

PATVIRTINTA

Akcinės bendrovės Lietuvos pašto
generalinio direktoriaus
2021-09-24
įsakymu Nr. T-2021-00033

KLIENTŲ, TURINČIŲ SPECIALIŲJŲ POREIKIŲ, APTARNAVIMO TVARKA

I. BENDROSIOS NUOSTATOS	2
II. TERMINAI IR SANTRUMPOS	2
III. KLIENTŲ, TURINČIŲ SPECIALIŲJŲ POREIKIŲ, APTARNAVIMO PAŠTO SKYRIUOSE TVARKA (IŠSKYRUS FINANSINES PASLAUGAS)	2
IV. KLIENTŲ, TURINČIŲ SPECIALIŲJŲ POREIKIŲ, APTARNAVIMO TVARKA NAUDOJANTIS PAŠTOMATAIS	3
V. FINANSINIŲ PASLAUGŲ TEIKIMO TVARKA KLIENTAMS, TURINTIEMS SPECIALIŲJŲ POREIKIŲ	3
VI. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS	4

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Klientų, turinčių specialiųjų poreikių, aptarnavimo tvarkoje (toliau – tvarka) išdėstytos akcinės bendrovės Lietuvos pašto (toliau – Bendrovė) specialiųjų poreikių turinčių klientų aptarnavimo taisyklės, teikiant skirtingas paslaugas.

II. TERMINAI IR SANTRUMPOS

2. Tvarkoje naudojamos sąvokos ir santrumpos:

2.1. **Asmens duomenys** – bet kuri informacija, susijusi su fiziniu asmeniu – Duomenų subjektu, kurio tapatybė yra žinoma arba gali būti tiesiogiai ar netiesiogiai nustatyta, pasinaudojant tokiais duomenimis kaip asmens kodas, vienas arba keli asmeniui būdingi fizinio, fiziologinio, psichologinio, ekonominio, kultūrinio ar socialinio pobūdžio požymiai.

2.2. **Specialusis poreikis** – specialiosios pagalbos reikmė, atsirandanti dėl asmens įgimtų ar įgytų ilgalaikių sveikatos sutrikimų (neįgalumo ar darbingumo netekimo) ir nepalankių aplinkos veiksnių.

2.3. **Kontaktų centras** (toliau – KC) – Bendrovės klientų patirčių valdymo departamento Kontaktų centras.

2.4. **Kreditorius** – finansų įstaiga, kurios vardu išduodamas vartojimo kreditas / suteikiama lizingo paslauga.

2.5. **Atsakingas darbuotojas** (toliau – darbuotojas) – pašto vadovas, vyresnysis klientų aptarnavimo specialistas, klientų aptarnavimo specialistas, „PayPost“ klientų aptarnavimo skyriaus pardavimų vadybininkas.

III. KLIENTŲ, TURINČIŲ SPECIALIŲJŲ POREIKIŲ, APTARNAVIMO PAŠTO SKYRIUOSE TVARKA (IŠSKYRUS FINANSINES PASLAUGAS)

3. Klientai, turintys specialiųjų poreikių, pašto skyriuose aptarnaujami be eilės. Atvykęs į pašto skyrių klientas, turintis specialiųjų poreikių, turi kreiptis į klientų aptarnavimo specialistą ir pranešti, jog norėtų būti aptarnaujamas be eilės. Klientų aptarnavimo specialistas aptarnauja klientą atsilaisvinus klientų aptarnavimo vietai.

4. Jeigu reikalinga papildoma pagalba arba reikalingas konkretus aptarnavimo laikas, klientai, turintys specialiųjų poreikių, taip pat gali iš anksto užsiregistruoti vizitui pašto skyriuje. Užsiregistruoti vizitui galima paskambinus Bendrovės KC telefonu 1842 arba +370 5 233 3060 (skambinant iš užsienio), rašant el. paštu info@post.lt arba asmenine žinute „Facebook“ socialiniame tinkle. KC darbo laikas skelbiamas Bendrovės internetiniame tinklapyje: <https://www.post.lt/lt/kontaktai>. Vizitui užsiregistruoti reikia likus ne mažiau nei dviem darbo dienoms iki vizito dienos. Registruodamasis klientas, turintis specialiųjų poreikių, turi pateikti savo asmens duomenis, telefono numerį bei informaciją apie vizito tikslą ir pageidaujamą vizito laiką. Taip pat klientas turėtų informuoti, jei jam bus reikalinga papildoma pagalba, pvz., įvažiuojant į pašto skyrių. Klientas, turintis specialiųjų poreikių, atvykęs į pašto skyrių, turi kreiptis į klientų aptarnavimo specialistą ir pranešti, jog atvyko užsiregistravęs iš anksto. Klientų aptarnavimo specialistas sutartu laiku aptarnauja klientą, jeigu yra poreikis, suteikia būtiną pagalbą.

5. Klientui, kuriam dėl specialiųjų poreikių yra sudėtinga paruošti pašto siuntą siuntimui (supakuoti bei užrašyti reikiamą informaciją), gali būti suteikta papildoma paslauga – siuntos paruošimas išsiųsti. Ši paslauga klientui, turinčiam specialiųjų poreikių, yra teikiama nemokamai. Jeigu pakavimui yra naudojamos Bendrovės parduodamos pakavimo priemonės, jos apmokestinamos įprasta tvarka.

6. Regėjimo negalią turinčiam klientui į pašto skyrių rekomenduojama atvykti kartu su jį lydinčiu asmeniu. Lydintis asmuo turėtų balsu perskaityti dokumentų, kuriuos regėjimo negalią turintis klientas pasirašo, turinį arba padėti užpildyti reikiamus dokumentus ir pasirašyti. Jei regėjimo negalią turintis klientas atlieka mokėjimą grynaisiais pinigais, lydintis asmuo perskaičiuoja banknotus ir monetas. Jeigu regėjimo negalią turintis klientas, atvyksta į pašto skyrių vienas, be lydinčiojo asmens, tuomet informaciją jam balsu perskaito darbuotojas. Regėjimo negalią turintis klientas turi žodžiu patvirtinti, kad su informacija susipažino. Esant galimybei, siekiama užtikrinti keturių akių principą, t. y. kad regėjimo negalią turintį klientą aptarnautų du darbuotojai. Jei teikiant paslaugas yra reikalingas regėjimo negalią turinčio kliento parašas, darbuotojas jam nurodo parašo vietą ir klientas pasirašo pats.

7. Bendrovė nuolat atnaujina pašto skyrius, užtikrindama pašto paslaugų prieinamumą klientams, turintiems specialiųjų poreikius ir iki 2027-01-01 yra įsipareigojusi pritaikyti visus pašto skyrius. Pašto skyriai, turintys patogų patekimą į pašto skyriaus patalpas su neįgaliojo vežimėliu, yra pažymėti Bendrovės internetiniame tinklalapyje <https://www.post.lt/paslaugu-teikimo-vietos>. Jei pašto skyrius dar neturi patogaus įvažiavimo su neįgaliojo vežimėliu, klientas, turintis negalią, gali registruotis vizitui iš anksto (žr. 4 punktą) ir esant galimybei bus aptarnaujamas lauke.

8. Lauke aptarnavimas įmanomas, jeigu pašto skyriuje dirba daugiau negu vienas darbuotojas, taip pat jeigu tai leidžia atlikti suteikiamos paslaugos tipas. Šią informaciją registracijos metu suteikia KC darbuotojas.

IV. KLIENTŲ, TURINČIŲ SPECIALIŲJŲ POREIKIŲ, APTARNAVIMO TVARKA NAUDOJANTIS PAŠTOMATAIS

9. Jei siuntos atsiėmimo metu klientui, turinčiam specialiųjų poreikių, nėra patogų naudotis paštomato ekranu, jis gali paskambinti į Bendrovės KC (žiūrėti punktą Nr. 4) ir paprašyti atidaryti paštomato dureles. Atsidariusios durelės skleidžia garsinį signalą, kuris leidžia regėjimo negalią turinčiam klientui surasti reikiamą dėžutę. Norėdamas, kad KC specialistas atidarytų dureles, klientas turi pateikti siuntos numerį, gavėjo bei savo asmens duomenis.

10. Klientui, turinčiam judėjimo negalią, atsiimti siuntos iš paštomato rekomenduojama atvykti kartu su jį lydinčiu asmeniu, kadangi siunta gali būti palikta paštomato dėžutėje, esančioje nepatogiamame aukštyje.

11. Plėsdama ar atnaujindama paštomatų tinklą Bendrovė užtikrina, kad paštomatų ekranai būtų tinkamame aukštyje ir atitiktų Europos EN 301 549 prieinamumo standartą.

V. FINANSINIŲ PASLAUGŲ TEIKIMO TVARKA KLIENTAMS, TURINTIEMS SPECIALIŲJŲ POREIKIŲ

12. Klientai, turintys klausos ir / ar kalbos sutrikimų, regėjimo ar protinę negalią, kredito ar lizingo sutarčiai sudaryti nukreipiami tiesiogiai pas kreditorius.

13. Kitos finansinės paslaugos – draudimas, įmokų surinkimas, išmokų mokėjimas, pinigų perlaidos – specialiųjų poreikių turintiems klientams yra teikiamos pašto skyriuose.

14. Vizitui į pašto skyrių specialiųjų poreikių turintys klientai gali registruotis iš anksto (žr. 3 ir 6 punktus).

15. Klientui, turinčiam regėjimo negalią ir norinčiam pasinaudoti finansinėmis paslaugomis (pvz., siųsti ar gauti pinigų perlaidą, įsigyti draudimą), rekomenduojama atvykti kartu su jį lydinčiu asmeniu. Lydintis asmuo turi balsu perskaityti dokumentų, kuriuos klientas, turintis negalią, pasirašo, turinį. Jeigu klientas, turintis regėjimo negalią, atvyksta į skyrių vienas, be lydinčiojo asmens, tuomet

informaciją jam balsu perskaito darbuotojas. Klientas, turintis negalią turi žodžiu patvirtinti, kad su informacija susipažino. Esant galimybei, siekiama užtikrinti keturių akių principą, t. y. kad klientą, turintį negalią, aptarnautų du darbuotojai. Jei teikiant paslaugas yra reikalingas kliento, turinčio negalią, parašas, darbuotojas jam nurodo parašo vietą ir klientas pasirašo pats.

16. Bendrovė teikia išmokų išmokėjimo ir pristatymo paslaugas. Išmokos gali būti išmokamos pašto skyriuose ir „Paypost“ klientų aptarnavimo skyriuose, pristatomos į namus, klientui pateikus asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą, įgaliojimą ar teismo nutartį bei pasirašius išmokų išmokėjimo kvite. Bendrovė teikia paslaugas visiems, įskaitant ir specialiųjų poreikių turinčius klientus, pagal pasirašytas sutartis su išmokas skiriančiomis organizacijomis, kurios numato išmokų išmokėjimo būdą, dydį ir periodiškumą.

VI. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

17. Ši tvarka skelbiama Bendrovės intranete (Infonete) ir yra prieinama visiems Bendrovės darbuotojams. Taip pat, ši tvarka yra vieša ir skelbiama Bendrovės internetiniame tinklalapyje.

18. Padalinių, kurių darbuotojai savo veikloje turi vadovautis šia tvarka, vadovai atsakingi už jiems pavaldžių darbuotojų supažindinimą su šia tvarka.