



Valsts kase

KLIENTU APKALPOŠANAS STANDARTS

Valsts kase ir dinamiska uz kvalitatīvu pakalpojumu sniegšanu orientēta iestāde, kas saskaņā ar labāko finanšu vadības praksi efektīvi, droši vada un uzrauga valsts finanšu vadības procesus.

Valsts kases klientu apkalpošanas standarts sniedz informāciju par Valsts kases klientu apkalpošanas vērtībām un principiem, pakalpojumu saņemšanas veidiem un saziņas iespējām.

KLIENTU APKALPOŠANAS VĒRTĪBAS:

Profesionalitāte – pārzinām uzticēto jomu, konsultējam, piedāvājam atbilstošāko risinājumu.

Atbildība un taisnīgums – uzņemamies atbildību par savu darbu un sniegto pakalpojumu kopumā, nodrošinām vienlīdzīgu un taisnīgu attieksmi pret katru klientu.

Operativitāte – sniedzam kvalitatīvus pakalpojumus iespējami īsā termiņā.

Pieejamība – nodrošinām iespēju klientam izvēlēties ērtāko pakalpojumu pieprasīšanas un saņemšanas veidu – klātienē vai neklātienē.

Kvalitāte un drošība – pakalpojumu sniedzam, ievērojot labas pārvaldības principus, rūpējamies par klientu informācijas drošību un aizsardzību.

KLIENTAM IR TIESĪBAS SAGAIĀT, KA VALSTS KASES DARBINIEKI:

- ātri, kvalitatīvi un laipni apkalpos, būs kompetenti un zinoši;
- vienmēr rīkosies un pieņems lēmumus tikai savas kompetences ietvaros;
- ievēros normatīvajos aktos noteiktās prasības;
- ja klienta jautājums nebūs Valsts kases kompetencē, iespēju robežās noskaidros kompetento institūciju un to novirzīs izskatīšanai šai institūcijai;
- neprasīs un nepieņems dāvanas, viesmīlības piedāvājumus vai citus materiālus labumus par sniegto pakalpojumu.

PUBLISKO PAKALPOJUMU PIEPRASĪŠANA UN SAŅEMŠANA*

Valsts kases publiskos pakalpojumus var pieprasīt un/vai saņemt klātienē Valsts kases klientu apkalpošanas centrā, elektroniskajā vidē portālā <https://epakalpojumi.kase.gov.lv>, Valsts kases tīmekļa vietnē, pa pastu vai e-pastu. Katram publiskajam pakalpojumam var būt atšķirīgs pieprasīšanas un saņemšanas veids.

KLIENTU SAZIŅAS IESPĒJAS RAKSTISKI:

- uzdodot jautājumu Valsts kases tīmekļa vietnē www.kase.gov.lv sadaļā "Uzdot jautājumu";
- pa pastu, adresējot vēstules Valsts kases klientu apkalpošanas centram Smilšu ielā 7, Rīgā, LV-1050;
- pa e-pastu, sūtot ar drošu elektronisko parakstu parakstītas vēstules uz adresi ekase@kase.gov.lv;
- iesniedzot iesniegumu publisko pakalpojumu portālā www.Latvija.lv.

KLIENTU APKALPOŠANA KLĀTIENĒ klientu apkalpošanas centrā darbadienās no plkst.8.30 līdz 17.00 Rīgā, Smilšu ielā 7.

Apkalpojot klientus klātienē, Valsts kase nodrošina:

- ātru klientu apkalpošanu un konsultāciju sniegšanu par pakalpojumiem;
- pašapkalpošanās datoru pakalpojumu pieprasīšanai un saņemšanai;
- ērtas telpas, kas pieejamas arī personām ar īpašām vajadzībām.

KLIENTU APKALPOŠANA PA TĀLRUNI +371 67094368 darbadienās no plkst. 8.30 līdz 17.00.

Apkalpojot klientus pa tālruni, Valsts kase nodrošina:

- strukturētu sarunu tēmas izvēlni savienojumam ar atbildošo speciālistu:
 - informācija par parakstu paraugu kartītes un e-pakalpojumu pieteikumu aizpildīšanu – taustiņš 1;
 - konsultācijas par *eKases*, *ePlānu* vai *ePārskatu* sistēmu lietošanu un citi jautājumi – taustiņš 2;
 - konsultācijas par darījumu pārgrāmatošanu vai klasifikācijas kodu labošanu – taustiņš 3;
 - informācija par kontu atvēršanu – taustiņš 4;
- tūlītēju atbildi uz jautājumu vai specifisku jautājumu gadījumā – saziņu ar klientu telefoniski vai e-pastā.

LAI SADARBĪBA BŪTU ABPUSĒJI SEKMĪGA, VALSTS KASE SAGaida, KA KLIENTS:

- ievēros vispārpieņemtās uzvedības normas klientu apkalpošanas vietās, netraucēs pārējos klientus un darbiniekus;
- iepazīsies ar Valsts kases tīmekļa vietnē publicēto informāciju par Valsts kases pakalpojumiem un to pieprasīšanas un saņemšanas nosacījumiem;
- ievēros Valsts kases pakalpojumu pieteikšanas un lietošanas kārtību;
- norādīs savu kontakttālruni vai e-pasta adresi, lai nepieciešamības gadījumā Valsts kase varētu sazināties;
- uzrādīs personu apliecinošu dokumentu, ja tas ir nepieciešams pakalpojuma saņemšanai.

KLIENTU ATSAUKSMES PAR PAKALPOJUMA VAI KLIENTA APKALPOŠANAS KVALITĀTI

Pakalpojumu pilnveidošanai un kvalitatīvai apkalpošanai mums ir būtisks klientu viedoklis, tādēļ Valsts kase būs pateicīga, ja klients:

- piedalīsies klientu aptaujās un novērtēs Valsts kases pakalpojumu kvalitāti;
- izteiks savu viedokli mutiski vai rakstveidā, ja sniegto pakalpojumu kvalitāte ir uzslavējama vai neapmierinoša:
 - sūtot pa pastu vai klātienē Smilšu ielā 7, Rīgā, LV-1050;
 - sūtot e-pasta vēstuli uz e-pasta adresi kase@kase.gov.lv vai ekase@kase.gov.lv;
 - zvanot pa tālruni +371 67094368;
 - mikroblogošanas vietnē Twitter @Valsts kase;
 - iesniedzot e-iesniegumu Valsts kases tīmekļa vietnē.

* *Informācija par klientu apkalpošanas laiku pirmssvētku dienās tiek publicēta Valsts kases interneta vietnē www.kase.gov.lv un elektronisko pakalpojumu portālā <https://epakalpojumi.kase.gov.lv>.*

* *Klientu un darbinieku drošībai klientu apkalpošanas telpās tiek veikta videonovērošana.*

* *Kvalitātes kontroles nodrošināšanai sarunas tiek ierakstītas.*