

PATVIRTINTA

Lietuvos Respublikos vyriausiojo

valstybinio darbo inspektoriaus

2013 m. birželio 12 d. įsakymu Nr. V-244

(Lietuvos Respublikos vyriausiojo

valstybinio darbo inspektoriaus

2016 m. spalio 26 d. įsakymo Nr. EV-337 redakcija)

KONSULTAVIMO VIENINGU KONSULTACIJŲ TELEFONU KOKYBĖS VERTINIMO VALSTYBINĖJE DARBO INSPEKCIJOJE TVARKOS APRAŠAS

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Darbuotojų ir jų atstovų, darbdavių atstovaujančių ir darbdavių įgaliotų asmenų konsultavimas vieningu konsultacijų telefonu darbo įstatymų, darbuotojų saugos ir sveikatos teisės aktų vykdymo ir kitais klausimais (toliau – konsultavimas) yra viena iš Lietuvos Respublikos valstybinės darbo inspekcijos prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos (toliau – VDI) veiklos prioritetinių funkcijų.

2. Pagrindinis konsultavimo tikslas – siekti užtikrinti tinkamą ir vienodą darbo teisės bei darbuotojų saugos ir sveikatos aktų nuostatų taikymo aiškinimą pagal VDI veiklos kompetenciją.

3. Konsultavimo vieningu konsultacijų telefonu kokybės vertinimo Valstybinėje darbo inspekcijoje tvarkos aprašas (toliau – Aprašas) nustato esmines nuostatas ir reikalavimus dėl kokybiško ir vienodo konsultavimo praktinio užtikrinimo VDI, siekiant išvengti aiškinimo klaidų, nuokrypių nuo vieningos konsultavimo politikos, taip pat konsultuojančių asmenų ir kitų VDI darbuotojų veiklos vertinimo tvarką.

4. Apraše vartojamos sąvokos atitinka kituose VDI lokaliuose teisiniuose aktuose konsultavimo klausimais naudojamas sąvokas, taip pat įvedamos šios sąvokos:

4.1. **konsultuojantis asmuo** – valstybės tarnautojas ar kitas VDI darbuotojas, kuris teikia individualias žodines ir rašytines bei viešas konsultacijas darbo teisės, darbuotojų saugos ir sveikatos ir kitais susijusiais su darbo santykiais klausimais, savo kompetencijos ribose.

4.2. **šurkštus konsultavimo tvarkos ir kokybės pažeidimas** – tai teisinė situacija, kada šurkščiai pažeidžiama VDI nustatyta konsultavimo tvarka ir tiesiogiai konsultuojančio asmens pareigas reglamentuojantys teisės aktai, su kuriais konsultuojantis asmuo buvo supažindintas.

II SKYRIUS KONSULTAVIMO VERTINIMO PRIEMONĖS

5. VDI valstybės tarnautojai ir darbuotojai (toliau – konsultuojantys asmenys, kiti VDI darbuotojai) vieningu konsultacijų telefonu konsultuoja savo kompetencijos ribose.

6. Pagrindinės konsultavimo vertinimo priemonės:

6.1. Kiekybiniai rodikliai, tai yra skambučių centro duomenų analizė (neatsilieptų skambučių procentas, atsilieptų skambučių kiekis, telefoninio pokalbio trukmė, „pauzės“ režimo naudojimas ir kt.).

6.2. Kokybiniai rodikliai, tai yra konsultuojančių asmenų darbo kokybės atitikimas konsultavimą reglamentuojančių teisės aktų reikalavimams, konsultavimo stebėjimas realiu laiku; įrašytų konsultacijų per klausymą, analizė ir apibendrinimas; patvirtintos darbotvarkės (konsultavimo grafiko) laikymasis; konsultuojančio asmens veiksmų atitiktis pageidaujamam konsultuojančio asmens elgesio standartui (priedas).

III SKYRIUS VERTINIMAS

7. Šio Aprašo teisinių nuostatų taikymą VDI koordinuoja ir kontroliuoja Asmenų aptarnavimo ir teisės taikymo skyrius bei Lietuvos Respublikos vyriausiojo valstybinio darbo inspektoriaus įgalioti asmenys (toliau – įgalioti asmenys).

8. Įgalioti asmenys bei Asmenų aptarnavimo ir teisės taikymo skyriaus vedėjas yra atsakingi už periodišką konsultavimo kokybės vertinimą.

9. Kokybinius kiekvieno konsultuojančio asmens veiklos rodiklius ne rečiau kaip kartą metuose įvertina Asmenų aptarnavimo ir teisės taikymo skyriaus vedėjo įgalioti asmenys. Apibendrinti įvertinimo rezultatai pateikiami Lietuvos Respublikos vyriausiajam valstybiniam darbo inspektoriui ir skyrių, vykdančių konsultavimą, vedėjams.

10. Skyrių vedėjai supažindina skyriaus konsultuojančius asmenis su apibendrintais konsultavimo kokybės vertinimo rezultatais ir užtikrina teikiamų konsultacijų atitikimą keliamiems reikalavimams.

11. Kiekybinius rodiklius bei konsultuojančių asmenų veiklos atitiktį pageidaujamo elgesio standartui vertina tiesioginiai vadovai.

12. Esant tarnybiniam būtinumui ir dėl išvados kreipiantis tiesioginiam vadovui, išvadą dėl konsultuojančio asmens veiklos atitikties pageidaujamo elgesio standartui, tarnybinės pagalbos būdu gali teikti Asmenų aptarnavimo ir teisės taikymo skyriaus vedėjas.

13. Konsultavimo vertinimas turi būti objektyvus. Visos konsultacijos vertinamos vienodai, pagal Apraše ir priede nurodytus aiškius ir objektyvius reikalavimus konsultuojančių asmenų veiklai vertinti.

14. Vertinamas vienodas kiekvieno konsultuojančio asmens skambučių kiekis per pusmetį (nuo penkių iki dešimties skambučių per mėnesį). Vertinamieji parenkami atrankos principu, taikant rotaciją, tačiau metų eigoje turi būti įvertintas visų konsultuojančių asmenų darbas.

15. Konsultacijų įrašai, vykdant konsultavimo stebėjimą realiu laiku, parenkami atsitiktinai, neatsižvelgiant į jų trukmę ar turinį.

16. Atskirais atvejais, identifikavus šiurkštų konsultavimo tvarkos ir kokybės pažeidimą, jis tiriamas VDI veiklą reglamentuojančių norminių teisės aktų nustatyta tvarka bei, esant pagrindui, sprendžiamas klausimas dėl tarnautojo arba darbuotojo patraukimo tarnybinėn/drausminėn atsakomybėn.

17. Asmenų aptarnavimo ir teisės taikymo skyrius formuoja vieningą darbo teisės normų taikymo politiką VDI, skyriaus specialistų teikiamos konsultacijos viešinamos internetiniame puslapyje ir turi būti prieinamos bei žinomos kiekvienam konsultuojančiam asmeniui.

18. Kiekvienas konsultuojantis asmuo privalo kelti savo kvalifikaciją savišvietos būdu, o esant neaiškumams konsultavimo srityje, reikšti pastabas, pasiūlymus ir pastebėjimus tiesioginiam vadovui.

19. Kiekvienas konsultuojantis asmuo turi iniciatyvos teisę kreiptis į Asmenų aptarnavimo ir teisės taikymo skyrių savo veiklos kokybės tobulinimo klausimais, taip pat dėl vieningos konsultavimo politikos formavimo.

V SKYRIUS BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

20. Šio Aprašo teisinės nuostatos taikomos bet kokiai išorinei ar vidinei konsultacijai ne tik konsultuojančių asmenų, bet ir kitų VDI darbuotojų atžvilgiu.

21. Už suteiktų konsultacijų kokybę konsultuojantys asmenys ir kiti VDI darbuotojai atsako asmeniškai: už nekompetentingą, klaidingą, nemandagų konsultavimą, konsultuojantiems asmenims nustatyta tvarka gali būti inicijuojamas jų tarnybinės veiklos tyrimas (tarnybinis patikrinimas).

22. Konsultavimo vertinimo rezultatai yra sudėtinė konsultuojančio asmens tarnybinės veiklos vertinimo dalis.

23. Konsultavimo vieningu konsultacijų telefonu kokybės vertinimo apibendrinti rezultatai skelbiami VDI vidinėje interneto svetainėje.
