

NACIONĀLAIS
ATTĪSTĪBAS
PLĀNS 2020



EIROPAS SAVIENĪBA

Eiropas Reģionālās
attīstības fonds

IEGULDĪJUMS TAVĀ NĀKOTNĒ



KANTAR
TNS.ɿ

jaunrades
laboratorija

Integrēts Publisko pakalpojumu sniegšanas un gala lietotāju vajadzību monitorings

Reģionālas nozīmes VPVKAC VID, VSAA, VZD, VDI, NVA, LAD darbinieku aptauja
nodevums

Rezultātu atskaite

Iepirkuma identifikācijas numurs VARAM 2017/4

2018. gads

Dokumenta identifikators:

VARAM_REGIONALAS_NOZIMES_DARBINIEKU_APTAUJA_NODEVUMS.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.

© VARAM, 2018. Visas tiesības aizsargātas.

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	4
2.1. Dokumenta nolūks	4
2.2. Terminu skaidrojums	4
2.3. Saīsinājumi un definīcijas	5
3. Tehniskā informācija	6
4. Metodoloģijas apraksts	8
5. Ziņojuma saturs	9
5.1. Kopējā apmierinātība ar darbu reģionālās nozīmes VPVKAC	9
5.2. Darba faktoru vērtējums, identificētās problēmas un ieteiktie risinājumi	9
6. Secinājumi un rekomendācijas	14
Pielikumi	15

1.1. Tabulu rādītājs

1. tabula. "Dokumentā izmantoto terminu skaidrojums"	4
2. tabula. "Dokumentā izmantotie saīsinājumi un definīcijas"	5
3. tabula. "Pētījuma tehniskā informācija"	6

1.2. Attēlu rādītājs

1. attēls. Kopējā apmierinātība ar darbu reģionālās nozīmes VPVKAC	9
2. attēls. Sadarbība ar VPVKAC kontaktpersonām	10
3. attēls. Darba apstākļi un aprīkojums VPVKAC	13

2. IEVADS

2.1. Dokumenta nolūks

Reģionālas nozīmes VPVKAC VID, VSAA, VZD, VDI, NVA, LAD¹ darbinieku aptaujas rezultātu nodevums ir izstrādāts saskaņā ar Līgumu. Šis dokuments izstrādāts, lai iesniegtu Pasūtītājam pētījuma rezultātus apkopojuma veidā, sniedzot detalizētu pētījuma rezultātu analīzi un secinājumus un rekomendācijas turpmākajam darbam ar reģionālas nozīmes VPVKAC VID, VSAA, VZD, VDI, NVA, LAD darbiniekiem. Nodevums izstrādāts, balstoties uz Līguma 1. pielikumu "Pasūtītāja pieprasījums, prasības un tehniskā specifikācija", 2017. gada 28. septembrī ar Pasūtītāju saskaņoto izlases metodi un anketu.

Reģionālas nozīmes VPVKAC VID, VSAA, VZD, VDI, NVA, LAD 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” (Nr.2.2.1.1/16/l/001 – „Publiskās pārvaldes informācijas un komunikācijas tehnoloģiju arhitektūras pārvaldības sistēma” (PIKTAPS)) līdzekļiem.

2.2. Terminu skaidrojums

1. tabula. "Dokumentā izmantoto terminu skaidrojums"

Termins	Skaidrojums
Izpildītājs	SIA "Jaunrades laboratorija" un SIA "TNS Latvia" piegādātāju apvienība.
Pasūtītājs	Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija.
Līgums	2017. gada 13. jūlijā noslēgtais līgums Nr. IL/49/2017 starp VARAM, SIA "Jaunrades laboratorija" un SIA "TNS Latvia".

¹ 2017. gadā iestāžu klientu apkalpošanas darbinieku, kuri strādā reģionālās nozīmes attīstības centros izveidotajos VPVKAC, aptaujā piedalījās VID, VSAA un VZD darbinieki. 2018. gadā reģionālās nozīmes VPVKAC darbinieku aptaujā piedalās arī VDI, NVA un LAD darbinieki.

2.3. Saīsinājumi un definīcijas

2. tabula. "Dokumentā izmantotie saīsinājumi un definīcijas"

Saīsinājums	Skaidrojums
CATI	Datorizētas telefonintervijas jeb Computer Assisted Telephone Interviews.
VARAM	Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija.
VID	Valsts ieņēmumu dienests.
VPVKAC	Valsts un pašvaldību vienotais klientu apkalpošanas centrs.
VSAA	Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra.
VZD	Valsts zemes dienests.
NVA	Nodarbinātības valsts aģentūra.
LAD	Lauku atbalsta dienests.
VDI	Valsts Darba inspekcija.

3. TEHNISKĀ INFORMĀCIJA

3. tabula. "Pētījuma tehniskā informācija"

Pētījuma veicējs	Kantar TNS – metodoloģijas izstrāde un lauka darba īstenošana; Jaunrades laboratorija – metodoloģijas izstrāde, datu apstrāde un analīze.
Mērķa grupa	Reģionālās nozīmes VPVKAC Valsts ieņēmumu dienesta (VID), Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūras (VSAA), Valsts zemes dienesta (VZD) darbinieki
Pētījuma metode	Telefonintervija (Computer-assisted telephone interviewing, CATI)
Izlase	n=9 ²
Stratifikācijas pazīmes	<p>Iestāžu (VID, VSAA, VZD, VDI, NVA, LAD) klientu apkalpošanas darbinieku, kuri strādā reģionālās nozīmes attīstības centros izveidotajos VPVKAC, aptaujai respondenti tiks atlasīti, izmantojot stratificētās nejaušās izlases metodi. Pēc nejaušības principa tiks atlasīti konkrēti VPVKAC, ievērojot plānošanas reģionu proporcionālu pārstāvniecību iekļūšanu izlasē.</p> <p>2018. gada martā, kad tika veidota 2. pētījuma aptaujas izlase, Latvijā darbojas seši reģionālās nozīmes VPVKAC – Aizkrauklē, Balvos, Gulbenē, Smiltēnē, Tukumā un Valkā.</p> <p>Darbinieku aptaujas izlases veidošanā tika ievēroti šādi nosacījumi:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Izlasē tiek iekļauti visi seši darbojošies centri (Aizkrauklē, Balvos, Gulbenē, Smiltēnē, Tukumā un Valkā); ➤ Izlasē tiek pārstāvētas visas iestādes, attiecīgi Valsts ieņēmumu dienests (VID), Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra (VSAA), Valsts zemes dienests (VZD), Valsts Darba Inspekcija (VDI), Nodarbinātības valsts aģentūra (NVA) un Lauku atbalsts dienests (LAD); ➤ Darbinieku pieejamība un skaits centros: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Reģionālās nozīmes VPVKAC Aizkrauklē VDI un NVA, arī Gulbenē LAD darbiniekiem ir pastāvīgas darba vietas; ➢ Reģionālās nozīmes VPVKAC Tukumā un Smiltēnē VID darbinieki ir sasniedzamai trīs reizes nedēļā; ➢ VZD darbinieki ir sasniedzami tikai attiecīgi divas reizes Balvos un reizi nedēļā Valkā; ➢ VSAA darbinieki ir pieejami attiecīgi reizi nedēļā Smiltēnē un pēc iepriekšējās vienošanās Gulbenē. <p>Ņemot vērā iepriekš minētos nosacījumus, reģionālās nozīmes VPVKAC aptaujā 2018. gada pētījumā veiktas 9 (deviņas) intervijas: 2 ar VID, 2 ar VZD un 2 ar VSAA, 1 ar VDI, 1 ar NVA un 1 ar LAD darbiniekiem.</p>

² Reģionālās nozīmes VPVKAC aptaujā 2018. gada pētījumā bija plānots veikt 8 (astoņas) intervijas, taču tika veikta 1 papildu intervija ar VSAA darbinieku.

	<p>Interviju sadalījums pa plānošanas reģioniem:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 1 intervija Tukumā ar VID darbinieku; ➤ 2 intervijas Smiltenē ar VID un VSAA darbiniekiem; ➤ 1 intervija Balvos ar VZD darbinieku; ➤ 1 intervija Valkā ar VZD darbinieku; ➤ 2 intervijas Aizkrauklē ar VDI un NVA darbiniekiem; ➤ 2 intervijas Gulbenē ar VSAA un LAD darbiniekiem.
Vidējais interviju garums	19 minūtes
Interviju veikšanas laiks	11.09.-25.09.2018.

4. METODOLOĢIJAS APRAKSTS

Lai aptaujātu reģionālas nozīmes VPVKAC VID, VSAA, VZD, VDI, NVA, LAD darbiniekus, tika nolemts veikt strukturētās padziļinātās intervijas, izmantojot datorizētas telefonintervijas (CATI - *Computer Assisted Telephone Interviews*), jo CATI metode:

- ▶ Nodrošina izpētes procesā iesaistīto resursu efektīvāku izmantošanu;
- ▶ Nodrošina ātrāku aptaujas lauka darba norisi, īsākus termiņus;
- ▶ Nodrošina elastīgāku respondentu sasniegšanu, ņemot vērā, ka intervijas notika darba laikā (piemēram, iespēja interviju pārtraukt un vēlāk pārzvanīt, lai pabeigtu interviju);
- ▶ Pirms pētījuma lauka darba tiek veikta aptaujas anketas sagatavošana un programmēšana, izmantojot Kantar TNS rīcībā esošo *NIPO CATI/Web Fieldwork system*, kā arī datorizētās anketas testēšana;
- ▶ Anketas struktūra ir izveidota tā, ka intervētājs nevar palaist garām kādu jautājumu: jautājumu pāreja intervijās tiek nodrošināta automātiski, tiek ievērota vienāda jautājumu uzdošanas secība;
- ▶ Nav nepieciešama atsevišķa datu ievades procedūra (izslēgta kļūdu rašanās iespējamība datu ievades procesā);
- ▶ Intervētājs nevar aizmirst pārzvanīt respondentam, kura tālruņa numurs ir bijis aizņemts vai uz zvanu nav atbildēts. Ja tālruņa līnija ir bijusi aizņemta, numurs atkārtoti tiek pievienots datu bāzei pēc 15 minūtēm. Ja uz atkārtotu zvanu atkal netiek atbildēts, tad numurs atkārtoti tiek pievienots datu bāzei pēc 6–8 stundām. Laiku, kurā konkrētajam respondentam pārzvanīt, var norādīt pēc vajadzības tā, ka numurs kļūst aktuāls un atkārtoti tiek pievienots datu bāzei tieši norādītajā dienā un laikā;
- ▶ Ja intervija tiek pārtraukta, datu bāzē tālruņa numurs tiek pievienots norādītajā laikā un dienā. Intervija tiek turpināta tieši ar to jautājumu, ar kuru tā tikusi pārtraukta;
- ▶ Pielietojot CATI metodi, ir mazāks respondentu atteikumu procents nekā citu metožu pielietošanas gadījumos.

Intervijās īstenotas, izmantojot strukturētu padziļināto interviju metodi, kas paredz samērā formālu un strukturētu pieeju, t.i., intervētājs uzdeva reģionālas nozīmes VPVKAC VID, VSAA, VZD 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.

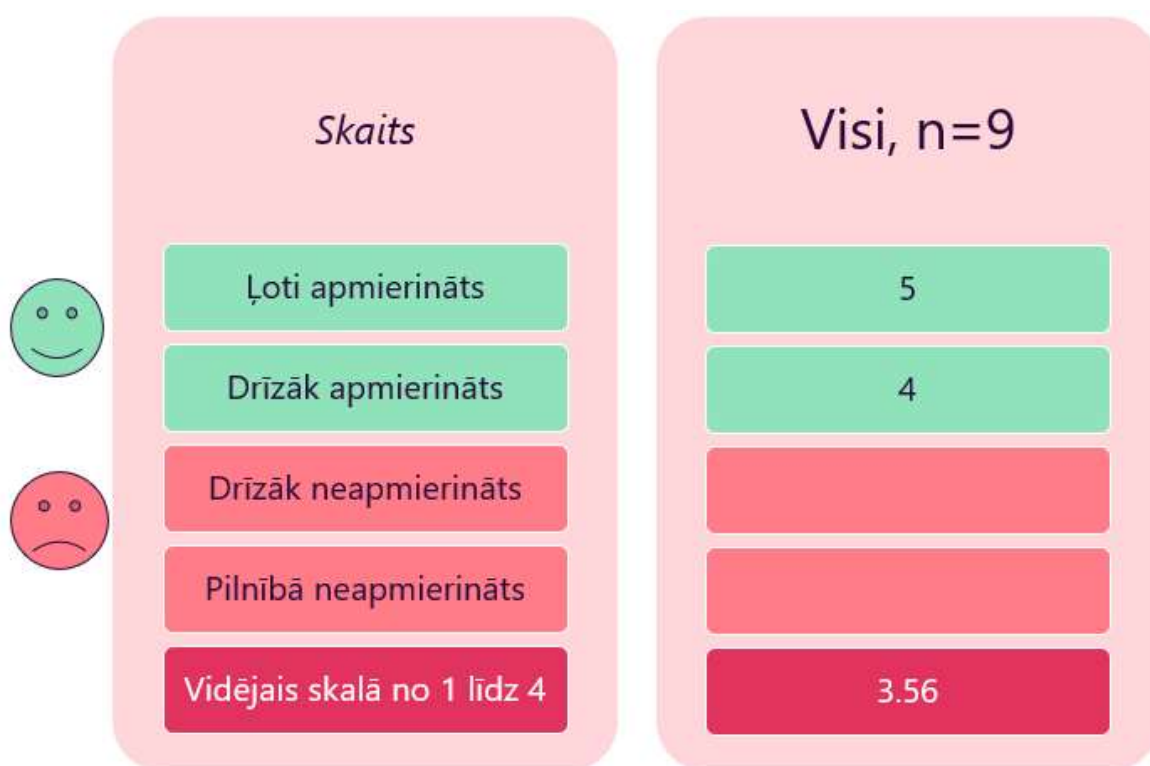
Reģionālas nozīmes VPVKAC L darbinieku aptaujas anketa pievienota 1. pielikumā.

5. ZIŅOJUMA SATURS

5.1. Kopējā apmierinātība ar darbu reģionālās nozīmes VPVKAC

Aptaujātie valsts iestāžu darbinieki 2018. gadā tāpat kā 2017. gadā ar darbu reģionālās nozīmes VPVKAC kopumā ir apmierināti. Vērtējumu "ļoti apmierināts" sniedza visi aptaujātie VID (2 cilvēki), NVA (1 cilvēks) un VDI (1 cilvēks) darbinieki un 1 VSAA darbinieks (no 2). Savukārt, tāpat kā 2017. gadā, visi aptaujātie VZD (2 cilvēki) darbinieki minēja, ka ir drīzāk apmierināti. Arī aptaujātais LAD darbinieks minēja, ka ir drīzāk apmierināts saistībā ar darbu reģionālās nozīmes VPVKAC (skat. 1. attēlu). Vidējais vērtējums šajā aspektā nav mainījies (2017. gadā – 3,57; 2018. gadā – 3,56).

1. attēls. Kopējā apmierinātība ar darbu reģionālās nozīmes VPVKAC



5.2. Darba faktoru vērtējums, identificētās problēmas un ieteiktie risinājumi

Sadarbība ar VPVKAC kontaktpersonām

Salīdzinājumā ar 2017. gada rezultātiem, 2018. gadā sadarbība ar VPVKAC kontaktpersonām tika novērtēta pozitīvāk (visi (9) vērtējumi - "ļoti labi"). Salīdzinot abu gadu rezultātus, vidējais vērtējums skalā no 1 līdz 4 ir pieaudzis no 3,71 (2017. gadā) uz 4.00 (2018. gadā). Tāpat kā 2017. gadā, arī 2018. gadā neviens sadarbības aspekts nesaņēma negatīvu vērtējumu (sk. 2. attēlu).

2018. gadā, tāpat kā 2017. gadā, arī kontaktpersonu atsauce vienbalsīgi tika novērtēta ar visaugstāko vērtējumu (9 no 9 vērtējumiem – “ļoti labi”). Lielākā daļa aptaujas dalībnieku (7 no 9) kā ļoti labu novērtēja arī VPKAC kontaktpersonu sasniedzamību (vidējais vērtējums 2017. gadā – 3,86; 2018. gadā – 3,78). Lai gan ir bijušas problēmas ar VPKAC darbinieku sasniedzamību, tomēr šādas situācijas ir bijušas reti.

“Ir reizes, kad zvanot savienojums ir aizņemts, darbinieku nav tik daudz, lai varētu sniegt atbildes ātrāk, bet tas ir diezgan reti.” (LAD)

Nedaudz zemāks vidējais vērtējums tika sniegts par VPKAC kontaktpersonu reaģēšanas ātrumu uz pieprasījumiem vai jautājumiem (2017. gadā – 3,86; 2018. gadā – 3,67). Kopumā 3 aptaujas dalībnieki savos komentāros minēja, ka VPKAC darbinieku reaģēšanas laiku būtu nepieciešams saīsināt, veicot uzlabojumus.

“Saistībā ar tehnisko nodrošinājumu, papīru ieviešanu sistēmā, viņi vienmēr nevar atskriet un izlabot.” (VSAA)

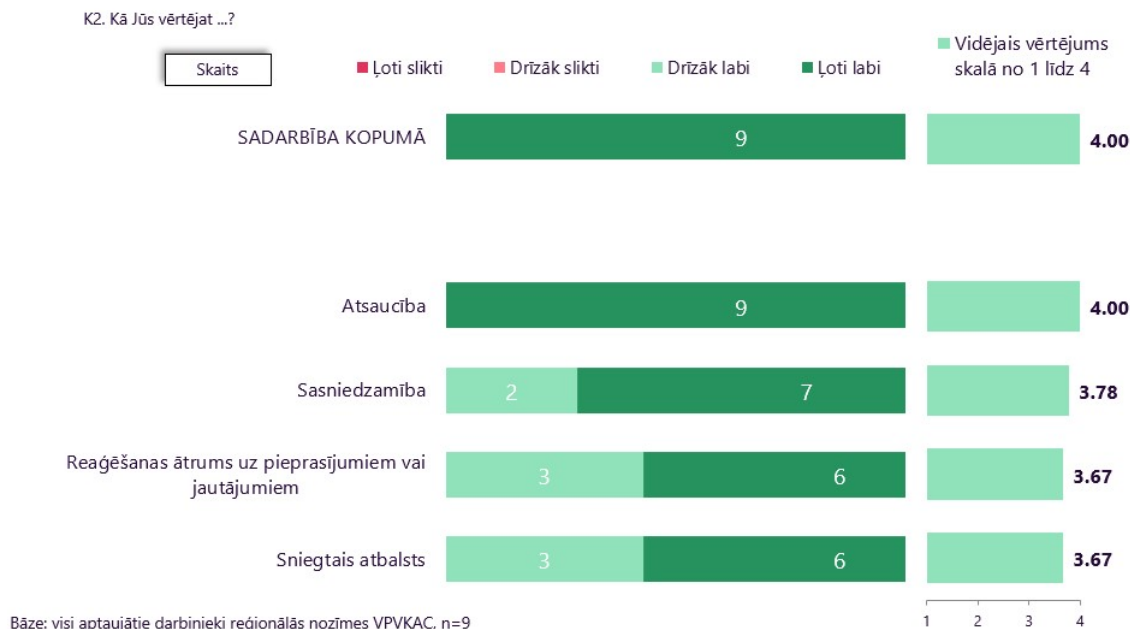
Jautājumā par sniegto atbalstu 2018. gadā ir sniegts nedaudz augstāks vidējais novērtējums kā 2017. gadā (2017. gadā – 3,57; 2018. gadā – 3,67). Runājot par VPKAC kontaktpersonu sniegto atbalstu, aptaujātie darbinieki minēja, ka saprot, ka lielā informācijas apjoma dēļ VPKAC darbinieki nevar būt tik kompetenti, piemēram, VSAA jautājumos kā viņi paši:

“Viņiem ir ļoti liels informācijas apjoms apgūts, viņi nevar zināt mūsu jautājumus tik labi, cik mēs zinām.” (VSAA)

Tāpat tika uzsvērts, ka VPKAC darbiniekiem būtu nepieciešams biežāk konsultēties ar iestāžu darbiniekiem, lai klientiem sniegtu atbilstošas konsultācijas.

“Ir lietas, kad mēs atgādinām VPKAC darbiniekiem, ka vajadzētu vairāk pakontaktēties ar mums, jo reizēm viņi klientiem sniedz ne tādas konsultācijas, kā vajadzētu.” (VSAA)

2. attēls. Sadarbība ar VPKAC kontaktpersonām



Darba apstākļi un aprīkojums VPVKAC

Tāpat kā 2017. gadā, arī 2018. gadā darba apstākļi un aprīkojums VPVKAC tika vērtēti pozitīvi, tomēr tie, salīdzinājumā ar citām vērtējamajām sadaļām, saņēma arī visvairāk kritikas. Pozitīvi ir vērtējams tas, ka, salīdzinājumā ar 2017. gadu, 2018. gadā ir uzlabojušies vidējie sniegtie vērtējumi skalā no 1 līdz 4 visos "Darba apstākļi un aprīkojums VPVKAC" aspektos.

Ja 2017. gadā izteiktākā kritika bija par darba telpām, tad 2018. gadā kā būtiskākā problēma tika uzsvērts rindu vadības sistēmas trūkums (2017. gadā šī bija otrā izplatītākā problēma) un no tā izrietošā nespēja saplānot apmeklētāju plūsmu (minēta 5 no 9 intervijām). Rindu vadības sistēmas ieviešana palīdzētu plānot apmeklētāju plūsmu, kā arī atvieglotu darbinieku ikdienas pienākumus, lai viņiem paralēli saviem pienākumiem nebūtu jākonsultē klienti saistībā ar vērsanos pie viņu vajadzībām atbilstošākā darbinieka.

"Jo klienti nezina, kur iet - rindas vadības sistēma to varētu koriģēt; paralēli savam darbam vēl jākonsultē klienti, pie kā tieši viņam vērsties." (VZD)

"Nav rindu vadības sistēmu, klienti uzreiz neorientējas, pie kura darbinieka tieši viņiem jādodas; vajadzētu ieviest rindas vadības sistēmu." (VZD)

Tomēr, arī tāpat kā 2017. gadā, 2018. gadā iestādēs, kur ir nodrošināta rindu vadības sistēma, tās darbība ne visur ir efektīva.

"Tehniskais nodrošinājums, rindu skaitīšanas sistēma mēdz nojukt, salūzt." (VSAA)

Viens no aptaujātajiem darbiniekiem minēja, ka lielā klientu apjoma dēļ būtu nepieciešams vēl viens darbinieks. Tas arī būtu veids, kādā samazināt rindas.

"Klientu apjoms ir uz pusotru slodzi, būtu nepieciešams vēl viens darbinieks, līdz ar to klientiem veidojas rinda, tas neapmierina citus klientu apkalpošanas darbiniekus." (VID)

Vēl saistībā ar aprīkojumu tika minēti šādi trūkumi:

- Darbam nepiemērotas telpas;

"Problēma ir slīpa grīda, pie galda sēžot, visu laiku jābūt sapringušam, jo krēsls (visi 3 krēsli, kas ir telpā) ripo uz atpakaļu." (VZD)

- Lēns internets un datu bāze;

"Internets, kā arī datu bāze nestrādā Smiltēnē tik labi, kā vajadzētu - paiet laiks, kamēr datorā uzinstalē darbam vajadzīgo, bet telpas ļoti labas." (VSAA)

- Netiek savlaicīgi veikta klientu apkalpošanai nepieciešamās tehnikas apkope.

"Aprīkojums ir pieejams, bet "klibo" apkalpošanai nepieciešamo aparātu apkope - ja tā nav laicīgi veikta, tad programmas strādā lēnāk." (NVA)

Līdzīgi kā 2017. gadā, 2018. gadā kritika tika izteikta arī par darba telpām – viss notiek vienā zālē, līdz ar to ir troksnis un klienti dzird viens otru caur atdalošo sienīņu un tādējādi nav iespējams nodrošināt personas datu aizsardzību (sk. 3. attēlu). 2018. gadā šī problēma tika uzrādīta 2 intervijās (no 9), 2017. gadā 4 no 7 intervijās.

"Tā kā darbs notiek vienā zālē, tad klienti visu runāto dzird caur atdalošo sienīņu - nav konfidencialitātes, nevar nodrošināt personas datu aizsardzību." (VZD)

Citas ērtam darbam nepieciešamās lietas (ērtas mēbeles, pieejams ūdens, kafija un tēja u.tml.)

Ja 2017. gadā 2 no 7 aptaujātajiem darbiniekiem citas ērtam darbam nepieciešamās lietas novērtēja ar "drīzāk labi" (1 darbinieks) un "drīzāk slikti" (1 darbinieks), tad 2018. gadā visi (9) aptaujātie darbinieki šajā aspektā sniedza vērtējumu "ļoti labi".

Telpu ērtums un aprīkojums apmeklētājiem (piemēram, norādes, iekārtojums, rindu vadības sistēma u.tml.)

Aspekts, kura vidējais vērtējums skalā no 1 līdz 4 2018. gadā ir augstāks nekā 2017. gadā, ir "telpu ērtums un aprīkojums apmeklētājiem". 2017. gadā šī aspekta vidējais vērtējums bija 3,57, bet 2018. gadā 3,89. Respondents, kurš 2018. gadā šo aspektu novērtēja "drīzāk labi" to pamatoja ar to, ka nav ieviesta rindu vadības sistēma, līdz ar to klientiem nav ērti orientēties VPVKAC un saprast, pie kura darbinieka viņiem būtu vispiemērotāk doties.

Darbam nepieciešamie materiāli

2017. gadā Darbam nepieciešamie materiāli visbiežāk tika novērtēti ļoti pozitīvi. 2018. gadā šajā aspektā ir uzlabojies vidējais sniegtais vērtējums skalā no 1 līdz 4 (2017. gadā – 3,71; 2018. gadā – 3,89).

Darba apstākļi

2017. gadā aptaujas dalībnieki par darba apstākļiem VPVKAC sniedza zemāko novērtējumu šajā aspektu grupā, bet 2018. gadā rezultāti ir manāmi uzlabojušies (2017. gadā vidējais vērtējums skalā no 1 līdz 4 – 3,14; 2018. gadā – 3,78). 2018. gadā divi respondenti sniedza komentārus par neapmierinātību ar to, ka klienti dzird viens otru, kā arī par lēnu internetu un datu bāzi.

Darbam nepieciešamās telpas – cik ērti ir tajās strādāt

2018. gadā būtiski ir uzlabojies vidējais sniegtais vērtējums par darbam nepieciešamo telpu ērtumu (2017. gadā – 3,43; 2018. gadā – 3,78). Viens no 2018. gadā aptaujātajiem darbiniekiem kā problēmu norādīja slīpo grīdu, kas, sēžot, rada diskomfortu; vēl divi darbinieki norādīja trūkumu uz to, ka visi strādā vienā telpā un labās dzirdamības dēļ nav iespējams nodrošināt klientu konfidencialitāti.

Darba organizēšana kopumā

Aspekts "darba organizēšana kopumā" 2018. gadā tāpat kā 2017. gadā galvenokārt ir novērtēts ļoti labi (skalā no 1 līdz 4 2017. gadā vidējais vērtējums – 3,86; 2018. gadā – 3,78). Vienīgais trūkums, kas darba organizēšanā tika minēts, bija rindu vadības sistēmu trūkums. VPVKAC darbiniekiem šīs sistēmas ieviešana būtu kā ievērojams darba organizēšanas uzlabotājs.

Darbam nepieciešamais aprīkojums

Arī vērtējums par darbam nepieciešamo aprīkojumu gan 2017., gan 2018. gadā ir bijis drīzāk pozitīvs (skalā no 1 līdz 4 2017. gadā – 3,86; 2018. gadā – 3,78). Arī aptaujātie respondenti atzina,

ka darbam nepieciešamais aprīkojums viņus apmierina, taču ir lietas, kuras būtu jārisina, piemēram, saistībā ar elektrotehnikas apkopi un trokšņa mazināšanu.

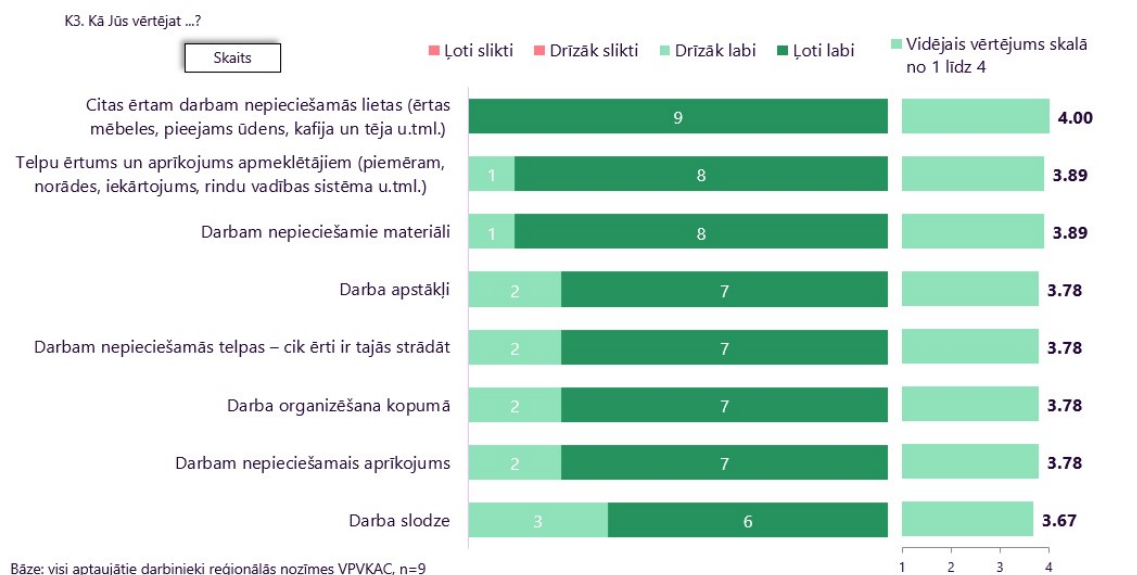
*"Te ir no VID puses nesakārtotas lietas, kas traucē, piem., trokšnis, bet par to atbild VID, **no pašvaldības puses viss ir ļoti labi.**" (VID)*

*"**Aprīkojums ir pieejams**, bet "klibo" apkalpošanai nepieciešamo aparātu apkope - ja tā nav laicīgi veikta, tad programmas strādā lēnāk." (NVA)*

Darba slodze

Arī 2018. gadā tāpat kā 2017. gadā aptaujas dalībnieku komentāri liecina par to, ka atsevišķos VPVKAC klientu skaita dēļ darbinieka slodze ir pārāk liela (tiek minēts, ka tā ir pat pusotra slodze), līdz ar to būtu nepieciešams vēl viens darbinieks. Šobrīd darbinieku trūkuma dēļ veidojas rindas, un nav iespējams vienmērīgi saplānot cilvēku plūsmu.

3. attēls. Darba apstākļi un aprīkojums VPVKAC



6. SECINĀJUMI UN REKOMENDĀCIJAS

- Kopumā 2018. gadā (tāpat kā 2017. gadā) aptaujātie valsts iestāžu darbinieki ir apmierināti ar savu darbu reģionālās nozīmes VPVKAC.
- 2018. gadā sadarbību ar VPVKAC kopumā visi respondenti novērtēja ar augstāko atzīmi skalā no 1 līdz 4 – “ļoti labi”. Salīdzinājumā ar 2017. gadu vērtējums šajā aspektu grupā ir uzlabojies. Arī aspekts “VPVKAC atsaucība” vienbalsīgi tika novērtēts ar augstāko vērtējumu.
- VPVKAC darbiniekiem nepieciešams biežāk konsultēties ar VID, VSAA, VZD, VDI, NVA, LAD darbiniekiem, lai klientiem sniegtu atbilstošas konsultācijas.
- 2018. gadā ir uzlabojušies vidējie sniegtie vērtējumi skalā no 1 līdz 4 visos “Darba apstākļi un aprīkojums VPVKAC” aspektos.
- Lai varētu plānot un organizēt apmeklētāju plūsmu un atvieglotu VPVKAC darbiniekus no papildu ikdienas pienākumiem, nepieciešams ieviest rindu vadības sistēmu. Šobrīd rindu vadības sistēmas neesamība rada grūtības gan klientiem, gan VPVKAC darbiniekiem.
- Otra galvenā problēma, kas izkristalizējās arī 2017. gadā, ir saistīta ar darba telpām. Tā iemesla dēļ, ka klientu pieņemšana notiek vienotā zālē, nav iespējams nodrošināt konfidencialitāti – klienti viens otru dzird.
- 2018. gadā joprojām ir aktuāla darbinieku pārāk lielā noslodze atsevišķos VPVKAC klientu skaita dēļ, tādēļ rekomendējam izvērtēt, kuros VPVKAC būtu nepieciešamība papildu darbinieks.
- Kopumā darba apstākļi un aprīkojums VPVKAC visbiežāk tika vērtēti pozitīvi, tomēr tie saņēma arī kritiku no darbiniekiem, kuri par sadaļas “darba apstākļi un aprīkojums VPVKAC” nesniedza visaugstāko novērtējumu. Līdz ar to, līdzīgi kā 2017. gadā, rekomendējam apzināt tos VPVKAC, kuros būtu nepieciešams veikt uzlabojumus problēmās, kas izkristalizējās interviju gaitā.

Reģionālas nozīmes VPVKAC VID, VSAA, VZD, VDI, NVA, LAD darbinieku aptauja

RESPONDENTU PROFILS

Izlase: n=8 VPVKAC reģionālo centru (šobrīd 6: Balvos, Smiltēnē, Tukumā, Valkā, Aizkrauklē, Gulbenē) VID, VSAA, VZD, VDI, NVA, LAD iestāžu darbinieki

Valoda: latviešu

Metode: telefonintervija (CATI)

IEVADS

Labdien! Mani sauc ____. Es pārstāvu pētījumu kompāniju Kantar TNS. Sadarbībā ar Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministriju mēs veicam to valsts iestāžu darbinieku apmierinātības pētījumu, kuri strādā reģionālas nozīmes Valsts un pašvaldību vienotajos klientu apkalpošanas centros (VPVKAC). Pētījuma mērķis ir noskaidrot dažādus ar darbu vienotajā klientu apkalpošanas centrā saistītus jautājumus. Pētījuma rezultāti tiks izmantoti gan darbinieku darba apstākļu valsts un pašvaldību vienotajos klientu apkalpošanas centros, gan valsts un pašvaldības iestāžu sadarbības uzlabošanai.

Mēs būtu ļoti pateicīgi, ja Jūs piekristu 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. Vai Jūs piekristat piedalīties? Paldies!

K1. Kopumā, cik lielā mērā Jūs esat apmierināts/-a ar savu darbu reģionālas nozīmes valsts un pašvaldības vienotajā klientu apkalpošanas centrā (VPVKAC)?

INFORMĀCIJA INTERVĒTĀJAM un ANKETAS PROGRAMMĒTĀJAM: Viena atbilde

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

SADARBĪBA AR VPVKAC KONTAKTPERSONĀM

K2. Kā Jūs vērtējat ... Viena atbilde katrā rindiņā!

		Ļoti labi	Drīzāk labi	Drīzāk slikti	Ļoti slikti
1	SADARBĪBU ar valsts un pašvaldības vienotā klientu apkalpošanas centra KONTAKTPERSONU / ĀM kopumā	4	3	2	1
2	Kontaktpersonas/-u sasniedzamību	4	3	2	1

3	Kontaktpersonas/-u atsaucību	4	3	2	1
4	Kontaktpersonas/-u reaģēšanas ātrumu uz Jūsu pieprasījumiem vai jautājumiem	4	3	2	1
5	Valsts un pašvaldības vienotā klientu apkalpošanas centra kontaktpersonas sniegto atbalstu	4	3	2	1

Ja vērtējums ir 1, 2, 3, tad uzdot atvērto jautājumu – K3. Kāpēc vērtējums nav “ļoti labi”? Ko vajadzētu mainīt / uzlabot sadarbībā?

Pie K2.5. Instrukcija intervētājam: Precizēt atvērtajā jautājumā, par kādu tieši atbalstu bija vērtējums – kāds bija atbalsts, kāpēc tas nebija pietiekams u.tml.?

Pēc bloka VISIEM atvērto jautājumu:

K4. Varbūt ir vēl kas svarīgs, kas attiecas uz sadarbību ar kontaktpersonām, ko es nepieminēju?

VPVKAC DARBA ORGANIZĀCIJA UN DARBA APSTĀKĻI

K3. Kā Jūs vērtējat ... Viena atbilde katrā rindiņā!

		Ļoti labi	Drīzāk labi	Drīzāk slikti	Ļoti slikti
1	Darba apstākļus reģionālas nozīmes valsts un pašvaldības vienotajā klientu apkalpošanas centrā	4	3	2	1
2	Darbam nepieciešamās telpas – cik ērti ir tajās strādāt	4	3	2	1
3	Citas ērtam darbam nepieciešamās lietas (ērtas mēbeles, pieejams ūdens, kafija un tēja u.tml.)	4	3	2	1
4	Telpu ērtumu un aprīkojumu apmeklētājiem (piemēram, norādes, iekārtojums, rindu vadības sistēma u.tml.)	4	3	2	1
5	Jūsu darbam nepieciešamo aprīkojumu	4	3	2	1
6	Darbam nepieciešamos materiālus	4	3	2	1
7	Darba slodzi reģionālas nozīmes valsts un pašvaldības vienotajā klientu apkalpošanas centrā	4	3	2	1
8	Darba organizēšanu reģionālas nozīmes valsts un pašvaldību vienotajā klientu apkalpošanas centrā KOPUMĀ	4	3	2	1

INFORMĀCIJA INTERVĒTĀJAM un ANKETAS PROGRAMMĒTĀJAM: Ja vērtējums ir 1, 2, 3, tad uzreiz uzdot atvērto jautājumu par katru faktoru – **Kāpēc vērtējums nav “ļoti labi”? Ko vajadzētu uzlabot?**

INFORMĀCIJA INTERVĒTĀJAM un ANKETAS PROGRAMMĒTĀJAM: Turpināt ar atvērtajiem jautājumiem par niansēm

K4. Lūdzu, izstāstiet, kā notiek darba organizēšana un sadarbība ar pašvaldības darbiniekiem – VPVKAC kontaktpersonām. Kas darbojas labi? Ar kādām problēmām nākas saskarties?

K5. Varbūt ir vēl kas svarīgs piebilstams, kas attiecas uz darba organizēšanu un darba apstākļiem, bet par ko es nepavaicāju?

K6. Vai Jums vēl ir kaut kas piebilstams pie visa pārrunātā? Vēl kādi ieteikumi vai komentāri, kā nodrošināt efektīvāku Jūsu pārstāvētās iestādes un Valsts un pašvaldības vienotā klientu apkalpošanas centra sadarbību un uzlabot Jūsu darba apstākļus?

Un mūsu pēdējais jautājums...

DEMOGRĀFIJA

D1. Cik ilgi Jūs strādājat ... (VID, VSAA, VZD, VDI, NVA, LAD)?

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

Paldies par atsaucību!