

## VDI KONSULTUOJANČIO ASMENS PAGEIDAUJAMO ELGESIO STANDARTAS

Eil. Nr.	Kriterijai	Pageidaujamas elgesys
<b>1. Žinios</b>		
1.1	Klausimo esmės išsiaiškinimas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- išsiaiškinama klausimo esmė, užduodami tikslinantys klausimai;</li> <li>- klausama aiškiai ir paprastai;</li> <li>- užduodami klausimai yra tikslingi;</li> <li>- neklausama ne dėl intereso klausimo dalyko;</li> <li>- neatsakoma, neišsiaiškinus klausimo esmės.</li> </ul>
1.2	Naudojamasis duomenų bazėmis	<ul style="list-style-type: none"> <li>- tikslingas naudojimas VDI internete skelbiamomis konsultacijomis bei teisės aktų duomenų baze.</li> </ul>
1.3	Teisingų atsakymų pateikimas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- suteikiama informacija atitinka intereso klausimo pobūdį ir situaciją;</li> <li>- tiksliai komentuojami teisės aktai ir teisinės procedūros;</li> <li>- interesantui pasiteiravus, nurodomi tikslūs teikiamos informacijos šaltiniai;</li> <li>- pagrįstai pasiūloma interesantui kreiptis į kitą instituciją;</li> <li>- prireikus, suteikiama informacija, kur interesantas galėtų kreiptis kitais klausimais;</li> <li>- nepateikiami duomenys, kurių konfidencialumą VDI privalo užtikrinti;</li> <li>- interesantas neklaidinamas prieštariniais atsakymais.</li> </ul>
1.4	Pateikiamos informacijos aiškumas ir išsamumas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- į pateiktą klausimą atsakoma konkrečiai, be perteklinės informacijos;</li> <li>- mintys dėstomos nuosekliai, nešokinėjama nuo vieno klausimo prie kito;</li> <li>- išsamiai išsiaiškinami teisės aktų reikalavimai;</li> <li>- kai interesantui kyla abejonės, pasidomima, ar interesantas tiksliai viską suprato, paklausiant: „Ar aiškiai pateikiau informaciją Jus dominančiu klausimu?“, „Ar aiški Jums pateikta informacija?“;</li> <li>- pateikiama išvada ar tikslus apibendrinimas, akcentuojant esminius dalykus, kai aiškiai juntama, kad dėl didelio informacijos kiekio interesantas nesupranta konsultacijos.</li> </ul>
1.5	Pagrįstas ir tikslingas skambučio peradresavimas ir/ar tinkamas informacijos suteikimas, paaiškinant apie galimybę kreiptis dėl antrinio lygio konsultacijos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- suteikiama informacija dėl antrinio lygio konsultacijos, jeigu informacijos, esančios VDI informacinėse sistemose, išsamiai konsultacijai suteikti, nepakanka arba reikalinga detali teisės aktų analizė;</li> <li>- paklausimas tikslingai peradresuojamas antrinio lygio konsultacijai;</li> <li>- neperadresuojamas paklausimas, nepriklausantis VDI kompetencijai;</li> <li>- neperadresuojamas skambutis, priklausantis konsultanto kompetencijai.</li> </ul>
<b>2. Aptarnavimas</b>		
2.1	Pasisveikinimas ir prisistatymas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- atsiliepiama mandagiai, aiškiai ir neskubant pasisveikinama bei prisistatoma, pvz.: „Labas rytas/labas vakaras, (konsultantas(ė) vardas, pavardė, Valstybinė darbo inspekcija, kuo galiu Jums padėti?“</li> </ul>
2.2	Tylos „valdymas“	<ul style="list-style-type: none"> <li>- kai tyla trunka ilgiau, įjungus „mute“ režimą, mandagiai paprašoma palaukti. Neprašoma „palaukti sekundėlę“;</li> <li>- numatant, kad pauzė užtruks, paaiškinama, kad teks palaukti keletą minučių, kol bus ieškoma informacijos;</li> <li>- po pauzės padėkojama interesantui už kantrumą.</li> </ul>
2.3	Atsisveikinimas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- palaukiama, kol interesantas baigs pokalbį pirmas ir padėkojama;</li> <li>- palaukiama, kol interesantas atsisveikins pirmas ir mandagiai atsisveikinama;</li> <li>- peradresuojant skambutį ar nukreipiant dėl antrinio lygio</li> </ul>

		<p>konsultacijos, mandagiai pabaigiamas pokalbis ir atsisveikinama: „Sujungsiu jus su tos srities specialistu, nepadėkite ragelio, viso gero/geros dienos/vakaro; maloniai prašome pateikti raštišką paklausimą pagal VDI internetiniame tinkle skelbiamą elektroninio paklausimo formą; maloniai prašome kreiptis raštu, siunčiant paštu Jūsų paklausimą, jei Jūs pageidaujate oficialios VDI nuomonės, viso gero/geros dienos/vakaro.“</p>
2.4	Interesanto klausymasis	<ul style="list-style-type: none"> <li>- dėmesingai klausomasi, aktyviai sekama pokalbio eiga, leidžiama interesantui pajusti, kad jo klausomasi, vartojant žodžius „taip“, „aišku“, „suprantu“, „tęskite“ ir pan.;</li> <li>- interesantas nepertraukiamas: sprendimas siūlomas iki galo išklausius interesantą;</li> <li>- interesantui pagrįstai kelis kartus užduodami tie patys klausimai.</li> </ul>
2.5	Kalbos maniera	<ul style="list-style-type: none"> <li>- kalbama taisyklingai ir rišliai;</li> <li>- kalbama trumpais sakiniais, ramiau, dalykišku tonu;</li> <li>- daromos pauzės, intonacijos keičiamos pagrįstai, pabrėžiant pagrindinius dalykus;</li> <li>- kalbama tokiu garsu ir tempu, kad interesantas jį aiškiai girdėtų ir suprastų (interesantui nereikia prašyti konsultanto pakartoti, kai kalbama per tyliai ar per greitai).</li> <li>- nevartojama daug nereikšmingų žodžių, tokių kaip „nežinau“, „galbūt jums reikėtų“, „lyg ir“, „ar ne?“, „kažkoks“;</li> <li>- nevartojami garsai „aaa“, „ėėė“, „hmm“ ir pan.;</li> <li>- nevartojami profesiniai trumpiniai;</li> <li>- nevartojamos žargonybės, tarmybės;</li> <li>- nekalbama nerišliai, sudėtingais sakiniais, greitai ir neaiškiai.</li> </ul>
2.6	Pozityvus nusiteikimas interesanto atžvilgiu	<ul style="list-style-type: none"> <li>- reiškiamas lojalumas institucijai;</li> <li>- kalbama VDI, o ne savo vardu;</li> <li>- nereiškiama savo subjektyvi nuomonė, nepriimama kritika asmeniškai, nesiteisinama ir pan.;</li> <li>- sugebama spręsti konfliktines situacijas, kontroliuoti ir valdyti savo emocijas;</li> <li>- kalbama energingu, iniciatyviu, susidomėjimą demonstruojančiu balsu, ypač pasisveikinant ir atsisveikinant;</li> <li>- nereiškiama pašaipa, nevartojami posakiai ar priežodžiai, kurie galėtų žėisti interesantą;</li> <li>- interesantas nekaltinamas ir nemoralizuojamas;</li> <li>- neteisinama ar nekaltinama sistema ar kitos institucijos;</li> <li>- neabejojama, nekalbama abejingai ir (ar) pavargusiu balsu;</li> <li>- nepasiduodama interesanto užduotam grubiam tonui.</li> </ul>

\* II lygio konsultacijoms netaikomi aukščiau išvardinti pageidaujamo elgesio standartai