

VALSTS MEŽA DIENESTA KLIENTU APKALPOŠANAS STANDARTS

Valsts meža dienests ir zemkopības ministra padotībā esoša valsts pārvaldes iestāde, kas uzrauga meža apsaimniekošanu un izmantošanu, medības reglamentējošo normatīvo aktu prasību ievērošanu, uzrauga un īsteno meža uguns apsardzību, piedalās valsts meža politikas izstrādē un ieviešanā. Valsts meža dienests rūpējas par atbildīgu meža izmantošanu un saglabāšanu nākamajām paaudzēm, ikreiz sasniedzot labāko rezultātu.

Klientu apkalpošanas standartā ir apkopota informācija par standarta mērķi, vērtībām, tiesībām un sadarbību, sniegtajiem pakalpojumiem un to saņemšanas iespējām. Standarts ir saistošs visiem Valsts meža dienesta darbiniekiem.

VĪZIJA UN MĒRĶIS

Vīzija

Valsts meža dienests ir valsts pārvaldes iestāde, kas sniedzot publiskos pakalpojumus, rada izeilu klientu pieredzi, nepārtraukti pilnveido un uzlabo sniegtos pakalpojumus un klientu apkalpošanu.

Mērķis

Sniegt kvalitatīvus valsts pārvaldes pakalpojumus, ievērojot labas pārvaldības principus un kā arī principu “Konsultē vispirms”, nodrošināt pakalpojumu pieejamību un klientu apmierinātību.

KLIENTU APKALPOŠANAS VĒRTĪBAS

- **Profesionalitāte** – esam kompetenti, objektīvi, atbildīgi un rūpīgi, ievērojam normatīvo aktu prasības, konsultējam un piedāvājam atbilstošāko risinājumu.
- **Atbildība un taisnīgums** – uzņemamies atbildību par savu rīcību un sniegto pakalpojumu kopumā, nodrošinām taisnīgu attieksmi pret ikvienu klientu.
- **Ciena pret klientu** – uz klausām klienta vajadzības un nodrošinām laipnu attieksmi pret ikvienu klientu.
- **Pozitīva attieksme** – esam atvērti, komunikabli, pieklājīgi, korekti un noskaņoti uz sadarbību.
- **Pieejamība** – nodrošinām klientam iespēju izvēlēties ērtāko pakalpojumu pieprasīšanu un saņemšanas veidu – klātienē vai attālināti, liekot uzsvāru uz e-pakalpojumu popularizēšanu un izmantošanu.

VALSTS MEŽA DIENESTA DARBINIEKI

- Ir apzinīgi, pieklājīgi un ievēro Valsts meža dienesta [Ētikas kodeksā](#) noteiktās un vispārpieņemtās ētikas normas.
- Pilnveido savas prasmes un profesionālās zināšanas, sniedz konsultācijas un piedāvā klientam piemērotākos risinājumus.

- Rīkojas taisnīgi un godīgi, pilda solījumus, atzīst pieļautās kļūdas un labo tās.
- Uzklauša klienta vēlmes un intereses, ir radoši, atrod individuālu un elastīgu pieeju klienta problēmām un vajadzībām.

KLIENTA TIESĪBAS UN ABPUSĒJĀ SADARBĪBA

Klientam ir tiesības sagaidīt, ka darbinieki:

- ir ar pozitīvu attieksmi pret klientu;
- izturas vienlīdz atsaucīgi, pieklājīgi un laipni neatkarīgi no klienta rases, tautības, dzimuma, vecuma un citām atšķirīgām pazīmēm;
- ir kompetenti un zinoši;
- nepārtraukti pilnveido savas profesionālās zināšanas un prasmes;
- strādā valsts un sabiedrības labā;
- attiecībās ar klientu nepieļauj vienaldzību un paviršību;
- ievēro normatīvajos aktos noteiktās prasības, ētikas un uzvedības normas;
- ievēro lietišķu gērbšanās stilu;
- sniedz pakalpojumus bez materiālas pateicības;
- rūpējas par klienta sniegto datu un informācijas drošību un aizsardzību.

Lai sadarbība būtu veiksmīga klients:

- ievēro vispārpieņemtās uzvedības normas;
- izturas pret darbiniekiem ar cieņu;
- piedalās klientu aptaujās un novērtē Valsts meža dienesta sniegto pakalpojumu kvalitāti;
- uzrāda personu apliecinošu dokumentu, ja tas ir nepieciešams pakalpojuma saņemšanai.

DATU AIZSARDZĪBA

Valsts meža dienests rūpējas par klienta sniegtās informācijas drošību un aizsardzību:

- apstrādājot klienta informāciju tiek ievērotas normatīvajos aktos noteiktās fizisko personu datu aizsardzības prasības;
- dati tiek izmantoti tikai pakalpojumu sniegšanas vajadzībām;
- dati netiek izmantoti personīgās interesēs vai nodoti trešajām personām, ja to nenosaka normatīvie akti.

VALSTS MEŽA DIENESTA SNIEGTIE PUBLISKIE PAKALPOJUMI

- Mežsaimnieciskās darbības uzraudzības pakalpojumi;
- Medību uzraudzības pakalpojumi;
- Pakalpojumi, kas saistīti ar meža reproduktīvā materiāla (MRM) uzraudzību un kontroli;
- Pakalpojumi, kas saistīti ar informācijas reģistrēšanu vai izsniegšanu.

Valsts meža dienesta sniegto publisko pakalpojumu saraksts pieejams:

- Valsts meža dienesta oficiālajā tīmekļvietnē.
- Valsts pārvaldes vienotajā pakalpojumu portālā www.latvija.lv.

PAKALPOJUMU PIEPRASĪŠANAS UN SAŅEMŠANAS IESPĒJAS

Klātienē

Klients ar iesniegumu pakalpojuma pieprasīšanai var vērsties jebkurā no mežniecībām, neatkarīgi no savas dzīvesvietas adreses vai meža īpašuma atrašanās vietas.

Virsmēžniecību un mežniecību adreses, darba laiks un apmeklētāju pieņemšanas laiks pieejamas Valsts meža dienests oficiālajā tīmekļvietnē.

Informācija par klientu apkalpošanas laiku izmaiņām tiek izvietota uz/pie struktūrvienību ieejas durvīm, Valsts meža dienesta oficiālajā tīmekļvietnē www.vmd.gov.lv un iestādes profilos sociālajos kontos [Facebook](#) un [Twitter](#).

Valsts meža dienests nodrošina pieejamību un izsaukuma pogu klātienē apmeklējumiem personām ar kustību traucējumiem, kas pārvietojas ratiņkrēslā un/vai ir ar pavadoni, kā arī personām ar bērnu ratiņiem.

Elektroniski:

- valsts informācijas sistēmā [Meža valsts reģistrs](#);
- elektroniska dokumenta veidā, kas parakstīts ar drošu elektronisko parakstu un nosūtīts Valsts meža dienestam ar oficiālās elektroniskās adreses (turpmāk – e-adrese) starpniecību;
- elektroniska dokumenta veidā, kas parakstīts ar drošu elektronisko parakstu un nosūtīts Valsts meža dienestam uz oficiālo elektroniskā pasta adresi (turpmāk – e-pasts) vai struktūrvienību oficiālajām elektroniskā pasta adresēm.

Valsts meža dienesta darbinieki e-pastu pārbauda regulāri, ne mazāk kā trīs reizes dienā. Informācija par e-pasta saņemšanu tiek sniegta pēc iepazīšanās ar tā saturu. Atbildes tiek sagatavotas un nosūtītas iesniedzējam normatīvajos aktos noteiktajos termiņos.

Pa tālruni:

Zvanot uz Valsts meža dienesta virsmēžniecības vai mežniecības tālruņa numuru darbdienās darba laikā.

Gadījumos, kad nav iespējams uzreiz atbildēt uz zvanu, darbinieks sazinās ar klientu vienas darba dienas laikā. Ja darbinieks telefona sarunas laikā nav kompetents atbildēt uz konkrēto jautājumu, tiek piefiksēts klienta tālruņa numurs un pēc informācijas noskaidrošanas, tiek atzvanīts un sniegta atbilde vai norādīts attiecīgās jomas speciālista tālruņa numurs.

Ar pasta starpniecību:

Papīra dokumenta veidā, kas pašrocīgi parakstīts, un ar pasta starpniecību nosūtīts uz Valsts meža dienesta struktūrvienības pasta adresi vai atstājot dokumentus pastkastē. Atbildes tiek sagatavotas normatīvajos aktos noteiktajos termiņos.

SABIEDRĪBAS INFORMĒŠANA PAR AKTUALITĀTĒM

Valsts meža dienests informē sabiedrību par aktualitātēm meža apsaimniekošanas un izmantošanas, vides un meža aizsardzības, meža uguns apsardzības un medību jomā, un izmaiņām pakalpojumu sniegšanā. Aktuālā informācija ir pieejama Valsts meža dienesta:

- Facebook kontā (<https://www.facebook.com/valstsmezadienests/>);
- Twitter kontā (<https://twitter.com/mezadienests>).

SABIEDRĪBAS VĒRTĒJUMS PAR PAKALPOJUMA UN APKALPOŠANAS KVALITĀTI

Klients ir Valsts meža dienesta sadarbības partneris un palīgs pakalpojumu kvalitātes uzlabošanā, tādēļ klienti tiek uzklauti un iesaistīti pakalpojumu pilnveidē. Valsts meža dienests novērtēs klienta līdzdalību dienesta organizētajās aptaujās un sniegto atgriezenisko saiti par pakalpojuma saņemšanu.

Izteikt viedokli, priekšlikumus un sūdzības par Valsts meža dienesta sniegtajiem pakalpojumiem un klientu apkalpošanas kvalitāti var:

- zvanot uz Valsts meža dienesta uzticības tālruni 67221322;
- nosūtot informāciju elektroniski uz Valsts meža dienesta [e-adresi](#);
- nosūtot informāciju elektroniski uz e-pasta adresi pasts@vmd.gov.lv;
- nosūtot informāciju rakstiski ar pasta starpniecību;
- klātienē jebkurā Valsts meža dienesta struktūrvienībā.