PATVIRTINTA

Lietuvos aklųjų bibliotekos direktorės

2019 m. rugsėjo 30 d. įsakymu Nr. 22-VK

**VARTOTOJŲ APTARNAVIMO SKYRIAUS VEDĖJO**

**PAREIGYBĖS APRAŠYMAS**

1. **BENDROSIOS NUOSTATOS**
   1. Šie pareiginiai nuostatai nustato Lietuvos aklųjų bibliotekos, toliau – Biblioteka, Vartotojų aptarnavimo skyriaus, toliau – Skyrius, vadovo kompetenciją, teises, pareigas ir atsakomybę.
   2. Vartotojų aptarnavimo skyriaus vedėjas yra kultūros įstaigos darbuotojas, priskiriamas kultūros ir meno darbuotojams.
   3. Vartotojų aptarnavimo skyriaus vedėjas yra atsakingas už skaitymo negalią turinčių asmenų pritraukimo į Biblioteką, kokybiško informacinių, kultūrinių ir šviečiamųjų paslaugų teikimo, šviečiamųjų ir kultūrinių programų apie skaitymo sutrikimus vykdymo organizavimą.
   4. Vartotojų aptarnavimo skyriaus vedėjas į darbą yra priimamas ir atleidžiamas Bibliotekos direktoriaus įsakymu.
   5. Vartotojų aptarnavimo skyriaus vedėjas yra tiesiogiai pavaldus ir atskaitingas Bibliotekos direktoriui.
   6. Vartotojų aptarnavimo skyriaus vedėjo funkcijas, jam nesant darbe, tai yra jo atostogų, nedarbingumo ir komandiruočių metu, vykdo Informacijos išteklių skyriaus vedėjas arba kitas Bibliotekos direktoriaus įsakymu paskirtas darbuotojas.
   7. Vartotojų aptarnavimo skyriaus vedėjas atlieka Informacijos išteklių skyriaus vedėjo funkcijas, šiam nesant darbe, tai yra jo atostogų, nedarbingumo ir komandiruočių metu, išskyrus atvejus, kai Bibliotekos direktoriaus įsakymu pavaduoti Informacijos išteklių skyriaus vedėją yra paskiriamas kitas darbuotojas.
   8. Pareigybės lygis: A1
   9. Pareigybės grupė: 1349 Kitur nepriskirti profesionaliųjų paslaugų srities vadovai

**2. KVALIFIKACINIAI REIKALAVIMAI**

* 1. Vartotojų aptarnavimo skyriaus vedėjas turi atitikti šiuos kvalifikacinius reikalavimus:
     1. turėti ne žemesnį kaip aukštąjį universitetinį ar jam prilygintą socialinių mokslų studijų srities komunikacijos ir informacijos krypties išsilavinimą (magistro arba jam prilyginamą kvalifikacinį laipsnį) arba kitų krypčių socialinių ir humanitarinių mokslų studijų srities išsilavinimą (magistro arba jam prilyginamą kvalifikacinį laipsnį);
     2. turėti ne mažiau kaip 3 (trijų) metų vadovaujamo darbo patirtį;
     3. turėti ne mažiau kaip 1 (vienerių) metų projektų ir / ar programų administravimo patirtį;
     4. turėti ne mažiau kaip 1 (vienerių) metų skaitytojų aptarnavimo bibliotekoje arba kitoje kultūros įstaigoje darbo patirtį;
     5. gebėti sklandžiai dėstyti mintis raštu ir žodžiu taisyklinga lietuvių kalba;
     6. mokėti anglų kalbą B1 lygiu;
     7. žinoti pagrindinius administracinės kalbos ir dalykinio bendravimo su trečiaisiais asmenimis principus;
     8. gerai išmanyti dokumentų rengimo ir tvarkymo bei raštvedybos taisykles;
     9. mokėti dirbti kompiuteriu Windows operacinės sistemos aplinkoje, įskaitant, bet neapsiribojant, darbą *Microsoft Office* biuro programų paketo programomis ir naudotis interneto naršyklėmis, paieškos varikliais, taip pat elektroninio pašto programomis;
     10. gebėti kokybiškai, aiškiai ir suprantamai perteikti informaciją skaitymo sutrikimų turinčius asmenis aptarnaujančių specialistų auditorijai ir plačiajai visuomenei, parinkti šioms auditorijoms tinkamas komunikacijos priemones bei mokymo metodus;
     11. labai gerai išmanyti bibliotekinio ir informacinio skaitytojų aptarnavimo formas, metodus, priemones ir paslaugų rūšis;
     12. labai gerai išmanyti kultūrinių ir neformaliojo švietimo programų vykdymo bibliotekose principus, formas ir metodus;
     13. labai gerai išmanyti bibliotekinio darbo su skirtingų socialinių-demografinių charakteristikų vartotojų grupėmis ypatumus;
     14. išmanyti Lietuvos Respublikos įstatymų ir kitų norminių teisės aktų, reglamentuojančių autorių teisių bei gretutinių teisių apsaugą, įskaitant, bet neapsiribojant, Autorių teisių ir gretutinių teisių įstatymą, reikalavimus;
     15. pasižymėti šiomis savybėmis: orientacija į rezultatą, pareigingumas, savarankiškumas, gebėjimas dirbti komandoje, iniciatyvumas, lankstumas.

1. **PAREIGYBIŲ APRAŠYMAS**
   1. Vartotojų aptarnavimo skyriaus vedėjas, vykdydamas darbo funkcijas, vadovaujasi Lietuvos Respublikos bibliotekų įstatymu ir kitais teisės aktais, Lietuvos bibliotekininkų etikos kodeksu, Bibliotekos nuostatais, vidaus tvarkos taisyklėmis bei kitais vidaus teisės aktais, pareiginiais nuostatais, Bibliotekos direktorės įsakymais.
   2. Vartotojų aptarnavimo skyriaus vedėjas:
      1. inicijuoja ir organizuoja taikomųjų pasitenkinimo Bibliotekos paslaugomis ir jų panaudos, tikslinės auditorijos informacinių poreikių, elgsenos ir kitų tikslinės vartotojų grupės tyrimų vykdymą;
      2. analizuoja užsienio ir Lietuvos bibliotekinio ir informacinio aptarnavimo, kultūros ir šviečiamųjų programų bibliotekose bei kitas bibliotekininkystės tendencijas, suderinęs su Administracija organizuoja naujų paslaugų, skaitytojų aptarnavimo formų, metodų diegimą ir taikymą Bibliotekoje, jos padaliniuose ir, esant poreikiui, paslaugų punktuose;
      3. planuoja, organizuoja, koordinuoja ir prižiūri skaitytojų aptarnavimo, kultūrinių ir šviečiamųjų programų, įskaitant, bet neapsiribojant, pažintines ekskursijas, parodas, garsinius skaitymus, susitikimus su visuomenės, meno ir kultūros veikėjais, kūrybines dirbtuves, vykdymą Centrinėje bibliotekoje Vilniuje ir jos padaliniuose, sprendžia atliekant šias užduotis kylančias problemas;
      4. steigia Bibliotekos paslaugų punktus skaitymo sutrikimų turinčius asmenis aptarnaujančiose, globojančiose, įdarbinančiose ir kitose įstaigose: sudaro ir nuolat atnaujina įstaigų duomenų bazę; įvertina poreikį jose steigti Bibliotekos paslaugų punktą; suderinęs su Bibliotekos direktoriumi sudaro paslaugų punkto steigimo sutartis su įstaigomis; organizuoja paslaugų punkto aprūpinimą leidiniais prieinamais formatais; užtikrina kultūrinių ir šviečiamųjų Bibliotekos programų vykdymą paslaugų punktuose; koordinuoja, stebi ir prižiūri bibliotekinių ir informacinių paslaugų teikimą paslaugų punkte;
      5. prižiūri sutarčių su paslaugų punktais sąlygų ir įsipareigojimų vykdymą, esant sutarčių pažeidimams paslaugų punktuose nedelsdamas raštu informuoja apie tai Bibliotekos direktorių;
      6. identifikuoja skaitymo sutrikimų turinčių asmenų bendruomenes ir teikia jiems informaciją apie Bibliotekos paslaugas: sudaro ir nuolat atnaujina skaitymo sutrikimų turinčių asmenų organizacijų ir susivienijimų, juos aptarnaujančių įstaigų duomenų bazę, skleidžia informaciją apie Bibliotekos paslaugas per identifikuotų susivienijimų, organizacijų ir įstaigų darbuotojus, rengia skaitymo sutrikimų turintiems asmenims ir juos aptarnaujantiems darbuotojams informacinius renginius apie Bibliotekos paslaugas;
      7. inicijuoja ir organizuoja skaitymo sutrikimų problemų matomumui didinti bei Bibliotekos veiklą populiarinti skirtas kultūrines ir edukacines programas visuomenei: kuria programų koncepcijas, jas derina su Bibliotekos Administracija, išbando naujas programas ir atsižvelgdamas į bandymo rezultatus koreguoja jų turinį, organizuoja programų vykdymą Centrinėje bibliotekoje Vilniuje, padaliniuose ir, esant poreikiui, paslaugų punktuose;
      8. teikia Administracijai siūlymus dėl strateginių Bibliotekos veiklos prioritetų skaitytojų aptarnavimo srityje;
      9. atsižvelgdamas į Bibliotekos metinius veiklos prioritetus rengia metinius Skyriaus veiklos planus bei teikia juos tvirtinti Administracijai;
      10. informuoja Skyriaus darbuotojus apie Bibliotekos veiklą, įskaitant, bet neapsiribojant bibliotekos veiklos naujienas, projektus, darbo organizavimo, struktūros, darbo metodų pasikeitimus;
      11. LAB direktoriaus teikimu atstovauja Centrui valstybinėse, valdymo, teisėsaugos ir kitose institucijose;
      12. dalyvauja viešinant Bibliotekos informacines, kultūrines, šviečiamąsias paslaugas ir programas bei aptarnavimo naujoves: rengia informaciją Bibliotekos interneto tinklalapiui ir pranešimams spaudai, Bibliotekos leidiniams, taip pat kitiems Bibliotekos struktūriniams padaliniams;
      13. Bibliotekos direktoriaus pavedimu vadovauja ir / ar dalyvauja su skaitytojų aptarnavimu susijusiuose projektuose;
      14. Bibliotekos direktoriaus pavedimu rengia medžiagą Lietuvos bibliotekų darbuotojų mokymams, perteikia informaciją apie specifinius Bibliotekos darbo metodus, procesus ir priemones bibliotekininkystės specialistams;
      15. stebi ir vertina Skyriaus darbuotojų veiklą ir rezultatus bei teikia pasiūlymus Administracijai dėl darbuotojų drausminimo, motyvavimo, karjeros planavimo, kvalifikacijos kėlimo priemonių, naujų darbuotojų poreikio;
      16. rengia medžiagą naujų darbuotojų pareigybių aprašymams, konkursų skelbimams, ir dalyvauja naujų darbuotojų atrankos konkursuose;
      17. Bibliotekos direktoriaus nustatyta tvarka renka statistinius duomenis apie Bibliotekos veiklą, susijusius su Vartotojų aptarnavimo skyriaus funkcijomis, įskaitant, bet neapsiribojant, Bibliotekos skaitytojų, lankytojų skaičių, skaitytojų socialines-demografines charakteristikas, paslaugų punktų skaičių, renginių ir ekskursijų skaičių, juos tvarko, apdoroja (grupuoja, klasifikuoja ir pan.) bei nustatyta tvarka ir periodiškumu registruoja Bibliotekos tvarkomame statistikos registre arba teikia Bibliotekos direktoriui ir / arba Bibliotekos direktoriaus įsakymu įgaliotam asmeniui kitu būdu (pildydamas ataskaitas, anketas, klausimynus, formuliarus ir pan.). Bibliotekos direktoriui ir / arba Bibliotekos direktoriaus įsakymu įgaliotam asmeniui pagal jų paklausimus Vartotojų aptarnavimo centro vadovo renkama ir tvarkoma statistinė informacija yra teikiama nedelsiant;
      18. Bibliotekos direktoriui ir / arba Bibliotekos direktoriaus įsakymu įgaliotam asmeniui pagal jų paklausimus nedelsiant teikia informaciją apie savo veiklą, skaitytojų aptarnavimo būklę;
      19. Bibliotekos direktoriaus pavedimu rengia metines, pusmetines, ketvirtines ir / ar mėnesines veiklos ataskaitas;
      20. saugo konfidencialią Bibliotekos informaciją;
      21. laikosi vidaus tvarkos taisyklių ir darbų saugos ir priešgaisrinės saugos instrukcijų;
      22. vykdo kitas šiai pareigybei priskirtas ir / ar Bibliotekos direktoriaus pavestas ir / ar tinkamai atlikti darbo sutartimi sulygtas darbo funkcijas reikalingas pareigas. Bibliotekos direktoriaus nurodymu Vartotojų aptarnavimo skyriaus vedėjas vykdo kitų asmenų pavestas pareigas ir atsiskaito jiems už šių pareigų tinkamą įvykdymą.
   3. Vartotojų aptarnavimo skyriaus vedėjas privalo vengti situacijos, kai jo asmeniniai interesai prieštarauja ar gali prieštarauti Bibliotekos interesams, o atsiradus interesų konfliktui, nedelsiant apie tai informuoti Bibliotekos direktorių bei nusišalinti nuo su interesų konfliktu susijusių klausimų koordinavimo.
   4. Vartotojų aptarnavimo skyriaus vedėjas privalo nuolat kelti savo profesinę kvalifikaciją, gerinti lietuvių ir užsienio kalbų žinias, tobulinti darbo kompiuteriu įgūdžius.
2. **TEISĖS**
   1. Vartotojų aptarnavimo skyriaus vedėjas turi teisę gauti visą informaciją ir priemones, reikalingas tinkamai vykdyti darbo funkcijas.
   2. Vartotojų aptarnavimo skyriaus vedėjas turi teisę Bibliotekos direktoriui teikti siūlymus, susijusius su Bibliotekos strateginiais ir metiniais veiklos prioritetais skaitytojų aptarnavimo srityje, Centro veiklos optimizavimu, Centro žmogiškųjų ir materialinių išteklių valdymu.
3. **DRAUDIMAI**
   1. Vartotojų aptarnavimo skyriaus vedėjui draudžiama pareiginiuose nuostatuose numatytų pareigų ir / ar gautų užduočių atlikimą pavesti kitiems Bibliotekos darbuotojams, išskyrus šių nuostatų 3.2.22. punkte numatytus atvejus.
4. **ATSAKOMYBĖ**
   1. Vartotojų aptarnavimo skyriaus vedėjas atsako už:
      1. tinkamą ir laiku atliekamą pareiginiuose nuostatuose numatytų pareigų ir pavestų užduočių vykdymą;
      2. tinkamą Skyriaus darbuotojų darbo organizavimą;
      3. Skyriaus darbuotojų drausmę darbo vietoje bei Bibliotekos vidaus darbo tvarkos taisyklių laikymąsi;
      4. kokybiškų, prieinamų, skaitytojų informacijos poreikius atitinkančių bibliotekinių ir informacinių paslaugų teikimą Bibliotekoje, padaliniuose ir per paslaugų punktus, kultūrinių ir šviečiamųjų programų neįgaliesiems vartotojams ir visuomenei vykdymą;
      5. darbo sutarties, vidaus darbo tvarkos taisyklių, darbų saugos ir priešgaisrinės saugos instrukcijų, šių nuostatų, Bibliotekos vidaus teisės aktų, taip pat Bibliotekos direktoriaus įsakymų, sprendimų ir nurodymų laikymąsi;
      6. patikėtos informacijos, kuri laikoma Bibliotekos konfidencialia informacija ir / ar kuri sudaro darbuotojų asmens duomenų paslaptį, konfidencialumo išsaugojimą neribotą laikotarpį;
      7. perduotų darbo priemonių ir materialinių vertybių tinkamą naudojimą ir priežiūrą.
   2. Už pareiginių nuostatų, darbo sutarties, vidaus tvarkos taisyklių, darbų saugos ir priešgaisrinės saugos instrukcijų ir / ar kitų Bibliotekos vidaus teisės aktų, taip pat Bibliotekos direktoriaus nurodymų nesilaikymą ir / ar pažeidimus Vartotojų aptarnavimo skyriaus vedėjui Darbo kodekso nustatyta tvarka gali būti skiriamos drausminės nuobaudos.
   3. Vartotojų aptarnavimo skyriaus vedėjas atsako už Bibliotekai padarytą žalą. Žalos atlyginimo tvarką nustato su Vartotojų aptarnavimo skyriaus vedėju sudaryta visiškos materialinės atsakomybės sutartis, o jei ji nesudaryta – Darbo kodeksas.
5. **BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS**
   1. Vartotojų aptarnavimo skyriaus vedėjo pareiginiai nuostatai gali būti keičiami ir / ar pildomi Bibliotekos direktoriaus įsakymu.
   2. Su pakeistais ir / ar papildytais pareiginiais nuostatais Vartotojų aptarnavimo skyriaus vedėjas supažindinamas pasirašytinai.

**Su pareiginiais nuostatais susipažinau ir su jų turiniu sutinku:**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*(darbuotojo vardas, pavardė, parašas, data)*