



RĒZEKNES NOVADA DOME

REG.NR.90009112679

Atbrīvošanas aleja 95A, Rēzekne, LV – 4601,

Tel. 646 22238; 646 22231, Fax. 646 25935,

E–pasts: info@rezeknesnovads.lv

Informācija internetā: <http://www.rezeknesnovads.lv>

APSTIPRINĀTI

Rēzeknes novada domes

2025.gada 20.marta sēdē

(protokols Nr.2025/DS-7, 1.§)

Noteikumi

Rēzeknē

2025.gada 20.martā

Nr.35

“Klientu apkalpošanas noteikumi Rēzeknes novada pašvaldībā”

*Izdoti saskaņā ar Pašvaldību likuma 50.panta pirmo daļu,
Rēzeknes novada pašvaldības 2023.gada 6.aprīļa noteikumu Nr.7
“Rēzeknes novada pašvaldības darba reglaments” 74.1.apakšpunktu*

I. Vispārīgie jautājumi

1. Noteikumi “Klientu apkalpošanas noteikumi Rēzeknes novada pašvaldībā” (turpmāk – noteikumi) nosaka Rēzeknes novada pašvaldības (turpmāk – pašvaldības) administrācijas – iestāžu, to struktūrvienību un citu institūciju, kuras pilda pašvaldības funkcijas, kā arī pašvaldības kapitālsabiedrību (turpmāk – iestādes) darbinieku (turpmāk – darbinieks) galvenos uzvedības principus klientu apkalpošanas jomā un apkalpošanas prasības iestādēm, sniedzot pakalpojumus atbilstoši savai kompetencei un klientu interesēm.
2. Noteikumu mērķis ir noteikt iestāžu klientu apkalpošanas kultūru, veicināt darbinieku, kuri nodrošina klientu apkalpošanu, ētisko apziņu un veidot pozitīvu pašvaldības un tās iestāžu tēlu sabiedrībā.
3. 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, laikietilpīgs 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, tālruna 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 pašvaldības klientus apkalpojošai institūcijai

- 5. Iestādes nodrošina klientiem pieņemamu darba laiku saskaņā ar normatīvo aktu prasībām.
- 6. Iestādes darbinieka atpazīstamību nodrošina klientam redzamā vietā izvietota informācija par darbinieka vārdu, uzvārdu un ieņemamo amatu.
- 7. Pēc klienta pirmā pieprasījuma, darbinieks sniedz informāciju par pakalpojumu saņemšanas kārtību, iesniegumu izskatīšanas procedūru, u.c. informāciju.
- 8. Iestādes sistemātiski iegūst informāciju par klientu apkalpošanas procesa nepilnībām, lai noskaidrotu ieinteresēto pušu vajadzības un vēlmes:
 - 8.1. 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;
 - 8.2. kur piemērojams, organizē darbinieku aptaujas.

IV. Noteikumu izpilde

9. Darbinieks pilnveido sevi, ceļot apzinīgumu un attīstot paškontroli, kā arī, nepieciešamības gadījumā, izmantojot iestādes resursus un apmeklējot attiecīgus kvalifikācijas paaugstināšanas kursus vai apmācības.
10. Darbinieks cenšas nepieļaut un novērst jebkuru pretlikumīgu rīcību klientu apkalpošanas procesā, ievērojot šos noteikumus.
11. Noteikumu izpildi kontrolē un klientu sūdzības par noteikumos noteikto principu un normu pārkāpumiem izskata, izņemot sūdzības par ētikas normu pārkāpumiem:
 - 11.1. par darbinieku iesniegto sūdzību – Iestādes vadītājs;
 - 11.2. par Iestādes vadītāju – pašvaldības izpilddirektors;
 - 11.3. par ētikas normu pārkāpumiem – iestādes Ētikas komisijas.
12. Iestādes vadītājs par noteikumos noteikto principu un normu pārkāpumu sūdzībām, izņemot par ētikas normu pārkāpumu sūdzībām, informē iestādes Ētikas komisiju.

V. Noslēguma jautājumi

13. Darbinieki tiek iepazīstināti ar noteikumiem un ar parakstu apliecina, ka ievēros to prasības.
14. Iestādes vadītājs nodrošina darbinieku iepazīstināšanu ar šiem noteikumiem.
15. Noteikumi stājas spēkā 2025.gada 20.martā.
16. Ar šo noteikumu spēkā stāšanos zaudē spēku Rēzeknes novada pašvaldības 2018.gada 7.jūnija noteikumi Nr.30 “Klientu apkalpošanas noteikumi Rēzeknes novada pašvaldības institūcijās”, kas apstiprināti ar Rēzeknes novada domes 2018.gada 7.jūnija lēmumu (protokols Nr.13, 4.§).

Domes priekšsēdētājs

M.Švarcs