



**LIETUVOS DARBO BIRŽOS
PRIE SOCIALINĖS APSAUGOS IR DARBO MINISTERIJOS
DIREKTORIUS**

**ĮSAKYMAS
DĖL KLIENTŲ APTARNAVIMO TELEFONU LIETUVOS DARBO BIRŽOJE PRIE
SOCIALINĖS APSAUGOS IR DARBO MINISTERIJOS IR TERITORINĖSE DARBO
BIRŽOSE TVARKOS PATVIRTINIMO**

2018 m. kovo 2 d. Nr. V-94
Vilnius

Vadovaudamasi Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymu ir Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklėmis, patvirtintomis Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 „Dėl Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“ ir siekdama užtikrinti kokybišką klientų aptarnavimą telefonu Lietuvos darbo biržoje prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos (toliau – Lietuvos darbo birža) ir teritorinėse darbo biržose:

1. T v i r t i n u Klientų aptarnavimo telefonu Lietuvos darbo biržoje prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos ir teritorinėse darbo biržose tvarką (toliau – Tvarka) (pridedama).

2. Į p a r e i g o j u Lietuvos darbo biržos struktūrinių padalinių vadovus ir teritorinių darbo biržų direktorius užtikrinti Tvarkos nuostatų laikymąsi.

3. P a v e d u :

3.1. Lietuvos darbo biržos Kokybės vadybos ir kontrolės skyriui vykdyti Lietuvos darbo biržos struktūrinių padalinių ir teritorinių darbo biržų klientų aptarnavimo telefonu kokybės priežiūrą ir nuolat teikti informaciją apie Tvarkos reikalavimų laikymąsi Lietuvos darbo biržos direktoriui;

3.2. Lietuvos darbo biržos Finansų, teisės ir pirkimų departamento Teisės skyriui organizuoti šio įsakymo paskelbimą Teisės aktų registre ir paskelbti jį Lietuvos darbo biržos interneto svetainėje.

4. P r i p a ž į s t u netekusiu galios Lietuvos darbo biržos direktoriaus 2012 m. liepos 4 d. įsakymą Nr. V-347 „Dėl Klientų aptarnavimo telefonu kokybės standarto patvirtinimo“.

5. Šio įsakymo kontrolę v y k d o Lietuvos darbo biržos direktorius.

Direktorė

Ligita Valalytė

KLIENTŲ APTARNAVIMO TELEFONU LIETUVOS DARBO BIRŽOJE PRIE SOCIALINĖS APSAUGOS IR DARBO MINISTERIJOS IR TERITORINĖSE DARBO BIRŽOSE TVARKA

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Klientų aptarnavimo telefonu Lietuvos darbo biržoje prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos ir teritorinėse darbo biržose tvarka (toliau – Tvarka) reglamentuoja darbo ieškančių asmenų, darbdavių ir kitų asmenų (toliau – Klientai) aptarnavimą telefonu Lietuvos darbo biržoje prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos (toliau – Lietuvos darbo birža) ir teritorinėse darbo biržose (toliau kartu bendrai vadinama – Darbo birža), šio aptarnavimo tikslus, uždavinius, principus, taip pat nustato Asmens duomenų teikimo telefonu sąlygas ir procedūrą, taikomus darbo ieškančių asmenų autentifikacijos būdus ir asmens duomenų apsaugos užtikrinimo priemonės.

2. Tvarka parengta vadovaujantis Lietuvos Respublikos užimtumo įstatymu, Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymu (toliau – Viešojo administravimo įstatymas), Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymu (toliau – Teisės gauti informaciją įstatymas), Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymu (toliau – Asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymas), Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklėmis, patvirtintomis Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 „Dėl Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“, Valstybės tarnautojų veiklos etikos taisyklėmis, patvirtintomis Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2002 m. birželio 24 d. nutarimu Nr. 968 „Dėl Valstybės tarnautojų veiklos etikos taisyklių patvirtinimo“.

3. Tvarkoje vartojamos sąvokos:

3.1. **Asmens duomenys** – bet kokie Darbo biržos tvarkomi asmens duomenys, taip pat bet kokie kiti asmens duomenys, kaip jie apibrėžti Asmens duomenų teisinės apsaugos įstatyme, tai yra informacija, kuri nėra priskiriama bendro pobūdžio informacijai, kaip ji yra apibrėžta šioje Tvarkoje;

bet kuri informacija, susijusi su fiziniu asmeniu – duomenų subjektu, kurio tapatybė yra žinoma arba gali būti tiesiogiai ar netiesiogiai nustatyta pasinaudojant tokiais duomenimis kaip asmens kodas, vienas arba keli asmeniui būdingi fizinio, fiziologinio, psichologinio, ekonominio, kultūrinio ar socialinio pobūdžio

požymiai.

3.2. **Autentifikacija** – darbo ieškančio asmens, E. paslaugų naudotojo atpažinimo, tai yra jo asmens tapatybės patvirtinimo šios Tvarkos IV skyriaus Antrajame skirsnyje nurodytu tapatybės patvirtinimo telefonu būdu procesas;

3.3. **Bendrasis telefono numeris** – telefono numeris Klientams – 8 700 55166, telefono numeris laisvoms darbo vietoms registruoti ir paskelbti – 8 700 55155, taip pat telefono numeris – 1883 bei teritorinių darbo biržų telefono numeriai, skirti aptarnauti Klientus „vieno langelio“ principu telefonu;

3.4. **Bendro pobūdžio informacija** – informacija apie Darbo biržos funkcijas ir teikiamas paslaugas, užimtumo rėmimo priemonės, jas reglamentuojančių teisės aktų nuostatas bei kita bendro pobūdžio informacija, susijusi su Darbo biržos kompetencija, kurioje nėra tiesiogiai pateikiami jokie Darbo biržos tvarkomi konkretaus asmens duomenys ir kurioje esančių duomenų negalima susieti su jokių konkrečių asmeniu;

3.5. **Darbuotojas** – valstybės tarnautojas ar darbuotojas, dirbantis pagal darbo sutartį, teikiantis konsultaciją telefonu Klientui;

3.6. **E. paslaugų naudotojas** – fizinis asmuo, kuris naudojasi Darbo biržos elektroninėmis paslaugomis siekdamas susirasti darbą ir kuris nėra registruotas teritorinėje darbo biržoje bei kuris kreipiasi telefonu į Darbo biržą siekdamas gauti savo, kaip Lietuvos darbo biržos interneto svetainės vartotojo, duomenų priminimą;

3.7. **Interneto svetainės vartotojo duomenys** – duomenys, skirti prisijungti Lietuvos darbo biržos interneto svetainėje ir naudotis elektroninėmis Darbo biržos paslaugomis;

3.8. **Klausimai, leidžiantys autentifikuoti asmenį** – Lietuvos darbo biržos direktoriaus patvirtinti klausimai, Darbuotojo užduotini darbo ieškančiam asmeniui ar E. paslaugų naudotojui, autentifikuojant jį šios Tvarkos IV skyriaus Antrajame skirsnyje nurodytu būdu;

3.9. **Klientų aptarnavimo telefonu registracijos žurnalas** – dokumentas ar informacinė sistema, kurioje, aptarnaujant Klientus telefonu, fiksuojama ši informacija: pokalbio telefonu data ir laikas, Kliento vardas ir pavardė, telefono numeris, glaustas klausimo turinys, darbuotojo, aptarnavusio Klientą telefonu, vardas, pavardė, pareigos.

II SKYRIUS

KLIENTŲ APTARNAVIMO TELEFONU TIKSLAI, UŽDAVINIAI IR PRINCIPAI

4. Pagrindiniai Klientų aptarnavimo telefonu tikslai – teikti informaciją Darbo biržos kompetencijos klausimais, didinti Klientų informuotumą apie Darbo biržas teikiamas paslaugas, užimtumo rėmimo priemones.

5. Pagrindiniai Klientų aptarnavimo telefonu uždaviniai – užtikrinti informacijos apie Darbo biržos teikiamas paslaugas prieinamumą, teisės aktų nustatyta tvarka ir sąlygomis teikti prašomą informaciją, spręsti Klientų keliamus klausimus.

6. Darbuotojas turi vadovautis Tvarkos 3 punkte nurodytų teisės aktų reikalavimais, viešojo administravimo principais, nurodytais Viešojo administravimo įstatyme, informacijos teikimo principais, nurodytais Teisės gauti informaciją įstatyme, ir šia Tvarka.

7. Darbuotojas privalo:

7.1. mokėti trumpai ir suprantamai paaiškinti, ar Darbo birža kompetentinga nagrinėti prašymą ar skundą;

7.2. paaiškinti, kokius dokumentus ir koku būdu reikėtų pateikti, kad prašymas ar skundas būtų išnagrinėtas;

7.3. nurodyti adresą, telefono numerį ar elektroninio pašto adresą institucijos ar įstaigos, į kurią asmuo turėtų kreiptis, jeigu prašymą gavusi Darbo birža nekompetentinga nagrinėti Kliento prašymo;

7.4. pateikti Kliento pageidaujamą viešąją informaciją, kuria disponuoja Darbo birža ir kurią asmuo turi teisę gauti iš valstybės institucijų bei įstaigų įstatymų nustatyta tvarka, taip pat asmens duomenis ar Lietuvos darbo biržos interneto svetainės vartotojo duomenis, autentifikavus darbo ieškančią asmenį ar E. paslaugų naudotoją pagal šioje Tvarkoje nustatytas taisykles;

7.5. neteikti tretiesiems asmenims informacijos, susijusios su asmens duomenimis apie kitus asmenis. Tokia informacija gali būti teikiama tik Asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymo nustatytomis sąlygomis ir tvarka.

III SKYRIUS

KLIENTŲ APTARNAVIMO TELEFONU ORGANIZAVIMAS

8. Darbo birža Klientus aptarnauja „vieno langelio“ principu bendruoju telefono numeriu ir kitais telefono numeriais.

9. Klientų aptarnavimo telefonu tikslams pasiekti ir uždaviniams įgyvendinti būtina užtikrinti, kad:

9.1. Darbuotojai, atsakingi už Klientų aptarnavimą bendruoju telefono numeriu ir kitais telefono numeriais, atitiktų šiuos reikalavimus: būtų kompetentingi, komunikabilūs, turintys dalykinio bendravimo telefonu įgūdžių, išmanytų Darbo biržos veiklos tikslus, uždavinius, funkcijas;

9.2. informacija, susijusi su Klientų skambučiais bendruoju telefono numeriu, būtų fiksuojama Klientų aptarnavimo telefonu registracijos žurnale.

10. Darbo biržos vadovas ar jo įgaliotas Darbo biržos darbuotojas turi užtikrinti, kad darbuotojus jų atostogų, komandiruočių ir kitais nebuvimo Darbo biržoje atvejais pakeistų kiti darbuotojai, turintys tokią pačią kompetenciją ir galintys aptarnauti Klientus telefonu.

11. Darbo biržoje Klientams matomoje vietoje, interneto svetainėse, atviro informavimo zonose turi būti nurodytas bendrasis telefono numeris.

IV SKYRIUS

KLIENTŲ APTARNAVIMO TELEFONU TAISYKLĖS

PIRMASIS SKIRSNIS

BENDROSIOS KLIENTŲ APTARNAVIMO TELEFONU TAISYKLĖS

12. Aptarnaujant Klientus telefonu, laikomasi šių taisyklių:

12.1. į Kliento telefono skambutį būtina atsiliepti kaip įmanoma greičiau nedelsiant, ne vėliau kaip prieš 3 (trečią) signalą;

12.2. išvykstant iš darbo vietos ilgesniam laikui, būtina nukreipti savo skambučius kompetentingam darbuotojui;

12.3. būtina prisistatyti skambinančiajam, pasakyti Darbo biržos pavadinimą, padalinio pavadinimą, savo pareigas, vardą ar (ir) pavardę;

12.4. reikia naudoti mandagias pasisveikinimo formas. Pasisveikinant negalima vartoti trumpinių;

12.5. jeigu skambinantis Klientas neprisistato, reikia mandagiai paprašyti pasakyti vardą ir pavardę, kitus reikiamus Kliento duomenis;

12.6. tęsiant pokalbį, reikia paklausti, kuo darbuotojas gali būti naudingas Klientui, ar kitaip parodyti savo dėmesį;

12.7. Darbuotojas turi būti geranoriškas Kliento atžvilgiu, bendraujant su Klientu turi būti maloni balso intonacija, mandagios frazės, šilta bendravimo maniera, jaučiamas noras padėti Klientui;

12.8. ypatingą dėmesį būtina skirti kalbai: nekalbėti per garsiai arba pernelyg tyliai, vengti emocionalių žodžių, nevartoti žargono, mandagiai atsisveikinti;

12.9. būtina atidžiai išklausyti Klientą, prireikus paprašyti plačiau paaiškinti prašymo ar skundo esmę, esant reikalui patikslinti, ar darbuotojas teisingai suprato, ką Klientas norėjo pasakyti, trumpai ir suprantamai atsakyti į klausimus, prireikus nurodyti teisės aktus ir kitą informaciją, susijusią su klausimu;

12.10. jeigu klausimas reikalauja ilgesnio nagrinėjimo, su Klientu turi būti susitarta dėl kito skambučio telefonu ar kita susiekimo priemone ir turėtų būti susitarta dėl jo laiko;

12.11. jeigu buvo sutarta tiksliai skambinimo data ir laikas, būtina paskambinti Klientui sutartu laiku. Jeigu iki to laiko negauta visa reikiama informacija, vis tiek reikia paskambinti Klientui ir pranešti, kas sužinota ir kada vėl bus paskambinta bei pranešta apie galutinį atsakymą;

12.12. skambinant Klientui:

12.12.1. būtina pasiruošti iš anksto: surinkti reikiamą informaciją, kad pokalbio metu ji būtų greitai pasiekama;

12.12.2. po pasisveikinimo būtina pasitikslinti, ar kalbama su reikiamu asmeniu ir ar Klientas gali kalbėti;

12.13. kai kalbant telefonu reikia paprašyti, kad Klientas palauktų (reikia laiko surasti Klientą dominančią informaciją ir pan.), atliekami tokie veiksmai:

12.13.1. paklausiama Kliento, ar jis gali palaukti, ir glaustai paaiškinamos priežastys;

12.13.2. nurodoma, kiek maždaug reikės laukti;

12.13.3. sulaukiama Kliento atsakymo ir padėkojama, kad jis sutinka laukti. Jeigu laukti atsisakoma, sutariama, kad bus perskambinta Klientui nedelsiant, kai bus surasta jį dominanti informacija;

12.13.4. jeigu yra techninės galimybės, įjungiamas skambučio užlaikymo mygtukas;

12.13.5. sugrįžus prie pokalbio, padėkojama už laukimą;

12.14. kai Klientą reikia sujungti su kitu darbuotoju, atliekami tokie veiksmai:

12.14.1. paaiškinama, kodėl Klientas perjungiamas ir kur bei paklausiama, ar Klientas neprieštarauja, kad jį perjungtų. Jeigu prieštarauja, pasiūloma palikti žinutę ir užtikrinama, kad žinutė pasieks reikiamą darbuotoją bei jis su Klientu susisieks;

12.14.2. įsitikinama, ar darbuotojas, su kuriuo jungiama, pakėlė telefono ragelį ir informuojama dėl ko skambinama;

12.15. kai Klientas skambina darbuotojui, kuris šiuo metu negali atsiliiepti, atliekami tokie veiksmai:

12.15.1. korektiškai ir pozityviai paaiškinamos priežastys, kodėl darbuotojas negali atsiliiepti;

12.15.2. nurodoma, kada darbuotojas turėtų būti darbo vietoje, o jeigu tokia informacija nežinoma, pasiūloma palikti žinutę ir užtikrinama, kad žinutė pasieks reikiamą darbuotoją ir jis su Klientu susisieks;

12.15.3. pasiūloma Klientui padėti, jeigu reikia sujungiant jį su kitu kompetentingu darbuotoju;

12.16. priėmus Kliento žinutę, būtina tiksliai užsirašyti jo vardą, pavardę, telefono numerį, trumpą informaciją, paaiškinančią, kodėl Klientas skambino, darbuotojo vardą, kuriam Klientas skambino, skambučio datą ir laiką bei nepamiršti jos perduoti darbuotojui, kuriam ji skirta;

12.17. kalbėti telefonu reikia įtikinamai, ramiai, glaustai, pasitikint savimi. Bendraujant būtina vartoti mandagius kreipinius. Visada reikia būti mandagiam, net ir tada, kai Klientas kalba pakeltu tonu, leisti jam pasisakyti. Papildomų klausimų Klientui galima užduoti tik tuomet, kai Klientas baigia kalbėti ar padaro pauzę;

12.18. pokalbio telefonu su Klientu metu galima pertraukti Klientą tokiu atveju, jeigu Klientas kalba ilgai (ilgiau negu 3 min.) arba nesuprantamai, neaiškiai, nerišliai. Pertraukiant pokalbį su Klientu būtina atsiprašyti (pvz., „Atsiprašau, norėčiau pasitikslinti“ ir pan.);

12.19. bendraujant telefonu, pokalbiui su Klientu būtina skirti visą dėmesį – pokalbio metu būtina stengtis, kad nebūtų jokių trukdžių, nedirbti kitų darbų, nešiurenti popieriaus lapų, nesiblaškyti, nevalgyti, negerti, nekramtyti kramtomos gumos, nesiklausyti įjungto radijo ar televizoriaus, nečiaudėti ar nekosėti tiesiai į telefono ragelį;

12.20. baigiant pokalbį reikia mandagiai atsisveikinti su Klientu, nepaisant to, ar Klientas prašė suteikti informaciją ar reiškė pretenzijas arba pateikė skundą. Visada reikia padėkoti Klientui už pareikštą pastabą, pretenziją;

12.21. atsisveikinus su Klientu, reikia sulaukti, kol jis pirmas padės ragelį;

12.22. jeigu pokalbio metu skambutis nutrūko, būtina perskambinti Klientui, nepaisant to, ar skambino jis, ar buvo skambinama jam, išskyrus atvejus, kai Klientas neprisistatė ir nepaliko savo telefono numerio.

ANTRASIS SKIRSNIS

INFORMACIJOS, SUSIJUSIOS SU ASMENS DUOMENIMIS, TEIKIMO TELEFONU TAISYKLĖS

13. Darbuotojas, išklauses paskambinusio darbo ieškančio asmens klausimą ir pageidavimą gauti ne bendro pobūdžio informaciją, bet asmens duomenis arba E. paslaugų naudotojo pageidavimą gauti savo, kaip Lietuvos darbo biržos interneto svetainės vartotojo, duomenų priminimą, prieš pateikdamas prašomą informaciją, paprašo asmens patvirtinti savo tapatybę.

14. Darbuotojas, išklauses asmens klausimą ir pageidavimą gauti asmens duomenis ar savo, kaip Lietuvos darbo biržos interneto svetainės vartotojo, duomenų priminimą ir patvirtinti savo tapatybę, prieš pateikdamas prašomą informaciją:

14.1. paprašo asmens nurodyti savo asmens kodą;

14.2. pateikia klausimus, leidžiančius autentifikuoti asmenį;

14.3. jeigu darbuotojas nėra įsitikinęs dėl darbo ieškančio asmens tapatybės, jis gali užduoti dar kelis papildomus klausimus, siekiant tinkamai autentifikuoti asmenį.

15. Skambinančiajam teisingai atsakius į visus užduotus klausimus apie asmenį, kurio asmens kodas buvo pateiktas darbuotojui, laikoma, kad skambinantysis asmuo yra autentifikuotas kaip darbo ieškantis asmuo arba E. paslaugų naudotojas, kurio asmens kodas buvo nurodytas darbuotojui.

V SKYRIUS

KONFLIKTŲ VENGIMAS APTARNAUJANT KLIENTUS TELEFONU

16. Darbuotojai kuria Darbo biržos įvaizdį ir formuoja palankų požiūrį bei teigiamą nuomonę apie įstaigą, todėl jie turi užtikrinti, kad kalbant telefonu nekiltų konfliktinių situacijų.

17. Nepavykus išvengti konflikto, būtina išlaikyti pozityvų santykį su Klientu, ieškant abejoms pusėms naudingo sprendimo, atitinkančio teisės aktų reikalavimus.

18. Siekiant užtikrinti paslaugų kokybę, pokalbis telefonu gali būti įrašytas. Jei pokalbis telefonu yra įrašomas:

18.1. pokalbio pradžioje Klientas turi būti apie tai įspėtas;

18.2. pokalbio metu Klientui įžeidinėjant jį aptarnaujančią darbuotoją, jam grasinant arba kai Kliento elgesys kelia pagrįstų įtarimų, kad jis yra apsvaigęs nuo alkoholio, narkotinių, psichotropinių ar kitų svaigųjų medžiagų ir dėl to jo neįmanoma tinkamai aptarnauti, darbuotojas turi įspėti Klientą, kad pokalbis gali būti nutrauktas, ir prireikus gali nutraukti pokalbį.

VI SKYRIUS

BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

19. Tvarkos privalo laikytis visi darbuotojai.

20. Tvarka gali būti keičiama Lietuvos darbo biržos direktoriaus įsakymu.
