



KULDĪGAS NOVADA PAŠVALDĪBAS IESTĀDE  
**KULDĪGAS GALVENĀ BIBLIOTĒKA**

1905. gada ielā 6, Kuldīga, Kuldīgas nov., LV-3301, tālr. 63350281, 25618263  
e-pasts [biblioteka@kuldiga.lv](mailto:biblioteka@kuldiga.lv), [www.biblio.kuldiga.lv](http://www.biblio.kuldiga.lv)

**APSTIPRINU**  
Kuldīgas novada p/i "Kuldīgas Galvenā bibliotēka"  
Vadītāja Daina Girvaite

2021.gada 1.augustā

**KULDĪGAS NOVADA PAGASTU BIBLIOTĒKU  
IEKŠĒJĀS KĀRTĪBAS NOTEIKUMI**

**1. Vispārīgie noteikumi**

- 1.1 Kuldīgas novada pagastu bibliotēkās (*Turpmāk tekstā - bibliotēka*) noteiktais **darba laiks** ir 40 stundas nedēļā (bibliotēka atvērta apmeklējumiem 35 stundas nedēļā), izņemot Īvandes pagasta bibliotēka - 30 stundas nedēļā un Gudenieku pagasta Basu bibliotēka - 30 stundas nedēļā.
  - 1.1.1 Pirmssvētku dienās darba laiks tiek noteikts saskaņā ar LR likumdošanu.
- 1.2 Bibliotēkas darbiniekiem brīvdiena par darbu sestdienās tiek piešķirta nākamās nedēļas pirmdienā.
- 1.3 Katra mēneša **ceturtdiena** tiek noteikta par **Metodisko dienu**, kuru bibliotēkas vadītāji izmanto, lai organizētu nodarbības ārpus bibliotēkas, piedalītos kvalifikācijas paaugstināšanas aktivitātēs un pieredzes apmaiņas braucienos, veiktu krājuma komplektēšanu vai rekomplektēšanu, strādātu ar novadpētniecības materiāliem.
- 1.4 Ja darbiniekam, **darba uzdevumu** veikšanai vai **veselības pārbaudes dēļ**, darba laikā jāuzturas ārpus iestādes, tad par to savlaicīgi jāinformē bibliotēkas lietotāji un jāpaziņo Kuldīgas Galvenās bibliotēkas vadītājas vietniecei metodiskajā darbā.

**2. Darba plānošana**

- 2.1 **Gada darba plānu bibliotēku vadītāji iesniedz līdz kārtējā gada 20. janvārim.**
- 2.2 Bibliotēku vadītāji **nākamā mēneša darba plānus** iesniedz elektroniski, aizpildot veidlapu, Google vidē **līdz kārtējā mēneša 25. datumam**, bet **ceturkšņa atskaiti** par paveikto iesniedz **līdz nākamā mēneša 5.datumam**. Ja šajā datumā iekrīt svētku diena vai brīvdiena, tad atskaite iesniedzama pirmajā darbdienā pēc 5. datuma.



KULDĪGAS NOVADA PAŠVALDĪBAS IESTĀDE

# KULDĪGAS GALVENĀ BIBLIOTĒKA

1905. gada ielā 6, Kuldīga, Kuldīgas nov., LV-3301, tālr. 63350281, 25618263  
e-pasts [biblioteka@kuldiga.lv](mailto:biblioteka@kuldiga.lv), [www.biblio.kuldiga.lv](http://www.biblio.kuldiga.lv)

### 3. Darbs ar bibliotēkas lietotājiem.

Bibliotēkas darbinieku uzdevums un pienākums ir nodrošināt vienotu pieeju lietotāju apkalpošanā. Katrs darbinieks pārstāv iestādi un veido tās tēlu. Ikvienā saskarsmes situācijā mūsu attieksme un rīcība ietekmē lietotāja priekšstatu par bibliotēku. **Mēs veidojam lietotāja personīgo pieredzi attiecības ar bibliotēku.**

Lai kļūtu par modemu un efektīvu uz klientu vērstu organizāciju, Bibliotēka nosaka šādas vērtības un darbības pamatprincipus:

#### 3.1. Lietotāju apkalpošanas vērtības

- 3.1.1. Zināšanas un profesionalitāte. Profesionālās zināšana dod iespēju palīdzēt lietotājiem un atrast piemērotākos risinājumus. Ja nezinām atbildes uz kādu jautājumu, tad sazināties ar kolēģi un rodām risinājumu, lai lietotājs aizietu apmierināts.
- 3.1.2. Atbildība. Mēs esam atbildīgi par sniegto pakalpojumu un veikto darbu kvalitāti, kā arī par lietotāju datu aizsardzību.
- 3.1.3. Izpratne par lietotāju vēlmēm un ieinteresētība. Katrs lietotājs ir nozīmīgs un viņa vēlmes, un intereses ir respektējamas. Mēs tās uzklusām, esam pretimnākoši un ar vēlmi palīdzēt. Mūsu uzdevums ir panākt, lai lietotājs aizietu apmierināts.
- 3.1.4. Vienkāršība un sapratne. Mēs runājam ar lietotāju viņam saprotamā valodā. Vienlaikus ir svarīga klienta izglītošana, jo informēts lietotājs labāk pratīs izmantot piedāvātos pakalpojumus.
- 3.1.5. Pieejamība un atpazīstamība. Mēs dodam iespēju lietotājam saņemt pakalpojumu viņam izdevīgā vietā un laikā. Atpazīstamību nodrošinām, lietojot identifikācijas karti.
- 3.1.6. Cienā un pozitīva attieksme pret lietotājiem un viņu vajadzībām. Attiecībās ar lietotājiem esam apzinīgi, korekti, pieklājīgi, savaldīgi, atsaucīgi, laipni, atvērti sadarbībai.

#### 3.2. Mūsu uzvedība un pamatprasības.

- 3.2.1. Sasveicināšanās. Lietotāju apkalpošanas vietās mēs sveicinām pirmie, negaidot, kad to darīs lietotājs. Ja saruna notiek pa tālruni, nosaucam savu vārdu, uzvārdu un iestādi.
- 3.2.2. Atpazīstamība. Strādājot lietotāju apkalpošanas vietās, pie apģērba piestiprinām identifikācijas karti.
- 3.2.3. Apģērbs un stils. Apģērbs apliecina attieksmi pret lietotājiem. Profesionāls ārējais izskats ceļ iestādes prestižu. Strādājot ar lietotājiem, iāvalkā lietišķā stila apģērbs un apavi.



# KULDĪGAS NOVADA PAŠVALDĪBAS IESTĀDE

## KULDĪGAS GALVENĀ BIBLIOTĒKA

1905. gada ielā 6, Kuldīga, Kuldīgas nov., LV-3301, tālr. 63350281, 25618263  
e-pasts [biblioteka@kuldiga.lv](mailto:biblioteka@kuldiga.lv), [www.biblio.kuldiga.lv](http://www.biblio.kuldiga.lv)

- 3.2.4. Valoda. Sarunā ar lietotāju nelietojam žargonu un profesionālo terminoloģiju. Ja sarunā nevar iztikt bez speciālajiem apzīmējumiem, tad lietotājam jāizskaidro to nozīme.
- 3.2.5. Acu kontakts. Smails. Sarunā ar klientu uzturam acu kontaktu, jo tas norāda uz atvērtību, pārliecību un nosvērtību. Smails veicina cilvēkos pozitīvas emocijas, tas atvieglo komunikāciju un palīdz risināt jautājumus.
- 3.2.6. Izturēšanās. Apkalpojot lietotāju, mēs vienlīdz pozitīvi izturamies pret katru neatkarīgi no viņa dzimuma, vecuma, tautības, reliģiskās pārliecības. Ja lietotājs izturas agresīvi vai ir aizdomas, ka viņš ir apreibinošo vielu ietekmē, mums ir tiesības viņu neapkalpot un, ja nepieciešams, izsaukt pašvaldības policijas pārstāvjus.
- 3.2.7. Tālrunis. Publiski pieejamā tālruņa klausuli paceļam līdz trešajam zvanam, nosaucam iestādi un savu vārdu, uzvārdu. Lietotāju apkalpošanas laikā nevajadzētu atbildēt uz ienākošajiem tālruna zvaniem un pievērsties citai sarunai. Uz neatbildēto telefona zvanu atzvanām pēc konkrētā lietotāja apkalpošanas pabeigšanas.
- 3.2.8. E-pasts. Savu darba e-pastu regulāri pārbaudām un atbildes sniedzam vienas darba dienas laikā. Elektroniskajā sarakstē ar lietotāju izmantojam vienotu stilu - norādām vārdu, uzvārdu, iestādi, amatu, kontaktinformāciju.
- 3.2.9. Darba vieta un apkalpošanas laiks. Publisko lietotāju apkalpošanas darba vietu uzturam tādā kārtībā, lai tiešās redzamības zonā atrastos tikai darbam nepieciešamās lietas. Bibliotēkas durvis atveram precīzi līdz ar darba laika sākumu, savukārt pēdējo lietotāju apkalpojam arī tad, ja darba laiks jau beidzies.

#### 4. Darbs ar datoriem

- 4.1. Katram darbiniekam piekļūšanai datoram ir sava parole, kas citiem darbiniekiem nav izpaužama. Parole nomaināma ik pēc 3 mēnešiem.
- 4.2. Darbinieki, kuri strādā ar datoriem, ir atbildīgi, lai pie darbinieku datoriem netiktu pielaistas personas, kuras nav bibliotēkas darbinieki.
- 4.4. Uz datoru cietajiem diskiem nedrīkst atrasties ar autortiesībām aizsargāti darbi (*mūzika, filmas utml.*).