



Klientu apkalpošanas standarts

Publicēts: 02.09.2020.

Veselības un darbspēju ekspertīzes ārstu valsts komisija (turpmāk – Valsts komisija) ir labklājības ministra pakļautībā esoša tiešās pārvaldes iestāde, kuras funkcija ir veikt prognozējamas invaliditātes un invaliditātes ekspertīzi Invaliditātes likumā noteiktajām personām.

Misija

Taisnīga un efektīva prognozējamas invaliditātes un invaliditātes ekspertīzes veikšana personām ar funkcionēšanas ierobežojumu un prognozējamas invaliditātes, invaliditātes un darbspēju zaudējumu un medicīniskās indikāciju noteikšana valsts sociālo pabalstu un pakalpojumu saņemšanai.

Vīzija

Kompakta, efektīva un uz attīstību vērsta valsts pārvaldes iestāde, kurā strādā augsti kvalificēts personāls un kura ir atvērta, un orientēta uz klienta vajadzību nodrošināšanu ar augstu iestādes kultūru un darbinieku lepnumu par piederību Valsts komisijai un Latvijas valstij.

Mērķis

Nodrošināt kvalitatīvu pakalpojumu sniegšanu, veicināt pakalpojumu pieejamību un klientu apmierinātību ar Valsts komisijas sniegtajiem pakalpojumiem.

Vērtības

- Taisnīgums un godīgums – mēs ievērojam personu vienlīdzību likuma priekšā, esam taisnīgi likumu piemērošanā un lēmumu pieņemšanā, korekti saskarsmē ar klientiem, kolēģiem un sadarbības partneriem.
- Profesionalitāte – mēs nepārtraukti pilnveidojam savas profesionālās zināšanas un uzlabojam prasmes. Zināšanas amata pienākumu veikšanai ir augstā līmenī.
- Konfidencialitāte – mēs ievērojam konfidencialitāti, neizpaužam un neizmantojam savās vai citu personu interesēs informāciju, kas iegūta, pildot amata pienākumus.
- Cieņa pret klientu – mēs esam pieklājīgi un korekti attiecībā pret jebkuru personu, vienkāršojam un pilnveidojam pakalpojumu saņemšanas procedūras, nodrošinām informāciju par pakalpojumu saņemšanas iespējām.
- Tiesiskums – mēs ievērojam normatīvo aktu prasības publisko pakalpojumu sniegšanā, nodrošinām ar pakalpojumu sniegšanu saistīto sūdzību un apstrīdēto lēmumu izskatīšanu, pakalpojuma atteikuma gadījumā vai negatīva lēmuma gadījumā pamatojam atteikumu, balstoties uz normatīvo aktu prasībām.

Publiskie pakalpojumi

Valsts komisijas pakalpojumus var pieprasīt un/vai saņemt klātienē Valsts komisijas reģionālajās struktūrvienībās, elektroniskajā vidē portālā www.latvija.lv un Valsts komisijas mājas lapā www.vdeavk.gov.lv vai pa pastu.

Valsts komisija piedāvā šādus publiskos pakalpojumus:

- [“Iesniegums VDEĀVK par invaliditātes ekspertīzes veikšanu”](#),

- “[Atkārtota invalīda apliecības izsniegšana](#)”,
- “Iesniegums invaliditātes ekspertīzes lēmuma apstrīdēšanai”,
- “[Mani dati VDEĀVK](#)”.

Sīkāka informācija par Valsts komisijas e-pakalpojumiem pieejama Valsts komisijas reģionālajās struktūrvienībās un Valsts komisijas mājas lapā www.vdeavk.gov.lv sadaļā “Pakalpojumi”.

Pakalpojumu saņemšanas iespējas

- Valsts komisija nodrošina lietišķu, mūsdienīgu pakalpojumu saņemšanas vidi, operatīvu klientu apkalpošanu, Rīgas apvienotās nodaļā klientu rindas regulēšanai izmantojot rindas kārtotāja izsniegtos numuriņus.
- Valsts komisijas pakalpojumus klātienē var saņemt Valsts komisijas reģionālajās struktūrvienībās neatkarīgi no fiziskās personas deklarētās dzīvesvietas adreses Latvijā;
- Elektroniskos pakalpojumus var saņemt portālā latvija.lv vai Valsts komisijas interneta vietnē www.vdeavk.gov.lv ;
- Valsts komisija sniedz konsultācijas par pakalpojumiem klātienē teritoriālajās struktūrvienībās vai elektroniskajā vidē interneta vietnē vdeavk.gov.lv .

Klientu apkalpošanas vietas

Pakalpojumus klātienē var saņemt Valsts komisijas reģionālajās struktūrvienībās:

- Rīgas apvienotā nodaļā, t.sk., par bērnu, redzes slimībām,
- Rīgas specializētā nodaļā,
- Daugavpils nodaļā,
- Gulbenes nodaļā,
- Jelgavas nodaļā,
- Jēkabpils nodaļā,
- Kuldīgas nodaļā,
- Liepājas nodaļā,
- Rēzeknes nodaļā un
- Valmieras nodaļā.

Informācija par klientu pieņemšanas laiku Valsts komisijas reģionālajās struktūrvienībās ir pieejama Valsts komisijas [interneta vietnē](#) un klientu apkalpošanas vietās.

Informācija par klientu pieņemšanas laiku pirmssvētku dienās tiek publicēta Valsts komisijas [interneta vietnē](#) reģionālās struktūrvienības interneta vietnes sadaļā un klientu apkalpošanas vietās.

Klienta apkalpošanas normas

- Sniegt iespēju klientam saņemt pakalpojumus vienā apmeklējuma reizē un noteiktajā laikā, piedāvājot izmantot pastu vai elektroniskos sakaru kanālus.
- Rūpēties par pakalpojumu pieprasījumu apstrādes un pakalpojumu sniegšanas laika samazināšanu, vienlaikus saglabājot

pakalpojuma kvalitāti.

- Sūdzības izskatīt objektīvi un novērst sūdzībās minēto apstākļu cēloņus.
- Pēc iespējas piedāvāt saņemt pakalpojumus bez iestādes apmeklējuma (t.sk. piedāvāt iespējas iesniegt pakalpojumu pieprasījumus elektroniskā veidā);
- Aizsargāt klientu privātumu gan ar viņu sazinoties, gan pārsūtot un glabājot viņa informāciju.

Klientam ir tiesības sagaidīt, ka darbinieki:

- Veiks savus amata pienākumus lietišķi un pēc labākās sirdsapziņas, būs kompetenti, zinoši un atbildīgi;
- Ievēros normatīvajos aktos noteiktās prasības, ētikas un uzvedības normas;
- Izturēsies laipni, pieklājīgi, taktiski un vienlīdzīgi;
- Norādīs Valsts komisijas struktūrvienību vai citu valsts vai pašvaldības institūciju, kas ir kompetenta attiecīgā jautājuma risināšanā, ja savu darba pienākumu ietvaros nevarēs sniegt pakalpojumu;
- Pakalpojuma sniegšanas atteikuma gadījumā informēs par iemesliem un pamatos tos ar normatīvo aktu prasībām;
- Atzīs savas kļūdas un atvainosies par tām, vēršot situāciju par labu;
- Nodrošinās klientu sniegtās informācijas konfidencialitāti.

Klientam ir tiesības apstrīdēt (pārsūdzēt) Valsts komisijas izdotos administratīvos aktus

Viena mēneša laikā no lēmuma spēkā stāšanās dienas to var apstrīdēt, iesniedzot iesniegumu Veselības un darbspēju ekspertīzes ārstu valsts komisijas vadītājam Ventspils ielā 53, Rīgā, LV-1002, vai izmantojot portālā www.latvija.lv esošo e-pakalpojumu "Iesniegums invaliditātes ekspertīzes lēmuma apstrīdēšanai".

Sadarbība būs veiksmīga, ja klients:

- Iepazīsies ar informāciju par Valsts komisijas pakalpojumiem, izvērtēs un izvēlēsies sev ērtāko pakalpojuma pieprasīšanas un saņemšanas veidu;
- Norādīs savu kontakttālruni vai elektroniskā pasta adresi, lai nepieciešamības gadījumā Valsts komisijas darbinieki varētu sazināties;
- Informēs Valsts komisijas reģionālo struktūrvienību vai lēmumu apstrīdēšanas komisiju par iepriekš sarunātās vizītes kavējumu;
- Ar izpratni izturēsies pret Valsts komisijas darbinieku likumiskajām prasībām;
- Uzrādīs personu apliecinošu dokumentu, ja tas ir nepieciešams pakalpojuma saņemšanai;
- Piedalīsies klientu aptaujās un novērtēs Valsts komisijas pakalpojumu kvalitāti;
- Informēs Valsts komisiju un izteiks savu viedokli, ja Valsts komisijas sniegto pakalpojumu kvalitāte neapmierina;
- Gadījumos, ja klients nespēj sazināties (tai skaitā nepārvalda latviešu valodu) un precīzi izklāstīt savas problēmas būtību, ieradīsies kopā ar personu, kura var palīdzēt sazināties, spēj izklāstīt problēmas būtību un nodrošināt tulkošanu;
- Klientu apkalpošanas vietās ievēros vispārējās pieklājības un ētikas normas, netraucēs pārējiem klientiem un darbiniekiem, nefotografēs un nefilmēs Valsts komisijas darbiniekus, telpas un pārējos klientus.

Sazināšanās iespējas

Valsts komisija piedāvā klientiem šādas iespējas komunikācijai ar Valsts komisiju:

- Uzdot jautājumu Valsts komisijai, sūtot uz elektroniskā pasta adresi vdeavk@vdeavk.gov.lv vai izmantojot e-pakalpojumu "E-iesniegums iestādei";
- Uzdot jautājumu, zvanot uz Valsts komisijas bezmaksas informatīvo tālruni [+37180205009](tel:+37180205009);
- Nosūtīt rakstveida korespondenci pa pastu, adresējot iesniegumu Veselības un darbspēju ekspertīzes ārstu valsts komisijai

Ventspils ielā 53, Rīgā, LV-1002 vai iesniedzot personiski Valsts komisijā un tās reģionālajās struktūrvienībās;

- Iesniegt mutvārdu iesniegumu, kuru pieņem un rakstveidā noformē Valsts komisijas administrācijā vai teritoriālajā struktūrvienībā;
- Tikties ar Valsts komisijas vadītāju vai vadītāja vietnieku iedzīvotāju pieņemšanas laikā (ceturtdienās no plkst. 11.00 līdz 15.00), iepriekš piesakoties pa tālruni [+37167614885](tel:+37167614885) vai izmantojot elektroniskā pasta adresi vdeavk@vdeavk.gov.lv un norādot apmeklējuma mērķi;
- Valsts komisijas teritoriālo struktūrvienību kontaktinformācija un cita aktuāla un noderīga informācija pieejama Valsts komisijas interneta vietnē vdeavk.gov.lv sadaļā „Kontakti”.

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