




Valsts vides
dienests

Valsts vides dienesta komunikācijas standarts saskarsmē ar klientiem



Saturs

1. Ievads
 2. Dienesta vērtības un prioritātes
 3. Dienesta sniegtie pakalpojumi
 4. Klientu saziņas un komunikācijas iespējas ar Dienestu
 5. Dienesta darbinieku pienākumi komunikācijā ar klientiem
 6. Ieteikumi klientiem sekmīgai sadarbībai ar Dienestu
 7. Dienesta komunikācijas vadlīnijas saziņā ar klientiem
 8. Dienesta darbinieku rīcība konfliktsituācijā ar klientu
- 



Valsts vides
dienests

1. Ievads

Valsts vides dienests (turpmāk – Dienests) ir Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministra pakļautībā esoša tiešās pārvaldes iestāde, kas nodrošina vides resursu un zemes dziļu kontroli, piesārņojuma un jonizējošā starojuma kontroli, kā arī ūdens bioloģisko resursu ieguves kontroli.

MISIJA

Rūpēties par ATBILDĪGU resursu IZMANTOŠANU un vides kvalitātes SAGLABĀŠANU nākamajām paaudzēm.

VĪZIJA

Sabiedrībā atzīta, uz klientu orientēta un efektīva profesionāļu komanda, kas drosmīgi ievieš inovācijas, kļūstot par līderi digitālajā transformācijā vides jomā.

Dienesta komunikācijas standartā saskarsmē ar klientiem (turpmāk – standarts) ir apkopota informācija par VVD vērtībām darbības pamatprincipiem saskarsmē ar klientiem, balstoties uz profesionalitāti, cieņu, sadarbību un valsts pārvaldes principu "Konsultē vispirms!". Standarts ir saistošs visiem VVD darbiniekiem.

2. Dienesta vērtības un prioritātes

VĒRTĪBAS

Atbildība

uzņemamies atbildību
par saviem vārdiem,
lēmumiem un rīcības sekām

Tiesiskums

pieņemam lēmumus
saskaņā ar tiesību normām,
tie ir pamatoti un samērīgi

Profesionalitāte

esam motivēti,
mērķtiecīgi un
uz rezultātu
orientēti darbinieki,
kuri nepārtraukti
mācās un attīsta
zināšanas,
dalās ar tām un
gūst pieredzi

Sadarbība

savstarpēji un ar klientiem
komunicējam atvērti,
efektīvi un cieņpilni,
spējam iedziļināties un izprast
citu viedokļus

Attīstība

esam atvērti pārmaiņām
un inovācijām,
vērsti uz nākotnes tendencēm
un risinājumiem,
proaktīvi ieviešam labākos
risinājumus



Valsts vides
dienests



STRATĒĢISKĀS PRIORITĀTES

1. Vides kvalitātes uzlabošana
2. Uz atbilstības panākšanu vērsta uzraudzība, īstenojot klientorientētu un viedu vides kontroli
3. Pakalpojumu un pārvaldes procesu digitālā transformācija
4. Stratēģisko partnerību veidošana un sabiedrības iesaiste vides apziņas celšanai
5. Nepārtraukta organizācijas attīstība, kas balstās uz profesionāliem un uz rezultātu orientētiem darbiniekiem

3. Dienesta sniegtie pakalpojumi

Dienesta pakalpojumi strukturēti trīs lielās grupās:



**Vides
aizsardzība**



**Zvejas
kontrolē**



**Radiācijas
drošība**

Tie ietver atļauju, apliecinājumu un licenču izsniegšanu, paredzētās darbības ietekmes uz vidi sākotnējo izvērtējumu, zvejas žurnālu, nozvejas sertifikātu un citu dokumentu izsniegšanu.

Informācija par Dienesta sniegtajiem publiskajiem pakalpojumiem pieejama elektroniski Dienesta tīmekļa vietnē www.vvd.gov.lv sadaļā "Pakalpojumi". Informācija par Dienesta e-pakalpojumiem, kurus Dienests sniedz speciāli šim nolūkam radītā informācijas sistēmā "Tulpe", pieejama <https://www.vvd.gov.lv/lv/pakalpojumi/valsts-vides-dieneta-informācijas-sistema-tulpe>.



Valsts vides
dienests

4. Klientu saziņas un komunikācijas iespējas ar Dienestu

Dienests sniedz konsultācijas par dienesta kompetencē esošiem jautājumiem. Dienesta konsultācijas iespējams saņemt par atļauju, licenču, tehnisko noteikumu un citu līdzīgu dokumentu izsniegšanu.

Dienests konsultē:

pirms iesnieguma iesniegšanas – par plānotās darbības pieļaujamību atbilstoši normatīvajiem aktiem, iesnieguma aizpildīšanas kārtību vai atļaujas saņemšanai nepieciešamo informāciju

pēc iesnieguma iesniegšanas – sniedz skaidrojumu par iesniegumā konstatētajiem trūkumiem, konsultē par pieprasītās papildinformācijas saturu vai sagatavošanas kārtību un plānotās darbības pieļaujamību

pēc atļaujas vai atteikuma izdot atļauju pieņemšanas – sniedz skaidrojumu par pieņemtā lēmuma pamatojumu vai izvirzītajiem nosacījumiem, plānotās darbības pieļaujamību citā vietā vai veidā

konsultē par citiem Dienesta kompetencē esošiem jautājumiem



Valsts vides
dienests



Klientu ērtībai dienesta savā tīmekļa vietnē ir izveidota atsevišķa sadaļa "Apmeklētāju pieņemšana". Šeit vienkopus pieejama detalizēta informācija par apmeklētāju pieņemšanu un iespējām saņemt konsultāciju.

Dienesta konsultācijas iespējams saņemt iepriekš vienojoties un pēc iepriekšēja pieraksta. Dienests konsultācijas sniedz gan telefoni, gan tiešsaistē – video formātā. Ievērojot drošības pasākumus COVID-19 izplatības samazināšanai, pašlaik Dienests konsultācijas klātienē nesniedz. Pēc visu ar COVID-19 saistītajiem piesardzības un drošības pasākumu atcelšanas, Dienests apmeklētājus pieņems gan pēc pieraksta, gan noteiktās apmeklētāju stundās bez iepriekšēja pieraksta.

Klientiem ir iespēja sazināties ar Dienestu elektroniski, izmantojot eAdresi, kā arī sūtīt vēstuli uz e-pastu: pasts@vvd.gov.lv. Ziņojumiem par vides aizsardzības prasību pārkāpumiem Dienestā izveidots diennakts tālrunis +371 26338800.



5. Dienesta darbinieku pienākumi komunikācijā ar klientiem

Saskarsmē ar klientiem, sadarbības partneriem un kolēģiem Dienests ievēro šādas vērtības.

Konstruktīva un profesionāla komunikācija – fokusēta un uz rezultātu orientēta saziņa, kurā visām iesaistītajām pusēm ir skaidri sadarbības nosacījumi, katra atbildība un veicamie soļi nepieciešamā rezultāta sasniegšanai.

Konsultēšana un izglītošana – apzinās sevi kā konsultantu klienta ieceru īstenošanā un atbalsta viņu ceļā uz godprātīgu noteikumu izpildi un ievērošanu.

Cieņa un tolerance ikvienā situācijā – neatkarīgi no situācijas un tās attīstības vienmēr saglabā inspektora profesionālo stāju un komunicē ar klientu no vienlīdzīgām pozīcijām, neļaujoties personiskām emocijām.



Dienests visos komunikācijas veidos balstās uz valsts pārvaldē noteikto principu "Konsultē vispirms!".



Rakstiskajā komunikācijā tiek izcelta vienkārša un viegli uztverama valoda. Ja nepieciešams atsaukties uz likuma normām vai specifiskiem noteikumiem, VVD darbinieks paskaidro to nozīmi, ņemot vērā jautājuma būtību.



Sarunas ar klientiem pa telefonu ir viens no aktīvākajiem Dienesta ikdienas komunikācijas veidiem. Telefona sarunā jāizturas tā, lai klients justu, ka viņa zvans ir vēlams un ka darbinieks savas kompetences ietvaros ir gatavs sniegt atbalstu situācijas risināšanā.



Videokonferences norisē īpašs uzsvars tiek likts uz sarunas organizēšanu, tehnisko sagatavotību, darbinieka vizuālo tēlu un sarunas formu. Videokonferencēs viens no būtiskākajiem faktoriem ir sarunas biedru spēja nodrošināt tādu saziņu, kas maksimāli sasniedz klātienē komunikācijas efektu.



Klātienē komunikācijā definēti vairāki pamatprincipi atkarībā no komunikācijas mērķa un formas. Darbinieka tēlam jebkurā situācijā jābūt atbilstošam lietišķajai komunikācijai un veicamajam pienākumam, jānodrošina skaidra sarunas struktūra un pozitīva, ieinteresēta attieksme pret klientu. Veicot pārbaudes, inspektori tiek aicināti veidot mierīgu un nosvērtu komunikāciju, izvairoties no pārlietu lielas steigas, kas var radīt papildu stresu klientam. Īpaši svarīgi to ievērot neplānoto pārbaudžu laikā, jo inspektora vizīte ir negaidīta.



Dienesta darbiniekiem vislielākā uzmanība jāpievērš krīzes situācijām klātienes pārbaudēs. Pārbaūžu laikā svarīgi saglabāt profesionālu attieksmi, iespēju robežās kļūstot par klienta sabiedroto un atbalstu konstatēto pārkāpumu vai nepilnību novēršanā.

Sadarbībā rodoties situācijām, kurās tiek konstatētas kļūdas Dienesta pārstāvju darbā, Dienests uzņemas atbildību par tām, atvainojas un veic nepieciešamās darbības, lai novērstu kļūdu sekas.

Visā sadarbības procesā Dienests nodrošina klienta datu apstrādi un tā sniegtās informācijas konfidencialitāti atbilstoši normatīvo aktu prasībām.



Valsts vides
dienests

6. Ieteikumi klientiem sekmīgai sadarbībai ar Dienestu

Ar mērķi veidot efektīvu un rezultatīvu sadarbību, Dienesta sagaida ka klienti:

- būs **atvērti sadarbībai** un ar izpratni uztvers Dienesta darbinieku prasības, kas noteiktas normatīvajos aktos;
- ievēros **lietišķus saskarsmes principus**, ievērojot sabiedrībā vispārpieņemtās ētikas un uzvedības normas, pieklājību un cieņu pret Dienesta darbiniekiem un to veiktajiem pienākumiem;
- sniegs **patiesu un godīgu informāciju**;
- **izrādīs proaktīvu interesi** par normatīvo aktu prasībām, kas attiecas uz viņu darbības jomu;
- neskaidrību gadījumā **savlaicīgi sazināsies ar Dienestu**, lai saņemtu konsultāciju vai papildu informāciju;
- ievēros Dienesta noteikto darba laiku;
- sniegs **atgriezenisko saiti** par Dienesta darba novērtējumu.



7. Dienesta komunikācijas vadlīnijas saziņā ar klientiem

Atbildot uz e-pasta vēstuli, Dienesta darbinieks:

atbild tiešajiem sadarbības kontaktiem un kolēģiem ne vairāk kā 12 stundu laikā;

atbild visiem pārējiem ne vairāk kā 24 stundu laikā;

ja atbilstošā termiņā nav iespējams sagatavot atbildei nepieciešamo informāciju vai tās sagatavošanas termiņu ilgāk par 24 h nosaka normatīvie akti, sniedz atgriezenisko saiti sūtītājam, apstiprinot informācijas saņemšanu un norādot termiņu, kādā atbilde tiks sniegta;

e-pasta vēstules saņemšanas apstiprinājumu sniedz uzreiz, lai klients zinātu, ka tā sasniegusi adresātu;

ja vēstuli ar klienta jautājumu pārsūtījis cits kolēģis, saņemšanu apstiprina, atbildot klientam;

saņemot vēstuli, tās steidzamību izvērtē pēc situācijas būtības – iespējams, nepieciešama tūlītēja rīcība, kad atbilde jāsniedz maksimāli ātri vai arī jāsazinās telefoniski, lai situācija nesaasinātos;

atbildes sniedz standarta darba laika ietvaros (plkst. 8.00–18.00);

ja vēstule nav sasniegusi pareizo adresātu konkrētajā situācijā, pārsūta to atbilstošajai personai Dienesta ietvaros vai arī sniedz informāciju sūtītājam, ja nepieciešams vērsties citā institūcijā;

Dienesta pārstāvis ikvienas vēstules parakstā ietver pilnu savu vārdu, uzvārdu, pārstāvēto struktūrvienību, amatu un kontaktinformāciju.

Sarunājoties pa telefonu, Dienesta darbinieks:

zvana klientam tikai darba laikā
plkst. 9.00–18.00
(tā, lai saruna beigtos līdz plkst. 18.00);

pirms zvana klientam definē skaidru sarunas
mērķi un uzdodamos jautājumus; ja saruna
paredzama par vairākiem plašākiem tematiem,
produktīvākai tās norisei pārrunājamās
jautājumus klientam pirms tam nosūta e–pastā,
lai dotu iespēju sagatavot nepieciešamo
informāciju;

stādās priekšā, nosaucot savu vārdu, uzvārdu
un amatu vai pārstāvēto
iestādi/departamentu;

paziņo zvana iemeslu un jautājumu,
ko vēlas pārrunāt;

noskaidro, vai klientam ir laiks sarunai,
norādot aptuveno sarunas ilgumu;

ja klients šobrīd nevar runāt, vienojas par
konkrētu laiku, kad iespējams sazināties;

izvairās no specifiskiem termiņiem, skaidro
situāciju pēc būtības;

koncentrēti izklāsta zvana iemeslu, minot
precīzus faktus, argumentus un nepieciešamo
tālāko rīcību no Dienesta 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;

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.



Valsts vides
dienests





Videokonferences laikā Dienesta darbinieks:

vada sarunu, secīgi pārrunājot iepriekš noteiktās tēmas;

seko līdzi sarunas dalībnieku reakcijai, lai pārliecinātos, vai teiktais ir saprasts; pārjautā, vai klients sapratis teikto, rēķinoties, ka var rasties tehniskas aizķeršanās;

videokonferenču platformas piedāvā iespēju dalīties ar sava ekrāna saturu, ļaujot visiem sarunas dalībniekiem aplūkot kādu prezentāciju vai citu pārrunājamo materiālu.

Šo iespēju izmanto, lai skaidrotu sarežģītākus jautājumus;

atbild uz videokonferences dalībnieku rakstiskajiem komentāriem;

noslēdzot sarunu, pārskata sagatavotās sarunas tēmas un veic īsu kopsavilkumu par panāktajiem lēmumiem un jautājumiem, kas vēl jāprecizē;

definē tālāko rīcību vai uzdevumus katram sarunas dalībniekam, kā arī konkrētus termiņus nākamajām darbībām, pamatojot to nepieciešamību.





8. Dienesta darbinieku rīcība konfliktsituācijā ar klientu

Konflikti ir neizbēgama Dienesta darbinieku darba ikdienas sastāvdaļa, un tie var rasties jebkurā brīdī, kad rodas viedokļu atšķirības starp klientu un Dienesta pārstāvi. Dienesta pārstāvji savlaicīgi kritiski izvērtē situāciju, lai novērstu potenciālo konfliktu cēloņus, ar izpratni uzklausā klienta teikto, piedāvā risinājumus konfliktsituācijā un nodrošina savu profesionālo atbalstu, lai kopīgi nonāktu pie abām pusēm saprotama un skaidra risinājuma.

Gadījumos, kad klients ir naidīgi noskaņots, provocē konfliktsituāciju, izsaka aizskarošas piezīmes un apzināti veido destruktīvu sarunu, nedodot iespēju atrisināt situāciju, Dienesta pārstāvim ir tiesības pārtraukt sarunu, norādot šādas rīcības iemeslus.

Saruna pa telefonu – mierīgi brīdinot klientu par to, ka šāda veida saruna nevar tikt turpināta un darbiniekam ir tiesības to pārtraukt. Pārtraucot sarunu tiek piedāvāts to pārcelt uz vēlāku laiku vai īstenot citā formātā. Piemēram, sazinoties e-pastā.

Saruna klātienē – mierīgi brīdinot klientu par to, ka šāda veida saruna nevar tikt turpināta un darbiniekam ir tiesības to pārtraukt un pamest notikuma vietu vai arī piesaistīt atbildīgās institūcijas, piemēram, Valsts policiju, kas var nodrošināt Dienesta pārstāvja prasību izpildi.