

PATVIRTINTA
Valstybinės augalininkystės tarnybos prie
Žemės ūkio ministerijos direktoriaus
2012 m. liepos 23 d. įsakymu Nr. A1-218
(Valstybinės augalininkystės tarnybos prie
Žemės ūkio ministerijos direktoriaus
2021 m. sausio 20 d. įsakymo Nr. A1-29
redakcija)

ASMENŲ APTARNAVIMO VALSTYBINĖJE AUGALININKYSTĖS TARNYBOJE PRIE ŽEMĖS ŪKIO MINISTERIJOS TVARKOS APRAŠAS

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Asmenų aptarnavimo Valstybinėje augalininkystės tarnyboje prie Žemės ūkio ministerijos tvarkos aprašas (toliau – aprašas) nustato Valstybinės augalininkystės tarnybos prie Žemės ūkio ministerijos (toliau – Augalininkystės tarnyba) valstybės tarnautojų ir darbuotojų, dirbančių pagal darbo sutartis, (toliau – darbuotojai) elgesį aptarnaujant į Augalininkystės tarnybą besikreipiančius asmenis bei nustato bendravimo būdus, kurie padeda efektyviai išsiaiškinti besikreipiančiųjų poreikius, surasti atitinkamus sprendimus, informuoti.

2. Šio aprašo tikslas – nustatyti aiškius ir vienodus reikalavimus, taikomus į Augalininkystės tarnybą besikreipiančių asmenų aptarnavimui, padėti darbuotojams siekti aptarnavimo kokybės ir formuoti teigiamą Augalininkystės tarnybos įvaizdį, įgyvendinant Augalininkystės tarnybos viziją ir vykdant misiją. Apraše pateikiami darbuotojų elgesio principai, normos ir praktika bendraujant su asmenimis bei atitinkamų aptarnavimo sąlygų reikalavimai, kurių privalo laikytis kiekvienas aptarnaujantis darbuotojas. Netiesiogiai asmenis aptarnaujantys darbuotojai užtikrina tiesiogiai asmenis aptarnaujančių darbuotojų veiklą, teikdami būtina informaciją ir priemones.

3. Aprašo įgyvendinimą organizuoja Augalininkystės tarnybos struktūriniai padaliniai, kurių veikla ir funkcijos tiesiogiai susiję su asmenų aptarnavimu, kontroliuoja – Augalininkystės tarnybos vadovybė.

4. Aprašas taikomas įprastomis Augalininkystės tarnybos veiklos sąlygomis. Esant nepaprastai situacijai, kada būtina užtikrinti Augalininkystės tarnybos veiklos tęstinumą, šis aprašas taikomas tiek, kiek neprieštarauja Augalininkystės tarnybos veiklos tęstinumą reglamentuojantiems dokumentams (pvz., ekstremaliosios situacijos ar nepaprastosios padėties laikotarpiu gali būti taikomos aprašo nuostatos, susijusios su darbu nuotolinėmis priemonėmis).

5. Šis aprašas parengtas vadovaujantis šiais teisės aktais:

5.1. Neįgaliųjų teisių konvencija;

5.2. Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymu;

5.3. Lietuvos Respublikos darbo kodeksu;

5.4. Lietuvos Respublikos valstybės tarnybos įstatymu;

5.5. Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymu;

5.6. Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklėmis, patvirtintomis Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 „Dėl Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“;

5.7. Lietuvos Respublikos žemės ūkio ministro 2005 m. balandžio 4 d. įsakymu Nr. 3D-193 „Dėl visuomenės informavimo“;

5.8. Valstybinės augalininkystės tarnybos prie Žemės ūkio ministerijos vidaus tvarkos taisyklėmis, patvirtintomis Valstybinės augalininkystės tarnybos prie Žemės ūkio ministerijos direktoriaus 2011 m. sausio 24 d. įsakymu Nr. A1-14 „Dėl Vidaus tvarkos taisyklių patvirtinimo“;

5.9. Konfidencialios informacijos nustatymo ir naudojimo bei konfidencialumo laikymosi tvarkos aprašu, patvirtintu Valstybinės augalininkystės tarnybos prie Žemės ūkio ministerijos direktoriaus 2012 m. liepos 9 d. įsakymu Nr. A1-201 „Dėl Konfidencialios informacijos tvarkymo Valstybinėje augalininkystės tarnyboje prie Žemės ūkio ministerijos“;

5.10. Ūkio subjektų konsultavimo Valstybinėje augalininkystės tarnyboje prie Žemės ūkio ministerijos tvarkos aprašu, patvirtintu Valstybinės augalininkystės tarnybos prie Žemės ūkio ministerijos direktoriaus 2014 m. lapkričio 20 d. įsakymu Nr. A1-424 „Dėl Ūkio subjektų konsultavimo Valstybinėje augalininkystės tarnyboje prie Žemės ūkio ministerijos tvarkos aprašo patvirtinimo“;

5.11. Kompiuterių programų ir kompiuterinės technikos naudojimo taisyklėmis, patvirtintomis Valstybinės augalininkystės tarnybos prie Žemės ūkio ministerijos direktoriaus 2015 m. kovo 24 d. įsakymu Nr. A1-150 „Dėl Kompiuterių programų ir kompiuterinės technikos naudojimo Valstybinėje augalininkystės tarnyboje prie Žemės ūkio ministerijos taisyklių patvirtinimo“;

5.12. Asmenų aptarnavimo Valstybinėje augalininkystės tarnyboje prie Žemės ūkio ministerijos „vieno langelio“ principu tvarkos aprašu, patvirtintu Valstybinės augalininkystės tarnybos prie Žemės ūkio ministerijos direktoriaus 2015 m. birželio 30 d. įsakymu Nr. A1-499 „Dėl Asmenų aptarnavimo Valstybinėje augalininkystės tarnyboje prie Žemės ūkio ministerijos „vieno langelio“ principu tvarkos aprašo patvirtinimo“, (toliau – Asmenų aptarnavimo „vieno langelio“ principu tvarkos aprašas);

5.13. Valstybinės augalininkystės tarnybos prie Žemės ūkio ministerijos interneto svetainės administravimo tvarkos aprašu, patvirtintu Valstybinės augalininkystės tarnybos prie Žemės ūkio ministerijos direktoriaus 2019 m. kovo 7 d. įsakymu Nr. A1-137 „Dėl Valstybinės augalininkystės tarnybos prie Žemės ūkio ministerijos interneto svetainės administravimo tvarkos aprašo patvirtinimo“.

6. Su šiuo aprašu susijusios papildomos elgesio rekomendacijos, atmintinės ir gairės pateikiamos Augalininkystės tarnybos intranete.

7. Apraše vartojamos sąvokos:

7.1. **Asmuo su negalia** – asmuo, turintis judėjimo negalią, klausos ar regos sutrikimą.

7.2. **Asmuo** – fizinis asmuo ar fizinių asmenų grupė, juridinis asmuo, kitas asmuo, neturintis juridinio asmens teisių (valdyba, komisija, taryba ir kt.), kuris kreipiasi į Augalininkystės tarnybą;

7.3. **Asmenų aptarnavimas (priėmimas)** – darbuotojo veiksmai, apimantys dokumentų, kuriais patvirtintas tam tikras juridinis faktas, išdavimą asmenims, asmenų konsultavimą ir kitų Augalininkystės tarnybos teikiamų paslaugų teikimo procedūras;

7.4. **Asmenų aptarnavimo padaliniai** – Augalininkystės tarnybos regioniniai skyriai;

7.5. **AVTS** – augalų veislių tyrimo skyriai;

7.6. **Bendrieji padaliniai** – administracijos padaliniai, vykdančys funkcijas bendrosiose veiklos srityse;

7.7. **Fitosanitarijos postai (skyriai)** – pasienio kontrolės punktų fitosanitarijos postai (skyriai);

7.8. **Konfidenciali informacija** – tai informacija, susijusi su asmens duomenimis, kurios platinimas reglamentuojamas teisės aktais ir (ar) Augalininkystės tarnybos vidaus taisyklėmis ir kurios atskleidimas gali pakenkti Augalininkystės tarnybos ar kitų asmenų interesams;

7.9. **Metodiniai padaliniai** – metodinio vadovavimo, koordinavimo ir kontrolės funkcijas vykdančys administraciniai padaliniai;

7.10. **Intranetas** – tai Augalininkystės tarnybos viduje veikiantis tinklas, skirtas darbuotojų informavimui, žinių kaupimui bei dalijimuisi.

7.11. **VATIS** – Valstybinės augalininkystės tarnybos informacinė sistema.

II SKYRIUS PAGRINDINIAI ASMENŲ APTARNAVIMO PRINCIPAI

8. Į Augalininkystės tarnybą besikreipiančių asmenų kokybiškas aptarnavimas pagrįstas principais, kuriuos privalo taikyti visi darbuotojai savo veikloje:

8.1. Orientacija į asmenį ir profesionalus elgesys. Svarbus kiekvienas į Augalininkystės tarnybą besikreipiantis asmuo. Profesionalumą darbuotojai demonstruoja kompetentingai atlikdami

patikrinimus, teikdami paslaugas ir suteikdami konsultacijas, pozityviai žvelgdami į išskylančius iššūkius bei problemas. Labai vertinamas asmens grįžtamasis ryšys, nes jis būtinas veiklai tobulinti ir tikslams pasiekti;

8.2. Pagarba ir bendradarbiavimas. Visi besikreipiantys asmenys ir bendradarbiai nusipelno pagarbą ir mandagaus elgesio. Darbuotojai turi siekti padėti kiekvienam besikreipiančiajam, siekiant kokybiško asmenų aptarnavimo, darbuotojai turi veikti išvien. Tik bendradarbiaujant su besikreipiančiais asmenimis ir su kitais darbuotojais galima aptarnauti kokybiškai;

8.3. Reprezentuojanti išvaizda ir elgesys. Interesantams darbuotojai ir Augalininkystės tarnyba yra vienas ir tas pats, todėl darbuotojai privalo atrodyti dalykiškai, nes tai atspindi požiūrį tiek į tarnybą, tiek į besikreipiantį asmenį. Aptarnaudami visą dėmesį darbuotojai turi skirti asmeniui, būti atidūs jo poreikiams ir lūkesčiams;

8.4. Įsipareigojimų vykdymas ir atsakomybė. Pelnyti asmenų pasitikėjimą galima tik atsakingai prisiimant atsakomybę už savo įsipareigojimus ir jų vykdymą;

8.5. Iniciatyvumas ir tobulėjimas. Darbuotojai turi nuolat tobulėti, ieškoti efektyvesnio būdo (tausodami visus išteklius) aptarnauti asmenį, siūlyti novatoriškus ir lanksčius sprendimus Augalininkystės tarnybos veiklos kokybei gerinti;

8.6. Išsami ir patikima informacija. Asmenys kreipiasi į Augalininkystės tarnybos darbuotojus norėdami gauti atsakymus į jiems rūpimus klausimus. Suteikti išsamią ir patikimą informaciją – viena pagrindinių Augalininkystės tarnybos atsakomybių. Darbuotojai dirba tam, kad padėtų rasti asmenims aktualių problemų sprendimus;

8.7. Racionalus laiko naudojimas. Darbuotojai nuolat stengiasi taupyti kitų ir savo laiką, yra punktualūs, tinkamai planuoja užduotis ir ieško efektyviausių sprendimų. Besikreipiančių asmenų klausimus darbuotojai sprendžia iš karto, o jei to padaryti negali, visada paaiškina, kiek laiko užtruks;

8.8. Konfidencialumas. Asmenį identifikuojanti informacija turi būti saugoma vadovaujantis 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 (Bendrasis duomenų apsaugos reglamentas), Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymu, Lietuvos Respublikos civiliniu kodeksu bei kitais teisės aktais, reglamentuojančiais asmens duomenų saugumą.

9. Augalininkystės tarnybos stebimi ir vertinami įsipareigojimai asmenų aptarnavimo srityje:

9.1. Informacija, atitinkanti asmenų lūkesčius, efektyvus jų nukreipimas („suorientavimas“):

9.1.1. asmenims pateikiama informacija, būtina poreikiams ir su jais susijusiems veiksams įgyvendinti, užtikrinamas jos atnaujinimas visose Augalininkystės tarnybos informacijos teikimo priemonėse;

9.1.2. sudaromos galimybės asmenims naudotis Augalininkystės tarnybos teikiamomis paslaugomis internete;

9.1.3. asmenys nukreipiami į kitą instituciją ar įstaigą, kompetentingą įgyvendinti jų poreikius.

9.2. Draugiškas ir dėmesingas pasisveikinimas / priėmimas:

9.2.1. mandagiai ir pagarbiai pasitinka asmenis, juos informuoja apie laukimo laiką ir rūpinasi jų patogumu;

9.2.2. užtikrina asmenų su negalia galimybes naudotis Augalininkystės tarnybos paslaugomis ir tinkamai juos aptarnauja;

9.3. Aiškūs paslaugos vykdymo terminai (paslauga ir atsakymai suteikiami per deklaruotą laikotarpį):

9.3.1. aiškiai ir tiksliai reaguoja į asmenų prašymus ir skundus, ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo jų gavimo elektroniniu būdu ir ne vėliau kaip per 10 darbo dienų, jei jie siunčiami paštu;

9.3.2. atsako į visus asmenų klausimus ir operatyviai reaguoja, susidarius skambinančių, aptarnavimo laukiančių asmenų eilei.

9.4. Siekdama geriau aptarnauti asmenis Augalininkystės tarnyba išklauso juos ir juos girdi:

9.4.1. įvertina grįžtamąjį ryšį ir atsižvelgia į interesantų nuomonę, pasiūlymus.

10. Augalininkystės tarnyba teikia informaciją, konsultacijas pagal veiklos sritis bendruoju telefono numeriu, kuris skelbiamas interneto svetainės www.vatzum.lt skiltyje „Konsultavimas“ (siekiant užtikrinti kokybišką aptarnavimą, visi pokalbiai yra įrašomi), taip pat metodinių ir regioninių skyrių telefono numeriais, kitais darbuotojų interneto svetainėje nurodytais el. pašto adresais ar kitu aptarnaujamam asmeniui patogiu el. būdu.

11. Augalininkystės tarnyba priima rašytinius paklausimus paštu (Ozo g. 4A, 08200 Vilnius), el. paštu (info@vatzum.lt), atvykus (Ozo g. 4A, Vilnius) ar kitu aptarnaujamam asmeniui patogiu būdu, pirmadieniais–ketvirtadieniais nuo 8⁰⁰ val. iki 17⁰⁰ val., penktadieniais nuo 8⁰⁰ val. iki 15⁴⁵ val., pietų pertrauka nuo 12⁰⁰ val. iki 12⁴⁵ val.

12. Rašytinį asmenų kreipimąsi Augalininkystės tarnyba priima asmenims atvykus adresu Ozo g. 4A, Vilnius, ir po darbo valandų (iki 18⁰⁰ val. pirmadieniais–ketvirtadieniais).

13. Į Augalininkystės tarnybą besikreipiančių asmenų yra prašoma:

13.1. elgtis mandagiai ir pagarbiai;

13.2. geranoriškai bendrauti ir bendradarbiauti;

13.3. aiškiai ir tiksliai suformuluoti savo paklausimą;

13.4. žinoti savo teises ir pareigas;

13.5. neturėti išankstinių nuostatų;

13.6. įvertinti Augalininkystės tarnybos darbą – užpildyti Asmenų aptarnavimo kokybės vertinimo anketą.

14. Asmenys gali teikti siūlymus dėl aptarnavimo ir jo kokybės gerinimo Augalininkystės tarnybai el. paštu: info@vatzum.lt, „Pasitikėjimo linijos“ telefonu, anonimiškai užpildyti asmenų aptarnavimo kokybės vertinimo anketą Augalininkystės tarnybos interneto svetainėje ar VATIS.

15. Gautą informaciją Augalininkystės tarnyba išnagrinėja ne vėliau kaip per 5 darbo dienas.

III SKYRIUS ASMENŲ APTARNAVIMO SĄLYGOS

PIRMASIS SKIRSNIS APTARNAVIMO APLINKA

16. Teritorija aplink Augalininkystės tarnybos centrinį pastatą (Vilnius, Ozo g. 4A) (stovėjimo aikštelė, įėjimas į Augalininkystės tarnybą) turi būti:

16.1. tvarkinga ir švari;

16.2. apšviesta ir stebima vaizdo stebėjimo kameromis;

16.3. įrengtas įvažiavimas asmenims su negalia ir sudaryta galimybė jiems patiems patekti pas darbuotoją.

17. Teritorija aplink Augalininkystės tarnybos padalinius turi būti:

17.1. tvarkinga ir švari;

17.2. esant galimybei, įrengtas įvažiavimas neįgaliesiems ir sudaryta galimybė jiems patiems patekti pas darbuotoją (išskyrus Fitosanitarijos postuose (skyriuose);

17.3. tamsiu paros metu – apšviesta.

18. Įėjus į Augalininkystės tarnybos patalpas, matomoje vietoje turi kabėti informaciniai stendai su interesantams aktualiomis nuorodomis.

19. Iškabos ar informacija skelbimų lentoje turi būti aiški, tiksli ir atnaujinta. Turi būti aiškios nuorodos į asmenų aptarnavimo vietas.

20. Kiekvienas darbuotojas turi rūpintis Augalininkystės tarnybos aplinka ir jaustis už ją atsakingas (stebi ir, jei reikia, imasi priemonių), nežiūrint į tai, kad šias pareigas eina kiti atsakingi asmenys. Esant netvarkingam ar sugadintam inventoriui darbuotojas apie tai turi informuoti atsakingą asmenį.

21. Reikalavimai asmenų aptarnavimo vietai:

21.1. tvarkinga ir švari, esant galimybei, paruoštos tvarkingos sėdimos vietos;

21.2. esant galimybei – drabužių kabykla;

21.3. matomoje vietoje turi būti padėta rašiklis, skirtas atvykusiems asmenims, lapeliai informacijai užsirašyti.

22. Jeigu Augalininkystės tarnyboje yra pateikiami dokumentų pildymo pavyzdžiai, darbuotojas įsitikina, kad jie padėti prieinamoje vietoje, o reikalui esant, asmuo gali prisėsti ir pasižymėti informaciją arba užpildyti dokumentų formas.

23. Yra pritaikyta vieta, skirta asmenims naudotis kompiuteriu ar planšete, asmeniui gauti informaciją ir konsultaciją, pagalbą, kaip tikslingai ir patogiai naudotis el. priemonėmis.

ANTRASIS SKIRSNIS DARBO VIETA

24. Asmenis aptarnaujančių darbuotojų darbo stalias bei darbo vieta turi būti švari ir tvarkinga, užtikrinama tinkama temperatūra joje, darbuotojai turi laikytis „švaraus stalo“ politikos bei informacijos saugumo politikos:

24.1. darbo vietoje turi būti tik būtini darbo ir biuro įrangos daiktai. Neturi būti įkyrių kvapų ar garsų, su darbu nesusijusios informacijos ir daiktų:

24.1.1. asmeninės higienos priemonių, kosmetikos, kvėpalų, pirkinčių krepšių, kitų asmeninių daiktų;

24.1.2. maisto produktų (sausainių, kavos ir kt.), išskyrus vandenį;

24.1.3. netvarkingai atrodančių (sulankstytų, nuplėštų, užsiraičiusiais kampais) popieriaus lapų ar kitų netvarkingų kanceliarijos priemonių;

24.2. jeigu asmenis aptarnaujančiam darbuotojui būtina trumpam palikti darbo vietą, jis turi padėti į rakinamą vietą antspaudus, griežtos atskaitomybės blankus, su asmenimis susijusius dokumentus bei užblokuoti kompiuterį naudojant funkciją „Lock Computer“, kad būtų užtikrinta saugaus ekrano politika.

TREČIASIS SKIRSNIS APTARNAVIMO LAIKAS IR RACIONALUS JO NAUDOJIMAS

25. Asmenys Augalininkystės tarnyboje aptarnaujami pirmadienį, antradienį, trečiadienį ir ketvirtadienį nuo 8⁰⁰ iki 17⁰⁰ valandos, penktadieniais – nuo 8⁰⁰ iki 15⁴⁵ valandos. Pietų pertrauka nuo 12⁰⁰ val. iki 12⁴⁵ val. Asmenų prašymai, pranešimai ir skundai (toliau – prašymai) papildomai priimami pirmadieniais–ketvirtadieniais 1 valandą pasibaigus Augalininkystės tarnybos darbo laikui. Prašymai įteikiami adresu: Vilnius, Ozo g. 4A.

26. Atsižvelgiant į objektyvias aplinkybes, skirtinguose struktūriniuose padaliniuose gali būti patvirtintas ir kitoks asmenų aptarnavimo laikas.

27. Darbuotojas darbo vietoje privalo būti tiksliai nustatytu darbo pradžios laiku, o esant galimybei – keliomis minutėmis anksčiau.

28. Kabinetai, skirti asmenų aptarnavimui žodžiu, Augalininkystės tarnyboje atidaromi ne vėliau kaip likus trims minutėms iki oficialios darbo laiko pradžios, o uždaromi ne anksčiau negu oficialiai baigiamas darbas. Atvykusių asmenų aptarnavimas turi būti tęsiamas iki bus aptarnauti esantys kabinete ir iki darbo pabaigos į laukiamąjį įėję asmenys.

29. Asmenų aptarnavimas pietų pertraukos metu:

29.1. atvykęs iki pietų pertraukos asmuo yra aptarnaujamas ir prasidėjus pietų pertraukai ir nėra skubinamas išeiti (darbuotojui suteikiama galimybė papietauti vėliau, baigus aptarnauti asmenį);

29.2. paskambinęs iki pietų pertraukos asmuo konsultuojamas ir prasidėjus pietų pertraukai ir neskubinamas (darbuotojui suteikiama galimybė papietauti vėliau, baigus aptarnauti asmenį);

29.3. darbuotojas pietų pertraukai darbo vietą palieka ir į ją grįžta oficialaus darbo laiko nustatytu laiku;

29.4. asmeniui paskambinus prieš pat pietų pertrauką ar darbo dienos pabaigą, darbuotojas privalo išsiaiškinti asmens kreipimosi tikslą, skubą ir aktualumą ir – įvertinęs šias aplinkybes – nuspręsti aptarnauti asmenį arba paprašyti jo kreiptis Augalininkystės tarnybos darbo metu.

30. Darbuotojas savo darbus planuoja iš anksto, atsižvelgdamas į prioritetus ir skubumą, visada ieško efektyviausio būdo atlikti užduotis ir aptarnauti asmenis.

31. Darbuotojas turi taupyti kitų ir savo laiką, būti punctualus.

32. Besikreipiančių asmenų klausimai turi būti sprendžiami laikantis teisės aktuose nustatytų terminų, jei yra galimybė – iš karto. Jeigu klausimas reikalauja ilgesnio nagrinėjimo, su asmeniu turi būti susitarta dėl kito susitikimo ar skambučio telefonu / pranešimo el. paštu.

KETVIRTASIS SKIRSNIS INFORMACIJOS KONFIDENCIALUMAS

33. Darbuotojas privalo užtikrinti, kad darbo vietoje (pvz., dokumentuose ant darbo stalo ar kompiuterio ekrane) aptarnaujamas asmuo nematytų konfidencialios informacijos.

34. Palikdamas savo darbo vietą, darbuotojas privalo savo kompiuterį išjungti, spaudus, griežtos atskaitomybės blankus ar kitus konfidencialius dokumentus padėti į saugią vietą.

35. Jei kiti su aptarnaujamu asmeniu nesusiję asmenys gali išgirsti arba matyti konfidencialią informaciją apie aptarnaujamą asmenį, nesusijusių asmenų mandagiai paprašoma pasitraukti atokiau arba pagal galimybę išeiti iš kabineto / aptarnavimo vietos.

PENKTASIS SKIRSNIS EILIŲ VALDYMAS IR APTARNAVIMO PRIORITETAU

36. Siekiant išvengti eilių susidarymo:

36.1. Augalininkystės tarnybos padalinio laukiamajame susidarius ilgesnei nei penkių asmenų eilei, asmenis aptarnaujantis darbuotojas informuoja padalinio vadovą. Padalinio vadovas paskiria kitus darbuotojus, atsakingus už informacijos teikimą, aptarnauti asmenis;

36.2. esant daugiau nei 3 asmenų eilei, gali būti sudaromi išankstiniai aptarnavimo grafikai, jeigu apie tai asmenys tinkamai informuoti. Pakeitus priėmimo laiką, asmuo turi būti iš anksto apie tai informuojamas;

36.3. laikotarpiu, kai yra didelės eilės, neužsiregistravę asmenys (nenurodyti išankstiniame aptarnavimo grafike) taip pat aptarnaujami, tačiau tuomet, kai aptarnauti visi iš anksto užsiregistravę asmenys arba užsiregistravusiems asmenims neatvykus.

37. Prioritetas skiriamas tiesioginiam asmenų aptarnavimui. Jei suskamba telefonas, ateina žinutė ar laiškas, jie nepertraukia tiesioginio aptarnavimo. Jei telefonu (ar kita elektroninių ryšių priemone) niekas kitas atsiliepti negali, automatiškai įjungiamas skambučio peradresavimas darbuotojui, kuris tuo metu gali kalbėti. Kitu atveju darbuotojas tiesioginio aptarnavimo metu, atsiprašęs asmens, atsiliepia ir susitaria dėl pokalbio perkėlimo, paaiškinęs, kad šiuo metu yra užimtas, ir grįžta prie tiesioginio aptarnavimo.

38. Darbuotojas nutraukia tiesioginius ir kitus pokalbius su kolegomis, vadovais, kitais asmenimis iš karto, atėjus asmeniui.

39. Darbuotojas, aptarnaudamas asmenis ar būdamas asmenų aptarnavimo vietoje, nekalba telefonu (ar kita elektroninių ryšių priemone) asmeniniais reikalais.

40. Kai aptarnaujama telefonu ir įeina kitas asmuo, reikia atsiprašyti skambinančiojo ir, pasisveikinus, paprašyti atvykusiojo palaukti.

41. Jeigu aptarnaujant atvykusį asmenį, kitas atvykęs asmuo išsako pageidavimą būti konsultuojamas tuo pat metu, nes jam taip pat aktuali darbuotojo teikiama informacija, darbuotojas turėtų paklausti anksčiau pradėto konsultuoti asmens, ar jis neprieštarauja vėliau atvykusio asmens siūlymui. Gavęs sutikimą, darbuotojas gali teikti informaciją abiem asmenims iš karto, neatskleisdamas konfidencialios informacijos, kuri susijusi su kitu asmeniu. Priešingu atveju vėliau atvykusio asmens reikėtų paprašyti palaukti.

ŠEŠTASIS SKIRSNIS DARBUOTOJŲ IŠVAIZDA

42. Reikalavimai darbuotojų išvaizdai:

42.1. darbuotojų apranga turi būti dalykiška, švari ir tvarkinga, papuošalai – saikingi, šukuosena – tvarkinga, makiažas, manikiūras, kvėpalai – kuklūs;

42.2. rekomenduojami klasikinis kostiumas su kelnėmis, sijonu arba dalykinio stiliaus suknelė;

42.3. darbuotojai turėtų vengti atvirų drabužių – trumpų sijonų, šortų, gilių iškirpčių, apnuogintų pečių. Drabužių spalvos turi derėti, jie turi būti nesusiglamžę, neperkrauti aksesuarais;

42.4. aptarnaujant asmenis tiesiogiai, darbo vietoje nerekomenduojama vilkėti sportinės, poilsui skirtos aprangos, avėti sportinių ar įsispiriamų batų;

42.5. darbuotojai, tiesiogiai neaptarnaujantys asmenų, nedalyvaujantys posėdžiuose, komisijų ar kitoje veikloje, susijusioje su atstovavimu Augalininkystės tarnybai arba jos reprezentavimu, vieną darbo dieną per savaitę, penktadienį, gali dėvėti tvarkingus laisvalaikio stiliaus drabužius (vengti drabužių, apnuoginančių pečius, pilvą). Augalininkystės tarnybos bendrųjų ir metodinių padalinių bei AVTS darbuotojai, atsižvelgiant į jų darbo pobūdį, gali dėvėti tvarkingus laisvalaikio stiliaus drabužius kiekvieną darbo savaitės dieną;

42.6. darbuotojai nedėvi aprangos su simbolika ar užrašais, pažeidžiančiais etikos ir moralės normas ir nederančiais su Lietuvos valstybės, organizacijos atributika (pvz.: reklaminiiais užrašais, užrašais ir simboliais, propaguojančiais religinius, rasinius, politinius, seksistinius ar kt. įsitikinimus, gyvūnų bei žmonių atvaizdais, fotografijomis).

SEPTINTASIS SKIRSNIS AUGALININKYSTĖS TARNYBOS INTERNETO SVETAINĖ

43. Kiekvienas darbuotojas rūpinasi Augalininkystės tarnybos interneto svetaine ir jaučiasi už ją atsakingas, nežiūrint į tai, kad šias pareigas vykdo kiti atsakingi asmenys.

44. Informacija skelbiama Augalininkystės tarnybos interneto svetainėje turi būti aiški, atnaujinta ir tiksli.

45. Augalininkystės tarnybos svetainėje pastebėjus netikslios informacijos arba identifikavus kitų trūkumų ar tikslingų tobulinimo galimybių, apie tai informuojami atsakingi asmenys.

IV SKYRIUS KOKYBIŠKAS ELGESYS TIESIOGIAI APTARNAUJANT ASMENIS

46. Asmenų aptarnavimo procesas turi būti nuoseklus, jis apima penkis etapus:

46.1. asmeninio ryšio su asmeniu kūrimas – pokalbio pradžia, pasisveikinimas;

46.2. asmens poreikių išsiaiškinimas;

46.3. informacijos teikimas, konsultavimas (asmens poreikius atitinkančios informacijos ar sprendimų pateikimas);

46.4. papildomos aktualios informacijos suteikimas pagal asmens poreikį;

46.5. pokalbio pabaiga, atsisveikinimas.

PIRMASIS SKIRSNIS POKALBIO PRADŽIA, PASISVEIKINIMAS

47. Darbuotojas asmenį turi pasitikti žvilgsniu, stengtis mandagiai pasisveikinti pirmas (šypsena, akių kontaktas), o jeigu pirmasis pasisveikino asmuo – darbuotojas turi atsakyti į asmens pasisveikinimą. Bendrauti ramiai ir pagarbiai, pozityviai nusiteikus. Pasisveikinti geriausia žodžiais: „*labas rytas*“, „*laba diena*“, „*labas vakaras*“, „*labą rytą*“, „*labą dieną*“, „*labą vakarą*“. Po pasisveikinimo asmenį aptarnaujantis Augalininkystės tarnybos darbuotojas turi rodyti iniciatyvą ir pradėti pokalbį paklaudamas „*kuo galiu būti naudingas?*“, „*kuo galiu padėti?*“ arba pasakydamas „*klausau jūsų*“.

48. Asmenys su mažamečiais vaikais ir besilaukiančios moterys, esant galimybei, aptarnaujami be eilės. Jeigu asmuo atėjo su mažamečiu vaiku – esant galimybei, pasiūlyti vaikui veiklos, pvz., spalvinti piešinį.

49. Jei darbuotojas Augalininkystės tarnybos patalpose pastebi asmenį, akivaizdžiai nežinantį, kur kreiptis, darbuotojas prieina ir paklausia: „*Kuo galiu padėti?*“.

ANTRASIS SKIRSNIS POREIKIŲ IŠSIAIŠKINIMAS

50. Darbuotojas turi išsiaiškinti asmens kreipimosi tikslus – koku klausimu kreipiamasi, kokia informacija ar paslauga reikalinga, ir pagal kompetenciją kokybiškai ją suteikti. Jeigu asmuo domisi ne bendra informacija, o klausia asmeninės informacijos – privalu paprašyti pateikti asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą (pasas, asmens tapatybės kortelė).

51. Darbuotojas į asmenį turi kreiptis pagarbiai, vartoti teigiamus žodžius, išlaikyti pozityvų ir neutralų bendravimo toną.

52. Darbuotojas, siekdamas išsiaiškinti asmens poreikius, turi:

52.1. atidžiai išklaudyti asmenį, parodyti dėmesį veido išraiška, linktelėjimu;

52.2. prireikus paprašyti patikslinti kreipimosi esmę, vartodamas tokias frazes: „*gal galėtumėte plačiau?*“, „*ką turėjote galvoje sakydamas <...>*“, „*norėčiau patikslinti <...>*“. Papildomus, patikslinančius klausimus užduoti, kai asmuo baigia kalbėti ar padaro pauzę;

52.3. asmeniui pateikus daug įvairios informacijos, neaiškiai suformulavus klausimus ar problemą, apibendrinti pateiktą informaciją ir gauti pritarimą, kad asmuo suprastas teisingai;

52.4. siekdamas išvengti netinkamo asmens pateiktos informacijos interpretavimo, darbuotojas viso pokalbio metu turi apibendrinti asmens kalbą, pakartodamas asmens poreikius ir perfrazuodamas, pvz.: „*taigi, Jūs nesate tikras, ar Jūsų prašymas buvo atmestas teisingai?*“, „*kaip suprantu, su tokiais sunkumais susidūrėte jau tris kartus, tiesa?*“;

52.5. jeigu būtina, darbuotojas trumpai pasižymi, ką asmuo sako.

53. Jeigu darbuotojas nustato, kad Augalininkystės tarnyba nekompetentinga išspręsti asmens klausimą, darbuotojas turi nurodyti instituciją, į kurią asmuo turėtų kreiptis (pagal situaciją reiktų nurodyti įstaigos pavadinimą, adresą, bendrą telefono numerį, el. paštą), tačiau esant asmens pageidavimui, darbuotojas privalo prašymą (skundą) priimti. Tokiu atveju dokumentas užregistruojamas Augalininkystės tarnyboje ir toliau tvarkomas vadovaujantis Asmenų aptarnavimo „vieno langelio“ principu tvarkos aprašo nustatyta tvarka.

TREČIASIS SKIRSNIS INFORMACIJOS TEIKIMAS, KONSULTAVIMAS

54. Darbuotojas informaciją teikia ar konsultuoja tik išsiaiškinęs asmens kreipimosi priežastį.

55. Darbuotojas tiksliai, išsamiai ir asmeniui aktualią informaciją teikia dalimis, išskirdamas svarbiausius dalykus, nuolat stebi, ar asmuo supranta jam teikiamą informaciją, atitinkamai, informacijos teikimo būdas gali būti keičiamas atsižvelgiant į asmens poreikius.

56. Darbuotojas, komunikuoja aiškiai, konkrečiai, tiksliai perteikia reikalo esmę. Informacija asmeniui turi būti pateikiama taip, kad jos nebūtų galima interpretuoti dviprasmiškai.

57. Konsultuodamas asmenį, darbuotojas turi:

57.1. priimti prašymus, skundus ir kitus dokumentus. Priimdamas prašymą darbuotojas turi patikrinti, ar pateikti visi dokumentai, kurių reikės sprendimui priimti, prireikus – paprašyti asmenį pateikti informaciją ir dokumentus, kurių Augalininkystės tarnyba pati gauti negali;

57.2. konsultuoti asmenį Augalininkystės tarnybos veiklos klausimais, glaustai pateikiant esminę informaciją apie galimus sprendimus, kurie gali patenkinti asmens poreikius;

57.3. atsakyti į asmens klausimus;

57.4. asmeniui išsakyti abejones ar pateikus klaidingą nuomonę apie Augalininkystės tarnybos teikiamas paslaugas, vykdomas procedūras, darbuotojas turi suteikti teisingą informaciją, paneigiančią asmens abejones;

57.5. vengti žargono, specialių profesinių terminų, dviprasmybių.

58. Esant poreikiui, rekomenduojama savo iniciatyva pateikti asmeniui informaciją apie įstatymų ar kitų teisės aktų pakeitimus, susijusius su asmeniui aktualiu klausimu.

59. Jei asmens klausimo sprendimas reikalauja papildomų veiksmų, darbuotojas turi informuoti, kokius veiksmus asmuo turi atlikti.

60. Aptarnaudamas asmenis darbuotojas turi vadovautis „vieno langelio“ principu. Jei darbuotojas neturi kompetencijos ar įgaliojimų išspręsti klausimo, gali būti pakviečiamas tokias kompetencijas ar įgaliojimus turintis darbuotojas. Sudaroma galimybė asmeniui išdėstyti reikalo esmę ir raštu.

61. Darbuotojas turi pasitikslinti, ar asmuo gavo atsakymą į savo klausimus ir / ar pateiktą informaciją suprato.

62. Būtina užtikrinti, kad asmuo gautų reikiamą informaciją, todėl, esant būtinybei, asmuo gali būti aptarnautas ne valstybine kalba (jei darbuotojas supranta ir gali aptarnauti asmenį norima kalba) arba su vertėju (tokiu atveju darbuotojas turi pasirūpinti vertėjo dalyvavimu, susitikimo laikas gali būti suderintas iš anksto).

63. Bendraudami su asmenimis darbuotojai turi:

63.1. rodyti dėmesį bei supratimą vartodami tokias frazes: „*džiugu girdėti, kad esate patenkintas*“, „*suprantu, kad tai Jums kelia abejonių*“. Dėmesys turi būti skirtas aptarnaujamam asmeniui, nenukrypti į bendravimą su bendradarbiais ir pan. Esant būtinybei nukrypti nuo pokalbio, asmens turi būti atsiprašyta ir paprašyta palaukti. Vėl pradėti pokalbį derėtų žodžiais: „*ačiū, kad palaukėte*“;

63.2. išlaikyti ramų, malonų balso toną, vartoti pagarbius kreipinius: „*jūs*“, jeigu žinomas besikreipiančiojo vardas, patartina vartoti kreipinį „*gerbiamas*“ ir asmens vardą, jeigu vardas nežinomas, vartotinas kreipinys su pareigomis (pvz., „*gerbiamas tiekėjau*“), „*pone (-ia)*“;

63.3. visą dėmesį skirti asmeniui, išlaikyti dėmesingą ir paslaugią veido išraišką, siūlyti galimus problemos sprendimo variantus, alternatyvas;

63.4. vengti šių posakių ir žodžių:

63.4.1. „*nu*“ (vartoti „*taip*“);

63.4.2. „*ko jūs norite*“ arba „*kas jums neaišku*“ (vartoti „*ką jūs norėtumėte sužinoti*“ arba „*kuo galėčiau jums padėti*“);

63.4.3. „*norite paskusti*“ (vartoti „*norite pranešti*“);

63.4.4. „*neturiu supratimo*“, „*nėra didelės tragedijos*“ (vartoti „*galėčiau jums padėti?*“).

KETVIRTASIS SKIRSNIS PAPILDOMOS AKTUALIOS INFORMACIJOS TEIKIMAS

64. Aptarnavęs asmenį, darbuotojas turi jį informuoti apie aktualias Augalininkystės tarnybos teikiamas paslaugas, kitus būdus gauti informaciją (pvz., Augalininkystės tarnybos interneto svetainę, VATIS, socialinius tinklus *Facebook, LinkedIn*).

65. Augalininkystės tarnybos regioninių skyrių vadovai nustato, kokią aktualią informaciją darbuotojai turi pateikti asmenims.

PENKTASIS SKIRSNIS POKALBIO PABAIGA

66. Atsisveikindamas su asmeniu, darbuotojas turi:

66.1. pasiteirauti, ar asmuo turi papildomų klausimų;

66.2. padėkoti (jei to reikalauja situacija);

66.3. mandagiai atsisveikinti (rekomenduojama atsisveikinti žodžiais: „*viso gero*“, „*viso labo*“, „*geros dienos*“, „*gero vakaro*“; nepatartina vartoti trumpinius, pvz.: „*iki*“, „*viso*“, „*iki greito*“, „*kol kas*“, „*tu tarpu*“; į asmens padėką reikėtų atsakyti: „*malonu / smagu, kad galėjau padėti*“, „*ačiū jums*“);

66.4. neskubinti asmens leisti jam ramiai susidėti daiktus, dokumentus.

67. Darbuotojui negalima aptarnauti kito asmens, kol pirmasis asmuo nėra pasitraukęs iš aptarnavimo vietos.

ŠEŠTASIS SKIRSNIS ASMENŲ SU NEGALIA APTARNAVIMAS

68. Darbuotojas, suteikdamas paslaugas asmenims, turintiems negalią, bendrauja taip pat kaip su visais – pagarbiai, nedemonstruodamas gailesčio ar užuojautos.

69. Darbuotojas kreipiasi ir kalba tiesiogiai su neįgaliuoju, o ne su jį lydinčiais asmenimis.

70. Darbuotojas pokalbio pradžioje (pasisveikinęs) trumpai ir aiškiai pasiteirauja, ar asmeniui reikalinga pagalba patekti prie stalo, į kitą aukštą, pasiekti tam tikrus įrenginius ir pan., ir jei asmuo jos paprašo, ją suteikia. Jei asmuo pagalbos atsisako, darbuotojas nesiūlo pagalbos pakartotinai.

71. Darbuotojas aptarnaudamas asmenį, **judantį neįgaliojo vežimėliu:**

71.1. žinodamas, kad bendravimas užtruks ilgiau nei keletą minučių, pritūpia arba atsisėda ant kėdės, kad galėtų būti viename akių lygyje su asmeniu. Nesant tokios galimybės – atsistoja atokiau, kad asmeniui nereikėtų laikyti pakeltos galvos;

71.2. nestumia, neliečia, nesiremia į vežimėlį neatsiklausęs asmens;

71.3. norėdamas pasisveikinti su kitu asmeniu, nesilenkia, netiesia rankos per asmenį, sėdinti vežimėlyje;

71.4. jeigu asmeniui reikalinga pagalba, darbuotojas paklausia, kaip tai atlikti (pvz., už kurios vežimėlio dalies galima paimti, kaip kilstelti – veidu ar nugara į priekį);

71.5. jei į Augalininkystės tarnybą kreipėsi neįgalųjį lydintis asmuo, kuris turi visus reikiamus dokumentus, tačiau neįgalus asmuo likęs už Augalininkystės tarnybos ribų (pvz., laukia automobilyje) – rekomenduojama darbuotojui, atlikus visus aptarnavimui reikalingus veiksmus, kartu su lydinčiu asmeniu nueiti iki asmens ir įteikti jam dokumentus patikrinti ir pasirašyti.

73. Darbuotojas, aptarnaudamas asmenį, **besinaudojantį ramentais ar kitomis pagalbėmis judėjimo priemonėmis:**

73.1. neima asmens už rankų (jos reikalingos pusiausvyrai išlaikyti);

73.2. prisitaiko prie asmens judėjimo tempo, lipant laiptais – lipa vienodu ritmu, neskubina asmens nei žodžiu, nei kūno kalba.

74. Darbuotojas, aptarnaudamas asmenį, **turintį klausos sutrikimą:**

74.1. išsiaiškina, kaip asmeniui būtų patogu bendrauti (pasitelkus gestų kalbos vertėją, užrašant ar kalbant);

74.2. aiškiai artikuliuoja žodžius, neužsidengia veido ir burnos (neprigirdintieji dažnai skaito burnos ir lūpų judesius), nešaukia (klausos aparatas gali iškraipyti garsus), žiūri tiesiai į asmenį, kalba trumpais, aiškiais sakiniais su pauzėmis tarp jų. Prieš pradėdant naują temą, išlaiko pakankamą pauzę, kuri padeda asmeniui susiorientuoti. Perdėtai negestikuluoja;

74.3. nepertraukia kalbančio asmens, neužbaigia asmens pradėto sakinio, nespėlioja užstrigusių žodžių – pagarbiai laukia;

74.4. pokalbyje dalyvaujant keliems asmenims, kalba po vieną;

74.5. paprašo asmens pakartoti svarbią informaciją, tokiu būdu darbuotojas užsitikrina, kad asmuo išgirdo ir teisingai suprato.

75. Darbuotojas, suteikdamas paslaugą asmeniui, **turinčiam regos negalią (aklumas arba silpna rega):**

75.1. pirmas pristato asmeniui (pvz., „*Laba diena, esu Vardenė (-is) Pavardenė (-is), <...> specialistas*“);

75.2. kalba, žiūri ir kreipiasi į asmenį, o ne į lydinčius asmenis;

75.3. apibūdina pokalbio erdvę (pvz., „*Priešais jus yra kėdė, o stalas – iš dešinės*“);

75.4. nepalieka asmens vieno, iš anksto apie tai jam nepranešęs. Supranta, kad asmeniui svarbi žodinė informacija;

75.5. palydėdamas trumpai apibūdina supančią erdvę (pvz., „*priėjome prie laiptų, dešinėje yra porankis*“);

75.6. žodžiu informuoja apie pokalbio ir (arba) paslaugos suteikimo pabaigą.

SEPTINTASIS SKIRSNIS ELGESYS SUKLYDUS

76. Pastebėjęs klaidą darbuotojas nedelsdamas turi imtis visų reikalingų priemonių klaidai ištaisyti. Prireikus, praneša asmeniui ir atsiprašo už savo ar kito darbuotojo padarytą klaidą bei informuoja, kaip ir per kurį laiką klaida bus ištaisyta.

77. Jei apie padarytą klaidą informuoja asmuo, darbuotojas turi dėmesingai išklaudyti, padėkoti už padarytą pastabą (pvz.: „*Ačiū už pastabą*“, „*Gerai, kad pasakėte*“), atsiprašyti asmens už padarytą klaidą (ne tik už savo, bet ir už kolegos), nedelsdamas imtis reikalingų priemonių klaidai ištaisyti. Jei klaida negali būti ištaisyta iš karto, darbuotojas turi informuoti asmenį, kokių bus imtasi

priemonių klaidai ištaisyti ir per kiek laiko tai bus padaryta. Asmeniui išreiškus pageidavimą, kad jį aptarnautų kitas darbuotojas, jam tuoj pat turi būti sudaryta tokia galimybė.

78. Jeigu netikslumą pastebi kitas padalinio darbuotojas:

78.1. atvykusio į Augalininkystės tarnybą asmens aptarnavimo atveju:

78.1.1. mandagiai atsiprašo dėl nutraukto pokalbio konsultuojančio darbuotojo ir aptarnaujamo asmens;

78.1.2. pakviečia konsultuojantį darbuotoją atokiau;

78.1.3. paaiškina pokalbio nutraukimo priežastį, praneša, kad reikėtų patikslinti suteiktą informaciją ir suteikia patikslintą informaciją;

78.1.4. paprašo, kad konsultuojantis darbuotojas pateiktų aptarnaujamo asmeniui patikslintą informaciją.

78.2. asmens aptarnavimo telefonu atveju taikomi 74.1.1–74.1.14 papunkčiai.

V SKYRIUS BENDRAVIMAS SU ASMENIU DIRBANT NUOTOLINIU BŪDU

PIRMASIS SKIRSNIS ASMENŲ APTARNAVIMAS TELEFONU (TAIKOMA SKAMBINANT IR KITOMIS ELEKTRONINIŲ RYŠIŲ PRIEMONĖMIS)

79. Darbuotojai kuria Augalininkystės tarnybos įvaizdį ir formuoja palankų požiūrį bei teigiamą nuomonę apie Augalininkystės tarnybą, todėl jie turi užtikrinti, kad kalbant telefonu nekiltų konfliktinių situacijų.

80. Pokalbis telefonu turi būti trumpas, dalykiškas ir malonus – šypsena ir teigiamas nusistatymas juntami balso intonacijoje.

81. Skambindamas asmeniui Augalininkystės tarnybos darbuotojas turi:

81.1. prieš skambutį apgalvoti pokalbio tikslą, pasiruošti visą reikalingą informaciją;

81.2. stengtis, kad telefonas skambėtų ne per trumpai, bet ir ne per ilgai – jei asmuo neatsiliepia po 5 laukimo signalų, skambutis nutraukiamas;

81.3. mandagiai pasisveikinti ir prisistatyti: aiškiai ištartai savo pareigas, vardą, pavardę ir Augalininkystės tarnybos pavadinimą;

81.4. įsitikinti, kad kalbama su tuo žmogumi, kuriam skambinama (jei pašnekovas neprisistato, įvardijamas jo vardas ir pavardė). Jeigu paskambinama ne tam adresatui, būtina mandagiai atsiprašyti;

81.5. paklausti, ar asmeniui šiuo metu patogiu kalbėti (pvz., „*ar galite skirti keletą minučių pokalbiui?*“). Jei asmuo užsiėmęs, reikia paklausti, kada galima paskambinti (pvz., „*atsiprašau, kada galėčiau paskambinti jums dar kartą?*“);

81.6. trumpai ir tiksliai pasakyti, koku tikslu skambinama (jeigu asmuo atsako, kad gali kalbėtis);

81.7. pokalbio pabaigoje apibendrinti priimtus susitarimus, suplanuotus veiksmus;

81.8. padėkoti už skirtą laiką;

81.9. palinkėti geros dienos;

81.10. skambinti asmeniui tik Augalininkystės tarnybos darbo metu;

81.11. jeigu pokalbis telefonu dėl techninių priežasčių nutrūko, perskambinti turėtų pokalbio iniciatorius;

81.12. jei darbuotojui kalbant telefonu suskamba asmeninis mobilusis telefonas, darbuotojas privalo nutildyti skambutį ir tęsti pokalbį.

82. Kalbėdamas telefonu darbuotojas turėtų vengti:

82.1. pokalbį pradėti žodžiais „*Jus trukdo <...>*“, „*kaip sekasi?*“;

82.2. skambinti asmeniui kelis kartus iš eilės teiraujantis vis naujos informacijos arba tikslinant jo duomenis.

83. Jei skambinantį asmenį reikia sujungti su kitu darbuotoju:

83.1. pirmiausia pasiteiraujama asmens sutikimo. Pasakomas padalinio pavadinimas, įvardijamas darbuotojas, su kuriuo asmuo kalbės toliau (pvz., „*sujungsiu jus su skyriaus vedėju (-a) vardeniu (-e) pavardeniu (-e), direktorės pavaduotoju (-a) vardeniu (-e) pavardeniu (-e)*“);

83.2. esant techninėms galimybėms, darbuotojui, su kuriuo bus sujungtas asmuo, perduodama, koku klausimu kreipiamasi, pradėto pokalbio esmė, skambinančiojo vardas, pavardė, jei reikia, kiti duomenys;

83.3. jei kito darbuotojo, su kuriuo mėginama sujungti asmenį, tuo metu nėra, turi būti užrašomas skambinusio asmens vardas, pavardė, telefono numeris, skambučio laikas, klausimo esmė ir pažadama asmeniui, jog kitas darbuotojas jam paskambins. Grįžus darbuotojui, su kuriuo buvo bandoma sujungti asmenį, perduodama ši informacija;

83.4. darbuotojas, kuriam skambutis peradresuotas, turi pasisveikinti su asmeniu vardu, prisistatyti, pasitikslinti asmens poreikį ir tęsti pokalbį (pvz., „*Laba diena. Esu <...> (pareigos, vardas). Mano kolegė minėjo, kad (perfrazuojama tai, kas buvo išgirsta). Kaip suprantu <...>?*“).

84. Asmeninio darbuotojo telefono numerio be darbuotojo sutikimo asmeniui teikti negalima.

85. Jeigu skambina asmuo:

85.1. darbuotojas turi atsiliepti telefonu visą dieną Augalininkystės tarnybos darbo laiku;

85.2. darbuotojas turi atsiliepti ne vėliau kaip prieš trečią skambutį (pageidautina), išskyrus darbuotojus, kurie tuo metu aptarnauja asmenis;

85.3. darbuotojas turi prisistatyti skambinančiajam, pasakydamas Augalininkystės tarnybos pavadinimą, savo pareigas bei vardą, pavardę;

85.4. į skambinančio pasisveikinimą atsakoma „*Laba diena*“, „*Labas rytas*“, „*Labas vakaras*“. Pasisveikinant draudžiama vartoti trumpinius, pvz., „*Laba*“;

85.5. kalbėti telefonu reikia taisyklinga lietuvių kalba, įtikinamai, ramiai, vartoti mandagius kreipinius, pvz.: „*Jūs*“, galima „*Gerbiamasis*“, „*Gerbiamoji*“. Tęsdamas pokalbį darbuotojas turi paklausti, kuo jis gali būti naudingas asmeniui, ar kitaip parodyti savo dėmesį (pvz., „*Klausau Jūsų*“, „*Kuo galėčiau padėti?*“). Darbuotojas turi būti mandagus, net ir tuo atveju, kai asmuo kalba pakeltu tonu, leisti jam pasisakyti. Darbuotojas, aptarnaudamas asmenį telefonu, turi atidžiai jį išklaudyti, prireikus paprašyti plačiau paaiškinti prašymą. Papildomų klausimų asmeniui galima užduoti tik tuomet, kai asmuo baigia kalbėti ar padaro pauzę;

85.6. jei asmuo daug kalbėdamas tolsta nuo sprendžiamo klausimo (didelis asmens kalbinis aktyvumas, noras bendrauti ir išsilieti, negebėjimas išlikti orientuotam į situaciją ir pašnekovą) arba kartojasi dėstydamas tas pačias mintis ir toldamas nuo esmės (mąstymo specifika, nesiorientavimas į pokalbio tikslus), ar tęsia pokalbį, užduodamas vis tuos pačius, jau atsakytus klausimus, sąmoningai siekdamas konfrontacijos, darbuotojas turi priimti pokalbio valdymo iniciatyvą ir profesionaliai nutraukti asmens kalbėjimą, nesukeldamas jam diskomforto:

85.6.1. pozityviai interpretuoti situaciją (pvz.: „*teisingai pastebėjote*“ arba „*taip, girdžiu, kad jūs suprantate reikalą*“), nenaudoti negatyvaus interpretavimo varianto („*nutraukiu jus*“, „*patylėkite*“, „*jūs kalbate ne į temą*“);

85.6.2. perimti pokalbį ir vesti link tikslo, sprendimo ar paslaugos, užduoti tinkamus klausimus, nukreipti tikslo kryptimi.

85.7. darbuotojas turi aiškiai ir tiksliai atsakyti į asmens klausimus, prireikus laiko išsamiam atsakymui parengti, jei įmanoma, tiksliai nurodyti kito pokalbio telefonu laiką arba pasiūlyti perduoti atsakymą kita komunikacijos priemone. Jeigu darbuotojas, aptarnaujantis asmenis, nekompetentingas atsakyti į asmens pateiktą klausimą, jis turi rekomenduoti kompetentingo Augalininkystės tarnybos darbuotojo telefono numerį ar su juo, esant galimybėms, sujungti;

85.8. jeigu kalbant telefonu reikia paprašyti, kad asmuo palauktų (reikia laiko surasti informaciją ir pan.), turi būti paklausiama asmens, ar jis gali palaukti, ir glaustai paaiškinamos priežastys. Jei įmanoma, turi būti nurodoma, kiek maždaug reikės palaukti. Reikia sulaukti asmens atsakymo ir padėkoti, kad jis sutiko laukti;

85.9. siekiant išvengti dviprasmiškų situacijų, reikėtų vengti frazių, kurios leistų suprasti, kad darbuotojas provokuoja juos duoti neteisėtą atlygį, pvz.: „*jūsų atvejis sudėtingas <...>*“, „*čia reikėtų papildomai padirbėti*“, „*nežinau... bus sunku <...>*“, „*pažiūrėsime <...>*“. Vietoj to sakyti, pvz.: „*jūsų prašymas yra vertinamas vadovaujantis patvirtintomis taisyklėmis*“, „*jūsų prašymas bus*

įvertintas ir apie priimtą spendimą būsite informuotas nustatyta tvarka“, „*mano pareiga vykdyti nustatytas procedūras ir vadovaujantis teisės aktais jums padėti, tą aš ir stengiuosi padaryti“*;

85.10. bendraujant su asmeniu telefonu būtina stengtis, kad nebūtų jokių trukdžių:

85.10.1. nedirbti kompiuteriu, išskyrus atvejus, kai tai būtina teikiant paslaugą;

85.10.2. negalima šiurenti popieriaus, valgyti, klausytis įjungto radijo ar televizoriaus, čiaudėti ar kosėti į telefono ragelį;

85.10.3. kalbėti nekeliant balso, aiškiai ir raiškiai, vengti emocionalių žodžių, žargono;

85.11. darbuotojas turi įsitikinti, kad asmeniui buvo suteikta visa jį dominanti informacija. Baigiantis pokalbiui, rekomenduojama pasiteirauti, ar atsakyta į visus asmens klausimus, ir papildomai priminti apie Augalininkystės tarnybos interneto svetainę, VATIS, socialinius tinklus;

85.12. atsisveikindamas darbuotojas turi išlaikyti pozityvią balso intonaciją ir sulaukti, kol asmuo pirmas užbaigs skambutį.

86. Esant techninėms galimybėms, nesančio darbe darbuotojo skambučiai peradresuojami jį pavaduojančiam darbuotojui.

87. Darbuotojas, aptarnaujantis asmenį priimamajame, neatsiliepdamas telefono skambutį peradresuoja tam kolegai, kuris tuo metu yra laisvas, – pirmenybė teikiama asmeniui, atvykusiam į priimamąjį. Jeigu visi darbuotojai aptarnauja asmenis, turi būti išjungiamas telefono (ar kitos elektroninių ryšių priemonės) garsas.

88. Jei skamba darbuotojo, kurio šiuo metu nėra darbo vietoje, darbo telefonas (ar kita elektroninių ryšių priemonė), kitas padalinio darbuotojas turi perimti skambutį arba atsiliepti jo telefonu (elektroninių ryšių priemone), korektiškai ir pozityviai paaiškinti priežastis, kodėl darbuotojas negali atsiliepti, taip pat nurodyti, kada darbuotojas turėtų būti darbo vietoje, o jeigu tokia informacija nežinoma, pasiūlyti palikti žinutę ir užtikrinti, kad žinutė pasieks reikiamą darbuotoją ir jis su asmeniu susisieks. Priėmus asmens žinutę, būtina tiksliai užsirašyti jo vardą, pavardę, telefono numerį, trumpą informaciją, kodėl asmuo skambino, darbuotojo, kuriam jis skambino, vardą, pavardę skambučio datą ir laiką bei nepamiršti jos perduoti darbuotojui, kuriam ji skirta;

89. Asmeniui paskambinus į Augalininkystės tarnybą nedarbo laiku, esant galimybei, turi būti įjungiamas įrašytas pranešimas: „*Šiuo metu mes nedirbame, konsultacija telefonu teikiama darbo dienomis Augalininkystės tarnybos darbo laiku, kurį galite rasti mūsų svetainėje www.vatzum.lt.*“

ANTRASIS SKIRSNIS

ASMENŲ APTARNAVIMAS ATSAKANT Į EL. LAIŠKUS

90. Darbuotojas, rašydamas asmenims el. laiškus ar atsakydamas į asmenų paklausimus, turi:

90.1. laiško ir (arba) atsakymo temai naudoti aiškų ir nesudėtingą temos pavadinimą, kuris tiksliai nurodo laiško esmę;

90.2. rašyti taisyklinga lietuvių ar užsienio kalba, laikytis bendrų struktūros ir turinio reikalavimų;

90.3. pasisveikinti ir kreiptis į asmenį pagarbiais kreipiniais: „*laba diena, gerb. Vardeni Pavardeni*“ arba „*laba diena, p. Vardeni Pavardeni*“, „*sveiki, gerb. Vardeni*“ arba „*sveiki, p. Vardeni*“ ir panašiai. Po pasisveikinimo ar kreipinio dedamas kablelis arba šauktukas. Pasirinkus kablelį, pirmasis laiško žodis pradedamas mažąja raide;

90.4. rašyti dalykine kalba, trumpais sakiniais. Išlaikyti oficialų stilių, vengiant nereikalingų sakinių. Vengti specifinių terminų, dalykinio žargono, familiarumo (šypsenėlių, mažybinių žodelių);

90.5. rašyti tik tai, kas būtina, svarbu;

90.6. suskirstyti tekstą pastraipomis pagal prasmę. Rekomenduojama, kad vienoje eilutėje būtų ne daugiau nei 70 ženklų, turinys tilptų į 12 eilučių, naudoti ne mažesnę kaip 12 dydžio „Times New Roman“ šriftą;

90.7. rašyti naudojant didžiąsias ir mažąsias raides. Draudžiama rašyti vien didžiosiomis raidėmis. Norint pažymėti svarbesnes teksto dalis, galima naudoti paryškintąjį šriftą;

90.8. rengiant atsakymus į bendro pobūdžio asmenų paklausimus, naudoti Augininkystės tarnybos duomenų bazėse pateiktą informaciją;

90.9. parašius laišką arba atsakymą, perskaityti, įsitikinti, kad laiškas parašytas tinkamai, mandagiai atsisveikinti ir nurodyti savo rekvizitus, kurie turi atitikti Augininkystės tarnybos naudojamus reikalavimus.

91. Asmens el. pašto adresą perduoti kitiems galima tik asmeniui sutikus. Jei laiško gavėjas pagal kompetenciją yra kita įstaiga, laiškas persiunčiamas tai įstaigai, kartu informuojant ir laiško siuntėją. Elektroninio pašto adresu kreipiamasi tik tuo atveju, jeigu šis adresas įgytas tiesiai iš adresato arba yra viešai skelbiamas. Jeigu adresas įgytas iš trečiųjų asmenų, pirmose laiško eilutėse prisistatoma ir pranešama, iš kur sužinotas adresas.

92. Asmens duomenys elektroniniu paštu neteikiami, išskyrus atvejus, kai pats asmuo išreiškia sutikimą.

93. Paskutinę dieną prieš planuojamą nebuvimą darbe (atostogas, komandiruotes) darbuotojas turi nustatyti automatinį elektroninio pašto atsakymą, informuojantį, kiek laiko nebus darbe ir į ką asmuo galėtų kreiptis darbo klausimais. Automatinio atsakymo šablono pavyzdys: „*Laba diena, dėkoju už laišką. Esu išvykęs iki <...> (data). Jūsų laišką perskaitysiu grįžęs. Prireikūs skubios pagalbos, prašau kreiptis į Vardenį Pavardenį (pareigos, tel. numeris, el. pašto adresas)*“.

94. Darbuotojas, gavęs kitiems Augininkystės tarnybos darbuotojams skirtą laišką, turi nedelsiant jį persiųsti adresatams ir informuoti asmenį.

95. Jei darbuotojas pastebi, kad asmuo atsiunčia trečią ar ketvirtą laišką su skirtingu (-ais) klausimu (-ais), mandagiai rekomenduoja visus rūpimus klausimus pateikti viename laiške arba paskatinti kreiptis bendruoju telefonu.

TREČIASIS SKIRSNIS

ASMENŲ KONSULTAVIMAS POKALBIUOSE INTERNETU (ANGL. *CHAT*)

96. Darbuotojas, konsultuodamas asmenį pokalbiu internetu (kai Augininkystės tarnyboje yra techninės, programinės galimybės ir reikalingi bendravimo gebėjimai), turi:

96.1. aptarnauti asmenis eilės tvarka;

96.2. pasisveikinti. Rekomenduojama vartoti žodžių junginius „*laba diena*“, „*labas rytas*“, „*labas vakaras*“, „*sveiki*“. Pasisveikinant draudžiama vartoti trumpinius, pvz., vartoti „*laba*“;

96.3. rašyti taisyklinga lietuvių ar užsienio kalba, įtikinamai, vartoti mandagius kreipinius. Darbuotojas turi būti mandagus, net ir tuo atveju, kai iš asmens pusės juntamas nepasitenkinimas, leisti jam pasisakyti. Darbuotojas turi įsigilinti į asmens paklausimą, prireikus paprašyti patikslinti klausimą. Papildomus klausimus asmeniui galima užduoti, kai asmuo baigia rašyti;

96.4. rašyti dalykine kalba, išlaikyti oficialų stilių, vengiant nereikalingų sakinių. Vengti specifinių terminų, dalykinio žargono, familiarumo (šypsėlių, mažybinių žodelių);

96.5. rašyti naudojant didžiąsias ir mažąsias raides. Draudžiama rašyti vien tik didžiosiomis raidėmis;

96.6. aiškiai ir tiksliai atsakyti į asmens klausimus. Prireikus tikslinti atsakymą, informuoti asmenį, kad atsakymą jis gaus per 3 darbo dienas;

96.7. baigiant pokalbį, padėkoti asmeniui už bendravimą ir mandagiai atsisveikinti, pvz., „*viso gero*“, „*geros dienos*“, „*gero savaitgalio*“, neatsižvelgiant į tai, kad asmuo rašė norėdamas pateikti skundą. Darbuotojas padėkoja už pareikštą pastabą, pvz., „*ačiū, kad informavote*“;

96.8. jei asmuo padėkoja darbuotojui už paslaugą, į ją reikia atsakyti taip pat padėka, pozityviu pastebėjimu ar palinkėjimu (asmuo: „*ačiū*“ → darbuotojas: „*ačiū, kad kreipiatės*“, „*malonu*“, „*lauksime kitą kartą*“, „*džiaugiamės būdami naudingi*“, „*malonu padėti*“). Nevartoti atsakymo „*prašau*“ arba „*prašom*“, ypač viršesniu tonu;

96.9. atsisveikindamas darbuotojas turi išlaikyti pozityvumą ir sulaukti, kol asmuo pirmas palieka pokalbį. Jei asmuo neaktyvus daugiau kaip 5 min., darbuotojas gali baigti pokalbį informuodamas asmenį, kad atsiradus klausimų jis gali kreiptis vėl;

96.10. jeigu pokalbis internetu dėl techninių priežasčių nutrūko, pokalbį iš naujo turėtų pradėti pokalbio iniciatorius.

KETVIRTASIS SKIRSNIS BENDRAVIMAS SU ASMENIMIS SOCIALINIO TINKLO PASKYROJE

97. Augalininkystės tarnybos socialiniame tinkle (pvz., *Facebook* paskyroje) asmenims teikiama tik bendro pobūdžio informacija, tačiau gali būti vykdomas ir platesnis aptarnavimas, atsižvelgiant į Augalininkystės tarnybos politiką, vidaus tvarkų aprašus, taisykles. Asmenys, kurie teiraujasi asmeninės informacijos, pagal situaciją nukreipiami į kitus aptarnavimo būdus.

98. Kai Augalininkystės tarnybos socialiniame tinkle paskelbtam pranešimui teikiami retoriniai klausimai, neigiami komentarai, atsakingas asmuo turi imtis priemonių apsaugoti Augalininkystės tarnybos įvaizdį, mažinti tokios informacijos srautą, įvertinęs jo pobūdį, kilmę, tikslus.

VI SKYRIUS SUDĖTINGŲ APTARNAVIMO SITUACIJŲ VALDYMAS

99. Susidarius sudėtingai situacijai, darbuotojui keliama užduotis – išspręsti situaciją taip, kad būtų ne tik išsaugotas, bet ir sustiprintas bendradarbiavimas su asmeniu.

PIRMASIS SKIRSNIS VEIKSMAI ESANT TECHNINIAMS GEDIMAMS

100. Esant programinės įrangos darbo sutrikimams ar kitiems techniniams gedimams, darbuotojas turi registruoti problemą, informuoti asmenis, atsakingus už programinės įrangos darbą, ir tiesioginį vadovą (ar jį pavaduojantį asmenį), o pastarasis – imtis priemonių sklandžiam darbui užtikrinti. Nesant vadovo ir esant techninėms galimybėms, pagalbos galima kreiptis el. paštu pagalba@vatzum.lt.

101. Darbuotojas turi atsiprašyti asmens už techninius nesklaidumus, trumpai apibūdinti susidariusią situaciją, nurodyti tolesnę aptarnavimo eigą arba pasiūlyti susisiekti kitu metu. Jei asmeniui reikėjo palaukti, tęsdamas aptarnavimą darbuotojas turi padėkoti už laukimą.

ANTRASIS SKIRSNIS SKUNDAI

102. Jei asmuo pateikia skundą žodžiu, darbuotojas privalo ramiai išklaudyti, padėkoti ir pademonstruoti supratimą (pvz., „*Dėkojame už pastabas, suprantu Jūsų nepasitenkinimą*“). Darbuotojas turi stengtis išsiaiškinti konkrečias skundo priežastis ir, esant galimybei, išspręsti bendraujant žodžiu (jei reikia, pasikviečiant kompetentingą darbuotoją). Kitais atvejais pasiūlyti asmeniui skundą pateikti raštu.

103. Jei asmuo pateikia skundą raštu, dokumentas užregistruojamas Augalininkystės tarnyboje ir toliau tvarkomas vadovaujantis Asmenų aptarnavimo „vieno langelio“ principu tvarkos

aprašo nustatyta tvarka. Asmens pageidavimu, galima padaryti skundo pirmo lapo kopiją su žyma „Gauta“ (jei skundas pateiktas popierine forma). Darbuotojas turi informuoti asmenį, koku būdu ir per kiek laiko bus atsakyta į skundą.

TREČIASIS SKIRSNIS KONFLIKTINIŲ IR SUDĖTINGŲ SITUACIJŲ VALDYMAS

104. Iškilus konfliktui, darbuotojas turi išlaikyti ramybę ir asmens saugumo jausmą bei išsiaiškinti skundo priežastį.

105. Esant konfliktinei situacijai Augalininkystės tarnybos patalpose, kuriose yra ir kitų, su konfliktu nesusijusių asmenų, darbuotojas turėtų pakviesti asmenį į nuošalią, neviešą, atskirą patalpą. Tokiu būdu parodomas dėmesys asmeniui ir netrikdomi su situacija nesusiję aplinkiniai.

106. Darbuotojas, atidžiai, nepertraukdamas ir pagarbiai vartodamas frazes „*klausau jūsų*“, „*suprantu jus*“, turi išklaudyti asmens skundą, tiksliai išsiaiškinti esmę.

107. Darbuotojas turi pasitikslinti skundo priežastį, jei reikia užduoti papildomus klausimus: „*gal galėtumėte paaiškinti, kaip <...>*“, „*norėčiau pasitikslinti, kas <...>*“, pakartoti ką išsakė asmuo, paprašyti patvirtinti, ar teisingai suprato išsakytas mintis: „*išgirdau, kad <...>*“, „*ar teisingai Jus supratau <...>*“. Skundo sprendimo nuostatos pateikiamos šio aprašo VI skyriaus Antrajame skirsnyje „Skundai“.

108. Neleistina nuvertinti ar ignoruoti asmens problemos, rodyti nekantrumą ir nedėmesingumą.

109. Darbuotojas turi padėkoti asmeniui už išsakytą nuomonę, pasiūlymą ar pastabą (pvz., „*Ačiū, kad informavote <...>*“, „*Dėkojame už išsakytą nuomonę*“).

110. Neleistina kaltinti kitus struktūrinius padalinius ar darbuotojus net ir tais atvejais, jei jų veiksmai sukėlė konfliktą / problemą, – tokiu atveju būtina asmens atsiprašyti.

111. Išsiaiškinęs asmens skundo priežastis, darbuotojas privalo nedelsdamas spręsti problemą – pasiūlyti sprendimą ir pasitikslinti, ar jis asmeniui priimtinas. Nesant galimybės išspręsti iš karto, darbuotojas turi pasiūlyti ją išdėstyti raštu bei paaiškinti nagrinėjimo tvarką.

112. Jei asmens skundas yra nepagrįstas, darbuotojas asmeniui turi pasakyti, kad supranta jo situaciją, ir pateikti pagrįstus argumentus bei nurodyti priežastis, dėl kurių asmens skundo negalima patenkinti.

113. Jei asmuo nuo pokalbio pradžios reikalauja pakviesti vadovą, darbuotojas siekia išsiaiškinti priežastį („*Mano pareiga jums padėti, pasakykite kas nutiko?*“). Darbuotojas, išsiaiškinęs priežastis ir supratęs, kad vadovo buvimas nebūtinai, apie tai pasako asmeniui ir pasiūlo sprendimą. Vadovas informuojamas, kai asmuo kategoriškai atsisako kalbėti su darbuotoju arba kai darbuotojo kompetencijos nepakanka konfliktui spręsti, o jo siūlomi sprendimai netenkina asmens.

114. Jeigu asmens reikalavimai viršija darbuotojo įgaliojimus ar kompetenciją arba jei asmuo kategoriškai atsisako bendrauti, į pagalbą kviečiamas tiesioginis vadovas arba jį pavaduojantis asmuo (jeigu aptarnaujama telefonu ar kita elektroninių ryšių priemone, asmeniui pageidaujant, jis gali būti sujungtas su darbuotojo vadovu, taip pat aptarnavimas gali būti nutrauktas informuojant asmenį, kad vadovas jam paskambins).

115. Tais atvejais, kai nėra galimybės pakviesti tiesioginį vadovą, nurodoma jo arba kitų vadovų priėmimo tvarka ir laikas arba registruojamas asmens skundas ir (arba) prašymas ir perduodamas atsakingiems darbuotojams. Asmeniui paaiškinama tolesnė nagrinėjimo tvarka ir terminai.

116. Jei asmuo elgiasi nepagarbiai, įžeidinėja darbuotoją, grasina ar yra pagrįstų įtarimų, kad jis apsvaigęs nuo alkoholio, narkotinių medžiagų, psichotropinių ar kitų svaiginančių medžiagų, darbuotojas ramiai ir pagarbiai informuoja asmenį, kad aptarnavimas gali būti nutrauktas, o prireikus – tiesiog nutraukia paslaugos teikimą, pokalbį.

117. Asmenys, akivaizdžiai apsvaigę nuo alkoholio ar kitų medžiagų, neaptarnaujami. Darbuotojas jų paprašo pasišalinti iš Augalininkystės tarnybos, o jiems atsisakius – kviečiama policija.

118. Jei asmuo jaučiasi blogai, darbuotojas pasiūlo vandens ir pasiteirauja, ar iškviesti greitąją medicinos pagalbą.

119. Nepavykus išvengti konflikto, būtina išlaikyti pozityvų santykį su asmeniu, ieškant abiem pusėms naudingo sprendimo, atitinkančio teisės aktų reikalavimus.

120. Jei asmuo kelia grėsmę darbuotojo ir (arba) kitų asmenų gyvybei ar sveikatai, darbuotojas nedelsdamas taiko būtinąsias apsaugos priemones: pirmiausia imasi veiksmų, kurie būtini apsaugoti savo (kitų asmenų) gyvybei ir sveikatai, tuomet kviečia policiją ar kitą įmanomą pagalbą, trečia – esant galimybei, imasi veiksmų, būtinų apsaugoti konfidencialiai informacijai ir (arba) Augalininkystės tarnybos nuosavybei.

121. Jeigu į Augalininkystės tarnybą atvykęs asmuo nuolat vartoja necenzūrinius žodžius arba kalba pakeltu tonu ar rėkia, jis įspėjamas, kad toks kalbėjimas sprendžiant dalykinius klausimus yra netinkamas ir nepakeitus elgesio jis bus paprašytas išeiti, o jam neišėjus – pakviesta policija. Asmens elgesiui nesikeičiant, kviečiama policija.

122. Jei aptarnaujamas telefonu asmuo nuolat vartoja necenzūrinius žodžius, jis įspėjamas, kad toks kalbėjimas sprendžiant dalykinius klausimus yra netinkamas ir nepakeitus kalbėjimo maneros pokalbis bus nutrauktas. Jei probleminis asmuo nekeičia savo elgesio, pokalbis nutraukiamas.

123. Jeigu paskambinęs / atvykęs į Augalininkystės tarnybą asmuo kartoja tą pačią informaciją / kreipiasi dėl tos pačios informacijos (bent tris kartus vieno pokalbio metu):

- 123.1. darbuotojui reikėtų pakartotinai suteikti tą pačią informaciją;
- 123.2. mandagiai informuoti asmenį, kad daugiau nebeturi ko pridurti (jog visa informacija jau suteikta tris kartus);
- 123.3. informuoti apie galimybę išdėstyti paklausimą raštu;
- 123.4. mandagiai baigti pokalbį ir padėti telefono ragelį / paprašyti išeiti iš kabineto, kuriame aptarnaujami asmenys.

VII SKYRIUS AUGALININKYSTĖS TARNYBOS ĮVAIZDŽIO KŪRIMAS IR BENDRAVIMAS SU ŽINIASKLAIDA

124. Darbuotojas, bendraudamas su asmeniu, Augalininkystės tarnybą visuomet pristato pozityviai, akcentuoja teigiamus aspektus, pagarbiai atsiliepia apie kitus darbuotojus.

125. Darbuotojas, pastebėjęs kito darbuotojo klaidą, atsiprašo aptarnaujamo asmens ir apie klaidą praneša darbuotojui, negirdint asmeniui. Draudžiama išsakyti kritines pastabas bendradarbiams, girdint asmenims.

126. Darbuotojas savo atstovaujamą Augalininkystės tarnybą turi apibūdinti kaip patikimą instituciją, kuri tinkamai vykdo įstatymus bei užtikrina kokybišką ir profesionalų asmenų aptarnavimą.

127. Darbuotojas nereiškia asmeninės nuomonės apie bet kokią valstybės institucijų ar Augalininkystės tarnybos vykdomą politiką, nekritikuoja jų veiklos girdint aptarnaujamam asmeniui.

128. Asmens akivaizdoje darbuotojai neturėtų kalbėti asmeniniais klausimais, kritikuoti asmenų.

129. Jei asmuo nepagarbiai kalba apie Augalininkystės tarnybą ir, aiškinantis jo negatyvios nuomonės priežastis, toliau išsako neigiamo turinio informaciją ir pateikia skundus (pvz., „*Jums visiems čia niekas nerūpi*“), darbuotojas išklausyti, gilinasi, rodo dėmesį, padėkoja už nuomonę „*Dėkoju už išsakytą nuomonę*“. Tais atvejais, kai asmens paklausus apie nepasitenkinimą sukėlusias priežastis, asmuo pereina prie konkrečios situacijos, darbuotojas remiasi gairėmis, pateiktomis šio aprašo VI skyriaus trečiajame skirsnyje „Konfliktinių ir sudėtingų situacijų valdymas“.

130. Jeigu darbuotojai pastebi žiniasklaidos atstovus filmuojant, jie pirmiausia, puoselėdami Augalininkystės tarnybos įvaizdį, mandagiai, ramiai, pozityviai ir pagarbiai bendrauja su šiais svečiais, pasiūlo palydėti ir (arba) nukreipia pas vadovą. Nepriimtini veiksmai tokioje situacijoje: konfliktuoti, griežtai drausti filmuoti, gąsdinti.

131. Jei Augalininkystės tarnybos aptarnaujami asmenys įrašinėją garsą ir (arba) vaizdą aptarnavimo metu, darbuotojai, puoselėdami Augalininkystės tarnybos įvaizdį, mandagiai ir ramiai aptarnauja toliau (laikydami požiūrio, jog nėra ką slėpti) (jei tai nesusiję su konfidencialia informacija). Jeigu tokiomis aplinkybėmis lankytojas bando provokuoti konfliktą, „demaskuoti“,

„pričiupti“, apkaltinti, darbuotojas siekia išlikti ramus ir inicijuoja taikų dalykišką pokalbį, sprendžia lankytojo klausimą ar nukreipia jį kitur. Nepriimtini veiksmai šioje situacijoje: pasišalinti, teisintis ir gintis, kaltinti kitus, gėdinti, bartis, reikalauti nutraukti garso ar vaizdo įrašą.

132. Jei Augalininkystės tarnybos aptarnaujami asmenys įstaigoje įrašinėja garsą ir (arba) vaizdą patalpose, kur yra kitų asmenų, darbuotojas ramiai ir mandagiai įspėja, kad kiti asmenys nėra davę sutikimo būti filmuojami arba įrašomi ir to negalima to daryti, atsižvelgiant į jų teises.

133. Jei žiniasklaidos atstovai ar privatūs reportažų filmuotojai užduoda įvairius su tiesioginėmis darbuotojo pareigomis nesusijusius klausimus, darbuotojas elgiasi ramiai ir maloniai, tačiau neatsako į užduodamus klausimus, būna kantrus apgailestaudamas ir komentuodamas savo įgaliojimų ribas: „*Apgailestauju, nesu įgaliotas atsakyti į šiuos klausimus*“, „*Apgailestauju, nesu įgaliotas komentuoti šio turinio*“. Darbuotojas ramiai ir maloniai nukreipia lankytojus pas įgaliotus bendrauti šiais klausimais asmenis (atstovas spaudai, vadovas) – „*su jumis šiais klausimais ir (arba) temomis įgaliotas bendrauti V. Pavardenis, aš jus palydėsiu*“.

134. Apie įvykius, susijusius su informaciją fiksuojančiais asmenimis, darbuotojas informuoja tiesioginį vadovą, kuris toliau informuoja Augalininkystės tarnybos vadovą (jam nesant – jį pavaduojantį asmenį) ir darbuotoją, atsakingą už Augalininkystės tarnybos išorinę komunikaciją.

135. Apie žiniasklaidos atstovų paklausimus Augalininkystės tarnyboje informuojamas atsakingas už išorinę komunikaciją darbuotojas, kuris siunčia / praneša žiniasklaidai kitų darbuotojų parengtus atsakymus į klausimus.

VIII SKYRIUS BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

136. Su ši aprašo reikalavimais yra supažindinami visi Augalininkystės tarnybos darbuotojai.

137. Šio aprašo laikymąsi struktūriniuose padaliniuose užtikrina struktūrinių padalinių vadovai.
