

PATVIRTINTA

UAB „Jonavos paslaugos“ direktoriaus įsakymu

## UAB „JONAVOS PASLAUGOS“

### KLIENTŲ APTARNAVIMO BENDRUOJU TELEFONU TVARKA

#### I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. UAB „Jonavos paslaugos“ (toliau – Bendrovė) klientų aptarnavimo bendruoju telefonu tvarka (toliau – Tvarka) nustato Vieningo klientų aptarnavimo centro (toliau-VKAC) klientų aptarnavimą bendruoju telefonu Nr. **+370 700 44877**.

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

3. Tvarkoje vartojamos sąvokos:

3.1. **Asmens duomenys** – bet kokia informacija apie fizinį asmenį, kurio tapatybė nustatyta arba kurio tapatybę galima nustatyti (duomenų subjektas); fizinis asmuo, kurio tapatybę galima nustatyti, yra asmuo, kurio tapatybę tiesiogiai arba netiesiogiai galima nustatyti, visų pirma pagal identifikatorių, kaip antai vardą ir pavardę, asmens identifikavimo numerį, buvimo vietos duomenis ir interneto identifikatorių arba pagal vieną ar kelis to fizinio asmens fizinės, fiziologinės, genetinės, psichinės, ekonominės, kultūrinės ar socialinės tapatybės požymius.

3.2. **Darbuotojas** – dirbantis pagal darbo sutartį Bendrovės darbuotojas, aptarnaujantis klientus.

#### II SKYRIUS APTARNAVIMO TELEFONU UŽDAVINIAI IR PRINCIPAI

4. Pagrindiniai klientų aptarnavimo telefonu uždaviniai – siekti geresnės klientų aptarnavimo kokybės, tinkamai suteikti reikiamą informaciją.

5. Aptarnavimo telefonu principai:

5.1. Visi klientai nusipelno pagarbaus aptarnavimo;

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

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

5.4. Savo profesionalumą darbuotojas parodo kompetentingai atlikdamas užduotis ir efektyviai sprenddamas išskylančius iššūkius bei problemas;

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

**III SKYRIUS**  
**KLIENTŲ, SKAMBINANČIŲ BENDRUOJU TELEFONU, APTARNAVIMO SISTEMA**

6. Klientai, skambinantys bendruoju telefonu +370 700 44877, gali pasirinkti juos dominančią temą:

<b>Telefono klaviatūros skaičius</b>	<b>Tema</b>	<b>Klientų aptarnavimo darbo laikas</b>
1	Avarinė tarnyba, gedimų registravimas	Visą laiką
2	Informacija apie Moki Jonava sąskaitas ir mokėjimus	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.
3	Informacija apie savitarną	
4	Informacija apie paslaugas	
4/1	Atliekų tvarkymo klausimai	
4/2	Renovacijos klausimai	
4/3	Daugiabučių namų administravimo klausimai	
4/4	Šildymo/karšto vandens klausimai	
4/5	Šalto vandens tiekimo klausimai	Nustato UAB „Jonavos šilumos tinklai“
		Nustato UAB „Jonavos vandenys“

7. Klientų aptarnavimui pagal pasirinktą temą priskirti atsakingi darbuotojai:

<b>Telefono meniu tema</b>	<b>Telefono klaviatūros skaičius</b>	<b>Atsakingo darbuotojo pareigos</b>	<b>Darbuotojo, pavaduojančio atsakingą darbuotoją, pareigos *</b>
Avarinė tarnyba, gedimų registravimas	1	Dispečeris	Dispečeris
Informacija apie Moki Jonava sąskaitas ir mokėjimus	2	Sąskaitininkas	Sąskaitininkas/Informacinės sistemos specialistas - apskaitininkas
Informacija apie savitarną	3	Informacinės sistemos specialistas - apskaitininkas	Sąskaitininkas
Informacija apie paslaugas	4		
Atliekų tvarkymo klausimai	4/1	Klientų aptarnavimo specialistas	Vadybininkas sutartims
Renovacijos klausimai	4/2	Vadybininkas daugiabučių namų modernizavimui	Daugiabučių namų modernizavimo apskaitininkas
Daugiabučių namų administravimo klausimai	4/3	Vyr. vadybininkas daugiabučių namų techninei dokumentacija	Vadybininkas daugiabučių namų techninei dokumentacijai
Šildymo/karšto vandens klausimai	4/4	Paskiria UAB „Jonavos šilumos tinklai“	Paskiria UAB „Jonavos šilumos tinklai“
Šalto vandens tiekimo klausimai	4/5	Paskiria UAB „Jonavos vandenys“	Paskiria UAB „Jonavos vandenys“

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

## IV SKYRIUS

### KLIENTŲ APTARNAVIMO, SKAMBINANT BENDRUOJU TELEFONU, TAISYKLĖS

8. Klientų skambučių bendruoju telefonu stebėjimas ir kontrolė.

8.1. Atsakingas darbuotojas nuolat privalo stebėti įeinančius skambučius darbo kompiuteryje (skambučių valdymo sistemoje C-Monitor) bei telefono įrenginyje;

8.2. Skambant telefonui atsakingas darbuotojas turi atidėti kitus darbus, telefono ragelį privalo pakelti prieš trečią skambutį, išskyrus atvejus, kai aptarnaujamas atvykęs į VKAC klientas.

8.3. Aptarnavimo metu pirmenybė visuomet teikiama tam klientui, kuris yra atvykęs į VKAC. Jeigu atvykusio į VKAC kliento aptarnavimo metu buvo gautas įeinantis telefono skambutis, darbuotojas, aptarnavęs klientą, perskambina klientui, skambinusiame telefonu.

8.4. Jeigu telefono skambutis buvo praleistas, klientui turi būti perskambinta kai tik yra galimybė, bet ne vėliau kaip sekančią darbo dieną.

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

9.1. Atsiliepiant į skambučius, darbuotojas turi prisistatyti skambinančiajam, pasakydamas savo vardą bei pasisveikinti;

9.2. Bendrauti turi ramiai, pagarbiai ir pozityviai nusiteikęs;

10. Kliento identifikavimas.

10.1. Klientui teikiant bendro pobūdžio informaciją neprivaloma identifikuoti skambinusių asmenį.

10.2. Klientui teikiant informaciją susijusią su **asmens duomenimis** privalu identifikuoti asmenį:

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

10.2.2. Klientas laikomas tinkamai identifikuotu, kai jo pateikta informacija sutampa su Bendrovės duomenų bazėje esančia informacija apie tą duomenų subjektą, kurio asmens duomenų teiraujamas.

11. Kliento poreikių išsiaiškinimas, konsultavimas ir informacijos pateikimas.

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

11.2. Darbuotojas atidžiai išklauso klientą, rodo susidomėjimą pokalbiu, pauzių metu vartoja žodžius „Taip“, „Klausau“ ir pan.

11.3. Jeigu darbuotojas aptarnaudamas klientą neturi kompetencijos ar įgaliojimų išspręsti kliento klausimo, skambutis gali būti peradresuojamas kitam pagal kompetencijas atsakingam darbuotojui. Darbuotojas, kuriam buvo peradresuotas kliento paklausimas, pasirūpina, kad klientui būtų suteikta reikiama informacija.

11.4. Skambinančių klientų klausimai esant galimybei sprendžiami iš karto. Jei klausimas reikalauja nagrinėjimo, klientui siūloma prašymą pateikti raštu atvykus į VKAC, el. paštu arba prisijungus prie Moki Jonava savitarnos;

12. Sudėtingų situacijų valdymas.

12.1. Jei klientas akivaizdžiai nusiteikęs agresyviai, šaukia, įžeidinėja, Bendrovės darbuotojas gali įspėti klientą dėl jo netinkamo bendravimo, o jei klientas nereaguoja į įspėjimą, darbuotojas gali atsisveikinti ir užbaigti pokalbį;

12.2. Esant programinės įrangos darbo sutrikimams ar kitiems techniniams gedimams, darbuotojas turi registruoti problemą, informuoti asmenis, atsakingus už programinės įrangos darbą, ir tiesioginį vadovą, o pastarasis imtis priemonių sklandžiam darbo užtikrintumui;

12.3. Darbuotojas turi atsiprašyti klientą už techninius nesklandumus, trumpai apibūdinti susidariusią situaciją, nurodyti tolesnę aptarnavimo eigą arba pasiūlyti perskambinti jam patogiu kitu metu.

13. Pokalbio pabaiga, atsisveikinimas.

13.1. 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;

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

14. Neatsakytus ir neperskambintus gyventojų skambučius kontroliuoja atsakingų darbuotojų tiesioginiai vadovai.

## **V SKYRIUS BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS**

15. 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.

16. Ši Tvarka peržiūrima ir esant poreikiui atnaujinama.

17. Bendrovės darbuotojai su Tvarka bei jos pakeitimais supažindinami per DVS-ą ar kitu būdu, įrodančiu informavimo faktą. Priėmus naują darbuotoją, jis su Tvarka privalo būti supažindintas pirmąją jo darbo dieną.