

DOKUMENTO NAUDOJIMAS	Dokumentas turi būti skelbiamas Bendrovės internetinėje svetainėje	<input checked="" type="checkbox"/>
	Dokumentas skirtas vidiniam naudojimui	<input type="checkbox"/>
	Konfidencialu	<input type="checkbox"/>

PATVIRTINTA
 Akcinės bendrovės „Via Lietuva“
 Paslaugų ir kompetencijų grupės vadovo
 2024 m. [...] d. Nr. – [...]

VIENINGAS KLIENTŲ APTARNAVIMO STANDARTAS

Funkcija	Vieningas klientų aptarnavimo standartas reglamentuoja ir užtikrina akcinės bendrovės „Via Lietuva“ bendravimo su klientais taisyklės, kurios apima visus komunikacijos su klientais kanalus bei yra taikomas visiems bendrovės darbuotojams
Funkcijos šeimininkas	Klientų aptarnavimo skyriaus vadovas

1. PASKIRTIS IR TAIKYMO SRITIS

- 1.1. Akcinės bendrovės „Via Lietuva“ vieningas klientų aptarnavimo standartas (toliau – Standartas) reglamentuoja akcinei bendrovei „Via Lietuva“ (toliau - Bendrovė) rekomendacijas, kaip skirtinguose kanaluose turi būti aptarnaujami klientai, nustato klientų aptarnavimo gaires.
- 1.2. Standarte nustatyti principai ir reikalavimai taikomi visiems Bendrovės darbuotojams, turintiems tiesioginį arba netiesioginį kontaktą su klientu.
- 1.3. Standarto paskirtis - užtikrinant aukščiausius verslo etikos ir klientų aptarnavimo standartus, nustatyti vieningus klientų aptarnavimo principus, reglamentuojančius kontakto su klientu pradžią, bendravimą ir jo eigą, aptarnavimo ir paslaugų suteikimo procesus.
- 1.4. Standartu turi vadovautis visi Bendrovės darbuotojai, jei Standarte nenumatyta kitaip.

2. SAŲOKOS, SUTRUMPINIMAI IR APIBRĖŽIMAI

- 2.1. Standarte naudojamos sąvokos, sutrumpinimai:

Sąvoka, sutrumpinimas	Apibrėžimas
Bendrovė	Akcinė bendrovė „Via Lietuva“
DVS	Dokumentų valdymo sistema.
Klientas	Bendrovės klientas yra fizinis arba juridinis vienetas, kuris įsigyja arba naudoja Bendrovės teikiamomis paslaugomis. Šis terminas gali apimti įvairias organizacijas ar asmenis, kurie yra tiesiogiai ar netiesiogiai susiję su Bendrovės veikla arba jos paslaugų naudojimu.
Skyrius	Funkcinis arba organizacinis vienetas, esantis Bendrovėje. Skyrius yra atsakingas už tam tikrą veiklos sritį, specializuotą funkciją arba konkrečią užduotį.
Standartas	Vieningas klientų aptarnavimo standartas.
Žinių bazė	Žinių bazė yra struktūrizuota duomenų saugykla arba informacijos sistema, skirta saugoti, valdyti ir dalintis žiniomis, informacija, dokumentais ir patirtimi organizacijoje arba bendruomenėje. Žinių bazėje nėra kaupiami duomenys susiję su klientų arba kitais jautriais asmens duomenimis. Ši sistema yra naudojama kaip resursas darbuotojams ieškant informacijos, sprendžiant problemas, mokantis iš ankstesnių patirčių arba tiesiog dalijantis žiniomis tarp skirtingų skyrių ar grupių.
Vienas langelis	Aptarnavimo metodas, kai klientas kreipiasi tik į vieną, specializuotą Bendrovės aptarnavimo vietą arba aptarnavimo kanalą, kad gautų visas reikalingas paslaugas ar informaciją, o ne įvairius skirtingus skyrius ar kanalus. Šis principas padeda Bendrovei užtikrinti efektyvų klientų aptarnavimo procesą ir geras klientų aptarnavimo patirtis.
El. portalas	Klientu skirtas savitarnos portalas, per kurį galima pateikti užklausas dėl Bendrovės teikiamų paslaugų.

3. BENDROSIOS NUOSTATOS

- 3.1. Bendrovė siekia užtikrinti, kad visa veikla būtų vykdoma laikantis aukščiausių klientų aptarnavimo standartų.
- 3.2. Bendrovė siekia užtikrinti, kad visi klientai būtų aptarnaujami remiantis Bendrovės vertybėmis ir principais, kuriais grindžiama organizacinė kultūra, veikla bei priimami sprendimai.
- 3.3. Standartas apima skirtingus Bendrovės klientų aptarnavimo kanalus, specifiką bei atliepia Bendrovės strateginius tikslus padedant užtikrinti aukštą klientų pasitenkinimo rodiklį.
- 3.4. Bendrovėje reglamentuotos bei aiškiai apibrėžtos klientų aptarnavimo taisyklės padeda užtikrinti teigiamą Bendrovės reputaciją, augimą bei aukštus kokybės ir efektyvumo rodiklius.

4. BENDROVĖS VERTYBĖS

- 4.1. Klientas gali neatsiminti aptarnavimo detalių ar techninių smulkmenų, tačiau niekada nepamirš to jausmo, kaip bendrai jis jautėsi visos kliento kelionės metu. Šiltas bendravimas, maloni šypsena, empatija ir rūpestis yra svarbiausi klientų aptarnavimo aspektai, kurie geba padėti klientui suteikti pačias geriausias patirtis. Bendrovė savo veikloje bei klientų aptarnavime vadovaujasi šiomis vertybėmis:

- 4.1.1. atsakomybė;

- 4.1.2. orientacija į kokybę;
 - 4.1.3. orientacija į naujoves;
 - 4.1.4. komandiškumas.
- 4.2. Bendrovės vizija - būti teigiamų pokyčių Lietuvos keliuose varomoji jėga. Tapti patikimais partneriais kitiems kelių infrastruktūros vystytojams ir kartu kurti saugų, tvarų ir technologiškai pažangų šalies kelių tinklą.
- 4.3. Svarbu suprasti, kad kiekvienas darbuotojas reprezentuoja visą Bendrovę, todėl visi Bendrovės darbuotojai, turi užtikrinti vieningą ir kokybišką klientų aptarnavimą, kurio tikslas laimingas teikiamų paslaugų vartotojas ir aukštas Bendrovės reputacinis indeksas.
- 4.4. Siekiant užtikrinti kokybišką klientų aptarnavimo procesą, aukšta efektyvumą ir puikias klientų patirtis išskirtini šie kriterijai, kuriais vadovaujasi Bendrovė:
- 4.4.1 atsakomybė - atsakomybė už tai, kas daroma, ir gebėjimas prisiimti atsakomybę už klaidas yra esminė vertybė gerame klientų aptarnavime;
 - 4.4.2 profesionalumas - profesionalus elgesys ir greitas kliento užklauso išsprendimas klientams parodo aukštą žinių ir įgūdžių lygį bei padeda suteikti kokybišką aptarnavimą;
 - 4.4.3. pasitikėjimas - esminis veiksnys sėkminguose santykiuose su klientais. Suteikiant klientams patikimumą ir pasitikėjimą, jie jaučiasi saugūs ir patenkinti naudodamiesi Bendrovės paslaugomis.

5. BENDRAVIMO PRINCIPAI

Klientų aptarnavimo kanalai

- 5.1. Bendrovėje galima išskirti šiuos pagrindinius klientų aptarnavimo kanalus:
- 5.1.1. gyvas klientų aptarnavimas;
 - 5.1.2. aptarnavimas skambučiu;
 - 5.1.3. aptarnavimas elektroniniu paštu;
 - 5.1.4. aptarnavimas socialiniuose tinkluose;
 - 5.1.5. aptarnavimas el. paslaugų portale.
- 5.2. Klientų aptarnavimas yra vykdomas gyvai du kartus per mėnesį. Pagal kliento pageidavimą, konsultacijos su Bendrovės specialistais vyksta gyvai Bendrovės biure (Kauno g. 22, Vilnius) arba nuotoliu per *Teams* programą. Klientai konsultuojami kadastrinių matavimų, inžinerinių tinklų klojimo, nuovažų įsirengimo ir projektų, kurie įkelti į IS Infostatyba, sprendinių klausimais.
- 5.3. Klientams suteikiama galimybė iš anksto užsiregistruoti į susitikimą pasirinktu laiku, kuriuo turi atvykti arba prisijungti per *Teams* programą (registracija į konsultaciją vykdoma interneto svetainės Kontaktų skilties apačioje www.vialietuva.lt/kontaktai). Konsultacijos metu suteikiama galimybė gyvai pabendrauti su Bendrovės darbuotojais, kurie padeda atsakyti į visus rūpimus ir su aukščiau išvardintomis paslaugomis susijusius klientų klausimus.
- 5.4. Klientų kreipiniai skambučiu darbo dienomis yra priimami nuo 06:00 iki 20:00 valandos, savaitgaliais – nuo 07:00 iki 18:00 valandos suteikiant visą informaciją apie Bendrovės teikiamas paslaugas. Visais atvejais, kai klientui nepavyksta susisiekti su klientų aptarnavimo specialistu, skambutis yra užregistruojamas sistemoje ir per 30 minučių klientui yra perskambinama.
- 5.5. Klientai į Bendrovę gali kreiptis bendraisiais elektroniniais paštais. Gavus kliento užklausa, laiškas yra užregistruojamas per 1 (vieną) dieną ir priklausomai nuo klausimo pobūdžio yra atsakomas pagal Bendrovės vidaus teisės aktuose, kelių techniniame reglamente arba statybos techniniame reglamente nustatytus terminus.
- 5.6. Klientai į Bendrovę gali kreiptis per socialinius tinklus ir komunikuoti internetinės svetainės pokalbių lange.
- 5.7. Klientai į Bendrovę gali kreiptis per el. paslaugų portalą, kuriame gali pateikti prašymą gauti leidimą įsirengti nuovažą, gauti leidimą važiuoti valstybiniais keliais sunkiasvore ir/ ar didžiagabarite transporto priemone, gauti leidimą vykdyti darbus arba pateikti prašymą dėl gretutinių sklypų kadastrinių matavimų. Gavus kliento prašymą užklausa iš karto yra užregistruojama ir atsakoma pagal Bendrovės vidaus teisės aktuose ir kelių techniniame reglamente arba statybos techniniame reglamente nustatytus terminus.

Pagrindiniai bendravimo su klientais principai

- 5.8 Remiantis konfidencialumą reglamentuojančiais ir Bendrovėje patvirtintais dokumentais darbuotojas privalo užtikrinti, kad Bendrovės valdoma ar tvarkoma informacija susijusi su klientais ar kitais jautriais duomenimis, dėl kurios Bendrovė yra prisiėmusi konfidencialumo įsipareigojimus, kol nėra gautas kitos šalies sutikimas ir priimtas sprendimas tokią informaciją paviešinti arba atskleisti ją tretiesiems asmenims bus griežtai saugoma.
- 5.9 Darbuotojas dėmesingai bei dalykiškai bendrauja su klientais, yra pagarbus, mandagus, atidus ir stengiasi jiems padėti.
- 5.10 Darbuotojas pokalbio metu visą dėmesį skiria klientui (nebendrauja su kolegomis, neatsakinėja kitų skambučių bendraudamas su klientu).

- 5.11 Darbuotojas deda visas pastangas, kad išspręsti kliento kreipinį „vieno langelio principu“. Jei darbuotojas nėra kompetentingas spręsti klausimus, jis turi informuoti klientą apie tolesnę sprendimo eigą.
- 5.12 Darbuotojas aptarnauja visus klientus pagal Standartą netaikant išankstinių nuostatų ar kitų diskriminacijos požymių.

Bendrovės skirtingų klientų grupių aptarnavimas

- 5.13 Atsižvelgiant į Bendrovės teikiamų paslaugų spektrą yra išskiriamos skirtingos klientų grupės, kurios atliepiant klientų poreikius leidžia Bendrovei sukurti personalizuotą klientų aptarnavimo procesą atitinkantį specifinius klientų lūkesčius.
- 5.14 Bendrovėje yra išskiriami šie pagrindiniai klientų segmentai:
- 5.14.1 privačių klientų aptarnavimas;
 - 5.14.2 verslo klientų aptarnavimas;
 - 5.14.3 Suinteresuotų šalių aptarnavimas.
- 5.15 Privačių klientų aptarnavime yra išskiriami 3 pagrindiniai aspektai, kurie padeda sukurti teigiamas klientų aptarnavimo patirtis:
- 5.15.1 asmeninis aptarnavimas – individualus ir draugiškas aptarnavimas atliepiant klientų poreikius ir atsižvelgiant į asmeninius lūkesčius;
 - 5.15.2 greitas ir efektyvus aptarnavimas – darbuotojų kompetencijos užtikrinimas, kad visos klientų užklauskos būtų atsakytos pirmo kontakto metu;
 - 5.15.3 bendravimo kanalų įvairovė – suteikiama klientams galimybė Bendrovės klientų aptarnavimo specialistus pasiekti skirtingais klientų aptarnavimo kanalais (skambučiu, el. paštu bei kitais).
- 5.16 Verslo klientų aptarnavime yra išskiriami 3 pagrindiniai aspektai, kurie padeda sukurti teigiamas klientų aptarnavimo patirtis:
- 5.16.1 ilgalaikiai santykiai - verslo klientų aptarnavime siekiama ne tik vienkartinės transakcijos, bet ir ilgalaikių ir tvaraus verslo santykių su klientais, kurie gali būti naudingi abiem pusėms;
 - 5.16.2 pasitikėjimas – ilgalaikio ryšio su klientu sukūrimas ir bendradarbiavimas;
 - 5.16.3 individualizuotas aptarnavimas – verslo poreikių atliepiamas, padedantis surasti kompromisus tarp abiejų šalių.
- 5.17 Suinteresuotų šalių aptarnavime išskiriami pagrindiniai aspektai:
- 5.17.1 atsakomybė ir etika. Kurti atsakomybę ir etišku elgesiu grįstus santykius;
 - 5.17.2 pagarba. Vertinama suinteresuotųjų šalių nuomonių įvairovė ir atsakingai priimamas Bendrovei teikiamas grįžtamasis ryšys apie tobulintinus Bendrovės veiklos aspektus;
 - 5.17.3 skaidrumas ir sąžiningumas. Užtikrinti, kad visi procesai ir sprendimai būtų skaidrūs ir sąžiningi. Suinteresuotoms šalims komunikuoti tik tiksliai, aiškiai ir naudingą informaciją, nemanipuliuoti faktais;
 - 5.17.4 įsiklausymas ir girdėjimas. Atidžiai klausytis ir girdėti, ką komunikuoja suinteresuotos šalys, kokie yra jų lūkesčiai Bendrovės atžvilgiu. Tai skatina abipusiškai naudingą dialogą ir bendradarbiavimą;
 - 5.17.5 aktyvus dalyvavimas. Skatinti suinteresuotas šalis pro aktyviai įsitraukti į svarbius Bendrovės procesus, sprendimų paiešką, teikti siūlymus, dalyvaujant diskusijose, pateikti argumentus, vykdyti bendrus projektus ir pan.;
 - 5.17.6 bendradarbiavimas. Siekti konstruktyvaus bendradarbiavimo, gebėjimo dirbti drauge, ieškant abipusiškai priimtinių kompromisų, kurie prisidėtų prie ilgalaikių tvarių tikslų įgyvendinimo. Siekimas prasmingo ir įvairiapusiško suinteresuotųjų šalių įsitraukimo į Bendrovės veiklos tobulėjimo ir teigiamo poveikio, prie kurio Bendrovė gali prisidėti, kūrimo procesu;
 - 5.17.7 poreikių identifikavimas ir supratimas. Išsiaiškinti ir suprasti suinteresuotų šalių poreikius, lūkesčius ir prioritetus ir padėti juos atliepti;
 - 5.17.8 komunikacija. Užtikrinti nuolatinę, pastovią komunikaciją (ne tik tam tikromis progomis), nes reguliarus bendravimas leidžia efektyviau ir tiksliau suprasti, identifikuoti poreikius;
 - 5.17.9 tobulėjimas ir mokymasis. Siekti nuolat tobulėti ir mokytis iš savo ir kitų patirties, bendravimo su suinteresuotomis šalimis;
 - 5.17.10 grįžtamasis ryšys. Siekti grįžtamojo ryšio iš suinteresuotų šalių, nes gauta informacija padeda tobulinti Bendrovės veiklą;
 - 5.17.11 ilgalaikis požiūris. Suinteresuotųjų šalių valdymas ir bendravimas su jomis yra nuoseklus ir ilgalaikis procesas, laikomasi įsipareigojimų, duoto žodžio;
 - 5.17.12 profesionalumas. Puoselėdami ryšius su suinteresuotosiomis šalimis siekti abipusės vertės. Bendrovė jaučia atsakomybę už veiksmus ir atsakingai dalina įsipareigojimus partneriams.

Kliento kreipinio sprendimo eiga visuose Bendrovės kliento aptarnavimo kanaluose

- 5.18 Pokalbio su klientu pradžioje darbuotojas pasisveikina ir prisistato (nurodydamas savo vardą).
- 5.19 Darbuotojas identifikuoja klientą pagal Bendrovėje galiojančius vidaus teisės aktus. Pagal poreikį gali būti teiraujamas asmens tapatybę patvirtinančių duomenų (vardas, pavardė) arba kontaktinių duomenų (elektroninio pašto adresas, kontaktinis telefono numeris).
- 5.20 Darbuotojas, prieš pradėdamas kontaktą su klientu, užtikrina ir palaiko švarą ir tvarką darbo vietoje, dirba su techniškai tvarkingomis darbo priemonėmis, darbo metu išlaiko privalomą aprangos stilių (jei taip nustatyta), esant gyvo kontakto su klientu metu, matomoje vietoje nešioja darbo pažymėjimą.

- 5.21 Darbuotojas pokalbio metu turi identifikuoti kliento kreipinio priežastį užduodamas patikslinančius klausimus ir efektyviai išspręsti kliento klausimą.
- 5.22 Darbuotojas sprendžia kliento klausimą, dirba „vieno langelio“ principu ir nenukreipia kliento į kitą kanalą, jeigu pats gali išspręsti klausimą kontakto metu, tokiu būdu užtikrindamas efektyvų situacijos sprendimą bei geras kliento aptarnavimo patirtis.
- 5.23 Darbuotojas teikia tik teisingą informaciją, neklaidina kliento. Prieš atsakydamas klientui (jeigu nėra tikras), pasitiksina žinių bazėje ar teikia klientui optimaliausią sprendimą arba pasikonsultuoja su tiesioginiu vadovu.
- 5.24 Darbuotojas, pateikęs sprendimą klientui, įsitikina, ar klientas teisingai suprato informaciją ir įgyvendina susitarimus su klientu, jeigu tokie buvo aptarti.
- 5.25 Jeigu nėra galimybės pateikti klientui sprendimo iš karto, darbuotojas susitaria dėl pakartotinio nuotolinio kontakto arba susitikimo.
- 5.26 Darbuotojas pasidomi kliento patirtimi su Bendrove užduodamas klausimą: „Kaip bendrai vertinate Via Lietuva paslaugas?“ ar analogišką klausimą.
- 5.27 Darbuotojas atsisveikindamas su klientu padėkoja už pokalbį, pakviečia sugrįžti.

Bendravimo tonas

- 5.28 Darbuotojas prisitaiko prie kliento bendravimo tempo ir supratimo lygio.
- 5.29 Darbuotojas nevartoja vidinės Bendrovės terminologijos, necenzūrinės kalbos, mažybinių žodžių, nekelia balso tono, nesiginčia ir nenutraukia pokalbio su klientu (tiek gyvai, tiek telefonu).
- 5.30 Darbuotojas valdo tylos pauzes informuodamas klientą apie atliekamus veiksmus, informuodamas, jog reikės palaukti ir padėkodamas už laukimą.
- 5.31 Darbuotojas su klientu bendrauja pagarbiai, mandagiai ir paslaugiai parodant empatiją klientui ir susidariusiai situacijai.

6. BENDRAVIMO ELEKTRONINIAIS KANALAIS IR RAŠTU TAISYKLĖS

Bendravimo su klientais telefonu taisyklės

- 6.1. Pokalbio su klientu pradžioje darbuotojas pasisveikina ir prisistato (nurodydamas savo vardą bei padėkodamas už laukimą).
- 6.2. Išeinančio skambučio atveju, darbuotojas pasisveikina, prisistato, informuoja, kad pokalbis įrašomas.
- 6.3. Darbuotojas identifikuoja klientą pagal Bendrovėje galiojančius vidaus teisės aktus. (Jei klientas atsisako būti identifikuotas suteikiama bendrinė kliento konfidencialumo nepažeidžianti informacija). Jei kreipiasi kliento atstovas privalo būti pateikiamas įgaliojimą pavirtinantis dokumentas. Jei dokumentas nėra pateikiamas – klientui gali būti suteikiama bendrinė, kliento konfidencialumo nepažeidžianti informacija.)
- 6.4. Darbuotojas išgirsta kliento klausimą ir identifikuoja kliento poreikius. Jei reikia – užduoda tikslinamuosius klausimus.
- 6.5. Darbuotojas pro aktyviai kreipia, naviguoja klientus į el. paslaugų portalą bei padeda jiems pasiekti norimas paslaugas savitaroje.
- 6.6. Vadovaudamas Bendrovėje galiojančiais vidaus teisės aktais darbuotojas aptarnauja klientą suteikdamas teisingą ir išsamią informaciją bei pasirinkdamas teisingą sprendimo būdą.
- 6.7. Jeigu nėra galimybės pateikti klientui sprendimo iš karto ir darbuotojas susitaria dėl susitikimo ar pakartotinio skambučio – darbuotojas laikosi duoto pažado bei prisiima atsakomybę, kad situacija būtų išspręsta iki galo.
- 6.8. Jeigu pakartotinai bandant susisiekti su klientu, klientas neatsiliepia yra bandoma 3 kartus. Jei po trečio skambučio klientas neatsiliepia privalo būti išsiunčiamas šabloninis SMS pranešimas.
- 6.9. Bendrovėje klientai yra aptarnaujami „vieno langelio“ principu ir nėra nukreipiami į kitus Bendrovėje veikiančius klientų aptarnavimo kanalus.
- 6.10. Visi klientų kreipiniai yra aptarnaujami „vieno langelio“ principu ir kitų skyrių darbuotojams arba vadovams nėra nukreipiami. Jei klientas nesutinka su pateiktu sprendimu, darbuotojas registruoja skundą, kuris kliento pasirinkimu atsakomas raštu arba skambučiu per nustatytus galiojančius aptarnavimo terminus.
- 6.11. Atsisveikindamas su klientu darbuotojas įsitikina, kad klientui visa pateikta informacija yra aiški ir neliko neatsakytų papildomų klausimų.
- 6.12. Bendrovėje dirbančių darbuotojų kontaktinius duomenis atskleisti yra draudžiama nebent tai yra viešai skelbiama informacija.
- 6.13. Darbuotojui nesuvaldžius pokalbio ir kilus konfliktui, jei klientas bendrauja necenzūrine kalba, įžeidinėja arba kitaip išreiškia nepagarbą, darbuotojas 3 kartus informavęs klientą gali nutraukti pokalbį.

Bendravimo su klientais el. paštu taisyklės

- 6.14. Darbuotojas visus gautus ir siunčiamus el. laiškus privalo registruoti DVS sistemoje pagal Bendrovėje galiojančius vidaus teisės aktus.

- 6.15. Visi el. laiškai siunčiami Bendrovės vardu privalo atitikti raštvedybos taisykles, Bendrovės stiliaus gaires (išlaikyta struktūra, naudojamas šablonas, dizaino taisyklės ir gairės).
- 6.16. Visi el. laiškai siunčiami Bendrovės vardu privalo būti parašyti taisyklinga kalba.
- 6.17. Prieš suteikiant informaciją darbuotojas identifikuoja klientą pagal Bendrovėje galiojančius vidaus teisės aktus. (Jei klientas atsisako būti identifikuotas suteikiama bendrinė kliento konfidencialumo nepažeidžianti informacija. Jei kreipiasi kliento atstovas privalo būti pateikiamas įgaliojimą pavirtinantis dokumentas. Jei dokumentas nėra pateikiamas – klientui gali būti suteikiama bendrinė, kliento konfidencialumo nepažeidžianti informacija.)
- 6.18. Darbuotojas atsakydamas kliento užklausą turi pateikti teisingą, išsamią ir aiškią informaciją bei pasirinkti teisingą sprendimo būdą.
- 6.19. Darbuotojas teikdamas atsakymą klientui elektroniniu paštu turi pridėti informacinį pranešimą naviguojantį klientą į savitarnos portalą.
- 6.20. Klientų užklausos, kurios nereikalauja oficialaus raštiško atsakymo sprendžiamos susisiekus su klientu telefonu (klientas nurodo kontakcinį numerį laiške, skambinti bandoma 3 kartus, jei po trečio skambučio klientas neatsiliepia privalo būti išsiunčiamas šabloninis SMS pranešimas; (jei numerio nėra nurodyto, ieškome numerio sistemoje identifikavę klientą pagal laiške pateiktus duomenis el. pašta, vardą pavardę, adresą ir t.t.)), jei kontaktinis numeris nėra randamas klientui atsakoma laišku.

Bendravimo su klientais el. portale taisyklės

- 6.21. Prieš suteikiant informaciją darbuotojas identifikuoja klientą pagal Bendrovėje galiojančius vidaus teisės aktus. (Jei klientas atsisako būti identifikuotas suteikiama bendrinė kliento konfidencialumo nepažeidžianti informacija. Jei kreipiasi kliento atstovas privalo būti pateikiamas įgaliojimą pavirtinantis dokumentas. Jei dokumentas nėra pateikiamas – klientui gali būti suteikiama bendrinė, kliento konfidencialumo nepažeidžianti informacija.)
- 6.22. Visi atsakymai pateikti per el. paslaugų portalą Bendrovės vardu privalo būti parašyti taisyklinga kalba.
- 6.23. Visi atsakymai siunčiami Bendrovės vardu privalo atitikti raštvedybos taisykles, Bendrovės stiliaus gaires (išlaikyta struktūra, naudojamas šablonas, dizaino taisyklės ir gairės).

Bendravimo per trečiųjų šalių komunikacines platformas (socialines medijas) ir nuotolinio pokalbio programose taisyklės

- 6.24. Visi atsakymai siunčiami Bendrovės vardu privalo atitikti Bendrovės stiliaus gaires (išlaikyta struktūra, naudojamas šablonas, dizaino taisyklės ir gairės).
- 6.25. Darbuotojas su klientu bendrauja pozityviai, mandagiai parodant supratingumą ir empatiją.
- 6.26. Darbuotojas bendraudamas su klientu nuotolinėmis skambučių programomis turi naudoti kameros funkciją, užtikrinti ir palaikyti švarą ir tvarką darbo vietoje, naudoti neutralią fono užsklandą arba Bendrovės sukurtą logotipą.
- 6.27. Visose socialinėse medijose atsakymus į klientų užklausas, reakcijas į komentarus pateikia tik už šią funkciją atsakingas bendrovės Komunikacijos skyriaus darbuotojas, išskyrus atvejus, kai atsakymas ir jo pateikimas yra suderinamas su Bendrovės paminėtu Bendrovės skyriumi.
- 6.28. Visi Bendrovės darbuotojai yra tiesiogiai atsakingi už socialinėse medijose kuriamą Bendrovės įvaizdį ir visa komunikacija viešojoje erdvėje, kuri bet koku būdu atspindi Bendrovės veiklą, konfidencialią informaciją, Bendrovėje vykstančius vidinius procesus yra leidžiama publikuoti tik suderinus su Komunikacijos skyriumi.
- 6.29. Bendrovės darbuotojai dalindamiesi darbine informacija su šeima arba draugais turi užtikrinti, kad suteikiama informacija nepažeidžia Bendrovės interesų ar konfidencialumo.

Bendravimo su žiniasklaidos atstovais taisyklės

- 6.30. Bendrovės darbuotojai, kurie nėra tiesiogiai atsakingi už bendravimą su žiniasklaida gavę klausimus ar pastabas iš žiniasklaidos atstovų arba žurnalistų turi nedelsdami pranešti apie tai Komunikacijos skyriui ir savo tiesioginiam vadovui.
- 6.31. Visos užklausos susijusios su žiniasklaidos konsultavimu, oficialių atsakymų teikimu turi būti suderintos su Komunikacijos skyriumi.
- 6.32. Visi Bendrovės darbuotojai turi laikytis Komunikacijos skyriaus priimtų vidaus teisės aktus bei teikti komunikaciją atsižvelgiant į Bendrovėje galiojančius konfidencialumo susitarimus bei Bendrovės vidaus teisės aktus.

Bendravimo su klientais gyvai taisyklės

- 6.33. Laukimo erdvė turi būti tvarkinga ir patogi klientui, įskaitant sėdimas vietas laukimo zonoje.
- 6.34. Darbuotojas, prieš pradėdamas kontaktą su klientu, užtikrina ir palaiko švarą ir tvarką darbo vietoje, dirba su techniškai tvarkingomis darbo priemonėmis, darbo metu išlaiko dalykišką aprangos stilių, matomoje vietoje nešioja darbo pažymėjimą.
- 6.35. Darbuotojas aptarnaudamas klientą negali kramtyti gumos ar užkandžiau.

- 6.36. Darbo vietoje negali būti pašalinių daiktų, dokumentų, kurie nėra tiesiogiai susiję su darbu arba su aptarnaujamo kliento klausimu.
- 6.37. Darbo vieta turi būti patraukli ir maloni klientams, atliepiančią apšvietimą, patogius komfortiškus ir klientų aptarnavimui pritaikytus interjero sprendimus.
- 6.38. Informacija susijusi su teikiamomis paslaugomis turi būti pateikta aiškiai atliepiančią darbo valandas, kainas ir kitą naudingą informaciją klientams.
- 6.39. Bendrovės darbuotojas turi pasitikti klientą laukiamajame, mandagiai pasisveikinant ir palydinti klientą prie savo darbo vietos, tokiu elgesiu išreiškiant dėmesingumą ir šiltą priėmimą. Jei klientas atvyko į suplanuotą susitikimą su kitais Bendrovės darbuotojais, tai tokiu atveju klientų aptarnavimo specialistas informuoja susitikimo organizatorių ir palydi klientą į numatytą vietą.
- 6.40. Bendrovės darbuotojai turi pirmieji inicijuoti kontaktą su klientu. Jei prie darbuotojo darbo vietos prieina klientas, kol darbuotojas kalba telefonu, darbuotojas su juo pasisveikina galvos linktelėjimu arba užmezgant akių kontaktą, bei tokiu būdu įsitikinant, kad klientas suprato jog yra pastebėtas.
- 6.41. Gyvo kontakto su klientu metu darbuotojai negali bendrauti telefonu, išskyrus tuos atvejus, kai tai yra privaloma siekiant išspręsti kliento klausimą.
- 6.42. Gyvo kontakto su klientu metu darbiname kompiuteryje negali būti jokių pašalinių programų, langų ar asmens duomenų, kurie nėra tiesiogiai susiję su kliento situacija.
- 6.43. Bendrovės darbuotojai turi užtikrinti, kad klientas jaustųsi patogiai bei būtų užtikrintas kliento privatumas, suteikiant patogią ir konfidencialią erdvę asmeninėms konsultacijoms ir aptarnavimui.
- 6.44. Bendrovės darbuotojas aptarnaudamas klientą turi elgtis dėmesingai ir pagarbiai, išreiškiant supratingumą kliento situacijai.
- 6.45. Bendraudamas su klientu Bendrovės darbuotojas turi kalbėti aiškiai ir suprantamai, išvengiant sudėtingų techninių terminų ar kalbos barjerų.
- 6.46. Darbuotojas identifikuoja klientą pagal Bendrovės galiojančius vidaus teisės aktus. (Jei klientas atsisako būti identifikuotas suteikiama bendrinė kliento konfidencialumo nepažeidžianti informacija. Jei kreipiasi kliento atstovas privalo būti pateikiamas įgaliojimą pavirtinantis dokumentas. Jei dokumentas nėra pateikiamas – klientui gali būti suteikiama bendrinė, kliento konfidencialumo nepažeidžianti informacija.)
- 6.47. Darbuotojas išgirdęs kliento klausimą, identifikuoja kliento poreikius. Jei reikia – užduoda tikslinamuosius klausimus.
- 6.48. Vadovaudamas Bendrovėje galiojančiais vidaus teisės aktais darbuotojas aptarnauja klientą suteikdamas teisingą ir išsamią informaciją bei pasirinkdamas teisingą sprendimo būdą.
- 6.49. Atsisveikindamas su klientu darbuotojas įsitikina, kad klientui visa pateikta informacija yra aiški ir neliko neatsakytų papildomų klausimų.

7. STANDARTO KOKYBINĖS DALIES ĮGYVENDINIMAS IR MATAVIMAS

- 7.1. Klientų aptarnavimo kokybė yra vertinama pagal Bendrovės darbuotojų elgesio atitikimą Standarte aprašytoms normoms.
- 7.2. Už klientų aptarnavimo kokybės kontrolę, vertinimą bei koordinavimą yra atsakingas Paslaugų ir kompetencijų grupės Klientų aptarnavimo skyrius.
- 7.3. Vieningo klientų aptarnavimo koordinavimas ir priežiūra vykdoma pagal šiuos kriterijus:
- 7.3.1. skambučių kokybės matavimas pagal Bendrovėje patvirtintą skambučių kokybės kortelę;
 - 7.3.2. el. laiškų kokybės matavimas pagal Bendrovėje patvirtintą el. laiškų kokybės kortelę;
 - 7.3.3. klientų užklausų atsakymo efektyvumo matavimas pagal Bendrovės vidinėse tvarkose, kelių techniniame reglamente arba statybos techniniame reglamente nustatytus terminus;
 - 7.3.4. nustatytų efektyvumo ir kokybės tikslų nuolatinis stebėjimas;
 - 7.3.5. matuojant ketvirtinį klientų pasitenkinimą remiantis CSAT (angl. customer satisfaction score) kokybės matavimo metodika;
 - 7.3.6. matuojant klientų pasitenkinimą remiantis GCSI (angl. global customer satisfaction index) kokybės matavimo metodika.
- 7.4. Klientų aptarnavimo kokybės individualūs vertinimų rezultatai su Bendrovės darbuotojais yra aptariami ne rečiau nei vieną kartą per mėnesį vykstančių kompetencijos kėlimo ir kokybės aptarimo susitikimų metu.
- 7.5. GCSI metodikos vertinimo rezultatai atliekami ir aptariami ne rečiau nei 1 (vieną) kartą per metus vykstančių visos Bendrovės susitikimų metu.
- 7.6. Siektinas susitikimų rezultatas:
- 7.6.1. identifiikuoti tobulintinas klientų kelionės ir vidinių procesų dalis;
 - 7.6.2. aptarti sprendimus ir veiksmus, susijusius su klientų aptarnavimo standarto gerinimu, kokybinės dalies tobulinimu ir procesų efektyvinimu;
 - 7.6.3. pateikti pasiūlymus teikiamų paslaugų tobulinimui;
 - 7.6.4. išgryninti klientų lūkesčius, kurie gali būti svarbūs Bendrovės reputaciniam įvaizdžiui.

8. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

- 8.1. Visi Bendrovės darbuotojai privalo laikytis teisės aktuose nustatytų ir Standarte numatytų nuostatų.
- 8.2. Visi Bendrovės vadovai privalo užtikrinti, kad darbuotojai vadovautųsi Standarto nuostatomis.
- 8.3. Bet kuris Bendrovės darbuotojas, įtaręs, kad buvo pažeistas Standartas, privalo apie pažeidimą pranešti savo vadovui, Organizacijos vystymo skyriaus atstovui, Veiklos atsparumo ir rizikų valdymo skyriaus atstovui arba Klientų aptarnavimo centro atstovui.
- 8.4. Bendrovė asmens duomenis tvarko vadovaujantis Europos parlamento ir Tarybos reglamentu (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, Bendrovės Privatumo politika - [PL-PLP5-08-Privatumo-politika.pdf \(vialietuva.lt\)](#).
- 8.5. Informacija apie tvarkomus asmens duomenis yra pateikta Tvarkomų asmens duomenų sąrašė - [Tvarkomu-asmens-duomenu-saragas.pdf \(vialietuva.lt\)](#).