

KAUNO APSKRITIES VIEŠOSIOS BIBLIOTEKOS VARTOTOJŲ APTARNAVIMO IR PASLAUGŲ STANDARTAS

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Kauno apskrities viešosios bibliotekos (toliau – KAVB) vartotojų aptarnavimo ir paslaugų standarto (toliau – Standartas) paskirtis – užtikrinti, kad visi KAVB vartotojai būtų aptarnaujami lygiomis galimybėmis, vienodai kokybiškai, profesionaliai, prisiimant atsakomybę bei apibrėžiant visuomenei aktualių paslaugų kokybės kriterijus, kurių bibliotekos darbuotojai įsipareigoja laikytis.

2. Standartas – vidinis organizacijos dokumentas, apimantis KAVB pageidaujamo darbuotojų elgesio principus ir gaires, skirtas visoms KAVB vartotojų aptarnavimo proceso dalims (išduodant leidinius, konsultuojant, vedant mokymus, renginius, edukacijas, ekskursijas ir kt.). Standartas nereglamentuoja ir neapibrėžia visų galimo elgesio modelių, nedraudžia improvizuoti ir elgtis geriausiai, kaip galima, vardan tinkamo aptarnavimo ir vartotojų poreikių patenkinimo konkrečioje situacijoje.

3. Standarto įgyvendinimo eiga, veikimo principai ir reglamentavimas atsispindi dokumento 1 priede „Vartotojų aptarnavimo ir paslaugų standarto įgyvendinimo KAVB procesas“.

4. Standartas parengtas atsižvelgiant į Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerijos pagal Viešojo valdymo tobulinimo 2012–2020 metų programos nuostatas parengtą metodinį dokumentą „Paslaugų standartai. Rekomendacijos viešojo valdymo institucijoms“ bei vadovaujantis Lietuvos Respublikos kultūros ministro 2017 m. rugpjūčio 16 d. įsakymu Nr. ĮV-884 „Dėl kultūros įstaigų darbuotojų profesinės veiklos ir etikos taisyklių patvirtinimo“ ir kitais teisės aktais.

5. KAVB darbuotojai, aptarnaudami vartotojus, vadovaujasi galiojančiais Lietuvos Respublikos įstatymais, teisės aktų reikalavimais, KAVB direktoriaus įsakymais ir šiuo Standartu.

II SKYRIUS VERTYBINĖS NUOSTATOS IR ĮSIPAREIGOJIMAI

6. Vartotojai aptarnaujami ir paslaugos teikiamos vadovaujantis šiomis vertybėmis:

6.1. bendruomeniškumo – kiekvienas individualus asmuo priimamas kaip svarbus ir unikalus KAVB bendruomenės narys;

6.2. kūrybiškumo – atvirumu naujovėms, lankstumu ir žingeidumu lavinama kompetencija, užtikrinanti kūrybinius sprendimus atliepiant vartotojų poreikius;

6.3. profesionalumo – nuolatiniu kompetencijų ugdymu užtikrinamas aukštas specialistų profesinių žinių ir sugebėjimų lygis, reikalingas dalinantis patikima informacija bei kuriant vertę vartotojams;

6.4. dinamiškumo – greitis, energingumas, į progresą ir nuolatinį tobulėjimą orientuotas KAVB darbuotojų požiūris.

7. KAVB darbuotojai, atsižvelgdami į savo teises, vykdydami teisės aktuose ir pareigybės aprašyme nustatytas pareigas ir funkcijas bei didindami pasitikėjimą KAVB veikla, vadovaujasi šiais elgesio principais: pagarbos žmogui ir valstybei principu; atsakomybės principu; nesavanaudiškumo principu; nešališkumo principu; padorumo principu; pavyzdingumo principu; sąžiningumo principu; teisingumo principu; viešumo principu.

8. KAVB darbuotojai, aptarnaudami vartotojus yra įsipareigoję:

8.1. vadovautis galiojančiais Lietuvos Respublikos įstatymais, teisės aktų reikalavimais, direktoriaus įsakymais ir šiuo Standartu;

8.2. nuolat tobulinti savo profesinę kvalifikaciją;

8.3. gerbti kolegų, partnerių ir kitų asmenų ar visuomenės grupių papročius, tradicijas, lytį, seksualinę orientaciją, amžių, religiją, rasę, odos spalvą, tautybę, šeimines padėtį, politines pažiūras ar kitus įsitikinimus, neįgalumą, socialinę padėtį ir imtis teisėtų priemonių pastebėtai diskriminacijai stabdyti;

8.4. savo elgesiu formuoti profesijos įvaizdį visuomenėje, todėl net ir neatliekant profesinių pareigų turi vengti elgesio ir viešų pasisakymų, kurie galėtų diskredituoti bibliotekininko vardą, kenkti jo asmeniniam ir profesijos prestižui ir taip silpninti visuomenės pasitikėjimą KAVB;

8.5. gerbti kolegų, vartotojų bei partnerių privatumą, laikytis asmens duomenų apsaugos reikalavimų ir įgyvendinti technines ir organizacines priemones, skirtas asmens duomenų saugumui užtikrinti, įskaitant apsaugą nuo netyčinio ar neteisėto asmens duomenų sunaikinimo, praradimo, pakeitimo, atskleidimo be leidimo ar neteisėtos prieigos prie jų.

9. KAVB paslaugų teikimas grindžiamas siekiu patenkinti vartotojų poreikius ir teikti kokybiškas viešąsias paslaugas bei aktualią informaciją, didinti KAVB veiklos skaidrumą, užtikrinti valstybės pavestų funkcijų vykdymą pagal teisės aktų reikalavimus orientuojantis į patyriminę vartotojų patirtį.

III SKYRIUS BENDROSIOS ELGESIO IR TVARKOS NORMOS

10. Bendrąsias elgesio ir tvarkos normas taip pat apibrėžia KAVB direktoriaus įsakymais patvirtinti KAVB Antikorupcinio elgesio kodeksas, Vidaus kontrolės politika, Darbo tvarkos taisyklės, Atstovavimo tvarkos aprašas ir kiti vidaus tvarką reglamentuojantys dokumentai.

11. Darbo vieta:

11.1. KAVB patalpose turi būti palaikoma tvarkinga, švari darbo aplinka. Pastebėjus, kad patalpa nesutvarkyta, sulūžęs, sugadintas inventorių, informuojami atsakingi darbuotojai.

11.2. Išeinant iš kabineto durys turi būti rakinamos. Baigus darbą privaloma palikti tvarkingą darbo vietą, laikytis „švaraus stalo“ politikos, užrakinti duris ir uždaryti langus, išjungti kompiuterius, spausdintuvus ar kitą įrangą.

11.3. Patalpos vartotojų aptarnavimo metu vėdinamos esant reikalui, nesukeliant nepatogumų vartotojams (pavyzdžiui, skersvėjo, durų ar langų trankymo). Jeigu patalpas vėdinti būtina (dėl stipraus nepageidaujamo kvapo, dulkių, aukštos patalpų vidaus temperatūros, tvankumo ir pan.), būtina įsitikinti ar vartotojams tai netrukdytų (paklausti ar nejaučiamas diskomfortas, pasiūloma laikinai persėsti į kitą vietą).

11.4. Prieš aptarnavimo pradžią privalu įsitikinti, ar veikia aptarnavimui, demonstracijoms, informacijos paieškai ir kt. reikalinga įranga ir prietaisai. Pastebėjus gedimus nedelsiant informuojami už techninę įrangą atsakingi specialistai, o neveikiant Lietuvos integraliai bibliotekų informacinei sistemai (toliau – LIBIS) – ir sistemos posistemių administratorius.

11.5. Draudžiama darbo vietoje skaityti knygas, laikraščius ar kitą spaudą, įskaitant ir straipsnius interneto portaluose, kalbėti telefonu asmeniniais reikalais bei užsiimti kita asmeninio pobūdžio veikla.

11.6. Maisto ir gėrimų (išskyrus vandenį) vartojimas darbo vietoje yra draudžiamas. KAVB pietaujama tam skirtoje vietoje (virtuvėlėje ar poilsio zonoje) pertraukos metu.

11.7. Visa aktuali informacija (nuorodos, instrukcijos, informacija apie naudojamą paslaugomis ir pan.) turi būti pateikta vartotojams gerai matomoje ir patogioje vietoje.

12. Bendrosios normos:

12.1. Darbuotojui planuojant individualų ar grupinį susitikimą su vartotojais mokymų klasėje, edukacijų erdvėje ar kitoje tikslinėje erdvėje - privaloma patalpos rezervaciją atlikti iš anksto.

12.2. Į tiksliniams susitikimams, renginiams ar kt. rezervuotas erdves juose nedalyvaujantys darbuotojai gali įeiti tik išimtiniais atvejais.

12.3. Leisti įeiti į KAVB knygų saugykla ir kitas specialios paskirties patalpas (elektros, šilumos, liftų valdymo, sandėlius ir kt.) pašaliniais asmenims draudžiama, išskyrus saugyklose vykdomas ekskursijas. Nedarbo laiku į pastatą gali būti įleidžiami tik darbuotojai, paslaugų teikėjai ar darbų vykdytojai, ir, esant poreikiui, specialiosios tarnybos.

12.4. Darbuotojai turi naudoti aktualius KAVB teikiamas paslaugas pristatančius ir reikalavimus atitinkančius dokumentus (tvarkas, instrukcijas, schemas ir kt.). Neaktuali, pasenusi dokumentacija – nenaudojama.

12.5. Visi vartotojai aptarnaujami eilės tvarka. Pastebėjus ar besikreipiant į darbuotoją asmenims su mažamečiais (0 – 4 metų) vaikais, nėščias moteris, asmenis su negalia, vyresnio amžiaus, silpnos sveikatos asmenis, pagal esamas galimybes, pakviesti anksčiau už kitus eilėje laukiančius asmenis.

12.6. Vartotojų skundai ir pretenzijos priimamos ir nagrinėjamos vadovaujantis KAVB skaitytojų pareiškimų, skundų ir pasiūlymų teikimo ir nagrinėjimo Kauno apskrities viešojoje bibliotekoje tvarka. Apie nagrinėjimo tvarką informuoti vartotoją.

13. Darbuotojų išvaizda:

13.1. Darbuotojų išvaizda, aptarnaujant vartotojus, organizuojant konferencijas, seminarus ir kt. renginius, priimant delegacijas ar oficialius svečius ir pan., privalo būti dalykiška ir reprezentatyvi, kasdieninė apranga – švari, tvarkinga.

13.2. Aptarnaujant vartotojus, organizuojant konferencijas, seminarus ir kt. renginius, priimant delegacijas ar oficialius svečius, darbuotojai privalo segėti darbuotojų identifikavimo korteles.

14. Darbo laikas:

14.1. Darbo laikas KAVB nustatomas vadovaujantis Lietuvos Respublikos darbo kodeksu, kolektyvinėmis sutartimis ir kitais darbo ir poilsio laiką reglamentuojančiais teisės aktais. Darbuotojai turi laikytis KAVB nustatyto darbo laiko režimo pagal fiksuotas darbo valandas, atskirus grafikus ar suminę darbo laiko apskaitą

14.2. Į darbą atvykstama laiku, kaip numatyta darbo grafike. Laikas, likęs iki vartotojų aptarnavimo ar renginio, edukacijos pradžios, išnaudojamas dienos planų aptarimui ir darbo aplinkos paruošimui.

14.3. Darbas baigiamas ne anksčiau nustatyto darbo pabaigos laiko ir tik tada, kai įsitikinama, kad prižiūrimas patalpas paliko paskutinis vartotojas: likus kelioms minutėms iki KAVB darbo pabaigos, apie tai mandagiai pranešama vartotojams, nerodant susierzinimo, neskubinant.

14.4. Kompiuteriai ir šviesos išjungiamos tik pasibaigus renginiui, įsitikinus, kad nėra likusių vartotojų, taip pat tik pasibaigus vartotojų aptarnavimo laikui, net jei bibliotekoje ar aptarnavimo vietose neliko vartotojų.

14.5. Vartotojas maloniai aptarnaujamas, net jeigu jis atvyko iki KAVB darbo pabaigos likus kelioms minutėms. Atliekami privalomi veiksmai (priimami gražinami leidiniai, išduodami užsakyti ir paruošti, rezervuoti ar tiksliai žinomi atviro fondo dokumentai, patikslinama, ar vartotojo ieškomas dokumentas yra bibliotekoje), paaiškinama aptarnavimo tvarka ir pasiūloma apsilankyti kitą dieną, užklausa pateikti bet kuriuo metu el. paštu *Klausk bibliotekininko* arba telefonu KAVB darbo laiku.

14.6. Pasibaigus KAVB darbo laikui, darbuotojo darbas baigiamas tik tada, kai baigiama bendrauti su paskutiniu vartotoju.

14.7. Registracijos ir informacijos grupės darbuotojai kiekvieną po aptarnavimo laiko pabaigos išeinantį vartotoją privalo išleisti pro pagrindinį išėjimą.

14.8. Esant atsakingam už edukaciją ar kitą renginį, vykstantį KAVB ne darbo metu, privaloma pasirūpinti vartotojų išėjimu iš KAVB patalpų: parengtos išėjimo link nukreipiančios nuorodos arba vartotojai palydimi. Įsitikinama, ar visi vartotojai pasibaigus renginiui išėjo iš patalpų.

15. Bendravimas su kolegomis:

15.1. Darbuotojai vieni su kitais, aptarnaujamais vartotojais ir kitais asmenimis turi elgtis pagarbiai, laikytis privatumo nuostatų, savo elgesiu netrukdyti kitiems darbuotojams atlikti darbo pareigų. Bendraudami tarpusavyje darbuotojai yra atsakingi už KAVB įvaizdžio kūrimą.

15.2. Darbo vietoje laikomasi bendrųjų etiketo taisyklių.

15.3. Kolegai prašant pagalbos, su darbu susijusiais klausimais, ji suteikiama iš karto arba nurodoma, kada bus suteikta.

15.4. Vartotojams girdint su kitais KAVB darbuotojais bendraujama tik dalykiniais, su darbu susijusiais klausimais, neaptarinėjami asmeniniai reikalai.

15.5. Vartotojų akivaizdoje neaptarinėjami kiti vartotojai, niekada viešai nekritikuojami kolegų priimti sprendimai ar jų elgesys, nekalbama apie KAVB būklę ir pan.

15.6. Pastebėjus kolegos klaidą ar kilus nesutarimams, vartotojams girdint nediskutuojama – operatyviai ieškomas geriausias sprendimas.

16. Pagrindiniai aptarnavimo veiksmai:

16.1. Su aptarnaujamais vartotojais darbuotojas pasisveikina pirmas, žodžiu, linktelėdamas galva ar nusišypsodamas. Vartotojams, kurie sutinkami ne pirmą kartą, parodoma, kad jie atpažįstami: „*Malonu ir vėl Jus matyti*“.

16.2. Profesionalumas ir nuoširdus rūpestis rodomas pastebint visus vartotojus, o ypatingai tuos, kuriems reikalinga pagalba (pavyzdžiui, nerimstantys, po bibliotekos patalpas besiblaškantys žmonės). Vartotojai užkalbinami, jiems pasiūloma pagalba: „*Laba diena. Gal galėčiau Jums padėti?*“.

16.3. Vartotojas išklausomas, neskubinamas ir nepertraukinėjamas. Jeigu reikia, pasižymima tai, ką jis sako. Užduodami papildomi klausimai, siekiant tiksliau suprasti jo informacijos poreikius ir situaciją: „*Ką turėjote galvoje sakydamas...?*“, „*Ar informacijos ieškojote kitur?*“. Išklausius

apibendrinama, kaip suprstas vartotojas, pakartojamas, perfrazuojamas jo išsakytas poreikis, kol gaunamas pritarimas, jog suprasta teisingai.

16.4. Pertraukti vartotoją galima tik tais atvejais, kai jis pradeda kalbėti apie su KAVB paslaugomis nesusijusias situacijas. Tuomet pokalbis užbaigiamas apibendrinant pozityviai: „*Vertiname Jūsų nuomonę*“, „*Tikimės, kad padėtis pagerės*“, „*Džiaugiamės Jūsų sėkme*“, „*Dėkojame už pasidalijimą įspūdžiais*“ ir pan. Jei vartotojas kalba neaiškiai, nerišliai, naudoja daug tarptautinių nežinomų žodžių, prašoma vartotoją patikslinti išsakytą mintį.

16.5. Bendraujant su vartotojais, nevartojami galintys juos pažeminti ar apkaltinti teiginiai, neparodoma, kad darbuotoją stebina ar kelia nepasitenkinimą ieškomos informacijos turinys, paieškos tikslas. Niekada nekomentuojamas vartotojo amžius, rasė, lytis, religija, negalia, tautybė, lytinė orientacija, šeiminė padėtis, politinės pažiūros ar kitokie įsitikinimai.

16.6. Vartotojui kreipiantis tiesiogiai, jam suteikiama reikalinga informacija arba paaiškinama, kur kreiptis dėl reikiamos paslaugos ir (arba) informacijos. Pagal galimybes vartotojas palydimas į reikalingą vietą. Atsakant į klausimus, nevartotini atsakymai: „*Nežinau*“, „*Ieškokite kitur*“.

16.7. Jei vartotojui teikiama paslauga yra mokama, būtina paaiškinti, kodėl ji mokama, kiek kainuoja, kaip vartotojas gali šią paslaugą gauti ir už ją atsiskaityti. Mokamos paslaugos teikiamos remiantis KAVB mokamų paslaugų teikimo tvarka.

16.8. Darbuotojas kalba aiškiai, taisyklinga lietuvių kalba (kai vartotojas kalba lietuviškai). Nevartotinas profesinis žargonas ar sudėtingi, nesuprantami terminai ar trumpiniai, o jei to negalima išvengti – jie paaiškinami.

16.9. Jei vartotojas kreipiasi užsienio kalba, kurios darbuotojas nesupranta, nedelsiant ieškoma tą kalbą mokančių kolegų pagalbos, kviečiam juos teikti paslaugą arba vertėjauti.

16.10. Jei vartotojas kreipiasi į darbuotoją, aptarnaujantį kitą vartotoją, būtina parodyti jam dėmesį: „*Netrukus Jus aptarnausiu*“, „*Jus aptarnausiu, kai tik...*“.

16.11. Darbo aplinkoje radus vartotojo paliktus asmeninius daiktus, jie perduodami Registracijos ir informacijos grupės darbuotojams.

17. Bendravimas el. paštu:

17.1. Laikomasi paprasto, bet dalykiško stiliaus.

17.2. Elektroniniame pašte privaloma naudoti elektroninio pašto elektroninį parašą (rekvizitus) bei savalaikiai jį atnaujinti.

17.3. Tęsiant susirašinėjimą su vartotoju paliekami ankstesni tekstai, kad asmuo, su kuriuo susirašinėjama, lengviau prisimintų anksčiau aptartus dalykus.

17.4. Nurodomi turimi informacijos šaltiniai, kviečiama apsilankyti KAVB, nurodomas aptarnavimo laikas ir informuojama apie galimybes naudotis savitarnos įrenginiais.

18. Bendravimas telefonu:

18.1. Atsiliepiant bendraisiais KAVB telefonais, pasisveikinama, sakomas padalinio pavadinimas arba informacija, nusakanti pagrindinę padalinio veiklą.

18.2. Pašnekovui neprisistačius, mandagiai paprašoma pasakyti asmens identifikavimui reikalingus duomenis, pasitikslinama, ar kalbama su reikiamu asmeniu.

18.3. Ypatingas dėmesys skiriamas kalbai: nekalbama per garsiai arba per tyliai, vengiama emocionalių žodžių.

18.4. Jei kalbant telefonu reikia rasti pašnekovą dominančią informaciją, paprašoma, palaukti: paklausama, ar pašnekovas gali palaukti, jam glaustai paaiškinama priežastis, nurodoma, galima laukimo trukmė, sulaukus atsakymo – padėkojama. Jeigu laukti atsisakoma, susitariama dėl atgalinio skambučio, padėkojama už kantrybę.

18.5. Jei su pašnekovu toliau bendrauja kitas darbuotojas: paaiškinama, kodėl ir su kuo jis bendraus, įsitikinama, ar darbuotojas, su kuriuo sujungiama, pakėlė telefono ragelį.

18.6. Telefonu kalbama ramiai, glaustai, pasitikint savimi. Darbuotojas išlieka mandagus, net tada, kai pašnekovas kalba pakeltu tonu, jam leidžiama pasisakyti. Papildomi klausimai užduodami tik tuomet, kai jis baigia kalbėti, padaro pauzę, jei kalba per ilgai (3 min.), neaiškiai, neriškiai. Pertraukiant būtinai atsiprašoma: „*Atsiprašau, norėčiau pasitikslinti*“ ir pan.

18.7. Jeigu telefoninio pokalbio metu aptarnaujamas asmuo įžeidinėja jį aptarnaujantį darbuotoją, jam grasina arba asmens elgesys kelia pagrįstų įtarimų, kad asmuo yra apsvaigęs nuo alkoholio, narkotinių, psichotropinių ar kitų svaigiųjų medžiagų ir dėl to asmens neįmanoma tinkamai aptarnauti, darbuotojas įspėja tokį asmenį, kad pokalbis gali būti nutrauktas, ir prireikus nutraukia pokalbį.

18.8. Dėl ryšio sutrikimų netikėtai nutrūkus pokalbiui, darbuotojas turėtų palaukti, kol vartotojas paskambins iš naujo ar perskambinti jam, jei buvo užfiksuotas skambinusiojo numeris.

18.9. Jei darbuotojui kalbant telefonu su vartotoju suskamba asmeninis mobilusis telefonas, darbuotojas privalo nutildyti skambutį ir tęsti pokalbį su vartotoju.

18.10. Aptarnavimo metu prioritetas skiriamas tiesioginiam aptarnavimui prieš aptarnavimą kitais kanalais. Jei suskamba telefonas ar kita elektroninių ryšių priemonė, jie nepertraukia tiesioginio aptarnavimo. Jei skambančiu telefonu niekas kitas atsiliepti negali, tuomet darbuotojas tiesioginio aptarnavimo metu, atsiprašęs vartotojo, atsiliepia telefonu susitaria dėl pokalbio perkėlimo paaiškinęs, kad šiuo metu užimtas, ir grįžta prie tiesioginio aptarnavimo.

18.11. Baigiant pokalbį visada mandagiai atsisveikinama, padėkojama už pareikštą pastabą ir laukiama, kol pašnekovas pirmas padės ragelį.

IV SKYRIUS SPECIALIOJI DALIS

19. Bibliografinės informacijos teikimas:

19.1. Vartotojui teikiama tik tiksli, išsami ir jam aktuali bibliografinė informacija. Stebima, ar vartotojas supranta jam teikiamą informaciją ir kokius paieškos veiksmus jis turės atlikti savarankiškai. Informacijos paieškai naudojamos visos turimos informacijos paieškos priemonės.

19.2. Stengiamasi visada atsakyti į vartotojo pateiktą užklausą. Tik tais atvejais, kai darbuotojas negali atsakyti, vartotojas nukreipiamas į kitą padalinį arba užklausa perduodama kitam kolegai.

19.3. Vartotojui rekomenduojant atsakymo į užklausą ieškoti kitur, paaiškinama dėl kokios priežasties jis nukreipiamas. Pasakoma žodžiu ir (arba) užrašomas padalinio pavadinimas, patalpos numeris ir aukštas, esant galimybei – palydima, ypač pirmą kartą atėjusį vartotoją.

19.4. Jei vartotojui tenka laukti ilgiau nei įprasta, darbuotojas informuoja vartotoją apie trukdžių priežastis ir (arba) pasiūlo atsakymą į užklausą pateikti vartotojo nurodytu el. pašto adresu, paskambinus nurodytu telefono numeriu.

19.5. Jeigu vartotojas pageidauja užsakyti leidinį, kurio KAVB nėra, jam pasiūloma tarpbibliotekinio abonemento (toliau – TBA) paslauga. Jeigu vartotojas pageidauja dokumentą pasiimti pats, nurodoma žodžiu ir (arba) užrašomi pageidaujama leidinį turinčios bibliotekos kontaktai.

19.6. Įsitikinus, kad vartotojas sugebės informacijos paiešką atlikti pats, keičiamas informavimo būdas ir, priklausomai nuo situacijos ir vartotojo poreikių, jam suteikiama paieškos jungtiniame el. kataloge, dokumentų fonde ir kitose informacijos paieškos priemonėse konsultacija.

19.7. Radus pageidaujamą informaciją ar pateikus dokumentą, esant galimybei, vartotojo pasiteiraujama, ar jam suteikta informacija pateisino jo lūkesčius.

20. Specialiųjų poreikių turinčių asmenų aptarnavimas:

20.1. KAVB yra atvira lankytojams, turintiems specialiųjų poreikių ar individualių reikmių.

20.2. Bendrieji patarimai, kaip bendrauti su žmonėmis, turinčiais specialiųjų poreikių (pritaikoma visoms negalios rūšims):

20.3. Prieš padedant asmeniui, pasiteiraujama, ar reikalinga pagalba ir kaip ji turi būti suteikta. Žmogui, turinčiam negalią, pagalbos reikia ne visada, nes pritaikytoje aplinkoje jis dažnai susitvarko pats.

20.4. Fizinio kontakto atveju darbuotojas privalo būti atsargus, kai kuriems asmenims su negalia rankos padeda išlaikyti pusiausvyrą. Darbuotojas neliečia vežimėlio, ramentų ar kitų pagalbinių priemonių, nepasiteiravęs apie tai asmens su negalia. Tai yra jų asmeninės erdvės dalis. Norint pasisveikinti su lydinčiu žmogumi, nesilenkiama per asmenį, sėdintį vežimėlyje.

20.5. Bendraujama įprastai, kreipiamasi į asmenį su negalia tiesiogiai, o ne į jį lydinčius asmenis.

20.6. Nevartotini žodžiai: *invalidai* (asmenys su negalia / turintys negalią), *aklieji* (asmenys, turintys regos negalią), *kurtieji ir nebyliai* (asmenys, turintys klausos negalią), *epileptikai* (asmenys, sergantys epilepsija), *protiškai atsilikę* (asmenys, turintys psichikos negalią), *įkalinti invalidų vežimėliuose* (asmenys turintys judėjimo negalią).

20.7. Nedaromos prielaidos. Žmonės, turintys negalią, gali nuspręsti patys, ką jie gali ir ko negali atlikti. Visada prieš kažką siūlant, pasiteiraujama, ar asmuo sutinka su pasiūlymu. Jeigu asmuo nekalba ir atsakyti negali, stebima jo /jos kūno kalba mimika ir pan.

20.8. *Bendravimas su žmogumi, sėdinčiu neįgaliojo vežimėlyje:*

20.8.1. Kalbama tiesiogiai su vartotoju, kuris sėdi vežimėlyje.

20.8.2. Jei bendraujama ilgiau nei porą minučių, darbuotojas turėtų atsisėsti arba pritūpti, kad akys būtų tokia pat lygyje kaip ir žmogaus, sėdinčio vežimėlyje. Jei tai neįmanoma, darbuotojas turėtų stovėti šiek tiek toliau nuo vežimėlio, kad žmogui nereikėtų žiūrėti aukštin.

20.8.3. Daiktai sudedami taip, kad žmogui vežimėlyje būtų patogų juos pasiekti. Ne visi vartotojai, judantys neįgaliųjų vežimėliais, turi sveikas ir stiprias rankas.

20.8.4. Jeigu nėra asmenims su negalia skirto lifto ir žmogus vežimėlyje paprašė pagalbos užkelti ar nukelti nuo laiptų, pasiteiraujama jo, kaip tai padaryti. Jeigu yra daugiau negu vienas laiptelis, vežimėlis laikomas pasviręs atgal ties kiekvienu laipteliu.

20.9. *Bendravimas su žmogumi, turinčiu regos negalią:*

20.9.1. Šiems asmenims tinkamiausias informacijos pasikeitimo būdas – garsinis / žodinis bendravimas.

20.9.2. Pradedant bendrauti su vartotoju, turinčiu regos negalią, privaloma prisistatyti. Ne kiekvienas žmogus atpažįsta ir atsimena balsus: „*Laba diena. Aš esu*“.

20.9.3. Kalbama įprastu tonu ir žiūrima į žmogų. Darbuotojas turi išlikti konkretus, nešaukti, nešnabždėti. Į viską reaguoti balsu, nes neverbalinės kalbos asmuo nemato.

20.9.4. Baigiant pokalbį, darbuotojui ketinant išeiti arba grįžus į vietą, vartotojas, su kuriuo bendraujama, perspėjamas, siekiant išvengti nesusipratimų, kai darbuotojui išėjus žmogus dar kalbės.

20.9.5. Vaikščiojant su vartotoju apibūdinama aplinka, nurodomos kliūtys, pvz., laiptai ir t. t.

20.9.6. Perspėjant asmenį neužtenka pasakyti „*saugokitės*“, būtina tiksliai nurodyti, koks pavojus gresia ir kaip žmogus turi elgtis, pvz., pasilenkti, kelti koją ir pan.

20.9.7. Padedant atsisėsti, žmogaus ranka prigludžiama prie kėdės turėklo ar atkaltės.

20.9.8. Darbuotojas nepalieka asmens atviroje vietoje ar erdvėje, kurioje nėra apčiuopiamų orientyrų. Vartotojas palydimas iki kambario sienos ar kito orientyro, nuo kurio asmuo su regos negalia jau galėtų pats pasirinkti savo judėjimo kryptį.

20.9.9. Pasiūlius pagalbą, atkreipiamas dėmesį į individualią reakciją.

20.10. *Bendravimas su žmogumi, turinčiu klausos negalią:*

20.10.1. Norint atkreipti kurčio dėmesį, pamojama ranka. Jei kurčiasis yra toliau nuo darbuotojo, galima paprašyti pagalbos žmogaus, esančio šalia jo.

20.10.2. Tapšnojimas kurčiajam per petį laikomas nemandagiu gestu. Jei neįmanoma dėmesio atkreipti minėtais būdais, prieš arčiau galima atsargiai uždėti ranką kurčiajam ant peties.

21. Konfliktinių situacijų valdymas:

21.1. Nepasitenkinimą reiškiantis vartotojas tikisi pagalbos sprendžiant jo problemą, jis tikisi būti išklaulytas ir suprastas. Prieš imantis spręsti situaciją, būtina parodyti, kad vartotojo klausomasi ir suprantama, kaip jis jaučiasi.

21.2. Darbuotojas turi bandyti išsiaiškinti nepasitenkinimo priežastį. Svarbu tiksliai žinoti, kas nutiko ar kelia nepasitenkinimą. Vartotojui užduodami klausimai, aiškinantis susiklosčiusią padėtį: „*Ar teisingai suprantu, kad Jūsų netenkina ...?*“, „*Gal galėtumėte nurodyti, kas konkrečiai Jums kelia nerimą, kas Jūsų netenkina?*“.

21.3. Parodoma, kad darbuotojas supranta vartotoją ir jo nepasitenkinimą. Pritariama, kad vartotojo nepasitenkinimas yra pagrįstas: „*Suprantu Jūsų nerimą*“, „*Taip, tai nemaloni situacija*“, „*Suprantu Jūsų nusivylimą*“.

21.4. Jeigu reikia, darbuotojas atsiprašo. Tai daroma trumpai ir aiškiai, nieko nekaltinant ir nesiteisinant: „*Atsiprašome dėl...*“, „*Atsiprašau dėl įvykusios klaidos*“. Jei situaciją lėmė objektyvios aplinkybės, išreiškiamas apgailėstavimas: „*Man gaila, kad tai sukėlė Jums nepatogumų*“.

21.5. Pateikiamas situacijos sprendimo būdas ar siūloma vartotojui jo ieškoti kartu: „*Šiuo metu galime pasiūlyti tokį variantą...*“, „*Esant tokiai situacijai, galima...*“. Ieškoma palankaus sprendimo, kompromisai negalimi tik saugumo atžvilgiu. Prireikus paaiškinama, dėl ko siūlomas būtent toks sprendimas, stengiamasi pabrėžti darbuotojo siūlymo naudą vartotojui: „*Šiuo metu tai geriausias galimas variantas*“. Jei vartotojas reikalauja spręsti situaciją būtent taip, kaip nori jis, pabrėžiama tai, ką šioje situacijoje galima padaryti. „*Mes negalime ..., tačiau tikrai galime ...*“ Pasiteiraujama, ar jam tinka pasiūlytas variantas: „*Ar Jums tinka toks variantas?*“, „*Ką manote apie pateiktus variantus?*“, „*Ką renkatės?*“.

21.6. Jei problemos išspręsti negalima, konsultuojamasi su kito padalinio darbuotojais ir išsiaiškinama, kas gali padėti. Vartotojui aiškiai nurodoma, kur kreiptis. Kitu atveju – prašoma pagalbos savo padalinio vadovo, jei įmanoma, pakviečiant jį į vartotojo buvimo vietą.

21.7. Kai vartotojas yra nusiteikęs priešiški, agresyviai, darbuotojas nepasiduoda provokacijoms ir nereaguoja į emociingas pastabas. Jei vartotojas darbuotoją užgaulioja, jis paprašomas taip nesielgti. Kai vartotojas labai šnekus, stengiamasi formuluoti uždarus klausimus, į kuriuos jis atsakytų „taip“ arba „ne“.

21.8. Pokalbis užbaigiamas pozityviai. Pasidžiaugiama rastu sprendimu: „*Džiaugiuosi, kad radome priimtina sprendimą*“, padėkojama vartotojui: „*Dėkojame už kantrybę*“, „*Ačiū, kad pranešėte apie klaidą*“, mandagiai atsisveikinama.

21.9. *Kilus konfliktui:*

21.9.1. Vartotojo situacija nesumenkinama.

21.9.2. Neprieštaraujama vartotojui, su juo nesiginčijama: „*To negali būti*“, „*Jūs neteisus. Tai yra neįmanoma!*“, „*Mano kolega taip negalėjo pasakyti, nes...*“, „*Taip, bet...*“.

21.9.3. Nesiteisinama: „*Tai ne mano kaltė. Aš čia neseniai dirbu, visko nežinau*“.

21.9.4. Nevartojama šiurkščių frazių: „*Tai ne mūsų reikalas*“, „*Aš jums dar kartą kartuju, kad...*“, „*Jei Jūs atidžiai klausytumėte, tai...*“, „*Nusiraminkite, nesinervinkite, nesikarščiuokite*“.

21.9.5. Neignoruojama: nenusisukama nuo vartotojo, nekalbama pro sukąstus dantis. Konflikto metu vengiama šypsotis, kilnoti antakius, vartyti akis, ant krūtinės sukryžiuoti rankas.

21.9.6. Konstruktyviai pateikiami prašymai ir reikalavimai: tiksliai nurodomi būsimi veiksmai ir pasekmės / rezultatai, išlaikomas darbuotojo pasitikėjimas savimi. Vartotojas privalo laikytis teisėtų reikalavimų, būtinų užtikrinti saugą:

21.10. *Siekiant, kad vartotojas imtųsi reikiamų veiksmų, prašymas ar reikalavimas išsakomas trimis etapais:*

21.10.1. tiksliai nurodoma, apie ką (apie kokį elgesį) darbuotojas kalba: „*Rūkyti bibliotekoje draudžiama, Jums reikia eiti į tam skirtą vieną*“;

21.10.2. aiškiai įvardijama, kokių veiksmų iš vartotojo reikalaujama: „*Prašau nedelsiant užgesinti cigaretę*“;

21.10.3. nusakomos pasekmės: „*Už rūkymą bibliotekos patalpose gresia bauda – draudimas nustatytą laiką naudotis bibliotekos paslaugomis*“, „*Jei nesiliausite ..., būsiu priverstas iškviesti policiją*“.

21.11. Jei vartotojas elgiasi agresyviai ir kelia pavojų darbuotojų ar vartotojų saugumui – situacija įvertinama ir pagalbos mygtuku iškviečiama saugos tarnyba, ypatingu atveju (suniokotas turtas, įvykdyta vagystė, sužalotas asmuo ar pasikėsinta į asmenį ir pan.) – policija.

V DALIS
PASLAUGŲ STANDARTAS

Eil. Nr.	Paslaugos apibūdinimas	Paslaugos teikimo principai	Paslaugos kokybės parametrai (KAVB išipareigojimai)	Paslaugos standarto įgyvendinimo rodikliai (KAVB veiklos tikslai)	Paslaugos standarto kokybės vertinimas
1.	Naujų vartotojų registracija	Bendruomenišku mas, profesionalumas, kūrybiškumas, dinamiškumas	Naujų vartotojų registracija atvykus į biblioteką ar telefonu vykdoma KAVB darbo metu iki 15 min.	Skaičiuojami atvejai, kai KAVB darbo metu naujų vartotojų registracija nebuvo įvykdyta per 15 min.	Paslaugos standarto kokybės vertinimas atliekamas vykdant skaitytųjų pasitenkinimo KAVB paslaugomis tyrimus Dėl paslaugų standarto atsiliepimai teikiami, palikus įrašą internetinėje svetainėje www.kvb.lt , pagrindiniame puslapyje esančiame lange „Atsiliepimai“. Gauti paslaugų vartotojų vertinimai bei paslaugų standarto įgyvendinimo rodikliai bus išanalizuoti ir, atsižvelgiant į juos, bus priimti sprendimai dėl paslaugų kokybės gerinimo
2.	Bibliografinis informacinis konsultavimas - vartotojų bibliografinės	Bendruomenišku mas, profesionalumas,	99 proc. įvykdytų vartotojų pateiktų bibliografinių informacinių užklausų	Skaičiuojamos gautos ir įvykdytos bibliografinės	Paslaugos standarto kokybės vertinimas atliekamas vykdant skaitytųjų pasitenkinimo KAVB paslaugomis tyrimus

	<p>informacijos poreikių tenkinimas tradicinėmis (katalogai, kartotekos, dokumentų fondas) bei elektroninėmis (elektroninis katalogas, informaciniai interneto resursai bei registruotos duomenų bazės) informacijos paieškos priemonėmis – atsakymai į užklausas bei konsultavimas, kaip naudotis informacijos paieškos priemonėmis</p>	<p>kūrybiškumas, dinamiškumas</p>		<p>informacinės užklausos</p>	<p>Dėl paslaugų standarto atsiliepimai teikiami, palikus įrašą internetinėje svetainėje www.kvb.lt, pagrindiniame puslapyje esančiame lange „Atsiliepimai“.</p> <p>Gauti paslaugų vartotojų vertinimai bei paslaugų standarto įgyvendinimo rodikliai bus išanalizuoti ir, atsižvelgiant į juos, bus priimti sprendimai dėl paslaugų kokybės gerinimo</p>
3.	<p>Paslauga „Klausk bibliotekininko“: Vartotojų bibliografinių informacinių poreikių tenkinimas elektroninėmis ryšio priemonėmis: portale ibiblioteka.lt ir Facebook Messenger programėle</p>	<p>Bendruomenišku mas, profesionalumas, kūrybiškumas, dinamiškumas</p>	<p>Užklausa pateikta per www.ibiblioteka.lt atsakoma per 2 d. d. nuo pateikimo.</p> <p>Užklausa pateikta per <i>Messenger</i> atsakoma per 2 val. nuo pateikimo KAVB darbo metu.</p>	<p>Skaičiuojami atvejai, kai atsakymai per www.ibiblioteka.lt nebuvo pateikiami per 2 d. d.</p> <p>Skaičiuojami atvejai, kai KAVB darbo metu atsakymai per <i>Messenger</i> nebuvo pateikiami per 2 val.</p>	<p>Paslaugos standarto kokybės vertinimas atliekamas vykdant skaitytojų pasitenkinimo KAVB paslaugomis tyrimus per 2 d. d.</p> <p>Dėl paslaugų standarto atsiliepimai teikiami, palikus įrašą internetinėje svetainėje www.kvb.lt, pagrindiniame puslapyje esančiame lange „Atsiliepimai“.</p> <p>Gauti paslaugų vartotojų vertinimai bei paslaugų standarto įgyvendinimo</p>

					rodikliai bus išanalizuoti ir, atsižvelgiant į juos, bus priimti sprendimai dėl paslaugų kokybės gerinimo
4.	Leidinių paieška, išdavimas panaudai bei rezervacija. Paslauga teikiama vadovaujantis Naudojimosi Kauno apskrities viešąja biblioteka taisyklėmis	Bendruomenišku mas, profesionalumas, kūrybiškumas, dinamiškumas	Į K. Donelaičio g. 8 pastatą leidiniai iš Pagrindinės saugyklos fondo ir Meno leidinių fondo, esančių Radastų g. 2 pastate, pristatomi tokia tvarka: - iki 15 val. užsakyti leidiniai išduodami panaudai nuo 17 val. K. Donelaičio g. 8; - po 15 val. užsakyti leidiniai išduodami panaudai kitą darbo dieną nuo 9 val. K. Donelaičio g. 8 (šeštadieniais ir bibliotekos nedarbo metu leidiniai į namus neišduodami); Leidiniai, esantys fonduose K. Donelaičio g. 8 pastate, bibliotekos darbo metu išduodami panaudai arba rezervuojami per 30 min.	Skaičiuojami atvejai, kai leidiniai nebuvo pristatyti (egz. skaičius) ir/arba kiek kartų jų pristatymas nebuvo įvykdytas nustatytu laiku. Skaičiuojami atvejai, kai leidiniai išduodami panaudai ar rezervuojami ilgiau nei 30 min.	Paslaugos standarto kokybės vertinimas atliekamas vykdant skaitytojų pasitenkinimo KAVB paslaugomis tyrimus Dėl paslaugų standarto atsiliepimai teikiami, palikus įrašą internetinėje svetainėje www.kvb.lt , pagrindiniame puslapyje esančiame lange „Atsiliepimai“. Gauti paslaugų vartotojų vertinimai bei paslaugų standarto įgyvendinimo rodikliai bus išanalizuoti ir, atsižvelgiant į juos, bus priimti sprendimai dėl paslaugų kokybės gerinimo
5.	Leidinių išdavimas knygomatais, esančiais prie Radastų g. 2 ir K. Donelaičio g. 8 pastatų	Bendruomenišku mas, profesionalumas,	Iš KAVB fondų iš anksto užsakyti ir paruošti (išskyrus rezervuotus) leidiniai nemokamai į knygomatus	Skaičiuojami atvejai, kai leidiniai nebuvo pristatyti per 24 val.	Paslaugos standarto kokybės vertinimas atliekamas vykdant skaitytojų pasitenkinimo KAVB paslaugomis tyrimus

		kūrybiškumas, dinamiškumas	pristatomi per 24 val., išskyrus penktadienį-sekmadienį ir KAVB nedarbo dienas		<p>Dėl paslaugų standarto atsiliepimai teikiami, palikus įrašą internetinėje svetainėje www.kvb.lt, pagrindiniame puslapyje esančiame lange „Atsiliepimai“.</p> <p>Gauti paslaugų vartotojų vertinimai bei paslaugų standarto įgyvendinimo rodikliai bus išanalizuoti ir, atsižvelgiant į juos, bus priimti sprendimai dėl paslaugų kokybės gerinimo</p>
6.	Garso įrašų fragmentų kopijavimo paslauga: daromos tik skaitmeninės garso įrašų fragmentų kopijos iš skaitmeninių (kompaktinių plokštelių) ir analoginių (vinilo plokštelių) laikmenų; (analoginės garso įrašų (garsajuosčių, vinilo ir šelako plokštelių) kopijos negaminamos). Garso įrašai kopijuojami tik KAVB turima įranga,	Bendruomenišku mas, profesionalumas, kūrybiškumas, dinamiškumas	<p>Užsakymas įvykdomas ne vėliau kaip per 5 d. d. nuo užsakymo pateikimo dienos.</p> <p>Spausdinant dokumentus privaloma laikytis Lietuvos Respublikos autorių teisių ir gretutinių teisių įstatymo.</p>	Skaičiuojami atvejai, kai garso įrašų fragmentų kopijavimo paslauga vartotojams nebuvo suteikta per 5 d. d.	<p>Paslaugos standarto kokybės vertinimas atliekamas vykdant skaitytojų pasitenkinimo KAVB paslaugomis tyrimus</p> <p>Dėl paslaugų standarto atsiliepimai teikiami, palikus įrašą internetinėje svetainėje www.kvb.lt, pagrindiniame puslapyje esančiame lange „Atsiliepimai“.</p> <p>Gauti paslaugų vartotojų vertinimai bei paslaugų standarto įgyvendinimo</p>

	<p>skaitmeninės kopijos įrašomos tik į vartotojo atsineštas laikmenas arba atsiunčiamos vartotojo nurodytu el. paštu. Nekopijuojama iš asmeninių laikmenų. Paslauga teikiama vadovaujantis Naudojimosi Kauno apskrities viešąja biblioteka taisyklėmis</p>				<p>rodikliai bus išanalizuoti ir, atsižvelgiant į juos, bus priimti sprendimai dėl paslaugų kokybės gerinimo</p>
7.	<p>Nuotraukų spausdinimas – tai nuotraukų ant fotopopieriaus spausdinimo iš elektroninių dokumentų paslauga, kuri teikiama vadovaujantis Naudojimosi Kauno apskrities viešąja biblioteka taisyklėmis</p>	<p>Bendruomenišku mas, profesionalumas, kūrybiškumas, dinamiškumas</p>	<p>Nuotraukų spausdinimo paslaugos vykdymo terminas su vartotoju derinamas individualiai, bet yra ne ilgesnis nei 3 d. d.</p> <p>Spausdinant dokumentus privaloma laikytis Lietuvos Respublikos autorių teisių ir gretutinių teisių įstatymo</p>	<p>Skaičiuojami atvejai, kai nuotraukų ant fotopopieriaus spausdinimo iš elektroninių dokumentų paslauga vartotojams nebuvo suteikta per 3 d. d.</p>	<p>Paslaugos standarto kokybės vertinimas atliekamas vykdant skaitytojų pasitenkinimo KAVB paslaugomis tyrimus</p> <p>Dėl paslaugų standarto atsiliepimai teikiami, palikus įrašą internetinėje svetainėje www.kvb.lt, pagrindiniame puslapyje esančiame lange „Atsiliepimai“.</p> <p>Gauti paslaugų vartotojų vertinimai bei paslaugų standarto įgyvendinimo rodikliai bus išanalizuoti ir, atsižvelgiant į juos, bus priimti</p>

					sprendimai dėl paslaugų kokybės gerinimo
8.	<p>Skenavimo paslauga – tai darbuotojų atliekama KAVB saugomų dokumentų ir jų fragmentų nuskaitymo į elektroninę rinkmeną paslauga, naudojant bibliotekos įrangą. Skenuoti vaizdai siunčiami vartotojo nurodytu el. paštu arba įrašomi į vartotojo duomenų laikmeną. Paslauga teikiama vadovaujantis Naudojimosi Kauno apskrities viešąja biblioteka taisyklėmis</p>	<p>Bendruomenišku mas, profesionalumas, kūrybiškumas, dinamiškumas</p>	<p>Atvykus į KAVB, skenavimo paslauga iš leidinių, esančių K. Donelaičio g. 8, suteikiama per 8 darbo val., užsakius leidinius iš Radastų g. 2 – ne vėliau kaip sekančią darbo dieną.</p> <p>Iš leidinių, išleistų iki 1945 m.:</p> <p>- fiziniams asmenims: skenuojant iki 50 vaizdų – ne vėliau kaip per 2 d. d. nuo apmokėjimo gavimo dienos; skenuojant virš 50 vaizdų, užsakymo vykdymo terminas derinamas individualiai.</p> <p>- atminties institucijoms: skenuojant iki 50 vaizdų – ne vėliau kaip per 5 d. d. nuo prašymo gavimo dienos; skenuojant virš 50 vaizdų, užsakymo vykdymo terminas derinamas individualiai.</p>	<p>Skaičiuojami atvejai, kai skenavimo paslauga iš leidinių, esančių K. Donelaičio g. 8 nebuvo suteikta per 8 darbo val., o iš Radastų g. 2 leidinių - per sekančią darbo dieną</p> <p>Skaičiuojami atvejai, kai skenavimo paslauga nebuvo suteikta per 2 d. d.</p> <p>Skaičiuojami atvejai, kai skenavimo paslauga nebuvo suteikta per 5 d. d.</p>	<p>Paslaugos standarto kokybės vertinimas atliekamas vykdant skaitytojų pasitenkinimo KAVB paslaugomis tyrimus</p> <p>Dėl paslaugų standarto atsiliepimai teikiami, palikus įrašą internetinėje svetainėje www.kvb.lt, pagrindiniame puslapyje esančiame lange „Atsiliepimai“.</p> <p>Gauti paslaugų vartotojų vertinimai bei paslaugų standarto įgyvendinimo rodikliai bei bus išanalizuoti ir, atsižvelgiant į juos, bus priimti sprendimai dėl paslaugų kokybės gerinimo</p>

			Skenuojant dokumentus privaloma laikytis Lietuvos Respublikos autorių teisių ir gretutinių teisių įstatymo		
9.	Tarpbibliotekinio abonemento paslauga	Bendruomenišku mas, profesionalumas, kūrybiškumas, dinamiškumas	Gavus vartotojo užklausą (per LIBIS ar tiesiogiai iš Skaitytojo) TBA užsakymas inicijuojamas per 1 val. bibliotekos d. d. jei su biblioteka-dokumentų siuntėja jau yra pasirašyta TBA teikimo sutartis. Nesant sutarties pasirašymui, jis inicijuojamas per 1 val. bibliotekos d. d.	Skaičiuojami atvejai, kai tarpbibliotekinio abonemento paslauga nebuvo inicijuota per 1 val. bibliotekos d. d.	Paslaugos standarto kokybės vertinimas atliekamas vykdant skaitytojų pasitenkinimo KAVB paslaugomis tyrimus Dėl paslaugų standarto atsiliepimai teikiami, palikus įrašą internetinėje svetainėje www.kvb.lt , pagrindiniame puslapyje esančiame lange „Atsiliepimai“. Gauti paslaugų vartotojų vertinimai bei paslaugų standarto įgyvendinimo rodikliai bei bus išanalizuoti ir, atsižvelgiant į juos, bus priimti sprendimai dėl paslaugų kokybės gerinimo
10.	Atsakymų pateikimas į KAVB vartotojų prašymus ar skundus, vadovaujantis prašymų ir skundų nagrinėjimo taisyklėmis	Bendruomenišku mas, profesionalumas, kūrybiškumas, dinamiškumas	Atsakymas į KAVB vartotojų prašymus ar skundus bus pateikiamas ne vėliau kaip per 20 d. d. nuo jų gavimo KAVB dienos	Skaičiuojami atvejai, kai atsakymai į vartotojų prašymus ar skundus nebuvo pateikti per 20 d. d.	Paslaugos standarto kokybės vertinimas atliekamas vykdant skaitytojų pasitenkinimo KAVB paslaugomis tyrimus Dėl paslaugų standarto atsiliepimai teikiami, palikus

					<p>įrašą internetinėje svetainėje www.kvb.lt, pagrindiniame puslapyje esančiame lange „Atsiliepimai“.</p> <p>Gauti paslaugų vartotojų vertinimai bei paslaugų standarto įgyvendinimo rodikliai bus išanalizuoti ir, atsižvelgiant į juos, bus priimti sprendimai dėl paslaugų kokybės gerinimo</p>
--	--	--	--	--	--

VI DALIS

BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

22. Standartas įsigalioja nuo jo patvirtinimo dienos ir yra taikomas visiems su vartotojais dirbantiems KAVB darbuotojams.

23. Už Standarto laikymąsi darbuotojai atsako asmeniškai. Vartotojus aptarnaujančių padalinių vadovai kontroliuoja, kaip laikomasi Standarto nuostatų jų vadovaujamuose padaliniuose. Dėl padalinio darbuotojo, kuris nesilaiko Standarto nuostatų, padalinio vadovas KAVB direktoriui teikia tarnybinių pranešimą, kuriame nurodo detales, su pažeidimu susijusią, informaciją.

24. Standartą įsakymu tvirtina, papildo ir keičia KAVB direktorius.

25. Standartas taikomas įprastomis KAVB veiklos sąlygomis. Esant nepaprastosios situacijos sąlygoms, kai būtina užtikrinti KAVB veiklos tęstinumą, šis Standartas taikomas tik tiek, kiek neprieštarauja KAVB veiklos tęstinumą reglamentuojantiems dokumentams.

26. Keičiantis KAVB strateginėms kryptims, tikslams ar kitiems išoriniams ir (ar) vidiniams veiksniams, kurie daro įtaką KAVB veiklai, Standartas gali būti peržiūrimas ir atnaujinamas pagal poreikį.

27. Standarto stebėseną vykdoma nuolat, atnaujinimai inicijuojami atsižvelgiant į Vartotojų pasitenkinimo KAVB paslaugomis tyrimo rezultatus ir rekomendacijas.

VARTOTOJŲ APTARNAVIMO IR PASLAUGŲ STANDARTO ĮGYVENDINIMO KAVB PROCESAS

