



Valsts dzelzceļa
tehniskā inspekcija

Klientu apkalpošanas standarts

1. Valsts dzelzceļa tehniskās inspekcijas Klientu apkalpošanas standarts sniedz informāciju par Valsts dzelzceļa tehniskās inspekcijas klientu apkalpošanas vērtībām un principiem, pakalpojumu pieprasīšanas un saņemšanas veidiem un saziņas iespējām.

2. Klientu apkalpošanas **vērtības ir:**

- 2.1. profesionalitāte – uzticēto jomu pārzināšana;
- 2.2. atbildība un taisnīgums - atbildība par savu darbu un sniegto pakalpojumu, vienlīdzīga un taisnīga attieksme pret katru klientu;
- 2.3. pieejamība - iespēja izvēlēties sev ērtāko pakalpojuma pieprasīšanas un saņemšanas veidu;
- 2.4. nepārtraukta pilnveidošanās, ievērojot labas pārvaldības principus;
- 2.5. drošība - informācijas drošība un aizsardzība.

3. **Klientam ir tiesības sagaidīt**, ka Valsts dzelzceļa tehniskās inspekcijas nodarbinātie:

- 3.1. ir kompetenti un zinoši;
- 3.2. vienmēr rīkojas un pieņem lēmumus tikai savas kompetences ietvaros;
- 3.3. ievēro normatīvajos aktos noteiktās prasības;
- 3.4. pakalpojuma sniegšanas atteikuma gadījumā informē par iemesliem un pamato tos ar normatīvo aktu prasībām;
- 3.5. vienlīdz ātri, kvalitatīvi un laipni apkalpo valsts valodā, un ja ir iespējams arī citā valodā, neskatoties uz klienta tautību, dzimumu, rasi, ādas krāsu un citām atšķirīgām pazīmēm;
- 3.6. neizpauž konfidenciālu informāciju, izņemot normatīvajos aktos noteiktajos gadījumos;
- 3.7. nepieprasa un nepieņem materiālas pateicības, viesmīlības piedāvājumus vai citus labumus par sniegto pakalpojumu.

4. Lai sadarbība būtu veiksmīga, **lūdzam klientu:**

- 4.1. iepazīties ar Valsts dzelzceļa tehniskās inspekcijas tīmekļa vietnē publicēto informāciju par Valsts dzelzceļa tehniskās inspekcijas pakalpojumiem un to pieprasīšanas un saņemšanas nosacījumiem;
- 4.2. ievērot sabiedrībā vispārpieņemtas uzvedības normas;
- 4.3. izturēties ar cieņu pret Valsts dzelzceļa tehniskās inspekcijas nodarbinātajiem,
- 4.4. informēt, ja nepieciešama papildu palīdzība klientam ar īpašām vajadzībām;
- 4.5. ierasties norunātajā laikā;
- 4.6. norādīt savu kontaktālruni vai e-pasta adresi, lai nepieciešamības gadījumā Valsts dzelzceļa tehniskās inspekcija varētu sazināties;

4.7. uzrādīt personu apliecinošu dokumentu, ja tas ir nepieciešams pakalpojuma saņemšanai.

5. Valsts dzelzceļa tehniskās inspekcijas **pakalpojumus var pieprasīt:**

5.1. klātienē klientu – Riepnieku ielā 2, Rīgā pirmdienās, otrdienās, trešdienās un ceturtdienās no plkst.8:30 līdz plst.16:00 un piektdienās no plkst.08:30 līdz plkst.:14:00;

5.2. izmantojot Valsts dzelzceļa tehniskās inspekcijas tīmekļvietni <https://www.vdzt.gov.lv/lv>

5.3. pa elektronisko pastu, sūtot ar drošu elektronisko parakstu parakstītu dokumentu uz adresi pasts@vdzti.gov.lv;

5.4. izmantojot portālu www.latvija.lv;

5.5. pa pastu.

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

6. Klienta **saziņas iespējas** ar Valsts dzelzceļa tehnisko inspekciju ir:

6.1. sazinoties pa tālruni 67234335;

6.2. klātienē;

6.3. izmantojot e-pastu pasts@vdzti.gov.lv;

6.4. izmantojot e-adresi - <https://latvija.lv/eaddress/reg>

6.5. izmantojot pasta pakalpojumus un rakstot Valsts dzelzceļa tehniskajai inspekcijai Riepnieku ielā 2, Rīgā, LV-1050;

6.6. iesniedzot iesniegumu publisko pakalpojumu portālā www.latvija.lv;

6.7. iesniedzot iesniegumu vienotā drošības sertifikāta saņemšanai vai ritekļa laišanai tirgū [Eiropas Savienības Dzelzceļu aģentūras kontaktpunktā](#);

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

7.1. pakalpojumu pilnveidošanai un kvalitatīvai apkalpošanai mums ir būtisks klientu viedoklis, tādēļ Valsts dzelzceļa tehniskās inspekcija būs pateicīga, ja klients:

7.1.1. piedalīsies klientu aptaujās un novērtēs pakalpojumu kvalitāti;

7.1.2. izteiks savu viedokli mutiski vai rakstveidā, ja sniegto pakalpojumu kvalitāte ir uzslavējama vai neapmierinoša.

7.2. klientam vienmēr ir iespēja tikties ar vadošā personāla pārstāvi, ja tas nepieciešams, iepriekš vienojoties par tikšanās laiku.

Valsts dzelzceļa tehniskās inspekcija izskatīs klientu rakstiskās vai mutiskās sūdzības un iespējami īsā laikā sniegs atbildi.

Informācija par klientu apkalpošanas laiku izmaiņām tiek publicēta Valsts dzelzceļa tehniskās inspekcijas interneta vietnē <https://www.vdzt.gov.lv/lv> Sadaļā Aktualitātes <https://www.vdzt.gov.lv/lv/jaunumi> un tā ir arī izvietota Valsts dzelzceļa tehniskās inspekcijas telpās.

Klientu un darbinieku drošībai klientu apkalpošanas telpās tiek veikta videonovērošana.

Kvalitātes kontroles nodrošināšanai sarunas tiek ierakstītas.