

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 egiaztagiria 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 egiaztagiria 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-partiak 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 partiak 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 elektronikoz eta telefonoz ere jakinaraziko zaizkio zerbitzuaren koordinatzaileari (gorabeheraren larritasunak hala eskatzen badu).
- Eskaerak, zalantzak edo bestelako gaiak posta elektronikoz 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:
 - JON AMIAMA 663 228 031 zarautz@bpxport.es
 - IOSU IRIBAR 678 856 048 aritzbatalde@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, poliziari 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 espezifikoak – Zarautz Harrera / Bezero arreta (I)

- Kirol instalazioetara sartzen diren pertsonak, kirol Instalazioak Erabiltzeko Araudi Orokorra betetzen dutela zaintzea; bai sarbideari dagokionez, bai instalazioen barruan jarduteari dagokionez.
- Erabiltzaileak, klubak, entitateak edo ikusleak, beren erabileran, itaundutako eta baimendutako eremu eta ordutegietara egokitzen direla kontrolatzea.
- Aritzbatalde udal kiroldegiko dependentziak eta instalazioak ireki eta ixtea, baita baliabide informatikoen bidez ere. Argiak, klimatizazio sistemak eta gainerako elementu automatikoen piztu itzaltzea kudeatzea, hara nola, saskiak, gortina bereizleak, etab. Baita instalazioa abiarazteko eta gelditzeko behar den edozein baliabide ere.
- Instalazioetara baimenik gabe inor ez dela sartzen egiaztatzea.
- Horretarako, identifikazio pertsonala eskatu ahal izango da (NAN edo antzekoa), eta Kirol Departamentuak eman eta mantendutako kudeaketa programaren datu basea kontsultatu.
- Erabiltzaileak ez diren pertsonen kasuan, dagokion sartzeko baimena aurkezteko eskatuko da.
- Soroslea bere lanpostuan ez badago, ez die, abonatuak eta erabiltzaileak, igerilekuko ontzietara sartzeko baimenik eman behar, eta horren berri eman beharko dio Kirol Departamentuari.

Protokoloak eta arautegia

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

- Sarrerako tornuek behar bezala funtzionatzen dutela egiaztatzea , eta Kirol Departamentuko langileei jakinaraztea, arazorik ikusiz gero.
- Esparruaren edukiera (aforoa) kontrolatzea, hura ez gainditzeko.
- Zerbitzu enpresa guztien (mantentze lanak, etab.) eta bisiten sarrerak kontrolatu, dagokion sarbide erregistroan jasoz.
- Kirol instalazio eta guneen kontrol orokorra egitea, baita baliabide informatikoen bidez ere.
- Kirol instalazioetako giltzak kontrolatu, erregistratu eta kudeatzea.
- Aldagelak eta kirol gunek banatzea, eta behar denean, erabiltzaileei giltzak ematea; kasu horietan, dagokion erregistroa eginez eta giltzen jasotzearen ardura hartuz.
- Instalazioetako sarbideak, larrialdietako irteerak, argiztapen sistemak, klimatizazio sistemak eta lapurreten aurkako sistemak egoera egokian daudela egiaztatzea. Irregularitasunak, akatsak, ma txurak, ea. antzemanek gero, gorabeheren erregistroan, dagokion idatzia egingo da eta egoeraren berri emango zaie Kirol Departamentuko langileei, dagokion konponketa, zuzenketa, ea. egin dezaten.
- Larrialdi planaren kontrol zentroa izatea eta Udalaren kirol instalazioen Autobabes Planean ezarritak o jarraibideen arabera jardutea.

Protokoloak eta arautegia

Lanpostuari buruzko araudi espezifikoak – Zarautz Harrera / Bezero arreta (III)

- Instalazioetan gerta daitezkeen edozein motatako gorabehera eta larrialdietan laguntzea, instalazioetan dauden baliabideekin eta Kirol Departamentuko langileekin, gerta daitezkeen kalteak konpondu edo mugatzeko. Edozein gorabeheraren aurrean, enpresak edo jabeak ezarritako segurtasun prozeduraren arabera jokatzeko.
- Eraikinetara sartzen den jendeari informazioa eta laguntza ematea: telefono bidezko arreta, aurrez aurrekoa eta beste edozein komunikazio bide era biltzeko, abonatuaren baldintzei, ikastaro eta kirol jarduerari, alokairuari, instalazioen erabilerari, eta abarri buruzko informazio orokorra eskaintzea.
- Kirol Departamentuak eskaintzen dituen zerbitzu, jarduerak, ikastaro, abonamendu mota, sarrera baldintza eta prezio guztiak zehatz mehatz ezagutzeko.
- Erabiltzaile izan daitezkeen pertsonen hasierako kirol orientazioa ematea.
- Behar diren abonatu, erabiltzaile eta ikastaroetako pertsonen telefono deiak kudeatzea.
- Langileek, telefono arretarako, mikrofonoa dituen aurikularrak erabiltzeko lehentasuna ematea. Enpresa esleipendunak erosi, mantendu eta berrituko ditu aipatutako mikrofonoa duten aurikularrak.
- Kartelak jarri eta zaharkituak kentzea. Kirol instalazioetan dauden iragarki oholak txukun edukitzea, Kirol Departamentuak ezarritako irizpideen arabera.

Protokoloak eta arautegia

Lanpostuari buruzko araudi espezifikoa – Zarautz Harrera / Bezero arreta (IV)

- Megafoniaren funtzionamendu egokia egiaztatzea eta ziurtatzea. Megafonia bidez mezuak igortzea. Igorri beharreko mezuen izaera informatiboa (instalazioak 15 minutu lehenago ixteko iragarkia, zerbitzuaren argibideak, mantentze lanen berri ematea, begirale edo garbitzaileei abisatzea, etab.) edo bestelakoa izan daiteke. Horiek, euskaraz eta gaztelaniaz egitea, ordena horretan, eta Kirol Departamentuak aldeztu aurretik ezarritako protokoloari jarraik iz. Larrialdietan, Autobabes Planean megafonia bidezko abisuei buruz ezarritakoari jarraitzea.
- Posta elektroniko kontuaren kudeaketa: kirola@zarautz.eus
- Kirol Departamentuaren kirol kudeaketako programak erabiltzea.
- Erreserbak eta alokairuak egin eta deuseztatzea dagokionean, Kirol Departamentuko tresna informatikoen bidez.
- Paperan edo modu telematikoa bideratzen diren: abonua, ikastaro eta itxaron zerrenden alta eta baja eskaerak, itxaron zerrendak, datu pertsonalen datu basea eguneratuta mantentzeko eskaerak eta Kirol departamentuaren berezkoak diren beste eskaerak jaso eta kudeatzea; eskaera horiek behar bezala bete direla eta eskatutako dokumentazio guztia erantsi dela egiaztatzea.
- Kirol Departamentuko datu basean agertzen diren erabiltzaileen argazkiak eguneratuta daudela egiaztatzea, eta, bestela, webcam-ak erabiliaz argazkiak berritzea.

Protokoloak eta arautegia

Lanpostuari buruzko araudi espezifikoa – Zarautz Harrera / Bezero arreta (V)

- Ordainagiriak luzatzea eta erabiltzaileei kobratzea, instalazioen erabilera desberdinengatik (baita baliabide informatikoen bidez ere, TPV) eta kirol material txikiak saltzeagatik (txanoak, toailak, etab.), Kirol Departamentuak jarduera edo zerbitzu bakoitzerako ezarritako prezio publikoen arabera.
- Instalazioetan egindako, kutzako kobrantzen zenbatekoa zaintzea eta Kirol departamentuko langileei eskatzea kutxa erregistratzaileetan egunero mantentzera bideratutako aldaketen horniduraz hornitzeko, eta horien barruan dauden funtsen ardura hartzea.
- Kobratuta lortu den Kutzako diruaren zaintza, Kirol Departamentuko langileei kutxarako txanponen horniketa eskatzea eta kutxan jasotako diruaren ardura izatea.
- Eguneko arkeoa egitea (txanda bakoitzeko bat), Kirol Departamentuaren tresna informatikoen bidez, eta haien zenbatekoa eman eta erregistratzea, behar bezala justifikatuta, Kirol Departamentuak ezarritako arauari jarraikiz.
- Salmenta produktuen stocka kontrolatzea eta, beharrezkoa denean, Kirol Departamentuari produktu horien horniketa beharraren berri ematea.
- Inprimakien, erregistro orrien, inprimakien, liburuxken, informazio oharren eta antzeko elementuen stocka kontrolatzea eta, beharrezkoa denean, produktu horien horniduraren beharra Kirol Departamentuari jakinaraztea.

Protokoloak eta arautegia

Lanpostuari buruzko araudi espezifikoa – Zarautz Harrera / Bezero arreta (VI)

- Kirol Departamentuak lagatako ekipoak (inprimagailuak, ordenagailuak, datafona eta bestelako tresnak) kontrolatzea eta zaintzea.
- Obejktu galduen kudeaketa.
- Instalazioetan jasotzen edo bidaltzen diren gutunak, merkantziak eta paketeak jasotzea, zaintza, sailkatzea eta banatzea.
- Lanpostuko ingurunea eta udal kiroldegiko harrerako eremuaren txukuntasuna eta garbitasun egokia mantentzea.
- Salbuespen gisa, instalazioen kalteak edo erabiltzaileen istripu arriskuak saihesteko, agintzen zaizkion garbiketa lanak egitea.
- Halaber, agintzen zaizkion gainerako lanak egitea, lanpostuan aritzeko eskatutako eta/edo eskuratutako kualifikazioarekin bat datozenak.