

Latvijas Investīciju un attīstības aģentūras

Klientu apkalpošanas standarts

Latvijas Investīciju un attīstības aģentūra (turpmāk – LIAA) ir uz klientu orientēta tiešās valsts pārvaldes iestāde, kura sekmē Latvijas uzņēmumu konkurētspēju un eksportspēju starptautiskajos tirgos, veicina ārvalstu investīciju apjoma pieaugumu, īsteno tūrisma attīstības valsts politiku un valsts politiku inovāciju jomā.

LIAA vērtības

Profesionalitāte – kompetenti darbinieki, kas pārzina uzticēto darbības jomu un sniedz klientam piemērotāko pakalpojumu.

Cieņa – darbinieki, kas ar cieņu izturas pret jebkuru klientu.

Atbildība – darbinieki, kuri izpilda solīto, uzņemas atbildību par savu darbu un sniegto pakalpojumu un apzinās savas rīcības sekas.

Taisnīgums un godprātība – darbinieki, kas nodrošina vienlīdzīgu, taisnīgu un godīgu attieksmi pret katru klientu, kas ir rūpīgi un kuru rīcība un lēmumi ir pamatoti un balstīti objektīvos faktos un atbilst normatīvajiem aktiem.

Informācijas aizsardzība – informācija, tostarp klientu personas dati, tiek izmantota tikai paredzētajam mērķim un tiek aizsargāta atbilstoši normatīvo aktu prasībām.

Kvalitāte – pakalpojumi tiek sniegti, ievērojot labas pārvaldības principu. Darbinieki tiecas uz izcilu klientu apkalpošanu, lai ikkatrs klients būtu apmierināts ar saņemto pakalpojumu.

Pieejamība – klientam tiek nodrošināta iespēja izvēlēties ērtāko pakalpojumu pieprasīšanas un saņemšanas veidu. Klientam pakalpojuma sniegšana tiek nodrošināta valsts valodā un iespēju robežās, ja pakalpojuma raksturs to pieļauj, arī citā valodā.

LIAA darbinieks:

- strādā valsts un sabiedrības interešu labā;
- apzinās, ka saskarsmē ar klientu darbinieks pārstāv LIAA;
- ievēro normatīvajos aktos noteiktās prasības;
- ievēro lietišķu gērbšanās stilu;
- pret klientu ir korekts, pieklājīgs, savaldīgs, taktisks, atsaucīgs un laipns;
- izprot klienta intereses, ir pretimnākošs, ar vēlmi palīdzēt;
- atzīst savas kļūdas, atvainojas un rīkojas tā, lai novērstu kļūdu radītās negatīvās sekas;
- 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 LIAA kompetento darbinieku un novirza klientu pie šī darbinieka pieprasījuma izpildei vai pakalpojuma sniegšanai;
- ja klienta pieprasījums vai pakalpojums nav LIAA kompetencē, iespēju robežās noskaidro kompetento institūciju un par to informē klientu;
- informē klientus par tiesībām iesniegt sūdzību vai priekšlikumu.

Klientu saziņas iespējas rakstiski:

- nosūtīt pasta vēstuli LIAA uz adresi: Pērses ielā 2, Rīgā, LV-1442;
- adresējot vēstuli uz LIAA e-adresi;
- rakstot elektroniskā pasta vēstuli uz adresi liao@liao.gov.lv,
- iesniedzot iesniegumu publisko pakalpojumu portālā www.latvija.lv;
- rakstot elektroniskā pasta vēstuli uz adresi jautajumi@liao.gov.lv.

Klientu apkalpošana klātienē:

- Klientu apkalpošanas nodaļā (1.stāvā) Pērses ielā 2, Rīgā, pirmdienās, otrdienās, ceturtdienās un piektdienās no plkst. 8.30 līdz 17.30, trešdienās no plkst. 8.30 līdz 19.00;
- Magnetic Latvia Biznesa informācijas centrā (starptautiskā lidosta "Rīga") katru dienu no plkst. 10.00 līdz 19.00;
- LIAA Eiropas Biznesa atbalsta tīklā (4.stāvā) Pērses ielā 2, Rīgā darba dienās no plkst. 8.30 līdz 17.00;
- LIAA Biznesa inkubatoros. Biznesa inkubatoru adreses pieejamas LIAA tīmekļa vietnē www.liao.gov.lv sadaļā Kontakti → Klientu apkalpošana.

Klientu atsauksmes par pakalpojumu vai klienta apkalpošanas kvalitāti

Klients var sniegt savu viedokli LIAA:

- piedaloties LIAA klientu aptaujās un pētījumos;
- klientu apkalpošanas vietās klātienē vai sniedzot rakstisku atsauksmi;
- zvanot LIAA Klientu apkalpošanas nodaļai pa tālruni +371 67039499 vai Lietvedības nodaļai - pa tālruni +371 67039400.

Klienta sadarbšanās ar LIAA

Lai sadarbība būtu abpusēji veiksmīga, LIAA sagaida, ka klients:

- ievēros vispārpieņemtās uzvedības normas;
- izturēsies ar cieņu pret LIAA darbiniekiem un sekmēs sadarbību;
- sniegs patiesu un pilnīgu informāciju;
- informēs, ja objektīvu apstākļu dēļ klientam ir nepieciešama papildu palīdzība;
- izpildīs normatīvajos aktos noteiktos pienākumus.