

NACIONĀLAIS
ATTĪSTĪBAS
PLĀNS 2020



EIROPAS SAVIENĪBA
Eiropas Reģionālās
attīstības fonds

I E G U L D Ī J U M S T A V Ā N Ā K O T N Ē



Integrēts Publisko pakalpojumu sniegšanas un gala lietotāju vajadzību monitorings

VPVKAC Noslēpumainā klienta vizītes nodevums

Rezultātu atskaite

Iepirkuma identifikācijas numurs VARAM 2020/21

VARAM, 2021

Dokumenta identifikators:

VPVKAC_Noslepumaina_klienta_vizites_nodevums_2021_gala_versija.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.	Ievads.....	4
1.1.	Dokumenta mērķis	4
1.2.	Saīsinājumi, termini un definīcijas.....	4
2.	Tehniskā informācija	5
2.1.	Metodoloģijas apraksts.....	6
2.1.1.	Sagatavošanās darbi.....	6
2.1.2.	Lauka darba norise	6
2.1.3.	Izlase	6
2.1.4.	Metodes apraksts.....	6
3.	Ziņojuma saturs.....	8
3.1.	VPVKAC vispārējais vērtējums.....	8
3.2.	Apkalpošanas procesa vērtējums.....	10
3.3.	Konsultēšanas procesa vērtējums.....	13
3.4.	Kopējais vizītes vērtējums.....	15
4.	Secinājumi un rekomendācijas.....	19
5.	Pielikumi.....	22

Tabulu rādītājs

1. tabula.	Dokumentā izmantotie saīsinājumi un definīcijas.....	4
2. tabula.	Pētījuma tehniskā informācija	5

Attēlu rādītājs

1. attēls.	VPVKAC kopējā vērtējuma struktūra	7
2. attēls.	VPVKAC vispārējais vērtējums.....	8
3. attēls.	VPVKAC apkalpošanas process	10
4. attēls.	VPVKAC apkalpošanas process – klientu sagaidīšana.....	11
5. attēls.	VPVKAC apkalpošanas process - laipnība, pieklājība, uzvedība	12
6. attēls.	VPVKAC konsultēšanas process	15
7. attēls.	VPVKAC kopējais vērtējums.....	15
8. attēls.	VPVKAC kopējais vērtējums – dažādos VPVKAC.....	17
9. attēls.	VPVKAC kopējais vērtējums – reģionos.....	18

1. IEVADS

1.1. Dokumenta mērķis

Valsts un pašvaldības vienoto klientu apkalpošanas centru (VPVKAC) Noslēpumainā klienta pētījuma 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, secinājumus un rekomendācijas centru darbības pilnveidei. Nodevums izstrādāts, balstoties uz Līguma 1. pielikumu "Tehniskā specifikācija" un ar Pasūtītāju saskaņoto izpēti metodi un anketu.

VPVKAC Noslēpumainā klienta pētījums 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.

1.2. Saīsinājumi, termini un definīcijas

1. tabula. Dokumentā izmantotie saīsinājumi un definīcijas

Saīsinājums	Skaidrojums
Izpildītājs	SIA "Jaunrades laboratorija"
Pasūtītājs	Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija
VARAM	Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija
VPVKAC	Valsts un pašvaldības vienotais klientu apkalpošanas centrs

2. TEHNISKĀ INFORMĀCIJA

2. tabula. Pētījuma tehniskā informācija

Pētījuma veicējs	SIA "Jaunrades laboratorija" – metodoloģijas izstrāde, datu apstrāde un analīze; AS "Norstat Latvia" – lauka darba īstenošana.
Mērķa grupa	VPVKAC darbinieki
Pētījuma metode	VPVKAC Noslēpumainā klienta vizītes
Izlases lielums	N=20
Izlases metode	Stratificētā nejaušā izlase
Stratifikācijas pazīmes	<p>Stratifikācijas pazīmes: administratīvi teritoriālā, ievērojot plānošanas reģionu proporcionālu pārstāvniecību.</p> <p>Vizīšu sadalījumā ņemti vērā šādi principi:</p> <ul style="list-style-type: none">➤ Lai būtu pārstāvēti 5 plānošanas reģioni, katrā plānošanas reģionā paredzēts veikt 4¹ vizītes;➤ Lai konstatētu, vai VPVKAC ir savlaicīgi atvērts apmeklētājiem no rīta un pēc pusdienas pārtraukuma, daļa vizīšu tiek plānotas uzreiz pēc VPVKAC atvēršanas, un daļa uzreiz pēc pusdienlaika. <p>Nodevumā VPVKAC nosaukumu ir anonimizēti, un tiem piešķirto nosaukumu pirmais burts iekļauj informāciju par reģionu, kur atrodas VPVKAC:</p> <ul style="list-style-type: none">(A) Rīgas reģions: RX, RY un RZ, RV, RW VPVKAC.(B) Vidzemes reģions: VX, VY, VZ, VV VPVKAC.(C) Kurzemes reģions: KX, KY, KZ, KV VPVKAC.(D) Zemgales reģions: ZX, ZY, ZZ, ZV VPVKAC.(E) Latgales reģions: LX, LY, LZ VPVKAC.
Vidējais interviju garums	23 minūtes
Interviju veikšanas laiks	2021. gada 27. maijs –14. jūnijs

¹ 2021. gadā Noslēpumainā klienta vizītes tika veiktas Covid-19 epidemioloģisko ierobežojumu laikā, tādēļ ne visi VPVKAC pieņēma klientus klātienē. Šī iemesla dēļ Rīgas reģionā veiktas 5 vizītes, bet Latgales reģionā 3 vizītes.

2.1. Metodoloģijas apraksts

2.1.1. Sagatavošanās darbi

Lai īstenotu Noslēpumainā klienta vizītes VPVKAC, tiek veikti šādi sagatavošanās darbi:

- pētījuma veikšanai nepieciešamo resursu un darbu izpildes plānošana un sagatavošana;
- aptaujas anketas pārskatīšana atbilstoši pētījuma metodoloģijai; izmaiņas anketā parasti tiek ieviestas pirms atkārtotas aptaujas veikšanas, izvērtējot iepriekšējā aptaujā iegūtos rezultātus un lai nākamajā aptaujā tiktu iekļauti visi aktuālie jaunumi, kuri attiecas uz izpētes tēmu;
- nepieciešamās informācijas iegūšana izlases veidošanai par VPVKAC skaitu Latvijā, sadalījumu pa reģioniem un VPVKAC darba laikiem.

2.1.2. Lauka darba norise

Lai īstenotu Noslēpumainā klienta vizītes VPVKAC, lauka darbs tiek organizēts šādā kārtībā:

- apmeklējuma scenārija un vērtēšanas kritēriju sagatavošana;
- izlases veidošana – vizīšu iepilnāšana konkrētos VPVKAC, konkrētos laikos;
- vizītes veicēju apmācība jeb instruktāža;
- Noslēpumainā klienta vizīšu veikšana jeb tā sauktais lauka darbs;
- kvalitātes kontrole (lauka darba koordinators pārbauda visu veikto vizīšu rezultātu un komentāru kvalitāti);
- tehniskās informācijas sagatavošana par lauka darba norisi.

Plānotais klātienē vizītes ilgums ir ~20 minūtes ilga konsultācija.

2.1.3. Izlase

2021. gadā veiktas 20 vizītes VPVKAC (Valsts un pašvaldības vienotajos klientu apkalpošanas centros) visā Latvijā.

Vizīšu sadalījumā ņemti vērā šādi principi:

- lai būtu pārstāvēti 5 plānošanas reģioni, katrā plānošanas reģionā paredzot veikt 4 vizītes,
- vizītes notiek dažādās dienās un darba laikos;
- vizītes tiek pieteiktas elektroniski vai telefoniski uz tiem VPVKAC, kuri pieņem apmeklētājus klātienē;
- ja VPVKAC darbinieki cenšas novirzīt Noslēpumaino klientu attālinātai pakalpojuma pieteikšanai, klients piefiksē šo informāciju lauka darba atskaitē, tomēr atsaka šādi izmantot pakalpojumu, pamatojot to ar ērtību pieteikt šo pakalpojumu klātienē;
- vizīšu veikšanai tiek piesaistīti Noslēpumainie klienti, kuri dzīvo tuvumā VPVKAC, jo mazākajās apdzīvotajās vietās vietējie iedzīvotāji kā klienti mazāk piesaistīs uzmanību un neradīs aizdomas klientu centru darbiniekiem;
- saskaņā ar scenāriju Noslēpumainais klients interesēsies par konsultāciju E-paraksta un E-adrešu izveidošanai.

Pētījuma veikšanas laikā 2021. gadā visā Latvijā bija 123 Valsts un pašvaldības vienotie klientu apkalpošanas centri, no kuriem daļa pieņēma klientus klātienē. Tikai no šiem VPVKAC tika veidota izlase klātienē vizītēm.

2.1.4. Metodes apraksts

Noslēpumainā klienta metodes pamatā ir novērošana. VPVKAC Noslēpumainā klienta vizītēm tika izstrādāti izpētes vajadzībām atbilstoši apmeklējuma scenāriji un vērtēšanas kritēriji, kas apkopoti 1. pielikumā. Šī scenārija nosaukums ir "Konsultācija par E-paraksta un E-adrešu izveidošanu", un tēmas, kas scenārija ietvaros tika vērtētas, ir apkalpošanas process (klientu sagaidīšana; darbinieka laipnība, pieklājība, uzvedība; darbinieka vārda kartes esamība, izskats; atvairšanās beigās) un konsultēšanas process (vajadzību izziņošana; informācijas sniegšanas stils; konsultēšana, profesionālās zināšanas; pakalpojumu sniegšanas noslēgums).

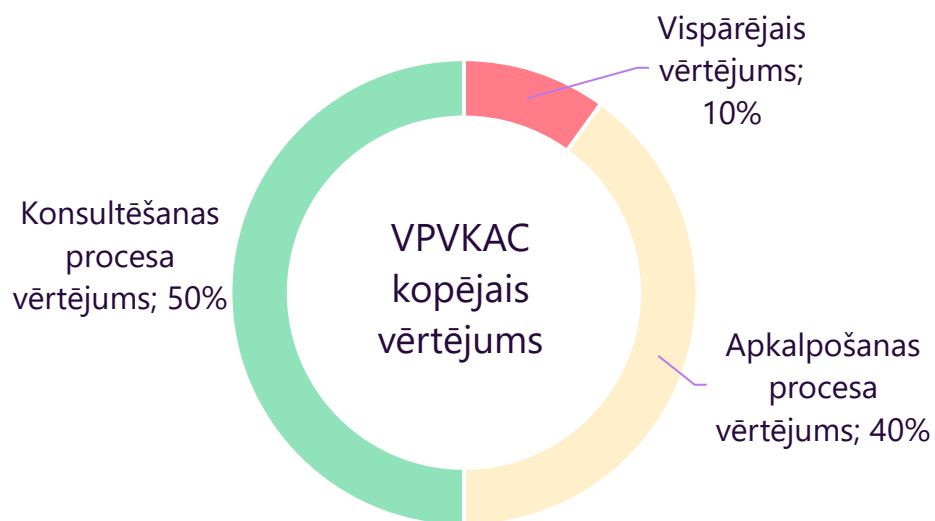
Noslēpumainais klients veic apmeklējumu/vizīti, kuras laikā uzvedas kā parasts apmeklētājs un apmeklējuma rezultātus pēc vizītes fiksē piezīmēs un novērtējuma anketā, reģistrējot konkrētus faktus par savu pieredzi. Lai būtu izprotams piešķirtais vērtējums, katrs apmeklējums tika komentēts par to, kā situācija norisinājās.

Lauka darba veicēji ievēro MSPA (Mystery Shopping Providers Association) ētikas kodeksu, ESOMAR (Eiropas Sabiedriskās domas un mārketinga pētījumu biedrības) un AS "Norstat Latvia" Intervētāju ētikas kodeksu.

Katram novērtētajam kritērijam tiek piešķirts vērtējums – ja kritērijs tiek izpildīts pilnībā, tas saņem novērtējumā 100 punktus, ja daļēji – 50, ja pilnībā netiek izpildīts - tas saņem 0 punktus.

VPVKAC kopējā vērtējuma struktūra parādīta 1. attēlā. Vispārējais vērtējums ir 10% no kopējā vērtējuma un to veido 17 aspektu novērtējumi, apkalpošanas procesa vērtējums ir 40% no kopējā vērtējuma un arī to veido 17 aspekti no četrām grupām, savukārt konsultēšanas procesa vērtējums veido pusi jeb 50% vērtējuma un tā sastāvā ir 10 aspekti no četrām grupām.

1. attēls. VPVKAC kopējā vērtējuma struktūra

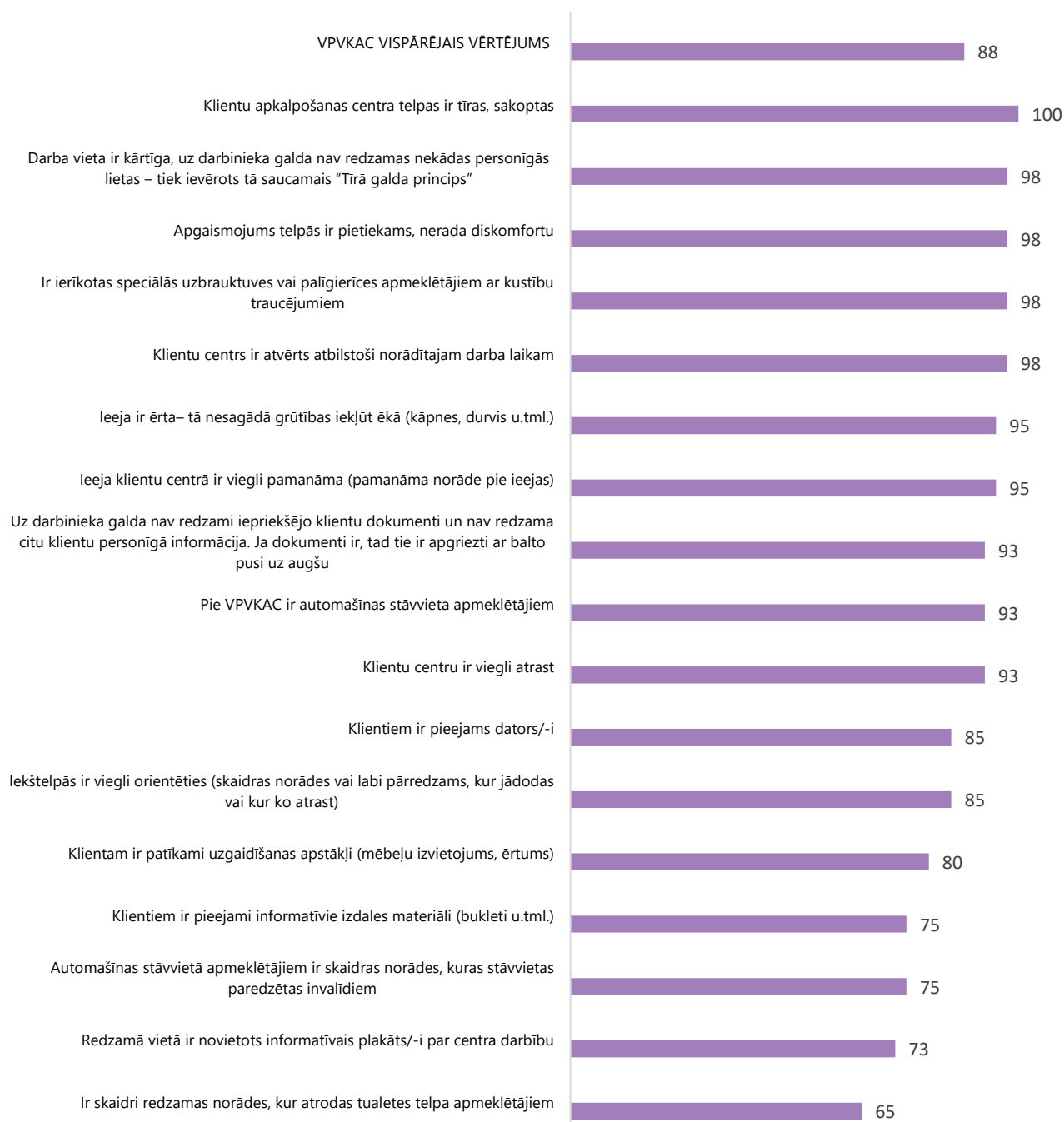


3. ZIŅOJUMA SATURS

3.1. VPVKAC vispārējais vērtējums

VPVKAC vispārējo vērtējumu veido septiņpadsmit ar klientu apkalpošanas standartiem saistīti aspektu novērtējumi, kas ir iegūts aprēķinot vidējo vērtējumu par katru aspektu no visu VPVKAC vērtējuma (skat. 2. attēlu). 2021. gadā seši no apmeklētajiem VPVKAC ir saņēmuši maksimālo iespējamo vispārējā vērtējuma punktu skaitu (100 punkti), tie galvenokārt ir Rīgas reģiona VPVKAC.

2. attēls. VPVKAC vispārējais vērtējums



Līdzīgi kā 2018. un 2019. gadā, reģionu griezumā augstākie rādītāji ir saņemti Rīgas VPVKAC (97 punkti). Ja iepriekšējos gados vienus no zemākajiem vērtējumiem reģionu griezumā saņēma Latgales VPVKAC, 2021. gadā Latgales VPVKAC vispārējā vērtējumā ir viens no augstākajiem rezultātiem (95 punkti). Salīdzinoši zemāki vērtējumi ir Kurzemes VPVKAC (88 punkti), Vidzemes VPVKAC (82 punkti).

Viszemākais vidējais vērtējums ir Zemgales VPVKAC (78 punkti), taču šo vērtējumu būtiski iespaido viens VPVKAC (ZY), kurš vispārējā vērtējuma ietvaros saņēmis zemāko vērtējumu (53 punkti). Līdzīgi kā 2018. un 2019. gadā zemākos vispārējos vērtējumos saņēmušajos VPVKAC, arī šajos trūkst norādes par tualetes telpām apmeklētājiem, kā arī norāžu trūkumu par autostāvvietām invalīdiem. Papildus minētajiem trūkumiem, 2021. gadā zemākos vērtējumus ieguvušajos VPVKAC saskatāmi trūkumi saistībā ar patīkamiem uzgaidīšanas apstākļiem klientiem (mēbeļu izvietojums, ērtums) un datoru pieejamību klientiem. Tāpat kā 2017., 2018., 2019. gadā, arī 2021. gadā par VPVKAC, par kuriem saņemti zemākie vispārējie vērtējumi, kā trūkumi tiek minēti informatīvo plakātu par centra darbību nenovietošana redzamā vietā un arī informatīvo izdales materiālu (bukleti u.tml.) trūkums.

Apskatot aspektus reģionālā griezumā (*tendences apskatītas par situācijām, kur vidējais vērtējums ir zemāks vai vienāds ar 50 punktiem vismaz 2 VPVKAC*):

- Vidzemē VPVKAC biežāk klientiem ir grūti atrast VPVKAC, iekštelpās ir sarežģīti orientēties un ir grūti atrast tualetes telpas, klientiem nav pieejami informatīvie plakāti par centra darbību un informatīvie izdales materiāli;
- Kurzemē VPVKAC biežāk pietrūkst informācijas par stāvvietām invalīdiem;
- Zemgalē VPVKAC biežāk pietrūkst informācijas par stāvvietām invalīdiem, iekštelpās ir sarežģīti orientēties un ir grūti atrast tualetes telpas, klientiem ir nepatīkami uzgaidīšanas apstākļi (mēbeļu izvietojums, ērtums), kā arī nav pieejams informatīvais plakāts/-i par centra darbību.

Individuālā VPVKAC griezumā novērojamas būtiskas atšķirības, tai skaitā arī reģionālā ietvarā.

KV un ZY VPVKAC klientiem nav pieejams dators/-i, arī LX VPVKAC. Daļēji patīkami uzgaidīšanas apstākļi (mēbeļu izvietojums, ērtums) klientam bija LY un ZV VPVKAC, šādu viedokli pamatojot ar ļoti mazām telpām.

Tāpat kā 2018. un 2019. gadā, arī 2019. gadā visos VPVKAC kopumā visbiežāk negatīvs vērtējums saņemts par aspektu "Ir skaidri redzamas norādes, kur atrodas tualetes telpa apmeklētājiem" (65 punkti). Norāde par tualetes telpu apmeklētājiem ir 13 no 20 VPVKAC: RY, KZ, LZ, RZ, ZZ, RW, VX, KX, KY, LX, RV, VV un ZX VPVKAC.

Ja 2017. gadā zemākais vērtējums tika saņemts par aspektu "Klientiem ir pieejams dators/-i", kad dators klientiem bija pieejams 6 no 10 VPVKAC, tad 2018. gadā dators klientiem bija pieejams jau 10 no 15 VPVKAC, 2019. gadā - 13 no 15 VPVKAC, savukārt 2021. gadā dators klientiem bija 17 no 20 VPVKAC (klientiem datori nebija pieejami KV, ZY un LX VPVKAC).

2019. gadā klientu apkalpošanas centrus bija grūti atrast gandrīz pusē jeb 6 no 15 vizītēm, tikmēr 2021. gadā vien 3 no 20 vizītēm radās sarežģījumi VPVKAC atrašanā (ZZ, VV un VZ VPVKAC).

5 no 20 VPVKAC automašīnu stāvvietās nav skaidras norādes par to, kuras stāvvietas paredzētas invalīdiem (šāda situācija vērojama ZZ, VX, KV, KX un ZY VPVKAC). Arī 2021. gadā līdzīgi kā 2018. un 2019. gadā, kad 5 no 15 VPVKAC bija grūti orientēties iekštelpās (skaidras norādes vai labi pārredzams, kur jādodas vai kur ko atrast), 2021. gadā grūti orientēties bija 4 no 20 VPVKAC (ZZ, VX, ZY un VZ VPVKAC).

2021. gadā līdzīgi kā 2018. un 2019. gadā ir novērotas neatbilstības dažos VPVKAC attiecībā uz to, vai redzamā vietā ir novietots informatīvais plakāts/-i par centra darbību. Šāds plakāts redzamā

vietā nebija novietots 5 no 20 VPVKAC (RW, KV, ZY, ZX un VZ VPVKAC). Savukārt klientiem pieejami informatīvie izdales materiāli (bukleti u.tml.) tāpat kā 2019. un 2018. gadā, arī 2021. gadā nav pieejami 4 iestādēs (VX, KV, ZY un VZ VPVKAC).

Pozitīvi, ka vien tikai 1 no 20 VPVKAC (ZV VPVKAC) tika novērotas problēmas ar darbinieka darba vietas kārtību - bija redzami iepriekšējo klientu dokumenti un/ vai ir redzama citu klientu personīgā informācija, savukārt 1 VPVKAC dokumenti bija apgriezti ar balto pusi uz augšu.

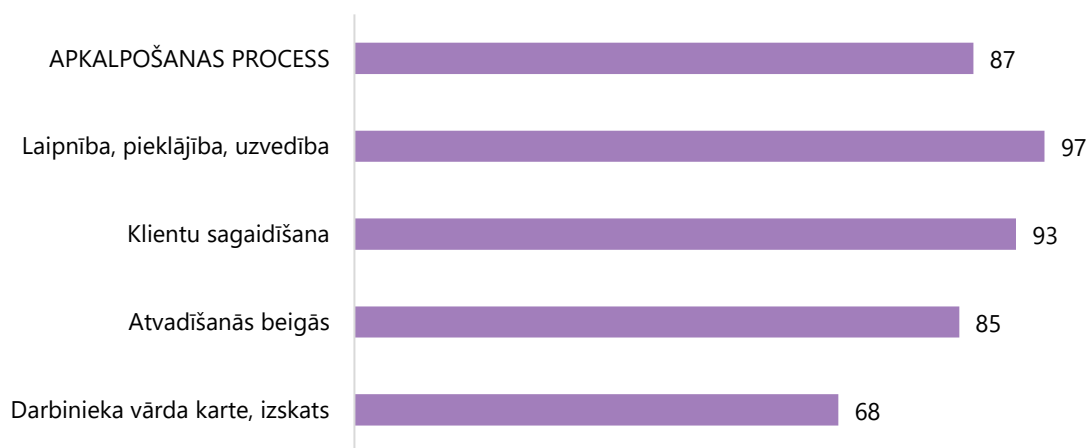
Aspekts, kurš pilnībā ir ievērots visos VPVKAC ir "Klientu apkalpošanas centra telpas ir tīras, sakoptas". Savukārt aspekti, kuri šobrīd ir izpildīti gandrīz visos VPVKAC (saņēmuši gandrīz maksimālo punktu skaitu) jeb vispārējā vērtējuma stiprās puses ir: "Klientu centrs ir atvērts atbilstoši norādītajam darba laikam" (98 punkti), "Ir ierīkotas speciālās uzbrauktuves vai palīgierīces apmeklētājiem ar kustību traucējumiem" (98 punkti), "Apgaismojums telpās ir pietiekams, nerada diskomfortu" (98 punkti), "Darba vieta ir kārtīga, uz darbinieka galda nav redzamas nekādas personīgās lietas – tiek ievērots tā saucamais "Tīrā galda princips" (98 punkti), "Ieeja klientu centrā ir viegli pamanāma (pamanāma norāde pie ieejas)" (95 punkti), "Ieeja ir ērtā-tā nesagādā grūtības iekļūt ēkā (kāpnes, durvis u.tml.)" (95 punkti).

Nākamajā nodaļā tiks izvērtēti visi klientu apkalpošanas procesa posmi.

3.2. Apkalpošanas procesa vērtējums

Apkalpošanas procesa vērtēšanas aspekti aptver visu apkalpošanas procesa gaitu, sākot no klienta sagaidīšanas un beidzot ar atvadišanos no klienta (skat. 3. attēlu). Šo aspektu vidējais vērtējums veido 40% no kopējā vērtējuma.

3. attēls. VPVKAC apkalpošanas process



Katrs vērtētais apkalpošanas posms ietver vairākus rādītājus, piemēram, pirmais apkalpošanas posms "klientu sagaidīšana", ietver tādus vērtējamus rādītājus kā darbinieka reakcija, klientam ienākot telpā; darbinieka pievēršanās klientam; darbinieka gatavība sadarboties u.c. (skat. 4. attēlu).

2021. gadā visus šīs "klientu sagaidīšanas" grupas aspektus pilnībā (100 punkti) ir izpildījuši 13 VPVKAC (2017. gadā – 4; 2018. gadā – 11; 2019. gadā – 8 VPVKAC). Salīdzinot ar 2019. gadu, kad zemāko klientu sagaidīšanas vērtējumu saņēma VPVKAC ar 43 punktiem, kurā no pieciem vērtējamajiem aspektiem četros tika saņemts zemākais iespējamais vērtējums, pozitīvi, ka 2021. gadā zemākais punktu skaits šajā kategorijā ir 70 punkti (VX VPVKAC). VX VPVKAC klientu

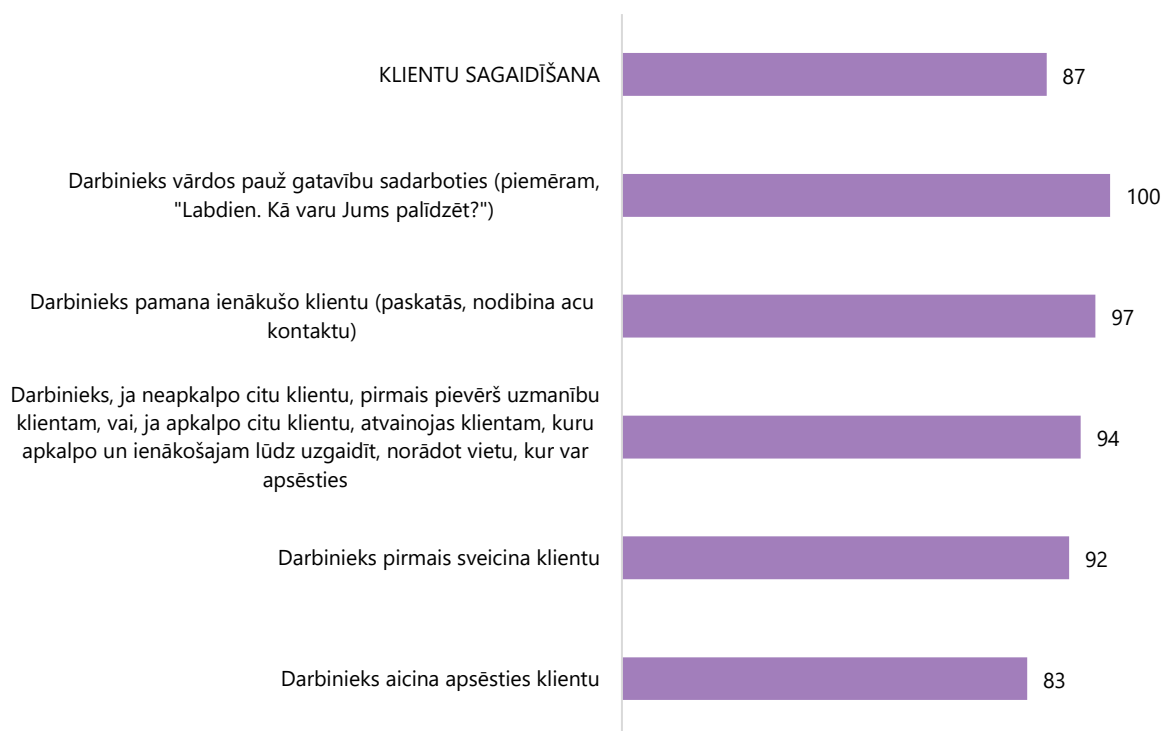
sagaidīšanas procesa trūkumi saistīti ar darbinieka reakciju, ienākot klientam (darbinieks pirmais sveicina klientu) un to, ka darbiniece durvis atvēra pēc otrreizējas klauvēšanas ("Darbinieks pamana ienākušo klientu (paskatās, nodibina acu kontaktu") un neko neteica, tādēļ klientam pašam bija jāuzsāk saruna.

Līdzīgi kā 2019. gadā, arī 2021. gadā kopumā no visiem ar **klientu sagaidīšanu** saistītajiem aspektiem zemākie rezultāti sasniegti situācijās, kad darbinieks neaicina klientu apsēties (3 no 20 VPVKAC šie nosacījumi netiek izpildīti – ZV, ZY un RV VPVKAX). Savukārt, lai gan aspekts "darbinieks pirmais sveicina klientu" ir ieguvis otro zemāko punktu skaitu (92 punkti), kopumā šis ir vērtējams kā augsts rezultāts (viens darbinieks pirmais nesveicināja klientu, jo klientu no savas darba vietas var pamanīt vien tad, kad klients ir pienācis pie darba galda).

2021. gadā maksimālais punktu skaits (100 punkti) ir iegūts aspektā "Darbinieks vārdos pauž gatavību sadarboties (piemēram, "Labdien. Kā varu Jums palīdzēt?")".

Līdzīgi kā 2017. un 2019. gadā, arī 2021. gadā, ne visos VPVKAC tika izpildīts aspekts "darbinieks, ja neapkalpo citu klientu, pirmais pievērš uzmanību klientam, lūdz uzgaidīt, norādot vietu, kur apsēties". 2021. gadā tas netika ievērots LX VPVKAC, kamēr 2018. gadā tas tika ievērots pilnībā visos VPVKAC.

4. attēls. VPVKAC apkalpošanas process – klientu sagaidīšana



Otra ar klientu apkalpošanas procesu saistītā aspektu grupa, kas tika vērtēta, ir **darbinieka laipnība, pieklājība un uzvedība**. Šajā grupā ir astoņi vērtējamie aspekti.

2021. gadā šī aspektu grupa kopumā ir novērtēta ar augstāko punktu skaitu (97 no 100 punktiem) apkalpošanas procesa sadaļā.

Maksimālais punktu skaits (100 punkti) tika sasniegts šādos aspektos: "Apkalpošana ir laipna"; "Apkalpošana ir pieklājīga (piemēram, attieksme ir cieņpilna, pietiekami lietišķa)"; "Darbinieks klausās uzmanīgi, nepārtraucot klientu"; "Darbinieks ir atsaucīgs (apstiprina, ka saprot klientu/

fokusējas un reaģē uz klienta stāstījumu)”; “Darbinieks klientu apkalpošanas laikā neēd, nedzer un/vai nekošļā košļājamo gumiju”.

Zemākie vērtējumi tika iegūti aspektā “Darbinieks ir pozitīvi noskaņots, uzsmaida” (88 punkti), taču to klienti pamatoja ar nepieciešamību iekštelpās nēsāt mutes un deguna aizsargmaskas, kā arī ar faktu, ka darbinieki bija nopietni, bez smaids vai uztraukušies (nepietiekami vai daļēji izpildīts šis aspekts bija LY, ZV, ZZ un VX VPVKAC).

Attiecībā uz aspektu “Darbinieks nenovēršas, lai veiktu kādu ar pakalpojuma sniegšanu nesaistītu darbību (piemēram, sarunai ar kolēģi par ar darba pienākumu veikšanu nesaistītām lietām; ja darbiniekam jāatbild uz telefona zvanu, tad informē un atvairojas klientam, ka uz brīdi jānovēršas u.tml.)” 4 no 20 VPVKAC (ZZ, KV, ZY un VV VPVKAC) tas tika izpildīts daļēji. Trīs gadījumos konsultācijas laikā zvanīja telefons (vienā gadījumā darbiniece nepacēla, taču divos gadījumos darbinieki uzsāka sarunu/izgāja no telpas).

Par visiem apmeklētajiem VPVKAC tika sniegti papildu pozitīvi komentāri, kas saistīti ar darbinieka laipnību, pieklājību un uzvedību, un šīs arī tika minētas kā lietas, kuras VPVKAC nodrošinātas visaugstākajā līmenī (piemēram, “Kompetents darbinieks. Vide mierīga, nerada satraukumu par klienta nezināšanu trūkumu.”, “Darbiniece bija atvērta, laipna, smaidīga, zinoša.”, “No darbinieces puses- laipnība, vēlme palīdzēt, aicinājums atgriezties, ja nepieciešams, centīsies man palīdzēt.”, “Laipna bija uzņemšana, ļoti centīgi un skaidri tika paskaidrots, un pārjautāja, vai es sapratu.” u.tml.).

5. attēls. VPVKAC apkalpošanas process - laipnība, pieklājība, uzvedība



Trešā apkalpošanas procesa sadaļa, kas tika vērtēta, ir **darbinieka vārda karte un izskats**. Lai gan šajā sadaļā ir vismazāk vērtējamo aspektu (kopumā tie ir divi), tomēr šī ir vērtējumu sadaļa, kurā

monitoringa veikšanas laikā ik gadu ir novērojamas būtiskākās nepilnības un zemākais sasniegtais vidējais punktu skaits (2017. gadā šīs sadaļas vidējais vērtējums bija 65 punkti, 2018. gadā - 60 punkti, 2019. gadā - 53 punkti, 2021. gadā – 68 punkti).

Līdzīgi kā 2018. un 2019. gadā, kad vairumam VPVKAC darbinieku nebija vārda kartes, arī 2021. gadā šo aspektu pilnībā nebija ievērojuši 11 no 20 darbiniekiem. 8 no 20 VPVKAC darbiniekiem vārda kartes nebija (LY, ZV, ZZ, KV, KX, ZY, VV un VZ VPVKAC), taču vēl 3 darbiniekiem vārda karte bija vai nu apgriezusi otrādi vai arī nebija pie apģērba/kakla, bet gan pie durvīm.

ZV, VX, KV un VV VPVKAC darbinieki nebija tērpušies lietišķā apģērbā, citos VPVKAC šāda nepilnība netika novērota. VPVKAC apmeklētāji norādīja, ka darbinieku apģērbs nebija lietišķs, bet pieklājīgs, tīrs un kārtīgs, tādēļ 2 no 3 VPVKAC, kur šis aspekts netika ievērots, tika piešķirta puse no iegūstamo punktu skaita (50 no 100 punktiem).

Ja gan 2017., gan 2018. gadā visos pētījumā iekļautos VPVKAC darbinieki no klientiem **atvadījās** laipni, izmantojot atvadu frāzes "Uz redzēšanos", "Visu labu" u.tml., kā arī demonstrēja labvēlīgu attieksmi (piemēram, uzsmaidīja), tad 2021. gadā, tāpat kā 2019. gadā pozitīvs novērtējums par atvadīšanos no klienta apkalpošanas procesa beigās divos VPVKAC (ZV un ZZ VPVKAC) netika saņemts.

Ja 2017. gadā visos VPVKAC darbinieki atgādināja, ka klients var vērsties atkārtoti pakalpojuma iegūšanai vai jautājumu risināšanai, tad 2018. gadā šis nosacījums netika ievērots divos VPVKAC, savukārt 2019. gadā - piecos VPVKAC. 2021. gadā klientu apkalpošanas procesa aspekts "Darbinieks atgādina, ka klients var atkārtoti vērsties pakalpojuma iegūšanai vai neskaidro jautājumu noskaidrošanai" netika ievērots četros VPVKAC (ZZ, RW, KV un RV VPVKAC).

Vērtējot pēc VPVKAC atrašanās reģiona, augstākie klientu apkalpošanas procesa kopējie vērtējumi 2021. gadā ir saņemti Rīgas (97 punkti) un Latgales (89 punkti) reģionu VPVKAC. 2018. un 2019. gadā Rīgas reģionu VPVKAC ieguva augstāko vērtējumu (2018. gadā – 90 punkti, 2019. gadā – 92 punkti). Zemāko vērtējumu 2021. gadā reģionu griezumā klientu apkalpošanas procesa sadaļā ir saņēmuši Zemgales reģiona VPVKAC (78 punkti). Kurzemes reģiona VPVKAC saņēma 88 punktus, bet Vidzemes reģiona VPVKAC – 82 punktus.

Aplūkojot **apkalpošanas procesu** kopumā, 2021. gadā sešos no 20 VPVKAC (RY, KZ, LZ, RZ, KY un RV VPVKAC) darbinieki ir saņēmuši visaugstāko novērtējumu (visi apgalvojumi novērtēti pozitīvi) (2018. gadā – trīs VPVKAC, 2019. gadā – viens VPVKAC). Zemākie vērtējumi VPVKAC vidū, vērtējot klientu apkalpošanas procesu, ir ZY VPVKAC (53 punkti). 2019. gadā zemākais vērtējums, kas tika saņemts par apkalpošanas procesu, bija 43 punkti; 2018. gadā - 58 punkti; 2017. gadā 83 punkti).

Nākamajā nodaļā tiks veikta izvērstāka analīze par VPVKAC darbinieku sniegto konsultāciju novērtējumu.

3.3. Konsultēšanas procesa vērtējums

Klientu konsultēšanas procesa vērtējumā tiek ietverti desmit dažādi ar konsultāciju aspektiem saistīti vērtējumi, kas apvienoti četrās lielākās grupās – vajadzību izzināšana, informācijas sniegšanas stils, konsultēšana, profesionālās zināšanas un pakalpojumu sniegšanas noslēgums. Šis VPVKAC darbības novērtējums aptver aspektus, kas ir saistīti ar darbinieku sniegtās konsultācijas lietderību un konsultēšanas veidu. Kopumā konsultēšanas procesa vērtējums veido pusi jeb 50% no kopējā novērtējuma.

Vispirms apmeklētajos VPVKAC tika vērtēta darbinieku **spēja izzināt** klienta **vajadzības** un veids, kā tas tiek darīts. 2021. gadā vairumā apmeklēto VPVKAC (13 no 20) darbinieki ir pilnībā izzinājuši klienta vajadzības, iegūstot maksimālo punktu skaitu. Tomēr ir trīs VPVKAC, kuri šajā aspektu grupā nav saņēmuši nevienu pozitīvu vērtējumu: LY, ZV un KV VPVKAC. Šajos VPVKAC darbinieki klientiem neuzdeva atvērta tipa jautājumus, neuzdeva papildu precizējošus jautājumus par klienta situāciju, kā arī nevadīja sarunu un neveicināja dialoga veidošanos ar klientu. Jāmin arī tas, ka šie VPVKAC kopējā vizītes novērtējumā ir starp zemāk vērtētajiem VPVKAC.

Kā otrā aspektu grupa tika vērtēta VPVKAC darbinieku **informācijas sniegšanas stils**, kas kopumā ir VPVKAC stiprā puse visos pētījuma gados (gan 2017., gan 2018., gan 2019. gadā), kā arī 2021. gadā (skat. 6. attēlu). Šajā aspektu grupā tika vērtētas divas pazīmes – darbinieka prasme runāt vienkāršā un korektā valodā, kā arī darbinieka pieskaņošanās klienta runas ieradumiem (piemēram, tempam un skaļumam tādā mērā, lai klientam ir viegli uzklaut un saprast darbinieku). Laika posmā no 2017. līdz 2021. gadam abi šie aspekti visos VPVKAC ir novērtēti pozitīvi (visos VPVKAC ir saņemti 100 punkti).

“Konsultēšana, profesionālās zināšanas” ir trešā vērtētā aspektu grupa konsultēšanas procesa ietvaros. Svarīgi uzsvērt, ka 2021. gadā vizītes mērķis bija saņemt konsultāciju par e-paraksta un e-adreses iegūšanu, tādēļ kopumā dati par VPVKAC darbinieku konsultēšanu un profesionālajām zināšanām nav salīdzināmi ar 2017., 2018. un 2019. gada datiem, kad vizītes mērķis bija gada ienākumu deklarācijas iesniegšana.

Lai gan gada ienākumu deklarācijas iesniegšana varētu šķist vienkāršāks un saprotamāks temats kā e-paraksta un e-adreses konsultācija, tomēr 2021. gadā šis aspektu grupas aspekti ir novērtēti pozitīvāk nekā iepriekšējos gados (2017. gadā – 95 punkti, 2018. gadā – 73 punkti, 2019. gadā – 75 punkti, 2021. gadā – 89 punkti).

Līdzīgi kā 2018. un 2019. gadā rezultātus ietekmējuši septiņi VPVKAC, kuru darbinieku konsultēšana un profesionālās zināšanas nav novērtētas ar maksimālo punktu skaitu, tie ir:

KV VPVKAC (25 punkti), LY VPVKAC 50 (punkti), ZV VPVKAC (75 punkti), RV VPVKAC (75 punkti), VZ VPVKAC (75 punkti), VX VPVKAC (88 punkti) un VV VPVKAC (88 punkti). Atšķirībā no 2018. un 2019. gada, kad VPVKAC darbinieki reti izmantoja pieejamos vizuālos palīg līdzekļus, lai klientam kļūtu skaidrs, kā jārikojas (2018. gadā to nedarīja 6 no 15 VPVKAC, 2019. gadā 8 no 15 VPVKAC), 2021. gadā vizuālos palīg līdzekļus neizmantoja vien 3 no 20 VPVKAC darbiniekiem.

2021. gadā tikai vienā VPVKAC (KV VPVKAC) bija situācija, kad darbiniece uzreiz nevarēja atbildēt uz klienta uzdotajiem jautājumiem un lietoja frāzes “nezinu / nevaru pateikt” / “nav iespējams”, tā vietā, lai noskaidrotu vai ieteiktu informācijas avotu, kur to var noskaidrot (2018. gadā šādās situācijās bija četros VPVKAC, 2019. gadā - divos), savukārt RV VPVKAC darbiniece nevarēja klientam palīdzēt, bet ieteica noskatīties video pamācību Youtube.

Pozitīvi vērtējams tas, ka nevienā no VPVKAC nav iegūts zemākais vērtējums (jeb 0%) aspektā “darbinieks pārzina klientu interesējošo tēmu – klients saņem konsultāciju par e-parakstu un e-adresi.” Daļējs vērtējums (50 no 100 punktiem) ir iegūts 5 no 20 VPVKAC (LY, ZV, KV, RV un VV).

Attiecībā uz aspektu “Tiek paskaidrots, kas klientam ir jādara (klientam kļūst skaidrs, kā jārikojas)” bija trīs VPVKAC (LY, ZV un KV), kuru klienti vien daļēji saprata, kas ir jādara (ieguva 50 no 100 punktiem).

Pakalpojuma sniegšanas noslēgumā tika vērtēts viens aspekts: Vai darbinieks painteresējās, vai klients visu ir sapratis un turpmāk zinās, kā izveidot e-parakstu un e-adresi. Pozitīvi, ka šajā aspektā 18 no 20 VPVKAC darbinieku ir ieguvuši maksimālo (100 punkti) punktu skaitu, attiecīgi divi

VPVKAC (VX un KV VPVKAC) ieguva 50 no 100 punktiem. VX VPVKAC darbiniece klientei paskaidroja, ka var pieteikties atkārtotai vizītei, lai izveidotu E-adresi, savukārt KV VPVKAC darbiniece informēja par nepieciešamību parakstīt un nosūtīt līgumu.

Kopumā konsultāciju sniegšanas process 2021. gadā kā ļoti veiksmīgs (bez kļūdām) tika novērtēti vienpadsmit VPVKAC (RY, KZ, LZ, ZV, VY, KX, KY, ZY, LX, RX un ZX VPVKAC).

Tāpat kā 2019. gadā, arī 2021. gadā reģionālajā dalījumā konsultēšanas process visaugstāk novērtēts Rīgas reģiona VPVKAC (96 punkti), otrs augstākais sniegums (90 punkti) novērots apmeklētajos Latgales reģiona VPVKAC. Zemākais vērtējums reģionālajā dalījumā konsultēšanas procesā sniegts par Zemgales apmeklētajiem VPVKAC (83 punkts). Kurzemes reģiona VPVKAC novērtēti ar 87 punktiem, Vidzemes reģiona VPVKAC ar 85 punktiem.

Konsultēšanas procesa zemāk vērtētais procesa posms ir "vajadzību izzināšana" – 7 no 20 VPVKAC nav ieguvuši maksimālo (100 punkti) novērtējumu. Kopumā zemāk ir novērtēti Latgales reģiona VPVKAC (67 no 100 punktiem) tā iemesla dēļ, ka LY VPVKAC šajā aspektu grupā ir ieguvis 0 punktus.

6. attēls. VPVKAC konsultēšanas process



Nākamajā nodaļā tiks analizēti kopējā vizītes vērtējuma rezultāti.

3.4. Kopējais vizītes vērtējums

Kopējais vizītes vērtējums tiek aprēķināts, ņemto vērā visu trīs iepriekš aplūkoto aspektu grupas: VPVKAC vispārējā vērtējuma, apkalpošanas procesa un konsultēšanas procesa vērtējumus (skat. 7. attēlu).

7. attēls. VPVKAC kopējais vērtējums



Visnozīmīgākais kopējās vizītes vērtējumā ir konsultēšanas procesa novērtējums (50% īpatsvars), viszemākā nozīmība ir VPVKAC vispārējam vērtējumam (10% īpatsvars).

Kopumā vairākos VPVKAC nepieciešams pievērst uzmanību tam, vai konsultēšanas procesā darbinieks izzina klienta vajadzības, uzdodot atvērta tipa jautājumus (uzdod jautājumus tā, ka klients nevar atbildēt tikai jā/nē, bet ir spiests izklāstīt savu vajadzību plašāk). Tāpat uzmanību nepieciešams pievērst apkalpošanas procesa uzsākšanai, kad darbinieks aicina apsēsties klientu un vai darbinieka vārda karte ir redzama klientam/apgriezta uz pareizo pusi.

Vērtējuma aspektu grupa, kurā 2021. gadā, visos VPVKAC sniegums ir visaugstākajā mērā pozitīvs (iegūti maksimāli iespējamie punkti – 100 no 100) ir informācijas sniegšanas stils (darbinieks runā vienkāršā un korektā valodā; darbinieks pieskaņojas klienta runas ieradumiem). Šī aspektu grupa visaugstākajā mērā tika novērtēta arī laika posmā no 2017. līdz 2019. gadam.

Līdzīgi kā 2019. gadā, arī 2021. gadā neatkarīgi no ierašanās laika nevienā no apmeklētājiem VPVKAC vizītes laikā nebija neviena klienta, un to jo īpaši pastiprināja fakts, ka Covid-19 epidemioloģisko ierobežojumu laikā VPVKAC klienti tiek pieņemti ar iepriekšēju pierakstu vai arī konsultācijas tiek sniegtas attālināti.

Ņemot vērā to, ka 2021. gadā nevienā no apmeklētājiem VPVKAC nebija apmeklētāju, 19 no 20 klientiem arī nebija jāgaida rindā (LZ VPVKAC bija jāgaida 1 minūte). 2019. gadā maksimālais gaidīšanas laiks 3 no 15 VPVKAC bija 5 līdz 18 minūtes, ko ietekmēja lielais apmeklētāju skaits.

Ņemot vērā to, ka 2021. gadā vizītes mērķis atšķiras (konsultācija par e-adresi un e-parakstu) no 2017., 2018. un 2019. gada vizīšu mērķa (gada ienākumu deklarācijas iesniegšana), klientu apkalpošanas ātrums nav salīdzināms.

2021. gadā vidējais klientu apkalpošanas laiks bija 24 minūtes. Līdzīgi kā laika posmā no 2017. līdz 2019. gadam tika novērots, ka klientu apkalpošanas laika ilgumam nav saistības ar sniegto novērtējumu, arī 2021. gadā nav vērojama saistība starp apkalpošanas laiku un vizītes novērtējumu.

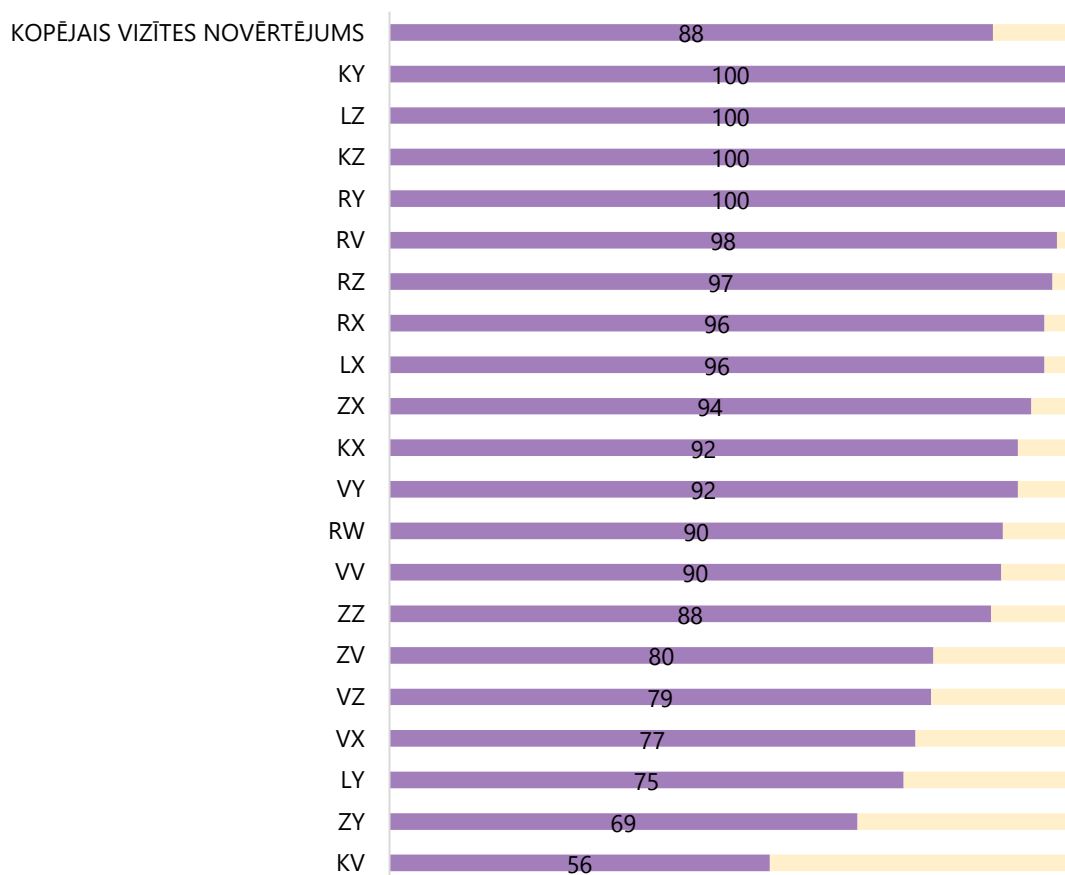
Piemēram, VV VPVKAC apkalpošanas laiks bija 63 minūtes, taču kopējā vērtējumā šis VPVKAC ieņem 13. vietu. Savukārt ZY, ZZ, VX un RY VPVKAC, kuros apkalpošanas laiks bija 10 minūtes, kopējā novērtējumā ir ierindojušies 19., 14., 17. un 4. vietā, līdz ar to var secināt, ka apkalpošanas laikam nav lielas nozīmes kopējā vērtējumā.

Lai arī 2021. gadā noslēpumainā klienta vizītes mērķis bija saņemt sarežģītāku pakalpojumu nekā iepriekš (konsultācija par e-adreses un e-paraksta pieteikšanu), maksimālo punktu skaitu (100 punkti) saņēma četri VPVKAC (KY, RY, KZ un LZ VPVKAC) (kamēr 2017. gadā – tikai viens VPVKAC, 2018. gadā - divi VPVKAC, 2019. gadā - neviens VPVKAC).

RZ un RV VPVKAC ir saņēmuši vērtējumu, kas ir tuvu maksimāli iegūstamajiem 100 punktiem – 97 un 98 punktus (skat. 8. attēlu). Šo abu VPVKAC pozitīvo vērtējumu visvairāk ietekmēja darbinieku profesionālās zināšanas par e-adresi, kā arī tas, ka VPVKAC klientiem ir pieejams dators ar nepieciešamo programmatūru e-paraksta un e-adreses lietošanai.

2. pielikumā apkopoti visi Noslēpumaino klientu (*Mystery Shopper*) komentāri – lietas, kuras nodrošinātas visaugstākajā līmenī, un lietas, kuras noteikti nepieciešams uzlabot, konsultējot par e-adreses un e-paraksta jautājumiem.

8. attēls. VPVKAC kopējais vērtējums – dažādos VPVKAC



2021. gadā zemāko vērtējumu ir saņēmis KV VPVKAC (56 punkti) (2017. gadā zemākais vērtējums bija 75 punkti, 2018. gadā – 54 punkti, 2019. gadā – 43 punkti). KV VPVKAC nepilnības bija gan VPVKAC vispārējā novērtējumā (2. zemākais iegūto punktu skaits jeb 62 punkti no 100 punktiem), kur bija ļoti stāvas kāpnes (aspekts "Ieeja ir ērta – tā nesagādā grūtības iekļūt ēkā (kāpnes, durvis u.tml.)"; nebija skaidras norādes par to, kura automašīnas stāvvietā ir paredzēta invalīdiem; nebija skaidri redzams, kuras tualetes ir paredzētas apmeklētājiem; nebija patīkami uzgaidīšanas apstākļi (mēbeļu izvietojums, ērtums); nebija pieejami informatīvie bukleti; nebija redzamā vietā novietots plakāts par centra darbību; nebija klientiem pieejams dators.

Tāpat arī apkalpošanas procesā tika iegūts 2. zemākais rādītājs (62 no 100 punktiem): darbiniecei nebija vārda kartes, kā arī darbiniece bija tērpusies daļēji lietišķā tērpā. Tāpat apkalpošanas noslēguma procesā nesevoja darbinieka atgādinājums par to, ka klients neskaidrību gadījumā var atkārtoti vērsties VPVKAC. Konsultēšanas procesā netika izziņātas klienta vajadzības, uzdodot atvērta tipa un papildinošus jautājumus par klienta situāciju, darbinieks nevadīja sarunu un nepārlicinājās, ka klients visu ir sapratis un turpmāk zinās, kā rīkoties e-adresei un e-paraksta saņemšanai. Darbiniece nebija kompetenta un nemācēja klientam paskaidrot viņam nepieciešamo informāciju, kā arī procesā nevarēja palīdzēt izveidot e-parakstu un e-adresi, neizmantoja pieejamos vizuālos palīg līdzekļus.

Otrs zemākais vērtējums ir ZY VPVKAC (69 punkti), kur galvenie trūkumi ir novēroti VPVKAC vispārējā vērtējuma sadaļā. Šajā VPVKAC ieeja klientu centrā nebija viegli pamanāma, jo "tā bija liela ēka, kur bija vairākas iestādes vienā. Tikai uzzvanot pa telefonu atnāca darbinieks un apkalpoja.". Līdz ar to arī iekštelpās nebija viegli orientēties "Ieejot pretī bija kafejnīca, pārējās

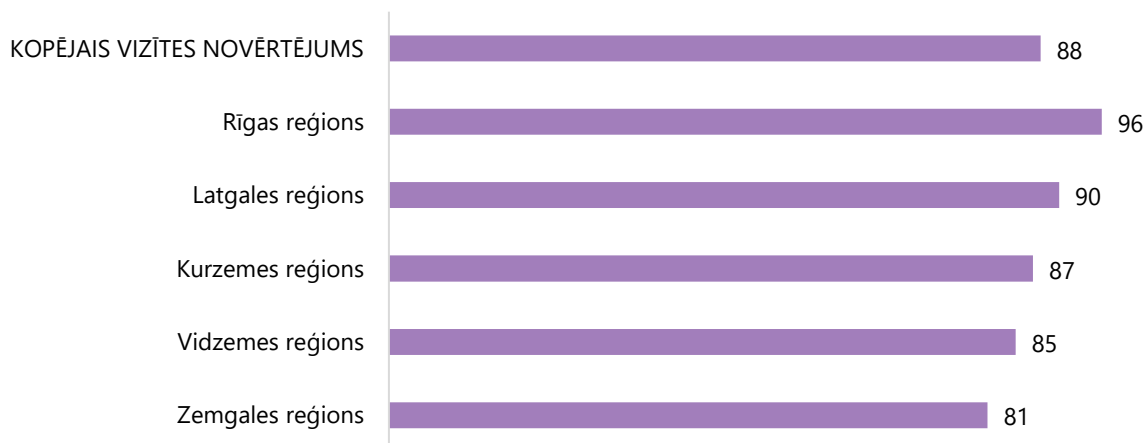
iestādes, tikai uzzvanot paskaidroja kur iet." Tāpat pie VPVKAC nebija skaidri redzama norāde par to, kura stāvieta ir paredzēta invalīdiem; nebija skaidri redzamas norādes, kur atrodas tualetes telpa apmeklētājiem. Uzgaidīšana notika koridorī, kur visi iet garām un traucē, līdz ar to aspekts "klientam ir patīkami uzgaidīšanas apstākļi (mēbeļu izvietojums, ērtums)" netika izpildīts. Savukārt klientiem pieejamie informatīvie izdales materiāli (bukleti u.tml.) bija jāmeklē – tie atradās lielajā koridorī, tāpat arī redzamā vietā nebija novietots informatīvais plakāts/-i par centra darbību. Šis bija viens no trīs VPVKAC, kur klientam nebija pieejams dators. Vēl darbiniece neaicināja apsēsties klientu un viņai nebija vārda kartes, taču konsultēšanas procesā šis VPVKAC ir ieguvis maksimālo (100 punkti) skaitu.

Trešais zemākais vērtējums ir LY VPVKAX (75 punkti) un nepilnības, kuras vizītes laikā tika identificētas, ir: nebija skaidri redzamas norādes par to, kuras tualetes telpas ir paredzētas apmeklētājiem; darbinieks neaicināja apsēsties klientu; darbiniekam nebija vārda kartes. Vajadzību izzināšanas sadaļā VPVKAC punktus nesaņēma, jo darbiniece neuzdeva atvērta tipa un precizējošus jautājumus par klienta situāciju, kā arī darbiniece nevadīja sarunu un veicināja dialoga veidošanos, uzdodot jautājumus klientam, iesaistot to sarunā. Tāpat darbiniece daļēji pārzināja tēmu par e-parakstu un e-adresi, kā arī daļēji paskaidroja klientam, kas ir jādara turpmāk un neizmantoja pieejamos vizuālos palīglīdzekļus.

Tāpat visās trijās kopējo vērtējumu veidojošajās apkalpošanas daļās bija vērojamas nepilnības arī VZ VPVKAX (79 punkts) un VX VPVKAC (77 punkti).

2021. gadā, tāpat kā 2019. gadā, augstākie vērtējumi ir saņemti Rīgas reģiona VPVKAC (96 punkti). Zemgales reģiona VPVKAC ir ieguvuši zemāko vērtējumu (81 punkts), tomēr jānorāda, ka kopumā tas ir augsts vērtējums (skat. 9. attēlu). Salīdzinot ar 2018. un 2019. gadu VPVKAC kopējie vērtējumi reģionu griezumā ir uzlabojušies (2018. gadā – 84 punkti, 2019. gadā – 79 punkti), jo 2021. gadā kopējais vizītes novērtējums ir 88 punkti.

9. attēls. VPVKAC kopējais vērtējums – reģionos



2019. gadā kopumā augstākie vērtējuma rādītāji ir saistīti ar VPVKAC vispārējo vērtējumu, taču trūkumi biežāk saskatāmi aspektos, kas saistīti ar apkalpošanas procesu VPVKAC. Šis posms 2018. gadā kopējā vērtējumā ierindojās kā augstāk novērtētā sadaļa (salīdzinājumā ar 2017. un 2018. gadu, kad šajā aspektu grupā vidējais vērtējums bija 87 punkti, 2019. gadā apkalpošanas process ir ieguvis par 11 punktiem zemāku vērtējumu (76 punktus)). Salīdzinot ar 2017. un 2018. gadu, 2019. gadā nevienā no vērtējuma sadaļām rezultāti nav uzlabojušies.

Nākamajā nodaļā apkopotī secinājumi par šī brīža VPVKAC klientu apkalpošanu un rekomendācijas turpmākās darbības uzlabošanai.

4. SECINĀJUMI UN REKOMENDĀCIJAS

2021. gadā kopējais VPVKAC vērtējums ir pozitīvs – robežās no 56 līdz 100 punktiem. Atšķirībā no 2017., 2018. un 2019. gada pētījumiem, kad kopumā labākie rezultāti tika sasniegti aspektu grupā "VPVKAC vispārējais vērtējums", 2021. gadā visaugstāk novērtēti apkalpošanas procesi (91 no 100 punktiem). Tāpat kā 2019. gadā, arī 2021. gadā reģionu griezumā Rīgas VPVKAC uzrādījuši labākos rezultātus.

Aspekti, kuri 2021. gadā ir pilnībā vai gandrīz izpildīti, pārsvarā ir saistīti ar apkalpošanas procesa vērtējumu par darbinieku laipnību, pieklājību, atsaucību, uzvedību, kā arī informācijas sniegšanas stilu.

Salīdzinot ar iepriekšējos gados veiktajiem pētījumiem, gadu gaitā **ir vērojams rezultātu uzlabojums saistībā ar to, vai klientiem ir pieejams dators, darbinieka galds ir kārtīgs, vai uz darbinieka galda nav redzami iepriekšējo klientu dokumenti.** Savukārt **aspekti, kuri vēl ir jāpildina, ir saistīti ar redzamā vietā novietotu plakātu par centra darbību, vārda karšu lietošanu, kā arī atvērta tipa jautājumu uzdošanu klientam.**

2021. gadā VPVKAC vispārējā vērtējuma sadaļā maksimāli labi tika novērtēti tikai viens aspekts – "klientu apkalpošanas centra telpas ir tīras, sakoptas" (šis aspekts maksimāli labi tika ievērots arī 2017., 2018. un 2019. gadā). Vēl daži no aspektiem tika novērtēti ar gandrīz maksimālo vērtējumu (98 no 100 punktiem), tie ir: "Klientu centrs ir atvērts atbilstoši norādītajam darba laikam", "Ir ierīkotas speciālās uzbauktuves vai palīgierīces apmeklētājiem ar kustību traucējumiem", "Apgaismojums telpās ir pietiekams, nerada diskomfortu", "Darba vieta ir kārtīga, uz darbinieka galda nav redzamas nekādas personīgās lietas – tiek ievērots tā saucamais "Tīrā galda princips". Ja 2019. gadā maksimāli labi tika ievēroti aspekti, kas saistīti ar automašīnu stāvvietas esamību pie VPVKAC, kas paredzētas apmeklētājiem; pietiekama un komfortabla apgaismojuma esamību VPVKAC telpās, kā arī to, vai uz darbinieku galda nav redzami iepriekšējo klientu dokumenti, tad 2021. gadā šajos aspektos atsevišķos VPVKAC bija vērojami trūkumi.

Ja 2019. gadā pilnībā tika ievērots aspekts "uz darbinieka galda nav redzami iepriekšējo klientu dokumenti, un nav redzama citu klientu personīgā informācija. Ja dokumenti ir, tad tie ir apgriezti ar balto pusi uz augšu", tad 2021. gadā šī aspekta trūkumi bija divos VPVKAC – personas datu drošības ievērošanai šis kritērijs ir sevišķi svarīgs.

Līdzīgi kā iepriekšējos gados 2021. gadā apkalpošanas procesu sadaļa vairumā aspektu ir novērtēta ar gandrīz maksimālo iespējamo punktu skaitu. Lai šis vērtējums nākotnē būtu vēl labāks, **ieteicams VPVKAC darbiniekiem atgādināt par nepieciešamību sagaidīt klientu – pamanīt ienākušo klientu** (arī dzirdēt, kad klients klauvē pie durvīm), **pirmajam pievērst uzmanību klientam un pirmajam sveicināt klientu.** 2021. gadā VPVKAC darbinieku laipnība, pieklājība un uzvedība ir novērtēta ļoti augstu (97 no 100 punktiem), taču atsevišķos VPVKAC **nepieciešams atgādināt par atvērtu neverbālo komunikāciju, kas pauž vēlmi sadarboties, kā arī par nenovēršanos, lai veiktu ar konsultāciju nesaistītas darbības.** Aspekts "darbinieks ir pozitīvi noskaņots, uzsmaida" nav ieguvis maksimālo vērtējumu, taču tas ir skaidrojams ar nepieciešamību lietot mutes un deguna aizsegu – šādā veidā ir grūti novērtēt darbinieka attieksmi, neredzot sejas mīmiku.

Tāpat kā 2018. un 2019. gadā, arī 2021. gadā trūkumi joprojām saskatāmi saistībā ar darbinieka izskatu un vārda kartītes esamību. Lai gan gadu gaitā par šo aspektu tiek saņemti arvien zemāki vērtējumi, svarīgi būtu saprast, ka vārda karšu nēsāšana ir būtiski nepieciešama un spēj ietekmēt

apkalpošanas procesu. **Ja VPVKAC darbiniekiem vārda kartīte ir, tai jābūt redzamai, nevis apgrieztai uz otru pusi.**

Trūkumi klientu konsultēšanas procesā visbiežāk ir saistīti ar vajadzību izzināšanu - **ne visu VPVKAC darbinieki uzdeva atvērta tipa jautājumus, lai klients varētu savu vajadzību izstāstīt plašāk.** Tāpat arī **ne visi VPVKAC darbinieki uzdeva precizējošus jautājumus par klienta situāciju un nevadīja sarunu/neveicināja dialoga veidošanos vai arī darīja to daļēji.** Šis ir būtisks aspekts, kas jāievēro, lai pēc iespējas precīzāk uzzinātu klientu vajadzības un to unikālo specifisko dzīves situāciju, kura nianse var būtiski ietekmēt nepieciešamo pakalpojumu un tā pieteikšanas vai saņemšanas procesu. Proaktīva intervēšanas pieeja arī rada iespēju klientus informēt par tiem pieejamajiem sociālajiem vai citiem valsts pārvaldes pakalpojumiem.

Pozitīvi, ka vairāku gadu garumā ar maksimālo punktu skaitu visos VPVKAC novērtēts darbinieku informācijas sniegšanas stils. **Visu apmeklēto VPVKAC darbinieki runā vienkāršā un korektā valodā** (bez žargona, nesaprotamiem saīsinājumiem vai nepaskaidrojot sarežģītus izteikumus), **kā arī ir spējīgi pieskaņoties klienta runas ieradumiem** (tempam, skaļumam tādā mērā, lai klientam ir viegli uz klausīt un saprast darbinieku).

Attiecībā uz aspektu grupu "konsultēšana, profesionālās zināšanas" svarīgi norādīt, ka **četros no divdesmit apmeklētajiem VPVKAC darbinieki tikai daļēji spēja atrisināt klientam interesējošo jautājumu.** Rekomendējam uzlabot darbinieku konsultēšanas un profesionālās zināšanas, lai klienti varētu saņemt konsultāciju par sev interesējošo tēmu no visiem VPVKAC darbiniekiem (2021. gadā septiņi no divdesmit VPVKAC darbiniekiem vai nu nepārzināja klientam interesējošo tēmu par e-adresi un e-paraksta saņemšanu, vai nepaskaidroja klientam, kas jādara, vai arī izmantoja tādas frāzes kā "nezinu/nevaru pateikt/nav iespējams"). Ērti pieejami iekšējie konsultāciju rīki (telefons vai tiešsaistes čats) ir vēl viens veids kā sniegt darbiniekiem palīdzību sarežģītās situācijās. Lai gan vērtējums aspektā "darbinieks izmanto pieejamos vizuālos palīg līdzekļus, lai klientam kļūst skaidrs, kā jārikojas" pēdējos gados ir uzlabojies, **rekomendējam darbiniekus mudināt sniegt informāciju klientiem caur vizuālajiem palīg rīkiem, sniegt darbiniekiem piemērus kā šādi piemēri var palīdzēt to apkalpošanas procesā.**

Konsultēšanas procesa noslēgumā vēlams VPVKAC darbiniekiem atgādināt, ka ir **svaīgi paaierēties, vai klients visu ir sapratis un turpmāk zinās, kā pielietot iegūtās zināšanas, kā arī kā izveidot e-parakstu un e-adresi.** Sevišķi būtisks ir šis faktors, lai nodrošinātu šo risinājumu izplatīšanos starp VPVKAC auditoriju, kas vidēji ir vecāka un ar zemākiem ienākumiem. Tāpat arī jāatgādina, ka **darbiniekiem obligāti laipni jāatvadās no klienta** (atvadu frāze "Uz redzēšanos", "Visu labu" u.tml., demonstrē labvēlīgu attieksmi, uzsmaida u.tml.), kā **arī jāsniedz atgādinājums, ka klients var atkārtoti vērsties pakalpojuma iegūšanai vai neskaidro jautājumu noskaidrošanai.** Šos aspektus ir svarīgi uzlabot, jo vēl arvien ir darbinieki, kuri tos neievēro vai arī ievēro daļēji.

Balstoties uz 2021. gada vīzīšu rezultātiem, primāri ir nepieciešams risināt vairākus trūkumus, kas saistīti ar VPVKAC vispārējo vērtējumu. Piemēram, tāpat kā rekomendēts 2018. un 2019. gadā, **nepieciešams izvietot skaidri redzamas norādes par to, kur atrodas tualetes telpa apmeklētajiem, kā arī automašīnu stāvvietā apmeklētajiem ir jāizvieto skaidras norādes, kuras stāvvietas paredzētas invalīdiem.**

Pozitīvi, ka 2021. gadā daļēji ir uzlabojušies aspekti, kas saistīti ar norādēm. Pētījumā tika secināts, ka gandrīz visus klientu centrus ir viegli atrast un ieeja tajos ir viegli pamanāma, taču līdzīgi kā 2017.-2019. gadā, **rekomendējam izvietot norādes iekštelpās, lai klientiem būtu vieglāk**

orientēties (skaidras norādes vai labi pārredzams, kur jādodas vai kur ko atrast), nebūtu jāzvana VPVKAC darbiniekiem (vai darbiniekiem nebūtu jānāk pretim klientam).

Atšķirībā no 2019. gada, kad zemākus vērtējumus nekā iepriekš saņēma aspekts, kas ir saistīts ar speciālu uzbrauktuvju vai palīgierīču esamību klientiem ar kustību traucējumiem, **2021. gadā laba pieklūstamība tika novērota visos apmeklētajos VPVKAC** (vienā VPVKAC speciāla uzbrauktuve vai palīgierīce nav nepieciešama, jo nav traucējošu sliekšņu vai pakāpienu).

5. PIELIKUMI

1. pielikums

Noslēpumainā klienta vizīte - scenārijs un novērtējuma anketa

Izlase: kopumā tiks veiktas 20 vizītes visā Latvijā. Izlase tiks precizēta pirms pētījuma veikšanas 2020. gada novembrī, lai iekļautu jaunizveidotos VPVKAC.

Valoda: latviešu vai krievu

Metode: Mystery Shopping jeb Noslēpumainā klienta metode

Mērķis: novērtēt apkalpošanas procesu VPVKAC, tai skaitā Valsts pārvaldes klientu apkalpošanas rokasgrāmatai)

VPVKAC sniegtie pakalpojumi ir informēšana par pakalpojumiem, pakalpojuma pieteikuma pieņemšana un atbalsts e-pakalpojumu lietošanā.

SCENĀRIJS

Konsultācija par E-adreses un E-paraksta saņemšanu.

Klients dodas uz Vienoto pašvaldības un valsts klientu apkalpošanas centru (turpmāk VPVKAC), lai saņemtu konsultāciju par to, kā pieteikt e-adresi un e-parakstu.

Klients nesveicina darbinieku, sarunas sākumā nogaida 3-5 sekundes, ja darbinieks nesveicina, klients izsaka sava apmeklējuma iemeslu: saka, ka vēlas uzzināt, kā pieteikties un saņemt E-adresi un E-parakstu.

Sarunas gaitā klients sarunu ļauj vadīt darbiniekam – neuzņemas sarunas iniciatīvu. Dod iespēju darbiniekam uzdot jautājumus.

Vizītes galvenais mērķis ir novērtēt klientu apkalpošanu un darbinieku izpalīdzību (konsultējot par E-adreses un E-paraksta saņemšanu).

Darbiniekam ir jāizjautā klients par klienta situāciju un vēlmēm, kā arī jāizskaidro, kā pieteikties e-adreses un e-paraksta saņemšanai.

Kopumā vizītes laikā ir jānovēro VPVKAC vide (telpas), darbinieka darba vieta; ārējais izskats; apkalpošanas stils. Kā arī jānovērtē visi apkalpošanas procesa posmi: sasveicināšanās un atvadīšanās; sarunas vadīšana; sarunas saturs un attieksme pret klientu.

VPVKAC atrašanās vieta, adrese: _____

NOVĒRTĒŠANAS ANKETA

Pamatinformācija:

Vizītes datums: _____

Ierašanās laiks VPVKAC: __ : __

Darbinieku skaits VPVKAC (redzami zālē): _____

Klientu skaits, ienākot VPVKAC: _____

Gaidīšanas laiks rindā (minūtes): __ : __

Apkalpošanas situācijas ilgums (minūtes): __ : __

Klientu apkalpošanas novērtējums

Vizīte

VPVKAC VISPĀRĒJAIS VĒRTĒJUMS (10% no kopējā vērtējuma)

Q02 VPVKAC vispārējs vērtējums (*vērtējums jā – 100%, nē – 0%*)

- Klientu centru ir viegli atrast
- Klientu centrs ir atvērts atbilstoši norādītajam darba laikam
- Ieeja klientu centrā ir viegli pamanāma (pamanāma norāde pie ieejas)
- Ieeja ir ērta – tā nesagādā grūtības iekļūt ēkā (kāpnēs, durvis u.tml.)
- Ir ierīkotas speciālās uzbrauktuves vai palīgierīces apmeklētājiem ar kustību traucējumiem
- Pie VPVKAC ir automašīnas stāvvietas apmeklētājiem
- Automašīnas stāvvietā apmeklētājiem ir skaidras norādes, kuras stāvvietas paredzētas invalīdiem
- Iekštelpās ir viegli orientēties (skaidras norādes vai labi pārredzams, kur jādodas vai kur ko atrast)
- Ir skaidri redzamas norādes, kur atrodas tualetes telpa apmeklētājiem
- Apgaisojums telpās ir pietiekams, nerada diskomfortu
- Klientam ir patīkami uzgaidīšanas apstākļi (mēbeļu izvietojums, ērtums)
- Klientu apkalpošanas centra telpas ir tīras, sakoptas
- Klientiem ir pieejami informatīvie izdales materiāli (bukleti u.tml.)
- Redzamā vietā ir novietots informatīvais plakāts/-i par centra darbību
- Klientiem ir pieejams dators/-i
- Darba vieta ir kārtīga, uz darbinieka galda nav redzamas nekādas personīgās lietas – tiek ievērots tā saucamais "Tīrā galda princips"
- Uz darbinieka galda nav redzami iepriekšējo klientu dokumenti un nav redzama citu klientu personīgā informācija. Ja dokumenti ir, tad tie ir apgriezti ar balto pusi uz augšu

APKALPOŠANAS PROCESS (40% no kopējā vērtējuma)

Q03 Klientu sagaidīšana (*vērtējums jā – 100%, nē – 0%*)

- Darbinieks pamana ienākušo klientu (paskatās, nodibina acu kontaktu)
- Darbinieks, ja neapkalpo citu klientu, pirmais pievērš uzmanību klientam, vai, ja apkalpo citu klientu, atvainojas klientam, kuru apkalpo un ienākošajam lūdz uzgaidīt, norādot vietu, kur var apsēsties
- Darbinieks pirmais sveicina klientu
- Darbinieks aicina apsēsties klientu
- Darbinieks vārdos pauž gatavību sadarboties (piemēram, "Labdien. Kā varu Jums palīdzēt?")

Q04 Laipnība, pieklājība, uzvedība (*vērtējums jā – 100%, nē – 0%*)

- Apkalpošana ir laipna
- Apkalpošanas ir pieklājīga (piemēram, attieksme ir cieņpilna, pietiekami lietišķa)

- Neverbālā komunikācija liecina par atvērtību, vēlmi sadarboties (piemēram, darbinieka skatiens vērsts uz apmeklētāju, sejas izteiksme ir laipna, uzmanīga, ķermeņa valoda liecina, ka darbinieks nav fokusēts uz ko citu (novērsies, pagriezis muguru u.tml.))
- Darbinieks klausās uzmanīgi, nepārtraucot klientu
- Darbinieks nenovēršas, lai veiktu kādu ar pakalpojuma sniegšanu nesaistītu darbību (piemēram, sarunai ar kolēģi par ar darba pienākumu veikšanu nesaistītām lietām; ja darbiniekam jāatbild uz telefona zvanu, tad informē un atvainojas klientam, ka uz brīdi jānovēršas u.tml.)
- Darbinieks ir atsaucīgs (apstiprina, ka saprot klientu/ fokusējas un reaģē uz klienta stāstījumu)
- Darbinieks ir pozitīvi noskaņots, uzsmaida
- Darbinieks klientu apkalpošanas laikā neēd, nedzer un/vai nekošļā košļājamo gumiju

Q01 Darbinieka vārds, uzvārds, izskats

1. Ir vārda karte (ap kaklu), ID karte, vai galda karte (100%)

2. Ir vārda karte (ap kaklu), ID karte, vai galda karte, bet nav salasāma (aizsedz mati, apģērbs u.tt.) (50%)

3. Nav vārda kartes (0%)

- Darbinieks ir tērpiēs lietišķā apģērbā (vērtējums jā – 100%, nē – 0%)

Q05 Atvadīšanās beigās (vērtējums jā – 100%, nē – 0%)

- Darbinieks laipni atvadās no klienta (atvadu frāze "Uz redzēšanos", "Visu labu" u.tml., demonstrē labvēlīgu attieksmi, uzsmaida u.tml.)
- Darbinieks atgādina, ka klients var atkārtoti vērsties pakalpojuma iegūšanai vai neskaidro jautājumu noskaidrošanai

KONSULTĒŠANAS PROCESS (50% no kopējā vērtējuma)

Q06 Vajadzību izzināšana (vērtējums jā – 100%, nē – 0%)

- Uzdod atvērta tipa jautājumus (uzdod jautājumus tā, ka klients nevar atbildēt tikai jā/nē, bet ir spiests izklāstīt savu vajadzību plašāk)
- Uzdod papildus precizējošus jautājumus par klienta situāciju
- Darbinieks vada sarunu un veicina dialoga veidošanos, uzdodot jautājumus klientam, iesaistot sarunā

Q07 Informācijas sniegšanas stils (vērtējums jā – 100%, nē – 0%)

- Darbinieks runā vienkāršā un korektā valodā (bez žargona, nesaprotamiem saīsinājumiem vai nepaskaidrojot sarežģītus izteikumus)
- Darbinieks pieskaņojas klienta runas ieradumiem (tempam, skaļumam tādā mērā, lai klientam ir viegli uz klausīt un saprast darbinieku)

Q08 Konsultēšana, profesionālās zināšanas (*vērtējums jā – 100%, nē – 0%*)

- Darbinieks pārzina klientu interesējošo tēmu – klients saņem konsultāciju par E-adreses un E-paraksta saņemšanu
- Tiek paskaidrots, kas klientam ir jādara (klientam kļūst skaidrs, kā jārikojas)
- Nelieto frāzes "nezinu / nevaru pateikt" / "nav iespējams" – ja uzreiz nevar atbildēt, tad noskaidro vai iesaka informācijas avotu, kur to var noskaidrot
- Darbinieks izmanto pieejamos vizuālos palīg līdzekļus, lai klientam kļūst skaidrs, kā jārikojas

Q09 Pakalpojuma sniegšanas noslēgums (*vērtējums jā – 100%, nē – 0%*)

- Darbinieks paaugstinās, vai klients visu ir sapratis un zinās, kā pieteikt un saņemt e-adresi un e-parakstu.

KOPĒJAIS VIZĪTES NOVĒRTĒJUMS

VPVKAC klientu apkalpošanas procesa kopējais novērtējums.

Lietas, kuras ir nodrošinātas visaugstākajā līmenī:

Lietas, kuras noteikti nepieciešams uzlabot, konsultējot par E-adreses un E-paraksta saņemšanu:

2. pielikums

Noslēpumainā klienta vizītes komentāri

VPVKAC	Lietas, kuras ir nodrošinātas visaugstākajā līmenī	Lietas, kuras noteikti nepieciešams uzlabot, konsultējot par E-adreses un E-paraksta jautājumiem
LY	Labs vērtējums	-
RY	Bija ļoti laba apkalpošana	Nav tādu
KZ	Ļoti pozitīvi vērtēju, laipna apkalpošana, patīkama atmosfēra.	Pašai vajag izmantot nākotnē e-paraksti
LZ	Laba piekļuve, viss saprotams, ievēro Covid-19 prasības, darbiniece zinoša, telpas tīras.	Lietot vārda karti
ZV	Laba klientu apkalpošana	
RZ	Vērtējums visaugstākajā līmenī	
ZZ	Apkalpošana bija patīkama	Viss apmierina, tikai nezināju, kas mani apkalpo un kāpēc man jādod personas dati
RW	Kompetents darbinieks. Vide mierīga, nerada satraukumu par klienta nezināšanu trūkumu.	
VX	Darbiniece bija zinoša par e-parakstu un e- adresi, konsultējot piedāvāja visus e-paraksta izveidošanas variantus.	Domāju, ka vajadzēja darbiniecei pārliecināties vai viss ir saprotams un parādīt arī datorā, kur pielieto e-adresi un e-parakstu. Darbiniece to stāstīja un uzrakstīja uz papīra.
KV	Bija laipna apkalpošana	Vajadzētu lietot vārda karti. Darbinieks nebija kompetents un nemācēja paskaidrot par e-parakstu un e-adresi. Procesā nevarēja man palīdzēt izveidot e-parakstu un e-adresi.
VY	Darbinieka laipnība un atsaucība, tehniskais nodrošinājums.	Tādas nepamanīju.

VPVKAC	Lietas, kuras ir nodrošinātas visaugstākajā līmenī	Lietas, kuras noteikti nepieciešams uzlabot, konsultējot par E-adreses un E-paraksta jautājumiem
KX	Ņemot vērā pašreizējos apstākļus, jau telefonsarunā tika izstāstīts kā tikt pie e-paraksta. Ļoti saprotami izskaidroja, ka klientam nepieciešama internetbanka.	Lai varētu rakstīt iesniegumu par e-paraksta saņemšanu, Tāpat ir informācija par iespēju vērsties pasu daļā.
KY	Darbiniece zinoša, laipna. Visu ļoti labi pastāstīja. Runāja lēnāk, lai viegli būtu saprast un uztvert sacīto,	Viss bija labi.
ZY	Darbiniece Laura bija atvērta, laipna, smaidīga, zinoša.	Domāju, ka cilvēkam gados ir ļoti grūti orientēties.
LX	Jā, viss bija labi un saprotami	
RV	Pieejams dators, kurā instalēta vajadzīgā programatūra.	Labāk pārzināt e-adreses pieslēgumu.
VV	No darbinieces puses- laipnība, vēlme palīdzēt, aicinājums atgriesties, ja nepieciešams, centisies man palīdzēt.	Darbiniekam ir jābūt zinošākam, bet bija jūtams, ka ir vēlme mācīties un attīstīties,
RX	Vērtēju ar 10 ballēm.	Neko nevajag uzlabot.
ZX	Laipna bija uzņemšana, ļoti centīgi un skaidri tika paskaidrots, un pārjautāja vai es sapratu,	Liekas, ka uzlabojumi nav nepieciešami.
VZ	Ļoti laba apkalpošana.	Nepieciešams lietot vārda karti