

Užsienio ir Lietuvos geroji praktika

Remiantis gerąja praktika užsienio valstybėse, išskiriami **Nyderlandų, Jungtinės Karalystės ir Lenkijos atvejai:**

Šalis	Migracijos svetainė	Informacijos kalbos	Konsultavimosi būdai	Klientų grįžtamasis ryšys	Komentarai
NL	www.Ind.nl	EN/NL	<ul style="list-style-type: none"> -Rezervuojant vizitą; -Twitter; -El. paštu; -Telefonu; -Paštu; -Faksu 	<ul style="list-style-type: none"> - Apklausa dėl interneto svetainės patogumo (pop-up); - Galimybė teikti grįžtamąjį ryšį dėl konkretaus kl.; - Galimybė teikti grįžtamąjį ryšį bendrai dėl svetainės 	Migracijos institucijai vėluojant priimti sprendimą, klientas turi teisę gauti kompensaciją iki 1442 €
UK	www.gov.uk	EN	<ul style="list-style-type: none"> - Pagal parengtus informacinius gidus su aiškiais žingsniais ir dokumentų formomis; - Telefonu; - El.paštu; - Užpildant užklausų formas, nurodant konkretų klausimą ir savo kontaktus 	<ul style="list-style-type: none"> - Trumpa apklausa prie kiekvieno informacinio puslapio apie informacijos (ne)naudingumą; - Galimybė teikti grįžtamąjį ryšį dėl konkretaus kl. - Galimybė teikti grįžtamąjį ryšį bendrai dėl svetainės 	UK skatina pirmiausia ieškoti informacijos interneto svetainėje, jei kyla klausimų, užpildyti užklausų formą ir tik po to skambinti
PL	https://mazowieckie.pl ; migrant.info.pl	PL/EN/RU/UA/A M/FR/CN/VT	<ul style="list-style-type: none"> - Telefonu - El. paštu; - Atvykus gyvai į informacinius centrus; 	<ul style="list-style-type: none"> - Galimybė teikti grįžtamąjį ryšį bendrai dėl svetainės 	

Lietuvoje išskiriami **SODROS ir VMI pavyzdžiai:**

1) SODROS atvejis:

Klientų aptarnavimo struktūra	Aptarnavimo apimtis	Priimamųjų darbo organizavimas	Aptarnavimo veiklos rodikliai	Rezultatai	Klientų grįžtamasis ryšys
Radviliškio kontaktų centras (60 darbuotojų)	Aptarnauja apie 3 500 skambučių, 200 paklausimų, 200 chat'ų (įsk. per FB)	Sukurtos standartizuoto darbo procedūros Parengtos vizualios instrukcijos	<p>Serviso lygis 95 proc.</p> <p>Praleistų skambučių iki 5 proc.</p> <p>Laikas tarp skambučių 15 sek.</p> <p>Atsakymas į paklausimą per FB per 15 min.</p> <p>Atsakymas el. Paštu – ne vėliau nei per 5 darbo dienas</p> <p>Atsakymas į sudėtingą paklausimą tel. – ne vėliau kaip per 3 darbo dienas</p>	<p>Sumažėjo aptarnavimo specialistų poreikis (325 => 275);</p> <p>Sumažėjo naujų Kontaktų centro pareigybių poreikis (60 pareigybių, bet prisidėjo el. paklausimai)</p> <p>Sumažėjo klientų laukimo laikas ir eilės (virš 30 min laukia mažiau nei 2 proc.)</p> <p>Pakilo Kontakt7 centro servico lygis (75 proc. => 95 proc.)</p> <p>Prarandama mažiau skambučių</p> <p>Padidėjo klientų pasitenkinimo lygis (70</p>	<p>1 klausimo apklausa prie kiekvieno DUK (Dažniausiai Užduodami Klausimai)klausimo, leidžiant klientams įvertinti, ar konkretus klausimas ir atsakymas yra naudingas klientui, ar reikalauja patikslinimo ir pan.</p> <p>Reguliari klientų pasitenkinimo apklausa</p> <p>Po kiekvieno pokalbio telefonu, klientas gali paspausti atitinkamą skaičių ir taip įvertinti aptarnavimą</p>

Klientų aptarnavimo struktūra	Aptarnavimo apimtis	Priimamųjų darbo organizavimas	Aptarnavimo veiklos rodikliai	Rezultatai	Klientų grįžtamasis ryšys
				proc. 2015 m. => 82 proc. 2018 m.)	
10 Klientų aptarnavimo skyrių (275 darbuotojai ir 60 priimamųjų)	Aptarnauja apie 5 000 klientų per dieną	<p>Parengtas darbo vietos sutvarkymo standartas;</p> <p>Paskirti už tvarką atsakingi specialistai;</p> <p>„Švaraus stalo“ politika – kiekvienas darbuotojas turi susitvarkyti savo darbo vietą</p> <p>Pildomi vizualios patikros lapai</p>	<p>15 min. vidutinis aptarnavimo laikas;</p> <p>30 min. maksimalus kliento laukimo laikas</p> <p>80 proc. Klientų pasitenkinimas</p> <p>85 proc. slapto kliento pasitenkinimas</p>		

2) VMI atvejis:

Klientų aptarnavimo struktūra	Funkcijos	Aptarnavimo veiklos rodikliai	Rodiklio vertinimo tvarka
Mokesčių informacijos departamentas	Konsultacijų teikimas telefonu	<p>Kriterijus – aptarnavimo telefonu laikas – 3 min</p> <p>Kriterijus - metinis MID priimtų (atsakytų) ir visų gautų skambučių santykis (efektyvumas) būtų 80 procentų.</p> <p>Kriterijus - Mokesčių mokėtojų, palankiai vertinančių konsultacijas žodžiu (telefonu), dalis yra nemažesnė nei 89 procentai.</p>	<p>Perklausomi pokalbių įrašai, atsižvelgiama į pokalbių trukmes, perklausomi pernelyg ilgi pokalbiai, dirbama su konsultantais šiais klausimais, analizuojama, ar reikalingi pokalbių valdymo mokymai ir pan.</p> <p>Šis vertinimas veikia tokiu principu – kas dešimtam skambinančiam pasiūloma po pokalbio su konsultantu nepadėti ragelio ir įvertinti aptarnavimo kokybę nuo 1 iki 5 balų. Praėjus savaitei MID kokybininkai analizuoja vertinimų rezultatus, t. y. perklauso pokalbius, kurie buvo įvertinti 1, 2 ar 3 balais ir esant poreikiui klientui yra perskambinama.</p>
	Konsultacijų teikimas raštu	<p>Kriterijus – nesudėtingi atsakymai turi būti pateikiami per ne ilgiau nei 5 d.d.</p> <p>Kriterijus - Patikslintų rašytinių konsultacijų ir visų</p>	<p>Šis rodiklis apskaičiuojamas atliekant vidinį atsakymų klientams vertinimą, t. y. kas dešimtas atsakymas yra vertinimas MID kokybininkų (anketos būdu). Vidinis atsakymų raštu vertinimas (atliekamas mūsų pačių) taip pat sugeneruoja mums vidinio kokybės vertinimo rezultatus mūsų kontaktų centro sistemoje.</p>

		<p>rašytinių konsultacijų santykis ne daugiau kaip 0.5 procentai.</p> <p>Kriterijus - Mokesčių mokėtojų, palankiai vertinančių gautą rašytinę konsultaciją (išskyrus „chat“), dalis yra nemažesnė kaip 80 procentų</p>	<p>Šis rodiklis apskaičiuojamas analizuojant apklausos anketų duomenis, apklausos anketa yra patalpinta internete išorinėje platformoje www.manoapklausa.lt, todėl siunčiamuose atsakymuose klientams aktyvią nuorodą.</p>
	Konsultacijų teikimas „chat“ būdu		
	Seminarų vedimas	<p>Kriterijus - Seminarų dalyvių, linkusių rekomenduoti VMI organizuojamus seminarus kitam mokesčių mokėtojui, dalis ne mažesnė kaip 50 procentų.</p>	<p>Šis rodiklis apskaičiuojamas analizuojant apklausos anketų duomenis, kurias klientai pildo seminarų metu.</p>