



Maksātspējas
kontroles dienests

Komunikācijas STANDARTS

KOMUNIKĀCIJAS STANDARTĀ IR APKOPOTAS MKD VĒRTĪBAS UN KOMUNIKĀCIJAS PAMATPRINCIPI
STANDARTS IR SAISTOŠS VISIEM MKD NODARBINĀTAJIEM



WWW.MKD.GOV.LV



Maksātspējas
kontroles dienests

Maksātspējas kontroles dienests (MKD)

MKD IR TIESLIETU MINISTRA PĀRRAUDZĪBĀ ESOŠA VALSTS IESTĀDE, KAS ĪSTENO VALSTS POLITIKU TIESISKĀS AIZSARDZĪBAS PROCESA UN MAKSĀTNESPĒJAS PROCESA JAUTĀJUMOS, AIZSARGĀJOT:

- **DARBINIEKU INTERESES VIŅU DARBA DEVĒJA MAKSĀTNESPĒJAS GADĪJUMĀ:**
- **VALSTS UN SABIEDRĪBAS INTERESES TIESISKĀS AIZSARDZĪBAS PROCESA UN MAKSĀTNESPĒJAS PROCESA JAUTĀJUMOS.**

STANDARTĀ AR VĀRDU "**KLIENTS**" SAPROT GAN FIZISKU, GAN JURIDISKU PERSONU, KURA VĒRŠAS MKD INFORMĀCIJAS VAI PAKALPOJUMU SAŅEMŠANAI.



Maksātspējas
kontroles dienests

MKD vērtības

SAVĀ DARBĪBĀ (T.SK. – KOMUNIKĀCIJĀ) IEVĒROJAM VALSTS PĀRVALDES PAMATVĒRTĪBAS:

VALSTS PĀRVALDE – VIENOTS VESELUMS, TĀPĒC STRĀDĀJAM VALSTS UN SABIEDRĪBAS INTEREŠU LABĀ, DARBOJOTIES VIENOTĀ KOMANDĀ GAN SAVAS IESTĀDES IETVAROS, GAN SAZIŅĀ AR CITĀM IESTĀDĒM, LAI NODROŠINĀTU KVALITATĪVU PAKALPOJUMU, JO KLIENTAM MĒS ESAM VALSTS PĀRVALDES SPOGULIS.

SABIEDRĪBAS INTERESES PIRMAJĀ VIETĀ – PIENĀKUMU IZPILDĒ ESAM UZTICĪGI VISAS SABIEDRĪBAS INTERESĒM KĀ VĒRTĪBU KOPUMAM, KAS VEIDO MŪSU DARBĪBAS MĒRĶUS UN VALSTS PĀRVALDES REPUTĀCIJU SABIEDRĪBĀ, NODROŠINOT POLITISKO NEITRALITĀTI UN PROFESIONĀLU, KVALITATĪVU PIENĀKUMU IZPILDI. MĒS VIENLĪDZ ATBILDĪGI UN PROFESIONĀLI IZTURAMIES UN SADARBOJAMIES AR KATRU KLIENTU, KAS VĒRŠAS MKD.

LOJALITĀTE – MĒS PĀRSTĀVAM MKD, VALSTS PĀRVALDI UN VISU VALSTI UN APZINĀMIES, KA VALSTS PĀRVALDE UN KOLĒĢI TIEK VĒRTĒTI PĒC TĀ, KO SAKĀM UN DARĀM, TAMDĒĻ MŪSU GALVENĀ VĒRTĪBA UN DARBĪBAS VADMOTĪVS IR VISAS SABIEDRĪBAS INTERESES.

ATBILDĪBA – ZINĀM TO, KO DARĀM UN KĀPĒC TO DARĀM, TĀPĒC SAVUS PIENĀKUMUS PILDĀM KVALITATĪVI UN SAVLAICĪGI, APZINOTIES, KA VEIDOJAM ILGTERMIŅA ATTIECĪBAS AR KLIENTU UN SADARBĪBAS PARTNERIEM. SAVĀ DARBĀ ESAM RADOŠI UN ATVĒRTI VALSTS PĀRVALDES DARBĪBAS UZLABOŠANAI UN SAVU ZINĀŠANU PILNVEIDOŠANAI. MĀCĀMIES NO SAVĀM KĻŪDĀM, TRŪKUMUS UN KĻŪDAS NE TIKAI ATZĪSTAM, BET ARĪ NOVĒRŠAM.



Maksātspējas
kontroles dienests

MKD vērtības

SAVĀ DARBĪBĀ (T.SK. – KOMUNIKĀCIJĀ) IEVĒROJAM VALSTS PĀRVALDES PAMATVĒRTĪBAS:

CIENA – MĒS CIENĀM SAVU KLIENTU, TAMDĒĻ IEVĒROJAM KONFIDENCIALITĀTI UN ĒTISKUMU SAVĀ SASKARSMĒ UN PIENĀKUMU IZPILDĒ. NERUNĀJAM SLIKTU PAR MŪSU SADARBĪBAS PARTNERIEM, BET DARĀM VISU, LAI NOVĒRSTU PAMATOTAS KRITIKAS CĒLOŅUS.

SABIEDRĪBAS LĪDZDALĪBA – KLIENTS IR MŪSU SADARBĪBAS PARTNERIS UN PALĪGS PAKALPOJUMU KVALITĀTES UZLABOŠANĀ, TĀDĒĻ ESAM ATVĒRTI UN SPĒJAM UZKLAUSĪT UN IESAISTĪT KLIENTU SABIEDRĪBAS LĪDZDALĪBAS PROCESOS. IZPILDOT SAVUS PIENĀKUMUS, SADARBOJAMIES AR CITĀM VALSTS PĀRVALDES IESTĀDĒM, LAI NODROŠINĀTU KONSEKVENTU UN KVALITATĪVU PAKALPOJUMU SNIEGŠANU KLIENTAM DRAUDZĪGĀ VEIDĀ, RESPEKTĒJOT VIŅA LAIKU UN VAJADZĪBAS UN NESŪTOT KLIENTU NO IESTĀDES UZ IESTĀDI.

TAISNĪGUMS – UZTICĒTĀS FUNKCIJAS PILDĀM GODPRĀTĪGI, LAI KATRAS SITUĀCIJAS RISINĀJUMS TIESISKUMA IETVAROS BŪTU OBJEKTĪVS, PAMATOTS, SAMĒRĪGS UN TAISNĪGS.

ATKLĀTĪBA – SNIEDZAM SABIEDRĪBAI VIEGLI PIEEJAMU VISPUSĪGU, AKTUĀLU UN SAPROTAMU INFORMĀCIJU PAR SAVU DARBU, VIENLAIKUS NODROŠINOT PERSONAS DATU AIZSARDZĪBAS UN INFORMĀCIJAS ATKLĀTĪBAS NOSACĪJUMU IEVĒROŠANU. ESAM ATKLĀTI PRET UZRAUGĀMAJIEM SUBJEKTIEM, IESTĀDES PIENĒMTIE LĒMUMI IR CAURSKATĀMI UN PAMATOTI. ESAM ELASTĪGI UN ATVĒRTI SADARBĪBAS INICIATĪVĀM.

PROFESIONALITĀTE – IZMANTOJAM UN ATTĪSTĀM NEPIECIEŠAMĀS KOMPETENCES, LAI STRĀDĀTU EFEKTĪVI UN KVALITATĪVI. ESAM ATVĒRTI PĀRMAIŅĀM UN IESAISTĀMIES JAUNU PIEEJU UN INOVĀCIJU IZMANTOŠANĀ. MKD KOPĪGOS MĒRĶUS ĪSTENO AR SALIEDĒTU KOMANDAS DARBU.



Maksātspējas
kontroles dienests

Pakalpojumi un klientu saziņa ar MKD

VISI PAKALPOJUMI, KO MKD SNIEDZ, IR REDZAMI MKD TĪMEKĻVIETNĒ

VALSTS PĀRVALDES PAKALPOJUMU PORTĀLĀ LATVIJA.LV VAR SAŅEMT ŠOS MKD PAKALPOJUMUS

JA NEPIECIEŠAMA KONSULTĀCIJA MAKSĀTNESPĒJAS JAUTĀJUMOS – ZVANIET (TEL. **67099100) VAI RAKSTIET (**PASTS@MKD.GOV.LV**).**

JA PĒC TELEFONISKAS KONSULTĀCIJAS NEPIECIEŠAMA PAPILDU KONSULTĀCIJA KLĀTIENĒ VAI ATTĀLINĀTI, AIZPILDIET VEIDLAPU UN NOSŪTIET UZ E-PASTU **PASTS@MKD.GOV.LV.**

TIKŠANOS PROTOKOLĒ UN VAR TIKT VEIKTS AUDIO IERAKSTS.

MKD NODROŠINA KLIENTU APKALPOŠANU UN PAKALPOJUMU SNIEGŠANU GAN KLĀTIENĒ, GAN ATTĀLINĀTI.



Maksātnešpējas
kontrolēs dienests

MKD darba laiks un saziņas iespējas

DARBA LAIKS:

PIRMDIENĀS, OTRDIENĀS, TREŠDIENĀS UN CETURTDIENĀS NO PLKST. 8.30 - 17.15

PIEKTDIENĀS NO PLKST.8.30 - 16.00

(PIRMSSVĒTKU DIENĀS INFORMĀCIJA PAR SAĪSINĀTO DARBA LAIKU TIEK PUBLISKOTA TĪMEKĻVIETNĒ).

SAZIŅAS KANĀLI:

E-PASTS: PASTS@MKD.GOV.LV (GADĪJUMOS, KAD NEPIECIEŠAMS NODOT FIZISKĀS PERSONAS DATUS, KOMERCINFORMĀCIJU UN CITU AIZSARGĀJAMU INFORMĀCIJU – AICINĀJUMS IZMANOT E-ADRESI (NEIZMANTOT E-PASTU));

PASTS: MĀRSTAĻU IELU 19, RĪGA, LV-1050;

E-ADRESE (JA JUMS IR IZVEIDOTA E-ADRESE);

WWW.LATVIJA.LV - VIENOTAIS VALSTS UN PAŠVALDĪBU PAKALPOJUMU PORTĀLS

TELEFONS: 67099100;

EMUS - ATSEVIŠĶOS GADĪJUMOS

SABIEDRISKAIS TRANSPORTS:

1.,2.,5. UN 10.TRAMVAJS, 9. UN 27. TROLEJBUSS UN 3. UN 22. AUTOBUSS.



Maksātspējas
kontroles dienests

MKD un klientu komunikācija

SASKARSMĒ AR KLIENTIEM, SADARBĪBAS PARTNERIEM UN KOLĒĢIEM MKD NODARBINĀTAIS:

- IR **KONSTRUKTĪVS** – SARUNA IR FOKUSĒTA UN UZ REZULTĀTU ORIENTĒTA.
- IZRĀDA **CIĒŅU UN TOLERANCI** IKVIENĀ SITUĀCIJĀ, IEVĒRO LIETIŠĶUS SASKARSMES PRINCIPUS, IEVĒROJOT SABIEDRĪBĀ VISPĀRPIEŅEMTĀS ĒTIKAS UN UZVEDĪBAS NORMAS UN PIEKLĀJĪBU.
- IR **ZINOŠS UN KOMPETENTS**. JA NEZIN ATBILDES UZ KĀDU JAUTĀJUMU, NOSKAIDRO ATBILDI VAI KOMPETENTO IESTĀDI/PERSONU, KURA SPĒJ ATRISINĀT SITUĀCIJU, UN PAR TO INFORMĒ KLIENTU.
- IR **ATBILDĪGS** PAR SNIEGTO PAKALPOJUMU UN VEIKTO DARBU KVALITĀTI, KĀ ARĪ NODROŠINA KLIENTA DATU AIZSARDZĪBU.
- KOMUNIKĀCIJĀ IZMANTO **VIENKĀRŠU UN VIEGLI UZTVERAMU VALODU**.
- IR **PIEEJAMS**, JO TIEK DOTA IESPĒJA KLIENTAM SAŅEMT VĒLAMO PAKALPOJUMU SEV IZDEVĪGĀ VIETĀ UN LAIKĀ, KĀ ARĪ IESPĒJU TIKTIES AR MKD NODARBINĀTAJIEM, ŅEMOT VĒRĀ IESTĀDES DARBA LAIKU.



Maksātspējas
kontroles dienests

MKD un klientu komunikācija

SASKARSMĒ AR KLIENTIEM, SADARBĪBAS PARTNERIEM UN KOLĒĢIEM MKD NODARBINĀTAIS:

- IR KOREKTS, PIEKLĀJĪGS, SAVALDĪGS, TAKTISKS, ATSAUCĪGS UN LAIPNS.
- BALSTĀS UZ PRINCIPU "**KONSULTĒ VISPIRMS!**", VEICINOT NOTEIKTO PRASĪBU IZPILDI, NEVIS SODU PIEMĒROŠANU.
- JA NEPIECIEŠAMS ATSAUKTIES UZ NORMATĪVO REGULĒJUMU, **PASKAIDRO TĀ NOZĪMI**, ŅEMOT VĒRĀ JAUTĀJUMA BŪTĪBU
- IZTURAS TĀ, LAI KLIENTS JUSTU, KA VIŅA ZVANS VAI TIKŠANĀS AR VIŅU IR VĒLAMA UN NODARBINĀTAIS SAVAS KOMPETENCES IETVAROS IR **GATAVS SNIEGT ATBALSTU** SITUĀCIJAS RISINĀŠANĀ.
- VEIDO **MIERĪGU UN NOSVĒRTU KOMUNIKĀCIJU**, IZVAIROTIES NO STEIGAS, KAS VAR RADĪT PAPILDU STRESU KLIENTAM. ĪPAŠI SVARĪGI TO IEVĒROT NEPLĀNOTO PĀRBAUŽU LAIKĀ, JO VIZĪTE IR NEGAIDĪTA.
- SAGLABĀ **PROFESIONĀLU ATTIEKSMI**, IESPĒJU ROBEŽĀS NODROŠINOT ATBALSTU KONSTATĒTO PĀRKĀPUMU VAI NEPILNĪBU NOVĒRŠANĀ.



Maksātspējas
kontroles dienests

Ar mērķi veidot efektīvu un konstruktīvu sadarbību, MKD aicina klientus:

- **BŪT ATVĒRTIEM SADARBĪBAI UN AR IZPRATNI UZTVERT MKD NODARBINĀTĀ PRASĪBAS, KAS NOTEIKTAS NORMATĪVAJOS AKTOS;**
- **IEVĒROT LIETIŠĶUS SASKARSMES PRINCIPUS, IEVĒROJOT SABIEDRĪBĀ VISPĀRPIEŅEMTĀS ĒTIKAS UN UZVEDĪBAS NORMAS, PIEKLĀJĪBU UN CIĒŅU PRET MKD NODARBINĀTAJIEM UN TO VEIKTAJIEM PIENĀKUMIEM;**
- **SNIEGT PATIESU UN GODĪGU INFORMĀCIJU;**
- **IZRĀDĪT PROAKTĪVU INTERESI PAR NORMATĪVO AKTU PRASĪBĀM, KAS ATTIECAS UZ VIŅU DARBĪBAS JOMU;**
- **NESKAIDRĪBU GADĪJUMĀ SAVLAICĪGI SAZINĀTIES AR MKD, LAI SAŅEMTU KONSULTĀCIJU VAI PAPILDU INFORMĀCIJU;**
- **IEVĒROT MKD NOTEIKTO DARBA LAIKU.**



Maksātspējas
kontroles dienests

Vadlīnijas saziņā ar klientiem

SARUNĀJOTIES PA TELEFONU, MKD NODARBINĀTAIS:

- ZVANA KLIENTAM TIKAI **DARBA LAIKĀ**;
- PIRMS ZVANA, **DEFINĒ** SKAIDRU SARUNAS MĒRĶI UN UZDODAMOS JAUTĀJUMUS;
- JA SARUNA PAREDZAMA PAR VAIRĀKIEM PLAŠĀKIEM TEMATIEM, **PRODUKTĪVĀKAI** TĀS NORISEI PĀRRUNĀJAMOS JAUTĀJUMUS (JA TAS IESPĒJAMS) KLIENTAM PIRMS TAM NOSŪTA E-PASTĀ, LAI DOTU IESPĒJU SAGATAVOT NEPIECIEŠAMO INFORMĀCIJU;
- STĀDĀS PRIEKŠĀ, **NOSAUCOT SAVU VĀRDU, UZVĀRDU**, PĀRSTĀVĒTO **IESTĀDI/DEPARTAMENTU** UN AMATU;
- PAZIŅO ZVANA **IEMESLU** UN JAUTĀJUMU, KO VĒLAS PĀRRUNĀT;
- NOSKAIDRO, VAI KLIENTAM IR **LAIKS SARUNAI**. JA KLIENTS TOBRĪD NEVAR RUNĀT, VIENOJAS PAR KONKRĒTU LAIKU, KAD IESPĒJAMS SAZVANĪTIES;
- IZVAIRĀS NO SPECIFISKIEM TERMINIEM, **SKAIDRO** SITUĀCIJU PĒC BŪTĪBAS;





Maksātspējas
kontroles dienests

Vadlīnijas saziņā ar klientiem

SARUNĀJOTIES PA TELEFONU, MKD NODARBINĀTAIS:

- **KONCENTRĒTI** IZKLĀSTA ZVANA IEMESLU, MINOT PRECĪZUS FAKTUS, ARGUMENTUS UN NEPIECIEŠAMO TĀLĀKO RĪCĪBU NO MKD VAI KLIENTA PUSES;
- JA NODODAMĀ INFORMĀCIJA IR SAREŽĢĪTA UN APJOMĪGA, TELEFONA SARUNĀ IZKLĀSTA GALVENO INFORMĀCIJU UN **VIENOJAS** PAR PLAŠĀKAS INFORMĀCIJAS NOSŪTĪŠANU E-PASTĀ
- UZMANĪGI **UZKLAUSA** KLIENTU, ĻAUJOT VIŅAM PAUST SAVU VIEDOKLI UN NEPĀRTRAUCOT RUNĀTĀJU;
- PĀRJAUTĀ UN **PĀRLIECINĀS**, KA KLIENTS SAPRATIS VIŅAM SKAIDROTO INFORMĀCIJU;
- SARUNU NOSLĒDZ AR ĪSU **KOPSAVILKUMU** PAR PĀRRUNĀTO UN JAUTĀJUMIEM, KAS VĒL JĀPRECIZĒ;
- INFORMĒ KLIENTU PAR **TĀLĀKO RĪCĪBU**, JA TĀDA NEPIECIEŠAMA, UN KONKRĒTIEM TERMIŅIEM;
- PIEDĀVĀ SAZINĀTIES PAR PAPILDU JAUTĀJUMIEM.



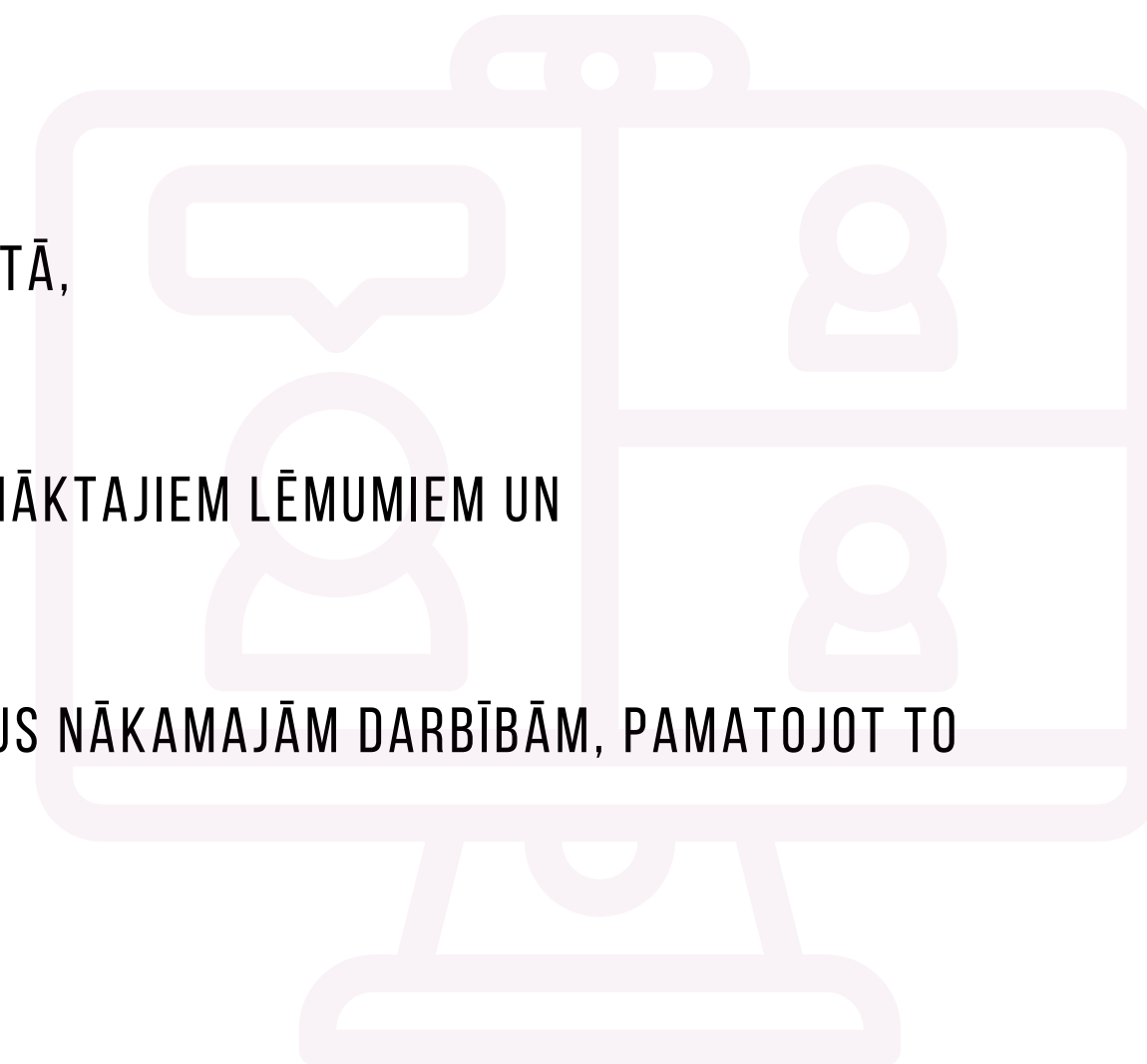


Maksātspējas
kontroles dienests

Vadlīnijas saziņā ar klientiem

VIDEOKONFERENCES LAIKĀ MKD NODARBINĀTAIS:

- VADA SARUNU, SECĪGI PĀRRUNĀJOT IEPLĀNOTĀS TĒMAS;
- NEPĀRTRAUC RUNĀTĀJU, JA VIEN IEPRIEKŠ NAV NOTEIKTS UZSTĀŠANĀS VAI ATBILDES SNIEGŠANAS LAIKS;
- ATBILD UZ VIDEOKONFERENCES DALĪBNIKU RAKSTISKAJIEM KOMENTĀRIEM;
- SEKO LĪDZI SARUNAS DALĪBNIKU REAKCIJAI, LAI PĀRLIECINĀTOS, VAI TEIKTAIS IR SAPRASTS (PĀRJAUTĀ, VAI KLIENTS SAPRĀTIS TEIKTO, RĒĶINOTIES, KA VAR RASTIES TEHNISKAS AIZĶERŠANĀS);
- NOSLĒDZOT SARUNU, PĀRSKATA SAGĀTAVOTĀS SARUNAS TĒMAS UN VEIC ĪSU KOPSAVILKUMU PAR PANĀKTAJIEM LĒMUMIEM UN JAUTĀJUMIEM, KAS VĒL JĀPRECIZĒ;
- DEFINĒ TĀLĀKO RĪCĪBU VAI UZDEVUMUS KATRAM SARUNAS DALĪBNIKAM, KĀ ARĪ KONKRĒTUS TERMIŅUS NĀKAMAJĀM DARBĪBĀM, PAMATOJOT TO NEPIECIEŠAMĪBU;
- JA NAV TEHNISKU PROBLĒMU, VIENMĒR IESLĒDZ KAMERU.





Maksātspējas
kontroles dienests

Vadlīnijas saziņā ar klientiem

ATBILDOT UZ E-PASTA VĒSTULI VAI CITĀ SAZIŅAS PLATFORMĀ, MKD NODARBINĀTAIS:

- **ATBILD SAPRĀTĪGĀ TERMIŅĀ, IEVĒROJOT NORMATĪVAJOS AKTOS NOTEIKTOS TERMIŅUS;**
- **SAŅEMOT VĒSTULI VAI ZIŅU, TĀS STEIDZAMĪBU IZVĒRTĒ PĒC SITUĀCIJAS BŪTĪBAS - JA NEPIECIEŠAMA TŪLĪTĒJA RĪCĪBA, ATBILDI SNIEDZ MAKSIMĀLI ĀTRI VAI ARĪ SAZINĀS TELEFONISKI.**





Maksātspējas
kontroles dienests

Nodarbināto uzvedība un pamatprasības

- SASVEICINĀŠANĀS** SATIEKOTIES, SVEICINĀMIES PIRMIE, NEGAIDOT, KAD TO DARĪS KLIENTS. PIEDĀVĀJAM APSĒSTIES, LAI KLIENTS JUSTOS GAIDĪTS UN VĒLAMŠ. JA SARUNA NOTIEK PA TĀLRUNI, NOSAUCAM SAVU VĀRDU, UZVĀRDU UN IESTĀDI. SVEICIENS ATVIEGLO SARUNAS UZSĀKŠANU.
- APĢĒRBS UN STILS** LAI KO MĒS DARĪTU VAI TEIKTU, PIRMO IESPAIDU RADA ĀRĒJAIS IZSKATS. PROFESIONĀLS ĀRĒJAIS IZSKATS VĒL PIRMS SARUNAS UZSĀKŠANAS ĻAUS SARUNU BIEDRAM SPRIEST PAR ORGANIZĒTĪBU UN PAR TO, CIK ESAM KOMPETENTI UN UZTICAMI. STRĀDĀJOT AR KLIENTIEM, JĀVELK LIETIŠĶS APĢĒRBS.
- VALODA** SARUNĀ AR KLIENTU NELIETOJAM ŽARGONU UN IESTĀDES IEKŠĒJOS SAĪSINĀJUMUS. OBJEKTĪVI VĒRTĒJAM, VAI KLIENTAM IR IZPROTAMI DAŽĀDIE SAREŽĢĪTIE TERMINI – JA NEPIECIEŠAMS, PASKAIDROJAM TO NOZĪMI.
- ACU KONTAKTS.
SMAIDS** TIKŠANĀS LAIKĀ AR KLIENTU UZTURAM ACU KONTAKTU. TAS NORĀDA UZ ATVĒRTĪBU, PĀRLIECĪBU UN NOSVĒRTĪBU. SMAIDS VEICINA CILVĒKOS POZITĪVAS EMOCIJAS. SMAIDS PALĪDZ KONTAKTĒTIES AR KLIENTIEM UN RISINĀT JAUTĀJUMUS.
- RUNĀŠANA** SARUNĀ AR KLIENTU NERUNĀJAM PĀRĀK ĀTRI, JA TAS PALĪDZ KLIENTAM VIEGLĀK SAPRAST MŪSU TEIKTO.
- IZTURĒŠANĀS** VIENLĪDZ POZITĪVI IZTURAMIES PRET KATRU NEATKARĪGI NO VIŅA SOCIĀLĀS VAI VECUMA GRUPAS, DZIMUMA VAI TAUTĪBAS, RELIĢISKĀS VAI POLITISKĀS PĀRLIECĪBAS.



Maksātspējas
kontroles dienests

Nodarbināto uzvedība un pamatprasības

- TĀLRUNIS** ĀRĒJĀ ZVANA SARUNU UZSĀKAM, NOSAUCOT IESTĀDI UN SAVU VĀRDU. SAVAS PROMBŪTNES LAIKĀ (ATVAĻINĀJUMS, KOMANDĒJUMS, MĀCĪBAS UTT.) TĀLRUŅA ZVANUS PĀRADRESĒJAM UZ KĀDA CITA KOLĒĢA TĀLRUNI VAI SAVU MOBILO TĀLRUNI, JA SARUNA IR IESPĒJAMA. SAVAS STRUKTŪRVIENĪBAS IETVAROS ATBILDAM ARĪ UZ PROMBŪTNĒ ESOŠA KOLĒĢA TĀLRUŅA ZVANIEM, NOSKAIDROJOT ZVANĪTĀJA PERSONĪBU, SNIEDZOT ZVANĪTĀJAM INTERESĒJOŠO INFORMĀCIJU VAI PIEŅEMOT PROMBŪTNĒ ESOŠAM KOLĒĢIM NODODAMO INFORMĀCIJU.
- E-PASTS** SAVU E-PASTU REGULĀRI PĀRBAUDĀM (VAIRĀKAS REIZES DIENĀ). JA PLĀNOJAM PROMBŪTNI (ATVAĻINĀJUMU, KOMANDĒJUMU, MĀCĪBAS UTT.), OBLIGĀTI LIETOJAM ELEKTRONISKĀ PASTA RĪKU „ATRAŠANĀS ĀRPUS BIROJA”, NORĀDOT PROMBŪTNES LAIKU UN KOLĒĢA – AIZVIETOTĀJA – KONTAKTINFORMĀCIJU. ELEKTRONISKAJĀ SARAKSTĒ AR KLIENTU IZMANTOJAM MKD VIENOTĀ STILA NOFORMĒJUMU.
- DARBA VIETA** SAVU DARBA GALDU UN VIDĪ, KURĀ TIEK PIEŅEMTI UN UZKLAUSĪTI KLIENTI, UZTURAM TĀDĀ KĀRTĪBĀ, LAI TIEŠĀS REDZAMĪBAS ZONĀ NEATRĀSTOS CITU KLIENTU DOKUMENTI UN UZ GALDA ATRĀSTOS TIKAI DARBAM NEPIECIEŠAMAIS INVENTĀRS UN APRĪKOJUMS – TIEK IEVĒROTS TĪRĀ GALDA PRINCIPS”.
- LAIKS** TAUPĀM SAVU UN CIENĀM KLIENTA LAIKU, MAKSIMĀLI LIETDERĪGI UN EFEKTĪVI VEICOT SAVUS DARBA PIENĀKUMUS UN CENŠOTIES RAST RISINĀJUMU JAU PIRMAJĀ REIZĒ. IEVĒROJAM PRECIZITĀTI!



Maksātspējas
kontroles dienests

Rīcība konfliktsituācijā ar klientu

- **KONFLIKTI NAV MKD NODARBINĀTO DARBA IKDIENAS SASTĀVDAĻA, BET TIE VAR RASTIES JEBKURĀ BRĪDĪ, KAD RODAS VIEDOKĻU ATŠKIRĪBAS STARP KLIENTU UN MKD PĀRSTĀVI.**
- **GADĪJUMOS, KAD KLIENTS IR NAIDĪGI NOSKAŅOTS, PROVOCĒ KONFLIKTSITUĀCIJU, IZSAKA AIZSKAROŠAS PIEZĪMES UN APZINĀTI VEIDO DESTRUKTĪVU SARUNU, NEDODOT IESPĒJU ATRISINĀT SITUĀCIJU, MKD PĀRSTĀVIM IR TIESĪBAS PĀRTRAUKT SARUNU, NORĀDOT ŠĀDAS RĪCĪBAS IEMESLUS.**
- **SARUNĀ PA TELEFONU** - MIERĪGI BRĪDINOT KLIENTU PAR TO, KA ŠĀDA VEIDA SARUNA NEVAR TIKT TURPINĀTA UN NODARBINĀTAJAM IR TIESĪBAS TO PĀRTRAUKT. PĀRTRAUCOT SARUNU, TIEK PIEDĀVĀTS TO PĀRCELT UZ VĒLĀKU LAIKU VAI ĪSTENOT CITĀ FORMĀTĀ (PIEMĒRAM, SAZINOTIES E-PASTĀ).
- **SARUNĀ KLĀTIENĒ** - MIERĪGI BRĪDINOT KLIENTU PAR TO, KA SARUNA NEVAR TIKT TURPINĀTA UN NODARBINĀTAJAM IR TIESĪBAS TO PĀRTRAUKT VAI ARĪ PIESAISTĪT ATBILDĪGĀS INSTITŪCIJAS, PIEMĒRAM, VALSTS POLICIJU.

