



## ĀDAŽU NOVADA PAŠVALDĪBA

Gaujas iela 33A, Ādaži, Ādažu novads, LV-2164, tālr. 25151340, 25151341, e-pasts [dome@adazi.lv](mailto:dome@adazi.lv)

PROJEKTS uz 24.10.2023.

Vēlamais izskatīšanas laiks:

FK: 15.11.2023.

Domē: 23.11.2023.

Sagatavotājs un ziņotājs: Inga Tūna-Čaupala, Jevgēnija Sviridenkova

APSTIPRINĀTI  
ar Ādažu novada pašvaldības domes  
2023. gada 23. novembra lēmumu  
(protokols Nr. xx § xx)

### NOTEIKUMI Ādažos, Ādažu novadā

2023. gada 23. novembrī

Nr. xx

## Ādažu novada pašvaldības klientu apkalpošanas standarts

*Izdoti saskaņā ar Valsts pārvaldes iekārtas likuma 72. panta pirmās daļas 1. punktu un Ministru kabineta 2017. gada 4. jūlija noteikumu Nr.399 "Valsts pārvaldes pakalpojumu uzskaites, kvalitātes kontroles un sniegšanas kārtība" 20.punktu*

### I. Vispārīgie jautājumi

1. Noteikumi (turpmāk – standarts) nosaka Ādažu novada pašvaldības domes priekšsēdētāja un viņa vietnieku, izpilddirektora un viņa vietnieka, kā arī pašvaldības iestāžu darbinieku (visi kopā turpmāk – darbinieki) uzvedības principus un prasības klientu apkalpošanā.
2. Standarta mērķis ir noteikt klientu apkalpošanas kultūru, veicināt darbinieku ētisko apziņu un veidot pozitīvu pašvaldības tēlu.
3. Situācijās, kas nav minētas standartā, darbinieki rīkojas saskaņā ar normatīvo aktu prasībām un vispārpieņemtām uzvedības un ētikas normām.
4. Standarta mērķa grupas (turpmāk – klienti) ir:
  - 4.1. ārējie klienti – valsts pārvaldes iestādes, juridiskas un fiziskas personas;
  - 4.2. iekšējie klienti – darbinieki.

### II. Klientu apkalpošanas pamatprincipi

5. Darbinieki ievēro šādus pamatprincipus:
  - 5.1. **ciēna:** darbinieki izrāda cieņu klientiem, respektē viņu vēlmes un intereses, kā arī:
    - 5.1.1. ievēro konfidencialitāti un ētiskumu saskarsmē ar klientiem;
    - 5.1.2. veido cieņpilnu saziņu attiecībās ar klientiem, izrāda iniciatīvu un elastību;

- 5.1.3. neizplata negatīvu informāciju par iekšējiem klientiem, pašvaldības iestādēm, un dara visu, lai novērstu pamatotas kritikas cēloņus;
- 5.1.4. vienādi izturas pret 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;
- 5.1.5. saskarsmē nepieļauj klientu aizskaršanu vai iebiedēšanu;
- 5.1.6. neizmanto varu, lai ietekmētu procesu vai pakalpojumu rezultātu, darbiniekus vai klientus;
- 5.1.7. sniedz konsultācijas norādītajā vietā un laikā, ja klients pieteicas uz konsultāciju, vai arī iespējami ātri informē par konsultācijas pārcelšanu, piedāvājot risinājumus;
- 5.2. **atbildība:** darbinieki atbild par sava darba un sniegto pakalpojumu kvalitāti, informācijas patiesumu un personas datu konfidencialitāti un aizsardzību. Neizmanto iegūto informāciju personīgās interesēs un neatklāj to trešajai personai bez attiecīga pilnvarojuma, kā arī:
  - 5.2.1. par savu pienākumu un uzdevumu kvalitatīvu un savlaicīgu izpildi (beztermiņa gadījumā – iespējami ātru izpildi);
  - 5.2.2. par saviem lēmumiem un sniegto atbilžu pareizību;
  - 5.2.3. par objektivitāti un sava amata kompetences robežu ievērošanu lēmumu pieņemšanā un padomu sniegšanā;
  - 5.2.4. par savu kļūdu atzīšanu, uzņemoties atbildību par tām;
  - 5.2.5. par pašvaldības resursu efektīvu un atbildīgu pārvaldību;
- 5.3. **atsaucība:** darbinieki izrāda patiesu vēlmi palīdzēt klientiem un izprast viņu vajadzības, kā arī:
  - 5.3.1. ieinteresēti uzklausa un apzina klientu vēlmes un vajadzības;
  - 5.3.2. sniedz kompetentu palīdzību, precīzi un saprotami izskaidro problēmas risinājumus;
  - 5.3.3. ir pretimnākoši, lai palīdzētu klientam;
  - 5.3.4. sniedz atklātu, objektīvu un savlaicīgu informāciju;
- 5.4. **godīgums:** darbinieki savus amata pienākumus pilda godprātīgi un pēc labākās apziņas, kā arī:
  - 5.4.1. ievēro normatīvo aktu, kā arī uzvedības un ētikas normu prasības;
  - 5.4.2. izmanto uzticētās pilnvaras atbildīgi;
  - 5.4.3. nepieļauj nonākšanu interešu konflikta situācijās un laikus informē par personiskām interesēm vai citiem apstākļiem, kas var radīt personīgu ieinteresētību lēmumu pieņemšanā vai traucēt godprātīgai pienākumu veikšanai;
  - 5.4.4. informē klientu vai iesaistītās puses par savu kļūdainu rīcību, cenšas to iespējami ātri izlabot;
- 5.5. **lojalitāte:** darbinieki saskaņo savu uzvedību ar pašvaldības vajadzībām, prioritātēm un mērķiem, kā arī:
  - 5.5.1. lojāli attiecas pret pašvaldību saziņā ar klientiem;

- 5.5.2. atbildīgi pārstāv pašvaldību un savas iestādes atbilstoši amata aprakstiem vai pilnvarojumiem;
- 5.5.3. pauž profesionālu un pašvaldībai lojālu viedokli publiskajā telpā, kā arī skaidro pašvaldībā notiekošās aktuālās norises, ja tas noteikts viņu amata aprakstos vai pilnvarojumos;
- 5.5.4. pieņem un skaidro lēmumus vadoties no pašvaldības interesēm un vajadzībām, prioritātēm vai mērķiem, pat ja tie nav populāri, ja tas noteikts viņu amatu aprakstos vai pilnvarojumos;
- 5.6. **efektivitāte:** darbinieki aktīvi rīkojās kvalitatīva rezultāta vai pakalpojuma nodrošināšanai, kā arī:
  - 5.6.1. uzklausa klientu vajadzības un mērķtiecīgi rīkojas, lai sniegtu rezultātu vai veiktu uzdevumu savlaicīgi un augstā kvalitātē;
  - 5.6.2. efektīvi izpilda darbu, sasniedzot izvirzīto mērķi un kvalitatīvu rezultātu ar iespējami mazākiem resursiem;
  - 5.6.3. orientējas uz klientu izcilu apkalpošanu un apmierinātību par saņemto pakalpojumu;
  - 5.6.4. mazīna administratīvo slogu ievērojot principu “konsultē vispirms”;
  - 5.6.5. atvērti klientu apkalpošanas pamatprincipu uzlabošanai un savu zināšanu pilnveidošanai;
- 5.7. **profesionalitāte:** darbinieki ir kompetenti, objektīvi, pamatoti izmanto pašvaldības resursus un cenšas savu darbu uzlabot, sniedzot pakalpojumus korekti un noteiktajā izpildes termiņā, kā arī:
  - 5.7.1. pārzina savas nozares pakalpojumu izpildes procesus;
  - 5.7.2. regulāri seko līdzi pašvaldības aktualitātēm, izmaiņām un domes lēmumiem;
  - 5.7.3. patstāvīgi un regulāri pilnveido savas zināšanas un prasmes;
  - 5.7.4. prot klientiem vienkārši skaidrot sarežģītas lietas un procesus;
  - 5.7.5. nodrošina klientiem saprotamu apkalpošanu;
  - 5.7.6. korekti noslēdz diskusijas, kas pārsniedz profesionālās kompetences, amata pienākumu vai darba uzdevumu pilnvaras.

### **III. Klātienē klientu apkalpošana**

- 6. Apkalpojot klientus klātienē darbinieki:
  - 6.1. sasveicinās ar klientiem, nodibina skatienu kontaktu un noskaidro vizītes iemeslu;
  - 6.2. lieto iespējami vienkāršu valodu, izvairās no profesionālu terminu un žargona lietošanas;
  - 6.3. vada sarunu, palīdz klientiem saprast būtisko informāciju, uzdod precizējošus jautājumus, pārfrāzē klientu teikto, lai pārliecinātos, ka informācija ir saprasta korekti;
  - 6.4. piedāvā klientiem atbilstošu situācijas risinājumu vai to variantus;
  - 6.5. informē klientus par savām darbībām, piemēram, darbu ar klientu dokumentiem, paskaidro veiktās darbības un turpmāko procesu gaitu;
  - 6.6. sarunā ir atvērti un pozitīvi, nekriticē klientus un neizrāda nievājošu attieksmi;

- 6.7. apkalpojot klientus neatbild uz tālruņa zvaniem un lieki nesarunājas ar kolēģiem, izņemot, ja tas ir nepieciešams klientu apkalpošanai;
  - 6.8. ja klientu apkalpošana jāpārtrauc neatliekamas situācijas vai sarunas dēļ, tad darbinieks atvainojas klientiem par radušos situāciju, un informē, pēc cik ilga laika varēs turpināt klientu apkalpošanu;
  - 6.9. prioritāri apkalpo ārējus klientus;
  - 6.10. pārlicinās, ka klienti saprata sniegto informāciju un viņiem nav papildu jautājumu;
  - 6.11. informē ārējos klientus par jauniem pašvaldības pakalpojumiem un alternatīvajiem saziņas veidiem ar pašvaldību (portāls [www.latvija.gov.lv](http://www.latvija.gov.lv) un [www.epakalpojumi.lv](http://www.epakalpojumi.lv), pašvaldības oficiālā e-adrese, informatīvie tālruņi, u.c.);
  - 6.12. sarunu pabeidz pozitīvi un atvadās no klientiem.
7. Saziņā ar sarežģītiem klientiem darbinieki:
- 7.1. izturas mierīgi un pieklājīgi, cenšas izprast un noskaidrot klientu rupjas vai agresīvas izturēšanās cēloņus;
  - 7.2. ļauj emocionāliem klientiem izteikties un paust savu satraukumu un pēc tam racionāli skaidro situāciju;
  - 7.3. ja klienti izsaka darbiniekiem personiskus apvainojumus, darbinieki pieklājīgi, bet stingri brīdina klientus, ka neuzklausīs tādā veidā izteiktus iebildumus;
  - 7.4. ievērojot pieklājības normas, var iesaistīt sarunā arī citus darbiniekus, ja darbiniekam nepieciešama palīdzība apkalpošanā;
  - 7.5. drīkst pārtraukt sarunu, pieklājīgi aicinot agresīvus, izaicinošus un klaji aizskarošus klientus atstāt telpas, vai, ja ir aizdomas par klientu atrašanos apreibinošo vielu ietekmē (ja nepieciešams, var izsaukt apsardzes vai pašvaldības policijas darbiniekus);
  - 7.6. var ņemt darba pārtraukumu līdz 15 minūtēm, lai nomierinātos, vai vērsties pie saviem vadītājiem atbalsta sarunas saņemšanai. Cita veida atbalsta saņemšana tiek izvērtēta individuāli.

#### **IV. Klientu telefoniskā apkalpošana**

8. Saņemot klientu zvanus, darbinieki:
- 8.1. cenšas atbildēt uz zvanu ne vēlāk, kā pēc ienākošā zvana trešā signāla;
  - 8.2. nosauc savas iestādes vai struktūrvienības nosaukumu, amatu, vārdu un uzvārdu;
  - 8.3. noskaidro sarunas iemeslu un piedāvā atbilstošāko situācijas risinājumu un to alternatīvas;
  - 8.4. uzdod precizējošus jautājumus, ja pēc klientu stāstītā nav skaidri saprotama jautājuma vai problēmas būtība;
  - 8.5. ja nevar uzreiz atbildēt uz klientu jautājumiem, tad:
    - 8.5.1. atvainojas un informē par to, cik ilgā laikā un kādā formā (telefoniski, klātienē, ar e-pasta starpniecību) tiks sniegta atbilde;
    - 8.5.2. noskaidro atbildes pie kompetentiem darbiniekiem un noteiktajā laikā informē klientus, vai arī kompetenti darbinieki pārzvana vai rakstveidā informē klientu;
  - 8.6. pārzvana uz neatbildētajiem zvaniem tiklīdz tas ir iespējams vai nosūta īsziņu, ja atrodas prombūtnē un nevar pārzvanīt.

## **V. Elektroniskā sarakste ar klientiem**

9. Darbinieki atbildes ārējiem klientiem nosūta elektroniski (e-pastā), izņemot, ja atbildes nosūtīta kā pašvaldības vēstules, un:
  - 9.1. sāk atbildi ar uzrunu un īsu ievadu, atsaucoties uz klientu aktuālo pieprasījumu vai iepriekšējo komunikāciju ar pašvaldību;
  - 9.2. pamatdaļā argumentēti vienkāršā un saprotamā valodā izklāsta informāciju un tās pamatojumu, ja nepieciešams, pievieno hipersaites uz elektroniski pieejamajiem pakalpojumu aprakstiem, normatīvajiem aktiem, veidlapām un citu publiski pieejamu informāciju, kā arī pielikumus;
  - 9.3. nobeiguma daļā apkopo galveno vēstījumu, informē par pašvaldības vai klientu turpmākajām darbībām, un, vadoties no situācijas, pateicas vai atvainojas klientiem;
  - 9.4. e-pasta vēstules paraksta zonā norāda savu vārdu un uzvārdu, iestādi un amatu, tālruņa numuru, e-pasta adresi un pašvaldības oficiālās tīmekļvietnes adresi;
  - 9.5. pirms atbildes nosūtīšanas pārlasa uzrakstīto un pārbauda pareizrakstību.
10. Iekšējo klientu apkalpošanā darbinieki:
  - 10.1. sniedz atbildes vai informāciju par tālāko rīcību iespējami ātri, bet ne vēlāk, kā vienas darbdienu laikā. Ja tas objektīvi nav iespējams, tad nosūta atbildes ar situācijas skaidrojumu un termiņu, kad atbildes tiks sniegtas pēc būtības;
  - 10.2. ja saņemts uzaicinājums e-pastā piedalīties sanāksmē, nosūta apstiprinājumu sanāksmes organizatoram, kurā informē par dalību vai atteikumu, norādot iemeslu;
  - 10.3. ja citu iestāžu vai struktūrvienību darbinieki ir iesaistīti uzdevumu veikšanā, nosūta e-pasta kopiju darbinieku vadītājiem.

## **VI. Noteikumu izpilde**

11. Par standarta ieviešanu atbild Centrālās pārvaldes Administratīvā nodaļa.
12. Par standarta ievērošanu atbild pašvaldības iestāžu un struktūrvienību vadītāji, kā arī darbinieki individuāli.
13. Darbinieki nepieļauj un novērš jebkuru prettiesisku rīcību klientu apkalpošanas procesā, ievērojot standartu un normatīvo aktu prasības.
14. Standarta izpildi kontrolē un klientu sūdzības par darbinieku pieļautajiem standarta pārkāpumiem izskata darbinieku vadītāji. Sūdzības par iestāžu un struktūrvienību vadītājiem izskata pašvaldības izpilddirektors un viņa vietnieks. Sūdzības par pašvaldības izpilddirektoru, viņa vietnieku un domes priekšsēdētāja vietniekiem izskata pašvaldības domes priekšsēdētājs. Sūdzības par domes priekšsēdētāju izskata pašvaldības dome.

## **VII. Noslēguma jautājumi**

15. Standarts stājas spēkā 2023. gada 1. decembrī.
16. Ar standarta spēkā stāšanos spēku zaudē Ādažu novada domes 2017. gada 27. novembra rīkojums Nr. ĀND/1-10-1/17/64 "Par klientu apkalpošanas noteikumiem" un Carnikavas novada domes 2017. gada 3. novembra rīkojums Nr. 01-7.1/107 "Par Carnikavas novada domes Valsts un pašvaldības vienotā klientu apkalpošanas centra klientu apkalpošanas noteikumu apstiprināšanu".

Izsniegt norakstus:  
Iestāžu un struktūrvienību vadītājiem - @.