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

VID un VSAA iestāžu darbinieku, kuri strādā ar VPVKAC pieņemtajiem iesniegumiem, aptaujas nodevums

Rezultātu atskaite

Iepirkuma identifikācijas numurs VARAM 2017/4

2017. gads

Dokumenta identifikators:

VARAM_VID_VSAA_DARBINIEKU_APTAUJA_NODEVUMS.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, 2017. Visas tiesības aizsargātas.

Citas tekstā izmantotās preču zīmes pieder to īpašniekiem un ir izmantotas tikai kā atsauces.

Izmaiņu lapa

Datums	Versija	Apraksts
30.10.2017.	1.0	Nodevums iesniegts Pasūtītājam kvalitātes pārbaudei.
21.11.2017.	2.0	Nodevums papildināts atbilstoši 2017. gada 13. novembrī saņemtajiem Pasūtītāja komentāriem un iesniegts atkārtotai kvalitātes pārbaudei.
29.11.2017.	3.0	Nodevums papildināts atbilstoši 2017. gada 28. novembrī saņemtajiem Pasūtītāja komentāriem un iesniegts izskatīšanai.
13.12.2017.	3.0	Saskaņots nodevums iesniegts Pasūtītājam.

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 5
3. Tehniskā informācija 6
4. Metodoloģijas apraksts 7
5. Ziņojuma saturs 8
5.1. Kopējā apmierinātība ar darbu, strādājot ar VPVKAC pieņemtajiem iesniegumiem 8
5.2. Darba faktoru vērtējums, identificētās problēmas un ieteiktie risinājumi 8
6. Secinājumi un rekomendācijas 13
Pielikumi 14

1.1. Tabulu rādītājs

1. tabula. "Dokumentā izmantoto terminu skaidrojums" 4
2. tabula. "Dokumentā izmantotie saīsinājumi un definīcijas" 5
3. tabula. "Pētījuma tehniskā informācija" 6

1.2. Attēlu rādītājs

1. attēls. Kopējā apmierinātība ar darbu, strādājot ar VPVKAC pieņemtajiem iesniegumiem 8
2. attēls. Sadarbība ar VPVKAC darbiniekiem: vērtējums 9
3. attēls. Darbs ar INFORMĀCIJU SISTĒMU pakalpojumucentri.lv: vērtējums 11
4. attēls. APMĀCĪBAS UN ZINĀŠANAS: vērtējums 12

2. IEVADS

2.1. Dokumenta nolūks

VID un VSAA iestāžu darbinieki, kuri strādā ar VPVKAC pieņemtajiem iesniegumiem, 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 VID un VSAA iestāžu darbiniekiem, kuri strādā ar VPVKAC pieņemtajiem iesniegumiem. Nodevums izstrādāts, balstoties uz Līguma 1. pielikumu "Pasūtītāja pieprasījums, prasības un tehniskā specifikācija", 2017. gada 28. septembrī ar Pasūtītāju saskaņoto izlases metodi un anketu.

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.

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.
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	Valsts iestāžu (VID, VSSA) darbinieki, kuri strādā ar VPVKAC pieņemtajiem iesniegumiem
Pētījuma metode	Telefonintervija (Computer-assisted telephone interviewing, CATI)
Izlase	n=16
Stratifikācijas pazīmes	VID un VSAA struktūrvienību darbinieki, kuri strādā ar VPVKAC pieņemtajiem iesniegumiem. Darbinieku izlases veidošanā ir ievēroti šādi nosacījumi: • Izlasē tiek iekļauti visi plānošanas reģioni; • Katrā plānošanas reģionā tiek iekļauti gan VID, gan VSAA darbinieki; • Interviju skaits katrā plānošanas reģionā tiek noteikts proporcionāli VID un VSAA darbinieku skaitam, kuri strādā ar VPVKAC pieņemtajiem iesniegumiem. Nejaušā stratificētā izlases metode nodrošina vienādas iespējas VID un VSAA darbiniekiem, kuri strādā ar VPVKAC pieņemtajiem iesniegumiem un kuru kontaktinformāciju Pasūtītājs ir nodevis Izpildītājam, iekļūt izlasē un piedalīties aptaujā. Kopā veiktas 16 intervijas: • 10 intervijas ar VID darbiniekiem; • 6 intervijas ar VSAA darbiniekiem. Papildus tika veikta vēl viena intervija ar VID darbinieku, lai sasniegtu kvotu – 10 intervijas ar VID darbiniekiem. Interviju sadalījums ar VID darbiniekiem, atbilstoši plānošanas reģioniem: • 1 intervija Rīgā; • 2 intervijas Vidzemē; • 2 intervija Kurzemē; • 3 intervijas Zemgalē; • 2 intervijas Latgalē. Interviju sadalījums ar VSAA darbiniekiem, atbilstoši plānošanas reģioniem: • 1 intervija Rīgā; • 2 intervijas Vidzemē; • 1 intervija Kurzemē; • 1 intervija Zemgalē; • 1 intervija Latgalē.
Vidējais interviju garums	18 minūtes
Interviju veikšanas laiks	03.10.-10.10.2017.

4. METODOLOĢIJAS APRAKSTS

Lai aptaujātu VID un VSAA iestāžu darbiniekus, kuri strādā ar VPVKAC pieņemtajiem iesniegumiem, 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.

Intervijas īstenotas, izmantojot strukturētu padziļināto interviju metodi, kas paredz samērā formālu un strukturētu pieeju, t.i., intervētājs uzdeva VID un VSAA iestāžu darbiniekiem, kuri strādā ar VPVKAC pieņemtajiem iesniegumiem, 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.

Lauka darba atskaite liecina, ka VID darbinieki ir salīdzinoši visgrūtāk sasniedzamā mērķa grupu daļa gan iesniegtās kontaktu bāzes kvalitātes, gan darbinieku atsaucības dēļ. Daļa kontaktu bāzē iesniegto telefona numuru neeksistē, daļa neatbilda norādītajam plānošanas reģionam. Daļa darbinieku atteicās piedalīties aptaujā, pamatojot to ar minimālu iesaisti sadarbībā ar VPVKAC, un nespēju adekvāti novērtēt sadarbību.

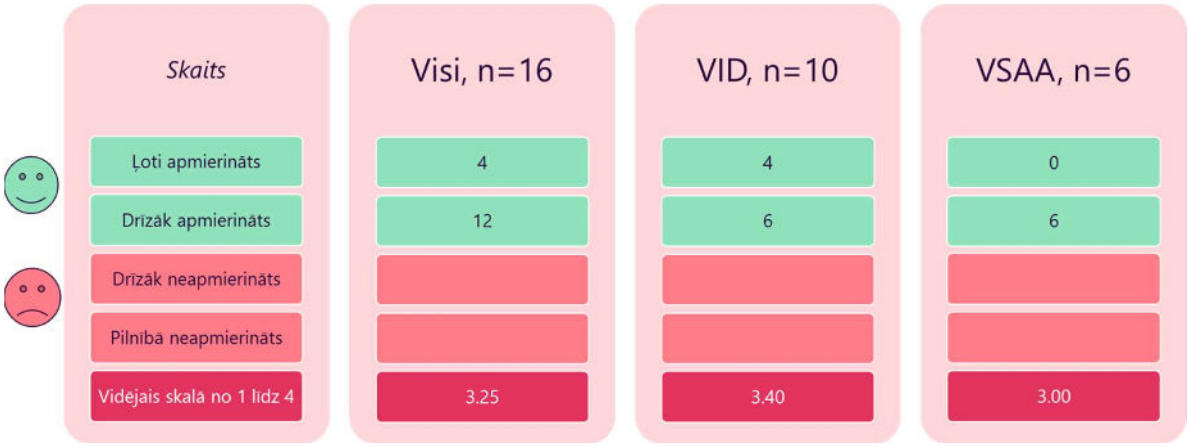
VID un VSAA iestāžu darbinieku, kuri strādā ar VPVKAC pieņemtajiem iesniegumiem, aptaujas anketa pievienota 1. pielikumā.

5. ZIŅOJUMA SATURS

5.1. Kopējā apmierinātība ar darbu, strādājot ar VPVKAC pieņemtajiem iesniegumiem

Kopējā apmierinātība, strādājot ar VPVKAC darbinieku pieņemtajiem iesniegumiem, aptaujāto VID un VSAA darbinieku vidū, ir drīzāk augsta. Četri no desmit aptaujātajiem VID darbiniekiem minēja, ka viņi ir ļoti apmierināti ar darbu, pārējie seši sniedza vērtējumu – drīzāk apmierināts. Savukārt visi aptaujātie VSAA darbinieki (6 cilvēki) savu apmierinātību novērtēja vienādi - kā drīzāk augstu (skat. 1. attēlu).

1. attēls. Kopējā apmierinātība ar darbu, strādājot ar VPVKAC pieņemtajiem iesniegumiem



5.2. Darba faktoru vērtējums, identificētās problēmas un ieteiktie risinājumi

Sadarbība ar VPVKAC darbiniekiem

Aptaujātie VID un VSAA darbinieki ar sadarbību ar VPVKAC darbiniekiem ir apmierināti. Visi sadarbības aspekti saņēma tikai pozitīvus novērtējumos, turklāt gandrīz visos parametros dominēja augstākais vērtējums – ļoti labi (sk. 2.attēlu).

Visatzinīgāk aptaujas dalībnieki novērtēja VPVKAC darbinieku atsaucību (visi 16 vērtējumi – ļoti labi) un sasniedzamību (14 no 16 vērtējumiem – ļoti labi).

Arī VPVKAC darbinieku zināšanas par fizisko personu datu drošības prasību ievērošanu vairumā gadījumu tika vērtētas kā ļoti labas. Tikai viens aptaujas dalībnieks bija ievērojis neatbilstību un minēja, ka nevajadzētu sūtīt klientu pases datus skanētā veidā. Vairāki aptaujas dalībnieki (4 no 16) atbildēja, ka viņiem trūkst informācijas par to, kādas ir VPVKAC darbinieku zināšanas par šo aspektu un kā attiecīgās prasības tiek ievērotas pašos centros.

"Saskare ir tikai elektroniski vai telefoniski, pēc dokumentācijas izskatās ļoti labi, bet, kā ir realitātē, to mēs nezinām." (VID)

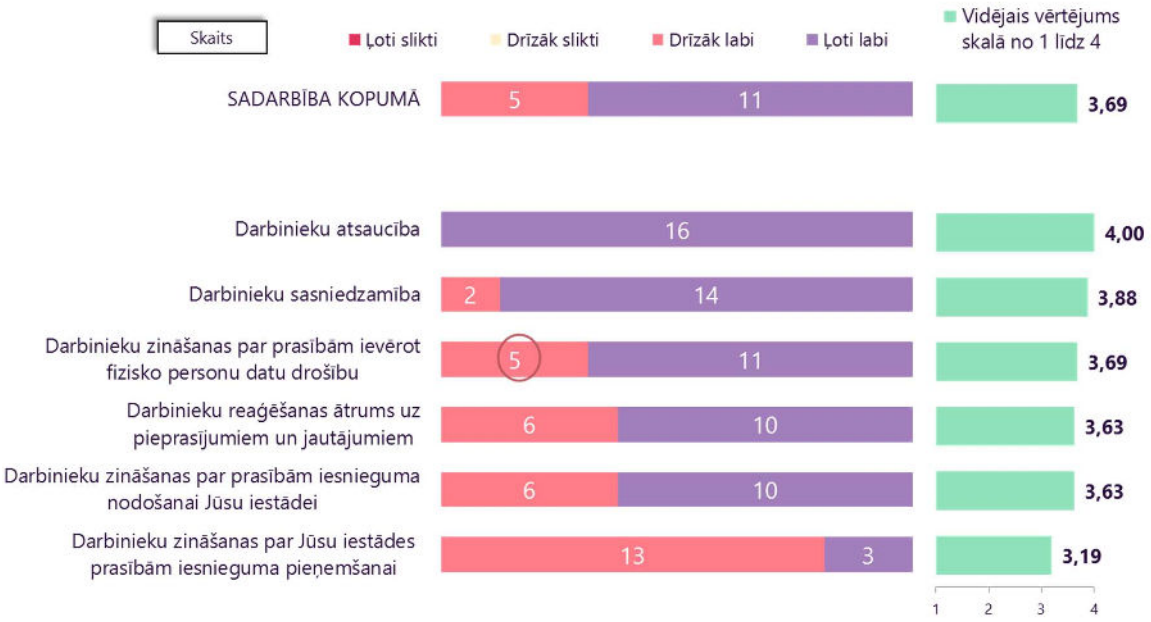
Vairāk nekā puse (10 no 16) aptaujas dalībnieku ar visaugstāko vērtējumu novērtēja arī VPVKAC darbinieku reaģēšana ātrumu uz pieprasījumiem un zināšanas par prasībām iesniegumu nodošanai VID/VSAA.

Faktiski gandrīz vienīgais aspekts, par ko aptaujas dalībnieki izteica kritiskus komentārus, ir VPVKAC darbinieku zināšanu un pieredzes trūkums, pieņemot valsts iestādēm domātos iesniegumus. Nepietiekamo zināšanu un nelielās pieredzes dēļ tiek pieļautas kļūdas, tomēr pozitīvi tiek vērtēts, ka, sadarbojoties un komunicējot, tās visas tiek atrisinātas.

"Lai vērtētu „ļoti labi" jābūt lielākai pieredzei, ... par visu šo laiku kamēr viņš darbojas pieņēmis, nu, maksimums 12 dokumentus." (VID)

"Reizēm viņi atsūta vairāk iesniegumus, nekā mums ir vispār nepieciešams. Viņš varbūt nav sapratis īsti, ko viņam aizpildīt, un viņš iedod viņam visus, kas ir pieejami par attiecīgo tēmu. Tur pietiktu ar vienu dokumentu, bet cilvēks ir aizpildījis 2 vai 3. Ja nezina, ko viņam iedot, tad labāk iedod vairāk." (VID)

2. attēls. Sadarbība ar VPVKAC darbiniekiem: vērtējums



Mēdz būt situācijas, kad VPVKAC darbinieki paši nepārzina VPVKAC piedāvāto pakalpojumu klāstu, atsaka pakalpojumu, kaut arī klientam to ir tiesības saņemt pašvaldībā esošajā VPVKAC.

"Ir tā, ka ne vienmēr darbinieki piedāvā visus pakalpojumus. Konkrēti bija vakar gadījums, kad ar algas nodokļu grāmatiņu gribēja, lai brauc uz šejieni, uz VID, iesniegt. Viņi nezināja, ka viņiem pašiem tas ir jādara. Viņi bija domājuši, kas tas viņiem nav pienākums. Viņi nezina vēl, kādi tieši pakalpojumi ir jāsniedz." (VID)

Tai pašā laikā, VID un VSAA darbinieki atzina, ka saprot iespējamo kļūdu cēloņus, jo:

- VPVKAC darbiniekiem nav pieejas attiecīgo iestāžu datu bāzēm/ informācijai un viņi nevar izvērtēt iesniegumu tiesiskumu/ atbilstību;

  "Būtībā sadarbībai nav nekādas vainas, tikai tiem darbiniekiem pietrūkst informācijas, lai viņi varētu pareizi iesniegumus pieņemt, jo viņiem nav informācijas par reģistrācijas datiem. Piem., viņi nevar objektīvi pieņemt iesniegumus no nodokļu maksātājiem. Viņiem trūkst informācijas par faktisko situāciju, lai viņi pareizi izvērtētu, kāds iesniegums ir jāpieņem." (VID)

- valsts iestāžu iesniegumu pieņemšana nav viņu primārā kompetence.

"Nezinu, ko tur var mainīt. Principā cilvēki pieņem tā, kā viņi pieņem. Vienkārši viņi nav tik ļoti kompetenti tajos iesniegumos. Gadās kļūdas. Tāpēc es nevaru teikt, ka ļoti labi. Es pat nevarētu teikt, ka tā būtu viņu vaina. ... Cilvēks strādā ar kaut ko citu, viņš jau nav... Principā nepieciešamos pakalpojumus viņš dažreiz var arī nezināt, jo viņam jau vairāk ir tas, ko viņam pasaka tas cilvēks un viss." (VSAA)

- VPVKAC darbiniekiem jāstrādā ar dažādu valsts iestāžu dokumentiem, un viņiem nevar būt ļoti labas zināšanas par visu sadarbības iestāžu prasībām un dokumentiem. It īpaši ņemot vērā biežās izmaiņas likumos.

"Tur ir vairāk nianses. Ja mūsu darbinieki tās apgūst, tad pašvaldību klientu apkalpošanas centros, kur viņiem, cik es saprotu, ir 7 vai pat 9 iestādes, kas jāzina, viņi nevar zināt ļoti labi visu. Likumu grozījumi ir tik ātri, ka, es domāju, viņiem ir grūtības apgūt. Tā drīzāk ir sadarbība." (VID)

Aptaujas dalībnieku komentāri liecina, ka ne reti nemaz netiek sagaidīts, lai VPVKAC darbinieki pieņemtu klientu iesniegumus bez kļūdām un nepilnībām, gan iepriekš minēto iemeslu dēļ, gan tāpēc, ka VPVKAC darbiniekiem jau sākotnēji paredzēts izpildīt tikai pastnieka lomu. Daļa aptaujas dalībnieku šādus nosacījumus un iespējamās kļūdas VPVKAC pieņemtajos iesniegumos uztver kā normu ikdienas darbā, tomēr ir darbinieki, kuri labprāt vēlētos kompetentāku sadarbību.

"Tur jau tās prasības ir tādas, ka viņiem jau nevajag neko skaidrot. Viņi vienkārši pieņem tos iesniegumus. Nezinu, ko tur var uzlabot. Tāpat kļūdas gadīsies." (VSAA)

"Mēs gribētu, lai viņi ir kompetentāki, bet mums uzsvērts ir, ka viņi ir tikai pastnieki, ka nevar neko no viņiem prasīt." (VSAA)

Vēl komentāros tika pieminēts, ka VPVKAC centros ir diezgan augsta kadru mainība, un jaunie darbinieki nav pietiekoši apmācīti.

"Ļoti labi nav, jo tagad Alojā atkal nomainījās darbiniece jauna.. To mēs izjūtam, ka kadri mainās." (VSAA)

Tai pašā laikā aptaujas dalībnieki vairākkārt akcentēja VPVKAC darbinieku atsaucību, gatavību sadarboties un labot pieļautās neprecizitātes.

VID un VSAA darbinieku ieteiktie **risinājumi**, lai uzlabotu sadarbību ar VPVKAC:

- Neskaidrību vai sarežģītāku jautājumu gadījumā zvanīt un konsultēties uzreiz, kamēr apkalpo klientu.
- Organizēt biežākas/ vairāk apmācības (īpaši par izmaiņām, jaunumiem).
- Pievērst lielāku uzmanību jauno darbinieku apmācībām.
- Motivēt VPVKAC darbiniekus vairāk mācīties pašiem/ sekot līdzi izmaiņām likumos.
- Regulāri (vismaz reizi gadā) organizēt kopīgas tikšanās/ mācības valsts iestāžu un VPVKAC darbiniekiem, lai ir vienots skatījums un pieeja.
- Apmācīt VPVKAC darbiniekus par gaidāmajām izmaiņām nodokļu sistēmā 2018. gadā.
- Izglītot VPVKAC darbiniekus par pabalstu piešķiršanas tiesiskumu (kas kuram pienākas)/ neizmantot viņus tikai kā pastniekus.
- Ātrāk atsūtīt oriģinālos iesniegumus no VPVKAC.

Darbs ar informācijas sistēmu pakalpojumucentri.lv

Aptaujas dalībnieku vērtējumi un sniegtie komentāri neuzrādīja būtiskas problēmas darbā ar informācijas sistēmu pakalpojumucentri.lv. Gan sistēmas darbības ērtums, ātrums un lietošanas instrukcijas, gan arī sniegtais atbalsts tika novērtēts pozitīvi (skat. 3. attēlu).

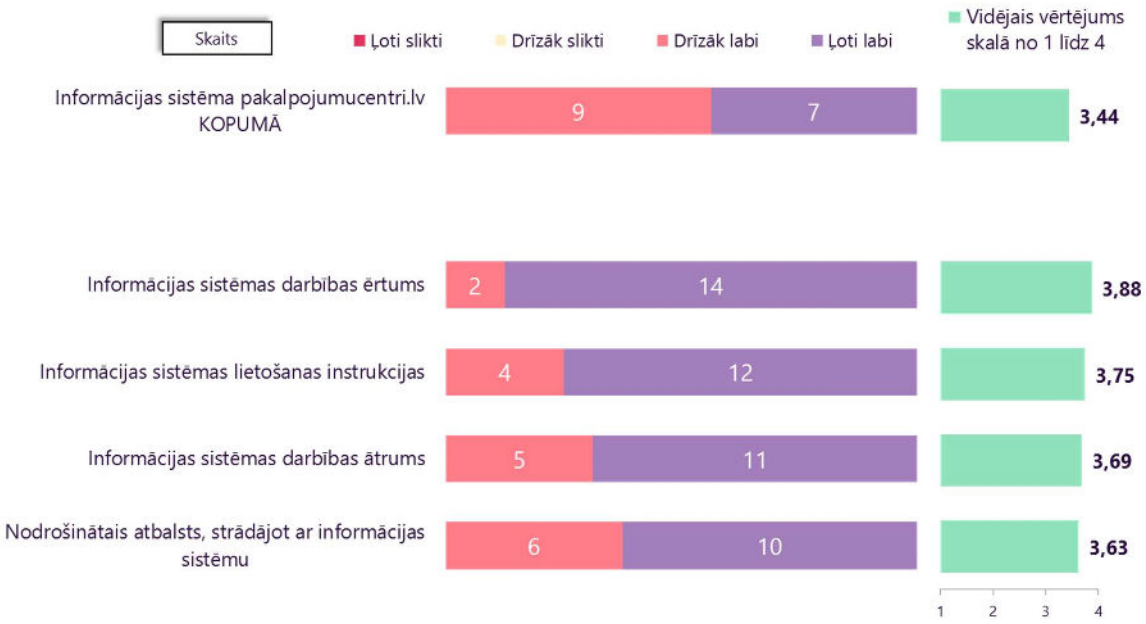
Daļa no aptaujātajiem darbiniekiem (visi VSAA darbinieki (6 cilvēki) un viena VID darbiniece) minēja, ka paši nestrādā ar šo sistēmu, tāpēc vērtējuma sniegšana radīja grūtības. Komentāri liecināja, ka ne visiem darbiniekiem šī sistēma ir pazīstama (galvenokārt tas attiecas uz aptaujātajiem VSAA darbiniekiem).

"Mēs strādājam ar savu VSAA. Es nezinu, kas tas ir. Nezinu tādu mājaslapu internetā."

Galvenās identificētās problēmas:

- darbinieku piekļuve sistēmai tiek gatavota ļoti ilgi (vairāk nekā 3 nedēļas);
- uzspiežot "Izpildīt" vai "Noraidīt", dokuments, kas sākotnēji tika iesniegts, vairs nav pieejams;
- ja oriģinālais iesniegums tiek piegādāts tajā pašā dienā, kad ielikts sistēmā, tas ir jāapstrādā divreiz - dubults darbs.

3. attēls. Darbs ar INFORMĀCIJU SISTĒMU pakalpojumucentri.lv: vērtējums



Apmācības un zināšanas

Lielākā daļa (13 no 16) aptaujāto VID un VSAA darbinieku savas zināšanas un prasmes darbā ar iedzīvotāju iesniegumiem novērtēja kā ļoti labas (sk. 4. attēlu).

Pozitīvi tika novērtēta arī mācību pieejamība par sadarbību ar VPVKAC, kā arī materiālu pieejamība.

Tomēr ne visiem darbiniekiem ir bijušas nodrošinātas mācības par sadarbību ar VPVKAC. Vairāki no aptaujātajiem VID darbiniekiem (4 no 10) minēja, ka šādu mācību nav bijis.

"Ja godīgi, katrs pēc savām spējām ir apguvis šo sistēmu un ar instrukcijām iepazinušies paši. Mācības kā tādas nav bijušas, kas būtu saistītas ar sadarbību ar vienotajiem klientu apkalpošanas centriem." (VID)

Arī viena no aptaujātajām VSAA darbiniecēm komentēja, ka šādas mācības organizētas tikai pašos pirmsākumos, tomēr, viņasprāt, tās arī nav nepieciešamas, jo sistēma strādā un ir pieejamas instrukcijas.

"Mācības jau tagad nenotiek pēdējā laikā. … Sistēma ir ieviesta, viss ir zināms... Sākumā bija, kad tikko ieviesa, bet tagad jau vairs nav. Instrukcija ir un mācies! Kāpēc mums būtu jātiekas un jāmācās? Un sistēma pagaidām strādā labi – iesniegumi tiek sūtīti. Nav tā bijis, ka kaut kas galīgi..." (VSAA)

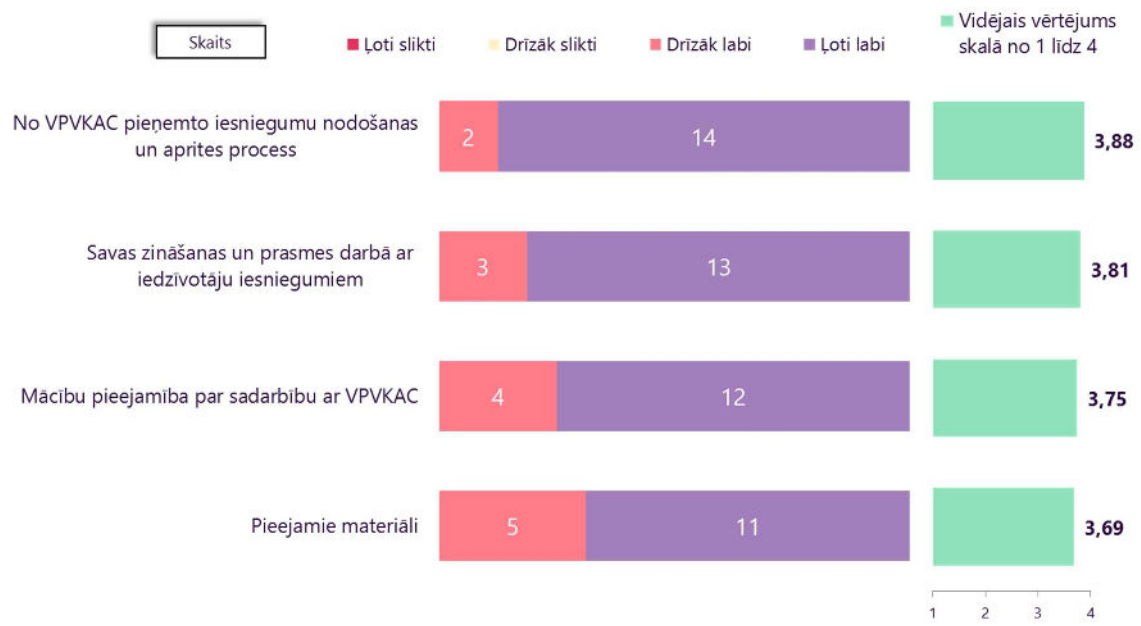
Tomēr izskanēja arī ierosinājums regulāri (vismaz 1x gadā) organizēt kopīgas tikšanās/ mācības valsts iestāžu un VPVKAC darbiniekiem, lai būtu vienots skatījums un pieeja.

VID darbinieki reģionos vēlētos angļu valodas kursus, jo klientu vidū pieaug ārzemnieku skaits.

Saistībā ar materiāliem (instrukcijas, procesu apraksti u.tml.), jāatzīmē, ka ne visi darbinieki ir informēti, ka tādi ir pieejami un kur tos meklēt.

"Neesmu informēta par tādiem procesu aprakstiem. Tas varbūt vairāk attiecas uz klientu apkalpošanas centriem. VID mēs neizmantojam. Ja arī viņi bija, tad pirms 2 gadiem, kad tie klientu apkalpošanas centri sākās. Nav man informācijas par tādiem. Gan jau, ka ir, bet vienkārši darba slodzes dēļ mēs arī neko nemeklējam. Es domāju, vai mums tas ir nepieciešams?" (VID)

4. attēls. APMĀCĪBAS UN ZINĀŠANAS: vērtējums



6. SECINĀJUMI UN REKOMENDĀCIJAS

- Kopumā aptaujātie VID un VSAA darbinieki ir apmierināti ar savu darbu, strādājot ar VPVKAC darbinieku pieņemtajiem iesniegumiem, kā arī ar sadarbību ar VPVKAC.
- Aptaujas dalībnieki ļoti pozitīvi novērtēja VPVKAC darbinieku atsaucību, komunikāciju un gatavību risināt problēmsituācijas.
- Faktiski gandrīz vienīgās kritiskās piezīmes tika veltītas VPVKAC darbinieku nepietiekamajām zināšanām un pieredzes trūkumam, pieņemot valsts iestādēm domātos iesniegumus.
- Attiecībā uz VPVKAC darbinieku pieļautajām kļūdām, aptaujas dalībniekiem ir divējāda attieksme: no vienas puses, viņi saprot šo kļūdu iemeslus un VPVKAC darba ierobežojumus, bet, no otras puses, tomēr vēlētos kompetentāku sadarbību.
- Lai uzlabotu VPVKAC darba kvalitāti, liela nozīme ir iespējai operatīvi konsultēties ar sadarbības iestāžu darbiniekiem, kamēr tiek veikta klienta apkalpošana. Tomēr iestāžu darbiniekiem ne vienmēr ir iespējams atbildēt uz VPVKAC telefonzvaniem. Vēlams nodrošināt konkrētas kontaktpersonas/ līnijas, kas sadarbības iestādēs atbildētu par VPVKAC un vienmēr būtu sasniedzamas.
- Nepieciešams lielāku uzmanību pievērts VPVKAC darbinieku apmācībām, it īpaši jaunu darbinieku apmācīšanai un darbinieku izglītošanai par jaunumiem/ izmaiņām likumos (nodokļu sistēma 2018. gadā).
- Iespējams VID un VSAA darbinieki būtu ieinteresēti piedalīties kopīgās tikšanās/ mācībās ar VKAC darbiniekiem, lai uzlabotu sadarbību un darbotos saskaņā ar vienotām vadlīnijām.
- Tāpat nepieciešamas skaidras instrukcijas par VPVKAC sniedzamajiem pakalpojumiem. Aptaujas dalībnieku komentāri liecina, ka joprojām ne visi darbinieki VPVKAC zina, kādi pakalpojumi viņiem ir jāsniedz. Šādu neskaidrību dēļ cieš klienti.
- Līdzšinējo mācību pieejamība par sadarbību ar VPVKAC kopumā tika novērtēta pozitīvi, tomēr ne visi darbinieki ir tādas apmeklējuši. Tāpat ne visi darbinieki ir informēti par atbalsta materiālu pieejamību. Darbinieku vidū gan pastāv viedoklis, ka viņiem nav nepieciešamas ne mācības, ne atbalsta materiāli sadarbībai ar VPVKAC, tas viss ir nepieciešams tikai VPVKAC darbiniekiem.
- Aptaujas dalībnieki kopumā pozitīvi novērtēja informācijas sistēmas pakalpojumucentri.lv darbību, - gan tās ērtumu, ātrumu, lietošanas instrukcijas, gan arī pieejamo atbalstu. Vēlamais uzlabojums – operatīvāk sagatavot darbinieku piekļuves. Vēl jāatzīmē, ka ne visi darbinieki šo sistēmu izmanto/ ir informēti par tādu (īpaši VSAA).

PIELIKUMI

1. pielikums

Iestāžu (pamatā VID, VSAA un VZD) klientu apkalpošanas darbinieku aptauja

RESPONDENTU PROFILS

Izlase: 15 VID un VSAA darbinieki, kuri strādā ar VPVKAC pieņemtajiem iesniegumiem

Valoda: latviešu

Metode: telefonintervija (CATI)

IEVADS

Labdien! Mani sauc ___. Es pārstāvu pētījumu kompāniju Kantar TNS. Sadarbībā ar Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministriju mēs veicam to valsts iestāžu darbinieku apmierinātības pētījumu, kuri sadarbojas ar valsts un pašvaldību vienoto klientu apkalpošanas centru (VPVKAC) darbiniekiem. Pētījuma mērķis ir noskaidrot dažādus ar valsts un pašvaldību vienoto klientu apkalpošanas centru darbu saistītus jautājumus. Pētījuma rezultāti tiks izmantoti gan valsts un pašvaldību vienoto klientu apkalpošanas centru darba apstākļu, gan valsts un pašvaldības iestāžu sadarbības uzlabošanai.

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. Lai atbildētu uz jautājumiem, būs nepieciešamas aptuveni 30 minūtes. Vai Jūs piekrītat piedalīties? Paldies!

K1. Kopumā, cik lielā mērā Jūs esat apmierināts/-a ar savu darbu, strādājot ar Valsts un pašvaldību vienotā klientu apkalpošanas centra pieņemtajiem iesniegumiem? Lūdzu, vērtējiet tikai to darba daļu, kas attiecas uz Valsts un pašvaldību vienoto klientu apkalpošanas centru, nevis citiem 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

SADARBĪBA AR VPVKAC DARBINIEKIEM

Q1. Kā Jūs vērtējat …

INFORMĀCIJA INTERVĒTĀJAM un ANKETAS PROGRAMMĒTĀJAM: Viena atbilde katrā rindiņā!

		Ļoti labi	Drīzāk labi	Drīzāk slikti	Ļoti slikti

1	**SADARBĪBU ar Valsts un pašvaldību vienoto klientu apkalpošanas centru darbiniekiem kopumā**	4	3	2	1
2	**Valsts un pašvaldību vienoto klientu apkalpošanas centru darbinieku sasniedzamību**	4	3	2	1
3	**Darbinieku atsaucību**	4	3	2	1
4	**Darbinieku reaģēšanas ātrumu uz Jūsu pieprasījumiem un jautājumiem**	4	3	2	1
5	**Kādas ir Valsts un pašvaldību vienoto klientu apkalpošanas centru darbinieku zināšanas par Jūsu pārstāvētās iestādes prasībām iesnieguma pieņemšanai**	4	3	2	1
6	**Kādas ir darbinieku zināšanas par prasībām iesnieguma nodošanai Jūsu pārstāvētajai iestādei**	4	3	2	1
7	**Kādas ir Valsts un pašvaldību vienoto klientu apkalpošanas centru darbinieku zināšanas par prasībām ievērot fizisko personu datu drošību**	4	3	2	1

INFORMĀCIJA INTERVĒTĀJAM un ANKETAS PROGRAMMĒTĀJAM: Ja vērtējums ir 1, 2, 3, tad uzreiz uzdot atvērto jautājumu par katru faktoru **– Kāpēc vērtējums nav "ļoti labi"? Ko vajadzētu mainīt / uzlabot sadarbībā?**

_____

INFORMĀCIJA INTERVĒTĀJAM un ANKETAS PROGRAMMĒTĀJAM: Pēc Q1 bloka VISIEM uzdot atvērto jautājumu:

Varbūt ir vēl kas svarīgs, kas attiecas uz sadarbību ar Valsts un pašvaldību vienoto klientu apkalpošanas centru darbiniekiem, ko es nepieminēju?

_____

DARBS AR INFORMĀCIJAS SISTĒMU pakalpojumucentri.lv

Q2.Kā Jūs vērtējat …

INFORMĀCIJA INTERVĒTĀJAM un ANKETAS PROGRAMMĒTĀJAM: Viena atbilde katrā rindiņā!

		Ļoti labi	Drīzāk labi	Drīzāk slikti	Ļoti slikti
1	**Informācijas SISTĒMU pakalpojumucentri.lv kopumā**	4	3	2	1
2	**Informācijas sistēmas darbības ātrumu**	4	3	2	1
3	**Informācijas sistēmas darbības ērtumu**	4	3	2	1
4	**Nodrošināto atbalstu, strādājot ar informācijas sistēmu pakalpojumucentri.lv**	4	3	2	1
5	**Informācijas sistēmas lietošanas instrukcijas**	4	3	2	1

INFORMĀCIJA INTERVĒTĀJAM un ANKETAS PROGRAMMĒTĀJAM: Ja vērtējums ir 1, 2, 3, tad uzreiz uzdot atvērto jautājumu par katru faktoru **– Kāpēc vērtējums nav "ļoti labi"? Kas traucē? Kādas problēmas? Ko vajadzētu mainīt / uzlabot?**

_____

INFORMĀCIJA INTERVĒTĀJAM un ANKETAS PROGRAMMĒTĀJAM: Pēc Q2 bloka VISIEM uzdot atvērto jautājumu:

Varbūt ir vēl kas svarīgs, kas attiecas uz informācijas sistēmu un tās izmantošanu darbā ar iesniegumiem, par ko es nepajautāju?

_____

APMĀCĪBU UN ZINĀŠANU NOVĒRTĒJUMS

Q3.Kā Jūs vērtējat ... Viena atbilde katrā rindiņā!

		Ļoti labi	Drīzāk labi	Drīzāk slikti	Ļoti slikti
1	**Savas zināšanas un prasmes darbā ar iedzīvotāju iesniegumiem**	4	3	2	1
2	**Mācību pieejamību par sadarbību ar Valsts un pašvaldību vienotajiem klientu apkalpošanas centriem**	4	3	2	1
3	**No valsts un pašvaldību vienotajiem klientu apkalpošanas centriem pieņemto iesniegumu nodošanas un aprites procesu**	4	3	2	1
4	**Pieejamos materiālus**	4	3	2	1

INFORMĀCIJA INTERVĒTĀJAM un ANKETAS PROGRAMMĒTĀJAM: Ja vērtējums ir 1, 2, 3, tad uzreiz uzdot atvērto jautājumu par katru faktoru **– Kāpēc vērtējums nav "ļoti labi"? (Ko vajadzētu mainīt / uzlabot?)**

_____

INFORMĀCIJA INTERVĒTĀJAM un ANKETAS PROGRAMMĒTĀJAM: Pēc Q3 bloka VISIEM uzdot atvērto jautājumu:

Q3.1. Kad pēdējo reizi ir bijušas mācības? Par ko? _____

Q3.2. Varbūt ir vēl kas svarīgs, kas attiecas uz darbam nepieciešamajām zināšanām, prasmēm, apmācībām un pieejamajiem materiāliem, ko es nepieminēju?

_____

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

Q4. Vai Jums vēl ir kaut kas piebilstams pie visa pārrunātā? Vēl kādi ieteikumi vai komentāri par darbam nepieciešamajām zināšanām, prasmēm, apmācībām un pieejamajiem materiāliem?

_____

Un mūsu pēdējais jautājums...

DEMOGRĀFIJA

D1. Cik ilgi Jūs strādājat ... *(ierotē atbilstoši kontaktu bāzei* – Valsts ieņēmumu dienestā / Valsts sociālajā apdrošināšanas aģentūrā*)*?

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

Paldies par atsaucību!