

PATVIRTINTA
VĮ Lietuvos oro uostų
generalinio direktoriaus
2016 m. balandžio 4 d.
įsakymu Nr.1R-83

VĮ LIETUVOS ORO UOSTŲ VILNIAUS, KAUNO IR PALANGOS FILIALŲ VYKDOMŲ EKSKURSIJŲ ORGANIZAVIMO TVARKA

I. SANTRUMPOS IR APIBRĖŽIMAI

Įmonė – VĮ Lietuvos oro uostai ir Vilniaus, Kauno, Palangos filialai.

Klientas – Asmenų grupės, norinčios dalyvauti ekskursijoje, atstovas.

Gidas – individualios gidų veiklos pažymą turintis Įmonės darbuotojas.

Sezonas – metų laikas, kada oro uoste gali būti organizuojamos ekskursijos: Vilniaus filiale (toliau – VNO) vykdomos tik balandžio – spalio mėnesiais; Kauno ir Palangos filialuose (toliau, – atitinkamai KUN ir PLQ) – ištisus metus. Ekskursijos vykdomos tik esant palankioms oro sąlygoms.

Asistentė – atitinkamame oro uoste, kur organizuojama ekskursija: VĮ Lietuvos oro uostų (toliau – LOU) asistentė, KUN ar PLQ asistentė.

Buhalterė – atitinkamame oro uoste, kur organizuojama ekskursija: Filialo buhalterė.

Ekskursijos kaina – į ekskursijos kainą įskaičiuota: ekskursijos programa (keleivių terminale, aerodrome, priešgaisrinio gelbėjimo stotyje), simbolinė Įmonės dovanėlė. Ekskursijos programa pagal Filialo galimybes gali būti papildoma ir kitais objektais / užsiėmimais.

AOG – už aerodromo autobusus atsakingas (-i) VNO Aerodromo operacijų grupės darbuotojas (-ai).

PGS – VNO Priešgaisrinės gelbėjimo stoties vadovas.

AS – VNO aviacijos saugumo skyrius.

OP – KUN arba PLQ Operacijų skyrius.

LSA – VĮ LOU Vilniaus filialo (toliau – VNO) Labai svarbių asmenų salės administracija.

VSAT – atitinkamo oro uosto, kuriame organizuojama ekskursija, Valstybės sienos apsaugos tarnyba.

II. PROCESO VYKDYMO SCHEMOS APRAŠYMAS

| Proceso schemos žingsnis | Proceso schemos žingsnio detalizavimas | Asmuo, atsakingas už žingsnio atlikimą |
|---|--|--|
| Kliento užklausa ekskursijai | <p>Klientas kreipiasi į VNO, KUN ir PLQ administraciją atitinkamo filialo internetinėje svetainėje nurodytu būdu, dėl norimos ekskursijos datos bei suteikia savo kontaktus (el. pašto adresą ir telefono numerį).</p> <p>Rezervuotos datos gali būti žymimos Įmonės elektroninio pašto sistemoje „Outlook“ esančiame veiklos planavimo įrankyje, kur Gidams kuriamos užklauskos dėl galimų ekskursijų datų.</p> <p>Ekskursijos gali būti rezervuojamos tik Sezono ir Gidams pagal darbo laiką tinkamu metu (Gidai ekskursijas gali vesti tik ne savo tiesioginio darbo metu).</p> <p>Ekskursijų datos ir laikai derinami atsižvelgiant į oro uosto apkrovą, darbuotojų užimtumą, todėl kiekvienai ekskursijai galimas laikas ir trukmė derinami atskirai.</p> | Asistentė |
| 1. Rezervuoti ekskursijos datą | <p>Asistentė, gavusi vieno iš Gidų patvirtinimą, fiksuoja datos rezervaciją ir informuoja apie tai rezervaciją atlikusį fizinį ar juridinį asmenį. Jei nei vienam Gidui nėra tinkama Kliento rezervuota data, Asistentė susisiekiama su Klientu ir derina kitą datą.</p> <p>Klientas, gavęs patvirtinimą dėl datos rezervacijos, iš Filialo internetinės svetainės atsisiunčia Prašymo formą (Tvarkos 2, 3 ir 4 priedai) ir užpildytą skenuotą Prašymą siunčia atitinkamo Filialo elektroninio pašto adresu (Vilniuje – ekskursijos@vno.lt; Kaune – ekskursijos@kun.lt; Palangoje – ekskursijos@palanga-airport.lt).</p> | Asistentė |
| 2. Pateikti Kliento prašymą tvirtinimui | <p>Po patvirtintos rezervacijos gavus Prašymą, Asistentė teikia jį AS vadovui ar OP pamainos vadovui tvirtinti. AS vadovas ar OP pamainos vadovas Prašymą tvirtina ir siunčia savo skyriaus darbuotojams su rezoliucija išduoti laikinuosius svečio leidimus ekskursijos dalyviams.</p> <p>Jeigu Prašyme pažymėta, jog ekskursijos dalyviai pageidautų fotografuoti, AS vadovas ar OP pamainos vadovas šį Prašymą taip pat siunčia ir VSAT oro uosto užkardai (el. paštu).</p> | Asistentė; AS vadovas ar OP pamainos vadovas. |
| | Apie patvirtintą Prašymą asistentė elektroniniu paštu informuoja Buhalterę, Gidą, AOG, PGS ir jos | |

| | | |
|--|---|---|
| 3. Informuoti proceso dalyvius ir suinteresuotas grupes | <p>vadovą ar OP pamainos vadovą.</p> <p>Buhalterė papildomai informuojama, kokiai sumai ir kieno vardu (įstaigos ar privataus asmens) reikalinga išrašyti sąskaitą apmokėjimui.</p> | Asistentė |
| 4. Pasirengti ekskursijai | <p>Pagal iš Asistentės gautą Prašymą buhalterė suformuoja išankstinę sąskaitą ir nusiunčia ją Asistentei el. paštu.</p> <p>AS ar OP pamainos vadovas paruošia reikiamą kiekį laikinų svečio leidimų (pagal Prašyme nurodytų ekskursijos dalyvių skaičių).</p> <p>AOG ar OP pamainos vadovas suderina, kad ekskursijai būtų paruoštas autobusas su vairuotoju, skirtas ekskursijos dalyviams judėti perone. Autobuse turi būti reikiamas kiekis šviesą atspindinčių liemenių.</p> <p>PGS ar OP pasirengia priimti ekskursijos dalyvius ir parodyti ugniagesių programą.</p> <p>Jei apmokėjimas už ekskursiją bus grynaisiais pinigais į kasą, Asistentė nusiunčia išankstinę sąskaitą LSA ar OP pamainos vadovui, o jie pasirengia priimti grynujų pinigų mokėjimą į kasą.</p> | <p>Buhalterė;</p> <p>AS ar OP pamainos vadovas.</p> <p>AOG;</p> <p>PGS;</p> <p>OP;</p> <p>Asistentė</p> <p>LSA;</p> |
| 5. Informuoti Klientą apie ekskursijos patvirtinimą | <p>Asistentė el. paštu informuoja Klientą apie patvirtintą ekskursiją ir nusiunčia išankstinę sąskaitą (apmokėjimui arba atsispausdinimui, kad turėtų su savimi ekskursijos metu). Taip pat informuoja Klientą, kad Gidas su juos susieks nurodytu telefonu ekskursijos dieną.</p> | Asistentė |
| 6. Susisiekti su ekskursijos atsakingu asmeniu ekskursijos dieną | <p>Ekskursijos dieną Gidas paskambina Klientui arba Prašyme nurodytam atsakingam asmeniui (jei tai ne tas pats asmuo) ir susitaria tikslų susitikimo laiką ir vietą.</p> <p>Gidas iš Asistentės pasiima reikiamą kiekį Įmonės dovanėlių ekskursijų dalyviams ir laikinuosius svečio leidimus iš AS ar OP.</p> | Gidas |
| | | |

| | | |
|------------|--|---------------------------------------|
| Ekskursija | <p>Gidas veda ekskursiją pagal programą.</p> <p>AOG ar OP vairuotojas Įmonės transportu (autobusu) vežioja ekskursijos dalyvius po peroną (pagal programą).</p> <p>PGS ar OP ugniagesiai veda užsiėmimą su ekskursijos dalyviais (pagal programą).</p> <p>Jeigu reikalinga, LSA ar OP priima grynujų pinigų įmokas į kasą.</p> | Gidas; AOG; PGS; OP; LSA. |
|------------|--|---------------------------------------|

VĮ Lietuvos oro uostų
Vilniaus, Kauno ir Palangos filialų
vykdomų ekskursijų organizavimo
tvarkos
1 priedas

FILIALUOSE TAIKOMŲ ĮKAINIŲ LENTELĖS

1 lentelė. Kainos vienam asmeniui pagal amžiaus grupes.

| Amžiaus grupė | Filialai | | |
|--|-----------------|-----------------|-----------------|
| | Vilniaus | Kauno | Palangos |
| Ikimokyklinio ir 1-4 kl. moksleiviai | 2,90 Eur | 3,48 Eur | - |
| 5-12 kl. Moksleiviai, studentai ir suaugę | 5,79 Eur | 7,24 Eur | - |
| Ikimokyklinio ir 1-12 kl. moksleiviai | - | - | 2,03 Eur |
| Studentai ir suaugę | - | - | 5,79 Eur |

2 lentelė. Nemokamai dalyvaujančių lydinčiųjų (atsakingų) asmenų skaičius pagal amžiaus grupes.

| Asmenų skaičius grupėje | Amžiaus grupė | | | |
|-------------------------------|---|---------------------------------|------------------|---------------|
| | Ikimokyklinio ir 1-4 kl. moksleiviai | 5-12 kl. moksleiviai | Studentai | Suaugę |
| 10 - 15 | 1 | 1 | 1 | 0 |
| 16 - 30 | 2 | 2 | 1 | 0 |