

Anotācija pētījumam

Pasākumu plāns klientu apkalpošanas plūsmas novirzīšanai uz izmaksu ziņā efektīviem kanāliem

Pētījuma mērķis, uzdevumi un galvenie rezultāti latviešu valodā (brīvā tekstā, aptuveni 150 vārdus)	Pētījuma mērķis, uzdevumi un galvenie rezultāti angļu valodā (brīvā tekstā, aptuveni 150 vārdus)
“Valsts pārvaldes reformu plānā 2020” ¹ noteikti pasākumi mērķu sasniegšanai, kuru vidū 7. mērķis ir “celt valsts pārvaldes pakalpojumu vērtību”. Ar to tiek saprasta publisko pakalpojumu sniegšanas efektivitātes un lietderības palielināšana, samazinot publiskās pārvaldes izmaksas un administratīvo slogu iedzīvotājiem un uzņēmējiem. Lai nodrošinātu iedzīvotājiem un komersantiem pieejamos publiskos pakalpojumus un pilnveidotu to kvalitāti, ir precīzi jāizvērtē pakalpojumu sniegšanas formāti (vieta, laiks, veids), kā arī biznesa procesa efektivitāte, tai skaitā to transformēšanas iespējas digitālā formā. Lai sasniegtu izvirzīto 7. mērķi, viens no pasākumiem (7.3.) ir izvērtēt publisko pakalpojumu sniegšanas struktūru un klientu apkalpošanas plūsmas novirzīšanas potenciālu uz izmaksu ziņā efektīviem kanāliem – elektronisko (pašapkalpošanās) kanālu vai valsts un pašvaldību vienotajiem klientu apkalpošanas centriem (turpmāk – VPVKAC). Tāpēc nepieciešams izstrādāt pasākumu plānu klientu apkalpošanas plūsmas novirzīšanai uz izmaksu ziņā efektīviem kanāliem – elektronisko (pašapkalpošanās) vai VPVKAC.	The 'Public Administration Reform Plan 2020' sets out measures to achieve the objectives, which include Objective 7 'to raise the value of public administration services'. This means increasing the efficiency and effectiveness of public service delivery by reducing the costs of public administration and the administrative burden for citizens and businesses. In order to provide the public services and the quality of public services available to citizens and businesses, it is necessary to accurately evaluate the service delivery formats (location, time, type) as well as the efficiency of business processes, including their transformation possibilities in digital form. In order to achieve the 7th goal, one of the measures (7.3) is to assess the potential for redirecting the public service structure and customer service flow to cost-effective channels - electronic (self-service) channel or single state and local government customer service centers (hereinafter - SCCP). . Therefore, it is necessary to develop a plan of measures for channeling customer service flows to cost-effective channels - electronic (self-service) or VPVKAC.
Galvenās pētījumā aplūkotās tēmas	Interneta aktualitātes pieaugums ir būtiski ietekmējis veidu, kā tiek organizēta pakalpojumu sniegšana. Attīstības tendences iekļauj koncentrēšanos uz iedzīvotāju vajadzībām, nodrošinot tiem pielāgotus pakalpojumus un iniciējot mijiedarbību starp pakalpojumu sniedzēju un iedzīvotāju (tai skaitā līdzdarbošanās iespējas pakalpojumu pilnveidošanā). Publisko pakalpojumu organizēšanā būtiski ir koncentrēties uz tādu kanālu izvēli, kas iedzīvotājiem ir ērti pieejami un nodrošina pakalpojumu saņemšanu pēc iespējas ātrāk. Kanālu izvēlē notiek raksturīga pāreja uz e-pakalpojumu izmantošanu, kam būtiska priekšrocība ir zemākas izmaksas, jo atšķirībā no citiem kanāliem, notiek iedzīvotāju pašapkalpošanās. Saskaņā ar Lielbritānijas valdības veiktajiem aprēķiniem, elektroniskie kanāli saistās ar pat 50 reizes zemākām izmaksām nekā klātienē apkalpošana. Arvien lielākam skaitam pakalpojumu tiekot sniegtiem elektroniski, par aktuālu jautājumu kļūst digitālās plaisas veidošanās. Lai neatstumtu tos iedzīvotājus, kuri dažādu iemeslu dēļ (piemēram, fiziska piekļuve, finansiāli aspekti, prasmju trūkums, u.c.) nelieto internetu, labā prakse iekļauj e-pakalpojumu papildināšanu ar pakalpojumiem klātienē.
Pētījuma pasūtītājs	Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija (VARAM)
Pētījuma īstenotājs	PricewaterhouseCoopers, SIA

¹ Valsts kanceleja. (2017). Valsts pārvaldes reformu plāns 2020. Izgūts no: http://tap.mk.gov.lv/doc/2017_11/MKPI_091117_VPRP2020-paraksti.2492.pdf

Pētījuma īstenošanas gads	2018
Pētījuma finansēšanas summa un finansēšanas avots	9 559,00 euro. Finansējuma avots: valsts budžeta apakšprogrammas 97.00.00. "Nozaru vadība un politikas plānošana" (no JPI 21_03) līdzekļiem.
Pētījuma klasifikācija*	Padziļinātas ekspertīzes pētījumi politikas vai tiesiskā regulējuma izstrādei, politikas analīzei un ietekmes novērtēšanai
Politikas joma, nozare**	Publiskās pārvaldes politika
Pētījuma ģeogrāfiskais aptvērums (visa Latvija vai noteikts reģions/novads)	Visa Latvija
Pētījuma mērķa grupa/-as (piemēram, Latvijas iedzīvotāji darbības vecumā)	Valsts pārvaldes institūciju KAC
Pētījumā izmantotās metodes pēc informācijas ieguves veida:	-
1) tiesību aktu vai politikas plānošanas dokumentu analīze	✓
2) statistikas datu analīze	✓
3) esošo pētījumu datu sekundārā analīze	✓
4) padziļināto/ekspertu interviju veikšana un analīze	✓
5) fokusa grupu diskusiju veikšana un analīze	x
6) gadījumu izpēte	x
7) kvantitatīvās aptaujas veikšana un datu analīze	✓
8) citas metodes (norādīt, kādas)	x
Kvantitatīvās pētījuma metodes (ja attiecināms):	-
1) aptaujas izlases metode	x
2) aptaujāto/anketēto respondentu/vienību skaits	x
Kvalitatīvās pētījuma metodes (ja attiecināms):	-
1) padziļināto/ekspertu interviju skaits (ja attiecināms)	-
x 2) fokusa grupu diskusiju skaits (ja attiecināms)	x
Izmantotās analīzes grupas (griezumi)	x
Pētījuma pasūtītāja kontaktinformācija	Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija Publisko pakalpojumu departamenta Vienas pieturas nodaļas vadītāja Maija Anspoka Tel.: 67026938, e-pasts: maija.anspoka@varam.gov.lv
Pētījuma autori*** (autortiesību subjekti)	PricewaterhouseCoopers, SIA Kontaktinformācija: Gusts Ašmanis Tel.: 67094400, e-pasts: gusts.asmanis@pwc.com