

**SAVIVALDYBĖS ĮMONĖ „VILNIAUS MIESTO BŪSTAS“
DIREKTORIUS**

**ĮSAKYMAS
DĖL SĮ „VILNIAUS MIESTO BŪSTAS“ KLIENTŲ APTARNAVIMO POLITIKOS
PATVIRTINIMO**

2023 m. sausio d. Nr. 1.23-23/
Vilnius

Siekdama užtikrinti kokybišką klientų aptarnavimą bei vadovaudamasi Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymu ir Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklėmis, patvirtintomis Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875:

1. T v i r t i n u SĮ „Vilniaus miesto būstas“ klientų aptarnavimo politiką (pridedama).
2. 2021 m. kovo 31 d. direktoriaus įsakymu Nr. 1.23-21/28 patvirtintą SĮ „Vilniaus miesto būstas“ klientų aptarnavimo standartą laikau netekusiu galios.
3. Į p a r e i g o j u SĮ „Vilniaus miesto būstas“ Bendrųjų reikalų administravimo skyriaus teisininkę Aną Aleknavičienę supažindinti darbuotojus su šio įsakymo 1 punktu patvirtinta SĮ „Vilniaus miesto būstas“ klientų aptarnavimo politika.

Direktorė

Rosita Žibeliene

Patvirtinta
2023 m. sausio d.
direktoriaus įsakymu Nr.

SAVIVALDYBĖS ĮMONĖS „VILNIAUS MIESTO BŪSTAS“
KLIENTŲ APTARNAVIMO POLITIKA

VILNIAUS
MIESTO
BŪSTAS



SĮ „VILNIAUS MIESTO BŪSTAS“ KLIENTŲ APTARNAVIMO POLITIKA

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. SĮ „Vilniaus miesto būstas“ (toliau – Įmonė) Klientų aptarnavimo politika (toliau – Politika) nustato Įmonės darbo aptarnaujant klientus pagrindinius principus ir įsipareigojimus, kurių darbuotojai privalo laikytis, teikdami visas Įmonės paslaugas, atsakydami į pateiktus klausimus, sprenddami konfliktus ir kitose su klientų aptarnavimu susijusiose situacijose.

2. Politikos tikslas – užtikrinti Įmonės darbuotojų kokybišką, vienodais principais grindžiamą klientų aptarnavimą gyvai, telefonu, elektroniniu paštu, kitomis telekomunikacijos priemonėmis ir darbuotojo vizito pas klientą metu, taip pat tobulinti klientų aptarnavimo veiklos sritis, skatinti, plėsti ir gerinti bendradarbiavimą tarp darbuotojų ir klientų.

3. Politika taikoma visiems Įmonės darbuotojams, tiesiogiai ar netiesiogiai aptarnaujantiems Įmonės klientus.

4. Politikoje naudojamos sąvokos:

4.1. **Klientas** – į Įmonę besikreipiantis fizinis asmuo arba juridinio asmens atstovas, kuriam Įmonės darbuotojas teikia paslaugą, jį konsultuoja, teikia informaciją, vyksta pas jį į būstą ar atlieka kitus teisės aktuose numatytus veiksmus;

4.2. **Klientus aptarnaujantys darbuotojai** – tiesiogiai (gyvai) arba netiesiogiai (telefonu, raštu, el. paštu, telefonu) su klientais bendraujantys Įmonės darbuotojai;

4.3. **Klientų aptarnavimo centras** – Vilniaus miesto savivaldybės administracijos klientų aptarnavimo zona (taip pat gali būti ir kiti aptarnavimo centrai), kurioje aptarnunami Įmonės klientai;

4.4. **Klientų aptarnavimas** – veikla, apimanti klientų aptarnavimą, jiems atvykus į klientų aptarnavimo centrą, vizito į jų būstą metu, aptarnavimą telefonu, raštu, elektroniniu paštu ar kitomis telekomunikacijos priemonėmis.

II. PAGRINDINIAI KLIENTŲ APTARNAVIMO PRINCIPAI

5. **Įstatymų laikymasis.** Visa veikla privalo atitikti ir būti grindžiama įstatymu ir kitais Įmonės veiklą reglamentuojančiais teisės aktais.

6. **Orientacija į klientą ir profesionalus elgesys.** Svarbus kiekvienas Įmonės klientas. Darbuotojai bendrauja profesionaliai, kuria bendradarbiavimo tarp Įmonės ir kliento kultūrą. Visais atvejais išlieka nešališki ir objektyvūs.

7. **Pagarba ir bendradarbiavimas.** Visi klientai nusipelno tokio pat pagarbaus ir mandagaus elgesio, darbuotojai turi siekti padėti kiekvienam, besikreipiančiam į Įmonę. Gerbiama kliento nuomonė, lygios teisės, todėl elgiamasi teisingai, etiškai ir skaidriai.

8. **Lygiateisiškumas.** Darbuotojai savo veikloje atsižvelgia į tai, kad įstatymui visi asmenys yra lygūs (nepaisant lyties, rasės, tautybės, kalbos ir kitų aplinkybių).

9. **Dėmesys kokybei.** Nuolat siekiama aukštos laiku pateikiamų rezultatų kokybės ir klientų pasitenkinimo, grįžtamojo ryšio.

10. **Įsipareigojimų vykdymas ir atsakomybė.** Darbuotojai atsako už savo priimtus sprendimus ir jų rezultatus bei sukeltus padarinius.

11. **Išsamumas ir informatyvumas.** Į klientų prašymus ir skundus atsakoma aiškiai ir

argumentuotai. Klientams teikiama tik maksimaliai tiksli, savalaikė ir aktuali informacija.

12. **Konfidencialumas.** Klientus identifikuojanti informacija, naudojama juos aptarnaujant, turi būti apsaugota ir teikiama tik teisės aktų nustatyta tvarka teisę asmens duomenis gauti turintiems asmenims.

13. **Tobulėjimas ir pažanga.** Įmonė savo veikloje siekia nuolat tobulinti Įmonės procesus ir procedūras, siekiant atitikti augančius klientų lūkesčius ir reikalavimus kokybei. Savo veikloje ieško naujų technologijų klientų aptarnavimo kokybei gerinti ir pasitenkinimui didinti. Įmonė atvira idėjoms ir naujovėms.

III. BENDRAVIMAS IR INFORMACIJOS TEIKIMAS

14. Aptarnaudami klientus, Įmonės darbuotojai:

14.1. siekia užtikrinti kokybišką klientų aptarnavimą, laikantis Politikos II skyriuje išvardintų principų bei Įmonės veiklos strategijoje numatytų kryptių ir siektinų tikslų.

14.2. gerbia kiekvieną klientą, bendrauja mandagiai, pagarbiai ir suprantamai pateikia tikslią ir aktualią informaciją. Informacija, teikiama raštu ar žodžiu, turi būti lengvai skaitoma ar suprantama skirtingoms visuomenės grupėms, atnaujinama laiku, profesionaliai ir tiksliai pateikiama klientui.

14.3. tausoja kliento laiką, todėl stengiasi rasti optimalų sprendimą per trumpiausią laiką;

14.4. Klientai aptarnaujami valstybine kalba. Tačiau Įmonė stengiasi užtikrinti ir aptarnavimą kitomis, klientų dažniausiai vartojamomis kalbomis. Jeigu asmuo kreipiasi ne valstybine kalba, o jį aptarnaujantis darbuotojas tokios kalbos nesupranta, ir dėl to asmens neįmanoma aptarnauti ne valstybine kalba, arba kai dėl sensorinio ar kalbos sutrikimo asmuo negali suprantamai reikšti minčių, jam kreipiantis į Įmonę turi dalyvauti asmuo, gebantis išversti prašymą į valstybinę kalbą (vertėjas) arba jo atstovas. Vertėją savo iniciatyva pasikviečia asmuo, kuris kreipiasi į Įmonę.

15. Svarbu tvarkinga klientų aptarnavimo vieta, kiekvieno darbuotojo tvarkinga išvaizda, manieros, bendravimo kalba bei žodynas tiek darbo vietoje, tiek klientų aptarnavimo aplinkoje.

16. Siekiant nešališkumo darbuotojas nusišalina nuo kliento prašymo nagrinėjimo arba yra nušalinamas tiesioginio vadovo sprendimu, jeigu atsiranda interesų konfliktas, kaip apibrėžta aktuoliuose teisės aktuose.

17. Darbuotojo atostogų, komandiruočių ir kitais nebuvimo darbe atvejais, klientų aptarnavimo tęstinumas, taip pat kaip ir aptarnavimo kokybė ar terminai privalo būti užtikrinami.

18. Užtikrinamas klientų konfidencialumas. Apsaugoma visa aptarnavimo metu naudojama informacija. Informacija apie Įmonėje vykdomą asmens duomenų tvarkymą pateikiama Įmonės internetiniame puslapyje.

IV. KLIENTŲ APTARNAVIMAS IR REPREZENTACIJA

19. Vilniaus miesto savivaldybės klientų aptarnavimo centre (ar kituose aptarnavimo centruose), darbuotojai klientus priima eilių valdymo sistemos sudaryta tvarka ar pagal išankstinę registraciją.

20. Klientų aptarnavimo patalpos, bet kuriuo metu turi būti parengtos tinkamam jų aptarnavimui.

21. Darbuotojas, suteikdamas paslaugas klientams, turintiems negalią, bendrauja pagarbiai, nedemonstruojant gailesčio ar užuojautos. Pasiteiraujama, ar reikalinga pagalba ir

kokio pobūdžio.

22. Darbuotojams, aptarnaujantiems klientus klientų aptarnavimo centre, yra taikomi didesni tvarkingos išvaizdos, aprangos standartai, kurie detalizuojami Klientų aptarnavimo taisyklėse.

23. Darbuotojai, aptarnaujantys klientus gyvai klientų aptarnavimo centre, vadovujasi šia Politika, šios Politikos priedu – Klientų aptarnavimo taisyklėmis bei Vilniaus miesto savivaldybės administracijos klientų aptarnavimo standartu.

V. PASLAUGŲ TEIKIMO TERMINAI

24. Įmonė stengiasi paslaugas klientams teikti per įmanomai trumpiausią terminą ir ne vėliau nei per prašymams ir skundams nagrinėti teisės aktuose nustatytus terminus.

25. Aptarnaujant klientus gyvai ar telefonu, į visus kliento klausimus atsakoma aptarnavimo (konsultacijos) metu, išskyrus sudėtingus klausimus, kuriems reikia išsamesnės informacijos, arba prašymo nagrinėjimas priskirtas tam tikrų skyrių kompetencijai ir dėl tokių prašymų turi būti priimami sprendimai, sudaromos komisijos, tikrinami dokumentai ir pan. Tokiu atveju klientas informuojamas, kada ir kokiu būdu jam bus pateiktas atsakymas.

26. Įmonė, siekdama didinti klientų informuotumą apie jų prašymų nagrinėjimo eigą, taip pat ir mažinti pakartotinių užklausų skaičių, sudaro sąlygas klientams matyti jų prašymo nagrinėjimo statusą bei jo pasikeitimą, diegdama naujus technologinius sprendimus.

27. Jeigu atsakymo (sprendimo) pateikimas klientui yra susijęs su komisijos sudarymu, posėdžio sušaukimu ar kitomis organizacinėmis priemonėmis, dėl kurių atsakymo pateikimas klientui gali užsitęsti ilgiau nei nustatyta per prašymams ir skundams nagrinėti teisės aktuose nustatyta terminą, darbuotojas privalo apie tai informuoti klientą raštu arba el. paštu, o esant techninėms galimybėms, ir SMS žinute, išsiųsdamas tarpinį atsakymą.

VI. KONFLIKTŲ VALDYMAS IR PAŽEIDIMAI

28. Tam, kad būtų išspręsta kliento pretenzija ar skundas ir nekiltų konfliktinė situacija, Įmonė stengiasi ugdyti darbuotojų konfliktų valdymo kompetencijas.

29. Kilus konfliktinei situacijai, darbuotojo užduotis – dėti visas pastangas suvaldyti konfliktinę situaciją ir bendradarbiauti su klientu, siekiant išsiaiškinti konflikto esmę.

30. Darbuotojas negali savo kalba ar elgesiu provokuoti konflikto. Aiškinantis vadovaujamas faktais ir sąlygomis.

31. Įmonės 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).

32. Jeigu kliento elgesys turi akivaizdžių nusižengimo, nusikaltimo, baudžiamojo arba administracinio teisės pažeidimo požymių (pvz., kyšininkavimas, prekyba poveikiu, sukčiavimas, pavojus žmonių sveikatai ir pan.), 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.

33. Klientų skundus darbuotojai nagrinėja vadovaudamiesi aktualiais teisės aktais:

33.1. Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymu;

33.2. Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimu Nr. 875 „Dėl prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“;

33.3. Kitais aktualiais teisės aktais.

VII. ĮVAIZDŽIO KŪRIMAS

34. Aukšta bendravimo kultūra, tvarkinga išvaizda, suprantamas ir profesionalus teikiamos informacijos turinys, taisyklinga kalba, aukšta paslaugų kokybė ir savalaikis jos suteikimas kuria teigiamą Įmonės įvaizdį, todėl kiekvienas Įmonės darbuotojas yra atsakingas už šio įvaizdžio kūrimą ir puoselėjimą.

35. Įmonei svarbus klientų grįžtamasis ryšys, todėl siekiant sužinoti, ar Įmonės klientai yra patenkinti teikiamomis paslaugomis, Įmonė periodiškai atlieka klientų pasitenkinimo tyrimus. Gauti tyrimų rezultatai analizuojami, prasčiau vertinamos Įmonės veiklos sritys – tobulinamos.

VIII. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

36. Aptarnaudami klientus ir bendraudami su jais, Įmonės darbuotojai vadovaujasi galiojančiais teisės aktų reikalavimais, šia Politika bei politiką detalizuojančiomis Klientų aptarnavimo taisyklėmis, o darbuotojai, aptarnaujantys klientus gyvai Vilniaus miesto savivaldybės klientų aptarnavimo centre, ir Vilniaus miesto savivaldybės klientų aptarnavimo standartu. Jei Politikos reikalavimai prieštarauja galiojančiuose teisės aktuose nustatytiems reikalavimams, galioja teisės aktuose nustatyti reikalavimai.

37. Visi esami ir naujai priimami Įmonės darbuotojai privalo susipažinti su šia Politika ir jos laikytis.

38. Politika tvirtinama, pildoma ir (ar) keičiama Įmonės direktoriaus įsakymu.

39. Politika skelbiama viešai Įmonės interneto svetainėje – www.vmb.lt.

40. Už Politikos įgyvendinimo kontrolę atsakingi visų Įmonės skyrių, kurių darbuotojai aptarnauja klientus, vadovai.

41. Įmonė 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, Įmonės asmens duomenų tvarkymo taisyklėmis.

42. Klientų aptarnavimo taisyklės yra Politikos neatskiriama dalis.

DETALŪS METADUOMENYS

Dokumento sudarytojas (-ai)	SĮ „Vilniaus miesto būstas“ 124568293, Naugarduko g. 98, Vilnius
Dokumento pavadinimas (antraštė)	ĮSAKYMAS DĖL SĮ „VILNIAUS MIESTO BŪSTAS“ KLIENTŲ APTARNAVIMO POLITIKOS PATVIRTINIMO
Dokumento registracijos data ir numeris	2023-01-17 Nr. 1.23-23/11
Dokumento gavimo data ir dokumento gavimo registracijos numeris	–
Dokumento specifikacijos identifikavimo žymuo	ADOC-V1.0
Parašo paskirtis	Pasirašymas
Parašą sukūrusio asmens vardas, pavardė ir pareigos	Rosita Žibelienė, Direktorė
Sertifikatas išduotas	ROSITA, ŽIBELIENĖ LT
Parašo sukūrimo data ir laikas	2023-01-17 07:53:14 (GMT+02:00)
Parašo formatas	XAdES-EPES
Laiko žymoje nurodytas laikas	–
Informacija apie sertifikavimo paslaugų teikėją	EID-SK 2016, AS Sertifitseerimiskeskus EE
Sertifikato galiojimo laikas	2020-04-27 13:59:20 – 2025-04-26 23:59:59
Informacija apie būdus, naudotus metaduomenų vientisumui užtikrinti	"Registravimas" paskirties metaduomenų vientisumas užtikrintas naudojant "RCSC IssuingCA, VI Registru centras - i.k. 124110246 LT" išduotą sertifikatą "Dokumentų valdymo sistema Avilys, Vilniaus miesto būstas, SĮ, į.k.124568293 L=Vilnius LT", sertifikatas galioja nuo 2022-05-26 08:52:36 iki 2025-05-25 08:52:36
Pagrindinio dokumento priedų skaičius	–
Pagrindinio dokumento priedamų dokumentų skaičius	–
Priedamo dokumento sudarytojas (-ai)	–
Priedamo dokumento pavadinimas (antraštė)	–
Priedamo dokumento registracijos data ir numeris	–
Programinės įrangos, kuria naudojantis sudarytas elektroninis dokumentas, pavadinimas	Dokumentų valdymo sistema Avilys, versija 3.5.34.1
Informacija apie elektroninio dokumento ir elektroninio (-ių) parašo (-ų) tikrinimą (tikrinimo data)	Metaduomuo „Priskirtos bylos (tomo) indeksas“ turi būti nurodytas Visi dokumente esantys elektroniniai parašai galioja (2023-01-17 09:33:00)
Paieškos nuoroda	–
Papildomi metaduomenys	Nuorašą suformavo 2023-01-17 09:33:00 Dokumentų valdymo sistema Avilys