

PATVIRTINTA

Palangos turizmo informacijos centro direktoriaus
2023 m. balandžio 25 d. įsakymu Nr. P-5

PALANGOS TURIZMO INFORMACIJOS CENTRO VIDAUS DARBO TVARKOS TAISYKLĖS

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Biudžetinė įstaiga Palangos turizmo informacijos centras (toliau tekste – įstaiga) įsteigtas 2014 m. lapkričio 27 d. Įstaigos kodas – 124720961. Įstaiga veikia Palangos turizmo informacijos nuostatais, patvirtintais 2014 m. lapkričio 27 d. Palangos miesto savivaldybės tarybos sprendimu Nr. T2-357 „Dėl viešosios įstaigos Palangos turizmo informacijos centro pertvarkymo į biudžetinę įstaigą Palangos turizmo informacijos centras“.

2. Pagrindinis Palangos TIC veiklos tikslas – turizmo informacijos teikimas bei vietinio ir atvykstamojo turizmo Palangos miesto savivaldybėje skatinimas. Veiklos specialusis tikslas – stiprinti Palangos miesto ekonominę ir aplinkos gerovę per turizmo informacijos sklaidimą (skatinimą) ir vietos rinkodarą.

3. Palangos turizmo informacijos centro vidaus darbo tvarkos taisyklės reglamentuoja Įstaigos vidaus darbo tvarką, darbuotojų priėmimo į darbą ir atleidimo iš darbo tvarką, darbo ir poilsio laiką, darbo apmokėjimo ir kitų išmokų skyrimą, skatinimo ir drausminių nuobaudų tvarką, vidaus darbo tvarkos, aprangos ir elgesio reikalavimus, nustato darbdavio ir darbuotojų veiksmus, teises ir pareigas, atsakomybę.

4. Darbuotojų pareigas taip pat reglamentuoja Įstaigos nuostatai, darbuotojo darbo sutartis, pareigybės aprašymas, saugos darbe instrukcijos ir kt.

5. Įstaigos vadovas turi teisę inicijuoti pakeitimus šiose Taisyklėse.

6. Per tris dienas nuo Taisyklių paskelbimo (arba pakeitimo patvirtinimo), darbuotojai privalo susipažinti su jomis pasirašytinai.

7. Įstaigos vadovas (arba jo įgaliotas asmuo) turi teisę pakartotinai susipažindinti darbuotojus su darbo tvarkos taisyklėmis, jei pastebi, kad darbuotojai aplaidžiai laikosi šių taisyklių reikalavimų.

8. Darbuotojas su jo darbo sąlygomis, darbo tvarkos taisyklėmis, kitais darbovietėje galiojančiais aktais, reglamentuojančiais jo darbą, su darbdavio teikiamais dokumentais gali būti supažindinamas el. paštu, informaciniuose stenduose, bendro naudojimo elektroniniame segtuve, pasirašytinai. Darbdavio darbuotojui įprastomis elektroninėmis bendravimo priemonėmis teikiami dokumentai prilyginami raštu teikiamiems dokumentams. Darbuotojai darbdaviui dokumentus, susijusius su darbo santykiais, gali teikti raštu arba elektroniniu paštu. Darbdavys gali vesti iš darbuotojų gaunamų dokumentų registrą. Darbuotojas privalo darbdavio suteiktą elektroninio pašto dėžutę arba darbdaviui žinomą darbuotojo asmeninio el. pašto dėžutę tikrinti ne rečiau kaip kartą per darbo dieną. Jeigu darbuotojas elektroninio laiško gavimo dieną nepatvirtina darbdaviui, kad tokį laišką gavo bei susipažino su jo turiniu, laiškas yra laikomas gautu kitą darbo dieną nuo jo išsiuntimo dienos.

9. Asmuo, priimamas dirbti Įstaigoje, supažindinamas su šiomis taisyklėmis, pareigybės aprašymu, saugos darbe instrukcijomis. Asmeniui sutikus dirbti bei jam ir darbdaviui pasirašius darbo sutartį, laikoma, kad jie susitarė dėl būtinųjų ir kitų darbo sutarties sąlygų.

10. Taisyklės yra parengtos vadovaujantis Lietuvos Respublikos darbo kodekso bei kitų norminių teisės aktų nuostatomis. Šių taisyklių nuostatos taikomos tiek, kiek jos neprieštarauja galiojantiems Lietuvos Respublikos įstatymams ir kitiems teisės aktams.

11. Už Palangos turizmo informacijos centro vidaus darbo tvarkos taisyklių įgyvendinimą atsako Įstaigos direktorius.

II. VEIKLOS ORGANIZAVIMAS

12. Įstaigos veikla ir vidinė komunikacija, darbo paskirstymas ir kontrolė organizuojami vadovaujantis įstaigos organizacinėje struktūroje numatyta darbuotojų priklausomybe (pavaldumu) bei nustatytais vadovavimo lygiais.

13. Įstaigos valdymo modelis nurodytas Palangos turizmo informacijos centro direktoriaus 2012 m. gruodžio 19 d. įsakyme Nr. P-28 „Dėl Palangos turizmo informacijos centro darbo struktūros ir pareigybių sąrašo patvirtinimo“.

14. Einamuosius įstaigos veiklos valdymo klausimus sprendžia ir priima Palangos Turizmo informacijos centro direktorius.

15. Darbo sutarties sudarymą, keitimą ir nutraukimą reglamentuoja LR Darbo kodeksas ir kiti Palangos turizmo informacijos centro patvirtinti lokaliniai norminiai teisės aktai.

16. Darbo sutartį su darbuotoju sudaro, keičia, laikinai sustabdo, nutraukia Palangos TIC direktorius arba jo įgaliotas asmuo;

17. Personalo apskaita atliekama bei personalo dokumentas saugomi pagrindinėje Palangos turizmo informacijos centro buveinėje;

18. Pagrindinės darbuotojo darbo funkcijos nurodomos darbo sutartyje ir pareigybės aprašyme.

III. PRIĖMIMO Į DARBĄ, PERKĖLIMO Į KITAŲ DARBĄ, ATLEIDIMO FORMOS IR TVARKA

19. Darbuotojai į darbą (pareigas) priimami pagal LR darbo kodekso III d. XI skyr. „Įdarbinimas“. Priėmimas į darbą įforminamas darbo sutartimi. Darbo sutartimi darbuotojas ir darbdavys susitaria, kad darbuotojas įsipareigoja dirbti tam tikros profesijos, specialybės, kvalifikacijos darbą arba eiti tam tikras pareigas pakludamas darbovietėje nustatyta darbo tvarkai, o darbdavys įsipareigoja suteikti darbuotojui sutartyje nustatytą darbą, mokėti darbuotojui sulgytą darbo užmokestį ir užtikrinti darbo sąlygas.

20. Priimdamas, perkeldamas ar atleisdamas darbuotojus darbdavys vadovaujasi LR Darbo kodeksu, Invalidų socialinės integracijos, Darbuotojų saugos ir sveikatos ir kitais įstatymais bei norminiais aktais, Įstaigos nuostatais, nutarimais, pareigybių aprašymais.

21. Į atskiras pareigas darbuotojai priimami konkurso ar kita tvarka.

22. Darbo sutartis laikoma sudaryta, kai darbuotojas ir darbdavys susitaria dėl būtinųjų darbo sąlygų:

22.1. darbuotojo darbo vietos, kurioje darbuotojas atlieka pareiginiuose nuostatuose nustatytas pareigas;

22.2. darbo funkcijų (tam tikros profesijos, specialybės, kvalifikacijos arba tam tikrų pareigų);

22.3. darbo apmokėjimo sąlygų (darbo užmokesčio sistemos, darbo užmokesčio dydžio, mokėjimo tvarkos ir kt.).

23. Šalių susitarimu gali būti sutartos ir kitos darbo sąlygos:

23.1. dėl sutarties termino (terminuota, neterminuota);

23.2. dėl išbandymo;

- 23.3. ne visos darbo dienos ar savaitės;
- 23.4. dėl papildomo darbo;
- 24. Priimamasis į darbą asmuo turi pateikti:
 - 24.1. asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą;
 - 24.2. išsimokslinimą, profesinį pasirengimą, (jeigu darbas susijęs su tam tikru išsimokslinimu ar profesiniu pasirengimu);
 - 24.3. medicinos įstaigos pažymą apie sveikatos būklę;
 - 24.4. gyvenimo aprašymą (CV), rekomendacijas;
 - 24.5. karo prievolininkai – dokumentą patvirtinantį, kad jie įsirašę į įskaitą.
- 25. Darbo sutartis sudaroma raštu pagal Darbo sutarties pavyzdinę formą, patvirtintą 2017 m. birželio 29 d. LR socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakymu Nr. A1-343 „Dėl Pavyzdinės darbo sutarties formos patvirtinimo“. Darbo sutartį dviem egzemplioriais pasirašo direktorius (darbdavys) ir darbuotojas, vienas egzempliorius saugomas įstaigoje, kitas atiduodamas darbuotojui.
 - 26. Darbo sutarties nutraukimo pagrindai:
 - 26.1. nutraukus darbo sutartį šalių susitarimu;
 - 26.2. nutraukus darbo sutartį vienos iš šalių iniciatyva;
 - 26.3. nutraukus darbo sutartį nesant šalių valios;
 - 26.4. mirus darbo sutarties šaliai – fiziniam asmeniui;
 - 26.5. Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro nustatyta tvarka, kai neįmanoma nustatyti darbdavio – fizinio asmens ar darbdavio atstovų buvimo vietos;
 - 26.6. Kitais DK ir kituose įstatymuose nustatytais pagrindais.
 - 27. Darbo sutarties pasibaigimas įforminamas įsakymu.
 - 28. Direktoriaus įgaliotas asmuo, atleidimo dieną privalo įrašyti darbuotojo darbo sutartyje darbo sutarties nutraukimo pagrindą (atleidimo iš darbo priežastį), ir įstatymo normą, kurioje nurodytas darbo sutarties nutraukimo pagrindas, darbo santykių pasibaigimo dieną, o vyr. buhalteris galutinai atsiskaityti su darbuotoju.

IV. DARBO LAIKAS

- 29. Darbo laikas Palangos turizmo informacijos centre nustatomas vadovaujantis Lietuvos Respublikos Darbo kodeksu ir įstaigos direktoriaus įsakymais.
- 30. Įstaigoje yra nustatyta penkių dienų darbo savaitė su dviem poilsio dienomis. Aptarnaujantys lankytojus darbuotojai dirba pagal suminę darbo laiko apskaitą, kai viso apskaitinio laikotarpio darbo laiko norma įvykdoma per apskaitinį laikotarpį – 3 mėnesius.
- 31. Darbuotojams poilsio laikas nustatomas vadovaujantis Darbo kodeksu.
- 32. Darbuotojas turi laikytis Palangos turizmo informacijos centro nustatyto darbo laiko ir poilsio režimo. Dirbantiems 8 val. kompiuteriu nustatomos 10 min. specialios pertraukos kas 1 darbo valanda.
- 33. Įstaigoje taikomas **aktyvaus turistinio sezono** ir **pasyvaus turistinio sezono** darbo laikas.
- 34. **Pasyvaus turistinio sezono** laikotarpiu Spalio 1 d. – Balandžio 30 d. įstaigoje dirbama:
 - 34.1. Darbo dienomis (Pirmadienis – penktadienis) nuo 8.00 val. iki 17.00 val. Šeštadieniais – 10.00 iki 15.00 val. Sekmadienis – poilsio diena.
 - 34.2. Įstaigoje pietų pertrauka nuo 12.00 iki 13.00 val. išskyrus direktoriaus įsakymuose nurodytus pakeitimus;
 - 34.3. Palangos turizmo informacijos centro darbuotojai, tiesiogiai dirbantys su turistais, atliekantys asmenų konsultavimo funkcijas, kai vienu metu dirba daugiau nei vienas darbuotojas, priima asmenis pietų pertraukos metu, pakeisdami vienas kitą. Darbuotojų, dirbančių tiesiogiai su turistais pietų pertrauka yra 1 valanda ir derinama tarpusavyje ir su vadovu;
 - 34.4. Šventinėmis dienomis nedirbama.

35. **Aktyvaus turistinio sezono** laikotarpiu Gegužės 1 d. – rugsėjo 30 d. Įstaigos darbuotojai dirba pagal patvirtintą Įstaigos direktoriaus grafiką:

35.1. Pirmadienis – penktadienis nuo 8.00 iki 18.00 val. Šeštadieniais – 10.00 iki 16.00 val. Sekmadienis – 10.00 iki 15.00 val.; šventinėmis dienomis nuo 10.00 iki 15.00 val.

35.2. Pietų pertrauka nuo 12.00 iki 13.00 val., išskyrus įstaigos direktoriaus įsakymuose nurodytus pakeitimus;

35.3. Palangos turizmo informacijos centro darbuotojai, dirbantys tiesiogiai su turistais, atliekantys asmenų konsultavimo funkcijas, kai vienu metu dirba ne mažiau nei vienas darbuotojas, priima asmenis ir pietų pertraukos metu, pakeisdami vienas kitą. Darbuotojų, dirbančių šiame punkte nustatytos pietų pertraukos metu, pietų pertrauka yra 1 val. ir derinama tarpusavyje ir su vadovu.

36. Įstaigos direktoriaus įsakymu aktyvaus turistinio sezono pradžią gali skelbti anksčiau, o užbaigti – vėliau.

37. Įstaigos darbuotojų komandiruočių, atostogų, ligos ar kt. neatvykimo į darbą atvejais, įstaigos direktorius arba jo įgaliotas asmuo laikinai pavaduoja darbuotojus tuo pačiu metu kaip ir pagrindinė darbo funkcija - funkcijų gretinimo būdu (atsiliepia telefonu, bendrauja su lankytojais).

38. Darbuotojų darbo grafikai skelbiami viešai ne vėliau kaip prieš dvi savaites iki jų įsigaliojimo.

39. Viršvalandinis darbas turi būti iš anksto suderintas su tiesioginiu vadovu el. paštu. darbuotojo viršvalandinio darbo valandos turi būti užregistruotos darbo laiko apskaitos sistemoje. Už teisingą viršvalandinio darbo laiko apskaitą atsakingi patys darbuotojai ir jų tiesioginis vadovas.

40. Darbuotojams, vadovui sutikus, gali būti nustatytas ne visas darbo dienos ar darbo savaitės laikas ar atskiras grafikas, netaikant nustatytų reikalavimų dėl darbo laiko pradžios, pabaigos ir kasdieninės darbo laiko trukmės. Minėtų darbuotojų atskirus darbo grafikus tvirtina Palangos turizmo informacijos centro direktorius. Tokių darbuotojų faktiškai dirbtą laiką įstaigos darbuotojas, atsakingas už darbo laiko apskaitą tiksliai pažymi darbo laiko apskaitos žiniaraštyje.

41. Darbuotojai turi teisę darbo funkcijas atlikti ir Palangos turizmo informacijos centro patalpose ne darbo metu, poilsio ir švenčių dienomis, informavęs apie tai įstaigos vadovą ar jį pavaduojantį asmenį.

42. Darbuotojai, išvykdami darbo tikslais, turi apie tai iš anksto informuoti tiesioginį vadovą ir nurodyti išvykimo tikslą bei trukmę. Darbo dienos metu darbuotojo raštišku prašymu ir Įstaigos direktoriaus sutikimu gali būti suteikiamas nemokamas laisvas laikas darbuotojo asmeniniams poreikiams tenkinti. Nepažeidžiant darbo laiko ir poilsio laiko reikalavimų, gali būti sutariama dėl darbo laiko perkėlimo į kitą darbo dieną.

43. Darbuotojai, negalintys laiku arba visą darbo dieną atvykti į darbą, apie tai nedelsiant tą pačią dieną turi informuoti vadovą ir nurodyti neatvykimo ar vėlavimo priežastis. Jei darbuotojai dėl tam tikros priežasties patys informuoti negali, tai gali padaryti ir kiti asmenys.

44. Darbuotojų dirbtą laiką ir neatvykimo atvejus darbuotojas, atsakingas už darbo laiko apskaitos žiniaraščių pildymą, žymi darbo laiko apskaitos žiniaraštyje. Darbo laiko apskaitos duomenis kas mėnesį tvirtina įstaigos vadovas.

45. Darbuotojai prieš atostogas, komandiruotę ar kitais jų nebuvimo darbe atvejais privalo suderinti su pavaduojančiu darbuotoju paliekamus darbus, užduotis, siekiant užtikrinti darbuotojo nebuvimo darbe metu veiklos tęstinumą.

V. BENDRIEJI VIDAUS TVARKOS REIKALAVIMAI, DARBUOTOJŲ PAREIGOS

46. Aptarnavimo aplinka:

46.1. Prieš darbo pradžią darbuotojas patikrina, ar aptarnavimo salė ir kitos patalpos tvarkingos ir švarios, ar tvarkingos durys, gėlės, ar tvarkingai išdėstyta informacinė medžiaga, ar tvarkinga informacinė lenta ir tuojau pat imasi veiksmų netvarkai pašalinti.

- 46.2. Tvarka ir švara patalpose prižiūrima viso darbo metu;
- 46.2.1. Užtikrinama, kad turistų aptarnavimo, dokumentų pildymo vieta būtų tvarkinga;
- 46.2.2. Lankytojų aptarnavimo salėje yra pirmosios pagalbos vaistinė;ė;
- 46.2.3. Patalpos turi būti gerai išvėdintos, neturi būti maisto, kavos, nikotino, stipraus kvėpalų ir panašių kvapų;
- 46.2.4. Lankytojų aptarnavimo salėje matomoje vietoje turi būti pageidavimų, pasiūlymų ir pastabų knyga.

47. Darbo dienos pradžia/ pabaiga, poilsio laikas:

- 47.1.1. Lankytojų salė atidaroma ne vėliau kaip 5 minutės iki oficialios darbo laiko pradžios;
- 47.1.2. Atidarius lankytojų salę turi būti paruoštos visos darbuo reikalingos priemonės, visi darbuotojai yra darbo vietose ir yra pasiruošę aptarnauti klientą;
- 47.1.3. Įstaigos durys uždaromos ne anksčiau negu oficialiai baigiamas darbas;
- 47.1.4. Klientų aptarnavimas tęsiamas tol, kol aptarnaujami visi iki darbo pabaigos įėję klientai;
- 47.1.5. Papildomos poilsio pertraukėlės daromos suderinus su tiesioginiu vadovu; Pietų pertrauka: privaloma laikytis slankiojo grafiko, patvirtinto įstaigos vidaus tvarkos taisyklėse;

48. Darbo vieta:

48.1.1. Klientų aptarnavimo darbo stalias turi būti švarus ir tvarkingas. Ant stalo – tik būtini darbo ir biuro įrangos daiktai, gali būti neaukšta gyvų gėlių puokštė. Klientui matomoje vietoje (ant darbo stalo ir aplink) neturi būti asmeninės higienos priemonių, kosmetikos, kvėpalų, asmeninių daiktų: žaislų, maisto produktų (sausainių, kavos ir kt.). asmeninį mobilų telefoną laikyti saugioje vietoje.

48.1.2. Klientui matomoje vietoje turi būti šie daiktai:

- Gerai rašantis rašiklis klientui;
- Galiojantys informaciniai bukletai, sudėlioti taip, kad klientas pats galėtų pats juos pasiimti;

48.1.3. Klientų aptarnavimo vietoje neturi būti klaidingos, nesantaiką kurstančios, alkoholi reklamuojančios informacijos;

48.1.4. Klientų aptarnavimo vietoje neturi būti netvarkingai atrodančių (sulankstyty, nuplėšty ir pan.) informacinių bukletų;

48.1.5. Kai darbuotojui reikia palikti darbo vietą (higieninė pertrauka, pietų pertrauka ar kt.), jis turi padėti į saugią vietą anspaudus, griežtos atskaitomybės blankus, su klientais susijusius dokumentus ir užtikrinti, kad kompiuterio ekrane nebūtų matoma konfidenciali informacija. Užrakinti kasos aparatą.

48.1.6. Po darbo ant stalo turi likti tik bendrojo naudojimo priemonės (tai, kas nuolat leidžiama laikyti ant stalo: žr. punktą 48.1.1.);

48.1.7. Klientų aptarnavimo vietoje turi būti informacinis lapelis su bendrosios pagalbos telefono numeriu 112, bei informacija – artimiausia gydymo įstaiga, bankas, artimiausias policijos skyrius ir pan.;

49. Darbuotojo išvaizda

49.1. *Darbuotojams, tiesiogiai aptarnaujantiems TIC lankytojus, privaloma dalykiška apranga ir tvarkinga išvaizda:*

49.1.1. Rekomenduojamas dalykinio stiliaus kostiumas (Švarkelis/liemenė) su kelnėmis arba sijonu, jeigu šilta – leidžiama nedėvėti viršutinės kostiumo dalies (švarko/liemenės). Leidžiama nešioti tvarkingą džinsinį sijoną/kelnes ir marškinėlius ar palaidinę, vienspalvį švarkelį/liemenę.

49.1.2. Neleidžiama dėvėti dirbtinai „pasendintos“ džinsinės aprangos.

49.1.3. Turistinio sezono metu, kai klientų aptarnavimo salėje pagal grafiką dirba keli darbuotojai, suderinti aprangos stilių (sportinė ar klasikinė darbinė, kad nebūtų vienas darbuotojas dėvintis klasikinį kostiumėlį, kitas dėvintis džinsus).

49.1.4. Palaidinė arba marškiniai pageidaujami vienspalviai, su santūria iškirpte. Palaidinė ar suknelė ant petnešėlių leistina tik su švarkeliu.

49.1.5. Moterų sijono/suknelės ilgis ne trumpesnis nei 15 cm virš kelių.

49.1.6. Darbuotojai, tiesiogiai neaptarnaujantys klientų, dėvi dalykiškus, funkciškai tinkamus ir kuklius drabužius.

49.1.7. Avalynė – pageidautina uždari batų/basučių galai (šiltuoju ir šaltuoju metų laiku). Paplūdimio apavu avėti negalima.

49.1.8. Kiekvienas darbuotojas turi būti prisisegęs ar pasikabinęs nustatytos formos identifikacinę kortelę (nurodant vardą ir pareigas lietuvių/anglų kalbomis). Vardas turi būti lengvai įskaitomas iš 3 metrų atstumo.

49.1.9. Netoleruojami kvapai:

- Alkoholio kvapas;
- Intensyvūs kvapai.

50.1.10. Papuošalai:

• Saikingi (ne daugiau dviejų žiedų, auskarai nedideli, neplati ir neilga grandinė/ papuošalas su nedideliu pakabuku).

50.1.11. Tvaringa šukuosena.

50.1.12. Manikiūras, makiažas: dieninis, saikingas.

51. Darbuotojo elgesys su klientais

51.1. Elgesys skirtingais bendravimo etapais:

51.1.11. Vienodai nuoširdus pasisveikinimas su visais klientais (bendraujant tiesiogiai).

51.1.12. Darbuotojas turi:

- Įėjus lankytojui į salę, atsistoti iš savo darbo vietos;
- Šypsotis;
- Pirmas (savo iniciatyva) pasisveikinti žodžiais: lietuvių arba užsienio kalba „Laba diena“ (anglų, vokiečių, rusų, lenkų).

- Sveikinimus draudžiama naudoti trumpinius (pavyzdžiui, „laba“ vietoj „laba diena“, familiarus pasisveikinimas „sveiks“ ir pan.);

- Paklausti: „kuo galiu būti naudingas“; „Klausau Jūsų...“

51.1.13. Viso bendravimo metu pritariama veido išraiška, ramus tonas, nuolat vartojami pagarbūs kreipiniai: „Jūs“, „Pone (ia)“ ir kt.

51.1.14. Visu savo elgesiu darbuotojas demonstruoja norą padėti (siūlo įvairius sprendimų variantus, alternatyvas);

51.1.15. Neleistina sėdėti parėmus galvą, lyg demonstruojant nuovargį ar abejingumą;

51.1.16. Bendraujant darbuotojo dėmesys nuolat nukreiptas į klientą, nenukrypsta į bendravimą su kitais bendradarbiais, pažįstamais ir pan. Esant būtinybei (dirbant biure vienam darbuotojui), kliento turi būti atsiprašyta ir atsiliepta telefonu;

51.1.17. Atsisveikinimas, bendravimo pabaiga vienodai nuoširdi su visais klientais (bendraujant tiesiogiai):

- Šypsena;
- Padėka;
- Atsisveikinant palinkima: „Geros dienos“, „Gero savaitgalio“ (taip pat ir užsienio kalba) ir pan. Atsisveikinant nesakoma: „Sudiev“, „Viso“.

- Demonstruojamas teigiamas santykis ir vienoda pagarba visiems klientams;

- Klientas neskubinamas, leidžiama ramiai susidėti daiktus, dokumentus net jei laukia eilė.

52.1. Aptarnavimo procesas

52.1.1. Poreikių išsiaiškinimas:

- Klientas išklausomas jo nepertraukiant;

- Neaiškios kalbėjimo vietos patikslinamos („gal galėtumėte plačiau?“, „Ką turėjote galvoje sakydamas...“ ir pan.);

- Kalba apibendrinama pakartojant kliento poreikius;
- Gaunamas pritarimas, kad klientas teisingai suprastas.

52.1.2. Jei išsiaiškinus poreikį paaiškėja, kad nekompetentinga spręsti asmeniui rūpimą klausimą (pvz. banko kortelių atblokovimas, transporto ratų atblokovimas ir pan.), darbuotojas turi nurodyti, kas sprendžia rūpimus klausimus ir nurodyti tos organizacijos adresą bei telefoną;

52.1.3. Poreikio patenkinimas:

- Glaustai pateikiama esminė informacija apie galimus variantus, kurie gali patenkinti kliento poreikius;

- Pristatomos alternatyvos;
- Atsakoma į kliento klausimus;
- Suteikiama kliento galimybė laisvai rinktis;

- Klientui pageidaujant, darbuotojas pateikia savo nuomonę paminėdamas, kad galutinis sprendimas priklauso nuo kliento;

52.1.4. Aktyvumas. Darbuotojas nuolat aktyviai analizuoja kliento situaciją ir siūlo jam palankius sprendimus, informuoja apie naujienas, kurios klientui gali būti įdomios ir naudingos;

52.1.5. Reakcija į kliento abejones:

- Su klientu nesiginčijama;
- Klientui išsakius abejonių ar pateikus klaidingą informaciją, darbuotojas pateikia pozityvią informaciją;

- Palaikomas teigiamas ir pagarbus santykis;

52.1.6. Jei kliento klausimo sprendimas reikalauja iš kliento papildomų veiksmų ar paslauga yra mokama, apie tai nedelsiant informuojamas klientas;

52.1.7. Darbuotojas, aptarnaudamas klientus, vadovaujasi „vieno aptarnaujančio asmens“ principu. Darbuotojas visus klientus aptarnauja remdamasis savo kompetencija. Jei jis neturi reikiamos kompetencijos, atsakomybės ar įgaliojimų spręsti kliento problemą:

- Pakviečia ar paskambina kompetentingam darbuotojui ir nusako jam problemos esmę;

- Palydi pas kompetentingą darbuotoją, arba pasako klientui, kada ir kaip toliau bus sprendžiama problema;

52.1.8. Klientas neturi būti klausinėjamas dėl kokių priežasčių jis pareiškia savo pastabas, arba padaro įrašą pageidavimų, pasiūlymų ir pastabų knygoje.

52.2. **Aptarnavimo laikas:**

52.2.1. Į Palangos TIC atvykęs lankytojas turi būti pradėtas aptarnauti nedelsiant;

52.2.2. Susidarius ilgesnei nei 10 min., „gyvajai“ TIC lankytojų eilei, būtina apie tai informuoti direktorių arba kitą įstaigos darbuotoją, esantį darbe. Jei įstaigoje dirba vienas darbuotojas (išėiginėmis ir švenčių dienomis) – atsiprašyti lankytojų, kuriems reikia išsamesnės informacijos ir jų aptarnavimui reikia skirti ilgesnį laiko tarpą, ir aptarnauti skubančius turistus, arba tuos, kurie nori atsiskaityti už pirkinius.

52.3. **Konfidencialumo ir saugumo užtikrinimas**

52.3.1. Ant darbuotojo stalo turi būti tik reikalinga aptarnaujamam klientui informacinė medžiaga ar dokumentai. Monitoriuje klientai neturi matyti informacijos apie kitus asmenis.

52.3.2. Griežtai draudžiama aptarinėti bet kokią informaciją apie asmenį viešai, arba su asmenimis, kurie nesusiję su jo aptarnavimu;

52.4. **Ypatingi klientai**

52.4.1. Darbuotojas turi atkreipti dėmesį į neįgaliuosius, asmenis su mažais vaikais, nėščias moteris, senus, silpnos sveikatos asmenis ir užtikrinti, kad jie galėtų laukti savo eilės patogiai atsisėdę ir juos pakviesti, kai ateis jų eilė;

52.4.2. Visi klientai aptarnaujami eilės tvarka, nebent yra ypatingos aplinkybės verčiančios elgtis kitaip;

52.4.3. Esant reikalui asmenys, turintys klausos ar kalbos negalią, aptarnaujami raštu.

52.4.4. Užtikrinti, kad klientas galėtų gauti reikiamą informaciją ir aptarnavimą lietuvių kalba ir bent dviem ES šalių kalbomis (anglų – privalomai; vokiečių, lenkų, rusų – pageidautina);

52.4.5. Būti ypač dėmesingiems ir šiltiems su asmenims su psichikos sutrikimais;

52.4.6. Agresyvūs klientai įspėjami laikytis tvarkos ir spręsti problemą priimtinais būdais. Situacijai nesikeičiant, perspėjama, kad bus iškviesta apsauga. Situacijai toliau nesikeičiant kviečiama policija.

52.4.7. Aiškiai apsvaigę nuo alkoholio ar narkotinių medžiagų klientai neaptarnaujami. Jie prašomi išeiti iš įstaigos. Jiems atsisakius, nedelsiant informuojama policija.

53. **Darbuotojo elgesys su darbuotojais**

53.1. Darbuotojai bendraudami vienas su kitu elgiasi kaip su išoriniu klientu, t.y. vadovaujasi šio standarto nuostatomis;

53.2. Bendravimas darbo vietoje su bendradarbiais – mandagus ir korektiškas:

- Kai skambinama į kitas įstaigas, prisistatoma;
- Kai atsiliepiama skambinant: prisistatoma, kaip ir bendraujant su išorės klientu.

53.3. Darbuotojai nekalba vieni su kitais apie klausimus, nesusijusius su darbu, jei klientų aptarnavimo vietoje yra nors vienas klientas. Esant neatidėliotinai būtinybei, kliento atsiprašoma ir prašoma jo leidimo kreiptis į kolegą;

53.4. Pokalbis asmeniniais klausimais telefonu turi būti tuoj pat nutrauktas esant nors vienam klientui;

53.5. Kritinės pastabos bendradarbiams neišsakomos girdint klientams;

54. **Pretenzijų ir konfliktų sprendimas**

54.1. Darbuotojas nepertraukdamas išklauso, ką sako klientas. Neleistina nutraukti klientą, ypač konflikto pradžioje, kol klientas neišsakė savo nepasitenkinimo ar/ir jo priežasčių;

54.2. klausydamas kliento, darbuotojas rodo dėmesį ir pagarbą (žiūri į klientą, skatina jį kalbėti: „klausau jūsų“, „supratau jus, pone“ ir pan.);

54.3. Darbuotojas demonstruoja savitvardą ir emocijų pusiausvyrą (ramus elgesys, rami veido išraiška). Neleistina demonstruoti nekantrumą ir nedėmesingumą gestais, poza ir pan. (pvz., barbenti pieštuku, muistytis, dairytis aplinkui, rodyti grimasas – nepatenkinta veido išraiška, pakelti antakiai ir pan.);

54.4. darbuotojas pakartoja, kaip suprato kliento nepasitenkinimo priežastį ir paprašo kliento ją patvirtinti („Išgirdau, kad...“, „Ar teisingai jus supratau...“);

54.5. jei nepasitenkinimo priežastis neaiški, darbuotojas užduoda patikslinančių klausimų („gal galėtumėte paaiškinti, kaip...“, „Norėčiau patikslinti, kas...“);

54.6. Darbuotojas demonstruoja, kad suprato kliento nepasitenkinimą, sakydamas: „supratau jus pone“; neleistina raminti klientą („nusiraminkite“, „išgerkite vandens“); neleistina nuvertinti, ignoruoti kliento problemą („Dėl tokios smulkmenos, tiek daug triukšmo“); neleistina kaltinti kitas įstaigas ar darbuotojus, net ir tais atvejais, jei jų veiksmai sukėlė konfliktą, problemą;

54.7. Darbuotojas padėkoja klientui už išsakytą pastabą, pretenziją („ačiū, kad informavote...“ ir pan.);

54.8. darbuotojas nedelsdamas pats sprendžia problemą. Pasiūlo sprendimą ir patikslina, ar sprendimas klientui priimtinas;

54.9. Jei darbuotojas yra nekompetentingas išspręsti konfliktą:

- Kreipiasi pagalbos į įstaigos direktorių – jį pasikviečia ar palydi pas jį klientą;
- Darbuotojas, kreipdamasis pagalbos į kitą asmenį (vadovą ar kitą kompetentingą darbuotoją), privalo trumpai paaiškinti problemą;

54.10. Kai kliento nepasitenkinimas, pretenzijos yra nepagrįstos, darbuotojas pasako klientui, kad supranta jo situaciją, ją reziuumuoja ir pasako, kad supranta kliento emocinę būseną. Vėliau pateikia pagrįstų argumentų ir nurodo priežastis, dėl kurių pretenzijų negalima patenkinti;

54.11. Jei klientas tęsia nepagrįstų reikalavimų dėstymą, darbuotojas turi teisę priimti, kad deja, pretenzijų negalima patenkinti, ir pagarbiai atsisveikinti. Klientui pasiūlyti parašyti skundą, ar pretenziją į atsiliepinimų knygą. Klientui reikalaujant, jam reikia duoti atsakingo asmens telefoną, ar paprašyti atsakingo asmens, kad nedelsdamas susitiktų su klientu;

54.12. Jei klientas agresyvus, nevaldomas:

- Perspėti dėl elgesio, kuris neleistinas: „Prašau Jūsų, pone nesikeikti (negrasinti ir pan), nes tai neleistina“. Jei nenurimsta, pagal galimybę pakviesti direktorių ir būtinai policijos darbuotoją;

55. **Bendravimas telefonu**

55.1. Į skambutį atsako nuskambėjus ne daugiau nei 3 signalams; Jei skambinama tuo metu, kai aptarnaujamas klientas, būtina kliento atsiprašyti ir tik tada keliamas ragelis;

55.2. Pasisveikinimas:

- Pozityvi balso intonacija;
- Telefonu klientus aptarnaujantys darbuotojai prisistato: „Palangos turizmo informacijos centras“, Klausau jūsų“

55.3. Į skambinančio pasisveikinimą atsakoma: „Laba diena“. Pasisveikinat draudžiama vartoti trumpinius (pavyzdžiui, „laba“ vietoje „Laba diena“);

55.4. Bendraujant vartojami pagarbūs kreipiniai „Jūs“, „ponas“, „ponia“;

55.5. Klientą darbuotojas išklauso nepertraukdamas. Papildomų, tikslinamųjų klausimų darbuotojui leistina užduoti tik tuomet, kai klientas baigia kalbėti, ar padaro pauzę. Darbuotojui leistina nutraukti klientą tik tais atvejais, jei klientas kalba ilgai (daugiau kaip 3 min.) ir neaiškiai, nerišliai. Nutraukiant klientą, privalu atsiprašyti („Atsiprašau, norėčiau patikslinti...“). esant biure kitam klientui – užsirašyti skambinusio telefoną ir, reikalui esant, perskambinti.

55.6. Kliento poreikis atitinkančio sprendimo siūlymas. Atsakymą (informaciją ar sprendimą) darbuotojas siūlo tik tuomet, kai pasitikslina, koks kliento poreikis, ir gauna iš kliento patvirtinimą, kad jį teisingai suprato. Pagal galimybę siūlomi 2-3 sprendimai ar, jei yra, kitos sprendimo alternatyvos. Jei siūlomos kelios alternatyvos, parodomi kiekvienos alternatyvos privalumai. Priėmus galutinį sprendimą, darbuotojas pasitikslina ar visi kliento poreikiai patenkinti, gal klientas turi papildomų klausimų.

55.7. Atsisveikinimas, bendravimo pabaiga. Privaloma:

- Pozityvi balso intonacija;
- Padėka klientui; į kliento padėką atsakoma: „ačiū Jums“;
- Atsisveikinant palinkima: „Geros dienos“; „Gero savaitgalio“ ir pan.;

Papildomi veiksmai, atsižvelgiant į situaciją: demonstruojamas teigiamas santykis („Jei turėsite klausimų, skambinkite“; „Maloniai kviečiame apsilankyti“ ir pan.)

55.8. Atsisveikinant nesakoma: „Sudiev“; „Viso“;

55.9. Atsisveikinant į kliento padėką neverta atsakyti : „Nėra už ką“.

56. **Įstaigos įvaizdžio kūrimas**

56.1. Darbuotojas, kalbėdamas su klientu, siekia daryti viską, kas įmanoma, kad klientas būtų patenkintas;

56.2. Darbuotojas mini, įstaiga yra patikima organizacija ir teikia klientui išsamią ir neklaidinančią įstaigos veiklos kompetencijos ribose numatytą informaciją ar paslaugas;

56.3. Darbuotojas mini, kad Palangos turizmo informacijos centro pagrindinis uždavinys – teisingai ir nešališkai pateikti visą informaciją apie turizmo infrastruktūrą ir paslaugas Palangos miesto savivaldybės teritorijoje;

56.4. Išorinėje komunikacijoje – darbuotojas tik teigiamai atsiliepia apie darbą Palangos turizmo informacijos centre;

56.5. Kalbėdamas apie kitus įstaigos darbuotojus, pristato juos kaip gerus specialistus;

57. Paslaugų teikimas

57.1. Gavus elektroninį paklausimą, pagal galimybę atsakoma nedelsiant, bet ne ilgiau kaip per 14 darbo val. Jei paklausimo atsakymui reikalinga sulaukti papildomos informacijos iš kitų institucijų ar įstaigų – interesantui pateikiamas tarpinis atsakymas, nurodant, iki kada bus pateiktas išsamus atsakymas į paklausimą.

57.2. Užklausus dėl apgyvendinimo/maitinimo įstaigų, galimybės rezervuoti – pasitikslinama, kokius kriterijus turi atitikti teikiama paslauga (pvz. kambariai su patogumais, dviviečiai, su pusryčiais, prie vandens telkinio ar miesto centre) ir pagal pateiktus kriterijus, esant galimybei, siūlomi-3 variantai, nurodant vieno ar kito pasirinkimo prioritetus ar išskirtinumą kito atžvilgiu. Prisegamas miesto žemėlapis, nurodomas kvadratas, kuriame yra teikiama paslauga. Kiekvieno el. laiško pabaigoje pasiūlyti klientui kreiptis, jei dar kiltų klausimų, nurodyti kokiais internetiniais adresais galima rasti papildomos informacijos.

57.3. Klientų žodiniai ir/ar raštiški atsiliepimai įstaigos direktoriui ar atsiliepimų knygoje.

VI. KASMETINIŲ ATOSTOGŲ EILĖS SUDARYMO IR ATOSTOGŲ SUTEIKIMO TVARKA

58. Darbuotojams kasmetinės atostogos suteikiamos pagal einamųjų metų pradžioje nustatytą kasmetinių atostogų eilę šia tvarka:

58.1. Iki kiekvienų metų kovo 15 d. darbuotojai žodžiu ar raštu pareiškia pageidavimus dėl kasmetinių atostogų pateikia vadovui;

58.2. Palangos turizmo informacijos centro vadovas, atsižvelgdamas į darbuotojų pageidavimus ir užtikrinant, kad įstaigos funkcijos būtų vykdomos nepertraukiamai, parengia kasmetinių atostogų eilę.

59. Kasmetinių atostogų suteikimas:

59.1. Kasmetinės atostogos turi būti suteikiamos bent kartą per darbo metus. Bent viena iš kasmetinių atostogų dalių negali būti trumpesnė, kaip dešimt darbo dienų, o jeigu darbo dienų per savaitę yra mažesnis arba skirtingas, atostogų dalis negali būti trumpesnė kaip dvi savaitės;

59.2. Už pirmuosius darbo metus visos kasmetinės atostogos paprastai suteikiamos išdirbus bent pusę darbo metams tenkančių darbo dienų skaičiaus. Nesuėjus šešiams nepertraukiamojo darbo mėnesiams, darbuotojo prašymu kasmetinės atostogos suteikiamos:

59.2.1. Nėščioms darbuotojoms prieš nėštumo ir gimdymo atostogas arba po jų;

59.2.2. Tėvams jų vaiko motinos nėštumo ir gimdymo atostogų metu, prieš tėvystės atostogas arba po jų;

59.2.3. Už antruosius ir paskesnius darbo metus kasmetinės atostogos suteikiamos bet kuriuo darbo metų laiku, pagal kasmetinių atostogų suteikimo eilę darbovietėje.

60. Kasmetinių atostogų suteikimo eilė darbovietėje sudaroma, atsižvelgiant į šių darbuotojų pageidavimus (prioriteto tvarka):

60.1.1. Nėščios darbuotojos ir darbuotojai, auginantys bent vieną vaiką iki trejų metų;

60.1.2. Darbuotojai, auginantys bent vieną vaiką iki keturiolikos metų arba neįgalų vaiką iki aštuoniolikos metų;

60.1.3. Darbuotojai, auginantys du ir daugiau vaikų;

60.1.4. Darbuotojai, paskutiniaisiais kalendoriniais metais atostogavę mažiau negu dešimt darbo dienų;

60.1.5. Darbuotojai, turintys nepanaudotų kasmetinių atostogų už praėjusius darbo metus.

61. Darbdavys privalo tenkinti darbuotojo prašymą suteikti kasmetines atostogas:

61.1.1. Nėščioms darbuotojoms prieš nėštumo ir gimdymo atostogas arba po jų;

61.1.2. Tėvams jų vaiko motinos nėštumo ir gimdymo atostogų metu, prieš tėvystės atostogas arba o jų;

61.1.3. Darbuotojams, kurie nepertraukdami darbo, derinami kasmetines atostogas prie egzaminų, įskaitų laikymo, diplominio darbo rengimo;

61.1.4. Darbuotojams, slaugantiems sergančius šeimos narius ir neįgaliuosius, taip pat asmenims, sergantiems chroniškais ligomis, kurių paūmėjimas priklauso nuo atmosferos, esant sveikatos priežiūros įstaigos rekomendacijai.

62. Kasmetinės atostogos įforminamos darbdavio įsakymu, darbuotojas su įsakymu supažindinamas prieš tris daro dienas pasirašytinai (atostoginiai išmokami ne vėliau kaip paskutinę darbo dieną prieš kasmetinių atostogų pradžią, arba darbuotojo raštišku prašymu kartu su to mėn. atlyginimu. LR DK 130str.)

63. Atšaukti iš kasmetinių atostogų leidžiama tik darbuotojo sutikimu. Nepanaudota kasmetinių atostogų dalis suteikiama Darbuotojo pageidaujama laiku. Pageidavimas išreiškiamas sutikime būti atšauktam iš atostogų.

64. Mokymosi ir kūrybinių atostogų suteikimas ir apmokėjimas susitariamas tarp Palangos turizmo informacijos centro ir darbuotojo kiekvienu konkrečiu atveju.

65. Nemokamos atostogos suteikiamos Lietuvos Respublikos Darbo kodekso numatyta tvarka.

66. Kitos trukmės ir dėl kitų priežasčių, nei nurodyta Lietuvos Respublikos Darbo kodekse, nemokamos atostogos suteikiamos darbuotojo prašymu ir su Palangos TIC direktoriaus sutikimu.

VII. DARBUOTOJŲ MOKYMO IR KVALIFIKACIJOS KĖLIMO TVARKA

67. Darbuotojas privalo:

67.1. dalyvauti įmonės organizuojamuose mokymuose ir seminaruose.

67.2. nuolat gilinti savo žinias teikiamų paslaugų sferoje, daryti teikiamų paslaugų analizę.

68. Darbuotojas turi teisę prašyti siųsti į mokymus ar seminarus.

69. Darbuotojų saugos ir sveikatos mokymus ir žinių tikrinimą, kvalifikacijos kėlimą reglamentuoja Palangos TIC direktoriaus patvirtinta Mokymo ir žinių darbuotojų saugos ir sveikatos klausimais tikrinimo tvarka.

70. Darbuotojas, dalyvavęs seminare, mokymuose, parodoje ir pan., Įstaigos vadovui pareikalavus per 5 darbo dienas pateikia dalyvavimą įrodančius dokumentus (pažymėjimą, pažymą, akreditacijos liudijimą ar pan.).

71. Palangos turizmo informacijos centro vadovas ir Darbuotojas šalys gali susitarti dėl Palangos TIC turėtų Darbuotojo mokymo ar kvalifikacijos tobulinimo išlaidų atlyginimo sąlygų, kai darbo sutartis nutraukiama darbdavio iniciatyva dėl Darbuotojo kaltės arba Darbuotojo iniciatyva be svarbių priežasčių.

72. Atlygintos gali būti tik išlaidos, susijusios su darbuotojo žinių ar gebėjimų, viršijančių darbo veiklai keliamus reikalavimus, suteikimu. Susitarime gali būti nustatyta, ar į mokymo ar kvalifikacijos tobulinimo išlaidas įskaičiuojamos kitos komandiruotės išlaidos (kelionės, nakvynės ir kita).

VIII. VYKIMO Į KOMANDIRUOTĘ TVARKA

73. Darbuotojo siuntimas į komandiruotę vykdomas vadovaujantis LR Darbo kodeksu;

74. Siuntimas į komandiruotę įforminamas Įstaigos direktoriaus įsakymu, o teisėtos ir dokumentais pagrįstos komandiruotės išlaidos darbuotojui kompensuojamos.

75. Jeigu tarnybinė komandiruotė Lietuvoje trunka ilgiau kaip vieną darbo dieną, dienpinigiai už tarnybinę komandiruotę Lietuvoje mokami pagal Lietuvos Respublikos Vyriausybės patvirtintą Maksimalų dienpinigių dydžių sąrašą ir Dienpinigių mokėjimo tvarkos aprašą, remiantis

Palangos TIC direktoriaus įsakymu, vadovaujantis įstaigoje patvirtinta Palangos turizmo informacijos centro darbuotojų dienpinigių ir kitų komandiruočių išlaidų apmokėjimo tvarka.

76. Darbuotojas, grįžęs iš komandiruotės, per 3 darbo dienas pateikia buhalterijai avanso apyskaitą, prie kurios kiekvieno punkto turi būti išlaidas pateisinantys dokumentai, atitinkantis buhalterinės apskaitos reikalavimus bei raštišką ataskaitą apie komandiruotę.

IX. DARBO UŽMOKESTIS

77. Įstaigos darbuotojų darbo užmokesčio tvarką ir sąlygas reglamentuoja LR teisės aktai ir jų pagrindu paruošta patvirtinta Palangos TIC darbo apmokėjimo tvarka.

78. Atostoginiai, apmokėjimas už nukrypimus nuo nustatyto darbo režimo (grafiko), komandiruotės apmokamos pagal LR Darbo kodekso nuostatas.

X. ŽALOS IŠIEŠKOJIMAS

79. Kiekviena darbo sutarties šalis privalo atlyginti savo darbo pareigų pažeidimu dėl jos kaltės kitai sutarties šaliai padarytą turčinę žalą, taip pat ir neturčinę žalą.

80. Kiekvienas Darbuotojas privalo tinkamai naudoti ir tausoti Įstaigos turtą ir saugoti jam perduotas ar patikėtas materialines ir nematerialines vertybes.

81. Materialinės vertybės, darbuotojui perduodamos pasirašant materialinių vertybių perdavimo ir saugojimo aktą ir/arba inventorizacijos aktą.

XI. SKATINIMAS IR DARBO DRAUSMĖS PAŽEIDIMAI

82. Darbo drausmės pažeidimas tai – darbo pareigų nevykdymas arba netinkamas jų vykdymas dėl darbuotojo kaltės, nepriklausomai nuo darbuotojo ketinimų ar pastangų.

83. Be įstatymuose, darbo sutartyse ir kituose lokaliniuose aktuose nurodytų atvejų, darbo pareigų pažeidimais taip pat laikoma: rūkymas ne rūkymui skirtose vietose; miegojimas darbo vietoje; šiukšlinimas darbe; pavėlavimas (išėjimas) iš darbo be tiesioginio vadovo leidimo; alkoholio, toksinių bei narkotinių medžiagų laikymas, vartojimas ir platinimas darbo vietoje; sąmoningas turto gadinimas; darbuotojų saugos ir sveikatos ir gaisrinės saugos bei apsaugos nuo elektros taisyklių nesilaikymas; darbo higienos reikalavimų nesilaikymas; nerūpestingas savo pareigų atlikimas; tiesioginių pareigų ir darbo užduočių neatlikimas, jų atlikimas nekokybiškai ir ne laiku; instrukcijų, standartų, būtinų procedūrų, reikalingų teisiniam darbo atlikimui atitinkamose darbo vietose, nesilaikymas ar netinkamas laikymasis; veikla darbo metu, nesusijusi su darbo pareigomis; netvarka darbo vietoje; nerūpestingumas ar tyčinė veikla, dėl ko gali būti sugadintas turtas; necenzūrinių žodžių vartojimas klientų, svečių, partnerių, darbuotojų akivaizdoje, jų įžeidinėjimas, žeminimas; vienių klientų išskyrimas, kitų ignoravimas; pareigybių aprašymų nesilaikymas; šių taisyklių ar kitų lokalinių teisės aktų nesilaikymas; kiti darbo pareigų pažeidimai.

84. Darbdavys turi teisę nutraukti darbo sutartį be įspėjimo ir nemokėti išėtinės išmokos, jeigu darbuotojas dėl savo kalto veikimo ar neveikimo padaro pareigų, kurias nustato darbo teisės normos ar darbo sutartis, pažeidimą. Priežastis nutraukti darbo sutartį gali būti:

a) Vienkartinis šiurkštus darbuotojo darbo pareigų pažeidimas arba per paskutinius dvylika mėnesių darbuotojo padarytas antras toks pat darbo pareigų pažeidimas.

85. Šių Taisyklių 85 punkte nurodyti pažeidimai gali būti darbdavio kvalifikuojami ir kaip šiurkštus, atsizvelgiant į konkretaus pažeidimo ar pažeidimų sunkumą ir padarinius, padarymo aplinkybes, darbuotojo kaltę, priežastinį ryšį tarp darbuotojo veiklos ir atsiradusių padarinių, jo elgesį ir darbo rezultatus iki pažeidimo ar pažeidimo padarymo.

86. Šiurkščiais darbo pareigų pažeidimais, įskaitant bet neapsiribojant, laikomi:

87.1. neatėjimas į darbą be svarbių priežasčių visą darbo dieną (pamainą);

87.2. atsisakymas tikrintis sveikatą, kai tokie patikrinimai darbuotojui yra privalomi;

87.3. technologinių, finansinių duomenų, paslapčių atskleidimas, jos pranešimas tretiesiems asmenims, žiniasklaidai (spaudos, televizijos radijo atstovai);

87.4. moterų ir vyrų lygių teisių pažeidimas arba seksualinis priekabiavimas, diskriminacinio pobūdžio veiksmai, garbės ir orumo pažeidimas kitų darbuotojų ar trečiųjų asmenų atžvilgiu;

87.5. dalyvavimas veikloje, kuri nesuderinama su darbuotojo darbo funkcijomis; pasinaudojimas pareigomis, siekiant gauti nepagrįstos naudos sau ar kitiems asmenims arba dėl kitokių asmeninių paskatų;

87.6. veiklos, turinčios vagystės, sukčiavimo, turto pasisavinimo arba iššvaistymo, neteisėto atlyginimo paėmimo požymių, nors už šias veiklas Darbuotojas ir nebuvo traukiamas baudžiamajai ar administracinei atsakomybei;

87.7. dokumentų, duomenų klastojimas;

87.8. tai, kad darbuotojas darbo metu darbe yra neblaivus, apsvaigęs nuo narkotinių ar toksinių medžiagų;

87.9. darbo priemonių, įrankių naudojimas asmeninėms reikmėms ir/ar ne darbo funkcijų vykdymui, įskaitant, bet neapsiribojant, jei Darbuotojas kompiuterį naudoja nelegalių įrašų, programų ar pan. parsisiuntimui;

87.10. sisteminis darbo pareigų pažeidimas, įskaitant atvejus, kai nesukeliama neigiamų pasekmių Įstaigai. Sistemingu darbo pareigų pažeidimu laikoma, kai per vienerius metus padaroma trys ir daugiau darbo pareigų pažeidimai;

87.11. tyčia arba dėl didelio neatsargumo padaryta turtinė ar neturtinė žala Darbdaviui ar bandymas tyčia padaryti jam žalos;

87.12. darbo metu ar darbo vietoje padaryta nusikaltimo požymių turinti veikla, nors už šias veikas darbuotojas nebuvo traukiamas baudžiamajon atsakomybėn;

87.13. atsisakymas raštiškai susipažinti ir/ ar vykdyti darbovietėje galiojančius aktus, reglamentuojančius jo darbą;

87.14. kiti nusizengimai, kai šiurkščiai pažeidžiama darbo tvarka.

87. Prieš konstatuojamas darbo pareigų pažeidimą, Darbdavys turi raštu pareikalauti, kad Darbuotojas per vieną darbo dieną (ar kitą Įstaigos vadovo nustatytą laiką) nuo Darbdavio pareikalavimo pasiaiškinti, raštu pasiaiškintų dėl darbo pareigų pažeidimo.

88. Jei per vieną darbo dieną (ar kitą Įstaigos vadovo nustatytą laiką) nuo Darbdavio pareikalavimo pasiaiškinti, jeigu be svarbių priežasčių Darbuotojas nepateikia pasiaiškinimo, darbo pareigų pažeidimas konstatuojamas be pasiaiškinimo. Darbdavys, gali apklausti kitus darbuotojus, remtis jų rašytiniais paaiškinimais, susirašinėjimu Įstaigai priklausančiomis elektroninėmis priemonėmis, rinkti ir tirti kitą prieinamą informaciją, nepažeidžiant darbuotojo teisės į asmeninio gyvenimo privatumą.

89. Darbo pareigų pažeidimas konstatuojamas vadovo įsakymu ir Darbuotojui apie tai pranešama pasirašytinai.

90. Darbo pareigų pažeidimą galima apskusti darbo ginčų nagrinėjimo tvarka.

91. Darbuotojas gali būti laikinai (iki jam bus priimtas sprendimas dėl darbo pareigų pažeidimo taikymo) nušalinamas nuo darbo ar nuo tam tikrų funkcijų vykdymo, jei, vadovaujantis pirmine informacija apie darbo pareigų pažeidimą, yra tikimybė, kad palikus Darbuotoją toliau eiti pareigas ar vykdyti tam tikras funkcijas gali būti pažeisti Įstaigos interesai. Nušalinus Darbuotoją, jam ir toliau mokamas darbo užmokestis, išskyrus atvejus, kai įstatymai leidžia nemokėti darbo užmokesčio.

92. Įstaigos darbuotojams gali būti skiriamos premijos, neviršijant biudžetinės įstaigos darbo užmokesčiui skirtų lėšų:

92.1. atlikus vienkartinės biudžetinės įstaigos veiklai ypač svarbias užduotis;

92.2. labai gerai įvertinus biudžetinės įstaigos darbuotojo veiklą;

92.3. įgijus teisę gauti socialinio draudimo senatvės pensiją ir darbuotojo iniciatyva nutraukus darbo sutartį;

93. Už gerą darbo pareigų vykdymą, našų, ilgalaikį ir nepriekaištingą darbą, taip pat už racionalius pasiūlymus, iniciatyvumą bei kitus laimėjimus darbe darbuotojai gali būti skatinami:

93.1. padėka;

93.2. dovana;

93.3. premija (atlikus vienkartinės biudžetinės įstaigos veiklai ypač svarbias užduotis; labai gerai įvertinus biudžetinės įstaigos darbuotojo veiklą; įgijus teisę gauti socialinio draudimo senatvės pensiją ir darbuotojo iniciatyva nutraukus darbo sutartį);

93.4. pirmumo teise tobulintis kursuose, seminaruose ir pan.

94. Darbuotojų paskatinimai skiriami Įstaigos direktoriaus įsakymu.

XII. ĮTAMPĄ DARBE MAŽINANČIOS PRIEMONĖS

95. Darbuotojas, manantis kad patiria įtampą darbe, dėl esamos situacijos žodžiu kreipiasi į Įstaigos direktorių, kuris (-ie), sužinoję, kad kreipiamasi dėl įtampos darbe, problemos sprendimą pradeda nedelsiant.

96. Įstaigos direktorius, kartu su darbuotoju individualiai sprendžia, kokios priemonės geriausios sprendžiant darbuotojui kilusias problemas.

XIII. DARBUOTOJŲ SAUGA IR SVEIKATA

97. Darbuotojų sauga ir sveikata – visos prevencinės priemonės, skirtos darbuotojų darbingumui, sveikatai ir gyvybei darbe išsaugoti, kurios naudojamos ar planuojamos visuose įmonės veiklos etapuose, kad darbuotojai būtų apsaugoti nuo profesinės rizikos arba ji būtų kiek įmanoma sumažinta.

98. Tuo tikslu Įstaiga, vadovaudamasi Lietuvos Respublikos norminiais teisės aktais, reglamentuojančiais darbuotojų saugą ir sveikatą, priešgaisrinę saugą, elektroaugą ruošia, tvirtina, darbuotojų saugą ir sveikatą reglamentuojančius lokalius teisės aktus, įgyvendina jų reikalavimus bei kontroliuoja jų vykdymą.

99. Priklausomai nuo atliekamo darbo pobūdžio, dėvėti darbo drabužius, avalynę ir naudoti asmenines apsaugos priemones.

100. Saugoti savo ir kitų darbuotojų sveikatą bei gyvybę ir savo veiksmais, susijusiais (ar nesusijusiais) su atliekamu darbu pagal sutartį, nesukelti pavojaus (-ų) ar pavojingų sąlygų sau pačiam bei kitiems darbuotojams ir pagal galimybes ir turimas žinias, prieš tai informavus tiesioginį darbo vadovą, imtis priemonių pašalinti priežastims, galinčioms sukelti nelaimingus atsitikimus darbe.

101. Detalios darbuotojų saugos ir sveikatos taisyklės, susijusios su atliekamo darbo specifika, pateikiamos šiose instrukcijose:

101.1. Darbuotojų saugos ir sveikatos įvadinę instrukciją.

101.2. Pirmosios pagalbos, įvykus nelaimingam atsitikimui, suteikimo instrukciją.

101.3. Neelektrotechninio personalo, dirbant elektros įrenginiais, saugos ir sveikatos instrukciją.

101.4. Darbuotojų, vairuojančio tarnybinį ar nuosavą automobilį darbo reikalais, saugos ir sveikatos instrukciją.

101.5. Darbuotojų dirbančio su biuro technika ir vaizdo terminalais, saugos ir sveikatos instrukciją.

101.6. Saugos darbo tvarkant krovinius rankomis atmintinę.

101.7. Ekskursijų organizatoriaus/vadovo/gido saugos ir sveikatos instrukciją.

101.8. Energetiko saugos ir sveikatos instrukciją.

101.9. Gaisrinės saugos instrukciją.

XVIII. LYGIŲ GALIMYBIŲ POLITIKOS ĮGYVENDINIMAS IR VYKDYMO PRIEŽIŪRA

102. Įstaiga savo veikloje įgyvendina Lietuvos Respublikos Konstitucijos nuostatas, įtvirtinančias asmenų lygybę ir draudimą varžyti žmogaus teises ir teikti jam privilegijas lyties, rasės, tautybės, kalbos, kilmės, socialinės padėties, tikėjimo, įsitikinimų ar pažiūrų pagrindu.

103. Bet kokia diskriminacija dėl asmens lyties, rasės, tautybės, kalbos, kilmės, socialinės padėties, tikėjimo, įsitikinimų ar pažiūrų Įstaigos veikloje yra draudžiama.

104. Įgyvendindama lygias galimybes, Įstaigoje, neatsižvelgdama į Darbuotojo lytį, rasę, tautybę, kalbą, kilmę, socialinę padėtį, tikėjimą, įsitikinimus ar pažiūras, amžių, lytinę orientaciją, negalią, etninę priklausomybę, religiją:

104.1. priimdama į darbą taiko vienodus atrankos kriterijus ir sąlygas;

104.2. sudaro vienodas darbo, galimybes kelti kvalifikaciją, siekti profesinio mokymo, persikvalifikuoti, įgyti praktinę darbo patirtį, taip pat teikti vienodas lengvatas;

104.3. naudoja vienodus darbo veiklos vertinimo kriterijus;

104.4. naudoja vienodus atleidimo iš darbo kriterijus;

104.5. už tokį patį ir vienodos vertės darbą moka vienodą darbo užmokestį;

104.6. imasi priemonių, kad Darbuotojas darbo vietoje nepatirtų priekabiavimo ir nebūtų duodami nurodymai diskriminuoti;

104.7. imasi priemonių, kad Darbuotojas nepatirtų seksualinio priekabiavimo;

104.8. imasi priemonių, kad Darbuotojas, pateikęs skundą dėl diskriminacijos ar dalyvaujantis byloje dėl diskriminacijos, jo atstovas ar asmuo, liudijantys ir teikiantys paaiškinimus dėl diskriminacijos, nebūtų persekiojami ir būtų apsaugoti nuo priešiško elgesio ar neigiamų pasekmių;

104.9. imasi tinkamų priemonių, kad neįgaliesiems būtų sudarytos sąlygos gauti darbą, dirbti, siekti karjeros arba mokytis, įskaitant tinkamą patalpų pritaikymą, jeigu dėl tokių priemonių nebus neproporcingai apsunkinamos įstaigoje pareigos.

105. Skelbimuose priimti į darbą Įstaiga nenurodo reikalavimų, suteikiančių pirmenybę lyties, rasės, tautybės, kalbos, kilmės, socialinės padėties, tikėjimo, įsitikinimų, ar pažiūrų, amžiaus, lytinės orientacijos, negalios, etninės priklausomybės, religijos pagrindu. Skelbimuose priimti į darbą ar pokalbiuose su kandidatais į Darbuotojus nereikalaujama iš darbo ieškančių asmenų informacijos apie jų privatų gyvenimą ar šeimos planus.

106. Darbuotojas, patyręs diskriminaciją lyties, rasės, tautybės, kalbos, kilmės, socialinės padėties, tikėjimo, įsitikinimų ar pažiūrų, amžiaus, lytinės orientacijos, negalios, etninės priklausomybės, religijos pagrindu, turi teisę įstatymų nustatyta tvarka reikalauti atlyginti patirtą turtinę ir neturtinę žalą.

107. Įstaiga bet koku būdu gavusi informaciją apie lygių galimybių principo pažeidimą, nedelsiant, bet ne vėliau kaip per 15 dienų nuo sužinojimo apie pažeidimą momento, imsis veiksmų tokiems pažeidimams pašalinti.

108. Darbuotojai, kurie mano, kad jų lygios galimybės yra pažeidžiamos turi teisę su prašymu raštu kreiptis į Įstaigos direktorių, kad jų situacija būtų ištirta.

XIV. EKSTREMALIOS SITUACIJOS

109. Kiekvienas įstaigos darbuotojas turi pašalinti pavojus darbo vietoje, kai tik juos pastebi. Jei pašalinį pavojaus nėra galimybių būtina nedelsiant apie tai informuoti tiesioginį vadovą ir imtis papildomų apsisaugojimo priemonių (pavojingos zonos aptvėrimas, įspėjamųjų ženklų pastatymas ir kt.).

110. Darbuotojas, nukentėjęs dėl nelaimingo atsitikimo darbe ar pakeliui iš/į darbo (jeigu jis pajėgia), ar matęs įvykį arba jo padarinius, privalo apie nelaimingą atsitikimą darbe nedelsdamas pranešti tiesioginiam vadovui. Asmuo, matęs nelaimingą atsitikimą darbe arba jo padarinius, privalo nedelsdamas suteikti nukentėjusiajam pirmąją medicinos pagalbą. Iki tyrimo pradžios būtina išsaugoti įvykio vietą tokią, kokia buvo nelaimingo atsitikimo metu, jei tai nekelia pavojaus kitų darbuotojų gyvybei.

111. Įvykus nelaimingam atsitikimui pakeliui į darbą (iš darbo), darbuotojas nedelsdamas pats arba per kitus asmenis turi pranešti tiesioginiam vadovui apie įvykį ir jo aplinkybes.

112. Kilus gaisrui, reikia iškviešti ugniagesius bendrosios pagalbos telefonu 112., turimomis pirminėmis gaisro gesinimo priemonėmis gesinti gaisrą, nedelsiant informuoti Įstaigos direktorių ar jo įgaliotą asmenį. Kilus sveikatos ar gyvybės pavojui, išeiti iš pavojingos zonos.

113. Įvykus avarijai darbo vietoje, išeiti iš pavojingos zonos ir išvesti kitus ten esančius bei nedelsiant informuoti Įstaigos direktorių.

114. Jeigu įmonė yra plėšiama, stengtis, jei įmanoma, tam sutrukdyti, tačiau žinoti, jog svarbiausia yra žmonių saugumas, todėl nereikia imtis priemonių, kurios gali sukelti grėsmę gyvybei, siekiant išsaugoti materialines vertybes ir pinigus.

115. Incidentų tyrimo tvarka:

115.1. incidentas – su darbu susijęs įvykis, dėl kurio darbuotojas nepatiria žalos sveikatai (LR Darbuotojų saugos ir sveikatos įstatymo 2 str. 14 p.);

115.2. siekiant maksimaliai sumažinti nelaimingų atsitikimų bei incidentų skaičių, incidento sąvoka taip pat apima šiuos įvykius ir veiksmus bei aplinkybes:

115.2.1. pavojingi veiksmai – tai pastebėti nesaugūs darbuotojų veiksmai, dėl kurių gali atsitikti nelaimingas atsitikimas;

115.2.2. pavojingos darbo sąlygos – tai nustatytų saugos reikalavimų neatitinkanti fizinė darbo aplinkos būklė, kurioje dirbant kyla didelė nelaimingo atsitikimo rizika;

115.2.3. sėkmingai išvengti nelaimingi atsitikimai įvykiai, kurių metu, sėkmingo atsitiktinumo dėka, niekas nenukentėjo, tačiau buvo potenciali nelaimingo atsitikimo galimybė;

115.2.4. susižeidimas – nesunkus sveikatos susižalojimas, kuomet suteikus pirmąją pagalbą, nekyla rizika darbuotojo sveikatai ir galima toliau tęsti darbus.

115.3. kiekvienas įstaigos darbuotojas, įvertinęs savo žinias ir kompetenciją, turi pašalinti pavojus darbo vietoje, kai tik juos pastebi arba apie pavojus darbo vietoje nedelsiant praneša tiesioginiam darbo vadovui;

115.4. kiekvienas įstaigos darbuotojas privalo nedelsiant žodžiu, o vėliau raštu, laisvos formos raštu, pranešti tiesioginiam vadovui apie darbo metu įvykusius incidentus, taip pat apie pavojingus savo bei kitų darbuotojų veiksmus, pavojingas sąlygas, sėkmingai išvengtus nelaimingus atsitikimus, bet kokius susižeidimus, įrenginių ir prietaisų gedimus, galinčius tiesiogiai ar netiesiogiai lemti nelaimingus atsitikimus darbe;

115.5. pranešimai apie incidentus yra svarbi ir naudinga informacija, padėsianti įmonės atsakingiems asmenims kuo skubiau imtis savalaikių priemonių panašių įvykių priežastims pašalinti ir apsaugoti darbuotojų sveikatą bei gyvybę;

115.6. incidentų tyrimas pradedamas darbdavio įgaliotų asmenų arba darbuotojų saugos ir sveikatos specialistų iniciatyva, gavus pranešimą apie incidentą iš įmonės darbuotojo arba patiemis pastebėjus su incidento sąvokomis susijusį atvejį;

115.7. incidento darbe tyrimui Įstaigos direktoriaus įsakymu tvirtinama komisija, sudaryta iš darbdavio atstovo, kurį skiria Įstaigos direktorius, darbuotojų patikėtinio arba vieną iš jų gali pakeisti darbuotojų saugos ir sveikatos tarnybos funkcijas atliekantis asmuo;

115.8. incidento tyrimo komisija incidentą privalo ištirti per 10 darbo dienų nuo įvykio arba nuo pranešimo apie įvykusį incidentą gavimo dienos;

115.9. kiekvienas darbuotojas, matęs pavojingą veiksmą, pavojingas darbo sąlygas, potencialią pavojingo atsitikimo galimybę ar nuketėjęs per incidentą ar dalyvavęs incidente, privalo pateikti tyrimo komisijai raštišką paaiškinimą;

115.10. incidento darbe tyrimo komisija išsiaiškina incidento aplinkybes ir priežastis bei surašo laisvos formos incidento darbe tyrimo aktą, kuriame nustatomos incidento aplinkybės ir priežastys, nurodomos priemonės analogiškų ir panašių įvykių priežastims pašalinti bei siūlomos prevencinės priemonės siekiant išvengti analogiškų ar panašių incidentų ar nelaimingų atsitikimų darbe ateityje;

115.11. ištyrus incidentą organizuojamas prevencijos priemonių (jei tokios galimos) parengimas ir įgyvendinimas;

115.12. incidentai įstaigoje registruojami Įvykių darbe, nelaimingų atsitikimų darbe, nelaimingų atsitikimų pakeliui į darbą ar iš darbo aktų registravimo žurnale, grafoje „Įvykio darbe ar nelaimingo atsitikimo pakeliui į darbą ar iš darbo rūšis (lengvas, sunkus, mirtinas, grupinis)“ įrašant „incidentas“, grafoje „Nelaimingo atsitikimo darbe ir nelaimingo atsitikimo pakeliui į darbą ar iš darbo aktai ir registravimo datos N1“ – rašant incidento tyrimo akto registravimo data, o „N2“ – įrašant brūkšnij;

115.13. incidentų tyrimo aktai ir tyrimo medžiaga saugomi įmonėje, laikantis Lietuvos vyriausiojo archyvaro tarnybos nustatytų dokumentų saugojimo terminų.

XV.BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

116. Šios Taisyklės įsigalioja nuo jų patvirtinimo dienos.

117. Šios Taisyklės gali būti keičiamos ir/ar pildomos atskiru Įstaigos direktoriaus įsakymu.

118. Taisyklės yra privalomos visiems Įstaigos darbuotojams, nepriklausomai nuo jų darbo santykių ir terminų.

119. Šiomis Taisyklėmis pasirašytinai supažindinamas kiekvienas Įstaigos darbuotojas ir naujai priimamas darbuotojai, kaip tai numatyta šiose Taisyklių III skyriuje.

120. Šios Taisyklės galioja neterminuotai ir gali būti atnaujinamos pasikeitus Lietuvos Respublikos Darbo kodekso ar bet kurio kito taikytino teisės akto nuostatomis.
