

ŽEMAITIJOS NACIONALINIO PARKO DIREKCIJOS LANKYTOJŲ APTARNAVIMO STANDARTAS

I. LANKYTOJŲ APTARNAVIMO STANDARTO PASKIRTIS

1. Lankytojų aptarnavimo standartas apibrėžia Lankytojų aptarnavimo principus, normas ir praktiką. Lankytojai aptarnaujami vadovaujantis šiomis vertybėmis bei aptarnavimo kokybės kriterijais:

- 1) Paslaugumas;
- 2) Kūrybiškumas;
- 3) Profesionalumas;
- 4) Atvirumas pokyčiams;
- 5) Atsakingumas;
- 6) Paprastumas.

2. Lankytojus aptarnaujantys darbuotojai vadovaujami Žemaitijos nacionalinio parko direkcijos (toliau – Direkcija) darbo reglamentu, vidaus tvarkos taisyklėmis, mokamų paslaugų teikimo taisyklėmis, kitais lankytojų aptarnavimą reglamentuojančiais teisės aktais ir šiuo Lankytojų aptarnavimo standartu (toliau – Standartas).

II. DARBO VIETA

3. Lankytojus aptarnaujančių darbuotojų darbo stalias bei darbo vieta turi būti švari ir tvarkinga, darbuotojai turi laikytis „švaraus stalo“ politikos bei informacijos saugumo politikos:

3.1. darbo vietoje turi būti tik būtini darbo ir biuro įrangos daiktai (darbo vietose, kuriose aptarnaujami atvykę asmenys, taip pat turi būti gerai rašantis rašiklis bei lapeliai informacijai užsirašyti), neturi būti su darbu nesusijusios informacijos ir daiktų:

3.1.1. asmeninės higienos priemonių, kosmetikos, kvėpalų, kitų asmeninių daiktų;

3.1.2. maisto produktų (sausainių, kavos ir kt.), netvarkingai atrodančių (sulankstytų, nuplėštų, užsiraičiusiais kampais ir pan.) popieriaus lapų;

3.1.3. su kitais asmenimis susijusios konfidencialios informacijos. Kompiuterio monitoriuje asmenys taip pat neturi matyti informacijos apie kitus asmenis bei kitos konfidencialios informacijos;

3.2. jeigu lankytojus aptarnaujančiam darbuotojui reikia trumpam palikti darbo vietą, tada paliekamas informacinis stovėlis/ lapelis su atspausdinta informacija lietuvių ir anglų kalbomis, kur lankytojui kreiptis tuo metu, kai darbuotojo nėra darbo vietoje. Ranka rašyti pranešimai yra neleistini.

III. APTARNAVIMO LAIKAS

4. Žemaitijos nacionalinio parko teritorijoje esančios lankytojų aptarnavimo vietose (toliau - Lankytojų aptarnavimo vietose) (Platelių lankytojų centras, Šaltojo karo ekspozicija, Žemaitijos nacionalinio parko ir Užgavėnių kaukių ekspozicijos, Platelių dvaro sodybos tradicinių amatų centras) lankytojai aptarnaujami:

4.1. Platelių Lankytojų centras (Didžioji g. 8, Plateliai):

- darbo laikas nuo rugsėjo 1 d. iki gegužės 31 d. pirmadieniais - ketvirtadieniais 8:00 – 17:00, penktadieniais 8:00 – 15:45, pietų pertrauka: 12:00 – 12:45, poilsio dienos: šeštadienis, sekmadienis.
- darbo laikas nuo birželio 1 d. iki rugpjūčio 31 d.) pirmadieniais – penktadieniais 8.00-17.00 (pietų pertrauka: 12:00 – 12:45), šeštadieniais 10.00-17.00, poilsio diena: sekmadienis.
- ekspozicija nedirba šių švenčių dienomis: Naujųjų metų dieną (sausio 1 d.); Lietuvos Valstybės atkūrimo diena (vasario 16d.); Lietuvos Nepriklausomybės atkūrimo diena (kovo 11 d.); per Velykas (sekmadienį, pirmadienį); gegužės 1-ąją; visų Šventųjų dieną ir Vėlinių dieną (lapkričio 1, 2 d.); Kūčių dieną (gruodžio 24 d.); per Kalėdas (gruodžio 25-26 d.).
- Kitų valstybinių švenčių dienomis ekspozicija dirba pagal nustatytą darbo laiką.

4.2. Šaltojo karo ekspozicija (Šilinės g. 4, Plokščių k., Plungės r.):

- darbo laikas nuo gegužės 1 d. – rugsėjo 30 d. kiekvieną dieną (pirmadieniais – sekmadieniais): 10:00 – 18:00.
- darbo laikas nuo spalio 1 d. – balandžio 30 d. kiekvieną dieną (pirmadieniais – sekmadieniais): 10:00 – 16:00.
- ekspozicija nedirba šių švenčių dienomis: Naujųjų metų dieną (sausio 1 d.); Lietuvos valstybės atkūrimo dieną (vasario 16 d.); per Velykas (sekmadienį, pirmadienį); visų Šventųjų dieną ir Vėlinių dieną (lapkričio 1, 2 d.); Kūčių dieną (gruodžio 24 d.); Kalėdos (gruodžio 25-26 d.).
- Kitų valstybinių švenčių dienomis Šaltojo karo ekspozicija dirba pagal nustatytą darbo laiką.

4.3. Žemaitijos nacionalinio parko ir Užgavėnių kaukių ekspozicijos (Didžioji g. 22, Plateliai):

- darbo laikas nuo spalio 1 d. iki gegužės 31 d. antradieniais – penktadieniais: 10:00-17:00, pietų pertrauka 12:00 – 13:00), šeštadieniais: 10:00 – 16:45 (be pietų pertraukos); poilsio dienos – sekmadienis, pirmadienis.
- darbo laikas nuo birželio 1 d. iki rugsėjo 30 d. antradieniais – penktadieniais: 10:00-17:00 pietų pertrauka 12:00 – 13:00, šeštadieniais 10:00-17:00 (be pietų pertraukos), sekmadieniais: 10:00-14:00 (be pietų pertraukos), poilsio dienos – pirmadienis.
- ekspozicija nedirba šių švenčių dienomis: Naujųjų metų dieną (sausio 1 d.); Lietuvos Valstybės atkūrimo diena (vasario 16d.); Lietuvos Nepriklausomybės atkūrimo diena (kovo 11 d.); per Velykas (sekmadienį, pirmadienį); gegužės 1-ąją; visų Šventųjų dieną ir Vėlinių dieną (lapkričio 1, 2 d.); Kūčių dieną (gruodžio 24 d.); Kalėdos (gruodžio 25-26 d.).
- kitų valstybinių švenčių dienomis ekspozicija dirba pagal nustatytą darbo laiką.

4.4. Platelių dvaro sodybos tradicinių amatų centras (Didžioji g. 19, Plateliai):

- darbo laikas antradieniais – penktadieniais 8:00 – 16:45, pietų pertrauka 12:00 – 12:45, šeštadieniais 9:00 – 18:00, pietų pertrauka 13:00 – 14:00, poilsio dienos pirmadieniais ir sekmadieniais.
- nedirba šių švenčių dienomis: Naujųjų metų dieną (sausio 1 d.); Lietuvos Valstybės atkūrimo diena (vasario 16d.); Lietuvos Nepriklausomybės atkūrimo diena (kovo 11 d.); per Velykas (sekmadienį, pirmadienį); gegužės 1-ąją; Valstybės Lietuvos Karaliaus Mindaugo karūnavimo diena (liepos 6 d.); Žolinė (rugpjūčio 15 d.); visų Šventųjų dieną ir Vėlinių dieną (lapkričio 1, 2 d.); Kūčių dieną (gruodžio 24 d.); Kalėdos (gruodžio 25-26 d.)

5. Atsižvelgiant į objektyvias aplinkybes ir (ar) poreikį Lankytojų aptarnavimo vietose gali būti patvirtintas ir kitoks asmenų aptarnavimo laikas. Jei nenustatoma pietų pertrauka, sudaromos galimybės darbuotojams pavalgyti darbo metu.

6. Lankytojų aptarnavimo vietos atidaromos ne vėliau kaip likus trims minutėms iki oficialios darbo laiko pradžios, o uždaromos ne anksčiau negu oficialiai baigiamas darbas. Atvykusių lankytojų aptarnavimas turi būti tęsiamas tol, kol aptarnaujami visi į Lankytojų aptarnavimo vietą iki darbo pabaigos įėję lankytojai.

7. Lankytojų aptarnavimas pietų pertraukos metu, jeigu ji nustatoma:

7.1. atvykęs iki pietų pertraukos lankytojas yra aptarnaujamas ir prasidėjus pietų pertraukai (darbuotojui suteikiama galimybė papietauti vėliau, baigus aptarnauti asmenį);

7.2. paskambinęs iki pietų pertraukos asmuo konsultuojamas ir prasidėjus pietų pertraukai (darbuotojui suteikiama galimybė papietauti vėliau, baigus konsultuoti asmenį).

IV. DARBUOTOJŲ IŠVAIZDA

8. Reikalavimai darbuotojų išvaizdai:

8.1. darbuotojų apranga turi būti švari ir tvarkinga, papuošalai – saikingi, šukuosena – tvarkinga, makiažas, manikiūras, kvepalai – kuklūs;

8.2. darbuotojai turėtų vengti per daug atvirų rūbų – trumpų sijonų, gilių iškirpčių, apnuogintų pečių. Taip pat svarbu, kad drabužiai nebūtų suglamžyti ar per gausiai papuošti aksesuarais.

V. LANKYTOJUS APTARNAUJANČIŲ DARBUOTOJŲ ELGESYS APTARNAUJANT LANKYTOJUS

9. Lankytojai žodžiu gali būti aptarnaujami dviem būdais: telefonu ar tiesiogiai lankytojui atvykus į Lankytojų aptarnavimo vietą. Darbuotojų, aptarnaujančių lankytojus išvardytais būdais, uždavinys – aiškiai ir tiksliai atsakyti į lankytojams rūpimus klausimus.

10. Lankytojo aptarnavimas žodžiu visais atvejais turi prasidėti nuo pasisveikinimo:

10.1. atvykus lankytojui, darbuotojas turi mandagiai (šypsena, akių kontaktas) pirmas pasisveikinti. Darbuotojas su lankytoju turi sveikintis ne tik jam įėjus į priimamąjį ir priėjus prie darbo stalo, bet ir sutikus lankytoją Lankytojų aptarnavimo vietose ir (ar) jų teritorijose;

10.2. aptarnaujant tiesiogiai ir telefonu, pasisveikinti geriausia žodžiais: „labas rytas“, „laba diena“, „labas vakaras“. Nevartotini trumpiniai: „laba“, „sveiks“ ir pan. Aptarnaujant lankytojus telefonu, nedera atsiliepti žodžiais: „klausau“, „alio“, teigiamuoju žodžiu „taip“.

11. Po pasisveikinimo lankytoją aptarnaujantis darbuotojas turi parodyti iniciatyvą – pradėti pokalbį, paklaudamas „kuo galiu būti naudingas?“, „kuo galiu padėti?“ arba pasakydamas „klausau Jūsų“.

12. Bendraujant su lankytojais darbuotojai turi:

12.1. rodyti dėmesį lankytojui bei supratimą vartojant tokias frazes, kaip: „džiugu girdėti, kad esate patenkintas“, „suprantu, kad tai jums kelia abejonių“. Dėmesys turi būti nuolat skirtas tik aptarnaujamam asmeniui, nenukrypstant į bendravimą su bendradarbiais, pažįstamais ir pan. Esant būtinybei, lankytojo turi būti atsiprašyta ir paprašyta palaukti. Vėl pradėti pokalbį derėtų žodžiais: „ačiū, kad palaukėte“;

12.2. išlaikyti ramų, malonų balso toną, vartoti pagarbius kreipinius: „jūs“, jeigu žinomas besikreipiančiojo vardas, patartina vartoti kreipinį „gerbiamas“ ir asmens vardą, jeigu vardas nežinomas, vartotinas kreipinys „gerbiamas lankytojau“, „pone (-ia)“;

12.3. aptarnaujant į Lankytojų aptarnavimo vietas atvykusius asmenis, išlaikyti dėmesingą ir paslaugią veido išraišką, siūlyti rinktis Direkcijos teikiamas mokamas paslaugas (edukacijas, ekskursijas, maršrutus ir pan.);

12.4. bendraujant su lankytoju, reikėtų vengti šių posakių:

12.4.1. vietoj pagalbinio žodelio „nu“ vartotinas „taip“;

12.4.2. vietoj „ko Jūs norite“ arba „kas Jums neaišku“ vartotina „ką Jūs norėtumėte sužinoti“ arba „kuo galėčiau Jums padėti“;

12.4.3. vietoj „norite paskusti“ vartotina „norite pranešti“;

12.4.4. tokių pasakymų kaip „neturiu supratimo“, „nėra didelės tragedijos“.

13. Darbuotojas turi bendrauti su lankytoju tol, kol yra neišspręstų klausimų. Baigus aptarnauti į Lankytojų aptarnavimo vietą atvykusį lankytoją, lankytojas neturi būti skubinamas, leidžiama ramiai susidėti lankstinukus, dokumentus, suvenyrus ar žemėlapius, net jei laukia eilė kitų lankytojų.

14. Aptarnavęs lankytoją, darbuotojas turi pasiteirauti ar atsakė į visus jo klausimus, ir mandagiai atsisveikinti. Rekomenduojama atsisveikinti žodžiais: „viso gero“, „viso labo“, „geros dienos“, „gero vakaro“. Į asmens padėką reikėtų atsakyti: „malonu/ smagu, kad galėjau padėti“, „ačiū Jums“.

15. Darbuotojui negalima aptarnauti kito lankytojo, kol pirmasis lankytojas nėra pasitraukęs iš aptarnavimo vietos.

16. Jeigu darbuotojas pats skambina asmeniui, jis turėtų:

16.1. pasisveikinti, nurodyti vardą pavardę, pareigas, įstaigos pavadinimą ir tikslą, kuriuo skambina.

16.2. pasiteirauti asmens, ar jis gali šiuo metu kalbėti: „Ar galite šiuo metu kalbėti?“, „Ar Jums patogus šiuo metu kalbėti?“

16.2.1. gavus teigiamą atsakymą, pristatyti/ priminti klausimą, dėl kurio yra skambinama. Viso pokalbio su asmeniu metu vadovautis Standarto 12 punkte bei VI skyriuje nurodytais reikalavimais bei rekomendacijomis;

16.2.2. gavus neigiamą atsakymą, susitarti dėl asmeniui patogaus laiko;

16.4. užbaigti pokalbį taip, kaip nurodyta šio Standarto 14 punkte.

17. Kelių asmenų aptarnavimas vienu metu:

17.1. jeigu aptarnaujant atvykusį lankytoją suskamba telefonas, reikia atsiprašyti aptarnaujamojo ir pakelti telefono ragelį. Jei atsakymas į skambinančiojo klausimą yra trumpas, reikėtų į jį atsakyti, o jeigu tiek klausimas, tiek atsakymas į jį yra pakankamai ilgas – pasiūlyti palikti telefono numerį ir perskambinti (asmeniui nesutinkant – paprašyti, kad pats paskambintų vėliau);

17.2. jeigu aptarnaujant atvykusį lankytoją kitas atvykęs lankytojas išsako pageidavimą būti konsultuojamas tuo pat metu, nes jam taip pat aktuali darbuotojo teikiama informacija, darbuotojas turėtų paklausti anksčiau pradėto konsultuoti lankytojo, ar jis neprieštaruoja vėliau atvykusio lankytojo siūlymui jiems abiems teikti informaciją vienu metu. Gavęs anksčiau pradėto konsultuoti lankytojo sutikimą, darbuotojas gali teikti informaciją abiems lankytojams iš karto. Priešingu atveju vėliau atvykusio lankytojo reikėtų paprašyti palaukti;

17.3. kai aptarnaujama telefonu ir įeina kitas lankytojas, reikia atsiprašyti skambinančiojo ir, pasisveikinus, paprašyti atvykusiojo palaukti.

VI. LANKYTOJŲ APTARNAVIMO TVARKA

18. Darbuotojas privalo išsiaiškinti, koku klausimu lankytojas kreipiasi, kokia informacija ar paslauga jam reikalinga, ir kokybiškai ją suteikti.

19. Siekdamas išsiaiškinti poreikį, darbuotojas turi:

19.1. atidžiai, nepertraukdamas išklausyti lankytoją, prireikus paprašyti patikslinti kreipimosi esmę, vartodamas tokias frazes: „Gal galėtumėte plačiau?“, „Ką turėjote galvoje sakydamas...“, „Norėčiau patikslinti...“, ir pan. Papildomus, patikslinančius klausimus reikėtų užduoti tik tuomet, kai asmuo baigia kalbėti ar padaro pauzę;

19.2. lankytojui išsakius poreikius, apibendrinti juos savais žodžiais ir gauti pritarimą, kad lankytojas teisingai suprastas.

20. Jeigu pokalbio metu lankytojas abejoja dėl pateiktos informacijos, darbuotojas turi:

20.1. nesiginčyti su lankytoju;

20.2. lankytojui išsakius abejones ar pateikus klaidingą informaciją, mandagiai pataisyti lankytoją ir pateikti teisingą informaciją.

21. Jeigu bendravimo metu lankytojo kalba nuolat nukrypsta į dalykus, nesusijusius su Direkcijos ar Lankytojų aptarnavimo vietų veikla, darbuotojas turi:

21.1. sulaukti, kol lankytojas padaro pauzę ir toliau tęsti pokalbį apie aptariamus klausimus;

21.2. jeigu lankytojas ir toliau kalba apie su Direkcijos veikla nesusijusius dalykus, asmeniui reikėtų pasakyti, kad jo situacija yra suprantama, ir priminti, jog Direkcijos darbuotojas jam galėtų padėti tik konkrečiais, Direkcijos kompetencijai priklausančiais klausimais.

22. Jeigu darbuotojas pateikia netikslią informaciją:

22.1. jeigu netikslumą pastebi lankytojas, darbuotojas turi atsiprašyti, padėkoti už pastabą ir skubiai patikslinti pateiktą informaciją;

22.2. jeigu netikslumą pastebi pats informaciją pateikęs darbuotojas, jis, esant galimybei, turi kuo greičiau informuoti lankytoją, atsiprašyti bei patikslinti pateiktą informaciją;

VII. YPATINGŲ IR PROBLEMINIŲ LANKYTOJŲ APTARNAVIMAS

23. Darbuotojai turi būti ypač dėmesingi ypatingiems lankytojams:

23.1. užtikrinti, kad neįgalieji, asmenys su mažais vaikais, nėščios moterys, pensinio amžiaus bei silpnos sveikatos asmenys galėtų laukti savo eilės patogiai atsisdėję;

23.2. į Lankytojų aptarnavimo vietas be vertėjo atvykę klausos ar kalbos negalią turintys lankytojai aptarnaujami raštu;

23.3. užtikrinti, kad į Lankytojų aptarnavimo vietas besikreipiantys asmenys, nemokantys valstybinės kalbos, gautų reikiamą informaciją ir aptarnavimą anglų, rusų ar kita jam priimtina kalba (jeigu yra darbuotojų mokančių kitas jam priimtinas kalbas).

24. Aptarnaujant probleminius lankytojus:

24.1. jeigu į Lankytojų aptarnavimo vietą atvykęs lankytojas nuolat vartoja necenzūrinius žodžius arba kalba pakeltu tonu, ar rėkia, jis įspėjamas, kad toks kalbėjimas sprendžiant dalykinius klausimus yra netinkamas. Jam nepakeitus savo elgesio jis bus paprašytas išeiti, o jam neišėjus bus pakviesta policija. Asmens elgesiui nesikeičiant, kviečiama policija;

24.2. jei aptarnaujamas telefonu asmuo nuolat vartoja necenzūrinius žodžius, reikia įspėti, kad toks kalbėjimas sprendžiant dalykinius klausimus yra netinkamas. Taip pat reikia perspėti probleminį asmenį, kad jam nepakeitus kalbėjimo stiliaus pokalbis bus nutrauktas. Jei probleminis asmuo nekeičia savo elgesio, nutraukti pokalbį;

24.3. jeigu paskambinęs į Lankytojų aptarnavimo vietą asmuo grasina darbuotojui, esant techninėms galimybėms, pokalbis įrašomas. Jei darbuotojas mano, kad grasinimas buvo realus, jis informuoja apie tai tiesioginį vadovą ir praneša policijai.

25. Apsvaigę nuo alkoholio ar narkotinių medžiagų, taip pat grasinantys darbuotojui probleminiai lankytojai neaptarnaujami. Jų mandagiai paprašoma išeiti, o jiems atsisakius – kviečiama policija.

VIII. KONFLIKTINIŲ SITUACIJŲ VALDYMAS, PRETENZIJŲ IR KONFLIKTŲ SPRENDIMAS

26. Kiekvienas darbuotojas turi stengtis išvengti konfliktinių situacijų.

27. Kilus lankytojo nepasitenkinimui, darbuotojas turi išsiaiškinti jo priežastį:

27.1. dėmesingai išklausyti lankytoją, jo nepertraukdamas, ypač konflikto pradžioje, kol lankytojas neišsakė savo nepasitenkinimo ir jo priežasčių;

27.2. jei nepasitenkinimo priežastis neaiški, užduoti patikslinančius klausimus: „gal galėtumėte paaiškinti, kaip...“, „norėčiau patikslinti, kas...“;

27.3. įsitikinti, kad teisingai suprato problemą, apibendrinamas lankytojo nepasitenkinimo priežastį, sakydamas: „išgirdau, kad...“, „ar teisingai Jus supratau...“.

28. Viso pokalbio metu rodyti lankytojui dėmesį ir supratimą vartojant frazes: „klausau jūsų“, „suprantu jus“, elgtis ramiai ir santūriai.

29. Neleistina nuvertinti ar ignoruoti lankytojo problemą, rodyti nekantrumą ir nedėmesingumą.

30. Darbuotojas turi padėkoti lankytojui už išsakytą nuomonę, pasiūlymą ar pastabą (pvz., „Ačiū, kad informavote...“, „Dėkojame už išsakytą nuomonę“).

31. Neleistina kaltinti kitus skyrius ar darbuotojus net ir tais atvejais, jei jų veiksmai sukėlė konfliktą, problemą – tokiu atveju būtina asmens atsiprašyti.

32. Jei darbuotojas yra nekompetentingas arba neturi sugebėjimų išspręsti konfliktinės situacijos:

32.1. pagal kompetenciją pasikviečia kitą darbuotoją ar palydi pas jį lankytoją;

- 32.2. kreipiasi pagalbos į tiesioginį vadovą, pakviesdamas jį ar palydėdamas pas jį lankytoją.
- 33. Jeigu nustatoma, kad lankytojo nepasitenkinimas yra nepagrįstas:
 - 33.1. darbuotojas informuoja lankytoją, jog supranta jo situaciją ir pateikia pagrįstus argumentus bei nurodo priežastis, dėl kurių į lankytojo pastabą atsižvelgti negalima;
 - 33.2. jei lankytojas tęsia nepagrįstų reikalavimų dėstymą, darbuotojas turi pasiūlyti lankytojui juos išdėstyti raštu bei paaiškinti jų išnagrinėjimo tvarką.
- 34. Jeigu nustatoma, kad lankytojo pastaba yra pagrįsta:
 - 34.1. darbuotojas padėkoja asmeniui taip, kaip nurodyta šio Standarto 30 punkte bei atsiprašo;
 - 34.2. esant galimybei, iš karto imasi veiksmų problemai spręsti;
 - 34.3. nesant galimybės iš karto išspręsti problemą, pasiūlo ją išdėstyti raštu bei paaiškina išnagrinėjimo tvarką.

VII. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

- 35. Su Standarto reikalavimais yra supažindinami visi dirbantys Direkcijos darbuotojai.
- 36. Šio Standarto laikymosi kontrolę atlieka lankytojų aptarnavimo skyriaus vedėjas.
- 37. Darbuotojui, pažeidusiam Standartą, taikoma drausminė atsakomybė.