

NACIONĀLAIS
ATTĪSTĪBAS
PLĀNS 2020



EIROPAS SAVIENĪBA
Eiropas Reģionālās
attīstības fonds

IEGULDĪJUMS TAVĀ NĀKOTNĒ



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, 2022

Dokumenta identifikators:

VPVKAC_Regionalo_darbinieku_aptauja_nodevums_2022_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	16

Tabulu rādītājs

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

Attēlu rādītājs

1. attēls. VPVKAC 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	12
7. attēls. VPVKAC darbinieku vajadzību un apmierinātības pozicionējuma karte 2021. gada pētījumā	13

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.

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

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: 11
Respondentu atlasē princips	Reģionālās nozīmes attīstības centros izveidotajos VPVKAC strādājošie darbinieki tika atlasīti, izmantojot pārstāvniecības principu – 11 Reģionālās nozīmes attīstības centros jāaptauja viens darbinieks.
Interviju veikšanas laiks	2022. gada 16. maijs – 3. augusts

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.

Izlase

Reģionālās nozīmes attīstības centros izveidotajos VPVKAC strādājošo darbinieki tika atlasīti, izmantojot pārstāvniecības principu – 11 reģionālās nozīmes attīstības centros jāaptauja viens darbinieks.

ZIŅOJUMA SATURS

Kopējā apmierinātība ar darbu

Aptaujātie reģionālās nozīmes VPKAC darbinieki, vērtējot savu apmierinātību ar darbu kopumā, minēja, ka ir drīzāk apmierināti (n=6) un ļoti apmierināti (n=5). Vērtējums norādīts skalā no 1 līdz 4.

1. attēls. VPKAC darbinieku kopējā apmierinātība ar darbu



Darba faktoru svarīgums un apmierinātība ar tiem

Darba faktoru svarīgums

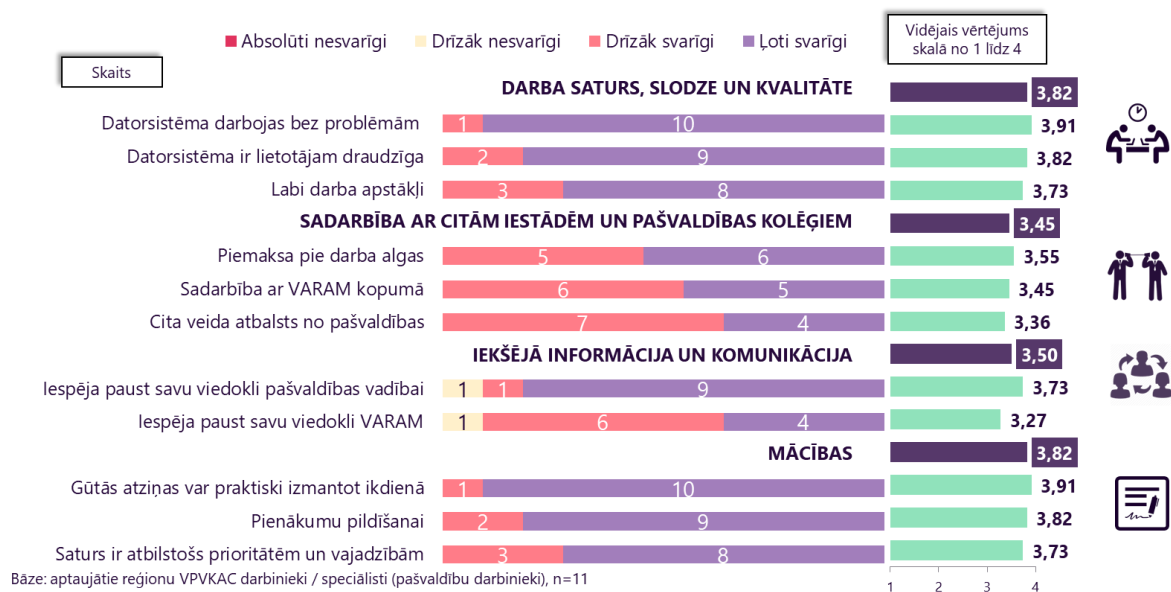
Vissvarīgākie faktori aptaujātajiem reģionālās nozīmes VPKAC darbiniekiem – datorsistēma darbojas bez problēmām (10 no 11 darbiniekiem minēja, ka tas ir ļoti svarīgi). Tāpat ļoti svarīgi ir tas, ka mācībās gūtās atziņas var praktiski izmantot ikdienā (10 no 11 aptaujātajiem minēja, ka tas ir ļoti svarīgi, 1 – drīzāk svarīgi).

Kā nākamie seko faktori par to, vai mācību saturs noder pienākumu pildīšanai un tas, ka datorsistēma ir lietotājam draudzīga (9 darbiniekiem ļoti svarīgi, 2 darbiniekiem drīzāk svarīgi).

Aptaujātie VPKAC darbinieki, norāda, ka tiem diezgan svarīgi ir labi darba apstākļi, tas, ka mācību saturs ir atbilstošs prioritātēm un vajadzībām (8 darbiniekiem ļoti svarīgi, 3 darbiniekiem drīzāk svarīgi), un iespēja paust savu viedokli pašvaldības vadībai (9 darbiniekiem ļoti svarīgi, 1 darbiniekam drīzāk svarīgi, 1 darbiniekam drīzāk nesvarīgi).

Piemaksa pie darba algas (6 darbiniekiem ļoti svarīgi, 5 darbiniekiem drīzāk svarīgi) un sadarbība ar VARAM kopumā (5 darbiniekiem ļoti svarīgi, 6 darbiniekiem drīzāk svarīgi) arī tiek uzskatīti par svarīgiem faktoriem, bet tie neierindojas pie prioritātēm. Kā mazāk svarīgi faktori biežāk pieminēts cita veida atbalsts no pašvaldības (4 darbiniekiem ļoti svarīgi, 7 darbiniekiem drīzāk svarīgi) un iespēja paust savu viedokli VARAM (4 darbiniekiem ļoti svarīgi, 6 darbiniekiem drīzāk svarīgi, 1 darbiniekam drīzāk nesvarīgi).

2. attēls. Darba faktoru svarīgums



Darba faktoru vērtējums

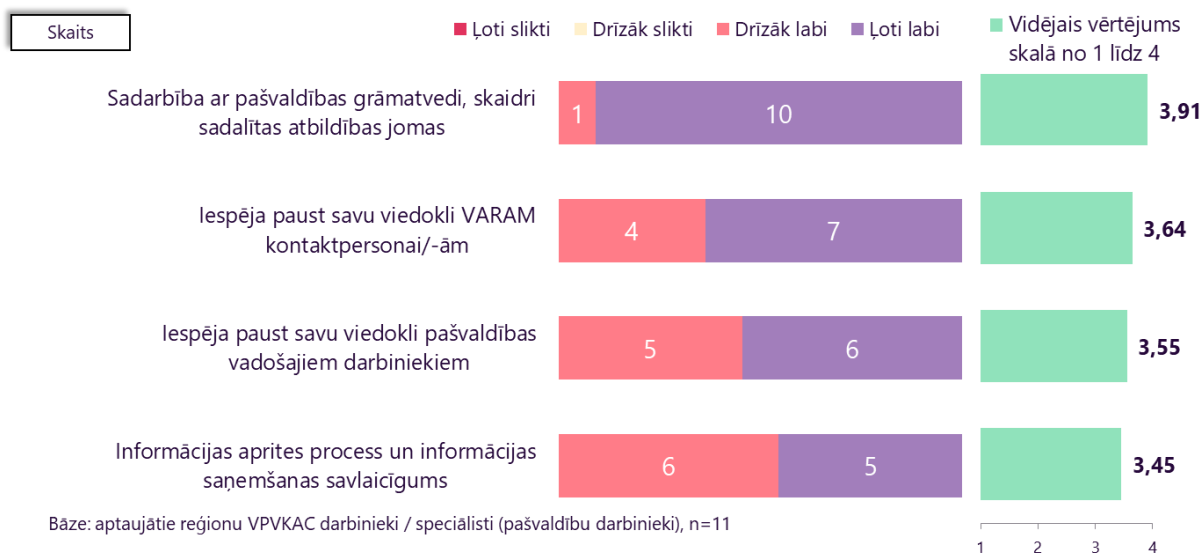
Lielākoties darbinieki dažādus ar darbu VPVKAC saistītos aspektus vērtēja kā drīzāk labus vai ļoti labus, tomēr daži faktori tika novērtēti arī negatīvi. Drīzāk negatīvu vērtējumu ("drīzāk slikti") par kādu no faktoriem darbinieki biežāk izteica saistībā ar vērtējumu par pašvaldības piemaksu pie darba algas par VPVKAC pienākumu pildīšanu (1 darbinieks vērtē "ļoti slikti", 2 darbinieki vērtē "drīzāk slikti", 6 darbinieki vērtē "drīzāk labi", 2 darbinieki vērtē "ļoti labi").

Zemāks vidējais vērtējums bija šādiem faktoriem: piemaksa pie darba algas (2,82 punkti), darbinieku vērtējums par savām zināšanām un prasmēm darbā VPVKAC (3,18 punkti), informatīvo materiālu aktualitāti, kā arī IT darbinieku atbalsts (3,27 punkti).

Darbinieki par sadaļā **IEKŠĒJĀ INFORMĀCIJA UN KOMUNIKĀCIJA** minētajiem aspektiem galvenokārt izteikušies pozitīvi. Visaugstākais vērtējums izteikts par sadarbību ar pašvaldības grāmatvedi (10 darbinieki deva vērtējumu "ļoti labi", 1 – "drīzāk labi") un iespēju paust savu viedokli VARAM kontaktpersonām (7 darbinieki deva vērtējumu "ļoti labi", 4 – "drīzāk labi"). Vairāk kā "drīzāk labu" aptaujātie darbinieki vērtējuši iespēju paust savu viedokli pašvaldības vadošajiem darbiniekiem. Vīszemākais vidējais vērtējums piešķirts informācijas aprites procesam un informācijas saņemšanas savlaicīgumam no kolēģiem centra pienākumu pildīšanai (5 darbinieki deva vērtējumu "ļoti labi", 6 – "drīzāk labi").

"Informācijas aprite varētu būt ātrāka."

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. Piemaksa pie darba algas ir kopumā viszemāk vērtētais no visiem aspektiem visās kategorijās, un par to visbiežāk darbinieki izteikušies negatīvi (vidējais vērtējums ir 2,82 punkti; 1 darbinieks vērtē "ļoti slikti", 2 – "drīzāk slikti", 6 – "drīzāk labi", 2 – "ļoti labi"). Viens darbinieks kā drīzāk sliktu novērtēja cita veida atbalstu no pašvaldības par papildus pienākumu pildīšanu VPVKAC.

Šajā kategorijā vispozitīvāk VPVKAC darbinieki novērtēja sadarbību ar kolēģiem pašvaldībā (10 no 11 darbiniekiem vērtē kā ļoti labu). Vidējais vērtējums 4 punktu skalā šim faktoram ir 3,91.

"Savlaicīgs atbalsts no VARAM, labas apmācības, viss tiek labi apkopots."

"Sadarbība un komunikācija ar visiem ir ļoti laba."

Tam seko faktori par saziņu un atbalstu no VARAM (9 darbinieki vērtē "ļoti labi", 2 "drīzāk labi"), kā arī pašvaldības kolēģu palīdzību aizvietojojt, par sadarbību un atbalstu no valsts iestāžu kontaktpersonām (8 darbinieki vērtē "ļoti labi", 3 – "drīzāk labi"). Nedaudz zemāk novērtēta sadarbība ar VARAM kopumā (7 darbinieki vērtē "ļoti labi", 4 – "drīzāk labi") un cita veida atbalsts no pašvaldības (6 darbinieki vērtē "ļoti labi", 4 – "drīzāk labi", 1 – "drīzāk slikti").

Ventspils digitālā centra IT darbinieku atbalsts kopumā vērtēts kā drīzāk labs, tomēr tas saņēmis otro zemāko vidējo vērtējumu šajā kategorijā (8 aptaujātie deva vērtējumu "drīzāk labi", 3 – "ļoti labi").

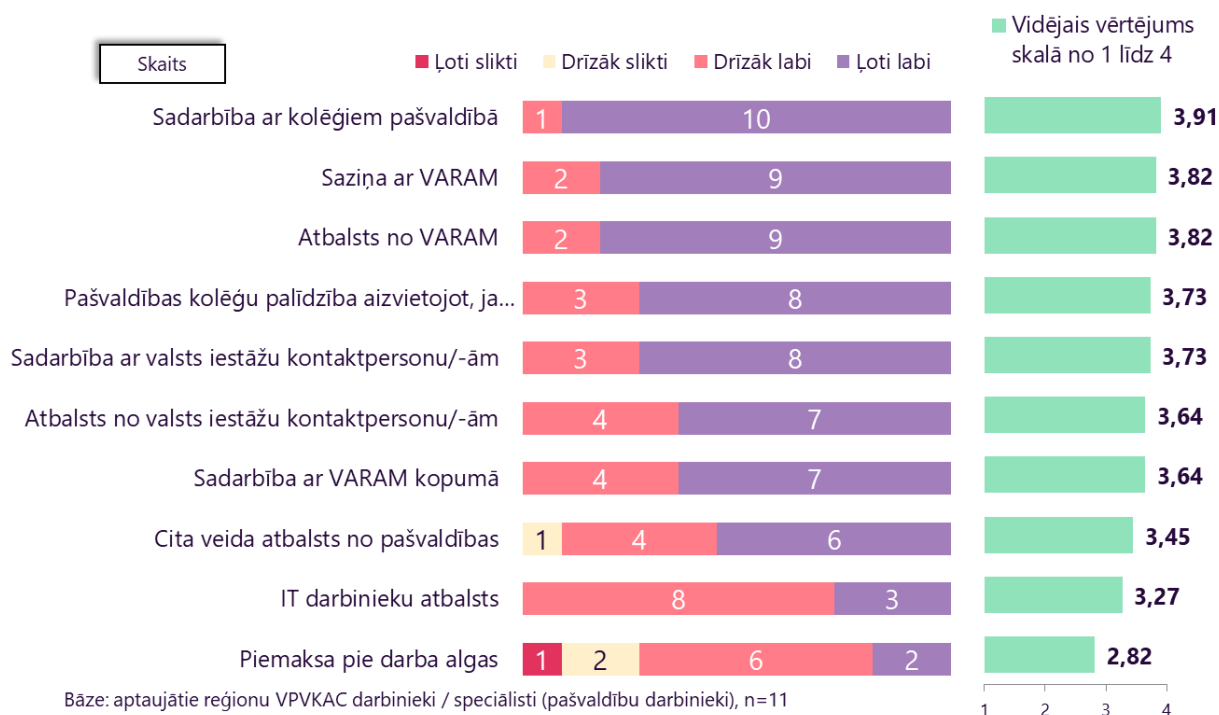
Aptaujātie darbinieki atzīmē to, kas tieši būtu jāuzlabo sadarbībā ar citām iestādēm un pašvaldības kolēģiem:

"Latvija.lv varētu uzlabot darbību, nav slimības lapu iespēja iesniegt precīzi."

"Pēdējā problēma - telefonijas nodrošināšana. Nedēļas garumā jautājumi daudz, bet rezultāta nekāda."

"Attiecīgi finansēt darbiniekus, pārāk daudz darbu."

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



Par faktoriem, kas saistīti ar **MĀCĪBĀM** salīdzinoši vispozitīvāk tika vērtēts tas, vai mācībās gūtās atziņas var praktiski izmantot ikdienas darbā, un tas, ka saturs ir atbilstošs prioritātēm un vajadzībām (7 no aptaujātajiem vērtēja "ļoti labi", 4 – "drīzāk labi").

"Atbalsts no kolēģiem, iespēja izglītoties."

"Mācības pozitīvi vērtēju, arī attieksmi darbavietā."

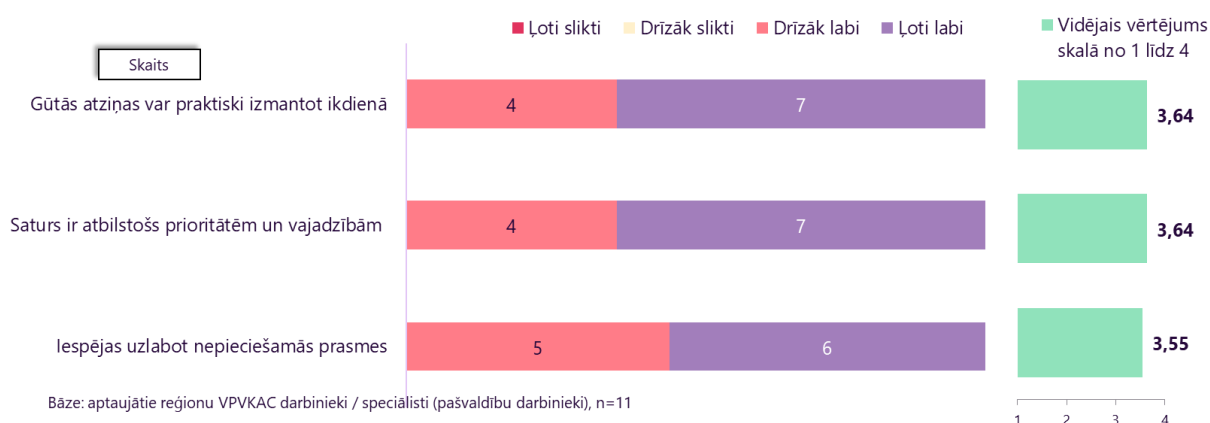
Iespējas uzlabot nepieciešamās prasmes ar "drīzāk labi" novērtēja 5 aptaujātie, 6 – "ļoti labi".

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

"Ka mācības notiek paralēli darbam, tas nav labi"

"Apmācības varētu nenotikt kad tiek pieņemti klienti."

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 VPVKAC mērķu skaidrību (9 norādīja "ļoti labi", 2 – "drīzāk labi"). Augsti vērtējumi ir arī faktoriem par to, vai ir skaidri VPVKAC mērķi (8 norādīja "ļoti labi", 3 – "drīzāk labi"), kā arī par informatīvo materiālu saprotamību un darba apstākļiem (7 darbinieki vērtē "ļoti labi", 4 – "drīzāk labi").

"Pieejami daudz labi materiāli, viegli atrast."

Viskritiskāk vērtēti sekojoši faktori: tas, vai pietiek VARAM nodrošināto materiālu (4 darbinieki vērtē "ļoti labi", 7 – "drīzāk labi"), materiālu aktualitāte (3 darbinieki vērtē "ļoti labi", 8 – "drīzāk labi") un darbinieku savu zināšanu un prasmju pašvērtējums (2 darbinieki vērtē "ļoti labi", 9 – "drīzāk labi").

Aptaujātie darbinieki atzīmē to, kas tieši būtu jāuzlabo saistībā ar darba saturu, slodzi un kvalitāti:

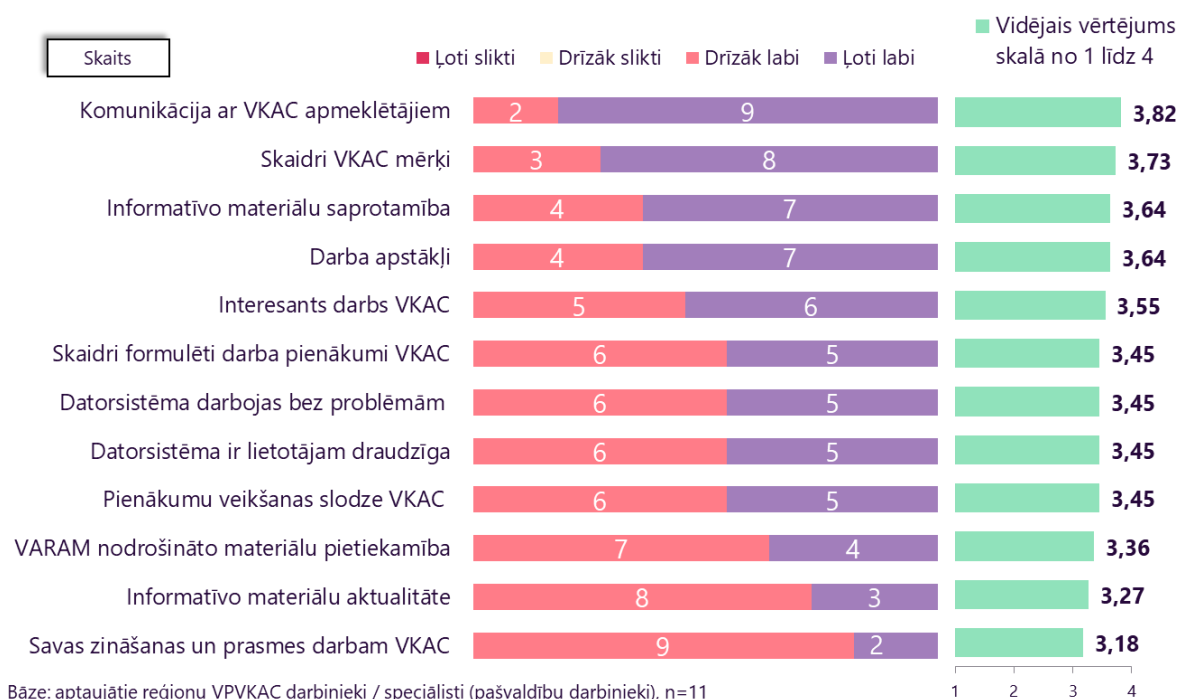
"Latvija. lv bieži ir problēmas konkrētam pakalpojumam, būtu labi, ja speciālisti laicīgi informētu par problēmām."

"Vispārīgi, ja laika gaitā būtu valodas izvēle iespējama, lai varētu būt apkalpošana vairāk profesionāla."

"Risināt papildus darba samaksu, samazināt slodzi."

"Biežāk aktualizēt 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 2022. gada pētījuma rezultātiem, kuras iegūtas, aprēķinot vidējo vērtību svarīguma un vērtējuma rezultātiem, izdalot četrus kvadrantus (jāuzlabo, jāstiprina, jāvēro un jāsauglabā).

Šī pētījuma rezultāti liecina, ka būtiski turpināt nodrošināt un stiprināt to, ka mācībās gūtās atziņas var praktiski izmantot ikdienā, ka mācību saturs ir atbilstošs prioritātēm un vajadzībām un ka ir iespējams uzlabot nepieciešamās prasmes. Jāstiprina arī tas, ka datorsistēma darbojas bez problēmām, un tā ir lietotājam draudzīga. Jāstiprina arī tas, ka darbiniekiem ir labi darba apstākļi un ir iespēja paust savu viedokli pašvaldības vadībai.

Lai arī darbinieku atbildēs norādīts, ka šie faktori nav tik svarīgi, tomēr jāsauglabā iespēja paust savu viedokli VARAM, kā arī jāuztur laba sadarbība ar VARAM. Tādā pašā līmenī jāturpina uzturēt arī cita veida atbalsts no pašvaldības.

Vienīgais faktors, kuram īpaši jāpievērš uzmanība, ir piemaksa pie darba algas. Lai arī darbinieki šo faktoru nevērtē kā īpaši svarīgu, tomēr aptaujā redzams, ka viņi nav apmierināti ar to, kādu samaksu saņem par savu darbu.

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 klātienē (3,82 punkti). Prasmes apkalpot neklātienē elektroniski (šādi apkalpo 9 aptaujātie VPVKAC darbinieki; vidējais vērtējums 3,56 punkti) ir vērtējuši nedaudz kritiskāk. Savukārt neklātienē pa telefonu (vidējais vērtējums 3,45 punkti) vai pa pastu (šādi apkalpo 4 aptaujātie VPVKAC darbinieki; vidējais vērtējums 3,25 punkti) aptaujātie VPVKAC darbinieki ir vērtējuši ar vēl zemāku vērtējumu.

2 darbinieki norāda, ka darbavietā ir konkrēts darba ētikas dokuments vai iekšējie noteikumi, 1 norāda, ka VPVKAC ir prasība *"sniegt kvalitatīvu informāciju, ievērot pieklājības normas"*, 1 minēja, ka ir nosacījums pieņemt klientus tikai pēc pieraksta. 5 citi darbinieki nevarot atcerēties, vai tiek izmantots klientu apkalpošanas standarts, savukārt vēl 2 teica, ka viņiem neesot noteiktu prasību klientu apkalpošanā.

Vērtējot savu pieredzi iedzīvotāju **konsultēšanā par e-pakalpojumiem**, lielākā daļa darbinieku to novērtēja ar *"drīzāk labi"* (7 no 11 darbiniekiem). Augstāko vērtējumu *"ļoti labi"* sniedza 4 darbinieki. Vairums darbinieku norāda, ka ir vēl jāapgūst jaunas zināšanas un prasmes, lai būtu pārliecināti par savām spējām konsultēt:

"Daudz lietas ir zināmas, daudz kas arī vēl ir jāmācās."

"Nav vēl pieredzes, nevaru vērtēt sevi tik augstu."

"Vienmēr var kaut ko papildus uzzināt."

Darbinieki norādījuši, ka bieži saskaras ar tehniskām problēmām, piemēram, klientiem trūkst attiecīgo digitālo rīku vai arī pakalpojumus nevar izmantot pašas platformas problēmu dēļ. Darbinieki norāda, ka šķērslis ir arī klientu zināšanu trūkums.

"[Saskaros ar] autorizācijas līdzekļu neesamību, klientu neprasmēm lietot internetu."

"Bieži pakalpojumi nedarbojas, problēmas ar uzturēšanās atļaujām, deklarācijām."

"Cilvēki neprot izlasīt instrukcijas, viņi jāved soli pa solim."

"Valodas barjera, nesaprot latviski. Tas bieži traucē."

2 darbinieki sniedz arī ieteikumus, kā uzlabot konsultēšanas procesu:

"Lai būtu labāka instrukcija, demo versija, kur varētu soli pa solim iet klientu apkalpošanā."

"Pie katra pakalpojuma derētu videoapmācība."

Aptaujātie VPVKAC darbinieki viszemāk vērtējuši savu gatavību konsultēt iedzīvotājus par elektroniskās identifikācijas kartes jeb **eID kartes lietošanu**. 8 no 11 aptaujātajiem VPVKAC darbiniekiem norāda, ka savu gatavību viņi vērtē kā *"drīzāk labu"*, savukārt 3 – kā *"ļoti labu"*.

"Pati lietoju, visu saprotu par to."

"Nav bijis neviens gadījums kad būtu bijis jākonsultē."

Vairumam darbinieku nav ieteikumu tam, ko uzlabot, lai konsultēšana par eID karti būtu vieglāka, bet 1 darbinieks norāda, ka nepieciešams *"popularizēt [e]ID kartes nepieciešamību"*.

"Nozaudēti PIN kodi, un neesamībā kā tāda."

"Nav karšu lasītāju, pieslēgšanās ziņā."

"Vecāka gadu gājuma cilvēki bieži daudz ko nesaprot par ID, un vajag daudz ko skaidrot viņiem."

Savu gatavību konsultēt iedzīvotājus par **e-paraksta** lietošanu 7 aptaujātie saka, ka tā vērtējama ar "drīzāk labi", 4 – "ļoti labi". Daļa darbinieku norāda, ka jūtas pārliecināti un par savām zināšanām un prasmēm konsultēt šajā jautājumā, tomēr 1 darbinieks minējis, ka brīžiem trūkstot zināšanu, 1 teicis, ka reizēm ir grūti komunicēt ar klientu, savukārt vēl cits norādījis uz tehniskām problēmām.

"Ir daudz tehniskas problēmas."

"Materiāli ir, zināšanas ir."

"[Ir labas zināšanas] jo nācies bieži pašai izmantot."

Darbinieki sniedz arī pāris ieteikumus konsultēšanas procesa uzlabošanai:

"Būtu labi, ja būtu testa vide, kur iziet visus soļus."

"Vairāk informācijas mājaslapā."

"Vieglāk saprotami skaidrojumi klientiem."

Tāds pats vērtējums sniegts arī par konsultēšanu par **e-adreses** lietošanu. Kā drīzāk sliktu to vērtējis 1 darbinieks, kā drīzāk labu to nosaukuši 7 aptaujātie, kā ļoti labu – 3. Darbiniekiem ir dalītas domas par savām spējām konsultēt par e-adreses lietošanu, sākot ar to, ka jūtas pārliecināti, līdz tam, ka konsultēt par šo tēmu *"ir sarežģīti"*.

"Attālināta konsultācija nav tik laba."

"Nav biju ļoti liela pieredze ar to."

Darbinieki norāda, ka daļai klientu nav pamatzināšanu par dažādu digitālu rīku funkcijām un to jēgu:

"Klienti bieži nesaprot kam tā ir vajadzīga, īpaši tie, kuriem nav viņa sakārtota. Tad viņiem jāstāsta viss process."

"Cilvēki bieži aizmirst par savu e-adresi, īpaši cilvēki gados."

Ieteikumi ir līdzīgi kā saistībā ar konsultēšanu par e-parakstu. Noderētu tas, ka ir pieejama testa vide, kurā izmēģināt e-adreses lietošanu, kā arī 1 darbinieks norāda, ka vajadzētu uzlabot Latvija.lv platformu kopumā.

SECINĀJUMI UN REKOMENDĀCIJAS

- Aptaujātie darbinieki ar darbu reģionālās nozīmes VPVKAC kopumā ir apmierināti.
- Sekmīgai ikdienas darba nodrošināšanai VPVKAC darbiniekiem visbūtiskākie ir datorsistēma, kas darbojas bez problēmām un ir lietotajam draudzīga, kā arī praktiskas mācības, kuru saturs ir atbilstošs prioritātēm un vajadzībām.
- 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 (vidēji 2,82 punkti). Nākamie visnegatīvāk vērtētie faktori saistīti ar savām zināšanām un prasmēm darbam VPVKAC (vidēji 3,18 punkti), kā arī IT darbinieku atbalstu un informatīvo materiālu aktualitāti (vidēji 3,27 punkti).
- Darbinieki kopumā ir apmierināti ar iekšējās informācijas un komunikācijas saistītajiem aspektiem. Visaugstākais vērtējums izteikts par sadarbību ar pašvaldības grāmatvedi un skaidri sadalītām atbildības jomām.
- Saistībā ar sadarbību ar citām iestādēm un pašvaldības kolēģiem aptaujātie pašvaldību VPVKAC darbinieki augstāko vērtējumu ir snieguši par sadarbību ar kolēģiem pašvaldībā. Arī saziņa un sadarbība ar VARAM kopumā ir augstu novērtēta.
- Attiecībā uz faktoriem, kas saistīti ar mācībām, darbinieki galvenokārt ir snieguši pozitīvus vērtējumus. Salīdzinoši vispozitīvāk tika vērtēts tas, ka mācībās gūtās atziņas var praktiski izmantot ikdienas darbā un mācību saturs ir atbilstošs prioritātēm un vajadzībām.
- Saistībā ar darba saturu, slodzi un kvalitāti visaugstāk vērtētais faktors ir komunikācija ar VPVKAC apmeklētājiem. Augstu vērtēts arī tas, ka VPVKAC ir skaidri mērķi, informatīvie materiāli ir saprotami un ir labi darba apstākļi.
- Mazāk kā puse no aptaujātajiem darbiniekiem ir iepazīstināti ar jebkādiem klientu apkalpošanas priekšnosacījumiem. 4 darbinieki norāda, ka darbavietā ir konkrēts darba ētikas dokuments vai iekšējie noteikumi. 5 citi darbinieki nevarot atcerēties, vai tiek izmantots klientu apkalpošanas standarts, savukārt vēl 2 teica, ka viņiem neesot noteiktu prasību klientu apkalpošanā.
- 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, sniedzot lietošanas instrukcijas. Vairums apzinās savas zināšanu robežas, norādot, ka ir vēl zināšanas, kuras jāapgūst.
- 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 vai kuru tie neprot pielietot.

Būtiskākās rekomendācijas:

- Rekomendējam pārliecināties, ka darbinieki ir informēti par un ir iepazinušies ar dokumentiem saistībā ar klientu apkalpošanas priekšnosacījumiem.

- Jāpārdomā VPVKAC darbinieku slodze un atalgojums. To, iespējams, var panākt ar videomateriālu sagatavošanu par to, kā pieteikt e-pakalpojumus.
- Rekomendējam piedāvāt darbiniekiem regulāras praktiskās mācības par eID kartes, e-paraksta un e-adreSES lietošanu (jo īpaši tiem darbiniekiem, kuriem ikdienā nav bieži jākonsultē klienti šajā jomā). Vēl jo vairāk, šīs mācības jāriko laikā, lai tas netraucētu darbiniekiem veikt savus darba pienākumus – klientu apkalpošanu.
- 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, tai skaitā videomateriālus, ko VPVKAC darbinieki varētu elektroniski nosūtīt iedzīvotājiem.