



Sabiedrības integrācijas fonds

KLIENTU ATTIECĪBU VADĪBAS UN KOMUNIKĀCIJAS VADLĪNIJAS



KLIENTU ATTIECĪBU VADĪBAS UN KOMUNIKĀCIJAS VADLĪNIJU MĒRĶIS

Sabiedrības integrācijas fonds (turpmāk – Fonds) ir uz sabiedrības integrāciju un klientu vērsta iestāde, kura nodrošina normatīvajiem aktiem un labas pārvaldības principiem atbilstošu pakalpojumu sniegšanu.

Klientu attiecību vadības un komunikācijas vadlīniju mērķis ir pilnveidot Fonda kvalitātes vadības sistēmu, visās situācijās nodrošinot nemainīgi augstu klientu attiecību vadības līmeni, lai klients justos gaidīts, uzklauss un saprasts.

Fonds komunikācijā ar klientu ievēro šādus pamatprincipus:

- **RADĪT UZTICĒŠANOS;**
- **SNIEGT RISINĀJUMU;**
- **VEIDOT ILGTERMIŅA SADARBĪBU.**

Darba laiks:

Pirmdiena 9.00-18.00

Otrdiena 9.00-17.00

Trešdiena 9.00-17.00

Ceturtdiena 9.00-17.00

Piektdiena 9.00-16.00

Raiņa bulvāris 15, Rīga,
www.sif.gov.lv

Seko mums:   @SIFlv

PAMATPRINCIPI

RADĪT UZTICĒŠANOS

- Apkalpot klientus, pozitīvi izturēties pret katru neatkarīgi no apstākļiem, t.sk. pārliecības un attieksmes.
- Sarunā ar klientu būt pieklājīgam, pozitīvi noskaņotam, līdzsvarotam, ieinteresētam un lietišķam.
- Taupīt un cienīt savu un klienta laiku, maksimāli lietderīgi veikt savus darba pienākumus un censties rast risinājumu jau pirmajā reizē. Ievērot tikšanās un darba laikus, kas liecina par korektu attieksmi un ir cieņas apliecinājums.
- Informēt klientu par tehniskām kļūmēm, ja tās paildzinās apkalpošanas vai informācijas sagatavošanas laiku.
- Uzdot jautājumus un klausīties. Vienmēr pārliecināties, ka klients pareizi izpratis teikto.

RAST RISINĀJUMU

- Sniegt maksimālu atbalstu jautājumu risināšanā.
- Sniegt klientam atbildi pēc būtības saprātīgā termiņā, bet ne vēlāk kā viena mēneša laikā no iesnieguma saņemšanas. Nepieciešamības gadījumā sniegt starpatbildi.
- Sniegt tikai to informāciju, kas attiecas uz klientu un konkrēto jautājumu.
- Nodrošināt informācijas pieejamību par pakalpojumiem dažādos komunikāciju kanālos.

VEIDOT ILGTERMIŅA SADARBĪBU

- Nodrošināt kvalitatīvus pakalpojumus noteiktajā laikā.
- Ar katru klientu veidot ilgtermiņa attiecības.
- Darbinieki ir kompetenti, atbildīgi, objektīvi, rūpīgi un precīzi, spējīgi piedāvāt klientam piemērotāko risinājumu, ievērojot konfidencialitāti un normatīvos aktus.
- Nodrošināt klientam nevainojamu apkalpošanu.

Fonda misija

Sabiedrības integrācijas fonds nodrošina efektīvu sabiedrības saliedēšanas politikas īstenošanu un sniedz nozīmīgu atbalstu nevaldības sektoram. Mēs esam, lai stiprinātu valstisko piederību un demokrātiju, atbalstot pilsoniski izglītotu, aktīvu, atbildīgu, iekļaujošu un saliedētu sabiedrību.

Fonds īsteno valsts budžeta, Eiropas Savienības instrumentu un ārvalstu finanšu palīdzības finansētās programmas.

KLIENTU APKALPOŠANA

APKALPOJOT KLIENTUS KLĀTIENĒ NODROŠINĀT:

- ērtas un tīras telpas, kas pieejamas arī cilvēkiem ar invaliditāti;
- laipnu un atsaucīgu attieksmi no darbiniekiem;
- pievērsties konkrētai sarunai, nedalot uzmanību ar citām nodarbēm, piemēram, skatīties tālrunī.

APKALPOJOT KLIENTUS PA TĀLRUNI NODROŠINĀT:

- atbildēt uz tālruņa zvaniem ne vēlāk kā pēc ceturtā signāla;
- uzsākot sarunu identificēt sevi (nosauc iestādi (vai programmu) un savu vārdu);
- sniegt atbildi uz jautājumu vai veikt atzvanu, ja nav iespējams sniegt atbildi uzreiz.

APKALPOJOT KLIENTUS, IZMANTOJOT ELEKTRONISKĀ PASTU, NODROŠINĀT:

- nosūtīt apliecinājumu, ka klienta elektroniskā pasta vēstule ir saņemta, ja atbilde klientam netiks sniegta vēstules saņemšanas dienā;
- sniegt atbildi uz elektroniskā pasta vēstuli divu darbdienu laikā, vai, ja tas objektīvu iemeslu dēļ nav iespējams, paskaidrot klientam iemeslus un norādīt iespējamo atbildes sniegšanas termiņu;
- atbildes elektroniskā pasta vēstule satur korporatīvam stilam atbilstošu noformējumu, tajā skaitā iestādi un darbinieku identificējošu informāciju (iestādes nosaukums, darbinieka vārds, uzvārds un kontaktinformācija).

SAZINOTIES AR KLIENTU, IZMANTOJOT TIEŠSAISTES PLATFORMAS, NODROŠINĀT:

- sarunās piedalīties ar ieslēgtu videokameru;
- sarunu laikā izslēgt citām viedierīcēm skaņu (piemēram, tālrunim);
- pievērsties konkrētai sarunai, nedalīt uzmanību ar citām nodarbēm.

Fonda vīzija

Sabiedrības integrācijas fonds ir mūsdienīgs, profesionāls līderis sabiedrības ilgtspējas attīstības politiku īstenošanā.

Fonda vērtības:

- Cilvēks kā centrālā vērtība;
- Atvērtība jaunajam, attīstībai un dažādībai;
- Zinātkāre kā motivācija un izaicinājums;
- Ilgtspēja - rīkojoties jēgpilni un ar skatu nākotnē.

KLIENTU ATSAUKSMES

JA KLIENTS VĒLAS IESNIEGT ATSAUKSMI PAR KLIENTU APKALPOŠANU, IR NEPIECIEŠAMS:

- informēt Fondu klātienē, rakstveidā, telefoniski, sūtot elektroniskā pasta vēstuli uz adresi pasts@sif.gov.lv vai tīmekļvietnē www.sif.gov.lv;
- sniegt informāciju par Fonda klientu apkalpošanas servisu, ieteikt jaunus vai labākus standartus, vai sniegt atsaukmi par jebkuru jautājumu saistībā ar klientu apkalpošanas procesu.

JA KLIENTS NAV APMIERINĀTS AR KLIENTU APKALPOŠANU:

- klientam ir tiesības informēt Fondu un izteikt savu viedokli, rakstot uz elektroniskā pasta adresi pasts@sif.gov.lv vai tīmekļvietnē www.sif.gov.lv.

LAI NODROŠINĀTU KVALITATĪVU KLIENTU APKALPOŠANU, LŪDZAM KLIENTUS:

- būt atvērtiem, godīgiem un sadarboties ar Fonda darbiniekiem;
- izturēties pret Fonda personālu ar pieklājību un cieņu. Necieņas izrādīšanas gadījumā Fonda darbiniekiem ir tiesības klientam lūgt pārtraukt telefona sarunu vai pamest telpas, ja saruna notiek klātienē.

Fonda galvenie darbības virzieni:

- nevaldības sektora,
- mazākumtautību,
- ģimeņu,
- diasporas,
- sociāli neaizsrgāto,
- mediju atbalsts.