

Valsts un pašvaldības vienotā klientu apkalpošanas centra darbinieku apmierinātība ar darba apstākļiem

KVANTITATĪVAIS PĒTĪJUMS

© “Latvijas Fakti”, 2023.gada novembris - decembris



SATURS

I. METODOLOĢISKĀ INFORMĀCIJA	3
II. GALVENIE SECINĀJUMI UN REKOMENDĀCIJAS	6
III. PĒTĪJUMA REZULTĀTI	
1. Kopējais novērtējums	10
2. Dažādu darba faktoru svarīgums	12
3. Apmierinātība ar darba saturu, slodzi un kvalitāti	14
4. Apmierinātība ar sadarbību ar citām iestādēm un kolēģiem	25
5. Apmierinātība ar iekšējo informāciju un komunikāciju	33
6. Apmierinātība ar mācībām	38
7. Klientu apkalpošana VPVKAC un apkalpošanas prasmju vērtējums	47
8. Pieredzes un konsultēšanas prasmju par e-pakalpojumiem vērtējums	50
9. Problēmas ar e-pakalpojumiem	54
10. Ieteikumi iedzīvotāju konsultēšanas par e-pakalpojumiem pilnveidei	61
11. Ieteikumi/ komentāri par darbu Vienotajā klientu apkalpošanas centrā	68



I. Metodoloģiskā informācija

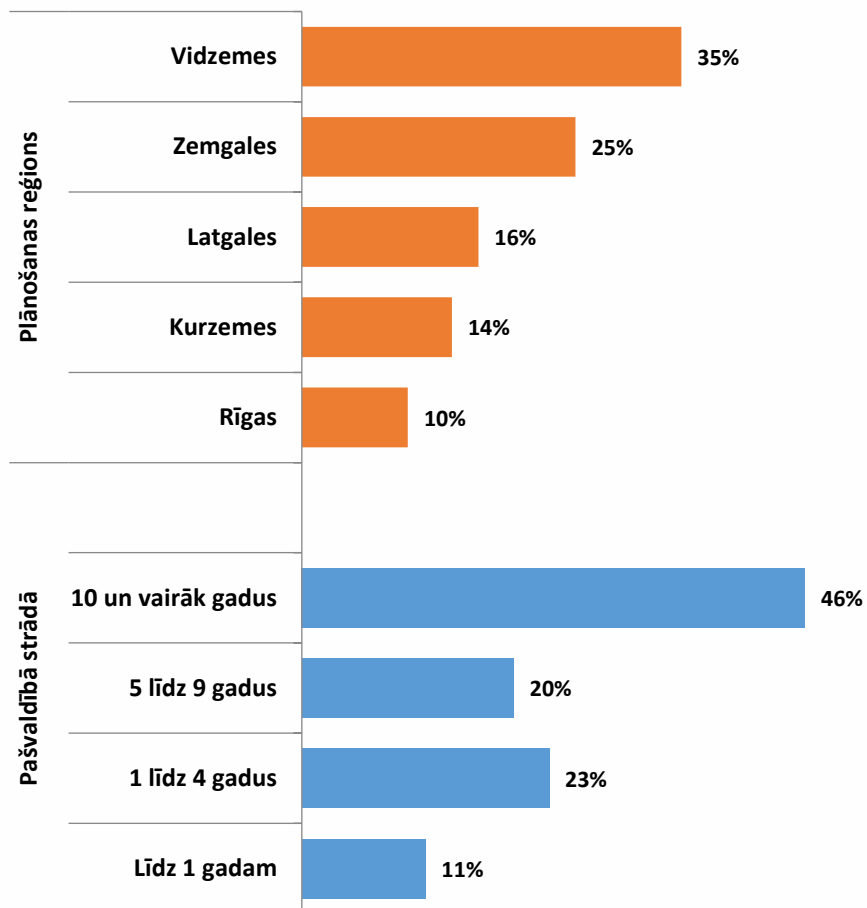


PĒTĪJUMA PASŪTĪTĀJS	Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija
PĒTĪJUMA VEICĒJS	Tirgus un sociālo pētījumu centrs "Latvijas Fakti"
PĒTĪJUMA MĒRĶIS	Noskaidrot Valsts un pašvaldības vienotajā klientu apkalpošanas centra (VPVKAC) darbinieku apmierinātību ar sava amata pienākumu izpildi, veicinošiem un kavējošiem apstākļiem un resursiem šo pienākumu izpildei
MĒRĶA GRUPA	Valsts un pašvaldības vienotajā klientu apkalpošanas centros strādājošie pašvaldību darbinieki
IZLASE	123 respondenti. Respondentu atlase tika veikta izmantojot pētījuma pasūtītāja nodrošināto VPVKAC darbinieku kontaktinformāciju, kuri piekrita dalībai aptaujā.
APTAUJAS METODE	Aptauja tika veikta izmantojot CAWI (tiešsaistes intervijas) metodi.
INTERVĒŠANAS LAIKS	24.11.2023. – 5.12.2023.

Izmantoto terminu skaidrojums

CAWI	Tiešsaistes intervijas jeb Computer Assisted Web Interview
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 pārvalde
VARAM	Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija
VID	Valsts ieņēmumu dienests
VPVKAC	Valsts un pašvaldības vienotais klientu apkalpošanas centrs
VSAA	Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra





Bāze: visi aptaujas dalībnieki; n=123



II. Galvenie secinājumi un rekomendācijas



- Saskaņā ar pētījuma rezultātiem:
 - ❖ Aptaujātie Valsts un pašvaldības vienotā klientu apkalpošanas centra (VPVKAC) darbinieki kopumā ir apmierināti ar darbu, tā apstākļiem un resursiem, kā arī ar sadarbību un komunikāciju ar valsts iestādēm. Vairākumā pētījuma pozīciju pozitīvs vērtējums tika sniegts vairāk nekā 90% gadījumu. Kritika visbiežāk tika pausta jautājumos, kas skar piemaksas pie darba algas un citu atbalstu no pašvaldības. Daļa respondentu norādīja, ka viņiem nav piemaksu par darbu VPVKAC. Salīdzinoši bieži vēl kā trūkums darbā tika norādīts uz traucējumiem, kļūmēm pakalpojumu vadības datorsistēmas darbībā.
 - ❖ Tāda pati aptauja norisa 2022.g. vasarā. Tomēr abu šo aptauju rezultātus salīdzināt nebūtu īsti korekti, jo iepriekšējā pētījumā tika aptaujāts pārāk mazs VPVKAC darbinieku skaits (tikai 11), lai iegūtos rezultātus varētu vispārināt. Šogad tika aptaujāti 123 respondenti. Iepriekšējā pētījumā iegūtās vidējās atzīmes par darbu VPVKAC bija nedaudz augstākas nekā šogad.
 - ❖ Darbs Valsts un pašvaldības vienotajā klientu apkalpošanas centrā (VPVKAC) kopumā apmierina 92% aptaujāto VPVKAC darbinieku. 8% aptaujas dalībnieku ar darbu ir drīzāk neapmierināti. Vidējais apmierinātības ar darbu vērtējums sasniedza 3,2 punktus, kas 4 punktu skalā uzskatāms par augstu novērtējumu.
 - ❖ Visus aptaujā iekļautos darba faktoros par svarīgiem uzskata gandrīz visi (vairāk nekā 90%) VPVKAC darbinieki. Viennozīmīgi svarīga ir pakalpojumu vadības datorsistēmas draudzīgums lietotājam un tās darbība bez traucējumiem.
 - ❖ Visi pētījumā iekļautie ar darba saturu, slodzi un kvalitāti saistītie faktori apmierina vairāk nekā trīs ceturtdaļas VPVKAC darbinieku. Salīdzinoši rezervētāk vērtētie aspekti:
 - ✓ Pakalpojumu vadības datorsistēmas darbība, tā kopumā neapmierina 22% respondentu. Pakalpojumu vadības datorsistēmas draudzīgums lietotājiem neapmierina 16% aptaujas dalībnieku. Aptaujātie VPVKAC darbinieki norādīja, ka bieži nākoties saskarties ar pakalpojumu vadības datorsistēmas darbības traucējumiem, kļūmēm.
 - ✓ Pienākumu veikšanas slodze kopumā neapmierina 11% VPVKAC darbinieku. Respondenti norādīja, ka darba apjoms ir liels, ir jāveic arī pamata darba pienākumi pašvaldībā, rodas problēmas visu paspēt izdarīt laikā
 - ✓ Informatīvo materiālu aktualitāte neapmierina 11% pētījuma dalībnieku, vairāki darbinieki norādīja, ka tā ir novecojusi.



- ❖ Gandrīz visi pētījumā iekļautie ar sadarbību ar citām iestādēm un kolēģiem saistītie faktori apmierina vairāk nekā 80% VPVKAC darbinieku. Izņēmums ir pašvaldības veiktās piemaksas pie darba algas, kas apmierina 63% respondentu. Salīdzinoši rezervētāk vērtētie aspekti:
 - ✓ Pašvaldības veiktās piemaksas pie darba algas neapmierina vairāk nekā trešdaļu (37%) aptaujāto. Visi viņi apgalvoja, ka nekādas piemaksas viņiem neesot vai arī tās esot niecīgas.
 - ✓ Cita veida atbalsts no pašvaldības par papildus Vienoto klientu apkalpošanas centra pienākumu pildīšanu neapmierina 18% darbinieku. Parasti tika precizēts, ka nav nekāda atbalsta.
 - ✓ Ventspils digitālā centra (VDC) IT darbinieku atbalsts darbā ar pakalpojumu vadības datorsistēmu neapmierina 13% aptaujāto VPVKAC darbinieku. Bieži vien problēmu risinājumi ir pārāk ilgi, sniegtās atbildes pārāk nekonkrētas.
 - ✓ Iespējas tikt aizvietotam Vienotā apkalpošanas centra pienākumu izpildē neapmierina 11% darbinieku. Trūkst darbinieku, kas varētu pilnvērtīgi veikt VPVKAC uzdevumus.
- ❖ Gandrīz visus (>95%) VPVKAC darbiniekus apmierina tādi iekšējās informācijas un komunikācijas darba aspekti kā informācijas aprites process, informācijas saņemšanas savlaicīgums no kolēģiem, iespēja paust savu viedokli par darbu pašvaldības vadošajiem darbiniekiem vai VARAM kontaktpersonām. Nedaudz rezervētāk tika vērtēta sadarbība ar pašvaldības grāmatvedi, tā neapmierina 12% VPVKAC darbinieku. Parasti respondenti norādīja, ka šāda sadarbība, komunikācija vispār nemaz neesot.
- ❖ Mācības apmierina gandrīz visus (>95%) VPVKAC darbiniekus, tās gandrīz vispār neraisīja kādas kritiskas piezīmes. Respondenti atsauksmes par mācībām bija pozitīvas, tās ļoti lielā mērā veicina sekmīgu sadarbību ar valsts iestādēm un kolēģiem un nodrošina gandarījumu par paveikto darbu.
- ❖ Vienotā valsts un pašvaldības klienta centra klientus personiski klātienē apkalpo 99%, neklātienē pa telefonu – 72%, neklātienē elektroniski – 45%, pa pastu – 7% aptaujāto VPVKAC darbinieku. Par visiem veidiem apkalpošanas prasmes vairāk nekā 90% gadījumu tika raksturotas kā labas.



- ❖ Arī pieredze un konsultēšanas prasmes par e-pakalpojumiem tika vērtētas gandrīz viennozīmīgi pozitīvi. Kā sliktu savu gatavību konsultēt iedzīvotājus par elektroniskās identifikācijas kartes jeb eID karti vērtēja 3%, par e-parakstu 5%, savukārt par e-adreses lietošanu - 11% aptaujāto VPKAC darbinieku.
- ❖ Respondentu skatījumā daļa sabiedrības, galvenokārt gados vecākie iedzīvotāji, ir ar vājām digitālām prasmēm, viņi neizprot, bieži vien nevēlas izprast un lietot e-pakalpojumus. Daudziem trūkst tehniskās iespējas – nav datora, nav e-pasta, nav karšu lasītāja. Valstij būtu jāvelta lielāka uzmanība sabiedrības, jo īpaši pensijas vecuma iedzīvotāju, informēšanā par e-pakalpojumiem, jāīsteno kāda informatīvā kampaņa.
- ❖ Daļa VPKAC darbinieku puda interesi par papildus apmācībām, jo īpaši jautājumos, kas skar e-pakalpojumus, kā arī par papildus informatīvajiem materiāliem, videoapmācībām un instrukcijām.

□ Rekomendācijas:

- ✓ Analizēt un pilnveidot darba atalgojuma aspektus, daļa respondentu norādīja, ka viņi nesaņem nekādas papildus piemaksas no pašvaldības vai arī tās esot ļoti mazas;
- ✓ Pilnveidot pakalpojumu vadības datorsistēmas darbību, nodrošinot operatīvāku sistēmas servisu un atbalstu traucējumu, kļūmju gadījumos;
- ✓ Turpināt VPKAC darbinieku apmācības, jo īpaši e-pakalpojumu jautājumos. Kā pareizi mācīt citus, ko un kā darīt dažādās problēmsituācijās.
- ✓ Nodrošināt papildus informatīvos materiālus, ar viegli uztveramām un saprotamām instrukcijām, kā soli pa solim rīkoties, lai panāktu lietas risinājumu, piemēram, e-pakalpojumu lietošanā.
- ✓ Izglītēt sabiedrību, jo īpaši pensijas vecuma iedzīvotājus, par digitālajām prasmēm, par e-pakalpojumu nepieciešamību un lietošanas priekšrocībām. Šim mērķim varētu īstenot kādu informatīvo kampaņu, izvietojot informatīvās sociālās reklāmas/ skaidrojumus tradicionālajos medijos kā TV un radio.
- ✓ Nodrošināt videopamācību pieejamību par pakalpojumiem, ko sniedz VPKAC darbinieki, tādējādi atslogojot viņu darbu. Piemēram, kā pieteikt, iegūt un lietot e-pakalpojumus.



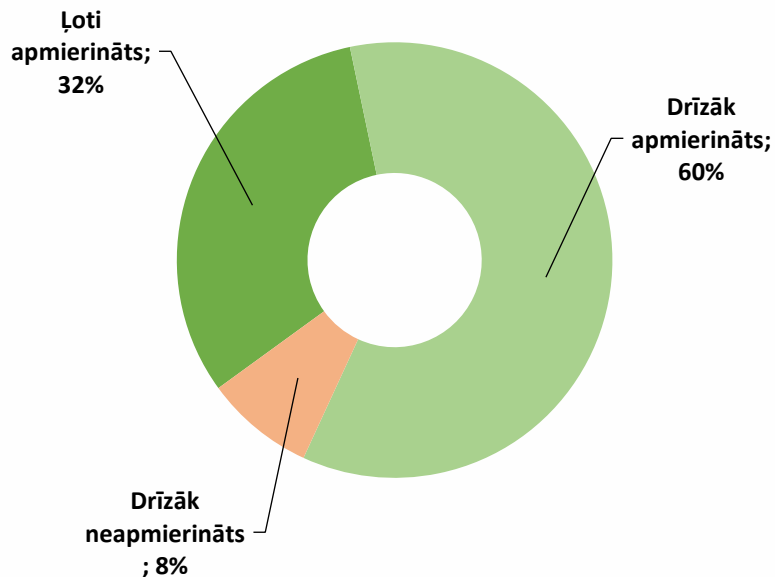
III. Aptaujas rezultāti

1. Kopējais novērtējums



Kopējais novērtējums

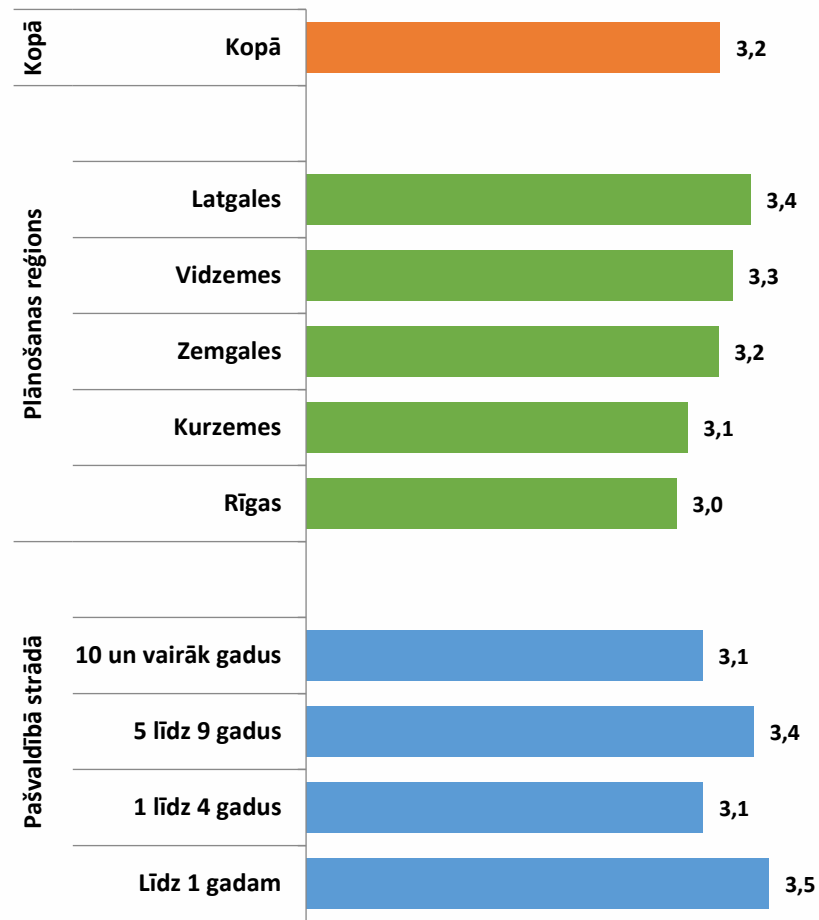
Kopumā, cik lielā mērā Jūs esat apmierināts/-a ar savu darbu Valsts un pašvaldības vienotajā klientu apkalpošanas centrā?



Vidējais vērtējums skalā no 1 (pilnībā neapmierināts) līdz 4 (ļoti apmierināts)



Vidējais vērtējums skalā no 1 (pilnībā neapmierināts) līdz 4 (ļoti apmierināts)



Bāze: visi aptaujas dalībnieki; n=123



2. Dažādu darba faktoru svarīgums



Dažādu darba faktoru svarīgums

Cik svarīgi Jums ir šādi faktori ... ?

Vidējais vērtējums skalā no 1 (ļoti svarīgi) līdz 4 (absolūti nesvarīgi)

... attiecībā uz DARBA SATURU, SLODZI UN KVALITĀTI?

Vienotā klientu apkalpošanas centra pakalpojumu vadības datorsistēma darbojas bez problēmām



Pakalpojumu vadības datorsistēma ir lietotājam draudzīga



Šeit ir labi darba apstākļi (piem., darba vietas iekārtojums, platība, temperatūra, atpūtas telpas)



... attiecībā uz SADARBĪBU AR CITĀM IESTĀDĒM UN PAŠVALDĪBAS KOLĒĢIEM?

Sadarbība ar Vides un reģionālās attīstības ministrijas kontaktpersonu \-ām kopumā



Pašvaldība veic piemaksu pie darba algas par Vienoto klientu apkalpošanas centra pienākumu pildīšanu?



Cita veida atbalsts no pašvaldības par Vienoto klientu apkalpošanas centra pienākumu pildīšanu



... attiecībā uz IEKŠĒJO INFORMĀCIJU UN KOMUNIKĀCIJU?

Man ir iespēja paust savu viedokli par darbu Vienotajā klientu apkalpošanas centrā pašvaldības vadošajiem darbiniekiem



Man ir iespēja paust savu viedokli par darbu Vienotajā klientu apkalpošanas centrā VARAM kontaktpersonai



... attiecībā uz MĀCĪBĀM?

Ka mācībās gūtās atziņas var praktiski izmantot ikdienas darbā



Ka mācību saturs ir atbilstošs prioritātēm un vajadzībām



Iespējas regulāri uzlabot nepieciešamās prasmes Vienotā klientu apkalpošanas centra pienākumu pildīšanai



■ Ļoti + drīzāk svarīgi ■ Absolūti + drīzāk nesvarīgi

■ 2023 (n=123)

■ 2022 (n=11)

Bāze: visi aptaujas dalībnieki; n=123



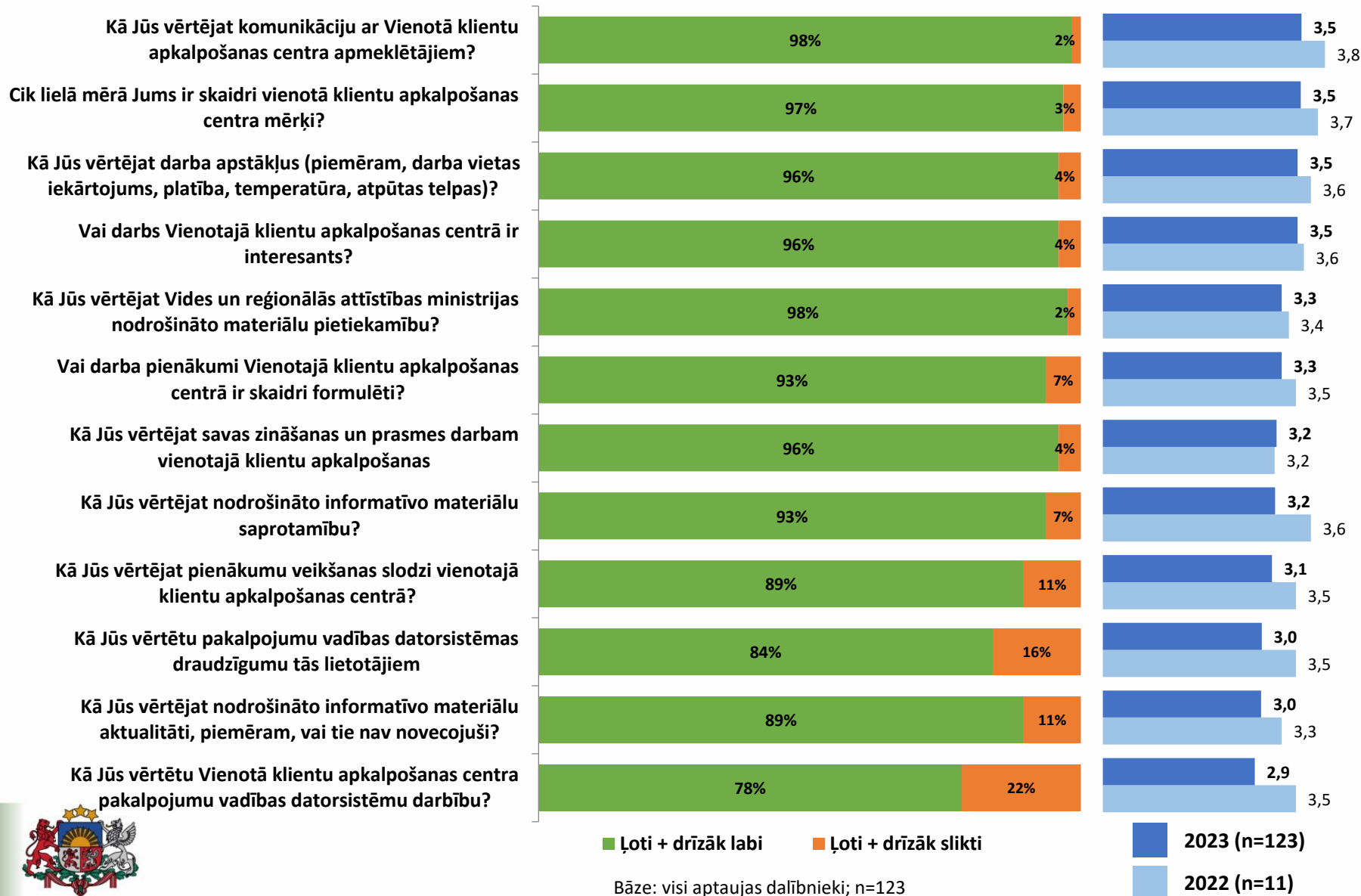
3. Apmierinātība ar darba saturu, slodzi un kvalitāti



Apmierinātība ar DARBA SATURU, SLODZI UN KVALITĀTI

Sniedziet vērtējumu attiecībā uz savu pašreizējo darbu Vienotajā klientu apkalpošanas centrā!

Vidējais vērtējums skalā no 1
(Joti slikti) līdz 4 (Joti labi)



Bāze: visi aptaujas dalībnieki; n=123



Apmierinātība ar DARBA SATURU, SLODZI UN KVALITĀTI - kritisko vērtējumu argumentācija

Respondenti, kuri sniedza kritisku vērtējumu (« ļoti slikti» vai «drīzāk slikti») tika lūgti paskaidrot savu vērtējumu:

❖ Pienākumu veikšanas slodze

- ✓ Iedzīvotāji neizprot to, ka šie ir VPKAC, nevis visu iespējamo lietu palīdzēšana
- ✓ Pašvaldība uzliek veikt daudz papildu pienākumus, kurus ir grūti apvienot slodzes ietvaros. Rodas problēmas visu paspēt izdarīt laikā, kas rada stresu.
- ✓ Atkarībā no apmeklētāju aktivitātes, bieži vien slodze ir pārmērīgi liela. Tāpat informācijas apjoms, kas apkalpošanas speciālistam ir jāzina, reizēm ir nesamērīgi liels, piemēram ir jāzina viss par 200+ pašvaldības pakalpojumiem
- ✓ 1) Ļoti traucē ikdienas darbus, arī citus PC darbus, VID GID ar čekiem, ir reizes kad no marta līdz vasarai nāk cilvēki ar 50 un vairāk čekiem, kuri katrs atsevišķi ir jāskenē, jāievada sistēmā, tādēļ tiek apturēts darbs uz neskaitāmām stundām, veidojas neapmierinātas rindas pie KAC, šo sistēmu vajadzētu mainīt vai stipri pārdomāt, piemēram, automatizējot jau šos čekus automātisku ievadi VID sistēmā no ārstniecības puses, tādējādi atvieglojot darbu KACos vai finansiāli atbalstīt no valsts puses! 2)Kā arī pilnvarojumi sistēmā būtu jābūt, tik pat automātiskiem, kā VID gadījumā, daudz sanāk rakstīt iedzīvotāju vietā!
- ✓ Vērtēju kā ļoti saspringtu. Nevar paredzēt klientu plūsmu un nepieciešamos pakalpojumus, ņemot vērā arī pakalpojumu vadības sistēmas problēmas, rodas zūd pārliecība, vai pakalpojums izpildīts kvalitatīvi. Bieži konsultatīvā jautājumā vēršas klienti par konkrētu iestāžu pakalpojumiem (specifika tos pārzināt), jo valsts iestāde nav sasniedzama. Zvani par Latvija.lv portālu - e-pakalpojumu darbību traucējumi, e-Adreses prasības no juridiskām personām, bieži vien tās negācijas rada emocionālu izsīkumu! Mainīt: Uzlabot sadarbību un pakalpojumu kvalitāti ar valsts iestādēm pirms pievienojam klāt pakalpojumus. Savest kārtībā pakalpojumu vadības un citas sistēmas, kas attiecās uz VPKAC pienākumu pildīšanu, lai necieš kvalitāte. Problemātiskās lietas un apjoms ilgtermiņā var novest līdz izdegšanai!
- ✓ Katra valsts iestāde VPKAC darbiniekus uztver kā savas iestādes padotos, mācībās aizraujas ar pārāk detalizētas un paplašinātas informācijas sniegšanu par saviem pakalpojumiem. Pieturēties tikai pie pakalpojumu grozā sniedzamo pakalpojumu klāsta un galvenās informācijas sniegšanas. VPKAC sniedz atbalstu, nevis pārstāv katru valsts iestādi.
 - ✓ Ir dienas, kad darba apjoms ir ļoti liels
 - ✓ Ir liela darba noslodze.
 - ✓ Neadekvāti augstas prasības par kompetencēm



Apmierinātība ar DARBA SATURU, SLODZI UN KVALITĀTI - kritisko vērtējumu argumentācija

❖ Pienākumu veikšanas slodze

- ✓ Darbs ir intensīvs dienas laikā nevar apkalpoto daudz apmeklētāju, jo viena apmeklētāja apkalpošana aizņemt vairāk kā 30 min. Samaksa par viena pakalpojumu sniegšanu nav adekvāta, sarēķinot kopējo pakalpojumu skaitu un finansējuma, ko piešķirt ministrija, darbinieks nav motivēts strādāt un apkalpot vairāk apmeklētāju. Būtu jāpārdomā vieglāka sistēma čeku iesniegšanai, jo čeki ir daudz un katra čeka apstrāde aizņemt daudz laika, apmeklētājam jāpavada 60 min. klientu centrā, lai speciālists savada visu nepieciešamo informāciju.
- ✓ Grūti plānot laiku, jo jāveic pamatdarbs un vēl jāatbild arī uz Zvanu centra tālruni, jāpieņem apmeklētāji.
- ✓ Iespējams, ka pēc statistikas (veiktajām darbībām) sistēmā, slodze ir pat zemāka par optimālo, taču, lai spētu neminstinoties sniegt klientiem interesējošo informāciju, jāzina daudzpusīga informācija. To darba laikā nav iespējams
- ✓ Uz "Latvija.lv" zvaniem būtu jāatbild tikai tiem speciālistiem, kuri to praktizētu kā savu tiešo pienākumu, nevis jebkurš KAC speciālists.

❖ Vides un reģionālās attīstības ministrijas nodrošināto materiālu pietiekamība

- ✓ informāciju būtu jāatjauno un jāpapildina, lai var pilnvērtīgi strādāt.
- ✓ Ja domājat par mācību ierakstiem, tad labi. Nepieciešamo informāciju uz konkrēto gadījumu pati meklēju.
- ✓ Nav materiālu pietiekamības.

❖ darba apstākļi

- ✓ Darba vieta nav iekārtota ergonomiski. Aukstā laukā vēsa telpa (caurvējš). "Klienta darba vieta" nav atbilstoši iekārtota.
- ✓ Darba vietā nav nodrošināta pietiekama telpas vēdināšana, nav atbilstoša skaņas izolācija, trokšņi apkārta telpai traucē darbam, atpūta laiku grūti izmantot, jo apmeklētāji nāk pēc kārtas, darbinieks ir noslogots un nav laika atpū
- ✓ Platību būtu nepieciešams palielināt, arī nav iespējams nodrošināt normālu temperatūru, tā ir par augstu, jo telpa ir maza.
- ✓ Strādājam 2 darbinieces vienā telpā, praktiski blakus. Nav citu iespēju. Viena ar savu klientu skaņi risina jautājumus, otra ar citu klientu-citus jautājumus. Brīžiem šķiet, ka galvā iestājas sajukums.
- ✓ Darba apstākļus nodrošina darba devējs, attiecīgā pašvaldība nevis VPKAC. VPKAC ir drīzāk darba pienākumi papildus visiem pārējiem pienākumiem.



❖ informatīvo materiālu aktualitāte

- ✓ Pārsvārā visa pieejamā informācija ir novecojusi (2 respondenti);
- ✓ Vēlētos un lūgums ik pa brīdim rīkot semināru ZOOM (1xmēnesī) par izmaiņām un jaunumiem VSAA,PMLP, un citās valsts iestādēs
- ✓ Biežāk atjaunot informāciju.
- ✓ Bieži vien iedzīvotāji, pirmie uzzin kādi ir jaunumi valstī un kādus pakalpojumus mēs sniedzam. Tad gan ir nejauka sajūta, ka mēs ko nezinām
- ✓ Informācija un likumi tik bieži mainās, ir jāpārbauda likumi.lv vai citā vietnē
- ✓ Klienti iespieddarbus neizvēlas, dažreiz informācija sarežģīta. Tiek iztērēti budžeta līdzekļi.
- ✓ Trūkst informatīvie materiāli.
- ✓ Piemēram, informācija par pakalpojumu grozu VPKAC. Pakalpojumi mainās, klienti bieži saprot, ka VPKAC ir iespējams saņemt visus valsts iestāžu pakalpojumus. Taču mūsu pakalpojumu grozā, piemēram, nav visi VID vai VSAA pakalpojumi.
- ✓ Tā informācija, kas pie mums ir nonākusi, cilvēkiem neliekas aktuāla. To neņem un ar laiku nododam makulatūrā
- ✓ Vēlams operatīvāk informēt VPKAC speciālistus par jaunumiem pakalpojumu izpildē
- ✓ Nav atjaunota vienotā stila informatīvā VPKAC vizītkarte pie durvīm: vēl ir informācija par Covid sertifikātu drukāšanu. Būtu vēlams veidot kontrastainās krāsās, ar pietiekoši lieliem burtiem info bloku ar VPKAC kontaktinformācija un darba laikiem.



Apmierinātība ar DARBA SATURU, SLODZI UN KVALITĀTI - kritisko vērtējumu argumentācija

❖ Vienotā klientu apkalpošanas centra pakalpojumu vadības datorsistēmu darbība

- ✓ Bieži (tad kad ļoti vajag) nedarbojas Latvija.lv, EDS vai VSAA pakalpojumi.
- ✓ Bieži datorsistēmas nedarbojas un klientiem nākas gaidīt vai pat nākt citā dienā.
- ✓ Bieži kaut kas nedarbojas, sniedzot atsevišķus pakalpojumus, nevar ielogoties kā pilnvarotā persona, un ir problemātiski uzreiz klientam palīdzēt.
- ✓ Bieži nav pieejami pakalpojumi, regulāri problēmas, ilgi nevarēja atrisināt problēmu, ka klientu centrā negāja e asistents nevienam pakalpojumam
- ✓ Diezgan bieži gadās tā, ka nevar pieslēgties portālam latvija.lv
- ✓ Diezgan bieži tehniski nav iespējams sniegt e-pakalpojumus. Bērna kopšanas pabalsta iesniegumu nestrādājošiem vecākiem, šķiet, joprojām nevar iesniegt elektroniski, jo atveras iesniegums, kurš jāiesniedz par bērnu, kas dzimis līdz 2023
- ✓ Joprojām nevar iesniegt VSAA Vecāku pabalstu ar E-asistentu. Dati nesavienojas ar klientu, bet gan ar klientu apkalpošanas speciālista personīgo informāciju. Nedarbojas VSAA izziņu saņemšana ar e-asistenta palīdzību.
- ✓ Ir vajadzīgi uzlabojumi specpilnvarojumos,
- ✓ Ļoti bieži nedarbojas viens vai otrs pakalpojums. Klients ir atnācis, bet pakalpojumu nevar sniegt. Piemēram šodien divām personām vajadzēja aizpildīt gada ienākumu deklarāciju, bet pakalpojumucentri.lv programmā to nevarēja izdarīt,
- ✓ Ļoti bieži nestrādā VID EDS programma, lai veiktu iedzīvotājam pakalpojumu.
- ✓ Ne pārāk labi, bieži vien sistēma nestrādā. Līdzīgiem pakalpojumiem ir dažāda pakalpojuma pieteikšana, piemēram, VID pilnvarotajiem e-pakalpojumiem pilnvara tiek ģenerēta automātiski, bet VSAA pakalpojumiem visi dati pilnvarā jāievada
- ✓ Ļoti slikti. Problēmas atsevišķos pakalpojumu izpildes procesos. e-pastu un zvanu nenodalīšana utt. Ieteikums būtu nomainīt pilnībā.
- ✓ Nav pieņemama situācija, ka klients jāraida prom ,jo neiet sistēma...
- ✓ Katru dienu ir kaut kādas sistēmas kļūdas.
- ✓ Ļoti regulāri ir sistēmas kļūdas un nepilnības, kuru novēršana prasa ilgu laiku.
- ✓ Nepārtraukti jāsakaras ar problēmām, lai pieslēgtos kādam pakalpojumam.



Apmierinātība ar DARBA SATURU, SLODZI UN KVALITĀTI - kritisko vērtējumu argumentācija

❖ Vienotā klientu apkalpošanas centra pakalpojumu vadības datorsistēmu darbība

- ✓ Nereti Pakalpojumu centra mājas lapa vai nu nepieņem dokumentu vai nevar to iesniegt, kad klients sēž blakus un tu mēģini viņam palīdzēt, bet tehniskas kļūmes dēļ tas nav iespējams, liekas ka tu nepildi savu pienākumu.
- ✓ Pakalpojuma izpildes statuss dažādām iestādēm darbojas savādāk, vienai iestādei "beigu« statuss ir saņemts, citai - iesniegts. Ir ļoti jāseko līdzi, vai pakalpojums vispār iz izpildīts.
- ✓ Pārāk bieži nedarbojas kā nākas.
- ✓ Regulāri nedarbojas pilnvarotā e-pakalpojums VID gada ienākumu deklarāciju iesniegšanā, u.c. pakalpojumu pieteikšanā. Regulāri nedarbojas valsts pārvaldes pakalpojumu portāls <https://www.latvija.lv> pieejamo e-pakalpojumu pieteikšanā.
- ✓ Slikts internets ir Alsviķu bibliotēkā Strautiņi ir dienas kad ir neiespējami strādāt un pildīt darba pienākumus - lēns internets un bieži nedarbojas
- ✓ Visbiežāk kļūdas sistēmā ar VID pakalpojumiem - nevar pieslēgties(nesekmīgi) vai nav pārlicēbas, ka pakalpojums sekmīgi nosūtīts(pakalpojuma statuss nemainīgs). Šādu pakalpojumu rezultātā klients neapmierināts.
- ✓ Bieži ir sistēmas problēmas, vairāku gadu gaitā ir veikti minimāli uzlabojumi. Veikt uzlabojumus, kuri atvieglo darbinieku ikdienu. Sistēmas ātrums jāuzlabo, ieviest automatisku specpilnvaru ģenerēšanu pēc klientu datu ievadīšanas sistēmā visiem pakalpojumiem kā tas ir VID gadījumā.
- ✓ Uzlabojumi un izmaiņas datorsistēmā tiek veiktas ļoti lēni un smagnēji. Man kā darbiniekam nav saprotams, kura pusē ir problēma Pakalpojumi centri vai valsts iestāžu pusē, bet piemēram, VSAA pakalpojumu Vecāku pabalsts joprojām nav iespējams iesniegt un reģistrēt ar e-asistenta pakalpojumu. Sistēma ielasa nevis klienta datus, bet klientu apkalpotāja datus. Izmaiņas Vecāku pabalsta pieprasīšanā stājās spēkā 2023.gada 1.janvārī, bet joprojām pakalpojumu programmā Pakalpojumi centri nav iespējams iesniegt un reģistrēt. Arī VSAA izziņām ielasās klientu apkalpošanas speciālista dati. Bieži ir traucējumi datorsistēmas darbībā arī saistībā ar VID pakalpojumiem.



Apmierinātība ar DARBA SATURU, SLODZI UN KVALITĀTI

Varbūt ir vēl kas svarīgs, kas attiecas uz Jūsu darba slodzi; prasmēm; darba apstākļiem; darba materiāliem un to saprotamību; sadarbību ar kolēģiem; problēmu risināšanu vai apmeklētāju apkalpošanu? Ko vajadzētu mainīt vai uzlabot?

- ✓ Ar VPKAC kolēģiem viss ir izcili, lieliska sadarbība un palīdzības sniegšana, kad tas ir nepieciešams.
- ✓ Darba apstākļi un tehniskais nodrošinājums ir ļoti labi, kā arī sadarbība ar kolēģiem ir teicama. Varētu uzlabot datorsistēmu darbību!
- ✓ Kolēģi atsaucīgi, darba apstākļi ļoti labi, materiāli un informācija saprotama. Vienīgi samaksa par šo darbu ir neadekvāta un man nesaprotama.
- ✓ Ar valsts pakalpojumu sniegšanu viss ir skaidrs, varētu tikai mazāk sistēmas klibot, bet ir problēmas ar pašvaldības pakalpojumiem, jo pašvaldība nekoordinē pietiekami labi informāciju. Piem., parakstīties par Saeimas atļaušanu (bez autentifikācijas rīkiem) var tikai novada centrā, bet mums pat par to neinformē. Arī pašvaldības pakalpojumu grozs joprojām nav skaidrs un saprotams.
- ✓ Atjaunotā www.pakalpojumucentri.lv versija man ne pārāk patīk. Opcija, kur jāizvēlas iestādes, ir ļoti sadrumstalota un nepārskatāma, nav daudzu ne-valsts iestāžu, par kurām nāk klienti ar savām problēmām (Latvenergo, TET, LMT, Latvijas Pasts utml.). Piemēram, atnāk pie manis cilvēks, un man viņam jāpalīdz www.ugf.gov.lv mājaslapā atrast iesnieguma tiešsaistes formu. Ir grūti Pakalpojumu centru sistēmā pēc tam reģistrēt šo pakalpojumu.
- ✓ Būtu jādomā par aktīvāku klientu informēšanu masu saziņas līdzekļos par aktualitātēm, kas ietekmēs pakalpojumu saņemšanas iespējas. Kā situācijā: pieslēgšanās pie e-veselības un tajā pat laikā eID karšu izņemšanas steidzamības atcelšana pensionāriem.
 - ✓ Iespējams, būtu jāveicina tieši pašvaldības izpratne par VPKAC izveidošanas mērķiem un vienas pieturas aģentūras principa ievērošanas nozīmīgumu VPKAC darbā. Dažbrīd (pēc administratīvi teritoriālās reformas) šķiet, ka notiek centieni nošķirt pašvaldības pakalpojumus no valsts pakalpojumiem, it kā tie būtu sniedzami dažādās vietās un pie attiecīgo jomu speciālistiem nevis VIENUVIET VPKAC, kā paredzēts koncepcijā un par ko liecina jau pats struktūras nosaukums (akcents uz vārdu „vienotais”). Līdz ar to rodas jautājumi par darba pienākumu formulējumu. Komentārs pie jautājumiem: „Kā Jūs vērtējat pienākumu veikšanas slodzi vienotajā klientu apkalpošanas centrā (ņemot vērā, ka Jums jāveic vēl citi darba pienākumi pašvaldībā)? Praktiskā pieredze vairāku gadu garumā ir pierādījusi, ka VPKAC speciālista amata pienākumi faktiski nav sadalāmi 2 daļās – pašvaldības un valsts. Tas ir vienots, viengabala amats, un arī slodze nav sadalāma 2 daļās. Mēs taču nešķirojam klientus – pašvaldības vai valsts – un nenosakām, ka, piemēram, vienus mēs apkalposim 5 stundas, bet otrs 3. Komentārs pie jautājuma: „Kā Jūs vērtētu Vienotā klientu apkalpošanas centra pakalpojumu vadības datorsistēmu darbību?” Kopumā labi. VDC izstrādātajai sistēmai ir labs dizains, tā ir diezgan ērti lietojama, apsveicama ideja par čatu, taču arī uzlabojumi ir nepieciešami. Jau ilgi esam runājuši par pakalpojumu reģistrēšanas sadaļu, kur pēc sadaļas “cits” likvidēšanas vairs nav iespējams korekti un precīzi atspoguļot visu izdarītā darba apjomu, līdz ar to rodas iespaids, ka šī mūsu darba daļa netiek atzinīgi novērtēta. Negatīvi vērtējami pastāvīgie traucējumi ar šo sistēmu saistītajās vietnēs (Latvija.lv, EDS), bet tas jau ir jautājums, kas vairāk attiecināms uz minēto sistēmu izstrādātājiem.



Apmierinātība ar DARBA SATURU, SLODZI UN KVALITĀTI

Varbūt ir vēl kas svarīgs, kas attiecas uz Jūsu darba slodzi; prasmēm; darba apstākļiem; darba materiāliem un to saprotamību; sadarbību ar kolēģiem; problēmu risināšanu vai apmeklētāju apkalpošanu? Ko vajadzētu mainīt vai uzlabot?

- ✓ Datortehniku nodrošina pašvaldība. Šogad ar lielām pūlēm esmu panākusi, ka man tika nomainīts dators, jo iepriekšējais pastāvīgi vismaz 3 reizes dienā bija jāpārstartē un viņš bija tik lēns. Tagad man nomainīja datoru, ir pavisam cita strādāšana. Vēl vajadzētu printeri ar skeneri, jo esošais vairāk nestrādā, kā strādā. Datortehnikas problēmas manā pašvaldībā ļoti lēni tiek risinātas.
- ✓ Ja tiek pieteikta problēma portāla latvija.lv darbībā - (piemēram, ja zvanītājs pats nevēlas iesniegt pieteikumu par problēmu, bet to dara VPVKAC speciālists), lai turpmākā komunikācija notiktu starp atbalsta dienesta speciālistu un klientu, nevis VPVKAC speciālists "paliek pa vidu", zvanot/jautājot/uzdodot papildus jautājumus/nododot informāciju klientam, kas ieteicams izdarīt klienta pusē, lai veiksmīgi izpildītu EP, utt...
- ✓ Ļoti noderīgi būtu savest līdz galam kārtībā pakalpojumucentri.lv. Ir daži pakalpojumi kas ir Latvija.lv, bet nav pakalpojumucentri.lv. Grūti pēc zvaniem atzīmēt. Varbūt būtu iespēja pievienot pašvaldības pakalpojumu sarakstā- brīvpieejas datora izmantošana.
- ✓ Rodas tāda sajūta, ka valsts iestādes visas savas funkcijas labprāt deleģētu KAC. Pašvaldības speciālistam tomēr ir savi tiešie amata pienākumi, bet kā KAC speciālistam no viņa papildus nepārtraukti tiek prasīta orientēšanās visu valsts iestāžu darba specifikas (jautājumu) pārzināšanā. Apjoms ir liels, bez tam kāda klienta konkrēta problēma iespējams tiek risināta tikai 1x gadā, pēc gada jau šī risināšanas kārtība ir aizmirsusies. Labi pārzināt var tikai tos KAC darba jautājumus, kurus dara regulāri.
- ✓ Uzsākot darbu gribētos, lai praktiski reāli parādītu, kā ieiet vajadzīgajā uzdevumā, kā pareizi visu aizpildīt, nevis tikai teorētiski. Jo, kad atnāk klients, esi satraucies, jo pats līdz galam īsti nezini, kas jādara. Vienīgi VID deklarācijas aizpildīšanai bija pilnīgi paraugi, kur jāiet, kam jābūt. Bet citādi, katru dienu apgūsti kaut ko jaunu.
- ✓ Biežāk rīkot seminārus, arī par jau zināmām tēmām, lai atsvaidzinātu/aktualizētu zināšanas/informāciju. Nepieciešams ieviest klientu rindai numuriņu sistēmu.
- ✓ Būtu labi, ja informatīvie materiāli tomēr būtu vairāk par konkrētiem e-pakalpojumiem. Jaunajiem darbiniekiem ir grūti izprast, piemēram e-adresi. Sadarbība ar kolēģiem ir apmierinoša.
- ✓ Būtu nepieciešamākas plašākas telpas, paredzot iestāžu speciālistu video konsultāciju ieviešanu perspektīvā.
- ✓ Būtu nepieciešams iegādāties jaunu datortehniku.
- ✓ Būtu nepieciešams uzlabot tehniskos risinājumus, e-pakalpojumiem uz pilnvarojuma pamata, lai šī sistēma korekti strādātu.
- ✓ Datora krēsli jāmaina, jo ilgstoša sēdēšana pie datora ar neērtu, sliktu krēslu ir ļoti slikti.
- ✓ Aktualizēt pakalpojuma grozu



Apmierinātība ar DARBA SATURU, SLODZI UN KVALITĀTI

Varbūt ir vēl kas svarīgs, kas attiecas uz Jūsu darba slodzi; prasmēm; darba apstākļiem; darba materiāliem un to saprotamību; sadarbību ar kolēģiem; problēmu risināšanu vai apmeklētāju apkalpošanu? Ko vajadzētu mainīt vai uzlabot?

- ✓ Uzlabot pakalpojumucentri.lv darbību un kvalitāti (2 respondenti);
- ✓ Manā darba vietā būtu jāpadomā par klientu darba vietas pārvietošanu uz citu vietu, pašreizējā atrodas koplietošanas foajē un garāmgājēji klausās sarunas, trūkst konfidencialitātes
- ✓ Materiālu jau no pašiem iesākumiem bija par daudz un apmācība bija pa strauju. Papildu tika kavēts pamatdarbs.
- ✓ Vēlama komunikācija un cilvēcīga attieksme ar iedzīvotājiem no Valsts iestāžu puses un VID. Nevar iedzīvotāju, kurš ieradies klātienē nepieņemt un sūtīt uz VPVKAC, kas nav iedzīvotājam pa ceļam.
- ✓ Ļoti bieži nestrādā www.latvija.lv u.c.
- ✓ Nav iespējams klientus apkalpot kvalitatīvi, ja ir tik daudz pakalpojumu.
- ✓ Nav kolēģu kas aizvieto
- ✓ Nav skaidri definēts, kādos jautājumos ir jābūt kompetentam KAC darbiniekam
- ✓ Nebija iespējams ierakstīt, ka pašvaldība nepiemaksā no VARAM dotācijas par konsultācijām piemaksu, kura ir piešķirta.
- ✓ Nepārtraukti jāapgūst jaunākā informācija par pieejamiem pakalpojumiem.
- ✓ Plašāk informēt sabiedrību par klientu apkalpošanas centru sniedzamajiem pakalpojumiem.
- ✓ Portālā Latvija.lv e-pakalpojumu instrukciju vajadzētu izvērstāku, precīzāku, vairāk tieši par pakalpojuma izpildīšanu.
- ✓ Problēmas ar klientiem risinām profesionāli pašas, žēl, ka viņas reizēm rodas dēļ citām iestādēm, jo tiek "pārfutbolēti" uz VPVKAC neizprotot situāciju! Nepieciešams ļoti uzlabot sadarbību ar valsts iestādēm!
- ✓ Reizi gadā pārskatīt atalgojumu ar nolūku algu paaugstināt.
- ✓ Apmācības būtu vēlamas pēcpusdienā, jo apmeklētāji pārsvarā ir rīta pusē
- ✓ Uzlabot sadarbību un komunikāciju ar Valsts iestāžu darbiniekiem
- ✓ Saņemt atbildes uz katru Skaipā nosūtīto ziņu, jautājumu, neskaidrību.....
- ✓ Svarīga būtu lielāka atsauce no valsts iestādēm, tieši viņu kompetencē esošo pakalpojumu izpildē un skaidrojumā.
- ✓ Uzlabot, lai darbojas sistēmas.



Apmierinātība ar DARBA SATURU, SLODZI UN KVALITĀTI

Varbūt ir vēl kas svarīgs, kas attiecas uz Jūsu darba slodzi; prasmēm; darba apstākļiem; darba materiāliem un to saprotamību; sadarbību ar kolēģiem; problēmu risināšanu vai apmeklētāju apkalpošanu? Ko vajadzētu mainīt vai uzlabot?

- ✓ Apmeklētāju apkalpošanā rodas problēmas, kad nav iespējam veikt pakalpojumu ar pilnvarojumu (VID, VSAA)
- ✓ Atskaišu veidošanu tikai valsts pakalpojumiem, bez pašvaldības pakalpojumiem, kam nevar izsekot
- ✓ Es domāju, ka darba samaksa pārāk neliela, ņemot vērā, cik plaša informācija ir jāpārzina. Pat, ja ikdienā klienti par visiem jautājumiem neinteresējas, informācija ir jāpārzina.
- ✓ Gribētu biežāk mācības KAC darbiniekiem, lai uzlabotu un gūtu vairāk zināšanu par piedāvāto pakalpojumu sniegšanu apmeklētājiem. Par zvanu centra darbību, pieredzi.
- ✓ Ieteiktu darba materiālus, bukletus izsūtīt uz iestādi, jo izņemt uz vietas (Rīgā), braucējiem, ir problemātiski.
- ✓ Jāuzlabo VID un VSAA pakalpojumi - pārāk bieži ir kaut kādas tehniskas problēmas utt.
- ✓ Laicīgi risināt tehniskās problēmas.
- ✓ VPVKAC sniedzam lielu daļu pakalpojumu, kas nav iekļauti pakalpojumu grozā un arī netiek uzskaitīti (piemēram atbalsts elektrības un gāzes piegādes līgumu slēgšanai, atkritumu apsaimniekošanai u.c.)
- ✓ Uzskatu, ka darba slodze ir liela. Klienti bieži vien ir nepacietīgi, neiecietīgi. Pakalpojumi ir ērti sniedzami, ja vien sistēmas strādā.
- ✓ Uzskatu, ka portāls Latvija.lv nav draudzīgs iedzīvotājiem, tas ir ļoti sarežģīts un lielākā problēma, ka nav dienas, kad kāds pakalpojums nedarbojas, visbiežāk VSAA, VID un PMLP pakalpojumi, kā arī e-adrese
- ✓ Vairāk informāciju (reklāmu) par VPVKAC darbību, ļoti daudzi klienti nezina, ko pie mums ir pieejams izdarīt.
- ✓ Vajadzētu latvija.lv saprotamāku
- ✓ Vajadzētu nomainīt printeri-skeneri (izprintētie vai kopētie materiāli ir nekvalitatīvi, bāli)
- ✓ Valsts un pārvaldes portālam Latvija.lv KAC darbiniekiem, kuri konsultē iedzīvotājus, vajadzētu izveidot demo sistēmu, jo ne visiem pakalpojumiem mēs varam piekļūt un ieloties, lai palīdzētu.
- ✓ Vēlētos organizēt klātienē tikšanās ar klientiem un VID pārstāvjiem, kas aicinātu privātpersonas veidot uzņēmumus.
- ✓ VID pakalpojumu klāsts - klientiem tuvākais klātienē VID klientu centrs ir vairāk kā 100km attālumā, līdz ar to klienti nāk ar dažādām vajadzībām, un ne vienmēr varam palīdzēt uz vietas.

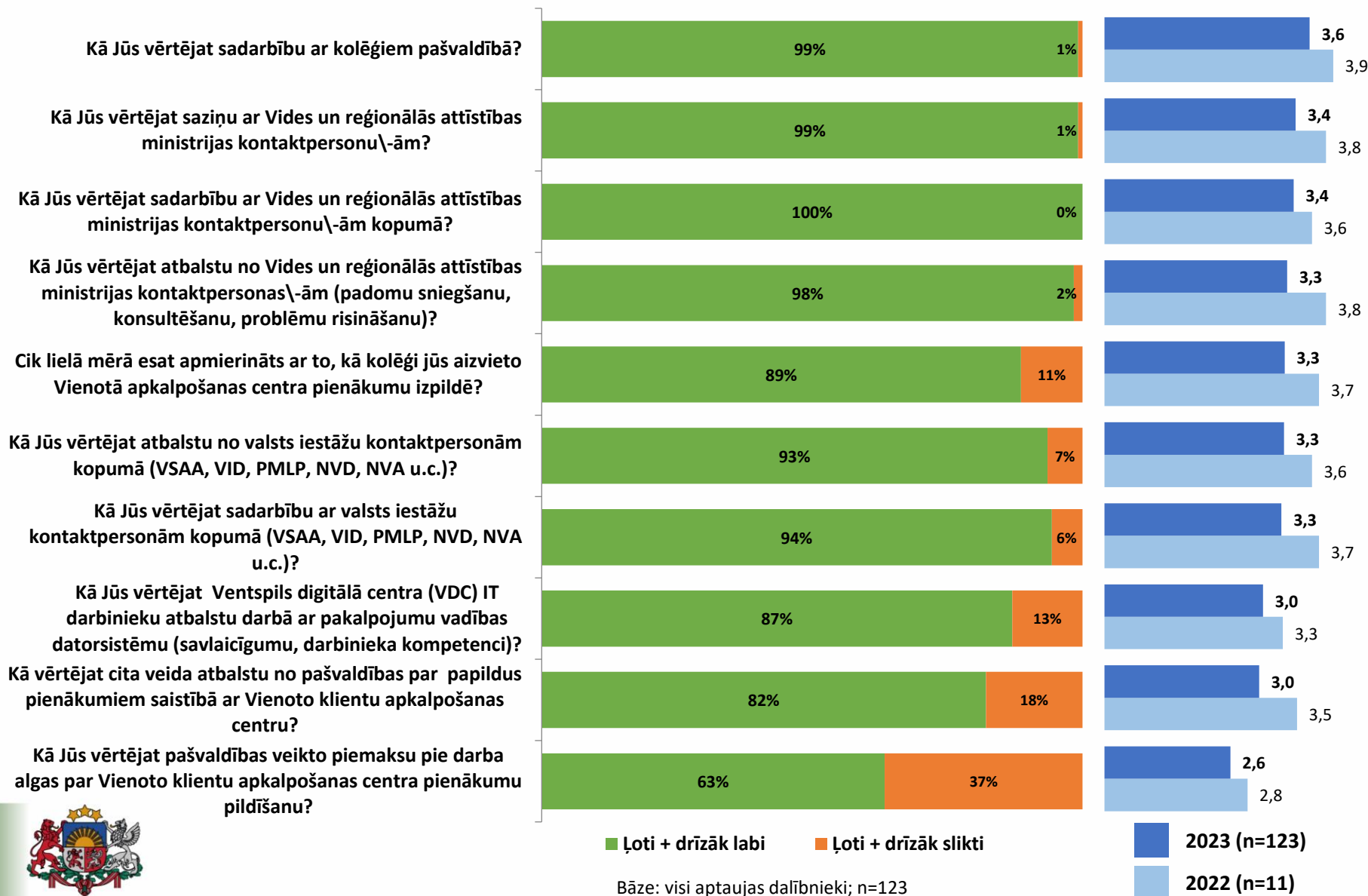


4. Apmierinātība ar sadarbību ar citām iestādēm un kolēģiem



Apmierinātība ar SADARBĪBU AR CITĀM IESTĀDĒM UN KOLĒĢIEM

Vidējais vērtējums skalā no 1
(Joti slikti) līdz 4 (Joti labi)



Respondenti, kuri sniedza kritisku vērtējumu (« ļoti slikti» vai «drīzāk slikti») tika lūgti paskaidrot savu vērtējumu:

❖ Pašvaldības veiktās piemaksas pie darba algas par Vienoto klientu apkalpošanas centra pienākumu pildīšanu

- ✓ Nav nekādas piemaksas. No pašvaldības nav nekādu atsevišķu piemaksu par VPVKAC darbu (15 respondenti)
- ✓ Kā jaunā klientu apkalpošanas speciāliste, neesmu saņēmusi vēl piemaksu, jo strādāju nepilnus 6 mēnešus . Bet par piemaksu tikai priecātos
- ✓ Atalgojums nav atbilstošs, nav motivācijas apkalpot lielu apjomu apmeklētāju.
- ✓ Darbiniekiem šobrīd netiek veikta piemaksa pie algas par Vienoto klientu apkalpošanas centra pienākumu pildīšanu
- ✓ Gan pašvaldībai, gan VARAM būtu jāpārskata iespēja atalgojumu par sniegtajiem pakalpojumiem paaugstināt.
- ✓ Piemaksa, ko saņemu pie darba algas ir ļoti maza.
- ✓ Man ir noteikta alga katru mēnesi, nav piemaksas.
- ✓ Man personīgi nav zināma sistēma jeb princips, kas veido šo piemaksu un vai man vispār tāda ir. Esmu informēta tikai par sniegto VPVKAC pakalpojumu apmaksu, kuru maksā pašvaldībai, bet ne man kā VPVKAC darbiniekam
- ✓ Man saskaņā ar darba līgumu ir fiksētā darba alga, par piemaksu par VPVKAC pienākumu pildīšanu līgumā nekas nav minēts.
- ✓ Mums netiek veikta piemaksa. Maksāta tiek tikai nemainīgā daļa. Papildus piemaksa par kvalitāti un apjomu netiek veikta.
- ✓ Nav nekādas piemaksas vispār no pašvaldības puses, pat liela darba daudzuma gadījumā, piemēram, VID GID aktuālajā laikā no marta līdz maijam!
- ✓ Nav piemaksas no pašvaldības par VPVKAC pienākumu pildīšanu - ir konstanta alga amata vietai - VPVKAC klientu apkalpošanas speciālists
- ✓ Nav skaidrs, vai un kā izpaužas tās piemaksas.
- ✓ Neadekvāta, salīdzinot nepieciešamās zināšanas ar atalgojumu.
- ✓ Neesmu pārliecināta vai esmu saņēmusi piemaksu pie darba algas
- ✓ piemaksa pie darba algas ir motivējošs faktors, jo darbs ir ļoti daudzpusējs
- ✓ Piemaksa nav adekvāta
- ✓ Uzskatu, ka piemaksa neadekvāti zema, bet prasības lielas. Praktiski jābūt lietas kursā par visu valsts iestāžu jautājumiem attiecībā uz klientu apkalpošanu



❖ Pašvaldības veiktās piemaksas pie darba algas par Vienoto klientu apkalpošanas centra pienākumu pildīšanu

- ✓ Uzskatu, ka piemaksa pie darba algas par VPVKAC pienākumu pildīšanu būtu jāpārskata. Ne vienmēr samaksa ir atbilstoša ieguldītajam laikam un darbinieku noslogotībai, sniedzot pakalpojumu
- ✓ Jau rakstīju iepriekš: domāju, ka darba samaksa pārāk neliela, ņemot vērā, cik plaša informācija ir jāpārzina un pārlicinoši jāspēj orientēties VPV KAC sistēmā. Klienti ir pat ļoti nezinoši. Izskaidrošana ir laikietilpīga. Bieži vien klienti nāk uz KAC ar visvisādiem jautājumiem, kas tieši neattiecas uz KAC, bet ko tad darīt? Strikti pateikt, ka šo neskaidrosim. tomēr mēģinām palīdzēt. Un pat, ja ikdienā klienti par visiem jautājumiem (e-pakalpojumiem u.tml.) neinteresējas, informācija ir jāpārzina.
- ✓ Līdz 2021.gadam (ieskaitot) par papildus darbu VPVKAC saņēmu valsts dotāciju. No 2022.gada to nesaņemu. Aptuveni to pašu summu man piemaksā mans darba devējs Cēsu novada Vecpiebalgas apvienības pārvalde. Saprotu, ka Cēsu novada pašvaldība saņem valsts dotāciju par VPVKAC darbību, bet nezinu, kur tā nauda paliek.
- ✓ Mūsu pašvaldībā netiek veikta piemaksa pie darba algas par VPVKAC pienākumu pildīšanu - vismaz tā nav izdalīta kā piemaksa, tas ietilpst amata pienākumos. Līdz novadu reformai mēs bijām divas VPVKAC darbinieces un abas saņēmām atsevišķu piemaksu pie darba algas. Pēc reformas esmu viena, kas pilda arī VPVKAC pienākumus. Atvaļinājumu laikā šogad mūsu novadā mūs aizvieto bibliotekāri, kuri nav apmācīti veikt VPVKAC pienākumus.
- ✓ Mūsu pašvaldībā, VPVKAC darbiniekam, netiek piemērotas atsevišķas piemaksas par VPVKAC pienākumu pildīšanu. Ir noteikta darba alga un viss. Būtu godīgi, ja no valsts saņemto dotāciju, izmaksātu darbiniekiem, kā piemaksu par VPVKAC pienākumu pildīšanu, nevis novirzītu pamatalgai.
- ✓ Piemaksa ir nepietiekama (150e bruto) , jo pienākumus VPVKAC veicu papildus saviem tiešajiem darba pienākumiem un pēdējā laikā tieši pašvaldības pakalpojumi ir palielinājušies, par kuriem mums bieži vien informācija netiek sniegta un jāapgūst pašiem, lai spētu pilnvērtīgi apkalpot apmeklētājus.
- ✓ Šobrīd mūsu pašvaldībā netiek piemērota un izmaksāta piemaksa pie darba algas par Vienoto klientu apkalpošanas centra pienākumu pildīšanu, tā tiek novirzīta pamatalgas izmaksai. Būtu tikai godīgi, ja dotāciju novirzītu un izmaksātu katru mēnesi VPVKAC speciālistiem kā piemaksu, nevis kā pamatalgu.
- ✓ Gadu gaitā VPVKAC speciālista darbs kļuvis par "viengabala" amatu, un patiesībā valsts iestāžu pakalpojumi nav nošķirami no valsts pakalpojumiem, tādēļ neuzskatu tos par papildu darbu – tas ir viens vienots darbs, par ko liecina jau pats struktūras nosaukums. Mēs taču nešķirojam klientus – pašvaldības vai valsts – un arī laiku, kas veltīts tam vai citam, nešķirojam.



❖ Cita veida atbalsts no pašvaldības par papildus Vienoto klientu apkalpošanas centra pienākumu pildīšanu

- ✓ Nav nekāda veida atbalsts no pašvaldības par VPVKAC pienākumu pildīšanu. (5 respondenti)
- ✓ Nav kolēģu, kas aizvieto prombūtnē.
- ✓ Netiek risināti uzdotie jautājumi.
- ✓ Pašvaldība neizprot darba apjomu un nepieciešamās zināšanas, specifiku, VPVKAC pienākumu pildīšanā.
- ✓ Pietrūkst atbalsta un sapratnes no pašvaldības puses par papildus pienākumu pildīšanu. Pašvaldība uzklausa ieteikumus, bet neņem vērā mūsu viedokli.
- ✓ Nav papildus pienākums- ir pamata darba pienākumi.
- ✓ Nav skaidrs pakalpojumu grozs, joprojām tas mums nav apstiprināts. Bieži par pakalpojumiem, kas mums jāsniedz uzzinām no sociālajiem tīkliem vai klientiem, kurus kāds pašvaldības darbinieks pie mums nosūtījis, bet no pašvaldības pirms tam, mums ne vienmēr pienāk informācija par pakalpojumu, kas mums jāsniedz.
- ✓ Šeit vairāk ir stāsts par KAC, kur ir viens cilvēks, kas pilda daudz un dažādus pienākumus (pašvaldības uzliktos 70%, PC 30%) bet tajā pat laikā esam KAC, kur esam vajadzīgi iedzīvotājiem, nereti daudzo darba pienākumu dēļ, mazāk tiek izskaidrots iedzīvotājiem, mazāk parunājami ar viņiem, visu cenšas darīt ātrāk tehniski, jo zini, ka darbi stāv rindā.
- ✓ Gadu gaitā VPVKAC speciālista darbs kļuvis par "viengabala" amatu, un patiesībā valsts iestāžu pakalpojumi nav nošķirami no valsts pakalpojumiem, tādēļ neuzskatu tos par papildu darbu – tas ir viens vienots darbs, par ko liecina jau pats struktūras nosaukums. Mēs taču nešķirojam klientus – pašvaldības vai valsts – un arī laiku, kas veltīts tam vai citam, nešķirojam.



❖ Ventspils digitālā centra (VDC) IT darbinieku atbalsts darbā ar pakalpojumu vadības datorsistēmu

- ✓ Bieži vien atbildes ir nekonkrētas, tādas mēs nevaram sniegt klientiem, analītiķi neatbild savlaicīgi
- ✓ Ir piemēri, kad risinājums konkrētam pakalpojumam (VSAA- Vecāku pabalsts, VSAA Izziņas) ilgst gandrīz gadu.
- ✓ Jo ieilguši jautājumi un problēmas netiek risināti
- ✓ Līdz problēmas risinājumam no VDC jāgaida vairākas dienas.
- ✓ Neapmierinoši, atsevišķas problēmas tiek risinātas ilgi. Nemāku nokomentēt ko vajadzētu uzlabot, neizprotu IT atbalsta darba specifiku.
- ✓ Neatbild uz e-pastiem savlaicīgi, ilgi jāgaida atbilde
- ✓ Problēmas būtu jārisina nekavējot, jo VPKAC darbinieks ir starp datorsistēmu un klientu, kuram vajag sniegt pakalpojumu tūlīt, nevis kad sistēma sāks darboties!
- ✓ Problēmu pieteikumu gadījumos, ilgstoši netiek sniegta atbilde. Daļēji informē par problēmu risinājuma gaitu, taču par gala rezultātu bieži netiek saņemta informācija.
- ✓ Regulāras sistēmas kļūdas
- ✓ Sazvanīt grūti, bet uz e-pastiem dažkārt vispār pat neatbild
- ✓ Uzlabot datorsistēmu
- ✓ Vēlētos ātrāku reakciju uz problēmu
- ✓ Nav skaidrs, kāpēc iedzīvotājam, zvanot uz VPKAC, vienmēr jāklausa tas teksts par to, ka Ventspilī tiek veikts ieraksts. Cilvēki šo ļoti bieži nesaprot, jo nenoklausās līdz galam, neiedziļinās (un kāpēc gan lai viņiem būtu jāiedziļinās) un domā, ka ir piezvanījuši uz Ventspili. Tad vienmēr jāskaidro, ka nē, tā nav Ventspils. Tas ir manuprāt lieki un nevajadzīgi pieminēt Ventspili. Ja saruna ierakstās, tad vienkārši pasaka, ka saruna ierakstās un viss, bez tās Ventspils. Katrs trešais zvans ir tāds, kur tas jāskaidro, ka nav uz Ventspili pazvanījuši un tas ir lieki.



❖ kolēģi pašvaldībā nepalīdz aizvietot

- ✓ Mani neviens neaizvieto. Nav darbinieka, kas pilnvērtīgi varētu mani aizvietot. (6 respondenti)
- ✓ Atvaļinājumā mani aizvieto lietvede, kura tajā laikā neveic valsts pakalpojumus, tikai pašvaldības pienākumus. Ja man ir jābrauc pie ārsta vai kā citādi vajag brīvu dienu, KAC tajā laikā ir slēgts, jo nav kas aizvieto.
- ✓ Manā darba vietā nav kolēģu, kas mani aizvieto. Man parasti savs nepieciešamais brīvais laiks ir jāieplāno mēneša vidū, jo savādāk nav kolēģa, kas manā vietā nodod mēneša beigu un sākumu darbus.
- ✓ Aizvietotājiem ir jābūt zinošiem, nevar uzdot aizvietot personām, kas nepārzina šo darbu.
- ✓ Aizvietotājam pašam savi amata pienākumi, jo slodze pašvaldībā nav maza
- ✓ Kolēģi pašvaldībā labprāt aizvietotu, bet vadība uzskata, ka jāaizvieto bibliotēkas darbiniekiem, kuri ikdienā šādus pienākumus neveic.
- ✓ Kolēģi prombūtnes laikā palīdz aizvietot, bet par to nesaņem nekādu piemaksu pie darba algas
- ✓ Uz vietas pašvaldībā neviens pilnvērtīgi nevar aizvietot, bet sūdzības par blakus esošo KAC speciālistu darbinieku darbu, kas palīdz apkalpot apmeklētājus prombūtnes laikā, nav!
- ✓ Konkrētajā pašvaldībā KAC darbu un to pienākumus zina ļoti maz cilvēki, ja gadījumā kādam ir attaisnota prombūtne (atvaļinājums, slimība), ļoti bieži 60% no visa gada veidojas situācija, ka atlikušajiem ir saspringti darba apstākļi, jo darbs nevar pagaidīt, darbam jāiet uz priekšu.



Apmierinātība ar SADARBĪBU AR CITĀM IESTĀDĒM UN KOLĒĢIEM

Varbūt ir vēl kas svarīgs, kas attiecas uz sadarbību ar Vides un reģionālās attīstības ministrijas darbiniekiem vai kolēģiem pašvaldībā, ko es nepieminēju? Ko vajadzētu mainīt?

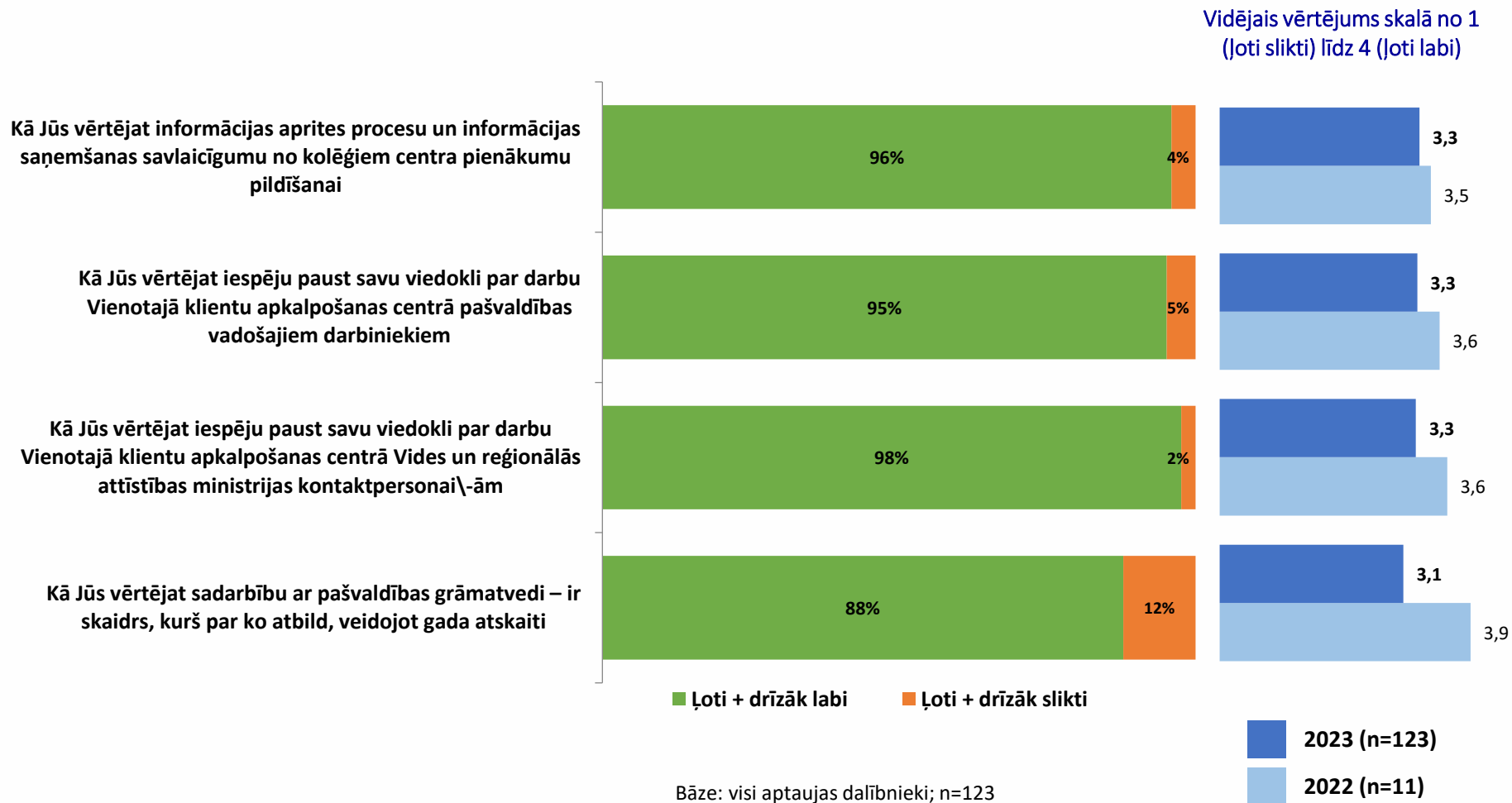
- ✓ Sadarbība pilnībā apmierina. Tā ir laba un sekmīga. (32 respondenti)
- ✓ Vēlētos klātienē seminārus, kursus, kopā sanākšanu. Reizi gadā mācībās visiem kopā formulēt VPVKAC mērķus un misiju! (3 respondenti)
- ✓ Nākotnē klientu apkalpošanas centrā var veidoties problēma ar darbinieku aizvietošanu atvaļinājuma laikā. Pagastos KAC darbinieks ir viens, neviens viņu neaizvieto. (2 respondenti)
- ✓ Esmu saskārusies ar Vides un reģionālās attīstības ministrijas darbinieka augstprātīgu attieksmi semināra laikā (uz jautājumu izskan pretjautājums: ko tu nesaproti?, lai gan esmu pirms semināra izsūtījusi jautājumu, kuru neesmu sapratusi un darbinieks ar to ir iepazīsies).
- ✓ Ministrijai mainīt atalgojumu. Uzskatu, ka pēc KAC apmeklētāja skaita piešķirt finansējumu nav korekti. Katrs apmeklētājs tiek individuāli apkalpots un katram laika intervāls ir nenoteikts. Līdz ar to, vienas darba dienas laikā, viens klients, var aizņemt pietiekami daudz laika periodu. Esmu ar to saskārusies pietiekami bieži.
- ✓ Tikai darba samaksa. Tikai piebildīšu, - iespējams, augstākā vadība tomēr nepārzina reālo situāciju. Ir ļoti liela iedzīvotāju kategorija, kura nav apguvusi un savas dzīves laikā neapgūs, un patstāvīgi nespēs neizmantot digitālās iespējas. Internetbanka it kā ir. Parolīte kaut kur pierakstīta. E-pastu izveidojam, mācām ievadīt paroli, bet viņš neorientējas klaviatūrā. Ātrāk ir izdarīt viņu vietā. Palīdzība viņiem ir ļoti laukietilpīga. Jānomainās paauzdei.
- ✓ Vajadzētu palielināt pakalpojumu grozu (par ko veic valsts piemaksu), jo ir ļoti daudz klienti, kuriem ir nepieciešamība palīdzībā ar datoru (rēķinu apmaksa, konta izdrukas, rēķinu izdrukas u.c) un par šo piemaksas nav, bet tas ir mūsu laiks un zināšanas.
- ✓ Veicināt sadarbību pašvaldībā starp dienestiem, jo VPVKAC darbiniekam tiek uzdoti jautājumi par VISĀM pašvaldības kompetencē esošajām funkcijām. Sociālā joma, ceļu uzturēšana, dzīvojamā fonda pārvaldība, valsts pabalstu piemērošana, utt.
- ✓ VPVKAC darbības laikā ir sniegti viedokļi un rakstīti iebildumi, priekšlikumi VARAM par dažādu jautājumu risināšu saistībā ar VPVKAC darbību. Vēlams, lai VARAM sniedz oficiālu atbildi, gadījumos, kad ir rakstīta oficiāla vēstule ministrijai.
- ✓ Ar VARAM darbiniekiem komunikācija un sadarbība ir ļoti laba. VARAM kolēģiem ir sapratne, ka mums ir arī pašvaldības pienākumi un ar tiem jātiek galā. Ko nevarētu teikt par pašvaldību.
- ✓ Būt atsaucīgākiem...
 - ✓ Pakalpojuma groza saturs
 - ✓ Piemaksu katru mēnesi
 - ✓ Pricētos par lielāku atbalstu problēmu risināšanā.
 - ✓ Varētu informēt par aktualitātēm VSAA, ja tādas ir... nosūtot saiti uz jaunumiem.



5. Apmierinātība ar iekšējo informāciju un komunikāciju



Apmierinātība ar IEKŠĒJO INFORMĀCIJU UN KOMUNIKĀCIJU



Apmierinātība ar IEKŠĒJO INFORMĀCIJU UN KOMUNIKĀCIJU - kritisko vērtējumu argumentācija

Respondenti, kuri sniedza kritisku vērtējumu (« ļoti slikti» vai «drīzāk slikti») tika lūgti paskaidrot savu vērtējumu:

❖ Iespēja paust savu viedokli par darbu Vienotajā klientu apkalpošanas centrā pašvaldības vadošajiem darbiniekiem

- ✓ Iespēja paust savu viedokli ir, bet mūsu viedoklis/ ieteikumi netiek ņemti vērā. (2 respondenti)
- ✓ Uzskatu, ka vadībai īsti nav izpratnes par VPVKAC darbu, nav ieinteresēti kā pakalpojumus sniedzam klientiem.
- ✓ Nav bijusi sadarbība!

❖ Sadarbība ar pašvaldības grāmatvedi

- ✓ Nav komunikācijas, nav sadarbība ar grāmatvedi. (7 respondenti)
- ✓ Nezināju, ka man kā VPVKAC darbiniekam ir jābūt sadarbībai/mijiedarbībai ar pašvaldības grāmatvedi par VPVKAC sniegtajiem pakalpojumiem. Pieļauju, ka šis jautājums ir manas tiešās pašvaldības nodaļas vadītājas kompetencē.
- ✓ Nezinu par kādu atskaites veidošanu šeit ir runa. Ar vietējiem grāmatvežiem sadarbība ir ļoti laba, sniedz nepieciešamo informāciju jautājumu gadījumā.
- ✓ Vajadzētu izvērtēt šī darba nepieciešamību, jo ikdienā lauku pagastā gandrīz katru dienu nākas saskarties ar iedzīvotājiem, kuriem nepieciešama palīdzība, kuru arī iespēju robežās sniedzu un palīdzu.
- ✓ Jo nav skaidrs, kurš grāmatvedis atbild par šo
- ✓ Man nav informācijas, kurš no grāmatvežiem veido gada atskaiti.
- ✓ Man nav nekādas informācija par gada atskaites veidošanu grāmatvedībā. Vajadzētu informēt.



Apmierinātība ar IEKŠĒJO INFORMĀCIJU UN KOMUNIKĀCIJU

Varbūt ir vēl kas svarīgs, kas attiecas iekšējo komunikāciju un informācijas apriti, veicot Vienotā klientu apkalpošanas centra pienākumus?

- ✓ Informācijas aprite un komunikācija apmierina (42 respondentu)
- ✓ 1) Novēlota informācija par rīcībām pakalpojuma sniegšanā, kad tā ir izskanējusi publiskajā telpā. Piemērs: Valsts ieņēmumu dienests (VID) informē, ka sākot ar šī gada 30.augustu nodokļu maksātājiem VID Elektroniskās deklarēšanas sistēmā (EDS) ir izsūtīti aicinājumi paziņot VID norēķinu kontu, uz kuru, balstoties uz VID rīcībā esošiem datiem, tiks veikta iedzīvotāju ienākuma nodokļa pārmaksas atmaksa bez gada ienākuma deklarācijas iesniegšanas. Rīcību, kāda būtu VPVKAC no VARAM darbinieka saņemam tikai 11.09.2023. 2) Par izmaiņām pakalpojumu reģistrēšanā PVS (portāla pakalpojumucentri.lv informācijas sistēmā) š.g. maijā bija seminārs. Tika uzdots jautājums par pakalpojumu, kurš ir norādīts 1.pielikumā MK 04.07.2017. noteikumos Nr.401 Valsts un pašvaldību vienoto klientu apkalpošanas centru minimālais pakalpojumu grozs: Valsts ieņēmumu dienests- 5.3. Atbalsta sniegšana darbam ar elektroniskās deklarēšanas sistēmu/atbalsts e-pakalpojumu sniegšanā. Pēc izmaiņām PVS šāds pakalpojums nebija vairs atrodams, līdz ar to arī reģistrējams. VARAM darbiniece tika par šo informēta, atbildēja, ka risināšot. Līdz šim brīdim šis jautājums nav atrisināts; MK noteikumos šāds pakalpojums ir, PVS sistēma reģistrēt nav iespējams.
- ✓ Agrāk, iepriekšējos gados katrai valsts iestādei bija nozīmēta kontaktpersona, kurai varējām zvanīt nepieciešamības gadījumā, ja bija problēmas ar pakalpojuma izpildi. Ir situācijas, kad nācies zvanīt uz valsts iestādi, piem., VSAA pieejamo telefona nr., bet nezinu, vai konkrētais sazvanītais speciālists varēs atbildēt un manu jautājumu, citreiz norāda zvanīt uz citu VSAA. Tas ļoti apgrūtina darbu.
- ✓ Bija situācija, kad klientam bija jāpalīdz uzrakstīt iesniegums un jānosūta tas uz e-pastu. Oficiālajā mājaslapā norādītā e-pasta adrese nebija korekta, iesniegums mēneša laikā netika izskatīts, jo nebija pat saņemts. Iespējams, ka man pašai bija jāpārlicinās, ka e-pasts tika saņemts, bet es neiedomājos to izdarīt.
- ✓ Pašvaldībai varu paust savu viedokli, bet tas netiek ņemts īsti vērā. Ir arī nepatīkami, ka kolēģi no vietējā PMLP, savas iestādes pakalpojumu sniegšanu nevēlas nodrošināt iestādē, bet klientus, kuri aizgājuši jau uz iestādi, sūta pie mums pieteikt, saņemt pakalpojumu. Pārējo valsts iestāžu kolēģi ir ļoti atsaucīgi, ja vēršos ar kādu neskaidru jautājumu. Būtu nepieciešams sakārtot pakalpojumucentri.lv, lai varam pierēģistrēt visus sniegtos pakalpojumus, jo šobrīd ir daļa, kurus nevaram pierēģistrēt, jo nav konkrētas sadaļas zem kā, piemēram: palīdzība EDS lietošanā.
- ✓ Visbiežāk problemātiskas situācijas ir ar valsts iestādēm, piemēram, VID, kad klientam tās ir nepieejamas klātienē- jautājumi jārisina KAC darbiniekiem, kas nebūt nav viegli. Labāka sadarbība varētu būt arī ar sociālajiem dienestiem, komunikācija ir nepietiekama.
- ✓ Ja nepieciešama palīdzība, pati sameklēju kontaktus un nepieciešamo informāciju darbam.
- ✓ Kopumā man trūkst informācijas par pašvaldībā notiekošajiem un plānotajiem procesiem.



Apmierinātība ar IEKŠĒJO INFORMĀCIJU UN KOMUNIKĀCIJU

Varbūt ir vēl kas svarīgs, kas attiecas iekšējo komunikāciju un informācijas apriti, veicot Vienotā klientu apkalpošanas centra pienākumus?

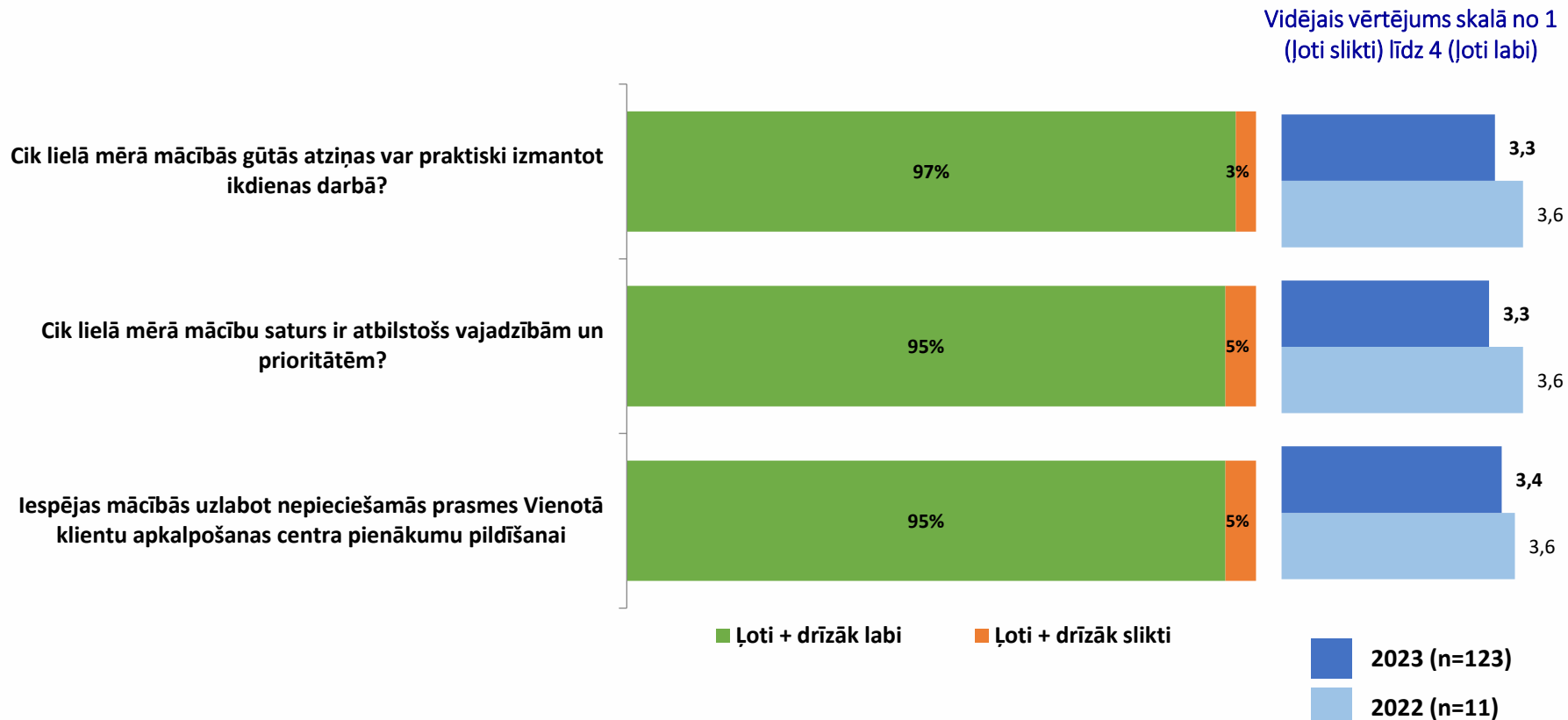
- ✓ Pildot darba pienākumus, protams, ik pa laikam rodas tādas situācijas, kurās jāmeklē kolēģu atbalsts un padoms! Visbiežāk tas tiek meklēt pašvaldības kolēģu vidū, nedaudz retāk - pie valsts iestāžu speciālistiem. Uz doto momentu tā grūti atcerēties kādu situāciju, jo pēc iespējas cenšos palīdzēt, atrisināt uz vietas jautājumu/situāciju, ar kuru vēršas apmeklētājs, lai viņam vienuviet palīdzētu saņemt pakalpojumu, nevis sūtīt, virzīt uz kādu citu vietu, adresi, pašvaldībā vai valsts iestādē.
- ✓ Laukos regulāri tiek slēgtas mazās pasta nodaļas. Arī mūsu pagastā 28.decembrī tā tiek slēgta. Gados vecāki cilvēki ir izmisuma un neziņas pilni. Viņi nāk uz mūsu VPVKAC un saka, ka nāks uz šejieni maksāt elektrības u.c. rēķinus
- ✓ Situācijas jārisina dažādas. Bet grūti nosaukt kādu konkrētu speciālistu. Klienti bieži saprot, ka pašvaldības klientu apkalpošanas speciālists sniegs visas atbildes, uzziņas kā "1188"..., bet ne ierobežotu pakalpojumu skaitu.
- ✓ Visvairāk pietrūkst VID konsultācijas iedzīvotājiem! Viņi nav sasniedzami! Ja ir vajadzīga konsultācija viņi nāk pie mums, bet mēs nevaram konsultēt nodokļu ķeksīšiem vai pašnodarbinātos par viņu jautājumiem.
- ✓ Ļoti kūtrs VPVKAC reģiona vadītājs
- ✓ Nav informācijas, kā tiek pašvaldībā iztērēta valsts dotācija, līdz mums šī informācija nenonāk.
- ✓ Nepieciešamības gadījumā padomu un atbalstu sniedz IT speciālists, kolēģes no citiem VPVKAC.
- ✓ Novada lielajam VPVKAC-am vairāk jākomunicē ar mazajiem reģionu, pagastu VPVKAC-iem
- ✓ Par jauninājumiem informēt Zoom platformā pirms to pasniegšanas publiski. Atsūtot informatīvos materiālus KAC darbiniekiem, ir maz iespēju tos izprast izpildīt dabā!
- ✓ Reizēm ir nepieciešams kolēģa apliecinājums, ka daru pareizi.
- ✓ Sadarbība ar nodaļu speciālistiem, (energoresursu cenu pieauguma periodā, kad tika sniegts atbalsts iedzīvotājiem.
- ✓ Speciālista atbalsts nepieciešams tikai specifiskos jautājumos no valsts iestādēm.
- ✓ Speciālistu atbalstu daudz neizmantoju, cenšos atrast informāciju pati.
- ✓ Tiešā vadītāja atbalsts un izpratne.



6. Apmierinātība ar mācībām



Apmierinātība ar MĀCĪBĀM



Bāze: visi aptaujas dalībnieki; n=123



Apmierinātība ar MĀCĪBĀM - kritisko vērtējumu argumentācija

Respondenti, kuri sniedza kritisku vērtējumu (« ļoti slikti» vai «drīzāk slikti») tika lūgti paskaidrot savu vērtējumu:

❖ Iespējas mācībās uzlabot nepieciešamās prasmes

- ✓ Ja atkārtojas tēma, tad vēlams piesaistīt citu pasniedzēju, lai gadu no gada neatkārtojas viens un tas pats. Orientēties uz praktiskām mācībām klātienē, izspēlējot dzīves situācijas u.c.
- ✓ Mācības notiek tikai attālināti un rīta cēlienā, kad ir visvairāk apmeklētāju un uztvert stāstīto var stipri virspusēji. Īsti nav arī ieteikumu kā mācības uzlabot, jo vienu reizi noklausoties, bet nepielietojot praktiski, ātri to aizmirstu
- ✓ Mācības, kuras man bija jāiziet uzsākot darbu, nebija vērstas uz manu ikdienas darbu, bet kopumā uz latvija.lv telefona zvanu atbildēšanu, kas man vispār netika pieslēgts. Nevarēju atrast mācības par katru sniegto pakalpojumu.
- ✓ Nav praktisko mācību
- ✓ Tādēļ, ka attālināti.



Apmierinātība ar MĀCĪBĀM

Kas ir tās labās lietas, kuras varētu izcelt īpaši?

- ✓ Pozitīvas emocijas, strādājot ar klientiem – 40 respondenti
- ✓ Sadarbība ar kolēģiem – 20 respondenti
- ✓ Iespēja piedalīties mācībās – 11 respondenti
- ✓ Sadarbība starp Valsts iestādēm – 7 respondenti
- ✓ Sadarbība ar kolēģiem PMLP, VID, VSAA, UR - vienmēr laipni un izsmeļoši atbild uz zvaniem par neskaidrajiem jautājumiem. Tas palīdz mums darbā ar mūsu klientiem - viņi no mums aiziet apmierināti!
- ✓ Prieks par to, ka šajā darbā kalpojam vietējās kopienas cilvēkiem, sniedzot pakalpojumus, kas atvieglo viņu dzīvi.
- ✓ Kolēģu atsaucība - ir ļoti patīkami ,ja tu esi laipns un pozitīvs un saņemt to atpakaļ. Pilnīgi prieks strādāt!
- ✓ Gandarījuma sajūta, kad saproti, ka esi palīdzējis klientam tik galā ar problēmsituāciju.
- ✓ Speciālistu kontaktinformācija, ka var sazināties VPKAC darbinieki un konsultēties ar valsts iestādes konkrētu darbinieku.
- ✓ Ātra komunikācija starp kolēģiem un iestādēm, ja ir kāda problēma.
- ✓ Prieks un gandarījums par darba rezultātiem – atrisinātas sarežģītas problēmsituācijas un gūtā pieredze, apmierināti, priecīgi klienti, atzinīgi vārdi. Pozitīvs darba novērtējums.
- ✓ Darba klientu centrā ir interesants, nav rutīna.
- ✓ Mēs sniedzam ļoti daudzpusīgu, plašu pakalpojumu klāstu. Patīk sniegt daudzpusīgu palīdzību
- ✓ Apmācības vienmēr katrs var iegūt kaut ko sev, ko izmantot ikdienas darbā, lai savā jomā būtu īsts profesionālis.
- ✓ Īpaši gribētu izcelt labu sadarbību ar VSAA atbalsta personām, arī VID kontaktpersonām, kā arī VARAM uzraugošajām personām dažādu ar VPKAC darbību saistītu jautājumu risināšanā.
- ✓ Kad no VPKAC aiziet priecīgs apmeklētājs, jo viņš saņēma ātru, kvalitatīvu un laipnu konsultāciju vai pakalpojumu! Vispatīkamākais manā darbā - saņemt sirsnīgus pateicības vārdus par profesionāli paveikto darbu un novērtējumu no apmeklētājiem un vadības!



Apmierinātība ar MĀCĪBĀM

Varbūt ir vēl kas svarīgs, kas attiecas uz apmācību nepieciešamību, to saturu un kvalitāti?

- ✓ Apmācībās gandrīz vienmēr piedalos, un tās ir ļoti vērtīgas, bet varētu būt biežākas.
- ✓ Apmācībās nepieciešams vairāk informācijas, skaidrojumu tieši par portāla Latvija.lv e-pakalpojumu izpildi, specifiku. Šobrīd apmācībās vairāk runā par komunikāciju ar klientu, bet man tas nav nepieciešams, jo ar klientiem, dažādiem klientiem, strādāju jau ļoti sen.
- ✓ Apvienojot pamatdarbu ar papildu pienākumu veikšanu VPVKAC, ir ļoti labi, ka var piedalīties attālinātajās mācībās.
- ✓ Bibliotēkaram sanāk apvienot savu darbu ar klientu apkalpošanas darbu. Pēdējās apmācības nesanāca apmeklēt, tamdēļ visa svarīgā informācija tika apgūta individuālās sarunās.
- ✓ Vēlētos apmācības ne tikai par VPVKAC pakalpojumiem, bet arī seminārus klientu apkalpošanas kvalitātes uzlabošanai (profesionāla klientu apkalpošana; problēmsituāciju risināšana; efektīvs darbs ar klientiem utml.); semināri par komunikāciju darba vidē; motivējoša darba vide un profesionālā izdegšana; produktivitāte utml. Pēdējās apmācības: 23.11.2023.: "Valsts un pašvaldību vienoto klientu apkalpošanas centru klientu apkalpošanas speciālistu praktiskās mācības"; 24.11.2023.: "Nacionālais veselības dienesta informatīvais seminārs par autorizēšanos e-veselībā no 2024. gada 1. janvāra".
- ✓ Būs apmācības, palasot praktisko daļu, liekas, ka mēs taisāmies spēlēt teātri. Un mums jābūt aktiermākslinieciskiem. Uzskatu, ka šādas apmācības neko neiemāca, jo reālā dzīvē viss notiek savādāk.
- ✓ Diezgan grūti savienot mācības un darbu atrodoties darba vietā. Mācību laikā nevar 100% koncentrēties uz mācībām, jo traucē kolēģi, klienti, telefona zvani. Dažreiz arī tehnisko iemeslu dēļ nesanāk piedalīties mācībās - blakus kabinetā notiek remonts, traucējumi interneta savienojumā u.t.t.
- ✓ Gribētos, lai mācības Zoomā būtu no rīta puses, jo pēcpusdienās ir daudz apmeklētāju
- ✓ Jaunajiem darbiniekiem varētu uztaisīt ierakstus, par katras iestādes sniegtajiem pakalpojumiem. Piemēram, ejot cauri visiem VSAA pakalpojumiem, kuri ir norādīt pakalpojumucentri.lv, izveidot video pamācību iesniegumu sagatavošanā, kā arī detalizēti izstāstīt par katru pakalpojumu.
- ✓ Mācības ir viens bet saskare ar iedzīvotājiem ir tādas situācijas ka pat to nevar iedomāties
 - ✓ Mācības vajadzētu izlīdzināt visa gada garumā, nevis koncentrēt uz gada beigām, kad tāpat jau ir saspringts darba grafiks. Gadā nav tikai divi mēneši - novembris un decembris...
 - ✓ Patīk pakalpojuma groza apmācība. Taču likās mazāk vajadzīgi klausīties klientu apkalpošanas pamatus.



Apmierinātība ar MĀCĪBĀM

Varbūt ir vēl kas svarīgs, kas attiecas uz apmācību nepieciešamību, to saturu un kvalitāti?

- ✓ Varētu būt biežāk un pārmaiņus kaut kas arī klātienē.
- ✓ Vecajiem darbiniekiem par pakalpojumu grozu rīkot seminārus tikai tad ja ir kādas izmaiņas.
- ✓ Mācības būtu vēlams rīkot pēcpusdienās
- ✓ Visas mācības notiek Zoom, daudz neskaidrību
- ✓ Visvairāk apmācības vajadzīgas, ja tiek sniegts kāds jauns pakalpojums. Saturam un kvalitātei jābūt piemērotam ikdienas realitātei, nevis kaut kādiem teorētiskiem priekšrakstiem. Apmācības ir bijušas gana daudz, bet par ko bija pēdējās, neatminos. Ir apmācības, kas vairākas reizes atkārtojas, bet jāpiedalās visiem, neatkarīgi no tā, vai šādās mācībās jau ir būts, vai nē. Šādā gadījumā būtu jābūt izvēlei, piedalīties vai nē.
- ✓ VPKAC būtu nepieciešama savlaicīga informācija no sadarbības iestādēm ik reizi, kad rodas kādi jauninājumi vai izmaiņas sniedzamajos pakalposumos.

Kad bijāt uz pēdējām apmācībām? Par ko bija šīs apmācības?

- ✓ 24.11.2023. "Klientu apkalpošana, komunikācija ar dažāda veida klientiem" (12 respondenti)
- ✓ Piedalos visās piedāvātajās mācībās (5 respondenti)
- ✓ Esmu piedalījies visās VARAM organizētajās mācībās ar VPKAC darbu saistītajos jautājumos. Pēdējās lielākās apmācības bija pagājušā gada nogalē par Klientu apkalpošanu, komunikāciju ar dažāda veida klientiem, konfliktsituāciju novēršanu un risināšanu, kā arī psiholoģiskās paš aizsardzības piemērošanu.
- ✓ 15.12.2023. PAC AGENDA rīkotais seminārs "Klientorientēta komunikācija" ar mērķi uzlabot klientu apkalpošanu, komunikāciju ar dažāda veida klientiem, konfliktsituāciju novēršana un risināšana, kā arī psiholoģiskās paš aizsardzības piemērošana. Tuvākajā laikā plānotas Latvijas Pašvaldību mācību centra rīkotās mācības ar mērķi attīstīt klientu apkalpošanas prasmes.
- ✓ 17.02.2023.seminārs par drošību internetvidē, kā arī darba semināri ar VID, PMLP, par izmaiņām Latvija.lv



- ✓ 2022.gada decembrī
- ✓ 2023.gadā 1. jūnijā "Klientu apkalpošana un sarunu vešana sarežģītās situācijās"

Apmierinātība ar MĀCĪBĀM

Kad bijāt uz pēdējām apmācībām? Par ko bija šīs apmācības?

- ✓ Piedalos visās rīkotajās apmācībās, ikgadējās rudens mācības VPKAC speciālistiem, kā arī šogad 6.janvārī (par VSAA jaunumiem), 27.martā (par GID problēmām), 11.maijā (par VPKAC jauninājumiem), kā arī mācības/semināri digitālajiem aģentiem un līderiem.
- ✓ 24.11 piedalos Juridiskās palīdzības administrācijas pakalpojumi kurso, kurus organizēja LPMC
- ✓ 24.11.2023.Augstākais līmenis, 1.grupa. Valsts un pašvaldību vienoto klientu apkalpošanas centru klientu apkalpošanas speciālistu praktiskās mācības
- ✓ 27.11. Klientu apkalpošana, komunikācija ar dažāda veida klientiem - pamata līmeņa programma VPKAC klientu apkalpošanas speciālistiem
- ✓ 27.novembrī -"Konfliktsituāciju novēršana un risināšana"
- ✓ Aktuālie jautājumi- tiešsaistē
- ✓ Apmācības ir bijušas 27.04.2023.
- ✓ apmācības bija pusgadu atpakaļ, par jaunumiem...
- ✓ Apmācības tiek rīkotas regulāri, katru gadu. Pēdējās apmācības bija 2022.gada novembrī par Klientu apkalpošanu, komunikāciju, konfliktsituāciju novēršanu un risināšanu.
- ✓ apmeklēšu VPV KAC mācības 6.decembrī
- ✓ Esmu no jauna nesen sākusī strādāt. Gaidu apmācības 07.12.2023. iepriekš uz pēdējām iespējams biju 2018. gadā.
- ✓ Iepriekšējās - grūtie klienti, pirms gada.
- ✓ Klātienē tādu nav bijis, bet attālināti būs 7.decembrī un atkal no rīta, bet mēģināšu noklausīties... varbūt būs ieraksts? Grūti pateikt.
- ✓ Klientu apkalpošana - pavasarī
- ✓ Mācamies katru dienu :) Mans pēdējais seminārs(priekš manis arī tās ir mācības) bija 24.11.2023 par drošību strādājot attālināti.
- ✓ Mācības par tieši pakalpojumu sniegšanu un darbībām datorsistēmās.
- ✓ Mācības un regulāras sarunas par aktuālo notiek regulāri. Līdz ar to informācijas apjoms, kas nepieciešams kvalitatīvai darba izpildei ir pietiekams.
- ✓ Darbu sāku februārī, tad arī piedalījos apmācībās.



Apmierinātība ar MĀCĪBĀM

Kad bijāt uz pēdējām apmācībām? Par ko bija šīs apmācības?

- ✓ Esmu no jauna nesen sākusī strādāt. Gaidu apmācības 07.12.2023. iepriekš uz pēdējām iespējams biju 2018. gadā.
- ✓ Iepriekšējās - grūtie klienti, pirms gada.
- ✓ Klātienē tādu nav bijis, bet attālināti būs 7.decembrī un atkal no rīta, bet mēģināšu noklausīties... varbūt būs ieraksts? Grūti pateikt.
- ✓ Klientu apkalpošana - pavasarī
- ✓ Mācamies katru dienu :) Mans pēdējais seminārs(priekš manis arī tās ir mācības) bija 24.11.2023 par drošību strādājot attālināti.
- ✓ Mācības par tieši pakalpojumu sniegšanu un darbībām datorsistēmās.
- ✓ Mācības un regulāras sarunas par aktuālo notiek regulāri. Līdz ar to informācijas apjoms, kas nepieciešams kvalitatīvai darba izpildei ir pietiekams.
- ✓ Mācības VPVKAC notiek regulāri un ir lietderīgas
- ✓ Mājas lapās skatos, kur piedāvā Zoom seminārus, tos arī klausos. Ja ir iespējams apmeklēju arī klātienē
- ✓ Man pirmās mācības notiks 30.11.2023.
- ✓ Nav bijušas mācības, apmācīja kolēģi, jo atgriezos darbā no ilgstošas prombūtnes.
- ✓ Novembrī apmeklēju VARAM organizētās apmācības par Klientu apkalpošanu, komunikāciju ar dažāda veida klientiem
- ✓ Par cik pavisam nesen esmu uzsākusi darbu VPVKAC, tad uz apmācībām neesmu bijusi, tās būs 7.decembrī.Līdz šim mācos pašmācības ceļā un konsultējos ar kolēģiem.
- ✓ par dokumentu iesniegšanu VK mājas lapā, par klientu aptaujas aizpildīšanu
- ✓ Par portālu Layviaj.lv
- ✓ Pašlaik apgūstu VPVKAC klientu apkalpošanas speciālistu praktiskās mācības, pamata līmeni.
- ✓ Pēc pāris dienām sāksies ikgadējās mācības. Salīdzināšanai nevaru tagad nokomentēt kvalitāti.
- ✓ Pēdējās apmācības 2922. g. ManaLatvija.lv Kurss "Dari digitāli: mācību kurss digitāliem līderiem".
- ✓ Pēdējās apmācības bija 23.11.2023. Par stresa, konfliktsituācijām. Kā komunicēt ar ne-parastiem klientiem, saglabāt mieru.
- ✓ Pēdējās apmācības bija 30.11.2023, par konfliktsituācijām, to risināšanu utt.



Apmierinātība ar MĀCĪBĀM

Kad bijāt uz pēdējām apmācībām? Par ko bija šīs apmācības?

- ✓ Pēdējās apmācības bija 23.novembrī - par konfliktsituāciju novēršanu un risināšanu, kā arī psiholoģiskas paš aizsardzības piemērošanu un veicināt izpratni par labiem klientu apkalpošanas pamatiem, praktiski trenējot savas iemaņas klientu apkalpošanā, analizēt piemērus par sarežģītām situācijām darbā ar klientiem un kā tās efektīvi risināt, akcentu liekot uz dalībnieku pieredzi, dalīšanos ar pieredzi un pieredzē balstītu secinājumu apkopšanu.
- ✓ Pēdējās apmācības bija 24.11.2023. par kvalitatīvu klientu apkalpošanu, konfliktsituāciju novēršanu un risināšanu, psiholoģiskas paš aizsardzības piemērošanu.
- ✓ Pēdējās apmācības bija 27.11."Komunikācija ar klienta apkalpošanas centra apmeklētājiem "Semināru kvalitāte un saturs vienmēr ir noderīgs
- ✓ Pēdējās apmācības bija par komunikāciju ar klientiem un psiholoģisko noturību ikdienas darbā. Guvu labas atziņas, kuras arī izmantoju ikdienā ar "grūtajiem" klientiem.
- ✓ Pēdējās apmācībās piedalījos, laikam, 2021.gadā, pirms devos bērna kopšanas atvaļinājumā. Par ko bija apmācības - tagad grūti atcerēties!
- ✓ Pēdējās mācības bija 2023.gada sākumā, kopēja informācija par visiem Klientu apkalpošanas centros pieejamajiem pakalpojumiem.
- ✓ Pēdējās mācības bija 27.novembrī.
- ✓ Pēdējās mācības bija saistībā ar klientu apkalpošanu, bet ik pa laikam piedalos visos VARAM organizētajos semināros
- ✓ Pēdējās mācības, ko apmeklēju bija 27.11. psiholoģiskie aspekti, apkalpojot klientus. Ļoti labas pasniedzējas, interesants saturs.
- ✓ Pēdējās mācības, kurās piedalījos, bija 1.novembrī, ko organizēja VARAM "Digitālās prasmes". 4.decembrī piedalīšos LPMC organizētajās mācībās VPVKAC darbiniekiem, 5.decembrī piedalīšos VARAM seminārā digitālajiem aģentiem.
- ✓ Pirms nedēļas. Psiholoģija
- ✓ Šī gada septembrī, Emociju loma un ietekme klientu apkalpošanā.
- ✓ Tiešsaistes mācības, regulāri piedāvātās, pēdējās aprīlī par VASS jaunākajiem pakalpojumiem.
- ✓ Tuvākās mācības paredzētas 5.12.2023., uz kurām esmu pieteikusies.
- ✓ Uz digitālo līderu mācībām. Ļoti noderīgas.



✓ VPVKAC ikgadējās apmācības

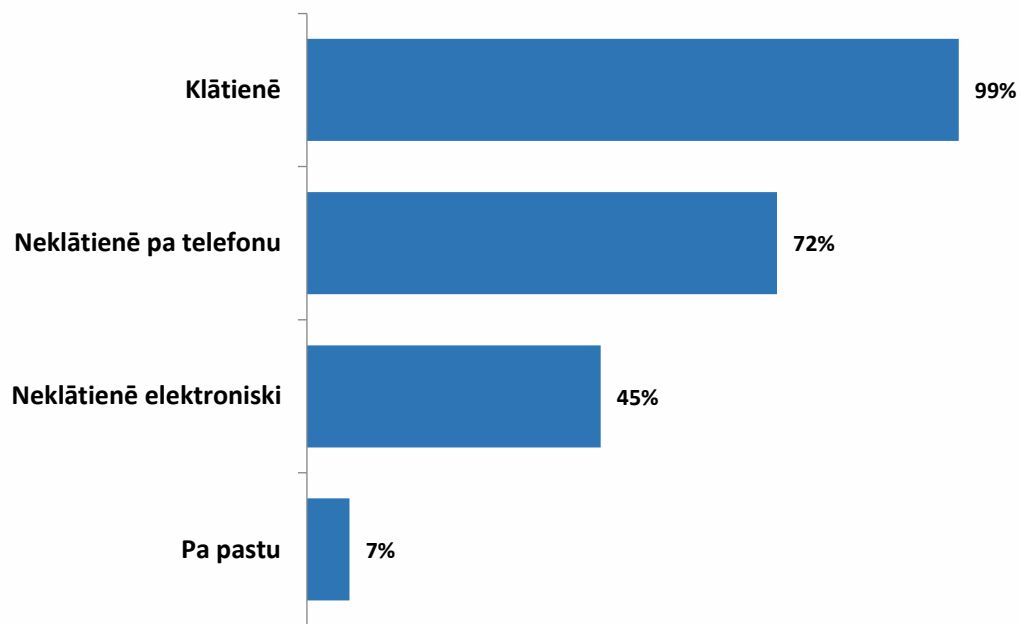
✓ Visas mācības ir bijušas saturīgas un kvalitatīvas. Tikko uzsākās mācības par komunikāciju ar klientiem, stresa mazināšanu un sevis pasargāšanu.

7. Klientu apkalpošana VPVKAC un apkalpošanas prasmju vērtējums



Klientu apkalpošana VPVKAC un apkalpošanas prasmju vērtējums

Vai Jūs personiski apkalpojat Vienotā valsts un pašvaldības klienta centra klientus?



Bāze: visi aptaujas dalībnieki; n=123

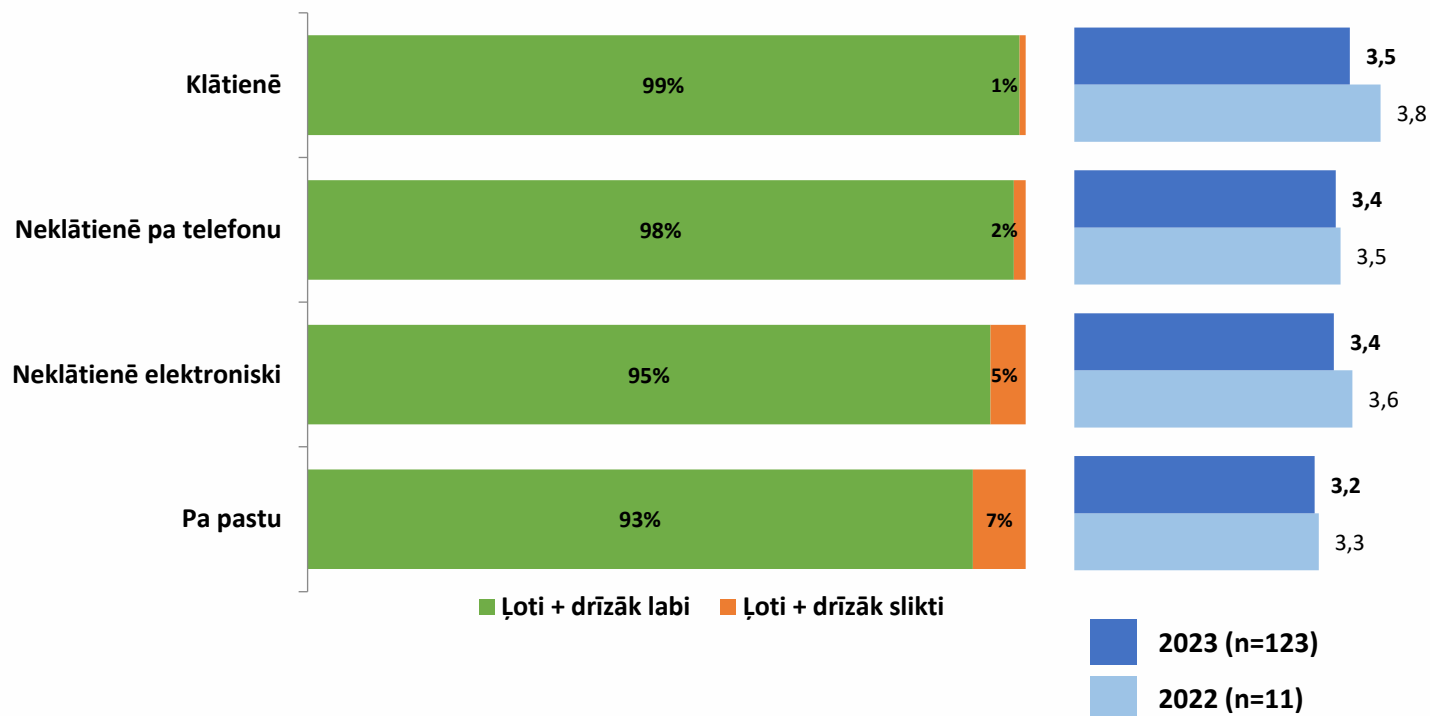


Klientu apkalpošana VPVKAC un apkalpošanas prasmju vērtējums

Kā Jūs vērtējat savas PRASMES, apkalpojot klientus ...

1) klātienē?; 2) neklātienē elektroniski?; 3) neklātienē pa telefonu?; 4) pa pastu?

Vidējais vērtējums skalā no 1
(Joti slikti) līdz 4 (Joti labi)



Bāze: visi aptaujas dalībnieki; n=123

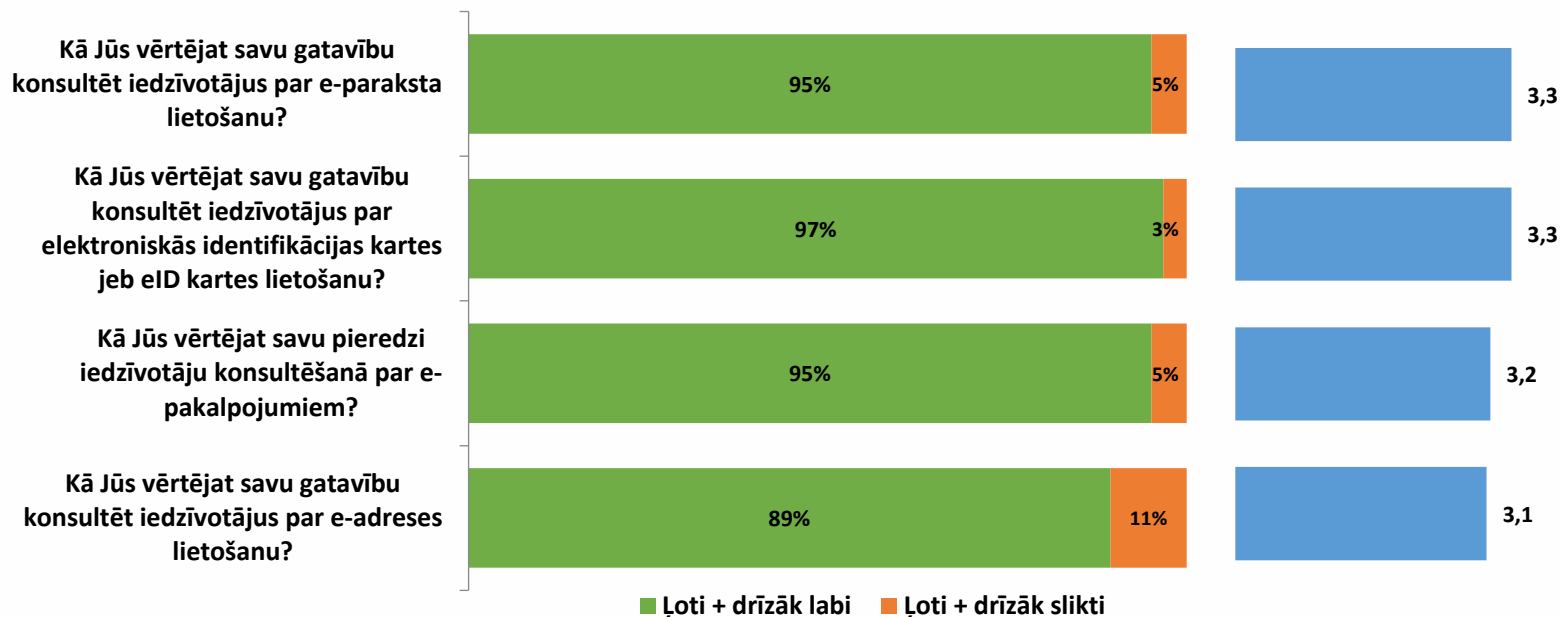


8. Pieredzes un konsultēšanas prasmju par e-pakalpojumiem vērtējums



Pieredzes un konsultēšanas prasmju vērtējums par e-pakalpojumiem

Kā Jūs vērtējat savas PRASMES, apkalpojot klientus ...1) klātienē?; 2) neklātienē elektroniski?; 3) neklātienē pa telefonu?; 4) pa pastu?



Bāze: visi aptaujas dalībnieki; n=123



Respondenti, kuri sniedza kritisku vērtējumu (« ļoti slikti» vai «drīzāk slikti») tika lūgti paskaidrot savu vērtējumu:

❖ Pieredze iedzīvotāju konsultēšanā par e-pakalpojumiem

- ✓ Nav zināšanas par visiem pakalpojumiem, kā tos pareizi sniegt (4 respondenti)
- ✓ Tāpēc, ka katru reizi klientu vajadzībām mācos paveikt darbu. Nav vēl tās pieredzes. Bet cenšos palīdzēt, gan, kas atbilst manam darbam, gan arī citos jautājumos. Jo laukos maksājumi internetā arī ir jāveic, smārts klientam ir, bet datora nav, pats seniors neprot.
- ✓ Tāpēc, ka šie pakalpojumi daudziem nav pieejami.

❖ Gatavība konsultēt iedzīvotājus par elektroniskās identifikācijas kartes jeb eID kartes lietošanu

- ✓ Eid karte kā galvenais personu apliecinošais dokuments ir ieviests nesen, ļoti daudzi cilvēki nemaz nezina, ka karte dod tiesības parakstīt e-dokumentus, ko slēpj PMLP iedotā aploksnīte! Uzskatu, ka arī klientu apkalpošanas speciālistiem pašvaldībās derētu uzlabot vai atjaunot savas zināšanas Eid kartes lietošanas iespējām un priekšrocībām!
- ✓ Ar to vairāk nodarbojas kolēģe. Es mēģināju to apgūt sīkāk.
- ✓ Nesaprotams ko konsultēt

❖ Gatavība konsultēt iedzīvotājus par e-paraksta lietošanu

- ✓ Jo tālāk par karšu lasītāja nepieciešamību, īsti paskaidrot nevaru. Kā jāparīko dators, kādas programmas jāinstalē. Pašvaldībā to ir izdarījis datorspeciālists, es tikai lietoju...
- ✓ Līdz šim e-parakstu nācies pielietot maz
- ✓ Nav pieredzes
- ✓ Pati e - parakstu lietoju reti, arī tāda pakalpojuma pieprasīšana VPVKAC bieži nav
- ✓ Tādēļ, ka lai to veiktu, ir nepieciešams aprīkojums
- ✓ Vajadzētu atsvaidzināt zināšanas



❖ Gatavība konsultēt iedzīvotājus par e-adreses lietošanu

- ✓ Līdz šim nav nācies konsultēt (7 respondenti)
- ✓ Ir specifiskas nianšes, kurās nav pārliecības. No tehniskās puses nav mums nekas pieejams, lai reizēm saprastu un risinātu problēmu. Ar prasību ieviest e-Adresi juridiskām personām no 01.01.2023 to ir daudz, viņu neapmierinātību uz klausām mēs.
- ✓ Jo ir maz zināšanas par e-adresi, kā jaunajam darbiniekam.
- ✓ Jo pati neesmu izveidojusi e-adresi, tāpēc domāju, ka grūti
- ✓ pašai nav juridiskās personas konta, bet visbiežāk saņemtie zvani ir no juridiskām personām par pilnvarojumiem, par uzstādījumiem utml. Šajos gadījumos ir sarežģīti konsultēt
- ✓ Tā kā e-adrese lietošana privātpersonām nav kļuvusi obligāta (pagaidām) un populāra, zināšanas ir pabalējušas. Nepieciešams atjaunot zināšanas kādās apmācībās!
- ✓ Tas ir jaunums.



9. Problēmas ar e-pakalpojumiem



Problēmas ar E-PAKALPOJUMIEM

Ar kādām problēmām nācies saskarties, konsultējot iedzīvotājus par e-pakalpojumiem?

- ✓ Problēmas ar sistēmu vai interneta pie slēgumu – 36 respondenti
- ✓ Klientu digitālo prasmju trūkums – 26 respondenti
- ✓ Klientu digitālo identifikācijas rīku trūkums - 13 respondenti
- ✓ Nav viegli orientēties pakalpojumos to daudzveidības dēļ – 10 respondenti
- ✓ Klienti nevēlas paši izmantot e-pakalpojumus – 7 respondenti
- ✓ Klienti negrib paši pildīt, viņi grib lai mēs visu izdarām viņu vietā. Viņi iedod savus elektroniskos rīkus un lūdz, lai mēs to izdarām.
- ✓ Problēmas ir tad, ja klients nav digitāls, piemēram, viņam nav tās prasmes, un arī nav ieinteresēts tās apgūt un saprast.
- ✓ Ļoti bieži, palīdzot klientiem pieteikt pabalstus VSAA caur Latvija.lv, ir dažādas aizķeršanās, regulāri rāda sistēmas kļūdas, jāiet sistēmā vairākas reizes, lai varētu pieteikt pabalstu.
- ✓ Ne visos jautājumos varu palīdzēt, jo sabiedrībā izskan viedoklis, ka KAC palīdzēs jebkurā jautājumā, bet mēs nevaram atrisināt visu.
- ✓ Cilvēkiem nav autentificēšanās līdzekļu, vēlas visu nokārtot uz vietas papīra formātā.
- ✓ Problēma tāda, ka daudzi paši to nemaz nemāk izdarīt, nākas konsultēt, stāstīt blakus stāvēt. Vairākiem vajag palīdzību izdarīt viņu vietā.
- ✓ Iedzīvotāji neprot izmantot tehnoloģijas, dažkārt pat nevēlas. Par to, ka neprot ir īgni un dusmīgi, vaino darbiniekus, ka viss ir sarežģīts un cilvēkiem nepieejams
- ✓ Vislielākā problēma - klientiem nav autentifikācijas līdzekļu, lai izmantotu e-pakalpojumus.
- ✓ Klientiem zemas digitālās prasmes, kā arī nav izpratne par autentificēšanās iespējām.
- ✓ Pakalpojumu ir krietni par daudz un visus nevar nodrošināt kvalitatīvi, it sevišķi, ja ir tādi pakalpojumi, kas gadās ļoti reti.
- ✓ Daļai iedzīvotāju nav elementāru datorprasmju, līdz ar to, runāt par to, lai klients izmantotu pakalpojumus elektroniski, ir grūti.
- ✓ Klientam atnākot, saruna sākas ar uzbrukumu, jo viņš nav apmierināts, ka pats nav varējis to izdarīt un ka nav sapratis, kā to darīt.
- ✓ Ir e-pakalpojumi, ar kuru izpildi iznāk saskarties retāk, piemēram, mājdzīvnieku reģistrēšana. Tas prasa ilgāku laiku, jo "jāatsvaidzina" zināšanas. Parasti tad ir jāzvina arī konsultantam uz valsts iestādi, jāatjauno piekļuves paroles u.c.



Problēmas ar elektroniskās identifikācijas (eID) kartes lietošanu

Ar kādām problēmām nācies saskarties, konsultējot iedzīvotājus par elektroniskās identifikācijas (eID) kartes lietošanu?

- ✓ Nav aktivizēts pakalpojums, daudziem nav iegādāta karšu lasīšanas ierīce, nav saglabājuši PMLP izsniegtās aploksnes ar parolēm, nozaudēti PIN kodi (25respondenti)
- ✓ Cilvēki neizprot šo tehnoloģiju, nevēlas to saprast un lietot, sliktas digitālās prasmes, elektroniskais paraksts viņiem ir par sarežģītu (20 respondenti)
- ✓ Daudziem ir jaunās ID kartes, bet nav aktivizētas, lai veiktu parakstu vai autorizēties e-pakalpojumu saņemšanai, jo iedzīvotājiem nav e-pasta (5 respondenti)
- ✓ Pierādīt eID kartes nozīmīgumu turpmākajā komunikācijā ar iestādēm, jāpārlicina, ka eID kartes būs nepieciešamas identitātes pierādīšanai. (3 respondenti)
- ✓ Cilvēks pirmo reizi dzird, ka tagad viņam ir elektroniskais paraksts, ka nepieciešami tikai iedotie PIN kodi. Kā nepieciešams aprīkot datoru, lai parakstītu dokumentus. Nav līdzī aploksne ar PIN kodiem...utt.
- ✓ Saņemot personas apliecību (eID), saņemot arī PIN aploksni ar iekļautiem PIN kodiem (PIN1 un PIN2), kā arī PIN atbloķēšanas kodu jeb PUK, tie netiek noteiktā termiņā aktivizēti, līdz ar to eID karte nav gatava darbam ar datoru, kamēr PMLP nav atjaunoti šie PIN kodi.
- ✓ Bieži klienti uztver eID tikai kā personas apliecinošu dokumentu. Ir bijuši gadījumi, kad klienti izmeta miskastē aploksnē esošus PIN kodus, jo nebija informēti par eID un PIN kodu lietošanas iespējām.
- ✓ Dažreiz trūkst zināšanas par IT specifiskiem jautājumiem. Ja man datorā viss strādā, tad cilvēkam, kas man zvana, kaut kas nestrādā, nav uzinstalēts un man nav pietiekošas zināšanas viņam to precīzi izstāstīt.
- ✓ eID kartei nedarbojās izsniegtie pin kodi
- ✓ Iedzīvotāji bieži vien nenovērtē, ko dod eID kartes lietošana, aizmirst PIN kodus, tos, kuriem nav, grūti pierunāt saņemt eID karti
- ✓ Iedzīvotāji tie kuri nekad nav strādājuši ar e-parakstu un kuriem šis pakalpojums nav nepieciešams nesaprot eID kartes priekšrocības un tad viņiem jāpaskaidro, bet bieži vien tā pat iedzīvotāji nesaprot to vajadzību, jo LV dokuments ir pase.
- ✓ Ir bijis, ka klientiem PMLP nav aktivizētas eID kartes.
 - ✓ Īsti nesaprot kā tā parakstīšana notiek un vai tiešām viss ir kārtībā, ir parakstīts.
 - ✓ Ja klientam ir karte un nepieciešams kāds pakalpojums, kuru nevar veikt pakalpojumucentri.lv programmā, tad praktiski pati visu izdaru, lai viņš varētu autorizēties. Tāpēc īsti problēmu nav.



Problēmas ar elektroniskās identifikācijas (eID) kartes lietošanu

Ar kādām problēmām nācies saskarties, konsultējot iedzīvotājus par elektroniskās identifikācijas (eID) kartes lietošanu?

- ✓ Ļoti daudz iedzīvotāji nav gatavi šos rīkus lietot vispār...
- ✓ Sniegt informāciju, ka tagad viņiem ir iespēja parakstīt dokumentus elektroniski un ja pašiem tas nav iespējams, lai vēršas tuvākajos VPVKAC.
- ✓ klientiem nav mājās karšu lasītāju, piedāvājam eMobile, bet daudziem nav atbilstošu viedtālrunu, aicinām nesatraukties, bet tad pēc nepieciešamības griezties uz VPVKAC
- ✓ Klients pats nav norādījis PMLP, ka vēlas elektronisko parakstu.
- ✓ Nav aktīvs e-paraksts, jo nav klients sapratis vai paskaidrots, ka saņemot eID karti svarīgi norādīt e-pasta adresi.
- ✓ Neizprot atšķirību no E-paraksta eID kartē un e-parakstu mobile.
- ✓ PLMP nodaļu darbinieki, kad izsniedz ID kartes, ne vienmēr paskaidro klientiem, ka tām jābūt aktivizētām. Piem., atnāk pie manis klients, lai es palīdzu viņam elektroniski parakstīt dokumentu, bet elektroniskais paraksts viņam nav aktivizēts. Cilvēkam atkal no laukiem jābrauc uz pilsētu, lai karti aktivizētu, un atkal uz VPVKAC.
- ✓ PMLP izsniedz neaktivizētas kartes un klientam atkārtoti jāvēršas iestādē.
- ✓ Portāls www.latvija.lv ļoti bieži nestrādā, tādēļ nevaram pabeigt procesu.
- ✓ 50% cilvēki ir neapmierināti tieši ar portālu
- ✓ Problēma pagaidām viena - šīs kartes klientam nemaz nav. Tad mans darbs ir informēt un pastāstīt klientiem, ka šī karte ir ļoti svarīga un nepieciešama (arvien sanāk saskarties, ka klientam nav šīs kartes).
- ✓ Problēmas ar eID kartes derīguma termiņiem, kuri neatbilst lietošanai elektroniskā vidē.
- ✓ Problēma bija elektronisko parakstu palīdzēt uzstādīt telefonā. Telefoni ir ļoti atšķirīgi...



Problēmas ar e-paraksta lietošanu

Ar kādām problēmām nācies saskarties, konsultējot iedzīvotājus par e-paraksta lietošanu?

- ✓ Iedzīvotāju digitālo prasmju trūkums. Iedzīvotāji neizprot e-paraksta pielietojamību, negrib mācīties. Problēmas ar klientu neizpratni, neapmierinātību (21 respondenti)
- ✓ Cilvēkam nav eID kartes, vai ir izmesti PIN kodi, nozaudēti piekļuves dati (lietotāja Nr. un paroles) (13 respondenti)
- ✓ Iedzīvotājiem nav tehnisko iespēju. Nav datoru, nav karšu lasītāju, nav uzstādīta eParakstītāja programma. (5 respondenti)
- ✓ Nav aktivizēts e-paraksts ID kartē no PMLP puses (3 respondenti)
- ✓ Ja nav eID kartes, tad arī nav e-paraksta. Vai arī ja ir eID karte, tad iedzīvotājs ir aizmirsis par aplokšnes svarīgumu, kurā ir visi PIN kodi, vai tā ir pazaudēta, vai izmesta. Citas problēma nav bijusi.
- ✓ Problēmas ar iedzīvotāju datortehnikas ierīcēm, kuras ir tik dažādas un reizēm nav iespējams saprast, kāpēc viņam nedarbojas
- ✓ Ar jaunajām ID kartēm problēmu nav, problēmas ir tad, ja klients nav lietojis šo e-parakstu un karte izdota kādu laiku atpakaļ.
- ✓ Ar to, ka klients jau uzskata, ka viņam ir e-pasts un otru viņam nevajag.
- ✓ e-paraksts nav aktīvs un klientam jāatgriežas PMLP, uz tuvāko iestādi 50km attālumā, lai aktivizētu
- ✓ E-paraksts nedarbojās un ir pārtraukts, risinot situāciju, saprotam, ka klientei novecojis telefons un to vairs nav iespējams izmantot, lai autorizētos e-parakstam
- ✓ eID karte ir, kodu nav. Ar e-parakstu telefonā bieži nevar savienoties interneta problēmu dēļ.
- ✓ Iedzīvotāji jautā e-paraksts mobile ar e-parakstu. Informācija iedzīvotājiem, ja viņi e-parakstu izmanto reti līdz 5 reizēm gadā nav jāpērk eID kartes lasītāji var izmantot VPVKAC vai bibliotēku publiskos datorus.
- ✓ Iedzīvotāji liela daļa neizprot, kas tas ir un bieži vien, sajauc to ar e-pastu.
- ✓ Ilgi jāgaida pieslēgšanās
- ✓ Lielākā daļa nevēlas šādu konsultāciju, neskatoties uz to, ka cenšos izklāstīt visus plusus, ja ir šāds paraksts.
 - ✓ ĻOTI daudz iedzīvotājiem šos rīkus lietot ir papildus liels SLOGS un NERVOZITĀTE
 - ✓ Maz iedzīvotājiem ir ID karte ar kodiem, lai izveidotu e-adresi, nav e-pastu.
 - ✓ Nav bijis iedzīvotājs, kurš lietu e-parakstu.



Problēmas ar e-paraksta lietošanu

Ar kādām problēmām nācies saskarties, konsultējot iedzīvotājus par e-paraksta lietošanu?

- ✓ Nav nācies risināt problēmas, jo tie, kuriem arī ikdienā vajag parakstīt dokumentus ar e-parakstu, prot, reizēm tikai vajag tehnisko palīdzību...
- ✓ nav saglabāti kodi, jāgriežas atkārtoti PMLP
- ✓ ne visi grib to ieviest, daudziem pietiek ar autentifikāciju ar banku starpniecību, vecāka gadagājuma un mazizglītotiem cilvēkiem par sarežģītu
- ✓ Telefonam nav iespējami atjauninājumi, kas nepieciešami eMobile lietošanai
- ✓ par programmas instalēšanu, lai varētu lietot e-parakstu
- ✓ personām nav atjauninātā e-paraksts lietotnes versija līdz ar ko neizdodas parakstīt dokumentus. Viena daļa sabiedrības lieto iphone un arī ir problēmas ar pievienošanos e-adresei
- ✓ Programmas ielādēšana viedaparātos.
- ✓ Sāksim ar to, ka privātpersonas e-parakstu ļoti plaši un bieži nelieto! Uzņēmēji un amatpersonas to lieto! Cilvēkam parastajam papīra formāta iesniegums liekas uzticamāks.
- ✓ Grūti pārliecināt apmeklētājus, ka nākotnē paliks arvien grūtāk iztikt bez eID kartes.



Problēmas ar e-adreses lietošanu

Ar kādām problēmām nācies saskarties, konsultējot iedzīvotājus par e-adreses lietošanu?

- ✓ Iedzīvotāji nelieto e-adresi! Nav izpratnes, kāpēc tā nepieciešama/ nesaprot lietošanas nosacījumus un iespējas/ zema interese/ uzskata, ka tādu nevajag/ tā ir pārāk sarežģīta (22 respondents)
- ✓ Jāskaidro e-pasta un e-adreses atšķirība un ne vienmēr klients spēj saprast (7 respondenti)
- ✓ Nav e-pasta, nav ID kartes kodu, nav karšu lasītāju, nav elektroniskā paraksta (7 respondenti)
- ✓ Pārlicināt par e-adreses nepieciešamību (4 respondenti)
- ✓ Ar fiziskām personām problēmu nav, tur praktiski vienmēr var palīdzēt, bet ir problēmas ar juridiskām personām, ar e-adreses pilnvarotām personām, kur pēkšņi pilnvarotām personām pazūd piekļuve uzņēmuma e-adresei, vai vairs nepienāk ziņojumi uz a-pastu par saņemtajām vēstulēm e-adresē. (2 respondenti)
- ✓ Latvija.lv portāls nestrādā/ ir traucējumi (2 respondenti)
- ✓ Lielākai daļai manu klientu nav pat e-pastu....
- ✓ Cilvēki nemāk izveidot e-adresi
- ✓ Juridiskas personas, kurām e-adreses izveidošana ir obligāta, patiesībā e-adresi nemaz neizmanto. Tā ir izveidota, jo tā vajadzēja, bet lietot nevēlas. Dažreiz arī kaut kas nestrādā portālā latvija.lv un tad cilvēki ir dusmīgi, ka e-adrese jālieto obligāti, bet sistēma nestrādā.
- ✓ Klienti neuzskata e-adresi par drošu, viņuprāt tas ir kaut kas līdzīgs inbox-am
- ✓ Klientu uzskata, ka viens e-pasts jau viņiem ir un otru nevēlas.
- ✓ Mēģina e-adresei pieslēgties ar internetbanku un caur mobilo ierīci
- ✓ Tiek izveidota e-adrese un tā netiek lietota. Klients zvana un ir dusmīgs, ka nav saņēmi, piemēram, Nekustamā īpašuma nodokļa paziņojumu, tāpēc izveidojies parāds. Izrādās, ka paziņojums ir nosūtīts uz e-adresi un klients nav iedomājies e-adresē skatīties. Šis gadījums saistīts ar to, ka klients piedalījies apmācībās, kurās jāizveido e-adrese, bet ikdienā to nemēdz pielietos.
- ✓ Nekorekti norādīts nodibinājuma e-pasts un par e-adrese ienākošajām ziņām nenāk paziņojums. Cilvēki nesaprot jēgu šai e-adresei.
 - ✓ Nesen juridiskās personas pārstāvis konstatējis, ka nenāk uz e-pastu paziņojumi par saņemtiem ziņojumiem e-adresē. Klients apgalvoja, ka e-pasts tika norādīts, bet izrādījās, ka nē.
 - ✓ Ar tehniskām problēmām/ Autorizēšanās ar banku
 - ✓ Nepieciešama demo versija, lai vieglāk konsultēt



10. Ieteikumi iedzīvotāju konsultēšanas par e-pakalpojumiem pilnveidei



Ieteikumi iedzīvotāju konsultēšanas pilnveidei: e-pakalpojumi

Ko vajadzētu uzlabot, lai iedzīvotāju konsultēšana par e-pakalpojumiem Jums būtu vieglāka?

- ✓ Biežākas apmācības/ apmācības par tehnoloģiju lietošanu/ par e-pakalpojumiem (11 respondenti)
- ✓ Izglītot iedzīvotājus datorzinībās/ prasmēs! Jānudina viņus lietot e-pakalpojumus. Valsts domā par e-adresi katram iedzīvotājam, bet reāli dzīvē daudziem nav pat e-pasta un gadās arī klienti, kuriem nav pat tālruna. (9respondenti)
- ✓ Informācijas ir pietiekoši. (8 respondenti)
- ✓ Nepārtrauktu tehnisko nodrošinājumu, lai viss strādā e-pakalpojumos (7 respondenti)
- ✓ Informatīvi materiāli drukātā veidā, bukletu formā vai e-vidē vienkāršā, lakoniskā un saprotamā veidā izklāstīts par e-pakalpojumiem. (6 respondenti)
- ✓ Nepieciešams īss, labi saprotams "ceļvedis". Kā to vienkārši, ļoti vienkārši izskaidrot vecam cilvēkam (4 respondenti)
- ✓ Iedzīvotājiem nepieciešams vairāk informācijas (2 respondenti)
- ✓ Lai sistēma darbotos un būtu demo versija (2 respondenti)
- ✓ Darbiniekiem konsultantiem vajadzētu izveidot rīku ar ko konsultējot pievienoties portālam Latvija.lv un ar kuru varētu pa soļiem iziet līdzī visam e-pakalpojumam. Šobrīd izmantojam savus personīgos autorizācijas līdzekļus un tas man nešķiet pareizi.
- ✓ Klientiem pašiem būtu vairāk jāgrib, jābūt ieinteresētiem apgūt datorprasmes. Daudzi ir ļoti kūtri, bailīgi (vidējā paaudze). Mēs tad varētu tikai sniegt atbalstu. Tas apkalpošanas procesu paātrinātu.
- ✓ Domāju, ka tomēr pašai būtu nepieciešams papildināt zināšanas piedaloties dažādās ar e-pakalpojumiem saistītās apmācībās.
- ✓ Droši vien pašai vairāk jāpārskata pieejamā informācija.
- ✓ e-pakalpojumi darbojas labi.
- ✓ e-pakalpojumu skaits ir ļoti liels, varbūt varētu konkrēta pakalpojuma atbildīgās iestādes turētāja kontaktpersonu kontaktus, kuri domāti tieši konsultantiem
- ✓ Gatavas prezentācijas dažādām auditorijām - seniori, skolnieki.
- ✓ Iedzīvotāju sapratni un pacietību.
- ✓ Iespēja kādā sistēmā izmantot testa vidi
- ✓ Iespējams saprotamāku informāciju medijos, avīzēs, jo bieži klienti paši nezina, ko grib, kas ir vajadzīgs.



Ieteikumi iedzīvotāju konsultēšanas pilnveidei: e-pakalpojumi

Ko vajadzētu uzlabot, lai iedzīvotāju konsultēšana par e-pakalpojumiem Jums būtu vieglāka?

- ✓ Iestādēm pakalpojumu aprakstiem un procesam jābūt ļoti vienkāršiem, saprotamiem
- ✓ Laikam jau viss ir nodrošināts, lai varētu apkalpot klientus- izņemot lēno internetu Strautiņos
- ✓ Informēt iedzīvotājus par priekšrocībām, ko sniedz iespējas pieteikt pakalpojumus elektroniski.
- ✓ IT speciālistiem būtu jāsaved kartībā šie e-pakalpojumi, lai tos varētu izmantot iedzīvotāji, bez aizķeršanās un nebūtu jādodas 5x pie mums, jo iepriekšējās dienās sistēmas kļūdas dēļ nav sanācis aizpildīt kādu iesniegumu.
- ✓ Izglītēt iedzīvotājus. Bet tas grūti izdarāms. Jo vieglāk atnākt uz KAC un lūgt, lai izdara.
- ✓ Izveidot sarakstu -kādi pakalpojumi vairs nav latvija.lv -kā pārgāja uz jauno versiju.
- ✓ Ja nebūtu sistēmas kļūdas, problēmas ar pieslēgšanos, saprotoši klienti.
- ✓ Jādarbojas portālam, kurš bieži nedarbojas.
- ✓ Jāizglīto paši klienti/ iedzīvotāji. Jāmudina viņus lietot e pakalpojumus. Noteikti pašai mājaslapai jābūt pārskatāmākai.
- ✓ Manuprāt, vajadzētu aktīvāk pareklamēt e-parakstu un tā priekšrocības.
- ✓ Mums ir pieejami ļoti daudz e-pakalpojumi, cilvēkiem nav izpratnes, ka Klientu apkalpošanas speciālists nav vainīgs pie dažādām sistēmas kļūdām. E-pakalpojumi grūtības sagādā gados vecākiem cilvēkiem, kā arī personām, kurām nav autorizēšanās rīki.
- ✓ Mums mēdz gadīties problēmas ar internetu, tas šad un tad atsakās darboties. To varētu sakārtot.
- ✓ Nebūtu pārrāvumu e-pakalpojumiem, kad tie nedarbojas, vai darbojas ļoti lēni
- ✓ Nepieciešams uzlabot, vienkāršot sistēmu, kur ir izvietoti e-pakalpojumi.
- ✓ Par katru jaunumu mūs kā darbiniekus informēt. Vizuāli atrādīt- iespējams.
- ✓ Parādītos zem manām darbībām portālā- mani izpildītie pakalpojumi, jo daudz klienti to meklē! Un Latvija.lv demo versiju kur mēs kā konsultanti tiktu visos e pakalpojumos.....lūdzu
- ✓ Periodiski pie jauniem pakalpojumiem veikt īsus informatīvus seminārus



- ✓ Portāla funkcionalitāti un aktīvāku valsts iestāžu iesaisti par savu pakalpojumu pārvaldību. Uzlabot portāla tehnisko atbalstu!
- ✓ Sakārtot portālu Latvija.lv, lai var normāli strādāt.

Ieteikumi iedzīvotāju konsultēšanas pilnveidei: e-pakalpojumi

Ko vajadzētu uzlabot, lai iedzīvotāju konsultēšana par e-pakalpojumiem Jums būtu vieglāka?

- ✓ Portāls latvija.gov.lv tomēr ir ļoti smagnējs un sarežģīts lietošanā. Lai kādi uzlabojumi tiek veikti, portāla meklētājs darbojas smagnēji utt. Jebkuru sociālo tīklu var lietot bez īpašām prasmēm, tikpat vienkārši vajadzētu būt darboties portālā latvija.lv! Palīdzētu ļoti vienkāršas, katram saprotamas instrukcijas (tautas valodā- "muļķu drošas"!).
- ✓ sabiedrība kopumā jāizglīto. Varbūt daļai klientu palīdzētu, ja būtu iespēja apmeklēt kādus datorkursus.
- ✓ Sagatavot īsu aprakstu vai video par jaunumiem e-pakalpojumos, kuru noskatoties varētu vieglāk paskaidrot arī klientiem. Labais piemērs, kā to dara Ivo.
- ✓ Sakārtot tehniskos jautājumus, kurus mēs nevaram ietekmēt. Veicināt kopējās sabiedrības izpratni par e-pakalpojumiem, digitālo prasmju nepieciešamību.
- ✓ Sakārtot, kad atnāk apmeklētājs, lai strādātu attiecīgās lapas, kā piem.latvija.lv
- ✓ Tādas veidlapas uz kurām ir sarakstīts viss pa punktiņiem, kas un kā jādara, jo ir vieglāk, ne visiem, bet ir kuriem cilvēkam izskaidrot arī rādīt uz papīra viņš ātrāk saprot un atceras ..
- ✓ Uzlabot e-pakalpojumu portāla darbības kvalitāti
- ✓ Uzlabot Latvija.lv
- ✓ Uzlabot portāla latvija.lv darbību, lai retāk notiek dažādi traucējumi, uzlabojumi, utt. Kā arī izsmeljošākas apmācības par grūtākiem un visbiežāk piesakāmiem EP portālā, lai konsultanti zinātu, gadījumā, ja klientam kaut kas nesanāk pildot EP, kur klients varēja pieļaut kļūdu, norādīt uz to un palīdzēt iet uz priekšu.
- ✓ Uzlabot portāla tehnisko darbību, lai būtu mazāk tehnisko kļūmju, tas arī veicinātu iedzīvotāju pozitīvismu par portālu kopumā.
- ✓ Vairāk ārējas informācijas par e-pakalpojumiem
- ✓ Vairāk informāciju no iestādēm par izmaiņām likumos.
- ✓ Varbūt vairāk reklamēt e-pakalpojumus plašsaziņas līdzekļos.
- ✓ Veidot info materiālus shēmu veidā, kā paraugs VSAA, pakalpojumiem, kas saistīti ar bērnu pabalstiem.
- ✓ Nodrošināt vienkāršāku veidu, kā pieteikt e-pakalpojumus



Ieteikumi iedzīvotāju konsultēšanas pilnveidei: elektroniskās identifikācijas (eID) karte

Ko vajadzētu uzlabot, lai iedzīvotāju konsultēšana par elektroniskās identifikācijas (eID) kartes lietošanu Jums būtu vieglāka?

- ✓ Sniegt plašāku informāciju masu medijos (8 respondenti).
- ✓ Rīkot apmācības vai seminārus iedzīvotāju grupām par eID kartes lietošanu (6 respondenti).
- ✓ Izveidot drukātus uzskates materiālus (bukleti, plakāti) par eID kartes lietošanu (6 respondenti).
- ✓ PMLP darbiniekiem jāsniedz plašāka informācija, izsniedzot dokumentus (5 respondenti).
- ✓ Bukletu ieviešana ar skaidrojošo materiālu, jo izejot no VPVKAC, klients jau visu ir aizmirsis un nākamajā reizē vairs neko neatceras. Ļoti daudziem klientiem arī nav datora, lai skaidrojošo materiālu varētu paskatīties internetā.
- ✓ Sabiedrība kopumā jāinformē par ID kartes iespējām, bonusiem un pielietojumu.
- ✓ Jābūt skaidrai e-vides politikas skaidrošanai no Valsts puses ar mediju starpniecību.
- ✓ Vajag, lai PMLP izsniedzot dokumentus uzsver izsniegto paroļu nozīmīgumu un īsi informē klientus par eID kartes lietošanu. Bieži vien klienti saka, ka saņēmuši tikai eID karti un nekādu informāciju klātienē nesaņēma.
- ✓ PMLP varētu vairāk izglītēt un skaidrot iedzīvotājiem pirms kartes izsniedz. Piem., kad ir un kad nav aktivizēti sertifikāti, lai nav tā, ka klients pie mums uzzina, ka vēlamu darbību/ pakalpojumu nevar veikt/izpildīt, jo eID kartes sertifikāti ir neaktīvi.
- ✓ Varbūt varētu nodrukāt bukletiņu par e-parakstu un tā lietošanu, ko novietot uz klientu galda. Izsniegtās aploksnes PMLP pazūd, aizmirstās.
- ✓ Izveidot informatīvu materiālu skaidrā un vienkāršā valodā vecāka gadagājuma cilvēkiem.
- ✓ Konsultācija nepieciešama gados vecākiem cilvēkiem, jo jaunie paši prot atrast ko un kā jādara. Pie vecākās paaudzes būtu grūti piekļūt, lai mainītu viņu izpratni un uztveri.
- ✓ Uzlabot portālu www.latvija.lv
- ✓ Vairāk informēt sabiedrību TV, radio, jo cilvēki atsaucās uz TV redzēto un dzirdēto.
- ✓ Varētu būt kāda apmācība ZOOM platformā..
- ✓ Veicināt kopējās sabiedrības izpratni par eID lietošanu un nepieciešamību.
- ✓ IT speciālistiem regulārāk uzraudzīt nepieciešamās datorprogrammas.



Ieteikumi iedzīvotāju konsultēšanas pilnveidei: e-paraksts

Ko vajadzētu uzlabot, lai iedzīvotāju konsultēšana par e-paraksta lietošanu Jums būtu vieglāka?

- ✓ Iedzīvotāju informēšana par e-paraksta nepieciešamību, lietošanas iespējām. Uzlabot iedzīvotāju izpratni, prasmes. Vairāk informācijas medijos (17 respondenti)
- ✓ Nodrošināt informatīvos materiālus, videopamācības, bukletus ar skaidrojumu soli pa solim, kurus izsniegt klientiem (13 respondenti)
- ✓ Vairāk informācijas un apmācības. Būtu jāapmāca mūs, kā pareizā valodā mācīt citus. Viegli uztveramas un saprotamas instrukcijas, ko un kā darīt konkrētās situācijās (11 respondenti)
- ✓ Ir iedzīvotāju kategorija, kura negrib mācīties, kurai šī info šķiet pārāk sarežģītai, kuri negrib pakalpojumu lietot (5 respondenti)
- ✓ Informācija par publisko datoru tīklu Latvijā, kur pieejami eID kartes lasītāji.
- ✓ Informēt cik svarīgi norādīt e-pasta adresi, lai būtu aktivizēts e-paraksts
- ✓ Nepieciešams vairāk reklamēt gan eID kartes sniegtās priekšrocības, gan e-mobile paraksta lietošanu. Kā arī, lai izsniedzot dokumentus cilvēkiem, PMLP darbinieki skaidri izstāsta kas kam nepieciešams.
- ✓ Veikt apmācības par tehniskām problēmām, kur ierīcēs jāpievērš uzmanība, kāpēc pēkšņi vairs neļauj autorizēties ar e-paraksts, piemēram portālam Latvija.lv Man zināms, ka jāizdzēs pārlūkošanas vēsture, sīkdatnes, jāpārbauda, vai paplašinājumi ieslēgti - daudzkreiz tas ir palīdzējis. Bet ir arī tādi gadījumi, ka nesaprotu kāpēc viņš savā ierīcē nevar autorizēties. Par dokumentu parakstīšanu ar e-paraksts problēmu nav.
- ✓ PMLP dienestam, izsniedzot eID karti, izskaidrot klientam, ka aploksnē atrodas kodi un ko ar tiem dara. Klientiem ar e-parakstu telefonā zināt, ka tas darbojas TIKAI ar interneta savienojumu.
- ✓ Veicināt kopējo sabiedrības izpratni, informēt par e-paraksta nepieciešamību.
- ✓ Atliek tikai konsultēšanas un iedrošināšanas darbs e-paraksta lietošanas uzsākšanai.



Ieteikumi iedzīvotāju konsultēšanas pilnveidei: e-adrese

Ko vajadzētu uzlabot, lai iedzīvotāju konsultēšana par e-adreses lietošanu Jums būtu vieglāka?

- ✓ Izglītēt iedzīvotājus/ biežāk informēt par e-adreses nepieciešamību/ tās priekšrocībām. Vairāk sniegt informāciju medijos/ TV (20 respondenti)
 - ✓ Nodrošināt informatīvos izdales materiālus, bukletus ar skaidrojumu (12 respondenti)
 - ✓ Apmācības (piem., Zoom), kur var izrunāt konkrētās problēmas, kā viegli pastāstīt e-adreses lietošanu (9 respondenti)
 - ✓ Nodrošināt labāku portāla Latvija.lv darbību (4 respondenti)
 - ✓ Vairāk skaidrot ar ko atšķiras e-pasts no e-adreses, jo klienti domā ka tas ir viens un tas pats (2 respondenti)
 - ✓ Aktualizēt kādos gadījumos tiešām vajadzīga e-adrese un kā tā darbojas.
 - ✓ Klientiem neinteresē e-adrese
 - ✓ Apmācības un pēc apmācībām tests, ka pati jur. pers.(pārstāvis vai īpašnieks) ir iemācījies ar to strādāt.
 - ✓ Nepieciešama demo versija
 - ✓ Derētu demo versija tieši juridiskām personām ar pilnvarotām personām iziet cauri
 - ✓ Iedzīvotāju prasmju uzlabošana
 - ✓ Informācijas ir pietiekoši, jāpraktizē, tad jau viss izdosies
 - ✓ Ir pieejami video materiāli, bet ir tādas situācijas kuras nav prognozējamas
 - ✓ izvietot informatīvu brīdinājumu, ka e-adresei jāpieslēdzas ar ID un datorā vai tml.
 - ✓ Jāpārliecina ar praktiskiem piemēriem, ka e-adreses lietošana ir daudz ērtāka, ātrāka un drošāka
 - ✓ Konstruktīvu, skaidrojošu, praktisku piemēru mācības no izstrādātājiem.
 - ✓ Nenoteikt par obligātu e-adresi iedzīvotājiem.
 - ✓ Uzlabot tehnisko e-adreses darbību.
- ✓ Jāveic informatīvā kampaņa valsts līmenī, lai veicinātu kopējo sabiedrības izpratni.



11. Ieteikumi/ komentāri par darbu Vienotajā klientu apkalpošanas centrā



Ieteikumi/ komentāri par darbu Vienotajā klientu apkalpošanas centrā

Vai Jums vēl ir kaut kas piebilstams pie visa pārrunātā? Vēl kādi ieteikumi vai komentāri par darbu Vienotajā klientu apkalpošanas centrā?

- ✓ Esmu ļoti apmierināta ar darbu VPVKAC (15 respondenti)
- ✓ Darbs ļoti patīk! Sadarbība un komunikācija ar vadītāju ļoti laba! Gribētos tikai no augstākstāvošās vadības (pašvaldības vadības) sagaidīt pretimnākšanu un sapratni, sakarā ar nopelnītās dotācijas novirzīšanu nevis pamatalgai, bet piemaksai pie algas VPVKAC, kā tas notiek citās pašvaldībās!
- ✓ Ļoti patīk darbs ar cilvēkiem. Apmierināts, smaidošs, pateicīgs klients ir pievienotā vērtība, pie atalgojuma, par kvalitatīvi paveikto darbu.
- ✓ Man patīk savs darbs. Mani priecē iespēja palīdzēt sava pagasta un citiem iedzīvotājiem. Esmu ļoti apmierināta.
- ✓ Manuprāt pakalpojumu kurus iedzīvotāji var saņemt VPVKAC ir ļoti svarīgi un lietderīgi, kā arī atrodas cilvēkiem tuvāk dzīves vietai
- ✓ Novērtēju šī darba nepieciešamību savā pagastā. Paldies manai pašvaldībai un cilvēkiem, kas man uzticēja veikt šo darbu.
- ✓ Paldies par to, ka iedzīvotājiem ir iespēja atnākt pie klientu apkalpošanas speciālistiem un lūgt palīdzību!
- ✓ Paldies, darbs ir interesants, klienti ir atsaucīgi un pateicīgi par palīdzību.
- ✓ Paldies, ka esat. Ar labiem vēlējumiem turpinām strādāt kopā. Laimīgs klients, laimīgi mēs :).
- ✓ Darbs patīk, jūtos vajadzīga savā vietā. jautājums: Kā ar solītajiem 2 EUR par katru klientu 2022 gadā? Paldies!
- ✓ Darbs prasa milzīgu atbildību, atdevi un uzliek pienākumu slogu.
- ✓ Esmu apmierināta, man ļoti patīk darbs ar klientiem, sniegt palīdzību un redzēt, ka viņi aiziet apmierināti. Ir atgriezeniskā saikne.
- ✓ Prieks palīdzēt iedzīvotājiem dažādās dzīves situācijās
- ✓ Viss ir kārtībā, vēl trūkst informācijas pašiem iedzīvotājiem par iespējamiem pakalpojumiem uz vietas, daudzi brauc uz novada vai reģiona centru uz attiecīgo iestādi, nezinot, ka visu var atrisināt, aizejot uz VPVKAC. Un jo vairāk nāktu klienti, būtu lielāka pakalpojumu dažādība, atjaunotu zināšanas, sameklētu informāciju.
 - ✓ Darbs, darba organizācija, darba apstākļi, attieksme ir ļoti labi, bet nu gribētu vairāk būt novērtētāka tieši ar darba algu, jo darbs ar klientu, sadarbība ar valsts iestādēm un citu klientu problēmu risināšana arī ir atbildība, diemžēl, tas šķiet novērtēts par zemu. Darbs ar klientu/cilvēku ir skaists darbs, bet prasa daudz iekšējo resursu. Gribu pateikties vadībai par sapratni, pretimnākšanu, atbalstu un uzticību. Paldies.
 - ✓ Atbilstoši tam, cik daudz ir jāzina VPVKAC darbiniekam, apkalpojot klientu, nepieciešams atbilstošs atalgojums (uzskatu, ka mana mēnešalga neatbilst manam darba apjomam un atbildībai)



Ieteikumi/ komentāri par darbu Vienotajā klientu apkalpošanas centrā

Vai Jums vēl ir kaut kas piebilstams pie visa pārrunātā? Vēl kādi ieteikumi vai komentāri par darbu Vienotajā klientu apkalpošanas centrā?

- ✓ Ceru, ka nepāriesim uz digitālo pakalpojumu sniegšanu pilnībā, ka eksistē arī pakalpojumu sniegšana klātienē.
- ✓ Darbs ir interesants, bet nav viegls
- ✓ Daudz ir tādi klientiem sniegti pakalpojumi, kuri nav definējami pakalpojumu sarakstu klāstā.
- ✓ Darbs nav grūts un neizdarāms, ja ir atsaucīgi kolēģi, jo vienmēr pastāv cilvēciskais faktors un katrs nevar visu zināt, jo situācijas mēdz būt ļoti dažādas.
- ✓ VPVKAC darbinieks nevar būt speciālists visos (VID, VSAA, NVA, UR u.c.) jautājumos. Ir valsts iestādes, kuras savus klientus pārsūta uz pašvaldību pie VPVKAC speciālistiem viņu problēmu risināšanai. Ieteikums iestādei vispirms strādāt ar savu klientu un tad sūtīt uz pašvaldību.
- ✓ Žēl, ka pašvaldības pakalpojumi netiek novērtēti. Prasības no darba devēja, lai sniedz vairāk valsts pakalpojumus, jo par tiem no valsts pašvaldībā ienāk nauda, bet tas nav no mums atkarīgs. Mums galvenais ir cilvēks un sniedzam visu nepieciešamo informāciju, lai risinātu problēmas, bet tās savukārt pārsvarā ir pašvaldības kompetence.
- ✓ Gribētos lielāku novada amatpersonu izpratni par VPVKAC nozīmīgumu un nepieciešamību novada iedzīvotājiem.
- ✓ Ieteikums - noņemt šo pakalpojumu no bibliotekāru pleciem, neskopoties un tomēr algot atsevišķus darbiniekus pildīt šo pienākumu.
- ✓ Ieteikums apmaksāt (valsts atbalsts) visus pakalpojumus ko mēs sniedzam. Piesaistīt vairāk citas iestādes (bankas, telekomunikāciju pakalpojumu sniedzējus, elektrība, gāze), jo par šiem arī nāk un jautā palīdzību, jo bankās klātienē nevar tikt, tāpat arī šīs citas iestādes ir tādu 30-50 km attālumā, vai pat tālāk, mēs varam sniegt palīdzību klientiem, tikai gribam saņemt arī samaksu par mūsu iztērēto laiku.
- ✓ Ieteikums, iespēja iesniegt uz bezdarbnieka statusa, jo ir iespēja iesniegt uz pagastu, bet uz statusu nav iespējams
- ✓ Lai konsultētu portālā latvija.lv nepieciešams demo versija, lai katram darbiniekam nav jālogojas ar saviem datiem. un ja man nav jur. persona, tad man vispār ir grūti nokonsultēt klientu.
- ✓ Ļoti ceram, ka tiks pārskatīts piemaksas apmērs pie algas par valsts pakalpojumu sniegšanu VPVKAC (inflācija utt.). PALDIES!
- ✓ Pēc VPVKAC pakalpojumiem nav liela pieprasījuma iedzīvotāju vidū
- ✓ Piebilstams tas, ka aptaujas jautājumi bija tādi, ka nebija iespējams atzīmēt patiesās domas. Bija arī nesaprotami jautājumi, kas lika domāt, ka aptauja nav par VPVKAC bet par pašvaldības darbu. Nezināju arī ko atbildēt par pašvaldības piemaksām, jo man nav zināms, kādu daļu maksā VARAM, kādu piemaksā pašvaldība, un to aptaujā man nebija iespējams atzīmēt, tādēļ atzīmēju it kā tuvāko atbildi tam, ko domāju, lai varētu tikt pie nākamā jautājuma.



Ieteikumi/ komentāri par darbu Vienotajā klientu apkalpošanas centrā

Vai Jums vēl ir kaut kas piebilstams pie visa pārrunātā? Vēl kādi ieteikumi vai komentāri par darbu Vienotajā klientu apkalpošanas centrā?

- ✓ Vadība reaģē uz visām problēmām un palīdz risināt. Paldies Sandrai Režai un Maijai Anspokai!
- ✓ Uzskatu, ka milzīgais darbs un atbildība, kas tika mums uzlikta no PMLP bija pārmērīga.
- ✓ Vairāk organizēt mācības klātienē, kur ir iespējams konsultēties ar citiem kolēģiem.
- ✓ Vajadzētu veidot speciālus Zvanu centrus, kas strādā tikai ar portāla apkalpošanu
- ✓ Varbūt vajadzētu vairāk tās mācības, kurās stāsta par citu iestāžu (VSAA, VID, utt.) aktualitātēm. Nevis katru gadu mācīties kā runāt ar klientu vai kāds tips esmu es pēc testiem, katru gadu tas nemainās. Jo pa lielam māca vienu un to pašu.
- ✓ Varbūt var izveidot pilnvaru, lai VSAA lapā automātiski aizpildītos pilnvaras veidlapa.
- ✓ Vēlētos Valsts pārvaldes pakalpojumu portālam Latvija.lv e-pakalpojumiem demo versijas jo visos pakalpojumos mēs nevaram ielogoties lai palīdzētu iedzīvotājiem.
- ✓ Vienotajā klientu apkalpošanas centrā darbs ir izaicinājums - nekad nevar paredzēt ar kādu problēmu klients vērsīsies pēc palīdzības.



Kontaktinformācija:

Tirgus un sociālo pētījumu centrs «Latvijas Fakti»

Adrese: Bruņinieku iela 8a-5, Rīga, LV-1010

web: www.latvianfacts.lv



Oksana Kurcalte

Vecākā projektu vadītāja

Tālrunis: +371 67314002

E-pasts: sana@latfacts.lv

