NACIONĀLAIS ATTĪSTĪBAS PLĀNS 2020

EIROPAS SAVIENĪBA
Eiropas Reģionālās attīstības fonds

IEGULDĪJUMS TAVĀ NĀKOTNĒ

Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija

KANTAR TNS

jaunrades laboratorija

Integrēts Publisko pakalpojumu sniegšanas un gala lietotāju vajadzību monitorings

Iestāžu klientu apkalpošanas darbinieku, kuri strādā reģionālās nozīmes attīstības centros izveidotajos VPVKAC, aptauja

Rezultātu atskaite

Iepirkuma identifikācijas numurs VARAM 2017/4

2019. gads

Dokumenta identifikators:

VARAM_REGIONALAS_NOZIMES_DARBINIEKU_APTAUJA_NODEVUMS_2019.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, 2019. Visas tiesības aizsargātas.

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

Izmaiņu lapa

Datums	Versija	Apraksts
30.04.2019.	1.0	Nodevums iesniegts Pasūtītājam kvalitātes pārbaudei.
27.05.2019.	2.0.	Nodevums papildināts atbilstoši 2019. gada 20. maijā saņemtajiem Pasūtītāja komentāriem un iesniegts atkārtotai kvalitātes pārbaudei.
27.09.2019.	3.0.	Saskaņota gala versija iesniegta Pasūtītājam.

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 15
Pielikumi 16

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 11
3. attēls. Darba apstākļi un aprīkojums VPVKAC 14

2. IEVADS

2.1. Dokumenta nolūks

Reģionālas nozīmes VPVKAC VID, VSAA, VZD, PVD, LIAA, NVA, LAD[1] 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 VPVKAC VID, VSAA, VZD, PVD, LIAA, 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, PVD, LIAA, 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/I/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 tika aptaujāti arī NVA un LAD darbinieki. 2019. gadā reģionālās nozīmes VPVKAC darbinieku aptaujā piedalījās arī LIAA un PVD.

2.3. Saīsinājumi un definīcijas

2. tabula. "Dokumentā izmantotie saīsinājumi un definīcijas"

Saīsinājums	Skaidrojums
CATI	Datorizētas telefonintervijas jeb Computer Assisted Telephone Interviews.
LAD	Lauku atbalsta dienests.
LIAA	Latvijas Investīciju un attīstības aģentūra
NVA	Nodarbinātības valsts aģentūra.
PVD	Pārtikas un veterinārais dienests
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.

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	Reģionālas nozīmes VPVKAC Valsts ieņēmumu dienesta (VID), Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūras (VSAA), Valsts zemes dienesta (VZD), Pārtikas un veterinārā dienesta (PVD), Latvijas Investīciju un attīstības aģentūra (LIAA), Nodarbinātības valsts aģentūras (NVA) un Lauku atbalsta dienesta (LAD) darbinieki
Pētījuma metode	Telefonintervija (Computer-assisted telephone interviewing, CATI)
Izlase	n=10

Stratifikācijas pazīmes	Iestāžu (VID, VSAA, VZD, PVD, LIAA, 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.
	
	2019. gada februārī, kad tika veidota 3. pētījuma aptaujas izlase, Latvijā darbojas astoņi reģionālas nozīmes VPVKAC – Aizkrauklē, Balvos, Gulbenē, Smiltenē, Tukumā, Valkā, Cēsīs un Bauskā.
	
	Darbinieku aptaujas izlases veidošanā tika ievēroti šādi nosacījumi:
	
	• Izlasē tiek iekļauti visi astoņi darbojošies centri (Aizkrauklē, Balvos, Gulbenē, Smiltenē, Tukumā, Valkā, Cēsīs un Bauskā);
	
	• Izlasē tiek pārstāvētas šādas iestādes: Valsts ieņēmumu dienests (VID), Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra (VSAA), Valsts zemes dienests (VZD), Nodarbinātības valsts aģentūra (NVA), Lauku atbalsts dienests (LAD), Pārtikas un veterinārais dienests (PVD) un Latvijas Investīciju un attīstības aģentūra (LIAA);
	
	• Darbinieku pieejamība un skaits centros:
	
	  • Reģionālās nozīmes VPVKAC **Gulbenē** VID darbiniekiem ir pastāvīgas darba vietas, **Valkā** VID darbinieki ir sasniedzami trīs reizes nedēļā;
	  • VSAA darbinieks **Bauskā** ir sasniedzams katru dienu, Smiltenē reizi nedēļā;
	  • VZD darbinieki Tukumā ir sasniedzami katru dienu, Balvos divas reizes nedēļā;
	  • NVA darbinieki Aizkrauklē ir sasniedzami katru dienu;
	  • LAD darbinieks **Valkā** ir sasniedzams reizi nedēļā;
	  • PVD darbinieks Cēsīs ir sastopams divas reizes nedēļā;
	  • LIAA darbinieks Cēsīs ir sastopams vienu reizi nedēļā.
	
	Ņemot vērā iepriekš minētos nosacījumus, reģionālās nozīmes VPVKAC aptaujā 2019. gada pētījumā veiktas 10 (desmit) intervijas: 2 ar VID, 2 ar VZD un 2 ar VSAA, 1 ar PVD, 1 ar LIAA, 1 ar NVA un 1 ar LAD darbinieku.

	Interviju sadalījums pa plānošanas reģioniem: - 1 intervija Balvos ar VZD darbinieku; - 1 intervija Smiltenē ar VSAA darbinieku; - 1 intervija Tukumā ar VZD darbinieku; - 2 intervijas Valkā ar VID un LAD darbiniekiem; - 1 intervija Aizkrauklē ar NVA darbinieku; - 1 intervija Gulbenē VID darbinieku; - 2 intervijas Cēsīs ar PVD un LIAA darbiniekiem; - 1 intervija Bauskā ar VSAA darbinieku.
Vidējais interviju garums	20 minūtes
Interviju veikšanas laiks	03.04.-12.04.2019.

4. METODOLOĢIJAS APRAKSTS

Lai aptaujātu reģionālas nozīmes VPVKAC VID, VSAA, VZD, PVD, LIAA, 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 VID, VSAA, VZD, PVD, LIAA, NVA, LAD 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 darbinieku aptaujas anketa pievienota 1. pielikumā.

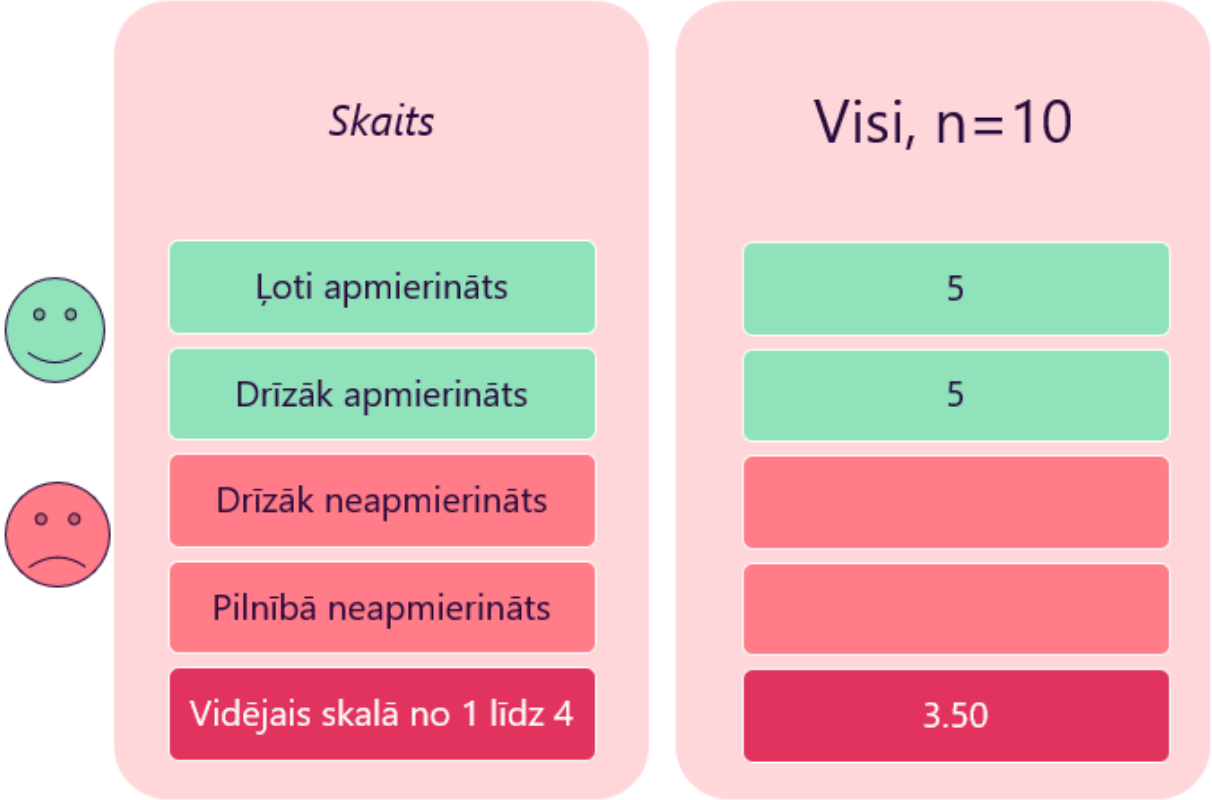
5. ZIŅOJUMA SATURS

5.1. Kopējā apmierinātība ar darbu reģionālās nozīmes VPVKAC

Aptaujātie valsts iestāžu darbinieki 2019. gadā tāpat kā 2017. un 2018. gadā ar darbu reģionālās nozīmes VPVKAC kopumā ir apmierināti (5 darbinieki ļoti apmierināti, 5 darbinieki drīzāk nodarbināti).

Vidējais vērtējums trīs gadu laikā šajā aspektā nav būtiski mainījies (2017. gadā – 3,6; 2018. gadā – 3,6, 2019. gadā – 3,5) (skat. 1. attēlu).

1. attēls. Kopējā apmierinātība ar darbu reģionālās nozīmes VPVKAC



5.2. Darba faktoru vērtējums, identificētās problēmas un ieteiktie risinājumi

Reģionālas nozīmes VPVKAC VID, VSAA, VZD, PVD, LIAA, NVA, LAD darbinieku aptaujā tika identificētas arī dažādas organizatoriskas problēmas, kas ir pašu iestāžu, nevis Vides aizsardzības un reģionālas attīstības ministrijas kompetencē, piemēram:

- Visu iestāžu VPVKAC darbiniekiem nav pieejama publiskā sistēma, kur varētu pārbaudīt nepieciešamo informāciju:

"Nav pieejama publiskā vide, nav pārbaudes protokolu, visu laiku jāzvana uz centrālo daļu, lai nosauc vajadzīgo." (PVD)

- Nepieciešams pieņemt klientus katru dienu, nevis tikai divas reizes nedēļā tajos reģionos, kur klienti internetu lieto retāk:

"Klientu apkalpošanai VZD tika atstātas tikai 2 dienas nedēļā, tā kā šajā reģionā klienti reti lieto internetu, tad klienti nonāk fakta priekšā, ka ierodoties uz KAC, kādā dienā VZD nepakalpo un tad klienti ir vīlušies; vajadzētu tomēr katru dienu pieņemt klientus." (VZD)

Sadarbība ar VPVKAC kontaktpersonām

2019. gadā sadarbība ar VPVKAC kontaktpersonām pamatā tika novērtēta ar augstāko vērtējumu (6 vērtējumi – "ļoti labi"), tomēr, salīdzinājumā ar 2017. un 2018. gada rezultātiem, 2019. gadā par sadarbību ar VPVKAC kontaktpersonām ir sniegts zemākais vērtējums (2017. gadā – 3,7; 2018. gadā – 4,00; 2019. gadā – 3,5). Ja 2017. un 2018. gadā neviens sadarbības aspekts ar VPVKAC nesaņēma negatīvu vērtējumu, tad 2019. gadā sadarbība ar VPVKAC kontaktpersonām kopumā vienā iestādē tika novērtēta kā "drīzāk slikta" (sk. 2. attēlu).

2019. gadā, tāpat kā 2017. un 2018. gadā, kontaktpersonu atsaucība vienbalsīgi tika novērtēta ar visaugstāko vērtējumu (10 no 10 vērtējumiem – "ļoti labi"). Līdzīgi kā 2017. un 2018. gadā, arī 2019. gadā lielākā daļa aptaujas dalībnieku (9 no 10) kā ļoti labu novērtēja arī VPVKAC kontaktpersonu sasniedzamību (2017. gadā – 3,9; 2018. gadā – 3,8; 2019. gadā – 3.9).

"Katrs darbinieks pilda savas funkcijas un visi atrodas vienā ēkā, tad var aiziet viens pie otra, ja kas vajadzīgs." (VID)

Tāpat kā 2017. un 2018. gadā, arī 2019. gadā ir vērojama reģionālās nozīmes VPVKAC darbinieku tendence sniegt nedaudz zemākus vērtējumus par VPVKAC kontaktpersonu reaģēšanas ātrumu uz pieprasījumiem vai jautājumiem (2017. gadā – 3,9; 2018. gadā – 3,7, 2019. gadā – 3,7). Viens no 3 darbiniekiem, kurš VPVKAC kontaktpersonu reaģēšanas ātrumu uz pieprasījumiem vai jautājumiem novērtēja "drīzāk labi", pauda viedokli, ka parasti par tematiem, par kuriem darbinieki nav kompetenti atbildēt klientam, jāmeklē kāds, kurš attiecīgajā jomā orientējas.

"Ja VPVKACā kāds vēršas ar jautājumu par pārtikas jomu, tad jāmeklē kompetents cilvēks, kas var atbildēt uz jautājumu, jākontaktējas ar kādu, kurš pārzina konkrēto jomu." (PVD)

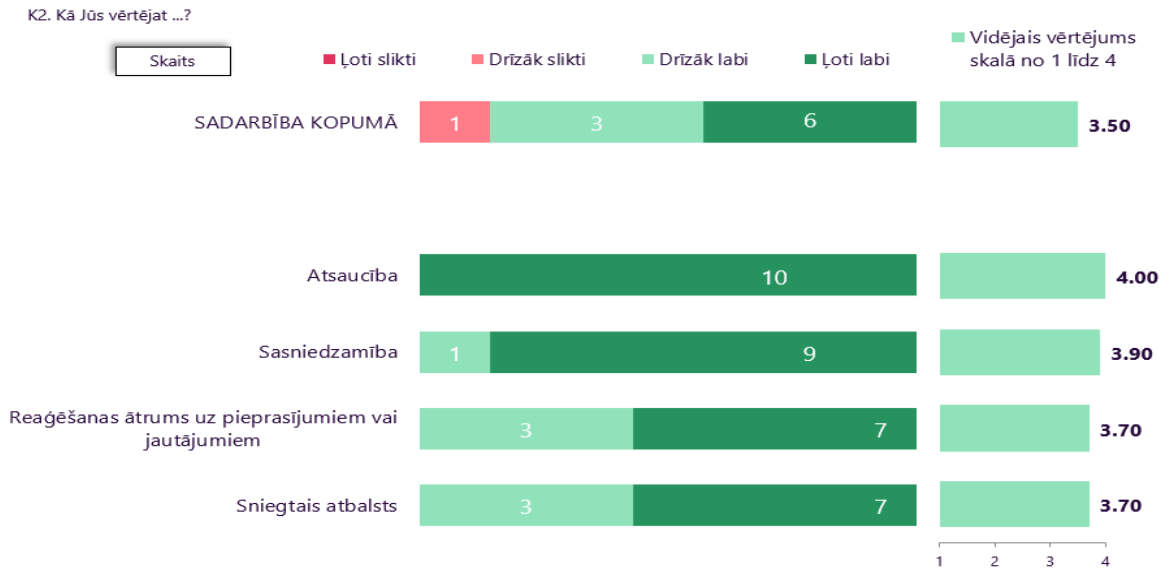
2019. gadā ir saglabājies 2018. gadā sniegtais vidējais vērtējums jautājumā par sniegto atbalstu (2018. gadā – 3,7, 2019. gadā – 3,7). 2017. gadā vidējais vērtējums šajā aspektā ieguva nedaudz zemākus rādītājus – 3,6. Runājot par VPVKAC kontaktpersonu sniegto atbalstu, aptaujātie darbinieki kā sniegtā atbalsta ietekmējošo faktoru minēja lielās kadru mainības faktoru, kura dēļ ir grūti izsekot līdzi tam, kurš darbinieks strādā, un kurš vairs ne.

"Viena no KAC darbinieku funkcijām ir palīdzība klientiem VID deklarāciju jautājumos, kad VID nav pieņemšanas diena. Marta mēnesī bija tikai 10 deklarācijas, cilvēki neaktīvi iet uz centru, jo VID darbinieki sniedz izsmeļošāku informāciju." (VID)

Tāpat tiek novērtēts tas, ka, pateicoties VPVKAC atbalstam, ikdienā ir mazāk klientu.

"Darbs viss kopumā. Viņi daļēji veic arī mūsu darbu, tas ir atbalsts mums, jo mums tādā ziņā ir mazāk klientu." (VSAA)

2. attēls. Sadarbība ar VPVKAC kontaktpersonām



Darba organizācija un darba apstākļi VPVKAC

Tāpat kā 2017. un 2018. gadā darba organizācija un darba apstākļi VPVKAC tika vērtēti pozitīvi, tomēr tie, salīdzinājumā ar citām vērtējamajām sadaļām, arī 2019. gadā saņēma visvairāk kritikas. Lai gan 2018. gadā, salīdzinot ar 2017. gadu, bija uzlabojušies vidējie sniegtie vērtējumi skalā no 1 līdz 4 visos "Darba apstākļi un aprīkojums VPVKAC" aspektos, 2019. gadā vidējie sniegtie rādītāji ir pasliktinājušies 6 no 8 aspektos, bet 2 aspektos palikuši nemainīgi.

Ja 2018. gadā aptaujātie darbinieki par būtiskāko problēmu darba organizācijas un darba apstākļu aspektā uzvēra rindu vadības sistēmas trūkumu un no tā izrietošo nespēju saplānot apmeklētāju plūsmu, tad 2019. gadā, līdzīgi kā 2017. un 2018. gadā, kad papildus kritika tika izteikta arī par darba telpām – dēļ tā, ka viss klientu apkalpošanas process notiek vienā zālē, rodas troksnis un klienti dzird viens otru caur atdalošo sieniņu (sk. 3. attēlu). 2017. gadā šī problēma tika uzrādīta 4 no 7 intervijās, 2018. gadā 2 no 9 intervijām, 2019. gadā minēta 5 no 10 intervijām.

Galvenā kritika vērsta uz darba telpu neapmierinošo izkārtojumu, šaurību, kas vasarā rezultējas ar pārāk augstu gaisa temperatūru iekštelpās un to, ka visu iestāžu darbiniekiem ir jāstrādā vienā telpā, kas traucē gan apmeklētājiem, gan darbiniekiem.

"Darba telpas izkārtojums neapmierina: pirms centra izveides bija cita koncepcija, kā sēdēs personāls, tagad lielā telpā strādā visu iestāžu darbinieki, viens otru pārkliedzot, un, ja tikai vienam ir klients, tad klients jūtas diezgan neērti, jo visi dzird, kas tiek runāts; sākumā bija domāts, ka darba zona katram būs norobežota." (VZD)

"VID darba telpa ir pārāk šaura un vasarā ir ļoti karsti." (VID)

"Telpas plašums vajadzīgs." (VZD)

"Gribētu un būtu vajadzīgas lielākas telpas, citādu mēbeļu izvietojumu, lai klientiem būtu ērtāk." (VZD)

"Darbinieki un klienti traucē viens otram, jo nav atdalītas darba vietas; dzird un redz, ko risina pie blakus galdiņa." (PVD)

"Vajadzētu katrai iestādei nodalītu telpu, nevis tikai galdiņu kā kafejnīcā." (PVD)

Ja 2018. gadā kritika tika vērsta uz rindu vadības sistēmas trūkumu, tad 2019. gadā par problēmām ar apmeklētāju rindām minēja divu reģionālās nozīmes VPVKAC darbinieki. Neatbilstošs telpu

izkārtojums rada arī problēmas, kas saistītas ar nepiemērotiem uzgaidīšanas apstākļiem, stāvot rindā.

"Klienti nav apmierināti, jo cilvēku rinda ir jau koridorā, jāstāv caurstaigājamā koridorā." (VID)

Salīdzinot ar 2018. gadu, būtiski samazinājies vidējais vērtējums aspektā par darba slodzi (2018. gadā – 3,7; 2019. gadā – 3,2). Tiek izteikta kritika par nevienmērīgo darba noslodzi, kas mēdz būt pārāk liela.

"Slodze ir nevienmērīga, tas ir atkarīgs no atskaišu iesniegšanas apjoma, īpaši šobrīd ir deklarāciju iesniegšana un vēl citi pienākumi." (VID)

"Pārāk liela slodze." (VID)

Vēl saistībā ar darba organizāciju un darba apstākļiem minēti šādi trūkumi:

- Darbam nepiemērots aprīkojums;

  "Vajadzētu katrai iestādei nodalītu telpu, nevis tikai galdiņu kā kafejnīcā."

- Informatīvā stenda trūkums:

  "Trūkst informatīvā stenda pie sienas, e-pakalpojumi, kas būtu pieejami klientiem." (VSAA)

- Darbiniekiem nav pieejas tējai, kafijai, tikai ūdenim:

  "Nav pieejamība dzeramajiem, ir tikai ūdens." (LIAA)

- Mazs budžets kancelejas precēm:

  "Jo limits kancelejas lietām ir 3 EUR gadā." (VID)

- Nepieciešamība sniegto informāciju un darba laiku pielāgot VPVKAC

  "Informācijas sniegšanu un darba laikus vajadzētu salāgot ar KAC." (VSAA)

Darba organizēšana kopumā

Līdzīgi kā 2017. un 2018. gadā, arī 2019. gadā darba organizēšana kopumā ir novērtēta pozitīvi (8 no 10 vērtējumiem "ļoti labi"). Lai gan vidējais vērtējums šajā aspektā trīs gadu griezumā nav būtiski mainījies, salīdzinājumā ar 2018. gadu, kad darba organizēšana kopumā ierindojās vienā no zemāk vērtētajiem aspektiem, 2019. gadā šis aspekts ir ieguvis augstāko vērtējumu aspektu grupā. Kā uzlabojamais aspekts tika minēts, ka VPVKAC vajadzētu nodalīt vienoto apkalpošanas centra telpu tā, lai katrai iestādei būtu privāta apkalpošanas zona.

Darbam nepieciešamais aprīkojums

Tāpat kā 2017. un 2018. gadā, arī 2019. gadā vērtējums par darbam nepieciešamo aprīkojumu ir bijis drīzāk pozitīvs (skalā no 1 līdz 4 2017. gadā – 3,9; 2018. gadā – 3,8, 2019. gadā – 3,8). Respondents, kurš darbam nepieciešamo aprīkojumu novērtēja kā "drīzāk sliktu", pauda, ka nepieciešamība regulāri zvanīt uz VPVKAC centrālo daļu, lai iegūtu nepieciešamo informāciju protokolu pārbaudei tā iemesla dēļ, ka šī informācija VPVKAC darbiniekiem nav pieejama individuāli, apgrūtina ikdienas darbu.

"Nav pieejama publiskā vide, nav pārbaudes protokolu, visu laiku jāzvana uz centrālo daļu, lai nosauc vajadzīgo." (PVD)

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

Salīdzinājumā ar 2018. gadu, 2019. gadā ir samazinājies vidējais vērtējums (2018. gadā – 4,0; 2019. gadā – 3,7). Pie VPVKAC darbinieku ieteikumiem darba vietā ieviest citas ērtam darbam nepieciešamas lietas, darbinieki min atsevišķas atpūtas telpas nepieciešamību un vēlmi, lai būtu pieejams ne tikai ūdens, bet arī citi dzērieni (tēja, kafija).

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

Vēl viens aspekts 2019. gadā, kas salīdzinājumā ar 2018. gadu ir ieguvis zemāku vidējo vērtējumu, ir saistīts ar VPVKAC telpu ērtumu un aprīkojumu apmeklētājiem (vērtējumu skalā no "1 līdz 4" 2017. gadā - 3,6; 2018. - 3,9; 2019. gadā – 3,7). Respondenti, kuri 2019. gadā šo aspektu novērtēja "drīzāk labi" to pamatoja ar to, ka nav ieviesta rindu vadības sistēma, kā arī to, ka klientiem nav ērti uzgaidīšanas apstākļi, jo ir jāuzgaida un jāstāv rindā caurstaigājamā koridorā, kas rada klientu neapmierinātību.

Darbam nepieciešamie materiāli

Salīdzinājumā ar 2018. gadu, 2019. gadā arī aspekts "darbam nepieciešamie materiāli" ir ieguvis zemāku vidējo vērtējumu skalā no 1 līdz 4 (2017. gadā – 3,7; 2018. gadā – 3,9; 2019. gadā – 3,7). Kā trūkums tiek minēts zemais atvēlētais finansējums kancelejas precēm un informatīvā stenda neesamība, kur priekš klientiem varētu pielikt uzskatāmu informāciju par e-pakalpojumiem.

Darbam nepieciešamās telpas – cik ērti ir tajās strādāt

2019. gadā vidējais sniegtais vērtējums skalā no 1 līdz 4 par darbam nepieciešamo telpu ērtumu salīdzinājumā ar 2018. gadu ir palicis nemainīgs, tomēr darbinieku sniegtajos komentāros atspoguļojās dažādas problēmas saistībā ar telpu iekārtojumu (2017. gadā – 3,4; 2018. gadā – 3,8; 2019. gadā – 3,8). 2019. gadā aptaujātie darbinieki kā problēmu norādīja pārlieku šaurās darba telpas, kurās vasarā ir ļoti karsti.

Darba apstākļi

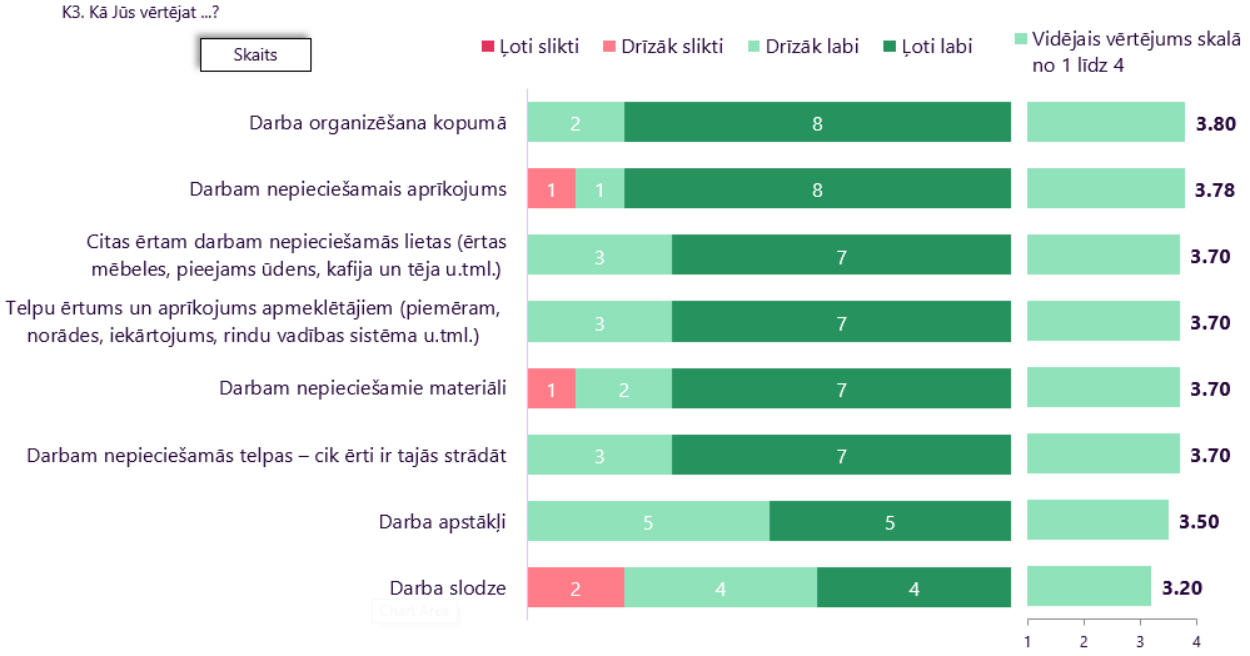
Ja 2017. gadā aptaujas dalībnieki par darba apstākļiem VPVKAC sniedza zemāko novērtējumu šajā aspektu grupā, un 2018. gadā rezultāti bija manāmi uzlabojušies (2017. gadā vidējais vērtējums skalā no 1 līdz 4 – 3,1; 2018. gadā – 3,8), tad 2019. gadā rezultāti ir atkārtoti pasliktinājušies (skalā no 1 līdz 4 - 3,5). Tāpat kā 2018. gadā aptaujātie VPVKAC darbinieki 2019. gadā norādīja trūkumu uz to, ka visi darbinieki strādā vienā telpā un ir liels troksnis (darbinieki un klienti traucē viens otram, dzird viens otra sarunas), savukārt, ja VPVKAC ir tikai viens klients, labās dzirdamības dēļ klients jūtas neērti, jo visi darbinieki dzird, kas tiek runāts. Tāpat tiek izteikta vēlme pēc plašākām telpām un klientiem ērtāka mēbeļu izvietojuma.

Darba slodze

2019. gadā, tāpat kā 2017. un 2018. gadā aspekts "darba slodze" ir novērtēts viszemāk no visiem aspektiem aspektu grupā "darba organizācija un darba apstākļi". Lai gan lielākā daļa (8 no 10) aptaujāto VPVKAC darbinieku darba slodzi vērtē kā ļoti labu vai kā drīzāk labu, 2019. gadā pirmo

reizi ir saņemti arī divu darbinieku vērtējumi ar atzīmi "drīzāk slikti". Ir darbinieki, kuri norāda, ka darba slodze ir pārāk liela vai arī tā ir nevienmērīga. Arī tas, ka konkrētu iestāžu VPVKAC nestrādā katru dienu, bet, piemēram, apkalpo klientus divas dienas nedēļā, iespējams, var pazeminināt sniegto vērtējumu.

3. attēls. Darba apstākļi un aprīkojums VPVKAC



6. SECINĀJUMI UN REKOMENDĀCIJAS

- 2019. gadā (tāpat kā 2017. un 2018. gadā) aptaujātie valsts iestāžu darbinieki kopumā ir apmierināti ar savu darbu reģionālās nozīmes VPVKAC.
- 2019. gadā, salīdzinājumā ar 2018. gadu, ir pasliktinājies vidējais vērtējums skalā no 1 līdz 4 aspektā par sadarbību ar VPVKAC kontaktpersonām. Ja 2018. gadā sadarbību ar VPVKAC kopumā visi (9) respondenti novērtēja ar augstāko atzīmi skalā no 1 līdz 4 – "ļoti labi", tad 2019. gadā sadarbību kā ļoti labu novērtēja 6 respondenti (no 10). Tāpat kā 2017. un 2018. gadā aspekts "VPVKAC atsaucība" vienbalsīgi tika novērtēts ar augstāko vērtējumu.
- VPVKAC darbiniekiem nepieciešams biežāk konsultēties ar VID darbiniekiem, lai klientiem sniegtu atbilstošas konsultācijas.
- 2019. gadā, salīdzinot ar 2018. gadu, ir pasliktinājušies vai palikuši nemainīgi vidējie sniegtie vērtējumi skalā no 1 līdz 4 visos "Darba organizācija un darba apstākļi VPVKAC" aspektos.
- Galvenā problēma, kas izkristalizējās gan 2017., gan 2018., gan 2019. gadā, ir saistīta ar darba telpām. Tā iemesla dēļ, ka klientu pieņemšana notiek vienotā zālē, nav iespējams nodrošināt konfidencialitāti – klienti viens otru dzird un tādēļ nejūtas komfortabli. Tāpat darbinieki nav apmierināti ar darba telpu platību – tās ir šauras, un tādēļ vasarās paaugstinātās gaisa temperatūras dēļ mēdz būt pārlieku karsti. Telpu šaurības dēļ arī klientiem nav ērti uzgaidīšanas apstākļi, tā, piemēram vienā no gadījumiem, klientiem ir jāstāv rindā šaurā, caurstaigājamā koridorā.
- Problēma, kas bija aktuāla kā 2017., tā 2018. gadā, joprojām ir aktuāla 2019. gadā – darbinieku pārlieku lielā, nesamērīgā, neregulārā slodze atsevišķos VPVKAC klientu skaita un tādēļ, ka daži VPVKAC klientus pieņem pāris dienas nedēļā, tādēļ rekomendējam izvērtēt, kuros VPVKAC būtu nepieciešamība pēc papildu darbinieka vai papildu darba dienas.
- Kopumā darba organizācija un darba apstākļi VPVKAC visbiežāk tika vērtēti pozitīvi, tomēr tie saņēma arī kritiku no darbiniekiem, kuri par aspektiem "darba apstākļi" un "darbam nepieciešamās telpas" nesniedza visaugstāko novērtējumu. Līdz ar to, līdzīgi kā 2017. un 2018. gadā, rekomendējam apzināt tos VPVKAC, kuros būtu nepieciešams veikt uzlabojumus, kas izkristalizējās interviju gaitā.

PIELIKUMI

1. pielikums

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

RESPONDENTU PROFILS

Izlase: n=10 VPVKAC reģionālo centru (šobrīd 8: Balvos, Smiltenē, Tukumā, Valkā, Aizkrauklē, Gulbenē, Cēsīs, Bauskā) VID, VSAA, VZD, PVD, LIAA, 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 piekrītat 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, PVD, LIAA, NVA, LAD)?

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

Paldies par atsaucību!