

PATVIRTINTA

Lietuvos teatro, muzikos ir kino muziejaus
direktorius 2022 m. gruodžio 19 d.
įsakymu Nr. A1-39

**LIETUVOS TEATRO, MUZIKOS IR KINO MUZIEJAUS
LANKYTOJŲ APTARNAVIMO STANDARTAS**

2022, Vilnius

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. **Lietuvos teatro, muzikos ir kino muziejaus** (toliau – **Muziejus**) Lankytojų aptarnavimo standartas (toliau – **Standartas**) – Muziejaus darbuotojų (toliau – **Darbuotojas (-ai)**) elgesio normų sąvadas. Tai vidinis teisės aktas, kuriame nustatomi Muziejaus darbo aptarnaujant lankytojus (toliau – **Lankytojas (-ai)**) principai ir įsipareigojimai.

2. Muziejaus darbuotojai šių principų ir įsipareigojimų laikosi teikdami visas paslaugas, atsakydami į pateiktus klausimus, sprenddami konfliktus ir kitose su Lankytojų aptarnavimu susijusiose situacijose.

3. Standartas kuriamas remiantis Lankytojų ir Muziejaus atliekamu veiklos vertinimu, kuris padeda aptarnauti Lankytojus kuo geriau. Visa surinkta ar saugoma informacija apie Lankytojus lieka konfidenciali, pagal Asmens duomenų apsaugos reikalavimus.

4. Standartas taikomas įprastomis Muziejaus veiklos sąlygomis. Esant nepaprastos situacijos sąlygoms, kada būtina užtikrinti Muziejaus veiklos tęstinumą, šis Standartas taikomas tik tiek, kiek neprieštarauja Muziejaus veiklos tęstinumą reglamentuojantiems dokumentams (pavyzdžiui, ekstremaliosios situacijos ar nepaprastosios padėties laikotarpiu gali būti taikomos Standarto dalys susijusios su darbu nuotolinėmis darbo priemonėmis).

5. Standarte vartojamos pagrindinės sąvokos:

5.1. **Lankytojas** – kiekvienas Muziejuje ir jo teritorijoje esantis asmuo, ne Muziejaus darbuotojas;

5.2. **Lankytojų aptarnavimas** (priėmimas) – darbuotojo veiksmai, apimantys lankytojų apsilankymą Muziejuje, lankytojų konsultavimą ir kitų Muziejaus teikiamų paslaugų teikimo procedūras;

5.3. **Konfidenciali informacija** – tai informacija, susijusi su asmens duomenimis, kurios platinimas reglamentuojamas teisės aktais ir (ar) Muziejaus vidaus taisyklėmis bei kurios atskleidimas gali pakenkti Muziejaus ar kitų asmenų interesams. Konfidenciali informacija taip pat apima valstybės paslaptį sudarančią informaciją, taip pat informaciją, kurios atskleidimą draudžia Lietuvos Respublikos visuomenės informavimo įstatymas ar kiti teisės aktai;

5.4. kitos Standarte vartojamos sąvokos atitinka Lietuvos Respublikos teisės aktuose apibrėžtas sąvokas.

6. Vadovaujantis standartu sudaromos sąlygos:

6.1. Lankytojams:

- žinoti, kad jie gauna į Lankytojus orientuotas, profesionalias viešąsias paslaugas ir teigiamas emocijas;
- suprasti, kad Darbuotojas brangina Lankytojo laiką;
- suvokti, kad visos situacijos sprendžiamos vadovaujantis galiojančiais teisės aktais ir vidinėmis Muziejaus tvarkomis;
- Muziejaus Darbuotojais galima pasitikėti;

6.2. Darbuotojams:

- aiškiai suprasti, ko reikalauja Lankytojas ir ko tikisi Muziejaus vadovybė;
- žinoti, kokios nuostatos ir veiksmai padeda Lankytojui ir Muziejui pasiekti geriausių rezultatų;
- sumažinti įtampą ir išvengti klaidų;
- žinoti, kaip elgtis įvairiomis aplinkybėmis;
- pasitikėti ir neabejoti, kad darbas taip pat teikia džiaugsmą ir pasitenkinimą;

6.3. Muziejui:

- žinoti, kad visi Darbuotojai savo elgesiu puoselėja Muziejaus vertybes, aptarnavimo kultūrą ir siekia tikslų kokybės;
- mažinti darbo krūvį sudarant sąlygas Darbuotojams patiems lanksčiai spręsti problemas (pasitikima savo Darbuotojais ir su jais dalijamasi atsakomybe);
- pasitelkiant aiškius kriterijus pripažįstama tai, kas geriausia, ir atkreipiamas dėmesys į klaidas.

7. Aptarnaudami lankytojus Muziejaus darbuotojai vadovaujasi galiojančiais teisės aktų reikalavimais ir šiuo Standartu. Jei Standarto reikalavimai prieštarauja galiojančiuose teisės aktuose nustatytiems reikalavimams, vadovautis reikia teisės aktuose nustatytais reikalavimais.

8. Standartą sudaro pagrindinės dalys ir priedai, apibrėžiantys lankytojų aptarnavimo pagrindines veiklas.

II SKYRIUS MUZIEJAUS MISIJA, VIZIJA IR VERTYBĖS

9. **Muziejaus misija** – aktyviai ir įtaigiai, tradicinėmis ir šiuolaikinėmis priemonėmis, laikantis atvirumo, bendradarbiavimo ir socialinės atsakomybės principų, perteikti visuomenei žinias apie svarbius ir reikšmingus praeities ir dabarties kultūros reiškinius, būti atvira ir kūrybiška meno pažinimo erdve, jungti praeitį su dabartimi, kurti prasmingą ateitį.

10. **Muziejaus vizija** – modernus, socialiai atsakingas, pripažintas Lietuvoje ir tarptautinėje erdvėje, kuriantis unikalų pasaulio matymą ir gyvybingą kultūrą.

11. **Muziejus, įgyvendindamas savo misiją, vadovaujasi šiomis vertybėmis:**

11.1. **Atsakomybė:**

- atsakingai prisideda prie istorinės atminties, tapatumo ir kultūrų įvairovės puoselėjimo;
- ugdo bendruomeniškumą bei puoselėja visuomenės socialinę integraciją ir sanglaudą;
- atsakingai elgiasi visuomenės bei aplinkos labui;

11.2. **Atvirumas:**

- atviras visuomenei ir jos tobulėjimui;
- suteikia visoms visuomenės grupėms kokybiško laisvalaikio galimybes;
- skatina Lankytojus dalintis idėjomis;

11.3. **Kompetencija:**

- nuolat tobulina Lankytojų aptarnavimo kultūrą;
- skatina darbuotojus įgyti naujas kompetencijas;
- siekia savo veiklos kokybės;

11.4. **Kūrybiškumas:**

- skatina kūrybiškumą ir kuria jam palankią aplinką;
- puoselėja Lankytojų ir Darbuotojų kitoki/nestandartinį požiūrį į reiškinius ir daiktus, į problemų sprendimą ir motyvaciją;
- ugdo kritinio mąstymo gebėjimus;

11.5. **Pagarba:**

- gerbia kiekvieną savo Lankytoją, Darbuotoją ir partnerį;
- gerbia Lankytojo nuomonę ir jo požiūrius;
- užtikrina lygias teises;
- netoleruoja diskriminacijos ir patyčių, įžeidinėjimų, neigiamų emocijų demonstravimo, asmens ignoravimo.

III SKYRIUS MUZIEJAUS VEIKLOS KOKYBĖ IR EFEKTYVUMAS

12. Muziejus, siekdamas veiklos kokybės ir efektyvumo, vadovaujasi aštuoniais vadybos principais:

12.1. **Orientacija į Lankytoją** (nuolatinis Lankytojų pasitenkinimo vertinimas ir veikla atsižvelgiant į vertinimo rezultatus);

12.2. **Lyderystė** (aktyvi vadovų veikla ir parama);

12.3. **Darbuotojų įtraukimas** (organizacijos narių indėlio svarbos suvokimas, atsakomybė premdžiant Muziejaus problemas – didesnių įgaliojimų suteikimas);

12.4. **Procesinis požiūris** (apibrėžiamos pareigos, atsakomybės, atskaitomybės, vidiniai ir išoriniai Lankytojai, nustatomi ir matuojami procesų gaviniai ir rezultatai);

- 12.5. **Sisteminis požiūris į vadybą** (tarpusavyje susijusių procesų valdymas);
- 12.6. **Nuolatinis tobulinimas** (naujų idėjų pritaikymas kokybės vadybos tobulinime);
- 12.7. **Sprendimų priėmimas remiantis faktais** (duomenų ir informacijos prieinamumas, tinkama jų analizė);
- 12.8. **Abipusiškai naudingi ryšiai su tikslinėmis grupėmis** (gerinant bendradarbiavimą su tikslinėmis grupėmis, didėja organizacijos konkurencinės galimybės).

IV SKYRIUS PAGRINDINIAI APTARNAVIMO PRINCIPAI

13. Muziejaus Lankytojų kokybiškas aptarnavimas pagrįstas principais, kuriuos privalo taikyti visi Darbuotojai savo veikloje:

13.1. **Orientacija į Lankytoją ir profesionalus elgesys.** Svarbus kiekvienas Muziejaus Lankytojas, dėl jų dirbama. Profesionalumą Darbuotojai demonstruoja kompetentingai atlikdami užduotis ir pozityviai žvelgdami į iškylančius iššūkius bei problemas. Labai vertinamas Lankytojų grįžtamasis ryšys, nes jis leidžia tobulėti;

13.2. **Pagarba ir bendradarbiavimas.** Visi Lankytojai ir Darbuotojai nusipelno tokio pat pagarbaus ir mandaus elgesio. Darbuotojai turi siekti padėti ne tik savo bendradarbiams, bet ir kiekvienam, ateinančiam ar besikreipiančiam į Muziejų;

13.3. **Reprezentuojanti išvaizda ir elgesys.** Lankytojams Darbuotojai ir Muziejus yra vienas ir tas pats. Darbuotojai privalo atrodyti dalykiškai, tvarkingai, nes tai atspindi požiūrį tiek į Muziejų, kuriame dirbama, tiek į besikreipiantį Lankytoją. Aptarnaudamas visą dėmesį Darbuotojas skiria Lankytojui, yra atidus jo poreikiams;

13.4. **Įsipareigojimų vykdymas ir atsakomybė.** Pelnyti Lankytojų pasitikėjimą galima tik atsakingai vykdant jiems (Lankytojams) duotus įsipareigojimus;

13.5. **Iniciatyvumas ir tobulėjimas.** Darbuotojai siekia nuolat tobulėti, ieško efektyvesnio būdo (tausojant visus išteklius) aptarnauti Lankytojus, siūlo novatoriškus sprendimus Muziejaus veiklos kokybės gerinimui;

13.6. **Konfidencialumas.** Lankytojus identifikuojanti informacija, naudojama juos aptarnaujant, turi būti apsaugota ir teikiama tik teisės aktų nustatyta tvarka teisę asmens duomenis gauti turintiems asmenims.

V SKYRIUS APLINKA IR SĄLYGOS KOKYBIŠKAM APTARNAVIMUI

14. **Aptarnavimo aplinka ir darbo vieta.**

14.1. Atsakingas Darbuotojas pasirūpina, kad iškabos ar informacija Muziejaus informaciniuose stenduose, interneto svetainėje, socialiniuose tinkluose būtų aiški, tiksli, pateikta tvarkingai, nuolat atnaujinama;

14.2. Muziejaus durys atidaromos tiksliai nurodytu laiku ar, pageidautina, 5 minutėmis anksčiau;

14.3. Muziejaus durys, atvykus ikimokyklinio ir jaunesnio mokyklinio amžiaus vaikams, pagyvenusiems ar žmonėms su negalia į edukacinius užsiėmimus, ekskursijas ar renginius atidaromos atsižvelgiant į kiekvienos grupės poreikius;

14.4. Darbuotojas įsitikina, kad Muziejaus pastate yra aiškios nuorodos į Lankytojų aptarnavimo vietas, o bendrose patalpose, parodų salėse yra paruoštos tvarkingos sėdimos vietos;

14.5. Darbuotojas palaiko bendrų patalpų švarą ir tvarką, o pamatęs netvarką ar sugadintą inventorių apie tai informuoja atsakingus asmenis;

14.6. prireikus, Darbuotojas darbo metu, netrikdant Lankytojų, išvalo Lankytojų aptarnavimo vietas, bendrąsias patalpas, parodų sales;

14.7. darbo vieta turi būti švari ir tvarkinga, užtikrinama tinkama temperatūra joje;

- 14.8. ant darbo stalo neturi būti jokių pašalinių, su darbu nesusijusių priemonių (pavyzdžiui: maisto produktų, gėrimų, pirkinių krepšių ar kitų asmeninių daiktų);
- 14.9. darbo vietoje neturi būti įkurių kvapų ar garsų;
- 14.10. darbo vieta, skirta aptarnauti Lankytojus, turi būti patogi ir tvarkinga;
- 14.11. Darbuotojas, aptarnaudamas Lankytojus ar būdamas Lankytojų aptarnavimo vietoje, parodų ir renginių salėse, edukacinėse klasėse nekalba telefonu asmeniniais reikalais;
- 14.12. užtikrinama, kad patalpose Lankytojams būtų saugu. Pastebėjus slidžius laiptus, nedegančias šviesas, nukritusius daiktus, judėjimą ribojančius objektus ir kt., pasirūpinama, kad kliuviniai būtų greitai pašalinti;
- 14.13. baigus darbą įsitikinama, kad darbo vieta paliekama tvarkinga ir yra paruošta kitai darbo dienai.

15. Pasirengimas aptarnauti Lankytojus.

- 15.1. Muziejaus Lankytojai turi jaustis laukiami, o geriausias būdas šito pasiekti – pademonstruoti, kad bet kuriuo metu Darbuotojai pasirengę juos aptarnauti;
- 15.2. prieš pradėdant darbo dieną nusiteikiama tinkamai atlikti savo pareigas;
- 15.3. paruošiama viskas, ko reikia Lankytojams sklandžiai aptarnauti, ir patikrinama, ar visa techninė įranga veikia be sutrikimų;
- 15.4. aptarnaujant Lankytojus Muziejaus Darbuotojai išjungia savo mobiliojo telefono garsinį signalą;
- 15.5. Lankytojui visada turi būti žinoma, kur prireikus ieškoti pagalbos ir informacijos;
- 15.6. aptarnaujant Lankytojus Muziejuje, vengiama su Lankytojų aptarnavimu nesusijusios veiklos ir pokalbių. Susitikimo metu nekalbama mobilaus ar fiksuoto ryšio telefonais, nebendraujama su kolegomis (išskyrus tuos atvejus, kai tema yra tiesiogiai susijusi su Lankytojo poreikiais). Jei pokalbio metu suskamba fiksuoto ryšio telefonas, Darbuotojas atsiprašo Lankytojo, atsiliepia telefonu, atsiprašo skambinančiojo ir informuoja, kad jam perskambins ar skambinusiojo paprašo paskambinti vėliau;
- 15.7. atėjęs Lankytojui, pasirengimas jį aptarnauti demonstruojamas nutraukiant su Lankytojų aptarnavimu tiesiogiai nesusijusią veiklą ir užmezgamas akių kontaktas. Pokalbis pradėdamas pagarbiai ir be išankstinių nuostatų/vertinimo. Darbuotojas yra mandagus, viso pokalbio metu elgiasi paslaugiai, supratingai ir dalykiškai.

16. Darbuotojų išvaizda.

- 16.1. Darbuotojo drabužiai ir avalynė turi būti visada švarūs ir tvarkingi, tinkami darbui. Segima identifikacinė kortelė;
- 16.2. Darbuotojo išvaizda negali trikdyti Lankytojų dėmesio;
- 16.3. Darbuotojai, teikiantys specialias paslaugas (valytojai, apsaugos darbuotojai), dėvi specialę aprangą (uniformą) ir pasirūpina, kad uniforma visada būtų švari ir tvarkinga.

17. Racionaliai naudojamas laikas.

- 17.1. Muziejaus ekspozicijų darbo laikas, patvirtintas Muziejaus direktoriaus įsakymu, yra trečiadieniais – šeštadieniais nuo 10 val. iki 18 val., sekmadieniais nuo 10 val. iki 16 val., prieššventines dienas Muziejus dirba 1 val. trumpiau. Lankytojai gali būti neaptarnaujami, jeigu yra Muziejaus direktoriaus įsakymu nustatytos sanitarinės dienos ir/ar valandos, kurių metu atliekami Muziejaus patalpų ūkiniai tvarkymosi darbai;
- 17.2. Muziejaus administracijos darbo laikas pirmadieniais – ketvirtadienias nuo 8.30 iki 17.30 val., penktadieniais ir prieššventines dienas dirbama 1 val. trumpiau. Pietų pertrauka nuo 12.30 iki 13.15 val.;
- 17.3. Muziejaus Rinkinių lankytojai aptarnaujami pirmadieniais – penktadieniais nuo 8.30 iki 17.30 val. Pietų pertrauka nuo 12.00 iki 12.45 val.;
- 17.4. Muziejaus lankytojai, pageidaujantys susipažinti su Muziejuje saugomais eksponatais, užpildo Muziejaus patvirtintą prašymo formą, juridiniai asmenys pateikia įstaigos prašymą;

- 17.5. Rinkinių lankytojai aptarnaujami per 10 darbo dienų nuo prašymo pateikimo;
- 17.6. edukacinių užsiėmimų Lankytojai aptarnaujami pirmadieniais – šeštadieniais nuo 9.00 iki 17.00 val. iš anksto užsiregistravę tel. +370 616 71133 arba el. paštu: edukacija.ltmkm@gmail.com;
- 17.7. Lankytojų aptarnavimas turi būti tęsiamas tol, kol aptarnaujami visi lankytojai. Jei lankytojas Muziejuje užtruko ilgiau nei dirba Muziejus, jo negalima skubinti, reikia jam leisti pabaigti savo apsilankymą;
- 17.8. Darbuotojas darbo vietoje privalo būti tiksliai nustatytu jo pradžios laiku, o esant galimybei – keliomis minutėmis anksčiau;
- 17.9. Lankytojui, norinčiam susipažinti su rinkiniais, esančiais saugyklose, atvykus į Muziejų prieš pat pietų pertrauką ar darbo dienos pabaigą, Darbuotojas privalo išsiaiškinti Lankytojo kreipimosi tikslą, skubą ir aktualumą. Įvertinus šias aplinkybes, Darbuotojas nusprendžia, ar gali iškart suteikti paslaugą, ar Lankytojui aptarnauti reikalinga daugiau laiko. Tokiu atveju su Lankytoju sutariamas kitas aptarnavimo laikas.
- 18. Muziejaus interneto svetainė.**
- 18.1. Už Muziejaus interneto svetainę ir socialinius tinklus atsakingas Komunikacijos ir lankytojų aptarnavimo skyriaus vedėjas. Darbuotojas rūpinasi, jog Muziejaus interneto svetainėje būtų aiški, tvarkinga, atnaujinta ir tiksli informacija;
- 18.2. kiekvienas Muziejaus Darbuotojas rūpinasi Muziejaus interneto svetaine (<https://www.ltmkm.lt>) ir jaučiasi už ją atsakingas, teikia Komunikacijos ir Lankytojų aptarnavimo skyriaus vedėjui informaciją apie vykdomas veiklas, skaitmeninius vaizdus, rengia virtualias parodas, kolekcijų pristatymus bei kuria nuotoulines paslaugas;
- 18.3. Darbuotojas, pamatęs Muziejaus internetinėje svetainėje pateiktą netikslią informaciją, identifikavęs kitus trūkumus ar tikslingas tobulinimo galimybes, apie tai informuoja atsakingus asmenis.

VI SKYRIUS

KOKYBIŠKAS ELGESYS TIESIOGIAI APTARNAUJANT LANKYTOJUS

- 19. Lankytojų aptarnavimo procesas turi būti nuoseklus,** apimantis penkis etapus:
- 19.1. asmeninio ryšio su Lankytojais kūrimas – pokalbio pradžia, pasisveikinimas;
- 19.2. Lankytojų poreikių išsiaiškinimas;
- 19.3. informacijos teikimas (pagal Muziejaus kompetenciją), konsultavimas (Muziejaus poreikius atitinkančios informacijos ar sprendimų pateikimas);
- 19.4. papildomos aktualios informacijos pateikimas (tai dienai aktualios informacijos perteikimas, papildomų paslaugų siūlymas pagal Lankytojo poreikį);
- 19.5. pokalbio pabaiga, atsisveikinimas.
- 20. Pokalbio pradžia, pasisveikinimas.**
- 20.1. Darbuotojas Lankytoją pasitinka žvilgsniu, stengiasi pasisveikinti pirmas. Bendrauja ramiai ir pagarbiai, pozityviai nusiteikęs;
- 20.2. jeigu Lankytojas ateina su vaiku – pasiūloma vaikui veiklos.
- 21. Lankytojų poreikių išsiaiškinimas.**
- 21.1. Darbuotojas išsiaiškina Lankytojo apsilankymo tikslą – kokia informacija ar paslauga jam reikalinga ir sudaro sąlygas, kad poreikiai būtų patenkinti;
- 21.2. Darbuotojas į Lankytoją turi kreiptis pagarbiai, vartoti teigiamus žodžius, išlaikyti pozityvų ir neutralų bendravimo toną;
- 21.3. Darbuotojas, siekdamas išsiaiškinti Lankytojo poreikius, turi:
- atidžiai išklausyti Lankytoją, parodyti dėmesį veido išraiška, linktelėjimu;
 - prireikus, paprašyti patikslinti esmę. Papildomus, patikslinančius klausimus užduoti tuomet, kai Lankytojas baigia kalbėti ar padaro pauzę;

- Lankytojui pateikus daug įvairios informacijos, neaiškiai suformulavus klausimus ar problemą, apibendrinti pateiktą informaciją ir gauti pritarimą, kad Lankytojas suprastas teisingai.

22. Informacijos teikimas, konsultavimas.

22.1. Lankytojui pateikiama informacija kuri, Darbuotojo žiniomis, yra tiksli ir teisinga. Jei abejojama, atsiprašoma ir pasitikslinama arba paklausama labiau patyrusio kolegos;

22.2. ekspozicijų konsultantai konsultuoja, atsako į visus iškilusius klausimus, viso Lankytojo buvimo Muziejuje metu;

22.3. muziejininkai konsultuoja, padeda ir teikia visapusišką pagalbą rinkinių Lankytojams;

22.4. į Lankytojų klausimus visuomet atsakoma. Jeigu klausimas sudėtingas ir reikia išsamesnės informacijos, paprašoma, kad Lankytojas paliktų kontaktinius duomenis ir pažadama atsakyti sutartu laiku;

22.5. nepamirštama priminti Lankytojui jo prievolių;

22.6. Darbuotojai, pagal savo kompetenciją, turi būti visada pasirengę padėti Lankytojams atsakant į visus rūpimus klausimus ir sprendžiant iškilusias problemas.

23. Papildomos aktualios informacijos pateikimas.

23.1. Aptarnavęs Lankytoją, Darbuotojas jį informuoja apie aktualias Muziejaus teikiamas paslaugas, kitus būdus gauti informaciją ir (arba) pasiūlo informacinę medžiagą (lankstinukas, atmintinė, informacija el. būdu ar kt.). Muziejaus vadovybė nustato prioritetus, kokią aktualią informaciją darbuotojai turi pateikti Lankytojams.

24. Susitikimo pabaiga.

24.1. Lankytojo apsilankymo Muziejuje pabaigoje Darbuotojas pasiteirauja, ar viskas buvo gerai, gal turi kokių klausimų ir reikia papildomos informacijos;

24.2. atsisveikinant su Lankytoju jam padėkojama aiškiai pasakoma, kad malonu jį matyti. Visada paklausama, kuo dar galima pasitarnauti;

24.3. šypsomasi Lankytojui ir tada, kai jis išeina. Darbuotojų elgesys atsisveikinant lemia, kaip Lankytojai vertins juos ir jų aptarnavimą.

25. Lankytojų su negalia aptarnavimas.

25.1. Darbuotojas, suteikdamas paslaugas Lankytojams, turintiems negalią, bendrauja taip pat, kaip su visais Lankytojais – pagarbiai, nedemonstruojant gailėsčio ar užuojautos;

25.2. Darbuotojas, suteikdamas paslaugą, kreipiasi ir kalba tiesiogiai su neįgalioju ir, jei reikia, su jį lydintiu asmeniu;

25.3. Darbuotojas pokalbio pradžioje (pasisveikinęs ir prisistatęs, jei aptarnaujamas Lankytojas su regos negalia) trumpai ir aiškiai pasiteirauja, ar Lankytojui reikalinga pagalba (pavyzdžiui, patekti į kitą aukštą, patalpas, pasiekti tam tikrus įrenginius, už kurios vežimėlio dalies galima paimti, kaip kiltelti – veidu ar nugara į priekį) Muziejuje ir, jei Lankytojas jos paprašo, Darbuotojas turi paklausti kaip ji turėtų būti suteikta. Jei Lankytojas pagalbos atsisako, Darbuotojas pakartotinai nesiūlo padėti;

25.4. Darbuotojas paprašo Lankytojo pakartoti svarbią informaciją, tokiu būdu Darbuotojas užsitikrina, kad Lankytojas išgirdo ir teisingai suprato;

25.5. Darbuotojas, aptarnaudamas Lankytoją, judantį vežimėlio pagalba:

- žinodamas, kad bendravimas užtruks ilgiau nei keletą minučių, atsisėda ant kėdės, kad galėtų būti viename akių lygyje su lankytoju. Nesant tokios galimybės – atsistoja atokiau, kad lankytojui nereikėtų laikyti pakeltos galvos;
- nestumia, neliečia, nesiremia ant vežimėlio neatsiklausęs Lankytojo;
- norėdamas pasisveikinti su kitu asmeniu, nesilenkia, netiesia rankos per Lankytoją, sėdintį vežimėlyje;
- rampos ir vežimėliais pravažiuojamos durys į pastatą turi būti neužblokuotos ir neužrakintos;
- jei Lankytojų aptarnavimo vieta - bilietų kasa yra per aukšta, kad neįgaliojo vežimėlio naudotojas matytų Darbuotoją, Darbuotojas turi išeiti iš už jos, kad suteiktų paslaugą;
- turi užtikrinti, kad stalai edukacinėse klasėse būtų tinkamo aukščio;

- rengdami parodas užtikrina, kad ekspozicinės vitrinės bus tinkamo aukščio;
- jei pastate įrengtos parodos yra skirtinguose aukštuose, įsitikinama, kad Muziejaus informaciniai ženklai nukreipia vežimėlių naudotojus į prieinamiausius kelius pastate;

25.6. Darbuotojas, aptarnaudamas ir kurdamas naujas paslaugas Lankytojui, **besinaudojančiam ramentais ar kitomis pagalbinėmis judėjimo priemonėmis**:

- neima Lankytojo už rankų (jos reikalingos pusiausvyrai išlaikyti);
- prisitaiko prie Lankytojo judėjimo tempo, lipant laiptais – lipa vienodu ritmu, neskubina Lankytojo nei verbaline, nei neverbaline kūno kalba;
- parodų salėse parodo kur yra sėdimos vietos;
- rengiant parodas numato patogias poilsio vietas ir tinkamą įrangą;
- užtikrina patogias sėdėjimo vietas edukacinėse klasėse ir renginių salėse;

25.7. Darbuotojas, aptarnaudamas ir kurdamas paslaugas Lankytojui, **turinčiam klausos sutrikimą**:

- išsiaiškina, kaip Lankytojui būtų patogu bendrauti (gestų kalba, užrašant ar kalbant);
- nenaudoti gestų kalbos, jei jos gerai nemoka;
- prieš kalbėdamas su kurčiuoju ar turinčiu žymų klausos sutrikimą, įsitikina, kad atkreiptas jo dėmesys;
- aiškiai artikuliuoja žodžius, neužsidengia veido ir burnos jei reikalinga (neprigirdintieji dažnai skaito burnos ir lūpų judesius), nešaukia (klausos aparatas gali iškraipyti garsus), žiūri tiesiai į Lankytoją, kalba trumpais, aiškiais sakiniais su pauzėmis tarp jų. Prieš pradėdant naują temą, išlaiko pakankamą pauzę, kuri padeda Lankytojui susiorientuoti. Perdėtai negestikuliuoja;
- nepertraukia kalbančio Lankytojo, neužbaigia Lankytojo pradėto sakinio, nespėlioja užstrigusių žodžių – pagarbiai laukia;
- užtikrina, kad rengiamose parodose informacija būtų pateikiama gestų kalba;
- užtikrina galimybę, kad iš anksto susitarus, paslaugos (ekskursijos, edukaciniai užsiėmimai, renginiai) bus verčiami į gestų kalbą.

25.8. Darbuotojas, aptarnaudamas ir kurdamas paslaugas Lankytojui, **turinčiam regos negalią (aklumas arba stiprūs regos sutrikimai)**:

- pirmas prisistato Lankytojui (pavyzdžiui, „Laba diena, esu Vardenė (-is) Pavardenė (-is), ekspozicijų konsultantas“);
- kalba, žiūri ir kreipiasi į Lankytoją, o ne į lydinčius asmenis;
- apibūdina pokalbio erdvę (pavyzdžiui, „Priešais Jus yra durys, įėjus pateksite į pirmąją parodos salę“). Jei patalpoje yra daugiau garsu neišsидуodančių asmenų, apie tai informuoja žmogų su regos negalia pasakydamas: „Patalpoje su mumis dar yra...“);
- nepalieka Lankytojo vieno, iš anksto apie tai jam nepranešęs, supranta, kad Lankytojui svarbi žodinė informacija;
- jei asmeniui reikalinga palydovo pagalba, Darbuotojas pasiūlo savo ranką, o ne ima jį už rankos. Palydėdamas trumpai apibūdina supančią erdvę (pavyzdžiui, „Priėjome prie laiptų, dešinėje yra porankis“). Jei asmuo turi šunį vedlį, einama priešingoje pusėje, nei šuo;
- demonstruojant techninės pagalbos priemonę, duoda ją asmeniui į rankas ir suteikia informaciją apie priemonės savybes, paskirtį, spalvą ar kitą reikalingą suteikti informaciją;
- Lankytojas informuojamas apie pokalbio ir (arba) paslaugos suteikimo pabaigą;
- praėjimuose neturi būti kliūčių. Jei aklieji ar regos negalią turintys žmonės yra nuolatiniai Lankytojai, pranešama jiems apie bet kokius fizinius pokyčius;
- užtikrina, kad rengiamose parodose informacija būtų pateikta garso būdu, brailio ir padidintu raštu.

25.9. Darbuotojas, aptarnaudamas ir kurdamas paslaugas Lankytojui, **turinčiam komunikacijos negalią (pažintinių funkcijų ir bendravimo sutrikimai)**:

- vartoja konkrečią, o ne abstrakčią kalbą. Nurodo konkrečius dalykus, pernelyg nesupaprastindami;
- pakartoja informaciją kitais žodžiais. Palieka laiko informacijai pilnai suprasti;

- jei Lankytojas pokalbyje reaguoja lėtai, Darbuotojas turi būti kantrus, lankstus ir palaikantis, prireikus informaciją pakartoti;
- jei Lankytojas greitai išsiblaško, Darbuotojas pamėgina mandagiai jį grąžinti prie temos;
- apmoko asmenį naudotis techninės pagalbos priemone, duoda ją asmeniui į rankas ir suteikia informaciją apie priemonės savybes, paskirtį;
- kai Lankytojui kyla abejonės, pasidomi, ar asmuo tiksliai viską suprato, paklausiant: „Ar aiški Jums pateikta informacija?“, „Ar aišku kokią užduotį reikia atlikti?“;
- pateikia išvadą ar apibendrinimą, akcentuojant esminius dalykus, kai aiškiai juntama, kad dėl didelio informacijos kiekio asmuo nesupranta konsultacijos;
- užtikrina, kad Muziejaus parodose informacija būtų pateikta paprastai, nenaudojant sudėtingos profesinės kalbos;
- užtikrina, kad interneto svetainėje, jiems suprantama kalba, būtų pateikta informacija, kaip elgtis Muziejuje ir kokių paslaugų gali tikėtis.

25.10. Darbuotojas, aptarnaudamas ir kurdamas paslaugas Lankytojui, **turinčiam intelekto sutrikimų (mokymosi negalią):**

- kalba konkrečiai, aiškiai, informaciją pateikia iš lėto, palieka laiko informacijai suprasti (žmonėms, turintiems intelekto sutrikimų, sunku įsiminti informaciją, išmokti naujų dalykų, susikaupti ar priimti sprendimus, turinčius įtakos jų kasdieniniam gyvenimui);
- žinodamas, kad asmuo gali reaguoti lėtai, greitai išsiblaškyti ar patirti trumpalaikių atminties sutrikimų, kantriai pakartoja informaciją, mandagiai grįždamas prie temos;
- užtikrina, kad Muziejaus parodose informacija būtų pateikta paprastai, nenaudojant sudėtingos profesinės kalbos;
- užtikrina, kad interneto svetainėje, jiems suprantama kalba, būtų pateikta informacija, kaip elgtis Muziejuje ir kokių paslaugų gali tikėtis.

25.11. Darbuotojas, aptarnaudamas ir kurdamas paslaugas Lankytojui, **turinčiam autizmo spektro sutrikimą:**

- kalba aiškiai, vengia stiprių garsų;
- nemėgina užmegzti su juo akių kontakto, nes tai gali jį blaškyti, versti jį jaustis nepatogiai ar net grėsmingai (asmenys, turintys autizmo spektro sutrikimą, turi sunkumų, susijusių su socialiniais įgūdžiais, elgesiu, verbaline ir neverbaline komunikacija, jiems sunku apdoroti kasdienę jutimais gaunamą informaciją);
- užduodamas jam klausimus ar įsitraukdamas į pokalbį, palieka jam pakankamai laiko informacijai suprasti (asmenys, turintys autizmo spektro sutrikimą, bendrauja įvairiais būdais, pradedant ištartais žodžiais, rašymu ir baigiant gestais, garsais);
- praneša jam, kiek laiko, tikėtina, truks dabartinė veikla, kas nutiks ją įvykdžius (asmenys, turintys autizmo spektro sutrikimą, patinka rutina ir nuspėjamumas);
- užtikrina, kad Muziejaus parodose informacija būtų pateikta paprastai, nenaudojant sudėtingos profesinės kalbos;
- užtikrina, kad interneto svetainėje, jiems suprantama kalba, būtų pateikta informacija, kaip elgtis Muziejuje ir kokių paslaugų gali tikėtis;
- įrengia specializuotas vietas, kur Lankytojas, reikalui esant, gali pabūti vienas.

25.12. Darbuotojas, aptarnaudamas ir kurdamas paslaugas Lankytojui, **turinčiam psichosocialinę negalią ar sergantį psichikos liga:**

- kalba trumpais sakiniais, trumpai ir aiškiai;
- išlieka ramus, palaiko jį (asmenys, sergantys psichikos ligomis, yra įvairių charakterių ir būdų, jie elgiasi skirtingai, todėl rekomenduojama paklausti jų pačių, kaip jiems patogiau bendrauti, stengtis maksimaliai atsižvelgti į jų poreikius);
- neperseioja Lankytojų salėse, nerodo jiems ypatingo dėmesio.

26. Elgesys suklydus.

26.1. Pastebėjęs klaidą, Darbuotojas nedelsdamas turi imtis visų reikalingų priemonių klaidai ištaisyti. Prireikus, praneša Lankytojui ir atsiprašo už savo ar bendradarbio padarytą klaidą bei informuoja, kaip ir per kurį laiką klaida bus ištaisyta;

26.2. jei apie padarytą klaidą informuoja Lankytojas, Darbuotojas turi dėmesingai išklaudyti, padėkoti už padarytą pastabą (pavyzdžiui, „Ačiū už pastabą“, „Gerai, kad pasakėte“), atsiprašyti Lankytojo už padarytą klaidą (ne tik už savo, bet ir už bendradarbio), nedelsdamas imtis reikalingų priemonių klaidai ištaisyti. Jei klaida negali būti ištaisyta iš karto, Darbuotojas turi informuoti Lankytoją, kokių bus imtasi priemonių klaidai ištaisyti ir per kiek laiko tai bus padaryta.

VII SKYRIUS

BENDRAVIMAS SU LANKYTOJU DIRBANT NUOTOLINIU BŪDU

27. Lankytojų (interesantų) aptarnavimas telefonu (taikoma skambinant ir kitomis elektroninių ryšių priemonėmis).

27.1. Pokalbis turėtų būti trumpas, dalykiškas ir malonus – šypsena ir teigiamas nusistatymas juntami balso intonacijoje;

27.1. Muziejaus Darbuotojas, skambindamas Lankytojui, turi:

- prieš skambinant apgalvoti pokalbio tikslą, susidaryti pokalbio planą ir pasiruošti visą reikalingą informaciją;
- stengtis, kad skambučio garso signalas skambėtų ne per trumpai, bet ir ne per ilgai – jei neatsiliepia po 5 laukimo signalų, skambutis nutraukiamas;
- mandagiai pasisveikinti ir prisistatyti: aiškiai išstarti Muziejaus pavadinimą, savo užimamas pareigas, vardą, pavardę;
- įsitikinti, kad kalbama su Lankytoju, kuriam skambinama (jei pašnekovas neprisistato, įvardinamas jo vardas ir pavardė). Jeigu paskambinta klaidingam adresatui, būtina mandagiai atsiprašyti;
- paklausti, ar Lankytojas gali šiuo metu kalbėti (pavyzdžiui, „Ar galite skirti keletą minučių pokalbiui?“). Jei Lankytojas užsiėmęs, reikia paklausti, kada galima paskambinti (pavyzdžiui, „Atsiprašau, kada galėčiau paskambinti Jums dar kartą?“);
- trumpai ir tiksliai pasakyti, koku tikslu skambinama (jeigu Lankytojas atsako, kad gali kalbėtis);
- pokalbio pabaigoje apibendrinti priimtus susitarimus, suplanuotus veiksmus ar pan.;
- padėkoti už skirtą laiką;
- palinkėti geros dienos;
- skambinti Lankytojui tik Muziejaus darbo metu;
- jeigu pokalbis dėl techninių priežasčių nutrūko, perskambinti turėtų pokalbio iniciatorius;
- jei Darbuotojui, kalbant telefonu, suskamba asmeninis mobilus telefonas, Darbuotojas privalo nutildyti skambutį ir tęsti pokalbį;

27.2. pokalbio metu Darbuotojas turėtų vengti:

- pokalbį pradėti žodžiais „Jus trukdo <...>“, „Kaip sekasi?“ ir pan.;
- skambinti Lankytojui kelis kartus iš eilės teiraujantis vis naujos informacijos arba tikslinant jo duomenis;
- asmeninio Darbuotojo telefono numerio be Darbuotojo sutikimo interesantui teikti negalima;

27.3. jeigu skambina Lankytojas:

- Darbuotojas turi atsilipti telefonu visą dieną Muziejaus darbo laiku;
- pageidautina, kad Darbuotojas telefono ragelį pakeltų ne vėliau, kaip prieš trečią skambutį, išskyrus Darbuotojus, kurie tuo metu aptarnauja Lankytojus;
- Darbuotojas turi prisistatyti skambinančiajam, pasakydamas Muziejaus pavadinimą, savo pareigas ir pavardę;

- į skambinančio pasisveikinimą atsakoma: „Laba diena“, „Labas rytas“, „Labas vakaras“. Pasisveikinant draudžiama vartoti trumpinius, pavyzdžiui, vietoj „Laba diena“ vartoti „Laba“;
- kalbėti telefonu reikia taisyklinga lietuvių kalba, įtikinamai, ramiai, vartoti mandagius kreipinius, pavyzdžiui: „Jūs“, „Tamsta“, galima „Gerbiamasis“, „Gerbiamoji“. Tęsiant pokalbį, Darbuotojas turi paklausti, kuo jis gali būti naudingas Lankytojui, ar kitaip parodyti savo dėmesį (pavyzdžiui, „Kuo galėčiau padėti?“, „Klausau Jūsų“). Darbuotojas turi būti mandagus, net ir tuo atveju, kai Lankytojas kalba pakeltu tonu, leisti jam pasisakyti. Darbuotojas, aptarnaudamas Lankytoją telefonu, turi atidžiai jį išklaudyti, prireikus paprašyti plačiau paaiškinti prašymą. Papildomų klausimų Lankytojui galima užduoti tik tuomet, kai Lankytojas baigia kalbėti ar padaro pauzę;
- jei interesantas daug kalbėdamas tolsta nuo sprendžiamo klausimo (padidintas asmeninis kalbinis aktyvumas, noras pabendrauti ar išsilieti, negebėjimas išlikti orientuotu į situaciją ir Darbuotoją, su kuriuo bendraujama) arba kartojasi dėstydamas tas pačias mintis ir toldamas nuo esmės (asmeninė mąstymo specifika, nesiorientavimas į pokalbio tikslus), taip pat tęsia pokalbį, užduodamas vis tuos pačius, jau atsakytus klausimus, sąmoningai siekdamas konfrontacijos, Darbuotojas turi prisiimti pokalbio valdymo iniciatyvą ir profesionaliai nutraukti skambinusiojo asmens kalbėjimą, nesukeldamas jam diskomforto: a) pozityviai interpretuodamas situaciją (pavyzdžiui, „Teisingai Jūs pastebėjote“ arba „Taip, girdžiu, kad Jūs suprantate reikalą“. Nenaudotinas negatyvaus interpretavimo variantas „Jūs kalbate ne ta tema“ arba „Nutraukiu Jus“, „Patylėkite“, „Jūs kalbate ne į temą“), b) perima pokalbio vedimą ir pokalbį veda link tikslo, sprendimo, paslaugos, užduodamas tinkamus klausimus, nukreipdamas temą tikslo kryptimi;
- Darbuotojas turi aiškiai ir tiksliai atsakyti į Lankytojo klausimus, prireikus laiko išsamiam atsakymui parengti, jei įmanoma, tiksliai nurodo kito pokalbio telefonu laiką arba pasiūlo perduoti atsakymą kita komunikacijos priemone. Jeigu Darbuotojas, aptarnaujantis Lankytoją, nekompetentingas atsakyti į jo pateiktą klausimą, jis turi rekomenduoti kompetentingo Muziejaus Darbuotojo, kuris galės Lankytojui atsakyti, telefono numerį ar su juo, esant galimybėms, sujungti;
- jeigu kalbant telefonu reikia paprašyti, kad Lankytojas palauktų (reikia laiko surasti informaciją ir panašiai), turi būti paklausama Lankytojo, ar jis gali palaukti ir glaustai paaiškinamos priežastys. Jei įmanoma, turi būti nurodoma, kiek maždaug laiko reikės palaukti. Reikia sulaukti Lankytojo atsakymo ir padėkoti, kad jis sutiko laukti;

27.4. bendraujant telefonu, pokalbiui su Lankytoju būtina skirti visą dėmesį, stengtis, kad nebūtų jokių trukdžių:

- nedirbti kompiuteriu, išskyrus atvejus, kai tai būtina teikiant paslaugą;
- negalima šiurenti popieriaus, valgyti, klausytis įjungto radijo ar televizoriaus, čiaudėti ar kosėti į telefono ragelį;
- bendravimo metu kalbėti nekeliant balso, aiškiai ir raiškiai, vengti emocionalių žodžių, nevartoti žargono;

27.5. Darbuotojas turi įsitikinti, kad Lankytojui buvo suteikta visa jį dominanti informacija. Baigiantis pokalbiui, rekomenduojama pasiteirauti, ar atsakyta į visus Lankytojo klausimus;

27.6. atsisveikinant su Lankytoju, Darbuotojas turi išlaikyti pozityvią balso intonaciją ir sulaukti, kol Lankytojas pirmas padės ragelį;

27.7. Esant techninėms galimybėms:

- paskutinę darbo dieną, prieš planuojamą nebuvimą darbe, Darbuotojas turi peradresuoti savo telefono skambučius jį pavaduojančiam Darbuotojui;
- Darbuotojas, kuris aptarnauja Lankytoją Muziejaus priimamajame ar bilietų kasoje, neatsiliepdamas, telefono skambutį peradresuoja tam kolegai, kuris tuo metu yra laisvas.
- jei skamba bendradarbio, kurio šiuo metu nėra darbo vietoje, darbo telefonas, Darbuotojas turi perimti skambutį arba atsilipti jo telefonu.

28. Lankytojų aptarnavimas raštu ir atsakant į elektroninius laiškus.

28.1. Bendraujant raštu:

- išlaikoma teigiama nuostata ir vartojami kuo tikslesni sakiniai;
- rašant raštą ar laišką, atsižvelgiama į galimą gavėjo reakciją;
- rašydami raštą ar laišką, niekada nepamirštame, kad jį išsiuntę nieko nebepakeisime ir nebeįstaigysime;
- visi laiškai atidžiai perskaitomi;
- Lankytojui pareikalavus rašytinio atsakymo, pateikiamas mandagus, dalykiškas ir aiškus, galiojančiais dokumentais pagrįstas atsakymas. Lankytojui paprašius (ar pareikalavus) rašytinio atsakymo ir kai korespondencija yra registruojama Muziejaus gautų dokumentų registre, darbuotojas parengia dalykišką ir išsamų raštą, pagrįstą galiojančiomis tvarkomis Muziejuje ar Teisės aktais. Rašytiniai atsakymai į kliento paklausimus turi būti išsamūs ir pagarbūs, aiškiai apibūdinantys kliento situaciją ir, jeigu įmanoma ir aktualu, siūlantys galimus klausimo sprendimo būdus. Darbuotojas užtikrina, kad atsakymas nėra dviprasmiškas, prireikus, pateikia nuorodas į ankstesnę korespondenciją ar klientui prieinamą aktualią informaciją;

- atsakymas turi būti išsamus, kad Lankytojui nereikėtų dar kartą kreiptis tuo pačiu klausimu. Patikrinama, kad atsakymas būtų nedviprasmiškas, surašytas be klaidų, informacija pateikta logiškai. Prireikus pateikiamos nuorodos į ankstesnius dokumentus ar esamus priedus, naudojamus informacijai pagrįsti;

- Lankytojui padėkojama už laišką;
- bendraujant raštu laikomasi paprasto, bet dalykiško stiliaus;
- rašant laiškus, vartojami pagarbūs kreipiniai. Laiško pabaigoje prieš nurodant vardą, pavardę, pareigas parašoma deramą pagarbą išreiškianti frazė;
- laiško pabaigoje nurodomas vardas, pavardė, pareigos ir kontaktai, kad asmuo, kuriam rašome, galėtų užduoti konkrečius klausimus;
- prieš išsiunčiant laišką, atidžiai perskaitoma ir įsitikinama, ar nėra klaidų.

29. Bendravimas el. paštu.

29.1. Darbuotojas, rašydamas Lankytojams elektroninius laiškus ar atsakydamas į paklausimus, turi:

- laiško ir (arba) atsakymo temai naudoti aiškią ir nesudėtingą temos eilutę, kuri tiksliai nurodo elektroninio laiško esmę;
- rašyti taisyklinga lietuvių kalba, rašant visada laikytis bendrų struktūros ir turinio reikalavimų;
- pasisveikinti ir kreiptis į Lankytoją pagarbiais kreipiniais: „Laba diena, gerb. Vardeni Pavardeni“ arba „Laba diena, p. Vardeni Pavardeni“ ir panašiai. Po pasisveikinimo ar kreipinio, dedamas kablelis arba šauktukas. Pasirinkus kablelį, pirmasis laiško žodis pradedamas mažąja raide;
- rašyti dalykine kalba, trumpais sakiniais. Išlaikyti oficialų stilių, vengiant nereikalingų sakinių. Vengti specifinių terminų, dalykinio žargono, familiarumo (šypsėnėlių, mažiųjų žodžių ir pan.);
- rašyti tik tai, kas būtina, svarbu;
- suskirstyti tekstą pastraipomis pagal prasmę. Rekomenduojama, kad vienoje eilutėje būtų ne daugiau nei 70 ženklų, o turinys tilptų į 12 eilučių;
- rašyti naudojant didžiąsias ir mažąsias raides. Draudžiama rašyti vien didžiosiomis raidėmis. Norint pažymėti svarbesnes teksto dalis, galima naudoti paryškintąjį šriftą;
- ruošiant atsakymus į bendro pobūdžio Lankytojų paklausimus, naudoti Muziejaus duomenų bazėse pateiktą informaciją arba nuorodas į jas;
- parašius laišką ir (arba) atsakymą, perskaityti, įsitikinti, kad laiškas ir (arba) atsakymas parašytas tinkamai, mandagiai atsisveikinti ir nurodyti savo rekvizitus, kurie turi atitikti Muziejaus patvirtintus reikalavimus;
- Jei laiško gavėjas pagal kompetenciją yra kita įstaiga, laiškas persiunčiamas tai įstaigai, kartu informuojamas ir laiško siuntėjas. Elektroninio pašto adresu kreipiamasi tik tuo

atveju, jeigu šis adresas įgytas tiesiai iš adresato arba yra viešai skelbiamas. Jeigu adresas įgytas iš trečiųjų asmenų, pirmose laiško eilutėse prisistatoma ir pranešama, iš kur sužinotas adresas;

- Lankytojo asmens duomenys elektroniniu paštu neteikiami, išskyrus atvejus, kai pats išreiškia sutikimą.
- Paskutinę dieną prieš planuojamą nebuvimą darbe (pavyzdžiui: atostogas, komandiruotes ir pan.) Darbuotojas turi nustatyti automatinį elektroninio pašto atsakymo šabloną, informuojantį, kiek laiko nebus darbe ir į ką Lankytojas galėtų kreiptis darbo klausimais. Automatinio elektroninio pašto atsakymo šablono pavyzdys:
*„Laba diena,
dėkoju už laišką. Aš būsiu (esu) išvykęs iki <...> (data). Jūsų laišką perskaitysiu grįžęs.
Prireikus skubios pagalbos, prašome kreiptis į (Vardenis, Pavardenis, pareigos, tel. numeris ir el. pašto adresą).“;*
- Darbuotojas, gavęs kitiems Muziejaus Darbuotojams skirtą Lankytojo laišką, turi nedelsiant jį persiųsti adresatams ir informuoti Lankytoją.

VIII SKYRIUS

PROBLEMŲ SPRENDIMAS IR KONFLIKTŲ VALDYMAS

30. Kiekvienas Darbuotojas stengiasi išvengti konfliktinių situacijų.

30.1. Norint efektyviai spręsti konfliktus svarbu:

- suprasti situaciją, dėl kurios kilo konfliktas, tai yra, išsiaiškinti konflikto priežastis;
- suvokti pasirinkimus;
- turėti žinių ir įgūdžių, padedančių konstruktyviai spręsti konfliktus.

31. Kilus Lankytojo nepasitenkinimui, Darbuotojas išsiaiškina jo priežastį:

31.1. dėmesingai išklauso Lankytoją, jo nepertraukdamas, ypač konflikto pradžioje, kol Lankytojas neišsakė savo nepasitenkinimo ir jo priežasčių;

31.2. jei nepasitenkinimo priežastis neaiški, Darbuotojas užduoda patikslinančius klausimus: „gal galėtumėte paaiškinti, kaip...“, „norėčiau patikslinti, kas...“;

31.3. Darbuotojas įsitikina, kad teisingai suprato problemą, apibendrinamas lankytojo nepasitenkinimo priežastį, sakydamas: „išgirdau, kad...“, „ar teisingai Jus supratau...“.

32. Viso pokalbio metu rodomas Lankytojui dėmesys ir supratimas vartojant frazes: „klausau jūsų“, „suprantu jus“, elgiamasi ramiai ir santūriai.

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

34. Darbuotojas padėkoja Lankytojui už išsakytą nuomonę, pasiūlymą ar pastabą (pvz., „Ačiū, kad informavote...“, „Dėkojame už išsakytą nuomonę“).

35. Jei Darbuotojas yra nekompetentingas arba neturi sugebėjimų išspręsti konfliktinės situacijos:

35.1. pagal kompetenciją pasikviečia kitą Darbuotoją arba jį palydi pas Lankytoją;

35.2. kreipiasi pagalbos į tiesioginį vadovą, pakviesdamas jį arba palydėdamas pas jį Lankytoją.

36. Jeigu nustatoma, kad Lankytojo nepasitenkinimas yra nepagrįstas:

36.1. Darbuotojas informuoja Lankytoją, jog supranta jo situaciją ir pateikia pagrįstus argumentus bei nurodo priežastis, dėl kurių į Lankytojo pastabą atsižvelgti negalima;

36.2. jei Lankytojas tęsia nepagrįstų reikalavimų dėstymą, Darbuotojas turi pasiūlyti Lankytojui juos išdėstyti raštu bei paaiškinti jų išnagrinėjimo tvarką.

37. Jeigu nustatoma, kad Lankytojo pastaba yra pagrįsta:

37.1. Darbuotojas padėkoja asmeniui taip, kaip nurodyta šio Standarto 35 punkte bei atsiprašo;

37.2. esant galimybei, Darbuotojas iš karto imasi veiksmų problemai spręsti;

37.3. nesant galimybės iš karto išspręsti problemą, pasiūlo ją išdėstyti raštu bei paaiškina išnagrinėjimo tvarką.

38. Atsiprašymas.

38.1. Visada atsiprašoma Lankytojo, jei Muziejuje jis patyrė nepatogumų ar problemas:

- sprenddami problemas, atstovaujame Muziejui ir atsiprašome.
- Nekaltiname kolegų ar paslaugų.
- Nuoširdžiai ir atvirai pripažįstame (Muziejaus) klaidą ir iškart atsiprašome.
- Nuoširdžiai padėkojame lankytojui, kad jis atkreipė dėmesį į problemą.

XI SKYRIUS

MUZIEJAUS ĮVAIZDŽIO KŪRIMAS IR BENDRAVIMAS SU ŽINIASKLAIDA

39. Muziejaus įvaizdžio kūrimas.

39.1. Darbuotojas, bendraudamas su Lankytoju, Muziejų visuomet pristato pozityviai, akcentuoja teigiamus aspektus, pagarbiai atsiliepia apie kolegas;

39.2. Darbuotojas įstaigą, kurią atstovauja, apibūdina kaip patikimą įstaigą, kuri tinkamai vykdo įstatymus bei užtikrina kokybišką bei profesionalų lankytojų aptarnavimą;

39.3. Darbuotojas nereiškia asmeninės nuomonės apie bet kokią valstybės institucijų ar Muziejaus vykdomą politiką, nekritikuoja jų veiklos, girdint Lankytojui;

39.4. Lankytojų akivaizdoje Darbuotojai nekalba asmeniniais klausimais, nekritikuoja Lankytojų;

39.5. jei Lankytojas nepagarbiai kalba apie Muziejų ir, aiškinantis jo negatyvios nuomonės priežastis, toliau išsako neigiamo turinio informaciją ir pateikia kaltinimus (pavyzdžiui, „Jums visiems čia niekas nerūpi“ ir pan.), Darbuotojas išklauso, gilinasi, rodo dėmesį, padėkoja už nuomonę, pavyzdžiui, „Dėkoju už išsakytą nuomonę“. Tais atvejais, kai paklausus apie nepasitenkinimą sukėlusias priežastis, Lankytojas pereina prie konkrečios situacijos, Darbuotojas remiasi rekomendacijomis, pateiktomis šio standarto skyriuje „VIII skyriuje Konfliktinių ir sudėtingų situacijų valdymas“;

39.6. Lankytojas turi teisę fotografuoti Muziejaus eksponatus ir parodų sales;

39.7. Lankytojas gali fotografuoti ar filmuoti ekskursiją, edukacinį užsiėmimą tik iš anksto suderinus ir leidus muziejaus Darbuotojams;

39.8. jei Muziejaus Lankytojai ima įrašinėti garsą ir (arba) vaizdą ekskursijos, edukacinio užsiėmimo ar renginio metu, iš anksto nesuderinus, Darbuotojai, puoselėdami Muziejaus įvaizdį, mandagiai ir ramiai tęsia darbą (laikantis požiūrio – mes juk neturime ko slėpti);

39.9. jei Lankytojo daromos Darbuotojo nuotraukos (jos dalies) žemina Darbuotojo garbę, orumą ar dalykinę reputaciją, Darbuotojas įspėja Lankytoją, kad šių nuotraukų, vadovaujantis Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 2.22 str. 2 punktu negalima demonstruoti, atgaminti ar parduoti. Jeigu tokiomis aplinkybėmis, Lankytojas bando provokuoti konfliktą, „demaskuoti“, viešai „pričiupti“, apkaltinti, Darbuotojo siekis išlikti ramiam ir inicijuoti taikų dalykišką pokalbį, spręsti Lankytojo klausimą ar nukreipti jį kitur. Jei situacijos nepavyksta spręsti taikiai ir dalykiškai, Darbuotojas turi nedelsdamas apie tai informuoti tiesioginį vadovą ir spręsti situaciją kartu. Nepriimtini veiksmai šioje situacijoje: „bėgti“ nuo situacijos, teisintis ir gintis, kaltinti kitus, gėdinti, bartis, reikalauti nutraukti garso ar vaizdo įrašo darymą ir pan. Situaciją išsprendus taikiai ir dalykiškai, Darbuotojas apie tai informuoja tiesioginį vadovą ir Komunikacijos ir lankytojų skyriaus vedėją;

39.10. jei Lankytojai Muziejuje ima įrašinėti garsą ir (arba) vaizdą patalpose, kur yra kitų Lankytojų, Darbuotojas ramiai ir mandagiai jį įspėja, kad kiti asmenys nėra davę sutikimo būti filmuojami arba įrašomi ir dėl to Lankytojas turėtų nustoti tai daryti, atsižvelgdamas į jų teises. Esant poreikiui, informuoti tiesioginį vadovą ir Komunikacijos ir lankytojų aptarnavimo skyriaus vadėją.

40. Bendravimas su žiniasklaida.

40.1. Žinaskalidos atstovai Muziejuje filmuoti ir fotografuoti gali tik gavę Muziejaus direktoriaus leidimą ir suderinę su Komunikacijos ir lankytojų aptarnavimo skyriaus vedėju;

40.2. jei Darbuotojai pastebi žiniasklaidos atstovus filmuojant Muziejuje be leidimo, Darbuotojai, pirmiausia puoselėdami Muziejaus įvaizdį, mandagiai, ramiai, pozityviai ir pagarbiai bendrauja su šiais svečiais, pasiūlo palydėti ir (arba) nukreipia pas specialistą, atsakingą už komunikaciją, nesant šiam specialistui, nukreipia pas Muziejaus direktorių. Nepriimtini veiksmai tokioje situacijoje: konfliktuoti, griežtai drausti filmuoti, gąsdinti;

40.3. jei žiniasklaidos atstovai ar privatūs reportažų kūrėjai užduoda įvairius su tiesioginėmis Darbuotojo pareigomis nesusijusius klausimus, Darbuotojas elgiasi ramiai ir maloniai, tačiau neatsakinėja į juos, kantriai apgailestaudamas ir komentuodamas savo įgaliojimų ribas: „Apgailestauju, nesu įgaliotas atsakyti į šiuos klausimus“, „Apgailestauju, nesu įgaliotas komentuoti šio turinio“. Darbuotojas ramiai ir maloniai nukreipia šiuos svečius pas įgaliotus bendrauti šiais klausimais asmenis (specialistą, atsakingą už komunikaciją) – „su jumis šiais klausimais ir (arba) temomis įgaliotas bendrauti Vardenis Pavardenis, aš jus palydėsiu“;

40.4. apie bendravimą su žiniasklaidos atstovais atsakingas Komunikacijos ir lankytojų aptarnavimo skyriaus vedėjas. Jis taip pat profesionaliai komunikuoja su žiniasklaida.

X SKYRIUS BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

41. Muziejui ir jo Lankytojams svarbu, kad aptarnavimas būtų nepriekaištingas. Visi Darbuotojai privalo veikti išvien vadovaudamiesi šiais standartais ir deramai aptarnauti bet kurį Lankytoją.

42. Standartas peržiūrimas ir, prireikus, atnaujinamas direktoriaus įsakymu.

43. Standartas skelbiamas viešai Muziejaus interneto svetainėje.

44. Standarto įgyvendinimą koordinuoja Muziejaus direktoriaus pavaduotojas kultūrinei veiklai ir Komunikacijos ir lankytojų patarnavimo skyriaus vedėjas.
