

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

VPVKAC Noslēpumainā klienta vizītes nodevums

Rezultātu atskaite

Iepirkuma identifikācijas numurs VARAM 2017/4

2018. gads

Dokumenta identifikators:

VPVKAC_NOSLEPUMAINA_KLIENTA_VIZITES_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	4
3. Tehniskā informācija	5
4. Metodoloģijas apraksts	6
5. Ziņojuma saturs	7
5.1. VPVKAC vispārējais vērtējums	7
5.2. Apkalpošanas procesa vērtējums	9
5.3. Konsultēšanas procesa vērtējums	12
5.4. Kopējais vizītes vērtējums	13
6. Secinājumi un rekomendācijas	18
Pielikumi	20

1.1. Tabulu rādītājs

1. tabula. "Dokumentā izmantoto terminu skaidrojums"	4
2. tabula. "Dokumentā izmantotie saīsinājumi un definīcijas"	4
3. tabula. "Pētījuma tehniskā informācija"	5

1.2. Attēlu rādītājs

1. attēls. VPVKAC kopējā vērtējuma struktūra	6
2. attēls. VPVKAC vispārējais vērtējums	7
3. attēls. 2018. gadā pievienotie VPVKAC vispārējā vērtējuma aspekti	8
4. attēls. VPVKAC apkalpošanas process	9
5. attēls. VPVKAC apkalpošanas process – klientu sagaidīšana	10
6. attēls. VPVKAC apkalpošanas process - laipnība, pieklājība, uzvedība	11
7. attēls. VPVKAC konsultēšanas process	13
8. attēls. VPVKAC kopējais vērtējums	14
9. attēls. VPVKAC kopējais vērtējums – dažādos VPVKAC	16
10. attēls. VPVKAC kopējais vērtējums – reģionos	17

2. IEVADS

2.1. Dokumenta nolūks

VPVKAC Noslēpumainā klienta vizītes nodevums ir izstrādāts saskaņā ar Līgumu. Šis dokuments izstrādāts, lai iesniegtu Pasūtītājam pētījuma rezultātus apkopojuma veidā, sniedzot detalizētu novērtējuma anketas analīzi un secinājumus un rekomendācijas turpmākajam darbam ar VPVKAC darbiniekiem. Nodevums izstrādāts, balstoties uz Līguma 1. pielikumu "Pasūtītāja pieprasījums, prasības un tehniskā specifikācija", 2017. gada septembrī ar Pasūtītāju saskaņoto izlases metodi un scenāriju un novērtējuma anketu.

2.2. Terminu skaidrojums

1. tabula. Dokumentā izmantoto terminu skaidrojums

Termins	Skaidrojums
Izpildītājs	Personu apvienība SIA "Jaunrades laboratorija" un SIA "TNS Latvia"
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
VARAM	Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija
VPVKAC	Valsts un pašvaldības vienotais klientu apkalpošanas centrs

3. TEHNISKĀ INFORMĀCIJA

3. tabula. Pētījuma tehniskā informācija

Pētījuma veicējs	Kantar TNS – metodoloģijas izstrāde un lauka darba īstenošana; Jaunrades laboratorija – datu apstrāde un analīze.
Mērķa grupa	VPVKAC darbinieki
Pētījuma metode	VPVKAC Noslēpumainā klienta vizītes
Izlase	n= 15
Izlases metode	Stratificētā nejaušā izlase
Stratifikācijas pazīmes	Stratifikācijas pazīmes: administratīvi teritoriālā, ievērojot plānošanas reģionu proporcionālu pārstāvniecību. Vizīšu sadalījumā ņemti vērā šādi principi: ▶ Lai būtu pārstāvēti 5 plānošanas reģioni, katrā plānošanas reģionā paredzēts veikt 3 vizītes; ▶ Lai konstatētu, vai VPVKAC ir savlaicīgi atvērts apmeklētājiem no rīta un pēc pusdienas pārtraukuma, daļa vizīšu tiek plānotas uzreiz pēc VPVKAC atvēršanas, un daļa uzreiz pēc pusdienlaika. Nodevumā VPVKAC nosaukumu ir anonimizēti, un tiem piešķirto nosaukumu pirmais burts iekļauj informāciju par reģionu, kur atrodas VPVKAC: (A) Rīgas reģions: AX, AY un AZ VPVKAC. (B) Vidzemes reģions: BX, BY un BZ VPVKAC. (C) Kurzemes reģions: CX, CY un CZ VPVKAC. (D) Zemgales reģions: DX, DY un DZ VPVKAC. (E) Latgales reģions: EX, EY un EZ VPVKAC.
Vidējais Noslēpumainā klientu apkalpošanas situācijas laiks (neskaitot gaidīšanas rindā laiku)	15 minūtes
Vizīšu norises laiks	10.09.-27.09.2018.

4. METODOLOĢIJAS APRAKSTS

Noslēpumainā klienta metodes pamatā ir novērošana. VPVKAC Noslēpumainā klienta vizītēm tika izstrādāti izpētes vajadzībām atbilstoši apmeklējuma scenāriji un vērtēšanas kritēriji, kas apkopoti 1. pielikumā. Šī scenārija nosaukums ir "Konsultācija par gada ienākuma deklarācijas iesniegšanu Valsts ieņēmumu dienestam", un tēmas, kas scenārija ietvaros tika vērtētas, ir apkalpošanas process (klientu sagaidīšana; darbinieka laipnība, pieklājība, uzvedība; darbinieka vārds, uzvārds, izskats; atvadīšanās beigās) un konsultēšanas process (vajadzību izzināšana; informācijas sniegšanas stils; konsultēšana, profesionālās zināšanas; pakalpojumu sniegšanas noslēgums).

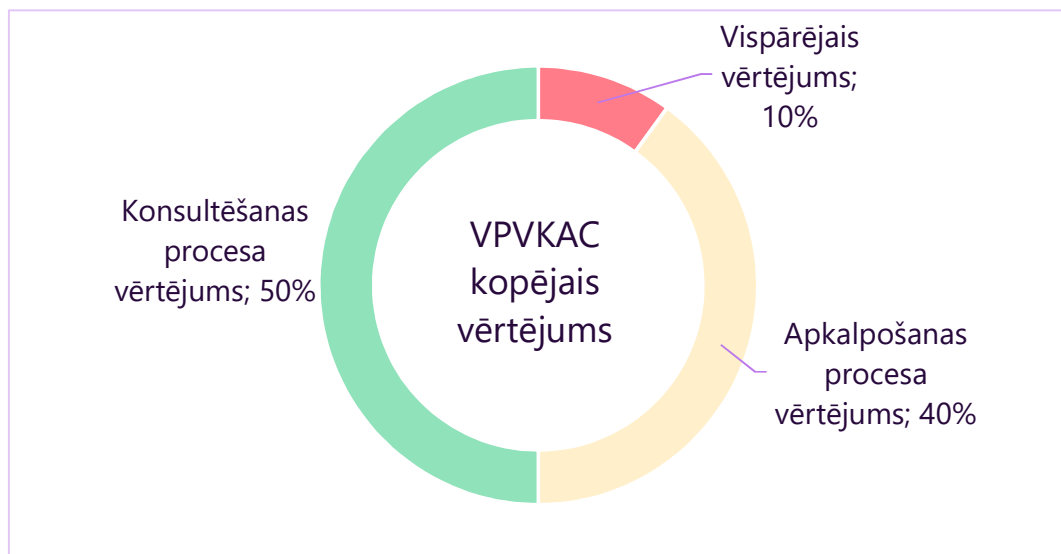
Noslēpumainais klients veic apmeklējumu/vizīti, kuras laikā uzvedas kā parasts apmeklētājs un apmeklējuma rezultātus pēc vizītes fiksē piezīmēs un novērtējuma anketā, reģistrējot konkrētus faktus par savu pieredzi. Lai būtu izprotams piešķirtais vērtējums, katrs apmeklējums tika komentēts par to, kā situācija norisinājās.

Lauka darba veicēji ievēro MSPA (Mystery Shopping Providers Association) ētikas kodeksu, ESOMAR (Eiropas Sabiedriskās domas un mārketinga pētījumu biedrības) un TNS Latvia Intervētāju ētikas kodeksu.

Katram novērtētajam kritērijam tiek piešķirts vērtējums – "Jā" 100% un "Nē" 0%.

VPVKAC kopējā vērtējuma struktūra parādīta 1. attēlā.

1. attēls. VPVKAC kopējā vērtējuma struktūra

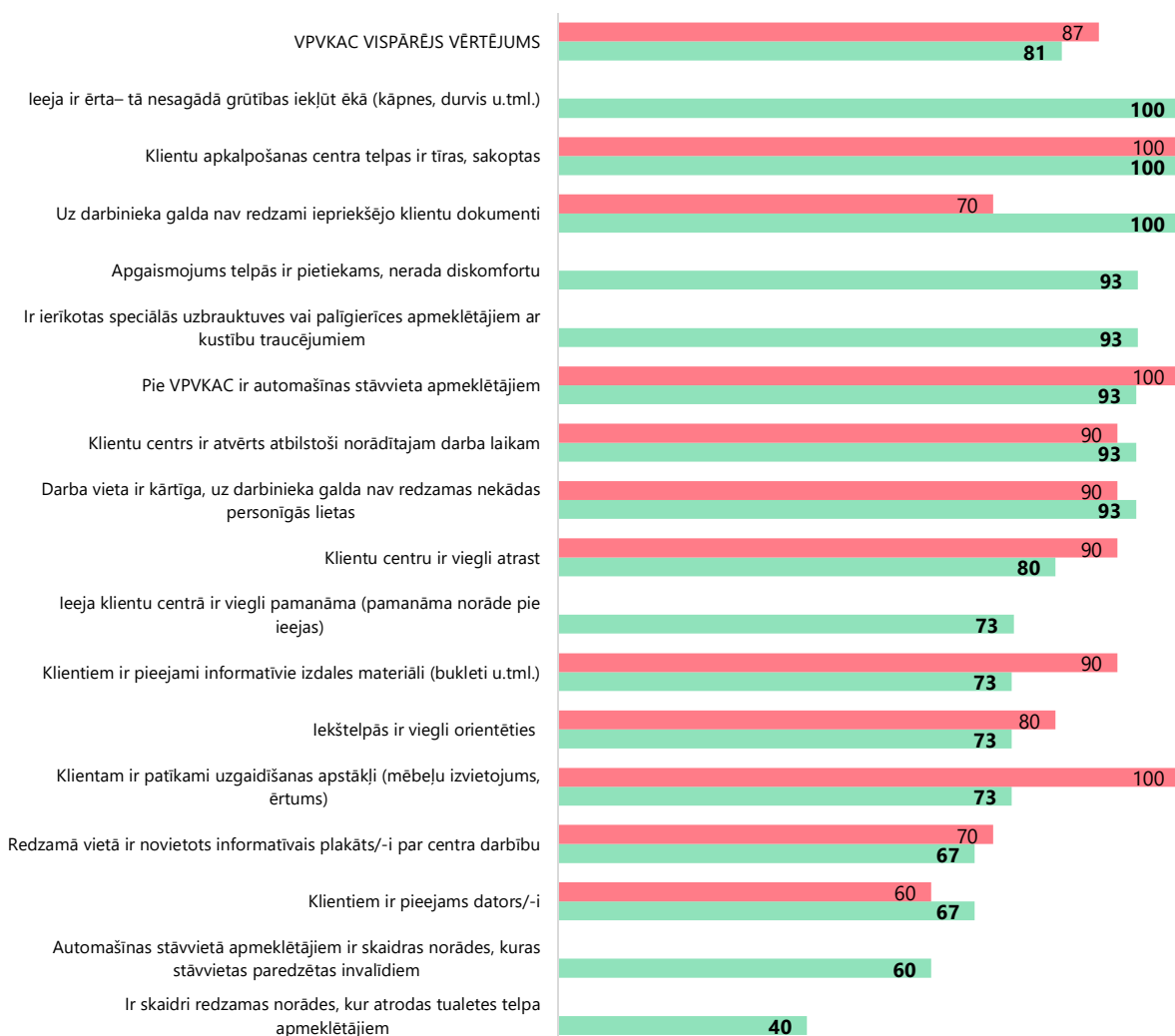


5. ZIŅOJUMA SATURS

5.1. VPVKAC vispārējais vērtējums

VPVKAC vispārējo vērtējumu 2017. gadā veidoja divpadsmit dažādi, ar klientu apkalpošanas standartiem saistīti aspektu novērtējumi (sk. 2. attēlu un 3. attēlu). Balstoties uz metodoloģijas izmaiņām, 2018. gadā klientu apkalpošanas standartu aspektu novērtējumam ir pievienoti vēl seši aspekti (sk. 2. attēlā aspektus, kuri attēloti tikai zaļā krāsā). Vispārējo vērtējumu vidējais vērtējums veido 10% no kopējā vērtējuma. 2018. gadā četros no apmeklētajiem VPVKAC ir saņemts maksimālais iespējamais vispārējā vērtējuma punktu skaits (100 punkti), tie ir: DZ, BZ, EZ un AX. 2017. gadā maksimālo iespējamo vērtējumu saņēma trīs VPVKAC.

2. attēls. VPVKAC vispārējais vērtējums



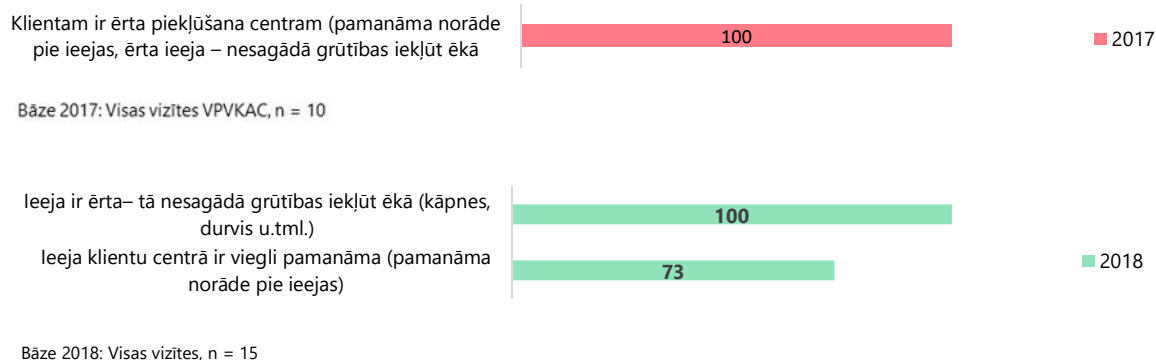
Bāze 2017: Visas vizītes VPVKAC, n = 10

Bāze 2018: Visas vizītes, n = 15

■ 2017 ■ 2018

2018. gadā tika veiktas metodoloģijas izmaiņas un viens no divpadsmit 2017. gada VPVKAC klientu apkalpošanas standartu novērtējuma aspektiem tika izdalīti divos atsevišķos aspektos (sk. 3. attēlu). Pēc 2018. gada datiem ir redzams, ka ieeja (kāpnes, durvis u.tml.) apmeklētajos VPVKAC nesagādā grūtības, taču būtu jāuzlabo viegli pamanāmu norāžu izvietošana pie ieejas.

3. attēls. 2018. gadā pievienotie VPVKAC vispārējā vērtējuma aspekti



Vispārējā vērtējuma tēmas ietvaros zemākos vērtējumus saņēmuši DY (47 punkti), DX (53 punkti) un EY (59 punkti) VPVKAC. 2017. gadā zemāko vērtējumu (67 punkti) saņēma divi VPVKAC. 2018. gadā trīs zemākos vispārējos vērtējumus saņēmušajos VPVKAC saskatāmi trūkumi, kas saistīti ar grūtībām viegli atrast klientu centru un pamanīt norādi pie ieejas, norāžu izvietojumu par invalīdiem paredzētajām stāvvietām, norāžu izvietojumu tualetes telpas apmeklētājiem un klientam patīkamiem uzgaidīšanas apstākļiem (mēbeļu izvietojums, ērtums). Tāpat kā 2017. gadā, arī 2018. gadā VPVKAC, par kuriem saņemti zemākie vispārējie vērtējumi, kā trūkums tiek minēts informatīvo plakātu novietojums. DX VPVKAC un DY VPVKAC papildus iepriekšminētajiem aspektiem tiek minēts arī informatīvo izdales materiālu (bukleti u.tml.) trūkums. VPVKAC viegla atrašana un pamanāmu norāžu atrašanās pie ieejas tiek minēti kā aspekti, kurus noteikti ir nepieciešams uzlabot. Tāpat EY VPVKAC ir vienīgais VPVKAC, kura telpās nav pietiekams apgaismojums vai tas rada diskomfortu, kā arī nav ierīkotas speciālas uzbrauktuves vai palīgierīces apmeklētājiem ar kustību traucējumiem. DX VPVKAC ir vienīgais no apmeklētajiem VPVKAC, kurš no rīta netika atvērts atbilstoši norādītajam darba laikam, bet centra darbiniece klientam atvainojās, paskaidrojot kavēšanās iemeslu.

2018. gadā reģionu griezumā augstākie vispārējā vērtējuma rādītāji ir saņemti Rīgas reģionā esošajiem VPVKAC (90 punkti), bet zemākie Zemgales VPVKAC (67 punkti). 2017. gadā augstāko vērtējumu saņēma Kurzēmē esošie VPVKAC (100 punkti), bet zemāko, tāpat kā 2018. gadā, Zemgales VPVKAC (71 punkts).

Visos VPVKAC kopumā visbiežāk negatīvs vērtējums saņemts par tādu aspektu kā "Ir skaidri redzamas norādes, kur atrodas tualetes telpa apmeklētājiem" (40 punkti). Norāde par tualetes telpu apmeklētājiem ir 6 no 15 VPVKAC: EX VPVKAC, AX VPVKAC, BX VPVKAC, EZ VPVKAC, BZ VPVKAC un DZ VPVKAC. 2017. gadā zemākais vērtējums tika saņemts par aspektu "Klientiem ir pieejams dators/-i", kad dators klientiem nebija pieejams 4 no 10 VPVKAC. 2018. gada vizīšu laikā tika novērots, ka dators klientiem nebija pieejams 5 no 15 VPVKAC (tas nebija pieejams EX VPVKAC, BX VPVKAC, DY VPVKAC, BY VPVKAC un AZ VPVKAC).

Piecos no piecpadsmit VPVKAC nav redzamā vietā novietots informatīvais plakāts/-i par centra darbību (šāda situācija vērojama DY VPVKAC, DX VPVKAC, EY VPVKAC, BY VPVKAC un CZ VPVKAC). Četros no piecpadsmit VPVKAC iekštelpās nav viegli orientēties – nav skaidras norādes,

vai labi pārrēdzams, kur jādodas vai kur ko atrast (grūti orientēties ir DX VPVKAC, EX VPVKAC, BX VPVKAC un DY VPVKAC). Salīdzinājumā ar 2017. gadu, kad trijos no desmit VPVKAC tika novērotas problēmas ar darbinieka darba vietas kārtību - bija redzami iepriekšējo klientu dokumenti un/ vai ir redzama citu klientu personīgā informācija, 2018. gadā šādas nepilnības netika novērotas nevienā no apmeklētajiem VPVKAC. "Tīrā galda princips" jeb kārtīga darba vieta, kad uz darbinieka galda nav redzamas nekādas personīgās lietas, tiek ievērots 14 no 15 VPVKAC – šis aspekts netiek ievērots AZ VPVKAC.

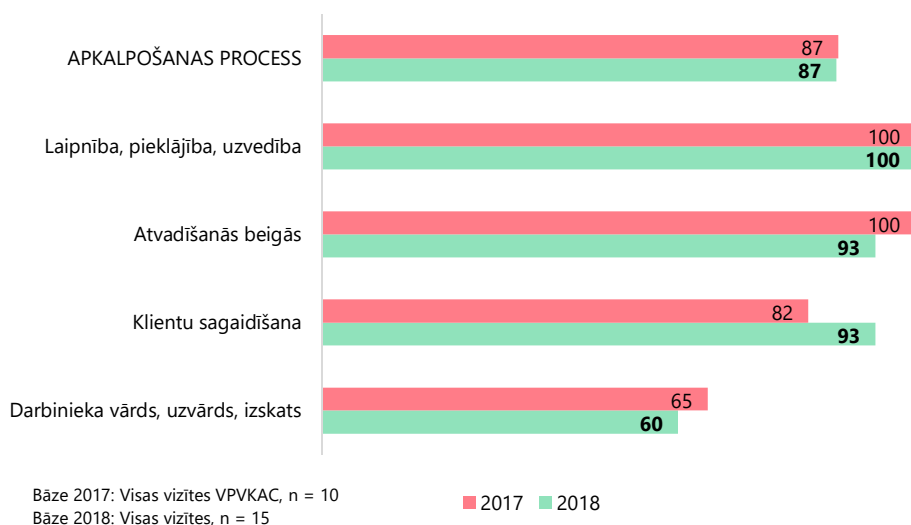
Aspekti, kuri šobrīd ir izpildīti visos VPVKAC jeb vispārējā vērtējuma stiprās puses ir: "Uz darbinieka galda nav redzami iepriekšējo klientu dokumenti, un nav redzama citu klientu personīgā informācija. Ja dokumenti ir, tad tie ir apgriezti ar balto pusi uz augšu", "klientu apkalpošanas centra telpas ir kopumā ir tīras, sakoptas" un "Ieeja ir ērta – tā nesagādā grūtības iekļūt ēkā (kāpnes, durvis u.tml.)". Arī 2017. gadā visu apmeklēto VPVKAC telpas tika novērtētas kā kopumā tīras un sakoptas. Tāpat 2017. gadā visos VPVKAC apmeklētājiem bija pieejama automašīnas stāvvietā un patīkami uzgaidīšanas apstākļi (mēbeļu izvietojums, ērtums). 2018. gadā vizīšu laikā tika novērots, ka automašīnas stāvvietā apmeklētājiem nav pieejama CY VPVKAC, bet klientam patīkami uzgaidīšanas apstākļi (mēbeļu izvietojums, ērtums) nebija pieejams četros VPVKAC, no kuriem divi atrodas Zemgales reģionā.

Nākamajā nodaļā tiks izvērtēti visi klientu apkalpošanas procesa posmi.

5.2. Apkalpošanas procesa vērtējums

Apkalpošanas procesa vērtēšanas aspekti aptver visu apkalpošanas procesa gaitu, sākot no klienta sagaidīšanas un beidzot ar atvadišanos no klienta (sk. 4. attēlu). Šo aspektu vidējais vērtējums veido 40% no kopējā vērtējuma.

4. attēls. VPVKAC apkalpošanas process

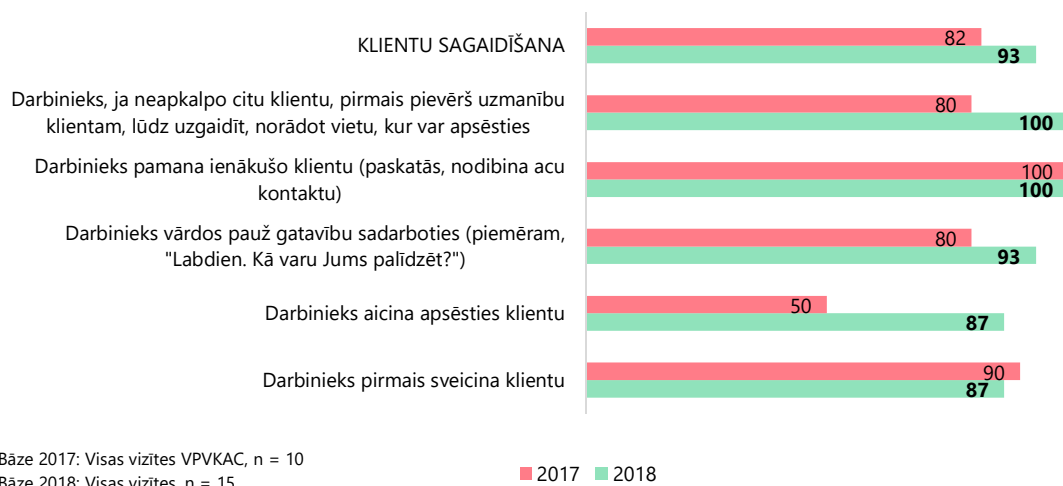


Katrs vērtētais apkalpošanas posms ietver vairākus rādītājus, piemēram, pirmais apkalpošanas posms "klientu sagaidīšana", ietver tādus vērtējamus rādītājus kā darbinieka reakcija, klientam ienākot telpā; darbinieka pievēršanās klientam; darbinieka gatavība sadarboties u.c. (sk. 5. attēlu). Salīdzinot ar 2017. gadu, 2018. gadā ir uzlabojušies "klientu sagaidīšanas" rādītāji. Visus šīs

“klientu sagaidīšanas” grupas aspektus maksimāli labi (100 punkti) ir izpildījuši vienpadsmit VPVKAC, 2017. gadā labākos rezultātus uzrādīja četri VPVKAC. Zemākais klientu sagaidīšanas vērtējums ir DZ VPVKAC (60 punkti), kurā no pieciem vērtējamajiem aspektiem divos ir saņemts negatīvs vērtējums. DZ VPVKAC klientu sagaidīšanas procesa trūkumi saistīti ar darbinieku reakciju, ienākot klientam: darbinieks neaicināja apsēsties, kā arī nepauda gatavību sadarboties ar klientu (piemēram, sakot “Labdien. Kā varu Jums palīdzēt?”). Arī 2017. gadā VPVKAC, kurš bija uzrādījis zemāko klientu sagaidīšanas vērtējumu, netika ievēroti šie aspekti.

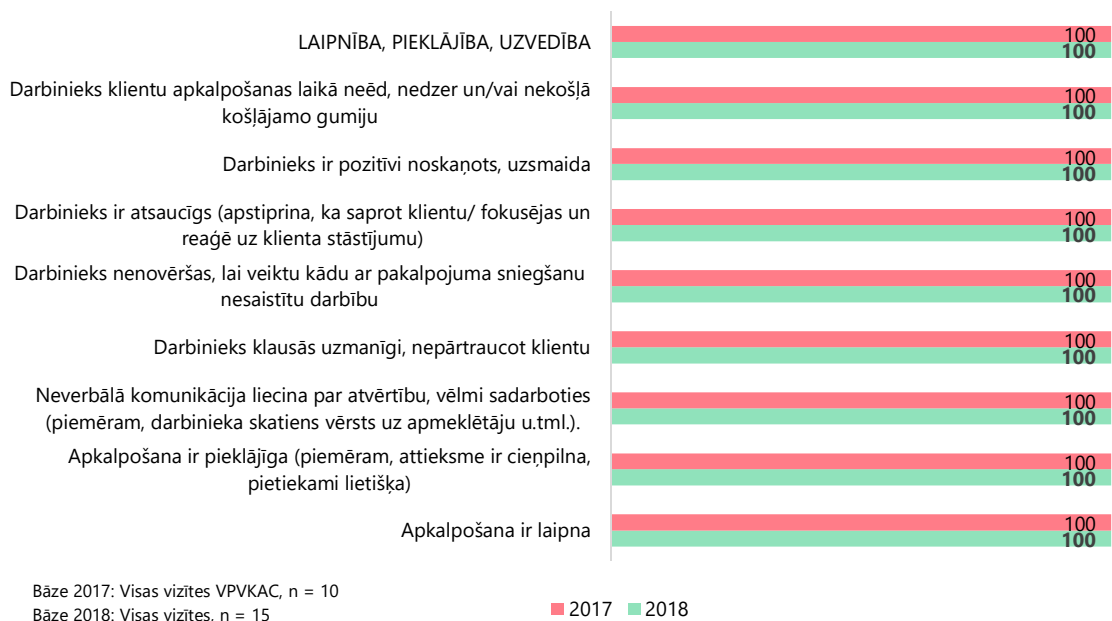
Kopumā no visiem ar **klientu sagaidīšanu** saistītajiem aspektiem zemākie rezultāti (87 punkti) sasniegti situācijās, kad darbinieks neaicina apsēsties klientu vai darbinieks pirmais nesveicina klientu (divos no piecpadsmit VPVKAC šie nosacījumi netiek izpildīti). Salīdzinājumā ar 2017. gadu, būtiski ir uzlabojusies aspekta “darbinieks aicina apsēsties klientu” izpilde (2017. gadā šī aspekta izpildē tika iegūts zemākais vērtējums). Tāpat kā 2017. gadā, arī 2018. gadā maksimālais punktu skaits (100 punkti) ir iegūts aspektā “darbinieks pamana ienākušo klientu (paskatās, nodibina acu kontaktu)”. Ja 2017. gadā pilnībā visos VPVKAC netika izpildīts aspekts “darbinieks, ja neapkalpo citu klientu, pirmais pievērš uzmanību klientam, lūdz uzgaidīt, norādot vietu, kur var apsēsties”, tad 2018. gadā tas tika ievērots pilnībā visos apmeklētajos VPVKAC.

5. attēls. VPVKAC apkalpošanas process – klientu sagaidīšana



Otra ar klientu apkalpošanas procesu saistītā aspektu grupa, kas tika vērtēta, ir **darbinieka laipnība, pieklājība un uzvedība**. Šajā grupā ir astoņi vērtējamie aspekti. Tāpat kā 2017. gadā, arī 2018. gadā visos pētījumā iekļautajos VPVKAC visi šīs grupas aspekti ir izpildīti maksimāli labi (100 punkti) (sk. 6. attēlu). Gandrīz par visiem apmeklētajiem VPVKAC tika sniegti papildu komentāri, kas saistīti ar darbinieka laipnību, pieklājību un uzvedību, un šīs arī tika minētas kā lietas, kuras VPVKAC nodrošinātas visaugstākajā līmenī (piemēram, “darbiniece laipni apkalpoja klientu, pastāstot un parādot, kā var iesniegt iedzīvotāju ienākumu deklarāciju”, “klientam ļoti patika darbinieces attieksme un gatavība palīdzēt”, “attieksme no darbinieces puses bija ļoti laipna un pretimnākoša” u.tml.).

6. attēls. VPVKAC apkalpošanas process - laipnība, pieklājība, uzvedība



Trešā apkalpošanas procesa sadaļa, kas tika vērtēta, ir **darbinieka vārds, uzvārds un izskats**. Lai gan šajā sadaļā ir vismazāk vērtējamie aspekti, – kopumā tie ir divi, tomēr šī ir vērtējumu sadaļa, kurā ir novērojamas visvairāk nepilnības. 2017. gadā šīs sadaļas vidējais vērtējums bija 65 punkti, bet 2018. gadā šis vērtējums ir nokrities līdz 60 punktiem. 2018. gadā vienpadsmit no piecpadsmit VPVKAC darbiniekiem nebija vārda kartes (CX VPVKAC, DX VPVKAC, EX VPVKAC, DY VPVKAC, EY VPVKAC, DY VPVKAC, BY VPVKAC, EZ VPVKAC, AZ VPVKAC, CY VPVKAC UN CZ VPVKAC). EY VPVKAC darbinieks nebija tērpiet lietišķā apģērbā, citos VPVKAC šāda nepilnība netika novērota. Arī 2017. gadā viena VPVKAC darbinieks nebija tērpiet lietišķā apģērbā.

2018. gadā tāpat kā 2017. gadā visos pētījumā iekļautajos VPVKAC darbinieki no klientiem **atvadījās** laipni, izmantojot atvadu frāzes "Uz redzēšanos", "Visu labu" u.tml., kā arī demonstrēja labvēlīgu attieksmi, piemēram, uzsmaidot. Ja 2017. gadā visos VPVKAC darbinieki atgādināja, ka klients var griezties atkārtoti pakalpojuma iegūšanai vai jautājumu risināšanai, tad 2018. gadā šis nosacījums netika ievērots EY VPVKAC un DY VPVKAC. Jāpiebilst, ka šie divi VPVKAC kopējā vizīšu novērtējumā ieguva vienus no zemākajiem vērtējumiem.

Vērtējot pēc VPVKAC atrašanās reģionā, augstākie klientu apkalpošanas procesa kopējie vērtējumi 2018. gadā ir saņemti Vidzemes (92 punkti) un Rīgas reģionu VPVKAC (90 punkti) - 2017. gadā šie reģioni ieguva zemāko klientu apkalpošanas procesa vērtējumu (83 punkti). 2018. gadā Vidzemes un Rīgas reģioniem seko Kurzemes un Zemgales reģionu VPVKAC ar 84 punktiem.

Aplūkojot **apkalpošanas procesu** kopumā, 2018. gadā ir trīs VPVKAC, kuru darbinieki ir saņēmuši visaugstāko vērtējumu (visi apgalvojumi novērtēti pozitīvi), tie ir: AX VPVKAC, AY VPVKAC un BZ VPVKAC. Zemākie vērtējumi VPVKAC vidū, vērtējot, klientu apkalpošanas procesu ir EY VPVKAC (58 punkti). 2017. gadā zemākais vērtējums, kas tika saņemts par apkalpošanas procesu, bija 83 punkti, un to saņēma četri VPVKAC. Reģionālajā dalījumā 2017. gadā augstākos vērtējumus

saņēma Kurzemes un Latgales VPVKAC (91 punkts), taču šogad par Latgales VPVKAC tika saņemts zemākais vērtējums (76 punkti).

Nākamajā nodaļā vairāk par VPVKAC darbinieku sniegto konsultāciju novērtējumu.

5.3. Konsultēšanas procesa vērtējums

Klientu konsultēšanas procesa vērtējumā tiek ietverti desmit dažādi ar konsultāciju aspektiem saistīti vērtējumi, kas apvienoti četrās lielākās grupās – vajadzību izzināšana, informācijas sniegšanas stils, konsultēšana, profesionālās zināšanas un pakalpojumu sniegšanas noslēgums. Šis VPVKAC darbības novērtējums aptver aspektus, kas ir saistīt ar darbinieku sniegtās konsultācijas lietderību un konsultēšanas veidu. Kopumā konsultēšanas procesa vērtējums veido pusi jeb 50% no kopējā novērtējuma.

Vispirms apmeklētajos VPVKAC tika vērtēta darbinieku **spēja izzināt** klienta **vajadzības** un veids, kā tas tiek darīts. 2018. gadā ir tikai viens VPVKAC, kurš šajā aspektu grupā nav saņēmis maksimālu pozitīvo vērtējumu – AZ VPVKAC. Šī VPVKAC darbinieks klienta vajadzību izzināšanai neuzdeva papildu precizējošus jautājumus par klienta situāciju. Salīdzinājumā ar 2017. gadu, šis aspektu grupas ietvaros vērtējums 2018. gadā ir uzlabojies – 2017. gadā divi VPVKAC nesaņēma maksimālo pozitīvo vērtējumu. Viens no šiem VPVKAC nesaņēma nevienu pozitīvu vērtējumu.

Kā otrā aspektu grupa tika vērtēta VPVKAC darbinieku **informācijas sniegšanas stils**. Šajā aspektu grupā tika vērtētas divas pazīmes – darbinieka prasme runāt vienkāršā un korektā valodā, kā arī darbinieka pieskaņošanās klienta runas ieradumiem (piemēram, tempam un skaļumam tādā mērā, lai klientam ir viegli uzklaut un saprast darbinieku). Tāpat kā 2017. gadā, arī 2018. gadā abi šie aspekti visos VPVKAC ir novērtēti pozitīvi (visos VPVKAC ir saņemti 100 punkti).

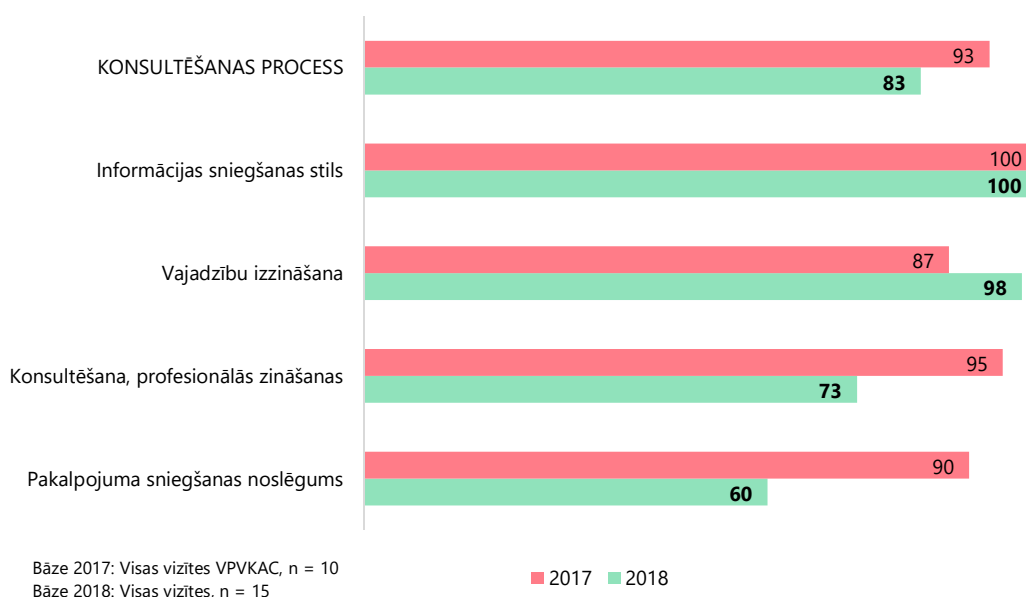
“Konsultēšana, profesionālās zināšanas” ir trešā vērtētā aspektu grupa konsultēšanas procesa ietvaros. Lai arī šis grupas aspekti (kopumā četri) vairumā VPVKAC ir vērtēti pozitīvi, tomēr salīdzinājumā ar 2017. gadu, 2018. gadā ir uzrādīti sliktāki rezultāti (sk. 7. attēlu). Jāņem vērā, ka rezultātu pasliktināšanos ietekmējis tas, ka sešos VPVKAC darbinieku konsultēšana un profesionālās zināšanas nav novērtētas ar maksimālo punktu skaitu, tie ir: DX VPVKAC un EY VPVKAC (0 punkti), DY VPVKAC un BX VPVKAC (25 punkti), AY VPVKAC un EZ VPVKAC (75 punkti). Visretāk VPVKAC darbinieki izmanto pieejamos vizuālos palīg līdzekļus, lai klientam kļūtu skaidrs, kā jārikojas – to nedarīja sešas no piecpadsmit iestādēm. Vīzīšu laikā DX VPVKAC, BX VPVKAC, EY un EZ VPVKAC bija situācijas, kad darbinieki uzreiz nevarēja atbildēt un lietoja frāzes “nezinu / nevaru pateikt” / “nav iespējams”, tā vietā, lai noskaidrotu vai ieteiktu informācijas avotu, kur to var noskaidrot. DX VPVKAC, BX VPVKAC, DY VPVKAC un EY VPVKAC darbinieki nepārzināja klientiem interesējošo tēmu par ledzīvotāju ienākuma deklarācijas iesniegšanu. Triju VPVKAC vīzīšu laikā klientam netika paskaidrots, kā jārikojas – šis nosacījums netika izpildīts DX VPVKAC, EY VPVKAC un DY VPVKAC.

Pakalpojuma sniegšanas noslēgumā tika vērtēts viens aspekts: Darbinieks paaugstinājās, vai klients visu ir sapratis un turpmāk zinās, kā iesniegt ledzīvotāju ienākumu deklarāciju. Salīdzinājumā ar 2017. gadu, šajā aspektā ir pasliktinājušies rezultāti. 2017. gadā, kad šo nosacījumu neizpildīja tikai viena VPVKAC darbinieks, 2018. gadā šo nosacījumu neizpildīja sešu VPVKAC darbinieki – DX VPVKAC, AY VPVKAC, DY VPVKAC, EY VPVKAC, DY VPVKAC UN AZ VPVKAC.

Kopumā konsultāciju sniegšanas process kā ļoti veiksmīgs (bez kļūdām) tika novērots astoņos no piecpadsmit VPVKAC (CX VPVKAC, EX VPVKAC, AX VPVKAC, BY VPVKAC, CY VPVKAC, CZ VPVKAC, BZ VPVKAC un DZ VPVKAC). Zemāki, salīdzinājumā ar iepriekš uzskaitītajiem labākajiem VPVKAC rādītājiem, taču joprojām augsti konsultēšanas procesa vērtējumi ir EZ VPVKAC (94 punkti). Reģionālajā dalījumā konsultāciju process tāpat kā 2017. gadā visaugstāk ir novērtēts Kurzēmē esošajos VPVKAC (100 punkti), tāpat arī zemākie vērtējumi 2018. gadā tāpat kā 2017. gadā ir Zemgales VPVKAC (69 punkti).

Kopumā VPVKAC 2018. gadā, tāpat kā 2017. gadā, konsultēšanas procesa stiprā puse ir informācijas sniegšanas stils (sk. 7. attēlu). Lai arī 2017. gadā vidēji sliktāk nekā citi konsultēšanas procesa posmi tika vērtēts vajadzību izzināšanas posms (87 punkti), 2018. gadā šis ir otrs augstāk vērtētais procesa posms (98 punkti). Salīdzinot ar 2017. gada rezultātiem, būtiski ir pasliktinājies konsultēšanas procesa posms "konsultēšana, profesionālās zināšanas" – seši no piecpadsmit VPVKAC nav ieguvuši maksimālo (100 punkti) novērtējumu. Citi trūkumi konsultācijas procesā ir reti un vērojami tikai atsevišķos VPVKAC. Vissliktākie rezultāti ir uzrādīti pakalpojuma sniegšanas noslēgumā, un, salīdzinājumā ar 2017. gadu, tie ir būtiski pasliktinājušies (2017. gadā 90 punkti, 2018. gadā 60 punkti) (sk. 7. attēlu).

7. attēls. VPVKAC konsultēšanas process



Nākamajā nodaļā tiks analizēti kopējā vizītes vērtējuma rezultāti.

5.4. Kopējais vizītes vērtējums

Kopējais vizītes vērtējums tiek aprēķināts, ņemto vērā visu trīs iepriekš aplūkoto aspektu grupu: VPVKAC vispārējā vērtējuma, apkalpošanas procesa un konsultēšanas procesa vērtējumus (sk. 8. attēlu).

8. attēls. VPVKAC kopējais vērtējums



Visnozīmīgākais kopējās vizītes vērtējumā ir konsultēšanas procesa novērtējums (50% nozīmība), viszemākā nozīmība ir VPVKAC vispārējam vērtējumam (10% nozīmība). No šīm kopējā vērtējuma komponentēm zemāki vērtējumi 2018. gadā visos VPVKAC caurmērā ir VPVKAC vispārējam novērtējumam un konsultēšanas procesam (vairākos VPVKAC nepieciešams pievērst uzmanību redzamu norāžu izvietojumam par to, kur atrodas tualetes telpa apmeklētājiem, kā arī pakalpojuma sniegšanas noslēgumam). Vērtējuma aspektu grupa, kurā šobrīd visos VPVKAC sniegums ir visaugstākajā mērā pozitīvs, tāpat kā 2017. gadā ir darbinieka attieksme pret klientu (laipnība, pieklājība, uzvedība) un informācijas sniegšanas stils (darbinieks runā vienkāršā un korektā valodā; darbinieks pieskaņojas klienta runas ieradumiem). Salīdzinājumā ar 2017. gada rezultātiem, kad atvadīšanās no klienta konsultācijas beigās (darbinieks laipni atvadās no klienta un darbinieks atgādina, ka klients var atkārtoti vērsties pakalpojuma iegūšanai vai neskaidro jautājumu noskaidrošanai) tika ievērota visaugstākajā mērā, 2018. gadā šos nosacījumus pilnībā bija ievērojuši trīspadsmit no piecpadsmit VPVKAC (DY un EY VPVKAC konsultācijas beigās klientam neatgādināja, ka pakalpojuma iegūšanai vai neskaidro jautājumu noskaidrošanai ir iespēja atkārtoti vērsties VPVKAC).

Salīdzinot 2017. un 2018. gada rezultātus, jāsecina, ka divās aspektu grupās (konsultēšanas procesa un VPVKAC vispārējā vērtējuma) rādītāji ir pasliktinājušies, bet aspektu grupas "apkalpošanas process" rezultāti nav mainījušies. Ņemot vērā konsultēšanas procesa un VPVKAC vispārējā vērtējuma rādītājus, salīdzinājumā ar 2017. gadu ir samazinājies arī kopējā vizītes novērtējuma rezultāts (skat. 8. attēlu).

Visos apsekotajos VPVKAC apmeklētāju skaits vizītes laikā neatkarīgi no ierašanās laika ir neliels (ne vairāk kā divi cilvēki), arī 2017. gadā apmeklētāju skaits nebija vairāk par diviem. Neskatoties uz to, ka VPVKAC vizīšu laikā apmeklētāju skaits bija neliels, dažos VPVKAC gaidīšanas laiks pārsniedza 2017. gada maksimālo gaidīšanas laiku - 2 minūtes. VPVKAC, kuros klientam bija jāgaida rindā visilgāk, ir DX VPVKAC (rindā bija jāgaida 5 minūtes), CY VPVKAC (rindā bija jāgaida 10 minūtes) un BY VPVKAC (rindā bija jāgaida 20 minūtes). Deviņos no piecpadsmit VPVKAC klientam rindā nebija jāgaida. 2018. gadā ir uzlabojies klientu apkalpošanas ātrums - vidējais klientu apkalpošanas laiks ir 15 minūtes, bet 2017. gadā tas bija 18 minūtes. Ja 2017. gadā tajos VPVKAC, kuros apkalpošanas laiks bija ilgāks, vērtētāji sniedza augstākus novērtējumus, kā

situācijās, kad klients tika apkalpots īsākā laikā, tad 2018. gadā tik viennozīmīga tendence netika novērota. Piemēram, EY VPVKAC apkalpošanas laiks bija 55 minūtes, taču kopējā vērtējumā šis VPVKAC ieņem pēdējo vietu; BY VPVKAC apkalpošanas laiks bija 40 minūtes, kopējā vērtējumā ieņemot 7. vietu; DX VPVKAC apkalpošanas laiks bija 20 minūtes, kopējā vērtējumā ieņemot 13. vietu. Savukārt, divi VPVKAC (BZ VPVKAC un AX VPVKAC), kuros ir bijis īsākais apkalpošanas laiks (līdz 10 minūtēm), kopējā novērtējumā ir ierindojušies 1. un 2. vietā. Līdz ar to var secināt, ka apkalpošanas laikam nav lielas nozīmes kopējā vērtējumā.

Salīdzinājumā ar 2017. gada kopējiem VPVKAC vīzišu rezultātiem, kad maksimālo punktu skaitu (100 punkti) saņēma viens VPVKAC, 2018. gadā kopējā vizītes vērtējumā ir divi VPVKAC, kuri ir saņēmuši maksimālo punktu skaitu – BZ VPVKAC un AX VPVKAC (100 punkti) (sk. 9. attēlu). BZ VPVKAC pozitīvo vērtējumu visvairāk ietekmēja darbinieces sniegtās konsultācijas kvalitāte, viņas attieksme pret klientu, kā arī augstais zināšanu līmenis par ledzīvotāju ienākumu deklarāciju.

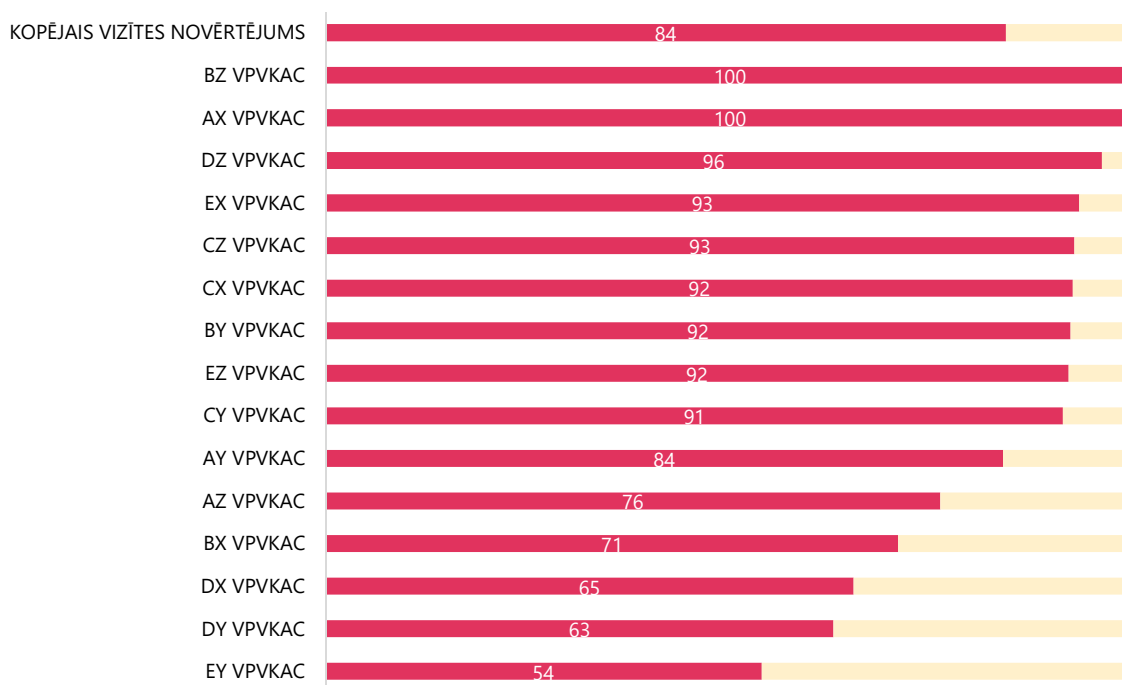
"Klients VPVKAC darbu vērtē ļoti augstā līmenī. Darbinieks izskaidroja klientam, kā iesniegt ledzīvotāju ienākumu deklarāciju un kā var pievienot čekus jau iesniegtai deklarācijai. Konsultācija bija ļoti izskaidrojoša. Klientam ar darbinieku izveidojās ļoti patikama saruna. Klientaprāt, sniegtā informācija bija skaidra un saprotama, nav nepieciešami uzlabojumi." (BZ VPVKAC)

AX VPVKAC pozitīvo vērtējumu visvairāk ietekmēja darbinieces profesionālā apkalpošana, kā arī rūpīgā klienta vajadzību izziņošana.

"Klients saņēma ļoti lietišķu un profesionālu apkalpošanu. Darbiniece izziņāja visas klienta vajadzības. Darbiniece pastāstīja par 2 veidiem, kā var iesniegt ledzīvotāju ienākumu deklarāciju - ar aplikācijas palīdzību un ieskenējot un aizpildot internetā. Klientam līdzī tika iedota aizpildīšanas parauganketa. Apkalpošana bija ļoti augstā līmenī, klientaprāt, nav nepieciešamības kaut ko uzlabot." (AX VPVKAC).

2. pielikumā apkopoti visi Noslēpumaino klientu (*Mystery Shopper*) komentāri – lietas, kuras nodrošinātas visaugstākajā līmenī, un lietas, kuras noteikti nepieciešams uzlabot, konsultējot par ledzīvotāju ienākuma deklarācijas jautājumiem.

9. attēls. VPVKAC kopējais vērtējums – dažādos VPVKAC



Bāze 2018: Visas vizītes, n = 15

Salīdzinājumā ar 2017. gadu, ir pasliktinājušies kopējais vērtējums zemāko vērtējumu saņēmušo VPVKAC vidū. Ja 2017. gadā zemākais vērtējums bija 75 punkti, tad 2018. gadā zemāko kopējo vērtējumu saņēma EY VPVKAC (54 punkti). Šajā VPVKAC nepilnības bija gan VPVKAC vispārējā novērtējumā, gan apkalpošanas procesā (darbiniekam nebija vārda kartes un viņš nebija tērpies lietišķā apģērbā) un konsultēšanas procesā (darbinieks nespēja klientam paskaidrot viņam interesējošo tēmu, tāpat darbinieks nepainteresējās par to, vai klients ir sapratis, kā rīkoties šādā situācijā turpmāk).

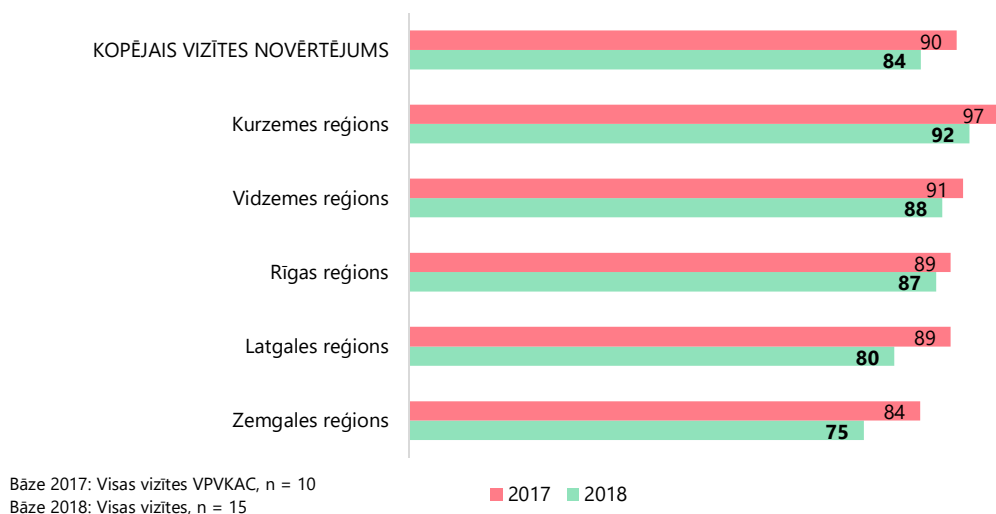
Otrs zemākais vērtējums ir DY VPVKAC (63 punkti), kur klientam bija grūti atrast klientu centru un orientēties tā iekštelpās, tāpat klientam nebija pieejams dators un darbinieks nebija pietiekami kompetents, lai sniegtu profesionālu konsultāciju klientam interesējošajā tēmā, kā arī iztrūka apkalpošanas nobeiguma process (darbinieks nepārliicinājās, vai klients visu ir sapratis un turpmāk zinās, kā iesniegt ledzīvotāju ienākumu deklarāciju).

Trešais zemākais vērtējums ir DX VPVKAX (65 punkti) un nepilnības, kuras vizītes laikā tika identificētas, ir: nav saprotams, kura automašīnas stāvvietā ir paredzēta invalīdiem un ir grūti orientēties iekštelpās, kā arī nav skaidri redzamas norādes par to, kur atrodas tualetes telpa apmeklētājiem. Šajā VPVKAC klientiem nav pieejami informatīvie materiāli, tāpat redzamā vietā nav novietots informatīvs plakāts par centra darbību. Konsultēšanas procesā tika noskaidrots, ka darbinieks nepārzina klientam interesējošo tēmu, kā arī pakalpojuma sniegšanas noslēgumā darbinieks nepainteresējās par to, vai klients ir sapratis visu un turpmāk zinās, kā rīkoties.

Tāpat visās trijās kopējo vērtējumu veidojošajās apkalpošanas daļās bija vērojamas nepilnības arī BX VPVKAX (71 punkts) un AZ VPVKAC (76 punkti).

Reģionālajā griezumā tāpat kā 2017. gadā augstākie VPVKAC vērtējumi ir saņemti Kurzemes VPVKAC (92 punkti), bet zemākie Zemgales VPVKAC (75 punkti) (sk. 10. attēlu). Arī VPVKAC kopējie vērtējumi reģionu griezumā 2018. gadā, salīdzinot ar 2017. gadu, ir pasliktinājušies.

10. attēls. VPVKAC kopējais vērtējums – reģionos



Kopumā augstākie vērtējuma rādītāji 2018. gadā ir saistīti ar klientu apkalpošanas procesu (kas veido 10% no kopējā vērtējuma), taču trūkumi, tāpat kā 2017. gadā, biežāk saskatāmi aspektos, kas ir saistīti ar VPVKAC vispārējo vērtējumu. Ja 2017. gadā par klientu konsultēšanas procesu (kas arī ir nozīmīgākā vizītes daļa) starp visām aspektu grupām tika uzrādīti augstākie rādītāji, tad 2018. gadā konsultēšanas process ir ieguvis par 10 punktiem zemāku vērtējumu (2017. gadā – 93 punkti, bet 2018. gadā 83 punkti).

Nākamajā nodaļā sekos secinājumi par šī brīža VPVKAC klientu apkalpošanu un rekomendācijas turpmākās darbības uzlabošanai.

6. SECINĀJUMI UN REKOMENDĀCIJAS

Kopējais VPVKAC vērtējums ir pozitīvs, taču, salīdzinājumā ar 2017. gada rezultātiem, tas ir pasliktinājies. 2017. gadā kopējais VPVKAC vērtējums bija robežās no 75 līdz 100 punktiem, taču 2018. gadā tas ir robežās no 54 līdz 100 punktiem. Šobrīd VPVKAC stiprās puses klientu apkalpošanā tāpat kā 2017. gadā ir darbinieku attieksme (laipnība, pieklājība, uzvedība) un informācijas sniegšanas stils, tāpat 2018. gadā augstu tiek novērtēts tas, ka VPVKAC darbinieki izzina klienta vajadzības. Tādi aspekti kā ērta VPVKAC ieeja un tīras un sakoptas klientu apkalpošanas telpas tiek izpildīti visos VPVKAC gan 2017., gan 2018. gadā. Tāpat 2018. gadā nevienā VPVKAC uz darbinieku galda nav redzami iepriekšējo klientu dokumenti, kas pilnībā netika ievērots 2017. gadā.

Tehniskā nodrošinājuma trūkumi jeb aspekti, kuros šobrīd ir nepieciešami uzlabojumi, ir saistīti ar dažādu norāžu neesamību un to vieglu pamanāmību (piemēram, norādes par invalīdiem paredzētajām stāvvietām un klientiem paredzētajām tualetes telpām). Tāpat trūkumi saskatāmi atsevišķās klientu apkalpošanas procesa daļās, piemēram, saistībā ar darbinieka izskatu un vārda, uzvārda kartītes esamību.

Lai gan salīdzinājumā ar 2017. gada rezultātiem ir uzlabojies vērtējums aspektā par to, vai klientam ir pieejams dators, 2018. gadā tas joprojām ir uzskatāms par trūkumu vairākos VPVKAC. Tāpat 2018. gadā joprojām pietrūkst redzamā vietā izvietots informatīvs plakāts par centra darbību. 2018. gadā klientiem informatīvie izdales materiāli bija pieejami retāk nekā 2017. gadā, arī šobrīd visos VPVKAC klientiem pilnā apmērā netiek nodrošināti patīkami uzgaidīšanas apstākļi (mēbeļu izvietojums, ērtums).

Trūkumi klientu apkalpošanas un konsultēšanas procesā visbiežāk ir saistīti ar darbinieka nepilnīgajām zināšanām par klientam interesējošo tēmu un to, ka konsultācijas beigās darbinieks nepainterējas par to, vai klients visu ir sapratis un turpmāk zinās, kā iesniegt ledzīvotāju ienākumu deklarāciju. Tāpat lielākajā daļā no apmeklētajiem VPVKAC darbiniekiem nav vārda kartes.

Runājot par klientu apkalpošanas sākuma daļu, secinām, ka 2018. gadā pilnībā visos apmeklētajos VPVKAC ir ievēroti šādi aspekti: "darbinieks, ja neapkalpo citu klientu, pirmais pievērš uzmanību klientam, lūdz uzgaidīt, norādot vietu, kur var apsēsties" un "darbinieks pamana ienākušo klientu (paskatās, nodibina acu kontaktu)". Rekomendējam pievērst uzmanību un uzlabot klientu apkalpošanas sākuma daļu – atgādināt par nepieciešamību darbiniekiem sveicināt klientu pirmajiem, aicināt apsēsties, kā arī konsultēšanas procesa noslēgumā painterēties par to, vai klients ir visu ir sapratis un turpmāk zinās, kā individuāli pielietot iegūtās zināšanas. Tāpat rekomendējam uzlabot darbinieku konsultēšanas un profesionālās zināšanas, lai klienti var saņemt konsultāciju par sev interesējošo tēmu no visiem VPVKAC darbiniekiem.

Darbinieki, veicot ikdienas pienākumus, ne vienmēr atceras par apkalpošanas standartu niansēm, tādēļ rekomendējam darbiniekiem atgādināt un skaidrot vārdu karšu lietošanas nepieciešamību, jo salīdzinājumā ar 2017. gadu vārda karšu lietošana VPVKAC darbinieku vidū ir samazinājusies.

Vairākos VPVKAC būtu nepieciešams uzlabot pamanāmu norāžu izvietojumu. Rekomendējam izvietot skaidras norādes par to, kur atrodas tualetes telpa apmeklētājiem; par to, kuras stāvvietas ir paredzētas invalīdiem; izvietot pamanāmas norādes pie VPVKAC ieejas, lai tā būtu viegli pamanāma. Tāpat rekomendējam izvietot norādes iekštelpās, lai klientiem būtu vieglāk tajās orientēties.

Vairākos VPVKAC būtu nepieciešams uzlabot klientam pieejamo tehnisko nodrošinājumu. Arī šogad rekomendējam pēc iespējas vairākus VPVKAC nodrošināt ar klientam pieejamiem datoriem.

Noslēpumainā klienta vizīte - scenārijs un novērtējuma anketa

Izlase: kopumā tiks veiktas 15 vizītes visā Latvijā. Izlase tiks precizēta pirms pētījuma veikšanas 2018. gada augustā-septembrī, lai iekļautu jaunizveidotos VPVKAC.

Valoda: latviešu vai krievu

Metode: Mystery Shopping jeb Noslēpumainā klienta metode

Mērķis: novērtēt apkalpošanas procesu VPVKAC, tai skaitā Valsts pārvaldes klientu apkalpošanas rokasgrāmatai}

VPVKAC sniegtie pakalpojumi ir informēšana par pakalpojumiem, pakalpojuma pieteikuma pieņemšana un atbalsts e-pakalpojumu lietošanā.

SCENĀRIJS

Konsultācija par gada ienākuma deklarācijas iesniegšanu Valsts ieņēmumu dienestam.

Klients dodas uz Vienoto pašvaldības un valsts klientu apkalpošanas centru (turpmāk VPVKAC), lai noskaidrotu, kā iesniegt gada ienākumu deklarāciju Valsts ieņēmumu dienestā.

Klients nesveicina darbinieku, sarunas sākumā nogaida 3-5 sekundes, ja darbinieks nesveicina, klients izsaka sava apmeklējuma iemeslu: saka, ka vēlas uzzināt, kā iesniegt Iedzīvotāju ienākumu deklarāciju.

Sarunas gaitā klients sarunu ļauj vadīt darbiniekam – neuzņemas sarunas iniciatīvu. Dod iespēju darbiniekam uzdot jautājumus.

Vizītes galvenais mērķis ir novērtēt klientu apkalpošanu un darbinieku izpalīdzību (konsultējot par Iedzīvotāju ienākuma deklarācijas iesniegšanu).

Darbiniekam ir jāizjautā klients par klienta situāciju un vēlmēm, kā arī jāizskaidro, kā iesniegt Gada ienākumu deklarāciju elektroniski, izmantojot EDS (elektroniskās deklarēšanas sistēmu).

Kopumā vizītes laikā ir jānovēro VPVKAC vide (telpas), darbinieka darba vieta; ārējais izskats; apkalpošanas stils. Kā arī jānovērtē visi apkalpošanas procesa posmi: sasveicināšanās un atvaidīšanās; sarunas vadīšana; sarunas saturs un attieksme pret klientu.

VPVKAC atrašanās vieta, adrese: _____

NOVĒRTĒŠANAS ANKETA

Pamatinformācija:

Vizītes datums: _____

Ierašanās laiks VPVKAC: __ : __

Darbinieku skaits VPVKAC (redzami zālē): _____

Klientu skaits, ienākot VPVKAC: _____

Gaidīšanas laiks rindā (minūtes): __ : __

Apkalpošanas situācijas ilgums (minūtes): __ : __

Klientu apkalpošanas novērtējums

Vizīte

VPVKAC VISPĀRĒJAIS VĒRTĒJUMS (10% no kopējā vērtējuma)

Q02 VPVKAC vispārējs vērtējums (vērtējums jā – 100%, nē – 0%)

- Klientu centru ir viegli atrast
- Klientu centrs ir atvērts atbilstoši norādītajam darba laikam
- Ieeja klientu centrā ir viegli pamanāma (pamanāma norāde pie ieejas)
- Ieeja ir ērta – tā nesagādā grūtības iekļūt ēkā (kāpnes, durvis u.tml.)
- Ir ierīkotas speciālās uzbrauktuves vai palīgierīces apmeklētājiem ar kustību traucējumiem
- Pie VPVKAC ir automašīnas stāvvietas apmeklētājiem
- Automašīnas stāvvietā apmeklētājiem ir skaidras norādes, kuras stāvvietas paredzētas invalīdiem
- Iekšējās telpās ir viegli orientēties (skaidras norādes vai labi pārrēķināms, kur jādodas vai kur ko atrast)
- Ir skaidri redzamas norādes, kur atrodas tualetes telpa apmeklētājiem
- Apgaismojums telpās ir pietiekams, nerada diskomfortu
- Klientam ir patīkami uzgaidīšanas apstākļi (mēbeļu izvietojums, ērtums)
- Klientu apkalpošanas centra telpas ir tīras, sakoptas
- Klientiem ir pieejami informatīvie izdevumi (bukleti u.tml.)
- Redzamā vietā ir novietots informatīvais plakāts/-i par centra darbību
- Klientiem ir pieejams dators/-i
- Darba vieta ir kārtīga, uz darbinieka galda nav redzamas nekādas personīgās lietas – tiek ievērots tā saucamais "Tīrā galda princips"
- Uz darbinieka galda nav redzami iepriekšējo klientu dokumenti un nav redzama citu klientu personīgā informācija. Ja dokumenti ir, tad tie ir apgriezti ar balto pusi uz augšu

APKALPOŠANAS PROCESS (40% no kopējā vērtējuma)

Q03 Klientu sagaidīšana (vērtējums jā – 100%, nē – 0%)

- Darbinieks pamana ienākušo klientu (paskatās, nodibina acu kontaktu)
- Darbinieks, ja neapkalpo citu klientu, pirmais pievērš uzmanību klientam, vai, ja apkalpo citu klientu, atvairina klientu, kuru apkalpo un ienākošajam lūdz uzgaidīt, norādot vietu, kur var apsēsties
- Darbinieks pirmais sveicina klientu
- Darbinieks aicina apsēsties klientu
- Darbinieks vārdos pauž gatavību sadarboties (*piemēram, "Labdien. Kā varu Jums palīdzēt?"*)

Q04 Laipnība, pieklājība, uzvedība (vērtējums jā – 100%, nē – 0%)

- Apkalpošana ir laipna

- Apkalpošanas ir pieklājīga (piemēram, attieksme ir cieņpilna, pietiekami lietišķa)
- Neverbālā komunikācija liecina par atvērtību, vēlmi sadarboties (piemēram, darbinieka skatiens vērsts uz apmeklētāju, sejas izteiksme ir laipna, uzmanīga, ķermeņa valoda liecina, ka darbinieks nav fokusēts uz ko citu (novērsies, pagriezis muguru u.tml.))
- Darbinieks klausās uzmanīgi, nepārtraucot klientu
- Darbinieks nenovēršas, lai veiktu kādu ar pakalpojuma sniegšanu nesaistītu darbību (piemēram, sarunai ar kolēģi par ar darba pienākumu veikšanu nesaistītām lietām; ja darbiniekam jāatbild uz telefona zvanu, tad informē un atvainojas klientam, ka uz brīdi jānovēršas u.tml.)
- Darbinieks ir atsaucīgs (apstiprina, ka saprot klientu/ fokusējas un reaģē uz klienta stāstījumu)
- Darbinieks ir pozitīvi noskaņots, uzsmaida
- Darbinieks klientu apkalpošanas laikā neēd, nedzer un/vai nekošļā košļājamo gumiju

Q01 Darbinieka vārds, uzvārds, izskats

1. Ir vārda karte (ap kaklu), ID karte, vai galda karte (100%)
2. Ir vārda karte (ap kaklu), ID karte, vai galda karte, bet nav salasāma (aizsedz mati, apģērbs u.tt.) (50%)
3. Nav vārda kartes (0%)
 - Darbinieks ir tērpiet lietišķā apģērbā (vērtējums jā – 100%, nē – 0%)

Q05 Atvadīšanās beigās (vērtējums jā – 100%, nē – 0%)

- Darbinieks laipni atvadās no klienta (atvadu frāze “Uz redzēšanos”, “Visu labu” u.tml., demonstrē labvēlīgu attieksmi, uzsmaida u.tml.)
- Darbinieks atgādina, ka klients var atkārtoti vērsties pakalpojuma iegūšanai vai neskaidro jautājumu noskaidrošanai

KONSULTĒŠANAS PROCESS (50% no kopējā vērtējuma)

Q06 Vajadzību izzināšana (vērtējums jā – 100%, nē – 0%)

- Uzdod atvērta tipa jautājumus (uzdod jautājumus tā, ka klients nevar atbildēt tikai jā/nē, bet ir spiests izklāstīt savu vajadzību plašāk)
- Uzdod papildus precizējošus jautājumus par klienta situāciju
- Darbinieks vada sarunu un veicina dialoga veidošanos, uzdodot jautājumus klientam, iesaistot sarunā

Q07 Informācijas sniegšanas stils (vērtējums jā – 100%, nē – 0%)

- Darbinieks runā vienkāršā un korektā valodā (bez žargona, nesaprotamiem saīsinājumiem vai nepaskaidrojot sarežģītus izteikumus)

- Darbinieks pieskaņojas klienta runas ieradumiem (tempam, skaļumam tādā mērā, lai klientam ir viegli uz klausīt un saprast darbinieku)

Q08 Konsultēšana, profesionālās zināšanas (vērtējums jā – 100%, nē – 0%)

- Darbinieks pārzina klientu interesējošo tēmu – klients saņem konsultāciju par ledzīvotāja ienākuma deklarācijas iesniegšanu
- Tiek paskaidrots, kas klientam ir jādara (klientam kļūst skaidrs, kā jārikojas)
- Nelieto frāzes “nezinu / nevaru pateikt” / “nav iespējams” – ja uzreiz nevar atbildēt, tad noskaidro vai iesaka informācijas avotu, kur to var noskaidrot
- Darbinieks izmanto pieejamos vizuālos palīg līdzekļus, lai klientam kļūst skaidrs, kā jārikojas

Q09 Pakalpojuma sniegšanas noslēgums (vērtējums jā – 100%, nē – 0%)

- Darbinieks painteresējās, vai klients visu ir sapratis un turpmāk zinās, kā iesniegt ledzīvotāju ienākumu deklarāciju.

KOPĒJAIS VIZĪTES NOVĒRTĒJUMS

VPVKAC klientu apkalpošanas procesa kopējais novērtējums.

Lietas, kuras ir nodrošinātas visaugstākajā līmenī:

Lietas, kuras noteikti nepieciešams uzlabot, konsultējot par ledzīvotāju ienākuma deklarācijas iesniegšanu:

Noslēpumainā klienta vizītes komentāri

VPVKAC	Lietas, kuras ir nodrošinātas visaugstākajā līmenī	Lietas, kuras noteikti nepieciešams uzlabot, konsultējot par ledzīvotāju ienākuma deklarācijas jautājumiem
<i>DX</i>	Tā kā darbiniece ieradās darbā plkst. 08:15, viņa atvainojās klientam par kavēšanos. Klients saņēma laipnību, atsaucību. Darbiniece parādīja klientam datorā, kā iekļūt latvija.lv portālā, kā pievienot čekus par medicīnas pakalpojumiem.	Klientam bija grūti atrast gan VPVKAC, gan nepieciešamo kabinetu. Visaugstākajā līmenī nav nodrošināta cilvēku ar kustības traucējumiem nokļūšana centrā. Uzbrauktuve bija tikai pie ārdurvīm. Par deklarācijas veidlapas aizpildīšanu klients netika informēts, jo darbiniece nevēlējās atvērt e-deklarāciju, kā arī nebija papīra varianta. Klientam tika piedāvāta iespēja zvanīt vai atbraukt otru reizi, lai ar darbinieces palīdzību aizpildītu deklarāciju. Klients tika uzrunāts sniegt savus personas datus, dzīvesvietas adresi un telefona numuru, paskaidrojot, ka informācija nepieciešama, lai to ierakstītu datu bāzē, kur tiek reģistrēti visi apmeklētāji, pamatojot ar nepieciešamību iesniegt šos datus Jelgavas novada pašvaldībā. Klientam tika parādīta šī datu bāze, kurā varēja izlasīt visu informāciju par visiem apmeklētājiem. Ja centrs ir slēgts, nav nodrošināti uzgaidīšanas apstākļi - nav krēslu.
<i>EX</i>	VPVKAC bija atvērts jau pirms oficiālā darba laika. Centrā bija pieejami informatīvie materiāli par dažādām aktuālām tēmām. Klientam ļoti patika darbinieces attieksme un gatavība palīdzēt. Viņai bija lieliskas zināšanas, prasme paskaidrot. Klientaprāt, darbiniece ir īstais cilvēks īstajā vietā. Darbiniece klientam detalizēti pastāstīja un vizuāli parādīja datorā pa soļiem, kā var iesniegt ledzīvotāju ienākumu deklarāciju. Klientam līdzī tika iedota lapa, kur bija detalizēti aprakstīti pa soļiem, kā to veikt, kā arī informēja to, ka, ja tam, pildot deklarāciju, radīsies kādi jautājumi, tad iedeva savu telefona numuru. Klientam tika pārjautāts, vai viss ir skaidrs.	Pēc klienta domām, ēkā trūkst norāžu, kur atrodas kabineti, kāpnēs. Klients griezās tuvākajā kabinetā, lai pajautātu, kur var saņemt palīdzību ledzīvotāju ienākumu deklarācijas aizpildīšanā. Klientam tika teikts, lai tas dodas uz 2 stāvu. Klientaprāt, konsultācija bija ļoti profesionāla, izsmeļoša.

VPVKAC	Lietas, kuras ir nodrošinātas visaugstākajā līmenī	Lietas, kuras noteikti nepieciešams uzlabot, konsultējot par ledzīvotāju ienākuma deklarācijas jautājumiem
AX	Klients saņēma ļoti lietišķu un profesionālu apkalpošanu. Darbiniece izzināja visas klienta vajadzības. Darbiniece pastāstīja par 2 veidiem, kā var iesniegt ledzīvotāju ienākumu deklarāciju - ar aplikācijas palīdzību un ieskenējot un aizpildot to internetā. Klientam līdzī tika iedota aizpildīšanas parauganketa. VPVKAC nav kopējās zāles, gaitenī ir vairāki kabineti, galvenokārt, saistīti ar Domes Sociālo dienestu.	Apkalpošana bija ļoti augstā līmenī, pēc klienta domām, nav nepieciešamības veikt uzlabojumus.
AY	Darbiniece pietiekami plaši un profesionāli sniedza klientam nepieciešamo informāciju par ledzīvotāju ienākumu deklarācijas iesniegšanu. Darbiniece piedāvāja arī nepieciešamības gadījumā turpat uz vietas to parādīt datorā.	Klients uzskata, ka darbiniecei būtu vēlams pārliecināties, vai klients visu ir sapratis, kā arī sniegt vizuālos uzskates materiālus.
BX	Klients apkalpošanas centrā ieradās pirms pusdienas pārtraukuma un satika darbinieci teju uz durvju sliekšņa. Vārda zīmīti klients neredzēja, jo darbiniece jau bija uzgērbusi ielas apģērbu. Darbiniece bija ļoti laipna un atsaucīga. Viņa vadīja sarunu un veicināja dialoga veidošanos, uzdodot jautājumus klientam, iesaistot sarunā. Darbiniece bija laipna, bet jautājumos par ledzīvotāju ienākumu deklarāciju teica griezties bibliotēkā, kur būšot kompetenti darbinieki un pieejami publiskie datori. Viņa teica: "Es cita veida iesniegumus pieņemu un sūtu... Mēs esam kā starpnieks starp Jums un valsts iestādi". Klients kopā ar darbinieci devās ārā un darbiniece norādīja, kurā virzienā atrodas bibliotēka.	Klients neieguva informāciju, kā iesniegt ledzīvotāju ienākumu deklarāciju, jo tas tika aicināts doties uz bibliotēku, lai saņemtu šo informāciju. Darbiniekiem būtu nepieciešamas apmācības, lai varētu sniegt kvalitatīvu konsultāciju, sniedzot par to informāciju.
EY	Darbiniece bija laipna, pretimnākoša, izpalīdzīga. Darbiniece aizpildīja klienta ledzīvotāju ienākumu deklarāciju un ieskenēja 3	VPVKAC centra telpa ir plaša, bet telpā ir tikai 2 krēsli pie datorgalda. Vizuāli vienīgā atpazīšanas zīme bija vimpelītis "ē! Mana Latvija.lv", kas stāvēja nomaļus. Darbiniece kādu laiku

VPVKAC	Lietas, kuras ir nodrošinātas visaugstākajā līmenī	Lietas, kuras noteikti nepieciešams uzlabot, konsultējot par ledzīvotāju ienākuma deklarācijas jautājumiem
	neieskenētos čekus. Klientam, dodoties prom, tika iedota novada avīze.	klientu vērojusi, bez sasveicināšanās apjautājās, kā var tam palīdzēt. Darbiniece bija ģērbusies pieguļošās biksēs un džemperī, bez vārda kartes. Konsultēšanas process bija ļoti formāls - klientam palūdza čekus, un viss tika izdarīts, klientam sēžot blakus. Darbinieces profesionālās zināšanas bija labas - deklarāciju aizpildīja un iesniedza, bet konsultēšanas un pamācīšanas procesa nebija. Darbiniece klientam teica, ka visi deklarācijas aizpilda aprīlī, maijā, jūnijā, šis tas jau viņai esot piemirsies.
DY	Klientaprāt, VPVKAC apkalpošana bija zemā līmenī. Darbiniece, kurai klients jautāja, vai mazdēls var iesniegt ledzīvotāju ienākumu deklarāciju par vecmāmiņu, nemācēja atbildēt. Viņa zvanīja kolēģim, kurš necēla telefonu, tad viņa teica, ka pajautāšot kādam, kas labāk zina. Pēc tam viņa teica, ka iespējams, ka varot. Viņa tikai virspusēji informēja klientu, ka nepieciešams nokopēt veco informāciju un pielikt klāt jauno informāciju ledzīvotāju ienākumu deklarācijai.	Uz ēkas bija VPVKAC logo, bet iekšā nebija norādes, kā atrast konkrēto kabinetu. Klients jautāja sastaptajam cilvēkam, kur jādodas. Viņš norādīja, ka esot jāiet pie lietvedes. VPVKAC telpa ir ļoti maza, atrodas blakus novada domes priekšnieces kabinetam, uz kuru bija vaļā durvis, radot klientam diskomfortu. KAC darbiniece esot arī novada domes lietvede. Viņa teica, ka esot arī otra darbiniece, kura vienlaikus esot arī sekretāre. Darbiniece teica, ka nevarot atbildēt uz klienta jautājumu un kaut kam zvanīja, tad izsauca citu darbinieci. Lietvedes izsauktā darbiniece teica, ka, iespējams, deklarācijā vecvecākus varot iekļaut arī mazbērni. Pirms KAC mazās telpas ir neliela telpa ar darba galdiem, kuri bija nekārtīgi apkrauti ar papīriem. KAC telpā ir augsta barjera un nav krēsla, kur klientam apsēsties.
BY	Klientam tika paskaidrots, ka esot 2 darbinieces, kas palīdz ledzīvotājiem aizpildīt ledzīvotāju ienākumu deklarāciju. Klients uzzināja, ka vienai darbiniecei bija saslīmījis bērns, bet otra ieradīsies vēlāk. Darbiniece, kura pārzināja, kā iesniegt ledzīvotāju ienākumu deklarāciju, profesionāli izskaidroja un	Klientam būtu vieglāk izprast, kā iesniegt deklarāciju, ja būtu pieejama vizuāla informācija par pakalpojumu, kā arī informācija par darbinieku, kurš sniedz palīdzību, par dokumentiem, kuri ir nepieciešami deklarācijas iesniegšanai.

VPVKAC	Lietas, kuras ir nodrošinātas visaugstākajā līmenī	Lietas, kuras noteikti nepieciešams uzlabot, konsultējot par ledzīvotāju ienākuma deklarācijas jautājumiem
	aizpildīja prasīto dokumentāciju. Attieksme no darbinieces puses bija ļoti laipna un pretimnākoša.	
EZ	Klientu apkalpošanas centrs klientam bija viegli atrodamas, pieejams. No apkalpošanas klients noprata, ka darbiniece konsultē parastajai ledzīvotāju ienākumu deklarācijai, palīdz arī ieskenēt čekus, kas ir attiecināmi uz slimošanu, mācībām, zobārsta apmeklējumu, kā arī palīdz pieslēgties EDS sistēmai uz vietas un iesniegt ledzīvotāju ienākumu deklarāciju privātpersonām. Obligāto gada ienākuma deklarāciju gan viņi nekonsultējot, jo ar to nodarbojoties VID klientu apkalpošanas nodaļas darbinieki. Sarunas laikā darbiniece arī parādīja ledzīvotāju ienākuma deklarācijas iesniegšanas formu, sakot, ka neizprotot visas ailes un rindas, kas esot jāaizpilda, jo viņai neesot bijusi iespēja to mācīties un apgūt tādā līmenī, lai varētu brīvi par to runāt ar klientu.	Vēlams, lai būtu lielāks stāvlaukums pie klientu apkalpošanas centra. Darbiniecei būtu nepieciešama padziļinātāka apmācība par ledzīvotāju ienākumu deklarācijas jautājumiem, ko arī pati darbiniece pieminēja.
AZ	VPVKAC centrā nav ērti uzgaidīšanas apstākļi - telpas ir šauras, apkalpošanas logs nav ērts klientam, apmeklētājiem nav, kur apsēsties apkalpošanas laikā. Darbinieces bija ļoti atsaucīgas - tā, kā klients bija ieradies 08:02 un VID darba laiks ir no 09:00, tad tika pieaicināta zinošākā darbiniece, kura klientam pastāstīja, kā tas var aizpildīt ledzīvotāju ienākumu deklarāciju. Klientam tika pastāstīts, ka to var izdarīt elektroniski, kā arī uz vietas. Klientam tika iedotas līdzīgas lapas, kuras ir nepieciešamas aizpildīt, iesniedzot deklarāciju.	VPVKAC centra darbiniece bija zinoša, klientam neradās papildu jautājumi vai neskaidrības, tam viss bija skaidrs un saprotams.
CY	VPVKAC klientu apkalpošanas centrā ir plašas, gaišas telpas. Klients pamanīja apkalpošanas centrā daudz informatīvu bukletu. Darbiniece laipni apkalpoja klientu, pastāstot un parādot, kā var iesniegt ledzīvotāju ienākumu deklarāciju.	Darbiniece klientam detalizēti izskaidroja un parādīja, kā tas var aizpildīt ledzīvotāju ienākumu deklarāciju. Darbinieces sniegtā informācija bija klientam saprotama, un tas uzskata, ka uzlabojumi nav nepieciešami.

VPVKAC	Lietas, kuras ir nodrošinātas visaugstākajā līmenī	Lietas, kuras noteikti nepieciešams uzlabot, konsultējot par ledzīvotāju ienākuma deklarācijas jautājumiem
CZ	Darbiniece bija ļoti laipna, atsaucīga. Klients tika apkalpots profesionāli.	Klientaprāt, nav nepieciešamības kaut ko uzlabot, jo darbiniece ļoti labi izskaidroja un nodemonstrēja klientam, kā iesniegt ledzīvotāju ienākumu deklarāciju.
BZ	Klients VPVKAC darbu vērtē ļoti augstā līmenī. Darbinieks izskaidroja klientam, kā iesniegt ledzīvotāju ienākumu deklarāciju un kā var pievienot čekus jau iesniegtai deklarācijai. Konsultācija bija ļoti izskaidrojoša. Klientam ar darbinieku izveidojās ļoti patīkama saruna.	Pēc klienta domām, sniegtā informācija bija skaidra un saprotama, nav nepieciešami uzlabojumi.
DZ	VPVKAC darbu sāka precīzi 08:00. Klients saņēma ļoti profesionālu, korektu, lietišķu un izsmelšu apkalpošanu. Darbiniece klientam izskaidroja visu par ledzīvotāju ienākumu deklarācijas papildināšanu, pievienojot čekus. Klients tika informēts arī par aplikāciju.	Pēc klienta domām, darbiniece ļoti profesionāli un saprotami sniedza informāciju. Klientam neradās papildjautājumi.
CX	VPVKAC telpas ir skaisti izremontētas, kārtīgi sakārtotas. Darbiniece - sieviete vecumā ap 40 gadiem, sarkanas krāsas žaketē, lielām melnām krellēm ap kaklu pastāstīja klientam, ka aizvieto darbinieci, kura konsultē par ledzīvotāju ienākumu deklarāciju. Viņa ieteica klientam atnākt vēlreiz pēc 2 nedēļām, kad būs īstā darbiniece, jo viņai vēl neesot bijis klients ar tādu vajadzību. Viņa paskaidroja, ka obligāti vajagot līdzīgu paņemt internetbanku, kodu karti, vai nolādēt aplikāciju. Klients tika informēts, ka katru čeku varot ieskenēt un pievienot atsevišķi. Viņa teica, ka nevar parādīt vizuāli kā to izdarīt, jo esot jāiet caur Latvija.lv, tālāk caur elektroniskās deklarēšanas sistēmu EDS.	Lai gan darbiniece bija laipna un sniedza klientam virspusēju informāciju, klientam pilnai sapratnei par ledzīvotāju ienākumu deklarācijas iesniegšanu būtu nepieciešama detalizētāka informācija.