

Apstiprināts
SIA „Atkritumu Apsaimniekošanas Dienvidlatgales
Starppašvaldību Organizācija
valdes loceklis



A.Pudāns
2019.gada 01.martā

**SIA “Atkritumu Apsaimniekošanas Dienvidlatgales Starppašvaldību Organizācija”
Klientu apkalpošanas noteikumi**

*Izdoti saskaņā ar
Valsts pārvaldes iekārtas likuma
72.panta pirmās daļas 2.punktu
un ievērojot 2019.gada 04.februārī apstiprinātā
Pretkorupcijas risku plāna 2.punktu*

1. Vispārīgie jautājumi

- 1.1. SIA “Atkritumu Apsaimniekošanas Dienvidlatgales Starppašvaldību Organizācija” (turpmāk – Iestāde) klientu apkalpošanas noteikumi (turpmāk – noteikumi) nosaka darbinieku (turpmāk – darbinieks) galvenos uzvedības principus klientu apkalpošanas jomā un apkalpošanas prasības sniedzot pakalpojumus atbilstoši savai kompetencei un klientu interesēm.
- 1.2. Noteikumu mērķis ir noteikt Iestādes klientu apkalpošanas kultūru, veicināt darbinieku, kuri nodrošina klientu apkalpošanu, ētisko apziņu un veidot pozitīvu pašvaldības un Iestādes tēlu sabiedrībā.
- 1.3. Situācijās, kas nav minētas šajos noteikumos, darbinieks rīkojas saskaņā ar normatīvo aktu prasībām un vispārpieņemtām uzvedības normām.

2. Klientu apkalpošanas pamatprincipi

- 2.1. Darbinieks klientu apkalpošanas jomā ievēro šādus pamatprincipus:

2.1.1. pieklājība:

- 2.1.1.1. 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;
- 2.1.1.2. 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;

2.1.2. informācijas sniegšana:

- 2.1.2.1. 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;
- 2.1.2.2. ja klienta mutiski izteikts pieprasījums pēc informācijas ir sarežģīts, laikietilpīgs vai apjomīgs, darbinieks iesaka klientam pieprasījumu noformēt rakstiski, ja nepieciešams, palīdz to izdarīt;

2.1.2.3. 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, tāluņa numuru, kā arī darbinieka vārdu un uzvārdu, amatu un pieņemšanas laiku;

2.1.3. *vienāda attieksme:*

2.1.3.1. 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;

2.1.3.2. 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;

2.1.4. *objektivitāte:*

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

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

2.1.4.3. darbinieks atturas no patvalīgas rīcības, kas var kaitēt klienta interesēm;

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

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

2.1.5. *atbildīgums:*

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

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

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

2.1.6. *datu aizsardzība:*

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

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

2.1.7. *profesionalitāte*

2.1.7.1. darbinieki ir kompetenti, atbildīgi, objektīvi, spējīgi piedāvāt klientam piemērotāko risinājumu, līdzsvarojot viņa prasības un Iestādes iespējas, ievērojot konfidencialitāti un normatīvos aktus.

2.1.8. *reputācija* – klients ir pārliecināts par Iestādes godīgumu.

2.1.9. *izcila apkalpošanas kvalitāte*

2.1.9.1. Iestāde nodrošina klientam nevainojamu apkalpošanu, attiecībās ar klientu nepieļaujot vienaldzību un paviršību.

2.2. Klientu apkalpošanas speciālists, kura amata pienākumos ietilpst ārējo klientu apkalpošana klātienē klientu apkalpošanas centrā, nēsā vārda karti.

2.3. Darbinieks, kura amata pienākumos ietilpst būvju apsekošana utt., vizītē pie ārējā klienta uzrāda darba apliecību.

3. Prasības klientus apkalpojošai Iestādē

- 3.1. Iestādes darbinieks nodrošina klientam iespēju izvēlēties ērtāko komunikācijas kanālu saziņai, konsultācijas saņemšanai vai pakalpojuma pieteikšanai un saņemšanai.
- 3.2. Iestādes darbinieki nodrošina klientiem pieņemamu darba laiku saskaņā ar normatīvo aktu prasībām.
- 3.3. Iestādes darbinieka atpazīstamību nodrošina klientam redzamā vietā izvietota informācija par darbinieka vārdu, uzvārdu un ieņemamo amatu.
- 3.4. Pēc klienta pirmā pieprasījuma, darbinieks sniedz informāciju par pakalpojumu saņemšanas kārtību, iesniegumu izskatīšanas procedūru u.c.
- 3.5. Iestādes sistemātiski iegūst informāciju par klientu apkalpošanas procesa nepilnībām, lai noskaidrotu ieinteresēto pušu vajadzības un vēlmes:
 - 3.5.1. 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;
 - 3.5.2. kur piemērojams, organizē darbinieku aptaujas.

4. Konsultāciju pa tālruni un konsultāciju pa elektronisko pastu sniegšanas prasības saskarsmei ar ārējo klientu

- 4.1. Konsultējot ārējos klientus pa tālruni vai pa elektronisko pastu, ievēro šādas prasības:
 - 4.1.1. konsultāciju sniedz Iestādes kompetences ietvaros. Ja no ārējā klienta saņemtais jautājums pilnībā vai kādā daļā nav Iestādes kompetencē, tad par to informē klientu un, ja iespējams, norāda kompetento iestādi un tās publiski pieejamo kontaktinformāciju;
 - 4.1.2. vispārpieejamu informāciju sniedz publiski pieejamā apjomā;
 - 4.1.3. konsultācijas laikā neizpauž informāciju, kas satur ierobežotas pieejamības informāciju;
 - 4.1.4. nevērtē un neanalizē ārējā klienta, izņemot sadarbības partnera, nosauktā vai atsūtītā dokumenta saturu.
- 4.2. Konsultācijas pa tālruni ietvaros, ārējam klientam piedāvā viņa interesējošo jautājumu risināt klātienē vai iesniegt elektroniskas vai papīra formas dokumentu, ja:
 - 4.2.1. ārējais klients pieprasītēt viņa nosauktā dokumenta saturu;
 - 4.2.2. ārējais klients pieprasītēt informāciju, kas ir Iestādes maksas pakalpojums vai bezmaksas pakalpojums;
 - 4.2.3. ārējais klients pieprasītēt informāciju, kas ir ierobežotas pieejamības informācija;
 - 4.2.4. saruna pa tālruni pēc ārējā klienta iniciatīvas ieilgst vairāk kā 10 minūtes, izņemot šo iekšējo noteikumu 4.3.1.apakšpunktā noteikto gadījumu.
- 4.3. Ja konsultācijas pa tālruni laikā darbiniekam ir nepieciešama papildus informācija, ārējam klientam piedāvā izvēlēties vienu no šādiem konsultācijas saņemšanas veidiem:
 - 4.3.1. klientam atzvanīs. Šajā gadījumā pieraksta ārējā klienta tālruņa numuru, noskaidro nepieciešamo informāciju un atzvana. Ja saņemts zvans no ārvalstu operatora tīkla vai, atzvanot ārējam klientam, būs jāveic starptautisks zvans, ārējam klientam piedāvā citu saziņas veidu, piemēram, elektronisko pastu;
 - 4.3.2. informāciju noskaidros sarunas laikā. Šajā gadījumā lūdz ārējo klientu uzgaidīt un, neatvienojot zvanu, sazinās ar kontaktpersonu un noskaidro nepieciešamo informāciju, pēc tam turpinot sarunu ar ārējo klientu.
- 4.4. Konsultāciju pa tālruni sniedz valsts valodā.
- 4.5. Ja ārējais klients vēlas konsultāciju saņemt svešvalodā pa tālruni un darbinieks nevar sniegt atbildi ārējā klienta vēlamajā svešvalodā, tad darbinieks valsts valodā informē ārējo klientu par nepieciešamību iesniegt elektronisko vēstuli vai dokumentu.
- 4.6. Ja ārējais klients vēlas konsultāciju saņemt svešvalodā elektroniskajā pastā, tad darbinieks rīkojas atbilstoši Iestādes dokumentu aprites noteikumu kārtībā noteiktajam.

- 4.7. Konsultācijās izmanto informāciju, kas pieejama tīmekļa vietnē, Iestādes informācijas sistēmās un citos informācijas avotos.
- 4.8. Lai nodrošinātu kvalitatīvas konsultācijas sniegšanu, darbiniekam, kurš sniedz konsultāciju ārējam klientam, ir tiesības lūgt viedokli kontaktpersonām. Viedokli pieprasī un sniedz, izmantojot Iestādes iekšējā tīkla tālruņa numuru vai elektroniskā pasta adresi.
- 4.9. Kontaktpersonas operatīvi sniedz viedokli savas kompetences ietvaros un ir atbildīgas par savlaicīgas, patiesas un tiesiskas informācijas sniegšanu.
- 4.10. Darbinieks nekavējoties informē par konsultācijas laikā atklāto vai potenciālo neatbilstību:
 - 4.10.1. pasūtījumu izpildē (piemēram, iespējamie termiņa kavējumi) – tās struktūrvienības vadītāju, kuras izpildē nodots pasūtījums;
- 4.11. Darbinieks, kas sniedz konsultāciju, nekavējoties elektroniski informē Iestādes vadītāju, ja par klientu apkalpošanu vai pakalpojuma sniegšanas kvalitāti ir saņemta atsauksme, ierosinājums, sūdzība vai pretenzija.
- 4.12. Ja ārējais klients ir klaji aizskarošs un izaicinošs, piemēram, provocē atklāt ar likumu aizsargātu informāciju vai nicinoši izsakās par valsts varu vai valsts pārvaldi, darbinieks, kas sniedz konsultāciju:
 - 4.12.1. klātienē - rīkojas atbilstoši šo iekšējo noteikumu 1.pielikuma noteiktajam saskarsmes situācijas aprakstam;
 - 4.12.2. pa tālruni - sarunu pārtrauc, iepriekš par to brīdinot;
 - 4.12.3. pa elektronisko pastu - konsultāciju uz elektroniskajā pastā saņemtu jautājumu nesniedz, bet nosūta elektronisko vēstuli, norādot jautājuma neizskatīšanas iemeslu.
- 4.13. Ja no ārējā klienta saņemtajā elektroniskajā vēstulē ir norādīts, ka atbildi vēlas saņemt pa tālruni, darbinieks, kas sniedz konsultāciju, atzvana uz norādīto tālruņa numuru. Ja uz norādīto tālruņa numuru jāveic zvans uz ārvalstīm vai viesabonēšana, tad neatkarīgi no izteiktās vēlmes, konsultāciju sniedz elektroniskajā pastā.

5. Noteikumu izpilde

- 5.1. Darbinieks pilnveido sevi, ceļot apzinīgumu un attīstot paškontroli.
6. Darbinieks cenšas nepieļaut un novērst jebkuru pretlikumīgu rīcību klientu apkalpošanas procesā, ievērojot šos noteikumus.
7. Noteikumu izpildi kontrolē un klientu sūdzības par noteikumos noteikto principu un normu pārkāpumiem izskata, izņemot sūdzības par ētikas normu pārkāpumiem:
 - 7.1. par darbinieku iesniegto sūdzību – Iestādes vadītājs;
 - 7.2. par Iestādes vadītāju – pašvaldības izpilddirektors;
 - 7.3. par ētikas normu pārkāpumiem – pašvaldības Ētikas komisija.
8. Iestādes vadītājs par noteikumos noteikto principu un normu pārkāpumu sūdzībām, izņemot par ētikas normu pārkāpumu sūdzībām, informē iestādes Ētikas komisiju.

5. Noslēguma jautājums

9. Darbinieki tiek iepazīstināti ar noteikumiem un ar parakstu apliecina, ka ievēros to norādes.
10. Noteikumi stājas spēkā ar 2019.gada 01.martu.

1.pielikums

SIA „Atkritumu Apsaimniekošanas Dienvidlatgales
Starppašvaldību Organizācija
Klientu apkalpošanas noteikumiem

Tipiskā saskarsmes situācija	Konflikta risināšana
Vēlamais klienta iespaids	Mani nevaino, bet uzklausa un saprot. Iestāde ir ieinteresēta manas problēmas atrisināšanā. Iestāde spēj atzīt savas kļūdas un risināt tās.
Darbinieka rīcības	Rezultāts
1. Pamani konflikta rašanās draudus*	Es esmu savlaicīgi pamanījis klienta neapmierinātību, kas izpaužas viņa balss tonī, žestos, sejas izteiksmē.
2. Īauj klientam izteikt iebildumus, nepārtrauc viņu un neiebilsti*	2.1. Es esmu uzklausījis klienta izteiktās pretenzijas, nepārtraucot viņu, tā neizraisot viņā papildus pāridarījuma sajūtu. 2.2. Es zinu, ka tikai emocijas izteicis klients ir gatavs uzklasīt darbinieku.
3. Izproti klienta viedokli*	3.1. Es klientam esmu uzdevis atvērtā tipa jautājumus, lai noskaidrotu problēmas būtību un faktus, kurus vēlāk (vai, iespēju robežās - uzreiz) pārbaudītu. 3.2. Es neesmu izdarījis pārsteidzīgus secinājumus. 3.3. Es esmu piekritis visam, kam klienta iebildumos var piekrīt. 3.4. Es esmu izvairījies attaisnot radušās kļūdas. 3.5. Es atvainojos par radušos situāciju.
4. Noskaidro situāciju un meklē risinājumu, informējot par to klientu*	4.1. Es esmu piedāvājis problēmas risinājumu. 4.2. Ja problēmu nevar atrisināt uz vietas, es esmu informējis klientu par savu turpmāko rīcību un noskaidrojis, kā labāk ar klientu sazināties (pa telefonu, elektronisko pastu u.tml.). 4.3. Es esmu pārbaudījis, vai klienta kontaktinformācija ir pareiza, lai nepieciešamības gadījumā sazinātos ar viņu. 4.4. Ja risinājums nav manā kompetencē vai klientu neapmierina piedāvātie risinājumi, es esmu sazinājies ar tiešo vadītāju, pirms tam par to informējot klientu.
5. Pasaki paldies klientam*	5.1. Es esmu klientam pateicis paldies par izteikto pamatoto iebildumu. 5.2. Es esmu atvainojies klientam, ja problēma ir radusies Iestādes vainas dēļ.
6. Nepieļauj necienīgu izturēšanos pret sevi, valsts varu vai valsts pārvaldi *	Ja klients ir klāji aizskarošs un izaicinošs (piemēram, provocē atklāt ar likumu aizsargātu informāciju vai nicinoši izsakās par valsts varu vai valsts pārvaldi), melo un apvaino mani, stingrā, noteiktā tonī es esmu brīdinājis klientu, ka neuzklausīšu tādā veidā izteiktus iebildumus, sakot, piemēram, <i>Es vēlos jūs uzklasīt un palīdzēt, bet nerunājet ar mani tādā tonī.</i>

Netipiskās saskarsmes situācijas:	Darbinieka rīcība netipiskos darba apstākļos
1. Ja kādam ir veselības traucējumi *	1.1. Sniedz palīdzību, ja proti un vari. 1.2. Lūdz palīdzību apkārtējiem. 1.3. Izsauc neatliekamo medicīnisko palīdzību, zvanot 113.

2. Ja klientam ir grūtības pārvietoties	2.1. Palīdzi klientam nokļūt klientu apkalpošanas centra telpās. 2.3. Sniedz visu pieejamo palīdzību, lai klients saņemtu viņam nepieciešamo pakalpojumu.
3. Ja klients izturas rupji	3.1. Neatbildi uz rupjību ar rupjību. 3.2. Izturies mierīgi un centies noskaidrot šādas izturēšanās cēloni. 3.3. Noteiktā balsī pieprasī pārtraukt nepiedienīgo uzvedību. 3.4. Izsauc policiju galējas nepieciešamības gadījumā.
4. Ja klients ir alkohola reibumā	4.1. Apkalpo ierastā kārtībā, bet esi uzmanīgs. 4.2. Ja ar klientu ir grūti komunicēt, aicini viņu atnākt citreiz. 4.3. Nepieciešamības gadījumā lūdz atstāt Iestādes telpas. 4.4. Izsauc policiju galējas nepieciešamības gadījumā.
5. Ja klients ir neapmierināts *	5.1. Nevaino sevi vai klientu, ja viņš kritizē kāda kolēga, ar kuriem ticies iepriekš, rīcību. 5.2. Neļaujies provokācijām, ignorē piezīmes, neizrādi savas negatīvās izjūtas (bailes, nedrošību, dusmas u.tml.), lai neprovocētu sevi piekrīt vai ielaisties diskusijās. 5.3. Ľauj klientam izteikt savas dusmas, nepārtrauc viņu, neiesaisties ar savām emocijām. 5.4. Aktīvi klausies (piebildes, piekrišana, galvas mājieni), tā parādot klientam, ka saproti, kā viņš jūtas, sakot, piemēram, <i>Man patiesi žēl, ka tā ir noticis..., Atvainojiet par radušos situāciju.</i> 5.5. Uzdod kādu jautājumu, lai pārliecinātu klientu, ka esi pozitīvi noskaņots, izproti viņa problēmu, emocijas un joprojām uzskausi viņu mierīgi un ar izpratni. 5.6. Atvainojies, ja problēma radusies Iestādes darbinieka dēļ. 5.7. Kopā ar klientu meklē problēmas risinājumu, sakot, piemēram, <i>Kā jūs domājat..., Mēs varētu darīt tā....</i> 5.8. Centies iesaistīt klientu un pārliecināt, ka novērtē viņa viedokli, nevis diktē, kas viņam ir jādara.
6. Ja klients ir agresīvs	6.1. Nekad nesaki klientam, lai viņš nomierinās, tā tu sadusmosi viņu vēl vairāk. 6.2. Saglabā mieru, neizturies pret klientu ar nicinājumu, pret viņa naidīgumu jāattiecas nopietni. 6.3. Centies noskaidrot, kas ir izraisījis klienta dusmas, vai tās ir radušās konsultācijas gaitā. 6.4. Savus pieņēmumus izsaski ieinteresētā tonī, piemēram, <i>Jūs izskatāties ar kaut ko neapmierināts..., Izklausās, ka Jūs esat sadusmots..., Kas noticis?, Vai es kaut ko nepareizi pateicu?</i> 6.5. Pret apvainojumiem nav jāizturas iecietīgi, brīdini klientu par necienīgu izturēšanos. 6.6. Nepieciešamības gadījumā lūdz atstāt Iestādes telpas. 6.7. Izsauc policiju galējas nepieciešamības gadījumā.