

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

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

Rezultātu atskaite

Iepirkuma identifikācijas numurs VARAM 2017/4

2019. gads

**Dokumenta identifikators:**

VARAM\_VID\_VSAA\_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 .....	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 .....	15
Pielikumi .....	17

### 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 (2019.gads) .....	8
2. attēls. Sadarbība ar VPVKAC darbiniekiem: vērtējums (2019. gads) .....	10
3. attēls. Darbs ar INFORMĀCIJU SISTĒMU pakalpojumucentri.lv: vērtējums .....	13
4. attēls. APMĀCĪBAS UN ZINĀŠANAS: vērtējums (2019. gads) .....	14

## 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	<p>VID un VSAA struktūrvienību darbinieki, kuri strādā ar VPVKAC pieņemtajiem iesniegumiem.</p> <p>Darbinieku izlases veidošanā ir ievēroti šādi nosacījumi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Izlasē tiek iekļauti visi plānošanas reģioni;</li> <li>➤ Katrā plānošanas reģionā tiek iekļauti gan VID, gan VSAA darbinieki;</li> <li>➤ Interviju skaits katrā plānošanas reģionā tiek noteikts proporcionāli VID un VSAA darbinieku skaitam, kuri strādā ar VPVKAC pieņemtajiem iesniegumiem.</li> </ul> <p>Nejaušā stratificētā izlases metode nodrošina vienādas iespējas VID un VSAA darbiniekiem, kuri strādā ar VPVKAC pieņemtajiem iesniegumiem un kuru kontaktinformāciju Pasūtītājs ir nodevis Izpildītājam, iekļūst izlasē un piedalīties aptaujā.</p> <p>Kopā veiktas 16 intervijas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 10 intervijas ar VID darbiniekiem;</li> <li>➤ 6 intervijas ar VSAA darbiniekiem.</li> </ul> <p>Papildus plānotajai izlasei (15) tika veikta vēl viena intervija ar VID darbinieku, lai sasniegtu kvotu – 10 intervijas ar VID darbiniekiem. Kopā tika veiktas 16 intervijas ar VID, VSAA darbiniekiem.</p> <p>Interviju sadalījums ar VID darbiniekiem, atbilstoši plānošanas reģioniem:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 1 intervija Rīgā;</li> <li>➤ 2 intervijas Vidzemē;</li> <li>➤ 1 intervija Kurzemē;</li> <li>➤ 3 intervijas Zemgalē;</li> <li>➤ 3 intervijas Latgalē.</li> </ul> <p>Interviju sadalījums ar VSAA darbiniekiem, atbilstoši plānošanas reģioniem:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 1 intervija Rīgā;</li> <li>➤ 2 intervijas Vidzemē;</li> <li>➤ 1 intervija Kurzemē;</li> <li>➤ 1 intervija Zemgalē;</li> <li>➤ 1 intervija Latgalē.</li> </ul>
Vidējais interviju garums	18 minūtes
Interviju veikšanas laiks	02.04. – 10.04.2019.

## 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 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.

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 atsaučības 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.

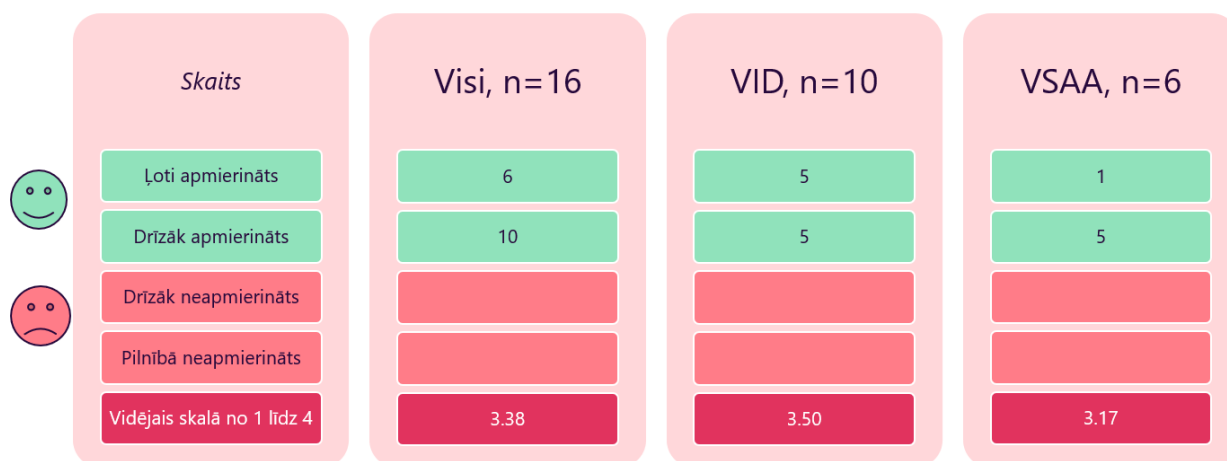
VID un VSAA iestāžu darbinieku, kuri strādā ar VPVKAC pieņemtajiem iesniegumiem, aptaujas anketa pievienota 1. pielikumā.

## 5. ZIŅOJUMA SATURS

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

Kopējā apmierinātība, strādājot ar VPVKAC darbinieku pieņemtajiem iesniegumiem, 2019. gadā tāpat kā 2018. un 2017. gadā aptaujāto VID un VSAA darbinieku vidū ir drīzāk augsta. Kopumā to darbinieku skaita proporcija, kuru apmierinātība, strādājot ar VPVKAC pieņemtajiem iesniegumiem, ir ļoti augsta, 2019. gadā, tāpat kā 2018. gadā ir saglabājusies līdzīga (2017. gadā – 4 darbinieki, 2018. gadā – 7 darbinieki, 2019. gadā – 6 darbinieki). VID griezumā 2019. gadā ir pieaudzis to darbinieku skaits, kuri ir ļoti apmierināti, strādājot ar VPVKAC pieņemtajiem iesniegumiem (2018. gadā – 3 darbinieki, 2019. gadā – 5 darbinieki). Arī VSAA iestādes griezumā ir vērojamas atšķirības 2018. un 2019. gadā – ir samazinājies to darbinieku skaits, kuri ir ļoti apmierināti ar darbu, strādājot ar VPVKAC pieņemtajiem iesniegumiem (2018. gadā – 4; 2019. gadā – 1 darbinieks) (skat. 1. attēlu).

1. attēls. Kopējā apmierinātība ar darbu, strādājot ar VPVKAC pieņemtajiem iesniegumiem (2019.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. un 2018. gadā ir apmierināti, tomēr vidējais vērtējums skalā no 1 līdz 4 ir samazinājies (2018. gadā – 3,8; 2019. gadā – 3,6). Ja 2018. gadā sadarbību ar VPVKAC darbiniekiem kopumā aptaujātie respondenti vērtēja kā ļoti labu 13 gadījumos, tad 2019. gadā par šo aspektu tika saņemti 9 augstākie vērtējumi. 2019. gadā visi sadarbības aspekti saņēma tikai pozitīvus novērtējumus, tomēr, atšķirībā no 2018. gada, kad visos parametros dominēja augstākais vērtējums – “ļoti labi”, 2019. gadā zemāk novērtētajos aspektā “Darbinieku zināšanas par Jūsu iestādes prasībām iesnieguma pieņemšanai” dominē vērtējums “drīzāk labi” (9 no 16) (sk. 2.attēlu).



Balstoties uz 2019. gadā veiktajiem metodoloģijas uzlabojumiem, jautājumu blokā "sadarbība ar VPVKAC darbiniekiem" ir pievienots vēl viens aspekts "**No VPVKAC saņemto dokumentu noformēšana atbilstoši Jūsu iestādes prasībām**". VID un VSAA darbinieki no VPVKAC saņemto dokumentu atbilstoši savas iestādes prasībām vairumā gadījumu (9 no 16) vērtē kā ļoti labu. VID un VSAA darbinieki kā galveno problēmas min to, ka VPVKAC darbinieki dažkārt mēdz aizmirst aizpildīt dažus no nepieciešamajiem laukiem vai arī aizpildīt kļūdainu informāciju, tomēr viņi ir saprotoši pret šīm kļūdām, jo kļūdas nav bieži un var gadīties katram. Tāpat tiek minētas situācijas, kurās ir nepareizi noformētas gada ienākumu deklarācijas.

*"Reizēm ir nepareizi personas kodi, nepareizs bankas konts, aizmirst uzrakstīt vārdu, uzvārdu, bet reti. Nav bijis arī klienta paraksts." (VSAA)*

*"Iesniegumu noformēšanas kārtība, piemēram, gada ienākumu deklarācijas saliktas vienā failā, kaut gan iesniegumi ir par 3 dažādiem gadiem." (VID)*

Lai gan 2019. gadā sadarbība kopumā ir novērtēta ar zemāku vidējo vērtējumu skalā no 1 līdz 4, šajā aspektu grupā ir vairāki aspekti, par kuriem vidējais vērtējums ir uzlabojies. Kā viens no vērtējumiem, kur vidējais vērtējums ir uzlabojies, ir **darbinieku atsaucība** - 2019. gadā pilnībā visi aptaujātie VID un VSAA darbinieki šo aspektu ir novērtējuši kā ļoti labu. Tāpat salīdzinājumā ar 2017. un 2018. gadu 2019. gadā būtiski ir uzlabojies vērtējums saistībā ar **darbinieku reaģēšanas ātrumu** uz pieprasījumiem un jautājumiem (14 no 16 vērtējumiem – "ļoti labi"). Lai gan tie darbinieki, kuri reaģēšanas ātrumu vērtēja kā drīzāk labu, atzina, ka saprot, kādēļ VPVKAC darbinieku reaģēšanas ātrums dažkārt nav tūlītējs.

*"Tā nav pašu darbinieku vaina, kādreiz vienkārši nevar sazvanīt, kopumā nav lielu problēmu." (VSAA)*

*"Varbūt brīžiem ir liela noslogotība vai klientu plūsma, kad nevar ātrāk noreāģēt". (VID)*

Ja 2018. gadā novērtējums par VPVKAC darbinieku zināšanām saistībā ar **VID / VSAA prasībām iesniegumu pieņemšanai** salīdzinājumā ar 2017. gadu būtiski uzlabojās, tas 2019. gadā ir nedaudz samazinājies to respondentu skaits, kuri sniedza augstāko vērtējumu skalā no 1 līdz 4 (2017. gadā - 3 no 16 vērtējumiem – "ļoti labi", 2018. gadā 9 no 16 vērtējumiem – "ļoti labi"; 2019. gadā 7 no 16 vērtējumiem – "ļoti labi"). VID un VSAA darbinieki pauž, ka VPVKAC darbiniekiem ir apmācības par iesniegumiem, tomēr aptaujas dalībnieki uzsver, ka darbinieku zināšanas un pieredze joprojām ir nepilnīga.

*"Viņiem ir mācības par iesniegumiem, bet viņiem tas ir svešs pakalpojums, neuztver informāciju pietiekami labi, viņi zvana mums un jautā." (VSAA)*

*"Cilvēkiem tomēr nodokļu sfēra ir sveša, jāpauz kādam laikam, kamēr iestrādāsies, jo visam ir jāseko līdzi. Dokumenti ir daudz un informācijas ir daudz, nosacījumi un veidlapas mainās". (VID)*

Novērtējums aspektā par **darbinieku zināšanām par prasībām iesnieguma nodošanai VSAA / VID** salīdzinājumā ar 2018. gadu 2019. gadā ir mazliet pazeminājies (2018. gadā – 13 no 16 vērtējumiem "ļoti labi"; 2019. gadā – 11 no 16 vērtējumiem "ļoti labi"). Kā galvenā problēma tiek minēta kļūdu pieļaušana iesniegumu noformēšanā, piemēram, netiek aizpildītas ailes, kā dēļ VID un VSAA darbiniekiem pašiem ir jāmaina un jālabo klientu iesniegumi. VID un VSAA darbinieki iesaka neskaidrību gadījumā vērsties pie viņiem.

*"Mums nākas mainīt iesniegumus, jo ir kļūdas ieviestas." (VSAA)*

*"Ja nesaprot, kā ir jāiesniedz dokumenti, tomēr vajadzētu piezvanīt mums un pakonsultēties, jo mēs esam sasniedzami." (VID)*

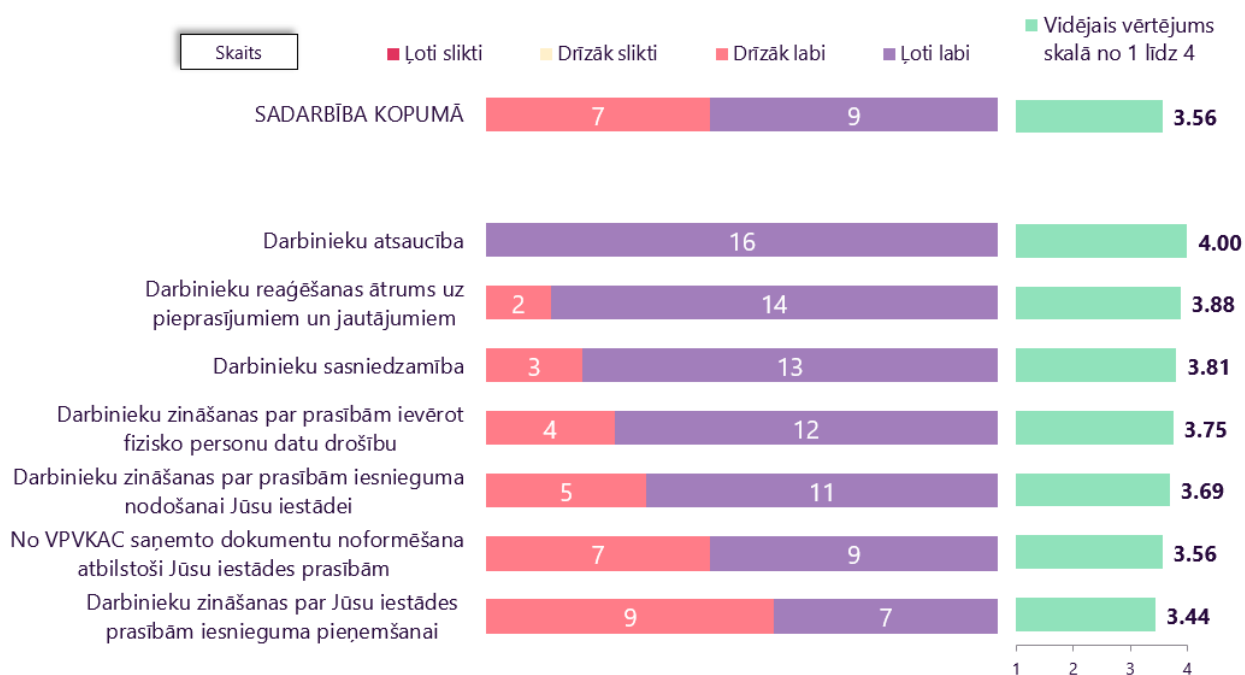
Tāpat kā 2017. un 2018. gadā, arī 2019. gadā VPVKAC **darbinieku zināšanas par fizisko personu datu drošības prasību ievērošanu** vairumā gadījumu tika vērtētas kā ļoti labas. Tie VID un VSAA darbinieki, kuri VPVKAC darbinieku zināšanas par fizisko personu datu drošības ievērošanu bija novērtējuši kā "drīzāk labu", neminēja trūkumus, bet atzina, ka ir grūti novērtēt to, ko VPVKAC darbinieki dara ar personu datiem, jo ar to nav bijusi saskarsme.

Salīdzinājumā ar 2018. gadu, 2019. gadā VPVKAC **darbinieku sasniedzamības** novērtējums nav būtiski mainījies. 2018. gadā augstākais novērtējums tika sniegts 12 no 16 vērtējumos, bet 2019. gadā 13 no 16 vērtējumos. Līdzīgi kā 2018. gadā, arī 2019. gadā vairāki aptaujas dalībnieki (3 no 16) atbildēja, ka darbinieki ikdienā ir grūti sasniedzami, un tāpat trūkst informācijas par nepieciešamajiem telefona numuriem, kurus ir nepieciešams meklēt pašiem. Tāpat sarežģījumus sagādā tas, ka ar VPVKAC darbiniekiem nav iespējams sazināties elektroniski.

*"Ir tikai viens telefons, grūti sazināt kontaktpersonu, jāmeklē google.lv, lai atrastu kādu citu personu." (VSAA)*

*"Mums ir tikai tālrunis, lai sazinātos. Būtu labi, ja mēs reizēm varētu sazināties arī elektroniski. Sadarbībā parasti mums pretenziju nav." (VID)*








## 2. attēls. Sadarbība ar VPVKAC darbiniekiem: vērtējums (2019. gads)



VSAA darbinieks pauž viedokli, ka VPVKAC darbinieku profesionalitāte un prasmes atkarīgas no tā, kur viņš strādā un kādi klienti ir jāapkalpo. Jo vairāk klientu jāapkalpo, jo lielāka ir darbinieka kompetence dažādu situāciju risināšanā.

*"Ļoti daudz kas atkarīgs no konkrētā cilvēka un viņa klientiem; ir lielāki miesti, kur regulāri nāk un pieprasa darbiniekiem informāciju, tur jābūt kompetentiem, bet ir, kur nedēļā ir pāris cilvēku, tur, ja gadās unikāls gadījums, ne vienmēr uzreiz var atrisināt." (VSAA)*

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

-  Jābūt pieejamiem visiem nepieciešamajiem telefona numuriem, nevis tikai vienam kopējam numuram, lai vajadzības gadījumā tie nav jāmeklē internetā pašiem;
-  Jābūt iespējai ar VPVKAC darbiniekiem sazināties ne tikai pa telefonu, bet arī elektroniski;
-  VPVKAC darbiniekiem jāuzlabo iesniegumu aizpildīšanas, noformēšanas prasmes un kvalitāte;
-  VPVKAC darbiniekiem jāatgādina, ka iepriekšējā pārskata gada ienākumu deklarācijas ir jāaizpilda uz šī gada veidlapām (piemēram, 2017. gada ienākumu deklarācijas vajadzēja aizpildīt uz 2018. gada veidlapām);
-  VPVKAC darbiniekiem iesniegumos jāpievērš uzmanība ailēm, kuras netiek aizpildītas (paliek tukšas), jābūt uzmanīgākiem, lai tās tiktu aizpildītas;
-  Šaubu vai neizpratnes gadījumos VPVKAC darbiniekiem biežāk jākontaktējas ar VID / VSAA darbiniekiem;
-  Motivēt VPVKAC darbiniekus vairāk mācīties pašiem un pievērst pastiprinātāku uzmanību izmaiņām un jaunumiem.

## **Darbs ar informācijas sistēmu pakalpojumucentri.lv**

Gan 2017., gan 2018. un tāpat arī 2019. 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).

Trīs gadu gaitā, 2019. gadā vērtējums par informācijas sistēmu pakalpojumucentri.lv kopumā nav būtiski samazinājies vidējais vērtējums skalā no 1 līdz 4 (2017. gadā – 3,4; 2018. gadā – 3,6; 2019. gadā – 3,4). Tāpat ir pasliktinājušies rezultāti atsevišķos aspektos. Ir būtiski samazinājusies maksimālā (vērtējums "ļoti labi") apmierinātība ar informācijas sistēmas lietošanas instrukcijām (2017. gadā 12 vērtējumi – "ļoti labi"; 2018. gadā 14 vērtējumi – "ļoti labi"; 2019. gadā 8 vērtējumi "ļoti labi"). Ja 2018. gadā apmierinātība ar informācijas sistēmas darbības ātrumu bija augstāk novērtētais aspekts šajā aspektu grupā, tad 2019. gadā šis bija zemāk vērtētais aspekts. Tie VID / VSAA darbinieki, kuriem ir bijusi pieredze ar informācijas sistēmu pakalpojumucentri.lv, pauž, ka nav bijusi iespēja iepazīties ar lietošanas instrukciju (tās nav saņemtas) vai arī tās darba gaitu uzsākšanas sākumā ir šķitušas sarežģītas.

*"Lietošanas instrukcijas vispār nebija saņemtas, neesmu lasījis un iepazinies ar tām." (VID)*

*"Kamēr iestrādājās, bija problēmas, bet tagad jau ir labi, bet nevar būt ideāli." (VSAA)*

Līdzīgi kā 2018. gadā, otrs zemāk vērtētais aspekts 2019. gadā ir par informācijas sistēmu ātrumu. Salīdzinājumā ar 2018. gadu, vidējais vērtējums par šo aspektu skalā no 1 līdz 4 ir pazeminājies (2018. gadā – 3,6; 2019. gadā – 3,5). 2019. gadā ir samazinājies to VID/VSAA aptaujāto darbinieku

skaits, kuri informācijas sistēmas darbības ātrumu novērtējuši ar augstāko vērtējumu "ļoti labi" (2018. gadā – 11; 2019. gadā – 8). Pie galvenajām problēmām tiek minēts interneta ātrums, sistēmas palēninātā darbība, datoru novecošanās problēma.

*"Ir reizes, kad ātrums nav pietiekami ātrs, ilga domāšana sistēmai. Varbūt tas notiek dēļ pārslodzes." (VID)*

*"Es nekad neizmantoju sistēmu tajā laikā, kad ir ļoti liels klientu pieplūdums, kad sistēma varētu darboties lēnāk." (VID)*

*"Varētu veikt uzlabojumus sistēmā, protams, tas ir atkarīgs arī no interneta ātruma, datori ne vienmēr ir jauni." (VID)*

2019. gadā tāpat 2018. gadā par informācijas sistēmas pakalpojumucentri.lv darbības ērtumu ir sniegts līdzīgs augstāko vērtējumu ("ļoti labi") skaits skalā no 1 līdz 4. Salīdzinājumā ar 2017. gadu, kad 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"), bet 2019. gadā tas bija otrs augstāk vērtētais aspekts šajā aspektu grupā (10 no 16 vērtējumiem "ļoti labi"). No tiem VID/VSAA darbiniekiem, kuri šo informācijas sistēmu izmanto, kā trūkums tika minēts tas, ka klientiem to ir grūti izmantot. Tāpat viens darbinieks minēja, ka informāciju sistēmā pakalpojumucentri.lv sākotnēji ir grūti atrast nepieciešamo informāciju.

*"Ejot uz konkrētu darbību, lai nebūtu jāstaigā pa visu sistēmu, varētu būt tāda iespēja redzēt visu uzreiz, kas nepieciešams." (VSAA)*

Lai gan 2019. gadā nodrošinātais atbalsts, strādājot ar informācijas sistēmu pakalpojumucentri.lv tāpat kā informācijas sistēmas darbības ērtums tika novērtēts ar augstāko vidējo vērtējumu šajā aspektu grupā skalā no 1 līdz 4 (3,6), par to ir sniegts viens vērtējums "drīzāk slikti". Tāpat zemāki vērtējumi tika sniegti no tiem VID/VSAA darbiniekiem, kuriem nav bijusi pieredze ar informācijas sistēmas pakalpojumucentri.lv izmantošanu vai arī nav bijusi saskarsme ar nodrošināto atbalstu.

*"Nav bijis atbalsts, neviens nav sniedzis norādījumus. Mums deva tiesības un mēs strādājam ar sistēmu pakalpojumucentri.lv." (VID)*

### **Galvenās identificētās problēmas:**

- Pēc iesniegumu, pārskatu iesniegšanas tos nav iespējams apskatīt un nepieciešamības gadījumā mainīt;

*"Ja nospiež pogu izpildīt, tad pēc tam nav iespējas apskatīt iesniegumu, lai apskatītu un varētu pamanīt, ja kaut kas iztrūkst iesniegumā." (VID)*

- Sistēma nav ērti izmantojama, lai ātri varētu atrast visu, kas nepieciešams;

*"Ejot uz konkrētu darbību, lai nebūtu jāstaigā pa visu sistēmu, varētu būt tāda iespēja redzēt visu uzreiz, kas nepieciešams." (VSAA)*

- Klientu pieplūduma reizēs sistēmas darbība palēlinās;

*"Es nekad neizmantoju sistēmu tajā laikā, kad ir ļoti liels klientu pieplūdums, kad sistēma varētu darboties lēnāk." (VID)*

- Arī 2019. gadā, tāpat kā 2017. gadā un 2018. gadā ir identificēta problēma, ka darbinieku piekļuve sistēmai tiek gatavota ļoti ilgi;

*"Ir diezgan sarežģīta parolu un tiesību pieprasīšana." (VID)*

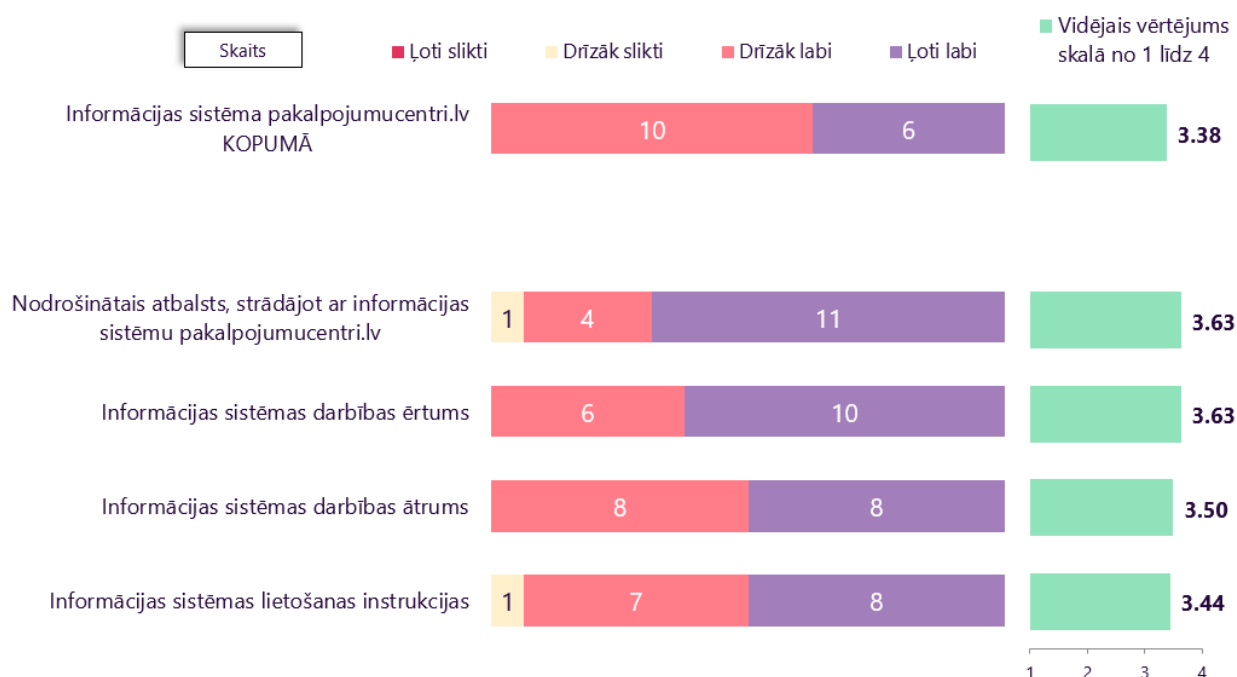
- Tie VID/VSAA darbinieki, kuri izmanto informāciju sistēmu pakalpojumucentri.lv, norāda, ka darbā ar šo sistēmu, atbalsts nav saņemts un norādījumi/instrukcijas tās izmantošanā nav saņemtas;

*"Nav bijis atbalsts, neviens nav sniedzis norādījumus. Mums deva tiesības un mēs strādājam ar sistēmu pakalpojumucentri.lv." (VID)*

- Nav iespējams izveidot papildus iesniegumus.

*"Papildus iesniegumus varētu izveidot, piemēram, pensijas iesniegšanai, bet to nevar pašlaik izdarīt." (VSAA)*

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



## Apmācības un zināšanas

2019. gadā tāpat kā 2017. un 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). Aspekts, kurš metodikas izmaiņu rezultātā 2019. gadā vairs netiek vērtēts, ir par mācību pieejamību par sadarbību ar VPVKAC.

Līdzīgi kā 2017. gadā, kad 11 no 16 iedzīvotājiem savas zināšanas un prasmes darbā ar iedzīvotāju iesniegumiem skalā no 1 līdz 4 bija novērtējuši ar atzīmi "ļoti labi", 2019. gadā 14 no 16 gadījumos aptaujātie VID un VSAA par šo aspektu bija snieguši augstāko novērtējumu. Tie VID/VSAA darbinieki, kuri 2019. gadā savas zināšanas un prasmes darbā ar iedzīvotāju ienākumiem bija novērtējuši kā "drīzāk labas", puda viedokli, ka kopumā zināšanas ir labas, tomēr atsevišķās situācijās ir gadījumi, kad visu nav iespējams zināt vienlīdz labi.

*"Vienmēr var labāk, ar zināšanām viss ir kārtībā, tikai ir grūtības paskaidrot klientam visu par veidlapām." (VSAA)*

*"Ir nianšes, kur ir jautājumi par kapitālienākumu deklarācijām. Bet kopumā pārzinu ļoti labi." (VID)*

Ja 2018. gadā aptaujātie VID un VIAA darbinieki pieejamos materiālus lielākoties novērtēja ar augstāko novērtējumu (14 no 16 vērtējumiem – “ļoti labi”), tad 2019. gadā, līdzīgi kā 2017. gadā šajā aspektu grupā tika saņemts zemākais vērtējums, (2017. gadā 11 no 16 vērtējumiem - “ļoti labi”; 2019. gadā – 9 no 16 vērtējumiem “ļoti labi”). Vairums no 2019. gada VID/VSAA darbiniekiem, kuri pieejamos materiālus novērtējuši ar vērtējumu “drīzāk labi” pauž viedokli, ka ar šāda veida materiāliem nav iepazinušies vai arī nezina, kur tos atrast. Viens darbinieks, kurš sniedzis vērtējumu “drīzāk slikti”, pastāstīja, ka ar pieejamajiem materiāliem nav bijusi iespēja iepazīties. Tāpat kā iepriekšējos pētījuma gados, arī 2019. gadā, ja ir bijusi iespēja ar pieejamajiem materiāliem iepazīties, tad tos vērtē kā pārlietu sarežģītus, nesaprotamus.

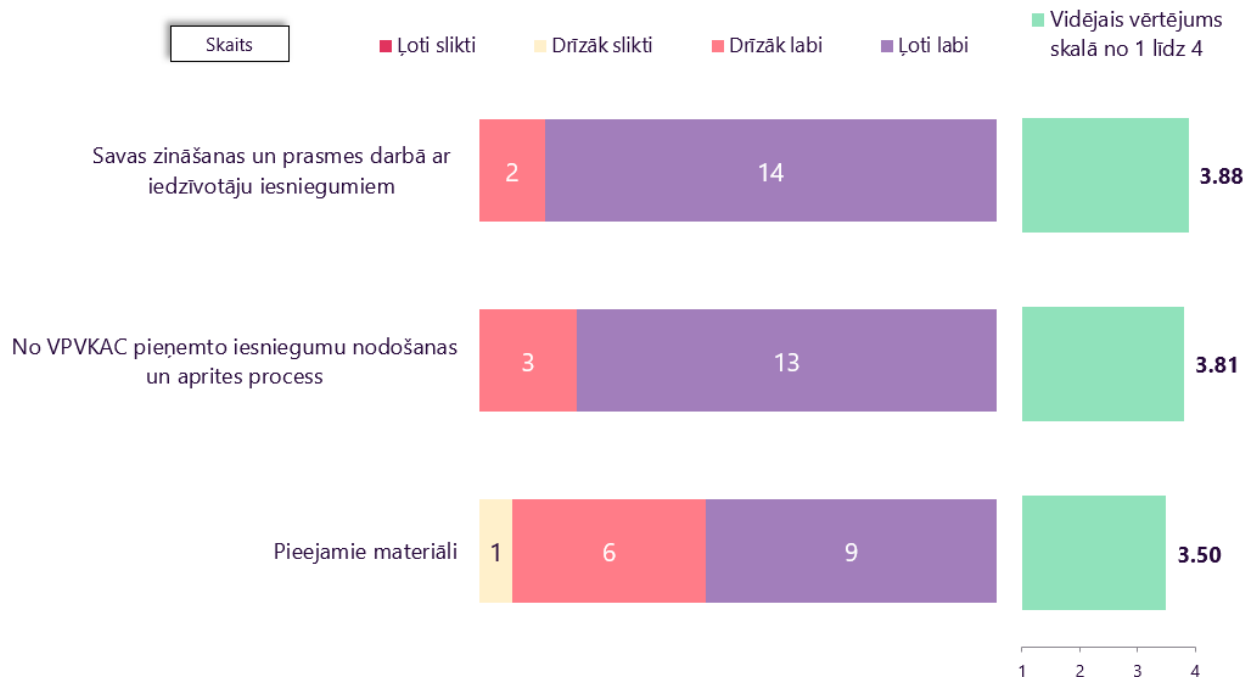
*“Neesmu ar tādiem iepazinusies, nezinu pat kur tādas instrukcijas var atrast”. (VID)*

*“Pieejamos materiālus vajadzētu uzrakstīt saprotamākā, vienkāršotākā valodā, lai cilvēkiem, kuri ikdienā ar to nestrādā būtu vieglāk saprast informāciju.” (VID)*

Salīdzinot 2017. un 2018. gadu ar 2019. gada aptaujas rezultātiem, jāsecina, ka VID un VSAA darbinieki 2019. gadā ir biežāk 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”; 2019. gadā 13 no 16 vērtējumiem – “ļoti labi”). Arī 2019. gadā tāpat kā iepriekšējos gados kā trūkums tika minēts dokumentu aprites sarežģītais un garais process.

*“Dokumentu apriti vajadzētu pilnveidot. Tiek atsūtīti iesniegumi caur pakalpojumu sistēmu un tiek atsūtīti arī oriģināli papīra formātā, mums ir nepieciešams veikt dubultu darbu, lai pārbaudītu, vai iesniegums ir bijis apstrādāts iepriekš.” (VID)*

#### 4. attēls. APMĀCĪBAS UN ZINĀŠANAS: vērtējums (2019. gads)



## 6. SECINĀJUMI UN REKOMENDĀCIJAS

- Kopumā aptaujātie VID un VSAA darbinieki gan 2017., gan 2018., gan 2019. gadā ir apmierināti ar savu darbu, strādājot ar VPVKAC darbinieku pieņemtajiem iesniegumiem, kā arī ar sadarbību ar VPVKAC.
- Aptaujas dalībnieki ļoti pozitīvi novērtēja VPVKAC darbinieku atsaucību, darbinieku reaģēšanas ātrumu uz pieprasījumiem un jautājumiem, kā arī darbinieku sasniedzamību.
- Kritiskās piezīmes tāpat kā 2018. gadā, arī 2019. gadā tika veltītas VPVKAC darbinieku zināšanām par VID/VSAA prasībām iesnieguma pieņemšanai, kā arī no VPVKAC saņemto dokumentu noformēšanai atbilstoši VID/VSAA prasībām.
- Lai komunikācijas aprīte būtu ātrāka un veiksmīgāka, VID un VSAA darbiniekiem ir nepieciešamība pēc viegli pieejamiem nepieciešamajiem telefona numuriem (lai tie pašiem nebūtu jāmeklē), kā arī jābūt iespējai ar VPVKAC darbiniekiem sazināties ne tikai telefoniski, bet arī elektroniski.
- Lai uzlabotu VPVKAC darba kvalitāti, liela nozīme ir regulāram kontaktam ar iestāžu darbiniekiem. Ņemot vērā to, ka VPVKAC darbinieku zināšanas par VID/VSAA iestāžu prasībām iesnieguma pieņemšanu ir novērtētas kā drīzāk labas, šajā aspektā īpaši svarīga nozīme būtu regulāram kontaktam ar VPVKAC darbiniekiem (piemēram, lai VPVKAC darbinieki varētu konsultēties par dokumentu noformēšanu).
- VID/VSAA darbinieki saprot, ka VPVKAC zināšanas par jautājumiem, kas saistīti ar VID/VSAA ir specifiski un VPVKAC darbinieki var nebūt tik kompetenti, tomēr būtu nepieciešams motivēt VPVKAC darbiniekus vairāk mācīties pašiem, un sekot līdzī likumdošanas un dažādu veidlapu izmaiņām.
- Būtu nepieciešams padarīt informācijas sistēmas pakalpojumucentri.lv lietošanas instrukciju saprotamāku, vienkāršākā valodā. Tāpat būtu svarīgi komunicēt šīs instrukcijas esamību, jo daļa VID/VSAA darbinieku šādas instrukcijas nav saņēmuši, lasījuši vai ar tām iepazinušies.
- Tāpat kā iepriekšējos pētījuma gados, arī 2019. gadā 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 sistēmas darbība klientu pieplūduma laikā; lēna tiesību piešķiršana jauniejiem darbiniekiem; grūtības orientēties sistēmā, lai uzreiz atrastu nepieciešamo informāciju. Tāpat būtu nepieciešams rediģēt un skatīt iesniegumus un pārskatus pēc to iesniegšanas. Būtu noderīgi, ja būtu iespējams izveidot papildu iesniegumus, piemēram, pensijas iesniegšanai.
- Runājot par pieejamajiem materiāliem, VID/VSAA darbinieki uzsvēra, ka būtu nepieciešams tos izstrādāt vienkāršākā valodā, lai cilvēkiem, kuri ar tiem ikdienā nestrādā, būtu vieglāk saprast nepieciešamo informāciju.

- ▶ Arī tāpat kā iepriekšējos gados, 2019. gada rekomendācija ir dokumentu aprites uzlabošana. Būtu svarīgi, lai dokumentu oriģinālu aprite ar VPVKAC norisinātos ātrāk. Tas būtu iespējams, ja VID / VSAA darbiniekiem nevajadzētu darīt dubultu darbu, lai pārbaudītu, vai oriģinālie atsūtītie iesniegumi ir jau iepriekš apstrādāti.



### 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	<b>SADARBĪBU ar Valsts un pašvaldību vienoto klientu apkalpošanas centru darbiniekiem kopumā</b>	4	3	2	1
2	<b>Valsts un pašvaldību vienoto klientu apkalpošanas centru darbinieku sasniedzamību</b>	4	3	2	1
3	<b>Darbinieku atsaucību</b>	4	3	2	1
4	<b>Darbinieku reaģēšanas ātrumu uz Jūsu pieprasījumiem un jautājumiem</b>	4	3	2	1
5	<b>No VPKAC saņemto dokumentu noformēšana atbilstoši Jūsu iestādes prasībām</b>	4	3	2	1
6	<b>Kādas ir Valsts un pašvaldību vienoto klientu apkalpošanas centru darbinieku zināšanas par Jūsu pārstāvētās iestādes prasībām iesnieguma pieņemšanai</b>	4	3	2	1
7	<b>Kādas ir darbinieku zināšanas par prasībām iesnieguma nodošanai Jūsu pārstāvētajai iestādei</b>	4	3	2	1
8	<b>Kādas ir Valsts un pašvaldību vienoto klientu apkalpošanas centru darbinieku zināšanas par prasībām ievērot fizisko personu datu drošību</b>	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	<b>Informācijas SISTĒMU pakalpojumucentri.lv kopumā</b>	4	3	2	1
2	<b>Informācijas sistēmas darbības ātrumu</b>	4	3	2	1
3	<b>Informācijas sistēmas darbības ērtumu</b>	4	3	2	1
4	<b>Nodrošināto atbalstu, strādājot ar informācijas sistēmu pakalpojumucentri.lv</b>	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	No valsts un pašvaldību vienotajiem klientu apkalpošanas centriem pieņemto iesniegumu nodošanas un aprītes procesu	4	3	2	1
3	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!**