

VALSTS
PĀRVALDES

KLIENTU

APKALPOŠANAS

ROKASGRĀMATA



SATURS

PRIEKŠVārds	3
IESTāDES PAMATVĒRTĪBAS	4
KLIENTU APKALPOŠANAS VĒRTĪBAS	5/6
MŪSU UZVEDĪBA UN PAMATPRASĪBAS	7/8
KLIENTU ATSAUKSMES UN TO IZVĒRTĒŠANA	9
KLIENTA SADARBOŠANĀS AR IESTĀDI	9
VIENOTĀ KOMANDĀ	10



PRIEKŠVĀRDS

Klientu apkalpošanas rokasgrāmata ir izveidota, lai valsts pārvaldes iestādēs veicinātu labas pārvaldības principu ievērošanu. Rokasgrāmatas galvenais mērķis ir veidot vienotu pieeju klientu apkalpošanai valsts pārvaldes iestādēs un paaugstināt iedzīvotājiem sniegto pakalpojumu kvalitāti. Rokasgrāmatas galvenais uzdevums – būt par atbalstu, ceļvedi un noderīgu uzziņu avotu katram iestādes darbiniekam – katram no mums, mudinot sasniegt visaugstākos pārvaldes standartus. Rokasgrāmata ir saistoša valsts pārvaldē strādājošajiem, sadarbojoties ar sabiedrību.

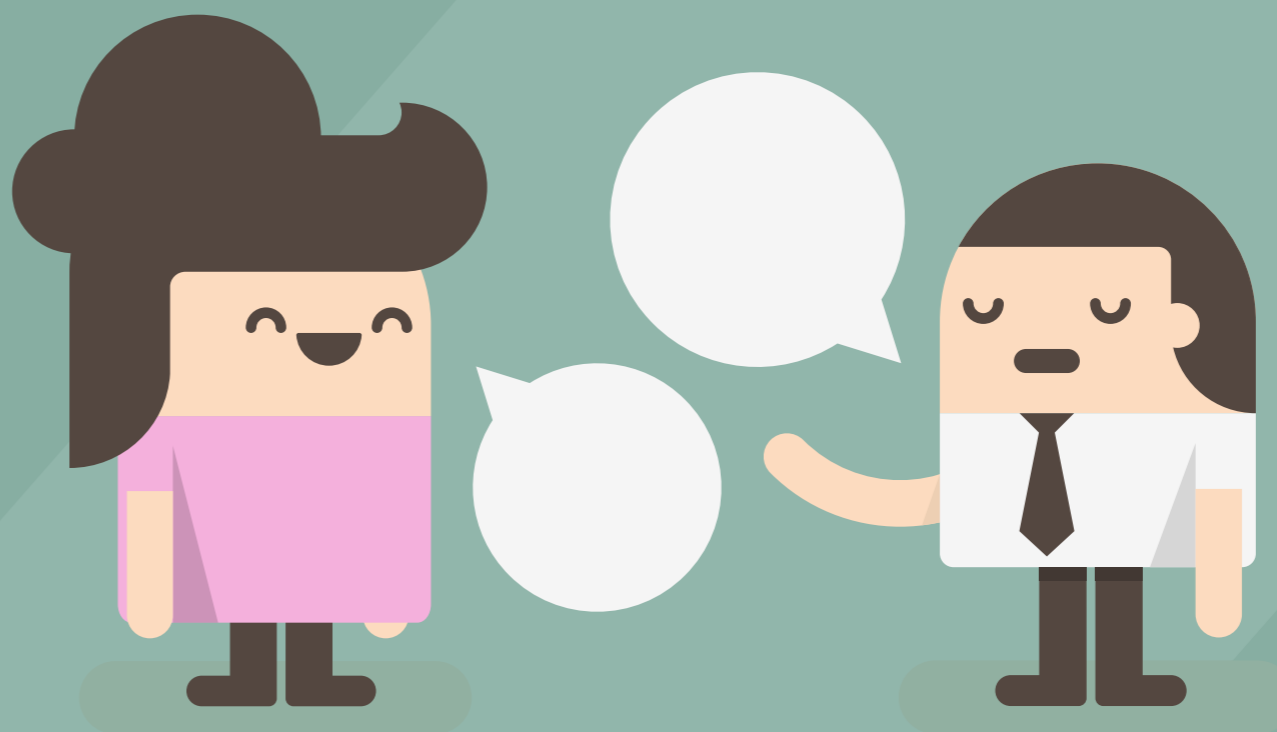
Šajā rokasgrāmatā ar jēdzienu „mēs” ir domāti valsts pārvaldē strādājošie darbinieki un ierēdņi, savukārt jēdziens „klients” raksturo gan fizisku, gan juridisku personu, kas vēršas valsts pārvaldes iestādē informācijas vai pakalpojumu saņemšanai. Savukārt jēdziens „iestāde” ietver visas valsts pārvaldes iestādes un to struktūrvienības.

Uzticība valsts iestādei rodas, kad klients redz mūsu vēlmi rast risinājumu jebkurā viņam svarīgā jautājumā. Šādam iespaidam jārodas mūsu ikdienas saskarsmē ar klientu. Svarīgi apzināties, ka mēs pārstāvam iestādi un ka ikvienā saskarsmes situācijā mūsu attieksme un rīcība ietekmē klienta priekšstatu par iestādi. Mēs veidojam klienta personisko pieredzi attiecībās ar iestādi. Klienta uzticēšanās sākas ar katru no mums, arī ārpus darba gaitām, jo mēs esam tie, kas veido iestādes tēlu.

ATCERIES!

Kolēģi, radi, draugi, paziņas un kaimiņi arī ir mūsu klienti!

Ikviens mūsu izteikums ir attiecības ar klientu.



IESTĀDES PAMATVĒRTĪBAS

VALSTS PĀRVALDE –

klientam valsts pārvalde ir vienots veselums, tāpēc mēs strādājam valsts un sabiedrības interešu labā, darbojoties vienotā komandā gan savas iestādes ietvaros, gan saziņā ar citām iestādēm, lai nodrošinātu kvalitatīvu pakalpojumu, jo klientam mēs esam valsts pārvaldes spogulis.

SABIEDRĪBAS INTERESES PIRMAJĀ VIETĀ –

pienākumu izpildē mēs esam uzticīgi visas sabiedrības interesēm kā vērtību kopumam, kas veido mūsu darbības mērķus un valsts pārvaldes reputāciju sabiedrībā, nodrošinot politisko neitralitāti un profesionālu, kvalitatīvu pienākumu izpildi. Mēs vienlīdz atbildīgi un profesionāli izturamies un sadarbojamies ar katru klientu, kas vērsas valsts iestādē.

LOJALITĀTE –

mēs pārstāvam mūsu iestādi, valsts pārvaldi un visu valsti. Mēs apzināmies, ka mūsu valsts pārvalde un kolēģi tiek vērtēti pēc tā, ko mēs sakām un darām, tamdēļ mūsu galvenā vērtība un darbības vadmotīvs ir visas sabiedrības intereses.

ATBILDĪBA UN PROFESIONALITĀTE –

mēs zinām to, ko mēs darām un kāpēc to darām, tāpēc savus pienākumus pildām kvalitatīvi un savlaicīgi, apzinoties to, ka veidojam ilgtermiņa attiecības ar klientu un sadarbības partneriem. Mēs zinām, ka laiks ir dārgs. Mēs vienmēr cenšamies būt efektīvi savā darbā un atbildēt uz jautājumiem ne tikai precīzi, bet arī ātri. Savā darbā esam radoši un atvērti valsts pārvaldes darbības uzlabošanai un savu zināšanu pilnveidošanai. Mēs mācāmies no savām kļūdām, trūkumus un kļūdas mēs ne tikai atzīstam, bet arī novēršam.

CIENĀ –

mēs cienām savu klientu, tamdēļ ievērojam konfidencialitāti un ētiskumu savā saskarsmē un pienākumu izpildē. Mēs nekad nerunājam sliktu par mūsu sadarbības partneriem, bet darām visu, lai novērstu pamatotas kritikas cēloņus.

SABIEDRĪBAS LĪDZDALĪBA –

klients ir mūsu sadarbības partneris un palīgs pakalpojumu kvalitātes uzlabošanā, tādēļ mēs esam atvērti un spējami uz klausīt un iesaistīt klientu sabiedrības līdzdalības procesos. Izpildot savus pienākumus, mēs sadarbojamies ar citām valsts pārvaldes iestādēm, lai nodrošinātu konsekventu un kvalitatīvu pakalpojumu sniegšanu klientam draudzīgā veidā, respektējot viņa laiku un vajadzības un nesūtot klientu no iestādes uz iestādi.

*Lai mums izdodas iedzīvināt vērtības,
kas uzlabotu Latvijas iedzīvotāju
labsajūtu!*



KLIENTU APKALPOŠANAS VĒRTĪBAS

ZINĀŠANAS UN PROFESIONALITĀTE

Iedzīvotāji augstu novērtē mūsu kompetenci. Profesionālās zināšanas dod iespēju palīdzēt un atrast piemērotākos risinājumus. Ja nezinām atbildes uz kādu jautājumu, nemaldinām klientu, bet noskaidrojam atbildi vai kompetento iestādi/personu, kura spēj atrisināt situāciju, un par to informējam klientu (pat profesionāļi nevar zināt visu).

ATBILDĪBA

Mēs esam atbildīgi par sniegto pakalpojumu un veikto darbu kvalitāti, kā arī par klienta datu aizsardzību, raugoties, lai personiska rakstura informācija netiktu izmantota nelikumīgiem mērķiem un nenonāktu pie personām, kas nav pilnvarotas to saņemt.

IZPRATNE PAR KLIENTA VĒLMĒM UN IEINTERESĒTĪBA

Katrs klients ir nozīmīgs, viņa vēlmes un intereses ir respektējamas. Pat standartsituācijā ikviens klients domā, ka viņa gadījums ir īpašs. Tāpēc mēs esam ieinteresēti uzklaut un izprast klienta vēlmes, esam pretimnākoši un ar vēlmi palīdzēt.

Klientu apkalpošanā mūsu uzdevums ir panākt klienta apmierinātību ar sniegto pakalpojumu atbilstoši tā vēlmēm.

VIENKĀRŠĪBA UN SAPRATNE

Mēs runājam ar klientu viņam saprotamā valodā. Ja klients nesaprātis, iespējams, nenoticēs mūsu teiktajam un būs vīlies. Vienlaikus ir svarīga klienta izglītošana, jo informēts klients objektīvāk izpratīs iestādes risinātās problēmas un izturēsies iecietīgāk.

GODĪGUMS UN TAISNĪGUMS

Mēs rīkojamies taisnīgi un saprātīgi, piedāvājot klientam piemērotāko risinājumu un informējot arī par iespējamām problēmām. Solīto izpildām. Ja klienta problēmu risināšana nav atkarīga tieši no mums, klientu informējam par radušos situāciju. Mēs godīgi atzīstam pieļautās kļūdas un atvainojamies, cenšoties pēc iespējas drīzāk tās novērst. Vienmēr atceramies, ka kolēģu neizdarība ir arī mūsu neizdarība, jo mēs esam viena komanda.

PIEEJAMĪBA UN ATPAZĪSTAMĪBA

Mēs dodam iespēju klientam saņemt vēlamo pakalpojumu sev izdevīgā vietā un laikā, kā arī iespēju tikties ar iestādes vadošajiem darbiniekiem, ņemot vērā iestādes darba laiku. Atpazīstamību nodrošinām, lietojot identifikācijas karti vai klientam redzamā vietā izvietojot informāciju par savu vārdu, uzvārdu un amatu (uzsākot sarunu, ikvienam ir svarīgi zināt, ar ko notiek saruna).



UZTICĪBA

Mēs veicinām godīgu attieksmi un uzticēšanos, tāpēc uzdevumus izpildām kvalitatīvi un termiņā, atzīstot un labojot savas kļūdas.

CIENĀ UN POZITĪVA ATTIEKSME PRET KLIENTIEM UN VIŅU VAJADZĪBĀM

Attiecībās ar klientu esam apzinīgi, korekti, pieklājīgi, savaldīgi, taktiski, atsaucīgi, laipni, atvērti un pieejami sadarbībai.

RADOŠUMS

Mums nevajag samierināties ar birokrātiju. Mēs izsakām priekšlikumus, kas būtu darāms labāk. Jauni risinājumi, idejas un pieredze attiecībās ar klientu ir vērtība, kas interesē arī kolēģus un padara kvalitatīvāku mūsu darbu.

ELASTĪBA

Klients var vēlēties individuālu un elastīgu pieeju viņa problēmām un vajadzībām. Mēs pakārtojam savas aktivitātes klientam, nevis otrādi, tāpēc izvēlamies piemērotāko risinājumu, izprotot un neapejot lietu kārtību un nepārsniedzot savas pilnvaras. Izvērtējot klienta vēlmes, piedāvājam citas pakalpojuma saņemšanas iespējas (pa tālruni, rakstiski).

DRAUDZĪGUMS

Komunikāciju ar klientu mēs veidojam ar vienkāršiem paņēmieniem – patīkama, draudzīga un nepiespiesta saruna ir ceļš uz veiksmīgu sadarbību.

EFEKTIVITĀTE

Mēs cenšamies sasniegt vēlamo rezultātu, izmantojot pēc iespējas mazāku resursu patēriņu.

*Klients kļūst prasīgāks – tas nav drauds,
bet gan iespēja un izaicinājums.*



MŪSU UZVEDĪBA UN PAMATPRASĪBAS

SASVEICINĀŠANĀS

Klientu apkalpošanas vietās mēs sveicinām pirmie, negaidot, kad to darīs klients. Piedāvājam apsēsties, lai klients justos gaidīts un vēlams. Ja saruna notiek pa tālruni, nosaucam savu vārdu, uzvārdu un iestādi. Sveiciens atvieglo sarunas uzsākšanu.

ATPAZĪSTAMĪBA

Strādājot klientu apkalpošanas vietās, pie apģērba piestiprinām identifikācijas karti vai redzamā vietā izvietojam informāciju, uz kuras redzams vārds, uzvārds un amats.

APĢĒRBS UN STILS

Apģērbs īpaši apliecina attieksmi pret kolēģiem un klientiem. Lai ko mēs darītu vai teiktu, pirmo iespaidu rada ārējais izskats. Dažkārt tas runā pārliecinošāk pat par vārdiem! Profesionāls ārējais izskats vēl pirms sarunas uzsākšanas ļaus sarunu biedram spriest par organizētību un par to, cik esam kompetenti un uzticami.

Viennozīmīgi – strādājot ar klientiem, jāvalkā lietišķs apģērbs.

VALODA

Sarunā ar klientu nelietojam žargonu un iestādes iekšējos saīsinājumus. Sarunājoties objektīvi vērtējam, vai klientam ir izprotami dažādie sarežģītie nosaukumi. Ja sarunā nevar iztikt bez sarežģītiem

nosaukumiem, mūsu pienākums ir klientam paskaidrot to nozīmi, lai viņš labāk izprastu to jēgu, saņemot noteiktu informāciju vai pakalpojumu.

ACU KONTAKTS. SMAIDS

Tikšanās laikā ar klientu uzturam acu kontaktu. Tas norāda uz atvērtību, pārlicību un nosvērtību. Smaids veicina cilvēkos pozitīvas emocijas. Smaids var palīdzēt kontaktēties ar klientiem un risināt jautājumus.

RUNĀŠANA

Sarunā ar klientu pielāgojamies viņa runas ieradumiem (runājam atbilstoši klienta runas tempam un skaļumam), jo tas palīdz skaidrāk izteikt domas, bet klientam – vieglāk saprast mūsu teikto.

PATEICĪBA

Lai klients justos patiešām aprūpēts, nevajag aizmirst viņam pateikties par sadarbību, tāpēc sarunas noslēgumā cenšamies novēlēt ko pozitīvu (veiksmīgu dienu, lai Jums izdodas u.tml.).

IZTURĒŠANĀS

Apkalpojot klientus, mēs vienlīdz pozitīvi izturamies pret katru neatkarīgi no viņa sociālās vai vecuma grupas, dzimuma vai tautības, reliģiskās vai politiskās pārliecības.

Ja klients uzvedas agresīvi, izaicinoši vai ir aizdomas, ka viņš ir apreibinošo vielu ietekmē, mums ir tiesības pārtraukt saskarsmi ar klientu un, ja nepieciešams, izsaukt apsardzi vai tiešo vadītāju.



TĀLRUNIS

Publiski pieejamā tālruņa klausuli mēs paceļam līdz trešajam zvanam. Ārējā zvana sarunu uzsākam, nosaucot iestādi un savu vārdu, piemēram, “Ministru kabinets, Anna! Lūdzu!”.

Savas prombūtnes laikā (atvaļinājums, komandējums, mācības utt.) tālruņa zvanus pāradresējam uz kāda cita kolēģa tālrūni vai savu mobilo tālrūni, ja saruna ir iespējama. Savas struktūrvienības ietvaros atbildam arī uz prombūtnē esoša kolēģa tālruņa zvaniem, noskaidrojot zvanītāja personību, sniedzot zvanītājam interesējošo informāciju vai pieņemot prombūtnē esošam kolēģim nododamo informāciju.

Lai mūsu uzmanība pilnībā tiktu pievērsta zvanītājam, klienta apkalpošanas laikā nevajadzētu atbildēt uz ienākošajiem mobilā tālruņa zvaniem vai pievērsties citai sarunai.

Sarunu ar klientu uzsākam un nobeidzam pozitīvā gaisotnē.

E-PASTS

Savu e-pastu regulāri pārbaudām (vairākas reizes dienā) un atbildam vienas darba dienas laikā, nosūtot apliecinājumu, ka klienta e-pasta vēstule ir saņemta. Atbildi uz e-pasta vēstuli sniedzam divu darba dienu laikā vai, ja tas objektīvu iemeslu dēļ nav iespējams, informējam, kad tiks sniegta atbilde.

Ja plānojam prombūtni (atvaļinājumu, komandējumu, mācības utt.), obligāti lietojam elektroniskā pasta rīku „Out of Office”, norādot prombūtnes laiku un kolēģa – aizvietotāja – kontaktinformāciju.

Elektroniskajā sarakstē ar klientu izmantojam iestādes vienoto korporatīvā stila noformējumu, norādot savu vārdu, uzvārdu, iestādi, amatu un kontaktinformāciju (e-pasts, tālrunis, twitter konts u.c.).

Elektroniskās atbildes nobeigumā aicinām klientu izteikt savu viedokli, jautājumus vai priekšlikumus, norādot konkrētu vietu, kur tas izdarāms (iestādes mājaslapā internetā), un pievienojot saiti uz konkrēto vietni.

DARBA VIETA

Savu darba galdu un vidi, kurā tiek pieņemti un uzklausīti klienti, uzturam tādā kārtībā, lai tiešās redzamības zonā neatrastos citu klientu dokumenti un uz galda atrastos tikai darbam nepieciešamais inventārs un aprīkojums – tiek ievērots „tīrā galda princips”.

LAIKS

Mēs taupām savu un cienām klienta laiku, maksimāli lietderīgi un efektīvi veicot savus darba pienākumus un cenšoties rast risinājumu jau pirmajā reizē. Mēs ievērojam precizitāti, kas ir cieņas apliecinājums un korekta attieksme, gan ievērojot darba laiku, gan tiekoties ar klientu. Klientu apkalpošanas vietās iestādes durvis klientiem atveram precīzi līdz ar darba laika sākumu, savukārt pēdējo klientu apkalpojam arī tad, ja darba laiks jau beidzies.



ZINĀŠANAS PAR IESTĀDI

Mēs sekojam līdzi iestādes jaunumiem un izmaiņām, kā arī svarīgām norisēm valstī un pasaulē. Mūsu pirmais un svarīgākais informācijas avots ir tiešais vadītājs un iestādes iekštīkls. Iespēju robežās pārzinām ne tikai iestādes, bet arī citu iestāžu darbību.



*Ir daudz vienkāršu lietu,
kas ļauj klientam justies aprūpētam, novērtētam,
īpašam, gaidītam un gandarītam!*

KLIENTU ATSAUKSMES UN TO IZVĒRTĒŠANA

Klientu apkalpošanas centros un vietās, kur tiek organizēta klientu apkalpošana, izvietojam informāciju, kur un kādā veidā klienti var sniegt atsaukmi par klientu apkalpošanu. Papildus šādu informāciju ievietojam arī iestādes mājaslapā internetā, pievienojot iestādē pieņemto klientu apkalpošanas standartu.

Klients informāciju var iesniegt rakstiski, patālrūni, sūtot e-pasta vēstuli vai ievietojot atsaukmi iestādes portālā (www.gov.lv), kā arī portālā www.latvija.lv, piemēram, izmantojot sadaļā „Par mums” iekļauto apakšsadaļu „Atsaukmes par klientu apkalpošanu”.

Atsauksmēs par klientu apkalpošanu klients mūs informē par apkalpošanas kvalitāti, servisu, kā arī sniedz ieteikumus vai jaunus risinājumus kvalitātes uzlabošanai.

Ja tiek saņemta negatīva atsauksme, nekavējoties to izskatām un risinām problēmu, par to informējot klientu. Ja mēs nevaram rast risinājumu klienta problēmai, par to informējam tiešo vadītāju.

Informāciju par klientu apkalpošanas procesa un pakalpojumu uzlabošanas nepieciešamību iegūstam sistemātiski.

KLIENTA SADARBOŠANĀS AR IESTĀDI

**Lai sadarbība ar klientu
būtu veiksmīga,
iestāde no klienta gaida:**

- atvērtību un godīgumu;
- pieklājību un cieņu, ievērojot sabiedrībā vispārpieņemtas uzvedības normas;
- informēšanu, ja nepieciešama papildu palīdzība klientam ar īpašām vajadzībām, māmiņai ar mazu bērnu, gados vecākam cilvēkam.



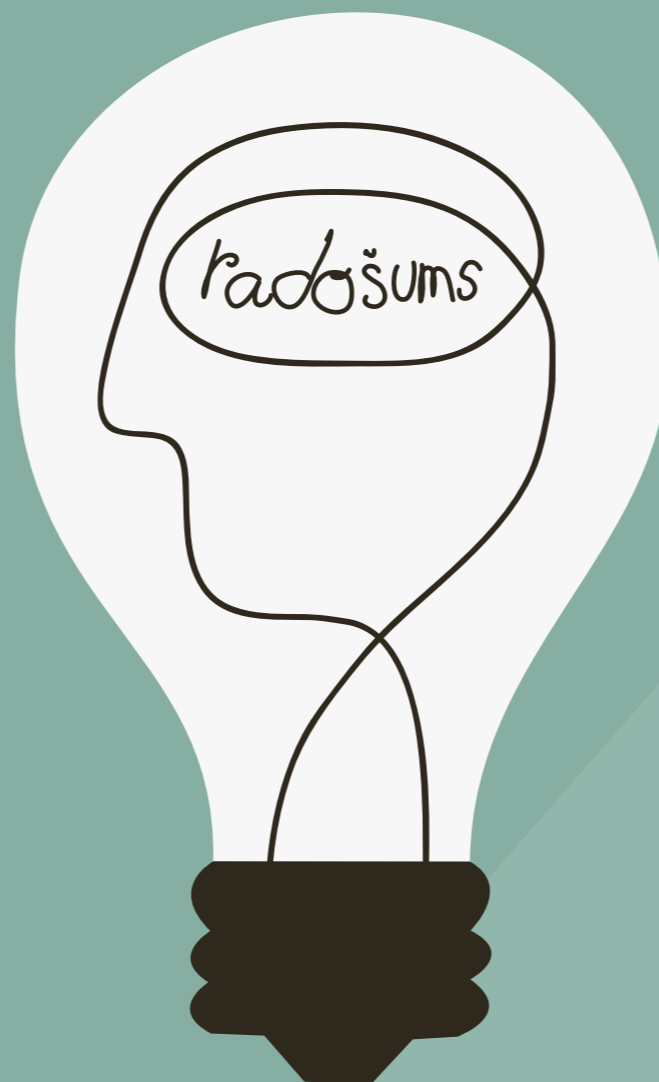
VIENOTĀ KOMANDĀ

Ikviens darbinieks savā iestādē pārstāv profesionāļu komandu, kuru raksturo:

- zināšanas un atbildība par savu darbu,
- inteliģence savstarpējās attiecībās,
- godīgums,
- cieņpilna izturēšanās attiecībā pret citādu tautību, dzimumu, ticību un uzskatiem,
- pieredzes un zināšanu apmaiņa,
- efektīva sadarbība,
- savstarpēja uzticēšanās,
- pozitīva gaisotne,
- patriotisms un pienākuma izjūta pret valsti un sabiedrību.

*Ja katrs darbinieks apkalpos klientus
visaugstākajā līmenī,
tad kopā mums izdosies celt
Latvijas iedzīvotāju labklājību.*





Viss ir mūsu rokās!

Klientu apkalpošanas rokasgrāmata ir „dzīva” – tai jādzīvo un jāmainās kopā ar mums un klientu, tāpēc būsim pateicīgi par ieteikumiem un labojumiem.

Ierosinājumus lūgums sūtīt uz kd@mk.gov.lv vai zvanīt pa tālruni 80000120.