

NACIONĀLAIS
ATTĪSTĪBAS
PLĀNS 2020



EIROPAS SAVIENĪBA

Eiropas Reģionālās
attīstības fonds

IEGULDĪJUMS TAVĀ NĀKOTNĒ



jaunrades
laboratorija

Integrēts Publisko pakalpojumu sniegšanas un gala lietotāju vajadzību monitorings

Iestāžu klientu apkalpošanas darbinieku, kuri strādā reģionālās nozīmes attīstības
centros izveidotajos VPVKAC, aptauja

Rezultātu atskaite

Iepirkuma identifikācijas numurs VARAM 2020/21

VARAM, 2020

Dokumenta identifikators:

VARAM_REGIONALAS_NOZIMES_DARBINIEKU_APTAUJA_NODEVUMS_2020.docx

Neatkarīgi no izmantojamajiem līdzekļiem nevienu daļu no šī dokumenta nedrīkst reproducēt, pārraidīt, pārrakstīt, uzglabāt elektroniskā meklēšanas sistēmā vai tulkot kādā citā valodā bez pilnas atsauces uz šo dokumentu.

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

Satura rādītājs

1.1. Tabulu rādītājs	3
1.2. Attēlu rādītājs	3
2. Ievads	4
2.1. Dokumenta nolūks	4
2.2. Saīsinājumi, termini un definīcijas	4
3. Tehniskā informācija	6
4. Metodoloģijas apraksts	8
4.1. Lauka darba norise	8
4.2. Izlase	8
5. Ziņojuma saturs	10
5.1. Kopējā apmierinātība ar darbu reģionālās nozīmes VPVKAC	10
5.2. Darba faktoru vērtējums, identificētās problēmas un ieteiktie risinājumi	10
6. Secinājumi un rekomendācijas	16
Pielikumi	18

1.1. Tabulu rādītājs

1. tabula. Dokumentā izmantoto terminu skaidrojums	4
2. tabula. "Pētījuma tehniskā informācija"	6
3. tabula. Iestāžu klientu apkalpošanas darbinieku interviju sadalījums, kuri strādā reģionālās nozīmes attīstības centru izveidotajos VPVKAC	9

1.2. Attēlu rādītājs

1. attēls. Kopējā apmierinātība ar darbu reģionālās nozīmes VPVKAC	10
2. attēls. Sadarbība ar VPVKAC kontaktpersonām	12
3. attēls. Darba organizācija un darba apstākļi VPVKAC	15

2. IEVADS

2.1. Dokumenta nolūks

Reģionālas nozīmes VPVKAC VID, VZD, LAD, VSAA, ALTUM darbinieku aptaujas rezultātu nodevums ir izstrādāts saskaņā ar Līgumu IL-IKT/64/2020. Šis dokuments izstrādāts, lai iesniegtu Pasūtītājam pētījuma rezultātus apkopojuma veidā, sniedzot detalizētu pētījuma rezultātu analīzi un secinājumus, un rekomendācijas komunikācijai ar Latvijas iedzīvotājiem. Nodevums izstrādāts, balstoties uz Līguma 1. pielikumu "Tehniskā specifikācija" un 2020. gada 7. decembrī ar Pasūtītāju saskaņoto izlases metodi un anketu.

Reģionālas nozīmes VPVKAC VID, VZD, LAD, VSAA, ALTUM darbinieku aptauja ir daļa no "Integrēta Publisko pakalpojumu sniegšanas un gala lietotāju vajadzību monitoringa", kurš finansēts no valsts budžeta apakšprogrammas 62.07.00 (ERAF darbības programmas „Izaugsme un nodarbinātība” 2.2.1. specifiskā atbalsta mērķa „Nodrošināt publisko datu atkalizmantošanas pieaugumu un efektīvu publiskās pārvaldes un privātā sektora mijiedarbību” 2.2.1.1. pasākuma „Centralizētu publiskās pārvaldes IKT platformu izveide, publiskās pārvaldes procesu optimizēšana un attīstība”) projekta „ Publiskās pārvaldes informācijas un komunikāciju tehnoloģiju arhitektūras pārvaldības sistēma – 2.kārta ” (PIKTAPS 2)) līdzekļiem.

2.2. Saīsinājumi, termini un definīcijas

1. tabula. Dokumentā izmantoto terminu skaidrojums

Termins	Skaidrojums
Izpildītājs	SIA "Jaunrades laboratorija"
Pasūtītājs	Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija
Līgums	2020. gada 10. novembrī noslēgtais līgums Nr. IL-IKT/64/2020 starp Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministriju (VARAM) un SIA "Jaunrades laboratorija"
CATI	Datorizētas telefonintervijas jeb Computer Assisted Telephone Interviews
LAD	Lauku atbalsta dienests
LIAA	Latvijas Investīciju un attīstības aģentūra
PVD	Pārtikas un veterinārais dienests
VARAM	Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija
VID	Valsts ieņēmumu dienests

Termins	Skaidrojums
VPVKAC	Valsts un pašvaldību vienotais klientu apkalpošanas centrs
VSAA	Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra
VZD	Valsts zemes dienests
ALTUM	Attīstības finanšu institūcija ALTUM
VDI	Valsts darba inspekcija
VI	Veselības inspekcija

3. TEHNISKĀ INFORMĀCIJA

2. tabula. "Pētījuma tehniskā informācija"

Pētījuma veicējs	SIA "Jaunrades laboratorija" – metodoloģijas izstrāde, datu apstrāde un analīze; AS "Norstat Latvija" – lauka darba īstenošana.
Mērķa grupa	Reģionālas nozīmes VPVKAC Valsts ieņēmumu dienesta (VID), Valsts zemes dienesta (VZD), Valsts darba inspekcijas (VDI), Lauku atbalsta dienesta (LAD), Veselības inspekcijas (VI), Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūras (VSAA), Attīstības finanšu institūcijas ALTUM un Pārtikas un veterinārā dienesta (PVD) darbinieki
Pētījuma metode	Telefonintervija (Computer-assisted telephone interviewing, CATI)
Izlase	n=11
Stratifikācijas pazīmes	<p>Iestāžu (VID, VZD, LAD, VSAA, ALTUM) klientu apkalpošanas darbinieku, kuri strādā reģionālās nozīmes attīstības centros izveidotajos VPVKAC, aptaujai respondenti tiks atlasīti, izmantojot stratificētās nejaušās izlases metodi. Pēc nejaušības principa tiks atlasīti konkrēti VPVKAC, ievērojot plānošanas reģionu proporcionālu pārstāvniecību iekļūšanu izlasē.</p> <p>2020. gada novembrī, kad tika veidota 1. pētījuma aptaujas izlase, Latvijā darbojas 11 reģionālas nozīmes VPVKAC – Aizkrauklē, Gulbenē, Valkā, Alūksnē, Tukumā, Ludzā, Līvānos, Balvos, Bauskā, Smiltēnē un Cēsīs.</p> <p>Darbinieku aptaujas izlases veidošanā tika ievēroti šādi nosacījumi:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Izlasē tiek iekļauti visi 11 darbojošies centri (Aizkrauklē, Gulbenē, Valkā, Alūksnē, Tukumā, Ludzā, Līvānos, Balvos, Bauskā, Smiltēnē un Cēsīs); ➤ Izlasē tiek pārstāvētas šādas iestādes: Valsts ieņēmumu dienests (VID), Valsts zemes dienests (VZD), Valsts darba inspekcija (VDI), Lauku atbalsta dienests (LAD), Veselības inspekcija (VI), Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra (VSAA), Attīstības finanšu institūcija ALTUM un Pārtikas un veterinārā dienests (PVD); <p>Ņemot vērā to, ka reģionālās nozīmes attīstības centros izveidotajos VPVKAC VDI, VI un PVD iestādēs katrā strādā viens darbinieks, šo kontaktpersonu nerespondences rezultātā VDI, VI un PVD darbinieki pētījumā nepiedalījās.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Darbinieku pieejamība un skaits centros: <ul style="list-style-type: none"> ➤ ALTUM darbinieks Cēsīs ir sasniedzams trīs reizes nedēļā (otrdienās, trešdienās un piektdienās), Smiltēnē vienu reizi nedēļā (piektdienās). ➤ VSAA darbinieks Balvos ir sasniedzams katru dienu, Smiltēnē vienu reizi nedēļā (otrdienās); ➤ VZD darbinieks Valkā ir sasniedzams vienu reizi nedēļā (ceturtdienās), Aizkrauklē vienu reizi nedēļā (piektdienās), Ludzā vienu reizi nedēļā (pirmdienās); ➤ VID darbinieks Valkā ir sasniedzams divas reizes nedēļā (pirmdienās un ceturtdienās), Alūksnē divas reizes nedēļā (pirmdienās un ceturtdienās); ➤ LAD darbinieks Alūksnē ir sasniedzams vienu reizi nedēļā (otrdienās), Bauskā vienu reizi nedēļā (ceturtdienās).

	<p>Ņemot vērā iepriekš minētos nosacījumus, reģionālās nozīmes VPVKAC aptaujā 2020. gada pētījumā veiktas 11 (vienpadsmit) intervijas: 2 ar VID, 2 ar VSAA, 3 ar VZD, 2 ar LAD, 2 ar ALTUM.</p> <p>Interviju sadalījums pa plānošanas reģioniem:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 1 intervija Balvos ar VSAA darbinieku; ➤ 2 intervijas Smiltēnē ar ALTUM un VSAA darbiniekiem; ➤ 2 intervijas Valkā ar VID un VZD darbiniekiem; ➤ 1 intervija Aizkrauklē ar VZD darbinieku; ➤ 2 intervijas Alūksnē ar VID un LAD darbiniekiem; ➤ 1 intervija Ludzā ar VZD darbinieku; ➤ 1 intervija Bauskā ar LAD darbinieku; ➤ 1 intervija Cēsīs ar ALTUM darbinieku.
Vidējais interviju garums	15 minūtes
Interviju veikšanas laiks	30.12.2020.-21.01.2021.

4. METODOLOĢIJAS APRAKSTS

4.1. Lauka darba norise

Reģionālās nozīmes attīstības centros izveidotajos VPVKAC strādājošo valsts iestāžu darbinieku aptaujas lauka darbs tiek organizēts šādā kārtībā:

- anketu /anketu izmaiņu programmēšana un anketu testēšana;
- izlases veidošana, atbilstoši iesūtītajai informācijai par darbinieku skaitu un pieejamību;
- intervētāju instrukciju izstrāde un intervētāju apmācība jeb instruktāža;
- telefoninterviju veikšana jeb lauka darbs;
- kvalitātes kontrole (intervētāju darbs tiek kontrolēts, noklausoties 10% interviju ierakstus un sniedzot intervētājam tūlītēju atgriezenisko saiti par sniegumu, kā arī tiek analizēts atteikto interviju skaits un to iemesli);
- tehniskās informācijas sagatavošana par lauka darba norisi.

Plānotais intervijas garums ir ~20 minūtes.

4.2. Izlase

Reģionālās nozīmes attīstības centros izveidotajos VPVKAC strādājošo valsts iestāžu darbinieku aptaujas izlases veidošanā tika ievēroti šādi nosacījumi:

- Vismaz viena intervija katrā no reģionālās nozīmes attīstības centros izveidotajiem VPVKAC;
- Izlasē tika iekļauti visi 11 VPVKAC, kuros strādā šie darbinieki;
- Aptaujā tika iekļauti darbinieki no VID, VZD, VSA, VDI, LAD, VI, ALTUM, PVD, ar mērķi no katras iestādes aptaujāt vismaz vienu darbinieku;
- Pirmajā posmā tika aptaujāts darbinieks, kurš konkrētajā novadā pārstāv mazāk pārstāvēto iestādi, ja konkrētais darbinieks atsakās – tad ir iespēja aizvietot ar citu darbinieku tajā pašā novadā;
- Interviju skaits tika noteikts proporcionāli iestāžu darbinieku skaitam, kuri strādā ar VPVKAC pieņemtajiem iesniegumiem.

Nejaušā stratificētā izlases metode nodrošina vienādas iespējas visu iestāžu darbiniekiem, kuri strādā ar VPVKAC pieņemtajiem iesniegumiem un kuru kontaktinformāciju Pasūtītājs ir nodevis Izpildītājam, iekļūst izlasē un piedalīties aptaujā.

3.tabula. Iestāžu klientu apkalpošanas darbinieku interviju sadalījums, kuri strādā reģionālās nozīmes attīstības centru izveidotajos VPVKAC

	VID	VZD	VDI	LAD	VI	VSAA	ALTUM	PVD	KOPĀ
Aizkraukles novads	2	1	1						4
Gulbenes novads	2			1					3
Valkas novads	1	1		1					3
Alūksnes novads	2	1		1					4
Tukuma novads	2	2			1				5
Ludzas novads	2	1							3
Līvānu novads	2					1			3
Balvu novads		1				1			2
Bauskas novads	2	1		1		2			6
Smiltenes novads	1	1				1	1		4
Cēsu novads				1			1	1	3
KOPĀ	16	9	1	5	1	5	2	1	40

Plānotais izlases lielums ir 11 aptaujātie VPVKAC strādājošo valsts iestāžu darbinieki katru gadu.

2021. un 2022. gadā izlases lielums un sadalījums var tikt precizēti atbilstoši tā brīža situācijai.

Intervijās īstenotas, izmantojot strukturētu padziļināto interviju metodi, kas paredz formālu un strukturētu pieeju, t.i., intervētājs uzdeva reģionālās nozīmes VID, VZD, VSA, LAD, ALTUM darbiniekiem konkrētus jautājumus tieši tādā veidā un secībā, kā tie norādīti anketā, līdz ar to šādas intervijas pieeja ir līdzīga standartizētām aptaujām – kā jautājumu un atbilžu sesija, iekļaujot atvērtos jautājumus bez dotiem atbilžu variantiem.

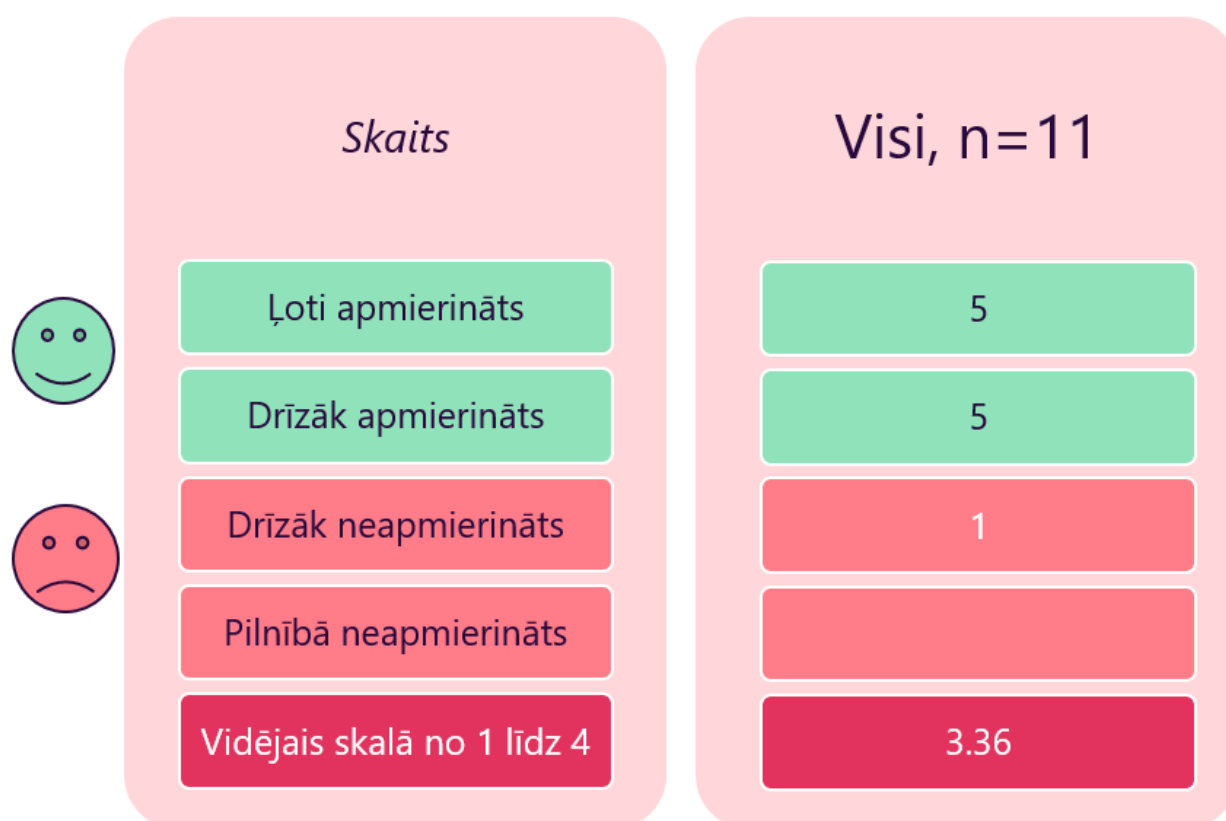
Reģionālās nozīmes VPVKAC darbinieku aptaujas anketa pievienota 1. pielikumā.

5. ZIŅOJUMA SATURS

5.1. Kopējā apmierinātība ar darbu reģionālās nozīmes VPVKAC

Aptaujātie valsts iestāžu darbinieki 2020. gadā ar darbu reģionālās nozīmes VPVKAC kopumā ir apmierināti (5 darbinieki ļoti apmierināti, 5 darbinieki drīzāk apmierināti, 1 darbinieks drīzāk neapmierināts) (skat. 1. attēlu).

1. attēls. Kopējā apmierinātība ar darbu reģionālās nozīmes VPVKAC



5.2. Darba faktoru vērtējums, identificētās problēmas un ieteiktie risinājumi

Sadarbība ar VPVKAC kontaktpersonām

2020. gadā sadarbība ar VPVKAC kontaktpersonām kopumā tika novērtēta ar augstāko vērtējumu (7 vērtējumi – "ļoti labi"), skalā no 1 līdz četri vidējais vērtējums ir – 3,64. Par to liecina arī aptaujāto darbinieku paustais viedoklis par to, ka kopumā sadarbība līdz šim ir bijusi veiksmīga. Aptaujātie valsts iestāžu darbinieki, kuri strādā reģionālās nozīmes VPVKAC, nevienu sadarbības aspektu ar VPVKAC nav novērtējuši ar negatīvu vērtējumu (sk. 2. attēlu). Darbinieki norāda, ka vajadzētu nodrošināt ātrāku komunikāciju, lai VPVKAC būtu personas, kuras ir informētas par nozīmīgākajiem jautājumiem.

"Vajadzētu ātrāku komunikāciju, lai ir personas, kuras ir lietas kursā par nozīmīgajiem jautājumiem."

Aspekti, kurus aptaujātie valsts iestāžu darbinieki, kuri strādā reģionālās nozīmes VPVKAC, ir novērtējuši visaugstāk, ir kontaktpersonu sasniedzamība un atsaucība (9 no 11 vērtējumiem – "ļoti labi"). Tāpat 2020. gadā lielākā daļa aptaujas dalībnieku (7 no 11) kā ļoti labu novērtēja arī valsts un pašvaldību VPVKAC kontaktpersonu reaģēšanas ātrumu uz pieprasījumiem vai jautājumiem. VPVKAC kontaktpersonu sniegtais atbalsts 6 no 11 gadījumiem ir novērtēts ar atzīmi "ļoti labi". Viens aptaujātais darbinieks norādīja, ka labāku un ātrāku kontaktpersonu sasniedzamību varētu veicināt tad, ja būtu lielāks darbinieku skaits.

"Varbūt ja būtu vairāk cilvēku, viņi varētu atbildēt ātrāk."

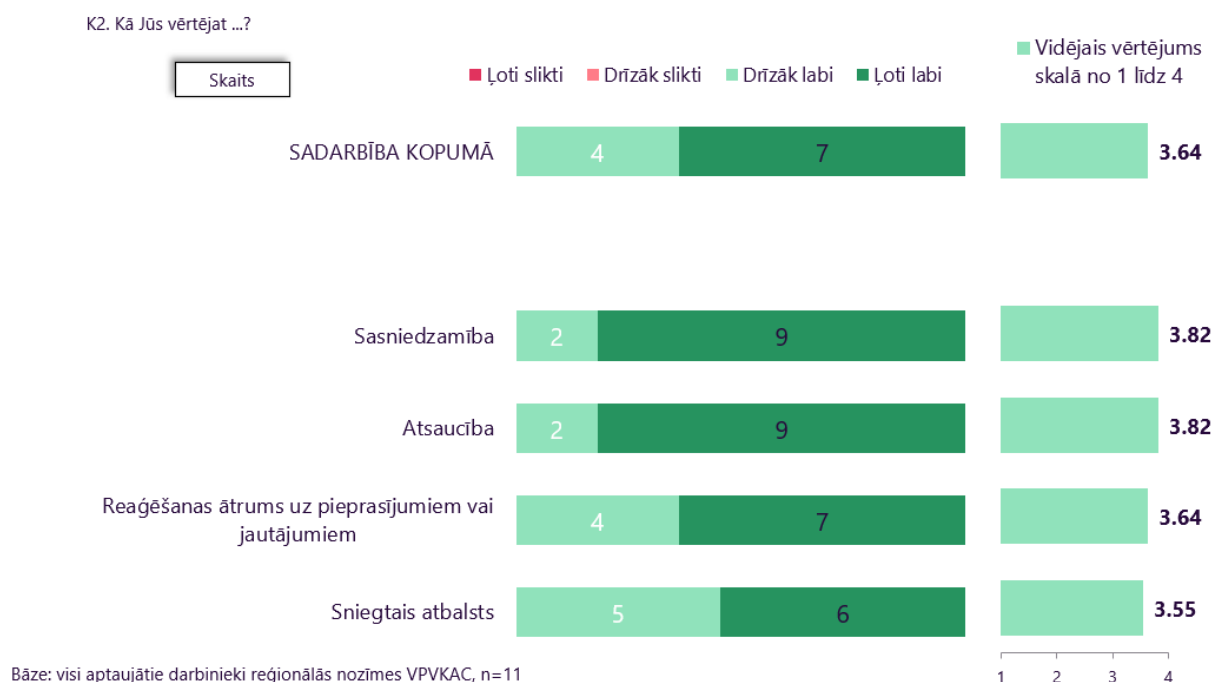
Reģionālās nozīmes VPVKAC darbinieki ir snieguši nedaudz zemākus vērtējumus par VPVKAC kontaktpersonu reaģēšanas ātrumu uz pieprasījumiem vai jautājumiem (vidējais vērtējums skalā no 1 līdz 4 ir 3.64). Viens no 4 darbiniekiem, kurš VPVKAC kontaktpersonu reaģēšanas ātrumu uz pieprasījumiem vai jautājumiem novērtēja "drīzāk labi", pauda viedokli, ka kontaktpersonu reaģēšanas ātrumu uz pieprasījumiem vai jautājumiem ietekmē papilddarbi, kas viņiem jāveic.

"Daudz blakus pienākumu, Balvos VID nepieņem, darbiniecēm jāpilda visas VID funkcijas."

2020. gadā sniegtais vidējais vērtējums jautājumā par sniegto atbalstu ir ieguvis zemāko vērtējumu – 3,55. Runājot par VPVKAC kontaktpersonu sniegto atbalstu, aptaujātie darbinieki kā sniegtā atbalsta ietekmējošos faktoros minēja ne vienmēr ieinteresētos darbiniekus, viņu blakuspienākumus un to, ka kontaktpersonas nevar būt specializējušās tādā līmenī kā viņi paši savas pārstāvētās iestādes jautājumos (piemēram, saistībā ar nepareizu iesniegumu pieņemšanu, jo VPVKAC kontaktpersonas nevar būt pilnībā zinošas par visu iestāžu specifiku). Darbinieks, kurš ar kontaktpersonu sniegto atbalstu bija drīzāk apmierināts, norādīja, ka reizēm ir jautājumi un darbi, kuriem ir nepieciešams saņemt vēl kādu informāciju, taču kontaktpersonas ne vienmēr par to ir informētas. Turpretī pozitīvi tiek novērtēts tas, ka, ja reģionālās nozīmes darbinieki nav uz vietas, nepieciešamā informācija par iestādi tiek sniegta.

"Novirza, ja ir jautājumi no klientu puses, ja tur nav, tad izdara visu it kā mēs tur būtu uz vietas, sniedz informāciju."

2. attēls. Sadarbība ar VPVKAC kontaktpersonām



Darba organizācija un darba apstākļi VPVKAC

2020. gadā darba organizācija un darba apstākļi VPVKAC tika vērtēti pozitīvi, tomēr tie, salīdzinājumā ar citām vērtējamajām sadaļām, saņēma visvairāk kritikas. Vērtējamo VPVKAC darba organizācijas un darba apstākļu aspektu vidū visi, izņemot vienu no aspektiem ("darbam nepieciešamie materiāli"), tika novērtēti ar vismaz vienu negatīvu vērtējumu ("drīzāk slikti" vai "ļoti slikti").

2020. gadā aptaujātie darbinieki par būtiskāko problēmu darba organizācijas un darba apstākļu aspektā uzsvēra faktoros, kas saistīti ar telpu izkārtojumu un tehnisko nodrošinājumu. Līdzīgi kā iepriekš veiktajos pētījumos, reģionālās nozīmes Līdzīgi kā VPVKAC reģionālās nozīmes darbinieku aptaujās, kas tika veiktas laika posmā no 2017. līdz 2019. gadam, VPVKAC strādājošie valsts iestāžu darbinieki joprojām izsaka kritiku par darba telpām un biroja mēbeļu nodrošinājumu – tā iemesla dēļ, ka katrai iestādei nav sava privātā kabineta, bet ir vienota telpa, kur darbinieki un klienti viens otru dzird caur atdalošo sienīņu (sk. 3. attēlu).

Galvenā kritika vērsta uz to, ka visu iestāžu darbiniekiem ir jāstrādā vienā telpā, kas traucē gan apmeklētājiem, gan darbiniekiem un tādējādi rada nepiemērotus apstākļus. Piemēram, kā norāda LAD darbinieks:

"LAD ir ierādīts tikai viens apaļais galds, nevis atsevišķa telpa."

"Nav katram savs kabinets, bet ir viens galds pie kura strādā vairāki darbinieki, atdalīts ar sienīņām."

"Viena liela telpa, kur visi visus dzird, dažreiz klienti jūtas neērti un vēlas konfidencialitāti, bet tad ir ierādīta un pieejama cita telpa, kur neviens cits neko nedzird."

"Plašākas telpas, nodalīti no zemes dienesta."

"Šauras telpas, plašākas vajadzētu."

"Arī attiecībā uz galda virsmu un norobežojumu no blakus telpas."

Kā paši darbinieki norāda, tad pirms VPVKAC atvērta tipa telpu koncepta izveides, pēc viņu domām, bija plānots veiksmīgāks risinājums. Viens darbinieks pauž viedokli, ka, ieviešot izmaiņas saistībā ar telpu iekārtojumu nākotnē, būtiski būtu ņemt vērā arī valsts iestāžu darbinieku, kuri strādā reģionālās nozīmes VPVKAC, viedokli.

"Pašos sākumos pie klientu centra izveides bija tā, ka vienojās par konkrētu darba vietu, bet finālā bija savādāk, plānošana bija neveiksmīga pašos sākumos."

"Lietderīgāk būtu, iekārtojot telpas, nākošreiz ņemt vērā arī klientu speciālistu viedokli."

Telpu izkārtojums un norāžu trūkums rada arī problēmas, kas ietekmē uzgaidīšanas apstākļus klientiem.

"Pārdomātāku vajadzētu, saprotamākas norādes, kur viņiem uzturēties."

"Ir lete, kur apmeklētājs var stāvēt tikai, varētu būt vieta, kur varētu apsēsties un saņemt informāciju."

2020. gadā aptaujātie valsts iestāžu darbinieki, kuri strādā reģionālās nozīmes VPVKAC kritizēja ar biroja mēbelēm saistītus aspektus.

"Ļoti šaura darba virsma."

"[Vajadzētu] Normālu darba vietu-galdu un krēslu savu."

Tāpat respondentu kritika ir saistīta arī ar biroja tehnikas nodrošinājumu.

"Vajadzētu jaunu tehniku, tā ir novecojusi."

"Daudzas reizes nestrādā tehnika, kaut kas neiet."

"No VID puses-nav papīra dokumentu iznīcinātājs, no biroja tehnikas."

Vēl darbinieki izsaka kritiku par nevienmērīgo darba noslodzi, kas mēdz būt pārāk maza vai pārāk liela.

"Nepietiekama slodze."

"Vienotajā centrā vajadzētu samazināt slodzi, nav tik daudz klientu, nevajadzīga resursu tērēšana braucot uz turieni."

"Papildu darbinieku, vai maksu par virsstundām."

"Saistība ar VID - esmu viena, man nav aizvietotāja, nav laika pusdienām."

Saistībā ar darba organizāciju un darba apstākļiem minēts arī tas, ka darbiniekiem nav pieejas tējai un kafijai.

Darbam nepieciešamie materiāli

2020. gadā aspekts "darbam nepieciešamie materiāli" ir ieguvis augstāko vidējo vērtējumu skalā no 1 līdz 4 (3,82) starp astoņiem darba organizācijas un darba apstākļu aspektiem – 9 no 11 aptaujātajiem valsts iestāžu darbiniekiem, kuri strādā reģionālās nozīmes VPVKAC to vērtē "ļoti

labi". Kā trūkums tiek minēts tas, ka ne vienmēr visa nepieciešamā informācija ir atrodama uzreiz, taču pozitīvi, ka tā ir pieejama internetā.

Darbam nepieciešamās telpas – cik ērti ir tajās strādāt

2020. gadā vidējais sniegtais vērtējums skalā no 1 līdz 4 par darbam nepieciešamo telpu ērtumu ir 3,64 – 8 no 11 aptaujātajiem valsts iestāžu darbiniekiem, kuri strādā reģionālās nozīmes VPVKAC snieguši augtāko ("ļoti labi") novērtējumu; 2 snieguši vērtējumu "drīzāk labi", savukārt 1 – "drīzāk slikti". Darbinieku sniegtajos komentāros atspoguļojās problēmas, kas saistītas ar šaurām telpām, kā arī to, ka ne vienmēr klienti jūtas ērti, jo VPVKAC telpās visi visus dzird. Taču pozitīvi, ka

"Ir ierādīta un pieejama cita telpa, kur neviens cits neko nedzird."

Telpu ērtums un aprīkojums apmeklētājiem (piemēram, norādes, iekārtojums, rindu vadības sistēma u.tml.)

Aspekts, kas ir saistīts ar VPVKAC telpu ērtumu un aprīkojumu apmeklētājiem, 2020. gadā ir viens no pozitīvāk novērtētajiem. Vidējais sniegtais vērtējums skalā no 1 līdz 4 ir 3,64 – 8 no 11 aptaujātajiem valsts iestāžu darbiniekiem, kuri strādā reģionālās nozīmes VPVKAC snieguši augtāko ("ļoti labi") novērtējumu; 2 snieguši vērtējumu "drīzāk labi", savukārt 1 – "drīzāk slikti". Respondenti, kuri 2020. gadā šo aspektu novērtēja "drīzāk labi" vai "drīzāk slikti", to pamatoja ar to, ka būtu nepieciešamas plašākas telpas, būtu jāizvieto saprotamākas norādes klientiem par to, kur viņiem uzturēties (piemēram, apsēsties un saņemt informāciju).

Darba apstākļi

2020. gadā aptaujas dalībnieki par darba apstākļiem VPVKAC skalā no 1 līdz 4 sniedza vidējo vērtējumu 3,64 – 8 no 11 aptaujātajiem valsts iestāžu darbiniekiem, kuri strādā reģionālās nozīmes VPVKAC snieguši augtāko ("ļoti labi") novērtējumu; 2 snieguši vērtējumu "drīzāk labi", savukārt 1 – "drīzāk slikti". Līdzīgi kā iepriekšējos gados, aptaujātie valsts iestāžu darbinieki, kuri strādā reģionālās nozīmes VPVKAC, norāda uz neapmierinātību, ka visi darbinieki strādā vienā telpā pie galdiem, kas ir atdalīti ar sienīnām, kur darbinieki un klienti dzird viens otra sarunas. Tāpat tiek norādīts uz problēmām, kas saistītas ar tehnisko nodrošinājumu – būtu nepieciešama jauna tehnika, jo pašreizējā ir novecojusi.

Citas ērtam darbam nepieciešamās lietas (ērtas mēbeles, pieejams ūdens, kafija un tēja u.tml.)

2020. gadā vidējais vērtējums par citām ērtam darbam nepieciešamajām lietām ir 3,55. Skalā no 1 līdz 4 lielākā daļa jeb 8 no 11 aptaujātajiem valsts iestāžu darbiniekiem, kuri strādā reģionālās nozīmes VPVKAC, snieguši augtāko ("ļoti labi") novērtējumu; 2 snieguši vērtējumu "drīzāk labi", savukārt 1 – "ļoti slikti". Aptaujātie valsts iestāžu darbinieki, kuri strādā reģionālās nozīmes

VPVKAC, norāda uz kafijas un tējas neesamību darba vietā, kā pauž neapmierinātību par ļoti šauru darba virsmu.

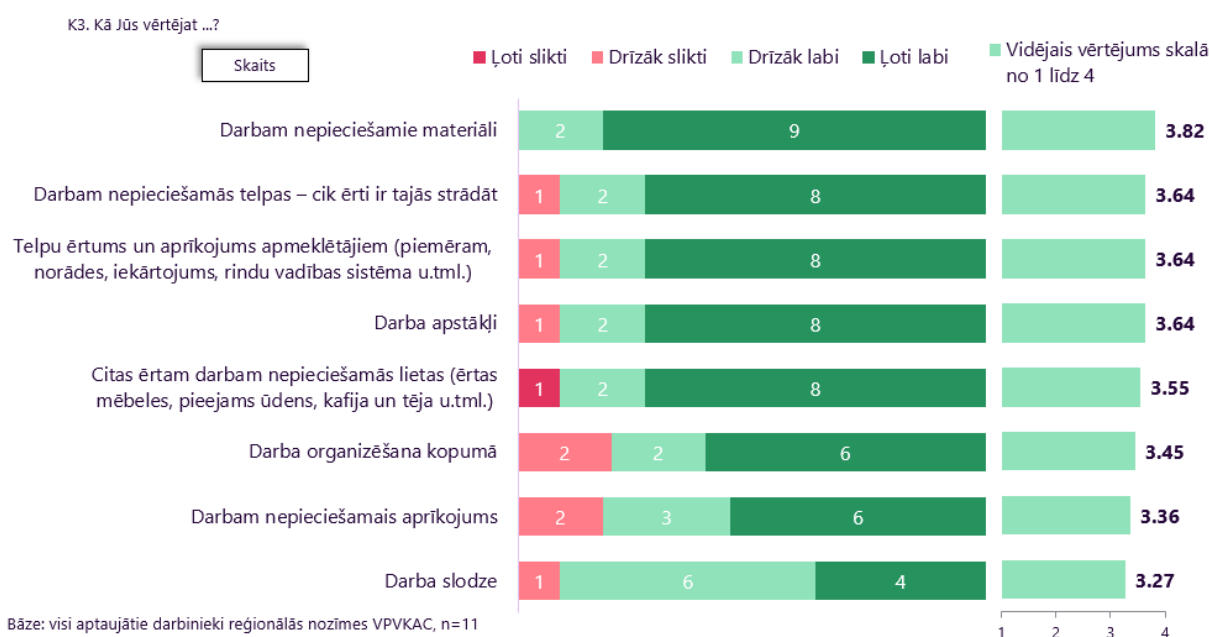
Darbam nepieciešamais aprīkojums

Lai gan 2020. gadā vērtējums par darbam nepieciešamo aprīkojumu ir bijis drīzāk pozitīvs (skalā no 1 līdz 4 – 3,36, tomēr tas aptaujāto valsts iestāžu darbinieku, kuri strādā reģionālās nozīmes VPVKAC, vērtējumā ir otrs zemāk vērtētais aspekts. Tika saņemti 6 vērtējumi "ļoti labi", 3 – "drīzāk labi" un 2 – "drīzāk slikti". Respondenti norāda gan uz biežām tehniskajām problēmām, kas saistītas ar ierīcēm, gan uz tehnoloģiskā nodrošinājuma trūkumu – piemēram, VID pārstāvis norāda, ka nav pieejams dokumentu smalcinātājs. Tāpat darbinieki norāda uz trūkumiem, kas saistīti ar pamatlīetām darba veikšanai – viens darbinieks norāda nepieciešamību pēc sava galda un krēsla, savukārt citā gadījumā būtu nepieciešams norobežot darba vietu no blakus telpas.

Darba slodze

Attiecībā uz darba slodzi, 2020. gadā aptaujātie valsts iestāžu darbinieki, kuri strādā reģionālās nozīmes VPVKAC, tāpat kā iepriekš veiktajos pētījumos, to starp citiem aspektiem "darba organizācija un darba apstākļi" grupā ir novērtējuši viszemāk (vidējais vērtējums skalā no 1 līdz 4 ir 3.27), tomēr 10 no 11 vērtē labi (4 no 11 darba slodzi vērtē kā ļoti labu, 6 to vērtē kā drīzāk labu), savukārt 1 darbinieks to vērtē kā drīzāk sliktu. Ir darbinieki, kas norāda uz nepietiekamu slodzi – pēc viņu domām VPVKAC vajadzētu samazināt slodzi, jo klientu nav daudz. Pretēja situācija ir VPVKAC, kuru darbinieki norāda uz darbinieku trūkumu. Lai risinātu šādu problēmu un darbinieki nebūtu pārlietu noslogoti (kā rezultātā nav laika pusdienām), tiek norādīta nepieciešamība pēc papildus darbinieka/aizvietotāja vai virsstundu apmaksāšanas. Viens no aptaujātajiem darbiniekiem norāda, ka Covid-19 dēļ ir mazinājusies slodze, taču visnoslogotākais gada laiks ir martā, kad iedzīvotāji veic gada ienākumu deklarācijas iesniegšanu.

3. attēls. Darba organizācija un darba apstākļi VPVKAC



6. SECINĀJUMI UN REKOMENDĀCIJAS

- 2020. gadā aptaujātie valsts iestāžu darbinieki kopumā ir apmierināti ar savu darbu reģionālās nozīmes VPVKAC.
- 2020. gadā vidējais vērtējums skalā no 1 līdz 4 aspektā par sadarbību ar VPVKAC kontaktpersonām ir 3,64. Respondenti kopumā pozitīvi vērtē sadarbību ar VPVKAC kontaktpersonām. Vērtējumu par kontaktpersonu sasniedzamību, atsaucību, reaģēšanas ātrumu uz pieprasījumiem un jautājumiem, kā arī sniegto atbalstu ietekmē šo personu darba slodze, blakuspienākumi, kā arī tas, ka šie darbinieki ne vienmēr var būt specializējušies attiecīgajos jautājumos tikpat labi kā VPVKAC reģionālās nozīmes darbinieki. Ņemot vērā to, ka darba slodze tika minēts kā viens no galvenajiem iemesliem, kas ietekmē sadarbību ar VPVKAC kontaktpersonām, rekomendējam izvērtēt, kuros VPVKAC būtu nepieciešams palielināt darbinieku skaitu, lai samazinātos vienam darbiniekam papildus veicamo darbu apjoms. Tas jo īpaši būtu svarīgi, lai uzlabotos kontaktpersonu sasniedzamību un reaģēšanas ātrumu uz pieprasījumiem vai jautājumiem. VPVKAC kontaktpersonas ne vienmēr var būt pietiekoši informētas par specifiskiem jautājumiem, ko nepieciešams uzzināt valsts iestāžu darbiniekiem, kuri strādā reģionālās nozīmes VPVKAC. Šī iemesla dēļ rekomendējam noskaidrot un izstrādāt biežāk uzdoto jautājumu apkopojumu saprotamā veidā (piemēram, par specifisku iesniegumu pieņemšanu u.tml.), lai VPVKAC kontaktpersonas varētu uzlabot sniegto atbalstu. Tāpat, lai nodrošinātu ātrāku un kvalitatīvāku komunikāciju, rekomendējam veikt aktīvāku VPVKAC kontaktpersonu informēšanu par aktuālākajiem jaunumiem un nozīmīgākajiem jautājumiem, lai nepieciešamības gadījumā kontaktpersonas varētu sniegt papildu informatīvo atbalstu.
- Arī 2020. gadā galvenā problēma, kas izkristalizējās jau 2017., 2018. un 2019. gadā, ir saistīta ar darba telpām. Darbinieki norāda uz neapmierinātību, ka visi darbinieki strādā vienā telpā pie galdiem, kas ir atdalīti ar sieniņām, kur darbinieki un klienti dzird viens otra sarunas, tādēļ klienti ne vienmēr jūtas komfortabli. Ir darbinieki, kuri norāda uz nepieciešamību nodalīt zonas, kurās strādā dažādu iestāžu darbinieki, tādēļ rekomendējam rast risinājumus šīs zonas nodalīt nevis ar atdalošajām sieniņām, bet gan ar atsevišķām telpām. Atsevišķu VPVKAC darbinieki norāda uz nepieciešamību pēc plašākām telpām, tāpat būtu nepieciešams izvietot klientiem saprotamākas norādes par zonu, kurā viņi, gaidod savu kārtu, var uzturēties (piemēram, ne tikai stāvēt, bet arī apsēsties un saņemt būtisku informāciju).
- Līdzīga problēma, kas bija aktuāla kā 2017., tā 2018. un arī 2019. gadā – arī 2020. gadā aptaujātie valsts iestāžu darbinieki, kuri strādā reģionālās nozīmes VPVKAC, aspektu "darba slodze" ir vērtējuši zemāk kā citus darba organizācijas un apstākļu grupas aspektus. Ir darbinieki, kuru darba slodze ir neregulāra klientu trūkuma dēļ, kā arī ir darbinieki, kuriem ir pārlietu liela un nesamērīga slodze, tādēļ rekomendējam izvērtēt, kuros VPVKAC būtu nepieciešamība pēc papildu darbinieka vai papildu darba dienas (vai gluži pretēji – pēc darbinieku skaita vai darba dienu samazinājuma).
- Kopumā darba organizācija un darba apstākļi VPVKAC visbiežāk tika vērtēti pozitīvi, tomēr tie saņēma arī kritiku no darbiniekiem, kuri par aspektiem "darba slodze", "darbam nepieciešamais aprīkojums", "darba organizēšana kopumā" un "citas ērtam darbam nepieciešamās lietas (ērtas mēbeles, pieejams ūdens, kafija un tēja u.tml.)" nesniedza

visaugstāko novērtējumu. Līdzīgi kā 2017., 2018. un 2019. gada veiktajos pētījumos, arī 2020. gadā rekomendējam apzināt tos VPVKAC, kuros būtu nepieciešams veikt uzlabojumus, kas izkristalizējās interviju gaitā - jo īpaši tādus, kas saistīti ar darbam nepieciešamo aprīkojumu (biroja tehniku un mēbelēm, piemēram, šaura galda virsma, novecojusi biroja tehnika u.tml.).

Reģionālas nozīmes VPVKAC VID, VZD, VDI, LAD, VI, NVA, VSAA, ALTUM, PVD darbinieku aptauja

RESPONDENTU PROFILS

Izlase: n=11 VPVKAC reģionālo centru VID, VZD, VDI, LAD, VI, NVA, VSAA, ALTUM, PVD

iestāžu darbinieki

Valoda: latviešu

Metode: telefonintervija (CATI)

IEVADS

Labdien! Mani sauc ___. Es pārstāvu pētījumu kompāniju Norstat Latvija. Sadarbībā ar Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministriju mēs veicam to valsts iestāžu darbinieku apmierinātības pētījumu, kuri strādā reģionālas nozīmes Valsts un pašvaldību vienotajos klientu apkalpošanas centros (VPVKAC). Pētījuma mērķis ir noskaidrot dažādus ar darbu vienotajā klientu apkalpošanas centrā saistītus jautājumus. Pētījuma rezultāti tiks izmantoti gan darbinieku darba apstākļu valsts un pašvaldību vienotajos klientu apkalpošanas centros, gan valsts un pašvaldības iestāžu sadarbības uzlabošanai.

Mēs būtu ļoti pateicīgi, ja Jūs piekristu piedalīties aptaujā un sniegtu savu vērtējumu. Intervija ir konfidenciāla. Visa informācija tiks izmantota tikai apkopotā veidā un netiks saistīta ar Jums personīgi. Būs nepieciešamas aptuveni 20 minūtes. Vai Jūs piekristat piedalīties? Paldies!

Atzīmējiet, ar ko notiek saruna:

1. VID
2. VZD
3. VDI
4. LAD
5. VI
6. NVA
7. VSAA
8. ALTUM
9. PVD

Atzīmējiet no datu bāzes (pirms tam nprecizēt):

1. Aizkraukles novads
2. Gulbenes novads
3. Valkas novads
4. Alūksnes novads
5. Tukuma novads
6. Ludzas novads
7. Līvānu novads
8. Balvu novads

- 9. Bauskas novads
- 10. Smiltenes novads
- 11. Cēsu novads

K1. Kopumā, cik lielā mērā Jūs esat apmierināts/-a ar savu darbu reģionālas nozīmes valsts un pašvaldības vienotajā klientu apkalpošanas centrā (VPVKAC)?

INFORMĀCIJA INTERVĒTĀJAM un ANKETAS PROGRAMMĒTĀJAM: Viena atbilde

Ļoti apmierināts/-a	4
Drīzāk apmierināts/-a	3
Drīzāk neapmierināts/-a	2
Pilnībā neapmierināts/-a	1

SADARBĪBA AR VPVKAC KONTAKTPERSONĀM

K2. Kā Jūs vērtējat ... Viena atbilde katrā rindiņā!

		Ļoti labi	Drīzāk labi	Drīzāk slikti	Ļoti slikti
1	SADARBĪBU ar valsts un pašvaldības vienotā klientu apkalpošanas centra KONTAKTPERSONU / ĀM kopumā	4	3	2	1
2	Kontaktpersonas/-u sasniedzamību	4	3	2	1
3	Kontaktpersonas/-u atsaucību	4	3	2	1
4	Kontaktpersonas/-u reaģēšanas ātrumu uz Jūsu pieprasījumiem vai jautājumiem	4	3	2	1
5	Valsts un pašvaldības vienotā klientu apkalpošanas centra kontaktpersonas sniegto atbalstu	4	3	2	1

INFORMĀCIJA INTERVĒTĀJAM un ANKETAS PROGRAMMĒTĀJAM: Ja vērtējums ir 1, 2, 3, tad uzreiz uzdot atvērtu jautājumu par katru faktoru

K3. Kāpēc vērtējums nav "ļoti labi"? Ko vajadzētu mainīt / uzlabot sadarbībā?

Pie K2.5. Instrukcija intervētājam: Precizēt atvērtajā jautājumā, par kādu tieši atbalstu bija vērtējums – kāds bija atbalsts, kāpēc tas nebija pietiekams u.tml.?

Pēc bloka VISIEM atvērtu jautājumu:

K4. Varbūt ir vēl kas svarīgs, kas attiecas uz sadarbību ar kontaktpersonām, ko es nepieminēju?

VPVKAC DARBA ORGANIZĀCIJA UN DARBA APSTĀKĻI

K3. Kā Jūs vērtējat ... Viena atbilde katrā rindiņā!

		Ļoti labi	Drīzāk labi	Drīzāk slikti	Ļoti slikti
1	Darba apstākļus reģionālas nozīmes valsts un pašvaldības vienotajā klientu apkalpošanas centrā	4	3	2	1
2	Darbam nepieciešamās telpas – cik ērti ir tajās strādāt	4	3	2	1
3	Citas ērtam darbam nepieciešamās lietas (ērtas mēbeles, pieejams ūdens, kafija un tēja u.tml.)	4	3	2	1
4	Telpu ērtumu un aprīkojumu apmeklētājiem (piemēram, norādes, iekārtojums, rindu vadības sistēma u.tml.)	4	3	2	1
5	Jūsu darbam nepieciešamo aprīkojumu	4	3	2	1
6	Darbam nepieciešamos materiālus	4	3	2	1
7	Darba slodzi reģionālas nozīmes valsts un pašvaldības vienotajā klientu apkalpošanas centrā	4	3	2	1
8	Darba organizēšanu reģionālas nozīmes valsts un pašvaldību vienotajā klientu apkalpošanas centrā KOPUMĀ	4	3	2	1

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

INFORMĀCIJA INTERVĒTĀJAM un ANKETAS PROGRAMMĒTĀJAM: Turpināt ar atvērtajiem jautājumiem par niansēm

K4. Lūdzu, izstāstiet, kā notiek darba organizēšana un sadarbība ar pašvaldības darbiniekiem – VPVKAC kontaktpersonām. Kas darbojas labi? Ar kādām problēmām nākas saskarties?

K5. Varbūt ir vēl kas svarīgs piebilstams, kas attiecas uz darba organizēšanu un darba apstākļiem, bet par ko es nepavaicāju?

K6. Vai Jums vēl ir kaut kas piebilstams pie visa pārrunātā? VĒL kādi ieteikumi vai komentāri, kā nodrošināt efektīvāku Jūsu pārstāvētās iestādes un Valsts un pašvaldības vienotā klientu apkalpošanas centra sadarbību un uzlabot Jūsu darba apstākļus?

Un mūsu pēdējais jautājums...

DEMOGRĀFIJA

D1. Cik ilgi Jūs strādājat ... ?

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

Paldies par atsaucību!