

**VIEŠOSIOS ĮSTAIGOS**  
**LIETUVOS ŽEMĖS ŪKIO KONSULTAVIMO TARNYBOS**  
**ETIKOS KODEKSAS**

**I. BENDROSIOS NUOSTATOS**

1. VšĮ Lietuvos žemės ūkio konsultavimo tarnybos (toliau – Konsultavimo tarnybos) etikos kodeksas įtvirtina pagrindines darbuotojų etiško elgesio nuostatas, kurių tiesiogiai nereglamentuoja Lietuvos Respublikos teisės aktai, darbo sutartys bei vidaus tvarkos dokumentai.

2. Etikos kodekso pagrindiniai tikslai:

2.1. padėti darbuotojams priimti sprendimus bei veikti vadovaujantis vieningomis vertybėmis, principais, asmeninės moralės reikalavimais bei reglamentuotais draudimais;

2.1. sutelkti darbuotojus pripažinti, palaikyti ir puoselėti svarbiausias Konsultavimo tarnybos vertybes: profesionalumą, pagarbą žmogui, atsakomybę;

2.2. įtvirtinti pagrindinius Konsultavimo tarnybos darbuotojų veiklos vertybinius principus: tęstinumą, lojalumą, integralumą, nešališkumą, rezultatyvumą, geranoriškumą.

3. Etikos kodekso kontekste naudojamos sąvokos suprantamos taip:

**Profesionalumas** – darbuotojo kompetencija yra orientuota į išorinius ir vidinius klientus, jų poreikius, veiklos rezultatus. Darbuotojas užtikrina veiklos (paslaugų) kokybę.

**Pagarba** – žmogui, bendradarbiui, klientui, jų nuomonei, sprendimams; pagarba steigėjams, bendradarbiaujančioms bei kitomis institucijoms.

**Atsakomybė** – darbuotojas asmeniškai atsako už savo sprendimus, veiksmus ir rezultatus; Darbuotojas atsakingai naudoja informaciją apie klientus, užtikrina konfidencialumą.

**Tęstinumas** – darbuotojas perima kolegų patirtį ir ją perduoda naujiems darbuotojams. Išskirtinis dėmesys skiriamas teikiamų paslaugų tęstinumui.

**Lojalumas** – atsiduodamas darbui, darbuotojas prisideda prie teigiamo organizacijos įvaizdžio kūrimo.

**Integralumas** – darbuotojas domisi organizacijos vidaus ir išorės veikla bei aktyviai joje dalyvauja. Bendradarbiauja ir keičiasi informacija su kolegomis, seka žemės ūkio ar kitos veiklos srities pokyčius, informaciją, norminius dokumentus.

**Nešališkumas** – darbuotojas yra objektyvus, nepriklausomas nuo įmonių – prekių, darbų ir paslaugų tiekėjų. Santykiuose su klientu vengia asmeniškumo.

**Rezultatyvumas** – darbuotojas siekia gerų rezultatų darbe kuo optimaliau naudodamas turimus išteklius (ryšius, transportą, laiką ir kt.). Savo darbu siekia išorinių ir vidinių klientų, steigėjų teigiamo vertinimo.

**Geranoriškumas** – darbuotojas geranoriškai nusiteikęs, matantis teigiamus dalykus, gebantis pripažinti kito vertę, nepriklausomai nuo to, kas jis yra.

## II. VEIKLOS ETIKOS NORMOS

4. Konsultavimo tarnybos darbuotojai įsipareigoja paisyti bendrųjų įstaigos interesų ir aktyviai prisidėti prie jos keliamų veiklos tikslų įgyvendinimo, teigiamo įvaizdžio formavimo.

5. Konsultavimo tarnybos darbuotojai įsipareigoja:

5.1. sąžiningai ir dorai atlikti savo darbinės pareigas;

5.2. laikytis ir nepažeisti šio kodekso, gero kliento aptarnavimo rekomendacijų (pridedama) bei kitų teisės aktų ir įstaigos vidaus dokumentų nuostatų;

5.3. tinkamai atstovauti Konsultavimo tarnybą ne tik darbo metu, bet ir po jo;

5.4. netoleruoti visuomenės pasitikėjimą mažinančių ir darbuotojo vardą žeminančių poelgių: nepagarbaus elgesio viešose vietose su aplinkiniais, pareigų vykdymo būnant neblaiviu, apsvaigus nuo narkotinių medžiagų;

5.5. netoleruoti atvejų, kurie gali būti susiję su korupcija, sukčiavimu ar mėginimu daryti neteisėtą poveikį klientams, bendradarbiams;

5.6. nediskriminuoti klientų dėl jų amžiaus, lyties, tautybės, tikėjimo, politinių įsitikinimų, socialinės, turinės padėties;

5.7. informuoti klientus apie kolegų teikiamas paslaugas, neįrodinėti savo pranašumo kolegų atžvilgiu;

5.8. laikytis draudimo verstis konsultavimo veikla pas konkurentus ar individualiai, nesuderinus su direktoriumi;

5.9. nenaudoti Konsultavimo tarnybos vardo išreiškiant savo asmeninę politinę, religinę ar kitokią poziciją siekiant asmeninės naudos ir asmeninio pripažinimo.

6. Konsultavimo tarnybos darbuotojų tarpasmeniniai santykiai grindžiami mandagumu, taktiškumu, sąžiningumu ir pasitikėjimu. Darbuotojai pripažįsta pagrįstą kritiką ir gerbia kolegų nuomonių bei veiklos skirtumus.

7. Darbuotojai su kolegomis dalinasi žiniomis, patyrimu, idėjomis siekdami abipusio tobulėjimo bei paslaugų kokybės.

8. Darbuotojai konstruktyvią kritiką, susijusią su Konsultavimo tarnybos veikla, išsako atsakingam darbuotojui.

9. Darbuotojai turi užtikrinti konfidencialios informacijos apsaugą, jos neteikti tretiesiems asmenims. Konsultavimo tarnybos konfidenciali informacija – tai viešai neskelbta turtinė, finansinė, personalo, su vykdoma veikla susijusi informacija, o taip pat duomenys apie klientus, jų veiklą.

10. Tais atvejais, kai darbuotojo elgesys darbinėje (profesinėje) veikloje nereglamentuojamas įstatymų, Konsultavimo tarnybos įstatų, rajono biuro nuostatų, pareiginių nuostatų arba šio kodekso, jis privalo laikytis darbo praktikoje susiformavusių tradicijų, kurių turinys atitinka bendrus visuomenėje priimtus etikos ir dorovės principus.

### **III. ETIKOS KODEKSO PRIĖMIMAS IR ĮGYVENDINIMAS**

11. Etikos kodekso priėmimo sąlyga laikytinas viešas šio projekto svarstymas visų Konsultavimo tarnybos darbuotojų ir Konsultantų tarybos posėdyje.

12. Etikos kodeksas tvirtinamas direktoriaus ir skelbiamas viešai (internete).

13. Etikos kodekso nuostatos gali būti peržiūrimos ir keičiamos darbuotojams individualiai ar kolektyviai pateikus raštu. Etikos kodekso pakeitimus bei papildymus, suderintus su Konsultantų taryba, tvirtina direktorius.

14. Apie Etikos kodekso pažeidimą darbuotojai turėtų raštu pranešti direktoriui ar Konsultantų tarybos pirmininkui. Pranešimai yra laikomi konfidencialia informacija ir turi būti užtikrinta, kad jokia informacija apie pranešimą pateikusį asmenį nebus paviešinta.

15. Konsultantų taryba svarsto konkrečius pareiškimus dėl etiškai nederamo elgesio ir sprendžia, ar konkretus poelgis nesuderinamas su Etikos kodekso nuostatomis, ar gali būti toleruojamas. Pripažinus, kad darbuotojas padarė etinį nusižengimą, Konsultantų taryba teikia direktoriui pasiūlymą dėl sankcijų.

16. Sankcijos už darbuotojo etikos pažeidimus skiriamos atsižvelgiant į pažeidimo sunkumą – moralinio poveikio priemonės (pastaba, įspėjimas, sprendimo paviešinimas ir pan.) ir kitos priemonės, skiriamos vadovaujantis Darbo kodekso nuostatomis.

17. Etikos kodeksas priimtas kaip darbuotojų susitarimas dėl tam tikrų vertybinių elgesio nuostatų, tuo pačiu skatinama nuolat svarstyti, diskutuoti etinius klausimus ir jų sprendimo būdus įstaigos kolektyviniuose susirinkimuose.

---

## Gero klientų aptarnavimo rekomendacijos

### BENDROJI DALIS

1. Klientų aptarnavimo tikslas – sukurti pridėtinę vertę, siekti, kad:
  - 1.1. pabendravęs su Konsultavimo tarnybos atstovu, klientas liktų patenkintas;
  - 1.2. patirtų gerus išpūdžius ir teigiamus jausmus apie Jus ir Konsultavimo tarnybą;
  - 1.3. jaustų naudą iš pokalbio ar susitikimo;
  - 1.4. norėtų vėl kreiptis.
2. Kad klientas jaustųsi patenkintas, svarbu:
  - 2.1. laikytis bendrųjų gero aptarnavimo principų – patogumo, saugumo, dėmesio, pozityvumo, pagarbos, supratimo;
  - 2.2. aptarnauti lanksčiai – prisitaikyti prie individualaus kliento;
  - 2.3. paslaugas teikti profesionaliai;
  - 2.4. būti pozityviu tiek savęs, tiek kliento, jo situacijos ir aplinkos atžvilgiu;
  - 2.5. išlikti pozityviu ir pagarbiai elgtis su visais klientais, net ir negatyviai nusiteikusiais;
  - 2.6. laiku pranešti klientui apie negalėjimą sutartu laiku atvykti, įvykdyti prisiimtų įsipareigojimų.

### ELGESYS

1. Elgesys bendraujant su klientais:
  - 1.1. kliento pyktis negali kelti pykčio protrūkių konsultantui;
  - 1.2. kiekvienas psichologinis spaudimas neturi sukelti konsultanto gynybos, pasitraukimo ar priešpriešos veiksmų;
  - 1.3. bendraujant nesivadovauti savo jausmais;
  - 1.4. neversti kliento skubėti dėstant savo problemas.
2. Elgesys parduodant paslaugą:
  - 2.1. užmegzti kontaktą;
  - 2.2. išsiaiškinti kliento situaciją. Svarbu žinoti:
    - 2.2.1. kokia kliento veikla, jos pobūdis, aktualijos, problemos, darbo kliūtys, planai;
    - 2.2.2. kiek aktyviai klientas suinteresuotas parduodamomis paslaugomis; ;
    - 2.2.3. kokia patirtis, susijusi su siūlomomis ar panašiomis paslaugomis;
    - 2.2.4. kokios nuostatos į tokių paslaugų pirkimą;

2.2.5. koks bendradarbiavimas su kitais panašių paslaugų teikėjais;

2.2.6. koks pasirengimas bendradarbiauti;

2.2.7. kokie siūlomos paslaugos poreikiai.

Neverta tęsti paslaugų pardavimo, jei kliento poreikiai neatitinka konsultanto galimybių, yra neetiški, nerealūs.

2.3. siūlyti arba apibrėžti tolimesnius veiksmus:

2.3.1. „neužpilti“ kliento informacija;

2.3.2. surasti klientui aktualią informaciją ir pateikti tik ją, ar pirmiausia ją;

2.3.3. visas ilgas privalumų sąrašas turi būti tik Jūsų pasiruošimo darbui priemonė.

Siūlymą reikėtų pateikti tik klausiančiam ir susidomėjusiam klientui. Pristatant paslaugą, reikėtų nuolat palaikyti grįžtamąjį ryšį su klientu (turi vykti dialogas). Svarbu paaiškinti klientui, kuo ir kodėl tai bus jam naudinga.

## **DALYKINIO BENDRAVIMO ETIKETAS**

1. Susipažinimas ir pasisveikinimas:

1.2. pasisveikinimas žodžiu (labas rytas, sveiki ir pan.);

1.3. pasisveikinimas veiksniu (galvos linktelėjimas; rankos padavimas paspaudimui).

2. Svečių sutikimas (kvietimas priėti, pasiūlymas sėsti, palaukti ir pan.).

3. Pokalbiai telefonu:

*3.1. Kai skambina Jums*

Pokalbio pradžioje reikia:

a) atsiliepti laiku (aparaturai suskambėjus 2–3 kartus);

b) pradėti prisistatymu (organizacijos, padalinio pavadinimas, vardas pavardė);

c) pasisveikinti;

d) kalbėti klientui suprantama ir priimtina kalba;

e) komentuoti savo veiklą, kurios nemato klientas.

Pokalbio pabaigoje reikia:

a) apibendrinti pokalbį ir informuoti klientą apie savo ir jo tolimesnius veiksmus;

b) jei šiuo pokalbiu galutinai atsakoma į jo klausimą, padėkoti kad kreipėsi;

c) pasakyti ką nors malonaus.

*3.2. Kai skambinate Jūs*

Pokalbio pradžioje reikia:

a) pasisveikinti, palaukti, kol pasisveikins pašnekovas;

b) pasitikslinti, su kuo kalbama;

- c) prisistatyti (asmeniškai ir pristatyti organizaciją, jos padalinį);
- d) informuoti, kokių klausimų, tikslu skambinama.

Pokalbio pabaigoje reikia:

- a) padėkoti už pokalbį;
- b) palinkėti ko nors malonaus.