

VALSTS UN PAŠVALDĪBU VIENOTIE KLIENTU APKALPOŠANAS CENTRI

Noslēpumaino klientu vizītes

2024. gada oktobris



Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

SATURS

IEVADS	3
KOPSAVILKUMS.....	4
IETEIKUMI.....	5
1. REZULTĀTI.....	6
1.1. Vispārējais vērtējums	6
1.2. Apkalpošanas process	19
1.3. Konsultēšanas process.....	26
2. LIETAS, KURAS NODROŠINĀTAS VISAUGSTĀKAJĀ LĪMENĪ.....	35
3. LIETAS, KURAS NOTEIKTI NEPIECIEŠAMS UZLABOT, KONSULTĒJOT PAR E-ADRESES UN E-PARAKSTA SAŅEMŠANU	36

IEVADS

Lai novērtētu Valsts un pašvaldību vienoto klientu apkalpošanas centru (turpmāk – VPVKAC) darbinieku klientu apkalpošanas un konsultēšanas prasmes, tika veiktas 35 noslēpumaino klientu vizītes. Apmeklētie klientu apkalpošanas centri tika sadalīti 5 plānošanas reģionos – Rīgas reģions, Vidzemes reģions, Kurzemes reģions, Zemgales reģions un Latgales reģions. Noslēpumaino klientu vizītes veica 12 cilvēki laika posmā no 2024.gada 17.oktobra līdz 2024. gada 30.oktobrim.

Vizīšu laikā noslēpumainajiem klientiem vajadzēja noskaidrot, kā saņemt E-adresi un E-parakstu, taču vizītes laikā bija jānovērtē arī telpas, darbinieka darba vieta un ārējais izskats, apkalpošanas stils, konsultēšanas process, un arī sarunas process (sasveicināšanās, atvaidīšanās, sarunas vadīšana u.c.).

Lielākajā daļā no VPVKAC (22) bija redzams viens darbinieks zālē, un, ienākot noslēpumainajam klientam, citu klientu zālē nebija (32). Vairumā gadījumu (26) nebija jāgaida rindā, taču, lai arī tikai trīs gadījumos zālē bija citi klienti, 9 gadījumos noslēpumainajam klientam bija jāgaida līdz 10 vai vairāk minūtēm. Pati noslēpumainā klienta apkalpošana 14 VPVKAC ilga līdz 10 minūtēm, vēl 14 VPVKAC – no 11 līdz 20 minūtēm, un 7 VPVKAC – 21 minūti un vairāk.

1.tabula. Situācijas apraksts

APRAKSTOŠĀ PAZĪME	PAZĪMES RAKSTUROJUMS	SKAITS (kopā = 35)
Darbinieku skaits VPVKAC (redzami zālē)	Nav redzams neviens darbinieks	6
	Viens darbinieks	22
	Divi vai vairāk darbinieki	7
Klientu skaits, ienākot VPVKAC	Nav citu klientu	32
	Ir viens vai vairāki citi klienti	3
Gaidīšanas laiks rindā (minūtes)	Nebija jāgaida rindā	26
	Līdz 10 minūtēm	3
	Vairāk nekā 11 minūtes	6
Apkalpošanas situācijas ilgums (minūtes)	0-10 minūtes	14
	11-20 minūtes	14
	21 un vairāk minūtes	7

KOPSAVILKUMS

Kopumā VPVKAC darbinieku klientu apkalpošana un konsultēšana vērtēta pozitīvi. VPVKAC darbinieki ir laipni, pieklājīgi, uzklausa klientu, vada sarunu, uzdod papildus precizējošus jautājumus, līdz ar to klients jūtas gaidīts un saprasts. Darbinieki izrāda vēlmi uzzināt pēc iespējas vairāk informācijas par klienta situāciju, velta uzmanību klientam un viņam interesējošajam jautājumam, pielāgojas klienta runas veidam. Konsultēšanas laikā tiek izmantoti arī palīg līdzekļi, piemēram, ID karšu lasītājs. Tomēr daļā no VPVKAC (11) klientiem nav pieejami izdales materiāli un (11) nav pieejams dators ar interneta pieslēgumu. VPVKAC, kuros klientam nav pieejams savs dators ar interneta pieslēgumu, darbinieki demonstrē veicamās darbības savā datorā vai piedāvā klientam izmantot darbinieka datoru, ja tas būs nepieciešams.

VPVKAC ir viegli atrast, ieeja klientu centros ir ērta un viegli pamanāma. Taču daži no centriem (7) nav atvērti atbilstoši norādītajam laikam – darbinieki ierodas vēlāk, norādītais darba laiks uz ēkas durvīm nesakrīt ar norādīto darba laiku internetā, vai VPVKAC strādā agrāk nekā norādīts.

VPVKAC telpas ir tīras, sakoptas, gaišas, labiekārtotas, modernas, līdz ar to klientiem ir nodrošināti patīkami gaidīšanas un uzturēšanās apstākļi, izņemot gadījumus, kad uzgaidāmās telpas nebija vispār, sēdvietu nebija vai to nebija pietiekami daudz, un telpas bija šauras. Kopumā darbinieki savu darba vietu uztur kārtīgu, kā arī ietur profesionālu ārējo izskatu – visi darbinieki bija ģērbušies lietišķā stilā. Tomēr lielākajā daļā VPVKAC (30) darbiniekiem nav vārda kartes.

Lielākā daļa darbinieku pārzina E-adreses un E-paraksta izveidošanu un lietošanu, izņemot dažus (9) gadījumus. Gadījumos, kad darbinieks nepārzina šos E-pakalpojumus, klientam tika piedāvāti risinājumi, kā tomēr pieteikties E-parakstam un E-adresei – vērsties Pilsonības un migrācijas lietu pārvaldē, tika iedots numurs, uz kuru zvanīt, lai saņemtu konsultāciju un instrukciju, vai par šiem E-pakalpojumiem izskaidro cits darbinieks. Gandrīz visos gadījumos (33) klientam kļuva skaidrs, kas jādara, lai saņemtu E-parakstu un E-adresi, līdz ar to darbinieki uzklausa klientu, palīdz un meklē risinājumu arī tad, ja paši nav pietiekami zinoši konkrētajā jautājumā.

Ne visi VPVKAC ir pieejami cilvēkiem ratiņkrēslā – lielākajā daļā gadījumu (25) nav speciāli norādītas stāvvietas invalīdiem, daļā no VPVKAC nav ierīkotas speciālās uzbrauktuves, palīgierīces pie ieejas ēkā vai VPVKAC telpā, telpas ir šauras, un klienta darba vieta nav ērta.

Daļa no VPVKAC darbiniekiem (13) konsultēšanas beigās nepainteresējas, vai klients ir visu sapratis, un zinās, kā pieteikt un saņemt E-adresi, E-parakstu, kā arī daļā gadījumu (14) darbinieki neatgādina par iespēju vēlreiz vērsties VPVKAC, ja klientam ir palikuši neskaidri jautājumi, taču lielākā daļa (33) darbinieku laipni atvadās.

Kopumā VPVKAC darbinieki ir uz klientu vērsti, velta laiku tam, lai izzinātu un risinātu klientam interesējošo jautājumu, izmanto palīg līdzekļus, ja tādi ir pieejami, un arī gadījumos, kad darbinieks nav pietiekami zinošs par konkrētajiem E-pakalpojumiem, meklē risinājumu un veidu, kā klientam palīdzēt.

IETEIKUMI

- **Nodrošināt VPVKAC darbiniekus ar vārda kartēm, ja tas ir nepieciešams;**
- **Nodrošināt VPVKAC plakātus par centra darbību;**
- **Atgādināt VPVKAC darbiniekiem par veidiem, kā var iegūt E-parakstu un E-adresi, jo dažos gadījumos VPVKAC darbinieks nebija zinošs konsultēšanā par konkrētajiem E-pakalpojumiem;**
- **Pārliecināties, vai norādītais VPVKAC darba laiks (gan internetā, gan pie ieejas durvīm) saskan ar patieso darba laiku;**
- **Nodrošināt redzamas norādes par VPVKAC telpu atrašanos vietu, un, ja tas ir nepieciešams, saredzamākas norādes uz VPVKAC telpas/kabineta durvīm;**
- **Nodrošināt klientiem informatīvos materiālus, jo tas var palīdzēt klientam saprast labāk darbības, kuras jāveic, lai iegūtu vēlamu E-pakalpojumu, īpaši tad, ja klients to vēlas darīt patstāvīgi;**
- **Atgādināt VPVKAC darbiniekiem par sasveicināšanos, atvadišanos, vajadzību pirmajiem uzsākt sarunu, vārdos paust gatavību sadarbīties. Lielākajā daļā VPVKAC darbinieki šos principus ievēroja, tomēr bija izņēmumi;**
- **Nodrošināt darbiniekiem informatīvos materiālus, kur var noskaidrot neskaidros jautājumus, un kurus darbinieks var izmantot klienta konsultēšanas laikā, ja tas ir nepieciešams, tādējādi atvieglojot darbu VPVKAC darbiniekam un nodrošinot klientam iespēju saņemt vajadzīgo konsultāciju;**
- **Nodrošināt vizuālos palīglīdzekļus, tādējādi uzskatāmāk parādot klientam, kas ir jādara, lai saņemtu konkrētos E-pakalpojumus;**
- **Atgādināt darbiniekiem, ka ir jānoskaidro, vai klients ir visu sapratis, un ir jāatgādina, ka klients vienmēr var atkārtoti vērsties VPVKAC;**
- **Ja tas ir iespējams, nodrošināt lielāku VPVKAC pieejamību cilvēkiem ar invaliditāti.**

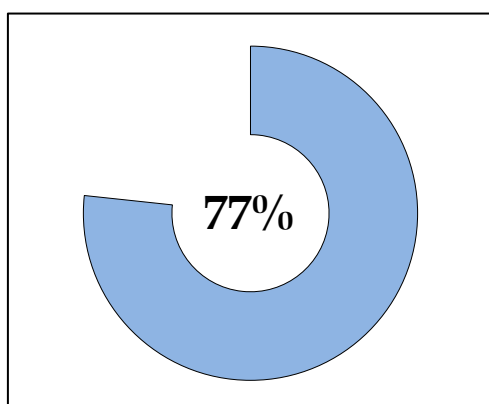
1. REZULTĀTI

1.1. Vispārējais vērtējums

Vispārējā vērtējuma kategorijā iekļauti jautājumi par VPVKAC pieejamību, tai skaitā VPVKAC pieejamību cilvēkiem ratiņkrēslā, par centra telpām, klienta darba vietu un klientam pieejamajiem resursiem, darbinieka darba vietu, vārda kartēm un izskatu.

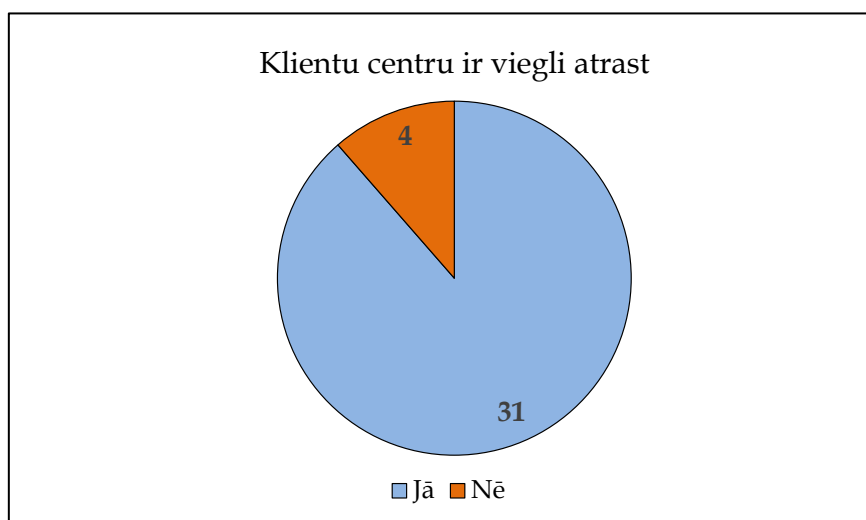
VPVKAC kopumā ir pieejami, viegli atrodam, klientiem ir nodrošināti patīkami uzgaidīšanas apstākļi, un darbinieki savu darba vietu uztur kārtībā.

1.att. Visu VPVKAC kopējais iegūtais rezultāts VPVKAC pieejamībā, labiekārtotībā un darbinieka darba vietas kārtībā (maksimālais vērtējums - 100%)



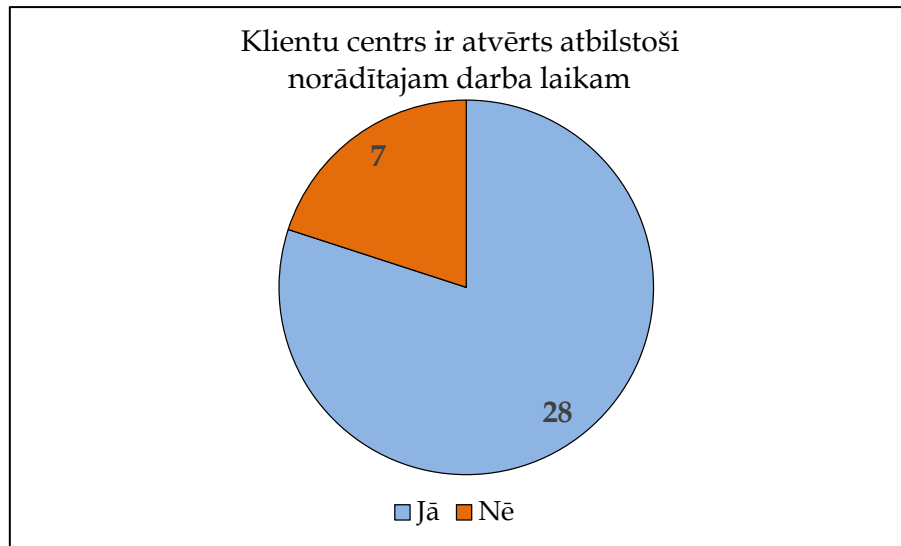
Lielākā daļa no klientu centriem bija viegli atrodama, taču četros gadījumos klientu centru atrast bija grūtāk – vienā gadījumā internetā ir norādīta cita adrese, vienā gadījumā adrese ir mainījusies sakarā ar remontu, vēl vienā gadījumā galvenajā ieejā ir remonts, taču nav norādīta rezerves ieeja, un vienā gadījumā klientu centrs atrodas 2.stāvā, taču nav norādes par to.

2.att. Atbilžu sadalījums apgalvojumā “Klientu centru ir viegli atrast” (N = 35)



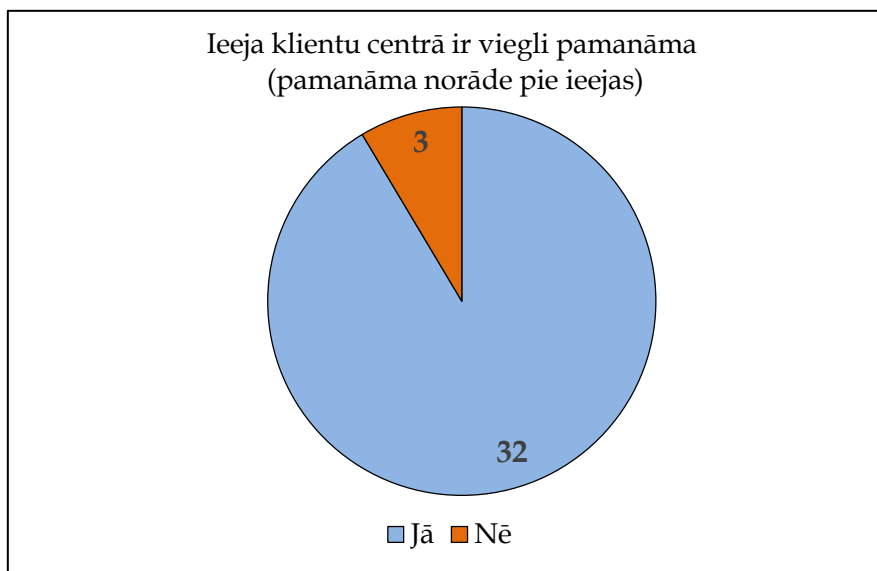
Vairumā gadījumu VPVKAC bija atvērts atbilstoši norādītajam darba laikam, tomēr 7 gadījumos reālais darba laiks atšķīrās no norādītā. 5 gadījumos VPVKAC darbinieks ieradās vēlāk nekā paredzēts, un divos gadījumos VPVKAC strādāja agrāk par norādīto laiku.

3.att. Atbilžu sadalījums apgalvojumā “Klientu centrs ir atvērts atbilstoši norādītajam darba laikam” (N = 35)

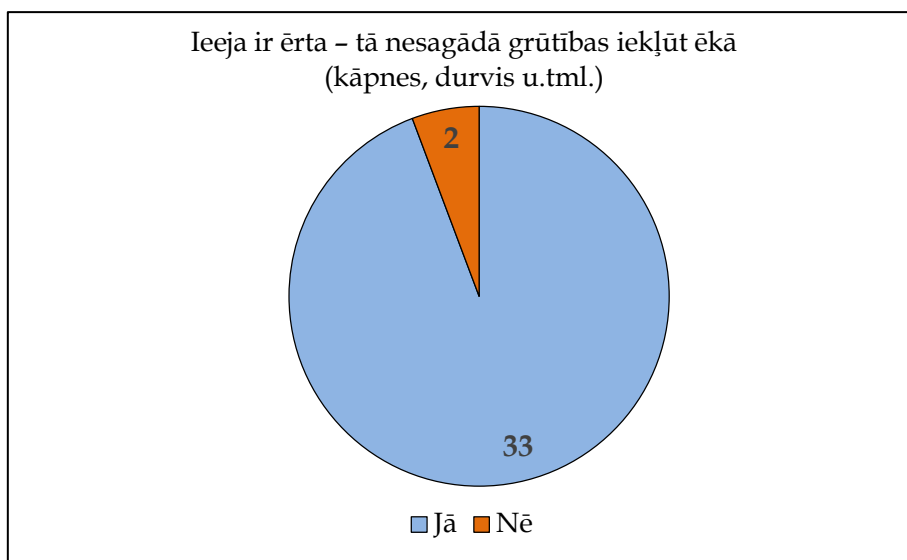


Kopumā klientu centru ieejas bija viegli pamanāmas, izņemot trīs gadījumus, kad nebija norādīta rezerves ieeja, nebija saredzama norāde uz paša VPVKAC kabineta durvīm, un VPVKAC atrodas vienā ēkā ar citiem pakalpojumiem bez redzamām norādēm. Taču vairumā gadījumu ieeja bija ērta un tā nesagādāja grūtības iekļūt ēkā (skat. 5.att.).

4.att. Atbilžu sadalījums apgalvojumā “Ieeja klientu centrā ir viegli pamanāma (pamanāma norāde pie ieejas)” (N = 35)

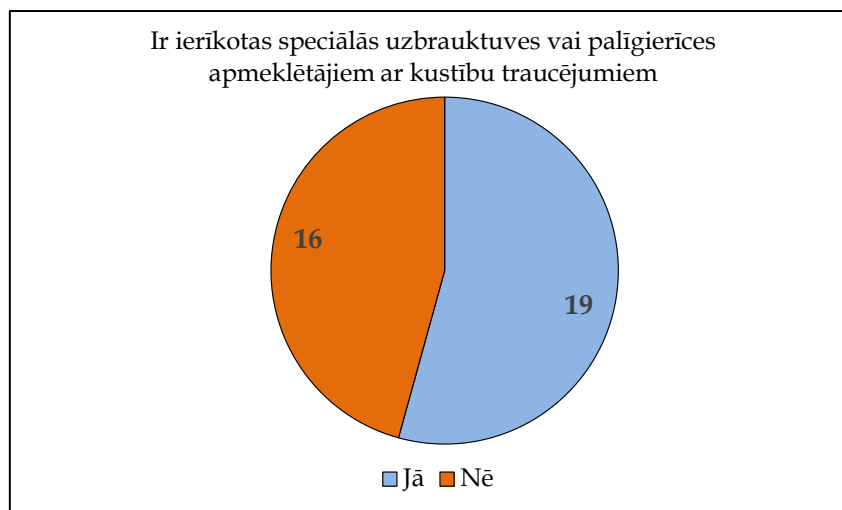


5.att. Atbilžu sadalījums apgalvojumā “Ieeja ir ērta – tā nesagādā grūtības iekļūt ēkā” (N = 35)



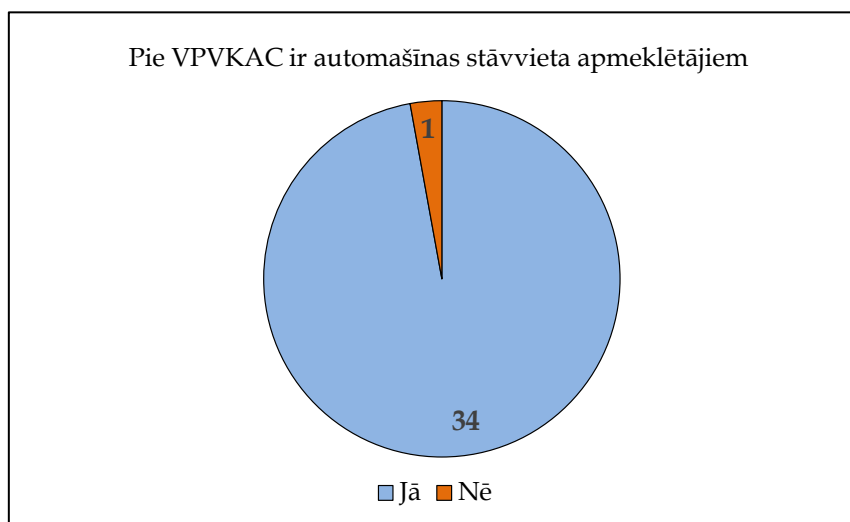
Apskatot VPVKAC pieejamību cilvēkiem ar kustību traucējumiem, lielā daļā jeb 16 no 35 VPVKAC nebija ierīkotas speciālās uzbrauktuves vai palīgierīces, taču trīs gadījumos tā nebija nepieciešama, piemēram, klientu apkalpošanas centrs atrodas pirmajā stāvā vai vienā līmenī ar ceļu, un pie ieejas nav pakāpienu vai augstu sliekšņu, līdz ar to apmeklētājs ratiņkrēslā varētu iekļūt ēkā. Vienā gadījumā bija ierīkota speciālā palīgierīce, taču nebija uzbrauktuves. Pārējos gadījumos cilvēki ratiņkrēslā nevarētu iekļūt ēkā, jo nav speciālās uzbrauktuves vai palīgierīces, un pati ieeja nav ērta ratiņkrēslam (piemēram, tā ir šaura).

6.att. Atbilžu sadalījums apgalvojumam “Ir ierīkotas speciālās uzbrauktuves vai palīgierīces apmeklētājiem ar kustību traucējumiem” (N = 35)



Pie VPVKAC bija automašīnas stāvvietas apmeklētājiem, izņemot vienu gadījumu, kad tai varēja piekļūt ar atļaujām. Taču vairumā gadījumu (25) stāvvietās nebija norādītas vietas, kuras paredzētas invalīdiem (skat. 8.att.). Tomēr bija gadījumi, kad šo īpašo norādi nemaz nevajadzēja – 9 gadījumos stāvvietā bija pietiekami plaša, vai vietu ir iespējams rezervēt, pazvanot uz VPVKAC.

7.att. Atbilžu sadalījums apgalvojumam “Pie VPVKAC ir automašīnas stāvvietā apmeklētājiem” (N = 35)

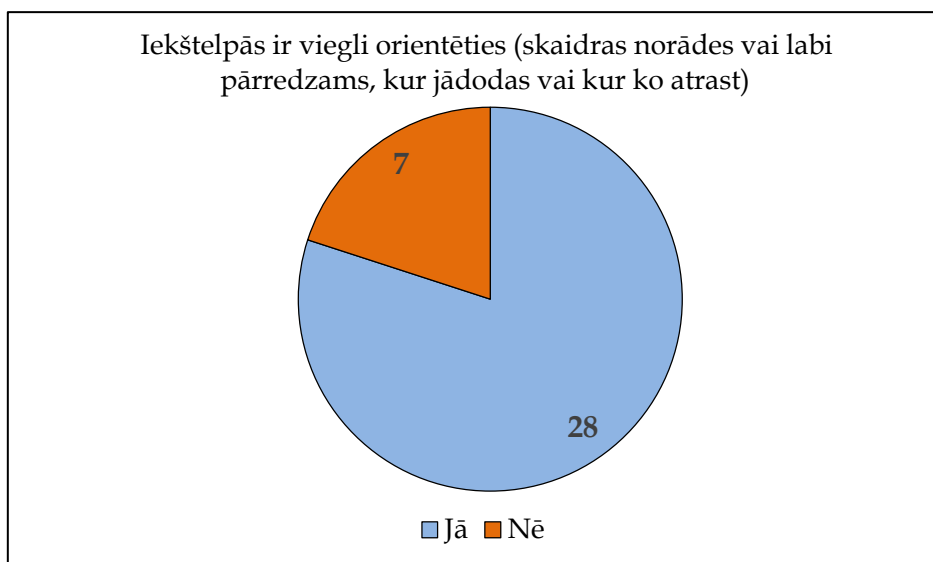


8.att. Atbilžu sadalījums apgalvojumam “Automašīnas stāvvietā apmeklētājiem ir skaidras norādes, kuras stāvvietas paredzētas invalīdiem” (N = 35)



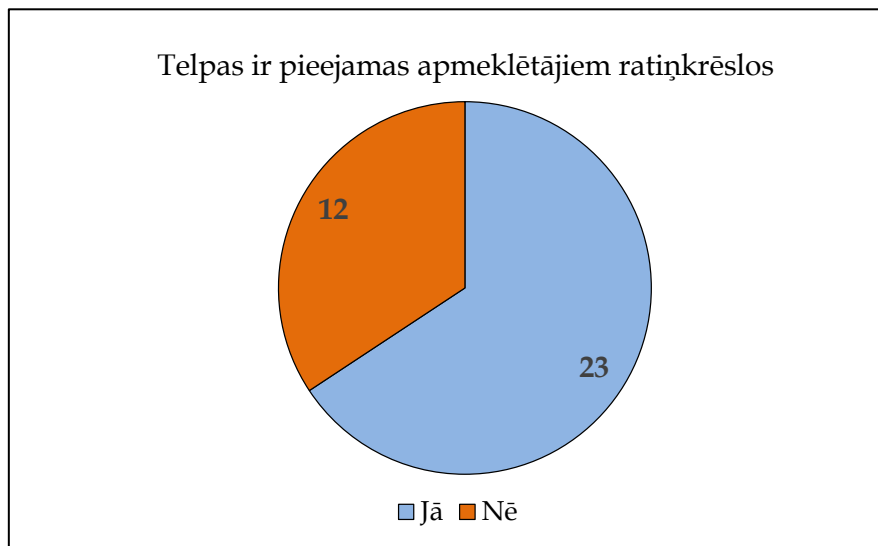
Kopumā VPVKAC iekštelpās (28) bija viegli orientēties, tajās bija skaidras norādes vai arī tās bija pietiekami pārredzamas, lai saprastu, kur tieši ir jādodas. Tomēr 7 gadījumos noslēpumainajiem klientiem bija grūti orientēties – nebija norādes par to, kur tieši atrodas VPVKAC.

9.att. Atbilžu sadalījums apgalvojumam “Iekštelpās ir viegli orientēties” (N = 35)



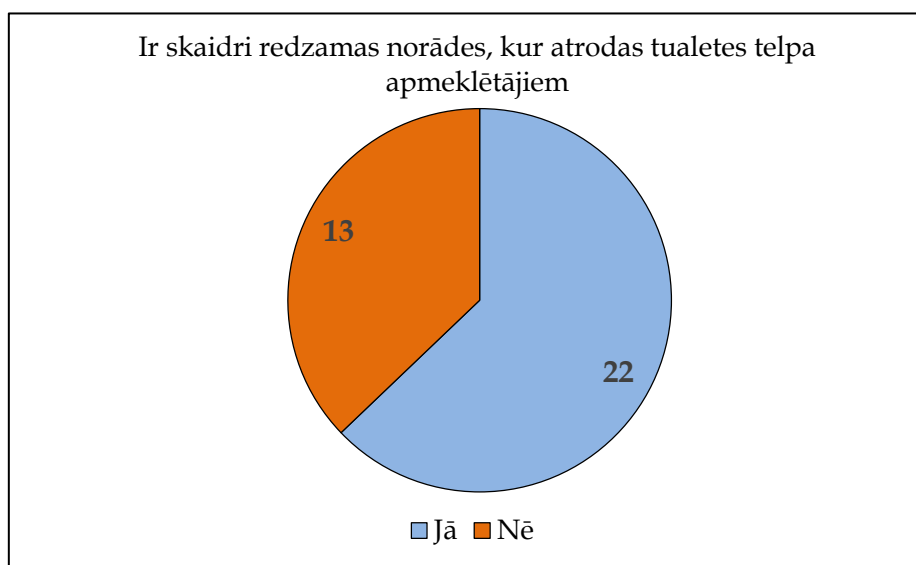
Apskatot VPVKAC telpu pieejamību apmeklētājiem ratiņkrēslos, lielā daļa no VPVKAC (12) tās nebija pieejamas vai piemērotas ratiņkrēsliem. 5 gadījumos VPVKAC atradās 2.stāvā, un cilvēks ratiņkrēslā uz turieni nevarētu tikt, jo nav ierīkotas speciālās palīgierīces. Citos gadījumos cilvēks ratiņkrēslā nevarētu iekļūt pašā ēkā, līdz ar to arī telpās nē, bet vienā gadījumā centra telpas nebija pārāk plašas, tāpēc būtu sarežģīti, bet ne neiespējami.

10.att. Atbilžu sadalījums apgalvojumam “Telpas ir pieejamas apmeklētājiem ratiņkrēslos” (N = 35)



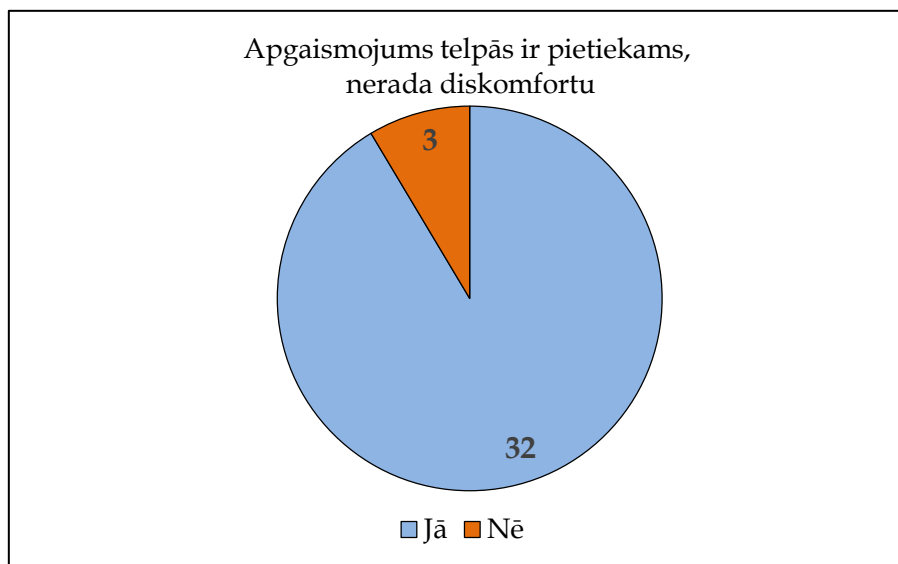
Lielā daļā (13) no VPVKAC nebija norādes, kur atrodas tualetes telpa apmeklētājiem, un četros gadījumos bija jāprasa VPVKAC darbiniekam, lai nokļūtu tualetes telpā.

11.att. Atbilžu sadalījums apgalvojumam “Ir skaidri redzamas norādes, kur atrodas tualetes telpa apmeklētājiem” (N = 35)

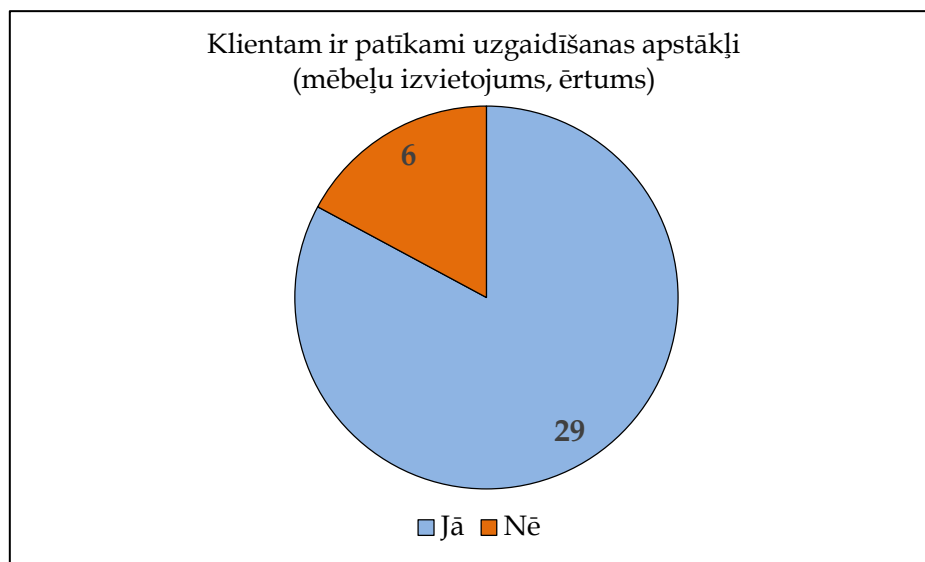


Apskatot telpu labiekārtotību, lielākajā daļā no VPVKAC apgaismojums telpās bija pietiekams un neradīja diskomfortu, kā arī klientiem kopumā bija patīkami uzgaidīšanas apstākļi, arī mēbeļu izvietojums un to ērtums (skat. 13.att.). Tomēr 6 gadījumos uzgaidāmās telpas vispār nebija vai tā bija pārāk maza, un mēbeļu novietojums nebija ērts.

12.att. Atbilžu sadalījums apgalvojumā “Apgaismojums telpās ir pietiekams, nerada diskomfortu” (N = 35)



13.att. Atbilžu sadalījums apgalvojumā “Klientam ir patīkami uzgaidīšanas apstākļi” (N = 35)



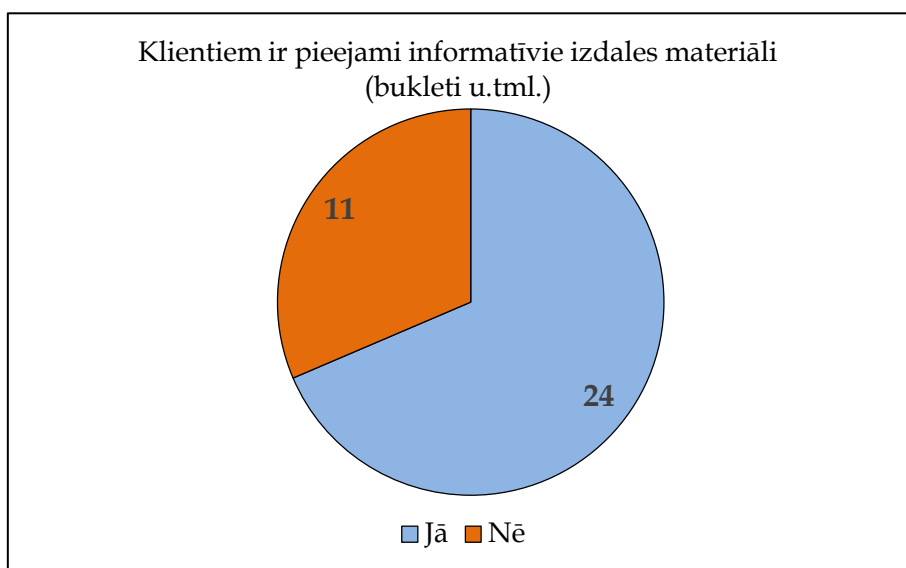
Visu apmeklēto VPVKAC telpas bija tīras un sakoptas, līdz ar to kopumā klientiem ir nodrošināti patīkami gaidīšanas apstākļi lielākajā daļā no VPVKAC.

14.att. Atbilžu sadalījums apgalvojumā “Klientu apkalpošanas centra telpas ir tīras, sakoptas”
(N = 35)



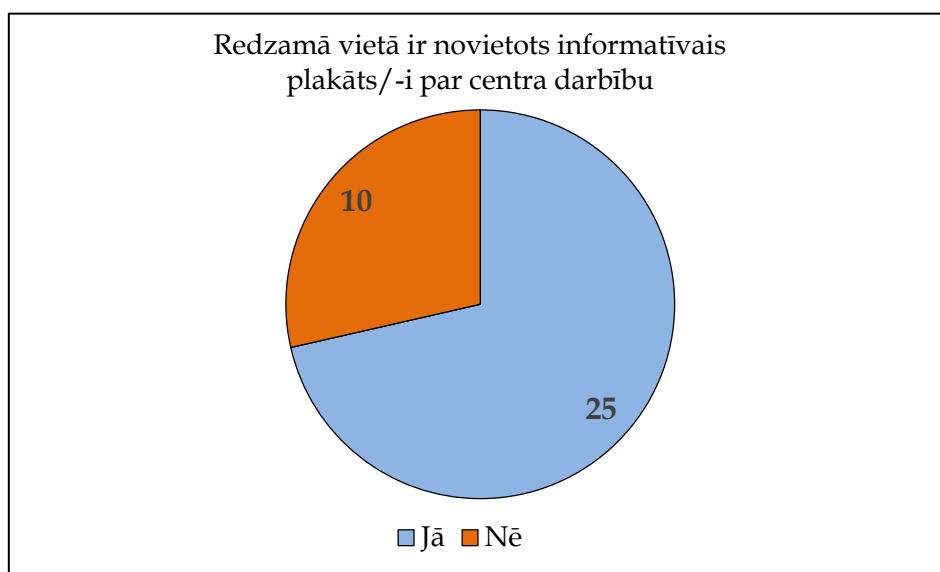
Daļā no VPVKAC (11) klientiem nav pieejami informatīvie izdales materiāli, piemēram, bukleti, taču vienā gadījumā darbiniece apgalvoja, ka tos var izprintēt, ja būs tāda vajadzība.

15.att. Atbilžu sadalījums apgalvojumā “Klientiem ir pieejami informatīvie izdales materiāli”
(N = 35)



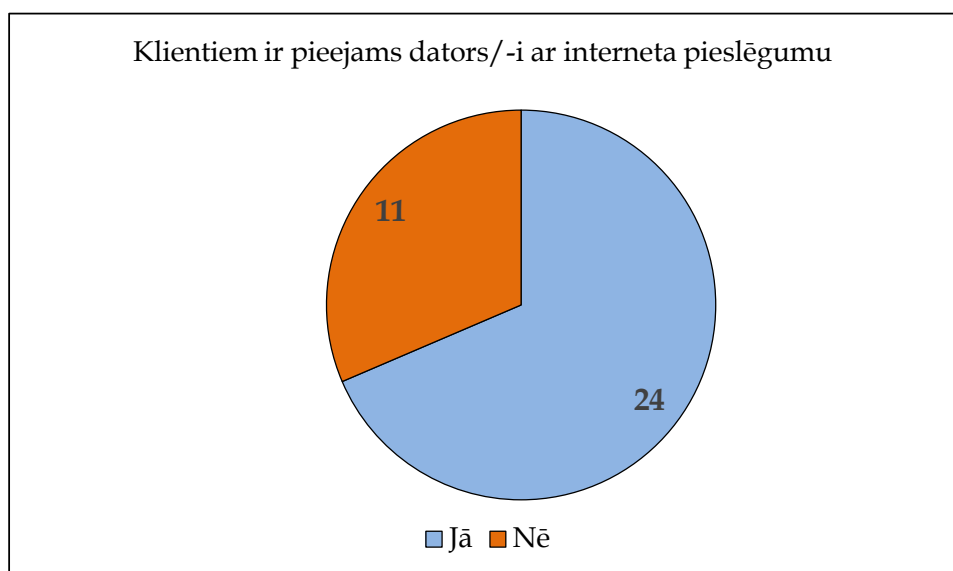
Daļā no VPVKAC (10) nebija redzamā vietā novietots plakāts par centra darbību.

16.att. Atbilžu sadalījums apgalvojumā “Redzamā vietā ir novietots informatīvais plakāts/-i par centra darbību” (N = 35)



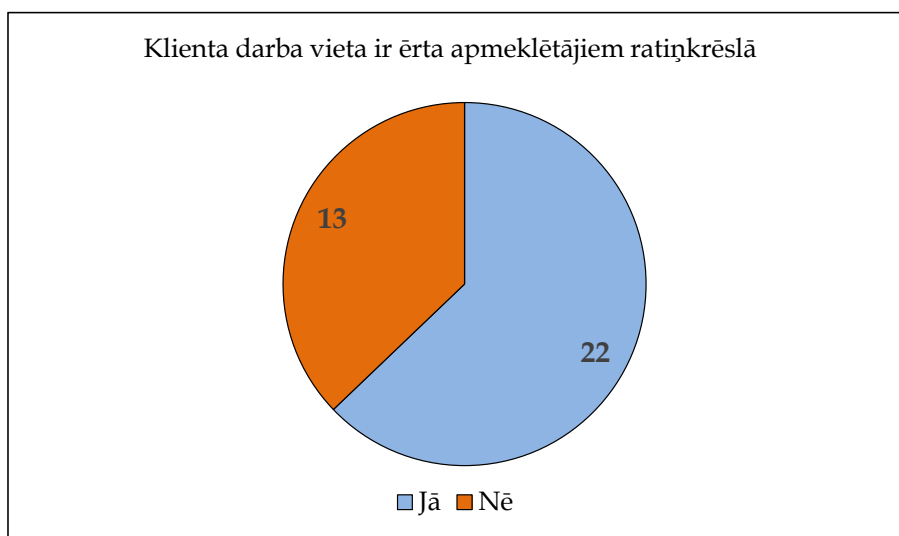
Daļā no VPVKAC (11) klientiem nav pieejams dators ar interneta pieslēgumu, taču četros gadījumos darbinieki parādīja nepieciešamās darbības no sava datora, vai arī piedāvāja izmantot darbinieka datoru, ja tas būs nepieciešams, līdz ar to darbinieki cenšas palīdzēt klientiem arī tad, ja kāds palīglīdzeklis nav pieejams (šajā gadījumā – dators).

17.att. Atbilžu sadalījums apgalvojumā “Klientiem ir pieejams dators/-i ar interneta pieslēgumu” (N = 35)



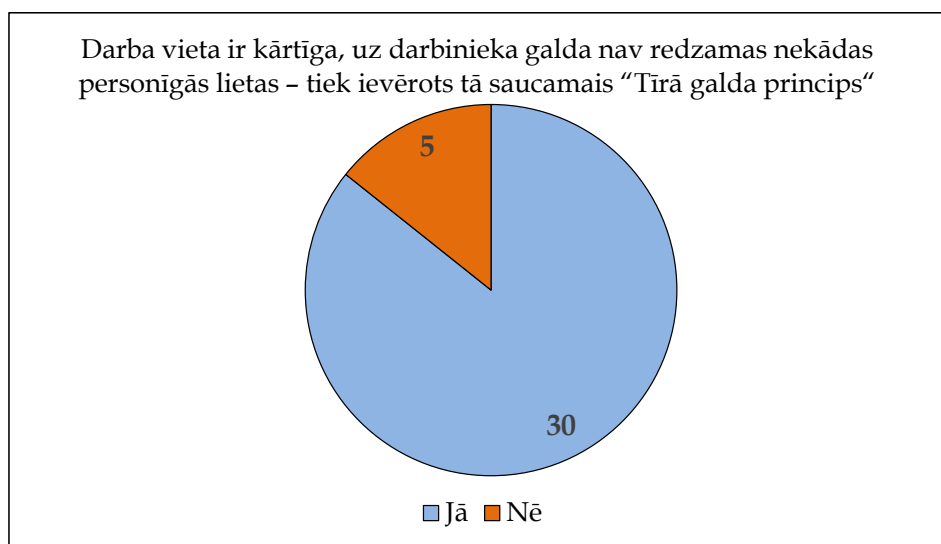
Daļā no VPVKAC (13) klienta darba vieta nav ērta apmeklētājiem ratiņkrēslā. Dažos gadījumos apmeklētājs ratiņkrēslā nevarētu iekļūt VPVKAC telpās vispār, līdz ar to arī klienta darba vieta nav pieejama, vai arī telpa bija ļoti šaura. Vienā gadījumā apkalpošanas lete un darba vieta ir augstāka par standarta galdu, tāpēc apmeklētājam ratiņkrēslā nebūtu ērti. Ņemot vērā to, ka vairumā VPVKAC nebija norādīta stāvvietā invalīdiem, daļā no VPVKAC apmeklētāji ratiņkrēslā nevarētu iekļūt ēkā vai pašā telpā, un daļā no VPVKAC klienta darba vieta nav ērta apmeklētājiem ratiņkrēslā, VPVKAC pieejamība cilvēkiem ar kustību traucējumiem nav viennozīmīga jeb ne visi no apmeklētājiem VPVKAC ir pieejami cilvēkiem ratiņkrēslā.

18.att. Atbilžu sadalījums apgalvojumā “Klienta darba vieta ir ērta apmeklētājiem ratiņkrēslā” (N = 35)



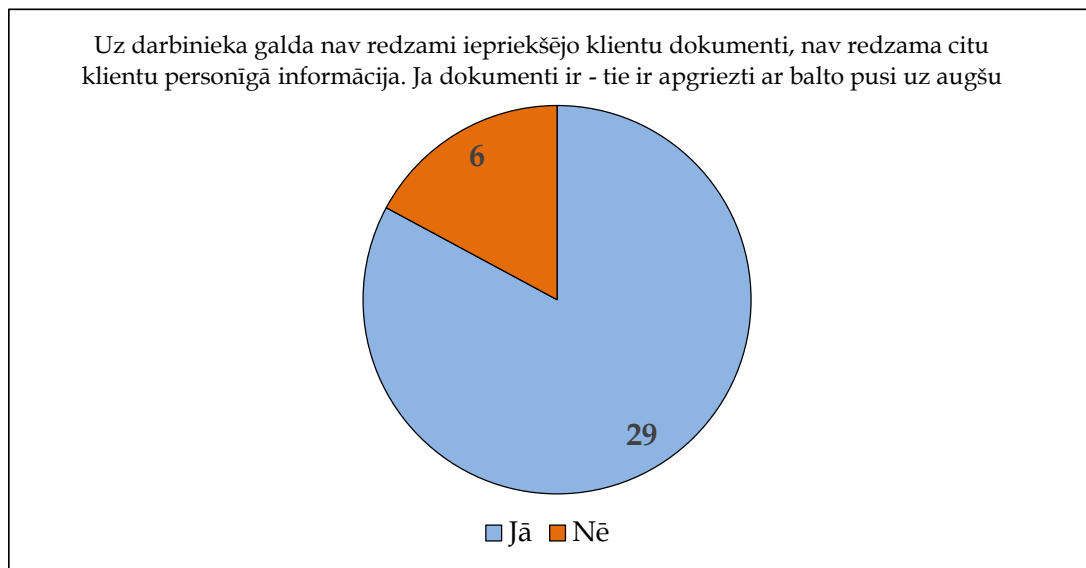
Lielākajā daļā no VPVKAC (30) darbinieki savu darba vieta uzturēja kārtīgu, un uz galda nebija redzamas personīgās lietas.

19.att. Atbilžu sadalījums apgalvojumā “Darba vieta ir kārtīga, uz darbinieka galda nav redzamas nekādas personīgās lietas – tiek ievērots tā saucamais “Tīrā galda princips”” (N = 35)



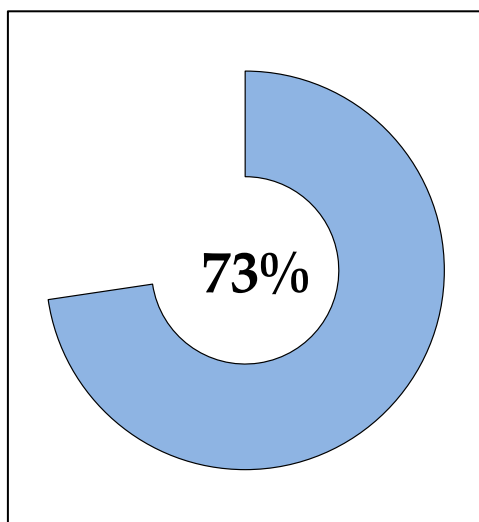
Lielākajā daļā VPVKAC (29) uz darbinieka galda nebija redzami iepriekšējo klientu dokumenti vai cita personīgā informācija, taču divos gadījumos varēja izlasīt citu klientu personīgo informāciju. Kopumā VPVKAC darbinieki uztur savu darba vietu kārtīgu.

20.att. Atbilžu sadalījums apgalvojumā “Uz darbinieka galda nav redzami iepriekšējo klientu dokumenti, nav redzama citu klientu personīgā informācija” (N = 35)



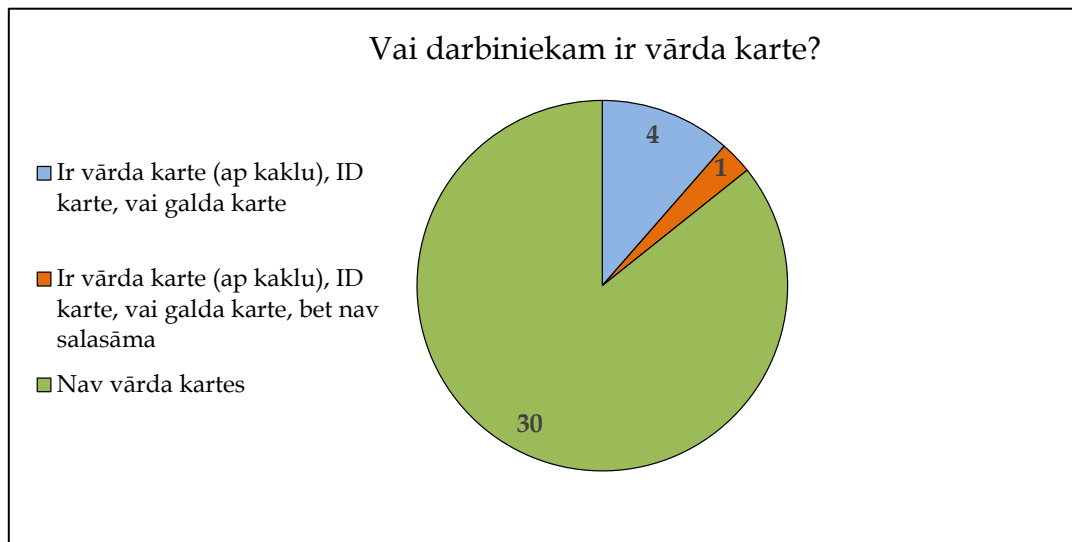
VPVKAC kopumā ir novērtēti augstu (73% no 100%) darbinieku vārda kartēs, izskatā un klientu sagaidīšanā.

21.att. Visu VPVKAC kopējais iegūtais rezultāts darbinieku vārdā, uzvārdā (vārda kartes), izskatā un klientu sagaidīšanā (maksimālais vērtējums - 100%)



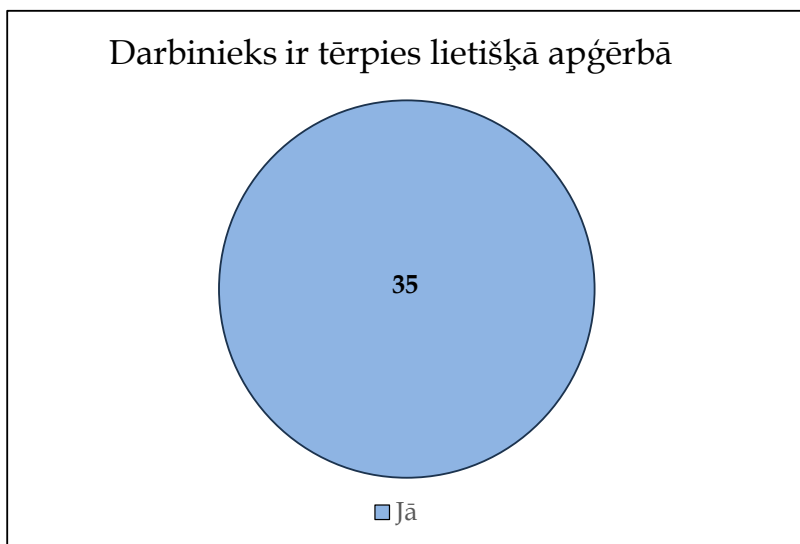
Vairumā gadījumu (30) VPVKAC darbiniekiem nebija vārda karte, ID karte vai galda karte, taču vienā gadījumā darbinieka vārds un uzvārds bija norādīts pie VPVKAC ieejas durvīm.

22.att. Atbilžu sadalījums jautājumā “Vai darbiniekam ir vārda karte?” (N = 35)



Visos VPVKAC darbinieki bija tērpušies lietišķā apģērbā, līdz ar to visi VPVKAC darbinieki rūpējas par savu profesionālo izskatu.

23.att. Atbilžu sadalījums apgalvojumā “Darbinieks ir tērpiet lietišķā apģērbā” (N = 35)



Kopsavilkums par vispārējo vērtējumu

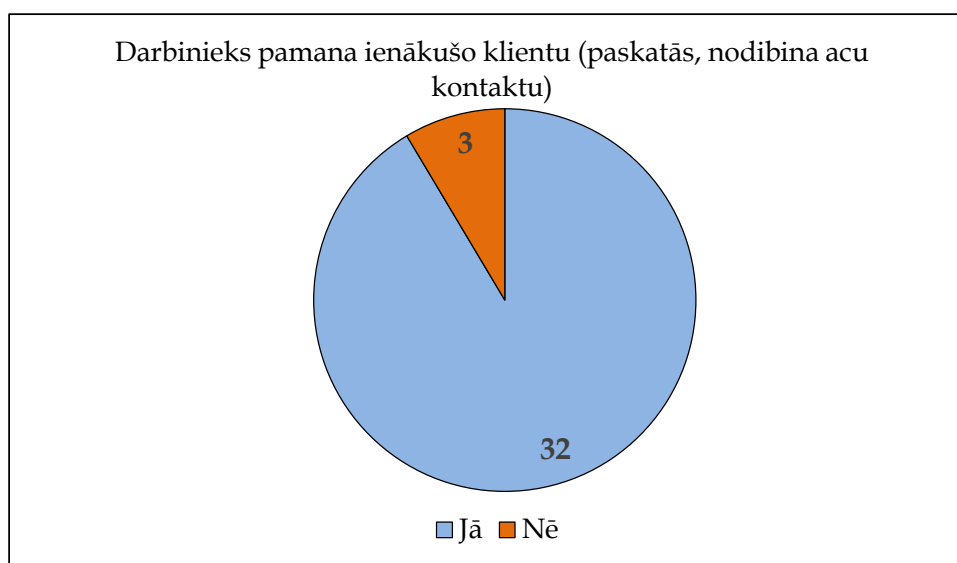
- Lielākajā daļā gadījumu klientu centrus ir viegli atrast, un tie strādā atbilstoši norādītajam darba laikam, tomēr bija gadījumi (7), kad patiesais darba laiks atšķīrās no norādītā, piemēram, darbinieki ierodas vēlāk;
- Ieeja klientu centros ir viegli pamanāma un ērta, taču vienā gadījumā noslēpumainajam klientam nācās prasīt par ieeju VPVKAC citiem cilvēkiem, jo ēkā atradās vairāki pakalpojumi;
- Lielai daļai (16) VPVKAC nav ierīkotas speciālas uzbrauktuves vai palīgierīces apmeklētājiem ar kustību traucējumiem. Kā norādīja viens no noslēpumainajiem klientiem, šaurajā, apmeklētājiem domātajā ieejā būtu grūti ienākt arī cilvēkiem ar bērnu ratiem. Lielākajai daļai VPVKAC nav norādītas stāvvietas, kas paredzētas invalīdiem (25), taču ir tādi VPVKAC, kuriem ir jāpazvana, ja cilvēks ar invaliditāti vēlas rezervēt sev vietu, kā arī citos gadījumos stāvvietā ir pietiekami liela un plaša, tāpēc īpašas norādes par invalīdu stāvvietu nav vajadzīgas;
- Pie VPVKAC ir automašīnas stāvvietas apmeklētājiem. Tikai vienā gadījumā stāvvietām varēja piekļūt ar speciālajām atļaujām, līdz ar to apmeklētājiem tās nav pieejamas;
- Vairumā gadījumu (28) iekšstelpās ir viegli orientēties. Biežāk nosauktais iemesls, kāpēc iekšstelpās nav viegli orientēties – nav norādes par VPVKAC. Apskatot VPVKAC telpu labiekārtošību, daļā no VPVKAC (13) nav redzamas norādes par tualetes telpām apmeklētājiem. Kopumā apgaismojums telpās ir pietiekams, un klientam ir patīkami uzgaidīšanas apstākļi, tomēr dažos (6) gadījumos uzgaidāmās telpas vispār nav, nav pietiekami daudz vietas, kur apsēsties, vai arī sēdvietu nav vispār. Visos (35) VPVKAC telpas ir tīras un sakoptas;
- Daļā gadījumu (12) VPVKAC telpas nav pieejamas apmeklētājiem ratiņkrēslos, jo telpas ir šauras, VPVKAC atrodas 2.stāvā, nav lifta vai speciālo palīgierīču, vai nav iespējams jau sākotnēji tikt iekšā VPVKAC;
- Ne visos VPVKAC klientiem ir pieejami noteikti palīglīdzekļi – 11 klientu centros nav pieejami informatīvie izdales materiāli, 10 centros plakāts par VPVKAC darbību nav novietots redzamā vietā, 11 centros klientiem nav pieejams dators ar interneta pieslēgumu, un 13 centros klienta darba vieta nav ērta apmeklētājiem ratiņkrēslos. VPVKAC, kuros klientiem nav pieejams dators, darbinieki piedāvāja nepieciešamās darbības veikt no sava datora, ja tas būs nepieciešams;
- Darbinieki kopumā uztur savu darba vietu kārtīgu, kā arī piedomā par savu profesionālo izskatu – darbinieku darba vietas ir kārtīgas, uz galda nav redzamas personīgās lietas (30), nav redzami iepriekšējo klientu dokumenti (29), un darbinieki ir gērbušies lietišķā stilā. Tomēr lielākajai daļai (30) no VPVKAC darbiniekiem nebija vārda kartes. Divos gadījumos tika minēts, ka uz darbinieka galda atrodas dokuments ar cita cilvēka informāciju, ko klients var izlasīt.

1.2. Apkalpošanas process

Apkalpošanas procesa kategorijā iekļauti jautājumi par veidu, kā darbinieks sagaida klientu (nodibina acu kontaktu, pirmais sveicina klientu u.c.), un par darbinieka laipnību, pieklājību un uzvedību (apkalpošana ir pieklājīga, darbinieks ir atsaucīgs u.c.).

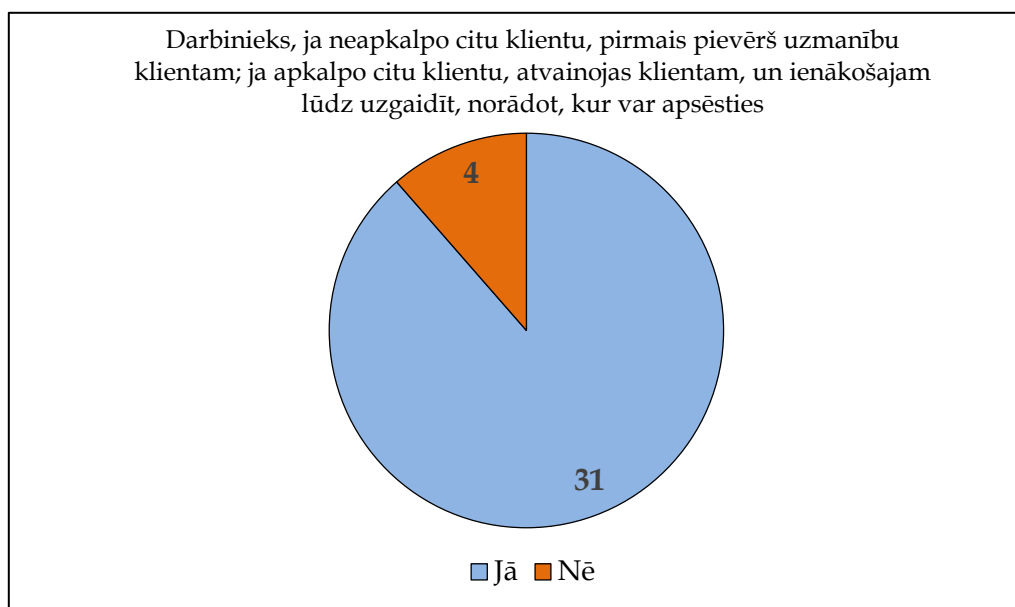
Vairumā gadījumu (32) VPVKAC darbinieks pamanīja ienākušo klientu, piemēram, paskatījās un nodibināja acu kontaktu. Bet vienā no gadījumiem, kad darbinieks nepamanīja ienākušo klientu, noslēpumainajam klientam nācās pirmajam uzjautāt, vai darbinieks strādā VPVKAC, savukārt citā gadījumā – darbinieks sākumā izgāja no telpas, bet, atnākot atpakaļ, uzprasīja, ko klients vēlas, un aicināja ienākt.

24.att. Atbilžu sadalījums apgalvojumā “Darbinieks pamana ienākušo klientu” (N = 35)



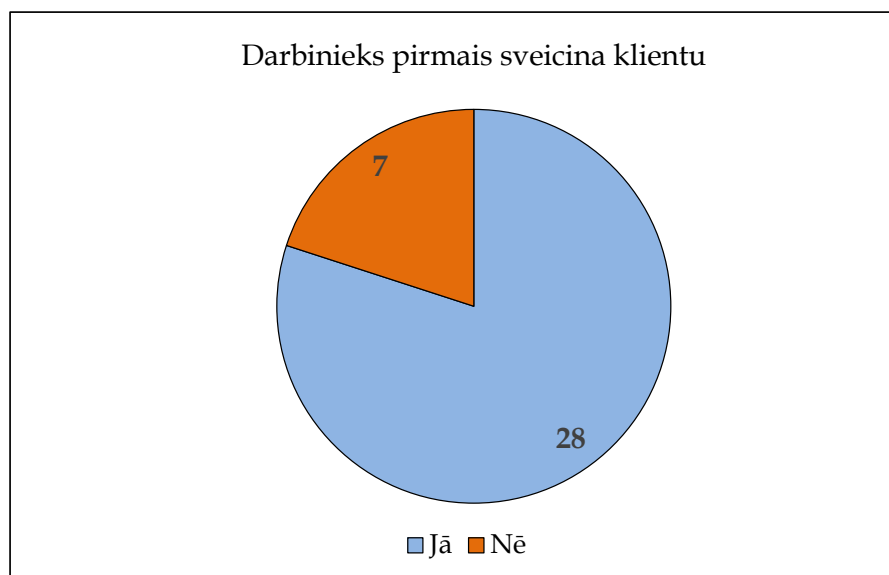
Lielākajā daļā VPVKAC (31) darbinieki pirmie pievērš uzmanību klientam. Vienā VPVKAC darbiniece jautājoši un nogaidoši novēroja klientu, neuzrunājot.

25.att. Atbilžu sadalījums apgalvojumā “Darbinieks, ja neapkalpo citu klientu, pirmais pievērš uzmanību klientam; ja apkalpo citu klientu, atvainojas klientam, un ienākošajam lūdz uzgaidīt, norādot, kur var apsēsties” (N = 35)



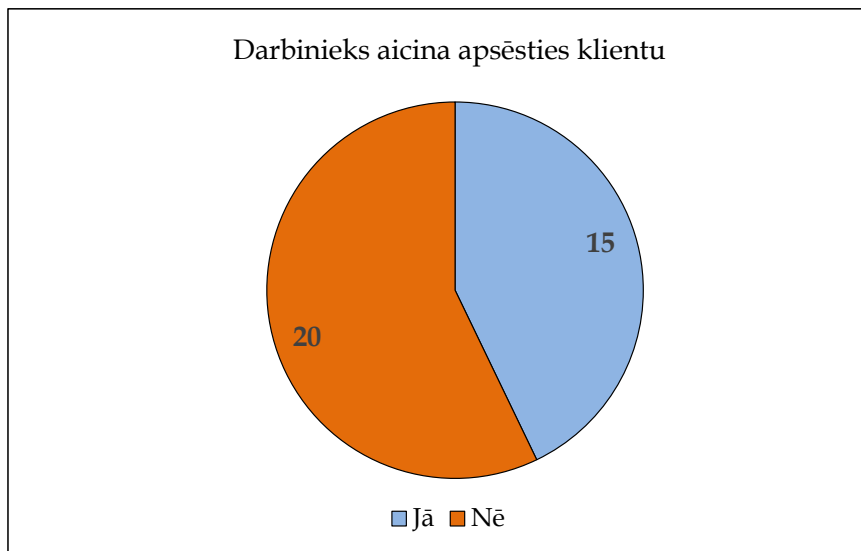
Vairumā gadījumu (28) darbinieki pirmie sveicināja klientu, taču 7 gadījumos – nē.

26.att. Atbilžu sadalījums apgalvojumā “Darbinieks pirmais sveicina klientu” (N = 35)



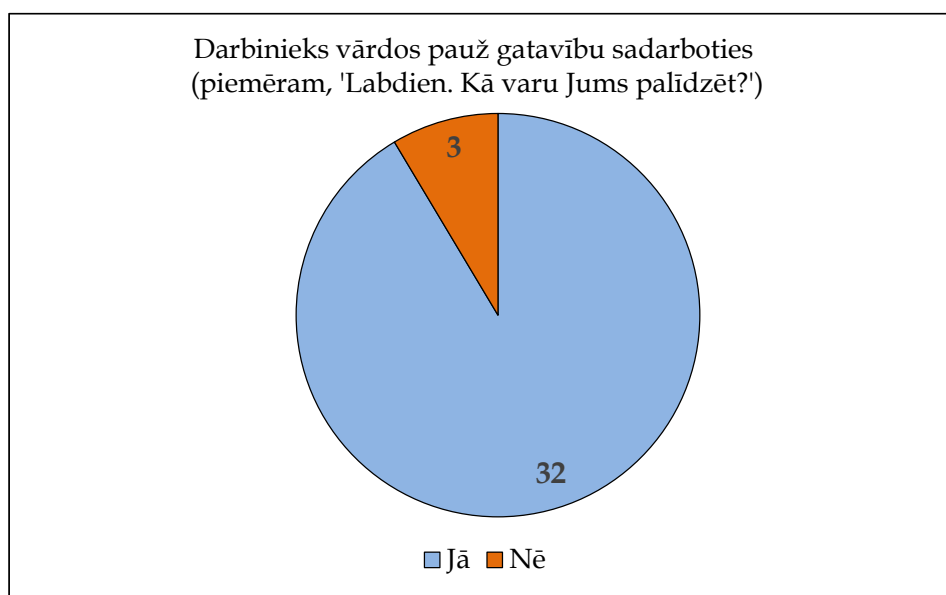
Vairumā gadījumu (20) darbinieks neaicināja klientu apsēties, taču 7 gadījumos nemaz nebija paredzētas sēdvietas, kur klientam apsēties, un 5 gadījumos sēdvietā bija, bet darbinieks neaicināja apsēties.

27.att. Atbilžu sadalījums apgalvojumā “Darbinieks aicina apsēties klientu” (N = 35)



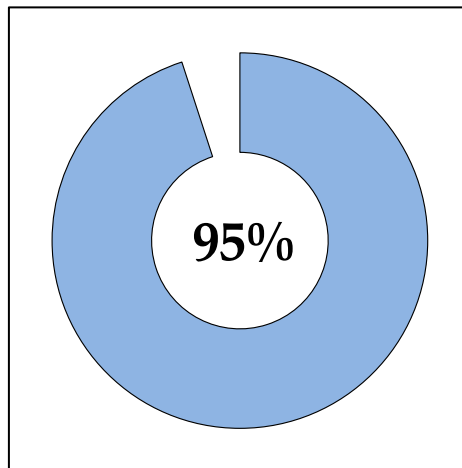
Lielākajā daļā VPVKAC (32) darbinieki vārdos pauda gatavību sadarboties. No trīs gadījumiem, kad darbinieks to neizdarīja, tikai vienā gadījumā tas bija negatīvi – darbinieks gaidīja, ko teiks klients. Abos pārējos gadījumos darbinieks laipni uzklausa klientu, vai ķermeņa valoda norādīja, ka darbinieks ir gatavs uz klausīt klientu.

28.att. Atbilžu sadalījums apgalvojumā “Darbinieks vārdos pauž gatavību sadarboties” (N = 35)



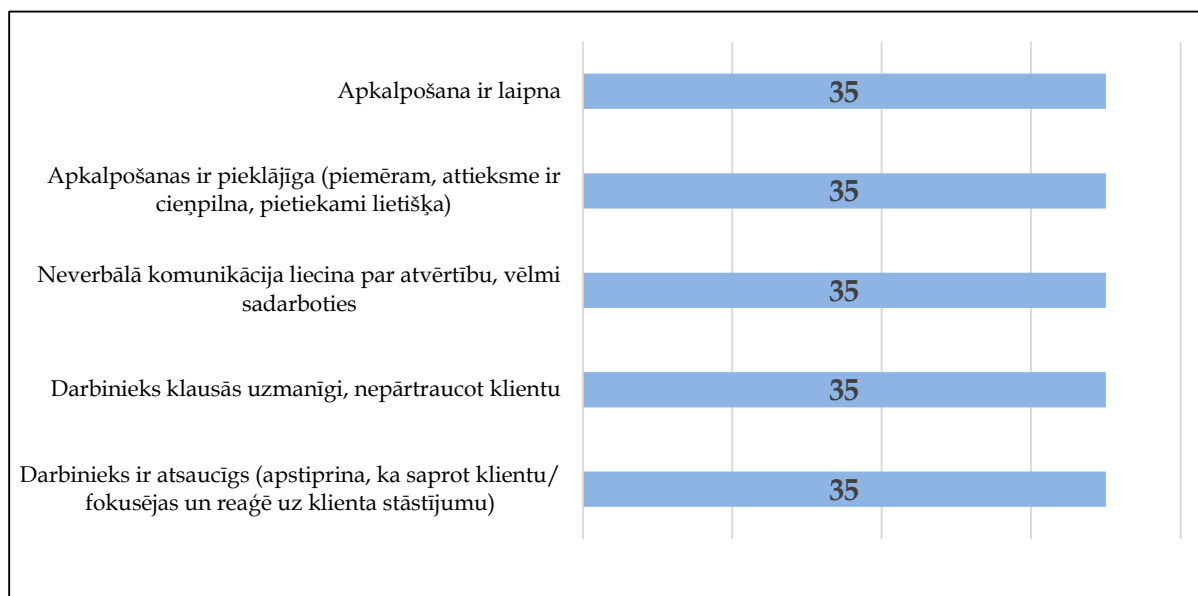
Kopumā VPVKAC darbinieki ieguva ļoti augstu vērtējumu (95% no 100%) laipnībā, pieklājībā un uzvedībā.

29.att. Visu VPVKAC kopējais iegūtais rezultāts darbinieku laipnībā, pieklājībā un uzvedībā (maksimālais vērtējums - 100%)



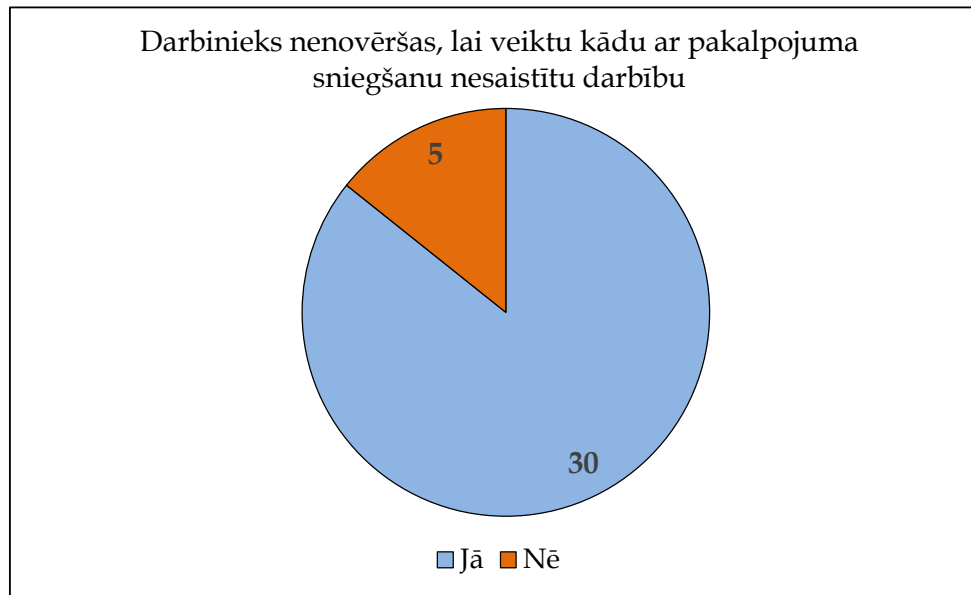
Visos apmeklētajos VPVKAC apkalpošana bija laipna, pieklājīga, darbinieka neverbālā komunikācija liecināja par atvērtību un vēlmi sadarboties, darbinieks uzmanīgi klausījās klienta runā, nepārtraucot, un darbinieks bija atsaucīgs, reaģēja uz klienta stāstījumu. Darbinieki ir parādījuši savā datorā, kas tieši ir jādara, iedeva bukletu, parādīja ID karti, konvertu ar PIN kodiem un izstāstīja par ID kartes sagatavošanas laiku, kā arī pārliecinājās, ka internetā tiešām ir nepareizi norādīta adrese.

30.att. Atbilžu sadalījums vairākiem apgalvojumiem par darbinieka attieksmi apkalpošanas procesā (N = 35)



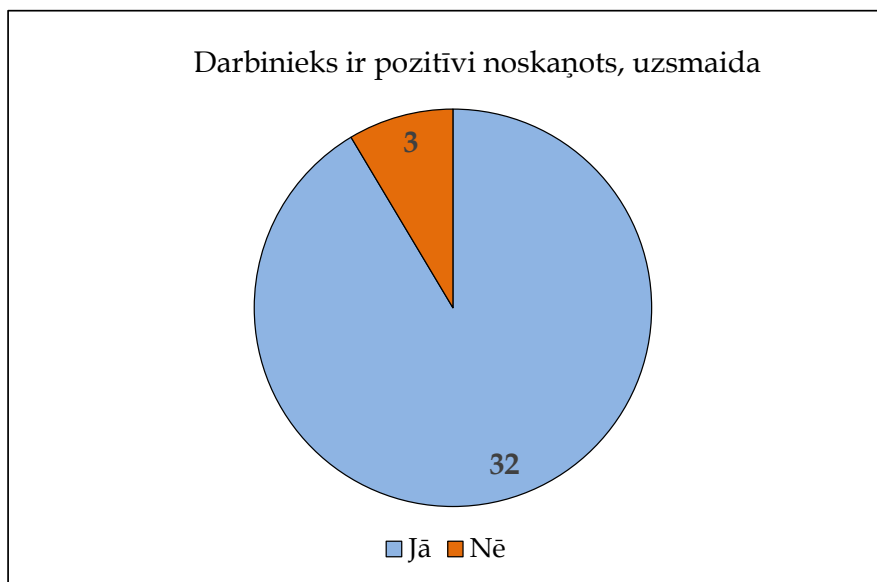
Kopumā VPVKAC darbinieki (30) nenovērsās, lai veiktu kādu ar pakalpojuma sniegšanu nesaistītu darbību. Vienā no gadījumiem, kad darbinieks tomēr novērsās, tas nebija klientam aizvainojoši.

31.att. Atbilžu sadalījums apgalvojumā “Darbinieks nenovēršas, lai veiktu kādu ar pakalpojumu sniegšanu nesaistītu darbību” (N = 35)



Lielākajā daļā gadījumu (32) darbinieki bija pozitīvi noskaņoti un uzsmaidīja klientam. Vienā no trīs gadījumiem, kad darbinieks nebija pozitīvi noskaņots, darbinieks bija noraizējies, jo ID karšu lasītājs nestrādāja, un darbinieks nezināja, kā to pareizi pieslēgt, jo nekad agrāk to nebija darījis.

32.att. Atbilžu sadalījums apgalvojumā “Darbinieks ir pozitīvi noskaņots, uzsmaida” (N = 35)



Kopumā darbinieki (29) klientu apkalpošanas laikā neēd, nedzer vai nekošļā košļājamo gumiju.

33.att. Atbilžu sadalījums apgalvojumā “Darbinieks klientu apkalpošanas laikā neēd, nedzer un/vai nekošļā košļājamo gumiju” (N = 35)



Kopsavilkums par apkalpošanas procesu

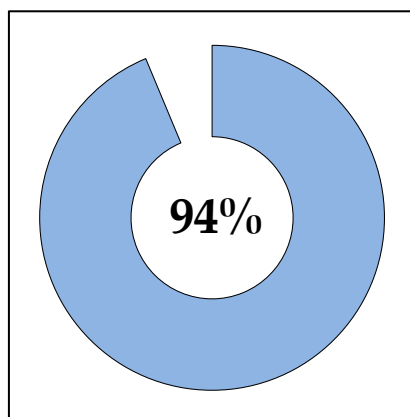
- Apkalpošanas process kopumā tika novērtēts pozitīvi. Tomēr ir kritēriji apkalpošanas procesā, kuri netika izpildīti – 7 VPVKAC darbinieks pirmais nepasveicināja klientu, 20 gadījumos darbinieks neaicināja klientu apsēsties, un 6 gadījumos darbinieks ēda, dzēra, vai košļāja košļājamo gumiju. Gadījumos, kad klients netika aicināts apsēsties, sēdvietu nebija pavisam, apkalpošana notiek stāvus vai klientam pirmajam vajadzēja izrādīt vēlmi apsēsties;
- Darbinieki pamana ienākušo klientu (32), pirmie pievērš uzmanību klientam (31), un vārdos pauž gatavību sadarboties (32);
- Visos VPVKAC apkalpošana ir laipna, pieklājīga, darbinieks uzmanīgi klausās, nepārtraucot klientu, darbinieka neverbālā komunikācija liecina par vēlmi sadarboties, un darbinieks ir atsaucīgs, reaģē uz klienta stāstīto;
- Darbinieki kopumā (32) ir pozitīvi noskaņoti, un nenovēršas (30), lai veiktu kādu citu, ar pakalpojumu nesaistītu darbību. Vienā gadījumā darbinieks novērsās, lai parunātu ar citu kolēģi, taču tas nebija aizvainojoši.

1.3. Konsultēšanas process

Konsultēšanas procesa kategorijā iekļauti jautājumi par klienta vajadzību izzināšanu (darbinieks uzdod atvērta tipa jautājumus u.c.), darbinieka informācijas sniegšanas stilu (darbinieks runā vienkāršā un korektā valodā u.c.), klienta konsultēšana un darbinieka profesionālās zināšanas (tiek paskaidrots, kas klientam ir jāzina, darbinieks pārzina klientu interesējošo tēmu u.c.), un pakalpojuma sniegšanas noslēgums (darbinieks laipni atvadās no klienta u.c.).

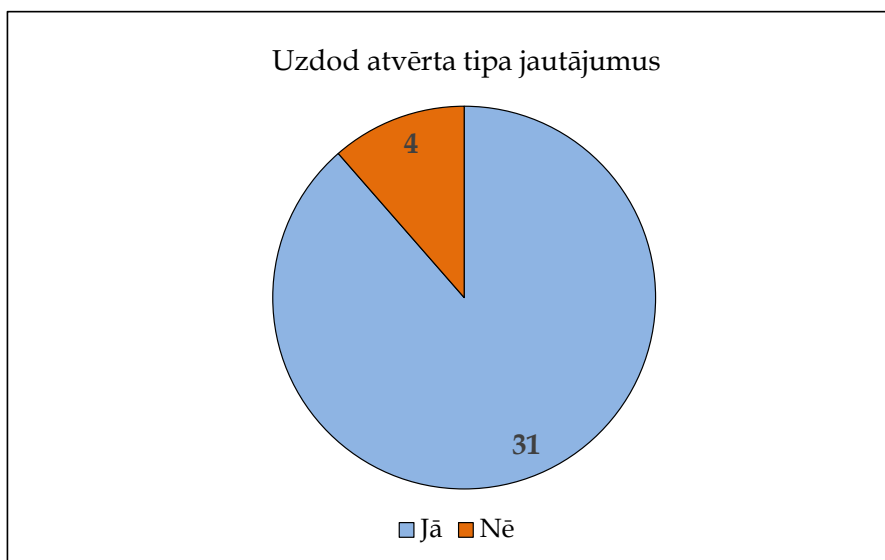
Kopumā VPVKAC darbinieki ieguva ļoti augstu vērtējumu (94% no 100%) klienta vajadzību izzināšanā un informācijas sniegšanas stilā.

34.att. Visu VPVKAC kopējais iegūtais rezultāts klienta vajadzību izzināšanā un informācijas sniegšanas stilā (maksimālais vērtējums - 100%)



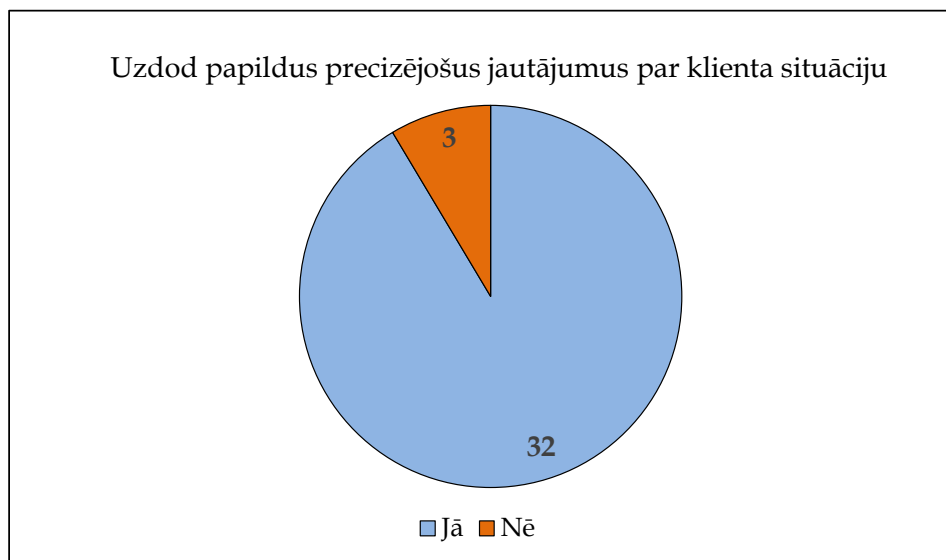
Vairumā gadījumu (31) darbinieki uzdeva atvērta tipa jautājumus. Vienā no četriem gadījumiem, kad atvērti jautājumi netika uzdoti, darbinieks nepārzināja klienta jautājumu (E-paraksta un E-adreses izveidošana), savukārt vēl vienā gadījumā izskatījās, ka darbinieks gaida citu klientu.

35.att. Atbilžu sadalījums apgalvojumā “Uzdod atvērta tipa jautājumus” (N = 35)



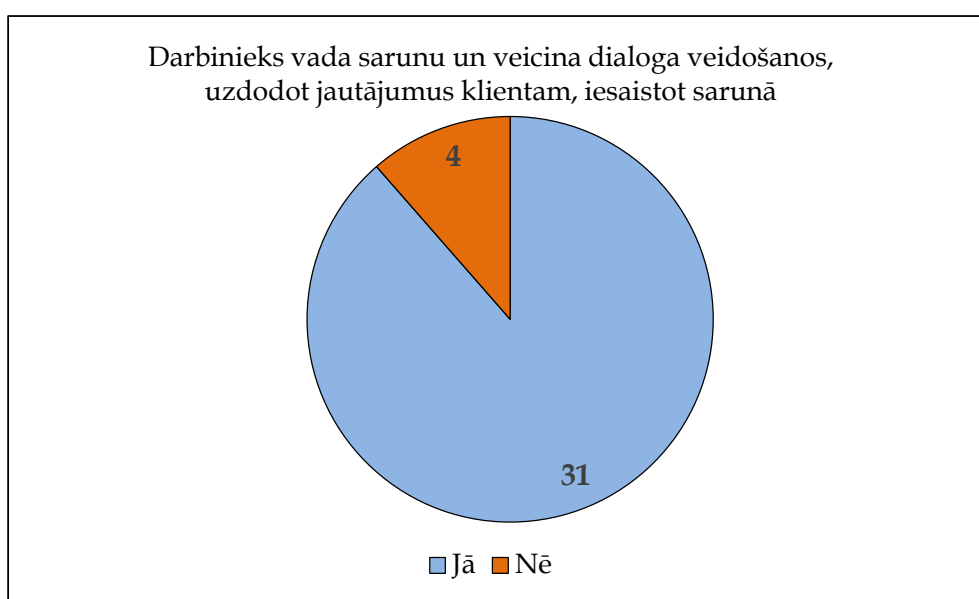
Lielākajā daļā VPVKAC (32) darbinieki uzdeva arī papildus precizējošus jautājumus par klienta situāciju. Vienā gadījumā, kad tas netika darīts, tas nemaz nebija nepieciešams.

36.att. Atbilžu sadalījums apgalvojumā “Uzdod papildus precizējošus jautājumus par klienta situāciju” (N = 35)



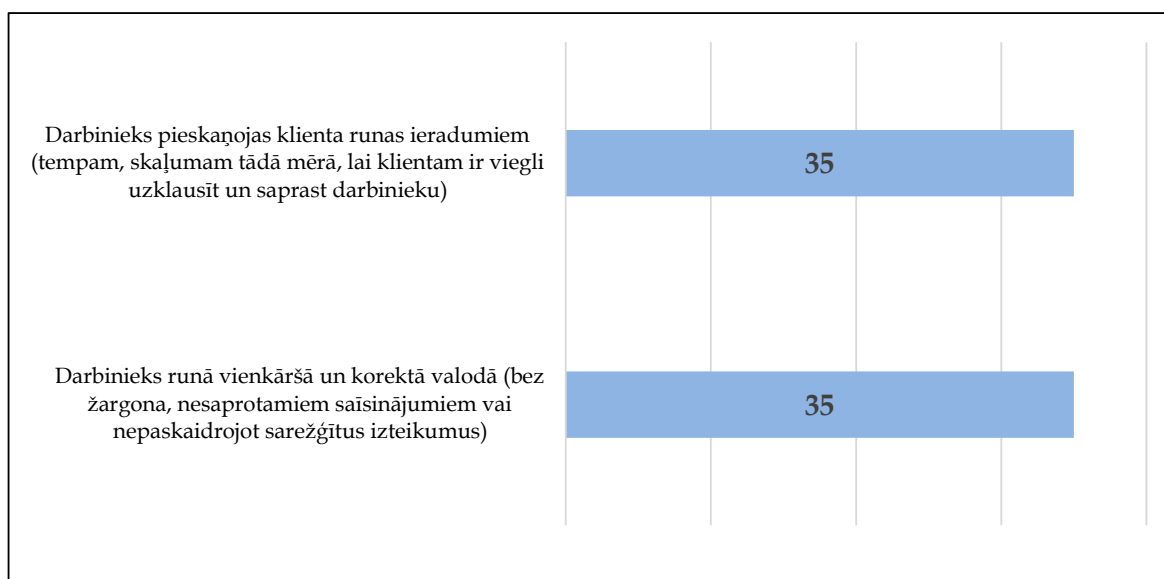
Darbinieki (31) vadīja sarunu un veicināja dialoga veidošanos. Vienā gadījumā, kad tas netika darīts, darbinieks bija noraizējies, jo nevarēja palīdzēt. Kopumā lielākā daļa no VPVKAC darbiniekiem uzdeva atvērta tipa un papildus precizējošus jautājumus, vadīja sarunu un veicināja dialogu, tādējādi izrādot savu interesi klientam interesējošā jautājuma risināšanā un vēlmi uzzināt pēc iespējas vairāk.

37.att. Atbilžu sadalījums apgalvojumā “Darbinieks vada sarunu un veicina dialoga veidošanos, uzdodot jautājumus klientam, iesaistot sarunā” (N = 35)



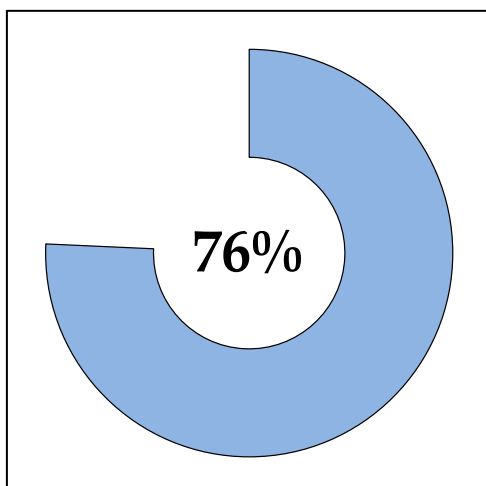
Visi VPVKAC darbinieki pieskaņojās klienta runas ieradumiem un runāja vienkāršā, korektā valodā, tādējādi nodrošinot to, ka klients saprot darbinieka teikto informāciju.

38.att. Atbilžu sadalījums diviem apgalvojumiem par darbinieka runas stilu (N = 35)



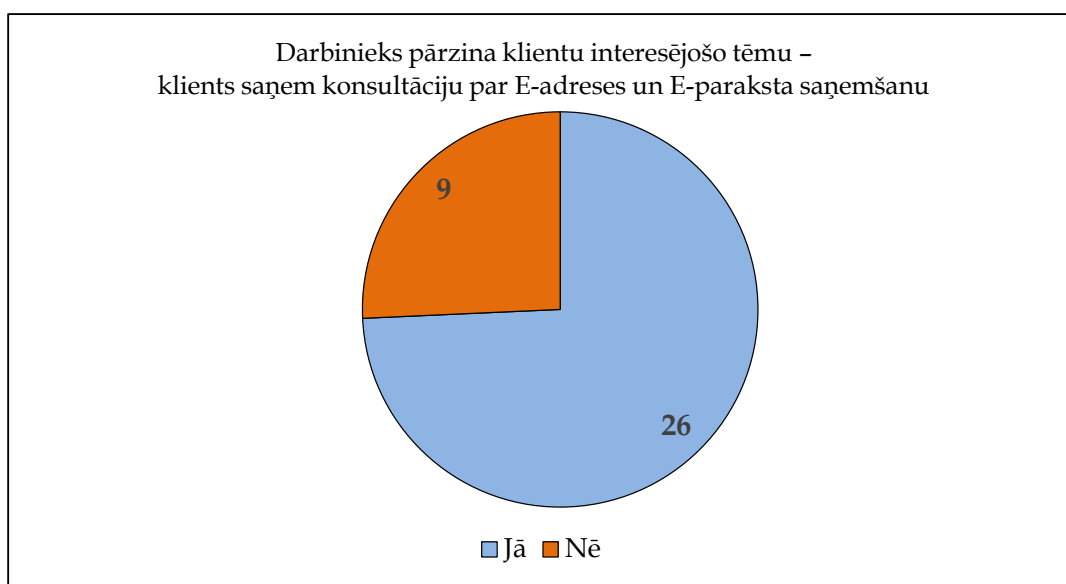
Kopumā VPVKAC darbinieki ieguva augstu vērtējumu konsultēšanā un profesionālajās zināšanās (76% no 100%).

39.att. Visu VPVKAC kopējais iegūtais rezultāts konsultēšanā un darbinieka profesionālajās zināšanās (maksimālais vērtējums - 100%)



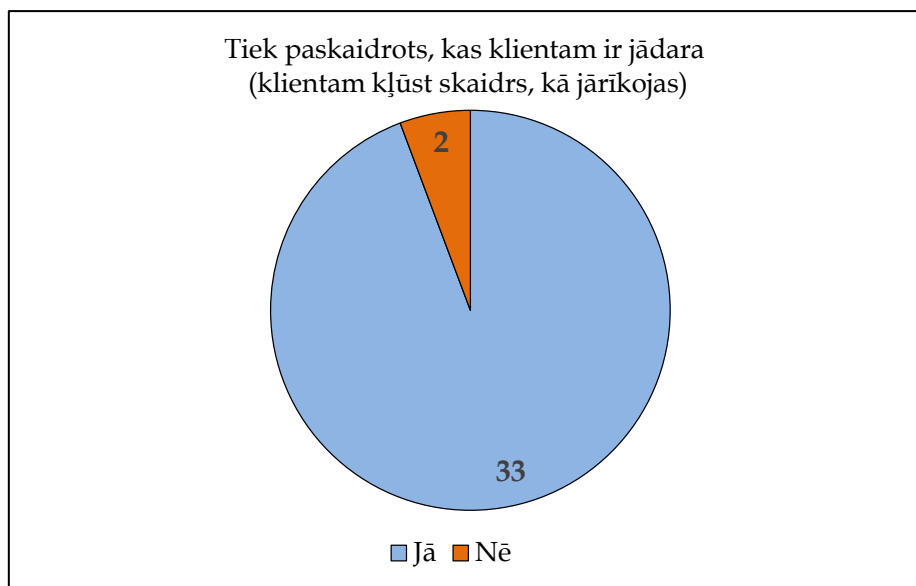
Daļā no VPVKAC (9) darbinieks nepārzina E-adreses un E-paraksta izveidošanu. Divos gadījumos darbinieki nepārzināja E-adreses izveidošanu, divos VPVKAC klients tika nosūtīts uz Pilsonības un migrācijas lietu pārvaldi ID kartes izveidošanai un informācijas par E-paraksta iegūšanai, divos gadījumos VPVKAC atradās cits darbinieks (piemēram, bibliotekāre), vienā gadījumā darbiniece pati vēlējās iepazīties ar sistēmas atjauninājumiem pirms konsultēt klientu, vienā gadījumā par E-pakalpojumiem izskaidroja telpā ienākusi cita darbiniece, un vienā gadījumā klientam tika iedots numurs, uz kuru zvanīt, lai saņemtu konsultāciju par darbībām E-paraksta saņemšanai.

40.att. Atbilžu sadalījums apgalvojumā “Darbinieks pārzina klientu interesējošo tēmu – klients saņem konsultāciju par E-adreses un E-paraksta saņemšanu” (N = 35)



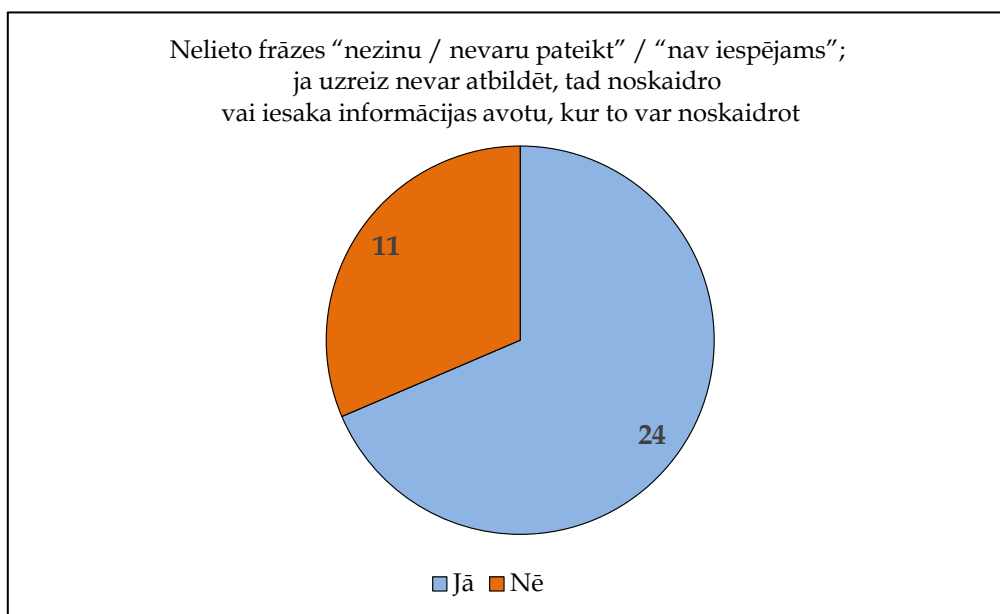
Neskatoties uz to, ka daļa no VPVKAC darbiniekiem nepārzina E-adreses un E-paraksta izveidošanu, lielākajai daļai (33) klientu tika paskaidrots, kas ir jādara, un klientiem arī kļuva skaidrs, kā jārikojas.

41.att. Atbilžu sadalījums apgalvojumam “Tiek paskaidrots, kas klientam ir jādara (klientam kļūst skaidrs, kā jārikojas)” (N = 35)



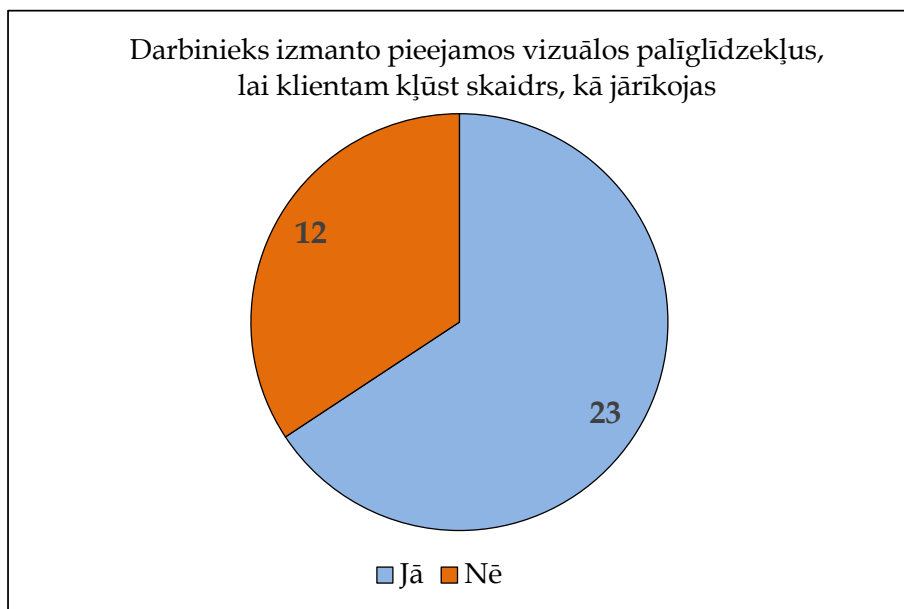
Daļa VPVKAC darbinieku (11) lietoja tādas frāzes, kā “Nezinu”, “Nevaru pateikt”, vai nenoskaidroja informācijas avotu, ja uzreiz nevar atbildēt uz klienta jautājumu. Trīs gadījumos darbinieki lietoja attiecīgās frāzes, taču noskaidroja, kur var atrast vajadzīgo informāciju.

42.att. Atbilžu sadalījums apgalvojumam “Nelieto frāzes “nezinu / nevaru pateikt” / “nav iespējams” – ja uzreiz nevar atbildēt, tad noskaidro vai iesaka informācijas avotu, kur to var noskaidrot” (N = 35)



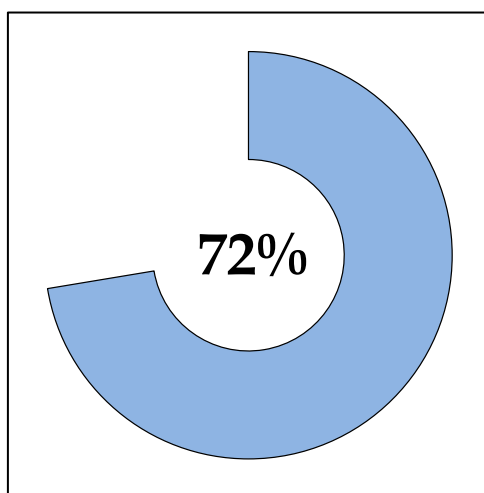
Daļā no VPVKAC (12) darbinieki neizmantoja pieejamos vizuālos palīgīdzekļus, taču 6 gadījumos nemaz nebija vajadzības šos palīgīdzekļus izmantot.

43.att. Atbilžu sadalījums apgalvojumam “Darbinieks izmanto pieejamos vizuālos palīgīdzekļus, lai klientam kļūst skaidrs, kā jārikojas” (N = 35)



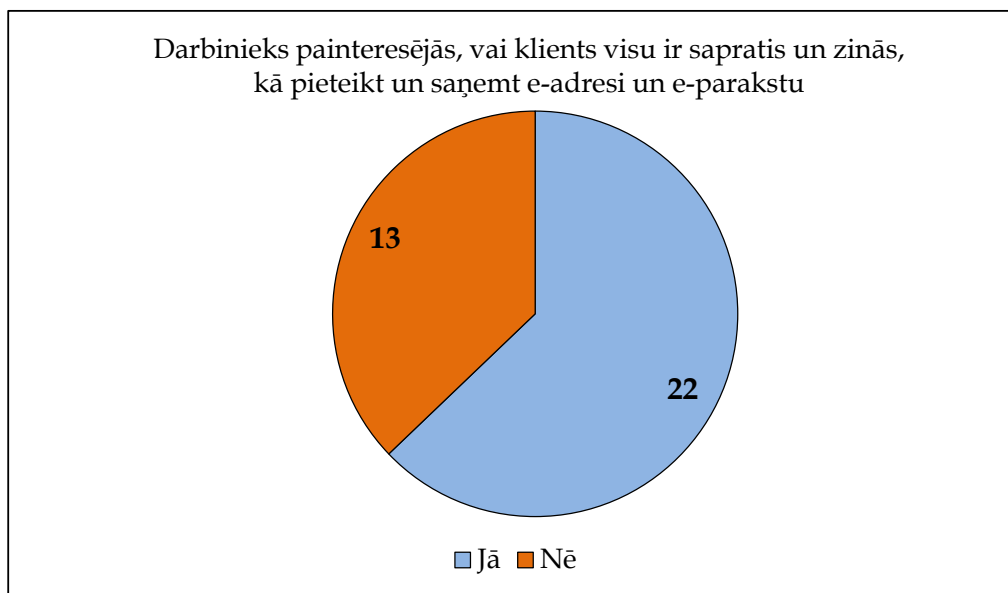
Kopumā VPVKAC darbinieki ir novērtēti ar augstu vērtējumu pakalpojuma sniegšanas noslēgumā (72% no 100%).

44.att. Visu VPVKAC kopējais iegūtais rezultāts pakalpojuma sniegšanas noslēgumā (maksimālais vērtējums - 100%)



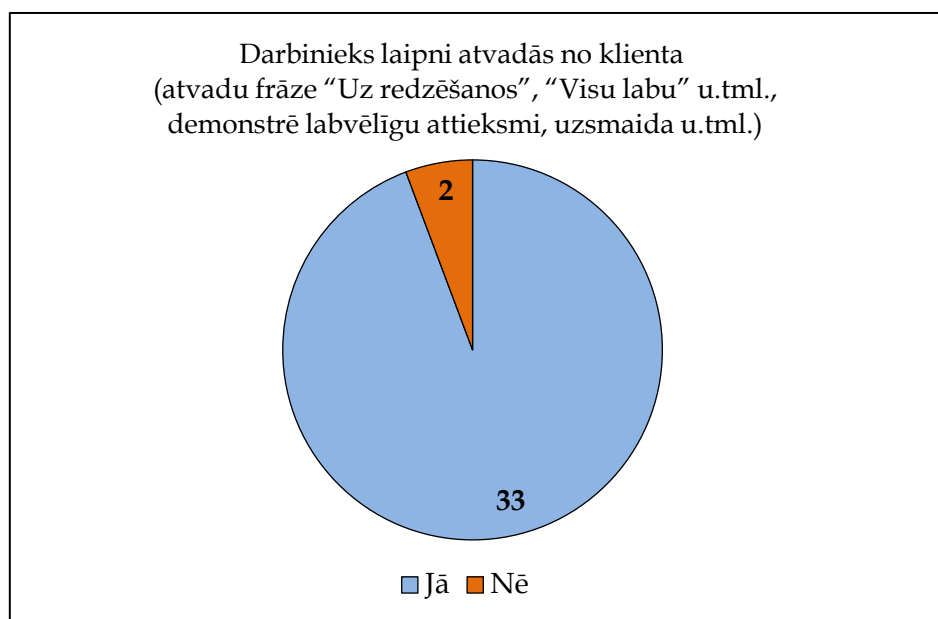
Daļā VPVKAC (13) darbinieki nepainterēsējās, vai klients visu ir sapratis un zinās, kā pieteikt un saņemt E-adresi un E-parakstu, taču divos gadījumos klientam radās pārlicība, ka VPVKAC darbinieki palīdzēs, ja būs nepieciešams. Vēl divos gadījumos klients pats apstiprina, ka ir sapratis, vienā gadījumā klientam bija sajūta, ka darbinieks gaida citu klientu, un vēl vienā gadījumā klientam radās sajūta, ka darbinieks neizprot E-parakstu un E-adresi.

45.att. Atbilžu sadalījums apgalvojumam “Darbinieks painterēsējās, vai klients visu ir sapratis un zinās, kā pieteikt un saņemt e-adresi un e-parakstu” (N = 35)



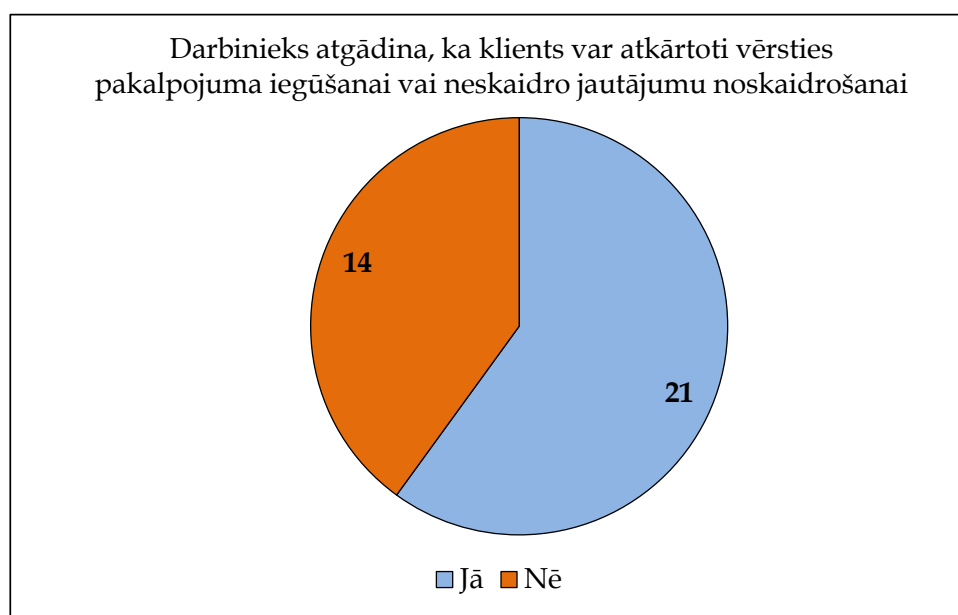
Lielākā daļa (33) darbinieku laipni atvadījās no klienta un demonstrēja labvēlīgu attieksmi.

46.att. Atbilžu sadalījums apgalvojumam “Darbinieks laipni atvadās no klienta” (N = 35)



Daļā no VPVKAC (14) darbinieki neatgādināja, ka klienti var atkārtoti vērsties pakalpojuma iegūšanai vai neskaidro jautājumu noskaidrošanai. Vienā gadījumā darbinieks uzreiz pievērsās citām lietām, trīs gadījumos klients pats par to pajautāja, vienā gadījumā nebija nepieciešamības atgādināt klientam par iespēju atkārtoti vērsties VPVKAC, un vienā gadījumā darbinieks vienkārši novēlēja jauku dienu.

47.att. Atbilžu sadalījums apgalvojumam “Darbinieks atgādina, ka klients var atkārtoti vērsties pakalpojuma iegūšanai vai neskaidro jautājumu noskaidrošanai” (N = 35)



Kopsavilkums par konsultēšanas procesu

- Darbinieki uzdod atvērtā tipa (31) un precizējošus jautājumus (32) par klienta situāciju. Darbinieki vada sarunu un veicina dialoga veidošanos (31), līdz ar to konsultēšanas procesā tiek uzzināta pēc iespējas plašāka un detalizētāka informācija par klienta vēlmēm vai problēmām;
- Visi darbinieki runā vienkāršā un konkrētā valodā, kā arī pieskaņojas klienta runas ieradumiem, tādējādi nodrošinot to, ka klienti saprot un uztver sev nepieciešamo, svarīgo informāciju;
- Vairumā VPVKAC darbinieku pārzina klienta interesējošo tēmu, kas šajā gadījumā bija E-adreses un E-paraksta izveidošana, tomēr 9 gadījumos darbinieki nepārzināja vai nu abus, vai kādu no konkrētajiem E-pakalpojumiem. Divos gadījumos darbinieki nepārzināja E-adreses izveidošanu, divos VPVKAC klients tika nosūtīts uz Pilsonības un migrācijas lietu pārvaldi ID kartes izveidošanai un informācijas par E-paraksta iegūšanai, divos gadījumos VPVKAC atradās cits darbinieks (piemēram, bibliotekāre), vienā gadījumā darbiniece pati vēlējās iepazīties ar sistēmas atjauninājumiem pirms konsultēt klientu, vienā gadījumā par E-pakalpojumiem izskaidroja telpā ienākusi cita darbiniece, un vienā gadījumā klientam tika iedots numurs, uz kuru zvanīt, lai saņemtu konsultāciju par darbībām E-paraksta saņemšanai. Tomēr gandrīz visos (33) VPVKAC klientam kļuva skaidrs, kas ir jādara, lai iegūtu vēlamo E-pakalpojumu, līdz ar to darbinieki cenšas palīdzēt klientam pat tad, ja paši nepārzina vajadzīgo pakalpojumu.
- Daļā no VPVKAC (11) darbinieki lietoja frāzes «nezinu», «nevaru pateikt», «nav iespējams» vai nenoskaidroja informācijas avotu gadījumā, ja paši uzreiz nevar atbildēt uz klienta jautājumu;
- Dažos gadījumos (12) darbinieki neizmanto pieejamos vizuālos palīg līdzekļus un nepainteresējas (13), vai klients visu ir sapratis. Noslēpumainie klienti norādīja, ka lielākajā daļā no gadījumiem, kad palīg līdzekļi netika izmantoti, tas nemaz nebija nepieciešams;
- 14 centros darbinieki neatgādināja klientam par to, ka viņš var atkārtoti vērsties VPVKAC neskaidro jautājumu noskaidrošanā, taču gandrīz visu VPVKAC (33) darbinieki laipni atvadījās.

2. LIETAS, KURAS NODROŠINĀTAS VISAUGSTĀKAJĀ LĪMENĪ

Noslēpumainie klienti atzinīgi vērtēja VPVKAC telpas – tās ir sakārtotas, tīras, gaišas, modernas, labiekārtotas, mājīgas un patīkamas, līdz ar to vairumā gadījumu VPVKAC klientiem ir nodrošināti patīkami gaidīšanas un uzturēšanās apstākļi.

Apkalpošana bija laipna un profesionāla. Darbinieki bija pieklājīgi, saprotoši, veltīja visu uzmanību klientam. Sarunāties bija patīkami, konsultācija notika draudzīgā, bet tai pat laikā profesionālā atmosfērā. Darbinieki atrada individuālu pieeju klienta problēmai, uzklausa klientu, un saprotami izstāstīja par nepieciešamajām darbībām, kuras jāveic, lai saņemtu E-parakstu un E-adresi. Lai arī bija gadījumi, kad darbinieks nepārzināja vajadzīgos E-pakalpojumus, kopumā attieksme pret klientu VPVKAC bija laipna, darbinieki veltīja laiku tam, lai izprastu klienta situāciju un palīdzētu klientam. Arī citi darbinieki, kas neapkalpoja klientu, bija laipni un sasveicinājās.

“Darbinieku atvērtība un vēlme palīdzēt, laipnība, pozitīvs noskaņojums, arī savas pieredzes izstāstīšana (kā tika izveidots E-paraksts). Kopumā atmosfēra bija patīkama, radīja iespaidu, ka esmu gaidīta.”

“Laipna, ieinteresēta, uz klientu vērsta apkalpošana.”

“Izprata manu gadījumu, labāko risinājumu izskaidroja.”

Pozitīvi tika novērtēts arī aprīkojums, kas paredzēts klientam – klienta darba vieta un dators. Vienā VPVKAC klientam ir pieejams jauns, liels monitors ar jaunu klaviatūru, savukārt citā VPVKAC – klienta darba vieta ir ērta, neviens netraucē, un ir iespēja pasaukt palīgā darbinieku, ja kaut kas nesanāk. Klientam noderīgi ir arī tas, ka darbinieks izmanto palīglīdzekļus – parāda ID karti, ID karšu lasītāju, klientam ir pieejami bukleti vai ir iespējams saņemt printētus materiālus. Darbinieki demonstrēja savos datoros nepieciešamās programmas un darbības, kas jāveic, lai saņemtu vēlamo E-pakalpojumu, kas arī tika atzinīgi vērtēts, jo klientam kļuva skaidrs, kas tieši ir jādara.

“Laba komunikācija. Izskaidro un demonstrē nepieciešamās darbības.”

“Laipna apkalpošana, vizuāls ID kartes, karšu lasītāja piemērs.”

Pozitīvi tika vērtēti arī VPVKAC darba laiki, pieejamība, ērta atrašana, un plašais stāvlaukums. Darbinieki izstāstīja plašāku informāciju par klienta jautājumu, vai arī citu noderīgu informāciju, piemēram, pieejamās elektroautomobiļu uzpildes stacijas apdzīvotajā vietā.

“Komunikācija bija ļoti patīkama. Sniedza atbildes uz visiem jautājumiem. Piedāvāja izstāstīt ar maniem jautājumiem saistītus tematus.”

Kopumā darbinieki bija ļoti laipni, iedziļinājās klienta situācijā, meklēja klientam piemērotāko risinājumu, un arī gadījumos, kad pats darbinieks nepārzina pietiekami E-adresi un E-parakstu, centās klientam palīdzēt.

“Konsultācija notika man saprotamā veidā, esmu pilnībā apmierināta.”

3. LIETAS, KURAS NOTEIKTI NEPIECIEŠAMS UZLABOT, KONSULTĒJOT PAR E-ADRESES UN E-PARAKSTA SAŅEMŠANU

VPVKAC nav pieejami cilvēkiem ratiņkrēslā – nav ierīkotas speciālas uzbrauktuves vai palīgierīces ēkas ieejā vai ēkas iekšienē (piemēram, lai nokļūtu uz VPVKAC, kas atrodas 2.stāvā), kā arī tualetes telpas nav aprīkotas invalīdiem, līdz ar to VPVKAC nav pieejams arī cilvēkiem ar bērnu ratiem. Iespējams, ka pie VPVKAC durvīm var uzstādīt zvana pogu vai norādīt tālruņa numuru, uz kuru zvanīt, ja ir nepieciešama konsultācija.

“Konsultācija izsmeļoša, vienīgi nepieejama, ja klients pārvietojas ar ratiņkrēslu vai mātes ar bērnu ratiņiem.”

“Vispār nav padomāts par invalīdiem ratiņkrēslā (darba vieta, apkalpošanas lete, tualete).”

Darbiniekiem jāatgādina vai jāpastāsta par E-paraksta un E-adreses izveidošanu, saņemšanu, lietošanu, un dažādiem risinājumiem situācijās, piemēram, kad klientam ir pieejams tikai podziņu telefons, jo bija gadījumi, kad darbinieki to nepārzināja. Atsevišķos gadījumos klientam radās sajūta, ka VPVKAC darbs ir uzlikts kā papildus uzdevums darbiniekam, līdz ar to darbinieks nebija ieinteresēts klienta jautājumā, vai arī nepārzināja to pietiekamā līmenī. Darbiniekus ir jāapmāca ID karšu lasītāja lietošanā, jo ar to dažos gadījumos radās problēmas.

“Šķiet, ka tas ir kā viens no papildus uzdevumiem/pienākumiem, kas uzdoti kādam no darbiniekiem, ja vajadzīgs.”

“Sākumā darbinieki paši jāapmāca par valsts un pašvaldības sniegtajiem pakalpojumiem, to veidiem, un tikai tad jāprasa izpildi.”

Klientiem informāciju būtu vieglāk saprast, ja darbinieks iedotu līdzīgu informatīvu bukletu vai kopētu instrukciju. Dažos gadījumos darbiniekam trūka motivācijas palīdzēt klientam, darbinieks nebija smaidīgs un gatavs palīdzēt, nepiedāvāja klientam apsēsties vai atgērbties, vai darbinieks nenasveicinājās un neatvadījās, kā arī neparādīja uz datora, kas tieši ir jādara. Vairākos VPVKAC datori klientiem nebija pieejami vispār, vai nepieciešamās programmas strādā lēni.

“Pieklājību, smaidus, gatavību palīdzēt arī citreiz, piedāvāt apsēsties vai atgērbties, sakārtot klienta datora programmas un praktiski patrenēties strādāt ar ID karšu lasītāju, lai var kompetenti pastāstīt (..) Pārzināt esošos bukletus un tos piedāvāt.”

“Darbiniekam jābūt motivētam palīdzēt klientam.”

Dažos gadījumos VPVKAC informācija internetā nesakrīt ar patieso situāciju – internetā ir nepareizi norādīti darba laiki, vai arī internetā ir nepareizi norādīta VPVKAC adrese. VPVKAC jānodrošina ar darbinieka vārda kartēm, ja tas ir nepieciešams, kā arī jānodrošina ar redzamām norādēm uz VPVKAC telpām. Vienā VPVKAC kā vienīgā problēma tika raksturotas garās rindas, kuras var rasties vienu reizi gadā, iesniedzot elektroniskās deklarācijas.