

NACIONĀLAIS
ATTĪSTĪBAS
PLĀNS 2020



EIROPAS SAVIENĪBA
Eiropas Reģionālās
attīstības fonds

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



Integrēts Publisko pakalpojumu sniegšanas un gala lietotāju vajadzību monitorings

VPVKAC Noslēpumainā klienta vizītes nodevums

Rezultātu atskaite

Iepirkuma identifikācijas numurs VARAM 2021/22

VARAM, 2022

Dokumenta identifikators:

VPVKAC_NOSLEPUMAINA_KLIENTA_VIZITES_NODEVUMS_2022.docx

Neatkarīgi no izmantojamajiem līdzekļiem nevienu daļu no šī dokumenta nedrīkst reproducēt, pārraidīt, pārrakstīt, uzglabāt elektroniskā meklēšanas sistēmā vai tulkot kādā citā valodā bez pilnas atsauces uz šo dokumentu.

Citas tekstā izmantotās preču zīmes pieder to īpašniekiem un ir izmantotas tikai kā atsauces.

Satura rādītājs

1. Ievads.....	4
1.1. Dokumenta mērķis.....	4
1.2. Saīsinājumi, termini un definīcijas	4
2. Tehniskā informācija.....	5
2.1. Metodoloģijas apraksts	5
2.1.1. Sagatavošanās darbi.....	5
2.1.2. Lauka darba norise	6
2.1.3. Izlase.....	6
2.1.4. Metodes apraksts	6
3. Ziņojuma saturs	8
3.1. VPVKAC vispārējais vērtējums	8
3.2. Apkalpošanas procesa vērtējums	10
3.3. Konsultēšanas procesa vērtējums	13
3.4. Kopējais vizītes vērtējums.....	14
4. Secinājumi un rekomendācijas.....	19
5. Pielikumi.....	21

Tabulu rādītājs

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

Attēlu rādītājs

1. attēls. VPVKAC kopējā vērtējuma struktūra.....	7
2. attēls. VPVKAC vispārējais vērtējums.....	8
3. attēls. VPVKAC apkalpošanas process.....	10
4. attēls. VPVKAC apkalpošanas process – klientu sagaidīšana.....	11
5. attēls. VPVKAC apkalpošanas process - laipnība, pieklājība, uzvedība	12
6. attēls. VPVKAC konsultēšanas process.....	14
7. attēls. VPVKAC kopējais vērtējums.....	14
8. attēls. VPVKAC kopējais vērtējums – dažādos VPVKAC.....	16
9. attēls. VPVKAC kopējais vērtējums – reģionos.....	17

1. IEVADS

1.1. Dokumenta mērķis

Valsts un pašvaldības vienoto klientu apkalpošanas centru (VPVKAC) Noslēpumainā klienta pētījuma rezultātu nodevums ir izstrādāts saskaņā ar Līgumu IL-IKT/64/2020. Šis dokuments izstrādāts, lai iesniegtu Pasūtītājam pētījuma rezultātus apkopojuma veidā, sniedzot detalizētu pētījuma rezultātu analīzi, secinājumus un rekomendācijas centru darbības pilnveidei. Nodevums izstrādāts, balstoties uz Līguma 1. pielikumu "Tehniskā specifikācija" un ar Pasūtītāju saskaņoto izpēti metodi un anketu.

VPVKAC Noslēpumainā klienta pētījums ir daļa no "Integrēta Publisko pakalpojumu sniegšanas un gala lietotāju vajadzību monitoringa", kurš finansēts no valsts budžeta apakšprogrammas 62.07.00 (ERAF darbības programmas „Izaugsme un nodarbinātība” 2.2.1. specifiskā atbalsta mērķa „Nodrošināt publisko datu atkalizmantošanas pieaugumu un efektīvu publiskās pārvaldes un privātā sektora mijiedarbību” 2.2.1.1. pasākuma „Centralizētu publiskās pārvaldes IKT platformu izveide, publiskās pārvaldes procesu optimizēšana un attīstība”) projekta „ Publiskās pārvaldes informācijas un komunikāciju tehnoloģiju arhitektūras pārvaldības sistēma – 2.kārta ” (PIKTAPS 2)) līdzekļiem.

1.2. Saīsinājumi, termini un definīcijas

1. tabula. Dokumentā izmantotie saīsinājumi un definīcijas

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

2. TEHNISKĀ INFORMĀCIJA

2. tabula. Pētījuma tehniskā informācija

Pētījuma veicējs	SIA "Jaunrades laboratorija" – metodoloģijas izstrāde, datu apstrāde un analīze; AS "Norstat Latvia" – lauka darba īstenošana.
Mērķa grupa	VPVKAC darbinieki
Pētījuma metode	VPVKAC Noslēpumainā klienta vizītes
Izlases lielums	N=20
Izlases metode	Stratificētā izlase
Stratifikācijas pazīmes	<p>Stratifikācijas pazīmes: administratīvi teritoriālā, ievērojot plānošanas reģionu proporcionālu pārstāvniecību.</p> <p>Vizīšu sadalījumā ņemti vērā šādi principi:</p> <ul style="list-style-type: none">● Lai būtu pārstāvēti 5 plānošanas reģioni, katrā plānošanas reģionā paredzēts veikt 4 vizītes;● Lai konstatētu, vai VPVKAC ir savlaicīgi atvērts apmeklētājiem no rīta un pēc pusdienas pārtraukuma, daļa vizīšu tiek plānotas uzreiz pēc VPVKAC atvēršanas, un daļa uzreiz pēc pusdienlaika. <p>Nodevumā VPVKAC nosaukumu ir anonimizēti, un tiem piešķirto nosaukumu pirmais burts iekļauj informāciju par reģionu, kur atrodas VPVKAC:</p> <ul style="list-style-type: none">(A) Rīgas reģions: RX, RY, RZ, RT VPVKAC.(B) Vidzemes reģions: VX, VY, VZ, VT VPVKAC.(C) Kurzemes reģions: KX, KY, KZ, KT VPVKAC.(D) Zemgales reģions: ZX, ZY, ZZ, ZT VPVKAC.(E) Latgales reģions: LX, LY, LZ, LT VPVKAC.
Vidējais vizīšu garums	14 minūtes
Interviju veikšanas laiks	2022. gada 23. maijs – 18. jūlijs

2.1. Metodoloģijas apraksts

2.1.1. Sagatavošanās darbi

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

- pētījuma veikšanai nepieciešamo resursu un darbu izpildes plānošana un sagatavošana;

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

2.1.2. Lauka darba norise

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

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

Plānotais klātienē vizītes ilgums ir ~20 minūtes ilga konsultācija.

2.1.3. Izlase

2022. gadā veiktas 20 vizītes VPVKAC (Valsts un pašvaldības vienotajos klientu apkalpošanas centros) visā Latvijā.

Vizīšu sadalījumā ņemti vērā šādi principi:

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

Pētījuma veikšanas laikā 2022. gadā visā Latvijā bija 139 Valsts un pašvaldības vienotie klientu apkalpošanas centri, no kuriem daļa pieņēma klientus klātienē. Tikai no šiem VPVKAC tika veidota izlase klātienē vizītēm.

2.1.4. Metodes apraksts

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

Noslēpumainais klients veic apmeklējumu/vizīti, kuras laikā uzvedas kā parasts apmeklētājs un apmeklējuma rezultātus pēc vizītes fiksē piezīmēs un novērtējuma anketā, reģistrējot konkrētus

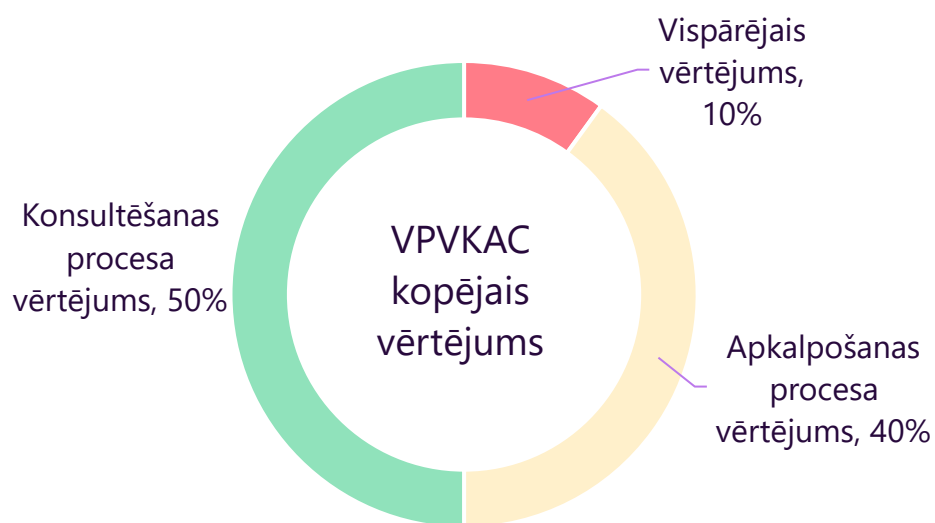
faktus par savu pieredzi. Lai būtu izprotams piešķirtais vērtējums, katrs apmeklējums tika komentēts par to, kā situācija norisinājās.

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

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

VPVKAC kopējā vērtējuma struktūra parādīta 1. attēlā. Vispārējais vērtējums ir 10% no kopējā vērtējuma un to veido 12 aspektu novērtējumi, apkalpošanas procesa vērtējums ir 40% no kopējā vērtējuma un to veido 18 aspekti no četrām grupām, savukārt konsultēšanas procesa vērtējums veido pusi jeb 50% vērtējuma un tā sastāvā ir 10 aspekti no četrām grupām.

1. attēls. VPVKAC kopējā vērtējuma struktūra

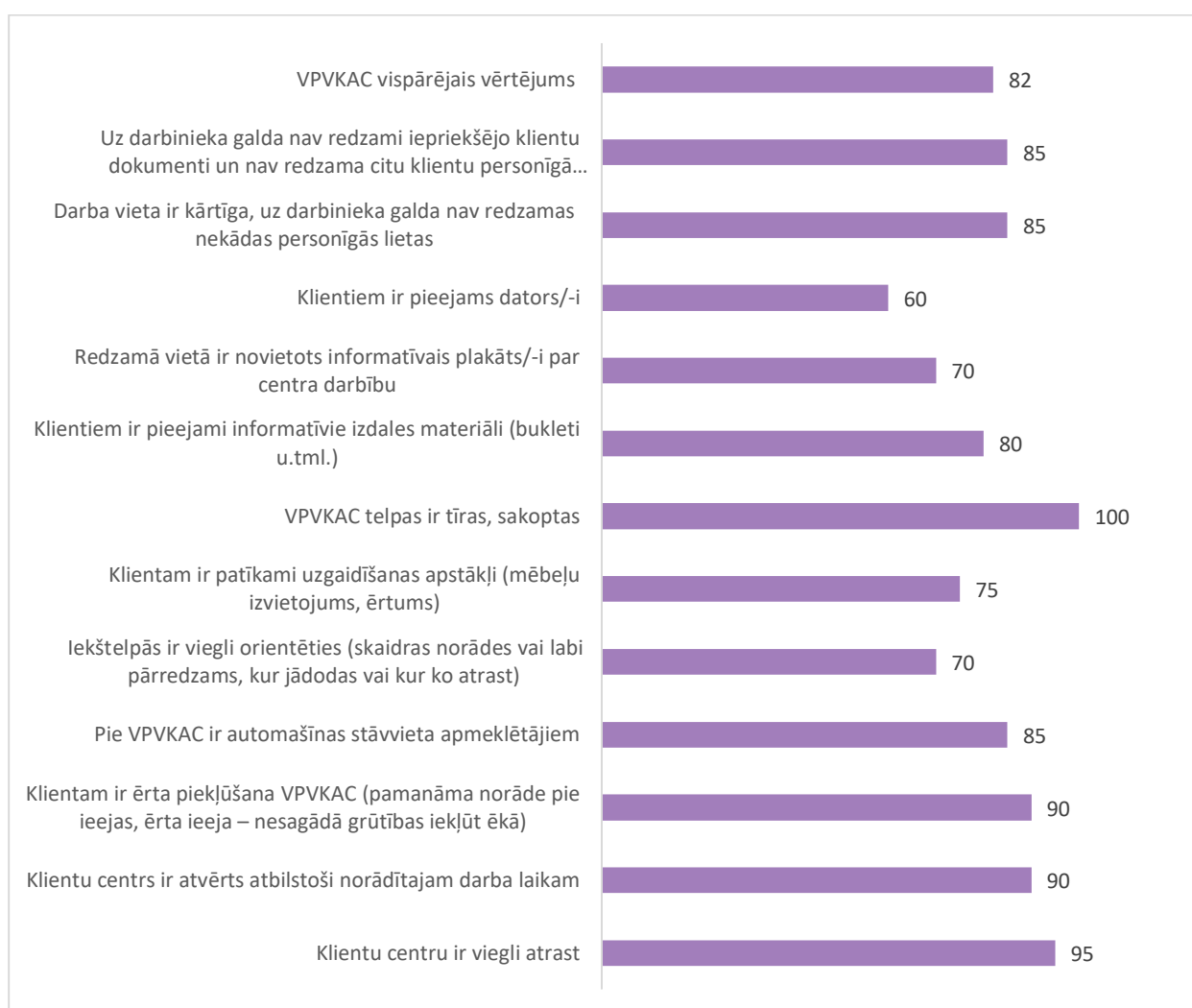


3. ZIŅOJUMA SATURS

3.1. VPVKAC vispārējais vērtējums

VPVKAC vispārējo vērtējumu veido divpadsmit ar klientu apkalpošanas standartiem saistīti aspektu novērtējumi, kas ir iegūts, aprēķinot vidējo vērtējumu par katru aspektu no visu VPVKAC vērtējuma (skat. 2. attēlu). 2022. gadā divi no apmeklētajiem VPVKAC ir saņēmuši maksimālo iespējamo vispārējā vērtējuma punktu skaitu (100 punkti). Viens VPVKAC atrodas Kurzemes reģionā, otrs – Rīgas reģionā.

2. attēls. VPVKAC vispārējais vērtējums



Reģionu griezumā augstākie rādītāji ir saņemti Zemgales VPVKAC (94 punkti). Augsts rezultāts ir arī Rīgas reģiona VPVKAC (92 punkti). Salīdzinoši augsts rezultāts ir arī Kurzemes VPVKAC (89 punkti) un Vidzemes VPVKAC (77 punkti). Līdzīgi kā iepriekšējos gados, zemāko vērtējumu reģionu griezumā saņēma Latgales VPVKAC (58 punkti). Trūkumi tiek minēti saistībā ar datoru

pieejamību klientiem, kā arī tiek norādīts, ka VPVKAC telpās ir grūti orientēties un redzamā vietā nav novietots informatīvs plakāts par VPVKAC darbību.

Apskatot aspektus reģionālā griezumā (*tendences apskatītas par situācijām, kur vidējais vērtējums ir zemāks vai vienāds ar 75 punktiem vismaz 2 VPVKAC*):

- Kurzemē VPVKAC biežāk ir grūtības piekļūt VPVKAC, iekštelpās ir grūti orientēties, klientiem nav pieejami informatīvie materiāli un plakāts par VPVKAC darbību, kā arī uz darbinieka galda redzami citu klientu dokumenti.
- Vidzemē VPVKAC biežāk klientiem nav pieejami datori, kā arī vietām telpās ir grūti orientēties un nav pieejama automašīnu stāvvietas.
- Zemgalē VPVKAC vietām iekštelpās ir sarežģīti orientēties, nav pieejami informatīvi izdales materiāli un nav pieejams informatīvais plakāts/-i par centra darbību.
- Latgalē VPVKAC klientiem nav pieejama stāvvietas un datori apmeklētājiem, kā arī iekštelpās nav viegli orientēties, nav izvietoti informatīvi plakāti par centra darbību, darbinieku darba vieta nav kārtīga, ir redzami citu klientu dokumenti. Vietām Latgalē VPVKAC nav izvietoti informatīvi izdales materiāli, klientu centrs nav atvērts atbilstoši norādītajam darba laikam, kā arī klientu centru nav viegli atrast.
- VPVKAC Rīgas plānošanas reģionā klientiem nav pieejams dators, vietām iekštelpās grūti orientēties, kā arī nav pieejamas automašīnu stāvvietas.

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

Astoņos VPVKAC klientiem nav pieejams dators/-i. Ja 2017. gadā zemākais vērtējums tika saņemts par aspektu "Klientiem ir pieejams dators/-i", kad dators klientiem bija pieejams 6 no 10 VPVKAC, tad 2018. gadā dators klientiem bija pieejams jau 10 no 15 VPVKAC, 2019. gadā – 13 no 15 VPVKAC, savukārt 2021. gadā dators klientiem bija 17 no 20 VPVKAC. Turpretim 2022. gadā dators bija pieejams klientiem tikai 12 no 20 klientu apkalpošanas centriem. Dators nebija pieejams VX, VY, VT, RX, RY, LY, LZ un LT VPVKAC.

Positīvi vērtējama tendence, ka līdzīgi kā 2021. gadā, arī 2022. gadā lielākajai daļai apmeklētāju nav grūtību atrast klientu apkalpošanas centru – tikai vienā vizītē radās sarežģījumi atrast VPVKAC (LY). Taču līdzīgi kā iepriekšējos gados, vairākās vizītēs tika konstatēts, ka apmeklētājiem ir grūti orientēties iekštelpās, proti, 2022. gadā 6 klientu apkalpošanas centros nebija skaidras norādes, kur jādodas vai kur ko atrast (ZV, VT, RY, LX, LZ, KT VPVKAC).

2022. gadā tāpat kā 2021. gadā ir novērotas neatbilstības dažos VPVKAC attiecībā uz to, vai redzamā vietā ir novietots informatīvais plakāts/-i par centra darbību. Šāds plakāts redzamā vietā nebija novietots 6 no 20 VPVKAC (ZV, VX, VY, LX, LY, KT). Informatīvie izdales materiāli (bukleti u.tml.) nebija pieejami 4 iestādēs (ZZ, VX, LY, KT VPVKAC).

Aspekts, kurš pilnībā ir ievērots visos VPVKAC, ir "Klientu apkalpošanas centra telpas ir tīras, sakoptas". Tāpat pozitīvi vērtējams, ka 19 no 20 iestādes ir viegli atrast, kā arī 18 no 20 iestādes saņēmušas maksimālo punktu skaitu kategorijā "Klientu centrs ir atvērts atbilstoši norādītajam darba laikam" un "Klientam ir ērta piekļūšana VPVKAC".

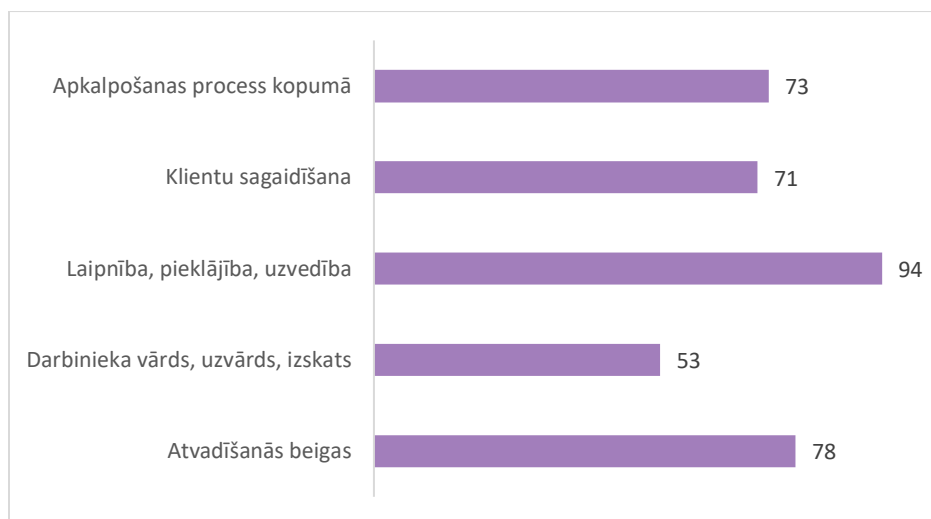
Tomēr salīdzinājumā ar 2021. gadu ir vērojams regress attiecībā uz dažām kategorijām. Piemēram, 2021. gadā tikai vienā iestādē tika novērotas problēmas ar darbinieku darba vietas kārtību - bija redzami iepriekšējo klientu dokumenti un/ vai ir redzama citu klientu personīgā informācija, savukārt 1 VPVKAC dokumenti bija apgriezti ar balto pusi uz augšu. Savukārt 2022. gadā jau trijos klientu apkalpošanas centros – Latgales un Kurzemes reģionos – tika konstatēts, ka darbinieku darba vietas nav kārtīgas un ir redzamas personīgās mantas (LX, LY, KY VPVKAC).

Nākamajā nodaļā tiks izvērtēti visi klientu apkalpošanas procesa posmi.

3.2. Apkalpošanas procesa vērtējums

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

3. attēls. VPVKAC apkalpošanas process



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

2022. gadā visus šīs "klientu sagaidīšanas" grupas aspektus pilnībā (100 punkti) ir izpildījuši 6 VPVKAC (2017. gadā – 4; 2018. gadā – 11; 2019. gadā – 8 VPVKAC, 2021. gadā – 13 VPVKAC).

Salīdzinājumā ar 2021.gadu, kad klientu sagaidīšanas kategorijā zemākais punktu skaits bija 70, 2022. gadā vērojams sliktāks rezultāts – 0 punkti (LY VPVKAC).

Līdzīgi kā 2021. gadā, arī 2022. gadā kopumā no visiem ar **klientu sagaidīšanu** saistītajiem aspektiem zemākie rezultāti sasniegti situācijās, kad darbinieks neaicina klientu apsēsties (11 no 20 VPVKAC šie nosacījumi netiek izpildīti). Savukārt, lai gan aspekti "darbinieks pirmais sveicina klientu" un "darbinieks vārdos pauž gatavību sadarboties" ir ieguvuši otro zemāko punktu skaitu (13 no 20 VPVKAC), kopumā šis ir vērtējams kā augsts rezultāts.

2022. gadā augstākais punktu skaits (90 punkti) ir iegūts aspektos "Darbinieks pamana ienākušo klientu (paskatās, nodibina acu kontaktu)" un "Darbinieks, ja neapkalpo citu klientu, pirmais pievērš uzmanību klientam, vai, ja apkalpo citu klientu, atvainojas klientam, kuru apkalpo un ienākošajam lūdz uzgaidīt, norādot vietu, kur var apsēsties".

Līdzīgi kā 2019. un 2021. gadā, arī 2022. gadā ne visos VPVKAC tika izpildīts aspekts "darbinieks, ja neapkalpo citu klientu, pirmais pievērš uzmanību klientam, lūdz uzgaidīt, norādot vietu, kur apsēsties". 1 Vidzemes VPVKAC un 1 Latgales VPVKAC tas netika darīts.

4. attēls. VPVKAC apkalpošanas process – klientu sagaidīšana



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

2022. gadā šī aspektu grupa kopumā ir novērtēta ar augstāko punktu skaitu (95 no 100 punktiem) apkalpošanas procesa sadaļā. Savukārt 1 VPVKAC Vidzemes reģionā novērtēts īpaši zemu (VT VPVKAC 37,5 punkti).

Maksimālais punktu skaits (100 punkti) tika sasniegts šādos aspektos: "Apkalpošana ir laipna" un "Darbinieks klientu apkalpošanas laikā neēd, nedzer un/vai nekošļā košļājamo gumiju". 95 punkti tika sasniegti kategorijās "Apkalpošana ir pieklājīga (piemēram, attieksme ir cieņpilna, pietiekami lietišķa)"; "Darbinieks klausās uzmanīgi, nepārtraucot klientu"; "Darbinieks nenovēršas, lai veiktu kādu ar pakalpojuma sniegšanu nesaistītu darbību (piemēram, sarunai ar kolēģi par ar darba pienākumu veikšanu nesaistītām lietām; ja darbiniekam jāatbild uz telefona zvanu, tad informē un atvainojas klientam, ka uz brīdi jānovēršas u.tml.)"; "Darbinieks ir atsaucīgs (apstiprina, ka saprot klientu/ fokusējas un reaģē uz klienta stāstījumu).

Zemākie vērtējumi tika iegūti aspektā "Darbinieks ir pozitīvi noskaņots, uzsmaida" (85 punkti), kā arī aspektā "Neverbālā komunikācija liecina par atvērtību, vēlmi sadarboties" (90 punkti).

Attiecībā uz aspektu "Darbinieks nenovēršas, lai veiktu kādu ar pakalpojuma sniegšanu nesaistītu darbību (piemēram, sarunai ar kolēģi par ar darba pienākumu veikšanu nesaistītām lietām; ja darbiniekam jāatbild uz telefona zvanu, tad informē un atvainojas klientam, ka uz brīdi jānovēršas u.tml.)" ir vērojams būtisks uzlabojums salīdzinājumā ar 2021.gadu. Pirms gada šo aspektu neizpildīja četras iestādes, turpretim 2022. gadā tikai viena iestāde Latgales reģionā.

Par lielāko daļu apmeklēto VPVKAC tika sniegti papildu pozitīvi komentāri, kas saistīti ar darbinieka laipnību, pieklājību un uzvedību, un šīs arī tika minētas kā lietas, kuras VPVKAC nodrošinātas visaugstākajā līmenī (piemēram, "Laipni darbinieki, kuri uzrunā, ierodoties KAC", "Laipns, atsaucīgs darbinieks. Patīkamas, ērtas telpas"; "Darbinieks atvērts, laipns. Profesionāli iesaka, ko darīt, kā labāk. Patīkama komunikācija un vide, noteikti apmeklētu šo iestādi vēlreiz" u.tml.)

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



Trešā apkalpošanas procesa sadaļa, kas tika vērtēta, ir **darbinieka vārda karte un izskats**. Lai gan šajā sadaļā ir vismazāk vērtējamo aspektu (kopumā tie ir divi), tomēr šī ir vērtējumu sadaļa, kurā monitoringa veikšanas laikā ik gadu ir novērojamas būtiskākās nepilnības un zemākais sasniegtais vidējais punktu skaits (2017. gadā šīs sadaļas vidējais vērtējums bija 65 punkti, 2018. gadā - 60 punkti, 2019. gadā – 53 punkti, 2021. gadā – 68 punkti, 2022. gadā – 53 punkti).

Līdzīgi kā 2018. un 2021. gadā, kad vairumam VPVKAC darbinieku nebija vārda kartes, arī 2022. gadā šo aspektu pilnībā nebija ievērojuši 15 no 20 darbiniekiem. Tāpat kā 2021.gadā, arī 2022. gadā četros klientu apkalpošanas centros darbinieki nebija tērpušies lietišķā apģērbā (VX, LX, LY, KY VPVKAC).

Ja gan 2017., gan 2018. gadā visos pētījumā iekļautajos VPVKAC darbinieki no klientiem **atvadījās** laipni, izmantojot atvadu frāzes "Uz redzēšanos", "Visu labu" u.tml., kā arī demonstrēja labvēlīgu attieksmi (piemēram, uzsmaidīja), tad 2022. gadā pozitīvs novērtējums par atvadišanos no klienta apkalpošanas procesa beigās trijās iestādēs (ZV, VX, VT VPVKAC) netika saņemts.

Tāpat nav novērojams uzlabojums aspektā "Darbinieks atgādina, ka klients var atkārtoti vērsties pakalpojuma iegūšanai vai neskaidro jautājumu noskaidrošanai". 2022. gadā tas netika ievērots sešos klientu apkalpošanas centros (ZV, VX, VY, VT, LY, LT VPVKAC).

Vērtējot pēc VPVKAC atrašanās reģiona, augstākie klientu apkalpošanas procesa kopējie vērtējumi 2022. gadā ir saņemti Rīgas (89) un Kurzemes (88 punkti) reģionu klientu apkalpošanas centri. Zemāku vērtējumu 2022. gadā reģionu griezumā klientu apkalpošanas procesa sadaļā ir saņēmuši Zemgales reģiona (80 punkti) un Latgales reģiona (61 punkti) VPVKAC. Viszemāko vērtējumu saņēmuši Vidzemes reģiona (52 punkti) VPVKAC.

Aplūkojot **apkalpošanas procesu** kopumā, ir vērojams regress salīdzinājumā ar 2021. gadu.

2021. gadā sešos no 20 VPVKAC darbinieki saņēma visaugstāko novērtējumu (visi apgalvojumi novērtēti pozitīvi). Turpretim 2022. gadā tikai trīs iestādes saņēma augstāko punktu skaitu apkalpošanas procesa aspektā (RZ, RT, KZ VPVKAC). Tāpat salīdzinājumā ar 2021.gadu ir manāmi

samazinājies zemākais vērtējums. 2021. gadā zemākais vērtējums bija 43 punkti, savukārt 2022. gadā tikai 32 punkti (2018. gadā - 58 punkti; 2017. gadā 83 punkti).

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

3.3. Konsultēšanas procesa vērtējums

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

Vispirms apmeklētajos klientu apkalpošanas centros tika vērtēta darbinieku **spēja izzināt klienta vajadzības** un veids, kā tas tiek darīts. Pozitīvi vērtējams, ka 2022. gadā vairumā apmeklēto VPVKAC (11 no 20) darbinieki ir pilnībā izzinājuši klienta vajadzības, iegūstot maksimālo punktu skaitu, 2 VPVKAC to ir veikuši daļēji, savukārt ir 7 klientu apkalpošanas centri, kuri šajā aspektu grupā nav saņēmuši nevienu pozitīvu vērtējumu: VX, VY, VT, RY VPVKAC. Šajos centros darbinieki klientiem neuzdeva atvērta tipa jautājumus, neuzdeva papildu precizējošus jautājumus par klienta situāciju, kā arī nevadīja sarunu un neveicināja dialoga veidošanos ar klientu.

Kā otrā aspektu grupa tika vērtēta VPVKAC darbinieku **informācijas sniegšanas stils**, kas kopumā ir VPVKAC stiprā puse visos iepriekšējos pētījuma gados, kā arī 2022. gadā (skat. 6. attēlu). Šajā aspektu grupā tika vērtētas divas pazīmes – darbinieka prasme runāt vienkāršā un korektā valodā, kā arī darbinieka pieskaņošanās klienta runas ieradumiem (piemēram, tempam un skaļumam tādā mērā, lai klientam ir viegli uz klausīt un saprast darbinieku). Laika posmā no 2017. līdz 2022. gadam abi šie aspekti gandrīz visos VPVKAC ir novērtēti pozitīvi (19 no 20 VPVKAC ir saņēmti 100 punkti), atskaitot vienu VPVKAC Latgales reģionā, kas 2022. gadā saņēma 0 punktus šajā kategorijā.

“Konsultēšana, profesionālās zināšanas” ir trešā vērtētā aspektu grupa konsultēšanas procesa ietvaros. Svarīgi uzsvērt, ka 2022. gadā vizītes mērķis bija saņemt konsultāciju par gada ienākumu deklarācijas iesniegšanu, tādēļ kopumā dati par VPVKAC darbinieku konsultēšanu un profesionālajām zināšanām nav salīdzināmi ar 2021. gada datiem, kad vizītes mērķis bija saņemt konsultāciju par e-parakstu.

Salīdzinājumā ar iepriekšējiem gadiem, vērojama negatīva tendence – darbinieku konsultēšanas un profesionālo zināšanu kategorijā vairāk nekā puse iestāžu nav saņēmušas maksimālo punktu skaitu – 13 VPVKAC saņēma 75 punktus vai mazāk (6 VPVKAC saņēma 75 punktus, 6 VPVKAC saņēma 50 punktus, 1 VPVKAC saņēma 0 punktus). Tāpat salīdzinājumā ar 2021. gadu, kad tikai trīs VPVKAC neizmantoja vizuālos palīglīdzekļus, lai klientam kļūtu skaidrs, kā jārikojas, 2022. gadā vizuālos palīglīdzekļus konsultācijas laikā neizmantoja jau 13 iestādes. Atšķirībā no 2021. gada, kad nevienā no VPVKAC netika iegūts zemākais vērtējums aspektā “darbinieks pārzina klientu interesējošo tēmu – klients saņem konsultāciju par e-parakstu un e-adresi”, 2022.gadā zemāko vērtējumu jeb 0 punktus šajā aspektā ieguva 7 klientu apkalpošanas centri (ZZ, VX, VY, RY, LX, LY, LT, VPVKAC).

2022. gadā 2 VPVKAC (LT, KT VPVKAC) bija situācija, kurā darbinieks uzreiz nevarēja atbildēt uz klienta uzdotajiem jautājumiem un lietoja frāzes “nezinu / nevaru pateikt” / “nav iespējams”, tā vietā, lai noskaidrotu vai ieteiktu informācijas avotu, kur to var noskaidrot.

Attiecībā uz aspektu “Tiek paskaidrots, kas klientam ir jādara (klientam kļūst skaidrs, kā jārikojas)” bija divi VPVKAC (LT, KY), kuru klienti vispār nesaprata, kas ir jādara (ieguva 0 no 100 punktiem).

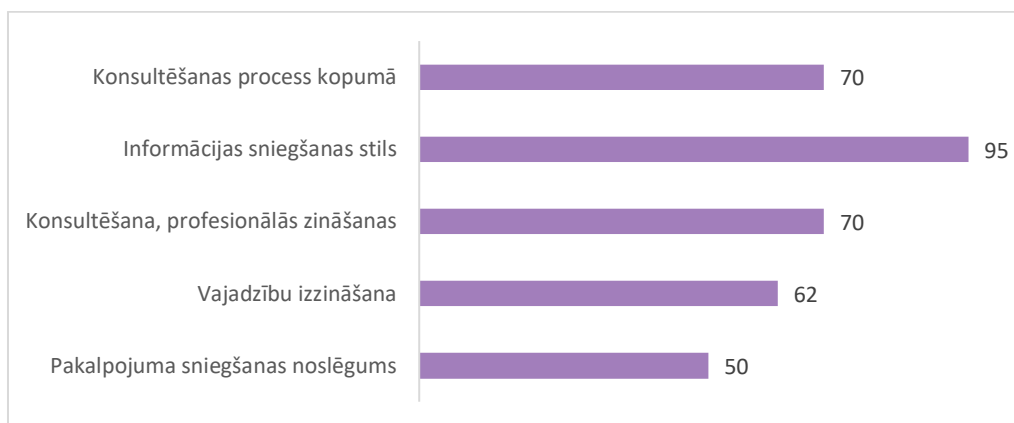
Pakalpojuma sniegšanas noslēgumā tika vērtēts viens aspekts: “Vai darbinieks painteresējās, vai klients visu ir sapratis un turpmāk zinās, kā iesniegt gada ienākumu deklarāciju”. 2022. gadā 10 iestādes ieguva 0 punktu.

Kopumā konsultāciju sniegšanas process 2022. gadā kā ļoti veiksmīgs (bez kļūdām) tika novērtēts piecos klientu apkalpošanas centros (ZX, ZY, RT, LZ, KX, KZ VPVKAC).

2022. gadā reģionālajā dalījumā konsultēšanas process visaugstāk novērtēts Rīgas reģionā (81 punkti), taču, tāpat kā 2022. gadā, zemākais vērtējums reģionālajā dalījumā sniegts par Vidzemē apmeklētajiem VPVKAC (53 punkts). Kurzemes reģiona VPVKAC konsultēšanas process novērtēts ar 79 punktiem, Zemgales reģiona VPVKAC ar 70 punktiem un Latgales reģiona VPVKAC novērtēts ar 62 punktiem.

Konsultēšanas procesa zemāk vērtētais procesa posms ir “pakalpojuma sniegšanas noslēgums”, kur vidējais vērtējums ir 50 punkti. Šajā aspektā 10 no 20 VPVKAC nav saņēmuši maksimālo novērtējumu.

6. attēls. VPVKAC konsultēšanas process

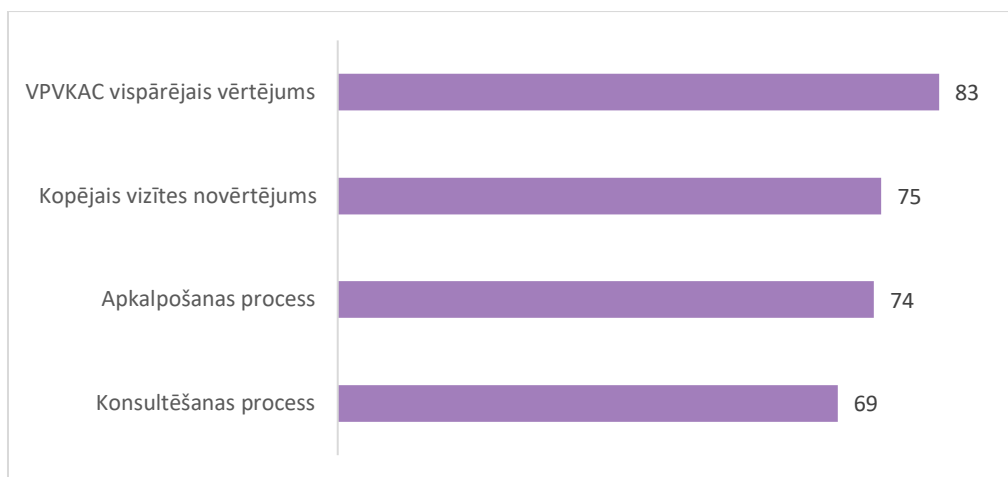


Nākamajā nodaļā tiks analizēti kopējā vizītes vērtējuma rezultāti.

3.4. Kopējais vizītes vērtējums

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

7. attēls. VPVKAC kopējais vērtējums



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

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

Vērtējuma aspektu grupa, kurā 2022. gadā, visos VPVKAC sniegums ir visaugstākajā mērā pozitīvs (iegūti 95 punkti no 100) ir informācijas sniegšanas stils (darbinieks runā vienkāršā un korektā valodā; darbinieks pieskaņojas klienta runas ieradumiem) un laipnība un pieklājība (apkalpošana ir laipna; apkalpošana ir pieklājīga; neverbālā komunikācija liecina par atvērtību, vēlmi sadarboties; darbinieks klausās uzmanīgi, nepārtraucot klientu; darbinieks nenovēršas, lai veiktu kādu ar pakalpojuma sniegšanu nesaistītu darbību; darbinieks ir atsaucīgs; darbinieks ir pozitīvi noskaņots, uzsmaida; darbinieks klientu apkalpošanas laikā neēd, nedzer un/vai nekošļā košļājamo gumiju). Informācijas sniegšanas stils augstu tika vērtēts arī laika posmā no 2017. līdz 2021. gadam.

Ja 2019. gadā gaidīšanas laiks 3 no 15 VPVKAC bija 5 līdz 18 minūtes, ko ietekmēja lielais apmeklētāju skaits, tad 2022. gadā, līdzīgi kā 2021. gadā, vidējais gaidīšanas laiks bija 1 minūte. Tas izskaidrojams ar to, ka vairāk nekā pusē klientu apkalpošanas centru vizītes laikā nebija citu apmeklētāju.

Ņemot vērā, ka 2022. gada vizītes mērķis atšķiras (konsultācija par gada ienākumu deklarācijas iesniegšanu) no 2021. gada (konsultācija par e-parakstu un e-adresi), tad klientu apkalpošanas ātrums nav salīdzināms.

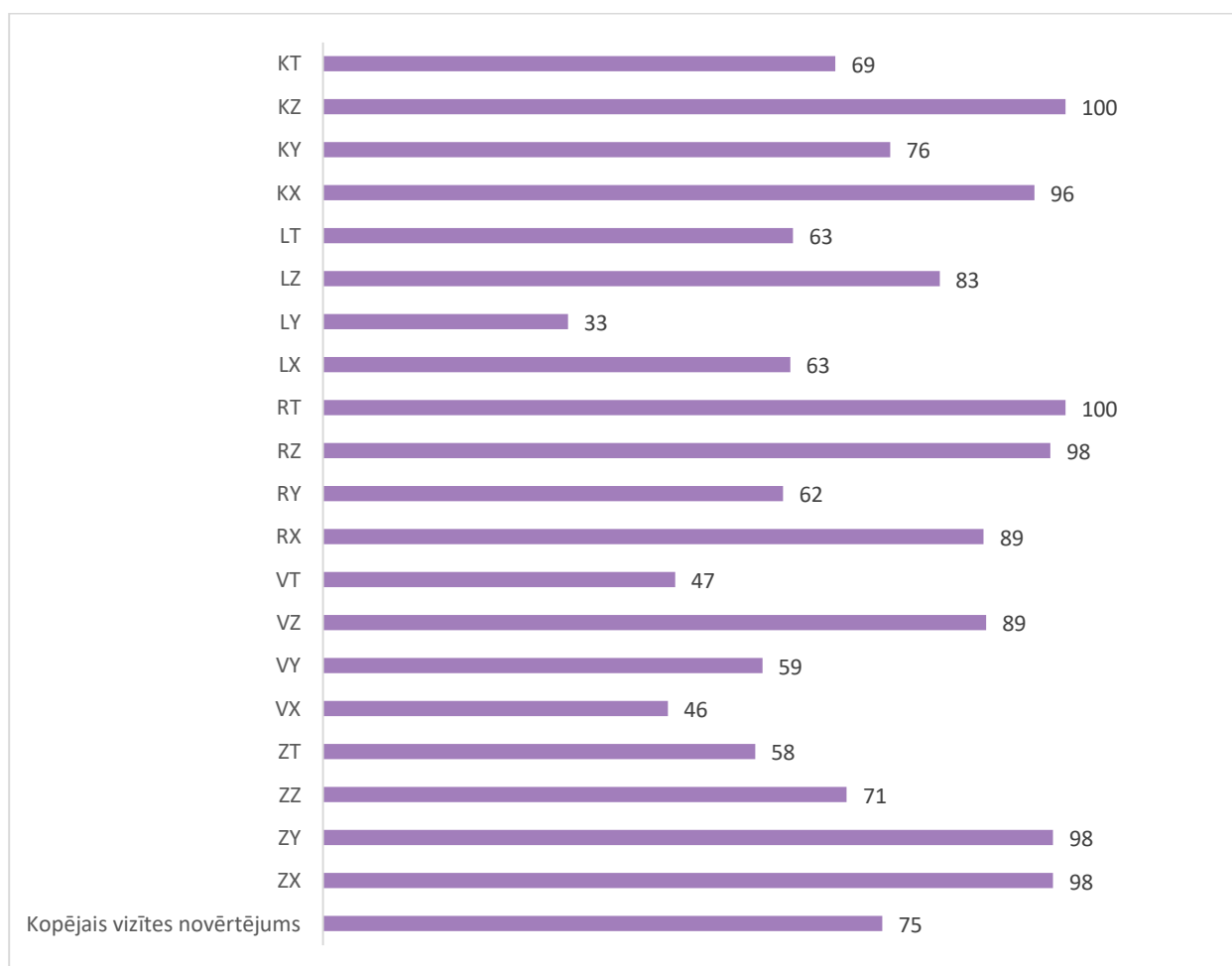
2022. gadā vidējais klientu apkalpošanas laiks bija 14 minūtes. Līdzīgi kā laika posmā no 2017. līdz 2021. gadam tika novērots, ka klientu apkalpošanas laika ilgumam nav saistības ar sniegto novērtējumu, arī 2022. gadā nav vērojama saistība starp apkalpošanas laiku un vizītes novērtējumu.

Piemēram, RT VPVKAC apkalpošanas laiks bija 55 minūtes un kopējā vērtējumā šī iestāde saņem maksimālo punktu skaitu. Taču KZ VPVKAC vizītes ilgums bija 12 minūtes un arī šī iestāde saņēmusi maksimālo punktu skaitu kopējā vērtējumā, līdz ar to var secināt, ka apkalpošanas laikam nav lielas nozīmes kopējā vērtējumā.

Kopumā, salīdzinot ar 2021.gadu, vērojams mazāks VPVKAC skaits, kas saņēmis maksimālo (100) punktu skaitu. 2022. gadā tikai divi klientu apkalpošanas centri saņēmuši 100 punktus, turpretim 2021. gadā tādu bija četri (2017.gadā – tikai viens VPVKAC, 2018. gadā - divi VPVKAC, 2019. gadā - neviens VPVKAC). Augstāko vērtējumu 2022. gadā saņēma RT un KZ VPVKAC. Šo abu VPVKAC pozitīvo vērtējumu visvairāk ietekmēja darbinieku profesionālās zināšanas par gada ienākumu deklarāciju, kā arī tas, ka VPVKAC klientiem ir pieejams dators.

2. pielikumā apkopoti visi Noslēpumaino klientu (*Mystery Shopper*) komentāri – lietas, kuras nodrošinātas visaugstākajā līmenī, un lietas, kuras noteikti nepieciešams uzlabot, konsultējot par gada ienākumu deklarāciju.

8. attēls. VPVKAC kopējais vērtējums – dažādos VPVKAC



2022. gadā zemāko vērtējumu ir saņēmis LY VPVKAC (33 punkti), kas ir sliktākais rezultāts kopš 2017. gada (2017. gadā zemākais vērtējums bija 75 punkti, 2018. gadā – 54 punkti, 2019. gadā – 43 punkti, 2021. gadā – 56 punkti).

LY VPVKAC nepilnības bija gan VPVKAC vispārējā novērtējumā (zemākais iegūto punktu skaits jeb 42 punkti no 100 punktiem), kur nebija skaidras norādes, kā atrast klientu centru, nebija patikami uzgaidīšanas apstākļi (mēbeļu izvietojums, ērtums); nebija pieejami informatīvie bukleti; nebija

redzamā vietā novietots plakāts par centra darbību, nebija klientiem pieejams dators, darbinieka galds bija nekārtīgs un bija redzami citu klientu dokumenti. Arī apkalpošanas procesā tika iegūts zemākais rādītājs (28 no 100 punktiem): klientu sagaidīšana kopumā novērtēta ar 0 punktiem, darbiniecei nebija vārda kartes, un viņa nebija tērpusies lietišķā apģērbā. Lai gan apkalpošana šajā iestādē tika vērtēta kā laipna, darbiniece nebija pozitīvi noskaņota, nesmaidīja un vizītes laikā novērsās, lai veiktu kādu citu ar pakalpojumu nesaistītu darbību.

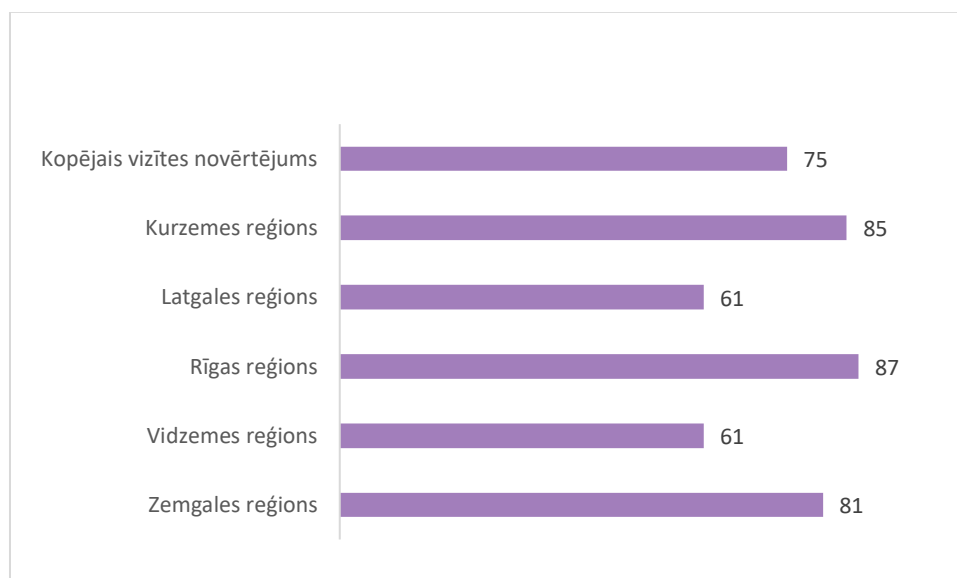
Tāpat apkalpošanas procesā LY VPVKAC darbiniece nevadīja sarunu, nelietoja vienkāršu valodu bez nesaprotamiem saīsinājumiem un nepārlicinājās, ka klients visu sapratis, kā arī nerādīja iespaidu, ka pārzina vizītes mērķi – gada ienākumu deklarācijas iesniegšanu. Kā tika atzīmēts vizītes beigās, šajā iestādē būtu *“jāpaaugstina profesionalitāte visos jautājumos”*.

Otrs zemākais vērtējums ir VX VPVKAC (46 punkti), kur galvenie trūkumi ir novēroti VPVKAC apkalpošanas procesa vērtējuma sadaļā (27 punkti). Lai gan sadaļā *“Laipnība, pieklājība, uzvedība”* VX VPVKAC saņēmis 88 punktus, iestādes darbiniece nepamanīja ienākošo klientu, neizrādīja gatavību sadarboties, nenēsāja vārda karti, kā arī nebija ģērbusies lietišķā apģērbā un vizītes beigās neatvadījās no klienta. Šis bija viens no VPVKAC, kurā klientiem nebija pieejams dators. Arī par konsultēšanu procesu šī iestāde saņēma zemu vērtējumu – 38 punktus.

Trešais zemākais vērtējums ir VT VPVKAC (47 punkti). Nepilnības, kuras vizītes laikā tika konstatētas, ir: apkalpošana nebija pieklājīga, darbinieces neverbālā komunikācija neliecināja par atvērtību un darbiniece nevadīja sarunu. Kā tika secināts vizītes beigās: *“rodas iespaids, ka darbinieks neko nezina un necenšas risināt klienta jautājumus.”*

Salīdzinot ar 2021., 2019. un 2018. gadu, kopējie vērtējumi reģionu griezumā ir pasliktinājušies (2018. gadā – 84 punkti, 2019. gadā – 79 punkti, 2021. gadā – 88 punkti). 2022. gadā Rīgas reģionam ir augstākais kopējais vizītes novērtējums (87 punkts). Viszemākais vērtējums ir Latgales un Vidzemes reģioniem – abiem 61 punkts.

9. attēls. VPVKAC kopējais vērtējums – reģionos



2022. gadā kopumā augstākie vērtējuma rādītāji saistīti ar VPVKAC vispārējo vērtējumu (82 punkti), un trūkumi visbiežāk saskatāmi aspektos, kas saistīti ar apkalpošanas un konsultēšanas procesu. Salīdzinājumā ar 2021. gadu nevienā no vērtējuma sadaļām rezultāti nav uzlabojušies.

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

4. SECINĀJUMI UN REKOMENDĀCIJAS

2022. gadā kopējais VPVKAC vizītes vērtējums ir negatīvs – robežās no 33 līdz 100 punktiem. Tikai divi klientu apkalpošanas centri saņēmuši maksimālo punktu skaitu.

Tāpat kā 2017., 2018. un 2019. gada pētījumos, bet pretstatā 2021. gadam, kopumā labākie rezultāti sasniegti aspektu grupā "VPVKAC vispārējais vērtējums" (82 punkti).

Aspekti, kuri 2022. gadā ir pilnībā vai gandrīz izpildīti, pārsvarā ir saistīti ar apkalpošanas procesa vērtējumu par klientu centra telpām (tās ir tīras un sakoptas ar patīkamiem uzgaidīšanas apstākļiem), darbinieku darba vietas kārtību un iespēju viegli atrast klientu centru, kā arī tajā orientēties. Savukārt aspekti, kas vēl jāpilnveido ir – klientu centros jābūt pieejamam datoram, darbiniekiem ir jāuzdod atvērta tipa jautājumi, jāģērbjas lietīšķa stila drēbēs un jānēsā vārda kartes.

Vērojama negatīva tendence saistībā ar konsultēšanas procesa rezultātiem. 2022. gadā VPVKAC konsultēšanas procesa novērtējums bija 70 punkti no 100, turpretim 2021. gadā konsultēšanas process tika novērtēts ar 91 punktu. 2022. gadā šīs grupas aspektu novērtējumā maksimālo punktu skaitu nesaņēma neviens aspekts. Visvairāk – 95 punktus – saņēma aspekti "Darbinieks pieskaņojas klienta runas ieradumiem" (2021. gadā saņēma 100 punktus) un "Darbinieks runā vienkāršā un korektā valodā". Ja 2021. gadā darbinieki centās veidot dialogu, uzdodot jautājumus klientam un iesaistot tos sarunā, kas atspoguļojās iegūto punktu skaitā (80 punkti), tad 2022. gadā šis aspekts saņēma tikai 62 punktus. Līdzīga negatīva tendence novērojama saistībā ar darbinieka profesionālajām zināšanām, kuras 2021. gadā tika novērtētas ar 89 punktiem, bet 2022. gadā ar 70 punktu.

Ja 2019. gadā pilnībā tika ievērots aspekts "uz darbinieka galda nav redzami iepriekšējo klientu dokumenti, un nav redzama citu klientu personīgā informācija. Ja dokumenti ir, tad tie ir apgriezti ar balto pusi uz augšu", tad 2021. gadā šī aspekta trūkumi bija divos VPVKAC un 2022. gadā jau trijos klientu centros – personas datu drošības ievērošanai šis kritērijs ir sevišķi svarīgs.

Līdzīgi kā iepriekšējos gados 2022. gadā apkalpošanas procesu sadaļa vairumā aspektu ir novērtēta ar gandrīz maksimālo iespējamo punktu skaitu. Lai šis vērtējums nākotnē būtu vēl labāks, **ieteicams VPVKAC darbiniekiem atgādināt par nepieciešamību pirmajam pievērst uzmanību klientam un pirmajam sveicināt klientu.** 2022. gadā VPVKAC darbinieku laipnība, pieklājība un uzvedība ir novērtēta ļoti augstu (94 no 100 punktiem), taču atsevišķos VPVKAC **nepieciešams atgādināt par atvērtu neverbālo komunikāciju, kas pauž vēlmi sadarboties, kā arī par nenovēršanos, lai veiktu ar konsultāciju nesaistītas darbības,** un smaidīšanu.

Tāpat kā 2019. un 2021. gadā, arī 2022. gadā trūkumi joprojām saskatāmi saistībā ar darbinieka izskatu un vārda kartītes esamību. Lai gan gadu gaitā par šo aspektu tiek saņemti arvien zemāki vērtējumi, svarīgi būtu saprast, ka vārda karšu nēsāšana ir būtiski nepieciešama un spēj ietekmēt apkalpošanas procesu. **Ja VPVKAC darbiniekiem vārda kartīte ir, tai jābūt redzamai, nevis apgrieztai uz otru pusi.**

Trūkumi klientu konsultēšanas procesā visbiežāk ir saistīti ar vajadzību izzināšanu - **ne visu VPVKAC darbinieki uzdeva atvērta tipa jautājumus, lai klients varētu savu vajadzību izstāstīt plašāk.** Tāpat arī **ne visi VPVKAC darbinieki uzdeva precizējošus jautājumus par klienta situāciju un nevadīja sarunu/neveicināja dialoga veidošanos vai arī darija to daļēji.** Šis ir būtisks aspekts, kas jāievēro, lai pēc iespējas precīzāk uzzinātu klientu vajadzības un to unikālo specifisko dzīves situāciju, kura nianses var būtiski ietekmēt nepieciešamo pakalpojumu un tā

pieteikšanas vai saņemšanas procesu. Proaktīva intervēšanas pieeja arī rada iespēju klientus informēt par tiem pieejamajiem sociālajiem vai citiem valsts pārvaldes pakalpojumiem.

Pozitīvi, ka vairāku gadu garumā ar gandrīz maksimālo punktu skaitu (95 punkti) visos VPVKAC novērtēts darbinieku informācijas sniegšanas stils. **Gandrīz visu apmeklēto VPVKAC darbinieki runā vienkāršā un korektā valodā** (bez žargona, nesaprotamiem saīsinājumiem vai nepaskaidrojot sarežģītus izteikumus), **kā arī ir spējīgi pieskaņoties klienta runas ieradumiem** (tempam, skaļumam tādā mērā, lai klientam ir viegli uzklaut un saprast darbinieku).

Attiecībā uz aspektu grupu "konsultēšana, profesionālās zināšanas" svarīgi norādīt, ka tikai **sešos no deviņpadsmit apmeklētajiem VPVKAC darbinieki spēja atrisināt klientam interesējošo jautājumu**. Rekomendējam uzlabot darbinieku konsultēšanas un profesionālās zināšanas, lai klienti varētu saņemt konsultāciju par sev interesējošo tēmu no visiem VPVKAC darbiniekiem. Ērti pieejami iekšējie konsultāciju rīki (telefons vai tiešsaistes čats) ir vēl viens veids, kā sniegt darbiniekiem palīdzību sarežģītās situācijās. Lai gan vērtējums aspektā "darbinieks izmanto pieejamos vizuālos palīg līdzekļus, lai klientam kļūst skaidrs, kā jārikojas" pēdējos gados ir uzlabojies, **rekomendējam darbiniekus mudināt sniegt informāciju klientiem caur vizuālajiem palīg rīkiem, sniegt darbiniekiem piemērus, kā šādi piemēri var palīdzēt to apkalpošanas procesā**.

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

Pozitīvi, ka 2022. gadā daļēji ir uzlabojušies aspekti, kas saistīti ar norādēm. Pētījumā tika secināts, ka gandrīz visus klientu centrus ir viegli atrast un ieeja tajos ir viegli pamanāma, taču līdzīgi kā 2017.-2021. gadā, **rekomendējam izvietot norādes iekštelpās, lai klientiem būtu vieglāk orientēties** (skaidras norādes vai labi pārredzams, kur jādodas vai kur ko atrast), nebūtu jāzvana VPVKAC darbiniekiem (vai darbiniekiem nebūtu jānāk pretim klientam).

5. PIELIKUMI

1. pielikums

Noslēpumainā klienta vizīte - scenārijs un novērtējuma anketa

Izlase: kopumā tiks veiktas 20 vizītes visā Latvijā. Izlase tiks precizēta pirms pētījuma veikšanas 2022. gada maijā, lai iekļautu jaunizveidotos VPVKAC.

Valoda: latviešu vai krievu

Metode: Mystery Shopping jeb Noslēpumainā klienta metode

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

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

SCENĀRIJS

Konsultācija par gada ienākuma deklarācijas iesniegšanu Valsts ieņēmumu dienestam.

Klients dodas uz valsts un pašvaldības vienoto klientu apkalpošanas centru (turpmāk - VPVKAC), lai noskaidrotu, kā iesniegt gada ienākumu deklarāciju Valsts ieņēmumu dienestā.

Klients nesveicina darbinieku, sarunas sākumā nogaida 3-5 sekundes, ja darbinieks nesveicina, klients izsaka sava apmeklējuma iemeslu: saka, ka vēlas uzzināt, kā iesniegt ledzīvotāju ienākumu deklarāciju.

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

Vizītes galvenais mērķis ir novērtēt klientu apkalpošanu un darbinieku izpalīdzību (konsultējot par ledzīvotāju ienākuma deklarācijas iesniegšanu).

Darbiniekam ir jāizjautā klients par klienta situāciju un vēlmēm, kā arī jāizskaidro, kā iesniegt gada ienākumu deklarāciju elektroniski, izmantojot EDS (elektroniskās deklarēšanas sistēmu).

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

VPVKAC atrašanās vieta, adrese, darba laiks: _____

NOVĒRTĒŠANAS ANKETA

Pamatinformācija:

Vizītes datums: _____

Ierašanās laiks VPVKAC: __ : __

Darbinieku skaits VPVKAC (redzami zālē): _____

Klientu skaits, ienākot VPVKAC: _____

Gaidīšanas laiks rindā (minūtes): __ : __

Apkalpošanas situācijas ilgums (minūtes): __ : __

Klientu apkalpošanas novērtējums

Vizīte

VPVKAC VISPĀRĒJAIS VĒRTĒJUMS (10% no kopējā vērtējuma)

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

- VPVKAC ir viegli atrast
- VPVKAC ir atvērts atbilstoši norādītajam darba laikam
- Klientam ir ērta piekļūšana VPVKAC (pamanāma norāde pie ieejas, ērta ieeja – nesagādā grūtības iekļūt ēkā)
- Pie VPVKAC ir automašīnas stāvvietas apmeklētājiem
- Iekštelpās ir viegli orientēties (skaidras norādes vai labi pārredzams, kur jādodas vai kur ko atrast)
- Klientam ir patīkami uzgaidīšanas apstākļi (mēbeļu izvietojums, ērtums)
- VPVKAC telpas ir tīras, sakoptas
- Klientiem ir pieejami informatīvie izdales materiāli (bukleti u.tml.)
- Redzamā vietā ir novietots informatīvais plakāts/-i par centra darbību
- Klientiem ir pieejams dators/-i
- Darba vieta ir kārtīga, uz darbinieka galda nav redzamas nekādas personīgās lietas – tiek ievērots tā saucamais "Tīrā galda princips"
- Uz darbinieka galda nav redzami iepriekšējo klientu dokumenti un nav redzama citu klientu personīgā informācija. Ja dokumenti ir, tad tie ir apgriezti ar balto pusi uz augšu

APKALPOŠANAS PROCESS (40% no kopējā vērtējuma)

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

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

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

- Apkalpošana ir laipna
- Apkalpošanas ir pieklājīga (piemēram, attieksme ir cieņpilna, pietiekami lietišķa)
- Neverbālā komunikācija liecina par atvērtību, vēlmi sadarboties (piemēram, darbinieka skatiens vērsts uz apmeklētāju, sejas izteiksme ir laipna, uzmanīga, ķermeņa valoda liecina, ka darbinieks nav fokusēts uz ko citu (novērsies, pagriezis muguru u.tml.))
- Darbinieks klausās uzmanīgi, nepārtraucot klientu

- Darbinieks nenovēršas, lai veiktu kādu ar pakalpojuma sniegšanu nesaistītu darbību (piemēram, sarunai ar kolēģi par ar darba pienākumu veikšanu nesaistītām lietām; ja darbiniekam jāatbild uz telefona zvanu, tad informē un atvairojas klientam, ka uz brīdi jānovēršas u.tml.)
- Darbinieks ir atsaucīgs (apstiprina, ka saprot klientu/ fokusējas un reaģē uz klienta stāstījumu)
- Darbinieks ir pozitīvi noskaņots, uzsmaida
- Darbinieks klientu apkalpošanas laikā neēd, nedzer

Q01 Darbinieka vārds, uzvārds, izskats

1. Ir vārda karte (ap kaklu), ID karte, vai galda karte (100%)
2. Ir vārda karte (ap kaklu), ID karte, vai galda karte, bet nav salasāma (aizsedz mati, apģērbs u.t.t.) (50%)
3. Nav vārda kartes (0%)
 - Darbinieks ir tērpies lietišķā apģērbā (vērtējums jā – 100%, nē – 0%)

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

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

KONSULTĒŠANAS PROCESS (50% no kopējā vērtējuma)

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

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

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

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

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

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

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

- Darbinieks paahteresējās, vai klients visu ir sapratis un turpmāk zinās, kā iesniegt iedzīvotāju gada ienākumu deklarāciju.

KOPĒJAIS VIZĪTES NOVĒRTĒJUMS

VPVKAC klientu apkalpošanas procesa kopējais novērtējums.

Lietas, kuras ir nodrošinātas visaugstākajā līmenī:

Lietas, kuras noteikti nepieciešams uzlabot, konsultējot par iedzīvotāju gada ienākuma deklarācijas iesniegšanu:

2. pielikums

Noslēpumainā klienta vizītes komentāri

VPVKAC	Lietas, kuras ir nodrošinātas visaugstākajā līmenī	Lietas, kuras noteikti nepieciešams uzlabot, konsultējot par gada ienākumu deklarācijas iesniegšanu
ZX	Speciālista zināšanas augstā līmenī. Apkalpošana laipna	Tehniskie jautājumi-datoram nebija peļe, bija jāpārsēžas pie cita datora, kuram bija jāpieslēdz klaviatūra.
ZY	Speciālisti ir zinoši, lietišķi. Apkalpošana ir ātra, bet tas ir saprotams, jo rindā ir citi apmeklētāji.	Viss bija labi, skaidri, saprotami.
ZZ	Darbinieki laipni, pozitīvi.	Jautāt klientam vai viss ir skaidrs, vai nepieciešami vizuālie materiāli.
ZT	Viduvēji	Speciālista lielāka ieinteresētība, un jāpiedāvā palīdzība.
VX	Speciālists uzreiz nosūtīja uz nepieciešamo VID daļu, lai uzzinātu par deklarāciju. Ārpus kabineta izgaidāmā telpa, Viss kārtīgs.	Darbinieks norādīja, ka ir iespēja paņemt Nr.(pierakstīties) uz VID konsultāciju, aizveda līdz VID speciālistam, kurš laipni sniedza informāciju. Nebija redzams dators, kuru klients varētu izmantot.
VY	Attieksme laipna, lietišķa.	Nepiedāvāja iespēju iesniegt deklarāciju. Ieteica iet aiz stūra uz VID. VID ir pieraksti, bet var mēģināt gaidīt brīvu laiku. KAC nebija redzams dators, ar kura palīdzību tiktu parādīts kā iesniegt un pievienot čekus.
VZ	Darbinieks atvērts, laipns. Profesionāli iesaka, ko darīt, kā labāk. Patikama komunikācija un vide, noteikti apmeklētu šo iestādi vēlreiz.	Izmantot vizuālos, informatīvos materiālus.
VT	Darbiniekam ir nodrošināta darba vieta	Klients konsultāciju nesaņēma, jo darbinieks sūta uz bibliotēku (kura atrodas ceļa pretējā pusē apm. 50-75m), kur zināšot labāk un piejams dators. Plkst. 10:10 KAC slēgts. Otrs apmeklējums plkst. 11:11 - klients precīzē darba laiku, kur

VPVKAC	Lietas, kuras ir nodrošinātas visaugstākajā līmenī	Lietas, kuras noteikti nepieciešams uzlabot, konsultējot par gada ienākumu deklarācijas iesniegšanu
		darbinieks atbild, ka bija apspriede (uz slēgtajām durvīm paziņojums nekāds nebija). Klienta sajūta, ka darbinieks neko nezina, un necenšas risināt klienta jautājumus.
RX	Laipns, atsaucīgs darbinieks. Patīkamas, ērtas telpas.	Nav īstas skaidrības kādus pakalpojumus var saņemt.
RY	Laipni darbinieki, kuri uzrunā ierodoties KAC	Nebija jūtama vēlme iedziļināties klienta jautājumā. Diezgan "vēsa" attieksme.
RZ	Viss bija ļoti labi. Konsultante, Sanita Pole, laipna. Klienta dators uz doto brīdi nestrādāja, bet konsultants uzrakstīja pilnvaru, un visu izdarīja savā datorā.	Nav iebildumu, bija profesionāli.
RT	Profesionāls darbinieks. Tika sniegta arī papildus informācija.	Zenta Bite - vairāk šādus darbiniekus!
LX	Ieejot ēkā uzrunāju darbinieci, kura pasauca konsultantu. Laipni un atsaucīgi. Piedāvāja izmantot datoru. Ieteica deklarāciju sākt ar vecāko gadu, kā arī noteikti pievienot čekus. Ieteica pieteikties pie VID speciālista.	Komunikācija savā starpā, jo tika kādam zvanīts ar jautājumu par čekiem, bet nebija atbildes, tika iedota vizītkarte.
LY	KAC neapkalpo augstākajā līmenī	Jāpaaugstina profesionalitāte visos jautājumos
LZ	Speciālista vēlme palīdzēt, izskaidrot. Klientam tika piedāvāta iespēja atsūtīt ieskanētu čeku, lai palīdzētu. Tika parādīts kā klients pats var strādāt EDS.	Vienīgais uzlabojums: klientam vieglāk orientēties telpās+norādes
LT	Klients nav apmierināts ar apkalpošanu	Nepieciešams ieaicināt kabinetā - konsultācija notika pār kabineta sliksni.
KX	Viss bija tīrs un kārtīgs. Darbiniece laipna.	Viss bija labi!

VPVKAC	Lietas, kuras ir nodrošinātas visaugstākajā līmenī	Lietas, kuras noteikti nepieciešams uzlabot, konsultējot par gada ienākumu deklarācijas iesniegšanu
KY	Telpas viegli atrast, tīras. Pieejami bukleti, plakāti. Apkalpošana laipna.	Neizrāda iniciatīvu izskaidrot.
KZ	Speciālists zinošs, ļoti atsaucīgs.	Kopējais vērtējums pozitīvs.
KT	Atsaucība, Izpalīdzība, laipnība no darbinieka puses.	Nepieciešami vizuālie, informatīvie materiāli.