



Publiskais klientu apkalpošanas standarts

Publicēts: 02.01.2019.

Atjaunināts: 12.05.2021.

Nodarbinātības valsts aģentūra (NVA) īsteno valsts politiku bezdarba samazināšanas un bezdarbnieku, darba meklētāju un bezdarba riskam pakļauto personu atbalsta jomā.

MŪSU MISIJA

Aģentūra sadarbībā ar darba devējiem un sadarbības partneriem sekmē iekļaujošu un ilgtspējīgu nodarbinātību.

MŪSU MĒRĶIS

Visās NVA klientu apkalpošanas vietās nodrošināt vienlīdz augstas kvalitātes apkalpošanu un individuālu pieeju.

MŪSU VĒRTĪBAS

Sadarbība – Mēs esam atvērti dažādiem interesantiem sadarbības variantiem un iespējām, lai sekmīgāk sniegtu atbalstu un pakalpojumus mūsu klientiem.

Profesionalitāte - Mēs esam orientēti uz darba rezultātu. Esam zinoši un sniedzam precīzu informāciju par klientam atbilstošiem Aģentūras pakalpojumiem. Mēs pilnveidojam savas kompetences un esam atvērti jaunām idejām, pastāvīgi veicinām savu darbinieku profesionālās kvalifikācijas un kompetences paaugstināšanu.

Efektivitāte – Mēs ieklausāmies klientu priekšlikumos un piedāvājam individuālus un elastīgus pakalpojumu sniegšanas risinājumus. Mēs informējam klientu par pakalpojumu pieejamību ērtā laikā un vietā.

Atbildība - Mēs esam godīgi, apzināmies savas rīcības sekas un izpildām noteikto. Mēs skaidrojam savas ieceres un lēmumus.

MŪSU DARBINIEKS:

strādā valsts un sabiedrības interešu labā;

izprot Jūsu intereses, ir pretimnākošs ar vēlmi palīdzēt;

ar pozitīvu attieksmi veic savu darbu un patstāvīgi pilnveido savas profesionālās prasmes;

nodrošina savu atpazīstamību, lietojot identifikācijas karti vai redzamā vietā izvietojot informāciju par savu vārdu un uzvārdu;

ievēro normatīvajos aktos noteiktās prasības;

gadījumā, ja nevar sniegt nepieciešamo pakalpojumu, informē par pamatotiem iemesliem.

AR MUMS VAR SAZINĀTIES

Neklātienē:

zvanot uz bezmaksas Informatīvo tālruni 80200206;

zvanot uz [NVA filiāles tālruni](#);

rakstot uz e-pasta adresi nva@nva.gov.lv;

izmantojot e-pakalpojumu "Iesniegums iestādei" portālā www.latvija.lv.

adresējot vēstuli NVA filiālei, ar kuru vēlaties sadarboties vai NVA pārvaldei K. Valdemāra ielā 38 k-1, Rīga, LV – 1010.

Klātienē:

jebkurā NVA filiālē, neatkarīgi no dzīvesvietas. Filiāļu adreses pieejamas NVA mājas lapā sadaļā [Filiāļu kontakti](#)".

Klientus apkalpošanas laiks:

Pirmdienās, otrdienās, trešdienās, ceturtdienās no plkst.09:00 līdz plkst.16:30.

Piektdienās no plkst.09:00 līdz plkst.15:00.

[Pirmssvētku dienās](#) līdz plkst.14:00.

ATSAUKSMES

Jūs varat izteikt viedokli par NVA pakalpojumu kvalitāti:

sūtīt atsauksmi uz e-pasta adresi nva@nva.gov.lv vai uz filiāles, ar kuru sadarbojaties, e-pasta adresi;

sūtīt atsauksmi rakstveidā, mūsu pasta adrese: K. Valdemāra ielā 38 k-1, Rīga, LV – 1010 vai uz izvēlētās filiāles adresi;

iesniedzot klātienē vai telefoniski atsauksmi jebkurā NVA struktūrvienībā.

LAI SADARBĪBA BŪTU VEIKSMĪGA, LŪDZAM JŪS:

ievērot vispārpieņemtās uzvedības normas;

izturēties pret NVA darbiniekiem ar cieņu un sekmēt sadarbību;

izpildīt normatīvajos aktos noteiktos pienākumus;

izvērtēt nepieciešamā NVA atbalsta pasākuma nepieciešamību, lai sekmētu saziņu un savstarpējo komunikāciju.

Ministru kabineta ieteikumi "Valsts pārvaldes vērtības un ētikas pamatprincipi"

<http://tap.mk.gov.lv/lv/mk/tap/?pid=40382041&mode=mk&date=2018-11-21>

<https://www.nva.gov.lv/lv/publiskais-klientu-apkalposanas-standarts>