

Vienoto klientu apkalpošanas centru pilotprojekta vērtējums, darbinieku aptauja

Padziļināto interviju pētījuma rezultāti
2014. gada maijs

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.



SATURS

PĒTĪJUMA TEHNISKĀ INFORMĀCIJA	3
GALVENIE SECINĀJUMI	4
1. VVKAC, VPVKAC PILOTPROJEKTA VISPĀRĒJAIS VĒRTĒJUMS	6
2. VVKAC, VPVKAC DARBĪBAS VĒRTĒJUMS	10
2.1. Ieguvumi.....	10
2.2. Zaudējumi	11
2.3. Sadarbība ar valsts iestādēm	16
3. IEDZĪVOTĀJU INFORMĒTĪBA	18
4. IETEIKUMI.....	22

PĒTĪJUMA TEHNISKĀ INFORMĀCIJA

PĒTĪJUMA VEIKŠANAS METODE:	Padziļinātās intervijas (Dzl)
IZLASES LIELUMS:	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
RESPONDENTU ATLASE:	Saskaņā ar pasūtītāja ieteikto personu datu bāzi
ĢEOGRĀFISKAIS PĀRKLĀJUMS:	Valmiera, Daugavpils, Roja, Auce
INTERVIJU VEIKŠANAS LAIKS:	2014. gada maijs
INTERVIJU VIDĒJAIS ILGUMS:	~ 30 min
PĒTĪJUMA VEICĒJS:	Sabiedriskās domas pētījumu centrs SKDS

Pētījuma jautājumi tika veidoti balstoties uz pētījuma uzdevumiem, taču interviju laikā tika uzdoti arī citi papildus jautājumi.

Citāti no dziļajām intervijām tekstā uzrādīti *slīprakstā*.

PROJEKTA VADĪTĀJS:	Nita Jirgensone
REKRUTĀCIJA:	Dace Grīnberga
INTERVIJAS VEICA:	Dace Grīnberga
ATSKAITI SAGATAVOJA:	Nita Jirgensone; Dace Grīnberga

IEVADS

Pētījums „Vienoto klientu apkalpošanas centru pilotprojekta vērtējums, darbinieku aptauja” tika veikts lai izvērtētu Valsts vienoto klientu apkalpošanas centru pilotprojektu, kas tika īstenots projekta „Publisko pakalpojumu sistēmas pilnveidošana” ietvaros.

Pētījuma mērķi ir veikt vispārējo Vienoto klientu apkalpošanas centru pilotprojekta vispārējo novērtēšanu, noskaidrot sniegto pakalpojumu kvalitātes rādītājus, labo praksi, kā arī noteikt problēmjautājumus un nepieciešamos uzlabojumus, lai tos nosvērstu.

Kvalitatīvā pētījuma daļa sevī ietvēra 10 padziļinātās intervijas ar ekspertiem - vienoto klientu apkalpošanas centru darbiniekiem, kuri pārstāvēja sekojošas valsts iestādes – Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūru, Valsts ieņēmumu dienestu, Valsts vides dienestu, Lauku atbalsta dienestu, Uzņēmumu reģistru.

GALVENIE SECINĀJUMI

Izvērtējot to, cik lielā mērā Valsts vienotajiem klientu apkalpošanas centriem un Valsts pašvaldību vienotajiem klientu apkalpošanas centriem (turpmāk – VVKAC, VPVKAC), pilotprojekta laikā ir izdevies sasniegt mērķus interviju dalībnieku viedokļi ir pretrunīgi. No vienas puses iedzīvotāji ir novērtējuši šādu VVKAC, VPVKAC sniegtās iespējas, izmantojot to pakalpojumus, kā arī mutiski paužot darbiniekiem atzinību. No otras puses pilotprojekta laikā, pēc respondentu domām nācies saskarties ar dažādām problēmām, nepilnībām.

Apkopojot atbildes par Valsts vienoto klientu apkalpošanas centru Valsts pašvaldību vienoto klientu apkalpošanas centru (turpmāk – VPVKAC), galvenajiem uzdevumiem un darbības mērķiem, redzams, ka tie ir vērsti uz klienta ērtību palielināšanu. Valsts iestāžu pakalpojumu sniegšana tuvāk klientu dzīvesvietai un vairāku valsts iestāžu apvienošana veikta ar mērķi atvieglot līdzšinējo pakalpojumu saņemšanas kārtību, kļūstot tiem pieejamākiem.

Lai arī respondentu viedokļi par to, vai VVKAC, VPVKAC pilotprojekts ir izdevies, dalās, tā laikā ir identificēti problēmjautājumi, trūkumi un arī pozitīvie ieguvumi, kas arī ir bijis viens no pilotprojekta galvenajiem mērķiem.

Tā, pie pozitīvajiem ieguvumiem jāizceļ uz klientiem vērstu, draudzīgāku, tuvāku dzīvesvietai pakalpojumu saņemšanas iespēju apmeklētājiem.

Runājot par trūkumiem, ko pilotprojekts ir iezīmējis esošo VVKAC darbībā, tad tie tika saistīti gan ar darba organizatoriskajiem jautājumiem, gan KAC nepietiekamu popularitāti, gan zemo interesi no iedzīvotājiem par atsevišķiem jaunizveidotajiem KAC pakalpojumiem.

Analizējot vienu no identificētajiem problēmjautājumiem – nepietiekamu interesi no iedzīvotājiem par VVKAC pakalpojumiem, kas novērots Valmierā, tad redzams, ka liela loma ir bijusi vietas izvēlei, kas ietekmējusi iedzīvotāju izvēli pakalpojumus saņemt valsts iestādēs, nevis VVKAC.

Saskaroties ar iedzīvotāju atšķirīgo interesi par pieejamajiem valsts iestāžu pakalpojumiem, redzams, ka ir bijuši tādi valsts iestāžu pakalpojumi, kuri sevi ir attaisnojuši un ir bijuši tādi valsts iestāžu pakalpojumi, kuri nav sevi attaisnojuši. Tā, vispieprasītākie ir bijuši VSAA, VID pakalpojumi, bet vismazāk pieprasīti – Valsts vides dienesta pakalpojumi, Valsts zemes dienests (Auce), Lauku atbalsta dienesta pakalpojumi (Roja, Valmiera).

Analizējot, vai ir attaisnojusies klientu apkalpošanas koncepcija – iespēja saņemt vairākus pakalpojumus vienuviet, tad redzams, ka tā sasniedz savu mērķi tikai tajos gadījumos, ja iestāžu pakalpojumi klientam ir savstarpēji saistāmi. No šobrīd pārstāvēto iestāžu pakalpojumiem tie ir tikai VID un VSAA pakalpojumi, kur klientiem bijusi interese tos izmantot vienā apmeklējuma laikā. Vienlaicīgi izskanēja priekšlikumi līdz ar VID un VSAA pakalpojumiem piedāvāt arī Nodarbinātības valsts aģentūras pakalpojumus, un Valsts zemes dienesta un Lauku attīstības dienesta pakalpojumus, kas varētu būt savstarpēji saistoši.

Raksturojot pakalpojumu VVKAC, VPVKAC līdzvērtību valsts iestāžu sniegtajiem, tad no atbildēm ir redzams, ka tie ir ierobežoti savas specifikas dēļ. Tādējādi VVKAC, VPVKAC darbībai ir vairāk starpnieka loma starp klientu un valsts iestādēm.

Pozitīvi respondenti bija vērtējumos par valsts iestāžu savstarpējo sadarbību – tā ir izveidojusies kopumā laba un par pilnveidošanu vai uzlabošanu kopumā viedokļu nebija.

Turpmāk organizējot to valsts iestāžu, kuru pakalpojumi ir pieprasītākie, darbu, jāņem vērā lielā darbinieku noslogotība VVKAC, tādējādi palielinot darbinieku daudzumu.

Projekts: *Vienoto klientu apkalpošanas centru pilotprojekta vērtējums*

Kopumā klientu informētība par VVKAC, VPVKAC darbību vēl nav pietiekama, kas tiek pamatots ar salīdzinoši neilgo vienoto KAC darbības laiku. Tomēr papildus informācijas izvietošana vai centru reklamēšana nav nepieciešama – interesējoša informācija ir atrodamā internetā. Tāpat novērots, ka efektīva ir iedzīvotāju savstarpējā pieredzes apmaiņa, kas popularizē šo centrus.

Pilotprojekta laikā identificētas arī telpu un to iekārtojuma problēmas. Tā, Valmierā un Daugavpilī telpu šaurība, krēslu trūkums, uzgaidāmās zāles neesamība, dzeramā ūdens trūkums izjusti, klientu pieplūduma laikā. Tāpat būtiska problēma ir rindu kārtotāja vai biroja administratora trūkums, kas radījis haosu apmeklētāju pieņemšanas laikā, būtiski apgrūtinot darbiniekus.

Domājot par VPVKAC izveides nepieciešamību nākotnē, tad šī iecere ir atbalstāma, raugoties no klienta ērtību viedokļa. Vienlaicīgi, maksimālas darbības efektivitātes sasniegšanai būtu jāņem vērā sekojoši svarīgi faktori – vairākumam viegli aizsniedzama (pilsētas centrs, tuvumā sabiedriskais transports un autostāvvietas), cilvēkiem ar kustību traucējumiem un jaunajām māmiņām pieejama atrašanās vieta, savstarpēji saistītu valsts iestāžu pakalpojumu piedāvāšana.

1. VPKAC, VPKAC PILOTPROJEKTA VISPĀRĒJAIS VĒRTĒJUMS

Runājot par pilotprojektu kopumā, no respondentu sniegtajām atbildēm ir redzams, ka interviju dalībnieki nespēj norobežoties no savas darba vietas un sniegt vērtējumu valsts vienoto klientu apkalpošanas centru darbībai kopumā. Tāpat redzams, ka darbinieki arī paši ir maz informēti par citu VPKAC un VPKAC darbību, tādējādi kopējais vērtējums pilotprojektam tiek sniegts, vadoties pēc katra respondenta pieredzes lokālajā VPKAC vai VPKAC.

Raksturojot VPKAC, VPKAC, respondentiem bija vienota izpratne par šo centru uzdevumiem un galvenajiem mērķiem, tādējādi bija vienisprātis, ka šo centru izveide un darbība ir vērsta uz klientu t.i., lai maksimāli uzlabotu pieejamību dažādu valsts iestāžu pakalpojumiem.

„Tas jau, kas tika definēts – ietaupīt klientu laiku un viņam izdevīgā vietā piedāvāt vairāk vienkārši pakalpojumus, lai viņam nav jāblandās pa dažādiem kabinetiem.” (VSAA, Valmiera)

„... (uzdevums) apmierināt klientus, lai vienā vietā var saņemt visus pakalpojumus.” (LAD, Daugavpils)

„Galvenais jau bija atvieglot iedzīvotājiem, lai viņi atnākot uz vienu iestādi varētu nokārtot vairākas sev nepieciešamās lietas. Lai nav jābraukā uz tuvākajiem centriem, kas mums ir pāri pa 30 km attālumā, tuvākais.” (Roja, VPKAC)

„Lai cilvēks nekur nebraucot, uz vietas varētu saņemt valsts pakalpojumus.” (Auce, VPKAC)

Kopumā iecere veidot šādus klientu apkalpošanas centrus ir vērtējama pozitīvi, īpaši pilsētās, kur atsevišķu valsts iestāžu pakalpojumi nav pieejami. Iedzīvotājiem nereti nācies mērot ievērojamus attālumus, dodoties uz tuvāko valsts iestādi, kas atrodas citā pilsētā.

„Manuprāt, tas ir ļoti pozitīvi – iespēja saņemt un izmantot šos pakalpojumus!” (Auce, VPKAC)

„Lai pārbaudītu, kā tas darbojas – jā, manuprāt, diezgan labi izdevies. Ieskaits kā tas varētu darboties un vai tas vispār ir iespējams, tas ir izdevies. Un cilvēkus ļoti interesē, un tie, kas atnāca pie mums, tie bija ļoti apmierināti.” (VSAA, Valmiera)

Pozitīvas atsauksmes saņemtas no apmeklētājiem, kuri novērtējuši sniegtās iespējas saņemt valsts iestāžu pakalpojumus tuvāk dzīvesvietai, kas līdz šim ir bijis neiespējami.

„Mums pilsētā ieņēmumu dienests ir ārpus pilsētas, pašā pilsētas galā. Ir ļoti neizdevīga vieta. Un ja šeit cilvēks sēž pilsētas centrā, klientiem tas patīk.” (VSAA, Daugavpils)

Tomēr analizējot to, cik lielā mērā tikuši sasniegti VPKAC, VPKAC pilotprojekta mērķi, vērtējums nav viennozīmīgs. Vairākums respondentu domā, ka pilotprojekta mērķi sasniegti tikai daļēji.

„Es domāju, ka izdevies ir viss! Kas ir apkalpoti, nav nekādas problēmas bijušas. Procentuāli, es domāju 80.” (Roja, VPKAC)

„Daļēji, protams. Kā vienmēr, var jau kaut ko uzlabot.” (LAD, Daugavpils)

Kā viens no iemesliem tika minēts atšķirīgais apmeklētāju pieprasījums un interese pēc dažādu valsts iestāžu pakalpojumiem. VPKAC novērota tendence, kad ļoti liels

pieprasījums ir bijis pēc VID, VSAA pakalpojumiem, pretstatā citu iestāžu piedāvājumiem pakalpojumiem, kur interese no klientu puses ir bijusi niecīga. Tādējādi, var secināt, ka ne visu valsts iestāžu piedāvātie pakalpojumi ir sevi attaisnojuši. Tā, kopumā mazāk pieprasīti bijuši Lauku atbalsta dienesta, Valsts vides dienesta, Valsts zemes dienesta piedāvātie pakalpojumi, Uzņēmumu reģistra pakalpojumi, kur klienti izvēlējušies pakalpojumus saņemt nevis VVKAC vai VPVKAC, bet bāzes valsts iestādēs.

„Varbūt tās iestādes, kas apvienotas... Vai tiešām tādā sastāvā jābūt, varbūt jābūt citas. Doma laba!” (LAD, Daugavpils)

„Tā sociālā aģentūra un valsts ieņēmumu dienests noteikti, ka jā. Un arī Lauku atbalsta dienests ar savu vienu pakalpojumu. Bet par pārējiem... tie netika vispār pieprasīti – Valsts vides dienests, Valsts zemes dienests. Tie bija divi pakalpojumi pusgada laikā. Uzņēmumu reģistrs varbūt trīs konsultācijas visā periodā.” (Auces VPVKAC)

„Nu nav mums bijusi, piemēram, tik liela atsaucība uz Valsts vides dienesta pakalpojumiem, Uzņēmumu reģistra pakalpojumiem, tie klienti vairāk ir izvēlējušies apmeklēt iestādi uz vietas. Aizbraukt uz iestādi, kur viņi varēja nokārt savas visas nepieciešamās lietas.” (Rojas VPVKAC)

Var secināt, ka pilotprojekta mērķi tika sasniegti, realizējot pieprasītāko valsts iestāžu pakalpojumus (VID, VSAA) visos VVKAC, bet netika sasniegti piedāvājot VVD, LAD (izņemot Aucē, Daugavpilī), atsevišķos vienotajos klientu apkalpošanas centros arī UR sniegtos pakalpojumus, kur apmeklētāju interese bijusi minimāla.

„Ir daudzi pakalpojumi, kuros jā un ir kuros noteikti nē. Tā sociālā aģentūra un Valsts ieņēmumu dienests, kas noteikti jā. (...) Bet par pārējiem... Es teikšu, ka netika vispār pieprasīti. Valsts vides dienests neviens, Valsts zemes dienests divi pakalpojumi pusgada laikā, Uzņēmumu reģistrs varbūt trīs konsultācijas.” (Auce, VPVKAC)

„Tā doma par vienotajiem klientu apkalpošanas centriem varbūt ir laba. Bet ne tādā rakursā, kā tas ir domāts, ka salikt visu, sakoncentrēt kopā.” (UR, Valmiera)

Kā viens no pozitīviem aspektiem ir tas, ka atvieglota to valsts iestāžu darbība, pēc kuru pakalpojumiem ir liels pieprasījums. Kā pozitīvs piemērs tam, ka VSAA piedāvātie pakalpojumi VVKAC ir sevi attaisnojuši, liecināja atsauksmes no VSAA darbiniekiem, kuri pamanījuši apmeklētāju rindu samazinājumu.

„Par cik es zinu, ka Valsts sociālajā aģentūrā, viņiem arī tur visu laiku tiek tās vietas mazinātas, viņi teica, ka viņiem tiešām ir mazāk to cilvēku, ka viņiem nesēž tās pastāvīgās rindas. Esam viņiem noņēmuši kādu slogu nost.” (Auces VPVKAC)

Realizētā pilotprojekta ietvaros ir bijusi iespēja pārliecināties par to, cik liela nozīme mērķu sasniegšanā ir bijusi izvēlētajai vienoto klientu apkalpošanas centru atrašanās vietai. Ņemot vērā to, ka VVKAC darbība vērsta uz to, lai būtu tuvāk iedzīvotājiem, būt ērtākiem un sasniedzamākiem, ne visās pilsētās šie mērķi ir sasniegti.

Tā par ne visai veiksmīgu tika atzīta vietas izvēle Valmierā, kas atrodas pilsētas nomalē, kur nav sabiedriskā transporta iespēju un iedzīvotājiem ir grūti sasniedzama. Tādējādi Valmieras VVKAC nav iemantojis popularitāti iedzīvotāju vidū, novērots neliels apmeklētāju daudzums.

„Manuprāt, viņš (pilotprojekts) bija varbūt par īsu un tā vieta vēl nebija tik atpazīstama. Ja tā vieta būtu atpazīstamāka, varbūt vairāk būtu. (...) Viņš (pilotprojekts) nav tā īsti aizgājis dēļ vietas.” (VID Valmiera)

„Vieta, tādā ziņā, ka tas ir Valmierā, kurā ir jau visas iestādes.” (UR Valmiera)

„Tomēr, lai arī reklāma bija un apzināšana cilvēku bija, bija arī nodaļās uz vietas – klienti tika informēti, ka ir tāda iespēja. Tomēr tā taciņa tika iestaigāta grūti - apmeklētāju skaits varēja būt lielāks, izmantot šo te iespēju.” (VSAA, Valmiera)

Projekts: *Vienoto klientu apkalpošanas centru pilotprojekta vērtējums*

Būtisks faktors, kas ietekmējis pieprasījumu pēc VVKAC pakalpojumiem ir bāzes valsts iestāžu tuvums. Atsevišķos gadījumos zemā apmeklētāju interese par kādas konkrētas valsts iestādes pakalpojumiem vienotajos klientu apkalpošanas centros tika skaidrota ar valsts iestāžu tuvumu VVKAC.

Tāpat respondenti nesaskatīja jēgpilni sniegt savas iestādes pakalpojumus VVKAC, ja bāzes iestāde atrodas netālu. Tā, piemēram, Daugavpilī Valsts vides dienesta, VSAA klientu apkalpošanas centru atrašanās tuvums izskaidro zemo apmeklētāju aktivitāti VVKAC.

„Es domāju, ka daļēji. Visas tās iestādes, kas ir centrā pieejamas, tās ir pieejamas. Tas ir cilvēka izvēles ziņā, vai 10 minūtes aiziet uz galveno iestādi vai nākt pie mums.” (VVD, Daugavpils)

„Mēs esam burtiski trīs kvartālus, mūsu centrālā nodaļa ir trīs kvartālus tālāk. Nu, es nezinu, tam īpašu jēgu es neredzu.” (VSAA, Daugavpils)

Daugavpilī pretstatā zemajam pieprasījumam pēc VVD un VSAA pakalpojumiem, pastiprināta interese novērota pēc VID un LAD pakalpojumiem.

„Savādāk ir ar Valsts ieņēmumu dienestu, kuriem ir diezgan attālināti no centra tas galvenais birojs, tāpēc cilvēku plūsma ir lielāka.” (VVD, Daugavpils)

„Nu Lauku atbalsta dienests, viņiem šobrīd ir tas aktuālais laiks. Protams, viņiem (klientiem) ir izdevīgāk, vai nu braukt uz Preiļiem, vai atbraukt uz Daugavpili no Daugavpils novada.” (VSAA, Daugavpils)

Pretrunīgi tika vērtēta klientu apkalpošanas koncepcija sniegt vairāku iestāžu pakalpojumus vienuviet. Novērots, ka klienti reti izvēlējušies vienlaicīgi izmantot vairāku, savstarpēji nesaistītu valsts iestāžu pakalpojumus. Tā, klienti, kuri VVKAC apmeklējuši, lai saņemtu UR vai LAD sniegtos pakalpojumus, citu valsts iestāžu pakalpojumus vienlaicīgi izmantoja retos gadījumos. Tomēr, pretstatā VID un VSAA klienti biežāk izvēlējās izmantot šo iestāžu pakalpojumus vienlaicīgi.

„Mēs ļoti reti redzējam, ka cilvēks atnāk uz reģistru (UR) un vēlas izmantot arī kādas citas KAC-ā esošās iestādes.” (UR Valmiera)

„Ar Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūru mums īsti klienti nesaistās. Klienti reti apmeklēs mūs (LAD) un arī viņus vienlaicīgi.” (LAD, Daugavpils)

„Klientu centrā bija ļoti maz klientu, nav intereses pagaidām. Varētu būt saistīts ar to, ka šeit organizācijas, kas ir pārstāvētas, savā starpā saistītas varētu būt valsts apdrošināšanas aģentūra ar valsts ieņēmumu dienestu.” (VVD Daugavpils)

Vienlaicīgi arī jāatzīst, ka klienti vēl nav pieraduši pie jaunās kārtības, kad vairāku valsts iestāžu pakalpojumus iespējams saņemt vienuviet un redzams, ka situācijas analīzei nepieciešams VVKAC, VPVKAC ilgāks darbības laiks.

„Ir arī tādi, kas ir uzķēruši to domu un viņš nāk vienlaicīgi pie vienas, pie otras iestādes. Grūti vēl tā teikt, jo laiks, manuprāt, tik mazs vēl ir bijis un cilvēki to vēl nav uztvēruši.” (VSAA Daugavpils)

„Nu, pēc šī laika vēl ir grūti spriest.” (VSAA, Daugavpils)

„Manuprāt, viņš (pilotprojekts) bija varbūt par īsu.” (VID Valmiera)

2. VPVKAC, VPVKAC DARBĪBAS VĒRTĒJUMS

2.1 IEGUVUMI

Izvērtējot vienoto klientu apkalpošanas centru darbību, neraugoties uz nepilnībām, kuras iezīmējušās pilotprojekta laikā, respondenti bija vienprātis, ka sabiedrība kopumā ir ieguvēja. Piedāvājot iedzīvotājiem saņemt valsts iestāžu pakalpojumus tuvāk dzīves vietai, uzlabota pieejamība vairākiem pakalpojumiem, kas līdz šim bijusi apgrūtināta. Tādējādi, sniedzot pakalpojumus *uz vietas*, iedzīvotājiem ir bijusi iespēja ietaupīt laiku un finansiālos līdzekļus, kas citkārt tiek tērēti, apmeklējot tuvākās valsts iestādes citās pilsētās.

„Galvenais pozitīvais (ieguvums) ir šis moments, ka cilvēkiem šie pakalpojumi ir pieejami uz vietas. Attālums līdz tuvākajam centram ir daudz – tas tomēr ir 38 km. ...Mērķi tika sasniegti viennozīmīgi!” (Roja, VPVKAC)

„Mums centrs ir tikai Preiļos un Daugavpilī klienti ir ļoti apmierināti, ka arī ir tagad šāds centrs. Daugavpilī arī tagad ir šāds centrs un viņiem (klientiem) nekur nav jābrauc, visu var nokārtot te, uz vietas.” (LAD, Daugavpils)

„Cilvēkiem ļoti izdevīgi bija izmantot šos pakalpojumus. Māmiņām nav jābrauc uz Dobeli kārtot visus pabalstus bērniņam, bērniņa kopšanas, piedzimšanas, vecāku pabalstu saņemšanai. Tie arī bija visvairāk izmantotie.” (Auce, VPVKAC)

Tāpat, sniedzot vairāku valsts iestāžu pakalpojumus vienkopus, klientiem ir bijusi iespēja vienlaicīgi, ietaupot laiku, nokārtot nepieciešamās formalitātes.

Var secināt, ka laika gaitā sabiedrības informētība par iespējām saņemt arī citu valsts iestāžu pakalpojumus VVKAC uzlabojusies. Iedzīvotāju vidū notikusi savstarpēja informācijas nodošana, apmainīšanās ar pieredzi, popularizējot VVKAC, VPVKAC un tajos sniegtos pakalpojumus.

„Jā, gan šie te cilvēki, kas apmeklēja mūs, viņi tomēr paaugstinājās, kas notiek citās iestādēs, pat ja viņiem nebija konkrēti jautājumi tajā dienā. Viņi sarunājas ar radiem, draugiem un paziņām un sniedz šo informāciju tālāk.” (VSAA Valmiera)

„Tad kad viņi sēž rindā, viņiem ir laicīgi. Viņi sāk lasīt, kas uz sienām ir rakstīts. Tad viņi pienāk un pajautā, vai te es varu noformēt, teiksim, bērnu pabalstu, vai te es varu ņest arī slimības lapu.” (VSAA, Daugavpils)

Lai arī, kā atzina respondenti, tiešie ieguvēji no šādu vienoto klientu apkalpošanas centru darbības ir klienti, jāatzīst, ka arī VVKAC, VPVKAC darbinieki pozitīvi vērtēja jauno darba pieredzi. Tādējādi, darbinieki ieguvuši jaunas zināšanas gan speciālos apmācībuursos, gan pieredzi, praktiski strādājot ar klientiem. Vienlaicīgi ikdienā notikusi arī savstarpējā pieredzes un zināšanu apmaiņa starp vienoto klientu apkalpošanas centru darbiniekiem, kas no respondentu puses tiek vērtēts atzinīgi.

„Mēs ļoti daudz arī paši darbinieki ieguvām viens no otra. Ir starp iestādēm šīs te sfēras, kur it kā kompetences pārklājas, bet nenasniedz viena otru. Šos jautājumus mēs ļoti ātri un operatīvi noskaidrojām un izrunājām. Un es domāju, ka mēs vairāk ieguvām no šī te projekta.” (VSAA Valmiera)

„Es varu pateikt to, ka es esmu iemācījusies kaut ko no tām apmācībām klāt un es domāju, ka meitenēm arī tāpat. Jo ir jāpaskatās gan šīs te informācija, gan ar normatīvajiem aktiem.” (Roja VPVKAC)

„Informācija papildus. Informācijas apmaiņa, jā.” (LAD, Daugavpils)

„Tas darbiņš, ko darījām vienotajā klientu apkalpošanas centrā, tas man bija jauns, tas tika viss iemācīts. Notika darbiņš, kas notiek klientu apkalpošanas centrā, reģistrējām, visu ko tur, ja.” (VVD, Daugavpils)

„Es ļoti daudz zināšanu priekš sevis ieguvu. Priekš sevīm es to vērtēju kā ieguvumu, protams. (...) Man redzesloks paplašinājās, jo iepriekš es to darbiņu nedarīju. Nu, man patika tur būt, jā.” (VID Valmiera)

Lai arī kopumā respondentiem bija grūti izvērtēt ieguvumus plašākā mērogā - pašvaldību un valsts, saistībā ar vienoto klientu apkalpošanas centru darbību, kas tika pamatots gan ar īso laika posmu, kādā tiek realizēts pilotprojekts, gan personīgās kompetences trūkumu pilotprojekta izvērtēšanā liela, valsts mēroga griezumā, tomēr jāatzīmē, ka Rojā un Aucē, strādājot ciešā sadarbībā ar pašvaldību, respondenti novērojuši pozitīvas tendences. Iespēja saņemt valsts iestāžu pakalpojumus pašvaldībā stiprinājusi saiti starp iedzīvotājiem un pašvaldību, veicinot uzticēšanos vietējām varas iestādēm.

„Nu, pirmām kārtām, tas, ka viņiem ir tāda saite ar pašvaldību un arī uzticēšanās lielāka ir par to, ka viņš var atnākt šeit pašvaldībā un pašvaldība ir tā, kas viņam palīdz.” (Rojas VPVKAC)

„Man tas laiciņš ir samērā īss un tīri tādu izvērtējumu ir grūti sniegt.” (VSAA Valmiera)

„Nu neņemos komentēt, tas vēl ir jāvērtē no pašvaldību viedokļa.” (UR Valmiera)

2.2 TRŪKUMI

Runājot par nepilnībām, kas atklājušās vienoto klientu apkalpošanas centru darbības rezultātā, tad tieši bāzes valsts iestādes vistiešāk izjutušas darbinieka prombūtni. Meklējot risinājumus trūkstošā darbinieka pienākumu veikšanai, deleģēti papildus pienākumi esošajiem darbiniekiem, tādejādi palielinot to noslogotību.

„Tīri par manu iestādi – šis te viens darbinieks bija jāaizrotē un jāieliek šajā te vienotajā klientu apkalpošanas centrā. Kompensācijas mehānisma nebija, nodaļā cilvēki bija pārstrādājušies. Bet tur noslodze nebija tik liela. Tas varētu būt iestādei kā zaudējums.” (VSAA Valmiera)

„Zaudējumi ir iestādēm, kuras piedalās, jo tiek zaudēts viens no darbiniekiem. Tieši darbinieku nodrošinājuma ziņā. Tieši mūsu iestādei tas ir ārkārtīgi liels zaudējums.” (UR Valmiera)

Apkopojot VPVKAC darbinieku sniegtās atbildes, redzams, ka pašvaldībām nācies meklēt papildus finansējumu un rēķināties ar lielākiem izdevumiem – atvēlot telpas, organizējot piemaksas darbiniekiem, izveidojot atsevišķas, jaunas darbinieku štata vietas.

„Zaudējumi, es domāju, ka tīri finansiālā ziņā, jo visi jau... nu, mums piemēram ir piemaksas, ja un tas jau ir uz pašvaldības, jo man ir informācija, ka no valsts nekāda finansējuma nav.” (Rojas VPVKAC)

„Finansējums jau pašvaldībai netika piešķirts nekāds. Viss tā kā uz pašvaldības budžeta rēķina. (...) Šajā ziņā pašvaldība varbūt nav ieguvēja, bet iedzīvotāji katrā ziņā ir ieguvēji.” (Auces VPVKAC)

„Tā kā šis bija Eiropas projekts, kur viss finansējums aizgāja VARAM, tad pašvaldība finansiāli neko no tā nav ieguvusi, jo visas finanses iet no pašvaldības budžeta. No pašvaldības budžeta tiem, kas strādāja bija piemaksa pie algas.” (Rojas VPVKAC)

Lai arī vairākums no vienoto klientu apkalpošanas centru darbiniekiem zaudējumus nav izjutuši, strādājot VVKAC, VPVKAC, atsevišķos gadījumos, kā trūkumi tiek vērtēti atšķirtība no ierastā kolektīva, iespējas apmeklēt pamata darba vietas organizētās nodarbības, tikšanos ar vadību, kas tiek veiktas, ņemot vērā katras valsts iestādes iekšējās darba organizācijas specifiku.

„Es domāju, ka zaudējumi darbiniekiem nav, cilvēki tika apmācīti.” (Auces VPVKAC)

„Nu mēs esam tā kā izstumtas no kolektīva. Mums katru piektdienu lielajā nodaļā notiek mācības. (...) Ja arī nav nekas tāds īpaši nopietns, bet mēs parasti varam pārrunāt. (...) Šeit mums tā nav, mēs piektdienās strādājam līdz četriem un nezinām, kas kur notiek.” (VSAA, Daugavpils)

„Uz klientu apkalpošanas centru labāk, ja mainās darbinieki, nav viens visu laiku. Tad tomēr ir iespēja iestādēs iesaistīties, aiziet uz kādu semināru. Ja ir viens cilvēks, viņš praktiski nekur netiek.” (VVD, Daugavpils)

Vienā gadījumā respondents atzina, ka darba vietas maiņas dēļ radušies papildus izdevumi, kas netiek kompensēti, mērojot ceļu uz citu pilsētu.

„Konkrēti man tas būtu ceļa izdevumi. Es reāli strādāju Preiļos, šobrīd Daugavpilī.” (LAD, Daugavpils)

VVKAC darbinieki vienprātīgi atzina, ka iedzīvotājiem zaudējumi no šo centru darbības nav radušies.

„Iedzīvotājiem nav nekādi zaudējumi, viņi tikai var iegūt.” (UR Valmiera)

Runājot par to, vai VVKAC klienti var saņemt līdzvērtīgus pakalpojumus atsevišķu valsts iestāžu sniegtajiem pakalpojumiem, kopumā jāsecina, ka VVKAC, VPVKAC sniegtie pakalpojumi daļēji pielīdzināmi valsts iestāžu sniegtajiem pakalpojumiem - tie nevar aizvietot valsts iestāžu pakalpojumus, ko var skaidrot ar katras valsts iestādes pakalpojumu specifiku, katra individuālā gadījuma sarežģītību. Vienoto klientu apkalpošanas centru darbinieki ir ierobežoti savās iespējās sniegt visu pakalpojumu kopumu, ko klients var saņemt valsts iestādēs. Tādējādi, VVKAC un VPVKAC veikušas vairāk starpnieka funkcijas.

„Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūrā viņš var noskaidrot daudz vairāk, kā pie mums, jo mēs nevienai datu bāzei klāt netiekam. Dažbrīd iedzīvotāji vēlas kaut ko vairāk noskaidrot, mēs varam tikai pastnieka funkcijas – nogādāt viņa iesniegumu Talsos, lai viņam atvieglotu transporta izdevumus.” (Rojas VPVKAC)

„Mums ir dalītas sfēras, apjomīgs darbs. Sava darbā es arī konsultējos ar kolēģiem. Klientu apkalpošanas centrā arī var būt tā, ka es nevaru atbildēt uz visiem jautājumiem interesējošiem, līdz ar to vairāk orientēties uz dokumentu iesniegšanu, ne kā konsultāciju.” (VVD, Daugavpils)

VVKAC pakalpojumi bija ierobežoti tādos gadījumos, kur nepieciešama vadības lēmumu pieņemšana, pieeja datu bāzei, dokumentu arhīvam, specifisku konsultāciju nepieciešamības gadījumā.

„Nē, nu varam mēs principā visu sniegt. Nu, es esmu vismazākais inspektors un nevaru vienā personā pieņemt lēmumu. Jebkurā gadījumā es vienalga konsultējos ar vadītāju.” (VSAA, Daugavpils)

„Nu nav līdzvērtīgi, jo klientu apkalpošanas centros nevar saņemt visus pakalpojumus, kurus sniedz vispār iestāde kā tāda. Nevar nodrošināt lietas apskati, nevar saņemt dokumentus, jo mēs nevaram paredzēt, kurā brīdī klients izvēlēsies

atnākt uz reģistru vai aiziet uz Uzņēmumu reģistru saņemt dokumentus.” (UR Valmiera)

„Mums ir dalītas sfēras, apjomīgs darbs. Sava darbā es arī konsultējos ar kolēģiem. Klientu apkalpošanas centrā arī var būt tā, ka es nevaru atbildēt uz visiem jautājumiem interesējošiem, līdz ar to vairāk orientēties uz dokumentu iesniegšanu, ne kā konsultāciju.” (VVD, Daugavpils)

Lai arī vienoto klientu apkalpošanas centru darbinieki visbiežāk ir mēģinājuši rast risinājumu uz vietas, tomēr sarežģītāku situāciju risināšanā, kā, piemēram, konsultāciju, lēmumu pieņemšanas gadījumos, dokumentu saņemšanas gadījumos, bijusi nepieciešamība klientiem ieteikt apmeklēt valsts iestādes.

„Nevarēja visu izdarīt uz vietas, bija jānosūta un tas laika ziņā. Cik es zinu, nevar izdarīt visu to, ko klientu apkalpošanas centrs var izdarīt šeit uz vietas. Visi nebija pienākumi, ko tur varētu.” (VID, Valmiera)

„Situācija, ka atnāk viņš atnāk uz KAC, viņš man izstāsta, ko vēlas izdarīt, bet es viņam neko tur KAC-ā nevaru palīdzēt, jo viņam vienalga ir jāiet uz Uzņēmumu reģistru, jo pakalpojumu KAC-ā mēs nemaz sniegt nevaram. Jo dokumenti ir reģistrā, lietvedībā un diemžēl, mēs nekā palīdzēt nevaram.” (UR Valmiera)

„Nu, tur kur vajadzīgs ir vadības paraksts un zīmodziņš, tās ir lietišas, ko mēs nevarējām izdarīt. Mēs pieņemām jebkurā gadījumā, paskaidrojām un nosūtījām uz centru.” (VID, Valmiera)

Tomēr, lai arī ierobežoti savās iespējās, VPVKAC, VVKAC savus pakalpojumus veikuši kvalitatīvi un ar atbildības sajūtu pret iedzīvotājiem.

„Es domāju, ka jā. Tas, ka viņi mums uzticēja, šos te valsts sociālās aģentūras pakalpojumus – tie ir pilnīgi līdzvērtīgi.” (Auces VPVKAC)

„Mēs nebūt ne mazāk kvalitatīvi nesniedzam šo pakalpojumu.” (Rojas VPVKAC)

„Ka tu esi uz vietas un ka tev šeit ir savējie cilvēki, tev jau pilnīgi ir cita atbildība!” (Rojas VPVKAC)

Runājot par problēmām, ar kādām nācies saskarties VVKAC, VPVKAC, no sniegtajām atbildēm ir redzams, ka situācija ir bijusi atšķirīga starp lielajām pilsētām (Daugavpils, Valmiera), kur pilotprojekta laikā iezīmējušās vairākas problēmas darbu organizācijā VVKAC, VPVKAC un Roju, Aucu, kur kopumā ar problēmām nācies saskarties mazāk.

„Mums viss pašvaldībā organizatoriski bija ļoti labi atrisināts. Mums tika izremontētas gan telpas, gan datortehnika iegādāta. Tādas organizatoriskas lietas, man liekas, ka mums tika atrisinātas ļoti veiksmīgi.” (Auces VPVKAC)

„Es domāju, ka pie mums nav problēmu, mēs esam trīs klientu apkalpošanas darbinieki, pie mums rindas tikpat kā neveidojas.” (Rojas VPVKAC)

Pēc Rojas VPVKAC darbinieku teiktā, organizatoriskās problēmas saistītas tikai ar savlaicīgu dokumentu transportēšanu, ko regulāri nodrošināt bijis problemātiski.

„Iesniegumiem, ko mēs nogādājam uz tuvāko centru... Ne katru nedēļu iet transports, kā likumā bija noteikt, ka nedēļā reizi bija jānogādā tie iesniegumi oriģinālie iestādēm. Ne vienmēr mums katru nedēļu kāds brauc uz tuvāko centru. Sanāk reizēm nokavēt to, ne nedēļā reizi, bet divās.” (Rojas VPVKAC)

Par to, vai vienoto klientu apkalpošanas centru vadība ir izjutusi kādas problēmas, organizējot darbu šajos centros, respondenti nebija informēti un pārliecinoši atbildēt nevarēja.

„Pretīm nākšana bija, sadarbība veidojās ļoti laba. Nav nekas, ko pārnest vai ko ierosināt.” (VSAA, Valmiera)

„Es nezinu, tas ar priekšsēdētāju ir jārunā, bet cik es zinu, tad esam tikuši ar visām problēmām galā, kas mums ir nācies.” (Rojas VPVKAC)

„Neņemos komentēt. Vadība ar mums par savām problēmām nedalījās.” (UR, Valmiera)

Strādājot vienotajos KAC, novērots, ka apmeklētāji vēl pilnībā neorientējas vienoto klientu apkalpošanas centru pakalpojumos, neizprot šo centru darbību. Skaidrots tas tiek ar salīdzinoši īso vienoto KAC darbības laiku, kurā klienti vēl nav pieraduši pie apkalpošanas kārtības.

„Cilvēki neizlasa šo informāciju līdz galam. Ir izlasījis, ka ir pakalpojums Uzņēmumu reģistram, tā tad viņš uzskata, ka var nākt šeit un noreģistrēt uzņēmumu, ja.” (Rojas VPVKAC)

„Sēžot šajā te Valmieras KAC – ā tuvāk ieejas durvīm, bija dažu brīdi tāda sajūta, ka tā kā tādām biroja administratoram jāstrādā. Visu laiku ir jānorāda, kur kura iestāde atrodas. Tas ļoti traucēja darbu, jo visu laiku jānorāda, kur jāiesniedz deklarācijas, jānodod čeki, slimības lapa jāiesniedz.” (UR, Valmiera)

Kā viens no būtiskiem trūkumiem Valsts vienotajos klientu apkalpošanas centros (Valmiera, Daugavpils) ir apmeklētāju rindu regulējošu mehānismu trūkums. Apmeklētāju starpā bieži novērots apjukums, neizpratne, par to, kura konkrētā iestāde ir jāapmeklē, pārpratumi. Tādējādi, VVKAC darbiniekiem regulāri pašiem nācies novērst uzmanību no savus tiešo darba pienākumu veikšanas un risināt rindu problēmu, regulēt apmeklētāju plūsmu.

„Ir mēneši, kur ir ļoti daudzi cilvēki jāapkalpo. Tad vienam apkalpot tas bija sarežģītāk ilgāku laiku posmu prasīja cilvēkiem stāvēt rindā, nebija mums tā rindu kārtotāja, kas novirza uz vienu, uz otru.” (VID, Valmiera)

„Mums ir arī valodas problēmas, bet ja ienāk pat latviešu cilvēks, viņš apstulbst! Mēs gandrīz katram cilvēkam prasām: uz kurieni jūs, ko jūs gribējāt, kur jums jāiet? Nu, tas nav mūsu pienākumos!” (VSAA, Daugavpils)

„Tīri rindu organizāciju ziņā nav padomāts, jo cilvēki apmulst ieejot telpā. Meklē to aparātu, kurš izdod vietu un nav tāda aparāta. (VVD, Daugavpils)

Tāpat darbinieki, kuri pārstāvēja to iestāžu pakalpojumus, kuri bija pieprasītākie (VSAA, VID) atzina, ka nācies izjust lielu noslogojumu, kā arī norādīja uz papildus darbinieka nepieciešamību.

„Un ja tu sāc ar viņu iesaistīties sarunā, tad sarunas parasti ieilgst. Ja mēs šeit strādājam pa vienam, nu no mūsu aģentūras šeit ir divi cilvēki, pārējās meitenes ir pa vienu. Līdz ar to, cilvēks, kurš gaida rindā var stundu nosēdēt, kurš atnāk, teiksim, nodot slimības lapu.” (VSAA, Daugavpils)

„Jābūt visu laiku pie tā galda. Tīri fiziski arī tur, nu ja ir tieši tie „pik” mēneši, kad ir deklarāciju iesniegšana un viss – nu, tas prasīja tā kā lielāku pārslodzi.” (VID, Valmiera)

Darbinieku trūkumu nācies izjust arī situācijās, kad kāds no VVKAC iestāžu darbiniekiem devies atvaļinājumā un viņa pienākumus nācies veikt vienam darbiniekam.

„Arī tā dokumentu nēsāšana – kāpēc mums pašām tie dokumenti ir jāpārnēsā? Nu labi, mēs esam divatā, viena aiziet, otra paliek. Bet šobrīd es tikko esmu no atvaļinājuma un mana kolēģe bija palikusi viena pati. Un viņai savā pusstundā pusdienu laikā bija jāskrien uz nodaļu, jānogādā dokumenti.” (VSAA, Daugavpils)

Viena darbinieka pārstāvēto valsts iestāžu, kuru pakalpojumi bija pieprasītāko vidū, VVKAC pārstāvji noslogotības dēļ regulāri saskārušies ar laika trūkumu, kas ierobežoja iespēju izmantot pusdienu pārtraukumu darba laikā.

„Par pusdienlaiku. Mēs tur bijām pa vienam darbiniekam no katras iestādes, un ja cilvēki gaida, bija sarežģīti viņiem pateikt – tagad mums sākas pusdienlaiks, nāciet pēc pusstundas. Tās bija neveiklas situācijas.” (VSAA, Valmiera)

„Klienti nevēlējās ievērot pusdienlaiku. Viņi visvairāk nāca uz to laiku, kad ir pusdienlaiks. Tad viņi sanākuši ļoti daudzi un nevar saprast, ko īsti darīt – palūgt, lai pagaida un iet pusdienlaiku izmantot, vai tomēr apkalpot.” (UR, Valmiera)

Strādājot vienatnē, atrauti no ierastās vides un kolektīva, ne visi darbinieki jutušies pietiekami droši par savu kompetenci. Atsevišķos gadījumos, saskaroties ar nestandarta situācijām klientu apkalpošanas jomā, VVKAC darbinieki izjutuši ierasto komandas atbalsta trūkumu no pārējiem kolēģiem, nedrošību.

„(Darbiniekiem) nav atbalsta. Tas varētu radīt it kā nedrošības sajūtu. It kā nenācās saskarties ar ļoti sarežģītām situācijām, kur vajadzētu prasīt padomu. Bet tā drošības sajūta vienam pašam sēžot projām no kolēģiem ir tāda... Nav iespēju aiziet, paprasīt padomu, vai salīdzināt viedokļus, kā citi uzskata.” (VSAA Valmiera)

„Bāzes iestādē mums ir papīra lietas, kur uzkrāti cilvēka dokumenti. Tad esot uz vietas nodaļā mēs varam paņemt šo papīra lietu un pāršķirstīt, vai ir visa informācija. Tur nebija šīs te iespējas.” (VSAA, Valmiera)

Lai arī darbiniekiem bijusi iespēja konsultāciju saņemt pa telefonu, ņemot vērā valsts iestāžu darbinieku noslodzi, ne vienmēr to ir izdevies saņemt savlaicīgi.

„Iespēja ir zvanīt vadītājai, bet vadītāja mums arī pieņem klientus un ne vienmēr viņa to telefonu paceļ.” (VSAA, Daugavpils)

Runājot par datu apmaiņu un IT sistēmām, tad visvairāk pilotprojekta sākumā nācies saskarties arī ar dažādiem tehniskas dabas traucējumiem IT jomā. Tomēr, kā atzina respondenti, kopumā šie traucējumi būtiski nav apgrūtinājuši pakalpojumu sniegšanu, kā arī operatīvi ir saņemti situāciju risinājumi no tehniskā palīdzības dienesta.

„Bija situācijas, kad mēs nevarējām piekļūt atsevišķu iestāžu datu bāzēm, tāpēc, ka tas ir darbs attālināti, vienkārši neatpazīna, kur mēs atrodamies. Bija arī dažādi darbība pārtraukumi. Bet tas pieder pie pilota un ir saprotami un būtiski darbu neietekmē.” (VSAA, Valmiera)

„E-pasts attālinātais sarežģītāks mazliet bija un bija jāizdara noteikts darbības, lai viņam piekļūtu. Tad kad piekļūst, tad jau... Nevarētu teikt, ka bija liekas problēmas.” (VSAA, Valmiera)

Lai arī kopumā IT ziņā traucējumi bijuši nenozīmīgi, vienā no VVKAC bijusi arī negatīva pieredze – gan kopumā lēna sistēmas darbība, gan arī tehniskas dabas traucējumi un novēlota tehniskā palīdzības dienesta reakcija apgrūtinājuši pakalpojumu sniegšanu.

„Strādā diezgan lēni sistēmas mums šeit. Brižiem vispār it kā bija viss normāli un te pēkšņi nu, nav.” (VSAA, Daugavpils)

„Printeris bija pieslēgts pie mana datora un man aizejot atvaļinājumā, kolēģi nevarēja vairāk printēt. Un tad mēs reizes četras zvanījām, lūdzām, lai nāk pārslēgt. Beidzot vadītājai piezvanījām un kad vadītāja pateica, tad atnāca.” (VSAA, Daugavpils)

Būtiska problēma Valmieras un Daugavpils VVKAC ir nepiemērotas telpas. Šaurība, uzgaidāmo telpu neesamība, atdalošu starpsienu trūkums kopumā apgrūtina gan pakalpojumu sniedzēju darbu, gan klientiem rada neērtības. Nodalāmo starpsienu trūkums apdraud klientu konfidencialo personas datu drošību.

„Visi sēžam vienā telpā, starpsienu nekādu, klienti gandrīz klēpī sēž. Izvietojums tā, ka paralēli viens galds stāv – Uzņēmuma reģistra klients VSAA darbiniekam burtiski blakus sēž. Visa informācija stāv uz galda malas.” (VSAA, Daugavpils)

„Mēs esam kā lielā arēnā. Cilvēki atnāk, apsēžas un skatās kā teātrī.” (VVD, Daugavpils)

„Telpas iekārtojums bija nepārdomāts, klienti uzgaidīja turpat pie galdiem, līdz ar to viss bija visiem dzirdams, ko runā pie galdiņiem.” (VSAA, Valmiera)

Ēkas Valmierā, Daugavpilī, kurās atrodas VVKAC nav pielāgota cilvēkiem ar invaliditāti. Tādējādi, sniegtie pakalpojumi nav pieejami cilvēkiem ar kustību traucējumiem un jaunajām māmiņām – trūkst uzbrauktuvju ratiņkrēsliem, bērnu ratiņiem, nepiemērotas, stāvas kāpnes.

„Mums negadījās cilvēki ar invaliditāti, kuri būtu ratiņkrēslā. Šī te ēka bija praktiski nepieejama. Tas pats ar jaunajām māmiņām, durvis šauras un uzbrauktuvju nav.” (LAD Daugavpils)

„Telpa nepiemērota. Māmiņas ar ratiņiem netiek iekšā, invalīdi netiek iekšā. Šeit pat veselam cilvēkam ir grūti ieiet, jo mums tie pakāpieni ir tādi augsti un šauri un durvis veras uz ārpusi, ja es eju iekšā. Un es veru durvis un man vēl jākāpj lejā uz pakāpienu.” (VSAA, Daugavpils)

2.3 SADARBĪBA AR VALSTS IESTĀDĒM

Savos vērtējumos par VVKAC, VPVKAC centru sadarbību ar citām valsts iestādēm, respondenti bija ļoti atzinīgi. Sadarbība starp VVKAC, VPVKAC un valsts iestādēm ir regulāra – notiek savstarpēja informācijas apmaiņa, konsultācijas. Visos gadījumos darbinieki ir bijuši atsaucīgi un ieinteresēti palīdzēt.

„Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra bija tā iestāde, kura visintensīvāk, pirms uzsākts tika šis projekts, sāka ar mums sadarboties, interesēties, paskatīties, kas esam mēs, vai mēs labi viņu klientus apkalposim, nu kā tas izskatīsies.” (Auces VPVKAC)

„Es jums saku – man nav nekādu problēmu!” (Rojas VPVKAC)

„Ļoti laba! Jauki cilvēki, laba sadarbība. Ar sadarbību viss ir kārtībā, sūdzēties nevar.” (UR, Valmiera)

„Mēs esam draudzīgas. Ja man reizēm tiešām ir nepieciešama kaut kāda informācija no VID par manu klientu, vai otrādi – nekādu problēmu! Vienmēr cenšamies un atbildam.” (VSAA, Daugavpils)

Pateicoties sadarbības pieredzei vienotajos klientu apkalpošanas centros, darbiniekiem radušās idejas turpmākai sadarbības pilnveidošanai arī pēc iespējamām VVKAC pastāvēšanas beigām.

„Klientu apkalpošanas centrā ļoti labi mēs sadarbojamies, problēmas risinājām uz vietas un radās arī ideja, ja nav šis te klientu apkalpošanas centrs, kā mēs varam sadarboties savstarpēji sadarboties iestāžu līmenī, rosināt vadītājus, ka ir jāslēdz sadarbības līgumi.” (VSAA, Valmiera)

Kā konkrētu pozitīvu piemēru turpmākai sadarbības vecināšanai starp valsts iestādēm var minēt iecerī slēgt savstarpējus sadarbības līgumus starp VSAA un VID par pakalpojumiem klientu invaliditātes gadījumos.

„Tur ir nianse par VSAA un VID sadarbību cilvēkiem invaliditātes gadījumā, lai mēs varam palīdzēt, lai viņiem nav jāstaigā pa visām iestādēm.” (VSAA, Valmiera)

Projekts: *Vienoto klientu apkalpošanas centru pilotprojekta vērtējums*

Respondenti atzinīgi novērtēja iespēju darba vietā sadarboties ar citu valsts uzņēmumu speciālistiem, kas ne tikai uzlabojis profesionālās zināšanas, bet arī iegūta informācija, kas izmantojama personīgajā dzīvē.

„Ļoti labas attiecības un ieguvums savstarpēji runājot par likumdošanām, par kaut ko jaunu. Dažas lietas uzzinājām gan no sociālā viedokļa, ko nezinājām.” (VID, Valmiera)

Tā kā sadarbība starp valsts iestāžu darbiniekiem VVKAC, VPVKAC tika vērtēta ļoti pozitīvi, tad kopumā respondentiem bija maz konkrētu ideju, kā vēl to uzlabot.

„Gadu laikā daudz kas ir attīstījies un gājis uz priekšu, sadarbība attīstās, kļūst arvien lielāka. Līdz ar to tas ir darba gaitā risināms jautājums.” (VSAA, Valmiera)

Tikai vienā gadījumā izskanēja ieteikums sadarbības uzlabošanai izveidot vienotu iekšējo informatīvo dienestu, kas atvieglotu informācijas plūsmu un uzlabotu klientu apkalpošanas kvalitāti.

„Telefoniski notiek saziņa – ja man stāstā un es pārstāstu... Tas kaut kā... Ja būtu informatīvais dienests, būtu ērtāk piezvanīt un nokonsultēt cilvēku.” (VVD, Daugavpils)

3. IEDZĪVOTĀJU INFORMĒTĪBA

Analizējot iedzīvotāju apmierinātību ar VVKAC, VPVKAC sniegtajiem pakalpojumiem, kopumā vērojamas pozitīvas tendences. Iespēja saņemt valsts iestāžu pakalpojumus sev ērtā vietā, tuvāk mājām, īpaši novērtēta, kur šie pakalpojumi iepriekš bija pieejami, mērojot ceļu uz citu pilsētu.

„Es domāju, ka apmierināti. Apmierināti ar to, ka viņiem nav jābrauc uz Preiļiem, ka var nokārtot Daugavpilī.” (LAD, Daugavpils)

„Iedzīvotāji ir apmierināti, jo saņem pakalpojumus vienā vietā.” (VVD, Daugavpils)

„Ka tepat centrā esot, tuvāk, nekā mūsu iestāde šobrīd.” (VID, Valmiera)

„Lielākā daļa bija apmierināti. Tas, ka viņiem nekur nav jābrauc, viņi te var ienākt un visu izdarīt, kas nepieciešams.” (Auces VPVKAC)

„Tie, kas pie mums ieradās bija sajūsmā, ka var uz vietas vērsties ar dažādiem jautājumiem. Viņi atnāca uz vienu iestādi un ieraudzīja, ka ir arī uz cita iestāde.” (VSAA, Valmiera)

Lai arī kopumā iedzīvotāji ir bijuši apmierināti ar iespēju saņemt valsts iestāžu pakalpojumus vienuviet un tuvāk dzīvesvietai, bijuši arī atsevišķi negatīvi gadījumi. Analizējot respondentu sniegtās atbildes, var secināt, ka pastāv korelācija starp iedzīvotāju apmierinātību un informētību par vienoto klientu apkalpošanas centru darbību. Tādējādi, visbiežāk apmierināti ar pakalpojumiem VVKAC, VPVKAC bija klienti, kuri iepriekš bijuši labāk informēti – uzmanīgi izlasījuši, vai paši meklējuši informāciju par iespējām, ko sniedz VVKAC. Tie, kuri bija mazāk informēti par vienoto klientu apkalpošanas centru sniegtajiem pakalpojumiem, vai iepriekš ar informāciju iepazinušies virspusēji un nav izpratuši, apmeklējot VVKAC, izrādījuši neapmierinātību.

„Man liekas, ka bija apmierināti. Varbūt daži izņēmumi pēc viņa darbības. Viņam varbūt neapmierināja, ko mēs paskaidrojām.” (VID, Valmiera)

„Bija tādi, kas iedomājās, ka šeit var visu, ka šeit ir VID nodaļa un viņus tagad arī par saimniecisko darbību... Bet VID ir tikai četri pakalpojumi.” (Auces VPVKAC)

„Visādi gadās. Ir jau bijis arī, kad ienāk un nevienam inspektoram nav klients un VID stāv rinda. Atkal neapmierinātība, ka te sēž!” (VSAA, Daugavpils)

„Neapmierināti ir tie, kuri ir izlasījuši informāciju un nav sapratuši līdz galam, uzskatot, ka ja tās iestādes pakalpojums tiek sniegts, tad ir visi pakalpojumi. (Rojas VPVKAC)

Runājot par iedzīvotāju informētību respondenti atzina, ka informācijas ir bijis pietiekami gan masu saziņas līdzekļos, gan interneta vidē, gan publicētā drukātā formā (bukleti, informācija uz komunālo maksājumu rēķiniem, vietējās avīzēs).

„Pārsvarā medijos un cik es zinu Valmierā arī bija pastā bija iemesti bukleti, izdalīti, tad cilvēki šeit nāk ar bukletiem.” (VID, Valmiera)

„Jā! Bija gan televīzijā, gan presē, gan bukleti. Gan konsultanti informēti.” (LAD, Daugavpils)

„Informācijas ir bijis pietiekami daudz!” (VSAA, Daugavpils)

„Iedzīvotāji kļūst arvien gudrāki. (...) Tas informācijas līmenis jā, aug.” (VSAA, Valmiera)

Tomēr, neraugoties uz informācijas pieejamību, novērots, ka klienti vēl nav pietiekami informēti, neizprot VVKAC, VPVKAC darbību.

„Var jau būt, ka būtu vairāk jāpopularizē, tomēr principā visi šie kanāli tik aizmantoti. Nu labi, internetu nelieto ļoti daudzi, bet mums ir arī sava avīze, tur tika publicēts vairākas reizes. Izvietojām arī pašvaldības iestādēs. Bet varbūt kādam arī pietrūka.” (Auces VPVKAC)

„Viņi nāk vēl diezgan apjukuši. Viņi ir meklējuši vienu iestādi un ja viņi redz, ka klientu apkalpotājs ir brīvs citā iestādē, tad ar jebkuru jautājumu griežas pie jebkura darbinieka.” (LAD, Daugavpils”)

Pēc respondentu domām, atbildība par savu neinformētību ir pašu iedzīvotāju attieksmē pret jaunu informāciju. Nepietiekamais informētības līmenis tiek pamatots ar iedzīvotāju vispārējo negatīvo attieksmi pret reklāmas materiāliem, kas tiek ignorēti, netiek lasīti un tiek izmesti. Tādējādi, šāda iedzīvotāju attieksme ir viens no iemesliem, kāpēc informācija par jaunizveidotajiem KAC nav sasniegusi iedzīvotājus.

„Reklāmu ir bijis pietiekoši daudz, bet mēs esam ar tām reklāmām tik ļoti piebaroti, ka kaut vai es pati – reklāmas neskatos, es viņas uzreiz miskastē izmetu. Es domāju, ka ļoti daudzi tā dara un daudzi to ir palaiduši garām.” (VSAA, Daugavpils)

Vienlaicīgi respondenti arī atzina, ka papildus informēšana vai reklamēšana par VVKAC pakalpojumiem nav nepieciešama, pamatojot ar iepriekš veikto pasākumu kopumu vienoto klientu apkalpošanas centru popularizēšanai, kas ir bijis pietiekams.

„Grūti pateikt, vai reklāma palīdzēs. Ja cilvēkam nevajag valsts iestādi, viņš tādai reklāmai uzmanību nepievērsīs. Ja viņam vajag valsts iestādi, tad bija iespēja atrast un sameklēt šo te informāciju.” (VSAA, Valmiera)

Daudz efektīvāk informācijas nodošanā, pēc respondentu domām darbojas savstarpējā pieredzes apmaiņa iedzīvotāju starpā, kad tie apmeklētāji, kuri ir bijuši jaunizveidotajos KAC un izmantojuši pakalpojumus, iesaka tos izmantot arī citiem.

„Tie kas šeit ir bijuši – viņš pastāsta kolēģiem, viņš pastāsta draugiem un viņi nākamreiz nāks uz šejieni, jo te ir bijis viss.” (VSAA, Daugavpils)

„Tā ir dzīvā reklāma visvairāk. Viens otram pastāsta – radiem, draugiem, paziņām.” (VSAA, Valmiera)

Tā, piemēram, informācija par VPVKAC darbību sasniegusi arī citu novadu iedzīvotājus.

„(...) informācija pietiek, ja mums te jau no blakus novadiem nāk pēc padoma un zvana!” (Rojas VPVKAC)

Ņemot vērā to, ka apmeklētāju pieprasījums pēc konkrēto valsts iestāžu pakalpojumiem ir bijis atšķirīgs, tad nereti veidojušās rindas pie pieprasītākajiem pakalpojumu sniedzējiem. Garās rindas reizēm raisījušas neapmierinātību un konfliktsituācijas klientu vidū. Jāatzīmē, ka šādas situācijas bija novērojams lielo pilsētu – Valmieras un Daugavpils VVKAC.

„Noteikti tas pats, kas visur – rindas, no tā neizvairīties. Jo, ja viens cilvēks no Valsts ieņēmumu dienesta pieņem, tad tur izveidojas diezgan pamatīgas rindas.” (VVD, Daugavpils)

„Reizēm jūta tādu neiecietību un stresu par to, ka gan kāds bez rindas iet un tas radīja neapmierinātību.” (VSAA, Valmiera)

Tāpat vairākos klientos neizpratni radījušas situācijas, kad veidojušās rindas VVKAC (Valmiera, Daugavpils), bet mazāk pieprasīto pakalpojumu sniedzēji nav spējuši palīdzēt.

Salīdzinoši veiksmīgāk ar apmeklētāju rindu problēmu tikuši galā Auces un Rojas VPVKAC darbinieki, ko var skaidrot ar vienlīdzīgu kompetenču sadali starp darbiniekiem.

„Nē, nu rindas neveidojās. Es jau jums arī teicu, ka mēs esam trīs un pat ja kāds sanāk tajā brīdī, tad mēs to momentāli sadalām un mums nekādas rindas nav.” (Rojas VPVKAC)

„Nebija, ka būtu garas rindas, ka viņiem būtu ļoti...” (Auces VPVKAC)

Runājot par VVKAC, VPVKAC atrašanās vietu ērtumu klientiem, tad situācijas ir vērtējamas atšķirīgi. Visveiksmīgākā izvēle bija pilsētās, kur VPVKAC tika izveidoti vietās, kur klienti bija jau pieraduši iepriekš saņemt pašvaldību pakalpojumus (Auce, Roja).

„Visi jau teica, ka ērti, darba laiks arī apmierina. Nu tie ir, kas pie mums atnāca, tos mēs esam aptaujājuši.” (Auces VPVKAC)

Par ne sevišķi veiksmīgu vietas izvēli VVKAC izveidei bija vienisprātis Valmieras klientu apkalpošanas centra darbinieki. Tādas problēmas, kā VVKAC atrašanās ārpus pilsētas centra, sabiedriskā transporta neesamība kopumā radījušas neērtības apmeklētājiem, kā arī kavējušas piesaistīt lielāku apmeklētāju daudzumu.

„Par Valmieru, ar šo te atrašanās vietu. Tas nav tomēr centrs un cilvēkiem ir jāmeklē. Tas rada grūtības. Ja būtu pilsētas centrā un ērtākā vietā, tad būtu vairāk klientu un arī būtu apmierinātāki.” (VSAA, Valmiera)

„Vieta, tādā ziņā, ka tas ir Valmierā, kurā ir jau visas iestādes. Otrkārt, tā vieta, kur viņš bija, bija ārpus centra. Ne sabiedriskais transports.” (UR, Valmiera)

Tāpat gan pie Daugavpils, gan Valmieras VVKAC novērota problēma ar autostāvvietu trūkumu, kas rada neērtības tiem klientiem, kuri izvēlas doties uz VVKAC ar auto transportu.

„Izdevīgi principā, bet nav kur transporta līdzekli novietot, ja klients brauc ar mašīnu.” (LAD, Daugavpils)

„Tādā nomalē, nav transports un diezgan ierobežotas iespējas arī automašīnu novietot, jo stāvlaukums nav blakus.” (UR, Valmiera)

Būtiska problēma telpu iekārtojumā ir atdalošo starpsienu trūkums VVKAC klientu apkalpošanas zālē, kas visvairāk neērtības sagādāja tieši Daugavpils un Valmieras VVKAC apmeklētājiem.

„Lielums nē, bet nebija tieši šo norobežojošo starpsienu.” (VSAA, Valmiera)

Telpu šaurība un uzgaidāmās zāles neesamība Daugavpils un Valmieras VVKAC aprūtinājusi darbiniekus savā pienākumu veikšanā, gan radīts diskomforts apmeklētājiem. Esošais krēslu daudzums uzgaidāmajā zālē nav bijis pietiekams, apmeklētāju vajadzību apmierināšanā.

„Telpas iekārtojums diezgan neveiksmīgs. (...) Klienti uzgaidīja turpat, netālu no galdiem. Visiem bija dzirdams, ko runā pie galdiņiem. Datu aizsardzība uz jautājuma robežas.” (LAD, Daugavpils)

„Par mazu (telpas). Uz ieņēmumu dienestu nāca ļoti daudz cilvēku deklarāciju iesniegšanas laikā un tad bija diezgan maz tās vietas, jo nebija visiem kur apsēsties.” (VSAA, Valmiera)

Tāpat telpas un ieejas durvis Valmierā un Daugavpilī nav pielāgotas cilvēkiem ar kustību traucējumiem, jaunajām māmiņām, gados veciem cilvēkiem.

„Ja runā arī par ēku, tad nav pieejams visiem cilvēkiem. Ja KAC-ā gribētu nokļūt cilvēks ar kustību traucējumiem, tas, diemžēl tas nebūtu iespējams.” (UR, Valmiera)

„Te ir augstas kāpnes, šauras durvis – bēdīgi skatīties, kā cilvēki mokās.” (VSAA, Daugavpils)

Pretstatā neveiksmīgi izvēlētai telpu atrašanās vietai (Valmierā) un telpu šaurībai (Daugavpils), kā arī tādām būtiskām nepilnībām, kā starpsienu trūkums, apmierināti ar

Projekts: *Vienoto klientu apkalpošanas centru pilotprojekta vērtējums*

savām darba vietām bija Auces un Rojas VPVKAC darbinieki. VPVKAC atrašanās pilsētas centrā, neseno veikts kosmētiskais remonts, uzgaidāmo telpu esamība, atsevišķi darba kabineti katram darbiniekam, apmeklētāju pieņemšanai kopumā tika atzīti gan par optimālu darba vidi darbiniekiem, gan pietiekamu ērtu pakalpojumu saņēmējiem.

„Mums ir katram sava darba telpa jau pamatā kas ir un foajē ir sekretāre. Un visas šīs telpas ir pieejamas.” (Rojas VPVKAC)

Klientu papildus ērtībām Rojas, Auces VPVKAC ir pieejams dzeramais ūdens, pretstatā Valmieras un Daugavpils VVKAC.

„Krānā ūdens bija, bet dzert es viņu nedzertu.” (UR, Valmiera)

Vērtējot klientu apmierinātību ar VVKAC darbalaikiem, tie tika atzīti par optimāliem un kā atzina respondenti, kopumā pretenzijas netika saņemtas no apmeklētājiem par darba laiku ilgumu.

„Par darbalaiku komentārus neesmu dzirdējusi no iedzīvotājiem, nē.” (UR, Valmiera)

Tomēr bija novērotas situācijas, kad apmeklētāji izrādījuši neizpratni un nav vēlējušies ievērot noteiktos pusdienu laikus. Tādējādi atsevišķos gadījumos pašiem darbiniekiem sagādātas neērtības un bijusi neiespējama došanās pusdienlaikā.

„Cilvēki ir pieraduši un pieņēmuši to, ka pirmdienas ir garās dienas un pēc darba var nokārtot. (...) Vienīgi pusdienlaiki mums pašiem radīja neērtības.” (VSAA, Valmiera)

„Ja cilvēki gaida, ir sarežģīti viņiem pateikt, ka tagad mums sākas pusdienlaiks. (...) Pusdienlaiks bija noteikts, bet cilvēki jau nepievērsa uzmanību.” (UR, Daugavpils)

„Viņi par pusdienlaiku varētu gribēt, lai nebūtu pusdienlaiks.” (LAD, Daugavpils)

Runājot par klientu apmierinātību ar darbinieku kompetenci, respondenti nevarēja sniegt vērtējumu, jo ar pretenzijām un neapmierinātību nebija saskārušies.

„Gadījās, kad bija neapmierinātība, bet tas vairāk bija par valsti un likumu nesakārtotību. (...) Par darbinieku kompetenci – nē, nebija.” (VSAA, Valmiera)

Lai arī norādes ir pietiekamā daudzumā un pamanāmas VVKAC, pamanīta vienota tendence – tās netiek ievērotas un lasītas.

„Norādes bija izvietotas, bet secinājām, ka cilvēki neredz norādes.” (VSAA, Valmiera)

Apjukums, kas apmeklētājos rodas, ienākot VVKAC, tiek skaidrots ar administratora vai rindu kārtotāja trūkumu Valmierā, Daugavpilī. Vienlaicīgi tika atzīts, ka papildus norādes nav nepieciešamas - to skaita palielināšana var novest pie pretēja efekta.

„Es domāju, ka nē, jo tas vēl vairāk saraibinātu. Pietiek ar vienu lielu, spilgtu.” (VSAA, Valmiera)

4. IETEIKUMI

Runājot par citu vienoto klientu apkalpošanas centru izveides turpināšanu visā valsts teritorijā, tad kopumā respondenti bija atbalstoši. Savu pakalpojumu pieejamībā kļūstot *draudzīgākām, uz klientu vērstām*, valsts iestādes īsteno mūsdienu prasības, kas respektē klientu vēlmi pēc laika un līdzekļu ekonomijas.

„Domāju, ka tā ideja ir skaista un attaisnots. Cilvēkiem pieejamāks, draudzīgāks, uz klientu orientētāks (VVKAC).” (VSAA, Valmiera)

„Klients to var izdarīt vienā vietā un nav jāapmeklē vairākas pilsētas.” (LAD, Daugavpils)

„Nākotnē ja vadība domā par kādu šo te centralizāciju, tad vietējiem iedzīvotājiem ir ļoti svarīgi, lai šis te pakalpojums būtu pēc iespējas vairāk pieejams uz vietas.” (Rojas VPVKAC)

Lai turpmāk esošo vienoto klientu apkalpošanas centru darbība un jauno vienoto klientu apkalpošanas centru izveide būtu maksimāli efektīva, tad jāņem vērā vairāki faktori. Viens no tiem ir potenciālās atrašanās vietas izvērtēšana, ievērojot sekojošus kritērijus – viegla pieejamība apmeklētājiem (sabiedriskā transporta tuvums, pilsētas centrs), autostāvvietu esamība.

„Es domāju vissvarīgākā cilvēkiem ir vieta, piekļūšana un iespēja nokļūt, iespēja dabūt visus pakalpojumus, ko viņš vēlas.” (VID, Valmiera)

„Izvietojuma ziņā ir jāskatās, lai klientiem būtu kur automašīnas atstāt.” (VVD, Daugavpils)

Veidojot jaunus klientu centrus, jāizvērtē ēku, telpu piemērotība. Būtiski, lai vienotie KAC būtu pieejami visai sabiedrībai - arī cilvēkiem ar kustību traucējumiem un jaunajām māmiņām. Tādējādi, ēkām jābūt aprīkotām ar uzbrauktuvēm, pietiekamu durvju aiju platumu. Tāpat, telpām jābūt atbilstoši iekārtotām – jābūt atdalošām starpsienām, uzgaidāmajai zālei.

Ņemot vērā Rojas un Auces pozitīvos piemērus, kur VPVKAC izvietoti pašvaldību ēkās, kur klientiem ir ierasts jau iepriekš saņemt pakalpojumus, ieteicams izvērtēt vienoto KAC veidošanu sadarbībā ar pašvaldībām.

„Nu, pirmām kārtām, tas, ka viņiem ir tāda saite ar pašvaldību un arī uzticēšanās lielāka ir par to, ka viņš var atnākt šeit pašvaldībā un pašvaldība ir tā, kas viņam palīdz.” (Rojas VPVKAC)

Kā viens no optimālākajiem risinājumiem valsts iestāžu pakalpojumu saņemšanas atvieglošanai klientiem, tika minēta arī iespējamā visu valsts iestāžu izvietošana vienā ēkā.

„Tā kā mums tiešām rādīja semināros – lielas mājas un visas iestādes ir vienuviet. Ne jau tikai klientu centri iekšā, bet visi tie strādājošie, kas nāk papildus tām iestādēm. Tas būtu varbūt reālāk, strādāt tādām centrām.” (VID, Valmiera)

Turpmāk veidojot VVKAC, VPVKAC un arī turpinot esošo klientu apkalpošanas centru darbību, būtiski izvērtēt sadarbību ar valsts iestādēm, piedāvājot optimālus risinājumus klientiem. Tā, VVKAC, VPVKAC jābūt pārstāvētām tām valsts iestādēm, kuras atrodas citā pilsētā vai ir pieprasītāko pakalpojumu sniedzējas (VID, VSAA).

„Pēc iespējas vairāk iestāžu, lai patiešām cilvēks aizejot uz šo te centru, varētu pamatlietas izdarīt.” (VSAA, Valmiera)

VVKAC ieteicams izveidot arī pilsētās, kurās līdz šim nav pieejami valsts iestāžu pakalpojumi, vai nav pārstāvēta kāda no valsts iestādēm.

„Manuprāt, tādus vienotos klientu apkalpošanas centrus būtu lietderīgi izvietot tādās pilsētās, kurās nav, piemēram, tādās iestādēs, kā Lauku atbalsta dienesta, vai Uzņēmuma reģistra, nu tādās lielās pilsētās. Cēsis, piemēram, Smiltene, Madona.” (UR, Valmiera)

Respondenti, kuri pārstāvēja VVKAC Daugavpilī un Valmierā, pamatojot ar iedzīvotāju interesi, ieteica papildus pakalpojumu klāstam, ko sniedz VVKAC, piedāvāt atsevišķus pakalpojumus no sekojošām iestādēm – Valsts zemes dienesta, Dzimtsarakstu nodaļas, Pilsontība un migrācijas lietu pārvaldes.

„Jābūt pārstāvētām – dzimtsarakstu nodaļa, nodarbinātības aģentūra, DEĀKS (invaliditātes komisija), pasu daļa – bieži un regulāri apmeklēta iestāde.” (VSAA, Valmiera)

„VSAA ir sadarbība ar nodarbinātības aģentūru. Šeit arī tā vajadzētu būt.” (VSAA, Daugavpils)

VPVKAC darbinieki, kuri pakalpojumus sniedz pašvaldībās, ieteica paplašināt esošo pieprasītāko valsts iestāžu pakalpojumu klāstu (VSAA, VID), pārtraucot piedāvāt to iestāžu pakalpojumus, par kuriem interese ir niecīga (VVD). Tā, pamatojot ar pieprasījuma trūkumu pēc Valsts vides dienesta pakalpojumiem Auces un Rojas VPVKAC, kā arī Valsts zemes dienesta pakalpojumiem Aucē, LAD Rojā, respondenti ieteica turpmāk no šo iestāžu pakalpojumiem atteikties, tā vietā apmierinot pieprasījumu pēc pieprasītāko valsts iestāžu pakalpojumiem.

„Paplašinot varbūt kaut ko, izņemot no visa šī te ko ārā un paplašinot ar citām iestādēm. Viennozīmīgi tas ir Valsts vides dienests – šo mēnešu laikā no gada sākuma, līdz šai dienai nav neviens bijis.” (Rojas VPVKAC)

„Pēc mūsu pieredzes neviens nav interesējies par Valsts vides dienesta pakalpojumiem, tāpat par Valsts zemes dienesta pakalpojumiem.” (Auces VPVKAC)

„Varētu vēl ko papildināt (...), nu, sociālo aģentūru.” (Auces VPVKAC)

„Mums cilvēki ir interesējušies par NVA, vai viņi var atzīmēties.” (Rojas VPVKAC)

Respondentu viedokļi dalījās par to, cik lielā mērā jāsniedz valsts iestāžu pakalpojumi. Tā, daļa respondenti uzskatīja, ka VVKAC, VPVKAC nepieciešams sniegt arī konsultācijas iedzīvotājiem un nepieciešama vienoto klientu apkalpošanas centru darbinieku papildus apmācība zināšanu pilnveidošanai.

„Nu, ja tas turpinās, lai gan mēs sapratām, ka VID to vairāk neturpinās, bet būtu lietderīgi apmācīt mūs dziļāk, lai mēs varam sniegt arī kādas vienkāršas konsultācijas.” (Auces VPVKAC)

Vajadzību pēc papildus zināšanām pauda tie darbinieki, kuri pakalpojumus sniedza VPVKAC (Auce, Roja).

„Varbūt tomēr, ka vajadzētu apmācīt, jo cilvēki izteica, ka viņiem iepriekšējos gados tās gada deklarācijas, VID darbinieks tajā ailē, kur vajadzēja rakstīt. Mēs paņemam tikai aizpildītas deklarācijas, bet viņi gribēja, lai mēs pastāstām, kurā ailē kas ir jāieraksta.” (Auces VPVKAC)

Tāpat, lai nodrošinātu klientiem daudzveidīgāku pakalpojumu klāstu, nepieciešams pilnveidot arī IT un telekomunikāciju jomu. KAC darbinieki, sniedzot pakalpojumus klientiem, bija saskārušies ar IT darbības traucējumiem. Ne visos gadījumos šie traucējumi tika pietiekami operatīvi novērsti (VVKAC Daugavpils), kas reizēm būtiski apgrūtināja pakalpojumu sniegšanu. Tāpat, kā atzīmēja respondenti, nav bijusi pieeja visām nepieciešamajām datu bāzēm.

Projekts: Vienoto klientu apkalpošanas centru pilotprojekta vērtējums

„Lai varētu strādāt un šīs te konsultācijas būtu kvalitatīvas, šo te IT jomu vajadzētu izdomāt, lai patiešām viņa ir pieejama, visas datu bāzes, lai neveidotos problēmas.” (VSAA, Valmiera)

Domājot par esošajiem risinājumiem telekomunikāciju jomā, izskanēja viedokļi, ka papildus mobilo telefonu izmantošanai, jābūt arī stacionārajiem telefoniem, kas atvieglotu iekšējo komunikāciju.

„Varētu būt normāli telefonu pieslēgumi. Telefoni ir tikai mobilie. Sazvanīt un savienot ir vienkāršāk ar stacionāro telefonu, zvanus pāradresēt vai pārvienot.” (LAD, Daugavpils)

Savukārt, citi pauda, ka VVKAC, VPVKAC darbība ir jāturpina kā starpniekiem, pieņemot dokumentus no iedzīvotājiem un nogādājot tos valsts iestādēs.

„Ja KAC turpinātos, tad vajadzētu padomāt, ka KAC-ā strādā klientu apkalpošanas speciālisti, nevis notāri. Jo KAC tiek pieņemti dokumenti, nevis izteikti gala lēmumi.” (UR, Valmiera)

„Ja klientu apkalpošanas centrs būs nākotnē, tad varētu domāt par atsevišķu struktūrvienību, organizēt kā dokumentu pieņemšanu, nevis konsultāciju sniegšanu. Jo, cik es arī runāju ar kolēģiem no citām iestādēm, tad vienam cilvēkam nav iespējams pārzināt visus jautājumus.” (VVD, Daugavpils)

Lai arī turpmāk varētu sekmīgi veikt savus pienākumus, jāpārskata darba organizācija VVKAC. Tā, piemēram, respondenti ieteica palielināt darbinieku skaitu, īpaši tām iestādēm, pēc kuru pakalpojumiem ir lielāks pieprasījums.

„Vienam cilvēkam arī nevajadzētu būt no katras iestādes, tur vajadzētu vairāk. Viens cilvēks nevar to visu tā kā... Kopā strādāt ir labāk, pakonsultēties un tā tālāk, jo viens cilvēks ir tīri piesiets pie tā galda, ja es tā varu teikt.” (VID, Valmiera)

„Vēl vienu darbinieku, jā. Tie būtu tie kritēriji, kas būtu jāpilnveido, lai raitā un labāk varētu strādāt.” (VID, Valmiera)

Tāpat, respondenti bija vienprātīgi, ka jābūt sakārtotam, organizētam risinājumam, kā regulēt apmeklētāju plūsmu. Kā iespējamie risinājumi ir vai nu elektroniskā rindu kārtotāja ieviešana vai atsevišķas štata vietas izveide biroja administrēšanai.

„Vai nu cilvēku, kas nav piesaistīts nevienai iestādei un ir kā biroja administrators un cilvēkam var pateikt, kurā virzienā viņam ir jādodas, uz kuru pusi, kura iestāde atrodas.” (UR, Valmiera)

„Vajadzētu būt cilvēkam, kurš ienākot sagaida viņu un pajautā uz kurieni viņš. Uz sienām ir uzlikti lieli plakāti, lieliem burtiem, bet cilvēki neredz.” (VSAA, Daugavpils)

„Ja veido tādu lielu klientu apkalpošanas centru, kur piedalās vairāk iestāžu, noteikti vajadzētu administratoru, kas organizē rindu, kas palīdz cilvēkam noorientēties, kura valsts iestāde cilvēkam ir vajadzīga.” (VSAA, Valmiera)

Tāpat apmeklētāju rindu un darbinieku noslogotības mazināšanai ieteicams ieviest arī vienotu *brīvo pastkastīti*, iedzīvotāju iesniegumu un dokumentu pieņemšanai.

„Varētu būt arī šī te brīvā pastkastīte, kas pieņem un nogādā attiecīgās iestādes darbiniekiem.” (VSAA, Valmiera)

„(...) ja tikai jāatstāj dokumenti, viņš varētu būt brīvā pastkastīte, kas pieņem un nogādā dokumentus attiecīgās iestādes darbiniekiem (UR, Daugavpils)

SKDS

sabiedriskās domas pētījumu centrs

Baznīcas iela 32-2, Rīga, Latvija, LV-1010

Tālr.: 67 312 876, fakss: 67 312 874

E-mail: skds@skds.lv

www.skds.lv