

LIETUVOS JŪRŲ MUZIEJAUS PASLAUGŲ GAVĖJŲ APTARNAVIMO STANDARTAS

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Lietuvos jūrų muziejus (toliau – Muziejus) yra respublikinis muziejus, valstybės biudžetinė įstaiga, kaupianti, sauganti, tirianti, konservuojanti, restauruojanti ir populiarinanti muziejines vertybes, parodančias Lietuvos, kaip jūrinės valstybės istoriją bei jūros gamtos įvairovę. Muziejus priskiriamas gamtos ir istorijos (laivybos istorijos) muziejų rūšiai.
2. Lietuvos jūrų muziejus aptarnaujant lankytojus, klientus ir interesantus bei kasdienėje veikloje tarpusavyje vadovaujasi vertybėmis:
 - 2.1. Bendro tikslo siekimas – ne tik Muziejaus tikslų supratimas, įsipareigojimas jiems, bet ir gebėjimas suderinti skirtingas nuomones, individualius ir Muziejaus tikslus bendram rezultatui pasiekti.
 - 2.2. Kompetencija, kurią nuolatos tobuliname ir kuri pasireiškia ne tik profesionaliu darbo išmanymu, bet ir drąsa įvardinti jos ribas, gebėjimu mokytis iš savo ir kitų klaidų.
 - 2.3. Pagarba vienas kitam – mes vertiname kiekvieno darbuotojo indėlį, pasitikime juo, puoselėjame gerus santykius su lankytojais, klientais ir interesantais.
 - 2.4. Atsakomybė už savo darbą ir Muziejų, kuriame jaučiamės šeiminingais ir esame aktyvūs jo gyvenimo nariai.
3. Muziejaus paslaugų gavėjų aptarnavimo standarto (toliau – aptarnavimo standarto) paskirtis – apibrėžti paslaugų teikėjų aptarnavimo principus, gaires, užtikrinti aukštą kokybę ir ilgalaikius, abipuse pagarbą grindžiamus santykius.
4. Aptarnavimo standartas grindžiamas Muziejaus nuostatais, lankytojų aptarnavimo taisyklėmis, etikos kodeksu. Taip pat aptarnavimo standartas atitinka piliečių chartijos nuostatas dėl paslaugų bei aptarnavimo kokybės (siekiu teikti vienodą ir kokybišką asmenų aptarnavimą, atitinkanti piliečių poreikius, paremtą abipuse pagarbą).
5. Šis aptarnavimo standartas taikomas visiems asmenims, kuriantiems lankytojų apsilankymo ar kitų paslaugų vartojimo patirtį: muziejaus darbuotojams, savanoriams, praktiką atliekantiems ir komercinę veiklą muziejaus teritorijoje vykdančioms asmenims. Toliau aptarnavimo standarte visi šie asmenys vadinami – paslaugų teikėjais.
6. Muziejaus paslaugų teikėjai nuolatos siekia užtikrinti aukščiausią aptarnavimo kokybę bei ją tobulinti, užtikrinti aukštą lankytojų, klientų ir interesantų (toliau – aptarnavimo standarte visi šie asmenys vadinami – paslaugų gavėjais) pasitenkinimą paslaugomis.

II. SĄVOKOS

7. Aptarnavimo standarte vartojamos sąvokos:
 - 7.1. Muziejaus aptarnavimo standartas – Muziejaus direktoriaus įsakymu patvirtintas dokumentas, kurio tikslas – nuolat gerinti ir užtikrinti muziejaus paslaugų teikimą ir paslaugų gavėjų aptarnavimo kokybę.
 - 7.2. Paslaugų gavėjai:
 - 7.2.1. lankytojai, klientai – paslaugų gavėjai, kurie naudojami Muziejaus teikiamomis ir komercines veiklas vykdančių asmenų paslaugomis.
 - 7.2.2. interesantai – besikreipiantys fiziniai, juridiniai asmenys ar kiti subjektai, kuriems teikiama informacija muziejaus informacijos centruose, telefonu, raštu (paštu ar elektroniniu būdu), virtualiose bendravimo platformose ir kt.

7.3. Paslaugų teikėjai:

- 7.3.1. Muziejaus darbuotojai – asmenys, dirbantys Muziejuje pagal darbo sutartį.
- 7.3.2. savanoriai – Muziejaus bendruomenės nariai, atliekantys savanorišką veiklą pagal trumpalaikę ar ilgalaikę sutartį.
- 7.3.3. praktikantai – praktiką atliekantys asmenys, kurie sudaro trišalę praktinio mokymo sutartį su Muziejumi.
- 7.3.4. komercinę veiklą Muziejaus teritorijoje vykdančios asmenys – maitinimo paslaugų ar kitų paslaugų teikėjai, sudarę sutartį su Muziejumi, ir jų darbuotojai.
- 7.3.5. Muziejaus teikiamos paslaugos – Lietuvos Respublikos kultūros ministro įsakymu dėl Kultūros ministerijai pavaldžių muziejų teikiamų mokamų paslaugų sąrašo patvirtinimo reglamentuotos leidžiamos Muziejui teikti asmenims kultūros, švietimo ir kt. mokamos arba kitos nemokamos paslaugos. Muziejaus veiklą reglamentuojantys dokumentai skelbiami muziejaus internetinėje svetainėje www.muziejus.lt, skiltyje „Apie mus/administracinė informacija/ Paslaugos“. Muziejaus paslaugos teikiamos kontaktiniu būdu: tarnybinėse ir viešose erdvėse, atstovaujant muziejų ir už jo ribų ir nuotoliniu būdu (virtualiai).

III. PASLAUGŲ TEIKIMO PRINCIPAI

8. Paslaugų teikėjai vadovaujasi šiais principais:

- 8.1. Pagarba ir geranoriškumu. Bendraujant laikomasi bendrųjų pagarbaus bendravimo taisyklių ir etiketo reikalavimų bei auksine taisykle: elkis su kitais taip, kaip norėtum, kad kiti elgtųsi su tavimi.
- 8.2. Lygiavertiškumu. Visi paslaugos gavėjai vertinami vienodai, nepaisant lyties, rasės, tautybės, kalbos, kilmės, socialinės padėties, tikėjimo, įsitikinimų ar pažiūrų, amžiaus, lytinės orientacijos, negalios, etninės priklausomybės ar religijos.
- 8.3. Dėmesingumu ir paslaugumu. Parodomas rūpestis, atvirumas ir atidumas vadovaujantis nuostata, kad lankytojai, klientai, interesantai yra muziejaus vertybė.
- 8.4. Profesionalumu ir lankstumu. Suteikiama laiku teisinga, aiški, suprantama, išsami, aktuali informacija. Su paslaugų teikimu susijusios problemos sprendžiamos operatyviai. Darbo laikas naudojamas efektyviai ir racionaliai.
- 8.5. Paslaugų teikimo vertinimu ir gerinimu. Muziejuje atliekami paslaugų gavėjų pasitenkinimo paslaugomis tyrimai ir apklausos. Visada sudaroma galimybė raštu ir žodžiu palikti atsiliepimą apie paslaugas bei imamasi veiksmų paslaugų teikimo kokybei gerinti.

IV. PASLAUGŲ TEIKIMO APLINKA

9. Paslaugų teikimo aplinka yra iš anksto parengta priimti ir tinkamai aptarnauti paslaugų gavėjus.
10. Kiekvienas paslaugų teikėjas pasirūpina švaria, saugia ir tvarkinga aplinka. Muziejuje įdiegtos tvarios elgsenos formavimo priemonės, atliekos rūšiuojamos.
11. Muziejuje yra aiškūs informaciniai stendai ir ženklai, lauko ir vidaus nuorodos į paslaugų teikimo vietą.
12. Kai reikia palikti darbo vietą (higieninė, pietų pertrauka ir pan.), į saugią vietą padedamos darbo priemonės, inventoriūs, apsaugomas kompiuteris ir/ar kiti su konfidencialia informacija susiję dokumentai.
13. Pasirūpinama, kad paslaugų gavėjams gerai matomoje vietoje būtų pateikta aktuali informacija, o naudojama reklaminė medžiaga aktuali ir vizualiai tvarkinga.
14. Paslaugų teikėjų apranga ir išvaizda – švari ir tvarkinga.
15. Muziejaus teritorija stebima vaizdo kameromis.

V. PASLAUGŲ GAVĖJŲ APTARNAVIMAS

16. Paslaugų gavėjų aptarnavimas apima įvairius tiesioginio ir netiesioginio kontaktavimo būdus, pradedant nuo pirmo kontakto su asmeniu ar jo sutikimo ir baigiant paslaugos suteikimu ir / ar atsisveikinimu su asmeniu:
 - 16.1. Paslaugų gavėjai pasitinkami pasisveikinimu.
 - 16.2. Paslaugų teikėjai nevartoja žargonų, nesuprantamų terminų ar trumpinių, kaltinančių teiginių, pastebėjimų ar komentarų tautiniais, rasiniais, etniniais, amžiaus, politiniais, lyties klausimais.
 - 16.3. Jeigu paslaugų teikėjai nežino atsakymo į užduotą klausimą, įvardina kitus būdus kaip gauti informaciją, esant būtinybei, konsultuojasi su kitu darbuotoju, galinčiu išspręsti konkretų klausimą.
 - 16.4. Aptarnavimo metu paslaugų teikėjai nevartoja maisto produktų ar gėrimų, neapartinėja kitų žmonių elgesio, nekalba su kolegomis ar telefonu asmeniniais reikalais.
 - 16.5. Paslaugų teikėjai įspėja apie netipines situacijas, galimą paslaugos laukimo laiką ir /ar galimus paslaugų teikimo trikdžius / nesklandumus.
 - 16.6. Su kiekvienu paslaugos gavėju mandagiai atsisveikinama.
 - 16.7. Išsami paslaugas teikiančių asmenų elgesio ir bendravimo su paslaugų gavėjais rekomendacija pateikiama šio standarto priede „Lietuvos jūrų muziejaus paslaugų teikėjų atmintinė“.

VI. ASMENŲ APTARNAVIMAS ELEKTRONINĖMIS PRIEMONĖMIS IR TELEFONU

17. Aptarnaujant paslaugų gavėjus telefonu ir ar kitomis nuotolinėmis priemonėmis:
 - 17.1. Stengiamasi atsiliepti į skambutį kaip įmanoma greičiau (rekomenduojama po 3-čio signalo).
 - 17.2. Bendraujant su paslaugų gavėju telefonu, įvardinamas Muziejus, vardas ir pasisveikinama.
 - 17.3. Visada sudaroma galimybė besikreipiančiam paslaugų gavėjui išsakyti visą klausimą / pageidavimą / problemą ir nepertraukiama.
 - 17.4. Jeigu yra galimybė, į paklausimą atsakoma pirmojo kontakto, to paties skambučio metu.
 - 17.5. Jeigu nėra galimybės iš karto pateikti atsakymą, su interesantu yra sutariama dėl atsakymo formos ir laiko, per kurį atsakymas bus pateiktas.
 - 17.6. Pokalbį baigia (ragelį padeda) skambintojas.
18. Į el. paštą gautus paprastus paklausimus atsakoma per 3 darbo dienas, į sudėtingus ir išsamesnės analizės reikalaujančius paklausimus atsakoma per 20 darbo dienų. Atsakymo pabaigoje nurodomas atsakančio darbuotojo vardas, pavardė, pareigos, skyrius, kontaktiniai duomenys.
19. Jei atsakyti į el. laišką nėra galimybės (pvz., darbuotojas išvykęs į mokymus, atostogauja ir pan.), paliekamas automatinis atsakymas, kuriame nurodomi pavaduojančiojo asmens kontaktiniai duomenys ir informacija apie jo grįžimo laiką.

VII. PROBLEMINIŲ IR KONFLIKTINIŲ SITUACIJŲ SPRENDIMAS

20. Sprendžiant probleminę situaciją / konfliktą yra labai svarbus visų dalyvių pagarbus elgesys.
21. Jeigu paslaugų gavėjo elgesys yra neadekvatus arba turi akivaizdžių baudžiamojo ar administracinio nusižengimo požymių, paslaugų teikėjai turi teisę tokio paslaugų gavėjo neaptarnauti ir pranešti muziejaus apsaugos darbuotojui arba specialiosioms tarnyboms.
22. Paslaugų gavėjui oficialiai pateikus skundą raštu ljm@muziejus.lt Muziejus įsipareigoja pateikti atsakymą per 20 darbo dienų.

VIII. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

23. Aptarnavimo standartas pateikiamas oficialioje Muziejaus internetinėje svetainėje www.muziejus.lt skiltyje „Apie mus/administracinė informacija“.
24. Dėl teikiamų paslaugų kreiptis:
 - 24.1. Bendra informacija – Lankytojų aptarnavimo skyrius +370 659 61 497, info@muziejus.lt.
 - 24.2. Edukacinės paslaugos – Edukacijos skyrius +370 659 21 932, edukacija@muziejus.lt.
 - 24.3. Delfinų terapijos paslaugos – Delfinų terapijos skyrius +370 659 21928, dts@muziejus.lt.
 - 24.4. Renginių, nuomos paslaugos – Kultūros komunikacijos ir rinkodaros skyrius +370 698 37299, ljm@muziejus.lt.
25. Muziejaus įsipareigojimai:
 - 25.1. Muziejaus paslaugų teikėjai nuolatos tobulina profesines kompetencijas siekdami įgyti būtinų įgūdžių ir reikiamų žinių.
 - 25.2. Siekiant grįžtamojo ryšio, muziejuje periodiškai vykdomi teikiamų paslaugų kokybės vertinimai, kurių rezultatai padeda nustatyti Muziejaus lankytojų, klientų ir interesantų poreikius, jų pasitenkinimo paslaugomis lygį. Atsižvelgiant į šią informaciją šalinami nepasitenkinimą lemiantys veiksniai.
 - 25.3. Muziejaus lankymo laikas, kainos, paslaugos tvirtinamos Muziejaus direktoriaus įsakymu ir oficialiai skelbiama Muziejaus internetinėje svetainėje www.muziejus.lt.