

Latvijas iedzīvotāju aptaujas, VPVKAC/ VVKAC klientu aptaujas un VVKAC strādājošo aptaujas rezultāti

Arnis Kaktiņš

pētījumu centra SKDS vadītājs

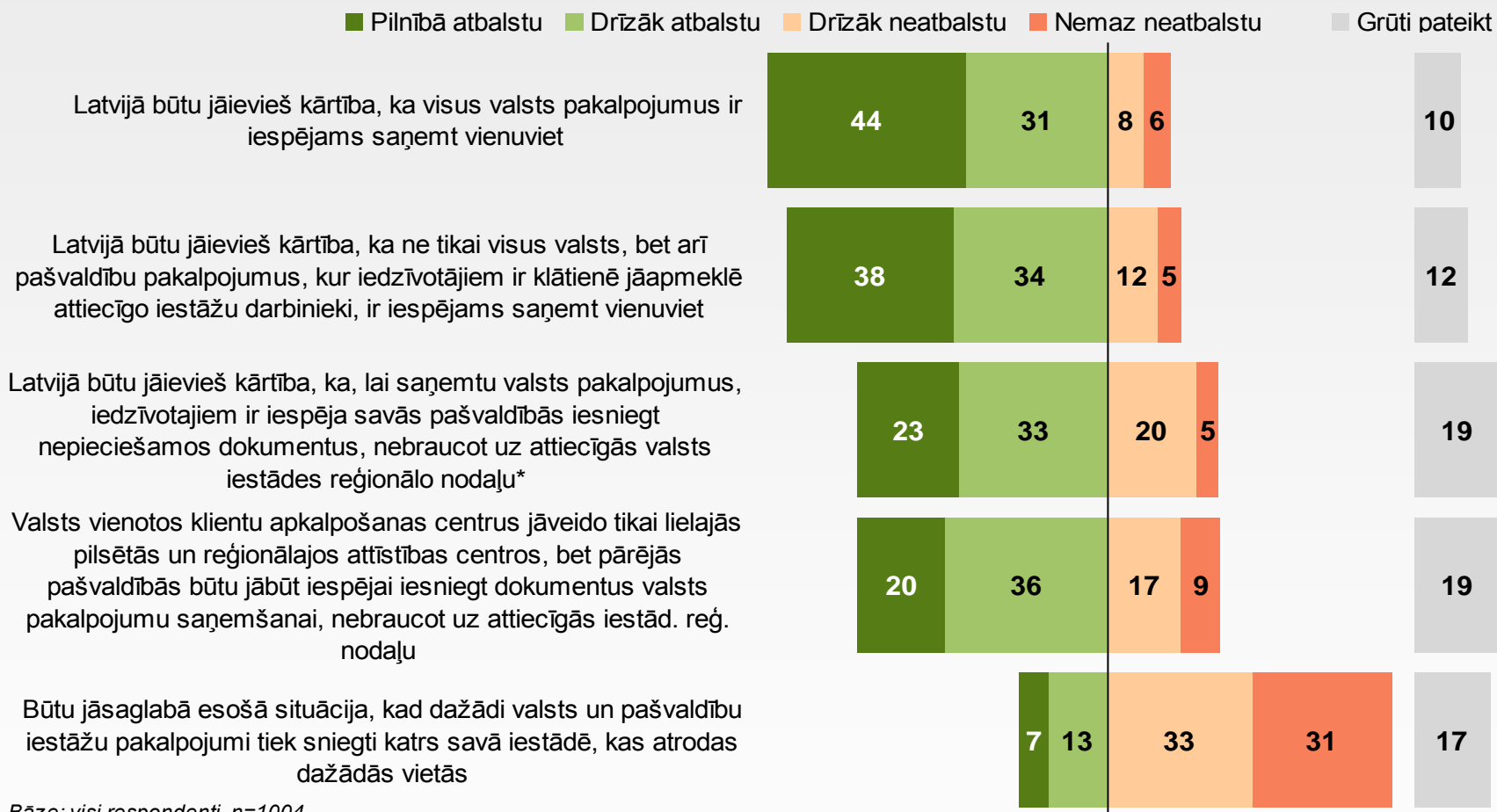
12.06.2014.

Latvijas iedzīvotāju aptaujas apraksts

Pētījuma veicējs:	pētījumu centrs SKDS
Mērķa grupa:	Latvijas pastāvīgie iedzīvotāji vecumā no 18 līdz 74 gadiem
Respondentu skaits:	1004 respondenti
Aptaujas metode:	Tiešās intervijas respondentu dzīves vietās
Izlases metode:	Stratificētā nejaušā izlase
Ģeogrāfiskais pārklājums:	Visa Latvija
Aptaujas veikšanas laiks:	09.05.2014. – 22.05.2014.

Iedzīvotāju attieksme pret dažādiem priekšlikumiem

"Patlaban vairums valsts pārvaldes iestāžu, kuras sniedz iedzīvotājiem dažādus pakalpojumus, atrodas katra savās telpās. Taču šobrīd valsts pārvaldē tiek diskutēts par ideju Latvijā izveidot vienotu klientu apkalpošanas centru tīklu, kur vienuviet būtu iespējams saņemt daudz vai pat visu valsts iestāžu pakalpojumus – t.i., tie valsts iestāžu darbinieki, kuriem ir klātienē jāapkalpo iedzīvotāji, vairs neatrastos katrs savā adresē, bet gan visi būtu sastopami vienuviet. Cik lielā mērā Jūs atbalstāt šādas idejas un priekšlikumus?"



Bāze: visi respondenti, n=1004

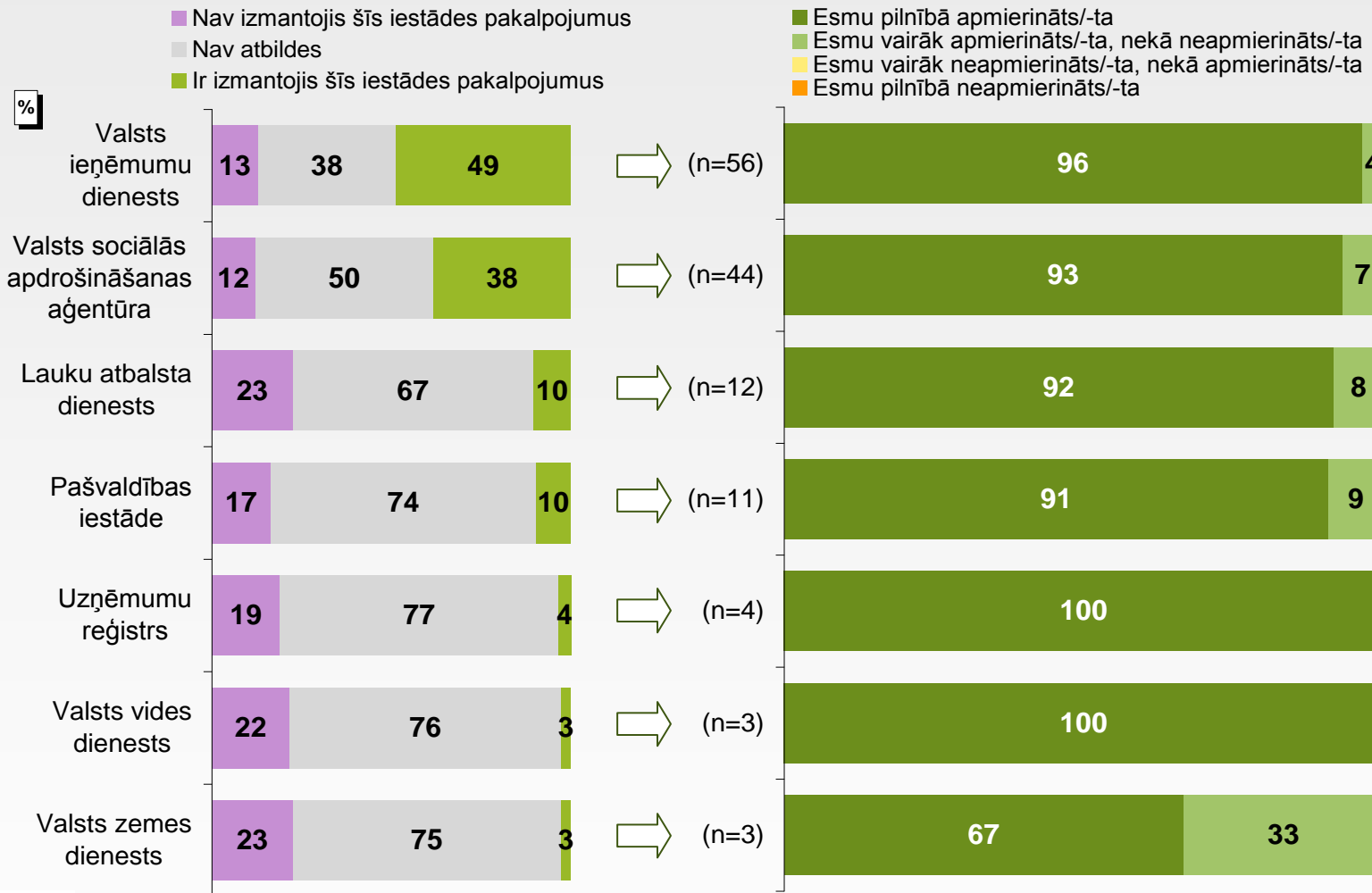
*Taču pašvaldībā varētu iesniegt tikai dokumentus, bet nevarētu saņemt konsultācijas. Klātienē konsultāciju nepieciešamības gadījumā tik un tā būtu jābrauc uz attiecīgās valsts iestādes reģionālo nodaļu.

VPVKAC/ VVKAC aptaujas apraksts

Pētījuma veicējs:	VARAM
Mērķa grupa:	VPVKAC/ VVKAC apmeklētāji
Respondentu skaits:	Aucē: 115 respondenti Daugavpilī: 46 respondenti Rojā: 30 respondenti Valmierā: 99 respondenti <u>Kopā 290 respondenti</u>
Aptaujas metode:	Paš aizpildāmās anketas VPVKAC/ VVKAC
Aptaujas veikšanas laiks:	02.01.2014. – 30.04.2014.

Apmierinātība ar VPVKAC sniegtajiem pakalpojumiem/ **Auce**

"Cik lielā mērā esat apmierināts/-ta ar attiecīgās valsts iestādes vai pašvaldības sniegto pakalpojuma kvalitāti šajā Valsts un pašvaldības vienotajā klientu apkalpošanas centrā (VPVKAC)?"

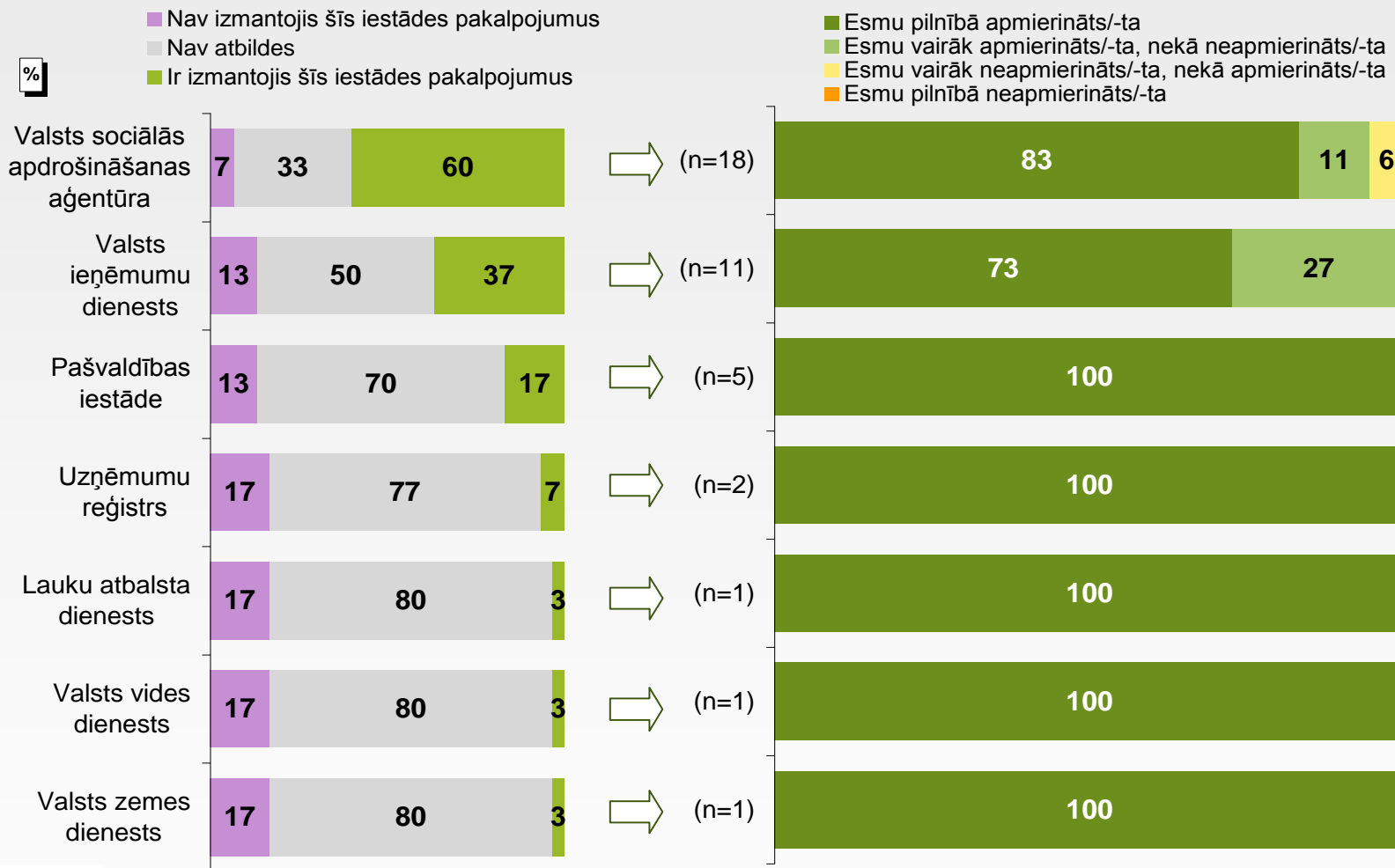


Bāze: respondenti, kuri saņem pakalpojumus Auces VPVKAC, n=115

Bāzes: respondenti, kuri ir izmantojuši attiecīgās iestādes pakalpojumus

Apmierinātība ar VPVKAC sniegtajiem pakalpojumiem/ Roja

"Cik lielā mērā esat apmierināts/-ta ar attiecīgās valsts iestādes vai pašvaldības sniegto pakalpojuma kvalitāti šajā Valsts un pašvaldības vienotajā klientu apkalpošanas centrā (VPVKAC)?"

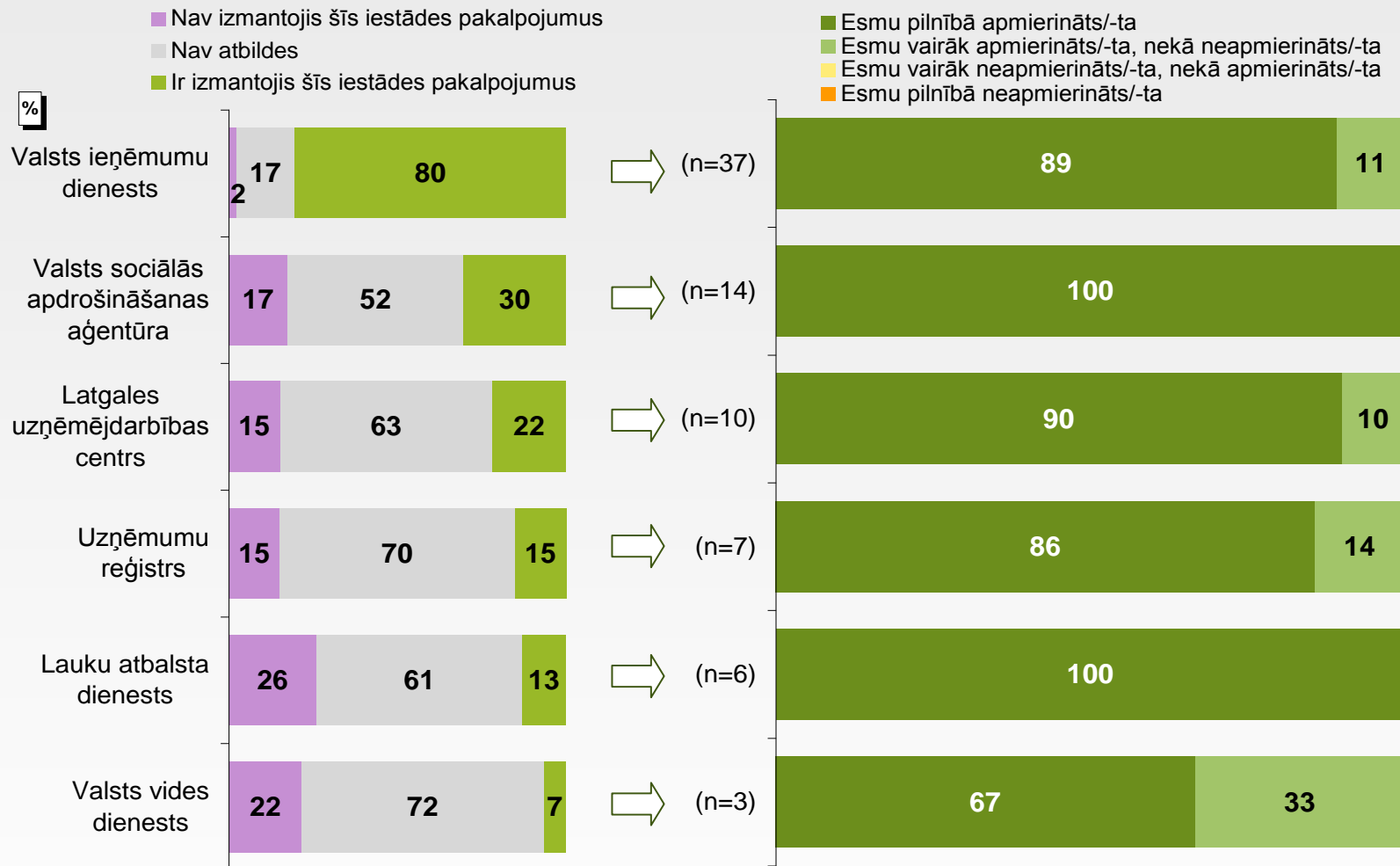


Bāze: respondenti, kuri saņem pakalpojumus Rojas VPVKAC, n=30

Bāzes: respondenti, kuri ir izmantojuši attiecīgās iestādes pakalpojumus

Apmierinātība ar VVKAC sniegtajiem pakalpojumiem/ Daugavpils

"Cik lielā mērā esat apmierināts/-ta ar attiecīgās valsts iestādes sniegto pakalpojuma kvalitāti šajā VVKAC?"

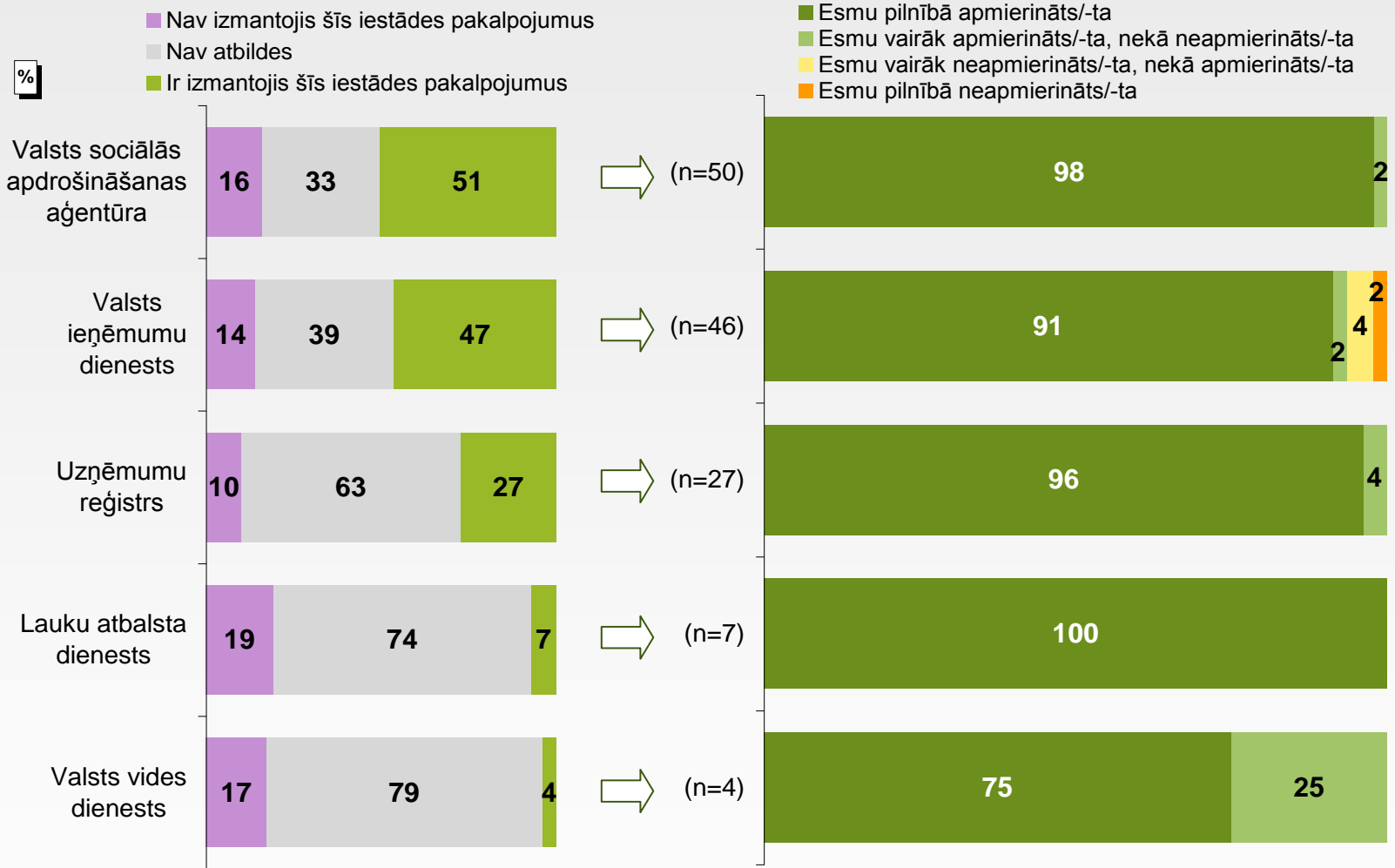


Bāze: respondenti, kuri saņem pakalpojumus Daugavpils VVKAC, n=46

Bāzes: respondenti, kuri ir izmantojuši attiecīgās iestādes pakalpojumus

Apmierinātība ar VVKAC sniegtajiem pakalpojumiem/ Valmiera

"Cik lielā mērā esat apmierināts/-ta ar attiecīgās valsts iestādes sniegto pakalpojuma kvalitāti šajā VVKAC?"

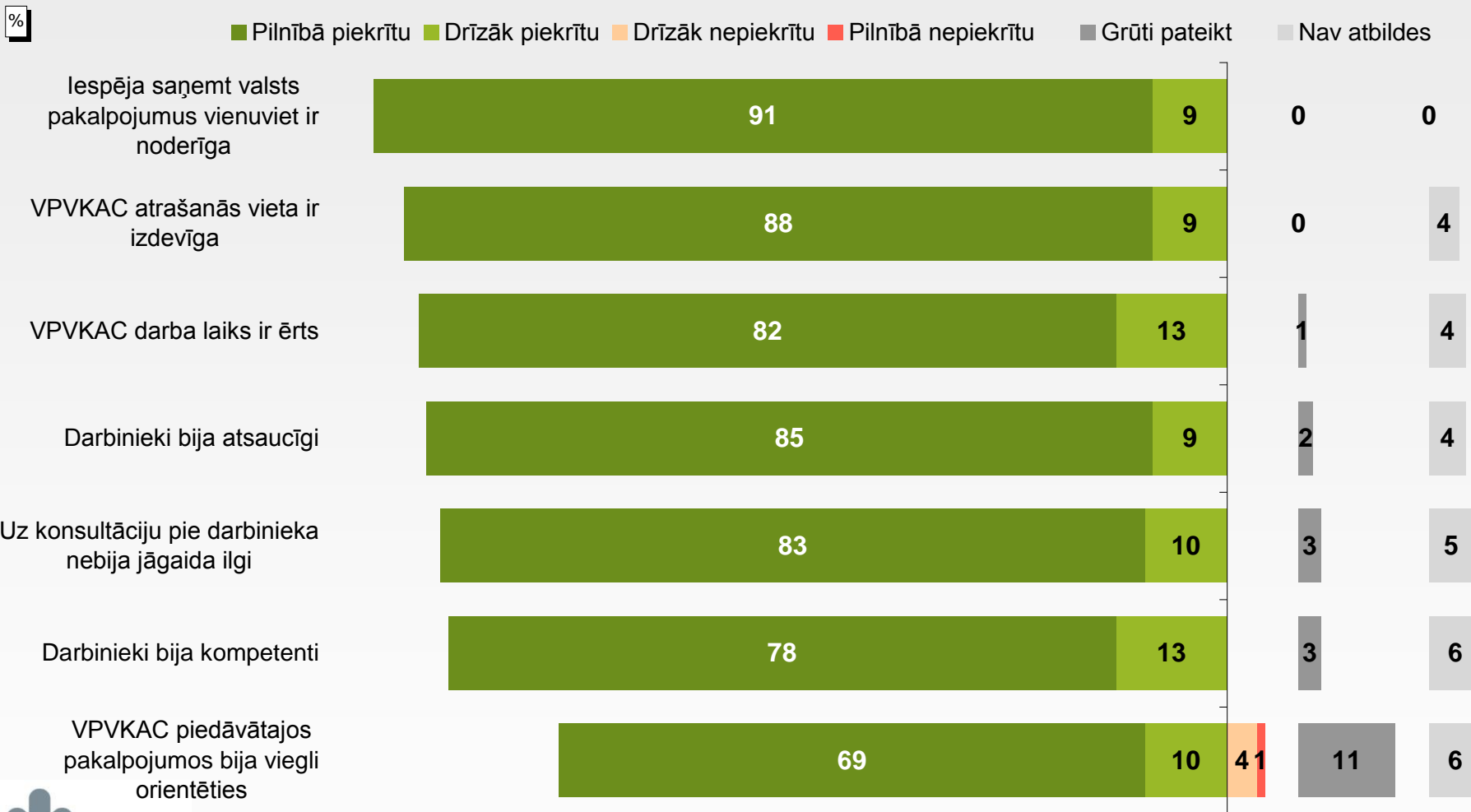


Bāze: respondenti, kuri saņem pakalpojumus Valmieras VVKAC, n=99

Bāzes: respondenti, kuri ir izmantojuši attiecīgās iestādes pakalpojumus

Apmierinātība ar VPVKAC sniegtajiem pakalpojumiem/ **Auce**

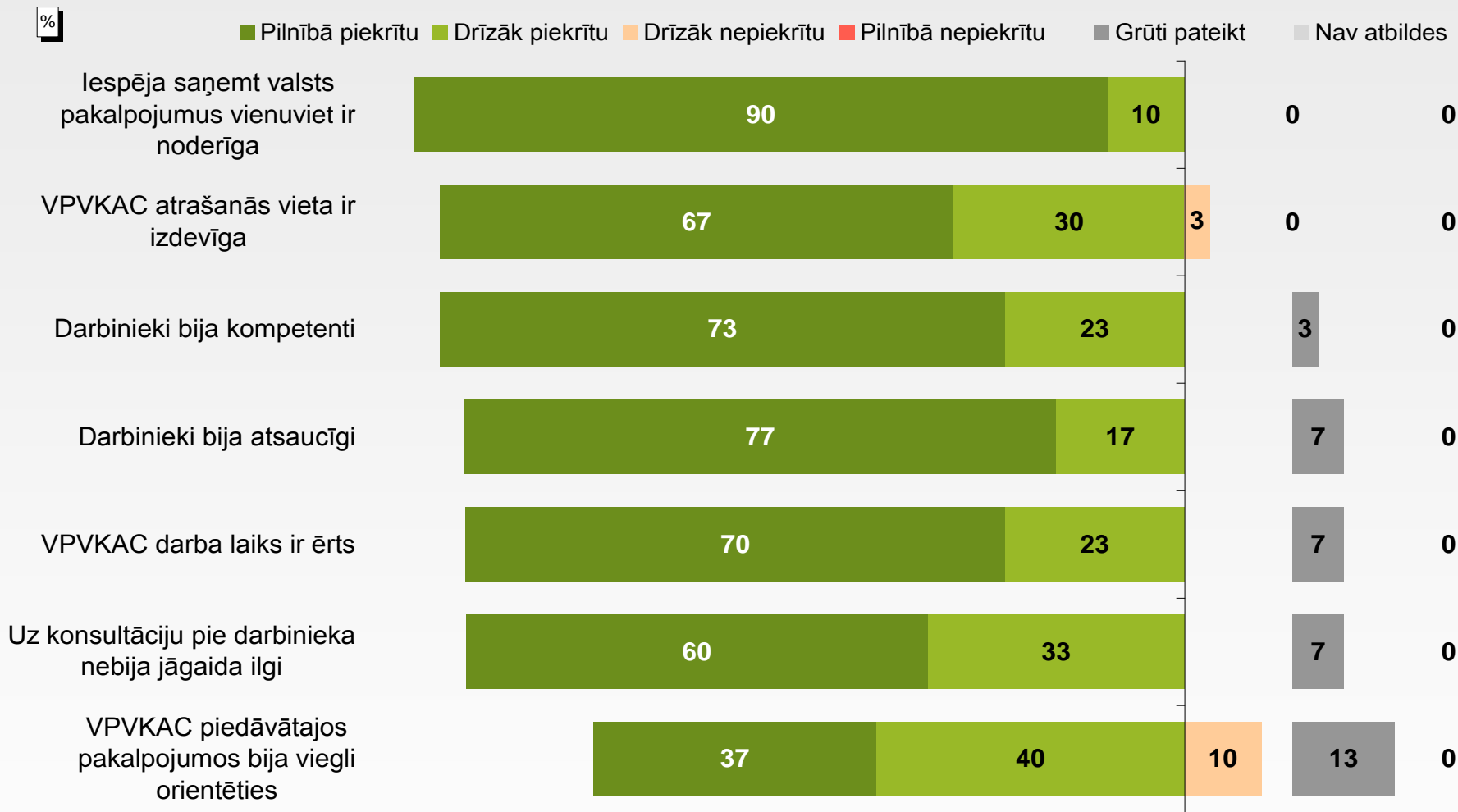
"Lūdzam raksturot, cik lielā mērā šādi apgalvojumi atbilst Jūsu viedoklim par Valsts un pašvaldības vienoto klientu apkalpošanas centru (VPVKAC)!"



Bāze: respondenti, kuri saņem pakalpojumus Auces VPVKAC, n=115

Apmierinātība ar VPVKAC sniegtajiem pakalpojumiem/ Roja

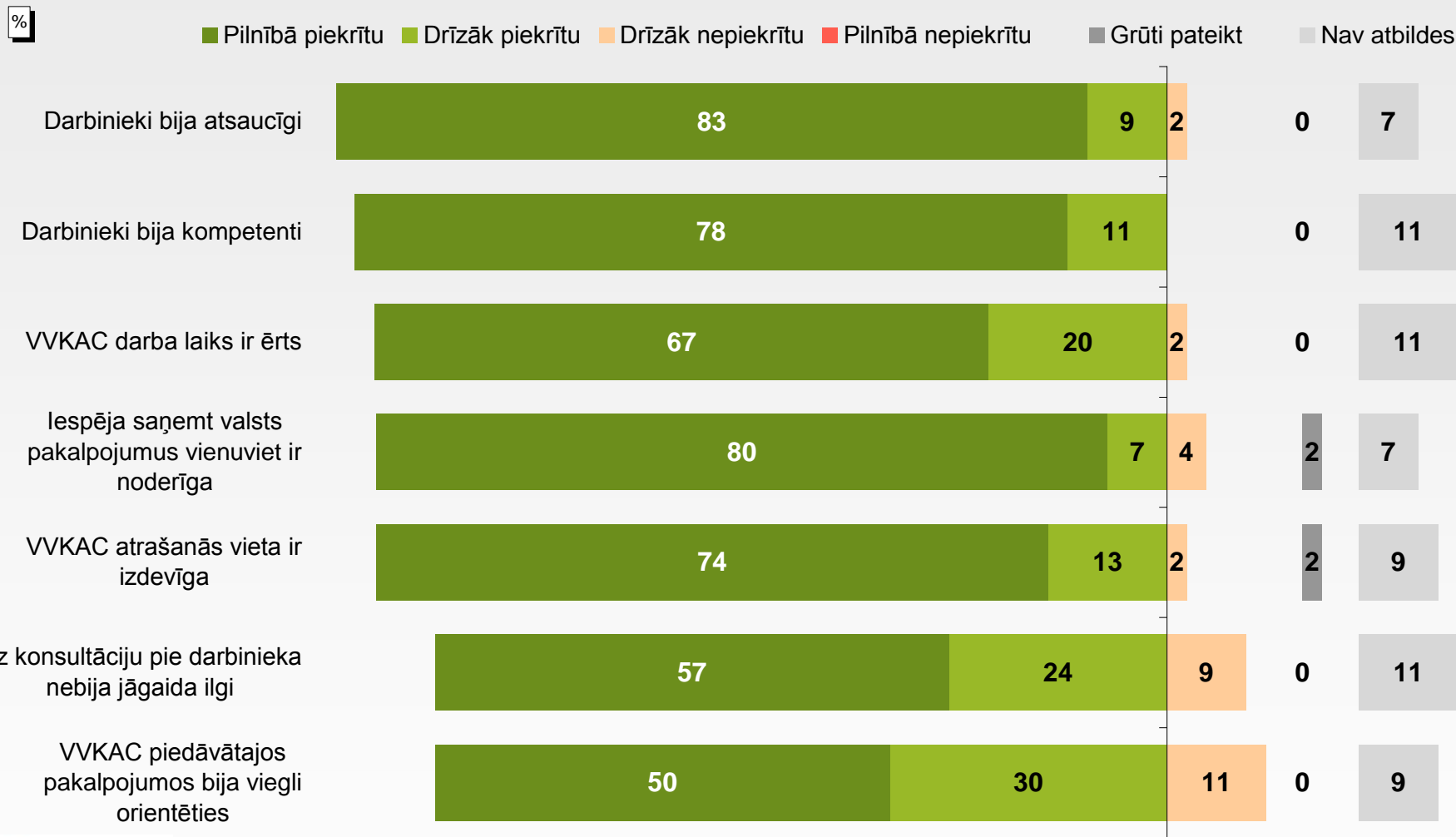
"Lūdzam raksturot, cik lielā mērā šādi apgalvojumi atbilst Jūsu viedoklim par Valsts un pašvaldības vienoto klientu apkalpošanas centru (VPVKAC)!"



Bāze: respondenti, kuri saņem pakalpojumus Rojas VPVKAC, n=30

Apmierinātība ar VVKAC sniegtajiem pakalpojumiem/ Daugavpils

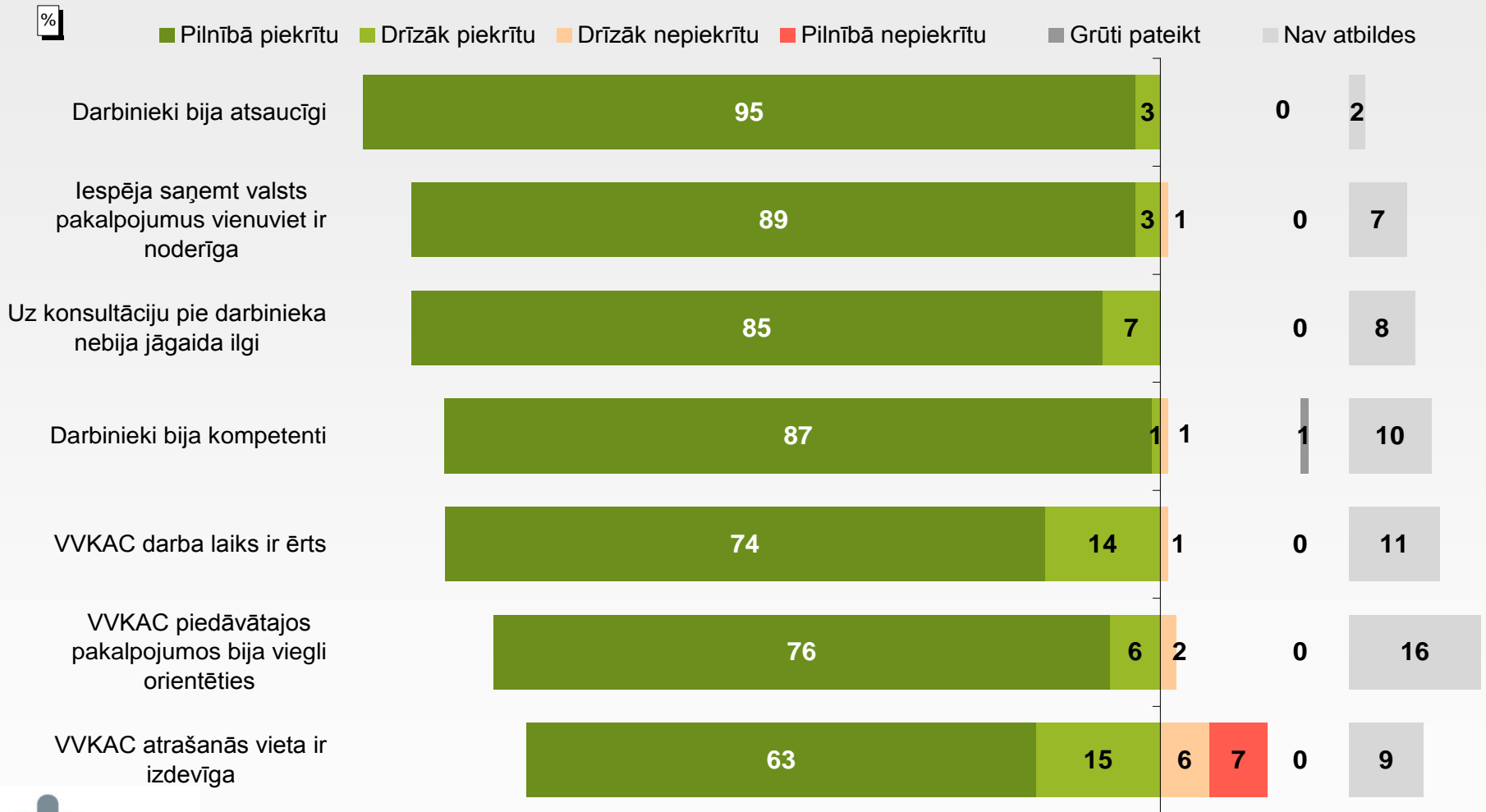
"Lūdzam raksturot, cik lielā mērā šādi apgalvojumi atbilst Jūsu viedoklim par Valsts vienoto klientu apkalpošanas centru (VVKAC)!"



Bāze: respondenti, kuri saņēma pakalpojumus Daugavpils VVKAC, n=46

Apmierinātība ar VVKAC sniegtajiem pakalpojumiem/ Valmiera

"Lūdzam raksturot, cik lielā mērā šādi apgalvojumi atbilst Jūsu viedoklim par Valsts vienoto klientu apkalpošanas centru (VVKAC)!"



Bāze: respondenti, kuri saņēma pakalpojumus Valmieras VVKAC, n=99

VKAC klienti vēlētos saņemt pakalpojumus vēl no šādām iestādēm:

- Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde
- Lauksaimniecības datu centrs
- Nodarbinātības valsts aģentūra
- Veselības inspekcija
- Dabas aizsardzības pārvalde
- Valsts zemes dienests

VKAC klientu sniegtie ierosinājumi:

- Atvērt vairāk šādus centrus (citās pilsētās, atvērt filiāles)
- Sniegt plašāku pakalpojumu klāstu nekā patlaban
- Norobežot pakalpojumu sniegšanas vietas
- Ieviest elektronisku rindu vadības sistēmu
- Nodrošināt ātrāku internetu
- Uzgaidāmajās telpās būtu vēlams dzeramais ūdens
- Nodrošināt ilgāku darba laiku (vienu nedēļas dienu arī pēc plkst. 19.00)

Pilotprojektā iesaistīto KAC darbinieku aptauja

Pētījuma veikšanas metode: Padziļinātās intervijas (Dzi)

Respondentu skaits: 10 respondenti

Izlase: Tika pārstāvētas sekojošas valsts iestādes:
Uzņēmumu reģistrs (UR) – 1 persona,
Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra (VSAA) – 2 personas,
Valsts ieņēmumu dienests (VID) – 1 persona,
Valsts vides dienests (VVD) – 1 persona,
Lauku atbalsta dienests (LAD) – 1 persona,
Auces novada domes un Rojas novada domes klientu apkalpošanas centru darbinieki – kopā 4 personas

Ģeogrāfiskais pārklājums: Valmiera, Daugavpils, Roja, Auce

Būtiskākie secinājumi:

- Lai arī vērtējot VVKAC un VPVKAC pilotprojekta darbības laikā sasniegto, interviju dalībnieku viedokļi bija atšķirīgi, kopumā iesaistītie darbinieki jaunizveidoto iedzīvotāju apkalpošanas formu vērtē kā veiksmīgu un saskata tajā potenciālu efektīvākai un sekmīgākai iedzīvotāju apkalpošanai.
- Respondenti atzīst, ka izveidojot vienotos klientu apkalpošanas centrus ir iespējams radīt klientiem ērtāku, draudzīgāku un pieejamāku pakalpojumu saņemšanas vidi.
- Krietni atzinīgāki savos vērtējumos ir Rojas un Auces darbinieki, savukārt Valmieras un Daugavpils darbinieki biežāk norādīja uz problēmām un nepilnībām.

Būtiskākie secinājumi:

- Iesaistīto pušu vērtējumā veiksmīgi veidojusies sadarbība visu trīs ieinteresēto pušu – iedzīvotāji, pašvaldība un valsts iestādes – starpā.
- Iedzīvotāju problēmu risināšana “uz vietas” kļūst personīgāka un veicina gan ātrāku, gan rezultatīvāku pakalpojumu saņemšanu.
- Pašvaldība kā starpnieks problēmjauditājumu risināšanā, veicina to sekmīgāku atrisināšanu. Tā labāk orientējas vietējā specifikā, tajā pat laikā izprotot tiesisko regulējumu un nepieciešamās prasības pakalpojuma saņemšanai.
- Novērota arī darbinieku ieinteresētība savas kompetences celšanā, apgūstot jaunas iemaņas dažādu pakalpojumu sniegšanā iedzīvotājiem.

Būtiskākie secinājumi:

- KAC jāveido kā organizēta, moderna vide, kas pieejama dažādām iedzīvotāju grupām. Nepieciešamas sēdvietas, ūdens, labierīcības, rindas organizēšana, nepārprotamas norādes un konfidencialitātes nodrošināšana.
- Būtiski iedzīvotājus informēt par iespējām vienlaicīgi saņemt dažādus pakalpojumus. Zemā atsaucība no iedzīvotājiem saistīta ar izpratnes trūkumu par esošo KAC piedāvājumu, un nespēju attiecināt un piemērot to uz savu vajadzību apmierināšanu.



Ieguldījums Tavā nākotnē!

Tas arī viss!

Paldies par uzmanību!

Projekts „**Publisko pakalpojumu sistēmas pilnveidošana**” Nr.1DP/1.5.1.2.0/08/IPIA/SIF/002 tiek īstenots ar Eiropas Savienības Sociālā fonda un Latvijas valsts finansiālu atbalstu.

