**Anotācija pētījumam “VID un VSAA iestāžu darbinieku, kuri strādā ar VPVKAC pieņemtajiem iesniegumiem, aptauja”, kas īstenota projekta**

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Pētījuma mērķis, uzdevumi un galvenie rezultāti latviešu valodā**  Pētījuma mērķis ir noskaidrot Valsts ieņēmumu dienesta (VID) un Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūras (VSAA) iestāžu darbinieku, kuri strādā ar Valsts un pašvaldību vienoto klientu apkalpošanas centru (VPVKAC) pieņemtajiem iesniegumiem, vajadzības un apmierinātību.  Pētījuma rezultāti liecina, ka kopumā aptaujātie VID un VSAA darbinieki ir apmierināti ar savu darbu, strādājot ar VPVKAC darbinieku pieņemtajiem iesniegumiem, kā arī ar sadarbību ar VPVKAC. Aptaujātie darbinieki ļoti pozitīvi novērtēja VPVKAC darbinieku atsaucību, komunikāciju un gatavību risināt problēmsituācijas. Vienīgās kritiskās piezīmes tika veltītas VPVKAC darbinieku nepietiekamajām zināšanām un pieredzes trūkumam, pieņemot valsts iestādēm domātos iesniegumus.  Lai uzlabotu VPVKAC darba kvalitāti, nepieciešamas nodrošināt konkrētas kontaktpersonas/ līnijas, kas sadarbības iestādēs atbildētu par VPVKAC un būtu sasniedzamas VPVKAC darba laikā, kā arī nepieciešams lielāku uzmanību pievērst VPVKAC darbinieku apmācībām, it īpaši jaunu darbinieku apmācīšanai un darbinieku izglītošanai par jaunumiem/ izmaiņām likumos (piemēram, nodokļu sistēmu 2018. gadā) un vajadzīgas skaidras instrukcijas par VPVKAC sniedzamajiem pakalpojumiem. | | **Pētījuma mērķis, uzdevumi un galvenie rezultāti angļu valodā**  The purpose of the research is to determine the needs and satisfaction of State revenue service (VID) and State social insurance agency (VSAA) employees, who work with state and municipality united client service center (VPVKAC) applications.  The results of the research show that VID and VSAA employees are satisfied with their work, working with the VPVKAC employee applications, as well as their cooperation with VPVKAC’s. The interviewed employees highly rated VPVKAC employee responsiveness, communication and preparedness to solve problem situations. Employees were critical just about VPVKAC employee lackluster knowledge and experience when receiving applications for state institutions.  In order to improve the quality of work of VPVKAC, it’s necessary to determine specific contact persons who would be responsible for VPVKAC in the partner institutions, and who would be available during the VPVKAC working hours. Focus should also be brought on VPVKAC employee training, especially training new employees and educating workers on changes in legislature (e.g. tax system reforms in 2018), as well as clear instructions on receivable services in VPVKAC. |
| **Galvenās pētījumā aplūkotās tēmas** | | * sadarbība ar VPVKAC kontaktpersonām, * darbs ar VPVKAC pakalpojumu vadības IT sistēmu, * pieejamie materiāli, mācības un zināšanu datu bāze darbam ar VPVKAC. |
| **Pētījuma pasūtītājs** | | Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija |
| **Pētījuma īstenotājs** | | * SIA “TNS Latvia” – metodoloģijas izstrāde un lauka darba īstenošana; * SIA “Jaunrades laboratorija” – metodoloģijas izstrāde, datu apstrāde un analīze. |
| **Pētījuma īstenošanas gads** | | 2017. gads |
| **Pētījuma finansēšanas summa un finansēšanas avots** | | VID un VSAA iestāžu darbinieku, kuri strādā ar VPVKAC pieņemtajiem iesniegumiem, aptauja ir daļa no “Integrēta Publisko pakalpojumu sniegšanas un gala lietotāju vajadzību monitoringa”, kurš finansēts no valsts budžeta apakšprogrammas 62.07.00 (ERAF darbības programmas „Izaugsme un nodarbinātība” 2.2.1. specifiskā atbalsta mērķa „Nodrošināt publisko datu atkalizmantošanas pieaugumu un efektīvu publiskās pārvaldes un privātā sektora mijiedarbību” 2.2.1.1. pasākuma „Centralizētu publiskās pārvaldes IKT platformu izveide, publiskās pārvaldes procesu optimizēšana un attīstība”) projekta „Publiskās pārvaldes informācijas un komunikāciju tehnoloģiju arhitektūras pārvaldības sistēma” (Nr.2.2.1.1/16/I/001 – „Publiskās pārvaldes informācijas un komunikācijas tehnoloģiju arhitektūras pārvaldības sistēma” (PIKTAPS)) līdzekļiem.  “Integrēts Publisko pakalpojumu sniegšanas un gala lietotāju vajadzību monitoringa” kopējā summa (trim gadiem) ir 120 000 EUR + PVN. |
| **Pētījuma klasifikācija\*** | | Regulārs pētījums (tajā skaitā izpētes monitorings) |
| **Politikas joma, nozare\*\*** | | * Joma: 10. Publiskās pārvaldes politika; * Nozare: 10.2. E-pārvaldes attīstība. |
| **Pētījuma ģeogrāfiskais aptvērums** (visa Latvija vai noteikts reģions/novads) | | Visa Latvija |
| **Pētījuma mērķa grupa/-as** (piemēram, Latvijas iedzīvotāji darbspējas vecumā) | | Valsts iestāžu (VID, VSSA) darbinieki, kuri strādā ar VPVKAC pieņemtajiem iesniegumiem |
| **Pētījumā izmantotās metodes pēc informācijas ieguves veida:** | |  |
|  | 1) tiesību aktu vai politikas plānošanas dokumentu analīze |  |
|  | 2) statistikas datu analīze |  |
|  | 3) esošo pētījumu datu sekundārā analīze |  |
|  | 4) padziļināto/ekspertu interviju veikšana un analīze |  |
|  | 5) fokusa grupu diskusiju veikšana un analīze |  |
|  | 6) gadījumu izpēte |  |
|  | 7) kvantitatīvās aptaujas veikšana un datu analīze |  |
|  | 8) citas metodes (norādīt, kādas) |  |
| **Kvantitatīvās pētījuma metodes** (ja attiecināms): | |  |
|  | 1) aptaujas izlases metode | Nejaušā stratificētā izlases metode |
|  | 2) aptaujāto/anketēto respondentu/vienību skaits | n=16 |
| **Kvalitatīvās pētījuma metodes** (ja attiecināms): | | - |
|  | 1) padziļināto/ekspertu interviju skaits (ja attiecināms) | - |
|  | 2) fokusa grupu diskusiju skaits (ja attiecināms) | - |
|  | 3) cits metodes (strukturētas padziļinātas intervijas) | Datorizētas telefonintervijas jeb Computer Assisted Telephone Interviews (CATI) un kvalitatīvā datu analīze |
| **Izmantotās analīzes grupas (griezumi)** | | Visi aptaujātie darbinieki kopumā un iestāžu - VID un VSAA - griezumā |
| **Pētījuma pasūtītāja kontaktinformācija** | | Renārs Felcis  Publisko pakalpojumu departaments  Vienas pieturas aģentūra, vecākais eksperts  Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija  tālr.: 67026947; 26136909  renars.felcis@varam.gov.lv |
| **Pētījuma autori\*\*\* (autortiesību subjekti)** | | Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija |