

## 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:**

- nosūtot pasta vēstuli LIAA uz adresi: Pērses ielā 2, Rīgā, LV-1442;
- adresējot vēstuli uz LIAA e-adresi;
- rakstot elektroniskā pasta vēstuli uz adresi [pasts@liaa.gov.lv](mailto:pasts@liaa.gov.lv);
- rakstot elektroniskā pasta vēstuli uz adresi [liaa@liaa.gov.lv](mailto:liaa@liaa.gov.lv);
- rakstot elektroniskā pasta vēstuli uz adresi, kas norādīta noslēgtajā līgumā ar LIAA par Eiropas Reģionālā attīstības fonda vai citu finanšu instrumentu atbalsta saņemšanu;
- rakstot elektroniskā pasta vēstuli uz adresi, kas norādīta LIAA tīmekļa vietnē [www.liaa.gov.lv](http://www.liaa.gov.lv) sadaļā *Kontakti*, lai nodrošinātu saziņu specifiskos jautājumos, kas saistīti ar pakalpojumu sniegšanu klientiem;
- iesniedzot iesniegumu publisko pakalpojumu portālā [www.latvija.lv](http://www.latvija.lv);
- rakstot elektroniskā pasta vēstuli uz adresi [jautajumi@liaa.gov.lv](mailto:jautajumi@liaa.gov.lv).

#### **Klientu apkalpošana klātienē:**

- Klientu apkalpošanas nodaļā (1.stāvā) Pērses ielā 2, Rīgā, darba dienās no plkst. 8.30 līdz 17.00 pēc iepriekšēja pieraksta;
- Magnetic Latvia Biznesa informācijas centrā (starptautiskā lidosta “Rīga”) katru dienu no plkst. 9.00 līdz 18.00;
- 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.liaa.gov.lv](http://www.liaa.gov.lv) sadaļā *Kontakti* → *Biznesa inkubatori*.

#### **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.

Aktualizēts 31.08.2020.