

Klientu apkalpošanas standarts nosaka saistošas prasības visiem darbiniekiem, kuri nodrošina *Ventspils siltums* klientu apkalpošanu. Standarts sniedz informāciju par klientu apkalpošanas vērtībām un principiem, pakalpojumu saņemšanas veidiem un saziņas iespējām.

**Pildot savus amata pienākumus, *Ventspils siltums* darbinieki izprot un ievēro klientu apkalpošanas vērtības un pamatprincipus.**



#### Profesionalitāte

Darbiniekam piemīt zināšanas un kompetence, ko spēj pielietot ikdienas darbā. Darbinieks ir vērsts uz sadarbību, risina jautājumus precīzi un ātri, ievēro personu tiesības un likumīgās intereses.



#### 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.



#### Godīgums

Darbinieks amata pienākumus pilda profesionāli, godīgi, atbildīgi un precīzi. Darbinieks neslēpj, neaizkavē un nesniedz Klientam maldinošu informāciju.



#### Atbildība

Darbinieks ir atbildīgs par sniegto pakalpojumu kvalitāti, kā arī par klienta datu aizsardzību, atbild par savām darbībām un to rezultātiem, atzīst un novērš pieļautās kļūdas, uzklausa kritiku un nenorobežojas no tās.



#### 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.



#### Pozitīva attieksme un izpratne par klienta vajadzībām

Darbinieks ir pieklājīgs, atsaucīgs un laipns, izvairās no birokrātiskas attieksmes un apkalpo klientu viņam saprotamā un vienkāršā veidā, izvairoties no sarežģītu terminu lietošanas, uzklausa un palīdz klienta jautājuma risināšanā, atbilstoši savai kompetencei atbild uz jautājumiem un izpilda klienta lūgumus, informē klientu par iesnieguma izskatīšanas termiņu, iesaka citu *Ventspils siltums* darbinieku vai institūciju, kura ir kompetenta risināt klienta jautājumu



#### 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.

**Lai sadarbība būtu abpusēji sekmīga, *Ventspils siltums* sagaida, ka Klienti:**



Ievēros *Ventspils siltums* noteikto darba laiku un klientu pieņemšanas laiku



Ievēros vispārpieņemtās pieklājības un ētikas normas. Izturēsies pieklājīgi un ar cieņu pret *Ventspils siltums* darbiniekiem un citiem apmeklētājiem



Iepriekš iepazīsies ar informāciju par *Ventspils siltums* sniegtajiem pakalpojumiem



Neskaidrību gadījumā uzdos jautājumus



Uzrādīs personu apliecinošu dokumentu, ja tas ir nepieciešams pakalpojuma saņemšanai



Novērtēs pakalpojuma sniegšanas kvalitāti un aktīvi piedalīsies *Ventspils siltums* organizētajās Klientu aptaujās



Sniegs patiesu un pilnīgu informāciju, norādīs savu kontakttālruni vai e-pasta adresi, lai nepieciešamības gadījumā darbinieks varētu ar Klientu operatīvi sazināties



Informēs, ja nepieciešama palīdzība iekļūšanai *Ventspils siltums* telpās Klientam ar īpašām vajadzībām, māmiņai ar bērnu ratiņiem, gados vecākam cilvēkam

#### Papildu informācija:

Pakalpojumus var saņemt atkarībā no pakalpojuma veida – klātienē, pa pastu, elektroniski vai zvanot.

Informācija par klientu pieņemšanas laikiem, darbinieku kontakttālruniem, *Ventspils siltums* pasta adresi un e-pasta adresēm pieejama Klientu daļas telpās un *Ventspils siltums* mājaslapā: <https://ventspilssiltums.lv> sadaļā "Kontakti".

\* Informācija par izmaiņām klientu apkalpošanas laikos pirmssvētku dienās tiek publicēta *Ventspils siltums* mājaslapā: <https://ventspilssiltums.lv>

Sociālo tīklu kontos, medijos, kā arī informācija tiek izvietota Klientu daļas telpās.

\*\* Kvalitātes nolūkos sarunas starp Klientu daļas darbiniekiem un klientiem tiek ierakstītas.



*Pašvaldības SIA "Ventspils siltums" kontakti:*

Talsu iela 84, Ventspils, LV-3602

e-pasts: [vent.siltums@ventspils.lv](mailto:vent.siltums@ventspils.lv)

tālrunis klientu apkalpošanai: 63600800