Vidinės tvarkos aprašas
Organizacijos klientų aptarnavimo standartas

Lietuvos dviračių sporto federacijos (toliau – Federacija) klientais yra laikomi:

- Federacijos nariai;
- Profesionalūs dviratininkai, jų treneriai, aptarnaujantis personalas;
- Dviračių sporto veteranai, mėgėjai, vaikų ir jaunimo atstovai, jų tėvai ar globėjai;
- Kiti dviračių sporto klubų, organizacijų atstovai;
- Dviračių sporto varžybų organizatoriai;
- Dviračių sporto bendruomenės atstovai, besidomintys dviračių sportu ir propaguojantys jį fizinio aktyvumo ar pramogos tikslais;
- Lietuvos ir tarptautinių sporto bei kitų organizacijų atstovai;
- Žiniasklaidos, Lietuvos viešojo sektoriaus, privataus verslo atstovai.

Klientai aptarnaujami:

1. Federacijos biure;
2. Telefonu;
3. Elektroniniu paštu;
4. Vaizdo konferencijos būdu;
5. Atsakant į paklausimus socialinių tinklų paskyrose.

Apie atskiras aptarnavimo formas detaliau:

1. Klientų aptarnavimas Federacijos biure.

1.1. Biuro darbo laikas: I-IV – nuo 8.30 iki 17.30 val., V - nuo 8.30 iki 16.30 val. VI-VII biuras nedirba. Priešventinę darbo dieną dirbama kaip penktadieniais.

1.2. Federacijos biuras yra įsikūręs verslo centro „B Nordic 26“ 203-ioje erdvėje (J. Basanavičiaus g. 26, II aukštas). Verslo centre naudojamos praėjimo kontrolės kortelės, tad atvykus į verslo centrą būtina paskambinti bendruoju Federacijos telefono numeriu 8 698 46020, kad Federacijos darbuotojas Jus pasitiktų.

1.3. Siekiant taupyti Kliento laiką ir dėl ribotos Federacijos biuro erdvės, rekomenduojama dėl vizito tartis iš anksto telefonu.

1.4. **Svarbu: karantino metu ar esant kitiems apribojimams dėl pandemijos** Klientų vizitai į Federacijos biurą galimi tik išimtinais atvejais, tik susitarus iš anksto ir tik laikantis visų LR Vyriausybės ar sveikatos apsaugos institucijų numatytų reikalavimų bei rekomendacijų: privalomas medicininės kaukės dėvėjimas, rekomenduojamas atstumo laikymasis, dezintfekcinių priemonių naudojimas, kita.

2. Klientų aptarnavimas telefonu.

2.1. Bendro pobūdžio klausimais Klientai aptarnaujami telefonu 8 698 46020.
2.2. Klientai aptarnaujami Federacijos darbo laiku: I-IV – nuo 8.30 iki 17.30 val., V - nuo 8.30 iki 16.30 val.
2.3. Jei Klientas skambina ne darbo valandomis, Federacijos darbuotojas perskambina ne vėliau kaip per dvi artimiausias Federacijos darbo valandas.
2.4. Jei Klientas skambina ir telefonas yra užimtas, Federacijos darbuotojas perskambina ne vėliau kaip per artimiausią valandą.
2.5. Jei savaitgaliais ar darbo dienų vėlesniais laikais vyksta Federacijos organizuojamos varžybos, renginys ir Klientą domina su tuo susiję klausimai, rekomenduojama skambinti renginių vadybininkui arba kitam Federacijos darbuotojui jo asmeniniu (tarnybiniu) telefono numeriu.
2.6. Jei Klientas telefoninio pokalbio metu nesilaiko tipinio mandagaus telefoninio bendravimo normų ar demonstruoja akivaizdžią nepagarbą, Federacijos darbuotojas, įspėjęs apie tai pašnekovą, turi teisę nutraukti pokalbį, jei Klientas ir po įspėjimo nesilaiko pagarbaus bendravimo normų.

3. Klientų aptarnavimas elektroniniu paštu.

3.1. Bendro pobūdžio klausimais Klientai aptarnaujami el. paštu info@ldsf.lt.
3.2. Į bet kurį Kliento elektroninį laišką turi būti atsakyta ne vėliau kaip per 24 valandas (darbo dienomis). Į penktadienį-sekmadienį siųstus laiškus atsakoma per minėtą terminą skaičiuojant nuo artimiausio pirmadienio 8.30 val.
3.3. UCI licencijų išdavimo klausimais Klientai aptarnaujami el. paštu licencijos@ldsf.lt.
3.4. Federacija pasilieka teisę neatsakyti į laiškus su reklaminiais pasiūlymais, taip pat į laiškus, kuriuose rodoma akivaizdi nepagarba Federacijai ar jos darbuotojams.

4. Klientų aptarnavimas nuotoliniu būdu.

4.1. Klientų aptarnavimas galimas nuotoliniu būdu, naudojant „Zoom“ platformą, dėl vaizdo pokalbio su Federacijos darbuotoju sutarus iš anksto.
4.2. Dėl vaizdo pokalbio rekomenduojama tartis el. paštu info@ldsf.lt. Siunčiant laišką rekomenduojama nurodyti pokalbio temą, Kliento interesą, pateikti klausimus.
4.3. Dėl vaizdo pokalbio rekomenduojama tartis bent prieš dvi darbo dienas.

5. Klientų aptarnavimas atsakant į paklausimus socialinių tinklų paskyrose.

5.1. Klientas gali pateikti klausimą Federacijos socialinių tinklų paskyrose, į kurį Federacijos atstovas, administruojantis paskyrą, atsako klausimą pateikusiam asmeniui privačia arba vieša žinute (jei klausimas ar atsakymas aktualus ir platesnei auditorijai) per 48 val.
5.2. Federacijos darbuotojas turi teisę neatsakinėti ir iš paskyros šalinti klausimą, kuris neatitinka mandagaus ar etiško bendravimo normų.
5.3. Jei Federacijos darbuotojas, administruojantis paskyrą, nėra kompetetingas atsakyti į Kliento pateiktą klausimą, jis aukščiau minėta tvarka informuoja Klientą, kad atsakymas bus pateiktas vėliau.

Pagrindiniai Klientų aptarnavimo principai:

1. Klientą aptarnaujantis Federacijos darbuotojas laikosi pagarbos, mandagumo, atitinkamos kompetencijos ir „vieno langelio“ (į Kliento klausimus atsakyti to pačio pokalbio metu) Klientų aptarnavimo principų.
2. Klientai aptarnaujami lietuvių, o esant poreikiui ir anglų bei rusų (jei yra galimybė) kalbomis.
3. Jei Klientas aptarnavimo metu nesilaiko tipinio mandagaus bendravimo normų ar demonstruoja akivaizdžią nepagarbą, Federacijos darbuotojas, įspėjęs apie tai pašnekovą, turi teisę nutraukti pokalbį, jei Klientas ir po įspėjimo nesilaiko pagarbaus bendravimo normų.
4. Už Klientų aptarnavimo standarto laikymąsi yra atsakingas Federacijos generalinis sekretorius. Klientų pastabos, pasiūlymai ar nusiskundimai pateikiami el. paštu s.petrauskas@ldsf.lt su prierašu “Klientų aptarnavimas”, į kuriuos atsakymas pateikiamas per 24 val.

Tvirtinu:

Generalinis sekretorius
Stasys Petrauskas