

Langileen protokoloak eta arautegia

Harrera / Bezero arreta

Protokoloak eta arautegia

Araudi orokorra (I)

- Langile guztiek beren curriculumaren eta dauzkaten tituluen kopia bana aurkeztu beharko dute. Gainera, fitxa bat bete beharko da laneko alderdiak izapidetu ahal izateko beharrezkoak diren datu pertsonalekin.
- Adingabeekin (sorosleak, monitoreak) harremanetan egon ohi diren langile guztiek Sexu Delituen Salbuespenaren Ziurtagiria aurkeztu beharko diote enpresari edo enpresari baimena eman beharko diote epaitegian ziurtagiria eska dezan.
- Langile bakoitzak Harrera Eskulibururako sarbidea izango du, enpleguaren Atariaren bidez. Langile guztiek erabiltzaile bat eta pasahitz bat jasoko dituzte bertara sartzeko.
- Langile guztiek beren lanpostuko lan-arriskuei buruzko informazioa jasoko dute Enpleguaren Atariaren bidez. Informazio hori jaso izana sinatu beharko da.
- Langile guztiek Laneko Arriskuen Prebentzioari buruzko prestakuntza-ikastaro bat jasoko dute Enpleguaren Atariaren bidez, eta ikastaro hori egin beharko dute. Amaitzean, jasotako prestakuntzarekin lotutako galdetegia bete beharko dute; prestakuntza gaindituz gero, egindako ikastaroaren egiaztatzea jasoko dute, eta, gainditu ezean, errepikatu egin beharko dute.
- Langile guztiek Datu Pertsonalen Tratamenduari buruzko prestakuntza-ikastaro bat jasoko dute Enpleguaren Atariaren bidez, eta ikastaro hori egin beharko dute. Amaitzean, jasotako prestakuntzarekin lotutako galdetegia bete beharko dute; prestakuntza gaindituz gero, egindako ikastaroaren egiaztatzea jasoko dute, eta, gainditu ezean, errepikatu egin beharko dute.

Protokoloak eta arautegia

Araudi orokorra (II)

- Oro har, enpresarekiko komunikazio oro zerbitzuaren koordinatzailearen bitartez egingo da, eta haren harremanetarako datuak Harrera Eskuliburuan ematen dira.
- Justifikatutako arrazoiengatik lanera joan ezean, behar besteko aurrerapenarekin jakinaraziko da, salbu eta hori egitea ezinezkoa izan dela egiaztatzen bada, eta enpresak zerbitzua behar bezala antolatu ahal izango du. Larrialdietan edo larrialdietan, ahalik eta lasterren jakinarazi beharko zaio koordinatzaileari.
- Baja-, berrespen- eta alta-parteak posta elektronikoz bidali beharko zaizkio zerbitzuaren koordinatzaileari, 48 ordu baino gutxiagoan, enpresak bajak kudeatu ahal izan ditzan Gizarte Segurantzak ezarritako epearen barruan. Horretarako, aldez aurretik, berehala jakinarazi beharko da aldi baterako ezintasun-egoera. Bajako, berrespeneko eta altako parteak epe barruan ez ematea laneko arau-haustea izan daiteke.
- Baimen-eskaerak, txanda-aldaketak eta abar idatziz egingo dira beti, Enpleguaren Atariaren bidez horretarako ematen diren orrien bidez, betiere koordinatzaileari zuzenduta. Koordinatzailea izango da eskaera horiek onartu edo baztertuko dituen, eta ezingo da inolako baimenik hartu edo aldaketarik egin hark onartu gabe.

Protokoloak eta arautegia

Araudi orokorra (III)

- Lanpostuan eta lanaldi osoan arropa erabiltzea derrigorrezkoa da. Langileak dagokion ordainagiria sinatu beharko du arropa entregatzen zaionean.
- Ez da inoiz lanpostua utzi behar, larrialdietan izan ezik, eta betiere horretarako ezarritako protokoloei jarraituz.
- Lanerako puntualtasuna ezinbestekoa da. Gure lankideak ere errespetatuko ditugu, txanda-aldaketetara garaiz iritsiz.
- Langileek ezin izango dute iruzkin kaltegarriarik egin enpresari, erakunde kontratatzaileari (Udala, Patronatua, Kirol Fundazioa), lankideei eta/edo zentroko erabiltzaileei buruz. Era horretako edozein arazo arduradunari jakinarazi beharko zaio.
- Laneko langile guztiek errespetuz jokatu beharko dute beren lankideekin, instalazioen erabiltzaileekin, enpresarekin eta erakunde kontratatzailearekin. Ez da inoiz jendaurrean eztabaidarik izango, eta ezin izango da inoiz ahotsa altxatu.
- Langileak ezin izango du bulego nagusietara joan aurretik koordinatzailearekin jakinarazi eta adostu gabe.

Protokoloak eta arautegia

Araudi orokorra (IV)

- Gorabeheraren bat izanez gero, gorabeheren koadernoan erregistratuko da. Koaderno hori langileen eskura jarriko da zentro bakoitzean. Gorabehera larriak posta elektronikoaz eta telefonoz ere jakinaraziko zaizkio zerbitzuaren koordinatzaileari (gorabeheraren larritasunak hala eskatzen badu).
- Eskaerak, zalantzak edo bestelako gaiak posta elektronikoaz tratatuko dira. Kasu larrietan (bajak, lan-istripuak, abisu garrantzitsuak) telefonoz deitu ahal izango da.
- Zerbitzua koordinatzeko ordutegia:
 - Astelehenetik ostiralera 09:00 – 20:00
 - Ordutegi horretatik kanpo, larrialdiak edo gai garrantzitsuak baino ez dira jorratuko.
 - Harremanetarako zenbakia honako hau izango da:
 - Joxe Mari Errasti 664 659 952 / usurbil@bpxport.es

Protokoloak eta arautegia

Lanpostuari buruzko araudi espezifikoa – Harrera / Bezero arreta (I)

- Kirol-zentroaren ordutegia errespetatuko da, eta, beraz, harrerako langileak beren lanpostuan egongo dira, zentroa irekitzeko arropa egokiarekin.
- Lantokia harrera da, eta ez kirol-zentroko botikina, taberna edo beste edozein gun.
- Debekatuta dago lanpostuan erretzea eta/edo jatea.
- Debekatuta dago lanorduetan telefono mugikorra erabiltzea. Horretarako, mugikorra leihatilan edo instalazioetako bakoitzean utzi beharko da, langilearen gauzak uzteko.
- Erabat debekatuta dago lanaldian zerbitzuarekin zerikusirik ez duten lanetan aritzea. Argigarri gisa, baina ez eskusiboki, debekatuta dago irakurtzea, musika entzutea, denbora-pasak egitea eta antzeko beste edozein jardura.
- Kirol-zentroko erabiltzaile guztiak errespetuz tratatuko dira, eta kasu bakoitzean eskatutako informazioa emango da.
- Harrerako langileak harrera garbi eta ordenatuta edukiko du une oro, eta, horrela, zentroko erabiltzaileak eta harrerako gainerako langileak errespetatuko ditu.

Protokoloak eta arautegia

Lanpostuari buruzko araudi espezifikoa – Harrera / Bezero arreta (II)

- Harrera ez da langile guztien elkargunea. Harrerako langilea bakarrik egongo da, eta ezin izango du arreta galdu beste langile batzuekin hitz eginez.
- Harrerako langileak ez du inoiz bere lanpostua utziko txanda-aldaketa egin behar zuen langilea iritsi ez bada. Kasu horietan, koordinatzailearekin harremanetan jarri beharko duzu gertatutakoaren berri emateko, eta ezin izango duzu bertatik alde egin koordinatzailearen alde aurreko baimenik gabe.
- Zeregin bakoitza egiteko ezarritako protokoloei jarraituko zaie beti.
- Zentroak igerilekua duen kasuetan, sorosleak arrazoi justifikatuengatik (igerilekutik kanpoko istripuetan, adibidez) igerilekua utzi behar badu eta bertan begiralerik ez badago, harrerako langileei jakinaraziko zaie, eta horrek igerilekua hustuko du.
- Zentroak igerilekua duen kasuetan, ezingo da ireki soroslea ez badago. Harrerako langileak arduratuko dira horretaz, eta, beraz, soroslea iritsi ez bada, ez die erabiltzaileei igerilekura sartzen utziko. Era berean, zerbitzuaren koordinatzaileari lehenbailehen jakinaraziko zaio.

Protokoloak eta arautegia

Lanpostuari buruzko araudi espezifikoa – Harrera / Bezero arreta (III)

- Harrerako langileek lantoki bakoitzeko araudia ezagutu eta betearazi behar dute. Horren kopia langilearen atariaren bidez eta paperezko kopiaren bidez emango da zentroko botikinean. Araudiari buruzko edozein zalantza posta elektronikoz jakinaraziko zaio zerbitzuaren koordinatzaileari, hark zalantza argitu eta gainerako langileei jakinarazi ahal izan diezaien.
- Harrerako langileek beren eginkizunak eta lanaldian bete behar dituzten zereginak ezagutu behar dituzte. Zerbitzuaren erakunde kontratatzaileak zehaztuko ditu zeregin horiek, eta langilearen eskura jarri dira Enpleguaren Atariaren bidez.
- Larrialdietan eta/edo ebakuazioetan, kirol-zentroko langileekin koordinatu beharko du: anbulantziari, suhiltzaileei, poliziariei eta abarri deitu, eta sarrerak hustu.
- Enpresak edo erakunde kontratatzaileak (Udalak, Patronatuak) ezarritako beste edozein gai edo arau beteko da.

Protokoloak eta arautegia

Lanpostuari buruzko araudi espezifikoa – Usurbil Harrera / Bezero arreta (I)

- Kirol-instalazioetako sarrerak, erabilerak eta portaera zaintzea, Barne Araudia gorde egiten dela ziurtatuz, instalazioak eta zerbitzuak egoera onean dauden iksukatzea eta egunero bidezkoak diren laburpen-parteak ere eginez, zerbitzuaren kalitaterako behar direnak adierazi. Instalazioetan erabiltzaileen sarrera eta zirkulazio egokia kontrolatzea, behar denean identifikatzea eskatuz; eskura dituen bitarteko guztiak jarritz zerbitzuen arautegia eta ezarritako ordutegiak bete daitezen. Halaber, talde desberdinen sarrera eta irteera antolatuko da.
- Erabiltzaileei kirol-zerbitzuari dagokion guztiaren berri zabal eta egoki ematea, eta izen-ematea, erreserbak, fitxak eta informazio-kartelak egitea, bai halaber Udalak onetsitako prezio publikoak kobratzea, aurreko guztirako eskura dituen bitartekoak baliatuz aplikazio informatikoa, eskuorriak, inprimakiak, seinalizazioa, iragarki-taula, telefonoa, etab. Megafonia behar izanez gero, erabiltzea.
- Iragarki tauletan herriko eta bestelako informazio ofiziala jartzea.
- Telefonoa eta internet bidezko harremanak atenditzea eta egoki bideratzea.
- Erabiltzaileen iradokizunak, erreklamazioak eta kexak jaso eta behar zaionari jakinaraztea. Inzidentzia guztien lista bat eramatea eta instalazioetan gertatzen diren erreklamazioak lehen instantzian atenditzea.
- Erabiltzaileek, kirol taldeek, kirolariek eta ikusleek instalazioa erabiltzeko arauak beteko dituztela bermatzea.

Protokoloak eta arautegia

Lanpostuari buruzko araudi espezifikoa – Usurbil Harrera / Bezero arreta (II)

- Zuzendariari edo mantentze pertsonalari instalazioetan leudekeen anomalía guztien berri emtea, bai halaber mantentze-eginkizunen agendan apuntatzea instalazioetan gertatzen diren matxurak edo hausturak. Txostenak eta eguneroko gorabeheren parteak idatziko dira.
- Bere ardurapean dauden instalazioak zaindu eta beti egoera onean daudela bermatuko da. Aldiro elementu teknikoak, alarma sistemak, aldagelak, espazio komunak, ekipamenduak eta kirol instalazioak berrikusiko dira, akats guztiak eguneroko partean jasoz. Ekipamenduan eta instalazioetan ager daitezkeen akatsak eta arazoak detektatu eta eguneroko partean agertuko dira.
- Materialak eta instalazioak begiratzea, materiala entregatzerakoan, erabiltzerakoan eta itzultzerakoan kontrolatzea. Materialetan nahiz instalazioetan deteriorazio premiagabekoak edo arriskutsuak gerta ez daitezen begiratzea.
- Kirol egutegiak, entrenamenduak eta lehiaketak kontrolatuko dira eta instalazioa behar denerako prestatuko da.
- Instalazioko larrialdi-plana ezagutuko du eta hango partaide izango da. Desfibriladoreak erabiltzen jakin beharko du.
- Eguneroko kobrantaen likidazioa egitea eta Kiroletako Udal Zerbitzuaren kontu korrontean diru-sarrera egitea.
- Instalazioetan argindarraren, erregaiei, uraren eta abarren ahalik eta gastu gutxiena jasotzea.

Protokoloak eta arautegia

Lanpostuari buruzko araudi espezifikoa – Usurbil Harrera / Bezero arreta (III)

- Instalazio osoko giltzak antolatzea, kontrolatzea eta gordetzea. Galdutako gauzak jasotzea.
- Behar denean, materiala, altzariak, tresnak edo postako dokumentuak eta bestelakoak mugitu eta eraman behar diren lekura eramango edo bideratuko dira.
- Garbiketetako lan puntualak egitea ohiko kasuetatik kanpo, baldin eta instalazioetan garbiketetako pertsonalik ez badago. Kasu horietan baliatuko diren medioak garbiketa adjutikatua daukan enpresarenak izango dira.
- Eraikinean egon daitezkeen eta trebezia berezirik behar ez duten matxura eta/edo akats txikiak antzeman eta konponduko dira. Adibidez, lanparak aldatu, komuneko tapak aldatu, lehioak, automatikoak errearmatu, eskutokiak, xaboiontziak, ... Konpontzeko gai ez denean, antzemandako matxuren eta akatsen berri emango da eta eguneroko partean jasoko dira.
- Egun beharreko lana egin ahal izateko ohiko materiala idatziz eskatuko da.
- Behar denean, anbulantzia edo poliziari deitzea.
- Materialaren inbentarioa egino da.