

LATVIJAS ĢEOTELPISKĀS
INFORMĀCIJAS AĢENTŪRA

KLIENTU APKALPOŠANAS STANDARTS

OJĀRA VĀCIEŠA IELA 43,
RĪGA

pakalpojumi@lgia.gov.lv
info@lgia.gov.lv



LATVIJAS ĢEOTELPISKĀS
INFORMĀCIJAS AĢENTŪRA

MŪSU VĪZIJA

Nodrošināt Aģentūras kompetencē esošās ģeotelpiskās informācijas un pakalpojumu sniegšanas efektīvu un kvalitatīvu izplatīšanu sabiedrībai

MŪSU MĒRĶIS

Mēs vēlamies sniegt klientiem visaugstākā līmeņa servisu ģeoinformācijas un pakalpojumu sniegšanas jomā

MŪSU VĒRTĪBAS

- Objektivitāte - kvalitāte un zināšanas
- Kompetence - augstākais rezultāts
- Orientācija uz attīstību - nepārtraukta pilnveidošanās



LATVIJAS ĢEOTELPISKĀS
INFORMĀCIJAS AĢENTŪRA

OBJEKTIVITĀTE - KVALITĀTE UN ZINĀŠANAS

- Jūs apkalpos zinoši speciālisti
- Katra klienta pieteikums tiks objektīvi izvērtēts un izpildīts
- Ikvienu klientu uzklausīs un piedāvās vislabāko risinājumu

KOMPETENCE - AUGSTĀKAIS REZULTĀTS

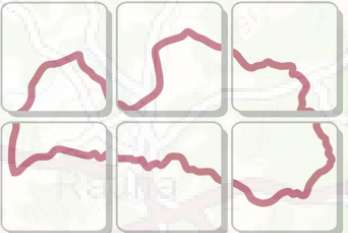
- Jums tiks sniegts pakalpojums atbilstoši Jūsu prasībām, t.sk., kvalitatīvi poligrāfijas pakalpojumi
- Saņemsiet kompetentu palīdzību, precīzas un skaidras atbildes uz Jūsu jautājumiem
- Saņemsiet informāciju par visiem Jums pieejamajiem Aģentūrā sniegtajiem pakalpojumiem (t.sk. elektroniskajiem)



LATVIJAS ĢEOTELPISKĀS
INFORMĀCIJAS AĢENTŪRA

ORIENTĀCIJA UZ ATTĪSTĪBU - NEPĀRTRAUKTA PILNVEIDOŠANĀS

- Iespēja iesniegt pieteikumu elektroniski
- Tiksiet laikus informēti par e-sistēmas uzlabošanas darbiem
- Nepieciešamības gadījumā, iespējams saņemt palīdzību, attālināti - telefoniski, sazinoties ar e-pasta starpniecību, gan klātienē, ierodoties pie mums personīgi
- Elektroniskie pakalpojumi pieejami 24/7



LATVIJAS ĢEOTELPISKĀS
INFORMĀCIJAS AĢENTŪRA

AĢENTŪRA SADARBĪBĀ AR KLIENTIEM NOSAKA ŠĀDUS PAMATPRINCIPUS:

- *Profesionalitāte* - darbinieki ir kompetenti, atbildīgi, objektīvi, rūpīgi un precīzi, spējīgi piedāvāt klientam piemērotāko risinājumu, ievērojot konfidencialitāti un normatīvos aktus
- *Pieejamība* - Aģentūra nodrošina funkcionāli ērtu pieeju pakalpojumiem dažādos komunikācijas kanālos
- *Uzticamība* - Aģentūra nodrošina kvalitatīvus pakalpojumus noteiktajā laikā
- *Pozitīva attieksme* - klients vienmēr ir laipni gaidīts un teicami apkalpots, Aģentūras darbinieki ir pieklājīgi, komunikabli, atvērti un virzīti uz sabiedrību, labvēlīgi noskaņoti un korekti



LATVIJAS ĢEOTELPISKĀS
INFORMĀCIJAS AĢENTŪRA

APKALPOJOT KLIENTU, IZMANTOJOT E-PASTU, MĒS APŅEMAMIES NODROŠINĀT:

Sniegt atbildi uz e-pasta vēstuli trīs darba dienu laikā, ja tas objektīvu iemeslu dēļ nav iespējams, paskaidrot klientam iemeslus

TELEFONISKĀ SAZIŅA

- Vienmēr sasniedzami darba laikā
- Tiks ievērota telefonsarunas kultūra
- Vienmēr tiks nosaukta iestāde un darbinieks nosauks savu vārdu
- Nepieciešamības gadījumā klientam vienmēr tiks pārzvanīts



LATVIJAS ĢEOTELPISKĀS
INFORMĀCIJAS AĢENTŪRA

KLIENTU ATSAUKSMES

Ja klients vēlas sniegt atsauksmi par klientu apkalpošanu, nepieciešams:

- informēt mūs klātienē, rakstveidā, telefoniski zvanot uz numuru 26329658, sūtot e-pasta vēstuli uz mūsu e-pasta adresi pakalpojumi@lgia.gov.lv vai info@lgia.gov.lv,
- sniegt informāciju par mūsu servisu, ieteikt jaunus vai labākus standartus, vai sniegt atsauksmi par jebkuru jautājumu par pakalpojumu sniegšanu

DATU AIZSARDZĪBA

- Darbinieks, apstrādājot klienta informāciju, ievēro normatīvajos aktos noteiktās fizisko personu datu aizsardzības prasības
- Dati tiek apstrādāti tikai un vienīgi, lai nodrošinātu pakalpojumu izpildi
- Darbiniekam aizliegts atklāt klientu apkalpošanas procesā saņemto informāciju trešajai personai bez attiecīga pilnvarojuma vai to izmantot personīgās interesēs