

Centrālās statistikas pārvaldes klientu apkalpošanas standarts

Social change

Business change

Political change

Centrālās statistikas pārvaldes misija, vīzija un darbības mērķis

Centrālā statistikas pārvaldes (turpmāk – CSP) **darbības misija** – nodrošināt statistiskās informācijas lietotājus ar neatkarīgu augstas kvalitātes oficiālo statistiku lēmumu pieņemšanai, pētniecībai un diskusijām.

CSP vīzija – moderna, inovatīva statistikas iestāde, kas ir līdere kvalitatīvas statistikas nodrošināšanas jomā valstī.

CSP darbības mērķis – nodrošināt oficiālo statistiku un koordinēt oficiālās statistikas sistēmu, ievērojot starptautiski atzītus principus, nodrošināt statistiskās informācijas lietotājus ar neatkarīgu augstas kvalitātes oficiālo statistiku, kā arī īstenot funkcionālo pakļautību attiecībā uz citām statistikas iestādēm oficiālās statistikas nodrošināšanas jomā.

Centrālās statistikas pārvaldes vērtības

CSP savā darbībā balstās uz šādām pamatvērtībām – **zināšanas, sadarbība, atklātība, tiesiskums un atbildība.**

CSP pamatvērtība ir darbinieki ar augstu kompetences līmeni, profesionāli, godīgi, uzticami, ar teicamu saskarsmes kultūru un vērsti uz kvalitatīvu darba rezultātu.



CSP respondentu un datu lietotāju (turpmāk – klientu) tiesības apkalpošanas procesā

CSP klientam ir tiesības sagaidīt, ka CSP darbinieki

- būs kompetenti, zinoši un atbildīgi un vērsti uz sadarbību
- izturēsies laipni, korekti, atsaucīgi un ievēros ētikas normas un pamatprincipus
- atbildēs uz pieprasījumu, nodrošinot precīzu un korektu informāciju
- izmantos klientam ērtāko saziņas veidu, ja tas iespējams
- norādīs CSP atbildīgo struktūrvienību vai institūciju, kas ir kompetenta attiecīgā jautājuma risināšanā, ja atbilstoši saviem amata pienākumiem nevarēs sniegt pakalpojumu
- atzīs savas kļūdas un atvainosies par tām, vēršot situāciju par labu
- nodrošinās klientu sniegtās informācijas konfidencialitāti
- pieņems lēmumu, izvērtējot konkrētos tiesiskos apstākļus

Klientu sadarbības ar CSP

Lai sadarbība būtu veiksmīga, sagaidām, ka CSP klienti

- izrādīs atvērtību, godīgumu un lietišķu attieksmi, kā arī pildīs vienošanos ar CSP
- ar izpratni izturēsies pret likumdošanas prasībām, kas attiecas uz statistikas nodrošināšanu
- izturēsies ar pieklājību un cieņu, ievērojot sabiedrībā vispārpieņemtās ētikas un uzvedības normas
- aktīvi piedalīsies CSP klientu aptaujās un novērtēs CSP pakalpojumu kvalitāti



Pakalpojumu pieejamība CSP tīmekļa vietnē un pakalpojumu pieprasīšana un saņemšana

CSP tīmekļa vietnē www.csb.gov.lv pieejama šāda informācija par CSP publicētajiem datiem, metadatiem, preses relizēm u.c.

- Oficiālās statistikas aprakstošo metadatu un datu publicēšanas kalendārs
- preses relīzes, datu bāzes, metadati
- funkcionalitātes iespējas: datu vizualizācija, tipveida tabulas, datu atlase, apskate, lejupielāde nepieciešamajos formātos, laikrindu izveide (*timeseries*), mašīnsaskarne, ģeotelpiskā statistika
- statistisko klasifikāciju katalogs
- informācija respondentiem
 - par veidlapām un anketām iedzīvotāju un uzņēmumu apsekojumos
 - veidlapu katalogs
 - informācijas drošība un datu aizsardzība
- atbildes uz pieprasījumiem un iesniegumiem par CSP kompetencē esošajiem jautājumiem
- konsultācijas par oficiālās statistikas veidlapu iesniegšanu un aizpildīšanu

CSP sniegto pakalpojumu pieprasīšanas un saņemšanas iespējas

CSP saziņu ar klientiem nodrošina

- **Pa tālruni** darbdienās no plkst. 8.30 līdz 17.00
 - bezmaksas informatīvais tālrunis **80 0000 98**
 - Komunikācijas daļas tālrunis **67 3669 22**
- **Pa pastu** CSP adrese [Lāčplēša iela 1, Rīga, LV-1301](#)
- **Pa e-pastu**
 - csb@csb.gov.lv
 - konsultācijas par datu iesniegšanu edv@csb.gov.lv
 - konsultācijas par datu pieejamību, informācijas pieprasījumiem un izziņām info@csb.gov.lv
- **Twitter** twitter.com/csp_latvija
- **Facebook** facebook.com/csplatvija/
- **E-iesniegums CSP tīmekļa vietnes sadaļā** "[Par mums](#)"/"[Kontakti un informācija medijiem](#)"/"[Organizācijas kontaktinformācija](#)"/"[E-iesniegums](#)"

Latvija.lv nodrošinātais pakalpojums "Iesniegums iestādei" ļauj iesniegt dokumentus (lūgumu, sūdzību, priekšlikumu vai jautājumu) atbilstoši iesniegumu likumam.

CSP darbinieku pienākumi klientu apkalpošanas procesā

CSP darbiniekiem klientu apkalpošanas procesā ir pienākums

- pacelt tālruņa klausuli līdz ceturtā saņemtā zvana signālam
- atbildot uz tālruņa zvanu, sasveicināties, nosaucot savu vārdu un uzvārdu, beidzot sarunu, pieklājīgi atvadīties
- struktūrvienības ietvaros atbildēt arī uz prombūtnē esoša kolēģa tālruņa zvanu, noskaidrojot zvanītāja personu un sniedzot zvanītājam interesējošo informāciju vai pieņemot prombūtnē esošajam kolēģim nododamo informāciju
- ja klienta konsultēšanas laiks pa tālruni ir ilgāks par 10 minūtēm, lai atbrīvotu tālruņa līniju, piedāvāt uz interesējošo jautājumu atbildēt elektroniski. Ja klients piekrīt, fiksēt neskaidros jautājumus un divu stundu laikā nosūtīt atbildi
- ja, sniedzot klientam informāciju pa tālruni, ir pieļauta kļūda, 10 minūšu laikā pēc kļūdas konstatēšanas piezvanīt klientam, sniegt precizējošu informāciju un atvainoties
- nosūtot klientam informāciju elektroniski, vēstules sākumā sasveicināties ar adresātu, bet nobeigumā atvadīties no tā, norādot savu vārdu, uzvārdu, CSP struktūrvienību, amatu un tālruņa numuru
- ja, sniedzot klientam informāciju elektroniski (izmantojot elektronisko pastu), ir pieļauta kļūda, 20 minūšu laikā pēc kļūdas konstatēšanas uz klienta e-pasta adresi nosūtīt precizējošu informāciju un atvainoties
- ievērot lietišķo etiķeti (korektu uzvedību) darba vietā saskaņā ar CSP Ētikas kodeksu

CSP klienta tiesības apstrīdēt (pārsūdzēt) CSP izdotos administratīvos aktus

Ja CSP respondents iebilst pret CSP izdoto administratīvo aktu, respondentam ir tiesības viena mēneša laikā pēc administratīvā akta paziņošanas to apstrīdēt, iesniegumu nosūtot CSP pārvaldes priekšniekam, elektroniski csb@csb.gov.lv vai pa pastu **Lāčplēša iela 1, Rīga, LV-1301**.

CSP klientu atsauksmes par pakalpojuma vai klienta apkalpošanas kvalitāti

Pakalpojuma pilnveidošanai un kvalitatīvai apkalpošanai mums ir būtisks klientu viedoklis, tādēļ mēs būsim pateicīgi, ja klients

- piedalīsies klientu aptaujās un novērtēs CSP pakalpojumu kvalitāti
- izteiks savu viedokli mutiski vai rakstveidā, ja sniegto pakalpojumu kvalitāte ir uzslavējama vai neapmierinoša
 - sūtot e-pasta vēstuli uz csb@csb.gov.lv vai edv@csb.gov.lv
 - zvanot pa tālruni **80 0000 98**
 - sūtot vēstuli pa pastu **Lāčplēša ielā 1, Rīga, LV-1301**

