

VALSTYBĖS ĮMONĖS „REGITRA“ KLIENTŲ APTARNAVIMO STANDARTAS

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Valstybės įmonės „Regitra“ (toliau – Įmonė) klientų aptarnavimo standartas (toliau – Standartas) reglamentuoja fizinių ir juridinių asmenų (toliau – Klientai) aptarnavimo reikalavimus.

2. Standartu vadovaujama bendraujant su kiekvienu Įmonės Klientu ir galioja visiems Įmonės darbuotojams. Standarto laikymąsi vykdo ir kontroliuoja filialų ir departamentų direktoriai, skyrių vadovai, kiti juos pavaduojantys darbuotojai:

2.1. kontroliuoja ir analizuoja klientų aptarnavimo būklę padalinyje (Įmonėje);

2.2. rūpinasi šio standarto įgyvendinimu;

2.3. imasi pažeidimų prevencinių priemonių;

3. Standarte naudojamos sąvokos:

3.1. **Klientas** – fizinis arba juridinis asmuo, kuris naudojasi Įmonės teikiamomis viešosiomis paslaugomis arba kreipiasi į Įmonę dėl tokių paslaugų gavimo;

3.2. **Klientų aptarnavimas (priėmimas)** – Įmonės darbuotojo veiksmai, apimantys dokumentų, kuriais patvirtinamas tam tikras juridinis faktas, išdavimą Klientams, Klientų konsultavimą ir bendravimą su jais, Įmonėje teikiant viešąsias paslaugas;

3.3. **Klientų aptarnavimo padaliniai (padaliniai)** – Įmonės filialų, grupių patalpos, mobilios darbo vietos ir teritorijos, kuriose aptarnaujami (priimami) į Įmonę besikreipiantys Klientai;

3.4. **Klientus aptarnaujantys darbuotojai** – tiesiogiai su Klientais bendraujantys Įmonės, filialų, grupių darbuotojai;

3.5. **Egzaminuotojai** – teorijos ir (ar) vairavimo praktikos egzaminavimo paslaugas teikiantys Įmonės darbuotojai.

II. DARBO VIETA IR DARBO ĮRANKIAI

4. Įmonės darbo vietų aplinka turi būti švari, šiuolaikiška, naudojami baldai turi būti vienodo dizaino. Darbo vietos turi atitikti Įmonės Vizualinio identiteto vadovo reikalavimus.

5. Darbuotojas turi užtikrinti, kad:

5.1. darbo vietoje bei Klientui matomoje darbo vietos aplinkoje nebūtų darbui nenaudojamų daiktų, darbuotojo asmeninių bei pašalinių, su darbu nesusijusių daiktų;

5.2. darbo vieta būtų periodiškai vėdinama, joje nebūtų maisto, nikotino (tabako), prakaito ir panašių kvapų;

5.3. tiesiogiai su vykdomu darbu susiję dokumentai, juodraščiai ir pan., parengti dokumentai kiekvienos darbo dienos pabaigoje būtų susegti į segtuvus arba tvarkingai sudėti į lentynėles ar stalčius;

5.4. kai darbuotojui reikia palikti darbo vietą (higieninė pertrauka, pietų pertrauka ar kt.), jis turi padėti į saugią vietą antspaudus, griežtos atskaitomybės blankus, su klientais susijusius

dokumentus ir užtikrinti, kad kompiuterio ekrane nebūtų matoma konfidenciali informacija.

6. Klientus priimančių darbuotojų darbo kabinetuose turi būti papildomas stalelis arba specialus darbuotojo stalo priedas, skirtas Kliento atsineštiems dokumentams, raštams ir pan., pasidėti, kėdės Klientams atsistoti, pagal poreikį kabykla arba spinta Klientų viršutiniams rūbams.

7. Darbo kabinetuose leistinas lengvas, tylus muzikinis fonas.

8. Darbo metu paskutinis iš kabineto išeinantis darbuotojas savo paliekamą kabinetą turi užrakinti.

9. Darbo pabaigoje darbuotojas turi išjungti visus elektros prietaisus (pvz., kondicionierių, kompiuterį (-ius), ventiliatorių ir pan.), palikti tvarkingą, švarią darbo vietą.

III. DARBUOTOJŲ APRANGA IR IŠVAIZDA

10. Klientus aptarnaujantys darbuotojai turi:

10.1. būti prisisegę ar pasikabinę nustatytos formos darbuotojo kortelę su VĮ „Regitra“ simbolika, kurioje nurodyti: padalinys, pareigos, darbuotojo vardas ir pavardė; darbuotojams, turintiems nuolatinės darbo vietas (priėmimo langeliai, kabinetai), kaip alternatyvą leidžiama naudoti pastatomas arba prie stiklinės pertvaros tvirtinamas darbuotojo korteles; tais atvejais kai darbo rūbuose numatyta speciali permatoma kišenėlė, darbuotojo kortelė gali būti įdedama į ją (horizontalaus tipo kortelė).

10.2. vilkėti Įmonės skirtus darbo rūbus arba dalykišką aprangą; rekomenduojama avėti klasikinę, švarią, prie aprangos derančią, avalynę:

10.2.1. darbuotojams vyrams (jeigu jiems neskirti Įmonės darbo drabužiai) rekomenduojama vilkėti melsvos arba baltos spalvos klasikinius ar polo marškinėlius, mėlynos ar juodos spalvos švarką, klasikines kelnes;

10.2.2. darbuotojoms moterims (jeigu joms neskirti Įmonės darbo drabužiai) rekomenduojama vilkėti melsvos arba baltos spalvos klasikinę palaidinę arba marškinius, mėlynos ar juodos spalvos švarką arba liemenę, sijoną ar klasikines kelnes;

10.3. būti tvarkingos išvaizdos (su švariais, tvarkingai sušukuotais, nedengiančiais akių plaukais; švariais, sutvarkytais nagais, makiažas (jei naudojamas) - dieninis, neryškus, nedaug papuošalų);

10.4. darbuotojams, tiesiogiai neaptarnaujantiems Klientų, dėvėti dalykiškus drabužius;

10.5. Įmonės skirtus darbo rūbus vilkėti tik darbo laiku ir vykstant į darbą ar iš jo.

11. Vyrų ūsai, barzda turi būti nuskusti arba tvarkingai pakirpti.

IV. BENDRIEJI KLIENTŲ PRIĖMIMO REIKALAVIMAI

12. Darbuotojas turi pasisveikinti su Klientu žodžiais „Laba diena“, „Labas rytas“ ar „Labas vakaras“, „Sveiki“. Jei Klientas pasisveikina pirmas, darbuotojas turi mandagiai atsakyti į pasisveikinimą. Pasisveikinant patartina nenaudoti trumpinių „Labas“, „Sveikas (-a)“ ir pan.

13. Viso bendravimo su Klientu metu darbuotojo bendravimo tonas turi būti ramus, būtina naudoti pagarbius kreipinius „Jūs“.

14. Bendraudamas su Klientu darbuotojas turi:

14.1. suteikti Klientui aktualią informaciją apie paslaugas, esant būtinybei, konsultuotis su kitu, galinčiu išspręsti konkrečias problemas, Įmonės darbuotoju arba, esant būtinybei, pasiūlyti kompetentingo darbuotojo konsultaciją;

14.2. visą dėmesį sutelkti į Klientą, priėmimo metu nebendrauti su kitais Klientais, darbuotojais, pažįstamais ir pan., išskyrus atvejus, kai aiškinamasi aptarnaujamam Klientui aktuali informacija;

14.3. esant būtinybei, atsilipti telefonu, atsiprašius Kliento. Kliento priėmimo metu

darbuotojui draudžiama asmeninems reikmėms naudotis kompiuteriu, mobiliaisiais įrenginiais (telefonais ir pan.). Jei darbuotojui kalbant su Klientu suskamba asmeninis mobilusis telefonas, darbuotojas privalo nutildyti skambutį ir tęsti pokalbį su Klientu.

14.4. išlaikyti pozityvų ar neutralų bendravimo toną, nebendrauti familiariai; nenaudoti konfrontuojančios kalbos;

14.5. nevertoti galimai Klientą žeminančių ar kaltinančių teiginių, pastebėjimų ar komentarų tautiniais, rasiniais, etniniais, amžiaus, lyties klausimais, nejuokauti aptarnavimo tema;

14.6. vengti sėdėti parėmus galvą, tarsi demonstruojant nuovargį ir abejingumą;

14.7. atsisveikinti tik po to, kai atsisveikino Klientas, išskyrus atvejus, kai Klientas kalba nerišliai, neaiškiai, familiariai, užgaulioja ir pan. Pabaigus bendrauti ir atsisveikinant, pagal aplinkybes galima palinkėti „Geros dienos“ ar „Gero savaitgalio“, „Viso gero“, „Iki malonaus“, „Sėkmės kelyje“ ir pan., nenaudoti trumpinių;

14.8. su visais Klientais kurti pagarbius santykius.

15. Klientą aptarnaujančiam darbuotojui draudžiama kramtyti kramtomąją gumą, maistą ar pan.

16. Radęs Klientų paliktus (pamestus) daiktus, darbuotojas turi juos perduoti informaciją Klientams teikiančio padalinio darbuotojams (Informacijos langelio darbuotojui arba raštinei).

17. Aptarnaujant Klientą ar jam girdint, darbuotojams draudžiama kalbėti apie savo asmeninius reikalus telefonu ar tarpusavyje.

18. Į padalinių administracinės patalpas užėjusį Klientą turi pasitikti darbuotojas, su kuriuo Klientas susitarė susitikti. Jei Klientas atvyko nesusitaręs, padalinio sekretoriaus (-ės) funkcijas atliekantis darbuotojas (ar kitas darbuotojas, į kurį Klientas kreipėsi) turi pakviesti reikiamą darbuotoją. Po susitikimo su Klientu jį priėmęs darbuotojas turi Klientą palydėti iki išėjimo.

19. Pasisveikinant ir atsisveikinant su Klientu pirmoji ranką turi paduoti vyresnė moteris jaunesnei, moteris – vyrui, vyras – amžiumi jaunesniam vyrui, vadovas – pavaldiniui. Atsisveikinant su Klientu – padėkoti už susitikimą.

20. Jei darbuotojas susitikti su Klientu (-tais) planuoja padalinio pasitarimų salėje (ar specialiai tam skirtoje patalpoje), jis turi ją iš anksto rezervuoti.

21. Kai posėdžių patalpoje vyksta susitikimai, juose nedalyvaujantys darbuotojai į ją gali įeiti tik labai svarbiais, išimtiniais atvejais.

22. Pasibaigus susitikimui posėdžių salėje (patalpoje), ją rezervavęs darbuotojas turi užtikrinti, kad paliekama patalpa būtų tvarkinga (nuvalyta aprašyta lenta, nuplėštas stendinis aprašytas popierius ir pan.).

V. KLIENTŲ APTARNAVIMO REIKALAVIMAI PADALINIUOSE

23. Klientams gerai matomoje vietoje ant Įmonės padalinio pastato turi būti išorinės iškabos, kuriose nurodytas Įmonės pavadinimas ir Klientų priėmimo laikas (iškabos, mechaniškai ar dėl oro sąlygų apgadintos, turi būti neatidėliotinai tvarkomos, keičiamos). Padalinio patalpose ir teritorijoje turi būti naudojamos Klientams aktualios informacinės nuorodos.

24. Padaliniuose turi būti:

24.1. švari, šiuolaikiška aplinka;

24.2. įrengtos išorinės ir vidinės informacinės iškabos apie padalinyje teikiamas paslaugas, nuorodos, skelbimai apie vykdomą patalpų ir teritorijos vaizdo stebėjimą (jei toks vykdomas);

24.3. pagal galimybes numatyta stovėjimo vietų Klientų transporto priemonėms, įrengti stovai (atramos) dviračiams;

24.4. pagal galimybes pakankamai vietų patalpose Klientams atsisėsti, pildyti dokumentus; pagal galimybes ar poreikį įrengti Klientų mobiliesiems įrenginiams (telefonams, planšetėms,

nešiojamiems kompiuteriams) pakrauti elektros lizdai;

24.5. veikiančios patalpų vėdinimo ir (arba) kondicionavimo priemonės;

24.6. uždarnos spintos darbuotojų paltams, striukėms ir pan.;

24.7. aktuali Įmonės teikiamas paslaugas pristatanti ir Įmonės Vizualinio identiteto vadovo reikalavimus atitinkanti informacinė medžiaga – neaktuali, pasenusi medžiaga nenaudojama;

24.8. Klientams pagal poreikį įteikiami spausdinti informaciniai lapeliai;

24.9. Klientams gerai matomoje vietoje pastatyta ar pakabinta dėžutė „Klientų atsiliepimai ir skundai“ ir tam skirti atsiliepimų (skundų) blankai (blankai gali būti padėti stovelyje Klientui matomoje vietoje arba, Klientui paprašius, išduodami darbuotojų);

24.10. patalpose Klientams gerai matomoje vietoje pastatytas stovėlis ar pakabinta lentelė su užrašu „Už paliktus daiktus neatsakome“;

24.11. Įmonės informacinei medžiagai skirti stovėliai (jei naudojama);

24.12. Klientams ir darbuotojams skirtas pirmosios pagalbos rinkinys;

24.13. taikomas atviras aptarnavimo „akys į akis“ (kai darbuotojo ir Kliento akys aptarnavimo metu yra viename lygmenyje) būdas, o, nesant galimybių, neapribojamas Kliento matymo laukas;

24.14. laikomasi Įmonės Vizualinio identiteto vadovo reikalavimų;

24.15. interjere nelaikomi asmeniniai darbuotojų daiktai, suvenyrai, atvirukai ir pan.;

24.16. švarios sanitarinės patalpos, tualetai Klientams ir darbuotojams.

25. Padaliniuose draudžiama naudoti kitų organizacijų informacinę ar reklaminę medžiagą, nebent tai suderinta su Įmonės vadovybe.

26. Aptarnavimo salės turi būti uždaromos (kiekviename padalinyje pagal situaciją) ir eilių valdymo sistemos (toliau – EVS) (jei tokios įrengtos padalinyje) išjungiamos tik pasibaigus oficialiam Klientų priėmimo laikui. Klientų aptarnavimas turi būti tęsiamas, kol aptarnaujami visi (užsiregistravę EVS) Klientai. Padaliniuose, kur nėra EVS, aptarnaujami Klientai, kurie iki priėmimo laiko pabaigos kreipėsi dėl paslaugų suteikimo. Išimtiniais atvejais, kai užsiregistravusių EVS Klientų srautas žymiai viršija galimų atlikti operacijų skaičių iki darbo laiko pabaigos, filialo direktoriaus (ar jį pavaduojančio darbuotojo) sprendimu EVS gali būti išjungta, apie tai ne vėliau kaip prieš 30 min iki išjungimo raštu (1 priedas) informavus Klientų aptarnavimo (dėl ICE informavimo) bei Komunikacijos skyriaus darbuotojus (dėl informacijos pateikimo internetiniame puslapyje). Jei išjungus sistemą bilietų spausdinimo ekrane nerodomas informacinis pranešimas apie tai, kad konkreti paslauga nebus teikiama, pakabinamas informacinis pranešimas gerai matomoje vietoje prie EVS aparato, kad klientai būtų tinkamai informuoti.

27. Už viso padalinio Klientų aptarnavimą (priėmimą) filialo direktoriaus paskirti atsakingi darbuotojai turi:

27.1. prieš darbo pradžią patikrinti, ar visos Klientų aptarnavimo vietos tvarkingos, švarios, ar įjungtos (jei naudojamos šviečiančios) informacinės lentos, ar padalinio sanitarinėse patalpose yra higienos priemonės ir tuoj pat imtis veiksmų netvarkai pašalinti;

27.2. švarą ir tvarką Klientų aptarnavimo padalinyje prižiūrėti visą darbo dieną;

27.3. pasirūpinti, kad padalinio darbuotojai padėtų Klientams, nemokantiems pasinaudoti EVS.

28. Klientus aptarnaujančių padalinių darbuotojai turi:

28.1. nustatę, kad Klientui rūpimo klausimo sprendimas priklauso ne Įmonės kompetencijai, pagal galimybes nurodyti Klientui klausimus sprendžiančios organizacijos pavadinimą;

28.2. laikytis tokios Kliento poreikio patenkinimo eigos: 1) išklausti Klientą, 2) Klientui glaustai pateikti esminę informaciją, 3) pristatyti galimas alternatyvas ir galimybę jas rinktis, 4) atsakyti į Kliento klausimus;

28.3. laikytis tokios reagavimo į Kliento abejones ar pateiktą neteisingą informaciją tvarkos: 1) su Klientu nesiginčyti, 2) Klientui išsakyti abejonių ar pateikus klaidingą informaciją, pateikti teisingą,

pozityvią informaciją, 3) palaikyti teigiamą ir pagarbų bendravimą;

28.4. vadovautis „vieno langelio“ principu: neturint reikiamos kompetencijos, atsakomybės ar įgaliojimų spręsti Kliento problemą: 1) išsiaiškinti, kuris Įmonės darbuotojas sprendžia tokias problemas, 2) nukreipti pas kompetentingą darbuotoją arba informuoti Klientą, kada ir kaip toliau bus sprendžiama jo problema;

28.5. atsiprašyti ir įspėti Klientą, jei aptarnavimas užtrunka ilgiau nei įprasta (pvz., sutrikus sistemai, trūkstant informacijos ir pan.), padėkoti už supratimą ir toleranciją;

28.6. pagal galimybes užtikrinti, kad kiti šalia esantys Klientai nesusipažintų su informacija apie galimą klastotę (pvz., Klientui pateikus reikalavimų neatitinkančius dokumentus, pinigus ar transporto priemonę, informuojama policija);

28.7. darbuotojas turi užtikrinti, kad, bendraujant su klientu, prie darbo vietos nebūtų su klientu nesusijusių asmenų. Per arti priėjusius kitus klientus mandagiai paprašyti pasitraukti nurodytu atstumu (už linijos, į laukimo zoną ir pan.). Jei nesitraukia, priminti, kad darbuotojas negalės dirbti darbo, kol asmuo neįvykdys jo prašymo;

28.8. baigus priėmimą, Kliento dokumentai padedami taip, kad juose esanti informacija nebūtų matoma kitiems asmenims. Monitoriuje klientai neturi matyti informacijos apie kitus asmenis;

28.9. jei Klientas pageidauja, kad jį aptarnautų kitas darbuotojas, neklausinėti Kliento dėl tokio pasirinkimo priežasčių, priminti, kad savo pastabas dėl aptarnavimo jis gali parašyti ir įdėti į tam skirtą dėžutę (24.9 p.);

28.10. darbo metu laikinai paliekant savo darbo vietą, jei ji padalinyje ne vienintelė ir jei jame nėra elektroninės eilių reguliavimo sistemos, matomoje vietoje pastatyti stovėlį „Atsiprašome, Jus aptarnaus kitas darbuotojas“ arba stovėlį su nurodyta informacija, po kurio laiko vėl aptarnaus Klientus (pvz. „Dokumentų priėmimas bus tęsiamas po 10 min.“);

28.11. aptarnavus Klientą jo neskubinti, net jei laukia Klientų eilė, leisti ramiai susidėti daiktus, dokumentus, surinkti su aptarnautu Klientu susijusius dokumentus, kompiuterinėje programoje užbaigti paslaugos operacijas ir pasiruošti priimti kitą Klientą;

28.12. kai pasiruošimas priimti kitą Klientą užtrunka, darbo vietoje, jei ji yra ne vienintelė ir jei padalinyje nėra EVS, pastatyti kortelę „Atsiprašome, Jus aptarnaus kitas darbuotojas“ ir eilėje laukiantiems Klientams paaiškinti užtrukimo priežastį bei nurodyti galimą priėmimo pradžios laiką;

28.13. kalbėti pozityviai ar neutraliai, nebendrauti familiariai kai kalbama telefonu (jei neprieštarauja 14.3 punkto nuostatoms) ir pokalbį girdi Klientas, neatskleisti kitiems Klientams aptarnaujamo asmens duomenų;

28.14. visus Klientus aptarnauti eilės tvarka, išskyrus:

28.14.1. pastebėjus ar besikreipiant į darbuotoją asmenims su mažamečiais (0 – 4 metų) vaikais, nėščias moteris, neįgaliuosius, vyresnio amžiaus, silpnos sveikatos asmenis pagal esamas galimybes pakviesti anksčiau už kitus eilėje laukiančius asmenis;

28.14.2. nuo alkoholio, narkotinių ar kitokių medžiagų akivaizdžiai apsvaigusius, neadekvačiai besielgiančius Klientus būtina paprašyti išeiti iš aptarnavimo salės (vietos), o esant būtinybei, iškvieisti policiją (apsaugą);

28.14.3. agresyvius Klientus būtina įspėti laikytis tvarkos ir spręsti problemą priimtinais būdais, kai Klientas užgaulioja, tvirtai paprašyti nutraukti tokį elgesį (pvz., „Prašom manęs neužgaulioti. Mums bus sunku bendrauti, jei ir toliau taip elgsitės“). Klientui nereaguojant į įspėjimą arba jei Klientas užgaulioja darbuotoją, žemina jo garbę ir orumą, vartoja necenzūrinius žodžius, siekia sumenkinti Įmonės vardą, apie tokį Klientą informuoti vadovą ar jį pavaduojantį darbuotoją, informuoti o esant būtinybei iškvieisti policiją (apsaugą). Tolimesnį sprendimą dėl tokio Kliento aptarnavimo priima padalinio vadovas ar jį pavaduojantis darbuotojas.

28.15. Klientų aptarnavimo salėje (patalpoje) nenešioti akinių nuo saulės (tamsiais stiklais).

29. Reikalavimai atliekant transporto priemonių tapatumo nustatymą:
- 29.1. transporto priemonių tapatumo nustatymo patalpoje (pastogėje) naudojamos informacinės nuorodos (schemos), kaip elgtis Klientui identifikuoti pateikus transporto priemonę;
 - 29.2. tapatumo nustatymą atliekantis darbuotojas privalo:
 - 29.3. žodžiu supažindinti Klientą su transporto priemonės tapatumo nustatymo procedūromis ir mandagiai paprašyti jų laikytis (pvz., identifikavimo vietoje išjungti transporto priemonės variklį);
 - 29.4. informuoti Klientą, kad transporto priemonėje saugumo sumetimais negali būti naminių gyvūnų, taip pat pašalinių daiktų (jeigu tokių yra), kurie trukdytų identifikuoti transporto priemonę;
 - 29.5. užtikrinti, kad darbo vietoje Klientas nematytų naudojamos tarnybinės informacijos.

VI. PAPILDOMI REIKALAVIMAI EGZAMINUOTOJAMS

30. Egzaminuotojas turi būti elgesio pavyzdys kitiems eismo dalyviams, siekti, kad kiekvienas vairuotojas suprastų ir vertintų saugaus, apgalvoto ir neagresyvaus vairavimo stilių, išlaikyti profesinę garbę bei orumą.

31. Egzaminuotojai turi:

- 31.1. į egzaminuojamąjį kreiptis pagarbiai „Jūs“;
- 31.2. mandagiai paprašyti Klientą pateikti asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą ar kitus būtinus dokumentus, juos gražindamas Klientui, padėkoti;
- 31.3. prieš egzaminą:
 - 31.3.1. pasirūpinti, kad egzaminavimo transporto priemonė būtų techniškai tvarkinga ir švari, užtikrinti, kad jos salone nebūtų pašalinių bei darbuotojo asmeninių daiktų, šiukšlių;
 - 31.3.2. prieš egzamino pradžią žodžiu informuoti Klientą apie galimybę atsisakyti laikyti egzaminą (pvz., dėl Kliento savijautos, netinkamų oro sąlygų ir pan.);
 - 31.3.3. palydėti Klientą iki egzaminavimo transporto priemonės, išskyrus atvejus, kai Klientas atsisako būti palydimas (nenurodyti Klientui vienam eiti į egzaminų aikštelę ar prie egzaminų transporto priemonės);
 - 31.3.4. pasiūlyti Klientui susipažinti su transporto priemone, atkreipti ypatingą dėmesį į išskirtinius transporto priemonės valdymo būdus;
 - 31.3.5. pasiūlyti Klientui pabandyti važiuoti su egzaminavimo transporto priemone ir informuoti Klientą, kiek laiko skiriama bandomajam važiavimui;
 - 31.3.6. Klientui sutikus laikyti egzaminą, aiškiai informuoti Klientą apie egzamino pradžią ir egzamino filmavimą;
- 31.4. elgtis santūriai, sėdint egzaminavimo automobilyje nelaikyti rankų ant (už) automobilio durelių stiklo, nesėdėti pernelyg atsilošus, be reikalo negestikuluoti rankomis;
- 31.5. egzamino metu turi būtų išjungtas automobilio radijo imtuvas, Klientui prašant imtuvas gali būti įjungtas;
- 31.6. nesinaudoti mobiliuoju telefonu egzamino metu (jei darbuotojui egzamino metu suskamba mobilusis telefonas, darbuotojas privalo nutildyti skambutį ir tęsti egzaminavimą);
- 31.7. praktinio egzamino metu visą dėmesį sutelkti į Klientą, užtikrinant saugų vairavimą, neskaityti knygų (žurnalų ir t.t.), nenaudoti papildomų priemonių, galinčių trukdyti ar atitraukti egzaminuotojo dėmesį, nebendrauti su kitais darbuotojais, išskyrus atvejus, kai aiškinama Klientui aktuali informacija;
- 31.8. Po egzamino Klientą informuoti žodžiu apie:
 - 31.8.1. egzamino rezultata;
 - 31.8.2. galimybes gauti egzamino protokolo kopiją Įmonės padalinyje ir (ar) su protokolu susipažinti Vairuotojų portale;

31.9. po egzamino pasiteirauti, ar Klientas turi su egzaminu susijusių klausimų, atsisveikinti su Klientu atsakius į Kliento klausimus;

31.10. darbo pabaigoje palikti transporto priemonę tvarkingą ir parengtą darbui;

VII. REIKALAVIMAI BENDRAUJANT TELEFONU

32. Į telefono skambutį darbuotojas turi atsiliepti laiku (iki 3-čio signalo), jei neprieštarujama standarto 14.3 punkto nuostatai. Jei skambinama tuo metu, kai darbuotojas priima Klientą, tačiau į skambutį atsiliepti būtina, jis turi Kliento atsiprašyti ir atsiliepti telefonu. Tokiu atveju būtina pagal galimybes kalbėti kiek galima trumpiau arba pasakyti skambinančiajam, kad jam bus perskambinta kiek vėliau.

33. Teikdamas informaciją telefonu, darbuotojas turi kalbėti taisyklinga valstybine kalba. Tais atvejais, kai Klientas nesupranta valstybinės kalbos, darbuotojas informaciją gali teikti ir kita ne valstybine kalba (rusų, anglų).

34. Atsiliepdamas į telefono skambutį darbuotojas turi:

34.1. pasakyti Įmonės pavadinimą (ICE netaikoma), prisistatyti, pasisveikinti;

34.2. atidžiai išklausyti skambinantįjį, kalbėti mandagiai, ramiai, pozityviai, glaustai, atsakinėti į klausimus trumpai ir aiškiai; kreiptis į skambinantįjį tik „Jūs“;

34.3. kvalifikuotai suteikti Klientui reikalingą informaciją, susijusią su jam rūpimu klausimu. Prireikus laiko išsamiam atsakymui parengti, nurodyti, kada bus Klientui atsakyta, arba pasiūlyti perduoti atsakymą kita ryšio priemone;

34.4. tais atvejais, kai darbuotojas nėra kompetentingas atsakyti į klausimus, turi informuoti apie tai Klientą ir spręsti tokius klausimus su kitu, turinčiu kompetencijos išspręsti konkrečias problemas, Įmonės darbuotoju informuojant Klientą apie problemos sprendimo eigą ir rezultatą.

35. Telefonu kalbantį Klientą darbuotojas turi išklausyti nepertraukdamas, papildomus, tikslinamuosius klausimus užduodamas tuomet, kai Klientas baigia kalbėti ar padaro pauzę. Darbuotojui leistina nutraukti Kliento kalbą tik tais atvejais, kai Klientas kalba daugiau nei 3 minutes arba kalba neaiškiai, neriškiai arba Kliento klausimas visiškai nesusijęs su Įmonės veikla.

36. Atsisveikindamas su Klientu, darbuotojas turi išlaikyti pozityvią balso intonaciją. Jei Klientas padėkoja, jam atsakyti „Ačiū Jums“, palinkėti „Geros dienos“, „Gero savaitgalio“ ir pan., nevertoti trumpinių.

37. Pokalbį telefonu pirmasis turi pabaigti tas, kuris skambino, išskyrus standarto 38 punkte nurodytus atvejus. Darbuotojas neturi rodyti nekantrumo, jei Klientas nori gauti išsamesnę informaciją.

38. Jeigu telefoninio pokalbio metu aptarnaujamas asmuo įžeidinėja jį aptarnaujantį darbuotoją, jam grasina arba asmens elgesys kelia pagrįstų įtarimų, kad asmuo yra apsvaigęs nuo alkoholio, narkotinių, psichotropinių ar kitų svaigiųjų medžiagų ir dėl to asmens neįmanoma tinkamai aptarnauti, darbuotojas įspėja tokį asmenį, kad pokalbis gali būti nutrauktas, ir prireikus nutraukia pokalbį.

39. Dėl ryšio sutrikimų netikėtai nutrūkus pokalbiui, darbuotojas turėtų palaukti, kol Klientas paskambins iš naujo ar perskambinti Klientui, jei buvo užfiksuotas skambinusojo numeris.

40. Tais atvejais, kai Klientas skambino norėdamas pasiskųsti ar pareikšti pretenzijas, darbuotojas turi padėkoti Klientui už pareikštą pastabą, pretenziją: „Ačiū, kad informavote“, papildomai informuoti Klientą, kad šis gali surašyti pretenziją ir įdėti ją į specialią dėžutę padalinyje, per e. paslaugų portalą, atsiųsti e. paštu ar informuoti Klientų aptarnavimo skyriaus darbuotojus apie gautą pretenziją telefonu (nurodant datą, laiką, telefono numerį, kitas aplinkybes dėl ko kreipėsi Klientas).

41. Jei darbuotojui kalbant telefonu su Klientu suskamba asmeninis mobilusis telefonas, darbuotojas privalo nutildyti skambutį ir tęsti pokalbį.

42. Bendraudamas su Klientu telefonu, darbuotojas neturi dirbti kompiuteriu, išskyrus atvejus, kai tai būtina teikiant paslaugą.

VIII. REIKALAVIMAI BENDRAUJANT ELEKTRONINĖMIS PRIEMONĖMIS

43. Rašydamas atsakymus Klientams į gautus paklausimus e.paštu (e.erdvėje) skiltyje „Tema“ darbuotojas turi išlaikyti tokią laiško struktūrą:

43.1. pasisveikinti („Gerbiamas p. Vardeni Pavardeni“, Gerbiamas p. Pavardeni, Gerb. p. Pavardeni, „Sveiki“, „Laba diena“);

43.2. pateikti konkrečią informaciją, vengti ilgų sakinių, mintis dėstyti pastraipomis, rašyti taisyklinga valstybine kalba, nerašyti vien tik didžiosiomis raidėmis; kai elektroniniai laiškai parašyti užsienio kalba, darbuotojas informaciją gali teikti ir kita, ne valstybine kalba, o neturint reikiamos kompetencijos, užsienio kalba parašyti elektroniniai laiškai, turi būti persiunčiami į Įmonės Direkcijos raštinę, elektroniniu paštu regitra@regitra.lt.

43.3. įvardinti veiksmus, kurių tikisi iš Kliento (pvz., „Prašau patvirtinkite, ar Jums tinka laikas?“);

43.4. pasiūlyti, esant klausimų, kreiptis papildomai (pvz., „Prašome kreiptis, jeigu turėtumėte daugiau klausimų“);

43.5. Pareiškėjui kreipiantis pakartotinai galima naudoti „Dėkojame už Jūsų pakartotinį kreipimąsi.“

43.6. atsakymo pabaigoje nurodyti savo vardą, pavardę, pareigas ir kontaktinius duomenis.

44. Darbuotojas, gavęs kitiems Įmonės padaliniam ar darbuotojams skirtus paklausimus e. paštu (e. erdvėje), turi nedelsdamas juos persiųsti adresatams ir informuoti Klientą.

45. Kai Klientas e.paštu (e.erdvėje) pateikė pretenziją (skundą), darbuotojas nustatyta tvarka turi identifikuoti pareiškėjo duomenis, informuoti apie gavimą, susipažinti su turiniu ir pagal kompetenciją atsakyti arba nedelsiant persiųsti pretenziją (skundą) administracijai ar kitiems kompetentingiems padalinių darbuotojams, įgaliotiems nagrinėti pateiktą informaciją. Apie pretenzijos (skundo) persiuntimą informuoti Klientą.

IX. ELGESYS YPATINGŲJŲ SITUACIJŲ METU

46. Esant ypatingoms situacijoms (avarijai, stichinei nelaimei ir pan.), darbuotojas turi:

46.1. apie susiklosčiusią padėtį skubiai informuoti savo tiesioginį vadovą;

46.2. nepalikti Kliento vieno aptarnavimo vietoje.

47. Klientų aptarnavimo padalinio vadovas arba jo įgaliotas darbuotojas apie situaciją turi informuoti padalinio darbuotojus ir aptarnaujamus Klientus, Įmonės vadovybę, už darbuotojų saugą ir sveikatą, civilinę saugą atsakingą Įmonės darbuotoją ir, esant būtinybei, skelbti aliarmą.

48. Paskelbus aliarmą darbuotojai turi pasirūpinti, kad aptarnaujami Klientai Įmonės patalpas paliktų pirmi. Darbuotojai turi įsitikinti, kad darbo vietos saugios ir Klientai iš patalpų išėjo. Evakuacija vykdoma pagal nustatytus evakuacijos planus.

49. Kilus gaisrui darbuotojai turi vadovautis Darbuotojų veiksmų, kilus gaisrui, planu ir vykdyti jiems paskirtus uždavinius.

X. KONFLIKTŲ SPRENDIMAS

50. Konflikto pradžioje, kol Klientas neišsakė viso savo nepasitenkinimo ar (ir) jo priežasčių, nepertraukdamas Kliento darbuotojas turi jį išklaudyti.

51. Išklaudydamas Klientą, darbuotojas turi jam rodyti dėmesį ir pagarbą, žiūrėti į Klientą, stengtis paskatinti jį kalbėti: „Klausau Jūsų“, „Supratau Jus“ ir pan.

52. Bendraudamas su konfliktuojančiu, pretenzijas išsakančiu Klientu, darbuotojas turi:

52.1. ramiai elgtis;

52.2. savo gestais, poza nerodyti nekantrumo ir nedėmesingumo (pvz., nebarbenti rašikliu, nesimuistyti, nerodyti grimasų);

52.3. pasakyti Klientui, kaip suprato Kliento nepasitenkinimo priežastį ir paprašyti Kliento ją patvirtinti: „Išgirdau, kad ...“, „Ar teisingai Jus supratau...“; pasiūlyti tai išdėstyti raštu.

52.4. jei nepasitenkinimo priežastis neaiški, užduoti patikslinančius klausimus (pvz., „Gal galėtumėte paaiškinti, kaip ...“, „Norėčiau patikslinti, kas...“);

52.5. parodyti, kad suprato Kliento nepasitenkinimą, sakydamas: „Suprantu Jus“;

52.6. nekaltinti kitų Įmonės padalinių ar darbuotojų net ir tais atvejais, jei jų veiksmai sukėlė konfliktą, problemą;

52.7. padėkoti Klientui už išsakytą pastabą, pretenziją: „Ačiū, kad informavote“ ir pan.;

52.8. kai Kliento nepasitenkinimas, pretenzijos yra nepagrįstos, pasakyti Klientui, kad supranta jo situaciją ir reziumuoti, kad supranta Kliento emocinę būseną ir pateikti pagrįstus argumentus ir priežastis, dėl kurių Kliento pretenzijos negalima patenkinti;

52.9. Klientui tęsiant nepagrįstų reikalavimų dėstymą, priminti Klientui, kad, deja, pretenzijų negalima patenkinti ir pasiūlyti Klientui parašyti skundą, pretenziją ar apeliaciją ir įdėti ją į specialią dėžutę padalinyje, tiesiogiai pateikti padalinyje arba atsiųsti e.paštu, pagarbiai atsisveikinti;

52.10. kai Klientas nusiteikęs priešiška, agresyvus, nesiduoti išprovokuojamam (-ai) ir į pastabas nereaguoti emociškai, neprieštarauti, parodyti Klientui supratimą;

52.11. kai Klientas užgaulioja, tvirtai paprašyti nutraukti tokį elgesį (pvz., „Prašom manęs neužgaulioti. Mums bus sunku bendrauti, jei ir toliau taip elgsitės“, „Mes galėsime pratęsti pokalbį, kai Jūs liausitės“).

XI. PRETENZIJŲ VALDYMAS

53. Siekiant gauti kuo išsamesnį grįžtamąjį ryšį apie Įmonės teikiamas paslaugas ir priimti pagrįstus sprendimus dėl veiklos tobulinimo, Klientų pretenzijos Įmonėje priimamos šiais būdais:

53.1. žodžiu, skambinant bendruoju informacijos telefonu;

53.2. raštu, pildant atsiliepiamų formas, esančias Klientų aptarnavimo padaliniuose;

53.3. parašant elektroninį ar paprastą laišką;

53.4. pildant specialią formą Įmonės interneto tinklalapyje.

54. Jei Klientas pateikia pretenziją ir iš pokalbio su Klientu paaiškėja, kad jis norėtų gauti atsakymą, paaiškinimą ar žalos atlyginimą, su Klientu bendravęs darbuotojas turi pasiūlyti Klientui parašyti pretenziją raštu.

55. Baigdamas bendrauti su pretenzijas išsakančiu Klientu, darbuotojas turi Klientą užtikrinti, kad jis gaus atsakymą, kai situacija bus išnagrinėta atsakingų Įmonės darbuotojų.

56. Kliento raštu pateikta pretenzija registruojama ir tvarkoma bei atsakymas į ją rengiamas vadovaujantis galiojančių teisės aktų nuostatomis.

57. Darbuotojas, kuriam pavesta nagrinėti pretenziją, turi:

57.1. jei pretenzija nebus toliau nagrinėjama, per 3 darbo dienas informuoti apie tai Klientą, užtikrinti, kad į vertingas pastabas bus atsižvelgta ir pan.;

57.2. išnagrinėti pretenzijoje nurodytą situaciją, nustatyti įvykių seką ir darbuotojus, kurie tiesiogiai dalyvavo situacijoje arba yra atsakingi už tą sritį, susisiekti su šiais darbuotojais ir

išsiaiškinti, kaip situaciją vertina jie; kokius sprendimus ir veiksmus jie priėmė;

57.3. analizuodamas, susipažinti su vaizdo, garso medžiaga, dokumentuose pateiktais duomenimis ir kita informacija;

57.4. susisiekti su Klientu, kad būtų patikslinta reikiama informacija;

57.5. raštvedybos registre patikrinti, ar anksčiau iš šio Kliento yra gauta pretenzijų, jei taip – dėl kokių priežasčių, kokie sprendimai priimti;

57.6. kai pretenzijai nagrinėti reikalingi tam tikri dokumentai, susitarti su Klientu dėl Klientui patogaus dokumentų pristatymo būdo (rekomenduojama prašyti originalų, o, padarius jų kopijas, gražinti dokumentus Klientui);

57.7. galutinį sprendimą priimti ir atsakymą Klientui parengti atsižvelgiant į Kliento pateiktą informaciją ir turimą informaciją apie Klientą bei galiojančių teisės aktų nuostatas.

XII. DARBUOTOJŲ TARPUSAVIO SANTYKIAI. ĮVAIZDŽIO KŪRIMAS

58. Bendraudami vienas su kitu, darbuotojai turi būti mandagūs ir korektiški.

59. Kai darbuotojas žino, kad darbe jis nebus ilgiau kaip 3 darbo dienas, savo darbo kompiuteryje turi nustatyti automatinį atsakymą į e.paštu gaunamas žinutes, informuojantį, kada bus darbe.

60. Kai darbuotojo neplanuotai nėra darbe (pvz., dėl ligos) ilgiau kaip 3 darbo dienas, jo tiesioginis vadovas (pagal poreikį) turi kreiptis į Įmonės Informacinių technologijų padalinį dėl darbuotojo automatinio e.pašto atsakymo nustatymo.

61. Paskutinę darbo dieną prieš planuojamą nebuvimą darbe darbuotojas turi peradresuoti savo telefono skambučius pavaduosiančiam darbuotojui.

62. Įmonės padalinyje bei padalinio teritorijoje, taip pat esant viešoje vietoje ir vilkint Įmonės skirtus darbo rūbus darbuotojams reikia elgtis kultūringai, savo veiksmais, poelgiais nepažeisti darbo, viešosios tvarkos taisyklių, etikos normų.

63. Darbuotojo mobiliojo telefono numerių be darbuotojo sutikimo Klientams teikti negalima.

64. Girdint Klientams, darbuotojai negali išsakyti kritinių pastabų apie kitus Įmonės darbuotojus.

65. Bendraudami su Klientais ir tarpusavyje darbuotojai yra atsakingi už Įmonės įvaizdžio kūrimą. Darbuotojai kelia Įmonės prestižą paminėdami, kad Įmonė siekia tenkinti Klientų poreikius ir teikti kokybiškas viešąsias paslaugas bei aktualią informaciją, didinti Įmonės veiklos skaidrumą, užtikrinti valstybės pavestų funkcijų vykdymą pagal teisės aktų reikalavimus, kelti darbuotojų profesionalumą.

66. Informaciją žiniasklaidai darbuotojai turi teikti vadovaudamiesi Įmonės Komunikacijos tvarkos aprašu.

Sprendimas
Dėl Klientų eilių valdymo sistemos išankstinio sustabdymo

201__ _____ d. _____ val. _____ min.

(miestas)

Aš, _____ filialo direktorius (pavaduojantis asmuo) _____
(Filialo pavadinimas) (Vardas, pavardė)

vadovaujantis Klientų aptarnavimo standarto 26 p. nuostatomis, priėmiau sprendimą sustabdyti Klientų eilių valdymo sistemą, apribojant tolimesnį eilės numerėlių spausdinimą, kadangi šiuo metu

_____ skyriuje (pagal eilių valdymo sistemos duomenis) yra _____
(TP identifikavimo, TP registravimo, VP išdavimo)

užsiregistravusių ir laukiančių Klientų.

Šiuo metu dokumentų priėmimo dirba _____ darbuotojas (-jai).

Padalinio klientų priėmimo darbo laikas yra iki _____ val. _____ min.

Pastabos, paaiškinimai: _____

Parašas: _____