PATVIRTINTA
LZS direktoriaus 2024 m. gruodžio d.
įsakymu Nr. V-

LIETUVOS ZOOLOGIJOS SODO

PASLAUGŲ GAVĖJŲ APTARNAVIMO STANDARTAS

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Lietuvos zoologijos sodas (toliau – LZS) yra gamtosaugos ir mokslo žinias visuomenei viešinanti, laukinius ir kitus gyvūnus laikanti, prižiūrinti, veisianti ir juos eksponuojanti biudžetinė įstaiga. LZS vizija, tai – modernus, biologinės įvairovės išsaugojimo ir mokslo centras, kuriantis glaudų žmogaus ir gamtos tarpusavio ryšį. LZS misija yra išsaugoti biologinę įvairovę ateities kartoms, skatinant žmones pažinti ir prisidėti prie gamtos bei nykstančių gyvūnų rūšių išsaugojimo.

2. Išskirtini šie LZS veiklos tikslai:

2.1. pagal kompetenciją vykdyti funkcijas išsaugant biologinę įvairovę;

2.2. organizuoti bei skatinti visuomenės mokymąsi ir švietimą gamtosaugos ir biologinės įvairovės išsaugojimo srityje.

3. LZS aptarnaudamas lankytojus, klientus, svečius ir kitus interesantus (toliau kartu - LZS paslaugų gavėjai) kasdienėje veikloje vadovaujasi šiomis vertybėmis:

3.1. gyvūnų gerovė. Gyvūnų gerovė yra LZS įsipareigojimas, todėl kuriame tinkamas gyvūnų buveines ir infrastruktūrą, atliepiančią nūdienos paslaugų gavėjų lūkesčius, kad sukurtume kokybišką pastarųjų patirtį;

3.2. atvirumas. Mes kuriame ir dalinamės žiniomis, supažindindami ir šviesdami paslaugų gavėjus apie gamtos pasaulį;

3.3. lyderystė. Mes įkvepiame žmones rūpintis gyvūnais ir šviečiame, kaip apsaugoti buveines visame pasaulyje;

3.4. bendradarbiavimas. Mes esame atviri bendradarbiavimui su įvairiomis organizacijomis, bendruomenėmis, suinteresuotomis šalimis;

3.5. tvarumas. Savo veikla mes prisidedame prie gamtos išteklių tausojimo ir ekologiškumo puoselėjimo.

4. LZS paslaugų gavėjų aptarnavimo standarto (toliau – aptarnavimo standarto) paskirtis –

apibrėžti paslaugų teikėjų aptarnavimo principus, gaires, užtikrinti aukštą kokybę ir ilgalaikius, abipuse pagarba grindžiamus santykius.

5. Aptarnavimo standartas grindžiamas LZS nuostatais, LZS lankytojų taisyklėmis, LZS Vidaus tvarkos taisyklėmis. Taip pat aptarnavimo standartas atitinka piliečių chartijos nuostatas dėl paslaugų bei aptarnavimo kokybės (siekio teikti vienodą ir kokybišką asmenų aptarnavimą, atitinkantį piliečių poreikius, paremtą abipuse pagarba).

6. Šis aptarnavimo standartas taikomas visiems asmenims, kuriantiems lankytojų apsilankymo ar kitų paslaugų vartojimo patirtį: LZS darbuotojams, savanoriams, praktiką atliekantiems ir komercinę veiklą LZS teritorijoje vykdantiems asmenims. Toliau aptarnavimo standarte visi šie asmenys vadinami – paslaugų teikėjais.

7. LZS paslaugų teikėjai nuolatos siekia užtikrinti aukščiausią aptarnavimo kokybę bei ją tobulinti, užtikrinti aukštą LZS paslaugų gavėjų pasitenkinimą teikiamomis paslaugomis.

II. SĄVOKOS

8. Aptarnavimo standarte vartojamos sąvokos:

8.1. aptarnavimo standartas – LZS direktoriaus įsakymu patvirtintas dokumentas, kurio tikslas – nuolat gerinti ir užtikrinti LZS paslaugų teikimą ir paslaugų gavėjų aptarnavimo kokybę.

8.2. Paslaugų gavėjai:

8.2.1. lankytojai, klientai, svečiai ir kiti interesantai –asmenys, kurie naudojasi LZS teikiamomis ir komercines veiklas vykdančių asmenų paslaugomis;

8.2.2. interesantai – besikreipiantys fiziniai, juridiniai asmenys ar kiti subjektai, kuriems teikiama informacija gyvai, telefonu, raštu (paštu ar elektroniniu būdu), virtualiose bendravimo platformose, socialiniuose tinkluose ir kt.

8.3. Paslaugų teikėjai:

8.3.1. LZS darbuotojai – asmenys, dirbantys LZS pagal sudarytąją darbo sutartį;

8.3.2. savanoriai – LZS bendruomenės nariai, atliekantys savanorišką veiklą pagal trumpalaikę ar ilgalaikę sutartį;

8.3.3. praktikantai – praktiką atliekantys asmenys, kurie sudaro trišalę praktinio mokymo sutartį su LZS;

8.3.4. komercinę veiklą LZS vykdantys asmenys – maitinimo paslaugų ar kitų paslaugų teikėjai, sudarę sutartį su LZS, ir jų darbuotojai;

8.3.5. LZS teikiamos paslaugos – Lietuvos Respublikos aplinkos ministro įsakymu dėl LZS paslaugų sąrašo patvirtinimo reglamentuotos ir leidžiamos teikti asmenims įvairios gamtamokslinės, švietėjiškos ir kitos mokamos arba nemokamos LZS paslaugos. Remiantis nurodytu paslaugų sąrašu, LZS direktorius detalizuoja LZS teikiamas paslaugas ir tvirtina jas kartu su įkainiais. LZS paslaugos teikiamos kontaktiniu būdu: LZS patalpose ir teritorijoje, taip pat - už jo ribų ir nuotoliniu būdu (virtualiai).

III. PASLAUGŲ TEIKIMO PRINCIPAI

9. Paslaugų teikėjai vadovaujasi šiais principais:

9.1. pagarba ir geranoriškumu. Bendraujant laikomasi bendrųjų pagarbaus bendravimo taisyklių ir etiketo reikalavimų;

9.2. lygiavertiškumu. Visi paslaugos gavėjai vertinami vienodai, nepaisant lyties, rasės, tautybės, kalbos, kilmės, socialinės padėties, tikėjimo, įsitikinimų ar pažiūrų, amžiaus, lytinės orientacijos, negalios, etninės priklausomybės ar religijos;

9.3. dėmesingumu ir paslaugumu. Parodomas rūpestis, atvirumas ir atidumas vadovaujantis nuostata, kad visi LZS paslaugų gavėjai yra vienodai svarbūs;

9.4. profesionalumu ir lankstumu. Savalaikiai suteikiama teisinga, aiški, suprantama, išsami, aktuali informacija. Su paslaugų teikimu susijusios problemos sprendžiamos operatyviai. Darbo laikas naudojamas efektyviai ir racionaliai;

9.5. iniciatyvumu ir tobulėjimu. Siekiama nuolat tobulėti, ieškoti efektyvesnio būdo (tausojant išteklius) aptarnauti paslaugų gavėją, siūlant novatoriškus sprendimus LZS veiklos kokybės gerinimui;

9.6. konfidencialumu. Paslaugų gavėją identifikuojanti informacija, pastarojo asmeniškai pateikta ir nurodyta konfidenciali informacija, naudojama teikiant paslaugas, turi būti apsaugota ir teikiama tik teisės aktų nustatyta tvarka teisę asmens duomenis gauti turintiems asmenims;

9.7. paslaugų teikimo vertinimu ir gerinimu. LZS atliekami paslaugų gavėjų pasitenkinimo paslaugomis tyrimai ir apklausos. Visada sudaroma galimybė raštu ir žodžiu palikti atsiliepimą apie paslaugas bei imamasi veiksmų paslaugų teikimo kokybei gerinti.

IV. PASLAUGŲ TEIKIMO APLINKA

10. Paslaugų teikimo aplinka yra iš anksto parengta priimti ir tinkamai aptarnauti paslaugų gavėjus.

11. Kiekvienas paslaugų teikėjas pasirūpina švaria, saugia ir tvarkinga aplinka. LZS įdiegtos tvarios elgsenos formavimo priemonės, rūšiuojamos atliekos.

12. LZS yra aiškūs informaciniai stendai ir ženklai, lauko ir vidaus nuorodos į paslaugų teikimo vietą.

13. Kai reikia palikti darbo vietą (pietų pertrauka, papildomos, specialios pertraukos ir pan.), į saugią vietą padedamos darbo priemonės, inventorius, apsaugomas kompiuteris ir/ar kiti su konfidencialia informacija susiję dokumentai.

14. Pasirūpinama, kad paslaugų gavėjams gerai matomoje vietoje būtų pateikta aktuali informacija, o naudojama reklaminė medžiaga aktuali ir vizualiai tvarkinga.

15. Paslaugų teikėjų apranga ir išvaizda – švari ir tvarkinga. Išvaizda negali trikdyti paslaugų gavėjų dėmesio.

16. LZS teritorija ir patalpos yra stebimos vaizdo kameromis.

V. PASLAUGŲ GAVĖJŲ APTARNAVIMAS

17. Paslaugų gavėjų aptarnavimas apima įvairius tiesioginio ir netiesioginio kontaktavimo būdus, pradedant nuo pirmo kontakto su asmeniu ar jo sutikimo ir baigiant paslaugos suteikimu ir / ar atsisveikinimu su asmeniu:

17.1. paslaugų gavėjai pasitinkami pasisveikinimu;

17.2. paslaugų teikėjai nevartoja žargonų, nesuprantamų terminų ar trumpinių, kaltinančių teiginių, pastebėjimų ar komentarų tautiniais, rasiniais, etniniais, amžiaus, politiniais, lyties ar kitais diskriminacinio pobūdžio klausimais;

17.3. paslaugų teikėjas, bendraudamas su paslaugų gavėju, jo neskubina ir nepertraukinėja bei parodo, kad jį girdi. Jokiais būdais neparodomas asmeninis nervingumas ar nepasitenkinimas. **Užtikrinama, kad pokalbis / asmens aptarnavimas / paslaugos suteikimas būtų pozityvus ar bent neutralus, kad ir kokia situacija būtų sprendžiama.** Bendraujant yra stebimos (arba įsiklausoma) paslaugų gavėjo emocijos – tai padeda geriau suprasti asmens poreikius;

17.4. jeigu paslaugų teikėjai nežino atsakymo į užduotą klausimą, įvardina kitus būdus kaip gauti informaciją, esant būtinybei, konsultuojasi su kitu darbuotoju, galinčiu išspręsti konkretų klausimą;

17.5. aptarnavimo metu paslaugų teikėjai nevartoja maisto produktų ar gėrimų, neaptarinėja kitų žmonių elgesio, nekalba su kolegomis ar telefonu asmeniniais reikalais;

17.6. paslaugų teikėjai įspėja apie netipines situacijas, galimą paslaugos laukimo laiką ir /ar galimus paslaugų teikimo trikdžius / nesklandumus;

17.7. su kiekvienu paslaugos gavėju mandagiai atsisveikinama.

18. Paslaugų gavėjų aptarnavimo procesas iš esmės turi būti nuoseklus, apimantis penkis etapus:

18.1. asmeninio ryšio su paslaugų gavėju kūrimas – pokalbio pradžia, pasisveikinimas - paslaugų gavėjas pasitinkamas žvilgsniu, paslaugų teikėjas stengiasi pasisveikinti pirmas, tai daro žodžiu, linktelėdamas galvą ar nusišypsodamas. Bendrauja ramiai ir pagarbiai, pozityviai nusiteikęs;

18.2. paslaugų gavėjo poreikių išsiaiškinimas - paslaugų teikėjas išsiaiškina paslaugų gavėjo apsilankymo tikslą – kokia informacija ar paslauga jam reikalinga ir sudaro sąlygas, kad poreikiai būtų patenkinti. Paslaugų teikėjas į paslaugų gavėją turi kreiptis pagarbiai, vartoti teigiamus žodžius, išlaikyti pozityvų ir neutralų bendravimo toną. Paslaugų teikėjas, siekdamas išsiaiškinti paslaugų gavėjo poreikius, turi:

• atidžiai išklausyti paslaugų gavėją, parodyti dėmesį veido išraiška, linktelėjimu;

• prireikus, paprašyti patikslinti esmę. Papildomus, patikslinančius klausimus užduoti tuomet, kai paslaugų gavėjas baigia kalbėti ar padaro pauzę (nepertraukti kalbančiojo);

• paslaugų gavėjui pateikus daug įvairios informacijos, neaiškiai suformulavus klausimus ar problemą, apibendrinti pateiktą informaciją ir gauti pritarimą, kad asmuo buvo suprastas teisingai.

18.3. Informacijos teikimas (pagal LZS kompetenciją), konsultavimas (LZS vykdomą veiklą atitinkančios informacijos ar sprendimų pateikimas) – paslaugų gavėjui pateikiama informacija kuri, paslaugų teikėjo žiniomis, yra tiksli ir teisinga. Jei abejojama, atsiprašoma ir pasitikslinama arba paklausiama labiau patyrusio kolegos. Paslaugų teikėjas konsultuoja, atsako į visus iškilusius klausimus, viso paslaugų gavėjo buvimo LZS metu. Į paslaugų gavėjo klausimus atsakoma visuomet. Jeigu klausimas sudėtingas ir reikia išsamesnės informacijos, paprašoma, kad paslaugų gavėjas paliktų kontaktinius duomenis ir pažadama atsakyti sutartu laiku. Esant poreikiui, paslaugų teikėjas primena paslaugų gavėjui jam taikytinas taisykles ir pareigas (vadovaujantis LZS lankytojų taisyklių nuostatomis ir kitais norminiais teisės aktais). Paslaugų teikėjai, pagal savo kompetenciją, turi būti visada pasirengę padėti paslaugų gavėjams atsakant į visus rūpimus klausimus ir sprendžiant iškilusias problemas;

18.4. Papildomos aktualios informacijos pateikimas – aptarnavus paslaugų gavėją, paslaugų teikėjas jį informuoja apie aktualias LZS teikiamas paslaugas, kitus būdus gauti informaciją ir (arba), jeigu prieinama, pasiūlo informacinę medžiagą (lankstinukas, atmintinė, informacija el. būdu ar kt.);

18.5. Kontakto pabaiga - paslaugų gavėjo apsilankymo LZS pabaigoje paslaugų teikėjas pasiteirauja, ar viskas buvo gerai, ar paslaugų gavėjas turi kokių klausimų ir ar reikia papildomos informacijos. Atsisveikinant su paslaugų gavėju jam padėkojama ir aiškiai pasakoma, kad malonu jį matyti. Visada paklausiama, kuo dar galima pagelbėti, pasitarnauti. Šypsomasi paslaugų gavėjui ir tada, kai jis išeina. Paslaugų teikėjo elgesys atsisveikinant lemia tai, kaip paslaugų gavėjas vertins asmenį ir jo aptarnavimą.

19. Paslaugų teikėjai nekomunikuoja paslaugų gavėjui apie jų manymu esamas LZS teikiamų paslaugų trūkumus ar vidinę konfidencialią informaciją.

20. Aptarnaujant ar kitaip bendraujant su paslaugų gavėju, paslaugų teikėjas visą dėmesį skiria jam. Tuo metu nebendraujama su kolegomis ar kitais asmenimis, nekalbama ir nesinaudojama telefonu ar kitais įrenginiais asmeniniais klausimais, netvarkomi jokie kiti asmeniniai reikalai.

21. Paslaugų gavėjų su negalia aptarnavimas

21.1.Paslaugų teikėjas, suteikdamas paslaugas paslaugų gavėjams, turintiems negalią, bendrauja taip pat, kaip su visais kitais paslaugų gavėjais– pagarbiai, nedemonstruojant gailesčio ar užuojautos.

21.2.**Paslaugų teikėjas, suteikdamas paslaugą, kreipiasi ir kalba tiesiogiai su negalią turinčiu asmeniu ir, jei reikia, su jį lydinčiu asmeniu.**

21.3. Paslaugų teikėjas pokalbio pradžioje (pasisveikinęs ir prisistatęs, jei aptarnaujamas paslaugų gavėjas yra su regos negalia) trumpai ir aiškiai pasiteirauja, ar paslaugos gavėjui 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) LZS ir, jei paslaugos gavėjas jos paprašo, paslaugos teikėjas turi paklausti kaip ji turėtų būti suteikta. Jei paslaugos gavėjas pagalbos atsisako, paslaugos teikėjas pakartotinai nesiūlo padėti.

21.4. Paslaugos teikėjas paprašo paslaugos gavėjo pakartoti svarbią informaciją, tokiu būdu paslaugos teikėjas užsitikrina, kad paslaugos gavėjas informaciją išgirdo ir teisingai suprato.

21.5. Paslaugos teikėjas, aptarnaudamas paslaugos gavėją, judantį vežimėlio pagalba:

• žinodamas, kad bendravimas užtruks ilgiau nei keletą minučių, atsisėda ant kėdės, kad galėtų būti viename akių lygyje su paslaugos gavėju. Nesant tokios galimybės – atsistoja atokiau, kad paslaugos gavėjui nereikėtų laikyti pakeltos galvos;

• nestumia, neliečia, nesiremia ant vežimėlio neatsiklausęs paslaugos gavėjo;

• norėdamas pasisveikinti su kitu asmeniu, nesilenkia, netiesia rankos per paslaugos gavėją, sėdintį vežimėlyje;

• rampos ir vežimėliais pravažiuojamos durys į pastatą turi būti neužblokuotos ir neužrakintos;

• jei paslaugos teikėjo aptarnavimo vieta - bilietų kasa yra per aukšta, kad neįgaliojo vežimėlio naudotojas matytų paslaugų teikėją, pastarasis, esant galimybėms, turi išeiti iš už jos, kad suteiktų paslaugą;

• turi užtikrinti, kad stalai edukacinėse klasėse būtų tinkamo aukščio;

• rengiant ekspozicijas užtikrinama, kad ekspozicinės vitrinos bus tinkamo aukščio.

21.6.Paslaugos teikėjas, aptarnaudamas ir kurdamas naujas paslaugas paslaugos gavėjui, besinaudojančiam ramentais ar kitomis pagalbinėmis judėjimo priemonėmis:

• neima paslaugos gavėjo už rankų (jos reikalingos pusiausvyrai išlaikyti);

• prisitaiko prie paslaugos gavėjo judėjimo tempo, lipant laiptais – lipa vienodu ritmu, neskubina asmens nei verbaline, nei neverbaline kūno kalba;

• parodo arba informuoja kur yra sėdimos vietos ekspozicinėse erdvėse, kitose paslaugų gavėjams skirtose vidaus patalpose ir LZS teritorijoje;

• rengiant ekspozicijas / parodas, numato patogias poilsio vietas ir tinkamą įrangą.

21.7.Paslaugos teikėjas, aptarnaudamas ir kurdamas paslaugas paslaugos gavėjui, turinčiam klausos sutrikimą:

• išsiaiškina, kaip paslaugos gavėjui būtų patogu bendrauti (gestų kalba, užrašant ar kalbant);

• <u>nenaudoti gestų kalbos, jei jos gerai nemoka</u>;

• 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 Paslaugos gavėją, kalba trumpais, aiškiais sakiniais su pauzėmis tarp jų. Prieš pradedant naują temą, išlaiko pakankamą pauzę, kuri padeda paslaugos gavėjui susiorientuoti. Perdėtai negestikuliuoja;

• nepertraukia kalbančio paslaugos gavėjo, neužbaigia pastarojo pradėto sakinio, nespėlioja užstrigusių žodžių – pagarbiai laukia.

21.8.Paslaugos teikėjas, aptarnaudamas ir kurdamas paslaugas paslaugos gavėjui, turinčiam regos negalią (aklumas arba stiprūs regos sutrikimai):

• pirmas prisistato paslaugos gavėjui (pavyzdžiui, „Laba diena, esu Vardenė (-is) Pavardenė (-is), mano einamos pareigos yra...”);

• <u>kalba, žiūri ir kreipiasi į lankytoją, o ne į lydinčius asmenis;</u>

• apibūdina pokalbio erdvę (pavyzdžiui, „Priešais Jus yra durys, įėjusi (-ęs) pateksite į edukacinę klasę“). Jei patalpoje yra daugiau garsu neišsiduodančių asmenų, apie tai informuoja žmogų su regos negalia pasakydamas: „Patalpoje su mumis dar yra…”);

• nepalieka paslaugos gavėjo vieno, iš anksto apie tai jam nepranešęs, supranta, kad pastarajam svarbi žodinė informacija;

• jei asmeniui kažkuriuo momentu reikalinga palydovo pagalba, paslaugos teikėjas 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;

• paslaugos gavėjas informuojamas apie pokalbio ir (arba) paslaugos suteikimo pabaigą;

• praėjimuose neturi būti kliūčių. Jei aklieji ar regos negalią turintys žmonės yra nuolatiniai paslaugos gavėjai, pranešama jiems apie bet kokius fizinius pokyčius;

• pasirūpinama, kad informacija būtų pateikta garso būdu, brailio ir / arba padidintu raštu.

21.9.Paslaugos teikėjas, aptarnaudamas ir kurdamas paslaugas paslaugos gavėjui, turinčiam komunikacijos negalią (pažintinių funkcijų ir bendravimo sutrikimai):

• vartoja konkrečią, o ne abstrakčią kalbą. Nurodo konkrečius dalykus, pernelyg nesupaprastinant;

• pakartoja informaciją kitais žodžiais. Palieka laiko informacijai pilnai suprasti;

• jei paslaugos gavėjas pokalbyje reaguoja lėtai, paslaugos teikėjas turi būti kantrus, lankstus ir palaikantis, prireikus - informaciją pakartoti;

• jei paslaugos gavėjas greitai išsiblaško, paslaugos teikėjas 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 paslaugos gavėjui 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 LZS informaciniuose stenduose informacija būtų pateikta paprastai, nenaudojant sudėtingos profesinės kalbos;

• užtikrina, kad LZS interneto svetainėje (www.zoosodas.lt), suprantama kalba būtų pateikta informacija, kaip elgtis LZS ir kokių paslaugų galima tikėtis.

21.10.Paslaugų teikėjas, aptarnaudamas ir kurdamas paslaugas paslaugų gavėjui, 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 LZS informaciniuose stenduose informacija būtų pateikta paprastai, nenaudojant sudėtingos profesinės kalbos;

• užtikrina, kad interneto svetainėje (www.zoosodas.lt), suprantama kalba būtų pateikta informacija, kaip elgtis LZS ir kokių paslaugų galima tikėtis.

21.11.Paslaugų teikėjas, aptarnaudamas ir kurdamas paslaugas paslaugų gavėjui, 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 (asmenims, turintiems autizmo spektro sutrikimą, patinka rutina ir nuspėjamumas);

• užtikrina, kad pateikiama informacija būtų pristatyta paprastai, nenaudojant sudėtingos profesinės kalbos;

• užtikrina, kad interneto svetainėje (www.zoosodas.lt), suprantama kalba būtų pateikta informacija, kaip elgtis LZS ir kokių paslaugų galima tikėtis.

21.12.Paslaugų teikėjas, aptarnaudamas ir kurdamas paslaugas paslaugų gavėjui, 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);

• įkyriai nesekioja LZS teritorijoje, vidinėse patalpose, nerodo pastariesiems ypatingo dėmesio.

22. Po paslaugos suteikimo (pasibaigus ekskursijai, edukacijai, paskaitai ar kt.), paslaugos teikėjas pasiteirauja ar paslaugos gavėjas neturi klausimų, maloniai padėkoja už apsilankymą, pakviečia apsilankyti LZS ir ateityje, paprašo įvertinti suteiktą paslaugą (žodžiu / raštu), atsisveikina ir, esant poreikiui, palydi link išėjimo.

VI. ASMENŲ APTARNAVIMAS ELEKTRONINĖMIS PRIEMONĖMIS IR TELEFONU

23. Aptarnaujant interesantus - paslaugų gavėjus telefonu ir ar kitomis nuotolinėmis priemonėmis:

23.1. stengiamasi atsiliepti į skambutį kaip įmanoma greičiau (rekomenduojama po 3-čio signalo);

23.2. bendraujant su paslaugų gavėju telefonu, įvardinamas LZS, pasakomas savo vardas ir pasisveikinama;

23.3. visada sudaroma galimybė besikreipiančiam interesantui išsakyti visą klausimą / pageidavimą / problemą, jo nepertraukiant;

23.4. jeigu yra galimybė, į paklausimą atsakoma pirmojo kontakto, to paties skambučio metu;

23.5. jeigu nėra galimybės iš karto pateikti atsakymą, su paslaugos gavėju yra sutariama dėl atsakymo formos ir laiko, per kurį atsakymas bus pateiktas;

23.6. jeigu paskambinusiam asmeniui paslaugų teikėjas negali padėti (t. y. neturi kompetencijos spręsti asmens klausimo), jis atsiprašo ir nukreipia į reikiamo LZS skyriaus / reikiamos kompetencijos darbuotoją arba į kitą instituciją / organizaciją, jeigu kreipiamasi ne LZS veiklos klausimais;

23.7. viso pokalbio metu išlaikomas dalykiškumas ir mandagus, malonus balso tonas;

23.8. paslaugų teikėjas pokalbį su paslaugų gavėju baigia, kai abi pusės išsprendžia aktualius klausimus / gauna reikiamus atsakymus arba sutaria dėl tolesnių veiksmų. Pokalbį baigia (ragelį padeda) paskambinęs asmuo.

24. Į el. paštu gautus oficialius paklausimus atsakoma kaip įmanoma greičiau bet ne vėliau kaip per 20 (dvidešimt) d. d.

25. El. laiško tema formuluojama tiksliai ir lakoniškai.

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

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

28. Atsakant į pirmą laišką, rekomenduojama padėkoti už paslaugos gavėjo kreipimąsi, pvz.: „Ačiū už laišką / klausimą“, „Malonu gauti Jūsų laišką“, „Malonu, kad parašėte“ ir pan.

29. Jei laiško turinyje nurodoma, kad asmuo kreipiasi 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.

29. 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 pobūdžio / turinio laiškus nereaguojama.

30. Elektroninių laiškų pabaigoje pateikiamas standartinis LZS naudojamas parašas. Parašo dalys: žodis „Pagarbiai“, po kurio nurodomas asmens vardas, pavardė, LZS, skyrius (jeigu yra), kuriame dirbama, pareigos, telefono numeris, el. p. adresas. Pateikiama informacija dėl LZS adreso, tel. Nr. ir bendro el. p. adreso, nuoroda į LZS oficialų interneto puslapį (www.zoosodas.lt), logotipas ir kita vidiniu LZS susitarimu nutarta teikti būtina informacija.

31. Jei atsakyti į el. laišką nėra galimybės (pvz., darbuotojas išvykęs į mokymus, atostogauja ir pan.), paliekamas automatinis atsakymas, kuriame nurodomi pavaduojančiojo asmens kontaktiniai duomenys ir informacija apie jo grįžimo laiką.

VII. PROBLEMINIŲ IR KONFLIKTINIŲ SITUACIJŲ SPRENDIMAS

32. Sprendžiant probleminę situaciją / konfliktą yra labai svarbus visų dalyvių pagarbus elgesys. **Bendra taikytina taisyklė – stengiamasi konfliktinių situacijų vengti.**

33. Jeigu paslaugų gavėjo elgesys yra neadekvatus arba turi akivaizdžių baudžiamojo ar administracinio nusižengimo požymių, paslaugų teikėjai turi teisę tokio paslaugų gavėjo neaptarnauti, o esant poreikiui, pranešti LZS apsaugos paslaugas teikiančioms tarnyboms arba specialiosioms tarnyboms.

34. Norint efektyviai spręsti konfliktus svarbu:

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

34.2. suvokti pasirinkimus;

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

35. Kilus paslaugų gavėjo nepasitenkinimui, paslaugų teikėjas turi išsiaiškinti tai lėmusias priežastis. Jei paslaugų teikėjas yra nekompetentingas arba neturi sugebėjimų išspręsti konfliktinės situacijos, tuomet:

35.1. pagal kompetenciją pasikviečia kitą asmenį arba paslaugų gavėją, esant galimybėms, palydi iki kompetentingo asmens, prieš tai suderinęs atėjimą telefonu;

35.2. kreipiasi pagalbos į tiesioginį vadovą, pakviesdamas jį arba, esant galimybėms, palydi paslaugų gavėją iki tiesioginio vadovo būvimo vietos, prieš tai suderinęs atėjimą telefonu.

36. Jeigu nustatoma, kad paslaugų gavėjo nepasitenkinimas yra nepagrįstas:

36.1. paslaugų teikėjas informuoja paslaugų gavėją, jog supranta jo situaciją ir pateikia pagrįstus argumentus bei nurodo priežastis, dėl kurių į pastarojo pastabą atsižvelgti negalima;

36.2. jei paslaugų gavėjas tęsia nepagrįstų reikalavimų dėstymą, paslaugų teikėjas turi pasiūlyti pastarajam juos išdėstyti raštu bei paaiškinti jų išnagrinėjimo tvarką.

37. Jeigu nustatoma, kad paslaugų gavėjo pastaba yra pagrįsta:

37.1. paslaugų teikėjas padėkoja asmeniui bei atsiprašo;

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

37.3. nesant galimybės iš karto išspręsti problemos, pasiūloma ją išdėstyti raštu bei paaiškinama išnagrinėjimo tvarka.

38. **Atsiprašymas**. Visada atsiprašoma paslaugų gavėjo, jei LZS jis patyrė nepatogumų ar problemų:

38.1. spręsdami problemas, atstovaujame LZS ir atsiprašome;

38.2. nekaltiname kolegų ar paslaugų;

38.3. nuoširdžiai ir atvirai pripažįstame (LZS) klaidą ir iškart atsiprašome;

38.4. nuoširdžiai padėkojame paslaugų gavėjui, kad jis atkreipė dėmesį į problemą.

39. Paslaugų gavėjui oficialiai pateikus skundą raštu info@zoosodas.lt, LZS įsipareigoja pateikti atsakymą teisės aktų nustatyta tvarka.

40. LZS paslaugų teikėjai į savo darbo vietas nepriima išnešiojamosios prekybos agentų (taip pat – asmenų, užsiimančių partijų ir politinių organizacijų agitacija), paaiškindami, kad LZS patalpose ir teritorijoje ši veikla yra draudžiama.

41. LZS paslaugų teikėjas turi teisę neaptarnauti paslaugų gavėjų, kurie yra akivaizdžiai apsvaigę nuo alkoholio, narkotinių ar kitų psichotropinių medžiagų ir / ar elgiasi neadekvačiai (yra agresyvūs / trukdo darbą / žemina kitų asmenų orumą). Kilus konfliktinei situacijai, paslaugų teikėjai prašo tokius paslaugų gavėjus palikti patalpas / teritoriją. Kraštutiniu atveju kreipiamasi į policiją.

42. Jeigu paslaugų gavėjo 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 tokio asmens elgesį / pareiškimus, turinčius akivaizdžių teisės pažeidimo požymių, tiesioginis paslaugų teikėjo vadovas praneša atitinkamoms (šiuo klausimu kompetentingoms) institucijoms.

VIII. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

43. Aptarnavimo standartas pateikiamas oficialioje LZS internetinėje svetainėje www.zoosodas.lt .

44. Dėl teikiamų paslaugų bendros informacijos kreipiamasi el. pašto adresu info@zoosodas.lt arba tel. Nr. (8 -37) 33 25 40, +370 682 11810.

45. Aptarnavimo standartas įsigalioja nuo jo patvirtinimo dienos, jeigu nenumatyta kitaip. Aptarnavimo standartą, jo pakeitimus ir / ar patikslinimus įsakymu tvirtina LZS direktorius.

46. Su Aptarnavimo standartu ir jo pakeitimais / patikslinimais LZS darbuotojai supažindinami teikiant jį / juos dokumentų valdymo informacinės sistemos priemonėmis (DBSIS), darbuotojams patvirtinant susipažinimą sisteminiu parašu.

48. Pasikeitus imperatyvioms teisės aktų ir LZS vidaus norminių dokumentų nuostatoms, jomis vadovaujamasi iš karto, nelaukiant Aptarnavimo standarto pakeitimo.

49. Pažeidus aptarnavimo standartą ar nesilaikant jo nuostatų, taikomos drausminio poveikio priemonės.