



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
zinoši 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 uzklausām 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-portālos var saņemt visus e-pakalpojumus, veikt pašreģistrēšanos par klientu. Mobilās lietotnes – saziņas kanāli, 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.

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.

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
klienti@lad.gov.lv

 **67969760** Uzticības tālrunis, 24/7

AKTUĀLĀ INFORMĀCIJA KLIENTIEM

www.lad.gov.lv

www.piensaugliskolai.lv

www.esfondi.lv

