

Vadlīnijas Elektroniskās maksātnespējas uzskaites sistēmas klientu – maksātnespējas procesa administratoru un tiesiskās aizsardzības procesa uzraugošo personu – atbalstam

Šo vadlīniju mērķis ir noteikt kārtību, kādā Maksātnespējas kontroles dienesta informācijas sistēmas administrators (turpmāk – IS administrators) nodrošina Elektroniskās maksātnespējas uzskaites sistēmas (turpmāk – EMUS) klientu – maksātnespējas procesa administratoru (turpmāk – administrators) un tiesiskās aizsardzības procesa uzraugošo personu (turpmāk – uzraugošā persona; abi kopā turpmāk – klienti), atbalstu EMUS lietošanā.

Vadlīnijas nosaka:

- 1) komunikācijas pamatprincipus;
- 2) elektroniskā pasta adreses info.emus@mkd.gov.lv (turpmāk – E-pasts) administrēšanas kārtību;
- 3) IS administratora tālruņa Nr. 67099160 (turpmāk – tālrunis) administrēšanas kārtību.

I. Komunikācijas pamatprincipi EMUS klientu atbalstam

Saskarsmē ar EMUS klientiem IS administrators:

- ✓ Ir konstruktīvs – komunikācija ar klientu ir fokusēta un orientēta uz rezultātu;
- ✓ Izrāda cieņu un toleranci ikvienā situācijā, ievēro lietišķas saskarsmes principus, ievērojot sabiedrībā vispārpieņemtās ētikas un uzvedības normas;
- ✓ Ir zinošs un kompetents – nepārtraukti pilnveido savas zināšanas par EMUS. Ja nezina atbildes uz kādu jautājumu, noskaidro atbildi vai kompetento MKD nodarbināto, kurš spēj atrisināt situāciju, un par to informē klientu;
- ✓ Ir atbildīgs par sniegto pakalpojumu un veikto darbu kvalitāti, kā arī nodrošina klientu datu aizsardzību;
- ✓ Komunikācijā ir sasniedzams un izmanto vienkāršu un viegli uztveramu valodu. Gadījumos, kad klients ir naidīgi noskaņots, provocē konfliktsituāciju, izsaka aizskarošas piezīmes un apzināti veido destruktīvu sarunu, nedodot iespēju atrisināt situāciju, IS administratoram ir tiesības pārtraukt sarunu, norādot šādas rīcības iemeslus. Pārtraucot sarunu, tiek piedāvāts to pārcelt uz vēlāku laiku vai īstenot citā formātā (piemēram, sazinoties e-pastā);
- ✓ Atbildi klientam sniedz no E-pasta, vēstules nobeigumā norādot savu vārdu, uzvārdu, amatu un kontaktinformāciju.

Papildus šeit minētajiem pamatprincipiem, IS administrators ievēro Maksātnespējas kontroles dienesta Komunikācijas standartu un Ētikas kodeksu.

II. E-pasta administrēšanas kārtība

- 1) IS administrators ne retāk kā reizi stundā MKD noteiktajā darba laikā pārbauda, vai E-pastā nav saņemti jauni ziņojumi. Par apstākļiem, kas liedz IS administratoram pārbaudīt E-pastu ilgāk par trim

stundām, viņam ir pienākums nekavējoties informēt Pirmā uzraudzības departamenta (turpmāk – PUD) direktora vietnieku un PUD direktoru.

- 2) Ja IS administrators konstatē E-pasta nepieejamību tehnisku iemeslu dēļ, viņš par to nekavējoties informē PUD direktora vietnieku un PUD direktoru, kā arī telefoniski vai elektroniski sazinās ar SIA "Tiesu namu aģentūra" informācijas tehnoloģiju atbalsta dienestu.
- 3) IS administrators savas kompetences ietvaros vienas darbdienu laikā sniedz atbildi uz klienta jautājumu vai pieteikto problēmu.
- 4) Ja IS administrators nav kompetents sniegt atbildi uz uzdoto jautājumu vai atrisināt pieteikto problēmu, viņš vienas darbdienu laikā rakstiski informē klientu par ziņojuma saņemšanu un tālāko tā virzību, kā arī paredzamo atbildes pēc būtības sniegšanas laiku. IS administrators pārsūta no klienta saņemto ziņojumu citam MKD nodarbinātajam atbilstoši kompetencei, kas noteikta MKD rīkojumā par kompetenču sadali EMUS jautājumos, atbildes projekta sagatavošanai vai klienta konsultēšanai pa tālruni. IS administrators gādā par to, lai atbildes projekts tiktu sagatavots ne vēlāk kā trīs darbdienu laikā. Tiklīdz IS administrators ir saņēmis atbildes projektu, viņš to nekavējoties nosūta klientam.
- 5) IS administrators nekavējoties e-pastā apstrādā katru saņemto ziņojumu, proti:
 - a. ja atbilde uz klienta ziņojumu ir sagatavošanas stadijā, ziņojumam izdara atzīmi "atzīmēt kā nepabeigtu";
 - b. ja klientam ir sniegta atbilde pēc būtības, ziņojumam izdara atzīmi "atzīmēt kā pabeigtu".



III. Tālruņa administrēšanas kārtība

- 1) IS administrators ir sasniedzams pa tālruni (atbild uz saņemtajiem zvaniem un atzvana uz neatbildētajiem zvaniem) MKD noteiktajā darba laikā. Par apstākļiem, kas liedz IS administratoram būt sasniedzamam ilgāk par vienu stundu, viņam ir pienākums nekavējoties informēt PUD direktora vietnieku un direktoru.
- 2) IS administrators savas kompetences ietvaros sniedz atbildi uz klienta jautājumu vai pieteikto problēmu.
- 3) Ja IS administrators nav kompetents sniegt atbildi uz uzdoto jautājumu vai atrisināt pieteikto problēmu, viņš nekavējoties informē par to klientu un veic vienu no šādām (konkrētajā situācijā visatbilstošāko) darbībām:
 - a) Pāradresē ienākošo zvanu citam MKD nodarbinātajam atbilstoši kompetencei, kas noteikta MKD rīkojumā par kompetenču sadali EMUS jautājumos;
 - b) Informē klientu, ka noskaidros atbildi uz jautājumu vai pieteikto problēmu un atzvanīs. Šādā gadījumā IS administrators noskaidro no klienta tālruņa Nr., uz kuru atzvanīt, un informē klientu, cik ilgā laikā klients saņems atbildi. IS administratoram atbilde klientam jāsniedz ne vēlāk kā vienas darbdienu laikā. Ja problēmas risināšanai ir nepieciešams ilgāks laiks, IS administrators nekavējoties par to informē klientu;
 - c) Informē klientu, ka noskaidros atbildi uz jautājumu vai pieteikto problēmu un atbildēs klientam elektroniski. Šādā gadījumā IS administrators noskaidro no klienta elektroniskā pasta adresi, uz kuru sniedzama atbilde, un informē klientu, cik ilgā laikā klients saņems

atbildi. IS administratoram atbilde klientam jāsniedz ne vēlāk kā vienas darbdienu laikā. Ja problēmas risināšanai ir nepieciešams ilgāks laiks, IS administrators nekavējoties par to informē klientu.

- 4) Ja IS administrators no klienta ir saņēmis informāciju par EMUS nepieejamību, darbības traucējumiem vai kļūdu, viņš izvērtē un identificē saņemto informāciju, kā arī nekavējoties par to informē PUD direktora vietnieku vai viņa prombūtnes gadījumā citu PUD direktora noteikto personu.