

Latvijas Dabas muzeja

klientu apkalpošanas standarts

Latvijas Dabas muzejs (turpmāk tekstā - Muzejs) ir Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrijas pakļautībā esoša tiešās valsts pārvaldes iestāde. Muzejs savu darbību īsteno, pamatojoties uz Ministru kabineta 2012.gada 9. oktobra noteikumiem Nr.690 „Latvijas Dabas muzeja nolikums”, Muzeju likumu un Ministru kabineta 2006.gada 21.novembra noteikumiem Nr. 956 “Noteikumi par Nacionālo muzeju krājumu”.

Muzeja misija – uzkrāt un saglabāt Latvijas dabas un materiālās kultūras vērtības, kas liecina par dabas daudzveidību, vēsturi un aizsardzību. Izmantojot muzeja līdzekļus, veikt vides izglītības darbu, veidojot sabiedrībā izpratni par dabā notiekošajiem procesiem, cilvēka vietu un lomu tajos, sekmēt pozitīvas vides apziņas veidošanos sabiedrībā.

Klientu apkalpošanas standarta mērķis ir nodrošināt klientam nevainojamu apkalpošanu.

Pamatprincipi

- **Muzeja klientu apkalpošanas standarts** jāievēro visiem darbiniekiem, un tas attiecināms saskarsmē ar jebkuru apkalpojamo klientu.
- **Cienā** – mēs esam pieklājīgi un korekti attiecībā pret jebkuru personu, vienkāršojam un pilnveidojam pakalpojumu saņemšanas procedūras, nodrošinām informāciju par pakalpojumu saņemšanas iespējām.
- **Profesionalitāte** – amata pienākumu veikšanai nepieciešamās zināšanas ir augstā līmenī, regulāri pilnveidojam savas profesionālās zināšanas un uzlabojam prasmes. Darbinieki ir kompetenti, atbildīgi un precīzi, spējīgi piedāvāt klientam piemērotāko risinājumu, ievērojot normatīvos aktus.
- **Pieejamība** – nodrošinām muzeja sniegto pakalpojumu pieejamību dažādām sabiedrības grupām, sniedzam klientiem iespēju izvēlēties pakalpojumu pieprasīšanas un komunikācijas kanālus, kā arī esam pretimnākoši, saskaņojot pakalpojuma saņemšanas laiku un vietu, nodrošinām iespēju klātienē tikties ar vadošajiem speciālistiem.
- **Uzticamība** – muzejs nodrošina kvalitatīvus pakalpojumus noteiktajā laikā.
- **Taisnīgums un godīgums** – mēs ievērojam personu vienlīdzību likuma priekšā, esam taisnīgi likumu piemērošanā un lēmumu pieņemšanā, korekti saskarsmē ar klientiem, kolēģiem un sadarbības partneriem.

- **Konfidencialitāte** – mēs ievērojam konfidencialitāti, neizpaužam un neizmantojam savās vai citu personu interesēs informāciju, kas iegūta, pildot amata pienākumus.
- **Tiesiskums** – mēs ievērojam normatīvo aktu prasības publisko pakalpojumu sniegšanā, nodrošinām ar pakalpojumu sniegšanu saistīto sūdzību un apstrīdēto lēmumu izskatīšanu, pakalpojuma atteikuma gadījumā vai negatīva lēmuma gadījumā pamatojam atteikumu, balstoties uz normatīvo aktu prasībām.
- **Lojalitāte** – amata pienākumu izpildē esam uzticīgi muzeja, valsts un sabiedrības interesēm, vienmēr uzskatot tās par primārām.

Muzeja darbinieks

- ir ar pozitīvu attieksmi pret klientiem un veicamajiem pienākumiem. Klients vienmēr ir laipni gaidīts un teicami apkalpots, muzeja darbinieki ir pieklājīgi, komunikabli, atvērti un virzīti uz sadarbību, labvēlīgi noskaņoti un korekti.
- apzinās, ka saskarsmē ar klientu viņš pārstāv muzeju.
- attiecībās ar klientu nepieļauj vienaldzību un paviršību.
- ievēro amatam atbilstošu ģērbšanās stilu un rūpējas par personīgo higiēnu.
- atzīst savas kļūdas, atvainojas un rīkojas, lai novērstu radītās sekas.

Muzeja darbinieks klientu apkalpošanas pamatprincipus ievēro attieksmē pret kolēģiem, klientiem un sadarbības partneriem.

Saziņa ar muzeju

- Tālrunis uzziņām 67356023, 67356025 administrācijas (muzeja vadības) darba laikā.
- Tālrunis uzziņām ārpus administrācijas (muzeja vadības) darba laika: 67356053.
- E-pasts jebkura veida jautājumiem saistībā ar muzeju: ldm@ldm.gov.lv.
- Muzeja mājas lapā www.dabasmuzejs.gov.lv un muzeja sociālo tīklu – draugiem.lv, Facebook – kontos ir iespēja nosūtīt vēstuli muzejam elektroniski.
- Iespēja nosūtīt rakstveida korespondenci pa pastu, adresējot sūtījumu: Latvijas Dabas muzejs, K.Barona iela 4, Rīga, LV-1050.
- Iesniegt mutvārdu iesniegumu klātienē muzejā, kuru pieņem un rakstveidā noformē muzeja Komunikācijas nodaļas darbinieks.
- Tikšanās ar administrāciju (muzeja vadību) un muzeja speciālistiem, iepriekš piesakoties pa tālruni 67356023 un norādot apmeklējuma mērķi.
- Muzeja kontaktinformācija un cita aktuāla un noderīga informācija pieejama muzeja mājas lapā www.dabasmuzejs.gov.lv un sociālo tīklu – draugiem.lv, Facebook, Instagram un Twitter – kontos.

- Muzeja administrācijas (muzeja vadības) darba laiks:

P. 9.00–17.30

O. 9.00–17.30

T. 9.00–17.30

C. 9.00–17.30

P. 9.00–17.30

S. – brīvs

Sv. – brīvs

Pirmssvētku dienās muzeja administrācijas darba laiks saīsināts par vienu stundu.

Klientu apkalpošana klātienē

Apkalpojot klientus klātienē, mēs nodrošinām:

- ērtas un tīras telpas, kas pieejamas dažādām sabiedrības grupām;
- skaidru un saprotamu informatīvo norāžu esamību;
- darbības jomai atbilstošu personāla izskatu, ar redzamā vietā izvietotu darbinieku vārda karti.

Klientu apkalpošana pa tālruni

Apkalpojot klientu pa tālruni, mēs nodrošinām:

- atbildi uz tālruņa zvanu;
- uzsākot sarunu, darbinieks nosauc iestādi;
- atbildi uz jautājumu vai veicam atzvanu, ja nav iespējams sniegt atbildi uzreiz viena kontakta laikā, kā arī norādām terminus, kad veiksīm atzvanu;
- muzeja speciālistu privāto mobilo telefonu numuri bez saskaņošanas netiek nodoti trešajām personām.

Klientu apkalpošana, izmantojot e-pastu

Apkalpojot klientu izmantojot e-pastu, mēs nodrošinām:

- nosūtītu apliecinājumu, ka klienta e-pasta vēstule ir saņemta, ja atbilde klientam netiks sniegta e-pasta saņemšanas dienā;
- sniedzam atbildi uz e-pasta vēstuli divu darba dienu laikā, vai, ja tas objektīvu iemeslu dēļ nav iespējams, klients saņem automātisko atbildi par darbinieka prombūtni.
- atbildes e-pasta vēstule satur korporatīvam stilam atbilstošu noformējumu, tai skaitā iestādes un darbinieka identificējošu informāciju (iestādes nosaukums, darbinieka vārds, uzvārds un kontaktinformācija).

Pakalpojumu pieteikšanas un saņemšanas iespējas

- Muzeja publiskos pakalpojumus var saņemt klātienē muzejā, telefoniski, ar e-pasta un pasta starpniecību, muzeja sociālo tīklu kontos, kā arī vienoties par izbraukuma nodarbībām un lekcijām.
- Muzeja publiskos pakalpojumus var pieteikt klātienē muzejā, telefoniski un nosūtīt elektroniskā pasta vēstuli.
- Ja objektīvu iemeslu dēļ (speciālista slimība, klienta ierašanās bez pieteikuma, speciālistam nepieciešams laiks atbildes sagatavošanai par specifisku tēmu un tml.) pieprasīto informāciju nav iespējams saņemt apmeklējuma brīdī klātienē muzejā, klientam tiek piedāvāts vienoties par abpusēji ērtāko pieprasītās informācijas nodošanas laiku un kanālu.
- Apmeklētājam ierodoties klātienē muzejā ar nolūku saņemt konsultāciju bez iepriekšējas pieteikšanās, muzeja dežurants:
 - 1) kā pirmo iespēju piedāvā tikšanos ar konkrētajā brīdī pieejamo attiecīgās tēmas speciālistu;
 - 2) vai informē attiecīgās nodaļas vadītāju par apmeklētāja vēlmēm;
 - 3) vai informē sabiedrisko attiecību speciālistus par apmeklētāja vēlmēm.
- Ja muzeja publisko pakalpojumu saņemšanai ir nepieciešama apliecināta identitāte, tad, saņemot pakalpojumu klātienē, personas identitāti apliecina personu apliecinošs dokuments (pase, personas apliecība vai cits, piemēram, skolēna apliecība utt.), bet elektroniskajā vidē to apliecina elektroniskais paraksts.
- Informācija par muzeja pakalpojumiem pieejama muzejā, muzeja mājas lapā, muzeja pakalpojumu apraksts pieejams publisko pakalpojumu katalogā portālā www.latvija.lv.
- Muzejs sniedz informāciju par pakalpojumiem un to saņemšanas nosacījumiem pēc klienta izvēles mutiski vai rakstiski (uz norādīto elektroniskā pasta vai pasta adresi) valsts valodā vai, izvērtējot pieprasījuma specifiku, svešvalodās.
- Maksa par muzeja pakalpojumu tiek noteikta saskaņā ar Latvijas Dabas muzeja maksas pakalpojumu cenrādi (Ministru kabineta 2017. gada 6. jūnija noteikumi Nr. 308). Klients par muzeja pakalpojumu var norēķināties skaidrā naudā, ar maksājumu karti vai ar pārskaitījumu. Rēķina pieprasījuma veidlapa pieejama muzeja mājas lapā www.dabasmuzejs.gov.lv.
- **Apmeklēt muzeja pamatekspozīcijas un izstādes**, kā arī izmantot pakalpojumu „Audiogids” klātienē muzeja telpās K.Barona ielā 4, Rīgā, LV-1050 bez iepriekšējas pieteikšanās var jebkurš interesents muzeja darba laikā.

Muzeja darba laiks:

P. – slēgts

O. – slēgts

T. 10.00–17.00

C. 10.00–19.00

P. 10.00–17.00

S. 11.00–17.00

Sv. 11.00–17.00

Muzeja pamatekspozīcijas bez maksas iespējams aplūkot:

P. – slēgts

O. – slēgts

T. 16.30–17.00

C. 17.00–19.00

P. 16.30–17.00

S. 16.30–17.00

Sv. 16.30–17.00

Pirmssvētku dienās muzeja darba laiks saīsināts par vienu stundu. Informācija par izmaiņām darba laikā tiek publicēta muzeja mājas lapā www.dabasmuzejs.gov.lv.

- **Muzeja izglītojošie pakalpojumi** – ekskursijas gida pavadībā, lekcijas, muzejpedagoģiskās programmas un nodarbības, kā arī izbraukuma nodarbības „Muzejs mūsu bagāžā” – **pieejami ar iepriekšēju pieteikšanos**.
 - Izglītojošo pakalpojumu tēmu saraksts un pieteikuma veidlapa pieejama muzeja mājas lapā www.dabasmuzejs.gov.lv.
 - Izglītojošie pakalpojumi pieejami muzeja darba laikā.
 - Pieteikšanās vēlama vismaz 7 dienas iepriekš.
 - Izbraukuma nodarbību „Muzejs mūsu bagāžā” laiks tiek saskaņots atbilstoši klienta vēlmēm un muzeja iespējām.

Tālrunis uzziņām un pieteikumiem: 67356051, 67356039.

E-pasts: ekskursijas@ldm.gov.lv

- **Konsultācijas par dabaszinātņu tēmām un dabas objektu ekspertīzes** tiek nodrošinātas, iepriekš saskaņojot vēlamo laiku un nepieciešamo konsultāciju ar attiecīgās jomas speciālistu.

Tālrunis uzziņām: 67356025, 67356058, 67356023.

E-pasts: ldm@ldm.gov.lv

- **Muzeja krājuma** izmantošana tiek nodrošināta, pakalpojuma specifiku iepriekš saskaņojot ar direktora vietnieku krājuma un pētnieciskajā darbā.

Tālrunis uzziņām: 67356033.

E-pasts: ivars.zupins@ldm.gov.lv

- **Telpu noma** tiek nodrošināta, iepriekš saskaņojot nepieciešamo pakalpojumu.
 - Pieteikšanās vismaz 14 kalendāra dienas iepriekš.
 - Telpu izmantošanas iesnieguma veidlapa pieejama muzeja mājas lapā www.dabasmuzejs.gov.lv.
 - Telpu izmantošanas laiks tiek individuāli saskaņots ar klientu.

Tālrunis uzziņām un pieteikumiem: 67356024, 67356025.

E-pasts: inara.cukura@ldm.gov.lv

Klientu atsauksmes

- Klientam ir tiesības izteikt savu viedokli, informēt par saņemto pakalpojumu, kā arī ieteikt jaunus vai labākus standartus klātienē, pa tālruni vai rakstveidā.

- Ieteikumus vai sūdzības par neatbilstošu servisu un klientu apkalpošanu aicinām izteikt klātienē, rakstot uz e-pasta adresi atsauksmes@ldm.gov.lv, vai arī zvanot Komunikācijas nodaļas vadītājai Diānai Meierei, tālrunis: 67356051.

Klienta sadarbšanās ar muzeja darbiniekiem

Lai nodrošinātu kvalitatīvu klientu apkalpošanu, lūdzam klientus:

- būt atvērtiem, godīgiem un savlaicīgi informēt muzeja darbiniekus par nepieciešamajiem pakalpojumiem;
- vajadzības gadījumā pēc iespējas savlaicīgi informēt par pasākuma atteikumu;
- informēt, ja klients ir ar īpašām vajadzībām un nepieciešama papildu palīdzība;
- izturēties pret mūsu personālu ar pieklājību un cieņu;
- izturēties pret muzeja eksponātiem, inventāru, telpām saudzīgi un tīšuprāt neradīt kaitējumu;
- ārkārtas situācijā ievērot muzeja darbinieku sniegtos norādījumus;
- ja klients ir alkohola vai narkotisko vielu reibumā, uzvedas agresīvi, muzeja darbiniekiem ir tiesības nesniegt pakalpojumu, un vajadzības gadījumā izsaukt apsardzi vai valsts policiju.