



Klientu apkalpošanas standarts

Publicēts: 28.02.2023.

Latvijas Nacionālā arhīva klientu apkalpošanas standarts sniedz informāciju par Latvijas Nacionālā arhīva (turpmāk Arhīva) klientu apkalpošanas vērtībām un principiem, pakalpojumu saņemšanas veidiem un saziņas iespējām.

Klientu apkalpošanas pamatprincipi



Profesionalitāte – darbinieki ir kompetenti, atbildīgi, objektīvi, spējīgi piedāvāt klientam piemērotāko risinājumu, līdzsvarojot viņa prasības un Arhīva iespējas, ievērojot konfidencialitāti un normatīvos aktus.

Izcila apkalpošanas kvalitāte – Arhīvs nodrošina klientam nevainojamu apkalpošanu.

Pieejamība – Arhīvs, iespēju robežās, nodrošina funkcionāli ērtu pieeju pakalpojumiem dažādos komunikāciju kanālos, īstenojot vienlīdzīgu pieeju dažādām klientu grupām un ņemot vērā atšķirības starp tām.

Uzticamība – Arhīvs nodrošina kvalitatīvus pakalpojumus noteiktajā laikā, tādējādi radot klientos uzticamības un drošuma sajūtu.

Tiekšanās būt labākiem – Arhīvs motivē darbiniekus pilnveidot savu profesionālo kompetenci un komunikācijas prasmes.

Klientam ir tiesības sagaidīt, ka Arhīva darbinieks:

- apzinās, ka saskarsmē ar klientu viņš pārstāv Arhīvu un valsti;
- ir ar pozitīvu attieksmi pret klientu un darbu, ko dara;
- attiecībās ar klientu nepieļauj vienaldzību un paviršību;
- komunikācijā ar klientu ir ieinteresēts un izrāda uzmanību;
- atzīst pieļautās kļūdas, atvairojas par tām un rīkojas, lai novērstu radītās sekas un nepieļautu jaunas kļūdas.

Arhīvs attiecībās ar klientiem ievēro Latvijas Nacionālā arhīva Ētikas kodeksa normas.

Arhīvs nodrošina klientam iespēju izvēlēties ērtāko pieejamo komunikācijas kanālu saziņai, konsultācijas saņemšanai vai pakalpojuma pieteikšanai un saņemšanai.

Informācija par Arhīva sniegtajiem pakalpojumiem un to apraksti ir pieejami elektroniski Arhīva tīmekļa vietnē www.arhivi.gov.lv sadaļā “Pakalpojumi” un portālā www.latvija.lv.

Arhīva pakalpojumus var pieprasīt un saņemt:

elektroniskajā vidē portālā <https://eresursi.arhivi.gov.lv/login.aspx>,

portālā www.latvija.lv,

klātienē,

pa tālruni,

pa e-pastu

pa pastu

[e-adresē](#).

Katram pakalpojumam var būt atšķirīgs pieprasīšanas un saņemšanas veids.

Ja Arhīva pakalpojumu saņemšanai ir nepieciešams apliecināt identitāti, tad, saņemot pakalpojumu klātienē, personas identitāti apliecina ar personu apliecinošu dokumentu (pasi, personas apliecību), elektroniskajā vidē to apliecina elektroniskais paraksts vai internetbankas autentifikācijas līdzekļi.

Sazināties ar Arhīvu rakstiski var:

[e-adresē](#);

pa e-pastu, sūtot vēstules uz adresi pasts@arhivi.gov.lv;

uzdodot jautājumu Arhīva tīmekļa vietnē www.arhivi.gov.lv sadaļā “Jautājumi un ierosinājumi”;

pa pastu, adresējot vēstules Latvijas Nacionālajam arhīvam Šķūņu ielā 11, Rīgā, LV-1050;

iesniedzot iesniegumu publisko pakalpojumu portālā www.latvija.lv.

Arhīva e-pasta adrese ir pasts@arhivi.gov.lv

Ja pakalpojumu saņemšanai ir nepieciešams apliecināt identitāti, pa e-pastu sūtītajiem pakalpojumu pieprasījumiem jābūt parakstītiem ar drošu elektronisko parakstu un laika zīmogu.

Sazinoties pa e-pastu, Arhīvs apņemas nodrošināt:

atbildes sniegšanu uz e-pasta vēstuli divu darba dienu laikā,

ja jautājums prasa papildus izpēti, atbildes sniegšanu 10 vai 20 (īpaši sarežģītos gadījumos) darba dienu laikā. Šādos gadījumos Arhīvs nosūta vēstules saņemšanas apstiprinājumu un informāciju par atbildes sniegšanas termiņu;

e-pasta atbildes vēstulēs norādītu atbildes sniedzēju identificējošu informāciju (iestādes nosaukumu, nodarbinātā amatu, vārdu, uzvārdu un kontaktinformāciju);

vēstules pārsūtīšanu kompetentajai institūcijai vai klienta informēšanu, ja e-pasta vēstulē minētie jautājumi nav Arhīvā kompetencē.

Arhīva klientu atbalsta tālrunis ir [+371 20027447](tel:+37120027447).

Klientu atbalsta tālruņa darba laiks ir darbdienās no plkst. 9.00 līdz 17.00 (piektdienās līdz plkst.15.45).

Apkalpojot klientus pa tālruni, Arhīvs apņemas nodrošināt:

tūlītēju atbildi uz jautājumu vai saziņu ar klientu pa tālruni vai e-pastu, ja nav iespējams uzreiz sniegt atbildi

informāciju par darbinieku, kas atbild uz tālruņa zvanu: uzsākot sarunu, darbinieks nosauc iestādi un savu vārdu un uzvārdu.

Klientu apkalpošana klātienē



Klātienes pakalpojumus sniedz visu Arhīva struktūrvienību telpās.

Klātienes pakalpojumus sniedz tikai pēc iepriekšējas pieteikšanās.

Informācija par iepriekšēju pieteikšanos, klientu apkalpošanas vietām un pieņemšanas laikiem atrodama Arhīva tīmekļa vietnes sadaļā [Kontakti](#).

Apkalpojot klientus klātienē, Arhīvs apņemas nodrošināt:

iespēju pieteikt konsultāciju pēc iepriekšējā pieraksta klientam ērtā laikā;

iespēju jebkurā Arhīva struktūrvienībā pieteikt pakalpojumu un saņemt informāciju, kas attiecas uz citām Arhīva struktūrvienībām;

informāciju par darbinieku, kas sniedz pakalpojumu – redzamā vietā novietotu uzrakstu vai piespraudi ar darbinieka amatu, vārdu, uzvārdu;

klientu apkalpošanas vietās izvietotu skaidru un nepārprotamu informāciju par struktūrvienības kontaktiem, darba laiku un tā izmaiņām u.c.;

sīkāku informāciju par arhīva pakalpojumiem, to sniegšanas termiņiem, izmaksām u.c. pēc klienta pieprasījuma.

Sadarbība ar Arhīvu būs veiksmīga, ja klients:



iepazīsies ar Latvijas Nacionālā arhīva tīmekļa vietnē publicēto informāciju par arhīva pakalpojumiem un to pieprasīšanas un saņemšanas nosacījumiem, izvērtēs un izvēlēsies sev ērtāko pakalpojuma pieprasīšanas un saņemšanas veidu;

ievēros vispārpieņemtās pieklājības un ētikas normas, netraucēs pārējos klientus un darbiniekus;

iepriekš rezervēs savu apmeklējumu pa tālruni vai e-pastu, ieradīsies Arhīvā norādītajā laikā un informēs par iepriekš rezervētā apmeklējuma kavējumu;

nepieciešamības gadījumā ieradīsies kopā ar personu, kura var palīdzēt precīzi izklāstīt problēmas būtību;

uzrādīs personu apliecinošu dokumentu, ja pakalpojumu saņemšanai ir nepieciešams apliecināt identitāti;

norādīs savu kontakttālruni vai e-pasta adresi, lai nepieciešamības gadījumā Arhīvs varētu sazināties;

novērtēs pakalpojumu sniegšanas kvalitāti, piedalīsies klientu aptaujās un izteiks savu viedokli un ieteikumus pakalpojumu sniegšanas kvalitātes uzlabošanai.

Atsauksmi par Arhīva pakalpojumu var sniegt:

klātienē jebkurā Arhīva struktūrvienībā,

pa tālruni [+371 20043706](tel:+37120043706),

rakstveidā, sūtot e-pasta vēstuli uz e-pasta adresi pasts@arhivi.gov.lv vai pa pastu uz adresi Šķūņu ielā 11, Rīgā, LV-1050;

Arhīva sociālā tīmekļa vietnē Facebook www.facebook.com/LNarhivs un Twitter twitter.com/LNarhivs

<https://www.arhivi.gov.lv/lv/klientu-apkalposanas-standarts>