



Publiskais klientu apkalpošanas standarts

Publicēts: 02.01.2019.

Atjaunināts: 31.05.2020.

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

Mūsu misija

Nodrošināt bezdarba samazināšanas politikas īstenošanu, sniedzot efektīvus, nodarbinātību veicinošus pakalpojumus sabiedrības interesēs.

Mūsu mērķis

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

Mūsu vērtības:

- Cieņa – mēs strādājam Jūsu interesēs un uzklausām Jūsu vajadzības. Pret visiem izturamies laipni un vienlīdzīgi.
- Profesionalitāte – mums piemīt orientācija uz darba rezultātu. Esam zinoši un sniedzam precīzu informāciju par Jums atbilstošiem NVA pakalpojumiem.
- Atbildība – mēs esam godīgi, apzināties savas rīcības sekas un izpildām solīto.
- Efektivitāte – mēs ieklausāmies Jūsu priekšlikumos un piedāvājam individuālus un elastīgus pakalpojumu sniegšanas risinājumus. Jūs tiksiet informēti, ja pakalpojumu iespējams saņemt elektroniski Jums ērtā laikā un vietā.
- Konfidencialitāte – informāciju, ko iegūsim, izmantosim tikai tam paredzētajam mērķim un aizsargāsim atbilstoši normatīvo aktu prasībām.

Mūsu darbinieki:

- strādā valsts un sabiedrības interešu labā;
- izprot Jūsu intereses, ir pretimnākošs ar vēlmi palīdzēt;
- ar pozitīvu attieksmi veic savu darbu un tiecas pilnveidot 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 [šeit](#).

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:

- sūtot atsaukumi uz e-pasta adresi nva@nva.gov.lv vai uz filiāles, ar kuru sadarbojaties, e-pasta adresi;
- sūtot atsaukumi rakstveidā, mūsu pasta adrese: K. Valdemāra ielā 38 k-1, Rīga, LV – 1010 vai uz izvēlētās filiāles adresi;
- iesniedzot klātienē vai telefoniski atsaukumi 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.

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