



## RĪGAS PILSĒTAS IZPILDDIREKTORS

Reģistrācijas Nr.LV90000064250, Rātslaukums 1, Rīga, LV-1539, tālrunis 80000800, fakss 67026184,  
e-pasts: riga@riga.lv

### IEKŠĒJIE NOTEIKUMI

Rīgā

2012.gada 2.februārī

Nr.1

#### **Rīgas pilsētas pašvaldības administrācijas klientu apkalpošanas noteikumi**

Izdoti saskaņā ar Valsts pārvaldes iekārtas likuma 72.panta pirmās daļas 2.punktu, 73.panta pirmās daļas 4.punktu un Rīgas domes 2011.gada 1.marta saistošo noteikumu Nr.114 „Rīgas pilsētas pašvaldības nolikums” 22.punktu

#### **I. Vispārīgie jautājumi**

1. Iekšējie noteikumi (turpmāk – noteikumi) nosaka Rīgas pilsētas pašvaldības administrācijas (turpmāk – pašvaldības administrācija) darbinieku galvenos uzvedības principus klientu apkalpošanas jomā un apkalpošanas prasības pašvaldības administrācijas klientus apkalpojošās struktūrvienībās (turpmāk – klientus apkalpojošās struktūrvienības), sniedzot pakalpojumus atbilstoši savai kompetencei un klientu interesēm.

2. Noteikumu mērķis ir noteikt pašvaldības administrācijas klientu apkalpošanas kultūru, veicināt pašvaldības administrācijas darbinieku (turpmāk – darbinieki), kuri nodrošina klientu apkalpošanu, ētisko apziņu un veidot pozitīvu pašvaldības administrācijas tēlu sabiedrībā.

3. Noteikumi ir saistoši visiem darbiniekiem, kuri pašvaldības administrācijā nodrošina klientu apkalpošanu. Situācijās, kas nav minētas šajos noteikumos, darbinieks rīkojas saskaņā ar normatīvo aktu prasībām un vispārpieņemtām uzvedības normām.

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

4. Darbinieks klientu apkalpošanas jomā ievēro šādus pamatprincipus:

4.1. pieklājība:

4.1.1. attiecībās 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;

4.1.2. 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.

4.2. informācijas sniegšana:

4.2.1. 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;

4.2.2. ja klienta mutiski izteikts pieprasījums pēc informācijas ir sarežģīts, laiktarpīgs vai apjomīgs, darbinieks iesaka klientam pieprasījumu noformēt rakstiski, ja nepieciešams, palīdz to izdarīt;

4.2.3. 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, tālruņa numuru, kā arī darbinieka vārdu un uzvārdu, amatu un pieņemšanas laiku.

4.3. vienāda attieksme:

4.3.1. 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;

4.3.2. 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.

4.4. objektivitāte:

4.4.1. darbinieks ņem vērā izskatāmās lietas īpatnības, izvērtē visus ar lietu saistītos apstākļus atbilstoši to svarīgumam;

4.4.2. darbinieks izmanto tikai pārbaudītu, objektīvu informāciju un pieņem lēmumu, pamatojoties uz faktiem;

4.4.3. darbinieks atturas no patvaļīgas rīcības, kas var kaitēt klienta interesēm;

4.4.4. darbinieks, apkalpojot klientu un pieņemot lēmumu, norobežojas no personīgām interesēm un trešās personas ietekmes;

4.4.5. darbinieka politiskā, reliģiskā u.c. pārliecība nedrīkst ietekmēt uzticētā pienākuma izpildi.

4.5. atbildīgums:

4.5.1. darbinieks savus uzdevumus veic atbildīgi, izmantojot savas zināšanas, prasmes, iemaņas un darba pieredzi, lai sniegtu klienta vēlmēm atbilstošu apkalpošanu;

4.5.2. darbinieks ir uzņēmīgs, mērķtiecīgs un cenšas sasniegt labākos rezultātus, regulāri papildina savas profesionālās zināšanas, izrāda pašiniciatīvu un izsaka savus priekšlikumus darba pilnveidošanai;

4.5.3. darbinieks ir koleģiāls, izpalīdzīgs un taktisks, sniedzot un saņemot nepieciešamo informāciju vai palīdzību, apkalpojot klientus.

4.6. datu aizsardzība:

4.6.1. darbinieks, apstrādājot klienta informāciju, ievēro normatīvajos aktos noteiktās datu aizsardzības prasības;

4.6.2. darbiniekam aizliegts atklāt klientu apkalpošanas procesā saņemto informāciju trešajai personai bez attiecīga pilnvarojuma vai to izmantot personīgās interesēs.

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

5. Klientus apkalpojošā struktūrvienība nodrošina klientiem pieņemamu darba laiku saskaņā ar normatīvo aktu prasībām.

6. Klientus apkalpojošās struktūrvienības darbinieka atpazīstamību nodrošina klientam redzamā vietā izvietota informācija par darbinieka vārdu, uzvārdu un ieņemamo amatu.

7. Klientiem redzamā vietā jābūt izvietotai informācijai par klientus apkalpojošā struktūrvienībā pieejamajiem pakalpojumiem.

8. Pēc klienta pirmā pieprasījuma, darbinieks sniedz informāciju par pakalpojumu saņemšanas kārtību, iesniegumu izskatīšanas procedūru u.c.

9. Klientus apkalpojošā struktūrvienība sistemātiski iegūst informāciju par klientu apkalpošanas procesa nepilnībām, lai noskaidrotu ieinteresēto pušu vajadzības un vēlmes:

9.1. 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;

9.2. organizē darbinieku aptaujas.

### **IV. Noteikumu izpilde**

10. Darbinieka pienākums ir ievērot un īstenot noteikumus praksē, nemitīgi pilnveidojot sevi, ceļot apzinīgumu un attīstot paškontroli.

11. Darbinieks cenšas nepieļaut un novērst jebkuru pretlikumīgu rīcību klientu apkalpošanas procesā, ievērojot šos noteikumus.

12. Noteikumu izpildi kontrolē un klientu sūdzības par noteikumos noteikto principu un normu pārkāpumiem izskata pašvaldības administrācijas iestādes vai struktūrvienības vadītājs.

### **V. Noslēguma jautājumi**

13. Pašvaldības administrācijas iestādes vai struktūrvienības vadītājs iepazīstina darbiniekus ar šiem noteikumiem.

14. Atzīt par spēku zaudējušiem Rīgas pilsētas izpilddirektora 2006.gada 3.marta noteikumus Nr.1-nti "Rīgas pilsētas pašvaldības administrācijas klientu apkalpošanas noteikumi".

Rīgas pilsētas izpilddirektors

J.Radzevičs

Knoks 67037081