

PATVIRTINTA
Aplinkos apsaugos departamento prie
Aplinkos ministerijos direktoriaus
2024 m. rugpjūčio 7 d. įsakymu Nr. AD1-
271

Aplinkos apsaugos departamento prie Aplinkos ministerijos klientų aptarnavimo standartas

TURINYS

1. Pagrindiniai klientų aptarnavimo principai	3
2. Aptarnavimo aplinkos reikalavimai	3
2.1. Įstaigos aplinka atvykstant klientui	4
2.2. Aptarnavimo vietos aplinka atvykstant klientui	4
3. Kokybiško klientų aptarnavimo reikalavimai	5
3.1. Racionalus kliento laiko naudojimas	5
3.2. Konfidencialumo užtikrinimas	6
3.3. Bendrieji profesionalaus klientų aptarnavimo (pareigų atlikimo) reikalavimai	6
3.4. Darbuotojo elgesys (veiksmai) kliento aptarnavimo metu	7
3.4.1. Aptarnavimo reikalavimai Aplinkos apsaugos departamento prie Aplinkos ministerijos Komunikacijos departamento Konsultavimo skyriaus darbuotojui konsultuojant klientą telefonu	8
3.4.2. Aptarnavimo reikalavimai Aplinkos apsaugos departamento prie Aplinkos ministerijos Pranešimų priėmimo tarnybos darbuotojui telefonu priimančiam informaciją apie rengiamą, daromą ar padarytą pažeidimą	8
3.4.3. Aptarnavimo reikalavimai (išskyrus konsultavimą ar informacijos apie pažeidimus priėmimą) priimančiam kliento skambučių	10
3.4.4. Aptarnavimo reikalavimai darbuotojui skambinant klientui telefonu	11
3.4.5. Į įstaigą atvykusio kliento aptarnavimo reikalavimai	11
3.4.6. Kliento aptarnavimo išvykoje reikalavimai	12
3.4.7. Aptarnavimo raštu reikalavimai	13
3.5. Specifinių (neįprastų) klientų aptarnavimo situacijų valdymas	14
3.5.1. Specialiųjų poreikių turinčio kliento aptarnavimas	14
3.5.2. Darbuotojo veiksmai pastebėjus jo ar kito darbuotojo klaidą	16
3.5.3. Darbuotojo elgesys iškilus konfliktinei situacijai	16
4. Baigiamosios nuostatos	17

Pagrindinės Aplinkos apsaugos departamento prie Aplinkos ministerijos klientų aptarnavimo standarto (toliau – Standartas) sąvokos:

1) **Darbuotojas** – Aplinkos apsaugos departamento prie Aplinkos ministerijos valstybės tarnautojas ar darbuotojas, dirbantis pagal darbo sutartį.

2) **Įstaiga** – Aplinkos apsaugos departamentas prie Aplinkos ministerijos (toliau – Departamentas).

3) **Klientas** – bet kuris asmuo, su kuriuo Departamento darbuotojas turi tiesioginį ar netiesioginį kontaktą, tam asmeniui siekiant gauti administracinę ar kitą paslaugą ir (arba) Departamento darbuotojui siekiant atlikti jam pavestas funkcijas, nepriklausomai nuo to, kas yra to kontakto iniciatorius.

4) **Kliento aptarnavimas** – bet kokios rūšies, bet kurio Departamento darbuotojo tiesioginis ar netiesioginis kontaktas su klientu, apimantis administracinių ar kitų paslaugų teikimą, konsultavimą, bendravimą su asmenimis aplinkos apsaugos valstybinės priežiūros, administracinio nusižengimo teisenos ar kitu metu.

Standarto paskirtis:

- padėti klientus aptarnaujantiems Departamento darbuotojams suprasti klientų lūkesčius, suvienodinti požiūrį į kokybišką klientų aptarnavimą ir suformuoti teigiamą klientų požiūrį į įstaigą;
- apibrėžti esminius Departamento reikalavimus aptarnavimo aplinkai, klientus aptarnaujančių Departamento darbuotojų elgesiui ir veiksams, siekiant klientus aptarnauti ir paslaugas suteikti profesionaliai, tinkamai reprezentuojant įstaigą ir kuriant glaudų, tvarų, pasitikėjimu ir pagarba grįstą Departamento, darbuotojo ir kliento ryšį.

1. Pagrindiniai klientų aptarnavimo principai

Kokybiškas klientų aptarnavimas Departamente grindžiamas šiais pagrindiniais principais:

- **Profesionalumo principas** – klientus aptarnaujantys darbuotojai pareigas atlieka tinkamai ir laiku, demonstruoja kompetenciją, objektyvumą, nešališkumą, planavimo įgūdžius, pripažįsta atsakomybę už savo ar kolegų priimtus sprendimus, laikosi nulinės tolerancijos korupcijai pozicijos, atrodo ir elgiasi reprezentatyviai, dalykiškai, neturi išankstinio nusistatymo, laikosi susitarimų, duotų pažadų, teikia aiškią, tikslią bei išsamią informaciją ir ja dalijasi;

- **Nediskriminavimo principas** – vienodai svarbus ir vienodai vertinamas kiekvienas Departamento klientas. Klientui sukuriama tokia aptarnavimo aplinka, kurioje jis jaučiasi svarbiausias ir labiausiai vertinamas. Draudžiama klientą diskriminuoti dėl jo lyties, tautybės, rasės, negalios, amžiaus, lytinės orientacijos ir bet kokių kitų požymių;

- **Inovatyvumo principas** – nuolat ieškoma geriausio, efektyviausio, novatoriško būdo, sprendimo. Į iššūkius ir išskylančias problemas žvelgiama pozityviai. Tobulėja ne tik įstaiga, bet ir kiekvienas jos darbuotojas. Į įstaigos teikiamų paslaugų ir aptarnavimo kokybės gerinimą įtraukiami klientai, ypatingą dėmesį skiriant grįžtamojo ryšio, gauto iš klientų, užtikrinimui, rezultatų analizei ir vertinimui;

- **Konfidencialumo principas** – asmenį identifikuojanti informacija yra ypač jautri, todėl jos apsaugojimui skiriamas ypatingas dėmesys.

2. Aptarnavimo aplinkos reikalavimai

Visi Departamento darbuotojai rūpinasi įstaigos aplinka ir yra už ją atsakingi: palaiko savo darbo vietas, bendrųjų patalpų švarą ir tvarką, dalykišką atmosferą, nuolat stebi patalpų, jose esančių įrenginių ir inventoriaus būklę ir, esant poreikiui, imasi reikiamų priemonių arba informuoja atsakingus asmenis.

2.1. Įstaigos aplinka atvykstant klientui

Kliento lūkesčiai

Klientas tikisi, kad:

1. Įstaigos teritorija ir bendrojo naudojimo patalpos bus reprezentatyvios, švarios ir tvarkingos.
2. Įstaigoje bus nesudėtinga orientuotis.
3. Bus sudaryta galimybė nusiplauti ir (ar) dezinfekuoti rankas.
4. Atmosfera įstaigoje bus dalykiška.
5. Bus vieta, kur galima prisėsti laukiant nustatyto aptarnavimo laiko.

Įstaigos aplinkos reikalavimai atvykstant klientui:

1. Įstaigos teritorija turi būti švari.
2. Ant įstaigos pastato išorinės sienos, durų ar langų turi būti nurodytas įstaigos pavadinimas.
3. Jeigu įėjimo į įstaigą durys jos darbo metu rakinamos, ant (šalia) jų turi būti aiški instrukcija, kokių veiksmų reikia imtis, kad būtų galima patekti į įstaigą.
4. Jeigu įstaigos teritorijoje ar patalpose vykdomas vaizdo stebėjimas, matomoje vietoje (prieš patenkant atitinkamai į teritoriją ar patalpas) turi būti įrengtas apie tai įspėjantis ženklas (informacinė lentelė, lipdukas ar pan.).
5. Įėjus į įstaigą turi būti sudarytos sąlygos nusiplauti ir (arba) dezinfekuoti rankas.
6. Bendrojo naudojimo patalpos turi būti švarios, išvėdintos, tvarkingos ir tylios.
7. Įėjus į įstaigą, gerai matomoje vietoje, turi būti įrengtas informacinis stendas, kuriame turi būti pateiktos nuorodos į darbuotojų darbo vietas, kita skelbiama informacija, dalomoji medžiaga – atnaujinta (aktuali).
8. Bendrosiose patalpose turi būti įrengtos sėdimos vietos klientams prisėsti. Jos turi būti laisvos (ant jų negali būti daiktų, drabužių ir pan.).

2.2. Aptarnavimo vietos aplinka atvykstant klientui

Kliento lūkesčiai

Klientas tikisi, kad:

1. Aptarnavimo vietą bus nesunku rasti.
2. Aptarnavimo vieta bus švari, tvarkinga.
3. Aptarnavimo vietos atmosfera bus dalykiška.

Aptarnavimo vietos aplinkos reikalavimai atvykstant klientui:

1. Prie (ant) įėjimo į toje darbo vietoje dirbančio darbuotojo darbo vietą durų skelbiama jo informacija (pareigos, vardas, pavardė).
2. Darbuotojas dirba švarioje, tvarkingoje, išvėdintoje darbo vietoje, kurioje matomoje vietoje nėra su atliekamomis funkcijomis nesusijusių daiktų, maisto, gėrimų ir pan.
3. Darbuotojo darbo vietoje yra sėdimos vietos klientams prisėsti, jos yra laisvos (ant jų nėra daiktų, drabužių ir pan.). Darbuotojo darbo vietoje nesant reikiamų sąlygų, klientas pakviečiamas į reikalavimus atitinkančią patalpą.
4. Darbo vietos durys darbuotojui esant savo darbo vietoje darbo metu neužrakintos.
5. Darbuotojas atrodo tvarkingai, vilki švarius, dalykiško stiliaus drabužius arba įstaigos patvirtintos formos uniformą (išskyrus atvejus, kai ruošiasi reidui, kontroliniam pirkimui, ar kitus teisės aktuose nustatytus atvejus).
6. Darbo vietoje esant klientui, neleidžiami su kliento vizito tikslu nesusiję garso ar vaizdo įrašai, nevyksta su kliento vizito tikslu nesusiję pokalbiai.

3. Kokybiško klientų aptarnavimo reikalavimai

Departamento darbuotojai profesionalūs, punktualūs, produktyviai ir racionaliai naudoja savo ir kitų asmenų laiką, su klientais bendrauja paprastai ir šiltai, elgiasi atsakingai, teikia tiksliai, išsamiai ir aiškiai informaciją bei užtikrina informacijos ir duomenų, susijusių su Departamento klientais, konfidencialumą, tinkamai atlieka jiems pavestas funkcijas.

Aptarnaujant asmenis Standarto reikalavimai taikomi tiek, kiek to nereglamentuoja Lietuvos Respublikoje galiojantys teisės aktai ar kiti su aplinkos apsaugos valstybine priežiūra susiję dokumentai.

3.1. Racionalus kliento laiko naudojimas

Kliento lūkesčiai

Klientas tikisi, kad:

1. Darbuotojas bus punktualus.
2. Bus tausojamas jo laikas, tačiau laiko jam aktualiems klausimams spręsti bus skirta pakankamai.
3. Reikiamą informaciją įstaigos interneto svetainėje arba socialiniuose tinkluose galės susirasti pats lengvai ir greitai.

Darbuotojas:

1. Pasirengęs priimti klientą darbo vietoje nustatytu įstaigos darbo laiku (išskyrus atvejus, kai tai neįmanoma dėl darbuotojo darbo laiko režimo, atliekamų funkcijų ir kt.).
2. Yra darbo vietoje su klientu iš anksto sutartu laiku (jeigu laikas sutartas iš anksto) arba atvyksta pas klientą nurodytu ar iš anksto sutartu laiku (jeigu laikas buvo nurodytas ar sutartas iš anksto).
3. Jeigu jam nėra pavesta klientus aptarnauti visą įstaigos darbo dienos laiką ir pietų pertraukos metu, klientui kreipiantis prieš pat pertrauką skirtą pailsėti ir pavalgyti ar darbo dienos pabaigą, išsiaiškina kreipimosi tikslą, skubą, apimtį ir kitas aplinkybes ir priima sprendimą aptarnauti klientą nedelsiant arba pasiūlo jam kreiptis atitinkamai po pertraukos ar kitą darbo dieną.
4. Visą dėmesį skiria tiesioginiam kliento aptarnavimui (įeinantis skambutis, gautas el. laiškas ar kt. nenutraukia tiesioginio kliento aptarnavimo proceso).
5. Prioritetą teikia klientui, jo poreikių išsiaiškinimui ir patenkinimui (atvykus klientui nutraukiami vykstantys pokalbiai su kolegomis ir nepradedami nauji iki bus patenkinti kliento poreikiai).
6. Vadovaujasi „vieno langelio“ principu – asmeniui informacija suteikiama, prašymas ar skundas priimamas ir atsakymas į jį pateikiamas toje pačioje darbo vietoje. Prašymą ar skundą nagrinėja ir informaciją iš struktūrinių padalinių, prireikus ir iš kitų viešojo administravimo subjektų gauna pats prašymą ar skundą nagrinėjantis darbuotojas, neįpareigodamas tai atlikti prašymą ar skundą padavusio asmens.
7. Nesant galimybės į prašymą ar skundą, pateiktą žodžiu, atsakyti iš karto arba ne vėliau kaip artimiausią darbo dieną, apgailestauja ir sudaro galimybę prašymą ar skundą išdėstyti raštu, nurodo, kada ir koku būdu klientas bus informuotas apie priimtus sprendimus, jų apskundimo tvarką ir terminus.
8. Nustatęs, kad klientui rūpimas klausimas nepriskirtinas Departamento kompetencijai, apgailestauja, kad negali padėti (nevartoja frazių: „niekuo negaliu padėti“, „tai ne mano problema“ ir pan.), ir nukreipia klientą į kompetentingą klausimą spręsti įstaigą arba priima kliento prašymą ar skundą, jeigu klientas to pageidauja, ir persiunčia jį kompetentingai institucijai.
9. Nenukrypsta nuo kreipimosi (vizito) tikslo, užtikrina, kad kontaktas trukėtų tik tiek, kiek reikia kreipimosi (vizito) tikslams pasiekti.
10. Neskubina kliento.

Departamento interneto svetainės ir socialinių tinklų paskyrų administravimo reikalavimai

Departamento interneto svetainės ir socialinių tinklų paskyrose informacija pateikiama:

1. Aiškiai ir logiškai, prieinama lengvai ir greitai.
2. Be gramatikos ar kitų klaidų.
3. Objektyvi, be asmeninės nuomonės reiškimo.
4. Tiksliai, aktuali ir nuolat atnaujinama.

Departamento darbuotojai pastebėję trūkumus Departamento interneto svetainėje ar Departamento administruojamose socialinių tinklų paskyrose paskelbtoje informacijoje nedelsdami informuoja apie tai už Departamento interneto svetainės ir socialinių tinklų paskyrų administravimą atsakingus darbuotojus.

3.2. Konfidencialumo užtikrinimas

Kliento lūkesčiai

Klientas tikisi, kad jo asmens ar kiti duomenys ir informacija nebus atskleisti ir bus tvarkomi vadovaujantis teisės aktų reikalavimais.

Darbuotojas:

1. Nepalieka savo darbo vietos be priežiūros, o palikęs darbo vietą ją užrakina arba užtikrina, kad darbo vietoje esanti konfidenciali informacija nebūtų pasiekiamą (išjungia arba „užmigdo“ kompiuterį, konfidencialios informacijos galinčius turėti dokumentus sudeda į stalčių (geriausia rakinamą) ir pan.).
2. Naudoja slaptažodį ar kitas apsaugos priemones kompiuteryje, mobiliajame telefone ir kituose įrenginiuose.
3. Užtikrina, kad laisvai prieinamoje vietoje nebūtų jokios prisijungimo prie įrenginių ar sistemų informacijos.
4. Siųsdamas informaciją ir (ar) dokumentus, patikrina, ar juose nėra pridėtos konfidencialios, ne adresatui skirtos informacijos.
5. Prieš teikdamas konfidencialią informaciją ir (ar) asmens duomenis įsitikina, kad tokios informacijos ir (ar) duomenų prašantis asmuo turi teisę tokią informaciją ir (ar) duomenis gauti.

Gavus prašymą pateikti informaciją ar dokumentus, kuriuose yra asmens duomenų, rekomenduojama kreiptis į Departamento asmens duomenų apsaugos pareigūną konsultacijos dėl prašomų dokumentų ar informacijos pateikimo asmeniui teisėtumo.

3.3. Bendrieji profesionalaus klientų aptarnavimo (pareigų atlikimo) reikalavimai

Kliento lūkesčiai

Klientas tikisi, kad:

1. Atsakymus į visus jam rūpimus klausimus gaus pirmo (vienintelio) kontakto metu arba jam bus paaiškinta tolesnė klausimo sprendimo eiga.
2. Bus aptarnautas dalykiškai ir mandagiai.

Darbuotojas:

1. Nuolat gilina profesines žinias, kelia profesinę kvalifikaciją ir yra tinkamai pasirengęs numatomam kliento vizitui, išvykai pas klientą ar kt. kontaktui su klientu (turi reikiamus dokumentus, formas, jam išduotas darbo priemones ir kt.). Naudojami prietaisai parengti naudoti (įkrauti, veikia

tinkamai (apie netinkamą prietaisų, interneto ryšio veikimą nedelsiant informuojamas Departamento Informacinių technologijų skyrius)).

2. Susilaiko nuo asmeninės nuomonės reiškimo apie Departamento ar kitų įstaigų vykdomą politiką ir Departamento ar kitų įstaigų veiklos bei Departamente ar kitose įstaigose dirbančių asmenų kritikavimo.

3. Aptarnavimo metu bendrauja pagarbiai, mandagiai, empatiškai, jokiais veiksmais nekelia klientui streso, nepatogumų, elgiasi ramiai, užtikrintai, objektyviai, dalykiškai ir kompetentingai.

4. Prisistatydamas klientui nurodo įstaigos pavadinimą (išskyrus atvejus, kai įstaigos pavadinimas nurodomas automatinio būdu iki pokalbio pradžios) ir savo vardą ir (arba) pavardę.

5. Reikalauja tik tų dokumentų ir informacijos, kurių nėra valstybės registruose (kadastruose), žinybiniuose registruose, valstybės informacinėse sistemose ir kitose informacinėse sistemose, finansuojamose iš valstybės ar savivaldybės biudžeto ir (ar) valstybės pinigų fondų.

6. Jeigu tik įmanoma, klientui rūpinus klausimus išsprendžia pirmo (vienintelio) kontakto metu, pateikia konkrečius atsakymus į visus, darbuotojo kompetencijai priskirtus, klausimus, suteikia kliento poreikius atitinkančią paslaugą (konsultaciją, administracinę paslaugą ar kt.) arba atlieka kitas pavestas funkcijas (pvz., apklausia, patraukia administracinę atsakomybę ar kt.), nurodo konkrečius teisės aktus ir jų nuostatas, surašo, išduoda reikiamus dokumentus, supažindina klientą su jų turiniu, nurodo kokius sprendimai priimti ir tų sprendimų apskundimo tvarką bei terminus, kt. susijusią informaciją, arba, jeigu nėra galimybės to padaryti nedelsiant, nurodo, kada ir koku būdu tai bus padaryta, pataria kur ir kaip atlikti papildomus veiksmus, jeigu klientui būtina atlikti kokius nors papildomus, teisės aktuose numatytus, veiksmus.

7. Vykdo prevencinę veiklą, edukuoja klientą (paaiškina kaip pateikti, gauti, susirasti reikiamą informaciją, dokumentus, naudotis su aplinkos apsaugos valstybine priežiūra susijusiomis sistemomis, padeda suprasti teisės aktų nuostatas ir pan.)

8. Padėkoja klientui, jam atlikus darbuotojo prašomą veiksmą.

9. Nevartoja necenzūrinių žodžių, žargono, nekalia balso tono.

10. Į klientą kreipiasi tik „Jūs“.

11. Jeigu aptarnaujant klientą nuotoliniu būdu sutrinka mobilusis ar interneto ryšys, atsiprašo dėl techninių nesklaidumų. Jeigu dėl minėtų priežasčių nėra galimybės tęsti pokalbį, klientui perskambina nedelsiant, jo atsiprašo, nurodo kurioje vietoje nutrūko pokalbis.

Darbuotojai gautus žiniasklaidos pasikreipimus persiunčia (nukreipia), taip pat apie visuomenės informavimo priemonėse pastebėtą neteisingą, klaidinančią ar neobjektyvią informaciją nedelsdami praneša Departamento Ryšių su visuomene skyriui.

3.4. Darbuotojo elgesys (veiksmai) kliento aptarnavimo metu

Bendrieji Departamento klientų aptarnavimo proceso etapai yra šie:

1. Pasisveikinimas, prisistatymas.
2. Kliento poreikių (lūkesčių), kreipimosi tikslo išsiaiškinimas / patikrinimo tikslo paaiškinimas.
3. Kokybiškas (profesionalus) kliento aptarnavimas.
4. Galimų papildomų kliento poreikių išsiaiškinimas.
5. Atsisveikinimas.
6. Aptarnavimo kokybės vertinimas.

Atkreiptinas dėmesys, kad kiekviena kliento aptarnavimo situacija yra unikali, todėl ją būtina vertinti individualiai, koreguoti elgesio / veiksmų modelį atsižvelgiant į esamų aplinkybių visumą.

3.4.1. Aptarnavimo reikalavimai Departamento Konsultavimo skyriaus darbuotojui konsultuojant klientą telefonu

Kliento lūkesčiai

Klientas tikisi, kad:

1. Prisiskambinti pavyks iš karto arba jam pageidaujant bus perskambinta.
2. Pokalbio pradžioje išgirs į kokią įstaigą ir kuriam darbuotojui paskambino.
3. Bus aptarnautas profesionaliai ir mandagiai.
4. Skambučiui bus skirta pakankamai laiko, tačiau jis netruks ilgiau nei būtina.
5. Bus atsakyta į jam rūpimus klausimus.

Apie daromą teikiamos konsultacijos garso įrašą ir įrašymo tikslą klientas automatiškai būdu informuojamas prieš telefoninio pokalbio pradžią. Tokiu pat būdu klientui iki pokalbio pradžios nurodomas ir įstaigos, į kurią paskambino, pavadinimas, pasiūloma įvertinti suteiktos konsultacijos kokybę ir išreikšti norą, kad jam būtų perskambinta (jeigu tuo metu visi konsultantai yra užimti).

Konsultuojantis klientą telefonu darbuotojas:

1. Yra pasirengęs priimti įeinančius skambučius nurodytu konsultacijų teikimo laiku.
2. Suskambus telefonui atsiliepia nedelsiant. Jeigu klientui prisiskambinti nepavyko dėl to, kad konsultantai tuo metu buvo užimti ar kitų objektyvių priežasčių, klientui perskambinama (jeigu klientas to pageidavo) nedelsiant atsiradus tokiai galimybei.
3. Mandagiai pasisveikina, prisistato.
4. Pasiteirauja, kokių klausimų klientas paskambino.
5. Asmeniui paskambinus pranešti apie pažeidimus pasiūlo jam kreiptis skubiosios pagalbos tarnybų telefono numeriu 112, išskyrus atvejus, kai klientas informuoja, jog minėtu telefono numeriu jau kreipėsi (tokiais atvejais paprašo kliento palaukti, kol įvyks sujungimas ir nukreipia skambutį Departamento Pranešimų priėmimo tarnybai (toliau – PPT)).
6. Nepertraukdamas išklauso klientą, prireikus pasiteirauja, ar teisingai suprato jo pateiktą informaciją ir lūkesčius.
7. Nenukrypdamas nuo skambučio tikslo atsako į visus klientui rūpimus, Departamento kompetencijai priskirtus, klausimus (rekomenduojama nurodyti konkrečius teisės aktus ir jų nuostatas) arba, jeigu nėra galimybės atsakyti nedelsiant, nurodo, kada klientui bus perskambinta, arba paprašo rūpimus klausimus išdėstyti raštu ir pateikti juos el. paštu, paaiškina, kada ir kokių būdu klientui bus pateiktas atsakymas.
8. Neskubindamas pasiteirauja, ar klientas suprato pateiktą informaciją ir neturi papildomų klausimų ar poreikių.
9. Padėkoja už skambutį, nurodo, kad turėdamas papildomų poreikių ar klausimų klientas nedvejodamas gali kreiptis į jį ar kitą Departamento darbuotoją, palinki geros dienos, mandagiai atsisveikina ir užbaigia pokalbį.

3.4.2. Aptarnavimo reikalavimai Departamento PPT darbuotojui telefonu priimant informaciją apie rengiamą, daromą ar padarytą pažeidimą

Kliento lūkesčiai

Klientas tikisi, kad:

1. Prisiskambinti pavyks iš karto arba jam bus perskambinta.
2. Pokalbio pradžioje išgirs į kokią įstaigą paskambino.
3. Informaciją priimantis darbuotojas bus profesionalus, informaciją pavyks perduoti operatyviai.
4. Bus imtasi reikiamų veiksmų tam, kad pažeidimas būtų nustatytas.
5. Bus užtikrintas jo anonimiškumas.

Apie daromą garso įrašą ir įrašymo tikslą klientas automatiškai būdu informuojamas prieš telefoninio pokalbio pradžią. Tokiu pat būdu klientui iki pokalbio pradžios nurodomas ir įstaigos, į kurią paskambino, pavadinimas.

PPT darbuotojas:

1. Yra pasirengęs priimti įeinančius skambučius bet kuriuo savo pamainos laiku.
2. Suskambus telefonui atsiliepia nedelsiant. Jeigu klientui prisiskambinti nepavyko dėl to, kad visi PPT darbuotojai tuo metu buvo užimti ar kitų objektyvių priežasčių, klientui perskambinama nedelsiant atsiradus tokiai galimybei.
3. Mandagiai pasisveikina, prisistato.
4. Pasiteirauja apie kokį rengiamą, daromą ar padarytą aplinkos apsaugą ir gamtos išteklių naudojimą reglamentuojančių teisės aktų reikalavimų pažeidimą asmuo nori pranešti. Jei akivaizdu, kad kliento pateikiama informacija nesusijusi su minėtų teisės aktų reikalavimų pažeidimu, įsiterpęs atsiprašo, trumpai ir aiškiai informuoja, kokia informacija priimama PPT, pasiteirauja, ar asmuo tokios informacijos turi ir pageidauja pateikti, nurodo, kad apie Departamento kompetencijai nepriskirtus tirti pažeidimus turi būti pranešama skubiosios pagalbos tarnybų telefono numeriu 112.
5. Asmeniui paskambinus (pageidaujant) konsultacijos, informuoja, kad aplinkos apsaugos klausimais konsultuoja Konsultavimo skyrius ir pasiūlo jam kreiptis telefono numeriu +370 700 02022 konsultacijų teikimo laiku (pirmadieniais–ketvirtadieniais 9:00–16:00 val., penktadieniais 9:00–15:00 val., prieššventinėmis dienomis – viena valanda trumpiau) arba klausimą Konsultavimo skyriui atsiųsti paštu adresu: Smolensko g. 15, 03201 Vilnius, el. paštu konsultacijos@aad.am.lt arba užpildžius [elektroninę paklausimo formą](#).
6. Nepertraukdamas išklauso klientą, pasižymi esminę jo pateiktą informaciją. Jei akivaizdu, kad klientas nukrypo nuo skambučio tikslo, įsiterpęs atsiprašo ir mandagiai sugrąžina jį prie pranešimo esmės, arba, jeigu akivaizdu, kad klientas nežino, kokia su pažeidimu susijusi esminė informacija yra reikalinga, užduoda konkrečius klausimus siekdamas tokią informaciją išsiaiškinti.
7. Jei reikalinga papildoma informacija ar būtina patikslinti jau pateiktą, neskubindamas kliento užduoda konkrečius, nedviprasmiškus, geriausia uždaro tipo (reikalaujančius konkretaus atsakymo) klausimus. Klausimus užduoda po vieną.
8. Užtikrina, kad pokalbis truktų ne ilgiau nei būtina, t. y. tik tiek, kiek reikia esminei, nusižengimo sudėtį identifikuojančiai ar kitai tyrimui atlikti būtinai pirminei aplinkos apsaugos valstybinę priežiūrą vykdančioms pareigūnoms perduotinai informacijai surinkti.
9. Vengia numatomo tyrimo baigties identifikavimo suteikiant pranešėjui nepagrįstų lūkesčių ar nurodant pesimistinį jo baigties scenarijų, nenurodo numanomų tyrimą atliksiančių pareigūnų veiksmų, tačiau nurodo konkrečius tolimesnius savo veiksmus (pvz., informacijos perdavimas Departamento struktūriniam padaliniiui, kitai įstaigai, atsisakymas reaguoti į pateiktą informaciją, kai ji neatitinka realybės, yra akivaizdžiai melaginga ar kt. atvejais), duoda būtinus nurodymus pranešėjui (pvz., nesiartinti, pačiam nesulaikinti galimo pažeidėjo ir kita).
10. Padėkoja už skambutį, mandagiai atsisveikina. Palaukia, kol skambutį užbaigs pranešėjas. Pranešėjui neužbaigus skambučio per 3 sekundes, užbaigia skambutį.

Privaloma užtikrinti informacijos apie rengiamą, daromą, ar padarytą pažeidimą pateikusių asmenų anonimiškumą.

3.4.3. Aptarnavimo reikalavimai (išskyrus konsultavimą ar informacijos apie pažeidimus priėmimą) priimant kliento skambutį

Kliento lūkesčiai

Klientas tikisi, kad:

1. Prisiskambinti pavyks iš karto arba jam bus perskambinta.
2. Pokalbio pradžioje išgirs į kokią įstaigą ir kuriam darbuotojui paskambino.
3. Bus aptarnautas profesionaliai ir mandagiai.
4. Skambučiui bus skirta pakankamai laiko, tačiau jis netruks ilgiau nei būtina.

Darbuotojas:

1. Yra pasirengęs priimti įeinančius skambučius savo darbo laiku (išskyrus atvejus, kai tai neįmanoma dėl atliekamų funkcijų ar kitų objektyvių priežasčių).
2. Suskambus telefonui atsiliepia nedelsiant (išskyrus atvejus, kai tai neįmanoma dėl darbuotojo darbo laiko režimo, atliekamų funkcijų ir kt.).
3. Atmetęs skambutį, nedelsdamas trumpąja SMS žinute informuoja klientą apie to priežastis ir paprašo paskambinti vėliau arba nurodo, kada klientui bus perskambinta (išskyrus atvejus, kai klientui perskambinama nedelsiant). Atmetęs arba praleidęs skambutį perskambina nedelsiant tokiai galimybei atsiradus (net ir tuomet, kai SMS žinute buvo paprašęs, kad klientas paskambintų vėliau).
4. Atsiliepęs mandagiai pasisveikina, prisistato.
5. Pasiteirauja, kokių klausimų klientas paskambino.
6. Nepertraukdamas išklauso klientą, pasiteirauja, ar teisingai suprato jo pateiktą informaciją ir lūkesčius.
7. Asmeniui paskambinus konsultacijos informuoja, kad aplinkos apsaugos klausimais konsultuoja Konsultavimo skyrius ir pasiūlo jam kreiptis telefono numeriu +370 700 02022 konsultacijų teikimo laiku (pirmadieniais–ketvirtadieniais 9:00–16:00 val., penktadieniais 9:00–15:00 val., prieššventinėmis dienomis – viena valanda trumpiau) arba klausimą Konsultavimo skyriui atsiųsti paštu (Smolensko g. 15, 03201 Vilnius), el. paštu (konsultacijos@aad.am.lt) arba užpildžius [elektroninę paklausimo formą](#).
8. Asmeniui paskambinus pranešti apie pažeidimus pasiūlo jam kreiptis skubiosios pagalbos tarnybų telefono numeriu 112, išskyrus atvejus, kai klientas informuoja, jog minėtu telefono numeriu jau kreipėsi (tokiu atveju pasiūlo kreiptis į PPT).
9. Nenukrypdamas nuo skambučio tikslo aptaria visus klientui rūpimus, darbuotojo kompetencijai priskirtus klausimus, nurodo konkrečius teisės aktus ir jų nuostatas arba, jeigu nėra galimybės atsakyti nedelsiant, paprašo rūpimus klausimus išdėstyti raštu ir pateikti juos el. paštu, nurodo, kada ir kokių būdu klientui bus pateiktas atsakymas.
10. Neskubindamas kliento pasiteirauja, ar klientas suprato pateiktą informaciją ir neturi papildomų klausimų ar poreikių.
11. Padėkoja už skambutį, nurodo, kad turėdamas papildomų poreikių ar klausimų klientas nedvejodamas gali kreiptis į jį ar kitą Departamento darbuotoją, palinki geros dienos ir mandagiai atsisveikina.
12. Palaukia, kol skambutį užbaigs klientas. Klientui neužbaigus skambučio per 3 sekundes, užbaigia skambutį.

3.4.4. Aptarnavimo reikalavimai darbuotojui skambinant klientui telefonu

Kliento lūkesčiai

Klientas tikisi, kad skambinantis asmuo:

1. Prisistatys.
2. Nurodys skambučio tikslą.
3. Skambučiui skirs pakankamai laiko, tačiau jis netruks ilgiau nei būtina, kalbės aiškiai, mandagiai.

Klientui skambinantis darbuotojas:

1. Klientui skambina tik įstaigos darbo laiku. Po arba prieš įstaigos darbo laiką gali būti skambinama tik iš anksto dėl to sutarus.
2. Tinkamai pasiruošia pokalbiui (prieš skambindamas susidaro pokalbio planą, pasiruošia reikiamą informaciją, iškilusius klausimus, dokumentus ir kt.) taip, kad vienintelio pokalbio telefonu metu būtų aptarti visi darbuotojui aktualūs klausimai.
3. Kol asmuo, kuriam skambinama atsilies, laukia 5–6 kvietimo signalus. Jeigu asmuo, kuriam skambinama, neatsiliepia, pakartotinai skambina ne daugiau kaip 3 kartus ir ne anksčiau kaip po pusvalandžio nuo paskutiniojo skambučio (išskyrus atvejus, kai tai būtina tinkamam pavestų funkcijų įgyvendinimui ar dėl kitų objektyvių priežasčių).
4. Klientui atsilies mandagiai pasisveikina, prisistato.
5. Jei asmeniui skambinama pirmą kartą, nurodo asmens, kuriam skambina vardą ir pavardę, pasiteirauja ar atsilies asmuo yra pageidaujamas pašnekovas.
6. Nurodo skambučio tikslą, pasiteirauja ar atsilies asmuo turi galimybę kalbėtis. Jeigu asmuo kalbėtis negali, paklausia, kada asmeniui galima perskambinti.
7. Kalba trumpai, aiškiai, mandagiai.
8. Baigdamas pokalbį padėkoja už skirtą laiką, palinki geros dienos, mandagiai atsisveikina ir užbaigia skambutį.

3.4.5. Į įstaigą atvykusio kliento aptarnavimo reikalavimai

Kliento lūkesčiai

Klientas tikisi, kad:

1. Aptarnausiantis darbuotojas bus profesionalus, mandagus, atidus.
2. Bus išspręsti jam rūpimi ar kiti klausimai.
3. Vizitui bus skirta pakankamai laiko, tačiau jis netruks ilgiau nei būtina.

Darbuotojas:

1. Yra tinkamai pasiruošęs kliento vizitui (jei apie kliento vizitą žinoma iš anksto).
2. Nors trumpam atsistoja (išskyrus atvejus, kai to padaryti negali), aiškiai ir mandagiai, su malonia veido išraiška pasisveikina.
3. Pakviečia įeiti, pasiūlo prisėsti (jeigu nėra akivaizdžių požymių, kad klientas to padaryti negali).
4. Jeigu aptarnavimo vietoje aptarnavimo metu nusprendžia vykdyti vaizdo stebėjimą ir (ar) garso įrašymą, apie tai informuoja klientą.
5. Prisistato ir paklausia, kokių klausimų klientas kreipiasi (jeigu vizito iniciatorius yra klientas ir kliento vizito tikslas nėra žinomas iš anksto).
6. Nepertraukdamas išklauso klientą, pasiteirauja, ar teisingai suprato jo pateiktą informaciją ir (ar) lūkesčius.
7. Nenukrypdamas nuo vizito tikslo atsako į visus klientui kylančius, darbuotojo kompetencijai priskirtus klausimus, suteikia kliento poreikius atitinkančią paslaugą arba atlieka kitas pavestas funkcijas, nurodo konkrečius teisės aktus ir jų nuostatas, surašo, išduoda reikiamus dokumentus,

supažindina klientą su jų turiniu, nurodo, kokie sprendimai priimti ir tų sprendimų apskundimo tvarką bei terminus, kitą susijusią informaciją, arba, jeigu nėra galimybės to padaryti nedelsiant, nurodo, kada ir kokiū būdu tai bus padaryta.

8. Neskubindamas pasiteirauja, ar klientas gavo atsakymus į visus jam rūpimus klausimus, suprato pateiktą informaciją ir neturi papildomų klausimų ar poreikių.

9. Nors trumpam atsistoja (išskyrus atvejus, kai to padaryti negali) arba palydi klientą (leidžia jam eiti pirmam) prie savo darbo vietos durų, nurodo, kad turėdamas papildomų poreikių ar klausimų nedvejodamas gali kreiptis į jį ar kitą Departamento darbuotoją, palinkį geros dienos ir mandagiai atsisveikina.

3.4.6. Kliento aptarnavimo išvykoje reikalavimai

Kliento lūkesčiai

Klientas tikisi, kad:

1. Apie numatomą Departamento darbuotojo vizitą jam bus iš anksto pranešta (išskyrus neplaninius patikrinimus, tikslines išvykas ar reidus).
2. Atvykęs darbuotojas prisistatys, bus profesionalus, mandagus, atidus.
3. Bus išspręsti jam rūpimi ar kiti klausimai.
4. Vizitui bus skirta pakankamai laiko, tačiau jis netruks ilgiau nei būtina.

Darbuotojas:

1. Vengia vykti pas klientą ne įstaigos darbo metu, nebent su klientu iš anksto susitaria kitaip arba tai būtina tinkamam pavestų funkcijų įgyvendinimui.

2. Tinkamai pasiruošia numatomam vizitui.

3. Praneša (kai to reikalauja teisės aktai) apie numatomą (atliekamą) patikrinimą ar kitą vizitą, nurodo jo tikslą ir kitą susijusią informaciją, iki patikrinimo pradžios pateikia aplinkos apsaugos reikalavimų kontrolinį klausimyną (jeigu patikrinimo metu numatoma klausimyną naudoti).

4. Atvyksta aplinkos apsaugos valstybinės kontrolės transporto priemonių skiriamaisiais ženklais pažymėta transporto priemone (jeigu vykstama transporto priemone) (išskyrus į Departamento direktoriaus tvirtinamą sąrašą įrašytus gyvosios gamtos apsaugos valstybinei kontrolei vykdyti naudojamus lengvuosius tarnybinius automobilius ir visas aplinkos apsaugos valstybinei kontrolei naudojamas gumines / pripučiamas vidaus vandenų transporto priemones).

5. Dėvi įstaigos patvirtintos formos uniformą (jeigu darbuotojui uniforma išduota) (išskyrus atvejus, kai reidų metu vykdomas pažeidimais įtariamų asmenų stebėjimas, atliekami kontroliniai pirkimai, ar kitus teisės aktuose nustatytus atvejus), turi su savimi aplinkos apsaugos valstybinės kontrolės pareigūno pažymėjimą (jeigu darbuotojui toks pažymėjimas išduotas).

6. Atvykęs mandagiai pasisveikina, prisistato, nurodo vizito tikslą, eigą, patikrinimo rūšį ir kt., pateikia aplinkos apsaugos valstybinės kontrolės pareigūno pažymėjimą pats arba klientui paprašius (atsižvelgiant į teisės aktų reikalavimus), kitus būtinus pateikti dokumentus (pvz., sprendimą atlikti patikrinimą ar kt.), jeigu kontakto metu vykdo vaizdo stebėjimą ir (ar) garso įrašymą, apie tai informuoja klientą, išskyrus atvejus, kai tai gali trukdyti pasiekti vaizdo stebėjimo ir (ar) garso įrašymo tikslus.

7. Nepertraukdamas išklauso klientą, pasiteirauja, ar teisingai suprato jo pateiktą informaciją, jeigu reikia, pasiūlo (paprašo) pateiktą informaciją išdėstyti raštu.

8. Maloniai paaiškina, kad dėl vykdomų kontrolės veiksmų būtina patekti į reikiamas patalpas, automobilį ar kt. ir jas (jį) apžiūrėti, atlikti kitus veiksmus. Į patalpas, automobilį ar kt. apžiūrai patekti ar atlikti kt. veiksmus be kliento sutikimo galima tik jeigu tai numatyta įstatymuose ar kituose teisės aktuose.

9. Nenukrypdamas nuo vizito tikslo atsako į visus klientui kylančius, darbuotojo kompetencijai priskirtus klausimus, suteikia kliento poreikius atitinkančią paslaugą arba atlieka kitas pavestas funkcijas, nurodo konkrečius teisės aktus ir jų nuostatas, surašo, išduoda reikiamus dokumentus,

supažindina klientą su jų turiniu, nurodo, kokie sprendimai priimti ir tų sprendimų apskundimo tvarką bei terminus, kitą susijusią informaciją arba, jeigu nėra galimybės to padaryti nedelsiant, nurodo, kada ir kokiū būdu tai bus padaryta.

10. Neskubindamas kliento pasiteirauja, ar klientas gavo atsakymus į visus jam rūpimus klausimus, suprato pateiktą informaciją ir neturi papildomų klausimų ar poreikių.

11. Nurodo, kad turėdamas papildomų poreikių ar klausimų klientas nedvejodamas gali kreiptis į jį ar kitą Departamento darbuotoją, palinki geros dienos ir mandagiai atsisveikina.

3.4.7. Aptarnavimo raštu reikalavimai

Kliento lūkesčiai

Klientas tikisi, kad:

1. Jam pageidaujant, bus informuotas apie priimtus jo pateiktus dokumentus.
2. Atsakymą gaus teisės aktuose nustatytais terminais arba greičiau.
3. Atsakymas bus aiškus, suprantamas, be klaidų, jame, jeigu privaloma, bus nurodyta apskundimo tvarka.

Darbuotojas, aptarnaudamas klientą raštu (išskyrus el. paštu):

1. Klientui pageidaujant, informuoja jį apie priimtus jo pateiktus dokumentus (apie Departamente gautų, Dokumentų valdymo bendrojoje informacinėje sistemoje (toliau – DBSIS) registruojamų dokumentų, priėmimą klientą informuoja Departamento Personalo skyriaus darbuotojai, vykdantys raštinės funkcijas).

2. Atsakymą pateikia ne vėliau kaip iki teisės aktuose nustatytų atsakymų (sprendimų) pateikimo terminų pabaigos.

3. Atsakymą parengia:

- atitinkantį kliento kreipimąsi (atsako į klausimus, atlieka prašomus veiksmus ir pan.);
- nurodydamas aiškų, konkretų, rašto turinį atitinkantį pavadinimą;
- nurodydamas konkrečias nustatytas faktines aplinkybes, susiedamas jas su daromomis išvadomis;
- nurodydamas konkrečias teisės aktų nuostatas, kuriomis remiantis priimti sprendimai (pacituoja teisės normą, o ne tik pateikia nuorodą į vietą teisės akte (pvz., straipsnį ar jo dalį)), teisės akto redakciją;
- aiškų, argumentuotą, daromas išvadas susiedamas su teisės aktų nuostatomis;
- jeigu privaloma, nuodydamas atsakymo (sprendimo) apskundimo tvarką;
- be rašybos, skyrybos ar kitų klaidų;
- vadovaudamasis [Dokumentų rengimo taisyklių](#) reikalavimais.

Darbuotojas, aptarnaudamas klientą el. paštu:

1. Kai gautame el. laiške išdėstyti klausimus galima išspręsti nedelsiant arba artimiausią darbo dieną, klientui pageidaujant, nedelsdamas informuoja jį apie priimtus dokumentus (gautą el. laišką), o atsakymą pateikia tą pačią arba artimiausią darbo dieną. Nesant galimybės atsakymą pateikti tą pačią arba artimiausią darbo dieną, el. laišką registruoti DBSIS persiunčia Personalo skyriui el. pašto adresu info@aad.am.lt.

2. Departamento darbuotojai el. paštu ar kitomis institucijos naudojamomis elektroninių ryšių priemonėmis gautus skundus, prašymus ar kitus asmenų kreipimusis, kurių registravimas DBSIS yra būtinas, nedelsdami, bet ne vėliau kaip artimiausią savo darbo dieną persiunčia Personalo skyriui el. pašto adresu info@aad.am.lt.

3. Klientui el. paštu pageidaujant konsultacijos, nedelsdamas, bet ne vėliau kaip artimiausią savo darbo dieną persiunčia jo laišką Konsultavimo skyriui el. paštu konsultacijos@aad.am.lt.

4. Klientui el. paštu pranešant apie aplinkos apsaugą ir gamtos išteklių naudojimą reglamentuojančių teisės aktų ar kitus pažeidimus, nedelsdamas, bet ne vėliau kaip artimiausią savo darbo dieną persiunčia jo laišką PPT el. paštu ppt@aad.am.lt.

5. Rengdamas el. laišką:

- nurodo aiškiai, konkrečiai, laiško turinį atitinkančią temą;
- pasisveikina;
- atsižvelgia į kliento kreipimosi pobūdį (pagal kompetenciją atsako į klausimus, atlieka prašomus veiksmus ir pan.);
- aiškiai, argumentuotai nurodo konkrečias nustatytas faktines aplinkybes, susiedamas jas su daromomis išvadomis;
- nurodo konkrečias teisės aktų nuostatas, kuriomis remiantis priimti sprendimai (pacituoja teisės normą, o ne tik pateikia nuorodą į vietą teisės akte (pvz., straipsnį ar jo dalį)), teisės akto redakciją, teisės aktų nuostatas susieja su daromomis išvadomis;
- jeigu privaloma, nurodo atsakymo (sprendimo) apskundimo tvarką;
- laikosi raštvedybos reikalavimų, prieš išsiųsdamas laišką patikrina, ar jame nėra rašybos, skyrybos ar kitų klaidų;
- jeigu prie laiško pridedami priedai, pamini juos tekste;
- pasirašo, t. y. nurodo savo pareigas, vardą, pavardę ir kontaktinę informaciją.

Darbuotojui nesant darbe atostogų metu, dėl ligos ir pan., elektroniniame pašte nustatomas automatinis atsakymas, kuriame nurodomas nebuvimo darbe terminas, darbuotoją pavaduojantis ar kitas asmuo, į kurį galima kreiptis esant skubių klausimų, ir jo kontaktinė informacija.

3.5. Specifinių (neįprastų) klientų aptarnavimo situacijų valdymas

Specifinėse klientų aptarnavimo situacijose klientai aptarnaujami tomis pačiomis vienodomis ir lygiomis sąlygomis ir tvarka, tačiau būtina atkreipti dėmesį, kad kai kuriems Departamento klientams būtinas individualiai jiems, atsižvelgiant į jų fizinę ar emocinę būklę ar būseną ir konkrečias aplinkybes, pritaikytas aptarnavimo modelis.

3.5.1. Specialiųjų poreikių turinčio kliento aptarnavimas

Kliento lūkesčiai

Klientas tikisi, kad:

1. Aptarnaujantis darbuotojas bus profesionalus, atidus.
2. Bus elgiamasi įprastai.
3. Bus suteikta reikiama pagalba.

Bendrieji specialiųjų poreikių turinčio kliento aptarnavimo reikalavimai

Darbuotojas:

1. Su specialiųjų poreikių turinčiu klientu bendrauja įprastai, nedemonstruoja gailėsčio ir užuojautos.
2. Specialiųjų poreikių turintį klientą aptarnauja ta pačia tvarka ir laikantis tų pačių reikalavimų kaip ir specialiųjų poreikių neturinčius klientus, tačiau taiko pagal kliento poreikius pritaikytą elgesio modelį.
3. Pokalbio pradžioje pasiteirauja, ar klientui reikalinga pagalba. Jei pagalba klientui reikalinga paklausia, kaip ji turėtų būti suteikta. Jeigu pagalbos klientui nereikia pakartotinai jos nesiūlo.
4. Kreipiasi ir žiūri į klientą net jeigu jis atvyko su vertėju ar kitu jį lydiniu asmeniu.

3.5.1.1. Judėjimo negalią turinčio kliento aptarnavimas

Papildomi darbuotojo elgesio reikalavimai aptarnaujant judėjimo negalią turintį klientą
Darbuotojas:

1. Priimdamas klientą neįgaliojo vežimėlyje ir pasisveikindamas trumpam atsistoja (išskyrus atvejus, kai darbuotojas to padaryti negali), tačiau vėliau atsisėda, kad būtų vienodame akių lygyje su klientu arba atsistoja kiek toliau, kad klientui nereikėtų žvilgsnio nukreipti aukštyn.
2. Be atskiro kliento prašymo patraukia darbo vietoje esančias klientams skirtas kėdes ar kitas kliūtis, kad klientas vežimėliu ar kita priemone galėtų patekti prie stalo.
3. Be atskiro kliento prašymo, esant poreikiui, sudaro jam sąlygas pasiekti reikiamus daiktus (pvz., rašiklį) ir dokumentus.
4. Nestumia neįgaliojo vežimėlio, į jį nesiremia.
5. Neskubina kliento, prisitaiko prie jo judėjimo tempo, juda kliento judėjimo greičiu šalia jo.
6. Jei Departamente judėjimo negalią turintį klientą atstovauja jį lydintis asmuo, tačiau reikalingas ne aptarnavimo vietoje laukiančio kliento paaiškinimas, parašas ar kita, kartu su klientą lydintiu asmeniu nueina pas klientą, o nekviečia jo.

3.5.1.2. Klausos negalią turinčio kliento aptarnavimas

Papildomi darbuotojo elgesio reikalavimai aptarnaujant klausos negalią turintį klientą
Darbuotojas:

1. Pokalbio pradžioje pasiteirauja, kaip klientui būtų patogu bendrauti (kalbant, gestų kalba, užrašant ar kitaip).
2. Nevartoja gestų kalbos, jeigu jos gerai nemoka. Jeigu nėra gerai gestų kalbą mokančio darbuotojo informuoja, kad vertėją turi pasikviesti klientas.
3. Kalbėdamas neužsidengia burnos, bendrauja atsukęs į klientą, negestikuliuoja, jeigu vizito metu nepasirinkta bendrauti gestų kalba.
4. Kalba trumpais sakiniais, aiškiai artikuliuoja, nekelia balso tono, nebent to paprašo klientas.
5. Sulaukia, kol sakinį užbaigs klientas ir tik tuomet pradeda savąjį.
6. Paprašo kliento pakartoti svarbią (esminę) jam pateiktą informaciją, taip užtikrindamas, kad informaciją klientas išgirdo.

3.5.1.3. Regos negalią turinčio kliento aptarnavimas

Papildomi darbuotojo elgesio reikalavimai aptarnaujant regos negalią turintį klientą
Darbuotojas:

1. Pasitinka klientą prie įėjimo į įstaigą durų (jeigu apie kliento vizitą žinoma iš anksto ir žinoma, kad kliento nelydės lydintis asmuo).
2. Pirmas pasisveikina, prisistato klientui.
3. Apibūdina patalpą (nurodo, kur yra stalas, kėdė ir kt.).
4. Neveda, neliečia kliento norėdamas praeiti, o paprašo praleisti.
5. Nuolat informuoja klientą apie savo atliekamus veiksmus, nepalieka jo vieno iš anksto apie tai nepranešęs.
6. Neskubina kliento, prisitaiko prie jo judėjimo tempo, juda kliento judėjimo greičiu šalia jo.
7. Išlydėdamas klientą palydi jį iki išėjimo iš įstaigos durų eidamas šalia (jeigu jo nelydi lydintis asmuo), aiškiai informuoja žodžiu apie vizito pabaigą.

3.5.2. Darbuotojo veiksmai pastebėjus jo ar kito darbuotojo klaidą

Kliento lūkesčiai

Klientas tikisi, kad:

1. Klaida bus pripažinta, bus nuoširdžiai atsiprašyta už patirtus rūpesčius.
2. Klaida bus kuo greičiau ištaisyta.

Darbuotojas:

1. Pastebėjęs savo ar kolegos klaidą nedelsdamas imasi veiksmų klaidai ištaisyti arba jeigu to padaryti nedelsiant nėra galimybės apie pastebėtą klaidą informuoja klientą, atsiprašo, nurodo, kaip ir kada klaida bus ištaisyta.
2. Pastebėjęs kito darbuotojo klaidą, taktiškai jį apie tai informuoja, kad būtų imtasi veiksmų klaidai ištaisyti.
3. Kliento akivaizdoje nesipiktina kito darbuotojo padaryta klaida, neabejoja kito darbuotojo kompetencija.
4. Apie pastebėtą klaidą informavus klientui, jį išklauso, padėkoja, nuoširdžiai atsiprašo (nepriklausomai nuo to klaida asmeninė ar kito darbuotojo), nedelsdamas imasi veiksmų klaidai ištaisyti arba, jeigu to padaryti nedelsiant nėra galimybės, nurodo, kaip ir kada klaida bus ištaisyta.

3.5.3. Darbuotojo elgesys iškilus konfliktinei situacijai

Bendrieji konfliktinių situacijų valdymo proceso ir aptarnavimo nutraukimo etapai yra šie:

1. Nusiskundimų priežasties išsiaiškinimas, kliento būsenos, kurią jis demonstruoja, įvardijimas, noro padėti išreiškimas (vartojamos frazės: „girdžiu (matau), kad esate supykęs, nepatenkintas, tačiau leiskite jums padėti“, „kai keikiatės, įžeidinėjate, suprantu, kad esate supykęs, jaučiate neteisybę, bet noriu suprasti, kas atsitiko, papasakokite plačiau“ ir pan.).
2. Informavimas apie tolesnius veiksmus (vartojamos frazės: „Jūsų poziciją supratau, tačiau...“, „Jūs esate, teisingas, todėl...“ ir pan.), kurių bus imtasi, jeigu klientas ir toliau elgiasi netinkamai, įžeidinėja ar kitaip demonstruoja netinkamą elgesį (vartojamos frazės: „jeigu ir toliau taip elgsitės būsiu priverstas nutraukti pokalbį / baigti vizitą“, „jeigu ir toliau mane įžeidinėsite ar man grasinsite, būsiu priverstas pranešti atitinkamoms tarnyboms“, „jeigu ir toliau grasinsite ar mane įžeidinėsite, paprašysiu Jūsų kreiptis raštu“ ir pan.).
3. Aptarnavimo nutraukimas (jeigu klientas ir toliau elgiasi netinkamai) (vartojamos frazės: „buvote informuotas apie tai, kad nutrauksiu pokalbį / aptarnavimą jeigu mane ir toliau įžeidinėsite, todėl pokalbį / aptarnavimą nutraukiu“ ir pan.).

Kliento lūkesčiai

Klientas tikisi, kad bus išklaustas ir išgirstas, bus išspręsta jam iškilusi problema ir (ar) suteikta reikiama ir išsami informacija.

Darbuotojas:

1. Jei konfliktinė situacija kilo bendro naudojimo patalpose, kuriose yra kitų Departamento klientų (koridoriuje ir pan.), pakviečia klientą į atskirą patalpą siekdamas parodyti jam išskirtinį dėmesį ir išlaikyti rimtį įstaigos patalpose (jeigu nėra pagrįstų įtarimų, kad gali kilti grėsmė darbuotojo sveikatai ar gyvybei ar gali būti pažeistos darbuotojo ar kitų asmenų teisės ir (ar) teisėti interesai).
2. Elgiasi ramiai, nekelia balso tono.
3. Nepertraukdamas išklauso klientą, išsiaiškina nusiskundimų priežastį.
4. Stengiasi konfliktinę situaciją išspęsti pats, tiesioginiam vadovui situaciją perduoda tik jei klientas to primygtinai reikalauja.

5. Nurodo, kad kliento poziciją suprato. Pateikia pagrįstus argumentus, kodėl į kliento pretenzijas nebus atsižvelgta, arba atsižvelgia į kliento pretenzijas ir atlieka jo prašomus veiksmus.

6. Klientui nesutinkant su priimtais sprendimais ar pasiūlytais situacijos sprendimo būdais, pasiūlo nusiskundimus išdėstyti raštu, nurodo, kada ir koku būdu jam bus pranešta apie priimtus sprendimus ir jų apskundimo tvarką ir terminus.

7. Jei klientas (klientui atvykus / nuvykus pas klientą) elgiasi nepagarbiai, įžeidinėja darbuotoją, grasina jam, nevykdo teisėtų jo nurodymų, naudoja fizinę jėgą ir (arba) yra pagrįstų įtarimų, kad klientas yra apsvaigęs nuo alkoholio, narkotikų ar kitų svaiginančių medžiagų, įvardija būseną, kurią demonstruoja klientas, išreiškia norą padėti, ramiai ir pagarbiai informuoja, kad aptarnavimas gali būti nutrauktas (išskyrus atvejus kai aptarnavimo nutraukti negalima dėl to, kad būtina atlikti darbuotojui pavestus aplinkos apsaugos valstybinės priežiūros veiksmus), neteisėti kliento veiksmai gali užtraukti atsakomybę, o minėtiems kliento veiksams ar situacijai tęsiantis – primena, kad apie galimą aptarnavimo nutraukimą klientas buvo įspėtas, aiškiai nurodo, kad aptarnavimas yra nutraukiamas dėl to, kad nepageidaujami kliento veiksmai ar situacija tęsiasi, mandagiai atsisveikina, paprašo klientą palikti patalpas (jeigu situacija iškilo Departamento patalpose), arba palieka patalpas / vietovę (jeigu situacija iškilo ne Departamento patalpose) (išskyrus atvejus, kai aptarnavimo nutraukti negalima dėl to, kad būtina atlikti darbuotojui pavestus aplinkos apsaugos valstybinės priežiūros veiksmus) ir nedelsdamas apie tai žodžiu ar kitu būdu praneša savo tiesioginiam vadovui.

Jeigu minėta kliento veika turi administracinio nusižengimo ar nusikaltimo požymių, patraukia asmenį administracinę atsakomybę (jeigu turi tam reikiamus įgaliojimus) arba praneša apie minėtą nusižengimą / nusikaltimą teisę patraukti asmenį atsakomybę už jį turinčiai institucijai.

8. Jei aptarnavimo telefonu metu klientas elgiasi nepagarbiai, įžeidinėja darbuotoją, grasina jam ir (arba) yra įtarimų, kad klientas yra apsvaigęs nuo alkoholio, narkotikų ar kitų svaiginančių medžiagų ir dėl šios priežasties neįmanoma tinkamai suteikti paslaugos ar atlikti kitas pavestas funkcijas įvardija būseną, kurią demonstruoja klientas, išreiškia norą padėti, ramiai ir pagarbiai informuoja, kad nepageidaujamiems kliento veiksams ar situacijai tęsiantis, aptarnavimas gali būti nutrauktas, neteisėti kliento veiksmai gali užtraukti atsakomybę, o minėtiems kliento veiksams ar situacijai tęsiantis – primena, kad apie galimą aptarnavimo nutraukimą klientas buvo įspėtas, aiškiai nurodo, kad aptarnavimas yra nutraukiamas dėl to, kad nepageidaujami kliento veiksmai ar situacija tęsiasi, mandagiai atsisveikina, nutraukia aptarnavimą / užbaigia pokalbį ir nedelsdamas apie tai žodžiu ar kitu būdu praneša savo tiesioginiam vadovui.

4. Baigiamosios nuostatos

Standarto laikosi visi Departamento darbuotojai.

Kaip laikomasi Standarto kontroliuoja klientus aptarnaujančių padalinių vadovai.

Esant nepaprastosios padėties sąlygoms, kai būtina užtikrinti įstaigos veiklos tęstinumą, Standartas taikomas tiek, kiek neprieštarauja įstaigos veiklos tęstinumą reglamentuojantiems teisės aktams.