



## Valsts izglītības satura centrs

Valņu iela 2, Rīga, LV - 1050, tālr. 67216500, fakss 67223801, e-pasts [visc@visc.gov.lv](mailto:visc@visc.gov.lv), [www.visc.gov.lv](http://www.visc.gov.lv)

# I E K Š Ē J I E N O T E I K U M I

29.05.2018

Rīgā

Nr. 1-21.3/2

### Klientu apkalpošanas standarts

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

#### I. Vispārīgie jautājumi

1. Iekšējie noteikumi nosaka Valsts izglītības satura centra (turpmāk – centrs) klientu apkalpošanas pamatprincipus, klientu apkalpošanas pamatnostādnes centra ierēdņiem un darbiniekiem (turpmāk – darbinieki) un darbinieku rīcību problēmsituācijās.

2. Centra uzdevums ir nodrošināt klientu apkalpošanu un klientu apmierinātību ar tā sniegtajiem pakalpojumiem, nodrošinot vienlīdzīgu un taisnīgu attieksmi pret ikvienu klientu.

3. Centrs nepieciešamo informāciju klientiem sniedz:

3.1. klātienē centra telpās (Valņu ielā 2, 7.stāvā) vai Izglītības un zinātnes ministrijas Informācijas centrā (Valņu ielā 2, 1.stāvā);

3.2. pa tālruni 67215600;

3.3. izmantojot -pakalpojumu Valsts pārvaldes pakalpojumu portālā [www.latvija.lv](http://www.latvija.lv) sadaļās "Izglītība" un "Konsulārie pakalpojumi";

3.4. centra tīmekļa vietnē [www.visc.gov.lv](http://www.visc.gov.lv), sadaļā "Ar mums var sazināties arī šeit: [draugiem.lv](http://draugiem.lv); [facebook.com](https://www.facebook.com); [twitter.com](https://www.twitter.com); [youtube.com](https://www.youtube.com)";

3.5. pa pastu, atbildot uz centram (Valņu ielā 2, Rīgā, LV – 1050) adresētu iesniegumu.

4. Centrs nodrošina klientiem iespēju uzdot jautājumu centra tīmekļa vietnē [www.visc.gov.lv](http://www.visc.gov.lv), nosūtot iesniegumu uz elektroniskā pasta adresi [visc@visc.gov.lv](mailto:visc@visc.gov.lv) vai izmantot iesnieguma formu Valsts pārvaldes pakalpojumu portālā [www.latvija.lv](http://www.latvija.lv), sadaļā "E-iesniegums iestādei".

5. Centrs klientam apmeklējuma laikā nodrošina iespēju lietot bezmaksas bezvadu internetu.

## II. Klientu apkalpošanas pamatprincipi

6. Centrs klientu apkalpošanā ievēro šādus pamatprincipus:

6.1. profesionalitāte – darbinieki ir kompetenti, atbildīgi, objektīvi, spējīgi piedāvāt klientam piemērotāko risinājumu, līdzsvarojot viņa prasības un centra iespējas, ievērojot konfidencialitāti un normatīvos aktus;

6.2. pieejamība – centrs nodrošina funkcionāli ērtu pieeju pakalpojumiem dažādos komunikāciju kanālos, īstenojot vienlīdzīgu pieeju dažādām klientu grupām un ievērojot šo grupu specifiku;

6.3. uzticamība – centrs nodrošina kvalitatīvus pakalpojumus, tādējādi radot klientos uzticamības un drošuma sajūtu.

7. Centra darbinieki ievēro šādus pamatprincipus:

7.1. pozitīva attieksme pret klientu un saviem darba pienākumiem;

7.2. konsultējot klientu, nepieļauj vienaldzību, paviršību, vienādas attieksmes principa un personas diskriminācijas aizlieguma principa pārkāpumus;

7.3. apzinās, ka saskarsmē ar klientu pārstāv centru;

7.4. atzīst savas kļūdas un atvainojas klientam, kā arī veic nepieciešamos pasākumus, lai novērstu radītās sekas;

7.5. šajos noteikumos minētās situācijās centra darbinieks rīkojas centra iekšējos noteikumus par ētikas un darba kārtības noteikumiem noteiktajā kārtībā, kā arī saskaņā ar vispārpieņemtām uzvedības normām.

## III. Klientu apkalpošanas pamatnostādnes

8. Darbinieki iesaistās klientu apkalpošanā atbilstoši to kompetencei un atkarībā no to veicamo pienākumu rakstura.

9. Darbinieks konsultācijas laikā klātienē vai pa tālruni sniedz atbildi klientam nekavējoties vai informē klientu par atbildes sniegšanas termiņu un veidu, ja jautājums ir sarežģīts vai informācijas pieprasījums ir apjomīgs vai tam nepieciešama papildus apstrāde.

10. Ja darbinieka, ar kuru sazinājies klients, kompetencē nav klientam nepieciešamās informācijas sniegšana, viņš sniedz centra attiecīgās struktūrvienības darbinieka, kura kompetencē ir nepieciešamās informācijas sniegšana (turpmāk - attiecīgais darbinieks) kontaktinformāciju.

11. Administratīvā un projektu pārraudzības departamenta Administratīvās nodaļas vecākais referents (turpmāk – lietvedis) nodrošina informācijas sniegšanu klientiem klātienē un pa tālruni centra telpās.

12. Lietvedis klātienē vai telefoniski sniedzot konsultāciju klientam:

12.1. nepieciešamības gadījumā sazinās ar attiecīgo darbinieku un aicina to sniegt konsultāciju;

12.2. nodrošina tālruņa savienojumu ar attiecīgo darbinieku vai informē klientu par attiecīgā darbinieka darba tālruņa numuru.

13. Ja šo noteikumu 12.punktā minētās darbības nav iespējams izpildīt, lietvedis saņemto jautājumu nodod attiecīgajam darbiniekam, kurš divu darba dienu laikā sniedz atbildi klientam, par to informējot lietvedi.

14. Lietvedis nodrošina saņemtā mutvārdu iesnieguma noformēšanu rakstveidā.

15. Neformālās izglītības departamenta Valsts valodas prasmes pārbaudes nodaļas vecākais referents nodrošina klientu reģistrēšanos valsts valodas prasmes pārbaudei, konsultē par valsts valodas prasmes pārbaudes kārtību, kā arī izsniedz valsts valodas prasmes pārbaudes apliecības un pieņem samaksu par centra noteiktajiem maksas pakalpojumiem Izglītības un zinātnes ministrijas Informācijas centrā.

#### IV. Darbinieku rīcība problēmsituācijās

16. Ja klients, zvanot uz centra tīmekļa vietnē norādītu tālruni, runā aizskaroši un apvaino darbinieku, centra darbinieks brīdina klientu, ka neuzklausīs viņu, vai nepieciešamības gadījumā pārtrauc telefonsarunu.

17. Ja, ienākot centra vai Izglītības un zinātnes ministrijas Informācijas centra telpās vai konsultācijas laikā, klients ir agresīvs, darbinieks cenšas noskaidrot, kas ir izraisījis klienta dusmas.

18. Pret klienta apvainojumiem centra darbinieks izturas iecietīgi, brīdina klientu par necienīgu izturēšanos, informēt klientu par tiesībām iesniegt sūdzību un nepieciešamības gadījumā lūdz atstāt centra vai Izglītības un zinātnes ministrijas Informācijas centra telpas.

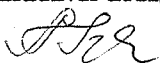
Saskaņoti ar Izglītības un zinātnes ministriju 2018.gada 28.maijā.

Vadītājs

  
G.Catlaks

Dzalde 67215600

valsts izglītības saturs centra  
Administratīvā un projektu pārraudzības  
departamenta direktore -  
Administratīvās nodaļas vadītāja



A.Irbe