

Centrālās statistikas pārvaldes vadlīnijas

“Konsultē vispirms”

“Konsultē vispirms” principa mērķis ir panākt savstarpēju sapratni starp respondentiem un Centrālo statistikas pārvaldi (turpmāk – Pārvalde), veicinot noteikto prasību izpildi.

Vadlīnijas paredzētas darbiniekiem, kuru tiešie pienākumi saistīti ar datu vākšanu un respondentu konsultēšanu.

Uz klientu orientēta darbība

Atbalsts

Skaidrība

Pieejamība

Informācijas sniegšana un konsultēšana	<ul style="list-style-type: none">• Uz klientu orientētas informācijas pieejamība Pārvaldes mājaslapā – informācija viegli atrodama, skaidra un saprotama.• Viegli uztveramas un saprotamas veidlapas respondentiem.• Atbalsts veidlapu aizpildīšanā – regulāra respondentu konsultēšana par veidlapu aizpildīšanas jautājumiem atsaucīgā un saprotamā veidā. Katram respondentam piesaistīts statistiķis/konsultants, palīgs veidlapu aizpildīšanā. Informācija par atbildīgo statistiķi ir nopublicēta https://e.csb.gov.lv, reģistrējoties Elektroniskā datu vākšanas sistēmā (EDV) un https://e.csb.gov.lv/veidlapas/ ievadot sava uzņēmuma NMK.• Pieejams bezmaksas konsultāciju tālrunis 80000098 un e-pasts edv@csb.gov.lv (darbadienās pl. 8.30–17.00) par Elektroniskās datu vākšanas (EDV) sistēmas darbību u.c. neskaidriem jautājumiem.• Respondentu iesniegto jautājumu operatīva risināšana, iesaistot atbildīgos darbiniekus.
Uz pakalpojumiem orientēta klientu apkalpošanas kultūra	<ul style="list-style-type: none">• Profesionāli, laipni, pozitīvi darbinieki.• Darbinieku apmācības profesionālajā jomā un komunikācijas prasmju pilnveidošanā saskarsmē ar klientiem.
Iestādes novērtējums	<ul style="list-style-type: none">• Klientu apmierinātības pētījumi.• Ieteikumu, jautājumu, sūdzību analīze.• Mūsdienīgu informācijas sniegšanas veidu attīstība, piemēram, atbilžu sniegšana tiešsaistē u.c.