

LIETUVOS METROLOGIJOS INSPEKCIJA

KONSULTAVIMO ŽODŽIU KOKYBĖS VERTINIMO KLAUSIMYNAS

(Inspekcijos struktūrinio padalinio pavadinimas)

(Data) Nr. _____

Konsultuojančio darbuotojo pareigos, vardas, pavardė

Konsultavimo data, laikas, vieta			
Klausimas	Taip	Ne	Neaktualu
Ar darbuotojas pasisveikino?			
Ar darbuotojas paskatino pokalbį jo pradžioje?			
Ar darbuotojas bendravimo metu buvo mandagus ir išlaikė pozityvų santykį su konsultuojamu asmeniu?			
Ar darbuotojas išklaušė nepertraukdamas, leido klausiančiajam baigti sakinį/mintį?			
Ar prieš teikdamas atsakymą darbuotojas pasitikslino, ar teisingai suprato situaciją?			
Ar darbuotojas kalbėjo aiškiai, į paklausėjo klausimą atsakė tiksliai ir teisingai?			
Ar darbuotojas tinkamai valdė pokalbio eigą?			
Ar darbuotojas paklausė klausiančiojo, ar jam dar reikia kokios pagalbos?			
Ar darbuotojas užtikrino, kad paklausėjui nebūtų atskleista konfidenciali informacija apie kitus asmenis ar kito asmens duomenys?			
Ar darbuotojas tinkamai atsisveikino?			
Iš viso: (nurodyti gautų atsakymų skaičių)			
Kokybės procentinė išraiška (K)*			

* (K) apskaičiuojama pagal formulę:

$$K = \frac{\text{Atsakymų „Taip“ skaičius}}{(\text{Atsakymų „Taip“ skaičius} + \text{Atsakymų „Ne“ skaičius})} \cdot 100\%$$

Konsultavimo žodžių kokybė laikoma tinkama, jei (K) vertė ne mažesnė nei 80 %.

Konsultavimo žodžių kokybę vertino:

(Pareigos)

(Parašas)

(Vardas ir pavardė)
