

Vadlīnijas saskarsmei ar klientiem un sadarbības partneriem saskaņā ar labas pārvaldības principiem

Patentu valde ir **profesionāļu komanda**, ko raksturo:

- zināšanas un atbildība par savu darbu;
- inteliģence savstarpējās attiecībās;
- godīgums;
- pieredzes un zināšanu apmaiņa;
- efektīva sadarbība;
- savstarpēja uzticēšanās;
- pozitīva gaisotne;
- lojalitāte;
- atbildība pret iestādi un kolēģiem.

Saskarsmē ar klientiem un sadarbības partneriem ikviens Patentu valdes darbinieks ievēro labas pārvaldības principus.

Kas ir laba pārvaldība: atklāta, sabiedrību iesaistoša, atbildība sabiedrības priekšā par sasniegto, ētiska rīcība, taisnīgi un pārdomāti lēmumi. Tā ir pretimnākoša un cieņpilna attieksme pret privātpersonām un juridiskām personām, tas ir pienākums pastāvīgi uzlabot sniegto pakalpojumu kvalitāti, analizējot līdzšinējo pakalpojumu kvalitāti un klientu atsauksmes un ieteikumus. Laba pārvaldība nozīmē valsts normatīvā regulējuma un iekšējo saistošo normatīvo aktu ievērošana, darbība sabiedrības interesēs.

Valsts pārvaldes iekārtas likuma 10.pants:

(5) Valsts pārvalde savā darbībā ievēro labas pārvaldības principu. Tas ietver atklātību pret privātpersonu un sabiedrību, datu aizsardzību, taisnīgu procedūru īstenošanu saprātīgā laikā un citus noteikumus, kuru mērķis ir panākt, lai valsts pārvalde ievērotu privātpersonas tiesības un tiesiskās intereses.

(6) Valsts pārvalde savā darbībā pastāvīgi pārbauda un uzlabo sabiedrībai sniegto pakalpojumu kvalitāti. Tās pienākums ir vienkāršot un uzlabot procedūras privātpersonas labā.

Kas ir atbildīga komunikācija: atvērta, godīga, cieņpilna, ētiska, pretimnākoša, tāda, kas stiprina iestādes publisko tēlu un reputāciju, tiecas to pilnveidot. Komunikācijā tiek izmantota tikai pārbaudīta, patiesa, uz faktiem balstīta informācija. Atbildīga komunikācija ir tāda, kas veido un veicina savstarpējo uzticēšanos, ilgtermiņa sadarbību.

Patentu valdes darbinieks:

- ir ar pozitīvu attieksmi pret klientu un darbu, kuru dara;
- attiecībās ar klientu nepieļauj vienaldzību un paviršību;
- izprot klienta intereses, atrod piemērotāko risinājumu;
- ir kompetents savā darbības jomā un tiecas pilnveidot savas profesionālās prasmes;
- rīkojas un pieņem lēmumus tikai savas kompetences ietvaros;
- apzinās, ka saskarsmes procesā ikviens Patentu valdes darbinieks pārstāv savu struktūrvienību un Patentu valdi kopumā;

- ievēro atbilstošu gērbšanās stilu atbilstoši darba pienākumiem;
- ievēro normatīvajos aktos noteiktās prasības;
- nodrošina klientu sniegtas informācijas konfidencialitāti, ievērojot normatīvo dokumentu prasības;
- atzīst savas kļūdas un atvainojas, vēršot situāciju par labu;
- informē klientu par nepieciešamo laiku pieprasītās informācijas sagatavošanai, ja atbildes sniegšana nav iespējama uzreiz;
- ja klienta pieprasījums vai pakalpojums nav darbinieka kompetencē, iespēju robežās noskaidro Patentu valdes kompetento darbinieku un novirza klientu pie šī darbinieka pieprasījuma izpildei vai pakalpojuma sniegšanai;
- gadījumā, ja nevar sniegt nepieciešamo pakalpojumu, informē par pamatotiem iemesliem.
- nepieņem dāvanas, viesmīlības piedāvājumus vai citus materiālus labumus par sniegto pakalpojumu.

Komunikācijas vadlīnijas saskarsmē ar klientiem un sadarbības partneriem saskaņā ar labas pārvaldības principiem

Ikviens darbinieks savus pienākumus pilda kvalitatīvi un savlaicīgi, apzinoties, ka tiek veidotas ilgtermiņa attiecības ar klientiem un sadarbības partneriem.

Komunikāciju ar klientiem un sadarbības partneriem tiek īstenota ar vienkāršiem paņēmieniem, proti, patīkama, draudzīga un nepiespiesta saruna ir ceļš uz veiksmīgu sadarbību.

Attiecībās ar klientiem un sadarbības partneriem ikviens darbinieks ir apzinīgs, korekts, pieklājīgs, savaldīgs, taktisks, atsaucīgs, laipns, atvērts un pieejams sadarbībai.

Uzklausot klientu un sadarbības partneru jautājumus, darbinieks iesaistās dialogā, uzdodot jautājumus un ieklausās sarunas partnera teiktajā. Vienmēr ir svarīgi pārliecināties, ka sarunas partneris ir pareizi izpratis teikto.

Ja ir pieļauta kļūda, kas negatīvi ietekmē klienta vai sadarbības partnera tiesības vai intereses, darbinieks par to atvainojas un cenšas pēc iespējas drīzāk novērst kļūmes negatīvās sekas.

Saņemot lūgumus sniegt informāciju par jautājumiem, kas nav attiecīgā darbinieka kompetencē, darbinieks nosūta prasītāju pie kompetentās personas, norādot šīs personas vārdu, uzvārdu un tālruna numuru.

Ne vienmēr ir jāsamierinās ar birokrātiju - tā vietā var izteikt priekšlikumus, kas būtu darāms labāk. Jauni risinājumi, idejas un pieredze attiecībās ar klientu ir vērtība, kas interesē arī pārējos kolēģus, un darbs, tā rezultāti ir kvalitatīvāki.

Klients ir operatīvi jāinformē, ja ir radušās kādas tehniskas kļūmes, kas var paildzināt apkalpošanas vai informācijas sagatavošanas laiku.

Komunikācija attālināti un elektroniski

Ja mutvārdos izteikts informācijas pieprasījums ir pārāk sarežģīts vai pārāk apjomīgs, darbinieks iesaka attiecīgajai personai formulēt to rakstveidā. Par saņemto jautājumu tiek nosūtīts apstiprinājuma e-pasts ar informācijas sniegšanas termiņu.

Atbildot uz vēstulēm, tālruņa zvaniem un e-pasta sūtījumiem, jācenšas būt izpalīdzīgiem un jāatbild pēc iespējas pilnīgāk un precīzāk uz uzdotajiem jautājumiem.

Saņemot klienta e-pastu, vienas darba dienas laikā ir jāsniedz īsa atbilde par e-pasta saņemšanu, norādot, ka atbilde pēc būtības tiks sagatavota un nosūtīta 10 dienu laikā.

Darbinieks nepieņem dāvanas, viesmīlības piedāvājumus vai citus materiālus labumus par sniegto pakalpojumu.

Komunikācija ar kolēģiem trešo pušu klātienē

Komunikācijā ar klientiem un sadarbības partneriem nedrīkst nievājoši vai kritiski izteikties par citiem kolēģiem (pat ja kritika ir pamatota), jo tas var veicināt iestādes reputācijas pasliktināšanos.

Klientu vai sadarbības partneru klātbūtnē netiek risinātas iestādes iekšējo procesu problēmas. Jebkuras nesaskaņas, jebkura kritika vai citas domstarpības jārisina bez klientu un sadarbības partneru klātbūtnes.

Atrodoties ārpus darba vietas ir jāizvairās publiski vai savu paziņu klātbūtnē izteikt kritiku par savu darba vietu, ja to var potenciāli dzirdēt apkārt esošie. Jāatceras, ka ikviens no tiem var būt topošais klients vai sadarbības partneris, un šāda informācija var negatīvi ietekmēt viņu viedokli par Patentu valdi un tās darbinieku profesionalitāti.