

Kā

**apkalpot klientu,
lai klients pareizajā laikā
saņemtu augstākās
kvalitātes pakalpojumu un
paliktu apmierināts.**

**Valsts sabiedrības ar ierobežotu
atbildību "Nacionālais rehabilitācijas
centrs "Vaivari"" Vaivaru Tehnisko
palīgīdzekļu centra klientu
apkalpošanas rokasgrāmata.**

Saturs

| | | | |
|---------------------|----|---|----|
| Klienta vērtība | 3 | | |
| | | Mūsu vērtība klienta skatījumā | 3 |
| | | Vērtības uzraudzība | 3 |
| Darbinieks | 4 | | |
| | | Attieksme | 4 |
| | | Izskats | 4 |
| | | Darba vieta | 5 |
| | | Sagatavošanās darbam | 6 |
| Klientu apkalpošana | 6 | | |
| | | Komunikācija ar klientu | 6 |
| | | Informēšana e-vidē | 6 |
| | | Rakstiskā komunikācija | 6 |
| | | Komunikācija apkalpojot klientus | 7 |
| | | Klienta apkalpošana telefoniski | 8 |
| | | Klienta apkalpošana | 9 |
| | | Papildus, apkalpojot pirmreizējo klientu | 9 |
| | | Papildus, apkalpojot klientu, kurš vērsies centrā atkārtoti | 10 |
| | | Papildus, apkalpojot klientu viņa īpašumā | 10 |
| | | Klienta atgriezeniskā saite | 11 |
| | | Rīcības nestandarta situācijās | 11 |
| | | Centra iekšējās kārtības noteikumi klientiem | 11 |
| Vērtības radīšana | 13 | | |
| | | Procesi | 13 |
| | | Kontrole | 14 |

Klienta vērtība

Mūsu vērtība klienta skatījumā

Mūsu organizācijas vērtība ir mūsu spējas piegādāt klientam:

- Pareizajā laikā augstākās kvalitātes pakalpojumu valsts budžeta līdzekļu ietvaros :
 - Klientam ērta piekļuve informācijai par mūsu pakalpojumiem jebkurā laikā.
 - Klientam ērts centra darba laiks.
 - Klientam mēs esam pieejami centra darba laikā.
 - Klientam ērta piekļuve mūsu pakalpojumu sniegšanas vietām.
 - Klients mūsu pakalpojumu sniegšanas vietas apmeklē minimāli – viena pakalpojuma saņemšanai – reizi vai divas.
 - Klientam piedāvājam piemērotāko pieejamo tehnisko palīgīdzekli atbilstoši speciālistu, kuri ir tiesīgi izrakstīt nosūtījumu tehniskam palīgīdzeklim nozīmējumam.
 - Klients tehnisko palīgīdzeklī saņem rindas kārtībā.

Vērtības uzraudzība

Mēs sistemātiski noskaidrojam klienta uztveri par sniegto pakalpojumu:

- Aptaujājot klientus apmeklējumu laikā.
- Aptaujājot klientus pa tālruni.
- Aptaujājot klientus izmantojot anketas.

Iegūto informāciju mēs apkopojam, analizējam un izmantojam klienta apkalpošanas pilnveidei.

Darbinieks

Attieksme

- Vienmēr cenšos izprast klientu atšķirīgo un sarežģīto stāvokli.
- Man ir svarīgi noskaidrot katra klienta vajadzības, lai sniegtu profesionālu palīdzību problēmu risināšanā.
- Esmu laipns, pozitīvi noskaņots, vēlos palīdzēt neskaidru jautājumu risināšanā.
- Ievēroju un lietderīgi izmantoju noteikto darba laiku centra labā. Savā darbā visaugstāk vērtēju godīgumu, atbildību un precizitāti.
- Savas kompetences ietvaros vienmēr cenšos atrisināt darba jautājumus, kolēģus iesaistu tikai sarežģītu gadījumu risināšanā,
- Kolēģu ar darbu saistītos jautājumus risinu atsaucīgi un konstruktīvi, vienmēr laipni atsaucos kolēģu aicinājumam sniegt palīdzību darba jautājumu risināšanā.
- Kolēģus uzklausu uzmanīgi un ar interesi, ļauju kolēģiem izteikties, nepārtraucu viņus.
- Sarunā ar kolēģiem nelietoju žargonu un kolēģiem nezināmus saīsinājumus.
- Kolēģiem informāciju sniedzu saprotami un pārlicinoši. Ja lietoju kolēģiem nezināmus terminus, tos paskaidroju. Protu uzklausīt citu viedokli.
- Orientējos uz jautājumu risināšanu un savaldu savas emocijas.
- Es cienu savu un kolēģu darbu.
- Telefona sarunas darba laikā es veicu, netraucējot kolēģus.
- Regulāri pārbaudu e-pasta saraksti un nekavējos ar atbildi.
- Sanāksmēs piedalos aktīvi un konstruktīvi, nepievēršoties citām lietām.
- Pricājos par komandas sasniegumiem un kolēģu panākumiem.
- Pievēršu uzmanību nepilnībām savā un kolēģu darbā un iesaku risinājumus uzlabojumiem.

Izskats

- Ja manam amatam ir piešķirts formas tērps, tad to es lietoju tikai darba laikā.
- Ja manam amatam nav piešķirts formas tērps, tad darba laikā esmu lietišķā apģērbā.
- Vīrieši darbā ikdienā:
 - Lieto kokvilnas, vilnas vai sintētiska materiāla bikses. Pieļaujamas tikai neuzkrītošas krāsas (piemēram, zilas, pelēkas, melnas), neuzkrītošas taisna griezuma džinsa bikses. Nav pieļaujams īsās bikses jeb šorti. Apģērbs ir tīrs un kopts.
 - Lieto dažādas krāsas krekļus, pieļaujami arī polo krekļi ar apkakli, džemperu, puloveri. Nav pieļaujami polo krekļi, džemperu un puloveru ar lieliem reklāmas saukļiem, uzkrītošiem attēliem,

- sporta komandu logo, uzkrītošām spilgtām vai spīdīgām krāsām, kas izceļas uz kopējā darbinieku apģērba fona. Apģērbs ir tīrs un kopts.
 - Var lietot dažādus aksesuārus, piemēram, krāsainus pulksteņus, šalles, kaklasaites. Nav pieļaujamas rotas uz sejas, piemēram, gredzeni degunā, lūpās, uzacīs. Nav vēlami auskari.
 - Lieto tīrus un koptus apavus. Nav pieļaujami spilgti, uzkrītoši sporta apavi, pārāk atvērtas sandales, piemēram, “iešļūcenes” jeb “flip flop”, čības.
 - Mati un sejas apmatojums ir sakopti. Nagi ir tīri un sakopti.
 - Darbam birojā nav pieļaujamas dažādas galvassegas cepures, lakati.
- Sievietes darbā ikdienā:
 - Lieto topus, kreklus un blūzes. Nav pieļaujams ļoti apspīlēts apģērbs un topi, krekli un blūzes, kas atklāj plecus, dekoltē un vēderu. Apģērbs ir tīrs un kopts.
 - Lieto dažādu audumu svārkus un bikses. Nav pieļaujami mini svārki vai mini šorti. Vēlamais svārku garums ir pie ceļgaliem. Pieļaujamas tikai neuzkrītošas krāsas un griezuma džinsa bikses un svārki. Nav pieļaujami spilgtas, daudzkrāsainas, spīdīgas, plēstas, ļoti apspīlētas vai ļoti brīvas (piemēram, ar pazeminātu bikšu staru savienojuma vietu), apakšveļu atsedzošas bikses vai svārki. Apģērbs ir tīrs un kopts.
 - Apavi ir tīri un kopti. Nav pieļaujami apavi uz ļoti augstiem papēžiem, spilgti, uzkrītoši sporta apavi, pārāk atvērtas sandales, piemēram, “iešļūcenes” jeb “flip flop”, čības.
 - Pieļaujami dažādi aksesuāri, piemēram, krāsaini pulksteņi, lielāki gredzeni, rokassprādzes, auskari, kaklarotas, šalles, kaklasaites, bet ne spilgtās krāsās. Nav pieļaujamas rotas uz sejas, piemēram, gredzeni degunā, lūpās, uzacīs.
 - Matu griezumi pieļaujami ar dažādu garumu, stilu un krāsu. Nav pieļaujamas spilgtas, nedabīgas matu krāsas, piemēram, zaļa, zila.
 - Nagi ir kopti. Nav pieļaujams nagus krāsot spilgtās krāsās. Vēlams ierobežot pārāk modernu nagu krāsojumu, piemēram, attēlu un zīmējumu krāsojumus uz nagiem utml. Nagi nav pārmērīgi gari.
 - Nelieto kosmētiku spilgtos toņos un intensīvas smaržas.
 - Darbam birojā nav pieļaujamas cepures.

Darba vieta

- Darba vietu uzturu tīru un kārtīgu.
- Rūpējos par centra tīrību, saudzēju inventāru.
- Uz darba galda atrodas tikai darbam nepieciešamās lietas un materiāli.
- Personīgās mantas novietoju tā, lai klientam tās nebūtu redzamas.

Sagatavošanās darbam

- Ieslēdzu nepieciešamās iekārtas un atveru darba programmas pirms darba laika sākuma.

Klientu apkalpošana

Komunikācija ar klientu

Informēšana e-vidē

- Mājas lapa ir ērti lietojam personām ar funkcionāliem traucējumiem.

Informācija mājas lapā sniedz *īsākās iespējamās atbildes* uz klientam aktuālajiem jautājumiem:

- Kas var saņemt tehnisko palīgīdzekli;
- Kādus palīgīdzekļus var saņemt;
- Kas jādara, lai saņemtu tehnisko palīgīdzekli¹;
- Kādi dokumenti nepieciešami palīgīdzekļa saņemšanai;
- Aktuālās izmaiņas tehnisko palīgīdzekļu nodrošināšanā

Profesionāļiem (ģimenes ārstiem, rehabilitologiem, citiem speciālistiem, kuri ir tiesīgi izrakstīt nosūtījumu tehniskam palīgīdzeklim) mājas lapā ir pieejama nepieciešamā informācija.

Rakstiskā komunikācija

- Apzinos, ka manis rakstītais var tikt publicēts un ir nozīmīgs centra tēla veidošanā.
- Uz klienta e-pastiem atbildi sniedzu ne vēlāk kā 10 darba dienu laikā vai informēju par iespējamo atbildes sniegšanas termiņu, gadījumos, kad atbildes sagatavošanai ir nepieciešams papildus laiks.
- Atbildi klientam sniedzu strukturētā veidā, klientam saprotamā valodā. Nepieciešamības gadījumā norādu atsauces uz normatīvo dokumentu attiecīgo punktu vai pantu.
- Negatīvas atbildes gadījumā, ja vien iespējams, es klientam piedāvāju alternatīvu risinājumu vai tālāku rīcību.
- Atbildē izvairos lietot vārdus ar LIELIEM BURTIEM, **treknrakstu** un/ vai pasvītrojumu, emocijzīmes, saīsinājumus, žargonu, svešvārdus, specifiskus terminus.
- Vēstules struktūra: Sasveicināšanās frāze ➤ Atsauces uz klienta sūtījumu/ pieprasījumu ➤ Atbildes uz klienta jautājumiem, izskaidrojums vai pierādījums, alternatīva rīcība, ja nepieciešams ➤ Galvenā apkopojums ➤ Kontaktinformācija.
- Rakstot vēstuli, izvairos no gariem, paplašinātiem teikumiem.

¹ Arī sarežģītākos gadījumos, piemēram, ar līdzfinansējumu

- Izmantoju tipveida atbildes, ja iespējams, bet vienmēr pārlicinos, ka šī atbilde centra kompetences ietvaros sniedz pilnīgu un detalizētu informāciju klientam par uzdoto jautājumu
- Pārbaudu, vai nav pieļautas kļūdas.

Komunikācija apkalpojot klientus

Vispārīgi

- Kontaktējoties ar klientu, novērtēju klienta uzvedības tipu un emocionālo stāvokli, lai veiksmīgāk spētu pielāgoties un apkalpot klientu.
- Laipni un ar cieņu apkalpoju katru klientu neatkarīgi no viņa sociālās piederības, vecuma un dzimuma.
- Runāju laipni un atsaucīgi.
- Apzinos savas kompetences robežas un zinu, kur vērsties situācijās, ja jautājums neietilpst manā atbildībā.
- Iespēju robežās runāju ar klientu valodā, kādā runā klients.
- Uzmanīgi un ar interesi uzklāsu klientu, ļāju klientam izteikties, nepārtraucu viņu. Ja klientam ir attīstības traucējumi, kas ierobežo spējas komunicēt, izvairos viņus pārļaut vai pabeigt teikumus viņu vietā. Esmu pacietīgs un nemēģinu runāt viņu vietā.
- Sarunā ar klientu nelietoju žargonu un saīsinājumus.
- Klientam informāciju sniedzu saprotami un pārlicinoši. Izvairos lietot terminus, bet ja tos lietoju, vienkārši un skaidri izskaidroju to nozīmi.
- Lai ievērotu klienta datu konfidencialitāti, runāju pieklusināti, izņemot apkalpojot personas ar dzirdes traucējumiem. Ar klienta lietu saistītos jautājumus bez darba nepieciešamības neapspriežu ar kolēģiem un trešajām personām.
- Klientu apkalpošanas laikā nerisinu ar klientu apkalpošanu nesaistītas sarunas pa tālruni un nesarunājos ar kolēģi par klientu apkalpošanai nesaistītiem jautājumiem.
- Lai noskaidrotu klienta vēlmes un vajadzības, uzdodu klientam atvērtos jautājumus, kas sākas ar vārdiem: Kas? Kā? Kurš? Kādēļ? Kad? Ko? Kur?
- Lai iegūtu specifisku informāciju, precizētu un panāktu apstiprinājumu no klienta, fokusētu sarunu vai mainītu tās gaitu, izmantoju slēgtos jautājumus, kas sākas ar vārdu Vai?
- Piedāvāju atkārtotu kontaktu, ja tas ar klientu ir nepieciešams.

Komunikācijā ar personām ar attīstības traucējumiem

- Esmu gatavs tam, ka var būt nepieciešams papildus laiks un pacietība
- Paskaidroju savu un klienta lomu pakalpojuma sniegšanas procesā
- Runāju sev ierastajā skaļumā un tonī
- Runāju vienkārši un skaidri
- Atceros, ka svarīgi ir izturēties pret apkalpojamu personu atbilstoši tās vecumam neskatoties uz personas attīstības traucējumiem

- Apkalpojot klientu laiku pa laikam pārlicinos, ka klients saprot manis teikto
- Palīdzot klientam, izrādu cieņu. Pirms palīdzības sniegšanas pajautāju vai tā ir nepieciešama.
- Pārjautāju klientam, ja runas traucējumu dēļ grūti uztvert viņa teikto un neesmu to sapratis. Nevilcinos pārstāstīt klientam to, ko esmu sapratis un lūdzu apstiprināt, vai tas ir pareizi. Uzmanīgi vēroju klienta reakciju, lai saprastu vai klients jūtas neērti mani labot un tādēļ, to nedara. Ja iespējams, uzdodu precizējošus jautājumus, uz kuriem klients var atbildēt ar “jā” vai “nē”.

Apkalpojot personas ar redzes traucējumiem:

- Cenšos sarunas laikā nepārvietoties. Informēju klientu, ja man nepieciešams pārvietoties.
- Piedāvāju roku klientam, ja nepieciešams kopā pārvietoties un informēju par maršrutu un priekšmetiem ceļā. Ja klientam jāapsēžas novietojū viņa roku uz krēsla atzveltna.

Apkalpojot personas ar dzirdes traucējumiem

- Runāju skaidri, izceļot vārdus, tomēr nepārspīlēju.
- Runājot skatos uz klientu, pārlicinos, ka klients redz manu muti un seju, runāju sev ierastajā ritmā un skaļumā.
- Ja klients vēlas, samazinu runas tempu vai palielinu balss skaļumu.
- Atceros, ka personas ar dzirdes traucējumiem, lai labāk uztvertu teikto, bieži paļaujas uz sarunu biedra sejas mīmiku un ķermeņa valodu

Klienta apkalpošana telefoniski

- Uz klienta zvaniem atbildu ne ātrāk par otro un ne vēlāk par ceturto zvana signālu.
- Uz reģistrētajiem neatbildētajiem zvaniem atbildu vienas darba dienas laikā.
- Uzsākot sarunu ar klientu telefoniski, es sasveicinos, nosaucot organizāciju un savu vārdu.
- Noskaidroju zvana iemeslu un piedāvāju katram klientam atbilstošu risinājumu.
- Vadu sarunu – uzdodu precizējošus jautājumus, fokusēju klientu uz sarunas galveno tematu, dodu kopsavilkumu par iespējamajiem risinājumiem, sniedzu atgriezenisko saiti.
- Man ir skaidrs mērķis, jautājumi un risinājumi pirms zvanu klientam.
- Piezvanot klientam sarunas sākumā noskaidroju, vai klients var veltīt laiku sarunai un vienojos par klientam vēlamu laiku sarunai, ja klients nav pašreiz pieejams.
- Nekritizēju, nenievāju, nenesodu klienta viedokli, neesmu pamācošs.
- Aktīvi izmantoju visu pieejamo informāciju par klientu. Ja klients gaida rindā, informēju par klienta vietu rindā un veidu aktuālās informācijas noskaidrošanai par klienta virzību rindā.

- Ja apkalpošanas laikā ir jāietur pauze (klienta informācijas meklēšana/precizēšana, datu salīdzināšana), informēju par to klientu.
- Cenšos panākt klienta izpratni par darbam nepieciešamā laika patēriņu.
- Sarunas beigās sniedzu īsu kopsavilkumu, lai pārliecinātos par noskaidroto.
- Noskaidroju, vai klients ir ieguvis visu sev nepieciešamo un vai ir skaidra tālākā rīcība.
- Sarunas noslēgumā pateicos par zvanu un laipni atvados.

Klienta apkalpošana

- Klientu sveicinu pirmais.
- Ja nepieciešams, tad klātienē apkalpošanā es palīdzu klientam paņemt rindas kārtas numuru.
- Ja klients ir pienācis laikā, kad es vēl apstrādāju iepriekšējā klienta dokumentus, laipni lūdzu klientu mazliet uzgaidīt.
- Runājot ar klientu nodibinu acu kontaktu.
- Runāju ar klientu tieši, nevis ar klienta pavadošās personas starpniecību.
- Noskaidroju vizītes iemeslu, iepazīstos ar klienta vēsturi, novērtēju klienta izpratni par centra pakalpojumu un piedāvāju katram klientam atbilstošu risinājumu. Ja klients gaida rindā, informēju par klienta vietu rindā un veidu aktuālās informācijas noskaidrošanai par klienta virzību rindā.
- Vadu sarunu – uzdošu precizējošus jautājumus, fokusēju klientu uz sarunas galveno tematu, došu kopsavilkumu par iespējamajiem risinājumiem, sniedzu atgriezenisko saiti, izmantoju aktīvās klausīšanās paņēmienus, pārfrāzējot klienta teikto.
- Nekritizēju, nenievāju, nenosodu klienta viedokli, neesmu pamācošs.
- Aktīvi izmantoju visu pieejamo informāciju par klientu.
- Vienlaicīgi apkalpoju tikai vienu klientu, kuru esmu sācis apkalpot. Darbu veicu rūpīgi un precīzi.
- Ja apkalpošanas laikā ir jāietur pauze (klienta informācijas meklēšana/precizēšana, datu salīdzināšana), informēju par to klientu.
- Cenšos panākt klienta izpratni par darbam nepieciešamā laika patēriņu.
- Sarunas beigās sniedzu īsu kopsavilkumu, lai pārliecinātos par noskaidroto.
- Noskaidroju, vai klients ir ieguvis visu sev nepieciešamo un vai ir skaidra tālākā rīcība.
- Sarunas noslēgumā pateicos par vizīti un laipni atvados.
- Nākamo klientu izsaucu tad, kad iepriekšējais ir aizgājis un viņa dokumenti ir sakārtoti.

Papildus, apkalpojot pirmreizējo klientu

- Informēju klientu par:
 - no valsts budžeta līdzekļiem apmaksāto tehnisko palīg līdzekļu saņemšanas kārtību.

- steidzamības kārtas piešķiršanas kārtību.
 - centra tīmekļa vietni www.nrcvaivari.lv.
 - tehnisko palīgīdzekļu katalogu vietnē www.nrcvaivari.lv.
 - iesniedzamajiem dokumentiem tehniskā palīgīdzekļa saņemšanai.
 - lēmuma paziņošanas kārtību.
 - samaksas kārtību.
 - personīgi saņemamiem tehniskajiem palīgīdzekļiem.
 - tehniskā palīgīdzekļa saņemšanas vietām.
 - izbraukumiem un mājas vizīšu iespējām.
 - centra darba laiku.
- Attiecīgas grupas klientu informēju par:
 - funkcionēšanas novērtēšanas komisiju
 - vides piemērotības novērtēšanu tehniskā palīgīdzekļa lietošanai.

Papildus, apkalpojot klientu, kurš vērsies centrā atkārtoti

- Noskaidroju:
 - vai centra rīcībā esošā klienta informācija ir pareiza un aktuāla.
 - klienta viedokli par saņemtā tehniskā palīgīdzekļa piemērotību.
 - klienta izpratnes līmeni par līguma nosacījumiem.
- Informēju klientu par:
 - aktuālajām izmaiņām attiecīgos Ministru kabineta noteikumos un centra darba kārtībā.
 - tehniskā palīgīdzekļa pareizu lietošanu.
 - tehniskā palīgīdzekļa atgriešanas iespējām 1 mēneša laikā.
 - tehniskā palīgīdzekļa remonta iespējām un garantiju.
- atbilstoši saistošiem Ministru kabineta noteikumiem attiecīgas grupas klientu informēju par laiku (gadi), pēc kura beigām persona var tikt uzņemta rindā pēc jauna tehniskā palīgīdzekļa.

Papildus, apkalpojot klientu viņa īpašumā

- Saplānoju dienas maršrutu, darba uzdevumu apjomu un sagatavoju nepieciešamo darba inventāru un produktus
- Ierodoties pie klienta, vispirms sameklēju un iepazīstos ar darba uzdevumā norādītajiem klienta datiem un veicamajiem darbiem.
- Ja netieku pie klienta norunātajā laikā, par to klientu brīdinu vismaz 1 stundu iepriekš, atvainojos klientam par sagādātajām neērtībām un sarunāju citu vizītes laiku.
- Ierodoties pie klienta, sasveicinoties, nosaucu savu vārdu, uzvārdu un organizāciju, ko pārstāvu.
- Informēju klientu par ierašanās mērķi, paskaidroju klientam, kādas darbības plānoju veikt.
- Pirms ieiešanas klienta īpašumā vajadzības gadījumā lūdzu ierobežot mājdzīvnieku (suņu) brīvību, izņemot suņus-pavadoņus.

Klienta atgriezeniskā saite

Katrā sarunā klientu informēju par klienta viedokļa nozīmīgumu un aicinu izteikt vērtējumu. Ja klients vēlas sniegt rakstisku vērtējumu, nodrošinu piekļuvi aptaujas anketai. Būtisku mutiskā vērtējuma kopsavilkumu pierakstu un nododu kvalitātes vadītājam.

Mēs veicam:

- Klientu tūlītējās apmierinātības noskaidrošanu par pakalpojumu, par tehniskā palīgīdzekļa lietošanas un apkopes izpratni;
- Klientu un mājas aprūpētāju aptaujas par pakalpojumu, tehniskā palīgīdzekļa pielietošanu. (izlases, ieskaitot mājas aprūpētājus; ieskaitot palīgīdzekļa lietojamību)
- Klientu mērķgrupu aptaujas
- Katras konfliktsituācijas ar klientu cēloņu analīzi un ieviešam izmaiņas klientu apkalpošanas praksē, lai šos cēloņus novērstu.

Rīcības nestandarta situācijās

- Ja klients uzvedas nepiedienīgi, izaicinoši, lieto rasistiskus izteicienus, traucē klientu apkalpošanu, apdraud drošību, ir alkohola vai narkotisko vielu reibumā, informēju klientu, ka pārtraucu klientu apkalpošanu un lūdzu viņu atstāt telpas; ja esmu pie klienta, tad pārtraucu vizīti; ja sarunājos pa telefonu, tad pārtraucu telefonsarunu. Atzīmēju un nododu informāciju vadītājam.
- Ja klients ir runātīgs, mērķtiecīgi ar jautājumiem cenšos noskaidrot klienta vajadzības, ar klientu uzturu lietišķu sarunu, lai pēc iespējas ierobežotu apkalpošanas laiku.
- Ja klientam vai kolēģim pēkšņi sākas veselības problēmas, sniedzu pirmo palīdzību un izsaucu ātro medicīnisko palīdzību (112).
- Ja klients piedāvā “kukuli”, korekti paskaidroju, ka viss process notiks neatkarīgi no piedāvātā „kukuļa” un brīdinu, ka, ja netiks pārtraukta kukuļa piedāvāšana, ziņošu par šo faktu vadītājam un policijai.
- Ja klients vēlas tikties ar vadītāju, paskaidroju, ka vadītājs šobrīd nav pieejams un visus klienta apkalpošanas jautājumus esmu tiesīgs pārstāvēt. Ja savas kompetences ietvaros nespēju atrisināt situāciju ar klientu un klients neatlaidīgi turpina pieprasīt tikšanos ar vadītāju, tad informēju, ka sazināšos ar vadītāju, lai vienotos par tālāko rīcību un iespēju tikties ar vadītāju. Informēju klientu par tālāko ar vadītāju saskaņoto rīcību.

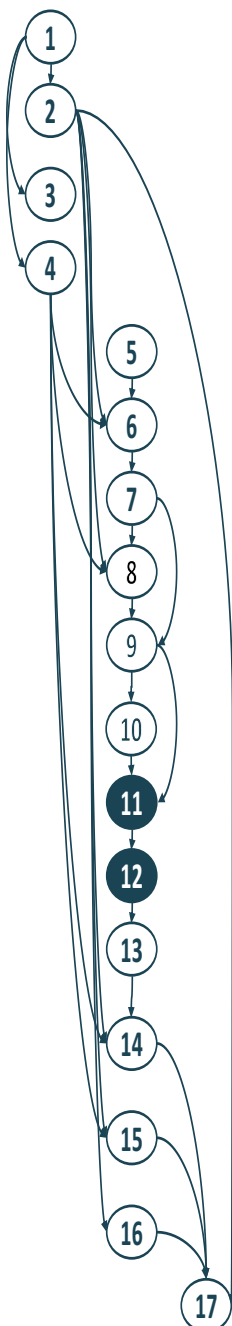
Centra iekšējās kārtības noteikumi klientiem

- Pieklājīgi un ar cieņu izturēties pret centra darbiniekiem un citiem klientiem.
- Netrokšņot un neuzvesties skaļi.
- Ievērot personīgās un sabiedriskās higiēnas prasības, tīrību un kārtību, saudzēt centra inventāru

- Nesmēķēt centra telpās un 10 m no centra ēkām, nelietot alkoholu un citas apreibinošas vielas. Neatrsties centra telpās alkohola, narkotisku vai citu vielu reibumā.
- Neievest centra telpās dzīvniekus, izņemot suņus - pavadoņus.
- Bez centra vadītāja atļaujas nefilmēt, nefotografēt un neveikt audio ierakstus.
- Ierasties klienta apkalpošanas vietā tikai pēc centra darbinieka uzaicinājuma, netraucēt darbiniekus citu klientu apkalpošanas laikā.
- Klienta apkalpošanas vietā neierasties vairāk kā 2 personu pavadībā
- Pakalpojuma saņemšanai uzrādīt derīgu personu apliecinošu dokumentu
- Nerunāt pa telefonu pakalpojuma saņemšanas laikā.
- Pildīt visus centra darbinieku norādījumus, jo īpaši veicot tehniskā palīgīdzekļa piemērišanu.
- Iekšējās kārtības noteikumu neievērošanas gadījumā centra darbinieki var klientam atteikt pakalpojumu

Vērtības radīšana

| Procesi | Cikla laiks minūtes | Struktūrvienības ² | | | Pakalpojumu veidi ³ | | | | | | | | | | | | | | |
|---|------------------------|-------------------------------|-----|-----|--------------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|--|--|--|--|--|--|
| | | KATE | KAK | TPS | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | | | | | | |
| 1. Konsultēšana (telefoniski/e-pastā) | 5-15 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2. Pierakstīšana ⁴ (telefoniski/e-pastā) | 5-15 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3. Pakalpojuma sniedzēju izvēle (telefoniski/e-pastā) | 5-15 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4. Uzaicināšana telefoniski | 5-50 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 5. Konsultēšana | 5-30 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 6. Dokumentu saņemšana | 5-15 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 7. Dokumentu reģistrēšana | 5-25 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 8. Funkcionēšanas novērtēšana | 5-75 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 9. TP akceptēšana | 5-15 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 10. Pasūtījuma sagatavošana | 5-75 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 11. Publiskais iepirkums | - | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 12. TP aprīte noliktavā | - | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 13. Paziņošana par TP saņemšanas iespējām | 5-20 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 14. Pielāgošana un izsniegšana VTPC | 5-85 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 15. Pielāgošana un izsniegšana izbraukuma vietā | 5-20 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 16. Pielāgošana un izsniegšana dzīvesvietā | 25-195 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 17. Remonts (garantijas un pēcgarantijas) | 5-15 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |



² Klientu apkalpošana telefoniski un e-pastā (KATE); Klientu apkalpošana klātienē (KAK); Tehnisko palīgīdzekļu serviss (TPS)

³ **Atkārtotie/ pirmreizējie:** 1.Pašaprūpes tehniskie palīgīdzekļi (TP); 2.Pašaprūpes TP bērniem; 3.Pārvietošanās TP; 4.Pārvietošanās TP bērniem; 5.Komunikācijas TP; 6. Komunikācijas TP bērniem; 7.Individuālie izgatavojamie TP; 8.Pārvietošanās TP pēc individuālā pasūtījuma; 9.Pārvietošanās TP pēc individuālā pasūtījuma bērniem

⁴ Bērniem un uz funkcionēšanas novērtēšanu.

Kontrole

1.-5;

- Visi zvani (t.sk. neatbildētie zvani) tiek automātiski reģistrēti sistēmā.

1-17

- Sniegtie pakalpojumi tiek reģistrēti

1-10; 13-17

- Vadītāji un struktūrvienību vadītāji ikdienā izlases kārtā novēro pakalpojumu sniegšanu
- Visas konstatētās neatbilstības, ieskaitot atgriezeniskā saitē no klientiem saņemtās sūdzības, tiek reģistrētas, vismaz reizi pusgadā tiek veikta to cēloņu analīze un veikti pasākumi šo cēloņu novēršanai.