



Valsts tehniskās
uzraudzības aģentūra

KLIENTU APKALPOŠANAS STANDARTS (publiskais)

Valsts tehniskās uzraudzības aģentūra (VTUA) ir zemkopības ministra pārraudzībā esoša tiešās pārvaldes iestāde, kuras viens no pamatdarbības virzieniem ir traktortehnikas, tās piekabju, maināmo velkamo iekārtu, maināmo tehnoloģisko agregātu un traktortehnikas vadītāju valsts uzraudzība.

VTUA mērķis ir nodrošināt cilvēku veselībai, dzīvībai un apkārtējai videi nekaitīgas traktortehnikas, tās piekabju, maināmo velkamo iekārtu un maināmo tehnoloģisko agregātu ekspluatāciju un tirgus uzraudzību atbilstoši Eiropas Savienības noteiktajām prasībām, kā arī traktortehnikas vadītāju kvalifikācijas uzraudzību, mācību procesa un tā nodrošinājuma kontroli.

MŪSU VĪZIJA

Esam uz attīstību un sadarbību vērsta iestāde, kura regulāri apzina savu klientu vajadzības un spēj sniegt kvalitatīvus pakalpojumus klientiem izdevīgā vietā, laikā un veidā, vairojot klientu apmierinātību un sabiedrības uzticību.

MŪSU KLIENTU APKALPOŠANAS VĒRTĪBAS

PROFESIONALITĀTE

Esam kompetenti un pastāvīgi pilnveidojam savas kompetences, esam objektīvi, uz darba rezultātu orientēti. Ievērojam konfidencialitāti un normatīvajos aktos noteiktās prasības

ATBILDĪBA

Izpildām solījumus, uzņemamies atbildību par savu darbu un sniegtajiem pakalpojumiem kopumā. Esam godīgi, apzināmies savas rīcības sekas

CIENPILNA ATTIEKSME

Pret klientiem esam korekti, pieklājīgi, savaldīgi, taktiski, atsaucīgi un laipni neatkarīgi no klientu rases, tautības, dzimuma, vecuma vai citām pazīmēm

SADARBĪBA

Ievērojam "Konsultē vispirms" principu, piedāvājot klientu vajadzībās balstītus pakalpojumus un atbilstošākos risinājumus dažādās situācijās

PIEEJAMĪBA

Piedāvājam iespēju saņemt kvalitatīvus pakalpojumus klientiem izdevīgā vietā un laikā

VIENKĀRŠĪBA

Runājam ar klientu viņam saprotamā valodā, cenšamies sarežģītus jautājumus izskaidrot iespējami vienkārši, lai veicinātu objektīvu izpratni

APKALPOJOT KLIENTUS, MĒS APŅEMAMIES:

- ✓ ievērot saistošo normatīvo aktu prasības, t.sk. ētikas un uzvedības principus;
- ✓ rīkoties un pieņemt lēmumus tikai savas kompetences ietvaros;
- ✓ būt atpazīstami un klientu apkalpošanas telpā uz darba galda redzamā vietā izvietot informāciju par savu vārdu, uzvārdu un ieņemamo amatu vai uzrādīt darbinieka apliecību (izbraukumā pēc klienta pieprasījuma);



- ✓ sniegt klientam informāciju par VTUA atbildīgo personu vai citu kompetento institūciju, ja klientu interesējošais jautājums nav konkrētā darbinieka kompetencē;
- ✓ piedāvāt iespēju vērsties pie augstākas amatpersonas vai iesniegt sūdzību, ja klients to vēlas;
- ✓ pakalpojuma sniegšanas atteikuma gadījumā informēt klientu par atteikuma iemesliem, pamatojot tos ar normatīvo aktu prasībām;
- ✓ atzīt kļūdas, ja tās pieļautas, atvainoties un rīkoties, lai novērstu kļūdu sekas;
- ✓ neprasīt un nepieņemt materiālas pateicības par sniegto pakalpojumu.

KLIENTUS LŪDZAM:

- ✓ ievērot vispārpieņemtās uzvedības normas un ar cieņu izturēties pret mūsu darbiniekiem, kā arī citiem klientiem;
- ✓ ņemt vērā, ka mūsu darbiniekam ir tiesības pārtraukt klienta apkalpošanu, ja klients ir agresīvs, darbinieku verbāli vai fiziski aizskar un neatsaucas aicinājumam konstruktīvi risināt radušos problēmsituāciju, kā arī tiesības neapkalpot klientu, kas atrodas acīmredzamā alkohola, narkotiku vai toksiska reibuma stāvoklī;
- ✓ godprātīgi ievērot normatīvo aktu prasības un pildīt tajās noteiktos pienākumus;
- ✓ piedalīties klientu aptaujās un novērtēt mūsu pakalpojumu kvalitāti;
- ✓ informēt mūs un izteikt savu viedokli, ja sniegto pakalpojumu kvalitāte neapmierina.

PAKALPOJUMI

VTUA pakalpojumus var pieprasīt un saņemt klātienē, elektroniskā vidē, pa tālruni, pa pastu vai pa elektronisko pastu. Katram pakalpojumam var būt atšķirīgs pieprasīšanas un saņemšanas veids.

Klientu apkalpošana klātienē:

- ✓ pēc iepriekšēja pieraksta jebkurā [klientu apkalpošanas vietā](#);
- ✓ otrdienās no plkst. 8.30 līdz 18.00 (ar pārtraukumu no plkst. 12.00 līdz 12.30) rindas kārtībā bez iepriekšēja pieraksta jebkurā [klientu apkalpošanas vietā](#).

Klientu apkalpošana klātienē Vidzemes reģionā (Valmierā, Gulbenē, Alūksnē, Balvos, Limbažos, Madonā, Valkā):

- ✓ VTUA centrālajās klientu apkalpošanas vietās Valmierā un Gulbenē pakalpojumus sniedzam rindas kārtībā bez iepriekšēja pieraksta katru darbdienu (izņemot piektdienas) no plkst. 8.30 līdz 17.00 (ar pārtraukumu no plkst. 12.00 līdz 12.30);
- ✓ Alūksnē, Balvos, Valkā vienotā klientu apkalpošanas centra telpās, kā arī Limbažos un Madonā novadu pašvaldību telpās pakalpojumus sniedzam otrdienās pēc iepriekšēja pieraksta (klientiem, kas pieteikušies pa tālruni 25594590 līdz tekošās nedēļas pirmdienas plkst. 17.00).

Pierakstu klātienē (t.sk. izbraukuma) pakalpojumu saņemšanai pieņemam:

- ✓ pa tālruni ([kontakthinformācija](#));
- ✓ klātienē klientu apkalpošanas vietā ([kontakthinformācija](#));
- ✓ izmantojot elektronisko pastu ([kontakthinformācija](#));
- ✓ elektroniski (epakalpojumi.zm.gov.lv vai www.Latvija.lv vai [e-adresē](#)).



APMEKLĒTĀJU PIENĒMŠANA

- ✓ VTUA direktors apmeklētājus pieņem Rīgā, Republikas laukumā 2, 614. kabinetā (ar iepriekšēju pieteikšanos, zvanot pa tālruni 67027149 vai rakstot uz e-pastu armands.binovskis@vtua.gov.lv);
- ✓ VTUA Tehniskās uzraudzības departamenta reģionu nodaļu vadītāji apmeklētājus pieņem ar iepriekšēju pieteikšanos, izmantojot elektronisku vai telefonisku saziņu ([kontakthinformācija](#)).

AR MUMS VAR SAZINĀTIES:

- ✓ zvanot uz iestādes tālruni 67027149 darbdienās darba laikā;
- ✓ zvanot uz [klientu apkalpošanas vietu](#) tālruni vai jebkuram VTUA darbiniekam (visu VTUA darbinieku tālrunu numuri pieejami VTUA mājaslapas sadaļā „[Kontakti](#)”) darbdienās darba laikā;
- ✓ rakstot uz iestādes oficiālo e-pasta adresi pasts@vtua.gov.lv;
- ✓ par IT tehniskiem jautājumiem (tīmekļvietņu vai sistēmas darbību), zvanot uz IT atbalsta tālruni 67027295 darbdienās darba laikā (pēc darba laika darbojas automātiskais atbildētājs) vai rakstot uz e-pasta adresi atbalsts@vtua.gov.lv;
- ✓ izmantojot [e-adresi](#) (ja ir aktivizēts e-adreses konts);
- ✓ pa pastu, adresējot vēstuli Valsts tehniskās uzraudzības aģentūrai, Republikas laukumā 2, Rīga, LV-1010;
- ✓ zvanot uz uzticības tālruni 67027486 jebkurā diennakts laikā (darbojas kā automātiskais atbildētājs), lai izteiktu uzslavu vai sūdzību par saņemto apkalpošanu, informētu par darbinieka neatbilstošu rīcību vai saņemtu atbildes uz interesējošiem jautājumiem.

