



## VVD ģenerāldirektore “Celtspējā” prezentē klientorientēta servisa ieviešanu dienestā

Publicēts: 11.10.2019.

[Jaunami](#)

11.oktobrī Liepājas koncertzālē “Lielais Dzintars” notika valsts un pašvaldības iestāžu vadītāju konference “Celtspēja”. Starp 18 dažādu nozaru pārstāvjiem, kas uzrunāja konferences dalībniekus, bija arī Valsts vides dienesta (VVD) ģenerāldirektore Elita Baklāne – Ansberga. Viņa dalījās pieredzē par VVD ceļu uz klientorientētu servisu.

“Mana pieredze – ja esam uzstādījuši ambiciozus ilgtermiņa mērķus, kas balstīti klientu un ieinteresēto pušu vērtībās, un mērķtiecīgi uz tiem virzāties, izvēlamies nevis šodienas, bet rītdienas risinājumus – ar saviem risinājumiem apsteigsim apkārtējo gaidas. Viņu problēmām, kad tās parādīsies, mums jau būs risinājums un varbūt pat jau atrisinājums,” uzsvēra VVD ģenerāldirektore E. Baklāne - Ansberga.

Kā viens no instrumentiem, kas palīdzēs to paveikt, Valsts vides dienestā izraudzīta LEAN metode, kas palīdz radīt lielāku vērtību no klienta perspektīvas, izmantojot mazāk resursu. Strādāt gudrāk nevis vairāk.

# 3 ATZIŅAS CEĻĀ

## uz klientorientētu valsts organizāciju

**ELITA BAKLĀNE - ANSBERGA**  
Valsts vides dienesta ģenerāldirektore

### **DILEMMA #1**

*Likt cilvēkiem strādāt vēl smagāk, vai samazināt štatu un nonākt vēl lielākās liesmās?*

**ATZIŅA:**

Mainīties - strādāt gudrāk, darīt tikai to, kas rezultātam rada pievienoto vērtību!

### **DILEMMA #2**

*Politīķi, iedzīvotāji, kolēģi – katrs pieprasa savu jautājumu prioritizēt, ar ko nodarboties – ikdienas rutīnu, vai uzlabojumiem?*

**ATZIŅA:**

Organizācijas, kas ir veiksmīgas, vada apstākļus, nevis apstākļi tās, tāpēc nepārtrauktiem uzlabojumiem ir jābūt vadības prioritātei, ikdienas rutīnai sakārtotos procesos – darbinieku pārziņā.

### **DILEMMA #3**

*Valsts pārvaldē ieplūst daudzveidīgas un mūsdienīgas zināšanas, kam sekot – jaunajām zināšanām, vai spēkā esošajām procedūrām?*

**ATZIŅA:**

To nosaka vadītāju attieksme, mērķi, personiskā iesaiste un piemērs.

**STRĀDĀ GUDRĀK**  
nevis vairāk! Strādā LEAN!

# Valsts vides dienestā izmantotās **LEAN METODES:**

## **"GEMBA PASTAIGA"**

zudumu un uzlabojumu iespēju identificēšanai tieši darba norises vietā.

## **"VĒRTĪBU PLŪSMAS KARTE" (VSM)**

informācijas un materiālu plūsmas analizēšanai un uzlabošanai, izskaužot vērtību neradošās darbības.

## **"A3"**

strukturētai organizācijas/struktūrvienību problēmu risināšanai, uzlabojumu projektu plānošanai un realizācijai.

## **"ASAICHI"**

operatīvās darbības rādītāju regulāram monitoringam, nekavējošai problēmu identificēšanai un novēršanai.

## **"5 KĀPĒC"**

problēmas patiesā cēloņa noskaidrošanai.

*"Jau VSM pilotprojekts nostrādāja kā spēcīgs impulss, lai rutīnas darbu veicēji arī ikdienā apzinātos, ka katrai darbībai ir jārada vērtība klientam. Savukārt, ar "Asaichi" sanāksmju praksi vairāki vadītāji guva jaunu sapratni, ko nozīmē vadīt. Tāpēc mēs iesakām LEAN kā instrumentu uzlabojumiem, jo tas palīdz apkalpot klientus kvalitatīvāk ar mazākiem resursiem."*

E. BAKLĀNE-ANSBERGA

### **PIEREDZES APMAIŅAI:**

Madara Zingere, VVD LEAN vadītāja, +371 26 353 828

### **LEAN APGUBEI UN IEVIEŠANAI PRAKSĒ:**

Margrieta Ulmane, LEAN trenere, +371 29 188 230