

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

VPVKAC pašvaldību darbinieku aptauja

Rezultātu atskaite

Iepirkuma identifikācijas numurs VARAM 2017/4

2019. gads

**Dokumenta identifikators:**

VPVKAC\_PASVALDIBU\_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.

## Satura rādītājs

1.1. Tabulu rādītājs .....	3
1.2. Attēlu rādītājs .....	3
2. Ievads .....	5
2.1. Dokumenta nolūks .....	5
2.2. Terminu skaidrojums .....	5
2.3. Saīsinājumi un definīcijas .....	6
3. Tehniskā informācija .....	7
4. Metodoloģijas apraksts .....	8
5. Ziņojuma saturs .....	9
5.1. Kopējā apmierinātība ar darbu .....	9
5.2. Darba faktoru svarīgums un apmierinātība ar tiem .....	9
5.3. Klientu apkalpošanas prasmes un vērtējums .....	18
6. Secinājumi un rekomendācijas .....	20
7. Pielikumi .....	22

### 1.1. Tabulu rādītājs

1. tabula. Dokumentā izmantoto terminu skaidrojums .....	5
2. tabula. Dokumentā izmantotie saīsinājumi un definīcijas .....	6
3. tabula. Pētījuma tehniskā informācija .....	7

### 1.2. Attēlu rādītājs

1. attēls. VPVKAC darbinieku kopējā apmierinātība ar darbu .....	9
2. attēls. Darba faktoru svarīgums .....	10
3. attēls. Apmierinātība ar IEKŠĒJO INFORMĀCIJU UN KOMUNIKĀCIJU saistītajiem faktoriem ...	11
4. attēls. Apmierinātība ar SADARBĪBU AR CITĀM IESTĀDĒM UN PAŠVALDĪBAS KOLĒĢIEM saistītajiem faktoriem .....	12
5. attēls. Apmierinātība ar MĀCĪBĀM saistītajiem faktoriem .....	13
6. attēls. Apmierinātība ar DARBA SATURU, SLODZI UN KVALITĀTI saistītajiem faktoriem .....	14
7. attēls. VPVKAC darbinieku vajadzību un apmierinātības pozicionējuma karte 2019. gada pētījumā .....	16

8. attēls. VPVKAC darbinieku vajadzību un apmierinātības pozicionējuma karte 2017. līdz 2019. gada pētījumu rezultātiem (vidējā vērtība).....	17
---	----

## 2. IEVADS

### 2.1. Dokumenta nolūks

VPVKAC pašvaldību darbinieku 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 VPVKAC darbiniekiem. Nodevums izstrādāts, balstoties uz Līguma 1. pielikumu "Pasūtītāja pieprasījums, prasības un tehniskā specifikācija", 2017. gada 28. septembrī ar Pasūtītāju saskaņoto izlases metodi un anketu.

**VPVKAC pašvaldību 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.

### 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.
eID	Elektroniskā identifikācijas karte, personu apliecinošs dokuments, ar kuru var apliecināt savu identitāti un tiesisko statusu gan klātienē, gan attālināti – interneta vidē.
EDS	Elektroniskās deklarēšanas sistēma.
IT	Informācijas tehnoloģijas.
PIN	Personas identifikācijas numurs, drošības kods autorizācijai.
PMLP	Pilsonības un migrācijas lietu pārvaldē
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	VPVKAC darbinieki / speciālisti (pašvaldību darbinieki)
Pētījuma metode	Telefonintervija (Computer-assisted telephone interviewing, CATI)
Izlase	n=20
Stratifikācijas pazīmes	<p>VPVKAC darbinieku / speciālistu (pašvaldību darbinieki) aptaujai respondenti tika atlasīti, izmantojot stratificētās nejaušās izlases metodi – ņemot vērā darbinieku skaitu sadalījumu pa plānošanas reģioniem (Kurzeme, Zemgale, Vidzeme, Latgale, Rīga).</p> <p>Saskaņā ar Pasūtītāja iesniegto statistiku darbinieku skaita sadalījums pa plānošanas reģioniem ir; Rīga – 60, Vidzeme – 67, Kurzeme – 34, Zemgale – 59, Latgale – 37.</p> <p>20 interviju veikšanai, ievērojot Metodikas dokumenta rekomendācijas, Kantar TNS veica šādu sadalījumu pa plānošanas reģioniem: Rīga – 5 intervijas, Vidzeme – 5 intervijas, Kurzeme – 3 intervijas, Zemgale – 4 intervijas, Latgale – 3 intervijas.</p> <p>Lai nodrošinātu reprezentativitāti attiecībā uz darbiniekiem, kas strādā ar atšķirīgu piedāvāto pakalpojumu skaitu un veidu, katrā plānošanas reģionā veikta divpakāpju izlase:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Pirmā pakāpe ir konkrēta VPVKAC iekļūšana vai neiekļūšana izlasē ar varbūtību proporcionālu tās darbinieku skaitam (visiem vienāda, ja pilnīgi visos VPVKAC ir precīzi divi darbinieki).</li> <li>➤ Pēc tam (otrā pakāpe) no katra izlasē iekļuvušā VPVKAC tika īstenota viena intervija ar kādu no tās darbiniekiem – nerespondences gadījumā kaut vai uzrunājot to vairākas reizes.</li> </ul>
Vidējais interviju garums	30 minūtes
Interviju veikšanas laiks	02.04. – 03.04.2019.

## 4. METODOĻĪJAS APRAKSTS

Lai aptaujātu VPVKAC darbiniekus, 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.

Intervijās īstenotas, izmantojot strukturētu padziļināto interviju metodi, kas paredz samērā formālu un strukturētu pieeju, t.i., intervētājs uzdeva VPVKAC darbiniekiem 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.

VPVKAC darbinieku aptaujas anketa pievienota 1. pielikumā.



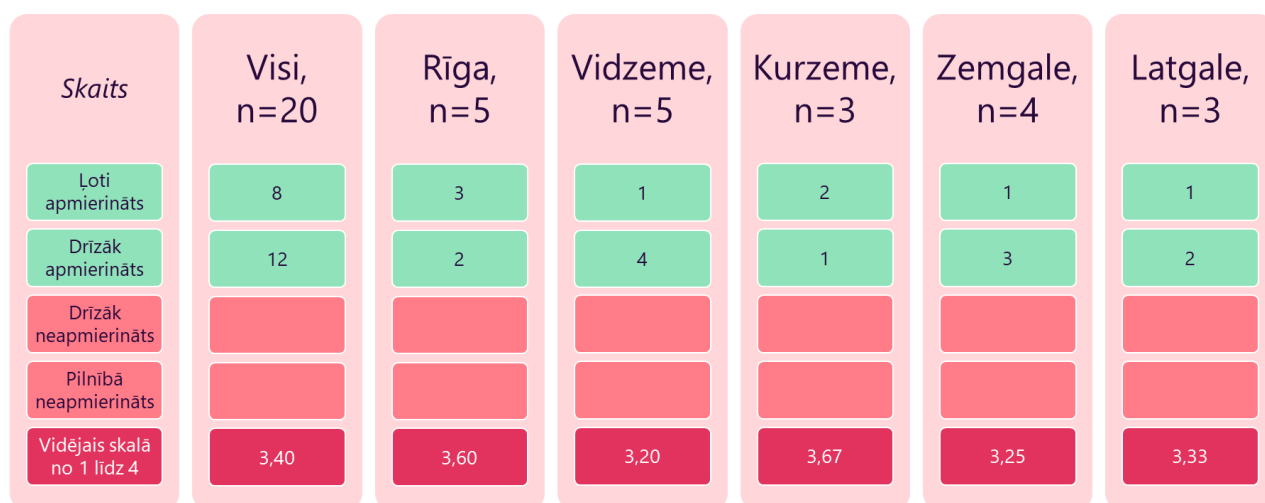
## 5. ZIŅOJUMA SATURS

### 5.1. Kopējā apmierinātība ar darbu

Aptaujātie pašvaldību darbinieki, vērtējot savu apmierinātību ar darbu VPVKAC kopumā, visbiežāk minēja, ka ir drīzāk apmierināti, taču 2019. gada pētījumā pašvaldību darbinieki ir biežāk ļoti apmierināti, salīdzinot ar 2018. gada pētījumu. Nevieni neminēja, ka ir neapmierināts.

Salīdzinoši augstāka kopējā apmierinātība ir aptaujātajiem Rīgas plānošanas reģiona un Kurzemes pašvaldību VPVKAC darbiniekiem (skat 1. attēls. attēlu).

#### 1. attēls. VPVKAC darbinieku kopējā apmierinātība ar darbu



### 5.2. Darba faktoru svarīgums un apmierinātība ar tiem

#### Darba faktoru svarīgums

**Vissvarīgākie faktori** aptaujātajiem VPVKAC darbiniekiem - **stabila** pakalpojumu vadības **datorsistēma** (visi pašvaldību darbinieki minēja, ka tas ir ļoti svarīgi) un **praktiskas apmācības**, kurās apgūto var izmantot ikdienā (19 no 20 darbiniekiem minēja, ka tie ir ļoti svarīgi; 1 – drīzāk svarīgi faktori).

Tālāk seko pārējie faktori, kas saistīti ar atbilstošu mācību nodrošināšanu un labiem darba apstākļiem:

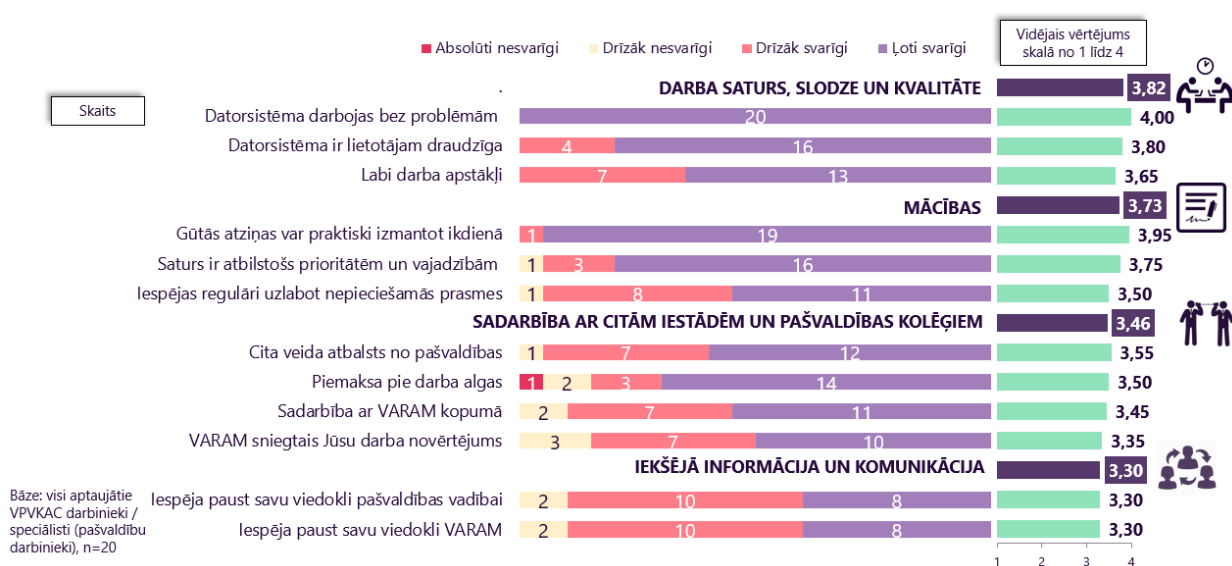
- Datorsistēma ir lietotājam draudzīga;
- Mācību saturs ir atbilstošs prioritātēm un vajadzībām;
- Labi darba apstākļi.

Arī cita veida atbalsts no savas pašvaldības, piemaksa pie darba algas, sadarbība ar VARAM un VARAM sniegtais darba novērtējums ir ļoti svarīgi faktori vismaz pusei respondentu.

Savukārt faktori, kas saistīti ar VARAM novērtējumu un komunikāciju (iespēju paust savu viedokli), biežāk tika novērtēti kā mazāk svarīgi (skat. 2. attēlsattēlu).

Aptaujātie VPKAC darbinieki, izņemot Rīgas plānošanas reģiona VPKAC, biežāk norāda, ka tiem ir svarīgi labi darba apstākļi un, līdzīgi kā 2018. gada pētījumā, ka pakalpojumu vadības datorsistēma ir lietotājam draudzīga, kamēr Rīgas plānošanas reģionā visi aptaujātie darbinieki kā ļoti svarīgu norādījuši, ka mācību saturs ir atbilstošs prioritātēm un vajadzībām, mācībās gūtās atziņas var praktiski izmantot ikdienas darbā (taču šis aspekts ir ļoti svarīgs visiem, izņemot 1 darbinieku). Rīgas plānošanas reģionā esošo VPKAC darbinieki, salīdzinot ar citos reģionos strādājošajiem, norādījuši, ka tiem ir svarīgāka piemaksa pie darba algas, cita veida atbalsts no pašvaldības kā arī iespēja paust viedokli gan pašvaldības vadošajiem darbiniekiem, gan VARAM kontaktpersonām.

## 2. attēls. Darba faktoru svarīgums



## Darba faktoru vērtējums

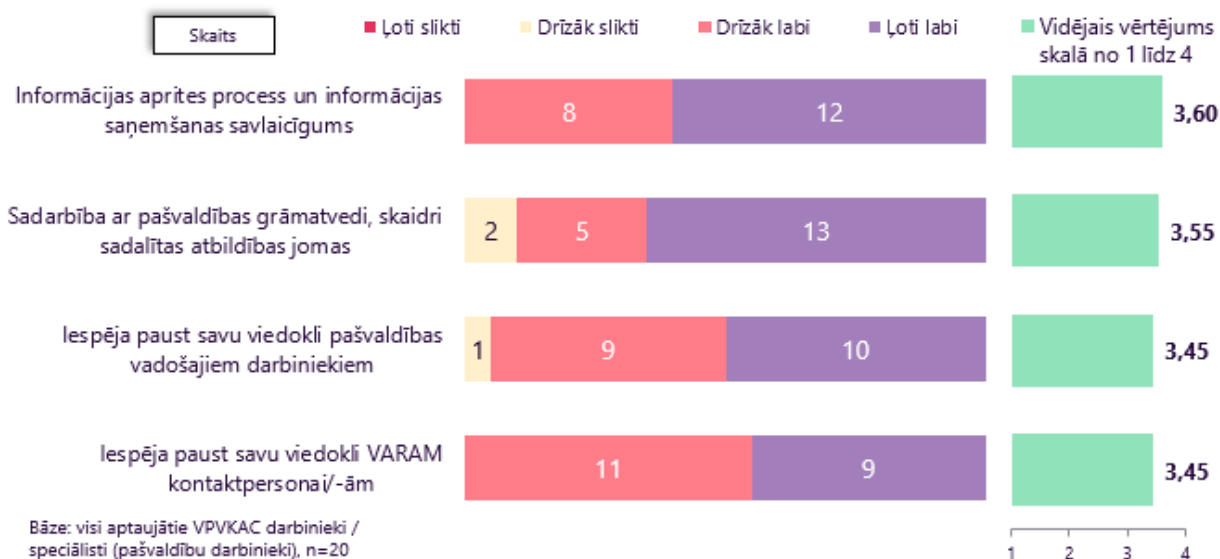
Lielākoties darbinieki dažādus ar darbu VPKAC saistītos aspektus vērtēja kā drīzāk labus vai ļoti labus. Drīzāk negatīvu vērtējumu (drīzāk slikti) par kādu no faktoriem darbinieki izteica 6 darbinieki, no kuriem viens izteica šādu vērtējuma sešas reizes, trīs - divas reizes, un divi vienu reizi, savukārt ļoti negatīvu vērtējumu (ļoti slikti) puda divi aptaujas dalībnieki – par pašvaldības kolēģiem, kas palīdzētu aizvietot, ja nepieciešams pildīt gan VPKAC, gan pašvaldībā veicamos pienākumus un par piemaksu pie darba algas (jānorāda, ka šo vērtējumu sniedza darbinieks, kurš visbiežāk izteica drīzāk negatīvu vērtējumu).

Darbinieki par sadaļā **IEKŠĒJĀ INFORMĀCIJA UN KOMUNIKĀCIJA** minētajiem aspektiem izteikušies pozitīvi – visaugstākais vērtējums izteikts par informācijas aprites procesu un informācijas saņemšanas savlaicīgumu (skat. 3. attēlsattēlu). Divi darbinieki neapmierinātību ir izteikuši par sadarbību ar pašvaldības grāmatvedi (abi Vidzemē), un iespēju paust savu viedokli pašvaldības vadošajiem darbiniekiem (tas pats darbinieks Vidzemē). Komunikācijas trūkums ir galvenā kritika, kuru izsaka šis darbinieks, un arī otrs Vidzemes darbinieks norāda, ka tiem nav pieejama informācija par grāmatvedību saistītiem aspektiem.

*“Nav komunikācijas, vajadzētu uzlabot savstarpējo komunikāciju no pašvaldības puses. Mēs netiekam informēti par gada atskaiti, par līdzekļu izlietojumu. Vajadzētu uzlabot komunikāciju.” (Vidzeme).*

Kopumā par pašvaldības grāmatvežiem darbinieki ir izteikušies ļoti pozitīvi, ir darbinieki, kuri izsaka kritiku par grāmatvežu darbu, kā arī par iespēju savlaicīgi saņemt precīzu informāciju, norādot kā iespējamu risinājumu speciālu kontaktpersonu attiecīgajā iestādē (piemēram: Valsts ieņēmumu dienestā), kurš būtu apmācīts arī par VPVKAC darbību un kompetencēm.

### 3. attēls. Apmierinātība ar IEKŠĒJO INFORMĀCIJU UN KOMUNIKĀCIJU saistītajiem faktoriem



**SADARBĪBAS AR CITĀM IESTĀDĒM UN PAŠVALDĪBAS KOLĒGIEM** aspekti ir galvenokārt pozitīvi novērtēti, taču par tiem sniegti arī ļoti negatīvi vērtējumi - par pašvaldības kolēģu palīdzību un piemaksu pie darba algas. Piemaksa pie darba algas ir kopumā viszemāk vērtētais no visiem aspektiem visās kategorijās, un par to visbiežāk darbinieki izteikušies negatīvi, taču, kopumā, par šo aspektu negatīvi izteikušies 5 no 20 respondentiem (skat. 4. attēlsattēlu).

Vispozitīvāk VPVKAC darbinieki, līdzīgi kā 2018. gada pētījumā, novērtēja sadarbību ar kolēģiem pašvaldībā (14 no 20 vērtēja kā ļoti labu). Sadarbība ar VARAM kontaktpersonām un no tām saņemtais atbalsts arī biežāk tika novērtēts kā ļoti labs (11 no 20 vērtēja kā ļoti labu). Saziņu un atbalstu no VARAM puse darbinieku vērtēja kā ļoti labu, puse – kā drīzāk labu.

Vairāk nekā puse darbinieku (11 no 20) Ventspils digitālā centra IT darbinieku atbalstu un pašvaldības kolēģu palīdzību vērtējuši kā ļoti labu, taču par katru no šiem aspektiem vismaz viens darbinieks sniedzis sliktu vērtējumu. Jānorāda, ka par IT darbinieku atbalstu zemāk sniegtais vērtējums varētu būt sniegts par vietējo IT darbinieku kompetencēs esošu jautājumu. Ļoti zemais vērtējums par pašvaldības kolēģu atbalstu skaidrots ar nepieciešamību pēc darbinieka, kurš reģiona ietvaros varētu aizvietot citus darbiniekus.

*“Uz reģionu vajadzētu būt vienam darbiniekam, kurš jebkurā laikā var atbraukt un aizvietot nepieciešamības gadījumā.” (Zemgale).*

Arī cita veida atbalsts no pašvaldības, VARAM sniegtais VPVKAC darbinieku darba novērtējums un piemaksa pie darba algas tika vērtēti pozitīvi, tomēr šie aspekti biežāk novērtēti kā drīzāk labi, nevis ļoti labi. Zemākais vērtējums sniegts par piemaksu pie darba algas – ceturtdaļa (5 no 20)


no respondentiem to vērtējuši, kā sliktu, viens no tiem – kā ļoti sliktu. Zemāko vērtējumu sniedzis darbinieks no Vidzemes, kurš minējis, ka tam netiek sniegta piemaksa pie darba algas, šis pats darbinieks norāda, ka pašvaldības vadība ir neieinteresēta VPVKAC darbinieku atbalsta sniegšanai.

*“Vajadzētu mainīt pašvaldības vadības attieksmi, viņi neatzīst mūsu darbu, īpaši neiedziļinās mūsu lietās. Vajadzētu vairāk interesēties par mūsu darbu.” (Vidzeme).*

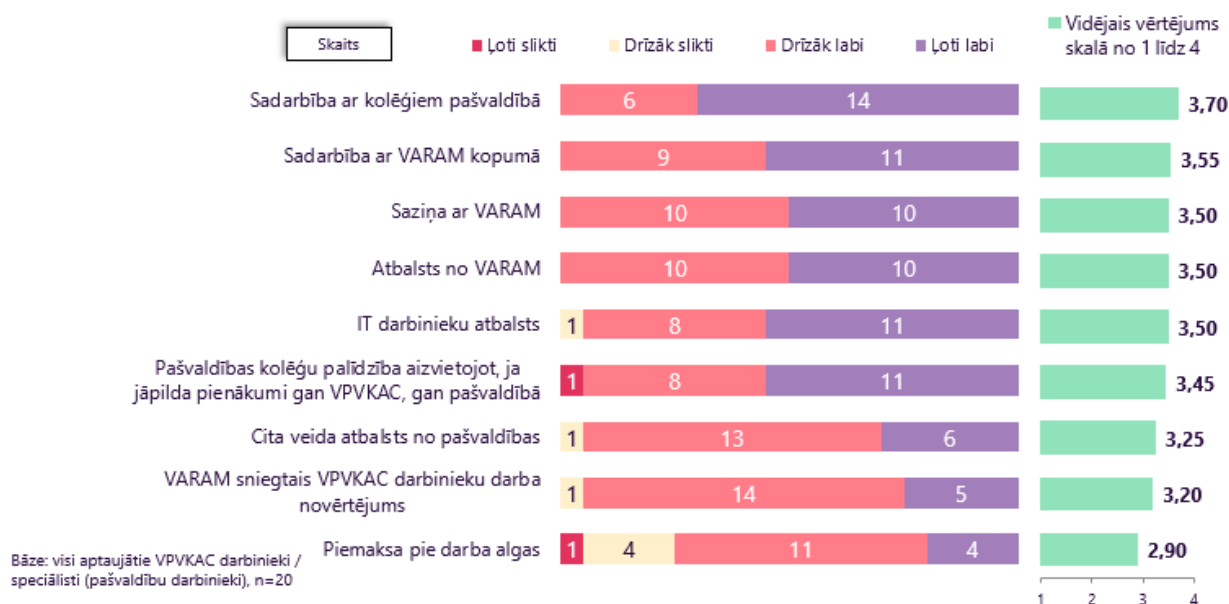
Vēl divi Rīgas plānošanas reģionā esošo VPVKAC darbinieki norāda, ka piemaksas nav (jo tā ir iekļauta algā), taču trešais Rīgas plānošanas reģionā esošo VPVKAC darbinieks norāda, ka nesaprot piemaksu un vēlētos precīzāku skaidrojošo informāciju par to.

Aptaujas dalībnieku komentāri un augstais pašvaldības atbalsta svarīgums liecina, ka, tāpat kā 2018. gada pētījumā, konkrētu VPVKAC **darbiniekiem arvien pietrūkst atbalsts un sapratne no savas pašvaldības** VPVKAC pienākumu pildīšanā. Rīgas plānošanas reģionā esošo VPVKAC darbinieku komentāri norāda uz to, ka šī reģiona VPVKAC pietrūkst informācija par piemaksām.

Runājot par sadarbību ar VARAM un sadarbības iestādēm, daži VPVKAC darbinieki, līdzīgi kā 2018. gadā, darbinieki iesaka, ka, lai uzlabotu saziņu ar sadarbības iestādēm:

 Jānozīmē konkrētas kontaktpersonas, kas sadarbības iestādēs (VSAA un VID) atbildētu par VPVKAC jautājumiem un vienmēr būtu sasniedzamas.

#### 4. attēls. Apmierinātība ar **SADARBĪBU AR CITĀM IESTĀDĒM UN PAŠVALDĪBAS KOLĒGIEM** saistītajiem faktoriem



Par **MĀCĪBĀM** aptaujātajiem VPVKAC darbiniekiem 2019. gadā ir visaugstākais vērtējums – tikai viens darbinieks norādījis zemāku vērtējumu par kādu no mācību aspektiem. Salīdzinoši vispozitīvāk tika vērtēta apmācībās iegūto zināšanu praktiskā pielietojamība ikdienā, par kuru ļoti pozitīvi izsakās lielākā daļa respondentu (13 no 20), bet kritiskāk – apmācību aktualitāte un atbilstība vajadzībām, un iespēja uzlabot klientu apkalpošanai nepieciešamās prasmes (skat. 5.

attēlsattēlu). Jānorāda, ka vispozitīvāk vērtētais aspekts – mācību praktiskā pielietojamība – ir arī vissvarīgākais mācību aspekts.

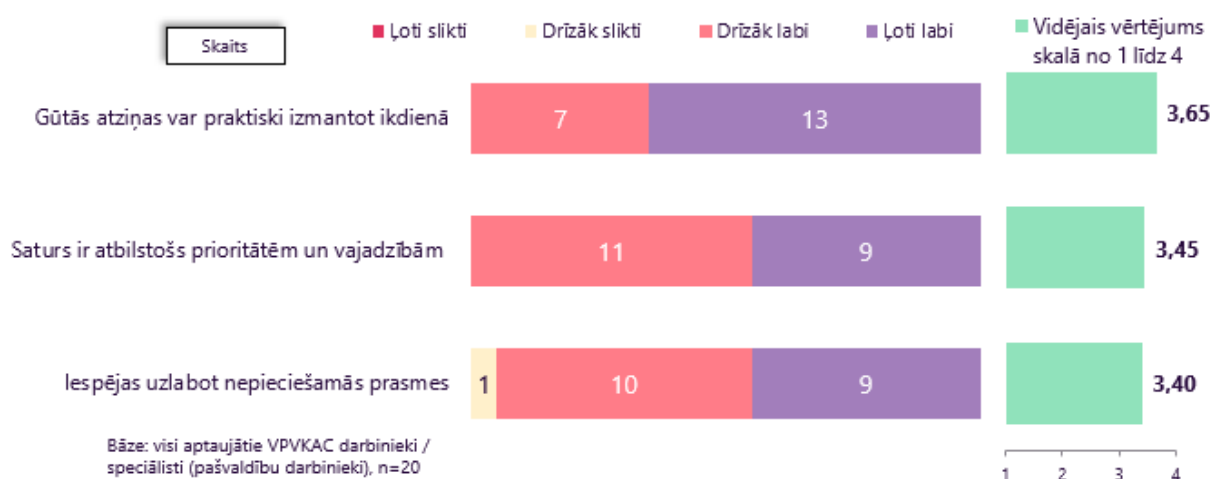
Vērtējums par mācībām atšķiras reģionālā griezumā – Rīgas plānošanas reģionā esošo VPVKAC darbinieki ir snieguši zemākus vērtējumus nekā citu reģionu darbinieki, jo sevišķi par iespēju mācībās uzlabot nepieciešamās prasmes, par ko darbinieks izsakās, ka mazāk nepieciešams pasniegt teoriju, bet vairāk – praktisku nodarbību.

*“Situācijas ir simts un viena, vajadzētu vairāk praktisku nodarbību nevis tikai teorijas, laicīgāk sniegt informāciju par jaunumiem.” (Rīga).*

Aptaujas dalībnieki norāda, ka formālu apmācību nepieciešamība ir izteiktāka darba sākumā, pieredzes gaitā informāciju pēc nepieciešamības iegūstot no kolēģiem. Kaut gan par apmācībām ir izteikts pozitīvs vērtējums, biežāk pašvaldību darbinieki atzinīgi vērtē iegūto informāciju no kontaktpersonām VARAM vai iestādēs, jo sevišķi, pieminot, ka teorija ļoti atšķīrās no prakses, un norādot uz nepieciešamību pēc praktiskām apmācībām darbam ar sistēmām. Jānorāda, ka šis nav pirmais gads, kad darbinieki vērtējuši apmācības kā pārāk teorētiskas, jo šāda kritika izteikta arī 2018. gada pētījumā.

*“Lai apmācības būtu par ikdienas pienākumiem, nevis, par pakalpojumiem, kurus reāli nevaram sniegt un kur varam dot tikai informāciju, piemēram, par bezdarbnieku grozu, kur bezdarbniekam reāli neko vairāk kā ar informāciju nevaram palīdzēt.” (Kurzeme)*

## 5. attēls. Apmierinātība ar MĀCĪBĀM saistītajiem faktoriem






Ar **DARBA SATURU, SLODZI UN KVALITĀTI** saistītie aspekti ir augstu vērtēti – tikai trīs intervijās tika sniegts negatīvs vērtējums par kādu no aspektiem, vienam darbiniekam sniedzot zemāku vērtējumu par diviem aspektiem, kopumā biežāk tika izteikts vērtējums “drīzāk labi” (skat. 6. attēlsattēlu). Visaugstāko apmierinātību darbinieki norādīja par VPVKAC mērķu skaidrumu (16 no 20 norādīja “ļoti labi”), komunikāciju ar VPVKAC apmeklētājiem (14 no 20 norādīja “ļoti labi”), skaidri formulētiem darba pienākumi VPVKAC (13 no 20 norādīja “ļoti labi”) un par darba apstākļiem (11 no 20 norādīja “ļoti labi”).

Viens respondents ir norādījis, ka papildus slodze ir par lielu, taču ir jāņem vērā, ka šis respondents ir tas pats, kas intervijā izpaudis kritiku par atbalsta trūkumu no pašvaldības, kā arī biroja tehnikas (printeris, skeneris) trūkumu un norādījis, ka tam ir liels daudzums paralēlie darbi. Kopumā

respondenti, kuri pozitīvāk vērtējuši VARAM kontaktpersonas sniegto atbalstu un pieejamo materiālu pietiekamību arī ir pozitīvāk izteikušies par papildu slodzi.

Darbinieku ieteikumi, saistībā ar informācijas sistēmu lietojamību:

-  uzlabot meklēšanas funkcionalitāti datorsistēmā (piemēram: dokumentu meklēšanai),
-  nodrošināt, ka sistēmā neparādās mēstules,
-  sasaistīt datorsistēmu ar iedzīvotāju reģistru.

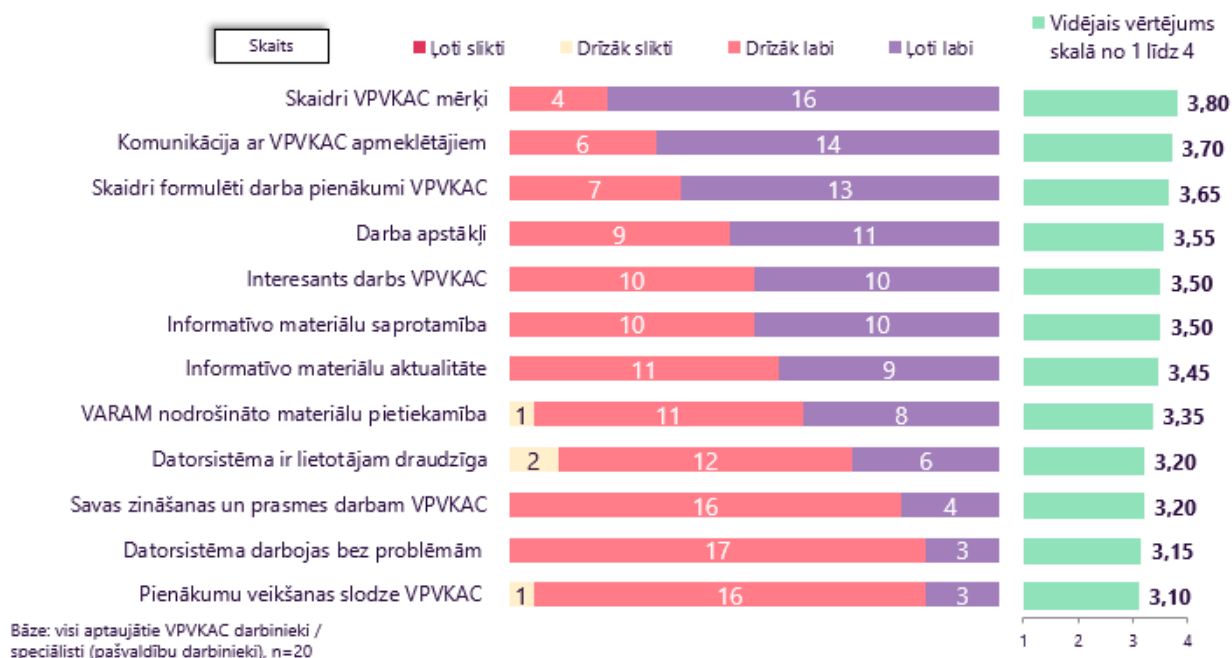
Lai uzlabotu pieejamos materiālus, darbinieki rekomendē papildināt materiālus ar biežāk pieprasīto informāciju, kura tieši nav saistīta ar darbu VPVKAC, bet ir svarīga klientiem, t.sk. par pakalpojumu izmantošanu. Darbinieki arī norāda to, ka to klientiem nav saprotams, kādēļ tiem netiek sniegti konkrēti pakalpojumi vai konsultācijas (piemēram: klients pieprasījis izziņu par deklarētajām personām īpašumā).

*“Ir daudz jautājumu no klientiem, kuri nav pašu kompetencē, tad parasti zvana uz valsts iestāžu nodaļām; būtu labi, ja vajadzīgā informācija būtu kaut kur apskatāma, ko varētu sniegt klientam.” (Rīga).*

Darbinieki ir izteikuši komentārus par VPVKAC izvietojumu un to iekārtojumu, norādot, ka VPVKAC atrodas sabiedriskajam transportam nepieejamā, vismazāk apdzīvotajā vietā (Rīgas plānošanas reģions), kā arī fakts, ka klientu apkalpošanas centrā konsultants un klients atrodas telpā ar stiklotām sienām, nenodrošinot privātuma sajūtu.

*Es sēžu stiklotā būrī, esmu visiem redzama un arī klients ir redzams. Būtu labi, ja stikli būtu vismaz svītroti, daļēji aizlīmēti, lai būtu daļēja redzamība cauri stikliem. (Vidzeme).*

## 6. attēls. Apmierinātība ar DARBA SATURU, SLODZI UN KVALITĀTI saistītajiem faktoriem



## **VPVKAC darbinieku vajadzību un apmierinātības pozicionējuma karte**

Pozicionējuma kartē (skat. 7. attēlu) attēloti tikai tie VPVKAC darba vērtējuma faktori, kuriem VPVKAC darbinieki vērtēja gan apmierinātību, gan svarīgumu. Tā kā VPVKAC darbinieku aptaujas rezultāti analizējami kā kvalitatīva pētījuma rezultāti un dati nav kvantificējami, jāņem vērā, ka kaut viena faktora vērtējuma izmaiņas varētu būtiski izmainīt faktoru izvietojumu pozicionējuma kartē. Kvadrantu iedalījums tiek saglabāts atbilstoši 2017. gada pētījumā definētajām robežšķirtnēm, kuras iegūtas aprēķinot vidējo vērtību svarīguma un vērtējuma rezultātiem, izdalot četrus kvadrantus (jāuzlabo, jāstiprina, jāvēro un jā saglabā).

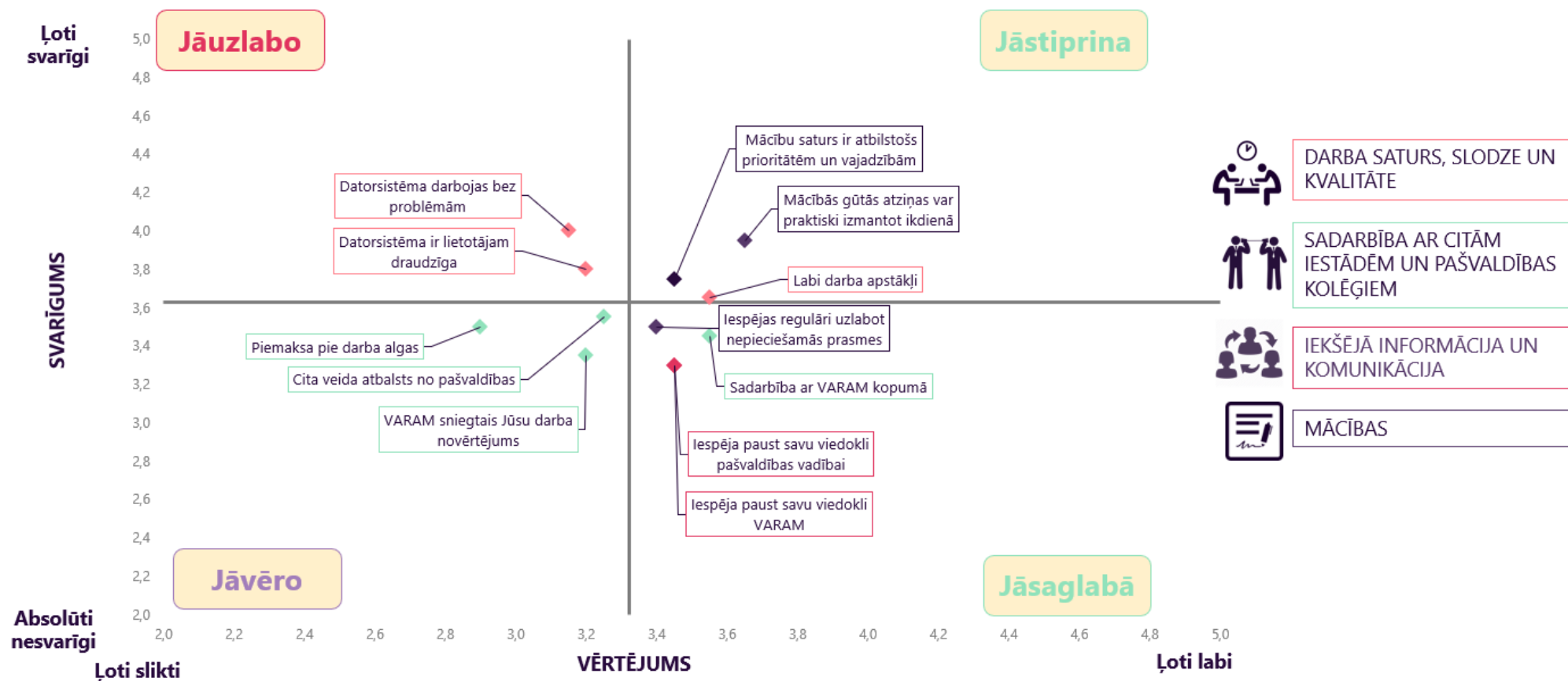
Šī pētījuma rezultāti liecina, kā būtiskākie faktori ikdienas darba nodrošināšanai ir labu darba apstākļu, sistēmu lietojamības un stabilitātes nodrošināšana, un mācību satura atbilstība prioritātēm un ikdienas vajadzībām.

Salīdzinoši zemākais vērtējums par VPVKAC lietotajām datorsistēmām norāda uz nepieciešamību turpināt pilnveidot šo sistēmu funkcionalitāti un lietojamību, kamēr nepieciešams turpināt pilnveidot darba apstākļus un apmācības.

Kaut piemaksa pie darba algas, cita veida atbalsts no pašvaldības un VARAM sniegtais darba novērtējums darbinieku vērtējumā ierindojas mazāk svarīgo aspektu vidū, šo aspektu zemais novērtējums norāda uz nepieciešamību turpināt vērot darbinieku attieksmi pret šiem aspektiem, jo sevišķi par piemaksām, ņemot vērā to, ka piemaksas svarīguma vērtējumu ir ietekmējis Vidzemes darbinieku zemais novērtējums (skat. 7. attēlu).

Apskatot vērtējumu vidējās vērtības, izmantojot vērtējumus no trīs pētījumos aptaujātajiem darbiniekiem, salīdzinot ar 2019. gada pētījuma pētījumu, pieaug vērtējums datorsistēmas lietojamībai un funkcionalitātei, taču cita veida atbalsts no pašvaldības nonāk uz robežšķirtnes starp aspektiem, kuri jāvēro un jāuzlabo. Papildus šim, tuvāk kvadrantam ar aspektiem, kuri ir jāuzlabo, nonāk mācību satura atbilstība prioritātēm un vajadzībām un iespējas regulāri uzlabot nepieciešamās prasmes. Citu aspektu izvietojums atbilst 2019. gada pētījuma rezultātiem (skat. 8. attēlu).

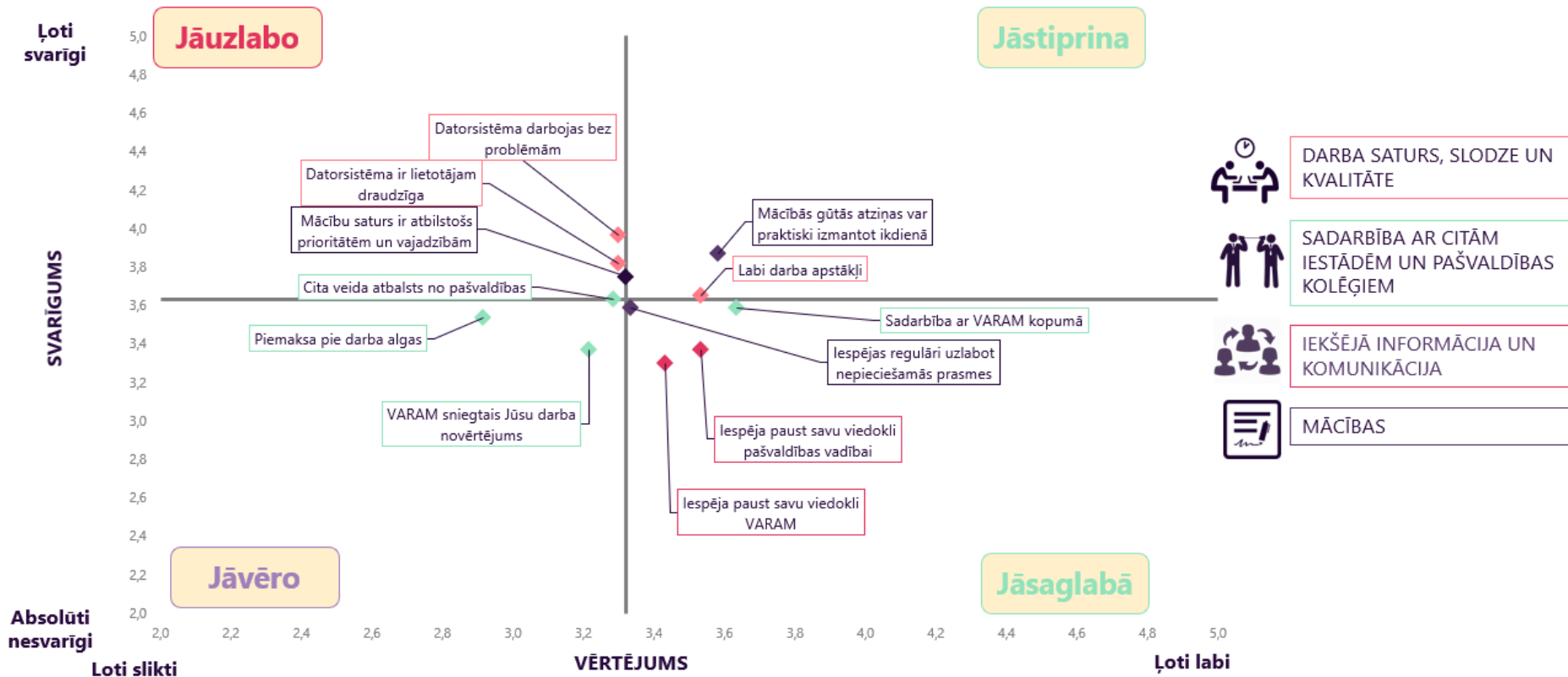
7. attēls. VPKAC darbinieku vajadzību un apmierinātības pozicionējuma karte 2019. gada pētījumā



Bāze: visi aptaujātie VPKAC darbinieki / speciālisti (pašvaldību darbinieki), n=20



8. attēls. VPVKAC darbinieku vajadzību un apmierinātības pozicionējuma karte 2017. līdz 2019. gada pētījumu rezultātiem (vidējā vērtība)



Bāze: visi aptaujātie VPVKAC darbinieki / speciālisti 3 gadu laikā (pašvaldību darbinieki), n=60

### 5.3. Klientu apkalpošanas prasmes un vērtējums

Visaugstāk VPVKAC darbinieki novērtēja savas prasmes apkalpot klientus neklātienē elektroniski, prasmes apkalpot klātienē vai neklātienē pa telefonu vērtējot nedaudz kritiskāk. Savukārt pa pastu VPVKAC klientus apkalpojuši bija tikai daži no aptaujātajiem darbiniekiem (5 no 20).

Reģionālā griezumā par savām prasmēm apkalpot klātienē pozitīvāk izteikušies Rīgas un Kurzemes plānošanas reģionu VPVKAC darbinieki, par prasmēm apkalpot neklātienē elektroniski – Rīgas plānošanas reģionā esošo VPVKAC darbinieki.

Klientu apkalpošanas standarta esamību norāda 5 darbinieki, kamēr ētikas kodeksu vai vispārēju darbinieku uzvedības normu esamību norāda vēl 8 darbinieki, savukārt 7 norāda, ka to pašvaldībā neeksistē standarts klientu apkalpošanā. Standarts vai citi klientu apkalpošanas noteikumi (piemēram, darbinieku ētikas kodekss) ir visos reģionos, taču Vidzemes plānošanas reģiona darbinieki ir norādījuši, ka tiem ir tikai ētikas kodekss vai informācija mācību materiālos.

Vērtējot savu pieredzi iedzīvotāju **konsultēšanā par e-pakalpojumiem**, lielākā daļa darbinieku to novērtēja ar "drīzāk labi" (15 no 20). Augstāko vērtējumu sniedza atlikušie pieci darbinieki.

Darbinieki savus augstos vērtējumus skaidro ar to, ka ir jau plaša ikdienas darba pieredze jautājumos par e-pakalpojumiem, latvija.lv lietošanā. Nedaudz zemākus vērtējumus sniegušie darbinieki norāda, ka tiem vai nu retāk nākas sniegt šāda veida informāciju, vai tiem ir mazāka praktiskā pieredze e-pakalpojumu konsultāciju sniegšanā.

Kritika no darbinieku puses galvenokārt ir par pašu klientu e-prasmēm, piemēram, norādot, ka klientiem trūkst prasmes veikt darbības, kuras tie varētu veikt paši, taču reizē ir darbinieki, kuri pauž viedokli, ka, klientiem jau ir pietiekamas prasmes, un, ka tie aktīvi jau iegūst informāciju elektroniski un izmanto e-pakalpojumus.

Biežākās problēmas, ar kurām saskārās darbinieki, bija:

- Grūtības vai traucējumi latvija.lv lietošanā (jo sevišķi vietnes lietojamībā), kā arī autorizācijas iespējas (piemēram, ir klienti bez interneta bankas),
- Neizpratne un nezināšana no klientu puses par to, ko ir nepieciešams saņemt, kādas ir VPVKAC iespējas sniegt šos pakalpojumus,
- Praktisko un teorētisko zināšanu trūkums par retāk izmantotiem e-pakalpojumiem.

Darbinieki norāda uz to, ka ir aspekti, ko iespaidot nevar, piemēram, lauku iedzīvotāju nevēlēšanās izmantot e-pakalpojumus, ja esošā kārtība tiem ir ērta, taču tiek norādīts arī uz vispārēju nepatiku pret e-pakalpojumu lietošanu, kā arī par bailēm, ka kaut kas tiek izdarīts neveiksmīgi vai nepilnīgi.




*Lai pieejamība būtu lielāka, cilvēkiem ir informācijas iztrūkums par e-pakalpojumu darbību kopumā. Cilvēki atnāk ar nepatiku, neizpratni, nedrošību, bailēm, ka kaut kas varētu neizdoties. Vēl arī tas, ka tiek sniegta nekorekta informācija, piem., no medicīnas iestāžu puses par slimības lapām). (Zemgale).*

Šādu nevēlēšanos lietot e-pakalpojumus un zināšanu trūkumu darbinieki piedāvā risināt, uzlabojot savstarpējo komunikāciju, aktīvi mācot to klientus izmantot e-pakalpojumus, darbiniekiem aizpildot anketas kopīgi ar klientiem.

Darbinieki zemāk vērtējuši **gatavību konsultēt par eID** – ceturtdaļa respondentu vērtējuši savu gatavību kā sliktu, no kuriem viens – kā ļoti sliktu. Darbinieki savu vērtējumu skaidro ar to, ka tiem ir maza pieredze eID kartes izmantošanā, kas ierobežo to spējas sniegt konsultācijas.

Kaut gan darbinieki norāda, ka konsultācijas par eID galvenokārt ir par tehniskiem jautājumiem (nav lasītājs, aizmirsti PIN, nobloķēta karte u.tml.), darbinieki norāda, ka tiem būtu grūtības sniegt skaidrojumus, arī tie, kuriem ir pašiem eID kartes.

Darbinieki, lai uzlabotu savu gatavību konsultēt par eID, iesaka:

-  VPKAC piedāvāt eID kartes statusa (bloķēts, aktivizēts u.tml.) pārbaudes lietojumprogrammu vai ierīci;
-  piedāvāt darbiniekiem regulāras praktiskās apmācības par eID kartes lietošanu, piedāvāt papildus informatīvos materiālus – īsus pārskatus ar detalizētu instrukciju par lietošanu, noderīgāko informāciju, biežāk uzdotos jautājumus;
-  plašāk informēt iedzīvotājus par eID, tā lietošanas iespējām un pamata tehnisko informāciju.

## 6. SECINĀJUMI UN REKOMENDĀCIJAS

- Sekmīgai ikdienas darba nodrošināšanai VPVKAC darbiniekiem visbūtiskākais ir praktisku un aktuālu apmācību nodrošināšana, stabila un lietotājam draudzīga pakalpojumu vadības datorsistēma, Rīgas plānošanas reģiona darbiniekiem svarīgāka ir piemaksa pie darba algas, cita veida atbalsts no pašvaldības un iespēja paust viedokli pašvaldības vadošajiem darbiniekiem un VARAM kontaktpersonām.
- Darbinieki ar darbu saistītos aspektus galvenokārt ir vērtējuši pozitīvi – zemāku vērtējumu par kādu faktoru kopumā snieguši seši no divdesmit respondentiem. Mazāk apmierināti darbinieki ir ar pakalpojumu vadības datorsistēmu – tās lietojamību un funkcionalitāti, VARAM sniegto novērtējumu, kā arī par atbalstu no pašvaldības - piemaksām par darbu VPVKAC un cita veida atbalstu.
- Zemais vērtējums par datorsistēmām ir skaidrojams gan ar kritiku par latvija.lv darbību (gan sistēmas funkcionalitāti, gan lietojamību), gan ar vēlmi pēc uzlabotas meklēšanas funkcionalitātes, gan ar VPVKAC tehniskiem trūkumiem (nepieciešamība pēc printera un skenera).
- Ņemot vērā, ka zemos novērtējumu snieguši tikai seši darbinieki, no kuriem viens ir negatīvi vērtējis septiņus faktoros, ir jāanalizē konkrētu reģionu un to VPVKAC ietvaros, piemēram, par piemaksu apmēriem un komunikāciju Rīgas reģiona VPVKAC, un darbinieku atbalstu no pašvaldības vadības un grāmatvežiem Vidzemes reģionā.
- Kaut negatīva pašvaldības vadības un darbinieku attieksme ir pieminēta retāk, nekā 2018. gada pētījumā, šī pētījuma ietvaros darbinieks no Vidzemes informē par neieinteresētību un neizpratni no to pašvaldības vadības par darbu VPVKAC.
- Darbinieki kā svarīgu faktoru ir norādījuši praktisku un prioritātēm aktuālu mācību pieejamību, un izsaka vēlmi pēc praktiskākām apmācībām, jo sevišķi par eID un darba sistēmu lietošanu.
- Jānorāda, ka formālas mācības darbiniekiem ir svarīgākas, uzsākot darbu (praktiski jautājumi par ikdienas darbu), kamēr neskaidrie jautājumi, par kuriem nepieciešama palīdzība vai konsultācija, darbiniekiem ar stāžu ir galvenokārt par konkrētiem pakalpojumiem vai problēmsituācijām.
- Papildus nodarbinātības slodze, kura darbiniekiem rodas, pildot VPVKAC pienākumus, kopumā nav vērtēta negatīvi, taču darbinieku vērtējums par šo ir saistīts ar pašvaldības sniegto atbalstu jau esošajiem darba pienākumiem, kā arī VARAM atbalstu un pieejamo materiālu pietiekamību.
- VPVKAC darbinieki ir pozitīvi izteikušies par savām prasmēm apkalpot klientus visos kanālos, visaugstāk vērtējot prasmes apkalpot neklātienē elektroniski,
- Ne visās pašvaldībās ir definēti klientu apkalpošanas standarti, daļā ir neformāli vai netieši standarti, kas attiecas uz klientu apkalpošanu (piemēram, darbinieku ētikas kodekss), taču daļa VPVKAC darbinieku, biežāk Rīgas un Vidzemes plānošanas reģionos, norāda, ka šādu standartu nav.
- Darbinieki jūtas pārliecināti par savām spējām konsultēt iedzīvotājus par e-pakalpojumiem, norādot, ka tiem palīdz pieredze no ikdienā piedzīvotās klientu apkalpošana. Darbinieki kritiskāk izsakās par latvija.lv lietošanu, par pieredzi ar retāk pieprasītiem pakalpojumiem, kā arī par klientu prasmēm un attieksmi,

- Skeptiskāk darbinieki vērtē savu gatavību konsultēt par eID, darbiniekiem norādot, ka gan tiem, gan to klientiem, trūkst praktiskas pieredzes un zināšanas par eID lietošanu, taču šo konsultāciju kopumā ir maz.

### **Būtiskākie ierosinājumi:**

- Saglabāt esošo apmācību regularitāti un norises vietu, veicot izmaiņas apmācību saturā – nepieciešama koncentrēta pieeja darbinieku praktisko iemaņu celšanā sistēmu, e-pakalpojumu un eID lietošanā, kas arī ļautu darbiniekiem plašāk skaidrot un palīdzēt iedzīvotāju e-prasmju attīstībā,
- Ņemot vērā e-adreses ieviešanu, nepieciešams uzsākt darbinieku apmācības e-adreses lietošanā, lai tiem būtu praktiskas iemaņas tā lietošanā, un tie varētu kalpot gan kā kanāls šī risinājuma komunikēšanai, gan klientu atbalstam,
- Nepieciešams apzināt un izstrādāt neformālo mācību materiālus – biežāk uzdotie jautājumi, informācija par konkrētiem e-pakalpojumiem un pieejamie informācijas un konsultāciju komunikācijas kanāli (iestāžu kontaktpersonas, kas varētu atbildēt uz jautājumiem),
- Jāuzlabo sistēmas meklēšanas funkcionalitāte, un jāpievieno sistēmā sasaiste ar iedzīvotāju reģistru, paralēli ieteicams veikt uzlabojumus latvija.lv darbībā un lietojamībā,
- Aktīvāk komunicēt ar pašvaldībām par to pienākumiem un ieguvumiem VPVKAC darbinieku atbalstā, aktīvāk uzsvērt uz nepieciešamību to darbiniekiem komunicēt par piemaksām par darbu VPVKAC,
- Nepieciešams stiprināt gan pašvaldības darbinieku iespēju savstarpēji sazināties un uzdot jautājumus (piemēram, piedāvājot vienotu WhatsApp grupas čatu, kas ļautu VPVKAC darbiniekiem savā starpā apmainīties zināšanām), kā arī noteikt konkrētas kontaktpersonas VID, VSAA un citās sadarbības iestādēs, kuri ir informēti par klientiem biežāk uzdotajiem jautājumiem,
- Pašvaldībām ir jāievieš klientu apkalpošanas standarti vai vismaz klientu apkalpošanas vadlīnijas, ētikas kodekss u.tml., VARAM jāpiedāvā vienots risinājums, kuru varētu ieviest visiem VPVKAC darbiniekiem.

# 7. PIELIKUMI

1. pielikums

## VPVKAC pašvaldību darbinieku aptaujas anketa

### RESPONDENTU PROFILS

Izlase: 20 VPVKAC pašvaldību darbinieki visā Latvijā

Valoda: latviešu

Metode: telefonintervija (CATI)

### IEVADS

Labdien! Mani sauc \_\_\_\_\_. Es pārstāvu pētījumu kompāniju Kantar TNS. Sadarbībā ar Vides un reģionālās attīstības ministriju mēs veicam Valsts un pašvaldību vienoto klientu apkalpošanas centru (VPVKAC) PAŠVALDĪBAS darbinieku apmierinātības pētījumu. Pētījuma mērķis ir noskaidrot dažādus ar darba veikšanu saistītu jautājumus. Ņemot vērā darbinieku aptaujas rezultātus, tiks izstrādāti ieteikumi darbinieku darba apstākļu uzlabošanai un efektīvāka darba nodrošināšanai Valsts un pašvaldības vienotajā klientu apkalpošanas centrā.

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. Būs nepieciešamas aptuveni 30 līdz 60 minūtes, lai izrunātu visu ar darba saturu un apstākļiem saistītos jautājumus. Vai Jūs piekrītat piedalīties? Paldies!

**INFORMĀCIJA INTERVĒTĀJAM:** aptauja attiecas tieši uz Valsts un pašvaldības vienotajā klientu apkalpošanas centrā veicamajiem pienākumiem, nevis citiem pienākumiem, kas nav ar to saistīti.

### KOPĒJAIS NOVĒRTĒJUMS

**K1. Kopumā, cik lielā mērā Jūs esat apmierināts/-a ar savu darbu Valsts un pašvaldības vienotajā klientu apkalpošanas centrā?** Lūdzu, vērtējiet tikai to darba daļu, kas attiecas uz Valsts un pašvaldības vienoto klientu apkalpošanas centru, nevis citiem pašvaldībā 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

### FAKTORU SVARĪGUMS

Ir virkne faktoru, kuri var būt vairāk vai mazāk svarīgi, vērtējot savu apmierinātību ar darbu Valsts un pašvaldības vienotajā klientu apkalpošanas centrā. Turpmākajos jautājumos lūdzu, novērtējiet, kopumā, cik SVARĪGI Jums ir šie faktori.

Šajos jautājumos nav piedāvāta atbilde "Nezinu/Grūti pateikt". Pat, ja Jums nav bijusi pieredze saistībā ar konkrēto jomu, es vēlētos, lai Jūs novērtētu, cik tas Jums ir svarīgi kopumā.

**FS1. Cik svarīgi Jums ir šādi faktori attiecībā uz DARBA SATURU, SLODZI UN KVALITĀTI Vienotajā valsts un pašvaldību klientu apkalpošanas centrā?**

INFORMĀCIJA INTERVĒTĀJAM un ANKETAS PROGRAMMĒTĀJAM: Viena atbilde katrā rindīnā!

		Ļoti svarīgi	Drīzāk svarīgi	Drīzāk nesvarīgi	Absolūti nesvarīgi
1	Šeit ir labi darba apstākļi (piemēram, darba vietas iekārtojums, platība, temperatūra, atpūtas telpas)	4	3	2	1
2	Vienotā klientu apkalpošanas centra pakalpojumu vadības datorsistēma darbojas bez problēmām	4	3	2	1
3	Pakalpojumu vadības datorsistēma ir lietotājam draudzīga	4	3	2	1

**FS2. Cik svarīgi Jums ir šādi faktori attiecībā uz SADARBĪBU AR CITĀM IESTĀDĒM UN PAŠVALDĪBAS KOLĒĢIEM?**

INFORMĀCIJA INTERVĒTĀJAM un ANKETAS PROGRAMMĒTĀJAM: Viena atbilde katrā rindīnā!

		Ļoti svarīgi	Drīzāk svarīgi	Drīzāk nesvarīgi	Absolūti nesvarīgi
1	Sadarbība ar Vides un reģionālās attīstības ministrijas kontaktpersonu/-ām kopumā	4	3	2	1
2	Vides un reģionālās attīstības ministrijas kontaktpersonas/-u sniegtais Jūsu darba novērtējums	4	3	2	1
3	Vai pašvaldība veic piemaksu pie darba algas par Vienoto klientu apkalpošanas centra pienākumu pildīšanu	4	3	2	1
4	Cita veida atbalsts no pašvaldības par Vienoto klientu apkalpošanas centra papildus pienākumu pildīšanu	4	3	2	1

**FS3. Cik svarīgi Jums ir šādi faktori attiecībā uz IEKŠĒJO INFORMĀCIJU UN KOMUNIKĀCIJU?**

INFORMĀCIJA INTERVĒTĀJAM un ANKETAS PROGRAMMĒTĀJAM: Viena atbilde katrā rindīnā!

		Ļoti svarīgi	Drīzāk svarīgi	Drīzāk nesvarīgi	Absolūti nesvarīgi
1	Iespēja paust savu viedokli par darbu Vienotajā klientu apkalpošanas centrā pašvaldības vadošajiem darbiniekiem	4	3	2	1

2	iespēja paust savu viedokli par darbu Vienotajā klientu apkalpošanas centrā Vides un reģionālās attīstības ministrijas kontaktpersonai/-ām	4	3	2	1
---	--	---	---	---	---

#### FS4. Cik svarīgi Jums ir šādi faktori attiecībā uz MĀCĪBĀM?

INFORMĀCIJA INTERVĒTĀJAM un ANKETAS PROGRAMMĒTĀJAM: Viena atbilde katrā rindiņā!

		Ļoti svarīgi	Drīzāk svarīgi	Drīzāk nesvarīgi	Absolūti nesvarīgi
1	iespējas regulāri uzlabot nepieciešamās prasmes Vienotā klientu apkalpošanas centra pienākumu pildīšanai	4	3	2	1
2	Ka mācību saturs ir atbilstošs prioritātēm un vajadzībām	4	3	2	1
3	Ka mācībās gūtās atziņas var praktiski izmantot ikdienas darbā	4	3	2	1

#### FAKTORU NOVĒRTĒJUMS

Nupat Jūs novērtējāt, cik svarīgi Jums ir dažādi ar darbu Vienotajā klientu apkalpošanas centrā saistīti faktori.

Turpmākajos jautājumos lūdzu NOVĒRTĒJIET dažādus faktorus attiecībā uz savu pašreizējo darbu. Kādā mērā tie REĀLI tiek īstenoti ikdienas darbā, pildot pienākumus, kas attiecas uz Vienoto klientu apkalpošanas centru.

#### FN1.Kā Jūs vērtējat ar DARBA SATURU, SLODZI UN KVALITĀTI saistītos faktorus? Sniedziet vērtējumu attiecībā uz savu pašreizējo darbu Vienotajā klientu apkalpošanas centrā!

INFORMĀCIJA INTERVĒTĀJAM un ANKETAS PROGRAMMĒTĀJAM: Viena atbilde katrā rindiņā!

		Ļoti labi	Drīzāk labi	Drīzāk slikti	Ļoti slikti
1	Vai Jums ir skaidri vienotā klientu apkalpošanas centra mērķi?	4	3	2	1
2	Kā Jūs vērtējat pienākumu veikšanas slodzi vienotajā klientu apkalpošanas centrā (ņemot vērā, ka Jums jāveic vēl citi darba pienākumi pašvaldībā)?	4	3	2	1
3	Kā Jūs vērtējat Vides un reģionālās attīstības ministrijas nodrošināto materiālu pietiekamību? Vai to nav par daudz vai par maz?	4	3	2	1



4	Kā Jūs vērtējat nodrošināto informatīvo materiālu saprotamību?	4	3	2	1
5	Kā Jūs vērtējat nodrošināto informatīvo materiālu aktualitāti, piemēram, vai tie nav novecojuši?	4	3	2	1
6	Kā Jūs vērtējat komunikāciju ar Vienotā klientu apkalpošanas centra apmeklētājiem?	4	3	2	1
7	Kā Jūs vērtējat savas zināšanas un prasmes darbam vienotajā klientu apkalpošanas centrā? Vai tās ir atbilstošas?	4	3	2	1
8	Vai darba pienākumi Vienotajā klientu apkalpošanas centrā ir skaidri formulēti?	4	3	2	1
9	Vai darbs Vienotajā klientu apkalpošanas centrā ir interesants?	4	3	2	1
10	Kā Jūs vērtējat darba apstākļus (piemēram, darba vietas iekārtojums, platība, temperatūra, atpūtas telpas)?	4	3	2	4
11	Vai Vienotā klientu apkalpošanas centra pakalpojumu vadības datorsistēma darbojas bez problēmām?	4	3	2	1
12	Vai pakalpojumu vadības datorsistēma ir lietotājam draudzīga?	4	3	2	1

**INFORMĀCIJA INTERVĒTĀJAM un ANKETAS PROGRAMMĒTĀJAM:** Ja vērtējums ir 1, 2, tad uzreiz uzdot atvērto jautājumu par katru faktoru – Kāpēc Jūs to vērtējat kā sliktu? Ko vajadzētu mainīt / uzlabot ...?)

**INFORMĀCIJA INTERVĒTĀJAM un ANKETAS PROGRAMMĒTĀJAM:** Pēc FN1 bloka VISIEM uzdot atvērto jautājumu:

**FN1\_1.** Varbūt ir vēl kas svarīgs, kas attiecas uz Jūsu darba slodzi; prasmēm; darba apstākļiem; darba materiāliem un to saprotamību; sadarbību ar kolēģiem; problēmu risināšanu vai apmeklētāju apkalpošanu? Ko vajadzētu mainīt vai uzlabot?

**FN2.** Kā Jūs vērtējat ar **SADARBĪBU AR CITĀM IESTĀDĒM UN KOLĒĢIEM** saistītos faktorus?

**INFORMĀCIJA INTERVĒTĀJAM un ANKETAS PROGRAMMĒTĀJAM:** Viena atbilde katrā rindīnā!

		Ļoti labi	Drīzāk labi	Drīzāk slikti	Ļoti slikti
--	--	-----------	-------------	---------------	-------------

1	Kā Jūs vērtējat sadarbību ar Vides un reģionālās attīstības ministrijas kontaktpersonu/-ām kopumā?	4	3	2	1
2	Kā Jūs vērtējat saziņu ar Vides un reģionālās attīstības ministrijas kontaktpersonu/-ām?	4	3	2	1
3	Kā Jūs vērtējat atbalstu no Vides un reģionālās attīstības ministrijas kontaktpersonas/-ām (padomu sniegšanu, konsultēšanu, problēmu risināšanu)?	4	3	2	1
4	Kāds ir Jūsu darba novērtējums no Vides un reģionālās attīstības ministrijas kontaktpersonas/-ām?	4	3	2	1
5	Kā Jūs vērtējat pašvaldības veikto piemaksu pie darba algas par Vienoto klientu apkalpošanas centra pienākumu pildīšanu?	4	3	2	1
6	Kā vērtējat cita veida atbalstu no pašvaldības par papildus Vienoto klientu apkalpošanas centra pienākumu pildīšanu?	4	3	2	1
7	Kā Jūs vērtējat <b>Ventspils digitālā centra (VDC)</b> IT darbinieku atbalstu darbā ar pakalpojumu vadības datorsistēmu (savlaicīgumu, darbinieka kompetenci)? <b>INTERVĒTĀJI!</b> Šeit svarīgi noskaidrot sadarbības vērtējumu ar VDC IT darbiniekiem. Visus papildu komentārus par sadarbību ar VDC IT speciālistiem un sadarbību ar vietējiem pašvaldības IT speciālistiem pierakstām nākamajā atvērtajā jautājumā par sadarbību ar citiem darbiniekiem kopumā, skaidri norādot uz kuriem IT speciālistiem tas attiecas!	4	3	2	1
8	Kā Jūs vērtējat sadarbību ar kolēģiem pašvaldībā?	4	3	2	1
9	Vai kolēģi pašvaldībā palīdz aizvietot, ja nepieciešams pildīt gan Vienotā apkalpošanas centra pienākumus, gan pašvaldībā veicamos pienākumus?	4	3	2	1

**INFORMĀCIJA INTERVĒTĀJAM un ANKETAS PROGRAMMĒTĀJAM:** Ja vērtējums ir 1, 2, tad uzreiz uzdot atvērto jautājumu par katru faktoru – Kāpēc Jūs to vērtējat kā sliktu? Ko vajadzētu mainīt / uzlabot?

INFORMĀCIJA INTERVĒTĀJAM un ANKETAS PROGRAMMĒTĀJAM: Pēc FN2 bloka VISIEM uzdot atvērtu jautājumu:

**FN2\_1.** Varbūt ir vēl kas svarīgs, kas attiecas uz sadarbību ar Vides un reģionālās attīstības ministrijas darbiniekiem vai kolēģiem pašvaldībā, ko es nepieminēju? Ko vajadzētu mainīt vai uzlabot?

**FN3.** Kā Jūs vērtējat ar IEKŠĒJO INFORMĀCIJU UN KOMUNIKĀCIJU saistītos faktorus? Viena atbilde katrā rindīnā!

		Ļoti labi	Drīzāk labi	Drīzāk slikti	Ļoti slikti
1	Kā Jūs vērtējat iespēju paust savu viedokli par darbu Vienotajā klientu apkalpošanas centrā pašvaldības vadošajiem darbiniekiem	4	3	2	1
2	Kā Jūs vērtējat iespēju paust savu viedokli par darbu Vienotajā klientu apkalpošanas centrā Vides un reģionālās attīstības ministrijas kontaktpersonai/-ām	4	3	2	1
3	Kā Jūs vērtējat sadarbību ar pašvaldības grāmatvedi – ir skaidrs, kurš par ko atbild, veidojot gada atskaiti	4	3	2	1
4	Kā Jūs vērtējat informācijas aprites procesu un informācijas saņemšanas savlaicīgumu no kolēģiem centra pienākumu pildīšanai	4	3	2	1

INFORMĀCIJA INTERVĒTĀJAM un ANKETAS PROGRAMMĒTĀJAM: Ja vērtējums ir 1, 2, tad uzreiz uzdot atvērtu jautājumu par katru faktoru – Kāpēc Jūs to vērtējat kā sliktu? Ko vajadzētu mainīt / uzlabot?

INFORMĀCIJA INTERVĒTĀJAM un ANKETAS PROGRAMMĒTĀJAM: Pēc FN3 bloka VISIEM uzdot atvērtu jautājumu:

**FN3\_1.** Varbūt ir vēl kas svarīgs, kas attiecas iekšējo komunikāciju un informācijas apriti, veicot Vienotā klientu apkalpošanas centra pienākumus? *Precizēt* – Varbūt ir kādas situācijas, kad nepieciešams vēl kādu speciālistu padoms? *Jā jā* – Kādu speciālistu atbalsts? Pašvaldībā vai valsts iestādē? Kādās situācijās?

**FN4.** Kā Jūs vērtējat ar MĀCĪBĀM saistītos faktorus? Viena atbilde katrā rindīnā!

	Ļoti labi	Drīzāk labi	Drīzāk slikti	Ļoti slikti

1	Iespējas mācībās uzlabot nepieciešamās prasmes Vienotā klientu apkalpošanas centra pienākumu pildīšanai	4	3	2	1
2	Vai mācību saturs ir atbilstošs vajadzībām un prioritātēm?	4	3	2	1
3	Vai mācībās gūtās atziņas var praktiski izmantot ikdienas darbā?	4	3	2	1

INFORMĀCIJA INTERVĒTĀJAM un ANKETAS PROGRAMMĒTĀJAM: Ja vērtējums ir 1, 2, tad uzreiz uzdot atvērto jautājumu par katru faktoru – **Ko vajadzētu mainīt / uzlabot apmācībās?**

INFORMĀCIJA INTERVĒTĀJAM un ANKETAS PROGRAMMĒTĀJAM: Pēc FN4 bloka VISIEM uzdot atvērto jautājumu:

**FN4\_1. Varbūt ir vēl kas svarīgs, kas attiecas uz apmācību nepieciešamību, to saturu un kvalitāti? Precīzēt – Kad bijāt uz pēdējām apmācībām? Par ko bija šīs apmācības?**

INFORMĀCIJA INTERVĒTĀJAM un ANKETAS PROGRAMMĒTĀJAM: Ja **VISOS** faktoru blokos visur vērtējums ir 3 vai 4, tad uzdot atvērto jautājumu

**FN5\_1. Jūs visus faktoros novērtējat ar “Drīzāk labi” vai “Ļoti labi”. Kas ir tās labās lietas, kuras varētu izcelt īpaši?**

## E-VIDES VĒRTĒJUMS

**E1. Vai Jūs personiski apkalpojat Vienotā valsts un pašvaldības klienta centra klientus?**

INFORMĀCIJA INTERVĒTĀJAM un ANKETAS PROGRAMMĒTĀJAM: Iespējamās vairākas atbildes.

1. Klātienē
2. Neklātienē elektroniski
3. Neklātienē pa telefonu
4. Pa pastu
5. Neapkalpoju klientus

FILTRS: Jautāt tiem, kuri E1. snieguši atbildes vismaz vienu pirmajām četrām atbildēm (1.-4.). Tie, kuri nepakalpo klientus, jeb E1. snieguši atbildi 5. pāriet uz jautājumu K2.

**E2. Kā Jūs vērtējat savas PRASMES, apkalpojot klientus...[kanāls x]?**

INFORMĀCIJA INTERVĒTĀJAM un ANKETAS PROGRAMMĒTĀJAM:

Jautāt par katru atzīmēto kanālu E1.

Viena atbilde

Ļoti labi	Drīzāk labi	Drīzāk slikti	Ļoti slikti
4	3	2	1

INFORMĀCIJA INTERVĒTĀJAM un ANKETAS PROGRAMMĒTĀJAM: Ja vērtējums ir 1, 2, tad uzreiz uzdot atvērto jautājumu – Kāpēc Jūs to vērtējat kā sliktu? Kas traucē? Kādas problēmas? Ko vajadzētu mainīt / uzlabot?

---

INFORMĀCIJA INTERVĒTĀJAM un ANKETAS PROGRAMMĒTĀJAM: VISIEM atvērtais jautājums

**E2.1. Vai pašvaldībā ir definētas noteiktas prasības jeb standarts klientu apkalpošanā, kas tiek izmantots arī apkalpojot Valsts un pašvaldības vienotā klientu apkalpošanas centra klientus?**  
*Precizēt, ja ir – Kādas ir šīs prasības? Raksturojiet!*

---

**E3. Kā Jūs vērtējat savu pieredzi iedzīvotāju konsultēšanā par e-pakalpojumiem?**

INFORMĀCIJA INTERVĒTĀJAM un ANKETAS PROGRAMMĒTĀJAM: Viena atbilde!

Ļoti labi	Drīzāk labi	Drīzāk slikti	Ļoti slikti
-----------	-------------	---------------	-------------

**E4.1. Kāpēc Jūs sniedzāt šādu vērtējumu?**

---

**E4.2. Ar kādām problēmām nācies saskarties, konsultējot iedzīvotājus par e-pakalpojumiem?**

---

**E4.3. Ko vajadzētu uzlabot, lai iedzīvotāju konsultēšana par e-pakalpojumiem Jums būtu vieglāka?**

---

**E5. Kā Jūs vērtējat savu gatavību konsultēt iedzīvotājus par elektroniskās identifikācijas kartes jeb eID kartes lietošanu?**

INFORMĀCIJA INTERVĒTĀJAM un ANKETAS PROGRAMMĒTĀJAM: Viena atbilde!

Ļoti labi	Drīzāk labi	Drīzāk slikti	Ļoti slikti
-----------	-------------	---------------	-------------

**E5.1. Kāpēc Jūs sniedzāt šādu vērtējumu?**

---

**E5.2. Ar kādām problēmām nācies saskarties, konsultējot iedzīvotājus par elektroniskās identifikācijas (eID) kartes lietošanu?**

---

**E5.3. Ko vajadzētu uzlabot, lai iedzīvotāju konsultēšana par elektroniskās identifikācijas (eID) kartes lietošanu Jums būtu vieglāka?**

---

INFORMĀCIJA INTERVĒTĀJAM: Jautājums VISIEM – noslēguma komentāri, ieteikumi un papildinājumi

**K2. Vai Jums vēl ir kaut kas piebilstams pie visa pārrunātā? Vēl kādi ieteikumi vai komentāri par darbu Vienotajā klientu apkalpošanas centrā?**

---

Un tagad mūsu pēdējais jautājums.

#### DEMOGRĀFIJA

**D1. Cik ilgi Jūs strādājat pašvaldībā?**

1. Līdz 1 gadam
2. 1 līdz 4 gadus
3. 5 līdz 9 gadus
4. 10 un vairāk gadus

**Paldies par atsaucību!**