



VALSTS ZEMES DIENESTS

Reģ.Nr.90000030432
11.novembra krastmala 31, Rīga, LV-1050
Tālrunis 67038608, fakss 67038829, e-pasts vzd@vzd.gov.lv

IEKŠĒJIE NOTEIKUMI

18.07.2014

Nr. 1-01/20

Noteikumi par klientu apkalpošanas standartu

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

I. Vispārīgie jautājumi

1. Iekšējie noteikumi nosaka Valsts zemes dienesta (turpmāk – Dienests):
 - 1.1. klientu apkalpošanas pamatprincipus un prasības;
 - 1.2. prasības darba vietas iekārtojumam un informācijas izvietojumam;
 - 1.3. konsultāciju pa tālruni un konsultāciju pa elektronisko pastu sniegšanas prasības saskarsmei ar ārējo klientu;
 - 1.4. prasības klientu apkalpošanas kvalitātes novērtēšanai.
2. Iekšējos noteikumos lietotie termini:
 - 2.1. **atvērtais jautājums** – jautājums, kas parasti sākas ar vārdiem: „kas”, „ko”, „kā”, „cik”, „kādēļ” un citi līdzīgi, uz kuru atbildi iespējams sniegt brīvā formā;
 - 2.2. **darbinieks** – Dienesta darbinieks vai ierēdnis;
 - 2.3. **elektroniskā vēstule** – Dienesta elektroniskā pasta adresē saņemts vai nosūtīts sūtījums, kas nav parakstīts ar elektronisko parakstu. Vienotajā valsts un pašvaldību pakalpojumu portālā www.latvija.lv saņemts sūtījums, kas nav izskatāms saskaņā ar Iesniegumu likumu (piemēram, par pakalpojuma veikšanu, Dienesta darba laiku), ir pielīdzināms elektroniskai vēstulei;
 - 2.4. **empātija** - spēja saprast klienta emocionālo stāvokli un prasme sazināties ar viņu, ņemot vērā klienta emocionālo reakciju;
 - 2.5. **klients**:
 - 2.5.1. **iekšējais klients** - darbinieks, kas saņem cita darbinieka sagatavoto informāciju vai resursus savu pienākumu izpildei;
 - 2.5.2. **ārējais klients** - Dienesta sniegtā pakalpojuma, konsultācijas saņēmējs un sadarbības partneris;
 - 2.6. **sadarbības partneris** – valsts tiešās pārvaldes vai pašvaldības iestāde vai privātpersona, ar ko Dienests sadarbojas noteikto funkciju izpildē;

2.7. **klientu apkalpošana** – darbības, ar kuru palīdzību Dienests nodrošina pakalpojumu un konsultāciju sniegšanu, kā arī informācijas un dokumentu apriti;

2.8. **klientu apkalpošanas centrs** – Dienesta reģionālās nodaļas (turpmāk – reģionālā nodaļa) biroja (turpmāk – birojs) klientu apkalpošanas vieta, Klientu apkalpošanas centrs un Korporatīvo klientu apkalpošanas centrs;

2.9. **klientu apkalpošanas speciālists** - klientu apkalpošanas konsultants, vecākais klientu apkalpošanas konsultants, galvenais klientu apkalpošanas konsultants, vadošais klientu apkalpošanas konsultants, klientu apkalpošanas centra vadītājs;

2.10. **klientu apmierinātība** – klientu priekšstats par savu prasību izpildes pakāpi;

2.11. **komunikācijas kanāls** – līdzekļu veids, kuru klients var izmantot saziņai, kā arī piesakot, saņemot pakalpojumu vai konsultāciju, piemēram: internets, tālrunis, pasts, klātienēs apmeklējums;

2.12. **konsultācija** – klientam sniegta atbilde (piemēram, padoms, ieteikums vai paskaidrojums), izmantojot kādu no komunikācijas kanāliem;

2.13. **kontaktpersona** – Klientu apkalpošanas rokasgrāmatā (turpmāk – rokasgrāmata) norādītais reģionālās nodaļas vai centrālā aparāta struktūrvienības darbinieks, kurš atbildīgs par atbalsta sniegšanu klientu apkalpošanā iesaistītajiem darbiniekiem savas kompetences ietvaros;

2.14. **korporatīvā identitāte** - visu to komunikācijas līdzekļu apvienojums, kas atspoguļo Dienesta individualitāti - nosaukums, logo, simboli un krāsas, kuras tiek izmantotas un ar kurām Dienests asociējas, bez vārdiem atklājot un atmiņā saglabājot pirmo iespaidu par Dienestu;

2.15. **neatbilstība** - normatīvajos aktos noteikto prasību neizpilde;

2.16. **pakalpojums** – Dienesta par maksu vai bez maksas sniegts pakalpojums ārējam klientam, kā arī Dienesta informācijas sistēmu datu kvalitātes uzlabošanas darbs;

2.17. **slēgtais jautājums** – jautājums, kas parasti sākas ar vārdu: „vai” un uz kuru ir iespējamas tikai divas atbildes, kas sniedz apstiprinājumu vai noliegumu, piemēram, „jā”, „nē”, „piekrītu”, „nepiekrītu”;

2.18. **„slēptā klienta” metode** - metode, ar kuras palīdzību vērtē klientu apkalpošanu, novērotājam tēlojot klientu;

2.19. **Stila grāmata** – prasību apkopojums Dienesta grafiskā stila pielietojumam, viena no korporatīvās identitātes sastāvdaļām, kas pieejama Dienesta Iekšējās komunikācijas sistēmā sadaļā „Noderīga informācija”;

2.20. **struktūrvienība** – reģionālā nodaļa, departaments, Korporatīvo klientu apkalpošanas centrs vai patstāvīgā daļa.

3. Dienesta tālruni un elektronisko pastu darbinieks izmanto tikai darba vajadzībām.

4. Tiešais vadītājs iepazīstina pakļautībā esošos darbiniekus ar šiem iekšējiem noteikumiem, izskaidro to nozīmi un noteikto prasību piemērošanu konkrētajā amatā.

5. Darbinieku iesaiste klientu apkalpošanā atkarībā no veicamā darba rakstura notiek četros līmeņos - darbinieki, kas:

5.1. pieņem, izsniedz pasūtījumus ārējiem klientiem, dodas vizītē pie ārējā klienta – 1.līmenis;

5.2. pieņem ārējo klientu zvanus, sniedz atbildes uz elektroniskām vēstulēm – 2.līmenis;

5.3. pieņem ārējos klientus saskaņā ar Dienestā noteikto privātpersonu pieņemšanas un privātpersonu mutvārdu iesniegumu pieņemšanas kārtību – 3.līmenis;

5.4. komunicē un sadarbojas savstarpēji kā iekšējie klienti un saziņai ar ārējo klientu ir gadījuma raksturs – 4.līmenis.

6. Prasības klientu apkalpošanas kvalitātes novērtēšanai noteiktas šo iekšējo noteikumu 1.pielikumā.

7. Šie iekšējie noteikumi ir saistoši visiem darbiniekiem neatkarīgi no to iesaistes pakāpes klientu apkalpošanā.

II. Klientu apkalpošanas pamatprincipi un prasības

8. Dienests nosaka šādus pamatprincipus, kurus darbiniekam jāievēro saskarsmē ar klientiem:

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

8.2. **reputācija** – klients ir pārliecināts par Dienesta godīgumu;

8.3. **izcila apkalpošanas kvalitāte** – Dienests nodrošina klientam nevainojamu apkalpošanu, attiecībās ar klientu nepieļaujot vienaldzību un paviršību;

8.4. **pieejamība** – Dienests nodrošina funkcionāli ērtu pieeju pakalpojumiem dažādos komunikāciju kanālos, īstenojot vienlīdzīgu pieeju dažādām klientu grupām un ņemot vērā atšķirības starp tām;

8.5. **uzticamība** – Dienests nodrošina kvalitatīvus pakalpojumus noteiktajā laikā, tādējādi radot klientos uzticamības un drošuma sajūtu;

8.6. **tieksšanās būt labākiem** – Dienests motivē darbiniekus pilnveidot savu profesionālo kompetenci un komunikācijas prasmes.

9. Darbinieks:

9.1. ir ar pozitīvu attieksmi pret klientu un darbu, kuru dara;

9.2. apzinās, ka saskarsmē ar klientu viņš pārstāv Dienestu;

9.3. ievēro Stila grāmatā noteiktās prasības un korporatīvo identitāti;

9.4. atzīst savas kļūdas, atvainojas un rīkojas, lai novērstu radītās sekas.

10. Detalizētas prasības šo iekšējo noteikumu 8.punktā minēto klientu apkalpošanas pamatprincipu ievērošanai ir noteiktas šo iekšējo noteikumu 2.pielikumā, kurā ir sniegts darbinieka rīcības standarts tipiskās un netipiskās saskarsmes situācijās un noteikts tajās sasniedzamais rezultāts.

11. Situācijās, kas nav minētas šajos iekšējos noteikumos, darbinieks rīkojas saskaņā ar normatīvo aktu prasībām un vispārpieņemtām uzvedības normām.

12. Dienests nodrošina klientam iespēju izvēlēties ērtāko komunikācijas kanālu saziņai, konsultācijas saņemšanai vai pakalpojuma pieteikšanai un saņemšanai.

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

14. Darbinieks, kura amata pienākumos ietilpst būvju kadastrālā uzmērīšana, vizītē pie ārējā klienta uzrāda darba apliecību.

III. Prasības darba vietas iekārtojumam un informācijas izvietojumam

15. Laikā, kad notiek ārējo klientu apkalpošana vai pieņemšana, darbinieka darba vietā atrodas tikai Dienesta inventārs:

- 15.1. monitors;
- 15.2. printeris;
- 15.3. datora piederumi, piemēram, klaviatūra, pele, peles paliktnis;
- 15.4. galda organizators ar visiem darba piederumiem;
- 15.5. kalkulators;
- 15.6. spiedogs;
- 15.7. dokumentu plauktiņi;
- 15.8. caurspīdīgs galda segums, ja nepieciešams;
- 15.9. galda lampa;
- 15.10. Dienesta tālrunis.

16. Papildus šo iekšējo noteikumu 15.punktā minētajam inventāram, klientu apkalpošanas speciālista darba vietā klientu apkalpošanas centrā atrodas:

- 16.1. POS terminālis;
- 16.2. statīvs ar informāciju klientiem;
- 16.3. vizītkaršu turētājs ar informāciju klientiem;
- 16.4. pildspalva (ar fiksētāju) klientiem;
- 16.5. piezīmju papīrs;
- 16.6. cita klientiem svarīga informācija, kuru iepriekš sagatavojusi vai saskaņojusi Attīstības departamenta Pakalpojumu attīstības daļa (turpmāk - Pakalpojumu attīstības daļa).

17. Informācijas standā klientu apkalpošanas centrā ir izvietota šāda informācija:

- 17.1. privātpersonu pieņemšanas laiks un kārtība;
- 17.2. Dienesta sniegto maksas pakalpojumu cenrādis (var būt ievietots atsevišķā rāmju turētājā);
- 17.3. lēmumu pārsūdzēšanas kārtība;
- 17.4. norādes uz Dienesta tīmekļa vietni www.vzd.gov.lv (turpmāk – tīmekļa vietne), portāliem www.kadastrs.lv, www.latvija.lv, informatīvo tālruni un informatīvā elektroniskā pasta adresi;
- 17.5. par plānotajām izmaiņām klientu apkalpošanas darba laikā:
 - 17.5.1. pirms svētku dienas - informāciju izvietoj ne vēlāk kā piecas dienas iepriekš;
 - 17.5.2. pirms klientu apkalpošanas centra plānotā remonta vai atrašanās vietas maiņas – 15 dienas iepriekš;
 - 17.5.3. par traucējumiem klientu apkalpošanā no Dienesta neatkarīgu tehnisku iemeslu dēļ – nekavējoties, tiklīdz šāda informācija ir saņemta;
- 17.6. cita klientiem svarīga informācija.

18. Informāciju, ko izvietoj informācijas standā, pārvietojamajā statīvā un statīvā uz klientu apkalpošanas speciālista darba galda klientu apkalpošanas centrā, noformē saskaņā ar Stila grāmatā noteiktajām vadlīnijām.

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

19. Konsultējot ārējos klientus pa tālruni vai pa elektronisko pastu, ievēro šādas prasības:

- 19.1. konsultāciju sniedz Dienesta kompetences ietvaros. Ja no ārējā klienta saņemtais jautājums pilnībā vai kādā daļā nav Dienesta kompetencē, tad par to informē klientu un, ja iespējams, norāda kompetento iestādi un tās publiski pieejamo kontaktinformāciju;
- 19.2. vispārpieejamu informāciju sniedz publiski pieejamā apjomā;
- 19.3. konsultācijas laikā neizpauž Dienesta pārziņā esošajās valsts informācijas sistēmās reģistrētos datus un informāciju, kuras izsniegšana ir Dienesta maksas pakalpojums vai bezmaksas pakalpojums, kā arī informāciju, kas satur ierobežotas pieejamības informāciju;
- 19.4. nevērtē un neanalizē ārējā klienta, izņemot sadarbības partnera, nosauktā vai atsūtītā dokumenta saturu.

20. Konsultācijas pa tālruni ietvaros, ārējam klientam piedāvā viņa interesējošo jautājumu risināt klātienē klientu apkalpošanas centrā vai iesniegt elektroniskas vai papīra formas dokumentu, ja:

- 20.1. ārējais klients pieprasa izvērtēt viņa nosauktā dokumenta saturu;
- 20.2. ārējais klients pieprasa informāciju, kas ir Dienesta maksas pakalpojums vai bezmaksas pakalpojums;

20.3. ārējais klients pieprasa informāciju, kas ir ierobežotas pieejamības informācija;

20.4. saruna pa tālruni pēc ārējā klienta iniciatīvas ieilgst vairāk kā 10 minūtes, izņemot šo iekšējo noteikumu 21.2.apakšpunktā noteikto gadījumu.

21. Ja konsultācijas pa tālruni laikā darbiniekam ir nepieciešama papildus informācija, ārējam klientam piedāvā izvēlēties vienu no šādiem konsultācijas saņemšanas veidiem:

21.1. 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;

21.2. 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.

22. Konsultāciju pa tālruni sniedz valsts valodā.

23. 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.

24. Ja ārējais klients vēlas konsultāciju saņemt svešvalodā elektroniskajā pastā, tad darbinieks rīkojas atbilstoši Dienesta dokumentu pārvaldības kārtībā noteiktajam.

25. Konsultācijās izmanto informāciju, kas pieejama tīmekļa vietnē, rokasgrāmatā, Dienesta informācijas sistēmās un citos informācijas avotos.

26. Lai nodrošinātu kvalitatīvas konsultācijas sniegšanu, darbiniekam, kurš sniedz konsultāciju ārējam klientam, ir tiesības lūgt viedokli kontaktpersonām. Viedokli pieprasa un sniedz, izmantojot Dienesta iekšējā tīkla tālruņa numuru vai elektroniskā pasta adresi.

27. Kontaktpersonas operatīvi sniedz viedokli savas kompetences ietvaros un ir atbildīgas par savlaicīgas, patiesas un tiesiskas informācijas sniegšanu.

28. Darbinieks nekavējoties informē par konsultācijas laikā atklāto vai potenciālo neatbilstību:

28.1. pasūtījumu izpildē (piemēram, iespējamie termiņa kavējumi) – tās struktūrvienības vadītāju, kuras izpildē nodots pasūtījums;

28.2. ar Dienestu noslēgtā līguma saistību izpildē (piemēram, kadastra informācijas izplatīšana neatbilstoši tās izsniegšanas mērķim) – struktūrvienību, kas administrē attiecīgo līgumu;

28.3. kadastra vai adrešu datus – tās reģionālās nodaļas vadītāju, kura pārraudzības teritorijā atrodas objekts;

28.4. tīmekļa vietnē vai citā klientu konsultēšanai izmantojamā informācijas avotā – Pakalpojumu attīstības daļu.

29. Darbinieks, kas sniedz konsultāciju, nekavējoties elektroniski informē Pakalpojumu attīstības daļu, ja par klientu apkalpošanu vai pakalpojuma sniegšanas kvalitāti ir saņemta atsauksme, ierosinājums, sūdzība vai pretenzija.

30. 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:

30.1.klātienē - rīkojas atbilstoši šo iekšējo noteikumu 2.pielikuma 8. un 9.punktā noteiktajam saskarsmes situācijas aprakstam;

30.2.pa tālruni - sarunu pārtrauc, iepriekš par to brīdinot;

30.3.pa elektronisko pastu - konsultāciju uz elektroniskajā pastā saņemtu jautājumu nesniedz, bet nosūta elektronisko vēstuli, norādot jautājuma neizskatīšanas iemeslu.

31. 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.

V. Noslēguma jautājumi

32. Atzīt par spēku zaudējušiem Dienesta 2013.gada 7.marta iekšējos noteikumus Nr.1-03/2 „Klientu apkalpošanas standarts”.

33. Iekšējie noteikumi stājas spēkā 2014.gada 24. jūliju.

Pamatojoties uz Tieslietu ministrijas 2012.gada 10.janvāra iekšējo noteikumu Nr.1-2/2 „Tieslietu ministrijas padotībā esošo iestāžu iekšējo normatīvo aktu saskaņošanas kārtība” 2. un 19.punktu, saskaņošana ar Tieslietu ministriju nav nepieciešama.

Generāldirektora p.i.

L.Jurjeva

Saskaņoti elektroniski dokumentu pārvaldības sistēmā

Generāldirektora vietniece attīstības jautājumos L.Jurjeva

Attīstības departamenta direktore D.Plase

Juridiskā departamenta direktore I.Višņevska

Dokumentu pārvaldības departamenta direktore S.Kondratjeva

Personāla daļas vadītāja S.Simanoviča

Gailīte, 67038402

sanita.gailite@vzd.gov.lv

DOKUMENTS IR PARAKSTĪTS AR DROŠU ELEKTRONISKO PARAKSTU

1.pielikums
Valsts zemes dienesta
2014. gada 18.jūlija
iekšējiem noteikumiem Nr.1-01/20

Klientu apkalpošanas kvalitātes novērtēšanas kritēriji un metodes

Kritērijs	Iesaistes līmenis	Metode/ informācijas avots	Biežums	Atbildīgais
1. Darbinieka izskata atbilstība lietišķā stila prasībām	1.,2.,3.un 4.	Paškontrolē	Katru darba dienu	Darbinieks
	1.,3.	Novērošana	Katru darba dienu (iespēju robežās)	Tiešais vadītājs
	1.	Kontrolbrauciens	Ne retāk kā vienu reizi gadā	Pakalpojumu attīstības daļas vadītājs
	1.,2.	<i>Slēptā klienta metode</i>	Pēc nepieciešamības	Pakalpojumu attīstības daļas vadītājs
2. Darbinieka kompetence	1.,2.,3.un 4.	Paškontrolē	Katru darba dienu	Darbinieks
	1.,2.	Novērošana	Katru darba dienu (iespēju robežās) Ne retāk kā vienu reizi ceturksnī	Tiešais vadītājs Pakalpojumu kvalitātes vadītājs
	1.,2.	Intervijas, grupu diskusijas	Ne retāk kā vienu reizi mēnesī	Tiešais vadītājs
	2.	Pa informatīvo tālruni sniegto konsultāciju ierakstu noklausīšanās	Saskaņā ar Dienestā noteikto kārtību	Saskaņā ar Dienestā noteikto kārtību
	1.,2.	<i>Slēptā klienta metode</i>	Pēc nepieciešamības	Pakalpojumu attīstības daļas

Kritērijs	Iesaistes līmenis	Metode/ informācijas avots	Biežums	Atbildīgais
				vadītājs
	1.,2.	Ārējo klientu aptauja	Pēc nepieciešamības	Pakalpojumu attīstības daļas vadītājs
	1.,2.	Tests	Ne retāk kā vienu reizi ceturksnī	Pakalpojumu attīstības daļas vadītājs
3. Darbinieka komunikācijas prasmes	1.,2.,3.un 4.	Paškontrolē	Katru darba dienu	Darbinieks
	1.,2.,3.un 4.	Novērošana	Katru darba dienu (iespēju robežās)	Tiešais vadītājs
	1.,2.	<i>Slēptā klienta metode</i>	Pēc nepieciešamības	Pakalpojumu attīstības daļas vadītājs
	1.,2.	Ārējo klientu aptauja	Pēc nepieciešamības	Pakalpojumu attīstības daļas vadītājs
4. Vārda kartes/ dienesta apliecības lietošana	1.	Paškontrolē	Katru darba dienu	Darbinieks
		Novērošana	Katru darba dienu (iespēju robežās)	Tiešais vadītājs
		Kontrolbrauciens	Ne retāk kā vienu reizi gadā	Pakalpojumu attīstības daļas vadītājs
		<i>Slēptā klienta metode</i>	Pēc nepieciešamības	Pakalpojumu attīstības daļas vadītājs
5. Klientu apkalpošanas centra iekārtojums - funkcionalitāte un estētiskums	1.	Paškontrolē	Katru darba dienu	Darbinieks
		Novērošana	Katru darba dienu (iespēju robežās) Ne retāk kā vienu reizi ceturksnī	Tiešais vadītājs Pakalpojumu kvalitātes vadītājs
		Kontrolbrauciens	Ne retāk kā vienu reizi gadā	Pakalpojumu attīstības daļas vadītājs
		<i>Slēptā klienta metode</i>	Pēc nepieciešamības	Pakalpojumu attīstības daļas vadītājs
		Ārējo klientu	Pēc	Pakalpojumu

Kritērijs	Iesaistes līmenis	Metode/ informācijas avots	Biežums	Atbildīgais
		aptauja	nepieciešamības	attīstības daļas vadītājs
6. Informācijas izvietošana klientu apkalpošanas centra stendos, statīvos uz klientu konsultanta darba galda	1.	Paškontrolē	Katru darba dienu	Darbinieks
		Novērošana	Katru darba dienu (iespēju robežās) Ne retāk kā vienu reizi ceturksnī	Tiešais vadītājs Pakalpojumu kvalitātes vadītājs
		Kontrolbrauciens	Ne retāk kā vienu reizi gadā	Pakalpojumu attīstības daļas vadītājs
		<i>Slēptā klienta metode</i>	Pēc nepieciešamības	Pakalpojumu attīstības daļas vadītājs
		Klientu aptauja	Pēc nepieciešamības	Pakalpojumu attīstības daļas vadītājs
7. Klientu apmierinātība	1.,2.,3. un 4.	Ārējo klientu aptauja Iekšējo klientu aptauja	Ne retāk kā vienu reizi gadā	Pakalpojumu attīstības daļas vadītājs Dienesta Personāla daļa
8. Pamatoto sūdzību skaits noteiktā periodā	1.,2.	Pārskats	Vienu reizi mēnesī Vienu reizi ceturksnī	Tiešais vadītājs Pakalpojumu kvalitātes vadītājs
9. Datu kvalitāte pasūtījumu apstrādes informācijas sistēmā	1.	Paškontrolē	Katru darba dienu	Darbinieks
		Pasūtījumu apstrādes informācijas sistēmā	Ne retāk kā vienu reizi mēnesī	Pakalpojumu kvalitātes vadītājs
			Vienu reizi ceturksnī	Pakalpojumu attīstības daļas vadītājs
10. Pakalpojumu izpildes termiņš	1.	Paškontrolē	Katru darba dienu	Darbinieks/ Tiešais vadītājs
		Pārskats	Saskaņā ar Dienestā noteikto kārtību	Pakalpojumu kvalitātes vadītājs

Kritērijs	Iesaistes līmenis	Metode/ informācijas avots	Biežums	Atbildīgais
11. Klientu pieņemšanas, apkalpošanas, darba laika ievērošana	1.,2.,3.	Paškontrolē	Katru darba dienu	Darbinieks
		Novērošana	Katru darba dienu (iespēju robežās)	Tiešais vadītājs
		<i>Slēptā klienta metode</i>	Pēc nepieciešamības	Pakalpojumu attīstības daļas vadītājs
		Ārējo klientu aptauja	Pēc nepieciešamības	Pakalpojumu attīstības daļas vadītājs
12. Klientu plūsmas vadība	1.	Paškontrolē	Katru darba dienu	Darbinieks
		Novērošana	Katru darba dienu (iespēju robežās)	Tiešais vadītājs
		Rindu regulēšanas sistēma (rindu mašīnas)	Ne retāk kā vienu reizi ceturksnī	Pakalpojumu kvalitātes vadītājs
		Kontrolbrauciens	Ne retāk kā vienu reizi gadā	Pakalpojumu attīstības daļas vadītājs
		<i>Slēptā klienta metode</i>	Pēc nepieciešamības	Pakalpojumu attīstības daļas vadītājs
		Ārējo klientu aptauja	Pēc nepieciešamības	Pakalpojumu attīstības daļas vadītājs

Ģenerāldirektora p.i.

L.Jurjeva

Tipisku un nestandarta saskarsmes situāciju apraksti

1. Tipiskā saskarsmes situācija	Sagatavošanās klientu apkalpošanai
Vēlamais klienta iespaids	Es esmu šeit gaidīts, informācija ir pieejama. Klientu apkalpošanas centra telpas ir tīras, funkcionāli ērti iekārtotas.

Darbinieka rīcības	Rezultāts
1. Ierodies darba vietā savlaicīgi	Ierodies darba vietā ar tādu aprēķinu, lai vari sagatavoties klientu pieņemšanai noteiktajā laikā.
2. Sagatavo savu darba vietu, ievērojot “tīrā galda principu”	2.1. Darba vieta ir sakārtota iepriekšējās darba dienas beigās, dokumenti nolikti tiem paredzētajā vietā. 2.2. Uz darba galda atrodas tikai Dienesta inventārs. 2.3. Personīgās mantas nav redzamas klientam. 2.4. Citu klientu dokumenti neatrodas klienta tiešas redzamības un pieejamības zonā. 2.5. Klientam sasniedzamā vietā ir pildspalva, piezīmju papīrs. 2.6. Dators ir ieslēgts, nepieciešamās darba programmas ir atvērtas. 2.7. Datora monitors ir novietots tā, lai klientam nebūtu redzama tajā esošā informācija. 2.8. Kopētājs, skeneris ir ieslēgti un sagatavoti darbam. 2.9. Personīgais mobilais telefons ir ieslēgts klusajā režīmā.
3. Pārbaudi, vai vārda karte ir pie apģērba un tā ir klientam salasāma	3.1. Ja es apkalpoju klientu, pie mana apģērba ir vārda karte, kas atbilst Stila grāmatā noteiktajām prasībām. 3.2. Vārda karti neaizsedz apģērba detaļas, mati.
4. Iepazīsties ar Dienesta aktualitātēm	Pirms klientu apkalpošanas uzsākšanas, es esmu izlasījis aktuālās ziņas Dienesta iekšējā informācijas sistēmā, tai skaitā rokasgrāmatā.
5. Atbildīgais darbinieks pārbauda informācijas izvietojuma vietas, norādes, plazmas monitoru	5.1. Informācija stendā un statīvā klientu apkalpošanas speciālista darba vietā ir akurāti izvietota, tā ir salasāma un klientam pārskatāma. 5.2. Informācija ir noformēta atbilstoši Stila grāmatā noteiktajām prasībām. 5.3. Informācijas stends ir tīrs, visas informācijas izvietojumam paredzētās vietas ir aizpildītas. 5.4. Norādes ir klientam labi saredzamas, tīras, noformētas atbilstoši Stila grāmatā noteiktajām prasībām. 5.5. Plazmas monitors, ja tāds ir uzstādīts, ir darba kārtībā un ieslēgts informācijas pārraidīšanai.
6. Atbildīgais darbinieks atslēdz klientu apkalpošanas centra telpas	6.1. Klientu apkalpošanas centra telpas ir atvērtas divas minūtes pirms noteiktā klientu apkalpošanas laika sākuma. 6.2. Kur tas ir iespējams, klienti ir ielaisti uzgaidāmajās telpās līdz ar klientu apkalpošanas centra atvēršanu (vēl pirms klientu

	pieņemšanas darba laika).
--	---------------------------

2. Tipiskā saskarsmes situācija	Klienta ierašanās
Vēlamais klienta iespaids	Es zinu, kur un pie kā vērsties. Darbinieki ir laipni un pozitīvi noskaņoti. Darbinieki ir ieinteresēti mani uzklaustīt. Es redzu, ka Dienestā ciena klientus, ko pierāda darbinieku attieksme un klientu apkalpošanas centra iekārtojums. Es esmu informēts par izmaiņām klientu apkalpošanā, to iemesliem.

Darbinieka rīcība	Rezultāts
1. Padari informāciju klientam pieejamāku	1.1. Informācijas stendā vai statīvā uz klientu apkalpošanas speciālista darba galda ir izvietota klientam aktuāla informācija. 1.2. Klientu apkalpošanas centra durvis vai citas informācijas izvietošanai neparedzētas vietas nav aplīmētas ar informācijas lapām (tas neattiecas uz informāciju par ārkārtas situācijām). 1.3. Rindu regulēšanas iekārtas pogu nosaukumi ir vienoti visos klientu apkalpošanas centros, kur šādas iekārtas ir uzstādītas: Pasūtījumu pieņemšana - 1 Pasūtījumu izsniegšana - 2 Korporatīvie klienti - 3 * * Klientu apkalpošanas centrā, kur klientiem ir iespēja iepriekš pieteikt apmeklējumu, rindu regulēšanas iekārtas 3.pogas nosaukums ir „Korporatīvie klienti/Pēc iepriekšēja pieraksta”.
2. Organizē klientu plūsmu	2.1. Ja klientam ir nepieciešama palīdzība rindu regulēšanas iekārtas lietošanā, es viņam paskaidroju. 2.2. Ja nav rindu regulēšanas iekārtas un klientu uzgaidāmā telpa nav pārredzama no manas darbavietas, es vienmēr pārliecinos, vai uz pieņemšanu negaida kāds klients. 2.3. Tuvojoties klientu pieņemšanas laika beigām, atbildīgais darbinieks ir nodrošinājis, ka visus klientus, kas ieradušies pēc pakalpojuma vai konsultācijas, var apkalpot klientu pieņemšanas laikā. 2.4. Klientu apkalpošanas centrā, kur ir uzstādīta rindu regulēšanas iekārta, es gaidu uzaicināto klientu vienu minūti, ja klients nenāk, es aicinu nākošo. 2.5. Klientus ar īpašām vajadzībām, piemēram, grūtnieces, klientus ar zīdaiņiem vai acīmredzamiem kustību traucējumiem iespēju robežās apkalpoju ārpus kārtas.
3. Pamani, iedrošini un virzi klientu *	Ja klients izskatās apjucis, nevar izlemt, ko darīt, es, ja tobrīd neapkalpoju klientu, uzrunāju viņu, sakot, piemēram, <i>Labrīt/Labdien/Labvakar/ kā varu palīdzēt?</i>
4. Informē klientu tehnisku	4.1. Reģionālās nodaļas biroja vadītājs (turpmāk tekstā –

<p>kļūmju gadījumā, ja klientu apkalpošanas centrā ir traucēta klientu apkalpošana klātienē (piemēram, ir pārrāvumi elektrības, interneta pieslēgumā)</p>	<p>biroja vadītājs) nekavējoties sazinās ar attiecīgajiem dienestiem un noskaidro problēmas rašanās cēloni, prognozējamo kļūmes novēršanas laiku, pēc tam pa tālruni vai pa elektronisko pastu informē par to tiešo vadītāju, komunikāciju projekta vadītāju un Pakalpojumu daļas vadītāju.</p> <p>4.2 Ja problēmas novēršanai prognozētais laiks ir ilgāks par 4 stundām, Dienesta darbinieks, kas ir atbildīgs par informācijas ievietošanu tīmekļa vietnē, pamatojoties uz saņemto informāciju, sagatavo paziņojumu un ievieto to tīmekļa vietnē un twitterī, informējot par to biroja vadītāju, komunikāciju projekta vadītāju, Pakalpojumu daļas vadītāju.</p> <p>4.3. Biroja vadītājs, izvērtējot pieejamo informāciju, pieņem lēmumu par paziņojuma klientiem sagatavošanu un izvietošanu klientu apkalpošanas centrā, norādot radušos problēmu, tās ilgumu, ja tas ir prognozējams, un ieteikumu, kur klientiem vērsties.</p> <p>4.4. Klientu apkalpošanas centrā veic klientu apkalpošanu tādā apmērā, kādā to ir iespējams tehniski nodrošināt.</p> <p>4.5. Elektrības vai interneta pieslēguma traucējuma gadījumā, klientu apkalpošanas speciālists pirms pasūtījuma izsniegšanas zvana Dienesta Finanšu departamentam un pārliecinās par pasūtījuma apmaksu.</p> <p>4.6. Par klientu apkalpošanas atsākšanu pilnā apmērā biroja vadītājs nekavējoties pa tālruni vai pa elektronisko pastu ziņo tiešajam vadītājam, komunikāciju projekta vadītājam un Pakalpojumu daļas vadītājam.</p>
---	--

3. Tipiskā saskarsmes situācija	Klienta sagaidīšana, identifikācija, sarunas sākums, kontakta veidošana, uzklausišana
Vēlamais klienta iespaids	Mani apkalpo laipni un pozitīvi noskaņoti darbinieki, kas ir ieinteresēti man palīdzēt. Uzmanība nedalīti ir pievērsta man.

Darbinieka rīcības	Rezultāts
1. Uzmanā klientu pirmais*	Es sasveicos ar klientu, uzturu acu kontaktu, smaidu (ja situācija to pieļauj), uzaicinu apsēsties.
2. Pēc klienta pieprasījuma, paskaidro darbības ar viņa dokumentiem	2.1.Es esmu pārbaudījis klienta identitāti saskaņā ar normatīvajos aktos noteiktajām procedūrām. 2.2.Es esmu informējis klientu par darbu ar viņa dokumentu (skenēšanu, kopēšanu) un paskaidrojis, kāpēc tas ir nepieciešams.
3. Uzklusi klientu, neizdari priekšlaicīgus secinājumus *	3.1.Ja klients ir uzsācis runāt par sava apmeklējuma mērķi, es viņu nepārtraucu, lai arī šķiet, ka ir zināms, ko viņš vēlas. 3.2.Es aktīvi uzklusu klientu, par ko liecina tādas frāzes, kā <i>jā, protams, es saprotu</i> u.tml. Es nelietoju tādas frāzes kā <i>aha, mh, godīgi sakot, atklāti sakot</i> u.tml..
4. Uzdod klientam jautājumus, lai precīzi noskaidrotu klienta vajadzības *	4.1.Es esmu uzdevis atvērta tipa jautājumus, piemēram, <i>Kādam nolūkam Jūs nepieciešams...?</i> , lai izvairītos no pārpratumiem un noskaidrotu klientam nepieciešamo pakalpojumu. 4.2.Apvienojumā ar slēgta tipa jautājumu, ar kuru tiek precizētas klienta vajadzības, piemēram, <i>Tātad, Jūs vēlētos pasūtīt kadastrālo uzņēmēšanu?</i> , mēs ar klientu pārlicināmies, vai esam pareizi sapratuši viens otru.
5. Uzmanība ir nedalīti pievērsta klientam, kuru apkalpo *	5.1.Klienta apkalpošanas laikā es nerunāju pa tālruni, nesarunājos ar kolēģiem vai citiem klientiem, izņemot gadījumos, kad tas ir nepieciešams klienta apkalpošanai. 5.2.Ja man tomēr ir jāpārtrauc klienta apkalpošana, piemēram, neatliekamās sarunas dēļ, es atvainojos klientam par radušos situāciju.

4. Tipiskā saskarsmes situācija	Informācijas sniegšana, risinājuma piedāvājums, iespējamās alternatīvas, argumentu izvēle, vienošanās ar klientu, sarunas noslēgums
Vēlamais klienta iespaids	Mani apkalpo ziņošs, laipns un ieinteresēts darbinieks. Man piedāvā izvēles iespējas. Es nejutos aizmirsts, kamēr darbinieks noformē pasūtījumu. Es esmu pārliecināts, ka ir piedāvāts man visizdevīgākais risinājums.

Darbinieka rīcības	Rezultāts
1. Pārziņa pakalpojumus un izskaidro tos	1.1. Es esmu izpratis klienta vajadzības, piedāvājis atbilstošāko pakalpojumu un informējis par turpmāko rīcību. 1.2. Sarunā ar klientu es nelietoju tādas frāzes kā <i>nezinu, nē, liekas, izskatās, es domāju, man šķiet, u.tml.</i> 1.3. Es esmu izrādījis patiesu vēlmi palīdzēt, nevis demonstrējis savu zināšanu pārākumu, pamācot klientu (piemēram, saku: <i>Jums vajadzētu darīt..., Būtu labi, ja jūs...,</i> bet nesaku: <i>Jums jādara, Es jums atgādinu, Es atkārtoju, Jums tas ir jāzina</i>).
2. Pārziņi pakalpojumu cenrāža pielietošanu un izskaidro to	2.1. Es esmu noskaidrojis, kādām vajadzībām klientam nepieciešams pakalpojums, uzdodot atvērtus un slēgtus jautājumus. 2.2. Es esmu piedāvājis klientam piemērotāko pakalpojumu un paskaidrojis pakalpojuma maksas aprēķina veidošanas nosacījumus. 2.3. Es respektēju klienta tiesības izvēlēties, pieņemt vai atteikties no piedāvātā pakalpojuma. 2.4. Atbildot uz klienta jautājumiem, es nelietoju tādas frāzes, kā <i>Tādi ir noteikumi, Es tur neko nevaru darīt</i> u.tml.
3. Piedāvā klientam izvēles iespējas, kur tas ir iespējams	3.1. Es esmu piedāvājis klientam iespēju izvēlēties pakalpojuma apmaksas veidu – maksājot ar bankas karti uz vietas, lietojot POS termināli, veicot apmaksu ar pārskaitījumu pastā vai bankā, vai lietojot internetbanku. 3.2. Es esmu piedāvājis klientam iespēju izvēlēties, kādā formātā (elektroniski vai papīra veidā) un kur viņš vēlas saņemt pakalpojuma materiālu. 3.3. Es esmu piedāvājis klientam iespēju izvēlēties viņam ērtāko komunikācijas kanālu ar Dienestu – elektroniski, pa tālruni, pa pastu, klātienē.
4. Izrādi interesi par klienta viedokli*	4.1. Es esmu sarunu noslēdzis ar kopsavilkumu un paaieresējis, vai klientam ir kādi jautājumi. 4.2. Es esmu izvairījies lietot tikai īsas, lakoniskas atbildes, kas klientam var radīt iespaidu par vēlmi atbrīvoties no viņa pēc iespējas ātrāk.
5. Informē klientu par aktualitātēm klientu apkalpošanas jomā vai sniegto pakalpojumu klāstā	5.1. Klients ir saņēmis informāciju par aktualitātēm pakalpojumu jomā vai klientu apkalpošanā (piemēram, es esmu informējis klientu par aptauju un piedāvājis izteikt viedokli, aizpildot anketu klātienē vai tīmekļa vietnē). 5.2. Es esmu izskaidrojis pakalpojuma lietderību klientam. 5.3. Es esmu izvairījies no sava viedokļa uzspiešanas, klienta

	pierunāšanas, esmu izturējies laipni, iejūtoties klienta situācijā.
6. Esi lietišķs, vadi sarunu, neiesaisties diskusijā par “blakus lietām”*	6.1. Es esmu uzdevis tikai ar klienta apkalpošanu saistītus jautājumus, 6.2. Es esmu izvairījies lietot replikas, kas neiederas lietišķā sarunvalodā, piemēram, <i>Nu vai ziniet!, Kas to būtu domājis!</i> u.tml. 6.3. Es esmu izvairījies sniegt “lieku informāciju” vai kritizēt kolēģus vai citus klientus. 6.4. Es esmu saglabājis neitralitāti, neesmu paudis savu subjektīvo attieksmi pret valsti, Dienestu, pakalpojumiem, politiku u.tml..
7. Informē klientu par rīcību iespējamo problēmu situācijās	7.1. Es esmu informējis klientu par iespēju sazināties vai saņemt informāciju, piemēram, norādot tālruņa numuru, tīmekļa vietnes adresi. 7.2. Es esmu informējis klientu par privātpersonu pieņemšanas laikiem un kārtību.
8. Nobeidz sarunu ar atvadišanos*	Uzturot acu kontaktu, es ar smaidu (ja situācija to pieļauj) esmu sarunu pabeidzis un atvadījies, sakot, piemēram, <i>Uz redzēšanos! Jauku dienu!</i>
9. Aicini jaunu klientu tikai tad, kad esi pabeidzis darbu ar iepriekšējā klienta dokumentiem	Es pievērsos klientam, līdzko viņš ir nonācis manā redzeslokā.

5. Tipiskā saskarsmes situācija	Darbinieka zvans klientam
Vēlamais klienta iespaids	Pret mani izturas ar cieņu un rēķinās ar manu laiku. Mani uzklausa un saprot. Es varu kontrolēt situāciju.

Darbinieka rīcības	Rezultāts
1. Sagatavojies sarunai*	1.1. Es esmu pārdomājis visas sarunas tēmas, par kurām informēšu klientu vai par kurām vienošos sarunas gaitā. 1.2. Es esmu izvērtējis visu pieejamo informāciju saistībā ar gaidāmo sarunu. 1.3. Es esmu pārdomājis iespējamās risinājumu problēmai, ja tāda var rasties. 1.4. Es esmu sagatavojis visu nepieciešamo pierakstu veikšanai.
2. Sasveicinies, neesi anonīms, pārliecinies, vai runā ar vajadzīgo personu	Zvanot klientam, es esmu sasveicinājies, nosaucis savu vārdu, uzvārdu, amatu, iestādi un esmu pārliecinājies, ka runāju ar vajadzīgo personu, sakot, piemēram, <i>Labdien, jums zvana Anna Kļaviņa, būvju kadastrālās uzmērīšanas speciāliste no Valsts zemes dienesta. Vai es varētu runāt ar Kristapu Kalnu?</i>
3. Paskaidro zvana mērķi un pajautā, vai klientam ir laiks sarunai*	3.1. Es esmu informējis klientu par sarunas tēmu. 3.2. Es esmu pārliecinājies, ka klientam ir laiks sarunai, pretējā gadījumā vienojies par citu laiku, pateicies par veltīto laiku un atvadījies.
4. Vadi sarunu*	4.1. Es esmu paturējis prātā zvana mērķi un nenovirzos no sarunas tēmas. 4.2. Ja klients sarunas gaitā novirzās no tēmas, es neesmu pārtraucis viņu, bet, uzdodot jautājumus, atgriezies pie sarunas tēmas (skat. 1.pielikuma 9.saskarsmes situācijas aprakstu). 4.3. Es esmu pievērsies tikai sarunai ar klientu.
5. Ja klients runā agresīvi	5.1. Es mierīgā tonī esmu noskaidrojis faktus, kas ir izraisījuši klienta neapmierinātību. 5.2. Es esmu centies pārliecināt klientu, ka esmu gatavs dialogam un vēlos atrisināt problēmu. 5.3. Ja lietā ir daudz neskaidrību, es esmu uzaicinājis klientu risināt problēmu klātienē. 5.4. Ja vienošanās nav panākta, es esmu informējis klientu par turpmāko rīcību.
6. Atvadīšanās*	6.1. Sarunas noslēgumā es esmu īsumā atkārtojis klientam, par ko ir panākta vienošanās un kāda būs turpmākā rīcība, sakot, piemēram, <i>Tātad esam vienojušies, Kalna kungs, tiekamies rīt plkst. 13.00 pie Jums.</i> , un esmu sagaidījis klienta atbildi. 6.2. Es esmu pateicies klientam par atvēlēto laiku un atvadījies. 6.3. Es esmu sagaidījis, lai klients pirmais noliek klausuli.
7. Ja konkrētā persona nav sasniedzama	7.1. Es esmu atstājis kontaktinformāciju (ja tas ir iespējams). 7.2. Ja esmu pārliecinājies, ka ir uzrādīts nepareizs tālruņa numurs, es izmantoju citus komunikāciju kanālus (piemēram, faksu, elektroniskais pastu), lai sazinātos ar klientu. 7.3. Tālruņa numuru es precizēju, tikko tas ir iespējams.

6. Tipiskā saskarsmes situācija	Klienta zvans Dienestam
Vēlamais klienta iespaids	Darbinieks ir pieejams noteiktajā darba laikā. Darbinieks ir patiesi ieinteresēts man palīdzēt.

Darbinieka rīcības	Rezultāts
1. Esi sagatavojies zvanu pieņemšanai*	Man ir viss nepieciešamais pierakstu veikšanai (rakstāmais, piezīmju papīrs).
2. Vienmēr pieņem zvanu, ja tajā laikā neapkalpo klientu klātienē.*	Es pieņemu zvanu ne vēlāk kā pēc trešā signāla.
3. Esi atpazīstams*	3.1. Atbildot uz tālruņa zvanu, es esmu nosaucis iestādi, vārdu, piemēram, <i>Valsts zemes dienests, Maija. Lūdzu.</i> 3.2. Atbildot uz informatīvo tālruņa zvanu, esmu nosaucis savu vārdu (piemēram, <i>Ināra, lūdzu, vai Silva, es jūs klausos.</i>)
4. Klausies klientu uzmanīgi*	4.1. Es nepārtraucu klientu, kamēr viņš runā. 4.2. Nepieciešamības gadījumā es pārliecinājos, vai esmu pareizi sapratis klienta vajadzības, sakot, piemēram, <i>“Tātad jūs vēlaties pasūtīt būves kadastrālo uzmērīšanu, lai reģistrētu īpašumu Zemesgrāmatā?”</i> 4.3. Ja uz klienta jautājumu nav iespējams uzreiz sniegt atbildi, es esmu piedāvājis klientam turpmākās rīcības iespējas vai uzņēmis jautājumu noskaidrot pats un informēt par to klientu. 4.4. Ja klients nav stādījis priekšā, bet tas ir svarīgi, lai varētu sniegt precīzu atbildi (piemēram, gadījumos, kad ir svarīgi noskaidrot, vai zvanītājs pārstāv kādu organizāciju), es esmu lūdzis klientam, lai viņš stādās priekšā.
5. Velti nedalītu uzmanību klientam*	Sarunas laikā es esmu pilnībā pievērsies sarunai ar klientu, es nesarunājos ar kolēģiem vai citiem klientiem, nestrādāju ar datoru, ja vien tas nav nepieciešams klienta apkalpošanai.
6. Piedāvā citu saziņas veidu, ja saruna turpinās ilgāk par 10 minūtēm	Sarunai turpinoties ilgāk par 10 minūtēm, lai atbrīvotu tālruņa līniju, es esmu piedāvājis klientam iesniegt jautājumu rakstiski pa elektronisko pastu vai risināt to Dienestā klātienē.
7. Ja klients runā agresīvi	Es rīkojas līdzīgi kā norādīts saskarsmes situācijas aprakstos “Darbinieka zvans klientam” un “Konflikta risināšana”.
8. Ja klients ir ļoti runīgs*	8.1. Ja klients runā bez pārtraukuma vairākas minūtes, es klausos un klusēju, es neesmu pārtraucis viņu, bet neesmu arī izrādījis atbalstu (nelietoju tādas frāzes kā, <i>ak tā, jā, labi, aha</i> u.tml.). 8.2. Es esmu pārliecinājis klientu, ka izprotu viņa situāciju, piemēram, uz klienta jautājumu, vai es viņu vēl klausos, es atbildu, piemēram, <i>Jā, izklausās jūs esat norūpējies/ pārsteigts...</i> (es izvēlos situācijai atbilstošu frāzi). 8.3. Lai vadītu sarunu un vērstu klienta uzmanību uz noskaidrojamo jautājumu, es esmu palīdzis klientam atļauju uzdot dažus precizējošus jautājumus, sakot, piemēram, <i>Es vēlos jums palīdzēt, vai drīkstu uzdot dažus jautājumus?</i>
9. Sarunas noslēgums*	9.1. Es esmu izteicis pateicību par zvanu un atvadīties ar sarunu noslēdzošo frāzi, piemēram, <i>Paldies, ka piezvanījāt!</i> 9.2. Pirms pārtraukt savienojumu, es esmu pārliecinājies, vai

	klients ir nolīcis klausuli.
7. Tipiskā saskarsmes situācija	Būvju kadastrālās uzmērīšanas speciālista vizīte pie klienta
Vēlamais klienta iespaids	Es esmu pārliecinājies, ka Dienestā strādā kompetenti, pieklājīgi un klientu cenoši darbinieki.

Darbinieka rīcības	Rezultāts
1. Sagatavojies vizītei	1.1. Es esmu iepazinies ar klienta dokumentiem un sarakstes vēsturi, ja tāda ir. 1.2. Es esmu pārliecinājies, ka man ir Darba apliecība, ka darba apģērbs, ja tāds ir izsniegts, ir kārtībā.
2. Sazinies ar klientu, lai vienotos par vizītes laiku un autotransporta izmantošanu	2.1. Pirms uzsākt sarunu, es esmu pārliecinājies, ka runāju ar personu, kas pasūtījusi pakalpojumu vai viņa pārstāvi. 2.2. Es esmu vienojies ar klientu par apmeklējuma laiku un precizējis informāciju par autotransporta izmantošanu. 2.3. Par izmaiņām plānotajā vizītes laikā es esmu informējis klientu pēc iespējas savlaicīgi, neaizmirstot atvainoties par sagādātajām neērtībām.
3. Ierodoties objektā (pie klienta), stāties priekšā	3.1. Pēc sasveicināšanās, es esmu nosaucis savu vārdu, uzvārdu, amatu, iestādi, kuru pārstāvu, un uzrādījis savu Darba apliecību. 3.2. Es esmu pārliecinājies, ka runāju ar klientu vai viņa pārstāvētu personu.
4. Informē klientu par objektā veicamajiem darbiem un tam nepieciešamo laiku	4.1. Pirms ieiešanas objektā, nepieciešamības gadījumā es esmu palūdzis suņu brīvības ierobežošanu. 4.2. Es esmu informējis klientu par ierašanās mērķi, precizējis klienta vajadzības un pārliecinājies, ka plānotie darbi tiešām ir nepieciešami pasūtījuma izpildei. 4.3. Es esmu informējis klientu par iespējamajiem risinājumiem, ja ir konstatētas objekta izmaiņas apvidū vai klients vēlas papildus pakalpojumu, un saņēmis no klienta apstiprinājumu (iesniegumu) par papildus veicamajiem darbiem. 4.4. Es esmu paskaidrojis, kādus darbus plānoju veikt un cik ilgu laiku (orientējoši) tas prasīs. 4.5. Es esmu pārliecinājies, ka klients akceptē atrašanos objektā un ar pasūtījuma izpildi saistītos darbus (fotografēšanu). 4.6. Ja es objektā fotografēju, es esmu parūpējies, lai fotogrāfijās būtu redzams mani interesējošais objekts, nevis klients. 4.7. Pēc klienta pieprasījuma es esmu sniedzis papildus paskaidrojumus.
5. Atvadīšanās	5.1. Es esmu informējis klientu par darbu pabeigšanu vai pārtraukšanu. 5.2. Dodoties prom, es esmu nodevis klientam pret parakstu visus nepieciešamos dokumentus. 5.3. Es esmu informējis klientu par turpmāko pasūtījuma izpildes gaitu. 5.4. Es esmu atvadījies no klienta.

8. Tipiskā saskarsmes situācija	Konflikta risināšana
Vēlamais klienta iespaids	Mani nevaino, bet uzklausa un saprot. Dienests ir ieinteresēts manas problēmas atrisināšanā. Dienests spēj atzīt savas kļūdas un risināt tās.

Darbinieka rīcības	Rezultāts
1. Pamanī konflikta rašanās draudus*	Es esmu savlaicīgi pamanījis klienta neapmierinātību, kas izpaužas viņa balss tonī, žestos, sejas izteiksmē.
2. Ļauj klientam izteikt iebildumus, nepārtrauc viņu un neiebilsti*	2.1. Es esmu uzklājis klienta izteiktās pretenzijas, nepārtraucot viņu, tā neizraisot viņā papildus pāridarījuma sajūtu. 2.2. Es zinu, ka tikai emocijas izteicis klients ir gatavs uzklāties darbinieku.
3. Izproti klienta viedokli*	3.1. Es klientam esmu uzdevis atvērta 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 piekrist. 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 Dienesta vainas dēļ.
6. Nepieļauj necienīgu izturēšanos pret sevi, valsts varu vai valsts pārvaldi *	Ja klients ir klaji 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 neuzklāšu tādā veidā izteiktus iebildumus, sakot, piemēram, <i>Es vēlos jūs uzklāties un palīdzēt, bet nerunāriet ar mani tādā tonī.</i>

9. 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 pieprasi 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 Dienesta telpas. 4.4. Izsauc policiju galējas nepieciešamības gadījumā.
5. Ja klients ir neapmierināts *	5.1. Nevaino sevi vai klientu, ja viņš kritizē kāda kolēģa, ar kuriem ticies iepriekš, rīcību. 5.2. Neļaujies provokācijām, ignorē piezīmes, neizrādi savas negatīvās izjūtas (bailes, nedrošību, dusmas u.tml.), lai neprovocētu sevi piekrist vai ielaisties diskusijās. 5.3. Ļauj 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 uzklausi viņu mierīgi un ar izpratni. 5.6. Atvainojies, ja problēma radusies Dienesta 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 jā dara.
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 izsaki 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 Dienesta telpas. 6.7. Izsauc policiju galējas nepieciešamības gadījumā.

7. Ja klients ir augstprātīgs *	7.1. Ļauj klientam justies svarīgam. 7.2. Izsaki atzinību, piemēram, <i>Jūs tiešām esat labi informēts!</i> 7.3. Izturies mierīgi un lietišķi.
8. Ja klients ir steidzīgs *	8.1. Runā mazliet ātrāk kā parasti un īsākiem teikumiem, kas liecinās, ka esi iejuties klienta situācijā un centies tai pielāgoties (empātija). 8.2. Izturies lietišķi.
9. Ja klients ir runīgs *	9.1. Ja klients runā bez pārtraukuma vairākas minūtes, es nepārtraucu viņu, bet neizrādu arī atbalstu (nelieto tādas frāzes kā, <i>ak tā, jā, labi, u.tml.</i>), klausies un klusē. 9.2. Es izrādu klientam, ka izprotu viņa situāciju, piemēram, uz klienta jautājumu, vai es viņu saprotu, es izvēlos situācijai atbilstošu frāzi, piemēram, <i>Jā, izklausās jūs esat norūpējies</i> u.tml.. 9.3. Lai vadītu sarunu un vērstu klienta uzmanību uz noskaidrojamo jautājumu, es lūdzu klientam atļauju uzdot dažus precizējošus jautājumus, sakot, piemēram, <i>Es vēlos jums palīdzēt, drīkstu uzdot dažus jautājumus?</i>
10. Ja, esot vizītē pie klienta, uzbrūk suns	10.1. Izvairies no kontakta, ja pretī skrien suns, paej malā un dod ceļu. 10.2. Negriez sunim muguru. 10.3. Apstājies, neskaties sunim acīs, bet arī nenovērsies no viņa. 10.4. Ja iespējams, atkāpjoties, bet nepagriezot muguru, sasniedz kādu lielāku priekšmetu (automašīnu, žogu, sienu). 10.5. Aizsardzībai lieto uz vietas pieejamos priekšmetus (lietussargu, apģērbu, somu).

* - prasības ir saistošas darbiniekiem saskarsmē ar ārējo klientu un iekšējo klientu, pārējās prasības ir saistošas saskarsmē tikai ar ārējo klientu.

Ģenerāldirektora p.i.

L.Jurjeva