

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, 2022

**Dokumenta identifikators:**

VPVKAC\_Pasvaldibu\_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 .....	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. Darba faktoru svarīgums .....	7
2. attēls. Apmierinātība ar IEKŠĒJO INFORMĀCIJU UN KOMUNIKĀCIJU saistītajiem faktoriem .....	9
3. attēls. Apmierinātība ar SADARBĪBU AR CITĀM IESTĀDĒM UN PAŠVALDĪBAS KOLĒĢIEM saistītajiem faktoriem .....	10
4. attēls. Apmierinātība ar MĀCĪBĀM saistītajiem faktoriem .....	11
5. attēls. Apmierinātība ar DARBA SATURU, SLODZI UN KVALITĀTI saistītajiem faktoriem .....	12
6. 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; 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 Sasniegtā: 20
Respondentu atlasē princips	VPVKAC darbinieku / speciālistu (pašvaldību darbinieku) aptaujai respondenti tika atlasīti, izmantojot stratificētās izlases metodi – ņemot vērā darbinieku skaitu sadalījumu pa plānošanas reģioniem (Kurzeme, Zemgale, Vidzeme, Latgale, Rīga). 20 interviju veikšanai, ievērojot Metodikas dokumenta rekomendācijas, AS "Norstat Latvija" veica šādu sadalījumu pa plānošanas reģioniem: Rīga – 3 intervijas, Vidzeme – 5 intervijas, Kurzeme – 4 intervijas, Zemgale – 5 intervijas, Latgale – 3 intervijas.
Interviju veikšanas laiks	2022. gada 18. maijs – 22. jūnijs

## 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 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 VARAM sastādīts saraksts ar VPVKAC, kuru darbiniekus intervēt.
- 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 savu apmierinātību ar darbu VPVKAC kopumā vērtē pozitīvi – 17 darbinieki ir drīzāk apmierināti un 3 ir ļoti apmierināti. Neviens neminēja, ka ir neapmierināts. Salīdzinot ar 2021. gadu kopējais vērtējums tomēr ir zemāks (2021. gadā 10 darbinieki bija drīzāk apmierināti, savukārt 11 darbinieki bija ļoti apmierināti).

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

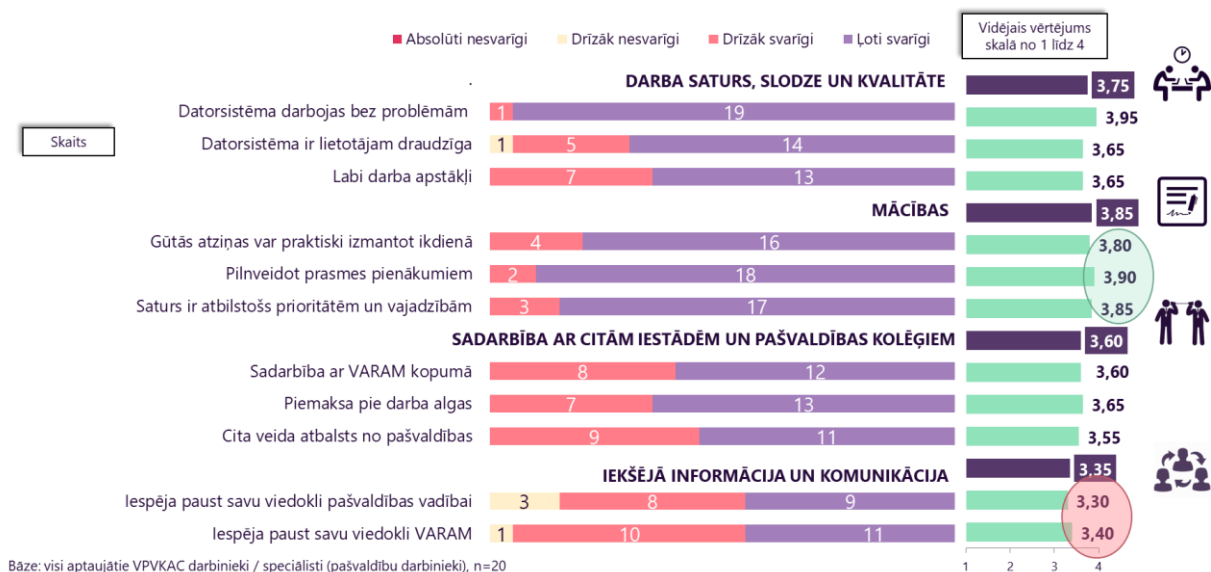
#### Darba faktoru svarīgums

**Vis svarīgākie faktori** aptaujātajiem VPVKAC darbiniekiem – pakalpojumu vadības **datorsistēma darbojas bez problēmām** (19 darbinieki no 20 minēja, ka tas ir ļoti svarīgi; 1 – drīzāk svarīgi), ir **iespējas regulāri uzlabot nepieciešamās prasmes** klientu apkalpošanas pienākumu pildīšanai (18 no 20 darbiniekiem minēja, ka tas ir ļoti svarīgi; 2 – drīzāk svarīgi) un **mācību saturs ir atbilstošs prioritātēm un vajadzībām** (17 no 20 darbiniekiem minēja, ka tas ir ļoti svarīgi; 3 – drīzāk svarīgi), kā arī **gūtās atziņas var praktiski izmantot ikdienā** (16 no 20 darbiniekiem minēja, ka tas ir ļoti svarīgi; 4 – drīzāk svarīgi).

Tālāk seko citi būtiski faktori, kas saistīti ar darba atvieglošanu:

- Datorsistēma ir lietotājam draudzīga;
- Labi darba apstākļi;
- Piemaksa pie darba algas.

#### 1. 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 par pašvaldības piemaksu pie darba algas par VPVKAC pienākumu pildīšanu (ļoti slikti – 2 darbinieki; drīzāk slikti – 7 darbinieki) un cita veida atbalstu no pašvaldības (kā drīzāk sliktu to novērtēja 6 darbinieki no 20), kā arī pašvaldības kolēģu palīdzību aizvietojo, ja jāpilda pienākumi gan VPVKAC, gan pašvaldībā (ļoti slikti – 1; drīzāk slikti – 1).

Pozitīvu vērtējumu par kādu no faktoriem darbinieki visbiežāk izteica saistībā ar labo sadarbību, kas izveidojusies ar kolēģiem pašvaldībā (ļoti labi – 18; drīzāk labi – 2), vai mācībās gūtās atziņas ir izmantojamas ikdienā (ļoti labi – 14; drīzāk labi – 6), ir interesants darbs (ļoti labi – 14; drīzāk labi – 5), kā arī saistībā ar saziņu un atbalstu no VARAM (ļoti labi – 13; drīzāk labi – 7).

Trīs darbinieki kā drīzāk sliktu novērtēja pienākumu veikšanas slodzi un VPVKAC vadības datorsistēmas darbību, divi kā drīzāk sliktus atzīmēja darba apstākļus, IT darbinieku atbalstu, informācijas aprites procesu un iespēju paust savu viedokli pašvaldības vadošajiem darbiniekiem.

*“Aizvietojamība, slodzes nav izlīdzinātas. Vajadzētu kaut ko mainīt”*

*“Augstākie uzskata mūs par robotiem, jāzina ir viss, kas nav normāli. Uzskata mūs par pārclivēkiem dažas reizes”*

Par to, vai VPVKAC ir interesants darbs, informatīvo materiālu saprotamību un aktualitāti, par savām zināšanām un prasmēm darbam VPVKAC, atbalstu un sadarbību ar valsts iestāžu kontaktpersonām, sadarbību ar pašvaldības grāmatvedi kā drīzāk sliktu faktoru izteicās pa vienam aptaujātajam darbiniekam katrā kritērijā.

*“Patīk klientu dažādība, dažādi jautājumi, var daudz jaunu iemācīties”*

Darbinieki par sadaļā **IEKŠĒJĀ INFORMĀCIJA UN KOMUNIKĀCIJA** minētajiem aspektiem galvenokārt izteikušies pozitīvi – visaugstākais vērtējums izteikts par sadarbību ar pašvaldības grāmatvedi. Kā ļoti labu to novērtējuši 13 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 iespēju paust savu viedokli pašvaldības vadošajiem darbiniekiem.

Darbiniekiem ļoti svarīgs ir citu speciālistu atbalsts sekmīgam darbam VPVKAC, īpaši ņemot vērā speciālistu trūkumu:

*“Sistēma strādā, bet no grāmatveža puses būt vajadzīga lielāka sadarbība ar citu nodaļu darbiniekiem”*

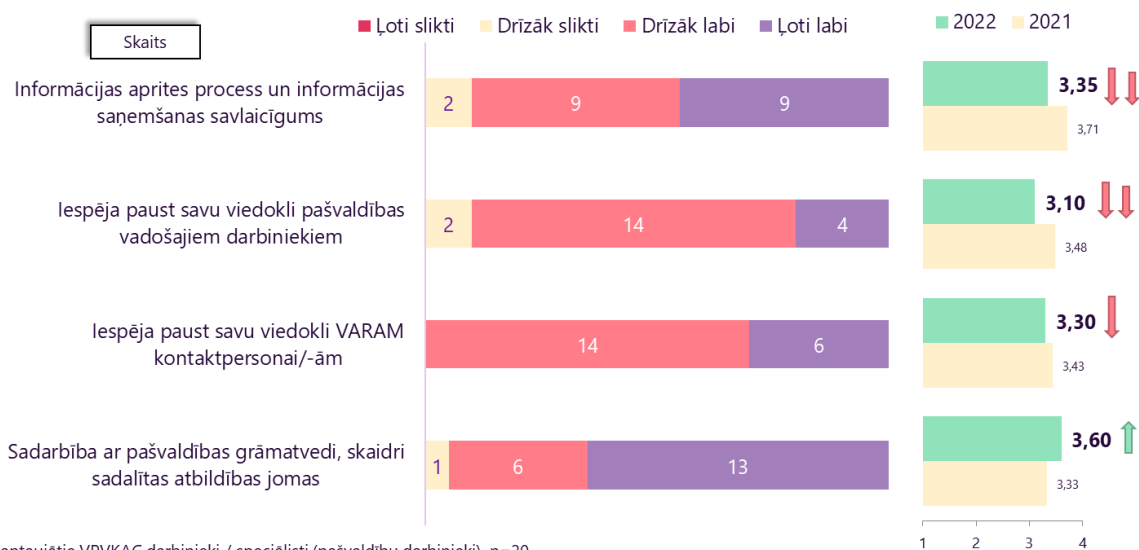
*“[Nepieciešama] Informācija par speciālistu pienākumiem, lai zinātu, pie kā vērsties”*

*“Vadošie darbinieki neizprot daudz ko, nenodrošina aizvietotāju. Centrs tiek slēgts atvaļinājumu laikos”*



*“Parasti ir speciālistu trūkums, kurus neizdodas atrast”*

**2. attēls. Apmierinātība ar IEKŠĒJO INFORMĀCIJU UN KOMUNIKĀCIJU saistītajiem faktoriem**



Bāze: visi aptaujātie VPVKAC darbinieki / speciālisti (pašvaldību darbinieki), n=20

**SADARBĪBAS AR CITĀM IESTĀDĒM UN PAŠVALDĪBAS KOLĒĢIEM** 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 – 7). Piemaksa pie darba algas ir kopumā viszemāk vērtētais no visiem aspektiem visās kategorijās, un par to visbiežāk darbinieki izteikušies negatīvi.

*“Tādas [piemaksas] nav vispār, ļoti vajadzētu”*

*“Vajadzētu izdalīt klientu centram summas, kas ir pa vieniem un, kas ir pārējiem darbiem. Jūtos nenovērtēta”*

*“Nav skaidrības darbiniekam par ko un kādā apmērā vispār pienākas atlīdzības”*

*“Neko mēs nevaram mainīt”*

*“Atalgojums pret slodzi ir pamazs, vajadzētu palielināt.”*

No vienas puses, VPVKAC darbinieki ļoti pozitīvi novērtēja sadarbību ar kolēģiem pašvaldībā (18 no 20 novērtēja kā ļoti labu), iegūstot vidējo vērtējumu 3,90 skalā no 1 līdz 4. Pozitīvi vērtē arī saziņu un atbalstu no VARAM (13 no 20 novērtēja kā ļoti labu). Šajos aspektos vidējais vērtējums skalā no 1 līdz 4 ir 3,65. No otras puses, cita veida atbalstu no pašvaldības aptaujātie novērtējuši neviennozīmīgi (drīzāk slikti – 6; drīzāk labi – 10; ļoti labi – 4).

*“Grūti teikt, pašvaldībā nav atbildīgā praktiski, vajag vairāk komunikāciju”*

*“No tiešā vadītājā varētu būt lielāka sadarbība un situāciju izvērtēšana”*

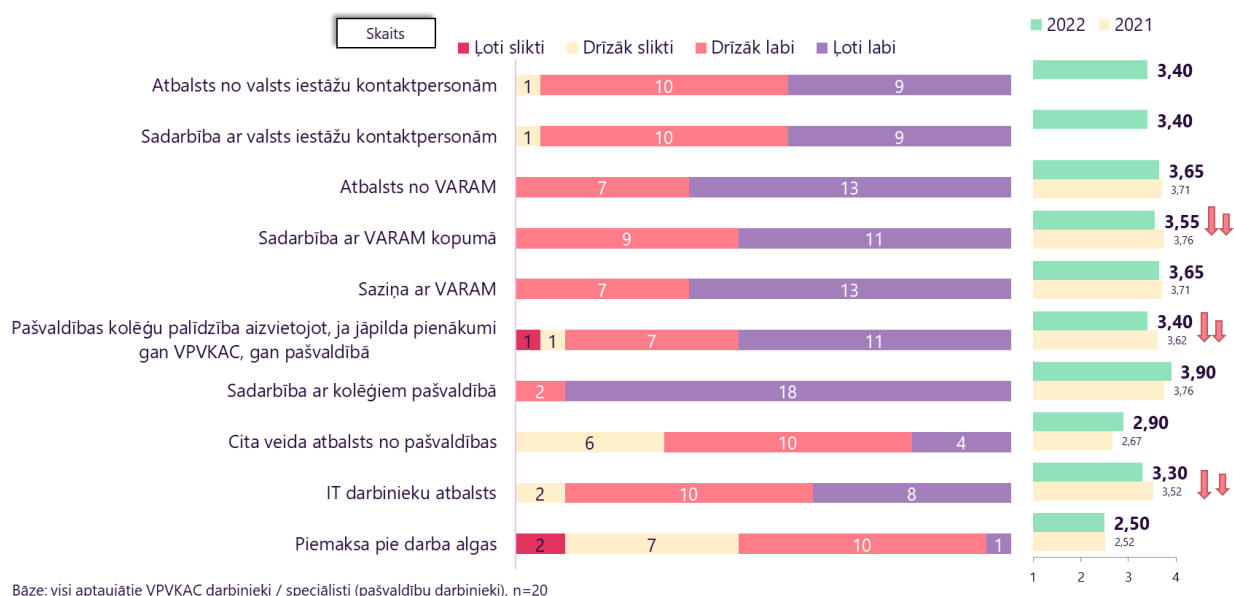
*“Nav kas aizvieto, lai gan ir jābūt kas aizvieto”*

Ventspils digitālā centra IT darbinieku atbalsts galvenokārt tika vērtēts pozitīvi (ļoti labi – 8; drīzāk labi – 10), tomēr daži aptaujātie darbinieki izteica kritiku saistībā ar saziņu.

*“Ilgi neatbild uz problēmām, kontakti slikti”*

*"Jābūt vieglāk sazvānāmiem un operatīvākiem"*

**3. attēls. Apmierinātība ar SADARBĪBU AR CITĀM IESTĀDĒM UN PAŠVALDĪBAS KOLĒĢIEM saistītajiem faktoriem**



Par faktoriem, kas saistīti ar **MĀCĪBĀM** VPKAC darbiniekiem, 2022. gadā vidējais vērtējums ir 3,60-3,70 atkarībā no faktora.

Salīdzinoši vispozitīvāk tika vērtēts tas, vai mācībās gūtās atziņas var izmantot praktiski (14 no 20 norādīja "ļoti labi", bet 6 – "drīzāk labi").

Saistībā ar mācību satura atbilstību prioritātēm un vajadzībām, 12 no 20 aptaujātā darbinieka atbildēja, ka šis faktors atbilst vērtējumam "ļoti labi", bet 8 – "drīzāk labi"

Faktors, kas ir saistīts ar iespējām mācībās uzlabot nepieciešamās prasmes arī tiek vērtēts pozitīvi. 14 no 20 aptaujātajiem VPKAC darbiniekiem šo faktoru novērtēja kā ļoti labu, 5 kā drīzāk labu, bet viens darbinieks kā drīzāk sliktu. Salīdzinot ar 2021. gada vērtējumu, 2022. gadā vidējais vērtējums ir krietni audzis (2021. gadā 3,43; 2022. gadā 3,65).

Viens darbinieks norādīja, ka mācībām paredzētais laiks apgrūtina savu darba pienākumu veikšanu. Tas ir svarīgi arī atsaucoties uz iepriekš minēto – daudzos VPKAC trūkst speciālistu, kā arī trūkst pašvaldības darbinieku, kas varētu aizvietot mācību vai atvaļinājuma laikā.

*"Ļoti ātri tiek izziņotas mācības, grūtības saorganizēties. Uz pēdējām apmācībām bija Marta beigās. Par Ukrainas stāvokli"*

*"Apnikušas Zoom apmācības, derētu klātienē, vajadzētu ārpus darba laika"*

*"Mācības tiek organizētas darba laikā, kas nav praktiski"*

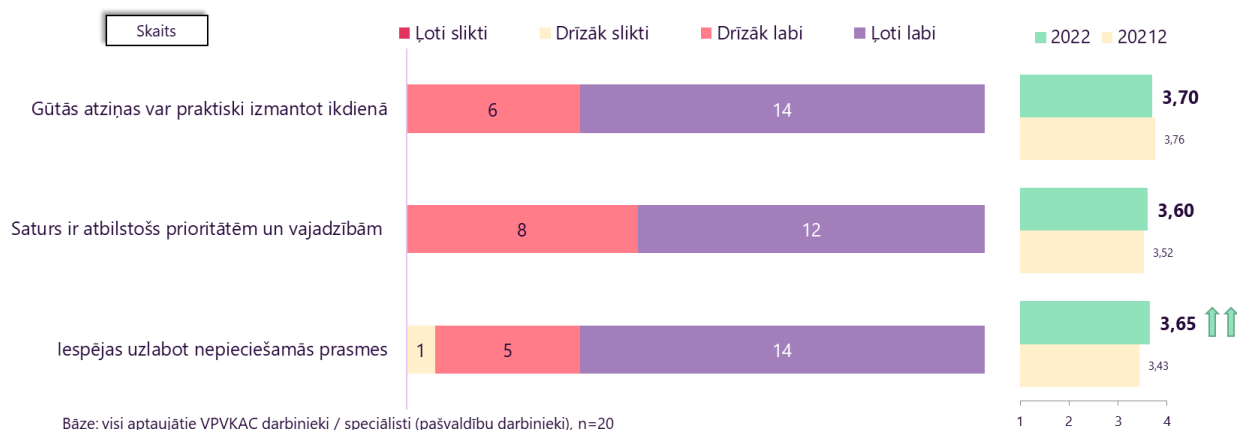
Tomēr vairums aptaujāto darbinieku bija apmierināti ar mācību procesu.

"Daudz var iegūt no apmācībām, visu varēja no 0 iemācīties."

"Viss tiek organizēts savlaicīgi, regulāri viss tiek atkārtots. Patīk sadarbība ar valsts institūcijām."

"Vai ir iespējami ieraksti mācībām? Būtu ļoti noderīgi"

#### 4. attēls. Apmierinātība ar MĀCĪBĀM saistītajiem faktoriem



Ar **DARBA SATURU, SLODZI UN KVALITĀTI** saistītie aspekti lielākoties vērtēti pozitīvi. Visaugstāko apmierinātību darbinieki norādīja saistībā ar to, ka darbs VPVKAC ir interesants (14 no 20 norādīja "ļoti labi"), ir skaidri VPVKAC mērķi (12 no 20 norādīja "ļoti labi"), VARAM nodrošina pietiekami daudz materiālu (10 no 20 norādīja "ļoti labi") un darba apstākļiem (10 no 20 norādīja "ļoti labi").

Aspekti, kurus aptaujātie VPVKAC darbinieki biežāk novērtēja ar "drīzāk labi", ir: savas zināšanas un prasmes darbam VPVKAC (15 no 20 norādīja "drīzāk labi"), datorsistēma ir lietotājam draudzīga, informatīvo materiālu aktualitāte, datorsistēma darbojas bez problēmām (13 no 20 darbinieku norādīja "drīzāk labi"), skaidri formulēti darba pienākumi VPVKAC, komunikācija ar VPVKAC apmeklētājiem, kā arī pienākumu veikšanas slodze VPVKAC (11 no 20 darbiniekiem norādīja "drīzāk labi").

"Būtu jāatjauno zināšanu bāze, dokumentus jāatjauno."

Vairāki aspekti vietām vērtēti kā drīzāk slikti. Vieni no zemāk vērtētajiem aspektiem ir saistīti ar datorsistēmu – trīs darbinieki norādīja, ka datorsistēma darbojas "drīzāk slikti".

"Uzlabot pašu sistēmu, nāk daudz spam vēstules, bieži kāds pakalpojums nedarbojas"  
"Ja vienam cilvēkam vajag veikt vairākus pakalpojumus, tad rodas problēmas sistēmā, nespēj apstrādāt. Vajag uzlabot sistēmu"  
"pakalpojumucentri.lv ir bieži kļūdas sistēmā, uzkarās"

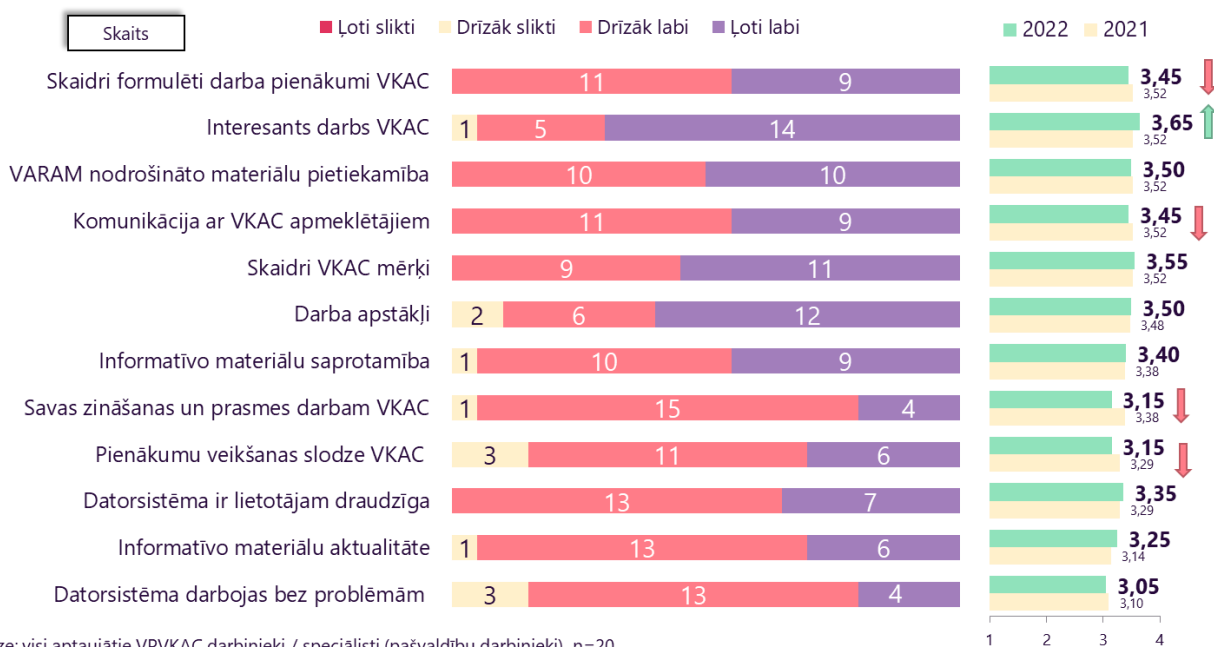
Trīs darbinieki arī pienākumu veikšanas slodzi VPVKAC vērtējuši kā drīzāk sliktu.

"Atsevišķu darbinieku, nevis vienu uz vairākiem amatiem"  
"Reforma, darbinieks tiek mētāts apkārt pa vietām, netiek skaidrots, ar vadību komunikācijas trūkums, daudz neskaidri jautājumi"  
"Klientu plūsma ir nevienlīdzīga, kad rodas pārāk liela slodze"

Divi darbinieki arī darba apstākļus vērtējuši kā drīzāk sliktus.

*"Nav atpūtas telpas, telpas novecojušas, ir trepes, nav lifts"  
"Ir ļoti mazs kabinets, slikti priekš klientu apkalpošanu. Maz vietas"*

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



Bāze: visi aptaujātie VPVKAC darbinieki / speciālisti (pašvaldību darbinieki), n=20

Pozicionējuma kartē (skat. 6. attēlu) attēloti tikai tie VPVKAC darba vērtējuma faktori, kuriem VPVKAC darbinieki vērtēja gan apmierinātību, gan svarīgumu. Tā kā VPVKAC 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 2021.-2022. 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);
- veiksmīgu sadarbību ar VARAM kopumā.

Citiem faktoriem arī ir pozitīva attiecība starp to, cik šie faktori ir svarīgi darbā VPVKAC, un to, kā šie faktori reāli tiek pieredzēti un vērtēti. Šos faktorus ir jāstiprina:

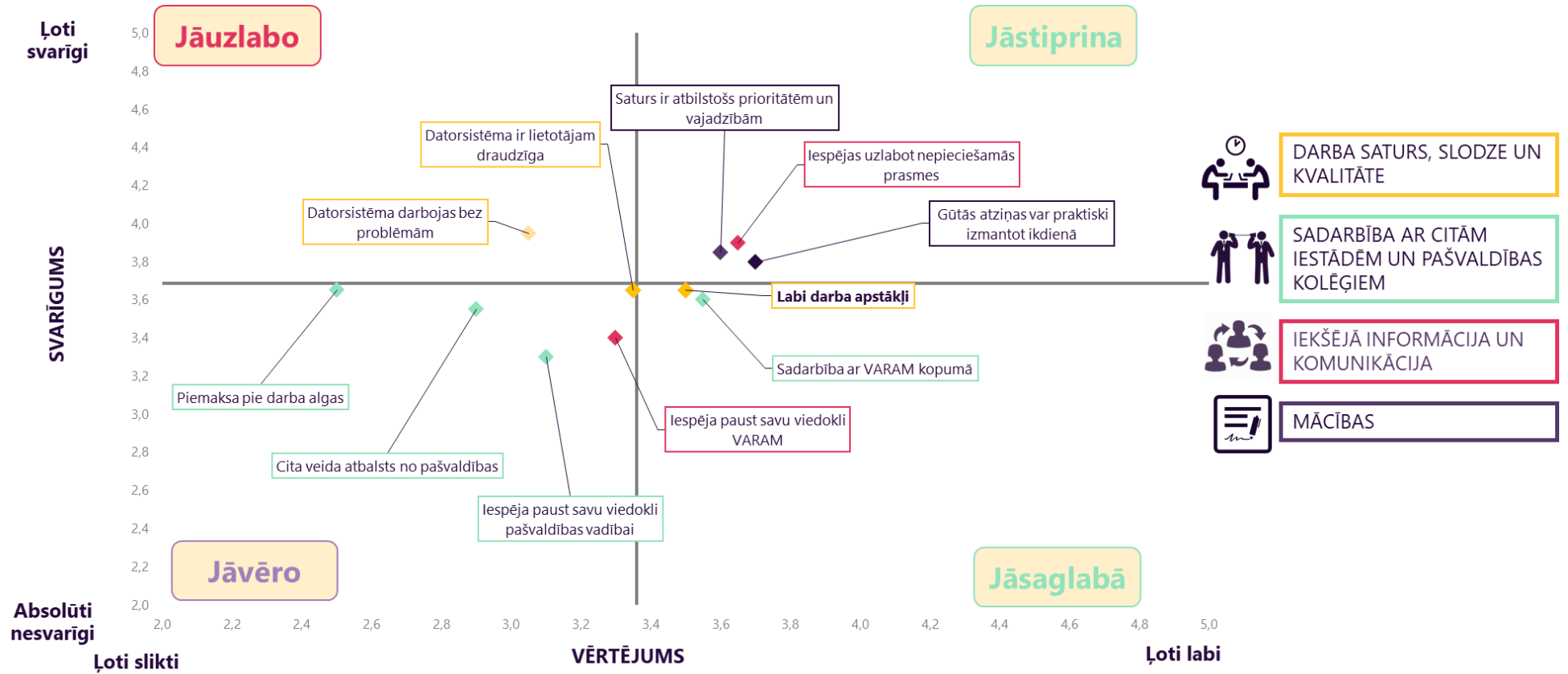
- saturs ir atbilstošs prioritātēm un vajadzībām;
- darbiniekiem ir nodrošinātas iespējas uzlabot nepieciešamās prasmes;
- Gūtās atziņas var praktiski izmantot ikdienā.

Ir faktori, kuru attiecība starp svarīgumu un reālās pieredzes vērtējumu ir negatīva. Šiem faktoriem ir jāpievērš uzmanība:

- iespēja paust savu viedokli VARAM;
- iespēja paust savu viedokli pašvaldības vadībai;
- cita veida atbalsts non pašvaldības;
- piemaksa pie darba algas;
- datorsistēma ir lietotājam draudzīga.

Vienīgais faktors, kas atrodas "Jāuzlabo" kvadrantā, ir tas, ka "Datorsistēma darbojas bez problēmām", tātad šī faktora uzlabošanai ir jāpievērš īpaša uzmanība. Vērtējums norāda uz vajadzību pilnveidot sistēmu stabilitāti, lietojamību un veiktspēju.

## 6. attēls. Faktoru pozicionējuma karte



Bāze: visi aptaujātie VPVKAC darbinieki / speciālisti (pašvaldību darbinieki), n=20

### 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 (3,5 punkti) savu prasmju novērtējumā ir sniegts par prasmi klientus apkalpot neklātienē elektroniski (ar "ļoti labi" to novērtējuši 5, ar "drīzāk labi" novērtējuši 6 darbinieki no 11). Prasmes apkalpot klātienē (20 darbinieki) vai neklātienē pa telefonu (16 no 20 darbiniekiem) aptaujātie VPVKAC darbinieki ir vērtējuši nedaudz kritiskāk (3,4 punkti). Savukārt pa pastu VPVKAC klientus apkalpojuši bija tikai daži no aptaujātajiem darbiniekiem (2 no 20).

Klientu apkalpošanas standarta esamību norāda 6 darbinieki, kamēr ētikas kodeksu vai vispārēju darbinieku uzvedības normu esamību norāda vēl 7 darbinieki, savukārt 5 norāda, ka to pašvaldībā neeksistē standarts klientu apkalpošanā, 2 teica, ka nezinot.

Vērtējot savu pieredzi iedzīvotāju **konsultēšanā par e-pakalpojumiem**, lielākā daļa darbinieku to novērtēja ar "drīzāk labi" (14 no 20). Augstāko vērtējumu sniedza 5 darbinieki, savukārt 1 darbinieks to novērtēja ar "drīzāk slikti". Darbinieki, kuri savas zināšanas vērtē ar augstāko novērtējumu, šajā jomā darbojas piecus un vairāk gadus. Tajā pašā laikā, lielākā daļa darbinieku, kas strādā 5 vai vairāk gadus, savu pieredzi novērtēja ar "drīzāk labi". Daudzi darbinieki par savām prasmēm norādīja, ka "vienmēr var būt labāk". Viens darbinieks norādīja, ka pašam nav daudz izdevību likt šīs prasmes lietā.

*"Ir klienti kas vispār neizmanto šīs lietas vispār, tāpēc maz saskares ar to"*

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 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 20 aptaujātajiem VPVKAC darbiniekiem norāda, ka savu gatavību viņi vērtē kā "ļoti labu", savukārt 7 – kā drīzāk labu. 2 darbinieki savu gatavību vērtējuši kā drīzāk sliktu. Vairums darbinieku atzīmē, ka paši izmanto eID karti, kā arī daudz zina par tās pielietojumu, tāpēc jūtas pārliecināti par savām spējām konsultēt saistībā ar šo rīku. Citi norāda, ka līdz šim nav bijis jākonsultē klientus par šo rīku. Reizēm gadās kādas tehniskas problēmas, piemēram, ierīce nenolasa eID karti.

Saistībā ar konsultēšanu par **e-paraksta lietošanu** 7 darbinieki norādījuši, ka savu gatavību vērtē kā "ļoti labu", 10 – kā "drīzāk labu", 3 – kā "drīzāk sliktu". Darbinieki norāda, ka reizēm ir problēmas paskaidrot klientiem, kas ir e-paraksts tā, lai klienti saprastu, konsultācijas ir sarežģītas, ja tās notiek attālināti, kā arī reģistrēšanās process var būt sarežģīts.

Tikmēr konsultēt par **e-adreses lietošanu** pārliecināti jūtas pieci no 20 aptaujātajiem (jūtas ļoti labi), 9 – drīzāk labi, savukārt 6 – drīzāk slikti. Gandrīz puse no darbiniekiem norāda, ka nav bijis klientu, kuriem interesētu saņemt konsultāciju par šo rīku, daļa arī norāda, ka paši nav pietiekami labi iepazinušies ar šī rīka darbību. 1 darbinieks norāda, ka šī rīka izmantošanu ierobežo tas, ka klientam ir nepieciešams prast lietot arī citus elektroniskos rīkus.

*"[problēma tāda,] Ka latvija.lv nevar izveidot e-adresi bez e-paraksta"*

## 6. SECINĀJUMI UN REKOMENDĀCIJAS

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

Svarīgākie faktori:

- ▶ Sekmīgai ikdienas darba nodrošināšanai VPVKAC darbiniekiem visbūtiskākais ir tas, lai vadības datorsistēma darbotos bez problēmām, un tas, lai ir iespējas pilnveidot savas prasmes pienākumiem.
- ▶ Tāpat īpaši svarīgs faktors darbiniekiem ir tas, vai viņi jūtas tā, ka viņu zināšanas un prasmes ir atbilstošas darbam VPVKAC, kā arī tas, ka pienākumu veikšanas slodze ir adekvāta algai, kā arī netraucē apgūt papildus zināšanas darba pienākumu veikšanai.

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 – 7 darbinieki) un cita veida atbalstu no pašvaldības (kā drīzāk sliktu to novērtēja 6 darbinieki no 20).
- ▶ Darbinieki kopumā ir apmierināti ar iekšējās informācijas un komunikācijas saistītajiem aspektiem, tomēr gan informācijas aprites procesu, gan iespēju paust savu viedokli pašvaldības vadošajiem darbiniekiem 2 aptaujātie VPVKAC darbinieki ir vērtējuši kā "drīzāk sliktu".
- ▶ Negatīvi vērtējumi sniegti par pašvaldības kolēģu palīdzību aizvietojojt, ja jāpilda pienākumi gan VPVKAC, gan pašvaldībā (ļoti slikti – 1, drīzāk slikti – 1) un piemaksu pie darba algas (ļoti slikti – 2, drīzāk slikti – 7).
- ▶ Aptaujātie pašvaldību VPVKAC darbinieki augstu vērtējumu ir snieguši par sadarbību ar kolēģiem pašvaldībā (18 no 20 darbiniekiem vērtē kā ļoti labu). Salīdzinot ar 2021. gadu, vidējais vērtējums ir augstāks (2021. gadā 3,76; 2022. gadā 3,90). Arī saziņa ar VARAM un gūtais atbalsts ir vērtēts augstu (7 novērtē ar "drīzāk labi", 13 – kā "ļoti labi"), tomēr šogad vidējais vērtējums ir zemāks kā 2021. gadā (2021. gadā 3,71; 2022. gadā 3,65). Kopumā starppersonu komunikācija visos līmeņos darbiniekus apmierina.
- ▶ Attiecībā uz faktoriem, kas saistīti ar mācībām, darbinieki galvenokārt ir snieguši pozitīvus vērtējumus. Saturs novērtēts kā atbilstošs prioritātēm un vajadzībām (8 novērtējuši ar "drīzāk labi", 12 ar "ļoti labi"), un ir iespējas uzlabot nepieciešamās prasmes (5 novērtējuši ar "drīzāk labi", 14 ar "ļoti labi"). Salīdzinot ar 2021. gadu, vērtējumi ir pozitīvāki. Mācību saturs 2021. gadā saņēmis vidējo vērtējumu 3,52 punktus, bet 2022. gadā 3,60 punktus. Faktors par iespējām uzlabot nepieciešamās prasmes 2021. gadā saņēmis 3,43 punktus, bet 2022. gadā 3,65 punktus.
- ▶ 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:

- ▶ 6 aptaujātie darbinieki norāda, ka pašvaldībās, kurās viņi strādā, ir definēti klientu apkalpošanas standarti. Vēl 7 aptaujātie darbinieki norāda uz ētikas kodeksu vai vispārēju



darbinieku normas esamību, savukārt 5 darbinieki norāda, ka to pašvaldībā nav klientu apkalpošanas standarta (uz to var norādīt arī darbinieku neinformētība par šāda standarta esamību), bet 2 nezina, vai tādi eksistē.

- Vairums (14 no 20) 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:**

- Iesakām Latvija.lv uzlabojumu veikšanu sistēmas darbībā un lietojamībā, kā arī veicināt labāku saziņu ar IT atbalsta sniedzējiem, lai mazinātu to, ka tehnisku problēmu dēļ tiek kavēta klientu apkalpošana.
- 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 vērsas retāk. Darbinieku sniegtajos komentāros redzams, ka bieži vien tie, kuri jūtas pārliecināti par savām spējām konsultēt par šiem e-rīkiem, arī paši šos e-rīkus izmanto. Iespējams, ka tas ir vēl viens mācību virziens, ko iekļaut mācībās – personiskās pieredzes izmantošana.
- Rekomendējam izvērtēt to, kurus darbiniekus aicināt uz mācībām par specifiskām tēmām. Primāri svarīgi mācības būtu organizēt tieši jauniem darbiniekiem. Tajā pašā laikā, arī starp darbiniekiem ar vairāk kā 5 gadu stāžu ir cilvēki, kuri nejūtas pārliecināti par savām prasmēm sniegt konsultāciju, piemēram, par dažādiem e-rīkiem.
- 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 vai nav zināms, vai eksistē klientu apkalpošanas standarts, rekomendējam darbiniekus aktīvāk informēt par to, ko klientu apkalpošanas standarts sevī iekļauj. Ja pašvaldībā 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.