



## SIGULDAS NOVADA PAŠVALDĪBAS DOME

Reģistrācijas Nr.LV 90000048152, Pils iela 16, Sigulda, Siguldas novads, LV-2150  
tālrunis: 67970844, e-pasts: pasts@sigulda.lv  
www.sigulda.lv

Siguldā

### IEKŠĒJIE NOTEIKUMI Nr. 5/2023

APSTIPRINĀTI  
ar Siguldas novada pašvaldības domes  
2023. gada 13. aprīļa lēmumu  
(prot. Nr. 5, 14.§)

*Izdoti saskaņā ar Pašvaldību likuma  
50.panta pirmo daļu,  
Valsts pārvaldes iekārtas likuma  
73. panta pirmās daļas 4. punktu*

### **Par Siguldas novada pašvaldības klientu apkalpošanas standartu**

#### **I. Vispārīgie jautājumi**

1. Noteikumi nosaka Siguldas novada pašvaldības (turpmāk – pašvaldība) domes priekšsēdētāja, domes priekšsēdētāja vietnieku, izpilddirektora, pašvaldības centrālās pārvaldes, kā arī pašvaldības iestāžu vadītāju (visi iepriekš minētie turpmāk – darbinieki) uzvedības un rīcības pamatnostādnes uz klientu orientētai un efektīvai apkalpošanai (turpmāk – standarts).
2. Standarts ir pašvaldības darba organizācijas sastāvdaļa. Tas ir saistošs visiem darbiniekiem neatkarīgi no ieņemamā amata vai darba attiecību ilguma.
3. Standarta mērķis ir veidot vienotu darbinieku izpratni par klientu apkalpošanas pamatprincipiem, veidojot pozitīvas pašvaldības un sabiedrības attiecības, kā arī pašvaldības reputāciju.
4. Standarta mērķa grupas (turpmāk – klienti) ir:
  - 4.1. ārējie klienti – pašvaldības apmeklētāji, sadarbības partneri, pakalpojumu, informācijas pieprasītāji un saņēmēji;
  - 4.2. iekšējie klienti – pašvaldības struktūrvienību un iestāžu darbinieki.
5. Situācijās, kas nav minētas standartā, darbinieki rīkojas saskaņā ar spēkā esošām normatīvo aktu prasībām un vispārpieņemtām uzvedības un ētikas normām.

#### **II. Klientu apkalpošanas pamatvērtības**

6. Pašvaldības klientu apkalpošanas vērtības standarta izpratnē ietver pašvaldības noteiktus uzskatus un principus, kas ir pamatā darbinieku uzvedībai ikdienas saskarsmē ar klientiem:
  - 6.1.cieņa – darbinieki ciena darba devēju un klientus. Darbinieks apzinās, ka katrs klients ir nozīmīgs un viņa vēlmes un intereses ir respektējamas. Cieņa savstarpējā komunikācijā izpaužas, ja darbinieks:
    - 6.1.1. ir pozitīvs un laipns;
    - 6.1.2. pievērš klientam savu nedalītu uzmanību;
    - 6.1.3. uzklausa un nepārtrauc klientu;

- 6.1.4. iedziļinās un cenšas izprast klienta vajadzības;
  - 6.1.5. vienādi izturas pret visiem klientiem neatkarīgi no dzimuma, vecuma, rases, valodas, reliģiskās pārliecības, politiskajiem vai citiem uzskatiem, sociālās izcelšanās, tautības, izglītības, sociālā un mantiskā stāvokļa, nodarbošanās veida un citiem apstākļiem;
  - 6.1.6. nemaldina klientu un tiši nenoklusē svarīgu informāciju;
  - 6.1.7. saskarsmē ir laipns un atsaucīgs;
  - 6.1.8. attieksmē ir līdzsvarots un savaldīgs;
- 6.2. atbildība – visiem darbiniekiem ir izpratne un atbildība par kopējo pašvaldības mērķu sasniegšanu, kas noteikti Siguldas novada Ilgtspējīgas attīstības stratēģijā un Siguldas novada Attīstības programmā, atbildība pret veicamo darbu, sniegto pakalpojumu un informācijas kvalitāti, datu konfidencialitāti, klientiem radot pārliecību, ka uz pašvaldību var paļauties. Atbildība savstarpējā komunikācijā izpaužas, ja darbinieks:
- 6.2.1. nodrošina klientam iespējami labāko rezultātu pēc iespējas īsākā termiņā;
  - 6.2.2. ir atbildīgs par klientam dotajiem solījumiem un solīto veic noteiktos termiņos;
  - 6.2.3. uzņemas atbildību par pieņemtajiem lēmumiem, sniegto atbildi un savā kompetencē esošo uzdevumu izpildi;
- 6.3. profesionalitāte – katrs darbinieks ir kompetents, objektīvs un cenšas savu darbu uzlabot. Pakalpojumus klientam darbinieks sniedz korekti, noteiktajā izpildes termiņā, pamatoti izmantojot pašvaldības resursus. Profesionalitāte savstarpējā komunikācijā izpaužas, ja darbinieks:
- 6.3.1. pārzina savas nozares pakalpojumu izpildes procesus;
  - 6.3.2. regulāri seko līdzi pašvaldības aktualitātēm, izmaiņām un pašvaldības domes lēmumiem;
  - 6.3.3. nepārtraukti pilnveido savas zināšanas un prasmes;
  - 6.3.4. prot klientam vienkārši skaidrot sarežģītas lietas un procesus;
  - 6.3.5. nodrošina klientam saprotamu apkalpošanu;
  - 6.3.6. nepieļauj diskusijas, kas pārsniedz profesionālās kompetences, amata pienākumu vai darba uzdevuma pilnvaras;
  - 6.3.7. publiskajā telpā pauž profesionālu un lojālu viedokli par pašvaldību, skaidrojot aktuālās norises pašvaldībā;
- 6.4. sadarbība – darbinieki veido un uztur ilgtermiņa attiecības ar klientiem. Lai sasniegtu iespējami labāko rezultātu, tiek izmantots visu darbinieku potenciāls un profesionalitāte. Sadarbība savstarpējā komunikācijā izpaužas, ja darbinieks:
- 6.4.1. ir laipns un atvērts komunikācijā ar klientiem;
  - 6.4.2. iedziļinās problēmas būtībā;
  - 6.4.3. ir pieejams klientiem dažādos saziņas kanālos (e-pastā, telefoniski, klātienē, pašvaldības sociālajos tīklos);
  - 6.4.4. pievērš uzmanību viedokļa noskaidrošanai un atgriezeniskās saites saņemšanai no klientiem;
  - 6.4.5. rēķinās ar klienta laiku un cenšas rast viņam piemērotāko situācijas risinājumu atbilstoši pašvaldības iespējām;
  - 6.4.6. ir orientēts nostiprināt labas savstarpējās attiecības ar klientiem;
  - 6.4.7. sniedz informāciju par savas kompetences ietvaros esošiem jautājumiem un, risinot jautājumus, kas nav konkrētā darbinieka kompetencē, iesaista kolēģus;
- 6.5. aizrautība – darbinieki ir aizrautīgi darbā un komunikācijā, atvērti jaunām idejām un pozitīvām pārmaiņām. Aizrautība izpaužas, ja darbinieks:
- 6.5.1. ar iniciatīvu iesaistās un līdzdarbojas pašvaldības darba uzlabošanā, jaunu attīstības ideju radīšanā un ieviešanā;
  - 6.5.2. ir pozitīvs, atbalstošs un atvērts uzlabojumiem, jauninājumiem pašvaldības darbā;
  - 6.5.3. papildina savas zināšanas arī citu nozaru jautājumu risināšanā;
  - 6.5.4. ir ieinteresēts procesu un pakalpojumu pilnveidē un uzlabošanā visās pašvaldības darbības jomās, sniedz savus ierosinājumus kolēģiem;

6.5.5. ir aktīvs un reaģē uz tiešiem vai netiešiem signāliem, kas var ietekmēt pašvaldības darbu, aktualizē tēmas un jautājumus, kas var uzlabot pašvaldības darbību kopumā, tostarp pakalpojumu sniegšanu klientiem.

### III. Klātienē klientu apkalpošana

7. Darba vieta:
  - 7.1. darbinieks darba vietā atrodas darba devēja noteiktajā darba laikā. Gadījumā, ja darbinieks kavējas, apmeklē tikšanos, mācības ārpus darba telpām vai atrodas prombūtnē, viņš par to iepriekš informē tiešo vadītāju, kurš nodrošina darba nepārtrauktību un klientu apkalpošanu, kā arī attiecīgās darba vietas klientu apkalpošanas speciālistu, kas nepieciešamības gadījumā var sniegt informāciju darbiniekiem un klientiem;
  - 7.2. darbinieks uztur kārtībā savu darba vietu;
  - 7.3. uz darbinieka, kas veic klātienē ārējo klientu apkalpošanu, darba galda atrodas tikai darbam nepieciešamais aprīkojums;
  - 7.4. darbinieka personīgais mobilais tālrunis ir uzstādīts klusuma/vibrācijas režīmā;
  - 7.5. darbiniekam, kas veic klātienē klientu apkalpošanu, klientam redzamā vietā ir izvietota informācija par darbinieka vārdu, uzvārdu un amatu;
  - 7.6. klienta tiešās redzamības zonā neatrodas darbinieka personīgās mantas, ēdiens, kā arī citu klientu dokumenti.
8. Darbinieka apģērbs:
  - 8.1. darbinieki darba vietā ir sakopti, gērbušies atbilstoši lietišķā stila pamatprincipiem;
  - 8.2. darbiniekiem jāievēro vispārpieņemtās higiēnas prasības.
9. Darbinieka zināšanas:
  - 9.1. darbinieks pārzina pašvaldības un savas kompetences ietvaros citu valsts pārvaldes iestāžu pamatdarbības;
  - 9.2. darbinieks regulāri seko līdzi pašvaldības aktualitātēm – vismaz reizi dienā darbinieks iepazīstas ar informāciju, kas publicēta pašvaldības tīmekļa vietnē [www.sigulda.lv](http://www.sigulda.lv), pašvaldības iekšējā informācijas sistēmā [i.sigulda.lv](http://i.sigulda.lv), kā arī savas kompetences ietvaros – citās informācijas sistēmās;
  - 9.3. darbinieks regulāri pilnveido savas profesionālās prasmes un zināšanas ganursos un semināros, saskaņojot to ar tiešo vadītāju, gan pašmācības ceļā.
10. Sasveicināšanās:
  - 10.1. klientam tiek pievērsta nedalīta uzmanība, tiklīdz viņš ir ienācis telpā;
  - 10.2. darbinieks vienmēr sveicinās pirmais, negaidot, kad to darīs klients;
  - 10.3. darbinieks ar klientu uztur acu kontaktu un smaida.
11. Saruna:
  - 11.1. pēc sasveicināšanās ar klientu, darbinieks noskaidro klienta vizītes iemeslu;
  - 11.2. runājot ar klientu, darbinieks lieto pēc iespējas vienkāršāku valodu, izvairoties no profesionālu terminu un žargonu lietošanas;
  - 11.3. darbinieks vada sarunu, palīdz klientam saprast būtisko informāciju, uzdod precizējošus jautājumus, pārfrāzē klienta teikto, lai pārlicinātos, ka informācija ir saprasta korekti;
  - 11.4. darbinieks piedāvā klientam atbilstošu situācijas risinājumu;
  - 11.5. darbinieks vienmēr informē klientu par savām darbībām, piemēram, darbu ar klienta dokumentiem (skenēšanu, kopēšanu), paskaidro veiktās darbības un turpmāko procesu gaitu;
  - 11.6. tikšanās laikā ar klientu darbinieks uztur acu kontaktu un smaida;
  - 11.7. darbinieks sarunā ir atvērts un pozitīvs – darbinieks nekritizē klientu un neizrāda nievājošu attieksmi;
  - 11.8. apkalpojot klientu klātienē, darbinieks neatbild uz tālruņa zvanu, nesarunājas ar kolēģiem, izņemot gadījumus, kad tas ir nepieciešams klienta apkalpošanai;
  - 11.9. ja darbiniekam jāpārtrauc klienta apkalpošana, piemēram, neatliekamas sarunas dēļ, tad darbinieks atvainojas klientam par radušos situāciju, norāda, pēc cik ilga laika varēs

turpināt klienta apkalpošanu vai noskaidro klientam citus ērtākos sazināšanās veidus, informējot par termiņu, kad darbinieks ar klientu sazināsies;

11.10. prioritāri tiek apkalpoti ārējie klienti un klienti, kas apkalpojami klātienē.

12. Atvadīšanās:

12.1. darbiniekam jāpārliecinās, ka klients ir sapratis sniegto informāciju un viņam nav papildu jautājumi;

12.2. apkalpojot ārējos klientus, ja iespējams, klients tiek informēts par jaunajiem, citiem klientam atbilstošiem pašvaldības pakalpojumiem, alternatīviem komunikācijas veidiem ar pašvaldību (piemēram, portāli e.sigulda.lv, latvija.lv, pašvaldības bezmaksas informatīvais tālrunis u.c.);

12.3. darbiniekam vienmēr jācenšas sarunu beigt pozitīvā gaisotnē, sarunas nobeigumā no klienta jāatvadās.

13. Konfliktsituāciju risināšana:

13.1. ja klients izturas agresīvi vai rupji, darbinieks izturas mierīgi un pieklājīgi, cenšoties izprast un noskaidrot šādas izturēšanās cēloni;

13.2. darbinieks ļauj emocionāliem klientiem paust savu satraukumu un pēc tam racionāli skaidro situāciju;

13.3. ja klients darbiniekam izsaka personiskus apvainojumus, tad darbinieks noteiktā tonī brīdina klientu, ka neuzklausīs tādā veidā izteiktus iebildumus;

13.4. situācijās, kad darbiniekam nepieciešama palīdzība, lai apkalpotu *sarežģītus* klientus, sarunā, ievērojot pieklājības normas, drīkst iesaistīties arī citi kolēģi;

13.5. ja klients uzvedas agresīvi, izaicinoši, klaji aizskaroši, vai ir aizdomas par klienta atrašanos apreibinošo vielu ietekmē, darbiniekam ir tiesības pārtraukt saskarsmi, pieklājīgi aicinot atstāt telpas. Galējas nepieciešamības gadījumā darbiniekam ir tiesības izsaukt Pašvaldības policiju vai apsardzes darbinieku.

14. Atbalsts klientam:

14.1. darbinieks, satiekot pašvaldības telpās klientus, sasveicinās ar tiem un gadījumos, ja klientu neapkalpo darbinieks, pajautā par iespēju klientam palīdzēt;

14.2. darbinieks palīdz iekļūt un izkļūt no pašvaldības telpām klientiem ar kustību ierobežojumiem, bērnu ratiņiem, ceļa somām vai citiem apmeklētājiem, kuriem nepieciešama palīdzība.

#### **IV. Klientu apkalpošana pa tālruni**

15. Saņemot klienta zvanu:

15.1. darbinieks uz zvanu cenšas atbildēt pēc iespējas ātrāk. Ja zvana laikā darbinieks veic klātienē klientu apkalpošanu, vai cita objektīva iemesla dēļ nevar atbildēt, tad klientam atzvana tuvākajā iespējamā laikā. Struktūrvienību vadītājiem ir ieteicams nodrošināt savā struktūrvienībā ienākošo zvanu rotāciju, lai gadījumā, ja darbinieks jau runā ar citu klientu vai ir prombūtnē, zvans tiek pāradresēts citam konkrētās struktūrvienības darbiniekam;

15.2. atbildot uz zvanu, darbinieks nosauc pašvaldības struktūrvienību un savu vārdu;

15.3. sarunas laikā darbinieks noskaidro zvana iemeslu un piedāvā katram klientam atbilstošāko situācijas risinājumu;

15.4. darbinieks nevilcinās, uzdod precizējošus jautājumus, ja pēc klienta stāstītā skaidri nav saprotama jautājuma vai problēmas būtība;

15.5. ja darbinieks nevar atbildēt uz klienta uzdoto jautājumu, tad:

15.5.1. atvainojas klientam un informē par to, cik ilgā laikā un kādā formā (telefoniski, klātienē, ar e-pasta starpniecību) tiks sniegta pašvaldības atbilde;

15.5.2. noskaidro atbildi pie kompetenta kolēģa un norādītājā laikā informē klientu, vai arī vienojoties ar kolēģi, klientam atzvana kompetentais nozares darbinieks, vai saņemtais klienta zvans tiek pāradresēts kolēģim.

16. Zvanot ārējam klientam, darbinieks:

16.1. sasveicinās;

- 16.2. nosauc savu vārdu, amatu un iestādi;
- 16.3. vienmēr pārlicinās, vai runā ar vajadzīgo personu un nosauc sarunas tēmu;
- 16.4. sarunas nobeigumā darbinieks īsumā atkārtoti sarunas partnerim, par ko ir panākta vienošanās un kāda būs abu pušu turpmākā rīcība;
- 16.5. beidzot sarunu, darbinieks atvadās un pārlicinās, vai sarunas partneris ir nolīcis klausuli.
- 17. Uz pašvaldības bezmaksas informatīvā tālruņa zvaniem atbild Klientu apkalpošanas pārvaldes speciālisti. Pēc darba laika saņemtajiem zvaniem bezmaksas informatīvā tālruņa numura zvanītājiem tiek atskaņots informatīvs teksts, un klientam ir iespēja atstāt ziņu automatiskajā atbildētājā. Klienta atstātā ziņa nākamajā darba dienā tiek nosūtīta attiecīgās nozares darbiniekam un darbinieks pēc iespējas ātrāk sazinās ar klientu.
- 18. Darba laikā darbinieks nerisina privātas sarunas telpās, kas brīvi pieejamas klientiem.
- 19. Darbinieka personīgais mobilais tālrunis ir uzstādīts klusuma/vibrācijas režīmā.
- 20. Darbinieks neformālās un darba sarunās neizpauž ar citu klientu datiem saistītus jautājumus, informāciju par darba iekšējiem procesiem un konfidenciālu informāciju.

## VI. Elektroniskās sarakstes etiķete

- 21. Ārējo klientu apkalpošana:
  - 21.1. atbildes uz klientu e-pasta vēstulēm (personīgi darbiniekam nosūtītās vai Klientu apkalpošanas pārvaldes pārsūtītās) jāsaņem ne vēlāk kā trīs darba dienu laikā. Ja atbildes sagatavošanai nepieciešams ilgāks laiks, tad darbinieks klientam trīs darba dienu laikā sagatavo e-pastu ar situācijas skaidrojumu un termiņu, kad atbilde tiks sniegta;
  - 5.1. e-pasta vēstuli darbinieks:
    - 5.1.1. sāk ar uzrunu un īsu ievadu;
    - 5.1.2. ja e-pasts ir atbilde uz klienta vēstuli, atsaucas uz klienta iepriekšējo komunikāciju;
    - 5.1.3. pamatdaļā argumentēti, klientam saprotamā valodā darbinieks pauž sniegtās informācijas pamatojumu, kā arī pievieno saites uz elektroniski pieejamajiem pakalpojumu aprakstiem, normatīvajiem aktiem, veidlapām un citu publiski pieejamu informāciju;
    - 5.1.4. e-pasta beigu daļā darbinieks apkopo galveno vēstījumu, informē par turpmākajām darbībām no pašvaldības vai klienta puses un, ja tas nepieciešams, pateicas vai atvainojas klientam;
    - 5.1.5. Informācijas tehnoloģiju nodaļa nodrošina un struktūrvienības vadītājs kontrolē, ka darbinieka e-pasta paraksta zonā tiek norādīts vēstules rakstītāja vārds un uzvārds, pārstāvētā iestāde un amats, tālrunis, e-pasta adrese un pašvaldības tīmekļa vietnes adrese:
 

*Ar cieņu*  
*Sandra Puķīte*  
*Siguldas novada pašvaldības*  
*Klientu apkalpošanas pārvaldes speciāliste*  
*Tālrunis 67970849*  
*E-pasts [sandra.pukite@sigulda.lv](mailto:sandra.pukite@sigulda.lv)*  
*[www.sigulda.lv](http://www.sigulda.lv);*
    - 5.1.6. ja nepieciešams, klienta ērtībām e-pastā tiek pievienoti pielikumi – saistītie dokumenti, normatīvie akti vai veidlapas;
    - 5.1.7. pirms e-pasta nosūtīšanas darbinieks pārlasa uzrakstīto un pārbauda pareizrakstību.
  - 6. Informācija par e-pastu aprīti kārtību un citu klientu dokumentu apstrādi, kā arī dokumentu aprīti pieejama Siguldas novada pašvaldības dokumentu pārvaldības kārtībā.
  - 7. Iekšējo klientu apkalpošana:
    - 7.1. atbildot uz e-pastu iekšējam klientam, darbinieks sniedz atbildi vai informāciju par elektroniskā pasta saņemšanu un tālāko rīcību nekavējoties, ne vēlāk kā vienas darba dienas laikā;

- 7.2. ja objektīvu iemeslu dēļ atbildes vēstuli iekšējam klientam nav iespējams sagatavot iepriekš solītā termiņā, darbinieks nosūta e-pastu ar situācijas skaidrojumu un termiņu, kad atbilde tiks sniegta;
  - 7.3. gadījumā, ja e-pastā saņemts informatīvs uzaicinājums piedalīties sanāksmē vai seminārā plašākam darbinieku lokam, kura darbinieka ierašanās neietekmē sanāksmes norisi kopumā, tad darbinieks nosūta apstiprinājumu tikai e-pasta nosūtītājam, kurā informē par piedalīšanos, vai veic citas e-pastā norādītās darbības;
  - 7.4. gadījumā, ja e-pastā saņemts uzaicinājums piedalīties sanāksmē un uzaicinājuma saņēmēji nav vairāk par desmit, darbinieks nosūta apstiprinājumu visiem e-pasta saņēmējiem (*Atbildēt visiem/ Reply to all*).
8. Citi noteikumi:
- 8.1. dodoties atvaļinājumā, komandējumā, kā arī slimības laikā vai citā ilgstošā prombūtnē, kad vismaz divas darba dienas darbinieks nelieto e-pastu, darbinieks pats izvieta vai lūdz Informācijas tehnoloģiju nodaļu aktivizēt automātisko e-pasta paziņojumu:
 

*Labdien!*  
*Esmu atvaļinājumā/prombūtnē līdz 20.jūlijam (ieskaitot).*  
*Steidzamos jautājumos lūdzu sazināties ar Klientu apkalpošanas speciālisti Janu Paraudziņu pa tālruni 80000388 vai e-pastu pakalpojumucentrs@sigulda.lv.*

*Ar cieņu*  
*Sandra*  
*Siguldas novada*  
*Klientu apkalpošanas pārvaldes speciāliste*  
*Tālrunis*  
*E-pasts*  
*www.sigulda.lv;*

*Pukīte*  
*pašvaldības*  
  
*67970849*  
*sandra.pukite@sigulda.lv*
  - 8.2. atgriežoties no prombūtnes, darbiniekam automātiskais paziņojums nekavējoties jānoņem.

## **VI. Klientu apkalpošanas kvalitātes monitorings un uzraudzība**

9. Ārējo klientu apkalpošanas vietās klientiem klātienē tiek nodrošināta iespēja izteikt uzslavas, sūdzības, ierosinājumus par klientu apkalpošanas kvalitāti gan mutvārdos, gan aizpildot iesnieguma veidlapu. Izteikt viedokli vai ierosinājumus klienti var arī izmantojot pašvaldības e-sarakstes formu „Vēstule pašvaldībai”, pašvaldības mobilo lietotni, e-pastu [pasts@sigulda.lv](mailto:pasts@sigulda.lv), vai telefoniski sazinoties ar Klientu apkalpošanas pārvaldes vadītāju.
10. Ārējo klientu uzslavas, sūdzības un ierosinājumus apkopo un izvērtē Klientu apkalpošanas pārvaldes vadītājs. Ja iespējams, nepilnības tiek novērstas nekavējoties, veicot pārrunas ar darbiniekiem, pilnveidojot pašvaldības pakalpojumus vai procesus.
11. Reizi divos gados Klientu apkalpošanas pārvalde veic klientu servisa kvalitātes pētījumu.
12. Reizi gadā Klientu apkalpošanas pārvalde veic klientu aptauju par apkalpošanas kvalitātes vērtējumu pašvaldībā. Iegūtie rezultāti tiek apkopoti, izvērtēti un publicēti pašvaldības iekšējā tīmekļa vietnē [i.sigulda.lv](http://i.sigulda.lv).
13. Katrai pašvaldības struktūrvienībai, kas veic ārējo klientu apkalpošanu, vismaz reizi gadā Klientu apkalpošanas pārvaldei jāiesniedz pārskats par nepilnībām klientu apkalpošanā, ja tādas konstatētas.
14. Ņemot vērā klientu viedokļus, klientu servisa kvalitātes pētījumu datus vai novērojumus, Klientu apkalpošanas pārvalde izstrādā struktūrvienībām personalizētus uzdevumus klientu apkalpošanas kvalitātes uzlabošanai.
15. Darbinieki ierosinājumus par pašvaldības pakalpojumu vai klientu apkalpošanas uzlabošanas iespējām var iesniegt savam tiešajam vadītājam, Klientu apkalpošanas pārvaldei, izpilddirektora vietniekam klientu apkalpošanas jautājumos vai sistēmā [i.sigulda.lv](http://i.sigulda.lv) sadaļā „Ideju banka”.

16. Par būtiskiem klientu apkalpošanas kvalitātes pārkāpumiem, kas apdraud pašvaldības darba kvalitāti vai reputāciju, darbiniekam ir pienākums informēt savu tiešo vadītāju, kura pienākums ir novērst radušos situāciju. Ja tas nav iespējams, darbinieks informē Klientu apkalpošanas pārvaldes vadītāju vai izpilddirektora vietnieku klientu apkalpošanas jautājumos par novērotajiem klientu apkalpošanas kvalitātes pārkāpumiem.
17. Par standarta apzinātu neievērošanu, saņemot klientu sūdzības, gadījumos, ja situāciju nevar atrisināt tiešais vadītājs, informācija par pārkāpumu tiek nodota izpilddirektora vietniekam klientu apkalpošanas jautājumos vai izskatīta pašvaldības Ētikas komisijā.

#### **VII. Kontrole un atbildība**

18. Standarta ieviešanu kontrolē Klientu apkalpošanas pārvaldes vadītājs un izpilddirektora vietnieks klientu apkalpošanas jautājumos.
19. Lai nostiprinātu darbinieku zināšanas un veicinātu standartā noteikto prasību ievērošanu, Klientu apkalpošanas pārvalde organizē mācības gan klientu apkalpošanas speciālistiem, gan darbiniekiem.
20. Par standarta ievērošanu ir atbildīgi pašvaldības iestāžu un struktūrvienību vadītāji, kā arī katrs darbinieks individuāli.

Priekšsēdētāja

*(personiskais paraksts)*

L. Sausiņa