



Vides aizsardzības un
reģionālās attīstības
ministrija

Klientu atsauksmes par Valsts un pašvaldību vienoto klientu apkalpošanas centru darbību



VPVKAC

KLIENTU ATSAUKSMES



Darbinieka laipna,
pretimnākoša attieksme

Darbinieks ievēro lietišķu stilu

Īss gaidīšanas laiks rindā jeb
apkalpošana gandrīz bez rindas

Klientam ienākot telpā, darbinieks
pievēršas klientam, notiek klienta
sagaidīšana un laipna atvadīšanās

Darbinieks pārliecinās, ka klients
visu ir sapratis

Vidējais klientu apkalpošanas
laiks – 15 minūtes

KLIENTIEM VPVKAC IR KĻUVIS PAR SASKARES PUNKTU AR VALSTI UN PAŠVALDĪBU!

1

Palīgs klientiem, kam ir
nepietiekamas zināšanas un prasmes
pakalpojumu iesniegt elektroniski

2

Klientu iespēja (īpaši novados, nelielās
pilsētās dzīvojošajiem) pakalpojuma
pieteikšanu uzticēt profesionāļiem –
VPVKAC darbiniekiem

3

Palīgs klientiem ar nepietiekamām
prasmēm lietot datoru un internetu, kā
arī tiem, kam nav pieejas datoram vai
citām ierīcēm

4

Iespēja klātienē personīgi pārrunāt
interesējošos jautājumus ar
darbiniekiem, izvairties no
iespējamiem pārpratumiem, kļūdām

5

Iespēja saņemt palīdzību
pakalpojuma pieteikšanai elektroniski

6

Iespēja saņemt saprotamu darbinieku
sniegtu informāciju

7

Darbinieku attieksme pret klientu –
laipna, pretimnākoša, ieinteresēta un
pozitīva

8

Ar darbinieku palīdzību iespēja
pārvarēt bailes mēģināt pieteikt
pakalpojumus elektroniski, tai skaitā
ar e-asistenta palīdzību

Apmierinātība ar VPVKAC saņemtajiem pakalpojumiem ir ļoti augsta – **9.4 no 10 punktiem**.
Īpaši augstu klienti vērtē darbinieku laipnu, pozitīvu un pretimnākošu attieksmi.



Valsts un pašvaldības vienotais
klientu apkalpošanas centrs

Uzzini vairāk par pašvaldībā
pieejamajiem valsts pakalpojumiem
www.latvija.lv/pakalpojumucentri

Valsts un pašvaldību vienoto klientu apkalpošanas centru darbu
koordinē Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija