



Datu valsts inspekcija

Blaumaņa iela 11/13-15, Rīga, LV-1011, tālr. 67223131, fakss 67223556, e-pasts info@dvi.gov.lv, www.dvi.gov.lv

IEKŠĒJIE NOTEIKUMI

Rīgā

08.11.2017

Nr.1-1/21

Klientu apkalpošanas standarts

Izdoti saskaņā ar
Valsts pārvaldes iekārtas likuma
72.panta pirmās daļas 2.punktu

I Vispārīgie jautājumi

1. Klientu apkalpošanas standarts (turpmāk – standarts) nosaka vienveidīgus Datu valsts inspekcijas (turpmāk – inspekcija) klientu un inspekcijas nodarbināto attiecību pamatnosacījumus, kurus inspekcija ievēro, organizējot un nodrošinot klientu apkalpošanu.
2. Inspekcijas mērķis ir nodrošināt kvalitatīvu klientu apkalpošanu, veicināt pakalpojumu pieejamību un klientu apmierinātību ar inspekcijas sniegtajiem pakalpojumiem, īstenojot vienveidīgu pakalpojumu sniegšanu, nodrošinot vienlīdzīgu un taisnīgu attieksmi pret ikvienu inspekcijas klientu.
3. Standarts ir saistošs katram inspekcijas nodarbinātajam un ir attiecināms uz jebkuru inspekcijas pakalpojumu sniegšanu un jebkuru inspekcijas nodarbinātā kontaktu ar klientu.

II Klientu apkalpošanas pamatprincipi

4. Saskarsmē ar klientiem, sadarbības partneriem un kolēģiem, inspekcija ievēro šādas vērtības:
 - 4.1. profesionalitāte – inspekcijas nodarbinātie ir kompetenti, atbildīgi, objektīvi, spējīgi piedāvāt klientam piemērotāko risinājumu, līdzsvarojot viņa prasības un inspekcijas iespējas, ievērojot konfidencialitāti un normatīvos aktus. Inspekcijas nodarbinātie darba pienākumu veikšanai nepieciešamās zināšanas efektīvi un kvalitatīvi izmanto ikdienas darbā, nepārtraukti tiecoties tās papildināt.
 - 4.2. atbildība – inspekcijas nodarbinātie uzdevumus un pienākumus izpilda kvalitatīvi un savlaicīgi, sniedzot maksimāli sekmīgus rezultātus.
 - 4.3. pieejamība – inspekcijas nodarbinātie nodrošina pakalpojuma saņemšanu maksimāli klientam izdevīgā laikā un vietā, iespēju robežās nodrošinot klientam tikties ar inspekcijas nodarbinātajiem.
 - 4.4. taisnīgums – inspekcijas nodarbinātie nodrošina vienlīdzīgu un taisnīgu attieksmi pret visiem klientiem. Attiecībās ar klientu nepieļauj vienaldzību, paviršību un

diskrimināciju, ir laipni, iejūtīgi un atsaucīgi. Nodrošina klientam patīkamu un pakalpojumu saņemšanai piemērotu vidi, apzinoties, ka saskarsmē ar klientu viņš pārstāv inspekciju. Inspekcijas nodarbinātie atzīt savas kļūdas un atvainojas par tām, un rīkojas, lai novērstu radītās sekas.

4.5. cieņa pret klientu – nodarbinātais ir pieklājīgs un korekts attiecībā pret jebkuru personu, nodrošina informāciju par pakalpojuma saņemšanas iespējām.

4.6. lojalitāte – nodarbinātais ir atvērts un pieejams savstarpējam dialogam ar visiem Inspekcijas nodarbinātajiem. Inspekcijas nodarbinātais uzklausa un izvērtē visu nodarbināto priekšlikumus Inspekcijas darbības uzlabošanai.

5. Situācijās, kas nav minētas šajos noteikumos, inspekcijas nodarbinātais rīkojas saskaņā ar normatīvo aktu prasībām un vispārpieņemtām uzvedības normām.

III Klientu tiesības apkalpošanas procesā

6. Klientam ir tiesības sagaidīt, ka inspekcijas nodarbinātie ievēros normatīvajos aktos noteiktās prasības, būs laipni, godīgi un taisnīgi, vērsti uz sadarbību.

7. Inspekcijas nodarbinātie saskarsmē ar klientu būs kompetenti, zinoši un atbildīgi. Apkalpošanu nodrošinās ātri un kvalitatīvi. Vienmēr būs gērbušies atbilstoši lietišķajam stilam.

8. Inspekcijas nodarbinātie lēmumus pieņems tikai savas kompetences ietvaros, nodrošinot klienta sniegtās informācijas konfidencialitāti. Ja klienta jautājums nebūs inspekcijas kompetencē, iespēju robežās noskaidros kompetento iestādi un jautājumu novirzīs izskatīšanai atbilstoši kompetencei, kā arī norādīs inspekcijas struktūrvienību, kas ir kompetenta attiecīgā jautājuma risināšanā, ja atbilstoši saviem darba pienākumiem nevarēs sniegt pakalpojumu.

9. Pakalpojuma sniegšanas atteikuma gadījumā inspekcijas nodarbinātie informēs klientu par iemesliem un pamatos to ar normatīvo aktu prasībām.

10. Inspekcijas nodarbinātie atzīs savas kļūdas, atvainosies par tām un veiks darbības, lai novērstu kļūdu sekas.

IV Klientu apkalpošanas normas

11. Inspekcijas nodarbinātie sistemātiski mazina klientam izpildāmo prasību skaitu, atvieglojot formalitāšu kārtotāņu pakalpojumu saņemšanai, nepieprasot no klientiem to informāciju, ko iespējams iegūt pašiem.

12. Inspekcijas nodarbinātie rūpējas par pakalpojumu pieprasījumu apstrādes un pakalpojumu sniegšanas laika samazināšanu, vienlaikus saglabājot pakalpojuma kvalitāti. Iespēju robežās klientam tiek nodrošināta iespēja saņemt pakalpojumu vienā apmeklējuma reizē un noteiktajā laikā vai pēc iespējas piedāvāts saņemt pakalpojumus bez inspekcijas apmeklējuma klātienē (piemēram, elektroniskā veidā).

13. Inspekcijas nodarbinātie klientu sūdzības izskata objektīvi, novēršot sūdzībās minēto apstākļu cēloņus. Lēmumi tiek pieņemti objektīvi, balstoties uz faktiem, kā arī norobežojoties no personīgām interesēm un trešo personu ietekmes.

14. Inspekcijas nodarbinātie aizsargā klientu privātumu saziņā ar inspekciju.

V Klientu atsauksmes par pakalpojuma vai apkalpošanas kvalitāti un klienta sadarbšanās ar inspekciju

15. Ja inspekcijas klienta viedoklis atšķiras no inspekcijas sniegtā viedokļa vai klientu neapmierina inspekcijas sniegto pakalpojumu kvalitāte, klientam ir tiesības informēt inspekciju un izteikt savu viedokli inspekcijai rakstveidā, klātienē vai pa tālruni. Atsauksmes par inspekcijas darbu, apkalpošanu, viedokli par inspekcijas sniegtajiem pakalpojumiem, servisu, ieteikumus par jauniem un labākiem standartiem klients var sniegt rakstot uz info@dvi.gov.lv, sociālo tīklu vietnē Twitter - [@Datu_inspekcija](https://twitter.com/Datu_inspekcija) un Facebook - [Facebook.com\(@Datuvalstsinspekcija\)](https://facebook.com/Datuvalstsinspekcija).

16. Ja inspekcijas klientu neapmierina inspekcijas amatpersonas izdots administratīvais akts vai faktiskā rīcība, inspekcijas nodarbinātais informē klientu par tiesībām inspekcijas amatpersonu izdotos administratīvos aktus vai faktisko rīcību apstrīdēt, iesniedzot attiecīgu iesniegumu inspekcijas direktoram.

17. Lai sadarbība ar inspekcijas klientu būtu veiksmīga, inspekcija sagaida, ka inspekcijas klienti ir atvērti, godīgi vērsti uz sadarbību ar inspekciju, izturas ar pieklājību un cieņu, ievērojot sabiedrībā vispārpieņemtās ētikas un uzvedības normas, informēs, ja nepieciešama papildu palīdzība inspekcijas klientam ar īpašām vajadzībām.

VI Pakalpojuma saņemšanas procedūra

18. Klientam ir iespēja izvēlēties ērtāko komunikācijas kanālu saziņai, konsultācijas saņemšanai vai pakalpojuma pieteikšanai un/vai saņemšanai. Katram inspekcijas publiskajam pakalpojumam var būt atšķirīgs pieprasīšanas un saņemšanas veids.

19. Inspekcijas publiskos pakalpojumus var pieprasīt un/vai saņemt elektroniskajā vidē portālā www.latvija.lv un inspekcijas tīmekļa vietnē www.dvi.gov.lv.

20. Informācija par inspekcijas publiskajiem pakalpojumiem, to apraksti, pieteikšanās, saņemšanas iespējas, pakalpojuma pieprasījuma formas ir pieejami elektroniski www.dvi.gov.lv sadaļā “Inspekcija”- “Pakalpojumi”. Inspekcijas tīmekļa vietnē www.dvi.gov.lv ir pievienota saite uz portālu www.latvija.lv, kur pieejama papildu informācija ar konkrētā publiskā pakalpojuma aprakstu, tā pieteikšanās un saņemšanas iespējām.

21. Iesniegumu pakalpojumu saņemšanai klients var atstāt Blaumaņa ielā 11/13 Rīgā, LV-1011, 1.stāva pastkastē vai arī, izmantojot pasta pakalpojumus, adresējot iesniegumu Datu valsts inspekcijai Blaumaņa ielā 11/13-15, Rīgā, LV-1011.

22. Klients var pieprasīt un saņemt inspekcijas pakalpojumus klātienē Blaumaņa ielā 11/13-11, Rīgā, inspekcijas darba laikā, piesakoties uz apmeklējumu atbilstoši inspekcijas apmeklētāju pieņemšanas kārtībā noteiktajam. Informācija par inspekcijas darba laiku pieejama inspekcijas tīmekļa vietnē www.dvi.gov.lv.

23. Inspekcija pieņem elektroniskā pasta sūtījumus (ar drošu elektronisko parakstu parakstītus dokumentu) uz elektroniskā pasta adresi info@dvi.gov.lv.

24. Inspekcijas nodarbinātie konsultācijas pa tālruni 67223131 sniedz darba dienās no plkst.13.00 līdz 15.00. Konsultācijas par pakalpojumiem iespējams saņemt uzdodot jautājumu inspekcijas tīmekļa vietnē <http://www.dvi.gov.lv/lv/> sadaļā „Jautājumi un ieteikumi”, sociālo tīklu vietnē Twitter - [Twitter.com\(@Datu_inspekcija\)](https://twitter.com/Datu_inspekcija) un Facebook - [Facebook.com\(@Datuvalstsinspekcija\)](https://facebook.com/Datuvalstsinspekcija).

25. Viedokli pakalpojumu pilnveidošanai un kvalitatīvai apkalpošanai klients var izteikt šo noteikumu 21.-24.punktā minētajā kārtībā.

Direktore

D.Avdejanova

Renckulberga 67686020
Sigita.Renckulberga@dvi.gov.lv

Reinšmite 67686090
Vita.Reinšmite@dvi.gov.lv