

# KLIENTU APKALPOŠANAS STANDARTS

Valsts augu aizsardzības dienests ir zemkopības ministra pārraudzībā esoša valsts tiešās pārvaldes iestāde, kas nodrošina kultūraugu un mežu resursu ilgtspējīgu izmantošanu, aizsardzību un aprītes uzraudzību, lai saglabātu to bioloģisko daudzveidību, uzlabotu lauksaimniecības produktu kvalitāti, veicinātu sabiedrības drošību un pasargātu apkārtējo vidi no iespējamā augu aizsardzības un mēslošanas līdzekļu radītā piesārņojuma, kā arī palielinātu produktivitāti un lauksaimniecības konkurētspēju.

## 1. MĒRĶIS

Mūsu mērķis ir sniegt kvalitatīvus valsts pārvaldes pakalpojumus (turpmāk – pakalpojumi) saskaņā ar labas pārvaldības un “**Konsultē vispirms**” principiem, veicināt pakalpojumu pieejamību un klientu apmierinātību.

## 2. VĒRTĪBAS

Ikdienas saskarsmē ar klientiem mēs ievērojam šādas pamatvērtības:

- **lojalitāte** – strādājam valsts un sabiedrības labā, pienākumu izpildē esam uzticīgi visas sabiedrības interesēm;
- **profesionalitāte** – esam kompetenti, atbildīgi, objektīvi un rūpīgi, ievērojam konfidencialitāti un normatīvo aktu prasības;
- **taisnīgums un atbildība** – esam taisnīgi normatīvo aktu piemērošanā, uzņemamies atbildību par savu darbu un izpildām solīto;
- **cieņa pret klientu** – uzklaušām klientu vajadzības, nodrošinām vienlīdzīgu, taisnīgu un laipnu attieksmi pret ikvienu klientu;
- **pozitīva attieksme** – esam pieklājīgi, komunikabli, atvērti, korekti, labvēlīgi noskaņoti un virzīti uz sadarbību;
- **konfidencialitāte** – informāciju un datus, ko iegūstam, izmantojam tikai tam paredzētajam mērķim un aizsargājam atbilstoši normatīvo aktu prasībām;
- **pieejamība** – nodrošinām klientiem iespēju izvēlēties ērtāko pakalpojumu pieprasīšanas un saņemšanas veidu;
- **elastība** – ieklausāmies klientu priekšlikumos un spējam piedāvāt katram klientam piemērotāko risinājumu.

## 3. DARBINIEKI

Mūsu ierēdņi un darbinieki:

- nepārtraukti pilnveido savas profesionālās zināšanas un prasmes;
- ievēro normatīvajos aktos noteiktās prasības, ētikas un uzvedības normas;
- vienmēr rīkojas un pieņem lēmumus tikai savas kompetences ietvaros;
- sniedz pakalpojumus bez jebkādas materiālas pateicības;
- izturas vienlīdz atsaucīgi, pieklājīgi un laipni neatkarīgi no klienta rases, tautības, dzimuma, vecuma un citām atšķirīgām pazīmēm;
- norāda klientam struktūrvienību vai citu institūciju, kas ir kompetenta attiecīgā jautājuma risināšanā, ja jautājums nav konkrētā darbinieka kompetencē;
- piedāvā iespēju vērsties pie augstākas amatpersonas vai iesniegt sūdzību, ja klients izsaka šādu vēlmi;

- pakalpojuma sniegšanas atteikuma gadījumā informē klientu par iemesliem un pamato to ar normatīvo aktu prasībām;
- atzīst savas kļūdas, atvairojas un rīkojas, lai novērstu kļūdu sekas;
- rūpējas par klienta sniegto datu un informācijas drošību un aizsardzību.

#### 4. PAKALPOJUMI

Mūsu [pakalpojumus](#) var pieprasīt un saņemt klātienē centrālajā [administrācijā](#) un [reģionālajās nodaļās](#), elektroniskajā vidē, pa pastu un elektronisko pastu. Katram pakalpojumam var būt atšķirīgs pieprasīšanas un saņemšanas veids.

Informācija par pakalpojumiem pieejama tīmekļvietnes [www.vaad.gov.lv](http://www.vaad.gov.lv) sadaļā "[Pakalpojumi](#)".

Pakalpojumu apraksti pieejami valsts pārvaldes pakalpojumu portālā [www.latvija.lv](http://www.latvija.lv).

#### 5. VEIKSMĪGAS SADARBĪBAS PRIEKŠNOTEIKUMI

Sadarbība būs veiksmīga, ja klienti:

- ievēros vispārējās pieklājības un ētikas normas;
- izpildīs normatīvajos aktos noteiktos pienākumus;
- iepazīsies ar informāciju par mūsu pakalpojumiem, izvērtēs un izvēlēties sev ērtāko pakalpojuma pieprasīšanas un saņemšanas veidu;
- norādīs savu kontakttālruni vai elektroniskā pasta adresi, lai nepieciešamības gadījumā mēs varētu sazināties;
- piedalīsies klientu aptaujās un novērtēs mūsu pakalpojumu kvalitāti;
- informēs mūs un izteiks savu viedokli, ja mūsu sniegto pakalpojumu kvalitāte neapmierina.

#### 5. KLIENTU ATSAUKSMES

Klienti var izteikt viedokli par mūsu pakalpojumu un klientu apkalpošanas kvalitāti:

- zvanot pa uzticības tālruni 67550944;
- sūtot atsaukumi pa e-pastu [info@vaad.gov.lv](mailto:info@vaad.gov.lv);
- sūtot atsaukumi pa pastu adresē: Lielvārdes iela 36, Rīga, LV-1006;
- iesniedzot iesniegumu valsts pārvaldes pakalpojumu portālā [www.latvija.lv](http://www.latvija.lv);
- iesniedzot atsaukumi klātienē mūsu centrālajā [administrācijā](#) vai jebkurā [reģionālajā nodaļā](#).