

PATVIRTINTA  
Šiaulių dailės galerijos  
direktorius 2021 m. gruodžio 29 d.  
įsakymu Nr. V-42 (1.1)

## KLIENTŲ APTARNAVIMO ŠIAULIŲ DAILĖS GALERIJOJE STANDARTAS

### I. SĄVOKOS IR SUTRUMPINIMAI

- 1.1. **Darbuotojas** – Šiaulių dailės galerijos darbuotojas, dirbantis pagal darbo sutartį.
- 1.2. **Klientų aptarnavimas** – administracinės ar kitokio pobūdžio paslaugos suteikimas, lankytojų, menininkų, edukacijų dalyvių ir kt. (toliau – klientai) konsultavimas, informacijos teikimas.
- 1.3. **Standartas** – Šiaulių dailės galerijos klientų aptarnavimo standartas.
- 1.4. **Įstaiga** – Šiaulių dailės galerijos klientus aptarnaujantis personalas.
- 1.5. **TA** – Teisės aktas (-ai).

### II. STANDARTO PASKIRTIS

2.1. Įstaigos klientų aptarnavimo standartas (toliau – Standartas) – vieša ir savanoriškai inicijuota deklaracija, kurioje nustatomi klientų aptarnavimo principai ir įstaigos įsipareigojimai. Darbuotojai jų laikosi teikdami visas paslaugas / atsakydami į pateiktus klausimus / sprendami konfliktus ir kitose susijusiose situacijose.

2.2. Standartas yra parengtas tam, kad paslaugas gaunantys asmenys – klientai – būtų aptarnaujami vienodai kokybiškai visos įstaigos mastu ir skirtingose situacijose. Standarto taikymas skatina nuolatinį įstaigos veiklos tobulinimą, sudaro sąlygas plėsti ir gerinti bendradarbiavimą tarp įstaigos darbuotojų ir klientų.

2.3. Aptarnaudami klientus, įstaigos vadovai ir darbuotojai vadovaujasi galiojančiais teisės aktų (toliau – TA) reikalavimais ir Standartu. Jei galiojančiuose TA nustatyti reikalavimai Standartui prieštarauja, galioja TA nustatyti reikalavimai.

### III. DARBO PRINCIPAI IR KLIENTŲ APTARNAVIMO TIKSLAI

**3.1. Darbo principai.** Darbuotojai savo veikloje vadovaujasi šiais, Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme įvardintais, principais:

Įstatymo viršenybė – įstaigos darbuotojų veikla atitinka aktualius teisinius pagrindus. Visi administraciniai aktai yra pagrįsti įstatymu.

Objektyvumas – sprendimų priėmimas ir kiti oficialūs veiksmai yra nešališki ir objektyvūs.

Proporcingumas – administracinio sprendimo mastas ir jo vykdymo priemonės yra būtinos ir pagrįstos.

Nepiktnaudžiavimas valdžia – darbuotojai nevykdo veiklos, neturėdami tam suteiktų įgaliojimų arba nepriiminėja sprendimų pagal savo kompetenciją siekiant kitų, negu teisės aktuose nustatyta, tikslų.

Efektyvumas – darbuotojai jiems skirtus išteklius naudoja ekonomiškai ir siekia rezultatų kuo mažesnėmis sąnaudomis.

Subsidiarumas – sprendimai priimami ir įgyvendinami tuo lygiu, kuriuo jie yra efektyviausi.

Lygiateisiškumas – darbuotojai savo veikloje atsižvelgia į tai, kad įstatymui visi asmenys yra lygūs (nepaisant lyties, rasės, tautybės, amžiaus, kalbos ir kitų aplinkybių).

Skaidrumas – įstaigos veikla yra vieša, išskyrus įstatymu nustatytus atvejus.

Atsakomybė už priimtus sprendimus – darbuotojai, priimdami administracinius sprendimus, prisiima atsakomybę už jų sukeltus padarinius.

Naujovės ir atvirumas permainingoms – darbuotojai ieško naujų ir veiksmingų būdų, kaip spręsti problemas ir nuolat mokytis iš gerosios patirties.

Išsamumas – į prašymus ir skundus darbuotojai atsako aiškiai ir argumentuotai.

### **3.2. Klientų aptarnavimo tikslai**

Įstaigos darbuotojai klientus aptarnauja pagal galiojančių teisės aktų nuostatas ir siekia šių Įstaigos klientų aptarnavimo tikslų:

Dėmesys kokybei – nuolat siekti aukštos laiku pateikiamų rezultatų kokybės.

Profesionalumas – bendrauti profesionaliai, kurti bendradarbiavimo kultūrą tarp įstaigos ir klientų. Visais atvejais išlikti nešališki ir objektyvūs.

Tobulėjimas – nuolat tobulinti įstaigos procesus ir procedūras, siekiant atitikti augančius klientų lūkesčius ir reikalavimus kokybei. Siekti išnaudoti technologijų teikiamas galimybes klientų aptarnavimo kokybei gerinti.

Informavimas – teikti tik maksimaliai tikslią ir savalaikę informaciją. Laikytis teisės aktų, reglamentuojančių asmens duomenų apsaugą.

Pagarba kolegoms – palaikyti ir skatinti kolegas, siekiančius profesinio tobulėjimo tikslų. Tinkamai atstovauti įstaigą visose profesinėse veiklose. Užtikrinti draugišką ir darnią darbo aplinką. Bendradarbiauti sprendžiant su klientų aptarnavimu susijusius iššūkius.

## **IV. ASMENS DUOMENŲ APSAUGA**

4.1. Šiaulių dailės galerijoje taikoma privatumo politika, o kliento asmens duomenys tvarkomi remiantis šiais principais:

Tikslo apribojimas – įstaiga duomenis renka ir tvarko apibrėžtais ir teisėtais tikslais, nustatytais prieš renkant duomenis; toliau jų netvarko su tikslais nesuderinamu būdu.

Teisėtumas – įstaiga duomenis tvarko turėdama kliento sutikimą, įgyvendindama teisės aktuose numatytą pareigą, vykdydama su klientu sudarytą sutartį, remdamasi bent vienu kitu teisėtu duomenų tvarkymo pagrindu.

Sąžiningumas ir skaidrumas – kliento atžvilgiu duomenys tvarkomi teisėtu, sąžiningu ir skaidriu būdu.

Tikslumas ir duomenų kiekio mažinimas – įstaiga užtikrina, kad duomenys būtų tikslūs ir, jei to reikia dėl duomenų tvarkymo, nuolat atnaujinami. Netikslūs ar neišsamūs duomenys ištaisomi, papildomi, sunaikinami arba sustabdomas jų tvarkymas. Įstaiga imasi visų pagrįstų priemonių užtikrinti, kad duomenys, kurie nėra tikslūs (atsižvelgiant į jų tvarkymo tikslus), būtų nedelsiant ištrinami arba ištaisomi. Tvarkomi adekvatūs, tinkami ir tik tokie duomenys, kurių reikia siekiant tikslų, dėl kurių jie yra tvarkomi.

Saugojimo trukmės apribojimas – duomenys saugomi tokia forma, kuri leidžia kliento tapatybę nustatyti ne ilgiau negu to reikia pasiekti tų duomenų rinkimo ir tvarkymo tikslus.

Vientisumas ir konfidencialumas – duomenys tvarkomi tokiu būdu, kad, taikant atitinkamas technines ar organizacines priemones, būtų užtikrintas tinkamas jų saugumas, įskaitant apsaugą nuo duomenų tvarkymo be leidimo, neteisėto jų tvarkymo, netyčinio praradimo, sunaikinimo, sugadinimo.

Pritaikytoji apsauga – įstaiga, tiek nustatydamą duomenų tvarkymo priemones, tiek jų tvarkymo metu, taiko tinkamas technines ir organizacines priemones, kuriomis įgyvendinami duomenų apsaugos principai. Į duomenų tvarkymą integruojamos apsaugos priemonės, kurių tikslas yra atitikti Europos Sąjungos Bendrojo asmens duomenų apsaugos reglamento reikalavimus ir apsaugoti klientų teises.

## **V. BENDRAVIMAS IR INFORMACIJOS TEIKIMAS**

5.1. Aptarnaudami klientus, įstaigos darbuotojai:

5.1.1. bendrauja nuotoliniu bendravimo būdu (telefonu / el. paštu);

- 5.1.2. bendrauja susitikus įstaigoje (informaciniame centre / darbo vietose);
- 5.1.3. vartoja tinkamus (norminius) profesinius terminus ir frazes;
- 5.1.4. vengia klientams nesuprantamų sutrumpinimų / sąvokų.
- 5.1.5. bendraudami prisiderina prie klientų žinių lygio.

## **VI. APTARNAVIMAS ATVYKUS Į ĮSTAIGĄ**

6.1. Pasitikdamas klientą, darbuotojas pasisveikina ir, priklausomai nuo situacijos / darbo pobūdžio, prisistato. Pokalbį pradeda pagarbiai ir be išankstinių nuostatų / vertinimo. Yra mandagus, viso pokalbio metu elgiasi paslaugiai, supratingai ir dalykiškai.

6.2. Darbuotojas vertina kliento laiką. Susitikimo metu nekalba mobilaus ar fiksuoto ryšio telefonu, nebendrauja su kolegomis (išskyrus tuos atvejus, kai tema yra tiesiogiai susijusi su kliento poreikiais). Jei pokalbio metu suskamba telefonas, darbuotojas atsiprašo kliento, → atsiliepia telefonu, → atsiprašo skambinančiojo ir → informuoja, kad jam perskambins vėliau.

6.3. Darbuotojas klientą aptarnauja (a) pagal sudarytą klientų eilę arba (b) iš anksto sutartu metu darbo vietoje / informaciniame centre. Jei klientas atvyksta į darbuotojo darbo vietą iš anksto nesusitaręs, o darbuotojas tuo metu neturi galimybių kliento priimti, jis kliento atsiprašo ir pasiūlo sutarti kitą laiką susitikimui.

6.4. Jei susitikimas vyksta darbuotojo darbo vietoje, darbuotojas nepalieka kliento vieno. Jei susitikimas vyksta informaciniame centre ir palikti klientą yra būtina dėl tiesiogiai su aptarnavimu susijusių klausimų, darbuotojas jį informuoja, kodėl ir kuriam laikui jis yra paliekamas; paprašo palaukti. Grįžęs, prieš tęsdamas pokalbį, klientui padėkoja.

6.5. Klientų akivaizdoje darbuotojas nekritikuoja kitų klientų ir kolegų. Iškilusius klausimus/konfliktus ar iššūkius sprendžia baigęs aptarnauti klientą.

6.6. Susitikimo pabaigoje darbuotojas pasiteirauja kliento, ar viskas jam yra aišku / ar klientas turi kitų klausimų. Jei neaptartų ir neišspręstų klausimų nelieka, pagarbiai atsisveikina ir palinki geros dienos.

## **VII. APTARNAVIMAS TELEFONU**

7.1. Kalbėdamas su klientu telefonu, darbuotojas visais atvejais išlaiko dalykišką ir mandagų balso toną. Kalba greičiu, leidžiančiu klientui sekti mintį.

7.2. Susisiekęs su pašnekovu (nepaisant to, kuris – darbuotojas ar klientas – yra skambučio iniciatorius), darbuotojas pasisveikina ir trumpai prisistato (vardas, pavardė, pareigos). Jei skambina pats, pokalbio pradžioje patikslina kliento tapatybę (vardas, pavardė) ir pristato pokalbio tikslą. Pokalbio pradžioje pasiteirauja, ar klientas tuo metu gali kalbėti.

7.3. Kalbėdamas su klientu telefonu, darbuotojas visą savo dėmesį skiria pokalbiui (t. y., neatlieka kitų, pašalinių, užduočių).

7.4. Jei, paskambinus klientui, jis neatsiliepia ar skambutį atmeta ir netrukus neperskambina, darbuotojas jam skambina pakartotinai, bet ne anksčiau, kaip po pusvalandžio.

7.5. Jei darbuotojas nėra savo darbo vietoje kliento skambučio metu / negali atsiliiepti dėl kitų priežasčių, jis perskambina klientui artimiausiu galimu metu.

7.6. Pokalbio metu darbuotojas naudojami kliento suteikta informacija ir atsižvelgia į visas aktualias aplinkybes. Teikia tikslus atsakymus, kontroliuoja pokalbio trukmę, be dėmesio nepalieka kliento teikiamų klausimų, nusiskundimų ar prieštaravimų. Prireikus, laiku (kuo anksčiau) užduoda klausimus, padedančius nustatyti problemą ir sukonkretinti kliento poreikius.

7.7. Jei atsakymai į kliento klausimus yra prieinami viešoje erdvėje darbuotojas kliento pasiteirauja, ar jis turi galimybę naudotis internetu. Jei taip, klientą informuoja apie prieinamą informaciją ir paaiškina, kaip ją pasiekti. Jei ne, atsako klientui kylančius klausimus / suteikia informaciją.

7.8. Jei darbuotojui reikia papildomos informacijos tiksliam ir išsamiam atsakymui pateikti, apie tai jis informuoja klientą ir paprašo palaukti (nurodo apytikrį laukimo laiką). Prireikus, sutaria laiką pakartotiniam skambučiui.

7.9. Jei paskambinusiame klientui darbuotojas padėti negali (t. y., neturi kompetencijos spręsti kliento klausimą), jis atsiprašo ir nukreipia į reikiamos kompetencijos specialistą.

7.10. Darbuotojas pokalbį su klientu baigia, kai abi pusės išsprendžia visus klausimus / gauna reikiamus atsakymus arba sutaria dėl tolesnių veiksmų. Padėkoja klientui ir palinki geros dienos.

## **VIII. APTARNAVIMAS EL. PAŠTU**

8.1. Bendraudamas el. paštu, darbuotojas vartoja trumpas ir aiškias sakinių konstrukcijas, naudoja lietuviškus rašmenis (išskyrus atvejus, kai aptarnauja klientą užsienio kalba). Atsižvelgia į galimą kliento reakciją („iš anksto praneša“, „apgailėstauja“, „atsižvelgia“, „kilus klausimams, kviečia konsultuotis nurodytais kontaktais“, kt.).

8.2. El. laiško apačioje darbuotojas nurodo savo pareigas, vardą, pavardę ir telefono numerį. Atsakydamas į kliento laiškus, nepersiunčia susirašinėjimo su kolegomis (išskyrus atvejus, kai kolegų / išorės institucijų el. laiškas tiesiogiai atsako į klientų klausimus / išsprendžia problemą).

8.3. Prieš išsiųsdamas el. laišką, darbuotojas atidžiai perskaito visą tekstą; prireikus, peržiūri ankstesnę korespondenciją su klientu.

8.4. Klientui paprašius (ar pareikalavus) rašytinio atsakymo ir kai korespondencija yra registruojama įstaigos dokumentų registruose, darbuotojas parengia dalykišką ir išsamų raštą, pagrįstą galiojančiomis tvarkomis ar TA. Rašytiniai atsakymai į kliento paklausimus turi būti išsamūs ir pagarbūs, aiškiai apibūdinantys kliento situaciją ir, jeigu įmanoma ir aktualu, siūlantys galimus klausimo sprendimo būdus. Darbuotojas užtikrina, kad atsakymas nėra dviprasmiš; prireikus, pateikia nuorodas į ankstesnę korespondenciją ar klientui prieinamą aktualią informaciją.

8.5. Į klientų el. laiškus darbuotojas atsako artimiausiu galimu metu (priklausomai nuo darbo krūvio ir ankstesnių darbinių įsipareigojimų). Vertindamas kliento laiką, išlaiko operatyvumą ir neviršija maksimalaus atsakymo pateikimo termino (atsakymams raštu – 10 darbo dienų).

## **IX. KLIENTŲ APTARNAVIMO APLINKA IR REPREZENTACIJA**

9.1. Darbuotojai į įstaigą atvykusius klientus aptarnauja informaciniame centre. Iš anksto sutarus susitikimą darbuotojo darbo vietoje / kitoje vietoje, jis apie tikslią susitikimo vietą klientą informuoja iš anksto (el. paštu / telefonu).

9.2. Darbuotojai įstaigos duris atrakina tiksliai nurodytu laiku / keliomis minutėmis anksčiau.

9.3. Darbuotojo kabinetas ir darbo vieta visuomet yra švari ir tvarkinga. Ant darbo stalo nėra asmeninių (su darbu nesusijusių, kliento dėmesį galinčių blaškyti) daiktų (pvz., asmeninės knygos, kosmetika, maistas ir gėrimai).

9.4. Priimdamas klientą, darbuotojas visada pasiūlo atsisėsti; tam darbo aplinka turi būti parengta iš anksto.

9.5. Įstaiga yra visada parengusi tinkamam klientų aptarnavimui.

9.6. Prieš palikdamas darbo vietą, darbuotojas į saugią vietą padeda antspaudus / dokumentus su konfidencialia informacija ir asmens duomenimis / atsijungia nuo asmeninės paskyros, prireikus – išjungia kompiuterio ekraną. Pasibaigus susitikimui bendro naudojimo susitikimų salėje, darbuotojas palieka patalpas tvarkingas, o duris užrakina.

9.7. Darbuotojas dėvi tvarkingą, dėmesio neblaškančią ir švarią aprangą (renkasi atitinkamą makiažą / šukuoseną). Aptarnaujantys darbuotojai segi identifikacines korteles.

## **X. BENDROSIOS APTARNAVIMO TAISYKLĖS**

### **POŽIŪRIS**

10.1. Įstaigos klientai turi jaustis laukiami, o geriausias būdas šito pasiekti – pademonstruoti, kad bet kuriuo metu ir aptarnavimo kanalu darbuotojas yra pasirengęs ir norintis juos aptarnauti.

10.2. Darbuotojas visada stengiasi mąstyti pozityviai ir ieškoti sprendimų, o ne pasiteisinimų.

10.3. Darbuotojas brangina kliento laiką, stengiasi rasti optimalų sprendimą ir nesukelti jam papildomų rūpesčių.

10.4. Darbuotojas informuoja klientą, kai aptarnaujant atsiranda trukdžių ar įsivelia klaidų ir iškart jo atsiprašo.

10.5. Darbuotojas vadovaujasi naujausia informacija ir visada žino, kur prireikus ieškoti pagalbos ir naudingos informacijos.

10.6. Darbuotojas domisi ir randa laiko naujovėms, permainoms ir skiria laiko aktualiai medžiagai bei informacijai išsinagrinėti.

10.7. Kalbėdamas apie įstaigą bei kolegas, darbuotojas pabrėžia teigiamus dalykus. Darbuotojas klientų akivaizdoje nekalba asmeniniais klausimais ir nekritikuoja kitų klientų, darbuotojų, vadovų, teikiamų paslaugų, darbo pobūdžio. Gavęs pastabą iš kliento, darbuotojas padėkoja už informaciją bei stengiasi į tai atsižvelgti.

## **KONTAKTO SU KLIENTU UŽMEZGIMAS**

10.8. Pasitikdamas klientą, darbuotojas pasisveikina ir, priklausomai nuo situacijos / darbo pobūdžio, prisistato.

10.9. Bendraudamas su klientu darbuotojas savo kūno išraiška turi parodyti, kad klientas laukiamas.

10.10. Darbuotojas stengiasi prisitaikyti prie kliento, nebūti įkyrus ir ieško kiekvienam klientui labiausiai tinkančio bendravimo būdo.

10.11. Aptarnaudamas vieną klientą, darbuotojas turi parodyti dėmesį kitiems laukiantiems klientams pažvelgdamas į juos ir nusišypsodamas.

## **BENDRAVIMO KALBA**

10.12. Paprastai pokalbį darbuotojas pradeda lietuvių kalba. Klientui pageidaujant kalbėti kalba, kurios darbuotojas gerai nemoka, darbuotojas atsiprašo, randa reikiama kalba kalbantį kolegą ir bendravimą perduoda jam.

10.13. Darbuotojas kalba paprasta kalba, pagarbiai, mandagiai ir maloniai, stengiasi vartoti klientui suprantamus žodžius, vengia mažybinių žodžių, laikosi bendravimo etiketo. Darbuotojas žino, kad dalykinė terminologija, santrumpos ir kasdienis žargonas gali kelti nesusipratimų, todėl sudėtingus terminus paaiškina paprastai ir aiškiai, bendraudamas stengiasi prisitaikyti prie kliento.

## **XI. APTARNAVIMAS BAIGIANTIS DARBO LAIKUI**

11.1. Pasibaigus darbo laikui, darbuotojas turi aptarnauti tą klientą, kurį priėmė iki darbo laiko pabaigos.

11.2. Visus kitus laukiančius klientus darbuotojas perspėja apie besibaigiantį darbo laiką ir informuoja, kiek dar klientų jis spės aptarnauti.

## **XII. APTARNAVIMAS ESANT YPATINGOMS SITUACIJOMS**

12.1. Jei pokalbio metu suskamba telefonas, darbuotojas atsiprašo kliento, atsiliepia telefonu, atsiprašo skambinančiojo ir paprašo telefono numerio bei informuoja, kad jam perskambins vėliau. Darbuotojas, baigęs aptarnauti klientą, esantį Savivaldybėje, susisiekiama su klientu, skambinusiu

telefonu. Jei klientas prieštarauja ir (ar) konfliktuoja, kad darbuotojas atsilieptų telefonu, šis į skambutį nereaguoja.

12.2. Kai darbuotojas dirba kitus darbus, atvykus klientui, darbuotojas turi juos atidėti ir jį aptarnauti.

12.3. Jei klientas akivaizdžiai nusiteikęs agresyviai ir įžeidinėja, jo elgesys kelia pavojų darbuotojams ar kitiems klientams, apie tai būtina informuoti skyriaus vadovą, stengtis mandagiai užbaigti pokalbį ir paprašyti kliento išeiti iš patalpų. Prireikus darbuotojas gali iškviesti policiją ar apsaugos tarnybą.

12.4. Klientai, atrodantys ir (ar) apsvaigę nuo alkoholio, narkotinių ir (ar) psichotropinių medžiagų, neaptarnaujami. Prireikus darbuotojas gali iškviesti policiją ar apsaugos tarnybą.

12.5. Jei klientas rodo manipuliavimo ženklus, darbuotojas nereaguoja į bet kokias emocijas demonstruojančius klientus ir aptarnauja juos įprasta tvarka.

12.6. Jeigu kliento elgesys turi akivaizdžių baudžiamojo arba administracinio nusižengimo (toliau – teisės pažeidimai) požymių (pvz., kyšininkavimas, prekyba poveikiu, sukčiavimas, nusikaltimai aplinkai ir žmonių sveikatai, diskriminavimas, apgaulingas apskaitos tvarkymas), darbuotojas privalo iškart apie tai pranešti savo tiesioginiam vadovui. Apie kliento elgesį/pareiškimus, turinčius akivaizdžių teisės pažeidimo požymių, praneša atitinkamoms (šiuo klausimu kompetentingoms) įstaigoms.

### **XIII. PROBLEMŲ SPRENDIMAS**

13.1. Klientų skundus darbuotojas nagrinėja vadovaudamasis aktualiais teisės aktais (Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymas, Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimas Nr. 875 „Dėl prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“).

13.2. Darbuotojas visada turi stengtis, kad būtų išspręsta kliento pretenzija ar skundas ir nekiltų konfliktinė situacija.

13.3. Kilus nesusipratimui su klientu, darbuotojas išsiaiškina aplinkybes, kad suprastų kliento nuomonę ir problemos esmę. Aiškindamas darbuotojas vadovaujasi faktais ir sąlygomis.

13.4. Jei įmanoma, su klientu konfliktinėje situacijoje bendraujama taip, kad negirdėtų kiti klientai.

13.5. Jei kilo konfliktas su klientu ir jis reikalauja pasikalbėti su tiesioginiu vadovu, darbuotojas kreipiasi pagalbos į tiesioginį vadovą.

13.6. Jei įmanoma, darbuotojas išsiaiškina, ar klientas patenkintas sprendimu.

13.7. Darbuotojai į įstaigą nepriima išnešiojamosios prekybos agentų (taip pat – užsiimančių partijų ir politinių organizacijų agitacija, bado akcija, piketu, streiku), paaiškindamas, kad įstaigos patalpose ši veikla yra draudžiama. Kilus konfliktinei situacijai, paprašo asmens palikti patalpas ir palydi iki išėjimo. Kraštutiniu atveju kreipiasi į policiją.

13.8. Darbuotojas turi teisę blokuoti el. paštu gaunamą „brukalą“, susijusį su komercine veikla.

### **XIV. NEREKOMENDUOTINI VEIKSMAI KONFLIKTINĖJE SITUACIJOJE**

14.1. Darbuotojas negali daryti išvadų, kol neišsiaiškino tikslų problemos priežasčių. Darbuotojas visada daro prielaidą, kad klientas buvo nepakankamai informuotas.

14.2. Negalima nieko kaltinti.

14.3. Negalima teisintis.

14.4. Negalima menkinti kliento situacijos.

14.5. Negalima prieštarauti ir ginčytis su klientu.

14.6. Negalima vartoti šiukščių frazių ir balso tono („tai – ne Jūsų reikalas“, „dar kartą kartoju, kad...“, kalbėjimas nosisukus ar pakėlus balsą, kt.), demonstruoti netinkamos kūno kalbos.

14.7. Negalima kalbėti apie kitų įstaigų ir institucijų veiksmus / sprendimus, kurie nėra Įstaigos kompetencijoje („jie iškart pateiks informaciją“, „jie nuspręs, kad viskas – gerai“, „jie, matyt, atmes Jūsų prašymą“ kt.).

14.8. Negalima priimti gynimosi pozicijos („aš tik pavaduoju kolegą“, „čia – ne mano atsakomybė“, kt.).

14.9. Bet kuriomis aplinkybėmis darbuotojas išlieka ramus, mandagus, elgiasi profesionaliai – konflikto metu darbuotojas neturėtų kelti balso tono ir rodyti savo neigiamas emocijas.

## **XV. JEI PROBLEMA KILO DĖL ĮSTAIGOS KALTĖS**

15.1. Darbuotojas turi atsiprašyti kliento, parodyti, kad jį supranta.

15.2. Klientui turi būti paaiškinta, kas ir dėl kokių priežasčių įvyko.

15.3. Darbuotojas informuoja klientą, kad jo problema bus sprendžiama, ir nurodo problemos sprendimo laikotarpį.

## **XVI. JEI PROBLEMA KILO NE DĖL ĮSTAIGOS KALTĖS**

16.1. Darbuotojas išklauso klientą ir pasitiksina, ar teisingai suprato problemą.

16.2. Klientui pasiūlomi problemos sprendimo būdai.

---