



Valsts administrācijas
skola

Efektīvs klientorientēts darbs valsts pārvaldes iestādes klientu centrā

Edīte Kalniņa

05.03.2018. Rīga

NACIONĀLAIS
ATTĪSTĪBAS
PLĀNS 2020



EIROPAS SAVIENĪBA

Eiropas Sociālais
fonds

I E G U L D Ī J U M S T A V Ā N Ā K O T N Ē



Valsts administrācijas
skola

Mācību plānojums

9.00-10.30	1.daļa
10.30-10.45	Kafijas pauze
10.45-12.15	2.daļa
12.15-13.00	Pusdienas
13.00-14.30	3.daļa
14.30 – 14.45	Kafijas pauze
14.45 – 16.15	4. daļa



Valsts administrācijas
skola

Lomas un atbildības

Laika vērotājs	Seko līdzī plānotajam laikam aktivitātēs, mēģina vienoties ar runātājiem par laiku, atgādina par laiku
Protokolists	Pieraksta galvenos lēmumus un rīcības punktus
Atbildīgais par «stāvvietu»	Seko līdzī un pieraksta jautājumus, kas tiek novirzīti izlemšanai atsevišķās sarunās
Novērotājs	Novēro komandas uzvedību, rīcību, sanāksmes beigās izstāsta savus novērojumus
Atbildīgais par atzinību	Izsaka atzinību kolēģiem par labiem ieteikumiem un ieguldījumu, labiem komentāriem
Atbildīgais par pauzēm	Nepieciešams svaigs gaiss
Ganiņš	Īpaši lielās grupās - palīdz savākt cilvēkus atpakaļ zālē, atgādina par sākuma laikiem



Valsts administrācijas
skola

IPR

IEGULDĪJUMS

- Prezentācija
- Plakāti un paklājs
- Baltās tāfeles
- Līmlapas
- Darba burtnīca
- Zināšanu tests
- Mājas darbs

PROCESS

- Iepazīšanās
- Viegļās valodas princips
- Rakstīšanas darbnīca
- Information Mapping metode
- Datu vizualizēšanas metode.
- Lēmumu pieņemšana. 6 domāšanas cepuru metode.
- Plakātu sesija par «vienas pieturas aģentūru»
- Nediskriminējošs pakalpojumu sniegšanas veids. Universālais dizains un vides pieejamība
- Zināšanu tests

REZULTĀTS

- Pilnveidoti rakstiskās saziņas principis darbam ar klientiem. Apgūti rīki informācijas pielāgošanai vecāka gadagājuma klientiem.
- Uzlabota klausīšanās un jautāšanas prasme komunikācijai un informācijas sniegšanai klientam saprotamā, skaidrojošā un pieejamā veidā
- Veicināta sadarbība un tīklošanās dalībnieku starpā, lai sniegtu savstarpēju atbalstu principa ieviešanas un kultūras maiņas laikā.
- Apzināti un apkopti ar labās prakses piemēri no institūcijām “vienas pieturas aģentūras” principa nostiprināšanai.
- Uzlabota izpratne par nediskriminējošu pakalpojumu sniegšanas veidu un vidi. Apgūst vienlīdzīgas attieksmes un nediskriminācijas princips un tā ieviešana praksē. Uzlabota izpratne par sociālām kļūdām un stereotipiem lēmumu pieņemšanā.
- Veicināta izpratne par vides pieejamību cilvēkiem ar kustību traucējumiem, iepazītas vides pieejamības vadlīnijas.
- Veikta zināšanu pārbaude.



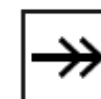
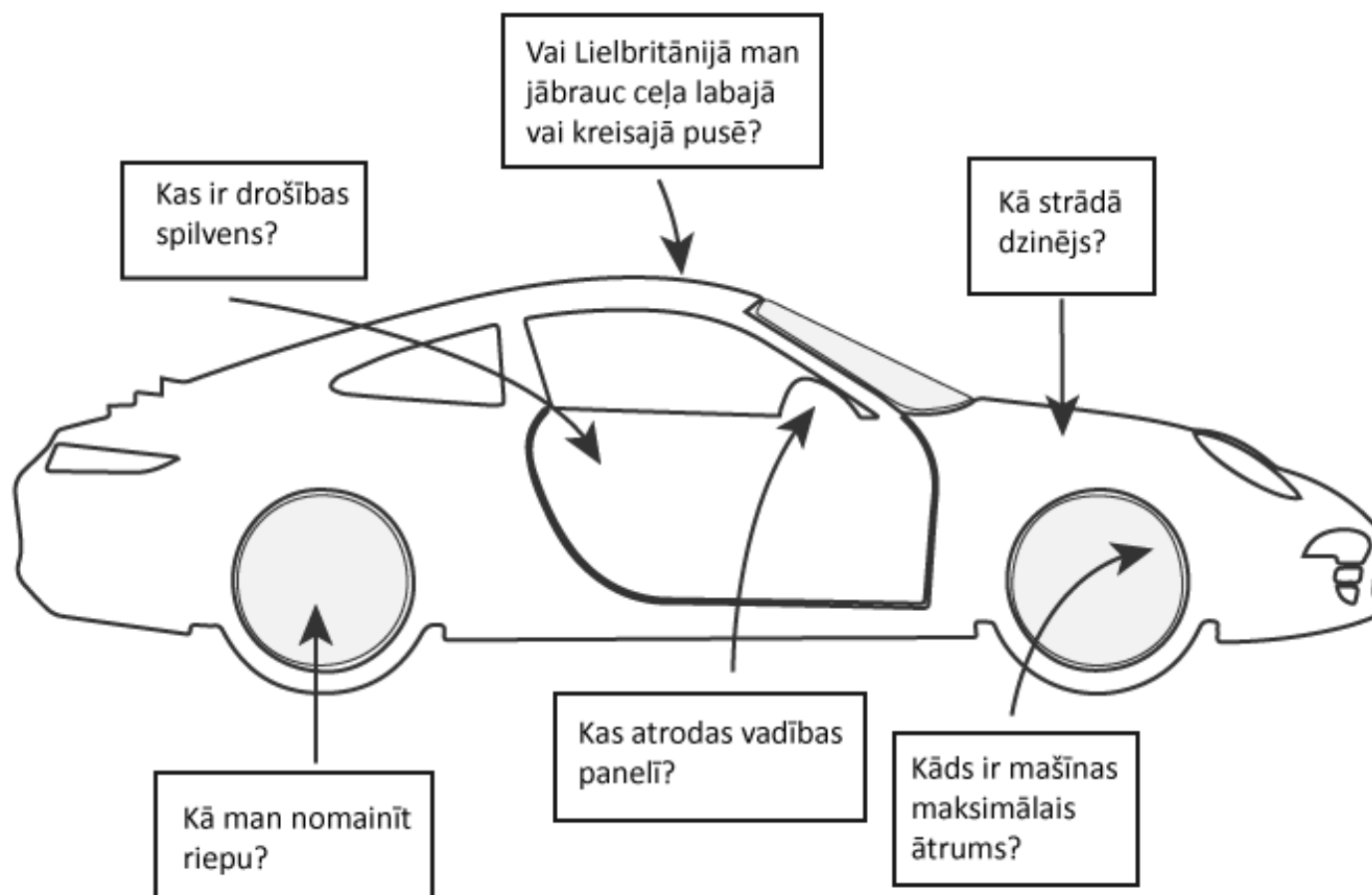
Valsts administrācijas
skola

Cilvēki nelasa dokumentus



Valsts administrācijas
skola

6 informācijas tipi



PROCEDŪRA



PROCESS



PRINCIPS



KONCEPTS



STRUKTŪRA

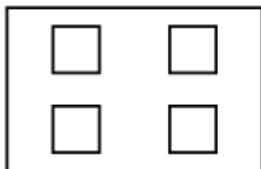


FAKTS

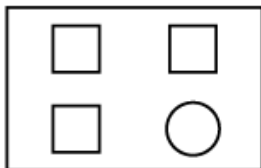


Valsts administrācijas
skola

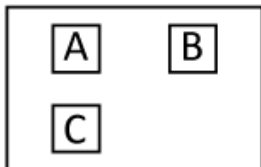
6 pētījumos balstīti principi



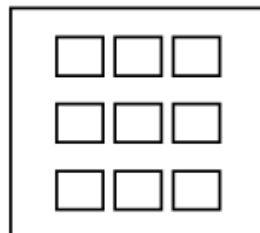
SASKALDĪT GABALOS



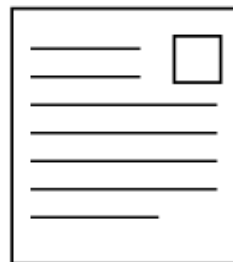
NOZĪMĪGUMS



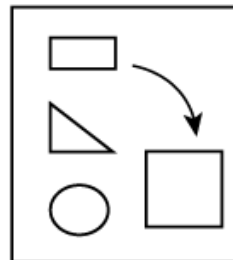
MARĶĒŠANA



KONSEKVENCE



PIEEJAMAS DETAĻAS



INTEGRĒTI VIZUĀLIE
MATERIĀLI



Valsts administrācijas
skola

Uzdevums

hokejs bremzes izpūtējs tomāts

beisbols ģenerators regbijs ābols

persiks pedālis florbols kukurūza

sajūgs baklažāns dzinējs futbols

burkāns basketbols starteris zemene volejbols



Valsts administrācijas
skola

«Saskaldīt gabalos»

hokejs

bremzes

izpūtējs

tomāts

beisbols

ģenerators

regbijs

ābols

persiks

pedālis

florbols

kukurūza

sajūgs

baklažāns

dzinējs

futbols

burkāns

basketbols

starteris

zemene

volejbols



Valsts administrācijas
skola

Nozīmīgums

hokejs

tomāts

izpūtējs

beisbols

ābols

sajūgs

regbijs

persiks

starteris

futbols

kukurūza

ģenerators

basketbols

baklažāns

dzinējs

volejbols

burkāns

bremzes

florbols

zemene

pedālis



Valsts administrācijas
skola

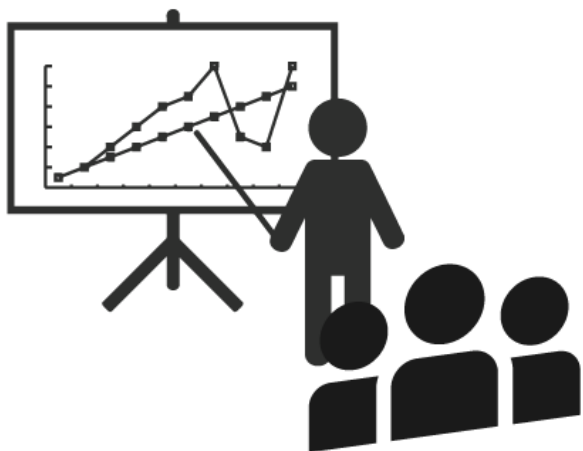
Marķēšana

Komandu sports	Augļi/ dārzeņi	Mašīnas daļas
hokejs	tomāts	izpūtējs
beisbols	ābols	sajūgs
regbijs	persiks	starteris
futbols	kukurūza	ģenerators
basketbols	baklažāns	bremzes
florbols	zemene	pedālis

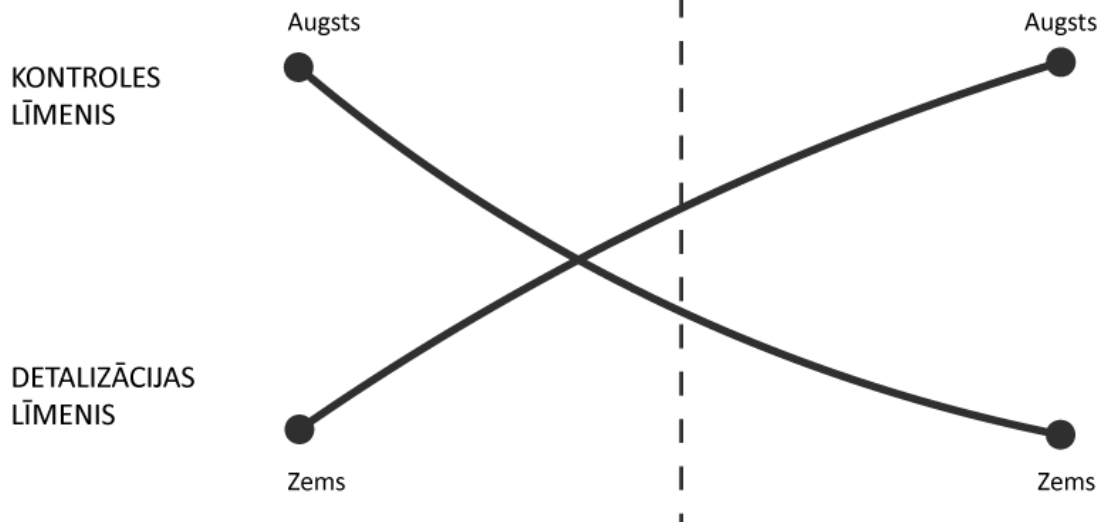


Valsts administr
skola

DZĪVĀ PREZETNĀCIJA



RAKSTISKIE DOKUMENTI UN E-PASTI



“SLĪDĪTE VISIEM DZĪVES GADĪJUMIEM”



Valsts administrācijas
skola

Diskusija

Kas ir un kas nav vieglā valoda



Valsts administrācijas
skola

Vieglās valodas definīcija

Komunikācija ir vieglajā valodā, ja tās mērķauditorija:

- var ātri un viegli atrast, kas tiem vajadzīgs;
- saprast, ko viņi ir atraduši, un rīkoties atbilstoši savai izpratnei.



Valsts administrācijas
skola

Kāpēc izmantot vieglo valodu?

- Fokuss uz klientu
- Efektīva komunikācija
- Mazina barjeras
- Mazina skaidrošanas laiku
- Uzlabo atbilstību



Valsts administrācijas
skola

Vieglā valoda mazina zvanu skaitu no klientiem

	Vecā vēstule	Jaunā vēstule
Zvanu skaits mēnesī konsultantam	9.4	1.6
Zvanu skaits gadā (10 konsultanti)	1128	192



Valsts administrācijas
skola

Fokusā - lasītājs

NEVIS	BET
Ko es gribu pateikt?	Kas manai mērķauditorijai jāzina?
Kā man pasargāt mūsu iestādi?	Kā es varu palīdzēt auditorijai? Kā es varu kalpot viņu interesēm?
Kā man pārsteigt manu lasītāju?	Ko es varu skaidri pateikt?



Valsts administrācijas
skola

Cilvēki nelasa, bet skenē

1997.gada pētījums – 79% no testa
veicējiem vienmēr skenēja katru jaunu lapu;
tikai 16% lasīja vārdu pa vārdam.
(Nielsen & Morkes)

Nesens pētījums – garu tekstu lasītāji uz
planšetēm ir ātrāki nekā agrāk, bet lēnāki,
nekā lasot drukāto tekstu.

<http://www.useit.com/alertbox/ipad-kindle-reading.html>



Valsts administrācijas
skola

Cilvēki reta lasa pārblīvētu tekstu

Acu kustību monitoringa pētījums rāda, kā cilvēki tiek galā ar blīvu tekstu.

Nākamajā lapā ir karte no mājas lapas useit.com (Nielsen)

Tā rāda tipisku F lasīšanas modeli. Sarkanā krāsa nozīmē vislasītākās teksta daļas.



Valsts administrācijas
skola

RAILWAY

Customer

ABOUT BNSF

- Contact Us
- Vision & Values**
- Company History
- BNSF Corporation Officers
- BNSF Corporation Directors
- Celebrating Success
- Licensee Information
- BNSF Store

Vision & Values

Delivering What's Important

Our vision is to realize the tremendous potential of The Burlington Northern and Santa Fe Railway by providing transportation services that consistently meet our customers' expectations.

A vision statement is only as good as the people who work to bring it to life each day. To live the vision, the diverse group of more than 38,000 professionals who comprise the BNSF community embrace a set of shared values.

- Listening to customers and doing what it takes to meet their expectations
- Empowering one another, showing concern for our colleagues' well-being and respect for their talents and achievements
- Continuously improving by striving to do the right thing safely and efficiently
- Celebrating our rich heritage and building on our success as we shape our promising future

Success in living our vision and values is evident when we fulfill the highest expectations of our four key stakeholder groups:

- Our customers find it easy to do business with us, receive 100% on time, damage-free service, accurate and timely information regarding their shipment, and the best transportation value
- Our employees work in a safe and secure environment, are focused on continuous improvement, share in the opportunity for personal and professional growth available to all team members, and take pride in their association with BNSF
- Our owners earn financial returns that exceed other railroads and the general market as a result of BNSF's superior revenue growth, an operating ratio in the low 70s, and a return on invested capital that is greater than our cost of capital
- The communities we serve benefit from our sensitivity to their interests and to the environment in general, our adherence to the highest legal and ethical standards, and the participation of our company and our employees in community activities

ALSO SEE

- Corporate Governance
- BNSF Today
- News Releases
- BNSF Store
- Careers
- Suppliers
- BNSF Facts
- Railway Magazine

Your straight line to interline pricing

BNSF responds to Hurricanes Katrina and Rita

Learn more about recent news, relief efforts and service updates

To report an emergency on the railroad, call BNSF at



Valsts administrācijas
skola

Daži fakti

Analizējot 45 237 lapu skatījumus, Nīlsens atklāja, ka cilvēki lasa vidēji 18 procentus no lapas satura.

Jo vairāk vārdu lapā, jo procenti samazinās.

Lai cilvēki izlasītu pusi no vārdiem, vārdu skaitam lapā jābūt 110 vai mazāk.

<http://www.useit.com/alertbox/percent-text-read.html>



Valsts administrācijas skola

Inbox (7435) - Yahoo Mail Can't reach this page

VVD

www.vvd.gov.lv/

E-pakalpojumi

Kontrole

Izsniegtie tehniskie noteikumi

Izsniegtās atļaujas un licences

Sabiedrības līdzdalība

Publikācijas un statistika

Normatīvie akti un plānošanas dokumenti

Publiskie iepirkumi

Eiropas Savienība

Projekti

Rīcība avārijas gadījumos

Biezāk uzdotie jautājumi

Saites

Lapas karte

Aptauja "Par traucējošām
smakām Rīgas
administratīvajā teritorijā"



Lasīt vairāk ➔

Aktualitātes

Arhīvs: 2018 ▾ Februāris ▾ Atlasīt ➔

No Lielupes izceļ 17 bezsaimnieka ūdas

13.02.2018 Lielrīgas RVP

Šodien, 13.februārī, veicot reidu, Valsts vides dienesta (VVD) Lielrīgas reģionālās vides pārvaldes (RVP) inspektori Lielupē pie Vorkaļu ostas konstatēja nelikumīgus zvejas rīkus. No upes tika izņemtas 17 bezsaimnieka ūdas.

Lasīt vairāk ➔

Gudrona dīķu sanāciju uzsāk ar tehniskās dokumentācijas sagatavošanu

12.02.2018 Centrālā struktūrvienība

Pagājušonedēļ noritēja pirmā sanāksme starp Valsts vides dienestu (VVD), pilnsabiedrību "Inčukalns EKO" (sastāv no trīs, solidāri atbildīgiem biedriem – AS "BAO", SIA "Eko osta" un AS "VentEko") un SIA "Geo Consultants"

Lasīt vairāk ➔

VVD atsāk Inčukalna sērskābā gudrona dīķu sanāciju

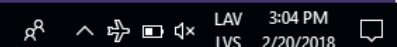
02.02.2018 Centrālā struktūrvienība

Valsts vides dienests (VVD) 2018. gada 1. februārī, īstenojot Eiropas Reģionālās attīstības fonda līdzfinansēto projektu "Vēsturiski piesārņoto vietu, Inčukalna sērskābā gudrona dīķu sanācija. II posms", noslēdza divus līgumus.

**VALSTS VIDES
DIENESTA
E-PAKALPOJUMI**

Mēs izmantojam sīkdatnes, lai nodrošinātu jūsu piekļuvi mūsu pakalpojumiem un pielāgotu tos jūsu vajadzībām. Turpinot izmantot mūsu vietni, jūs piekrītat izmantot mūsu sīkdatnes.

Piekrītu!



LAV
LVS
3:04 PM
2/20/2018



Valsts administrācijas
skola

Reģistrē Saņem informāciju Veidlapas Specializēta informācija Jaunumi Kontakti Meklēt ... 🔍

Mazkapitāla SIA reģistrācija komercreģistrā

- | | |
|---|--|
| 1. Kopsavilkums | 8. Aizpildi reģistrācijas veidlapu |
| 2. Pārbaudi nosaukumu | 9. Mikrouzņēmuma nodokļa maksātāja statuss |
| 3. Lēmums par dibināšanu vai dibināšanas līgums | 10. Apliecinu parakstu |
| 4. Statūti | 11. Apmaksā nodevas |
| 5. Pamatkapitāls | 12. Iesniedz dokumentus |
| 6. Dalībnieku reģistra nodalījums | 13. Reģistrē VID PVN maksātāju reģistrā |
| 7. Pārbaudi adresi | |

1. Kopsavilkums

Mazkapitāla SIA jāreģistrē Uzņēmumu reģistrā, lai uzsāktu uzņēmējdarbību.

Normatīvie akti

Komerclikums

2018. gada 1. janvārī

Noteikumi par valsts nodevu, kas maksājama par ierakstu izdarīšanu uzņēmumu reģistra žurnālā un komercreģistrā, kā arī iesniedzamo dokumentu reģistrēšanu

2016. gada 1. decembrī

Oficiālo publikāciju noteikumi

2014. gada 1. janvārī

Noderīgi

Dokumenti svešvalodā



1-3 darba dienas
Izskatīšana



32,23 līdz 68,23 EUR
Izmaksas



Var nokārtot elektroniski
Iesniedz dokumentus



Valsts administrācijas
skola

Teikumu garums

Dokumentu teikumā vārdu skaitam jābūt 20 vai mazāk un 15 vārdiem mājas lapu tekstos.

Mājas lapās teikumi nedrīkst būt garāki par 25 vārdiem.

Īsas rindkopas ar vienu teikumu par vienu ideju.



Valsts administrācijas
skola

Kā varam saīsināt šo tekstu?

Mēs nevaram izvairīties no fakta, ka tiek uzskatīts ļoti svarīgi uzsvērt, ka virknē būtisku pieejamu pētījumu ipso facto ir identificēts fakts, ka papildu atbilstoša nodarbinātība nakts maiņās atturētu nepilngadīgos pusaudžus no klaiņošanas nakts stundās, ietverot, ne tikai laiku līdz pusnaktij darba dienās un/ vai pēc plkst. 2 no rīta nedēļas nogalēs.

53 vārdi



Valsts administrācijas
skola

Īsi un kodolīgi

Vairāk nakts darba atturētu jauniešus no
klaiņošanas

7 vārdi



Valsts administrācijas
skola

Izmanto vietniekvārdus (es, tu, viņš, viņa, mēs, jūs, viņi, viņas)

Pētījums rāda, ka cilvēki labāk uztver informāciju, ja tiek uzrunāti vietniekvārdos. Ja tiek izmantoti vārdi kā «klients», «pacients», «labuma guvējs», «apmeklētājs» – cilvēkiem ir «jāiztulko» šie vārdi, lai saprastu, ka viņi tiek uzrunāti.



Valsts administrācijas
skola

Uzdevums

Krasta apsardze ir veikusi pētījumu, lai noteiktu, kādas oglekļa monoksīda (tvana gāze, tvans, CO) noteikšanas ierīces ir pieejams jahtu un kuģu īpašniekiem, kuras instalējot varētu mazināt risku saindēties ar tvana gāzi – tā saucamo kluso slepkavu. Mūsdienās ir pieejamas daudzas tehnoloģijas, kas ļauj noteikt tvana gāzi kuģos, un kuģu īpašniekiem būtu jāapsver to iegāde, lai mazinātu ievainojumu vai nāves risku laivošanas laikā.



Valsts administrācijas
skola

Krasta apsardzes informācija

Oglekļa monoksīds ir klusais slepkava. Mēs rekomendējam lietot oglekļa monoksīda noteikšanas ierīci Jūsu kuģī, lai mazinātu risku saindēties ar tvana gāzi. Jūs varat izvēlēties ierīci no plašā ierīču klāsta.



Valsts administrācijas
skola

Virsraksti

- Atļauj lasītājam ātri sameklēt nozīmīgu informāciju
- Sadalīt gabalos informāciju
- Informatīvi virsraksti palīdz lasītājam orientēties dokumentos



Valsts administrācijas
skola

Jautājumi kā virsraksti

- Lasītājiem prātā ir jautājumi
- Jautājumi palīdz lasītājiem identificēties ar informāciju
- Jautājumi palīdz organizēt informāciju



Valsts administrācijas
skola

Lieto sekojošus vietniekvārdus

- Iestāde kā «mēs»
- Lasītājs kā «Tu/ Jūs» un «es» jautājumos
- Ir jāapraksta, kas ir «mēs» un «jūs»



Valsts administrācijas
skola

Lieto aktīvus darbības vārdus

Vislabāk veidot teikumus tā kā mācījāties skolā

Kas, dara ko, ar ko vai kam

Mēs publicējam jaunu ziņojumu.

NEVIS

Jaunais ziņojums tika publicēts.



Valsts administrācijas
skola

Pasīvie darbības vārdi (ciešamā kārta)

Ievadmācības darbiniekiem vēsturiski tika sagatavotas Personālvadības nodaļā.

Mājas lapa tika rādīta ar mērķi iepazīstināt Jūs ar pieejamajām valsts atbalsta programmām maziem un vidējiem komersantiem.



Valsts administrācijas
skola

No pasīva uz aktīvu

1. Aizlīmēta aploksne jānosūta ar kurjerpastu uz zemāk norādīto adresi.
2. Papildu tēriņi, neapstiprināti izdevumi, nokavējumi vai luksus naktsmītnes un pakalpojumus neapmaksās uzņēmums, bet tie ir jāapmaksā pašam darbiniekam.
3. Jūsu pieteikumu ir noraidījusi Datu Valsts inspekcija.
4. Jūs pieteikumu izskatīs tiesneši.



Valsts administrācijas
skola

Atbilžu varianti

1. Nosūtiet aizlīmētu aploksni ar kurjerpastu uz norādīto adresi.
2. Uzņēmums nekompensēs darbiniekiem
 - Neapstiprinātus izdevumus,
 - Kavējumus vai
 - Luksus naktsmītnes vai pakalpojumus.
3. Datu valsts inspekcija noraida Jūsu iesniegumu.
4. Tiesneši izskatīs Jūsu pieteikumu.



Valsts administrācijas
skola

Vietniekvārdi un aktīva balss

1. Zinātniskais pētījums tika lietots, lai izstrādātu vadlīnijas sadarbībā ar divām nodaļām, un tas ir pamats rekomendācijām, ko izmantos valsts institūcija x un valsts institūcija y savu programmu un nozares politiku attīstībai.
2. Ziņas patērētājiem tika izstrādātas ar mērķi izglītēt sabiedrību par galvenajām rekomendācijām vadlīnijās un tās tiks izmantotas patērētājiem sagatavotajos materiālos un tās nav iekļautas šajā publikācijā.
3. Nesen tika ziņots, ka uztura uzvedības modeļi, kas ir saskanīgi ar ieteiktajām uztura vadlīnijām, ir saistīti ar zemāku nāves risku iedzīvotājiem vecumā virs 45 gadiem Amerikas Savienotajās valstīs.
4. Šie divi līdzīgie ēšanas modeļi ir radīti, lai integrētu uztura rekomendācijas veselīgā ēšanas modelī, un tiek izmantoti Uztura vadlīnijās, lai nodrošinātu piemērus, kā uz uzturu vērstas rekomendācijas ir saistītas ar ēdiena izvēli.



Valsts administrācijas
skola

Termini latīņu valodā

“i.e.” un “e.g.” ir problemātiski
Daudzi cilvēki nezina, ko tie nozīmē.
Daudzi, kas zina nozīmi, neatceras to.
Izvairīties no “via” “per”



Valsts administrācijas
skola

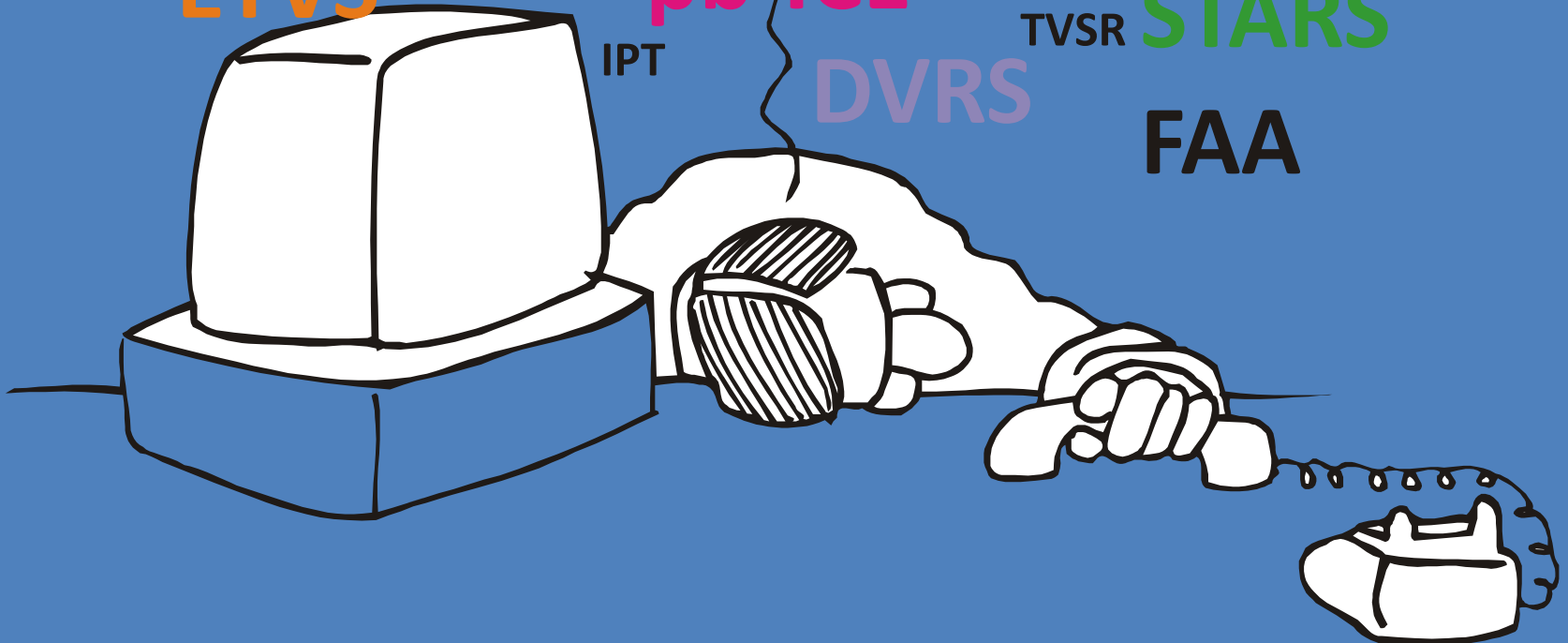
Saīsinājumi

Visvairāk lasītāji sūdzas par saīsinājumiem un akronīmiem birokrātiskajā valodā.

Saīsinājumi pārvērš Jūsu materiālu par pētniecības projektu lasītājiem.

Ja saīsinājumam ir kāda vispārīga nozīme, lasītājs aizmirsīs specifisko un atcerēsies vispārīgo.

TWIP
TAEP
CTAS
RACD
TRACON
IWG
ETVS
DADS
FIAT
ACE-IDS
ASR
ITWS
DBRITE
FDAD
IPT
SATDS
TDW
ATB
ICAO
TVSR
DVRs
TDWR
ASOS
ACD
IPDS
FDIO
STARS
FAA
pb-ICE





Valsts administrācijas
skola

Ko darīt ar saīsinājumiem?

Ne vairāk kā divus, maksimums trīs saīsinājumus katrā dokumentā.

Lietojiet «daļa» - «Slepenības un drošības režīma nodrošināšanas nodaļa» vietā.



Valsts administrācijas
skola

Aizzīmes punkti

Ir daudzi veidi, kā pasargāt bērnus no putekļiem. Jūs varat nelaist bērnus istabās, kur lobās nost krāsa vai varat pārklāt sienas šajās vietās ar papīru vai celtniecības līmanti. Jūs varat izmantot slapju papīra dvieli vai sūkli, lai tīrītu putekļus regulāri, īpaši logus un grīdas.



Valsts administrācijas
skola

Pasargājiet savus bērnus no kontakta ar putekļiem:

- Neļaujiet tiem dzīvot istabās, kur lobās krāsa.
- Nosedziet sienas ar papīru vai celtniecības līmanti.
- Izmantojiet slapju papīra dvieli vai sūkli, lai regulāri notīrītu putekļus no logiem un grīdas.



Valsts administrācijas
skola

Vingrinājumi - saraksti

1. Ja atbilde netiks sniegta 30 dienu laikā, tas tiks uztverts kā piekrišana izrakstītajam sodam, ja vien iestāde x vai cita iestāde nepieprasīs termiņa pagarinājumu, lai iesniegtu nodoma protokolu saskaņā ar šīs nodaļas paragrāfu B.
2. Iestādes reģiona vadītājs sagatavos rakstisku paziņojumu, kur norādīs rīcības soļus, kas Jums jāveic, un izskaidros iemeslus. Paziņojums tiks nogādāts Jums ierakstītā vēstulē. Paziņojums arī ietvers informāciju par to, kā pārsūdzēt piespriesto sodu saskaņā ar 70.10 noteikumu punktu.



Valsts administrācijas
skola

Izmantojiet tabulas

Ja Jums ir	Tad lietojiet
Daudz «ja» Un sarežģītas instrukcijas	Tabulu



Valsts administrācijas
skola

Tabulas vingrinājums

Ja piedāvāto meža produktu vērtība nepārsniedz EUR 50 000, tad reklāma tiks publicēta 15 dienas; ja vērtība pārsniedz EUR 50 000 bet nesasniedz EUR 250 000, tad 30 dienas; ja vērtība pārsniedz EUR 250 000, tad mazāk nekā 60 dienas.



Valsts administrācijas
skola

Meža produktu reklāmas shēma. Tabula

Ja meža produktu vērtība ir	Tad sludinājuma publicēšana ir
< EUR 50 000	15 dienas
> EUR 50 000 < EUR 250 000	30 dienas
> EUR 250 000	60 dienas



Valsts administrācijas
skola

Calendar

Select topic and period

Next 30 days

Previous 30 days

Subscribe to news

Statistics by theme

General Statistics

Economy and Finances

Population and Social
Processes

Industry, Construction,
Housing, Trade and
Services, Structural
Business Statistics

Transport and Tourism

Foreign Trade

Agriculture, Forestry and
Fishing

Environment and Energy

Science and Technology

Population Census

Agricultural Census

Latest information published in the databases (12.02.–16.02.2018.)

[Printer-friendly version](#) [Latviešu](#)

19.02.2018

New data have been published

Period	Indicators	Theme
ECONOMY AND FINANCE		
January/2018	PC01. Consumer price indices (December 1990=100); PC0231. Consumer price indices by commodity groups (ECOICOP); PC041. Consumer price changes by commodity groups (ECOICOP); PC05. Harmonized consumer price index and changes in main consumption groups; PC06. Harmonized consumer price index of constant tax rate and changes in main consumption groups.	Consumer prices—monthly/quarterly data
2018	PCG011. Consumer price index weights by commodity groups (ECOICOP).	Consumer prices—annual data
December/2017	RC11. Export and import unit value indices by sections and divisions of CPA	Producer prices—monthly/quarterly data
SOCIAL PROCESSES		
2017	SDG01. Number of pension and state social security benefit recipients at end of year (thsd population); SDG02. Number of pension recipients by age and type of pension at end of the year (thsd population); SDG03. Average size of pensions paid (euro); SDG04. Number of pension recipients by average size of pension granted; SDG05. State social benefits and allowances (thsd units); SDG06. Average size of state social benefits and allowances (euro).	Social security—annual data
INDUSTRY, CONSTRUCTION, REAL ESTATE, TRADE AND SERVICES, STRUCTURAL BUSINESS STATISTICS		
Q4/2017	BU01. Indices of production and changes; BU02. Changes of construction volume by type of construction; BU03. Construction output at current prices, thsd euro; BU05. Number of building permits granted and expected floor space in statistical regions and cities under state jurisdiction by quarter; BU061. Index for the number of new buildings with work started.	Construction—quarterly data



Valsts administrācijas
skola

Tabula. Vingrinājums

Ja lēmumu par Jūsu sūdzību pieņēma Vietējais Pārstāvis, Jūs varat to pārsūdzēt pie Reģiona vadītāja. Ja lēmumu par Jūsu sūdzību pieņēma Reģiona vadītājs, Jūs varat to pārsūdzēt Iestādes direktoram. Ja lēmumu par Jūsu sūdzību pieņēma Iestādes direktors, tad lēmums ir galīgs un nav pārsūdzams.



Valsts administrācijas
skola

Neapzināto aizspriedumu vēsture



Mikro nevienlīdzība = Neapzināti aizspriedumi

Mary Rowe, Ph.D. - MIT, 1970ajos.



Definīcija

- Bieži neapzināti vēstījumi cilvēkiem, kas tiek uztverti kā «citādi» ar sejas mīmiku, žestiem, balss toni, vārdu izvēli, niansēm vai sintaksi.
- Šādu vēstījumu atkārtota sūtīšana vai saņemšana var devalvēt, ietekmēt darba vides sniegumu, mazināt lojalitāti.



Piemēri

- Pasniedzējs atbild uz vīriešu jautājumiem vairāk, nekā uz sieviešu uzdotajiem.
- Uzticamība, kas saistīta ar akcentiem.
- Ielūgumi uz svētkiem, kas liek justies nekomfortabli konkrētām grupām «ielūgums uz balli ar sievu».



Valsts administrācijas
skola

Par vai pret stereotipiem/ aizspriedumiem





Valsts administrācijas
skola

Mūsu smadzenes

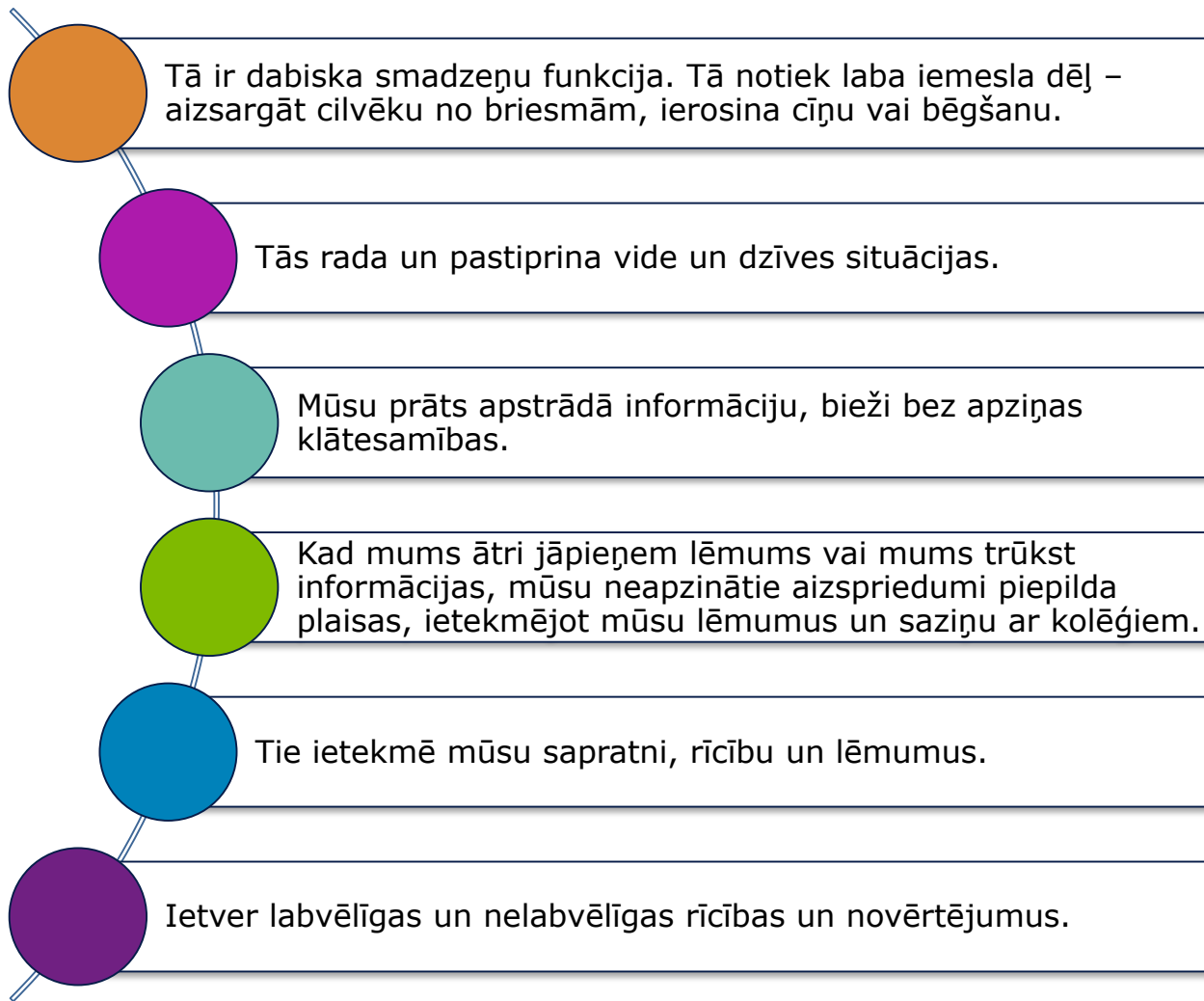
- Aizspriedumi atrodas tajā pašā smadzeņu apgabalā, kas atbild par bailēm un briesmām (amigdala)
- 8 – 40 miljoni datu vienību sekundē
 - Apzināta un neapzināta informācijas apstrāde
- Izmanto automātiskās asociācijas
 - Bāzējas paša radītā normāla, pieņemama, pozitīva un negatīva definīcijā un ietekmē daudz faktoru





Valsts administrācijas
skola

Kā tas strādā





Valsts administrācijas
skola

Vingrinājums. Kuru ķirurgu izvēlēšities savai mammai gūžas operācijai?

- Jums ir 15 sekundes.
- Aplūkojiet 4 fotogrāfijas.
- Izvēlieties ķirurgu, kurš ir visspējīgākais.
- Pierakstiet ķirurga numuru



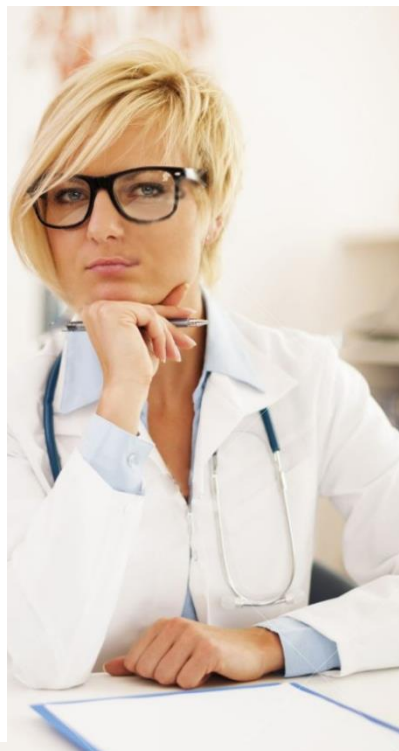


Valsts administrācijas
skola

Kurš ķirurgs ir visspējīgākais?



1



2



3



4

Pārrunāsim izvēli...



Valsts administrācijas
skola

Kā mūsu uztvere mainās?





Valsts administrācijas
skola

Vingrinājums. Atlase. Kandidāta profils.

- Jūs esat iekļauti atlases komisijā, kas novērtēs un izvēlēsies kandidātu Valsts Ieņēmuma dienesta Klientu apkalpošanas pārvaldes vadītāja amatam.
- Jūs saņemsiet kandidāta profilu, kas satur kandidāta CV un papildu informāciju par kandidātu. Daļa no informācijas ir izdomāta un joku informācija.
- Pieņemiet, ka visi kandidāti atbilst pamatkritērijiem, lai ieņemtu šo amatu.



Valsts administrācijas
skola

Atlases komisija

- Izlasiet kandidāta profilu.
- Pārrunājiet to komitejā.
- Izvēlieties 3 īpašības vārdus, kas vislabāk raksturo Jūsu kandidātu.
- Skalā no 0 līdz 100% - vienojaties, kāda ir iespējamība, ka Jūsu komiteja pieņemtu darbā šo kandidātu.
- Izvēlieties komisijas locekli, kas iepazīstinās pārējos ar Jūsu novērtējumu (1 minūte).



Valsts administrācijas
skola

Kā izvairīties no aizspriedumiem

Dažādība	Vai cilvēku lēmumi (talantu vadība, pēctecība, rotācijas, nominācijas) atbalsta dažādu talantu iekļaušanu (dzimums, tautība, invaliditāte)? Vai pēctecības plānos ir darbinieki, kuriem ir dažādas pieredzes, dzimums un tautība? Vai visiem darbiniekiem ir vienādas iespējas?
Pēdējā iespaida efekts	Vai fokusējaties uz specifisku, nesenu uzvedību un sniegumu (piemēram, pēdējie 6 mēneši) vai ilgāku laika periodu (3 gadi)?
Oreola efekts jeb Halo efekts	Vai viena laba šī cilvēka īpašība aizēno Jūsu spriedumu par viņa/-as efektivitāti kopumā?
Personīgie stereotipi un aizspriedumi	Vai Jums varētu būt personiska nepatika pret kādu cilvēku?
Līdzīguma	Vai Jūsu novērtējums varētu būt labvēlīgāks, jo cilvēks ir līdzīgs Jums? Vai jūtaties automātiski komfortablāk ar šo cilvēku un tas ietekmē Jūs vērtējumu?
Iecietības/ smaguma	Vai Jūs pret kādu kā vadītājs izturaties iecietīgāk vai neiecietīgāk salīdzinot ar citiem kolēģiem?
Atribūcijas kļūda	Atceroties cilvēka vēsturi, veiksmes un neveiksmes, vai Jūs pieņemat, ka cilvēks ir pilnībā atbildīgs par to?
Pirmais iespāids	Vai fokusējaties uz pirmo iespaidu par cilvēku?



Valsts administrācijas
skola

Vides pieejamības vadlīnijas. Vingrinājums

Darbinieks – tētis ar ratiņiem un 6 mēnešus
vecu zīdaiņi

Cilvēks nes smagu kasti

Students ar riteni

Pensionēta kundze ar ēdienu maisu uz
riteņiem

Augumā īss klients (140 cm)

Kristaps Porziņģis – 2,21m

Cilvēks ratiņkrēslā

Cilvēks ar redzes traucējumiem



Valsts administrācijas
skola

Jautājumu uzdošana

Vairāk:

Atvērti jautājumi

- Kā Jums iet?
- Par ko Jūs vēlaties parunāt?
- Ko Jūs esat apguvis?

Izzinoši jautājumi

- Ko vēl...?
- Pastāstiet vairāk...?
- Lūdzu konkrētāk...?

Mazāk:

Slēgtie jautājumi

- Vai Jums ir skaidrs?
- Vai Jūs zināt ko darīt?
- Vai tas atrisina problēmu?

«Kāpēc»jautājumi

- Kāpēc to darīt?
- Kāpēc Jums tas ir svarīgi?
- Kāpēc tagad tam pievērsties?



Valsts administrācijas
skola

Rīki

Parafrāze: Atkārtojiet galvenos punktus

Kā es sadzirdēju ... Kā es dzirdu, galvenā problēma ir ...

Reversā parafrāze: Ļaujiet partnerim pateikt galvenos punktus

Vai Jūs varētu īsumā aprakstīt galvenos jautājumus?

Klusums: Kāpēc es runāju?

Uzgaidiet dažus mirkļus ...

Apstiprināšana: Radiet pozitīvas domas

Izklausās, ka esat progresējuši



Valsts administrācijas
skola

Profesijas





Valsts administrācijas
skola

Profesijas 2





Valsts administrācijas
skola

Paldies par Jūsu uzmanību!

Edīte Kalniņa, editekalninaek@gmail.com, 26468079

Mācību kurss finansēts no Eiropas Sociālā fonda projekta Nr.3.4.2.0/15/I/001 "Valsts pārvaldes cilvēkresursu profesionālā pilnveide labāka regulējuma izstrādē mazo un vidējo komersantu atbalsta jomā"

NACIONĀLAIS
ATTĪSTĪBAS
PLĀNS 2020



EIROPAS SAVIENĪBA

Eiropas Sociālais
fonds

I E G U L D Ī J U M S T A V Ā N Ā K O T N Ē