



Lauku atbalsta dienests

# KLIENTU APKALPOŠANAS STANDARTS

## LAD stratēģiskais mērķis: KLIENTI



Intuitīvi, ērti pakalpojumi pieejami visā Latvijas teritorijā



Skaidrojam, palīdzam, atgādinām



Vienkārša un viegli uztverama komunikācija

## KLIENTU APKALPOŠANAS VĪZIJA

Nodrošināt kvalitatīvu augstākā līmeņa klientu apkalpošanu, izmantojot daudzveidīgus kanālus un metodes.

## KLIENTU APKALPOŠANAS MISIJA

Mēs palīdzam Latvijas lauksaimniecības, zivsaimniecības, mežsaimniecības un lauku uzņēmējdarbības attīstībai - informēti un ziņoši lauksaimnieki, zivsaimnieki, mežsaimnieki un lauku uzņēmēji!

## KLIENTU APKALPOŠANAS VĒRTĪBAS

### OBJEKTIVITĀTE

- Nodrošinām vienlīdzīgu un taisnīgu attieksmi pret visiem klientiem (nediskriminējam klientus pēc dzimuma, rases, vecuma u.tml.).
- Uzņemamies atbildību par sniegto pakalpojumu.
- Rodam risinājumu pēc iespējas īsākā laika termiņā.
- Neprasām un nepieņemam jebkādas materiālās pateicības par sniegto pakalpojumu.

### KOMPETENCE

LAD Klientu apkalpošanas centros strādā kompetenti speciālisti, profesionālās zināšanas ikdienas darbā dod iespēju palīdzēt klientiem un atrast piemērotākos risinājumus.

### UZ KLIENTU ORIENTĒTA PIEEJA

- Darbā ar klientu strādājam tā, lai veidotu pozitīvas, cieņpilnas attiecības.
- Ar katru klientu sadarbojamies profesionāli un atbildīgi.
- Komunikāciju ar klientu veidojam vienkāršu, viegli uztveramu un saprotamu.

### ATTĪSTĪBA

- Klients ir mūsu sadarbības partneris, tāpēc uzklusām klientu un novērtējam atgriezenisko saiti, kas mums palīdz pilnveidot savu darbu.
- Lai sasniegtu vēlamos rezultātus, savā darbā izmantojam jaunākās tehnoloģijas, arī klientus konsultējam ne tikai klātienē, pa tālruni, e-pastā, bet arī tiešsaistē.
- Mūsu e-portālā var saņemt visus e-pakalpojumus, veikt pašreģistrēšanos par klientu. Mobilā lietotne – saziņas kanāls, kura funkcionalitātes tiek papildinātas.

## KLIENTS UN LAD DARBINIEKS – MĒS SADARBOJAMIES!

- Klients ierodas Klientu apkalpošanas centrā laikā, ja ir pieteicis konkrētu vizītes laiku.
- Klients ir godīgs, laipns un orientēts uz sadarbību.
- Mēs viens pret otru izturamies pieklājīgi un ar cieņu.
- Klienti netraucē viens otram un citiem Klientu apkalpošanas centra darbiniekiem.
- Ja klients ir ar īpašām vajadzībām un būs nepieciešama palīdzība, par to iepriekš lūdzam informēt LAD, zvanot pa tālruni 67095000.

**Tiešsaistes pieraksts** – var pieteikt vizīti konkrētā laikā, pierakstoties [www.lad.gov.lv](http://www.lad.gov.lv) vai QTicket aplikācijā.

**Klātienes konsultācijas** var saņemt Klientu apkalpošanas centros Rīgā, Talsos, Saldū, Jelgavā, Ogrē, Valmierā, Gulbenē, Jēkabpilī, Rēzeknē un Preiļos.

Informācija par sektoriem un to darba laikiem [www.lad.gov.lv](http://www.lad.gov.lv).

## MUMS IR SVARĪGS KLIENTA VIEDOKLIS

Ja klients vēlas iesniegt atsauksmi, ierosinājumus vai sūdzību par klientu apkalpošanas kvalitāti, nepieciešams mūs informēt rakstveidā, pa tālruni vai sūtot e-pasta vēstuli.

## KONTAKTI

 **67095000** Tālrunis klientiem  
(darba dienās 8.00-20.00)

Kvalitātes kontroles nodrošināšanai sarunas ar klientiem tiek ierakstītas.

 [pasts@lad.gov.lv](mailto:pasts@lad.gov.lv)  
[klienti@lad.gov.lv](mailto:klienti@lad.gov.lv)

 **67969760** Uzticības tālrunis, 24/7

## AKTUĀLĀ INFORMĀCIJA KLIENTIEM

[www.lad.gov.lv](http://www.lad.gov.lv)

[www.piensaugliskolai.lv](http://www.piensaugliskolai.lv)

[www.esfondi.lv](http://www.esfondi.lv)

