



Valsts valodas
centrs

KLIENTU APKALPOŠANAS STANDARTS

Valsts valodas centrs (turpmāk – centrs) ir sadarbībai ar sabiedrību atvērta un uz kvalitatīvu pakalpojumu sniegšanu orientēta iestāde, kas uzrauga normatīvo aktu ievērošanu valsts valodas jautājumos. **Centrs izskata sabiedrības sniegto informāciju par iespējamiem Valsts valodas likuma pārkāpumiem, nodrošina konsultācijas par atbilstošu normatīvo aktu piemērošanu un veicina latviešu valodas saglabāšanu, aizsardzību un attīstību.**



Centra klientu apkalpošanas standarts (turpmāk – standarts) informē par klientu tiesībām un iespējām saņemt centra pakalpojumus. Centra ierēdņi un darbinieki (turpmāk – nodarbinātie) klientus apkalpo, ievērojot normatīvajos aktos noteiktās prasības, centra Ētikas kodeksu un šo standartu. Standarts ir izstrādāts, lai katrs nodarbinātais sniegtu tādas kvalitātes pakalpojumus, kas atbilst centram noteikto uzdevumu un mērķu izpildei, kā arī lai sabiedrība būtu informēta, kādu apkalpošanu sagaidīt pakalpojuma sniegšanas laikā.

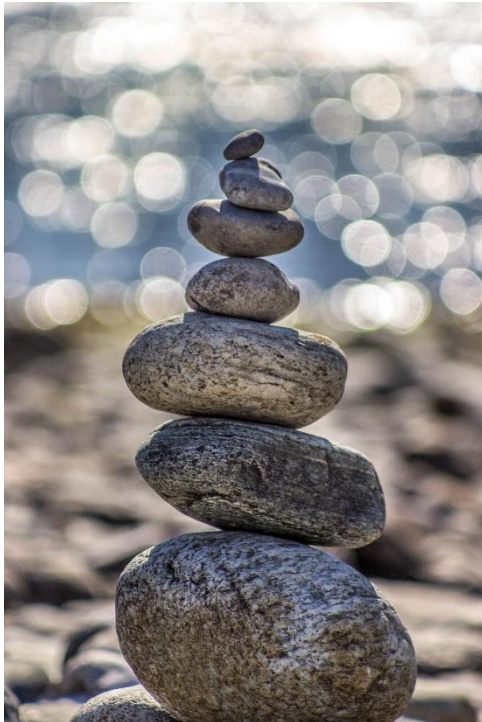
MISIJA UN VĪZIJA

Mūsu misija. Mūsdienīga un gudra valsts valodas kvalitātes un attīstības veicināšana atbildīgā sabiedrībā.

Mūsu vīzija. Latviešu valodas kā valsts valodas pilnvērtīga pastāvēšana cauri laikiem.

Viena no centra prioritātēm ir nodrošināt to, ka centrs ir **uz sadarbību vērsta iestāde**, kuras galvenie mērķi ir izglītēt sabiedrību par valsts valodas lietojumu, ievērojot Valsts pārvaldes iekārtas likumu un "Konsultē vispirms" principus, un palīdzēt uzņēmējiem ievērot tiesību aktu normas, kas regulē valodas lietojumu.

PAMATPRINCIPI SADARBĪBAI AR KLIENTIEM



Profesionalitāte – nodarbinātie ir kompetenti, objektīvi, rūpīgi un spēj piedāvāt klientam piemērotāko risinājumu, ievērojot konfidencialitāti un normatīvos aktus;

Kvalitāte – ievērojam labas pārvaldības principus, kā arī rūpējamies par sabiedrības sniegtās informācijas drošību un aizsardzību;

Atbildība – uzņemamies atbildību par savu darbu un sniegtajiem pakalpojumiem, kā arī nodrošinām vienlīdzīgu un taisnīgu attieksmi pret katru klientu;

Pieejamība – centrs nodrošina funkcionāli ērtu pieeju pakalpojumiem dažādos komunikāciju kanālos;

Laipna attieksme – jebkurš sabiedrības pārstāvis vienmēr ir gaidīts un tiek teicami apkalpots, centra nodarbinātie ir pieklājīgi, atvērti un virzīti uz sadarbību.

CENTRA NODARBINĀTO PROFESIONĀLĀ KOMPETENCE KLIENTU APKALPOŠANĀ:

- amata pienākumus veic lietišķi un pēc labākās sirdsapziņas, ir zinoši un atbildīgi, darbā ievērojot centra pamatvērtības;
- nodrošina laipnu klientu pieņemšanu un sniedz patiesu, viegli saprotamu profesionālu informāciju par centru un tā pakalpojumiem;
- ievēro normatīvajos aktos noteiktās prasības, ētikas un uzvedības normas, tajā skaitā lietišķas gērbšanās standartus;
- nodrošina vienlīdzīgu un taisnīgu attieksmi pret visiem klientiem, izturas pieklājīgi, taktiski neatkarīgi no klienta dzimuma, tautības, reliģiskās pārliecības, izglītības, sociālās izcelšanās vai citiem apstākļiem;
- ja savu darba pienākumu ietvaros nevar sniegt pakalpojumu, norāda centra nodarbināto vai citu valsts vai pašvaldības institūciju, kas ir kompetenta attiecīgā jautājuma risināšanā;
- pakalpojuma sniegšanas atteikuma gadījumā informē par iemesliem un pamato tos ar normatīvo aktu prasībām;
- nodrošina klientu ieteikumu un ierosinājumu nodošanu centra atbildīgajām personām, turpmākai nepieciešamo uzlabojumu apkopošanai un ieviešanai;
- sazinās ar klientu mutvārdos, lietišķajā sarakstē, elektroniski vai pa telefonu, izvērtējot klientam ērtāko saziņas formu un izvairoties no birokrātiskas un formālas saziņas;
- atzīst savas kļūdas, atvainojas par tām un rīkojas, lai novērstu radītās sekas;
- nodrošina sabiedrības sniegtās informācijas konfidencialitāti;
- respektē klientu tiesības uz privātās dzīves neaizskaramību.



"KONSULTĒ VISPIRMS" PRINCIPI

- Centrs ir atvērts konstruktīvai sadarbībai ar uzņēmējiem, lai veicinātu valsts valodas lietošanas prasību izpildi, savlaicīgi novērst iespējamus pārkāpumus;
- Pakalpojuma kvalitātes uzlabošanai centrs iniciē sadarbību un iesaistās sadarbībā ar citām valsts un pašvaldību iestādēm;
- Centrs konsultē vispirms, bet, ievērojot centra noteiktās vadlīnijas, novērš gadījumus, kad klients šo principu varētu izmantot negodprātīgi;
- Veido atklātu un godīgu pakalpojuma sniegšanu un nepieciešamo vidi sadarbībai.



PUBLISKO PAKALPOJUMU PIEPRASĪŠANA UN SAŅEMŠANA

Centra publiskos pakalpojumus var pieprasīt un/vai saņemt publisko pakalpojumu portālā www.Latvija.lv, centra tīmekļvietnē www.vvc.gov.lv, klātienē centra birojā Rīgā, Eksporta ielā 6, pa pastu vai e-pastu. Katram publiskajam pakalpojumam var būt atšķirīgs pieprasīšanas un saņemšanas veids.

Plašāka informācija par centra pakalpojumiem pieejama tīmekļvietnes sadaļā "[Pakalpojumi](#)".

KLIENTU SAZIŅAS IESPĒJAS RAKSTISKI:

- izmantojot e-pakalpojumu "Iesniegums iestādei" publisko pakalpojumu portālā www.Latvija.lv;
- pa e-pastu, sūtot ar drošu elektronisko parakstu parakstītas vēstules uz adresi info@vvc.gov.lv;
- izmantojot e-adresi, sūtot vēstuli uz centra e-adresi (gadījumā, ja sūtītājam ir aktivizēts e-adreses konts);
- pa pastu, adresējot vēstules Valsts valodas centram, Eksporta ielā 6, Rīgā, LV-1010;
- izmantojot centra mobilo lietotni "[Valodas draugs](#)";
- izmantojot centra tīmekļvietnes sadaļu "[Tulkojumi](#) → [Konsultācijas tiesību aktu tulkojumu un terminoloģijas jautājumos](#)".

KLIENTU APKALPOŠANA KLĀTIENĒ:

- centra pakalpojumus klātienē var saņemt birojā Rīgā, Eksporta ielā 6 (ieeja no Vašingtona laukuma);
- lai nodrošinātu administratīvo pārkāpumu izskatīšanu, klientus klātienē pieņem arī reģionālo vecāko inspektoru darba vietās. Vecāko inspektoru kontaktinformācija pieejama centra tīmekļvietnes sadaļā "[Valodas kontrole](#) → [Vecākie inspektori](#)".

Informācija par klientu apkalpošanas vietām un pieņemšanas laikiem atrodama centra tīmekļvietnes sadaļā "[Kontakti](#)".

Informācija par klientu pieņemšanas laiku pirmssvētku dienās tiek publicēta centra tīmekļvietnē www.vvc.gov.lv.

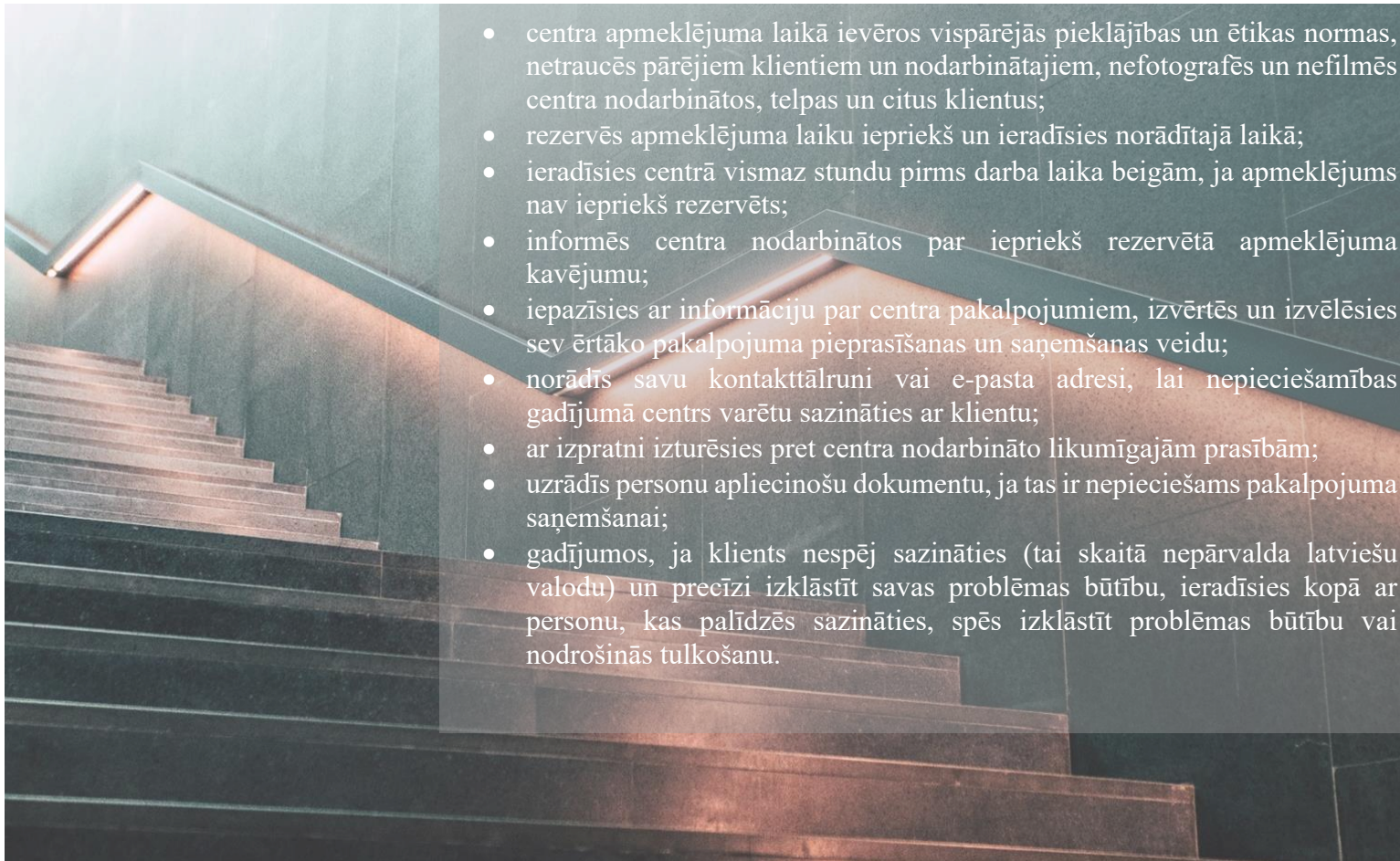
KLIENTU APKALPOŠANA PA TĀLRUNI +371 67331814 darbdienās darba laikā.

Apkalpojot klientus pa tālruni, centrs nodrošina:

- strukturētu sarunu tēmas izvēlni savienojumam ar attiecīgo speciālistu:
 - ❖ konsultācijām par Valsts valodas likumu vai sūdzību iesniegšanai – taustiņš 1;
 - ❖ konsultācijām par terminoloģiju vai centra veiktajiem tulkojumiem – taustiņš 2;
 - ❖ par citiem jautājumiem – taustiņš 3;
- tūlītēju atbildi uz jautājumu vai specifisku jautājumu gadījumā – turpmāku saziņu telefoniski vai e-pastā;

- telefonkonsultācijas valsts valodas kontroles jautājumos, kuras sniedz [vecākie inspektori](#) un [sabiedriskie palīgi](#) visā Latvijas teritorijā;
- konsultācijas par terminoloģiju un centra tulkojumiem, zvanot arī uz tālruniem +371 67334617 vai +371 67334625.

SADARBĪBA BŪS KONSTRUKTĪVA, JA KLIENTS:



SABIEDRĪBAS VĒRTĒJUMS PAR PAKALPOJUMA VAI APKALPOŠANAS KVALITĀTI

Pakalpojumu pilnveidošanai un kvalitatīvai apkalpošanai mums ir svarīgs sabiedrības viedoklis, tādēļ centrs būs pateicīgs, ja klients:

- piedalīsies aptaujās un novērtēs centra pakalpojumu kvalitāti;
- izteiks savu viedokli mutiski vai rakstveidā, ja sniegto pakalpojumu kvalitāte ir uzslavējama vai neapmierinoša:
 - ❖ klātienē Rīgā, Eksporta ielā 6;
 - ❖ pa pastu, adresējot vēstuli Valsts valodas centram Eksporta ielā 6, Rīgā, LV-1010;
 - ❖ sūtot vēstuli uz e-pasta adresi info@vvc.gov.lv;
 - ❖ zvanot pa tālruni +371 67331814;
 - ❖ mikroblogošanas vietnē "Twitter" @ vvc.

