

NACIONĀLAIS  
ATTĪSTĪBAS  
PLĀNS 2020



EIROPAS SAVIENĪBA

Eiropas Reģionālās  
attīstības fonds

IEGULDĪJUMS TAVĀ NĀKOTNĒ



jaunrades  
laboratorija

# Integrēts Publisko pakalpojumu sniegšanas un gala lietotāju vajadzību monitorings

Reģionālās nozīmes attīstības centros izveidotajos VPVKAC strādājošo darbinieku  
aptauja

Rezultātu atskaite

Iepirkuma identifikācijas numurs VARAM 2020/21

VARAM, 2021

**Dokumenta identifikators:**

VPVKAC\_Regionalo\_darbinieku\_aptauja\_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

1.1. 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 .....	5
4. Metodoloģijas apraksts .....	6
4.1. Lauka darba norise .....	6
4.2. Izlase .....	6
5. Ziņojuma saturs .....	7
5.1. Kopējā apmierinātība ar darbu .....	7
5.2. Darba faktoru svarīgums un apmierinātība ar tiem .....	7
5.3. Klientu apkalpošanas prasmes un vērtējums .....	14
6. Secinājumi un rekomendācijas .....	15

### 1.1. Tabulu rādītājs

1. tabula. Dokumentā izmantoto terminu skaidrojums .....	4
2. tabula. Pētījuma tehniskā informācija .....	5

### 1.2. Attēlu rādītājs

1. attēls. VPKAC darbinieku kopējā apmierinātība ar darbu .....	7
2. attēls. Darba faktoru svarīgums .....	8
3. attēls. Apmierinātība ar IEKŠĒJO INFORMĀCIJU UN KOMUNIKĀCIJU saistītajiem faktoriem .....	9
4. attēls. Apmierinātība ar SADARBĪBU AR CITĀM IESTĀDĒM UN PAŠVALDĪBAS KOLĒGIEM saistītajiem faktoriem .....	10
5. attēls. Apmierinātība ar MĀCĪBĀM saistītajiem faktoriem .....	11
6. attēls. Apmierinātība ar DARBA SATURU, SLODZI UN KVALITĀTI saistītajiem faktoriem .....	12
7. attēls. VPKAC darbinieku vajadzību un apmierinātības pozicionējuma karte 2021. gada pētījumā .....	13

## 2. IEVADS

### 2.1. Dokumenta nolūks

Reģionālās nozīmes attīstības centros izveidotajos VPVKAC strādājošo darbinieku aptauja aptaujas 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.

**Reģionālās nozīmes attīstības centros izveidotajos VPVKAC strādājošo 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

Saīsinājums	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 <i>Computer Assisted Telephone Interviews</i>
eID	Elektroniskā identifikācijas karte, personu apliecinošs dokuments, ar kuru var apliecināt savu identitāti un tiesisko statusu gan klātienē, gan attālināti – interneta vidē
EDS	Elektroniskās deklarēšanas sistēma
IT	Informācijas tehnoloģijas
PIN	Personas identifikācijas numurs, drošības kods autorizācijai
PMLP	Pilsonības un migrācijas lietu pārvaldē
VARAM	Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija
VID	Valsts ieņēmumu dienests
VPVKAC	Valsts un pašvaldību vienotais klientu apkalpošanas centrs
VSAA	Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra

### 3. TEHNISKĀ INFORMĀCIJA

2. tabula. Pētījuma tehniskā informācija

Saīsinājums	Skaidrojums
Pētījuma veicējs	SIA "Jaunrades laboratorija" – metodoloģijas izstrāde, datu apstrāde un analīze; AS "Norstat Latvija" – lauka darba īstenošana.
Mērķa grupa	Reģionālās nozīmes attīstības centros izveidotajos VPVKAC strādājošie pašvaldību darbinieki
Pētījuma metode	Telefonintervija ( <i>Computer Assisted Telephone Interviews, CATI</i> )
Izlase	Plānotā: 11 Sasniegtā: 13 (11 darbinieki katrā centrā + 2 papildu darbinieki), faktiski analizēti par 11
Respondentu atlases princips	Reģionālās nozīmes attīstības centros izveidotajos VPVKAC strādājošie darbinieki tika atlasīti, izmantojot pārstāvniecības principu – katrā no 11 Reģionālās nozīmes attīstības centriem jāaptaujā viens darbinieks.
Interviju veikšanas laiks	2021. gada 24. augusts – 15. septembris

## 4. METODOLOĢIJAS APRAKSTS

### 4.1. Lauka darba norise

Lai īstenotu reģionālās nozīmes attīstības centros izveidotajos VPVKAC strādājošo darbinieku aptauju, lauka darbs tika organizēts šādā kārtībā:

- Anketu izmaiņu programmēšana un testēšana;
- Izlases veidošana, atbilstoši Pasūtītāja iesūtītajai informācijai par Reģionālās nozīmes attīstības centriem;
- 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 intervētājiem tūlītēju atgriezenisko saiti par sniegumu, kā arī tiek analizēts atteikto interviju skaits un to iemesli);
- Tehniskās informācijas sagatavošana par lauka darba norisi.

### 4.2. Izlase

Reģionālās nozīmes attīstības centros izveidotajos VPVKAC strādājošo darbinieki tika atlasīti, izmantojot pārstāvniecības principu – katrā no 11 reģionālās nozīmes attīstības centriem jāaptaujā viens darbinieks.

## 5. ZIŅOJUMA SATURS

### 5.1. Kopējā apmierinātība ar darbu

Aptaujātie reģionālās nozīmes VPKAC darbinieki, vērtējot savu apmierinātību ar darbu kopumā, minēja, ka ir drīzāk apmierināti (n=8), ļoti apmierināti (n=2) un drīzāk neapmierināti (n=1).

1. attēls. VPKAC darbinieku kopējā apmierinātība ar darbu



### 5.2. Darba faktoru svarīgums un apmierinātība ar tiem

#### Darba faktoru svarīgums

**Vissvarīgākie faktori** aptaujātajiem reģionālās nozīmes VPKAC darbiniekiem – iespēja regulāri uzlabot nepieciešamās prasmes (visi 11 darbiniekiem minēja, ka tas ir ļoti svarīgi), īpaši uzsverot, ka svarīgas ir **praktiskas mācības** (visi 11 aptaujātie atbildēja "ļoti svarīgi"), kurās apgūto var izmantot ikdienā. Tāpat ļoti svarīgi ir **labi darba apstākļi** (10 no 11 aptaujātajiem minēja, ka tas ir ļoti svarīgi, 1 – drīzāk svarīgi).

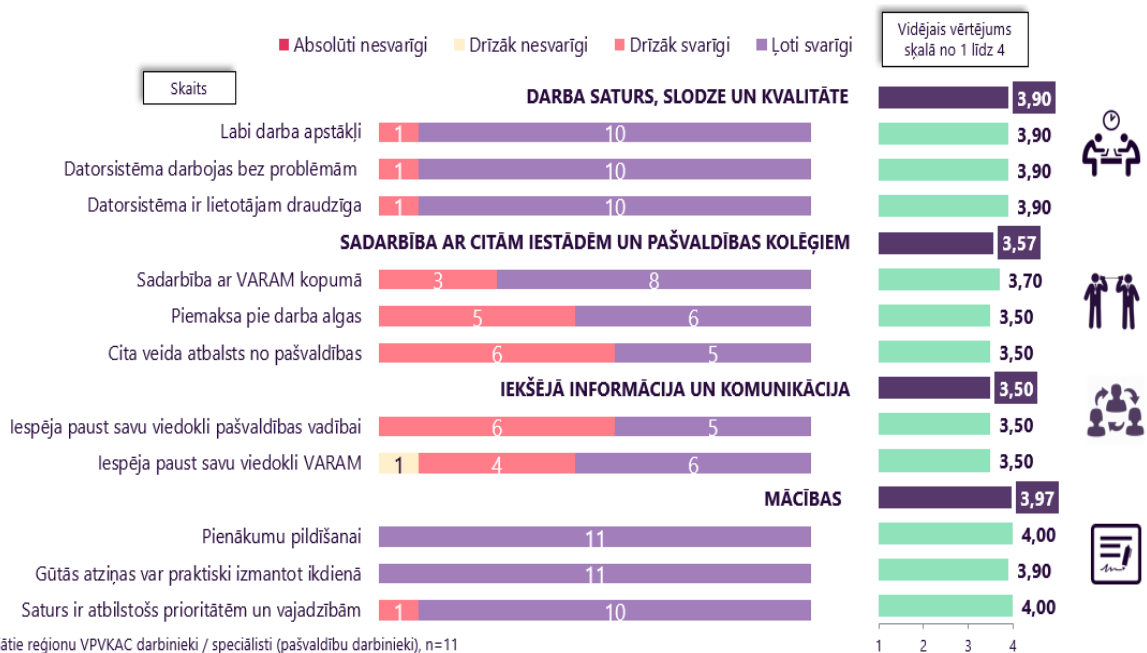
Kā nākamie arī seko faktori, kas saistīti ar mācībām, kā arī kvalitatīvu datorsistēmas darbu:

- Mācību saturs ir atbilstošs prioritātēm un vajadzībām;
- Pakalpojumu vadības datorsistēma ir lietotājam draudzīga;
- Vienotā klientu apkalpošanas centra pakalpojumu vadības datorsistēma darbojas bez problēmām.

Aptaujātie VPKAC darbinieki, norāda, ka tiem diezgan svarīga ir arī sadarbība ar VARAM kopumā (8 – ļoti svarīgi, 3 – drīzāk svarīgi), bet mazāk svarīgi, vai pašvaldība veic piemaksu pie algas par darbu VPKAC (6 darbiniekiem tas ir ļoti svarīgi, 5 – drīzāk svarīgi). Arī cita veida atbalsts no pašvaldības vērtēts līdzīgi (6 – drīzāk svarīgi, 5 – ļoti svarīgi).

Iespēju paust viedokli par darbu pašvaldības vadošajiem darbiniekiem un VARAM kontaktpersonai/-ām 4 punktu skalā reģionālie VPKAC darbinieki novērtējuši ar 3,5 punktiem. Iespēja paust savu viedokli par darbu VPKAC VARAM kontaktpersonai/-ām drīzāk nesvarīga šķiet vienam aptaujātajam darbiniekam.

## 2. attēls. Darba faktoru svarīgums



## Darba faktoru vērtējums

Lielākoties darbinieki dažādus ar darbu VPVKAC saistītos aspektus vērtēja kā drīzāk labus vai ļoti labus. Tomēr pusei faktoru vismaz viens aptaujātais devis vērtējumu "drīzāk slikti". Drīzāk negatīvu vērtējumu ("drīzāk slikti") par kādu no faktoriem darbinieki biežāk izteica saistībā ar vērtējumu par pašvaldības piemaksu pie darba algas par VPVKAC pienākumu pildīšanu (5 darbinieki no 11). Nākamie visnegatīvāk vērtētie faktori saistīti ar pienākumu veikšanas slodzi vienotajā klientu apkalpošanas centrā (4 darbinieki deva vērtējumu "drīzāk slikti") un nodrošināto informatīvo materiālu aktualitāti (3 darbinieki deva vērtējumu "drīzāk slikti").

Divi darbinieki kā drīzāk sliktu novērtēja VARAM nodrošināto materiālu pietiekamību, pakalpojumu vadības datorsistēmu darbību, pakalpojumu vadības datorsistēmas draudzīgumu tās lietotājiem, cita veida atbalstu no pašvaldības par papildus pienākumu pildīšanu VPVKAC, tāpat arī to, vai kolēģi pašvaldībā palīdz aizvietot, ja nepieciešams pildīt gan VPVKAC pienākumus, gan pašvaldībā veicamos pienākumus.

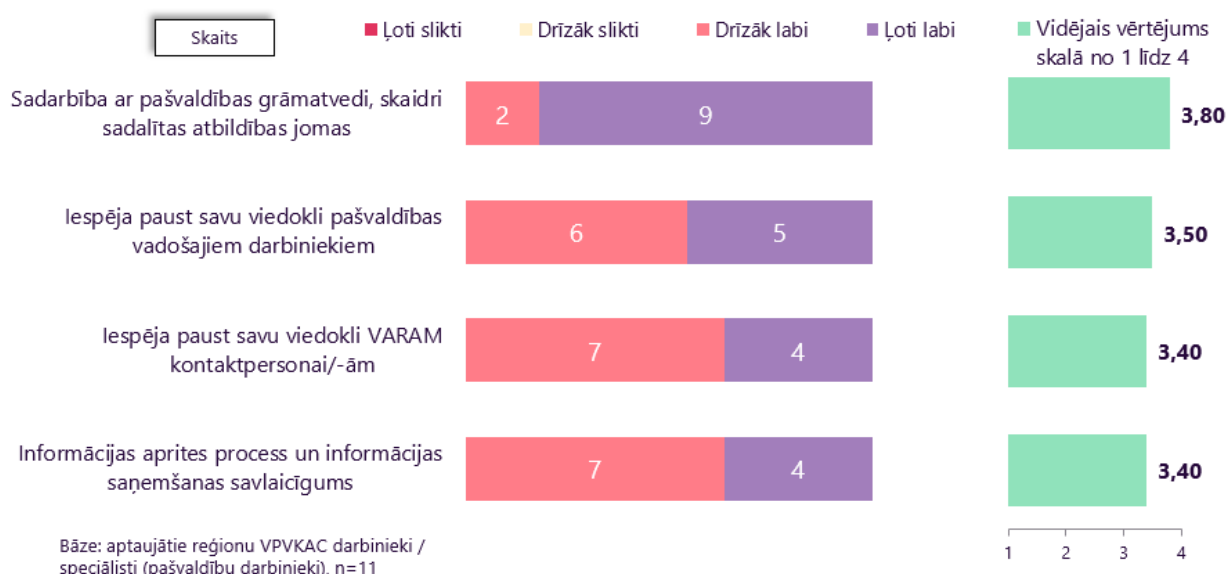
Pa vienam darbiniekam kā drīzāk sliktu novērtēja to, vai darba pienākumi Vienotajā klientu apkalpošanas centrā ir skaidri formulēti, arī VDC IT darbinieku atbalstu darbā ar pakalpojumu vadības datorsistēmu, iespēju paust savu viedokli par darbu VPVKAC VARAM kontaktpersonai/-ām. Tāpat pa vienam darbiniekam kā drīzāk sliktus novērtēja visus ar mācībām saistītos faktoros.

Darbinieki par sadaļā **IEKŠĒJĀ INFORMĀCIJA UN KOMUNIKĀCIJA** minētajiem aspektiem galvenokārt izteikušies pozitīvi. Visaugstākais vērtējums izteikts par sadarbību ar pašvaldības grāmatvedi (9 no 11 darbiniekiem deva vērtējumu "ļoti labi", 2 – "drīzāk labi") un iespēju paust savu viedokli par darbu VPVKAC pašvaldības vadošajiem darbiniekiem (5 no 11 darbiniekiem deva vērtējumu "ļoti labi", 6 – "drīzāk labi"). Vairāk kā "drīzāk labu" aptaujātie darbinieki vērtējuši iespēju



paust savu viedokli par darbu VPVKAC VARAM kontaktpersonai/-ām un informācijas aprites procesu un informācijas saņemšanas savlaicīgumu no kolēģiem centra pienākumu pildīšanai.

### 3. attēls. Apmierinātība ar IEKŠĒJO INFORMĀCIJU UN KOMUNIKĀCIJU saistītajiem faktoriem



**SADARBĪBAS AR CITĀM IESTĀDĒM UN PAŠVALDĪBAS KOLĒĢIEM** aspekti ir galvenokārt pozitīvi novērtēti, taču par tiem sniegti arī ļoti negatīvi vērtējumi. Piemaksa pie darba algas ir kopumā viszemāk vērtētais no visiem aspektiem visās kategorijās, un par to visbiežāk darbinieki izteikušies negatīvi, kopumā par šo aspektu negatīvi ir izteikušies 5 no 11 respondentiem. Vērtējumu "ļoti labi" devis tikai viens. Divi darbinieki kā drīzāk sliktu novērtēja cita veida atbalstu no pašvaldības par papildus pienākumu pildīšanu VPVKAC, tāpat arī to, vai kolēģi pašvaldībā palīdz aizvietot, ja nepieciešams pildīt gan VPVKAC pienākumus, gan pašvaldībā veicamos pienākumus.

Vispozitīvāk VPVKAC darbinieki novērtēja sadarbību ar kolēģiem pašvaldībā (9 – ļoti labi, 2 – drīzāk labi). Vidējais vērtējums 4 punktu skalā šim faktoram ir 3,8. To apstiprina arī šāds komentārs:

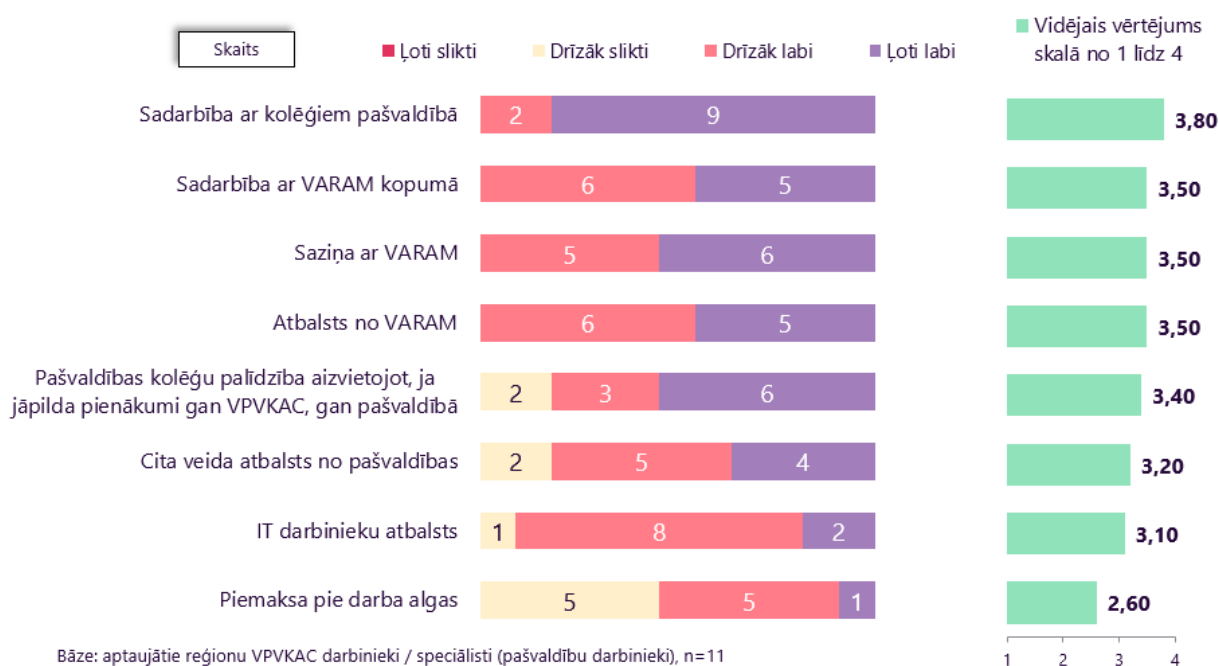
*"Sadarbība ar pašvaldību, darba vieta un aprīkojums, sadarbība ar kolēģiem, atbalsts, labs atbalsts ir no darbiniekiem no VPVKAC, ir savs čats, kur ātri palīdz un atbalsta."*

Ventspils digitālā centra IT darbinieku atbalsts kopumā vērtēts kā drīzāk labs (8 aptaujātie deva vērtējumu "drīzāk labi", 2 – "ļoti labi", 1 – "drīzāk slikti"). Komentārs par VDC darbu:

*"Viņiem saziņa ir epasts. Un dažkārt tiek risināta situācija NEDĒĻU! Būtu labi, ja vismaz 24h laikā sniegt atbildi, kad tiks atrisināta problēma un vai labāk nav meklēt alternatīvu".*

Līdzvērtīgi vērtēti visi faktori, kas saistīti ar sadarbību ar VARAM: sadarbība ar VARAM kontaktpersonu/-ām kopumā (6 – drīzāk labi, 5 – ļoti labi), saziņa ar VARAM kontaktpersonu/-ām (6 – ļoti labi, 5 – drīzāk labi), atbalsts no VARAM kontaktpersonas/-ām (5 – ļoti labi, 6 – drīzāk labi).

#### 4. attēls. Apmierinātība ar **SADARBĪBU AR CITĀM IESTĀDĒM UN PAŠVALDĪBAS KOLĒGIEM** saistītajiem faktoriem



Par faktoriem, kas saistīti ar **MĀCĪBĀM** VPVKAC darbiniekiem, 2021. gadā vidējais vērtējums ir 3,2-3,5 atkarībā no faktora.

Salīdzinoši vispozitīvāk tika vērtēts tas, vai mācībās gūtās atziņas var praktiski izmantot ikdienas darbā (7 no 13 aptaujātajiem šo faktoru novērtēja visaugstāk).

To, vai mācību saturs ir atbilstošs vajadzībām un prioritātēm, ar atzīmi "drīzāk labi" novērtēja 6 aptaujātie. Iespējas uzlabot nepieciešamās prasmes 7 no 11 aptaujātajiem VPVKAC darbiniekiem novērtēja kā drīzāk labu faktoru.

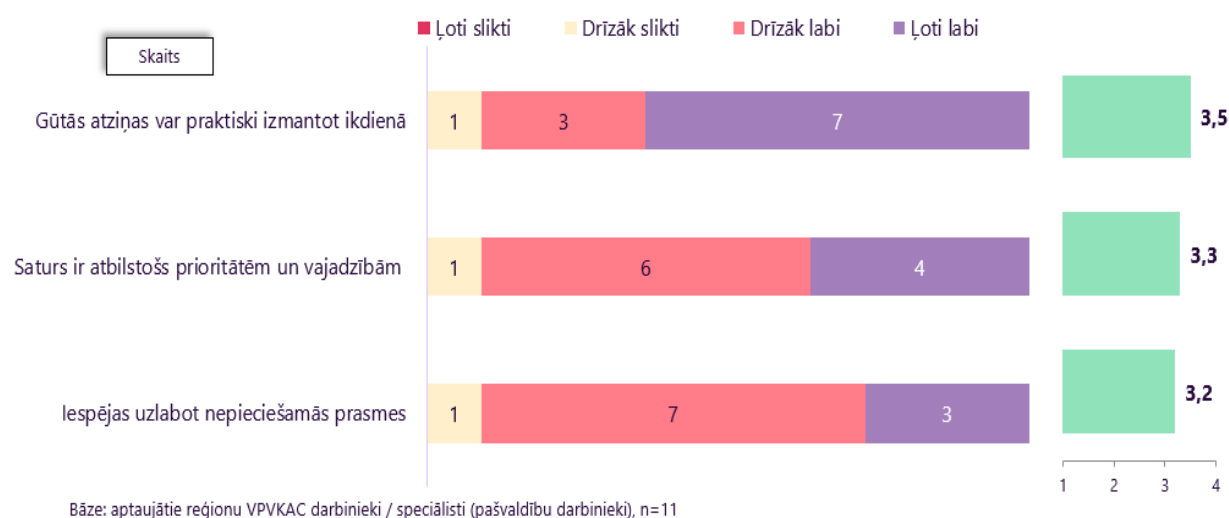
Katram faktoram viens aptaujātais devis vērtējumu "drīzāk slikti". Šis darbinieks strādā mazāk nekā trīs mēnešus un nekādas apmācības viņam nav bijušas.

Aptaujātie darbinieki atzīmē to, kas tieši būtu jāuzlabo mācību sakarā:

*"Vajadzīga regularitāte un pievērst uzmanību jaunajiem darbiniekiem, lai vispirms ir apmācība un tad lai var palīdzēt klientiem."*

*"Jaunumus saņemam un uzreiz būtu nepieciešamas apmācības, vajag uzreiz pēc šiem jaunumiem."*

## 5. attēls. Apmierinātība ar MĀCĪBĀM saistītajiem faktoriem



Ar **DARBA SATURU, SLODZI UN KVALITĀTI** saistītie aspekti tikuši vērtēti dažādi. Visaugstāko apmierinātību darbinieki norādīja par komunikāciju ar VPVKAC apmeklētājiem (9 no 11 deva vērtējumu "ļoti labi"), skaidri ir VPVKAC mērķi (7 no 11 norādīja "ļoti labi"), un darba apstākļiem (7 norādīja "ļoti labi"). Tālāk seko tas, cik darbs VPVKAC ir interesants (6 norādīja "ļoti labi").

Pārējie faktori 4 punktu skalā vērtēti vidēji ar 2,8 līdz 3,3 punktiem atkarībā no faktora. Viskritiskāk vērtēti sekojoši faktori: pienākumu veikšanas slodze VPVKAC (5 – drīzāk labi, 4 – drīzāk slikti, 2 – ļoti labi), nodrošināto informatīvo materiālu aktualitāte (7 – drīzāk labi, 3 – drīzāk slikti, 1 – ļoti labi), pakalpojumu vadības datorsistēmas draudzīgums tās lietotājiem (8 – drīzāk labi, 2 – drīzāk slikti, 1 – ļoti labi).




Kā kopumā drīzāk labi vērtēti pārējie ar darba saturu, slodzi un kvalitāti saistītie aspekti – VARAM nodrošināto materiālu pietiekamība (6 – "drīzāk labi") un saprotamība (8 – "drīzāk labi"), savas zināšanas un prasmes darbam VPVKAC (9 – "drīzāk labi"), kā arī VPVKAC pakalpojumu vadības datorsistēmu darbība (5 – "drīzāk labi").

*"Grūti apvienot divus pienākumus, jo arī apmeklētāju daudz."*

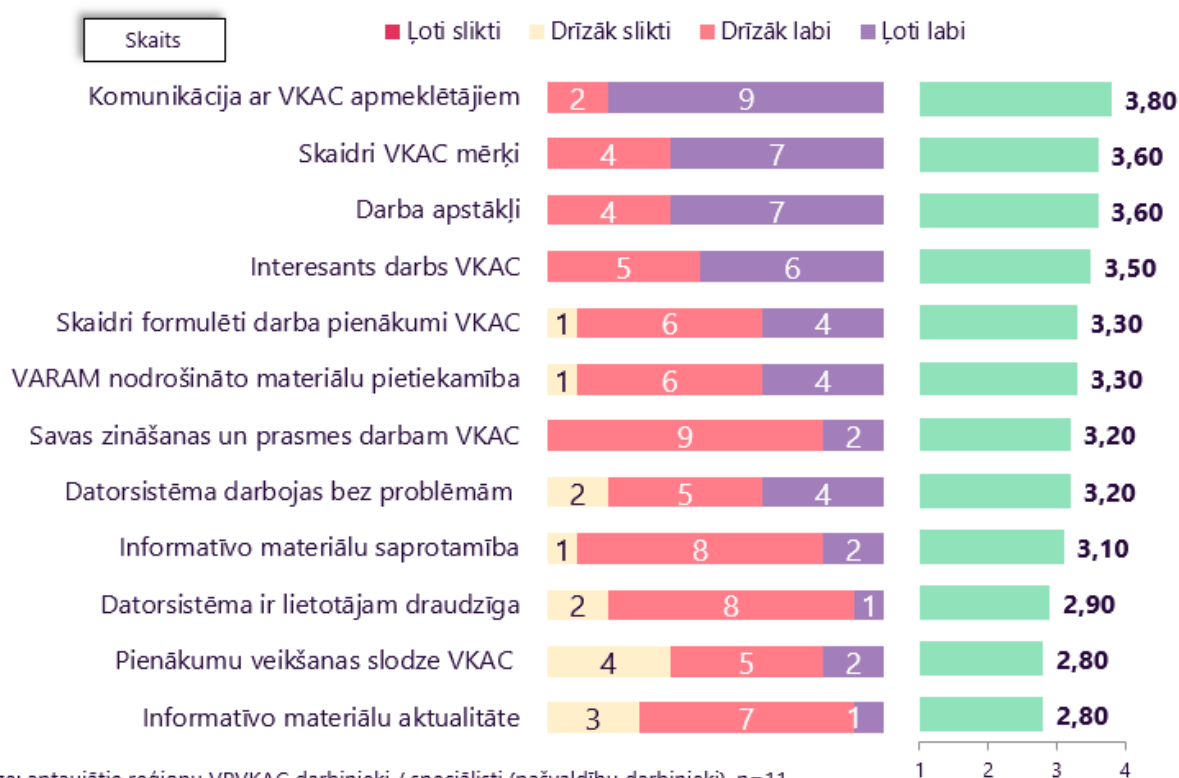
*"Neapmierina portāla darbība kā tāda, sistēmas kļūdas ir, un iedzīvotāji līdz ar to ir neapmierināti."*

*"Jaunumus uzzinām bieži vien no klientiem nevis no portāla, vajadzētu sākumā darbiniekus informēt par šiem jaunumiem, kuri ir ieviesti portālā."*

Darbinieku ieteikumi saistībā ar VARAM nodrošināto materiālu pieejamību:

-  Precizēt pašvaldību pakalpojumu grozu;
-  Nodrošināt VPVKAC darbiniekus ar jaunāko informāciju par aktualitātēm
-  Uzlabot VPVKAC datorsistēmu darbību, vienkāršot to, lai darbinieks ātrāk spēj atrast sev nepieciešamo informāciju.

## 6. attēls. Apmierinātība ar DARBA SATURU, SLODZI UN KVALITĀTI saistītajiem faktoriem



### VPVKAC darbinieku vajadzību un apmierinātības pozicionējuma karte

Pozicionējuma kartē (skat. 7. attēlu) attēloti tikai tie VPVKAC darba vērtējuma faktori, kuriem VPVKAC darbinieki vērtēja gan apmierinātību, gan svarīgumu. Kvadrantu iedalījumu robežšķirtnes ir definētas atbilstoši 2021. gada pētījuma rezultātiem, kuras iegūtas, aprēķinot vidējo vērtību svarīguma un vērtējuma rezultātiem, izdalot četrus kvadrantus (jāuzlabo, jāstiprina, jāvēro un jāsauglabā).

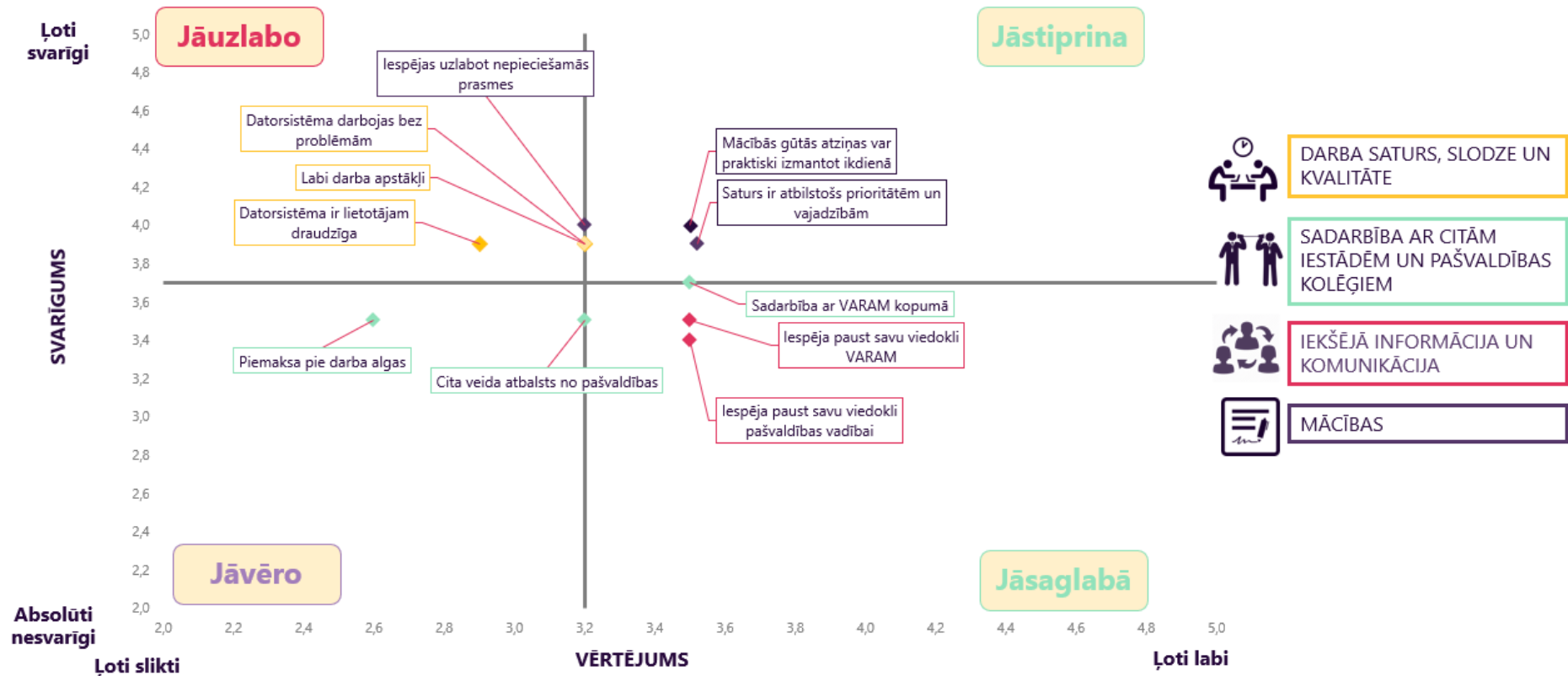
Ši pētījuma rezultāti liecina, kā būtiskāki ikdienas darba nodrošināšanai ir turpināt nodrošināt un stiprināt:

- Dažādas mācību iespējas – sevišķi paplašinot iespējas darbiniekiem attīstīt savas prasmes,
- Labus darba vides apstākļus (sakārtotas, remontētas telpas u.tml.),
- Funkcionēt spējīgas un lietotājiem draudzīgas datorsistēmas.

Ņemot vērā arī izteikto kritiku par slodzi VPVKAC, vēlams vērot darbinieku apmierinātību ar piemaksu apjomu, kas ir viszemāk vērtētais apmierinātības faktors, bet par kuru darbinieki nav norādījuši, ka tas būtu ļoti svarīgs faktors.

Tikmēr salīdzinoši mazāk svarīgi faktori kā komunikācija ar pašvaldības vadību un iespējas sniegt viedokli VARAM ir ar izteikti augstiem rezultātiem, ko vēlams saglabāt, veicot citu aspektu uzlabojumus.

7. attēls. VPVKAC darbinieku vajadzību un apmierinātības pozicionējuma karte 2021. gada pētījumā



Bāze: aptaujātie reģionu VPVKAC darbinieki / speciālisti (pašvaldību darbinieki), n=11

### 5.3. Klientu apkalpošanas prasmes un vērtējums

Lai gan aptaujātie VPVKAC darbinieki ir snieguši līdzīgus vērtējumus par visiem (klātienē, neklātienē elektroniski, neklātienē pa telefonu, pa pastu) klientu apkalpošanas kanāliem, tomēr augstākais vidējais vērtējums savu prasmju novērtējumā ir sniegts par prasmi klientus apkalpot pa pastu (šādā kanālā gan klientus apkalpo tikai 4 no 11 aptaujātajiem VPVKAC darbiniekiem). Prasmes apkalpot klātienē (šādi apkalpo visi aptaujātie VPVKAC darbinieki) vai neklātienē elektroniski (šādi apkalpo visi aptaujātie VPVKAC darbinieki) aptaujātie VPVKAC darbinieki ir vērtējuši nedaudz kritiskāk. Viskritiskāk vērtētas prasmes apkalpot klientus neklātienē pa telefonu.

Klientu apkalpošanas standarta vērtējums tika iegūts no 13 darbiniekiem, un klientu apkalpošanas standarta esamību norāda 3 darbinieki, kamēr ētikas kodeksu vai vispārēju darbinieku uzvedības normu esamību norāda vēl 8 darbinieki, savukārt 2 norāda, ka to pašvaldībā neeksistē standarts klientu apkalpošanā.

Vērtējot savu pieredzi iedzīvotāju **konsultēšanā par e-pakalpojumiem**, lielākā daļa darbinieku to novērtēja ar "drīzāk labi" (8 no 11). Augstāko vērtējumu "ļoti labi" sniedza trīs darbinieki.

Saistībā ar gatavību konsultēt iedzīvotājus par elektroniskās identifikācijas kartes jeb **eID kartes lietošanu**, vairāk nekā puse jeb 6 no 11 aptaujātajiem VPVKAC darbiniekiem norāda, ka savu gatavību viņi vērtē kā "drīzāk labu", savukārt četri – kā ļoti labu. Viens darbinieks savu gatavību vērtējis kā drīzāk sliktu.

Savu gatavību konsultēt iedzīvotājus par **e-adreSES** lietošanu darbinieki vērtē gandrīz tāpat kā prasmi saistībā ar eID – 7 aptaujātie saka, ka tā vērtējama ar "drīzāk labi", 3 – "ļoti labi", bet viens devis vērtējumu "drīzāk slikti".

Vizzemāk aptaujātie VPVKAC darbinieki vērtējuši savu gatavību konsultēt iedzīvotājus par **e-paraksta** lietošanu. Kā drīzāk labu to nosaukuši 8 aptaujātie, kā ļoti labu – 2. Kā drīzāk sliktu savu gatavību konsultēt par e-paraksta lietošanu novērtējis viens aptaujātais darbinieks.

## 6. SECINĀJUMI UN REKOMENDĀCIJAS

- ▶ Aptaujātie darbinieki ar darbu reģionālās nozīmes VPVKAC kopumā ir apmierināti – tikai viens no darbiniekiem minēja, ka ir drīzāk neapmierināts.
- ▶ Sekmīgai ikdienas darba nodrošināšanai VPVKAC darbiniekiem visbūtiskākie ir iespēja regulāri uzlabot nepieciešamās prasmes un tas, lai mācības ir praktiskas. Tāpat svarīgi ir labi darba apstākļi un stabila, lietotājiem draudzīga pakalpojumu vadības datorsistēma.
- ▶ Darbinieki ar darbu saistītos aspektus galvenokārt ir vērtējuši pozitīvi. Drīzāk negatīvu vērtējumu ("drīzāk slikti") par kādu no faktoriem darbinieki biežāk izteica saistībā ar vērtējumu par pašvaldības piemaksu pie darba algas par VPVKAC pienākumu pildīšanu. Nākamie visnegatīvāk vērtētie faktori saistīti ar pienākumu veikšanas slodzi vienotajā klientu apkalpošanas centrā un nodrošināto informatīvo materiālu aktualitāti.
- ▶ Darbinieki kopumā ir apmierināti ar iekšējās informācijas un komunikācijas saistītajiem aspektiem. Visaugstākais vērtējums izteikts par iespēju paust savu viedokli par darbu VPVKAC pašvaldības vadošajiem darbiniekiem.
- ▶ Aptaujātie pašvaldību VPVKAC darbinieki augstu vērtējumu ir snieguši gan par atbalstu no VARAM, gan saziņu ar VARAM, gan sadarbību ar kolēģiem pašvaldībā.
- ▶ Attiecībā uz faktoriem, kas saistīti ar mācībām, darbinieki galvenokārt ir snieguši pozitīvus vērtējumus. Salīdzinoši vispozitīvāk tika vērtēts tas, vai mācībās gūtās atziņas var praktiski izmantot ikdienas darbā. Tiek uzsvērts, ka noteikti jāapmāca jaunie darbinieki. Tāpat darbinieki atzīmē, ka tiklīdz tiek saņemta kāda būtiska jauna informācija, par to apmācībām ir jāseko uzreiz.
- ▶ Attiecībā uz aspektiem, kas saistīti ar darba saturu, slodzi un kvalitāti, iezīmējas darbinieku neapmierinātība ar slodzi un nodrošināto materiālu aktualitāti.
- ▶ Ņemot vērā to, ka aspekti, kas saistīti ar datorsistēmas draudzīgumu lietotājam un tās veiktspēju visbiežāk vērtēti kā "drīzāk labi", jānorāda, ka pamatā kritika izteikta par portālu latvija.lv un tās veiktspēju, radot problēmas kvalitatīvi palīdzēt klientu problēmu risināšanā.
- ▶ Vērtējot apmierinātību ar savām zināšanām un prasmēm darbam VPVKAC, darbinieki ir izteikušies vairāk pozitīvi. Aspektu grupā "apmierinātība ar darba saturu, slodzi un kvalitāti" vērtējums par savām zināšanām un prasmēm 4 punktu skalā ir ieguvis vērtējumu 3,2.
- ▶ 3 aptaujātie darbinieki norāda, ka pašvaldībās, kurās viņi strādā, ir definēti klientu apkalpošanas standarti. 8 aptaujātie darbinieki norāda uz ētikas kodeksu vai vispārēju darbinieku normas esamību, savukārt 2 darbinieki norāda, ka to pašvaldībā nav klientu apkalpošanas standarta (uz to var norādīt arī darbinieku neinformētība par šāda standarta esamību).
- ▶ Vairums darbinieku savu pieredzi klientu konsultēšanā par e-pakalpojumiem vērtē ar atzīmi "drīzāk labi". Darbinieki norāda, ka ērtāka konsultēšana par e-pakalpojumiem būtu tad, ja tiktu uzlabota portāla darbība. Tāpat jaunajiem darbiniekiem nepieciešama apmācība un testa vide e-pakalpojumiem.
- ▶ Biežākās problēmas, ar kurām saskaras darbinieki, konsultējot klientus par e-pakalpojumiem, ir saistītas ar latvija.lv sistēmas darbību; klientu neizpratni par termiņiem, kas saistīti ar e-vidi, tehnisko nodrošinājumu, kura klientiem nav (i-banka, Smart-ID, e-paraksts) vai kuru tie neprot pielietot, kā arī iedzīvotāju nevēlēšanos uzlabot savas e-prasmes (konkrētās vecuma grupās). Bieži vien klienti neredz jēgu šiem pakalpojumiem.

### **Būtiskākās rekomendācijas:**

- Īpaši rekomendējam latvija.lv uzlabojumu veikšanu sistēmas darbībā un lietojamībā, lai mazinātu to, ka kvalitatīva klientu apkalpošana lielā mērā ir atkarīga no šīs sistēmas veiktspējas.
- Nodrošināt savlaicīgu informācijas apriti, lai reģionālo VPVKAC darbinieki svarīgāko informāciju saņemtu bez novēlošanās.
- Rekomendējam piedāvāt darbiniekiem regulāras praktiskās mācības par e-paraksta lietošanu (jo īpaši tiem darbiniekiem, kuriem ikdienā nav bieži jākonsultē klienti šajā jomā). Rekomendējam piedāvāt papildus informatīvos materiālus – īsus pārskatus ar detalizētu instrukciju par lietošanu, noderīgāko informāciju, biežāk uzdotos jautājumus, kā arī soli-pa-solim viegli saprotamus materiālus, ko VPVKAC darbinieki varētu elektroniski nosūtīt iedzīvotājiem.
- Informatīvajiem materiāliem jābūt pieejamiem arī par e-adresi, un būtiski - jāveic iedzīvotāju izglītošanas pasākumi.