

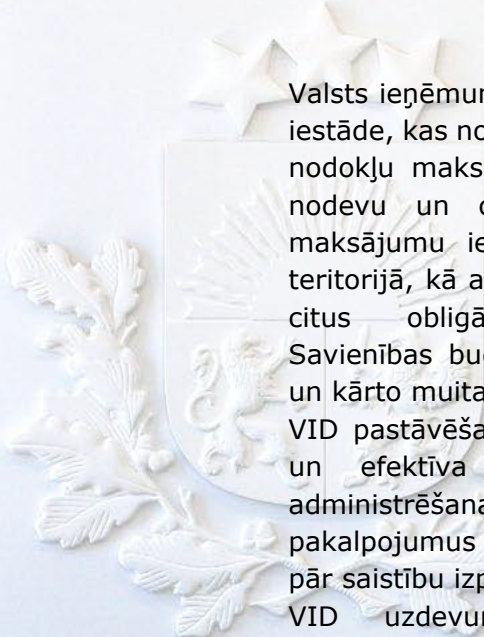
VALSTS IEŅĒMUMU DIENESTA KLIENTU APKALPOŠANAS STANDARTS



SATURS

3. Ievads
4. VID vērtības
5. VID klientu tiesības apkalpošanas procesā
6. VID klientu sadarbšanās ar VID
7. VID sniegtie pakalpojumi VID klientiem
8. VID klientu saziņas un komunikācijas iespējas ar VID
11. VID klientu tiesības un iespējas izteikt viedokli un informēt par citiem VID darbības jautājumiem
12. VID ierēdņu un darbinieku pienākumi VID klientu apkalpošanas procesā

IEVADS



Valsts ieņēmumu dienests (turpmāk – VID) ir iestāde, kas nodrošina nodokļu maksājumu un nodokļu maksātāju uzskaiti, valsts nodokļu, nodevu un citu valsts noteikto obligāto maksājumu iekasēšanu Latvijas Republikas teritorijā, kā arī iekasē nodokļus, nodevas un citus obligātos maksājumus Eiropas Savienības budžetam, īsteno muitas politiku un kārto muitas lietas.

VID pastāvēšanas nolūks (misija) ir taisnīga un efektīva nodokļu un muitas lietu administrēšana, sniedzot augstas kvalitātes pakalpojumus un īstenojot viedu uzraudzību pār saistību izpildi.

VID uzdevums ir nodrošināt klientu apkalpošanu un klientu apmierinātību ar VID

sniegtajiem pakalpojumiem, īstenojot vienveidīgu pakalpojumu sniegšanu, nodrošinot vienlīdzīgu un taisnīgu attieksmi pret ikvienu VID klientu.

Savstarpējas sapratnes un sadarbības veicināšanai starp VID un VID klientiem tiek nodrošināta principa “Konsultē vispirms” piemērošana.

VID klientu apkalpošanas standartā (turpmā – standarts) ir apkopota informācija par VID klientu tiesībām un iespējām saņemt VID pakalpojumus. Standarts nosaka saistošas prasības visiem VID ierēdņiem un darbiniekiem, kuri nodrošina VID klientu apkalpošanu.

VID VĒRTĪBAS

Saskarsmē ar klientiem, sadarbības partneriem un kolēģiem
VID ievēro šādas vērtības:



Profesionalitāte - zināšanas un kompetences augstā līmenī, prasmes tās pielietot darbā, pastāvīga attīstība un augsta darba ētika

Sadarbība - koleģialitāte un atvērtība pienākumu izpildē, vienota mērķu izpratne un to sasniegšana

Lojalitāte - uzticība valsts un sabiedrības interesēm, uzskatot tās par primārām gan darbā, gan ārpus tā

Godīgums - vienlīdzīga un taisnīga attieksme pret klientiem, sadarbības partneriem un darba kolēģiem

Atbildība - nevairšanās no lēmumu pieņemšanas un rīcības un atbildības par sekām

VID KLIENTU TIESĪBAS APKALPOŠANAS PROCESĀ

VID klientam ir tiesības sagaidīt, ka VID ierēdņi un darbinieki:

- ievēros normatīvajos aktos noteiktās prasības, būs godīgi un taisnīgi;
- vienmēr būs vērsti uz sadarbību un saskarsmē būs kompetenti, zinoši un atbildīgi;
- izturēsies laipni, korekti, atsaucīgi, pieklājīgi, taktiski un vienlīdzīgi, neatkarīgi no klienta dzimuma, tautības, reliģiskās pārliecības, izglītības, sociālās izcelšanās vai citiem apstākļiem, ievēros ētikas un uzvedības normas un pamatprincipus;
- norādīs VID struktūrvienību vai institūciju, kas ir kompetenta attiecīgā jautājuma risināšanā, ja atbilstoši saviem amata pienākumiem nevarēs sniegt pakalpojumu, kā arī pēc klienta vēlmes piedāvās iespēju vērsties pie augstākas amatpersonas;
- vienmēr būs ģērbusies atbilstoši lietišķajam stilam vai veicamajiem pienākumiem;
- pakalpojuma sniegšanas atteikuma gadījumā informēs klientu par iemesliem un pamatos to ar normatīvo aktu prasībām;
- atzīs savas kļūdas, atvainosies par tām un veiks darbības, lai novērstu kļūdu sekas;
- nodrošinās VID klienta sniegtās informācijas konfidencialitāti atbilstoši normatīvo aktu prasībām;
- nodrošinās VID klientu personas datu apstrādi atbilstoši normatīvo aktu prasībām;
- nepieprasīs no VID klientiem informāciju, kuru iespējams iegūt pašiem.

VID KLIENTU SADARBOŠANĀS AR VID

Lai sadarbība ar VID klientu būtu veiksmīga, sagaidām, ka VID klienti:

- būs atvērti, godīgi un lietišķi saskarsmē; ar izpratni izturēsies pret VID darbinieku likumiskajām prasībām;
- izturēsies ar pieklājību un cieņu, ievērojot sabiedrībā vispārpieņemtās ētikas un uzvedības normas;
- informēs, ja nepieciešama papildu palīdzība VID klientam ar īpašām vajadzībām, māmiņai ar mazu bērnu, gados vecākam cilvēkam;
- ievēros VID noteikto darba laiku klientu apkalpošanas vietās;
- aktīvi piedalīsies VID klientu aptaujās un novērtēs VID pakalpojumu kvalitāti.

VID SNIEGTIE PAKALPOJUMI VID KLIENTIEM

Informācija par VID sniegtajiem publiskajiem pakalpojumiem un to apraksti ir pieejami elektroniski VID tīmekļa vietnē www.vid.gov.lv sadaļā "Par VID" – "Pakalpojumi", kur VID pakalpojumi ir strukturēti šādās kategorijās:

- atbilde uz iesniegumu par VID kompetencē esošiem jautājumiem;
- konsultācija par normatīvo aktu piemērošanas jautājumiem;
- VID uzziņa par privātpersonas tiesībām tās konkrētajā tiesiskajā situācijā;
- nodokļu administrēšanas pakalpojumi;
- muitas pakalpojumi;
- akcīzes jomas pakalpojumi;
- pakalpojumi valsts amatpersonām;
- publicējamās datubāzes /reģistri /informācija;
- maksas pakalpojumi;
- e-pakalpojumi valsts pārvaldes pakalpojumu portālā www.latvija.lv.

VID tīmekļa vietnē katram pakalpojumam ir pievienota saite uz portālu www.latvija.lv, kur pieejama papildu informācija ar konkrētā publiskā pakalpojuma aprakstu, tā pieteikšanas un saņemšanas iespējām, kā arī nodrošināta iespēja tiešsaistes režīmā veikt muitas maksājumus un pārbaudīt muitas maksājumu izpildes statusu.

VID KLIENTU SAZIŅAS UN KOMUNIKĀCIJAS IESPĒJAS AR VID (1)

VID klientus apkalpo klātienē

Nodokļu jomā – VID klientu apkalpošanas vietās Rīgā un ārpus Rīgas (adreses ir publicētas VID tīmekļa vietnē www.vid.gov.lv sadaļā “Kontakti” – “Klientu apkalpošana”) neatkarīgi no fiziskās personas deklarētās dzīvesvietas adreses vai juridiskās personas juridiskās adreses:

- Nodokļu pārvaldes **klientu apkalpošanas vietās, kas atrodas ārpus Rīgas**, klientu pieņemšanas laikā:
 - pirmdienās un ceturtdienās no plkst. 9.00 līdz plkst. 18.00;

- **VID klientu apkalpošanas vietā Talejas ielā 1, Rīgā** klientu pieņemšanas laikā:

- pirmdienās no plkst. 9.00 līdz plkst. 19.00;
- otrdienās, trešdienās un ceturtdienās no plkst. 9.00 līdz plkst. 17.00;
- piektdienās no plkst. 9.00 līdz plkst.15.00

Muitas jomā – Muitas pārvaldes muitas kontroles punktos (muitas kontroles punktu adreses un darba laiki ir publicēti VID tīmekļa vietnē www.vid.gov.lv sadaļā “Muita” – “Muitas kontroles un robežkontroles punkti”) un muitas struktūrvienībās Talejas ielā 1, Rīgā; Rīgas ielā 6/4, Daugavpilī; Sarkanmuižas dambī 25A, Ventspilī.

VID KLIENTU SAZIŅAS UN KOMUNIKĀCIJAS IESPĒJAS AR VID (2)

VID klientus apkalpo



Pa pastu – VID adrese: Talejas iela 1, Rīga, LV-1978

VID tīmekļa vietnē www.vid.gov.lv:

- klientam piesakoties padziļinātai konsultācijai sadaļā "Kontakti" – "Pieteikums padziļinātai konsultācijai";
- VID publiskojot VID klientiem aktuālu un noderīgu informāciju;
- VID nodrošinot aktuālas informācijas nosūtīšanu elektroniski tiem klientiem, kuri ir pieteikušies VID jaunumu saņemšanai pa elektronisko pastu

Elektroniskās deklarēšanas sistēmā (EDS):

- klientam iesniedzot nodokļu pārskatus un deklarācijas un muitas deklarācijas, lietotāja autentifikācijai izmantojot portāla www.latvija.lv sniegto tehnisko risinājumu (internetbanku autentifikācijas līdzekļus), Pilsonības un migrācijas lietu pārvaldes izsniegto eID viedkarti, VAS "Latvijas Valsts radio un televīzijas centrs" izsniegto elektroniskā paraksta viedkarti, mobilo lietotni "eParaksts Mobile" vai VID piešķirto lietotāja identifikatoru un paroli;

- EDS lietotājiem, izmantojot savstarpējās saziņas platformā izveidoto pastkastīti, saņemot VID izdotos administratīvos aktus, kā arī nosūtot VID vajadzīgo informāciju, kuru nav nepieciešams apliecināt ar parakstu;
- klientam iesniedzot iesniegumus VID;
- klientam uzdodot jautājumu sadaļā "Sarakste ar VID".

VID KLIENTU SAZIŅAS UN KOMUNIKĀCIJAS IESPĒJAS AR VID (3)

Twitter – twitter.com/vid_gov

Facebook – facebook.com/vidgovlv

Instagram – instagram.com/vid_gov

VID konsultācijas un papildu informāciju klients var saņemt, **zvanot uz VID konsultatīvo tālruni 67120000** (zvanot no Latvijas) vai +371 67120000 (zvanot no ārvalstīm) pirmdienās, otrdienās, trešdienās un ceturtdienās no plkst. 8.15 līdz plkst. 17.00, savukārt piektdienās no plkst. 8.15 līdz plkst. 15.45 (pirmssvētku dienās darba laiku attiecīgi saīsina par vienu stundu). VID klients var izvēlēties sarunas tēmu "Nodokļi un EDS" (1) vai "Muita" (2), vai "Akcīzes nodoklis un akcīzes preču aprīte" (3).

Telefona sarunai piemēro sakaru operatora noteikto tarifu par zvanu uz stacionāro tālruni. Telefonsakaru operatori maksu par zvanu ietur no brīža, kad tiek piedāvāts izvēlēties sarunas valodu.

Ja VID klients vēlas saņemt personalizētu konsultāciju, nepieciešams pieslēgties EDS, tās sākumlapā jāizvēlas lauks "Kods telefoniskai identificēšanai", jānospiež poga "Skatīt" un logrīkā attēlotais unikālais četru simbolu kods, piemēram, "01AB", jānosauc VID darbiniekam.

Konsultācijas par vispārējiem jautājumiem, piemēram, par piemērojamām nodokļu likmēm, deklarāciju iesniegšanas kārtību, VID darba laikiem u. tml., VID klientiem sniedz bez identificēšanas.

VID KLIENTU TIESĪBAS UN IESPĒJAS IZTEIKT VIEDOKLI UN INFORMĒT PAR CITIEM VID DARBĪBAS JAUTĀJUMIEM

Ja VID klienta viedoklis atšķiras no VID sniegtā viedokļa vai klientu neapmierina VID sniegto pakalpojumu kvalitāte:

- klientam ir tiesības informēt VID un izteikt savu viedokli klātienē, pa tālruni vai rakstveidā;
- klients var iesniegt ieteikumus, atsauksmes vai sūdzības par VID darbu, apkalpošanu un viedokli par VID sniegtajiem pakalpojumiem, nosūtot informāciju uz e-pasta adresi vid@vid.gov.lv;

klients var informēt par iespējamiem pārkāpumiem nodokļu un muitas jomā, kā arī iespējamu VID ierēdņu un darbinieku pretlikumīgu vai koruptīvu rīcību, nosūtot informāciju uz e-pasta adresi parkapumi@vid.gov.lv;

Klients var ziņot par kontrabandu, nodokļu nemaksāšanu, t.sk. algu izmaksu "aplaksnēs", un sūdzībām par neatbilstošu VID ierēdņu un darbinieku rīcību, zvanot uz VID diennakts bezmaksas anonīmo uzticības tālruni 80009070 (zvanot no Latvijas) vai +371 80009070 (zvanot no ārvalstīm);

Par aizdomīgiem izsniegtajiem darījumu apliecinājošiem dokumentiem vai kases aparātu čekiem, nofotografējot darījuma/pirkuma čekus, klients var nosūtīt tos VID, izmantojot mobilo lietotni "Aizdomīgie darījumi";

Klientam ir tiesības pieprasīt uzaicināt VID amatpersonas tiešo vadītāju, lai informētu par VID ierēdņa vai darbinieka rīcību un/vai sniegto pakalpojumu kvalitāti.

VID IERĒDŅU UN DARBINIEKU PIENĀKUMI VID KLIENTU APKALPOŠANAS PROCESĀ

VID ierēdņiem un darbiniekiem VID klientu apkalpošanas procesā ir pienākums:

- klātienē VID klientu identificēt, pamatojoties uz personas uzrādīto personu apliecinošu dokumentu – personas apliecību vai pasi (saskaņā ar Personu apliecinošu dokumentu likuma 4.panta pirmās daļas 1. un 2.punktu personu apliecinoši dokumenti ir personas apliecība un pase), izņemot gadījumus, ja nepieciešams saņemt konsultāciju par vispārīgiem jautājumiem muitas jomā;
- neklātienē, ja klients vēlas saņemt personificētu informāciju, identificēt klientu, izmantojot telefoniskās identifikācijas kodu;
- atbilstoši iespējām klientu apkalpošanu muitas kontroles punktos veikt tā, lai maksimālais laiks, ko klients pavada rindā, lai pieteiktu muitas pakalpojumu, ikdienā iekļautos laikā no 15 līdz 30 minūtēm, bet dienās ar lielu klientu pieplūdumu – līdz 1 stundai;
- atbilstoši iespējām muitas kontroles punktos nodrošināt apkalpošanu ārpus

VID pakalpojumu "Konsultācija par normatīvo aktu piemērošanas jautājumiem" VID klientam nodrošināt, izmantojot šādus pakalpojuma sniegšanas kanālus un to sniegšanas laikus:

- klātienē 10 minūšu laikā;
- iepriekš pieteiktās padziļinātās konsultācijas tām rezervētajā laikā;
- pa tālruni līdz 10 minūtēm;
- uz EDS iesniegtajiem jautājumiem elektroniskā veidā 5 darbdienu laikā;
- *saprātīgā termiņā rakstveidā sagatavot atbildes uz saņemtajiem iesniegumiem, ņemot vērā normatīvajos aktos noteiktos atbildes sagatavošanas termiņus un sarežģītības pakāpi, bet ne vēlāk kā viena mēneša laikā no iesnieguma saņemšanas;*

rindas tiem klientiem, kuri ieradušies kopā ar zīdaiņiem vai mazgadīgiem bērniem, personām ar invaliditāti vai ierobežotām pārvietošanās iespējām;

- atbilstoši iespējām klientu apkalpošanu nodokļu jomā veikt tā, lai maksimālais laiks, ko klients pavada rindā, lai pieteiktu pakalpojumu, ikdienā nepārsniegtu 5 minūtes, bet dienās ar lielu klientu pieplūdumu – 15 minūtes;
- atbilstoši iespējām klientu apkalpošanas vietās nodokļu jomā nodrošināt primāri apkalpojamo klientu apkalpošanu, –

klientu, kas ieradušies ar zīdaiņiem vai mazgadīgiem bērniem, personu ar invaliditāti vai ierobežotām pārvietošanās iespējām;

- sniedzot pakalpojumu klātienē, pieklājīgi sasveicināties ar klientu un atvadīties no tā;
- mutvārdos izteiktu klienta iesniegumu, ja nepieciešams, klienta klātbūtnē noformēt rakstveidā un klientam izsniegt tā kopiju;
- sniegt konsultāciju norādītajā vietā un laikā, ja klients VID tīmekļa vietnē ir pieteicies uz padziļinātu konsultāciju;

- uz tālruņa zvanu, kura numurs ir publiski pieejams, atbildēt līdz saņemtam zvana ceturtajam signālam;
- atbildot uz tālruņa zvanu, iepazīstoties sasveicināties, nosaukt struktūrvienību, savu vārdu un uzvārdu, piemēram: "Labdien, Muitas pārvalde, vārds, uzvārds, lūdzu [...]". Atbildot uz konsultatīvā tālruņa zvanu, nosaukt savu vārdu (kad klients tiek savienots, automātiskais atbildētājs pirms savienojuma ar VID darbinieku nosauc iestādes nosaukumu). Beidzot sarunu, pieklājīgi atvadīties;
- 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 vai divu stundu laikā informēt par atbildes sniegšanas iespējām citā termiņā;
- gadījumos, ja, sniedzot klientam informāciju un/vai pakalpojumu pa tālruni, ir pieļauta kļūda, pēc kļūdas konstatēšanas piezvanīt klientam, sniegt precizējošu informāciju un atvainoties;
- 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;
- nosūtot klientam informāciju elektroniski, vēstules sākumā sasveicināties ar adresātu, bet nobeigumā atvadīties no tā, norādot savu vārdu, uzvārdu, VID struktūrvienību, amatu un tālruņa numuru;
- gadījumos, ja, sniedzot klientam informāciju un/vai pakalpojumu elektroniski (izmantojot elektronisko pastu), ir pieļauta kļūda, pēc kļūdas konstatēšanas uz klienta elektroniskā pasta adresi nosūtīt precizējošu informāciju un atvainoties;
- pakalpojumus sniegt bez jebkādas materiālas pateicības vai pakalpojumu pieņemšanas, informējot klientu par tiesībām saņemt pakalpojumus normatīvajos aktos noteiktajā kārtībā;
- saskaņā ar VID Ētikas kodeksu darba vietā ievērot lietišķo etiķeti (korektu uzvedību, ārējo izskatu);
- nodokļu maksātāju apkalpošanas jomā strādājošiem ierēdņiem un darbiniekiem nēsāt vienota parauga darba apģērbu



VID KLIENTU APKALPOŠANAS CENTRS

atbilstoši VID iekšējos noteikumos noteiktajai kārtībai;

- nodokļu maksātāju apkalpošanas jomā strādājošiem ierēdņiem un darbiniekiem pie darba apģērba redzamā vietā vienmēr piestiprināt identifikācijas karti, uz kuras norādīts personas vārds un uzvārds;
- muitas klientu apkalpošanas jomā strādājošiem ierēdņiem un darbiniekiem nēsāt formas tērpu atbilstoši VID iekšējos noteikumos noteiktajai kārtībai.

Ja VID klients uzvedas agresīvi, izaicinoši, aizskaroši, provocē uz konfliktsituācijām, nicinoši izsakās par valsts varu vai valsts pārvaldi vai ir aizdomas, ka klients ir apreibinošu vielu ietekmē, ierēdnis vai darbinieks, kas sniedz konsultāciju:

- *klātienē – labvēlīgā tonī mierīgi brīdina klientu, ka neuzklausīs tāda veida iebildumus un ir tiesīgs pārtraukt saskarsmi ar klientu, ja nepieciešams, pieaicinot apsardzes darbinieku vai tiešo vadītāju;*
- *pa tālruni – labvēlīgā tonī mierīgi brīdina klientu, ka neuzklausīs tāda veida iebildumus un ir tiesīgs pārtraukt sarunu.*

VID klientu apkalpošanas situācijās, kas nav minētas VID klientu apkalpošanas standartā, VID ierēdnis vai darbinieks rīkojas saskaņā ar normatīvo aktu prasībām un vispārpieņemtām uzvedības normām.

