



Valsts augu aizsardzības dienests - 2018. gada “Konsultē vispirms” līderis klientorientētā apkalpošanā

“Konsultē Vispirms” uzvarētājs 22 valsts iestāžu konkurencē nominācijā “Uz klientu orientētas apkalpošanas līderis” 2018. gadā bija Valsts augu aizsardzības dienests (VAAD). Ilgu gadu garumā VAAD ir uzcēlis klientu apkalpošanas kultūru, kas tiek augstu novērtēta – viņi par sevi noteikti var teikt: “Mums rūp mūsu klienti, mūsu klienti mūs novērtē!”

Klientu atsauksmes liecina, ka VAAD darbinieki ir laipni un atsaucīgi - tie spēj atrast atbilstošākos informācijas nodošanas kanālus saviem klientiem, demonstrējot izpratni par to vajadzībām. Kas ir šīs apkalpošanas kultūras stūrakmeņi? Ko varam mācīties no VAAD pieredzes?

Pamatakmens noteikti ir cieņa pret klientu un viņa vajadzību izpratne – bez ieinteresētības un patiesas vēlmes palīdzēt daudzas funkcijas zaudē jēgu. VAAD kā agronomijas dienestam ir vairāk nekā 100 gadu sena vēsture. Agronoms vienmēr ir bijis lauku saimnieka palīgs un padomdevējs. Šī vēsturiskā pieredze un zināšanu bāze ļauj labāk izprast klienta vajadzības. Inspektoriem pārsvarā ir agronoma, mežsaimnieka un biologa izglītība tāpēc pārbaužu laikā ar klientu iespējams komunicēt kā līdzīgs ar līdzīgu. Bez tam, ņemot vērā, ka pārbaudes tiek veiktas augu veģetācijas periodā, kad arī lauksaimniekam ir visaktīvākais darba periods, parasti tās tiek saplānotas abpusēji izdevīgā laikā, iepriekš vienojoties. VAAD darbiniekam jāpārzina lauksaimniecisko darbību procesi, nepareiza rīcība var nodarīt gan zaudējumus uzņēmējiem, gan arī nelabvēlīgi ietekmēt vidi. Tas palielina atbildību. Svarīgi arī, ka uzņēmējs jūtas droši par savu atbildību likumdošanas prasībām un nerodas neplānoti pārsteigumi, tāpēc VAAD mājaslapā publicēti kritēriji un principi VAAD pārbaužu plānošanai, kā arī uzņēmējiem pieejami

pašpārbaudes rīki savas darbības novērtēšanai. Tiek ieviests arī viens no pēdējos gados valstiskā līmenī aktualizētajiem aspektiem - birokrātiskā sloga samazināšana. VAAD ir mazinājis administratīvo slogu, piesakoties konkrētām izpētēm un sertifikātiem.

Otrs nozīmīgākais stūrakmens ir darbinieku izglītošana un kompetences celšana. VAAD mērķis ir motivēt darbiniekus un attīstīt viņu saskarsmes komunikācijas prasmes. Darbiniekam jāsaņem, ka viņš kontroli neveic tāpēc, ka normatīvie akti to paredz, bet gan tāpēc, ka jāsasniedz konkrēti mērķi valsts interesēs. Ir izstrādāta vienas dienas apmācību programma jauniešiem darbiniekiem, darbinieki tiek iepazīstināti ar citu jomu vadītājiem, tiek organizētas ekskursijas pa VAAD laboratorijām, stāstīts par VAAD vēsturi un vērtībām. Katru gadu tiek organizētas mācības gan vadītājiem, gan arī inspektoriem. Iedibināta jauna tradīcija – komandas diena. 2018. gadā komandas dienas tematika bija “Mūsu vērtības”, savukārt 2019. gada tematika – “Konsultē vispirms”. VAAD cenšas darbiniekiem nodrošināt platformu, lai klātienē dalītos pieredzes stāstos un savos meistarstīgos, kā panākt līdzvērtīgu un produktīvu dialogu, kas veicina uzraudzības prasību ievērošanu.

Neapšaubāmi, ļoti svarīga ir plānošana un sadarbība tāpēc ir izveidota “Konsultē vispirms” principa ieviešanas vadības komanda un izveidots savs klientu apkalpošanas standarts, kā arī norit cieša sadarbība ar nevalstiskajām organizācijām.

VAAD arī uzskata, ka ikdienas rutīnā nedrīkst aizmirst par sava darba jēgu - kopējo labumu sabiedrībai un videi, tāpēc VAAD normatīvie akti izstrādāti, sabalansējot vides prasības ar uzņēmēja interesēm. Par piemēru minot, ka neievērojot augu aizsardzības līdzekļu lietošanas prasības, ne tikai nodarīsim kaitējumu videi un cilvēka veselībai, bet vēl arī iedzīvosimies pamatīgos zaudējumos. Vai arī savlaicīgi neziņojot par bīstamu augu kaitēkli, mēs varam riskēt ar augu bojāeju kaitēkļa iedarbībā un lielu ekonomisko zaudējumu nodarīšanu valstij. VAAD arī uzsver, ka nākotnē ir vairāk jāstrādā ar darbiniekiem, jo darbinieks, kurš ikdienā strādā ar uzņēmējiem, ir kā tilts starp likumdevēju un uzņēmēju.