

NOTEIKUMI

Jelgavas novada pašvaldības klientu apkalpošanas standarts

I. Vispārīgie jautājumi

1. Noteikumi nosaka Jelgavas novada pašvaldības (turpmāk-Pašvaldība) domes priekšsēdētāja, domes priekšsēdētāja vietnieku, izpilddirektora, izpilddirektora vietnieka, kā arī pašvaldības administrācijas darbinieku, iestāžu vadītāju (visi iepriekš minētie turpmāk-Darbinieki) uzvedības un rīcības pamatnostādnes uz klientu orientētai un efektīvai apkalpošanai (turpmāk-Standarts).
2. Standarts ir pašvaldības darba organizācijas sastāvdaļa. Tas ir saistošs visiem Darbiniekiem neatkarīgi no ieņemamā amata un darba attiecību ilguma.
3. Standarta mērķis ir veidot vienotu Darbinieku izpratni par klientu apkalpošanas pamatprincipiem, veidojot pozitīvas pašvaldības un sabiedrības attiecības, kā arī pašvaldības reputāciju.
4. Standarta mērķa grupas (turpmāk-Klienti) ir:
 - 4.1.ārējie Klienti – pašvaldības apmeklētāji, sadarbības partneri, pakalpojumu, informācijas pieprasītāji un saņēmēji;
 - 4.2.iekšējie Klienti – pašvaldības struktūrvienību un iestāžu Darbinieki.
5. Situācijās, kas nav minētas standartā, Darbinieki rīkojas saskaņā ar normatīvo aktu prasībām un vispārpieņemtām uzvedības un ētikas normām.

II. Klientu apkalpošanas pamatvērtības

6. Pašvaldības Klientu apkalpošanas vērtības standarta izpratnē ietver pašvaldības noteiktus uzskatus un principus, kas ir pamatā Darbinieku uzvedībai ikdienas saskarsmē ar Klientiem:
 - 6.1.cieņa – Darbinieki ciena darba devēju un Klientus. Darbinieks apzinās, ka katrs Klients ir nozīmīgs un viņa vēlmes un intereses ir respektējamas. Cieņa savstarpējā komunikācijā izpaužas, ja Darbinieks:
 - 6.1.1. ir pozitīvs un laipns;
 - 6.1.2. pievērš klientam savu nedalītu uzmanību;
 - 6.1.3. uzklausā un nepārtrauc Klientu;
 - 6.1.4. iedziļinās un cenšas izprast Klienta vajadzības;
 - 6.1.5. vienādi izturas pret visiem Klientiem neatkarīgi no dzimuma, vecuma, rases, valodas, reliģiskās pārliecības, politiskajiem vai citiem uzskatiem, sociālās izcelšanās, tautības, izglītības, sociālā un mantiskā stāvokļa, nodarbošanās veida un citiem apstākļiem;
 - 6.1.6. nemaldina Klientu un tīši nenoklusē svarīgu informāciju;
 - 6.1.7. saskarsmē ir laipns un atsaucīgs;

6.1.8. attieksmē ir līdzsvarots un savaldīgs;

6.2. atbildība – visiem Darbiniekiem ir izpratne un atbildība par kopējo pašvaldības mērķu sasniegšanu, kas noteikti Jelgavas novada Ilgtspējīgas attīstības stratēģijā un Jelgavas novada Attīstības programmā, atbildība pret veicamo darbu, sniegto pakalpojumu un informācijas kvalitāti, datu konfidencialitāti, Klientiem radot pārliecību, ka uz Pašvaldību var paļauties. Atbildība savstarpējā komunikācijā izpaužas, ja Darbinieks:

6.2.1. cenšas nodrošināt Klientam iespējami labāko rezultātu pēc iespējas īsākā termiņā;

6.2.2. ir atbildīgs par Klientam dotajiem solījumiem un solīto veic noteiktos termiņos;

6.2.3. uzņemas atbildību par pieņemtajiem lēmumiem, sniegto atbildi un savā kompetencē esošo uzdevumu izpildi.

6.3. profesionalitāte – katrs Darbinieks ir kompetents, objektīvs un cenšas savu darbu uzlabot. Pakalpojumus Klientam Darbinieks sniedz korekti, noteiktajā izpildes termiņā, pamatoti izmantojot pašvaldības resursus. Profesionalitāte savstarpējā komunikācijā izpaužas, ja Darbinieks:

6.3.1. pārzina savas nozares pakalpojumu izpildes procesus;

6.3.2. regulāri seko līdzi pašvaldības aktualitātēm, izmaiņām un domes lēmumiem;

6.3.3. nepārtraukti pilnveido savas zināšanas un prasmes;

6.3.4. prot vienkārši Klientam skaidrot sarežģītas lietas un procesus;

6.3.5. nodrošina Klientam saprotamu apkalpošanu;

6.3.6. nepieļauj diskusijas, kas pārsniedz profesionālās kompetences, amata pienākumu vai darba uzdevumu pilnvaras;

6.3.7. publiskajā telpā pauž profesionālu un lojālu viedokli par pašvaldību, skaidrojot aktuālās norises pašvaldībā.

6.4. sadarbība – Darbinieki veido un uztur ilgtermiņa attiecības ar Klientiem, jo tikai tādējādi ir iespējams sasniegt Pašvaldības mērķus. Lai sasniegtu iespējami labāko rezultātu, tiek izmantots visu Darbinieku potenciāls un profesionalitāte. Sadarbība savstarpējā komunikācijā izpaužas, ja Darbinieks:

6.4.1. ir laipns un atvērts komunikācijā ar Klientiem;

6.4.2. iedziļinās problēmas būtībā;

6.4.3. ir pieejams Klientiem dažādos saziņas kanālos (e-pastā, telefoniski, klātienē, pašvaldības sociālajos tīklos);

6.4.4. pievērš uzmanību viedokļa noskaidrošanai un atgriezeniskās saites saņemšanai no Klientiem;

6.4.5. rēķinās ar Klienta laiku un cenšas rast viņam piemērotāko situācijas risinājumu atbilstoši pašvaldības iespējām;

6.4.6. ir orientēts nostiprināt labas savstarpējās attiecības ar Klientiem;

6.4.7. sniedz informāciju par savas kompetences ietvaros esošiem jautājumiem un, risinot jautājumus, kas nav konkrētā Darbinieka kompetencē, iesaista kolēģus.

6.5. aizrautība – Darbinieki ir aizrautīgi darbā un komunikācijā, atvērti jaunām idejām un pozitīvām pārmaiņām. Aizrautība izpaužas, ja Darbinieks:

6.5.1. ar iniciatīvu iesaistās un līdzdarbojas Pašvaldības darba uzlabošanā, jaunu attīstības ideju radīšanā un ieviešanā;

6.5.2. ir pozitīvs, atbalstošs un atvērts uzlabojumiem, jauninājumiem pašvaldības darbā;

6.5.3. nemītīgi pilnveidojas, lai papildinātu savas zināšanas arī citu nozaru jautājumu risināšanā;

6.5.4. ir ieinteresēts procesu un pakalpojumu pilnveidē un uzlabošanā visās pašvaldības darbības jomās, sniedz savus ierosinājumus kolēģiem;

6.5.5. ir aktīvs un reaģē uz tiešiem vai netiešiem signāliem, kas var ietekmēt pašvaldības darbu, aktualizē tēmas un jautājumus, kas var uzlabot pašvaldības darbu kopumā, tostarp, pakalpojumu sniegšanu Klientiem.

III. Klātienēs Klientu apkalpošana

7. Darba vieta:

7.1. Darbinieks darba vietā atrodas noteiktajā Pašvaldības darba laikā. Gadījumā, ja Darbinieks kavējas, apmeklē tikšanos, mācības ārpus darba telpām vai atrodas prombūtnē, viņš par to informē tiešo vadītāju, kurš nodrošina darba nepārtrauktību un Klientu apkalpošanu, kā arī attiecīgās darba vietas Klientu apkalpošanas speciālistu, kurš, nepieciešamības gadījumā, var sniegt informāciju Darbiniekiem un Klientiem;

7.2. Darbinieks uztur kārtībā savu darba vietu;

7.3. uz Darbinieka, kurš veic klātienēs ārējo Klientu apkalpošanu, darba galda atrodas tikai darbam nepieciešamais aprīkojums;

7.4. Darbinieka personīgais mobilais tālrunis ir uzstādīts klusuma/vibrācijas režīmā;

7.5. Darbiniekam, kurš veic klātienēs Klientu apkalpošanu, Klientam redzamā vietā ir izvietota informācija par Darbinieka vārdu, uzvārdu un amatu;

7.6. Klienta tiešās redzamības zonā neatrodas Darbinieka personīgās mantas, ēdiens, kā arī citu Klientu dokumenti.

8. Darbinieka apģērbs:

8.1. Darbinieks, kurš veic klātienē Klientu apkalpošanu pašvaldības Klientu apkalpošanas centros, ievēro lietišķo gērbšanās stilu;

8.2. pārējie Darbinieki darba vietā ir sakopti, gērbušies atbilstoši lietišķā stila pamatprincipiem;

8.3. Darbiniekiem jāievēro vispārpieņemtās higiēnas prasības.

9. Darbinieka zināšanas:

9.1. Darbinieks pārzina pašvaldības un savas kompetences ietvaros citu valsts pārvaldes iestāžu pamatdarbības;

9.2. Darbinieks regulāri seko līdzi pašvaldības aktualitātēm – vismaz reizi dienā Darbinieks iepazīstas ar informāciju, kas publicēta pašvaldības tīmekļa vietnē www.jelgavasnovads.lv, kā arī savas kompetences ietvaros – citās informācijas sistēmās;

9.3. Darbinieks regulāri pilnveido savas profesionālās prasmes un zināšanas ganursos un semināros, saskaņojot to ar tiešo vadītāju, gan pašmācības ceļā.

10. Sasveicināšanās:

10.1. Klientam tiek pievērsta nedalīta uzmanība, tiklīdz viņš ir ienācis telpā;

10.2. Darbinieks vienmēr sveicinās pirmais, negaidot, kad to darīs Klients;

10.3. Darbinieks ar Klientu uztur acu kontaktu un smaida.

11. Saruna:

11.1. pēc sasveicināšanās ar Klientu, Darbinieks noskaidro Klienta vizītes iemeslu;

11.2. runājot ar Klientu, Darbinieks lieto pēc iespējas vienkāršāku valodu, izvairoties no profesionālu terminu un žargona lietošanas;

11.3. Darbinieks vada sarunu, palīdz Klientam saprast būtisko informāciju, uzdod precizējošus jautājumus, pārfrāzē Klienta teikto, lai pārlicinātos, ka informācija ir saprasta korekti;

11.4. Darbinieks piedāvā Klientam atbilstošu situācijas risinājumu;

11.5. Darbinieks vienmēr informē Klientu par savām darbībām, piemēram, darbu ar Klienta dokumentiem, paskaidro veiktās darbības un turpmāko procesa gaitu;

11.6. tikšanās laikā ar Klientu Darbinieks uztur acu kontaktu;

11.7. Darbinieks sarunā ir atvērts un pozitīvs – Darbinieks nekritizē Klientu un neizrāda nievājošu attieksmi;

11.8. apkalpojot Klientu klātienē, Darbinieks neceļ tālruni, nesarunājas ar kolēģiem, izņemot gadījumus, kad tas ir nepieciešams Klienta apkalpošanai;

11.9. ja Darbiniekam jāpārtrauc Klienta apkalpošana, piemēram, neatliekamas sarunas dēļ, tad Darbinieks atvainojas Klientam par radušos situāciju, norāda, pēc cik ilga laika varēs turpināt Klienta apkalpošanu vai noskaidro Klientam citus ērtākos sazināšanās veidus, informējot par termiņu, kad Darbinieks ar Klientu sazināsies;

11.10. prioritāri tiek apkalpoti ārējie Klienti un Klienti, kas apkalpojami klātienē.

12. Atvadīšanās:

12.1. Darbiniekam jāpārliecinās, ka klients ir sapratis sniegto informāciju un viņam nav papildus jautājumu;

12.2. apkalpojot ārējos Klientus, ja iespējams, Klients tiek informēts par jaunajiem Pašvaldības pakalpojumiem, alternatīvajiem komunikācijas veidiem ar Pašvaldību (piem. portāli www.latvija.lv, Pašvaldības bezmaksas informatīvais tālrunis u.c.);

12.3. Darbiniekam vienmēr jācenšas sarunu beigt pozitīvā gaisotnē, sarunas nobeigumā no Klienta jāatvadās.

13. Sarežģītie Klienti:

13.1. ja Klients izturas rupji vai agresīvi, Darbinieks izturas mierīgi un pieklājīgi, cenšoties izprast un noskaidrot šādas izturēšanās cēloni;

13.2. Darbinieks ļauj emocionāliem Klientiem paust savu satraukumu un pēc tam racionāli skaidro situāciju;

13.3. ja Klients Darbiniekam izsaka personiskus apvainojumus, tad Darbinieks noteiktā tonī brīdina Klientu, ka neuzklausīs tādā veidā izteiktus iebildumus;

13.4. situācijās, kad Darbiniekam nepieciešama palīdzība, lai apkalpotu sarežģītos Klientus, sarunā, ievērojot pieklājības normas, drīkst iesaistīties arī citi kolēģi;

13.5. ja Klients uzvedas agresīvi, izaicinoši, klaji aizskaroši, vai ir aizdomas par Klienta atrašanos apreibinošo vielu ietekmē, Darbiniekam ir tiesības pārtraukt saskarsmi, pieklājīgi aicinot atstāt telpas. Galējas nepieciešamības gadījumā Darbiniekam ir tiesības izsaukt Pašvaldības policijas darbinieku.

14. Atbalsts Klientam:

14.1. Darbinieks, satiekot Pašvaldības telpās Klientus, sasveicinās ar tiem un gadījumos, ja Klientu neapkalpo Darbinieks, pajautā par iespēju Klientam palīdzēt;

14.2. Darbinieks palīdz iekļūt un izkļūt no Pašvaldības telpām Klientiem ar kustību ierobežojumiem, bērnu ratiņiem vai citiem apmeklētājiem, kuriem nepieciešama palīdzība.

IV. Klientu apkalpošana pa tālruni

15. Saņemot Klienta zvanu:

15.1. Darbinieks uz zvanu cenšas atbildēt ne vēlāk, kā pēc trešā signāla. Struktūrvienību vadītājiem ir ieteicams nodrošināt savā struktūrvienībā ienākošo zvanu rotāciju, lai gadījumā, ja Darbinieks jau runā ar citu Klientu vai ir prombūtnē, zvans pāradresējas citam konkrētās struktūrvienības Darbiniekam.

15.2. atbildot uz zvanu, Darbinieks nosauc Pašvaldības iestādes vai struktūrvienības nosaukumu un savu vārdu un uzvārdu;

15.3. sarunas laikā Darbinieks noskaidro zvana iemeslu un piedāvā katram Klientam atbilstošāko situācijas risinājumu;

15.4. Darbinieks nevilcinās, uzdod precizējošus jautājumus, ja pēc Klienta stāstītā skaidri nav saprotama jautājuma vai problēmas būtība;

15.5. ja Darbinieks nevar atbildēt uz Klienta uzdoto jautājumu, tad:

15.5.1. atvainojas Klientam un informē par to, cik ilgā laikā un kādā formā (telefoniski, klātienē, ar e-pasta starpniecību) tiks sniegta pašvaldības atbilde;

15.5.2. noskaidro atbildi pie kompetenta kolēģa un norādītajā laikā informē Klientu, vai arī vienojoties ar kolēģi, Klientam atzvana kompetentais nozares Darbinieks, vai saņemtais Klienta zvans tiek pāradresēts kolēģim.

16. Zvanot ārējam Klientam, Darbinieks:

16.1. sasveicinās;

16.2. nosauc savu vārdu, uzvārdu, amatu un iestādi;

16.3. vienmēr pārliedzinās, vai runā ar vajadzīgo personu un nosauc sarunas tēmu;

16.4. sarunas nobeigumā Darbinieks īsumā atkārto sarunas partnerim, par ko ir panākta vienošanās un kāda būs abu pušu turpmākā rīcība;

16.5. beidzot sarunu, Darbinieks atvadās un pārliedzinās, vai sarunas partneris ir nolīcis klausuli.

17. Pašvaldības bezmaksas informatīvā tālruņa zvanus pārbauda Sabiedrisko attiecību nodaļas speciālisti. Klienta atstātā ziņa nākamajā dienā tiek pārsūtīta attiecīgās nozares Darbiniekam un Darbinieks operatīvi sazinās ar Klientu.

18. Darba laikā Darbinieks nerisina privātas sarunas telpās, kas brīvi pieejamas Klientiem.

19. Darbinieks neformālās un darba sarunās neizpauž ar citu Klientu datiem saistītus jautājumus, informāciju par darba iekšējiem procesiem un konfidenciālu informāciju.

V. Elektroniskās sarakstes etiķete

20. Ārējo Klientu apkalpošana:

20.1. apstiprinājumu par Klientu e-pasta vēstuli (personīgi Darbiniekam nosūtītās saņemšanu uz vai Administratīvā departamenta Kancelejas pārsūtītās) jāveic ne vēlāk, kā vienas dienas laikā. Turpmākās darbības atrunātas Jelgavas novada pašvaldības Dokumentu aprites noteikumos.

20.2. ja Darbiniekam atbildes vēstule jā sagatavo un jānosūta Klientam e-pastā, Darbinieks:

20.2.1. vēstuli sāk ar uzrunu un īsu ievadu;

20.2.2. ja e-pasts ir atbilde uz Klienta vēstuli, atsaucas uz Klienta iepriekšējo komunikāciju;

20.2.3. pamatdaļā argumentēti, Klientam saprotamā valodā Darbinieks pauž sniegtās informācijas pamatojumu, kā arī pievieno saites uz elektroniski pieejamajiem pakalpojumu aprakstiem, normatīvajiem aktiem, veidlapām un citu publiski pieejamu informāciju;

20.2.4. e-pasta beigu daļā Darbinieks apkopo galveno vēstījumu, informē par turpmākajām darbībām no pašvaldības vai Klienta puses un, ja tas nepieciešams, pateicas vai atvairojas Klientam;

20.2.5. e-pasta vēstules paraksta zonā tiek norādīts vēstules rakstītāja vārds un uzvārds, pārstāvētā iestāde un amats, tālrunis, e-pasta adrese un pašvaldības tīmekļa vietnes adrese, piem.:

*Ar cieņu,
Lāsma Kaktiņa
Jelgavas novada pašvaldības
Administratīvā departamenta Kancelejas
vecākā lietvede
Tālrunis 22222222
e-pasts lasma.kaktina@jelgavasnovads.lv
www.jelgavasnovads.lv,*

kā arī atsauce uz Datu aizsardzības regulējumu:

Šis e-pasts var saturēt konfidenciālu/ierobežotas pieejamības informāciju, tai skaitā fizisko personu datus. E-pastā iekļautā informācija ir izmantojama tikai noteiktiem mērķiem, pastāvot atbilstošam tiesiskam pamatam. Ja Jūs konstatējat, ka e-pastā iekļautā informācija nav paredzēta Jums - nepieciešams nekavējoties paziņot par to e-pasta sūtītājam un dzēst šo e-pastu. Jums neparedzētas informācijas kopēšana, izplatīšana, tālāka izmantošana un izpaušana citām personām ir aizliegta.

20.2.6. ja nepieciešams, Klienta ērtībām e-pastā tiek pievienoti pielikumi – saistītie dokumenti, normatīvie akti vai veidlapas;

20.2.7. pirms e-pasta nosūtīšanas Darbinieks pārbauda uzrakstīto un pārbauda pareizrakstību.

21. Informācija par e-pastu aprites kārtību un citu dokumentu apstrādi, kā arī dokumentu apriti atrunāta Jelgavas novada pašvaldības Dokumentu aprites noteikumos.

22. Iekšējo Klientu apkalpošana:

22.1. atbildot uz e-pastu iekšējam Klientam, Darbinieks sniedz atbildi vai informāciju par elektroniskā pasta saņemšanu un tālāko rīcību nekavējoties, ne vēlāk, kā vienas dienas laikā;

22.2. gadījumā, ja e-pastā saņemts uzaicinājums piedalīties sanāksmē, Darbinieks nosūta apstiprinājumu visiem e-pasta saņēmējiem (*Atbildēt visiem*), kurā informē par iespēju piedalīties tajā;

22.3. ja objektīvu iemeslu dēļ atbildes vēstuli iekšējam Klientam nav iespējams sagatavot iepriekš solītā termiņā, Darbinieks nosūta e-pastu ar situācijas skaidrojumu un termiņu, kad atbilde tiks sniegta.

23. Citi noteikumi:

23.1. dodoties atvaļinājumā, komandējumā, kā arī slimības laikā vai citā ilgstošā prombūtnē, kad vismaz divas darba dienas Darbinieks nelieto e-pastu, Darbinieks izvieto automātisko e-pasta paziņojumu:

Labdien!

Esmu atvaļinājumā/prombūtnē līdz 20.jūlijam (ieskaitot).

Lūdzu sazinieties ar manu kolēģi Dinu Liepiņu pa tālruni 33333333 vai e-pastu Dina.liepina@jelgavasnovads.lv

Ar cieņu,

Lāsma Kaktiņa

Jelgavas novada pašvaldības

Administratīvā departamenta Kancelejas

vecākā lietvede

Tālrunis 22222222

e-pasts lasma.kaktina@jelgavasnovads.lv

www.jelgavasnovads.lv

23.2. atgriežoties no prombūtnes, Darbiniekam automātiskais paziņojums nekavējoties jānoņem.

VI. Klientu apkalpošanas kvalitātes monitorings un uzraudzība

24. Ārējo Klientu apkalpošanas vietās Klientiem klātienē tiek nodrošināta iespēja izteikt priekšlikumus, sūdzības par Klientu apkalpošanas kvalitāti gan mutvārdos, gan aizpildot iesnieguma veidlapu. Izteikt viedokli vai ierosinājumus Klienti var arī izmantojot pašvaldības e-pastu dome@jelgavasnovads.lv vai telefoniski.

25. Ārējo Klientu ierosinājumus un sūdzības apkopo Administratīvā departamenta Kancelejas vadītājs. Ja iespējams, nepilnības tiek novērstas nekavējoties, veicot pārrunas ar Darbiniekiem, pilnveidojot pašvaldības pakalpojumus vai procesus.

26. Reizi gadā Administratīvā departamenta Kanceleja sadarbībā ar Komunikāciju departamentu veic Klientu aptauju par apkalpošanas kvalitātes vērtējumu pašvaldībā. Iegūtie rezultāti tiek apkopoti un izvērtēti.

27. Par būtiskiem Klientu apkalpošanas kvalitātes pārkāpumiem, kas apdraud pašvaldības darba kvalitāti vai reputāciju, Darbiniekam ir pienākums informēt savu tiešo vadītāju, kura pienākums ir novērst radušos situāciju. Ja tas nav iespējams, Darbinieks informē Administratīvā departamenta vadītāju vai izpilddirektoru par novērotajiem klientu apkalpošanas kvalitātes pārkāpumiem.

VII. Kontrole un atbildība

28. Standarta ieviešanu kontrolē Administratīvā departamenta Kanceleja.

29. Iestādes vadītājs nodrošina Darbiniekiem, kuri veic klātienē Klientu apkalpošanu, informatīvo plāksnīšu, uz kurām izvietota informācija par Darbinieku vārdu, uzvārdu un amatu, izgatavošanu, ne vēlāk, kā vienas nedēļas laikā pēc darba attiecību uzsākšanas.

30. Par standarta ievērošanu ir atbildīgi pašvaldības iestāžu un struktūrvienību vadītāji, kā arī katrs Darbinieks individuāli.

Domes priekšsēdētājs

Z.Caune