**LIETUVOS KULTŪROS INSTITUTO DREKTORIUS**

# ĮSAKYMAS
# DĖL LIETUVOS KULTŪROS INSTITUTO DARBUOTOJŲ ELGESIO STANDARTO ĮGYVENDINIMO TVARKOS APRAŠO PATVIRTINIMO

2025 m.  d. Nr.
Vilnius

Vadovaudamasi Lietuvos Respublikos biudžetinių įstaigų įstatymo 11 straipsnio 1 dalies 1 ir 2 punktais, Lietuvos kultūros instituto nuostatų, patvirtintų Lietuvos Respublikos kultūros ministro 2022 m. rugpjūčio 16 d. įsakymu Nr. ĮV-680 (Lietuvos Respublikos kultūros ministro 2024 m. rugsėjo 24 d. įsakymo Nr. ĮV-757 redakcija), 15.1 ir 15.3 papunkčiais:

t v i r t i n u Lietuvos kultūros instituto darbuotojų elgesio standarto įgyvendinimo tvarkos aprašą (pridedama).

Direktorė Julija Reklaitė

PATVIRTINTA
Lietuvos kultūros instituto direktoriaus
2025 m. d. įsakymu Nr.

# LIETUVOS KULTŪROS INSTITUTO DARBUOTOJŲ ELGESIO STANDARTO ĮGYVENDINIMO TVARKOS APRAŠAS

## I SKYRIUS
## BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Lietuvos kultūros instituto (toliau – LKI) darbuotojų elgesio standarto įgyvendinimo tvarkos aprašas (toliau – Aprašas) nustato LKI darbuotojų elgesio standarto (toliau – Elgesio standartas) tikslus, turinį, atsakomybes už Elgesio standarto įgyvendinimą ir priežiūrą.

2. Apraše vartojamos sąvokos:

2.1. Darbuotojas – LKI dirbantis valstybės tarnautojas arba darbuotojas, dirbantis pagal darbo sutartį.

2.2. Klientas – fizinis asmuo arba juridinio asmens atstovas, kuris kreipiasi į LKI, taip pat bet kuris kitas fizinis asmuo arba juridinio asmens atstovas, su kuriuo darbuotojas bendrauja klausimais, susijusiais su LKI veikla.

2.3. Konfliktinė situacija – situacija, kai klientai arba darbuotojai elgiasi agresyviai ir/ar nepagarbiai.

2.4. Sudėtinga situacija – situacija, kai dėl kilusių kliūčių nėra galimybės tinkamai vykdyti darbo funkcijų arba kai yra padaroma klaida.

2.5. Kitos Apraše vartojamos sąvokos atitinka Lietuvos Respublikos teisės aktuose vartojamas sąvokas.

3. Aprašo nuostatos taikomos tiek, kiek darbuotojų elgesio nereglamentuoja kiti Lietuvos Respublikos įstatymai, LKI vidaus dokumentai arba kiti teisės aktai.

## II SKYRIUS
## DARBUOTOJŲ ELGESIO STANDARTO TIKSLAS IR TURINYS

4. Elgesio standarto tikslas – padėti darbuotojams pasirinkti tinkamiausią elgesį, kuris geriausiai atitiktų bendruosius valstybės tarnautojų etikos principus ir LKI vertybes, ugdyti darbuotojų atsakomybę už savo veiksmus ir užtikrinti geranorišką darbo aplinką visiems LKI darbuotojams ir klientams.

5. Elgesio standartas, išdėstytas šio Aprašo 1 priede, apima šias sritis:

5.1. darbo vieta ir darbuotojų išvaizda;

5.2. darbuotojų bendravimo su kitais darbuotojais ir klientais taisyklės;

5.3. konfliktinių ir sudėtingų situacijų su klientais valdymas;

5.4. duomenų ir informacijos saugojimas.

## III SKYRIUS
## DARBUOTOJŲ ELGESIO STANDARTO ĮGYVENDINIMAS IR PRIEŽIŪRA

6. Direktoriaus atsakomybės, susijusios su Elgesio standartu:

6.1. užtikrinti Elgesio standarto reikalavimų vykdymą LKI;

6.2. laikytis Elgesio standarto reikalavimų.

7. Struktūrinių padalinių vadovų ir vyriausiojo patarėjo, kuruojančio darbuotojus, neįeinančius į struktūrinius padalinius, atsakomybės, susijusios su Elgesio standartu:

7.1. užtikrinti, kad darbuotojai yra susipažinę su Elgesio standartu;

7.2. vykdyti kasdienę Elgesio standarto reikalavimų vykdymo priežiūrą, teikti LKI direktoriui siūlymus Elgesio standarto tobulinimui;

7.3. sudaryti darbuotojams sąlygas ugdyti su Elgesio standarto įgyvendinimu susijusias kompetencijas;

7.4. laikytis Elgesio standarto reikalavimų.

8. Personalo specialisto atsakomybės, susijusios su Elgesio standartu:

8.1. koordinuoti Elgesio standarto atnaujinimą;

8.2. pagal poreikį organizuoti darbuotojų mokymą, susijusį su Elgesio standarto įgyvendinimui reikalingų kompetencijų ugdymu;

8.3. konsultuoti darbuotojus su Elgesio standartu susijusiais klausimais;

8.4. teikti LKI direktoriui siūlymus Elgesio standarto tobulinimui;

8.5. laikytis Elgesio standarto reikalavimų.

9. Darbuotojų atsakomybės, susijusios su Elgesio standartu:

9.1. stebėti Elgesio standarto įgyvendinimą ir informuoti apie jo nesilaikymą;

9.2. laikytis Elgesio standarto reikalavimų.

10. Darbuotojas privalo įspėti kitą darbuotoją apie jo elgesį, kuris neatitinka Elgesio standarto reikalavimų. Jeigu situacija nesikeičia, jis turi apie tai raštu ar žodžiu pranešti savo tiesioginiam vadovui, kuris aptaria su Elgesio standarto nesilaikančiu darbuotoju jo elgesį ir sprendžia dėl tolesnių veiksmų.

11. Jei darbuotojo tiesioginis vadovas nesilaiko Elgesio standarto reikalavimų, darbuotojas turi apie tai raštu ar žodžiu pranešti direktoriui, kuris aptaria su Elgesio standarto nesilaikančiu vadovu jo elgesį ir sprendžia dėl tolesnių veiksmų.

12. Ne rečiau kaip vieną kartą per metus personalo specialistas įvertina Elgesio standarte pateiktos informacijos ir nustatytų reikalavimų aktualumą ir prireikus informuoja direktorių apie Elgesio standarto atnaujinimo poreikį.

## IV SKYRIUS
## BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

13. Elgesio standartas taikomas visiems darbuotojams.

14. Elgesio standartas tvirtinamas, keičiamas, pripažįstamas netekusiu galios LKI direktoriaus įsakymu.

15. Su Elgesio standartu supažindinamas kiekvienas darbuotojas pasirašytinai arba per LKI naudojamą dokumentų valdymo sistemą.

16. Elgesio standartas skelbiamas LKI internetiniame puslapyje.

_____

Lietuvos kultūros instituto darbuotojų elgesio
standarto įgyvendinimo tvarkos aprašo
1 priedas

# LIETUVOS KULTŪROS INSTITUTO DARBUOTOJŲ ELGESIO STANDARTAS

## I SKYRIUS
## DARBO VIETA IR DARBUOTOJO IŠVAIZDA

1. Darbuotojo darbo vieta turi būti švari ir tvarkinga, dokumentai, techninės, kanceliarinės priemonės ir kitos darbo užduotims atlikti reikalingos priemonės turi būti parengtos darbui.

2. Darbo vietoje turi būti palaikoma tvarka ir užtikrinama, kad ant stalo būtų tik darbo funkcijoms atlikti reikalingi dokumentai ir priemonės. Nedraudžiama turėti asmeninių daiktų, jei jie netrukdo darbui ir nepažeidžia tvarkos bei LKI įvaizdžio.

3. Darbuotojas privalo būti tvarkingos išvaizdos, jo apranga – švari, papuošalai – saikingi, makiažas, šukuosena ir manikiūras – tvarkingi.

## II SKYRIUS
## DARBUOTOJŲ BENDRAVIMO SU KITAIS DARBUOTOJAIS IR KLIENTAIS TAISYKLĖS

4. Bendravimas su kitais darbuotojais ir klientais tiesiogiai (asmeniškai) ar telefonu, susideda iš šių etapų:

4.1. pokalbio pradžia ir pasisveikinimas;

4.2. kreipimosi tikslo išsiaiškinimas ir poreikio nustatymas;

4.3. informacijos ir (arba) paslaugos suteikimas arba argumentuotas atsisakymas ją suteikti;

4.4. informavimas apie tolesnius veiksmus;

4.5. pokalbio pabaiga ir atsisveikinimas.

5. Darbuotojas bendraudamas su klientais ir kitais darbuotojais tiesiogiai (asmeniškai) arba telefonu privalo:

5.1. mandagiai pasisveikinti ir atidžiai išklausyti klientą ar kitą darbuotoją, į jo klausimus atsakyti aiškiai, tiksliai ir mandagiai, net jei jo elgesys ar kalbos tonas nėra etiškas;

5.2. kalbėti taisyklinga lietuvių kalba, aiškiai, mandagiai, neutralia, neemocine intonacija;

5.3. su asmenimis, nemokančiais lietuvių kalbos, kalbėti anglų arba kita užsienio kalba, kurią moka darbuotojas;

5.4. pokalbiui skirti visą dėmesį, stengtis, kad nebūtų jokių trukdžių, pokalbio metu nedirbti kitų darbų;

5.4. jei reikalinga, užtikrinti pokalbio konfidencialumą;

5.5. baigiant pokalbį, padėkoti už apsilankymą ar pokalbį ir mandagiai atsisveikinti.

6. Bendraudamas su klientais ar kitais darbuotojais su negalia, darbuotojas privalo:

6.1. pastebėjęs į įstaigą atvykusį neįgalų asmenį pasiteirauti, ar jam reikia pagalbos, susijusios su paslaugų suteikimu, ir prireikus ją suteikti;

6.2. siūlydamas pagalbą nepabrėžti asmens neįgalumo, pagalbą siūlyti neįkyriai;

6.3. su neįgaliu asmeniu bendrauti tokiu būdu, kuris, atsižvelgiant į asmens negalią, jam yra priimtiniausias (pvz., bendrauti raštu su asmeniu, turinčiu klausos sutrikimų).

7. Darbuotojas, bendraudamas su klientais ar kitais darbuotojais telefonu, papildomai privalo:

7.1. į skambutį atsakyti kaip galima greičiau;

7.2. Nesant galimybės atsiliepti, nedelsiant perskambinti;

7.3. neteikti informacijos apie asmens duomenis, jei nėra galimybės įsitikti skambinančio asmens tapatybe ir/ar teise gauti tokią informaciją;

7.4. atsisveikinus su skambinusiuoju įsitikinti, kad skambinantysis padėjo ragelį;

7.5. jeigu reikia, kad klientas ar kitas darbuotojas, su kuriuo bendraujama telefonu, palauktų, kol bus surinkta informacija ar patikrinti duomenys, paklausti, ar jis gali palaukti, glaustai paaiškinti priežastis, nurodyti, kiek maždaug reikės laukti, sulaukti jo atsakymo ir padėkoti, kad jis sutinka laukti. Jeigu klientas ar kitas darbuotojas asmuo laukti atsisako, sutariama, kad jam bus perskambinta, kai tik informacija bus surasta;

7.6. perduodant telefonu paklausimą kitam darbuotojui, klientui ar kitam darbuotojui, su kuriuo yra bendraujama, paaiškinti, kodėl jo paklausimas perduodamas, ir nurodyti darbuotoją, kuriam jis perduodamas.

8. Pokalbio su klientu ar kitu darbuotoju metu nepriimtina:

8.1. atsiliepti apie klientą ar kitą darbuotoją nepagarbiai, aptarinėti jį;

8.2. bendrauti asmeniniais klausimais telefonu ar su kolegomis.

9. LKI darbuotojas, bendraudamas elektroniniu paštu, privalo:

9.1. naudoti tokią elektroninio laiško struktūrą: pasisveikinimas ir kreipimasis, elektroninio laiško tikslas, informacijos dėstymas, institucijos / darbuotojo veiksmai, atsisveikinimas, parašas, konfidencialumo žinutė;

9.2. elektroninius laiškus rašyti taisyklinga lietuvių kalba lietuviškais rašmenimis;

9.3. į elektroninius laiškus ne lietuvių kalba, atsakyti anglų kalba arba, esant galimybei, ta kalba, kuria gautasis elektroninis laiškas parašytas;

9.4. išlaikyti vienodą viso elektroninio laiško teksto šriftą;

9.5. apie elektroninio laiško gavimą ir atsakymui parengti reikalingą laiką klientą ar kitą darbuotoją informuoti ne vėliau kaip iki kitos darbo dienos pabaigos nuo elektroninio laiško gavimo dienos;

9.6. elektroninius laiškus baigti parašu, kuris pradedamas žodžiu „Pagarbiai“, „Su geriausiais linkėjimais“ ar kita mandagia forma, toliau nurodomas įstaigos pavadinimas, darbuotojo pareigos, telefonas, ir aktyvi nuoroda į įstaigos interneto svetainės puslapį;

9.7. išvykdamas ilgiau nei vienai dienai, elektroninio pašto programoje (atsakiklio skiltyje) pažymėti, kad yra išvykęs, ir nurodyti grįžimo laiką bei pavaduojančio asmens pareigas, vardą, pavardę, telefono numerį ir elektroninio pašto adresą arba bendrąjį įstaigos telefono numerį ir elektroninio pašto adresą.

10. Darbuotojų tarpusavio bendravimas ir bendradarbiavimas:

10.1. Darbuotojai, bendraudami su kolegomis, privalo laikytis pagarbos, mandagumo ir bendradarbiavimo principų, nepaisant pareigų, patirties ar padalinio;

10.2. Tarpusavio bendravimas turi būti grindžiamas konstruktyvumu, aiškumu ir geranoriškumu; nepriimtinas menkinimas, ignoravimas, sarkazmas, apkalbos ar bet koks kitas kolegas žeidžiantis elgesys.

10.3. Darbuotojai turi vengti emocingų ar įžeidžiančių išraiškų, nesvarbu, ar tai būtų žodinis, rašytinis ar neverbalinis bendravimas (el. laiškai, užrašai, intonacija, gestai ir pan.);

10.4. Konfliktų atveju darbuotojai pirmiausia skatinami situaciją spręsti konstruktyviai ir tarpusavyje. Jei to nepavyksta padaryti, kreipiamasi į tiesioginį vadovą arba personalo administratorių.

10.5. Darbuotojai yra skatinami palaikyti kolegas, dalytis informacija, padėti, kai to reikia, ir prisidėti prie pozityvios LKI organizacinės kultūros kūrimo.

11. Renginiuose, viešoje erdvėje ar kitose su įstaiga nesusijusiose aplinkose darbuotojai privalo elgtis atsakingai ir pagarbiai, suvokdami, kad jų viešas elgesys gali būti siejamas su LKI;

## III SKYRIUS
## KONFLIKTINIŲ IR SUDĖTINGŲ SITUACIJŲ SU KLIENTAIS VALDYMAS

12. Jeigu darbuotojui bendraujant iškyla konfliktinė situacija, darbuotojai privalo:

121. dėmesingai ir ramiai išklausyti konfliktuojantį asmenį;

12.2. klausimų ar kita forma siekti tiksliau sužinoti nepasitenkinimo priežastis;

12.3. asmeniui, su kuriuo kilo konfliktas pasakyti ir savo tolesniu bendravimu bei elgesiu rodyti, kad šio asmens pozicija ir nepasitenkinimas yra išgirsti;

12.4. pasiūlyti galimą problemos sprendimo būdą (jei yra galimybių, pasiūlomi keli būdai), pasitikslinant, ar siūlomas sprendimo būdas yra priimtinas;

13. Jeigu kyla sudėtinga situacija, kai dėl kliūčių (pvz., techninių nesklandumų, padarytos klaidos ir pan.) nėra galimybės tinkamai suteikti informaciją ar paslaugas, darbuotojai privalo atsiprašyti kliento už kilusius nesklandumus, trumpai apibūdinti esamą situaciją ir nedelsiant imtis visų reikalingų priemonių situacijai išspręsti.

14. Konfliktinių ir sudėtingų situacijų metu įstaigos darbuotojai siekia elgtis konstruktyviai, suvaldyti stresą ir išlaikyti emocinę pusiausvyrą.

## IV SKYRIUS
## DUOMENŲ IR INFORMACIJOS SAUGOJIMAS

15. Ant darbuotojo asmeninio darbo stalo (įskaitant ir kompiuterio ekraną) neturi būti matomi dokumentai ar kita informacija, susiję su kitų asmenų duomenimis, ir bet kokie kiti dokumentai ar informacija, kurie nėra susiję su asmeniu, su kuriuo yra bendraujama.

16. Darbuotojai turi nepalikti spausdintuvuose dokumentų, kuriuose yra asmens duomenys ar kita konfidenciali informacija.

17. Darbuotojai turi darbinį susirašinėjimą vykdyti tik darbiniu elektroniniu paštu.

18. Darbuotojai turi saugoti prisijungimo duomenis prie vidinių ir išorinių tinklų, sukurtų ir naudojamų darbo funkcijoms atlikti.

19. Jeigu įstaigos darbuotojas praranda prisijungimo duomenis ar informaciją, pastebi bandymą įsilaužti į darbui skirtą įrenginį, sugadina ar praranda darbui skirtą įrenginį, jis privalo apie tai nedelsdamas pranešti savo tiesioginiam vadovui.

_____

| DETALŪS METADUOMENYS | |
|---|---|
| **Dokumento sudarytojas (-ai)** | Lietuvos kultūros institutas 301505599 |
| **Dokumento pavadinimas (antraštė)** | ĮSAKYMAS DĖL LIETUVOS KULTŪROS INSTITUTO DARBUOTOJŲ ELGESIO STANDARTO ĮGYVENDINIMO TVARKOS APRAŠO PATVIRTINIMO |
| **Dokumento registracijos data ir numeris** | 2025-06-03 Nr. V-27 |
| **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** | Julija Reklaitė, Direktorius |
| **Sertifikatas išduotas** | JULIJA REKLAITĖ LT |
| **Parašo sukūrimo data ir laikas** | 2025-06-02 23:38:26 (GMT+03:00) |
| **Parašo formatas** | XAdES-T |
| **Laiko žymoje nurodytas laikas** | 2025-06-02 23:38:41 (GMT+03:00) |
| **Informacija apie sertifikavimo paslaugų teikėją** | EID-SK 2016, AS Sertifitseerimiskeskus EE |
| **Sertifikato galiojimo laikas** | 2023-03-16 19:01:06 – 2028-03-14 23:59:59 |
| **Parašo paskirtis** | Susipažinimas |
| **Parašą sukūrusio asmens vardas, pavardė ir pareigos** | Eglė Deltuvaitė, Vyriausiasis patarėjas |
| **Sertifikatas išduotas** | EGLĖ DELTUVAITĖ LT |
| **Parašo sukūrimo data ir laikas** | 2025-06-03 08:03:47 (GMT+03:00) |
| **Parašo formatas** | XAdES-T |
| **Laiko žymoje nurodytas laikas** | 2025-06-03 08:04:02 (GMT+03:00) |
| **Informacija apie sertifikavimo paslaugų teikėją** | EID-SK 2016, AS Sertifitseerimiskeskus EE |
| **Sertifikato galiojimo laikas** | 2024-04-30 13:37:10 – 2029-04-29 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 3.5.84.3 |
| **Informacija apie elektroninio dokumento ir elektroninio (-ių) parašo (-ų) tikrinimą (tikrinimo data)** | Metaduomens „Sudarytojo adresas“ reikšmė turi būti nurodyta<br>Visi dokumente esantys elektroniniai parašai galioja (2025-06-03 08:33:11) |
| **Paieškos nuoroda** | – |
| **Papildomi metaduomenys** | Nuorašą suformavo 2025-06-03 08:33:11 DBSIS |