

NACIONĀLAIS
ATTĪSTĪBAS
PLĀNS 2020



EIROPAS SAVIENĪBA

Eiropas Reģionālās
attīstības fonds

IEGULDĪJUMS TAVĀ NĀKOTNĒ



KANTAR
TNS.

jaunrades
laboratorija

Integrēts Publisko pakalpojumu sniegšanas un gala lietotāju vajadzību monitorings

VID un VSAA iestāžu darbinieku aptauja, kuri strādā ar VPVKAC pieņemtajiem
iesniegumiem nodevums

Rezultātu atskaite

Iepirkuma identifikācijas numurs VARAM 2017/4

2018. gads

Dokumenta identifikators:

VARAM_VID_VSAA_DARBINIEKU_APTAUJA_NODEVUMS_2018.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	7
5. Ziņojuma saturs	8
5.1. Kopējā apmierinātība ar darbu, strādājot ar VPVKAC pieņemtajiem iesniegumiem	8
5.2. Darba faktoru vērtējums, identificētās problēmas un ieteiktie risinājumi	8
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, strādājot ar VPVKAC pieņemtajiem iesniegumiem (2018.gads)	8
2. attēls. Sadarbība ar VPVKAC darbiniekiem: vērtējums (2018. gads)	9
3. attēls. Darbs ar INFORMĀCIJU SISTĒMU pakalpojumucentri.lv: vērtējums	12
4. attēls. APMĀCĪBAS UN ZINĀŠANAS: vērtējums (2018. gads)	13

2. IEVADS

2.1. Dokumenta nolūks

VID un VSAA iestāžu darbinieki, kuri strādā ar VPVKAC pieņemtajiem iesniegumiem, 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 VID un VSAA iestāžu darbiniekiem, kuri strādā ar VPVKAC pieņemtajiem iesniegumiem. Nodevums izstrādāts, balstoties uz Līguma 1. pielikumu "Pasūtītāja pieprasījums, prasības un tehniskā specifikācija", 2017. gada 28. septembrī ar Pasūtītāju saskaņoto izlases metodi un anketu.

VID un VSAA iestāžu darbinieku, kuri strādā ar VPVKAC pieņemtajiem iesniegumiem, 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"

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

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	Valsts iestāžu (VID, VSAA) darbinieki, kuri strādā ar VPVKAC pieņemtajiem iesniegumiem
Pētījuma metode	Telefonintervija (Computer-assisted telephone interviewing, CATI)
Izlase	n=16
Stratifikācijas pazīmes	VID un VSAA struktūrvienību darbinieki, kuri strādā ar VPVKAC pieņemtajiem iesniegumiem. Darbinieku izlases veidošanā ir ievēroti šādi nosacījumi: ➤ Izlasē tiek iekļauti visi plānošanas reģioni; ➤ Katrā plānošanas reģionā tiek iekļauti gan VID, gan VSAA darbinieki; ➤ Interviju skaits katrā plānošanas reģionā tiek noteikts proporcionāli VID un VSAA darbinieku skaitam, kuri strādā ar VPVKAC pieņemtajiem iesniegumiem. Nejaušā stratificētā izlases metode nodrošina vienādas iespējas VID un VSAA darbiniekiem, kuri strādā ar VPVKAC pieņemtajiem iesniegumiem un kuru kontaktinformāciju Pasūtītājs ir nodevis Izpildītājam, iekļūt izlasē un piedalīties aptaujā. Kopā veiktas 16 intervijas: ➤ 10 intervijas ar VID darbiniekiem; ➤ 6 intervijas ar VSAA darbiniekiem. Papildus tika veikta vēl viena intervija ar VID darbinieku, lai sasniegtu kvotu – 10 intervijas ar VID darbiniekiem. Interviju sadalījums ar VID darbiniekiem, atbilstoši plānošanas reģioniem: ➤ 1 intervija Rīgā; ➤ 2 intervijas Vidzemē; ➤ 1 intervija Kurzēmē; ➤ 3 intervijas Zemgalē; ➤ 3 intervijas Latgalē. Interviju sadalījums ar VSAA darbiniekiem, atbilstoši plānošanas reģioniem: ➤ 1 intervija Rīgā; ➤ 2 intervijas Vidzemē; ➤ 1 intervija Kurzēmē; ➤ 1 intervija Zemgalē; ➤ 1 intervija Latgalē.
Vidējais interviju garums	20 minūtes
Interviju veikšanas laiks	03.09. – 14.09.2018.

4. METODOLOĢIJAS APRAKSTS

Lai aptaujātu VID un VSAA iestāžu darbiniekus, kuri strādā ar VPVKAC pieņemtajiem iesniegumiem, tika nolemts veikt strukturētās padziļinātās intervijas, izmantojot datorizētas telefonintervijas (CATI - *Computer Assisted Telephone Interviews*), jo CATI metode:

- ▶ Nodrošina izpēti 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.

Intervijas īstenotas, izmantojot strukturētu padziļināto interviju metodi, kas paredz samērā formālu un strukturētu pieeju, t.i., intervētājs uzdeva VID un VSAA iestāžu darbiniekiem, kuri strādā ar VPVKAC pieņemtajiem iesniegumiem, 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.

Lauka darba atskaite liecina, ka VID darbinieki ir salīdzinoši visgrūtāk sasniedzamā mērķa grupu daļa gan iesniegtās kontaktu bāzes kvalitātes, gan darbinieku atsaucības dēļ. Daļa kontaktu bāzē iesniegto telefona numuru neeksistē, daļa neatbilda norādītajam plānošanas reģionam. Daļa darbinieku atteicās piedalīties aptaujā, pamatojot to ar minimālu iesaisti sadarbībā ar VPVKAC, un nespēju adekvāti novērtēt sadarbību.

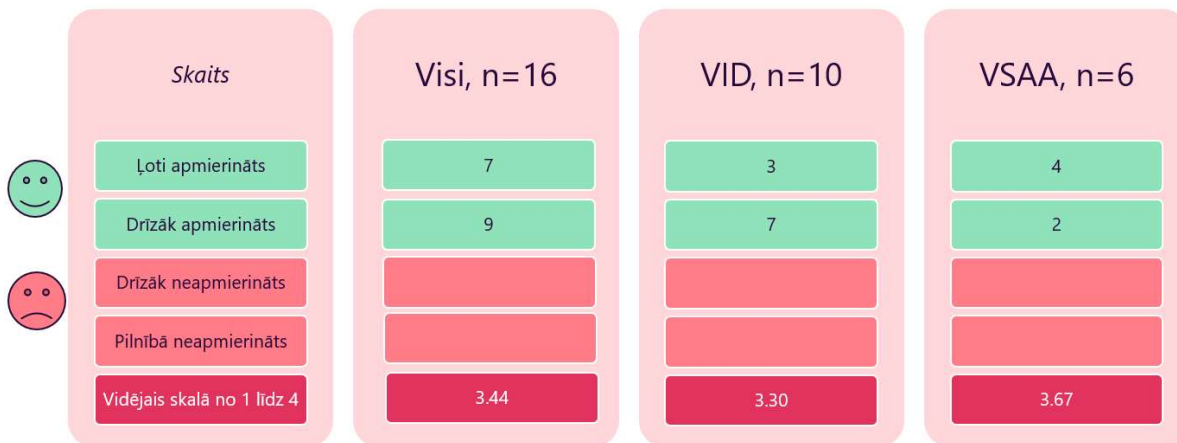
VID un VSAA iestāžu darbinieku, kuri strādā ar VPVKAC pieņemtajiem iesniegumiem, aptaujas anketa pievienota 1. pielikumā.

5. ZIŅOJUMA SATURS

5.1. Kopējā apmierinātība ar darbu, strādājot ar VPVKAC pieņemtajiem iesniegumiem

Kopējā apmierinātība, strādājot ar VPVKAC darbinieku pieņemtajiem iesniegumiem, 2018. gadā aptaujāto VID un VSAA darbinieku vidū tāpat kā 2017. gadā ir drīzāk augsta. Tomēr salīdzinājumā ar 2017. gadu, ir pieaudzis to darbinieku skaits, kuru apmierinātība, strādājot ar VPVKAC pieņemtajiem iesniegumiem, ir ļoti augsta (2017. gadā – 4 darbinieki, 2018. gadā – 7 darbinieki). Arī VID un VSAA iestāžu griezumā 2018. gadā ir pieaudzis to VSAA darbinieku skaits, kuri ir ļoti apmierināti, strādājot ar VPVKAC pieņemtajiem iesniegumiem (2017. gadā neviens darbinieks, 2018. gadā – 4 darbinieki) (skat. 1. attēlu).

1. attēls. Kopējā apmierinātība ar darbu, strādājot ar VPVKAC pieņemtajiem iesniegumiem (2018.gads)



5.2. Darba faktoru vērtējums, identificētās problēmas un ieteiktie risinājumi

Sadarbība ar VPVKAC darbiniekiem

Aptaujātie VID un VSAA darbinieki ar sadarbību ar VPVKAC darbiniekiem tāpat kā 2017. gadā ir apmierināti. Visi sadarbības aspekti saņēma tikai pozitīvus novērtējumus, turklāt visos parametros dominēja augstākais vērtējums – “ļoti labi” (sk. 2.attēlu).

Visatzinīgāk aptaujas dalībnieki novērtēja VPVKAC darbinieku zināšanas par prasībām iesnieguma nodošanai VID/VSAA (13 no 16 vērtējumiem – “ļoti labi”), un šis aspekts salīdzinājumā ar 2017. gadu ir novērtēts visatzinīgāk (2017. gadā 10 no 16 vērtējumiem – “ļoti labi”). Tāpat 2018. gadā ievērojami ir uzlabojies novērtējums par VPVKAC darbinieku zināšanām saistībā ar VID/VSAA prasībām iesniegumu pieņemšanai (2018. gadā 9 no 16 vērtējumiem – “ļoti labi”; 2017. gadā 3 no 16 vērtējumiem – “ļoti labi”). Tomēr aptaujas dalībnieki uzsver, ka darbinieku zināšanas un pieredze joprojām ir nepilnīga.

"Mainās pakalpojumu klāsts un apmācības par izmaiņām likumdošanā vajadzētu biežāk, jo klientu apkalpošanas darbiniekiem ir jāpilda arī citi pienākumi pašvaldībā un arī tur ir jāseko līdzi izmaiņām." (VSAA)

Arī 2018. gadā VPVKAC darbinieku zināšanas par fizisko personu datu drošības prasību ievērošanu vairumā gadījumu tika vērtētas kā ļoti labas. Tikai viens aptaujas dalībnieks bija ievērojis neatbilstību un minēja, ka būtu nepieciešams klientiem vienmēr pieprasīt pilnvaras.

"Piekļībo ar pilnvarām saistītās lietas, jo dažkārt ar sociālajiem jautājumiem nodarbojas klientu pilnvarotas personas un varētu būt, ka dažkārt šīs pilnvaras netiek pieprasītas, jo uz vietas cilvēki ir zināmi/pazīstami." (VSAA)

Salīdzinājumā ar 2017. gadu nedaudz ir pasliktinājies VPVKAC darbinieku sasniedzamības novērtējums. Ja 2017. gadā 14 no 16 gadījumiem tika sniegts augstākais vērtējums, tad 2018. gadā augstākais novērtējums tika sniegts 12 no 16 vērtējumos. Vairāki aptaujas dalībnieki (4 no 16) atbildēja, ka darbinieki ikdienā ir grūti sasniedzami, un tāpat trūkst informācijas par nepieciešamajiem telefona numuriem, kurus ir nepieciešams meklēt pašiem.

"Darbiniekiem būtu jābūt sasniedzamiem katru dienu, jo VID darbinieki pieņem tikai 3 dienas nedēļā, tas droši vien rada klientu neapmierinātību." (VID)

Vairāk nekā puse (11 no 16) aptaujas dalībnieku ar visaugstāko vērtējumu novērtēja arī VPVKAC darbinieku atsaucību. Tomēr, salīdzinājumā ar 2017. gadu, šī novērtējuma rādītāji ir pasliktinājušies, jo 2017. gadā visi aptaujas dalībnieki pauda augstu apmierinātību ar VPVKAC darbinieku atsaucību.

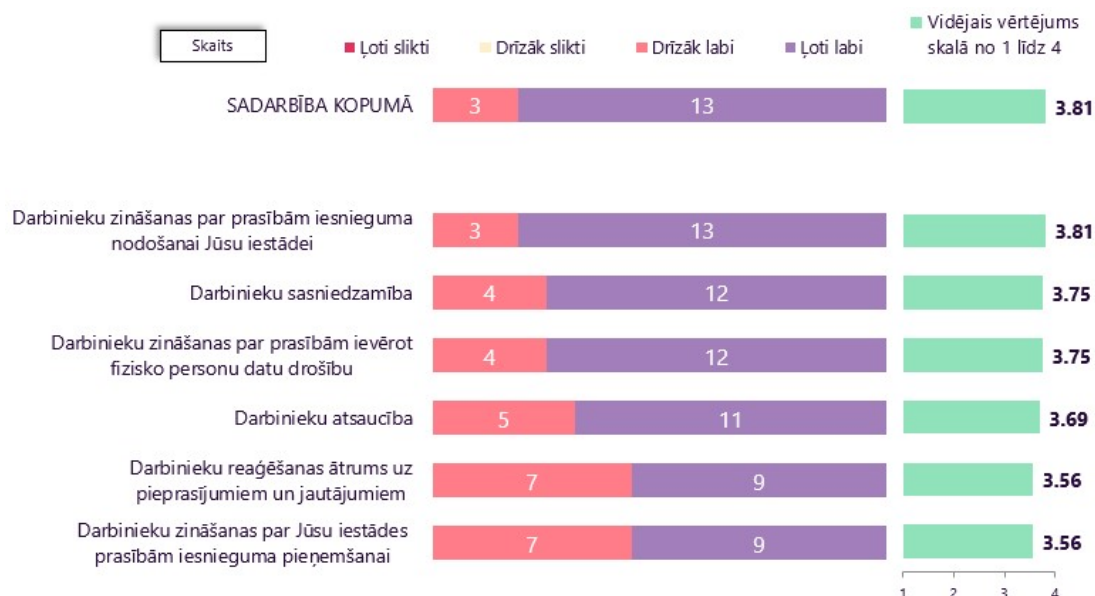
"Vajadzētu lielāku darbinieku skaitu, jo aizņemtības dēļ nevar kvalitatīvi komunicēt." (VID)

"Ar dažiem punktiem (domāts - klientu apkalpošanas centriem) reizēm ir konflikti." (VID)

Arī 2018. gadā līdzīgi kā 2017. gadā aptaujas dalībnieku apmierinātība ar VPVKAC darbinieku reaģēšanu ātrumu uz pieprasījumiem un zināšanas par prasībām iesniegumu nodošanai VID/VSAA 9 no 16 gadījumiem tika novērtēta ar visaugstāko novērtējumu. Vairāki respondenti uzsvēra to, ka VPVKAC darbinieku reaģēšanas ātrums nav tūlītējs.

"Dažreiz no rīta uzrakstot, mēdz atbildēt tikai vakarā, manuprāt, tas ir aizņemtības dēļ, jo viņiem ir daudz klientu." (VID)

2. attēls. Sadarbība ar VPVKAC darbiniekiem: vērtējums (2018. gads)



Mēdz būt situācijas, kad VID/VSAA darbiniekiem rodas nesaskaņas ar VPVKAC darbiniekiem lielā dokumentācijas apjoma un citi lietu dēļ, kas aizņem pārāk daudz laika.

"Dažreiz gadās konflikti saņemoties, piem., pašvaldību punkti reizēm nevar noskenēt dokumentus, jo ir liels apjoms - šis darbs aizņem pārāk daudz laika." (VID)

"Bieži netiek pieņemti pareizie dokumenti, nav atgrīzeniskās saites ar klientu apkalpošanas centra darbiniekiem, jo viņi mums nepārpjautā un paši neiedziļinās klientu problēmās, izejot uz masveida apkalpošanu. Vajadzētu būt, lai pieņemtu tikai atbilstošus un korektus dokumentus." (VID)

Tāpat VID/VSAA darbinieki uzsver, ka, lai šādas konflikta situācijas atrisinātu, būtu nepieciešams uzturēt biežāku un ciešāku kontaktu ar VPVKAC darbiniekiem.

"Vairāk vajadzētu kontaktēties darbiniekiem - varētu vairāk interesēties par pieņemtajiem dokumentiem, kā tos korektāk apstrādāt."

Tajā pašā laikā VID un VSAA darbinieki atzina, ka saprot iespējamo kļūdu cēloņus, jo:

- ▶ VPVKAC strādā pārāk maz darbinieku, lai būtu iespējams nodrošināt kvalitatīvu sadarbību;

"Vajadzētu lielāku darbinieku skaitu, jo aizņemties dēļ nevar kvalitatīvi komunicēt." (VID)

- ▶ VPVKAC nedarbojas tik ilgi, lai būtu uzkrāta pieredze par pilnīgi visām jomām, ar kurām ikdienas darbā ir jāsaskaras;

"Viņiem vēl nav tāda pieredze, jo centri nedarbojas tik ilgi, tas ir tikai pieredzes un apmācības jautājums." (VSAA)

"Dažbrīd varētu uzlabot kompetences līmeni atsevišķos jautājumos, bet saprotu, ka VPVKAC darbinieki nevar būt kompetenti pilnīgi visās jomās, ar kurām viņi strādā." (VID)

"Mainās pakalpojumu klāsts un apmācības par izmaiņām likumdošanā vajadzētu biežāk, jo klientu apkalpošanas darbiniekiem ir jāpilda arī citi pienākumi pašvaldībā un arī tur ir jāseko līdzi izmaiņām." (VSAA)

"Darbiniekiem nav jāpārzina visas nianšes no VID darba, tad - lai zvana un lai klients raksta visu, ko grib un raksta." (VID)

- ▶ VPVKAC darbinieki, vēloties izpalīdzēt klientiem, iesniedz ne tikai nepieciešamos dokumentus;

"Tas nav zināšanu jautājums, bet tas, ka darbinieki KAC vēlas iesniegt ne tikai to, kas ir paredzēts, bet vēlas vēl ko citu, vēlas vairāk cilvēkiem izlīdzēt." (VSAA)

- ▶ VPVKAC darbinieki klientu iesniegumus pārsūta VID/VSAA darbiniekiem, nevis uzreiz novirza tos uz portālu latvija.lv;

"Būtu jauki, ja klientus KAC uzreiz novirzītu uz portālu latvija.lv, nekā pārsūtītu iesniegumus mums." (VSAA)

VID un VSAA darbinieku ieteiktie **risinājumi**, lai uzlabotu sadarbību ar VPVKAC:



Biežāk kontaktēties ar VPVKAC darbiniekiem;



No klientiem jāpieņem tikai atbilstoši un korekti dokumenti;



Jābūt pieejamiem visiem nepieciešamajiem telefona numuriem;



Nepieciešams palielināt darbinieku skaitu VPVKAC;

-  Ātrāk atsūtīt oriģinālos iesniegumus no VPVKAC;
-  VPVKAC klientus novirzītu uz portālu latvija.lv, nevis viņu iesniegumus pārsūtīt uz VID un VSAA;
-  Organizēt biežākas/vairāk apmācības (īpaši par izmaiņām, jaunumiem likumdošanā un EDS);
-  Motivēt VPVKAC darbiniekus vairāk mācīties pašiem/ sekot līdzi izmaiņām likumos.

Darbs ar informācijas sistēmu pakalpojumucentri.lv

2018. gadā tāpat kā 2017. gadā aptaujāto VID un VSAA darbinieku vērtējumi un sniegtie komentāri neuzrādīja būtiskas problēmas darbā ar informācijas sistēmu pakalpojumucentri.lv. Gan informācijas sistēmas lietošanas instrukcijas, gan nodrošinātais atbalsts, tāpat arī informācijas sistēmas darbības ātrums un ērtums vairumā tika vērtēts kā ļoti labs (skat. 3. attēlu).

Salīdzinājumā ar 2017. gadu nedaudz ir uzlabojies vidējais vērtējums par informācijas sistēmu pakalpojumucentri.lv kopumā (2017. gadā – 3,44; 2018. gadā – 3,63), tāpat ir uzlabojušies sniegtie rezultāti atsevišķos aspektos. Ir pieaugusi augstākā mēra (vērtējums “ļoti labi”) apmierinātība ar informācijas sistēmas lietošanas instrukcijām (2017. gadā 12 vērtējumi – “ļoti labi”; 2018. gadā 14 vērtējumi – “ļoti labi”). Atbildot uz jautājumu par nodrošināto atbalstu, strādājot ar informācijas sistēmu, aptaujātie dalībnieki minēja, ka nodrošinātajā atbalstā tiek pieļautas gan komunikācijas, gan tehniskās kļūdas:

“Bija komunikācijas un tehniskās kļūdas, adreses iedeva pašvaldības darbinieks, informācija neaizgāja, kur tai vajadzēja aiziet, bet beigās viss atrisinājās.” (VID)

2018. gadā sniegtais vērtējums par informācijas sistēmu ātrumu ir viens no diviem aspektiem sadaļā “darbs ar informācijas sistēmu pakalpojumucentri.lv”, kurš 2018. gadā ieguvis negatīvu vērtējumu (1 vērtējums – “drīzāk slikti”).

“Mūsu datori pieslēgti sistēmai, kuras centrs atrodas Rīgā un ir tādas dienas, kad ilgi jāgaida uz tehnisko risinājumu, piem., printeri un skeneri nav pieslēgti un tiek izmantota VID sistēma.” (VID)

Otrs aspekts, kas 2018. gadā ir novērtēts zemāk, nekā 2017. gadā, ir informācijas sistēmas darbības ērtums. Ja 2017. gadā šo aspektu aptaujātie VID/VSAA darbinieki bija novērtējuši visatzinīgām (14 no 16 vērtējumiem – “ļoti labi”), tad 2018. gadā tika sniegti zemākie vērtējumi (9 no 16 vērtējumiem – “ļoti labi”). Daļa no aptaujātajiem darbiniekiem (3 VID un 3 VSAA darbinieki (6 cilvēki)) minēja, ka problēmas, kas saistītas ar sistēmas ērtumu:

“Šogad vajadzēja pieslēgt jaunus darbiniekus pie vienotā centra, ilgi neverēja saprast, kādēļ nevar pieslēgties, bet tas tika atrisināts, kaut gan nebija vienkārši.” (VID)

“Sistēmai ir sava datu bāze, kas nesaglabājas - tas ir traucējoši.” (VID)

“Dators strādā lēni un bieži izmet no sistēmas.” (VID)

Tāpat viens no aptaujātajiem darbiniekiem par informācijas sistēmas darbības ērtumu ir sniedzis vērtējumu “drīzāk slikti”.

“Ja varētu oriģinālus glabāt pie sevis, varētu glabāt KAC; lai pārsūtītu, mums tie jāievada savā sistēmā un tad mums atkal atsūta oriģinālus.” (VSAA)

Galvenās identificētās problēmas:

- ▶ VID mājaslapā, klientam atverot veidlapu, tiek pārtraukta iespēja datu ievadei;

"Tur ir problēmas: ejot uz VID mājas lapu, klientam atverot veidlapu, parādās logi ar "stop" zīmi un tiek pārtraukta iespēja datu ievadei, jo kursora aiziet projām un viss jāsāk no jauna, gandrīz katram klientam jāpalīdz ievadīt informācija." (VID)

- ▶ Tāpat kā 2017. gadā, arī 2018. gadā ir identificēta problēma, ka darbinieku piekļuve sistēmai tiek gatavota ļoti ilgi;
- ▶ Dokumentu pārsūtīšana aizņem daudz laika, šī sistēma varētu tikt vienkāršota;

"Dokumentu pārsūtīšana varēja būt noformēta savādāk, piem., pati pieņem no VPVKACiem sūtītos dokumentus, tad tie jāpārsūta uz Rīgu, sistēma varētu būt izveidota tā, ka tos pa taisno var nosūtīt uz Rīgu." (VID)

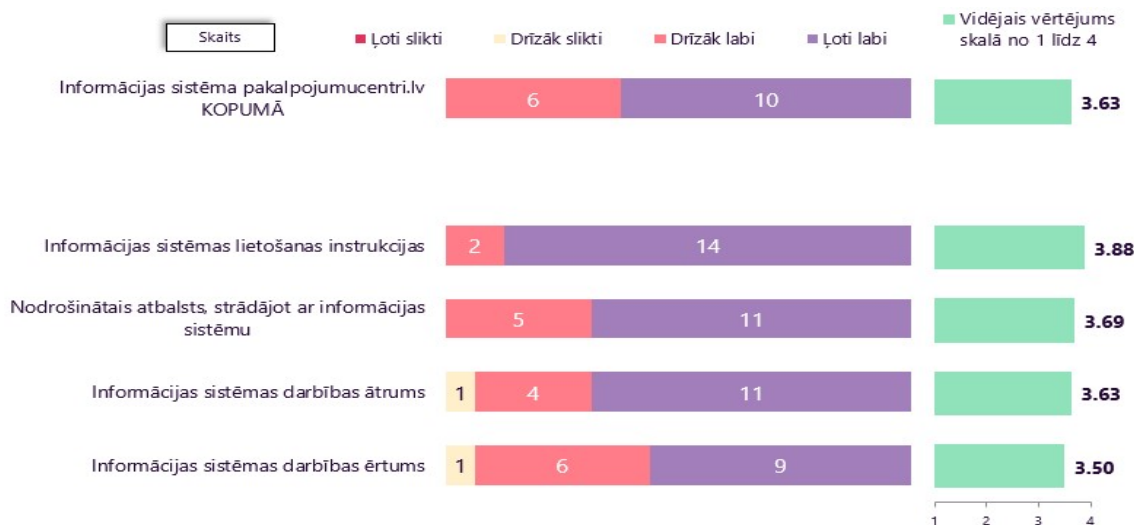
- ▶ Palēlināti darbojas gan informācijas sistēma, gan ir ilgi jāgaida uz palīdzību sakarā ar tehniskajiem risinājumiem, jo tas tiek darīts caur vienotu sistēmu, kas atrodas Rīgā;

"Sistēma iet lēni, jo atrodas divās vietās gan VPVKACos, gan VID - tās patiesībā ir dažādas sistēmas, kuras kopā strādā lēni ar dažādiem traucējumiem." (VID)

"Mūsu datori pieslēgti sistēmai, kuras centrs atrodas Rīgā un ir tādas dienas, kad ilgi jāgaida uz tehnisko risinājumu, piem., printeri un skeneri nav pieslēgti un tiek izmantota VID sistēma." (VID)

- ▶ Informācija sistēmas datu bāzē nesaglabājas.

3. attēls. Darbs ar INFORMĀCIJU SISTĒMU pakalpojumucentri.lv: vērtējums



Apmācības un zināšanas

Tāpat kā 2017. gadā arī 2018. gadā visi aspekti, kuri tika vērtēti sadaļā "apmācības un zināšanas" vairumā gadījumu skalā no 1 līdz 4 ir saņēmuši augstāko atzīmi jeb "ļoti labi" (sk. 4. attēlu).

2018. gadā aptaujātie VID un VIAA darbinieki šajā sadaļā visatzinīgāk ir novērtējuši pieejamos materiālus (14 no 16 vērtējumiem – "ļoti labi"), kas 2017. gadā šajā aspektu grupā saņēma zemāko vidējo vērtējumu, kad 11 no 16 vērtējumiem bija "ļoti labi". Tomēr izskanēja arī viedoklis, ka šie materiāli ir sarežģīti un grūti saprotami.

"Saraksts patīk, bet tas, kas no mūsu puses domāts priekš KAC ir sarežģīts un ne viegli uztverams." (VSAA)

Tāpat kā 2017. gadā arī 2018. gadā lielākā daļa (12 no 16) aptaujāto VID un VSAA darbinieku savas zināšanas un prasmes darbā ar iedzīvotāju iesniegumiem novērtēja kā ļoti labas.

Salīdzinot 2017. gada un 2018. gada aptaujas rezultātus, jāsecina, ka VID un VSAA darbinieki 2018. gadā ir retāk snieguši vērtējumu "ļoti labi" par no VPVKAC pieņemto iesniegumu nodošanas un aprites procesu (2017. gadā 14 no 16 vērtējumiem – "ļoti labi"; 2018. gadā 11 no 16 vērtējumiem – "ļoti labi").

"Lai sistēma vai ceļš no iesnieguma iesniegšanas līdz cilvēkam, kurš apstrādā šo iesniegumu, nebūtu tik likumots - mēs dokumentu reģistrējam, neredzot oriģinālu, esam kā starpnieki, bet līdz galam nav saprotams, kādēļ tas tā ir." (VID)

"Saņemam no sistēmas, izprintējam, atdodam inspektoriem, pēc nedēļas mums viņi atdod oriģinālus, sanāk papīra dubulta izmantošana." (VSAA)

Līdzīgi kā 2017. gadā arī 2018. gadā mācību pieejamība par sadarbību ar VPVKAC saņēma 11 no 16 vērtējumiem "ļoti labi". Aptaujātie VID darbinieki (visi (6) VSAA darbinieki mācību pieejamību novērtēja "ļoti labi") puda viedokli, ka apmācības vai nu tiek organizētas pārāk reti vai arī tādu vispār nav (2 no 10 VID darbiniekiem).

"Pašā sākumā bija apmācības, vairāk arī nekas nav bijis, bet grūti teikt, vai mācības vispār ir nepieciešamas." (VID)

"Neesmu manījusi, ka mums būtu pieejamas šādas mācības." (VID)

"Nav bijušas apmācības tieši par sadarbību, teica, ka nav nepieciešamas tādas apmācības." (VID)

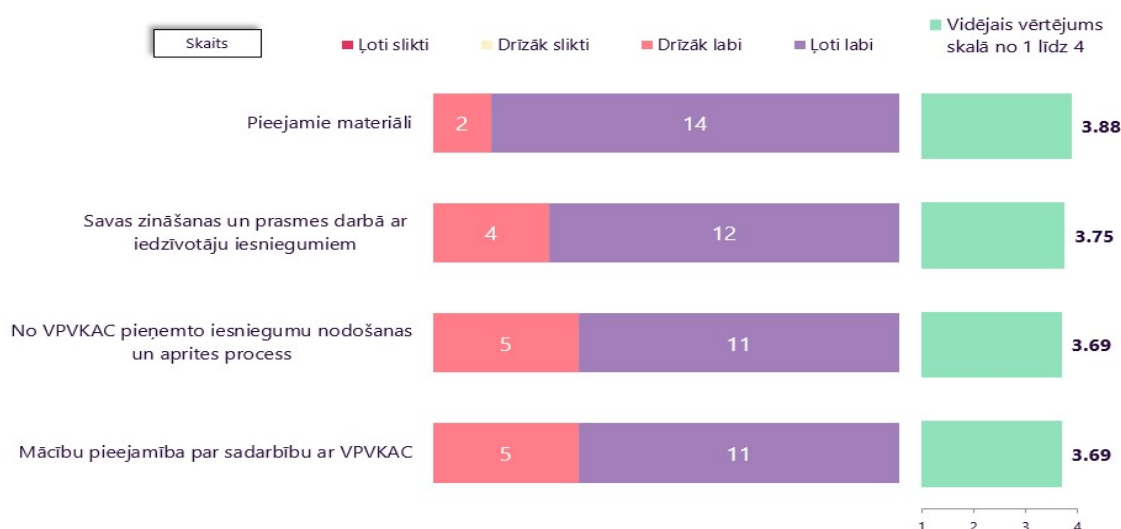
Arī viena no aptaujātajām VSAA darbiniecēm komentēja, ka šādas mācības organizētas tikai pašos pirmsākumos, tomēr, viņasprāt, tās arī nav nepieciešamas. Papildu apmācības būtu nepieciešamas tikai tādā gadījumā, kad sistēmā ir ieviestas izmaiņas.

"Apmācības ir bujušas tikai vienu reizi un vairs arī pat nev nepieciešamas, ja nu tikai kaut kas sistēmā mainas, tad gan vajadzētu papildus apmācības." (VID)

Tomēr izskanēja arī ierosinājums organizēt mācības valsts iestāžu un VPVKAC darbiniekiem, lai darbinieki, kuri nesen uzsākuši strādāt, būtu kompetenti sadarboties ar VPVKAC.

"Ir bijušas mācības, kur VID darbinieki gāja stāstīt uz VPVKAC, bet apmācības, kur izmanto viņu lietoto sistēmu, mums nav bijušas; varbūt vajadzētu apmācību, kā mums izmantot VPVKAC lietas, jo darbinieki mainās." (VID)

4. attēls. APMĀCĪBAS UN ZINĀŠANAS: vērtējums (2018. gads)



6. SECINĀJUMI UN REKOMENDĀCIJAS

- Kopumā aptaujātie VID un VSAA darbinieki ir apmierināti ar savu darbu, strādājot ar VPVKAC darbinieku pieņemtajiem iesniegumiem, kā arī ar sadarbību ar VPVKAC.
- Aptaujas dalībnieki ļoti pozitīvi novērtēja VPVKAC darbinieku zināšanas par prasībām iesnieguma nodošanai VID/VSAA, darbinieku sasniedzamību, darbinieku zināšanas par prasībām ievērot fizisko personu datu drošību, kā arī darbinieku atsaucību.
- Kritiskās piezīmes tika veltītas VPVKAC darbinieku reaģēšanas ātrumam uz pieprasījumiem un jautājumiem, kā arī nepietiekamajām zināšanām un pieredzes trūkumam, pieņemot valsts iestādēm domātos iesniegumus.
- Iespējams, ka būtu nepieciešams VPVKAC piesaistīt lielāku darbinieku skaitu, jo cilvēkresursu trūkuma dēļ nav iespējama kvalitatīva komunikācija.
- Lai uzlabotu VPVKAC darba kvalitāti, liela nozīme ir regulāram kontaktam ar iestāžu darbiniekiem. Īpaši svarīga nozīme regulāram kontaktam ar VPVKAC darbiniekiem ir pieņemto dokumentu apstrādes jautājumos.
- Nepieciešams, lai darbinieki būtu sasniedzami katru dienu. Tika noskaidrots, ka piemēram, VID darbinieku pieejamība 3 dienas nedēļā rada klientu neapmierinātību.
- Attiecībā uz VPVKAC darbinieku pieļautajām kļūdām, aptaujas dalībniekiem ir divējāda attieksme: no vienas puses, viņi saprot šo kļūdu iemeslus un VPVKAC darba ierobežojumus, bet, no otras puses, tomēr vēlētos kompetentāku sadarbību. Būtu nepieciešams motivēt VPVKAC darbiniekus vairāk mācīties pašiem un sekot līdzi izmaiņām.
- Būtu svarīgi, lai dokumentu oriģinālu aprīte ar VPVKAC norisinātos ātrāk. Tas būtu iespējams, ja dokumentu nogāde, kas tiek organizēta ar kurjera starpniecību, tiktu organizēta biežāk.
- Nepieciešams, lai jaunie darbinieki sistēmai tiktu pieslēgti ātrāk.
- Aptaujātie VSAA darbinieki mācību pieejamību ar VPVKAC novērtēja ļoti pozitīvi, taču VID darbinieki uzsvēra, ka apmācības notiek reti vai arī neatceras, kad tās pēdējo reizi ir notikušas. Tāpat tika pausts viedoklis, ka būtu nepieciešamas apmācības tad, kad tiek veiktas izmaiņas sistēmā, pakalpojumu klāstā vai likumdošanā.
- VID darbiniekiem drīzāk būtu nepieciešamas praktiskas, nevis teorētiskas apmācības par nodokļu sistēmu, nevis sadarbību ar VPVKAC – viņi paši atzīst, ka nespēj cilvēkiem pilnībā izskaidrot, piemēram, tādu tēmu kā neapliekamais minimums.
- Nepieciešams pārskatīt un izvērtēt, kur ir nepieciešami VPVKAC, jo šobrīd atsevišķos VPVKAC tiek saņemti mazs skaits iesniegumu.
- Aptaujas dalībnieki kopumā pozitīvi novērtēja informācijas sistēmas pakalpojumucentri.lv darbību, taču uzsvēra, ka būtu nepieciešams uzlabot informācijas sistēmas darbības ātrumu un ērtumu. Kā galvenās problēmas tika uzskaitītas: lēna jaunu darbinieku pievienošana sistēmai, lēni datori, ilgstoša gaidīšana uz tehnisko palīdzību tā iemesla dēļ, ka tā ir centralizēta un atrodas Rīgā.

Iestāžu (pamatā VID, VSAA un VZD) klientu apkalpošanas darbinieku aptauja

RESPONDENTU PROFILS

Izlase: 15 VID un VSAA darbinieki, kuri strādā ar VPVKAC pieņemtajiem iesniegumiem

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 sadarbojas ar valsts un pašvaldību vienoto klientu apkalpošanas centru (VPVKAC) darbiniekiem. Pētījuma mērķis ir noskaidrot dažādus ar valsts un pašvaldību vienoto klientu apkalpošanas centru darbu saistītus jautājumus. Pētījuma rezultāti tiks izmantoti gan valsts un pašvaldību vienoto klientu apkalpošanas centru darba apstākļu, 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. Lai atbildētu uz jautājumiem, būs nepieciešamas aptuveni 30 minūtes. Vai Jūs piekrītat piedalīties? Paldies!

K1. Kopumā, cik lielā mērā Jūs esat apmierināts/-a ar savu darbu, strādājot ar Valsts un pašvaldību vienotā klientu apkalpošanas centra pieņemtajiem iesniegumiem? Lūdzu, vērtējiet tikai to darba daļu, kas attiecas uz Valsts un pašvaldību vienoto klientu apkalpošanas centru, nevis citiem veiktajiem pienākumiem.

INFORMĀCIJA INTERVĒTĀJAM un ANKETAS PROGRAMMĒTĀJAM: [Viena atbilde](#)

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

SADARBĪBA AR VPVKAC DARBINIEKIEM

Q1. Kā Jūs vērtējat ...

INFORMĀCIJA INTERVĒTĀJAM un ANKETAS PROGRAMMĒTĀJAM: Viena atbilde katrā rindiņā!

		Ļoti labi	Drīzāk labi	Drīzāk slikti	Ļoti slikti
1	SADARBĪBU ar Valsts un pašvaldību vienoto klientu apkalpošanas centru darbiniekiem kopumā	4	3	2	1
2	Valsts un pašvaldību vienoto klientu apkalpošanas centru darbinieku sasniedzamību	4	3	2	1
3	Darbinieku atsaucību	4	3	2	1
4	Darbinieku reaģēšanas ātrumu uz Jūsu pieprasījumiem un jautājumiem	4	3	2	1
5	Kādas ir Valsts un pašvaldību vienoto klientu apkalpošanas centru darbinieku zināšanas par Jūsu pārstāvētās iestādes prasībām iesnieguma pieņemšanai	4	3	2	1
6	Kādas ir darbinieku zināšanas par prasībām iesnieguma nodošanai Jūsu pārstāvētajai iestādei	4	3	2	1
7	Kādas ir Valsts un pašvaldību vienoto klientu apkalpošanas centru darbinieku zināšanas par prasībām ievērot fizisko personu datu drošību	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 mainīt / uzlabot sadarbībā?

INFORMĀCIJA INTERVĒTĀJAM un ANKETAS PROGRAMMĒTĀJAM: Pēc Q1 bloka VISIEM uzdot atvērto jautājumu:

Varbūt ir vēl kas svarīgs, kas attiecas uz sadarbību ar Valsts un pašvaldību vienoto klientu apkalpošanas centru darbiniekiem, ko es nepieminēju?

DARBS AR INFORMĀCIJAS SISTĒMU pakalpojumucentri.lv

Q2.Kā Jūs vērtējat ...

INFORMĀCIJA INTERVĒTĀJAM un ANKETAS PROGRAMMĒTĀJAM: Viena atbilde katrā rindiņā!

		Ļoti labi	Drīzāk labi	Drīzāk slikti	Ļoti slikti
1	Informācijas SISTĒMU pakalpojumucentri.lv kopumā	4	3	2	1
2	Informācijas sistēmas darbības ātrumu	4	3	2	1

3	Informācijas sistēmas darbības ērtumu	4	3	2	1
4	Nodrošināto atbalstu, strādājot ar informācijas sistēmu pakalpojumucentri.lv	4	3	2	1
5	Informācijas sistēmas lietošanas instrukcijas	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”? Kas traucē? Kādas problēmas? Ko vajadzētu mainīt / uzlabot?

INFORMĀCIJA INTERVĒTĀJAM un ANKETAS PROGRAMMĒTĀJAM: Pēc Q2 bloka VISIEM uzdot atvērto jautājumu:

Varbūt ir vēl kas svarīgs, kas attiecas uz informācijas sistēmu un tās izmantošanu darbā ar iesniegumiem, par ko es nepajautāju?

APMĀCĪBU UN ZINĀŠANU NOVĒRTĒJUMS

Q3.Kā Jūs vērtējat ... Viena atbilde katrā rindiņā!

		Ļoti labi	Drīzāk labi	Drīzāk slikti	Ļoti slikti
1	Savas zināšanas un prasmes darbā ar iedzīvotāju iesniegumiem	4	3	2	1
2	Mācību pieejamību par sadarbību ar Valsts un pašvaldību vienotajiem klientu apkalpošanas centriem	4	3	2	1
3	No valsts un pašvaldību vienotajiem klientu apkalpošanas centriem pieņemto iesniegumu nodošanas un aprītes procesu	4	3	2	1
4	Pieejamos materiālus	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 mainīt / uzlabot?)

INFORMĀCIJA INTERVĒTĀJAM un ANKETAS PROGRAMMĒTĀJAM: Pēc Q3 bloka VISIEM uzdot atvērto jautājumu:

Q3.1. Kad pēdējo reizi ir bijušas mācības? Par ko? _____

Q3.2. Varbūt ir vēl kas svarīgs, kas attiecas uz darbam nepieciešamajām zināšanām, prasmēm, apmācībām un pieejamajiem materiāliem, ko es nepieminēju?

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

Q4. Vai Jums vēl ir kaut kas piebilstams pie visa pārrunātā? Vēl kādi ieteikumi vai komentāri par darbam nepieciešamajām zināšanām, prasmēm, apmācībām un pieejamajiem materiāliem?

Un mūsu pēdējais jautājums...

DEMOGRĀFIJA

D1. Cik ilgi Jūs strādājat ... (*ierotē atbilstoši kontaktu bāzei* – Valsts ieņēmumu dienestā / Valsts sociālajā apdrošināšanas aģentūrā)?

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

Paldies par atsaucību!