



PATVIRTINTA

Vilniaus rotušės valdytojo

2024 m. kovo 13 d. įsakymu Nr. V-2024-08

VŠĮ VILNIAUS ROTUŠĖ

KLIENTŲ APTARNAVIMO STANDARTAS (KAS) –

Priedas Nr.1 prie Vilniaus rotušės Vidaus tvarkos taisyklių

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Viešosios įstaigos Vilniaus Rotušė (toliau – Įstaiga) klientų aptarnavimo standartas (toliau – KAS) reglamentuoja fizinių ir juridinių asmenų (toliau – Klientai) aptarnavimo reikalavimus.
2. KAS vadovaujama, bendraujant su visais Įstaigos Klientais, darbuotojais ir galioja visiems Įstaigos darbuotojams. KAS laikymąsi užtikrina Įstaigos vadovas, o už šio KAS kontrolę – Ūkio dalies vadovas, Įstaigos administratorius ir Renginių vadybininkas:
 - 2.1. kontroliuoja ir analizuoja klientų aptarnavimo būklę padalinyje (Įstaigoje);
 - 2.2. rūpinasi šio KAS įgyvendinimu;
 - 2.3. imasi pažeidimų prevencinių priemonių;
3. KAS naudojamos sąvokos:
 - 3.1. **Klientas** – fizinis arba juridinis asmuo, kuris naudojasi Įstaigos teikiamomis viešosiomis paslaugomis arba kreipiasi į Įstaigą dėl tokių paslaugų gavimo;
 - 3.2. **Klientų aptarnavimas** – Įstaigos darbuotojo veiksmai, apimantys bendravimą su Klientais, paslaugų Klientams teikimą, Klientų konsultavimą ir susirašinėjimą su jais, Įstaigoje teikiant viešąsias paslaugas;
 - 3.3. **Klientų aptarnavimo padaliniai** – Įstaigos Ūkio dalies ir Administracijos patalpos, kitos patalpos, kuriose aptarnaujami (priimami) į Įstaigą besikreipiantys Klientai;
 - 3.4. **Klientus aptarnaujantys darbuotojai** – tiesiogiai su Klientais bendraujantys Įstaigos darbuotojai;

II. DARBO VIETA IR DARBO ĮRANKIAI

4. Įstaigos vidaus ir išorės aplinka turi būti švari, tvarkinga. Tam, kad Klientai jaustųsi laukiami, I-ojo aukšto fojė nuolat arba pagal atskirą pareikalavimą skamba foninė klasikinė arba džiazo muzika, laiku vėdinamos, valomos ir tvarkomos patalpos, maloniai ir paslaugiai aptarnaujami Įstaigos lankytojai. Visi darbuotojai privalo bendrauti tarpusavyje, taip pat su Įstaigos lankytojais ar interesantais

5. Darbuotojas turi užtikrinti, kad:

5.1. darbo vietoje bei Klientui matomoje darbo vietos aplinkoje nebūtų darbui nenaudojamų daiktų, darbuotojo asmeninių bei pašalinių, su darbu nesusijusių daiktų;

5.2. darbo vieta būtų periodiškai vėdinama, joje nebūtų maisto, nikotino (tabako), prakaito ir panašių kvapų;

5.3. tiesiogiai su vykdomu darbu susiję dokumentai, juodraščiai ir pan., parengti dokumentai kiekvienos darbo dienos pabaigoje būtų susegti į segtuvus arba tvarkingai sudėti į lentynėles ar stalčius;

5.4. kai darbuotojui reikia palikti darbo vietą (higieninė pertrauka, pietų pertrauka ar kt.), jis turi padėti į saugią vietą antspaudus, griežtos atskaitomybės blankus, su klientais susijusius dokumentus ir užtikrinti, kad kompiuterio ekrane nebūtų matoma konfidenciali informacija.

6. Klientus priimančių darbuotojų darbo kabinetuose turi būti kėdės Klientams atsisėsti, pagal poreikį - kabykla arba spinta Klientų viršutiniams rūbams pasikabinti.

7. Darbo kabinetuose leistinas lengvas, tylus muzikinis fonas.

8. Darbo metu paskutinis iš kabineto išeinantis darbuotojas savo paliekamą kabinetą turi užrakinti.

9. Darbo pabaigoje darbuotojas turi išjungti visus elektros prietaisus (pvz., kondicionierių ir/ar šildytuvą, kompiuterį (-ius), ventiliatorių ir pan.), palikti tvarkingą, švarią darbo vietą.

III. DARBUOTOJŲ APRANGA IR IŠVAIZDA

10. Klientus aptarnaujantys darbuotojai turi:

10.1. jeigu nėra sutarta kitaip, vilkėti Įstaigos suteiktą aprangą su Įstaigos logotipu, kitais atvejais - būti prisisegę ar pasikabinę nustatytos formos Įstaigos darbuotojo pažymėjimą;

10.2. avėti klasikinę, švarią, prie aprangos ir metų sezono derančią, avalynę, dėvėti tamsios spalvos kelnes, klasikinius ar polo marškinėlius. Vykstant oficialiems ir/ar vakariniams renginiams, klientus aptarnaujantys darbuotojai vilki aprangą ilgomis rankovėmis (marškinius, bliuzonus, švarkus ar pan.);

10.3. būti tvarkingos išvaizdos (su švariais, tvarkingai sušukuotais, nedengiančiais akių plaukais;

10.4. Įstaigos skirtus darbo rūbus vilkėti tik darbo laiku ir darbo vietoje.

11. Vyrų ūsai, barzda turi būti nuskusti arba jeigu auginami - tvarkingai suformuoti.

IV. BENDROSIOS KLIENTŲ PRIĖMIMO IR APTARNAVIMO TAISYKLĖS

12. Darbuotojas su atvykstančiais į Įstaigą Klientais pasisveikina „akių žvilgsniu“, taip pat žodžiais „Laba diena“, „Labas rytas“ ar „Labas vakaras“, „Sveiki“. Jei Klientas pasisveikina pirmas, darbuotojas turi mandagiai atsakyti į pasisveikinimą. Pasisveikinant patartina nenaudoti trumpinių „Labas“, „Sveikas (-a)“, „Laba“ ir pan.

13. Viso bendravimo su Klientu metu darbuotojo bendravimo tonas turi būti ramus, draugiškas, būtina naudoti pagarbius kreipinius „Jūs“.

14. Bendraudamas su Klientu darbuotojas turi:

14.1. suteikti Klientui aktualią informaciją apie Įstaigos paslaugas, esant būtinybei, konsultuotis su kitu, galinčiu išspręsti konkrečias problemas, Įmonės darbuotoju arba, esant būtinybei, nukreipti Klientą Įstaigos vadovui;

14.2. esant būtinybei atsiliepti telefonu, prieš tai atsiprašyti Kliento. Kliento priėmimo metu darbuotojui draudžiama asmeninėms reikmėms naudotis kompiuteriu, mobiliaisiais įrenginiais (telefonais ir pan.). Jei darbuotojui kalbant su Klientu suskamba asmeninis mobilusis telefonas, darbuotojas privalo nutildyti skambutį ir tęsti pokalbį su Klientu.

14.4. išlaikyti pozityvų ar neutralų bendravimo toną, nebendrauti stačiokiškai, agresyviai ar familiariai, nenaudoti konfrontuojančios kūno kalbos;

14.5. nevertoti galimai Klientą žeminančių ar kaltinančių teiginių, pastebėjimų ar komentarų tautiniais, rasiniais, etniniais, amžiaus, lyties klausimais, nejuokauti aptarnavimo tema;

14.6. vienodai maloniai bendrauti su visų socialinių ar asmenybės tipų žmonėmis, vengti demonstruoti savo išankstines nuostatas, nuotaikos kaitą ar abejingumą;

- 14.7. atsisveikinti tik po to, kai akimis atsisveikino Klientas. Pagal aplinkybes atsisveikinant galima palinkėti „Geros dienos“ ar „Gero savaitgalio“, „Viso gero“, „Iki malonaus“, „vėl lauksime Jūsų Rotušėje!“ ir pan., nenaudoti trumpinių: „viso“, „iki“, „ate“ ar pan.;
- 14.8. su visais Klientais kurti ir puoselėti pagarbius santykius.
15. Kliento aptarnavimo metu aptarnaujančiam darbuotojui draudžiama kramtyti kramtomąją gumą, valgyti maistą ar pan.
16. Radęs Klientų paliktus (pamestus) daiktus, darbuotojas turi juos perduoti Įstaigos administratorei ir informuoti apie tai Ūkio dalies vadovą.
17. Į Įstaigos patalpas užėjusį Klientą turi pasitikti darbuotojas, su kuriuo Klientas susitarė susitikti. Jei Klientas atvyko nesusitaręs, Ūkio dalies (budėtojo) funkcijas atliekantis darbuotojas (ar kitas darbuotojas, į kurį Klientas kreipėsi) turi pakviesti reikiamą darbuotoją ir/ar palydėti iki jo. Po susitikimo su Klientu jį priėmęs darbuotojas turi Klientą palydėti iki išėjimo.
18. Į Įstaigą atvykus arba atvykstant VIP Klientams (valstybės ar miesto vadovai, užsienio šalių arba diplomatinių atstovybių vadovai, žinomi visuomenės kultūros ar politikos veikėjai, esami arba galimi Įstaigos partneriai ar pan.), juos pasitinka Administracijos padalinio atsakingi darbuotojai, tuo pačiu apie vizitą kaip galima anksčiau yra informuojamas Įstaigos vadovas.
19. Ūkio dalies budėtojų patalpoje visada yra pilnos komplektacijos Klientams ir darbuotojams skirtas *Pirmosios pagalbos* rinkinys.
20. Įstaigos patalpose draudžiama naudoti ar platinti kitų organizacijų informacinę ar reklaminę medžiagą, išskyrus tuos atvejus, jeigu tai suderinta su Įstaigos vadovu arba Administracija.
21. Nuo alkoholio, narkotinių ar kitokių medžiagų akivaizdžiai apsvaigusius, neadekvačiai besielgiančius ar agresyvius Klientus būtina paprašyti išeiti iš Įstaigos, o esant būtinybei, iškviesti policiją ar apsaugą.
22. Į uždarus renginius lankytojai yra įleidžiami tik su kvietimais arba bilietais.
23. Į renginius lankytojai nėra įleidžiami, taip pat gali būti išprašomi iš Įstaigos įgaliotų darbuotojų, jeigu jie yra akivaizdžiai apsvaigę nuo alkoholio ar kitų medžiagų, jų elgesys ar apranga neatitinka visuotinai priimtų kultūringo elgesio ir etiketo normų.
24. Įstaigos viešųjų renginių metu gali būti filmuojama ar fotografuojama, todėl tokia medžiaga gali būti panaudota viešuose socialiniuose tinkluose be atskiro lankytojų ir darbuotojų sutikimo.
25. Siekiant lankytojų ir darbuotojų saugumo, Įstaigos patalpose yra įrengtos vaizdo stebėjimo kameros.

26. Žmonėms, turintiems judėjimo negalią, Įstaigoje yra įrengtas keltuvas ir liftas. Norint jais pasinaudoti arba susisiekti su Budėtoju, priskirtas tarnybinis tel. Nr.: +370 609 81917.

27. Organizuojant viešuosius nemokamus renginius, Įstaiga turi teisę riboti lankytojų srautą ir patekimą į Įstaigos patalpas, siekiant užtikrinti renginio kokybę, eksponatų saugumą ar kt. aplinkybes.

VII. REIKALAVIMAI BENDRAUJANT TELEFONU

28. Į telefono skambutį darbuotojas turi atsiliepti laiku (pagal galimybę - iki 3-čio signalo). Jei skambinama tuo metu, kai darbuotojas priima Klientą, tačiau į skambutį atsiliepti būtina, jis turi Kliento atsiprašyti ir atsiliepti telefonu. Tokiu atveju būtina pagal galimybes kalbėti kiek galima trumpiau arba pasakyti skambinančiajam, kad jam bus perskambinta kiek vėliau.

29. Teikdamas informaciją telefonu, darbuotojas turi kalbėti taisyklinga valstybine kalba. Tais atvejais, kai Klientas nesupranta valstybinės kalbos, darbuotojas informaciją gali teikti ir kita ne valstybine kalba (anglų, lenkų, rusų ar kt.).

30. Atsiliepdamas į telefono skambutį darbuotojas turi:

31.1. pasakyti Įstaigos pavadinimą: „*Vilniaus rotušė*“ (netaikoma – skambinant Įstaigos bendradarbiams), prisistatyti: „*administratorė Renata*“, „*Stanislovas klauso jūsų*“, „*budėtojas Dainius*“ ar pan., pasisveikinti: „*laba diena*“, „*sveiki*“ ar pan.;

31.2. atidžiai išklausyti skambinantįjį, kalbėti mandagiai, ramiai, pozityviai, glaustai, atsakinėti į klausimus trumpai ir aiškiai; kreiptis į skambinantįjį tik „*Jūs*“;

31.3. kvalifikuotai suteikti Klientui reikalingą informaciją, susijusią su jam rūpimu klausimu. Prireikus laiko išsamiam atsakymui parengti, nurodyti, kada bus Klientui atsakyta, arba pasiūlyti perduoti atsakymą kita ryšio priemone.

32. Telefonu kalbantį Klientą darbuotojas turi išklausyti nepertraukdamas, papildomus, tikslinamuosius klausimus užduodamas tuomet, kai Klientas baigia kalbėti ar padaro pauzę. Darbuotojui leistina nutraukti Kliento kalbą tik tais atvejais, kai Klientas kalba daugiau nei 3 minutes arba kalba neaiškiai, neriškiai arba Kliento klausimas visiškai nesusijęs su Įstaigos veikla. Tokiu atveju galima paprašyti, kad klientas savo pageidavimus ar pasiūlymus atsiųstų Įstaigos bendruoju el. paštu.

33. Atsisveikindamas su Klientu, darbuotojas turi išlaikyti pozityvią balso intonaciją. Jei Klientas padėkoja, jam atsakyti „*Ačiū Jums*“, palinkėti „*Geros dienos*“, „*Gražaus savaitgalio*“, „*lauksime jūsų Rotušėje*“ ir pan., nevertoti trumpinių: „*viso*“, „*iki*“, „*ate*“, „*laimingai*“ ar pan.

34. Pokalbį telefonu pirmasis turi pabaigti tas, kuris skambino. Darbuotojas neturi rodyti nekantrumo, jei Klientas nori gauti išsamesnę informaciją.

35. Jeigu telefoninio pokalbio metu aptarnaujamas asmuo įžeidinėja jį aptarnaujantį darbuotoją, jam grasina arba asmens elgesys kelia pagrįstų įtarimų, kad asmuo yra neadekvatus, 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.

36. Dėl ryšio sutrikimų netikėtai nutrūkus pokalbiui, darbuotojas turėtų palaukti, kol Klientas paskambins iš naujo ar perskambinti Klientui, jei buvo užfiksuotas skambinusiojo numeris.

37. Tais atvejais, kai Klientas skambino norėdamas pasiskųsti ar pareikšti pretenzijas, darbuotojas turi padėkoti Klientui už pareikštą pastabą, pretenziją: „Ačiū, kad informavote“, papildomai informuoti Klientą, kad šis gali surašyti pretenziją ir atsiųsti ją el. paštu info@vilniausrotuse.lt, taip pat informuoti atsakingą darbuotoją ar Įstaigos vadovą telefonu.

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

39. Bendraudamas su Klientu telefonu, darbuotojas neturi dirbti kompiuteriu, išskyrus atvejus, kai tai būtina teikiant paslaugą.

VIII. REIKALAVIMAI BENDRAUJANT ELEKTRONINĖMIS PRIEMONĖMIS

40. Rašydamas atsakymus Klientams į gautus paklausimus el. paštu skiltyje „Tema“ darbuotojas turi išlaikyti laiško struktūrą ir kreipinį „Jūs“:

40.1. pasisveikinti („Gerbiamas p. Vardeni Pavardeni“, Gerbiamas p. Pavardeni, Gerb. p. Pavardeni, „Sveiki“, „Laba diena“);

40.2. pateikti konkrečią informaciją, vengti ilgų sakinių, mintis dėstyti pastraipomis, rašyti taisyklinga valstybine kalba, nerašyti vien tik didžiosiomis raidėmis; kai elektroniniai laiškai rašomi užsienio kalba, darbuotojas yra asmeniškai atsakingas pagal savo kompetenciją, kad jie būtų parengti teisingai gramatiškai ir stilistiškai.

IX. ELGESYS YPATINGŲJŲ SITUACIJŲ METU

41. Esant ypatingoms situacijoms (avarijai, stichinei nelaimei, gaisrui, teroro aktui, vandalizmo ar chuliganizmo atvejui ir pan.), Įstaigos darbuotojai privalo nedelsdami informuoti specialiąsias

tarnybas numeriu 112, skelbti aliarmą, imtis skubių priemonių situacijos suvaldymui, taip pat apie susiklosčiusią padėtį skubiai informuoti Įstaigos vadovą (esant būtinybei – Klientus).

42. Ūkio dalies vadovas yra atsakingas už Įstaigos civilinę saugą ir su tuo susijusių darbuotojų apmokymus bei priešgaisrinės ir vaizdo stebėjimo įrangos priežiūrą.

43. Paskelbus aliarmą, darbuotojai turi pasirūpinti, kad aptarnaujami Klientai Įstaigos patalpas paliktų pirmieji. Darbuotojai turi įsitikinti, kad patalpos saugios ir visi Klientai iš jų išėjo. Evakuacija vykdoma pagal esamus evakuacijos planus.

X. KONFLIKTŲ SPRENDIMAS

44. Konflikto pradžioje, kol Klientas neišsakė viso savo nepasitenkinimo ar (ir) jo priežasčių, nepertraukdamas Kliento darbuotojas turi jį išklaudyti.

45. Išklausydamas Klientą, darbuotojas turi jam rodyti dėmesį ir pagarbą, žiūrėti į Klientą, stengtis paskatinti jį išsikalbėti: „Klausau Jūsų“, „Supratau Jus“ ir pan.

46. Bendraudamas su konfliktuojančiu, pretenzijas ar kritiką išsakančiu Klientu, darbuotojas turi:

46.1. ramiai elgtis, nepertraukinėti Kliento, leisti jam išsakyti;

46.2. savo gestais, poza nerodyti nekantrumo ir nedėmesingumo (pvz., nebarbenti rašikliu, nesimuistyti, nerodyti grimasų);

46.3. pasakyti Klientui, kaip suprato Kliento nepasitenkinimo priežastį ir paprašyti Kliento ją patvirtinti: „Išgirdau, kad ...“, „Ar teisingai Jus supratau...“; esant reikalui - pasiūlyti tai išdėstyti raštu.

46.4. jei nepasitenkinimo priežastis neaiški, užduoti patikslinančius klausimus (pvz., „Gal galėtumėte paaiškinti, kaip ...“, „Norėčiau pasitikslinti, kas...“);

46.5. parodyti, kad suprato Kliento nepasitenkinimą, sakydamas: „Suprantu Jus“;

46.6. nekaltinti kitų Įstaigos darbuotojų net ir tais atvejais, jei jų veiksmai sukėlė konfliktą, problemą;

46.7. padėkoti Klientui už išsakytą pastabą, pretenziją: „Ačiū, kad informavote“ ir pan.;

46.8. kai Kliento nepasitenkinimas, pretenzijos yra nepagrįstos, pasakyti Klientui, kad supranta jo situaciją ir reziumuoti, kad supranta Kliento emocinę būseną ir pateikti pagrįstus argumentus ir priežastis, dėl kurių Kliento pretenzijos negalima patenkinti;

46.9. Klientui tęsiant nepagrįstų reikalavimų dėstymą, priminti Klientui, kad, deja, pretenzijų negalima patenkinti ir pasiūlyti Klientui parašyti skundą, pretenziją ar apeliaciją ir atsiųsti ją el. paštu, pagarbiai atsisveikinti;

46.10. kai Klientas nusiteikęs priešiskai, agresyvus, nesiduoti išprovokuojamam (-ai) ir į pastabas nereaguoti emociškai, neprieštarauti, parodyti Klientui supratimą;

46.11. kai Klientas užgaulioja, tvirtai paprašyti nutraukti tokį elgesį (pvz., „Prašom manęs neužgaulioti. Mums bus sunku bendrauti, jei ir toliau taip elgsitės“, „Mes galėsime pratęsti pokalbį, kai Jūs liausitės“ ar pan.).

XI. PRETENZIJŲ VALDYMAS

47. Siekiant gauti kuo išsamesnį grįžtamąjį ryšį apie Įmonės teikiamas paslaugas ir priimti pagrįstus sprendimus dėl veiklos tobulinimo, Klientų pretenzijos Įmonėje priimamos šiais būdais:

47.1. žodžiu, skambinant bendruoju Įstaigos telefonu;

47.2. raštu, parašant elektroninį ar paprastą laišką;

47.3. pildant specialią formą Įstaigos interneto tinklalapyje.

48. Kliento raštu pateikta pretenzija registruojama ir tvarkoma bei atsakymas į ją rengiamas vadovaujantis galiojančių teisės aktų nuostatomis.

49. Darbuotojas, kuriam pavesta nagrinėti pretenziją, turi:

49.1. jei pretenzija nebus toliau nagrinėjama, per 3 darbo dienas informuoti apie tai Klientą, užtikrinti, kad į vertingas pastabas bus atsižvelgta ir pan.;

49.2. išnagrinėti pretenzijoje nurodytą situaciją, nustatyti įvykių seką ir darbuotojus, kurie tiesiogiai dalyvavo situacijoje arba yra atsakingi už tą sritį, susisiekti su šiais darbuotojais ir išsiaiškinti, kaip situaciją vertina jie; kokius sprendimus ir veiksmus jie priėmė;

49.3. analizuodamas, susipažinti su vaizdo, garso medžiaga, dokumentuose pateiktais duomenimis ir kita informacija;

49.4. susisiekti su Klientu, kad būtų patikslinta reikiama informacija.

XII. DARBUOTOJŲ TARPUSAVIO SANTYKIAI. ĮVAIZDŽIO KŪRIMAS

50. Bendraudami vienas su kitu, darbuotojai turi būti visada paslaugūs, mandagūs ir korektiški.
51. Kai darbuotojas žino, kad darbe jis nebus ilgiau kaip 3 darbo dienas, savo darbo kompiuteryje privalo nustatyti automatinį atsakymą į el. paštu gaunamas žinutes, informuojantį, kada bus darbe.
52. Kai darbuotojo neplanuotai nėra darbe (pvz., dėl ligos) ilgiau kaip 3 darbo dienas, jo tiesioginis vadovas (pagal poreikį) turi kreiptis į Įstaigos administratorę dėl darbuotojo automatinio el. pašto atsakymo nustatymo.
53. Paskutinę darbo dieną prieš planuojamą nebuvimą darbe darbuotojas turi peradresuoti savo telefono skambučius pavaduosiančiam darbuotojui.
54. Įstaigos teritorijoje, taip pat esant viešoje vietoje ir vilkint Įstaigos skirtus darbo rūbus darbuotojams reikia elgtis kultūringai, savo veiksmais, poelgiais nepažeisti darbo, viešosios tvarkos taisyklių, etikos normų.
55. Bendraudami su Klientais ir tarpusavyje darbuotojai yra atsakingi už Įstaigos įvaizdžio kūrimą.
56. Informaciją žiniasklaidai ar trečiosioms šalims darbuotojai gali teikti savo kompetencijos ribose, suderinę ją su Įstaigos vadovu arba jo ar paskirtu įgaliotu darbuotoju.
57. Informacija, susijusi darbuotojų asmens duomenimis yra konfidenciali. Su tokia informacija turi teisę susipažinti tik už tai atsakingi darbuotojai. Neteisėtas disponavimas šiais duomenimis arba jų atskleidimas trečiosioms šalims, yra grubus darbo drausmės pažeidimas.
58. Pagrindinės Įstaigos vertybės:
- MEILĖ SAU = *čia dirba kompetetingi, nuolat tobulėjantys, atviri, nuoširdūs ir motyvuoti darbuotojai;*
 - MEILĖ KLIENTUI = *dirbame tam, kad kurtume Klientui vertę. Jis turi likti patenkintas ir vėl sugrįžti pas mus;*
 - MEILĖ ĮSTAIGAI = *esame lojalūs Vilniaus Rotušei, gerbiame ir vertiname Įstaigą ir joje dirbančius kolegas.*