

ŪKIO SUBJEKTŲ IR JŲ ATSTOVŲ APTARNAVIMO VIEŠOJO ADMINISTRAVIMO SUBJEKTUOSE STANDARTAS

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Ūkio subjektų ir jų atstovų (toliau – klientų) aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose standartu (toliau – Standartas) reglamentuojamas verslo klientų aptarnavimas viešojo administravimo subjektuose (toliau – institucijos). Standarto 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. Standartu siekiama įgyvendinti principą – užtikrinti pakankamą valstybės institucijų dėmesį verslo klientams, siekiant išsiaiškinti jų poreikius, juos kokybiškai aptarnauti, profesionaliai, greitai surasti tinkamus jų teisėtus poreikius atitinkančius sprendimus ir taip prisidėti prie valstybės ekonomikos augimo skatinimo.

3. Šiame Standarte neaptais atvejais, institucija, nagrinėdama ūkio 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. Institucija užtikrina, kad už klientų aptarnavimą atsakingi padaliniai paskirtų už verslo klientų aptarnavimą atsakingus asmenis, kurie rūpintųsi visu aptarnavimo procesu nuo pirmosios užklausos iki galutinio problemos ar klausimo išsprendimo.

5. Didiesiems ūkio subjektams (stambaus verslo subjektams) yra priskiriamas konkretus kontaktinis asmuo – verslo klientus aptarnaujantis aukštos kvalifikacijos valstybės tarnautojas, institucijos darbuotojas ar kitas institucijai atstovaujantis asmuo (toliau – institucijos atstovas)), kuris yra atsakingas už visus proceso metu iškilusius klausimus, todėl klientui nėra poreikio kreiptis pagalbos bendruoju telefonu.

6. Atsakingi už verslo klientų aptarnavimą institucijos atstovai užtikrina, kad standartiniais atvejais klientui, norinčiam tos pačios įstaigos ar institucijos viduje gauti vieno tipo dokumentą ar išspręsti bet kokią kitą klausimą, užtektų bendrauti su vienu aptarnaujančiu institucijos atstovu.

7. Atsakingi už verslo klientų aptarnavimą institucijos atstovai užtikrina, kad klientui, norinčiam gauti informaciją apie problemos sprendimo eigą ir išspręsti papildomus klausimus, užtenka užklausas siųsti paskirtam institucijos atstovui.

8. Jeigu institucija ar įstaiga yra įsidedusi vieno langelio principą, kuri rekomenduojama įsidedti, ar užtikrina aptarnavimą kitais specialiais aptarnavimo kanalais (telefonas, svetainė ir pan.), kurie yra skirti verslo klientams, tada reikalavimas turėti už verslo klientų aptarnavimą atsakingus institucijos atstovus nėra taikomas, išskyrus atvejus, kai kreipiasi didžiųjų ūkio subjektų atstovai (stambaus verslo klientai), kuriems užtikrinamas specialus aptarnavimas. Didžiųjų ūkio subjektų sąrašą, priklausomai nuo institucijos teikiamų paslaugų pobūdžio, sudaro pati institucija pagal savo pačios nustatytus kriterijus. Institucija užtikrina, kad šis sąrašas būtų laiku atnaujinamas, visų pirma atsižvelgdama į naujų stambaus verslo subjektų atėjimą į Lietuvos rinką.

9. Atsakingi už verslo klientų aptarnavimą institucijos atstovai yra pasirengę valdyti numatomą aptarnavimo (paslaugos teikimo) laiką, pagal savo kompetenciją teikti pagrįstas, efektyvias ir vienodas paslaugas, įsigilinti į teisėtus kliento poreikius, bendradarbiauti su kitais institucijos padaliniais ir kitomis įstaigomis, kad patenkintų teisėtus kliento lūkesčius.

10. Institucija užtikrina verslo klientams pakankamą ir aišką su institucijos administruojama sritimi susijusios informacijos pateikimą ir konsultavimą ir taip padeda klientui atitikti keliamus reikalavimus.

11. Spręsdama kliento klausimus, institucija užtikrina skaidrumą, nešališkumą ir profesionalumą.

12. Institucija užtikrina, kad patalpos, kuriose aptarnaujamas ar priimamas klientas, būtų reprezentatyvios ir patogiai pasiekiamos.

13. Institucija užtikrina klientų aptarnavimo procesų įrašų ir bet kokios verslo klientų perduotos institucijai informacijos pateikimą ir saugojimą (pvz., tai gali būti informacinės sistemos, el. paštas, specialios formos).

14. Jeigu paskirtas institucijos atstovas pats vyksta pas klientą, jis turi turėti visas reikiamas priemones tiesioginiam darbui atlikti.

III SKYRIUS

KLIENTO APTARNAVIMO PROCESUI KELIAMI REIKALAVIMAI

15. Institucija, gavusi verslo kliento prašymą, paklausimą ar kitą užklausą (pvz., dėl su kliento klausimu susijusių darbų ar veiksmų eigos) elektroniniu paštu, užtikrina, kad atsakingas institucijos atstovas per 1 darbo dieną klientui atsakytų elektroniniu paštu, išskyrus tuos atvejus, kai institucija turi skubiai reaguoti ir pateisinti teisėtus kliento lūkesčius. Tada skambinama telefonu. Telefonu aptartus klausimus institucijos atstovas taip pat trumpai aptaria (režiumuoja) klientui siunčiamame elektroniniame laiške. Jeigu atsakymo negalima pateikti per 1 darbo dieną, institucijos 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.

16. Institucija užtikrina, kad visos kliento užklaustos ir paklausimai būtų registruojami.

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

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

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

20. Institucija 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, institucija apie jas informuoja klientą ir pagal poreikį organizuoja susitikimą su klientu, kad aptartų tolesnį sprendimo įgyvendinimo procesą.

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

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

23. Aptarnavimo metu klientai nesiunčiami į kitus institucijos padalinius, paskirtas institucijos atstovas pats atlieka visas pagrindines aptarnavimo funkcijas.

24. Spręsdama kliento klausimą, institucija nereikalauja iš kliento informacijos, kurią turi kitos institucijos, o ją gauna pati.

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

26. 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 institucija organizuoja bendrą institucijų susitikimą su klientu, kuriame iškelia ir įvertina teisėtas klientui tinkamas sprendimo alternatyvas.

27. Sprendžiant strateginio lygmens klausimus (pvz., sprendžiant strateginius investicijų plėtros, naujų darbo vietų kūrimo klausimus), prireikus klientui dėmesį, susitikdama su juo, parodo institucijos vadovybę.

IV SKYRIUS BENDRAVIMAS SU KLIENTU

28. Institucijos atstovas, sutikdamas klientą, pasisveikina pirmasis. Jeigu su klientu bendraujama telefonu, institucijos atstovas pasisveikina ir pasako savo vardą. Susitikimo su klientu pradžioje, jeigu klientas institucijos atstovo nepažįsta, institucijos atstovas prisistato, įteikia savo vizitinę kortelę, išklauso kliento prisistatymą ir glaustai pristato ar aptaria temas, kurios bus aptariamoms per susitikimą, taip įsitikindamas, kad tai atitinka kliento poreikius.

29. Skambindamas ar atsiliepęs telefonu, institucijos atstovas nurodo, kuriai institucijai jis atstovauja ir pasako savo vardą.

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

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

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

33. 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, institucijos atstovas jam turi parašyti elektroninį laišką.

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

35. Klientas aptarnaujamas valstybine kalba. Jeigu klientas jos nesupranta, institucija užtikrina galimybę klientui būti aptarnaujamam anglų kalba. Institucijos 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](#)) kita kliento pageidaujama kalba.

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

37. Jei klientui atsakoma elektroniniu paštu, negali būti persiunčiamas institucijos atstovų susirašinėjimas.

38. Elektroniniame laiške, siunčiamame klientui, institucijos atstovas nurodo savo padalinį, pareigas, vardą ir pavardę, taip pat savo telefono numerį.

39. Elektroniniame laiške, jeigu klientas nepageidauja kitaip, vartojami lietuviški rašmenys. Institucija taip pat užtikrina, kad klientas, jeigu yra poreikis, gautų atsakymą anglų kalba.

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

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

42. Susitikimo su klientu savo darbo vietoje metu institucijos atstovas nepalieka kliento vieno. Jeigu institucijos atstovui būtina trumpam palikti klientą, pastarasis yra informuojamas, kodėl ir

kuriam laikui yra paliekamas ir jo prašoma palaukti. Grįžęs institucijos atstovas privalo padėkoti klientui, kad palaukė ir tik tada tęsti pokalbį.

43. Kalbėdamasis su klientu telefonu institucijos atstovas turi būti malonus, aktyvus ir susikaupęs, atsiminti kliento pateiktus faktus ir prireikus jais pasinaudoti. Pokalbio metu institucijos atstovas pateikia tikslius 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 užklausa, sukonkretinti poreikį.

44. Institucijos atstovas nekommentuoja kitų institucijų elgesio, neapartinėja kitų, jei tai gali girdėti nors vienas klientas.

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

46. Pasibaigus pokalbiui, institucijos atstovas pasižymi kliento pateiktą informaciją ir tolesnei aptarnavimo eigai reikalingus faktus.

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

48. Susirinkimo metu mobiliųjų telefonų garsas turi būti išjungiamas.

49. 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.

50. 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.

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

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

53. Institucijos atstovas prireikus susitinka su klientu pastarojo patalpose, biure. Tokio susitikimo metu galioja pirmiau išvardytos taisyklės.

V SKYRIUS KONFLIKTŲ SPRENDIMAS

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

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

56. Pagal galimybes institucijos 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 institucijos atstovas praneša tiesioginiam vadovui.

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

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

59. Institucijos atstovas vengia šių situaciją bloginančių veiksmų: ginčijimosi dėl faktų, išankstinio kalbėjimo apie sprendimą, kalbėjimo apie tai, ko institucija negali padaryti, gynimosi pozicijos.

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

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

VI SKYRIUS APTARNAVIMO KONTROLĖ

62. Institucija nustato klientų aptarnavimo kokybės tikslus ir pagrindinius aptarnavimo kokybės vertinimo rodiklius.

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

64. Vidinė stebėseną vykdoma vertinant institucijos procesų rezultatus (pvz., prašymų nagrinėjimą), tiesioginis vadovas ar už kokybės valdymą atsakingas asmuo atlieka aptarnavimo stebėseną, taikydamas slapto kliento (telefonu) metodą.

65. Išorinė stebėseną vykdoma atliekant anonimines klientų apklausas. Išorinė stebėseną institucijai padeda nustatyti ar:

65.1. klientams patogus institucijos nustatytas klientų priėmimo laikas;

65.2. jiems tenka ilgai laukti priėmimo;

65.3. jie mandagiai aptarnaujami;

65.4. jiems rūpimi klausimai sprendžiami pakankamai kvalifikuotai;

65.5. juos patenkina atsakymų į prašymus, užklausas ar skundus pateikimo terminai;

65.6. jie informuoti apie veiksmus, kurių institucija ėmėsi nagrinėdama jų klausimus;

65.7. kitus klientams rūpimus klausimus, susijusius su aptarnavimu.

66. Institucija numato klientus aptarnaujančių institucijos atstovų darbo užmokesčio (pagal galimybes) su aptarnavimo kokybe susietą kintamąją darbo užmokesčio dalį.

VII SKYRIUS BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

67. Standartas yra institucijų įvaizdžio ir teisėto bendradarbiavimo su verslo atstovais kūrimo dalis, siekiant plėtoti ir tobulinti aptarnavimo aplinką, kurioje valstybės institucijos atlieka patikimą, palankių ir atsakingų partnerių vaidmenį.

68. Institucijose turi būti užtikrinta aukšta aptarnavimo kokybė ir dalykiški santykiai su verslo klientais.

69. Institucijos vadovas turi užtikrinti, kad institucijos interneto svetainėje būtų paskelbtas šis ar konkrečiai institucijai pritaikytas standartas ir, institucijos nuomone, kita svarbi informacija, susijusi su asmenų aptarnavimu.

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