



Biedrība LATVIJAS SAMARIEŠU APVIENĪBA

Sociālo pakalpojumu sniedzēju izaicinājumi ceļā uz izcilību

Latvijas Samariešu apvienība

valdes loceklis - Andris Bērziņš

06.12.2024



Latvijas Samariešu apvienība (LSA)



Lielākais sociālo pakalpojumu sniedzējs / Uzticamākais partneris

Patiesais SLO (labdarības organizācija) / Labākā NVO / Izcili pakalpojumi /

Cilvēciska attieksme / Motivēta un profesionāla komanda

Jaunu pieeju (inovāciju) radītājs / Satura veidotājs / Viedokļa līderis /

Paraugs starp darba devējiem ...

Novērtējums ir balts, gluds, pūkains un skaists.

Realitāte ir dziļa, mēdz būt skarba, raupja un nelīdzena

...



Kas saka, ka sociālais pakalpojums ir «OK»?

- Latvijas valsts?
- Labklājības ministrija? (SPS)
- Finanšu ministrija? (SLO)
- Tieslietu ministrija? (BN)
- Pašvaldība? (Tehn. Spec.)
- Sociālais dienests?
- Finanšu departaments?
- Iepirkumu komisija?
- Ieņēmumu dienests?
- Valsts kontrole?
- Pārtikas veterinārais dienests?
- Valsts darba inspekcija?
- Sabiedrības integrācijas fonds?
- Tiesībsargs?
- Ekspertu organizācijas?
- Pats pakalpojumu sniedzējs?
- Ziedotāji / Investori / Bankas?



K - - - - - ?

- Politikis?
- Ierēdnis?
- Revidents?
- Iepirkumu specialists?
- Pasniedzējs (augstskolā)?
- Žurnālists?
- Dīvāna eksperts?
- Komentāru autors?
- Tiktokers?
- Labs cilvēks?
- Mērķa grupas pārstāvis?
- Ģimenes ārsts?
- Kaimiņš?
- Piederīgie?
- Tuvākie piederīgie?
(Bērni / vecāki)

Ko īsti vēlas «Klients(-i)» ?

- Latvijas valsts?
- Labklājības ministrija? (SPS)
- Finanšu ministrija? (SLO)
- Tieslietu ministrija? (BN)
- Pašvaldība? (Tehn. Spec.)
- Sociālais dienests?
- Finanšu departaments?
- Iepirkumu komisija?
- Ieņēmumu dienests?
- Valsts kontrole?
- Pārtikas veterinārais dienests?
- Valsts darba inspekcija?
- Sabiedrības integrācijas fonds?
- Tiesībsargs?
- Ekspertu organizācijas?
- Pats pakalpojumu sniedzējs?
- Ziedotāji / Investori / Bankas?



K - - - - - ?

- Politikis?
 - Ierēdnis?
 - Revidents?
 - Iepirkumu speciālists?
 - Pasniedzējs (augstskolā)?
 - Žurnālists?
 - Dīvāna eksperts?
 - Komentāru autors?
 - Tiktokers?
 - Labs cilvēks?
 - Mērķa grupas pārstāvis?
 - Ģimenes ārsts?
 - Kaimiņš?
 - Piederīgie?
 - Tuvākie piederīgie?
- (Bērni / vecāki)

Kad pakalpojums viņam «IR OK»?

Kad tas viņam «NAV OK»?

Process vai rezultāts?

Pazīmes (kvalitātes kritēriji)

Atbilst Normatīvajam regulējumam? Atbilst Tehniskajai specifikācijai? Telpas / aprīkojums?
Aprakstīts process? Sakārtoti iekšējie uzdevumi? Precīzas atskaites? Izsekojama lietvedība?

Skaidra darbu uzskaitē?

un ... arī... vai

Skaidrs sociālais mērķis; mērķim pakārtots, loģisks process, kur notiek tikai vajadzīgas darbības;
godīga un «iespējama» samaksas sistēma; redzams un saprotams rezultāts;
laimīgs pakalpojumu saņēmējs; gandarīts gan darbinieks, gan partneri.

Indikācijas kvalitatīvam pakalpojumam

- Pakalpojums ir pieprasīts – ja ir rindas, tad šī ir labākā izvēle
- «No mutes – mutē» mārketingš jeb lietotāji, piederīgie, partneri un darbinieki paši kā pirmo iesaka gan paziņām, gan vistuvākajiem cilvēkiem
- Saturs ir atbilstošs klienta vajadzībām, nav «pamatotu» sūdzību
- Skaidrs un visiem (Vadībai/darbiniekiem/klientiem/radiniekiem/partneriem) vienots darba mērķis
- Izmaksas un ieņēmumi ir sabalansēti un ir «iespējami» darbam
- Darbinieki te labprāt paliek (pie vienādiem nosacījumiem)
- Procesi ir loģiski, vienkārši un pamatoti
- Darbinieki zina prasības, saprot, pieņem un pilda tās
- Darbinieki lepojas, identificē sevi ar darba vietu un darba devēju
- Kolēģu koleģialitāte, atbildība un gatavība «darīt vairāk kā amata aprakstā»
- Darbinieki smaida viens otram un skatās acīs, un smaida klientiem
- Klients smaida darbiniekiem un viesiem
- Klients jūtas piederīgs, vajadzīgs, novērtēts un piedalās procesos
- Radinieki izrāda interesi, nāk ciemos, brīvi komunicē
- Pozitīva sabiedrības interese, nāk brīvprātīgie, žurnālisti interesējas, sociālo tīklu lietotāji dalās

Godīgums, atklātība, profesionalitāte, sabiedriskais labums, mērķtiecība, dinamika, nesavtība, cilvēcība, empātija, attieksme, racionalitāte, vienkāršība, **RĀDOŠUMS**, **uz rezultātu, darīt, darīt, darīt un darīt**



Visu izšķir komanda!