

Riepnieku iela 2, Rīga, LV-1050, tālr. 67234308, 67234335, e-pasts: pasts@vdzti.gov.lv, www.vdzti.gov.lv

APSTIPRINU

Direktors Andris Dunskis

(laika zīmogs un drošs elektroniskais paraksts)

16.10.2023.

**Klientu apkalpošanas standarts**

1. **Vispārīgi**

Valsts dzelzceļa tehniskā inspekcijas (turpmāk- Inspekcija) Klientu apkalpošanas standarta **mērķis** ir sasniegt Inspekcijas vīziju klientu apkalpošanā un nodrošināt kvalitatīvu pakalpojumu snieguma līmeni. Lai to sasniegtu standartā ir definēta Inspekcijas vīzija, noteiktas galvenās vērtības un principi veiksmīgai sadarbībai ar klientu, norādīta vēlamā Inspekcijas un klienta rīcība, sniegta informācija par pakalpojumu sniegšanas un saņemšanas veidiem un saziņas iespējām. Standarts ir izstrādāts, lai klients zinātu, kādu rīcību sagaidīt no iestādes, un veiksmīgas sadarbības rezultātā būtu apmierināts ar saņemto pakalpojumu, bet Inspekcijas ierēdnis vai darbinieks (turpmāk- nodarbinātais) būtu motivēts un pārliecināts kvalitatīvi pildīt profesionālos pienākumus un sniegt pakalpojumus, kas atbilst Inspekcijas noteikto mērķu un uzdevumu izpildei, saskan ar normatīvajiem aktiem, iekšējās kārtības noteikumiem, ētikas un uzvedības normām.

1. **Par iestādi**

Inspekcija ir profesionāla, progresīva, korekta valsts pārvaldes iestāde, kas savā darbībā īsteno dzelzceļa attīstības valsts politiku un aktīvi sekmē Latvijas dzelzceļa sistēmas dalībnieku iekļaušanos un konkurētspēju Eiropas dzelzceļa sistēmā, vienlaicīgi uzturot augstu dzelzceļa sistēmas drošības līmeni.

2023. gadā izstrādātajā Inspekcijas darbības stratēģijā 2023. – 2026. gadam ir noteikta iestādes darbības galvenā misija.

|  |
| --- |
| **Misija:** |
| **Uzturēt augstu dzelzceļa drošības līmeni Latvijas dzelzceļa sistēmā.** |
| Saskaņā ar Dzelzceļa likuma 33. pantu Inspekcija ir valsts drošības iestāde dzelzceļa jomā Latvijā, kas veic dzelzceļa tehniskās ekspluatācijas noteikumu kontroli un dzelzceļa sistēmas dalībnieku uzraudzību. Organizatoriski, juridiski un lēmumu pieņemšanā Inspekcija ir neatkarīga institūcija, kas savas funkcijas veic atklātā, nediskriminējošā un pārredzamā veidā. |

1. **Vīzija un vērtības**

Iestādes mērķu sasniegšanas pamatā ir veiksmīga sadarbība ar citiem nozares dalībniekiem, no kā izriet Inspekcijas definētā klientu apkalpošanas vīzija.

|  |
| --- |
| **Vīzija:** |
| **Latvijai noteikto dzelzceļa sistēmas kopīgo drošības mērķu kopumu[[1]](#footnote-1) Inspekcija sasniedz un uztur efektīvā sadarbībā ar saviem klientiem un aktīvi līdzdarbojoties visiem dzelzceļa sistēmas dalībniekiem.** |

Saskaņā ar izvirzīto vīziju Inspekcija ir izdalījusi noteiktas vērtības, kuras ievēro savā darbībā.

|  |  |
| --- | --- |
| **Vērtības:** | |
| **profesionalitāte** | - kvalificētas zināšanas dzelzceļa transportā;  - augsts kompetences līmenis;  - ilgstoša praktiskā pieredze;  - līderība uzraudzībā |
| **atbildība un taisnīgums** | - atbildība par savu darbu un sniegto pakalpojumu;  - vienoti nosacījumi visiem dalībniekiem;  - vienlīdzīga un taisnīga attieksme pret katru klientu;  - skaidras un caurspīdīgas prasības |
| **drošība un uzticamība** | - kvalitatīvu pakalpojumu sniegšana;  - informācijas (tostarp personas datu) aizsardzība atbilstoši normatīvo aktu prasībām;  - termiņu savlaicīga ievērošana |
| **pieejamība** | - klientam tiek nodrošināta iespēja izvēlēties ērtāko pakalpojumu pieprasīšanas un saņemšanas veidu dažādos komunikāciju kanālos;  - pieejama un viegli saprotama informācija;  - pakalpojuma sniegšana tiek nodrošināta valsts valodā un iespēju robežās, ja pakalpojuma raksturs to pieļauj, arī citā valodā |
| **sadarbība** | - atvērtība sadarbībai;  - atklāta komunikācija,  - uz kopīgu mērķi vērsta un konstruktīva komunikācija;  - informācijas sniegšana iestādes kompetences ietvaros |
| **pilnveidošanās** | - labas pārvaldības principu ievērošana,  - administratīvo šķēršļu mazināšana;  - darbinieku motivēšana un iespēju piedāvāšana, nepārtraukti pilnveidot savu profesionālo kompetenci un komunikāciju prasmes. |

Inspekcijas vienotās un skaidri definētās vērtības veido iestādes tēlu, ļauj nodrošināt un efektīvi uzlabot sniegto pakalpojumu kvalitāti un mazināt iespējamos riskus.

1. **Profesionālā kompetence klientu apkalpošanā**

Inspekcija un tās nodarbinātie savā darbībā veido nepieciešamo vidi veiksmīgai sadarbībai un pakalpojuma sniegšanai, ievērojot sekojošas pamatprasības:

1. saskarsmē ar klientu strādā valsts un sabiedrības interešu labā, pārstāv valsti, iestādi;
2. savā darbībā ir profesionāli, zinoši, vienmēr rīkojas un pieņem lēmumus savas kompetences ietvaros, ja nepieciešams, konsultējas ar kolēģiem;
3. ievēro normatīvajos aktos noteiktās prasības un pakalpojumu apraksta procedūras;
4. pret klientu ir laipns, atsaucīgs, cieņpilns, pieklājīgs, korekts, savaldīgs, taktisks, ievēro iestādē noteiktos ētikas pamatprincipus un uzvedības normas, tajā skaitā, lietišķās ģērbšanās stilu;
5. nodrošina vienlīdzīgu, taisnīgu, nediskriminējošu attieksmi pret visiem klientiem, neatkarīgi no klienta dzimuma, tautības, reliģiskās pārliecības, izglītības, sociālās izcelšanās, politiskās piederības vai citiem apstākļiem;
6. klientam sniedz patiesu, viegli saprotamu, profesionālu informāciju par Inspekciju un tās sniegtajiem pakalpojumiem;
7. ar klientu sazinās dažādos informatīvajos kanālos- pa telefonu, lietišķajā sarakstē- elektroniski, papīra veidā vai mutvārdos klātienē, izvērtējot katram klientam ērtāko saziņas formu un veidu, izvairoties no birokrātiskas un formālas saziņas;
8. klientu apkalpo valsts valodā, un, ja ir iespējams, arī citā klientam saprotamā valodā;
9. izprot katra klienta intereses, ir pretimnākošs, ar vēlmi palīdzēt, pielieto “konsultē vispirms” principu;
10. informē klientu par nepieciešamo laiku pieprasītās informācijas sagatavošanai, ja atbildes sniegšana nav iespējama uzreiz, un veidu, kā atbilde tiks sniegta;
11. ja klienta pieprasījums vai pakalpojums nav nodarbinātā kompetencē, klientu novirza pie atbildīgā darbinieka pieprasījuma izpildei vai pakalpojuma sniegšanai;
12. ja klienta pieprasījums vai pakalpojums nav Inspekcijas kompetencē, iespēju robežās noskaidro kompetento institūciju attiecīgā jautājuma risināšanā un pieprasījumu nosūta tai, par to informējot klientu;
13. pakalpojuma sniegšanas atteikuma gadījumā, informē klientu par iemesliem un pamato tos ar normatīvo aktu prasībām;
14. ja iespējams, darbojas tā, lai klientam mazinātu administratīvo slogu;
15. nodrošina iesniegtās informācijas konfidencialitāti, respektē klientu tiesības uz privātās dzīves neaizskaramību;
16. atzīst savas kļūdas, atvainojas par tām un rīkojas tā, lai novērstu kļūdu radītās negatīvās sekas;
17. izvairās no konfliktsituācijām, to gadījumā rīkojās saskaņā ar ētikas normām, iekšējās darba kārtības noteikumiem vai normatīvo aktu prasībām;
18. nepieprasa un nepieņem dāvanas- jebkuru mantisku vai cita veida labumu par sniegto pakalpojumu;
19. regulāri veic klientu apmierinātības aptaujas, to izvērtējumu, ievieš uzlabojumus.
20. **Inspekcijas klients**

Inspekcija, analizējot savas darbības iekšējo un ārējo vidi, ir apzinājusi savā darbībā ieinteresētās puses, identificējusi savus klientus.

|  |  |
| --- | --- |
| **Ārējie klienti** |  |
| **Dzelzceļa sistēmas dalībnieki** | Pārvadātāji, manevru darbu veicēji, infrastruktūras pārvaldītāji, par tehnisko apkopi atbildīgās struktūrvienības un citi dalībnieki, kas varētu ietekmēt dzelzceļa sistēmas drošu darbību |
| **Dzelzceļa speciālisti** | Vilces līdzekļa vadītāji (mašīnisti), bīstamo kravu pārvadājumu drošības konsultanti (padomnieki) |
| **Valsts pārvaldes iestādes** | Satiksmes ministrija, Valsts kanceleja, Valsts dzelzceļa administrācija, Transporta nelaimes gadījumu un incidentu izmeklēšanas birojs, Centrālā statistikas pārvalde, Valsts ugunsdzēsības un glābšanas dienests, Būvniecības valsts kontroles birojs uc. |
| **ES institūcijas un starptautiskās organizācijas** | Eiropas Komisija, Eiropas Savienības Dzelzceļu aģentūra, Lietuvas un Igaunijas drošības iestādes, ANO EEK Transporta komiteja, RID Drošības komiteja, OSJD u.c. |
| **Sabiedrība** | Vilcienu pasažieri, iedzīvotāji, tūristi u.c. |

Katra no klientu grupām ir ieinteresēta Inspekcijas darbībā un sagaida no tās konkrētus rezultātus.

1. **Veiksmīga sadarbība ar klientu**

Lai sabalansētu visu klientu vajadzības un sniegtu kvalitatīvus pakalpojumus, veiksmīgai un konstruktīvai sadarbībai Inspekcija sagaida no klienta konkrētas rīcības un lūdz klientam:

1. iepazīties ar iestādes tīmekļvietnē [www.vdzti.gov.lv](http://www.vdzti.gov.lv) publicēto informāciju par Inspekciju, tās sniegtajiem pakalpojumiem un to pieprasīšanas un saņemšanas nosacījumiem;
2. izvērtēt un izvēlēties sev ērtāko pakalpojuma pieprasīšanas un saņemšanas veidu;
3. ievērot normatīvajos aktos noteikto pakalpojumu pieteikšanas un saņemšanas kārtību, sniegt patiesu un pilnīgu informāciju, nodrošinot, ka ietvertās prasības ir apzinātas un izpildītas;
4. ar izpratni izturēsies pret nodarbināto likumīgajām prasībām;
5. ja pakalpojums nepieciešams klātienē iepriekš pieteikt un saskaņot sava apmeklējuma laiku un ierasties norādītajā laikā;
6. informēt Inspekcijas nodarbinātos par iepriekš rezervētā apmeklējuma kavējumu vai atcelšanu;
7. ierasties Inspekcijā vismaz stundu pirms darba laika beigām, ja apmeklējums nav iepriekš rezervēts;
8. informēt, ja nepieciešama papildus palīdzība klientam ar īpašām vajadzībām;
9. attieksmē pret nodarbināto būt laipnam, pieklājīgam, taktiskam, savaldīgam, ievērot ētikas pamatprincipus un uzvedības normas;
10. Inspekcijas telpās ievērot sabiedrībā vispārpieņemtas uzvedības normas, nefotografēt un nefilmēt nodarbinātos, telpas un citus klientus;
11. norādīt savu kontakttālruni vai e-pasta adresi, lai nepieciešamības gadījumā Inspekcija varētu sazināties;
12. uzrādīt personu apliecinošu dokumentu, ja tas ir nepieciešams pakalpojuma saņemšanai;
13. iesniegt savus priekšlikumus, komentārus , sūdzības par sniegto pakalpojumu kvalitāti.
14. **Klientu saziņas iespējas ar Inspekciju**

Klienti ar Inspekciju var sazināties gan klātienē, gan attālināti.

1. **Klātienē**– iestādes telpās Rīgā, Riepnieku ielā 2 iestādes darba laikā.

Informācija par klientu apkalpošanas laiku un tā izmaiņām tiek publicēta Inspekcijas tīmekļvietnes Kontaktu sadaļā: <https://www.vdzti.gov.lv/lv/iestades-kontakti> un izvietota Inspekcijas telpās pie durvīm.

Lai saņemtu efektīvu pakalpojumu vai konsultāciju, ieteicams iepriekš sazināties ar iestādes struktūrvienības attiecīgo darbinieku vai savu vizīti pieteikt pa tālruni 67234335.

Apkalpojot klientus klātienē, Inspekcija nodrošina kvalitatīvu apkalpošanu un profesionālu konsultāciju sniegšanu, ērtas telpas, kas ar asistenta palīdzību ir pieejamas arī personām ar īpašām vajadzībām.

Informējam, ka iestādē tiek veikta videonovērošana ar mērķi nodrošināt personu drošību un īpašuma aizsardzību.

1. **Attālināti**, izmantojot dažādus kontaktēšanās veidus:
   * + tālruni 67234335;

Apkalpojot klientus pa tālruni, Inspekcija nodrošina konstruktīvu sarunu par klientam interesējošo tēmu ar attiecīgo speciālistu. Ja tūlītēju atbildi uz jautājumu nav iespējams sniegt, tad, abpusēji vienojoties, klientam tiks atzvanīts vai sniegta atbilde e-pastā.

* + - e-pastu: [pasts@vdzti.gov.lv](mailto:pasts@vdzti.gov.lv) vai konkrētā nodarbinātā e-pastu, kas ir norādīts Inspekcijas tīmekļvietnes sadaļā Darbinieku kontakti: https://www.vdzti.gov.lv/lv/darbinieki;
    - pastu, uz vēstules norādot adresi: Riepnieku ielā 2, Rīgā, LV-1050;
    - e-adresi: Valsts dzelzceļa tehniskajai inspekcijai, reģistrējoties caur portālu: <https://latvija.lv/eaddress/reg>;
    - uzdodot jautājumu iestādes tīmekļvietnē [www.vdzti.gov.lv](http://www.vdzti.gov.lv) sadaļā Kontakti “*Jautājiet*”.

Lai saņemtu atbildi uz elektroniski iesniegtu informācijas pieprasījumu, iesniegumu u.c. dokumentu, tas jāparaksta ar elektronisko parakstu saskaņā ar Iesniegumu likuma 2. panta trešajā daļā noteikto.

Uz rakstiskiem informācijas pieprasījumiem, kurā ietverts iestādes kompetencē esošs lūgums, sūdzība, priekšlikums vai jautājums, un ja tas normatīvajos aktos noteiktajā kārtībā ir parakstīts ar elektronisko parakstu, saskaņā ar Iesniegumu likumu Inspekcija atbildi sniedz saprātīgā termiņā, ņemot vērā iesniegumā minētā jautājuma risināšanas steidzamību, bet ne vēlāk kā viena mēneša laikā no iesnieguma saņemšanas dienas.

**8. Inspekcijas pakalpojumu pieprasīšanas un saņemšanas veidi**

Pakalpojumus, atkarībā no pakalpojuma veida, var saņemt klātienē vai attālināti- pa pastu vai elektroniski.

1. **Klātienē** – Rīgā, Riepnieku ielā 2, iestādes darba laikā.
2. **Attālināti**:

* izmantojot Inspekcijas tīmekļvietni, sadaļā Pakalpojumi: <https://www.vdzti.gov.lv/lv/pakalpojumi-0>;
* pa e-pastu- [pasts@vdzti.gov.lv](mailto:pasts@vdzti.gov.lv), sūtot ar drošu elektronisko parakstu parakstītu dokumentu;
* caur e-adresi - <https://latvija.lv/eaddress/reg>, nosūtot vēstuli ar drošu elektronisko parakstu parakstītu dokumentu;
* iesniedzot iesniegumu vienotā drošības sertifikāta saņemšanai vai ritekļa laišanai tirgū Eiropas Savienības Dzelzceļu aģentūras kontaktpunktā: <https://oss.era.europa.eu/register.jsp>;
* iesniedzot iesniegumu publisko pakalpojumu portālā [www.latvija.lv](http://www.latvija.lv);
* pa pastu, sūtot parakstītu dokumentu uz adresi: Riepnieku ielā 2, Rīgā, LV-1050.

**9. Klientu atsauksmes par pakalpojuma vai apkalpošanas kvalitāti**

Pakalpojumu pilnveidošanai un kvalitatīvai apkalpošanai būtisks ir klientu viedoklis, tādēļ Inspekcija regulāri rīko aptaujas, lai uzzinātu klienta viedokli par saņemto pakalpojumu. Apzinot klientu vēlmes, tiek novērstas neskaidrības, analizētas kļūdas, ieviesti jauni uz attīstību un pilnveidi vērsti risinājumi pakalpojumu sniegšanā, kas veido arī pozitīvākas un ilgtspējīgākas attiecības ar klientiem.

Savu viedokli par Inspekcijas darbu klients var izteikt:

* piedaloties klientu apmierinātības aptaujās tīmekļvietnē;
* sniedzot atsauksmi Inspekcijas organizēto pasākumu laikā;
* klātienē- Rīgā, Riepnieku ielā 2, tiekoties ar atbildīgo pārstāvi no Attīstības daļas, iepriekš vienojoties par tikšanās laiku telefoniski, tālrunis 29532049;
* zvanot Inspekcijas Attīstības nodaļai pa tālruni 29532049;
* nosūtot vēstuli pa pastu uz adresi: Riepnieku ielā 2, Rīgā, LV-1050 vai uz iestādes e-pastu: [pasts@vdzti.gov.lv](mailto:pasts@vdzti.gov.lv)

Vienmēr būsim pateicīgi par mūsu darba novērtējumu un klientu iesniegtajām atsauksmēm, ieteikumiem, priekšlikumiem, sūdzībām par saņemto pakalpojumu vai klienta apkalpošanas kvalitāti.

1. ES Komisijas lēmums Nr.2012/226/ES (2012. gada 23.aprīlis) par dzelzceļa sistēmas kopīgo drošības mērķu otro kopumu [↑](#footnote-ref-1)