



NACIONALINĖS TEISMŲ ADMINISTRACIJOS

KLIENTŲ APTARNAVIMO STANDARTAS



NACIONALINĖS TEISMŲ ADMINISTRACIJOS

KLIENTŲ APTARNAVIMO STANDARTAS



ŽMOGAUS STUDIJŲ CENTRAS
HUMAN STUDY CENTER

Vilnius
2014

Turinys

Leidinio autoriai:
dr. Gintaras Chomentauskas
dr. Edita Dereškevičiūtė
Justinas Burokas

Korektūra:
Auksė Baurienė, Aurelija Dvylytė

Leidinio iliustracijos:
© Nacionalinė teismų administracija

Leidėjas:
UAB „Žmogaus studijų centras“, 2014

Leidinio autorių teisės:
© Nacionalinė teismų administracija

Šis leidinys yra sudėtinė projekto „Lietuvos Respublikos teismų ir Nacionalinės teismų administracijos kokybės valdymo modelių diegimas bei jų sertifikavimas“ pagal priemonę VP1-4.3-VRM-01-V „Viešųjų paslaugų kokybės iniciatyvos“ dalis. Projektas finansuojamas iš Europos Sąjungos struktūrinių fondų.



Pratarmė	4
Pagrindiniai aptarnavimo principai	5
Aptarnavimo aplinka	7
Darbo vieta	9
Informacijos konfidencialumas	11
Tarnybinis automobilis	13
Racionaliai naudojamas laikas	14
Posėdžiai ir kiti renginiai	15
Darbuotojo išvaizda	16
Bendravimo procesas	18
Bendravimas telefonu	24
Bendravimas elektroniniu paštu	27
Bendravimas su žiniasklaida	30
Organizacijos įvaizdžio kūrimas	32
Pretenzijos ir skundai	33
Elgesys suklydus	35
Konfliktų valdymas	37
Sudėtingos aptarnavimo situacijos	40
Emocijų ir streso valdymas	44
DUK	46
Teisės aktų ir dokumentų sąrašas	54
Kontaktinė informacija	55

Mieli kolegos,

Nacionalinė teismų administracija – tai pasitikėjimą pelniusi organizacija, kokybiškai ir atsakingai dirbanti visuomenės ir teismų sistemos labui – toks visų mūsų bendras tikslas, kurio įgyvendinimas priklauso nuo kiekvieno iš mūsų pastangų.

Siekdami užtikrinti efektyvią teismų sistemos veiklą, teismų ir teisėjų nepriklausomumą bei teismų organizacinį savarankiškumą, mes prisidedame ir prie teisingumo principų įgyvendinimo Lietuvoje. Tai ypač didelė atsakomybė, reikalaujanti laikytis pačių aukščiausių veiklos standartų.

Kaip ir kitų institucijų, Nacionalinės teismų administracijos veiklos kokybės vertinimas prasideda nuo klientų aptarnavimo. Nesvarbu, teisėjas, kolega ar žiniasklaidos atstovas, – jie visi yra mūsų klientai, ieškantys informacijos, pagalbos, laukiantys greitai ir kokybiškai suteiktų paslaugų.

Turime įsidėmėti, kad kiekvieną kartą, kai pakeliame telefono ragelį, atsakome į el. laišką ar bendraujame tiesiogiai su žmogumi, – formuojame įstaigos įvaizdį ir iš mažų detalių lipdome pasitikėjimo piramidę.

Klientų priėmimas ir aptarnavimas, konfliktinių situacijų suvaldymas, informacijos pateikimas, darbo aplinka, darbuotojų apranga – visa tai ir yra detalės, kuriančios klientų nuomonę.

Standartas – tai leidinys, kuriame sudėti patarimai mums visiems, kaip nepadaryti klaidos, galinčios skaudžiai kainuoti visos institucijos reputaciją. Tai patikimas pagalbininkas, kuriame, suabejoję savo elgesiu, visada rasime atsakymą.

Sėkmės kasdieniame darbe, ieškant pačių geriausių sprendimų!

Reda Moliénė
NTA vadovė



NTA klientai – tai teisėjai, teismų darbuotojai, teismų savivaldos institucijų, komisijų, darbo grupių nariai, interesantai, valstybės ir valdžios institucijų darbuotojai, visuomeninių ir profesinių organizacijų nariai, užsienio šalių institucijų ir organizacijų atstovai, NTA darbuotojai. Kiekvienas jų turi skirtingą bendravimo su NTA patirtį, skirtingus lūkesčius, žinių lygį, bet visi jie mums vienodai svarbūs ir verti puikaus aptarnavimo.

Šiame Standarte išdėstytos klientų aptarnavimo nuostatos yra grindžiamos 9 pagrindiniais principais.

1. BESĄLYGINĖ PAGARBA

Visi klientai nusipelno tokio pat pagarbaus aptarnavimo. Bendraudami vadovaukime aukštinę taisyklę: elkis su klientais taip, kaip norėtum, kad kiti elgtųsi su tavimi.

2. OBJEKTYVUMAS IR NEŠALIŠKUMAS

Būdami teisingumo sistemos dalimi, išskirtinį dėmesį turime skirti objektyvumui ir nešališkumui. Svarbu, kad neturėtume jokių išankstinių nuostatų klientų atžvilgiu, siektume padėti kiekvienam besikreipiančiam į NTA.

3. REPREZENTATYVI APRANGA IR ELGESYS

Mūsų apranga ir išvaizda atspindi mūsų požiūrį į klientą ir darbą. Neužmirškime: tai, kaip mes atrodome, lemia, kaip į mus reaguoja klientai. Visada įsitinkime, ar mūsų apranga atitinka galiojančius standartus ir tinkamai reprezentuoja NTA.

4. NUOŠIRDUS DĖMESYS

Bendraudami su klientu visada skirkime jam 100 procentų savo dėmesio. Būkime atviri ir atidūs kliento poreikiams.

5. IŠSAMĪ IR PATĪKĪMA INFORMACĪJA

Klienti kreipiasi j NTA norēdami gauti atsakumus j jiems rūpinus klausimus. Suteikti išsamĪ ir patĪkimĪ informacijĪ – viena iš pagrindinių mūsų atsakomybių. Esame tam, kad padētume rasti klientams aktuolių problemų sprendimus.

6. PROFESIONALUMAS

Savo profesionalumĪ klientams parodome kompetentingai atlikdami užduotis ir pozityviai žvelgdami j iškylančius iššūkius bei problemas.

7. ĮSĪPAREIGOJĪMŪ VYKDYMAS

JeĪ norime užsitarnauti klientų pasitikėjimĪ, visada turime prisiimti asmeninę atsakomybę už savo įsipareigojimus ir juos atsakingai vykdyti.

8. RACIONALUS LAIKO NAUDOJIMAS

Nuolat stenkimės taupyti klientų ir savo laikĪ, būti punktualūs, tinkamai planuoti užduotis ir ieškoti efektyviausių sprendimų. Klientų problemas spręskime iškart, o jei to padaryti negalime, visada paaiškinkime, kiek laiko užtruksime (tyrimai rodo, kad klientus labiausiai piktina ne laukimas, o tai, kad nėra aišku, kiek laiko teks laukti).

9. ASMENINĒ INICIATYVA (GALIU DAUGIAU, NEI TIK „PRIVALAU“)

Laikytis Standarte aprašytų nuostatų – tai mažiausia, ką galime padaryti dėl savo klientų. Nuolat stenkimės pažvelgti jū akimis ir paklausti savęs, ką dar galēčiau padaryti dėl kliento. Kartais maži papildomi dalykai tampa patys svarbiausi.

Aptarnavimo aplinka

PirmĪ kliento įspūdį apie įstaigĪ lemia tai, kokia aplinka jį pasitinka. Man rūpi, kad j NTA atvykusiems žmonėms būtų lengva rasti reikalingas patalpas, kad aptarnaujama būtų tvarkingoje ir jaukioje aplinkoje.



TAIP

- Įsitikinu, kad pastato vestibulyje yra aiškios nuorodos j pagrindines klientų aptarnavimo vietas (pvz., raštinę, rūbinę ir tualetą). Vykstant renginiams – j posėdžių sales. Pamatę nerandantį reikiamo kabineto žmogų pasiteiraju, kuo galiu padėti.
- Įsitikinu, kad visi kabinetai turi numerius, ant kabinetų durų nurodytas skyrius bei kabineto darbuotojų vardai ir pavardės.
- Įsitikinu, kad visi klientams skirti leidiniai yra sudėti j specialius laikiklius, niekur nėra pasenusios, klaidingos informacijos, su NTA ar teismų veikla nesusijusių leidinių.
- Su klientu bendrauju tik tam skirtose posėdžių salėse. Išskirtiniais atvejais, kai visos posėdžių salės užimtos, – savo kabinate (atvykę j raštinę klientai ten ir aptarnaujami). Planuojamiems susitikimams posėdžių salę rezervuoju iš anksto.

- Pasirūpinu, kad posėdžių salėje būtų: ant stalų – geriamojo vandens ir švarių stiklinių, spintelėse – rašomojo popieriaus ir rašiklių.
- Pakeliu šiukšlę nuo žemės, informuoju Turto valdymo skyriaus vedėją apie sulūžusį inventorių, nenuvalytą taką link pastato, netvarką tualete ir kitaip asmeniškai rūpinuosi, kad aplinka ir bendros patalpos būtų švarios ir tvarkingos.
- Švara ir tvarka patalpose yra prižiūrima viso darbo metu.
- Rūkau tik tam skirtoje vietoje.

NE

- Nerūkau prie paradinių įstaigos pastato durų.

ATMINKITE!

Aptarnavimo aplinka – tai organizacijos rūbas, kuriuo ji pasitinka klientą.

Darbo vieta



Žinau, kad mano darbo vieta yra tarsi veidrodis, atspindintis mano požiūrį į darbą, klientus bei kolegas. Man svarbu, kad ji visada būtų švari ir tvarkinga.

TAIP

- Rūpinuosi, kad mano darbo stalas būtų švarus ir tvarkingas, ant jo būtų tik darbui reikalingos priemonės. Ant darbo stalo galiu turėti vieną asmeninį daiktą (pvz., įrėmintą nuotrauką).
- Prieš darbo pabaigą susitvarkau darbo vietą.
- Esu nustatęs neutralų kompiuterio ekrano darbalaukio fono paveikslėlį, ekrano užsklanda yra įstaigos logotipas (galioja ir posėdžių salėse esantiems kompiuteriams bei bendro naudojimo kompiuteriams).
- Valgau tik tam skirtose vietose. Žinau, kad ant mano darbo stalo gali būti kavos ar arbatos puodelis, vandens ar gaiviojo gėrimo stiklinė, deserto (sausainių ar saldainių) ar vaisių lėkštelė.
- Muzikos klausau tik per ausines, mano mobiliojo telefono skambutis nustatytas tokiu garsumu, kad netrukdytų kolegoms dirbti.
- Telefonu asmeniniais reikalais kalbu išėjęs iš kabineto, kad netrukdyčiau kolegoms dirbti.
- Kabinete laikau tik tiek ir tokias vazonines gėles bei kabinu tik tiek ir tokius paveikslus, nuotraukas, kuriuos leido laikyti ir kabinti tiesioginis vadovas.

NE

- Ant stalo nepalieku šiukšlių, kavos dėmių, trupinių ir pan.
- Nelaikau maisto produktų, nešvarių indų, asmeninės higienos priemonių, kosmetikos, kvepalų, cigarečių pakelių ir panašių su darbu nesusijusių daiktų.
- Nevartuju alkoholio NTA patalpose.

ATMINKITE!

Daiktais apkrautas stalas – tai ne darbštumo, o neprofesionalumo atspindys.

Informacijos konfidencialumas

Konfidenciali informacija – tai informacija, kurios platinimas yra reglamentuojamas teisės aktuose ir (arba) NTA vidaus taisyklėse ir kurios atskleidimas gali pakenkti NTA ar jos klientų interesams*. Aš suprantu, kaip svarbu, kad klientas galėtų pasitikėti manimi ir organizacija, todėl nuolat saugau man patiktą informaciją.



TAIP

- Užtikrinu, kad mano darbo vietoje (pvz., dokumentuose ant darbo stalo, kompiuterio ekrane) klientai nematytų jokios konfidencialios informacijos.
- Palikdamas darbo vietą „užrakinu“ kompiuterį, padedu į saugią vietą antspaudus griežtos atskaitomybės blankus, su klientais susijusius dokumentus.
- Dalinuosi konfidencialia informacija su asmenimis, kurie turi teisę ją žinoti ir jos reikia jų darbo funkcijoms vykdyti, ir tik tada, kai jos negali išgirsti kiti žmonės.
- Jei toje pačioje patalpoje yra keli klientai ir jie gali girdėti konfidencialią informaciją apie aptarnaujamą asmenį, su klientu nesusijusių asmenų mandagiai paprašau pasitraukti atokiau ar palaukti vestibulyje sakydamas šią ar panašią frazę: „Gal malonėtumėte palaukti vestibulyje (ar kitoje klientui patogioje vietoje), aš būtinai jus aptarnausiu, kai tik baigsiu bendrauti su šiuo žmogumi.“ Jei nesitraukia, mandagiai primenu, kad negaliu tęsti darbo, kol jis neįvykdys šio prašymo, sakydamas šią ar panašią frazę: „Mes labai rūpinamės visų mūsų klientų informacijos konfidencialumu, todėl negaliu tęsti pokalbio, kol jūs jį girdite. Malonėkite palaukti vestibulyje (ar kitoje klientui patogioje vietoje), aš būtinai jus aptarnausiu, kai tik baigsiu kalbėti. Ačiū.“

NE

- Neautorizuotiems asmenims neteikiu konfidencialios informacijos tiesiogiai ir (arba) telefonu.
- Niekada neaptarinėju jokios informacijos apie asmenį viešai arba su kitais žmonėmis, nesusijusiais su jo aptarnavimu.
- Nekalbu su bendradarbiais darbo klausimais, jei yra bent vienas klientas. Jei tai yra neatidėliotina būtinybė ir nebus atskleidžiama konfidenciali informacija, atsiprašau kliento ir prašau jo leidimo kreiptis į kolegą sakydamas šią ar panašią frazę: „Aš labai atsiprašau, trumpai atsakysiu į kolegą klausimą ir mes tęsime pokalbį“, toliau prieš kalbėdamas su klientu padėkoju („Dėkui, kad palaukėte“).

ATMINKITE!

Konfidencialios informacijos saugojimas – tai kiekvieno darbuotojo asmeninis įsipareigojimas klientui.

* Pastaba. Standarte aprašytos nuostatos neapima visų priemonių, reikalingų saugoti valstybės ir tarnybos paslaptį sudarančią informaciją. Ši informacija turi būti saugoma taip, kaip aprašyta specialiuose teisės aktuose.

Tarnybinis automobilis



Žinau, kad vairuodamas automobilį esu viešai pastebimas asmuo, atstovaujantis NTA, o tarnybinis automobilis yra bendras visos organizacijos turtas.

TAIP

- Tarnybiniu automobiliu naudojuosi tik tarnybiniais reikalais.
- Gerbdamas kolegą, tarnybinį automobilį rezervuoju iš anksto, likus ne mažiau kaip 24 val.
- Pasinaudojęs automobilį išvalau, bake palieku degalų ne mažiau kaip 100 km.
- Vairuodamas esu paslaugus ir mandagus, griežtai laikausi Kelių eismo taisyklių.

NE

- Nestatau automobilio vietose, skirtose neįgaliesiems asmenims, ir kitose neleistinėse vietose.

ATMINKITE!

Tarnybinis automobilis – tai ne tik transporto priemonė, tai organizacijos įvaizdžio dalis.

Aš branginu klientų, savo ir kolegų laiką. Laikydamasis darbo grafiko, būdamas punctualus, iškart spręsdamas klientų problemas rodu savo pagarbą.



TAIP

- Darbo vietoje esu tiksliai nustatytu darbo pradžios laiku.
- Į paskirtus susitikimus ar susirinkimus visada ateinu sutartu laiku.
- Pietauju ir po pietų pertraukos į darbo vietą grįžtu tiksliai nustatytu laiku.
- Baigiu darbą tik tada, kai išleidžiu paskutinį klientą.
- Aptarnauju klientus, net jei jie atvyko ar paskambino prieš pat pietų pertrauką ar darbo pabaigą.
- Savo darbus planuoju iš anksto, visada ieškau efektyviausio būdo užduotims atlikti.
- Išvykdamas iš savo darbo vietos kolegai ir tiesioginiam vadovui pranešu, kur išvykstu ir kada grįšiu (tam, kad jie galėtų informuoti klientus).
- Išvykdamas ilgiau nei vienai dienai, elektroninio pašto programoje pažymiu, kad esu išvykęs, ir nurodau grįžimo laiką bei pavaduojančio kolegės pareigas, vardą, pavardę, tel. numerį, el. pašto adresą. Esant techninėms galimybėms peradresuoju savo skambučius kolegai ar vadovui.
- Savo ir kolegų gimtadienius bei kitas šventes švenčiu tik per pietų pertrauką ar ne darbo metu.

NE

- Neskubinu kliento baigti pokalbį, net jei jis atvyko ar paskambino paskutinę darbo valandos minutę.
- Nesiūlau atvykti vėliau, jei galiu aptarnauti dabar.

ATMINKITE!

Sakyti: „Aš neturiu laiko“, – tai sakyti: „Aš nenoriu to daryti“.

LAO TZU

Suprantu, kad nuo renginio įgyvendinimo sėkmės dažnai priklauso visos NTA įvaizdis. Nuoširdžiai stengiuosi, kad visi NTA organizuojami posėdžiai ir renginiai vyktų maksimaliai sklandžiai, o jų dalyviai jaustųsi patogiai ir jaukiai.



TAIP

- Pakabinu reikalingas nuorodas į renginio vietą.
- Rezervuoju salę ir techninę įrangą, reikalingą renginiui.
- Informuoju Turto valdymo skyrių, jei renginiui reikia papildomo inventoriaus (pvz., stalo, kėdžių ir pan.).
- Pasirūpinu gėrimais (kava, arbata, vandeniu), reikiama indais posėdžio ar renginio dalyviams. Užtikrinu, kad indai bei įrankiai būtų nepriekaištingai švarūs.
- Apie renginį informuoju budintį darbuotoją, kad jis galėtų tinkamai nukreipti ir (arba) palydėti atvykusius svečius.
- Iš vakaro (ir pakartotinai ne vėliau kaip valanda iki renginio pradžios) patikrinu, ar posėdžių salėje veikia internetas. Jei yra nesklandumų, informuoju Informacinių technologijų skyrių.
- Ne vėliau kaip valanda iki renginio patikrinu, ar posėdžių salė yra švari, tvarkinga, joje veikia visa reikalinga organizacinė technika, išvėdinu, prireikus, sureguluoju šildymą ar kondicionavimą, kad salėje būtų tinkama temperatūra.
- Kai reikia, rezervuoju vietas pranešėjams, žurnalistams, kviestiniams svečiams.
- Stebiu, kam reikia pagalbos, padedu išspręsti iškilusius nesklandumus.
- Net jei nesu renginio organizatorius, visada maloniai talkinu visiems į renginį atvykusiems asmenims (padedu surasti renginio vietą, ieškomą žmogų ar suteikiu kitą pageidaujamą pagalbą).
- Po renginio išlydžiu renginio dalyvius, pasirūpinu, kad salė būtų sutvarkyta.

ATMINKITE!

Renginių dalyviai – tai mūsų svečiai, todėl pasitikime juos kaip tikri šeiminkai.

Darbuotojo išvaizda



Žinau, kad klientai įspūdį apie NTA susidaro ne tik pagal darbuotojo elgesį, bet ir pagal jo išvaizdą. Man svarbu, kaip atrodau, nes suprantu, kad rūpindamasis išvaizda roduo pagarbą klientui, tinkamai atstovauju savo įsteigai ir prisidedu prie teigiamo jos įvaizdžio.

TAIP

- Esu švarus ir tvarkingas.
- Kasdieną dėviu ne mažiau nei šiuos minimalius reikalavimus atitinkančią dalykinio stiliaus aprangą:
 - moterų apranga: kostiumas (sijonas ar kelnės, švarkas) arba tarpusavyje derantys švarkas, palaidinė ar megztinis, liemenė ir kelnės ar sijonas; palaidinė ar marškinėliai su rankovėmis (ilgomis arba trumpomis); suknelė; saikingi papuošalai, makiažas, šukuosena bei manikiūras – tvarkingi ir neprovokuojantys, kvepalai – neintensyvūs; suknelės ar sijono ilgis ne trumpesnis nei 10 cm virš kelių; avalynė švari ir tvarkinga, kulnai ne aukštesni nei 10 cm;
 - vyrų apranga: kostiumas (kelnės, švarkas) arba tarpusavyje derantys kelnės ir švarkas ar megztukas, liemenė; marškiniai su rankovėmis (ilgomis arba trumpomis); aksesuarai saikingi, šukuosena – tvarkinga ir neprovokuojanti, kvepalai – neintensyvūs, avalynė – švari ir tvarkinga.
- Dalyvaudamas teismų savivaldos institucijos ar komisijos posėdyje ar kitame oficialiame renginyje dėviu ne mažiau nei šiuos minimalius reikalavimus atitinkančią dalykinio stiliaus aprangą*:
 - moterų apranga: kostiumas (sijonas ar kelnės, švarkas) arba formalus stiliaus suknelė, palaidinė ar marškinėliai su rankovėmis (ilgomis arba trumpomis), neperšviečiami; saikingi papuošalai, makiažas, šukuosena bei

manikiūras – tvarkingi ir neprovokuojantys, kvepalai – neintensyvūs; prie suknelės ar sijono visada mūviu beraštes, neutralių spalvų kojines ar pėdkelnes; suknelės ar sijono ilgis ne trumpesnis nei 10 cm virš kelių; avalynė švari ir tvarkinga, ne aukštesne nei 7 cm pakulne, uždaru priekiu.

- vyrų apranga: kostiumas (kelnės ir švarkas) arba tarpusavyje derantys kelnės ir švarkas, marškiniai su rankovėmis (ilgomis ar trumpomis), kaklaraištis ar peteliškė, aksesuarai – saikingi, šukuosena – tvarkinga ir neprovokuojanti, kvepalai – neintensyvūs, avalynė švari ir tvarkinga, priderinta prie aprangos.
- Jei neaptarnauju klientų, penktadieniais galiu dėvėti tvarkingą laisvalaikio stiliaus aprangą (pvz., kelnės, džinsus ar sijoną ir vilkėti su jais derančius dalykinio stiliaus megztuką, marškinius, švarką).
- Matomoje vietoje nešioju nustatytos formos darbuotojo identifikavimo kortelę, kurioje yra nurodytas įsteigos pavadinimas, pareigų pavadinimas, vardas ir pavardė bei įsteigos logotipas. Vardas ir pavardė turi būti lengvai įskaitomi iš 3 metrų atstumo.
- Rūpinuosi ne tik savo, bet ir kolegų išvaizda, todėl prireikus pasakau draugišką pastabą.

NE

- Darbe neaviu sportinių batelių, nedėviu laisvalaikio ar paplūdimio stiliaus aprangos (pvz., šortų, suknelių ar palaidinių su petnešėlėmis) bei peršviečiamų, giliomis iškirptėmis, apatinį trikotažą atidengiančių drabužių.
- Nesirengiu taip, kad mano išvaizda galėtų šokiruoti klientus ir (arba) kolegas.
- Žinau, kad darbe yra netoleruojamas alkoholio (darbuotojas nušalinamas nuo darbo), prakaito, nevalyumo kvapas, intensyvūs kvepalai.

ATMINKITE!

Tyrimais įrodyta – žmonės iš anksto susidaro nuomonę apie asmenį, remdamiesi tik jo išvaizda.

* Pastaba. Budėtojams toks aprangos stilius yra privalomas kiekvieną darbo dieną įsteigos darbo valandomis. Tvarkydamas aplinką lauke ar įsteigos ne darbo valandomis budėtojas pasirenka laisvo stiliaus aprangą.

Bendravimo procesas

Man rūpi, kad kiekvienas klientas žinotų: „Esame čia, kad Jums padėtume.“ Esu vienodai dėmesingas ir pagarbus visiems į NTA besikreipiantiems klientams, taip pat savo kolegoms.



DĖMESYS IR PAGARBA KLIENTUI

TAIP

- Su klientu kalbu ramiai, maloniu balso tonu.
- Esu malonios veido išraiškos.
- Dėmesingai žvelgiu į klientą ir skatinu jį kalbėti.
- Vienodai pagarbiai bendrauju su visais klientais.
- Bendraudamas su mažai pažįstamais žmonėmis vartoju pagarbius kreipinius „Jūs“, „pone (-ia)“. Bendraudamas su gerai pažįstamais klientais, prisiderinu prie jiems priimtino kreipinio.
- Vartoju mandagumo frazes „ačiū“, „prašom“, „gal galėtumėte...“, „prašyčiau...“.
- Prioritetą skiriu tiesioginiam aptarnavimui. Kai suskamba telefonas, jo nekeliu, kol bendrauju su klientu.
- Visu savo elgesiu rodu norą padėti (siūlau įvairius sprendimo variantus, alternatyvas, nukreipiu pas kompetentingą specialistą ir pan.).
- Sveikinuosi su visais į NTA atvykusiais klientais, net ir tada, kai jie atvyko ne tiesiogiai pas mane.

NE

- Į klientus nesikreipiu „tu“, net jeigu klientas į mane taip kreipiasi.
- Nenaudoju sarkazmo, ironijos, nepašiepiu kliento.
- Nerodau susierzinimo, pasipiktinimo, blogos nuotaikos ar abejingumo.
- Nebendrauju įsakmiu tonu.
- Vengiu sukryžiuotų ant krūtinės rankų ir kitų „uždarų“ kūno pozų.
- Neatsiliepiu apie klientą nepagarbiai, neapartinėju jo elgesio ten, kur gali išgirsti kiti.
- Nebendrauju asmeniniais klausimais telefonu, kai mane gali girdėti nors vienas klientas (atėjęs klientui, asmeninį pokalbį telefonu nedelsdamas nutraukiu).

ATMINKITE!

Išankstinė nuostata apie klientą (jo norus ir lūkesčius, asmenines savybes, nuotaiką ir pan.) gali būti klaidinga ir užkirsti kelią sėkmingai toliau bendradarbiauti.

KLIENTO PASITIKIMAS: BUDĖTOJAI IR RAŠTINĖS DARBUOTOJAI

Klientus NTA pirmas pasitinka budėtojas (-ai) ir nukreipia pas reikiamą specialistą, kurį pakviečia telefonu, ar palydi (nukreipia) klientą iki raštinės. Raštinės darbuotojai pasitinka ir aptarnauja klientus savo darbo vietoje.

TAIP

- Klientą pasitinku žvilgsniu ir malonia veido išraiška.
- Visada pirmas pasisveikinu ir pasiteirauju, koku klausimu atvyko, sakydamas šią ar panašią frazę: „Laba diena, kuo galėčiau Jums padėti?“, „Laba diena, pas ką Jūs atvykote?“.
- Nedelsdamas telefonu informuoju NTA darbuotoją, kad atvyko klientas. Jei darbuotojas, kuriam skambinu, neatsiliepia, apie atvykusį klientą informuoju to darbuotojo tiesioginį vadovą, kad šis galėtų priimti sprendimą, kuris kitas darbuotojas ar pats vadovas galėtų tinkamai aptarnauti klientą.

- Jei klientui reikia į raštinę, palydžiu, o jei negaliu palikti savo budėjimo vietos, nukreipiu į raštinę.
- Jei klientui teks palaukti, pasiūlau atsisėsti.
- Jei klientas nekreipdamas dėmesio į budėtoją nori patekti į NTA patalpas, maloniai pasiteirauju, pas ką atvyko ir (arba) kokios pagalbos jam reikėtų („Laba diena, sakykite, pas ką Jūs atvykote?“, „Laba diena, gal aš Jums galėčiau padėti?“), ir suteikiu reikiamą pagalbą / informaciją.

NE

- Nepalieku kliento nepastebėto.
- Nelaukiu, kol jis pirmas pasisveikins.
- Nesakau pasisveikinimo trumpinių (pvz., „Laba“, „Sveiki“ ir pan.).
- Nepasitinku nustebusia ar pikta veido išraiška.
- Pirmas nepaduodu ir nespaudžiu klientui rankos. Klientui pirmam padavus ranką, mandagiai ją paspaudžiu.

KLIENTO PASITIKIMAS: KITI NTA DARBUOTOJAI

TAIP

- Pas mane atvykusį klientą, visada pasitinku priimamajame.
- Jei esu suplanavęs susitikimą, apie tai informuoju priimamojo (budinti) darbuotoją.
- Kai esu informuojamas, kad klientas atvyko, nedelsdamas einu susitikti su juo.
- Susitikdamas su klientu šypsauisi ir žiūriu į akis.
- Pirmas pasisveikinu, paspaudžiu ranką.
- Jei su klientu susitinku pirmą kartą, prisistatau: pasakau vardą ir pavardę.
- Pakviečiu užėti į susitikimo vietą. Eidamas pirmas rodau kelią klientui, į patalpą pirmą įleidžiu klientą, parodau vietą, kur klientas gali pasidėti asmeninius daiktus, nusirengti lauko drabužius.
- Pasiūlau klientui atsisėsti, atsisėdu tik tada, kai atsisėda klientas.

ATMINKITE!

Mes niekada neturėsime antros progos sukurti pirmam įspūdžiui.

KLIENTO POREIKIO IŠSIAIŠKINIMAS

TAIP

- Klausydamas kliento skiriu jam visą dėmesį.
- Klausau atidžiai, nenutraukdamas.
- Palaikau akių kontaktą.
- Rodau susidomėjimą – dėmesingai žvelgiu į akis, pritariamai linkteliu, nusišypsau, įterpiu žodelius „taip“, „suprantu“ ir pan.
- Jei reikia, trumpai pasižymiu, ką klientas sako.
- Išklausęs apibendrinu, kaip supratau klientą pakartodamas, perfrazuodamas jo išsakytą poreikį. Gaunu pritarimą, kad klientą supratau teisingai (pvz., „Ar aš teisingai supratau, Jūs norite pateikti prašymą laikyti pretendentų į teisėjus egzaminą?“).
- Norėdamas patikslinti, užduodu atvirus klausimus (pvz., „Gal galėtumėte plačiau?“ „Ką turėjote galvoje sakydamas...“ ir pan.).

NE

- Kai aptarnauju klientą, neužiimu pašaliniais darbais.
- Nebendrauju su kolegomis (išskyrus atvejus, kai reikia pasikonsultuoti ar trumpai atsakyti į klausimą), kai aptarnauju klientą.
- Nenutraukiu kliento viduryje sakinio.
- Nekeliu hipotezių, susijusių su jo poreikiais ir lūkesčiais.
- Vengiu įkyraus klausinėjimo (kai iš eilės užduodami keli uždaro tipo klausimai).

ATMINKITE!

Dvi ausys ir vienas liežuvis mums duoti tam, kad daugiau klausytume ir mažiau kalbėtume.

Z. Stoikas

INFORMACIJOS PATEIKIMAS

TAIP

- Informaciją teikiu tik išsiaiškinęs konkrečius kliento poreikius ir lūkesčius.
- Teikiu tikslią, išsamią ir klientui aktualią informaciją.
- Informaciją teikiu dalimis, išskirdamas svarbiausius dalykus.
- Stebiu, ar klientas supranta jam teikiamą informaciją. Esant poreikiui, keičiu informacijos pateikimo būdą, atsižvelgdamas į kliento poreikius.
- Atsakau į kliento klausimus. Kliento pageidavimu, pateikiu savo nuomonę rūpimu klausimu, paminėdamas, kad galutinis sprendimas priklauso nuo kliento.
- Stengiuosi klientui padėti: jei atsakymo nežinau pats, ieškau, kas žino.
- Jei man reikia pagalbos konsultuojant, telefonu pakviečiu kolegą.
- Jeigu kliento problemos neįmanoma išspręsti nedelsiant, informuoju, kada ji bus išspręsta.
- Nuolat aktyviai analizuoju kliento situaciją ir siūlau jam palankius sprendimus, informuoju apie naujienas, kurios klientui gali būti įdomios ir naudingos.
- Jei išsiaiškinus poreikį paaiškėja, kad NTA darbuotojai nekompetentingi spręsti rūpimą klausimą, nurodau klientui, kas sprendžia jam rūpimą klausimą, užrašau ir įteikiu reikalingos organizacijos pavadinimą bei adresą ir (arba) telefoną.
- Jei klientas pareiškia norą, kad jį aptarnautų kitas specialistas, jam tuoj pat sudarau tokią galimybę. Neklausinėju kliento tokio pasirinkimo priežasčių, bet jam primenu, kad pastabas dėl aptarnavimo jis gali parašyti ir įdėti į tam skirtą atsiliepimų dėžutę arba išsakyti žodžiu tiesioginiam darbuotojo vadovui.

NE

- Nesiginčiju su klientu.
- Nevartoju sudėtingų terminų, profesinio žargono, trumpinių, kurių klientas gali nesuprasti.
- Neapsiribuoju trumpais atsakymais, tokiais kaip: „Nežinau“, „Mes šitų problemų nesprendžiame“, „Teisinių konsultacijų neteikiame“, „Žiūrėkite internete“.

ATMINKITE!

Jei žmogus nesupranta, jis nebūtinai negirdi, galbūt mes per sudėtingai aiškiname.

POKALBIO PABAIGA

TAIP

- Prieš atsisveikindamas pasiteirauju, gal klientas turi papildomų klausimų, ar nėra likę neišskumų.
- Į kliento padėką atsakau: „Ačiū Jums.“
- Vienodai pagarbiai ir maloniai atsisveikinu su visais klientais.
- Atsisveikindamas padėkoju arba atsakau į padėką (pvz., „Malonu, kad atvykote“, „Ačiū Jums“) ir palinkiu (pvz., „Viso gero“, „Geros dienos“ ir pan.).
- Kliento neskubinu, leidžiu ramiai susidėti daiktus, dokumentus.
- Esant galimybei, palydžiu iki išėjimo.

NE

- Atsisveikindamas nevartoju „Sudiev“, „Viso“, į kliento padėką atsakau „Nėra už ką“.

ATMINKITE!

Pokalbio pabaiga nulems, kokia bus kito pokalbio pradžia.

Bendravimas telefonu

Suprantu, kad kiekvieną kartą atsiliėpdamas į skambutį atsitovauju visai NTA. Man svarbu, kad kiekvienas paskambinęs klientas jaustųsi išgirstas, gautų visą jam reikalingą informaciją ir visada tiksliai žinotų, su kuo bendrauja.



ĮEINAMIEJI SKAMBUČIAI

TAIP

- Į skambutį atsakau nedelsdamas, ne vėliau kaip po 3 signalų, nebent tuo pat metu tiesiogiai bendrauju su klientu. Tokiu atveju į skambutį neatsiliepiu arba, atsiprašęs ir paprašęs kliento leidimo, pakeliu ragelį ir paprašau perskambinti arba palikti kontaktinį telefono numerį.
- Jei girdžiu skambantį kolegų telefoną, atsiliepiu į skambutį.
- Prieš atsiliėpdamas nusišypsau. Taip užtikrinu, kad mano balsas skambės pozityviai.
- Nuolat kontroliuoju savo bendravimo toną, kad jis skambėtų maloniai. Žinau, kad bendraujant telefonu tai ypač svarbu.
- Atsiliėpdamas prisistatau: Nacionalinė teismų administracija, vardas, pavardė ir pasisveikinu („Labas rytas“, „Laba diena“, „Labas vakaras“).
- Pokalbio pradžioje pasiūlau pagalbą arba paskatinu klientą kalbėti (pvz., „Kuo galiu padėti“, „Klausau Jūsų“).
- Išsiaiškinu konkretų asmens klausimą ar poreikį prieš atsakydamas ar nukreipdamas skambutį.
- Visada stengiuosi pats atsakyti į klausimą, suteikti informaciją. Skambutį nukreipiu tik IŠIMTINIAIS atvejais.

- Kai turiu nukreipti skambutį, aš:
 - trumpai paaiškinu, kodėl turiu skambutį nukreipti, akcentuodamas naudą klientui (pvz., užuot sakę: „Aš negaliu padėti, todėl sujungsiu su Informacinių technologijų skyriumi“, sakome: „Sujungsiu su Informacinių technologijų skyriumi, kuris Jums padės“), ir pasiteirauju kliento kontakto, jei dėl techninių kliūčių jungiant pokalbis nutrūktų;
 - nurodau asmens, su kuriuo sujungsiu, skyriaus pavadinimą, pareigas, vardą ir pavardę;
 - prieš sujungdamas kolegą trumpai informuoju apie klientą ir jo poreikius;
 - jei jungiant niekas neatsiliepia, jungiu su skyriaus vadovu;
 - įsitikinu, kad sujungta sėkmingai;
 - jei sujungti nepavyko, pasiteirauju, kaip klientui būtų patogiausia gauti informaciją;
 - jei asmuo pageidauja, kad jam būtų perskambinta, pasitikslinu ir užsirašau kontaktinį telefoną, vardą, pavardę ir asmeniškai perduodu žinutę atsakingam kolegai, pasiteirauju, ar jis perskambino klientui;
 - kitu atveju nurodau informaciją galinčio suteikti darbuotojo telefono numerį, skyrių, pareigas, vardą ir pavardę.
- Kai atsiliepiu į skambutį vietoj kolegų:
 - trumpai ir korektiškai paaiškinu, kodėl mano kolegų nėra darbo vietoje, ir pasakau, kada jis bus pasiekiamas;
 - pasiūlau savo pagalbą, paklausiu, ar pašnekovas nenorėtų palikti žinutės (pvz., „Mano kolega yra susirinkime. Gal galėčiau Jums padėti arba ką nors perduoti kolegai?“);
 - jei negaliu klientui suteikti informacijos, pasiteirauju, kaip jam patogiausia būtų ją gauti;
 - jei klientas pageidauja, kad jam būtų perskambinta, užsirašau kontaktinį telefoną, vardą, pavardę ir asmeniškai perduodu žinutę kolegai, nurodydamas, kas, kada ir koku klausimu skambino.
- Kai man reikia pasitikslinti informaciją ar dėl kitų priežasčių trumpam atsitraukti nuo pokalbio, aš:
 - paprašau kliento palaukti ir nurodau priežastį (pvz., „Luktelkite, prašau, minutėlę, patikrinsiu informaciją duomenų bazėje“);
 - įsitikinu, kad asmuo negirdės jokių pašalinių garsų;
 - pokalbį tęsiu kiek įmanoma greičiau. Jei užtrunku ilgiau nei vieną minutę, informuoju klientą, kad reikės dar palaukti, ir pasiteirauju, ar jam būtų patogų palaukti ar paskambinti vėliau;
 - prieš tęsdamas pokalbį padėkoju už laukimą (pvz., „Ačiū, kad palaukėte“).

- Jei negalėjau kalbėti su man skambinusiu žmogumi ir yra perduota žinutė su jo kontaktais, paskambinu nedelsdamas, kai tik galiu, bet ne vėliau kaip per 24 valandas.

NE

- Neatsiliepiu į skambutį neformaliu kreipiniu („Alio“, „Klausau“, „Taip“).
- Nenukreipiu skambučio, kol neišsiaiškinu konkretaus kliento poreikio.
- Nenukreipiu skambučio, jei galiu į klausimą atsakyti pats.
- Niekada nerodau nepasitenkinimo, susierzinimo, išgirdęs skambinančiojo mintį nesakau: „Juk aš Jums jau aiškinau...“, „O ar Jūs teisės aktus perskaitėte?“ ir pan.

IŠEINAMIEJI SKAMBUČIAI

TAIP

- Kai skambinu kitam asmeniui, duodu jam pakankamai laiko atsilipti, palaukiu, kol telefonas suskambės mažiausiai šešis kartus.
- Kai skambinu kitam asmeniui, pasisveikinu ir prisistatau: „Laba diena, Jums skambina *vardas ir pavardė* iš Nacionalinės teismų administracijos.“
- Trumpai pasakau, dėl ko skambinu, ir pasiteirauju, ar asmuo nėra užimtas ir gali kalbėti. Jei ne, pasiteirauju, kuriuo metu būtų patogu paskambinti.
- Jei surinkau ne to asmens numerį arba ne taip sujungė, nepamirštu pasakyti „Atsiprašau“.

NE

- Nevartoju frazės: „Jus patrukdė / Jus trukdo.“

ATMINKITE!

Šypsena gali būti girdima net ir per telefono ragelį.

Bendravimas elektroniniu paštu

Suprantu, kad bendravimas elektroniniu paštu yra neatšiejama kasdienio darbo dalis. Man svarbu, kad visi mano siunčiami elektroniniai laišakai skambėtų patikimai ir profesionaliai.



TAIP

- Elektroninius laiškus rašau taisyklinga lietuvių kalba vartodamas lietuviškus rašmenis.
- Išlaikau vienodą viso laiško teksto šriftą (rekomenduojamas šriftas *Calibri*; šrifto dydis 11).
- Visada užpildau laiško temos (*subject*) laukelį, kad gavėjas laiško neištrintų arba šis neatsidurtų tarp el. šiukšlių. Temą formuluoju tiksliai ir lakoniškai.
- Elektroninius laiškus pradedu pasisveikinimu, kai žinau kliento vardą ir (arba) pavardę, į klientą kreipiuosi „gerbiamasis (-oji) vardas ir (arba) pavardė“ (pvz., „Laba diena, gerbiamasis Jonai Jonaiti“). Jei kliento vardo arba pavardės nežinau, po pasisveikinimo pereinu prie turinio dėstymo. Kai su klientu palaikau ilgalaikius santykius ir gerai jį pažįstu, galiu pasisveikinti žodžiu „Sveiki“ ir kreiptis tik vardu.
- Atsakydamas į pirmą laišką visada padėkoju, kad klientas kreipėsi (pvz., „Ačiū už laišką / klausimą“, „Malonu gauti Jūsų laišką“, „Malonu, kad parašėte“ ir pan.).
- Jei iš laiško turinio akivaizdu, kad asmuo kreipėsi dėl negalimų suteikti paslaugų, pvz., dėl teisinių konsultacijų, padėkoju už laišką („Malonu, kad parašėte“), trumpai paaiškinu, kodėl asmens pageidaujamos informacijos suteikti negalime („Deja, bet mes neteikiame teisinės informacijos ir į Jūsų klausimą atsakyti negalime“), ir nurodau, kur asmuo gali gauti informaciją / pagalbą („Nemokamos teisinės pagalbos Jūs galite kreiptis į ...“, „Šiuo klausimu geriausiai Jums galėtų padėti advokatų biuras“).

- Jei gaunu įžeidžiantį ar grasinamo pobūdžio el. laišką, pirmą kartą atrašau, informuodamas asmenį, kad dėl įžeidžiančio ar / ir grasinamo el. laiško turinio į jį atsakyta nebus.
- Kitais kartais į iš to paties asmens gaunamus tokio pobūdžio laiškus neatrašau.
- Į gautus elektroninius laiškus atsakau kuo greičiau, bet ne vėliau kaip iki kitos darbo dienos pabaigos. Jei negaliu per šį laikotarpį atrašyti į svarbų laišką, pranešu, kad gavau, ir informuoju, per kiek laiko atsakysiu.
- Šypsenėles („veidukus“) naudoju tik rašydamas laiškus gerai pažįstamiems klientams, oficialiai susirašinėdamas to vengiu.
- Elektroninius laiškus visada pabaigiu standartiniu parašu. Parašas pradedamas žodžiu *Pagarbiai*, toliau nurodomas asmens vardas, pavardė, pareigos, telefonas, trumpasis telefonas teismų tinkle, mobilusis telefonas, NTA adresas bei logotipas, pateikiamos aktyvios nuorodos į NTA tinklalapį, paskyrą *Facebook* tinklalapyje, atsiliepimų anketą, perspėjimas dėl per klaidą gautos informacijos bei el. laiškų spausdinimo. Informacija apie darbuotoją ir NTA rašoma *Helvetica* šriftu, šrito dydis 11, kitas tekstas – *Calibri* šriftu, šrifto dydis – 9. Teksto spalva: vardas, pavardė, NTA tinklalapio adresas bei žodžiai UŽPILDYKITE ATSILIEPIMŲ ANKETĄ rašomi rgb (180, 0, 89) spalva, kito teksto spalva – rgb (124, 125, 124). Vardas ir pavardė yra paryškinti, nuoroda į grįžtamojo ryšio anketą rašoma didžiosiomis raidėmis.

Pagarbiai

Vardenis Pavardenis


Nacionalinės teismų administracijos
X skyriaus vyriausiasis specialistas



Tel. (X X) XXX XXX, trumpasis tel. XXXX (teismų tinkle)
Mob. X XXX XX XXX, faks. (X X) XXX XXX
L. Sapiegos g. 15, LT-10312 Vilnius
LIETUVOS TEISMAI Facebook'e,
www.teismai.lt

MUMS SVARBU, KAD BŪTUMĖTE APTARNAUTI TINKAMAI, – UŽPILDYKITE ATSILIEPIMŲ ANKETĄ

Šiame laiške pateikiama informacija adresuota asmeniškai tiesioginiam jos gavėjui. Jei šį laišką gavote per klaidą, prašom nedelsiant jį grąžinti, ištrinti ir apie klaidą pranešti siuntėjui.

 Prieš spausdindami šį laišką pagalvokite apie tūkstančius išsaugotų medžių.

Atsakant į laiškus anglų kalba, pateikiama angliška parašo forma.

Sincerely

Name Surname

National Courts Administration
X division senior specialist



Ph.: + 370 X XXX XXX, internal ph.: XXXX (in courts system)
Cell ph.: +370 XXX XX XXX, Fax: +370 X XXX XXX
L. Sapiegos st. 15, LT-10312 Vilnius
JUDICIAL SYSTEM IN Facebook,
www.teismai.lt

WE CARE ABOUT OUR CLIENT SERVICE – PLEASE FILL CUSTOMER SERVICE FEEDBACK FORM

This message is intended only for the addressee named above. If You have received this message in error please return the message to sender, inform about a mistake and then delete the message.



Think about thousands of trees you can save before printing this letter.

ATMINKITE!

El. laiškas – tai raštiškas mūsų požiūrio į klientą įrodymas.

Bendravimas su žiniasklaida



Suprantu, kad bendravimas su žiniasklaida reikalauja specifinės patirties, įgūdžių bei kompetencijos. Žinau, kad žiniasklaidos perteikta informacija gali nulemti daugelio asmenų nuomonę apie NTA. Man nuoširdžiai rūpi, kokį NTA įvaizdį formuoja žiniasklaida. Aš siekiu, kad jis kuo tiksliau atspindėtų mūsų misiją bei vertybes.

TAIP

- Atvykus žiniasklaidos atstovui elgiuosi mandagiai, pasiteirauju, iš kokios žiniasklaidos priemonės ir kokių klausimų atvyko.
- Paprašau palaukti ir nedelsdamas informuoju Komunikacijos skyriaus darbuotoją.
- Jei nėra nė vieno Komunikacijos skyriaus darbuotojo, paprašau palikti kontaktinius duomenis ir informuoju, kad Komunikacijos skyriaus darbuotojas susisieks, mandagiai atsisveikinu.
- Žiniasklaidos atstovams telefonu paprašius pasakyti nuomonę ar suteikti reikiamą informaciją (pvz., statistinius duomenis), mandagiai paprašau visus klausimus pateikti el. paštu komunikacija@teismai.lt arba susisiekti su vienu iš Komunikacijos skyriaus darbuotojų, kuris pasirūpins reikiamos informacijos suteikimu arba surengs interviu.
- Jeigu žiniasklaidos atstovas jį dominančius klausimus pateikia mano el. paštu, laišką nedelsdamas persiunčiu Komunikacijos skyriui ir vieną iš Komunikacijos skyriaus darbuotojų apie žurnalisto kreipimąsi papildomai informuoju telefonu.
- Jeigu žiniasklaidos atstovas atvyko į NTA ir nori mano interviu čia ir dabar, informuoju vieną iš Komunikacijos skyriaus darbuotojų ir, jeigu esu pasiruošęs kalbėti, paprašau stebėti mano interviu. Jei man pasiruošti reikia laiko, paprašau Komunikacijos skyriaus darbuotojo, kad jis suderintų man tinkamą kito susitikimo laiką.

- Jeigu nutiko taip, kad vis dėlto žiniasklaidos atstovui daviau interviu, nedelsdamas apie tai informuoju Komunikacijos skyrių, kad jis galėtų stebėti mano kalbą ir prireikus tinkamai reaguoti.

NE

- Kalbėdamas su žiniasklaidos atstovu tiek telefonu, tiek gyvai niekada nevartoju frazių „Informacija neteikiama“, „Neturiu informacijos“ ir pan., nekeliu tono, nerodau nepagarbos ir nepasitenkinimo.
- Kad ir koks įkyrus būtų žiniasklaidos atstovas, jam maloniai ir kantriai kartoju, kad į visus klausimus mielai atsakys Komunikacijos skyrius.
- Baigęs pokalbį žiniasklaidos atstovui padėkoju ir atsisveikinu. Niekada nesakau „Čia ne kamera“ ir niekada neatsakinėju į papildomus klausimus, kai interviu baigtas, bet operatorius su kamera nepalikęs NTA patalpų.
- Nesakau asmeninės nuomonės bet kokiais (darbiniais ar asmeniniais) klausimais (išskyrus tuos atvejus, kai tai yra suderinta su įstaigos vadovybe ir Komunikacijos skyriumi).

ATMINKITE!

Tu gali 20 metų kurti organizacijos įvaizdį ir per 5 min. jį sugriauti.

W. Buffet



Suprantu, kad nuo to, kaip apie NTA atsiliepia jos darbuotojai, tiesiogiai priklauso NTA įvaizdis. Man svarbu, kad klientai matytų mūsų organizaciją kaip vieningą ir darniai veikiančią komandą, kryptingai siekiančią bendro tikslo.



Gerbiu kiekvieno mūsų kliento teisę išsakyti pretenzijas ir skundus. Kiekvieną pretenziją ar skundą vertinu atsakingai ir imuosi visų reikalingų priemonių, kad į pretenziją ar skundą būtų tinkamai sureaguota.

TAIP

- Kalbėdamas su klientais apie NTA visada pristatau ją pozityviai, pabrėžiu teigiamus dalykus.
- Kalbėdamas apie kitus darbuotojus, pristatau juos kaip gerus specialistus, jų nekritikuoju.
- Jei pastebiu kolegą padarytą klaidą, atsiprašau kliento ir, esant galimybei, apie klaidą informuoju kolegą.

NE

- Niekada nekritikuoju ir neapartinėju savo kolegų elgesio, girdint klientams.
- Nereiškiu savo abejonių, kritikos dėl kolegą priimtų sprendimų ar atlikto darbo bendraudamas su klientu.

ATMINKITE!

Darbuotojai yra svarbiausi organizacijos įvaizdžio ambasadoriai.

ŽODINĖS PRETENZIJOS IR SKUNDAI

TAIP

- Esu vienodai pagarbus visiems pretenzijas ar skundus teikiančioms asmenims.
- Ramiai išklausu žodžiu išsakomas pretenzijas ar skundus.
- Padėkoju klientui už išsakytą pretenziją ar skundą („Dėkojame už pastabą“, „Ačiū, kad pasakėte“), parodau supratimą sakydamas šias ar panašias frazes: „Suprantu Jūsų nepasitenkinimą dėl susiklosčiusios padėties“, „Tikrai apmaudu, kad taip nutiko...“ (tais atvejais, jei įvyko nesusipratimas ar klaida).
- Dedu visas pastangas, kad išsiaiškintčiau konkrečias pretenzijas ar skundo priežastis.
- Dedu visas pastangas, kad asmens pretenzija ar skundas būtų išspręsti bendraudant žodžiu (sprendžiu pats arba pasikviečiu kompetentingą kolegą).
- Aiškindamasis pretenzijos ar skundo priežastis ir siūlydamas sprendimą vadovaujuosi dalyje *Bendravimo procesas* išdėstytomis nuostatomis.
- Jei klientas pareiškia norą, kad jį aptarnautų kitas specialistas, jam tuoj pat sudarau tokią galimybę. Neklausinėju kliento tokio pasirinkimo priežasčių, bet jam primenu, kad pastabas dėl aptarnavimo jis gali parašyti ir įdėti į tam skirtą atsiliepimų dėžutę arba išsakyti žodžiu tiesioginiam darbuotojo vadovui.

NE

- Neparodau savo nepasitenkinimo kliento išsakomomis pretenzijomis ar skundais.
- Nenutraukiu asmens, išskyrus dalyje *Neadekvatūs klientai* išvardytus atvejus.
- Nepriimu kliento išsakomų pretenzijų ir skundų kaip asmeninės kritikos.
- Neskatinu pretenzijų ar skundų rašyti raštu, kai jos gali būti išspręstos žodžiu.

PRETENZIJOS IR SKUNDAI, IŠDĖSTOMI RAŠTU

TAIP

- Priimu visas raštu išdėstytas pretenzijas ar skundus.
- Nedelsdamas perduodu raštu išdėstytą skundą ar pretenziją raštinei, kad būtų užregistruotas.
- Kliento pageidavimu padarau jo skundo pirmo lapo kopiją su žyma „Gauta“.
- Jei klientas pretenziją ar skundą teikia pirmą kartą, informuoju, koku būdu ir per kokį maksimalų laiką jis gaus atsakymą į pretenziją ar skundą.

ATMINKITE!

Žmonės išrado kalbą tam, kad patenkintų savo norą skųstis.

L.Tomlin

Elgesys suklydus



Suprantu, kad klaidų pasitaiko kiekvieno asmens darbe, bet dedu visas pastangas, kad jų išvengčiau. Žinau, kad klientui nėra svarbu, kas organizacijoje padarė klaidą, jam svarbu, kad klaida būtų kuo greičiau ištaisyta ir jo nuoširdžiai atsiprašyta už patirtus rūpesčius.

PIRMAS PASTEBIU PADARYTĄ KLAIDĄ

TAIP

- Nedelsdamas imuosi visų reikalingų priemonių klaidai ištaisyti.
- Prireikus pranešu klientui apie klaidą, atsiprašu už savo ar kolegės padarytą klaidą ir informuoju, kaip ir per kurį laiką klaida bus ištaisyta (pvz., „Labai atsiprašome, bet Jums pateiktame dokumente buvo padaryta klaida, šiuo metu dedame visas pastangas jai ištaisyti, manome, kad naujas dokumentas bus parengtas ne vėliau kaip iki ateinančio pirmadienio“).

NE

- Informuodamas klientą dėl padarytos klaidos neišsakau kritikos organizacijos ir (arba) kolegų atžvilgiu (pvz., „Atsiprašome už klaidą, bet pas mus čia tokia netvarka, kad tai vis nutinka“, „Mano kolega per savo nekompetenciją padarė klaidą, dabar bandome taisyti“).

KLAIDĄ PASTEBI KLIENTAS

TAIP

- Dėmesingai išklausau kliento priekaištus dėl padarytos klaidos.
- Nuoširdžiai padėkoju už padarytą pastabą („Ačiū už pastabą“, „Gerai, kad pasakėte“).

- Atsiprašau kliento už padarytą klaidą (ne tik už savo, bet ir už kolegos, pvz., „Labai atsiprašome už įsivėlusią klaidą“, „Labai atsiprašome dėl patirtų papildomų rūpesčių“, „Atsiprašome, kad susidarė tokia situacija“).
- Nedelsdamas klaidą ištaisau. Jei klaida negali būti ištaisyta iškart, informuoju klientą, kokių bus imtasi priemonių klaidai ištaisyti ir per kiek laiko tai bus padaryta.
- Iškart informuoju įstaigos darbuotoją, atsakingą už klaidos ištaisymą.

NE

- Klientui informavus apie klaidą, neužsipuoilu jo, nekaltinu, nerodau nepasitikėjimo (vengiu tokių frazių kaip „Negali būti!“, „Pas mus tokių dalykų tikrai nebūna“, „Jūs kažką ne taip supratote“).

ELGESYS ESANT TECHNINĖMS PROBLEMOMS

TAIP

Kai negaliu kliento aptarnauti dėl iškilusių techninių problemų (pvz., neveikia Dokumentų valdymo sistema, Teisėjų registro sistema ar LITEKO sistema), aš visada:

- atsiprašau už techninius nesklandumus ir trumpai apibūdinu esamą situaciją (pvz., „Labai atsiprašau, bet šiuo metu dėl techninių nesklandumų sistema labai lėtai veikia ir aš negaliu pateikti duomenų.“);
- nurodau tolesnę aptarnavimo eigą (pvz., „Jums reikės palaukti 10 minučių, kol sistema pateiks informaciją“ arba pasiūlau klientui perskambinti ar kitaip su juo susisiekti jam patogiu metu);
- jei reikia, dar kartą atsiprašau (pvz., „Dar kartą atsiprašau už nesklandumus“);
- jei klientui reikėjo palaukti, pašalinus technines kliūtis tęsdamas aptarnavimą padėkoju už laukimą (pvz., „Ačiū, kad palaukėte“).

ATMINKITE!

Klientai dažniausiai pyksta ne dėl padarytos klaidos, o dėl laiku nepasakyto „atsiprašau“.

Konfliktų valdymas

Dėmesys, pagarba ir pozityvus požiūris į klientą – efektyviausia konfliktų prevencija. Jei nuolatos tai rodysiu klientui, išgirsiu jo nuogąstavimus ir rūpesčius, nedelsdamas kartu su juo spėsiu iškilusias problemas, daugelio konfliktų pavyks išvengti. Man svarbu, kad kiekvienas konfliktuojantis asmuo pasijaustų išklausytas ir išgirstas. Aš dedu visas pastangas, kad kiekvienas konfliktas būtų išspręstas priimtinausiu višoms šalims būdu.



TAIP

- Dėmesingai ir pagarbiai išklausau, ką sako klientas.
- Elgiuosi ramiai, nerodau savo pykčio, susierzinimo.
- Pasitikslinu nepasitenkinimo priežastį pakartodamas ir paprašydamas kliento ją patvirtinti (pvz., „Ar teisingai supratau – Jūs esate nepatenkintas tuo, kaip ilgai yra nagrinėjimas jūsų prašymas?“, „Jūs norėjote dalyvauti Teisėjų tarybos posėdyje, bet negavote apie jį informacijos, ar teisingai supratau?“).
- Jei nepasitenkinimo priežastis neaiški, užduodu patikslinamų klausimų.
- Parodau, kad suprantu kliento poziciją, emocinę būseną ar nepasitenkinimą (pvz., „Suprantu jūsų nepasitenkinimą“, „Suprantu, kad Jums mūsų sprendimas atrodo neteisingas“, „Suprantu, kad nepritariate teisėjo nuomonei“).
- Jei tik galiu, nedelsdamas sprendžiu problemą: ieškau įvairių išeičių variantų, siūlau ir su klientu aptariu galimą sprendimą, jei įmanoma, suteikiu galimybę klientui pasirinkti, pasitikslinu, ar siūlomas sprendimas klientui priimtinas (pvz., „Aš išsiaiškinsiu, kokia yra situacija, ir rytoj iki pietų informuosiu, ar Jums taip tiktų?“, „Mes Jums galime pateikti informaciją raštu, ar Jums būtų patogiau?“).
- Jei klientas pokalbio pradžioje reikalauja pakviesti vadovą, pirmiausia užduodu klausimų, kuriais siekiu išsiaiškinti priežastį (pvz., „Aš esu tam, kad Jums

padėčiau, sakykite, kas nutiko?“). Kai išsiaiškinu priežastį ir suprantu, kad vadovas nereikalingas, nes konfliktą galiu išspręsti pats, pasakau tai klientui ir siūlau sprendimą (pvz., „Šiuo klausimu tikrai galiu padėti aš, Jums reikėtų...“). Vadovą kviečiu tik tais atvejais, kai klientas kategoriškai atsisako kalbėti su manimi arba esu nekompetentingas spręsti konfliktą, arba mano siūlomi sprendimai kliento netenkina.

NE

- Nenutraukiu kliento, ypač konflikto pradžioje.
- Nerodau emocijų, nekantrumo, nepagarbos ir nedėmesingumo žodžiais, gestais, poza ir pan.
- Neignoruojau kliento, jo poreikių, pvz., sakydamas: „Ko Jūs norite, mes šitų problemų nesprendžiame.“
- Neraminu kliento žodžiais: „Nusiraminkite“, „Prisėskite ir atauškite“ ir pan.
- Nemenkinu kliento problemos (pvz., „Ko Jūs čia dėl tokios smulkmenos keliate balsą?“).
- Nepuolu ir nekaltinu kliento (pvz., „O kodėl Jūs anksčiau nesikreipėte?“, „Kaip Jūs planuojate būti teisėju, jei tokio dalyko nežinote...“).
- Nekaltinu kitų kolegų ar teismų atstovų, net ir tais atvejais, jei jų veiksmai sukėlė konfliktą.

ATMINKITE!

Net 90 proc. konfliktų yra sėkmingai išsprendžiami, jei į juos reaguojama iš karto.

KONFLIKTĄ SKATINANČIŲ IR KONFLIKTĄ MAŽINANČIŲ FRAZIŲ PAVYZDŽIAI

Konfliktą skatinančios frazės	Vietoj jų vartoju
Pirmiausia nusiraminkite, tada kalbėsime.	Suprantu Jūsų nepasitenkinimą susidariusia situacija.
Kaip Jūs galite nesuprasti tokių dalykų?..	Leiskite, aš Jums dar kartą paaiškinsiu.
Negali būti, mes tokių klaidų TIKRAI nedarome.	Suprantu Jūsų nepasitenkinimą, gal galėtumėte patikslinti...
Mes šitų problemų nesprendžiame, ne ten pataikėte.	Suprantu Jūsų nepasitenkinimą. Šiuo klausimu Jums geriausiai galėtų padėti...
Jūs ne pirmas, kuris skundžiasi, deja, nieko negalime padaryti.	Labai ačiū už pastabą. Šiuo metu dedame visas pastangas, kad situacija būtų ištaisyta.
Pats blogai parašėte, o dabar pats ir skundžiatės.	Suprantu Jūsų nepasitenkinimą. Dokumente yra tam tikrų neatitikimų, leiskite, aš Jums paaiškinsiu, kaip reikia užpildyti.
Tokia mūsų tvarka, niekuo negaliu padėti.	Ši tvarka leidžia užtikrinti, kad Jūsų prašymas bus atidžiai išnagrinėtas ir Jūs gausite išsamų atsakymą.

Sudėtingos aptarnavimo situacijos



Suprantu, kad į mane ir mūsų organizaciją kreipiasi įvairūs klientai, dalis jų būna agresyvūs, reikalaujantys dalykų, kurių mes suteikti negalime, neadekvačiai vertinantys tikrovę. Man rūpi jiems padėti, bet suprantu, kad to padaryti negalėsiu, kol jų elgesys bus potencialiai grėsmingas aplinkai ir jiems patiems. Dedu visas pastangas, kad padėčiau jiems suvaldyti emocijas, laikytis aptarnavimo taisyklių ir užtikrinčiau savo ir kolegų saugumą.

AGRESYVŪS KLIENTAI

TAIP

- Kai klientas pradeda vartoti necenzūrinius žodžius, asmeniškai įžeidinėti, grasinti ar elgtis potencialiai grėsmingai, aš pirmiausia informuoju klientą, kad negalėsiu jam padėti, kol jis nepakeis bendravimo būdo, sakydamas šią ar panašią frazę: „Gerbiamas Pavardeni, suprantu Jūsų situaciją ir man rūpi Jums padėti. Aš galėsiu tai padaryti, jei Jūs pakeisite savo bendravimo būdą. Ar mes galime sutarti, kad Jūs man leisite Jums padėti?“
- Jei klientas toliau elgiasi netinkamai, informuoju jį, kokių tolesnių veiksmų imsiuosi. Pvz., „Jei Jūs toliau man grasinsite, būsiu priverstas pakviesti apsaugą“, „Jei Jūs toliau mane asmeniškai įžeidinėsite, būsiu priverstas padėti ragelį.“
- Jei klientas nepakeičia elgesio, imuosi realių veiksmų (padedu ragelį, iškviečiu budintį darbuotoją).
- Apie įvykusį incidentą informuoju savo skyriaus vadovą.

NE

- Nesiimu veiksmų, prieš tai neinformavęs kliento apie galimas jo elgesio pasekmes.

NEPAGRĮSTUS REIKALAVIMUS KELIANTYS KLIENTAI

Nepagrįstus reikalavimus keliantys klientai – tai asmenys, kurie siekia gauti informaciją ar paslaugas ne pagal įstaigos funkcijas ir kompetenciją ir (arba) nori, kad informacija ar paslaugos būtų suteiktos nesilaikant šio Standarto ir kitų asmenų aptarnavimą NTA apibrėžiančių taisyklių. Pavyzdžiui, asmenys, reikalaujantys suteikti išsamią teisinę konsultaciją, nušalinti teisėją, aptarnauti ne įstaigos darbo metu ir pan.

TAIP

- Pirmiausia įsitikinu, kad kliento poreikio tikrai neįmanoma patenkinti.
- Pasakau, kad suprantu jo poreikį, jį apibendrinu, kad klientas suprastų, jog išgirdau ir įsigilinau į išsakytas aplinkybes.
- Mandagiai, bet tvirtai pasakau, kad kliento poreikis negali būti patenkintas vartodamas šias ar panašias frazes: „Deja, bet tokios informacijos mes negalime Jums suteikti“, „Deja, bet išsamių teisinių konsultacijų mes neteikiame“, „Šiandien Jums pateikti atsakymo, deja, negalime. Išsamiai išnagrinėję Jūsų raštą atsakymą pateiksime kiek galėdami greičiau, bet ne vėliau kaip iki [nurodoma data].“
- Esant galimybei, nurodau, kur klientas galėtų gauti jam reikalingą pagalbą (pvz., „Jums reikėtų kreiptis į Vilniaus apygardos teismą, aš Jums užrašysiu telefono numerį ir adresą“, „Nemokamą teisinę pagalbą Jūs galite gauti [nurodymas įstaigos pavadinimas adresas ir (arba) telefonas]).“
- Prireikus, informaciją pakartuju kelis kartus.
- Jei klientui informacija buvo pateikta tik žodžiu, nurodau galimybę gauti informaciją raštu.

NE

- Nesiginčiju su klientu.

NEADEKVATŪS KLIENTAI

Neadekvatūs klientai – tai asmenys, kurių tikrovės suvokimas yra sutrikęs, ir jų prašymai, pageidavimai, pretenzijos yra visiškai nesusiję su realia padėtimi.

TAIP

- Bendrauju pagarbiai ir mandagiai.
- Jei klientas šneka neaiškiai ar nerišliai ir (arba) apie dalykus, kurie nėra susiję su įstaigos veikla ar sprendžiama problema, mandagiai jį nutraukiu ir teiraujuosi, kuo konkrečiai galiu jam padėti sakydamas šią ar panašią frazę: „Atsiprašau, bet noriu patikslinti, kuo aš galėčiau padėti?“
- Imuosi iniciatyvos valdydamas ir vesdamas pokalbį, nuolatos grąžinu klientą prie konkretaus klausimo ar problemos sprendimo.
- Informaciją teikiu trumpais sakiniais, rinkdamasis nesudėtingus žodžius.
- Jei įmanoma, nurodau, ką konkrečiai klientas turi padaryti, kad jo problema būtų išspręsta.
- Jei klientas reikalauja imtis neadekvačių veiksmų, informuoju klientą, kad bus dedamos visos pastangos jo problemai išspręsti ir baigiu pokalbį (pvz., „Mes kreipsimės į Jūsų nurodytas institucijas, bet dabar jau baikime pokalbį. Leiskite, aš Jus palydėsiu“, „Gerai, kad pasakėte, bet dabar jau baikime pokalbį. Viso gero.“).
- Prireikus, palydžiu asmenį iki išėjimo iš pastato.

NE

- Nesiginčiju su klientu.
- Nesakau abejonių dėl jo tikrovės suvokimo.
- Nevartoju profesinių terminų, sudėtingų žodžių, jų nepaaiškinęs.

ELGESYS SU KLIENTU, PADARIUSIU KLaidą AR PATEIKUSIU NETEISINGUS DUOMENIS

TAIP

- Jei dėl kliento padarytos klaidos arba pateiktų netikslių ar klaidingų duomenų negaliu jam suteikti reikiamos informacijos ar pagalbos, mandagiai paprašau patikslinti duomenis ar ištaisyti klaidą (pvz., „Kad galėtume suteikti Jums visą reikalingą informaciją, prašytume patikslinti tam tikrus duomenis“, „Jūsų pateiktoje informacijoje yra tam tikrų netikslumų, reikėtų juos ištaisyti, kad galėtume kuo greičiau priimti Jūsų prašymą“).
- Prašydamas ištaisyti neatitikimą ar patikslinti duomenis, akcentuoju naudą klientui (pvz., „Galėsime greičiau pateikti atsakymą“, „Vėliau nebekils nesklandumų“ ir pan.).
- Niekada nekaltinu kliento dėl padarytos klaidos („Jūs padarėte klaidą“), bet konstatuoju faktą („Yra tam tikrų neatitikimų“) ir nurodau, kaip netikslumai gali būti ištaisyti.
- Bendraudamas vengiu vartoti žodį „klaida“, vietoj jo renkuosi žodžius „netikslumas“, „neatitikimas“.

ATMINKITE!

Mes niekada neišvengsime sudėtingų situacijų darbe. Vienintelis dalykas, ką mes galime padaryti, – išmokyti jas spręsti.

Emocijų ir streso valdymas

Žinau, kad netinkama mano emocinė būseną gali užkirsti kelią konstruktyviai bendrauti su klientais bei kolegomis. Suprantu, kad esu atsakingas už savo emocijas, ir dedu reikiamas pastangas, kad sukurčiau tinkamą emocinę būseną.



TAIP

- Stebiu savo kūno pokyčius – jei jaučiu įsitempiančius rankų raumenis, padažnėjusį kvėpavimą, širdies plakimą, suprantu, kad mano kūnas signalizuoja apie patiriamą stresą ir užplūdusias pykčio, baimės ar nerimo emocijas.
- Imuosi veiksmų, galinčių padėti suvaldyti šias emocijas, t. y.:
 - sutelkiu dėmesį į kvėpavimą ir reguliuoju kvėpavimo ritmą lėtai įkvėpdamas ir lėtai iškvėpdamas;
 - turėdamas galimybę, kelis kartus įtempiu raumenis (pvz., tvirtai sugniauždamas kumščius ir juos atpalaiduodamas; atpalaiduoju pečių raumenis, juos pakeldamas ir nuleisdamas žemyn, veido raumenis – juos įtemdamas ir atpalaiduodamas).
- Nuolatos kreipiu dėmesį į savo mintis ir lūkesčius, susijusius su klientais ir esama padėtimi. Stebiu, ar nekeliu nepagrįstų lūkesčių sau („Privalau išspręsti visus rūpesčius“) ir klientams („Visi klientai turi būti malonūs ir pagarbūs man“). Ar adekvačiai įvertinu situaciją, nesistengiu jos perdėtai sureikšminti („Šis klientas sugadino man visą dieną, nieko nebepakeisi“).

- Tarp darbų randu laiko trumpoms pertraukėlėms, per jas, klientams nematant, užsiimu minimalia fizine veikla (pavaikštau, įtempiu ir atpalaiduoju raumenis, pasiražau), pabendrauju su kolegomis.
- Su kolegomis bendrauju draugiškai ir maloniai. Pastebėjęs įsitempusį ar nerimaujantį kolegą, pasakau draugišką frazę, prireikus, skiriu laiko trumpam neformaliai pokalbiui.
- Suprantu, kad klausydamas nuolat burbančio ir viskuo nepatenkinto kolegos aš tik švaistau savo laiką ir energiją ir rizikuoju susigadinti sau nuotaiką, todėl nesileidžiu į tuščias kalbas ir kolegai primenu – burbama už įstaigos durų.

ATMINKITE!

Tyrimais įrodyta, mūsų emocijos priklauso nuo mūsų minčių. Keisdami savo požiūrį į situaciją galime itin sumažinti patiriamą stresą.

Dažnai užduodami klausimai

DĖL TEISĖS KREIPTIS Į TEISMĄ

Į kurį teismą man kreiptis, jei noriu pareikšti ieškinį?

Jei iš pateiktos informacijos yra aišku, kur asmeniui reikėtų kreiptis, nurodomas tikslus teismo pavadinimas bei adresas ir (arba) telefonas.

Jei iš pateiktos informacijos nėra vienareikšmiškai aišku, kuris teismas turėtų nagrinėti bylą, asmenį informuoju, kad jam šiuo klausimu reikėtų kreiptis į advokatą*, sakydamas šią ar panašią frazę: „Deja, bet negaliu tiksliai pasakyti, į kurį teismą Jums kreiptis, galimi įvairūs variantai. Jums geriausia pasikonsultuoti su advokatu, kuris išsamiai įvertins situaciją ir padės priimti naudingiausią Jums sprendimą.“

DĖL SUSIPAŽINIMO SU BYLA

Teisėjas neleidžia susipažinti su byla, ar jis teisus?

Informuojame apie dažniausius atvejus, kai neleidžiama susipažinti su byla, ir nurodome, ką daryti, jei asmuo su teisėjo sprendimu nesutinka, sakydami šią ar panašią frazę:

„Teisėjas gali neleisti susipažinti su byla tam tikrose situacijose, pavyzdžiui, ji dar nebaigta nagrinėti, nepraėjęs skundimo terminas ar bylos medžiaga yra slapta. Teisėjo sprendimą Jūs galite skųsti. Tokiu atveju geriausia pasitarti su advokatu, kuris išsamiai įvertins situaciją ir padės priimti naudingiausią Jums sprendimą.“

* Čia ir toliau, kai siūlome kreiptis į advokatą, asmens pageidavimu, informuojame apie galimybę gauti nemokamą pirminę teisinę pagalbą, sakydami šią ar panašią frazę: „Jūs taip pat galite kreiptis į savivaldybę dėl nemokamos pirminės teisinės pagalbos. Daugiau informacijos apie tai galite rasti internete adresu www.teisine.pagalba.lt arba, jei pageidautumėte, galiu nurodyti kontaktinį telefoną.“

Kur galėčiau susipažinti su byla?

Informuojame, kad su išnagrinėta byla asmuo gali susipažinti teisme, kuriame ji buvo nagrinėta, sakydami šią ar panašią frazę: „Su išnagrinėta byla Jūs galite susipažinti teisme, kuriame ji buvo nagrinėta. Jums reikia kreiptis į teismo raštinę, kur Jums padės užpildyti prašymą ir išsamiai paaiškins susipažinimo tvarką.“

Ar galėčiau susipažinti su teismo posėdžio garso įrašu?

Pirmiausia išsiaiškiname, ar asmuo yra viena iš šalių byloje.

Jei taip, informuojame, kad asmuo gali susipažinti su teismo posėdžio įrašu, jis turi kreiptis į teismą, kuriame buvo nagrinėta byla. Sakome šią ar panašią frazę: „Jums reikėtų kreiptis į teismo, kuriame buvo nagrinėta byla, raštinę. Ten jums padės pateikti prašymą ir išsamiai paaiškins susipažinimo tvarką.“

Jei ne, informuojame, kad su teismo posėdžio garso įrašu gali susipažinti tik proceso šalys, sakydami šią ar panašią frazę: „Deja, bet Jūs susipažinti su teismo posėdžio garso įrašu negalėsite. Kad būtų užtikrintas informacijos konfidencialumas, su įrašu susipažinti gali tik bylos dalyviai.“

DĖL DOKUMENTŲ ŠABLONŲ TEISMUI

Ar galite atsiųsti ieškinio šabloną ar sutarties šabloną?

Jei asmens pageidaujamas dokumento šablonas yra tinklalapyje www.teismai.lt, asmeniui nurodome konkrečiai, kaip rasti šabloną ir (arba) pasiūlome atsiųsti el. paštu. Kitu atveju nurodome, kad tokio šablono neturime, ir pasiūlome kreiptis į advokatą arba parengti dokumentą pačiam vadovaujantis LR CPK išdėstytais procesinių dokumentų reikalavimais, sakydami šią ar panašią frazę: „Deja, bet tokio dokumento šablono neturime. Jums geriausia būtų kreiptis į advokatą, kuris padėtų parengti dokumentą. Jei rengtumėte pats (-i), vadovaukitės Civilinio proceso kodekso reikalavimais. Jį galite rasti internete.“

DĖL TEISĖJO VEIKSMŲ

Kur man kreiptis, jei teisėjas neteisingai išsprendė bylą?

Prieš teikiant atsakymą būtina išsiaiškinti, kurios instancijos teisme buvo nagrinėta byla.

Jei iš asmens pateiktos informacijos yra aišku, kad byla gali būti apskūsta aukštesnės instancijos teismui, tai ir nurodome (pvz., „Šiuo atveju Jums reikėtų kreiptis į Vilniaus apygardos teismą“).

Jei byla negali būti apskūsta, informuojame apie tai asmenį, sakydami šią ar panašią frazę: „Sprendimas negali būti skundžiamas, bet dėl tolesnių veiksmų Jums geriausia pasitarti su advokatu, jis išsamiai įvertins situaciją ir padės priimti naudingiausią Jums sprendimą.“

Jei iš asmens pateiktos informacijos nėra vienareikšmiškai aišku, ar byla gali būti apskūsta, siūlome kreiptis į advokatą, sakydami šią ar panašią frazę: „Šioje situacijoje sunku pasakyti, kaip pasielgti būtų geriausia. Dėl tolesnių veiksmų siūlyčiau pasitarti su advokatu, jis išsamiai išnagrinės situaciją ir padės priimti naudingiausią Jums sprendimą.“

Kur man kreiptis, jei teisėjas blogai organizavo bylos nagrinėjimą?

Prieš teikiant atsakymą būtina išsiaiškinti, kuriame teisme buvo nagrinėta byla.

Informuojame, kad asmuo gali kreiptis į to teismo, kuriame buvo nagrinėjama byla, pirmininką, sakydami šią ar panašią frazę: „Jūs galite kreiptis į šio teismo pirmininką. Ar pageidautumėte, kad pasakyčiau teismo pirmininko priimamojo telefoną?“

Jei asmuo pats išreiškia pageidavimą kreiptis į kitas instancijas, nurodome galimybę kreiptis į aukštesnės instancijos teismo, vykdančio administracinę, skundžiamą teismo veiklos priežiūrą*, pirmininką, sakydami šią ar panašią frazę: „Taip pat Jūs galite kreiptis į [nurodome konkretaus teismo pavadinimą] pirmininką. Ar pageidautumėte, kad pasakyčiau pirmininko priimamojo telefoną?“

*Administracinės veiklos priežiūrą atlieka:

apylinkių teismų – atitinkamo apygardos teismo pirmininkas;
 apygardų administracinių teismų – Vyriausiojo administracinio teismo pirmininkas;
 apygardų teismų – Apeliacinio teismo pirmininkas.

Kur man kreiptis, jei teisėjas teismo posėdžio metu įžeidinėjo bylos dalyvius ar kitaip nemandagiai, netinkamai elgėsi?

Informuojame, kad asmuo turi kreiptis į teismo, kuriame vyko posėdis, pirmininką arba į Teisėjų etikos ir drausmės komisiją, sakydami šią ar panašią frazę: „Jums geriausia kreiptis į teismo pirmininką. Jei pageidautumėte, galiu nurodyti teismo pirmininko priimamojo telefoną. Taip pat galite kreiptis į Teisėjų etikos ir drausmės komisiją. Šiuo atveju Jums reikėtų parašyti argumentuotą prašymą teisėjui iškelti drausminę bylą ir atsiųsti ar atnešti šį prašymą į Nacionalinę teismų administraciją.“

DĖL TEISINIŲ KONSULTACIJŲ SUTEIKIMO

Kokius dokumentus turėčiau pateikti teismui, jei noriu nutraukti santuoką?

Teismui yra pateikiami šie dokumentai:

- prašymas dėl santuokos nutraukimo abiejų sutuoktinių bendru sutarimu;
 - sutartis dėl santuokos nutraukimo pasekmių
- (šių dokumentų šablonus galima rasti internete adresu www.teismai.lt, skiltyje Dokumentų šablonai -> Procesiniai dokumentai civiliniame procese);
- pareiškėjų asmens tapatybę patvirtinančių dokumentų kopija (nuorašas);
 - santuokos liudijimo kopija (nuorašas);
 - vaiko (-ų) gimimo liudijimo (-ų) kopija (nuorašas);
 - turimą turtą patvirtinantys dokumentai (pvz., pažymėjimas iš VĮ Registrų centro apie nekilnojamojo turto įregistravimą Nekilnojamojo turto registre);
 - dokumentas (laisvos formos), patvirtinantis, kad kreditoriui pranešta apie bylą dėl santuokos nutraukimo.

Asmenį būtina informuoti, kad tai įprastai teikiami dokumentai. Jei situacija yra sudėtingesnė, asmeniui rekomenduojame kreiptis į advokatą ar kitus teisines konsultacijas teikiančius asmenis.

Kokius dokumentus pateikti ir kur kreiptis dėl teismo leidimo išdavimo, kai norima įkeisti turta?

Informuojame, kad norint gauti teismo leidimą įkeisti turta reikia kreiptis į apylinkės teismą pagal registracijos adresą. Įprastai yra pateikiami šie dokumentai:

- prašymas dėl turto įkeitimo (šabloną galima rasti www.teismai.lt, skiltyje Dokumentų šablonai -> Procesiniai dokumentai civiliniame procese);
- asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopija (nuorašas);
- santuokos liudijimo kopija (nuorašas);
- jei kreipiasi vienas iš tėvų, dokumento, patvirtinančio kito tėvo nesikreipimo svarbias priežastis, kopija (nuorašas) (pvz., ištuokos liudijimo kopija);
- vaiko (-ų) gimimo liudijimo (-ų) kopija (nuorašas);
- pažymėjimas iš VĮ Registrų centro apie įkeičiamo nekilnojamojo turto įregistravimą Nekilnojamojo turto registre;
- kredito sutarties kopija (nuorašas) arba raštas iš banko, patvirtinantis kredito suteikimą;
- pažyma iš darbovietės apie gaunamą darbo užmokestį.

Asmenį būtinai informuoti, kad tai įprastai teikiami dokumentai. Jei situacija yra sudėtingesnė, asmeniui rekomenduojame kreiptis į advokatą ar kitus teises konsultacijas teikiančius asmenis.

Kas mane galėtų pakonsultuoti teisiniais klausimais?

Informuojame, kad teisiniais klausimais konsultuoja advokatai ar asmenys, teikiantys teises konsultacijas, ir nurodome galimybę gauti nemokamą pirminę teisinę pagalbą, sakydami šią ar panašią frazę: „Dėl teisinių konsultacijų Jums reikėtų kreiptis į advokatus ar asmenis, teikiančius teises konsultacijas. Nemokamą pirminę teisinę pagalbą Jūs galite gauti savo savivaldybėje. Daugiau informacijos apie tai galite rasti internete www.teisinespagalba.lt arba aš Jums galiu nurodyti kontaktinį telefoną.“

DĖL DOKUMENTŲ KOPIJŲ TVIRTINIMO

Kur galiu patvirtinti kopijas, teikiamas teismui?

Informuojame, kad jei tai:

- dokumentai iš įstaigų/organizacijų (juridinių asmenų), juos tvirtina pati įstaiga/organizacija,
- jei tai asmens dokumentų (paso, ištuokos liudijimo) kopijos, juos tvirtina notaras.

Visus dokumentus taip pat gali patvirtinti bylą nagrinėjantis teisėjas, tik reikia kartu pateikti ir originalus, kurie vėliau grąžinami.

Ar gali teismas patvirtinti kopijas?

Informuojame, kad kopijas gali patvirtinti bylą nagrinėjantis teisėjas, tokiu atveju reikia pateikti ir dokumentų originalus, kurie vėliau grąžinami.

Ar aš pats galiu patvirtinti kopijas?

Informuojame, kad patvirtinti savo dokumentų kopijų asmuo negali. Išskyrus tuos atvejus, kai yra tvirtinamos įstaigos/organizacijos (juridinio asmens) dokumentų kopijos ir asmuo turi tam reikalingus įgaliojimus.

DĖL ŽYMINIO MOKESČIO APSKAIČIAVIMO

Kur galiu sumokėti žyminį mokestį?

Nurodome, kur tiksliai asmuo gali sumokėti žyminį mokestį (pvz., „Žyminį mokestį Jums reikia sumokėti į Valstybinės mokesčių inspekcijos surenkamąją sąskaitą. Tikslius rekvizitus galiu padiktuoti arba nurodyti, kur galima rasti internete“).

Kelias internete www.vmi.lt -> Apie VMI -> Mokesčiai -> VMI mokėjimų duomenys -> Biudžeto pajamų surenkamosios sąskaitos. Įmokos kodas: 5660.

Kokio dydžio žyminį mokestį man reikia mokėti?

Jei iš asmens pateiktos informacijos yra aišku, kokią tiksliai sumą jis turi mokėti, ją nurodome.

Kitu atveju nukreipiame į žyminio mokesčio skaičiuoklę, sakydami šią ar panašią frazę: „Žyminio mokesčio dydį galite apskaičiuoti pasinaudodami mūsų skaičiuokle. Ją rasite adresu www.teismai.lt -> Visuomenei -> Žyminis mokestis, paspaudę ten esančią nuorodą. Jei iškilis sunkumų tiksliai nustatant, kokio dydžio žyminį mokestį reikės mokėti, kreipkitės į advokatą, jis išsamiai įvertins situaciją ir padės priimti naudingiausią Jums sprendimą.“

Ar galiu nemokėti žyminio mokesčio?

Prieš atsakydami išsiaiškiname, dėl kokios priežasties asmuo kreipiasi į teismą. Jei iš pateiktos informacijos yra aišku, ar asmuo gali nemokėti žyminio mokesčio (pagal LR CPK 83 strp.), informuojame. Kitu atveju sakome, kad pagal įstatymus asmeniui priklauso mokėti žyminį mokestį, bet jis gali kreiptis į teismą su prašymu jį atleisti nuo mokesčio, sakydami šią ar panašią frazę: „Pagal įstatymą Jums priklauso mokėti žyminį mokestį, bet jei Jums sudėtinga jį mokėti, galite kreiptis į teismą su prašymu atleisti nuo šio mokesčio ar jį sumažinti ir teismas priims sprendimą.“

DĖL VIEŠOS SPRENDIMŲ PAIEŠKOS IR DĖL VIEŠOS TVARKARAŠČIŲ PAIEŠKOS

Kur galėčiau rasti teismo sprendimą?

Informuojame, kad viešai skelbiamus teismo sprendimus galima rasti internete adresu www.teismai.lt, dešinėje puslapio pusėje paspaudus nuorodą „Vieša sprendimų paieška“.

Kur galėčiau rasti teismo posėdžių tvarkaraščius?

Informuojame, kad teismo posėdžio tvarkaraščius galima rasti internete adresu www.teismai.lt, dešinėje puslapio pusėje paspaudus nuorodą „Vieša tvarkaraščių paieška“.

Ką daryti, jei šios paieškos neveikia?

Jei LITEKO neveikia, atsiprašome ir siūlome bandyti jungtis vėliau, sakydami šią ar panašią frazę: „Labai atsiprašome, bet iš tiesų sistema šiuo metu neveikia. Bandykite jungtis vėliau.“

DĖL TEISMŲ KONTAKTŲ

Kur galiu rasti teismo adresą / telefoną?

Informuojame, kur NTA tinklalapyje galima rasti pageidaujamo teismo kontaktinius duomenis (pvz., „Adresą jūs galite rasti mūsų tinklalapyje www.teismai.lt, viršuje meniu pasirinkę „Teismai, Teismų kontaktai“) arba nurodome konkretaus teismo kontaktą.

DĖL SIUNTIMO PASITIKRINTI SVEIKATĄ

Į ką kreiptis norint gauti siuntimą patikrinti sveikatą?

Nurodome asmenų, NTA atsakingų už siuntimą patikrinti sveikatą, kontaktus. Siuntimą patikrinti sveikatą išduoda:

specialistė Loreta Gylienė, tel. (8 5) 251 4180 – pretendams į teisėjus;
vyr. specialistė Alina Dokutovičienė, tel. (8 5) 251 4188 – teisėjams.
Nesant šių specialistų galima nukreipti į Administravimo skyriaus vedėją.

Teisės aktų ir dokumentų sąrašas

Pateikiamas teisės aktų ir dokumentų, kuriais remiantis buvo parengtas šis Standartas ir kurie reglamentuoja asmenų aptarnavimą viešajame sektoriuje ir NTA, sąrašas:

1. Nacionalinės teismų administracijos vidaus tvarkos taisyklės (patvirtintos Nacionalinės teismų administracijos direktoriaus 2009 m. rugpjūčio 10 d. įsakymu Nr. 6P-47-(1.1)).
2. Nacionalinės teismų administracijos darbo reglamentas (patvirtintas Nacionalinės teismų administracijos 2011 m. gruodžio 27 d. įsakymu Nr. 6P-125-(1.1)).
3. Asmenų žodinių prašymų priėmimo Nacionalinėje teismų administracijoje tvarkos aprašas (patvirtintas Nacionalinės teismų administracijos direktoriaus 2011 m. rugpjūčio 25 d. įsakymu Nr. 6P-70-(1.1)).
4. Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklės (patvirtintos Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875).
5. Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymas.
6. Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymas.
7. Valstybės tarnautojų veiklos etikos taisyklės (patvirtintos Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2002 m. birželio 24 d. nutarimu Nr. 968).
8. Neįgaliųjų aptarnavimo viešajame ir privačiame sektoriuose rekomendacijos (patvirtintos Neįgaliųjų reikalų departamento prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos direktoriaus 2012 m. gruodžio 31 d. įsakymu Nr. V-37).
9. Asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymas.

Kontaktinė informacija

Asmenys aptarnaujami tel. (8 5) 268 5186

Asmenų prašymai, pareiškimai, skundai ir pasiūlymai Nacionalinei teismų administracijai gali būti siunčiami ir paštu adresu **L. Sapiegos g. 15, 10312, Vilnius, arba el. paštu info@teismai.lt**

Informacijos teikimą visuomenės informavimo priemonėms Nacionalinėje teismų administracijoje organizuoja Komunikacijos skyrius, **tel. (8 5) 210 7326 arba (8 5) 251 4120, ir el. paštu komunikacija@teismai.lt**

Konsultacijos dėl Lietuvos teismų elektroninių paslaugų portalo teikiamos **tel. (8 5) 251 4129 ir el. paštu konsultacija@teismai.lt**

Užrašams
