



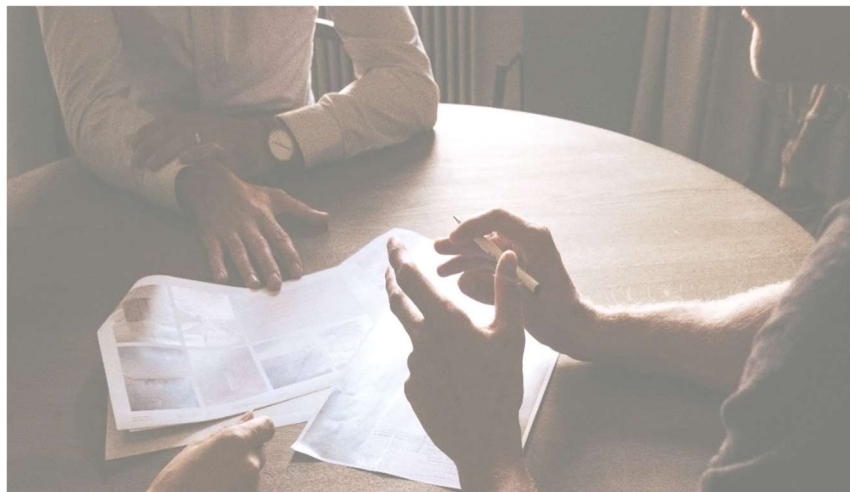
Valsts valodas
centrs

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 lietošanas jomā un sniedz konsultācijas par valsts valodas lietošanu regulējošo normatīvo aktu prasību piemērošanu;**
- **nodrošina valsts pārvaldes iestādes un sabiedrību ar valsts un starptautisko organizāciju izdoto tiesību aktu un citu dokumentu oficiāliem tulkojumiem un veicina saskaņotas terminoloģijas lietojumu Latvijas Republikas tiesību aktos un to tulkojumos;**
- **sekmē latviešu valodas kultūrvides sakārtošanu, veicinot valstij raksturīgo vietvārdu atjaunošanu un aizsardzību un sniedzot konsultācijas par latviešu valodu un latgaliešu rakstu valodu.**

Centra klientu apkalpošanas standarts (turpmāk – standarts) sniedz informāciju par klientu tiesībām un iespējām saņemt centra pakalpojumus un konsultācijas. 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 vai konsultācijas, kas atbilst centram noteikto uzdevumu un mērķu izpildei, kā arī lai sabiedrība būtu informēta, kādu apkalpošanu sagaidīt pakalpojuma vai konsultācijas sniegšanas laikā.



MISIJA UN VĪZIJA

Mūsu misija. Valsts valodas attīstības, ilgtspējas un kvalitātes veicināšana.
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 lietojuma atbilstību, ievērojot Valsts pārvaldes iekārtas likumā minētos valsts pārvaldes, pakalpojumu pārvaldības politikas un “Konsultē vispirms” principus, un palīdzēt sabiedrībai ievērot tiesību aktu normas, kas regulē valsts valodas lietojumu.

PAMATPRINCIPI SADARBĪBAI AR KLIENTIEM



Profesionalitāte – esam kompetenti, objektīvi un spējīgi piedāvāt klientam piemērotāko risinājumu, ievērojot konfidencialitāti un normatīvos aktus;

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

Atbildība – uzņemamies atbildību par savu darbu un sniegtajiem pakalpojumiem, piemērojam pamatotas prasības klientam, izvērtējot lietderību, kā arī nodrošinām vienlīdzīgu un taisnīgu attieksmi pret katru klientu;

Pieejamība un elastība – nodrošinām ērtu pieeju pakalpojumiem un konsultācijām dažādos saziņas kanālos, pielāgojamies nestandarta situācijām un klienta vajadzībām, rodot risinājumu sadarbībai.

Savstarpēja cieņa – esam pieklājīgi, atvērti jautājumiem un virzīti uz sadarbību.

CENTRA NODARBINĀTO PROFESIONĀLĀ KOMPETENCE KLIENTU APKALPOŠANĀ:

- ✓ Vērsti uz sadarbību, ir zinoši un atbildīgi, ievēro centra pamatvērtības – atbildība, attīstība, godprātība un profesionalitāte;
- ✓ laipni pieņem klientus un sniedz patiesu, viegli saprotamu profesionālu informāciju par centru un tā pakalpojumiem;
- ✓ apzinās, ka saskarsmē ar klientu pārstāv centru;
- ✓ ievēro normatīvajos aktos noteiktās prasības;
- ✓ izturas pieklājīgi, taktiski neatkarīgi no klienta dzimuma, tautības, reliģiskās pārliecības, izglītības, sociālās izcelšanās vai citiem apstākļiem;
- ✓ ja nodarbinātā kompetencē nav attiecīgās informācijas sniegšana, norāda centra nodarbināto vai citu valsts vai pašvaldības institūciju, kas ir kompetenta attiecīgā jautājuma risināšanā, vai pārsūta iesniegumu vai jautājumu attiecīgajai institūcijai, par to informējot klientu;
- ✓ ja pieprasījums pēc informācijas ir sarežģīts, laiktietilpīgs vai apjomīgs, nodarbinātais brīdina klientu par prognozējamo laika periodu atbildes saņemšanai (telefonsarunas gadījumā atzvana vai lūdz uzgaidīt) un iesaista kolēģus informācijas sagatavošanā, ja nepieciešams;
- ✓ pakalpojuma sniegšanas atteikuma gadījumā informē par iemesliem un pamato tos ar normatīvo aktu prasībām;
- ✓ informē klientu par iespēju iesniegt sūdzību vai ierosinājumu un nodod to centra atbildīgajām personām turpmākai nepieciešamo uzlabojumu apkopošanai un ieviešanai;
- ✓ sazinās ar klientu klātienē, elektroniski, lietišķajā sarakstē vai pa telefonu, izvērtējot klientam ērtāko saziņas formu un izvairoties no birokrātiskas un formālas saziņas;
- ✓ atzīst savas kļūdas, atvairojas par tām un rīkojas, lai novērstu radītās sekas;
- ✓ nodrošina sabiedrības sniegtās informācijas konfidencialitāti;
- ✓ nodrošina klientu personas datu apstrādi atbilstoši normatīvo aktu prasībām.



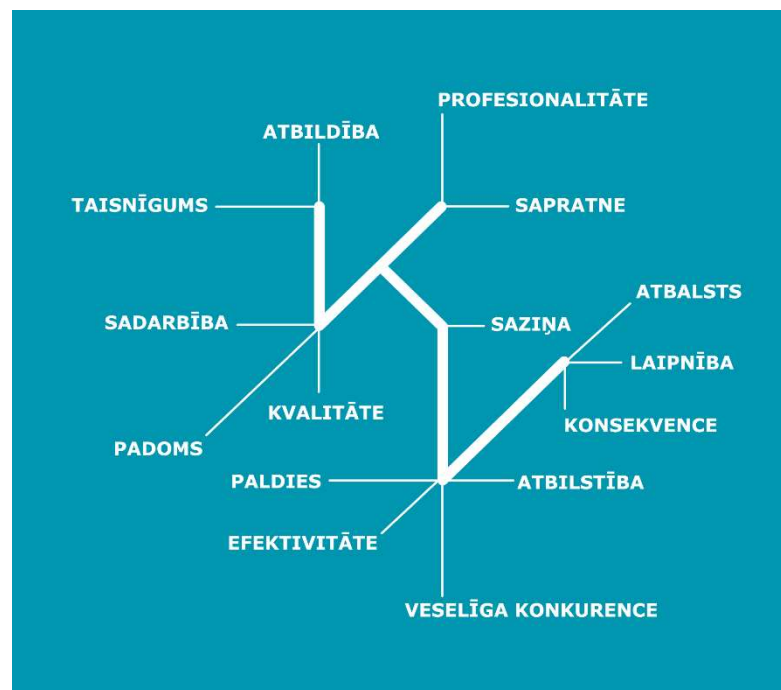
“KONSULTĒ VISPIRMS” PRINCIPS VALSTS VALODAS LIETOŠANAS NORMATĪVO AKTU IEVĒROŠANAS UZRAUDZĪBĀ

Centrs ir atvērts konstruktīvai sadarbībai ar uzņēmējiem un sniedz konsultācijas, lai risinātu valsts valodas lietošanas pamatprincipu ievērošanu.

“Konsultē vispirms” principu centra ierēdņi piemēro noteiktos gadījumos, ievērojot centra vadlīnijas.

Lai veicinātu valsts valodas normatīvo prasību ievērošanu, centrs sadarbojas ar citām valsts un pašvaldību iestādēm.

Veido atklātu un godīgu dialogu un rada vidi sadarbībai.



SADARBĪBA BŪS VEIKSMĪGA, JA KLIENTS:



- izturēsies pieklājīgi, ar cieņu pret centra nodarbinātajiem un citiem klientiem;
- ievēros vispārējās pieklājības un ētikas normas;
- rezervēs apmeklējuma laiku iepriekš un ieradīsies norādītajā laikā, kā arī iepriekš informēs par kavējumu vai neierašanos;
- ieradīsies centrā vismaz stundu pirms darba laika beigām, ja apmeklējums nav iepriekš rezervēts;
- iepazīsies ar informāciju par centra darbību un pakalpojumiem, izvērtēs un izvēlēsies sev ērtāko informācijas pieprasīšanas un saņemšanas veidu;
- norādīs savu kontakttālruni vai e-pasta adresi, lai nepieciešamības gadījumā centrs varētu sazināties ar klientu;
- uzrādīs personu apliecinošu dokumentu, ja tas ir nepieciešams apmeklējuma laikā;
- ieradīsies kopā ar personu, kas palīdzēs sazināties, spēs izklāstīt problēmas būtību vai sniegs tulkojumu gadījumos, kad klients nespēj sazināties (tai skaitā nepārvalda latviešu valodu) vai nespēj izklāstīt savas problēmas būtību;
- iepriekš sazināsies ar centru, ja būs nepieciešama palīdzība iekļūt biroja ēkā.

PUBLISKO PAKALPOJUMU PIEPRASĪŠANA UN SAŅEMŠANA

Centra pakalpojumu “Atzinuma sniegšana par vietvārdu atbilstību noteikumu prasībām” var pieteikt portālā “Latvija.gov.lv”.

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

KLIENTU APKALPOŠANA PA TĀLRUNI +371 67331814 darbalaikā:

- ❖ konsultācijām par valsts valodas lietojumu vai sūdzību iesniegšanai – taustiņš 1;
- ❖ konsultācijām par terminoloģiju vai centra veiktajiem tulkojumiem – taustiņš 2;
- ❖ par citiem jautājumiem – taustiņš 3.

KLIENTU SAZIŅAS IESPĒJAS RAKSTISKI:

- ❖ sūtot vēstules uz centra e-adresi (gadījumā, ja sūtītājam ir aktivizēts e-adreses kods);
- ❖ uz e-pastu sūtot iesniegumus (parakstītus ar e-parakstu) uz adresi pasts@vvc.gov.lv;
- ❖ pa pastu, adresējot vēstules Valsts valodas centram, Raiņa bulvārī 15, Rīgā, LV-1050;
- ❖ nosūtot ziņojumus centra tīmekļvietnes sadaļā “Sazinies ar mums”.

KLIENTU APKALPOŠANA KLĀTIENĒ:

- ❖ birojā Rīgā, Raiņa bulvārī 15, 4. stāvā;
 - ❖ birojā Daugavpilī, Ģimnāzijas ielā 11, 2. stāvā, telpā Nr. 10.
-
- Informācija par klientu pieņemšanas laikiem (arī pirmssvētku dienās) tiek publiskota centra tīmekļvietnē www.vvc.gov.lv.
 - Ja klientam nepieciešama palīdzība iekļūt biroja ēkā, par to lūdzam iepriekš informēt, zvanot pa tālruni +371 67331814.

SABIEDRĪBAS VĒRTĒJUMS PAR PAKALPOJUMA VAI APKALPOŠANAS KVALITĀTI

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

- novērtēs centra pakalpojuma aprakstu portālā “Latvija.gov.lv”;
- aizpildīs apmierinātības aptauju centra tīmekļvietnes sadaļā [“Pakalpojumi”](#);
- nosūtīs ieteikumus, atsauksmes vai sūdzības par apkalpošanu un centra pakalpojumiem uz e-pasta adresi pasts@vvc.gov.lv.

