

NACIONĀLAIS
ATTĪSTĪBAS
PLĀNS 2020



EIROPAS SAVIENĪBA

Eiropas Reģionālās
attīstības fonds

IEGULDĪJUMS TAVĀ NĀKOTNĒ



jaunrades
laboratorija

Integrēts Publisko pakalpojumu sniegšanas un gala lietotāju vajadzību monitorings

VPVKAC pašvaldību darbinieku aptauja

Rezultātu atskaite

Iepirkuma identifikācijas numurs VARAM 2020/21

VARAM, 2020

Dokumenta identifikators:

VPVKAC_PASVALDIBU_DARBINIEKU_APTAUJA_NODEVUMS_2020.docx

Neatkarīgi no izmantojamajiem līdzekļiem nevienu daļu no šī dokumenta nedrīkst reproducēt, pārraidīt, pārrakstīt, uzglabāt elektroniskā meklēšanas sistēmā vai tulkot kādā citā valodā bez pilnas atsauces uz šo dokumentu.

Citas tekstā izmantotās preču zīmes pieder to īpašniekiem un ir izmantotas tikai kā atsauces.

Satura rādītājs

1.1. Tabulu rādītājs	3
1.2. Attēlu rādītājs	3
2. Ievads	5
2.1. Dokumenta nolūks	5
2.2. Saīsinājumi, termini un definīcijas	5
3. Tehniskā informācija	7
4. Metodoloģijas apraksts	8
4.1. Lauka darba norise	8
4.2. Izlase	8
5. Ziņojuma saturs	10
5.1. Kopējā apmierinātība ar darbu	10
5.2. Darba faktoru svarīgums un apmierinātība ar tiem	10
5.3. Klientu apkalpošanas prasmes un vērtējums	19
6. Secinājumi un rekomendācijas	22
7. Pielikumi	25

1.1. Tabulu rādītājs

1. tabula. Dokumentā izmantoto terminu skaidrojums	5
3. tabula. Pētījuma tehniskā informācija	7
3. tabula. VPVKAC darbinieku / speciālistu skaita sadalījums pa plānošanas reģioniem	8

1.2. Attēlu rādītājs

1. attēls. VPVKAC darbinieku kopējā apmierinātība ar darbu	10
2. attēls. Darba faktoru svarīgums	11
3. attēls. Apmierinātība ar IEKŠĒJO INFORMĀCIJU UN KOMUNIKĀCIJU saistītajiem faktoriem ...	12
4. attēls. Apmierinātība ar SADARBĪBU AR CITĀM IESTĀDĒM UN PAŠVALDĪBAS KOLĒGIEM saistītajiem faktoriem	14
5. attēls. Apmierinātība ar MĀCĪBĀM saistītajiem faktoriem	15
6. attēls. Apmierinātība ar DARBA SATURU, SLODZI UN KVALITĀTI saistītajiem faktoriem	17

7. attēls. VPVKAC darbinieku vajadzību un apmierinātības pozicionējuma karte 2020. gada pētījumā.....	18
---	----

2. IEVADS

2.1. Dokumenta nolūks

VPVKAC pašvaldību darbinieku aptaujas nodevums ir izstrādāts saskaņā ar Līgumu IL-IKT/64/2020. Šis dokuments izstrādāts, lai iesniegtu Pasūtītājam pētījuma rezultātus apkopojuma veidā, sniedzot detalizētu pētījuma rezultātu analīzi un secinājumus, un rekomendācijas komunikācijai ar Latvijas iedzīvotājiem. Nodevums izstrādāts, balstoties uz Līguma 1. pielikumu "Tehniskā specifikācija" un 2020. gada 7. decembrī ar Pasūtītāju saskaņoto izlases metodi un anketu.

VPVKAC pašvaldību darbinieku aptauja ir daļa no "Integrēta Publisko pakalpojumu sniegšanas un gala lietotāju vajadzību monitoringa", kurš finansēts no valsts budžeta apakšprogrammas 62.07.00 (ERAF darbības programmas „Izaugsme un nodarbinātība” 2.2.1. specifiskā atbalsta mērķa „Nodrošināt publisko datu atkalizmantošanas pieaugumu un efektīvu publiskās pārvaldes un privātā sektora mijiedarbību” 2.2.1.1. pasākuma „Centralizētu publiskās pārvaldes IKT platformu izveide, publiskās pārvaldes procesu optimizēšana un attīstība”) projekta „Publiskās pārvaldes informācijas un komunikāciju tehnoloģiju arhitektūras pārvaldības sistēma – 2.kārta ” (PIKTAPS 2)) līdzekļiem.

2.2. Saīsinājumi, termini un definīcijas

1. tabula. Dokumentā izmantoto terminu skaidrojums

Termins	Skaidrojums
Izpildītājs	SIA "Jaunrades laboratorija"
Pasūtītājs	Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija
Līgums	2020. gada 10. novembrī noslēgtais līgums Nr. IL-IKT/64/2020 starp Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministriju (VARAM) un SIA "Jaunrades laboratorija"
CATI	Datorizētas telefonintervijas jeb Computer Assisted Telephone Interviews
eID	Elektroniskā identifikācijas karte, personu apliecinošs dokuments, ar kuru var apliecināt savu identitāti un tiesisko statusu gan klātienē, gan attālināti – interneta vidē
EDS	Elektroniskās deklarēšanas sistēma
IT	Informācijas tehnoloģijas

Termins	Skaidrojums
PIN	Personas identifikācijas numurs, drošības kods autorizācijai
PMLP	Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde
VARAM	Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija
VID	Valsts ieņēmumu dienests
VPVKAC	Valsts un pašvaldību vienotais klientu apkalpošanas centrs
VSAA	Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra

3. TEHNISKĀ INFORMĀCIJA

2. tabula. Pētījuma tehniskā informācija

Pētījuma veicējs	SIA "Jaunrades laboratorija" – metodoloģijas izstrāde, datu apstrāde un analīze; AS "Norstat Latvija" – lauka darba īstenošana.
Mērķa grupa	VPVKAC darbinieki / speciālisti (pašvaldību darbinieki)
Pētījuma metode	Telefonintervija (Computer-assisted telephone interviewing, CATI)
Izlase	Plānotā: 20 Sasniegtā: 22
Stratifikācijas pazīmes	<p>VPVKAC darbinieku / speciālistu (pašvaldību darbinieki) aptaujai respondenti tika atlasīti, izmantojot stratificētās nejaušās izlases metodi – ņemot vērā darbinieku skaitu sadalījumu pa plānošanas reģioniem (Kurzeme, Zemgale, Vidzeme, Latgale, Pierīga).</p> <p>Saskaņā ar Pasūtītāja iesniegto statistiku darbinieku skaita sadalījums pa plānošanas reģioniem ir; Pierīga – 44, Vidzeme – 56, Kurzeme – 38, Zemgale – 66, Latgale – 40.</p> <p>22 interviju veikšanai, ievērojot Metodikas dokumenta rekomendācijas, AS "Norstat Latvija" veica šādu sadalījumu pa plānošanas reģioniem: Pierīga – 5 intervijas, Vidzeme – 6 intervijas, Kurzeme – 3 intervijas, Zemgale – 5 intervijas, Latgale – 3 intervijas.</p> <p>Lai nodrošinātu reprezentativitāti attiecībā uz darbiniekiem, kas strādā ar atšķirīgu piedāvāto pakalpojumu skaitu un veidu, katrā plānošanas reģionā veikta divpakāpju izlase:</p> <ul style="list-style-type: none">➤ Pirmā pakāpe ir konkrēta VPVKAC iekļūšana vai neiekļūšana izlasē ar varbūtību proporcionālu tās darbinieku skaitam (visiem vienāda, ja pilnīgi visos VPVKAC ir precīzi divi darbinieki).➤ Pēc tam (otrā pakāpe) no katra izlasē iekļuvušā VPVKAC tika īstenota viena intervija ar kādu no tās darbiniekiem – nerespondences gadījumā kaut vai uzrunājot to vairākas reizes.
Vidējais interviju garums	23 minūtes
Interviju veikšanas laiks	30.12.2020. – 15.01.2021.

4. METODOLOĢIJAS APRAKSTS

4.1. Lauka darba norise

Lai īstenotu VPVKAC darbinieku/speciālistu (pašvaldību darbinieku) aptauju, lauka darbs tika organizēts šādā kārtībā:

- Anketu izmaiņu programmēšana un testēšana;
- Izlases veidošana, atbilstoši Pasūtītāja iesūtītajai informācijai par darbinieku skaitu un pieejamību;
- Intervētāju instrukciju izstrāde un intervētāju apmācība jeb instruktāža;
- Telefoninterviju veikšana jeb lauka darbs;
- Kvalitātes kontrole (intervētāju darbs tiek kontrolēts, noklausoties 10% interviju ierakstus un sniedzot intervētājiem tūlītēju atgriezenisko saiti par sniegumu, kā arī tiek analizēts atteikto interviju skaits un to iemesli);
- Tehniskās informācijas sagatavošana par lauka darba norisi.

4.2. Izlase

VPVKAC darbinieku / speciālistu (pašvaldību darbinieku) aptaujai respondenti tiek atlasīti, izmantojot stratificētās nejaušās izlases metodi – ņemot vērā darbinieku skaitu sadalījumā pa plānošanas reģioniem (Kurzeme, Zemgale, Vidzeme, Latgale, Pierīga).

Balstoties uz Pasūtītāja iesniegto statistiku, darbinieku skaits kopumā ir 244, no kuriem 44 ir Pierīgā, 56 Vidzemē, 38 Kurzemē, 66 Zemgalē un 40 Latgalē.

3. tabula. VPVKAC darbinieku / speciālistu skaita sadalījums pa plānošanas reģioniem

2020. gada statistika (93 VPVKAC), pieņemot, ka katrā VPVKAC ir 2 darbinieki, izņemot VPVKAC, kuri novadā ir >1.

Reģions	Skaitis
Pierīga	44
Vidzeme	56
Kurzeme	38

Reģions	Skaitis
Zemgale	66
Latgale	40
KOPĀ	244

Lai nodrošinātu reprezentativitāti attiecībā uz darbiniekiem, kas strādā ar atšķirīgu piedāvāto pakalpojumu skaitu un veidu, katrā plānošanas reģionā, cenšoties ievērot 3. tabulā norādīto VPVKAC darbinieku skaita sadalījumu, tika veidota divpakāpju izlase:

- Pirmā pakāpe ir konkrēta KAC iekļūšana vai neiekļūšana izlasē ar varbūtību proporcionālu tās darbinieku skaitam;
- Pēc tam (otrā pakāpe) no katra izlasē iekļuvušā KAC tiek veikta viena intervija ar kādu no tās darbiniekiem/speciālistiem – nerespondences gadījumā uzrunājot to 2 reizes.

Ja neizdodas iegūt nevienu interviju ar kādu no konkrētajā VPVKAC strādājošajiem darbiniekiem/speciālistiem, tad šis VPVKAC tiek aizstāts ar kādu citu izlasē neiekļuvušu VPVKAC no tā paša reģiona, bet ar maksimāli līdzīgu pēc piedāvāto pakalpojumu skaita un veidiem. Šāda sistēma nodrošina reprezentativitāti attiecībā uz darbiniekiem, kas strādā KAC ar atšķirīgu piedāvāto pakalpojumu skaitu un veidu.

Plānotais izlases lielums ir 20 aptaujātie darbinieki/speciālisti (pašvaldību darbinieki) katru gadu.

Intervijas īstenotas, izmantojot strukturētu padziļināto interviju metodi, kas paredz formālu un strukturētu pieeju, t.i., intervētājs uzdeva VPVKAC darbiniekiem konkrētus jautājumus tieši tādā veidā un secībā, kā tie norādīti anketā, līdz ar to šādas intervijas pieeja ir līdzīga standartizētām aptaujām – kā jautājumu un atbilžu sesija, iekļaujot atvērtos jautājumus bez dotiem atbilžu variantiem.

VPVKAC darbinieku aptaujas anketa pievienota 1.Pielikumam

5. ZIŅOJUMA SATURS

5.1. Kopējā apmierinātība ar darbu

Aptaujātie pašvaldību darbinieki, vērtējot savu apmierinātību ar darbu VPVKAC kopumā, vienlīdz bieži minēja, ka ir drīzāk apmierināti (n=12) un ļoti apmierināti (n=10). Neviens neminēja, ka ir neapmierināts (skat 1. attēls. attēlu).

1. attēls. VPVKAC darbinieku kopējā apmierinātība ar darbu

Skaitis	Visi, n=22	Rīga, n=5	Vidzeme, n=6	Kurzeme, n=3	Zemgale, n=5	Latgale, n=3
Ļoti apmierināts	10	2		2	4	2
Drīzāk apmierināts	12	3	6	1	1	1
Drīzāk neapmierināts						
Pilnībā neapmierināts						
Vidējais skala no 1 līdz 4	3,50	3,40	3,00	3,70	3,80	3,70

5.2. Darba faktoru svarīgums un apmierinātība ar tiem

Darba faktoru svarīgums

Vissvarīgākie faktori aptaujātajiem VPVKAC darbiniekiem - **stabila** pakalpojumu vadības **datorsistēma**, kas nozīmē, ka tai ir jādarbojas bez problēmām un jābūt lietotājam draudzīgai (20 no 22 no aptaujātajiem pašvaldību darbiniekiem minēja, ka tas ir ļoti svarīgi, 2 – drīzāk svarīgi) un **praktiskas mācības**, kurās apgūto var izmantot ikdienā (19 no 22 darbiniekiem minēja, ka tas ir ļoti svarīgi; 2 – drīzāk svarīgi; 1 – drīzāk nesvarīgi) (skat. 2. attēls).

Tālāk seko pārējie faktori, kas saistīti ar atbilstošu mācību nodrošināšanu un labiem darba apstākļiem:

- Labi darba apstākļi;
- Mācību saturs ir atbilstošs prioritātēm un vajadzībām;
- Mācību saturs ir atbilstošs pienākumu pildīšanai.

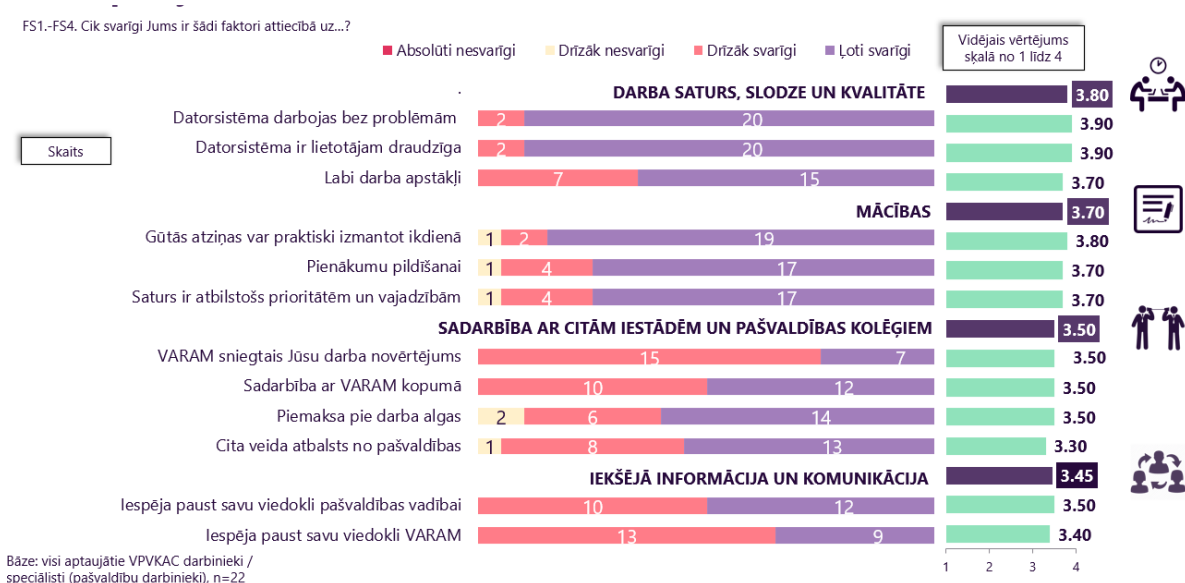
Aptaujātie VPVKAC darbinieki, izņemot Kurzemes plānošanas reģiona VPVKAC, biežāk norāda, ka tiem ir svarīgi labi darba apstākļi. Pakalpojumu vadības datorsistēmas darbība bez problēmām un tās draudzīgums lietotājiem ļoti svarīgs ir Pierīgas, Vidzemes un Zemgales plānošanas reģionu VPVKAC darbiniekiem. Tikmēr Vidzemes un Zemgales plānošanas reģionos visi aptaujātie kā ļoti svarīgu norādījuši, ka mācību saturs ir atbilstošs prioritātēm un vajadzībām, mācībās gūtās atziņas

var praktiski izmantot ikdienas darbā, savukārt Kurzemes plānošanas reģiona darbinieki kā ļoti svarīgu norāda mācību atbilstības nepieciešamību VPVKAC pienākumu pildīšanai.

Attiecībā uz iekšējās informācijas un komunikācijas faktoriem, Latgales plānošanas reģionā strādājošie darbinieki biežāk kā ļoti svarīgu atzīmē iespēju paust savu viedokli par darbu VPVKAC vadībai, kā arī VARAM kontaktpersonai/-ām.

Latgales plānošanas reģionā esošo VPVKAC darbinieki, salīdzinot ar citos reģionos strādājošajiem, biežāk norādījuši, ka tiem ir ļoti svarīga piemaksa pie darba algas, savukārt cita veida atbalsts no pašvaldības biežāk ir ļoti svarīgs Latgales, Vidzemes un Kurzemes plānošanas reģionos strādājošajiem. Sadarbība ar VARAM kontaktpersonu/-ām kopumā biežāk ļoti svarīga ir Zemgales plānošanas reģiona darbiniekiem, bet sniegtais VARAM novērtējums par darbu biežāk ļoti svarīgs ir Kurzemes plānošanas reģiona VPVKAC darbiniekiem.

2. attēls. Darba faktoru svarīgums



Darba faktoru vērtējums

Lielākoties darbinieki dažādus ar darbu VPVKAC saistītos aspektus vērtēja kā drīzāk labus vai ļoti labus. Drīzāk negatīvu vērtējumu (drīzāk slikti) par kādu no faktoriem darbinieki biežāk izteica saistībā ar vērtējumu par pašvaldības piemaksu pie darba algas par VPVKAC pienākumu pildīšanu (8 darbinieki). Aspekts, kas saistīts ar neformālu (atgriezeniska saite, ieteikumi, atzinības u.tml.) VARAM sniegto novērtējumu par VPVKAC darbinieku veikto darbu 19 no 22 gadījumos vērtēts drīzāk labi un ļoti labi (skat. 4. attēls).

Divi darbinieki kā drīzāk sliktu novērtēja informācijas aprites procesu un informācijas saņemšanas savlaicīgumu no kolēģiem centra pienākumu pildīšanai (abi darbinieki bija no viena plānošanas reģiona) (sadaļu "Iekšējā informācija un komunikācija" skat. 3. attēls). Viens VPVKAC darbinieks kā drīzāk sliktu novērtēja iespēju paust savu viedokli VPVKAC VARAM kontaktpersonai/-ām (sadaļu "Iekšējā informācija un komunikācija" skat. 3. attēls); viens - mācību satura atbilstību vajadzībām un prioritātēm; viens - mācībās gūtās atziņas praktiskai izmantošanai ikdienas darbā (sadaļu

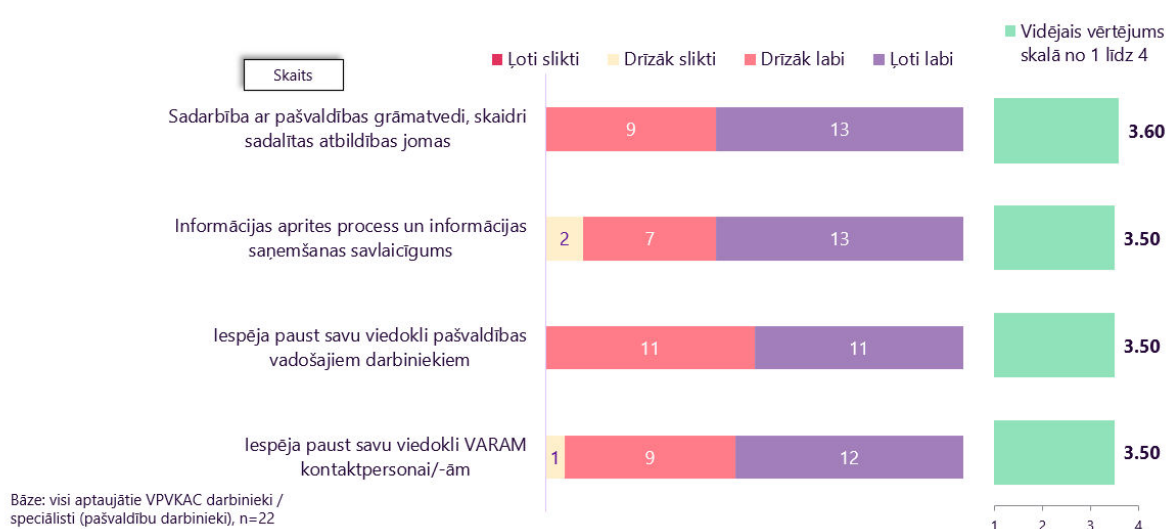
“Mācības” skat. 5. attēls; viens - par pašvaldības kolēģiem, kas palīdzētu aizvietot, ja nepieciešams pildīt gan VPVKAC, gan pašvaldībā veicamos pienākumus (sadaļu “Sadarbība ar citām iestādēm un pašvaldības kolēģiem” skat. 4. attēls un viens kā drīzāk sliktu novērtēja datorsistēmas darbību bez problēmām (sadaļu “Darba saturs, slodze un kvalitāte” skat. 6. attēls).

Darbinieki par sadaļā **IEKŠĒJĀ INFORMĀCIJA UN KOMUNIKĀCIJA** minētajiem aspektiem galvenokārt izteikušies pozitīvi – visaugstākais vērtējums izteikts par sadarbību ar pašvaldības grāmatvedi un skaidri sadalītām atbildības jomām (skat. 3. attēlsattēlu). Puse aptaujāto darbinieku iespēju paust savu viedokli pašvaldības vadošajiem darbiniekiem vērtē kā ļoti labu un puse kā drīzāk labu. Divi darbinieki neapmierinātību ir izteikuši par informācijas aprites procesu un informācijas savlaicīgu saņemšanu (abi Pierīgas plānošanas reģionā), un viens darbinieks saistībā ar iespēju paust savu viedokli VARAM kontaktpersonai/-ām (Latgalē). Savlaicīga informācijas nodošana/nenodošana ir galvenā kritika, kuru izsaka darbinieki (piemēram, saistībā ar detalizētas informācijas saņemšanu par piemaksu apjomu no darbiniekiem, kuri par to ir atbildīgi):

“Dažreiz, ļoti būtiska informācija līdz mums nenonāk laicīgi. No tā varētu izvairīties.” (Pierīga).

“Mēģināju noskaidrot šo piemaksu apjomu un netiku pie atbildes, jo otrā galā nespēja noorganizēt atskaiti par šo.” (Latgale)

3. attēls. Apmierinātība ar IEKŠĒJO INFORMĀCIJU UN KOMUNIKĀCIJU saistītajiem faktoriem



SADARBĪBAS AR CITĀM IESTĀDĒM UN PAŠVALDĪBAS KOLĒĢIEM aspekti ir galvenokārt pozitīvi novērtēti, taču par tiem sniegta arī ļoti negatīvi vērtējumi - par pašvaldības kolēģu palīdzību aizvietojo, ja jāpilda pienākumi gan VPVKAC, gan pašvaldībā (negatīvi izteicies 1 darbinieks); par VARAM kontaktpersonas/-u sniegto VPVKAC darbinieku darba novērtējumu (negatīvi izteikušies 3 darbinieki) un piemaksu pie darba algas. Piemaksa pie darba algas ir kopumā viszemāk vērtētais no visiem aspektiem visās kategorijās, un par to visbiežāk darbinieki izteikušies negatīvi, kopumā par šo aspektu negatīvi ir izteikušies 8 no 20 respondentiem (skat. 4. attēlsattēlu).

Vispozitīvāk VPVKAC darbinieki novērtēja atbalstu no VARAM (18 no 22 novērtēja kā ļoti labu), saziņu ar VARAM (17 no 22 novērtēja kā ļoti labu) un sadarbību ar kolēģiem pašvaldībā (17 no 22 novērtēja kā ļoti labu) (šajos aspektos vidējais vērtējums skalā no 1 līdz 4 ir 3,8).

Ventspils digitālā centra IT darbinieku atbalsts (15 no 22) un sadarbība ar VARAM kopumā (16 no 22) arī biežāk tika novērtēta kā ļoti laba. Saziņu un atbalstu no VARAM puse darbinieku vērtēja kā ļoti labu, puse – kā drīzāk labu (šajos aspektos vidējais vērtējums skalā no 1 līdz 4 ir 3,7).

Vairāk nekā puse darbinieku (15 no 22) pašvaldības kolēģu palīdzību aizvietojo, ja jāpilda pienākumi gan VPVKAC, gan pašvaldībā vērtējuši kā ļoti labu, taču šajā aspektā viens darbinieks sniedzis sliktu vērtējumu. Darbinieks norāda, ka negatīvs vērtējums ir sniegts saistībā ar kompetences trūkumu attiecībā uz aizvietošanu.

“Trūkst kompetences, lai aizvietotu. Veikt papildu apmācīšanu.” (Latgale)

Savukārt aspektu, kas saistīts ar cita veida atbalstu no pašvaldības, vairāk nekā puse darbinieku (14 no 22) vērtē kā drīzāk labu. Jānorāda, ka šāds vērtējums ir saistīts ar to, ka darbinieki nespēj nosaukt/atcerēties cita veida atbalstu, ko pašvaldība sniedz, vien par piemēru minot pieejamās mācības par citiem dienestiem un iestādēm.

Aspektu, kas saistīts ar VARAM kontaktpersonas/-u sniegto VPVKAC darbinieku neformālo darba novērtējumu (jautājums “Kāds ir Jūsu darba novērtējums no Vides un reģionālās attīstības ministrijas kontaktpersonas/-ām?”) 19 no 22 darbiniekiem ir vērtējuši “drīzāk labi” un “ļoti labi” un kopumā ieguvus augstus vērtējumus. Zemāko vērtējumu sniegušie darbinieki norāda, ka šādu novērtējumu nav saņēmuši, tādēļ snieguši vērtējumu “drīzāk slikti” (2 darbinieki Kurzemē un 1 Pierīgā). Jāatgādina, ka šī jautājuma kontekstā VARAM sniegtais novērtējums par VPVKAC darbinieku darba novērtējumu nav formāls, bet uztverams kā jebkāda atgriezeniskā saikne, ieteikumi, atzinības u.tml. Tādēļ jānorāda, ka šī aspekta kontekstā vērtējums “drīzāk slikti” ir līdzīgs vērtējumam “grūti pateikt/nav atbildes”, jo VARAM šādu novērtējumu nenodrošina.

Zemākais vērtējums sniegts par piemaksu pie darba algas – gandrīz trešā daļa (8 no 22) no respondentiem to vērtējuši kā drīzāk sliktu un katrā no plānošanas reģioniem ir vismaz viens aptaujātais VPVKAC darbinieks, kas šādu vērtējumu ir sniedzis. Darbinieki norāda, ka piemaksu pie darba algas nav vai arī ja ir, tad par tādām nav informēti. Divi darbinieki norāda, ka vēlētos saņemt precīzāku skaidrojošo informāciju par to.

“Piemaksas nav vai arī nav tieša informācija par tā apmēru. Iespējams, izsniegt sīkāku info par šo piemaksu.”

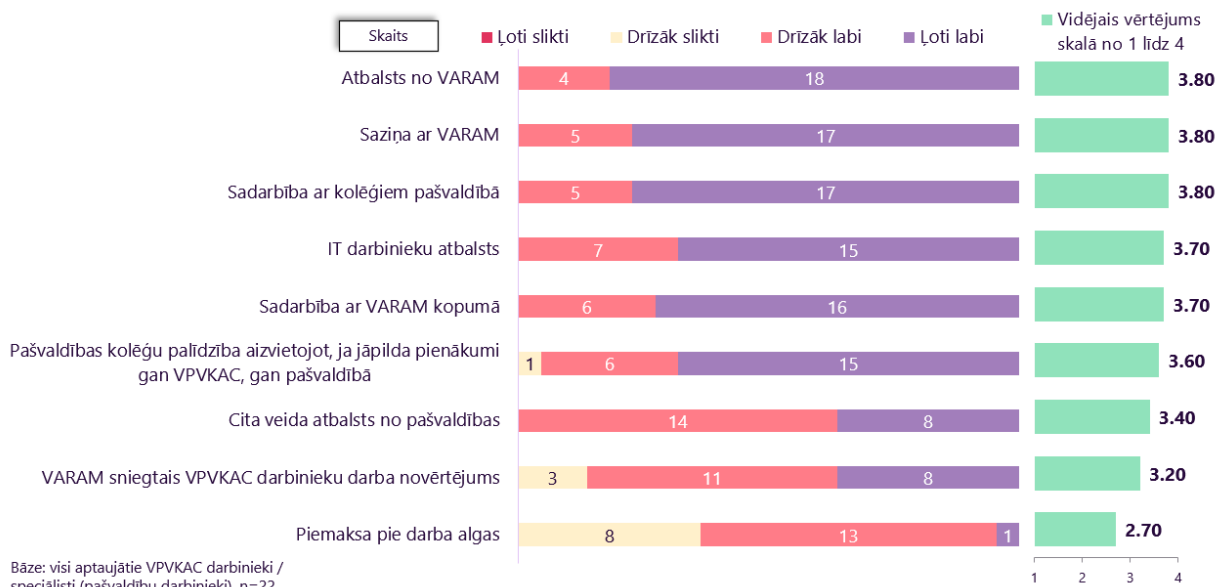
Aptaujas dalībnieku pozitīvie komentāri par labu komunikāciju un dažādu sarežģījumu atrisināšanu bez būtiskām problēmām, kā arī augstais vērtējums par faktoriem, kas saistīti ar saziņu vai atbalstu no VARAM, kolēģiem vai IT atbalsta, liecina, ka, VPVKAC **darbinieki saņem pietiekamu atbalstu un sapratni** VPVKAC pienākumu pildīšanā. Tas ir vērtējams pozitīvi, jo 2018. un 2019. gados veiktajos pētījumos tieši šie faktori bija vērtējami kā būtiski uzlabojami. Pierīgas (n=1) un Kurzemes (n=2) plānošanas reģionos strādājošie darbinieki norāda uz to, ka nav saņēmuši VARAM kontaktpersonas/-u novērtējumu par savu darbu. Tāpat arī 2 darbinieki norāda, ka nav informēti par piemaksām algai.

Lai turpmākajos pētījumos uzlabotu vērtējumu arī šajos aspektos, nepieciešams:



Komunicēt ar darbiniekiem konkrētāku informāciju par piemaksām algai.

4. attēls. Apmierinātība ar SADARBĪBU AR CITĀM IESTĀDĒM UN PAŠVALDĪBAS KOLĒGIEM saistītajiem faktoriem



Par faktoriem, kas saistīti ar **MĀCĪBĀM** VPVKAC darbiniekiem, 2020. gadā vidējais vērtējums ir 3,4-3,5 atkarībā no faktora.

Salīdzinoši vispozitīvāk tika vērtēt mācību satura atbilstība prioritātēm un vajadzībām (10 no 22 aptaujātajiem šo faktoru novērtēja visaugstāk), taču viens VPVKAC darbinieks ir izteicis negatīvu vērtējumu tādēļ, ka trūkst informācijas par citu valsts iestāžu un dienestu pakalpojumu grozu.

“Covid-19 laikā vairāk informēt par citu valsts iestāžu, dienestu pakalpojumu grozu.” (Kurzeme)

Saistībā ar iespējām uzlabot nepieciešamās prasmes, 13 no 22 aptaujātajiem VPVKAC darbiniekiem šo faktoru novērtēja kā drīzāk labu. Šāds vērtējums visticamāk pamatā saistāms ar to, ka vairums aptaujāto darbinieku (n=17) VPVKAC strādā vismaz 5 gadus un, pievienojoties jauniem darbiniekiem, jau iepriekš apgūtu informāciju ir jāatkārto vēlreiz.

“Dažkārt, atkārtojās materiāls un esi spiests to atkārtot. Tagad attālinātās mācības ir ļoti atbalstāmas, jo nav jāveic ļoti garš, nogurdinošs ceļš, lai uzzinātu kaut ko, ko jau zināji.”

Saistībā ar trešo vērtēto faktoru mācību jomā, kas ir “gūtās atziņas var praktiski izmantot ikdienā”, vairāk kā puse (n=13) aptaujāto VPVKAC darbinieku vērtē kā ļoti labu (skat. 5. attēlsattēlu). Jānorāda, ka šis nav pozitīvāk vērtētais aspekts, taču mācību praktiskā pielietojamība darbinieku skatījumā ir vissvarīgākais mācību aspekts. Darbinieks, kas šo faktoru novērtēja kā drīzāk sliktu, norāda, ka mācībās vairāk vēlētos saņemt praktisku, nevis teorētisku informāciju.

“Vairāk piemēru analīzi un mazāk teorētiskās situācijas.” (Latgale)

Vērtējums par mācībām atšķiras reģionālā griezumā – Vidzemes plānošanas reģionā esošo VPVKAC darbinieki ir snieguši zemākus vērtējumus nekā citu reģionu darbinieki par iespēju mācībās uzlabot nepieciešamās prasmes. Savukārt Kurzemes plānošanas reģiona darbinieki

zemāk kā citos plānošanas reģionos ir novērtējuši mācību satura atbilstību vajadzībām un prioritātēm. Tāpat arī Kurzemes un Latgales plānošanas reģionos strādājošie zemāk ir novērtējuši iespēju mācībās gūtās atziņas praktiski izmantot ikdienas darbā. Aptaujātie VPVKAC darbinieki norāda, ka nereti mācībās apgūtā informācija ir vispārīga – bieži vien tie ir temati, kas saistīti ar valsts iestādēm un informācija, kas saistīta ar komunikāciju ar klientiem.

“vispārīga info par visām iestādēm”

“Zoom apmācības - 3 nedēļu kurss - vispārīgā info par e-pakalpojumiem un citām tēmām”

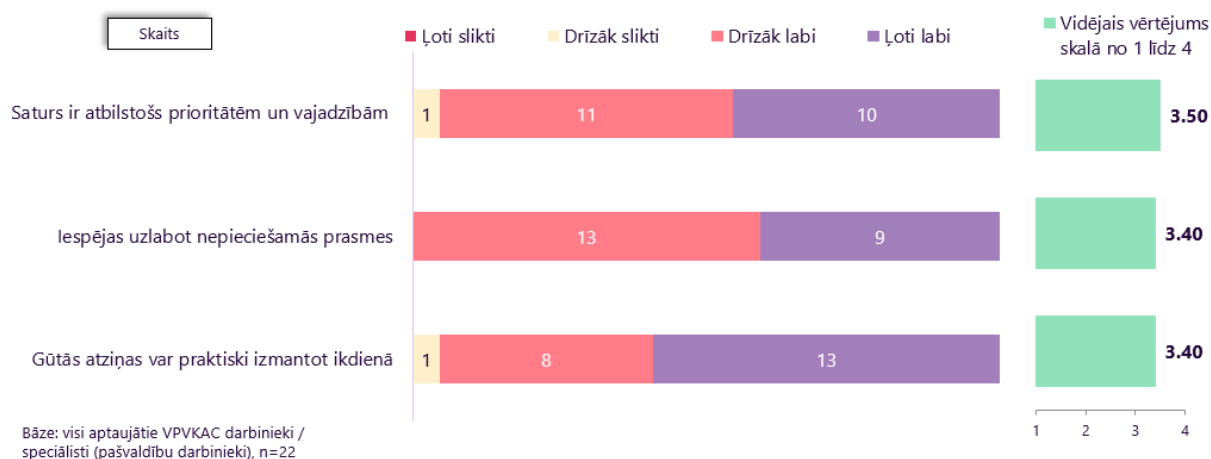
“2019. gadā - vispārīgas (VSAA VID utt.)”

“Vispārīgās apmācības - par visām valsts iestādēm - kā iesniegt dokumentus un saziņa ar apmeklētājiem (caur epastiem, telefonu)”

Aptaujas dalībnieki norāda, ka formālu mācību nepieciešamība ir izteiktāka, uzsākot darbu VPVKAC. Vēlāk, kad pieredze jau ir uzkrāta, ir temati, kuri mācībās mēdz atkārtoties. Šī iemesla dēļ darbinieki norāda, ka ir mācības, kurās sniegtā informācija ne vienmēr ir aktuāla.

“Nemot vērā, ka pievienojas jauni darbinieki, tāpēc dažkārt ilggadējiem darbiniekiem nākas saskarties ar atkārtotu info. (Rudenī - 50% bija noderīga info par aktualitātēm).”

5. attēls. Apmierinātība ar MĀCĪBĀM saistītajiem faktoriem



Ar **DARBA SATURU, SLODZI UN KVALITĀTI** saistītie aspekti ir augstu vērtēti – tikai vienā intervijā tika sniegts negatīvs vērtējums par datorsistēmas darbību (skat. 6. attēlsattēlu). Visaugstāko apmierinātību darbinieki norādīja par skaidri formulētiem darba pienākumiem VPVKAC (14 no 22 norādīja “ļoti labi”), darba apstākļiem (14 no 22 norādīja “ļoti labi”), interesantu darbu VPVKAC (14 no 22 norādīja “ļoti labi”) un VARAM nodrošināto materiālu pietiekamību (14 no 22 norādīja “ļoti labi”). Viena intervētā VPVKAC darbiniece norādīja uz nepietiekamu VARAM nodrošināto materiālu daudzumu tieši saistībā ar Covid-19 ārkārtējo situāciju.

“Man un manai kolēģei Covid-19 laikā trūkst informācijas par VID, VSAA un citu valsts iestāžu valsts pakalpojumiem. Neesam apmācīti un pietiekami informēti par citu valsts iestāžu pakalpojumiem, tāpēc jātērē laiks pašiem, zvanot un jautājot šīs lietas, un jāmācās par pakalpojumiem kas nav mūsu pakalpojumu grozā.”

Vēl viena darbiniece norāda, ka no VARAM pēc iespējas vēlētos saņemt informāciju par izmaiņām, kas stāsies spēkā pēc administratīvi teritoriālās reformas. Tāpat komunikācija ar VPVKAC apmeklētājiem ir augstu novērtēts faktors (13 no 22 norādīja "ļoti labi"), tomēr viens VPVKAC darbinieks norāda, ka nereti klientiem trūkst datorzināšanu un sapratnes par iespējām e-vidē.

Aspekti, kurus aptaujātie VPVKAC darbinieki biežāk novērtēja ar "drīzāk labi", ir: informatīvo materiālu saprotamība (12 no 22 norādīja "drīzāk labi"), skaidri VPVKAC mērķi (13 no 22 norādīja "drīzāk labi"), informatīvo materiālu aktualitāte (13 no 22 norādīja "drīzāk labi").

Pienākumu veikšanas slodzi VPVKAC 14 no 22 darbiniekiem vērtē kā "drīzāk labu". Divi no trim zemāk vērtētajiem aspektiem ir saistīti ar datorsistēmu – 15 no 22 darbiniekiem ar vērtējumu "drīzāk labi" norādīja, ka datorsistēma ir lietotājiem draudzīga, savukārt 14 no 22 darbiniekiem ar šādu vērtējumu norādīja, ka datorsistēma darbojas bez problēmām. Viens darbinieks ar vērtējumu "drīzāk slikti" norādīja, ka ir nepieciešams salabot sistēmu tās sekmīgai veikspējai. Kopumā visbiežāk aptaujātie darbinieki ir izteikuši komentārus par portāla Latvija.lv darbību un tās draudzīgumu lietotājam.

"Vienīgā problēma ir Latvija.lv. Tikko pirms šī zvana apmeklētājs mēģināja pierakstīties sistēmā 3 reizes, bet neizdevās. Nācās, lūgt klientu atgriezties šodien līdz darba dienas beigām."

"Latvija.lv tehniskās problēmas traucē kvalitatīvi palīdzēt klientiem."

"Caur Latvija.lv ejot, meklējot attiecīgo VSAA pakalpojumu, to vieglāk ir atrast VSAA mājaslapā, nekā Latvija.lv."

Viskritiskākie aptaujātie VPVKAC darbinieki ir attiecībā pret savām zināšanām un prasmēm darbā VPVKAC – 18 no 22 darbiniekiem to novērtēja kā "drīzāk labi". Viena darbiniece norādīja, ka zināšanu uzlabošanai būtu vērtīgi, ja VPVKAC darbiniekiem būtu iespēja apmeklēt kādus maksas kursus.

Darbinieku ieteikumi saistībā ar VARAM nodrošināto materiālu pieejamību:

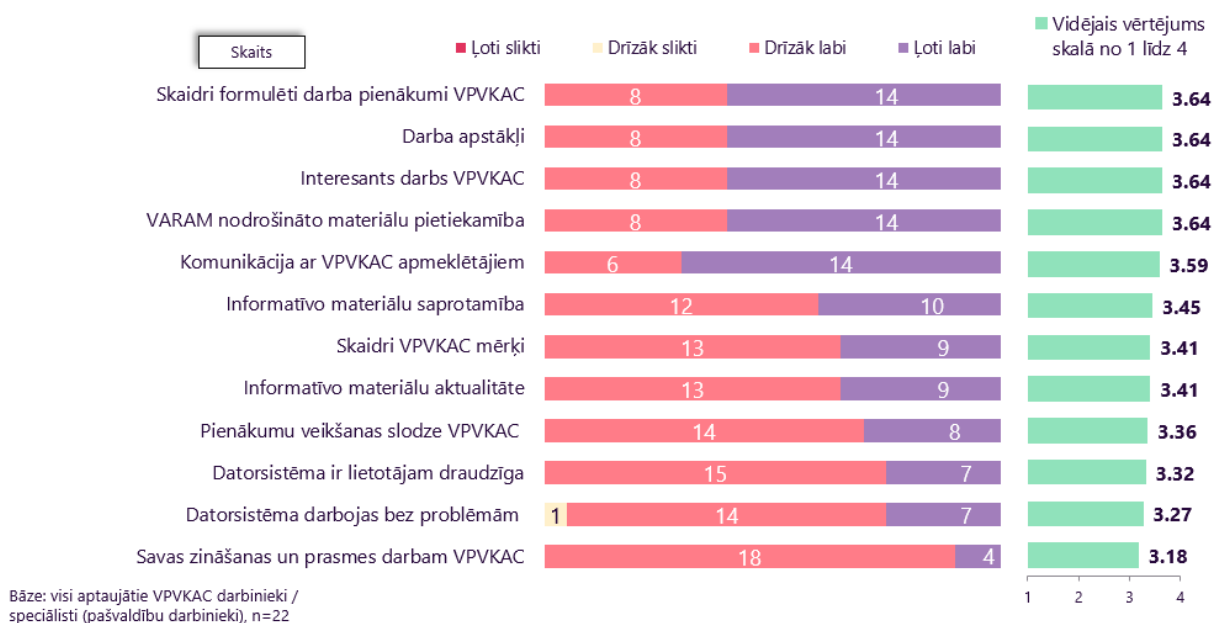


Precizēt pašvaldību pakalpojumu grozu;



Nodrošināt VPVKAC darbiniekus ar jaunāko informāciju, kas saistīta ar Covid-19 ārkārtējo situāciju un valsts iestāžu sniegtajiem pakalpojumiem.

6. attēls. Apmierinātība ar DARBA SATURU, SLODZI UN KVALITĀTI saistītajiem faktoriem



VPVKAC darbinieku vajadzību un apmierinātības pozicionējuma karte

Pozicionējuma kartē (skat. 7. attēlu) attēloti tikai tie VPKAC darba vērtējuma faktori, kuriem VPKAC darbinieki vērtēja gan apmierinātību, gan svarīgumu. Tā kā VPKAC darbinieku aptaujas rezultāti analizējami kā kvalitatīva pētījuma rezultāti un dati nav kvantificējami, jāņem vērā, ka kaut viena faktora vērtējuma izmaiņas varētu būtiski izmainīt faktoru izvietojumu pozicionējuma kartē. Kvadrantu iedalījumu robežšķirtnes ir definētas summāri pa 2017.-2019. gada pētījumiem, kuras iegūtas, aprēķinot vidējo vērtību svarīguma un vērtējuma rezultātiem, izdalot četrus kvadrantus (jāuzlabo, jāstiprina, jāvēro un jāsauglabā).

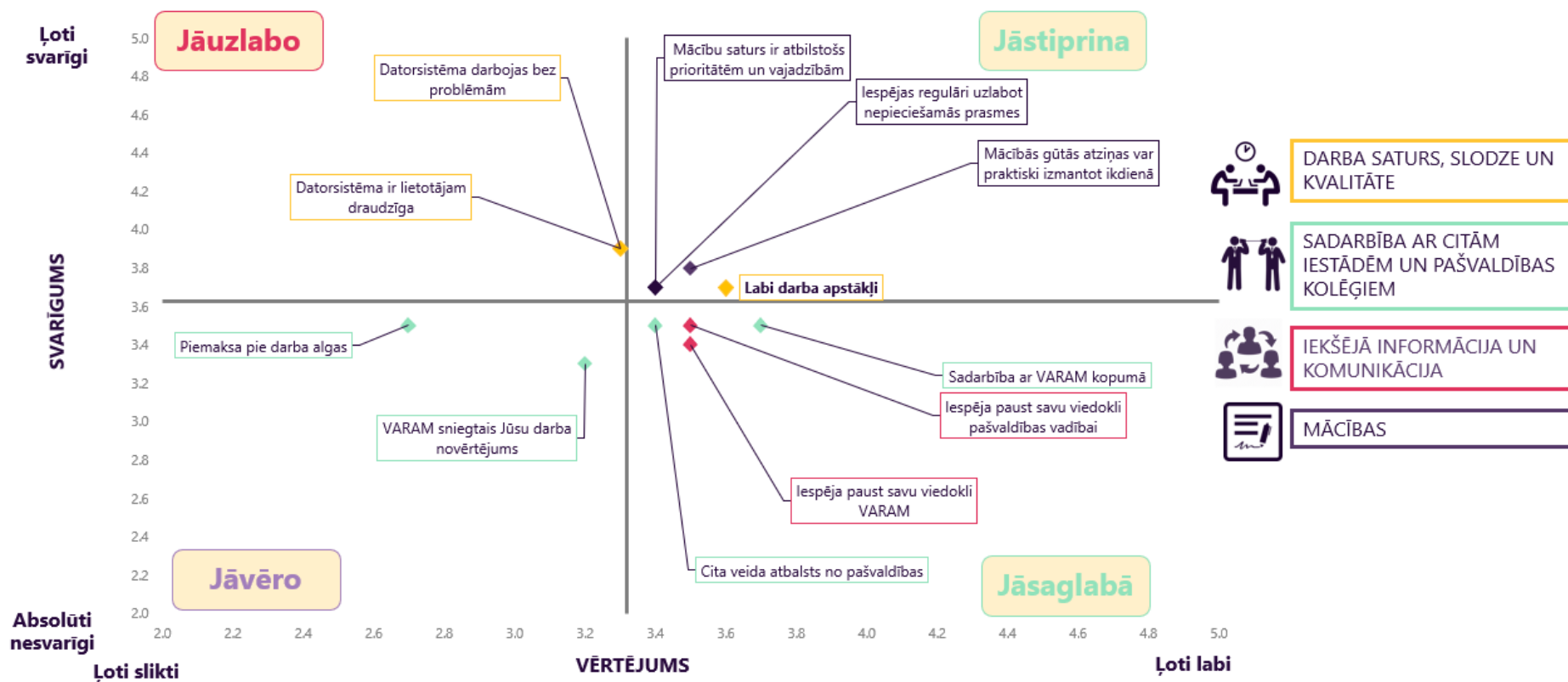
Ši pētījuma rezultāti liecina, kā būtiskāki ikdienas darba nodrošināšanai ir turpināt nodrošināt:

- labus darba apstākļus;
- iespēju paust savu viedokli pašvaldības vadībai;
- iespēju regulāri uzlabot nepieciešamās prasmes, apmeklēt mācības, kuru saturs ir atbilstošs prioritātēm un vajadzībām, kā arī gūtās atziņas ir iespējams praktiski izmantot ikdienā.

Ļoti svarīgi tiek vērtēti aspekti, kas saistīti ar datorsistēmām (to lietojamība un darbības stabilitāte), jo salīdzinoši zemāks vērtējums par VPKAC lietotajām datorsistēmām norāda uz nepieciešamību turpināt tās pilnveidot.

Kaut gan piemaksa pie darba algas un VARAM sniegtais darba novērtējums darbinieku vērtējumā kopumā ir mazāk svarīgs, šo aspektu zemais novērtējums norāda uz nepieciešamību turpināt vērot darbinieku attieksmi pret šiem aspektiem, jo sevišķi par piemaksām algai, ņemot vērā to, ka piemaksas svarīguma vērtējumu ir ietekmējis visu plānošanas reģionu vērtējums (skat. 7. attēlu).

7. attēls. VPKAC darbinieku vajadzību un apmierinātības pozicionējuma karte 2020. gada pētījumā



Bāze: visi aptaujātie VPKAC darbinieki / speciālisti (pašvaldību darbinieki), n=22

5.3. Klientu apkalpošanas prasmes un vērtējums

Lai gan aptaujātie VPVKAC darbinieki ir snieguši līdzīgus vērtējumus par visiem (klātienē, neklātienē elektroniski, neklātienē pa telefonu, pa pastu) klientu apkalpošanas kanāliem, tomēr augstākais vidējais vērtējums savu prasmju novērtējumā ir sniegts par prasmi klientus apkalpot neklātienē elektroniski (šādā kanālā klientus apkalpo 16 no 22 aptaujātajiem VPVKAC darbiniekiem). Prasmes apkalpot klātienē (visi aptaujātie VPVKAC darbinieki) vai neklātienē pa telefonu (visi aptaujātie VPVKAC darbinieki) aptaujātie VPVKAC darbinieki ir vērtējuši nedaudz kritiskāk. Savukārt pa pastu VPVKAC klientus apkalpojuši bija tikai daži no aptaujātajiem darbiniekiem (4 no 22).

Reģionālā griezumā par savām prasmēm apkalpot klātienē pozitīvāk izteikušies Pierīgas un Kurzemes plānošanas reģionu VPVKAC darbinieki, par prasmēm apkalpot neklātienē elektroniski – Vidzemes plānošanas reģionā esošo VPVKAC darbinieki. Zemgales plānošanas reģionā esošo VPVKAC darbinieki kopumā savas prasmes ir novērtējuši nedaudz zemāk kā citu plānošanas reģionu VPVKAC darbinieki.

Klientu apkalpošanas standarta esamību norāda 7 darbinieki, kamēr ētikas kodeksu vai vispārēju darbinieku uzvedības normu esamību norāda vēl 7 darbinieki, savukārt 8 norāda, ka to pašvaldībā neeksistē standarts klientu apkalpošanā.

Vērtējot savu pieredzi iedzīvotāju **konsultēšanā par e-pakalpojumiem**, lielākā daļa darbinieku to novērtēja ar "drīzāk labi" (18 no 22). Augstāko vērtējumu sniedza trīs darbinieki, savukārt viens Pierīgas plānošanas reģiona VPVKAC darbinieks to novērtēja ar "drīzāk slikti".

Darbinieki, kuri savas zināšanas vērtē ar augstāko novērtējumu, to skaidro ar to, ka ikdienas darba pienākumi nesagādā problēmas, jo ir pietiekami liela pieredze darbā ar cilvēkiem un nepieciešamajām programmatūrām (zina, kur meklēt nepieciešamo informāciju). Īpaši tiek uzsvērts tas, ka regulāra konsultēšana par noteiktiem tematiem (piemēram, e-parakstu) vairo darbinieka pārliecību par savu pieredzi piedzīvotāju konsultēšanā par e-pakalpojumiem. Tāpat ir darbinieki, kuri, iegūstot papildu kvalifikāciju, iegūst arī papildu pārliecību par savām profesionālajām spējām. Darbiniekiem svarīgs ir arī VPVKAC klientu novērtējums – ja klienti nesūdzas, tātad tas nozīmē, ka VPVKAC darbinieks savus pienākumus ir veicis profesionāli. Nedaudz zemākus vērtējumus sniegušie darbinieki norāda, ka ne vienmēr var būt pilnībā ziņoši par pakalpojumiem, kurus klienti vēlas pieteikt/saņemt, jo īpaši, ja šie pakalpojumi netiek pieteikti regulāri.

"Ir daži pakalpojumi, ar kuriem nākas sastapties reti un tajos mirkļos, kad klients jautā tieši par tiem, tad sākas neliela aizķeršanās."

"Ir daži pakalpojumi, kurus neizmanto bieži un Latvija.lv (kurš ir pazīstams kā ne īpaši ērts lietošanai) un tad paiet laiks, kamēr tiek uzmeklēta attiecīgā informācija."

Tāpat darbinieku vērtējumu ietekmē lielais pakalpojumu klāsts – kā viņi paši norāda, tad visus pakalpojumus nav iespējams pārzināt perfekti un nereti ir nepieciešams konsultēties ar kolēģiem.

"Ļoti daudz e-pakalpojumi, valsts iestādes un ministriju. Perfekti pārzināt visus pakalpojumus nav iespējams."

Aptaujātie VPVKAC darbinieki visbiežāk norāda uz klientu e-prasmju/tehnoloģisko nodrošinājumu vai risinājumu trūkumu, kā arī portāla Latvija.lv tehniskajiem sarežģījumiem. Darbinieki norāda, ka, konsultējot iedzīvotājus par e-pakalpojumiem, ir jāsaskaras gan ar klientu noliedzīgo attieksmi pret e-vidi, gan ar to, ka klientiem nav autentifikācijas rīku vai nav prasmes tos izmantot.

Biežākās problēmas, ar kurām saskārās darbinieki, bija:

- Grūtības, kas saistītas ar portāla latvija.lv sistēmas darbību, tādējādi ir jālūdz klientu atgriezties VPVKAC vēlāk. Tāpat tiek uzsvērts arī sistēmas nepārskatamība, kas nav draudzīga lietotājam.
- Klientu neizpratne vai nespēja noformulēt savu jautājumu/prasību. Nereti klienti neizprot terminus, kas saistīti ar e-vidi (piemēram, autentifikācija).
- Daļai klientu nav internetbankas, kodu kalkulatora/SmartID vai e-paraksta un tas sarežģī iespēju e-vidi izmantot pilnvērtīgi.
- Saistībā ar klientu zināšanām un prasmēm – ir sarežģīti apkalpot cilvēkus, kuriem ir autentifikācijas rīki, bet viņi neprot tos izmantot, liedzot klientiem pašiem atrisināt savus radušos jautājumus.

Darbinieki norāda, ka viņi labprāt VPVKAC klientiem vēlas iemācīt, parādīt un izstāstīt informāciju, kas saistīta ar e-vidi, taču viņi nevar ietekmēt to, ja klientiem pašiem šīs motivācijas nav. Saistībā ar iedzīvotāju nevēlēšanos lietot e-pakalpojumus un zināšanu trūkumu, intervētie VPVKAC darbinieki rosina veidot informatīvus materiālus ne vien darbiniekiem, bet arī klientiem, turklāt svarīgi ir materiālus veidot ne vien latviešu, bet arī viegli saprotamā krievu sarunvalodā. Tāpat būtiski ir uzlabot portāla darbību un lietojamību (piemēram, padarīt vieglāk atrodamu iespēju pakalpojumu grozu skatīt dalījumā pa iestādēm). Darbinieki norāda, ka būtu svarīgi izveidot testa jeb demo versiju portālā latvija.lv, kas ir domāta VPVKAC darbiniekiem, lai vieglāk būtu palīdzēt klientiem, neizmantojot savu personīgo profilu.

Saistībā ar gatavību konsultēt iedzīvotājus par elektroniskās identifikācijas kartes jeb **eID kartes lietošanu**, vairāk nekā puse jeb 13 no 22 aptaujātajiem VPVKAC darbiniekiem norāda, ka savu gatavību viņi vērtē kā "drīzāk labu", savukārt septiņi – kā ļoti labu. Divi darbinieki savu gatavību vērtējuši kā drīzāk sliktu.

Darbinieki savu vērtējumu skaidro ar to, ka eID ir ļoti ērts risinājums, ko paši lieto, prot pastāstīt par priekšrocībām, ka tas sniedz, kā arī paši lieto regulāri, tādēļ bez problēmām nepieciešamības gadījumā var konsultēt klientus. Tie darbinieki, kuri savu gatavību konsultēt iedzīvotājus eID kartes lietošanā vērtē nedaudz zemāk, norāda, ka viņiem ir maza pieredze eID kartes izmantošanā (ir bijušas mācības, bet nav bijusi iespēja zināšanas izmantot praksē, jo mazs skaits klientu vērsās ar šādiem jautājumiem), kā arī ne viss par šo tematu ir apgūts un izprasts.






Darbinieki, lai uzlabotu savu gatavību konsultēt par eID, iesaka:



Iedrošināt iedzīvotājus, reklamējot eID kartes priekšrocības;



Informēt iedzīvotājus par eID karšu lasītāju funkcionalitāti, jo īpaši uzsvērt PIN koda/paroleles nozīmīgumu un nepieciešamību to saglabāt;

-  Izveidot viegli saprotamus soli-pa-solim uzskates materiālus iedzīvotājiem, ko VPVKAC darbinieki var klientiem nosūtīt elektroniski;
-  Piedāvāt darbiniekiem regulāras praktiskās mācības par eID kartes lietošanu, piedāvāt papildus informatīvos materiālus – īsus pārskatus ar detalizētu instrukciju par lietošanu, noderīgāko informāciju, biežāk uzdotos jautājumus;
-  Organizēt eksperimentālas mācības vai kursus ar sistēmām, lai iedzīvotāji savā starpā varētu dalīties pieredzē un ar eID karti saistītos tematus apgūt;
-  Izsniedzot eID karti, pievienot skaidri saprotamu instrukciju par tās lietošanu;
-  Iedzīvotājus motivēt reģistrēt un izmantot eID karti mirklī, kad tā tiek izsniegta PMLP.

6. SECINĀJUMI UN REKOMENDĀCIJAS

- ▶ Aptaujātie darbinieki ar darbu VPVKAC kopumā ir apmierināti un neviens neminēja, ka ir neapmierināts.
- ▶ Sekmīgai ikdienas darba nodrošināšanai VPVKAC darbiniekiem visbūtiskākie ir labi darba apstākļi; stabila, lietotājiem draudzīga pakalpojumu vadības datorsistēma; praktiskas mācības, kurās būtu iespējams apgūt prasmes ikdienas pienākumu pildīšanai, kā arī iespēja paust savu viedokli pašvaldības vadībai un VARAM. Latgales plānošanas reģiona darbiniekiem biežāk svarīga ir piemaksa pie darba algas, savukārt cita veida atbalsts no pašvaldības biežāk svarīgs Vidzemes, Kurzemes un Latgales plānošanas reģionos strādājošajiem. Sadarbība ar VARAM kontaktpersonu/-ām kopumā biežāk ļoti svarīga ir Zemgales plānošanas reģiona darbiniekiem, bet sniegtais neformālais VARAM novērtējums par darbu biežāk ļoti svarīgs ir Kurzemes plānošanas reģiona VPVKAC darbiniekiem.
- ▶ Darbinieki ar darbu saistītos aspektus galvenokārt ir vērtējuši pozitīvi. Mazāk apmierināti darbinieki ir ar pašvaldības piemaksu pie darba algas par VPVKAC pienākumu pildīšanu (8 no 22 darbiniekiem sniedza negatīvu vērtējumu (drīzāk slikti), turklāt šādu vērtējumu sniedzis vismaz viens darbinieks no katra plānošanas reģiona).
- ▶ Darbinieki kopumā ir apmierināti ar iekšējās informācijas un komunikācijas saistītajiem aspektiem, taču ir daži darbinieki, kuri par informācijas aprites procesu un tās savlaicīgu saņemšanas savlaicīgumu sniedza negatīvu vērtējumu. Galvenokārt tiek norādīts uz to, ka ne vienmēr būtiska informācija līdz pašvaldību VPVKAC darbiniekiem nonāk savlaicīgi.
- ▶ Aptaujātie pašvaldību VPVKAC darbinieki augstu vērtējumu ir snieguši gan par atbalstu no VARAM, gan saziņu ar VARAM, gan sadarbību ar kolēģiem pašvaldībā, kas norāda, ka starppersonu komunikācija visos līmeņos darbiniekus apmierina augstā mērā.
- ▶ Attiecībā uz faktoriem, kas saistīti ar mācībām, darbinieki galvenokārt ir snieguši pozitīvus vērtējumus. Viens darbinieks sniedza negatīvu vērtējumu attiecībā uz mācību satura atbilstību prioritātēm un vajadzībām tā iemesla dēļ, ka Covid-19 laikā būtu nepieciešams vairāk informēt par citu valsts iestāžu un dienestu pakalpojumu grozu. Darbinieki norāda uz nepieciešamību mācībās vairāk iekļaut piemēru analīzi, nevis teorētiskas situācijas, lai gūtās atziņas varētu praktiski izmantot ikdienā.
- ▶ Attiecībā uz iespēju mācībās uzlabot nepieciešamās prasmes, darbinieki, kuri ir pašvaldību VPVKAC darbinieki jau vairākus gadus, norāda, ka nereti mācības ir ar vispārīgu saturu (tādu, kas jau ir zināms, bet jāatkārto, jo darbu VPVKAC uzsākuši jauni darbinieki). Tas norāda, ka vispārīgas un formālas mācības galvenokārt ir svarīgas nesen darbu VPVKAC uzsākušiem darbiniekiem.
- ▶ Arī attiecībā uz aspektiem, kas saistīti ar darba saturu, slodzi un kvalitāti, iezīmējas Covid-19 ietekme – vienā gadījumā darbinieks norādīja uz nepietiekamu VARAM nodrošināto materiālu daudzumu un nepietiekamu informētību par citu valsts iestāžu pakalpojumiem. Tāpat tiek norādīta nepieciešamība pēc iespējas ātrāk saņemt materiālus, kas attiecas uz izmaiņām, kas stāsies spēkā pēc administratīvi teritoriālās reformas. Informatīvo materiālu saprotamība ir aspekts, kuru vairāk kā puse (12 no 22) darbinieku vērtējuši "drīzāk labi".
- ▶ Ņemot vērā to, ka aspekti, kas saistīti ar datorsistēmas draudzīgumu lietotājam un tās veiktspēju visbiežāk vērtēti kā "drīzāk labi", jānorāda, ka pamatā kritika izteikta par portālu latvija.lv un tās veiktspēju, radot problēmas kvalitatīvi palīdzēt klientu problēmu risināšanā.

- Vērtējot apmierinātību ar savām zināšanām un prasmēm darbam VPVKAC, darbinieki ir izteikušies pozitīvi, tomēr aspektu grupā "apmierinātība ar darba saturu, slodzi un kvalitāti" vērtējums par zināšanām un prasmēm ir ieguvis zemāko vidējo vērtējumu (skalā no 1 līdz 4 vērtējums ir 3,18; 18 no 22 darbiniekiem snieguši vērtējumu "drīzāk labi"). Viena darbiniece norādīja, ka būtu vērtīgi, ja VPVKAC darbiniekiem būtu iespēja apmeklēt kādus maksas kursus.
- Trešdaļa jeb 7 aptaujātie darbinieki norāda, ka pašvaldībās, kurās viņi strādā, ir definēti klientu apkalpošanas standarti. Vēl 7 aptaujātie darbinieki norāda uz ētikas kodeksu vai vispārēju darbinieku normas esamību, savukārt 8 darbinieki norāda, ka to pašvaldībā nav klientu apkalpošanas standarta (uz to var norādīt arī darbinieku neinformētība par šāda standarta esamību).
- Vairums (18 no 22) darbinieku savu pieredzi klientu konsultēšanā par e-pakalpojumiem vērtē ar atzīmi "drīzāk labi". Darbinieki norāda, ka pārliecību par savām spējām klientus konsultēt par e-pakalpojumiem vairo regulāra konsultēšana par konkrētiem pakalpojumiem. Zemākus vērtējumus par šo aspektu ir snieguši darbinieki, kuru pašvaldībā darbiniekiem nav regulāra pieredze ar konkrētu e-pakalpojumu konsultēšanu (nav iegūta pilnīga pieredze par attiecīgo e-pakalpojumu).
- Biežākās problēmas, ar kurām saskaras darbinieki, konsultējot klientus par e-pakalpojumiem, ir saistītas ar latvija.lv sistēmas darbību; klientu neizpratni par termiņiem, kas saistīti ar e-vidi, kā arī nespēju noformulēt savu jautājumu/prasību; tehnisko nodrošinājumu, kura klientiem nav (i-banka, SmartID, e-paraksts) vai kuru tie neprot pielietot, kā arī iedzīvotāju nevēlēšanos uzlabot savas e-prasmes (konkrētās vecuma grupās).
- Darbinieki 2020. gadā jūtas pārliecināti par savām spējām konsultēt iedzīvotājus par eID, jo uzskata to par ērtu risinājumu, lieto paši, tādēļ bez problēmām nepieciešamības gadījumā var konsultēt klientus. Tie darbinieki, kuri savas spējas konsultēt iedzīvotājus par eID vērtē nedaudz zemāk, norāda, ka vēl nav bijusi iespēja iegūtās zināšanas pielietot praksē, ja klienti šajā jautājumā vērsas retāk vai arī ja šis temats nav pilnībā apgūts un izziņāts.

Būtiskākās rekomendācijas:

- Īpaši rekomendējam latvija.lv uzlabojumu veikšanu sistēmas darbībā un lietojamībā, lai mazinātu to, ka kvalitatīva klientu apkalpošana lielā mērā ir atkarīga no šīs sistēmas veikspējas.
- Ņemot vērā, ka darbinieki norāda, ka nav informēti par to, vai un cik lielā mērā eksistē piemaksa pie darba algas, atbildīgajām VARAM kontaktpersonām nepieciešams to aktīvāk komunicēt ar VPVKAC darbiniekiem.
- Nodrošināt savlaicīgu informācijas apriti, lai pašvaldības VPVKAC darbinieki svarīgāko informāciju saņemtu bez novēlošanās.
- Attiecībā uz vērtējumu par pašvaldības kolēģu palīdzību aizvietojo, ja jāpilda pienākumi gan VPVKAC, gan pašvaldībā, un to, ka vienā gadījumā tika norādīta aizvietotāja kompetences trūkums, rekomendējam veikt aizvietotāju apmācību.

- Lai darbiniekiem būt pieejama informācija un iegūtas zināšanas atbilstoši prioritātēm un vajadzībām, rekomendējam VPVKAC darbiniekiem sniegt informatīvos materiālus un mācības par citu valsts iestāžu un dienestu pakalpojumu groziem (jo īpaši Covid-19 laikā).
- Attiecībā uz mācību saturu, darbinieki norāda uz vēlmi saņemt vairāk praktiska, nevis teorētiska rakstura informāciju. Rekomendējam mācību pieejā integrēt plašāku konkrētu situāciju analīzi, proporcionāli samazinot teorētisko situāciju piemēru analīzi. Tas arī vairotu VPVKAC darbinieku pārliecību par savām spējām konsultēt iedzīvotājus par e-pakalpojumiem un eID lietošanu tajos VPVKAC, kuros klienti ar šiem jautājumiem vērsas retāk.
- Rekomendējam izvērtēt to, vai darbiniekus, kuri jūtas ļoti pārliecināti par savām spējām konsultēt iedzīvotājus par dažādiem vispārīgiem tematiem un kuri ir VPVKAC darbinieki vairāku gadu garumā, regulāri būtu jāaicina uz mācībām. Primāri svarīgi šāda veida mācības būtu organizēt tieši jauniem darbiniekiem.
- Lai uzlabotu VPVKAC darbinieku zināšanas un prasmes darba pienākumu veikšanā, rekomendējam noskaidrot, kāda veida kursus darbinieki vēlētos apmeklēt un iespēju robežās tos apmaksāt.
- Lai gan 8 aptaujātie VPVKAC darbinieki norāda, ka viņu pārstāvētajā pašvaldībā neeksistē klientu apkalpošanas standarts, rekomendējam darbiniekus aktīvāk informēt par to, ko klientu apkalpošanas standarts sevī iekļauj (iespējams, ka darbinieki par šāda standarta esamību nav informēti pietiekami lielā mērā). Ja pašvaldībās nav ieviesti klientu apkalpošanas standarti, vadlīnijas vai ētikas kodekss, VARAM jāpiedāvā vienots risinājums visiem VPVKAC darbiniekiem.
- Rekomendējam piedāvāt darbiniekiem regulāras praktiskās mācības par eID kartes lietošanu (jo īpaši tiem darbiniekiem, kuriem ikdienā nav bieži jākonsultē klienti šajā jomā). Rekomendējam piedāvāt papildus informatīvos materiālus – īsus pārskatus ar detalizētu instrukciju par lietošanu, noderīgāko informāciju, biežāk uzdotos jautājumus, kā arī soli-pa-solim viegli saprotamus materiālus, ko VPVKAC darbinieki varētu elektroniski nosūtīt iedzīvotājiem.

7. PIELIKUMI

1.Pielikums

VPVKAC pašvaldību darbinieku aptaujas anketa

RESPONDENTU PROFILS

Izlase: 20 VPVKAC pašvaldību darbinieki visā Latvijā

Valoda: latviešu

Metode: telefonintervija (CATI)

IEVADS

Labdien! Mani sauc _____. Es pārstāvu pētījumu kompāniju Norstat Latvija. Sadarbībā ar Vides un reģionālās attīstības ministriju mēs veicam Valsts un pašvaldību vienoto klientu apkalpošanas centru (VPVKAC) PAŠVALDĪBAS darbinieku apmierinātības pētījumu. Pētījuma mērķis ir noskaidrot dažādus ar darba veikšanu saistītu jautājumus. Ņemot vērā darbinieku aptaujas rezultātus, tiks izstrādāti ieteikumi darbinieku darba apstākļu uzlabošanai un efektīvāka darba nodrošināšanai Valsts un pašvaldības vienotajā klientu apkalpošanas centrā.

Mēs būtu ļoti pateicīgi, ja Jūs piekrītu piedalīties aptaujā un sniegtu savu vērtējumu. Intervija ir konfidenciāla. Visa informācija tiks izmantota tikai apkopotā veidā un netiks saistīta ar Jums personīgi. Būs nepieciešamas aptuveni 30 minūtes, lai izrunātu visu ar darba saturu un apstākļiem saistītos jautājumus. Vai Jūs piekrītat piedalīties? Paldies!

INFORMĀCIJA INTERVĒTĀJAM: aptauja attiecas tieši uz Valsts un pašvaldības vienotajā klientu apkalpošanas centrā veicamajiem pienākumiem, nevis citiem pienākumiem, kas nav ar to saistīti.

KOPĒJAIS NOVĒRTĒJUMS

K1. Kopumā, cik lielā mērā Jūs esat apmierināts/-a ar savu darbu Valsts un pašvaldības vienotajā klientu apkalpošanas centrā? Lūdzu, vērtējiet tikai to darba daļu, kas attiecas uz Valsts un pašvaldības vienoto klientu apkalpošanas centru, nevis citiem pašvaldībā veiktajiem pienākumiem.

INFORMĀCIJA INTERVĒTĀJAM un ANKETAS PROGRAMMĒTĀJAM: Viena atbilde

Ļoti apmierināts/-a.....	4
Drīzāk apmierināts/-a.....	3
Drīzāk neapmierināts/-a.....	2
Pilnībā neapmierināts/-a.....	1

FAKTORU SVARĪGUMS

Ir virkne faktoru, kuri var būt vairāk vai mazāk svarīgi, vērtējot savu apmierinātību ar darbu Valsts un pašvaldības vienotajā klientu apkalpošanas centrā. Turpmākajos jautājumos lūdzu, novērtējiet, kopumā, cik SVARĪGI Jums ir šie faktori.

Šajos jautājumos nav piedāvāta atbilde "Nezinu/Grūti pateikt". Pat, ja Jums nav bijusi pieredze saistībā ar konkrēto jomu, es vēlētos, lai Jūs novērtētu, cik tas Jums ir svarīgi kopumā.

FS1. Cik svarīgi Jums ir šādi faktori attiecībā uz DARBA SATURU, SLODZI UN KVALITĀTI Vienotajā valsts un pašvaldību klientu apkalpošanas centrā?

INFORMĀCIJA INTERVĒTĀJAM un ANKETAS PROGRAMMĒTĀJAM: Viena atbilde katrā rindīnā!

		Ļoti svarīgi	Drīzāk svarīgi	Drīzāk nesvarīgi	Absolūti nesvarīgi
1	Šeit ir labi darba apstākļi (piemēram, darba vietas iekārtojums, platība, temperatūra, atpūtas telpas)	4	3	2	1
2	Vienotā klientu apkalpošanas centra pakalpojumu vadības datorsistēma darbojas bez problēmām	4	3	2	1
3	Pakalpojumu vadības datorsistēma ir lietotājam draudzīga	4	3	2	1

FS2. Cik svarīgi Jums ir šādi faktori attiecībā uz SADARBĪBU AR CITĀM IESTĀDĒM UN PAŠVALDĪBAS KOLĒĢIEM?

INFORMĀCIJA INTERVĒTĀJAM un ANKETAS PROGRAMMĒTĀJAM: Viena atbilde katrā rindīnā!

		Ļoti svarīgi	Drīzāk svarīgi	Drīzāk nesvarīgi	Absolūti nesvarīgi
1	Sadarbība ar Vides un reģionālās attīstības ministrijas kontaktpersonu/-ām kopumā	4	3	2	1
2	Vides un reģionālās attīstības ministrijas kontaktpersonas/-u sniegtais Jūsu darba novērtējums	4	3	2	1
3	Vai pašvaldība veic piemaksu pie darba algas par Vienoto klientu apkalpošanas centra pienākumu pildīšanu	4	3	2	1
4	Cita veida atbalsts no pašvaldības par Vienoto klientu apkalpošanas centra papildus pienākumu pildīšanu	4	3	2	1

FS3. Cik svarīgi Jums ir šādi faktori attiecībā uz IEKŠĒJO INFORMĀCIJU UN KOMUNIKĀCIJU?

INFORMĀCIJA INTERVĒTĀJAM un ANKETAS PROGRAMMĒTĀJAM: Viena atbilde katrā rindīnā!

		Ļoti svarīgi	Drīzāk svarīgi	Drīzāk nesvarīgi	Absolūti nesvarīgi
1	Iespēja paust savu viedokli par darbu Vienotajā klientu apkalpošanas centrā pašvaldības vadošajiem darbiniekiem	4	3	2	1

2	iespēja paust savu viedokli par darbu Vienotajā klientu apkalpošanas centrā Vides un reģionālās attīstības ministrijas kontaktpersonai/-ām	4	3	2	1
---	--	---	---	---	---

FS4. Cik svarīgi Jums ir šādi faktori attiecībā uz MĀCĪBĀM?

INFORMĀCIJA INTERVĒTĀJAM un ANKETAS PROGRAMMĒTĀJAM: Viena atbilde katrā rindiņā!

		Ļoti svarīgi	Drīzāk svarīgi	Drīzāk nesvarīgi	Absolūti nesvarīgi
1	iespējas regulāri uzlabot nepieciešamās prasmes Vienotā klientu apkalpošanas centra pienākumu pildīšanai	4	3	2	1
2	Ka mācību saturs ir atbilstošs prioritātēm un vajadzībām	4	3	2	1
3	Ka mācībās gūtās atziņas var praktiski izmantot ikdienas darbā	4	3	2	1

FAKTORU NOVĒRTĒJUMS

Nupat Jūs novērtējat, cik svarīgi Jums ir dažādi ar darbu Vienotajā klientu apkalpošanas centrā saistīti faktori.

Turpmākajos jautājumos lūdzu NOVĒRTĒJIET dažādus faktorus attiecībā uz savu pašreizējo darbu. Kādā mērā tie REĀLI tiek īstenoti ikdienas darbā, pildot pienākumus, kas attiecas uz Vienoto klientu apkalpošanas centru.

FN1. Kā Jūs vērtējat ar DARBA SATURU, SLODZI UN KVALITĀTI saistītos faktorus? Sniedziet vērtējumu attiecībā uz savu pašreizējo darbu Vienotajā klientu apkalpošanas centrā!

INFORMĀCIJA INTERVĒTĀJAM un ANKETAS PROGRAMMĒTĀJAM: Viena atbilde katrā rindiņā!

		Ļoti labi	Drīzāk labi	Drīzāk slikti	Ļoti slikti
1	Cik lielā mērā Jums ir skaidri vienotā klientu apkalpošanas centra mērķi?	4	3	2	1
2	Kā Jūs vērtējat pienākumu veikšanas slodzi vienotajā klientu apkalpošanas centrā (ņemot vērā, ka Jums jāveic vēl citi darba pienākumi pašvaldībā)?	4	3	2	1
3	Kā Jūs vērtējat Vides un reģionālās attīstības ministrijas nodrošināto materiālu pietiekamību?	4	3	2	1

4	Kā Jūs vērtējat nodrošināto informatīvo materiālu saprotamību?	4	3	2	1
5	Kā Jūs vērtējat nodrošināto informatīvo materiālu aktualitāti, piemēram, vai tie nav novecojuši?	4	3	2	1
6	Kā Jūs vērtējat komunikāciju ar Vienotā klientu apkalpošanas centra apmeklētājiem?	4	3	2	1
7	Kā Jūs vērtējat savas zināšanas un prasmes darbam vienotajā klientu apkalpošanas centrā?	4	3	2	1
8	Vai darba pienākumi Vienotajā klientu apkalpošanas centrā ir skaidri formulēti?	4	3	2	1
9	Vai darbs Vienotajā klientu apkalpošanas centrā ir interesants?	4	3	2	1
10	Kā Jūs vērtējat darba apstākļus (piemēram, darba vietas iekārtojums, platība, temperatūra, atpūtas telpas)?	4	3	2	1
11	Kā Jūs vērtētu Vienotā klientu apkalpošanas centra pakalpojumu vadības datorsistēmu darbību	4	3	2	1
12	Kā Jūs vērtētu pakalpojumu vadības datorsistēmas draudzīgumu tās lietotājiem	4	3	2	1

INFORMĀCIJA INTERVĒTĀJAM un ANKETAS PROGRAMMĒTĀJAM: Ja vērtējums ir 1, 2, tad uzreiz uzdot atvērto jautājumu par katru faktoru – Kāpēc Jūs to vērtējat kā sliktu? Ko vajadzētu mainīt / uzlabot ...?)

INFORMĀCIJA INTERVĒTĀJAM un ANKETAS PROGRAMMĒTĀJAM: Pēc FN1 bloka VISIEM uzdot atvērto jautājumu:

FN1_1. Varbūt ir vēl kas svarīgs, kas attiecas uz Jūsu darba slodzi; prasmēm; darba apstākļiem; darba materiāliem un to saprotamību; sadarbību ar kolēģiem; problēmu risināšanu vai apmeklētāju apkalpošanu? Ko vajadzētu mainīt vai uzlabot?

FN2. Kā Jūs vērtējat ar SADARBĪBU AR CITĀM IESTĀDĒM UN KOLĒĢIEM saistītos faktorus?
INFORMĀCIJA INTERVĒTĀJAM un ANKETAS PROGRAMMĒTĀJAM: Viena atbilde katrā rindīnā!

		Ļoti labi	Drīzāk labi	Drīzāk slikti	Ļoti slikti
1	Kā Jūs vērtējat sadarbību ar Vides un reģionālās attīstības ministrijas kontaktpersonu/-ām kopumā?	4	3	2	1
2	Kā Jūs vērtējat saziņu ar Vides un reģionālās attīstības ministrijas kontaktpersonu/-ām?	4	3	2	1
3	Kā Jūs vērtējat atbalstu no Vides un reģionālās attīstības ministrijas kontaktpersonas/-ām (padomu sniegšanu, konsultēšanu, problēmu risināšanu)?	4	3	2	1
4	Kāds ir Jūsu darba novērtējums no Vides un reģionālās attīstības ministrijas kontaktpersonas/-ām?	4	3	2	1
5	Kā Jūs vērtējat pašvaldības veikto piemaksu pie darba algas par Vienoto klientu apkalpošanas centra pienākumu pildīšanu?	4	3	2	1
6	Kā vērtējat cita veida atbalstu no pašvaldības par papildus Vienoto klientu apkalpošanas centra pienākumu pildīšanu?	4	3	2	1
7	Kā Jūs vērtējat Ventspils digitālā centra (VDC) IT darbinieku atbalstu darbā ar pakalpojumu vadības datorsistēmu (savlaicīgumu, darbinieka kompetenci)? INTERVĒTĀJ! Šeit svarīgi noskaidrot sadarbības vērtējumu ar VDC IT darbiniekiem. Visus papildu komentārus par sadarbību ar VDC IT speciālistiem un sadarbību ar vietējiem pašvaldības IT speciālistiem pierakstām nākamajā atvērtajā jautājumā par sadarbību ar citiem darbiniekiem kopumā, skaidri norādot uz kuriem IT speciālistiem tas attiecas!	4	3	2	1
8	Kā Jūs vērtējat sadarbību ar kolēģiem pašvaldībā?	4	3	2	1
9	Vai kolēģi pašvaldībā palīdz aizvietot, ja nepieciešams pildīt gan Vienotā apkalpošanas centra pienākumus, gan pašvaldībā veicamos pienākumus?	4	3	2	1

INFORMĀCIJA INTERVĒTĀJAM un ANKETAS PROGRAMMĒTĀJAM: Ja vērtējums ir 1, 2, tad uzreiz uzdot atvērto jautājumu par katru faktoru – Kāpēc Jūs to vērtējat kā sliktu? Ko vajadzētu mainīt / uzlabot?

INFORMĀCIJA INTERVĒTĀJAM un ANKETAS PROGRAMMĒTĀJAM: Pēc FN2 bloka VISIEM uzdot atvērto jautājumu:

FN2_1. Varbūt ir vēl kas svarīgs, kas attiecas uz sadarbību ar Vides un reģionālās attīstības ministrijas darbiniekiem vai kolēģiem pašvaldībā, ko es nepieminēju? Ko vajadzētu mainīt vai uzlabot?

FN3. Kā Jūs vērtējat ar IEKŠĒJO INFORMĀCIJU UN KOMUNIKĀCIJU saistītos faktorus? Viena atbilde katrā rindiņā!

		Ļoti labi	Drīzāk labi	Drīzāk slikti	Ļoti slikti
1	Kā Jūs vērtējat iespēju paust savu viedokli par darbu Vienotajā klientu apkalpošanas centrā pašvaldības vadošajiem darbiniekiem	4	3	2	1
2	Kā Jūs vērtējat iespēju paust savu viedokli par darbu Vienotajā klientu apkalpošanas centrā Vides un reģionālās attīstības ministrijas kontaktpersonai/-ām	4	3	2	1
3	Kā Jūs vērtējat sadarbību ar pašvaldības grāmatvedi – ir skaidrs, kurš par ko atbild, veidojot gada atskaiti	4	3	2	1
4	Kā Jūs vērtējat informācijas aprites procesu un informācijas saņemšanas savlaicīgumu no kolēģiem centra pienākumu pildīšanai	4	3	2	1

INFORMĀCIJA INTERVĒTĀJAM un ANKETAS PROGRAMMĒTĀJAM: Ja vērtējums ir 1, 2, tad uzreiz uzdot atvērto jautājumu par katru faktoru – Kāpēc Jūs to vērtējat kā sliktu? Ko vajadzētu mainīt / uzlabot?

INFORMĀCIJA INTERVĒTĀJAM un ANKETAS PROGRAMMĒTĀJAM: Pēc FN3 bloka VISIEM uzdot atvērto jautājumu:

FN3_1. Varbūt ir vēl kas svarīgs, kas attiecas iekšējo komunikāciju un informācijas apriti, veicot Vienotā klientu apkalpošanas centra pienākumus? *Precizēt* – Varbūt ir kādas situācijas, kad nepieciešams vēl kādu speciālistu padoms? *Jā jā* – Kādu speciālistu atbalsts? Pašvaldībā vai valsts iestādē? Kādās situācijās?

FN4. Kā Jūs vērtējat ar MĀCĪBĀM saistītos faktorus? Viena atbilde katrā rindiņā!

		Ļoti labi	Drīzāk labi	Drīzāk slikti	Ļoti slikti
1	Iespējas mācībās uzlabot nepieciešamās prasmes Vienotā klientu apkalpošanas centra pienākumu pildīšanai	4	3	2	1
2	Vai mācību saturs ir atbilstošs vajadzībām un prioritātēm?	4	3	2	1
3	Vai mācībās gūtās atziņas var praktiski izmantot ikdienas darbā?	4	3	2	1

INFORMĀCIJA INTERVĒTĀJAM un ANKETAS PROGRAMMĒTĀJAM: Ja vērtējums ir 1, 2, tad uzreiz uzdot atvērto jautājumu par katru faktoru – Ko vajadzētu mainīt / uzlabot apmācībās?

INFORMĀCIJA INTERVĒTĀJAM un ANKETAS PROGRAMMĒTĀJAM: Pēc FN4 bloka VISIEM uzdot atvērto jautājumu:

FN4_1. Varbūt ir vēl kas svarīgs, kas attiecas uz apmācību nepieciešamību, to saturu un kvalitāti? *Precizēt* – Kad bijāt uz pēdējām apmācībām? Par ko bija šīs apmācības?

INFORMĀCIJA INTERVĒTĀJAM un ANKETAS PROGRAMMĒTĀJAM: Ja VISOS faktoru blokos visur vērtējums ir 3 vai 4, tad uzdot atvērto jautājumu

FN5_1. Jūs visus faktorus novērtējat ar “Drīzāk labi” vai “Ļoti labi”. Kas ir tās labās lietas, kuras varētu izcelt īpaši?

E-VIDES VĒRTĒJUMS

E1. Vai Jūs personiski apkalpojat Vienotā valsts un pašvaldības klienta centra klientus?

INFORMĀCIJA INTERVĒTĀJAM un ANKETAS PROGRAMMĒTĀJAM: Iespējamās vairākas atbildes.

1. Klātienē
2. Neklātienē elektroniski
3. Neklātienē pa telefonu
4. Pa pastu
5. Neapkalpoju klientus

FILTRS: Jautāt tiem, kuri E1. snieguši atbildes vismaz vienu pirmajām četrām atbildēm (1.-4.). Tie, kuri nepakalpo klientus, jeb E1. snieguši atbildi 5. pāriet uz jautājumu K2.

E2. Kā Jūs vērtējat savas PRASMES, apkalpojot klientus...[kanāls x]?

INFORMĀCIJA INTERVĒTĀJAM un ANKETAS PROGRAMMĒTĀJAM:

Jautāt par katru atzīmēto kanālu E1.

Viena atbilde

Ļoti labi	Drīzāk labi	Drīzāk slikti	Ļoti slikti
-----------	-------------	---------------	-------------

4	3	2	1
---	---	---	---

INFORMĀCIJA INTERVĒTĀJAM un ANKETAS PROGRAMMĒTĀJAM: Ja vērtējums ir 1, 2, tad uzreiz uzdot atvērto jautājumu – Kāpēc Jūs to vērtējat kā sliktu? Kas traucē? Kādas problēmas? Ko vajadzētu mainīt / uzlabot?

INFORMĀCIJA INTERVĒTĀJAM un ANKETAS PROGRAMMĒTĀJAM: VISIEM atvērtais jautājums

E2.1. Vai pašvaldībā ir definētas noteiktas prasības jeb standarts klientu apkalpošanā, kas tiek izmantots arī apkalpojot Valsts un pašvaldības vienotā klientu apkalpošanas centra klientus?
Precizēt, ja ir – Kādas ir šīs prasības? Raksturojiet!

E3. Kā Jūs vērtējat savu pieredzi iedzīvotāju konsultēšanā par e-pakalpojumiem?

INFORMĀCIJA INTERVĒTĀJAM un ANKETAS PROGRAMMĒTĀJAM: Viena atbilde!

Ļoti labi	Drīzāk labi	Drīzāk slikti	Ļoti slikti
-----------	-------------	---------------	-------------

E4.1. Kāpēc Jūs sniedzāt šādu vērtējumu?

E4.2. Ar kādām problēmām nācies saskarties, konsultējot iedzīvotājus par e-pakalpojumiem?

E4.3. Ko vajadzētu uzlabot, lai iedzīvotāju konsultēšana par e-pakalpojumiem Jums būtu vieglāka?

E5. Kā Jūs vērtējat savu gatavību konsultēt iedzīvotājus par elektroniskās identifikācijas kartes jeb eID kartes lietošanu?

INFORMĀCIJA INTERVĒTĀJAM un ANKETAS PROGRAMMĒTĀJAM: Viena atbilde!

Ļoti labi	Drīzāk labi	Drīzāk slikti	Ļoti slikti
-----------	-------------	---------------	-------------

E5.1. Kāpēc Jūs sniedzāt šādu vērtējumu?

E5.2. Ar kādām problēmām nācies saskarties, konsultējot iedzīvotājus par elektroniskās identifikācijas (eID) kartes lietošanu?

E5.3. Ko vajadzētu uzlabot, lai iedzīvotāju konsultēšana par elektroniskās identifikācijas (eID) kartes lietošanu Jums būtu vieglāka?

INFORMĀCIJA INTERVĒTĀJAM: Jautājums VISIEM – noslēguma komentāri, ieteikumi un papildinājumi

K2. Vai Jums vēl ir kaut kas piebilstams pie visa pārrunātā? Vēl kādi ieteikumi vai komentāri par darbu Vienotajā klientu apkalpošanas centrā?

Un tagad mūsu pēdējais jautājums.

DEMOGRĀFIJA

D1. Cik ilgi Jūs strādājat pašvaldībā?

1. Līdz 1 gadam
2. 1 līdz 4 gadus
3. 5 līdz 9 gadus
4. 10 un vairāk gadus

D2. Atzīmējiet reģionu:

1. Rīga
2. Vidzeme
3. Kurzeme
4. Latgale
5. Zemgale

Paldies par atsaucību!