



Valsts kase

KLIENTU APKALPOŠANAS STANDARTS

Valsts kase ir dinamiska uz kvalitatīvu pakalpojumu sniegšanu orientēta iestāde, kas droši un efektīvi pārvalda valsts finanses sabiedrības interesēs.

Valsts kases klientu apkalpošanas standarts ietver 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 – pakalpojumus sniedzam elektroniskajā vidē.

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 elektroniskajā vidē portālā <https://epakalpojumi.kase.gov.lv>.

KLIENTU SAZIŅAS IESPĒJAS RAKSTISKI:

- uzdodot jautājumu Valsts kases tīmekļa vietnes sadaļā "[Uzdot jautājumu](#)", iepriekš pārliecinoties, vai minētais jautājums nav izskaidrots sadaļā "[Biežāk uzdotie jautājumi](#)";
- e-adresē, sūtot ar drošu elektronisko parakstu parakstītas vēstules uz Valsts kases e-adreses apakšadresātu – KLIENTU APKALPOŠANA;
- pa e-pastu, sūtot ar drošu elektronisko parakstu parakstītas vēstules uz Valsts kases e-pastu ekase@kase.gov.lv;
- pa pastu, adresējot vēstules Valsts kases klientu apkalpošanas centram Smilšu ielā 1, Rīgā, LV-1919;

- iesniedzot iesniegumu publisko pakalpojumu portālā www.Latvija.lv.

KLIENTU APKALPOŠANA PA TĀLRUNI +371 67094368 (pirmdiena-ceturtdiena no plkst. 8.30 līdz 17.15, piektdienās no plkst. 8.30 līdz 16.00).

Apkalpojot klientus pa tālruni, Valsts kase nodrošina speciālistu konsultācijas paršādām tēmām:

- konsultācijas par kontu atvēršanu un slēgšanu;
- konsultācijas par parakstu paraugu kartītes un *e-pakalpojumu* pieteikumu aizpildīšanu;
- konsultācijas par *e-pakalpojumu* lietošanu;
- konsultācijas par maksājumu veikšanu, darījumu pārgrāmatošanu vai klasifikācijas kodu labošanu;
- konsultācijas par citiem jautājumiem.

KLIENTU APKALPOŠANA KLĀTIENĒ Valsts kases klientu apkalpošanas centrā Rīgā, Smilšu ielā 1 iespējama tikai pēc iepriekšējas pieteikšanās un tikai gadījumos, ja klientam ir apstākļi, kuru dēļ nav iespējams pakalpojumu saņemt elektroniskajā vidē. Pakalpojumu klātienē klients piesaka vismaz divas darbdienas iepriekš pa klientu apkalpošanas tālruni +371 67094368.

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

- 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 ar klientu;
- ievēros vispārpieņemtās uzvedības normas klientu apkalpošanas vietā;
- 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:
 1. sūtot e-pasta vēstuli uz e-pasta adresi pasts@kase.gov.lv vai ekase@kase.gov.lv;
 2. zvanot pa tālruni +371 67094368;
 3. iesniedzot e-iesniegumu Valsts kases tīmekļa vietnē.

* Informācija par klientu apkalpošanas laiku pirmssvētku dienās tiek publicēta Valsts kases tīmekļa 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.