

## **UAB „JONAVOS PASLAUGOS“**

### **KLIENTŲ APTARNAVIMO NAUDOJANTIS EILIŲ VALDYMO SISTEMA TVARKA**

#### **I SKYRIUS**

##### **BENDROSIOS NUOSTATOS**

1. UAB „Jonavos paslaugos“ (toliau – Bendrovė) klientų aptarnavimo naudojantis eilių valdymo sistema tvarka (toliau – Tvarka) nustato Vieningo klientų aptarnavimo centro klientų aptarnavimą sudarant sutartis, priimant įmokas, prašymus ar pranešimus, aptarnaujant sąskaitų, skolų administravimo, renovacijos, daugiabučių namų administravimo bei kitų paslaugų teikimo klausimais.

2. Be šios tvarkos, darbuotojai vadovaujasi Bendrovėje patvirtintomis ir galiojančiomis klientų aptarnavimo ir kitomis tvarkomis.

#### **II SKYRIUS**

##### **KLIENTŲ APTARNAVIMO NAUDOJANTIS EILIŲ VALDYMO SISTEMA UŽDAVINIAI IR PRINCIPAI**

3. Pagrindiniai klientų aptarnavimo uždaviniai – siekti geresnės klientų aptarnavimo kokybės, tinkamai suteikti informaciją, susijusią su teikiamomis paslaugomis.

4. Aptarnavimo principai:

4.1. Visi klientai nusipelno tokio pat pagarbaus aptarnavimo;

4.2. Darbuotojo išvaizda, apranga, mandagus ir dalykiškas elgesys atspindi požiūrį į Bendrovės klientus ir darbą;

4.3. Darbuotojas, bendraudamas su klientu, privalo skirti visą savo dėmesį, būti atviras ir atidus kliento poreikiams;

4.4. Viena pagrindinių darbuotojo atsakomybių – suteikti išsamią ir patikimą informaciją klientui rūpimais klausimais;

4.5. Savo profesionalumą darbuotojas parodo kompetentingai atlikdamas užduotis ir efektyviai sprenddamas iškylančius iššūkius bei problemas;

4.6. Darbuotojas nuolat stengiasi taupyti savo, klientų ir kolegų laiką, yra punktualus, tinkamai planuoja užduotis ir ieško efektyviausių sprendimų.

### III SKYRIUS

#### EILIŲ VALDYMO SISTEMA

5. Eilių valdymo sistemą sudaro: bilietai valdymo terminalas, ekranas, klientų aptarnavimo konsolė.

6. Klientai, atvykę į Vieningą klientų aptarnavimo centrą (toliau – VKAC), bilietai spausdinimo terminale pasirenka jį dominančią temą:

	<b>Tema</b>	<b>Klientų aptarnavimo darbo laikas</b>
A	Kasa (mokėjimai)	Darbo dienomis: I – V nuo 7:00 val. iki 18:00 val. Paskutinius du mėnesio VI nuo 7:30 val. iki 13.30 val.
B	Sutartys	Darbo dienomis: I – IV nuo 7:00 val. iki 16:00 val. pietų pertrauka nuo 11:00 val. iki 11:45 val. V nuo 7:00 val. iki 14:00 val.
C	Prašymai, pranešimai	Darbo dienomis: I – V nuo 7:00 val. iki 18:00 val. Paskutinius du mėnesio VI nuo 7:30 val. iki 13.30 val.
D	Paruoštų pažymų išdavimas	Darbo dienomis: I – IV nuo 7:00 val. iki 16:00 val. pietų pertrauka nuo 11:00 val. iki 11:45 val. V nuo 7:00 val. iki 14:00 val.
E	Renovacijos sąskaitos	
F	Sąskaitos	
G	Skolų administravimas	
H	Daugiabučių namų administravimas	

7. Klientų aptarnavimui pagal pasirinktą temą priskirti atsakingi darbuotojai:

<b>Bilietai spausdinimo terminalo tema</b>	<b>Lango/kab. Nr.</b>	<b>Atsakingo darbuotojo pareigos</b>	<b>Pavduojančio, atsakingą darbuotoją pareigos</b>
Kasa (mokėjimai)	5/6	Kasininkas	Kasininkas
Sutartys	3	Juristas	Informacinės sistemos specialistas - apskaitininkas
Prašymai, pranešimai	3	Juristas/Kasininkas**	Sąskaitininkas/Kasininkas**
Paruoštų pažymų išdavimas	2	Sąskaitininkas/Daugiabučių namų modernizavimo vadybininkas	Sąskaitininkas/Daugiabučių namų modernizavimo apskaitininkas
Renovacijos sąskaitos	1	Vadybininkas daugiabučių namų modernizavimui	Daugiabučių namų modernizavimo apskaitininkas
Sąskaitos	2	Sąskaitininkas	Sąskaitininkas/Informacinės sistemos specialistas - apskaitininkas
Skolų administravimas	7	Skolų išieškojimo vyr. specialistas	Skolų išieškojimo specialistas
Daugiabučių namų administravimas	1	Vyr. vadybininkas daugiabučių namų techninei dokumentacijai	Vadybininkas daugiabučių namų techninei dokumentacijai

\*Atsakingą darbuotoją gali pavaduoti ir kitas tiesioginio vadovo iniciatyva paskirtas kompetentingas darbuotojas.

\*\*Klientų prašymus juristo pietų pertraukos metu bei po darbo valandų priima kasoje dirbantis kasininkas, sutikrindamas ar visi prašymo laukai užpildyti.

## IV SKYRIUS

### KLIENTŲ APTARNAVIMO NAUDOJANTIS EILIŲ VALDYMO SISTEMA TAISYKLĖS

8. Klientų eilės stebėjimas ir kontrolė.

8.1. Darbo kompiuteryje atsakingas darbuotojas nuolat privalo stebėti įdiegtą klientų iškvietimo konsolę;

8.2. Atsakingas darbuotojas, gavęs pranešimą apie laukiantį klientą, turi atidėti kitus darbus, iškviešti klientą ir paspaudžiant konsolėje nedelsiant jį aptarnauti.

9. Asmeninio ryšio su klientų kūrimas – pasisveikinimas, pokalbio pradžia.

9.1. Bendrauti turi ramiai, pagarbiai ir pozityviai nusiteikęs;

9.2. Aptarnavimo metu prioritetas visuomet skiriamas tam klientui, kuris yra atvykęs į VKAC. Tiesioginis kliento aptarnavimas negali būti nutraukiamas dėl telefoninių skambučių. Darbuotojas, baigęs aptarnauti klientą, esantį VKAC, susisieikia su klientu, skambinusi telefonu.

10. Kliento identifikavimas.

10.1. Klientui teikiant bendro pobūdžio informaciją neprivaloma jo identifikuoti;

10.2. Klientui teikiant asmeninę informaciją privalu identifikuoti asmenį:

10.2.1. Darbuotojas pasiteirauja kliento vardo ir pavardės, mokėtojo kodo bei objekto adreso (namo, buto, patalpos), kuris yra komunalinių paslaugų ar atliekų tvarkymo sutarties dalykas;

10.2.2. Klientas laikomas tinkamai identifikuotu, kai jo pateikta informacija sutampa su Bendrovės duomenų bazėje esančia informacija.

11. Kliento poreikių išsiaiškinimas ir aptarnavimas.

11.1. Darbuotojas turi išsiaiškinti kliento kreipimosi tikslus – koku klausimu kreipiasi, kokia informacija ar paslauga jam reikalinga ir pagal kompetenciją ją suteikti;

11.2. Jeigu darbuotojas aptarnaudamas klientą neturi kompetencijos ar įgaliojimų išspręsti kliento klausimo, gali būti iškviečiamas tokias kompetencijas turintis Bendrovės darbuotojas arba dėl kliento pateiktos užklauskos darbuotojas gali kreiptis į savo tiesioginį vadovą;

11.3. Besikreipiančių klientų klausimai esant galimybei sprendžiami iš karto. Jei klausimas reikalauja nagrinėjimo, klientui siūloma prašymą pateikti raštu;

11.4. Priimdamas prašymą, atsakingas darbuotojas sutikrina ar prašymą teikia savininkas ar jo įgaliotas asmuo, ar teisingai nurodyti kliento el. pašto duomenys, kontaktinis telefono Nr., bei tiksliai ir aiškiai suformuluotas teksto turinys. Kolektyvinį prašymą gali pateikti daugiabučio namo patalpų savininkų atstovas;

11.5. Darbuotojas nepildo prašymų ir nieko nerašo už klientą. Jei klientas nemoka rašyti ar skaityti, nemoka kalbos ar dėl kitų priežasčių negali pats pildyti dokumentų, darbuotojas klientui pasiūlo atsivesti asmenį, galintį jam atstovauti, ar pateikti dokumentus kitu jam priimtinu būdu.

12. Klientų su negalia aptarnavimas.

12.1. Darbuotojas, suteikdamas paslaugas klientams, turintiems negalią, bendrauja taip pat, kaip su visais klientais – pagarbiai, nedemonstruoja gailėsčio ar užuojautos. Darbuotojas suteikdamas paslaugą, kreipiasi ir kalba tiesiogiai ir su neįgalioju, ir su jį lydinčiais asmenimis.

13. Sudėtingų situacijų valdymas.

13.1. Jei klientas akivaizdžiai nusiteikęs agresyviai ir įžeidinėja arba yra neblaivus, jo elgesys kelia pavojų darbuotojams ar kitiems klientams, apie tai būtina informuoti skyriaus vadovą, stengtis mandagiai užbaigti pokalbį ir paprašyti kliento išeiti iš patalpų. Prireikus, darbuotojas gali iškviesti policiją ar apsaugos komandą;

13.2. Susidarius sudėtingai situacijai, darbuotojui keliami užduotys – išspręsti situaciją taip, kad būtų ne tik išsaugotas, bet ir sustiprintas bendradarbiavimas su klientu;

13.3. Esant programinės įrangos darbo sutrikimams ar kitiems techniniams gedimams, darbuotojas turi informuoti tiesioginį vadovą, o pastarasis imtis priemonių sklandžiam darbo užtikrinimui;

13.4. Darbuotojas turi atsiprašyti kliento už techninius nesklandumus, trumpai apibūdinti susidariusią situaciją, nurodyti tolesnę aptarnavimo eigą arba pasiūlyti susisiekti jam patogiu kitu metu. Pašalinus techninius gedimus, tęsdamas aptarnavimą, darbuotojas turi padėkoti už laukimą.

14. Pokalbio pabaiga, atsisveikinimas.

14.1. Darbuotojas turi pasitikslinti, ar klientas gavo atsakymą į savo klausimus, ar pateiktą informaciją suprato. Baigdamas pokalbį darbuotojas apibendrina priimtus susitarimus ir pasiteirauja, ar klientas turi papildomų klausimų. Jei klausimų nėra, darbuotojas mandagiai atsisveikina;

14.2. Leisti klientui ramiai susidėti daiktus ir dokumentus.

15. Pasibaigus darbo laikui, darbuotojas turi aptarnauti tą klientą, kurį priėmė iki darbo pabaigos.

16. Visus kitus laukiančius klientus darbuotojas perspėja apie besibaigiantį darbo laiką ir informuoja, kiek klientų jis dar spės aptarnauti.

17. Kasininkams netaikomas 11 punktas.

## **V SKYRIUS**

### **BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS**

18. Darbuotojai privalo laikytis asmens duomenų tvarkymo reikalavimų, užtikrinti tvarkomų duomenų konfidencialumą, vientisumą bei prieinamumą vadovaujantis galiojančiais Europos Sąjungos, Lietuvos Respublikos ir Bendrovės vidaus teisės aktais.

19. Ši Tvarka peržiūrima ir esant poreikiui atnaujinama.

20. Darbuotojai ir kiti atsakingi asmenys su Tvarka bei jos pakeitimais supažindinami pasirašytinai ar kitu būdu, neabejotinai įrodančiu informavimo faktą. Priėmus naują darbuotoją, jis su Tvarka privalo būti supažindintas pirmąją jo darbo dieną.

21. Už savalaikio ir tinkamo klientų aptarnavimo kontrolę atsakingi tiesioginiai klientus aptarnaujančių darbuotojų vadovai.

22. Už tvarkos peržiūrėjimą ir atnaujinimą atsakintas vieningo klientų aptarnavimo centro vedėjas.