

**Anotācija pētījumam “Reģionālas nozīmes VPVKAC VID, VSAA, VZD darbinieku aptauja”,  
kas īstenota projekta**

**“Integrēts Publisko pakalpojumu sniegšanas un gala lietotāju vajadzību monitorings”  
ietvaros**

<b>Pētījuma mērķis, uzdevumi un galvenie rezultāti latviešu valodā</b>	<b>Pētījuma mērķis, uzdevumi un galvenie rezultāti angļu valodā</b>
<p>Pētījuma mērķis ir noskaidrot reģionālas nozīmes Valsts un pašvaldību vienoto klientu apkalpošanas centru (VPVKAC) Valsts ieņēmumu dienesta (VID), Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūras (VSAA), Valsts zemes dienesta (VZD), Valsts Darba Inspekcijas (VDI), Nodarbinātības valsts aģentūras (NVA) un Lauku atbalsta dienesta (LAD) darbinieku vajadzības un apmierinātību.</p> <p>Kopumā 2018. gadā (tāpat kā 2017. gadā) aptaujātie valsts iestāžu darbinieki ir apmierināti ar savu darbu reģionālās nozīmes VPVKAC.</p> <p>VPVKAC darbiniekiem nepieciešams biežāk konsultēties ar VID, VSAA, VZD, VDI, NVA, LAD darbiniekiem, lai klientiem sniegtu atbilstošas konsultācijas.</p> <p>Otra problēma, kas izkristalizējās arī 2017. gadā, ir saistīta ar darba telpām. Tā iemesla dēļ, ka klientu pieņemšana notiek vienotā zālē, nav iespējams nodrošināt konfidencialitāti – klienti viens otru dzird.</p> <p>Kopumā darba apstākļi un aprīkojums VPVKAC visbiežāk tika vērtēti pozitīvi.</p>	<p>The purpose of the research is to inquire the needs and satisfaction of State revenue service (SRS), State social insurance agency (SSIA), State land service (VZD), State Labour Inspectorate (SLI), State Employment Agency (SEA), Rural Support Service (RSS) employees employed in regional level State and Municipal Unified Customer Service Centres (VPVKAC).</p> <p>Overall, employees surveyed are satisfied with their work on regional level VPVKAC.</p> <p>VPVKAC employees need to contact and consult with employees of the SRS, SSIA and other institutions more frequently to provide appropriate consultations for clients.</p> <p>The second issue is about working space. It is not possible to ensure confidentiality, customers can hear each other, because there are single customer reception room.</p> <p>Overall, working conditions and equipment in VPVKAC most frequently were assessed positively by employees of state institutions.</p>
<b>Galvenās pētījumā aplūkotās tēmas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ sadarbība ar VPVKAC kontaktpersonām;</li> <li>✓ VPVKAC darba organizācija, darba apstākļi un saņemtais atbalsts.</li> </ul>
<b>Pētījuma pasūtītājs</b>	Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija
<b>Pētījuma īstenotājs</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ SIA “TNS Latvia” – metodoloģijas izstrāde un lauka darba īstenošana;</li> <li>✓ SIA “Jaunrades laboratorija” – metodoloģijas izstrāde, datu apstrāde un analīze.</li> </ul>
<b>Pētījuma īstenošanas gads</b>	2018. gads

<b>Pētījuma finansēšanas summa un finansēšanas avots</b>	Reģionālas nozīmes VPVKAC VID, VSAA, VZD 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. “Integrēts Publisko pakalpojumu sniegšanas un gala lietotāju vajadzību monitoringa” kopējā summa (trim gadiem) ir 120 000 EUR + PVN.
<b>Pētījuma klasifikācija*</b>	Regulārs pētījums (tajā skaitā izpētes monitorings)
<b>Politikas joma, nozare**</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Joma: 10. Publiskās pārvaldes politika;</li> <li>✓ Nozare: 10.2. E-pārvaldes attīstība.</li> </ul>
<b>Pētījuma ģeogrāfiskais aptvērums</b> (visa Latvija vai noteikts reģions/novads)	Visi 2018. gadā darbojošies reģionālas nozīmes VPVKAC – Balvos, Smiltēnē, Tukumā, Valkā, Aizkrauklē, Gulbenē
<b>Pētījuma mērķa grupa/-as</b> (piemēram, Latvijas iedzīvotāji darbspējas vecumā)	Iestāžu (VID, VSAA un VZD) klientu apkalpošanas darbinieki, kuri strādā reģionālās nozīmes attīstības centros izveidotajos VPVKAC
<b>Pētījumā izmantotās metodes pēc informācijas ieguves veida:</b>	
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)	
<b>Kvantitatīvās pētījuma metodes</b> (ja attiecināms):	

1) aptaujas izlases metode	Nejaušā stratificētā izlases metode
2) aptaujāto/anketēto respondentu/vienību skaits	<p>n&gt;7, minimālās kvotas informantu pārstāvniecībā pēc reģionālās nozīmes attīstības centros izveidotajiem 7 VPVKAC (vismaz 1 intervija katrā) un/vai pēc iestāžu veida (vismaz viena intervija ar katru iestādi), tostarp 2. un 3. gadā izlasē iekļaut iestāžu klientu apkalpošanas struktūrvienības, kuras uzsāk darbu ar VPVKAC 2018. gadā.</p> <p>Reģionālās nozīmes VPVKAC aptaujā 2018. gada pētījumā veiktas 9 (deviņas) intervijas: 2 ar VID, 2 ar VZD un 2 ar VSAA, 1 ar VDI, 1 ar NVA un 1 ar LAD darbiniekiem.</p> <p>To pamatojums ir šāds. Iestāžu (VID, VSAA, VZD, VDI, NVA, LAD) klientu apkalpošanas darbinieku, kuri strādā reģionālās nozīmes attīstības centros izveidotajos VPVKAC, aptaujai respondenti tiks atlasīti, izmantojot stratificētās nejaušās izlases metodi. Pēc nejaušības principa tiks atlasīti konkrēti VPVKAC, ievērojot plānošanas reģionu proporcionālu pārstāvniecību iekļūšanu izlasē.</p> <p>2018. gada martā, kad tika veidota 2. pētījuma aptaujas izlase, Latvijā darbojas seši reģionālas nozīmes VPVKAC – Aizkrauklē, Balvos, Gulbenē, Smiltēnē, Tukumā un Valkā.</p>
<b>Kvalitatīvās pētījuma metodes</b> (ja attiecināms):	-
1) padziļināto/ekspertu interviju skaits (ja attiecināms)	-
2) fokusa grupu diskusiju skaits (ja attiecināms)	-
3) citas metodes (strukturētas padziļinātas intervijas)	Datorizētas telefonintervijas jeb Computer Assisted Telephone Interviews (CATI) un kvalitatīvā datu analīze
<b>Izmantotās analīzes grupas (griezumi)</b>	Visi aptaujātie reģionālās nozīmes VPVKAC VID, VSAA, VZD darbinieki kopumā
<b>Pētījuma pasūtītāja kontaktinformācija</b>	Renārs Felcis Publisko pakalpojumu departaments Vienas pieturas aģentūra, vecākais eksperts Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija tālr.: 67026947; 26136909 renars.felcis@varam.gov.lv
<b>Pētījuma autori*** (autortiesību subjekti)</b>	Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija