Latvijas Fakti

VALSTS UN PAŠVALDĪBU VIENOTIE KLIENTU APKALPOŠANAS CENTRI

Darbinieku internetaptauja

2024. gada oktobris-novembris

Viedās administrācijas un reģionālās attīstības ministrija

SATURS

PĒTĪJUMA UN IZLASES APRAKSTS 3
TERMINI UN SAĪSINĀJUMI 4
KOPSAVILKUMS 5
IETEIKUMI 8
REZULTĀTI 9
1. Apmierinātība ar darbu 9
2. Dažādu faktoru svarīgums darbā VPVKAC 10
3. Dažādu faktoru par darbu VPVKAC vērtējumi 12
Ar darba saturu, slodzi un kvalitāti saistītu faktoru vērtējums 12
Ar sadarbību ar citām iestādēm un kolēģiem saistītu faktoru vērtējums 15
Ar iekšējo informāciju un komunikāciju saistītu faktoru vērtējums 18
Ar mācībām saistītu faktoru vērtējums 19
4. Vērtējumi par spējām apkalpot klientus dažādos kontekstos 20
PIELIKUMI 22

PĒTĪJUMA UN IZLASES APRAKSTS

PĒTĪJUMA PASŪTĪTĀJS	Viedās administrācijas un reģionālās attīstības ministrija
PĒTĪJUMA VEICĒJS	Tirgus un sociālo pētījumu centrs "Latvijas Fakti"
PĒTĪJUMA MĒRĶIS	Noskaidrot Valsts un pašvaldības vienotajā klientu apkalpošanas centra (VPVKAC) darbinieku apmierinātību ar sava amata pienākumu izpildi, veicinošiem un kavējošiem apstākļiem un resursiem šo pienākumu izpildei.
MĒRĶA GRUPA	Valsts un pašvaldības vienotajā klientu apkalpošanas centros strādājošie pašvaldību darbinieki
IZLASE	121 respondents. Respondentu atlase tika veikta, izmantojot tīmekļvietnē *pakalpojumucentri.lv* piedāvāto VPVKAC kontaktinformāciju, nosūtot uzaicinājumu piedalīties aptaujā katram klientu apkalpošanas centram.
APTAUJAS METODE	Aptauja tika veikta, izmantojot CAWI (tiešsaistes intervijas) metodi.
INTERVĒŠANAS LAIKS	22.10.2024. – 06.11.2024.

APRAKSTOŠĀ PAZĪME	PAZĪMES RAKSTUROJUMS	ĪPATSVARS (%)
VPVKAC reģions	Rīgas PR	7%
	Vidzemes PR	43%
	Kurzemes PR	12%
	Zemgales PR	19%
	Latgales PR	20%
VPVKAC darbinieka darba stāžs pašvaldībā	Līdz 1 gadam	7%
	1 līdz 4 gadus	21%
	5 līdz 9 gadus	17%
	10 un vairāk gadus	56%

TERMINI UN SAĪSINĀJUMI

- VPVKAC – Valsts un pašvaldības vienotais klientu apkalpošanas centrs;
- CAWI (angl. *Computer Assisted Web Interview*) – tiešsaistes intervijas jeb internetaptauja;
- 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;
- LAD – Lauku atbalsta dienests;
- NVD – Nacionālais veselības dienests;
- PMLP – Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde;
- VARAM – Viedās administrācijas un reģionālās attīstības ministrija;
- VID – Valsts ieņēmumu dienests;
- VSAA – Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra;
- VI – Veselības inspekcija.

KOPSAVILKUMS

Līdzīga aptauja tika veikta arī 2023. gadā no novembra līdz decembrim, iegūstot kopumā 123 respondentu atbildes, un 2022. gada vasarā, kur uz anketas jautājumiem atbildēja 11 VPVKAC darbinieki. Lai gan pārāk zemā respondentu skaita dēļ šī gada aptaujas rezultātus nevar salīdzināt ar 2022. gada datiem, salīdzinājumus iespējams veikt ar pagājušā gada atbildēm. Pēdējo divu gadu pētījumos darbinieki sniedza vērtējumus par darba saturu, slodzi un kvalitāti, komunikāciju un sadarbību ar valsts un pašvaldību iestāžu darbiniekiem, iekšējo komunikāciju un informācijas apriti, mācībām, subjektīvajām spējam apkalpot klientus dažādos saziņas kanālos un gatavību sniegt konsultācijas par e-pakalpojumiem un e-rīkiem.

Aptaujas dalībnieki vispārēji ir apmierināti ar savu darbu VPVKAC, 93% sniedzot pozitīvus vērtējumus – 67% darbinieku norādīja, ka ir drīzāk apmierināti ar darbu VPVKAC un 26% atzīmēja, ka ir ļoti apmierināti. Salīdzinot ar 2023. gada rezultātiem, par 6% mazinājies īpatsvars darbinieku, kuri ir ļoti apmierināti ar darbu VPVKAC, pieaugot drīzāk apmierināto respondentu īpatsvaram.

- Lielākā daļa pētīto faktoru tikuši vērtēti atzinīgi gan šogad, gan pagājušogad, pārsniedzot pozitīvo vērtējumu 90% īpatsvaru. Visaugstākie vērtējumi sniegti komunikācijai ar klientiem un sadarbībai ar citu iestāžu un pašvaldības darbiniekiem. Kopumā jāsecina, ka darbinieki faktorus vērtē līdzīgi kā pagājušogad, un ir iespējams novērot tikai nelielas atšķirības.
- Viskritiskāk tika vērtētas tieši piemaksas par darbu apkalpošanas centrā, uzskatot tās par nesamērīgām ar darba slodzi – šī problēma nav risināta kopš pagājušā gada pētījuma, un traucējumi datorsistēmu darbībā, pēc respondentu domām, ir pasliktinājušies, kas, iespējams, mazinājis apmierinātību ar darbu. Apmierinātību varētu ietekmēt arī grozā iekļauto pakalpojumu klāsts, kas kļūst arvien plašāks neatkarīgi no atalgojuma un darbinieku spējas tos apgūt un sniegt kvalitatīvi.

Darbiniekiem bija nepieciešams arī izvērtēt, cik personīgi svarīgi ir dažādi faktori darbam VPVKAC, un katrs no iekļautajiem faktoriem vairāk nekā 95% gadījumu tika vērtēts kā drīzāk svarīgs vai ļoti svarīgs.

Aptaujātie klientu apkalpošanas centru darbinieki tika aicināti no sava skatpunkta izvērtēt dažādus ar darba saturu, slodzi un kvalitāti saistītus jautājumus. Respondenti sniedza vērtējumu par darba apstākļiem, izpratni par darba pienākumiem un mērķi, VARAM sniegtajiem materiāliem, personīgajām zināšanām, prasmēm un komunikāciju ar klientiem, kā arī par darbam VPVKAC izstrādātās informāciju tehnoloģijas sistēmas darbību. Kopumā iespējams secināt, ka VPVKAC darbinieki ir apmierināti ar minētajiem faktoriem, respondentiem sniedzot pozitīvus vērtējumus vismaz 90% gadījumos par 11 no 12 iekļautajiem indikatoriem.

- Vispozitīvākās atsauksmes ir komunikācijai ar VPVKAC klientiem, to pozitīvi vērtēja visi aptaujas respondenti. Tāpat 95% darbinieku ir apmierināti ar darba apstākļiem, piemēram, iekārtojumu, temperatūru, taču atsevišķos apkalpošanas centros ir problēmas ar apkuri, troksni no ārpuses un darba vietas izmēru.
- Kritiskākie vērtējumi izteikti par VPVKAC vadības datorsistēmu – vairāk nekā desmitdaļa jeb 14% darbinieku to vērtē drīzāk vai ļoti slikti. Respondentu komentāros visbiežāk tiek izceltas sistēmas darbības un autorizācijas kļūdas un tās nepārskatāmība. Datorsistēmas darbības traucējumi ir prioritāri risināma problēma un šķērslis darba veikšanā, jo lielāko daļu pakalpojumu kopš digitalizācijas uzsākšanas visērtāk ir sniegt tieši elektroniski.

- Lai gan kopumā arī darba slodze, apvienojot pienākumus pašvaldībā ar darbu VPVKAC, vērtēta pozitīvi, tika izteikta kritika par pakalpojuma groza apjomu, norādot, ka to nav iespējams pilnvērtīgi apgūt un piedāvāt, it īpaši ja nepieciešams veikt arī citus darbu. Būtiski ņemt vērā, ka tas rada pārslodzes un izdegšanas riskus, turklāt darbinieki nevar nepieciešamajā līmenī ieguldīt laiku un enerģiju arī pamatdarbā. Darbinieka pārslodzes risku var mazināt iespēja tikt nepieciešamības gadījumā aizvietotam, taču daudzos apkalpošanas centros ir tikai viens darbinieks.
- Darbiniekiem bija pēc dažādiem kritērijiem jāizvērtē arī VARAM sniegtie materiāli. Kopumā respondenti izteicās pozitīvi par materiāliem – vairāk nekā 90% gadījumu darbinieki atzinīgi vērtēja gan to pietiekamību, gan saprotamību, gan aktualitāti. Tika izteiktas kritiskas piezīmes par to, ka dažkārt materiāli netiek laikus atjaunināti un rada neskaidrību par to, kura informācija ir aktuālākā.

Respondentiem tika uzdoti arī jautājumi par to, kā vērtējama sadarbība ar citām iestādēm un to darbiniekiem. Aptaujātie respondenti sniedza vērtējumu par darba VPVKAC piemaksu, kolēģu spēju nepieciešamības gadījumā darbinieku aizvietot, kā arī vērtēja dažādus komunikācijas un sadarbības faktorus. VPVKAC darbinieki ir apmierināti ar minētajiem faktoriem, respondentiem sniedzot vērtējumus drīzāk labi vai ļoti labi vismaz 90% gadījumos par 8 no 10 iekļautajiem indikatoriem.

- Visaugstāk vērtēta ir sadarbība ar pašvaldības kolēģiem, kur pozitīvas atbildes atzīmēja 100% respondentu. 98% darbinieku pauž atzinību arī par sadarbību un atbalstu no valsts iestāžu, kuru pakalpojumus pastarpināti sniedz arī VPVKAC, pārstāvjiem. Pozitīvi tiek vērtēta arī dažāda veida komunikācija ar VARAM kontaktpersonām, aptuveni 93% darbinieku sniedzot atzinīgus vērtējumus. Darbinieki norādīja, ka nepieciešama tiešāka iesaiste VPVKAC darbībā un uzlabojumi problēmu risināšanas procesā.
- Izteikti kritiski vērtēta ir pašvaldību piemaksa par darbu VPVKAC – to kā ļoti vai drīzāk sliktu vērtē 43% aptaujāto darbinieku. Negatīvais vērtējums sniegts tāpēc, ka piemaksu nav vispār, ka tās ir nesamērīgi zemas, ņemot vērā slodzi, vai to aprēķināšanā ņemta vērā tikai nemainīgā daļa, nevis kvantitāte un kvalitāte, piemēram, apkalpošanas gadījumu skaits vai apkalpošanas laiks. Tāpat 24% darbinieku nav apmierināti ar cita veida atbalstu no pašvaldības, norādot, ka tāda nav bijis vispār.
- Ventspils digitālā centra (VDC) darbinieku sniegtais atbalsts kopumā atzīts par labu, taču atkārtoti kritizēta centra izstrādātā VPVKAC datorsistēma.

Aptaujātajiem darbiniekiem tika lūgts sniegt vērtējumus arī par iekšējo informāciju un komunikāciju, iekļaujot tādus faktorus kā iespēju paust savu viedokli, informācijas aprites procesu un gada atskaites veidošanu. Respondenti sniedza augstus vērtējumus, vairāk nekā 90% gadījumos atzīmējot pozitīvas atbildes, par 3 no 4 iekļautajiem indikatoriem, liecinot par vispārēju apmierinātību ar iekšējo komunikāciju.

- Aptuveni 93% aptaujas dalībnieku izteica pozitīvus vērtējumus gan par iespēju paust viedokli VPVKAC vadošajiem darbiniekiem, gan VARAM kontaktpersonām, gan par savstarpējo informācijas apriti. Tika norādīts, ka pašvaldībai un VARAM lielākā mērā jāiesaistās VPVKAC darba organizēšanā, piemēram, nodrošinot darbinieka aizvietošanu atvaļinājuma un slimības gadījumā, kā arī regulāri jāapzina apkalpošanas centru darbība klātienē.
- 12% darbinieku norādīja, ka drīzāk slikti vai ļoti slikti vērtē gada atskaites veidošanas procesu, atzīstot, ka gada atskaites izstrādē nepiedalās, vai kritizējot komunikācijas problēmas ar grāmatvedi.

Pēdējais faktoru bloks, kuru VPVKAC darbinieki tika aicināti novērtēt, iekļāva dažādus ar mācībām saistītus aspektus – to praktisko vērtību, atbilstību vajadzībām un iespējām uzlabot prasmes, zināšanas darba VPVKAC veikšanai. Salīdzinot citu faktoru grupu vērtējumus, aptaujātie darbinieki ar mācībām saistītos aspektus vērtēja visaugstāk, visiem 3 iekļautajiem faktoriem iegūstot vismaz 95% pozitīvu vērtējumu.

- Darbinieki novērtē to, ka mācības tiek veiktas regulāri un pastāvīgi, piedāvājot iespēju gan iegūt jaunas zināšanas un prasmes, gan nostiprināt esošās; tika izcelta arī iespēja mācības noklausīties ierakstā. Aptaujas dalībnieki norādīja, ka vēlētos, lai mācības notiktu biežāk, it īpaši klātienē, un lai tās būtu saturiski pieejamas arī jauniem darbiniekiem. Darbinieki novērtētu vairāk mācību par klientu apkalpošanu, uzsverot neizpratni par to, kā rīkoties nestandarta situācijās.
- Lai gan mācības ir noderīgas daudzos aspektos, tās nespēj kompensēt problēmu ar pārāk plašo pakalpojumu grozu, kas VPVKAC darbiniekiem jānodrošina. Regulāra mācību apmeklēšana nesniedz pilnvērtīgas zināšanas par sniedzamajiem pakalpojumiem, jo to ir ļoti daudz un to pieprasījums ir krasi atšķirīgs.

Darbiniekiem bija nepieciešams novērtēt savas prasmes apkalpot VPVKAC klientus dažādos saziņas kanālos, kā neklātienē – telefoniski vai elektroniski –, klātienē un pa pastu. Kopumā vairāk nekā 90% aptaujas dalībnieku personīgās apkalpošanas prasmes novērtēja drīzāk labi vai ļoti labi neatkarīgi no saziņas veida.

- Lielākais īpatsvars negatīvu vērtējumu jeb 7% tika atzīmēts par prasmēm apkalpot klientus pa pastu, kas, visticamāk, saistīts ar to, ka tikai 8% darbinieku apkalpo klientus šādā veidā. Darbinieki visbiežāk klientus konsultē klātienē, to darot visiem aptaujas dalībniekiem, un gandrīz trešdaļa respondentu apkalpo iedzīvotājus telefoniski.
- Tikai 47% darbinieku komunikācijā ar klientiem regulē dažāda veida pašvaldības noteikti dokumenti, piemēram, amata apraksts, ētikas kodekss vai klientu apkalpošanas rokasgrāmata, noteikumi.

Aptaujas dalībnieki tika aicināti sniegt vērtējumu savai gatavībai apkalpot un konsultēt klientus par elektroniskajiem pakalpojumiem un rīkiem kopumā, kā arī par eID karti, e-parakstu un e-adresi. Kopumā 94% darbinieku norāda, ka viņu gatavība apkalpot klientus par e-pakalpojumiem ir drīzāk laba vai ļoti laba. 12% darbinieku atzina, ka nav gatavi konsultēt klientus par e-adreses lietošanu, jo tas nav pieprasīts pakalpojums.

- Respondenti kā problemātisku atzīst datorsistēmu, tai skaitā *latvija.gov.lv,* darbību, iedzīvotāju nevēlēšanos vai negatavību patstāvīgi izmantot e-pakalpojumus un zemo digitālo zināšanu un prasmju līmeni sabiedrībā.
- Lai gan vairākums respondentu uzskata, ka ir gatavi konsultēt klientus gan par e-adresi, gan e-parakstu, gan eID karti, tiek minētas daudzas rīkiem kopējas problēmas:
  a) Bieži vien netiek paņemti līdzi vai ir pazaudēti eID kartes PIN kodi, liedzot piekļuvi arī e-adresei un e-parakstam.
  b) VPVKAC klientiem dažkārt nav nepieciešamo tehnisko līdzekļu minēto pakalpojumu saņemšanai.
  c) Ar *latvija.gov.lv* vai e-parakstu saistītās darbības tiek uztvertas kā pārāk sarežģītas, nesaprotamas, un to darbība mēdz būt traucēta.
  d) Vairāki darbinieki norādīja nepieciešamību pēc e-pakalpojumu un e-rīku *demo* jeb izmēģinājuma versijām.

IETEIKUMI

1. Pārskatīt VPVKAC darbinieku atalgojuma aprēķināšanas sistēmu un nodrošināt, ka par darbu tiek saņemta piemērota samaksa. Svarīgi izstrādāt piemaksu sistēmu tādā viedā, lai tiktu ņemts vērā arī apkalpošanas gadījumu skaits un ilgums, jo atsevišķās pašvaldībās tiek maksāta tikai nemainīgā daļa neatkarīgi no ieguldītā darba. Darba samaksas vienlīdzību varētu veicināt, nosakot aprēķināšanas principus saistošos noteikumos.
2. Apsvērt VPVKAC sniegtā pakalpojumu groza klāstu un piedāvāt, piemēram, tikai tos pakalpojumus, kuri ir pieprasītākie, jo darbinieki apvieno darbu VPVKAC ar otru darbu pašvaldībā, citstarp liedzot pilnvērtīgi apgūt visus iekļautos pakalpojumus.
    a. Iespējams risinājums būtu pakalpojumu groza samazināšana un to pārnešana uz vispārēju zvanu centru, kura palīdzību iedzīvotāji varētu lūgt arī apmeklējot klientu apkalpošanas centru.
    b. Pārliecināties, ka valsts iestādes sniedz tām paredzētos pakalpojumus iespēju robežās, retāk novirzot iedzīvotājus uz VPVKAC, kad tas nav nepieciešams.
    c. Piedāvāt piekļuvi video materiāliem par to, kā saņemt dažāda veida pakalpojumus, mazinot nepieciešamību meklēt atbalstu VPVKAC.
3. Nodrošināt, ka VPVKAC darbinieka pienākumus vienmēr ir iespējams uz noteiktu laiku izpildīt vismaz vienai citai personai, kā tas ir noteikts "Noteikumos par valsts pārvaldes vienoto klientu apkalpošanas centru veidiem, sniegto pakalpojumu apjomu un pakalpojumu sniegšanas kārtību".
4. Pilnveidot vadības datorsistēmas un citu informācijas tehnoloģiju sistēmu nepārtrauktu darbību, veicinot sistēmu lietošanas draudzīgumu, nepārprotamību un skaidrību. Sistēmu darbības traucējumu gadījumā jānodrošina ātra atbilde, risinājums un atbalsts.
5. Organizēt biežākas apmācības VPVKAC darbiniekiem gan jaunu zināšanu un prasmju apguvei, gan to papildināšanai, koncentrējoties arī uz dažāda veida, tai skaitā nestandarta, klientu apkalpošanas situācijām un to risinājumiem.
6. Izglītot sabiedrību par e-pakalpojumiem un e-rīkiem, lai veicinātu pārliecību par elektronisko resursu izmantošanu un nozīmīgumu, kā arī to būtību un mērķiem. Svarīgi nodrošināt tehnisko aprīkojumu publiskās vietās, jo daļai iedzīvotāju nav pieejami nepieciešamie resursi, kā internets, dators, telefons vai eID karšu lasītājs.
7. VARAM un pašvaldībām intensīvāk iesaistīties VPVKAC darbā kopumā, tai skaitā tā organizēšanā un uzraudzīšanā, regulāri kontaktējoties ar klientu apkalpošanas centra darbiniekiem, kā arī uzklausīt komentārus, viedokļus, problēmas, lai tās risinātu operatīvi.

1. Apmierinātība ar darbu

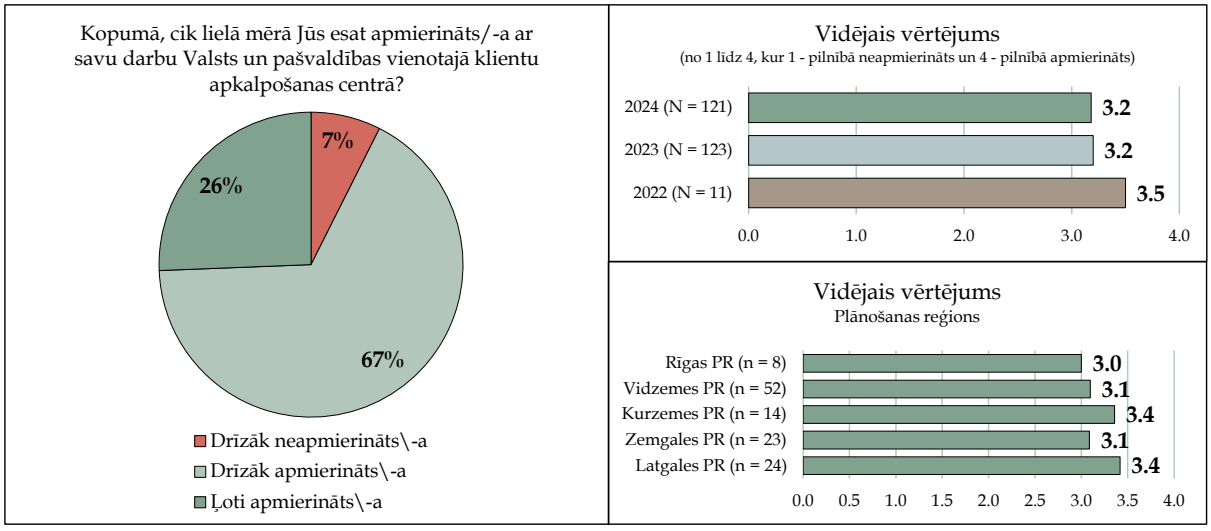
Atbildot uz jautājumu par to, cik lielā mērā darbinieks ir apmierināts ar savu darbu VPVKAC, kopumā tika sniegtas pozitīvas atbildes. 67% aptaujas dalībnieku norādīja, ka ir drīzāk apmierināti ar darbu apkalpošanas centrā, kamēr 26% ir ļoti apmierināti, turpretim tikai 7% respondentu atzina, ka darbs VPVKAC neapmierina. Darbinieku apmierinātības rādītājs vispārēji ir palicis nemainīgs kopš pagājušā gada aptaujas, nedaudz palielinoties īpatsvaram aptaujāto, kuri ir drīzāk, nevis ļoti apmierināti ar darbu. Vidējais apmierinātības rādītājs skalā no 1 līdz 4 ir 3,2 gan šī gada, gan 2023. gada aptaujā.

Salīdzinot apmierinātības vērtējumus pēc respondenta plānošanas reģiona, iespējams secināt, ka darbinieki visvairāk apmierināti ar darbu VPVKAC ir Latgalē (vidējais vērtējums – 3,4), kamēr Vidzemes plānošanas reģionā, kurā tika iegūts lielākais īpatsvars atbilžu, vidējais rādītājs ir 3,1. Lai gan zemākais vidējais vērtējums ir Rīgas plānošanas reģionā, zemā atbilžu skaita dēļ nav korekti tos salīdzināt ar citu reģionu rezultātiem. Tāpat jāpiebilst, ka nav būtisku atšķirību starp darbiniekiem ar dažādu darba stāžu pašvaldībā, līdz ar to amatā pavadītais ilgums nav uzskatāms par faktoru apmierinātībā ar darbu.

Ņemot vērā tālākajās nodaļās aprakstīto jautājumu rezultātus, iespējamie faktori, kas ietekmē darbinieku apmierinātību ar darbu, ir atalgojums, atbalsts no pašvaldības, darba slodze, it īpaši sniedzamo pakalpojumu groza klāsts, kā arī problemātiska vadības un e-pakalpojumu datorsistēmu darbība – kritiskāk vērtētie darba VPVKAC aspekti.

1. attēls.

VPVKAC darbinieku apmierinātības ar darbu atbilžu sadalījums, vidējais vērtējums dažādos gados un plānošanas reģionos

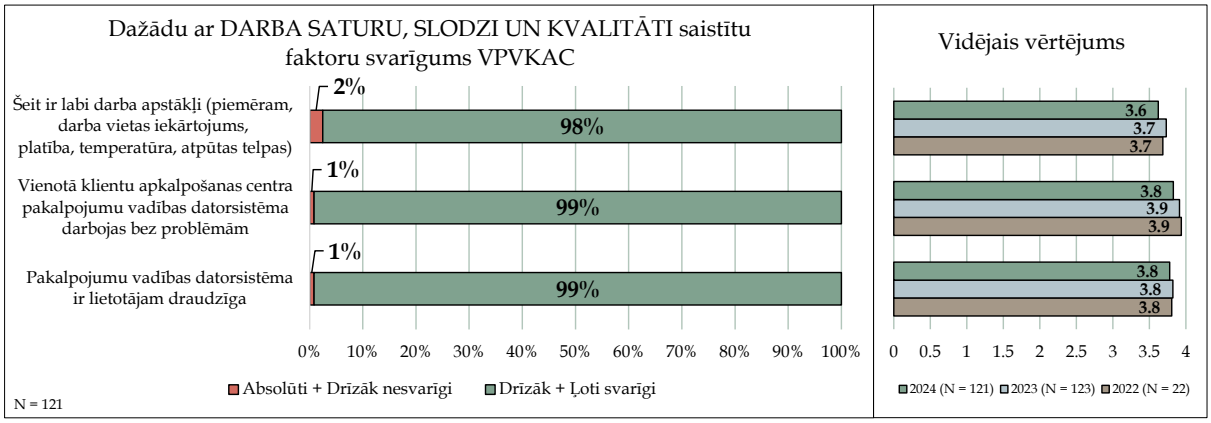


2. Dažādu faktoru svarīgums darbā VPVKAC

Pētījumā iegūtie rezultāti liecina, ka visi iekļautie faktori, saistīti ar darba saturu, slodzi un kvalitāti, ir svarīgi VPVKAC darbiniekiem, un to nozīmīgums ir nemainīgs kopš 2023. gada. Īpaši jāuzsver vērtējumi par vadības datorsistēmas draudzīgumu un pastāvīgu, stabilu darbību, jo minētie faktori ir būtiski klientu apkalpošanai un konsultēšanai par valsts un pašvaldību pakalpojumiem, kas kļūst arvien digitalizēti.

2. attēls.

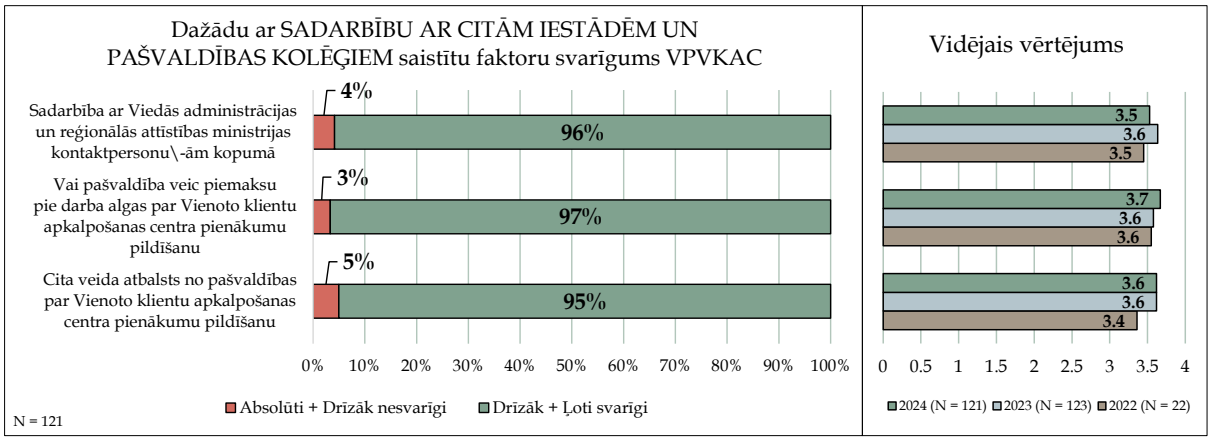
Dažādu ar darba saturu, slodzi un kvalitāti saistītu faktoru svarīgums darbā VPVKAC



Aplūkojot attēlā redzamos datus, iespējams secināt, ka, līdzīgi faktoriem par darbu kopumā, arī sadarbība ar citu iestāžu un pašvaldību darbiniekiem ir svarīga darbam VPVKAC. No jautājumu kopā iekļautajiem faktoriem svarīgākais ir pašvaldības veiktās piemaksas pie pašvaldības pamatdarba algas, kas, pēc darbinieku domām, ir viena no būtiskākajām problēmām darbā VPVKAC. Salīdzinot vērtējumus ar iepriekš veiktajos pētījumos iegūtajiem rezultātiem, faktoru svarīgums nav mainījies.

3. attēls.

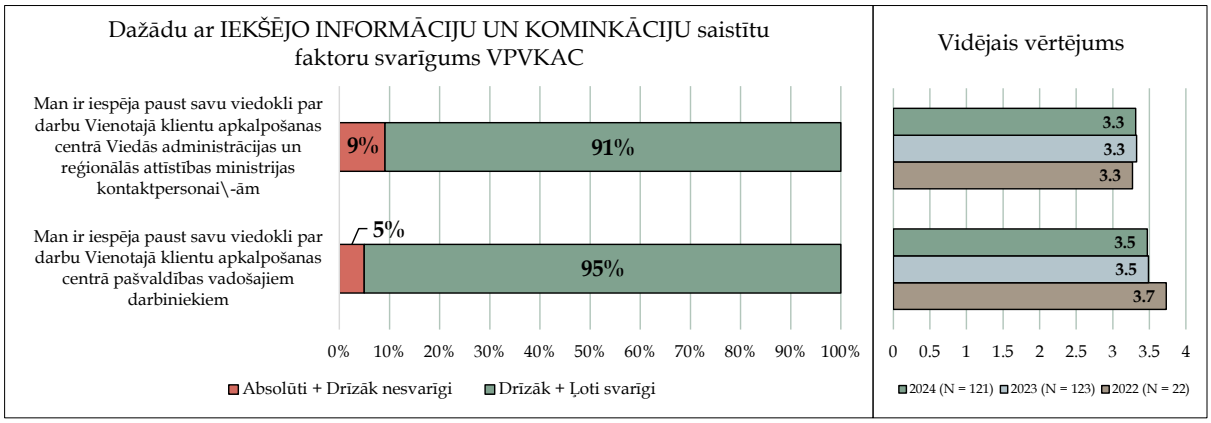
Dažādu ar sadarbību ar citu iestāžu darbiniekiem saistītu faktoru svarīgums darbā VPVKAC



Darbinieki atzīst, ka arī iespēja paust savu viedokli par darbu VPVKAC ir nozīmīga. 52% respondentu ļoti svarīgi ir izteikt savus uzskatus pašvaldības vadošajiem darbiniekiem, un tikai 6% atzīst, ka tas viņiem drīzāk nav svarīgi. Redzams, ka aptaujas dalībniekiem pastāvīgi salīdzinoši svarīgāka ir iespēja apspriesties ar pašvaldības darbiniekiem nekā VARAM kontaktpersonām, kas, visticamāk, saistīts ar pašvaldības tiešāku iesaisti klientu apkalpošanas centru darbībā.

4. attēls.

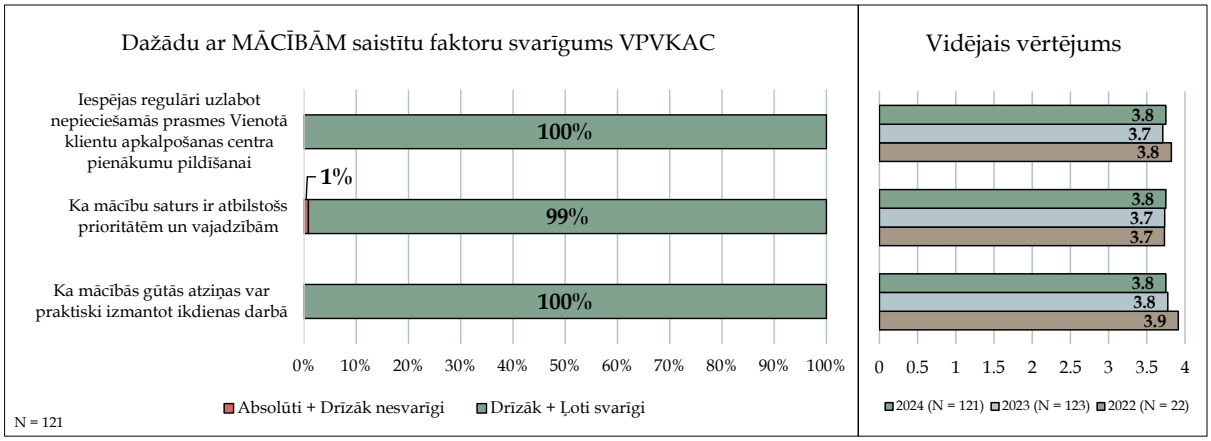
Dažādu iekšējās komunikācijas un informācijas aprites faktoru svarīgums darbā VPVKAC



Aplūkojot pētījumā iegūtos rezultātus, iespējams secināt, ka gandrīz visiem jeb 120 darbiniekiem ir svarīgi visi ar mācībām saistītie faktori, domājot par darbu VPVKAC – tikai viens darbinieks norādīja, ka absolūti nav svarīga mācību satura atbilstība prioritātēm un vajadzībām. Vidējie vērtējumi rādītājos ir aptuveni 3,8, liecinot par to, ka vairākums darbinieku faktorus vērtējuši kā ļoti svarīgus.

5. attēls.

Dažādu ar mācībām saistītu faktoru svarīgums darbā VPVKAC



3. Dažādu faktoru par darbu VPVKAC vērtējumi

Ar darba saturu, slodzi un kvalitāti saistītu faktoru vērtējums

Aptaujātie darbinieki sniedza kopumā pozitīvus vērtējumus par darba uztveri, apstākļiem un vadības datorsistēmu. Relatīvi sliktāk tiek vērtēta datorsistēmas darbība un draudzīgums lietotājiem, negatīvus vērtējumus atzīmējot atbilstoši 14% un 10% respondentu. Tomēr, salīdzinot rezultātus ar 2023. gada datiem, darbinieki datorsistēmu vērtē nedaudz augstāk, liecinot par iespējamiem kļūmju labojumiem un uzlabojumiem, lai padarītu sistēmu vieglāk uztveramu un lietojamu.

Respondenti, kuri atzīmēja kritiskas atbildes, tika aicināti sīkāk paskaidrot vērtējumu – komentāros tika minētas tādas problēmas kā lēna sistēmas darbība, neskaidrs saskarnes izkārtojums, nepietiekams iespēju daudzums (piemēram, reģistrēt pakalpojumu ārpus groza), neskaidri strukturēta saziņas sadaļa, kā arī problēmas komunicēt ar datorsistēmas izstrādātājiem:

> "*Sistēma mēdz 'uzkārties'. Ir bijuši gadījumi, kad jālūdz klientam nākt citā dienā, jo sistēma nestrādā un klientu nav iespējams apkalpot.*"

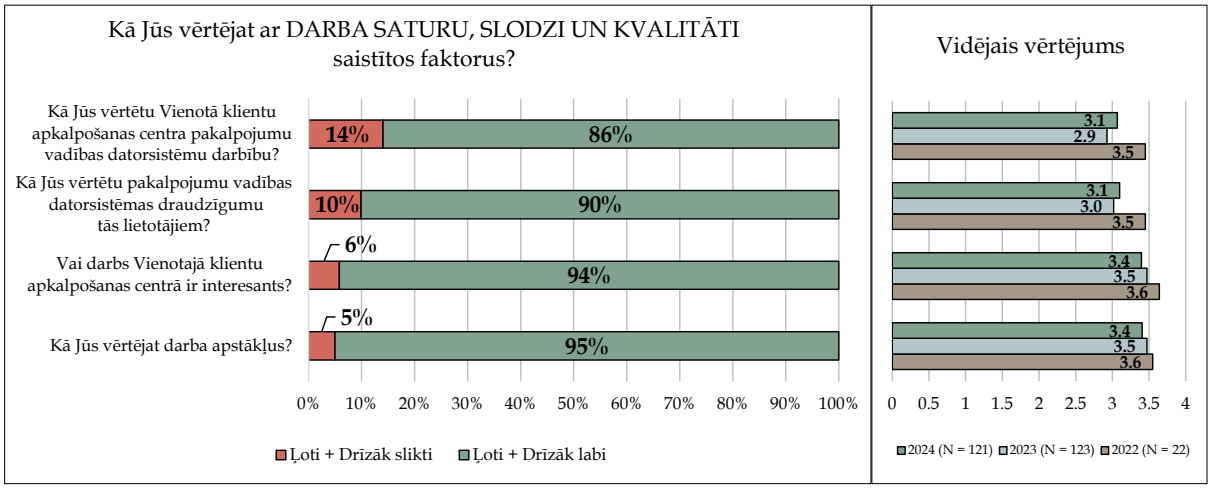
> "*Pastāvīgas problēmas, sistēmas kļūdas, vilcināšanās to novēršanā. Komunikācijas trūkums – par kļūdām ziņojam, saņemam atbildi, ka attiecīgās IT struktūras ir informētas, un tam var sekot ilgs klusuma un neziņas periods. Nav skaidrs, kad kļūdas varētu būt novērstas.*"

Pozitīvāk tiek vērtēti faktori par personīgo ieinteresētību darba VPVKAC veikšanā un darba apstākļiem, taču ir nedaudz palielinājies īpatsvars negatīvu vērtējumu par minētajiem aspektiem. Darbinieki, kuri ir neapmierināti ar darba apstākļiem, norādīja, ka telpas ir nepietiekami plašas, vide ir pārāk trokšņaina, temperatūra nav komfortabla, vai kritizēja ierobežotu spēju doties pusdienot:

> "*Neprognozējams pusdienas pārtraukums, jo, ja ir klienti, tad nav iespējams aiziet pārtraukumā! Atpūtas telpas nav, ziemā auksta trepju telpa.*"

6. attēls.

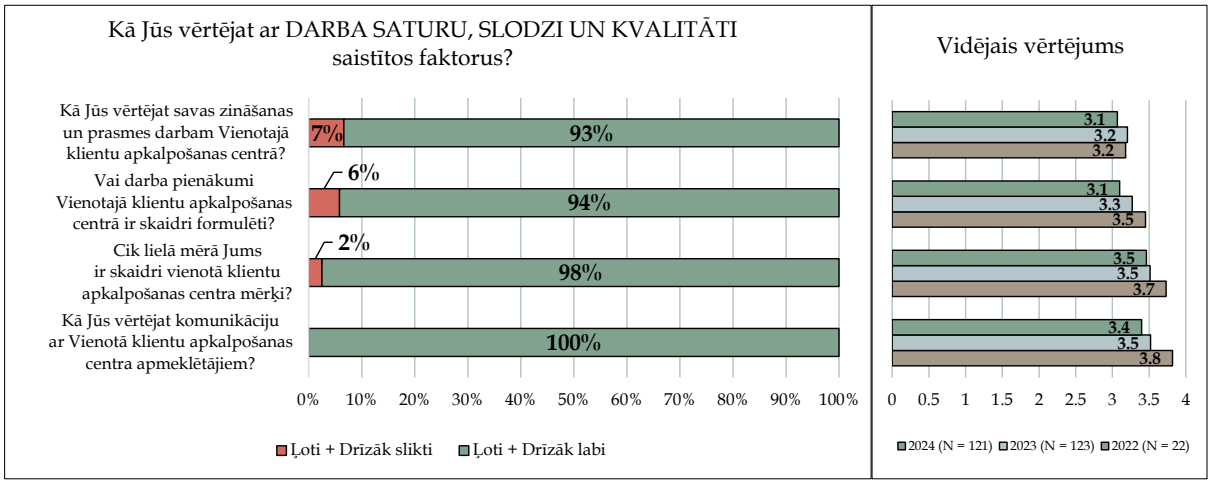
Dažādu ar datorsistēmām un darba saturu saistītu faktoru vērtējums darbā VPVKAC



Vērtējumi par dažādiem ar ikdienas darbu saistītiem faktoriem ir augsti, sasniedzot vismaz 90% pozitīvu vērtējumu par katru no piedāvātajiem indikatoriem. Lielākais kritisko atbilžu skaits ir par darbinieku subjektīvo piemērotību darbam VPVKAC, domājot par nepieciešamajām prasmēm un zināšanām. Tāpat 6% aptaujas dalībnieku vēlētos, lai darba pienākumi būtu skaidrāk formulēti, kas, iespējams, saistīts ar atsevišķām situācijām, kad nepieciešams klientiem sniegt pakalpojumus ārpus groza. Visatzinīgākos vērtējumus respondenti sniedza par komunikāciju ar VPVKAC apmeklētājiem, to pozitīvi vērtējot visiem jeb 100% darbinieku.

7. attēls.

Dažādu ar ikdienas darbu saistītu faktoru vērtējums darbā VPVKAC



Lai gan vērtējumi par darba slodzi vispārēji ir augsti, tikai 7% to atzīstot par drīzāk sliktu vai sliktu, tieši slodze ir viens no tematiem, kuru VPVKAC darbinieki kritizē un komentē bieži. Daudzi ar darba slodzi neapmierinātie aptaujas dalībnieki uzsver, ka sarežģīti darbu VPVKAC apvienot ar otru darbu pašvaldībā, liedzot pilnvērtīgi pievērsties gan vieniem, gan otriem pienākumiem un radot izdegšanas risku. Šo problēmu pastiprina tas, ka darbs VPVKAC kļūst arvien plašāks un neskaidrāks, tiekot noteiktai nepieciešamībai sniegt tādus pakalpojumus, kuriem nepieciešama dziļāka izpratne un pieredze nozarē – tādējādi darbiniekiem rodas iespaids, ka viņi tiek izmantots kā līdzeklis ietaupīt resursus klientu apkalpošanai valsts un pašvaldību iestādēs.

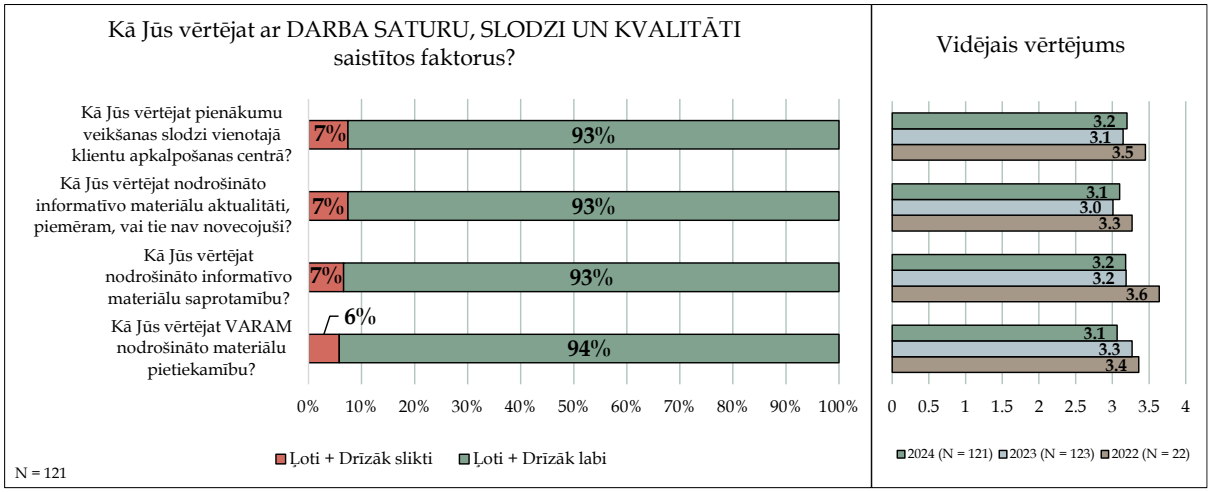
> "*Vajadzētu pārskatīt PMLP dažu nodaļu darbu, jo ļoti daudz 'futbolē'* [novirza] *pie mums, par neiedziļinoties pakalpojumā kas būtu jāsniedz pašiem.*"
>
> "*Papildus VPVKAC darbam veicu vecākās lietvedes pienākumus. Darba apjoms un apmeklētāju skaits dažreiz noved līdz pilnīgai izdegšanai, kad darba dienas beigās nav vēlmes un spēku veltīt laiku ģimenei.*"
>
> "*Nav iespējams vienlaicīgi apkalpot divu dažādu jomu - bibliotēkas un VPVKAC klientus, īpaši, ja abiem nepieciešama ilgāka iedziļināšanās viņu problemātikā vai vajadzībās. [Darbs ar VPVKAC klientiem] prasa pilnīgi līdz šim neveiktu darbu saturu, kas ietver lietveža, kasiera, juridiskās zināšanas un vēl citas jomas, kuras nevar apgūt un nostiprināt, noklausoties ātru pārstāstu par dažādu jomu pakalpojumu klāstu un e-pieejamību.*"

VARAM sniegtie materiāli pakalpojumu sniegšanai VPVKAC, piemēram, izdales vai informatīvie materiāli, pēc visiem kritērijiem tiek vērtēti augstu, sasniedzot 90% pozitīvu atbilžu slieksni. Kritiski vērtējumi par nodrošināto informatīvo materiālu aktualitāti un pietiekamību tika pamatoti, minot problēmas ar neskaidrību par to, kas ir aktuālākā informācija, materiālu pārāk lielo vispārīgumu, neaprakstot specifiskus pakalpojumus, kā arī materiālu klasifikāciju.

> "*Nepieciešams uzturēt ikdienas darbam vajadzīgo informāciju aktuālu, lai negadās situācijas, [..] kad informācijai ir pieejami vairāki varianti. Būtu noderīgi, ja zināšanu bāzē būtu tādas kā mapītes, piemēram, VID, VSAA u.c. kurās ir pieejama informācija un mācību materiāli tikai par šo iestāžu pakalpojumiem.*"

6. attēls.

Dažādu ar darba slodzi un VARAM materiāliem saistītu faktoru vērtējums darbā VPVKAC



Lai gan atvērtajos komentāros (skat. piel. 1. tabulu) 40% darbinieku piebildes neierakstīja vai atzina, ka vispārēji aspektus, kas saistīti ar darba saturu, vērtē pozitīvi, tika izteiktas arī kritiskas piezīmes. Gandrīz 20% respondentu uzsvēra problēmas ar informācijas tehnoloģiju sistēmu darbību, 15% minēja VPVKAC pakalpojumu groza pārmērīgo klāstu un to, ka nav pietiekamas zināšanas par visiem iekļautajiem pakalpojumiem.

Ar sadarbību ar citām iestādēm un kolēģiem saistītu faktoru vērtējums

Negatīvākie vērtējumi par dažādiem darba VPVKAC aspektiem saistīti tieši ar pašvaldības atbalstu apkalpošanas centra darbiniekiem, tai skaitā ar piemaksām pie pamatdarba pašvaldībā atalgojuma. Lai gan sadarbību ar kolēģiem pašvaldībā visi darbinieki vērtē pozitīvi, nepietiekamā vai neesošā samaksa par VPVKAC darba pienākumu pildīšanu, kā arī, pēc respondentu domām, apkalpošanai neatbilstoša atalgojuma aprēķināšana nozīmē, ka pat 43% aptaujāto uzskata, ka piemaksas vērtējamas ļoti slikti vai drīzāk slikti. Tāpat ceturtdaļa respondentu kritiski vērtē arī cita veida atbalstu no pašvaldības, citstarp norādot, ka atbalsta nav. Ņemot vērā ievērojamo sniedzamo pakalpojumu klāstu un nepieciešamību papildus pienākumus VPVKAC apvienot ar otru darbu pašvaldībā, piemaksas netiek uzskatītas par samērīgām.

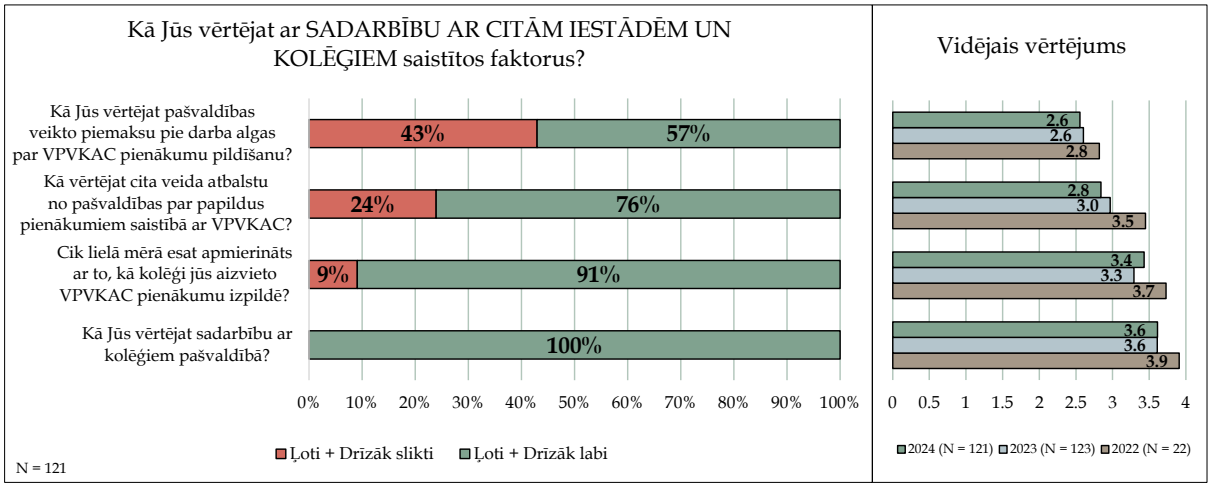
> "*Palienot pakalpojumu grozu, ir attiecīgi jāpalielina atalgojums, šobrīd atalgojums nav konkurētspējīgs darba tirgū.*"

> "*Lai gan noslodze ir atšķirīga (vienas pašvaldības KAC robežās), darba samaksa visiem KAC darbiniekiem ir vienāda. Pašvaldība maksā tikai nemainīgo daļu, bet to, kas attiecas uz papildus finansējumu no VARAM par skaitu un kvalitāti, pašvaldība darbiniekiem nemaksā. Tāpēc tas nerada nekādu darbinieka stimulēšanu.*"

Gandrīz 10% respondentu negatīvi vērtē arī iespēju tikt aizvietotiem darba pienākumu izpildē un atzīst, ka, pretstatā saistošajos noteikumos par VPVKAC darbību norādītajam, apkalpošanas centrā strādā tikai viens darbinieks un nav citu, kas spētu VPVKAC pienākumus izpildīt.

7. attēls.

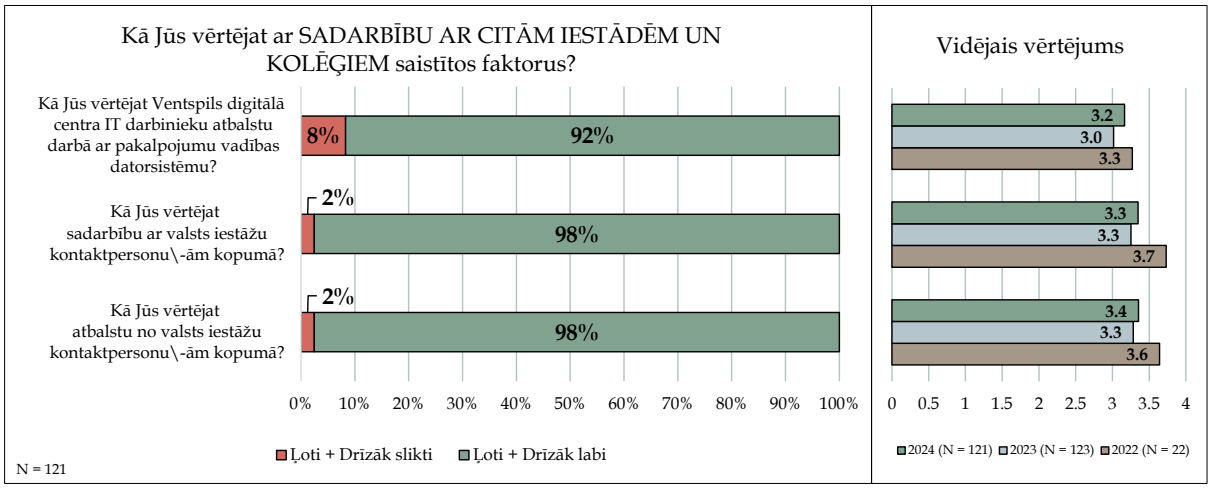
Dažādu ar sadarbību ar pašvaldību un kolēģiem saistītu faktoru vērtējums darbā VPVKAC



Pētījuma rezultāti liecina, ka VPVKAC darbinieki kopumā atzinīgi vērtē arī sadarbību ar darbiniekiem un kontaktpersonām ārpus VARAM un pašvaldības, tai skaitā Ventspils digitālā centra (VDC) un citu valsts iestāžu pārstāvjiem, turklāt vērtējumi ir uzlabojušies kopš 2023. gada aptaujas. Kritika par sadarbību ar VDC darbiniekiem ir saistīta nevis ar komunikāciju kā tādu, bet atbalstu tehnisku problēmu risināšanā, kas iepriekšējā sadaļā aprakstītas kā salīdzinoši bieži sastopamas.

8. attēls.

Dažādu ar sadarbību ar citām iestādēm saistītu faktoru vērtējums darbā VPVKAC

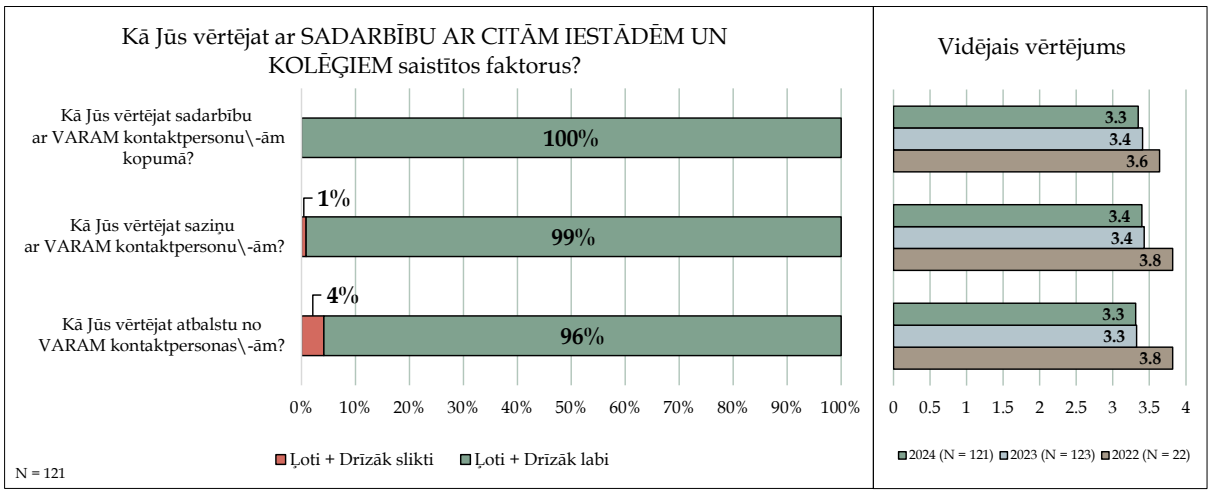


Aplūkojot iegūtos datus iespējams secināt, ka, pēc VPVKAC darbinieku domām, sadarbība, saziņa un atbalsts no VARAM kontaktpersonām vērtējama ļoti atzinīgi, pārsniedzot 95% pozitīvu atbilžu īpatsvaru katrā no faktoriem. Augstākais negatīvu vērtējumu īpatsvars ir jautājumā par atbalstu no VARAM pārstāvjiem, taču kopumā, salīdzinot ar pagājušā gada pētījumu, darbinieki sadarbību vērtē līdzīgi.

> "*Saziņa ar VARAM – konsultēšana un padomu sniegšana – ir augstā līmenī, bet jāuzlabo problēmu risināšanas operativitāte, informācijas sniegšana par problēmu piefiksēšanu un risināšanas gaitu.*"

9. attēls.

Dažādu ar komunikāciju ar VARAM saistītu faktoru vērtējums darbā VPVKAC



Lai gan 84% respondentu par sadaļā aplūkotajām tēmām komentārus neizteica vai sniedza pozitīvas piebildes, daļa aptaujāto pauda kritisku attieksmi (skat. piel. 2. tabulu). Ceturtdaļa kritisku piezīmju saistītas ar nepietiekamu VARAM iesaisti VPVKAC darbībā, minot vēlmi tikties ar ministrijas pārstāvjiem klātienē un lielāku iniciatīvu darbinieku sagatavošanā apkalpot un konsultēt iedzīvotājus.

> "*Būtu labi, ja notiktu kādi kursi vai mācības par psiholoģisko sagatavotību. Dažkārt cilvēki ir nokaitināti, nevar savaldīties. Trūkst zināšanu, kā šādās situācijās pareizāk rīkoties.*"

> "*Manuprāt, būtu lieliski, ja kāds atbildīgais par VPVKAC kaut reizi gadā [centrus] apbraukātu un klātienē ar katru darbinieku izrunātu problēmas, uzklausītu ieteikumus u.tml.. Būtiski būtu saprast, kas katrā vietā ir prioritāte darbības jomā, ko vajadzētu uzlabot, kā VPVKAC izskatās kopumā, cik draudzīgs ir apmeklētājam.*"

Ar iekšējo informāciju un komunikāciju saistītu faktoru vērtējums

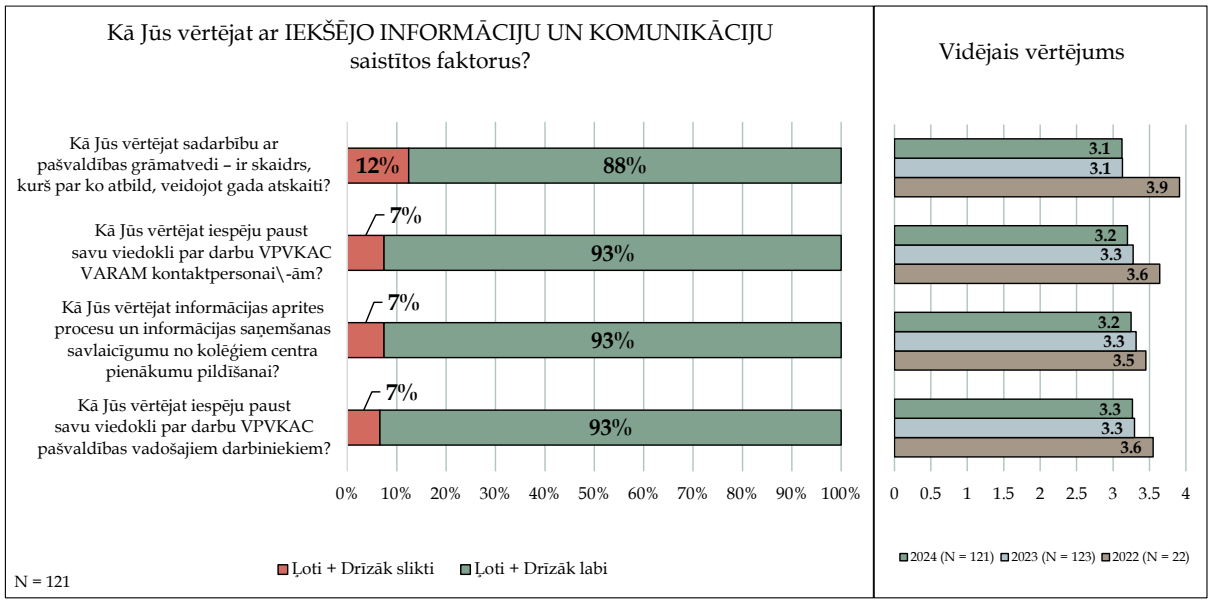
Darbinieki kopumā pozitīvi vērtē arī darba VPVKAC faktorus, kas saistīti ar centra iekšējo informāciju un komunikācijas procesu, 3 no 4 indikatoriem gūstot 93% pozitīvu vērtējumu. 12% darbinieku drīzāk vai ļoti slikti vērtē gada atskaites veidošanu sadarbībā ar pašvaldības grāmatvedi, norādot, ka sadarbība ir minimāla vai tās nav vispār, un daļa respondentu atskaites veidošanas procesā nepiedalās vispār.

> "*Nav sadarbības ar pašvaldības grāmatvedi, nav skaidrs, kurš par ko atbild. Neveidoju gada atskaiti. [Man] ar grāmatvedības darbu nav nekādas saistības.*"

Tāpat aptaujātajiem, kuri iespēju paust viedokli pašvaldības vadošajiem darbiniekiem vērtēja kā drīzāk sliktu vai ļoti sliktu, bija nepieciešams vērtējumu pamatot. Pēc respondentu domām, viedokli ir iespējams izteikt, taču tas netiek ņemts vērā un atbilde uz jautājumiem netiek sniegta – kopumā par VPVKAC darbību pašvaldības vadībai mēdz būt zema interese.

> "*Tiklīdz tika ieviests samaksas modelis par nemainīgo darba samaksas daļu un mainīgo, kas attiecas uz pakalpojuma skaitu un kvalitāti, biju uzdevusi šo jautājumu [par to, kāpēc netiek maksāta mainīgā samaksas daļa]. Līdz šim brīdim atbilde un samaksa nav mainījusies.*"

10. attēls.
Dažādu ar komunikāciju ar VARAM saistītu faktoru vērtējums darbā VPVKAC



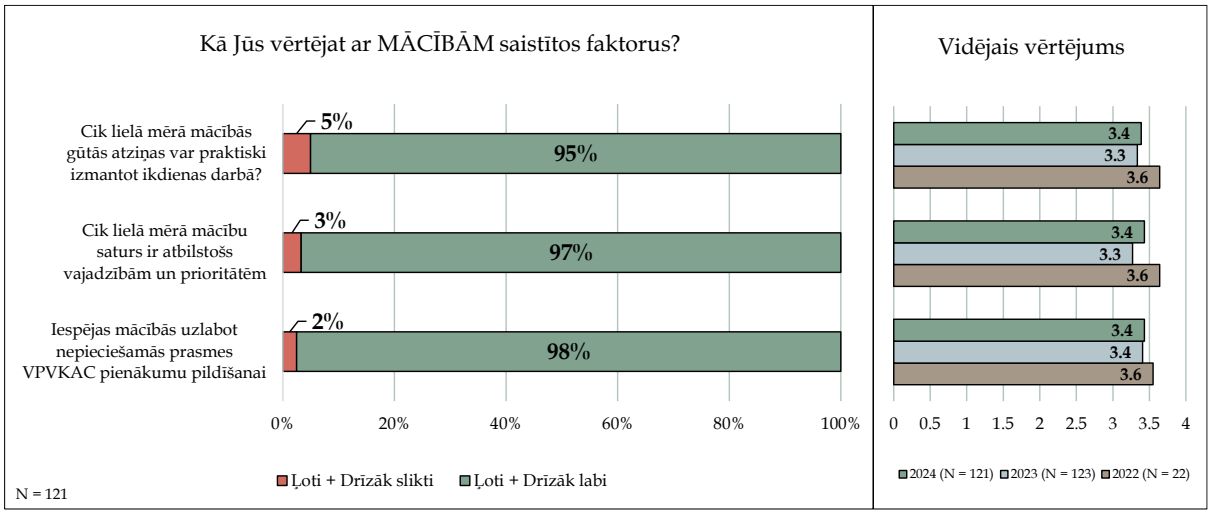
No 14% respondentu, kuri izvēlējās paust kritiskas piezīmes atvērto komentāru sadaļā (skat. piel. 3. tabulu), 60% vēlas saņemt lielāku atbalstu no citām iestādēm jautājumu gadījumā, piemēram, situācijās, kad klientam nepieciešams saņemt pakalpojumu, par kuru darbinieks nav labi informēts. Darbinieki izsakās arī pozitīvi par sadarbību ar VPVKAC kolēģiem un pašvaldības pārstāvjiem – ja nepieciešams, arī steidzamos gadījumos iespējams jautāt padomu vai rast kopīgu risinājumu neskaidrībām. Respondenti norāda, ka pieejamā informācija aktuālajās interneta vietnēs ir pietiekama darba vajadzībām, un laicīgi tiek izziņoti arī jaunumi un pārmaiņas.

Ar mācībām saistītu faktoru vērtējums

Aplūkojot iegūtos rezultātus, redzams, ka aptaujātie darbinieki ar mācībām saistītos faktorus darbā VPVKAC vērtē pozitīvi – visi indikatori ir vērtēti pozitīvi vismaz 95% gadījumu, taču pat 98% respondentu pauž augstu atzinību par mācībām kā iespēju uzlabot prasmes pienākumu pildīšanai. Kritiskajās atbildēs par prasmju uzlabošanu mācībās tiek norādīts, ka mācībās sniegtā informācija ir nekonkrēta, pārāk sarežģīta, tās nav piemērotas jauniem darbiniekiem un ka tās neatbilst darbinieka vajadzībām.

> "*Mācībās, kurās būtu jāstāsta par to, kas tieši (konkrēti) būtu jāzina, jāprot VPVKAC darbiniekam, lai klientam spētu pakalpojumu piedāvāt profesionāli, stāsta par pakalpojumu kopumā, kā pakalpojumu sniedz attiecīgās iestādes speciālisti. Mums būtu jāzina, tieši un konkrēti, kādi dokumenti mums būtu vajadzīgi, ko tieši mēs varam palīdzēt, un kā. Dažreiz informācija, kuru stāsta mācībās ir nekonkrēta, vispārināta vai arī pasniegta tā, it kā specifiskie jautājumi iestādē mums kā VPVKAC darbiniekiem būtu jau pašsaprotami, līdz ar to tālākais, kas tiek stāstīts mācībās, ir grūtāk saprotams.*"

11. attēls.
Dažādu ar mācībām saistītu faktoru vērtējums darbā VPVKAC



Atvērtajos komentāros paustajās negatīvajās piezīmes par mācībām un to vērtīgumu (skat. piel. 4. tabulu) citstarp tiek kritizēts klātienes un praktisku apmācību trūkums, mācību norises laika nepiemērotība darba laikam, kā arī sniegtās informācijas neatbilstība jauna darbinieka zināšanām.

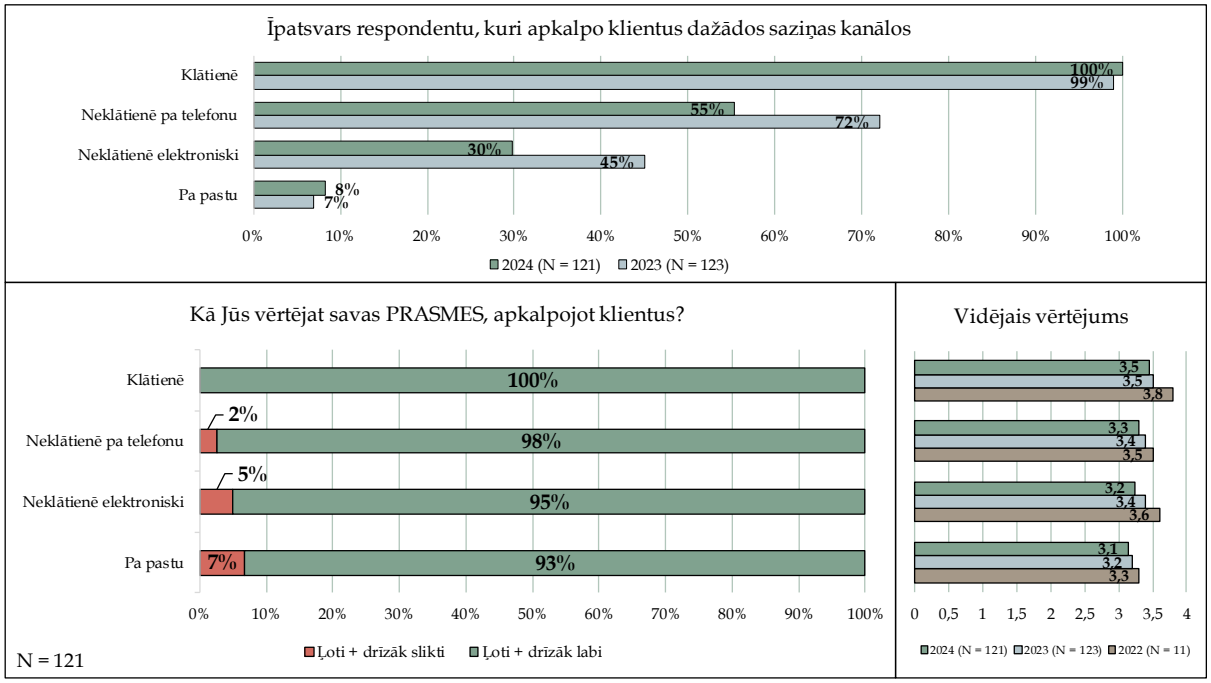
4. Vērtējumi par spējām apkalpot klientus dažādos kontekstos

Aptaujas dalībnieku sniegtās atbildes liecina, ka darbinieki kopumā uzskata savas prasmes apkalpot klientus klātienē, neklātiene vai pa pastu kā augstas, visiem saziņas veidiem sasniedzot vismaz 90% pozitīvu atbilžu īpatsvaru. Pastāv saistība starp prasmju vērtējumiem un apkalpošanas biežumu noteiktajā kanālā, tādējādi spējas klientus apkalpot pa pastu – saziņas veids, kura izmantošanu darbinieki atzīmēja visretāk – tiek vērtētas viszemāk, 7% respondentu izvēloties negatīvus vērtējumus.

Vidējie vērtējumi liecina, ka darbinieku prasmju subjektīvie vērtējumi kopš 2023. gada pētījuma ir kļuvuši nedaudz zemāki, kas, iespējams, saistīts ar saziņas veidu dažādības mazināšanos, jo pagājušogad darbinieki iedzīvotājus ievērojami biežāk apkalpoja arī neklātienē, tas ir, elektroniski vai pa telefonu.

12. attēls.

Klientu apkalpošanas biežums un prasmju vērtējums dažādos saziņas kanālos

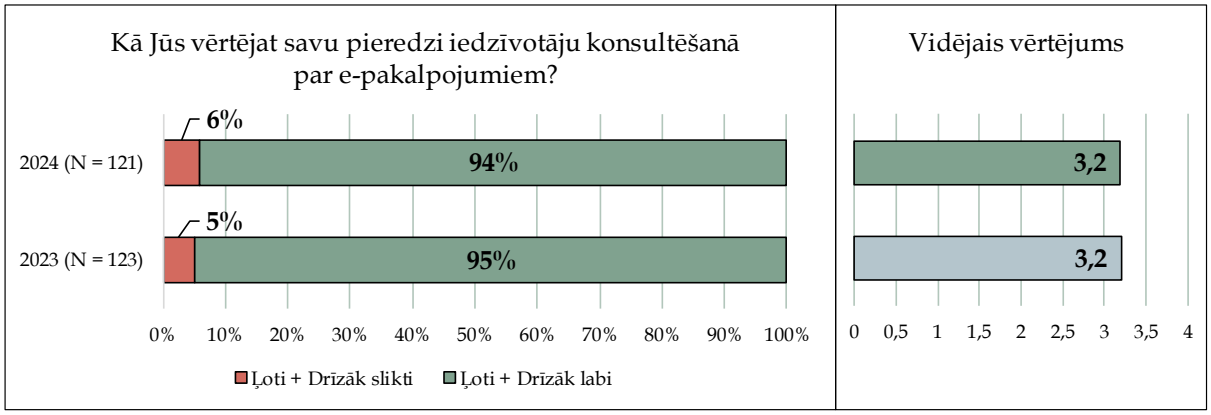


Aicināti novērtēt savu pieredzi iedzīvotājiem sniegt konsultācijas par e-pakalpojumiem, gan 2023. gadā, gan šī gada pētījumā darbinieki sniedz ļoti augstus vērtējumus, tikai aptuveni 5% uzskatot savu pieredzi par drīzāk sliktu vai ļoti sliktu. Aptaujas dalībnieki, kuri sniedza negatīvus vērtējumus, norādīja, ka nav pārliecināti par savām spējām sniegt mazāk pieprasītus e-pakalpojumus.

Visbiežāk darbinieki, apkalpojot klientus par e-pakalpojumiem, saskaras ar sistēmu darbības problēmām, saskarnes nedraudzīgumu lietotājam, it īpaši vietnes *latvija.gov.lv* gadījumā, un kā būtiski risināma tika norādīta iedzīvotāju neizpratne par VPVKAC nodrošinātajiem pakalpojumiem, lūdzot palīdzību gūt pakalpojumus ārpus apkalpošanas centra noteiktā groza.

13. attēls.

Darbinieku vērtējums par pieredzi konsultēšanā par e-pakalpojumiem



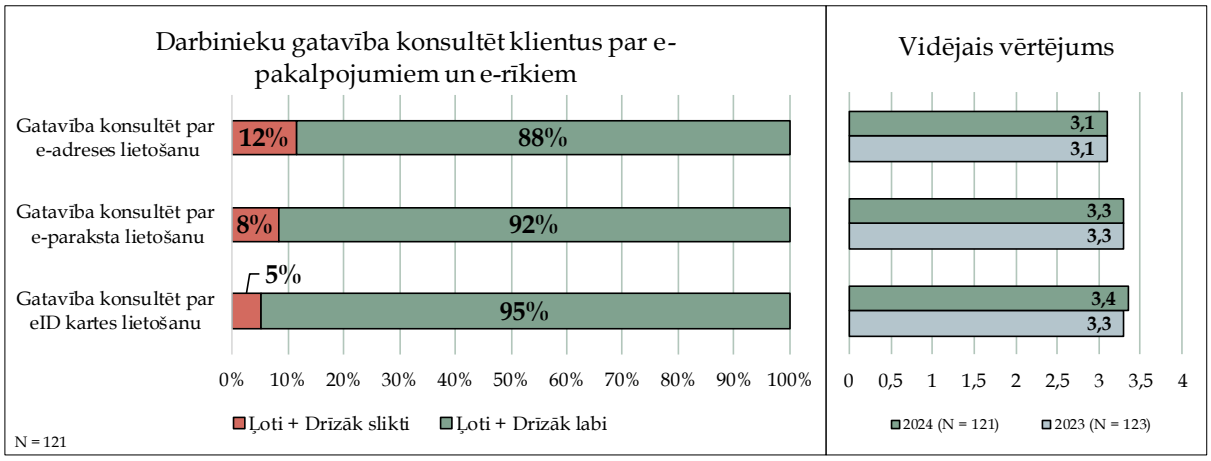
Iegūtie dati liecina, ka VPVKAC darbinieki kopumā ir gatavi konsultēt un apkalpot klientus jautājumos par dažāda veida elektroniskajiem rīkiem un pakalpojumiem, kā e-adresi, e-parakstu un eID karti. 12% darbinieku atzina, ka nav gatavi konsultēt klientus par e-adreses lietošanu, jo tas nav pieprasīts pakalpojums – ar laiku mazinās vajadzīgās prasmes un zināšanas tā sniegšanai – un iedzīvotājiem dažkārt nav izpratnes par tā būtību vai jēgu. Iespējams novērot visiem trīs pakalpojumiem kopīgas problēmas, kuras darbinieki ir konstatējuši konsultāciju laikā:

1. Tā kā daudzi iedzīvotāji neuztver PMLP izsniegtos eID kartes PIN kodus kā būtiskus, tie bieži vien netiek paņemti līdzi vai ir pazaudēti, liedzot piekļuvi arī e-adresei un e-parakstam.
2. VPVKAC klientiem dažkārt nav nepieciešamo tehnisko līdzekļu minēto pakalpojumu saņemšanai, kā interneta, datora, telefona vai eID kartes lasītāja.
3. Ar *latvija.gov.lv* vai e-parakstu saistītās darbības tiek uztvertas kā pārāk sarežģītas, nesaprotamas, un to darbība mēdz būt traucēta.
4. Vairāki darbinieki norādīja nepieciešamību pēc e-pakalpojumu un e-rīku *demo* jeb izmēģinājuma versijām, jo priekšskatījumi ļautu vieglāk apkalpot arī juridiskas personas, kurām izkārtojums un iespējas vietnē atšķiras no ierastā.

Detalizētāks izklāsts par darbinieku norādītajām problēmām, kas saistītas ar aplūkoto e-pakalpojumu un e-rīku sniegšanu pieejams dokumenta pielikumā (skat. piel. 5. – 7. tabulu).

14. attēls.

Darbinieku gatavība konsultēt iedzīvotājus par dažādiem e-pakalpojumiem un e-rīkiem



1. tabula.

Kritisko atbilžu sadalījums komentāros par darba satura, slodzes un kvalitātes jautājumiem

Minētā tēma	Skaits	Īpatsvars (%)*
Problēmas ar informācijas tehnoloģiju sistēmām	13	18%
Pārāk plašs VPVKAC sniegto pakalpojumu grozs	11	15%
Nepietiekami daudz zināšanu par visiem pakalpojumiem	11	15%
Nepietiekami daudz mācību	9	13%
Ārpus groza esošu pakalpojumu sniegšana	6	8%
Pārmērīga slodze	6	8%
Neapmierinoša komunikācija ar citām iestādēm (piem., bankām, VID, PMLP)	6	8%
Nepietiekama sabiedrības informētība par KAC sniegtajiem pakalpojumiem	4	6%
Grūtības apvienot VPVKAC darbu ar otru darbu pašvaldībā	3	4%
Neapmierinoši darba apstākļi	3	4%
Nepilnīga pakalpojumu uzskaites sistēma	3	4%
Informatīvo materiālu trūkums	2	3%
Neskaidrība par darba pienākumiem	2	3%
Nepietiekama piekļuve informācijai (piem., iedzīvotāju reģistram)	1	1%
Trūkst risinājuma valodas barjeras gadījumā	1	1%

* Minēto tēmu īpatsvars aprēķināts, dalot tēmas biežumu jeb skaitu respondentu komentāros un izdalot to ar kopējo kritisko atbilžu skaitu (72). Tā kā respondents var kritizēt vairākus aspektus, kopējais tēmu minēšanas reižu skaits pārsniedz 72 un īpatsvars pārsniedz 100%.

2. tabula.

Kritisko atbilžu sadalījums komentāros par sadarbību ar citām iestādēm

Minētā tēma	Skaits	Īpatsvars (%)*
Nepietiekama VARAM iesaiste / komunikācija	5	25%
Darbinieks strādā viens / nav aizvietotāja	3	15%
Problēmas ar informācijas tehnoloģiju sistēmu	3	15%
Nepietiekami daudz kursu / apmācību	3	15%
Neapmierinātība ar pašvaldību / tās komunikāciju	2	10%
Nepietiekami augsta alga / piemaksas	2	10%
Pārmērīga slodze / pienākumu apjoms	2	10%
Neapmierinātība ar komunikāciju / iesaisti kopumā	2	10%
Neapmierinātība ar citu valsts iestāžu darbu	1	5%

* Minēto tēmu īpatsvars aprēķināts, dalot tēmas biežumu jeb skaitu respondentu komentāros un izdalot to ar kopējo kritisko atbilžu skaitu (20). Tā kā respondents var kritizēt vairākus aspektus, kopējais tēmu minēšanas reižu skaits pārsniedz 20 un īpatsvars pārsniedz 100%.

3. tabula.

Kritisko atbilžu sadalījums komentāros par iekšējo komunikāciju un informāciju

Minētā tēma	Skaits	Īpatsvars (%)*
Nepieciešams lielāks atbalsts no citām iestādēm jautājumu gadījumā	10	59%
Nepietiekami daudz atbalsta tehnisku problēmu / jautājumu gadījumā	2	12%
Nav iespēju konsultēties / saņemt atbalstu par VPVKAC darbu	2	12%
VPVKAC darbinieku ieguldītais darbs netiek publiski uzsvērts	1	6%
Nepietiekama atgriezeniskā saite par VPVKAC darbu	1	6%
Nepieciešama lielāka pašvaldību iesaiste VPVKAC darba organizēšanā	1	6%
Neskaidra / novēlota komunikācija ar pašvaldību / VARAM	1	6%

* Minēto tēmu īpatsvars aprēķināts, dalot tēmas biežumu jeb skaitu respondentu komentāros un izdalot to ar kopējo kritisko atbilžu skaitu (17). Tā kā respondents var kritizēt vairākus aspektus, kopējais tēmu minēšanas reižu skaits pārsniedz 17 un īpatsvars pārsniedz 100%.

4. tabula.

Kritisko atbilžu sadalījums komentāros par mācībām

Minētā tēma	Skaits	Īpatsvars (%)*
Dažkārt mācību laiks ir nepiemērots darba pienākumu / citu plānu dēļ	6	26%
Nepieciešams organizēt vairāk mācību klātienē	5	22%
Mācības dažkārt nav draudzīgas darbiniekiem bez priekšzināšanām par tēmām	3	13%
Nepieciešams organizēt vairāk praktisku apmācību	3	13%
Nepieciešams vairāk organizēt uz atkārtošanu vērstas apmācības	2	9%
Nepieciešams mācībās vairāk / detalizētāk runāt par valsts iestāžu pakalpojumiem	1	4%
Nepieciešams organizēt vairāk mācību par latvija.lv un citiem digitālajiem rīkiem	1	4%
Mācībās iekļautie pakalpojumi tiek izklāstīti pārāk detalizēti VPVKAC darbinieka pienākumiem	1	4%
Nepieciešams organizēt VPVKAC darbinieku saliedēšanās pasākumus	1	4%
Mācības tiek organizētas tikai pēc pārmaiņu / jaunumu ieviešanas	1	4%
Dažkārt trūkst informācijas par aktualitātēm (pārmaiņām, jaunumiem)	1	4%
Nepieciešams vairāk apmācību par darbu ar klientiem	1	4%

* Minēto tēmu īpatsvars aprēķināts, dalot tēmas biežumu jeb skaitu respondentu komentāros un izdalot to ar kopējo kritisko atbilžu / ieteikumu skaitu (23). Tā kā respondents var kritizēt vairākus aspektus, kopējais tēmu minēšanas reižu skaits pārsniedz 23 un īpatsvars pārsniedz 100%.

5. tabula.

Problēmu, kas saistīts ar konsultēšanu par eID kartes lietošanu, minēšanas biežumu sadalījums

Minētā tēma	Skaits	Īpatsvars (%)*
Klientam nav aploksnes ar PIN kodiem	25	31%
Klientam nav aktivizēta eID karte/e-paraksts	11	14%
Klienti neprot rīkoties ar e-pakalpojumiem/tehnoloģijām	11	14%
Vecāki klienti neizprot eID karti	4	5%
Klientam nav ID kartes	3	4%
Darbinieks rīkojas klienta vietā	3	4%
Klienti nesaprot sniegto informāciju	3	4%
Klienti nav gatavi lietot eID/uzskata, ka pase labāka	3	4%
Klienti nevēlas mācīties/neko jaunu	3	4%
Klientiem nav karšu lasītājs	3	4%
Klientam nav sapratne par eID kartes vajadzību/lietošanu	2	2%
Nepieciešamība atjaunot savas zināšanas	1	1%
Programmatūras atjaunošana	1	1%
Klientam nedarbojas internetbanka (SMART-ID)	1	1%
Klientam nav internetbanka	1	1%
Neiet sistēma	1	1%
Klienti uzskata, ka eID kartes ir jāaktivizē	1	1%
Klientiem nav mājās datora	1	1%
Sadarbība ar PMLP	1	1%

* Minēto tēmu īpatsvars aprēķināts, dalot tēmas biežumu jeb skaitu respondentu komentāros un izdalot to ar kopējo norādīto problēmu skaitu (81). Tā kā respondents var minēt vairākas problēmas, kopējais tēmu minēšanas reižu skaits pārsniedz 81 un īpatsvars pārsniedz 100%.

6. tabula.

Problēmu, kas saistīts ar konsultēšanu par e-paraksta lietošanu, minēšanas biežumu sadalījums

Minētā tēma	Skaits	Īpatsvars (%)*
Cilvēki neizprot e-parakstu	16	24%
Iedzīvotājiem nav vispār/ir pazaudējuši PIN kodus	14	21%
Nav nepieciešamo ierīču (piemērots telefons, karšu lasītājs u.c.)	10	15%
Nav nepieciešamās digitālās prasmes	6	9%
Iedzīvotāji ir pasīvi, nevēlas izmantot e-parakstu	6	9%
Vecākiem klientiem grūtāk saprast e-parakstu	6	9%
Sistēmas kļūdas	3	5%
Nav eID	2	3%
Grūtāk sniegt konsultāciju attālināti (pa telefonu)	3	4%
Tehniskas problēmas	1	2%
Grūtāk konsultēt juridiskās personas	1	2%
Klienti neuzticas e-parakstītiem dokumentiem	1	2%
eParaksts mobile aktivizēšana	1	2%
Klienti vēlas, lai visu izdara konsultants	1	2%
Klientam nav aktivizēts e-paraksts	1	2%
Nav informācijas par vietām, kur pieejams karšu lasītājs	1	2%

* Minēto tēmu īpatsvars aprēķināts, dalot tēmas biežumu jeb skaitu respondentu komentāros un izdalot to ar kopējo norādīto problēmu skaitu (66). Tā kā respondents var minēt vairākas problēmas, kopējais tēmu minēšanas reižu skaits pārsniedz 66 un īpatsvars pārsniedz 100%.

7. tabula.

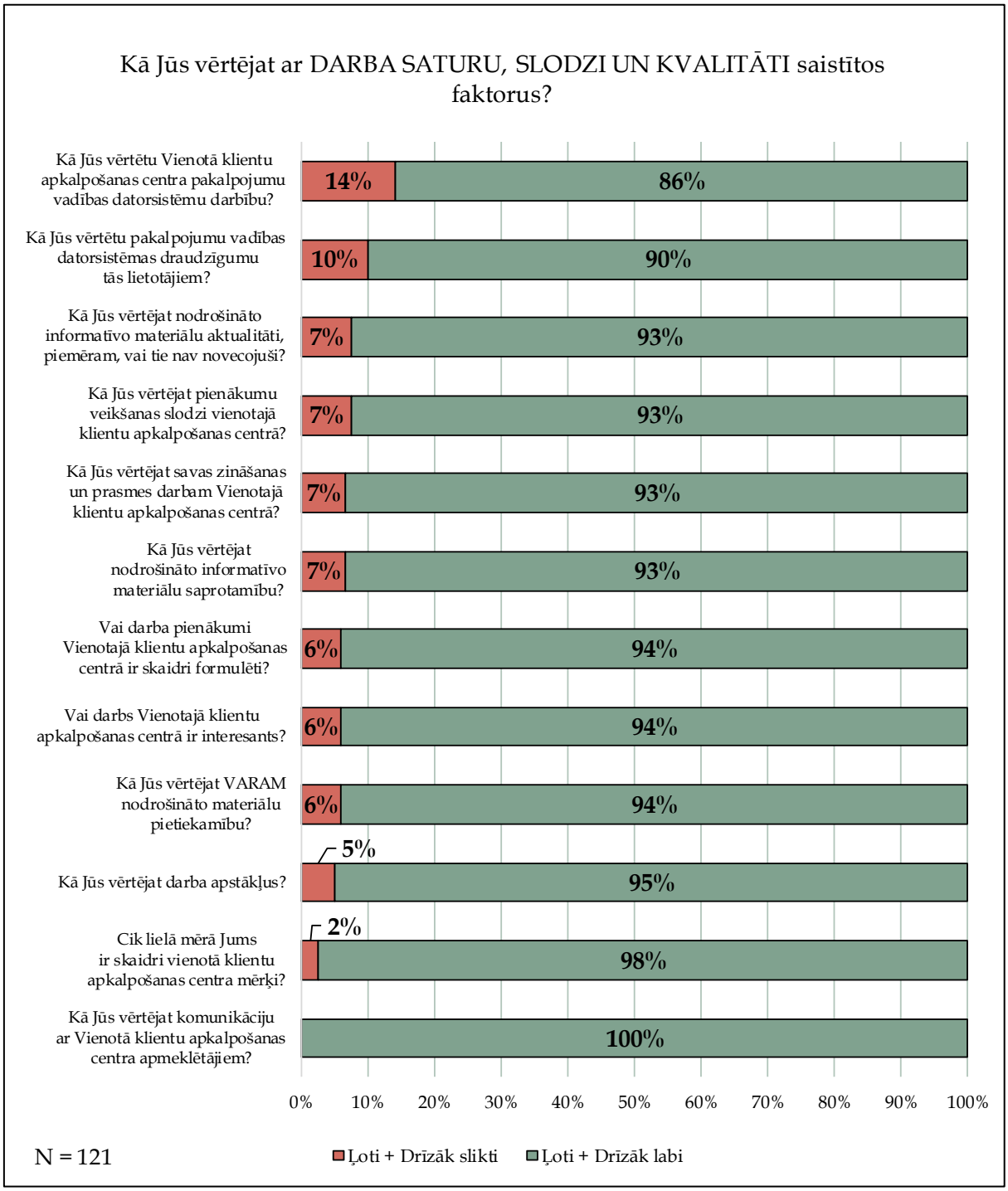
Problēmu, kas saistīts ar konsultēšanu par e-adreses lietošanu, minēšanas biežumu sadalījums

Minētā tēma	Skaits	Īpatsvars (%)*
Iedzīvotāji nevēlas izmantot e-adresi	21	30%
Iedzīvotāji nesaprot/nezina, kas ir e-adrese	20	29%
Iedzīvotāji jauc e-adresi ar e-pastu	10	14%
Sistēmas problēmas (piemēram, nedarbojas portāls latvija.lv)	5	7%
Vecāki cilvēki nesaprot e-adresi	3	4%
Problēmas ar juridisko personu konsultēšanu	3	4%
E-adreses lietošana ir neērta	3	4%
Nav nepieciešamo resursu (tehnoloģijas vai e-pasts u.c.)	3	4%
Trūkst autentifikācijas līdzekļu	1	1%
Nesaprot, kāpēc ar e-parakstu jāpieslēdzas e-adresei	1	1%
Darbinieks nav pārliecināts par informācijas pareizību	1	1%
Pārliecināt klientus, ka tas nākotnē būs nepieciešams	1	1%

* Minēto tēmu īpatsvars aprēķināts, dalot tēmas biežumu jeb skaitu respondentu komentāros un izdalot to ar kopējo norādīto problēmu skaitu (70). Tā kā respondents var minēt vairākas problēmas, kopējais tēmu minēšanas reižu skaits pārsniedz 70 un īpatsvars pārsniedz 100%.

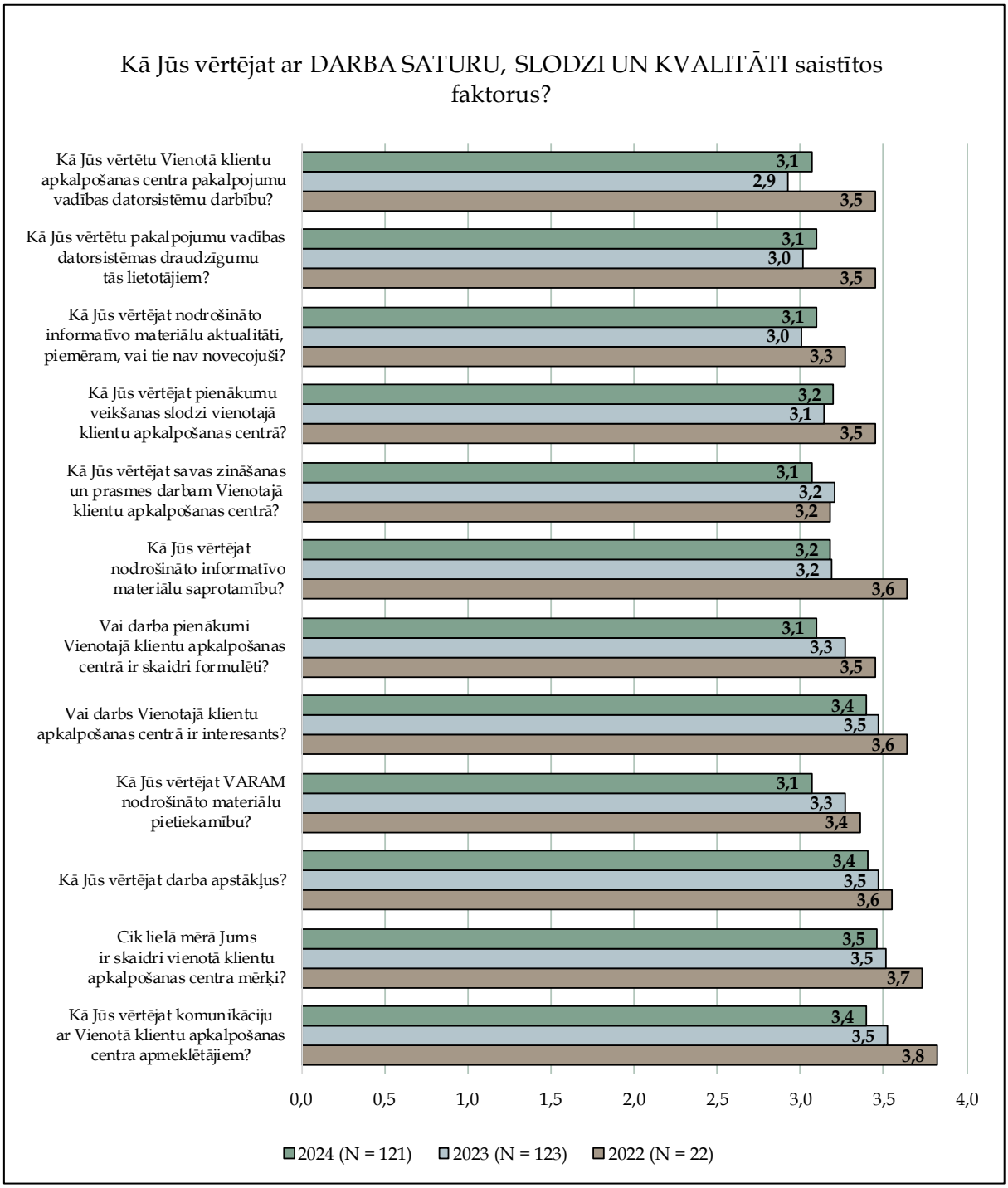
15. attēls.

Dažādu ar darba saturu, slodzi un kvalitāti saistītu faktoru vērtējumi



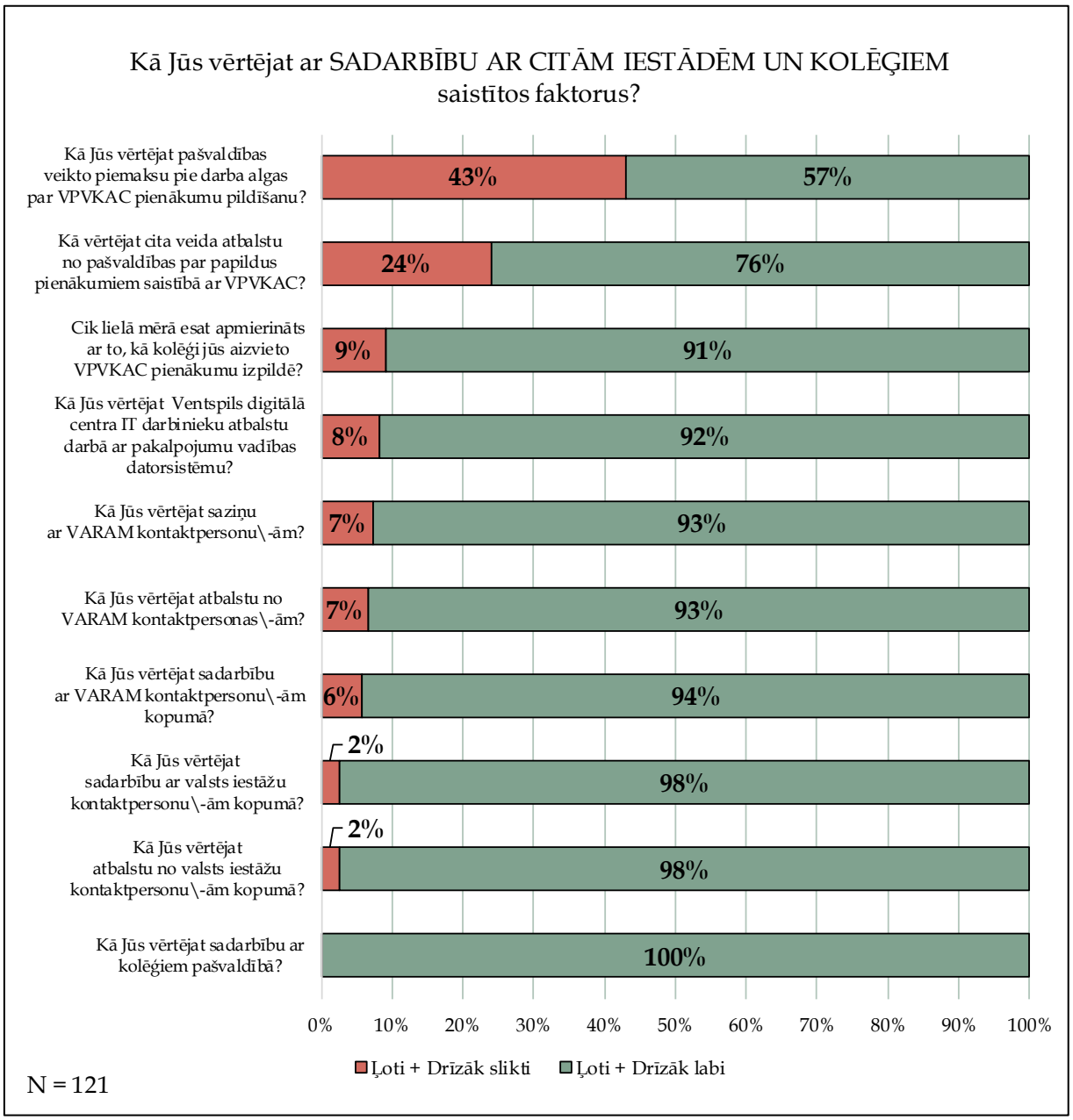
16. attēls.

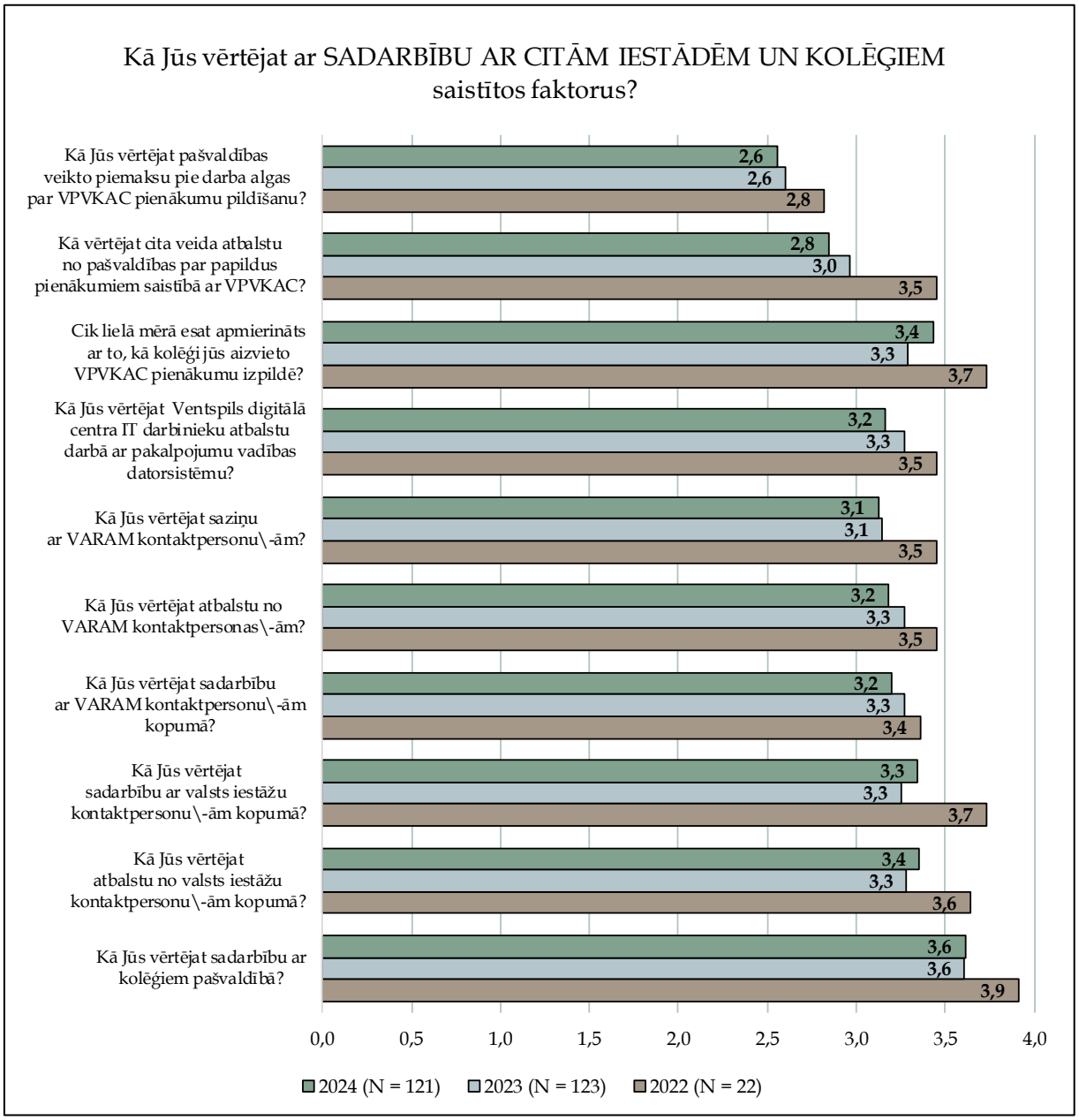
Dažādu ar darba saturu, slodzi un kvalitāti saistītu faktoru vidējie vērtējumi 2022. – 2024.



17. attēls.

Dažādu ar sadarbību ar citām iestādēm un kolēģiem faktoru vērtējumi



18. attēls.

Dažādu ar sadarbību ar citām iestādēm un kolēģiem faktoru vidējie vērtējumi 2022. – 2024.