

NACIONĀLAIS  
ATTĪSTĪBAS  
PLĀNS 2020



EIROPAS SAVIENĪBA

Eiropas Reģionālās  
attīstības fonds

IEGULDĪJUMS TAVĀ NĀKOTNĒ



jaunrades  
laboratorija

# Integrēts Publisko pakalpojumu sniegšanas un gala lietotāju vajadzību monitorings

VPVKAC pašvaldību darbinieku aptauja

Rezultātu atskaite

Iepirkuma identifikācijas numurs VARAM 2020/21

VARAM, 2021

**Dokumenta identifikators:**

VPVKAC\_Pasvaldibu\_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 .....        | 15 |
| 6. Secinājumi un rekomendācijas .....                       | 16 |

### 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 KOLĒĢIEM saistītajiem faktoriem ..... | 10 |
| 5. attēls. Apmierinātība ar MĀCĪBĀM saistītajiem faktoriem .....   | 11 |
| 6. attēls. Apmierinātība ar DARBA SATURU, SLODZI UN KVALITĀTI saistītajiem faktoriem .....                   | 13 |
| 7. attēls. Faktoru pozicionējuma karte .....   | 14 |

## 2. IEVADS

### 2.1. Dokumenta nolūks

VPVKAC pašvaldību darbinieku 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.

**VPVKAC pašvaldību 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;<br>AS "Norstat Latvija" – lauka darba īstenošana.  |
| Mērķa grupa                 | VPVKAC darbinieki / speciālisti (pašvaldību darbinieki) novada nozīmes attīstības centros   |
| Pētījuma metode             | Telefonintervija ( <i>Computer Assisted Telephone Interviews, CATI</i> )  |
| Izlase                      | Plānotā: 20<br>Sasniegtā: 21  |
| Respondentu atlasē princips | VPVKAC darbinieku / speciālistu (pašvaldību darbinieku) aptaujai respondenti tika atlasīti, izmantojot stratificētās nejaušās izlases metodi – ņemot vērā darbinieku skaitu sadalījumu pa plānošanas reģioniem (Kurzeme, Zemgale, Vidzeme, Latgale, Rīga).<br>21 intervijas veikšanai, ievērojot Metodikas dokumenta rekomendācijas, AS "Norstat Latvija" veica šādu sadalījumu pa plānošanas reģioniem: Rīga – 4 intervijas, Vidzeme – 6 intervijas, Kurzeme – 4 intervijas, Zemgale – 4 intervijas, Latgale – 3 intervijas. |
| Interviju veikšanas laiks   | 2021. gada 23. augusts – 2. septembris  |

## 4. METODOLOĢIJAS APRAKSTS

### 4.1. Lauka darba norise

Lai īstenotu VPVKAC darbinieku/speciālistu (pašvaldību darbinieku) aptauju, lauka darbs tika organizēts šādā kārtībā:

- Anketu izmaiņu programmēšana un testēšana;
- Izlases veidošana, atbilstoši Pasūtītāja 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 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

VPVKAC darbinieku / speciālistu (pašvaldību darbinieku) aptaujai respondenti tiek atlasīti, izmantojot stratificētās nejaušās izlases metodi – ņemot vērā darbinieku skaitu sadalījumā pa plānošanas reģioniem (Kurzeme, Zemgale, Vidzeme, Latgale, Rīga).

Lai nodrošinātu reprezentativitāti attiecībā uz darbiniekiem, kas strādā ar atšķirīgu piedāvāto pakalpojumu skaitu un veidu, katrā plānošanas reģionā tiek veikta divpakāpju izlase:

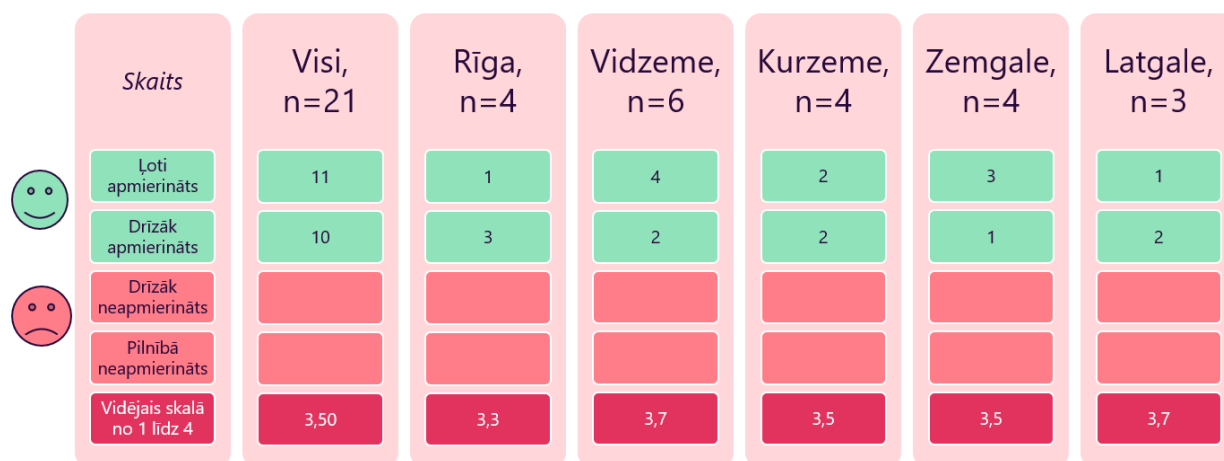
- Pirmā pakāpe ir konkrēta VPVKAC iekļūšana vai neiekļūšana izlasē ar varbūtību proporcionālu tās darbinieku skaitam.
- Pēc tam (otrā pakāpe) no katra izlasē iekļuvušā VPVKAC tika īstenota viena intervija ar kādu no tās darbiniekiem – nerespondences gadījumā kaut vai uzrunājot to vairākas reizes.

## 5. ZIŅOJUMA SATURS

### 5.1. Kopējā apmierinātība ar darbu

Aptaujātie pašvaldību darbinieki, vērtējot savu apmierinātību ar darbu VPVKAC kopumā, vienlīdz bieži minēja, ka ir drīzāk apmierināti (n=10) un ļoti apmierināti (n=11). Neviens neminēja, ka ir neapmierināts.

1. attēls. VPVKAC darbinieku kopējā apmierinātība ar darbu



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

#### Darba faktoru svarīgums

**Vissvarīgākie faktori** aptaujātajiem VPVKAC darbiniekiem – **praktiskas mācības**, kurās apgūto var izmantot ikdienā (20 darbinieki no 21 minēja, ka tas ir ļoti svarīgi; 1 – drīzāk svarīgi), **stabila** pakalpojumu vadības **datorsistēma**, kas nozīmē, ka tai ir jādarbojas bez problēmām un jābūt lietotājam draudzīgai (18 no 21 aptaujātā pašvaldību darbinieka minēja, ka tas ir ļoti svarīgi, 3 – drīzāk svarīgi), **mācību saturs atbilstošs** prioritātēm, vajadzībām (18 darbinieki no 21 minēja, ka tas ir ļoti svarīgi; 3 – drīzāk svarīgi) un **iespējas regulāri uzlabot nepieciešamās prasmes** Vienotā klientu apkalpošanas pienākumu pildīšanai (19 darbinieki no 21 minēja, ka tas ir ļoti svarīgi, 2 – drīzāk svarīgi).

Tālāk seko pārējie faktori, kas saistīti ar piemaksām pie darba algas:

- Piemaksa pie darba algas;
- Atbalsts no pašvaldības;
- Labi darba apstākļi.

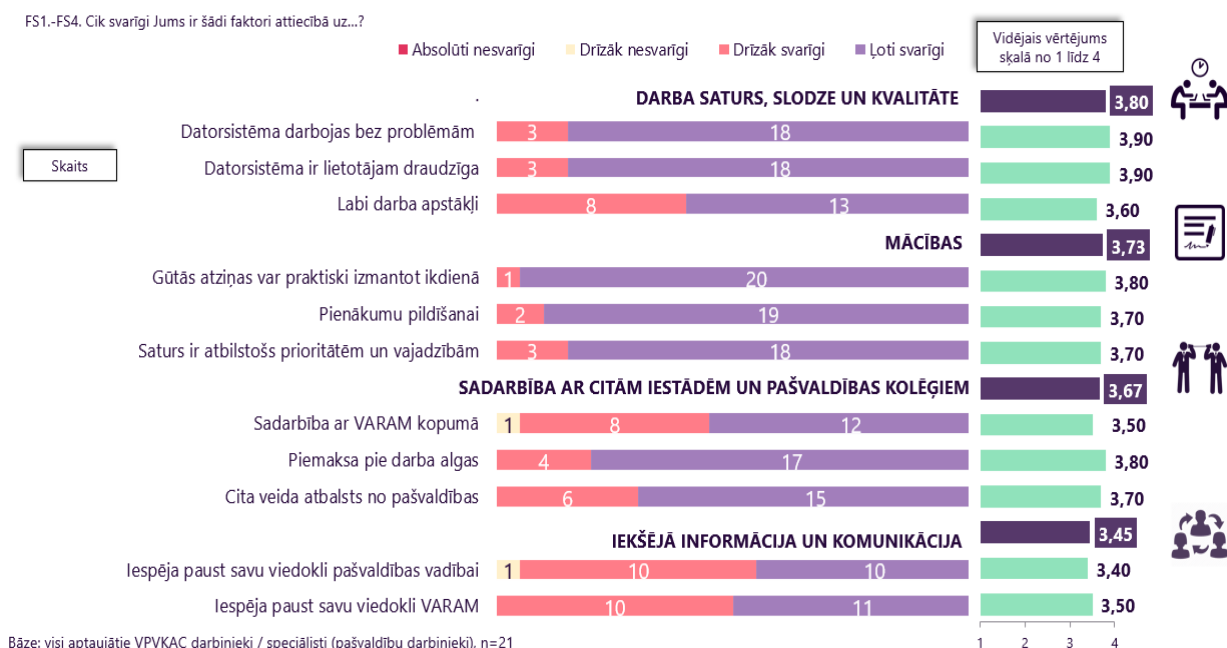
Rīgas, Kurzemes un Zemgales plānošanas reģionu aptaujātie darbinieki biežāk norāda, ka tiem ļoti svarīga ir piemaksa pie darba algas par darbu VPVKAC. Cita veida atbalstu no pašvaldības īpaši novērtē Zemgales VPVKAC darbinieki.

Labus darba apstākļus kā ļoti svarīgu faktoru min Kurzemes un arī Vidzemes plānošanas reģionā strādājošie.

Attiecībā uz iekšējās informācijas un komunikācijas faktoriem Latgales plānošanas reģionā strādājošie darbinieki biežāk kā ļoti svarīgu atzīmē iespēju paust savu viedokli par darbu VARAM kontaktpersonai/-ām, bet VPVKAC vadībai savu viedokli paust ļoti svarīgi ir Kurzemes plānošanas reģionā strādājošajiem.

Sadarbība ar VARAM kontaktpersonu/-ām kopumā biežāk ļoti svarīga ir Zemgales un Rīgas plānošanas reģiona darbiniekiem.

## 2. attēls. Darba faktoru svarīgums



## Darba faktoru vērtējums

Lielākoties darbinieki dažādus ar darbu VPVKAC saistītos aspektus vērtēja kā drīzāk labus vai ļoti labus.

Negatīvu vērtējumu par kādu no faktoriem darbinieki biežāk izteica saistībā pašvaldības piemaksu pie darba algas par VPVKAC pienākumu pildīšanu (ļoti slikti – 2 darbinieki; drīzāk slikti – 8 darbinieki) un cita veida atbalstu no pašvaldības (kā drīzāk sliktu to novērtēja 9 darbinieki no 21).

Pozitīvu vērtējumu par kādu no faktoriem darbinieki visbiežāk izteica saistībā ar labo sadarbību, kas izveidojusies ar VARAM kontaktpersonu/-ām kopumā, sadarbību ar kolēģiem pašvaldībā un to, vai mācībās gūtās atziņas ir izmantojamas ikdienā. Visiem faktoriem ļoti labu vērtējumu deva 16 aptaujātie darbinieki, bet drīzāk labu – 5.

Trīs darbinieki kā drīzāk sliktu novērtēja sadarbību ar pašvaldības grāmatvedi, divi kā drīzāk sliktus atzīmēja darba apstākļus un VPVKAC vadības datorsistēmu darbību. Par pašvaldības kolēģiem, kas palīdzētu aizvietot, ja nepieciešams pildīt gan VPVKAC, gan pašvaldībā veicamos pienākumus, kā ļoti sliktu faktoru izteicās viens aptaujātais un kā drīzāk sliktu arī viens aptaujātais darbinieks.



Darbinieki par sadaļā **IEKŠĒJĀ INFORMĀCIJA UN KOMUNIKĀCIJA** minētajiem aspektiem galvenokārt izteikušies pozitīvi – visaugstākais vērtējums izteikts par informācijas aprites procesu un informācijas saņemšanas savlaicīgumu no kolēģiem centra pienākumu pildīšanai. Kā ļoti labu to novērtējuši 15 VPVKAC darbinieki. Lielākā daļa aptaujāto iespēju paust savu viedokli pašvaldības vadošajiem darbiniekiem un VARAM kontaktpersonai/-ām vērtē kā ļoti labu vai kā drīzāk labu. Vislielāko kritiku izpelnījies faktors, kas saistīts ar sadarbību ar pašvaldības grāmatvedi. Pa vienam darbiniekam Kurzemē, Zemgalē un Latgalē to novērtējuši kā ļoti sliktu. Viens aptaujātais Latgalē kā drīzāk sliktu atzīmējis iespēju paust viedokli par darbu VPVKAC pašvaldības vadošajiem darbiniekiem.

Darbinieki savos komentāros par komunikāciju uzsver novadu reformas un reorganizācijas ietekmi.

*“Dēļ novadu reformas, nezinām, kas mums ir centrs”.*  
*“Juku laiks, reorganizācijā. Agrāk viss bija perfekti”.*

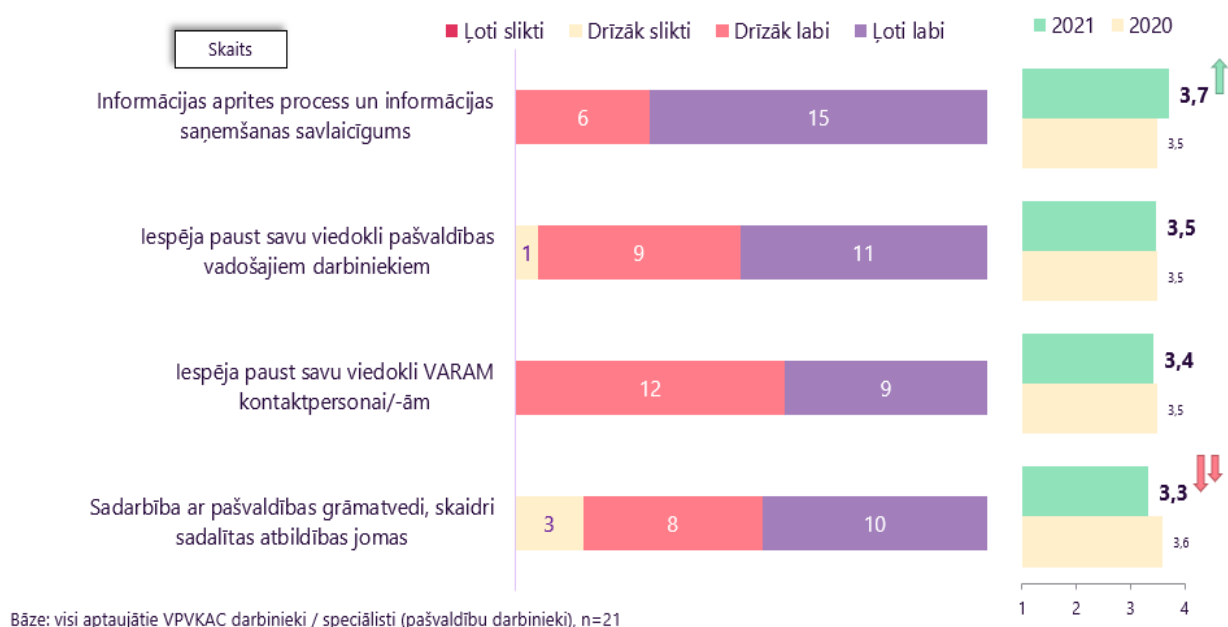
Darbiniekiem ļoti svarīgs ir citu speciālistu atbalsts sekmīgam darbam VPVKAC:

*“Speciālistu padoms no pašvaldības (komunālo saimniecības speciālists, nekustamo īpašumu speciālists)”.*

*“Ir problēmas dažkārt ar VIDa jautājumiem – nav pieejama pat kastīte, kur iemest papīra dokumentus. Dažkārt šos dokumentus nav kam iedot”.*

*“Sadarbība ar citām valsts iestādēm, piemēram ar VSAA un VID, vienmēr palīdz un nekad neatsaka”.*

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



**SADARBĪBAS AR CITĀM IESTĀDĒM UN PAŠVALDĪBAS KOLĒGIEM** aspekti ir galvenokārt pozitīvi novērtēti, taču par tiem sniegti arī negatīvi vērtējumi – par pašvaldības kolēģu palīdzību aizvietojo, ja jāpilda pienākumi gan VPVKAC, gan pašvaldībā (ļoti slikti – 1, drīzāk slikti – 1), un piemaksu pie darba algas (ļoti slikti – 2, drīzāk slikti – 8). Piemaksa pie darba algas ir kopumā viszemāk vērtētais no visiem aspektiem visās kategorijās, un par to visbiežāk darbinieki izteikušies negatīvi.

*“Nav šādas piemaksas no pašvaldības. Ir tikai no valsts”.  
“Varētu motivējošāk. Darbi aug, bet atlīdzība neaug.”*

Arī cita veida atbalstu no pašvaldības aptaujātie novērtējuši neviennozīmīgi (drīzāk slikti – 9, drīzāk labi – 10, ļoti labi – 2).

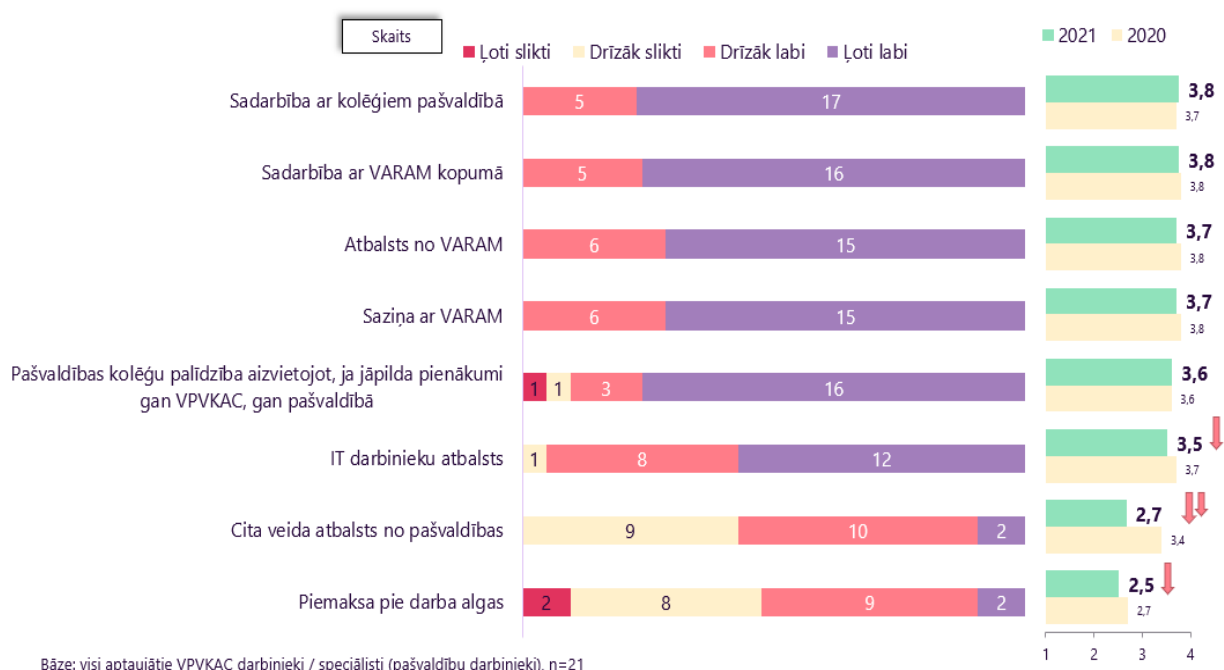
VPVKAC darbinieki ļoti pozitīvi novērtēja arī saziņu ar VARAM (15 no 21 novērtēja kā ļoti labu) un atbalstu no VARAM (15 no 21 novērtēja kā ļoti labu). Šajos aspektos vidējais vērtējums skalā no 1 līdz 4 ir 3,7. Tāpat ļoti pozitīvi tiek vērtēta sadarbība ar kolēģiem pašvaldībā. 16 aptaujātie to atzīmēja kā ļoti labu.

*“Līdz šim komunikācijā ir bijusi augstā līmenī”.*

Ventspils digitālā centra IT darbinieku atbalsts visbiežāk (12 no 21) tika novērtēta kā ļoti labs, tomēr viens no Rīgas plānošanas reģiona VPVKAC darbiniekiem devis vērtējumu – drīzāk slikti.

*“Tiek uzdots vairākkārtīgi viens un tas pats jautājums un citas filiāles arī norādījuši uz tām pašām problēmām, bet risinājums nav”.*

#### 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 3,4-3,8 atkarībā no faktora.

Salīdzinoši vispozitīvāk tika vērtēts tas, vai mācībās gūtās atziņas var izmantot praktiski (16 no 21 norādīja "ļoti labi", bet 5 – "drīzāk labi").

Saistībā ar mācību satura atbilstību prioritātēm un vajadzībām, 10 no 21 aptaujātā darbinieka atbildēja, ka šis faktors atbilst vērtējumam "ļoti labi", bet 11 – "drīzāk labi"

Faktors, kas ir saistīts ar iespējām mācībās uzlabot nepieciešamās prasmes arī tiek vērtēts pozitīvi. 10 no 21 aptaujātā VPVKAC darbinieka šo faktoru novērtēja kā drīzāk labu, 10 kā ļoti labu, bet viens darbinieks kā drīzāk sliktu.

Visnegatīvāk vērtējums par mācībām izteikuši Latgales reģiona aptaujātie. Latgales plānošanas reģionā esošo VPVKAC darbinieki ir snieguši zemākus vērtējumus nekā citu reģionu darbinieki par iespēju mācībās uzlabot nepieciešamās prasmes. Līdzīgu vērtējumu devuši arī Rīgas plānošanas reģiona darbinieki. Tāpat Latgales plānošanas reģiona darbinieki zemāk kā citos plānošanas reģionos ir novērtējuši mācību satura atbilstību vajadzībām un prioritātēm. Vēl Latgales plānošanas reģionos strādājošie zemāk ir novērtējuši iespēju mācībās gūtās atziņas praktiski izmantot ikdienas darbā.

Komentējot VPVKAC mācības, tiek uzsvērta nepieciešamība mācīties regulāri un tas, lai mācības būtu praktiskākas.

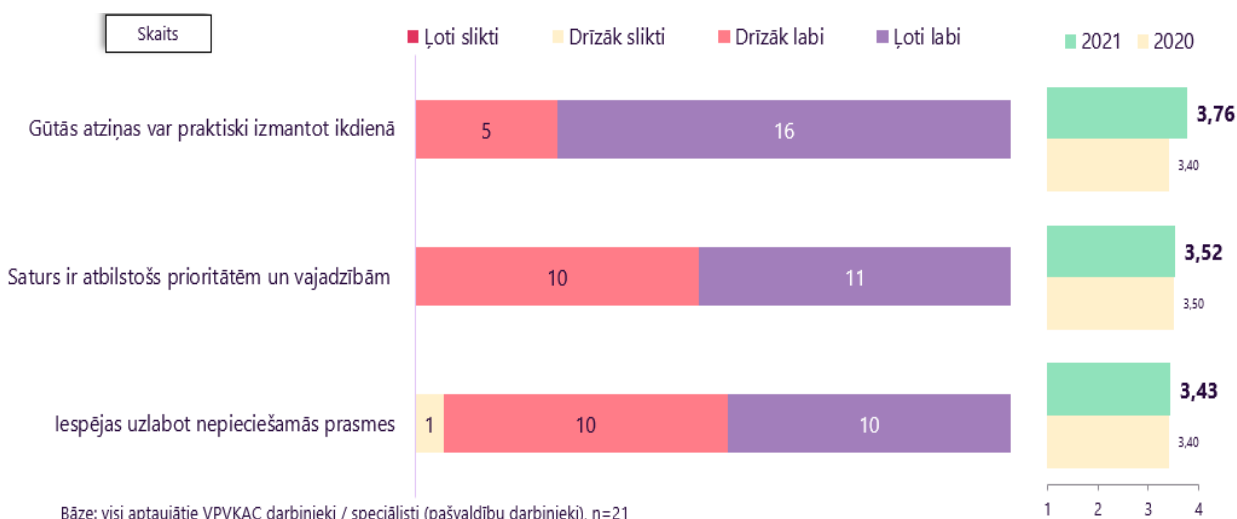
*"Vairāk vajag apgūt pašam. Apmācības ir diezgan nepilnīgas un daudz kas ir jāpiemeklē pašam".*

*"Ļoti svarīgas ir ikgadējās mācības, jo tās vienmēr dod iedvesmu jaunam vilnim".*

*"Vairāk treniņus, praktisko darbošanos."*

*"Cilvēkiem, kas uzsākuši darbu pandēmijas laikā padziļinātas apmācības".*

## 5. attēls. Apmierinātība ar MĀCĪBĀM saistītajiem faktoriem



Ar **DARBA SATURU, SLODZI UN KVALITĀTI** saistītie aspekti tikuši vērtēti ļoti dažādi. Divās intervijās tika sniegts vērtējums "drīzāk slikti" saistībā ar datorsistēmas darbību un kopējiem darba apstākļiem. Tiek atzīmēta vajadzība pēc savas atpūtas telpas darbiniekiem.

*"Nav atpūtas telpas".*

*"Apmeklētājiem ir labi, bet darbiniekiem varētu būt slēgta telpa, kurā es varu runāt par sensitīvu informāciju".*

Vienā intervijā kā drīzāk slikti tika atzīmēta pienākumu veikšanas slodze VPVKAC. Tāpat vienā intervijā kā drīzāk slikti tika vērtēta darbam paredzēto informatīvo materiālu aktualitāte.

*"Novecojsi informācija. Nav valsts iestādes atjaunotas pēc novadu reformas."*

Visaugstāko apmierinātību darbinieki norādīja par skaidri formulētiem darba pienākumiem VPVKAC (11 no 21 norādīja "ļoti labi"), interesantu darbu VPVKAC (11 no 21 norādīja "ļoti labi") VARAM nodrošināto materiālu pietiekamību (11 no 21 norādīja "ļoti labi") un komunikāciju ar VPVKAC apmeklētājiem (14 no 21 norādīja "ļoti labi").

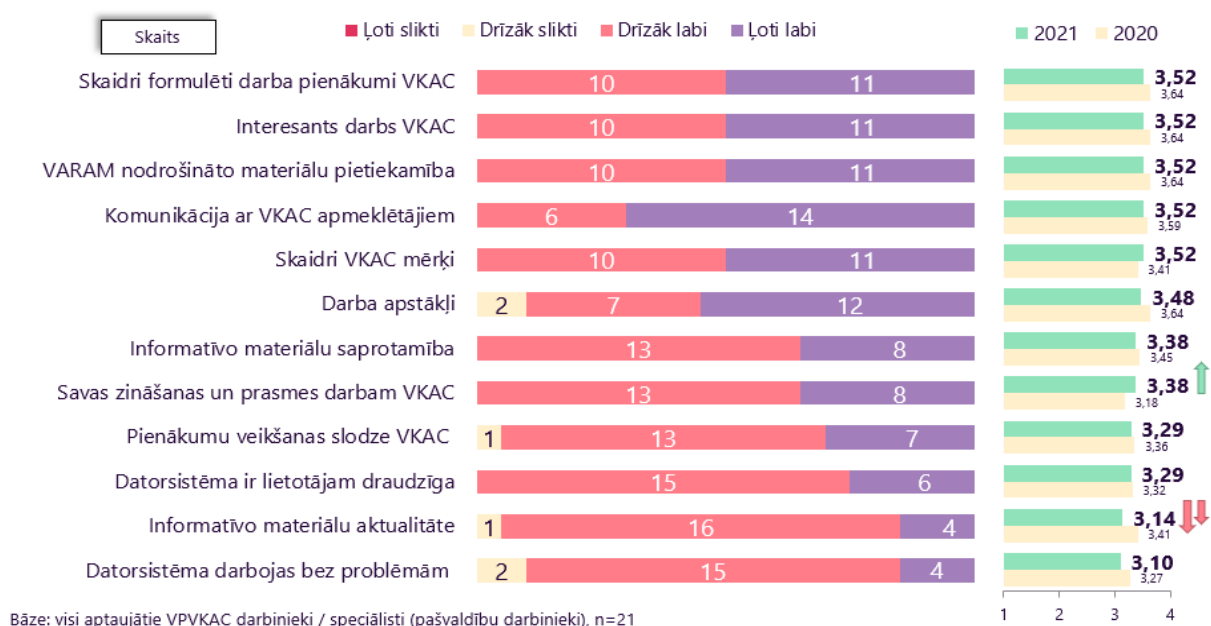
Aspekti, kurus aptaujātie VPVKAC darbinieki biežāk novērtēja ar "drīzāk labi", ir: pienākumu veikšanas slodze VPVKAC (13 no 21 norādīja "drīzāk labi"), informatīvo materiālu saprotamība (13 no 21 norādīja "drīzāk labi"), informatīvo materiālu aktualitāte (16 no 21 norādīja "drīzāk labi"), savas zināšanas un prasmes darbam vienotajā klientu apkalpošanas centrā (13 no 21 norādīja "drīzāk labi").

Vieni no zemāk vērtētajiem aspektiem ir saistīti ar datorsistēmu – 15 no 21 darbinieka ar vērtējumu "drīzāk labi" norādīja, ka datorsistēma ir lietotājiem draudzīga. Un tieši tāpat 15 no 21 darbinieka ar šādu vērtējumu norādīja, ka datorsistēma darbojas bez problēmām.

*"Sistēma dažkārt nedarbojas/ bremzē un cilvēki paliek nervozi".*

*"Jāuzlabo Latvija.lv darbība".*

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



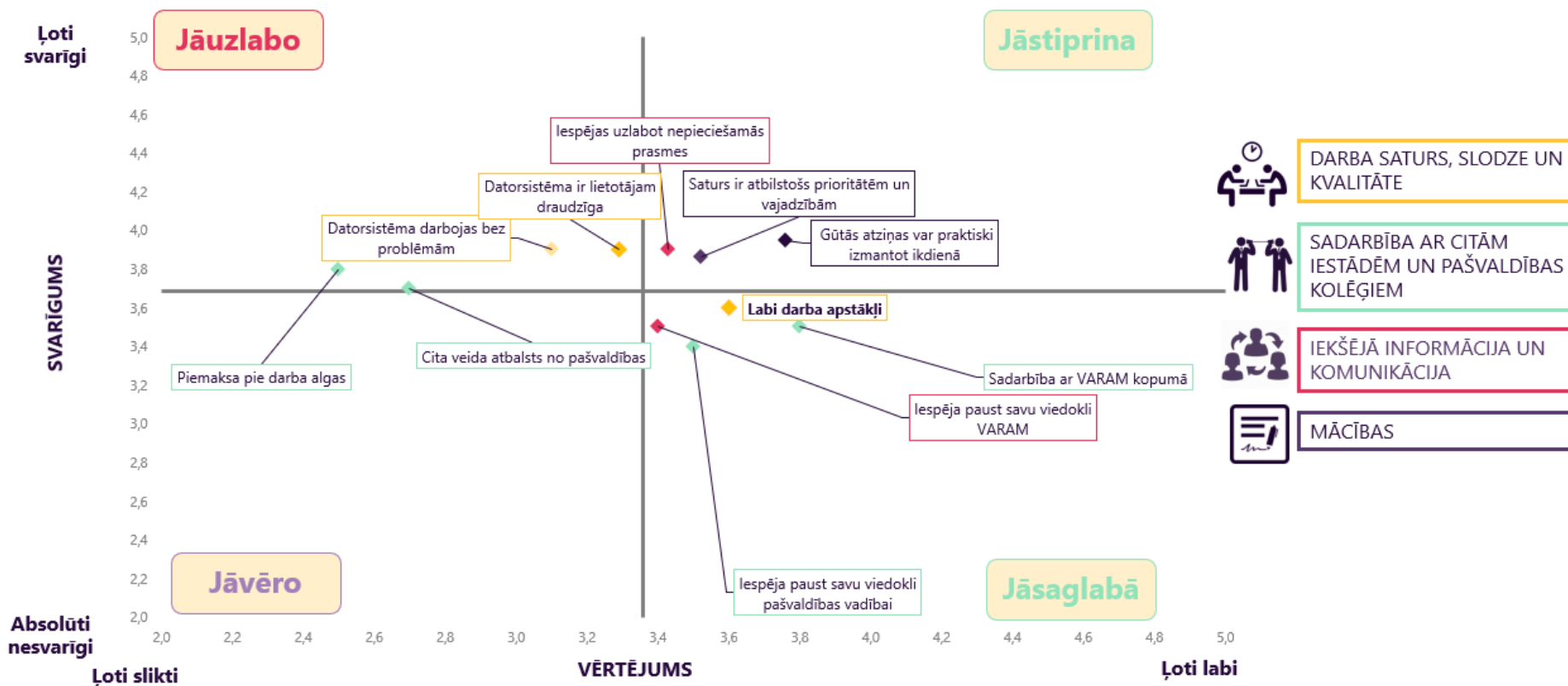
Pozicionējuma kartē (skat. 7. attēlu) attēloti tikai tie VPKAC darba vērtējuma faktori, kuriem VPKAC darbinieki vērtēja gan apmierinātību, gan svarīgumu. Tā kā VPKAC darbinieku aptaujas rezultāti analizējami kā kvalitatīva pētījuma rezultāti un dati nav kvantificējami, jāņem vērā, ka kaut viena faktora vērtējuma izmaiņas varētu būtiski izmainīt faktoru izvietojumu pozicionējuma kartē. Lai šo dinamiku minimizētu, kvadrantu iedalījumu robežšķirtnes ir definētas summāri pa 2020.-2021. gada pētījumiem, kuras iegūtas, aprēķinot vidējo vērtību svarīguma un vērtējuma rezultātiem, izdalot četrus kvadrantus (jāuzlabo, jāstiprina, jāvēro un jā saglabā).

Ši pētījuma rezultāti liecina, ka ikdienas darba nodrošināšanai ir svarīgi turpināt nodrošināt:

- vispārēji labus darba apstākļus (darba vietas iekārtojums, platība, temperatūra, atpūtas telpas);
- iespēju paust savu viedokli VARAM kontaktpersonām un veiksmīgu sadarbību ar VARAM kopumā.

Būtisku lomu ir ieņēmušas mācības, kā arī datorsistēmu stabilitātes un lietojamības faktori. Pēc vērtējumiem secināms, ka jāstiprina esošās mācības, kuras ir augstu vērtētas arī novērtējumos. Tikmēr darbinieku zemāki vērtējumi par datorsistēmām norāda uz vajadzību pilnveidot sistēmu stabilitāti, lietojamību un veiktspēju.

## 7. attēls. Faktoru pozicionējuma karte



Bāze: visi aptaujātie VPVKAC darbinieki / speciālisti (pašvaldību darbinieki), n=21

### 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 neklātienē pa telefonu (ar "ļoti labi" to novērtējuši 11 no 21 darbinieka). Prasmes apkalpot klātienē vai neklātienē elektroniski aptaujātie VPVKAC darbinieki ir vērtējuši nedaudz kritiskāk. Savukārt pa pastu VPVKAC klientus apkalpojuši bija tikai daži no aptaujātajiem darbiniekiem (3 no 21).

Reģionālā griezumā par savām prasmēm apkalpot klātienē pozitīvāk izteikušies Rīgas un Kurzemes plānošanas reģionu VPVKAC darbinieki, par prasmēm apkalpot neklātienē elektroniski – Rīgas un Zemgales plānošanas reģionā esošo VPVKAC darbinieki. Latgales plānošanas reģionā esošo VPVKAC darbinieki kopumā savas prasmes ir novērtējuši nedaudz zemāk kā citu plānošanas reģionu VPVKAC darbinieki.

Klientu apkalpošanas standarta esamību norāda 4 darbinieki, kamēr ētikas kodeksu vai vispārēju darbinieku uzvedības normu esamību norāda vēl 12 darbinieki, savukārt 5 norāda, ka to pašvaldībā neeksistē standarts klientu apkalpošanā.

Vērtējot savu pieredzi iedzīvotāju **konsultēšanā par e-pakalpojumiem**, lielākā daļa darbinieku to novērtēja ar "drīzāk labi" (12 no 21). Augstāko vērtējumu sniedza astoņi darbinieki, savukārt viens Vidzemes plānošanas reģiona VPVKAC darbinieks to novērtēja ar "drīzāk slikti".

Darbinieki, kuri savas zināšanas vērtē ar augstāko novērtējumu, šajā jomā darbojas piecus un vairāk gadus.

Aptaujātie VPVKAC darbinieki visbiežāk norāda uz klientu e-prasmju/tehnoloģisko nodrošinājumu vai risinājumu trūkumu, kā arī portāla Latvija.lv tehniskajiem sarežģījumiem. Darbinieki norāda, ka, konsultējot iedzīvotājus par e-pakalpojumiem, ir jāsaskaras gan ar klientu noliedzīgo attieksmi pret e-vidi, gan ar to, ka klientiem nav autentifikācijas rīku vai nav prasmes tos izmantot.

Saistībā ar gatavību konsultēt iedzīvotājus par elektroniskās identifikācijas kartes jeb **eID kartes lietošanu**, vairāk nekā puse jeb 11 no 21 aptaujātā VPVKAC darbinieka norāda, ka savu gatavību viņi vērtē kā "drīzāk labu", savukārt septiņi – kā ļoti labu. Trīs darbinieki savu gatavību vērtējuši kā drīzāk sliktu. Darbinieki atzīmē, ka klientiem ir maza interese par šo rīku, viņi nevēlas iedziļināties tā būtībā un uzskata par nedrošu.

Tikmēr konsultēt par **e-adreses lietošanu** pārliecināti jūtas pieci no 21 aptaujātajiem (jūtas ļoti labi), 11 – drīzāk labi, savukārt 4 – drīzāk slikti un 1 – ļoti slikti. Paši darbinieki norāda, ka tipiskākā problēma ir e-adreses jaukšana ar e-pastiem vai iedzīvotāju (sevišķi gadus vecāku) ieinteresēšana.

## 6. SECINĀJUMI UN REKOMENDĀCIJAS

Aptaujātie darbinieki ar darbu VPVKAC kopumā turpina būt apmierināti un neviens no respondentiem nav norādījis, ka ir neapmierināts.

Svarīgākie faktori:

- ▶ Selmīgai ikdienas darba nodrošināšanai VPVKAC darbiniekiem visbūtiskākie ir praktiskas mācības, kurās apgūto var izmantot ikdienā un tas, lai mācību saturs atbilst prioritātēm un vajadzībām – un šo mācību kvalitāti ir jāturpina atbalstīt un noturēt darbiniekiem vajadzīgā līmenī, sevišķi ņemot vērā darbinieku salīdzinoši zemākos vērtējumus par informatīvo materiālu aktualitāti.
- ▶ Tāpat īpaši svarīgs faktors darbiniekiem ir stabila, lietotājiem draudzīga pakalpojumu vadības datorsistēma, un 2021. gadā šie faktori ir salīdzinoši zemāk vērtēti nekā citi darba satura, slodzes un kvalitātes faktori.
- ▶ Rīgas, Kurzemes un Zemgales plānošanas reģionu aptaujātie darbinieki biežāk norāda, ka tiem ļoti svarīga ir piemaksa pie darba algas par darbu VPVKAC. Cita veida atbalstu no pašvaldības īpaši novērtē Zemgales VPVKAC darbinieki. Sadarbība ar VARAM kontaktpersonu/-ām kopumā biežāk svarīga ir Zemgales un Rīgas plānošanas reģiona darbiniekiem. Latgales plānošanas reģionā strādājošie darbinieki biežāk kā ļoti svarīgu atzīmē iespēju paust savu viedokli par darbu VARAM kontaktpersonai/-ām, bet VPVKAC vadībai savu viedokli paust ļoti svarīgi ir Kurzemes plānošanas reģionā strādājošajiem.

Vērtējums par darbu:

- ▶ Darbinieki ar darbu saistītos aspektus galvenokārt ir vērtējuši pozitīvi. Negatīvu vērtējumu par kādu no faktoriem darbinieki biežāk izteica saistībā ar pašvaldības piemaksu pie darba algas par VPVKAC pienākumu pildīšanu (ļoti slikti – 2 darbinieki; drīzāk slikti – 8 darbinieki) un cita veida atbalstu no pašvaldības (kā drīzāk sliktu to novērtēja 9 darbinieki no 21).
- ▶ Darbinieki kopumā ir apmierināti ar iekšējās informācijas un komunikācijas saistītajiem aspektiem, taču kritiku izpelnījies faktors, kas saistīts ar sadarbību ar pašvaldības grāmatvedi. Pa vienam darbiniekam Kurzemes, Zemgales un Latgales plānošanas reģionos to novērtējuši kā ļoti sliktu. Viens aptaujātais Latgales plānošanas reģionā kā drīzāk sliktu atzīmējis iespēju paust viedokli par darbu VPVKAC pašvaldības vadošajiem darbiniekiem.
- ▶ Negatīvi vērtējumi sniegti par pašvaldības kolēģu palīdzību aizvietojo, ja jāpilda pienākumi gan VPVKAC, gan pašvaldībā (ļoti slikti – 1, drīzāk slikti – 1) un piemaksu pie darba algas (ļoti slikti – 2, drīzāk slikti – 8).
- ▶ Aptaujātie pašvaldību VPVKAC darbinieki augstu vērtējumu ir snieguši gan par atbalstu no VARAM, gan saziņu ar VARAM, gan sadarbību ar kolēģiem pašvaldībā, kas norāda, ka starppersonu komunikācija visos līmeņos darbiniekus apmierina.
- ▶ Attiecībā uz faktoriem, kas saistīti ar mācībām, darbinieki galvenokārt ir snieguši pozitīvus vērtējumus. Visnegatīvāk vērtējums par mācībām izteikuši Latgales reģiona aptaujātie. Darbinieki norāda uz nepieciešamību pēc regulārām, padziļinātām un praktiskām apmācībām.
- ▶ Arī attiecībā uz aspektiem, kas saistīti ar darba saturu, slodzi un kvalitāti, iezīmējas teritoriālās reformas ietekme – nav pilnīga informācija par jaunajiem novadiem.



- Ņemot vērā to, ka aspekti, kas saistīti ar datorsistēmas draudzīgumu lietotājam un tās veiktspēju visbiežāk vērtēti kā "drīzāk labi", pamatā kritika izteikta par portālu latvija.lv un tās veiktspēju, radot problēmas kvalitatīvi palīdzēt klientu problēmu risināšanā.

Klientu apkalpošanas standarti un pašvērtējums:

- Tikai 4 aptaujātie darbinieki norāda, ka pašvaldībās, kurās viņi strādā, ir definēti klientu apkalpošanas standarti. Vēl 12 aptaujātie darbinieki norāda uz ētikas kodeksu vai vispārēju darbinieku normas esamību, savukārt 7 darbinieki norāda, ka to pašvaldībā nav klientu apkalpošanas standarta (uz to var norādīt arī darbinieku neinformētība par šāda standarta esamību).
- Vairums (12 no 21) darbinieku savu pieredzi klientu konsultēšanā par e-pakalpojumiem vērtē ar atzīmi "drīzāk labi".
- 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, kā arī nespēju noformulēt savu jautājumu/prasību; 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).
- Konsultēt par **e-adreses lietošanu** pārliecināti jūtas vairāk nekā puse darbinieku, taču tie norāda, ka tipiskākā problēma ir e-adreses jaukšana ar e-pastiem vai iedzīvotāju (sevišķi gados vecāku) ieinteresēšana, rekomendējot vairāk informatīvu materiālu.

### **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.
- Attiecībā uz mācību saturu, darbinieki norāda uz vēlmi saņemt vairāk praktiska, nevis teorētiska rakstura informāciju. Rekomendējam mācību pieejā integrēt plašāku konkrētu situāciju analīzi, proporcionāli samazinot teorētisko situāciju piemēru analīzi. Tas arī vairotu VPVKAC darbinieku pārliecību par savām spējām konsultēt iedzīvotājus par e-pakalpojumiem un e-ID lietošanu tajos VPVKAC, kuros klienti ar šiem jautājumiem vēršas retāk.
- Rekomendējam izvērtēt to, vai darbiniekus, kuri jūtas ļoti pārliecināti par savām spējām konsultēt iedzīvotājus par dažādiem vispārīgiem tematiem un kuri ir VPVKAC darbinieki vairāku gadu garumā, regulāri būtu jāaicina uz mācībām. Primāri svarīgi šāda veida mācības būtu organizēt tieši jauniem darbiniekiem.
- Lai uzlabotu VPVKAC darbinieku zināšanas un prasmes darba pienākumu veikšanā, rekomendējam noskaidrot, kāda veida kursus darbinieki vēlētos apmeklēt un iespēju robežās tos apmaksāt.
- Lai gan 7 aptaujātie VPVKAC darbinieki norāda, ka viņu pārstāvētajā pašvaldībā neeksistē klientu apkalpošanas standarts, rekomendējam darbiniekus aktīvāk informēt par to, ko klientu apkalpošanas standarts sevī iekļauj (iespējams, ka darbinieki par šāda standarta esamību nav informēti pietiekami lielā mērā). Ja pašvaldībās nav ieviesti klientu

apkalpošanas standarti, vadlīnijas vai ētikas kodekss, VARAM jāpiedāvā un jākomunicē vienots risinājums visiem VPVKAC darbiniekiem.

- ▶ Rekomendējam piedāvāt darbiniekiem regulāras praktiskās mācības par e-ID kartes lietošanu (jo īpaši tiem darbiniekiem, kuriem ikdienā nav bieži jākonsultē klienti šajā jomā). Rekomendējam piedāvāt papildu 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, līdzīgi materiāli ir kritiski nepieciešami par e-adresi, ņemot vērā darbinieku vērtējumu, ka iedzīvotāji to jauc ar e-pastu.