

ASMENŲ KONSULTAVIMO IR METODINĖS PAGALBOS TEIKIMO TVARKOS APRAŠAS

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Asmenų konsultavimo ir metodinės pagalbos teikimo tvarkos aprašas (toliau – Tvarkos aprašas) nustato operatyvų, kokybišką, vienodą ir neprieštarinę viešosios įstaigos Lietuvos prabavimo rūmų (toliau – LPR) kompetencijai priskirtų teisės aktų nuostatų praktinio įgyvendinimo aiškinimą (viešą komunikavimą), LPR atliekant su tauriaisiais metalais ir brangakmeniais susijusios veiklos sąlygų laikymosi priežiūrą ar asmenims žodžiu, raštu ar elektroniniu būdu klausiant, prašant suteikti konsultaciją ar metodinę pagalbą LPR kompetencijos klausimais.
2. Tvarkos aprašas parengtas vadovaujantis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymu, Institucijų atliekamų priežiūros funkcijų optimizavimo gairių aprašu, patvirtintu Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2010 m. gegužės 4 d. nutarimu Nr. 511 „Dėl institucijų atliekamų priežiūros funkcijų optimizavimo“, bei Vienodos ir kokybiškos asmenų konsultavimo praktikos užtikrinimo gairėmis, patvirtintomis Lietuvos Respublikos teisingumo ministro ir Lietuvos Respublikos ūkio ministro 2015 m. liepos 3 d. įsakymu Nr. 4-432/1R-169 „Dėl Verslo priežiūros institucijų kontrolinių klausimynų rengimo ir atnaujinimo tvarkos aprašo, Rizikos vertinimu pagrįstos ūkio subjektų veiklos priežiūros gairių ir Vienodos ir kokybiškos asmenų konsultavimo praktikos užtikrinimo gairių patvirtinimo“.
3. Asmenų konsultavimas ir metodinės pagalbos teikimas – neatsiejama LPR vykdomos ūkio subjektų su tauriaisiais metalais ir brangakmeniais susijusios veiklos priežiūros dalis ir prioritetas, siekiant užtikrinti teisės aktų laikymąsi, netaikant poveikio priemonių.
4. Asmenų, užsiimančių su tauriaisiais metalais ir brangakmeniais susijusia veikla, kreipimasis į LPR dėl konsultacijos ar metodinės pagalbos suteikimo:
 - 4.1. vertinamas kaip asmens (ūkio subjekto) rizikingumo lygį mažinanti aplinkybė,
 - 4.2. nėra ir negali būti pagrindas inicijuoti šio asmens (ūkio subjekto) veiklos su tauriaisiais metalais ir brangakmeniais patikrinimą.
5. LPR darbuotojai, vykdantys klientų aptarnavimo specialisto funkcijas, taip pat darbuotojai, atliekantys su tauriaisiais metalais ir brangakmeniais susijusios veiklos sąlygų laikymosi priežiūrą, konsultuodami asmenis ar teikdami jiems metodinę pagalbą, privalo vadovautis:
 - 5.1. Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklėmis, patvirtintomis Lietuvos Respublikos Vyriausybės;
 - 5.2. šio Aprašo ir jo priedo nuostatomis;
 - 5.3. Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo VšĮ Lietuvos prabavimo rūmų taisyklėmis.

6. Tvarkos apraše vartojamos sąvokos:

6.1. Asmuo – fizinis asmuo, ketinantis užsiimti ar jau pradėjęs su tauriaisiais metalais ir brangakmeniais susijusią veiklą, taip pat ūkio subjekto, ketinančio užsiimti ar jau pradėjusio su tauriaisiais metalais ir brangakmeniais susijusią veiklą, atstovas arba fizinis asmuo, besidomintis Lietuvos prabavimo rūmų veikla, vykdoma priežiūra, teikiamomis paslaugomis ar verslo su tauriaisiais metalais ir brangakmeniais sąlygomis Lietuvoje.

6.2. „Naujoko“ statusą turintis asmuo – ūkio subjektas, su tauriaisiais metalais ir brangakmeniais susijusią veiklą vykdamas pirmus metus po veiklos deklaracijoje nurodytos veiklos pradžios datos.

6.3. Rašytinė konsultacija – LPR direktoriaus ar jo įgalioto asmens pasirašytas atsakymas į asmens ūkio subjekto raštu ar elektroniniu būdu pateiktą klausimą ar prašymą suteikti konsultaciją dėl LPR kompetencijai priskirtų teisės aktų, reglamentuojančių su tauriaisiais metalais ir brangakmeniais susijusios veiklos sąlygų laikymąsi, nuostatų taikymo.

6.4. Viešoji konsultacija – LPR interneto svetainėje paskelbta informacija dėl LPR kompetencijai priskirtų teisės aktų, reglamentuojančių su tauriaisiais metalais ir brangakmeniais susijusią veiklą, nuostatų praktinio taikymo.

7. Kitos Tvarkos apraše vartojamos sąvokos atitinka Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme ir Lietuvos Respublikos tauriųjų metalų ir brangakmenių valstybinės priežiūros įstatyme, vartojamas sąvokas.

II SKYRIUS

KONSULTACIJŲ IR METODINĖS PAGALBOS TEIKIMAS

8. Ūkio subjektams konsultacijos gali būti teikiamos žodžiu (telefonu arba ūkio subjekto veiklos vietoje), raštu, elektroniniu būdu arba kaip viešoji konsultacija, taip pat kitomis alternatyviomis konsultacijų ir metodinės pagalbos teikimo formomis (seminarų, praktinių mokymų metu ar ūkio subjekto veiklos vietoje, vieša komunikacija LPR interneto svetainėje www.lpr.lt, realiuoju laiku, pvz. ZOOM, MS Teams ir pan.).

9. LPR konsultacijos žodžiu LPR teikiamos:

9.1. organizuojant susitikimą su grupe asmenų (ūkio subjektų) seminarų, praktinių mokymų ar galimų susitikimų virtualioje erdvėje forma;

9.2. susitikimo su konkrečiu ūkio subjektu metu LPR patalpose. Individualios konsultacijos LPR patalpose ar ūkio subjekto veiklos vietoje suteikimo tvarka skelbiama LPR interneto svetainės www.lpr.lt skilties “Ūkio subjektų priežiūra” dalyje “Konsultacijos, metodinė pagalba”;

9.3. planinio patikrinimo metu, kai LPR specialistas, atliekantis ūkio subjekto su tauriaisiais metalais ir brangakmeniais susijusios veiklos tikrinimą, pagal kompetenciją konsultuoja ūkio subjektą ar jo atstovą su tauriaisiais metalais ir brangakmeniais susijusios veiklos sąlygų laikymosi klausimais. Apie suteiktas konsultacijas ir/ar metodinę pagalbą pažymima patikrinimo akto skiltyje „Pagalba verslui“;

9.4. telefonu, vadovaujantis Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo VŠĮ Lietuvos prabavimo rūmų taisyklėmis ir pageidaujama gero elgesio standartu (Aprašo 1 priedas).

10. LPR darbuotojų žodžiu suteiktos konsultacijos operatyviai (po konsultacijos suteikimo) registruojamos LPR vidiniame, LPR darbuotojams prieinamame, interneto tinkle saugomoje duomenų bazėje, naudojamoje kaip informacijos šaltinis. Registruojant suteiktą konsultaciją, nurodoma asmens kreipimosi data, esmė, atsakymas į klausimą, konsultavusio asmens vardas ir pavardė.

11. Ūkio subjektams suteiktų konsultacijų /atsakymų aktualumas duomenų bazėje peržiūrimas periodiškai arba pasikeitus teisės aktams. Tai atlieka LPR darbuotojams, atsakingas už ūkio subjektų veiklos priežiūros organizavimą. LPR konsultacijų/atsakymų aktualumas ir/ar kokybė vertinami, išnagrinėjus asmenų atsiliepimus, atsiųstus elektroniniu paštu, pareikštus telefonu ar per LPR paskyras socialiniuose tinkluose (pvz. Facebook ir pan.).

12. Jeigu nėra galimybės iškart suteikti konsultacijos žodžiu (reikia detalesnės analizės, papildomo tyrimo ar duomenų rinkimo), konsultuojantis LPR darbuotojas informuoja, kad paaiškinimas bus vėliau pateiktas skambinančio asmens nurodytu telefonu, elektroniniu būdu, arba pasiūloma asmeniui pateikti klausimą raštu. Tokiu atveju atsakymas pateikiamas ne vėliau kaip per 10 darbo dienų nuo klausimo pateikimo dienos.

13. Rašytinės konsultacijos teikiamos, individualiai atsakant į asmens raštu ar elektroniniu būdu pateiktus klausimus dėl LPR kompetencijai priskirtų teisės aktų, reglamentuojančių su tauriaisiais metalais ir brangakmeniais susijusios veiklos sąlygų laikymąsi, (toliau – teisės aktai) nuostatų taikymo. LPR konsultacijos raštu saugomos Dokumentų valdymo informacinėje sistemoje ir yra prieinamos LPR darbuotojams.

14. Viešajai konsultacijai priskiriama LPR interneto svetainėje www.lpr.lt skelbiama informacija (pvz. teisės aktų sąrašas, skelbiamas www.lpr.lt skyriaus „Teisinė informacija“ dalyje „Teisės aktai“ ir pan.).

15. LPR atstovai pagal kompetenciją rašytines konsultacijas ir kitą informaciją dėl teisės aktų nuostatų taikymo, kuri yra ar gali būti aktuali ir kitiems asmenims, kas ketvirtį apibendrina ir parengia viešąją konsultaciją. Viešoji konsultacija skelbiama LPR interneto svetainės skyriaus „Administracinė informacija“ dalyje „Ūkio subjektų priežiūra“.

III SKYRIUS

KONSULTACIJŲ IR METODINĖS PAGALBOS TEIKIMAS „NAUJOKO“ STATUSĄ TURINTIEMS ŪKIO SUBJEKTAMS

16. Konsultacijų ir metodinės pagalbos teikimas pirmuosius metus veiklą su tauriaisiais metalais ir brangakmeniais vykdančioms „naujoko“ statusą turintiems asmenims yra prioritetinga LPR vykdomos ūkio subjektų veiklos priežiūros dalis.

17. Konsultacijomis ir metodinės pagalbos teikimu „naujoko“ statusą turintiems asmenims siekiama, bendradarbiauti su šiais ūkio subjektais, aktyviai teikti jiems vienodas ir neprieštaringas konsultacijas ir tuo siekti, kad šių asmenų vykdoma veikla jų pirmaisiais veiklos metais nesukeltų žalos valstybei, visuomenei, kitų asmenų teisėms ir interesams ir kitoms teisės normų saugomoms vertybėms.

18. LPR darbuotojas, informuodamas ūkio subjektą apie jo įrašymą į Ūkio subjektų, užsiimančių su tauriaisiais metalais ir brangakmeniais sąrašą, kartu informuoja ūkio subjektą apie galimybę kreiptis į LPR dėl konsultacijų, įskaitant individualių, suteikimo, nurodant konsultavimo kontaktus, konsultavimo būdus ir tvarką bei galimybę gauti metodinę pagalbą ne tik atvykus į LPR, bet ir elektroniniu paštu ar virtualioje erdvėje.

19. LPR sudaro sąlygas ir galimybę kiekvienam „naujoko“ statusą turinčiam ūkio subjektui neatlygintinai:

19.1. gauti metodinės pagalbos priemones - LPR parengtą ir pagal poreikį atnaujinamą galiojančių teisės aktų, reglamentuojančių su tauriaisiais metalais ir brangakmeniais susijusią veiklą, rinkinį, kuriame be teisės aktų, pateikiamos tauriųjų metalų ir brangakmenių, jų gaminių apskaitos dokumentų ir veiklos deklaracijos forma, LPR teikiamų paslaugų sąrašas ir patvirtinti įkainiai, „pagalbos“ – konsultacijų teikimo kontaktiniai duomenys (telefonų numeriai, elektroninio pašto adresas) ir Lietuvos valstybinių kontrolinių prabavimo bei Bendrojo kontrolės ženklo pagal Tauriųjų metalų gaminių kontrolės ir prabavimo konvenciją ženklų pavyzdžius;

19.2. dalyvauti periodiškai „naujoko“ statusą turintiems asmenims organizuojamus seminarus ir praktinius mokymus (pvz. tauriojo metalo prabos nustatymas, aktualus supirktuvėms), aprūpinant praktiniams užsiėmimams reikalingomis medžiagomis (pvz. reagentais). Pagal LPR galimybes „naujoko“ statusą turinčių asmenų patogumui seminarai ar praktiniai mokymai gali būti organizuojami skirtinguose Lietuvos regionuose.

20. LPR užtikrina, kad visi „naujoko“ statusą turintys asmenys:

20.1. bus pakviesti į LPR organizuojamus renginius (seminarus, praktinius mokymus ir pan.);

20.2. atsakymus /konsultacijas/ rekomendacijas į raštiškus paklausimus gaus per įmanomai trumpiausią (1-2 darbo dienų) laikotarpį.

21. Ūkio subjektams, pateikusiems su tauriaisiais metalais ir brangakmeniais susijusios veiklos deklaraciją, per pirmuosius 3 (tris) jų veiklos mėnesius jų nurodytu kontaktinio elektroninio pašto adresu išsiunčiamas LPR parengtas kontrolinis klausimynas pagal ūkio subjekto deklaruotą veiklos su tauriaisiais metalais ir brangakmeniais rūšį (pvz. tauriųjų metalų gaminių gamyba arba tauriųjų metalų gaminių supirkimas ir pan.). Tam pačiam ūkio subjektui vienu kartu siunčiami keli kontroliniai klausimynai, jeigu ūkio subjektas yra deklaravęs kelias veiklos su tauriaisiais metalais ir brangakmeniais rūšis.

22. LPR darbuotojas, įvertinęs ūkio subjekto pateiktą užpildytą(-us) kontrolinį(-ius) klausimyną(-us), parengia ir pateikia „naujoko“ statusą turinčiam ūkio subjektui išvadą dėl šio jo pradėtos vykdyti veiklos atitikties galiojančių teisės aktų reikalavimams arba rekomendacijas/nurodymus kaip reikėtų tobulinti veiklą, kad ji atitiktų galiojančių teisės aktų reikalavimus.

23. Pirmasis planinis „naujoko“ statusą turinčio ūkio subjekto patikrinimas jo veiklos vietoje atliekamas ne anksčiau kaip po 6 mėnesių nuo veiklos vykdymo pradžios. LPR darbuotojas, vykdamas pirmuosius metus veiklą vykdančio ūkio subjekto pirmąjį planinį patikrinimą, privalo:
- 23.1. padėti pirmuosius metus veiklą vykdančiam ūkio subjektui suprasti jo veiklai taikomų teisės aktų reikalavimus;
 - 23.2. pateikti ūkio subjektui Deklaraciją dėl pirmųjų verslo metų bei informuoti apie jo veiklai taikomus palengvinimus pirmaisiais verslo metais;
 - 23.3. aiškiai ir suprantamai atsakyti į visus kitus pirmuosius metus veiklą vykdančiam ūkio subjektui iškilusius ir LPR kompetencijai priskirtinus klausimus, patikrinimo metu konsultuoti ūkio subjektą ir/ar jo atstovą bei teikti jam metodinę pagalbą;
 - 23.4. esant poreikiui, susitarti, koku būdu ūkio subjektas pageidauja bendrauti dėl tolimesnių iškilusių ir LPR kompetencijai priskirtinų klausimų;
24. LPR darbuotojas, atlikęs ūkio subjekto pirmąją veiklos patikrinimą, po pirmojo planinio patikrinimo privalo:
- 24.1. esant poreikiui, visus pirmuosius ūkio subjekto veiklos vykdymo metus palaikyti ryšį ir sutartu būdu bendrauti su ūkio subjektu, siekiant užtikrinti, jo vykdomos veiklos atitiktį teisės aktuose nustatytiems reikalavimams;
 - 24.2. pasikeitus ūkio subjekto vykdomos veiklos sričiai aktualiems teisės aktams, susisiekti su juo bei informuoti apie aktualius norminių teisės aktų pakeitimus, pasiūlyti metodinę pagalbą, konsultavimo paslaugas;
 - 24.3. esant poreikiui, skirti laiko padėti užpildyti dokumentus (pvz. nustatytos formos metinę statistinę ataskaitą ar pan.).
25. Atlikus pirmąjį ūkio subjekto planinį patikrinimą, už nustatytus pažeidimus jam negali būti taikomos poveikio priemonės, susijusios su ūkio subjekto veiklos ribojimu. Nustačius teisės aktų, reglamentuojančių su tauriaisiais metalais ir brangakmeniais susijusią veiklą nuostatų nesilaikymo ar netinkamo vykdymo faktą, ūkio subjektui nustatomas protingas (paprastai ne trumpesnis kaip 3 dienos ir ne ilgesnis nei 7 darbo dienos) terminas pažeidimams ištaisyti. Šis punktas netaikomas, nustačius LPR poveikio priemonių taikymo tvarkos apraše nurodytus pažeidimus.
26. Poveikio priemonės ūkio subjektui pirmaisiais ūkio subjekto veiklos metais už nustatytus teisės aktų reikalavimų pažeidimus gali būti taikomos tik išskirtiniais atvejais, kaip paskutinė priemonė, įvertinus, ar teisės aktų reikalavimų laikymasis negali būti užtikrintas kitais būdais, atsižvelgiant į pažeidimo pobūdį, padarytos žalos dydį, mastą, jeigu poveikio priemonės yra būtinos ir neišvengiamos siekiant užkirsti kelią žalos valstybei, visuomenei ar kitų asmenų (ypač nepilnamečių) teisėms ir interesams ir kitoms teisės normų saugomoms vertybėms atsiradimui. Išimtinį poveikio priemonių taikymą „naujoko“ statusą turintiems ūkio subjektams reglamentuoja LPR poveikio priemonių taikymo tvarkos aprašas.

IV SKYRIUS

BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

27. Poveikio priemonės dėl su tauriaisiais metalais ir brangakmeniais susijusios veiklos sąlygų laikymosi pažeidimų negali būti taikomos, jeigu ūkio subjektas vadovavosi rašytine arba viešąja konsultacija, kuri vėlesne konsultacija ar kitu sprendimu buvo pripažinta kaip neatitinkanti teisės aktų reikalavimų (klaidinga), išskyrus atvejus, kai:

27.1. po konsultacijos pateikimo buvo keičiamas teisinis reglamentavimas, dėl kurio buvo konsultuota;

27.2. ūkio subjektas buvo informuotas, kad konsultacija klaidinga, ar kitu būdu turėjo realią galimybę gauti informaciją, kad konsultacija klaidinga, ir terminas nuo šios informacijos gavimo iki ūkio subjekto patikrinimo buvo pakankamas ūkio subjektui pažeidimams, kuriuos lėmė klaidinga konsultacija, ištaisyti;

27.3. poveikio priemonės yra būtinos ir neišvengiamos siekiant užkirsti kelią žalos valstybei ir visuomenei atsiradimui.

28. Konsultacijų kokybės užtikrinimo tikslu visos LPR konsultacijos (telefonu, raštu ar atvykus į LPR) vertinamos vienu iš būdų: anketomis, asmenų apklausa, klausimynais ar pan. Be to, konsultacijos:

28.1. telefonu, sutikus asmeniui, gali būti įrašomos. Periodiškai – ne rečiau kaip kartą per mėnesį, pasirinktinai perklausoma ir vertinama 10 procentų įrašytų konsultacijų telefonu. Vertinimą atlieka LPR direktoriaus pavaduotojas ir vienas iš LPR Darbo tarybos narių ar kitas LPR vadovo paskirtas LPR darbuotojas. Vertinimo komisijos darbe gali dalyvauti ir LPR vadovas;

28.2. raštu, kai LPR darbuotojas atsako į intereso jam, LPR darbuotojui, į tarnybinę elektroninę paštą atsiųstą klausimą/prašymą suteikti informaciją, vertinamos pasirinktinai ne rečiau kaip kartą per mėnesį. Vertinimą atlieka tiesioginis LPR darbuotojo, atsakiusio į intereso klausimą, vadovas, pasirinkdamas kas penktą konsultaciją raštu;

29. Įvertinus konsultacijų raštu, atvykus į LPR, taip pat telefonu kokybę ir konsultanto elgesio atitikimą LPR pageidaujamo elgesio standartui, organizuojami individualūs kokybės vertinimo aptarimai su konsultantu.

30. Už kokybišką ir vienodą asmenų konsultavimą ir metodinės pagalbos suteikimą atsakingas LPR darbuotojas, asmeniui suteikę konsultaciją ir/ar suteikęs metodinę pagalbą.

LPR KONSULTUOJANČIO ASMENS PAGEIDAUJAMO ELGESIO STANDARTAS

Eil. Nr.	Kriterijai	Pageidaujamas elgesys
	Telefono ragelio pakėlimo laikas	- pakelti telefono ragelį prieš trečią skambutį (pageidautina)
1. Žinios		
1.1	Klausimo esmės išsiaiškinimas	<ul style="list-style-type: none"> - išsiaiškinama klausimo esmė, užduodami tikslinantys klausimai; - klausiami aiškiai ir paprastai; - užduodami klausimai yra tikslingi; - neklausama ne dėl intereso klausimo dalyko; - neatsakoma, neišsiaiškinus klausimo esmės
1.2	Naudojimas duomenų bazėmis	- tikslingas naudojimas LPR konsultacijų baze bei teisės aktų duomenų baze
1.3	Teisingų atsakymų pateikimas	<ul style="list-style-type: none"> - suteikiama informacija atitinka intereso klausimo pobūdį ir situaciją; - tiksliai komentuojami teisės aktai ir teisinės procedūros; - interesantui pasiteiravus, nurodomi tikslūs teikiamos informacijos šaltiniai; - pagrįstai pasiūloma interesantui kreiptis į kitą instituciją; - prireikus, suteikiama informacija, kur interesantas galėtų kreiptis kitais klausimais; - nepateikiami duomenys, kurių konfidencialumą LPR privalo užtikrinti; - interesantas neklaidinamas prieštariniais atsakymais
1.4	Pateikiamos informacijos aiškumas ir išsamumas	<ul style="list-style-type: none"> - į pateiktą klausimą atsakoma konkrečiai, be perteklinės informacijos; - mintys dėstomos nuosekliai, nešokinėjama nuo vieno klausimo prie kito; - išsamiai išaiškinami teisės aktų reikalavimai; - kai interesantui kyla abejonės, pasidomima, ar interesantas tiksliai viską suprato, paklausiant: „Ar aiškiai pateikiau informaciją Jus dominančiu klausimu?“, „Ar aiški Jums pateikta informacija?“; - pateikiama išvada ar tikslus apibendrinimas, akcentuojant esminius dalykus, kai aiškiai juntama, kad dėl didelio informacijos kiekio interesantas nesupranta konsultacijos.

1.5	Pagrįstas ir tikslingas skambučio peradresavimas ir/ar tinkamas informacijos suteikimas, paaiškinant apie galimybę kreiptis dėl aukštesnio lygio /"platesnės" konsultacijos	<ul style="list-style-type: none"> - suteikiama informacija dėl aukštesnio lygio/ "platesnės" konsultacijos, jeigu informacijos, esančios LPR konsultacijų bazėje, išsamiai konsultacijai suteikti, nepakanka arba reikalinga detali teisės aktų analizė; - paklausimas tikslingai peradresuojamas aukštesnio lygio/"platesnei" konsultacijai; - neperadresuojamas paklausimas, nepriklausantis LPR kompetencijai; - neperadresuojamas skambutis, priklausantis konsultanto kompetencijai. -
2. Aptarnavimas		
2.1	Pasisveikinimas ir prisistatymas	<ul style="list-style-type: none"> - atsiliepiama mandagiai, aiškiai ir neskubant pasisveikinama bei prisistatoma, pvz.: „Labas rytas/labą dieną/labas vakaras, (Lietuvos prabavimo rūmai, konsultanto(ė) vardas, pavardė, kuo galime Jums padėti?“
2.2	Tylos „valdymas“	<ul style="list-style-type: none"> - kai atsakymui pateikti reikalingas laikas mandagiai paprašoma palaukti. Neprašoma „palaukti sekundėlę“; - numatant, kad pauzė užtruks, paaiškinama, kad teks palaukti keletą minučių, kol bus ieškoma informacijos; - po pauzės padėkojama interesantui už kantrumą.
2.3	Atsisveikinimas	<ul style="list-style-type: none"> - palaukiama, kol interesantas baigs pokalbį pirmas ir padėkojama; - palaukiama, kol interesantas atsisveikins pirmas ir mandagiai; - atsisveikinama; peradresuojant skambutį ar nukreipiant dėl antrinio lygio konsultacijos, mandagiai pabaigiamas pokalbis ir atsisveikinama: „Sujungsiu jus su tos srities specialistu, nepadėkite ragelio, viso gero/geros dienos/vakaro; maloniai prašome pateikti raštišką paklausimą laisva forma; maloniai prašome kreiptis raštu, siunčiant paštu Jūsų paklausimą, jei Jūs pageidaujate oficialios LPR nuomonės, viso gero/geros dienos/vakaro.“
2.4	Interesanto klausymasis	<ul style="list-style-type: none"> - dėmesingai klausomasi, aktyviai sekama pokalbio eiga, leidžiama interesantui pajusti, kad jo klausomasi, vartojant žodžius „taip“, „aišku“, „suprantu“, „tęskite“ ir pan.; - interesantas nepertraukiamas: sprendimas siūlomas iki galo išklausius interesantą; - interesantui pagrįstai kelis kartus užduodami tie patys klausimai.
2.5	Kalbos maniera	<ul style="list-style-type: none"> - kalbama taisyklingai ir riškiai; - kalbama trumpais sakiniais, ramiau, dalykišku tonu; - daromos pauzės, intonacijos keičiamos pagrįstai, pabrėžiant pagrindinius dalykus; - kalbama tokiu garsu ir tempu, kad interesantas jį aiškiai girdėtų ir suprastų (interesantui nereikia prašyti konsultanto pakartoti, kai kalbama per tyliai ar per greitai). - nevartojama daug nereikšmingų žodžių, tokių kaip „nežinau“, „galbūt jums reikėtų“, „lyg ir“, „ar ne?“, „kažkoks“; - nevartojami garsai „aaa“, „èèè“, „hhmm“ ir pan.; - nevartojami profesiniai trumpiniai; - nevartojamos žargonybės, tarmybės; - nekalbama sudėtingais sakiniais, greitai ir neaiškiai.

2.6	Pozityvus nusiteikimas intereso atžvilgiu	<ul style="list-style-type: none">- reiškiamas lojalumas institucijai;- kalbama LPR, o ne savo vardu;- nereiškiamas savo subjektyvi nuomonė, nepriimama kritika asmeniškai, nesiteisinama ir pan.;- sugebama spręsti konfliktines situacijas, kontroliuoti ir valdyti savo emocijas;- kalbama energingu, iniciatyviu, susidomėjimą demonstruojančiu balsu, ypač pasisveikinant ir atsisveikinant;- nereiškiamas pašaipas, nevartojami posakiai ar priežodžiai, kurie galėtų žaisti intereso atžvilgiu;- intereso nekaltinamas ir nemoralizuojamas;- neteisinama ar nekaltinama sistema ar kitos institucijos;- neabejojama, nekalbama abejingai ir (ar) pavargusiu balsu;- nepasiduodama intereso užduotam grubiam tonui.
-----	---	--
