



Lauku atbalsta dienests

MŪSU VĒRTĪBAS ▶▶▶

Sniedzam konsultācijas telefoniski, izmantojot e-pastu un apkalpojot klātienē

1. ATTĪSTĪBA - nepārtraukti pilnveidojamies

1.



Klients ir mūsu sadarbības partneris, tāpēc uz klausām to un novērtējam atgriezenisko saiti, kas mums palīdz attīstīties



Lai sasniegtu vēlamus rezultātus, izmantojam jaunākās tehnoloģijas

2.

UZ KLIENTU ORIENTĒTA PIEEJA - nodrošinām kvalitatīvu pakalpojumu



Darbā ar klientu strādājam tā, lai veidotu pozitīvas ilgtermiņa attiecības



Ar katru klientu sadarbojamies profesionāli un atbildīgi



Komunikāciju ar klientu veidojam vienkāršu, viegli uztveramu un saprotamu



Strādājam ar klientu, kā vienota komanda savas iestādes ietvaros un saziņā ar citām iestādēm



KLIENTU APKALPOŠANAS STANDARTS

3.

OBJEKTĪVĪTĀTE - risinām visas situācijas vienlīdzīgi un taisnīgi



Nodrošinām vienlīdzīgu un taisnīgu attieksmi katram klientam un uzņemamies atbildību par sniegto pakalpojumu



Kvalitatīvi veicam savus pienākumus, lai rastu risinājumu pēc iespējas īsākā laika termiņā



Neprasām un nepieņemam jebkādas materiālās pateicības par sniegto pakalpojumu



4.

KOMPETENCE - piemīt zināšanas, pieredze un izpratne



Profesionālās zināšanas ikdienas darbā dod iespēju palīdzēt un atrast piemērotākos risinājumus tādēļ, nepārtraukti tiecamies tās pilnveidot



Darba pienākumus pildām gan individuāli, gan komandā, lai sasniegtu vislabāko rezultātu



Ja klienta jautājums nav darbinieka vai iestādes kompetencē, darbinieks iespēju robežās noskaidros kompetento darbinieku vai institūciju un to novirzīs izskatīšanai šim darbiniekiem vai institūcijai



Dienesta darbinieka identitāte izbraukuma kontrolēs platībām un projektiem

Darbinieki vizītes laikā ir atpazīstami ar:



identifikācijas apliecību



darba apģērbu (platību kontrolēs)



ievēro dienesta vērtības



Klienta sadarbības ar Klientu apkalpošanas centru



ierasties klientu apkalpošanas centrā pieņemšanas laikā



būt atvērtiem, godīgiem un sadarboties



izturēties pret darbiniekiem pieklājīgi un ar cieņu



netraucēt pārējos klientus un darbiniekus



informēt, ja klients ir ar īpašām vajadzībām un nepieciešama papildu palīdzība, par to iepriekš piesakot konsultāciju pa informatīvo tālruni 67095000



Pakalpojumu pilnveidošanai un kvalitatīvai apkalpošanai mums ir būtisks klientu viedoklis. Ja klients vēlas iesniegt atsauksmi, ierosinājumus vai sūdzību saistībā ar klientu apkalpošanas kvalitāti ir nepieciešams:

Informēt mūs rakstiskā veidā, telefoniski vai sūtīt e-pasta vēstuli



67095000



lad@lad.gov.lv

klienti@lad.gov.lv

Klientu apkalpošanas centri Rīgā, Talsos, Saldū, Jelgavā,

Ogrē, Valmierā, Gulbenē, Jēkabpilī, Rēzeknē un Preiļos

Papildu pieņemšanas vietas (sektori) Aizputē, Ventspilī, Tukumā, Bauskā, Madonā, Balvos, Alūksnē, Ludzā, Krāslavā un Daugavpilī



Informācija par klientu apkalpošanas darba laiku pirmssvētku dienās tiek publicēta Lauku atbalsta dienesta mājas lapā www.lad.gov.lv kā arī sociālajos tīklos: Twitter, Facebook



Kvalitātes kontroles nodrošināšanai informatīvā telefona sarunas tiek ierakstītas

www.lad.gov.lv