

**Iepirkuma priekšmets: Integrēts Publisko pakalpojumu sniegšanas un gala lietotāju vajadzību monitorings**

**IEPIRKUMA IDENTIFIKĀCIJAS NR.: VARAM 2017/4**

Iepirkuma CPV kods: 73000000-2, 73110000-6

Rīgā, 2017.gada 10.martā

***Par papildu informāciju Nr.1***

Ar šo sniedzam atbildes uz š.g. 10.martā saņemtajiem piegādātāja jautājumiem:

**Jautājumi:**

1. Vai iedzīvotāju aptauja – 1000 iedzīvotāju aptauja, kur ir paredzētas tiešās intervijas respondentu dzīves vietās visā Latvijā, vai šeit var piedāvāt telefona aptauju, ja vien nav kādi rādāmie materiāli? Tā ir pietiekama, lai nodrošinātu reprezentatīvo grupu. Vai mēs šādi startējot, automātiski nekvalificējamies, jo domājam ko citu?

2. Jautājums par kontaktinformāciju VPVKAC klientu aptaujai. Vai varam cerēt, ka kontaktinformācija būs? Ja ir daļēji kontakti, tad varam divas metodes pielietot. Ja piedāvā kontaktus, tad tiem vajag būt vismaz krietni vairāk. Kontakts būtu telefons, varētu izmantot telefona aptauju, jo aptauja internetā šajā gadījumā nebūs tik kvalitatīva. Tur būs aktīvākie, būs novirze un rezultāti nebūs precīzi. Otrs variants būtu tiešās intervijas, intervētājs dodas uz klientu apkalpošanas centru un cilvēkus sastop.

3. Vai ir vēl kādas izmaiņas, kurām būtu jāpievērš uzmanība?

**Atbildes**

1. Tika mainīts 2.3.3.punkts iepirkuma nolikumā par prasībām Pretendentiem. Tagad ir nevis “veikta vismaz 1000 iedzīvotāju aptauja, izmantojot tiešās intervijas dzīvesvietās”, bet “veikta vismaz 1000 respondentu reprezentatīva Latvijas iedzīvotāju aptauja”. Tāpēc atlasei kvalificējas arī Pretendenti, kuri veikuši 1000 iedzīvotāju aptauju ar jebkādu datu ieguves metodi, bet pamatojot, ka tā ir reprezentatīva. Tehniskās specifikācijas 6.2.3. punktā minēts “tiešās intervijas respondentu dzīves vietās”, bet ir pieļaujama multimodālas datu ieguves metodes, pierādot un pamatojot, ka tā ir reprezentatīva Latvijas iedzīvotāju aptauja un sasniedz pētījuma mērķus un atbild uz jautājumiem tēmās (3.2.punkts tehniskajā specifikācijā par “iedzīvotāju aptauja”). Ir nepieciešams pamatojums, ka tā ir adekvāta metode, kas rezultāta ziņā ir līdzvērtīga “tiešajām intervijām dzīvesvietās”. Proti, tiek sasniegtas nepieciešamās kvotas (reģionu pārstāvniecība) un tā ir reprezentatīva. Svarīga ir argumentācijas daļa. Ja tādas nav, tad var piešķirt riska punktus par metodikas izstrādi (iepirkuma nolikuma 6.6.1.punkts, 1.punkts “Piedāvātā metodika”).

2. Sistēmā, kurā tiek uzkrāta statistika, varam iegūt klienta kontaktinformāciju. Taču darbojas datu aizsardzības jautājums, tāpēc šādā veidā datus izmantot nevaram. Varam lūgt VPVKAC to izdarīt, pret parakstu uzkrāt telefonu datubāzi, bet nevaram to piespiest, jo nav kontroles iespējas. Pat ja veidosies saraksts, var būt situācijas, kurās draudzējoties tiek ierakstīta kontaktinformācija. Tad var veidoties novirzes. Arī tāds fakts, ka telefona numuru atstātu drošākie, citi nepiekristu. Tāpēc veidojot tāmi, jāņem vērā, ka tās būs **tiešās intervijas**, kurās būs labāks rezultāts. Intervētājs, kurš ir apmācīts un ir profesionāls, māk pierunāt un motivēt cilvēku uz vietas. Izlase tiešajās intervijās nebūs tik tendencioza. Piedāvājam statistiku pa plānošanas reģioniem un iestādes pakalpojumiem.

3. Par darbinieku intervijām reģionu nozīmes VPVKAC. Tagad ir minēta vismaz viena intervija katrā, bet tā kā darbojas 3 reģionu nozīmes VPVKAC, bet rudenī, kad būs lauka darbs, darbosies 7. Nepieciešams intervēt vismaz vienu darbinieku no katra VPVKAC un vismaz vienu darbinieku no katras iestādes, kuras darbojas VPVKAC (reģionālās nozīmes VPVKAC kontaktinformācija norādīta ieinteresēto piegādātāju prezentācijā). Ja tiek pamatots, ka izvēlētais faktiskais interviju skaits ir adekvāts, lai sasniegtu pētījuma mērķus – darbinieku vajadzības un apmierinātību, tad par to netiek piemēroti riska punkti. Pārējās izmaiņas skatīt prezentācijā par iepirkumu “Integrēts Publisko pakalpojumu sniegšanas un gala lietotāju vajadzību monitorings” (iepirkuma identifikācijas Nr. VARAM 2017/4).

Ar cieņu,

Iepirkuma komisijas priekšsēdētājs

A.Brivna

*Sagatavoja: S.Melnupe  
67026505*