



Darbs ar klientu valsts pārvaldē

Publicēts: 30.09.2019.

[Projekta aktualitātes](#)

Ar centralizētām Valsts administrācijas skolas mācību aktivitātēm, atbalstot virzību uz klientu orientētu valsts pārvaldi, Eiropas Sociālā fonda projekta “Valsts pārvaldes cilvēkresursu profesionālā pilnveide labāka regulējuma izstrādē mazo un vidējo komersantu atbalsta jomā” (Nr.3.4.2.0/15/l/001) ietvaros laikā no 2017.-2019. gadam investēts valsts pārvaldē nodarbināto kompetenču pilnveidē, lai integrētu *Uzņēmējdarbības vides uzlabošanas pasākumu plānā (2017)* ietvertos pamatprincipus darbam ar klientu valsts pārvaldē.

Lai virzītos uz atklātu - visiem pieejamu, saprotamu klientorientētu valsts pārvaldi, attīstāms sadarbības modelis, kas ietver jaunus principus un e- risinājumus publiskajiem pakalpojumiem:

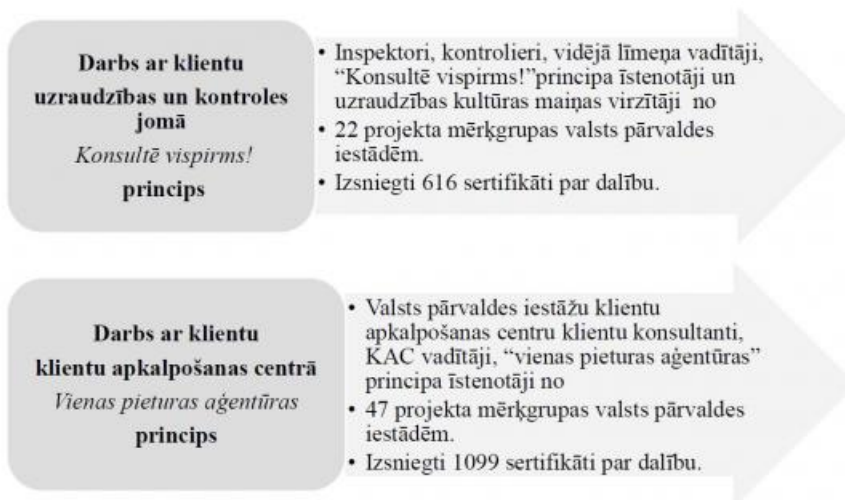
“Vienas pieturas aģentūras” principa ievērošanu klientu apkalpošanas centros,

“Konsultē vispirms!” principa ieviešanu uzraudzības un kontroles praksē,

valsts publisko e-pakalpojumu attīstīšana digitalizācijas ietvaros.

Līdz ar 2019.gada 1.pusgadu Valsts administrācijas skolā noslēgušās centralizētas mācības projekta ietvaros attīstīto pamatmoduļu *Valsts un privātā sektora sadarbība (III)* un *Publiskais pakalpojums (IV)* programmās “Darbs ar klientu uzraudzības un kontroles jomā” un “Darbs ar klientu apkalpošanas centrā”, valsts pārvaldē nodarbinātos sagatavojot efektīvai praksei ieviešot uzraudzības principu “Konsultē vispirms!” un e-pakalpojumus “vienas pieturas aģentūras” principa klientu apkalpošanas centros.

Katrā no mācību programmām īstenoti 4 kursi dažādiem sagatavotības līmeņiem. Mācībās no projekta mērķgrupas piedalījās



Abu programmu īstenošanā mācības notikušas gan klātienē, gan attālināti – tiešsaistēs, vebināros, un pavisam to dalībniekiem izsniegti 1715 sertifikāti.

Dalībnieku sniegtajos vērtējumos par mācībām visvairāk uzsvēta to praktiskā lietderība – gan analizējot dažādas situācijas darbā ar klientu, gan veicot pašnovērtējumu, kurā - “*aizdomājos par lietām, kuras ikdienā nešķīta vajadzīgas*” vai “*guvu apstiprinājumu, ka daru pareizi*”, un būtiskais, ka - “*ieguvu skatījumu no klientu viedokļa*” un “*spēju paskatīties uz situācijām no klientu skatu*”

punkta”.

Arī turpmākai savstarpējai pieredzes apmaiņai, labās prakses pārnesei un treniņam izcilai tiešo klientu apkalpošanai, Valsts administrācijas skolas projekta mācību piedāvājumā iekļauta 2018.gadā īpaši izstrādāta interaktīva spēle klientu apkalpošanas jomā tieši valsts iestāžu klientu centru personālam.



«FRONTLINE» ir konceptuālā izspēle, kas sniedz zināšanas par klientu apkalpošanas principiem un trenē uzvedības iemaņas. Šāda apmācību forma atraisa arī tos dalībniekus, kuri parasti vairāk klusē un izvairās no aktīvas iesaistīšanās uzdevumu izpildē, jo - spēlējot «FRONTLINE» ir jāiesaistās!

Spēle kā mācību veids - kā atzīst FRONTLINE dalībnieki, rosina „pārvarēt pašiem sevi”, “iziet no komforta zonas”, un “paskatīties uz situācijām no cita skata punkta” - ar klientorientētu attieksmi.

NACIONĀLAIS
ATTĪSTĪBAS
PLĀNS 2020



EIROPAS SAVIENĪBA

Eiropas Sociālais
fonds

IEGULDĪJUMS TAVĀ NĀKOTNĒ

<https://www.vas.gov.lv/lv/jaunums/darbs-ar-klientu-valsts-parvalde>