

Centrinės projektų valdymo agentūros klientų aptarnavimo standartas

PROFESIONALUMAS. PASLAUGUMAS. TOBULĖJIMAS. SKAIDRUMAS



CENTRINĖS PROJEKTŲ VALDYMO AGENTŪROS (CPVA) KLIENTŲ APTARNAVIMO STANDARTAS apibrėžia vidaus ir išorės klientų aptarnavimo principus, vertybes ir elgesio gaires, kurios padeda užtikrinti skaidrų, profesionalų, į rezultatą orientuotą ir pasitikėjimu grįstą bendravimą su kiekvienu klientu tiek organizacijos viduje, tiek išorėje.

TIKSLAS. Padėti kurti ir puoselėti tvirtą partnerystę, kurioje veikiame kaip patikimas, atsakingas ir profesionalus partneris, į kurį norisi kreiptis.

MISIJA. Kurti atvirą, pasitikėjimu grįstą bendradarbiavimą su kiekvienu klientu.

IŠORĖS KLIENTAI – tai asmenys, grupės, organizacijos, priskirtinos CPVA suinteresuotosioms šalims.

VIDAUS KLIENTAI – tai kolegos, su kuriais bendradarbiaujame organizacijos viduje.

PRINCIPAI, kurių laikomės:

Pagarba. Gerbiame kiekvieną klientą ir įsiklausome į jo poreikius. Visus klientus aptarnaujame vienodai, nepriklausomai nuo individualių savybių ar aplinkybių.

Patikimumas. Sudėtingus dalykus siekiame paaiškinti paprastai. Pripažįstame klaidas ir jas ištaisome.

Pagalba ir prevencija. Klientams teikiame kvalifikuotą pagalbą. Siekdami užkirsti kelią klaidoms ir valdyti rizikas veikiame proaktyviai, taikome prevencines priemones.

Efektyvumas. Siekiame geriausių rezultatų atsakingai naudodami laiką, išteklius ir informaciją. Užtikriname, kad mūsų veiksmai būtų proporcingi tikslams. Iš kliento prašome tik būtinos informacijos. Esame įsipareigoję nuolat tobulėti, esame atviri pokyčiams ir inovacijoms.

Atsakomybė. Prisiimame atsakomybę už savo veiksmus. Vadovaujamės objektyviais faktais, paaiškiname savo sprendimus. Įvertiname savo sprendimų poveikį klientui bei visuomenei.

TURINYS



I	Klientų aptarnavimo gairės
II	Konfidencialumas ir duomenų apsauga
III	Atsakymų terminai
IV	Komunikacijos kanalai
V	Susitikimų organizavimas
VI	Bendravimas sudėtingose situacijose
VII	Grįžtamasis ryšys

I. Klientų aptarnavimo gairės



Mūsų komunikacija skirta pateikti žinias taip, kad klientai jaustųsi užtikrintai ir galėtų veikti savarankiškai.

Informuodami:

- kalbame aiškiai, konkrečiai, nedviprasmiškai;
- išlaikome profesionalų, ramų, pagarbų toną;
- vengiame klientams nesuprantamų sutrumpinimų ar sąvokų.

Siekdami padėti priimti sprendimą:

- remiamės faktais, teisės aktais ir kita patikima informacija;
- akcentuojame laukiamą naudą ir poveikį;
- paaiškiname, kaip siūlomi sprendimai gali būti taikomi praktikoje;
- teikiame konkrečius siūlymus.

Veikiame pagal aiškias atsakomybes ir paisome kompetencijos ribų. Tai užtikrina kokybišką, atsakingą ir profesionalų bendravimą su klientais.

Bendraudami su klientu turime teisę:

- patikslinti informaciją prieš pateikdami galutinį atsakymą – siekiant užtikrinti tikslumą ir kokybę;
- jei situacija reikalauja, pasitarti su kitu kolega ar vadovu – kad klientui būtų suteiktas tinkamiausias atsakymas;
- dirbti saugioje aplinkoje – be spaudimo, įžeidimų ar agresijos;
- nutraukti pokalbį, jei bendravimas tampa nepagarbus, įžeidžiantis ar keliantis grėsmę;
- nepriimti įsipareigojimų, kurie viršija kompetenciją;
- visada siekti sprendimų, pagrįstų patikima informacija.

II. Konfidencialumas ir duomenų apsauga



Užtikriname informacijos saugumą ir gerbiame klientų privatumą:

- konfidencialia informacija dalijamės tik su tais asmenimis, kurie turi teisę ją žinoti, ir tik tada, kai esame tikri, kad jos negirdės pašaliniai asmenys. Jei negalime užtikrinti informacijos saugumo gyvo bendravimo metu, ją perduodame raštu ar kitu saugiu būdu;
- nerenkame perteklinės informacijos – prašome tik to, kas būtina;
- neteikiame kliento duomenų tretiesiems asmenims be teisinio pagrindo ar kliento sutikimo;
- nekalbame apie klientus su kolegomis ar kitais asmenimis, jei tai nesusiję su tiesioginiu darbu;
- dalijamės konfidencialia informacija apie klientus ar projektus tik su tais kolegomis / asmenimis, kuriems ji reikalinga darbo / paslaugų teikimo tikslams;
- prieš teikdami informaciją, visuomet įsitikiname, kad bendraujame su pačiu klientu arba jo teisėtu atstovu – jei reikia, prašome patvirtinimo ar dokumento.

III. Atsakymų terminai



Standartiniai terminai

Per 2 d. d. sureaguojame į gautas užklausas el. paštu, nurodydami atsakymo pateikimo terminą (kai toks nenurodytas užklausoje arba per 2 d. d. negalime pateikti atsakymo).

Per 20 d. d. pateikiame atsakymus į gautus skundus* ir prašymus**.

Per 3 d. d. su CPVA kompetencija nesusijusius dokumentus perduodame kompetentingai institucijai.

Kai tolimesnis bendravimas susijęs su konkrečiomis programomis, atsakymų terminai taikomi pagal atitinkamus CPVA padalinių nuostatus, procedūras bei kitus teisės aktus.

Suprantame mūsų atsakymų operatyvumo svarbą klientui, todėl siekiame, kad atsakymai klientus pasiektų per trumpesnius terminus nei nustatyta teisės aktuose.

Terminų pratęsimas

Besikreipiančiam asmeniui patikslinus informaciją ar pateikus papildomus dokumentus, atsakymo terminą skaičiuojame nuo patikslinto ar papildomai gautų dokumentų dienos.

* Kai dėl objektyvių priežasčių administracinis sprendimas negali būti priimtas per nurodytą terminą, terminą pratęsiame ne ilgiau kaip 10 darbo dienų, apie tokį termino pratęsimą per 5 darbo dienas nuo sprendimo pratęsti terminą priėmimo dienos pranešant raštu ir nurodant pratęsimo priežastis.

** Jeigu reikia pateikti daug ar sudėtingos informacijos, pratęsiame atsakymo pateikimo terminą ne ilgiau kaip 20 d. d.

Pratęsus atsakymo pateikimą, informuojame klientą apie termino pratęsimo priežastis ir nurodome naują atsakymo pateikimo terminą.

Jei gautame dokumente nenurodyti siuntėjo kontaktiniai duomenys, CPVA direktorius arba jo pavaduotojas gali nuspręsti, kad atsakymas į tokį dokumentą bus pateiktas viešai – paskelbiant informaciją CPVA interneto svetainėje www.cpva.lt.

IV. Komunikacijos kanalai



Su klientais komunikuojame darbo metu. Kitose valstybėse įgyvendinamuose projektuose gali būti suderintas kitas komunikavimo laikas.

Apie planuojamą ilgalaikį nebuvimą, trunkantį ilgiau nei 1 savaitę, iš anksto informuojame klientus, su kuriais numatyti bendri neatidėliotini darbai ar sprendimai, kad prireikus galėtume iš anksto susiderinti dėl jų atlikimo ar perdavimo.

Komunikacijos kanalo pasirinkimas

DVS, el. paštas, IT sistemos	Oficialiai informacijai, užduotims, dokumentams.
MS Teams	Greitai informacijai, komandiniams susitikimams, pokalbiams.
Telefonas	Skubiems klausimams, pasitikslinimams, priminimams.
Susitikimai	Kompleksinėms, jautrioms ar kūrybinėms situacijoms, svarbiems, konfidencialiems klausimams spręsti.

Oficialus susirašinėjimas

Rengdami raštus naudojame aktualios redakcijos CPVA blanką.

Antraštę rašome taip, kad atspindėtų rašto esmę.

Pagrindinę rašto žinią išsakome rašto pradžioje.

Rašto tekstą suskaidome ir struktūruojame. Rašto tekstą dėstome daugiskaitos pirmuoju asmeniu.

Kai pateikiamas CPVA sprendimas, jį pagrindžiame faktinėmis aplinkybėmis, teisės aktų nuostatomis ir kita reikšminga informacija.

Nuorodas į teisės aktus, teisės aktų citavimą ir pan. pateikiame išnašose.

Bendravimas el. paštu

Temą formuluojame tiksliai ir lakoniškai, kad ji atspindėtų laiško turinį.

Atsakingai pasirenkame adresatus, vengiame perteklinio informacijos dalinimosi.

Informaciją pateikiame tiksliai, aiškiai ir struktūruotai.

Kai pateikiame klausimus ar užduotis keliems asmenims – nurodome vykdymo terminą bei kuriam gavėjui kuris klausimas ar užduotis yra skirtas.

Jei el. pašto negalėsime patikrinti ilgiau nei 1 dieną, nustatome automatinę žinutę, nurodant, kada būsime pasiekiami ir į ką galima kreiptis mums nesant.

Bendravimas telefonu

Darbo metu atsiliepiame į visus skambučius. Jei atsiliepti negalime, – perskambiname tą pačią dieną.

Sulaukus skambučio po darbo valandų, neprivalome atsiliepti, bet perskambiname kitą darbo dieną.

Skambindami prisistatome aiškiai ir mandagiai: „*Laba diena, Centrinė projektų valdymo agentūra, [vardas, pavardė]*“. Visą įstaigos pavadinimą naudojame, kai nežinome, kas skambina.

Negalėdami atsakyti susitariame dėl grįžtamojo skambučio.

Pokalbio pabaigoje patiksliname, ar klientas gavo visą reikalingą informaciją, apibendriname susitarimus ir mandagiai atsisveikiname.

Dirbant biure pokalbiui pasirenkame erdvę, kurioje netrukdytume kolegoms.

Jei dirbame su išorės klientais, atostogų ir kitų neatvykimų metu, skambučius peradresuojame pavaduojančiam kolegai.

Siekiant išlaikyti dėmesį pagrindinei temai ir efektyviai panaudoti laiką:

- pokalbį valdome tikslingais klausimais („*Prašau patikslinkite, kokių klausimų skambinate?*“, – „*Ar teisingai supratau, kad skambinate dėl <...>?*“);
- nepertraukiame kliento jam kalbant, tikslinamės sulaukę natūralios pauzės, klientui pabaigus mintį.

V. Susitikimų organizavimas



Organizatoriaus pareigos

- Į susitikimą kviečiame tik tuos dalyvius, kurių dalyvavimas reikalingas sprendžiamam klausimui.
- Susitikimo laiką deriname iš anksto, naudojame Microsoft Outlook (toliau – Outlook) kalendoriaus funkciją.
- Kvietimą siunčiame likus ne mažiau kaip 3 dienoms iki susitikimo. Esant poreikiui nustatome automatinį priminimą.
- Kvietime pateikiame darbotvarkę ir papildomą informaciją, dokumentus.

Techninis pasirengimas

- Visada naudojame oficialias CPVA fonų [užsklandas](#).
- Kai susitikimas yra nuotolinis, pasirūpiname nuotolinio darbo vieta ir technine įranga. Susitikimo metu įjungiamo kamerą, mikrofoną įjungiamo kalbėdami.
- Gyviems susitikimams iš anksto paruošiame patalpą, techninę įrangą.
- Neorganizuojame darbinių susitikimų poilsiui skirtose erdvėse.

Komunikacija susitikimo metu ir po jo

- Susitikimą moderuoja organizatorius, užtikrinantis darbotvarkės laikymąsi (nesant kitų susitarimų).
- Jeigu susitikimas užtrunka ilgiau nei planuota, prašome dalyvių sutikimo jį pratęsti arba siūlome naują laiką.
- Po susitikimo išsiunčiame susitarimus, užduotis ir veiksmų planą. Už jų įgyvendinimą atsako organizatorius arba paskirtas kitas asmuo.

Susitikimo įrašymas ir saugumas

- Jei planuojame susitikimą įrašyti, informuojame dalyvius ir gauname jų sutikimą.
- Susitikimuose negali dalyvauti asmenys, kurių tapatybė nenustatyta.

Dalyvių pareigos

- Apie dalyvavimą informuojame naudodami Outlook funkciją („Accept“ / „Decline“ / „Tentative“, pažymint parinktį siųsti atsakymą organizatoriui).
- Negalint dalyvauti, informuojame organizatorių ir, jei įmanoma, paskiriame kitą kolegą.
- Dalyvaujame susitikime pasiruošę, įsitraukę, nedirbdami kitų darbų.

VI. Bendravimas sudėtingose situacijose



Bendrieji principai

Elgesys sudėtingose situacijose

Išlaikome profesionalumą, ramų toną ir siekiame konstruktyvaus bendravimo.

Siekiame, kad kiekvienas kliento skundas ar prašymas būtų išnagrinėtas, o konfliktinių situacijų būtų išvengta.

Kai klientas savo elgesiu ar žodžiais provokuoja konfliktą, siekiame išsiaiškinti nepasitenkinimo priežastis ir rasti konstruktyvų sprendimą.

Jei kliento skundai ar prašymai yra nepagrįsti, aiškiai ir pagarbiai nurodome priežastis, kodėl jų negalima patenkinti.

Turime teisę neaptarnauti klientų, kurie:

- yra akivaizdžiai apsvaigę nuo alkoholio, narkotinių ar kitų psichiką veikiančių medžiagų;
- elgiasi neadekvačiai – yra agresyvūs, trukdo darbą ar žemina darbuotojų ar kitų klientų orumą.

Jei klientas nepakeičia elgesio ir situacija negerėja, mandagiai informuojame, kad dialogas nebus tęsiamas, ir užbaigiame bendravimą.

Jei kliento elgesys turi galimų baudžiamojo arba administracinio nusižengimo požymių, tokių kaip kyšininkavimas, prekyba poveikiu, sukčiavimas, nusikaltimai aplinkai ir žmonių sveikatai, turime teisę tokio asmens neaptarnauti, taip pat apie tai nedelsiant informuojame savo tiesioginį vadovą, o šis – kompetentingas institucijas.

Konfliktų sprendimo algoritmas

- 1 IŠKLAUSYTI** Girdime, ką sako klientas.
- 2 ATSPINDĖTI** Įvardijame, ką girdime, matome, išreiškiame supratimą.
- 3 APIBENDRINTI** Nurodome sprendimus dėl kurių sutariame, arba pakartojame pasiūlytus sprendimo variantus.
- 4 ATISISVEIKINTI** Pokalbį baigiame pozityviai.
- 5 VENTILIUOTIS** Apie sudėtingas situacijas pasikalbame su kolegomis.

Jeigu situacija tampa nevaldoma, klientas elgiasi agresyviai ar įžeidžiančiai – aiškiai įvardijame netinkamą elgesį ir nurodome, kad dėl to konsultacija ar pokalbis nutraukiamas.

Psichologiniai patarimai konfliktinėse situacijose

- Išliekame ramūs, mandagūs, elgiamės profesionaliai.
- Atidžiai klausomės. Rodome dėmesį, užduodame papildomus klausimus, kad geriau suprastume situaciją (pvz.: „*Prašau patikslinkite savo klausimą.*“, „*Ar teisingai suprantu, kad <...>?*“).
- Kalbėdami darome pauzes, taip kontroliuodami emocijas ir pokalbio eigą.
- Atspindime kliento emocijas ir supratimą (pvz.: „*Suprantu, kad šis klausimas Jums yra svarbus.*“).
- Jei situacija kyla dėl mūsų kaltės – nuoširdžiai atsiprašome (pvz.: „*Atsiprašau už sukeltus nepatogumus.*“).
- Pateikiame galimus problemos sprendimo variantus ir juos pagrindžiame. Akcentuojame, ką galime padaryti, o ne tai, ko negalime.
- Pokalbį baigiame pozityviai (pvz.: „*Džiaugiuosi, kad radome sprendimą.*“; „*Tikiuosi apsvaistę pasiūlytus sprendimo variantus pasirinksite vieną iš jų.*“).
- Esant poreikiui – situaciją aptariame su vadovu ar kolega.

Vengiame:

- priešiškos kūno kalbos, nekorektiškų frazių, kalbėjimo nusisukus ar pakėlus balsą;
- neišsiaiškinus visų detalių komentuoti kolegų, CPVA ar kitos įstaigos veiksmus bei vidinius procesus;
- kalbėjimo apie CPVA vidinius procesus ir kitų įstaigų ar institucijų veiksmus bei sprendimus, kurie nėra CPVA kompetencijoje;
- naudoti atsiribojančių formuluočių (pvz.: „*Aš tik pavaduoju kolegą.*“, „*Tai – ne mano atsakomybė.*“);
- bet kokio pobūdžio kliento problemos menkinimo.

VII. Grįžtamasis ryšys

Siekiant užtikrinti nuolatinį klientų patirties stebėjimą ir tobulinimą, 1 – 2 kartus per metus vykdome išorės klientų patirties ir lojalumo tyrimus ir 1 kartą per metus atliekame vidaus klientų pasitenkinimo tyrimą.

Siekiant operatyviai spręsti trikdžius, pasitelkiame apklausas kliento kelionės etapuose.

Klientų aptarnavimo rodikliai ir siektinos reikšmės nustatytos CPVA strateginiuose dokumentuose.

Atnaujinimo data

2025-07-10



Centrinė
projektų valdymo
agentūra