



## PAŠVALDĪBAS SIA "VENTSPILS SILTUMS"

Vienotais reģistrācijas Nr. 40003007655

### IEKŠĒJIE NOTEIKUMI

Ventspili

APSTIPRINĀTS

Pašvaldības SIA "Ventspils siltums"  
Padomes sēdē 2023.gada 14. novembrī  
(protokols Nr. 10/2023)

## Pašvaldības SIA "Ventspils siltums" klientu apkalpošanas standarts

### I. Vispārīgie noteikumi

1. Klientu apkalpošanas standarts ir izstrādāts, lai īstenotu Pašvaldības SIA "Ventspils siltums" (turpmāk – *Ventspils siltums*) labas pārvaldības principu ievērošanu un veidotu vienotu pieeju klientu apkalpošanai, un arvien paaugstinātu sniegto pakalpojumu kvalitāti.

2. Šie iekšējie noteikumi nosaka:

2.1. kārtību, kādā *Ventspils siltums* darbinieks (turpmāk – darbinieks) nodrošina siltumenerģijas lietotāju – fizisko un juridisko personu, daudzdzīvokļu dzīvojamo ēku dzīvokļu īpašnieku, īrnieku un nomnieku, kas veic tiešos norēķinus par piegādāto siltumenerģiju, ēku pārvaldnieku, kas pārstāv dzīvojamās ēkas dzīvokļu īpašnieku kopības intereses, un interesentu, kuri vēlas vai apsver iespēju, pieslēgt ēkas un būves centralizētai siltumapgādes sistēmai (turpmāk – klients) apkalpošanu (klienta pieņemšanu, informācijas sniegšanu un saziņu klātienē, pa tālruni un elektroniski);

2.2. klientu apkalpošanas vērtības un pamatprincipus un klientu apkalpošanas pamatnoteikumus.

3. Situācijās, kuras nav regulētas šajos iekšējos noteikumos, darbinieks rīkojas saskaņā ar *Ventspils siltums* ētikas kodeksu.

4. Iekšējie noteikumi ir saistoši visiem *Ventspils siltums* darbiniekiem, kuri veic klienta pieņemšanu, informācijas sniegšanu un saziņu klātienē, pa tālruni un elektroniski.

5. *Ventspils siltums* valde nodrošina šo iekšējo noteikumu izvietojumu klientu apkalpošanas vietās klientiem pieejamā vietā un *Ventspils siltums* mājaslapā.

### II. Klientu apkalpošanas vērtības un pamatprincipi

6. Darbinieks, pildot amata pienākumus, izprot, ievēro un īsteno šādas klienta apkalpošanas vērtības:

6.1. **profesionalitāte** – darbinieks ievēro vispārpieņemtās un profesionālās ētikas normas, ārējos un iekšējos normatīvos aktus, kas attiecas uz amata pienākumu izpildi; ievēro personu tiesības un likumīgās intereses, kā arī amata apraksta un darba līguma noteikumus; nepārtraukti pilnveido zināšanas un prasmes, kas veicina klientu profesionālu apkalpošanu;

6.2. **atbildība** – darbinieks darba pienākumus veic atbildīgi, paredzot savas darbības tālākās sekas un izmantojot savas zināšanas un prasmes, iemaņas un darba pieredzi, lai sasniegtu profesionāli visaugstāko rezultātu; darbinieks ir atbildīgs par *Ventspils siltums* sniegto pakalpojumu kvalitāti, kā arī par klienta datu aizsardzību; darbinieks ir patstāvīgs un neatkarīgs savu pienākumu izpildē; darbinieks norobežojas no personīgajām interesēm, atzīst un novērš pieļautās kļūdas, uzklausa kritiku un nenorobežojas no tās;

6.3. **taisnīgums** – darbinieks ievēro ikvienas personas vienlīdzību likuma priekšā, neizrāda labvēlību vai nepamatotu privilēģiju kādai no tām; ne savā, ne citu darbinieku darbībā nepieļauj diskriminējošu attieksmi atkarībā no personas rases, ādas krāsas, dzimuma, vecuma, invaliditātes, reliģiskās, politiskās vai citas pārliecības, nacionālās vai sociālās izcelsmes, mantiskā vai ģimenes stāvokļa, seksuālās orientācijas vai citiem apstākļiem;

6.4. **godīgums** – darbinieks amata pienākumus pilda profesionāli, godīgi, atbildīgi un precīzi; neslēpj informāciju no klienta, neaizkavē informācijas sniegšanu klientam, nesniedz klientam maldinošu informāciju;

6.5. **konfidencialitāte** – darbinieks informāciju, kas tam kļuvusi zināma, pildot amata pienākumus, neizpauž prettiesiski un neizmanto mērķiem, kas nav saistīti ar amata pienākumu veikšanu; aizsargā

klienta informāciju atbilstoši informācijas aizsardzību regulējošiem normatīvajiem aktiem un respektē klienta tiesības uz privātās dzīves neaizskaramību;

6.6. **pozitīva attieksme un izpratne par klienta vajadzībām** – darbinieks izvairās no birokrātiskas attieksmes un apkalpo klientu viņam saprotamā un vienkāršā veidā, izvairoties no sarežģītu terminu lietošanas; sazinās ar klientu pieklājīgi, laipni un iecietīgi, uzklausa un palīdz klienta jautājuma risināšanā; atbilstoši savai kompetencei atbild uz jautājumiem un izpilda klienta lūgumus; informē klientu par iesnieguma izskatīšanas vai atbildes sniegšanas termiņu; iesaka citu *Ventspils siltums* darbinieku vai institūciju, kura ir kompetenta risināt klienta jautājumu;

6.7. **pieejamība** – darbinieks piedāvā klientam iespēju vērsties pie pakalpojuma sniedzēja, izvēloties sev ērtāko komunikācijas veidu (ierašanās klātienē, pa pastu, elektroniski); telefoniski sniedz klientam vispārīgu informāciju; sniedz klientam informāciju par *Ventspils siltums* noteiktā darba laika izmaiņām.

### III. Klientu apkalpošanas pamatnoteikumi

7. Darbinieks nodrošina pret klientiem vienlīdzīgu attieksmi.

8. Pakalpojuma sniegšanas atteikuma gadījumā darbinieks informē par iemesliem un pamato tos ar normatīvo aktu prasībām.

9. Darbinieks nodrošina klientu ieteikumu un ierosinājumu nodošanu valdei, turpmākai nepieciešamo uzlabojumu apkopošanai un ieviešanai.

10. Darbinieks nodrošina klientu individuālu apkalpošanu, neapkalpo vienlaikus vairākus klientus, apkalpošanas laikā vienlaikus nenodarbojas ar citām lietām.

11. Darbinieks ievēro klientu pieņemšanas laiku, nepieciešamības gadījumā apkalpo klientu arī ārpus pieņemšanas laika *Ventspils siltums* darba laika ietvaros.

12. Darbinieks, apkalpojot klientu, aicina:

12.1. ievērot *Ventspils siltums* noteikto darba laiku un klientu pieņemšanas laiku;

12.2. laikus informēt darbinieku, ja klientam ar īpašām vajadzībām, māmiņai ar bērnu ratiņiem, gados vecākam cilvēkam nepieciešama palīdzība iekļūšanai *Ventspils siltums* telpās;

12.3. iepriekš iepazīties ar informāciju par *Ventspils siltums* sniegtajiem pakalpojumiem, norādot informācijas ieguves vietu;

12.4. norādīt savu kontakttālruni vai e-pasta adresi, lai nepieciešamības gadījumā darbinieks varētu sazināties ar klientu;

12.5. ja nepieciešams, ar izpratni izturēties pret darbinieka lūgumiem un neskaidrību gadījumā uzdot jautājumus;

12.6. piedalīties klientu aptaujās un novērtēt *Ventspils siltums* pakalpojumus.

### IV. Klientu apkalpošana klātienē

13. Darbinieks, pildot amata pienākumus, nodrošina atpazīstamību, nesājot pie apģērba redzamā vietā identifikācijas karti ar vārdu, uzvārdu un amatu vai novietojot to uz galda redzamā vietā.

14. Darbinieks klientus apkalpo sakopts, tīrā, kārtīgā un lietišķā apģērbā.

15. Darbinieks, kura amata pienākumos ietilpst klientu apkalpošana, savu darba vietu uztur tādā kārtībā, lai klientam nebūtu pieejama citu klientu informācija un uz darba galda atrastos tikai darbam nepieciešamais aprīkojums (tīrā galda princips).

16. Darbinieks, apkalpojot klientu klātienē, ja nepieciešams:

16.1. aicina klientu *Ventspils siltums* telpās rīkoties atbilstoši ētikas normām, izturēties pieklājīgi un ar cieņu, netraucējot citiem klientiem un darbiniekiem;

16.2. aicina klientu ievērot informācijas aizsardzību regulējošos normatīvos aktus un respektēt citu klientu un darbinieku tiesības uz privātās dzīves neaizskaramību, t. sk., bez iepriekšējas saskaņošanas nefotografējot un nefilmējot darbiniekus, citus klientus un *Ventspils siltums* telpas.

17. Ja klients uzvedas agresīvi, izaicinoši vai ir aizdomas par klienta atrašanos apreibinošu vielu ietekmē, darbiniekam ir tiesības pārtraukt saskarsmi ar klientu un nepieciešamības gadījumā lūgt Pašvaldības policijas darbinieku palīdzību.

### V. Klientu apkalpošana pa tālruni

18. Darbinieks telefonsarunu uzsāk, nosaucot struktūrvienību vai amatu un uzvārdu. Darbinieks uzklausa klientu, uztur konstruktīvu telefonsarunu, nepārtrauc klientu, sniedz klientam tikai vispārīgu informāciju un neizpauž ierobežotas pieejamības informāciju.

19. Ja darbiniekam nepieciešams noskaidrot papildu informāciju, lai sniegtu klientam atbildi, darbinieks lūdz personu uzgaidīt un izmanto tālruņa mikrofona izslēgšanas funkciju laikā, kad noskaidro papildu informāciju. Ja telefonsarunas laikā nav iespējams sniegt klientam atbildi, darbinieks pieraksta klienta kontaktinformāciju un informē klientu par turpmāko saziņu.

20. Darbinieks nodrošina, ka ilgstošas prombūtnes laikā zvani tiek pārdresēti uz darbinieka aizvietotāja tālruni. Darbinieka aizvietotājs atbild uz pārdresētajiem zvaniem.

21. Klientu apkalpošanas kvalitātes uzlabošanas nolūkos tiek veikti abonentu daļas tālruņa sarunu (ienākošie zvani) audio ieraksti. Informācija par tālruņa sarunu audio ierakstu veikšanu tiek atskaņota pirms sarunas savienojuma. Audio ieraksti tiek glabāti trīs mēnešus.

## **VI. Klientu apkalpošana elektroniski**

22. Elektroniskā saziņā ar klientu darbinieks izmanto lietišķo rakstu valodu.

23. Darbinieks savas kompetences ietvaros sniedz atbildi uz klienta e-pasta vēstuli nekavējoties, bet ne vēlāk kā divu darbdienu laikā, ievērojot normatīvajos aktos noteikto atbildes sniegšanas kārtību.

24. Atbildot uz klienta e-pasta vēstuli, darbinieks sniedz vispārīgu informāciju par klientu interesējošo jautājumu.

25. Darbinieks e-pasta programmā iespējo automātisku paziņojumu par savu prombūtni, norādot tās ilgumu, aizvietotāju un tā kontaktinformāciju.

26. Elektroniskā saziņā ar klientu darbinieks izmanto *Ventspils siltums* vienoto paraksta rekvizīta noformējumu, norādot savu vārdu, uzvārdu, amatu *Ventspils siltums* un kontaktinformāciju (tālruni, e-pasta adresi).

## **VII. Klienta identitātes pārbaude un identitātes apliecināšana**

27. Ja *Ventspils siltums* pakalpojumu saņemšanai ir nepieciešams apliecināt identitāti, tad, saņemot pakalpojumu klātienē, personas identitāti apliecina ar personu apliecinošu dokumentu (pase, personas apliecība), elektroniskajā vidē to apliecina elektroniskais paraksts. Telefoniski un e-pastā personas identifikācija notiek, uzdodot papildus jautājumus par personu un salīdzinot sniegto informāciju ar *Ventspils siltums* rīcībā esošo informāciju (piem. personas kods, e-pasta adrese, tālruņa nr.)

## **VIII. Klientu attiecību pārvaldība un novērtēšanas kritēriji**

28. Klientu attiecību pārvaldības kvalitāte ir svarīgs faktors *Ventspils siltums* darbībā. Galvenie faktori, kas nodrošina augstu klientu apmierinātību, ir:

28.1. augsta personāla profesionālā kompetence;

28.2. īss atbildes sniegšanas laiks uz klienta jautājumu (klienta problēmu risināšanas laiks);

28.3. augsta pakalpojuma kvalitāte;

28.4. plaša pakalpojuma pieejamība.

29. Klientu apmierinātības ar *Ventspils siltums* pakalpojumiem novērtēšanai *Ventspils siltums* veic klientu aptaujas, ietverot katram klientu apmierinātību veicinošam kritērijam atbilstoši veidotas jautājumu grupas.

30. Informācija, kas iegūta klientu pārvaldības procesa izvērtējumā, tiek fiksēta un analizēta, lai izstrādātu priekšlikumus šī procesa uzlabošanai.

31. *Ventspils siltums* valde reizi gadā informē padomi par klientu attiecību pārvaldību un priekšlikumiem pārvaldības uzlabošanā.

## **IX. Noslēguma jautājumi**

32. Informācija par klientu pieņemšanas laikiem, darbinieku kontakttālruniem, *Ventspils siltums* pasta adresi un e-pasta adresēm pieejama klientu apkalpošanas vietās un *Ventspils siltums* mājaslapā sadaļā "Kontakti".

33. Atzīt par spēku zaudējušu *Ventspils siltums* valdes 19.03.2013. apstiprināto Pašvaldības SIA "Ventspils siltums" Abonentu daļas abonentu apkalpošanas standartu.

Valdes priekšsēdētājs

A.Uzaris