

## **Noteikumi** Ilūkstē

2017. gada 1.novembrī

### **Ilūkstes novada pašvaldības Valsts un pašvaldības vienotā klientu apkalpošanas centra klientu apkalpošanas noteikumi**

*Izdoti saskaņā ar likuma "Par pašvaldībām" 41.panta 2.punkta, Valsts pārvaldes iekārtas likuma 72.panta pirmās daļas 2.punktu, 73.panta pirmās daļas 4.punktu*

#### **I. Vispārīgie jautājumi**

1. Noteikumi (turpmāk – noteikumi) nosaka Ilūkstes novada pašvaldības Valsts un pašvaldības vienotā klientu apkalpošanas centra (turpmāk – KAC) darbinieku galvenos uzvedības principus klientu apkalpošanas jomā, sniedzot pakalpojumus atbilstoši savai kompetencei un klientu interesēm.
2. Noteikumu mērķis ir noteikt KAC klientu apkalpošanas kultūru, veicināt darbinieku ētisko apziņu un veidot pozitīvu pašvaldības tēlu sabiedrībā.
3. Noteikumi ir saistoši visiem KAC darbiniekiem.
4. Situācijās, kas nav minētas šajos noteikumos, darbinieks rīkojas saskaņā ar normatīvo aktu prasībām un vispārpieņemtām uzvedības normām.

#### **II. Klientu apkalpošanas pamatprincipi**

5. Darbinieks klientu apkalpošanas jomā ievēro šādus pamatprincipus:
  - 5.1. pieklājība:
    - 5.1.1. attiecībā ar klientu darbinieks ir apzinīgs, korekts, pieklājīgs un pieejams. Apkalpojot klientu klātienē vai atbildot uz vēstulēm, tālruņa zvaniem un e-pasta sūtījumiem, darbinieks sniedz kompetentu palīdzību – precīzi un skaidri norāda problēmas risinājuma veidus un iespējas;
    - 5.1.2. ja darbinieks pieļāvis kļūdu, kas negatīvi ietekmē klienta tiesības vai intereses, viņš par to atvainojas klientam un dara visu iespējamo, lai novērstu kļūdas negatīvās sekas, kā arī informē klientu par tiesībām iesniegt sūdzību.
  - 5.2. informācijas sniegšana:
    - 5.2.1. ja darbinieks ir kompetents attiecīgajā jautājumā, viņš sniedz klientam nepieciešamo informāciju. Ja nepieciešams, darbinieks konsultē par administratīvā procesa uzsākšanas kārtību. Darbinieka sniegtajai informācijai jābūt skaidrai un saprotamai;
    - 5.2.2. ja klienta mutiski izteikts pieprasījums pēc informācijas ir sarežģīts, laikietilpīgs vai apjomīgs, darbinieks iesaka klientam pieprasījumu noformēt rakstiski, ja nepieciešams, palīdz to izdarīt;

- 5.2.3. saņemot pieprasījumu sniegt informāciju par jautājumu, kas nav attiecīgā darbinieka kompetencē, darbinieks izskaidro sava atteikuma iemeslu un nosūta klientu pie attiecīgā speciālista, ja iespējams, norāda viņa atrašanās vietu, tālruna numuru, kā arī darbinieka vārdu un uzvārdu, amatu un pieņemšanas laiku.
- 5.3. vienāda attieksme:
  - 5.3.1. izskatot klienta iesniegtos pieprasījumus vai pieņemot lēmumus, darbinieks nodrošina, ka tiek ievērots vienādas attieksmes princips. Pret klientiem, kas atrodas līdzīgā situācijā, attieksmei ir jābūt līdzīgai;
  - 5.3.2. darbinieks nepieļauj diskrimināciju jautājumos, kas skar klienta tautību, dzimumu, rasi, ādas krāsu, etnisko vai sociālo izcelsmi, valodu, reliģiju vai ticību, politisko vai citu pārliecību, piederību pie nacionālās minoritātes, īpašuma stāvokļa, izcelsmi, veselības stāvokli, vecumu vai seksuālo orientāciju.
- 5.4. objektivitāte:
  - 5.4.1. darbinieks ņem vērā izskatāmās lietas īpatnības, izvērtē visus ar lietu saistītos apstākļus atbilstoši to svarīgumam;
  - 5.4.2. darbinieks izmanto tikai pārbaudītu, objektīvu informāciju un pieņem lēmumu, pamatojoties uz faktiem;
  - 5.4.3. darbinieks atturas no patvaļīgas rīcības, kas var kaitēt klienta interesēm;
  - 5.4.4. darbinieks, apkalpojot klientu un pieņemot lēmumu, norobežojas no personīgām interesēm un trešās personas ietekmes;
  - 5.4.5. darbinieka politiskā, reliģiskā u.c. pārliecība nedrīkst ietekmēt uzticētā pienākuma izpildi.
- 5.5. atbildīgums:
  - 5.5.1. darbinieks savus uzdevumus veic atbildīgi, izmantojot savas zināšanas, prasmes, iemaņas un darba pieredzi, lai sniegtu klienta vēlmēm atbilstošu apkalpošanu;
  - 5.5.2. darbinieks ir uzņēmīgs, mērķtiecīgs un cenšas sasniegt labākos rezultātus, regulāri papildina savas profesionālās zināšanas, izrāda pašiniciatīvu un izsaka savus priekšlikumus darba pilnveidošanai;
  - 5.5.3. darbinieks ir koleģiāls, izpalīdzīgs un taktisks, sniedzot un saņemot nepieciešamo informāciju vai palīdzību, apkalpojot klientus.
- 5.6. datu aizsardzība:
  - 5.6.1. darbinieks, apstrādājot klienta informāciju, ievēro normatīvajos aktos noteiktās datu aizsardzības prasības;
  - 5.6.2. darbiniekam aizliegts atklāt klientu apkalpošanas procesā saņemto informāciju trešajai personai bez attiecīga pilnvarojuma vai to izmantot personīgās interesēs.

### **III. Prasības klientus apkalpojošai struktūrvienībai**

6. Klientus apkalpojošā struktūrvienība nodrošina klientiem pieņemamu darba laiku saskaņā ar normatīvo aktu prasībām.
7. Klientus apkalpojošās struktūrvienības darbinieka atpazīstamību nodrošina klientam redzamā vietā izvietota informācija par darbinieka vārdu, uzvārdu un ieņemamo amatu.
8. Klientiem redzamā vietā jābūt izvietotai informācijai par pieejamajiem pakalpojumiem.
9. Pēc klienta pirmā pieprasījuma, darbinieks sniedz informāciju par pakalpojumu saņemšanas kārtību, iesniegumu izskatīšanas procedūru u.c.
10. KAC sistemātiski iegūst informāciju par klientu apkalpošanas procesa nepilnībām, lai noskaidrotu ieinteresēto pušu vajadzības un vēlmes:

- 10.1. uzklausa idejas, ieteikumus un sūdzības no klientiem, izstrādājot un izmantojot sabiedriskās domas aptaujas, aptaujas anketas, uzticības tālruni, klientu sūdzību un ierosinājumu reģistrus un citas metodes;
- 10.2. organizē darbinieku aptaujas.

#### **IV. Noteikumu izpilde**

11. Darbinieka pienākums ir ievērot un īstenot noteikumus praksē, nemitīgi pilnveidojot sevi, ceļot apzinīgumu un attīstot paškontroli.
12. Darbinieks cenšas nepieļaut un novērst jebkuru prettiesisku rīcību klientu apkalpošanas procesā, ievērojot šos noteikumus.
13. Noteikumu izpildi kontrolē un klientu sūdzības par noteikumos noteikto principu un normu pārkāpumiem izskata:
  - 13.1. par KAC darbinieku iesniegto sūdzību - KAC vadītājs;
  - 13.2. par KAC vadītāju iesniegto sūdzību - Ilūkstes novada pašvaldības izpilddirektoram.

#### **V. Noslēguma jautājumi**

14. KAC vadītājs iepazīstina KAC darbiniekus ar šiem noteikumiem.
15. Noteikumi stājas spēkā 2017. gada 1.novembrī.

Informācijas un sabiedrisko attiecību  
nodaļas vadītāja

Rita Butkeviča