



Centrālā statistikas
pārvalde

Klientu apkalpošanas centrs CSP

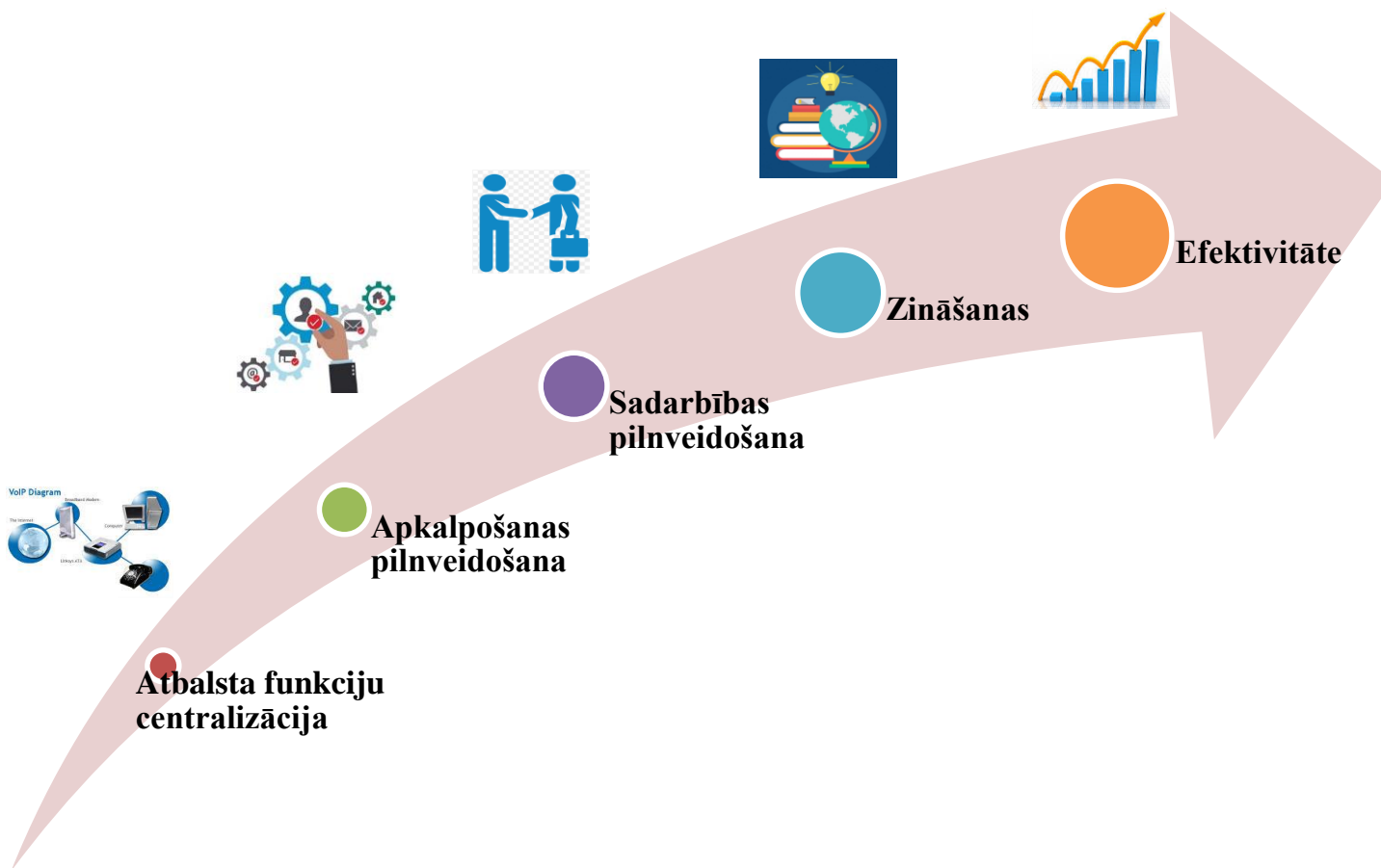
Ramona Skakunova
Statistikas datu apstrādes
departamenta direktore

#STATISTIKAI100



Centrālā statistikas
pārvalde

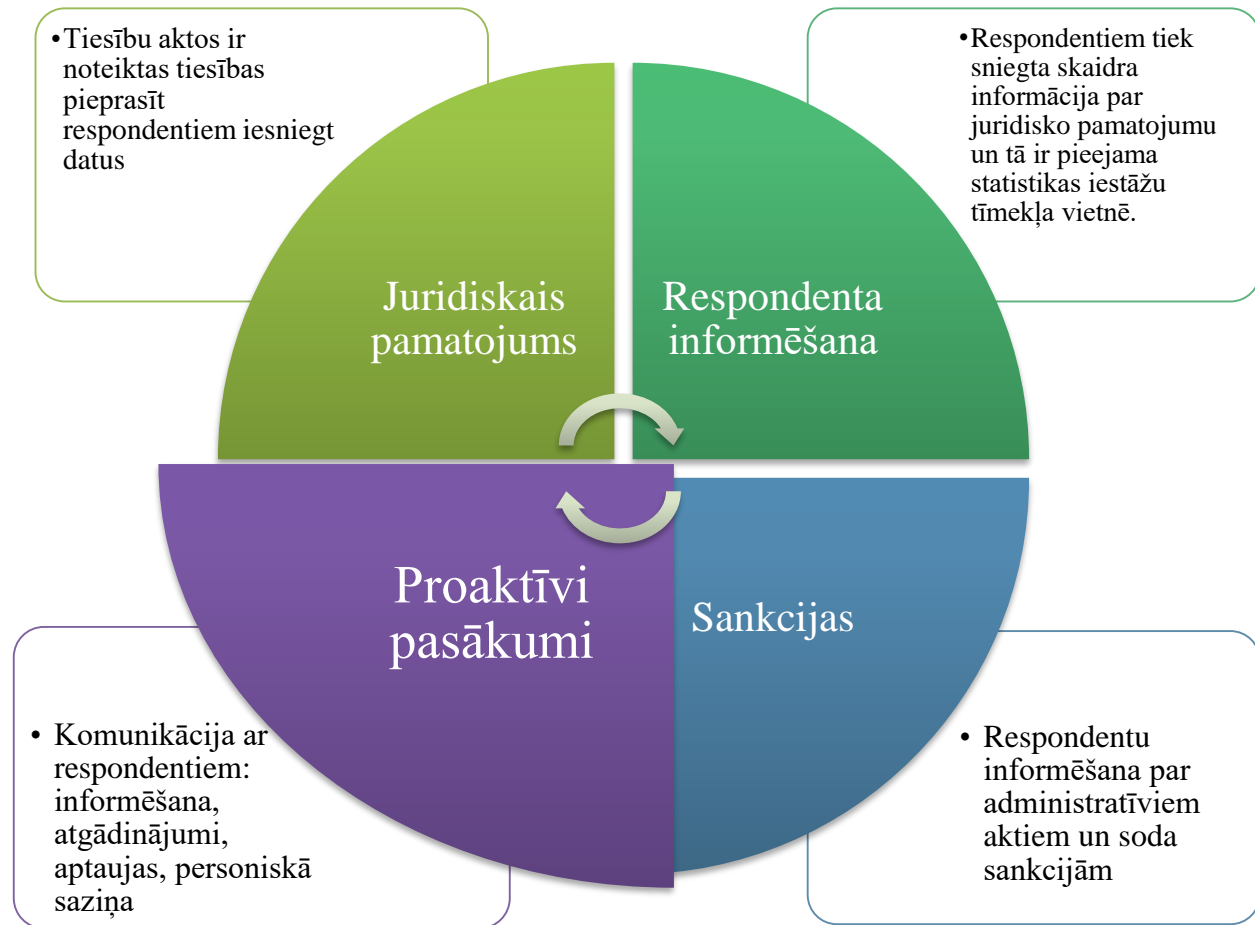
Efektīva klientu apkalpošana atslēga uz panākumiem





Centrālā statistikas
pārvalde

ESS Prakses kodeksa (labā prakse) rekomendācijas





Centrālā statistikas
pārvalde

Mēs cienām Jūsu laiku! Klientu atbalsta daļa





Centrālā statistikas
pārvalde

CSP veiksmes stāsts – Klientu apkalpošana *Anywhere365* sistēmā





Centrālā statistikas
pārvalde

Klientu atbalsta daļas galvenie uzdevumi

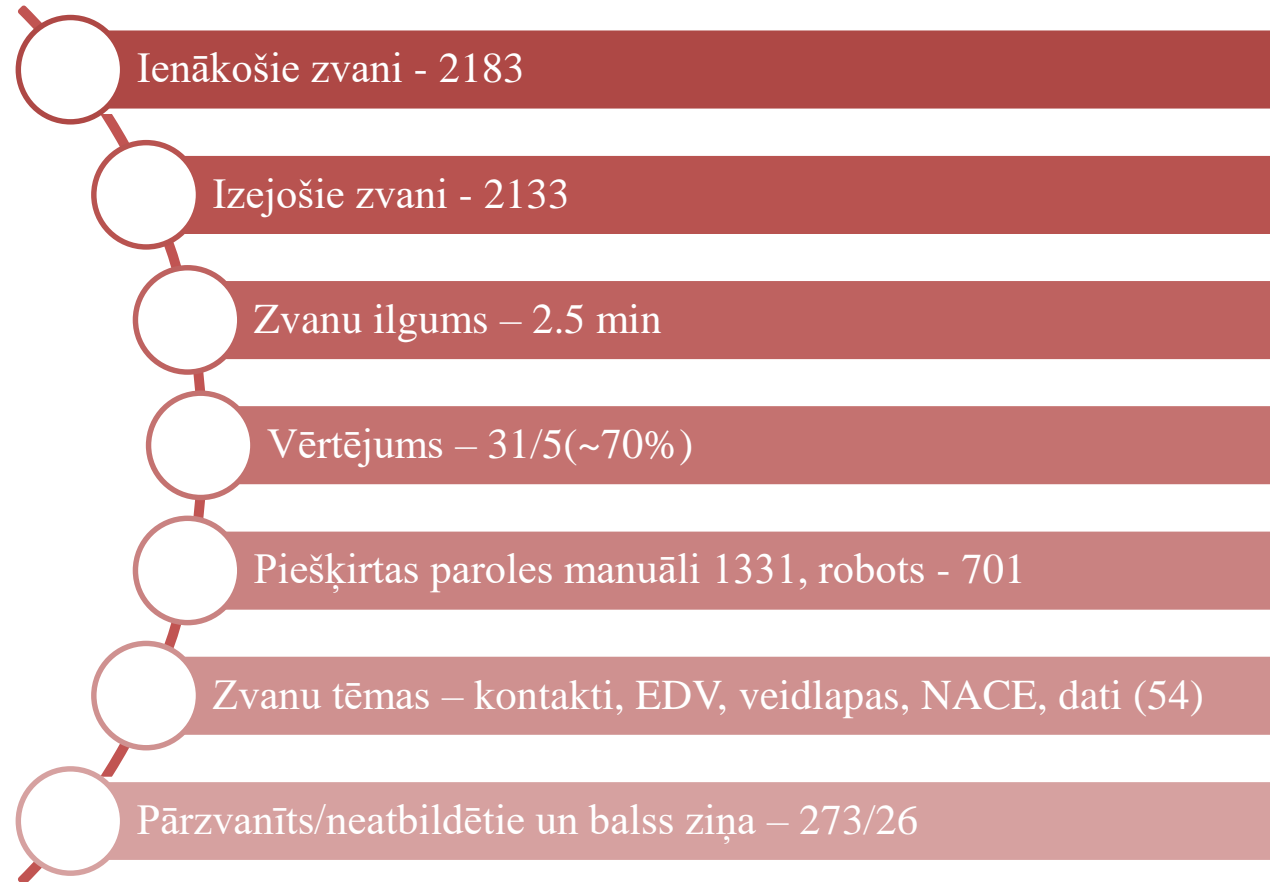
Iltnākošiem zvaniem tiek sniegtas atbildes uz vispārīgiem jautājumiem un atbalsts:

- Par pieslēgumu EDV sistēmā
- Par veidlapu iesniegšanu
- Vispārīga informācija par tiesību normām
- Atbildes uz biežāk uzdotajiem jautājumiem par apsekojumiem
- Vispārīga informācija par preses ziņojumiem un datu bāzēm
- Sagatavotas standarta atbildes uz biežāk uzdotajiem jautājumiem
- Zvanu pāradresācija ekspertam
- Atbalsts tiek sniegts arī pa e-pastu un čātā
- Izejošie zvani, lai precizētu respondentu kontaktinformāciju un nozari



Centrālā statistikas
pārvalde

Klientu apkalpošanas statistika viena mēneša ietvaros





Centrālā statistikas
pārvalde

Sadarbības pilnveidošana

Aptauja (reizi divos gados: 2015, 2017, 2019)



Informatīvās (~30 tūkst.) saņemti e-pasti (~2300), atgādinājuma vēstules



Atbildes uz pieprasījumiem: pa e-pastu nosūtīts ~ 70, atzvanīts ~200



Statistiķis/ konsultants (97/13)



Principa “Konsultē vispirms” novērtēšanas modelis



Klientu aptauja (2018)



Darbinieku aptauja, kas nodrošināja uzraudzības funkciju



Iestādes pašvērtējums par paveikto Vadlīniju iedzīvināšanā savā organizācijā pēdējā gada laikā



Centrālā statistikas
pārvalde

Respondentu aptaujas rezultāti 2017



Laipni un pieklājīgi
– 89%



Atsaucīgi un
ieinteresēti – 86%



Profesionāli un
zinoši – 84%



Centrālā statistikas
pārvalde

Profesionalitāte un kompetences

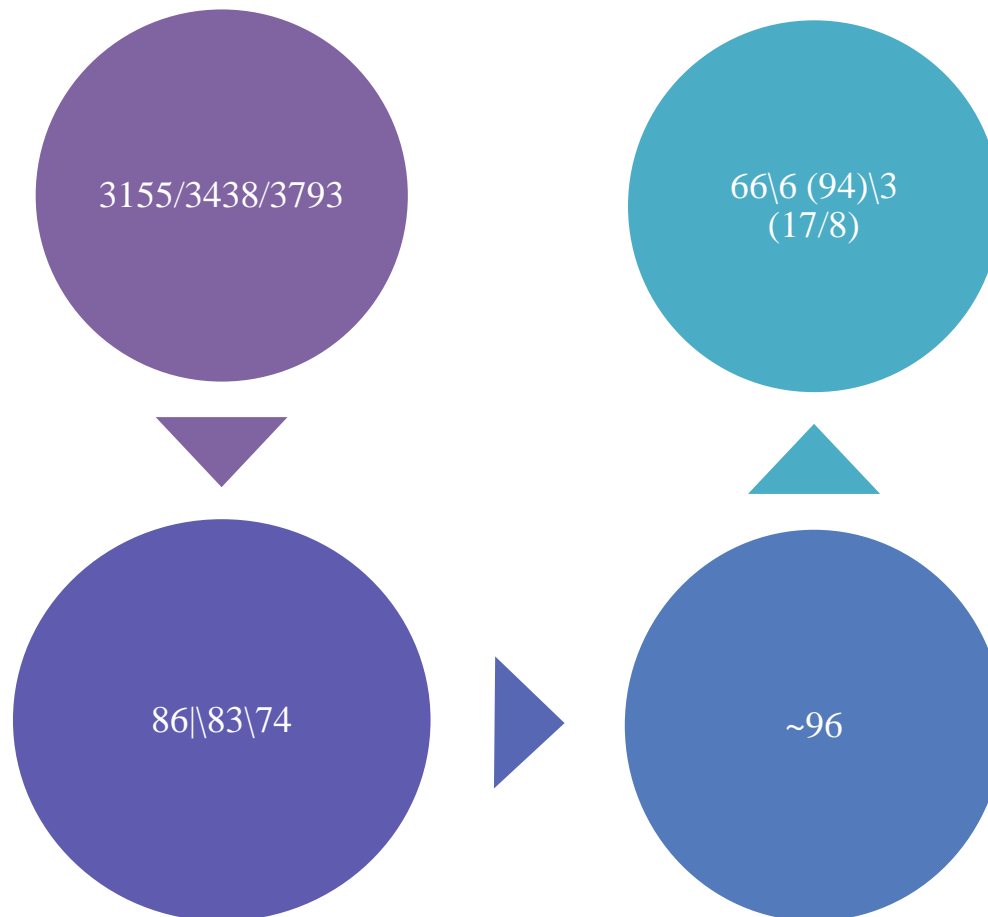
Apmācības un kursi:

- Konsultē vispirms
- Efektīva komunikācija lēmuma pieņemšanai darbā ar klientu uzraudzībā un kontrolē
- Valsts pārvaldes komunikācija ar sabiedrību
- Efektīvs klientorientēts darbs valsts pārvaldes iestādes klientu centrā
- Klientu apkalpošanas standarta izstrāde iestādes klientorientētam darbam "vienas pieturas aģentūras " principa ietvaros
- Klientu apkalpošana un sarunu vadīšanas prasmes sarežģītās situācijās valsts un pašvaldību iestādēs



Centrālā statistikas
pārvalde

Efektivitāte





Centrālā statistikas
pārvalde

Paldies par uzmanību!

#STATISTIKAI100