Apstiprināts:
ar Pašvaldības SIA "Garkalnes komunālserviss"
dalībnieku sapulces 30.04.2025. protokolu Nr. 1.3./14

Pašvaldības SIA "Garkalnes komunālserviss"

KLIENTU APKALPOŠANAS POLITIKA

2025

I. Vispārīgie jautājumi

1. Klientu apkalpošanas politika (turpmāk – politika) nosaka Pašvaldības SIA "Garkalnes komunālserviss" (turpmāk - Sabiedrība) darbinieku uzvedības principus un prasības klientu apkalpošanā.
2. Politikas mērķis ir noteikt vienotus principus klientu apkalpošanā, nodrošināt augstu klientu apkalpošanas kvalitāti atbilstoši Sabiedrības vērtībām, veicinot klientu apkalpošanas kultūru Sabiedrībā.
3. Politika ir saistoša visiem darbiniekiem, kuri nodrošina klientu apkalpošanu. Situācijās, kas nav minētas šajā politikā, darbinieks rīkojas saskaņā ar normatīvo aktu prasībām un vispārpieņemtām uzvedības normām.
4. Politikas mērķa grupa (turpmāk – klienti) ir juridiskās un fiziskās personas, kuras saņem Sabiedrības pakalpojumus.

II. Klienti apkalpošanas pamatprincipi

5. Darbinieks klientu apkalpošanā ievēro šādus pamatprincipus:
   - 5.1. **Cieņu -** darbinieks izrāda cieņu, ir pieklājīgs un korekts attiecībās ar klientiem, respektē viņu vēlmes un intereses, kā arī:
     - 5.1.1. uzklausa klientu vajadzības, precīzi un skaidri norāda problēmas risinājuma veidus un iespējas;
     - 5.1.2. ievēro konfidencialitāti un ētiskumu saskarsmē ar klientiem;
     - 5.1.3. cieņpilni izturas pret 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;
     - 5.1.4. ja darbinieks pieļāvis kļūdu, kas negatīvi ietekmē klienta tiesības vai intereses, viņš par to atvainojas klientam un dara visu iespējamo, lai novērstu kļūdas negatīvās sekas.
   - 5.2. **Atbildību** – darbinieks atbild par savā kompetencē esošajiem jautājumiem, sniegto pakalpojumu kvalitāti, lēmumiem un sniegto atbilžu pareizību, kā arī:
     - 5.2.1. darbinieks savus uzdevumus veic atbildīgi, izmantojot savas zināšanas, prasmes, iemaņas un darba pieredzi, lai sniegtu klienta vēlmēm atbilstošu apkalpošanu;
     - 5.2.2. atbild par objektivitāti un sava amata kompetences robežu ievērošanu lēmumu pieņemšanā un padomu sniegšanā;
     - 5.2.3. savus pienākumus un uzdevumus veic kvalitatīvi un savlaicīgi.
   - 5.3. **Objektivitāti** - darbinieki kompetenti un objektīvi izvērtē rīcību un pamatoti izmanto Sabiedrības resursus sniedzot pakalpojumus, kā arī:
     - 5.3.1. darbinieks ņem vērā izskatāmās lietas īpatnības, izvērtē visus ar lietu saistītos apstākļus atbilstoši to svarīgumam;
     - 5.3.2. darbinieks izmanto tikai pārbaudītu, objektīvu informāciju un pieņem lēmumu, pamatojoties uz faktiem;
     - 5.3.3. darbinieks atturas no patvaļīgas rīcības, kas var kaitēt klienta interesēm;
     - 5.3.4. darbinieks, apkalpojot klientu un pieņemot lēmumu, norobežojas no personīgām interesēm un trešās personas ietekmes;
     - 5.3.5. darbinieka politiskā, reliģiskā u.c. pārliecība nedrīkst ietekmēt uzticētā pienākuma izpildi.
   - 5.4. **Profesionalitāti** – darbinieks izmanto savas profesionālās zināšanas un prasmes kvalitatīvai klientu apkalpošanai, kā arī:

5.4.1. komunikācijā ar klientiem spēj vienkārši skaidrot sarežģītas lietas un procesus, nodrošinot klientiem saprotamu apkalpošanu;
5.4.2. darbinieks ir uzņēmīgs, mērķtiecīgs un cenšas sasniegt labākos rezultātus, regulāri papildina savas profesionālās zināšanas, izrāda pašiniciatīvu un izsaka savus priekšlikumus darba pilnveidošanai;
5.4.3. darbinieks ir koleģiāls, izpalīdzīgs un taktisks, sniedzot un saņemot nepieciešamo informāciju vai palīdzību, apkalpojot klientus.

5.5. **Datu aizsardzību** – darbinieki atbildīgi izturas pret klienta datu aizsardzību, lai personiska rakstura informācija netiktu izmantota nelikumīgiem mērķiem un nenonāktu pie personām, kas nav pilnvarotas to saņemt:
5.5.1. apstrādājot klienta informāciju tiek ievērotas normatīvajos aktos noteiktās datu aizsardzības prasības;
5.5.2. dati tiek izmantoti tikai pakalpojumu sniegšanas vajadzībām;
5.5.3. dati netiek izmantoti personīgās interesēs vai nodoti trešajām personām, ja to nenosaka normatīvie akti.

III. Klientu apkalpošanas kanāli

6. Sabiedrība nodrošina klientu apkalpošanu, kā arī informāciju par pakalpojumu saņemšanu, izmantojot šādus kanālus:
   6.1. Klātienē;
   6.2. E-pastā;
   6.3. Telefoniski;
   6.4. WhatsApp, Ziņojumi.

IV. Prasības darbiniekiem klientu apkalpošanai

7. Darbinieki nodrošina klientiem pieņemamu darba laiku saskaņā ar normatīvo aktu prasībām.
8. Uzsākot sarunu vai, ja sarunu uzsāk klients, tad pēc klienta pieprasījuma, darbinieks, norāda savu vārdu, uzvārdu un ieņemamo amatu.
9. Pēc klienta pieprasījuma, darbinieks sniedz informāciju par pakalpojumu saņemšanas kārtību, iesniegumu izskatīšanas procedūru u.c.
10. Informācijas sniegšana:
    10.1. ja darbinieks ir kompetents attiecīgajā jautājumā, viņš sniedz klientam nepieciešamo informāciju, bet ja vajadzīga padziļināta jautājuma izpēte, darbinieks informē klientu par to, ka, lai sniegtu precīzu atbildi uz tā uzdoto jautājumu darbiniekam ir nepieciešams laiks, kurš nav ilgāks par vienu līdz divām darba dienām, atkarībā no jautājuma sarežģītības. Darbinieka sniegtajai informācijai jābūt skaidrai un saprotamai;
    10.2. ja klienta mutiski izteikts pieprasījums pēc informācijas ir sarežģīts, laikietilpīgs vai apjomīgs, darbinieks iesaka klientam pieprasījumu noformēt rakstiski, ja nepieciešams, palīdz to izdarīt;
    10.3. saņemot pieprasījumu sniegt informāciju par jautājumu, kas nav attiecīgā darbinieka kompetencē, darbinieks izskaidro sava atteikuma iemeslu un nosūta klientu pie attiecīgā speciālista, ja iespējams, norāda viņa atrašanās vietu, tālruņa numuru, kā arī darbinieka vārdu un uzvārdu, amatu un pieņemšanas laiku.

Darbinieki sistemātiski iegūst informāciju par klientu apkalpošanas procesa nepilnībām, lai noskaidrotu ieinteresēto pušu vajadzības un vēlmes uzklausa idejas, ieteikumus un sūdzības no klientiem.

V. Noteikumu izpilde

11. Darbinieka pienākums ir ievērot un īstenot politiku praksē, nemitīgi pilnveidojot sevi, ceļot apzinīgumu un attīstot paškontroli.
12. Darbinieks cenšas nepieļaut un novērst jebkuru pretlikumīgu rīcību klientu apkalpošanas procesā, ievērojot šo politiku.
13. Politikas izpildi kontrolē un klientu sūdzības par politikā noteikto principu un normu pārkāpumiem izskata valdes loceklis.

VI. Noslēguma jautājumi

14. Politiku apstiprina Sabiedrības dalībnieki.
15. Politikā aprakstītā procesa īpašnieks un atbildīga par politikas izstrādi un aktualizāciju ir valde.
16. Lai politika pēc iespējas precīzāk atspoguļotu Sabiedrības reālo situāciju, valde ne retāk kā reizi trīs gados to pārskata, aktualizē, ja ir nepieciešams, un iesniedz Sabiedrības dalībniekiem apstiprināšanai aktualizētu politikas redakciju.