

**Anotācija pētījumam “VPVKAC Noslēpumainā klienta vizītes”, kas īstenota projekta
“Integrēts Publisko pakalpojumu sniegšanas un gala lietotāju vajadzību monitoringa”
ietvaros**

<p>Pētījuma mērķis, uzdevumi un galvenie rezultāti latviešu valodā</p> <p>Pētījuma mērķis ir novērtēt Valsts un pašvaldību vienoto klientu apkalpošanas centru (VPVKAC) darbinieku/ speciālistu (pašvaldību darbinieku) darbu reālos darba apstākļos, identificējot darbinieku stiprās un vājās puses, kā arī viņu rīcības atbilstību iestādes klientu apkalpošanas standartiem.</p> <p>Galvenie pētījuma rezultāti liecina par to, ka klienta sagaidīšana un apkalpošana VPVKAC 2018. gadā salīdzinājumā ar 2017. gadu ir uzlabojusies, kā arī darbinieku attieksme un laipnība joprojām ir augstā līmenī, bet klienta apkalpošanas noslēgums un speciālistu profesionalitāte atsevišķos VPVKAC nav atbilstoša un ir pilnveidojama.</p>	<p>Pētījuma mērķis, uzdevumi un galvenie rezultāti angļu valodā</p> <p>The purpose of the research is to measure the quality of customer service in State and Municipal Unified Customer Service Centres (VPVKAC), including client service evaluation in real life situations, identifying strengths and weaknesses of customer service employees (officers in municipalities), as well as the suitability of their work under the standards service quality.</p> <p>The main results of the study show that welcoming and customer service in VPVKAC has improved in 2018 compared to 2017, as well as the attitudes and kindness of employees are still high, but the end of customer service and professional professionalism in individual VPVKAC are inadequate and complete.</p>
<p>Galvenās pētījumā aplūkotās tēmas</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ darbinieku stiprās un vājās puses klientu apkalpošanā, ✓ darbinieku rīcības atbilstība iestādes klientu apkalpošanas standartiem.
<p>Pētījuma pasūtītājs</p>	<p>Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija</p>
<p>Pētījuma īstenotājs</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ SIA “TNS Latvia” – metodoloģijas izstrāde un lauka darba īstenošana; ✓ SIA “Jaunrades laboratorija” – metodoloģijas izstrāde, datu apstrāde un analīze.
<p>Pētījuma īstenošanas gads</p>	<p>2018. gads</p>
<p>Pētījuma finansēšanas summa un finansēšanas avots</p>	<p>VPVKAC Noslēpumainā klienta vizītes 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</p>

	<p>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.</p> <p>"Integrēts Publisko pakalpojumu sniegšanas un gala lietotāju vajadzību monitoringa" kopējā summa (trim gadiem) ir 120 000 EUR + PVN.</p>
Pētījuma klasifikācija*	Regulārs pētījums (tajā skaitā izpētes monitorings)
Politikas joma, nozare**	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Joma: 10. Publiskās pārvaldes politika; ✓ Nozare: 10.2. E-pārvaldes attīstība.
Pētījuma ģeogrāfiskais aptvērums (visa Latvija vai noteikts reģions/novads)	Visa Latvija
Pētījuma mērķa grupa/-as (piemēram, Latvijas iedzīvotāji darbspējas vecumā)	VPVKAC darbinieki/ speciālisti (pašvaldību darbinieki)
Pētījumā izmantotās metodes pēc informācijas ieguves veida:	
1) tiesību aktu vai politikas plānošanas dokumentu analīze	
2) statistikas datu analīze	
3) esošo pētījumu datu sekundārā analīze	
4) padziļināto/ekspertu interviju veikšana un analīze	
5) fokusa grupu diskusiju veikšana un analīze	
6) gadījumu izpēte	
7) kvantitatīvās aptaujas veikšana un datu analīze	
8) citas metodes (norādīt, kādas)	
Kvantitatīvās pētījuma metodes (ja attiecināms):	
1) aptaujas izlases metode	Nejaušā stratificētā izlases metode
2) aptaujāto/anketēto respondentu/vienību skaits	n= 15
Kvalitatīvās pētījuma metodes (ja attiecināms):	-
1) padziļināto/ekspertu interviju skaits (ja attiecināms)	-
2) fokusa grupu diskusiju skaits (ja attiecināms)	-
3) cits metodes (noslēpumainā klienta vizītes)	Noslēpumainā klienta vizītes un kvalitatīvā datu analīze
Izmantotās analīzes grupas (griezumi)	Visi darbinieki kopumā un noslēpumainā klienta apmeklēto VPVKAC griezumā

Pētījuma pasūtītāja kontaktinformācija	Renārs Felcis Publisko pakalpojumu departaments Vienas pieturas aģentūra, vecākais eksperts Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija tālr.: 67026947; 26136909 renars.felcis@varam.gov.lv
Pētījuma autori*** (autortiesību subjekti)	Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija