



Valsts kanceleja

Klientu apkalpošanas pamatvērtības valsts pārvaldē

Aiva Kuzmina

Valsts kancelejas

Dokumentu pārvaldības departamenta

konsultante

2017.gads

[Video](#)





Valsts kanceleja

VALSTS
PĀRVALDES

KLIENTU

APKALPOŠANAS

ROKASGRĀMATA





Valsts kanceleja

Mēs pārstāvam iestādi

Mēs veidojam klienta personisko pieredzi attiecībās ar iestādi

Klienta uzticēšanās sākas ar katru no **mums**





Valsts kanceleja

Iestādes pamatvērtības

- Valsts pārvalde
- Sabiedrības intereses pirmajā vietā
- Lojalitāte
- Atbildība un profesionalitāte
- Cieņa
- Sabiedrības līdzdalība



**ATCERIES! Kolēģi, radi, draugi, paziņas un kaimiņi arī ir mūsu klienti!
Ikviens mūsu izteikums ir attiecības ar klientu.**



Valsts kanceleja

Klientu apkalpošanas vērtības

- Zināšanas un profesionalitāte
- Atbildība
- Izpratne par klienta vēlmēm
- Vienkāršība un sapratne
- Godīgums un taisnīgums
- Pieejamība un atpazīstamība
- Uzticamība
- Cieņa un pozitīva attieksme
- Radošums
- Elastība
- Efektivitāte





Valsts kanceleja

Mūsu uzvedība un pamatprasības

- Sasveicināšanās
- Atpazīstamība
- Apģērbs un stils
- Valoda
- Acu kontakts, smaids un runāšana
- Pateicība
- Izturēšanās
- Tālrunis
- E-pasts
- Darba vieta
- Zināšanas par iestādi



Ir daudz vienkāršu lietu, kas ļauj klientam justies aprūpētam, novērtētam, īpašam, gaidītam un gandarītam!



Valsts kanceleja

Klientu atsauksmes un to izvērtēšana

Redzamā vietā informāciju, kur un kādā veidā klienti var sniegt atsauksmi par klientu apkalpošanu.

Klienti atsauksmes un informāciju var iesniegt:

- rakstiski;
- pa tālruni;
- sūtot e-pasta vēstuli;
- ievietojot atsauksmi iestādes mājaslapā;
- ievietojot atsauksmi portālā www.latvija.lv.





Valsts kanceleja

Klienta sadarbšanās ar iestādi

Lai sadarbība ar klientu būtu veiksmīga, iestāde no klienta gaida:

- atvērtību un godīgumu;
- pieklājību un cieņu, ievērojot sabiedrībā vispārpieņemtas uzvedības normas;
- informēšanu, ja nepieciešama papildu palīdzība klientam ar īpašām vajadzībām, māmiņai ar mazu bērnu, gados vecākam cilvēkam.





Valsts kanceleja

Vienotā komandā!

Ikviens darbinieks savā iestādē pārstāv profesionāļu komandu, kuru raksturo:

- zināšanas un atbildība par savu darbu,
- inteligence savstarpējās attiecībās,
- godīgums, cieņpilna izturēšanās attiecībā pret citādu tautību, dzimumu, ticību un uzskatiem,
- pieredzes un zināšanu apmaiņa,
- efektīva sadarbība, savstarpēja uzticēšanās,
- pozitīva gaisotne, patriotisms un pienākuma izjūta pret valsti un sabiedrību.

Ja katrs darbinieks apkalpos klientus visaugstākajā līmenī, tad kopā mums izdosies celt Latvijas iedzīvotāju labklājību.

[Video](#)

