

Apstiprinu

Vides pārraudzības valsts biroja direktors

A.Lukšēvics

Rīgā, 2017. gada 1. septembrī

IEKŠĒJIE NOTEIKUMI

Klientu apkalpošanas standarts

Izdoti saskaņā ar
2017. gada 4. jūlija noteikumu
Nr. 399 "Valsts pārvaldes pakalpojumu uzskaites,
kvalitātes kontroles un sniegšanas kārtība" 20. punktu

I Vispārējie jautājumi

1. Klientu apkalpošanas standarts (turpmāk – Standarts) nosaka Vides pārraudzības valsts biroja (turpmāk – Birojs):
 - 1.1. klientu apkalpošanas pamatprincipus un prasības;
 - 1.2. konsultāciju pa tālruni un konsultāciju pa elektronisko pastu sniegšanas prasības saskarsmei ar ārējo klientu;
 - 1.3. prasības klientu apkalpošanas kvalitātes novērtēšanai.
2. Tiešais vadītājs iepazīstina pakļautībā esošos darbiniekus ar Standartu, izskaidro to nozīmi un noteikto prasību piemērošanu konkrētajā amatā.
3. Standarts ir saistošs visiem Biroja darbiniekiem un stājas spēkā ar tās apstiprināšanas brīdi.

II Klientu apkalpošanas pamatprincipi un prasības

4. Birojs nosaka šādus klientu apkalpošanas pamatprincipus, kurus darbiniekiem jāievēro saskarsmē ar klientiem:
 - 4.1. **profesionalitāte** – darbinieki ir kompetenti, atbildīgi, objektīvi, spējīgi piedāvāt klientam piemērotāko risinājumu, līdzsvarojot viņa prasības un Biroja kompetenci, ievērojot konfidencialitāti un normatīvos aktus. Darbiniekiem ir labas savstarpējās attiecības un savu zināšanu un pieredzes pilnvērtīga izmantošana, sniedzot pakalpojumu;
 - 4.2. **izcila apkalpošanas kvalitāte** – darbinieki nodrošina klientam nevainojamu apkalpošanu, attiecībās ar klientu nepieļaujot birokrātisku un atsvešinātu attieksmi pret klientu, nepieprasot no klientiem to informāciju, ko iespējams iegūt pašiem;
 - 4.3. **vienādas attieksmes principa un personas diskriminācijas aizlieguma principa ievērošana** – darbinieki nodrošina vienlīdzīgu un taisnīgu attieksmi pret visiem klientiem; izturas lietišķi, taču vienlaikus arī laipni, iejūtīgi un atsaucīgi; atzīst savas kļūdas un atvainojas par tām, vērsot situāciju klientam par labu; nodrošina klientam patīkamu un pakalpojumu saņemšanai piemērotu vidi;
 - 4.4. **pieejamība** – Birojs nodrošina funkcionāli ērtu pieeju pakalpojumiem dažādos

komunikāciju kanālos, īstenojot vienlīdzīgu pieeju dažādām klientu grupām un ņemot vērā atšķirības starp tām;

- 4.5. **atklātība** – darbinieki pēc klienta pieprasījuma, nodrošina iespēju klientam iepazīties ar pakalpojuma gaitu un procedūru, lietas materiāliem, normatīvo regulējumu, sniedz vispārēja rakstura informāciju par Biroju (struktūru, kompetencēm, atbildību) un sniegtajiem pakalpojumiem; saprotami un savlaicīgi informē klientu par pakalpojuma cenu;
- 4.6. **uzticamība** – Birojs nodrošina kvalitatīvus pakalpojumus pēc iespējas īsākā laikā, normatīvajos aktos noteiktajā kārtībā, tādējādi radot klientos uzticamības un drošuma sajūtu. Darbinieki lēmuma pieņemšanā, ievēro objektivitāti, balstoties uz faktiem un norobežojoties no personīgām interesēm un trešo personu ietekmes;
- 4.7. **lēmuma pieņemšanas objektivitāte** – Birojs nodrošina, ka lēmumus pieņem, ievērojot objektivitāti, balstoties uz faktiem un norobežojoties no personīgām interesēm un trešo personu ietekmes.
- 4.8. **spēja atzīt trūkumus** – darbinieki nodrošina visu klientu ieteikumu un ierosinājumu nodošanu atbildīgajām amatpersonām lēmuma pieņemšanai to ieviešanai; atbalsta un veicina pakalpojumu uzlabošanu.
5. Birojs nosaka šādas klientu apkalpošanas prasības, kuras darbiniekam jāievēro saskarsmē ar klientiem:
 - 5.1. darbinieks ir ar pozitīvu attieksmi pret klientu un darbu, kuru dara, informē klientu par tiesībām iesniegt sūdzību;
 - 5.2. darbinieks apzinās, ka saskarsmē ar klientu viņš pārstāv Biroju;
 - 5.3. darbinieks atzīst savas kļūdas, atvainojas un rīkojas, lai novērstu radītās sekas;
 - 5.4. darbinieks situācijās, kas nav minētas Standartā, rīkojas saskaņā ar normatīvo aktu prasībām un vispārpieņemtām uzvedības normām;
6. Birojs nodrošina klientam iespēju izvēlēties ērtāko komunikācijas kanālu saziņai, konsultācijas saņemšanai vai pakalpojuma pieteikšanai un saņemšanai.
7. Klientam informāciju un konsultāciju sniedz Biroja kompetences ietvaros. Birojs informāciju un konsultāciju klientam sniedz valsts valodā. Ja klients vēlas konsultāciju saņemt svešvalodā, tad Birojs nodrošina šo konsultāciju gadījumā, ja kāds no darbiniekiem pārvalda konkrēto svešvalodu, pretējā gadījumā informē klientu, ka Birojam nav šādas iespējas.
8. Ja klients ir klaji aizsvarošs un izaicinošs, piemēram, provocē atklāt ar likumu aizsargātu informāciju vai nicinoši izsakās par valsts varu vai valsts pārvaldi utt., darbiniekam ir tiesības:
 - 8.1. stingrā un noteiktā tonī brīdināt klientu, ka darbinieks neuzklausīs tādā veidā izteiktus iebildumus, sakot, piemēram, *“Es vēlos jūs uz klausīt un palīdzēt, bet nerunāji ar mani tādā tonī”*;
 - 8.2. pieaicināt citu Biroja darbinieku informācijas vai konsultācijas sniegšanai;
 - 8.3. nepieciešamības gadījumā lūgt atstāt Biroja telpas;
 - 8.4. izsaukt policiju galējas nepieciešamības gadījumā.
9. Darbinieku attiecības ar kolēģiem ir kolēģiālas. Darbinieks savas zināšanas un pieredzi izmanto pilnvērtīgi, sniedzot informāciju vai konsultāciju klientam.
10. Ja konkrētā darbinieka kompetencē nav attiecīgās informācijas sniegšana klientam, Birojs

nodrošina, ka informāciju sniedz darbinieks, kura kompetencē ir atbilstošais jautājums.

11. Gadījumos, kad pieprasījums pēc informācijas sniegšanas ir sarežģīts, laikietilpīgs vai apjomīgs, darbinieks vērtē, vai ir pamats atteikties izpildīt informācijas pieprasījumu vai tā izpildes nosacījumus, ja konstatē, ka informācijas pieprasījums vai tā izpildes nosacījumi nav samērojami ar Biroja rīcībā esošajiem resursiem, proti, informācijas pieprasījuma vai tā izpildes nosacījumu izpildes rezultātā ir apdraudēts Biroja darbs vai citu personu tiesības;
12. Gadījumā, ja darbinieks konstatē, ka ir pamats atteikties izpildīt informācijas pieprasījumu vai tā izpildes nosacījumus, jo informācijas pieprasījums vai tā izpildes nosacījumi nav samērojami ar Biroja rīcībā esošajiem resursiem, proti, informācijas pieprasījuma vai tā izpildes nosacījumu izpildes rezultātā ir apdraudēts Biroja darbs vai citu personu tiesības, darbinieks informē Biroja direktoru un klientu.
13. Gadījumā, ja informācijas pieprasījums ir nesamērīgi apjomīgs vai informācijas izsniegšana ārpus Biroja nav iespējama informācijas uzglabāšanas nosacījumu dēļ, darbinieks uzaicina klientu Birojā abpusēji pieņemamā laikā iepazīties ar pieprasīto informāciju Birojā.

II Konsultāciju pa tālruni un konsultāciju pa elektronisko pastu sniegšanas prasības saskarsmei ar ārējo klientu

14. Konsultējot ārējos klientus pa tālruni vai pa elektronisko pastu, ievēro šādas prasības:

- 14.1. konsultāciju sniedz Biroja kompetences ietvaros. Ja no ārējā klienta saņemtais jautājums pilnībā vai kādā daļā nav Biroja kompetencē, tad par to informē klientu un, ja iespējams, norāda kompetento iestādi un tās publiski pieejamo kontaktinformāciju;
- 14.2. vispārpieejamu informāciju sniedz publiski pieejamā apjomā;
- 14.3. ja konsultācijas pa tālruni laikā darbiniekam ir nepieciešama papildus informācija, ārējam klientam piedāvā izvēlēties vienu no šādiem konsultācijas saņemšanas veidiem:
 - 14.3.1. klientam atzvana (šajā gadījumā pieraksta ārējā klienta tālruņa numuru, noskaidro nepieciešamo informāciju un atzvana). Ja saņemts zvans no ārvalstu operatora tīkla vai, atzvanot ārējam klientam, būs jāveic starptautisks zvans, ārējam klientam piedāvā citu saziņas veidu, piemēram, elektronisko pastu;
 - 14.3.2. informāciju noskaidro sarunas laikā. Šajā gadījumā lūdz ārējo klientu uzgaidīt un, neatvienojot zvanu, noskaidro nepieciešamo informāciju, pēc tam turpinot sarunu ar ārējo klientu.
- 14.4. konsultāciju pa tālruni sniedz valsts valodā. Ja ārējais klients vēlas konsultāciju saņemt svešvalodā pa tālruni un darbinieks nevar sniegt atbildi ārējā klienta vēlamajā svešvalodā, tad darbinieks valsts valodā informē ārējo klientu par nepieciešamību iesniegt elektronisko vēstuli vai dokumentu;
- 14.5. ja ārējais klients vēlas konsultāciju saņemt svešvalodā elektroniskajā pastā, tad Birojs nodrošina šo konsultāciju gadījumā, ja kāds no darbiniekiem pārvalda konkrēto svešvalodu, pretējā gadījumā informē klientu, ka Birojam nav šādas iespējas;
- 14.6. ja ārējais klients ir klaji aizskarošs un izaicinošs, piemēram, provocē atklāt ar likumu aizsargātu informāciju vai nicinoši izsakās par valsts varu vai valsts pārvaldi, darbinieks, kas sniedz konsultāciju:
 - 14.6.1. pa tālruni - sarunu pārtrauc, iepriekš par to brīdinot;
 - 14.6.2. pa elektronisko pastu - konsultāciju uz elektroniskajā pastā saņemtu jautājumu nesniedz, bet nosūta elektronisko vēstuli, norādot jautājuma neizskatīšanas iemeslu.

- 14.7. ja no ārējā klienta saņemtajā elektroniskajā vēstulē ir norādīts, ka atbildi vēlas saņemt pa tālruni, darbinieks, kas sniedz konsultāciju, atzvana uz norādīto tālruņa numuru. Ja uz norādīto tālruņa numuru jāveic zvans uz ārvalstīm vai viesabonēšana, tad neatkarīgi no izteiktās vēlmes, konsultāciju sniedz elektroniskajā pastā.

III Prasības klientu apkalpošanas kvalitātes novērtēšanai

15. Prasības klientu apkalpošanas kvalitātes novērtēšanai noteiktas Standarta pielikumā.

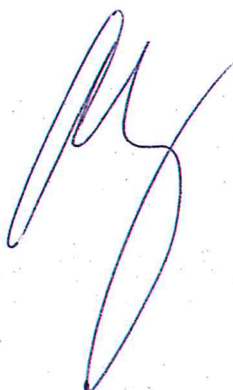
Direktors

A.Lukšēvics

Klientu apkalpošanas kvalitātes novērtēšanas kritēriji un metodes

Kritērijs	Metode/informācijas avots	Biežums	Atbildīgais
1. Darbinieka kompetence	Paškontrole	Katru darba dienu	Darbinieks
	Novērošana	Katru darba dienu (iespēju robežās)	Tiešais vadītājs
	Interviju, grupu diskusijas	Ne retāk kā vienu reizi mēnesī	Tiešais vadītājs
2. Darbinieka komunikācijas prasmes	Paškontrole	Katru darba dienu	Darbinieks
	Novērošana	Katru darba dienu (iespēju robežās)	Tiešais vadītājs
	Ārējo klientu aptauja	Pēc nepieciešamības	Tiešais vadītājs
3. Klientu apmierinātība ar pakalpojumu	Ārējo klientu aptauja	Ne retāk kā vienu reizi gadā	Tiešais vadītājs
4. Pamatoto sūdzību skaits noteiktā periodā	Pārskats	Vienu reizi ceturksnī	Tiešais vadītājs
5. Pakalpojumu izpildes termiņš	Paškontrole	Katru darba dienu	Darbinieks/ Tiešais vadītājs
	Pārskats	Vienu reizi mēnesī	Tiešais vadītājs

Direktors



A.Lukševics