6. pielikums

Koncepcijai par publisko pakalpojumu sistēmas pilnveidi

## Klientu aptaujas rezultāti

Visu VVKAC un VPVKAC darbības laiku notika **apmeklētāju aptauja**[[1]](#footnote-1), kurā tika noskaidrots KAC darba vērtējums. Kopumā VPVKAC aptaujā piedalījās 290 respondenti, aizpildot pašaizpildāmas anketas. Raksturojot respondentu saskarsmi un apmierinātībuar VVKAC un VPVKAC pakalpojumiem, vērojams, ka visi respondenti pauda apmierinātību ar sniegtajiem pakalpojumiem visās iestādēs (tajā skaitā *„pilnībā apmierināto”* pakalpojumu saņēmēju īpatsvars Aucē bija no 67% līdz 100%, Rojā no 73% līdz 100%). VVKAC aptaujā arī ir atzinīgi vērtēta visu sniegto pakalpojumu kvalitāte: *„pilnīgi apmierināti”* bija no 67% līdz 100% pakalpojumu saņēmēju Daugavpilī un 75% līdz 100% Valmierā.

Visi (100%) Auces un Rojas, kā arī Valmieras un Daugavpilis VPVKAC pakalpojumu saņēmēji pozitīvi vērtēja apgalvojumu „iespēja saņemt valsts pakalpojumus vienuviet ir noderīga”. Arī vairākums respondentu pozitīvi vērtēja iespējas saņemt valsts pakalpojumus vienuviet noderīgumu (Valmierā 92%, Daugavpilī 87%).

Lai noskaidrotu Latvijas iedzīvotāju viedokli, 2014. gada maijā tika veikta **Vislatvijas aptauja**, kurā, lūgti novērtēt dažādas ar VVKAC izveidi saistītas idejas, 76% respondentu uzskatīja, ka būtu nepieciešama kārtība, ka visus valsts pakalpojumus ir iespējams saņemt vienuviet. Tikai nedaudz retāk (72%) norādīts, ka valstī būtu jāievieš kārtība, ka ne tikai visus valsts, bet arī pašvaldību pakalpojumus, kur iedzīvotājiem ir klātienē jāapmeklē attiecīgo iestāžu darbinieki, ir iespējams saņemt vienuviet. 56% atbalstītu ideju, ka „Latvijā būtu jāievieš kārtība, ka, lai saņemtu valsts pakalpojumus, iedzīvotajiem ir iespēja savās pašvaldībās iesniegt nepieciešamos dokumentus, nebraucot uz attiecīgās valsts iestādes reģionālo nodaļu, taču pašvaldībā varētu iesniegt tikai dokumentus, bet nevarētu saņemt konsultācijas, klātienes konsultāciju nepieciešamības gadījumā tik un tā būtu jābrauc uz attiecīgās valsts iestādes reģionālo nodaļu”. Tikpat bieži (56%) pausts atbalsts tam, ka vienotie KAC jāveido tikai lielajās pilsētās un reģionālajos attīstības centros (t.i., bijušie rajonu centri), bet pārējās pašvaldībās būtu jābūt iespējai iesniegt dokumentus valsts pakalpojumu saņemšanai, nebraucot uz attiecīgās iestādes reģionālo nodaļu.

Citiem apgalvojumiem atbalsts pausts retāk: 56% atbalstītu ideju, ka iedzīvotajiem ir iespēja savās pašvaldībās iesniegt nepieciešamos dokumentus, nebraucot uz attiecīgās valsts iestādes reģionālo nodaļu, bet nevarētu saņemt konsultācijas. Klātienes konsultāciju nepieciešamības gadījumā tik un tā būtu jābrauc uz attiecīgās valsts iestādes reģionālo nodaļu”. 64% aptaujāto iedzīvotāju bija negatīvi novērtējuši iespēju saglabāt šobrīd esošo situāciju, kad valsts un pašvaldību iestāžu pakalpojumi tiek sniegti katrs savā iestādē.

Trešā pilotprojekta ietvaros veiktā aptauja ietvēra **strukturētās intervijas** ar VVKAC personālu. Kā ieguvums tika uzsvērta labāka klientu apkalpošanas speciālistu sapratne, kā strādā citās iestādēs, kas nodrošināja augstvērtīgāku konsultāciju un pakalpojumu sniegšanu. Kā pilnveidojamie aspekti tika minēti gan nepietiekamais pilotprojekta budžets, kā rezultātā VVKAC darbiniekiem bija jāstrādā mūsdienu klientu apkalpošanas prasībām nepiemērotos apstākļos, piem., bez elektroniskas klientu rindu vadības iespējas, kas apgrūtināja darbu pakalpojumu pieprasījumu maksimuma stundās, gan vienotas klientu apkalpošanas IT sistēmas neesamība, gan citi aspekti, kuru uzlabošanas iespējas iestrādātas koncepcijā.

Ministrs R. Naudiņš

27.10.2014. 09:00

466

M.Anspoka, 66016538

Maija.Anspoka@varam.gov.lv

1. SKDS, 2014. gada maijs. Pētījums „Vienoto klientu apkalpošanas centru vērtējums, VPVKAC/ VVKAC apmeklētāju aptauja”. http://www.varam.gov.lv/lat/fondi/ESper07\_13/15120/?doc=18107 [↑](#footnote-ref-1)