

**Anotācija pētījumam “VID un VSAA iestāžu darbinieku, kuri strādā ar VPVKAC  
pieņemtajiem iesniegumiem, aptauja”, kas īstenota projekta  
“Integrēts Publisko pakalpojumu sniegšanas un gala lietotāju vajadzību monitorings”  
ietvaros**

<p><b>Pētījuma mērķis, uzdevumi un galvenie rezultāti latviešu valodā</b></p> <p>Pētījuma mērķis ir noskaidrot Valsts ieņēmumu dienesta (VID) un Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūras (VSAA) iestāžu darbinieku, kuri strādā ar Valsts un pašvaldību vienoto klientu apkalpošanas centru (VPVKAC) pieņemtajiem iesniegumiem, vajadzības un apmierinātību.</p> <p>Kopumā aptaujātie VID un VSAA darbinieki ir apmierināti ar savu darbu, strādājot ar VPVKAC darbinieku pieņemtajiem iesniegumiem, kā arī ar sadarbību ar VPVKAC.</p> <p>Aptaujas dalībnieki ļoti pozitīvi novērtēja VPVKAC darbinieku zināšanas par prasībām iesnieguma nodošanai VID/VSAA, darbinieku sasniedzamību, darbinieku zināšanas par prasībām ievērot fizisku personu datu drošību, kā arī darbinieku atsaucību.</p> <p>Kritiskās piezīmes tika veltītas VPVKAC darbinieku reaģēšanas ātrumu uz pieprasījumiem un jautājumiem, kā arī nepietiekamajām zināšanām un pieredzes trūkumam.</p> <p>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.</p>	<p><b>Pētījuma mērķis, uzdevumi un galvenie rezultāti angļu valodā</b></p> <p>The purpose of the research is to inquire the needs and satisfaction of State revenue service (SRS) and State social insurance agency (SSIA) employees, who process public service applications from State and Municipal Unified Customer Service Centres (VPVKAC).</p> <p>In general, the employees of the SRS and SSIA are satisfied with their work in processing public service applications from VPVKAC, as well as with cooperation with VPVKAC employees.</p> <p>SRS and SSIA employees highly positively valued VPVKAC employees' knowledge about the requirements for the service applications' transfer to the SRS or SSIA, availability of employees and the knowledge of employees about the requirements to respect data protection obligations, as well as co-operation of employees.</p> <p>Critical remarks focused on the response rate VPVKAC employees to requests and questions, as well as on the lack of knowledge and experience.</p> <p>Regular contact with employees is essential to improve the quality of the work of VPVKAC. Regular contact with VPVKAC staff is particularly important in processing public service applications.</p>
<p><b>Galvenās pētījumā aplūkotās tēmas</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ sadarbība ar VPVKAC kontaktpersonām,</li> <li>✓ darbs ar VPVKAC pakalpojumu vadības IT sistēmu,</li> <li>✓ pieejamie materiāli, mācības un zināšanu datu bāze darbam ar VPVKAC.</li> </ul>
<p><b>Pētījuma pasūtītājs</b></p>	<p>Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija</p>
<p><b>Pētījuma īstenotājs</b></p>	<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>	<p>VID un VSAA iestāžu darbinieku, kuri strādā ar VPKAC 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.</p> <p>“Integrēts Publisko pakalpojumu sniegšanas un gala lietotāju vajadzību monitoringa” kopējā summa (trim gadiem) ir 120 000 EUR + PVN.</p>
<b>Pētījuma klasifikācija*</b>	Regulārs pētījums (tajā skaitā izpētes monitoringa)
<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)	Visa Latvija
<b>Pētījuma mērķa grupa/-as</b> (piemēram, Latvijas iedzīvotāji darbspējas vecumā)	Valsts iestāžu (VID, VSSA) darbinieki, kuri strādā ar VPKAC pieņemtajiem iesniegumiem
<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	n=16 Kopā veiktas 16 intervijas: 10 intervijas ar VID darbiniekiem; 6 intervijas ar VSAA darbiniekiem.
<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 darbinieki kopumā un iestāžu - VID un VSAA - griezumā
<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