KAUNO TADO IVANAUSKO ZOOLOGIJOS MUZIEJAUS DIREKTORIUS

ĮSAKYMAS DĖL KAUNO TADO IVANAUSKO ZOOLOGIJOS MUZIEJAUS DIREKTORIAUS 2024 M. RUGSĖJO 2 D. ĮSAKYMO NR. V-85 „DĖL KAUNO TADO IVANAUSKO ZOOLOGIJOS MUZIEJAUS LANKYTOJŲ APTARNAVIMO STANDARTO PATVIRTINIMO“ PAKEITIMO

2025 m. d. Nr. V-
Kaunas

1. P a k e i č i u Kauno Tado Ivanausko zoologijos muziejaus direktoriaus 2024 m. rugsėjo 2 d. įsakymą Nr. V-85 „Dėl Kauno Tado Ivanausko zoologijos muziejaus lankytojų aptarnavimo standarto patvirtinimo“ ir jį išdėstau nauja redakcija:

„**KAUNO TADO IVANAUSKO ZOOLOGIJOS MUZIEJAUS DIREKTORIUS**

ĮSAKYMAS DĖL KAUNO TADO IVANAUSKO ZOOLOGIJOS MUZIEJAUS LANKYTOJŲ APTARNAVIMO STANDARTO PATVIRTINIMO

Įgyvendindamas Lietuvos Respublikos muziejų įstatymo 9 straipsnio 2 dalies 1 punktą ir siekdamas užtikrinti aukštą lankytojų aptarnavimo ir teikiamų paslaugų kokybę:

1. T v i r t i n u Kauno Tado Ivanausko zoologijos muziejaus lankytojų aptarnavimo standartą (toliau – Standartas, pridedama).

2. Į p a r e i g o j u Kauno Tado Ivanausko zoologijos muziejaus Edukacijų ir Komunikacijos skyrių vedėjus organizuoti skyrių veiklą taip, kad būtų užtikrintas Standarto nuostatų laikymasis, nuosekliai vykdoma lankytojų aptarnavimo kokybės analizė ir inicijuojamos priemonės šiai kokybei tobulinti.

3. N u r o d a u personalo administratorei-referentei Evelinai Lučinskei su šiuo įsakymu dokumentų valdymo sistemos priemonėmis supažindinti Edukacijų ir Komunikacijos skyrių darbuotojus.

4. P a s k i r i u šio įsakymo vykdymo kontrolę direktoriaus pavaduotojui Rokui Cicėnui.“

2. N u s t a t a u , kad šis įsakymas įsigalioja nuo jo pasirašymo datos.

Direktorius Ramūnas Grigonis

PATVIRTINTA
Kauno Tado Ivanausko zoologijos
muziejaus direktoriaus
2024 m. rugsėjo 2 d. įsakymu Nr. V-85

Kauno Tado Ivanausko zoologijos
muziejaus direktoriaus
2025 m. d. įsakymu Nr. V-
(Nauja redakcija)

KAUNO TADO IVANAUSKO ZOOLOGIJOS MUZIEJAUS LANKYTOJŲ APTARNAVIMO STANDARTAS

I SKYRIUS
BENDROSIOS NUOSTATOS IR SĄVOKOS

1. Kauno Tado Ivanausko zoologijos muziejaus (toliau – Muziejus) Lankytojų aptarnavimo standartas (toliau – Standartas) yra Muziejaus darbuotojų (toliau – Darbuotojas(-ai)) elgesio normų sąvadas, skirtas nustatyti profesionalaus darbo su lankytojais taisykles bei principus, siekiant padėti Muziejaus darbuotojams suprasti lankytojų norus, pateikti lankytojų poreikius atitinkančias paslaugas bei patenkinti jų lūkesčius.

2. Standarto paskirtis:

2.1. aprašyti Standarto procesus skirtinguose sąlyčio taškuose, kad būtų sukurta teigiama lankytojų patirtis, naudojantis Muziejaus paslaugomis;

2.2. suvienodinti suvokimą, ką ir kaip reikia daryti, o kas yra neleistina;

2.3. užtikrinti aukštą lankytojų aptarnavimo kokybę ir ilgalaikius, abipuse pagarba grindžiamus santykius su lankytojais.

3. Standartas grindžiamas Kauno Tado Ivanausko zoologijos muziejaus etikos kodeksu, patvirtintu 2022 m. lapkričio 3 d. direktoriaus įsakymu Nr. V-37 „Dėl Kauno Tado Ivanausko zoologijos muziejaus etikos kodekso patvirtinimo“.

4. Standarte vartojamos pagrindinės sąvokos:

4.1. Lankytojas – fizinis arba juridinis asmuo, besinaudojantis Muziejaus teikiamomis paslaugomis arba ketinantis jomis naudotis.

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

4.3. 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.

4.4. Kitos Standarte vartojamos sąvokos atitinka Lietuvos Respublikos teisės aktuose apibrėžtas sąvokas.

5. Standartas taikomas darbuotojams, kuriantiems lankytojų apsilankymo ar kitų paslaugų vartojimo patirtį, atsakingiems už paslaugų teikimą Muziejaus lankytojais.

II SKYRIUS
PAGRINDINIAI APTARNAVIMO PRINCIPAI

6. Muziejaus lankytojų kokybiškas aptarnavimas pagrįstas principais, kuriuos privalo taikyti Darbuotojai savo veikloje:

6.1. **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.

6.2. **Pagarba ir bendradarbiavimas**. Visi lankytojai ir bendradarbiai nusipelno tokio pat pagarbaus ir mandagaus elgesio, Darbuotojai turi siekti padėti kiekvienam, besikreipiančiam į Muziejų. Siekiant kokybiško lankytojų aptarnavimo, kolegos turi veikti išvien. Tik bendradarbiaujant su lankytoju ir su kolegomis galima aptarnauti kokybiškai.

6.3. **Reprezentuojanti išvaizda ir elgesys.** Lankytojams Darbuotojai ir Muziejus yra vienas ir tas pats. Darbuotojai privalo atrodyti dalykiškai, nes tai atspindi požiūrį tiek į Muziejų, kurioje dirbama, tiek į besikreipiantį lankytoją. Aptarnaudami visą dėmesį Darbuotojas turi skirti lankytojui, būti atidus lankytojo poreikiams.

6.4. **Įsipareigojimų vykdymas ir atsakomybė.** Pelnyti Lankytojų pasitikėjimą galima tik atsakingai vykdant jiems (Lankytojams) duotus įsipareigojimus (atsakingai priimdami atsakomybę už savo įsipareigojimus ir atsakingą jų vykdymą).

6.5. **Iniciatyvumas ir tobulėjimas.** Darbuotojai siekia nuolat tobulėti, ieško efektyvesnio būdo (tausojant visų išteklius) aptarnauti lankytoją, siūlo novatoriškus sprendimus Muziejaus veiklos kokybės gerinimui.

6.6. **Konfidencialumas**. Lankytoją identifikuojanti informacija, lankytojo pateikta ir nurodyta konfidenciali informacija, naudojama aptarnavime, turi būti apsaugota ir teikiama tik teisės aktų nustatyta tvarka teisę asmens duomenis gauti turintiems asmenims.

III SKYRIUS
APLINKA IR SĄLYGOS KOKYBIŠKAM LANKYTOJŲ APTARNAVIMUI

7. Aptarnavimo aplinka ir darbo vieta

7.1. Muziejaus (paslaugų teikimo) aplinka yra švari, saugi, tvarkinga, iš anksto parengta priimti ir tinkamai aptarnauti lankytojus.

7.2. Pasirūpinama, kad lankytojams gerai matomoje vietoje būtų pateikta aktuali, aiški, tvarkinga, atnaujinta informacija, ženklai, vidaus nuorodos į paslaugų teikimo vietą (-as).

7.3. Darbuotojas stengiasi, kad būtų palaikoma bendrųjų patalpų švara ir tvarka, o pamatęs netvarką ar sugadintą inventorių, apie tai informuoja tiesioginį vadovą. Nesant tiesioginiam vadovui darbe, darbuotojai apie pastebėtą situaciją praneša pirmą tiesioginio vadovo darbo dieną. Neatidėliotinais atvejais darbuotojai privalo nedelsdami telefonu informuoti Ūkio skyriaus vedėją arba Muziejaus administraciją (direktorių ar direktoriaus pavaduotoją).

7.4. Darbo vieta turi būti švari ir tvarkinga.

7.5. Darbo vietoje, ant darbo stalo neturi būti jokių pašalinių, su darbu nesusijusių priemonių (pavyzdžiui: maisto produktų, gėrimų, pirkinių krepšių ar kitų asmeninių daiktų). Asmeniniai daiktai bei kiti su lankytojų aptarnavimu nesusiję reikmenys laikomi lankytojams nematomoje vietoje ir (ar) atskirai įrengtose patalpose.

7.6. Darbo vietoje neturi būti įkyrių kvapų ar garsų.

8. Darbuotojų išvaizda ir apranga

8.1. Darbuotojo drabužiai ir avalynė turi būti visada švarūs ir tvarkingi, tinkami darbui. Segima identifikacinė kortelė taip, kad lankytojas matytų ir galėtų perskaityti kortelėje nurodytą informaciją.

8.2. Darbo vietoje nerekomenduojama vilkėti sportinę, poilsiui skirtą aprangą bei avėti įspiriamus batus. Darbuotojai turėtų vengti per daug atvirų rūbų – trumpų sijonų, trumpų vasarinių sportinių kelnių, gilių iškirpčių, apnuogintų pečių.

8.3. Darbuotojo išvaizda negali trikdyti lankytojų dėmesio.

IV SKYRIUS
DARBUOTOJŲ ELGESYS APTARNAUJANT LANKYTOJUS

9. Lankytojų aptarnavimo procesas turi būti nuoseklus, apimantis penkis etapus:

9.1. Asmeninio ryšio su Lankytojais kūrimas – pokalbio pradžia, pasisveikinimas
Darbuotojas Lankytoją pasitinka žvilgsniu, stengiasi pasisveikinti pirmas, tai daro žodžiu, linktelėdamas galvą ar nusišypsodamas. Bendrauja ramiai ir pagarbiai, pozityviai nusiteikęs.
9.2. Lankytojų poreikių išsiaiškinimas
Darbuotojas išsiaiškina Lankytojo apsilankymo tikslą – kokia informacija ar paslauga jam reikalinga ir sudaro sąlygas, kad poreikiai būtų patenkinti. Darbuotojas į Lankytoją turi kreiptis pagarbiai, vartoti teigiamus žodžius, išlaikyti pozityvų ir neutralų bendravimo toną. 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.
9.3. Informacijos teikimas (pagal Muziejaus kompetenciją), konsultavimas (Muziejaus poreikius atitinkančios informacijos ar sprendimų pateikimas).
Lankytojui pateikiama informacija kuri, Darbuotojo žiniomis, yra tiksli ir teisinga. Jei abejojama, atsiprašoma ir pasitikslinama arba paklausiama labiau patyrusio kolegos. Darbuotojai konsultuoja, atsako į visus iškilusius klausimus, viso lankytojo buvimo Muziejuje metu. Į lankytojų klausimus visuomet atsakoma. Jeigu klausimas sudėtingas ir reikia išsamesnės informacijos, paprašoma, kad lankytojas paliktų kontaktinius duomenis ir pažadama atsakyti sutartu laiku; Nepamirštama priminti lankytojui jo prievolių; Darbuotojai, pagal savo kompetenciją, turi būti visada pasirengę padėti Lankytojams atsakant į visus rūpimus klausimus ir sprendžiant iškilusias problemas.
9.4. Papildomos aktualios informacijos pateikimas.
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.).
9.5. Susitikimo pabaiga
Lankytojo apsilankymo Muziejuje pabaigoje Darbuotojas pasiteirauja, ar viskas buvo gerai, gal turi kokių klausimų ir reikia papildomos informacijos. Atsisveikinant su lankytoju jam padėkojama aiškiai pasakoma, kad malonu jį matyti. Visada paklausiama, kuo dar galima pasitarnauti. Šypsomasi lankytojui ir tada, kai jis išeina. Darbuotojų elgesys atsisveikinant lemia, kaip lankytojai vertins juos ir jų aptarnavimą.

10. Darbuotojas, bendraudamas su lankytoju, jo neskubina ir nepertraukinėja bei parodo, kad jį girdi. Nerodo savo nervingumo ar nepasitenkinimo.

11. Atkreipiamas dėmesys į lankytojo emocijas – tai padeda dar geriau suprasti jo poreikius.

12. Jei lankytojui tenka palaukti ilgiau nei įprasta (pvz., sutrinka sistema, trūksta informacijos ir pan.), įspėjamas lankytojas, kad jo aptarnavimas užtruks: „Šiuo metu ieškau informacijos dėl... Tai užtruks keletą minučių.“, „Apgailestauju dėl ryšio sutrikimų, reikės palaukti, kol įsijungs sistema.“. Pabaigus aptarnauti lankytoją, padėkojama už palauktą laiką.

13. Kalbama aiškia, taisyklinga lietuvių kalba (kai lankytojas kalba lietuviškai). Kai tik galima, su lankytojais bendraujama ta kalba, kuria jie į darbuotoją kreipiasi, arba susitariama kalbėti kita abiem žinoma kalba. Jei tai nepavyksta, esant galimybei, pasirūpinama, kad lankytoją aptarnautų tą kalbą mokantis kolega.

14. Jei lankytojas kreipiasi į Darbuotoją, kuomet jis bendrauja su kitu lankytoju ar atlieka tuo metu būtinus darbus, Darbuotojas jo neignoruoja, parodo dėmesį tokiais žodžiais: „Netrukus Jus

aptarnausiu.“, „Aš Jus aptarnausiu, kai tik...“, „Minutėlę, paduosiu prekes kitam lankytojui ir Jums padėsiu.“

15. Darbuotojai neišsako įžeidžiančių ar dviprasmiškai suprantamų komentarų dėl lankytojo amžiaus, rasės, lyties, religijos, negalios, tautybės, lytinės orientacijos, šeimyninės padėties ar politinių pažiūrų.

16. Visas dėmesys skiriamas lankytojui, jų akivaizdoje bendraujama tik dalykiniais, su aptarnavimo procedūromis susijusiais klausimais. Jei dirbant iškyla nesusipratimų su kolegomis ar kitais darbuotojais, ieškoma geriausio sprendimo, o situacija, dėl ko kilo nesklandumai ir kaip jų išvengti ateityje, išsiaiškinama vėliau.

17. Darbuotojai nekomunikuoja lankytojui apie Muziejaus paslaugų trūkumus ar vidinę konfidencialią ir kt. informaciją.

18. Aptarnaudamas lankytoją, darbuotojas nevartoja maisto produktų ar gėrimų, neaptarinėja kitų žmonių elgesio, nekalba su kolegomis asmeniniais reikalais.

19. Darbuotojas, aptarnaudamas lankytojus ar būdamas lankytojų aptarnavimo vietoje, parodų ir renginių salėse, edukacinėse klasėse, esant lankytojams nekalba ir nesinaudoja telefonu asmeniniais reikalais.

20. Naudodamiesi radijo ryšio priemonėmis Darbuotojai užtikrina sklandų, etišką lankytojų aptarnavimą, užtikrina, kad lankytojai girdėtų pozityvų ar bent neutralų pokalbį, kad ir kokia situacija būtų sprendžiama.

21. Darbuotojo elgesys suklydus:

21.1. 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.

21.2. Jei apie padarytą klaidą informuoja Lankytojas, Darbuotojas turi dėmesingai išklausyti, 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.

22. Lankytojų su negalia aptarnavimas

22.1. Darbuotojas, suteikdamas paslaugas lankytojams, turintiems negalią, bendrauja taip pat, kaip su visais lankytojais – pagarbiai, nedemonstruojant gailesčio ar užuojautos.

22.2. Darbuotojas, suteikdamas paslaugą, kreipiasi ir kalba tiesiogiai su neįgaliuoju ir, jei reikia, su jį lydinčiu asmeniu.

22.3. 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 kilstelti – 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.

22.4. Darbuotojas paprašo lankytojo pakartoti svarbią informaciją, tokiu būdu Darbuotojas užsitikrina, kad Lankytojas išgirdo ir teisingai suprato.

22.5. **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 vitrinos bus tinkamo aukščio;

22.6. **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.

22.7. **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 pradedant 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.

22.8. **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), lankytojų konsultantė");
- 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 neišsiduodančių 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.

22.9. **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.

22.10. **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.

22.11. **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, turintiems 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.

22.12. **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);
- nepersekioja lankytojų salėse, nerodo jiems ypatingo dėmesio.

V SKYRIUS
LANKYTOJŲ APTARNAVIMAS PAGAL VEIKLOS POZICIJĄ

23. Lankytojų 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.

24. Lankytojų aptarnavimas kasoje

24.1. Prieš atidarant kasą, pasiruošiamos visos tinkamam klientų aptarnavimui reikalingos darbo priemonės. Darbo kompiuteriuose įjungiamos klientų aptarnavimui reikalingos sistemos. Parodų ir ekspozicijų salėse įjungiama šviesa, ekranai ir kita įranga. Muziejaus darbo pabaigoje šviesa ir įranga išjungiama. Patikrinama, ar visi darbui reikalingi įrenginiai veikia tinkamai. Apie netinkamai veikiančius įrenginius informuojamas Muziejaus IT specialistas.

24.2. Kasos darbuotojas stebi Muziejaus stebėjimo kamerų transliuojamą vaizdą. Pastebėjus lankymo tvarkos pažeidimus, informuoja atsakingus asmenis ir prireikus suteikia lankytojams reikalingą informaciją.

24.3. 9.00–9.30 val. kiekvieną Muziejaus darbo dieną Edukacijos skyriaus Darbuotojas pateikia informaciją apie tą dieną vyksiančias ekskursijas ir edukacijas. Kasos Darbuotojui pateikiama informacija: paslaugos tipas (ekskursija, edukacija, paskaita), paslaugos suteikimo laikas, užsiėmimo pavadinimas, dalyviai (šeima, grupė, klasė), įstaiga, iš kurios atvyks, atsiskaitymo būdas už paslaugos suteikimą.

24.4. Lankytojui priėjus, Kasos Darbuotojai pasisveikina pirmi. Su lankytoju bendrauja mandagiai, pozityviai ir be išankstinių nuostatų. Viso aptarnavimo metu laikosi prioriteto padėti. Dėmesingai ir kantriai išklauso lankytoją ir jei reikia, užduoda papildomus klausimus, kad tiksliau suprastų jo poreikį ir situaciją. Bendraudami su lankytoju jo neskubina ir nepertraukinėja. Suteikia išsamią informaciją.

24.5. Aptarnavimo metu prioritetas skiriamas tiesioginiam aptarnavimui prieš aptarnavimą kitais kanalais. Jei suskamba telefonas ar kita elektroninių ryšių priemonė, ateina žinutė ar laiškas, nepertraukiamas tiesioginis aptarnavimas. Jei skambančiu telefonu (ar kita elektroninių ryšių priemone) niekas kitas atsiliepti negali, tuomet Darbuotojas tiesioginio aptarnavimo metu, atsiprašęs kliento, atsiliepia telefonu (ar kita elektroninių ryšių priemone), susitaria dėl pokalbio perkėlimo paaiškinęs, kad šiuo metu užimtas, ir grįžta prie tiesioginio aptarnavimo.

24.6. Darbuotojas nutraukia tiesioginius ir kitus pokalbius su kolegomis, vadovais, kitais asmenimis iš karto, atėjus lankytojui.

24.7. Darbuotojas, aptarnaudamas lankytojus ar būdamas lankytojų aptarnavimo vietoje, nekalba telefonu (ar kita elektroninių ryšių priemone) asmeniniais reikalais.

24.8. Lankytojui išsakius poreikius, pagal galiojančius įkainius, taikytinas lengvatas (lankytojas turi pateikti Darbuotojui įrodančius dokumentus) parduodamas bilietas, įvardinama mokėtina suma ir atsiskaitymo galimybės. Jei klientui atsiskaitant kortele, iškyla sunkumų, paslaugiai parodoma, kaip tinkamai atsiskaityti. Priimant mokėjimus grynaisiais pinigais, pinigai skaičiuojami klientui matant. Grąža atiduodama įvardijant žodžiu.

24.9. Atspausdintas bilietas paduodamas lankytojui. Sąskaitos-faktūros už suteiktas paslaugas pateikiamos po paslaugos suteikimo.

24.10. Atvykus lankytojams, kurie buvo iš anksto užsiregistravę edukacinėms paslaugoms, patikrinama informacija pagal duomenis, kurie gauti pagal 24.3. papunktį. Jei ši grupė buvo užsiregistravusi, apie atvykimą informuojamas už edukacinės veiklos organizavimą atsakingas

asmuo: dėl ekskursijų, paskaitų ir edukacinių užsiėmimų informuojami edukatoriai (1 priedas). Jei lankytojai vėluoja, informuojama, kad paslaugos trukmė bus sutrumpinta tiek pat, kiek buvo pavėluota. Parduodami bilietai ar išrašomos sąskaitos-faktūros 24.8. ir 24.9. papunkčiuose nurodyta tvarka. Kasos darbuotojai lankytojams suteikia navigacinę informaciją: ekskursiją vedantis edukatorius pasitiks lankytojus pirmo aukšto fojė (per 2–3 min. nuo skambučio), edukatoriai lankytojus pasitiks (per 2–3 min. nuo skambučio) trečio aukšto fojė. Tolesnį komunikavimą su lankytojais vykdo edukacinę veiklą vedantis Darbuotojas.

24.11. Atvykus lankytojams, kurie išsako poreikį edukacinei paslaugai gauti, tačiau nėra užsiregistravę iš anksto, tikslinamasi, ar pagal 24.3. papunktyje nurodytus duomenis tuo metu vyksta užsiėmimai, atsižvelgiama į Edukacijos skyriaus Darbuotojams numatytą pietų pertraukos laiką, telefonu apie poreikį informuojami atsakingi Edukacijos skyriaus Darbuotojai 24.9. papunktyje nurodyta tvarka (1 priedas).

24.12. 24.11. papunktyje nurodytu atveju, ekskursiją vedantys edukatoriai per 10 minučių nuo kasos Darbuotojo skambučio, kuriuo metu jie buvo informuoti apie poreikį išsakiusius asmenis, juos pasitinka Muziejaus pirmo aukšto fojė. Paskambinus lankytojai įspėjami, kad paslauga bus suteikta ne vėliau nei po 10 minučių.

24.13. 24.11. papunktyje nurodytu atveju, edukatoriai per 5–10 min. nuo kasos Darbuotojo skambučio, kuriuo metu jie buvo informuoti apie poreikį išsakiusius asmenis, juos pasitinka Muziejaus pirmo aukšto fojė. Edukatorius suteikia konsultaciją ir pasiūlo tinkamiausią edukaciją lankytojui. Po konsultacijos lankytojai įspėjami, kad paslauga bus suteikta ne vėliau nei po 20 minučių.

24.14. Iš anksto neužsiregistravusioms grupėms edukacinės paslaugos nesuteikiamos Edukacijų skyriaus darbuotojų pietų pertraukos metu ir likus kokybiškai paslaugai suteikti nepakankamam laikui:

- mažiau nei 90 min. iki pietų pertraukos ar muziejaus darbo laiko pabaigos, kai išsakomas poreikis apžvalginei ekskursijai;
- mažiau nei 60 min. iki pietų pertraukos ar muziejaus darbo laiko pabaigos, kai išsakomas poreikis teminei ekskursijai vienoje salėje, ekskursijai ikimokyklinio ir pradinio ugdymo įstaigų mokiniams, edukaciniams užsiėmimams.

24.15. Lankytojams, kurie išsako poreikį gauti informaciją apie Muziejaus veiklą, kasos Darbuotojas pagal kompetenciją gali pateikti informaciją apie muziejaus darbo laiką, teikiamas paslaugas, navigacinę informaciją, įkainius, teikiamas lengvatas, supažindinti su vykstančiomis parodomis, renginiais, pasiūlyti įvertinti muziejaus teikiamas paslaugas. Jei išsakomas poreikis informacijai, kurios kasoje dirbantis personalas pagal kompetenciją negali suteikti, nurodomi kontaktai, kuriais lankytojas turėtų kreiptis.

24.16. Muziejaus lankymo valandomis, kad būtų užtikrintas nuolatinis lankytojų aptarnavimas ir eksponatų saugumas, bent vienas kasos Darbuotojas visada turi būti darbo vietoje.

24.17. Kasos darbuotojas darbo metu, naudodamasis vaizdo stebėjimo kameromis, nuolat prižiūri ekspozicijų sales ir jų nepalieka be priežiūros; pertraukų metu darbuotojai vieni kitus pavaduoja.

24.18. Lankytojui išeinant, Darbuotojas mandagiai atsisveikina.

24.19. Kai lankytojai reiškia nepasitenkinimą, vadovaujamasi konfliktinių situacijų valdymo žingsniais (VI skyrius).

24.20. Pasibaigus Muziejaus darbo laikui, kasos darbuotojai patikrina ekspozicijų sales, įsitikina, kad jose neliko lankytojų, ir išjungia apšvietimą.

24.21. Kasos darbuotojas muziejaus patalpas atrakina ne vėliau kaip 7:45 val., o užrakina ne anksčiau kaip 18:00 val. (prieš valstybines šventes – ne anksčiau kaip 17:00 val.). Prieš užrakindamas patalpas, kasos darbuotojas privalo įsitikinti, kad visose ekspozicijų salėse ir kitose muziejaus erdvėse neliko lankytojų ir darbuotojų.

25. Lankytojų aptarnavimas edukacinių veiklų metu

25.1. Atvykę į darbą edukatoriai 9.00–9.30 val. kiekvieną muziejaus darbo dieną pateikia informaciją kasos Darbuotojui apie tą dieną vykstančias ekskursijas ar paskaitas. Informacijoje privalo pateikti: paslaugos tipą (apžvalginė ar teminė ekskursija, paskaita), paslaugos suteikimo laiką, Ekskursijų lankytojų (toliau – Lankytojų) skaičių ir įstaigos, iš kurios Lankytojai atvyks, pavadinimą, atsiskaitymo būdą už paslaugos suteikimą.

25.2. Nuo 10.00 val. edukatoriai laukia telefono skambučio iš kasos Darbuotojo dėl pranešimo apie atvykusius Lankytojus. Kol kasos Darbuotojas Lankytojams suteikia informaciją, parduoda bilietus, pasiūlo nusirengti ir reikalui esant apsilankyti WC, tuo metu edukatoriai per 2–3 min. ateina pasitikti Lankytojų į fojė, prie kasos.

25.3. Lankytojams vėluojant, ekskursijos ar paskaitos trukmė trumpinama tiek, kiek Lankytojai vėlavo. Apie paslaugos trukmės trumpinimą Lankytojai informuojami prieš paslaugos teikimo pradžią.

25.4. Jei į Muziejų atvyksta iš anksto neužsiregistravę Lankytojai, kurie išsako poreikį Ekskursijai ar paskaitai, kasos Darbuotojas, išsiaiškinęs, kad edukatoriai neveda ekskursijų ir yra ne pietų metas, informuoja edukatorius, kurie per 5–10 min. ateina į fojė ir pasitinka Lankytojus.

25.5. Edukatoriai pasitinka Lankytojus pozityviai nusiteikę, be išankstinių nuostatų, pasisveikina, mandagiai bendraudami nukreipia Lankytojus į ekskursijų ar paskaitos pradžios vietas.

25.6. Edukatoriai ekskursijų metu Lankytojams pateikia aiškią, susistemintą informaciją apie įdomiausius muziejaus eksponatus ir jų istorijas.

25.7. Ekskursijos turinys pateikiamas atsižvelgiant į nuolat kintančius visuomenės poreikius, tikslinę auditoriją, jos amžių, specialiuosius ugdymo(si) poreikius.

25.8. Užtikrinamas tikslinės auditorijos dėmesio išlaikymas ir laiko valdymas. Neviršijama ekskursijų trukmė: apžvalginė ekskursija – 1 val. 30 min., teminė ekskursija – 45 min.

25.9. Ekskursijų turinys turi būti motyvuojantis, įdomus, dinamiškas, grindžiamas dialogo kultūra, skatinantis mokytis vieniems iš kitų, dalytis patirtimi, diskutuoti.

25.10. Paskaitoms edukatoriai iš anksto turi pasiruošti patalpą, metodines priemones, patikrinti, ar visi paskaitai reikalingi įrenginiai veikia tinkamai.

25.11. Paskaitos metu Lankytojams pateikiama aiški, pagal pasirinktą paskaitos temą, informacija.

25.12. Užtikrinamas tikslinės auditorijos dėmesio išlaikymas ir laiko valdymas. Paskaitos trukmė 45–90 min.

25.13. Ekskursijų ar paskaitų metu edukatoriai į užduodamus Lankytojų klausimus ir išsakytus pastebėjimus, atsako mandagiai, suteikia papildomos informacijos.

25.14. Jei Lankytojų išsakomas poreikis informacijai, kurios edukatoriai pagal kompetenciją negali suteikti, atsiprašoma ir pripažįstama, kad informacijos suteikti negali/nežino. Kai Lankytojai reiškia nepasitenkinimą, vadovaujasi konfliktinių situacijų valdymo žingsniais (VI skyrius).

25.15. Pasibaigus ekskursijai ar paskaitai, edukatoriai pasiteirauja, ar Lankytojai neturi klausimų, maloniai padėkoja už apsilankymą, pakviečia apsilankyti muziejuje ateityje, pasiūlo įvertinti suteiktą paslaugą pagal muziejaus taikomą paslaugos įvertinimo būdą (nuskanuojant QR kodą ar kt. priemonėmis), atsisveikina ir palydi Lankytojus link išėjimo;

25.16. Atvykę į darbą edukatoriai 9.00–9.30 val. kiekvieną muziejaus darbo dieną pateikia informaciją Kasos Darbuotojui apie tą dieną vykstančias edukacines programas. Informacijoje privalo pateikti: edukacinės programos pavadinimą, paslaugos suteikimo laiką, edukacinės programos Lankytojų skaičių ir įstaigos, iš kurios Lankytojai atvyks, pavadinimą, atsiskaitymo būdą už paslaugos suteikimą.

25.17. Edukacinėms programoms edukatoriai iš anksto turi pasiruošti edukacines – Miško ir Pelkės – klases, metodines priemones, 9.15–9.30 val. patikrinti, ar visi edukacinių programų pravedimui reikalingi įrenginiai veikia tinkamai. Apie sutrikimus skubiai informuoti Muziejaus IT specialistą. IT specialisto kasmetinių atostogų ar nedarbingumo metu, kai techniniai trikdžiai negali būti operatyviai pašalinti, edukatoriai turi pasitelkti alternatyvias edukacijos formas ir kūrybiškus metodus, atsisakant techninių įrenginių naudojimo.

25.18. Nuo 10.00 val. edukatoriai laukia telefono skambučio iš kasos Darbuotojo dėl pranešimo apie atvykusius Lankytojus. Kol Kasos Darbuotojas Lankytojams suteikia informaciją, parduoda bilietus, pasiūlo nusirengti ir reikalui esant apsilankyti WC, tuo metu edukatoriai per 2–3 min. ateina į 3 aukšto fojė pasitikti Lankytojų.

25.19. Lankytojams vėluojant, edukacijos trukmė trumpinama tiek, kiek Lankytojai vėlavo. Apie paslaugos trukmės trumpinimą Lankytojai informuojami prieš paslaugos teikimo pradžią.

25.20. Jei į Muziejų atvyksta iš anksto neužsiregistravę Lankytojai, kurie išsako poreikį edukacinei programai, Kasos Darbuotojas, išsiaiškinęs, kad edukatoriai neveda edukacinių programų ir yra ne pietų metas, informuoja edukatorius, kurie per 5–10 min. ateina į fojė ir pasitinka Lankytojus. Išsiaiškinę pageidaujamos edukacinės programos temą, edukatoriai per 15–20 min. pasiruošia priimti Lankytojus edukacinėse erdvėse.

25.21. Edukatoriai pasitinka Lankytojus pozityviai nusiteikę, be išankstinių nuostatų, pasisveikina, mandagiai bendraudami nukreipia Lankytojus į edukacinių programų pradžios vietas;

25.22. Edukacinės programos vedamos atsižvelgiant į Ikimokyklinio ir priešmokyklinio, Pradinio, Pagrindinio ir Vidurinio ugdymo bendrąsias programas ir išsilavinimo standartus.

25.23. Edukacinės programos turinys pateikiamas atsižvelgiant į nuolat kintančius visuomenės poreikius, tikslinę auditoriją, jos amžių, specialiuosius ugdymo(si) poreikius.

25.24. Užtikrinamas tikslinės auditorijos dėmesio išlaikymas ir laiko valdymas. Neviršijama edukacinės programos trukmė: 45–90 min.

25.25. Edukacinių programų turinys turi būti motyvuojantis, įdomus, dinamiškas, grindžiamas dialogo kultūra, skatinantis mokytis vieniems iš kitų, dalytis patirtimi, diskutuoti, edukacinė programa užbaigiama refleksija.

25.26. Jei Lankytojų išsakomas poreikis informacijai, kurios edukatoriai pagal kompetenciją negali suteikti, atsiprašoma ir pripažįstama, kad informacijos suteikti negali/nežino. Kai Lankytojai reiškia nepasitenkinimą, vadovaujasi konfliktinių situacijų valdymo žingsniais (VI skyrius).

25.27. Pasibaigus edukacinei programai, edukatoriai pasiteirauja, ar Lankytojai neturi klausimų, maloniai padėkoja už apsilankymą, pakviečia apsilankyti muziejuje ateityje, pasiūlo įvertinti suteiktą paslaugą nuskanuojant QR kodą, atsisveikina ir palydi Lankytojus link išėjimo.

25.28. Edukatoriai, tuo metu, kai neveda edukacinio užsiėmimo ar ekskursijos, teikia pavieniams lankytojams informaciją apie ekspoziciją, pristato eksponatus ir, esant poreikiui (įskaitant nemokamo muziejaus lankymo dienas), užtikrina jų sklandų orientavimąsi Muziejaus erdvėse. Taip pat reguliuoja lankytojų srautus, supažindina su Muziejaus lankytojų taisyklėmis ir, esant būtinybei, mandagiai įspėja apie netinkamą elgesį.

25.29. Pastebėję ekspozicijoje techninius trūkumus ar kitas aplinkybes, galinčias kelti grėsmę lankytojų saugumui arba pakenkti Muziejaus reputacijai, edukatoriai privalo nedelsdami informuoti savo tiesioginį vadovą. Tuo atveju, kai tiesioginis vadovas nedirba, edukatoriai nedelsdami informuoja Ūkio skyriaus vedėją.

Dirbant savaitgaliais, apie pastebėtas aplinkybes edukatoriai informuoja tuo metu Muziejuje dirbančius kasos darbuotojus. Edukatoriai ir kasos darbuotojai kartu imasi visų įmanomų priemonių susidariusiai situacijai suvaldyti. Neatidėliotinais atvejais darbuotojai privalo nedelsdami telefonu informuoti Ūkio skyriaus vedėją arba Muziejaus administraciją (direktorių ar direktoriaus pavaduotoją).

25.30. Darbo metu el. paštą edukatoriai pasitikrina ne rečiau nei kartą per valandą, išskyrus tuo metu, kai tiesiogiai aptarnauja Lankytojus.

25.31. Darbo metu turi būti užtikrinta galimybė susisiekti su Edukacijų skyriaus darbuotojais viešai skelbiamu skyriaus kontaktiniu telefono numeriu. Išimtis taikoma tik tuo atveju, kai visi darbuotojai tiesiogiai aptarnauja lankytojus. Tokiais atvejais į praleistą skambutį privaloma atsakyti pabaigus aptarnauti Lankytojus.

V SKYRIUS
NUOTOLINIS LANKYTOJŲ APTARNAVIMAS

26. Darbuotojų aptarnavimas telefonu:

26.1. Susisiekęs su pašnekovu (nepaisant to, kuris – darbuotojas ar klientas – yra skambučio iniciatorius), darbuotojas pasisveikina, pasako įstaigos pavadinimą, prisistato.

26.2. Kalbėdamas telefonu, darbuotojas visais atvejais išlaiko dalykišką ir mandagų balso toną.

26.3. Kalba greičiu, leidžiančiu klientui sekti mintį.

26.4. Kalbėdamas telefonu, darbuotojas visą savo dėmesį skiria pokalbiui (t. y., neatlieka užduočių, kurios nėra tiesiogiai susijusios su šio kliento aptarnavimu).

26.5. Pokalbio metu darbuotojas naudojasi kliento suteikta informacija ir atsižvelgia į visas aktualias aplinkybes. Teikia tikslius atsakymus, kontroliuoja pokalbio trukmę, be dėmesio nepalieka kliento teikiamų klausimų, nusiskundimų ar prieštaravimų. Prireikus, laiku (kuo anksčiau) užduoda klausimus, padedančius nustatyti problemą ir sukonkretinti kliento poreikius.

26.6. Jei atsakymai į kliento klausimus yra viešai prieinami:

- darbuotojas kliento pasiteirauja, ar jis turi galimybę naudotis internetu / pasiekti aktualius informacijos šaltinius.
- Jei taip, klientą informuoja apie prieinamą detalią informaciją ir paaiškina, kaip ją pasiekti. jei taip, klientą informuoja apie prieinamą detalią informaciją ir paaiškina, kaip ją surasti https://zoomuziejus.lt/ interneto puslapyje.
- Jei ne, atsako į klientui kylančius klausimus / visą informaciją suteikia telefonu.

26.7. Jei darbuotojui reikia papildomos informacijos tiksliam ir išsamiam atsakymui pateikti, apie tai jis informuoja klientą ir paprašo palaukti (esant galimybei, nurodo apytikrį laukimo laiką). Prireikus, sutaria laiką pakartotiniam skambučiui.

26.8. Jei paskambinusiam klientui darbuotojas padėti negali (t. y., neturi kompetencijos spręsti kliento klausimą), jis atsiprašo ir nukreipia į reikiamo padalinio / kompetencijos darbuotoją arba į išorės instituciją / organizaciją.

26.9. Darbuotojas pokalbį su klientu baigia, kai abi pusės išsprendžia aktualius klausimus / gauna reikiamus atsakymus arba sutaria dėl tolesnių veiksmų. Baigdamas pokalbį, darbuotojas padėkoja klientui už skambutį ir palinki geros dienos.

26.10. Išvykdamas į komandiruotę ar atostogų, darbuotojas pasirūpina telefono skambučių peradresavimu pavaduojančiam kolegai.

27. Lankytojų aptarnavimas el. paštu

27.1. Laiško tema formuluojama tiksliai ir lakoniškai.

27.2. Elektroninis laiškas pradedamas mandagiu pasisveikinimu. Po pasisveikinimo pereinama prie turinio dėstymo.

27.3. Bendraudamas el. paštu, darbuotojas vartoja trumpas ir aiškias sakinių konstrukcijas, naudoja lietuviškus rašmenis (išskyrus į užsienio kalbą išverstą tekstą). Vartojama oficiali kalba ir vengiama neformalių frazių.

27.4. Atsakant į pirmą laišką, rekomenduojama padėkoti už kliento kreipimąsi, pvz., „Ačiū už laišką / klausimą“, „Malonu gauti Jūsų laišką“, „Malonu, kad parašėte“ ir pan.

27.5. Jei laiško turinyje nurodoma, kad asmuo kreipėsi dėl paslaugų, kurių negalima suteikti, rekomenduojama padėkoti už laišką („Malonu, kad parašėte“), trumpai paaiškinti, kodėl pageidaujamos informacijos suteikti negalima („Deja, bet mes neteikiame šių paslaugų ir į Jūsų klausimą atsakyti negalime“) ir nurodyti, kur asmuo gali gauti reikalingą informaciją ar pagalbą.

27.6. Gavus įžeidžiantį ar grasinamo pobūdžio el. laišką, pirmą kartą rekomenduojama atsakyti informuojant, kad dėl tokio laiško turinio atsakyta nebus. Kitais atvejais į iš to paties asmens gaunamus panašaus laiškus nereaguojama.

27.7. Į gautus elektroninius laiškus rekomenduojama atsakyti kuo greičiau, bet ne vėliau kaip per dvi darbo dienas. Jei per šį laikotarpį atsakyti į svarbų laišką nėra galimybės, reikėtų pranešti, kad laiškas gautas, ir informuoti, per kiek laiko bus pateiktas atsakymas. Jei užklausa reikalauja tolesnių veiksmų, lankytojas informuojamas apie tolimesnį procesą ir numatomą laikotarpį.

27.8. Elektroninių laiškų pabaigoje pateikiamas standartinis parašas. Parašo dalys: žodis „Pagarbiai“, po kurio nurodomas asmens vardas, pavardė, pareigos, telefono numeris bei logotipas. Taip pat pateikiamos aktyvios nuorodos į Kauno Tado Ivanausko zoologijos muziejaus tinklalapį.

VI SKYRIUS
KONFLIKTINIŲ SITUACIJŲ VALDYMAS

28. Kiekvienas Darbuotojas stengiasi išvengti konfliktinių situacijų.

29. **Norint efektyviai spręsti konfliktus svarbu:**

29.1. suprasti situaciją, dėl kurios kilo konfliktas, tai yra, išsiaiškinti konflikto priežastis;

29.2. suvokti pasirinkimus;

29.3. turėti žinių ir įgūdžių, padedančių konstruktyviai spręsti konfliktus.

30. Kilus lankytojo nepasitenkinimui, Darbuotojas išsiaiškina jo priežastį:

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

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

30.3. Darbuotojas įsitikina, kad teisingai suprato problemą, apibendrindamas lankytojo nepasitenkinimo priežastį, sakydamas: „išgirdau, kad…“, „ar teisingai Jus supratau…“.

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

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

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

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

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

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

35. Jeigu nustatoma, kad Lankytojo nepasitenkinimas yra nepagrįstas:

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

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

36. Jeigu nustatoma, kad Lankytojo pastaba yra pagrįsta:

36.1. Darbuotojas padėkoja asmeniui taip, kaip nurodyta šio Standarto 34 punkte bei atsiprašo;

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

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

37. Atsiprašymas. **Visada atsiprašoma lankytojo, jei Muziejuje jis patyrė nepatogumų ar problemas:**

37.1. spręsdami problemas, atstovaujame Muziejui ir atsiprašome.

37.2. nekaltiname kolegų ar paslaugų.

37.3. nuoširdžiai ir atvirai pripažįstame (Muziejaus) klaidą ir iškart atsiprašome.

37.4. nuoširdžiai padėkojame lankytojui, kad jis atkreipė dėmesį į problemą.

38. Iškilus konfliktui, Darbuotojas vadovaujasi šia schema:

Atidžiai išklausau lankytoją, rodau dėmesį, klausiu, gilinuosi į situaciją
• Pasakau: „Prašau prisėsti, tuoj pat viską išsiaiškinsime. Gal galite detaliau paaiškinti situaciją?“. • Išklausau iki galo, kontroliuoju savo emocijas.

• Bendrauju su klientu viename akių lygyje. • Jei mus skiria užtvara, pasitraukiu nuo jos.
Atsiprašau
• „Atsiprašau už sukeltus nepatogumus“. • „Apgailestauju, kad taip nutiko“. • „Suprantu Jus, tai tikrai nemaloni situacija“.
Sukonkretinu nepasitenkinimą
• „Jei teisingai supratau Jus“. • „Norėčiau pasitikslinti, ar teisingai supratau problemos esmę?“. • Kalbu ramiu balsu.
Siūlau sprendimus
• Siūlau keletą argumentuotų sprendimo būdų: „Šis sprendimo būdas padės, o šis <...>“ • Vengiu žodžių – „negalime padaryti, nedarome“. Sakau, ką galime padaryti. • Kantriai bendrauju, jei klientas nepatenkintas. • Jei nežinau, kaip išspręsti problemą, paprašau kolegų pagalbos.
Sutariu su klientu dėl abiem pusėms priimtino sprendimo
• Apibendrinu klientui priimtino varianto sprendimą. • Pasiteirauju ar klientas neturi papildomų klausimų. • Atsisveikinu.

39. Darbuotojai į savo darbo vietas nepriima išnešiojamosios prekybos agentų (taip pat – asmenų, užsiimančių partijų ir politinių organizacijų agitacija), paaiškindami, kad įstaigos patalpose ši veikla yra draudžiama.

40. Darbuotojas turi teisę neaptarnauti lankytojų, kurie yra akivaizdžiai apsvaigę nuo alkoholio, narkotinių ar kt. medžiagų ir / ar elgiasi neadekvačiai (yra agresyvūs / trukdo darbą / žemina darbuotojų ar kitų lankytojų orumą). Kilus konfliktinei situacijai, darbuotojai prašo tokius lankytojus palikti patalpas. Kraštutiniu atveju kreipiamasi į policiją.

41. Jeigu lankytojo elgesys turi akivaizdžių nusikaltimo, baudžiamojo arba administracinio nusižengimo (toliau – teisės pažeidimai) požymių (pvz., kyšininkavimas, prekyba poveikiu, sukčiavimas, nusikaltimai aplinkai ir žmonių sveikatai, diskriminavimas ir kt.) darbuotojas apie tai iškart praneša savo tiesioginiam vadovui. Apie lankytojo elgesį / pareiškimus, turinčius akivaizdžių teisės pažeidimo požymių, tiesioginis darbuotojo vadovas praneša atitinkamoms (šiuo klausimu kompetentingoms) institucijoms.

VII SKYRIUS
BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

42. Su Standartu supažindinami Muziejaus darbuotojai dokumentų valdymo sistemos priemonėmis.

43. Šio Standarto laikymosi kontrolę atlieka tiesioginis darbuotojo vadovas, kuris:

43.1. kontroliuoja Standarto laikymąsi (pagal sutartus vertinimo kriterijus);

43.2. atlieka vertinimus, pagal 2 priede pateiktą vertinimo kriterijų aprašą;

43.3. teikia grįžtamąjį ryšį darbuotojams ir kitiems suinteresuotiems asmenims apie Standarto laikymąsi;

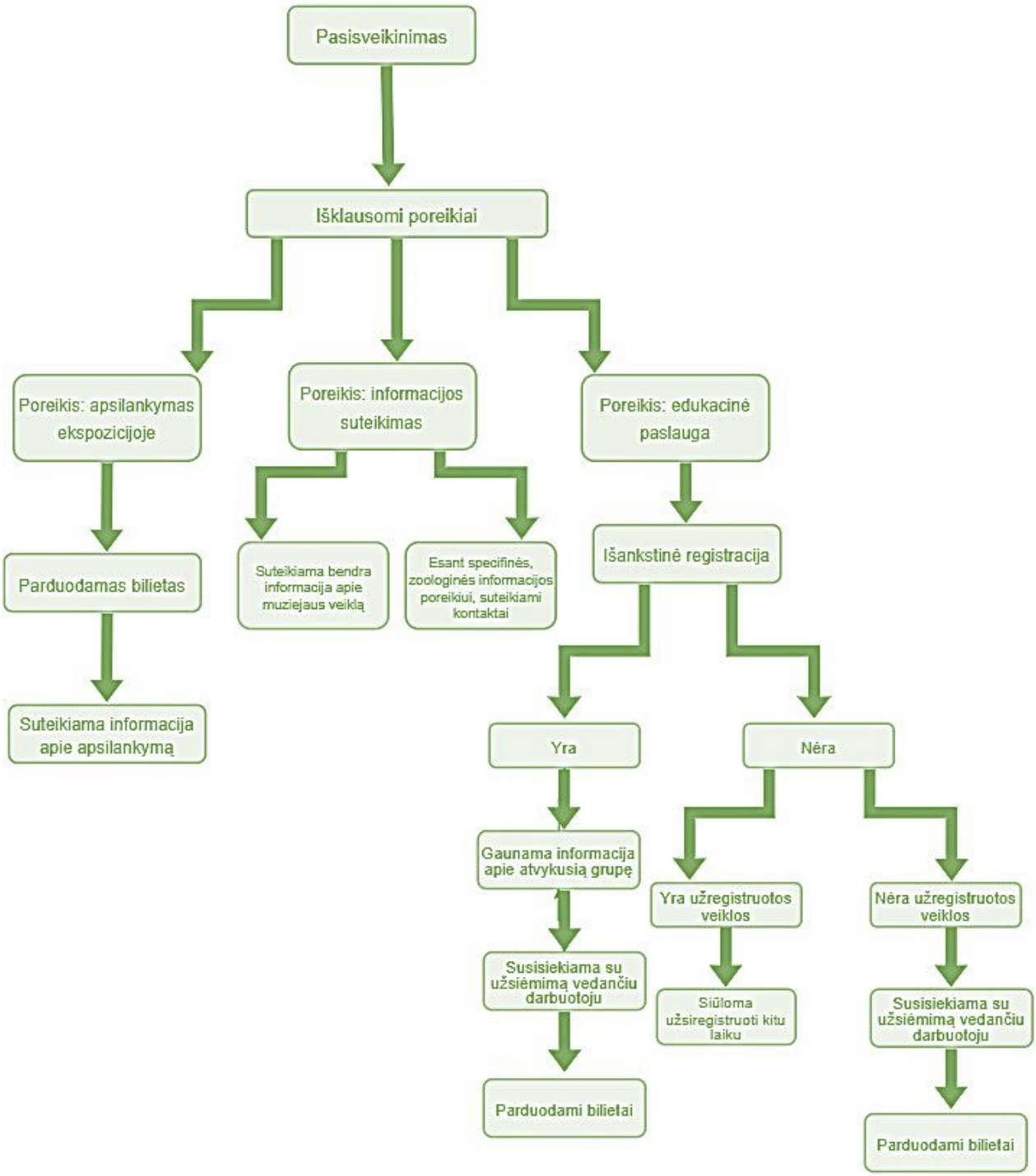
43.4. teikia pastabas ir siūlymus dėl Standarto tobulinimo;

43.5. organizuoja ir/arba veda reikiamus mokymus, kitas ugdymo iniciatyvas (susirinkimus ir pan.) vadovams bei darbuotojams, kad užtikrintų Standarto laikymąsi bei pakeitimų įgyvendinimą.

44. Darbuotojui, pažeidusiam Standartą, taikoma drausminė atsakomybė.

1 priedas

Lankytojų aptarnavimo kasoje schema



2 priedas

Vertinimo kriterijų aprašas

Vertinimo kriterijų aprašas numato kriterijus, kuriais remiantis yra atliekamas lankytojų aptarnavimo kokybės ir kontrolės vertinimas. Kiekvienas kriterijus turi papunkčius, kurie aiškiai detalizuoja, kas yra vertinama.

Vertinimo kriterijus	Vertinimo kriterijaus aprašymas
Darbuotojų apranga ir išvaizda	• Darbo drabužiai ir avalynė atitiko dėvėjimo reikalavimus (švarūs, nesuglamžyti, nesuplyšę, tvarkingi). • Vardo kortelę segėjo taip, kad jie būtų matomi ir būtų galima perskaityti juose nurodytą informaciją. • Tinkama išvaizda (plaukai, nagai švarūs, šukuosena ir nagai tvarkingi, neiššaukiantys, subtilūs papuošalai ir makiažas, nuosaikūs kvepalai, tvarkinga barzda).
Darbo vieta	• Asmeninius daiktus ar kitus su lankytojų aptarnavimu nesusijusius reikmenis laikė lankytojams nematomoje vietoje ir (ar) atskirai įrengtose patalpose. • Nesilankė pašaliniai asmenys. • Nebuvo pasenusios, klaidingos, netvarkingai pateiktos informacijos. • Darbo vieta buvo tvarkinga ir švari. • Rūkė specialiai įrengtoje arba numatytoje vietoje. • Palikus darbo vietą, dokumentai buvo padėti saugiai, kompiuterio ekrane nebuvo matoma informacija. • Aptarnavo visus iki darbo pabaigos įėjusius, kreipusius lankytojus.
Pagrindiniai bendravimo su lankytojais principai	• Kalbėjo mandagiai, išlaikė pozityvų ir (ar) neutralų toną. • Viso aptarnavimo metu laikėsi prioriteto padėti, bendravo be išankstinių nuostatų. • Neatsakė lankytojui „ne“: suteikė pagalbą arba nukreipė ten, kur jam bus suteikta informacija ir (ar) pagalba. • Kalbant lankytojo neskubino, išklausė, nenutraukė, prireikus pakartojo. • Nerodė nervingumo ar nepasitenkinimo. • Neišsakė įžeidžiančių ar dviprasmiškai suprantamų komentarų lankytojui. • Nenaudojo per daug gestų. • Nevartojo pasikartojančių, mažybinių žodžių, jaustukų, ištiktukų. • Lankytojų akivaizdoje neaptarinėjo asmeninių klausimų, kitų lankytojų, darbuotojų elgesio. • Nenaudojo telefono asmeninėms reikmėms. • Nekomunikavo apie Muziejaus paslaugų trūkumus ar konfidencialią informaciją. • Kalbėjo aiškiai, be profesinio žargono ar sudėtingų terminų. • Naudojantis radijo ryšio priemonėmis kalbėjo sklandžiai, etiškai.
Bendravimas su specialiųjų poreikių turinčiais lankytojais	• Panaudojo tinkamą kreipinį. • Paklausė ar reikalinga pagalba ir kaip ją suteikti. • Fizinio kontakto metu, elgėsi atsargiai. • Kalbėjo įprastu būdu, tiesiogiai su negalią turinčiu asmeniu. • Stengėsi suprasti problemą ir parodė pagarbą.
Konfliktinių	• Lankytoją išklausė nepertraukdamas.

situacijų sprendimas	• Išsiaiškino, pasitikslino nepasitenkinimo priežastį. • Parodė, kad supranta lankytoją, jo nepasitenkinimą. • Atsiprašė nieko nekaltinant ir nesiteisinant. • Pateikė situacijos sprendimą ir (ar) ieškojo kompromiso. • Pozityviai užbaigė pokalbį: pasidžiaugė, padėkojo, atsisveikino.
Lankytojų aptarnavimas kasoje	• Pasisveikino pirmas. • Dėmesingai ir kantriai išklausė lankytojų poreikius. • Suteikė informaciją, kuri yra pritaikyta išsakytiems lankytojo poreikiams. • Jei teko palaukti ilgiau, kol paslauga bus suteikta, informavo apie tai lankytoją, padėkojo už laukimą. • Atsisveikino.
Lankytojų aptarnavimas edukacinės veiklos (ekskursijų, edukacinių programų) metu	• Nurodytu laiku informavo Kasos Darbuotojus apie atvykstančias Lankytojų grupes. • Nevėlavo pasitikti Lankytojų. • Pasisveikino pirmas, maloniai bendravo su Lankytojais. • Paslaugas suteikė iš anksto užregistruotoms ir neregistruotoms Lankytojų grupėms (pagal 25.4 ar 25.20 papunktį). • Suteikė paslaugas neviršydami nurodyto paslaugos teikimo laiko. • Maloniai atsisveikino ir išlydėjo Lankytojus.
Lankytojų aptarnavimas ekspozicijos ir parodų lankymo metu	• Nurodytu laiku įjungė parodų ir ekspozicijų salėse apšvietimą. • Su Lankytojais pasisveikino pirmas. • Suteikė Lankytojams reikiamos informacijos. • Neužsiėmė ne su Lankytojų aptarnavimu susijusia veikla. • Mandagiai sudrausmino Muziejaus lankymo taisykles pažeidusius Lankytojus. • Atsisveikino su Lankytojais.

DETALŪS METADUOMENYS	
Dokumento sudarytojas (-ai)	Kauno Tado Ivanausko zoologijos muziejus 188727491, Laisvės al. 106, LT-44253 Kaunas
Dokumento pavadinimas (antraštė)	DĖL KAUNO TADO IVANAUSKO ZOOLOGIJOS MUZIEJAUS DIREKTORIAUS 2024 M. RUGSĖJO 2 D. ĮSAKYMO NR. V-85 „DĖL KAUNO TADO IVANAUSKO ZOOLOGIJOS MUZIEJAUS LANKYTOJŲ APTARNAVIMO STANDARTO PATVIRTINIMO“ PAKEITIMO
Dokumento registracijos data ir numeris	2025-12-29 Nr. V-116
Dokumento gavimo data ir dokumento gavimo registracijos numeris	–
Dokumento specifikacijos identifikavimo žymuo	ADOC-V1.0
Parašo paskirtis	Pasirašymas
Parašą sukūrusio asmens vardas, pavardė ir pareigos	Ramūnas Grigonis, Direktorius, Administracija
Sertifikatas išduotas	RAMŪNAS GRIGONIS LT
Parašo sukūrimo data ir laikas	2025-12-29 11:02:26 (GMT+02:00)
Parašo formatas	XAdES-T
Laiko žymoje nurodytas laikas	2025-12-29 11:02:41 (GMT+02:00)
Informacija apie sertifikavimo paslaugų teikėją	EID-SK 2016, AS Sertifitseerimiskeskus EE
Sertifikato galiojimo laikas	2023-06-29 15:51:50 – 2028-06-27 23:59:59
Informacija apie būdus, naudotus metaduomenų vientisumui užtikrinti	"Registravimas" paskirties metaduomenų vientisumas užtikrintas naudojant "RCSC IssuingCA-2, VI Registru Centras - i.k. 124110246 LT" išduotą sertifikatą "DBSIS, Informatikos ir ryšių departamentas prie Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerijos, į.k.188774822 LT", sertifikatas galioja nuo 2025-05-16 11:31:08 iki 2028-05-15 11:31:08
Pagrindinio dokumento priedų skaičius	1
Pagrindinio dokumento pridedamų dokumentų skaičius	–
Pridedamo dokumento sudarytojas (-ai)	–
Pridedamo dokumento pavadinimas (antraštė)	–
Pridedamo dokumento registracijos data ir numeris	–
Programinės įrangos, kuria naudojantis sudarytas elektroninis dokumentas, pavadinimas	DBSIS, versija 3.5.85.4
Informacija apie elektroninio dokumento ir elektroninio (-ių) parašo (-ų) tikrinimą (tikrinimo data)	Atitinka specifikacijos keliamus reikalavimus. Visi dokumente esantys elektroniniai parašai galioja (2025-12-29 13:04:25)
Paieškos nuoroda	–
Papildomi metaduomenys	Nuorašą suformavo 2025-12-29 13:04:25 DBSIS

KAUNO TADO IVANAUSKO ZOOLOGIJOS MUZIEJAUS DIREKTORIUS

ĮSAKYMAS DĖL KAUNO TADO IVANAUSKO ZOOLOGIJOS MUZIEJAUS LANKYTOJŲ APTARNAVIMO STANDARTO, PATVIRTINTO KAUNO TADO IVANAUSKO ZOOLOGIJOS MUZIEJAUS DIREKTORIAUS 2024 M. RUGSĖJO 2 D. ĮSAKYMU NR. V-85 „DĖL KAUNO TADO IVANAUSKO ZOOLOGIJOS MUZIEJAUS LANKYTOJŲ APTARNAVIMO STANDARTO PATVIRTINIMO“, PAKEITIMO

2026 m. d. Nr. V-

Kaunas

P a k e i č i u Kauno Tado Ivanausko zoologijos muziejaus lankytojų aptarnavimo standartą, patvirtintą Kauno Tado Ivanausko zoologijos muziejaus direktoriaus 2024 m. rugsėjo 2 d. įsakymu Nr. V-85 „Dėl Kauno Tado Ivanausko zoologijos muziejaus lankytojų aptarnavimo standarto patvirtinimo“ (2025 m. gruodžio 29 d. įsakymo Nr. V-116 redakcija):

1. Pakeičiu 24.3 papunktį ir jį išdėstau taip:

„24.3. Kiekvieną Muziejaus darbo dieną, išskyrus savaitgalius, 8.00–8.30 val. Edukacijos skyriaus darbuotojas Kasos darbuotojui pateikia informaciją apie tą dieną vyksiančias ekskursijas ir edukacijas. Pateikiama informacija: paslaugos tipas (ekskursija, edukacija, paskaita), paslaugos suteikimo laikas, užsiėmimo pavadinimas, dalyviai (šeima, grupė, klasė), įstaiga, iš kurios atvyks, atsiskaitymo būdas už paslaugos suteikimą.“.

2. Pakeičiu 24.11 papunktį ir jį išdėstau taip:

„24.11. Atvykus lankytojams, kurie išsako poreikį edukacinei paslaugai gauti, tačiau nėra užsiregistravę iš anksto, tikslinamasi, ar pagal 24.3. papunktyje nurodytus duomenis tuo metu vyksta užsiėmimai, atsižvelgiama į Edukacijos skyriaus Darbuotojams numatytą pietų pertraukos laiką, telefonu apie poreikį informuojami atsakingi Edukacijos skyriaus Darbuotojai 24.10. papunktyje nurodyta tvarka (1 priedas).“

3. Pakeičiu 24.14 papunktį ir jį išdėstau taip:

„24.14. Iš anksto neužsiregistravusioms grupėms edukacinės paslaugos nesuteikiamos likus kokybiškai paslaugai suteikti nepakankamam laikui:

- mažiau nei 90 min. iki Edukatoriaus darbo laiko pabaigos (15.30 val.), kai išsakomas poreikis apžvalginei ekskursijai;
- mažiau nei 60 min. iki Edukatoriaus darbo laiko pabaigos (16.00 val.), kai išsakomas poreikis teminei ekskursijai vienoje salėje, ekskursijai ikimokyklinio ir pradinio ugdymo įstaigų mokiniams, edukaciniams užsiėmimams.“

4. Pakeičiu 24.21 papunktį ir jį išdėstau taip:

„24.21. Kasos darbuotojas paruošia Muziejaus ekspozicijų sales ir patalpas Lankytojų priėmimui: ne vėliau kaip 7.45 val. atrakina Muziejaus patalpas, iki 9.00 val. įjungia apšvietimą, ekspozicinius įrenginius ir kitą lankytojams priimti reikalingą įrangą, užtikrina jų tinkamą veikimą, o esant techninėms kliūtims ar įrangos veikimo sutrikimams, nedelsdamas informuoja už atitinkamos įrangos priežiūrą atsakingus darbuotojus. Lankytojus į Muziejų įleidžia iki 17.45 val.; ne anksčiau kaip 17.45 val. užrakina Muziejaus duris ir užtikrina, kad nauji Lankytojai nebūtų įleidžiami. Sudaro sąlygas paskutiniams Lankytojams apžiūrėti Muziejų iki 19.00 val. Įsitikinęs, kad visi Lankytojai paliko Muziejaus patalpas, įjungia apsaugos signalizaciją ir išeina iš Muziejaus.“

5. Pakeičiu 25.1 papunktį ir jį išdėstau taip:

„25.1. Atvykę į darbą edukatoriai 8.00–8.30 val. kiekvieną muziejaus darbo dieną (išskyrus savaitgalius, kai nėra registruotų ekskursijų) pateikia informaciją kasos Darbuotojui apie tą dieną vykstančias ekskursijas ar paskaitas. Informacijoje privalo pateikti: paslaugos tipą (apžvalginė ar teminė ekskursija, paskaita), paslaugos suteikimo laiką, Ekskursijų lankytojų (toliau – Lankytojų) skaičių ir įstaigos, iš kurios Lankytojai atvyks, pavadinimą, atsiskaitymo būdą už paslaugos suteikimą.“

6. Pakeičiu 25.2 papunktį ir jį išdėstau taip:

„25.2. Nuo 9.00 val. edukatoriai laukia telefono skambučio iš kasos Darbuotojo dėl pranešimo apie atvykusius Lankytojus. Kol kasos Darbuotojas Lankytojams suteikia informaciją, parduoda bilietus, pasiūlo nusirengti ir reikalui esant apsilankyti WC, tuo metu edukatoriai per 2–3 min. ateina pasitikti Lankytojų į fojė, prie kasos.“

7. Pakeičiu 25.4 papunktį ir jį išdėstau taip:

„25.4. Jei į Muziejų atvyksta iš anksto neužsiregistravę Lankytojai, Muziejaus darbo dieną (išskyrus savaitgalius), kurie išsako poreikį Ekskursijai ar paskaitai, kasos Darbuotojas, išsiaiškinęs, kad edukatoriai neveda ekskursijų ar edukacijų ir yra ne pietų metas, atsižvelgus į 24.14. papunktį, informuoja edukatorius, kurie per 5–10 min. ateina į fojė ir pasitinka Lankytojus.“

8. Pakeičiu 25.16–25.18 papunkčius ir juos išdėstau taip:

„25.16. Atvykę į darbą edukatoriai 8.00–8.30 val. kiekvieną muziejaus darbo dieną (išskyrus savaitgalius, kai nėra registruotų edukacijų) pateikia informaciją Kasos Darbuotojui apie tą dieną vykstančias edukacines programas. Informacijoje privalo pateikti: edukacinės programos pavadinimą, paslaugos suteikimo laiką, edukacinės programos Lankytojų skaičių ir įstaigos, iš kurios Lankytojai atvyks, pavadinimą, atsiskaitymo būdą už paslaugos suteikimą.

25.17. Edukacinėms programoms edukatoriai iš anksto turi pasiruošti edukacines – Miško ir Pelkės – klases, metodines priemones, 8.15–8.30 val. patikrinti, ar visi edukacinių programų pravedimui reikalingi įrenginiai veikia tinkamai. Apie sutrikimus skubiai informuoti Muziejaus IT specialistą. IT specialisto kasmetinių atostogų ar nedarbingumo metu, kai techniniai trikdžiai negali būti operatyviai pašalinti, edukatoriai turi pasitelkti alternatyvias edukacijos formas ir kūrybiškus metodus, atsisakant techninių įrenginių naudojimo.

25.18. Nuo 9.00 val. edukatoriai laukia telefono skambučio iš kasos Darbuotojo dėl pranešimo apie atvykusius Lankytojus. Kol Kasos Darbuotojas Lankytojams suteikia informaciją, parduoda bilietus, pasiūlo nusirengti ir reikalui esant apsilankyti WC, tuo metu edukatoriai per 2–3 min. ateina į 3 aukšto fojė pasitikti Lankytojų.“

9. Pakeičiu 25.20 papunktį ir jį išdėstau taip:

„25.20. Jei į Muziejų atvyksta iš anksto neužsiregistravę Lankytojai, Muziejaus darbo dieną (išskyrus savaitgalius), kurie išsako poreikį edukacinei programai, Kasos Darbuotojas, išsiaiškinęs, kad edukatoriai neveda edukacinių programų ar ekskursijų ir yra ne pietų metas, atsižvelgus į 24.14. papunktį, informuoja edukatorius, kurie per 5–10 min. ateina į fojė ir pasitinka Lankytojus. Išsiaiškinę pageidaujamos edukacinės programos temą, edukatoriai per 15–20 min. pasiruošia priimti Lankytojus edukacinėse erdvėse.“

10. Pakeičiu 26.6 papunktį ir jį išdėstau taip:

„26.6. Jei atsakymai į kliento klausimus yra viešai prieinami:

- darbuotojas kliento pasiteirauja, ar jis turi galimybę naudotis internetu / pasiekti aktualius informacijos šaltinius.
- Jei taip, klientą informuoja apie prieinamą detalią informaciją ir paaiškina, kaip ją pasiekti https://zoomuziejus.lt/ interneto puslapyje.
- Jei ne, atsako į klientui kylančius klausimus / visą informaciją suteikia telefonu.“

Direktorius Rokas Cicėnas

DETALŪS METADUOMENYS	
Dokumento sudarytojas (-ai)	Kauno Tado Ivanausko zoologijos muziejus 188727491, Laisvės al. 106, LT-44253 Kaunas
Dokumento pavadinimas (antraštė)	DĖL KAUNO TADO IVANAUSKO ZOOLOGIJOS MUZIEJAUS LANKYTOJŲ APTARNAVIMO STANDARTO, PATVIRTINTO KAUNO TADO IVANAUSKO ZOOLOGIJOS MUZIEJAUS DIREKTORIAUS 2024 M. RUGSĖJO 2 D. ĮSAKYMU NR. V-85 „DĖL KAUNO TADO IVANAUSKO ZOOLOGIJOS MUZIEJAUS LANKYTOJŲ APTARNAVIMO STANDARTO PATVIRTINIMO“, PAKEITIMO
Dokumento registracijos data ir numeris	2026-09-07 Nr. V-117
Dokumento gavimo data ir dokumento gavimo registracijos numeris	–
Dokumento specifikacijos identifikavimo žymuo	ADOC-V1.0
Parašo paskirtis	Pasirašymas
Parašą sukūrusio asmens vardas, pavardė ir pareigos	Rokas Cicėnas, Direktorius, Administracija
Sertifikatas išduotas	ROKAS CICĖNAS LT
Parašo sukūrimo data ir laikas	2026-09-07 15:57:11 (GMT+03:00)
Parašo formatas	XAdES-T
Laiko žymoje nurodytas laikas	2026-09-07 15:57:29 (GMT+03:00)
Informacija apie sertifikavimo paslaugų teikėją	EID-SK 2016, AS Sertifitseerimiskeskus EE
Sertifikato galiojimo laikas	2023-07-10 15:41:31 – 2028-07-08 23:59:59
Informacija apie būdus, naudotus metaduomenų vientisumui užtikrinti	"Registravimas" paskirties metaduomenų vientisumas užtikrintas naudojant "RCSC IssuingCA-2, VI Registru Centras - i.k. 124110246 LT" išduotą sertifikatą "DBSIS, Informatikos ir ryšių departamentas prie Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerijos, į.k.188774822 LT", sertifikatas galioja nuo 2025-05-16 11:31:08 iki 2028-05-15 11:31:08
Pagrindinio dokumento priedų skaičius	–
Pagrindinio dokumento pridedamų dokumentų skaičius	–
Pridedamo dokumento sudarytojas (-ai)	–
Pridedamo dokumento pavadinimas (antraštė)	–
Pridedamo dokumento registracijos data ir numeris	–
Programinės įrangos, kuria naudojantis sudarytas elektroninis dokumentas, pavadinimas	DBSIS, versija 3.5.90.5
Informacija apie elektroninio dokumento ir elektroninio (-ių) parašo (-ų) tikrinimą (tikrinimo data)	Atitinka specifikacijos keliamus reikalavimus. Visi dokumente esantys elektroniniai parašai galioja (2026-09-07 15:58:05)
Paieškos nuoroda	–
Papildomi metaduomenys	Nuorašą suformavo 2026-09-07 15:58:06 DBSIS