



Līdzfinansē
Eiropas Savienība



Veselības un darbspēju ekspertīzes ārstu valsts komisijas klientu apkalpošanas procesu kvalitātes un efektivitātes ikgadējā novērtēšana

SATURS

I. METODOLOĢISKĀ INFORMĀCIJA.....	3
II. GALVENIE SECINĀJUMI.....	6
III. VDEĀVK KLIENTU APTAUJA	
1. Invaliditātes komisijas pakalpojumu saņemšanas pieredze	17
2. Invaliditātes komisijas sniegtās konsultācijas – pieredze, vērtējums, interese	29
3. Invaliditātes komisijas lēmums	36
4. Apmierinātība ar Invaliditātes komisijas pakalpojumiem un klientu apkalpošanu	40
5. Invaliditātes komisijas darbinieku raksturojums	63
6. Informētība, informācijas avoti, trūkstošā informācija	75
7. Invaliditātes komisijas interneta mājas lapas apmeklēšanas pieredze un vērtējums	87
8. Klientu ieteikumi Invaliditātes komisijas darbam.....	94
IV. VDEĀVK TELEFONKONSULTĀCIJU ANALĪZE	97
IV. ELEKTRONISKAJĀ SARAKSTĒ SNIEGTO KONSULTĀCIJU ANALĪZE	109
IV. PIELIKUMI	114

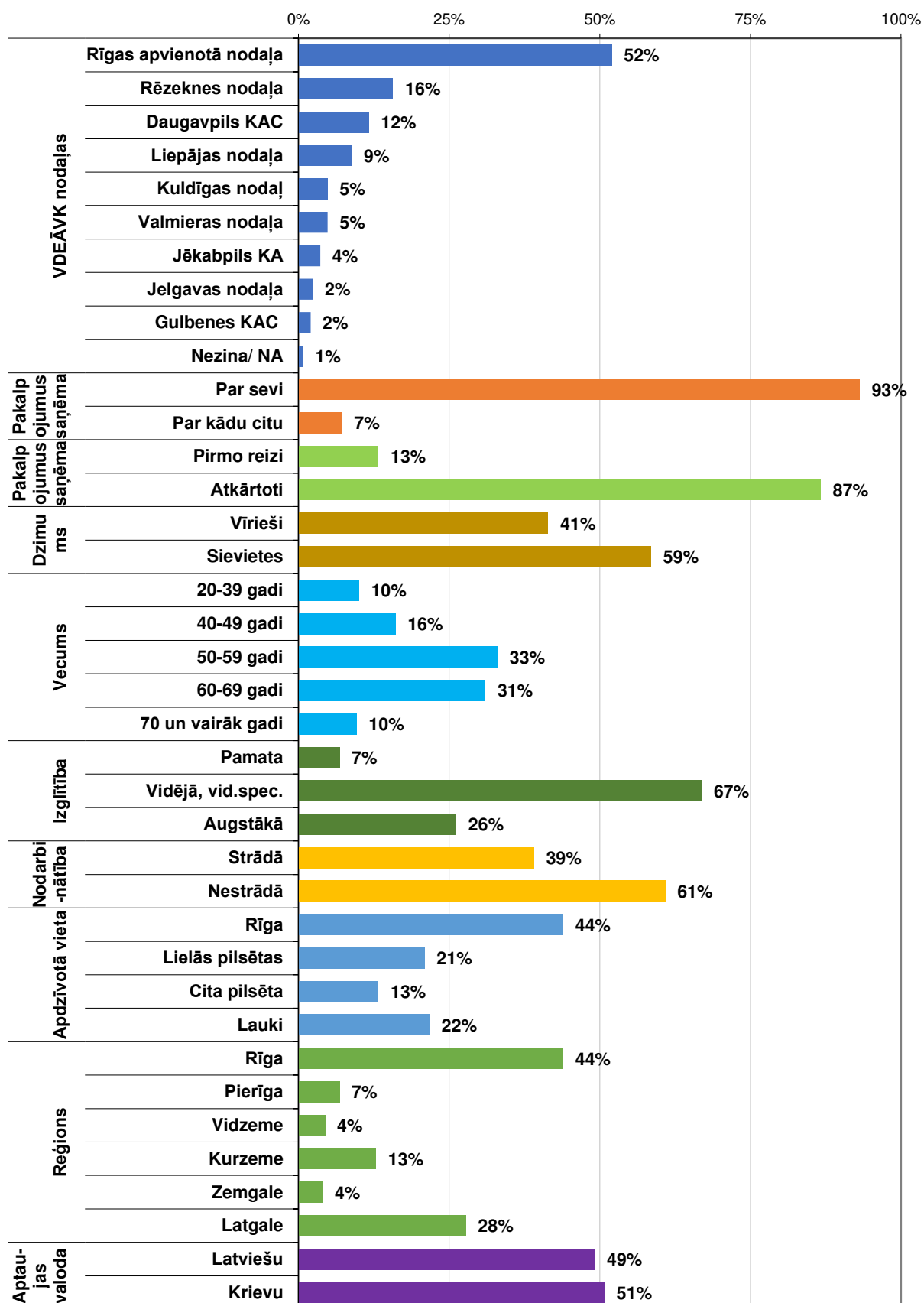
I. METODOLOĢISKĀ INFORMĀCIJA

PĒTĪJUMA PASŪTĪTĀJS:	Veselības un darbspēju ekspertīzes ārstu valsts komisija (turpmāk – VDEĀVK vai Invaliditātes komisija). Pētījums tiek veikts Eiropas Sociālā fonda Plus projekta Nr. Nr.4.3.6.2/1/23/I/001 (iepriekšējais identifikācijas Nr.4.3.6.2.SAM) "Veselības un darbspēju ekspertīzes ārstu valsts komisijas darbības efektivitātes un kvalitātes uzlabošana" ietvaros.
PĒTĪJUMA VEICĒJS:	Tirgus un sociālo pētījumu centrs "Latvijas Fakti" (Bruņinieku iela 8a-5, Rīga, LV-1010, Tālr.: +371 67314002; http://www.latvianfacts.lv).
PĒTĪJUMA MĒRĶI:	✓ klientu apmierinātības novērtējums par apkalpošanas kvalitāti un tā atbilstību klientu pieņēmumiem/vajadzībām; ✓ klientu apkalpošanā iesaistīto speciālistu sniegto telefonkonsultāciju ierakstu analīze, lai izvērtētu klientu apkalpošanas speciālistu kompetences un saskarsmes spēju stiprās un vājās puses un sniegtu rekomendācijas klientu apkalpošanas kvalitātes un efektivitātes paaugstināšanai telefonkonsultāciju sniegšanas laikā, kā arī veikt konsultējamā klienta portreta izpēti; ✓ klientu apkalpošanā iesaistīto speciālistu sniegto konsultāciju elektroniskās sarakstes veidā analīze, lai izvērtētu rakstiskās saziņas kvalitāti, norādot stiprās un vājās puses un sniegtu rekomendācijas klientu apkalpošanas kvalitātes un efektivitātes paaugstināšanai rakstiskajā saziņā.
INFORMĀCIJAS IEGUVES METODES UN IZLASES APJOMS:	✓ VDEĀVK klientu apmierinātības aptauja. Respondentu skaits: 248. Aptaujas tika veiktas, izmantojot CATI (datorizētas telefonintervijas) metodi; ✓ 100 klientu apkalpošanā iesaistīto speciālistu sniegto konsultāciju pa telefonu ierakstu analīze; ✓ 66 klientu apkalpošanā iesaistīto speciālistu sniegto konsultāciju elektroniskās sarakstes veidā analīze.
INTERVĒTĀJI:	Intervēšanu veica 15 "Latvijas Faktu" intervētāji. Intervētāju instruktāžu un darba kvalitātes pārbaudi veica "Latvijas Faktu" intervētāju tīkla pārraugi. Intervēšana notika latviešu un krievu valodās.
INTERVĒŠANAS LAIKS:	6.03.2023. – 19.03.2023.

VDEĀVK KLIENTU APTAUJA

Respondentu sociāli demogrāfiskais profils

Pētījuma izlases sadalījums
(Bāze = visi aptaujas dalībnieki; N=248)



PĒTĪJUMA REZULTĀTU STATISTISKĀS KĻŪDAS NOTEIKŠANAS TABULA

(ar 95% varbūtību)

Atbilžu sadalījums %	Respondentu skaits (bāze) N =														
	50	75	100	150	200	300	350	400	500	600	800	1000	1200	1500	2000
2 vai 98	4.0	3.2	2.8	2.3	2.0	1.6	1.5	1.4	1.3	1.1	1.0	0.9	0.8	0.7	0.6
4 vai 96	5.6	4.5	3.9	3.2	2.8	2.3	2.1	2.0	1.8	1.6	1.4	1.3	1.1	1.0	0.9
6 vai 94	6.8	5.5	4.8	3.9	3.4	2.8	2.5	2.4	2.1	2.0	1.7	1.5	1.4	1.2	1.0
8 vai 92	7.7	6.2	5.4	4.4	3.8	3.1	2.8	2.7	2.4	2.2	1.9	1.7	1.6	1.4	1.2
10 vai 90	8.5	6.9	6.0	4.9	4.3	3.5	3.1	3.0	2.7	2.5	2.1	1.9	1.7	1.5	1.3
12 vai 88	9.2	7.5	6.5	5.3	4.6	3.8	3.4	3.3	2.9	2.7	2.3	2.1	1.9	1.6	1.4
15 vai 85	10.1	8.2	7.1	5.9	5.1	4.1	3.7	3.6	3.2	2.9	2.5	2.3	2.1	1.8	1.6
20 vai 80	11.4	9.2	8.0	6.6	5.7	4.6	4.2	4.0	3.6	3.3	2.8	2.5	2.3	2.0	1.8
25 vai 75	12.3	10.0	8.7	7.1	6.1	5.0	4.5	4.3	3.9	3.6	3.0	2.8	2.5	2.2	1.9
30 vai 70	13.0	10.5	9.2	7.5	6.5	5.3	4.8	4.6	4.1	3.8	3.2	2.9	2.6	2.3	2.0
35 vai 65	13.5	11.0	9.5	7.8	6.8	5.5	5.0	4.8	4.3	3.9	3.3	3.1	2.8	2.4	2.1
40 vai 60	13.9	11.3	9.8	8.0	7.0	5.7	5.1	4.9	4.4	4.0	3.4	3.1	2.8	2.5	2.2
45 vai 55	14.1	11.4	9.9	8.1	7.0	5.8	5.2	5.0	4.5	4.1	3.5	3.2	2.9	2.5	2.2
50 vai 50	14.2	11.5	10.0	8.2	7.1	5.8	5.2	5.0	4.5	4.1	3.5	3.2	2.9	2.5	2.2

Lietojot pētījuma rezultātu statistiskās kļūdas noteikšanas tabulu, par kopējās izlases bāzi jāpieņem N = 200.

Rezultātu precizitātes intervāls ar 95% varbūtību tiek aprēķināts pēc šādas formulas:

$$\text{Precizitātes intervāls} = \pm 1,96 \sqrt{\frac{\pi(100 - \pi)}{n}}$$

π = atbilžu sadalījums procentos %; n = respondentu skaits

II. GALVENIE SECINĀJUMI

1. Kopsavilkums un priekšlikumi

- ❖ 2024.g. martā tika veikts otrais pētījums Eiropas Sociālā fonda Plus projekta "Veselības un darbspēju ekspertīzes ārstu valsts komisijas darbības efektivitātes un kvalitātes uzlabošana" ietvaros. Līdzīgi kā iepriekšējais pētījums 2023.g. martā, arī šogad iegūtie rezultāti liecina par pozitīvu Invaliditātes komisijas darba novērtējumu klientu vidū un augstiem klientu apkalpošanas standartiem. 2023. un 2024.g. pētījumu rezultātu salīdzinājums neuzrāda būtiskas atšķirības, rezultātu dinamika nav viennozīmīga, atsevišķās vērtējumu pozīcijās vērojamas pozitīvas tendences, citās vērtējumi šogad kļuvuši rezervētāki.
 - ✓ Invaliditātes komisijas darbs kopumā apmierina gandrīz trīs ceturtdaļas (73%) aptaujāto klientu un tas ir nedaudz mazāk nekā iepriekš (-7% salīdzinājumā ar 2023.g.). Kritisku vērtējumu pārstāvēja 16% (+2% salīdzinājumā ar 2023.g.) aptaujāto, 11% (+5%) respondentu atturējās sniegt konkrētu viedokli. Biežāk minētie argumenti kritiskajam vērtējumam par Invaliditātes komisijas darbu bija pretenzijas pret dokumentu izskatīšanas termiņiem (process noris ilgāk nekā paredzēts), kā arī neapmierinātība ar lēmumu, piešķirto grupu.
 - ✓ Līdzīgi kā 2023.g., arī šogad aptaujātos klientus kopumā apmierina visas Invaliditātes komisijas piedāvātās pakalpojumu sniegšanas iespējas, informatīvais atbalsts, vides ērtības, pieejamība un klientu apkalpošanas serviss, pēc visiem kritērijiem tie vairākumā gadījumu tika vērtēti pozitīvi. Kritisko vērtējumu skaits nevienā no pozīcijām nepārsniedza 20%. Arī 2024.g. pētījuma rezultāti liecina, ka prioritārie attīstības virzieni klientu vajadzību nodrošināšanā ir komunikācijas un informācijas sniegšanas pilnveide. Lielākais kritisko vērtējumu skaits (10%-18% gadījumu) vērojams tieši jautājumos, kas skar informācijas gūšanas iespējas:
 - Vispārējā informācija par Invaliditātes komisijas darbību un tās sniegtajiem pakalpojumiem;
 - Informācija par Invaliditātes komisijas pakalpojumu saņemšanas iespējām (pieejamība, saprotamība) gan mājas lapā, gan klātienē utt.;
 - Invaliditātes komisijas informatīvā tālruņa sazvānāmība.
 - ✓ Līdzīgi kā 2023.g., arī šogad vairāk nekā divas trešdaļas (68%; -4% salīdzinājumā ar 2023.g.) aptaujāto klientu kopumā apmierināja laiks, kas bija jāvelta dokumentu aizpildīšanai un iesnieguma iesniegšanai Invaliditātes komisijā. Nedaudz vairāk par ceturto daļu (29%; +4% salīdzinājumā ar 2023.g.) pētījuma dalībnieku pārstāvēja kritisku viedokli, uzskatot, ka dokumentu noformēšanas process bija pārāk ilgs;

- ✓ Invaliditātes komisijas lēmums arī šogad apmierināja vairāk nekā trīs ceturtdaļas aptaujāto klientu, gan pēc saprotamības, uztveramības (apmierināja 91%), gan pēc juridiskā pamatojuma (apmierināja 77% klientu) kritērijiem. Jāatzīmē, ka salīdzinājumā ar 2023.g., šogad pozitīvo vērtējumu īpatsvars ir pieaudzis.
- ✓ Arī par Invaliditātes komisijas speciālistu sniegtajām konsultācijām dominēja pozitīvi vērtējumi un kopumā šogad tās tika vērtētas nedaudz pozitīvāk nekā iepriekšējā, 2023.g. pētījumā. Sniegto konsultāciju saprotamība apmierināja 85%, pietiekamība apmierināja 79% respondentu, kuri saņēma konsultācijas.
- ✓ Invaliditātes komisijas mājas lapu: www.vdeavk.gov.lv ir apmeklējuši nedaudz vairāk par trešdaļu (37%) aptaujas dalībnieku un viņu skaits salīdzinājumā ar iepriekšējo pētījumu ir audzis (+4% salīdzinājumā ar 2023.g.). VDEĀVK mājas lapa šogad tika vērtēta līdzīgi kā 2023.g. aptaujā. Vairāk nekā divas trešdaļas interesentu Invaliditātes komisijas interneta mājas lapu kopumā vērtēja pozitīvi, piekrītot, ka Invaliditātes komisijas mājas lapa ir pārskatāma, tajā ir viegli atrast vajadzīgo informāciju un informācija mājas lapā ir pietiekama;
- ✓ Līdzīgi kā 2023.g., arī šogad Invaliditātes komisijas darbinieki tika raksturoti, galvenokārt, pozitīvi, kā atbilstoši pētījuma instrumentārijā iekļautajiem raksturojumiem. Kā Invaliditātes komisijas darbiniekiem atbilstošas īpašības, visbiežāk tika minētas – zinoši, ar pozitīvu attieksmi saskarsmē, elastīgi, laipni, profesionāli;
- ✓ Salīdzinājumā ar iepriekšējo, 2023.g. pētījumu, šī gada rezultāti uzrāda visai būtisku Invaliditātes komisijas klientu informētības kritumu par pieejamo atbalstu (pabalsti, pakalpojumi, atvieglojumi) personai ar invaliditāti. Šogad šajos jautājumos savu informētību kā pietiekamu vērtēja mazāk par pusi (46%; -15% salīdzinājumā ar 2023.g.) pētījuma dalībnieku.
- ✓ Pētījuma rezultāti liecina, ka labās prakses nosacījumi VDEĀVK speciālistu sniegtajās telefonkonsultācijās kopumā tiek ievēroti, tie neatklāj kādus būtiskus trūkumus klientu apkalpošanā. Visi kritēriji tika izpildīti gandrīz visās sarunās, kad tie bija piemērojami. 2023. un 2024.g. pētījuma rezultāti kopumā būtiski neatšķirās.
- ✓ Ievērojams progress telefonkonsultācijās panākts sarunas uzsākšanā. Ja iepriekšējā, 2023.g. pētījuma gaitā Invaliditātes komisijas speciālisti nestādījās priekšā, nosaucot savu vārdu, tad šogad tas tika izdarīts gandrīz visos (98%) gadījumos.
- ✓ Līdzīga rezultātu aina vērojama arī elektronisko konsultāciju analīzē - VDEĀVK speciālistu sniegtās konsultācijas kopumā atbilst labas prakses standartiem. Faktiski pilnībā tika izpildīti nosacījumi, kas skar elektronisko konsultāciju struktūru, valodas lietojumu, termiņus. Jāatzīmē pozitīvā tendence, ka šogad nosacījumi kopumā tika izpildīti biežāk nekā iepriekšējā, 2023.g. pētījumā.

- ❖ 2024.g. pētījuma analīze norāda uz šādiem prioritāri pilnveidojamiem virzieniem pakalpojumu sniegšanā un klientu vajadzību nodrošināšanā:
 - ✓ Aktīvāk, iespējams plašāk un skaidrāk, sniegt informāciju par pieejamo atbalstu (pabalsti, pakalpojumi, atvieglojumi), tiesībām personai ar invaliditāti. Pašlaik mazāk par pusi aptaujāto VDEĀVK klientu uzskata sevi par informētiem šajos jautājumos;
 - ✓ Nozīmīga daļa (15%-20%) Invaliditātes komisijas klientu vēlētos plašāku vai kvalitatīvāku skaidrojumu arī šādās tēmās:
 - Vispārējā informācija par Invaliditātes komisija darbību un tās sniegtajiem pakalpojumiem. Daļa VDEĀVK klientu izrādīja interesi pēc plašākas informācijas par lēmuma pieņemšanas procesu;
 - Informācija par Invaliditātes komisijas pakalpojumu saņemšanas iespējām gan mājas lapā, gan klātienē utt.
 - ✓ Pilnveidot dokumentu sagatavošanas un iesniegšanas procesu, nodrošinot operatīvāku un raitāku dokumentu izskatīšanu, jo vairāk par ceturto daļu (29%) klientu dokumentu noformēšanas process likās pārāk ilgs;
 - ✓ Nodrošināt labāku Invaliditātes komisijas informatīvā tālruņa sazināmību. Visai bieži respondenti žēlojās par grūtībām sazināties VDEĀVK.
 - ✓ Sniedzot konsultācijas pa telefonu:
 - Izvairīties no vārdu pazemināmās formās lietojuma, kā atbildīte, personas kodiņš, aploksnīte, lēmumiņš, lietiņa, dokumentiņi utml.;
 - Rūpīgāk ievērot atvadišanās standartus, piemēram, “Visu labu / uz redzēšanos” vai tml.
 - ✓ Sniedzot elektroniskās konsultācijas:
 - Rūpīgāk pievērst uzmanību vai atbilde sniegta uz visiem klientu interesējušajiem jautājumiem, lai tās būtu pilnīgas, tiktu sniegti nepieciešamie paskaidrojumi, norādes.
 - Sniegt atsauces uz normatīvo regulējumu saites formā gadījumos, kad tas ir nepieciešams. Šogad visos 6 gadījumos, kad tas būtu nepieciešams, tas netika izdarīts. Visos gadījumos sarakstē ir atsauce uz normatīvo regulējumu, bet ne saites formā.

2. Invaliditātes komisijas pakalpojumu saņemšanas pieredze

- Līdzīgi kā 2023.g., arī šogad aptaujas dalībnieki Invaliditātes komisijā visbiežāk vērsušies, lai saņemtu šādus pakalpojumus:
 - ✓ Invaliditātes ekspertīze (pakalpojumu saņēma 81% (+7% salīdzinājumā ar 2023.g.) Invaliditātes komisijas klientu);
 - ✓ Invaliditātes apliecības atkārtota izsniegšana (25%; -4% salīdzinājumā ar 2023.g.);
 - ✓ Atzinums transporta pabalstam (15%; -1% salīdzinājumā ar 2023.g.).
- Gandrīz vienmēr (94% gadījumu; +8% salīdzinājumā ar 2023.g.) Invaliditātes komisijas pakalpojumus iestādes klienti saņēmuši par sevi. 4% respondentu pakalpojumus saņēmuši par savu ģimenes locekli (mammu/vīru/sievu / tēvu un tml.), 2% - par aizbildniecībā, aizgādnībā esošu personu.
- Lielākā daļa (56%) aptaujāto Invaliditātes komisijas klientu atzina, ka viņiem kāds (piem., radnieks, ģimenes ārsts, sociālais darbinieks u.tml.) sniedza palīdzību pakalpojuma saņemšanā (palīdzēja aizpildīt un iesniegt iesniegumu, iziet procedūru, savākt dokumentus u.tml.). Visbiežāk (>75% gadījumu) palīdzība sniegta gados jaunākajiem (līdz 39 gadu vecumam) Invaliditātes komisijas klientu, kā arī respondentiem, kuri Invaliditātes komisijā vērsušies pirmo reizi.
- Šogad aptaujas dalībnieku vidū dominēja klienti, kuri Invaliditātes komisijas pakalpojumus saņēma atkārtoti (86%; +19% salīdzinājumā ar 2023.g.). Pirmā reize tā bija 13% (-20% salīdzinājumā ar 2023.g.) respondentu.
- Līdzīgi kā iepriekš, arī šogad dominē divi veidi, kā tika iesniegti dokumenti Invaliditātes komisijā:
 - ✓ Klātienē, personīgi dokumentus Invaliditātes komisijā iesniedza vairāk par pusi (54%; +9% salīdzinājumā ar 2023.g.) respondentu, biežāk Rīgas un lielo pilsētu (Daugavpils, Liepāja, Jelgava, Ventspils, Jūrmala, Rēzekne, Jēkabpils, Valmiera) iedzīvotāji, cittautieši.
 - ✓ Pa pastu dokumentus iesniedza nedaudz vairāk par trešdaļu (36%; -15% salīdzinājumā ar 2023.g.) Invaliditātes komisijas klientu, biežāk mazo pilsētu un lauku iedzīvotāji, latvieši.

3. Invaliditātes komisijas sniegtās konsultācijas – pieredze, vērtējums, interese

- ❑ Invaliditātes komisijas konsultācijas par sev interesējošiem jautājumiem invaliditātes noteikšanai saņēmuši 14% (-6% salīdzinājumā ar 2023.g.) aptaujāto Invaliditātes komisijas klientu, salīdzinoši biežāk (39% gadījumu) tie bija respondenti, kuri Invaliditātes komisiju apmeklēja, lai kārtotu invaliditātes ekspertīzi vai saņemtu citus ar invaliditāti saistītos pakalpojumus par kādu citu personu.
- ❑ Līdzīgi kā iepriekš, arī šogad vairākums (62%; -18% salīdzinājumā ar 2023.g.) Invaliditātes komisijas klientu konsultācijas par invaliditātes noteikšanas jautājumiem saņēma klātienē. 29% respondentu (rezultāts nav mainījies) konsultācijas saņēma pa telefonu, vēl 9% (+4% salīdzinājumā ar 2023.g.) - elektroniski.
- ❑ Jāatzīmē pozitīvā tendence Invaliditātes komisijas speciālistu sniegto konsultāciju vērtējumā – šogad tās tika vērtētas nedaudz pozitīvāk nekā iepriekšējā, 2023.g. aptaujā:
 - ✓ Sniegto konsultāciju saprotamība apmierināja 85% (+5% salīdzinājumā ar 2023.g.) respondentu, kuri saņēma konsultācijas. Saņemtās konsultācijas nepietiekami labi saprata 9% (-8% salīdzinājumā ar 2023.g.) interesentu (kopskaitā 3 respondenti).
 - ✓ 79% (+1% salīdzinājumā ar 2023.g.) interesentu saņemtās konsultācijas vērtēja kā pietiekamas. Pretējās domās bija 15% (-7% salīdzinājumā ar 2023.g.) interesentu (kopskaitā 5 respondenti).
- ❑ Kritiskie vērtējumi, galvenokārt tika argumentēti ar to, ka Invaliditātes komisijas darbinieki nepietiekami iedziļinās aplūkotos jautājumos, nav ieinteresēti palīdzēt, kā arī ar atteikumu piešķirt invaliditāti vai grupu, uz kuru cerēja konsultāciju saņēmēji.
- ❑ Līdzīgi kā iepriekšējā pētījumā, arī 2024.g. martā konsultācijas par invaliditātes noteikšanas jautājumiem klātienē saņemt interesētu vairāk nekā trešdaļu (38%; -3% salīdzinājumā ar 2023.g.) aptaujāto Invaliditātes komisijas klientu. Salīdzinoši biežāk šādu interesi izrādīja respondenti vecumā no 40 līdz 59 gadiem, pilsētu iedzīvotāji, cittautieši.

4. Invaliditātes komisijas lēmums

- ❑ Līdzīgi kā 2023.g., arī šogad dominējošo daļu (vairāk nekā trīs ceturtdaļas) pētījuma dalībnieku apmierina Invaliditātes komisijas lēmums. Jāatzīmē, ka pozitīvo vērtējumu īpatsvars ir pieaudzis:
 - ✓ 91% (+7% salīdzinājumā ar 2023.g.) Invaliditātes komisijas klientu piekrita, ka lēmums bija saprotams, viegli uztverams. Noraidošu viedokli pārstāvēja 9% (-5% salīdzinājumā ar 2023.g.) aptaujāto;
 - ✓ 77% (+3% salīdzinājumā ar 2023.g.) aptaujas dalībnieku atzina, ka lēmumā bija juridiskais pamatojums. Kritisku atbildi sniedza 8% (-3% salīdzinājumā ar 2023.g.) aptaujāto Invaliditātes komisijas klientu.

5. Apmierinātība ar Invaliditātes komisijas pakalpojumiem un klientu apkalpošanu

- Līdzīgi kā iepriekšējā, arī 2024.g. pētījuma rezultāti liecina, ka aptaujātos klientus kopumā apmierina Invaliditātes komisijas sniegtie pakalpojumi un serviss. Dominēja pozitīvi vērtējumi pēc visiem aptaujas instrumentārijā iekļautajiem kritērijiem. Tomēr jāatzīmē, ka vairākumā pozīciju šogad vērtējumi ir rezervētāki nekā tas bija 2023.g.
 - ✓ Informācija par to, kādi dokumenti nepieciešami un kur tie jāiesniedz apmierina 79% (-1% salīdzinājumā ar 2023.g.), neapmierina 5% (-8% salīdzinājumā ar 2023.g.) respondentu;
 - ✓ Klientu apkalpošanas darba laiks apmierina 75% (+9% salīdzinājumā ar 2023.g.), neapmierina 5% (+1% salīdzinājumā ar 2023.g.) respondentu;
 - ✓ Vispārējā informācija par Invaliditātes komisija darbību un tās sniegtajiem pakalpojumiem apmierina 69% (-7% salīdzinājumā ar 2023.g.), neapmierina 18% (+3% salīdzinājumā ar 2023.g.) respondentu;
 - ✓ Informācija par Invaliditātes komisijas pakalpojumu saņemšanas iespējām gan mājas lapā, gan klātienē u.tml., apmierina 65% (-4% salīdzinājumā ar 2023.g.), neapmierina 13% (+3% salīdzinājumā ar 2023.g.) respondentu;
 - ✓ Klientu privātuma un informācijas konfidencialitātes nodrošināšana apmierināja 61% (-23% salīdzinājumā ar 2023.g.) Invaliditātes komisijas klientu, neapmierināja 1% (-1% salīdzinājumā ar 2023.g.). Ievērojami pieaudzis respondentu skaits (līdz 38%; +24% salīdzinājumā ar 2023.g.), kuri atturējās sniegt konkrētu viedokli šajā jautājumā.
 - ✓ Pakalpojumu pieprasījums bez iestādes apmeklējuma, piedāvājot izmantot elektroniskos sakaru kanālus vai pastu, apmierina 60% (-10% salīdzinājumā ar 2023.g.), neapmierina 6% (-2% salīdzinājumā ar 2023.g.) respondentu;
 - ✓ Vides ērtība un pieklūstamība (iekārtojums, norādes u.c.) Invaliditātes komisijas nodaļā, ja klients ir apmeklējis iestādi klātienē, apmierina 56% (-2% salīdzinājumā ar 2023.g.), neapmierina 7% (+3% salīdzinājumā ar 2023.g.) respondentu;
 - ✓ Invaliditātes komisijas informatīvā tālruņa sazvānāmība apmierina 47% (-1% salīdzinājumā ar 2023.g.), neapmierina 10% (-1% salīdzinājumā ar 2023.g.) respondentu.
- Kritisko vērtējumu skaits nevienā no pozīcijām nepārsniedza 20%. Arī 2024.g. pētījuma rezultāti liecina, ka prioritārie attīstības virzieni klientu vajadzību nodrošināšanā ir komunikācijas un informācijas sniegšanas pilnveide. Lielākais kritisko vērtējumu skaits (10%-18% gadījumu) vērojams tieši jautājumos, kas skar informācijas gūšanas iespējas:
 - ✓ Vispārējā informācija par Invaliditātes komisijas darbību un tās sniegtajiem pakalpojumiem;
 - ✓ Informācija par Invaliditātes komisijas pakalpojumu saņemšanas iespējām (pietiekamība, saprotamība) gan mājas lapā, gan klātienē utt;
 - ✓ Invaliditātes komisijas informatīvā tālruņa sazvānāmība.

- ❑ Invaliditātes komisijas darbs kopumā apmierina gandrīz trīs ceturtdaļas (73%) aptaujāto klientu un tas ir nedaudz mazāk nekā iepriekš (-7% salīdzinājumā ar 2023.g.). Kritisku vērtējumu pārstāvēja 16% (+2% salīdzinājumā ar 2023.g.) aptaujāto, 11% (+5%) respondentu atturējās sniegt konkrētu viedokli. Šogad neapmierinātību ar Invaliditātes komisiju salīdzinoši biežāk pauda Rīgas un lielo pilsētu (Daugavpils, Liepāja, Jelgava, Ventspils, Jūrmala, Rēzekne, Jēkabpils, Valmiera) iedzīvotāji. Biežāk minētie argumenti kritiskajam vērtējumam par Invaliditātes komisijas darbu bija pretenzijas pret dokumentu izskatīšanas termiņiem (process noris ilgāk nekā paredzēts), kā arī neapmierinātība ar lēmumu, piešķirto grupu.
- ❑ Līdzīgi kā 2023.g., arī šogad vairāk nekā divas trešdaļas (68%; -4% salīdzinājumā ar 2023.g.) aptaujāto klientu kopumā apmierināja laiks, kas bija jāvelta dokumentu aizpildīšanai un iesnieguma iesniegšanai Invaliditātes komisijā. Nedaudz vairāk par ceturto daļu (29%; +4% salīdzinājumā ar 2023.g.) pētījuma dalībnieku pārstāvēja kritisku viedokli, uzskatot, ka dokumentu noformēšanas process bija pārāk ilgs.

6. Invaliditātes komisijas darbinieku raksturojums

- ❑ Līdzīgi kā 2023.g., arī šogad Invaliditātes komisijas darbinieki tika raksturoti, galvenokārt, pozitīvi, kā atbilstoši pētījuma instrumentārijā iekļautajiem raksturojumiem. Tomēr šogad respondenti biežāk atturējās sniegt konkrētu vērtējumu, tāpēc rezultātu kopaina kļuvusi rezervētāka (Invaliditātes komisijas darbinieki retāk tika raksturoti kā atbilstoši raksturojumiem). Kritiskie vērtējumi (darbinieki neatbilst piedāvātajiem raksturojumiem) tika sniegti reti, nevienā vērtējumu pozīcijā tie nerasniedza 10% robežu.
- ❑ Vairākuma respondentu skatījumā Invaliditātes komisijas darbinieki atbilst raksturojumiem:
 - ✓ Zinoši (tā darbiniekus raksturoja 58% aptaujāto klientu; -11% salīdzinājumā ar 2023.g.);
 - ✓ Ar pozitīvu attieksmi saskarsmē (58%; -4% salīdzinājumā ar 2023.g.);
 - ✓ Elastīgi un laipni (58%; -4% salīdzinājumā ar 2023.g.);
 - ✓ Profesionāli (57%; -11% salīdzinājumā ar 2023.g.);
 - ✓ Vērsti uz sadarbību (56%; -7% salīdzinājumā ar 2023.g.);
 - ✓ Ieinteresēti un atbildīgi (51%; -11% salīdzinājumā ar 2023.g.);
 - ✓ Izpratoši (50%; -15% salīdzinājumā ar 2023.g.);
- ❑ Zemāk minētie raksturojumi retāk tika piedēvēti Invaliditātes komisijas darbiniekiem. Pētījuma rezultāti ļauj apgalvot, ka šīs īpašības būtu prioritāri jāattīsta Invaliditātes komisijas tēlā, lai sabiedrības un klientu apziņā tas kļūtu pievilcīgāks.
 - ✓ Pieejami (48%; -13% salīdzinājumā ar 2023.g.);
 - ✓ Uzticami (43%; -16% salīdzinājumā ar 2023.g.);
 - ✓ Godīgi un taisnīgi (35%; -28% salīdzinājumā ar 2023.g.).

7. Informētība, informācijas avoti, trūkstošā informācija

- ❑ Nozīmīgākais informācijas avots veselības jautājumos ir ārsti. Līdzīgi kā 2023.g., arī šogad lielākā daļa (55%; +2% salīdzinājumā ar 2023.g.) Invaliditātes komisijas klientu par nepieciešamību veikt invaliditātes ekspertīzi vai saņemt citus ar invaliditāti saistītos pakalpojumus uzzināja pie ģimenes ārsta, savukārt vēl 34% (-4% salīdzinājumā ar 2023.g.) aptaujāto par to uzzināja pie ārstējošā ārsta, speciālista.
- ❑ Salīdzinājumā ar iepriekšējo, 2023.g. pētījumu, šī gada rezultāti uzrāda visai būtisku Invaliditātes komisijas klientu informētības kritumu par pieejamo atbalstu (pabalsti, pakalpojumi, atvieglojumi) personai ar invaliditāti. Šogad šajos jautājumos savu informētību kā pietiekamu vērtēja mazāk par pusi (46%; -15% salīdzinājumā ar 2023.g.) pētījuma dalībnieku. 2023.g. pozitīvu atbildi (jūtas informēts) sniedza pārliecinošs respondentu vairākums. Savu informētību par pieejamo atbalstu personai ar invaliditāti kopumā labāk vērtēja respondenti ar augstāko izglītību, strādājošie, vecumā no 40 līdz 49 gadiem.
- ❑ Uz jautājumu par to, kāda informācija respondentiem trūkst, visbiežāk izskanēja vēlme pēc plašākas informācijas par pieejamiem atvieglojumiem, sociālajām garantijām, pabalstiem (katrai invaliditātes grupai), kā arī par rehabilitācijas pakalpojumu iespējām.
- ❑ Ērtāko informācijas saņemšanas kanālu hierarhija kopš iepriekšējā pētījuma nav mainījusies:
 - ✓ E-pasts (tādā veidā informāciju par aktualitātēm invaliditātes noteikšanā vēlētos saņemt 44% respondentu; +3% salīdzinājumā ar 2023.g.). Dažādās sociāli demogrāfiskajās grupās iegūtie rezultāti atklāj, ka e-pastā informāciju vislabprātāk (vairāk nekā puse aptaujāto) saņemtu klienti vecumā līdz 49 gadiem, strādājošie.
 - ✓ Invaliditātes komisijas mājas lapa: www.vdeavk.gov.lv (21%; -9% salīdzinājumā ar 2023.g.);
 - ✓ Informatīvie materiāli drukātā veidā (17%; -5% salīdzinājumā ar 2023.g.);
 - ✓ Sociālie tīkli (Facebook u.c.) (12%; -2% salīdzinājumā ar 2023.g.).

8. Invaliditātes komisijas interneta mājas lapas apmeklēšanas pieredze un vērtējums

- ❑ Invaliditātes komisijas mājas lapu: www.vdeavk.gov.lv ir apmeklējuši nedaudz vairāk par trešdaļu (37%) aptaujas dalībnieku un viņu skaits salīdzinājumā ar iepriekšējo pētījumu ir audzis (+4% salīdzinājumā ar 2023.g.). Aptaujas rezultātu analīze respondentu grupās, kuras izveidotas pēc dažādām sociāli demogrāfiskajām pazīmēm, atklāj tendences – jo gados jaunāki ir respondenti, kā arī jo augstāks iegūtās izglītības līmenis, jo lielāks ir to aptaujas dalībnieku skaits, kuri ir apmeklējuši Invaliditātes komisijas mājas lapu www.vdeavk.gov.lv.

- ❑ Biežāk meklētā informācija Invaliditātes komisijas interneta mājas lapā: www.vdeavk.gov.lv ir:
 - ✓ Iesniedzamie dokumenti (meklēja 27% mājas lapas apmeklētāju);
 - ✓ Par atvieglojumiem/ palīdzību/ pabalstiem katrai invaliditātes grupai (25%);
 - ✓ Kontakti / tālruna numurs / e-pasts (24%);
 - ✓ Iesniegumu veidlapas, anketas (16%);
 - ✓ Darba laiks (15%).
- ❑ Invaliditātes komisijas interneta mājas lapa šogad tika vērtēta līdzīgi kā iepriekšējā, 2023.g. aptaujā. Vairāk nekā divas trešdaļas interesentu Invaliditātes komisijas interneta mājas lapu kopumā vērtēja pozitīvi, gan pēc informācijas pietiekamības (apmierina
 - ✓ Informācija Invaliditātes komisijas mājas lapā ir pietiekama (piekrita 72% (+5% salīdzinājumā ar 2023.g.), nepiekrita 18% (-2% salīdzinājumā ar 2023.g.) mājas lapas apmeklētāju).
 - ✓ Invaliditātes komisijas mājas lapa ir pārskatāma, un tajā ir viegli atrast vajadzīgo informāciju (piekrita 70% (-1% salīdzinājumā ar 2023.g.), nepiekrita 22% (+1% salīdzinājumā ar 2023.g.) interesentu);
- ❑ Norādījumi uz kādu trūkstošu vai papildus informāciju Invaliditātes komisijas mājas lapā izskanēja reti, visbiežāk respondenti aicināja pilnveidot vietni, padarot to pārskatāmāku, ērtāk lietojamu, vienkāršāku, saprotamāku.

8. Klientu ieteikumi Invaliditātes komisijas darbam

- ❑ Līdzīgi kā 2023.g., arī šogad vairākums aptaujāto klientu atturējās sniegt kādus ieteikumus vai komentārus, kas varētu līdzēt uzlabot Invaliditātes komisijas darbu, pārstāvot viedokli, ka līdzšinējie pakalpojumi un serviss kopumā nodrošina viņu vajadzības.
- ❑ Biežāk minētie priekšlikumi Invaliditātes komisijas darba pilnveidei:
 - ✓ Nodrošināt operatīvāku un raitāku dokumentu izskatīšanu. Pašlaik tas ir pārāk ilgs un nereti pārsniedz normatīvajos aktos noteiktos termiņus (minēja 10% aptaujāto klientu);
 - ✓ Piemērot individuālāku pieeju katram klientam, rūpīgāk izvērtēt katru gadījumu (minēja 5%);
 - ✓ Nodrošināt invaliditātes pārbaudes/ ekspertīzes klātienē. Vairākiem pētījuma dalībniekiem likās, ka tas ļaus objektīvāk novērtēt cilvēka fizisko stāvokli un viņa vajadzības (minēja 5% respondentu).

9. Invaliditātes komisijas telefonkonsultāciju analīze

- ❑ Pētījuma rezultāti liecina, ka labās prakses nosacījumi VDEĀVK speciālistu sniegtajās telefonkonsultācijās kopumā tiek ievēroti, tie neatklāj kādus būtiskus trūkumus klientu apkalpošanā. Visi kritēriji tika izpildīti gandrīz visās sarunās, kad tie bija piemērojami. Bija pāris problemātisku gadījumu, tomēr tie uzskatāmi par izņēmuma gadījumiem. 2023. un 2024.g. pētījuma rezultāti kopumā būtiski neatšķīrās.
- ❑ Ievērojams progress panākts sarunas uzsākšanā. Ja iepriekšējā, 2023.g. pētījuma gaitā Invaliditātes komisijas speciālisti nestādījās priekšā, nosaucot savu vārdu, tad šogad tas tika izdarīts gandrīz visos (98%) gadījumos. Tomēr kritērijs par stādīšanos priekšā, nosaucot iestādi un savu vārdu, tika izpildīts daļēji, jo līdzīgi kā iepriekš, arī šogad nevienā no telefonkonsultācijām speciālists neminēja iestādi, kuru klients ir sazvānījis.
- ❑ Salīdzinoši bieži (20%-23%) netika izpildīti šādas nianšes izvirzītajos labās prakses nosacījumos:
 - ✓ 23% sarunu netika ievēroti atvadīšanās standarti, piemēram, “Visu labu / uz redzēšanos” vai tml. Telefonsarunas noslēdzās ar klienta pateicību, un speciālista atbildi “Lūdzu”, neizskanot konkrētām atvadīšanās frāzēm.
 - ✓ 20% sarunu speciālisti sarunā ar klientu izmantoja pazemināmās formas, tādas kā, grupiņa, atbildīte, personas kodiņš, aploksnīte, lēmumiņš, lietīņa, dokumentiņi un daudzus citus;
- ❑ Visi pārējie telefonkonsultāciju labās prakses nosacījumi tika ievēroti gandrīz visās analizētajās sarunās. Speciālisti bija kompetenti, profesionāli, ieinteresēti, pieklājīgi, ar pozitīvu attieksmi saskarsmē.
- ❑ Visbiežāk zvana mērķis attiecās uz šādiem VDEĀVK pakalpojumiem:
 - Jautājumi par iesnieguma izskatīšanas gaitu (54% respondentu);
 - Invaliditātes ekspertīze\ Atkārtota invaliditātes ekspertīze (11%);
 - Invaliditātes apliecības atkārtota izsniegšana (9%);
 - Invaliditātes lēmuma apstrīdēšana (8%).
- ❑ Personas, kuras telefoniski vēršas Invaliditātes komisijā pēc konsultācijām, var iedalīt divās lielās grupās:
 - ✓ Vairākumā gadījumu zvanīja tieši tā persona, kurai nepieciešama konsultācija ar invaliditāti saistītos jautājumos. Salīdzinoši biežāk zvanīja tie, kuriem ir jau bijusi Invaliditātes komisijas pakalpojumu saņemšanas pieredze, galvenokārt, gados vecāki cilvēki, seniori. Viņi bija jau pieredzējuši komunikācijā ar Invaliditātes komisiju, viņiem jau bija priekšzināšanas ar invaliditāti saistītajos jautājumos. Personām, kuras vēršās pēc konsultācijas pirmo reizi, bija nepieciešams sniegt plašāku un detalizētāku informāciju par Invaliditātes komisijas pakalpojumiem. Apmēram ceturtdaļa klientu bija gados jaunāki cilvēki, zem 40 gadiem. Galvenie interesējošie jautājumi bija par dokumentu izskatīšanas gaitu (vai lēmums jau ir pieņemts; kad tiks pieņemts lēmums), kā arī par pieejamo atbalstu (pabalsti, atvieglojumi) personām ar invaliditāti.

- ✓ Apmēram trešdaļā gadījumu zvanītājs nebija tieši tā persona, kurai nepieciešama konsultācija ar invaliditāti saistītos jautājumos, bet gan kāda pilnvarotā persona, visbiežāk tuvi radnieki, kā arī ģimenes ārsti, sociālie darbinieki un vienā gadījumā – jurists. Tas liecina, ka liela daļa personu ar invaliditāti ir nedroši komunikācijā ar valsts iestādēm, viņiem ir bažas, ka viņi paši konsultācijās varētu ko nesaprast. Konsultācijas aplūkotie jautājumi viņiem ir ļoti aktuāli, tāpēc tiek lūgts tās veikt uzticamām personām (piem., ģimenes locekļiem) vai ekspertiem (ārsti, sociālie darbinieki).

10. Elektroniskajā sarakstē sniegto konsultāciju analīze

- Arī elektronisko konsultāciju analīzē būtiski trūkumi VDEĀVK speciālistu sniegtajās atbildēs nav konstatēti – tās kopumā atbilst labas prakses standartiem. Faktiski pilnībā tika izpildīti nosacījumi, kas skar elektronisko konsultāciju struktūru, valodas lietojumu, termiņus. Jāatzīmē pozitīvā tendence, ka šogad nosacījumi kopumā tika izpildīti biežāk nekā iepriekšējā, 2023.g. pētījumā.
- Rezultātu analīze norāda uz šādiem elektronisko konsultāciju aspektiem, kuru pilnveidei būtu jāvērs prioritāra uzmanība:
 - ✓ Kaut gan salīdzinājumā ar 2023.g. pētījumu vērojams neliels progress, tomēr daļā gadījumu (17%; -5% salīdzinājumā ar 2023.g.) VDEĀVK speciālistu sniegtās atbildes uz klientu jautājumiem bija pārāk virspusējas, nepilnīgas, strupas, piemēram, netika sniegti nepieciešamie paskaidrojumi, norādes par invaliditātes statusa piešķiršanas nosacījumiem un termiņiem.
 - ✓ Netika sniegtas atsauces uz normatīvo regulējumu saites formā gadījumos, kad tas bija nepieciešams. Salīdzinājums ar iepriekšējo pētījumu uzrāda negatīvu tendenci – ja 2023.g. gandrīz vienmēr nepieciešamības gadījumā tika norādītas atsauces uz normatīvo regulējumu saites formā, tad šogad visos 6 gadījumos, kad tas būtu nepieciešams, tas netika izdarīts. Visos gadījumos sarakstē ir atsauce uz normatīvo regulējumu, bet ne saites formā.
- Biežāk apspriestie jautājumi elektroniskajā sarakstē ir skar invaliditātes ekspertīzi un iesnieguma izskatīšanas gaitu:
 - ✓ Invaliditātes ekspertīze (tāda bija 36% elektronisko konsultāciju tēma);
 - ✓ Jautājumi par iesnieguma izskatīšanas gaitu (36%);
 - ✓ Invaliditātes apliecības atkārtota izsniegšana (15%).
- Līdzīgi kā 2023.g., arī šogad vairāk nekā divās trešdaļās (71%; -8% salīdzinājumā ar 2023.g.) gadījumu elektroniska atbilde uz klienta e-pastu tika sniegta vienas darba dienas laikā. Ilgāks atbildes sniegšanas laiks bija nepieciešams 29% (+10% salīdzinājumā ar 2023.g.) analizēto elektroniskās sarakstes gadījumu.

III. Invaliditātes komisijas klientu aptauja

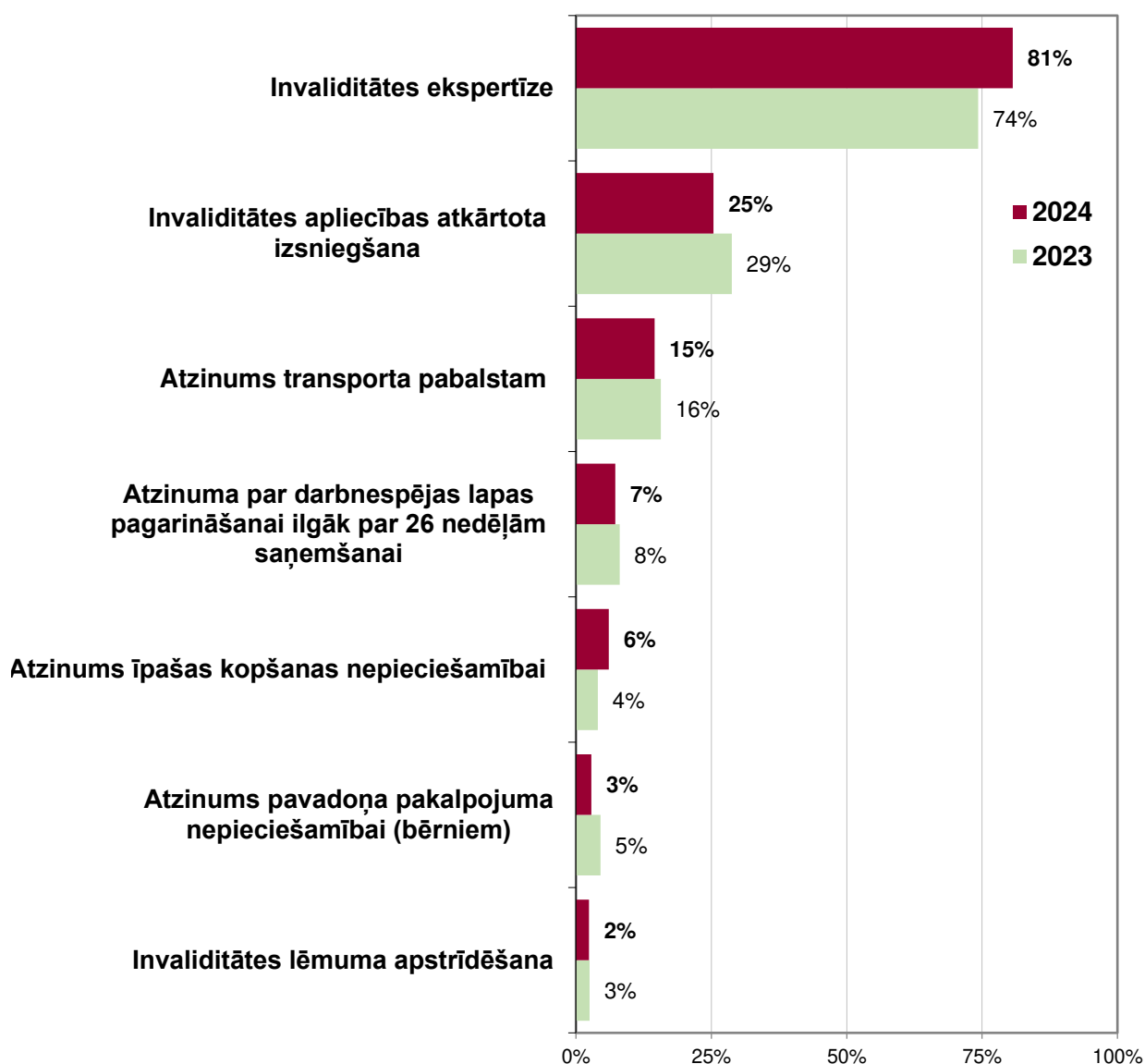
1. Invaliditātes komisijas pakalpojumu saņemšanas pieredze

Aptaujas jautājums:

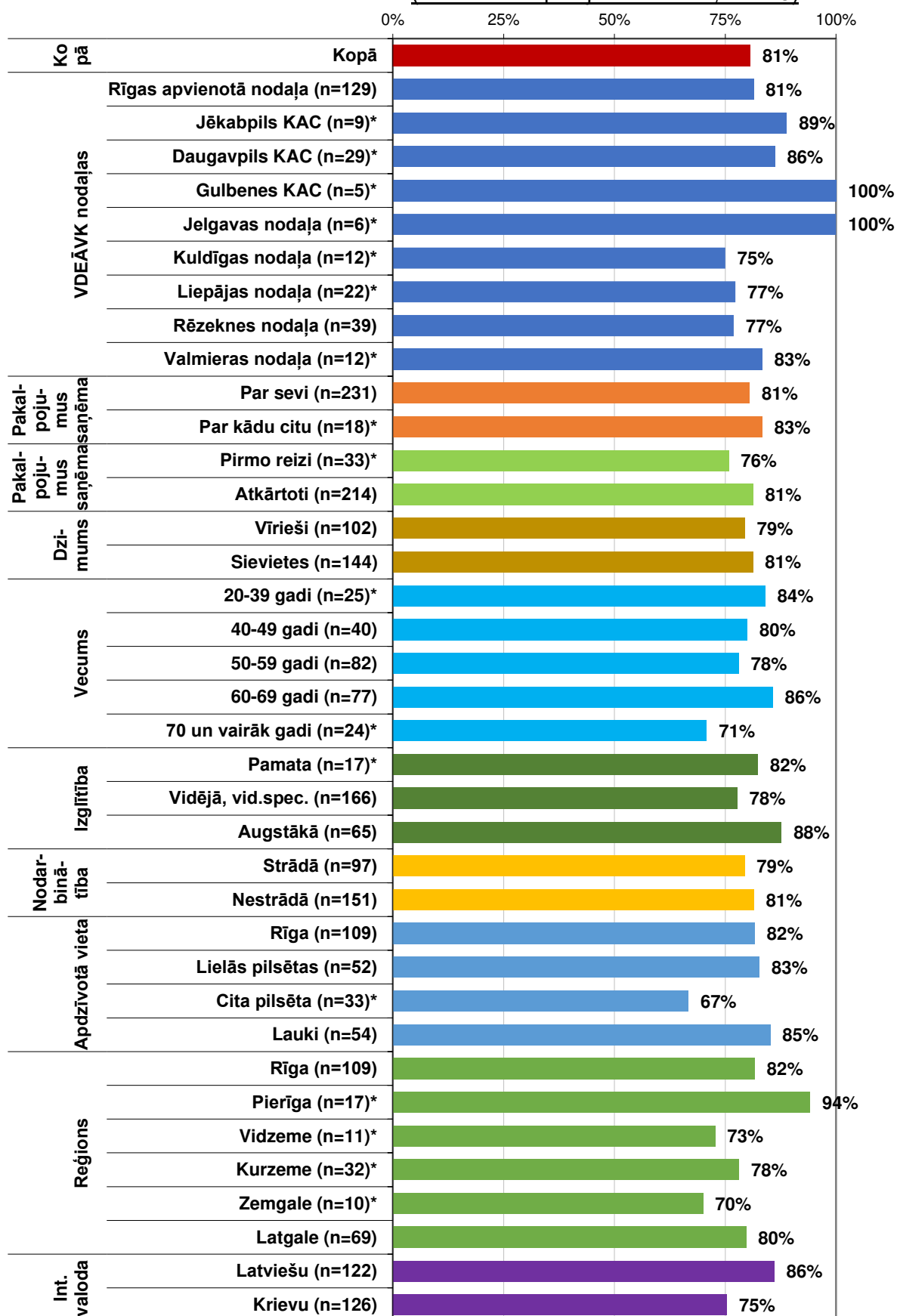
- “Kādus Invaliditātes komisijas pakalpojumus Jūs esat saņēmis pēdējā gada laikā?”

Kādus Invaliditātes komisijas pakalpojumus Jūs esat saņēmis pēdējā gada laikā?

(Bāze = visi aptaujas dalībnieki; N=248)

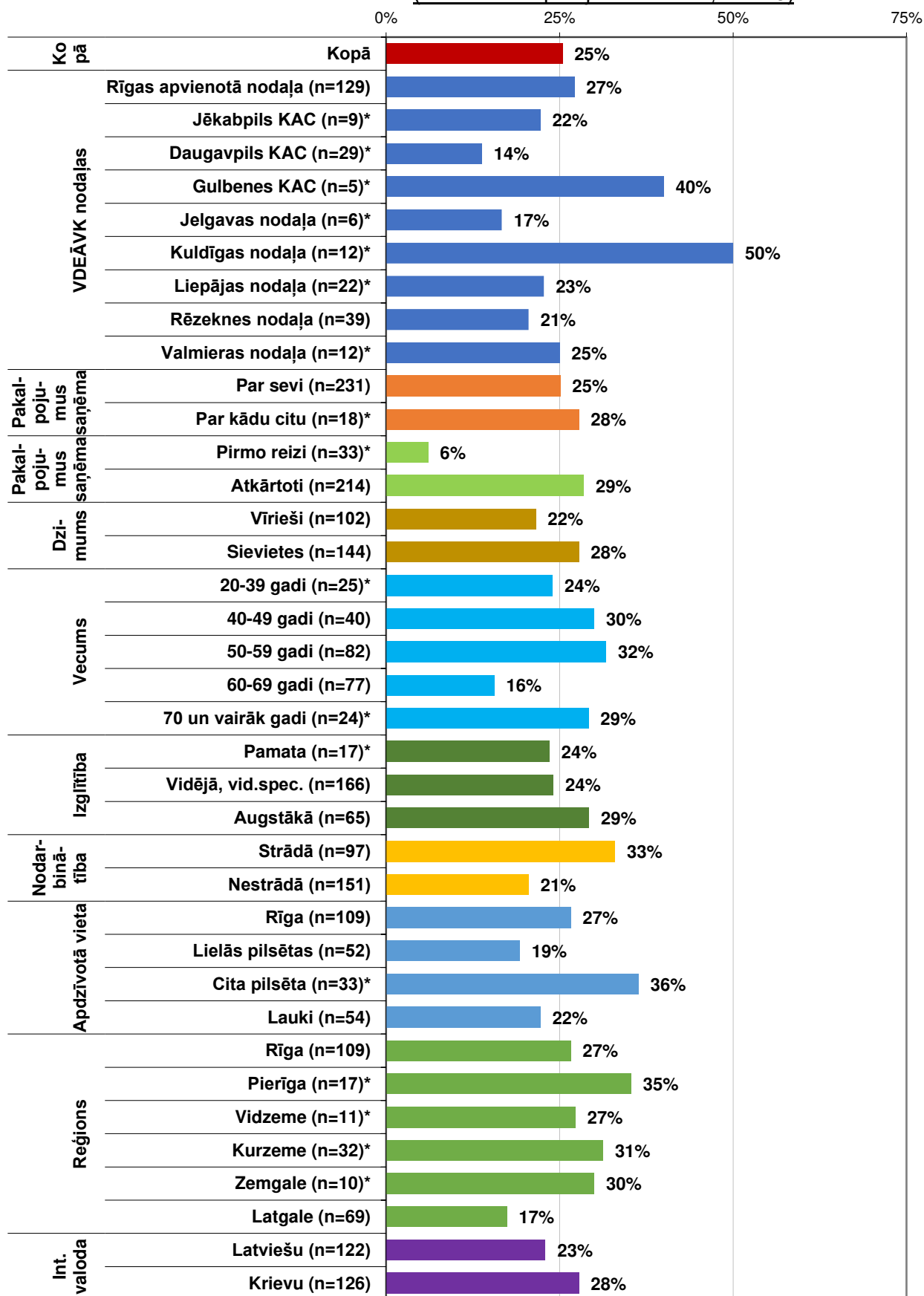


Ir saņēmis Invaliditātes komisijas pakalpojumu
Invaliditātes ekspertīze
 (Bāze = visi aptaujas dalībnieki; N=248)



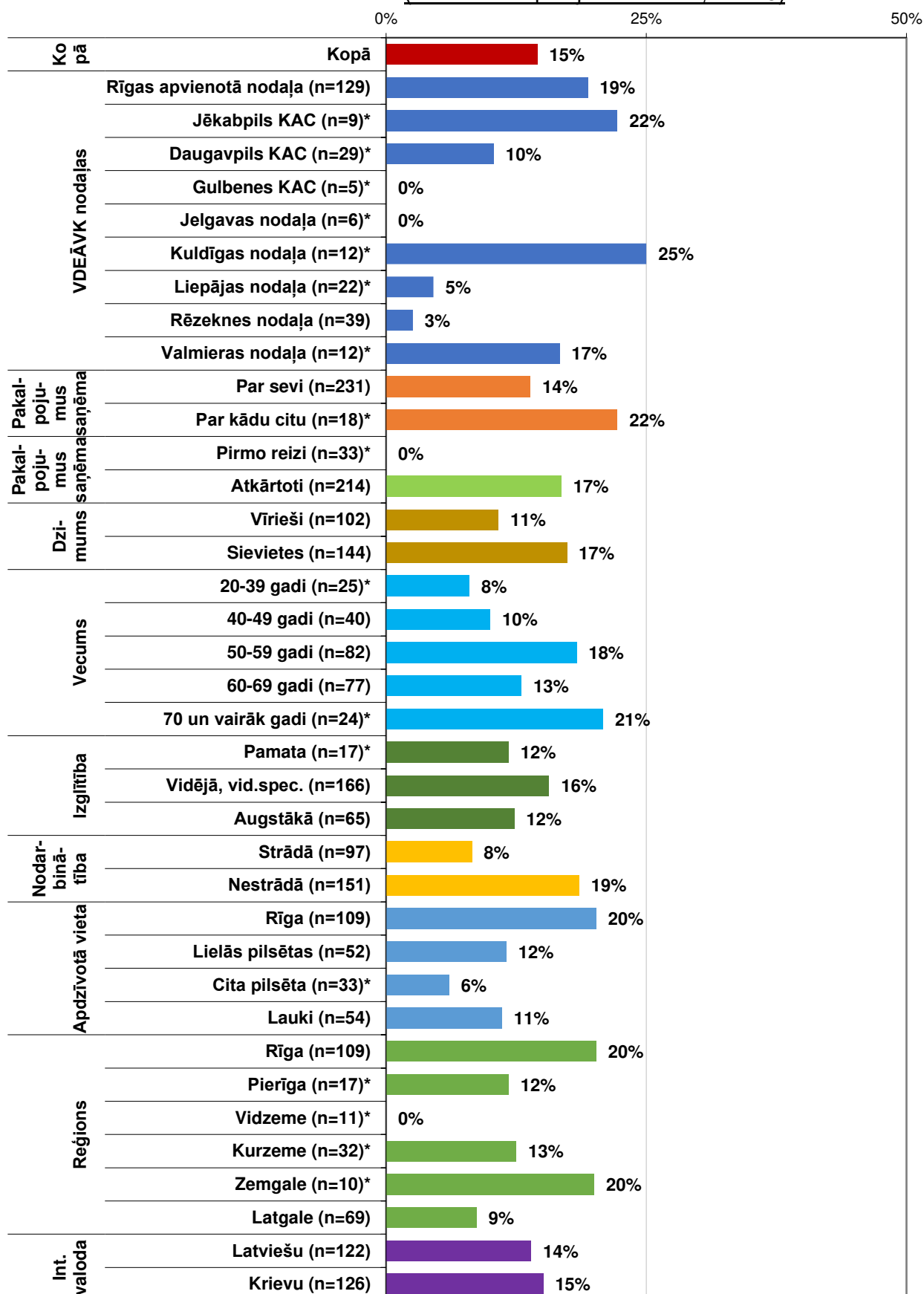
* - respondentu skaits ir nepietiekams (<35), lai iegūtos rezultātus varētu vispārināt

Ir saņēmis Invaliditātes komisijas pakalpojumu
Invaliditātes apliecības atkārtota izsniegšana
 (Bāze = visi aptaujas dalībnieki; N=248)



* - respondentu skaits ir nepietiekams (<35), lai iegūtos rezultātus varētu vispārināt

Ir saņēmis Invaliditātes komisijas pakalpojumu
Atzinums transporta pabalstam
 (Bāze = visi aptaujas dalībnieki; N=248)



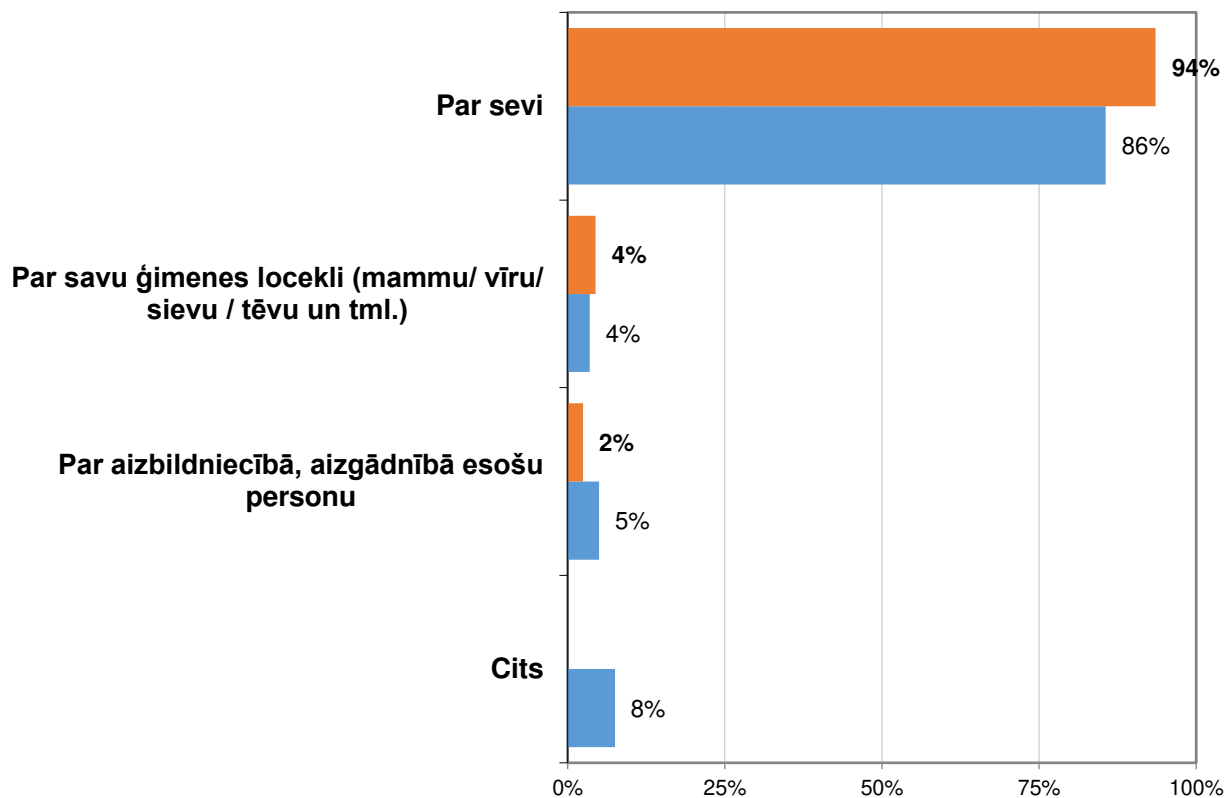
* - respondentu skaits ir nepietiekams (<35), lai iegūtos rezultātus varētu vispārināt

Aptaujas jautājums:

- “Par kuru no nosauktajām personām Jūs saņēmt Invalīditātes komisijas pakalpojumu?”

Par kuru no nosauktajām personām Jūs saņēmt Invalīditātes komisijas pakalpojumu?

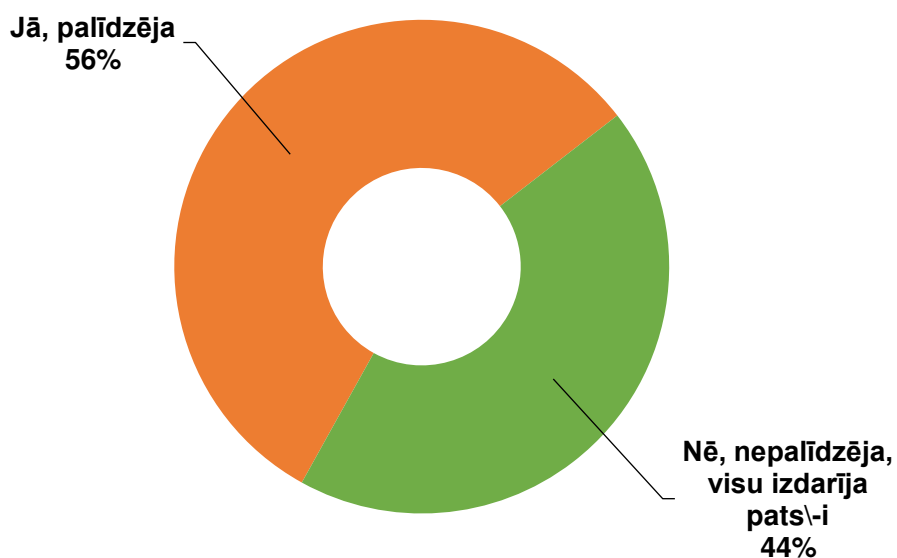
(Bāze = visi aptaujas dalībnieki; N=248)



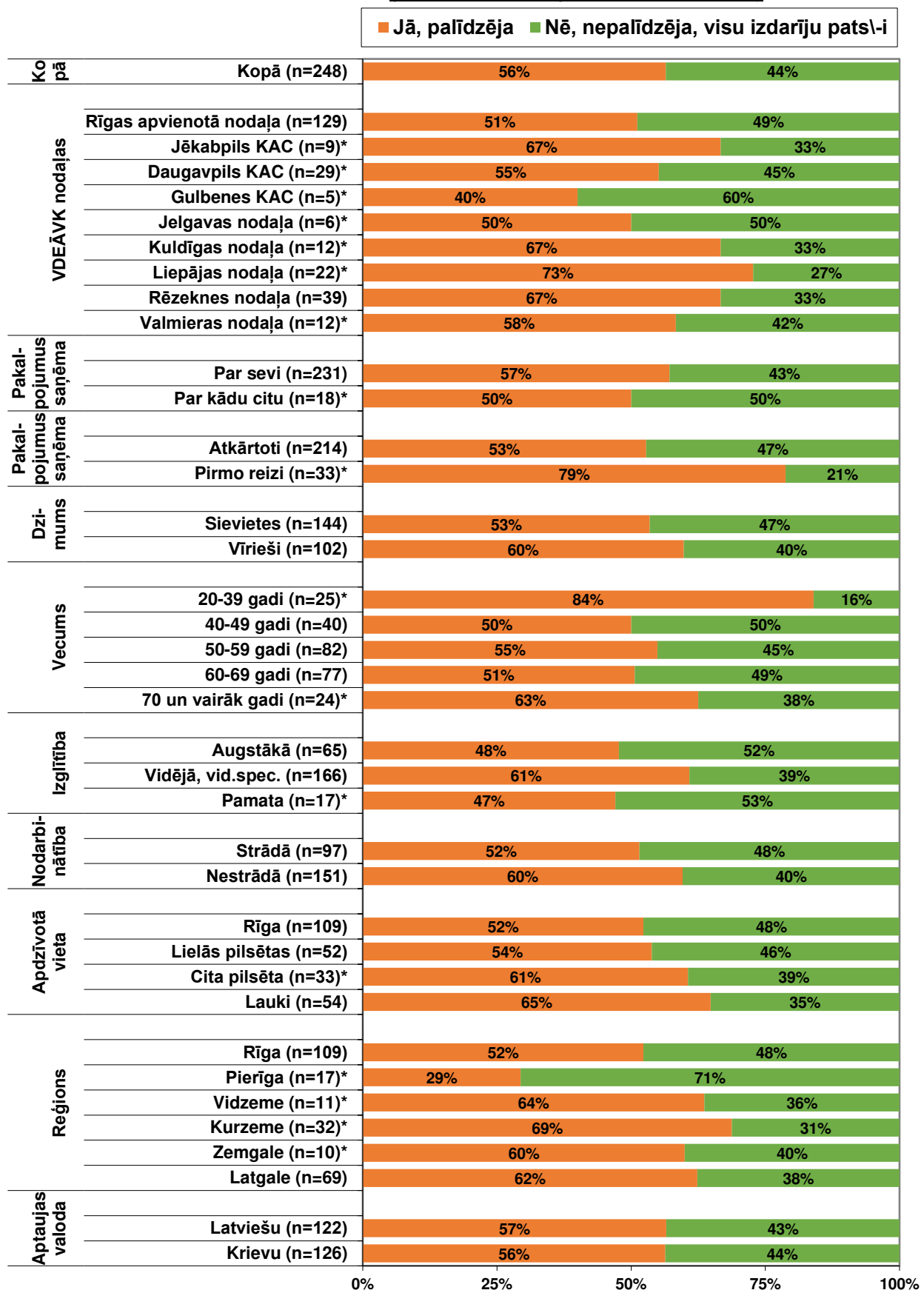
Aptaujas jautājums:

- “Vai Jums kāds (piem., radnieks, ģimenes ārsts, sociālais darbinieks u.tml.) sniedza palīdzību pakalpojuma saņemšanā (palīdzēja aizpildīt un iesniegt iesniegumu, iziet procedūru, savākt dokumentus u.tml.)?”

Vai Jums kāds (piem., radnieks, ģimenes ārsts, sociālais darbinieks u.tml.) sniedza palīdzību pakalpojuma saņemšanā (palīdzēja aizpildīt un iesniegt iesniegumu, iziet procedūru, savākt dokumentus u.tml.)?
(Bāze = visi aptaujas dalībnieki; N=248)



Vai Jums kāds (piem., radnieks, ģimenes ārsts, sociālais darbinieks u.tml.) sniedza palīdzību pakalpojuma saņemšanā (palīdzēja aizpildīt un iesniegt iesniegumu, iziet procedūru, savākt dokumentus u.tml.)?
(Bāze = visi aptaujas dalībnieki; n=248)



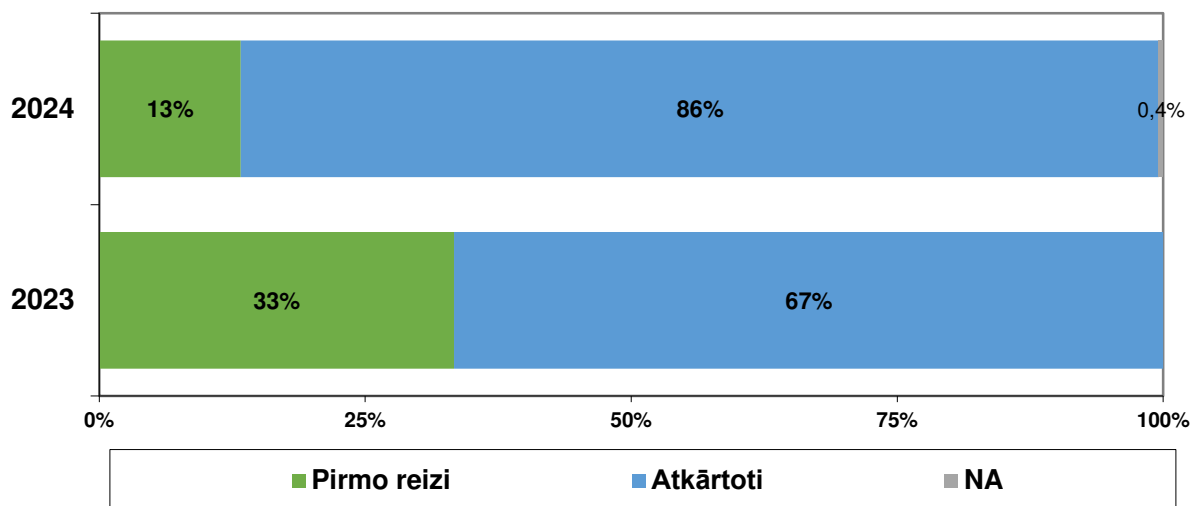
* - respondentu skaits ir nepietiekams (<35), lai iegūtos rezultātus varētu vispārināt

Aptaujas jautājums:

- “Vai Invaliditātes komisijas pakalpojumu Jūs saņēmt pirmo reizi vai atkārtoti?”

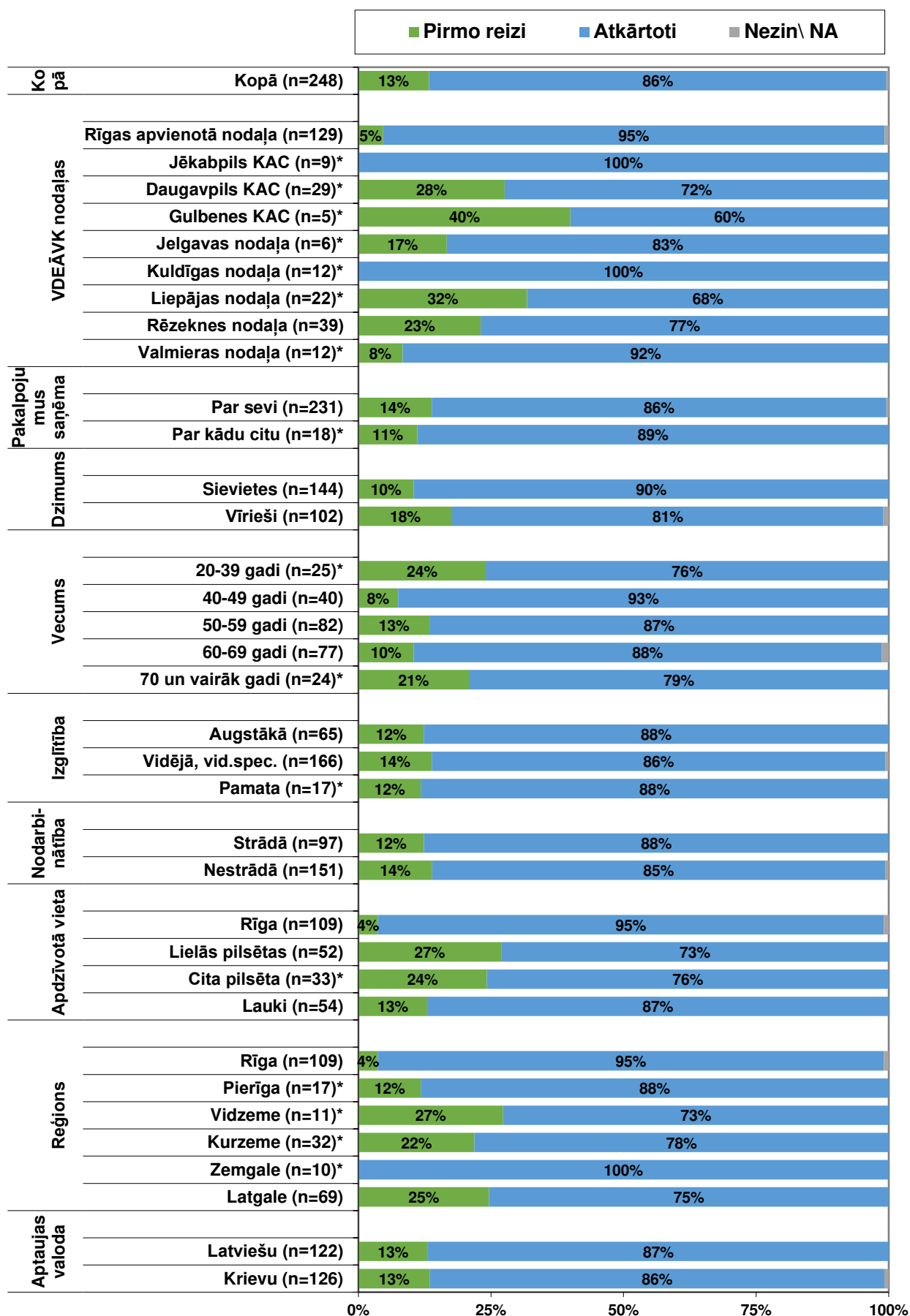
Vai Invaliditātes komisijas pakalpojumu Jūs saņēmt ... ?

(Bāze = visi aptaujas dalībnieki; N=248)



Vai Invaliditātes komisijas pakalpojumu Jūs saņēmt ... ?

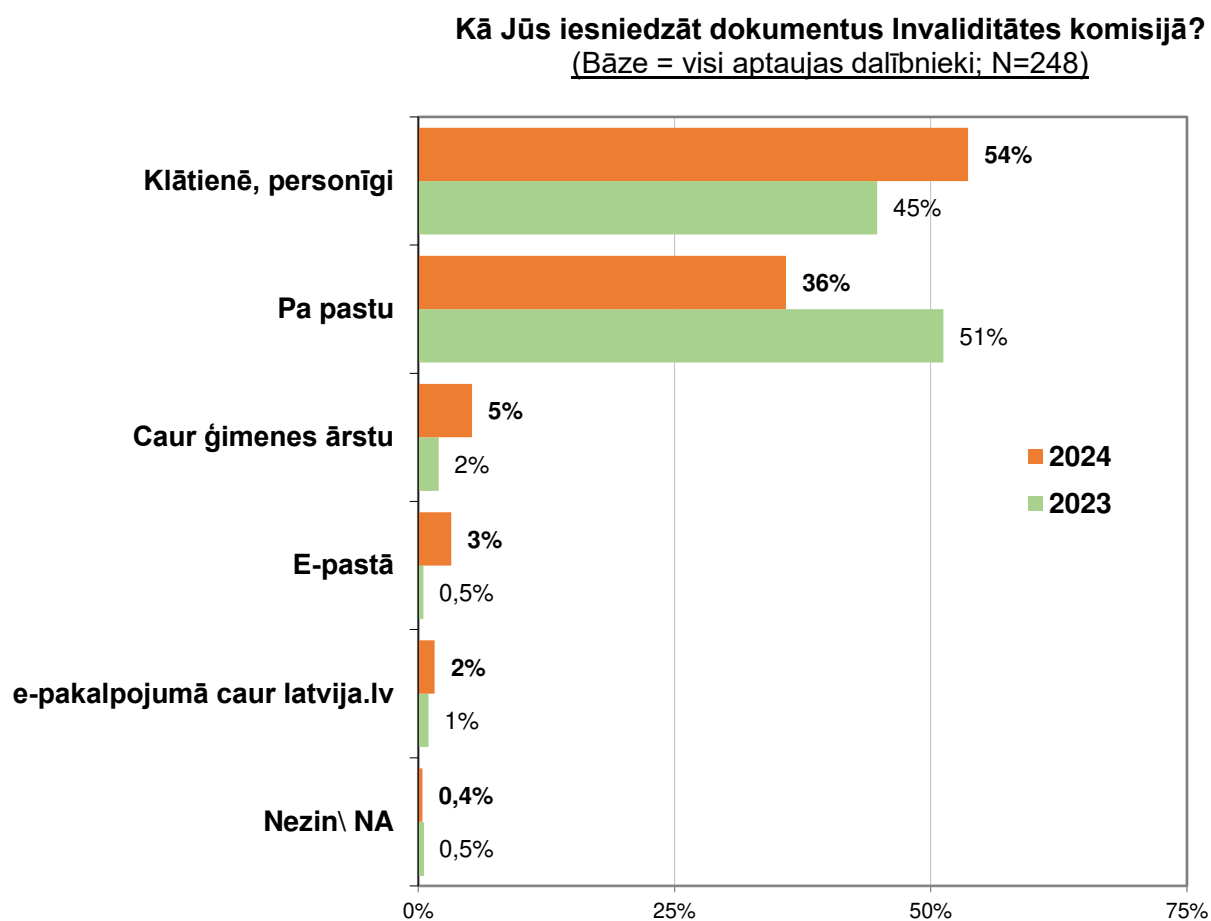
(Bāze = visi aptaujas dalībnieki; n=248)



* - respondentu skaits ir nepietiekams (<35), lai iegūtos rezultātus varētu vispārināt

Aptaujas jautājums:

- “Kā Jūs iesniedzāt dokumentus Invaliditātes komisijā?”

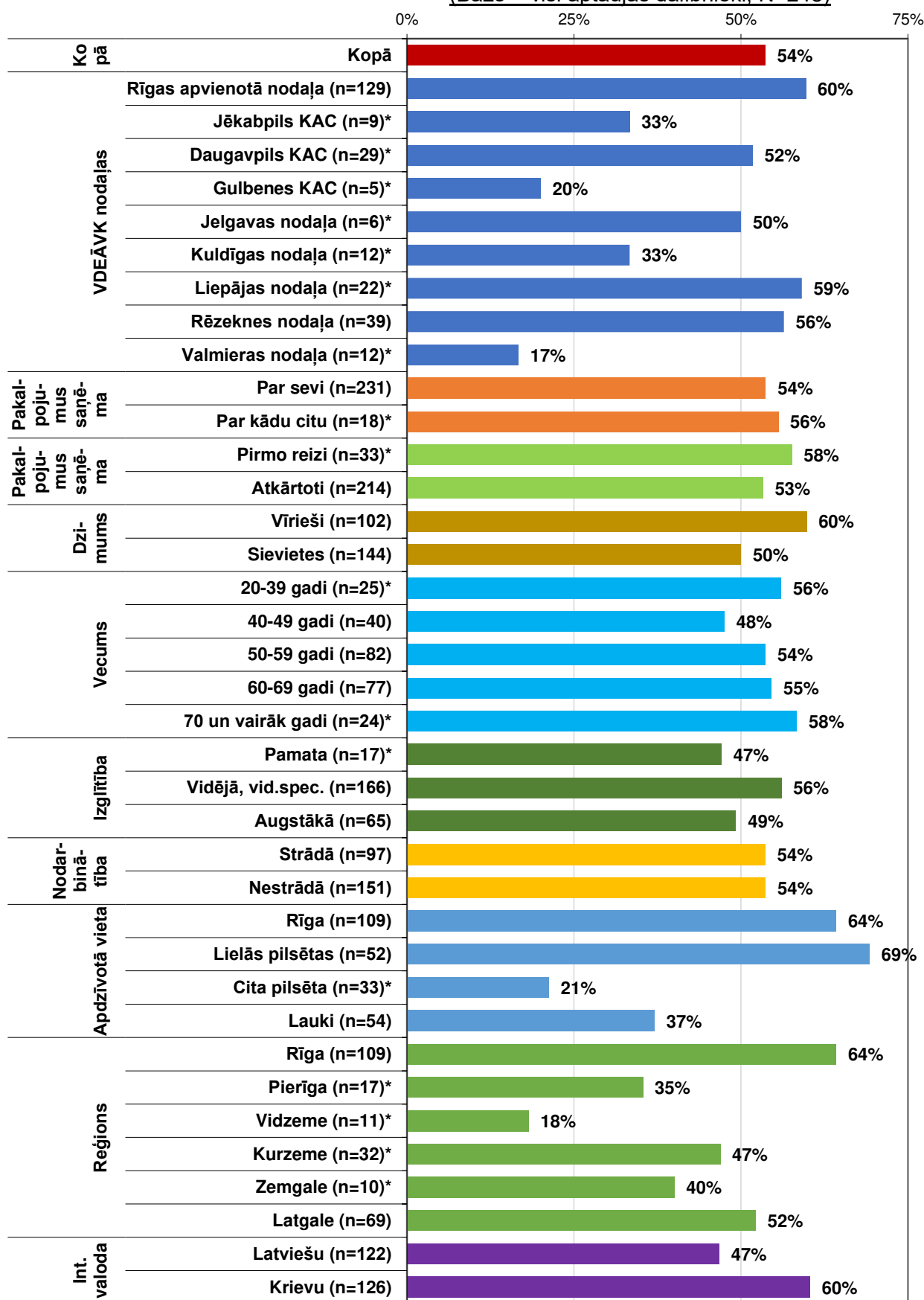


Tie četri respondenti, kuri dokumentus Invaliditātes komisijā iesniedza izmantojot e-pakalpojumu caur latvija.lv, atzina, ka e-pakalpojuma ērtība un saprotamība viņus pilnībā (3 respondenti) vai drīzāk (1 respondents) apmierināja.

Invaliditātes komisijā dokumentus iesniedza:

Klātienē, personīgi

(Bāze = visi aptaujas dalībnieki; N=248)

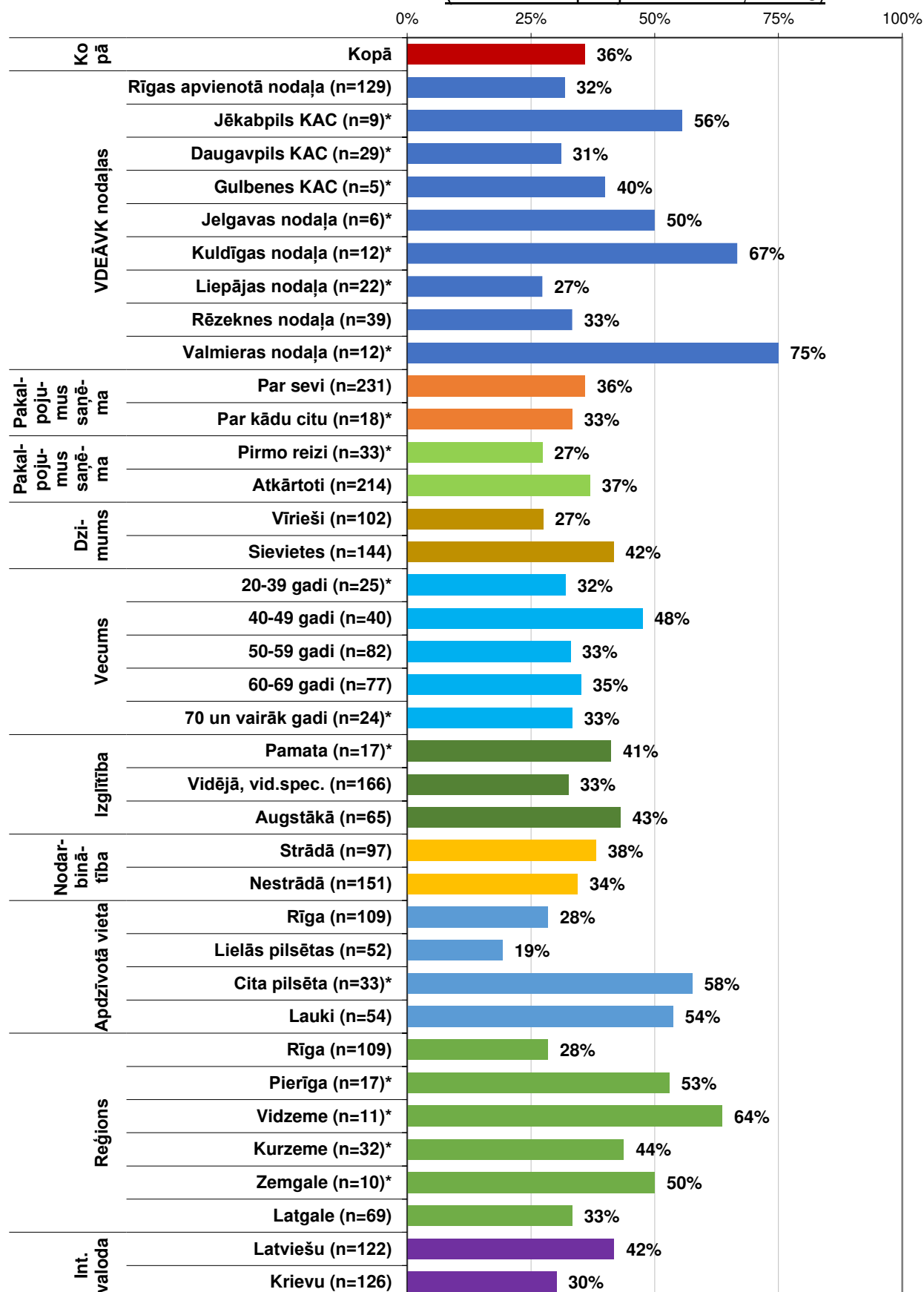


* - respondentu skaits ir nepietiekams (<35), lai iegūtos rezultātus varētu vispārināt

Invaliditātes komisijā dokumentus iesniedza:

Pa pastu

(Bāze = visi aptaujas dalībnieki; N=248)



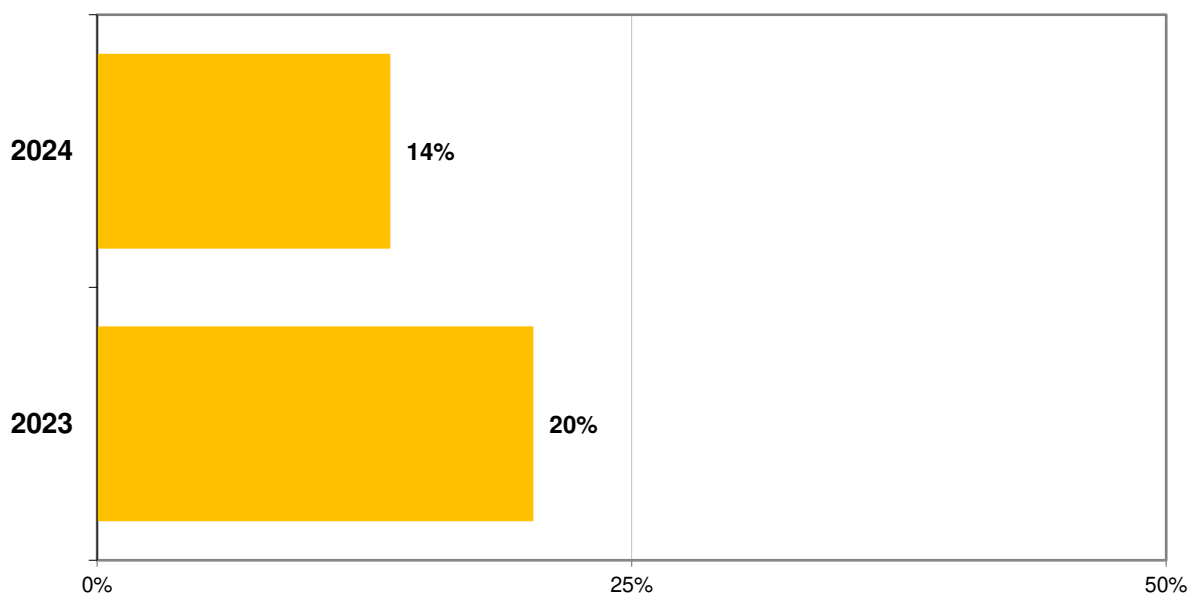
* - respondentu skaits ir nepietiekams (<35), lai iegūtos rezultātus varētu vispārināt

2. Invaliditātes komisijas sniegtās konsultācijas – pieredze, vērtējums, interese

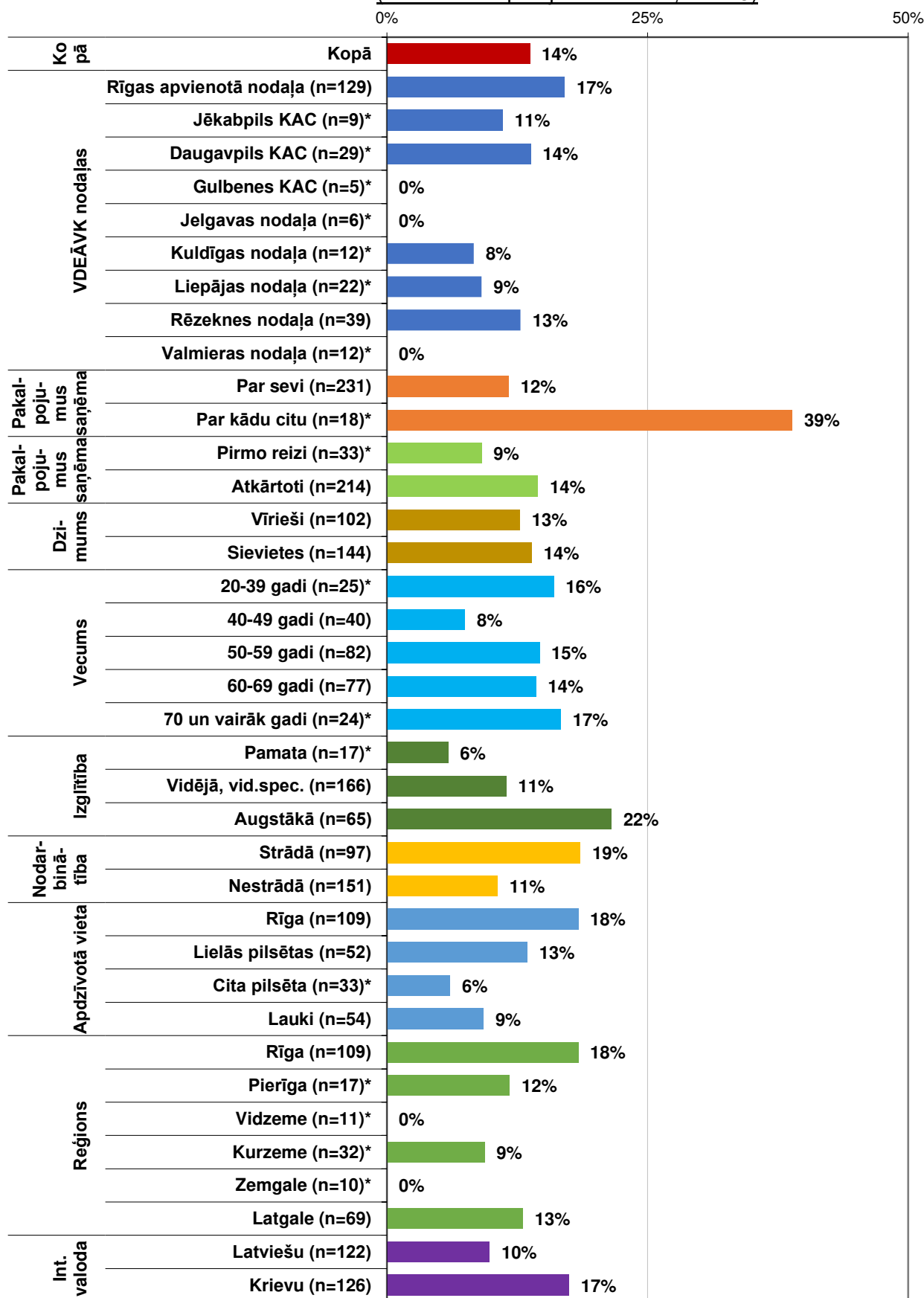
Aptaujas jautājums:

- “Vai Jūs kādreiz esat saņēmis Invaliditātes komisijas konsultācijas par sev interesējošiem jautājumiem invaliditātes noteikšanai?”

Ir kādreiz saņēmis Invaliditātes komisijas konsultācijas par sev interesējošiem jautājumiem invaliditātes noteikšanai
(Bāze = visi aptaujas dalībnieki; N=248)



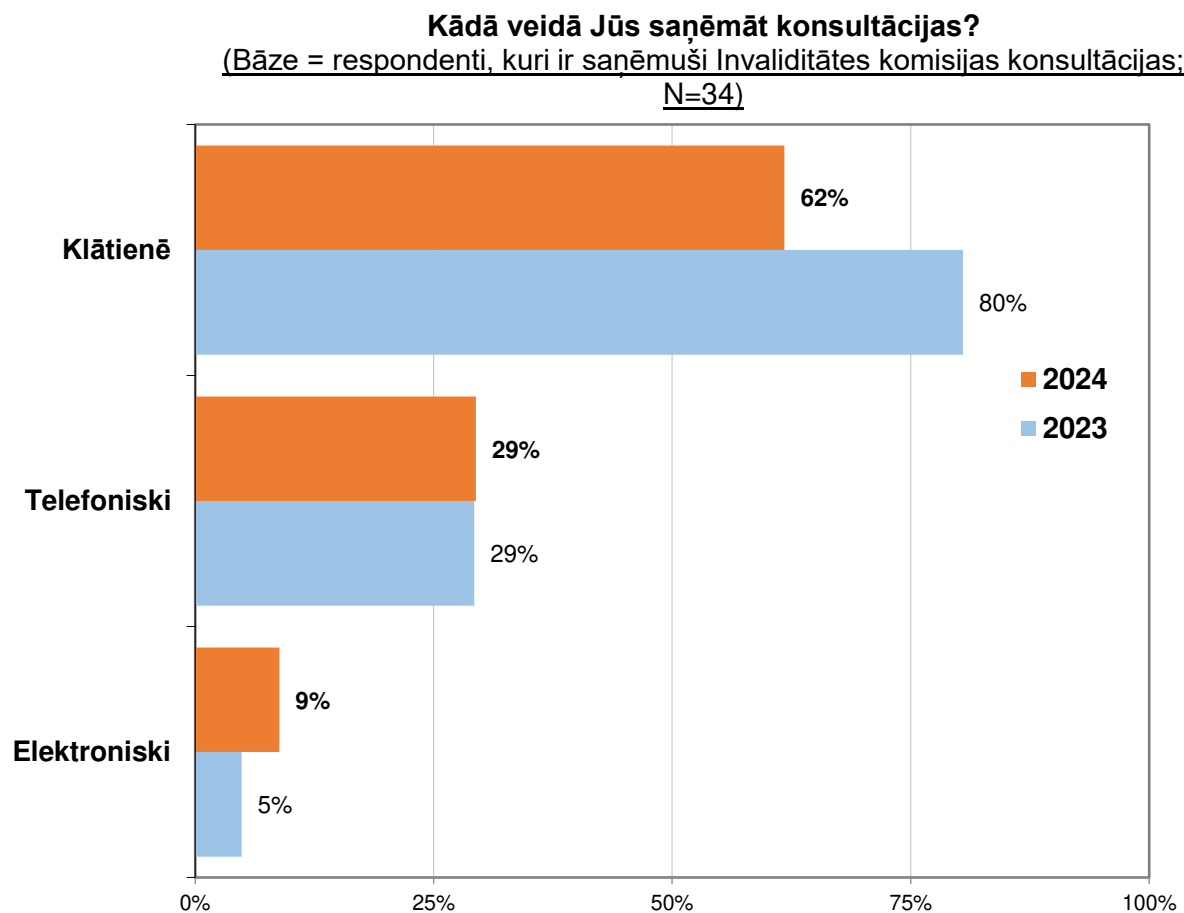
**Ir saņēmis Invaliditātes komisijas konsultācijas par sev interesējošiem
jautājumiem invaliditātes noteikšanai**
(Bāze = visi aptaujas dalībnieki; N=248)



* - respondentu skaits ir nepietiekams (<35), lai iegūtos rezultātus varētu vispārināt

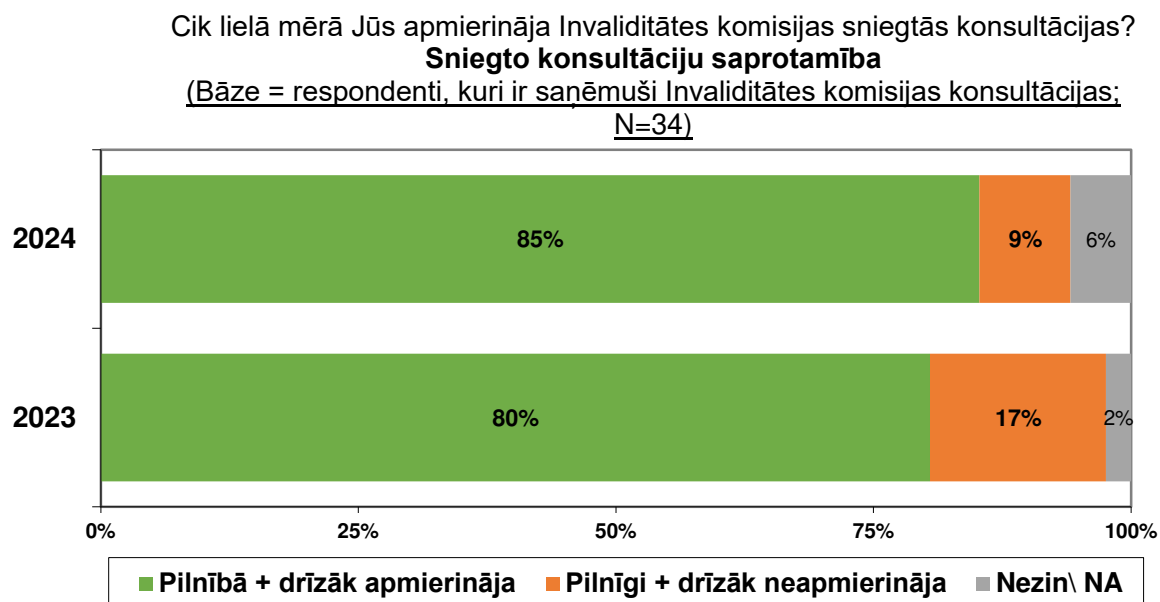
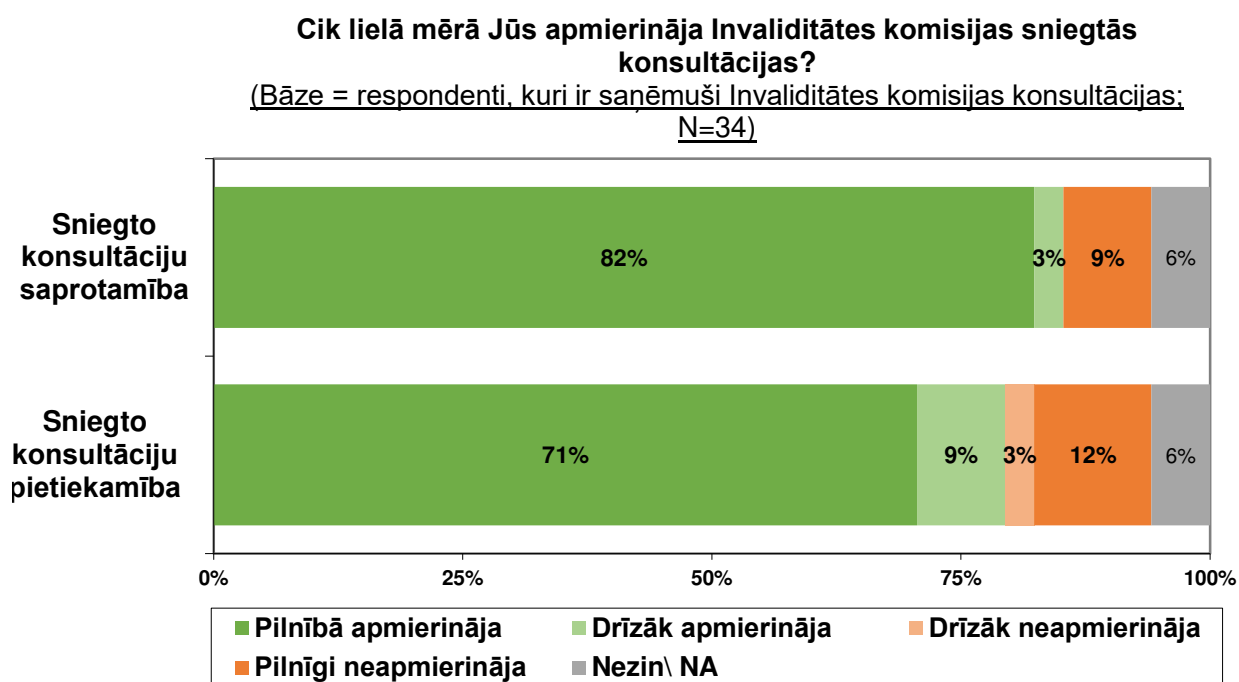
Aptaujas jautājums respondentiem (kopskaitā 34), kuri ir saņēmuši Invaliditātes komisijas konsultācijas:

- “Kādā veidā Jūs saņēmt konsultācijas?”



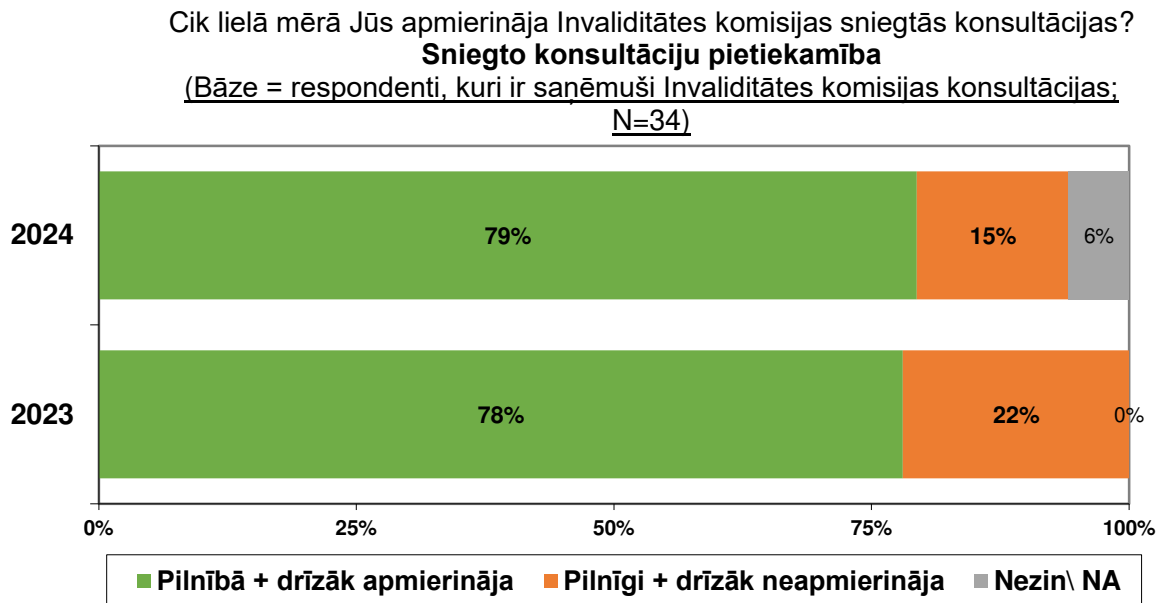
Aptaujas jautājums respondentiem (kopskaitā 41), kuri ir saņēmuši Invaliditātes komisijas konsultācijas:

- “Cik lielā mērā Jūs apmierināja Invaliditātes komisijas sniegtās konsultācijas – pilnībā apmierināja, drīzāk apmierināja, drīzāk neapmierināja vai pilnīgi neapmierināja?”



Respondenti (kopskaitā 3), kurus neapmierināja Invaliditātes komisijas sniegto konsultāciju saprotamība, šo vērtējumu argumentēja šādi:

- ✓ Neiedziļinās jautājumā / nav ieinteresēti palīdzēt;
- ✓ Neapmierina piešķirtā grupa / Nepareizi iedota grupa;
- ✓ Atteica/ nepiešķīra invaliditāti;
- ✓ Bezjēdzīga konsultācija/ bez rezultāta/ tā neko nedeķa.

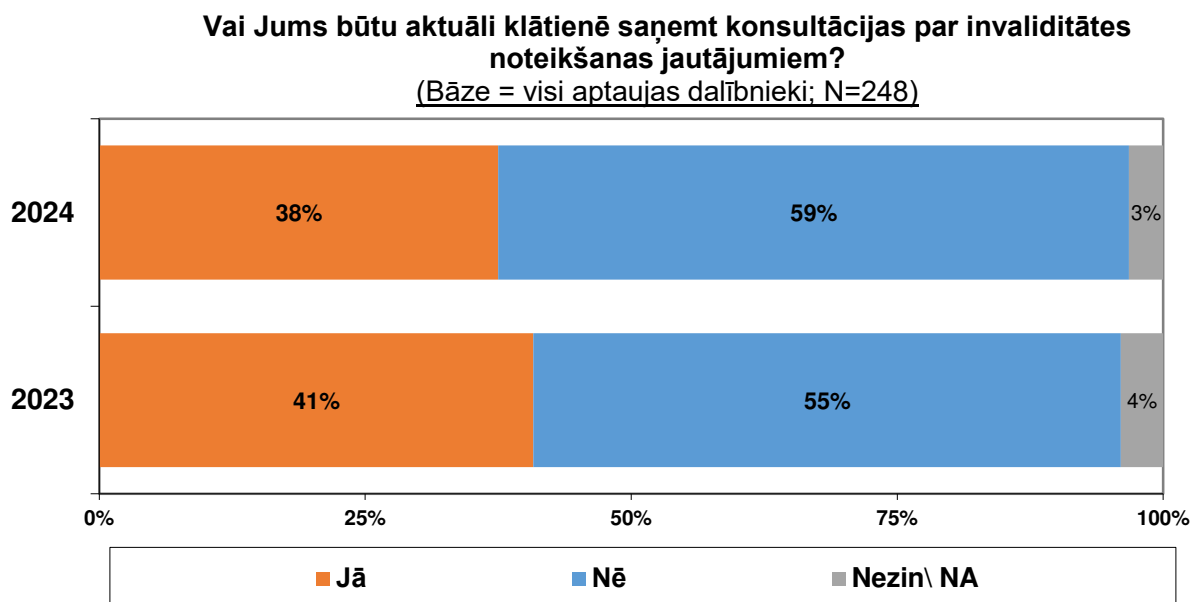


Respondenti (kopskaitā 5), kurus neapmierināja Invaliditātes komisijas sniegto konsultāciju pietiekamība, šo vērtējumu argumentēja šādi:

- ✓ Neiedziļinās jautājumā / nav ieinteresēti palīdzēt (4 respondenti);
- ✓ Ilgs dokumentu izskatīšanas/ noformēšanas process;
- ✓ Neapmierina piešķirtā grupa / Nepareizi iedota grupa;
- ✓ Nesniedz atbildes uz jautājumiem / neko neizskaidro;
- ✓ Atteica/ nepiešķīra invaliditāti;
- ✓ Bezjēdzīga konsultācija/ bez rezultāta/ tā neko nedeķa.

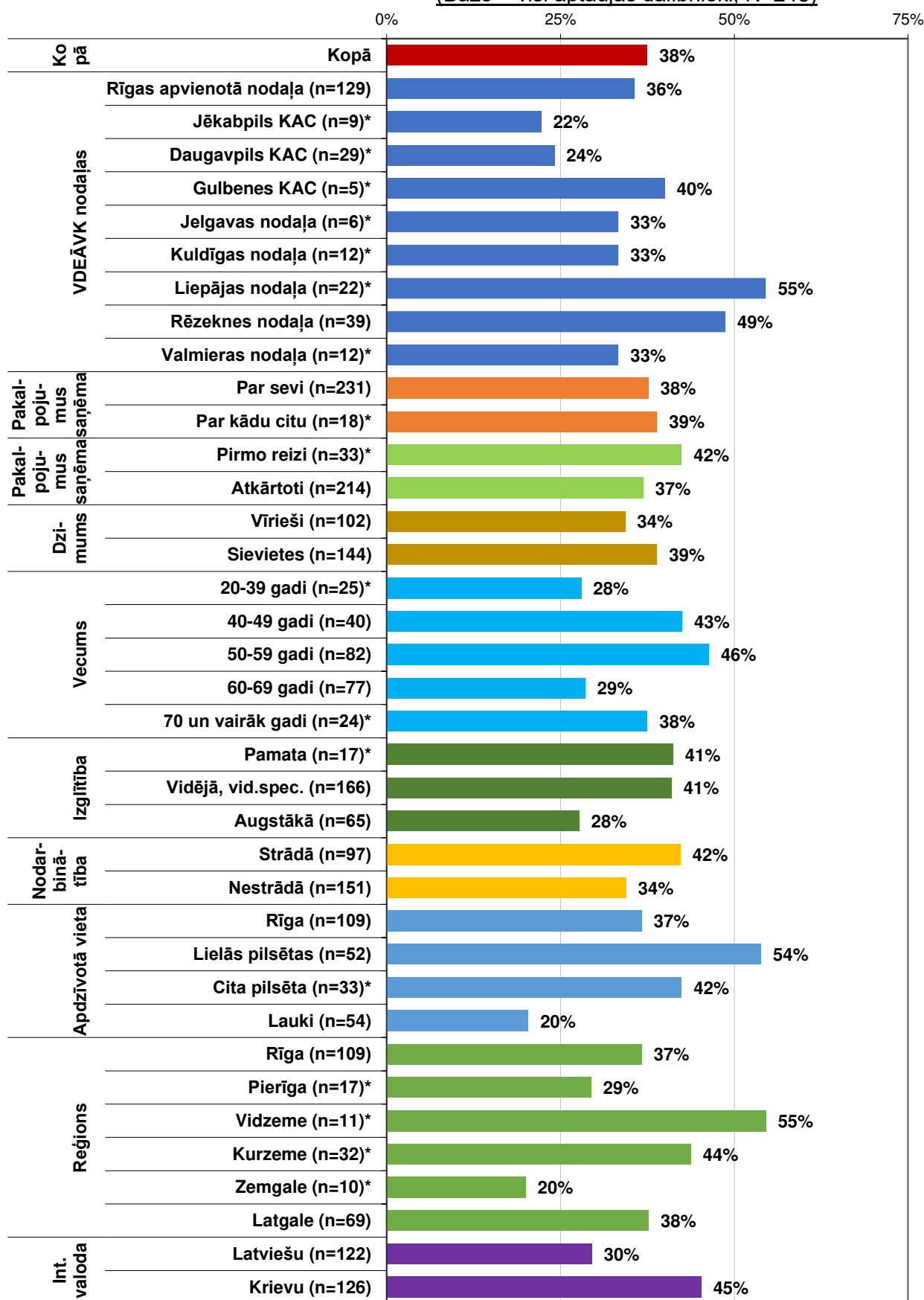
Aptaujas jautājums:

- “Vai Jums būtu aktuāli klātienē saņemt konsultācijas par invaliditātes noteikšanas jautājumiem?”



Būtu aktuāli klātienē saņemt konsultācijas par invaliditātes noteikšanas jautājumiem

(Bāze = visi aptaujas dalībnieki; N=248)

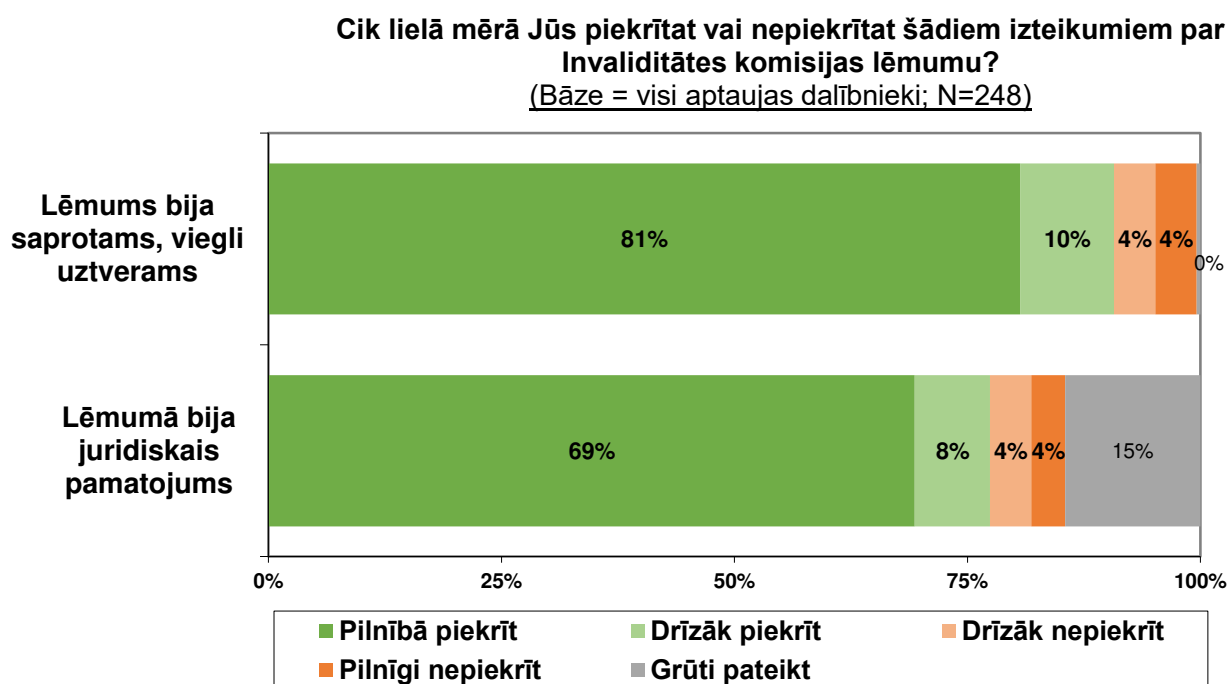


* - respondentu skaits ir nepietiekams (<35), lai iegūtos rezultātus varētu vispārināt

3. Invaliditātes komisijas lēmums

Aptaujas jautājums:

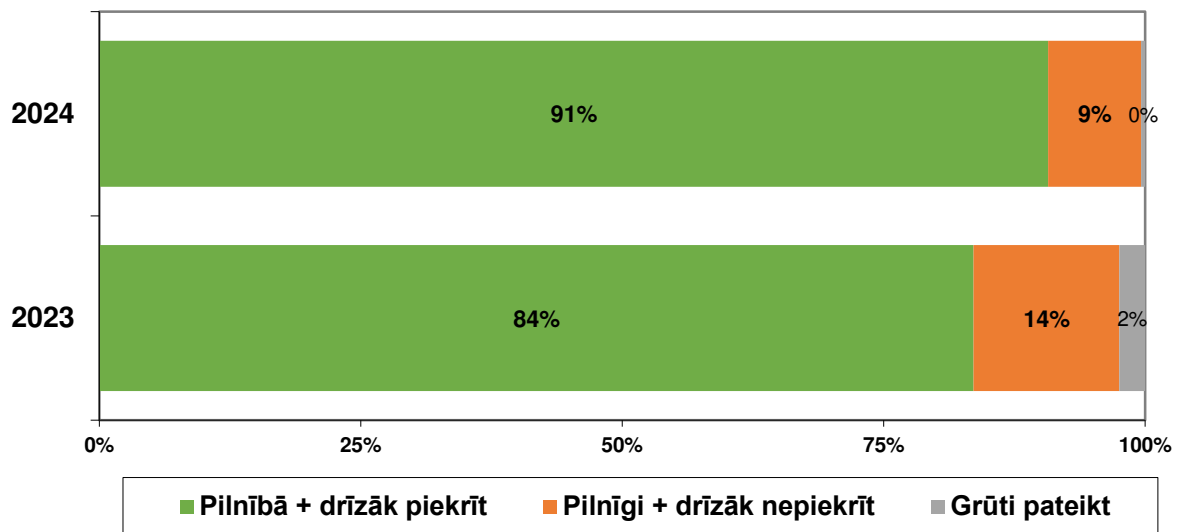
- “Cik lielā mērā Jūs piekrītat vai nepiekrītat šādiem izteikumiem par Invaliditātes komisijas lēmumu – pilnībā piekrītat, drīzāk piekrītat, drīzāk nepiekrītat vai pilnīgi nepiekrītat?”



Cik lielā mērā Jūs piekrītat vai nepiekrītat šādam izteikumam par Invaliditātes komisijas lēmumu?

Lēmums bija saprotams, viegli uztverams

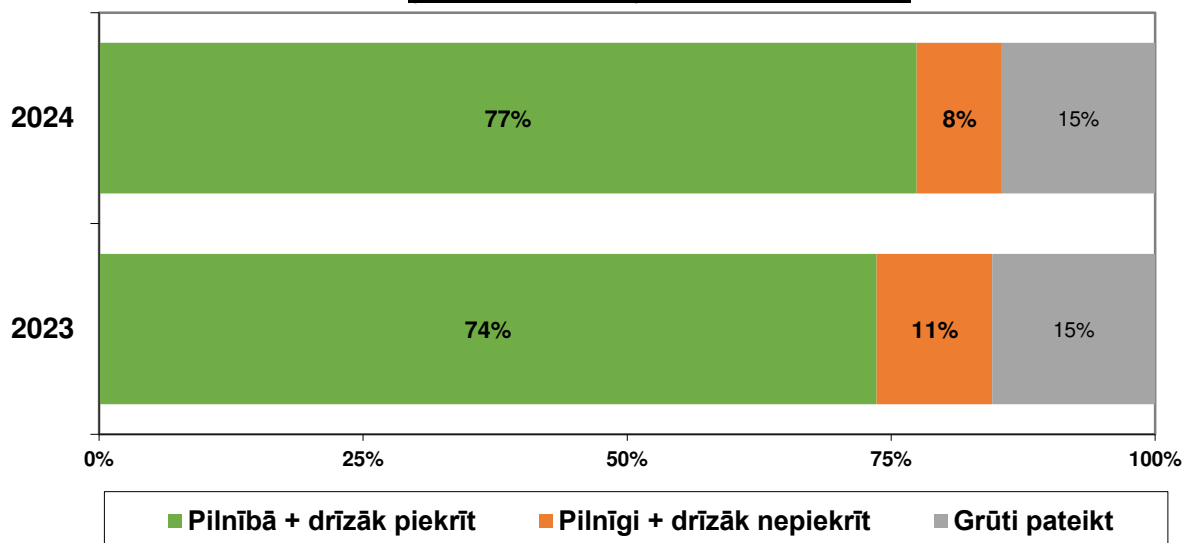
(Bāze = visi aptaujas dalībnieki; N=248)



Cik lielā mērā Jūs piekrītat vai nepiekrītat šādam izteikumam par Invaliditātes komisijas lēmumu?

Lēmumā bija juridiskais pamatojums

(Bāze = visi aptaujas dalībnieki; N=248)

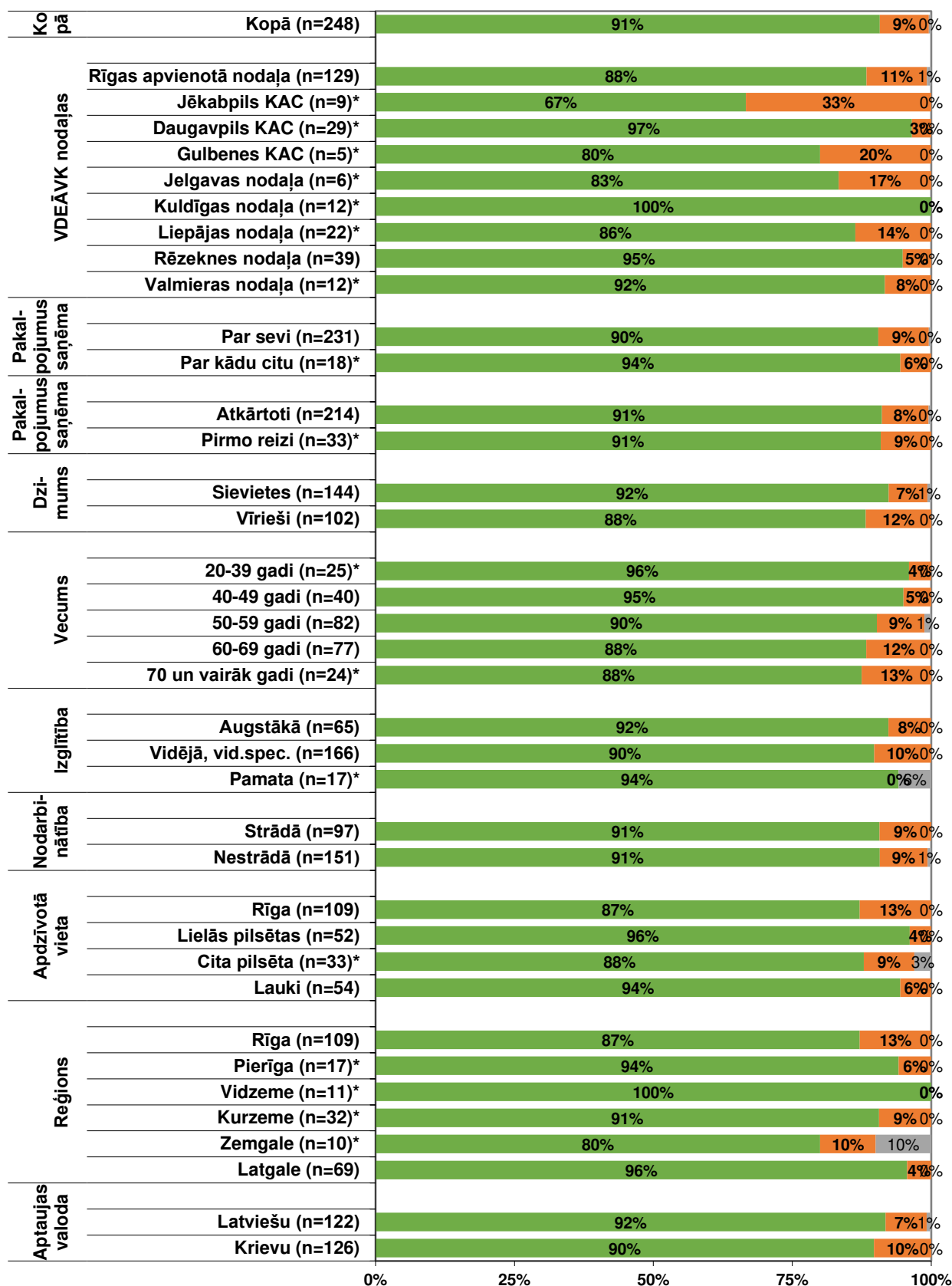


Cik lielā mērā Jūs piekrītat vai nepiekrītat izteikumam par Invaliditātes komisijas lēmumu?

Lēmums bija saprotams, viegli uztverams

(Bāze = visi aptaujas dalībnieki; n=248)

■ Pilnībā + drīzāk piekrīt ■ Pilnīgi + drīzāk nepiekrīt ■ Grūti pateikt



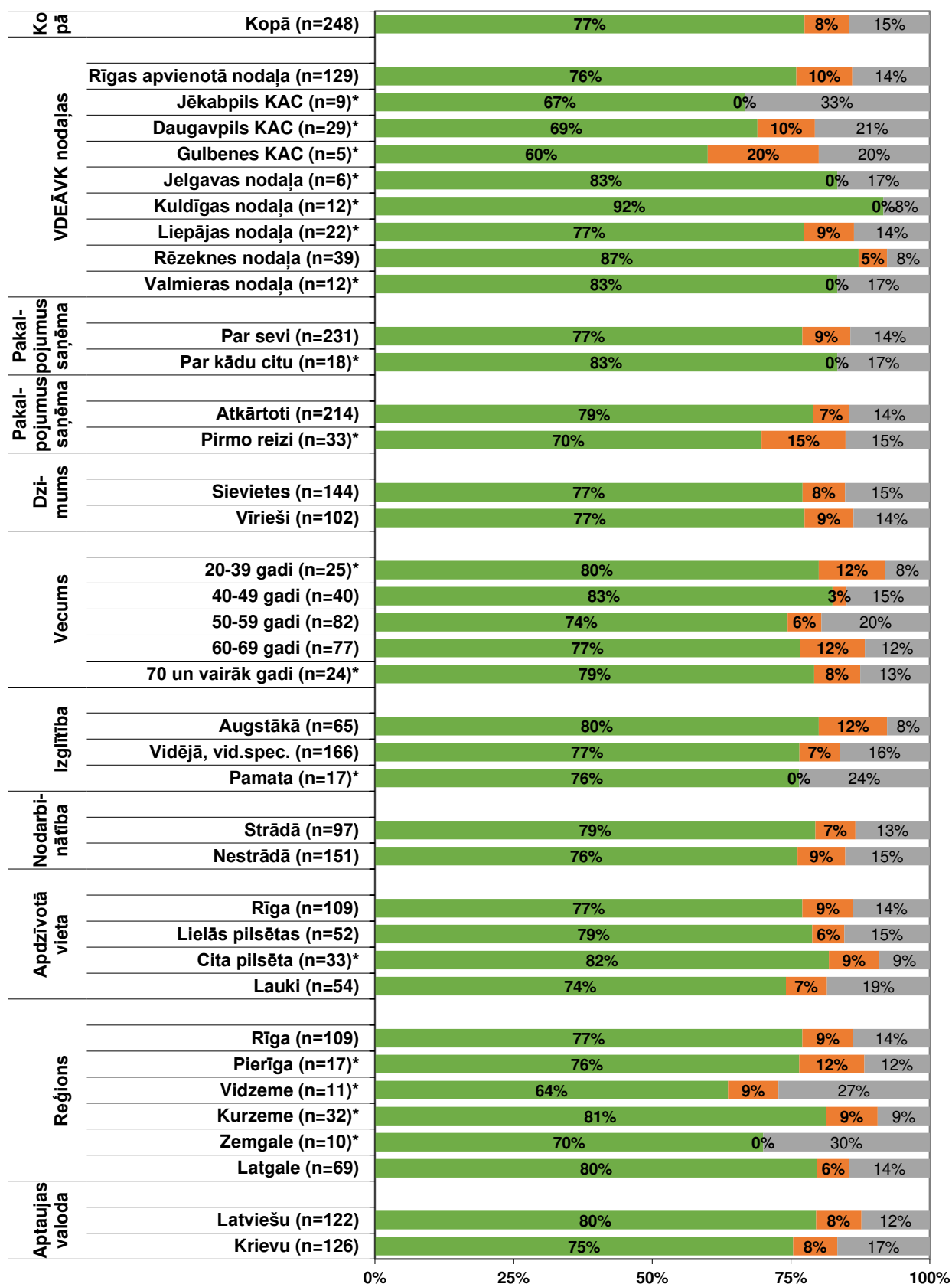
* - respondentu skaits ir nepietiekams (<35), lai iegūtos rezultātus varētu vispārināt

Cik lielā mērā Jūs piekrītat vai nepiekrītat izteikumam par Invaliditātes komisijas lēmumu?

Lēmumā bija juridiskais pamatojums

(Bāze = visi aptaujas dalībnieki; n=248)

■ Pilnībā + drīzāk piekrīt ■ Pilnīgi + drīzāk nepiekrīt ■ Grūti pateikt



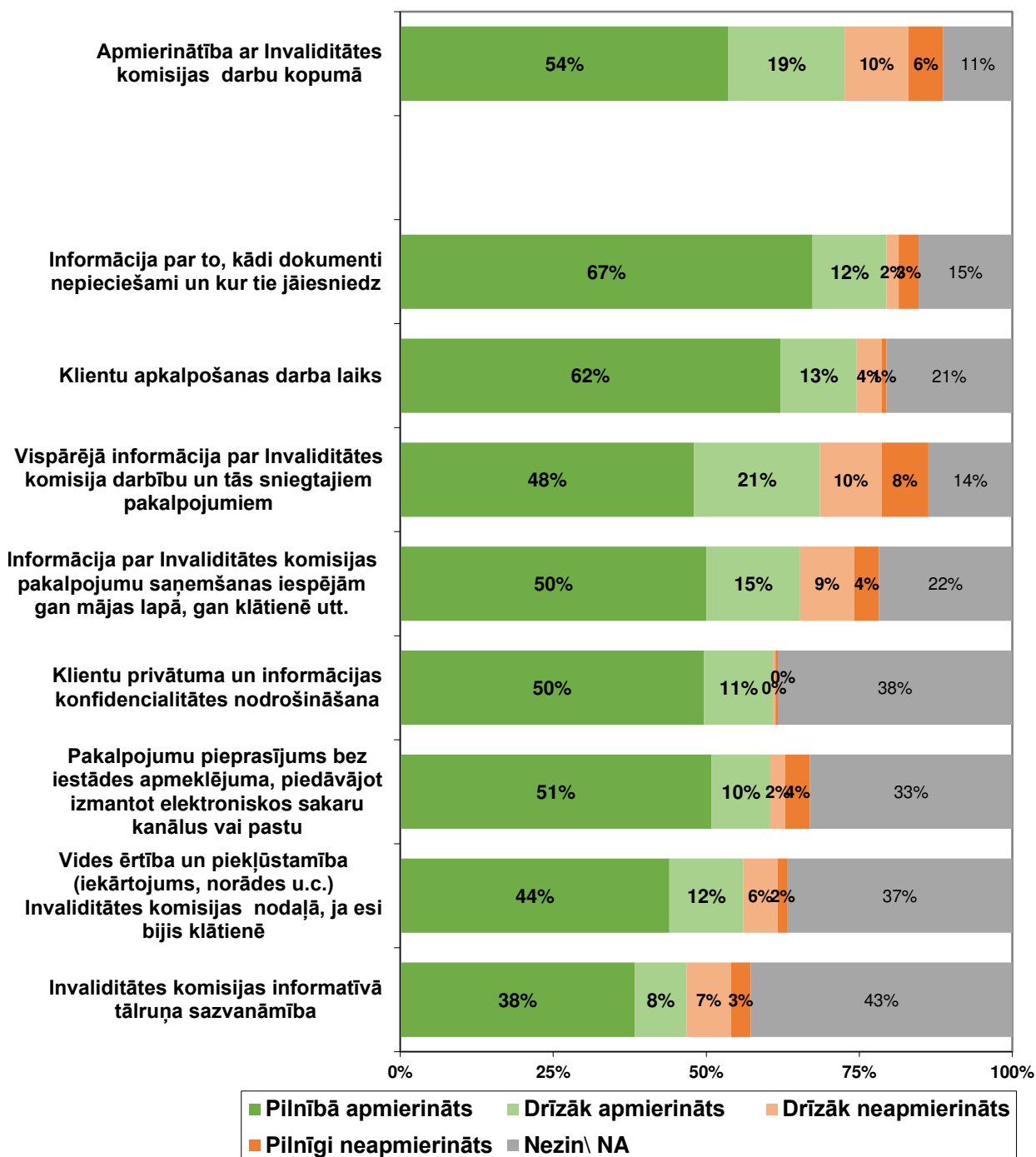
* - respondentu skaits ir nepietiekams (<35), lai iegūtos rezultātus varētu vispārināt

4. Apmierinātība ar Invaliditātes komisijas pakalpojumiem un klientu apkalpošanu

Aptaujas jautājums:

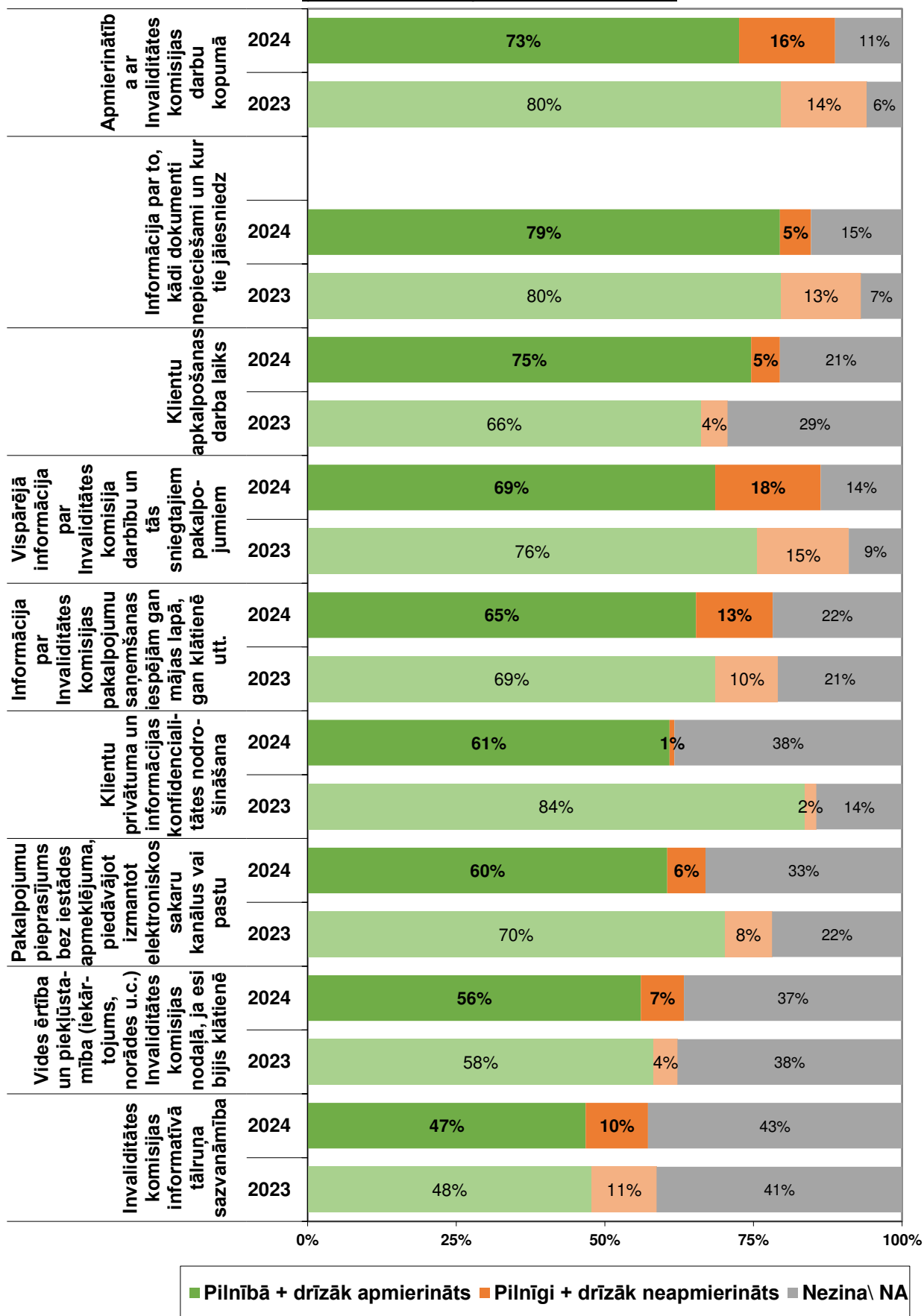
- “Cik lielā mērā Jūs esat apmierināts ar Invaliditātes komisijas pakalpojumiem un klientu apkalpošanu šādās pozīcijās – pilnībā apmierināts, drīzāk apmierināts, drīzāk neapmierināts vai pilnīgi neapmierināts?”

Cik lielā mērā Jūs esat apmierināts ar Invaliditātes komisijas pakalpojumiem un klientu apkalpošanu šādās pozīcijās?
(Bāze = visi aptaujas dalībnieki; N=248)



Cik lielā mērā Jūs esat apmierināts ar Invaliditātes komisijas pakalpojumiem un klientu apkalpošanu šādās pozīcijās?

(Bāze = visi aptaujas dalībnieki; N=248)



Respondenti (kopskaitā 44), kurus neapmierināja vispārējā informācija par Invaliditātes komisija darbību un tās sniegtajiem pakalpojumiem, savu viedokli argumentēja šādi:

- ✓ Nav orientēti uz klientu/ nav pretimnākoši/ ieinteresēti/ formāla pieeja/ nesniedz skaidrojumus (9 respondenti jeb 20%);
- ✓ Ļoti ilgs dokumentu izskatīšanas process/ ilgi jāgaida atbilde/ dēļ tā ciešu finansiālus zaudējumus (8 respondenti);
- ✓ Neapmierina piešķirtā grupa/ nepareizi piešķirta grupa (8 respondenti);
- ✓ Sarežģīts process / ilgs process / liela birokrātija (8 respondenti);
- ✓ Viss notiek tikai attālināti/ lēmumi būtu jāpieņem klātienē/ nav saskarsmes ar speciālistiem/ trūkst klātienes konsultāciju/ grūtības ar interneta lietošanu/ to neizmanto (5 respondenti);
- ✓ Neapmierina Invaliditātes komisijas/ ekspertu darbs/ lēmumu pieņemšana (4 respondenti);
- ✓ Trūkst/ par maz informācijas (3 respondenti);
- ✓ Neiejūtīgi darbinieki / slikta attieksme / nelaipni/ augstprātīgi (3 respondenti);
- ✓ Sarežģīti atrast informāciju/ grūti pieejama (3 respondenti);
- ✓ Neapmierinoša/ neērta Invaliditātes komisijas pieejamība/ infrastruktūra/ trūkst norādes (3 respondenti);
- ✓ Trūkst/ nesniedz nepieciešamo atbalstu/ palīdzību (2 respondenti);
- ✓ Neapmierina darba laiks / pārāk īss;
- ✓ Grūti sazināties / Slikta komunikācijas / trūkst atgriezeniskās saites/ neatbild;
- ✓ Īss piešķirtās invaliditātes/ apliecības termiņš (tikai uz 1 gadu);
- ✓ Nav ārstu apskates/ lēmumi tiek pieņemti tikai pēc papīriem;
- ✓ Sistēma/ mājas lapa bieži nestrādā/ netiek saņemti elektroniskie sūtījumi/ iesniegumi;
- ✓ Nepamatotas prasības;
- ✓ Nepareiza/ novecojusi informācija;
- ✓ Lielas rindas;
- ✓ Neapmierinošs/ nepietiekošs pakalpojumu klāsts.

Respondenti (kopskaitā 32), kurus neapmierināja informācija par Invaliditātes komisijas pakalpojumu saņemšanas iespējām (pietiekamība, saprotamība) gan mājas lapā, gan klātienē utt., šo vērtējumu argumentēja šādi:

- ✓ Pārāk sarežģīta / nesaprotama informācija kā saņemt pakalpojumus (9 respondenti jeb 28%);
- ✓ Trūkst/ par maz informācijas (8 respondenti);
- ✓ Nav skaidrs, kādi dokumenti nepieciešami/ trūkst skaidras informācijas (4 respondenti);
- ✓ Sarežģīta/ nepārskatāma/ neērta mājas lapa (4 respondenti);
- ✓ Neiejūtīgi darbinieki / slikta attieksme / nelaipni/ augstprātīgi (3 respondenti);
- ✓ Ļoti ilgs dokumentu izskatīšanas process/ ilgi jāgaida atbilde/ dēļ tā ciešu finansiālus zaudējumus (2 respondenti);
- ✓ Nav orientēti uz klientu/ nav pretimnākoši/ ieinteresēti/ formāla pieeja/ nesniedz skaidrojumus (2 respondenti);
- ✓ Viss notiek tikai attālināti/ lēmumi būtu jāpieņem klātienē/ nav saskarsmes ar speciālistiem/ trūkst klātienes konsultāciju/ grūtības ar interneta lietošanu/ to neizmanto (2 respondenti);
- ✓ Sistēma/ mājas lapa bieži nestrādā/ netiek saņemti elektroniskie sūtījumi/ iesniegumi (2 respondenti);
- ✓ Nav informēts, ka pastāv iespēja dokumentus iesniegt elektroniski (2 respondenti);
- ✓ Lielas rindas (2 respondenti);
- ✓ Trūkst informācija krievu valodā (2 respondenti);
- ✓ Neapmierina piešķirtā grupa/ nepareizi piešķirta grupa;
- ✓ Sarežģīti atrast informāciju/ grūti pieejama;
- ✓ Grūti sazināties / Slikta komunikācijas / trūkst atgriezeniskās saites/ neatbild;
- ✓ Maz informācijas par atvieglojumiem/ atbalstu/ tā iespējām;
- ✓ Neapmierina Invaliditātes komisijas/ ekspertu darbs/ lēmumu pieņemšana;
- ✓ Nepareiza/ novecojusi informācija.

Atsevišķi respondentu komentāri:

- *Vispār liekas, ka ja cilvēks nav uz Tu ar datoru, tad ir grūti kaut ko atrast. Nekas nav teikts papildus par jebkādiem papildus pakalpojumiem. Mājas lapai jābūt vieglāk uztveramai - kādas ir tiesības, kādi ir dati, kur to var uzzināt. Agrāk varēja apskatīties statusu par dokumentiem, bet tagad vairs nē;*
- *Gados vecākiem cilvēkiem informācija grūti uztverama, saprotama, tā slikti strukturēta, kas un kādā kārtībā jāiesniedz. Aizspriedumaina, nedraudzīga attieksme.*

Respondenti (kopskaitā 16), kurus neapmierināja pakalpojumu pieprasījums bez iestādes apmeklējuma, piedāvājot izmantot elektroniskos sakaru kanālus vai pastu, savu viedokli argumentēja šādi:

- ✓ Viss notiek tikai attālināti/ lēmumi būtu jāpieņem klātienē/ nav saskarsmes ar speciālistiem/ trūkst klātienē konsultāciju/ grūtības ar interneta lietošanu/ to neizmanto (11respondenti jeb 69%);
- ✓ Sistēma/ mājas lapa bieži nestrādā/ netiek saņemti elektroniskie sūtījumi/ iesniegumi (2 respondenti);
- ✓ Ļoti ilgs dokumentu izskatīšanas process/ ilgi jāgaida atbilde/ dēļ tā ciešu finansiālus zaudējumus;
- ✓ Nav orientēti uz klientu/ nav pretimnākoši/ ieinteresēti/ formāla pieeja/ nesniedz skaidrojumus;
- ✓ Grūti sazināties / Slikta komunikācijas / trūkst atgriezeniskās saites/ neatbild;
- ✓ Sarežģīts process / ilgs process / liela birokrātija;
- ✓ Sarežģīta/ nepārskatāma/ neērta mājas lapa;
- ✓ Nav informēts, ka pastāv iespēja dokumentus iesniegt elektroniski;
- ✓ Pasta pakalpojumu izmantošana dārga/ ilglaicīga/ nedroša.

Atsevišķi respondentu komentāri:

- *Elektroniskie sakaru kanāli nav droši, nav zināms vai saņēma nosūtīto informāciju. Neuzticos tai elektroniskai padarīšanai, tad labāk kaut vai tālāk aizbraukšu, cilvēks tevi redz, uzliek parakstu, ka viss saņemts un problēmu nav. Man ir papīrs uz rokas, ka dokumenti saņemti.*
- *Labāk būtu, ja lēmums tiktu pieņemts klātienē, ir nepieciešamas klātienē konsultācijas. Nav iespējams pieņemt korektu lēmumu tikai pēc "papīriem".*
- *Neapmierina, ka nav klātienē komisijas, ekspertīzes. Kā viņi var izvērtēt kas un kā?*
- *Slikti orientējos darbā ar internetu, lūdzu draudzeni palīdzēt. Atnāca invaliditātes pagarināšanas atteikums, es to apstrīdēju elektroniski, bet komisijā man apgalvoja, ka nav saņēmuši šo vēstuli. Pieprasīja man visu darīt no jauna pie ģimenes ārsta. Ģimenes ārsts uz mani sakiedza un teica, lai meklēju palīdzību citur. Kāpēc nepagarināja invaliditāti?*
- *Diemžēl daudzi invalīdi nelieto internetu, problēmas ir ar redzi, lasīšanu.*
- *Nav tiešas saskarsmes, speciālisti nezin kāda aprūpe nepieciešama, optimāla.*

Respondenti (kopskaitā 13), kurus neapmierināja informācija par to, kādi dokumenti nepieciešami un kur tie jāiesniedz, šo vērtējumu argumentēja šādi:

- ✓ Trūkst/ par maz informācijas (2 respondenti);
- ✓ Nav orientēti uz klientu/ nav pretimnākoši/ ieinteresēti/ formāla pieeja/ nesniedz skaidrojumus (2 respondenti);
- ✓ Pārāk sarežģīta / nesaprotama informācija kā saņemt pakalpojumus (2 respondenti);
- ✓ Nav skaidrs, kādi dokumenti nepieciešami/ trūkst skaidras informācijas (2 respondenti);
- ✓ Sarežģīts process / ilgs process / liela birokrātija (2 respondenti);
- ✓ Ļoti ilgs dokumentu izskatīšanas process/ ilgi jāgaida atbilde/ dēļ tā ciešu finansiālus zaudējumus;
- ✓ Neiejutīgi darbinieki / slikta attieksme / nelaipni/ augstprātīgi;
- ✓ Sarežģīti atrast informāciju/ grūti pieejama;
- ✓ Maz informācijas par atvieglojumiem/ atbalstu/ tā iespējām;
- ✓ Viss notiek tikai attālināti/ lēmumi būtu jāpieņem klātienē/ nav saskarsmes ar speciālistiem/ trūkst klātienē konsultāciju/ grūtības ar interneta lietošanu/ to neizmanto;
- ✓ Elektroniski nevar redzēt lēmumu un apliecības numuru vietnē latvija.lv;
- ✓ Jāiziet ļoti daudz ārsti.

Respondenti (kopskaitā 18), kurus neapmierināja vides ērtība un pieklūstamība (iekārtojums, norādes, izvietotās informācijas saprotamība un pietiekamība) Invaliditātes komisijas nodaļā, savu viedokli argumentēja šādi:

- ✓ Neērta / neparocīga atrašanās vieta (6 respondenti jeb 33%);
- ✓ Neapmierinoša/ neērta Invaliditātes komisijas pieejamība/ infrastruktūra/ trūkst norādes (5 respondenti);
- ✓ Neiejutīgi darbinieki / slikta attieksme / nelaipni/ augstprātīgi (2 respondenti);
- ✓ Nav autostāvvietas (2 respondenti);
- ✓ Trūkst/ par maz informācijas;
- ✓ Neapmierina piešķirtā grupa/ nepareizi piešķirta grupa;
- ✓ Nav orientēti uz klientu/ nav pretimnākoši/ ieinteresēti/ formāla pieeja/ nesniedz skaidrojumus;
- ✓ Pārāk sarežģīta / nesaprotama informācija kā saņemt pakalpojumus;
- ✓ Sarežģīts process / ilgs process / liela birokrātija;
- ✓ Lielas rindas;
- ✓ Trūkst/ nesniedz nepieciešamo atbalstu/ palīdzību.

Atsevišķi respondentu komentāri:

- *Atrašanās vieta ļoti neērta, reti iet autobuss un tālu pietura (man ir sāpīga iešana). Kilometru iet, tas ir tālu.*
- *Neapmierina garās rindas. Esmu onkoloģijas slimniece un nākas gaidīt lielās rindās.*
- *Galvaspilsētā pieejamība ir šausmīga. Ja ir sniegs un dubļi, ir grūti tikt, neapmierina infrastruktūra. Ja cilvēkam jāpārvietojas ar palīglīdzekļiem, tad tas ir grūti.*
- *Daugavpilī, ja pārvietojies ar ratiņiem, problēmas rada sliekšnis. Kabinets ļoti mazs, diviem invalīdiem tur gandrīz nav vietas.*
- *Rēzeknē komisija atrodas 3. stāvā, grūta piekļūstamība, nebija norādīts, kur atrodas kabinets, pašam jāmeklē. Nav trepes ratiņiem.*
- *Rēzeknē nav norādes, kur jāiet.*
- *Kalnciema ielas nodaļā nav autostāvvietas.*
- *Kuldīgas filiāli bija grūti atrast. Filiālē bija grūti atrast noteikto kabinetu, nebija pietiekami daudz norāžu.*
- *Lai nokļūtu komisijā, jābrauc ar vairākiem transportiem.*

Respondenti (kopskaitā 2), kurus neapmierināja klientu privātuma un informācijas konfidencialitātes nodrošināšana, šo vērtējumu argumentēja šādi:

- ✓ Neievēro/ netic datu konfidencialitātei (2 respondenti).

Respondenti (kopskaitā 26), kurus neapmierināja Invaliditātes komisijas informatīvā tālruņa sazināmība, savu viedokli argumentēja šādi:

- ✓ Grūti sazināt / Slikta komunikācijas / trūkst atgriezeniskās saites/ neatbild (22 respondenti jeb 85%);
- ✓ Nav orientēti uz klientu/ nav pretimnākoši/ ieinteresēti/ formāla pieeja/ nesniedz skaidrojumus (3 respondenti);
- ✓ Sarežģīts process / ilgs process / liela birokrātija (2 respondenti);
- ✓ Neapmierina darba laiks / pārāk īss;
- ✓ Pārāk sarežģīta / nesaprotama informācija kā saņemt pakalpojumus;
- ✓ Nav pieejami filiāļu tālruņi (tikai vienotais KAC tālrunis);
- ✓ Trūkst informācija krievu valodā.

Atsevišķi respondentu komentāri:

- *Ne vienmēr atbild uz zvaniem, ilgi jāgaida.*
- *Praktiski neiespējami sazvanīt, jāzvana vairākas reizes.*
- *Nevaru nekādi sazvanīt komisiju, lai noskaidrotu, kāds nepieciešams darba stāžs, lai kārtotu arodslimību. Kurš uz to man var atbildēt?*
- *Lai sazvanītu bezmaz vai jāņem brīvdiena, draudzene nepārspīlējot veica 100 zvanus.*
- *Visi operatori ir aizņemti, ilgi jāgaida uz līnijas un tas ir diezgan bieži.*
- *Tur uzreiz atslēdzas tas numurs . Gribēju sazvanīt, bet nesanāca, nācās braukt klātienē.*

Respondenti (kopskaitā 12), kurus neapmierināja klientu apkalpošanas darba laiks, šo vērtējumu argumentēja šādi:

- ✓ Neapmierina darba laiks / pārāk īss (8 respondenti jeb 67%);
- ✓ Sarežģīts process / ilgs process / liela birokrātija (2 respondenti);
- ✓ Grūti sazvanīt / Slikta komunikācijas / trūkst atgriezeniskās saites/ neatbild;
- ✓ Nepareiza/ novecojusi informācija;
- ✓ Lielas rindas.

Atsevišķi respondentu komentāri:

- *Vajadzētu strādāt standarta laiku no 9-18.*
- *Neapmierina tas, ka jāseko darba laikam līdz, neilgi strādā. Dažas dienas tikai līdz pusdienlaikam un piektdien nestrādā vispār.*
- *Neizprotu vienu lietu, ja tev ir laiks nozīmēts uz 13.00, tad tu vari tikt klāt tikai pēc 1,5 stundas.*
- *Darbalaikā nevar tikt strādājošie pavadoni.*
- *Vēlos, lai būtu darbalaiks arī pēc standarta darbalaika ,lai nav jākavē darbs.*
- *Varbūt kādu dienu varētu strādāt ārpus darba laika? Piemēram, no 14 līdz 19.*

Respondenti (kopskaitā 40), kurus neapmierināja Invaliditātes komisijas darbs kopumā, savu viedokli argumentēja šādi:

- ✓ Ļoti ilgs dokumentu izskatīšanas process/ ilgi jāgaida atbilde/ dēļ tā ciešu finansiālus zaudējumus (12 respondenti jeb 30%);
- ✓ Neapmierina piešķirtā grupa/ nepareizi piešķirta grupa (11 respondenti);
- ✓ Neapmierina Invaliditātes komisijas/ ekspertu darbs/ lēmumu pieņemšana (8 respondenti);
- ✓ Nav orientēti uz klientu/ nav pretimnākoši/ ieinteresēti/ formāla pieeja/ nesniedz skaidrojumus (6 respondenti);
- ✓ Sarežģīts process / ilgs process / liela birokrātija (6 respondenti);
- ✓ Neiejutīgi darbinieki / slikta attieksme / nelaipni/ augstprātīgi (3 respondenti);
- ✓ Grūti sazināt / Slikta komunikācijas / trūkst atgriezeniskās saites/ neatbild (2 respondenti);
- ✓ Pārāk sarežģīta / nesaprotama informācija kā saņemt pakalpojumus (2 respondenti);
- ✓ Viss notiek tikai attālināti/ lēmumi būtu jāpieņem klātienē/ nav saskarsmes ar speciālistiem/ trūkst klātienes konsultāciju/ grūtības ar interneta lietošanu/ to neizmanto (2 respondenti);
- ✓ Trūkst/ nesniedz nepieciešamo atbalstu/ palīdzību (2 respondenti);
- ✓ Trūkst/ par maz informācijas;
- ✓ Nav ārstu apskates/ lēmumi tiek pieņemti tikai pēc papīriem;
- ✓ Neērta / neparocīga atrašanās vieta.

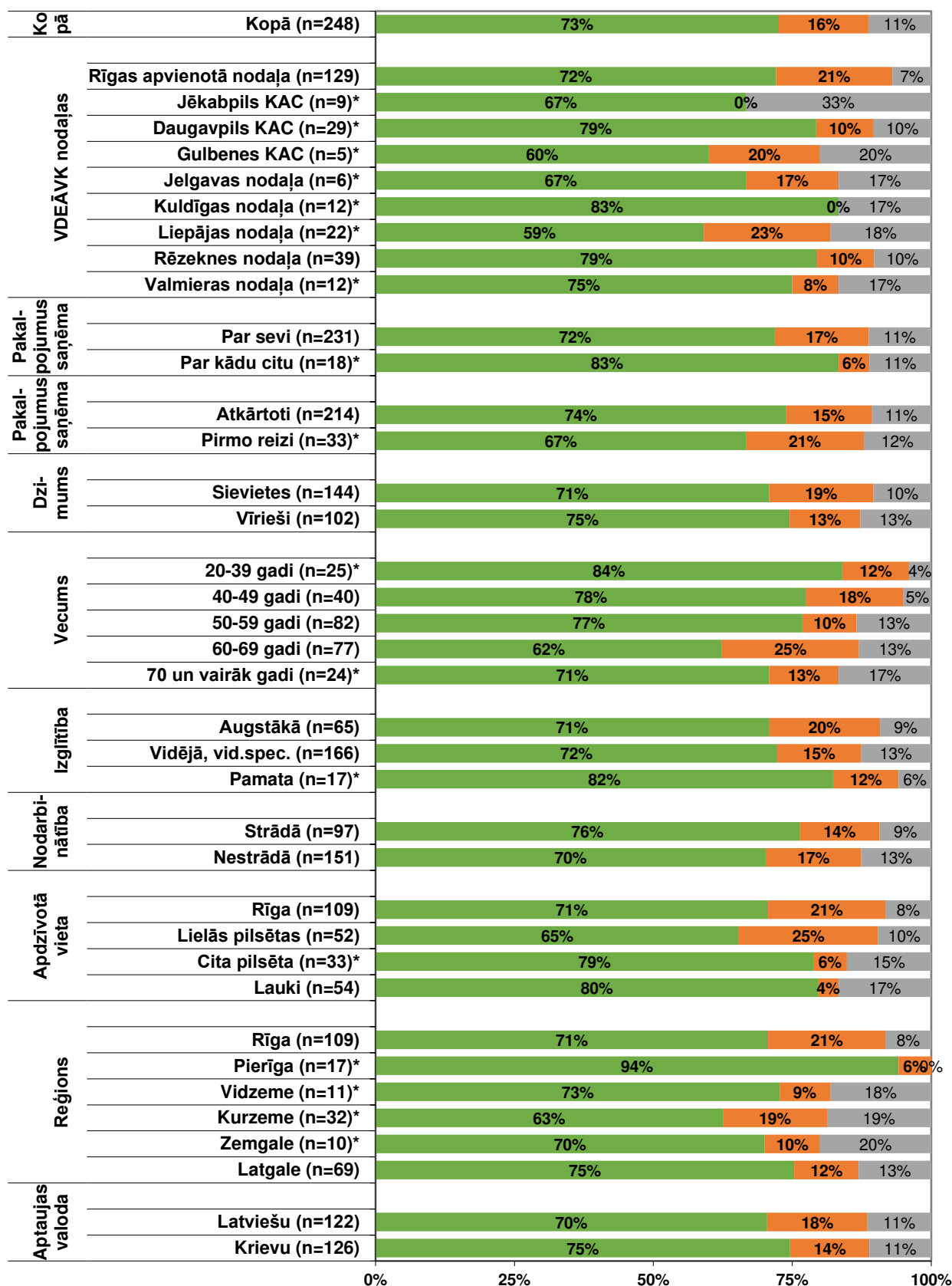
Atsevišķi respondentu komentāri:

- *Nav saprotams kā tiek pieņemti lēmumi. Vai vispār dokumentus skatās? Nebija paskaidrots, kas un kā, bija iespaids, ka nekas nav pat lasīts. Tāpēc tomēr vajag personu uz vietas, ar kuru būtu iespējams komunicēt. Ar termiņiem šausmīgi piemānīja, atnāca atbilde pēc 1,5 mēneša un vairs nedrīkstēju to pārsūdzēt. Lai pieteiktu papildus grupu, jāsāk viss no sākuma, neskatoties uz veselības problēmu saasinājumu.*
- *Neapmierina, ka dokumentus iesniedz mēnesi iepriekš pirms līdzšinējā invaliditātes termiņa beigām, bet tos izskata divus mēnešus. Dēļ tā vienu mēnesi nākas būt bez invaliditātes statusa un nevari izmantot atvieglojumus.*
- *Bija tā, ka nevarēju paiet, bija nepieciešama ārkārtas operācija, kas prasīja 6220 eiro vai arī gaidī rindā. Ģimenes ārsts kārtoja 2. grupas piešķiršanu, bet komisija Kuldīgā atteica, jo neesot tik kritisks stāvoklis, es neesot bijusi pie speciālista, tāpēc nevar piešķirt grupu. Pie tam tajā brīdī biju bērnu kopšanas atvaļinājumā un tas arī bija kā iemesls nepiešķirt grupu. Tas, ka kājas atsaka, to pat neņēma vērā.*
- *Muguras deformācija nekad neizlabosies, invaliditātes grupai vajadzētu būt noteiktai automātiski, bet komisija vienalga pieprasa papildus izmeklējumus.*
- *Lēmumu pieņēma 27.novembrī, bet invaliditātes kartiņu saņēmu tikai 24.janvārī.*
- *Neapmierina, ka mani pārcēla no 2. grupas uz 3. grupu, kaut vēža stāvoklis pasliktinājies.*
- *Elektroniski nevar redzēt lēmumu un apliecības numuru caur latvija.lv.*

- *Neapmierina darbs un attieksme, tieši Valmierā.*
- *Klātienē pie mums (Daugavpils) strādā nekompetenti darbinieki, kuri nemāk neko paskaidrot. Komunikācija valsts valodā klibo.*
- *Neapmierina gandrīz visas darbības, tur darbs noris kā pie konveijera. Attieksme ne kā pret cilvēku, man ir aknu fibroze, bet dzirdu tikai atrunas, slimības lapu iedeva tikai uz 26 nedēļām. Un kas pēc tam? It kā būtu iespējams izveseļoties.*
- *Neapmierina, ka piešķīra 3.grupu uz diviem gadiem. Esmu ar kustību traucējumiem, nekas nevar mainīties.*
- *ilgi jāgaida atbildi, vairāk ka 2 mēnešus, zaudēju naudu un joprojām nevaru sagaidīt.*
- *Nesaprotu kāpēc man invaliditāte piešķirta tikai uz 6 mēnešiem.*
- *Lai saņemtu invalīda ratiņus, jāstāv rindā līdz pat 2 mēnešiem, tas ir ļoti ilgi.*
- *Invaliditātes piešķiršanas process ir pārāk ilgs. Dokumentos paredzēts un arī atrunāts ir 30 dienas, bet reāli paiet 2 mēneši.*
- *Pārāk gudriem vārdiem ir uzrakstīti dokumenti, anketas. Ļoti daudziem cilvēkiem nāca atpakaļ tās formas un bija ilgi jāgaida. Mājas lapā ir rakstīts, ka izskata 1 mēnesi, bet faktiski izskata 1,5-2 mēnešus.*
- *Grūti saprast anketas jautājumus.*
- *Netiek izplatīta informācija par papildus atvieglojumiem un pakalpojumiem, piemēram, asistenta pakalpojuma iespējām.*
- *Ja tev ir darba nespējas lapa, tad tagad tev ir par to jāziņo, bet agrāk tas bija automātiski.*
- *Neapmierina attieksme. Ja citi iet ar kafijām un es bez nekā, tad attieksme ir tāda kā ir. Pateica, ka brīnās, ka es vispār dzīvs.*
- *Samazināja grupu, kaut man ir tikai viena plauša.*
- *Iesniegtos dokumentus neizskata līdz galam. Slimība neārstējama, kļūst aizvien sliktāk, bet grupu atstāja iepriekšējo. Nācās apstrīdēt lēmumu.*
- *Nezinu, ko vajag darīt, lai dabūtu to, kas pienākas.*
- *Neapmierina, ka atteica invaliditāti, neredzot kā es staigāju. Komisijai jābūt klātienē, vēlams katrā pilsētā.*
- *Pārāk ilgi izskatīja, vairāk par mēnesi. Grupa nav tāda, lai tik ilgi izskatītu.*
- *Neapmierina tas, ka lēmumu eksperts pieņem nepārbaudot informāciju reģistrā.*
- *Atbildi saņēmu divus mēnešus vēlāk par aprunāto termiņu.*
- *Nekompetenti un aizspriedumaina attieksme.*
- *Bija 2.grupa, tagad iedeva 3.grupu, un tas pēc diviem infarktiem.*
- *Neapmierina attieksme. Tu nāc ka lūdzējs, jābūt kādai cilvēcīgai attiecīmei. Nav izpratnes, ka tu nāc ar pēdējiem spēkiem.*
- *Invaliditātes piešķiršanas pamatojums, tas bija rakstīts ar roku un ne viss bija salasāms. Pēdējos dokumentus, ko saņēmu no ārstniecības komisijas, bija bez galvenā daktera paraksta.*
- *Ļoti ilgi jāgaida atbilde. Daudziem vēža slimniekiem atsaka invaliditāti.*

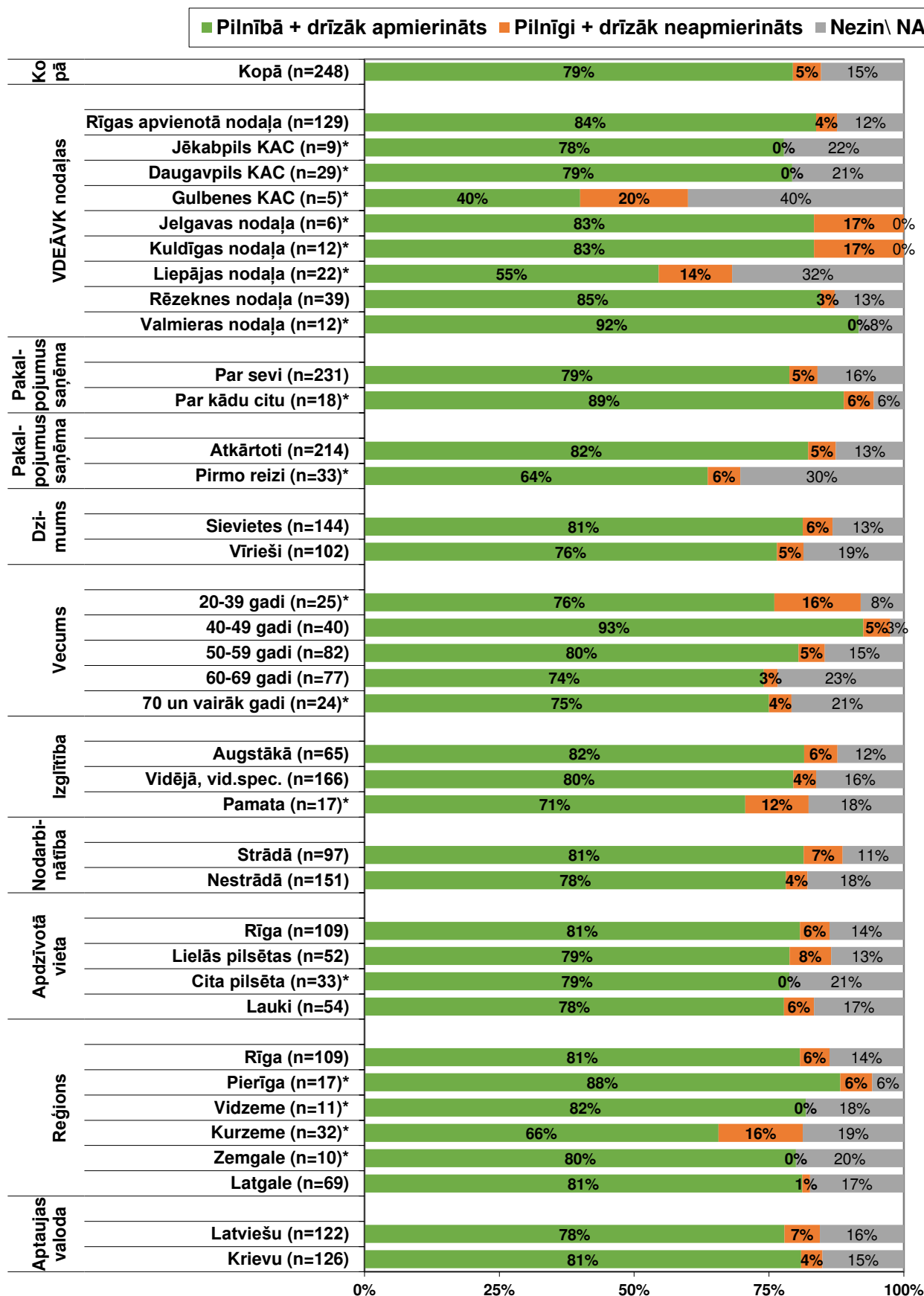
Cik lielā mērā Jūs esat apmierināts ar Invaliditātes komisiju šādā jautājumā?
Apmierinātība ar Invaliditātes komisijas darbu kopumā
 (Bāze = visi aptaujas dalībnieki; n=248)

■ Pilnībā + drīzāk apmierināts ■ Pilnīgi + drīzāk neapmierināts ■ Nezin\ NA



* - respondentu skaits ir nepietiekams (<35), lai iegūtos rezultātus varētu vispārināt

Cik lielā mērā Jūs esat apmierināts ar Invaliditātes komisiju šādā jautājumā?
Informācija par to, kādi dokumenti nepieciešami un kur tie jāiesniedz
 (Bāze = visi aptaujas dalībnieki; n=248)



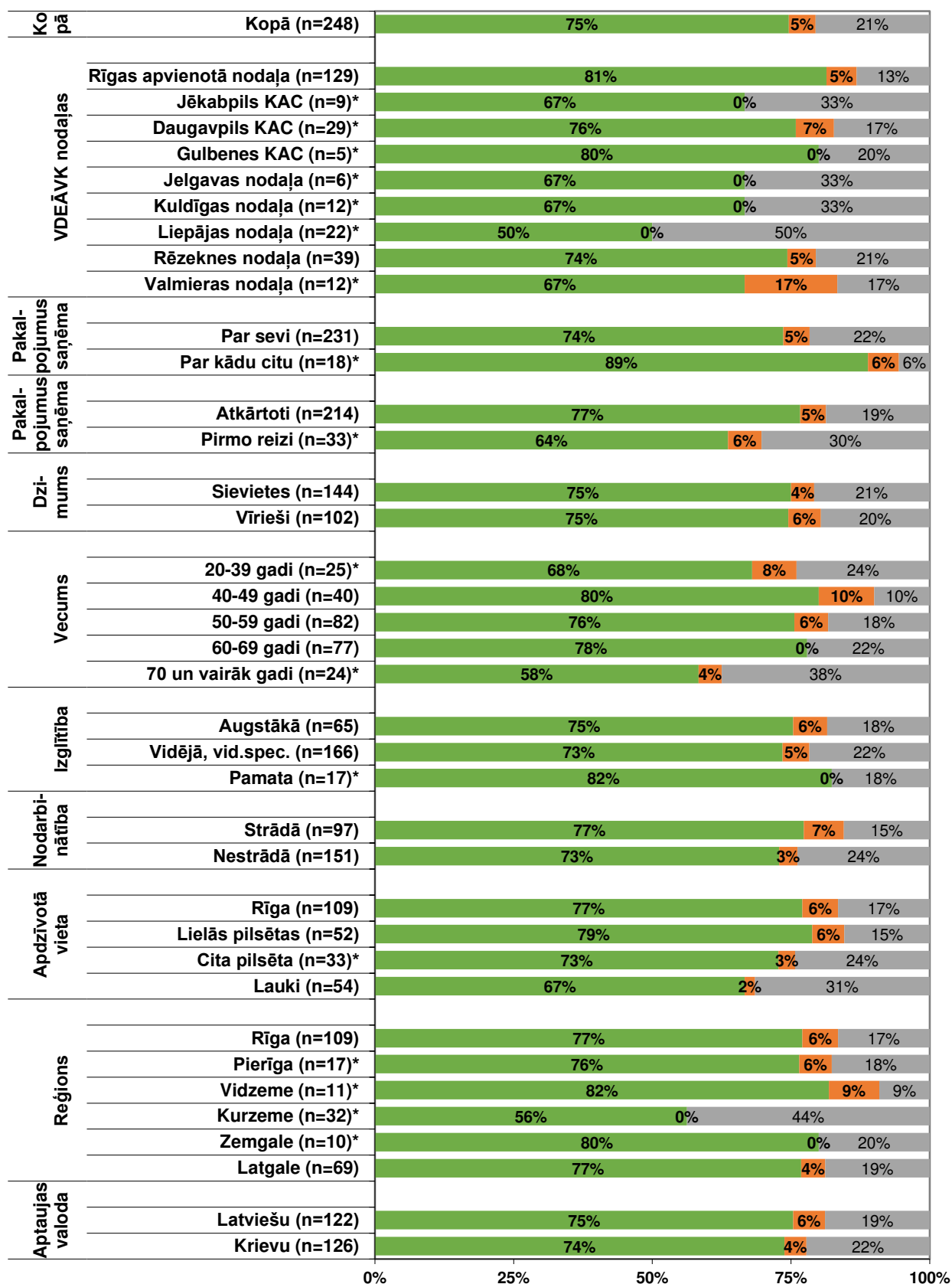
* - respondentu skaits ir nepietiekams (<35), lai iegūtos rezultātus varētu vispārināt

Cik lielā mērā Jūs esat apmierināts ar Invaliditātes komisiju šādā jautājumā?

Klientu apkalpošanas darba laiks

(Bāze = visi aptaujas dalībnieki; n=248)

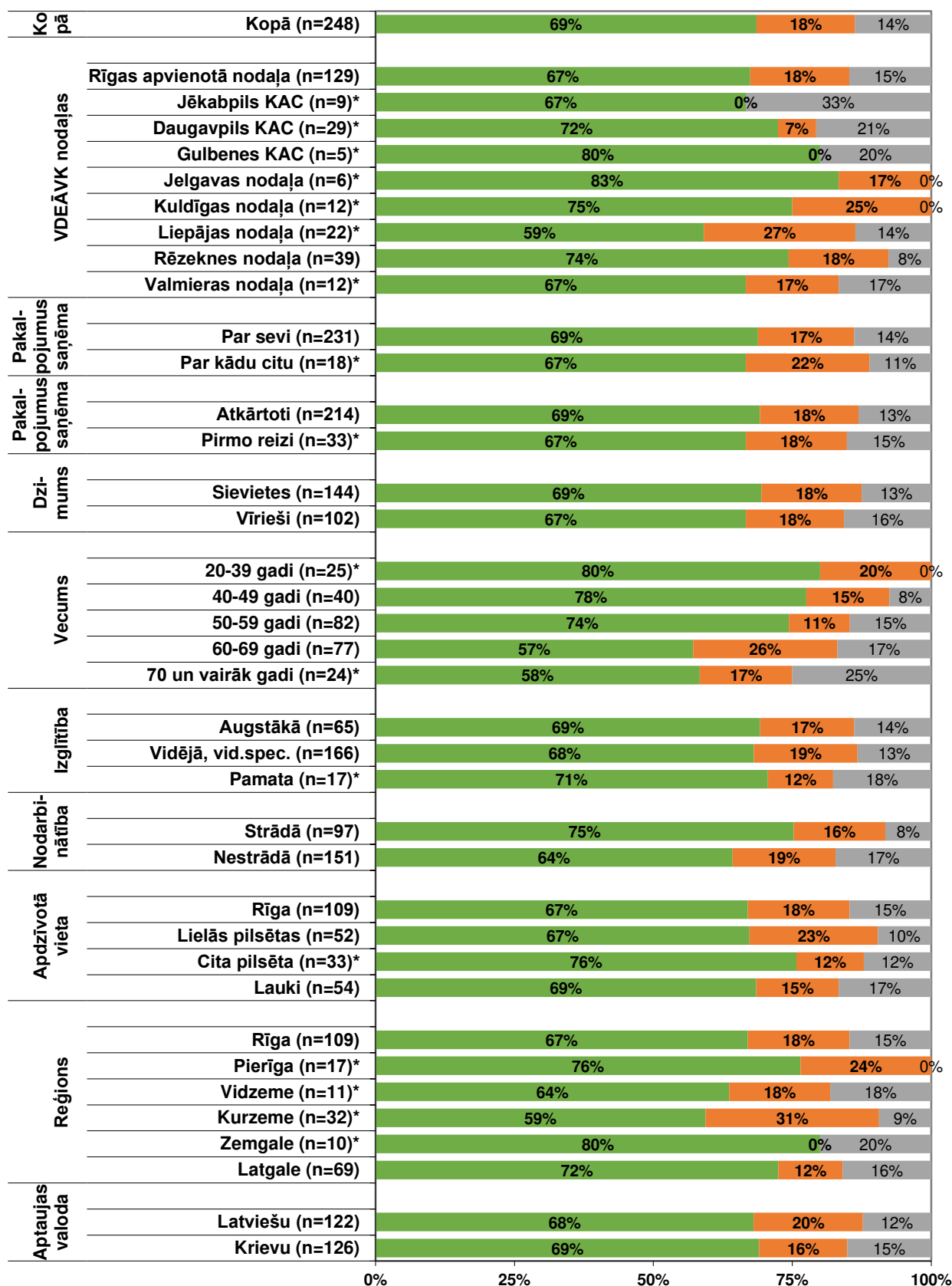
■ Pilnībā + drīzāk apmierināts ■ Pilnīgi + drīzāk neapmierināts ■ Nezin\ NA



* - respondentu skaits ir nepietiekams (<35), lai iegūtos rezultātus varētu vispārināt

Cik lielā mērā Jūs esat apmierināts ar Invaliditātes komisiju šādā jautājumā?
**Vispārējā informācija par Invaliditātes komisija darbību un tās
 sniegtajiem pakalpojumiem**
 (Bāze = visi aptaujas dalībnieki; n=248)

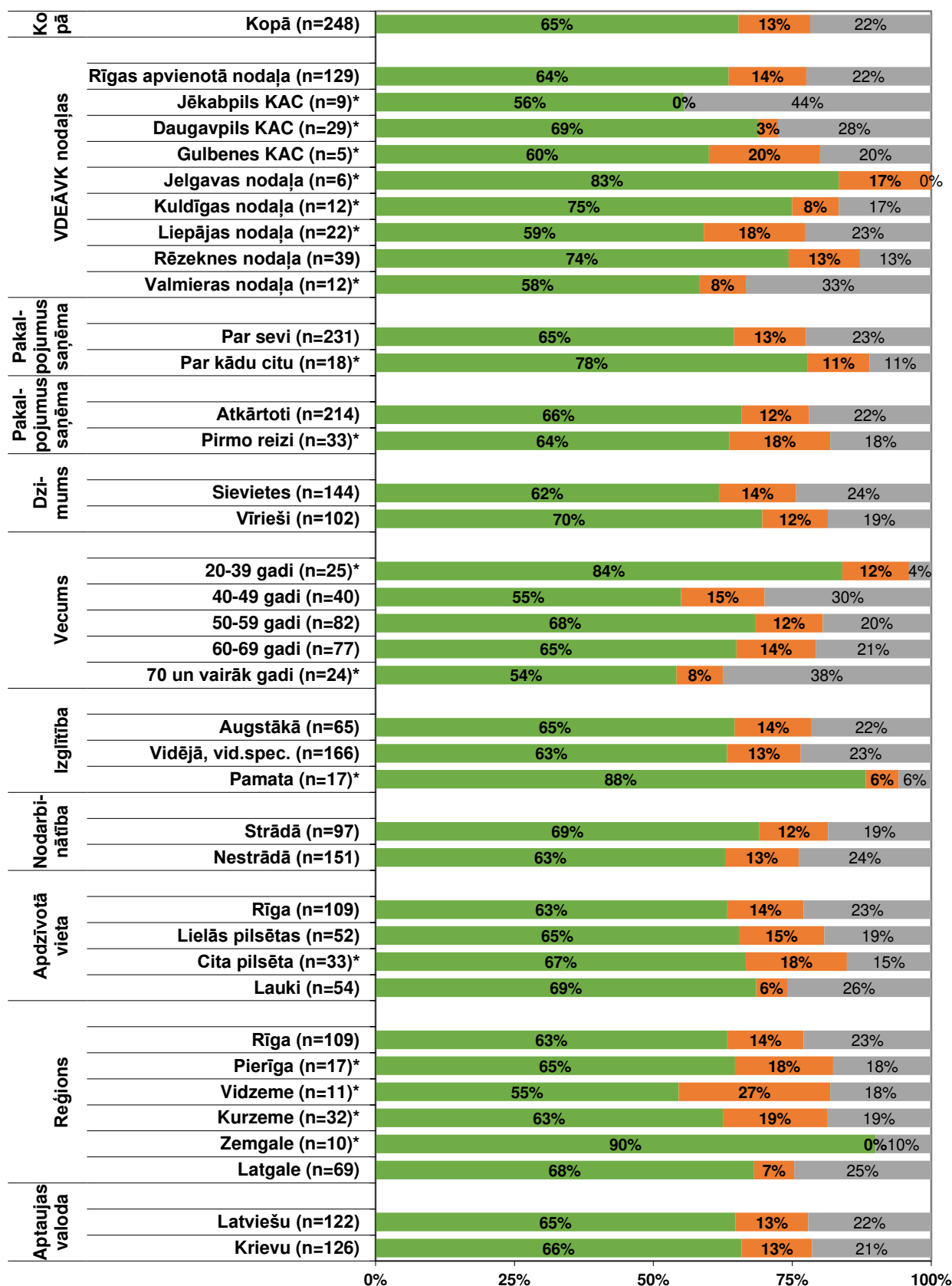
■ Pilnībā + drīzāk apmierināts ■ Pilnīgi + drīzāk neapmierināts ■ Nezin\ NA



* - respondentu skaits ir nepietiekams (<35), lai iegūtos rezultātus varētu vispārināt

Cik lielā mērā Jūs esat apmierināts ar Invaliditātes komisiju šādā jautājumā?
Informācija par Invaliditātes komisijas pakalpojumu saņemšanas iespējām (pietiekamība, saprotamība) gan mājas lapā, gan klātienē utt.
 (Bāze = visi aptaujas dalībnieki; n=248)

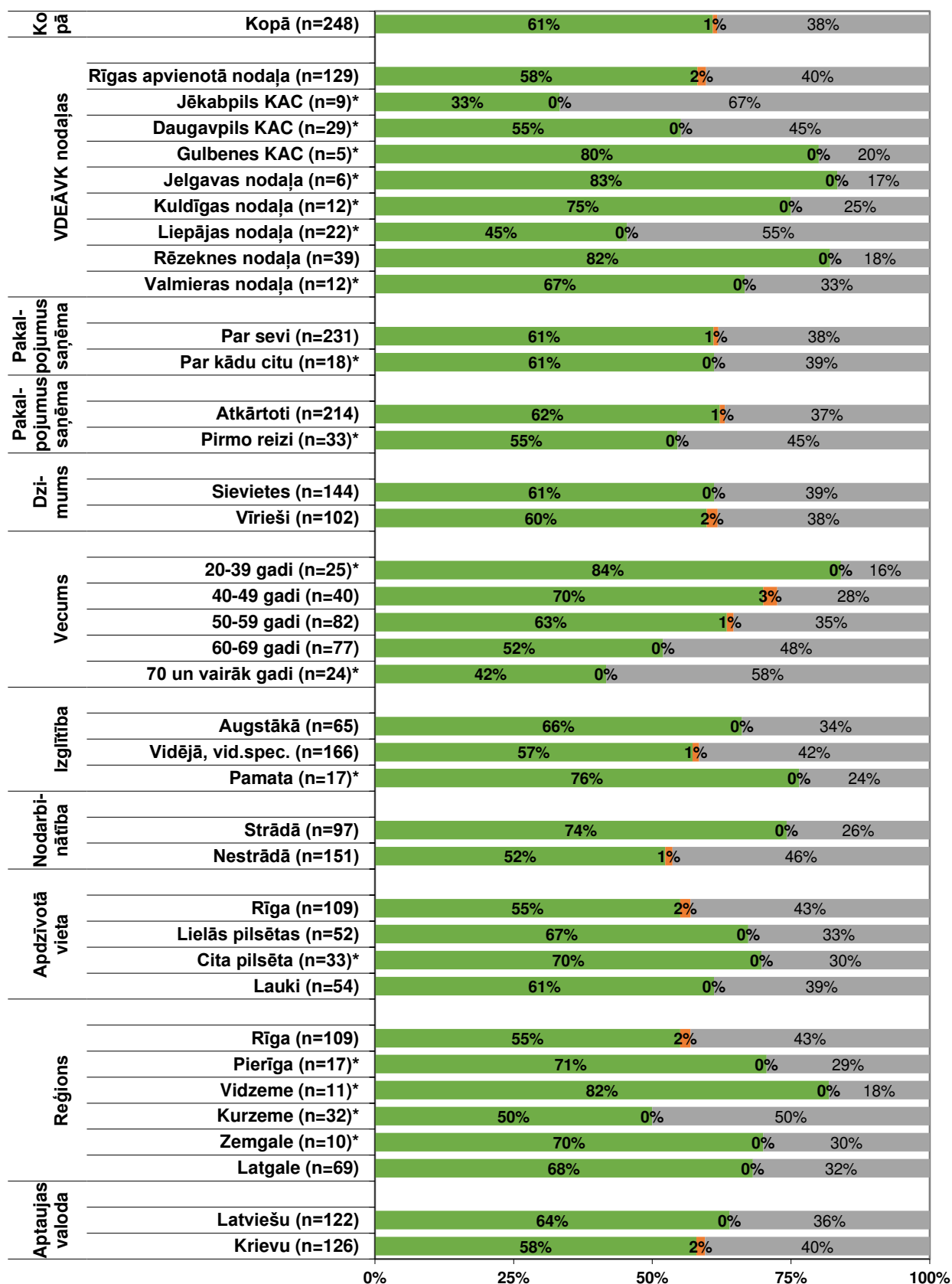
■ Pilnībā + drīzāk apmierināts ■ Pilnīgi + drīzāk neapmierināts ■ Nezin\ NA



* - respondentu skaits ir nepietiekams (<35), lai iegūtos rezultātus varētu vispārināt

Cik lielā mērā Jūs esat apmierināts ar Invaliditātes komisiju šādā jautājumā?
Klientu privātuma un informācijas konfidencialitātes nodrošināšana
 (Bāze = visi aptaujas dalībnieki; n=248)

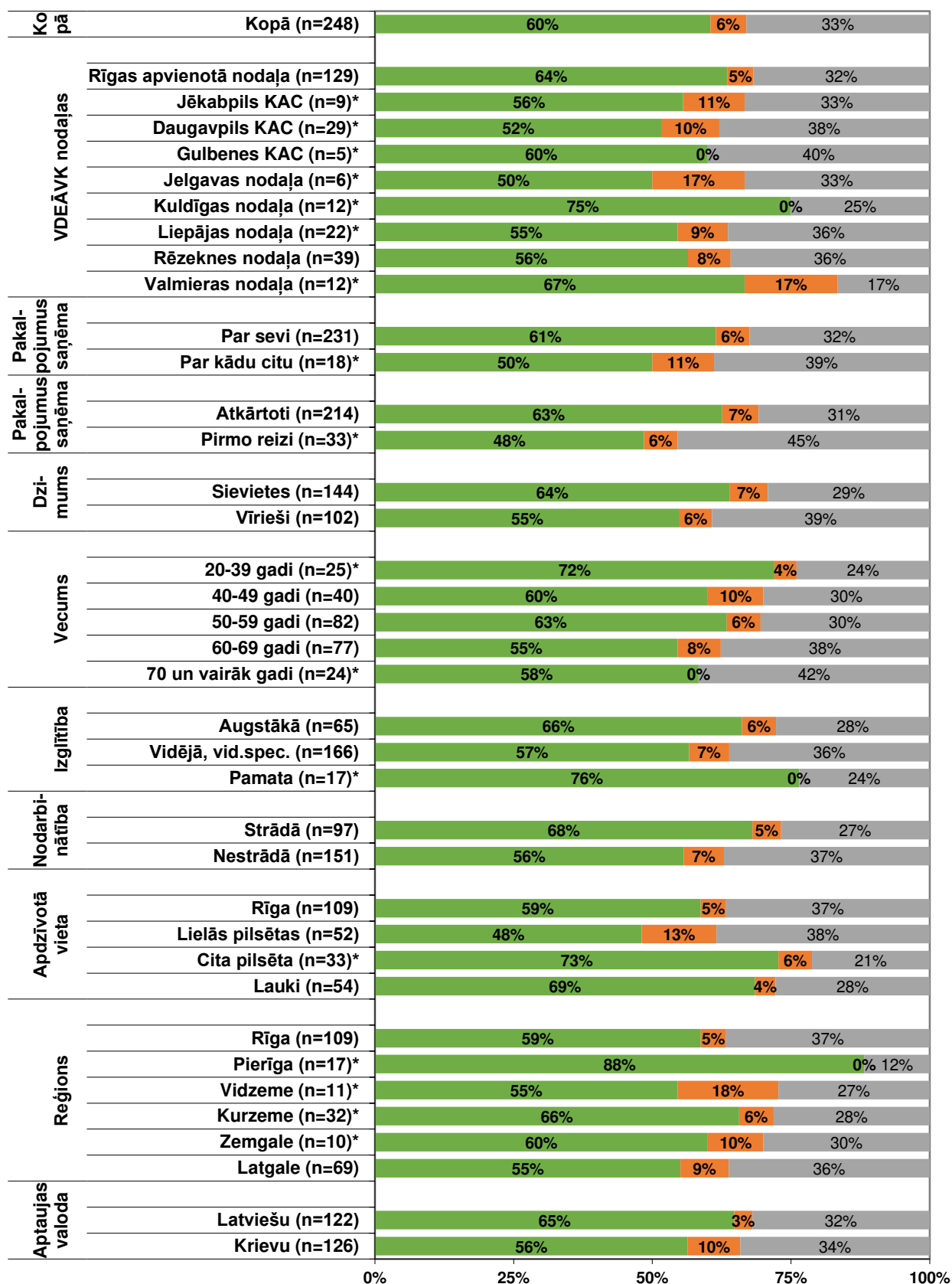
■ Pilnībā + drīzāk apmierināts ■ Pilnīgi + drīzāk neapmierināts ■ Nezin\ NA



* - respondentu skaits ir nepietiekams (<35), lai iegūtos rezultātus varētu vispārināt

Cik lielā mērā Jūs esat apmierināts ar Invaliditātes komisiju šādā jautājumā?
**Pakalpojumu pieprasījums bez iestādes apmeklējuma, piedāvājot
izmantojot elektroniskos sakaru kanālus vai pastu**
(Bāze = visi aptaujas dalībnieki; n=248)

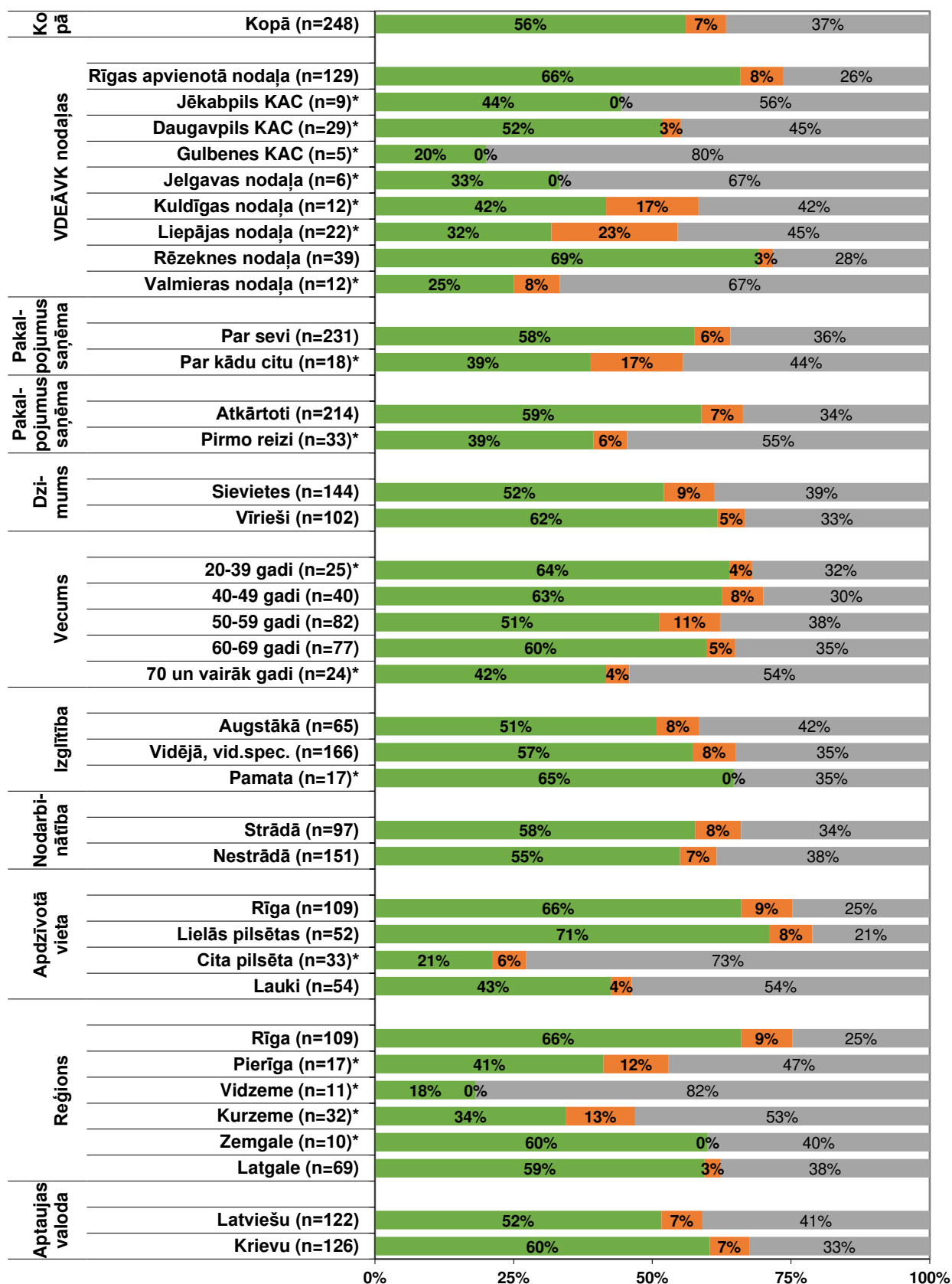
■ Pilnībā + drīzāk apmierināts ■ Pilnīgi + drīzāk neapmierināts ■ Nezin\ NA



* - respondentu skaits ir nepietiekams (<35), lai iegūtos rezultātus varētu vispārināt

Cik lielā mērā Jūs esat apmierināts ar Invaliditātes komisiju šādā jautājumā?
Vides ērtība un piekļūstamība (iekārtojums, norādes, izvietotā informācija) Invaliditātes komisijas nodaļā, ja esi bijis klātienē
 (Bāze = visi aptaujas dalībnieki; n=248)

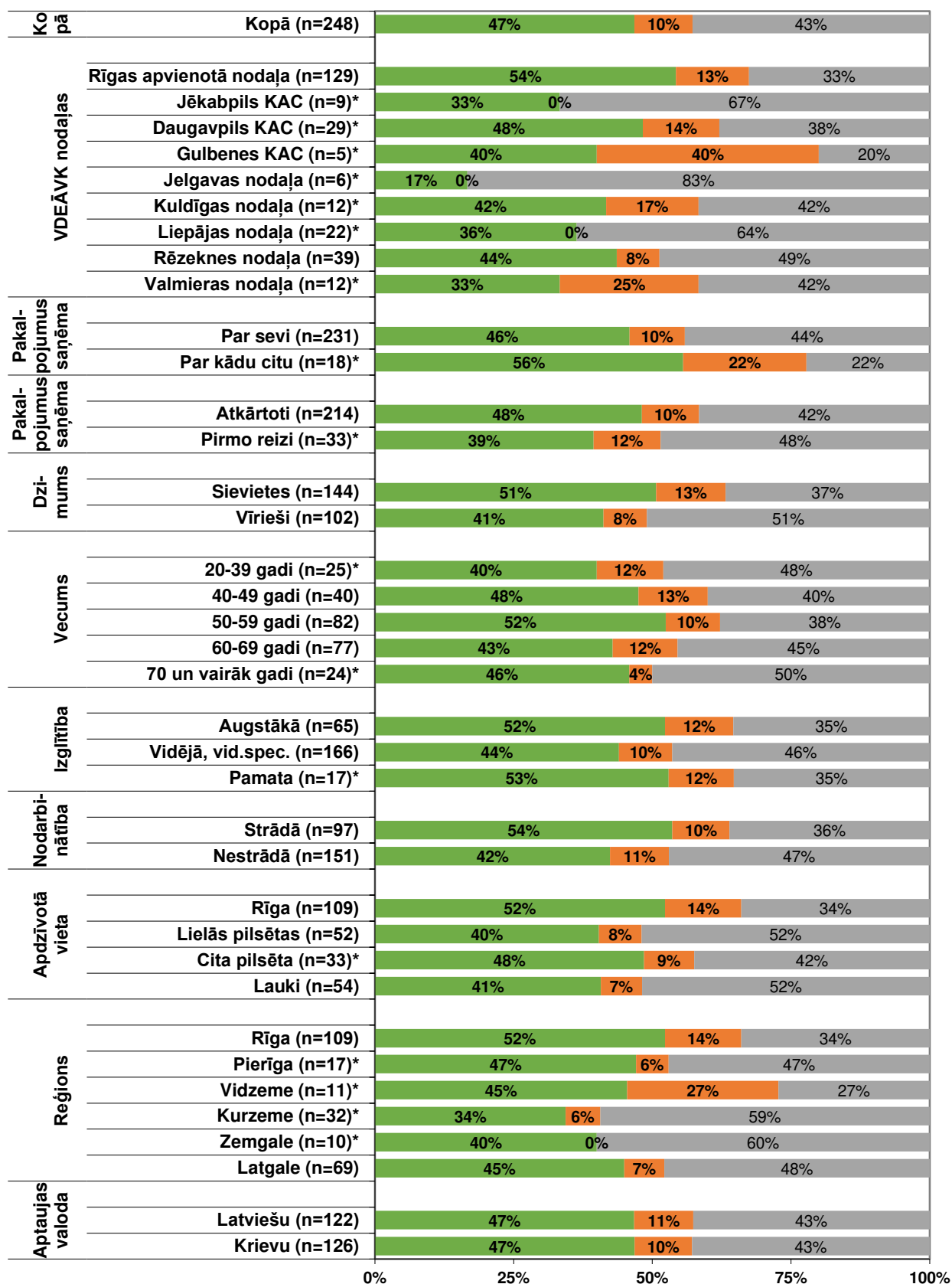
■ Pilnībā + drīzāk apmierināts ■ Pilnīgi + drīzāk neapmierināts ■ Nezin\ NA



* - respondentu skaits ir nepietiekams (<35), lai iegūtos rezultātus varētu vispārināt

Cik lielā mērā Jūs esat apmierināts ar Invaliditātes komisiju šādā jautājumā?
Invaliditātes komisijas informatīvā tālruņa sazvānāmība
 (Bāze = visi aptaujas dalībnieki; n=248)

■ Pilnībā + drīzāk apmierināts ■ Pilnīgi + drīzāk neapmierināts ■ Nezin\ NA



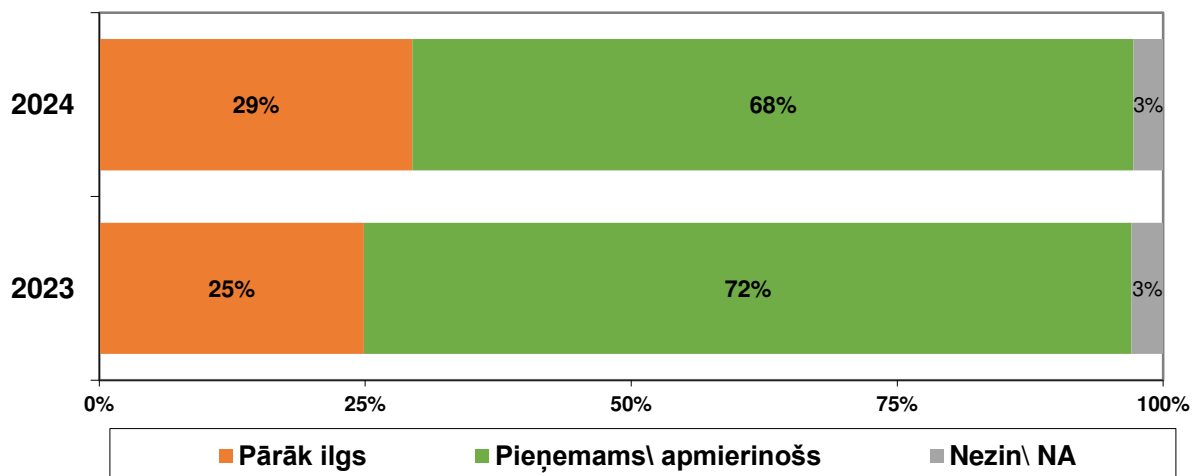
* - respondentu skaits ir nepietiekams (<35), lai iegūtos rezultātus varētu vispārināt

Aptaujas jautājums:

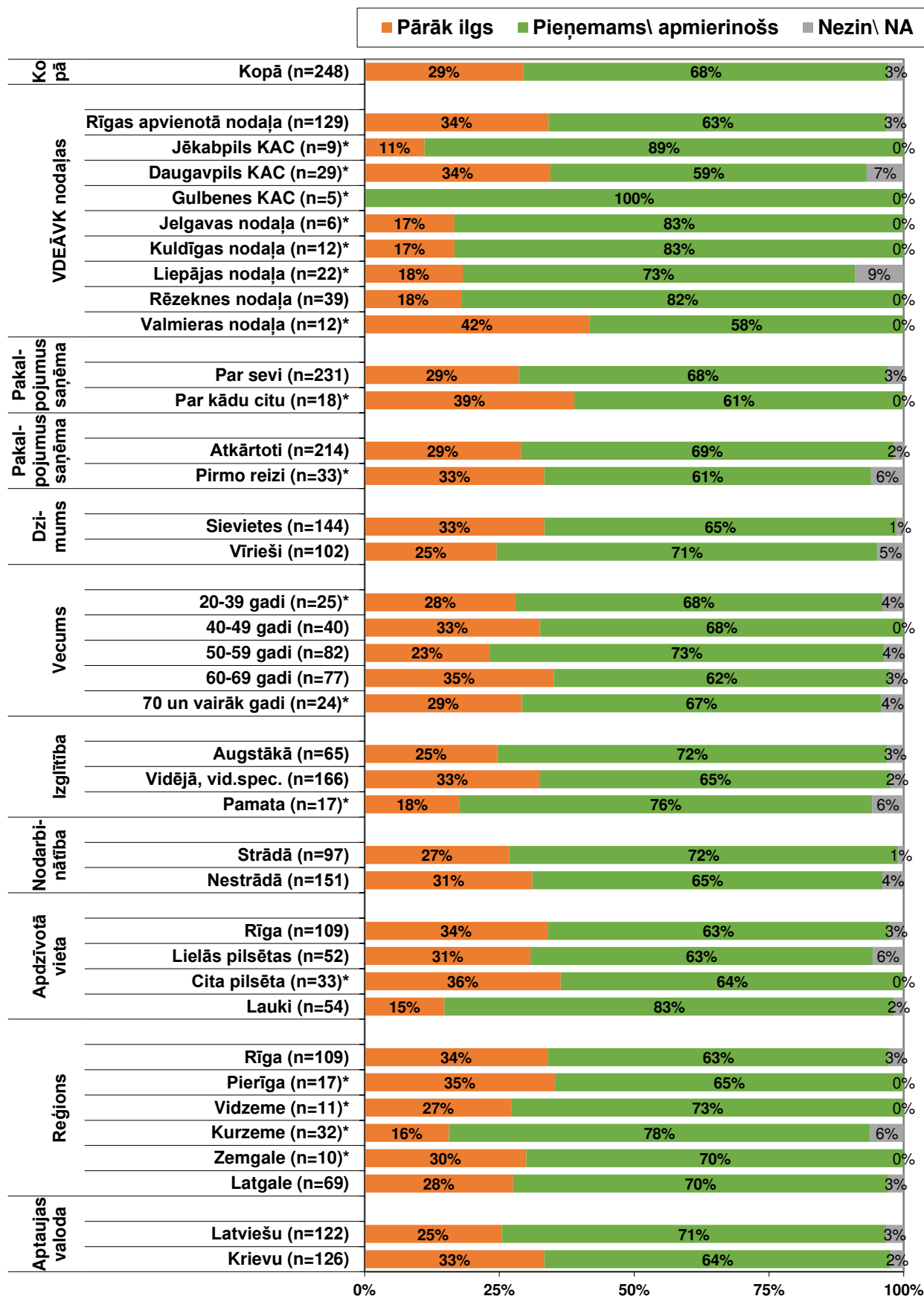
- “Vai Jūs teiktu, ka laiks, kas bija jāvelta dokumentu aizpildīšanai un iesnieguma iesniegšanai Invaliditātes komisijā bija ...?”

**Vai Jūs teiktu, ka laiks, kas bija jāvelta dokumentu aizpildīšanai un
iesnieguma iesniegšanai Invaliditātes komisijā bija ... ?**

(Bāze = visi aptaujas dalībnieki; N=248)



Vai Jūs teiktu, ka laiks, kas bija jāvelta dokumentu aizpildīšanai un
iesnieguma iesniegšanai Invaliditātes komisijā bija ... ?
(Bāze = visi aptaujas dalībnieki; n=201)

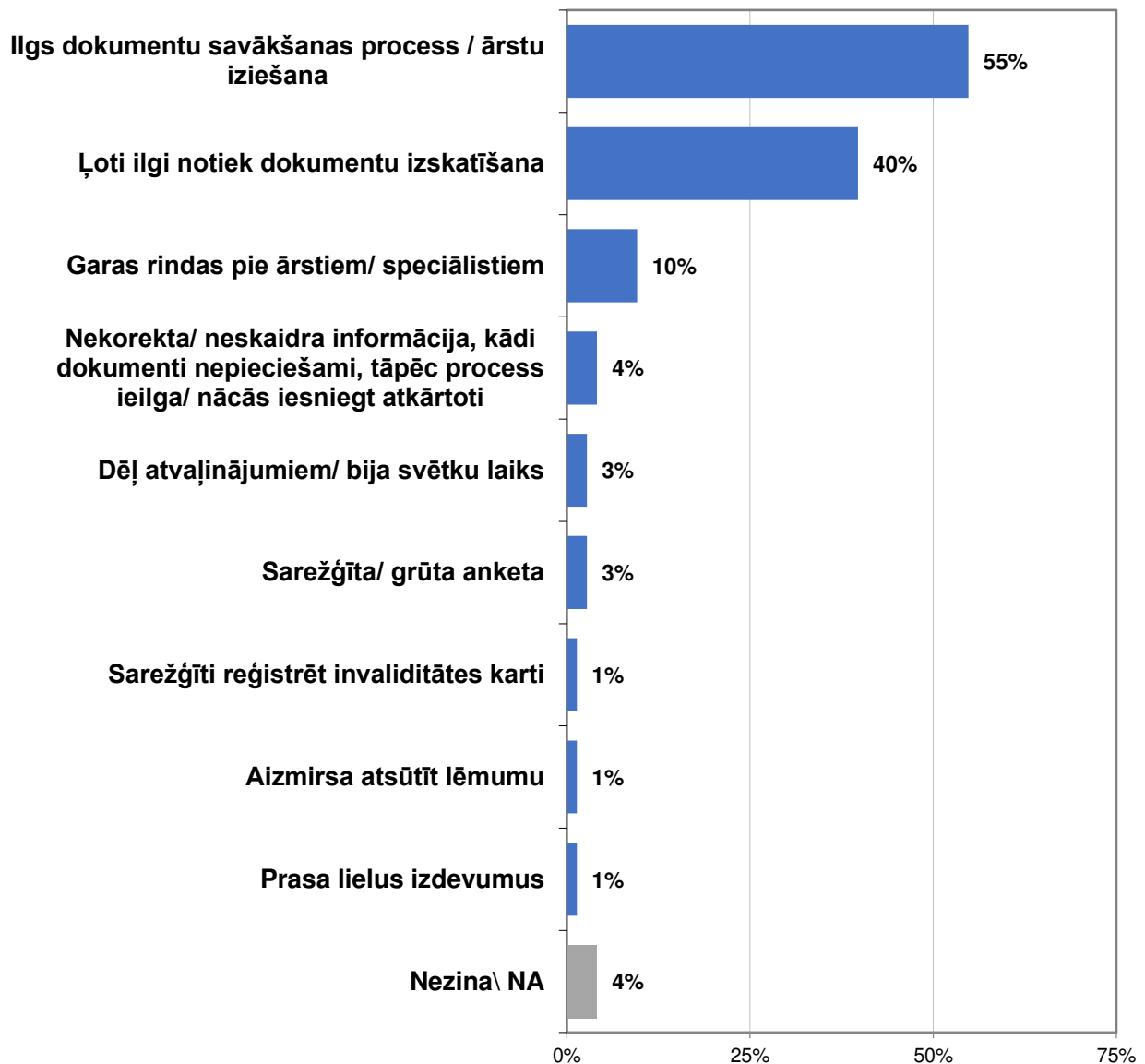


* - respondentu skaits ir nepietiekams (<35), lai iegūtos rezultātus varētu vispārināt

Respondenti (kopskaitā 73), kuri dokumentu aizpildīšanai un iesnieguma iesniegšanai Invaliditātes komisijā veltīto laiku vērtēja kā pārāk ilgu, savu viedokli argumentēja šādi:

Lūdzu precizējiet, kāpēc patērētais laiks iesnieguma iesniegšanai Jums likās pārāk ilgs?

(Bāze = respondenti, kuriem patērētais laiks iesnieguma iesniegšanai likās pārāk ilgs; N=73)



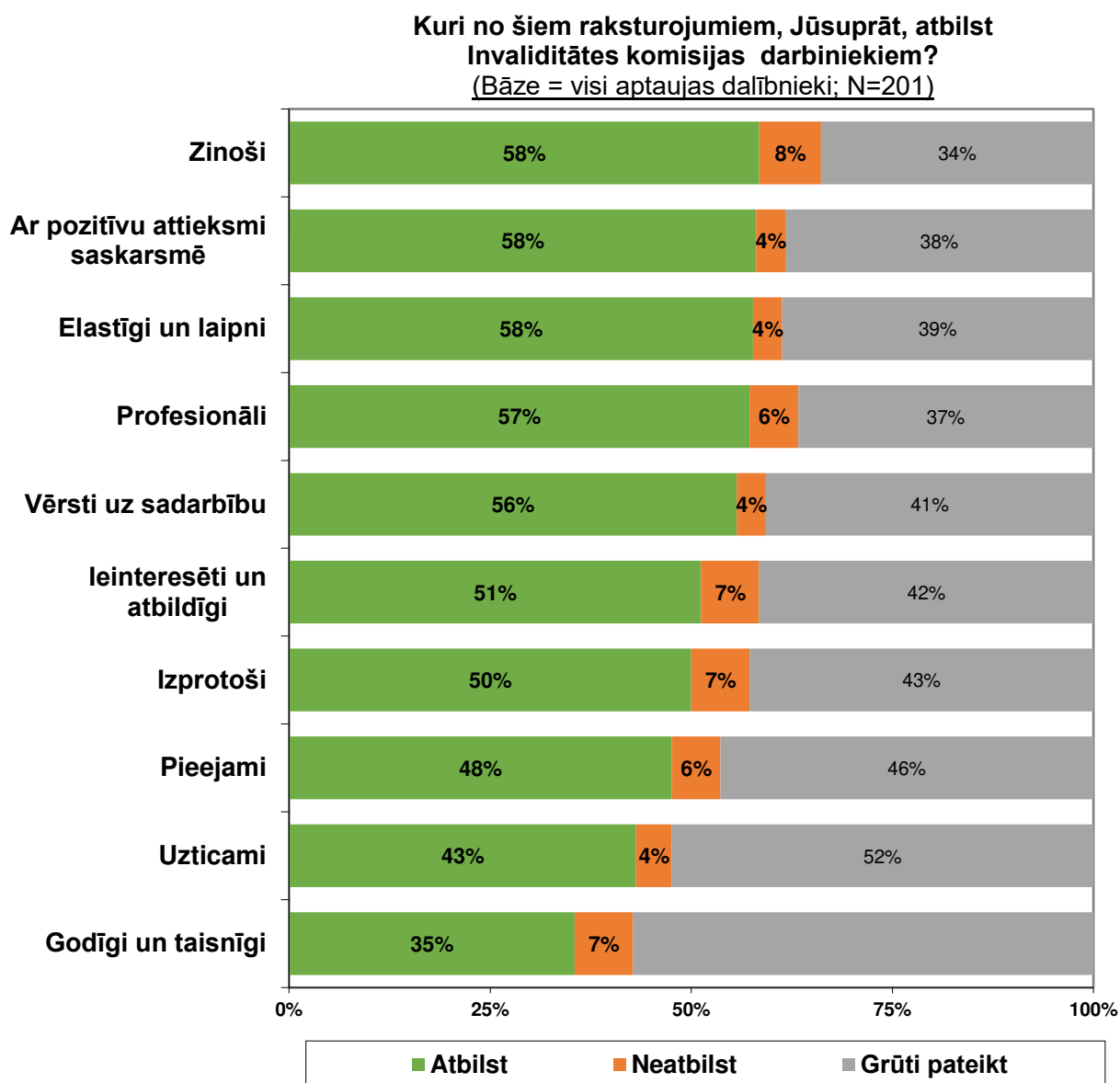
Atsevišķi respondentu komentāri:

- *Ja cilvēks nav strādājošais, ilgi jāgaida, bet finanses nav.*
- *Pagāja daudz gadu kopš brīža, kad man noņēma 1.grupu, līdz tam, kamēr to atkal izcīnīju, atjaunoja. Tas norisa ļoti ilgi un prasīja daudz nervu, pārdzīvojumu.*
- *1,5 mēnesi gaidīju atbildi, 3 mēnešus vācu dokumentus.*
- *2 mēnešus gaidīju lēmumu.*
- *Dēļ nepietiekamās un neskaidrās informācijas sniegšanas, sanāca braukāt vairākas reizes. Uzreiz nepateica konkrēti visu, kas nepieciešams.*
- *Gandrīz 2 mēnešus gaidīju atbildi, tad saņēmu atteikumu, tad pārsūdzēju. Esmu ar kustību traucējumiem, nav invalīda kartiņas un tāpēc nevarēju dabūt darbu (pavāra palīgs), ko darba devējs paredzējis invalīdiem. Tādēļ, ka nebija kartiņas, darbu nedabūju.*
- *Vajadzēja apmeklēt 5 speciālistus, tas aizņēma ļoti daudz laika.*
- *Dokumentu vākšana bija grūta un ilga, tas prasīja 1-1,5 gadu.)Pie katra ārsta, lai tiktu, vajag gaidīt garas rindas.*
- *Lēmumu gaidīju 2 mēnešus, man tas likās ļoti ilgi.*
- *Dokumenti jāvāc vesels gads, tas ir pārāk ilgi.*
- *Ļoti slikti, ka nedod atbildi vienreiz, bet vēlreiz to pārskata.*
- *Pie ārstiem grūti nokļūt, lieli termiņi visam tam, ļoti problemātiski, viss par maksu.*
- *Jāveic izmeklējumi ar aparātiem, bet visur rindas. Vai nu gaidi pusgadu, vai maksā lielu naudu.*
- *Trīs mēnešus nācās sēdēt bez naudas, kamēr izskatīja lietu. Varēja par to laicīgi brīdināt, es šādam termiņam nebiju gatavs.*
- *Ļoti ilgi jākārtu dokumenti, pie ārstiem viss tikai par naudu ,tas viss prasa 1 gadu un lielus izdevumus.*
- *Apmēram pusgadu bija jāpavada uz slimības lapas līdz invaliditātes piešķiršanai.*
- *Nevar tikt pie ārsta ātrāk par pusgadu.*
- *Pie ārstiem jāpierakstās un jāgaida garās rindās. Tas viss jāuzsāk darīt pusgadu iepriekš. Neapmierina termiņi uz kuru piešķir invaliditāti.*
- *Jāgaida ilgi atbildi, dokumentus kārtu 3 mēnešus. Kamēr nenokārto dokumentus, nav iespēju saņemt īpašos pakalpojumus.*
- *Ļoti daudz dokumentu , daudz informācijas jāsniedz katru gadu atkārtoti, kas jau vienreiz iesniegts.*
- *Atbilde atnāca ļoti vēlu, daudz ilgāk nekā norādītais termiņš.*
- *Šoreiz bija ļoti ilgi, divus mēnešus. Dokumentus nosūtīju 30.novembrī, bet uz vizīti uzaicināja tikai janvāra beigās.*
- *Neapmierina attieksme. Izrādījās izziņā viens teikums neapmierināja komisiju, nācās iet pie ģimenes ārsta, pēc tam pa kupenām nesu izlaboto izziņu. Vaicāju vai pienākas sanatorija ar atvieglotiem nosacījumiem. Atbildēja, ka tas jāskatās un viss.*
- *Lai nokļūtu pie ārsta, jāgaida pusgads..*

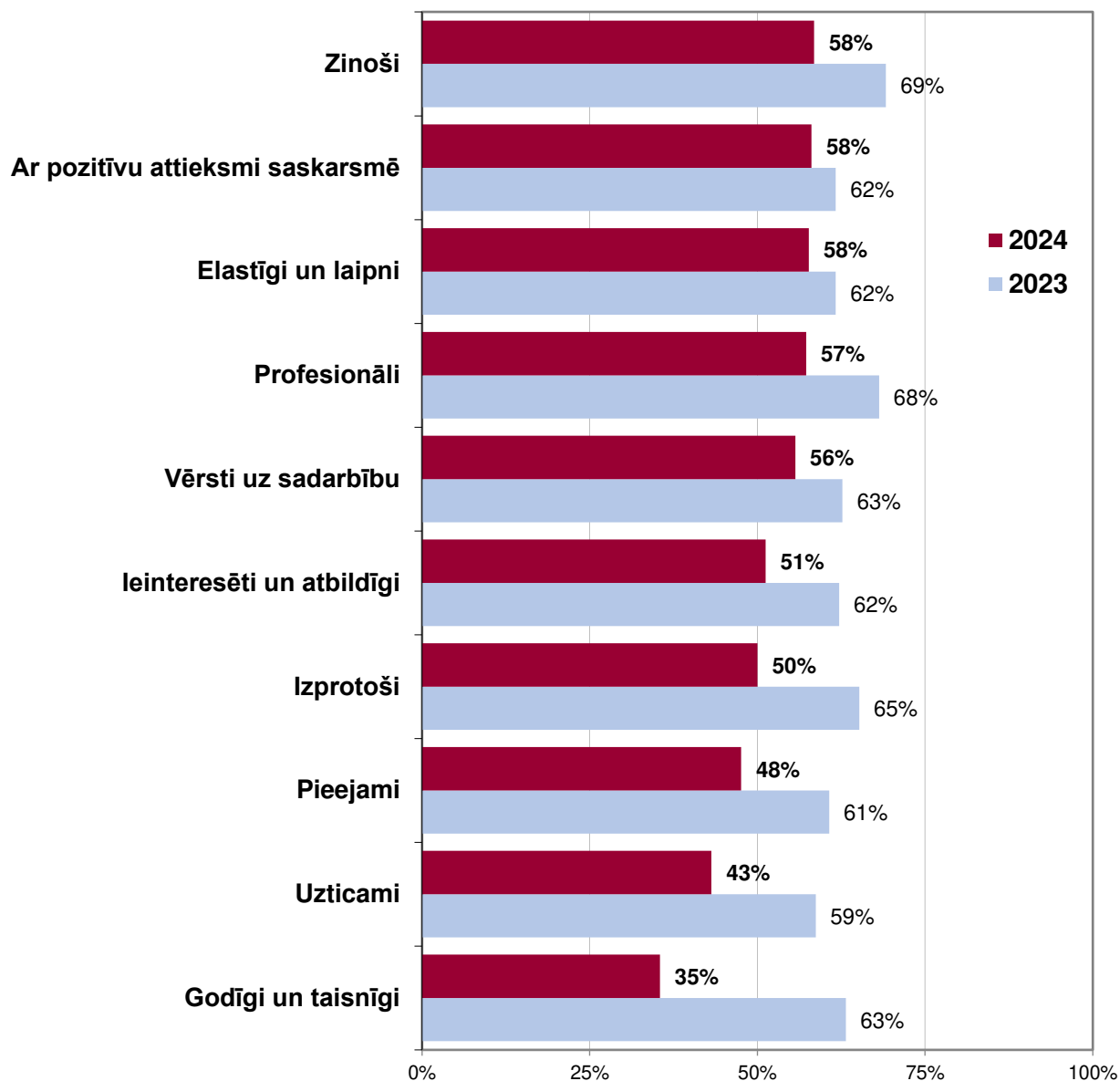
5. Invaliditātes komisijas darbinieku raksturojums

Aptaujas jautājums:

- “Kuri no šiem raksturojumiem, Jūsaprāt, atbilst Invaliditātes komisijas darbiniekiem?”



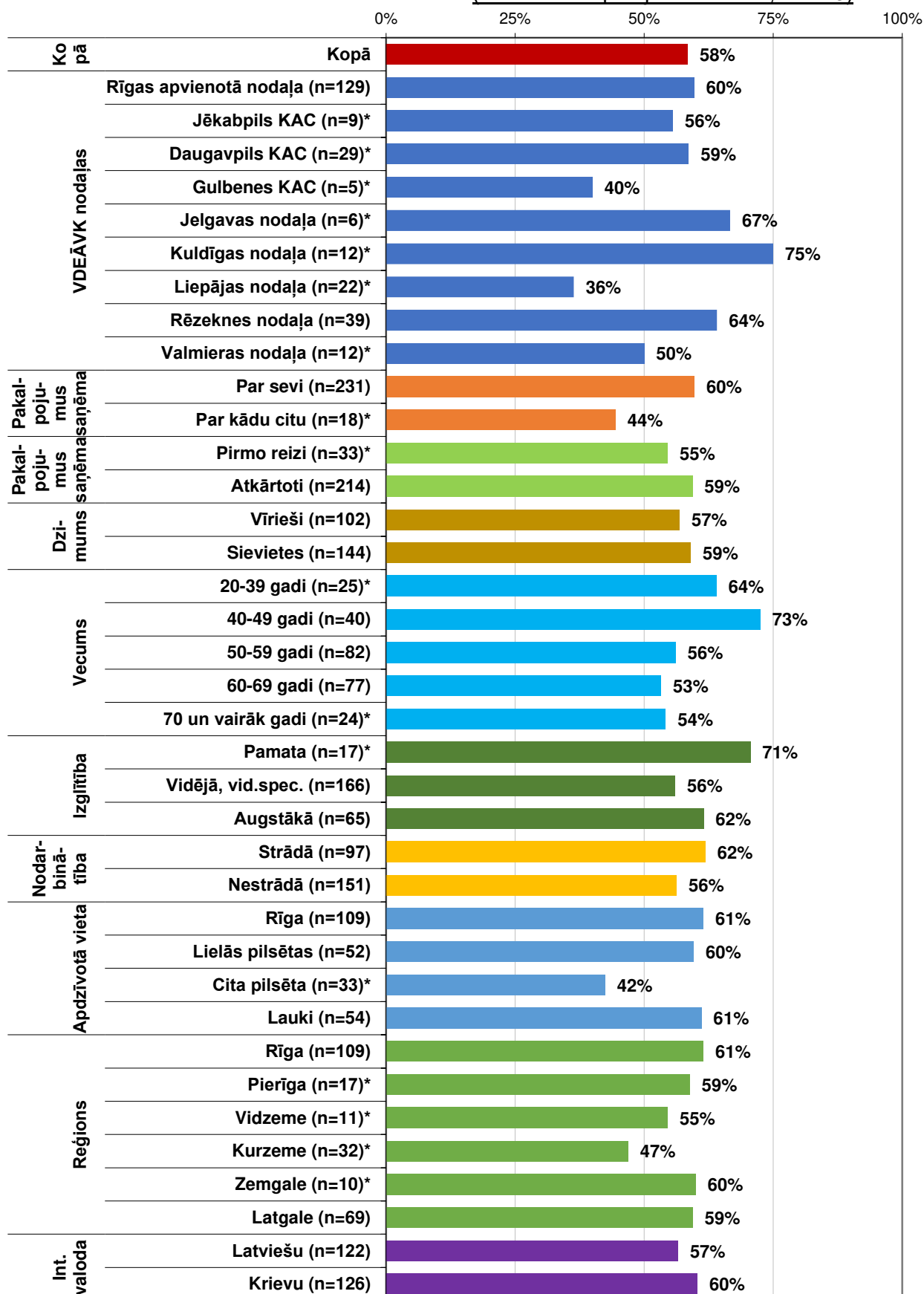
Invaliditātes komisijas darbinieki atbilst šādiem raksturojumiem
(Bāze = visi aptaujas dalībnieki; N=248)



Invaliditātes komisijas darbinieki atbilst raksturojumam:

Zinoši

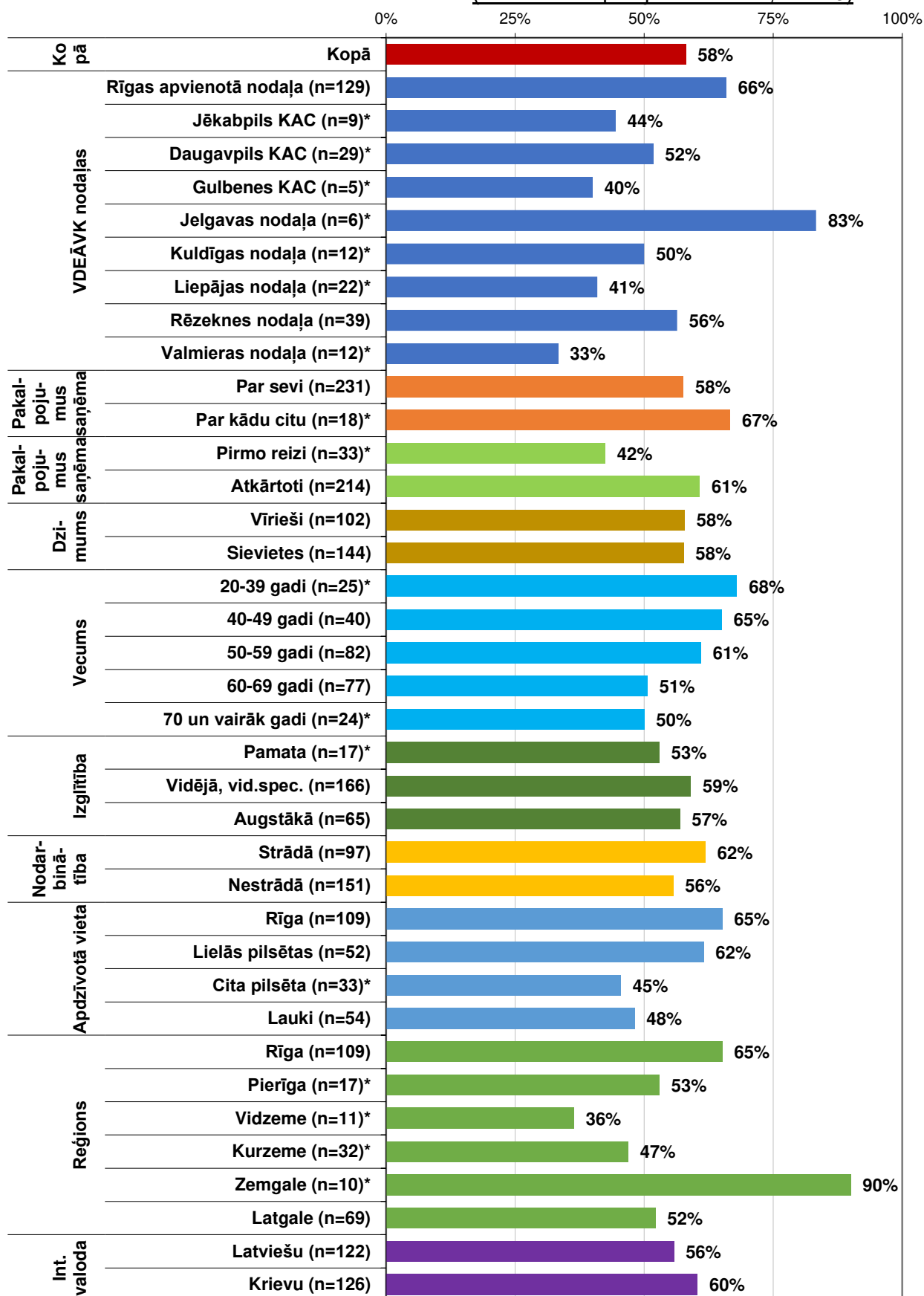
(Bāze = visi aptaujas dalībnieki; N=248)



* - respondentu skaits ir nepietiekams (<35), lai iegūtos rezultātus varētu vispārināt

Invaliditātes komisijas darbinieki atbilst raksturojumam:

Ar pozitīvu attieksmi saskarsmē
(Bāze = visi aptaujas dalībnieki; N=248)

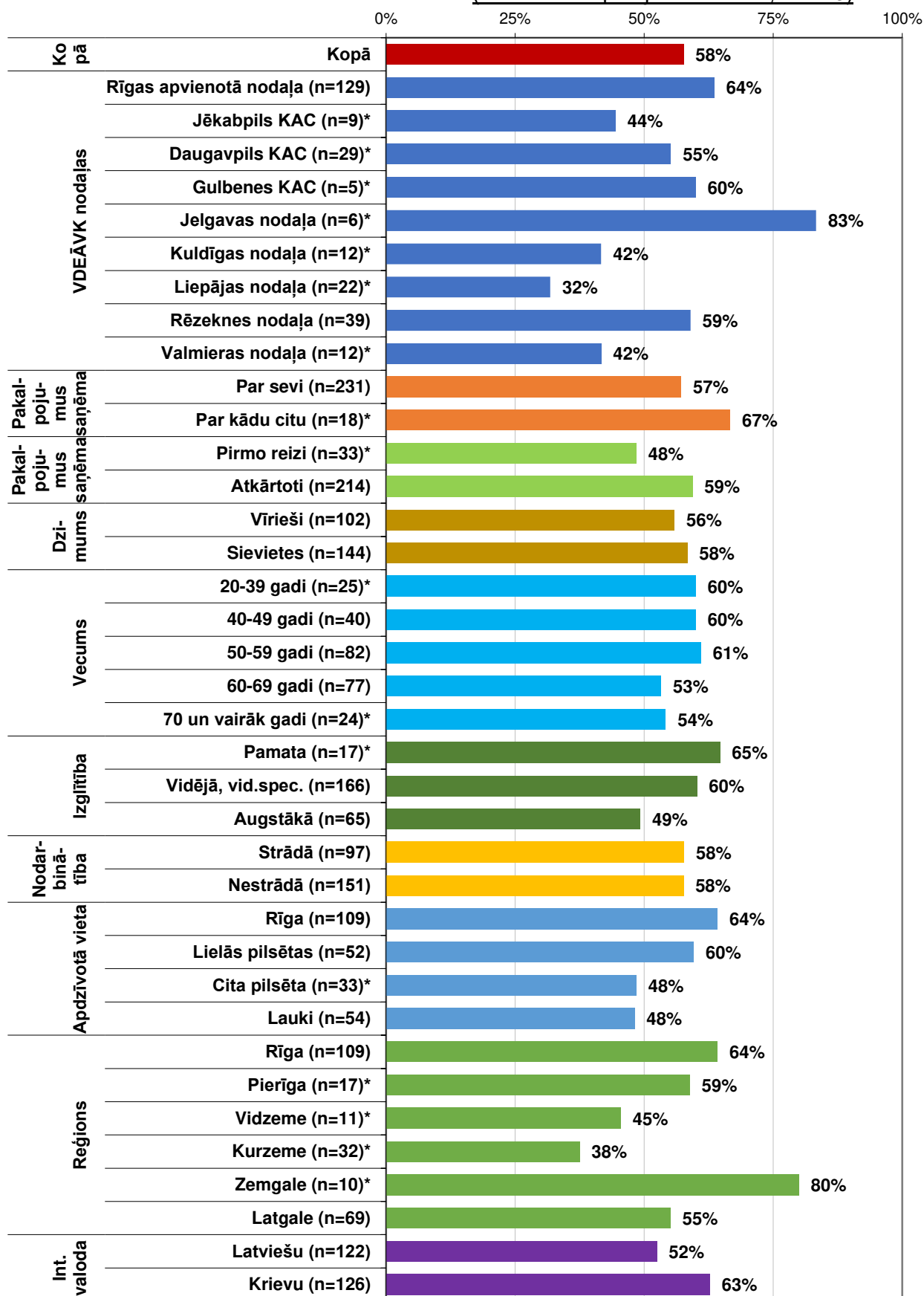


* - respondentu skaits ir nepietiekams (<35), lai iegūtos rezultātus varētu vispārināt

Invaliditātes komisijas darbinieki atbilst raksturojumam:

Elastīgi un laipni

(Bāze = visi aptaujas dalībnieki; N=248)

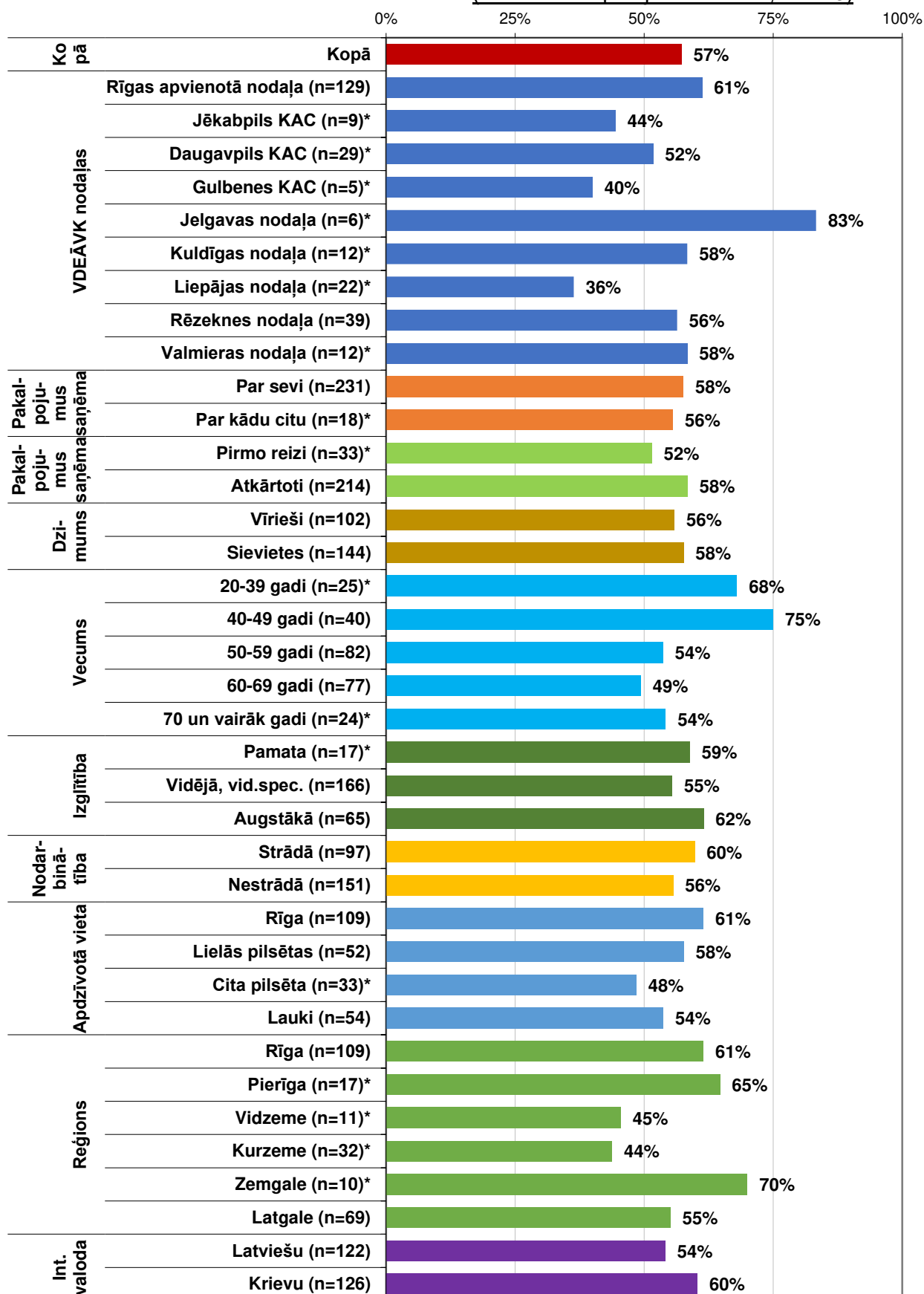


* - respondentu skaits ir nepietiekams (<35), lai iegūtos rezultātus varētu vispārināt

Invaliditātes komisijas darbinieki atbilst raksturojumam:

Profesionāli

(Bāze = visi aptaujas dalībnieki; N=248)

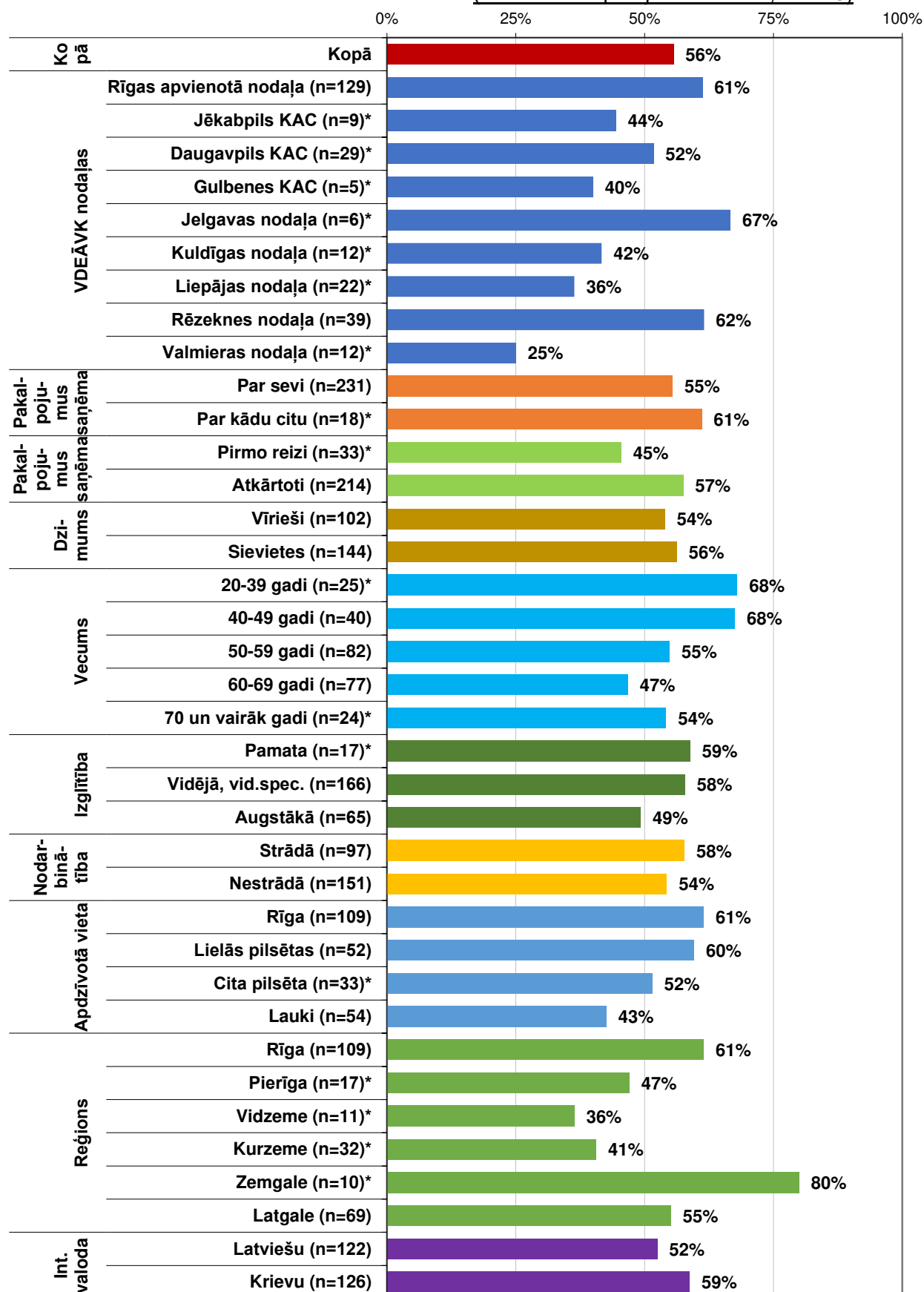


* - respondentu skaits ir nepietiekams (<35), lai iegūtos rezultātus varētu vispārināt

Invaliditātes komisijas darbinieki atbilst raksturojumam:

Vērsti uz sadarbību

(Bāze = visi aptaujas dalībnieki; N=248)

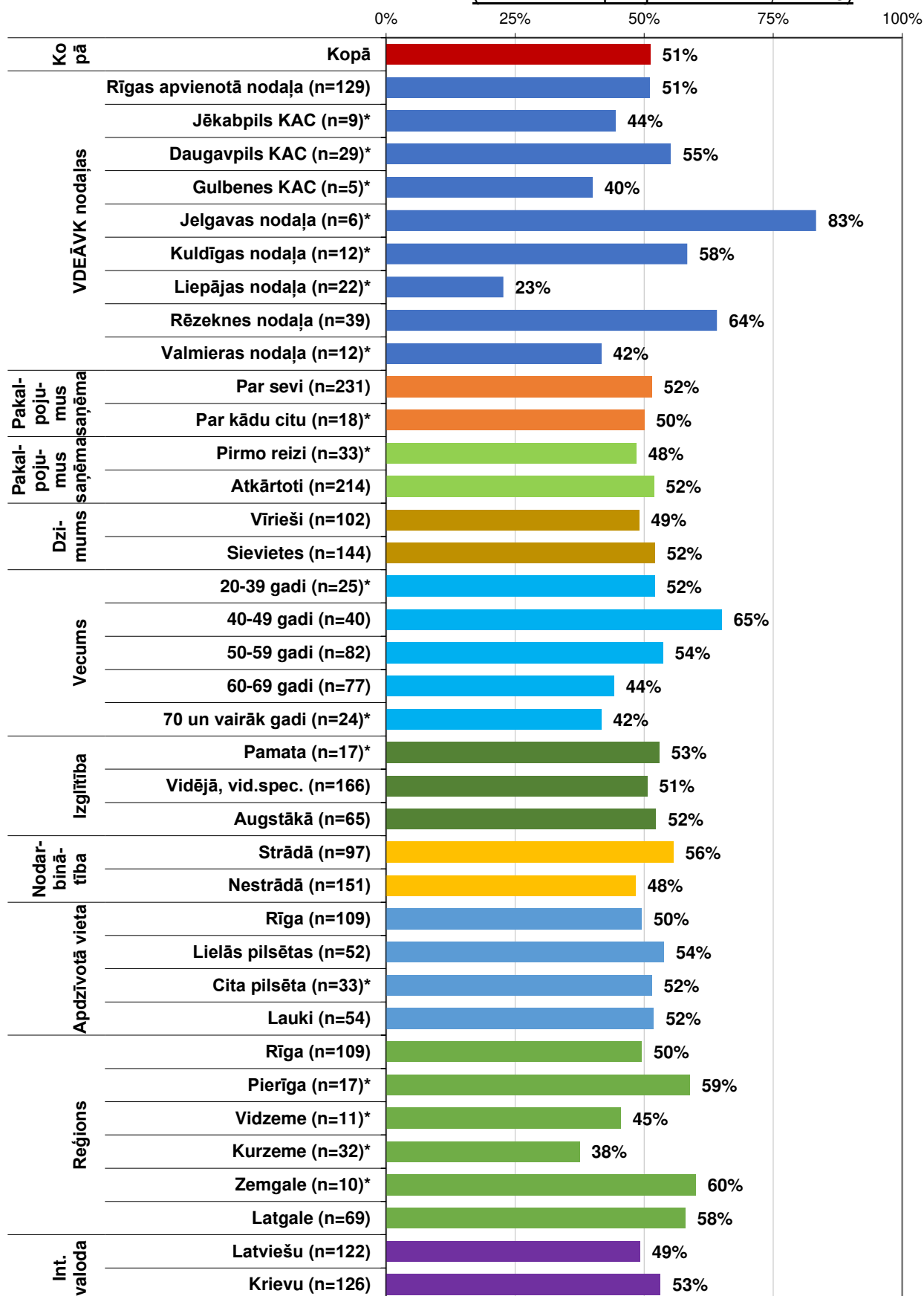


* - respondentu skaits ir nepietiekams (<35), lai iegūtos rezultātus varētu vispārināt

Invaliditātes komisijas darbinieki atbilst raksturojumam:

leinteresēti un atbildīgi

(Bāze = visi aptaujas dalībnieki; N=248)

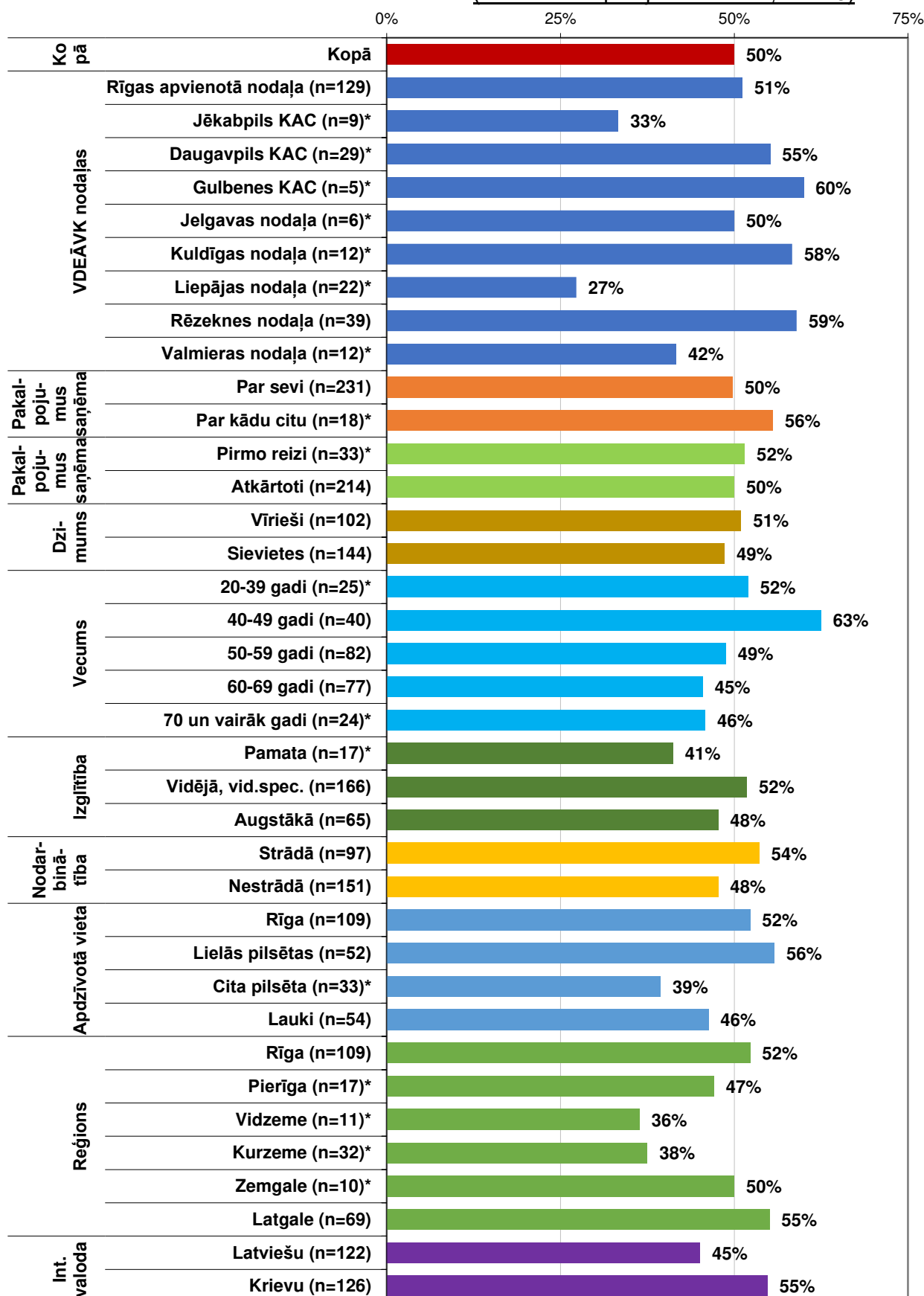


* - respondentu skaits ir nepietiekams (<35), lai iegūtos rezultātus varētu vispārināt

Invaliditātes komisijas darbinieki atbilst raksturojumam:

Izprotoši

(Bāze = visi aptaujas dalībnieki; N=248)

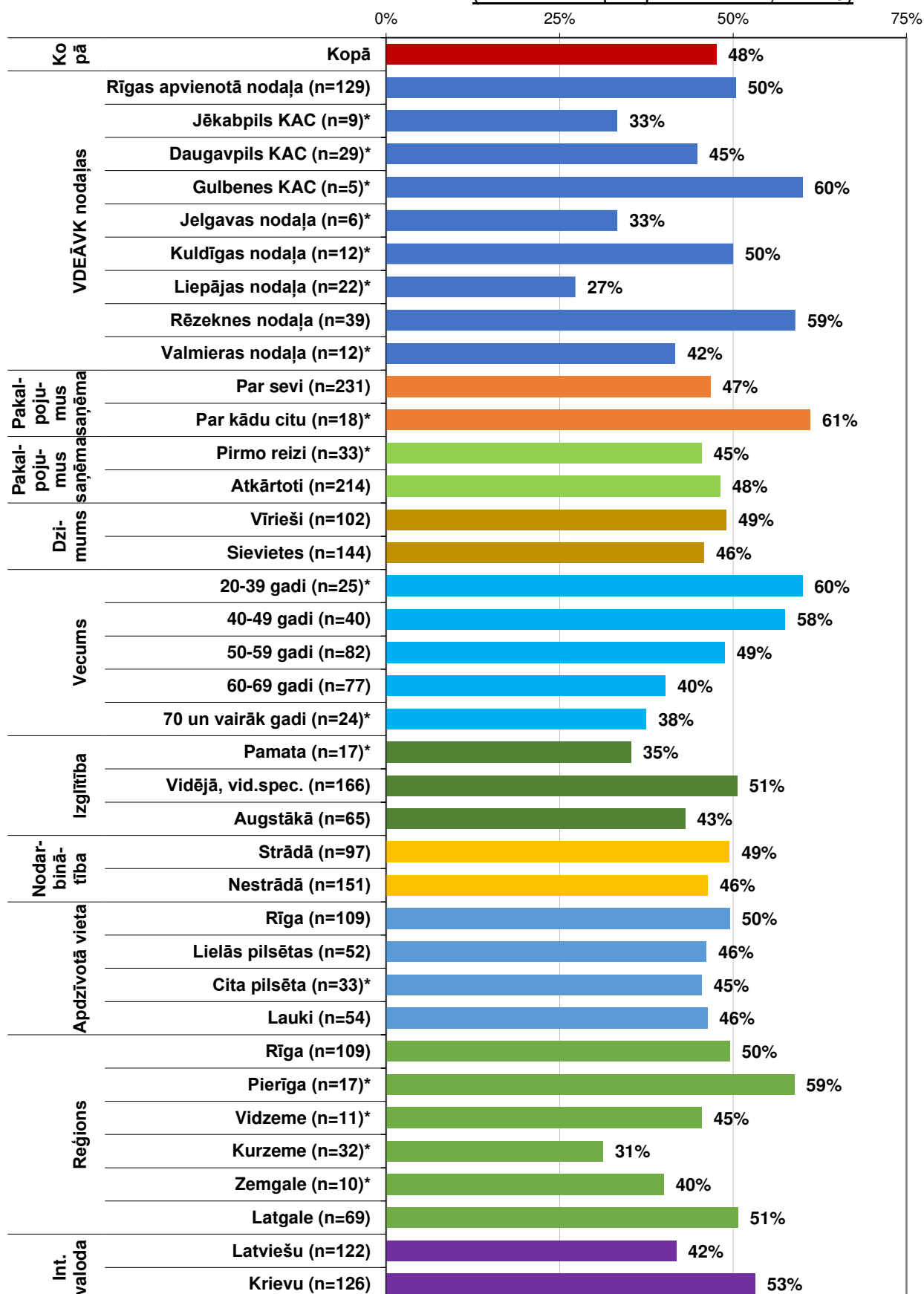


* - respondentu skaits ir nepietiekams (<35), lai iegūtos rezultātus varētu vispārināt

Invaliditātes komisijas darbinieki atbilst raksturojumam:

Pieejami

(Bāze = visi aptaujas dalībnieki; N=248)

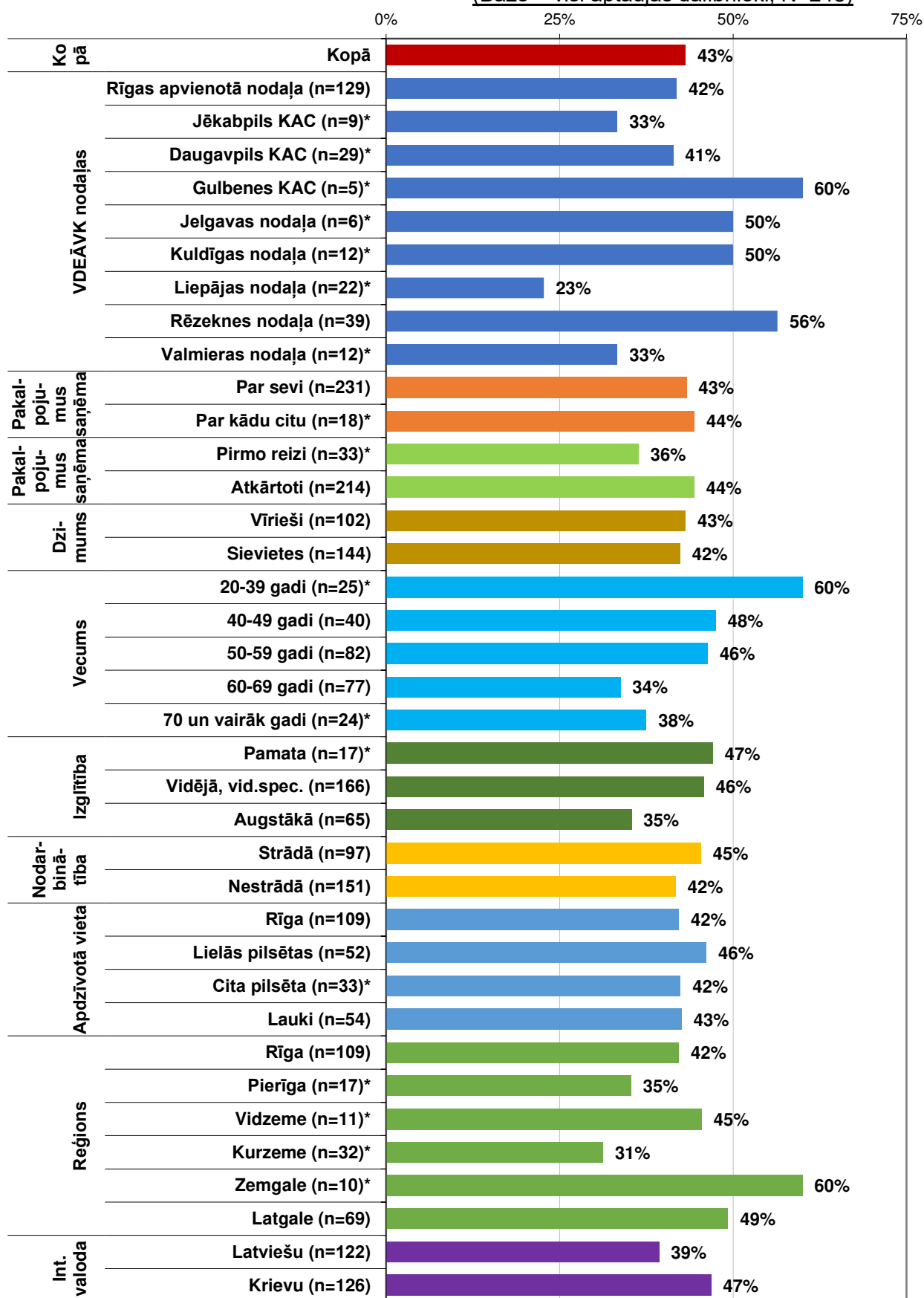


* - respondentu skaits ir nepietiekams (<35), lai iegūtos rezultātus varētu vispārināt

Invaliditātes komisijas darbinieki atbilst raksturojumam:

Uzticami

(Bāze = visi aptaujas dalībnieki; N=248)

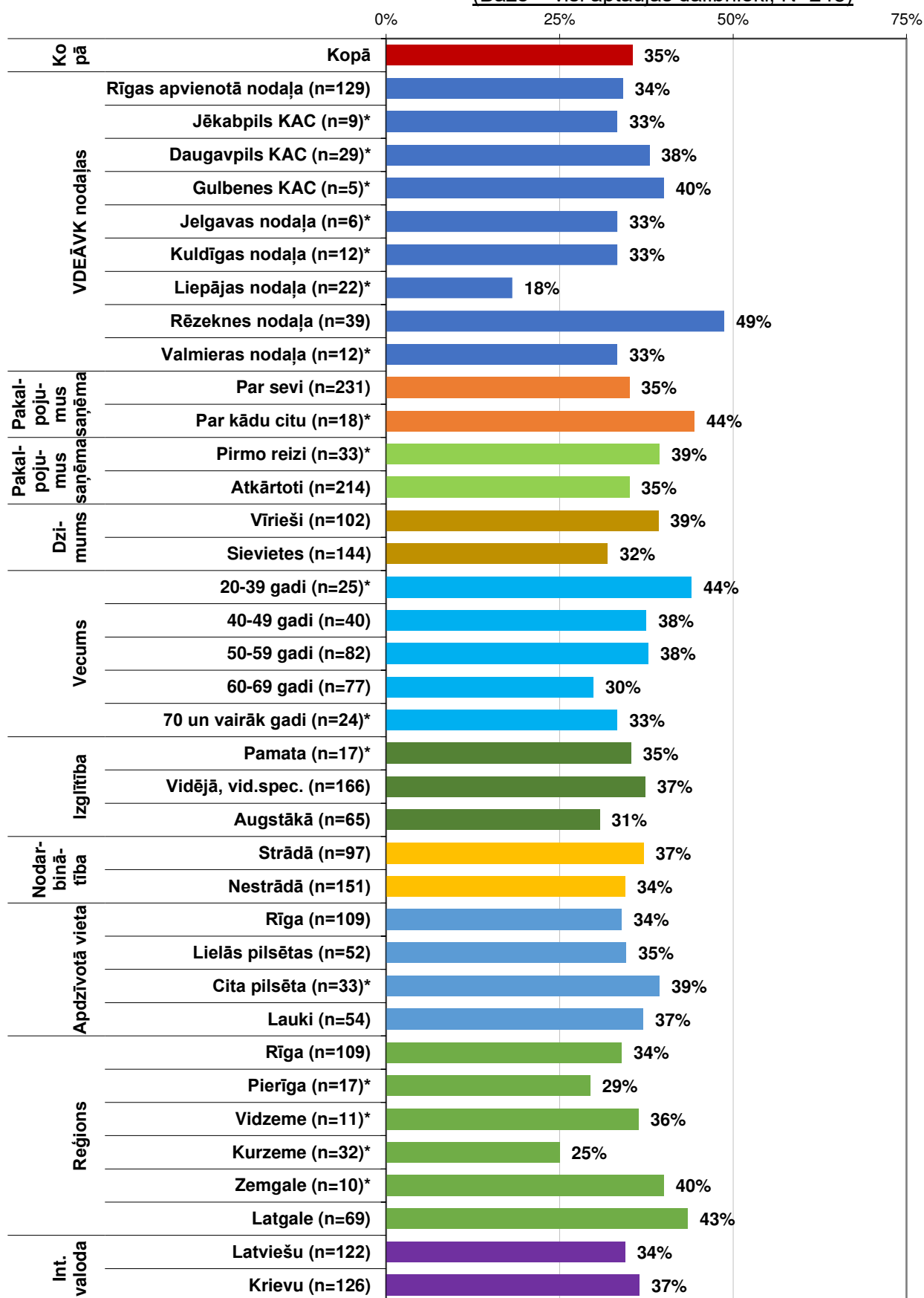


* - respondentu skaits ir nepietiekams (<35), lai iegūtos rezultātus varētu vispārināt

Invaliditātes komisijas darbinieki atbilst raksturojumam:

Godīgi un taisnīgi

(Bāze = visi aptaujas dalībnieki; N=248)

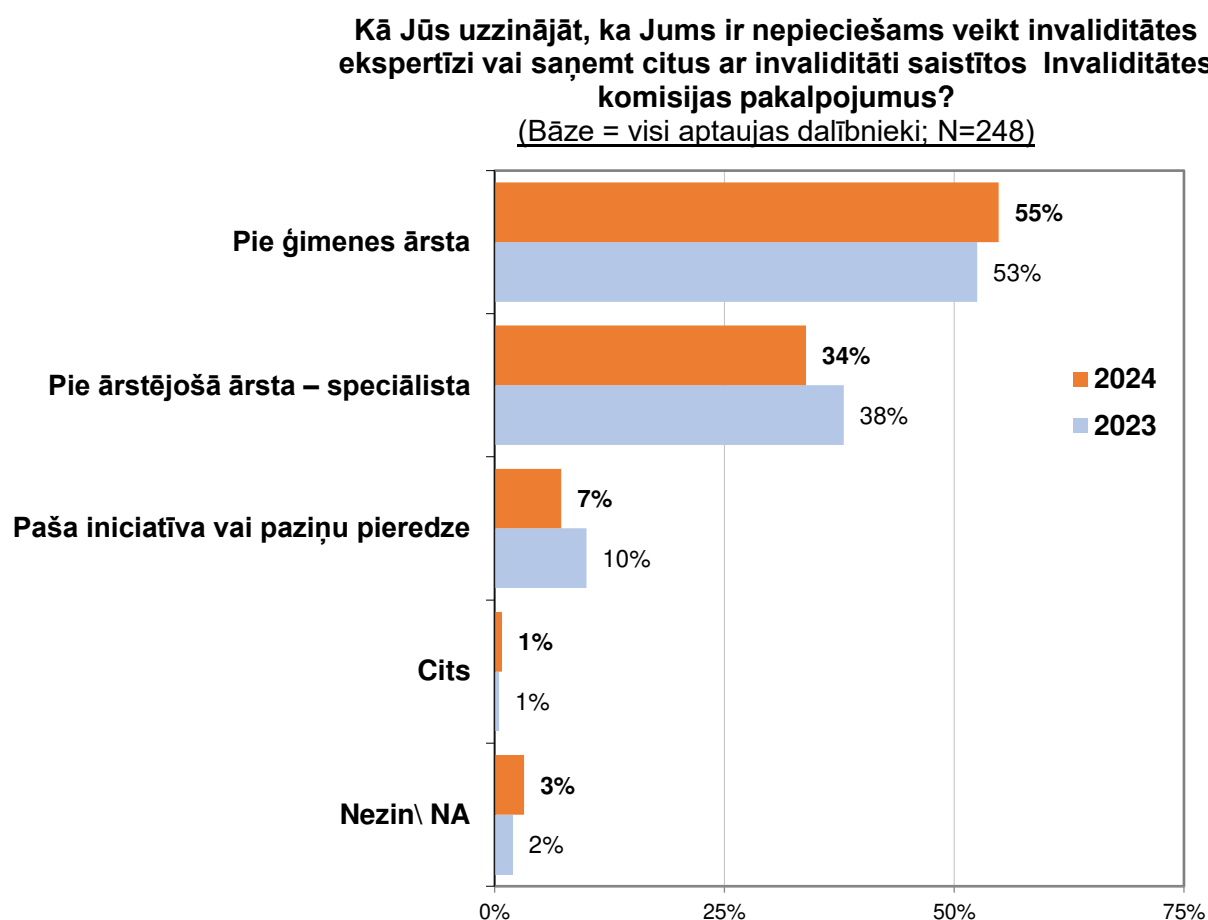


* - respondentu skaits ir nepietiekams (<35), lai iegūtos rezultātus varētu vispārināt

6. Informētība, informācijas avoti, trūkstošā informācija

Aptaujas jautājums:

- “Kā Jūs uzzinājāt, ka Jums ir nepieciešams veikt invaliditātes ekspertīzi vai saņemt citus ar invaliditāti saistītos Invaliditātes komisijas pakalpojumus?”

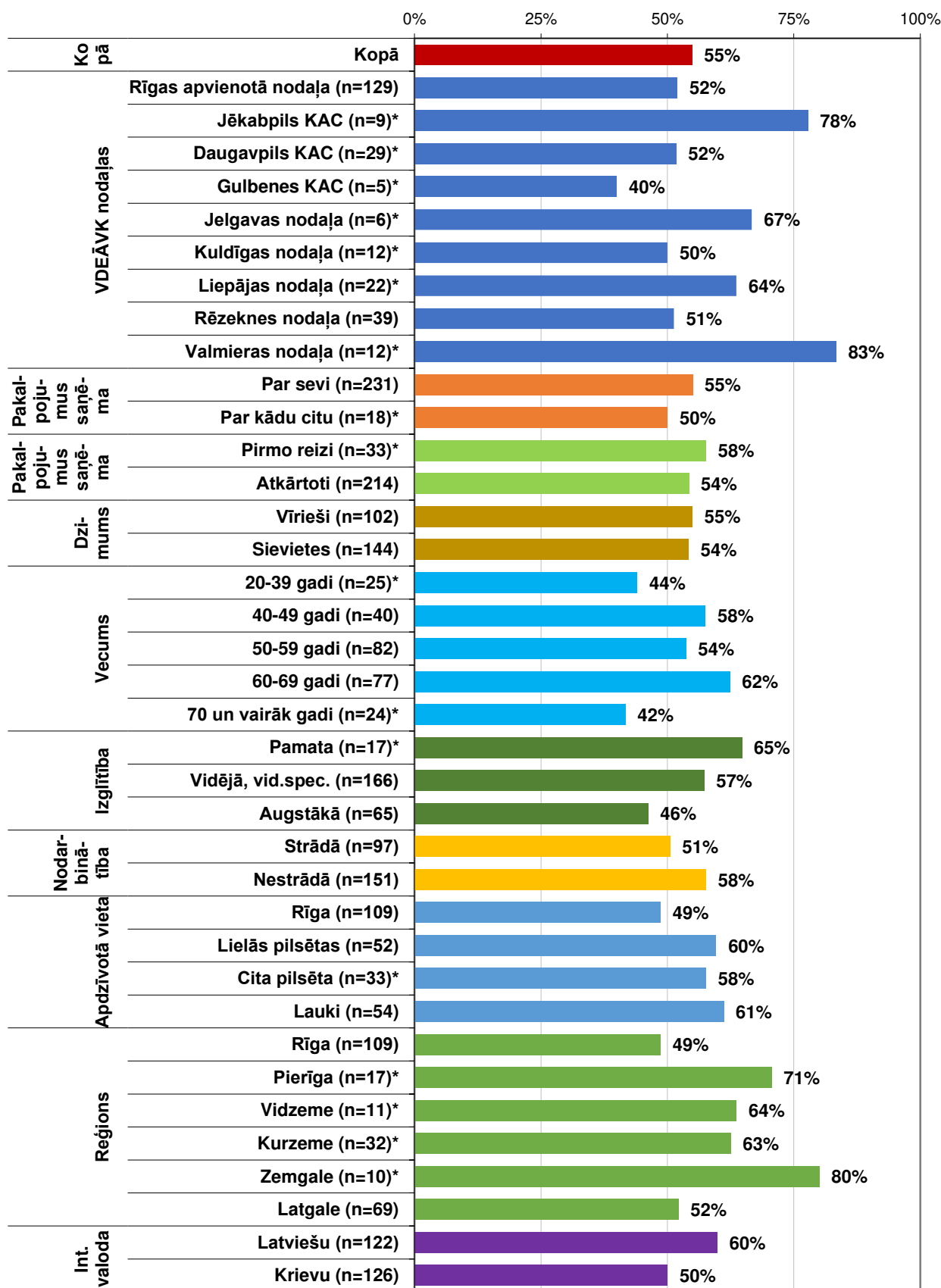


Kā citas atbildes (grafikā “cits”) tika minētas - sociālais darbinieks; ģimenes loceklis.

Par nepieciešamību veikt invaliditātes ekspertīzi vai saņemt citus ar invaliditāti saistītos pakalpojumus uzzināja:

Pie ģimenes ārsta

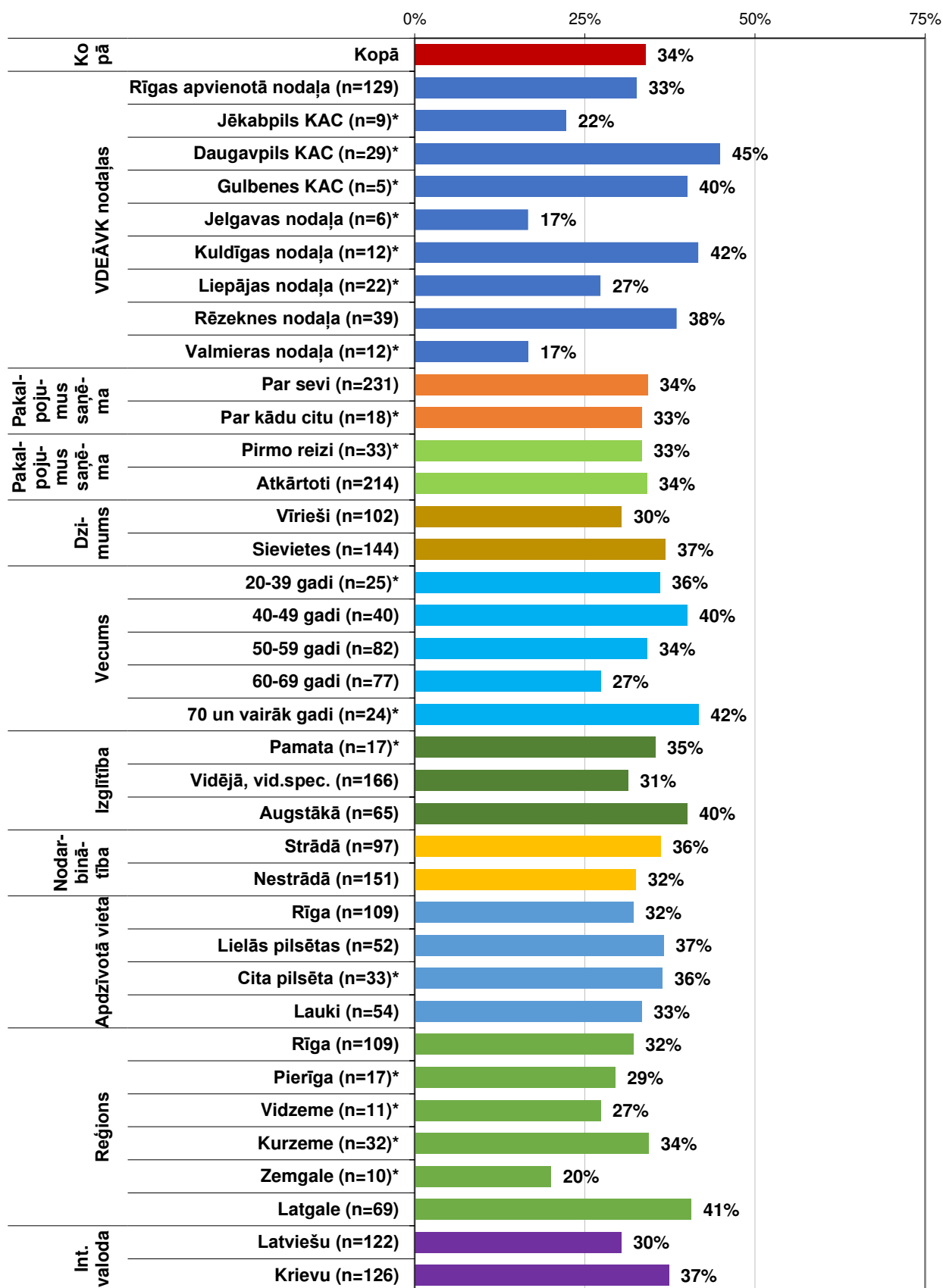
(Bāze = visi aptaujas dalībnieki; N=248)



* - respondentu skaits ir nepietiekams (<35), lai iegūtos rezultātus varētu vispārināt

Par nepieciešamību veikt invaliditātes ekspertīzi vai saņemt citus ar invaliditāti saistītos pakalpojumus uzzināja:

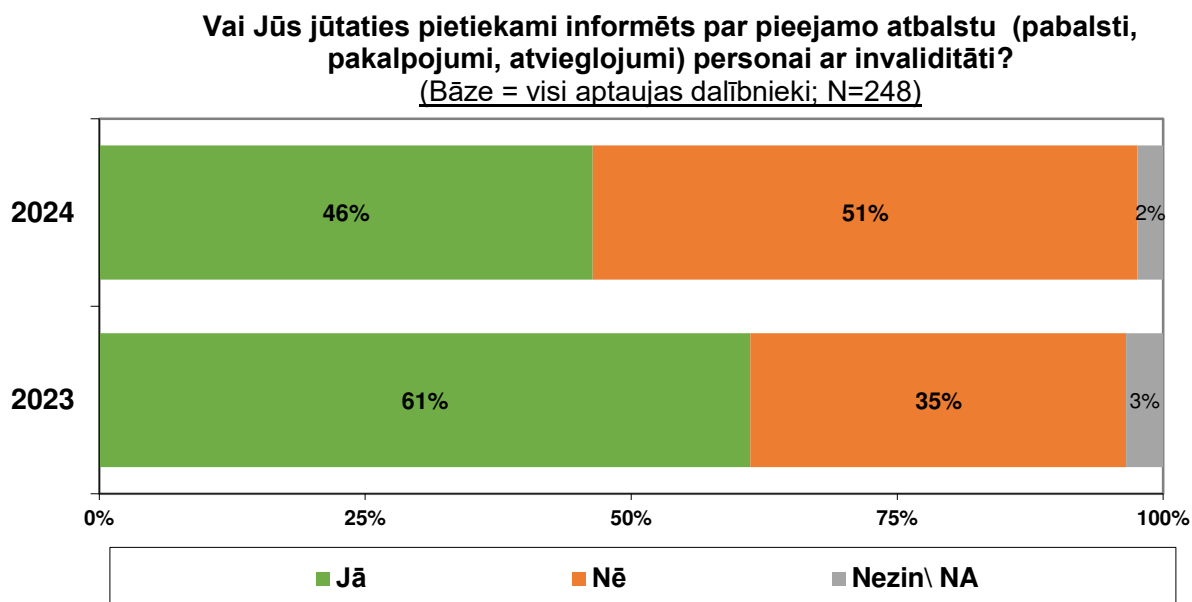
Pie ārstējošā ārsta – speciālista
(Bāze = visi aptaujas dalībnieki; N=248)



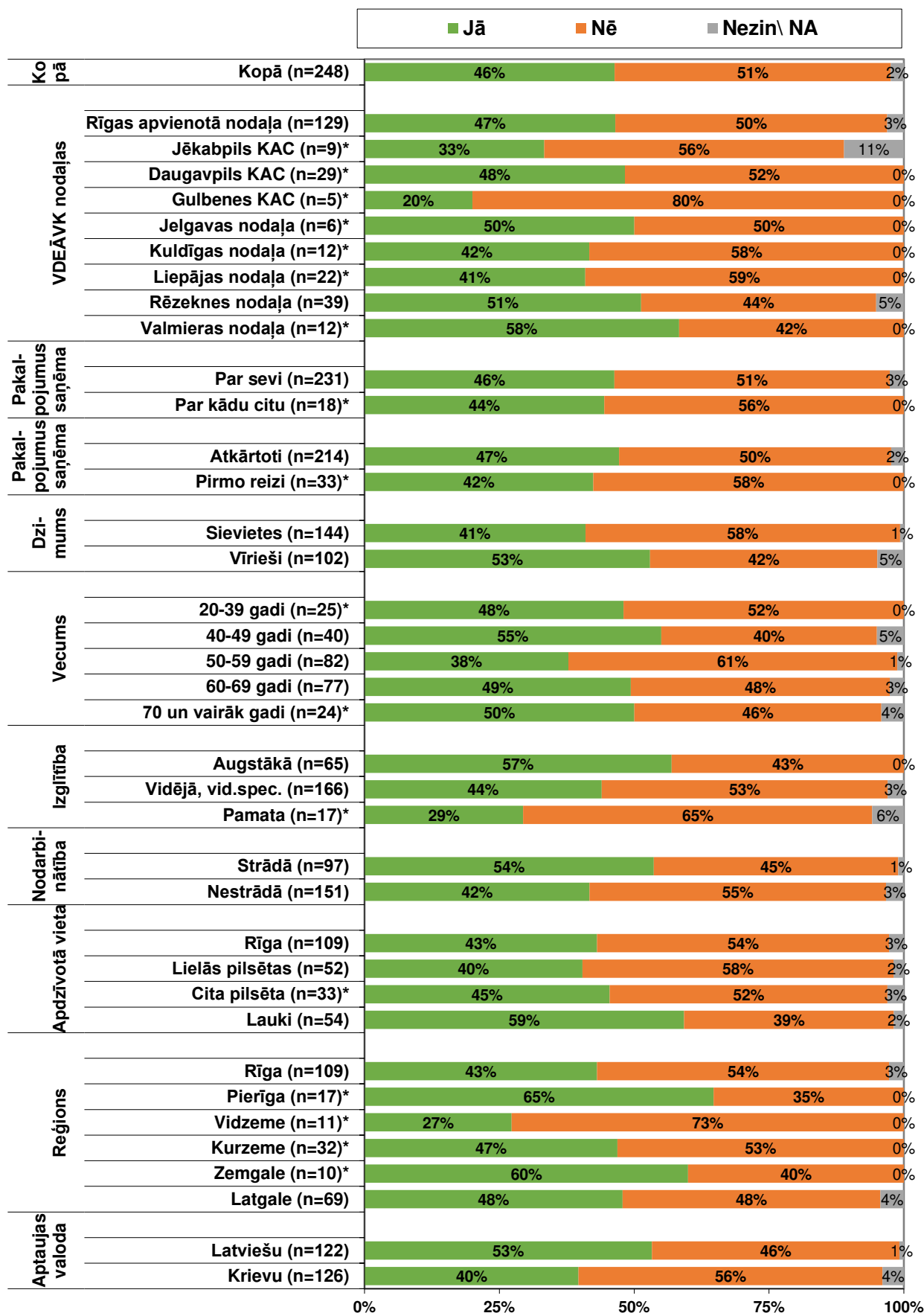
* - respondentu skaits ir nepietiekams (<35), lai iegūtos rezultātus varētu vispārināt

Aptaujas jautājums:

- “Vai Jūs jūtaties pietiekami informēts par pieejamo atbalstu (pabalsti, pakalpojumi, atvieglojumi) personai ar invaliditāti?”



Vai Jūs jūtaties pietiekami informēts par pieejamo atbalstu (pabalsti, pakalpojumi, atvieglojumi) personai ar invaliditāti?
(Bāze = visi aptaujas dalībnieki; n=248)



* - respondentu skaits ir nepietiekams (<35), lai iegūtos rezultātus varētu vispārināt

Aptaujas jautājums:

- “Vai ir vēl kāda informācija, kas Jums trūkst vai ko Jūs vēlētos saņemt papildus par Invaliditātes komisiju?”

Pētījuma dalībnieki minēja šādas atbildes:

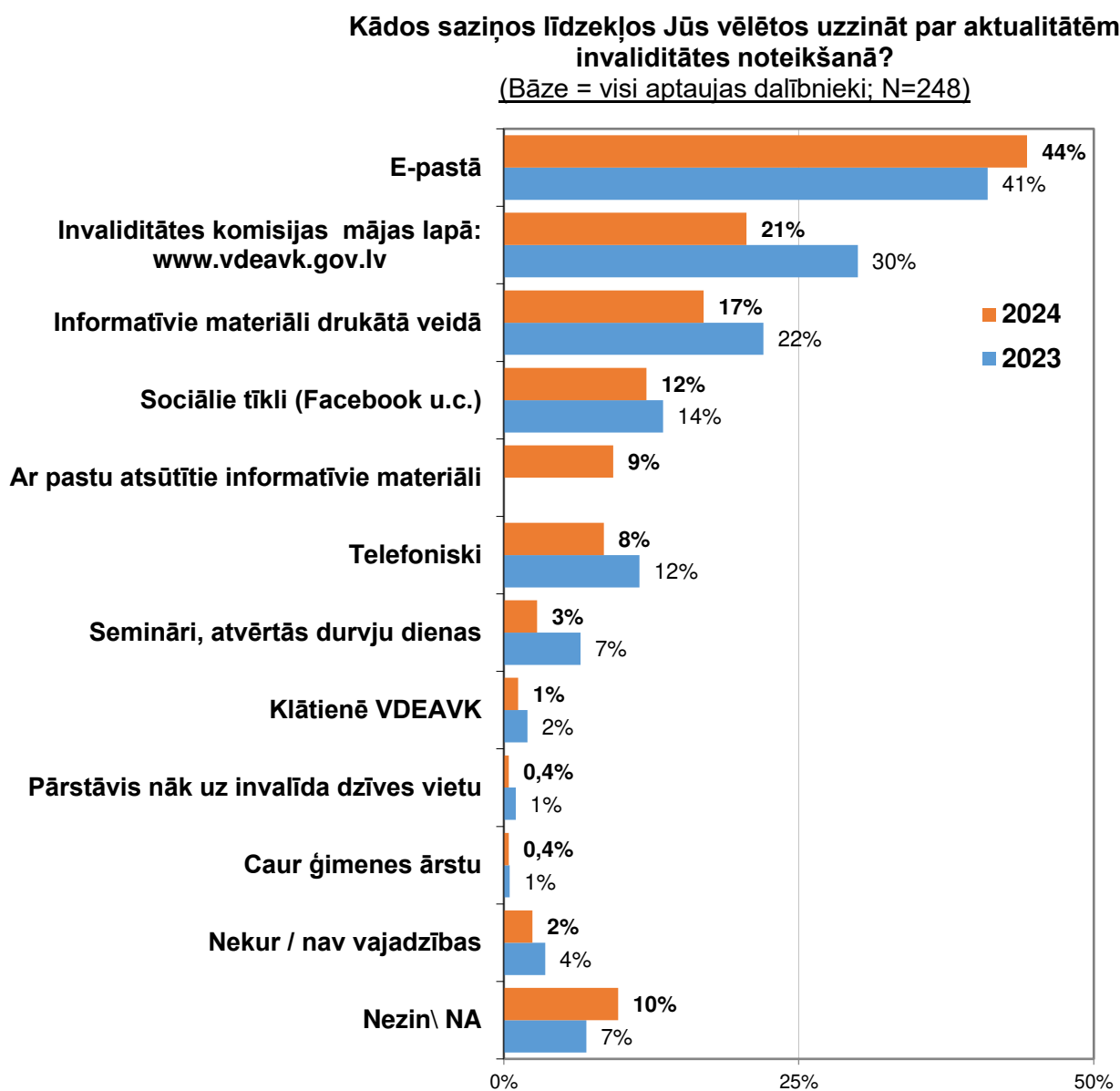
- ✓ Plašāku informāciju par pieejamiem atvieglojumiem/sociālajām garantijām/ pabalstiem katrai invaliditātes grupai (40 respondenti jeb 16%);
- ✓ Par rehabilitācijas pakalpojumu iespējām (8 respondenti);
- ✓ Pēc kādiem kritērijiem tiek piešķirta grupa/ kā notiek lēmuma pieņemšana/ novērtēšanas kārtība (7 respondenti);
- ✓ Par invaliditātes stāvvietu kartēm/ transporta izdevumu kompensāciju (5 respondenti);
- ✓ Par invaliditātes pagarināšanu (3 respondenti);
- ✓ Par piešķirtās invaliditātes grupas pārskatīšanas iespējām/ par lēmumu pārskatīšanu/ kā rīkoties (3 respondenti);
- ✓ Vairāk informācijas elektroniski - e-pastā vai mājas lapā (3 respondenti);
- ✓ Jebkādas izmaiņas vai jaunumus (e-pastā) (3 respondenti);
- ✓ Instrukcija, kā labāk izmantot/ darboties vietnē latvija.lv (2 respondenti);
- ✓ Par pabalsta apmaksas aprēķiniem;
- ✓ Par asistenta iegūšanas iespējām;
- ✓ Par konsultāciju saņemšanas iespējām;
- ✓ Informāciju krievu valodā;
- ✓ Pārskatīt darbinieku kompetenci (nelaipni/nekompetenti darbinieki);
- ✓ Sniegt izsmeļošu informāciju ģimenes ārstiem;
- ✓ Informācija par bezmaksas kursiem;
- ✓ Vairāk informācijas par instancēm, kur un pie kā vērsties;
- ✓ Par iespējām invalīdu atstāt pieskatīt kādā vietā uz dienas laiku;
- ✓ Par funkcionalitātes jautājumiem cilvēkiem ar kustību traucējumiem/ demenci;
- ✓ Par ārstēšanās iespējām/ par iespējām sekot līdz ārstēšanās procesam/ tās rezultātiem;
- ✓ Nezina/ NA (179 respondenti jeb 72% no visiem aptaujas dalībniekiem).

Atsevišķi respondentu komentāri:

- *Kā notiek tā izskatīšana? Kādi ir kritēriji pēc kādiem piešķir grupu? Bija tāda attieksme, it kā es prasītu dodiet man naudu no savas kabatas.*
- *Informācija par to, kā tiek piešķirta tā vai cita invaliditātes grupa, kā nosaka darbības trūkumu.*
- *Kādi atvieglojumi ir paredzēti katrai grupai. Kādas ir pensijas, nodokļi, kādi komunālie pakalpojumi tiek apmaksāti.*
- *Gribu zināt uz kāda pamata tiek pieņemti lēmumi, lai būtu saprotams parastam cilvēkam.*
- *Vēlos zināt visu informāciju. Kādas ir iespējas un cik ātri to iespējams nokārtot.*
- *Jautājums kāpēc otrās grupas invalīdiem Liepājā jāmaksā par slimnīcu, bet Rīgā nav jāmaksā. Un par tualetēm, kas it kā ir pa brīvu, bet vietām jāmaksā puscena.*
- *Par rehabilitāciju ,sanatorijām, medicīniskajiem pakalpojumiem, atbilstoši grupai brošūru veidā.*
- *Man piešķīra 3.grupu uz diviem gadiem. Vai esošajā situācijā man ir tiesības jau laicīgi sniegt dokumentus. Lai man piešķir 2.grupu?*
- *Vēlos, lai mani speciālists kārtīgi pārbaudītu, jo staigāju ar kruķiem un man ir tikai 3. grupa. Kad vispār nevarēju pāiet, tikai tad bija 2. grupa uz vienu gadu.*
- *Sociālie darbinieki neko nepiedāvā, nestāsta, kas pienākas, jāinteresējas pašam.*
- *Būtu labi, ja kopā ar lēmumu sniegtu arī papīra veidā atgādinājumu par tiesībām, ko var izmantot persona ar invaliditāti. Agrāk bija brošūra, bet tagad vairs tādas nav, viss jāmeklē internetā.*
- *Informāciju par papildus atvieglojumiem, pakalpojumiem katrai grupai. 3.grupa faktiski neko nedod. 3.grupai būtu labi, ja kaut daļēji segtu kādus izdevumus, īpaši nestrādājošajiem un pensionāriem.*
- *Vēlama būtu kāda atsevišķa instance, kur varētu atnākt un izrunāt aktuālos jautājumus. Man būtu nepieciešama tāda iestāde līdzīga bērnudārzam, kur es varētu atvest uz dienas laiku vīru un vakarā viņu izņemt. Psihiski slimiem cilvēkiem tāda iestāde ir, citiem nav pieejams tāds pakalpojums.*
- *Nezinu ko iesākt šajā situācijā, kad atkal tik bieži jāapmeklē speciālisti, lai atkal izietu komisiju pēc 1,5 gada.*

Aptaujas jautājums:

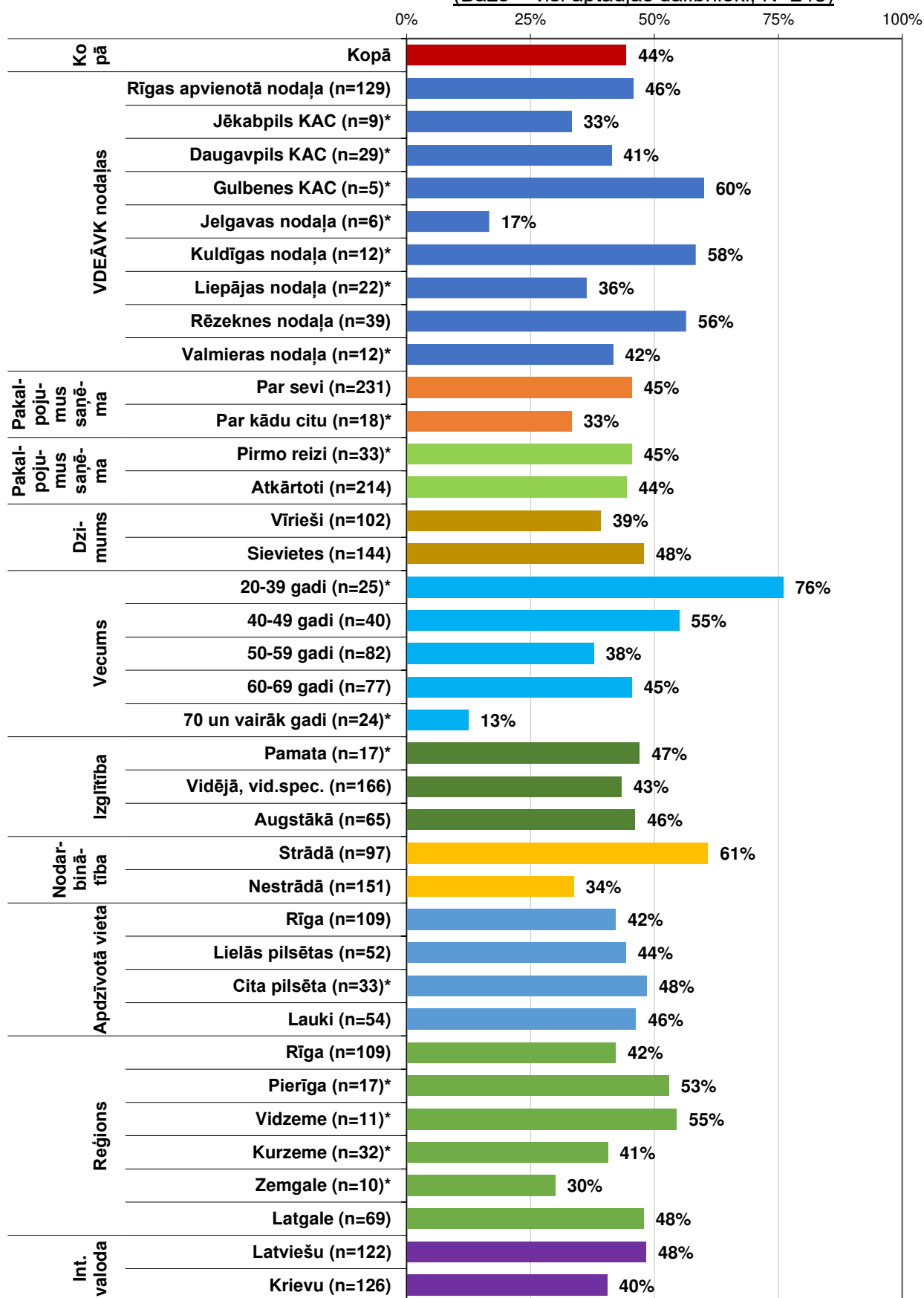
- “Kādos saziņas līdzekļos Jūs vēlētos uzzināt par aktualitātēm invaliditātes noteikšanā?”



Par aktualitātēm invaliditātes noteikšanā vēlētos uzzināt:

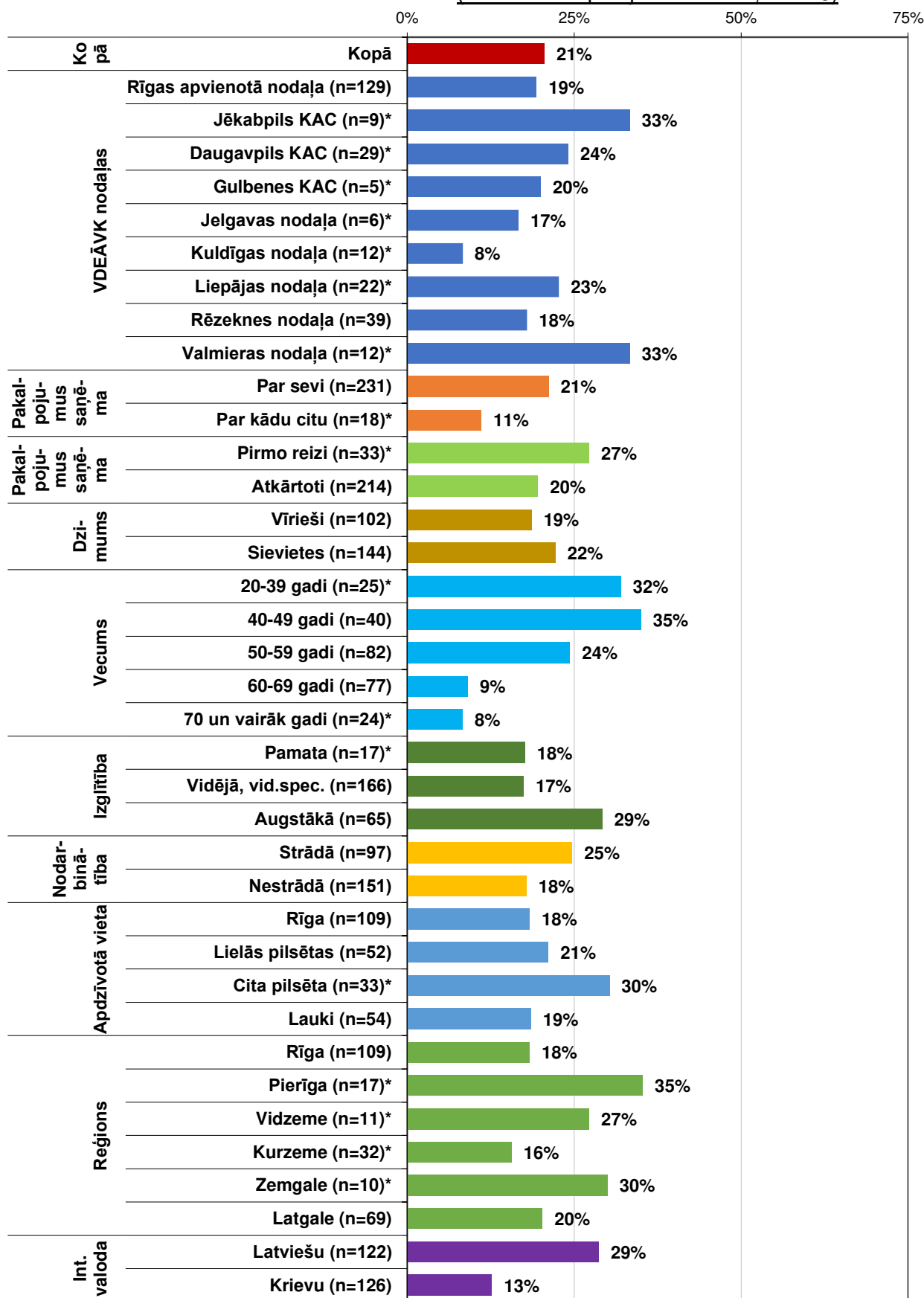
E-pastā

(Bāze = visi aptaujas dalībnieki; N=248)



* - respondentu skaits ir nepietiekams (<35), lai iegūtos rezultātus varētu vispārināt

Par aktualitātēm invaliditātes noteikšanā vēlētos uzzināt:
Invaliditātes komisijas mājas lapā: www.vdeavk.gov.lv
 (Bāze = visi aptaujas dalībnieki; N=248)

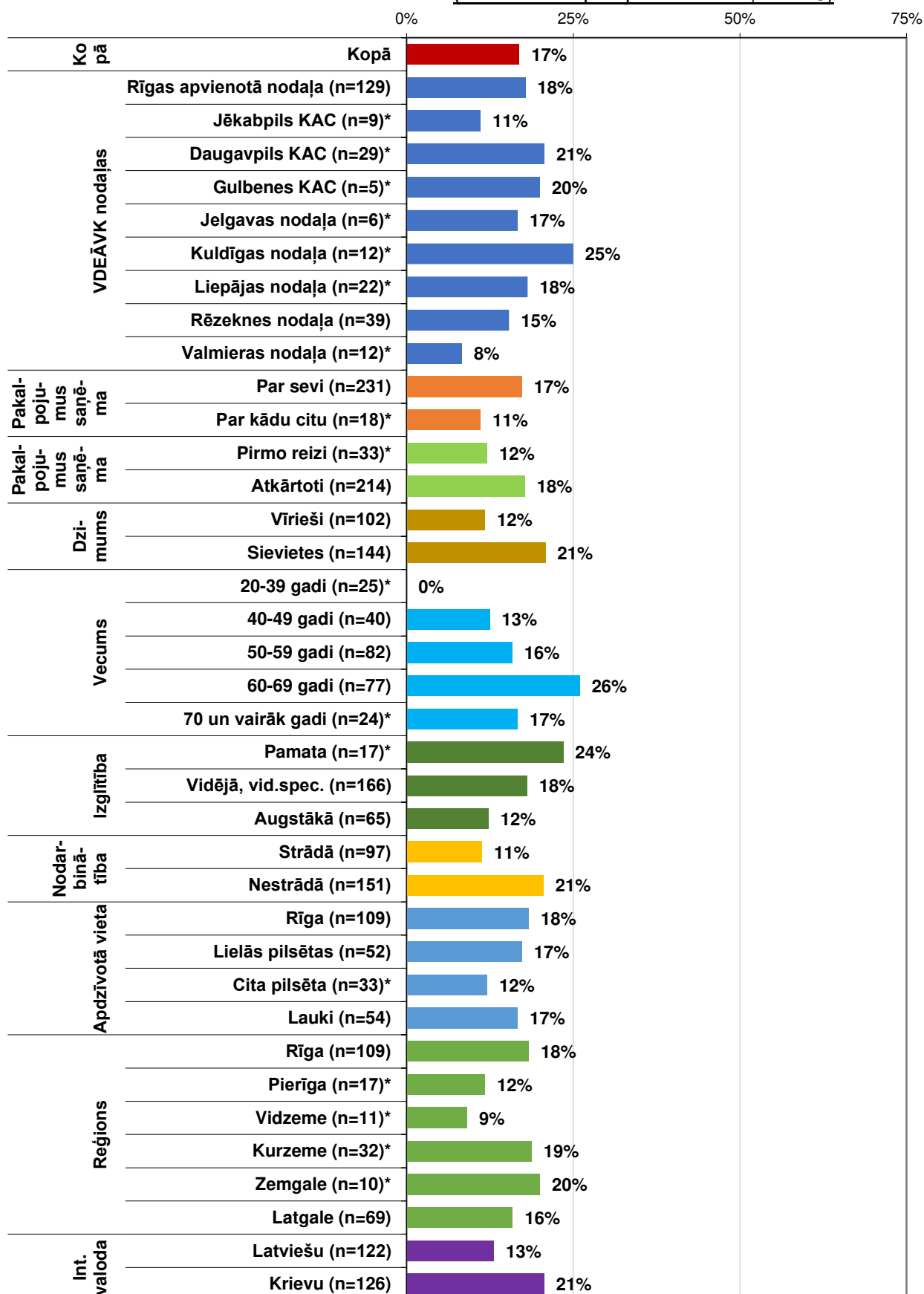


* - respondentu skaits ir nepietiekams (<35), lai iegūtos rezultātus varētu vispārināt

Par aktualitātēm invaliditātes noteikšanā vēlētos uzzināt:

Informatīvajos materiālos drukātā veidā

(Bāze = visi aptaujas dalībnieki; N=248)

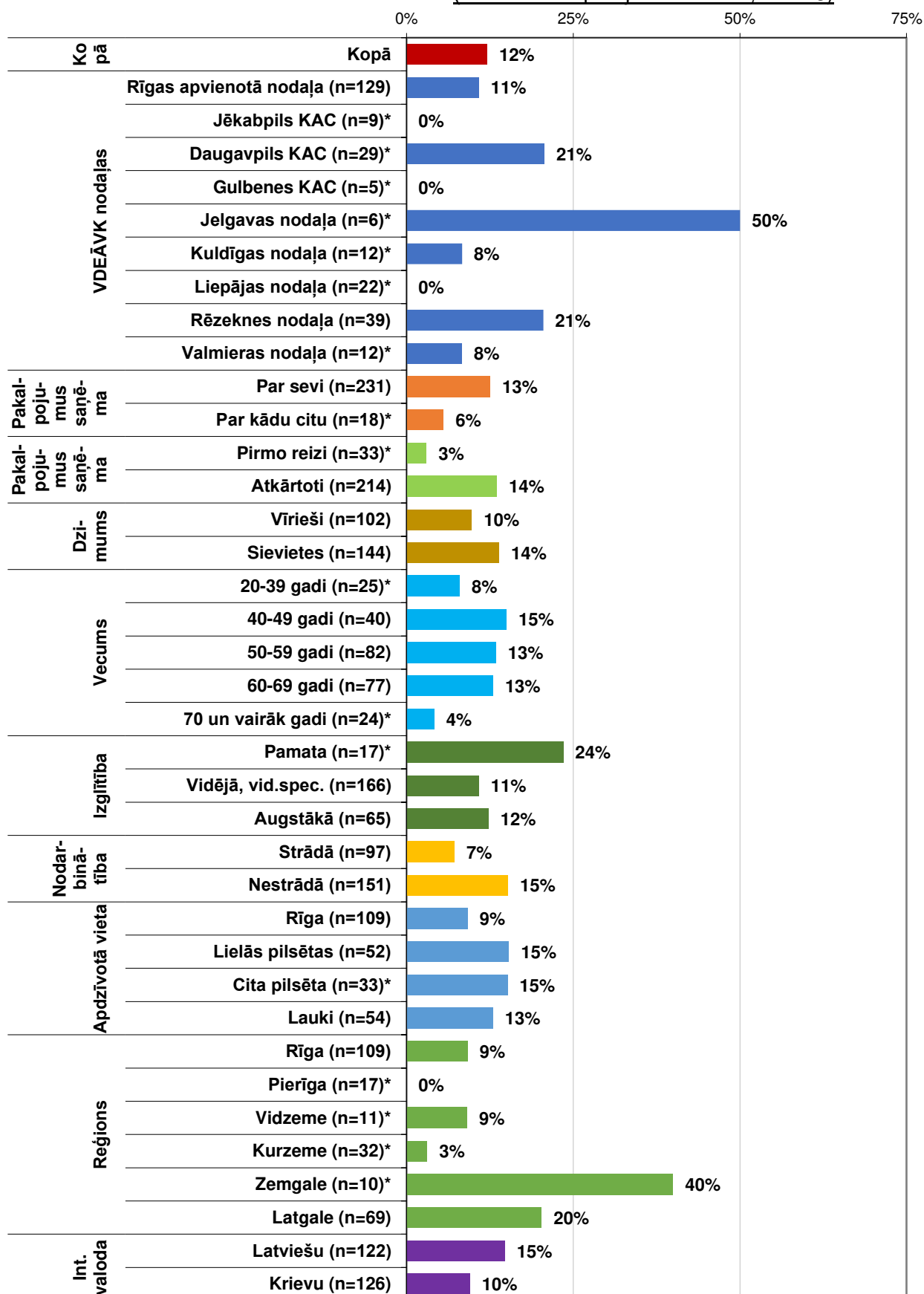


* - respondentu skaits ir nepietiekams (<35), lai iegūtos rezultātus varētu vispārināt

Par aktualitātēm invaliditātes noteikšanā vēlētos uzzināt:

Sociālajos tīklos (Facebook u.c.)

(Bāze = visi aptaujas dalībnieki; N=248)

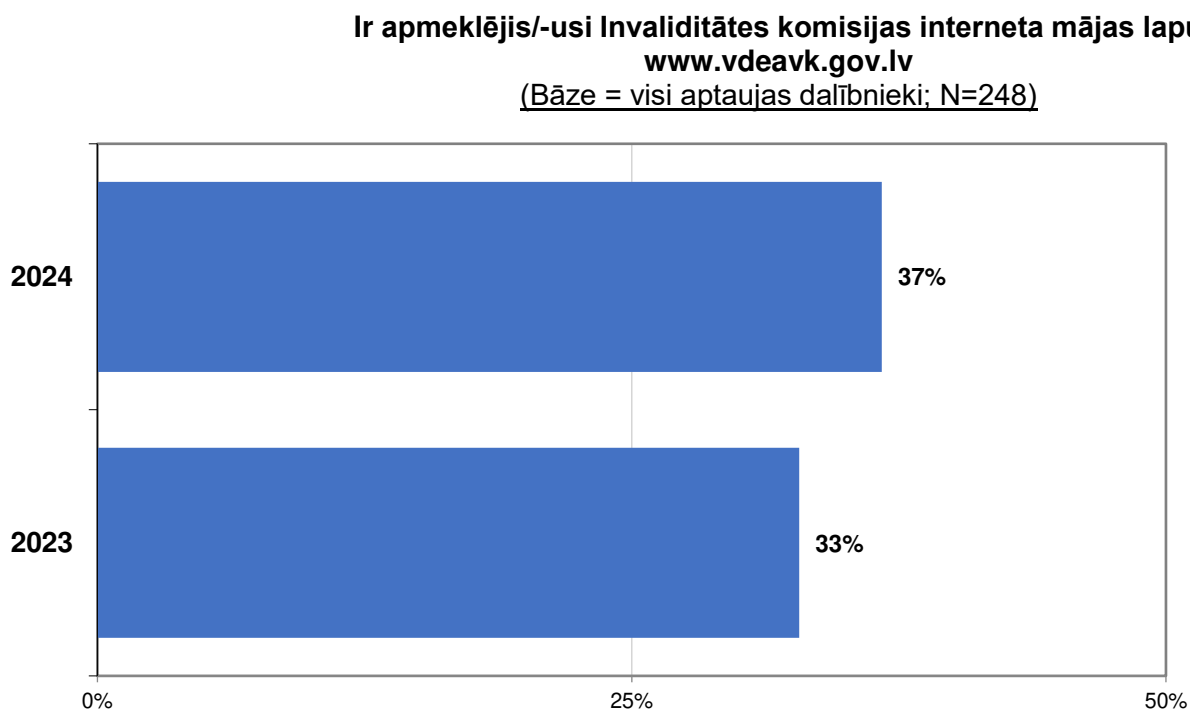


* - respondentu skaits ir nepietiekams (<35), lai iegūtos rezultātus varētu vispārināt

7. Invaliditātes komisijas interneta mājas lapas apmeklēšanas pieredze un vērtējums

Aptaujas jautājums:

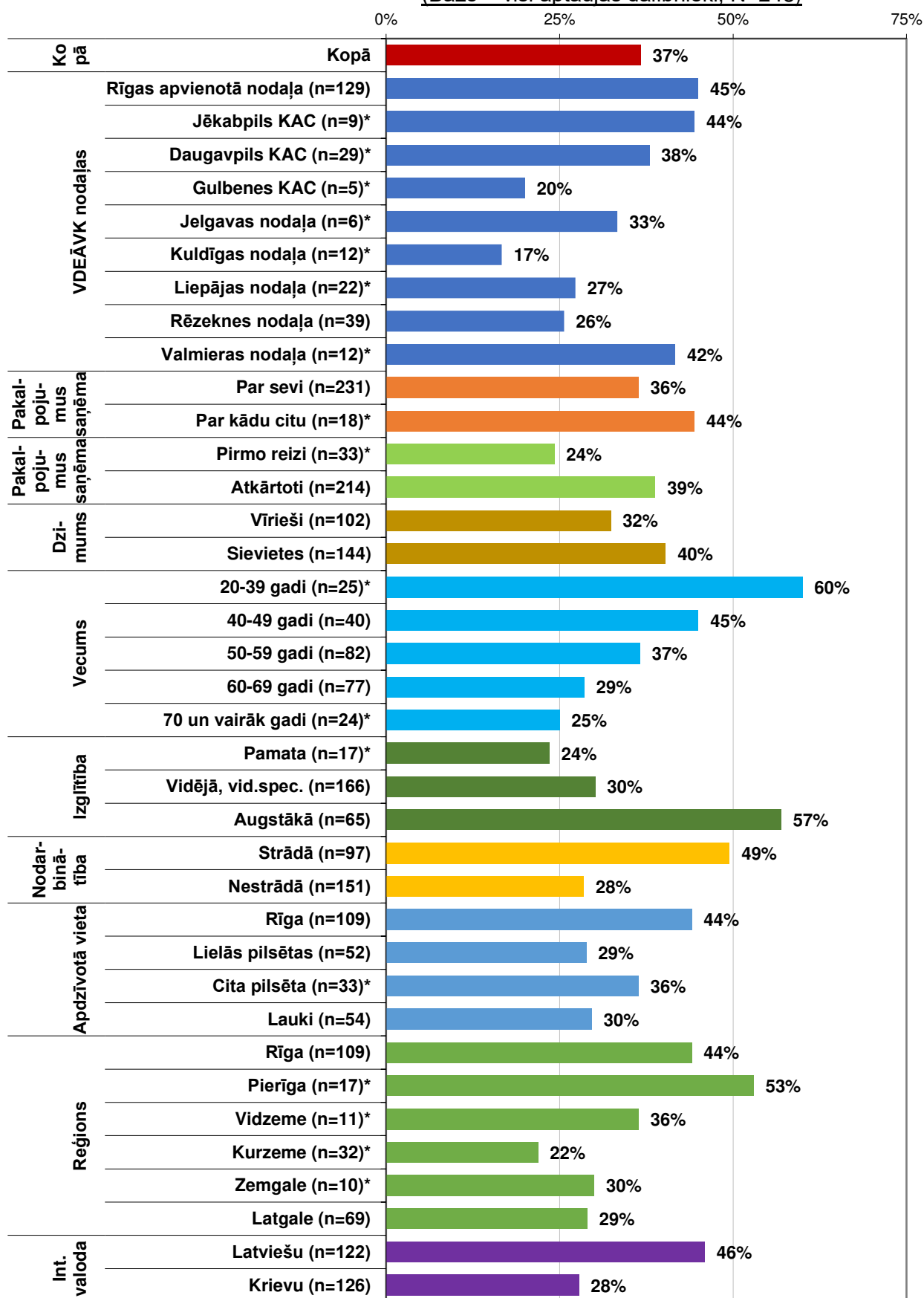
- “Vai Jūs jebkad esat apmeklējis/-usi Invaliditātes komisijas interneta mājas lapu: www.vdeavk.gov.lv?”



Ir apmeklējis/-usi Invaliditātes komisijas interneta mājas lapu:

www.vdeavk.gov.lv

(Bāze = visi aptaujas dalībnieki; N=248)



* - respondentu skaits ir nepietiekams (<35), lai iegūtos rezultātus varētu vispārināt

Aptaujas jautājums respondentiem (kopskaitā 91), kuri ir apmeklējuši Invaliditātes komisijas mājas lapu:

- “Kādu informāciju Jūs meklējāt Invaliditātes komisijas interneta mājas lapā: www.vdeavk.gov.lv?”

Kādu informāciju Jūs meklējāt Invaliditātes komisijas interneta mājas lapā: www.vdeavk.gov.lv

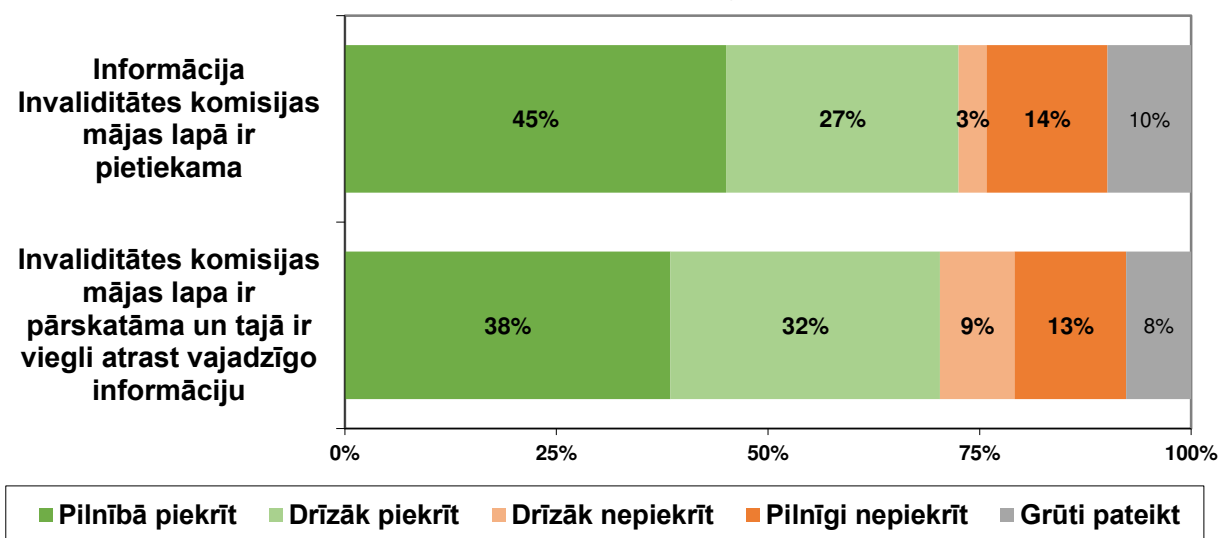
(Bāze = respondenti, kuri ir apmeklējuši Invaliditātes komisijas mājas lapu; N=91)



Aptaujas jautājums respondentiem (kopskaitā 66), kuri ir apmeklējuši Invaliditātes komisijas mājas lapu:

- “Cik lielā mērā Jūs piekrītat vai nepiekrītat šādiem izteikumiem par Invaliditātes komisijas interneta mājas lapu: www.vdeavk.gov.lv – pilnībā piekrītat, drīzāk piekrītat, drīzāk nepiekrītat vai pilnīgi nepiekrītat?”

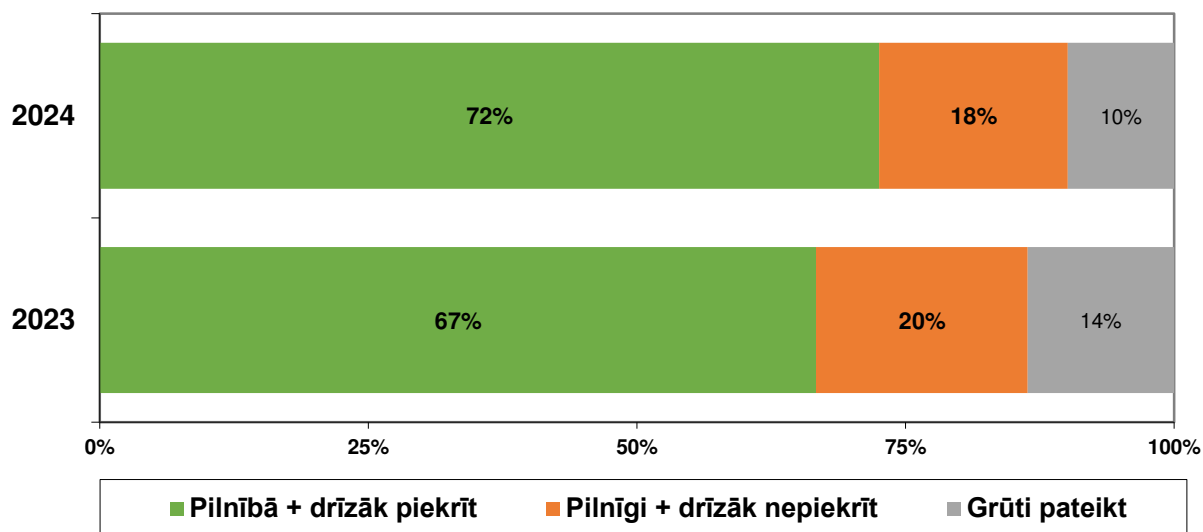
Cik lielā mērā Jūs piekrītat vai nepiekrītat šādiem izteikumiem par Invaliditātes komisijas interneta mājas lapu: www.vdeavk.gov.lv?
(Bāze = respondenti, kuri ir apmeklējuši Invaliditātes komisijas mājas lapu; N=91)



Cik lielā mērā Jūs piekrītat vai nepiekrītat šādiem izteikumiem par mājas lapu
www.vdeavk.gov.lv?

Informācija Invaliditātes komisijas mājas lapā ir pietiekama

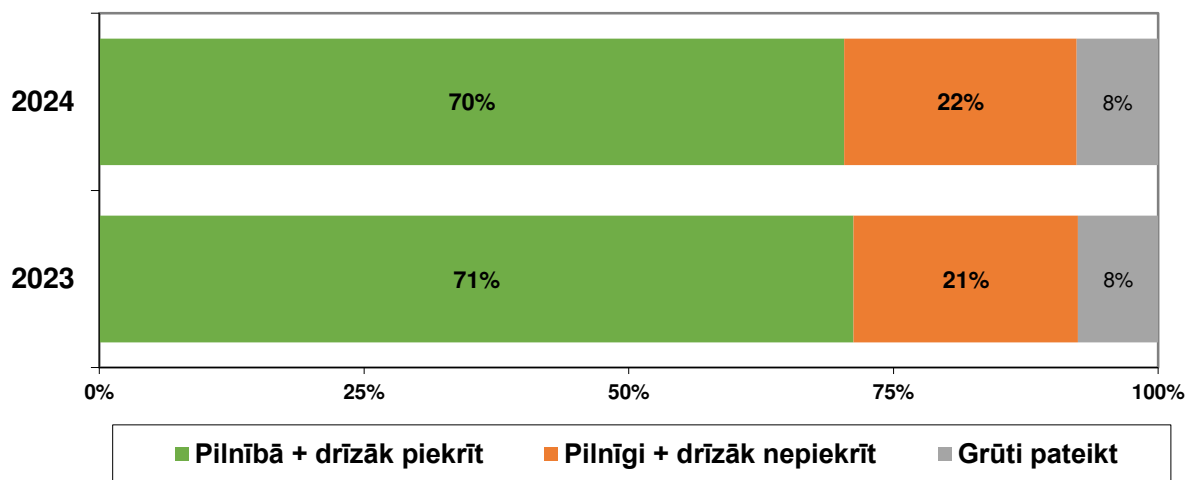
(Bāze = respondenti, kuri ir apmeklējuši IK mājas lapu; N=91)



Cik lielā mērā Jūs piekrītat vai nepiekrītat šādiem izteikumiem par mājas lapu
www.vdeavk.gov.lv?

Invaliditātes komisijas mājas lapa ir pārskatāma un tajā ir viegli atrast vajadzīgo informāciju

(Bāze = respondenti, kuri ir apmeklējuši IK mājas lapu; N=91)



Aptaujas jautājums respondentiem (kopskaitā 91), kuri ir apmeklējuši Invaliditātes komisijas mājas lapu:

- “Vai Invaliditātes komisijas mājas lapā: www.vdeavk.gov.lv, Jūsaprāt, ir nepieciešama kāda papildus informācija?”

Aptaujas dalībnieki sniedza šādas atbildes:

- ✓ Izveidot pārskatāmāku/ ērtāk lietojamu/ vienkāršāku/ saprotamāku mājas lapu (10 respondenti jeb 11%);
- ✓ Plašāka informācija / lielāks informācijas daudzums (7 respondenti);
- ✓ Sataisīt mājas lapu arī krievu valodā (3 respondenti);
- ✓ Atvieglojumi / pabalsti/ palīdzība/ kur pēc tās vērsties (3 respondenti);
- ✓ Mājas lapā bieži nestrādā (3 respondenti);
- ✓ Par rehabilitācijas pakalpojumu saņemšanas iespējām (3 respondenti);
- ✓ Invaliditātes grupas piešķiršanas nosacījumi/ kritēriji/ normatīvie akti (2 respondenti);
- ✓ Aplūkot/ skaidrot strīdus gadījumus/ analizēt konkrētus gadījumus/ aktuālākās problēmas (2 respondenti);
- ✓ Juridiskie jautājumi;
- ✓ Iesniedzamie dokumenti;
- ✓ Par nepieciešamajiem izmeklējumiem/ ārstu slēdzieniem;
- ✓ Iesniedzamie dokumenti lēmuma pārskatīšanai;
- ✓ Lēmuma pieņemšanas termiņi;
- ✓ Korektu kontaktinformāciju;
- ✓ Finanšu jautājumi;
- ✓ Par semināriem personām ar invaliditāti;
- ✓ Viss ir labi / viss apmierina (3 respondenti);
- ✓ Nezin\ NA (58 respondenti).

Atsevišķi respondentu komentāri:

- *Analizēt sīkāk kādas problēmsituācijas, konkrētus piemērus, nevis tikai sniegt vispārēju informāciju. Gadās, ka viens ārsts saka vienu, otrs otru. Lai uz citu piemēriem varētu labāk izprast invaliditātes noformēšanas procesu, tā secību.*
- *Mājas lapu vajag vienkāršot. Ko darīt, ja grupa ir uz mūžu, bet grib papildus grupu.*
- *Vienkāršot mājas lapu, lai vieglāk atrodamas nepieciešamās lietas, lai uz visiem vienkāršajiem jautājumiem atbildes varētu atrast uzreiz.*
- *Mājas lapa pārāk sarežģīta, pensionāriem informāciju vajadzētu pasniegt vienkāršākā valodā.*
- *Kādi ārsti ir jāiziet? Kas ir nepieciešams, kādi izmeklējumi, ja tev ir tāda un tāda trauma. Ko darīt, ja tu fiziski nespēj apmeklēt speciālistu? Kā saņemt ārsta slēdzienu? Birokrātija sākas no ģimenes ārsta.*
- *Vajag salabot vietni, vairāk kā gadu tā nestrādā.*
- *Mājas lapu vajag vienkāršot, konkrēti minēt ko un kādu palīdzību var saņemt. Konkrēti kur jāgriežas.*
- *Mājas lapa nestrādā, aizsūtīt var, bet nevaru saņemt dokumentus.*
- *Pareizus telefonus kontaktiem, informāciju, kur Rīgā var saņemt fizioterapeita pakalpojumus.*
- *Nepietiekama informācija par 3. grupu.*
- *Cilvēkiem ar traucējumiem vēlams būtu pārskatāmāka lapa, atvieglots variants.*

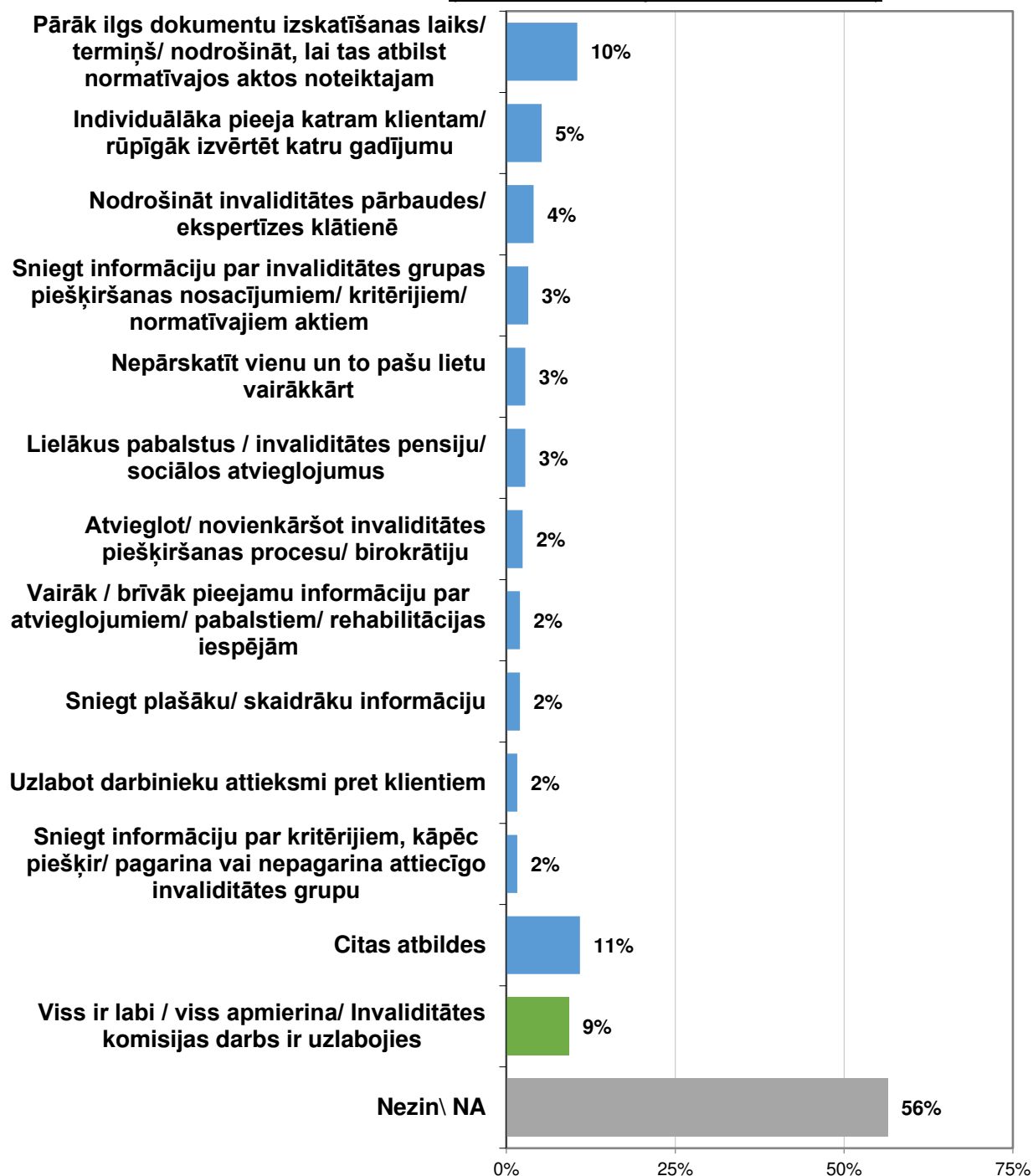
8. Ieteikumi Invaliditātes komisijas darbam

Aptaujas jautājums:

- “Vai Jums ir kādi ieteikumi/ komentāri par Invaliditātes komisijas darbu? Ko vajadzētu uzlabot/ mainīt?”

Vai Jums ir kādi ieteikumi/ komentāri par Invaliditātes komisijas darbu? Ko vajadzētu uzlabot/ mainīt?

(Bāze = visi aptaujas dalībnieki; N=248)



Retāk minētās (grafikā – “citas”) atbildes:

- ✓ Nodrošināt vizītes klātienē / apkalpošanu;
- ✓ Pilnveidot mājas lapu/ padarīt to uztveramāku/ sniegt korektu informāciju;
- ✓ Palielināt darba laiku;
- ✓ Vairāk vienkāršotas informācijas par grupas nokārtošanas procesu;
- ✓ Grūti sazināties;
- ✓ Nomainīt Invaliditātes komisijas sastāvu;
- ✓ Pārāk lielas izmaksas invaliditātes statusa kārtošanai;
- ✓ Palielināt Invaliditātes komisijas darbinieku skaitu;
- ✓ Nodrošināt bezmaksas rehabilitācijas pakalpojumus/ informēt par tiem;
- ✓ Nodrošināt autostāvvietu;
- ✓ Informēt par jaunumiem likumdošanā / izmaiņām;
- ✓ Izglītēt cilvēkus ar invaliditāti;
- ✓ Nodrošināt Invaliditātes komisijas darbu katrā pilsētā;
- ✓ Nodrošināt Invaliditātes komisijas mājas lapas darbību bez traucējumiem;
- ✓ Uzlabot Invaliditātes komisijas infrastruktūru/ vidi;
- ✓ Pārāk garas rindas pie ārstiem/ speciālistiem;
- ✓ Sniegt informāciju krievu valodā.

Atsevišķi respondentu komentāri:

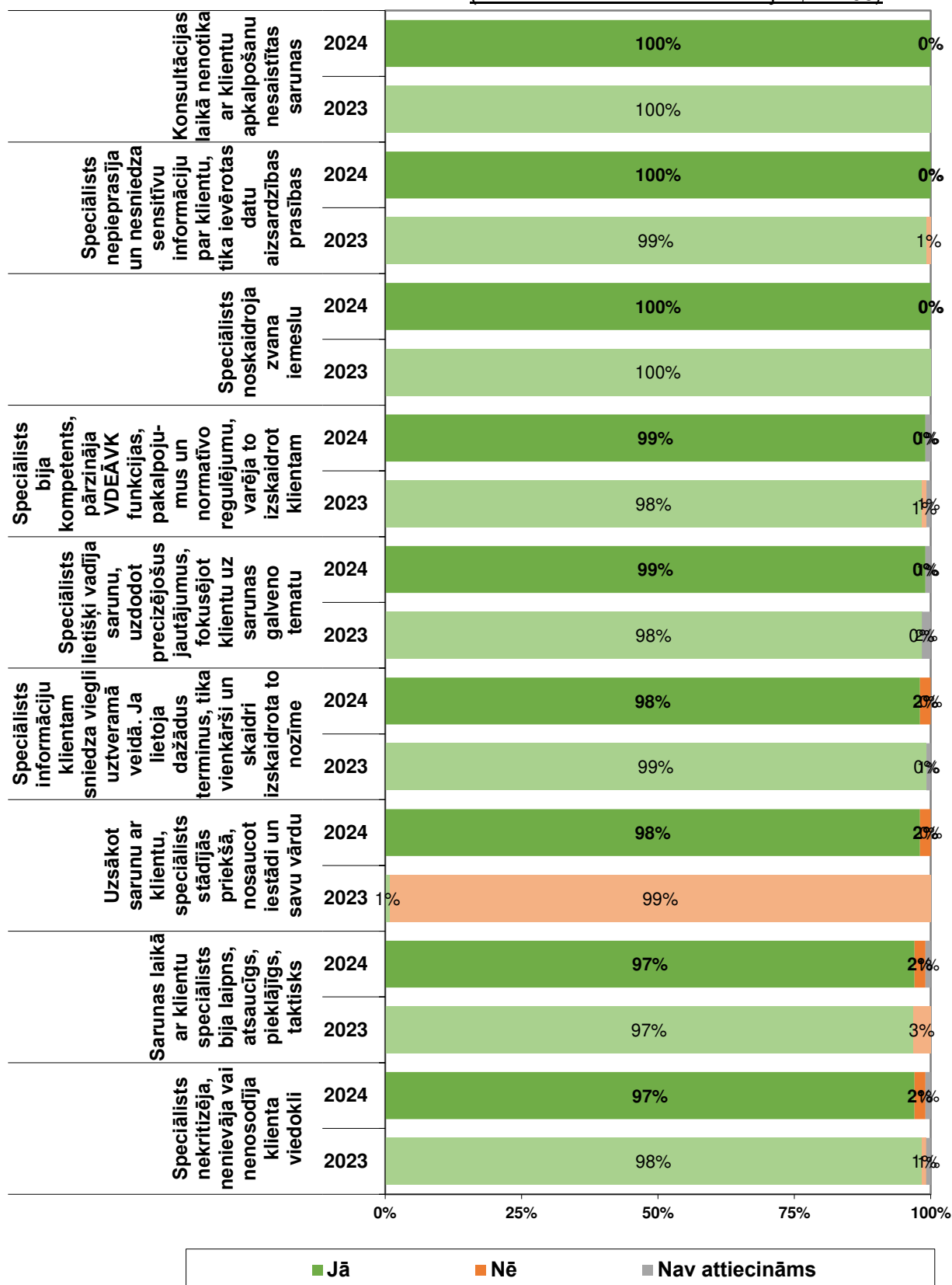
- *PALDIES Liepājas darbiniekiem par darbu.*
- *Tagad komisija strādā labāk nekā bija pirms tam.*
- *Malači, ka veicat šādu aptauju, interesējaties.*
- *Pagaidām viss mani apmierina, agrāk bija sarežģītāk, tagad ir ok.*
- *Lai nav tik ilgi jāgaida zvanot pa telefonu. Būtu labāk, ja cilvēks nāktu uz vietas, lai novērtētu viņa fizisko stāvokli, pieņemot lēmumu. Manā gadījumā, ja ārsts redzētu mani uz vietas, tad nebūtu jāpagarina grupu katrus 5 gadus, bet tā kā redzēja tikai papīrus, tad nācās pagarināt to grupu katrus 5 gadus un ārsti par to brīnījās, uzskatot, ka vajadzēja atstāt grupu un viss, jo veselības stāvoklis neuzlabosies. Un labi, ja tas paliktu tāds kā ir, bet stāvoklis pasliktinās.*
- *Invaliditātes beigu laiku pagarināt, kamēr sagaida visu vajadzīgo speciālistu pakalpojumus un lēmumu var saņemt elektroniski.*
- *Nomainīt gados veco komisijas sastāvu Rīgā.*
- *Psiholoģiski taktiskāk komunicēt ar invalīdiem, nepieprasīt no viņiem neiespējamo.*
- *Neredzot cilvēku, atteikt invaliditāti, ir absurds. Vai patiešām nevar izveidot komisiju katrā pilsētā? Lai nevajadzētu skraidīt pa riņķi pie ārstiem un citām instancēm, tas viss prasa naudu.*
- *Dokumentu izskatīšanas laiku samazināt, jo pārāk liela nervozēšana. Būtu labi, ja lēmumu pieņemtu mēneša laikā.*
- *Divi mēneši jāgaida lēmums, tas nesaskan ar likumdošanu.*

- *Sakārtot informāciju, būt atklātiem pēc kādiem kritērijiem piešķir grupu un termiņus kā nosaka?*
- *Dokumentu izskatīšanas laiku samazināt. Ja slimība nav ārstējama, nav jēgas to lietu pārskatīt vēl un vēl, tas ir absurds.*
- *Lai atsevišķos gadījumos lūdz cilvēku būt klātienē. Daktare ne visu var ierakstīt papīra lapā.*
- *Reizē ar lēmumu par invaliditāti, izsniegt arī invaliditātes karti ,lai nezaudētu atlaides, atvieglojumus.*
- *Daugavpilī vajag mainīt attieksmi pret cilvēkiem, jo viņiem jau tā sāp un komisija sāpina vēl vairāk.*
- *Kāpēc katru gadu jāiet uz komisiju guļošajiem invalīdiem, cilvēkiem ar amputācijām?*
- *Mājas lapas sniegtā informācija nesakrīt ar dzīves realitāti.*
- *Vairāk uzmanības pievērst cilvēku stāvoklim nevis diagnozei.*
- *Izveidot cilvēku ierosinājumu, jautājumu sadaļu . Atgriezeniskā saite, kur var uzdot jautājumus un tirk sniegta atbilde. Dzīvais čats, kur var rakstīt par problēmām, sūdzības.*
- *Veidlapā ir par maz vietas, kur visu sarakstīt.*
- *Vairākumu darbiniekus patriekt, bet budžetu saglabāt un nodrošināt elektronisku datu apstrādi. Tagad darbinieki tikai kodus pārbauda, tad kāpēc gan viņi ir vajadzīgi?*
- *Lai ievēro likumdošanu ,lai lēmums nav jāgaida 3 mēneši.*

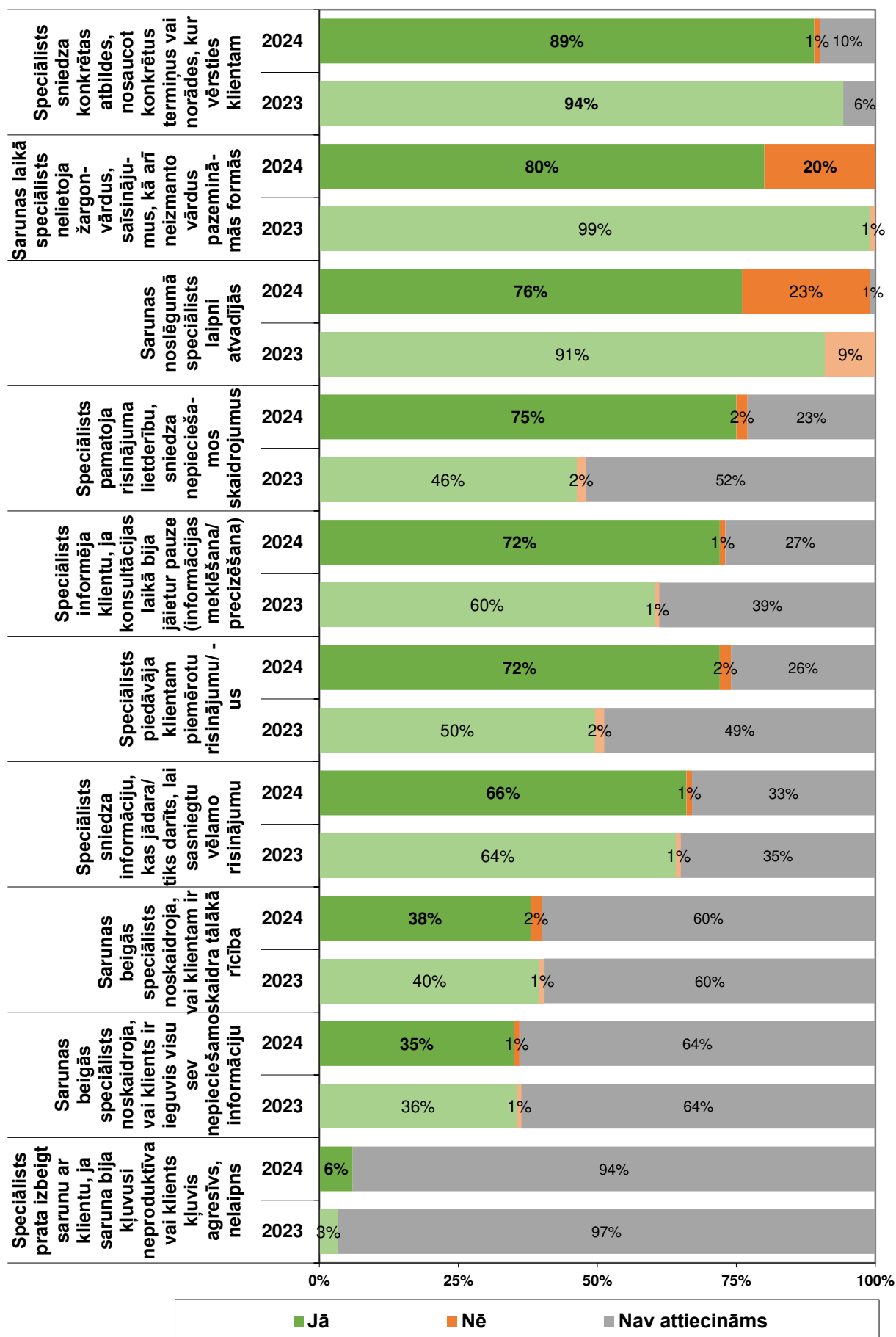
IV. Invaliditātes komisijas telefonkonsultāciju analīze

Pētījuma gaitā tika veikta 100 telefonkonsultāciju analīze. Kopējos telefonkonsultāciju analīzes rezultātus ilustrē nākamie grafiki.

Telefonkonsultāciju novērtējums
Nosacījumi, kuri tika ievēroti biežāk
 (Bāze = visas telefonkonsultācijas; N=100)



Telefonkonsultāciju novērtējums
Nosacījumi, kuri tika ievēroti retāk
 (Bāze = visas telefonkonsultācijas; N=100)



Detalizēta telefonkonsultāciju analīze, to atbilstība izvirzītajiem nosacījumiem:

1. Uzsākot sarunu ar klientu, speciālists stādījās priekšā, nosaucot iestādi un savu vārdu

- ✓ Salīdzinot ar iepriekšējo gadu, kur kritērijs par sava vārda un iestādes nosaukšanu 99% gadījumos netika izpildīts, šajā reizē gandrīz visās (98% jeb 98) telefonkonsultācijās speciālisti stādījās priekšā, nosaucot savu vārdu. Taču nevienā no telefonkonsultācijām speciālists neminēja iestādi, kuru klients ir sazvānījis. Visās 98 telefonkonsultācijās, kurās speciālists stādījās priekšā, nosaucot savu vārdu, saruna tika uzsākta ar "Labdien, (vārds) klausās" vai līdzīgu frāzi, bet tajās 2 telefonkonsultācijās, kurās speciālists nenosauca savu vārdu, tika uzsāktas ar frāzēm "Labdien" un "Lūdzu". Faktiski kritērijs par iestādes un sava vārda nosaukšanu, stādoties priekšā, tika izpildīts daļēji.

2. Speciālists noskaidroja zvana iemeslu

- ✓ Nosacījums tika izpildīts visās telefonkonsultācijās. Speciālisti spēja uztvert klienta lūgumu vai jautājumu, iespēju robežās sniedzot uz tiem atbildes, pat, ja kādā no telefonsarunām zvana iemesls netika uzreiz skaidrs. 2 no 100 telefonsarunām speciālistiem nācās precizēt, pārprasīt, kādā jautājumā tieši klients zvana, lai maksimāli spētu atbildēt uz klienta jautājumu vai rastu nepieciešamo risinājumu. Vienā no telefonsarunām speciāliste bija spiesta pārjautāt, jo klients nesaprotami izteicās. Speciāliste uzdeva precizējošos jautājumus, ar kuru palīdzību tomēr izdevās noskaidrot zvana iemeslu. Otrajā gadījumā, kad zvana iemesls nebija uzreiz skaidrs, speciālistam uzdodot precizējošos jautājumus, tika noskaidrots, ka klients ir nepareizi piezvanījis, jo šādu jautājumu VDEAVK neizskata; tas nav VDEAVK kompetencē.

3. Speciālists lietišķi vadīja sarunu, uzdodot precizējošus jautājumus, fokusējot klientu uz sarunas galveno tematu

- ✓ Nosacījums pilnībā tika ievērots visās telefonsarunās, tā izpilde neraisīja kādas būtiskas iebildes vai komentārus. Šis kritērijs daļēji sasaucas ar iepriekšējo kritēriju par zvana iemesla noskaidrošanu, jo 2 gadījumos speciālisti bija spiesti uzdot klientam precizējošos jautājumus, jo jautājums vai lūgums nebija skaidri pateikts. Visos pārējos gadījumos speciālisti bez liekas kavēšanās fokusējās uz sarunas galveno tematu, uzdodot jautājumus, saistībā ar klienta uzstādīto jautājumu vai lūgumu. Visi speciālisti bija lietišķi, sarunas tika uzturētas klienta interesējošās tēmas gultnē.

4. Speciālists piedāvāja klientam piemērotu risinājumu\ -us

- ✓ Jautājumā par to, vai speciālists piedāvāja klientam piemērotu risinājumu, 26% gadījumu risinājuma piedāvājums nebija nepieciešams, jo zvana iemesls bija saistīts ar iesnieguma izskatīšanas gaitu, interesējoties, vai dokumenti ir saņemti un izskatīti, vai arī ar mērķi noskaidrot filiāļu darba laiku vai adresi. Šādos gadījumos speciālisti sniedza klientiem informatīva rakstura atbildes, kur nav nepieciešams rast problēmsituācijas risinājumu. No atlikušajiem 74% telefonkonsultāciju gandrīz visos gadījumos (72%) speciālistiem izdevās rast piemērotu risinājumu klientu lūgumam vai jautājumam, savukārt 2% gadījumu šādu risinājumu neizdevās rast.

- ✓ Vienā no gadījumiem sarunas temats bija par invaliditātes pabalsta saņemšanu un darbnespējas lapu. Noformulējot savu jautājumu, kliente gaidīja no speciālistes risinājumu vai ieteikumus, taču speciāliste nebija kompetenta atbildēt uz radušos problēmsituāciju, un sarunas laikā 2 reizes atkārtoja "Man grūti teikt"; "man grūti kaut ko komentēt", tā arī nesniedzot konkrētu atbildi klientei uz uzstādīto jautājumu. Jāpiebilst, ka speciāliste nemēģināja arī izmantot kolēģu palīdzību.
- ✓ Otrs gadījums, kurā speciālistam bija grūtības atrisināt problēmsituāciju un, līdz ar to, ieteikt kādu risinājumu, bija saistīts ar izziņas sagatavošanu 2.grupas invalīdam par slimības diagnozi, ko pieprasīja aviokompānija. Speciālists ar šādu gadījumu nekad nebija saskāries iepriekš, un, kā paskaidroja telefonsarunā, nekad tādas vai līdzīgas izziņas aviokompānijām nebija snieguši. Taču speciāliste ieteica vēsties pie šī invalīda ģimenes ārsta ar šo pašu lūgumu, minot, ka iespējams ģimenes ārsts var sagatavot šādu izziņu.

5. Speciālists pamatoja risinājuma lietderību, sniedza nepieciešamos skaidrojumus

- ✓ Gandrīz visos gadījumos (75%), kad bija nepieciešams izvērsts problēmsituācijas risinājums vai jebkādi skaidrojumi par radušos problēmsituāciju, darbinieki korekti un detalizēti spēja tos izskaidrot. 23% gadījumos šī risinājuma lietderības skaidrošana nebija nepieciešama, jo klienta jautājumi nebija saistīti ar kādas problēmsituācijas atrisināšanu; tie bija informatīvas dabas jautājumi, piemēram, par dokumentu izskatīšanas kārtību, darba laika vai filiāļu atrašanās vietu noskaidrošanu.
- ✓ Taču divās telefonsarunās speciālistiem tomēr neizdevās pamatot problēmsituācijas risinājuma lietderību un sniegt jebkādus skaidrojumus. Tie ir jau pieminētie gadījumi par izziņas pieprasīšanu no aviokompānijas par 2.grupas invalīda diagnozi. Ar šādu gadījumu speciālists saskārās pirmo reizi, tāpēc no savas puses varēja tikai ieteikt ar šo lūgumu vērsties pie ģimenes ārsta.
- ✓ Un otrs gadījums, kurā speciālistam neizdevās sniegt jebkādus skaidrojumus, bija saistīts ar jau pieminēto invaliditātes pabalstu un darbnespējas lapu. Šajā telefonsarunā neizveidojās produktīvs dialogs, jo speciāliste lielākoties tikai uzklauzīja klienta problēmu, taču pārliecinoša atbilde netika sniegta.

6. Speciālists sniedza informāciju, kas jā dara \ tiks darīts, lai sasniegtu vēlamo risinājumu

- ✓ Gandrīz visās konsultācijās, kurās tas bija nepieciešams, izņemot vienu, speciālisti sniedza informāciju par to, kas jā dara vai tiks darīts, lai sasniegtu vēlamo risinājumu. Speciālisti kopumā bija atsaucīgi un laipni, lielākajā daļā gadījumu pārliecinājās, ka dokumenti ir saņemti, sniedzot informāciju, kad tieši lēmums varētu tikt pieņemts. Speciālisti skaidroja klientiem, kādi dokumenti ir nepieciešami invaliditātes ekspertīzes veikšanai, kas jā dara, lai pieteiktos invaliditātei, kā arī tādus klientu interesējošos jautājumus, kā, piemēram, filiāļu darba laiks un atrašanās vieta. Vienā no gadījumiem speciāliste pati personīgi uzņēmās sazināties ar vadību, lai klientes dokumenti tiktu izskatīti ātrāk, lai iekļautos vajadzīgajā termiņā. Jāpiebilst, ka kliente bija krieviski runājoša kundze gados. Tas liecina par speciālista atbildības sajūtu un godprātīgu darbu.

- ✓ Vienīgais gadījums, kurā speciālists nesniedza šādu informāciju, bija jau iepriekš pieminētā situācija, kad klients vēlējās noskaidrot, ko darīt gadījumā, kad persona ir uz slimības lapas pusgadu, un tajā pat laikā kārto invaliditāti. Persona nokļuva slimnīcā, taču slimnīcā ārsts nav atvēris slimības lapu, jo dokumenti jau bija iesniegti VDEĀVK, savukārt ģimenes ārsts jau noslēdza iepriekšējo slimības lapu ar turpinājumu. Klientes jautājums bija, ko darīt personai šādā gadījumā, lai nezaudētu pabalstu? Uz šo jautājumu speciālists tā arī nedeva atbildi, vairākas reizes minot “man grūti kaut ko komentēt”.

7. Speciālists sniedza konkrētas atbildes, nepieciešamības gadījumā nosaucot konkrētus termiņus vai norādes, kur vērsties klientam

- ✓ No visām telefonsarunām 10% gadījumos nebija nepieciešamība sniegt klientam konkrētus termiņus vai norādes, kur vērsties. Šo telefonsarunu temats, galvenokārt, bija saistīts ar filiāļu darba laika vai vietas noskaidrošanu vai līdzīgi informatīvas dabas jautājumi.
- ✓ Gadījumā, ja klients piezvanīja nepareizi, saistībā ar kādu jautājumu, kas nav VDEĀVK kompetencē, VDEĀVK speciālisti maksimāli savu iespēju robežās centās klientiem palīdzēt, nosaucot vietu vai iestādi, kur vērsties šajā situācijā. Tā, piemēram, vairākos gadījumos speciālisti ieteica vērsties VSAA, VID, pie ģimenes ārsta vai pat uz VDEĀVK starptautisko nodaļu dokumentu tulkošanas nolūkos.
- ✓ Gadījumos, kad klienti zvanīja saistībā ar dokumentu izskatīšanas gaitu, interesējoties, kad tie varētu būt izskatīti, speciālisti iespēju robežās minēja laiku, kad klients varētu saņemt lēmumu. Līdzīgi ir ar pārējiem sarunu tematiem, piemēram, cik ilgā laikā var apstrīdēt lēmumu vai tml. jautājumi, speciālisti arī vairumā gadījumu minēja konkrētus laikus un termiņus, kas attiecas uz klienta galveno jautājumu. Tāpat arī speciālisti atsaucīgi un kompetenti prata sniegt nepieciešamās atbildes uz jautājumiem, kas attiecas uz kontaktiem vai jebkuru citu informāciju, kas klientam varētu palīdzēt jautājuma vai situācijas atrisināšanā.
- ✓ Vienīgais gadījums, kad speciāliste nespēja sniegt konkrētu atbildi klientam par to, kur vērsties ar radušos problēmsituāciju, un kā to atrisināt, ir jau minētais gadījums par invaliditātes pabalstu un darbnespējas lapu.

8. Speciālists nekritizēja, nenievāja vai nenosodīja klienta viedokli

- ✓ Gandrīz visās telefonkonsultācijās speciālisti bija maksimāli pieklājīgi, nekritizēja, nenievāja vai nenosodīja klienta viedokli. Taču divos gadījumos varēja saskatīt speciālista nekorektas piezīmes attiecībā uz klienta rīcību/sacīto. Vienā no gadījumiem zvanīja izmisusi kliente, kurai tika piešķirta 3.grupas invaliditāte otrās vietā. Kliente sacīja frāzi: “Vai man tagad iet kārties?!”, uz ko speciāliste 2 reizes atsaucās, atbildot “Ja jūs pakārsieties, nevienam no tā nekļūs labāk”. Šī piezīme no speciālista puses izklausījās neprofesionāla.
- ✓ Otrajā telefonkonsultācijā, kurā varēja izjust speciālista nekorektu piezīmi, zvanīja kādas invalīdes tēvs. Kad speciāliste noskaidroja, ka pašai invalīdei ir pāri 30 gadiem, speciāliste ar nelielu pārmetumu balsi izteica piezīmi: “Kāpēc 30 gados meita nevar pati piezvanīt?!” Šo jautājumu, kā tika secināts, speciālisti uzdod ikvienam ikvienai trešajai personai, kas zvina citas personas vārdā, taču atšķiras tonis un intonācija, kādā tas tiek prasīts. Šajā gadījumā varēja just nelielu pārmetumu balss tonī, kas no speciālista puses izklausījās nekorekti.

9. Speciālists nepieprasīja un nesniedza sensitīvu informāciju par klientu\iem, tika ievērotas datu aizsardzības prasības

- ✓ Pilnībā visās telefonkonsultācijās speciālisti rīkojās atbilstoši ētikas normām, nepieprasīja un nesniedza sensitīvu informāciju par klientiem, kā arī tika ievērotas visas datu aizsardzības prasības.

10. Speciālists bija kompetents, pārzināja VDEĀVK funkcijas, pakalpojumus un normatīvo regulējumu, nepieciešamības gadījumā varēja to izskaidrot klientam

- ✓ Pilnībā visi speciālisti bija kompetenti, pārzināja VDEĀVK funkcijas, pakalpojumus un normatīvo regulējumu, kā arī nepieciešamības gadījumā varēja to izskaidrot klientam.

11. Speciālists informēja klientu, ja konsultācijas laikā bija jāietur pauze (informācijas meklēšana\precizēšana\salīdzināšana)

- ✓ Ja konsultācijas laikā bija nepieciešams sameklēt attiecīgā klienta dokumentus vai lēmumu, speciālisti lūdza nosaukt klienta personas kodu un vārdu. Šādā gadījumā tiek pieņemts, ka speciālists meklē informāciju, un ir nepieciešams papildus laiks, lai pēc sniegtajiem datiem atrastu konkrētās personas lēmumu. Dažos gadījumos speciālisti apzināti informēja, ka tūlīt sameklēs informāciju un būs nedaudz jāuzgaida. Taču lielākajā daļā gadījumu šādu konkrētu piebildi teikt nebija nepieciešamības, jo, palūdzot nosaukt klienta datus, klients saprot, ka tūlīt tiks veikta datu meklēšana. Līdz tam brīdim, kamēr tas nerada papildus jautājumus un neērtības klientam, tiek pieņemts, ka tiek dots papildus laiks speciālistam informācijas meklēšanai.
- ✓ Taču bija viens gadījums, kur šis apzinātais lūgums uzgaidīt bija nepieciešams, jo informācija tika meklēta ilgāku laiku, taču speciālists par to klientu nepabrīdināja. Rezultātā pēc klienta personas datu nosaukšanas, iestājās 30 sekunžu gara pauze, kuras laikā klients pārprasīja "Halo?", ar pieņemumu, ka klients nebija pārliecināts, ka kāds vispār vēl ir pie klausules un izskata viņa jautājumu. Šajā gadījumā, ja attiecīgie dokumenti tiek meklēti ilgāk, būtu vēlams klientu par to pabrīdināt.
- ✓ Uz tādiem klientu jautājumiem kā, cik ilgā laikā dokumenti tiks izskatīti; kāds ir filiāles darba laiks; kādi dokumenti ir nepieciešami invaliditātes noformēšanai; kur atrodas filiāles un tml., pauzes ieturēšana nebija nepieciešama, jo speciālisti bija zinoši un kompetenti, lai atbildētu uz šiem jautājumiem uzreiz, neieturot noteiktu pauzi.

12. Speciālists informāciju klientam sniedza viegli uztveramā veidā. Ja lietoja dažādus terminus, tie tika vienkārši un skaidri izskaidrota to nozīme

- ✓ Gandrīz visās telefonkonsultācijās (98% gadījumos) nosacījums tika pilnībā ievērots, tā izpilde neraisīja kādas būtiskas iebildes vai komentārus. Invaliditātes komisijas speciālisti pievērsa uzmanību tam, kā viņi sniedz informāciju, cenšoties to pasniegt klientam viegli uztveramā veidā, nepieciešamības gadījumā sniedzot skaidrojumus.
- ✓ Taču divos gadījumos nosacījumu par informācijas pasniegšanu viegli uztveramā veidā var uzskatīt par nepilnīgi izpildītu. Abi gadījumi ir līdzīgi un ir saistīti ar valodas barjeru. Abās sarunās zvanīja krievu tautības pārstāves, sievietes gados, kuras latviešu valodu pārzināja slikti vai nepārzināja nemaz. Sievietes palūdza speciālistes runāt krievu valodā, jo atklāti teica, ka latviešu valodu nesaprot. Šis lūgums abos gadījumos tika ignorēts. Speciālistēm tika lūgts runāt krieviski, abos gadījumos speciālistes apzinājās, ka klientes neko nesaprot, taču principiāli turpināja sarunu latviski. Rezultāts ir pretrunīgs. Speciālistes no savas puses sniedza visu nepieciešamo informāciju, taču klientes to nesaprata. Rezultātā varēja just, ka klientes tā arī palika neziņā katra par savu jautājumu.

13. Konsultācijas laikā nenotika ar klientu apkalpošanu nesaistītas sarunas

- ✓ Nosacījums tika ievērots pilnībā visās telefonsarunās, konsultāciju laikā nenotika ar klientu apkalpošanu nesaistītas sarunas.

14. Sarunas laikā speciālists nelietoja žargonvārdus un neskaidrus saīsinājumus, kā arī neizmanto vārdus pazemināmās formās (piem., iesniegumiņš, lēmumiņš, datumiņš u.c.)

- ✓ Visās telefonkonsultācijās sarunas laikā speciālisti bija pieklājīgi, nelietoja žargonvārdus un neskaidrus saīsinājumus, uzklauzīja klientus un attiecās maksimāli ētiski un iejūtīgi. Taču 20% gadījumu speciālisti sarunā ar klientu izmantoja pazemināmās formas, tādas kā, *grupuņa, atbildīte, personas kodiņš, aploksnīte, lēmumiņš, lietiņa, dokumentiņi* un daudzus citus. Vairākos gadījumos šo pazemināmo formu lietojums sarunā ar klientu tika izmantots, lai mierinātu klientu, lai "iejustos" viņa situācijā, lai radītu laipnāku un atsaucīgāku apkalpošanu, kā arī draudzīgāku sarunas vidi. Taču no speciālista puses šo pazemināmo formu lietojums sarunu nepadara par lietišķu un nopietnu. No šādu pazemināmo formu lietojuma ir jācenšas izvairīties, lai saglabātu nopietnu, lietišķu un profesionālu konsultācijas stilu.

15. Speciālists prata izbeigt sarunu ar klientu, ja saruna bija kļuvusi neproduktīva vai klients kļuvis agresīvs, nelaipns

- ✓ Faktiski visas telefonkonsultācijas (94%) noritēja mierīgi un laipni no abām pusēm, kur abas puses viena otru saprata un nonāca pie jautājuma risinājuma vai atbildes saņemšanas. Bija dažas sarunas, kurās klients runāja nervozi, aizkaitināmi vai pat paceļot balsi vai draudot ar ziņošanu sabiedriskajiem medijiem par VDEAVK klientu apkalpošanas speciālistu darbu. Taču arī šādās situācijās speciālists saglabāja mieru un spēja laipni izbeigt sarunu ar klientu. Tā, piemēram, zvanītājs bijis kāds jurists, kas pārstāv kādas personas ar invaliditāti intereses. Sarunas laikā viņš kļuva ļoti agresīvs, vēlējās, lai savieno ar vadību, jo viņa pārstāvētajai personai netiek pagarināta slimības lapa, turklāt, netika saņemta atbildes vēstule par lēmuma piešķiršanu. Līdz ar to zvanītājs kļuvis agresīvs, sācis pacelt balsi uz speciālistu un pieprasījis, lai viņu savieno ar vadību. Pēc tam, kad speciālists privātuma dēļ atteicās saukt vadības telefona numuru, zvanītājs lūdza nosaukt speciālistu savu vārdu, un draudēja par šo situāciju ziņot publiskajā telpā. Speciālists prata noturēt sarunu līdz galam, nepaaugstinot balsi.
- ✓ Kā vēl vienu gadījumu, kurā speciālists prata noturēt mieru līdz sarunas beigām, kad klients sāka paaugstināt balsi, var minēt sarunu ar kādu sievieti, kurai jau 4 mēnešus skata dokumentus, un joprojām lēmums nav pieņemts. Kliente sāka nervozi runāt, taču izrādījās, ka viņas dokumenti tiek tulkoti no vācu valodas, tāpēc process ieilgst. Speciāliste prata izskaidrot situāciju, saglabājot mieru.
- ✓ Vēl viena līdzīga situācija bija ar kādu dāmu, kas zvanīja sava vīra vārdā. Saruna izvērtās ļoti neproduktīva. Zvanītāja jautāja, kādēļ viņas vīram tika piešķirta trešā nevis otrā grupa. Neapmierinātību zvanītāja pamatoja, ka trešās grupas gadījumā viņi neko nesaņem, bet viņas vīram iepriekš bijusi otrā grupa, kur bija savi ieguvumi. Zvanītāja bija tik ļoti neapmierināta ar lēmumu, ka sāka runāt paaugstinātos toņos. Taču speciāliste prata saglabāt mieru, un pamatoja, ka arī trešajai grupai ir savi ieguvumi.

16. Sarunas laikā ar klientu speciālists bija laipns, atsaucīgs, pieklājīgs, taktisks

- ✓ Telefonsarunās ar klientiem speciālisti, galvenokārt, bija laipni, atsaucīgi, pieklājīgi un taktiski. Speciālisti prata sniegt risinājumu vai atbildes uz klienta jautājumiem, saglabājot atsaucību un profesionalitāti. Pat situācijās, kurās klients bija kļuvis nervozs, agresīvs vai aizkaitināts, speciālisti līdz sarunas beigām palika laipni un pieklājīgi.
- ✓ Taču bija arī daži tādi gadījumi, kur varēja just un saklausīt aizkaitināmību speciālistu balsī. Viens šāds gadījums bija ar krievu valodas pārstāvi, kura nesaprata latviešu valodu. Sarunas laikā vienā brīdī speciāliste bija kļuvusi nedaudz aizkaitināta, runāja paceltā balss tonī un prasīja klientei: “Nu, vai tiešām jūs nesaprotat?!” Kad kliente lūdza pateikt krieviski, speciāliste tomēr nepārgāja uz krievu valodu un turpināja sarunu latviešu valodā. Šajā gadījumā korektāk būtu bijis tomēr turpināt sarunu krievu valodā, jo speciāliste tika informēta, ka kliente neko nesaprot latviešu valodā, un tika jautāts, vai nevar runāt krieviski.
- ✓ Vēl kādā telefonkonsultācijā kliente vēlējās noskaidrot, kādēļ lēmumā viņai netika piešķirts asistents. Speciāliste skaidroja gadījumus, kādos var tikt piešķirts asistents, taču atbildes sniedza paaugstinātā balss tonī un izklausījās nedaudz aizkaitināta. Kliente runāja krievu valodā.

17. Sarunas beigās speciālists noskaidroja, vai klients ir ieguvis visu sev nepieciešamo informāciju

- ✓ Ja bija nepieciešamība pēc detalizētāka informācijas izklāsta, vairākumā gadījumu speciālists pārliecinājās, vai klients ir ieguvis visu sev nepieciešamo informāciju, pirms izbeigt sarunu. Vienā no šādiem gadījumiem tas netika pārjautāts, jo speciāliste pati nespēja rast risinājumu izklāstītajai problēmsituācijai. Gadījums attiecas uz jau iepriekš minēto situāciju par invaliditātes pabalstu un darbnespējas lapu. Šajā konkrētajā gadījumā pati kliente izklausījās zinošāka par speciālisti, pati piedāvāja iespējamus risinājumus, piemēram, ka viņiem tagad laikam pareizāk būtu vērsties pie ģimenes ārsta. Speciāliste tikai apstiprināja "Jā, jā, jā", no sevis nekādas papildus rekomendācijas vai ieteikumus nesniedzot.

18. Sarunas beigās speciālists noskaidroja, vai klientam ir skaidra tālākā rīcība

- ✓ Gandrīz vienmēr, ja bija šāda nepieciešamība, sarunas beigās speciālists pārliecinājās, vai klientam ir skaidra tālākā rīcība. Šāda pārliecināšanās liecina par speciālistu atbildību pret savu sniegto informāciju un atbildību pret klienta tālāko rīcību saistībā ar risināmo jautājumu.
- ✓ Jāatzīmē divi gadījumi, kad sarunas beigās speciālists tomēr nepārliecinājās, vai klientam tagad ir skaidrība, ko darīt tālāk. Abi ir jau iepriekš minētie un aprakstītie gadījumi. Viens no tiem attiecas uz invaliditātes pabalstu un darbnespējas lapu, kuru klausoties, radās sajūta, ka nevis speciālists konsultē klientu, bet otrādi. Speciāliste tikai apstiprinoši teica "jā, jā, jā" uz dažādiem klientes pieņēmumiem un iespējamajiem risinājumiem. Taču radās sajūta, ka pati speciāliste nav pārliecināta šajos risinājumos, līdz ar to nevarēja pārliecināties, noskaidrot, vai klientei tagad ir skaidra tālākā rīcība.
- ✓ Un otrs gadījums bija jau arī iepriekš minētā telefonkonsultācija, kuras laikā krievu valodas pārstāve, kliente, neko nesaprata, ko speciāliste latviešu valodā viņai skaidroja. Saruna izvērtās neproduktīva, jo speciāliste teica kaut ko vienu, bet kliente pārjautāja kaut ko pavisam citu, jo nesaprata speciālistes sacīto.

19. Sarunas noslēgumā speciālists laipni atvadījās

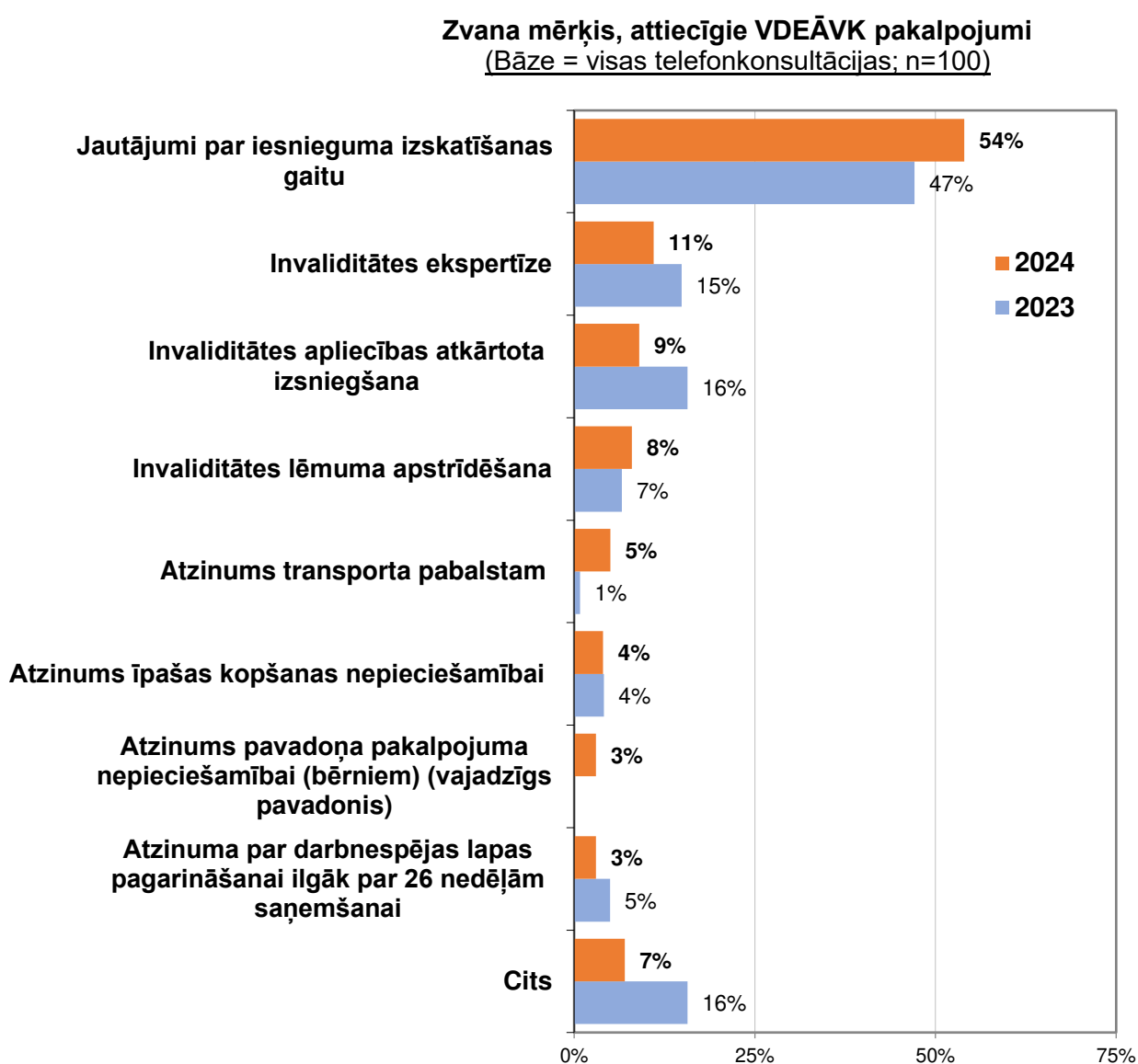
- ✓ Kopumā telefonsarunu laikā speciālisti bija laipni, atsaucīgi un profesionāli. Arī noslēdzoties telefonsarunām, tika saglabāta pieklājīga komunikācija, taču ne visos gadījumos tika ievērotas standarta atvadīšanās frāzes, piemēram, "Visu labu / uz redzēšanos" vai tml. 23% gadījumos telefonsarunas noslēdzās ar klienta pateicību, un speciālista atbildi "Lūdzu." Līdz ar to telefonsarunas bija noslēgušās, neizskanot konkrētām atvadīšanās frāzēm. Šādi gadījumi tika interpretēti kā telefonsarunas bez atvadīšanās, taču jāpiebilst, ka tika saglabāta speciālistu laipnība līdz pašām sarunas beigām.

20. Zvana mērķis, attiecīgie VDEĀVK pakalpojumi

Visbiežāk zvana mērķis attiecās uz šādiem VDEĀVK pakalpojumiem:

- ✓ Jautājumi par iesnieguma izskatīšanas gaitu (54% respondentu, kuri saņēma konsultācijas pa telefonu);
- ✓ Invaliditātes ekspertīze\ Atkārtota invaliditātes ekspertīze (11%);
- ✓ Invaliditātes apliecības atkārtota izsniegšana (9%);
- ✓ Invaliditātes lēmuma apstrīdēšana (8%).

Iegūtos telefonkonsultāciju rezultātus par zvana mērķiem ilustrē sekojošais grafiks:



Kā citi zvana mērķi (grafikā "cits"), tika minēti:

- Nepareizs klienta zvans; jautājums nav VDEĀVK kompetencē (3x);
 - Jautājumi par pabalstiem; pabalsta saņemšanas termiņi (2x);
 - Jautājumi, kas ir Valsts ieņēmumu dienesta kompetencē;
- Klients vēlējās noskaidrot filiāles darba laiku;
- Informatīvas dabas jautājums: vai uz konsultāciju ir jāpierakstās, vai pieņem rindas kārtībā;
- Informatīvas dabas jautājums: vai lēmumu var saņemt elektroniski;
- Pacienta diagnozes noskaidrošana, jo to pieprasa aviokompānija.

21. Konsultējamā klienta portrets

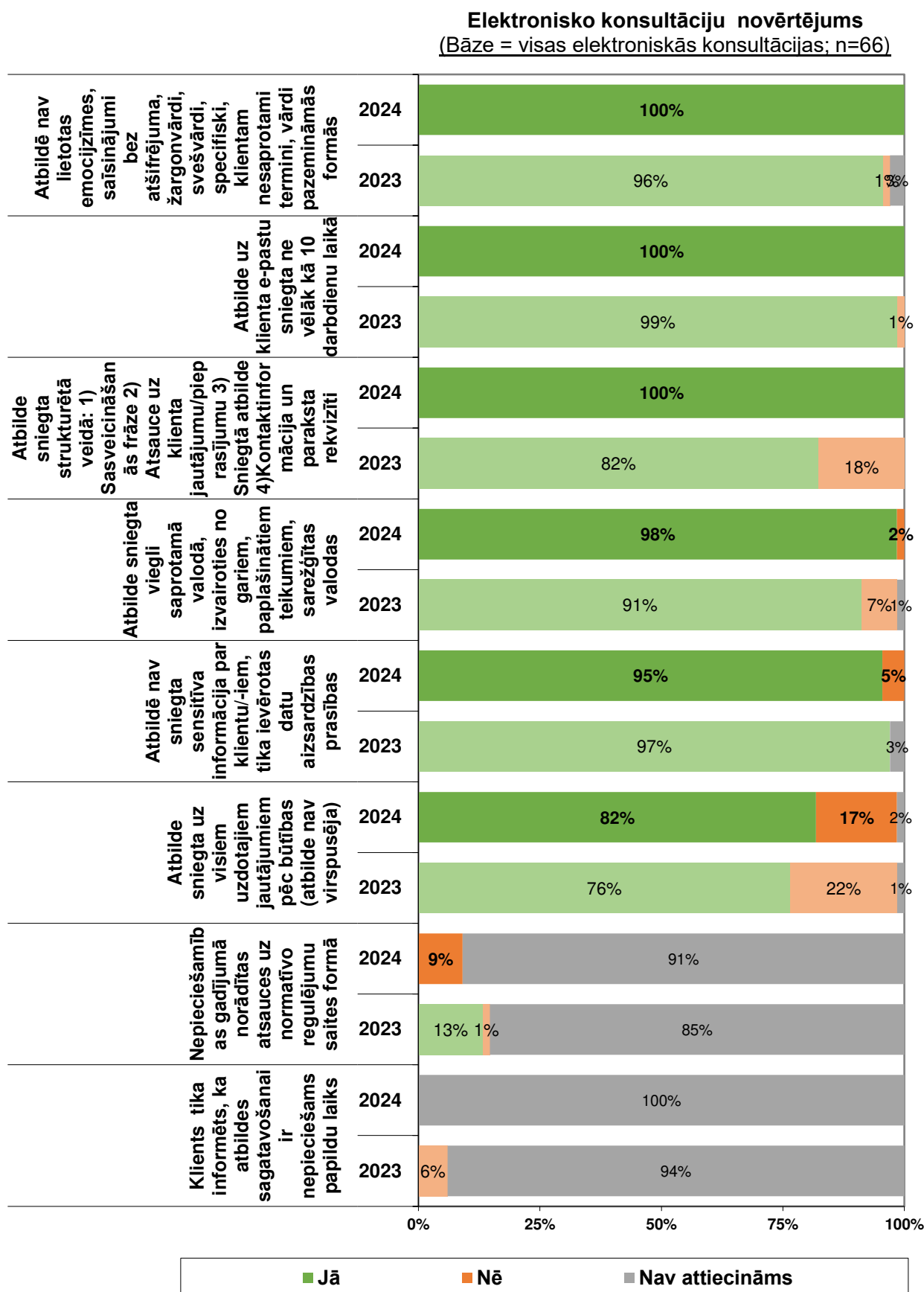
- ✓ Apmēram trešdaļā gadījumu zvanītājs nebija tieši tā persona, kurai nepieciešama konsultācija ar invaliditāti saistītos jautājumos, bet kāda pilnvarotā persona. Pacienta interesēs ar Invaliditātes komisijas speciālistiem telefoniski konsultējās arī ģimenes ārsti, sociālie darbinieki un vienā gadījumā – jurists. Personas ar invaliditāti interesēs bieži zvanīja tuvi radnieki (mātes par bērniem, bērni par vecākiem, par dzīvesbiedru, par tuvu radnieku). Tas liecina, ka liela daļa personu ar invaliditāti ir nedroši komunikācijā ar valsts iestādēm, viņiem ir bažas, ka viņi paši konsultācijās varētu ko nesaprast. Konsultācijas aplūkotie jautājumi viņiem ir ļoti aktuāli, tāpēc tiek lūgts tās veikt uzticamām personām (piem., ģimenes locekļiem) vai ekspertiem (ārsti, sociālie darbinieki).
- ✓ Personas, kuras interesējās par invaliditātes jautājumiem par sevi lielākoties bija gados vecāki cilvēki, seniori. Galvenie interesējošie jautājumi bija par dokumentu izskatīšanas gaitu (vai lēmums jau ir pieņemts; kad tiks pieņemts lēmums), kā arī par pieejamo atbalstu (pabalsti, atvieglojumi) personām ar invaliditāti. Apmēram ceturtdaļa klientu bija gados jaunāki cilvēki, zem 40 gadiem. Arī šajos gadījumos biežākais zvana mērķis bija noskaidrot, vai dokumenti tika saņemti, vai un kad tiks pieņemts lēmums.
- ✓ No personām ar invaliditāti biežāk zvanīja tie, kuriem ir jau bijusi Invaliditātes komisijas pakalpojumu saņemšanas pieredze. Viņi bija jau pieredzējuši komunikācijā ar Invaliditātes komisiju, viņiem jau bija priekšzināšanas ar invaliditāti saistītajos jautājumos. Personām, kuras vērsās pēc konsultācijas pirmo reizi, bija nepieciešams sniegt plašāku un detalizētāku informāciju par Invaliditātes komisijas pakalpojumiem. Bija pāris gadījumi, kad personas ar invaliditāti lāgā neuztvēra, nesaprata speciālista sacīto valodas barjeras, vecuma vai slimības apsvērumu dēļ, tāpēc nācās viņiem sniegto informāciju skaidrot un atkārtot vairākas reizes.

22. Komentāri

- Dāma, beigās likās ļoti apmierināta ar konsultantes informāciju, vairākas reizes pateicās, izteica komplimentus speciālistei. Bija pozitīvi noskaņota.
- Jurists, ļoti nervozs, dusmīgs. Sarunas gaitā sāka runāt ar paaugstinātu balsi. Sāka draudēt ar publisko telpu un televīziju, ka padarīs šo visu publiski. Prasīja speciālistes vārdu, jo viņa nesniedza vadības telefona numuru.
- Klients nebija apmierināts ar piešķirto grupu, prasīja, kādēļ nav ierakstīts, ka gaida operāciju. Speciālists piedāvāja rakstīt iesniegumu lēmuma apstrīdēšanai, paskaidrojot, kādi dokumenti un kā tieši viss ir jānoformē.
- Klients sarunas laikā raudāja, jo tika piešķirta 3.grupa, nevis 2.
- Klients, veca kundze. Runāja krievu valodā, latviski neko nesaprata. Speciāliste tā arī nepārgāja uz latviešu valodu. Bija sajūta, ka klients neko nesaprata.
- Kundze ar nervozu balsi, uztraucās, varēja just, ka ir aizkaitināta, taču runāja pieklājīgi, nepaceļot balsi. Tikai ļoti nervozi. Saistībā ar lēmumu.
- Kundze gados vēlējās apstrīdēt savam vīram-invalidam piešķirto lēmumu. Sarunas laikā kundze runāja paaugstinātos toņos, bija "uzvilkusies", nervozēja
- Kundze, 80 gadi, krievu val. Ļoti lūdzās, lai viņas dokumenti tiktu izskatīti ātrāk, jo beidzas invaliditāte pēc 2 nedēļām, un nevarēs samaksāt rēķinus. Sarunas laikā sāka raudāt
- Nervozā dāma, neapmierināta ar to, kāpēc dokumenti tiek skatīti jau 4 mēnešus
- Veca kundze, krievu valodā, neko daudz nesaprata, ko viņai teica
- Veca kundzīte, krievu valodā. Slikti pārzināja latviešu valodu. Uzdeva ļoti daudz jautājumu
- Zvanīja mamma, interesējās par atkārtotas invaliditātes apliecības noformēšanu savam 9 gadus vecam bērnam.
- Zvanīja meita, interesējās par savas mātes iesniegtajiem dokumentiem, vai dokumenti jau ir izskatīti. Māte veca, gulēja slimnīcā.
- Zvanīja sociālā darbiniece, saistībā ar kādas mātes lūgumu par viņas bērnam nepieciešamo pavadoni.
- Zvanīja tēvs, interesējās par sava nepilngadīgā bērna nozaudēto invaliditātes apliecību
- Zvanīja sieviete 19-gadīga puīša, invalīda tante. Vēlējās noskaidrot precīzu diagnozi, jo to pieprasīja aviokompānija .

V. Elektroniskajā sarakstē sniegto konsultāciju analīze

Pētījuma gaitā tika veikta 66 elektroniskajā sarakstē sniegto konsultāciju analīze. Kopējos rezultātus ilustrē sekojošais grafiks:



Detalizēta elektroniskā sarakstē sniegto konsultāciju analīze:

1. Atbilde uz klienta e-pastu sniegta ne vēlāk kā 10 dienu laikā

- ✓ Nosacījums tika izpildīts 100% gadījumu, visi atbildes e-pasti tika izsūtīti ne vēlāk kā 10 darba dienu laikā. Bija viens gadījums, kad atbilde uz klienta otro e-pasta vēstuli tika sniegta pēc 18 dienām.

2. Klients tika informēts, ka atbildes sagatavošanai ir nepieciešams papildu laiks

- ✓ Tādas situācijas nebija, šis nosacījums nebija attiecināms uz kādu konkrētu gadījumu.

3. Atbilde sniegta strukturētā veidā. Atbildes e-pasta struktūra: Sasveicināšanās frāze → Atsauce uz klienta jautājumu/sūtījumu/pieprasījumu → Sniegtā atbilde → Kontaktinformācija un paraksta rekvizīti.

- ✓ Nosacījums tika izpildīts 100% gadījumu (+18% salīdzinājumā ar 2023.g.) un salīdzinājumā ar iepriekšējā pētījuma rezultātiem vērojams nozīmīgs progress.
- ✓ Lielākoties visas speciālistu atbildes tika sniegtas strukturētā veidā, tomēr arī šogad vairāk par pusi gadījumu atbildes e-pastā tika izlaista atsauce uz klienta jautājumu. Parasti sarakste tika uzsākta ar sasveicināšanos, kam uzreiz sekoja atbilde uz jautājumu, neminot konkrētu atsauci, uz kā šī atbilde tiek balstīta. Šādos gadījumos atbilde tomēr tika kvalificēta kā pareizi strukturēta, jo pārējā struktūras secība tika ievērota, un atbilde sniegta izsmeļoši, iedziļinoties klienta jautājumā vai lūgumā.

4. Atbilde sniegta viegli saprotamā valodā, izvairoties no gariem, paplašinātiem teikumiem, sarežģītas valodas

- ✓ Nosacījums tika izpildīts 98% gadījumu un salīdzinājumā ar 2023.g. rezultāti ir uzlabojušies (+7%).
- ✓ Speciālistu atbildes parasti tika sniegtas viegli saprotamā valodā, izvairoties no gariem, paplašinātiem teikumiem, sarežģītas valodas. Vairākās atbildēs tika konstatētas maznozīmīgas drukas, gramatikas, interpunkcijas kļūdas, piemēram, neatbilstoša darbības vārda forma, tiek izlaists teikuma priekšmets vai daļa izteicēja, lieka domuzīme. Vairākkārt galvenā informācija tika sniegta vienā garā teikumā, ko, iespējams, varētu sadalīt 2-3 teikumos. Šādos gadījumos atbilde tomēr tika kvalificēta kā nosacījumam atbilstoša.
- ✓ Vienā sarakstē prasība tika kvalificēta kā neizpildīta, jo atbildē uz klienta jautājumu tika sarežģīti aprakstīti likumā noteiktie nosacījumi par iesnieguma izskatīšanas termiņu.

5. Atbilde sniegta uz visiem uzdotajiem jautājumiem pēc būtības (atbilde nav virspusēja)

- ✓ Nosacījums, kura izpilde VDEĀVK speciālistiem radīja salīdzinoši lielākās grūtības. Prasība tika izpildīta 82% gadījumu un salīdzinājumā ar 2023.g. rezultāti ir nedaudz uzlabojušies (+6%).
- ✓ Kopumā speciālisti sniedza korektas atbildes uz klientu jautājumiem, bieži tika sniegta arī papildinformācija, piemēram, pievienota saite uz VDEAVK mājaslapu, kur iegūt papildus informāciju, taču daļā gadījumu (11 sarakstes) tās tika kvalificētas kā pārāk virspusējas, nepilnīgas. Nosacījumi kā neizpildīti tika vērtēti šādos gadījumos:
 - Atbildēs uz klientes pirmajiem e-pastiem netiek norādīti potenciālie apliecības izgatavošanas termiņi;
 - Klients tiek aicināta rakstīt sociālajam dienestam, kas par uzdotajiem jautājumiem ir atbildīga, taču nesniedz sīkākus paskaidrojumus vai norādes;
 - Klients tiek aicināts rakstīt iesniegumu VDEAVK, taču neatbild uz jautājumu par invaliditātes statusa piešķiršanas nosacījumiem;
 - Nav atbildes uz jautājumiem par asistentu;
 - Nav atbildes uz jautājumiem par specifisku apstākļu iespējamo ietekmi uz noteikta statusa iegūšanu;
 - Nav papildus informācijas par to, kāds iesniegums ir nepieciešams un kā to iesniegt;
 - Netiek sniegta atbilde uz klienta jautājumu par lietas izskatīšanas termiņu;
 - Piedāvāta tikai norāde uz tīmekļvietni, kur pieejama informācija par klienta uzdoto jautājumu;
 - Sniedz atbildi par nosacījumiem invaliditātes ekspertīzei, bet nav atbildes uz jautājumu par kompensāciju medikamentiem;
 - Tiek norādīts, ka atbildes iegūšanai nepieciešams iesniegt iesniegumu, taču tas nerisina klientes norādīto tehnisko problēmu.

6. Nepieciešamības gadījumā norādītas atsauces uz normatīvo regulējumu saites formā

- ✓ Dominējošā daļā (91%) gadījumu jautājumu specifika bija tāda, kas neprasa papildus atsauces uz normatīviem regulējumiem. Salīdzinājums ar iepriekšējo pētījumu uzrāda negatīvu tendenci – ja 2023.g. gandrīz vienmēr nepieciešamības gadījumā tika norādītas atsauces uz normatīvo regulējumu saites formā, tad šogad visos 6 gadījumos, kad tas būtu nepieciešams, tas netika izdarīts. Visos gadījumos sarakstē ir atsauce uz normatīvo regulējumu, bet ne saites formā.

7. Atbildē nav sniegta sensitīva informācija par klientu\-iem, tika ievērotas datu aizsardzības prasības

- ✓ Prasība tika ievērota gandrīz visās (95%) sarakstēs.

8. Atbildē nav lietotas emocijzīmes, saīsinājumi bez atšifrējuma, žargonvārdi, svešvārdi, specifiski, klientam nesaprotami termini, kā arī netiek izmantoti vārdi pazemināmās formās (piem., iesniegumiņš, lēmumiņš, datumiņš u.c.)

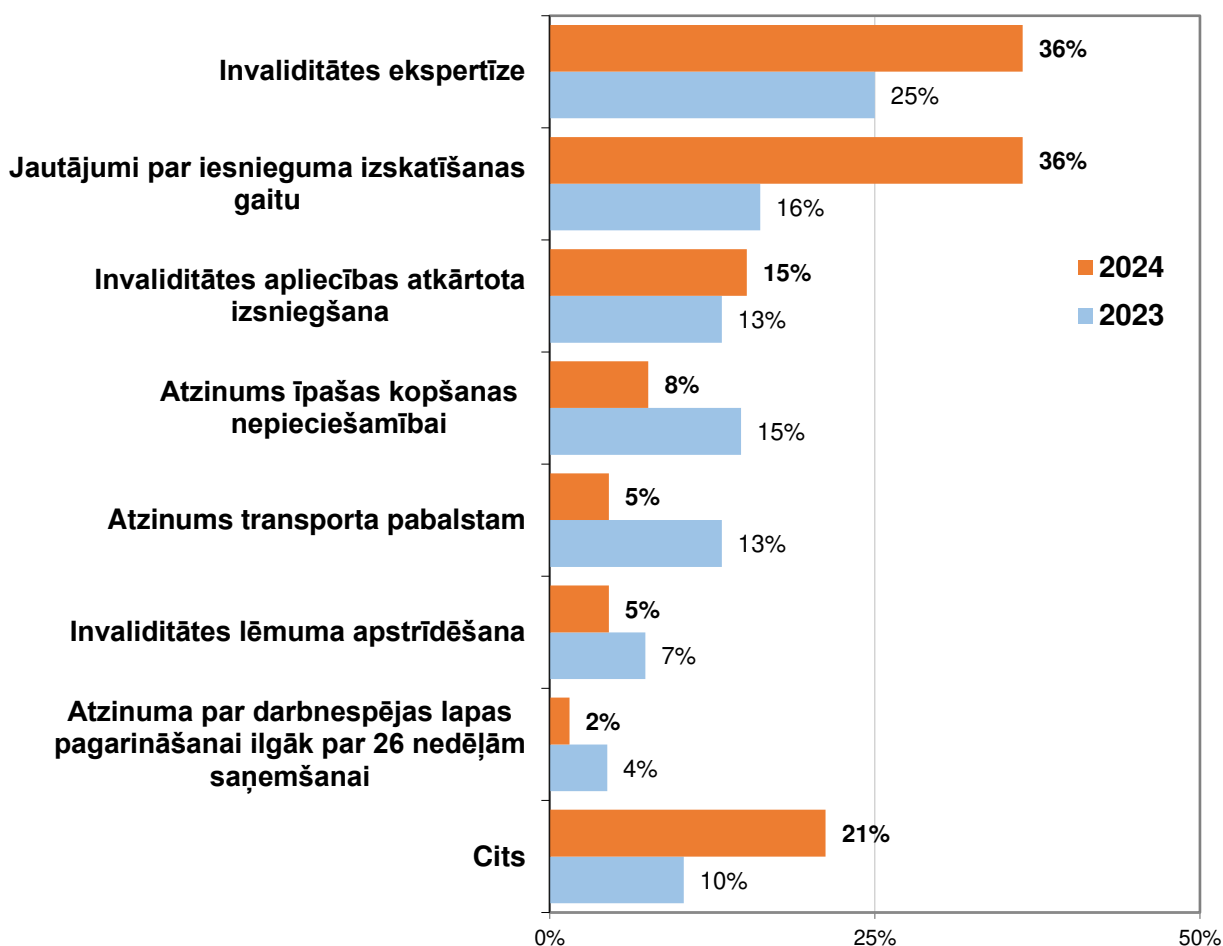
- ✓ Nosacījums tika izpildīts 100% gadījumu, klientiem sniegtajās atbildēs netika lietotas emocijzīmes, saīsinājumi bez atšifrējuma, žargonvārdi, svešvārdi, specifiski, klientam nesaprotami termini, vārdi pazemināmās formās.

9. Elektronisko konsultāciju mērķis, attiecīgie VDEĀVK pakalpojumi

- ✓ Biežāk apspriestie jautājumi elektroniskajā sarakstē ir skar invaliditātes ekspertīzi un iesnieguma izskatīšanas gaitu, katrs no tiem attiecas uz nedaudz vairāk kā trešdaļu (36%) elektronisko konsultāciju.

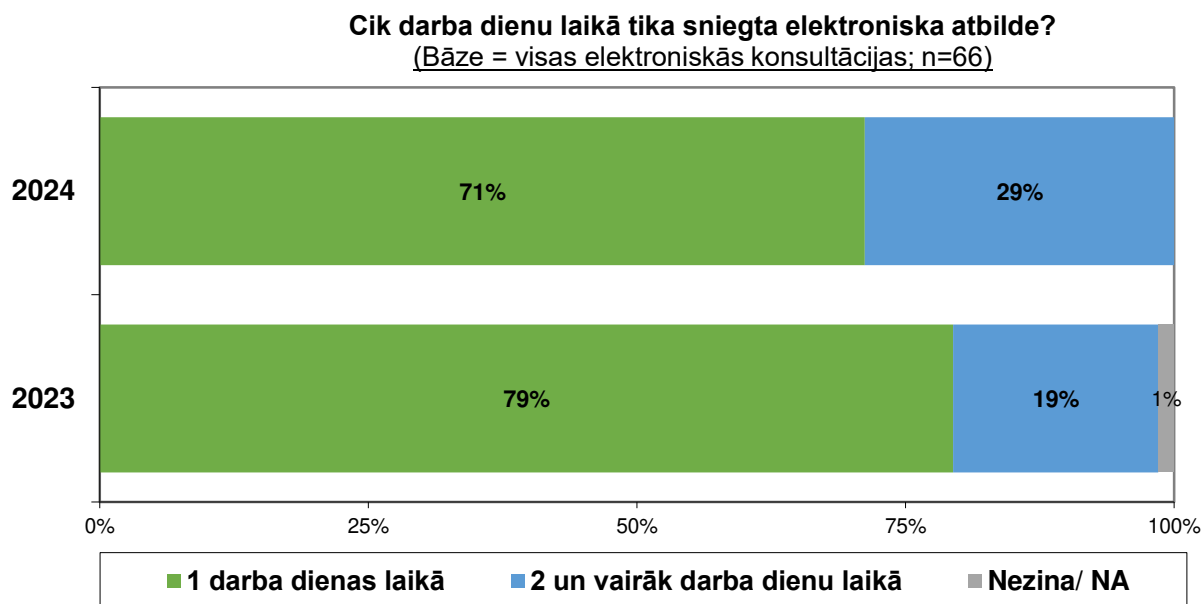
Iegūtos rezultātus par elektronisko konsultāciju mērķiem ilustrē sekojošais grafiks:

Elektronisko konsultāciju mērķis, attiecīgie VDEĀVK pakalpojumi
(Bāze = visas elektroniskās konsultācijas; n=66)



10. Cik dienu laikā tika sniegta elektroniska atbilde?

- ✓ Līdzīgi kā 2023.g., arī šogad vairāk nekā divās trešdaļās (71%; -8% salīdzinājumā ar 2023.g.) gadījumu elektroniska atbilde uz klienta e-pastu tika sniegta vienas darba dienas laikā. Ilgāks atbildes sniegšanas laiks bija nepieciešams 29% (+10% salīdzinājumā ar 2023.g.) analizēto elektroniskās sarakstes gadījumu.



VI. PIELIKUMI

1. pielikums - VDEĀVK klientu aptaujas anketa Eiropas Sociālā fonda Plus projekta Nr. Nr.4.3.6.2/1/23/l/001 (iepriekšējais identifikācijas Nr.4.3.6.2.SAM) "Veselības un darbspēju ekspertīzes ārstu valsts komisijas darbības efektivitātes un kvalitātes uzlabošana" ietvaros

IEVADS:

Labdien! (Labvakar!) Mans vārds ir _____, un es strādāju tirgus un sociālo pētījumu institūtā "Latvijas Fakti". Šo pētījumu mēs veicam pēc Veselības un darbspēju ekspertīzes ārstu valsts komisijas (turpmāk - Invaliditātes komisija) pasūtījuma Eiropas Struktūrfondu projekta "Veselības un darbspēju ekspertīzes ārstu valsts komisijas darbības efektivitātes un kvalitātes uzlabošana" ietvaros. Aptaujas mērķis ir noskaidrot klientu viedokli par apkalpošanas procesu un to kvalitāti, un tāpēc Jūsu palīdzība tiek augstu vērtēta. Aptauja notiek pilnīgi konfidenciāli un iegūtā informācija tiks izmantota tikai apkopotā veidā.

Q1. Kurās Invaliditātes komisijas nodaļās Jūs esat saņēmis vai pieprasījis kādu no pakalpojumiem? ATZĪMĒT VISAS ATBILSTOŠĀS ATBILDES	Rīgas apvienotā nodaļa	1
	Jēkabpils klientu apkalpošanas centrs	2
	Daugavpils klientu apkalpošanas centrs	3
	Gulbenes klientu apkalpošanas centrs	4
	Jelgavas nodaļa	5
	Kuldīgas nodaļa	6
	Liepājas nodaļa	7
	Rēzeknes nodaļa	8
	Valmieras nodaļa	9
	Nezin/ NA (NETEIKT PRIEKŠĀ)	98

Q2. Kādus Invaliditātes komisijas pakalpojumus Jūs esat saņēmis pēdējā gada laikā? LASĪT UN ATZĪMĒT VISAS ATBILSTOŠĀS ATBILDES	Invaliditātes ekspertīze (taisīju grupu, beidzās nauda, pabalsts, braukšanas biļete) ..	1
	Atzinuma par darbnespējas lapas pagarināšanai ilgāk par 26 nedēļām saņemšanai (slimības lapa pus gadu)	2
	Atzinums īpašas kopšanas nepieciešamībai (aprūpētāja pabalsts, kopšanas nauda, 231 eiro nauda, samaksa kopējam, bērnam priekš asistenta)	3
	Atzinums transporta pabalstam (stāvvietas karte, transporta nauda, ceļa izdevumu kompensācija, OCTA atlaide, kārtoju asistentu)	4
	Atzinums pavadonā pakalpojuma nepieciešamībai (bērniem) (vajadzīgs pavadonis) ..	5
	Atkārtotas invaliditātes apliecības izsniegšana (braukšanas karte, E-talons, karte ar ko samaksāt par slimmīcu)	6
	Invaliditātes lēmuma apstrīdēšana	7
	Atzinums atvieglojumu naturalizācijas procedūras uzsākšanai (pierādīt, ka nerunāju latviski, dokuments priekš PMLP)	8
	Cits PIERAKSTĪT	9
	Nezin/ NA (NETEIKT PRIEKŠĀ)	98

Q3. Par kuru no nosauktajām personām Jūs saņēmt Invaliditātes komisijas pakalpojumu? LASĪT UN ATZĪMĒT	Par sevi	1
	Par savu nepilngadīgo bērnu	2
	Par aizbildniecībā, aizgādībā esošu personu	3
	Cits PIERAKSTĪT	4
	Nezin/ NA (NETEIKT PRIEKŠĀ)	98

Q3.1. Vai Jums kāds (piem., radnieks, ģimenes ārsts, sociālais darbinieks u.tml.) sniedza palīdzību pakalpojuma saņemšanā (palīdzēja aizpildīt un iesniegt iesniegumu, iziet procedūru, savākt dokumentus u.tml.)? LASĪT UN ATZĪMĒT	Jā, palīdzēja	1
	Nē, nepalīdzēja, visu izdarīju pats/-i	2
	Nezin/ NA (NETEIKT PRIEKŠĀ)	98

Q4. Vai Jūs kādreiz esat saņēmis Invaliditātes komisijas konsultācijas par sev interesējošiem jautājumiem invaliditātes noteikšanai? VIENA ATBILDE	Jā..... 1 => JAUTĀT Q5.-Q6. Nē..... 2 => PĀRIET PIE Q7. Nezin/ NA (NETEIKT PRIEKŠĀ) . 98 => PĀRIET PIE Q7.
---	--

Q5. Kādā veidā Jūs saņēmt konsultācijas? LASĪT UN ATZĪMĒT VISAS ATBILSTOŠĀS ATBILDES	Elektroniski 1 Klātienē..... 2 Telefoniski..... 3 Cits PIERAKSTĪT 4 Nezin/ NA (NETEIKT PRIEKŠĀ) 98
---	--

Q6. Cik lielā mērā Jūs apmierināja Invaliditātes komisijas sniegtās konsultācijas – pilnībā apmierināja, drīzāk apmierināja, drīzāk neapmierināja vai pilnīgi neapmierināja?

LASĪT UN ATZĪMĒT. VIENA ATBILDE KATRĀ RINDINĀ	Pilnībā apmierināts	Drīzāk apmierināts	Drīzāk neapmierināts	Pilnīgi neapmierināts	Nezin/ NA	Ja vērtējums (1-2) Kas tieši Jūs neapmierina? PIERAKSTĪT
Sniegto konsultāciju pietiekamība	4	3	2	1	8	
Sniegto konsultāciju saprotamība	4	3	2	1	8	

Q7. Kā Jūs uzzinājāt, ka Jums ir nepieciešams veikt invaliditātes ekspertīzi vai saņemt citus ar invaliditāti saistītos Invaliditātes komisijas pakalpojumus?	Pie ģimenes ārsta 1 Pie ārstējošā ārsta – speciālista 2 Paša iniciatīva vai paziņu pieredze 3 Cits PIERAKSTĪT 4 Nezin/ NA (NETEIKT PRIEKŠĀ) 98
--	--

Q8. Kā Jūs iesniedzāt dokumentus Invaliditātes komisijā?	Klātienē, personīgi..... 1 => PĀRIET PIE Q10. e-pakalpojumā caur latvija.lv 2 => JAUTĀT Q9. E-pastā 3 => PĀRIET PIE Q10. Pa pastu 4 => PĀRIET PIE Q10. Cits PIERAKSTĪT 5 => PĀRIET PIE Q10. Nezin/ NA (NETEIKT PRIEKŠĀ) 98 => PĀRIET PIE Q10.
---	--

Q9. Cik lielā mērā Jūs apmierināja e-pakalpojuma ērtība un saprotamība, iesniedzot dokumentus Invaliditātes komisijā?	Pilnībā apmierināja 1 => PĀRIET PIE Q10. Drīzāk apmierināja 2 => PĀRIET PIE Q10. Drīzāk neapmierināja 3 => JAUTĀT Q9.1. Pilnīgi neapmierināja 4 => JAUTĀT Q9.1. Nezin/ NA (NETEIKT PRIEKŠĀ) 98 => PĀRIET PIE Q10.
--	---

Q9.1. Lūdzu precizējiet, kas tieši Jūs neapmierināja?

PIERAKSTĪT _____

Q10. Cik lielā mērā Jūs piekrītat vai nepiekrītat šādiem izteikumiem par Invaliditātes komisijas lēmumu – pilnībā piekrītat, drīzāk piekrītat, drīzāk nepiekrītat vai pilnīgi nepiekrītat?
 VIENA ATBILDE PAR KATRU IZTEIKUMU.

	Pilnībā piekrīt	Drīzāk piekrīt	Drīzāk nepiekrīt	Pilnīgi nepiekrīt	<i>Grūti pateikt</i>
10.1. Lēmums bija saprotams, viegli uztverams.	4	3	2	1	99
10.2. Lēmumā bija juridiskais pamatojums	4	3	2	1	99

Q11. Cik lielā mērā Jūs esat apmierināts ar Invaliditātes komisijas pakalpojumiem un klientu apkalpošanu šādās pozīcijās – pilnībā apmierināts, drīzāk apmierināts, drīzāk neapmierināts vai pilnīgi neapmierināts?

LASĪT UN ATZĪMĒT. <u>VIENA</u> ATBILDE KATRĀ RINDINĀ	Pilnībā apmierināts	Drīzāk apmierināts	Drīzāk neapmierināts	Pilnīgi neapmierināts	Nezin/ NA	Ja vērtējums (1-2) Kas tieši Jūs neapmierina? PIERAKSTĪT
1. Vispārējā informācija par Invaliditātes komisija darbību un tās sniegtajiem pakalpojumiem	4	3	2	1	8	
2. Informācija par Invaliditātes komisijas pakalpojumu saņemšanas iespējām (pietiekamība, saprotamība) gan mājas lapā, gan klātienē utt.	4	3	2	1	8	
3. Pakalpojumu pieprasījums bez iestādes apmeklējuma, piedāvājot izmantot elektroniskos sakaru kanālus vai pastu	4	3	2	1	8	
4. Informācija par to, kādi dokumenti nepieciešami un kur tie jāiesniedz	4	3	2	1	8	
5. Vides ērtība un piekļūstamība (iekārtojums, norādes, izvietotās informācijas saprotamība un pietiekamība) Invaliditātes komisijas nodaļā, ja esi bijis klātienē	4	3	2	1	8	
6. Klientu privātuma un informācijas konfidencialitātes nodrošināšana	4	3	2	1	8	
7. Invaliditātes komisijas informatīvā tālruņa sazvanāmība	4	3	2	1	8	
8. Klientu apkalpošanas darba laiks	4	3	2	1	8	
9. Apmierinātība ar Invaliditātes komisijas darbu kopumā	4	3	2	1	8	

Q12. Vai Jūs teiktu, ka laiks, kas bija jāvelta dokumentu aizpildīšanai un iesnieguma iesniegšanai Invaliditātes komisijā bija ... ? LASĪT UN ATZĪMĒT VIENU ATBILDI	Pieņemams/ apmierinošs..... 1 => PĀRIET PIE Q13. Pārāk ilgs 2 => JAUTĀT Q12.1. Nezin/ NA (NETEIKT PRIEKŠĀ) ... 98 => PĀRIET PIE Q13.
---	--

Q12.1. Lūdzu precizējiet, kāpēc patērētais laiks iesnieguma iesniegšanai Jums likās pārāk ilgs?
PIERAKSTĪT _____

Q13. Kuri no šiem raksturojumiem, Jūsaprāt, atbilst Invaliditātes komisijas darbiniekiem?
ATZĪMĒT VIENU ATBILDI KATRĀ RINDINĀ.

Invaliditātes komisijas darbinieki ir		Atbilst	Neatbilst	Grūti pateikt
1	Zinoši	1	2	99
2	Profesionāli	1	2	99
3	Ieinteresēti un atbildīgi	1	2	99
4	Izprotoši	1	2	99
5	Godīgi un taisnīgi	1	2	99
6	Pieejami	1	2	99
7	Uzticami	1	2	99
8	Ar pozitīvu attieksmi saskarsmē	1	2	99
9	Elastīgi un laipni	1	2	99
10	Vērsti uz sadarbību	1	2	99

Q14. Vai Invaliditātes komisijas pakalpojumu Jūs saņēmt ... ? LASĪT UN ATZĪMĒT VIENU ATBILDI	Pirmo reizi.....1
	Atkārtoti.....2
	Nezin/ NA (NETEIKT PRIEKŠĀ)98

Q15. Vai Jums būtu aktuāli klātienē saņemt konsultācijas par invaliditātes noteikšanas jautājumiem? VIENA ATBILDE	Jā1
	Nē2
	Nezin/ NA (NETEIKT PRIEKŠĀ)98

Q16. Vai Jūs jūtaties pietiekami informēts par pieejamo atbalstu (pabalsti, pakalpojumi, atvieglojumi) personai ar invaliditāti? VIENA ATBILDE	Jā1
	Nē2
	Nezin/ NA (NETEIKT PRIEKŠĀ)98

Q17. Vai ir vēl kāda informācija, kas Jums trūkst vai ko Jūs vēlētos saņemt papildus par Invaliditātes komisiju ?

PIERAKSTĪT _____

Q18. Kādos saziņas līdzekļos Jūs vēlētos uzzināt par aktualitātēm invaliditātes noteikšanā? ATZĪMĒT ATBILSTOŠĀS ATBILDES	Invaliditātes komisijas mājas lapā: www.vdeavk.gov.lv 1
	E-pastā 2
	Informatīvie materiāli drukātā veidā..... 3
	Sociālie tīkli (Facebook u.c.) 4
	Semināri, atvērtās durvju dienas 5
	Cits PIERAKSTĪT 6
	Nezin/ NA (NETEIKT PRIEKŠĀ) 98

Q19. Vai Jūs jebkad esat apmeklējis/-usi Invaliditātes komisijas interneta mājas lapu: www.vdeavk.gov.lv? VIENA ATBILDE	Jā..... 1 => JAUTĀT Q20.
	Nē 2 => PĀRIET PIE Q23.
	Nezin/ NA (NETEIKT PRIEKŠĀ) 98 => PĀRIET PIE Q23.

Q20. Kādu informāciju Jūs meklējāt Invaliditātes komisijas interneta mājas lapā: www.vdeavk.gov.lv?

PIERAKSTĪT _____

Q21. Cik lielā mērā Jūs piekrītat vai nepiekrītat šādiem izteikumiem par Invaliditātes komisijas interneta mājas lapu: www.vdeavk.gov.lv – pilnībā piekrītat, drīzāk piekrītat, drīzāk nepiekrītat vai pilnīgi nepiekrītat?

VIENA ATBILDE PAR KATRU IZTEIKUMU.

	Pilnībā piekrīt	Drīzāk piekrīt	Drīzāk nepiekrīt	Pilnīgi nepiekrīt	Grūti pateikt
21.1. Invaliditātes komisijas mājas lapa ir pārskatāma un tajā ir viegli atrast vajadzīgo informāciju	4	3	2	1	99
21.2. Informācija Invaliditātes komisijas mājas lapā ir pietiekama	4	3	2	1	99

Q22. Vai Invaliditātes komisijas mājas lapā: www.vdeavk.gov.lv, Jūsaprāt, ir nepieciešama kāda papildus informācija?

PIERAKSTĪT _____

Q23. Vai Jums ir kādi ieteikumi/ komentāri par Invaliditātes komisijas darbu? Ko vajadzētu uzlabot/ mainīt?

PIERAKSTĪT _____

DEMOGRĀFIJA

D0. Intervijas datums: _____

D1. Respondenta dzimums: vīrietis - 1 sieviete - 2

D2. Cik Jums ir gadi? PIERAKSTĪT _____

D3. Kāda ir Jūsu iegūtā izglītība?	Nav oficiāli iegūtas izglītības	1
	Pamatizglītība vai nepabeigta vidējā	2
	Vidējā	3
	Profesionālā vidējā/ vidējā speciālā	4
	Augstākā	5

D4. Vai Jūs patreiz strādājat?	Jā	1
	Nē	2

D6. Apdzīvotās vietas tips:

Rīga - 1

Daugavpils, Liepāja, Jelgava, Ventspils, Jūrmala, Rēzekne, Jēkabpils, Valmiera - 2

Cita pilsēta - 3

Neliels ciemats, ciems, lauki - 4

D7. Reģions:

Rīga - 1
Pierīga - 2
Vidzeme - 3
Kurzeme - 4
Zemgale - 5
Latgale – 6

D8. Kādā valodā notika intervija?:

Latviešu – 1
Krievu – 2
Angļu - 3

2. pielikums - Veselības un darbspēju ekspertīzes ārstu valsts komisijas (turpmāk – VDEĀVK) speciālistu sniegto telefonkonsultāciju ierakstu analīzes anketa Eiropas Sociālā fonda Plus projekta Nr. Nr.4.3.6.2/1/23/I/001 (iepriekšējais identifikācijas Nr.4.3.6.2.SAM) "Veselības un darbspēju ekspertīzes ārstu valsts komisijas darbības efektivitātes un kvalitātes uzlabošana" ietvaros

Q1. Telefonkonsultāciju novērtējums

Vērtēšanas kritērijs	Jā	Nē	Nav attieci- nāms	Komentāri
1. Uzsākot sarunu ar klientu, speciālists stādījās priekšā, nosaucot iestādi un savu vārdu	1	2	8	_____
2. Speciālists noskaidroja zvana iemeslu	1	2	8	_____
3. Speciālists lietišķi vadīja sarunu, uzdodot precizējošus jautājumus, fokusējot klientu uz sarunas galveno tematu	1	2	8	_____
4. Speciālists piedāvāja klientam piemērotu risinājumu/ -us	1	2	8	_____
5. Speciālists pamatoja risinājuma lietderību, sniedza nepieciešamos skaidrojumus	1	2	8	_____
6. Speciālists sniedza informāciju, kas jā dara/ tiks darīts, lai sasniegtu vēlamo risinājumu	1	2	8	_____
7. Speciālists sniedza konkrētas atbildes, nepieciešamības gadījumā nosaucot konkrētus termiņus vai norādes, kur vērsties klientam	1	2	8	_____
8. Speciālists nekritizēja, nenievāja vai nenosodīja klienta viedokli	1	2	8	_____
9. Speciālists nepieprasīja un nesniedza sensitīvu informāciju par klientu/-iem, tika ievērotas datu aizsardzības prasības	1	2	8	_____
10. Speciālists bija kompetents, pārzināja VDEĀVK funkcijas, pakalpojumus un normatīvo regulējumu, nepieciešamības gadījumā varēja to izskaidrot klientam	1	2	8	_____
11. Speciālists informēja klientu, ja konsultācijas laikā bija jāietur pauze (informācijas meklēšana/ precizēšana/ salīdzināšana)	1	2	8	_____
12. Speciālists informāciju klientam sniedza viegli uztveramā veidā. Ja lietoja dažādus terminus, tie tika vienkārši un skaidri izskaidrota to nozīme	1	2	8	_____

13. Konsultācijas laikā nenotika ar klientu apkalpošanu nesaistītas sarunas	1	2	8	
14. Sarunas laikā speciālists nelietoja žargonvārdus un neskaidrus saīsinājumus, kā arī neizmanto vārdus pazemināmās formās (piem., iesniegumiņš, lēmumiņš, datumiņš u.c.)	1	2	8	
15. Speciālists prata izbeigt sarunu ar klientu, ja saruna bija kļuvusi neproduktīva vai klients kļuvis agresīvs, nelaipns	1	2	8	
16. Sarunas laikā ar klientu speciālists bija laipns, atsaucīgs, pieklājīgs, taktisks	1	2	8	
17. Sarunas beigās speciālists noskaidroja, vai klients ir ieguvis visu sev nepieciešamo informāciju (ja attiecināms)	1	2	8	
18. Sarunas beigās speciālists noskaidroja, vai klientam ir skaidra tālākā rīcība (ja attiecināms)	1	2	8	
19. Sarunas noslēgumā speciālists laipni atvadījās	1	2	8	

Q2. Zvana mērķis, attiecīgie VDEĀVK pakalpojumi ATZĪMĒT VISAS ATBILSTOŠĀS ATBILDES	Invaliditātes ekspertīze (taisīju grupu, beidzās nauda, pabalsts, braukšanas biļete).....	1
	Atzinuma par darbnespējas lapas pagarināšanai ilgāk par 26 nedēļām saņemšanai (slimības lapa pus gadu).....	2
	Atzinums īpašas kopšanas nepieciešamībai (aprūpētāja pabalsts, kopšanas nauda, 231 eiro nauda, samaksa kopējam, bērnam priekš asistenta)	3
	Atzinums transporta pabalstam (stāvvietas karte, transporta nauda, ceļa izdevumu kompensācija, OCTA atlaide, kārtoju asistentu).....	4
	Atzinums pavadona pakalpojuma nepieciešamībai (bērniem) (vajadzīgs pavadonis).....	5
	Atkārtotas invaliditātes apliecības izsniegšana (braukšanas karte, E-talons, karte ar ko samaksāt par slimnīcu).....	6
	Invaliditātes lēmuma apstrīdēšana	7
	Atzinums atvieglojumu naturalizācijas procedūras uzsākšanai (pierādīt, ka nerunāju latviski, dokuments priekš PMLP).....	8
	Jautājumi par iesnieguma izskatīšanas gaitu	9
	Cits PIERAKSTĪT.....	10

Komentāri par konsultāciju. Piezīmes par konsultējamā klienta portretu

Q3. Sarunas ilgums: PIERAKSTĪT _____ min

3. pielikums - Veselības un darbspēju ekspertīzes ārstu valsts komisijas (turpmāk – VDEĀVK) elektroniskajā sarakstē sniegto konsultāciju analīzes anketa Eiropas Sociālā fonda Plus projekta Nr. Nr.4.3.6.2/1/23/I/001 (iepriekšējais identifikācijas Nr.4.3.6.2.SAM) "Veselības un darbspēju ekspertīzes ārstu valsts komisijas darbības efektivitātes un kvalitātes uzlabošana" ietvaros

Q1. Elektronisko konsultāciju novērtējums:

Vērtēšanas kritērijs	Jā	Nē	Nav attiecināms	Komentāri
1. Atbilde uz klienta e-pastu sniegta ne vēlāk kā 10 darbdienu laikā	1	2	8	
2. Klients informēts, ka atbildes sagatavošanai ir nepieciešams papildu laiks (ja attiecināms)	1	2	8	
3. Atbilde sniegta strukturētā veidā. Atbildes e-pasta struktūra: Sasveicināšanās frāze → Atsauce uz klienta jautājumu/sūtījumu/pieprasījumu → Sniegtā atbilde → Kontaktinformācija un paraksta rekvizīti	1	2	8	
4. Atbilde sniegta viegli saprotamā valodā, izvairoties no gariem, paplašinātiem teikumiem, sarežģītas valodas	1	2	8	
5. Atbilde sniegta uz visiem uzdotajiem jautājumiem pēc būtības (atbilde nav virspusēja)	1	2	8	
6. Nepieciešamības gadījumā norādītas atsauces uz normatīvo regulējumu saīstīta formā	1	2	8	
7. Atbildē nav sniegta sensitīva informācija par klientu/-iem, tika ievērotas datu aizsardzības prasības	1	2	8	
8. Atbildē nav lietotas emocijzīmes, saīsinājumi bez atšifrējuma, žargonvārdi, svešvārdi, specifiski, klientam nesaprotami termini, kā arī netiek izmantoti vārdi pazemināmās formās (piem., iesniegumiņš, lēmumiņš, datumiņš u.c.)	1	2	8	

Q2. Elektronisko konsultāciju mērķis, attiecīgā VDEĀVK pakalpojumi	Invaliditātes ekspertīze (taisīju grupu, beidzās nauda, pabalsts, braukšanas biļete)..... 1
ATZĪMĒT VISAS ATBILSTOŠAS ATBILDES	Atzinuma par darbnespējas lapas pagarināšanai ilgāk par 26 nedēļām saņemšanai (slimības lapa pus gadu)..... 2
	Atzinums īpašas kopšanas nepieciešamībai (aprūpētāja pabalsts, kopšanas nauda, 231 eiro nauda, samaksa kopējam, bērnam priekš asistenta) 3
	Atzinums transporta pabalstam (stāvvietas karte, transporta nauda, ceļa izdevumu kompensācija, OCTA atlaide, kārtoju asistentu)..... 4
	Atzinums pavadona pakalpojuma nepieciešamībai (bērniem) (vajadzīgs pavadonis)..... 5
	Atkārtotas invaliditātes apliecības izsniegšana (braukšanas karte, E-talons, karte ar ko samaksāt par slimnīcu)..... 6
	Invaliditātes lēmuma apstrīdēšana 7
	Atzinums atvieglojumu naturalizācijas procedūras uzsākšanai (pierādīt, ka nerunāju latviski, dokuments priekš PMLP)..... 8
	Jautājumi par iesnieguma izskatīšanas gaitu 9
	Cits PIERAKSTĪT..... 10

Komentāri par konsultāciju.

Q3. Cik darbdienu laikā tika sniegta elektroniska atbilde? IERAKSTĪT _____ dienas