

KAUNO LOPŠELIO-DARŽELIO „DAIGELIS“ IR JO KLIENTŲ APTARNAVIMO TVARKA

I SKYRIUS

BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Kauno lopšelio-darželio „Daigelis“ (toliau - įstaiga) ir jų atstovų (toliau – klientų) aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose Tvarka (toliau –Tvarka) reglamentuojamas klientų aptarnavimas viešojo administravimo subjektuose (toliau – institucijos). Tvarkos nuostatos taikomos tiek, kiek tų klausimų nereglamentuoja specialieji įstatymai, tiesiogiai taikomi Europos Sąjungos teisės aktai, ratifikuotos Lietuvos Respublikos tarptautinės sutartys ar jų pagrindu priimti teisės aktai.
2. Tvarka siekiama įgyvendinti principą – užtikrinti pakankamą dėmesį klientams, siekiant išsiaiškinti jų poreikius, juos kokybiškai aptarnauti, profesionaliai, greitai surasti tinkamus jų teisėtus poreikius atitinkančius sprendimus.
3. Šioje tvarkoje neaptais atvejais, įstaiga nagrinėdama subjektų prašymus ir skundus, vadovaujasi Lietuvos Respublikos Vyriausybės patvirtintomis [Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklėmis](#).

II SKYRIUS

PASIRENGIMAS APTARNAUTI

4. Įstaiga užtikrina, kad už klientų aptarnavimą įstaigoje būtų paskirti atsakingi asmenys, kurie rūpintųsi visu aptarnavimo procesu nuo pirmosios užklauskos iki galutinio problemos ar klausimo išsprendimo.
5. Atsakingi už klientų aptarnavimą įstaigos atstovai užtikrina, kad standartiniais atvejais klientui, norinčiam tos pačios įstaigos ar įstaigos viduje gauti vieno tipo dokumentą ar išspręsti bet kokią kitą klausimą, užtektų bendrauti su vienu aptarnaujančiu įstaigos atstovu.
6. Atsakingi už klientų aptarnavimą įstaigoje atstovai užtikrina, kad klientui, norinčiam gauti informaciją apie problemos sprendimo eigą ir išspręsti papildomus klausimus, užtenka užklauskas siųsti paskirtam įstaigos atstovui.
7. Įstaiga yra įsidiegusi langelių principą ir užtikrina aptarnavimą kitais specialiais aptarnavimo kanalais (telefonas, el. paštas ir pan.).
8. Atsakingi už klientų aptarnavimą įstaigos atstovai yra pasirengę valdyti numatomą aptarnavimo (paslaugos teikimo) laiką, pagal savo kompetenciją teikti pagrįstas, efektyvias ir vienodas paslaugas, išsigilinti į teisėtus kliento poreikius, bendradarbiauti su kitais įstaigos darbuotojais ir kitomis įstaigomis, kad patenkintų teisėtus kliento lūkesčius.
9. Įstaiga užtikrina klientams pakankamą ir aiškų su įstaigos administruojama sritimi susijusios informacijos pateikimą ir konsultavimą ir taip padeda klientui atitikti keliamus reikalavimus.
10. Spręsdama kliento klausimus, įstaiga užtikrina skaidrumą, nešališkumą ir profesionalumą.
11. Įstaiga užtikrina, kad patalpos, kuriose aptarnaujamas ar priimamas klientas, būtų reprezentatyvios ir patogiai pasiekiamos.
12. Įstaiga užtikrina klientų aptarnavimo procesų įrašų ir bet kokios klientų perduotos įstaigai informacijos pateikimą ir saugojimą (pvz., tai gali būti informacinės sistemos, el. paštas, specialios formos).
13. Jeigu paskirtas įstaigos atstovas pats vyksta pas klientą, jis turi turėti visas reikiamas priemones tiesioginiam darbui atlikti.

III SKYRIUS

KLIENTO APTARNAVIMO PROCESUI KELIAMI REIKALAVIMAI

14. Įstaiga gavusi kliento prašymą, paklausimą ar kitą užklausą (pvz., dėl su kliento klausimu susijusių darbų ar veiksmų eigos) elektroniniu paštu, užtikrina, kad atsakingas įstaigos atstovas per 1 darbo dieną klientui atsakytų elektroniniu paštu, išskyrus tuos atvejus, kai įstaiga turi skubiai reaguoti ir pateisinti teisėtus kliento lūkesčius. Tada skambinama telefonu. Telefonu aptartus klausimus įstaigos atstovas taip pat trumpai aptaria (reziuumuoja) klientui siunčiamame elektroniniame laiške. Jeigu atsakymo negalima pateikti per 1 darbo dieną, įstaigos atstovas klientą informuoja, kad jis padės išspręsti kliento klausimą ir nurodo, kiek laiko bus sprendžiama kliento problema ar per kiek laiko bus suteikta klientui reikalinga teisėta informacija.

15. Įstaiga užtikrina, kad visos kliento užklausos ir paklausimai būtų registruojami.

16. Įstaiga įsigilina į kliento klausimą, lūkesčius ir poreikius, kad suprastų, kokio rezultato klientas tikisi, koks yra įstaigos vaidmuo, pareiga ir galimas indėlis, siekiant užtikrinti teisėtų sprendimų įgyvendinimą.

17. Spręsdama kliento klausimą (problemą), įstaiga užtikrina, kad klientui bus pasiūlyti inovatyvūs teisėti sprendimai, neapsiribojant vien tik kliento pasiūlytu sprendimo būdu, o bus įvertintos ir klientui pasiūlytos kitos alternatyvos.

18. Spręsdamas kliento klausimą, atsakingas įstaigos atstovas įvertina su kliento klausimo sprendimu susijusią riziką ir pagal galimybes informuoja klientą apie jas jau pradiniam etape ir kituose problemos (klausimo) sprendimo etapuose.

19. Įstaiga užtikrina greitą kliento informavimą apie pasikeitusį su kliento klausimu susijusių darbų ir veiksmų statusą (tarpinius rezultatus ar sprendimus) ar užbaigtus darbus. Jei yra kelios tarpinių sprendimų alternatyvos, įstaiga apie jas informuoja klientą ir pagal poreikį organizuoja susitikimą su klientu, kad aptartų tolesnį sprendimo įgyvendinimo procesą.

20. Sudėtingesniais klausimais įstaigos atstovai prireikus patys organizuoja susitikimus su klientu ir, jeigu būtina, pakviečia kitų atsakingų valstybės institucijų atstovus.

21. Informacija (komunikavimas su klientu), kurią įstaiga teikia klientui aptarnavimo proceso metu, turi būti teikiama laiku, neapsiribojant tik informacijos pateikimu raštu. Įstaiga pagal poreikį taip pat suteikia reikalingą informaciją elektroniniu paštu arba telefonu.

22. Aptarnavimo metu klientai nesiunčiami pas kitus įstaigos darbuotojus, paskirtas institucijos atstovas pats atlieka visas pagrindines aptarnavimo funkcijas.

23. Spręsdama kliento klausimą, įstaiga nereikalauja iš kliento informacijos, kurią turi kitos institucijos tik tuo atveju, kada turi galimybę gauti informaciją pati.

24. Jeigu sprendžiant kliento klausimą reikalingas kitos institucijos sprendimas, prašymą priėmusi įstaiga savo iniciatyva padeda klientui kreiptis į tą instituciją, suteikia jam reikalingą informaciją ir pagal galimybes pataria, kaip greičiau teisėtomis priemonėmis įgyvendinti reikalingas nuostatas.

25. Esant nestandartinėms situacijoms, kai klausimo sprendimas susijęs su keliomis institucijomis ir jų priimti sprendimai yra skirtingi ar prieštaraujantys vienas kitam kliento klausimo atžvilgiu, prašymą priėmusi įstaiga organizuoja bendrą institucijų susitikimą su klientu, kuriame iškelia ir įvertina teisėtas klientui tinkamas sprendimo alternatyvas.

IV SKYRIUS

BENDRAVIMAS SU KLIENTU

26. Įstaigos atstovas, sutikdamas klientą, pasisveikina pirmasis. Jeigu su klientu bendraujama telefonu, įstaigos atstovas pasisveikina ir pasako savo vardą. Susitikimo su klientu pradžioje, jeigu klientas įstaigoje atstovo nepažįsta, įstaigos atstovas prisistato, išklauso kliento prisistatymą ir glaustai pristato ar aptaria temas, kurios bus aptariamose per susitikimą, taip įsitikindamas, kad tai atitinka kliento poreikius.

27. Skambindamas ar atsiliepęs telefonu, įstaigos atstovas nurodo, kuriai įstaigai jis atstovauja ir pasako savo vardą.

28. Jeigu aptarnaujant klientą suskamba telefonas, įstaigos atstovas atsiprašo kliento, atsiliepia telefonu, atsiprašo skambinančiojo ir informuoja, kad jam perskambins vėliau.

29. Klientui įstaigos atstovas skambina tiksliai sutartu laiku, iš anksto parengęs pokalbio planą ir turėdamas visas reikalingas priemones. Pokalbio pradžioje visada paklausama, ar klientas gali kalbėti.

30. Prieš skambinant būtina užsitikrinti, kad aplinka palanki pokalbiui – nesigirdi triukšmo (pvz., gatvės tvarkymo garsų). Visą pokalbio temai reikalingą informaciją įstaigos atstovas privalo turėti šalia.

31. Jeigu paskambinus klientui šis neatsiliepia ar atmeta skambutį ir neperskambina, skambinama pakartotinai, bet ne anksčiau kaip po pusvalandžio. Jeigu ir skambinant pakartotinai su klientu nepavyksta susisiekti, įstaigos atstovas jam turi parašyti elektroninį laišką.

32. Jeigu įstaigos atstovas planuoja pirmą kartą susitikti ar kontaktuoti su klientu, jis pasirengia susitikimui internete ir kitais informacijos kanalais susiranda informaciją apie įmonės veiklą ar paslaugas.

33. Klientas aptarnaujamas valstybine kalba. Jeigu klientas jos nesupranta, Įstaigos atstovas pagal galimybę taip pat gali bendrauti ir jį aptarnauti (pvz., taikant Lietuvos Respublikos Vyriausybės patvirtintas Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisykles) anglų ar kita kliento pageidaujama kalba.

34. Įstaigos atstovas vartoja tinkamus profesinius terminus, sąvokas, posakius, prisiderina prie kliento žinių lygio užduodamas tikslinamuosius klausimus.

35. Jei klientui atsakoma elektroniniu paštu, negali būti persiunčiamas įstaigos atstovų susirašinėjimas.

36. Elektroniniame laiške, siunčiamame klientui, įstaigos atstovas nurodo savo pareigas, vardą ir pavardę, taip pat savo telefono numerį.

37. Elektroniniame laiške, jeigu klientas nepageidauja kitaip, vartojami lietuviški rašmenys. Įstaiga pagal galimybę aptarnauja klientą, jeigu yra poreikis, anglų ar kita kliento pageidaujama kalba.

38. Rašytiniai atsakymai į kliento paklausimus turi būti aiškūs, suprantami, pagarbūs ir atspindintys norą padėti klientui.

39. Susitikęs ir bendraudamas su klientu įstaigos atstovas įdėmiai išklauso klientą, užduoda tikslinamuosius klausimus, įsitikina, kad teisingai suprato tai, ko jo prašoma.

40. Susitikimo su klientu savo darbo vietoje metu įstaigos atstovas nepalieka kliento vieno. Jeigu įstaigos atstovui būtina trumpam palikti klientą, pastarasis yra informuojamas, kodėl ir kuriam laikui yra paliekamas ir jo prašoma palaukti. Grįžęs įstaigos atstovas privalo padėkoti klientui, kad palaukė ir tik tada tęsti pokalbį.

41. Kalbėdamasis su klientu telefonu įstaigos atstovas turi būti malonus, aktyvus ir susikaupęs, atsiminti kliento pateiktus faktus ir prireikus jais pasinaudoti. Pokalbio metu įstaigos atstovas pateikia tikslūs atsakymus ir taip parodo, kad gerbia kliento laiką, kontroliuoja pokalbio trukmę, nepalieka be dėmesio kliento klausimų, nusiskundimų arba prieštaravimų, laiku klientui užduoda tikslingus klausimus, kurie padeda nustatyti problemą, patikslinti užklausą, sukongretinti poreikį.

42. Įstaigos atstovas nekommentuoja kitų institucijų elgesio, neaptarinėja kitų, jei tai gali girdėti nors vienas klientas.

43. Pokalbio pabaigoje su klientu atsisveikinama pagarbiai ir mandagiai, nesvarbu, kaip vyko pokalbis.

44. Pasibaigus pokalbiui, įstaigos atstovas pasižymi kliento pateiktą informaciją ir tolesnei aptarnavimo eigai reikalingus faktus.

45. Jeigu susitikimas su klientu vyksta susirinkimo forma, prieš susitikimą sutariama, kas vadovaus susirinkimui, kas fiksuos susitikimo apibendrinamąją ar kitą reikalingą informaciją.

46. Susirinkimo metu mobiliųjų telefonų garsas turi būti išjungiamas.

47. Susirinkimo vadovas pristato kolegas (nurodo jų vardą, pavardę pareigas), darbotvarkę ir pristato svarbiausius paskutinio (jeigu toks buvo) susitikimo klausimus. Vedėjas kontroliuoja susitikimo trukmę, užtikrina, kad visi susirinkimo dalyviai turėtų vienodas galimybes išsakyti savo nuomonę. Svarbiems klausimams aptarti parengiamas pristatymas (naudojantis MS PowerPoint ar lygiaverte programa) naudojant vaizdo projektorius ir (ar) pateikiama dalijamoji medžiaga. Jei klientas pageidauja, pasirūpinus tam skirta konferencine įranga, sudaromos galimybės susitikime nuotoliniu būdu dalyvauti kitiems kliento atstovams.

48. Susirinkimo metu kiekvieno klausimo aptarimo pabaigoje reziumuojama, kas yra nuspręsta ar sutarta. Susirinkime priimti sprendimai įtraukiami į protokolą. Susirinkimo santrauka klientams yra išsiunčiama per 2 darbo dienas.

49. Susirinkimui pasibaigus, klientas yra palydimas iki priimamojo durų ir išleidžiamas.

50. Telekonferencija organizuojama taip pat, kaip susitikimai, papildomai laikantis pokalbio telefonu taisyklių.

51. Įstaigos atstovas prireikus susitinka su klientu pastarojo patalpose. Tokio susitikimo metu galioja pirmiau išvardytos taisyklės.

V SKYRIUS KONFLIKTŲ SPRENDIMAS

52. Įstaigos atstovas įdėmiai išklauso nepatenkintą klientą, išsklaido kliento nepasitenkinimą, bandymą išprovokuoti konfliktą, nesukelia konflikto pats.

53. Įstaigos atstovas aiškinasi ir tikslinasi nepasitenkinimo priežastis. Įstaigos atstovas atsiprašo, jeigu jis ar jo atstovaujama institucija suklydo.

54. Pagal galimybes įstaigos atstovas stengiasi išspręsti problemą bendravimo metu. Jei to padaryti nepavyksta, institucijos atstovas informuoja klientą apie tolesnį problemos sprendimo terminą ir eigą arba informuoja, per kiek laiko jis paskambins klientui ir praneš apie tolesnį problemos sprendimą ir eigą. Apie pastaruosius atvejus įstaigos atstovas praneša tiesioginiam vadovui.

55. Į rašytinius klientų skundus atsakoma raštu. Į žodžiu išsakytus skundus atsakoma žodžiu (tiesiogiai arba telefonu), į elektroniniu paštu gautus klientų skundus atsakoma elektroniniu paštu.

56. Jei klientas savo elgesiu ar žodžiais provokuoja įstaigos atstovą, šis turi paprašyti kliento to nedaryti, leisti klientui išsakyti, konstruktyviai išsiaiškinti kritikos ir pykčio priežastį ir sutarti su klientu dėl tolesnių veiksmų.

57. Įstaigos atstovas vengia šių situaciją bloginančių veiksmų: ginčijimosi dėl faktų, išankstinio kalbėjimo apie sprendimą, kalbėjimo apie tai, ko įstaiga negali padaryti, gynimosi pozicijos.

58. Jeigu kliento elgesys yra neadekvatus arba turi akivaizdžių nusikaltimo, baudžiamojo nusižengimo ar administracinio nusižengimo (toliau – teisės pažeidimai) požymių, įstaigos atstovas turi teisę tokio asmens neaptarnauti ir privalo tuojau pat pranešti apie šio asmens elgesį savo tiesioginiam vadovui. Šio vadovo teikimu ir įstaigos vadovo sprendimu apie prašymą žodžiu teikiančio asmens elgesį, turintį akivaizdžių teisės pažeidimo požymių, pranešama kompetentingoms institucijoms.

59. Klientų skundai nagrinėjami vadovaujantis [Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymu](#).

VI SKYRIUS APTARNAVIMO KONTROLĖ

60. Įstaiga atlieka klientų aptarnavimo kokybės vertinimą. Kokybės vertinimas atliekamas vykdant vidinę stebėseną ir atliekant išorinę stebėseną – klientų vertinimą.

61. Vidinė stebėseną vykdoma vertinant įstaigos procesų rezultatus (pvz., prašymų nagrinėjimą).

VII SKYRIUS BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

62. Tvarka yra įstaigos įvaizdžio ir teisėto bendradarbiavimo su klientais kūrimo dalis, siekiant plėtoti ir tobulinti aptarnavimo aplinką, kurioje valstybės institucijos atlieka patikimų, palankių ir atsakingų partnerių vaidmenį.

63. Įstaigoje turi būti užtikrinta aukšta aptarnavimo kokybė ir dalykiški santykiai su visais klientais.

64. Įstaigos vadovas užtikrina, kad įstaigos interneto svetainėje būtų paskelbtas ši tvarka ir, įstaigos nuomone, kita svarbi informacija, susijusi su asmenų aptarnavimu.

65. Įstaiga privalo inicijuoti klientų aptarnavimą gerinančius teisėkūros procesus, jeigu pastebi, kad teisės aktų nuostatomis pažeidžiami teisėti interesai ar trukdoma užtikrinti kokybišką klientų aptarnavimą.