

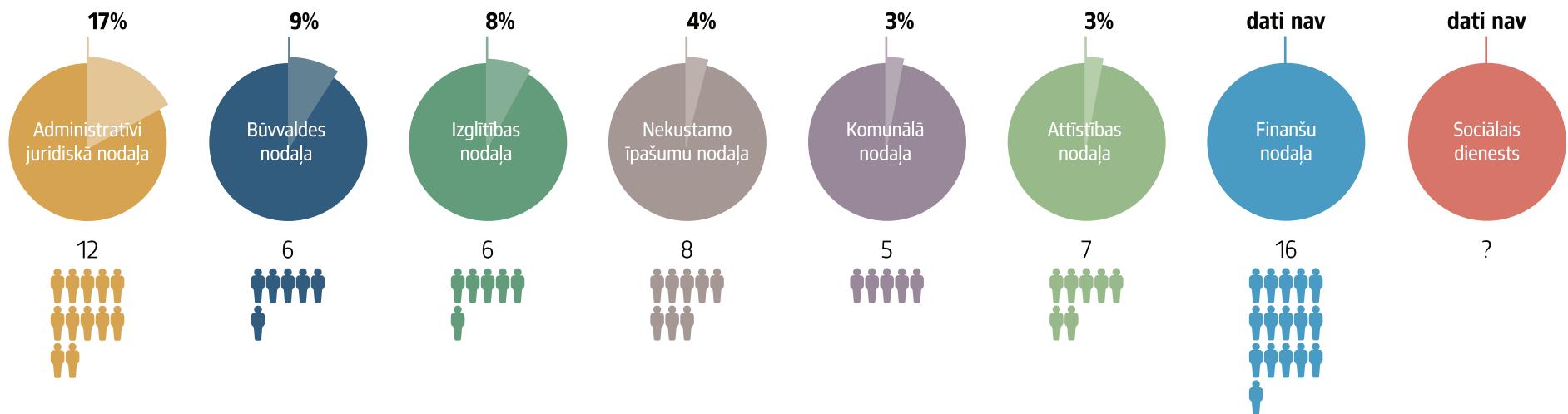
Cēsu novada pašvaldības apmeklētāju centra klientu izpēte

Viesturs Celmiņš
Jeļena Solovjova
Līva Drīliņa
Kristians Zalāns

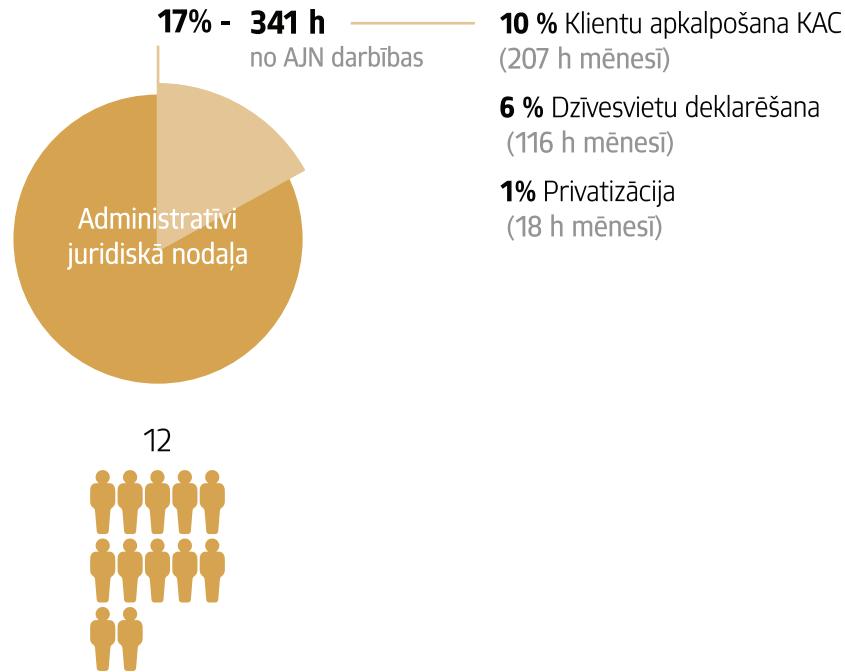
2018

Cēsu novada pašvaldības struktūrvienības

Klientu apkalpošanas īpatsvars nodaļās no kopējās nodaļas darbības:



👤 - darbinieku skaits



Ar klientu apkalpošanu nodarbojas:

Vadītāja vietnieks admisntr. jaut.
Sekretārs
Apmeklētāju konsultants
Speciālists deklarēšanas un privatizācijas jautājumos
Administrācijas biroja vadītājs

Apmeklētāju apkalpošanas centra konsultante

Klientu apkalošana aizņem **36%** no KAC darbinieces darba laika

- Informē klientus par tipveida jautājumu risināšanas kārtību, to secību un procedūru veikšanai nepieciešamajiem dokumentiem (visvairāk)
- Pēc pieprasījuma informē klientus par Pašvaldības struktūru, nodaļām, darbinieku kompetenci un pilnvarām, apmeklētāju pieņemšanas laikiem, par Pašvaldības iestādēm un uzņēmumiem, par valsts
- Atbild uz klientu zvaniem vai pieprasījumiem
- Administrē oficiālo pašvaldības e-pastu, nodod informāciju speciālistiem
- Izskaidro pakalpojumu atšķirības, piedāvā alternatīvas

Dzīvesvietas deklarēšanas un privatizācijas jautājumu speciālists
kopumā tiek veltīts **80%** no vienas darba slodzes, kur lielākais īpatsvars ir ar deklarešanas jautājumiem saistītajiem pienākumiem.

Sekretāre

Informē klientus par tipveida jautājumu risināšanas kārtību, pēc pieprasījuma informē klientus par Pašvaldības struktūru, nodaļām, darbinieku kompetenci u.c.

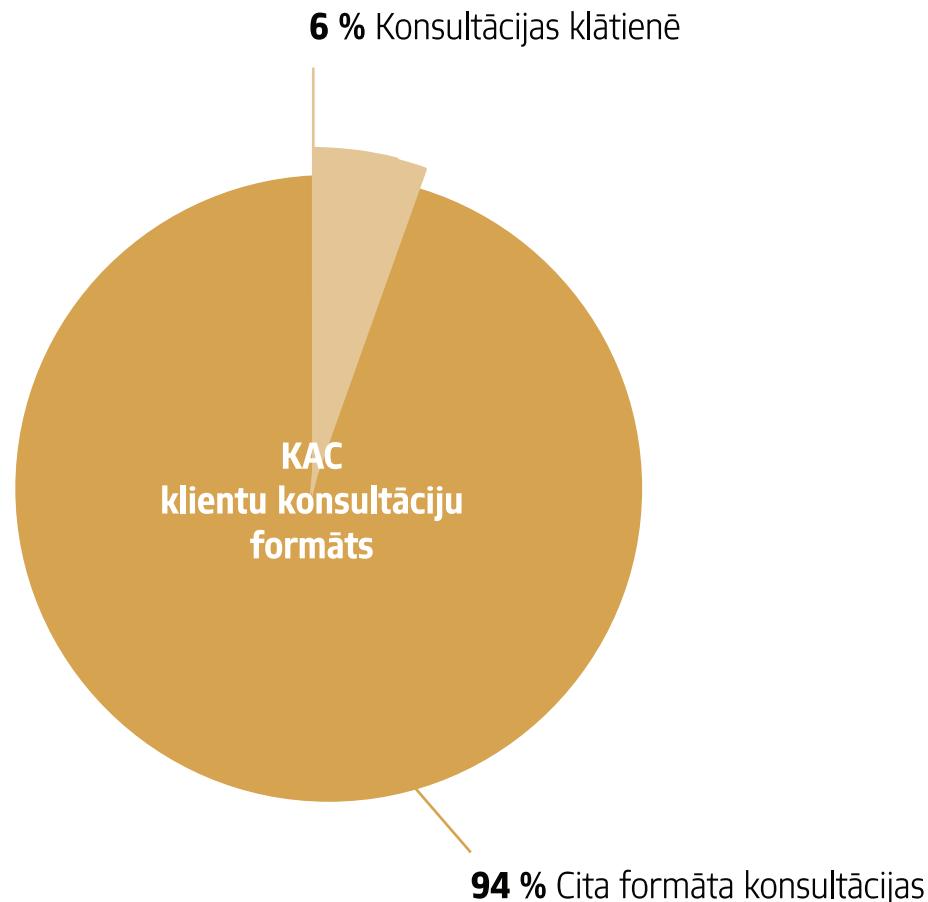
Biroja vadītāja

Klientu apkalpošana, informējot klientus par pakalpojumiem pašvaldībā un skaidrojot to izmantošanas kārtību

Klientu apkalpošanas centra apmeklētība

Nr	otrdiena, 27.02., 08.00-17.00	trešdiena, 28.02. 08.00-17.00	ceturtdiena, 01.03., 08.00-17.00	piektdiena, 02.03. 08.00-13.00	pirmdiena, 05.03. 08.00-12.00 (nepilna)
1	30s	1m 25s	1m	20s	4m
2	45s	2m 35s	10s	1m	1m 55s
3	1m 50s	5m 5s	35sec un 1min	30s	2m 40s
4	1m 40s	1m 40s	20s	1m	1m 50s
5	2m 25s	10s	55s	1m 15s	1m 40s
6	1m 30s	20s	3m	1m 20s	4m 45s
7	7m 20s	1m 15s	10s		25s
8	15sec un 15 sec	1m 5s	50s		1m 25s
9	25s	5m 50s	40s		3m 25s
10	5m	1m 25s	10s		1m 5s
11	25s	1min 50sec un 4min	40s		5m 35s
12	35s	20s	25s		1m 5s
13	5m 10s	6m 30s	50s		3m 5s
14	35s	3m 10s	1m		15sec un 1min 40sec
15	30s	25s	30s		
16	30s	3min 10sec un 3mn	15s		
17		2m 15s	35s		
18		10s	4m 30s		
19		30s	1m 55s		
20		1m 15s	50s		
21		40s			
22		20s			
23		1m 50s			
Apmeklējumu skaits	16	26	20	6	14
Kopējais klientu kontaktlaiks	29m 45s	51m 50s	20m 20s	5m 25s	34min un 50sec
Kontaktlaika apjoms no darba laika dienā	3,37%	7,72%	3,05%	5,17%	
Vidējais kontaktlaiks no kopējā darba laika periodā					8,72 %

Klientu apkalpošanas centra apmeklētība



*pieņemot, ka viss darba laiks pavadīts veicot konsultatīvu darbu

Populārākie pakalpojumi

balstoties uz Cēsu novada pašvaldības 2017. gada dokumentu aprites arhīva datiem

	Saņemtie dok. 2017	Nosūtītie dok. 2017	Biežākais dokumenta veids pēc dokumentu aprites datiem	Populārākais pakalpojums, ko min intervijā
 Dzintra Kozaka Metodiķe	612	41	par reģistrēšanu rindā vietas saņemšanai PII	par reģistrēšanu rindā vietas saņemšanai PII
 Inuta Merzājeva Nodokļu Administratore	589	3	brīdinājums par administratīvā akta piespiedu izpildi, par nekustamā īpašuma nodokļa atvieglojumu piemērošanu, par nekustamā īpašuma nodokļa parādu	nodokļu atvieglojumi un nekustamā īpašuma nodokļa administrēšana
 Zaiga Bērziņa Iedzīvotāju Deklarēšana	420	93	par deklarētās dzīvesvietas ziņu anulēšanu, par deklarētās dzīvesvietas ziņu pārbaudi	Deklarēšanās
 Lolita Kokina Nodaļas vadītāja	33	515	par reģistrēšanu rindā vietas saņemšanai PII / Par uzņemšanu rindā PII	
 Zaiga Jēkabsone Būvaldes Vadītāja	59	285	par dzīvojamā telpu grupu apvienošanu	projektu saskaņošana
 Jekaterina Jakovska KAC	36	17	par deklarētās dzīvesvietas ziņu anulēšanu,	Konsultācijas
 Daiga Bernovska Sekretāre	102	5	lēmums administratīvā pārkāpuma lietā	Būvprojektu akceptēšana būwaldē

Avots: Cēsu novada pašvaldības 2017. gada dokumentu aprites arhīvs

Intervijas ar Cēsu pašvaldības darbiniekiem



KAC konsultante

„Cilvēkam nepieciešams tiešais kontakts!

Novērojumi

Pārsvārā apmeklētāji interesējas par nodokļu jautājumiem, komunālajiem jautājumiem, būvaldes jautājumiem, bērnudārzu rindām. Interesējas arī par kasi, navigāciju, kur griezties, lai risinātu konkrētus jautājumus.

Lielākoties klienti ierodas klātienē vai zvana. Elektroniski jautājumi pagaidām tiek risināti mazāk, elektronisko parakstu lieto praktiski tikai juridiskas personas. Arī e-pastus pārsvārā sūta juridiskās personas.

Klienta apkalpošanai vidēji ir nepieciešamas 7-10 min.
Kabineta atrašanās vieta apmierina, neapgrūtina, ka nerедz cilvēku plūsmu.

Uzdevumi

Klientu apkalpošana, neskaidro jautājumu skaidrošana,
iesniegumu pieņemšana dokumentu reģistrācija.

Sniedz pakalpojumus arī "iekšējiem klientiem", nodrošinot
dokumentu apriti, reģistrāciju.

Sarežģījumi

Trūkst informācijas no kolēģiem par aktuālo informāciju.

Trūkst pieeja datubāzei.

Uzskata, ka pieaug pretenziju un zvanu skaits, ja viss būs elektroniski.

Pakalpojuma process

Klientu apkalpošana.

**Zaiga Bērziņa**

Iedzīvotāju deklarēšana

Konsultē klientus pa tālruni, palīdzot deklarēties Latvija.lv. Ja klients ierodas, vispirms jautā vai nav mēģināts elektroniski. No 1. līdz 17. janvārim elektroniski deklarējušies ir 86 cilvēki, uz vietas tikai 14. Uzskata, ka, ja deklarēšanu pilnībā uzticētu KAC - būs vairāk anulēšanas iesniegumu. KAC būtu jāstrādā kā filtram - jāprot paskaidrot, atbrīvojot speciālistu no lieka darba. Pakalpojuma aprakstam ir jābūt mājaslapā un ļoti pārskatāmā veidā. Šobrīd tur neko nevar saprast.

**Inuta Merzājeva**

Nodokļu Inspektore

Populārākie pakalpojumi: nodokļu atvieglojumi, nekustamā īpašuma nodokļa administrēšana, parāda piedziņa. Seniori biežāk ierodas klātienē, gados jaunāki izvēlas saziņu pa telefonu vai e-pastu. Priecātos, ja ar klientiem vairāk varētu sazināties elektroniski, jo īpaši pie aprēķina.

**Rudīte Klāva**

Teritorijas plānotāja

Pakalpojumi: topogrāfisko datu apmaiņa un klientu konsultācijas. Ja attālināti, tad klienti sūta pa pastu, savukārt e-iesniegumi pērn bija vien 2 vai 3. Uzskata, ka mājaslapā būtu nepieciešami shematisks zīmējumi, kas izskaidro, ko ir jādara standarta gadījumos, kā arī apmācības darbiniekiem, kā strādāt ar klientu. Kolēģiem savstarpēji ir skaidri jānodefinē, kur un kas ko dara.

**Daiga Bernovska**

Būvaldes sekretāre

Populārākie pakalpojumi - būvprojektu akceptēšana būvvaldei - reģistrē, ievada BIS un nodod tālāk speciālistiem. Sniedz konsultācijas klientiem, stāstot, kas jādara, ar ko sākt, būvinspektora prombūtnes laikā, savu iespēju robežas apkalpo klientu. Palīdz aizpildīt iesniegumus, pienem doc., palīdz tos savadīt sistēmā. Saziņa - pārsvarā klātienē. Uzskata, ka būtu vieglāk, ja nodaļa atrastos vienā stāvā.

Intervijas ar Cēsu pašvaldības klientiem



Rudīte
39

” Man nāca pretī, un viss bija skaistī, šķiet ideāli. Es tiešām nevaru neko sliktu izdomāt.

Loma:
Daudzbērnu ģimenes māmiņa, māksliniece
Nesen pārvākusies uz Cēsim no Rīgas

Sarežģījumi

Pieredze

Pārvācoties no Rīgas ir laicīgi centusies risināt bērnudārzu jautājumu (ir 3 meitas). Informēja pašvaldības darbiniekus, apmēram ieskicēja laiku, rezervēja vietu, "gribēja iešmaukt bez rindas". Uzreiz pēc vēlēšanām nosūtīja dzīvesvietas adresi, darbiniece varēja ieplānot dārziņu blakus dzīvesvietai. Višs bija raiti, noritēja labi. Sarunāja visu telefoniski, visas formas sūtīja pa e-pastu, darbinieci nav satikusi.

Deklarējās Latvija.lv., informāciju atrada pati.

Ja būtu nepieciešama informācija, ietu mājaslapā un skatītos telefonus kontaktpersonām. Ja saņemtu pakalpojumu atkārtoti un nebūtu mainījušies cilvēki, zvanītu darbiniekam, ar kuru jau bijis iepriekš kontakts. Uzsver, ka Cēsīs forši, nav kā Rīga. Var lokāli skatīt.

Ikdienā informāciju par pašvaldību uzzina no Facebook - "tas ir superdraudzīgs, joti laba komunikācija". Pašvaldības ēkā nav bijusi, ilgu laiku nemaz nezināja, kur tā ir, jo visu ir kārtojusi virtuāli.

Bērniem bija jāpiesaka brīvpusdienas. Rakstīja uz sociālo dienestu, bet tur bija aizķeršanās. Rakstīja vasaras vidū, atbilde līdz septembrim nepienāca, un septembrī saņēma rēķinu par pusdienām. Uzrakstīja pašvaldībai, un viņi visu nokārtoja, taču sākotnēji elektroniskais iesniegums ir "paslīdējis garām".

Bērnudārzu rinda cesis.lv nav pārskatāma / ērti lietojama. Nav skaidrs, kādēļ bērni tiek iezīmēti boldā - kas ir iemesls tam, ka viņš rindā ir augstāk par citiem.



Jurijs
29

” Cilvēki nesarunājas ārpus savas nozares, tā ir problēma. Tā ir apātija. Tevi tikai informē, nevis iesaista.

Loma:
Aktīvs cēsnieks, strādā Rīgā

Pieredze

Apsaimniekošanas pakalpojums dzīvesvietai, ko īrē. Komunikācija organizējot pasākumus. Ir bijusi saskare arī ar arhitektu.

Sazīnas veidi ar pašvaldību — forma mājaslapā, zvans mēra kungam, vai e-pasta ziņa. Patīk personiska attieksme un iespēja uzreiz vērsties pie atbildīgajām personām.

Sarežģījumi

Uzskata, ka Cēsis rūpējas par vēsturisko pilsētvidi tādēļ, ja kaut kas neder pilsētai, tas klientam tiek pateikts ātri, un to pasaka galvenais arhitekts. Uzsver, ka viedoklis par arhitektu cilvēkiem ir dažāds, runā, ka viņš reizēm mēdz iet arī ārpus savas jurisdikcijas.

Min, ka projekti tiek lielākoties pasūtīti pie arhitekta sievas, kas ir praktizējoša arhitekte, jo tas atvieglo saskaņošanu. "Beigās tā ir 2 cilvēku kunde, ko var redzēt. Nojauc veikalus, krāso fasādes. Tas process, lemšana par estētiku ir jāver valā. Daudz liberālāk, demokrātiskāk vajag." Iesaka pašvaldībai rūpēties par skaidru darbības struktūru, ļaujot klientam viegli saprast, kurš par ko atbildīgs. Tas novērstu to, ka visi vēršas pie vienas personas.

Uzver, ka šobrīd daudz kas neapmierina komunālo pakalpojumu nodrošināšanas kārtībā - nav pieejama pietiekama informācija par pakalpojumiem, to izmaksām, kā arī tekošajiem rēķiniem. Vēlas, informāciju no apsaimniekotāja saņemt elektroniski, nevis ar lapiņu paīdzību uz kāpņutelpas durvīm.

Iesaka regulāri rīkot iedzīvotāju aptaujas, ļaujot viņiem aktīvi līdzdarboties, nevis tikai būt informētiem, kā arī uzlabot mājaslapas darbību un saturu.



Juris
31

” Kādēļ noņemties ar drukāšanu, ja ir ērtāk atbraukt un visu nokārtot uz vietas? Nav jau Rīga!

Loma:
Strādā būvniecības nozarē

Pieredze

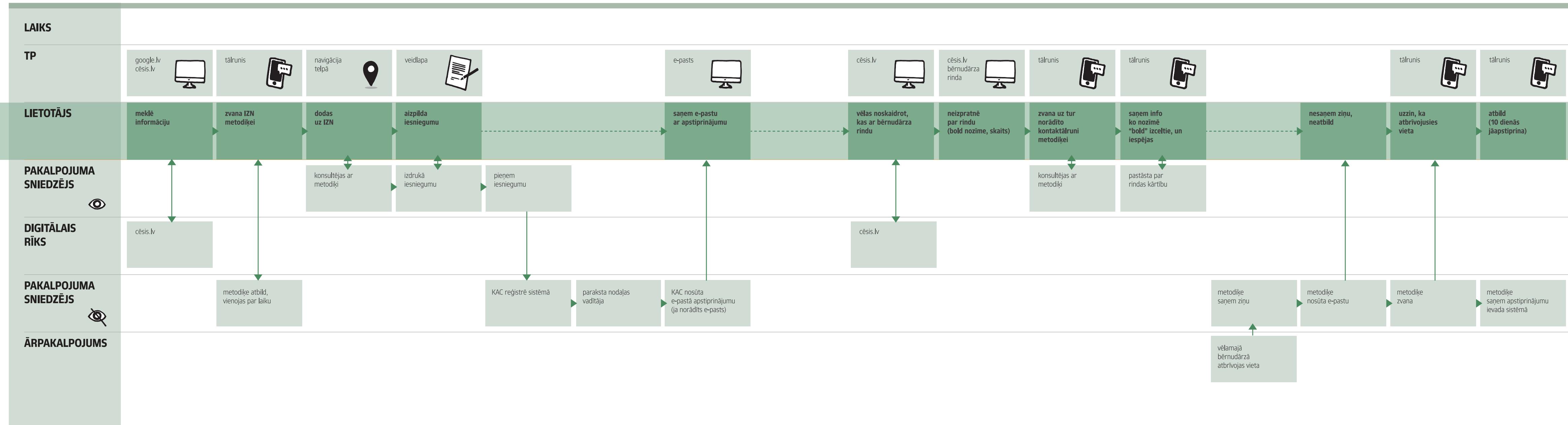
Īpašuma pirmspirkuma tiesību kārtošana. Par pakalpojuma norises kārtību ir informēts, dara ne pirmo reizi un par procedūru detalizēti ir izstāstījusi notāre.

Sarežģījumi

Labprāt kārtotu jautājumus elektroniski, taču, lai to darītu, iesniegumu formas ikreiz ir nepieciešams izdrukāt, parakstīt un ieskenēt, un tas ir apgrūtinoši. Nav iespējams arī e-paraksta lietojums, jo dokumentam ir nepieciešami divi paraksti, kas ir sarežģīti.

Pakalpojuma saņemšanas gaita

Pakalpojums: Pieteikšanās PII un bērnudarza rinda (IZN)





Zane
28

Izglītības
nodaļa

Pakalpojums: Pieteikšanās bērnudārza rindai, apstiprinājuma saņemšana (IZN)

	solis 1	solis 2	solis 3	solis 4	solis 5	solis 6	solis 7	solis 8	solis 9	solis 10	solis 11
SCENĀRIJS	meklē informāciju	sazinās ar pašvaldību IZN	dodas uz pašvaldību	paraksta dokumentu	saņem apstiprinājumu	meklē informāciju par rindu	sazinās ar pašvaldību	dodas uz pašvaldību	konsultējas	saņem ziņu par vietu bērnudārzā	atbild uz ziņu
LIETOTĀJA DARBĪBAS	meklē informāciju cēsis.lv	zvana uz metodīkei, piesakās apmeklējumam	dodas uz IZN, atrud metodīkes kabinetu	paraksta metodikes sagatavotu iesniegumu	saņem elektronisku apstiprinājumu par pieteikšanos rindai, iepazīstas ar informāciju cēsis.lv	atrod apstiprinājuma e-pastu ar reģistrācijas nr., meklē informāciju par aktuālo rindas situāciju cēsis.lv	zvana metodīkei, piesakās apmeklējumam	dodas uz IZN, pie metodīkes uz kabinetu	konsultējas ar metodīki par bērna esošo situāciju bērnudārza rindā un iespējām	saņem ziņu e-pastā, par vietas piešķiršanu bērnudārzā	10 dienu laikā apdomā un apstiprina, ka izmantos piedāvāto iespēju
LIETOTĀJA JAUTĀJUMI 	kādēļ cēsis.lv ir tik nepārskatāma? kādēļ lapas meklētājs darbojas tik vāji?	kas man būs jādara tālāk? kurp man ir jādodas? kas man ir jāņem līdz?	kā es varu atrast vajadzīgo informāciju? te nav nekādu norāžu, vai šī ir pareizā ēka? vai tas prasīs daudz laika?	vai tas ir viiss? kad saņemšu apstiprinājumu? vai man būs jānāk atkārtoti?	vai es varu redzēt rindu? kad man atkal būs par šo jāinteresējas? kas man tad būs jādara?	es neko nesaprotu! kādēļ rinda ir tik nepārskatāma? kādēļ manam bērnam joprojām nav piešķirta vieta bērnudārzā, bet kaimiņiem ir? cik man ilgi jāgaida?	kāpēc es joprojām neko nesaprotu no elektroniskās rindas kārtības?	vai kabineta atrašanās vieta nav mainījusies? Joprojām nav norāžu!	kādēļ šo nevarēja skaidrāk uzrakstīt mājaslapā? kā, lai es zinu, ka visi "bold" izceļtie bērni ir pamatooti ārpus kārtas? kādēļ iemeslu nevar minēt turpat? tur nav personas dati! kad mans bērns tiks bērnudārza?	beidzot! bet kas tagad man jādara?	ja es pieteicos rindā un konsultējos, ka vieta man ir nepieciešma, kāpēc man vēl kaut kas ir jāapstiprina?
LIETOTĀJA PIEREDZE	+ -										
PROBLĒMAS	bērnudārza rinda cēsis.lv nav pārskatāma, slikti lietojama										
	nav skaidrs, iemesls, kādēļ bērni, kuri rindā atzīmēti ar "bold" tiek ātrāk par citiem										



Varis
53

Pakalpojums: Deklarēšanās (AJN)



	solis 1	solis 2	solis 3	solis 4	solis 5	solis 6
SCENĀRIJS	meklē informāciju	sazinās ar pašvaldību	ieiet latvija.lv	dodas uz pašvaldību	dodas pie speciālista	konsultējas
LIETOTĀJA DARBĪBAS	meklē informāciju cesis.lv	zvana uz KAC	mēģina deklarēties elektroniski patstāvīgi	dodas uz pašvaldību, meklē KAC	dodas uz KAC norādīto speciālista kabinetu	pie koplietošanas datora ar speciālista palīdzību deklarējas latvija.lv
LIETOTĀJA JAUTĀJUMI ?	kādēļ cesis.lv ir tik nepārskatāma? kādēļ lapas meklētājs darbojas tik vāji?	vai persona mācēs man atbildēt? kas man būs jādara tālāk? kādēļ jēdzīga informācija par to, kā to izdarīt latvija.lv, neparādās mājaslapā?	te taču neko nevar saprast! kur to deklarēšanos vispār var atrast? kā, lai es zinu, kā šo aizpildīt?	kā es varu atrast personu, ar kuru sazvanījos? kur atrodas KAC? Vai man jādodas vēl pie kāda speciālista? cik daudz laika man tas prasīs? Vai man kaut kas bija jāņem līdzī?	kāpēc mani sūta vēl kaut kur? kādēļ es vienkārši nevaru aizpildīt nepieciešmo KAC?	kā gan es varēju iedomāties, ka man ir nepieciešmi internetbankas dati? Jāzvana sievai, lai mājās atrod. Kāpēc šo visu nevarēja saprātami, pa sojiem aprakstīt cesis.lv?
LIETOTĀJA PIEREDZE + - -						
PROBLĒMAS	nepārskatāma informācija cesis.lv nepamanāma norāde uz latvija.lv	cesis.lv nav pārskatāma, viegli uztverama instrukcija, kā deklarēties latvija.lv	navigācija pašvaldībā nav viegli uztverama, nezinot ir grūti atrast KAC	lielakais personu skaits šobrīd ar speciālista palīdzību deklarējas elektroniski, tostarp pie koplietošanas datora. kādēļ šo pakalpojumu nevar veikt KAC? kādēļ dators nav pie KAC?		

Secinājumi

Secinājumi no klientu intervijām

Gandrīz visu nodalju darbībā ir iespējami e-pakalpojumi, taču cilvēki tos praktiski neizmanto, jo procedūra ir pārāk sarežģīta un neefektīva.

"Ātrāk ir aizbraukt un nokārtot visu uz vietas"

Cēsniekiem trūkst informācijas par pašvaldības uzbūvi/darbību. Procesiem ir jābūt caurspīdīgākiem, atvērtākiem.

Piemērs - grūti saprotamas elektroniskās bērnudārzu rindas, kas mulsina tos klientus, kuriem pakalpojums netiek sniegs tik operatīvi.

Kaut gan cilvēki vairumā gadījumos slavē darbinieku atsaucību, ir reizes, kad klients cenšas pielāgoties pašvaldībai, nevis otrādi (attieksme, statuss, darba laiki u.c. jautājumi).

Secinājumi no klientu intervijām

Klienti norāda, ka pašvaldības klientu apkalpošanas centru labprāt redzētu kā zinošu vienas pieturas aģentūru, kas spēj konsultēt visos ar pašvaldību saistītos jautājumos.

Vairākās intervijās klienti akcentē Cēsu mēroga privilēģijas, norādot, ka "nav jau Rīga".

Atsevišķās nodaļās "vide ir emocionāli saspringta - gan darbinieku, gan klientu vidē".

Piemēri - fragmentēts atbalsts grūtībās nonākušajiem, procesu pārskatāmība, savlaicīga informēšana, ilgtermiņas perspektīvas trūkums, kā arī detāli izaicinājumi - privātums sarunām, attbilstoša vide bērniem.

Klientu apkalpošanas situācijas apraksts bāriņtiesā un sociālajā dienestā

Bāriņtiesa

Veicināt klientu drošības sajūtu;
Sniegt emocionālo atbalstu;
Neskaidrība -papildus skaidrojums.

Sociālais
dienests

Bāriņtiesa

Emocionālās pieejamības veicināšanai :

Fiziskā vide un resursi, informācijas pieejamība un papildu emocionālais atbalsts.

Vienkārši un nelieli **uzlabojumi emocionāli saspīlētas vides mazināšanā** būtu panākami **pielāgojot bāriņtiesas telpas** (apaļais gads)

Atsevišķa telpa individuālām pārrunām -mazinot mulsumu (skanēs izoloācija), 'Bērnustūrītis'.

Informācijas pieejamība, infografikas populārākajiem pakalpojumiem.

Bāriņtiesa

Pakalpojums: Bērna uzņemšana audžuģimenē

Pakalpojuma apraksts: Bērna uzņemšanas ģimenē process vidēji ilgst piecus mēnešus. Tā laikā nepieciešams apmeklēt trīs bāriņtiesas sēdes, divas reizes uzņemt bāriņtiesu savā dzīvesvietā, apmeklēt audžuvecāku kursus un iesniegt nepieciešamās izziņas.

Soļu skaits: 17
Sezīma ar bāriņtiesu telefoniski, vienošanās par tikšanās laiks.

- Klātienes konsultācijas bāriņtiesā apmeklējums, iesnieguma nodošana, saraksta ar izziņām, kas būs nepieciešamas saņemšana.
- Dažādu medicīnisku izziņu gūšana, nogādāšana bāriņtiesā.
- Bāriņtiesas veikta dzīvesvietas apsekošana.
- Uzaicinājuma piedalīties bāriņtiesas sēdē saņemšana.
- Piedalīšanās bāriņtiesas sēdē, bāriņtiesas informēšana par motivāciju uzņemt ģimenē bērnu.
- Sēdes lēmuma saņemšana klātienē vai pa pastu.
- Piedalīšanās topošo audžuvecāku apmācībās, apliecību par apmācību apguvi saņemšana.
- Uzaicinājuma piedalīties bāriņtiesas sēdē saņemšana.
- Piedalīšanās bāriņtiesas sēdē, atkārtota motivācijas apliecināšana.
- Sēdes lēmuma saņemšana klātienē vai pa pastu.
- Informācijas par potenciāli ģimenē uzņemamo bērnu saņemšana.
- Tikšanās ar bērnu viņam ērtā vietā.
- Bāriņtiesas veikta dzīvesvietas apsekošana.
- Uzaicinājuma piedalīties pēdējā bāriņtiesas sēdē saņemšana.
- Bāriņtiesas sēdes apmeklējums. Bērna uzņemšana ģimenē.
- Došanās uz sociālo dienestu, VID un VSAA slēgt līgumu par uzturbaudu.

Sociālais
dienests

Bāriņtiesa

Procesa pārskatāmība;

Audžuģimenes 'ombuds'/'mentors' -atbalsts gan
darbiniekiem, gan klientiem;

Statuss un riski.

Sociālais
dienests

Sociālais dienests

Intervijās ar sociālā dienesta darbiniekiem un klientiem kā problemātiskākie izvirzījās jautājumi par kapacitāti un atbalsta sniegšanas formu, kā arī birokrātiju kā slogu. Atsevišķi intervētie darbinieki minēja, ka būtu nepieciešams sniegt vairāk un dažādākus pakalpojumus. Tas daļēji sakrīt ar klientu sacīto, taču klienti uzsvēr nepieciešamību pēc atbalsta pro-aktivitātes un pēctecības. No veiktais intervijām iespējams secināt, ka arī papildu sociālie pakalpojumi var nerisināt klientu minēto esošā atbalsta fragmentāro raksturu.

Šeit nepieciešams piebilst, ka atšķirības intervijās apzinātajā darbinieku un klientu vērtējumā norāda nevis uz atšķirību izpratnē par konkrēta saņemtā vai sniegtā pakalpojuma kvalitāti, bet atšķirību izpratnē par iztrūkstošo un **vēlamo atbalstu** formu. Sociālais dienests darbojas kā pabalstu un pakalpojumu sniedzējs, pievēršot uzmanību situācijām, kurās varētu rasties riski, mēģinot tos novērst, tādējādi veicināt klientu sociālo rehabilitāciju. Klienti, bieži par saskari ar sociālo dienestu runā risku novēršanas un konkrēta atbalsta saņemšanas kontekstā, taču sociālo dienestu mēdz redzēt kā represīvu vai atalgojošu iestādi, nevis partneri savas dzīves kvalitātes celšanai. Piemēram, atsevišķā intervijā ar sociālā dienesta klientu tika uzsvērta nepieciešamība pēc sistemātiska atbalsta alkohola atkarībā nonākušajiem pieaugušajiem, kuriem ir grūtības objektīvi izvērtēt savu situāciju. Pieaugušie iegulda daudz laika, lai mēginātu atgūt bērnus, ko neatbilstošu sadzīves apstākļu dēļ atnēmusi bāriņtiesa, vienlaikus neizprotot iemeslus, kas šādu situāciju radījuši un radīs nākotnē, pat ja bērnus izdosies atgūt.

Sociālais
dienests

Sociālais dienests

No intervijām ar klientiem iespējams secināt, ka viens no faktoriem, kas kavē cilvēku sociālo rehabilitāciju ir to telpiska segregācija, cilvēku no tā sauktajām riska grupām koncentrēšana vienuviet, atsevišķā sociālajā mājā. Šāda pieeja kontrastē ar ideju iekļaut cilvēkus jau esošās kopienās, tā ļaujot tiem apgūt iespējams iztrūkstošās sociālās prasmes un dibināt jaunus kontaktus. Ja nākotnē tiek apsvērta iespēja virzīties uz iekļaujošu sociāli neaizsargātāko grupu pārstāvju izmitināšanu, papildu ārzemju pieredzes aplūkošanai var būt noderīgi apzināt arī NVO un atsevišķu līdzīga modeļa kopienu pieredzi Latvijā.

Elektroniskie pakalpojumi;

Pakalpojumu sinhonizācija;

Sociālais
dienests

Secinājumi

Gan intervijās, gan darbnīcā kā problemātiskākais bāriņtiesas klientu pieredzes aspekts tika minēts emocionālā atbalsta trūkums. Lai gan visi piedāvātie risinājumi var nebūt vienlīdz saistoši visiem klientiem, kopumā tiem piemīt potenciāls veicināt klientu apmierinātību interakcijā ar iestādi. Piedāvātie risinājumi pievēršas bāriņtiesas fiziskajai videi, kur optimālā gadījumā rosinām veicināt iespēju cilvēkam diskutēt savu situāciju divatā ar attiecīgo darbinieku, informācijas pieejamībai, kur optimālā gadījumā rosinām izveidot interaktīvus populārāko pakalpojumu soļu aprakstus, un emocionālai pieejamībai, kur rosinām piedāvāt atbalstu ar bāriņtiesu neasociēta mentora formā, taču pirms šī risinājuma ieviešanas būtu nepieciešams apzināt un novērst iespējamos risksus.

Sociālā dienesta situācijas apraksts īsi prezentē iestādes un tās klientu skatus uz piedāvātajiem pakalpojumiem. Aprakstā norādīts uz grūtībām, ar ko cilvēki saskaras mitinoties pašvaldības sociālajā mājā un atgriezoties no ieslodzījuma, problematizēta sarunu protokolu veikšanas nepieciešamība un aprakstīta iespēja vienas ģimenes klientiem saņemt pakalpojumus vienlaikus. Visbeidzot, pieminēts process, kurā, lai apliecinātu nepietiekamus ienākumus, atsevišķai sociālā dienesta mērķa grupai nepieciešams veikt papildu izdevumus.

Sociālais
dienests

Pašvaldības pakalpojumu dizaina darbnīca

Norise	Darbības	Darbību paskaidrojums			
Ievads	Ievads no Cēsu pašvaldības vadības Iepazīšanās un darba plāns Komandas prezentācija par izdarīto	Norise Komandas tēmu sadalījums, dienas programma Īsa prezentācija par trijos mēnešos paveikto	10 5 15	30	10.00 10.30
Komandas locekļu savstarpējā iepazīšanās			5	15	10.30 10.45
Mērķa grupu meklēšana	Uzdevuma izskaidrošana	Iesildošais uzdevums - komandas ietvaros izdomāt maksimāli daudz atšķirīgu mērķauditoriju, kuras izmanto pašvaldības pakalpojumus	3		
	Mērķa grupu meklēšana komandas ietvaros	Savstarpēji apspriežoties komanda saraksta mērķa grupas uz vienas A4 lapas.	7	15	10.45 11.00
	Prezentācija	Prezentācija - spēle. Katra komanda pa vienam sauc definētās mērķa grupas. Zaudē tā komanda, kurai mērķa grupas beidzas, uzvara - tā, kuras saraksts ir bijis garakais.	5		
Iepazīšanās ar sagatavotām lietotāju atsauksmēm (User Personas)		Uzdevums - iepazīties ar sagatavotiem "lietotāju portretiem". Lietotāju portreti ir izdrukāti un atrodas uz katras komandas galda. Sesijas rezultātā komandai ir jāizvēlas viens lietotāja portrets, kura problēmas ir piesaistījušas to visvairāk un kuras tā vēlās risināt turpmākajā darbnīcas gaitā. Izvēlēto portretu komanda novieto galda vidū, pārējos noliek malā.	10	10	11.00 11.10
Lietotāja pieredzes kartēšana (User Journey Mapping)	Uzdevuma izskaidrošana	Uzdevums - darba grupas ietvaros nokartēt viena izvēlētā lietotāja pieredzi (lietotājs tiek izvēlēts iepriekšējā uzdevumā), viņam vai viņai izmantojot noteiktu pašvaldības pakalpojumu. Pakalpojumu komanda var izvēlēties, gan balsoties uz lietotāja portretā atrodamo informāciju (tādejādi sastādot reālo pieredzes karti) jeb iedomāties pieredzi, kāda varētu šim lietotājam būt bijusi (tādejādi sastādot hipotētisko pieredzes karti).	5		

Norise	Darbības	Darbību paskaidrojums			
Lietotāja pieredzes kartēšana (User Journey Mapping)	Darba lapas sagatavošana	Katra komanda sakartē A1 lapu līdzīgās iedalās, kā ir redzams uz ekrāna. Turpmākais darbs notiek uz A1 lapas, ar līmplapiņām.	5		
	Lietotāja pieredzes kartes sastādīšana	Lietotāja pieredzes karte tiek veidota, vienu pēc otras aizpildot horizontālās rindas (dara>domā>jūt), taču vienlaikus, pārskatot arī vertikālās rindas. Rindas "dara" un "domā" tiek aizpildītas ar vārdiem, savukārt rinda "jūt" ilustrē lietotāja emocijas ar viegli uztverama grafika palīdzību. Procesu izvērtējums un problēmu meklēšana notiek, izskatot katru vertikālu kolonnu atsevišķi.	30	55	11.10 12.05
	Komandas prezentācija	Kad komandas ir pabeigušas veidot lietotāja pieredzes karti, notiek kopīga prezentācija - katra komanda iepazīstina ar izvēlēto lietotāju portretu, kā arī pieredzes karti, ko tā ir sastādījusi. Svarīgi - komandas stāstījums notiek pirmajā personā, iedomājoties jeb "iekāpjot lietotāja kurpēs".	15		
Problēmu kartēšana (Affinity Diagrams)	Darba lapas sagatavošana	Uzdevums - atrast maksimāli daudz no lietotāja pieredzes kartes izrietošu problēmu, sagrupēt tās, nobalsot par vienu svarīgāko problēmu grupu / kopu. Aicinājums, skatot lietotāja pieredzes karti, koncentrēties uz pakalpojuma posmiem, kuros lietotāja emocionālā labsajūta ir viszemākā.	5		
	Problēmu definēšana	Komanda paņem jaunu A1 lapu. Iepriekšējā uzdevumā sagatavotā lietotāja pieredzes karte, kā arī izvēlētā lietotāja portrets atrodas turpat līdzās. Katrs komandas dalībnieks pārliecinās, ka viņam ir līmplapiņas un markieris, jo atšķirībā no iepriekšējām sesijām risinājumus rakstīs katrs dalībnieks individuāli un klusumā, neapspriežot savas idejas ar citiem komandas locekļiem. Kad tiek dots starta signāls, katrs komandas dalībnieks raksta tik daudz problēmu, cik vien var iedomāties. Šī posma mērķis - kvantitāte, nevis kvalitāte. Viena problēma uz vienas līmplapiņas. Kad problēma ir uzrakstīta, dalībniekiem tā uzreiz ir jāuzlīmē uz kopīgas A1 lapas.	10	30	12.35 13.05

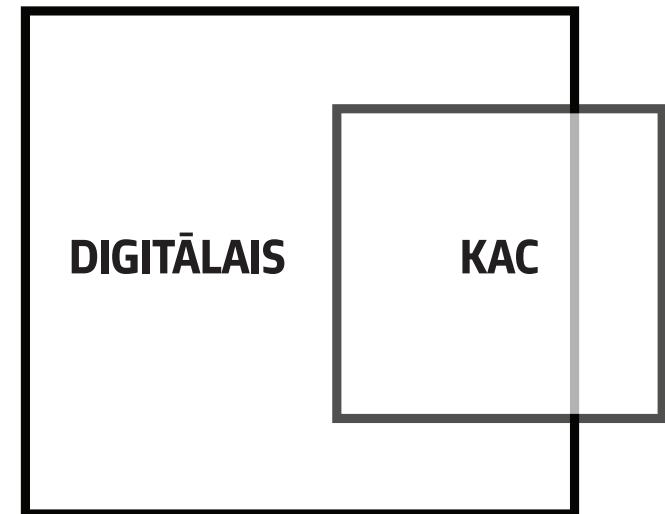
Norise	Darbības	Darbību paskaidrojums			
Problēmu kartēšana (Affinity Diagrams)	Problēmu sakārtošana grupās Balsošana par problēmām	Kad individuālā sesija ir beigusies, dalībnieki kopīgi diskutējot sakārto sarakstītās problēmas problēmu grupās / kopās, kurām izdomā nosaukumus. Pēdējais uzdevuma posms atkal tiek aizvadīts klusumā, katram komandas loceklim pieņemot individuālu lēmumu. Katram komandas dalībniekam tiek izdalīt trīs balsošanas punktiņi un katrs nobalso par, vinaaprāt, svarīgāko problēmu kopu. Tālākai apstrādei tiek izvēlēta viena problēmu grupa / kopa, kas ir uzvarējusi balsojumā.	10 5	30	12.35 13.05
Risinājumu radīšana (Lightning Decision Jam)	Uzdevuma izskaidrošana Risinājumu radīšanas Risinājumu kartēšana asīs Balsošana par risinājumu	Uzdevums - radīt maksimāli daudz risinājumus izvēlētajai problēmu kopai, sakartēt tos prioritāšu asīs un izvelēties vienu risinājumu, kuram nākošajā darba sesijā tiks izstrādāts prototips Komanda panem jaunu A1 lapu. Lapas augšpusē vai vidū uzraksta balsojumā uzvarējušās problēmas kopas nosaukumu. Katrs dalībnieks individuāli, kļusējot raksta uz līmplapiņām risinājumus izvēlētajai problēmu kopai (atkal - jo vairāk, jo labāk) un līmē uz kopīgās A1 lapas. Viens risinājums - viena līmplapiņa Komanda panem jaunu A1 lapu un sakartē to tā, kā ir parādīts uz ekrāna. Dalībnieki, kopā diskutējot, izskata visus sarakstītos risinājumus un kopīgi izvieto tos prioritāšu asīs. Vēl viena individuālās balsošanas kārta. Katram dalībniekam atkal tiek izdalīti balsošanas punktiņi. Katrs dalībnieks kļusējot nobalso par vienu risinājumu.	5 10 15 5	35	13.05 13.40
Prototipa izstrāde	Uzdevuma izskaidrošana	Uzdevums - izveidot prototipa plakātu izvēlētajai idejai	5		

Norise	Darbības	Darbību paskaidrojums			
Prototipa izstrāde	Prototipa sagatavošana	Komanda sakartē A1 lapu tā, kā ir parādīts ekrānā un, kopīgi strādājot, secīgi aizpilda tās daļas. Digitālā grupa izstrādā digitālu prototipu.	55	60	13.40 14.40
Noslēguma prezentācijas	Grupu prezentācijas	Katra komanda iepazīstina pārējās komandas ar savu veikumu. Jautājumu sesija	30	30	14.40 15.10

Risinājumi

Klientu apkalpošanas centra (KAC) darba uzlabošanai iedalāmi divās, savstarpēji saistītās daļās - **digitālie un analogie**.

Gan digitālie, gan analogie risinājumi vērsti uz ērtu, sasniedzamu un klientam pārskatāmu pakalpojumu saņemšanas pieredzi. Nemot vērā digitālās sfēras priekšrocības, piedāvātie risinājumi koncentrējas tieši digitālājā vidē. Ja digitālie pakalpojumi būs ērti lietojami, gaidāms, ka tos lietos arvien lielāks iedzīvotāju un viesu skaits. Savukārt, klientu apkalpošanas centrs, risina tās apmeklētāju vajadzības, kuras patreiz ērtāk saņemt klātienē (būvalde), kā arī apkalpo iedzīvotāju grupas, kuras dod priekšroku apmeklējumam klientu centrā (viesi, tūristi, seniori).



CĒSIS.LV

LIETOTĀJU CEĻA KARTE

DARBINIEKU APMĀCĪBAS

ANALOGAIS KAC

Skatīt pielikumā doc. "Koncepcijas shēma"

Digitālie risinājumi paredz sagatavot Cēsu pašvaldības populārāko pakalpojumu ceļa kartei. Ceļa karte pārskatāmā veidā ilustrē gan to kādi soļi sperami, lai saņemtu pakalpojumu, gan provizorisko laiku, kas paies, līdz pakalpojums tiks saņemts. To mērķis ir padarīt pakalpojumu saņemšanas procesu pārskatāmu, kā arī nodrošināt atgriezenisko saiti starp KAC un pakalpojumu saņēmējiem. Savukārt klientu apkalpošana klātienē organizēta tā, lai centrs klūtu par ‘vienas pieturas aģentūru’, kurā apmeklētājs var saņemt pakalpojumus vienuviet.

LIETOTĀJA CEĻA KARTE

Jaunās Cēsu pašvaldības mājas lapas ietvaros tiktu izstrādātas sadaļas, kas atspoguļo ikdienas apmeklētāju aktualitātes - precīzs meklētājs, pārskatāma kontaktu sadaļa, kā arī sagrupēti biežāk meklētie pakalpojumi un to saņemšanas ‘ceļa karte’. Sākotnēji, mājas lapas vajadzībām tiks veikta top 3. biežāk meklēto pakalpojumu identificēšana, kā arī ‘ceļa kartes izveide’ sadarbībā ar pašvaldības darbiniekiem.

DARBINIEKU APMĀCĪBAS

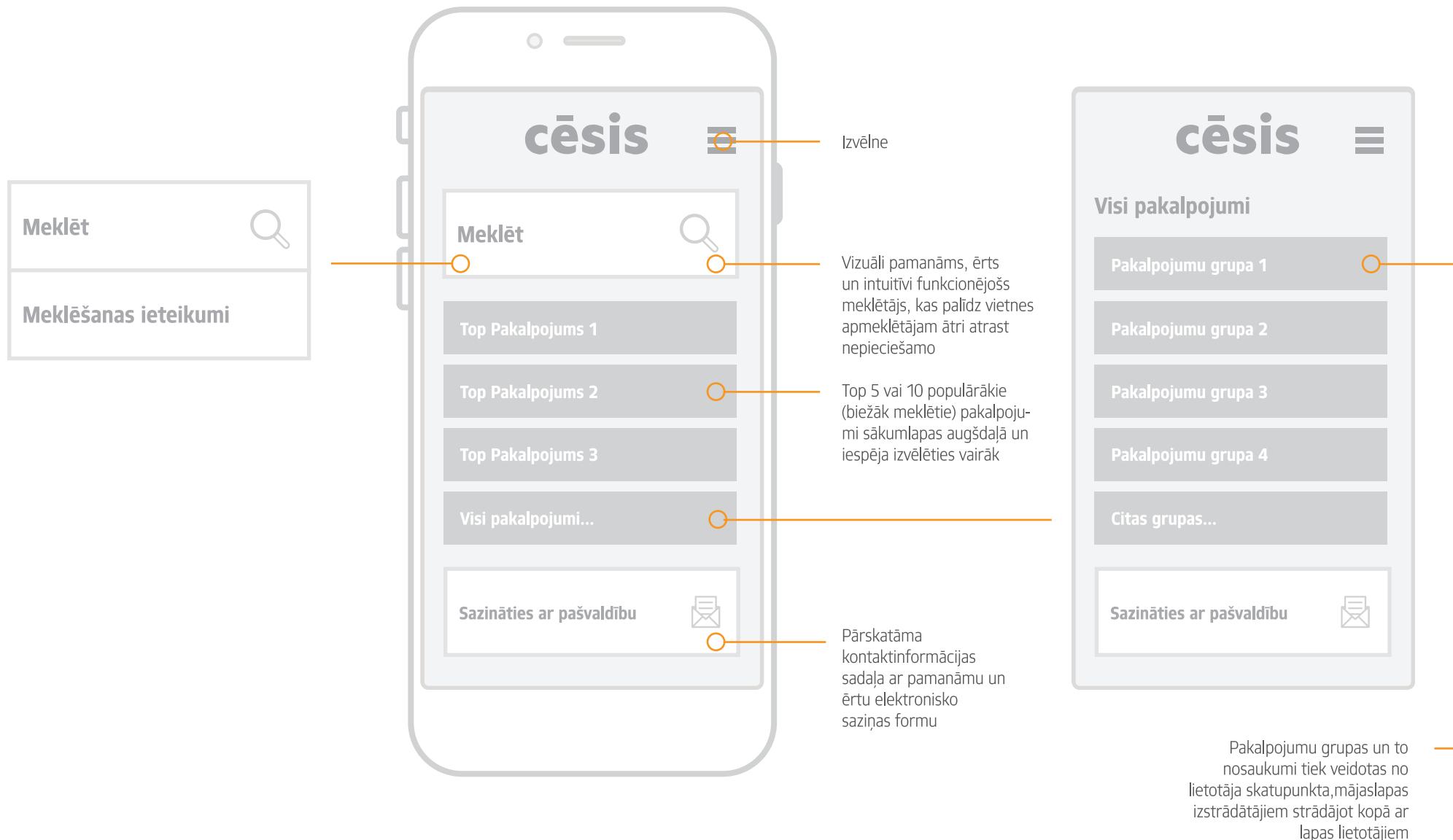
Darbinieku apmācības iepazīstina centra darbiniekus ar pakalpojuma ceļa karti un vērtējot tās efektivitāti, nemo vērā atgriezenisko saiti no apmeklētāju perspektīvas. Ja populārāko pakalpojuma ceļa karte attaisnosies un iegūs lietotāju atzinību, otrajā posmā digitālā ‘ceļa karte’ tiks papildinātā arī ar citiem pakalpojumiem. Papildināts un pilnveidots populārāko ‘veidlapu grozs’, kurā apmeklētāji varēs atrast sev nepieciešamās dokumentu formas, kuras - digitāli vai klātienē - nepieciešamas iesniegt pakalpojumu saņemšanai. Apmācības mērķis ir celt darbinieku kvalifikāciju un pasmes, lai KAC darbinieki varētu sniegt pēc iespējas plašāku un detalizētāku pakalpojumu klāstu.

ANALOGAIS KAC

jaunā KAC pirmā stāva izstrādē piedalās arhitekts, interjerists un dizaineris. Analogais risinājums paredz veidot apmeklētājiem ērtu un sasniedzamu klietnu apkalpošanas centru Cēsu vecpilsētas centrā. KAC apmeklētāji un viesi klātienē var iegūt konsultācijas pie klientu apkalpošanas vadītāja, vai speciālista, kā ari izmantot digitālos apkalpošanas kioskus, pašapkalošanās nolūkos. Sākotnējā stadījā, pirms pakalpojumi ir pilnībā digitalizēti, KAC telpās darbotos gan klientu apkalpošanas speciālisti, gan pop-ulārāko pakalpojumu sniedzēji, lai nodrošinātu pēc iespējas ciešāku mijiedarbību starp pakalpojumu sniedzējiem un saņēmējiem. (nodokļu speciālisti, būwaldes darbinieki).

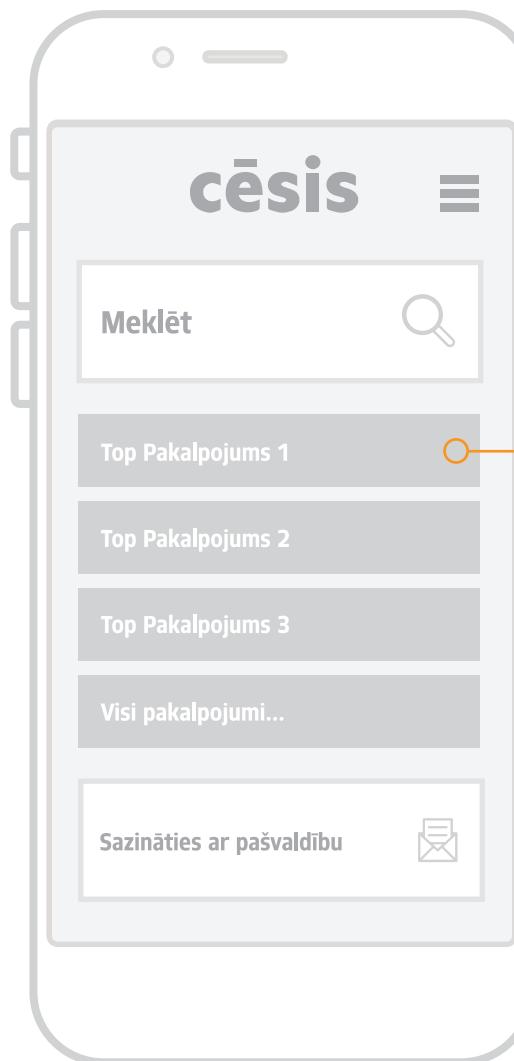
cesis.lv / Izstrādes posms

intuitīva mājaslapa, piemērota lietošanai dažādās ierīcēs



cesis.lv / II izstrādes posms

Infografiku izveide pakalpojumiem ar veidlapu lejuplādes iespēju



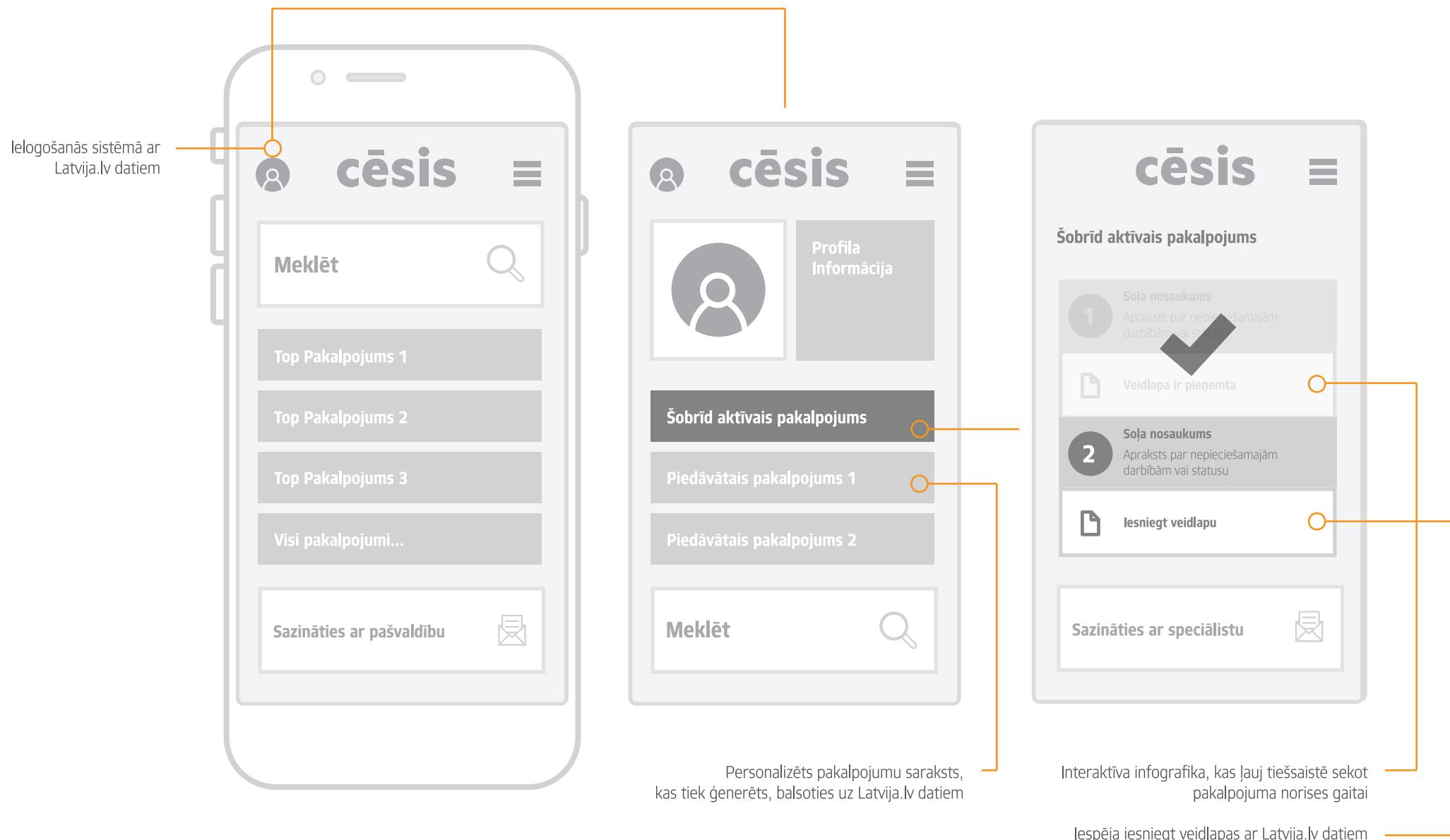
Pakalpojumu infografiku izstrāde,
kas saprotamā veidā atspoguļo
pakalpojuma norises gaitu

Lejuplādes linki uz veidlapām, ja
attiecīgajā solī to aizpilde ir
nepieciešama

Sazījas forma ar KAC vai
speciālistu, kura pārraudzībā
ir pakalpojums

cesis.lv / III un IV izstrādes posms

Mājaslapas funkcionalitātes papildināšana ar ielogošanās iespēju ar Latvija.lv datiem, kas sniedz iespēju personalizēt pakalpojumu izlasi, kā arī veidot interaktīvas infografikas, kas ļauj sekot līdz pakalpojuma procesam un iesniegt veidlapas elektroniski bez elektroniskā paraksta



cēsis

≡

Pieteikšanās bērnudārza rindai

- 1** **Iesnieguma aizpildīšana**

Lai pieteiktos rindai,
ir nepieciešams aizpildīt iesniegumu

Iesniegt e-iesniegumu

- 2** **Gaidīšana rindā**

Kad bērnam tiks piešķirta vieta,
mēs sazināsimies ar jums pa e-pastu

- 3** **Vietas apstiprināšana**

Pēc informācijas saņemšanas par
vietas pieejamību 10 dienu laikā jums ir
jānosūta mums apstiprinājums

Apstiprināt vietu bērnudārzā

cēsis

≡

Pieteikšanās bērnudārza rindai

- 1** **Iesnieguma aizpildīšana**

Lai pieteiktos rindai,
ir nepieciešams aizpildīt iesniegumu

Iesniegt e-iesniegumu

- 2** **Gaidīšana rindā**

Kad bērnam tiks piešķirta vieta,
mēs sazināsimies ar jums pa e-pastu

- 3** **Vietas apstiprināšana**

Pēc informācijas saņemšanas par
vietas pieejamību 10 dienu laikā jums ir
jānosūta mums apstiprinājums

Apstiprināt vietu bērnudārzā

cēsis



Pieteikšanās bērnudārza rindai

1

Iesnieguma aizpildīšana

Lai pieteiktos rindai,
ir nepieciešams aizpildīt iesniegumu



Lejuplādēt iesniegumu

2

Gaidīšana rindā

Kad bēnam tiks piešķirta vieta,
mēs sazināsimies ar jums pa e-pastu

3

Vietas apstiprināšana

Pēc informācijas saņemšanas par vietas
pieejamību 10 dienu laikā jums ir jānosūta
mums apstiprinājums elektroniski

Sazināties ar speciālistu



cēsis



NIN atvieglojumi vientuļiem senjoriem

1

Iesnieguma aizpildīšana

Lai pieteiktos nodokļu atvieglojumu
piemērošanai ir nepieciešams aizpildīt
iesniegumu



Lejuplādēt iesniegumu

2

Apliecības kopijas iesniegšana

Pensionāra apliecības kopiju var iesniegt,
nofotografējot vai ieskenējot dokumentu
vai ierodoties un uzrādot to klātienē

3

Apstiprinājuma saņemšana

Specialists sazināsies ar jums elektroniski,
nosūtot apstiprinājumu

Sazināties ar speciālistu



CĒSIS.LV

- 1 posms**
- Jaunās mājas lapas izstrāde
 - Advancēts meklētājs
 - Pārredzami kontakti
 - Interaktīva Cēsu pašvaldības struktūras karte
 - Sagrupēti populārākie pakalpojumi
 - Saziņas forma ar pašvaldību

LIETOTĀJA CEĻA KARTE

TOP 3 pakalpojumu izpēte

- TOP 10 pakalpojumi
- Infografikas cēsniekiem
- Infografikas darbiniekiem
- Cēsu pašvaldības iekšējo darbību struktūra

TOP 10 pakalpojumu izpēte

- TOP 10 pakalpojumi
- Infografikas cēsniekiem
- Infografikas darbiniekiem
- Cēsu pašvaldības iekšējo darbību struktūra

DARBINIEKU APMĀCĪBAS

Par TOP 3 izpētīto pakalpojumu norisi

- kopā**
- pienākumu sadale
 - seminārs / sagatavošana + norise/ atsauksmes no darbiniekiem
 - klientu novērojumi
 - informatīvo materiālu sagatavošana

TOP 10 pakalpojumu apmācība

- seminārs / sagatavošana + norise/ atsauksmes no darbiniekiem
- klientu novērojumi
- informatīvo materiālu sagatavošana

ANALOGAIS KAC

Arhitekts / interjerists / dizaineris

- 1. stāva telpas projekta izstrāde

Pieejamas infografikas TOP 10 pakalpojumi

- Saites uz veidlapām
- Informācija saprotamā veidā

Tiek palaista 1. mājas lapas versija

cēsis.lv - Vol.1

Analizē / fiksē / uzskaita mājas lapas darbību

Tiek palaista 2. mājas lapas versija

cēsis.lv - Vol.2

- e-cēsnieks
- sasaiste ar latvia.lv
- infografikas visiem populārākajiem pakalpojumiem
- populārāko pakalpojumu personalizēšana
- iespēja ielogoties
- mentorīgs lietotnē
- iespēja iesniegt veidlapas elektroniski

Cēsis.lv interaktīvās infografikas

- Aktuāla pakalpojuma infografika ir interaktīva

Procesu uzraudzība

TOP 20 pakalpojumu apmācība

- seminārs / sagatavošana + norise/ atsauksmes no darbiniekiem
- klientu novērojumi
- informatīvo materiālu sagatavošana

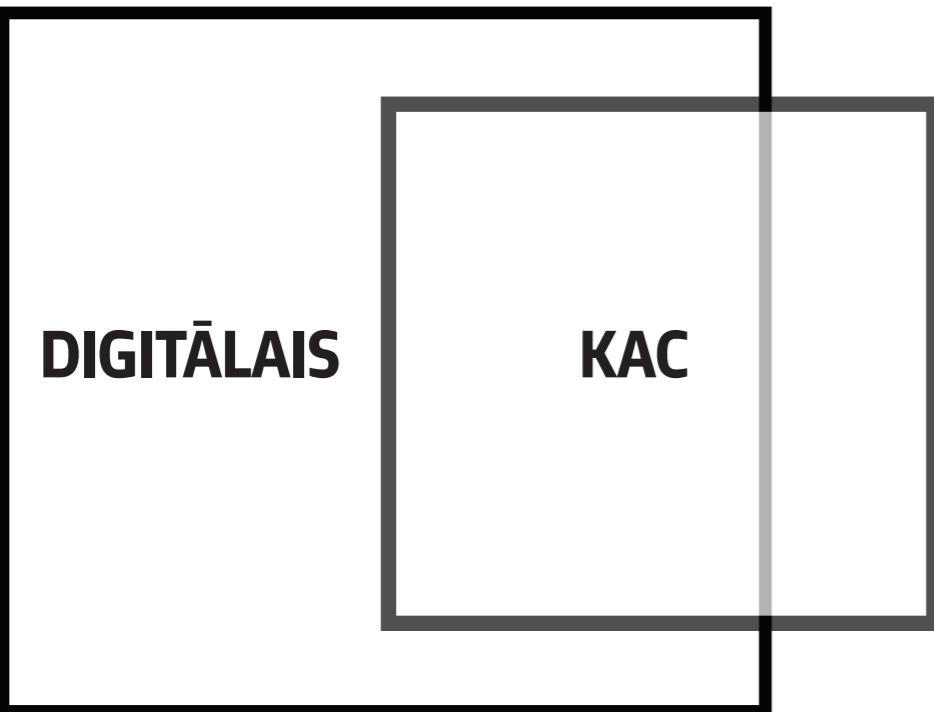
Darbinieku darbavietu izvietojums /Raunas ielā/

- Mijiedarbība starp nodaļām dažādās pašvaldības ēkās

Jaunais KAC /Raunas ielā/

- Pārzin struktūru
- Veic klientu apmācību

Analizē / fiksē / uzskaita



Risinājumi

Klientu apkalpošanas centra (KAC) darba uzlabošanai iedalāmi divās, savstarpēji saistītās daļās - **digitālie un analogie**.

Gan digitālie, gan analogie risinājumi vērsti uz ērtu, sasniedzamu un klientam pārskatāmu pakalpojumu saņemšanas pieredzi. Nemot vērā digitālās sfēras priekšrocības, piedāvātie risinājumi koncentrējas tieši digitālājā vidē. Ja digitālie pakalpojumi būs ērti lietojami, gaidāms, ka tos lietos arvien lielāks iedzīvotāju un viesu skaits. Savukārt, klientu apkalpošanas centrs, risina tās apmeklētāju vajadzības, kuras patreiz ērtāk saņemt klātienē (būwalde), kā arī apkalpo iedzīvotāju grupas, kuras dod priekšroku apmeklējumam klientu centrā (viesi, tūristi, seniori).

