



**LIETUVOS STATISTIKOS DEPARTAMENTO
GENERALINIS DIREKTORIUS**

**ĮSAKYMAS
DĖL LIETUVOS STATISTIKOS DEPARTAMENTO ASMENŲ APTARNAVIMO
STANDARTO PATVIRTINIMO**

2021 m. gegužės 6 d. Nr. DĮ-132
Vilnius

Siekdama padėti Lietuvos statistikos departamento valstybės tarnautojams ir darbuotojams, dirbantiems pagal darbo sutartis, kokybiškai aptarnauti asmenis ir formuoti pozityvų įstaigos įvaizdį, t v i r t i n u Lietuvos statistikos departamento asmenų aptarnavimo standartą (pridedama).

Generalinė direktorė

Jūratė Petrauskienė

Parengė

Eglė Vankevičė

2021-05-04

Tema	Potemė	Skyrius (-iai)	Pirminis	Pakeitimai	Neteko galios
SD	-	Statistikos sklaidos ir komunikacijos, Žmogiškųjų išteklių ir dokumentų valdymo, Apklausų organizavimo, Teisės	-	-	-

LIETUVOS STATISTIKOS DEPARTAMENTO ASMENŲ APTARNAVIMO STANDARTAS

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Lietuvos statistikos departamento (toliau – departamentas) asmenų aptarnavimo standartas (toliau – Standartas) nustato fizinių ir juridinių asmenų (toliau – asmenų) aptarnavimo raštu, elektroninio ryšio priemonėmis ir jiems atvykus į departamentą reikalavimus ir procedūras, taip pat bendravimo su respondentais principus.

2. Standartu siekiama padėti departamento valstybės tarnautojams ir darbuotojams, dirbantiems pagal darbo sutartis (toliau – darbuotojai), kokybiškai aptarnauti asmenis ir formuoti pozityvų įstaigos įvaizdį. Standarte pateikiami darbuotojų elgesio principai, normos ir praktika bendraujant su asmenimis bei atitinkami aptarnavimo sąlygų reikalavimai, kurių privalo laikytis kiekvienas asmenis aptarnaujantis darbuotojas. Netiesiogiai asmenis aptarnaujantys darbuotojai pasirūpina, kad būtų vykdomi asmeniui duoti pažadai, – užtikrina tiesiogiai asmenis aptarnaujančių darbuotojų veiklą, teikdami būtiną informaciją, priemones ir veikiančias informacines sistemas.

3. Standartas grindžiamas pagarbiu departamento požiūriu į besikreipiančius asmenis, užtikrina malonų, kokybišką aptarnavimą ir sukuria bendradarbiauti skatinančią darbo aplinką. Standartas tarnauja tiek asmenims, besikreipiantiems į departamentą, tiek darbuotojams:

3.1. asmenims padeda žinoti, kad jie gauna į juos orientuotas, profesionalias paslaugas; darbuotojai brangina jų laiką; darbuotojais galima pasitikėti sprendžiant aktualius klausimus;

3.2. darbuotojams padeda aiškiai suprasti, ko tikisi besikreipiantys asmenys ir ko reikalauja darbdavys; žinoti, kokios nuostatos ir veiksmai padeda asmeniui ir departamentui pasiekti geriausių rezultatų, žinoti, kaip elgtis įvairiomis aplinkybėmis, sumažinti galimą įtampą bei išvengti klaidų.

4. Standarto įgyvendinimą organizuoja ir kontroliuoja pagal kompetenciją departamento Žmogiškųjų išteklių ir dokumentų valdymo (toliau – ŽIDV) skyriaus vedėjas, Apklausų organizavimo skyriaus vedėjas, Statistikos sklaidos ir komunikacijos (toliau – SSK) skyriaus vedėjas.

5. Asmenų aptarnavimas departamente vykdomas vadovaujantis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymu, Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymu, Lietuvos Respublikos dokumentų ir archyvų įstatymu, 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“, Lietuvos statistikos departamento statistikos sklaidos ir komunikacijos taisyklėmis, patvirtintomis 2020 m. spalio 20 d. įsakymu Nr. DĮ-263 „Dėl Lietuvos statistikos departamento statistikos sklaidos ir komunikacijos taisyklių patvirtinimo“ (toliau – Sklaidos taisyklės), Oficialiosios statistikos sklaidos politikos gairėmis, Europos statistikos praktikos kodeksu ir kitais asmenų aptarnavimą reglamentuojančiais teisės aktais bei šiuo Standartu.

6. Asmenys aptarnaujami departamento darbo laiku, kuris skelbiamas internetinėje departamento svetainėje www.stat.gov.lt.

7. Standartas ir kita su asmenų aptarnavimu susijusi informacija skelbiama departamento interneto svetainėje www.stat.gov.lt.

8. Standartas taikomas įprastomis departamento veiklos sąlygomis. Esant nepaprastosios situacijos sąlygoms, kai būtina užtikrinti departamento veiklos tęstinumą, šis Standartas taikomas tik tiek, kiek neprieštarauja departamento veiklos tęstinumą reglamentuojantiems dokumentams.

9. Standarte vartojamos pagrindinės sąvokos:

9.1. **Asmenų aptarnavimas (priėmimas)** – darbuotojo veiksmai, apimantys bendravimą su į departamentą besikreipiančiais asmenimis, bendravimą su respondentais, statistinės informacijos teikimą vartotojams ir konsultacijų teikimo procedūras.

9.2. **Asmenų aptarnavimo padaliniai (padaliniai)** – departamento SSK ir ŽIDV skyriai, Apklausų organizavimo skyrius.

9.3. **Konfidenciali informacija** – tai informacija, susijusi su asmens duomenimis ir kurios platinimas reglamentuojamas teisės aktais ir (ar) departamento vidaus taisyklėmis, kurios atskleidimas gali pakenkti departamento ar kitų asmenų interesams. Konfidenciali informacija taip pat apima valstybės paslaptį sudarančią informaciją.

10. Kitos šiame Standarte neapibrėžtos sąvokos suprantamos taip, kaip jos yra apibrėžtos Lietuvos Respublikos oficialiosios statistikos įstatyme ir kituose teisės aktuose.

II SKYRIUS PAGRINDINIAI ASMENŲ APTARNAVIMO PRINCIPAI

11. Aptarnaudami asmenis, departamento darbuotojai privalo vadovautis pagrindiniais aptarnavimo principais:

11.1. **Orientacija į asmenį ir profesionalus elgesys.** Svarbus kiekvienas asmuo, kuris kreipiasi į departamentą, – dėl jų dirbame. Aptarnaudami visą dėmesį skiriame asmeniui, esame atidūs jo poreikiams. Profesionalumą darbuotojai demonstruoja kompetentingai atlikdami užduotis ir pozityviai žvelgdami į iškylančius iššūkius bei problemas. Ypač vertinamas asmens grįžtamasis ryšys, nes jis suteikia galimybę tobulėti.

11.2. **Pagarba ir bendradarbiavimas.** Visi asmenys ir bendradarbiai nusipelno tokio pat pagarbaus ir mandagaus elgesio. Siekdami kokybiškai aptarnauti asmenis, kolegos turi veikti išvien, o bendradarbiaujant su besikreipiančiais asmenimis ir su kolegomis galima pasiekti rezultatą, tenkinantį abi puses.

11.3. **Reprezentatyvi išvaizda ir elgesys.** Darbuotojas savo išvaizda ir elgesiu reprezentuoja departamentą ir kuria jo įvaizdį.

11.4. **Įsipareigojimų vykdymas ir atsakomybė.** Pelnyti asmenų pasitikėjimą galime tik priimdami atsakomybę už savo įsipareigojimus ir atsakingai juos vykdydami.

11.5. **Objektyvumas ir nešališkumas.** Aptarnaudami asmenis, pateikdami statistinę informaciją darbuotojai turi laikytis objektyvumo ir nešališkumo principų.

11.6. **Lygiateisiškumas.** Sudarytos sąlygos visiems gauti tą pačią informaciją vienu metu, išskyrus išimtis, numatytas Sklaidos taisyklėse.

11.7. **Iniciatyvumas ir noras padėti.** Siekdami padėti aptarnaujantiems asmenims, rodydami iniciatyvą spręsti problemas, rūpindamiesi departamento įvaizdžiu sukursime instituciją, kurią visuomenė vertina pozityviai, o darbuotojams joje gera dirbti.

11.8. **Aptarnavimo efektyvumas.** Besikreipiančiam asmeniui darbuotojai stengiasi padėti. Asmuo gali nežinoti, kur jam kreiptis reikiamu klausimu. Asmenys aptarnaujami „vieno langelio“ principu.

III SKYRIUS APLINKA IR SĄLYGOS KOKYBIŠKAM APTARNAVIMUI

12. **Aptarnavimo aplinka ir darbo vieta:**

12.1. Į departamentą atvykę asmenys tiesiogiai aptarnaujami departamento SSK skyriuje, pirmame aukšte esančioje lankytojų priėmimo vietoje.

12.2. Darbuotojai rūpinasi departamento aplinka ir jaučiasi už ją atsakingi (stebi ir, jei reikia, imasi priemonių), nežiūrint to, kad šias pareigas vykdo paskirtieji, dažnai su aptarnavimu ir jo kokybe nesusiję asmenys.

12.3. Darbuotojas pasirūpina, jog iškabos, kita informacija asmenų aptarnavimo vietoje būtų aktuali, tvarkinga, atnaujinta (jeigu reikia).

12.4. Darbuotojas stengiasi, kad būtų palaikoma bendrųjų patalpų, jo kabineto, vietos, aptarnavimui skirtų vietų švara ir tvarka, o pamatęs netvarką ar sugadintą inventorių, apie tai informuoja atsakingus asmenis.

12.5. Ant darbo stalo neturi būti jokių pašalinių, su darbu nesusijusių priemonių (pavyzdžiui: maisto produktų, gėrimų, pirkinių krepšių ar kitų asmeninių daiktų, išskyrus vandenį, puodelį ir (arba) stiklinę vandeniui, vandens buteliuką, darbuotojo kompiuterio darbalaukis turi būti neutralus, be deklaruojamų idėjų, judėjimų simbolikos ir pan.

12.6. Patalpoje, kurioje aptarnaujami asmenys, neturėtų būti klausomasi muzikos, radijo.

12.7. Asmenų aptarnavimo vietoje turi būti vieta prisėsti asmenims, išlaikytas atstumas nuo kitų lankytojų ir darbuotojų.

12.8. Asmenims, atėjusiems su vaikais pasiūloma naudotis šalia esančiu vaikų kambariu.

13. **Aptarnaujančių darbuotojų išvaizda ir apranga:**

13.1. Darbuotojai turi dėvėti dalykinę aprangą ir atrodyti tvarkingai.

13.2. Rekomenduojama klasikinis kostiumas (švarkas ir kelnės ar švarkas ir sijonas) arba dalykinio stiliaus suknelė.

13.3. Aptarnaujant asmenis tiesiogiai, darbo vietoje nerekomenduojama vilkėti sportinės, poilsiui skirtos aprangos bei avėti sportinių ar įspiriamų batų.

13.4. Netoleruoti prakaito, intensyvūs kvapai, tabako ir panašūs kvapai.

13.5. Asmenis aptarnaujančiam darbuotojui rekomenduojama būti pasikabinus, prisisėgus arba ant darbo stalo pasistačius identifikavimo kortelę, atitinkančią departamento reikalavimus.

14. **Racionaliai naudojamas laikas:**

14.1. Darbuotojas darbo vietoje privalo būti pasirengęs priimti asmenis tiksliai nustatytu darbo pradžios laiku.

14.2. Pietų pertraukos metu darbuotojas darbo vietą palieka ir į ją grįžti turi nustatytu laiku.

14.3. Asmeniui atėjus prieš pat pietų pertrauką ar darbo dienos pabaigą, darbuotojas privalo išsiaiškinti asmens kreipimosi tikslą, kiek jis skubus ir aktualus, ir, įvertinus šias aplinkybes, nuspręsti aptarnauti asmenį arba paprašyti jo kreiptis atitinkamai po pietų pertraukos arba kitą darbo dieną jam patogiu departamento darbo metu.

15. **Įstaigos interneto svetainė:**

Įstaigos interneto svetainės ir Oficialiosios statistikos portalas, departamento interneto pasvėtinių, oficialių departamento socialinių tinklų paskyrų priežiūrą vykdo departamento SSK skyrius, tačiau kiekvienas darbuotojas papildomai rūpinasi departamento įvaizdžiu internete ir jaučiasi už jį atsakingas. Pastebėjus netikslumų, klaidų ar neatnaujintą informaciją arba turint pasiūlymų, kaip pagerinti informacijos pateikimą internete, darbuotojas praneša apie tai departamento SSK skyriui info@stat.gov.lt el. paštu.

IV SKYRIUS

ELGESYS TIESIOGIAI APTARNAUJANT ASMENIS

16. Aptarnavimo prioritetai, eilių valdymas:

16.1. Visi darbuotojai aptarnaujami eilės tvarka.

16.2. Pirmumas suteikiamas besilaukiančioms moterims ir su vaikais atėjusiems tėvams.

16.3. Kai asmenys aptarnaujami keliais kanalais, prioritetas yra tiesioginis aptarnavimas. Jei suskamba telefonas ar kita elektroninių ryšių priemonė, ateina žinutė ar laiškas, darbuotojas nepertraukia tiesioginio aptarnavimo. Jei suskambėjus telefonui (ar kitai elektroninių ryšių priemonei) niekas kitas atsiliepti negali ir nėra įdiegtos automatinio atsakiklio programėlės, tuomet darbuotojas tiesioginio aptarnavimo metu, atsiprašęs asmens, atsiliepia telefonu (ar kita elektroninių ryšių priemone), susitaria dėl pokalbio perkėlimo, paaiškines, kad šiuo metu yra užimtas, ir grįžta prie tiesioginio aptarnavimo.

16.4. Atėjus asmeniui darbuotojas iš karto nutraukia tiesioginius ir kitus pokalbius su kolegomis, vadovais, kitais asmenimis.

16.5. Darbuotojas, būdamas asmenų aptarnavimo patalpoje, nekalba telefonu (ar kita elektroninių ryšių priemone) asmeniniais reikalais.

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

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

17.2. asmens poreikių išsiaiškinimas;

17.3. informacijos teikimas, konsultavimas, problemos sprendimas;

17.4. papildomos aktualios informacijos pateikimas (tuo metu aktualios informacijos perteikimas, papildomų paslaugų siūlymas pagal asmens poreikį);

17.5. pokalbio pabaiga, atsisveikinimas.

18. **Pokalbio pradžia, pasisveikinimas:**

Darbuotojas turi vienodai pagarbiai pasitikti visus į departamentą užėjusius asmenis – pasitikti žvilgsniu, pirmas (savo iniciatyva) pasisveikinti. Jei pirmas pasisveikina asmuo, darbuotojas turi mandagiai atsakyti į pasisveikinimą ir, esant būtinybei, paskatinti asmenį kalbėti.

19. **Asmens poreikių išsiaiškinimas:**

19.1. Darbuotojas turi ne tik išgirsti asmens kreipimosi tikslus, bet ir išsiaiškinti ne visuomet aiškiai išsakomas kreipimosi priežastis, kurias žinant būtų galima geriau nustatyti, kokia informacija ar paslauga asmeniui reikalinga, ir kokybiškai ją suteikti.

19.2. Darbuotojas į asmenį turi kreiptis pagarbiai, vartoti teigiamus žodžius, išlaikyti pozityvų ir neutralų bendravimo toną. Nevartoti aptarnaujamą asmenį galimai žeminančių ar kaltinančių teiginių, pastebėjimų ar komentarų tautiniais, rasiniais, etniniais, amžiaus, lyties klausimais.

19.3. Darbuotojas, siekdamas išsiaiškinti asmens poreikius, turi atidžiai išklaudyti asmenį, parodyti dėmesį veido išraiška ir kūno kalba (pavyzdžiui, linktelėti); prireikus paprašyti patikslinti kreipimosi esmę; papildomus, patikslinančius klausimus darbuotojas turi užduoti nepertraukdamas asmens.

19.4. Jei asmuo pateikė daug įvairios informacijos, neaiškiai suformulavo klausimą ar problemą, darbuotojas turi pasitikrinti, ar gerai jį suprato, – apibendrinti išgirstą informaciją ir gauti pritarimą, kad asmenį suprato teisingai.

19.5. Jeigu darbuotojas nustato, kad departamentas negali suteikti prašomos informacijos ar paslaugos, negali išspręsti asmens klausimo, jis turi nurodyti institucijos, į kurią asmuo turėtų kreiptis, duomenis (pagal situaciją reiktų nurodyti šiuos kontaktinius duomenis: įstaigos pavadinimą, adresą, bendrą telefono numerį, el. pašta), tačiau asmeniui pageidaujant, darbuotojas privalo prašymą (skundą) priimti.

20. **Informacijos teikimas, konsultavimas:**

20.1. Darbuotojas informaciją teikia ar konsultuoja tik gerai išsiaiškinęs asmens poreikius.

20.2. Darbuotojas, komunikuoja aiškiai, konkrečiai, tiksliai perteikia reikalo esmę.

20.3. Informacija teikiama dalimis, išskiriami svarbiausi dalykai. Darbuotojas nuolat stebi, ar asmuo supranta jam teikiamą informaciją, informacijos teikimo būdas gali būti keičiamas atsižvelgiant į asmens poreikius.

20.4. Informacija asmeniui turi būti pateikiama taip, kad jos nebūtų galima interpretuoti dviprasmiškai.

20.5. Konsultuodamas asmenį, darbuotojas turi:

20.5.1. 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 departamentas negali gauti;

20.5.2. konsultuoti asmenį departamento veiklos klausimais;

20.5.3. atsakyti į asmens klausimus;

20.5.4. asmeniui išsakyti abejones ar klaidingą nuomonę apie departamento teikiamas paslaugas, vykdomas procedūras, turi suteikti teisingą informaciją, paneigiančią asmens abejones.

20.6. Darbuotojas turi pasitikslinti, ar asmuo gavo atsakymus į savo klausimus ir ar pateiktą informaciją suprato.

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

20.8. Aptarnaudamas asmenis, darbuotojas turi vadovautis „vieno langelio“ principu. Jei darbuotojas neturi kompetencijos ar įgaliojimų išspręsti asmens klausimo iškart, esant galimybei, iškviečiamas reikiamą kompetenciją ar įgaliojimus turintis darbuotojas arba sudaroma galimybė išdėstyti reikalo esmę raštu.

20.9. Būtina užtikrinti, kad asmuo gautų reikiamą informaciją, todėl, esant būtinybei, jis gali būti aptarnautas dalyvaujant vertėjui. Tokiu atveju besikreipiantis asmuo turi pasirūpinti, kad dalyvautų vertėjas (nebent specialistas supranta ir gali aptarnauti asmens pasirinkta kalba), o susitikimo laikas gali būti suderinamas iš anksto.

21. Papildomos aktualios informacijos pateikimas:

21.1. Aptarnavęs asmenį, darbuotojas turi informuoti apie aktualias departamento teikiamas paslaugas, kitus būdus gauti asmeninę informaciją ir (arba) pasiūlyti informacinę medžiagą (lankstinukas, skrajutė, informacija elektroniniu būdu ar kt.). SSK skyrius nustato prioritetus, kokią aktualią informaciją darbuotojai turi pateikti asmenims.

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

22. Jei asmuo padėkoja darbuotojui už paslaugą, į padėką reikia atsakyti taip pat padėka, pozityviu pastebėjimu ar palinkėjimu, pvz.: „Ačiū, kad kreipėtės į mūsų įstaigą. Džiaugiamės, galėdami Jums padėti.“ Netinkamas elgesys – nevertotinas atsakymas į padėką: „prašau“ arba „prašom“, ypač rodant viršenybę.

23. **Pokalbio pabaiga:**

Atsisveikindamas su asmeniu, darbuotojas turi:

23.1. pasiteirauti, ar asmuo turi papildomų klausimų;

23.2. padėkoti (jei tinka pagal situaciją);

23.3. mandagiai atsisveikinti;

23.4. neskubinti asmens – leisti jam ramiai susidėti daiktus, dokumentus.

24. **Asmenų su negalia aptarnavimas:**

24.1. Darbuotojas, suteikdamas paslaugas asmenims, turintiems negalią, bendrauja su jais taip pat, kaip su visais asmenimis – pagarbiai, nedemonstruodamas išskirtinio gailėsčio ar užuojautos.

24.2. Darbuotojas suteikdamas paslaugą, kreipiasi ir kalba tiesiogiai ir su neįgalioju, ir su jį lydinčiais asmenimis.

24.3. Darbuotojas pokalbio pradžioje (pasisveikinęs) trumpai ir aiškiai pasiteirauja, ar asmeniui reikalinga pagalba ir, jei asmuo jos paprašo, paklausia, kaip ji turėtų būti suteikta. Jei asmuo pagalbos atsisako, darbuotojas nesiuo pagalbos pakartotinai.

24.4. Darbuotojas, aptarnaudamas asmenį, judantį neįgaliojo vežimėliu:

24.4.1. jei žino, kad bendravimas užtruks ilgiau nei keletą minučių, atsisėda ant kėdės, kad galėtų būti viename akių lygyje su asmeniu; nesant tokios galimybės – atsistoja atokiau, kad asmeniui nereikėtų laikyti pakeltos galvos;

24.4.2. nestumia, neliečia, nesiremia ant vežimėlio neatsiklauses asmens;

24.4.3. norėdamas pasisveikinti su kitu asmeniu, nesilenkia, netiesia rankos per asmenį, sėdintį vežimėlyje;

24.4.4. jeigu asmeniui reikalinga pagalba, darbuotojas paklausia, kaip ją suteikti (pavyzdžiui: už kurios vežimėlio dalies galima paimti, kaip kilsteltis).

24.5. Darbuotojas, aptarnaudamas asmenį, besinaudojantį ramentais ar kitomis pagalbinėmis judėjimo priemonėmis:

24.5.1. neima asmens už rankų (jų reikia pusiausvyrai išlaikyti);

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

24.6. Darbuotojas, aptarnaudamas asmenį, turintį klausos sutrikimą:

24.6.1. išsiaiškina, kaip asmeniui būtų patogiu bendrauti (gestų kalba, užrašant ar kalbant);

24.6.2. nenaudoja gestų kalbos, jei jos gerai nemoka;

24.6.3. aiškiai artikuliuoja žodžius, neužsidengia veido ir burnos (turintieji klausos negalią 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 pradėdamas kalbėti nauja tema, išlaiko pakankamą pauzę, kuri padeda asmeniui susiorientuoti; perdėtai negestikuliuoja;

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

24.6.5. pokalbyje dalyvaujant keliems asmenims, kalba kitiems baigus kalbėti;

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

24.6.7. asmeniui atvykus su vertėju, kalba ir kreipiasi į klausos negalią turintį asmenį, pasiteirauja asmens, kur jis pageidauja, kad sėdėtų vertėjas.

24.7. Darbuotojas, suteikdamas paslaugą asmeniui, turinčiam regos negalią (aklumas arba stiprūs regos sutrikimai):

24.7.1. pirmas prisistato asmeniui;

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

24.7.3. apibūdina pokalbio erdvę (pavyzdžiui, „priešais Jus yra kėdė, o stalas – iš dešinės“);

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

24.7.5. palydėdamas trumpai apibūdina supančią erdvę (pavyzdžiui, „priėjome prie laiptų, dešinėje yra porankis“);

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

25. **Bendravimas su respondentais tiesiogiai juos apklausiant gyventojų namuose:**

25.1. Su respondentais bendraujama pagarbiai ir dalykiškai.

25.2. Darbuotojas (klausėjas) turi atrodyti dalykiškai ir kelti respondentams pasitikėjimą.

25.3. Pasibeldus ar paskambinus į namus ir gyventojui atidarius duris, darbuotojas (klausėjas) turi:

25.3.1. pasisveikinti;

25.3.2. prisistatyti: pasakyti savo vardą ir pavardę, pareigas bei departamento pavadinimą;

25.3.3. parodyti savo darbo pažymėjimą;

25.3.4. pasitikslinti, ar kalba su atrinktu gyventoju;

25.3.5. informuoti, kad gyventojas (namų ūkis) yra atrinktas dalyvauti statistinio tyrimo apklausoje;

25.3.6. informuoti apie statistinio tyrimo tikslą, kur bus naudojami gauti statistiniai duomenys, akcentuoti respondento atsakymų svarbą ir gautų statistinių duomenų konfidencialumą;

25.3.7. informuoti, kiek apytiksliai truks apklausa;

25.3.8. pasitikslinti, ar gyventojas gali skirti laiko apklausai. Jei gyventojas negali skirti laiko apklausai, pasiteirauti, kada darbuotojas (klausėjas) galėtų apklausti gyventoją;

25.3.9. užėiti į namus darbuotojas (klausėjas) gali tik gyventojui pakvietus;

25.3.10. atlikdamas apklausą, negali primesti savo nuomonės, komentuoti respondento atsakymų, klausti pašalinių klausimų, vartoti jaustukų;

25.3.11. po pokalbio turi padėkoti už dalyvavimą apklausoje ir skirtą laiką, palinkėti geros dienos.

V SKYRIUS

ASMENŲ APTARNAVIMO TELEFONU REIKALAVIMAI

26. Asmenų aptarnavimą telefonu bendraisiais departamento telefono ryšio numeriais teikia SSK skyrius, ŽIDV skyriaus darbuotojas (referentas (-ė)). Konsultacijas ir trumpą Oficialiosios statistikos portale paskelbtą statistinę informaciją vartotojams telefonu teikia SSK skyrius, statistikos skyriai pagal kompetenciją.

27. Asmenys konsultuojami statistinės informacijos rengimo metodu, metainformacijos, kokybės ir kitais su statistine informacija susijusiais klausimais.

28. Į telefono skambutį departamento darbuotojas turi stengtis atsiliepti iki trečio signalo.

29. Bendraudamas su asmeniu telefonu, darbuotojas neturi dirbti kompiuteriu, išskyrus atvejus, kai tai būtina aptarnaujant asmenį.

30. Teikdamas informaciją žodžiu, darbuotojas turi kalbėti taisyklinga valstybine kalba. Tais atvejais, kai asmuo nesupranta valstybinės kalbos, darbuotojas informaciją gali teikti ir kita, ne valstybine kalba, jei tokia kalba jis gali bendrauti.

31. Atsiliepdamas į telefono skambutį, darbuotojas turi:

31.1. pasakyti savo įstaigos ir skyriaus pavadinimą, vardą ir pavardę, pasisveikinti;

31.2. atidžiai išklausti skambinantįjį, kalbėti mandagiai, ramiai, pozityviai, glaustai, atsakinėti į klausimus trumpai ir aiškiai;

31.3. kvalifikuotai suteikti asmeniui reikalingą informaciją, susijusią su jam rūpimu klausimu;

31.4. pasiteirauti, ar atsakė į klausimą. Jei darbuotojas negali iš karto atsakyti į klausimą ar išspręsti asmens problemos, pasiteirauja, ar gali perskambinti asmeniui ir atsakyti į jo klausimą vėliau, suderina skambučio laiką.

31.5. Tais atvejais, kai darbuotojas nėra kompetentingas atsakyti į klausimus, jis turi pateikti asmeniui trumpą informaciją apie kompetentingą spręsti tokius klausimus departamento darbuotoją ir pateikti jo telefono numerį ar el. pašto adresą arba sujungti su juo. Prieš sujungiant su kitu darbuotoju, pirmiausia reikia gauti skambinančiojo sutikimą. Gavus sutikimą informuojama, su kuo asmuo bus sujungtas: pasakomas darbuotojo skyrius, esant galimybei įvardijamas ir darbuotojas, su kuriuo bus sujungta. Darbuotojui, su kuriuo bus sujungtas asmuo, esant techninėms galimybėms, perduodama, kokių klausimu kreipiamasi, pradėto pokalbio esmė, skambinančiojo vardas, pavardė, jei reikia, kiti reikalingi duomenys. Jei darbuotojo, su kuriuo mėginama sujungti asmenį, tuo metu nėra, turi būti užrašomas skambinusio asmens vardas, pavardė, kontaktinis numeris, skambučio laikas, klausimo esmė ir pažadama asmeniui, jog kitas darbuotojas jam paskambins. Grįžus darbuotojui, su kuriuo buvo bandoma sujungti asmenį, ši informacija perduodama .

32. Atsisveikindamas darbuotojas turi išlaikyti pozityvią balso intonaciją.

33. Pokalbį telefonu pirmasis turi pabaigti tas, kuris skambino. Darbuotojas neturi rodyti nekantrumo, jei asmuo nori gauti išsamesnės informacijos.

34. Darbuotojas gali nutraukti pokalbį telefonu, jei asmuo kalba nesuprantamai, nerišliai, yra galimai apsvaigęs, jei užgaulioja darbuotoją, žemina jo garbę ir orumą, vartoja necenzūrinius žodžius, siekia sumenkinti departamento vardą. Tokiu atveju prieš nutraukdamas pokalbį darbuotojas turi perspėti asmenį ir paaiškinti, dėl kokių priežasčių pokalbis bus nutraukiamas.

35. Dėl ryšio sutrikimų netikėtai nutrūkus pokalbiui, darbuotojas turėtų palaukti, kol asmuo paskambins iš naujo ar, esant galimybei, perskambinti asmeniui, jei telefono aparate skambinusiojo asmens telefono numeris yra matomas.

36. Tais atvejais, kai asmuo skambina norėdamas pasiskųsti ar pareikšti pastabą, darbuotojas turi padėkoti asmeniui už pareikštą pastabą, papildomai informuoti asmenį, kad jis gali parašyti tokio pobūdžio informacinį raštą ir pateikti jį departamentui (atsiųsti paštu arba elektroninėmis priemonėmis).

37. Asmeninio darbuotojo telefono numerio be jo paties sutikimo asmenims teikti negalima.

38. Dirbdamas nuotoliniu būdu, darbuotojas turi peradresuoti savo darbinį telefoną į mobilųjį ir užtikrinti, kad darbo metu jam būtų galima prisiskambinti.

39. Jei darbuotojas išeina atostogų, jo nėra darbo vietoje, skyriaus vedėjas turi pasirūpinti, kad kitas darbuotojas perimtų nesančiam darbuotojui skirtus skambučius.

40. Darbuotojų (taip pat ir klausėjų) skambučiai respondentams ir kitiems asmenims:

40.1. Skambinama departamento darbo metu.

40.2. Darbuotojas, skambindamas asmeniui ar respondentui, turi:

40.2.1. stengtis, kad skambučio garso signalas skambėtų ne per trumpai, bet ir ne per ilgai, – jei asmuo neatsiliepia po 5 laukimo signalų, skambutis nutraukiamas;

40.2.2. asmeniui ar respondentui atsiliėpus, mandagiai pasisveikinti ir prisistatyti: aiškiai išstarti savo užimamas pareigas, vardą, pavardę ir departamento pavadinimą;

40.2.3. įsitikinti, kad kalbama su asmeniu, kuriam skambinama (jei pašnekovas neprisistato, įvardijamas jo vardas). Jeigu paskambinta klaidingam adresatui, būtina mandagiai atsiprašyti;

40.2.4. jei skambinama respondentui, informuoti, kad gyventojas (namų ūkis) yra atrinktas dalyvauti statistinio tyrimo apklausoje;

40.2.5. pasiteirauti, ar asmuo gali skirti laiko pokalbiui. Jei asmuo užsiėmęs, paklausti, kada galima paskambinti;

40.2.6. trumpai ir tiksliai pasakyti, koku tikslu skambinama. Jei atliekamas statistinis tyrimas, darbuotojas turi informuoti apie tyrimo tikslą, kur bus naudojami gauti duomenys, akcentuoti respondento atsakymų svarbą ir gautų duomenų konfidencialumą;

40.2.7. informuoti, kiek apytiksliai truks apklausa;

40.2.8. atlikdamas apklausą, negali primesti savo nuomonės, komentuoti respondento atsakymų, klausiti pašalinių klausimų, vartoti jaustukų;

40.2.9. po pokalbio padėkoti už skirtą laiką ir palinkėti geros dienos.

VI SKYRIUS

ASMENŲ APTARNAVIMO EL. PAŠTU REIKALAVIMAI

41. Rašydami laiškus el. paštu darbuotojai turi:

41.1. trumpai nurodyti laiško temą el. laiško eilutėje „Tema“;

41.2. pasisveikinti, naudoti pagarbias frazes;

41.3. mandagiai ir sklandžiai išdėstyti, dėl ko kreipiamasi, rašyti dalykine, gramatiškai taisyklinga kalba, trumpais sakiniais; išlaikyti oficialų stilių, vengti nereikalingų sakinių, specifinių terminų, dalykinio žargono, familiarumo (šypsenėlių, mažiųjų žodelių ir pan.);

41.4. pasiūlyti vėl kreiptis, jei kiltų klausimų;

41.5. parašius laišką ir (arba) atsakymą, perskaityti, įsitikinti, kad laiškas ir (arba) atsakymas parašytas tinkamai, nėra likę ankstesnių susirašinėjimų, kurie nėra skirti el. laiško adresatui;

41.6. atsisveikinti, nurodyti savo vardą, pavardę, pareigas ir kontaktinius duomenis, naudoti tuo metu aktualų parašą (bendraujant anglų kalba – anglišką parašą).

42. Kai darbuotojas atostogauja ar dėl kitų priežasčių jo nėra darbe, el. pašto sistemoje jis turi nustatyti automatinį atsakymą, kad jo nėra darbe, kada bus ir į ką kreiptis skubiais klausimais. Pageidautina, kad toks atsakymas būtų ir anglų kalba.

43. Asmens el. pašto adresą perduoti kitiems galima tik asmeniui sutikus. Jei laiško gavėjas pagal kompetenciją yra kita įstaiga, laiškas persiunčiamas tai įstaigai, kartu informuojamas ir laiško siuntėjas. El. pašto adresu kreipiamasi, jeigu el. pašto adresas gautas tiesiai iš adresato, yra viešai skelbiamas ar gyventojas (namų ūkis) atrinktas dalyvauti statistinio tyrimo apklausoje.

44. Darbuotojas, el. paštu gavęs kitam departamentui skirtą paklausimą, turi jį persiųsti el. pašto adresu info@stat.gov.lt arba, jeigu jis tiksliai žino kam paklausimas skirtas, – tiesiogiai adresatui.

45. Kai asmuo į departamentą kreipiasi el. paštu, darbuotojas tokiu pačiu būdu informuoja, kad laiškas yra gautas ir kada bus parengtas atsakymas.

46. Visos el. paštu gautos užklauskos tvarkomos taip, kaip numatyta Sklaidos taisyklėse.

VII SKYRIUS

ASMENŲ APTARNAVIMAS INTERNETU IR SOCIALINIUIOSE TINKLUOSE

47. Darbuotojas, bendraudamas ir konsultuodamas asmenis internetu, turi:

47.1. pasisveikinti;

47.2. rašyti taisyklinga lietuvių kalba, įtikinamai, vartoti mandagius kreipinius. Darbuotojas turi būti mandagus, net ir tuo atveju, kai juntamas asmens nepasitenkinimas, turi leisti asmeniui pasisakyti. Darbuotojas, aptarnaudamas asmenį internetu, turi įsigilinti į jo paklausimą, prireikus paprašyti patikslinti klausimą;

47.3. rašyti dalykine kalba, išlaikyti oficialų stilių, vengti nereikalingų sakinių, specifinių terminų, dalykinio žargono, familiarumo (šypsėlių, mažiųjų žodelių ir pan.);

47.4. rašydamas naudoti didžiąsias ir mažąsias raides;

47.5. aiškiai ir tiksliai atsakyti į asmens klausimus;

47.6. baigdamas pokalbį, padėkoti asmeniui už bendravimą ir mandagiai atsisveikinti.

48. Kai asmuo rašo norėdamas pasiskųsti ar pareikšti pretenzijas, darbuotojas padėkoja asmeniui už pareikštą pastabą, pretenziją ir informuoja, kad į jo pastabą bus atsižvelgta.

49. Kai departamento socialinio tinklo paskyroje gaunama neigiamų replikų, komentarų, darbuotojas apie tai turėtų perspėti SSK skyrių ir prisidėti ginant departamento poziciją ir formuojant teigiamą departamento įvaizdį.

VIII SKYRIUS

ASMENŲ PRIĖMIMO PAS DEPARTAMENTO GENERALINĮ DIREKTORIŲ REIKALAVIMAI

50. Departamento generalinis direktorius asmenis priima iš anksto suderintu laiku. Tokius asmenis registruoja ir priėmimo laiką paskiria ŽIDV skyriaus darbuotojas (toliau – referentas (-ė)), suderinęs priėmimą su departamento generaliniu direktoriumi.

51. Asmuo, pageidaujantis atvykti pas departamento generalinį direktorių, turi nurodyti atvykimo tikslą, t. y. nurodyti, kokių klausimų ketina kreiptis į departamento generalinį direktorių, kad iš anksto būtų parengta reikiama medžiaga ar informacija.

52. Asmuo, pageidaujantis atvykti pas departamento generalinį direktorių, privalo prisistatyti, nurodyti savo kontaktinį telefono ryšio numerį ir (ar) el. pašto adresą, kad būtų galima su juo susisiekti, jei, atsiradus nenumatytoms aplinkybėms, departamento generalinis direktorius negalėtų asmens priimti. Jei pasikeitė priėmimo diena, laikas, vieta ar kitos sąlygos, referentas (-ė) telefonu arba el. paštu, asmeniui pageidaujant, susitaria dėl kito susitikimo laiko.

53. Nustatyta tvarka į priėmimą neužsirašę asmenys gali būti priimami atskiru departamento generalinio direktoriaus sprendimu.

54. Departamento generalinio direktoriaus komandiruotės, atostogų, ligos atveju į priėmimą registruotus asmenis priima departamento generalinį direktorių pavaduojantis asmuo.

IX SKYRIUS

KONFLIKTINIŲ IR SUDĖTINGŲ APTARNAVIMO SITUACIJŲ VALDYMAS

55. Susidarius sudėtingai situacijai, darbuotojui keliami uždavimai – išspręsti situaciją taip, kad būtų ne tik išsaugotas, bet ir sustiprintas bendradarbiavimas su asmeniu.

56. **Elgesys esant techniniams gedimams:**

56.1. 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 turi imtis priemonių sklandžiam darbui užtikrinti.

56.2. Darbuotojas turi atsiprašyti asmens už techninius nesklandumus, trumpai apibūdinti susidariusią situaciją, nurodyti tolesnę aptarnavimo eigą arba pasiūlyti susisiekti kitu jam patogiu metu. Jei asmeniui reikėjo palaukti, pašalinus techninius gedimus, tęsdamas aptarnavimą, darbuotojas turi padėkoti už laukimą.

57. **Elgesys kilus konfliktui:**

57.1. Asmenis aptarnaujantys darbuotojai turi elgtis objektyviai ir nešališkai, išklausti argumentus ir ieškoti objektyviausio sprendimo, bet kartu gebėti teisingai ir taktiškai atmesti neteisėtus asmens prašymus.

57.2. Bendraudamas su konfliktuojančiu, pretenzijas išsakančiu asmeniu, darbuotojas turi:

57.2.1. išlaikyti savitvardą ir emocinę pusiausvyrą (elgtis ramiai, išlaikyti ramią veido išraišką);

57.2.2. jei nepasitenkinimo priežastis neaiški, pateikti patikslinančių klausimų;

57.2.3. nenuvertinti, neignoruoti asmens prašymo ir problemų;

57.2.4. padėkoti asmeniui už išsakytą pastabą, pretenziją;

57.2.5. informuoti asmenį, kad jo problema bus sprendžiama ir jis bus informuotas apie priimtą sprendimą;

57.2.6. kai asmens nepasitenkinimas, pretenzijos yra nepagrįstos, pateikti pagrįstų argumentų ir nurodyti priežastis, dėl kurių į asmens pretenzijas negali būti atsižvelgta;

57.2.7. jeigu asmuo užgaulioja jį aptarnaujantį darbuotoją, žemina jo garbę ir orumą, vartoja necenzūrinius žodžius, siekia sumenkinti departamento vardą, paprašyti nutraukti tokį elgesį;

57.2.8. jeigu asmuo elgiasi agresyviai, perspėti dėl elgesio, kuris neleistinas, įspėti laikytis tvarkos ir spręsti problemą priimtinais būdais;

57.2.9. jeigu asmuo akivaizdžiai apsvaigęs nuo alkoholio, narkotinių ar kitokių medžiagų, elgiasi neadekvačiai, paprašyti jo išeiti iš aptarnavimo vietos, apie tai informuoti tiesioginį vadovą ar jį pavaduojantį darbuotoją, esant būtinybei, iškviesti teisėsaugos pareigūnus;

57.2.10. asmeniui nereaguojant į įspėjimą, apie tai informuoti tiesioginį vadovą ar jį pavaduojantį darbuotoją, o esant neišvengiamai būtinybei, iškviesti teisėsaugos pareigūnus.

58. Susidarius **rizikingai situacijai** (kai kyla pavojus darbuotojo ar aptarnaujamo asmens sveikatai, saugumui ar gyvybei), asmenis aptarnaujantis darbuotojas turi:

58.1. nedelsdamas skambinti skubiosios pagalbos tarnybų telefono numeriu 112 arba kreiptis į teisėsaugos pareigūnus;

58.2. apie rizikingą situaciją skubiai informuoti savo skyriaus vedėją ar kitą vadovaujantį asmenį;

58.3. nepalikti asmens vieno aptarnavimo vietoje, išskyrus atvejus, jei pačiam asmenis aptarnaujančiam darbuotojui kyla pavojus sveikatai ir (ar) gyvybei;

58.4. skyriaus vedėjas arba kitas vadovaujantis asmuo apie situaciją turi informuoti departamento darbuotojus, aptarnaujamus asmenis, departamento generalinį direktorių.

58.5. Susidarius rizikingai situacijai, aptarnaujami asmenys departamento patalpas turi palikti pirmi. Darbuotojai turi įsitikinti, kad darbo vietos saugios ir asmenys iš patalpų išėjo, tada patalpas palikti patys.

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

X SKYRIUS

DEPARTAMENTO ĮVAIZDŽIO KŪRIMAS IR BENDRAVIMAS SU ŽINIASKLAIDA

60. Darbuotojas, bendraudamas su kitais asmenimis, departamentą visuomet pristato pozityviai, akcentuoja teigiamus aspektus, pagarbiai atsiliepia apie kolegas.

61. Pastebėjęs kolegos klaidą, atsiprašo aptarnaujamo asmens ir apie klaidą praneša kolegai, to negirdint pašaliniais asmenimis.

62. Darbuotojas departamentą apibūdina kaip patikimą įstaigą, kuri tinkamai vykdo įstatymus bei užtikrina kokybišką bei profesionalų asmenų aptarnavimą.

63. Darbuotojas nereiškia asmeninės nuomonės apie bet kokią valstybės institucijų ar departamento vykdomą politiką, nekritikuoja jų veiklos, girdint pašaliniais asmenimis.

64. Jei asmuo nepagarbiai kalba apie departamentą ir, aiškinantis jo negatyvios nuomonės priežastis, toliau išsako neigiamo turinio informaciją ir pateikia kaltinimus, darbuotojas išklauso, gilinasi, rodo tikrą dėmesį, padėkoja už nuomonę. Tais atvejais, kai asmens paklausus apie nepasitenkinimą sukėlusias priežastis, asmuo pereina prie konkrečios situacijos, darbuotojas remiasi rekomendacijomis, pateiktomis šio Standarto skyriuje „Konfliktinių ir sudėtingų situacijų valdymas“.

65. Jei privatūs asmenys ima įrašinėti garsą ir (arba) vaizdą aptarnavimo metu, darbuotojai, puoselėdami departamentą įvaizdį, mandagiai ir ramiai aptarnauja toliau (laikomasi požiūrio „mes neturime ko slėpti“) (jei tai nesusiję su konfidencialia informacija). Jeigu tokiais aplinkybėmis, lankytojas bando provokuoti konfliktą, „demaskuoti“, viešai „pričiuopti“, apkaltinti, darbuotojo siekis – išlikti ramiam ir inicijuoti taikų dalykišką pokalbį, spręsti lankytojo klausimą ar nukreipti jį kitur. Nepriimtini veiksmai šioje situacijoje: „bėgti“ nuo situacijos, teisintis ir gintis, kaltinti kitus, gėdinti, bartis, reikalauti nutraukti garso ar vaizdo įrašo darymą ir pan.

66. Jei privatus asmuo įstaigoje ima įrašinėti garsą ir (arba) vaizdą patalpose, kur yra kitų asmenų, darbuotojas ramiai ir mandagiai jį išpėja, kad kiti asmenys nėra davę sutikimo būti filmuojami arba įrašomi ir dėl to asmuo turėtų nustoti tai daryti, atsižvelgdamas į jų teises.

67. Apie įvykius, susijusius su informaciją fiksuojančiais asmenimis, darbuotojas informuoja savo tiesioginį vadovą, kuris toliau informuoja departamentą vadovą (jam nesant – jį pavaduojantį asmenį) ir SSK skyrių.

68. Bendravimą su žiniasklaida koordinuoja SSK skyrius.

69. Jeigu darbuotojai pastebi žiniasklaidos atstovus filmuojant, jie, pirmiausia puoselėdami departamentą įvaizdį, mandagiai, ramiai, pozityviai ir pagarbiai bendrauja su šiais svečiais, pasiūlo palydėti ir (arba) nukreipia į SSK skyrių. Nepriimtini veiksmai tokioje situacijoje: konfliktuoti, griežtai drausti filmuoti, gąsdinti.

70. Jei žiniasklaidos atstovai ar privatūs asmenys, filmuojantys reportažus, užduoda įvairių su tiesioginėmis darbuotojo pareigomis nesusijusių klausimų, darbuotojas elgiasi ramiai ir maloniai, tačiau neatsakinėja į juos, apgailestaudamas ir kantriai komentuodamas savo įgaliojimų ribas: „Apgailestauju, nesu įgaliotas atsakyti į šiuos klausimus“, „Apgailestauju, nesu įgaliotas komentuoti šio turinio“. Darbuotojas ramiai ir maloniai nukreipia lankytojus į SSK skyrių.

XI SKYRIUS

ASMENŲ APTARNAVIMO KOKYBĖS VERTINIMAS

70. Departamentas atlieka asmenų aptarnavimo kokybės vertinimą pagal anoniminių asmenų apklausų rezultatus arba pasirinktus objektyvaus pobūdžio kriterijus.

71. Apklausos, asmenų aptarnavimo kokybei įvertinti, atliekamos netvarkant asmens duomenų (pvz., departamente ar renginiuose, kuriuose dalyvauja departamentą darbuotojai, užpildžius anketą, departamentą svetainėje pateikiant atsakymus apklausų skiltyje).

72. Anoniminių apklausų metu prašoma asmenų pareikšti nuomonę dėl departamentui aktualių asmenų aptarnavimo kokybės aspektų.

73. Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo kokybės vertinimo rezultatai bei padarytos išvados naudojami asmenų aptarnavimui departamente gerinti.
