Latvijas Ģeotelpiskās
informācijas aģentūra

Klientu apkalpošanas standarts

Ojāra Vācieša iela 43, Rīga
pasts@lgia.gov.lv
pakalpojumi@lgia.gov.lv

LATVIJAS ĢEOTELPISKĀS
INFORMĀCIJAS AĢENTŪRA

Latvijas Ģeotelpiskās informācijas aģentūra

Iestādes klientu apkalpošanas principi

- Latvijas Ģeotelpiskās informācijas aģentūras (turpmāk – Aģentūra) klientu apkalpošanas standarts (turpmāk – Standarts) nosaka vienotus klientu apkalpošanas principus, prasības un pamatnosacījumus, lai nodrošinātu kvalitatīvu, profesionālu un klientu vajadzībām atbilstošu apkalpošanu.
- Standarta **mērķis** ir nodrošināt Aģentūras kompetencē esošās ģeotelpiskās informācijas un pakalpojumu efektīvu un kvalitatīvu sniegšanu, veicinot klientu apmierinātību un uzticēšanos Aģentūrai.
- Standarts attiecas uz visiem Aģentūras darbiniekiem, kuri ir iesaistīti klientu apkalpošanā, neatkarīgi no komunikācijas veida un sniegtā pakalpojuma.
- Standarts ir saistošs visiem darbiniekiem, kuri, pildot amata pienākumus, tieši vai netieši iesaistās klientu apkalpošanā.

Latvijas Ģeotelpiskās informācijas aģentūra

Aģentūras prioritāte – kvalitatīvi pakalpojumi

Mūsu mērķis:

nodrošināt Aģentūras kompetencē esošās ģeotelpiskās informācijas un pakalpojumu efektīvu un kvalitatīvu izplatīšanu sabiedrībai.

Mūsu vīzija:

būt par uzticamu partneri ar ģeotelpiskajiem datiem saistīto pakalpojumu jomā.

Mūsu vērtības:

- **objektivitāte** – balstāmies zināšanās un nodrošinām kvalitāti;
- **kompetence** – katru darbu veicam, tiecoties pēc augstākā rezultāta;
- **attīstība** – pastāvīgi uzlabojam un efektivizējam savus procesus.

Latvijas Ģeotelpiskās informācijas aģentūra

Klientu apkalpošanas pamatprincipi

Profesionalitāte – kompetenta, atbildīga un objektīva apkalpošana.

Pieejamība – ērta piekļuve pakalpojumiem un informācijai.

Uzticamība – kvalitatīvi pakalpojumi, noteikto termiņu ievērošana.

Pozitīva attieksme – laipna, cieņas pilna un atsaucīga komunikācija.

Latvijas Ģeotelpiskās informācijas aģentūra

Klientu apkalpošanas kultūra

- Objektīvi izvērtēt katra klienta pieprasījumu, informēt par pakalpojumu pieejamību, izmaksām un izpildes termiņiem, sniegt precīzu, aktuālu un klientam saprotamu informāciju.
- Pārzināt visus pieejamos Aģentūras pakalpojumus un iespējas tos saņemt.
- Apstrādājot klienta informāciju, ievērot normatīvajos aktos noteiktās fizisko personu datu aizsardzības prasības.
- Iespēju robežās vienkāršot pakalpojumu saņemšanas procesu.
- Savlaicīgi informēt par izpildes aizkavēšanos vai atteikumu, norādot tā iemeslus.
- Ievērot profesionālās ētikas un komunikācijas normas.
- Nepieciešamības gadījumā piesaistīt kompetentāko speciālistu.

Latvijas Ģeotelpiskās informācijas aģentūra

Kas tiek sagaidīts no klienta

- Precīzi aizpildīt pakalpojuma pieteikuma formas.
- Iesniegt visus nepieciešamo informāciju.
- Ievērot Aģentūras darba laiku.
- Sazināties cieņpilni un atvērti.

Latvijas Ģeotelpiskās informācijas aģentūra

Kā saņemt pakalpojumus?

Aizpildot pieteikumu https://e-pieteikumi.lgia.gov.lv.

Elektronisko pieteikumu sistēma ir pieejama visu diennakti (24/7), izņemot gadījumus, kad tiek veikti uzturēšanas darbi, par kuriem informēsim.

Rakstot uz e-pastu pakalpojumi@lgia.gov.lv vai pasts@lgia.gov.lv.

Uz klientu e-pastiem atbildam 3 darbdienu laikā. Ja jautājums ir sarežģītāks, vienojamies ar klientu par papildu laiku.

Sazinoties telefoniski, zvanot Informācijas un pakalpojumu nodaļas darbiniekam uz tālruņa numuriem +371 26329658, +371 27825421 vai +371 28021356

Iespēja sazināties ar Aģentūru tiek nodrošināta darba laikā. Sarunas laikā darbinieks nosauc Aģentūru un savu vārdu, ievēro telefonsarunu kultūru un nepieciešamības gadījumā atzvana klientam.

Ierodoties klātienē iepriekš piesakoties.

Klātienes apmeklējums iespējams Arhīva un materiālu aprites fonda lasītavas izmantošanai.

Latvijas Ģeotelpiskās informācijas aģentūra

Atgriezeniskā saite ar klientu

Kā iesniegt viedokli (atsauksme, sūdzība, priekšlikums):

✍️ **rakstiski** – Latvijas Ģeotelpiskās informācijas aģentūra, Ojāra Vācieša iela 43, Rīga, LV-1004;

📞 **telefoniski** - +371 26329658,

💻 **elektroniski** – e-pasts: pakalpojumi@lgia.gov.lv, pasts@lgia.gov.lv, Aģentūras e-adrese.

- Saņemtās sūdzības un priekšlikumus izskata normatīvajos aktos noteiktajā kārtībā.
- Klientu atsauksmes izmanto pakalpojumu un apkalpošanas kvalitātes pilnveidošanai.

Latvijas Ģeotelpiskās informācijas aģentūra

Klientu apkalpošanas kvalitātes kontrole un pilnveide

- Klientu apkalpošanas kvalitātes pastāvīga uzraudzība, izvērtējot ikgadējās aptaujas, atsauksmes un pakalpojumu izpildes rādītājus.
- Iegūto datu mērķtiecīga izmantošana Aģentūras procesu un pakalpojumu pilnveidē.