

PATVIRTINTA
Vilniaus miesto
savivaldybės
administracijos
direktorius
2020 m. balandžio 21d.
įsakymu Nr. 40-190/20

**VILNIAUS MIESTO
SAVIVALDYBĖS
ADMINISTRACIJOS
KLIENTŲ APTARNAVIMO
STANDARTAS**

Turinys

Sąvokos ir sutrumpinimai	3
1. Standarto paskirtis.....	4
2. VMSA darbo principai ir klientų aptarnavimo tikslai	5
3. Bendravimas ir informacijos teikimas	7
3.1. Aptarnavimas atvykus į VMSA (adresu Konstitucijos pr. 3, Vilnius / į nutolusį padalinį). 8	
3.2. Aptarnavimas telefonu	9
3.3. Aptarnavimas el. paštu	10
4. Klientų aptarnavimo aplinka ir reprezentacija	12
5. Administracinių paslaugų suteikimo terminai	13
6. Konfliktų valdymas ir pažeidimai.....	14
7. Asmens duomenų apsauga.....	16

Sąvokos ir sutrumpinimai

Darbuotojas	Vilniaus miesto savivaldybės administracijos (įskaitant nutolusius padalinius) bei Vilniaus miesto savivaldybės tarybos ir mero sekretoriato darbuotojas (valstybės tarnautojas arba specialistas, dirbantis pagal darbo sutartį)
Klientas	Į Vilniaus miesto savivaldybės administraciją ar jos nutolusį padalinį besikreipiantis fizinis asmuo ar fizinių asmenų grupė, juridinis asmuo ar kitas subjektas, kuriam Vilniaus miesto savivaldybės administracija teikia administracinę paslaugą, jį konsultuoja arba jam teikia informaciją / atlieka kitus teisės aktuose numatytus veiksmus
Klientų aptarnavimas	Veikla, apimanti klientų aptarnavimą jiems atvykus į Vilniaus miesto savivaldybės administraciją (adresu Konstitucijos pr. 3, Vilnius arba į Vilniaus miesto savivaldybės administracijos nutolusį padalinį), aptarnavimą telefonu, prašymų ir skundų, gautų tiesiai iš klientų ar atsiųstų paštu, įskaitant ir elektroninį būdą (kurjerių paštu, faksu, elektroniniu paštu ar kitomis elektroninėmis priemonėmis), nagrinėjimą, priimtų sprendimų įforminimą ir perdavimą klientams
Klientų aptarnavimo zona	Vilniaus miesto savivaldybės administracijos klientų aptarnavimui skirta erdvė / priimamasis I-ame pastato (adresu Konstitucijos pr. 3, Vilnius) aukšte
LR	Lietuvos Respublika
Standartas	Vilniaus miesto savivaldybės administracijos Klientų aptarnavimo standartas
VMSA	Vilniaus miesto savivaldybės administracija; šiame Standarte – administracija, veikianti adresu Konstitucijos pr. 3, Vilnius, ir nutolę padaliniai

1. Standarto paskirtis

- 1.1. Vilniaus miesto savivaldybės administracijos (toliau – VMSA) Klientų aptarnavimo standartas (toliau – Standartas) – VMSA vidinis teisės aktas, kuriame nustatomi VMSA darbo aptarnaujant klientus principai ir klientų bei įstaigos išsipareigojimai. VMSA darbuotojai šių principų ir išsipareigojimų laikosi teikdami visas administracines paslaugas / atsakydami į pateiktus klausimus / sprenddami konfliktus ir kitose su klientų aptarnavimu susijusiose situacijose.
- 1.2. Standartas yra parengtas tam, kad administracines paslaugas gaunantys ar kitaip aptarnaujami asmenys – VMSA klientai – būtų aptarnaujami vienodai kokybiškai visos įstaigos mastu ir skirtingose situacijose. Standarto taikymas skatina nuolatinį VMSA veiklos tobulinimą, sudaro sąlygas plėsti ir gerinti bendradarbiavimą tarp įstaigos darbuotojų ir klientų.
- 1.3. Aptarnaudami klientus, VMSA vadovai (administracijos direktorius ir jo pavaduotojai, grupių, skyrių ir poskyrių vedėjai bei seniūnai) ir darbuotojai vadovaujasi galiojančiais teisės aktų reikalavimais ir šiuo Standartu. Jei Standarto reikalavimai prieštarauja galiojančiuose teisės aktuose nustatytiems reikalavimams, galioja teisės aktuose nustatyti reikalavimai.

2. VMSA darbo principai ir klientų aptarnavimo tikslai

2.1. VMSA darbuotojai savo veikloje vadovaujami šiais principais (Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymas, <nuoroda¹>:

ĮSTATYMO VIRŠENYBĖ | VMSA darbuotojų veikla atitinka aktualius teisinius pagrindus. Visi administraciniai aktai yra pagrįsti įstatymu.

OBJEKTYVUMAS | Sprendimų priėmimas ir kiti oficialūs VMSA veiksmai yra nešališki ir objektyvūs.

PROPORCINGUMAS | VMSA administracinio sprendimo mastas ir jo vykdymo priemonės yra būtinos ir pagrįstos.

NEPIKTNAUDŽIAVIMAS VALDŽIA | VMSA darbuotojai nevykdo veiklos, neturėdami tam suteiktų įgaliojimų arba nepriima administracinių sprendimų pagal savo kompetenciją siekiant kitų, negu teisės aktuose nustatyta, tikslų.

TARNYBINĖ PAGALBA | VMSA darbuotojai, rengdami administracinius aktus, prireikus teikia vieni kitiems reikalingą informacinę ir kitokią pagalbą (VMSA viduje ir su kitomis įstaigomis).

EFEKTYVUMAS | VMSA darbuotojai jiems skirtus išteklius naudoja ekonomiškai ir siekia rezultatų kuo mažesnėmis sąnaudomis.

SUBSIDIARUMAS | Sprendimai priimami ir įgyvendinami tuo lygiu, kuriuo jie yra efektyviausi.

VIENAS LANGELIS | Klientui informacija suteikiama, prašymas ar skundas priimamas ir atsakymas į juos pateikiamas vienoje darbo vietoje. Prašymą ar skundą nagrinėja ir reikiamą informaciją (iš VMSA darbuotojų ar išorės įstaigų) gauna pats prašymą ar skundą nagrinėjantis ir administracinį sprendimą priimantis VMSA darbuotojas, neįpareigodamas tai atlikti klientą.

LYGIATEISIŠKUMAS | VMSA darbuotojai savo veikloje atsižvelgia į tai, kad įstatymui visi asmenys yra lygūs (nepaisant lyties, rasės, tautybės, kalbos ir kitų aplinkybių).

SKAIDRUMAS | VMSA veikla yra vieša, išskyrus teisės aktuose nustatytus atvejus.

ATSAKOMYBĖ UŽ PRIIMTUS SPRENDIMUS | VMSA darbuotojai, priimdami administracinius sprendimus, prisiima atsakomybę už jų sukeltus padarinius.

NAUJOVĖS IR ATVIRUMAS PERMAINOMS | VMSA darbuotojai ieško naujų ir veiksmingų būdų, kaip spręsti problemas ir nuolat mokytis iš gerosios patirties.

IŠSAMUMAS | Į prašymus ir skundus VMSA darbuotojai atsako aiškiai ir argumentuotai.

DRAUDIMAS KEISTI Į BLOGĄJĄ PUSĘ | VMSA darbuotojai, priimdami administracinės procedūros sprendimą, negali pabloginti kliento, dėl kurio pradėta administracinė procedūra, padėties.

¹ <https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalAct/TAR.0BDFFD850A66/asr>

2.2. VMSA darbuotojai klientus aptarnauja pagal galiojančių teisės aktų nuostatas ir siekia šių VMSA klientų aptarnavimo tikslų:

PROFESIONALUMAS | Bendrauja profesionaliai, kuria bendradarbiavimo tarp įstaigos ir kliento kultūrą. Visais atvejais išlieka nešališki ir objektyvūs.

DĖMESYS KOKYBEI | Nuolat siekia aukštos laiku pateikiamų rezultatų kokybės ir klientų pasitenkinimo.

INFORMAVIMAS | Klientams teikia tik maksimaliai tikslią, savalaikę ir aktualią informaciją.

TOBULĖJIMAS | Nuolat tobulina įstaigos procesus ir procedūras, siekdami atitikti augančius klientų lūkesčius ir reikalavimus kokybei. Savo veikloje išnaudoja naujųjų technologijų teikiamas galimybes klientų aptarnavimo kokybei gerinti.

PAGARBA KOLEGOMS | Palaiko ir skatina kolegas, siekiančius profesinio tobulėjimo tikslų. Tinkamai atstovauja VMSA visose profesinėse veiklose. Užtikrina draugišką ir darnią darbo aplinką. Bendradarbiauja sprendami su klientų aptarnavimu susijusius iššūkius.

3. Bendravimas ir informacijos teikimas

Aptarnaudami klientus, VMSA darbuotojai:

- Prioritetą teikia nuotoliniams bendravimo būdams (telefonu / el. paštu / informacinėse sistemose).
- Teikia paslaugas nuotoliniu būdu, nereikalaujant atvykti į VMSA, kai asmens tapatybė yra identifikuojama elektroninėmis ryšio priemonėmis ar atsakant į kontrolinius klausimus (įvardinant savo vardą, pavardę, asmens kodą ar kitus duomenis, padėsiančius identifikuoti besikreipiantį asmenį).
- Susitikimus VMSA klientų aptarnavimo zonoje / darbo vietose / susitikimų kambariuose organizuoja tik tokiais atvejais, jei kliento klausimų nuotoliniu būdu išspręsti nepavyksta arba reikalingas kelių darbuotojų / institucijų atstovų dalyvavimas.
- Vartoja tinkamus (norminius) profesinius terminus ir frazes valstybine (lietuvių) kalba. Vengia klientams nesuprantamų sutrumpinimų / sąvokų. Bendraudami prisiderina prie klientų žinių lygio.
- Nusišalina nuo kliento prašymo nagrinėjimo arba yra nušalinami tiesioginio vadovo sprendimu, jeigu atsiranda interesų konfliktas, kaip apibrėžta aktualiuose teisės aktuose.
- Darbuotojo atostogų, komandiruočių ir kitais nebuvimo darbe atvejais, klientų aptarnavimo tęstinumas užtikrinamas pavedant jį atlikti kitiems darbuotojams.
- Per 5 darbo dienas, o jei įmanoma – greičiau, perduoda spręsti kliento prašyme / užklausoje / pranešime išdėstytus klausimus kompetentingai institucijai / organizacijai, jei VMSA nėra įgaliota jų spręsti (apie tai klientui pranešama paštu / el. paštu nedelsiant).

Toliau pateikiamos Standarto nuostatos, apibūdinančios VMSA darbuotojų bendravimą su klientais:

- Atvykus į VMSA (adresu Konstitucijos pr. 3, Vilnius, arba į nutolusį padalinį) (žr. sk. 3.1),
- Telefonu (žr. sk. 3.2),
- El. paštu (žr. sk. 3.3).

3.1. Aptarnavimas atvykus į VMSA (adresu Konstitucijos pr. 3, Vilnius / į nutolusį padalinį)

3.1.1. Pasitikdamas klientą, darbuotojas pasisveikina ir prisistato (jei darbo vietoje nėra / darbuotojas nenešioja varda, pavardę ir pareigas nurodančios kortelės).

Pokalbį pradeda pagarbiai ir be išankstinių nuostatų / vertinimo. Yra mandagus, viso pokalbio metu elgiasi paslaugiai, supratingai ir dalykiškai.

3.1.2. Darbuotojas vertina kliento laiką.

Susitikimo / aptarnavimo metu klientui skiria maksimalų dėmesį ir prioritetą, t. y., jeigu susitikimo / aptarnavimo metu būtina atlikti su šio kliento aptarnavimu susijusias / kitas darbinės užduotis, jas atlieka laisvu nuo tiesioginio aptarnavimo (bendravimo) metu.

3.1.3. Aptarnaudamas klientą, darbuotojas nebendrauja su kolegomis ir neatsiliepia / nekalba mobilaus ar fiksuoto ryšio telefonu (išskyrus išskirtinius ar su kliento aptarnavimu tiesiogiai susijusius klausimus).

Jei kliento aptarnavimo metu suskamba darbuotojo telefonas ir į skambutį yra būtina atsilipti, specialistas atsiprašo kliento, → atsiliepia ir išklauso skambinančio, → baigęs pokalbį, aptarnaujamam klientui padėkoja.

3.1.4. Darbuotojas klientus aptarnauja (i) pagal klientų aptarnavimo zonos eilių valdymo sistemos sudarytą eilę (jei klientus aptarnauja VMSA klientų aptarnavimo zonoje), arba (ii) iš anksto sutartu metu darbo vietoje / susitikimų kambaryje.

VMSA turi teisę klientams neišduoti laikino leidimo patekti į kitas nei klientų aptarnavimo zona (adresu Konstitucijos pr. 3, Vilnius) patalpas, kai susitikimas su darbuotoju (-ais) nėra suderintas iš anksto (t. y., kliento atvykimo darbuotojas nėra pažymėjęs VMSA dokumentų valdymo sistemoje).

3.1.5. Aptarnaudamas klientą, darbuotojas nepalieka jo vieno.

Jei palikti klientą yra būtina dėl tiesiogiai su jo aptarnavimu susijusių klausimų, darbuotojas jį informuoja, kodėl ir kuriam laikui jis yra paliekamas; prašo palaukti. Grįžęs ir prieš tęsdamas aptarnavimą, klientui padėkoja.

3.1.6. Klientų akivaizdoje darbuotojas nekritikuoja kitų klientų ir kolegų. Iškilusius klausimus / konfliktus ar iššūkius sprendžia baigęs aptarnauti klientą.

3.1.7. Kai klientas nekalba ar nesupranta valstybinės kalbos arba dėl sensorinio ar kalbos sutrikimo negali suprantamai išreikšti savo minčių, aptarnavime dalyvauja pagal poreikį pakviestas vertėjas.

Vertėjo kvietimu (standartine tvarka: vertimu iš / į gestų, anglų, lenkų ir rusų kalbas) rūpinasi VMSA klientų aptarnavimo zonos ar nutolusio padalinio darbuotojai.

3.1.8. Į VMSA atvykus judėjimo, regėjimo, klausos negalią turintiems klientams, pagalbą teikia klientų aptarnavimo zonos ar nutolusio padalinio darbuotojai.

Negalią turintys klientai, negalintys atvykti į VMSA (adresu Konstitucijos pr. 3, Vilnius), prašymus, pareiškimus ar skundus gali įteikti per seniūnijas.

3.1.9. Susitikimo pabaigoje (ir priklausomai nuo aptarnavimo situacijos) darbuotojas pasiteirauja kliento, ar pateikta informacija jam yra aiški / ar klientas turi kitų klausimų. Jei neaptartų ir neišspręstų klausimų nelieka, darbuotojas pagarbiai atsisveikina ir palinki geros dienos.

3.2. Aptarnavimas telefonu

3.2.1. Susisiekęs su pašnekovu (nepaisant to, kuris – darbuotojas ar klientas – yra skambučio iniciatorius), darbuotojas pasisveikina, prisistato vardu, pavarde ir nurodo atstovaujama padalinį (išskyrus skambučius bendruoju VMSA telefono numeriu).

Jei skambina pats, pokalbio pradžioje patikslina kliento tapatybę (vardas, pavardė) ir pristato pokalbio tikslą.

Pokalbio pradžioje pasiteirauja, ar klientas tuo metu gali kalbėti.

3.2.2. Kalbėdamas telefonu, darbuotojas visais atvejais išlaiko dalykišką ir mandagų balso toną. Kalba greičiu, leidžiančiu klientui sekti mintį.

3.2.3. Kalbėdamas telefonu, darbuotojas visą savo dėmesį skiria pokalbiui (t. y., neatlieka užduočių, kurios nėra tiesiogiai susijusios su šio kliento aptarnavimu).

3.2.4. Jei, paskambinus klientui, jis neatsiliepia ar skambutį atmeta ir netrukus neperskambina, darbuotojas jam skambina pakartotinai, bet ne anksčiau, kaip po pusvalandžio.

3.2.5. Pokalbio metu darbuotojas naudojasi kliento suteikta informacija ir atsižvelgia į visas aktualias aplinkybes. Teikia tikslius atsakymus, kontroliuoja pokalbio trukmę, be dėmesio nepalieka kliento teikiamų klausimų, nusiskundimų ar prieštaravimų. Prireikus, laiku (kuo anksčiau) užduoda klausimus, padedančius nustatyti problemą ir sukonkretinti kliento poreikius.

3.2.6. Jei atsakymai į kliento klausimus yra viešai prieinami:

- Informacija teikiama *vilnius.lt* interneto puslapyje / administracinės paslaugos aprašyme,
- Vilniaus miesto atvirų duomenų portale *atviras.vilnius.lt* [<nuoroda²>](http://www.atviras.vilnius.lt),
- arba kituose informacijos šaltiniuose,

darbuotojas kliento pasiteirauja, ar jis turi galimybę naudotis internetu / pasiekti aktualius informacijos šaltinius.

Jei taip, klientą informuoja apie prieinamą informaciją ir paaiškina, kaip ją pasiekti.

Jei ne, atsako į klientui kylančius klausimus / suteikia informaciją.

3.2.7. Jei darbuotojui reikia papildomos informacijos tiksliam ir išsamiam atsakymui pateikti, apie tai jis informuoja klientą ir paprašo palaukti (esant galimybei, nurodo apytikrą laukimo laiką). Prireikus, sutaria laiką pakartotiniam skambučiui.

² <http://www.atviras.vilnius.lt/>

- 3.2.8. Jei paskambinusiam klientui darbuotojas padėti negali (t. y., neturi kompetencijos spręsti kliento klausimą), jis atsiprašo ir nukreipia į reikiamo padalinio / kompetencijos darbuotoją arba į išorės instituciją / organizaciją.
- Jei to padaryti negali (t. y., nėra tikras, kuris padalinys / darbuotojas / institucija ar organizacija klientą gali aptarnauti), jį nukreipia skambučiui bendruoju VMSA telefono numeriu.
- 3.2.9. Darbuotojas pokalbį su klientu baigia, kai abi pusės išsprendžia aktualius klausimus / gauna reikiamus atsakymus arba sutaria dėl tolesnių veiksmų. Baigdamas pokalbį, darbuotojas padėkoja klientui už skambutį ir palinki geros dienos.
- 3.2.10. Išvykdamas į komandiruoatę ar atostogų, VMSA darbuotojas pasirūpina telefono skambučių peradresavimu pavaduojančiam kolegai.

3.3. Aptarnavimas el. paštu

- 3.3.1. VMSA priima ir registruoja prašymus / užklausas / skundus ar pranešimus bendruoju el. paštu *savivaldybe@vilnius.lt*.
- 3.3.2. Klientų aptarnavimą organizuojantys darbuotojai turi teisę nenagrineti el. paštu teikiamų prašymų / užklausų ar pranešimų tol, kol:
- Nėra nurodomi prašymo / užklausos / skundo ar pranešimo teikėjo kontaktiniai duomenys (minimalia apimtimi: vardas, pavardė arba juridinio asmens pavadinimas),
 - Nėra pakankamai aiškus ir / ar įskaitomas atsiųsto el. laiško ir / ar jo priedų turinys ir / ar adresatas, arba
 - El. laiškas yra reklaminis pranešimas ar informacinis „brukalas“.
- Šiais (nurodytais) atvejais VMSA atsako į kliento el. laišką, nurodydama el. paštu pateikto prašymo / užklausos ar pranešimo nenagrinetimo priežastį (-is). Atsakyme praneša apie galimybę patikslinimui (kurio atveju prašymas / užklausa ar pranešimas bus nagrinėjamas).
- 3.3.3. Bendraudamas el. paštu, darbuotojas vartoja trumpas ir aiškias sakinių konstrukcijas, naudoja lietuviškus rašmenis (išskyrus į užsienio kalbą išverstą tekstą).
- Pagal galimybes atsižvelgia į galimą kliento reakciją („iš anksto praneša“, „apgailėstauja“, „atsižvelgia“, „kilus klausimams, kviečia konsultuotis nurodytais kontaktais“, kt.).
- 3.3.4. Atsakydamas į kliento laiškus, nepersiunčia susirašinėjimo su kolegomis (išskyrus atvejus, kai kolegų / išorės institucijų ar organizacijų el. laiškas tiesiogiai atsako į klientų klausimus / išsprendžia problemą).
- 3.3.5. Prieš išsiųsdamas el. laišką, darbuotojas atidžiai perskaito visą tekstą; prirėikus, peržiūri ankstesnę korespondenciją su klientu, taip įsitikindamas, kad atsakė į visus aktualius klausimus.

- 3.3.6. Klientui paprašius atsakymo raštu, darbuotojas parengia dalykišką ir išsamų raštą. Rašytiniai atsakymai į kliento paklausimus turi būti pakankamai detalūs ir pagarbūs, aiškiai apibūdinantys kliento situaciją ir, jei įmanoma ir aktualu, siūlantys galimus klausimo sprendimo būdus. Darbuotojas užtikrina, kad atsakymas nėra dviprasmiš; prireikus, pateikia nuorodas į ankstesnę korespondenciją ar klientui prieinamą aktualią informaciją.
- 3.3.7. Į klientų el. laiškus, gautus į asmeninę el. pašto dėžutę, VMSA darbuotojai atsako artimiausiu metu, bet ne vėliau, kaip per 3 darbo dienas.

4. Klientų aptarnavimo aplinka ir reprezentacija

- 4.1. Darbuotojai į VMSA (adresu Konstitucijos pr. 3, Vilnius) atvykusius klientus aptarnauja I-ame pastato aukšte (klientų aptarnavimo zonoje). Iš anksto sutarus susitikimą darbuotojo darbo vietoje / susitikimų kambaryje, darbuotojas apie tikslią susitikimo vietą klientą informuoja iš anksto (el. paštu / telefonu).
Esant poreikiui, perspėja apie laikino leidimo išdavimo tvarką.
- 4.2. Klientų aptarnavimo zonoje (adresu Konstitucijos pr. 3, Vilnius) darbuotojai klientus priima eilių valdymo sistemos sudaryta tvarka.
- 4.3. Darbuotojo darbo vieta / kabinetas bet kuriuo metu yra švarus ir tvarkingas. Ant darbo stalo nėra asmeninių (su darbu nesusijusių, kliento dėmesį galinčių blaškyti) daiktų (pvz., asmeninės knygos, kosmetika, maistas ir gėrimai).
- 4.4. Priimdamas klientą, darbuotojas visada pasiūlo atsisėsti; tam darbo aplinka turi būti parengta iš anksto.
- 4.5. Klientų aptarnavimo zona (adresu Konstitucijos pr. 3, Vilnius ir nutolusiuose padaliniuose) bet kuriuo metu yra parengta tinkamam jų aptarnavimui:
 - Pagal galimybes izoliuojamas darbą trukdantis triukšmas,
 - Laukimui skirtose erdvėse pateikta tik aktuali ir vizualiai tvarkinga informacinė medžiaga,
 - Pastatomais ar kt. saugos ženklais klientai yra perspėjami apie slidžius laiptus / judėjimą ribojančius daiktus / nedegančias šviesas, kt.,
 - Judėjimo negalią turintiems asmenims pasiūloma pagalba.
- 4.6. Prieš palikdamas darbo vietą, darbuotojas į saugią vietą padeda antspaudus / dokumentus su konfidencialia informacija ir asmens duomenimis, kompiuteryje atsijungia nuo asmeninės paskyros, prireikus – išjungia kompiuterio ekraną.
Pasibaigus susitikimui bendro naudojimo susitikimų kambaryje, jį rezervavęs darbuotojas palieka patalpas tvarkingas, o duris užrakina.
- 4.7. Darbuotojas dėvi tvarkingą, dėmesio neblaškančią ir švarią aprangą (renkasi atitinkamus papuošalus / makiažą ar šukuoseną), darbo metu ir visomis savaitės dienomis išlaiko dalykišką įvaizdį.
- 4.8. Klientų aptarnavimo zonos darbuotojai savo vardą, pavardę ir pareigas nurodo identifikacinėse kortelėse.

5. Administracinių paslaugų suteikimo terminai

- 5.1. VMSA darbuotojai įsipareigoja klientą aptarnauti per laiko tarpą, kuris nėra ilgesnis nei VMSA taikomas administracinės paslaugos suteikimo terminas.

Aktualūs (teisės aktais nustatyti) terminai pateikti administracinių paslaugų aprašymuose adresu *vilnius.lt* <[nuoroda](#)³>.

- 5.2. Priklausomai nuo darbo krūvio / galimybių / informacijos gavimo aplinkybių, darbuotojas deda pastangas administracinę paslaugą suteikti (arba informuoti apie reikalingą informacijos patikslinimą / administracinės paslaugos neteikimo priežastis) kuo greičiau.

Tuo pat metu užtikrina tinkamą ir teisės aktų reikalavimus atitinkančią rezultatų kokybę.

- 5.3. Jeigu kliento aptarnavimas yra susijęs su komisijos sudarymu, posėdžio sušaukimu / kt. organizacinėmis priemonėmis, dėl kurių atsakymo pateikimas klientui gali užsitęsti ilgiau, nei nustatyta VMSA klientų aptarnavimo terminais, darbuotojas apie tai informuoja klientą raštu arba el. paštu išsiųsdamas tarpinį atsakymą.

Dėl objektyvių priežasčių aptarnavimui skirtas terminas pratęsiamas ne ilgesniam nei teisės aktuose numatytam laikotarpiui.

³ <https://paslaugos.vilnius.lt/>

6. Konfliktų valdymas ir pažeidimai

6.1. Klientų skundus darbuotojai nagrinėja vadovaudamiesi aktualiais teisės aktais:

- Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymas, <nuoroda⁴>,
- Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimas Nr. 875 „Dėl prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“, <nuoroda⁵>.

6.2. Jei klientas savo elgesiu ar žodžiais darbuotoją provokuoja / kyla konfliktinė situacija, darbuotojas leidžia klientui išreikšti nepasitenkinimą, → siekia konstruktyviai išsiaiškinti kritikos / pykčio priežastį ir → sutarti dėl tolesnių veiksmų.

Vengia šių (paprastai) situaciją bloginančių veiksmų:

- Ginčijimosi dėl objektyvių faktų,
- Išankstinio (neužtikrinto, nepagrįsto) kalbėjimo apie sprendimą (neišsiaiškinus visų situacijos aplinkybių),
- Kalbėjimo apie kitų įstaigų ir institucijų veiksmus / sprendimus, kurie nėra VMSA kompetencijoje („jie iškart pateiks informaciją“, „jie nuspręs, kad viskas – gerai“, „jie, matyt, atmes Jūsų prašymą“ kt.),
- Priešiškos kūno kalbos, frazių ir balso tono („tai – ne Jūsų reikalas“, „dar kartą kartoju, kad...“, kalbėjimas nosisukus ar pakėlus balsą, kt.),
- Gynimosi pozicijos („aš tik pavaduoju kolegą“, „čia – ne mano atsakomybė“, kt.).

6.3. Priklausomai nuo galimybių, darbuotojas bando išspręsti kliento iškeltą problemą iškart (klientą aptarnaudamas VMSA / telefonu / atsakydamas į el. laišką).

Kitu atveju, informuoja klientą apie tolesnę problemos sprendimo eigą ir terminą (arba informuoja, kaip ir koku metu jis susisieks su klientu ir praneš apie problemos sprendimo eigą ir terminą).

6.4. Darbuotojai į VMSA klientų aptarnavimo zoną / savo darbo vietas nepriima išnešiojamosios prekybos agentų (taip pat – asmenų, užsiimančių partijų ir politinių organizacijų agitacija, bado akcija, piketu, streiku), paaiškindami, kad įstaigos patalpose ši veikla yra draudžiama.

6.5. VMSA darbuotojas turi teisę neaptarnauti klientų, kurie yra akivaizdžiai apsvaigę nuo alkoholio, narkotinių ar kt. medžiagų ir / ar elgiasi neadekvačiai (yra agresyvūs / trukdo darbą / žemina darbuotojų ar kitų klientų orumą).

Kilus konfliktinei situacijai, darbuotojai prašo tokius klientus palikti patalpas ir, prireikus, kreipiasi į apsaugos darbuotojus, prašydami palydėti asmenis iki išėjimo.

⁴ <https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalAct/TAR.0BDFFD850A66>

⁵ <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.303479/asr>

Kraštutiniu atveju (apsaugos darbuotojams nepavykus išspręsti situacijos arba konfliktui kilus nutolusiame padalinyje, kuriame nedirba apsaugos darbuotojai), kreipiamasi į Policiją.

- 6.6. Jeigu kliento elgesys turi akivaizdžių nusikaltimo, baudžiamojo arba administracinio nusižengimo (toliau – teisės pažeidimai) požymių (pvz., kyšininkavimas, prekyba poveikiu, sukčiavimas, nusikaltimai aplinkai ir žmonių sveikatai, diskriminavimas, apgaulingas apskaitos tvarkymas), darbuotojas apie tai iškart praneša savo tiesioginiam vadovui.

Apie kliento elgesį / pareiškimus, turinčius akivaizdžių teisės pažeidimo požymių, tiesioginis darbuotojo vadovas praneša atitinkamoms (šiuo klausimu kompetentingoms) institucijoms.

7. Asmens duomenų apsauga

VMSA klientų asmens duomenis tvarko vadovaudamasi:

- 2016 m. balandžio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamento (ES) 2016/679 „Dėl fizinių asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo ir kuriuo panaikinama Direktyva 95/46/EB“ (Bendroju duomenų apsaugos reglamentu),
- Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymo nuostatomis,
- kitais teisės aktais, kurie reglamentuoja asmens duomenų apsaugą ir tvarkymą.

VMSA taikoma privatumo politika ir su asmens duomenų apsauga susijusi informacija teikiama VMSA interneto puslapyje [<nuoroda⁶>](#).

Klientų asmens duomenis VMSA tvarko pagal šiuos principus:

- 7.1. **TIKSLO APRIBOJIMAS** | VMSA duomenis renka ir tvarko apibrėžtais ir teisėtais tikslais, nustatytais prieš renkant duomenis; toliau jų netvarko su tikslais nesuderinamu būdu.
- 7.2. **TEISĖTUMAS** | VMSA duomenis tvarko, esant bent vienam iš teisinių pagrindų:
 - Turėdama kliento sutikimą,
 - Įgyvendindama teisės aktų numatytą pareigą,
 - Vykdydama su klientu sudarytą sutartį,
 - Siekdama apsaugoti gyvybinius kliento interesus,
 - Atlikdama užduotį viešojo intereso labui,
 - Siekdama teisėtų VMSA ar kitos šalies interesų.
- 7.3. **SAŽININGUMAS IR SKAIDRUMAS** | Kliento atžvilgiu VMSA duomenis tvarko teisėtu, sąžiningu ir skaidriu būdu.
- 7.4. **TIKSLUMAS IR DUOMENŲ KIEKIO MAŽINIMAS** | VMSA užtikrina, kad duomenys būtų tikslūs ir, jų tvarkymo laikotarpiu, nuolat atnaujinami. Netikslūs ar neišsamūs duomenis VMSA ištaiso, papildo, sunaikina. Užtikrina, kad duomenys, kurie nėra tikslūs (atsižvelgiant į jų tvarkymo tikslus), būtų nedelsiant ištrinami arba ištaisomi. Tvarko adekvačius, tinkamus ir tik tokius duomenis, kurių reikia tikslams, dėl kurių jie yra tvarkomi, pasiekti.
- 7.5. **SAUGOJIMO TRUKMĖS APRIBOJIMAS** | VMSA duomenis saugo teisės aktuose nustatyta tvarka ir terminais.
- 7.6. **VIENTISUMAS IR KONFIDENCIALUMAS** | VMSA duomenis tvarko tokiu būdu, kad, taikant atitinkamas technines ar organizacines priemones, būtų užtikrintas tinkamas jų saugumas, įskaitant apsaugą nuo duomenų tvarkymo be leidimo / neteisėto jų tvarkymo / netyčinio praradimo / sunaikinimo / sugadinimo.

⁶ <https://vilnius.lt/lt/savivaldybe/asmens-duomenu-apsauga>

- 7.7. **PRITAIKYTOJI APSAUGA** | Tiek nustatydamą duomenų tvarkymo priemones, tiek jų tvarkymo metu, VMSA taiko tinkamas technines ir organizacines priemones, kuriomis įgyvendinami duomenų apsaugos principai.
- 7.8. **STANDARTIZUOTA APSAUGA** | VMSA įgyvendina tinkamas technines ir organizacines priemones, kuriomis užtikrina, kad standartizuotai būtų tvarkomi tik tie duomenys, kurie yra būtini kiekvienam konkrečiam duomenų tvarkymo tikslui. VMSA užtikrina, kad standartizuotai be fizinio asmens įsikišimo su duomenimis negalėtų susipažinti asmenys, neturintys tam teisės. Taip pat į duomenų tvarkymą integruoja apsaugos priemones, kurios atitinka Europos Sąjungos Bendrojo asmens duomenų apsaugos reglamento reikalavimus ir klientų teises.