

Valsts administrācijas skolas reģionālais pasākums **Novadu (iz)aicinājumi pārmaiņu laikmetā**



**Drošāka
sabiedrība**



**Klientu
apkalpošana**



**Sabiedrības
līdzdalība**



**Savstarpējā
komunikācija**

9:00 Reģistrācija, kafijas pauze

9:30 Atklāšana

9:45 **Pašvaldības un kopienas - iekšējās drošības mugurkauls**

Žaneta Ozoliņa, LU profesore, LATO valdes locekle

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 **Emociju virpulis darbā: kā palīdzēt sev un citiem saglabāt mieru, kad apkārt "viss vārās"?**

Marta Karlsonē, sertificēta FranklinCovey trenere un organizāciju psiholoģe

Kā atšķiras emociju jušana, atpazīšana un izpaušana, un kāpēc šīs atšķirības ir svarīgas veiksmīgai komunikācijai darba vietā. Kā noteikt savas personīgās robežas, saskaroties ar citu cilvēku emocijām, un kā rīkoties ar dažādiem kolēģu "tipiem". Aplūkosim arī dažādas "neagresīvās agresijas" izpausmes un to ietekmi uz darba vidi.



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** (Ž.Ozoliņa).
- **5 āķīgas situācijas klientu apkalpošanā** (V.Gaurača).
- **Kā sagatavoties sarežģītai sarunai un spēt to novadīt?** (M.Karlsonē).
- **Kā organizēt līdzdalības procesus pašvaldībās?** (V.Brūveris).

15:00 Kopsavilkums - darbnīcu darba rezultāti, jautājumi, ierosinājumi turpmākajam

15:45 Noslēgums