suderintu standartiniu parašu.

27.7. Darbuotojas į gautą elektroninį laišką sureaguoja kuo greičiau, bet ne vėliau kaip iki kitos darbo dienos pabaigos, išskyrus atvejus, kuomet darbuotojas atostogauja, serga ar pan. Jeigu klientui negalime atsakyti į konkretų jo paklausimą iš karto, informuojame klientą, kad laiškas yra gautas bei per kiek laiko atsakysime.

27.8. Klientui asmens duomenys elektroniniu paštu neteikiami, išskyrus atvejus, kai pats klientas išreiškia sutikimą.

27.9. Paskutinę dieną prieš planuojamą nebuvimą darbe (pavyzdžiui, atostogas, komandiruotes ir pan.) darbuotojas nustato automatinį elektroninio pašto atsakymo šabloną, informuojantį, kada bus darbe (jei tai gali nurodyti) ir į ką klientas galėtų kreiptis darbo klausimais.

27.10. Darbuotojas, gavęs kitiems Tarnybos darbuotojams skirtą kliento laišką, turi nedelsiant jį persiųsti adresatams ir informuoti klientą.

27.11. Jei darbuotojas gauna įžeidžiantį, nekonkreto turinio, nepasirašytą elektroninį laišką (ar nėra galimybės identifikuoti asmenį), darbuotojas atsako į laišką, kad dėl įžeidžiančio ar nekonkreto elektroninio laiško turinio jis nebus nagrinėjamas.

27.12. Gavęs grasinamo pobūdžio elektroninį laišką, darbuotojas nedelsdamas informuoja tiesioginį vadovą ir (arba) pateikia tarnybinį pranešimą.

27.13. Aptarnaujant klientą raštu, rekomenduojama vadovautis „Klientų aptarnavimo raštu gairėmis“, pateiktomis Standarto 2 priede.

28. Kliento aptarnavimas kitomis nuotolinio ryšio priemonėmis ir (ar) vaizdo konferencijų programomis (*MS Teams, Zoom, Google Meet* ar kt. platformose):

28.1. Prieš organizuojamas virtualų susitikimą, darbuotojas, ne vėliau kaip likus 2 darbo dienomis iki susitikimo ar kiek galėdamas anksčiau, pateikia klientui informaciją apie vaizdo skambučio datą, laiką, temą, preliminarų turinį ir (ar) klausimus, patikslina ar klientas, kurio klausimai bus svarstomi, galės prisijungti, jeigu aktualu, į susitikimą pakviečia susijusius kolegas ar kitus specialistus galinčius padėti išspręsti keliamus klausimus.

28.2. Prieš prasidedant susitikimui, darbuotojas įsitikina dėl garso ir vaizdo kokybės, stengiasi bendrauti įsijungęs vaizdo kamerą (išskyrus atvejus, kuomet vaizdo skambučio naudojimas gali neigiamai paveikti vaizdo ar garso kokybę), siekia užtikrinti, kad aptarnavimui netrukdytų pašaliniai aplinkos garsai ar vaizdai (rekomenduojama naudoti Tarnybos siūlomą ar kitą vizualiai netrikdančią vaizdo užsklandą), siekia laikytis susitikimo plano ir numatytos trukmės, laikosi visų pagarbaus kliento aptarnavimo nuotoliniu būdu nuostatų.

30. Kliento konsultavimas pokalbiuose internetu:

30.1. Darbuotojas, konsultuodamas klientą pokalbiu internetu, laikosi tų pačių mandagaus ir dalykiško bendravimo taisyklių kaip ir konsultuojant elektroniniu paštu, aiškiai ir tiksliai atsako į kliento klausimus, baigiant pokalbį, padėkoja klientui už bendravimą ir mandagiai atsisveikina. Darbuotojas padėkoja klientui už pareikštą pastabą ar pretenziją.

30.2. Atsisveikindamas su klientu, darbuotojas išlaiko pozityvumą ir sulaukia, kol klientas pirmas palieka pokalbį. Darbuotojas gali baigti pokalbį informuodamas klientą, kad, turėdamas daugiau klausimų, jis gali pradėti pokalbį iš naujo.

31. Bendravimas su klientu Tarnybos socialinių tinklų paskyroje:

31.1. Tarnybos socialinių tinklų paskyroje paprastai teikiama bendrojo pobūdžio informacija, tačiau gali būti vykdomas ir platesnis aptarnavimas, atsižvelgiant į Tarnybos vidaus politiką, vidaus tvarkos aprašus, taisykles.

31.2. Jeigu Tarnybos socialinių tinklų paskyroje gaunamos nepagarbios vartotojų replikos, provokuojantys retoriniai klausimai, neigiami komentarai ar įžeidžiančios žinutės, atsakingi darbuotojai arba kiti socialinių tinklų paskyrų valdytojai turėtų įvertinti gautos žinutės ar komentaro pobūdį, kilmę ir galimus tikslus. Jeigu žinutė ar komentaras yra piktybiškas ar skleidžia dezinformaciją, nesiekia konstruktyvaus dialogo, gali pakenkti Tarnybos reputacijai ar kurstyti neapykantą, rekomenduojama į tokią žinutę ar komentarą neatsakyti.

VI SKYRIUS

SUDĖTINGŲ APTARNAVIMO SITUACIJŲ VALDYMAS

32. Elgesys esant techniniams gedimams:

32.1. Esant programinės įrangos darbo sutrikimams ar kitiems techniniams gedimams, darbuotojas registruoja incidentą, informuoja asmenis, atsakingus už programinės įrangos darbą, ir, nepavykus išspręsti per tam tikrą laiką, informuoja tiesioginį vadovą, kuris imasi priemonių, kad užtikrintų darbų organizavimo procesą.

32.2. Darbuotojas atsiprašo kliento už techninius nesklandumus, trumpai apibūdina susidariusią situaciją, nurodo tolesnę aptarnavimo eigą arba pasiūlo susisiekti jam patogiu kitu metu. Jei klientui reikėjo palaukti, pašalinus techninius gedimus, tęsdamas aptarnavimą, darbuotojas padėkoja už laukimą.

33. Pretenzijos bei skundai:

33.1. Jei išorės klientas pateikia pretenzijas žodžiu, darbuotojas ramiai išklauso, padėkoja už pastabas ir parodo supratimą dėl kliento nepasitenkinimo. Darbuotojas stengiasi išsiaiškinti konkrečias pretenzijas ar skundo priežastis ir, esant galimybei, išsprendžia pretenziją ar skundą bendraujant žodžiu (jei reikia, pasikviečiant kompetentingą kolegą). Kitais atvejais – pasiūlo klientui pretenziją ar skundą pateikti raštu.

33.2. Jei išorės klientas pateikia skundą raštu, dokumentas užregistruojamas ir nagrinėjamas vadovaujantis Tarnybos direktoriaus įsakymu patvirtintomis Prašymų ir skundų nagrinėjimo bei asmenų aptarnavimo Tarnyboje taisyklėmis.

34. Konfliktinių ir sudėtingų situacijų valdymas:

34.1. Iškilus konfliktui, darbuotojas išlaiko ramybę ir kliento saugumo jausmą bei išsiaiškina kliento nusiskundimo priežastį.

34.2. Esant konfliktinei situacijai Tarnybos patalpose, kuriose yra ir kitų, su konfliktu nesusijusių asmenų (klientų), darbuotojas, siekdamas netrikdyti su konflikto situacija nesusijusių asmenų (klientų), pakviečia klientą į nuošalesnę ar atskirą patalpą, taip parodydamas dėmesį klientui.

34.3. Darbuotojas, atidžiai, nepertraukdamas ir rodydamas pagarbą, išklauso ir tiksliai išsiaiškina kliento nusiskundimą, pakartoja ką išsakė klientas, paprašydamas patvirtinti ar teisingai suprato.

34.4. Jei kliento pretenzijos ar reikalavimai yra nepagrįsti, darbuotojas klientui pasako, kad supranta jo situaciją, mandagiai ir tvirtai pateikia pagrįstus argumentus bei nurodo priežastis, dėl kurių kliento pretenzijų ar poreikių negalima patenkinti.

34.5. Jei klientas reikalauja pakviesti vadovą, darbuotojas siekia išsiaiškinti priežastį ir supratęs, kad vadovo buvimas nebūtinai ir išspręsti nusiskundimus gali pats darbuotojas, apie tai pasako klientui ir pasiūlo sprendimą. Jei klientas kategoriškai atsisako kalbėti su darbuotoju arba kai nepakanka darbuotojo kompetencijos ar įgaliojimų konflikto sprendimui bei darbuotojo siūlomi sprendimai netenkina kliento, darbuotojas apie tai informuoja tiesioginį vadovą.

34.6. Tais atvejais, kai nėra galimybės pakviesti tiesioginio vadovo, darbuotojas nurodo tiesioginio arba kitų vadovų kontaktus arba priima kliento skundą ir (arba) prašymą ir perduoda jį atsakingiems darbuotojams registravimui, klientui paaiškina tolimesnę skundo ir (arba) prašymo nagrinėjimo tvarką ir terminus.

34.7. Jei klientas elgiasi nepagarbiai, įžeidinėja darbuotoją ar grasina, darbuotojas ramiai ir pagarbiai informuoja klientą, kad aptarnavimas gali būti nutrauktas, o prireikus – nutraukia aptarnavimą. Nepavykstant suvaldyti konflikto, darbuotojas pasitelkia kito darbuotojo pagalbą: pakviečia kolegą ir paprašo padėti suvaldyti situaciją. Kolega, girdėdamas ar matydamas kylantį konfliktą, pagal galimybes ramiai pasitikslina apie situaciją, pasiūlo kolegai ir klientui pagalbą, prisideda prie situacijos suvaldymo.

34.8. Kai dėl neadekvataus ir (ar) agresyvaus kliento elgesio darbuotojas jaučiasi nesaugus, toks kliento elgesys Tarnybos patalpose gali būti fiksuojamas tarnybiniu vaizdo registratoriumi, prieš tai apie vaizdo ir (ar) garso įrašo darymą darbuotojo apsaugos tikslu klientą įspėjant žodžiu. Klientas taip pat informuojamas, kad detalesnė informacija apie asmens duomenų tvarkymą skelbiama Tarnybos interneto svetainės skyriuje Asmens duomenų apsauga.

34.9. Jei darbuotojas susiduria su elgesio ar kitų sunkumų turinčiais klientais (asmenimis, kurių tikrovės suvokimas yra sutrikęs, o jų prašymai, pageidavimai, pretenzijos visiškai nesusiję su realia padėtimi), darbuotojas bendrauja pagarbiai ir mandagiai, bando pasitikslinti, jei kliento kalba yra nerišli, imasi iniciatyvos valdydamas ir veddamas pokalbį, grąžina asmenį prie konkretaus klausimo ar problemos, informaciją teikia trumpais sakiniais, rinkdamasis nesudėtingus žodžius. Jei kliento reikalavimai yra nepagrįsti, darbuotojas baigia pokalbį ir pasiūlo kito susitikimo laiką.

34.10. Jei klientas jaučiasi blogai, darbuotojas, pasiteirauja ar reikia iškviesti greitąją medicinos pagalbą, pagal poreikį pasiūlo vandens.

34.11. Esant konfliktinėms ar nesaugioms situacijoms aptarnaujant klientą, rekomenduojama vadovautis „Konfliktų ir agresijos situacijų valdymo gairėmis“, pateiktomis Standarto 3 priede, „Patarimais emocijų ir streso valdymui“, pateiktais Standarto 4 priede ar „Rekomendacijomis, kaip elgtis, susidūrus su agresyviai, priešiškausi nusietaikusias asmenimis“, pateiktomis Standarto 5 priede.

VII SKYRIUS

BENDRAVIMAS GARSO IR (ARBA) VAIZDO ĮRAŠYMO ATVEJ AIS

35. Darbuotojas, bendraudamas su klientu ir atstovaudamas Tarnybai, Tarnybą apibūdina kaip patikimą, tinkamai vykdančią teisės aktais nustatytas funkcijas, akcentuoja teigiamus aspektus, pagarbiai atsiliepia apie kolegas.

36. Darbuotojas nereiškia asmeninės nuomonės apie bet kokią valstybės ir savivaldybės institucijų ar įstaigų, Tarnybos vykdomą politiką, nekritikuoja jų veiklos, girdint išorės klientui. Jeigu darbuotojas turi pastabų ar siūlymų dėl Tarnybos veiklos efektyvumo, jis deda pastangas kilusius klausimus spręsti Tarnybos viduje, inicijuoja konstruktyvias diskusijas su kolegomis, konkrečius siūlymus pateikia tiesioginiam vadovui, pagal galimybes prisideda prie siūlymų įgyvendinimo.

37. Jei klientas nepagarbiai kalba apie Tarnybą ir, aiškinantis jo neigatyvios nuomonės priežastis bei pateikiant pagrįstus argumentus apie Tarnybos veikimą, toliau išsako neigiamo turinio informaciją ir pateikia apibendrintus kaltinimus, darbuotojas pagarbiai padėkoja už nuomonę ir diskusijos neplėtoja.

38. Tarnybos darbuotojas yra laikomas viešuoju asmeniu ir jo darbas gali būti žiniasklaidos viešai komentuojamas ar kritikuojamas, siekiant užtikrinti viešąjį interesą. Jeigu savo nuomonę apie Tarnybos darbuotoją viešumoje išsakantys asmenys tai daro netinkamai, paskleidžia tikrovės neatitinkančią informaciją, dėl ko galėjo būti padaryta žala, šmeižiamas darbuotojas gali kreiptis į Žurnalistų etikos inspektoriaus tarnybą arba į teismą dėl garbės ir orumo įžeidimo. <https://www.teise.pro/index.php/2022/01/11/isplesta-viesojo-asmens-savoka-privatumo-ribos-siaureja-didesnei-visuomenes-daliai/mailto:%7a%65%69%74%40%7a%65%69%74%2e%6c%74https://www.zeit.lt/lt/skundo-pateikimo-tvarka/160https://www.zeit.lt/lt/naujienos/zurnalistu-etikos-inspektorius.-kada-galiu-i-ji-kreiptis-ir-kaip-vyksta-skundo-pateikimo-procesas-ir-eiga/772https://www.zeit.lt/lt/nepilnameciu-apsauga/167>

39. Atvykus žiniasklaidos atstovams, darbuotojas vadovaujasi Tarnybos vidiniais dokumentais, reglamentuojančiais užklausos iš žiniasklaidos valdymą.

40. Darbuotojas mandagiai, ramiai ir pagarbiai bendrauja su atvykusiais žiniasklaidos atstovais, pasidomi, kokiai žiniasklaidos priemonei asmenys atstovauja ir (ar) kokių klausimų atvyko, išreiškia nuoširdų apgailestavimą, kad nėra įgaliojimas teikti informaciją ar atsakyti į pateikiamus klausimus ir nukreipia į skyrių, atsakingą už viešuosius ryšius.

41. Kalbėdamas su žiniasklaidos atstovais tiek gyvai, tiek telefonu, darbuotojas nevartoja kategoriškų frazių „Informacija neteikiama“, „Neturiu informacijos“ ir pan., nekelia balso, nerodo nepagarbos ir nepasitenkinimo.

42. Jeigu darbuotojas pastebi žiniasklaidos atstovus filmuojant, fotografuojant ar darant garso įrašus Tarnybos patalpose, prašo tokius veiksmus nutraukti ir nukreipia žurnalistus susiderinti dėl filmavimo į skyrių, atsakingą už ryšius su visuomene.

43. Jei privatūs asmenys ar klientai be leidimo toliau filmuoja, fotografuoja ar daro garso įrašą Tarnybos patalpose, darbuotojas ramiu tonu, mandagiai įspėja, kad už teisėtų valstybės tarnautojų reikalavimų nevykdymą gali būti taikoma administracinė atsakomybė ir informuoja, kad dėl leidimo gavimo gali kreiptis žodžiu ar raštu į Tarnybos direktoriaus įgaliotą asmenį

44. Klientui gavus leidimą Tarnybos patalpose aptarnavimo metu daryti su kliento atveju susijusio aptarnavimo garso ar vaizdo įrašą, įrašas gali būti daromas.

45. Jei privatūs asmenys ar klientai ima įrašinėti garsą ir (arba) vaizdą aptarnavimo metu ne Tarnybos patalpose, darbuotojai, puoselėdami Tarnybos įvaizdį, mandagiai ir ramiai aptarnauja toliau (laikantis požiūrio, kad darbuotojas neturi ko slėpti), jei tai nesusiję su konfidencialia informacija. Jeigu tokiomis aplinkybėmis klientas bando provokuoti konfliktą ar apkaltinti, darbuotojas siekia išlikti ramus, palaikyti dalykišką pokalbį, pagal galimybes spręsti kliento klausimą. Jeigu įrašinėjimo metu kyla rizika užfiksuoti konfidencialią informaciją, nedelsiant užtikrinamas šios informacijos saugumas ir kliento prašoma nutraukti garso ir (arba) vaizdo fiksavimą. Jei garso ir (arba) vaizdo fiksavimo veiksmai tęsiami, kliento aptarnavimas nutraukiamas.

46. Apie žiniasklaidos atstovų paklausimus, gautus elektroninio ryšio priemonėmis, darbuotojas informuoja skyrių, atsakingą už viešuosius ryšius.

VIII SKYRIUS

STANDARTO NUOSTATŲ ĮGYVENDINIMAS

47. Kiekvienas darbuotojas su Standarto nuostatomis supažindinamas Tarnybos dokumentų valdymo sistemoje. Naujai priimtus darbuotojus su Standarto nuostatomis ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo priėmimo į pareigas dienos supažindina adaptacijos programos koordinatorius.

48. Tarnybos skyrių vedėjai ir kiti darbuotojai, turintys pavaldžių asmenų, stebi, kaip jiems pavaldūs darbuotojai laikosi Standarto nuostatų. Jeigu darbuotojo elgesys neatitinka Standarto nuostatų, darbuotojui nedelsiant suteikiamas grįžtamasis ryšys ir paprašoma laikytis Standarto nuostatų.

49. Jeigu klientas ar kolega mano, kad Tarnybos darbuotojas nesilaiko Standarto nuostatų, jis turi teisę suteikti grįžtamąjį ryšį apie Standarto nuostatų laikymąsi ir, darbuotojui nekeičiant savo elgesio, pranešti darbuotojo tiesioginiam vadovui arba skyriaus vedėjui, Tarnybos direktoriui.

50. Jeigu darbuotojo elgesys su kolegomis gali būti vertinamas kaip psichologinis smurtas, priekabiavimas ar pažeidžia lygių galimybių principus, – būtina nedelsiant tokį elgesį stabdyti suteikiant grįžtamąjį ryšį, informuojant apie tai tiesioginį vadovą arba Skyriaus vedėją, Tarnybos direktorių arba Tarnybos komisiją, nagrinėjančią darbuotojų pranešimus dėl netinkamo kolegų elgesio.

51. Tiesioginis vadovas, skyriaus vedėjas arba Tarnybos direktorius, išnagrinėjęs kliento pranešimą (skundą) ir išsiaiškinęs kilusią situaciją, gali priimti sprendimą pripažinti pranešimą nepagrįstu, pakalbėti su darbuotoju, pokalbio metu teikti pastabas, siūlymus darbuotojui (-ams), pagal poreikį ir Tarnybos galimybes inicijuoti reikiamus mokymus, supervizijas ar kitas galimas kvalifikacijos kėlimo ar darbuotojų profesinio palaikymo priemones. Tarnybos direktorius teisės aktų nustatyta tvarka turi teisę inicijuoti galimo tarnybinio nusižengimo ar darbo pareigų pažeidimo tyrimą.

52. Tuo atveju, kai įsigalioję norminiai teisės aktai įtvirtina kitą, nei nurodytą Standarto reglamentavimą, juo turi būti vadovaujamasi iš karto, nelaukiant šio Standarto pakeitimo.

53. Standarto nuostatų įgyvendinimo priežiūrą Tarnyboje vykdo skyrius, atsakingas už klientų patirčių vystymą.

IX SKYRIUS

BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

54. Darbuotojas, aptarnaudamas klientą ir tvarkydamas kliento, jo šeimos narių ar kitų su klientu susijusių asmenų duomenis, turi laikytis 2016 m. balandžio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamente (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) įtvirtintų asmens duomenų tvarkymo principų ir kitų asmens duomenų tvarkymo ir apsaugos reikalavimų, įtvirtintų Tarybos vidaus bei kituose teisės aktuose.

55. Standartas peržiūrimas ir tikslinamas pagal poreikį. Kiekvienas Tarybos darbuotojas gali teikti siūlymus Standarto tikslinimui. Standarto peržiūrą atlieka skyrius, atsakingas už klientų patirčių vystymą.

56. Standartas skelbiamas Tarybos interneto svetainėje. Tarybos darbuotojams Standartas prieinamas ir vidinėje Tarybos svetainėje (intranete), o išreiškus pageidavimą, pateikiamas elektroniniu ar kitu darbuotojui patogiu būdu.
