

## **VILKAVIŠKIO MUZIKOS MOKYKLOS MOKSLEIVIŲ, VERSLO IR SOCIALINIŲ PARTNERIŲ, KOLEGŲ BEI KITŲ INTERESANTŲ APTARNAVIMO IR DARBUOTOJŲ BENDRAVIMO NUOSTATAI**

### **I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS**

1. Šie Vilkaviškio muzikos mokyklos (toliau – Mokykla) moksleivių, verslo ir socialinių partnerių, kolegų bei kitų interesantų (toliau – klientai) aptarnavimo bei darbuotojų tarpusavio bendravimo nuostatai (toliau – Nuostatai) nustato klientų aptarnavimo tvarką ir apibrėžia pagrindines Mokyklos darbuotojų tarpusavio bendravimo ir elgesio normas.

2. Šių Nuostatų tikslai:

2.1. nustatyti klientų aptarnavimo tvarką Mokykloje;

2.2. kokybiškai aptarnauti klientus;

2.3. identifikuoti klientams kylančias problemas ir jas operatyviai spręsti;

2.4. aptarnauti klientus efektyviai ir profesionaliai, taupant darbuotojų ir klientų laiką;

2.5. apsaugoti darbuotojus nuo konfliktinių situacijų ir neetiško elgesio, apibrėžiant netinkamo elgesio atvejus;

2.6. užtikrinti, kad Mokykla būtų patraukli kiekvienam asmeniui kaip švietimo ir ugdymo įstaiga, darbdavys, partneris;

2.7. išsaugoti ir valdyti Mokyklos reputaciją klientų aptarnavimo srityje;

2.8. įtvirtinti pagrindines darbuotojų tarpusavio bendravimo, elgesio ir etikos normas;

2.9. apsaugoti darbuotojus nuo konfliktinių situacijų ir neetiško elgesio, apibrėžiant netinkamo elgesio atvejus.

3. Šie Nuostatai taikomi visiems Mokyklos darbuotojams.

### **II SKYRIUS PAGRINDINIAI PRINCIPAI**

4. Pasitikėjimo kūrimas – veikiant sąžiningai, atvirai ir geranoriškai, kuriamas patikimos įstaigos įvaizdis, kur kiekvienas laiku gauna kokybišką, aiškią informaciją ar paslaugą.

5. Bendradarbiavimas – kiekvieno darbuotojo veikla grindžiama geranoriškumu ir bendrų tikslų siekimu. Siekiant efektyvumo ir geriausių darbo rezultatų veikiama išvien, dalijamasi informacija.

6. Pagarba – teigiamai, aktyviai ir nuosekliai rodoma pagarba visiems klientams ir darbuotojams, gerbiamas kiekvieno darbas, pastangos ir nuomonė.

7. Grįžtamojo ryšio teikimas – aktyviai skatinamas kliento bei darbuotojo konstruktyvaus grįžtamojo ryšio teikimas apie suteiktą aptarnavimą ir atliktą darbą, dalijamasi informacija ne tik apie tobulintinas sritis, bet ir teigiamus pasiekimus.

8. Sąžiningumas – kiekvienas bendruomenės narys elgiasi garbingai, nežeminant Mokyklos, savęs ir kolegų, tęsi duotus pažadus.

9. Lygybė ir nediskriminavimas – visi asmenys yra lygūs nepaisant jų lyties, seksualinės orientacijos, rasės, tautybės, kalbos, kilmės, pilietybės ir socialinės padėties, tikėjimo, ketinimo turėti vaiką (vaikų), santuokinės ir šeiminių padėties, amžiaus, sveikatos sutrikimų, įsitikinimų ar pažiūrų, priklausomybės politinėms partijoms ir asociacijoms, aplinkybių, nesusijusių su darbuotojų dalykinėmis savybėmis. Bet kokia diskriminacija yra netoleruojama.

### III SKYRIUS PAGRINDINĖS SĄVOKOS

10. **Darbuotojas** – asmuo, dirbantis Mokykloje pagal darbo sutartį už atlyginimą.
11. **Klientas** – moksleivis, verslo ar socialinis partneris, kolega ar kitas interesantas, besikreipiantis į Mokyklos darbuotojus dėl tam tikrų paslaugų, informacijos ar konsultacijos suteikimo.
12. **Kolega** – Mokykloje dirbantis bet kuris kitas darbuotojas.
13. **Interesantas** – asmuo, besikreipiantis į darbuotoją koku nors klausimu.
14. **Pretenzija** – žodinis arba raštiškas nusiskundimas.
15. **Paslauga** – pagalba, patarnavimas, bet kuri veikla ar nauda, kurią viena šalis gali pasiūlyti kitai.
16. **Aprangos kodas** – nustatytos aprangos taisyklės.
17. **„Business casual“** – aprangos kodas, kuris įpareigoja vyrus vilkėti kostiumines kelnes, marškinius (gali būti ir įvairių spalvų bei raštų), tinka ir plonos medžiagos neutralių spalvų megztiniai bei švarkai. Kaklaraištis nebūtinai, taip pat švarko ir kelnių audiniai gali skirtis, tam tikrais atvejais galima dėvėti tamsius, neiššaukiančius džinsus. Moterims įprasti įvairūs kelnių ar sijono kostiumėliai, kelnių ar sijono ir palaidinių deriniai, klasikinio stiliaus suknelės, taip pat tam tikrais atvejais galima dėvėti tamsius, neiššaukiančius džinsus.
18. **Interesų konfliktas** – situacija, kai darbuotojas, atlikdamas pareigas, priima sprendimą, dalyvauja jį priimant ar atlieka kitus veiksmus, pažeisdamas Mokyklos interesus jo ar jam artimų asmenų privačių interesų naudai.
19. **Privatūs interesai** – darbuotojo, dirbančio Mokykloje, asmeninis turtinis ar neturtinis suinteresuotumas, galintis turėti įtakos jo priimtiems sprendimams.
20. **Krizė** – netikėta ar bręstanti nelaimė arba įvykis, sutrikdantis įprastą darbą ir keliantis grėsmę Mokyklos darbuotojams arba įvaizdžiui.

### IV SKYRIUS KLIENTŲ APTARNAVIMAS

#### PIRMASIS SKIRSNIS TIESIOGINIS BENDRAVIMAS

21. Bendraujant tiesiogiai su klientu, darbuotojo dėmesys nuolat nukreiptas į klientą, palaikomas akių kontaktas, aiškiai išreiškiamas noras jam padėti.
22. Bendraujant vartoti pagarbius, mandagius kreipinius, kreiptis „Jūs“, kreiptis pareigomis.
23. Darbuotojas neturi demonstruoti savo nepasitenkinimo ar abejingumo, savo kūno kalba ar bendravimo stiliumi rodyti nesidomėjimą klausimu ar problema.
24. Atkreipiamas dėmesys į neįgaluosius, silpnos sveikatos asmenis ir užtikrinama, kad jie būtų aptarnaujami pirmumo teise arba jiems būtų sudaryta galimybė patogiai laukti savo eilės.
25. Esant poreikiui, asmenys, turintys klausos sutrikimų, aptarnaujami raštu.
26. Atvykus klientui (šiuo atveju ne kolegai), darbuotojas turėtų pirmas (savo iniciatyva) pasisveikinti žodžiais „Laba diena“. Sveikinantis nerekomenduojama vartoti trumpinius (pavyzdžiui, „labas“, „sveikas“ ir pan.).
27. Užėjus kolegai, pirmiausia turėtų pasisveikinti užėjęs kolega.
28. Susitikus su verslo ar socialiniu partneriu pirmą kartą ir manant, jog su juo bus bendraujama ateityje, rekomenduojama įteikti jam savo vizitinę kortelę.
29. Organizuojant susitikimą Mokykloje (tariantis su klientu dėl susitikimo Mokykloje), klientams reikėtų paaiškinti, kur atvykti, kaip Jus rasti, kur galima parkuoti automobilį.
30. Ruošiantis susitikimui su klientu, patartina pagal galimybes rezervuoti salę ar parinkti kitą tinkamą vietą, kad susitikimas galėtų vykti neutralioje aplinkoje.

31. Kiekvienas klientas išklausomas ir kiek įmanoma informatyviau išsiaiškinami jo poreikiai, užduodant patikslinančius (atvirusius) klausimus. Darbuotojas visada turi gauti patvirtinimą, kad klausimas buvo suprastas teisingai.

32. Atsakant į klausimą pateikiamos visos galimos alternatyvos ir padedama rasti geriausią sprendimą.

33. Darbuotojas visada pasitiksina, ar klientas gavo reikiamą informaciją, ar jis turi dar kokių nors klausimų.

34. Bendravimo pabaiga ir atsisveikinimas yra nuoširdūs – palinkima geros dienos, gero savaitgalio ar pan.

35. Klientas visada gauna reikiamą ir teisingą informaciją ar atsakymą į turimą klausimą aptarnaujančio darbuotojo kompetencijos ribose. Kai nėra galimybių suteikti tokią informaciją, interesantas nusiunčiamas pas kitą atsakingą asmenį, kuris ją suteiks. Jei suteikta informacija buvo klaidinanti, ji kaip įmanoma greičiau patikslinama ir atsiprašoma kliento.

36. Nežinant atsakymo ar galimo problemos sprendimo varianto, klientas informuojamas, kad išsiaiškinsite problemą ir informuosite jį iki konkrečios dienos ar valandos. Informacija pateikiama sutartu laiku.

37. Lietuviškai nekalbantys interesantai reikiamą informaciją ir konsultacijas gauna anglų kalba arba pagal galimybes kita užsienio kalba.

38. Klientų aptarnavimo vietose, atsižvelgiant į darbo pobūdį, nurodomos konsultavimo ir priėmimo valandos.

39. Klientui atvykus kitomis nei nurodytos konsultavimo valandomis, jis mandagiai priimamas, esant galimybei – aptarnaujamas, o nesant – mandagiai susitariama dėl kito patogaus susitikimo laiko arba nusiunčiamas pas kitą kolegą, kuris tuo metu gali ir yra kompetentingas suteikti reikiamą informaciją ar paslaugą.

40. Jei darbo metu atsakingi už klientų aptarnavimą asmenys atlieka kitas svarbias užduotis ir negali aptarnauti ar konsultuoti, klientui sudaroma galimybė kreiptis į kitą darbuotoją arba sutariamas kitas susitikimo laikas, kada klientui bus suteikta informacija, arba sutariama kita informacijos pateikimo forma (pvz., elektroniniu laišku ar kt.).

41. Niekada nesakoma „Tai ne mano darbas“, „Aš nežinau“. Rekomenduojamas atsakymas – „Tai ne mano sritis, tad aš nenoriu Jums suteikti klaidingos informacijos. Leiskite man išsiaiškinti, kas Jums galės padėti.“

42. Jei klientų aptarnavimo vietose darbo metu nėra atsakingo darbuotojo, paliekamas atitinkamas pranešimas ant durų. Esant galimybėms, nurodomi atsakingo darbuotojo kontaktai (vardas, pavardė, el. pašto adresas ir / ar telefono numeris) ar nurodomas kitas darbuotojas bei jo kabineto numeris, į kurį galėtų kreiptis klientas.

43. Klientams girdint, darbuotojas neaptarinėja kolegų, partnerių, Mokyklos, nesprenžia su atliekamomis pareigomis nesusijusių reikalų.

44. Bendraujant su klientais, negatyviai nekalbama apie Mokyklą, savo kolegas ir neatskleidžiama konfidenciali informacija.

45. Bendraujant su klientu negerinama kava ar arbata, neužkandžiaujama, priešingu atveju pasiūloma ir klientui.

## **ANTRASIS SKIRSNIS BENDRAVIMAS TELEFONU**

46. Atsiliepiant į telefoninį skambutį būtina prisistatyti, pasakant Mokyklos pavadinimą (jei žinoma, kad skambina iš už Mokyklos ribų), padalinio pavadinimą ir / ar savo vardą.

47. Į skambinančiojo pasisveikinimą atsakyti „Laba diena“. Pasisveikinant nerekomenduojama vartoti trumpinius „labas“, „sveikas“ ir pan.

48. Bendraujant vartoti pagarbius, mandagius kreipinius, kreiptis „Jūs“.

49. Jei paskambinęs žmogus neprisistato, mandagiai paprašyti jo prisistatyti.

50. Jei darbuotojas skambina kolegai ar bet kokiam kitam pašnekovui, prisistatoma ir pasitikslinama, ar žmogus gali šiuo metu kalbėti.

51. Paskambinus įsitikinama, ar tikrai kalbate su tuo, kam skambinote.

52. Jei skambinama tuo metu, kai tiesiogiai aptarnaujamas klientas, būtina kliento atsiprašyti ir tik tada pakelti telefono ragelį. Atsiliepus ir prisistačius, mandagiai atsiprašyti kliento ir pasakyti, kad šiuo metu negalite kalbėti, nes aptarnaujate klientą, paklausti kliento, ar galite atidėti pokalbį tam tikram laikui (susiderinate kokiam), užsirašote kliento kontaktus ir sutartu laiku jam perskambinate.

53. Skambučiai į fiksuoto ryšio telefoną, darbuotojui nesant darbo vietoje darbo metu, peradresuojami į kito darbuotojo, galinčio atsiliiepti, fiksuoto ryšio telefoną, jei tokia galimybė yra.

54. Bendraujant telefonu laikomasi visuotinai priimtų bendravimo ir elgesio taisyklių bei šiuose Nuostatuose įtvirtintų normų.

55. Jei pokalbio metu skambutis nutrūko, perskambinti turėtų pokalbio iniciatorius.

56. Jei praleidote telefono skambutį į mobilųjį, esant galimybei per valandą turėtumėte perskambinti į praleistus skambučius.

57. Klientams ar išorės interesantams kolegų asmeniniai telefonai negali būti nurodomi.

### **TREČIASIS SKIRSNIS BENDRAVIMAS ELEKTRONINIU PAŠTU**

58. Laiškuose neturi būti gramatinių ir stiliaus klaidų.

59. Į visas žinutes ir pranešimus socialiniuose tinkluose („Facebook“, „LinkedIn“) bei gautus elektroninius laiškus atsakoma vadovaujantis Vilkaviškio muzikos mokyklos direktoriaus 2017 m. gruodžio 27 d. įsakymu Nr. V-77 „Dėl Vilkaviškio muzikos mokyklos bendravimo nuostatų ir komunikavimo taisyklių patvirtinimo“ patvirtintomis Vilkaviškio muzikos mokyklos darbuotojų komunikavimo elektroniniu paštu taisyklėmis.

### **KETVIRTASIS SKIRSNIS BENDRAVIMAS SU ŽINIASKLAIDA**

60. Bendrauti su žiniasklaida ir teikti informaciją apie Mokyklą, jos veiklą, darbuotojus ir pan. gali tik Mokyklos direktorius ar įgalioti darbuotojai.

### **V SKYRIUS ELGESYS IR BENDRAVIMAS UŽ MOKYKLOS RIBŲ**

61. Darbuotojas už Mokyklos ribų elgiasi ir bendrauja taip, kad jo veiksmai ir žodžiai nepakenktų Mokyklos įvaizdžiui.

62. Socialiniuose tinkluose („Facebook“, „LinkedIn“ ar kt.) darbuotojas negali naudoti Mokyklos logotipo ar kitos informacijos apie Mokyklą, jei tai tiesiogiai nesusiję su jo darbine veikla (atsakomybėmis).

### **VI SKYRIUS DARBUOTOJŲ IŠVAIZDA IR DARBO VIETA**

63. Darbuotojo apranga turi būti reprezentatyvi, tvarkinga ir švari. Darbuotojas turi laikytis asmeninės higienos.

64. Darbuotojams, dirbantiems administracinį darbą ar tiesiogiai bendraujantiems su klientais, rekomenduojama laikytis „business casual“ aprangos kodo.

65. Penktadieniais ar tomis dienomis, kai organizuojami tam tikri Mokyklos renginiai, jei nėra suplanuota susitikimų su verslo, socialiniais ar kitais partneriais, darbuotojo apranga gali būti laisvo stiliaus.

66. Darbe nepageidaujama provokuojanti ir nekorektiška apranga: gilos iškirptės, trumpi sijonai, perregimi drabužiai, plėšyti džinsai, sportinė apranga (išskyrus atvejus, kai tai reikalinga darbo funkcijoms atlikti). Makiažas saikingas, dienišnis.

67. Papuošalai saikingi (auskarai nedideli, neplačios grandinėlės ir pakabukai).

68. Netoleruojami kvapai: prakaito, alkoholio ir kiti intensyvūs kvapai.

69. Darbuotojo darbo vieta turi būti tvarkinga, joje neturi būti su darbu nesusijusių daiktų.

## VII SKYRIUS

### NESTANDARTINIŲ (KONFLIKTINIŲ) SITUACIJŲ, PRETENZIJŲ SPRENDIMAS

70. Iškilus konfliktinei situacijai elgiamasi empatiškai – parodoma, kad darbuotojas supranta kliento nusivylimą, pyktį, sumišimą ir pan. Bendraujama nuoširdžiai ir pagarbiai, neaštrinant konfliktinės situacijos, reaguojama kiek įmanoma ramiau.

71. Siekiant tinkamai reaguoti į kliento elgesį ir bandant sumažinti jo nusivylimą, pyktį, svarbu atkreipti dėmesį į jo kūno kalbą ir toną. Vengiama veiksmų, kalbų ar elgesio, kuris galėtų pabloginti esamą situaciją.

72. Susipažinus su išsakytomis problemomis (pretenzijomis), jei jos teisingos, padėkojama už kritiką ir išsakytas pastabas bei padedama išspręsti problemą.

73. Jei įvyko klaida, trumpai ir mandagiai atsiprašoma

74. Jei dėl įvykusios klaidos ir / ar susidariusios situacijos kaltas darbuotojo kolega, negalima kritikuoti jo prie kliento, tačiau vėliau būtina informuoti kolegą apie susidariusią situaciją.

75. Klientui nepagarbiai ar įžūliai elgiantis ir neetiškai bendraujant su Mokyklos personalu, jo gali būti paprašyta palikti patalpą, informuojama apie tai, kad pokalbis gali būti nutrauktas, į nemandagius ir įžeidžiančius laiškus bus neatsakoma.

76. Jei kolegos ar išorės interesanto pretenzija nepagrįsta, darbuotojas turi pasakyti, kad supranta jo situaciją ir emocinę būseną, pateikia pagrįstų argumentų ir nurodo priežastis, dėl kurių mano, kad šis yra neteisingas ir / arba jo pretenzijos negalima išspręsti.

77. Darbuotojui nepavykus išspręsti konflikto su klientu, apie esamą situaciją informuojamas Mokyklos direktorius.

78. Esant poreikiui, klientas savo nepasitenkinimą gali išreikšti raštu, pateikiant laisvos formos skundą ar pretenziją aptarnavimo vietoje. Rašytinis skundas ar pretenzija išnagrinėjamas ir atsakymas (raštu arba žodžiu) pateikiamas Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatyme ir Mokyklos vidaus teisės aktuose nurodytais terminais. Už atsakymo pateikimą interesantui atsakingas darbuotojo tiesioginis vadovas.

79. Klientas gali rašytinę pretenziją atsiųsti ir paštu ar elektroniniu paštu. Tokiu atveju į pretenziją turi būti atsakyta ta pačia forma, kaip ir gauta pretenzija. Su atsakymu turi būti supažindintas tiesioginis vadovas.

80. Jei klientas elgiasi grubiai, agresyviai, grasina (žodžiais) darbuotojui, rekomenduojama išlikti ramiam, paprašyti kliento nusiraminti ir išspręsti klausimą taikiai – neprovokuoti kliento, nekelti balso ir nepriimti jo įžeidinėjimų asmeniškai. Jei matyti, kad to padaryti nepavyks, rekomenduojama informuoti klientą, kad bus pakviestas direktorius, kuris padės išspręsti susidariusią situaciją. Esant panašioms situacijoms, rekomenduojama kviesti direktorių arba pasitarti su juo, kaip išspręsti susidariusią situaciją.

81. Jei klientas yra piktas, irzlus ir agresyvus, dėl savo asmeninio saugumo rekomenduojama atsistoti už stalo ar kitos kliūtis, siekiant sustiprinti fizinį atstumą tarp darbuotojo ir kliento.

82. Jei klientas naudoja arba įtariama, kad gali panaudoti fizinę jėgą, esant galimybei rekomenduotina skubiai telefonu kviesti pagalbos tarnybą (policiją). Fizinis rankos pakėlimas prieš klientą ar kitas fizinis kontaktas galimas tik kraštutiniu atveju, kai nėra kito pasirinkimo.

## **VIII SKYRIUS DARBUOTOJŲ BENDRIEJI ETIKOS PRINCIPAI**

83. Visi Mokyklos darbuotojai tarpusavyje elgiasi laikantis Mokyklos vertybių bei puoselėjant įkvepiančią ir draugišką aplinką.

84. Mokyklos darbuotojų bendravimo stilius yra mandagus, profesionalus ir pagarbus.

85. Darbuotojai yra inovatyvūs ir atviri kitų kolegų idėjoms.

86. Darbuotojai neplatina neigiamos informacijos apie Mokyklą, jo padalinių ir darbuotojų darbą, sprendimus, teikiamas paslaugas, nekaltina kitų įstaigų ar asmenų dėl netinkamo veikimo ar neveikimo.

87. Vykdydami pavestas užduotis darbuotojai bendradarbiauja su kolegomis, teikia savo kompetencijos ribose darbui reikalingą informaciją bei pagalbą, netrukdo kitų darbui ir stengiasi įtvirtinti savitarpio pasitikėjimą, prisiima atsakomybę už savo atliktus veiksmus.

88. Santykiuose su kolegomis vengiama asmens žeminimo ar įžeidinėjimo, charakterio ar asmeniui būdingų savybių viešo aptarinėjimo, darbo ar pareigų menkinimo, reputacijos žeminimo, neteisingos informacijos skleidimo, neigiamų emocijų demonstravimo.

89. Vadovai su jiemis pavaldžiais darbuotojais elgiasi pagarbiai ir korektiškai, palaiko kolektyve draugišką ir darbingą aplinką, objektyviai vertina darbuotojų savybes bei pasiekimus veikloje, palaiko ir remia sektinus bendravimo ir elgesio pavyzdžius, imasi priemonių, kad užkirstų kelią galimam neetiško ar neteisėto elgesio požymių atsiradimui.

90. Mokyklos darbuotojai yra objektyvūs ir neturi asmeninių išankstinių nusistatymų, priimdami sprendimus.

91. Visose situacijose Mokyklos darbuotojai veikia profesionaliai ir humaniškai, teikia informaciją ir pagalbą, kuri yra būtina.

92. Darbuotojai pripažįsta savo klaidas ir jas taiso arba siūlo taisyti.

93. Darbo ir nedarbo metu Mokyklos teritorijoje darbuotojai nerūko, nevartoja alkoholio, psichotropinių ir narkotinių medžiagų.

## **IX SKYRIUS INTERESŲ KONFLIKTAI**

94. Turi būti vengiama situacijų, kai darbuotojų asmeniniai, šeimos ar finansiniai interesai galėtų prieštarauti Mokyklos interesams.

95. Darbuotojas negali įsitraukti į tokią darbinę, finansinę ar komercinę veiklą, kuri gali sukelti Mokyklos viešųjų ir privačių interesų konfliktą ar pakenkti Mokyklos įvaizdžiui.

96. Darbuotojas neatlieka veiksmų, kurie gali būti suvokiami kaip dovanų laukimas, nepriima dovanų, jeigu jomis siekiama tiesiogiai arba netiesiogiai paveikti darbuotojo veiksmus ar sprendimus.

97. Naudodamasis Mokyklos turtu, kontaktais, informacija ar tarnybine padėtimi, nesiekia asmeninės naudos.

98. Darbo vietoje neužsiimama politine agitacija.

99. Darbo metu ir naudodamasis Mokyklos darbo priemonėmis bei turtu, nesant teisėtam pagrindui, darbuotojas negali dirbti kitų organizacijų ar įmonių naudai.

## **X SKYRIUS ATSAKOMYBĖ**

100. Kiekvienas Mokyklos darbuotojas yra atsakingas už šių Nuostatų laikymąsi.

101. Už šių Nuostatų vykdymo užtikrinimą ir laikymosi kontrolę atsako darbuotojo tiesioginis vadovas.

## **XI SKYRIUS BAIGAIMOSIOS NUOSTATOS**

102. Atsiradus šiuose Nuostatuose neaprašytai situacijai, kurią būtų naudinga įtraukti, apie tai informuojamas Mokyklos direktorius.

103. Šie Nuostatai gali būti keičiami ar pripažįstami netekusiais galios Mokyklos direktoriaus įsakymu.

---