\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Antonijas iela 6, Rīga, LV-1010, tālrunis: 67063800, e-pasts: pasts@ta.gov.lv, www.ta.gov.lv

IEKŠĒJIE NOTEIKUMI

Rīgā

20.11.2024. Nr. 1-3/19

**Tiesu administrācijas klientu apkalpošanas standarts**

Izdoti saskaņā ar

Valsts pārvaldes iekārtas likuma

72. panta pirmās daļas 2. punktu

**I. Vispārīgie jautājumi**

1. Iekšējie noteikumi nosaka:

1.1. kārtību, kādā Tiesu administrācijas (turpmāk – administrācija) darbinieks vai valsts civildienesta ierēdnis (turpmāk – nodarbinātais) apkalpo fizisku vai juridisku personu, tai skaitā e-pakalpojuma lietotāju (turpmāk – klients), kurš saņem vai vēlas saņemt administrācijas pakalpojumus (piemēram, klienta pieņemšanu, informācijas sniegšanu un saziņu klātienē, pa tālruni vai elektroniski);

1.2. klienta apkalpošanas vērtības un pamatnoteikumus.

2. Situācijās, kuras nav regulētas šajos iekšējos noteikumos, nodarbinātais rīkojas saskaņā ar vispārējām uzvedības un ētikas normām.

3. Administrācijas darbības risku vadītājs nodrošina šo iekšējo noteikumu izvietošanu administrācijā klientiem pieejamā vietā, kā arī vietnē ta.gov.lv.

**II. Klienta apkalpošanas vērtības**

4. Nodarbinātais, pildot amata pienākumus, izprot, ievēro un īsteno šo iekšējo noteikumu 5. punktā minētās klienta apkalpošanas vērtības.

5. Klienta apkalpošanas vērtības:

5.1. kvalitāte – klientam sniegts pakalpojums, kas atbilst noteiktām prasībām un klienta vajadzībām;

5.2. efektivitāte – klientam sniegts pakalpojums, ievērojot individuālus un elastīgus pakalpojumu sniegšanas risinājumus, un vēlamā rezultāta sasniegšana, izmantojot pēc iespējas mazāku resursu patēriņu;

5.3. stabilitāte – konsekventi augsts klientu apkalpošanas līmenis un apkalpošanai noteikto termiņu ievērošana;

5.4. attīstība – regulāra procesu pārskatīšana un vienkāršošana, izvērtējot klientu vajadzības un uzlabojot administrācijas pieredzi;

5.5. inovācijas un radošums – efektīvi izmantoti mūsdienīgi tehniskie resursi un digitālās iespējas, pastāvīgi uzlabojot pakalpojumu lietojamību un meklējot arvien labākus pakalpojumu kvalitāti uzlabojošus tehniskos risinājumus;

5.6. konfidencialitāte – informācija, tostarp klienta personas dati, izmantota paredzētajam mērķim un aizsargāta atbilstoši informācijas aizsardzību regulējošiem normatīvajiem aktiem;

5.7. orientācija uz klientu – ieinteresētība klienta situācijas labākai izpratnei un klientam piemērotākā risinājuma piedāvāšana;

5.8. efektīva komunikācija – klienta apkalpošana viņam saprotamā un vienkāršā veidā, izvairoties no sarežģītu terminu lietošanas, sazinoties ar klientu pieklājīgi un iecietīgi. Klienta informēšana par nepieciešamo laiku pakalpojuma sniegšanai, ja pakalpojuma sniegšana nav iespējama uzreiz, vai informēšana par nepieciešamību vērsties pie cita administrācijas nodarbinātā, ja pakalpojuma sniegšana nav attiecīgā nodarbinātā kompetencē;

5.9. profesionalitāte – nodarbinātais ir kompetents, atbildīgs, objektīvs, rūpīgs un precīzs, tiecas pilnveidot savas profesionālās prasmes, rīkojas savas kompetences ietvaros.

**III. Klienta apkalpošanas pamatnoteikumi**

6. Administrācija sniedz klientam pakalpojumus klātienē atbilstoši administrācijas direktora rīkojumā noteiktajam laikam klientu apkalpošanai, pa tālruni un elektroniski, tostarp, tiešsaistē, kā arī pieslēdzoties e-pakalpojumam.

7. Atbalstu administrācijas pakalpojumu saņemšanai administrācija sniedz sarakstes veidā (elektroniski vai pa pastu) un pa tālruni.

8. Administrācija, pa tālruni sniedzot atbalstu administrācijas pakalpojumu saņemšanai, nodrošina klientam iespēju izvēlēties interesējošā jautājuma loku, klientam zvanot uz šim mērķim noteikto tālruni un spiežot attiecīgo taustiņu.

9. Nodarbinātais nodrošina administrācijas sniegto pakalpojumu kvalitāti neatkarīgi no klienta izvēlētā pakalpojumu saņemšanas veida, vienlaikus mudinot klientu izmantot iespēju saņemt pakalpojumu tiešsaistē, kā arī sniedzot tam informāciju par to, kā saņemt pakalpojumu tiešsaistē.

 10. Nodarbinātais iesaka klientam labāko veidu, kā tam saņemt sev nepieciešamo administrācijas pakalpojumu.

11. Nodarbinātais spēj atpazīt klienta problēmas administrācijas pakalpojumu saņemšanā, to saistību ar administrācijas pārziņā vai turējumā esošu sistēmu darbību vai procesiem, kas apgrūtina šo pakalpojumu darbību, un zina, kā palīdzēt klientam saņemt kvalitatīvu administrācijas pakalpojumu. Kvalitatīvs administrācijas pakalpojums ir tāds pakalpojums, kurš ir vienkāršs un saprotams, un klientam nerodas papildu jautājumi vai neskaidrības par tā izmantošanu.

12. Nodarbinātais atbild par sava darba kvalitatīvu izpildi, izmanto savas zināšanas pakalpojumu sniegšanā, pastāvīgi papildina savas profesionālās zināšanas un prasmes.

13. Nodarbinātais, apkalpojot klientu, ir laipns, atsaucīgs, līdzsvarots un savaldīgs, ievēro konfidencialitāti.

14. Nodarbinātais darba vietā ir ģērbies atbilstoši lietišķajam stilam.

15. Nodarbinātais nepieciešamības gadījumā izskaidro klientam lietotos juridiskos jēdzienus un terminus.

16. Nodarbinātais nesniedz klientam konsultāciju par jautājumu, kas nav nodarbinātā kompetencē, bet, ja iespējams, sniedz informāciju par nodarbināto, kas var sniegt klientam nepieciešamo konsultāciju.

17. Ja klients aizkavē nodarbināto, sniedzot tam informāciju vai uzdodot jautājumus, kuri nav saistīti ar administrācijas pakalpojumu sniegšanu vai uzvedas agresīvi, tad nodarbinātais pieklājīgi to izskaidro klientam un pārtrauc klienta apkalpošanu, par to informējot klientu. Ja nepieciešams, nodarbinātais attiecīgajā gadījumā klienta apkalpošanas veiksmīgai noslēgšanai var pieaicināt apsardzes darbinieku.

18. Administrācija nodrošina, ka ēka, kurā administrācija sniedz pakalpojumus klātienē, ir aprīkota ar uzbrauktuvi, rampu vai tajā ir nodrošināts cits atbilstošs risinājums piekļuvei cilvēkiem ar kustību traucējumiem.

19. Nodarbinātais, apkalpojot klientu pa tālruni, ievēro šādus pamatnoteikumus:

19.1. sazinās ar klientu un sniedz tam nepieciešamo palīdzību pa tālruni, ja klienta apkalpošana elektroniski nav efektīva un klienta tālruņa numurs ir mobilo sakaru operatora Latvijā piekritībā;

19.2. uzsākot sarunu, nodarbinātais nosauc administrācijas vai pakalpojuma, kura sniegšanai izmanto attiecīgo tālruņa numuru, nosaukumu un papildus var nosaukt savu amatu, vārdu un uzvārdu;

19.3. uzklausa klientu un sniedz tam izsmeļošu atbildi par savā kompetencē esošajiem jautājumiem, ievērojot normatīvajos aktos noteiktos ierobežojumus attiecībā uz administrācijas rīcībā esošās informācijas pieejamību;

19.4. neuzsāk cita klienta apkalpošanu līdz nav noslēgta attiecīgā klienta apkalpošana;

19.5. uzmanību pievērš klientam, nenodarbojas ar nesaistītām lietām un neiesaistās citās sarunās vai sarakstē.

20. Administrācija, sniedzot tās pakalpojumus elektroniski, nodrošina:

20.1. klientu atbalstu tās sniegto pakalpojumu saņemšanā;

20.2. tērzēšanas robota jeb virtuālā asistenta izmantošanu atbilžu sniegšanai uz klientu jautājumiem;

20.3. tādas programmatūras izmantošanu, kas reģistrē datus par notikumiem informācijas sistēmā un ļauj novērtēt šo notikumu ietekmi uz informācijas sistēmas drošību.

21. Nodarbinātais, apkalpojot klientu elektroniski, sniedz tam atbalstu iespējami ātri, ievērojot saņemto pieprasījumu secīgumu.

22. Administrācija, sniedzot tās pakalpojumus tiešsaistē, nodrošina šo pakalpojumu pieejamību attiecīgajā tiešsaistes rīkā.

23. Administrācija, sniedzot tās pakalpojumus tiešsaistē, ja iespējams, nodrošina klientam dažādas autentifikācijas iespējas, uzskaitot tās attiecīgā pakalpojuma aprakstā.

24. Nodarbinātais, apkalpojot klientu:

24.1. ievēro normatīvajos aktos noteiktos personas datu apstrādes principus un kārtību;

24.2. sazinoties ar klientu, ar īpašu rūpību pārliecinās par datu precizitāti, ievēro konfidencialitāti;

24.3. personas datu aizsardzības pārkāpumu gadījumā rīkojas saskaņā ar normatīvajos aktos noteikto kārtību personas datu aizsardzības jomā.

25. Administrācija, veidojot tās pakalpojumus, nodrošina pakalpojumu lietojamības testēšanu, kā arī nodrošina tās sniegto pakalpojumu pieejamību, izvēloties atbilstošus rīkus un tehnoloģijas.

26. Administrācija veic klientu aptaujas, izmanto klientu sniegtās atsauksmes un virtuālajam asistentam uzdotos jautājumus, lai gūtu izpratni par klienta vajadzībām, padarītu administrācijas piedāvātos pakalpojumus vienkārši lietojamus un saņemamus.

27. Administrācija veic informācijas sistēmu kvalitātes kontroles pasākumus, administratīvi un tehniski pārvaldot funkcionālos un nefunkcionālos, t.sk. veiktspējas, drošības u.c. sistēmu kvalitātes kritērijus.

Direktors A. Munda

Dokuments parakstīts elektroniski ar drošu elektronisko parakstu un satur laika zīmogu.

Maija Marija Orupa, 29593217

Maija.Orupa@ta.gov.lv