

Valsts administrācijas skolas reģionālais pasākums

Pašvaldība mainīgajā pasaulē: izaicinājumi un iespējas



Drošāka
sabiedrība



Klientu
apkalpošana



Sabiedrības
līdzdalība



Savstarpējā
komunikācija

9:00 Reģistrācija, kafijas pauze

9:30 Atklāšana

9:45

Pašvaldības un kopienas - iekšējās drošības mugurkauls

Sigita Struberga, LATO ģenerālsekretāre, LU pasniedzēja, pētniece

Kādi ir esošie un potenciālie draudi, un kuri ir ticami un kuri ir izdomāti draudi? Kā uz tiem reaģēt pašvaldībām un kopienām? Kādas ir iespējas individuāli un kopā stiprināt reģiona drošību, un kāda ir kopienu loma nacionālā drošībā?



10:20

Profesionalitāte un cilvēcība klientu apkalpošanā

Vita Gaurača, SEB Klientu centra vadītāja

Kvalitatīva klientu apkalpošana palīdz nodrošināt to, ka publiskā sektora pakalpojumi ir pieejami visiem iedzīvotājiem vienlīdzīgi, palīdz veidot sabiedrības uzticību valsts un pašvaldību iestādēm, kā arī veicina efektīvu problēmu risināšanu, samazina birokrātiskos šķēršļus un kopumā uzlabo iedzīvotāju dzīves kvalitāti. Kā šajā nozīmīgajā uzdevumā apvienot profesionalitāti un cilvēcību?



10:55

Kādēļ cilvēki reaģē agresīvi uz labiem risinājumiem un ko ar to darīt?

Jeva Karabeško, supervizore, koučs, pieaugušo mācību vadītāja

Lai cik tas sākotnēji var šķist neticami, piedzīvojot konfliktu, paveras arī lielas iespējas radīt uzticēšanos. Kā to radīt situācijā, kad iesaistīto reakcijas kļuvušas ļoti emocionālas un kā novērst agresiju komunikācijā ar citiem?



11:30

Sabiedrības līdzdalība - kā ieraudzīt un saklausīt?

Vilis Brūveris, moderators un līdzdalības eksperts

Kā sabiedrības līdzdalību redz paši iedzīvotāji un kas nepieciešams organizācijām, pašvaldībām darbā ar kopienām? Lekcijā iepazīsimies ar to, kādas sabiedrības līdzdalības formas šobrīd attīstās gan Latvijā, gan pasaulē, kā arī lūkosim, kāds šobrīd ir līdzdalības normatīvais regulējums un kādas ir iespējas attīstīt līdzdalību ārpus minimāli noteiktā.



12:00

Pārtraukums, kafijas pauze

12:50

Darbnīcas:

- **Drošāka kopiena: izaicinājumi un to risināšanas iespējas** (S.Struberga).
- **5 āķīgas situācijas klientu apkalpošanā** (V.Gaurača).
- **Kā sagatavoties sarežģītai sarunai un spēt to novadīt?** (M.Karlsone).
- **Kā organizēt līdzdalības procesus pašvaldībās?** (V.Brūveris).

15:00

Kopsavilkums - darbnīcu darba rezultāti, jautājumi, ierosinājumi turpmākajam

15:45

Noslēgums