



SIA „G3 Consulting”

Ilūkstes novada dome

PAKALPOJUMU PIEEJAMĪBAS PAAUGSTINĀŠANA ILŪKSTES NOVADĀ

Nodevums:

Pakalpojumu sistēmas rekomendācijas

Rīga, 2011

Šī dokumenta autoru personiskās tiesības pieder tā izstrādātājiem. Dokumenta autoru mantiskās tiesības pieder Ilūkstes novada domei, kurai ir tiesības izmantot šo dokumentu saskaņā ar līguma Nr.2010/196 nosacījumiem.

Dokumenta autors: Inese Vaivare, SIA „G3 Consulting”

Lai nodrošinātu projekta nodevumu atbilstību valsts pamatnostādņēm pakalpojumu sistēmas izveidei, izmantoti ESF projekta Nr. 1 DP/1.5.1.2.0/08/IPIA/SIF/002 „Publisko pakalpojumu sistēmas pilnveidošana” darba materiāli

Nodevums aptver šādus līgumā minētos nodevumus:

1.Pakalpojumu sistēmas rekomendāciju izstrāde (Līguma 4.pielikuma 1.3.apakšpunkts)

Saistītie nodevumi, atbilstoši līgumam:

1. Pakalpojumu sistēmas metodoloģija
2. Pakalpojumu saraksts
3. Ceļa kartes
4. Pakalpojuma standarti

Saturs

1.Pakalpojumu sistēmas izstrādes process	4
2.Pakalpojumu sistēmas principi	7
3. Pakalpojumu sistēmas sastāvdaļas	8
3.1.Pakalpojumu saraksts	9
3.2.Pakalpojumu standarti	12
3.3.Pakalpojumu kvalitātes mērīšana	16
4.Turpmākie pilnveidojumi	18
1.pielikums	19
2.pielikums	23

1. Pakalpojumu sistēmas izstrādes process

Ilūkstes novada pakalpojumu sistēma ir izstrādāta atbilstoši pakalpojumu sistēmas metodoloģijai un līguma par pakalpojuma ieviešanu.

Izstrādājot pakalpojumu sistēmu, ir ņemtas vērā valsts līmeņa nostādnes, citu pašvaldību pieredze un Ilūkstes novada pašvaldības un tās iedzīvotāju vajadzības.

Pakalpojumu sistēmas izstrādes gaita:

- Ievadseminārs Ilūkstes novada pašvaldības darbiniekiem;
- Tiesiskās vides analīze;
- Citu pašvaldību prakses analīze;
- Valsts līmeņa procesu analīze
- Pakalpojumu saraksta izstrāde;
- Klientu aptaujas veikšana;
- Pakalpojumu standartu izstrāde.

Ievadseminārs Ilūkstes novada pašvaldības darbiniekiem

Ievadseminārā Ilūkstes novada pašvaldības darbiniekiem tika sniegta informācija par pakalpojumu kvalitāti un vienas pieturas aģentūras jautājumiem, Ilūkstes novada pašvaldības projektu un tajā plānotajām aktivitātēm, notika darbs grupās par pakalpojumu jautājumiem. Ievadsemināra rezultāti izmantoti pakalpojumu sistēmas metodoloģijas izstrādei un pakalpojumu saraksta izstrādei.

Tiesiskās vides analīze

Projekta eksperts veica tiesiskās vides analīzi, identificējot tos tiesību aktus, kas attiecas uz pašvaldību funkcijām un pakalpojumiem. Identificētie iespējamie Ilūkstes novada pašvaldības pakalpojumi tika iekļauti pakalpojumu sarakstā.

Citu pašvaldību prakses analīze

Izstrādājot pakalpojumu sistēmas metodoloģiju, tika analizēta Jelgavas, Jēkabpils un Jūrmalas pieredze pakalpojumu aprakstu saturā.

Valsts līmeņa procesu analīze

Izstrādājot pakalpojumu sistēmu, projekta eksperti veica pieejamo valsts līmeņa dokumentu analīzi, kā arī pastāvīgi sekoja ESF projekta „Publisko pakalpojumu sistēmas pilnveidošana” ieviešanai. Tomēr, tā kā valsts līmeņa procesu īstenošanas ātrums bija ievērojami lēnāks nekā Ilūkstes novada pašvaldības ieviestā projekta laika grafiks, bija iespējams izmantot tikai mazu daļu projekta rezultātu.

Tādējādi pakalpojumu sistēma pārsvarā ir balstīta uz esošo kārtību www.latvija.lv un Ilūkstes novada pašvaldības un tās iedzīvotāju vajadzībām.

Pakalpojumu saraksta izstrāde

Balstoties uz tiesību aktu analīzes, citu pašvaldību, valsts līmeņa procesu un ievadsemināra rezultātiem tika izstrādāts Ilūkstes novada pašvaldības pakalpojumu saraksts.

Pakalpojumu saraksta parametros tika iekļauti tie kritēriji, kuri ir būtiski svarīgi pašvaldības pakalpojumu centru ikdienas darbā.

Pakalpojumu saraksts kalpoja par pamatu 40 pakalpojumu, kam izstrādājami standarti, izvēlei. Pakalpojumu sarakstā iekļautā informācija tiek iekļauta pakalpojumu datu bāzē.

Klientu aptaujas veikšana

Sadarbībā ar Pasūtītāju tika izstrādātas klientu aptaujas anketas un izvēlētas klientu aptaujas veikšanas vietas.

Aptaujas anketās tika ietverti jautājumi, kas tiks izmantoti pakalpojumu standartu izstrādei. Tika izveidotas 2 anketas – par detalizētāk apskatāmajiem 40 pakalpojumiem, kam tiek izstrādāti standarti un vispārīgāka anketa par pakalpojumu grupām.

Aptaujas anketas bija pieejamas Ilūkstes novada pašvaldības pakalpojumu centrā, novada Centrālajā bibliotēkā Ilūkstē, pagastu pārvaldēs un pagastu bibliotēkās: Pilskalnē, Bebreņē, Eglainē, Dvietē, Subatē, Šēderē, kā arī novada Sociālajā dienestā, Bāriņtiesā un Dzimtsarakstu nodaļā. Kopā tika saņemtas 137 klientu aizpildītas aptaujas anketas.

Papildus izsludinātajai aptaujai jautājumi par pašvaldības pakalpojumu kvalitāti un darbinieku apkalpošanas kultūru tika ievietoti pašvaldības mājas lapā. Kopā uz mājas lapā ievietotajiem aptaujas jautājumiem atbildes sniedza 152 klienti.

Informācija par klientu aptauju bija pieejama pašvaldības mājas lapā, tika izlikti paziņojumi pašvaldības informācijas stendos, kā arī to sniedza pašvaldības darbinieki.

Pakalpojumu standartu izstrāde

No pakalpojumu saraksta tika izvēlēti 40 pakalpojumi, kuriem tika izstrādāti pakalpojumu standarti. Tika izvēlēti pēc iespējas dažādāki un sarežģītāki pakalpojumi, lai projekta ietvaros sniegtu Ilūkstes novada pašvaldībai pēc iespējas lielāku atbalstu pakalpojumu standartu izstrādē.

Projekta eksperti veica intervijas ar Ilūkstes novada pašvaldības darbiniekiem, izzinot informāciju par pakalpojumu, pakalpojuma saņēmēju, pakalpojuma sniegšanas procesu, pakalpojuma saņemšanu. Iegūtā informācija tika izmantota pakalpojuma analīzei, pakalpojumu standartu izstrādei un rekomendāciju izstrādei.

Tika izstrādāti 40 pakalpojumu standarti, kuri tika saskaņoti ar Ilūkstes novada pašvaldības darbiniekiem.

Pakalpojumu standartu izstrādes gaitā tika veikti uzlabojumi pakalpojumu sniegšanā, palielinot sniegšanas kanālu skaitu, atsakoties no dokumentu pieprasīšanas un oriģinālu uzrādīšanas.

Pakalpojumu standartiem tika izstrādāta arī nepubliskā daļa, kas ir balstīta uz klientu aptaujas rezultātiem, un var tikt izmantota turpmākajiem pakalpojumu kvalitātes uzlabošanas mērījumiem.

Iesaistītās personas

Pakalpojumu sistēmas izstrādē nozīmīgu ieguldījumu ir snieguši Ilūkstes novada pašvaldības un tās iestāžu darbinieki un pašvaldības pakalpojumu centra darbinieki. Projekta eksperti pateicas visiem iesaistītajiem par ieguldītu darbu, atsaucību un profesionalitāti.

2. Pakalpojumu sistēmas principi

Pakalpojumu sistēma tiek izstrādāta, lai nodrošinātu Ilūkstes novada pašvaldībā valsts pārvaldes principus:

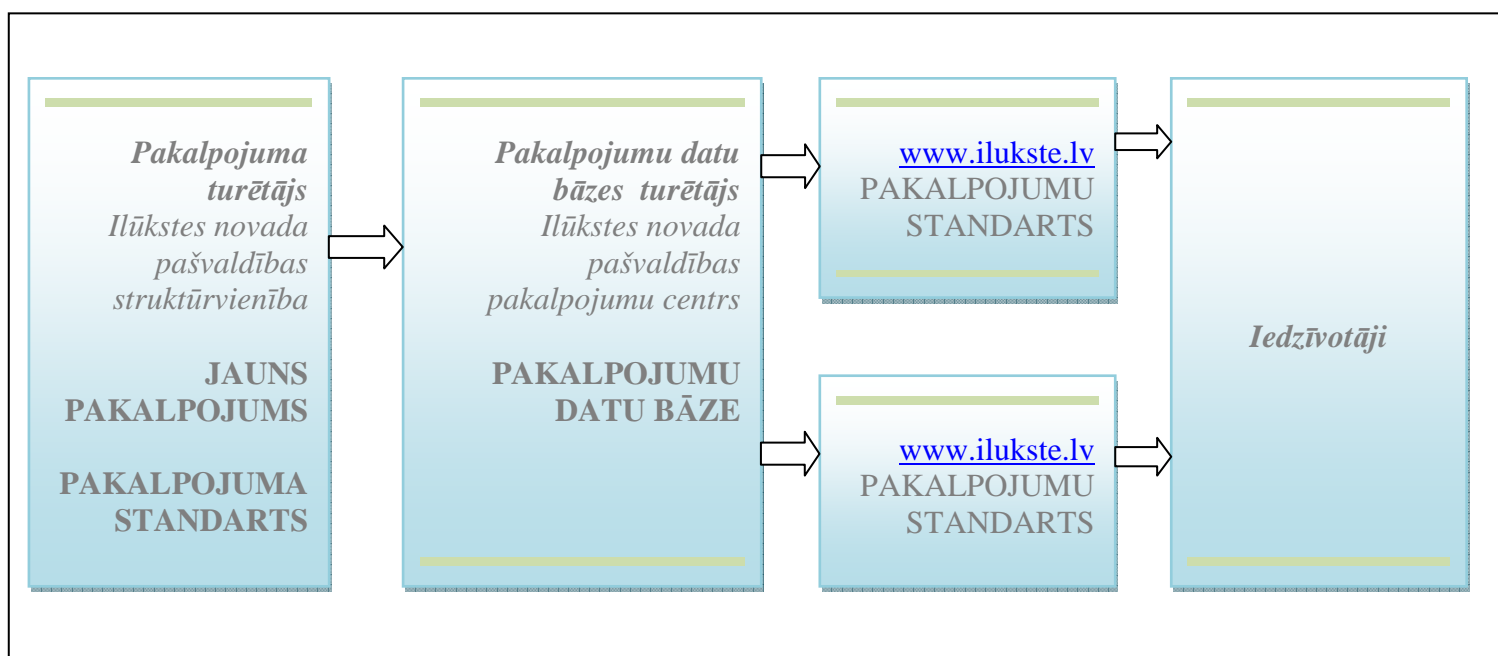
- **Sabiedrības intereses** – tiek nodrošināta tādu pakalpojumu īstenošana, kas atbilst iedzīvotāju vajadzībām un interesēm;
- **Atklātība un caurspīdīgums** – visiem iedzīvotājiem ir pieejama pilnīga informācija par pieejamiem pakalpojumiem un to saņemšanas kārtību;
- **Pakalpojumu kvalitātes paaugstināšana** – pakalpojumu sistēmas ieviešana ietver pastāvīgu pakalpojumu sniegšanas novērtēšanu un uzlabošanu;
- **Ērtums un pieejamība** – ieviešot pakalpojumu sistēmu, tiek nodrošināts, lai pakalpojumu pieteikšana un saņemšana tiktu organizēta pēc iespējas ērtāk iedzīvotājam. Informācija, kas atrodas citas valsts pārvaldes iestādes rīcībā, netiek pieprasīta no privātpersonas, to iestāde iegūst pati;
- **Efektivitāte** – pakalpojumu sniegšana tiek organizēta pēc iespējas efektīvāk, izvērtējot funkciju apjomu, normatīvā regulējuma apjomu un detalizāciju.

3. Pakalpojumu sistēmas sastāvdaļas

Ilūkstes novada pašvaldības pakalpojumu sistēma sastāv no **pakalpojumu saraksta, kurā ietvertajiem pakalpojumiem ir izstrādāti pakalpojumu sniegšanas standarti.**

Ilūkstes novada pašvaldības **struktūrvienībām** – pakalpojumu turētājiem, ir pienākums nodrošināt, ka pakalpojumu sarakstā ir iekļauti visi viņu kompetencē esošie pakalpojumi un tiem ir izstrādāti pakalpojumu standarti.

Ilūkstes novada pašvaldības pakalpojumu centrs veic koordinējošo un pārbaudes funkciju pakalpojumu standartu saglabāšanā un aktuālo aprakstu ievietošanā Ilūkstes novada pašvaldības mājas lapā www.ilukste.lv un www.latvija.lv .



Pēc valsts līmeņa pakalpojumu sistēmas izstrādes, var notikt pakāpeniska pāreja uz pakalpojumu standartu ieviešanu tikai www.latvija.lv, taču šobrīd, Ilūkstes novada pašvaldības iedzīvotāju ērtībai un saskaņā ar projektā izstrādāto pakalpojumu datu bāzi, pakalpojumu standarti tiek ievietoti gan www.ilukste.lv , gan www.latvija.lv .

3.1. Pakalpojumu saraksts

Atbildīgie

Katra struktūrvienība ir atbildīga par pakalpojumu saraksta aktualizēšanu, iekļaujot tajā pakalpojumus, kas ir tās kompetencē.

Uzturēšanas ietvars

Tā kā valsts līmenī nav izstrādāta vienota pieeja pakalpojumu definēšanai, atbilstoši pakalpojumu metodoloģijai, Ilūkstes novada pašvaldībā tiek izmantota šāda pieeja:

Funkcija

Valsts iestāde īsteno savas funkcijas, kuras caur tiesību aktu tai ir devis likumdevējs. Pašvaldība īsteno funkcijas, kas ir noteiktas likumos, kā arī papildus funkcijas, kuras tai ir uzdevusi dome.

Pakalpojums

Funkcijas īstenošanā var rasties pakalpojums. Pakalpojuma būtiskākā pazīme ir tiešā mijiedarbība ar klientu.

Piemēram:

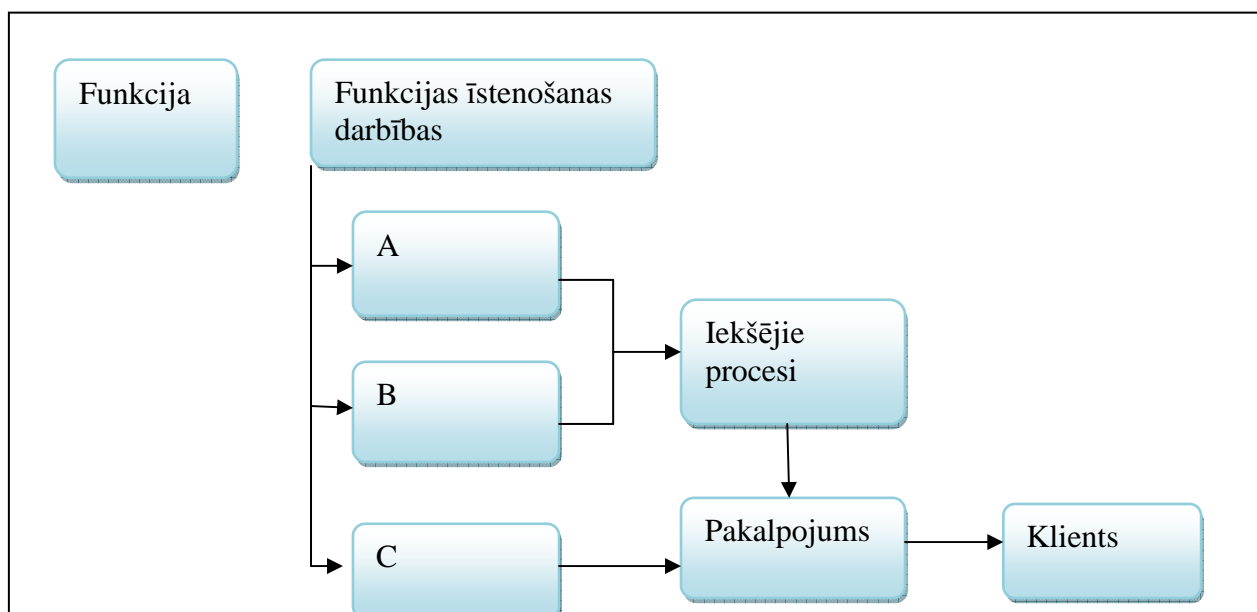
Funkcija: uzņēmumu reģistrācija Uzņēmumu reģistrā

Pakalpojums: reģistrācijas apliecības izsniegšana

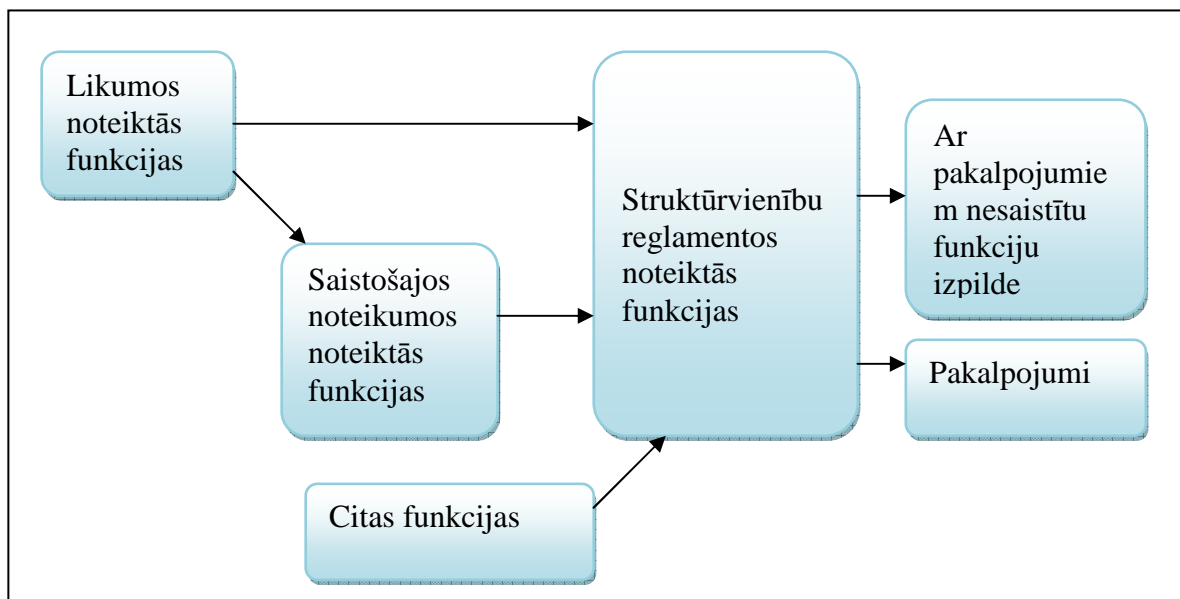
Pastāv funkcijas, kuru rezultātā pakalpojums var nerasties, piemēram – novada nodarbinātības politikas plānošana. Šajā gadījumā funkcijas rezultāts ir plānošanas dokuments, institūciju darbības koordinēšana u.tml., bet tā nerezultējas tiešās attiecībās ar klientu.

Tāpat funkcijas īstenošana sevī var ietvert plašu aktivitāšu spektru, kas nav tieši saistīti ar klientu – dokumenta nosūtīšana citai struktūrvienībai, dokumenta izvērtēšana, iekšējā saskaņošana u.tml.

Tādējādi par pakalpojumu tiek uzskatīts tas darbību apjoms, kas ir tieši saistīts ar klientu.



Funkciju un no tiem izrietošo pakalpojumu identificēšanas shēmu var attēlot šādi:



Lai atvieglotu pakalpojumu identifikāciju un aprakstāmo pakalpojumu izvēli 2.solī, būtiski ir identificēt visus pakalpojumu veidus.

Pastāv šādi valsts pārvaldes pakalpojumu veidi:

1) publiskie pakalpojumi – materiāls vai nemateriāls tiešs labums, kādu publiskā pārvalde nodrošina privātpersonai pārvaldes pakalpojuma vai saimnieciskā pakalpojuma veidā. Publisko pakalpojumu publiskās pārvaldes pilnvarojumā var sniegt arī privātpersona.

- a) saimnieciskie pakalpojumi – materiāls vai nemateriāls tiešs labums, kādu publiskā pārvalde nodrošina privātpersonai par atlīdzību brīva tirgus apstākļos uz privāttiesiska līguma pamata;

Piemēram – telpu īre, automašīnas labošana, kopēšana u.tml.

- b) pārvaldes pakalpojumi – materiāls vai nemateriāls labums, kādu publiskā pārvalde nodrošina privātpersonai publisko tiesību ietvaros realizējot publiskās pārvaldes funkcijas:

- Vispārējā labuma pakalpojumi – ir tādi pārvaldes pakalpojumi, kādus publiskā pārvalde nodrošina individuāli neidentificētai privātpersonai;

Piemēram: ielu apgaismojums

- Individuālie pakalpojumi – ir tādi pārvaldes pakalpojumi, kādus publiskā pārvalde nodrošina individuāli identificētai privātpersonai mijiedarbībā ar to.

Piemēram: licenču izsniegšana, izziņu izsniegšana u.tml.

2) starppestāžu pakalpojumi – materiāls vai nemateriāls labums, kādu viena publiskā pārvaldes iestāde nodrošina citai un iestāde, kas ir materiālā vai nemateriālā labuma

saņēmēja ir salīdzināmā situācijā ar privātpersonu pakalpojumu saņemšanā. Iestāde var būt gan pakalpojuma sniedzējs, gan pakalpojuma saņēmējs.

Piemēram – nodrošina reģistru pieejamību, informācijas pārsūtīšanu un apkopošanu u.tml.

Uzturēšanas process

Aktualizējot pakalpojumu sarakstu, pakāpeniski tiek iekļauti visi Ilūkstes novada pašvaldības sniegtie pakalpojumi šādā prioritārā secībā:

1. Individuālie pakalpojumi;
2. Saimnieciskie pakalpojumi;
3. Vispārējā labuma publiskie pakalpojumi;
4. Starpiestāžu pakalpojumi.

Pakalpojumi, kas iekļaujami sarakstā, var tikt precizēti, atbilstoši valsts līmeņa vadlīnijām par pakalpojumu sistēmām.

3.2. Pakalpojumu standarti

Atbildīgie

Par pakalpojumu standartu izstrādi ir atbildīgas Ilūkstes novada pašvaldības struktūrvienības savas kompetences ietvaros.

Uzturēšanas ietvars

Pakalpojumu standartu izstrāde notiek atbilstoši projektā izstrādātajai un aprobētajai metodoloģijai. Pakalpojuma standarts ietver obligātos laukus, kas ir iekļauti pakalpojumu datu bāzē. Pakalpojuma standarta laukus Ilūkstes novada pašvaldība aktualizē pēc vajadzības un atbilstoši valsts nostādņēm par pakalpojumu sistēmu.

Pakalpojuma nosaukums	<p>Tiek definēts pakalpojuma nosaukums.</p> <p>Pakalpojuma nosaukumu definē, lai:</p> <ul style="list-style-type: none">-no saņēmēju puses tas būtu vajadzīgs (ja tas ir kāda procesa daļa, definē visu procesu);-no saņēmēju puses būtu iespējams atrast vajadzīgo pakalpojumu (nosaukums var būt pārāk vispārīgs, lai saprastu, ka tas attiecas uz saņēmēju).
Pakalpojuma turētāja nosaukums	<p>Ilūkstes novada pašvaldība</p> <p>Ja pakalpojuma sniedzējs atšķiras no pakalpojuma turētāja, var norādīt arī atsevišķi pakalpojuma sniedzēju.</p> <p>Datu bāzes vajadzībām var tikt norādīta struktūrvienība, kas ir pakalpojuma turētājs</p>
Pakalpojuma funkcija/uzdevums	<p>Norāda funkciju vai uzdevumu, atbilstoši nolikumam vai citam tiesību aktam, kur pakalpojumu turētājam ir dotas tiesības sniegt pakalpojumu.</p>
Pakalpojuma būtības īss apraksts	<p>Iedzīvotājiem saprotamā valodā norāda pakalpojuma būtību.</p> <p>Ja pakalpojuma saņemšana sastāv no vairākām daļām (piemēram, 2 lēmumi), tās norāda.</p> <p>Ja pakalpojuma saņemšana ietver sevī vairākas aktivitātes (piemēram, dažādas notariālas darbības), tās norāda.</p> <p>Ja pakalpojums ir daļa no kāda procesa, norāda sasaisti ar citiem pakalpojumiem.</p> <p>Ja pakalpojuma sniegšanā ir variācijas, tās norāda (piemēram, atšķirīgs statuss).</p>

	Norāda pakalpojuma rezultātu. Pakalpojuma rezultāts ir lēmums, izziņa, dokuments u.tml. – ko iedzīvotājs saņems.
Pakalpojuma saņēmējs	Fiziska vai juridiska persona, atbilstoši tam, kā ir norādīts tiesību aktā.
Pakalpojuma saņēmēja apraksts (ja definēti specifiski kritēriji)	Norāda specifiskos kritērijus, ja tie ir definēti kādā tiesību aktā. Ja specifiskie kritēriji nav definēti tiesību aktā, pakalpojums ir pieejams visiem bez izņēmuma. Pie specifiskiem kritērijiem nenorāda pilnvarotas personas, jo tādas var būt jebkura pakalpojuma saņemšanai.
Normatīvie akti, kas reglamentē pakalpojuma sniegšanu	Norāda tos tiesību aktus, kas reglamentē pakalpojuma saņemšanu un kas būtu jāzina pakalpojuma saņēmējam. Nenorāda tos, kas attiecas uz jebkura pakalpojuma sniegšanu un ir vispārīga rakstura, piemēram, Iesniegumu likumu. Normatīvos aktus norāda hierarhiskā secībā – likumi, Ministru kabineta noteikumi, saistošie noteikumi. Normatīvo aktu nosaukumus norāda stilistiski pareizi (skat.izstrādātos paraugus).
Pakalpojuma saņemšanai nepieciešamie dokumenti	Iesniegums (ja nepieciešams) Iesniegumam pievieno: - Uzskaita visus dokumentus, kas pievienojami iesniegumam. Atbilstoši Administratīvā procesa likumam un Valsts pārvaldes iekārtas likumam, iesniegumam nedrīkst pieprasīt pievienot informāciju (dokumentu kopijas), kas jau atrodas valsts pārvaldes rīcībā. Šādu informāciju Ilūkstes novada pašvaldība pati iegūst no citas valsts pārvaldes iestādes. Oriģinālu pieprasīšana ierobežo pakalpojumu pieprasīšanas kanālus, tāpēc tā ir veicama, tikai, ja šāda kārtība ir noteikta valsts līmeņa dokumentos vai ir kritiski svarīga pakalpojuma sniegšanai. Pakalpojuma standartā ir jābūt norādītai visai nepieciešamajai dokumentācijai. Papildus dokumentācijas pieprasīšana ir pieļaujama tikai ārkārtas izņēmuma gadījumos.
Pakalpojuma pieprasīšanai	Ja veidlapa nav noteikta ar valsts līmeņa tiesību aktu, izstrādā veidlapu, atbilstoši paraugam. Pievieno

nepieciešamās veidlapas	paraugu
Pakalpojuma sniegšanas valoda	Norāda pakalpojuma sniegšanas valodu
Pakalpojuma saņemšanas termiņš	Norāda pakalpojuma saņemšanas termiņu kopš dokumentu iesniegšanas. Termiņu norāda darba dienās. Ja pakalpojuma sniedzējam ir tiesības termiņu pagarināt, to norāda.
Maksas/ bezmaksas pakalpojums	Norāda, vai pakalpojums ir maksas vai bezmaksas. Ja pakalpojums ir maksas, norāda maksu, kontu, uz kuru maksājums veicams un maksāšanas vietas.
Administratīvais process	Norāda, kas ir administratīvs akts. Norāda administratīvā akta pozitīvo un negatīvo izpratni (lēmums par ... un atteikums...)
Pārsūdzības iespējas	Norāda, cik ilgā laikā pārsūdzams administratīvais akts un kurā institūcijā (t.sk.adresi).
Atgādinājums	Norāda, ja pakalpojums netiek saņemts uzreiz.
Brīdinājums	-
Pakalpojuma autentifikācijas līmenis	-
Dzīves situācija	Norāda dzīves situāciju, atslēgvārdus, kas palīdz iedzīvotājam un pašvaldības pakalpojumu centram orientēties pakalpojumā.
Pakalpojuma pieprasīšanas veidi	Norāda visus pakalpojuma pieprasīšanas veidus. Ja pakalpojumu var pieprasīt pa pastu, to var pieprasīt arī elektroniski, parakstot dokumentus ar drošu elektronisku parakstu.
Ja klātienē, tad visas pakalpojuma pieprasīšanas vietas, to adrese un darba laiks	Norāda, ja atšķiras: Ilūkste novada pašvaldības pakalpojumu centros Ilūkstē , Brīvības iela 13 Subatē , 1.Maija iela 1 Eglainē , Stendera iela 7 Šēderē , Alejas iela 4 Dvietē Bebrenē „Pagastmāja” Pilskalnē , Parka iela -3 Darba laiks: Pirmd., Trešd., Cet. 8.00-12:00 un 12:30-16.30 Otrd. 8.00-12:00 un 12:30-17.30 Piekt. 8.00-12:00 un 12:30-15.30
Ja elektroniski, tad e-pasta adrese	Norāda, ja atšķiras: dome@ilukste.lv
Ja pa pastu, tad pasta	Norāda, ja atšķiras:

adrese	Ilūkstes novada dome Brīvības ielā 7, Ilūkstē, LV-5447
Pakalpojuma saņemšanas veidi	Norāda visus pakalpojuma saņemšanas veidus
Ja klātienē, tad visas pakalpojuma saņemšanas vietas, to adrese un darba laiks	Norāda, ja atšķiras: Ilūkste novada pašvaldības pakalpojumu centros Ilūkstē , Brīvības iela 13 Subatē , 1.Maija iela 1 Eglainē , Stendera iela 7 Šēderē , Alejas iela 4 Dvietē Bebrenē „Pagastmāja” Pilskalnē , Parka iela -3 Darba laiks: Pirmd., Trešd., Cet. 8.00-12:00 un 12:30-16.30 Otrd. 8.00-12:00 un 12:30-17.30 Piektd. 8.00-12:00 un 12:30-15.30
Ja citi veidi (telefoniski, tiešsaiste, e-pakalpojums), norāda	Norāda citus veidus

Uzturēšanas process

Pakalpojumu standarti tiek izstrādāti pakāpeniski visiem sarakstā iekļautajiem pakalpojumiem, kā arī tiem pakalpojumiem, kurus, aktualizējot sarakstu, iekļauj no jauna. Pakalpojumu standartu izstrādei ir jāizstrādā laika grafiks, kurā ir noteikts, kādā termiņā Ilūkstes novada pašvaldības struktūrvienības izstrādā pakalpojumu aprakstus.

3.3. Pakalpojumu kvalitātes mērīšana

Atbildīgie

Kvalitātes mērīšana – Ilūkstes novada pašvaldības struktūrvienības. Kvalitātes analīze – Ilūkstes novada pašvaldības pakalpojumu centrs.

Uzturēšanas ietvars

Pakalpojumu kvalitātes mērīšanai un uzlabošanai tiek izmantota pakalpojumu standartu nepubliskā daļa.

Kritērijs	Rādītājs	Datu avots
Pakalpojuma pieteikšanas un saņemšanas fiziskā pieejamība	Pakalpojuma saņemšana ir e-pakalpojums	Pakalpojuma standarts
	Pakalpojumu var pieteikšana ir e-pakalpojums	Pakalpojuma standarts
	Pakalpojumu var saņemt pašvaldības pakalpojumu centros	Pakalpojuma standarts
	Pakalpojumam var pieteikties pašvaldības pakalpojumu centros	Pakalpojuma standarts
	Pieņemšanas laiki	Klientu aptauja
	Pieņemšanas vieta	Klientu aptauja
Iesniedzamā dokumentācija	Samazināts pakalpojuma saņemšanai nepieciešamo dokumentu skaits	Pakalpojuma standarts
	Netiek pieprasīta oriģinālu uzrādīšana	Pakalpojuma standarts
Pakalpojuma saņemšanas laiks	Samazināts pakalpojuma sniegšanas laiks	Pakalpojuma standarts
	Gaidīšana	Klientu aptauja
	Izsniegšanas ilgums	Klientu aptauja
Pakalpojuma kvalitāte	Darbinieku atsaucība	Klientu aptauja
	Darbinieku profesionalitāte	Klientu aptauja
	Darbinieku precizitāte	Klientu aptauja
	Pārsūdzību skaits (AA)	Lietvedības sistēma
	Sūdzību skaits (mutisku, rakstisku)	Lietvedības sistēma

Pakalpojumu standartu nepubliskajā daļā ir iekļauti rādītāji, kas uzskatāmi par būtiskākajiem pakalpojumu kvalitātes rādītājiem:

- Pieejamība – par būtiskākajiem pakalpojumu pieteikšanas un saņemšanas kanāliem tiek uzskatīti pašvaldības pakalpojumu centri un e-pakalpojums.

Šobrīd lielāko daļu pakalpojumu var pieteikt un saņemt pašvaldības pakalpojumu centros. E-pakalpojums ir nākotnes iespēja vēl vairāk optimizēt pakalpojumu pieprasīšanu un sniegšanu. Tāpat būtisks ir klientu viedoklis par pakalpojumu pieņemšanas laikiem un vietām;

- Dokumentācija – ir jāsamazina pakalpojuma saņemšanai nepieciešamo dokumentu skaits, jāatsakās no oriģinālu pieprasīšanas. Šis ir būtisks rādītājs turpmākajiem mērījumiem, nodrošinot arvien iedzīvotājiem saprotamāku un pieejamāku pakalpojumu;
- Saņemšanas laiks – pēc iespējas samazināms pakalpojuma sniegšanas laiks, arvien vairāk lēmumus deleģējot amatpersonām, kas ir kompetentas lemt un uzņemties atbildību par administratīva akta izdošanu, domes lēmumus pieņemot nestandarta vai politiski būtiskās situācijās. Vērtējams ir arī klientu viedoklis par gaidīšanas laiku institūcijā (klātienē pakalpojuma saņemšanas gadījumos) un izsniegšanas ilgumu;
- Darba kvalitāte – vērtējams klientu viedoklis par darbinieku precizitāti un profesionalitāti, kā arī atsaucību. Tāpat izmantojami statistiskie dati par sūdzību skaitu un pārsūdzību skaitu.

Atbilstoši savām vajadzībām un interesēm, Ilūkstes novada pašvaldība var izstrādāt papildus mērījumus vai atteikties no kādiem mērījumiem. Tomēr jāņem vērā, ka mērīšanas lietderība ir, ja mērījumi tiek veikti regulāri par tiem pašiem kritērijiem tā dodot iespēju salīdzināt rezultātus.

Uzturēšanas process

Regulārai klientu apmierinātības mērīšanas uzsākšanai ir būtiska nozīme pakalpojumu kvalitātes uzlabošanā. Klientu apmierinātības paaugstināšanai ir jāveic divpusējs process – efektīva klientu informēšana par saņemamā pakalpojuma standartu un klientu apmierinātības mērīšana.

Klientu informēšanai par pakalpojumu standartiem ir nepieciešams veikt šādas darbības:

- 1) Ilūkstes novada pašvaldības struktūrvienībās jāpublicē pieejamo pakalpojumu saraksts un pakalpojumu standarti;
- 2) Ilūkstes novada pašvaldības un tās struktūrvienību mājas lapās jāpublicē pakalpojumu saraksts un pakalpojumu standarti;
- 3) Jāorganizē atvērtās durvju dienas, kurās tiek skaidrots Ilūkstes novada pašvaldības darbs un apkopots klientu viedoklis;
- 4) Regulāri jāpublicē vietējā presē informācija par pakalpojumu sniegšanu un pakalpojumu standartiem.

Klientu apmierinātības mērīšanai:

- 1) Vismaz reizi gadā jāveic klientu apmierinātības mērīšana;
- 2) Jānodrošina regulāras atgriezeniskās saites sniegšanas iespēja iedzīvotājiem, izveidojot kanālu mājas lapā, pašvaldību pakalpojumu centros;
- 3) Jānodrošina klientu sūdzību apkopošana Ilūkstes novada pašvaldības struktūrvienībās;
- 4) Vismaz reizi gadā visa informācija jāapkopo un jāanalizē, jānodrošina pakalpojumu sniegšanas kvalitātes paaugstināšanas pasākumu īstenošana.

4. Turpmākie pakalpojumu sistēmas pilnveidojumi

Turpinot pilnveidot pakalpojumu sistēmu, Ilūkstes novada pašvaldība var veikt šādas darbības pakalpojumu sniegšanas pilnveidošanai:

- 1) **Veikt pakalpojumu pārbūves analīzi** – organizatoriskās struktūras izmaiņas, izmaiņas tiesību aktos, IT atbalsta paplašināšana u.tml.;
- 2) **Veikt pakalpojumu izmaksu aprēķināšanu** – tiek aprēķinātas visas izmaksas, kas saistītas ar pakalpojuma sniegšanu – telpu, IT, cilvēkresursu, telekomunikāciju u.tml. izmantojot iegūto informāciju, tiek veikta pakalpojumu cenas izrēķināšanas vienai vienībai. Šādā veidā ir iespējams salīdzināt pakalpojumu izmaksas, plānot to optimizāciju, noteikt prioritāros pakalpojumus, pārskatīt to maksu (maksas pakalpojumiem u.tml.);
- 3) **Samazināt administratīvo slogu** – mērķtiecīgi izvērtēt visu pakalpojumu saņemšanai pieprasīto dokumentāciju, atsakoties no tās dokumentācijas pieprasīšanas, kas jau ir valsts pārvaldes rīcībā vai kuru nav kritiski svarīgi pieprasīt, veicot attiecīgus grozījumus tiesību aktos. Administratīvā sloga aprēķināšanai var izmantot starptautiski atzītus citu valstu modeļus;
- 4) **Izmaksu-ieguvumu analīze** – pakalpojumiem var veikt alternatīvu definēšanu, finanšu analīzi, ekonomisko analīzi, jūtīguma un risku analīzi, iegūstot datus un informāciju par pakalpojumu pārbūves iespējām.

Pastāv daudz un dažādas pieejas pakalpojumu analīzei, tomēr būtiskākais Ilūkstes novada pašvaldībai ir pieņemt sistēmisku skatījumu uz visiem tās sniegtajiem pakalpojumiem un veikt regulāru analīzi par klientu apmierinātību.

Ilūkstes novada pašvaldības sniegto pakalpojumu raksturojums

Projekta laikā, izstrādājot 40 pakalpojumu standartus, tika veikta informācijas apkopošana par Ilūkstes novada pašvaldības pakalpojumu parametriem. Turpmāk veikta apkopotās informācijas analīze. Eksperti vērš uzmanību, ka statistikai ir indikatīvs raksturs, jo, tālāk strādājot pie pakalpojumu standartu izstrādes, pakalpojumu turētāju sniegtā informācija tika vairakkārt precizēta. Tādējādi var uzskatīt, ka analīzes dati norāda uz tendencēm un iespējamajiem uzlabojumiem.

Pakalpojumu apjoms

Kopumā analizēto 40 pakalpojumu ietvaros tiek gadā (vidēji pēdējo 3 gadu laikā) sniegtas 20 673 pakalpojumu vienības. Vislielāko apjomu – 39% sastāda nekustamā īpašuma nodokļa paziņojumi, 27% - atkritumu savākšanas pakalpojumu līgumi, 17% - bērnu uzņemšana interešu izglītības programmās, 6% - trūcīgas ģimenes statusa piešķiršana, 4,5% - notariālas darbības, 1,3% - bērnu uzņemšana pirmsskolas izglītības programmās; 1,3%- dzīvesvietas deklarēšana, 1% - deklarētas dzīvesvietas izziņas izsniegšana, 0,7% - pašvaldības zemes un nedzīvojamo telpu noma. Pārējo aprakstīto pakalpojumu skaits vidēji gadā nepārsniedz 100 pakalpojumu vienības.

Secinājumi:

1.Pakalpojumu standartu izstrāde un elektronizācija ir jāturpina ar tiem pakalpojumiem, kuri attiecas uz visiem vai lielāko daļu iedzīvotājiem, vai ir obligāti, kā arī tos raksturo individuāla pieteikšanās to saņemšanai (izglītības pakalpojumi, komunālie pakalpojumi u.tml.).

2.Risināma iespēja pieteikties un veikt samaksu par pieprasītākajiem pakalpojumiem elektroniski, kā arī jebkurā pašvaldības pakalpojumu centrā.

Pakalpojumu saņēmēji ir gan juridiskas, gan fiziskas personas. Visi analizētie pakalpojumi ir pieejami fiziskām personām, 43% no tiem – arī juridiskām personām.

Maksas pakalpojumi

35% jeb 14 pakalpojumi tiek sniegti par maksu. Maksa par pakalpojumu ir noteikta dažādi – gan Ministru kabineta noteikumu līmenī, gan Ilūkstes novada pašvaldības saistošo noteikumu līmenī. Neviens no pakalpojumu turētājiem nenorāda, ka būtu

Secinājums:

Ilūkstes novada pašvaldībai ir jāizvērtē to maksas pakalpojumu maksas noteikšanas metodika, lai tā atbilstu pakalpojuma sniegšanas izmaksām.

zināma maksas noteikšanas metodika. Šādā situācijā var secināt, ka pastāv iespējamība, ka ir noteikta pārāk dārga vai pārāk lēta pakalpojuma sniegšanas maksa. Pieprasītākie maksas pakalpojumi ir notariālās darbības, atkritumu savākšana, dzīvesvietas deklarēšana un dzīvesvietas izziņas izsniegšana.

Normatīvais regulējums

Visiem analizētajiem pakalpojumiem ir noteikts tiesiskais ietvars. Tiesiskais ietvars, atkarībā no pakalpojuma, ir noteikts gan likumu, gan Ministru kabineta noteikumu, gan saistošo noteikumu līmenī. 8 gadījumos pakalpojumu turētāji ir norādījuši, ka ir nepieciešams izstrādāt kārtību pakalpojuma sniegšanai. Piemēram, nepieciešami iekšējie noteikumi, kā iedzīvotāji saņem informāciju par brīvajiem pašvaldības zemes gabaliem un ēkām, ko var iznomāt iedzīvotājiem. Tāpat būtu jāizstrādā kārtība, kādā noslēdzami un grozāmi pašvaldības dzīvokļu īres līgumi un tajos jānosaka par šo pakalpojumu sniegšanu atbildīgie darbinieki, to pienākumi un izpildes termiņi, jo šobrīd pastāv atšķirīgas kārtības kā šīs tiesības ir nodotas pārvaldēm un Ilūkstes novada pašvaldībai.

*Secinājums:
Ilūkstes novada pašvaldībai ir jāizvērtē, kuriem īpaši sarežģītiem procesiem būtu izstrādājama iekšējā kārtība.*

Izvērtējams, vai iekšējā kārtība nav izstrādājama atbalsta procesiem, kas sekmē vairāku pakalpojumu efektīvāku īstenošanu, piemēram, par transporta izmantošanas kārtību, kas attiecas, gan uz būvniecības procesa pakalpojumu nodrošināšanu, gan sociālajiem un citiem pakalpojumiem.

Šāda kārtība ir nepieciešama pakalpojumiem, kuri ietver vairākus saņemšanas posmus iedzīvotājam vai kuriem ir vairāki saskaņošanas posmi Ilūkstes novada pašvaldības iekšējos procesos.

Iekšējās kārtības izstrādāšana nodrošina pakalpojuma sniegšanas procesa pārskatāmību, ļauj izvērtēt tā optimizācijas iespējas un pārtrina pakalpojuma sniegšanas ātrumu, jo visām iesaistītajām pusēm ir skaidrs process. Piemēram, plānošanas un arhitektūras uzdevuma sagatavošana un izsniegšana ir saistīta ar atzinumu par būvniecības ieceres atbilstību teritoriālajam plānojumam. Šobrīd tie ir atsevišķi pakalpojumi, taču, izstrādājot būvniecības procesa ceļa karti un izvērtējot tiesisko regulējumu būvniecībā, var secināt, ka tipiski šis ir viens pakalpojums, kad persona, vērstoties pie pašvaldības, vienlaikus saņem atzinumu par atbilstību teritoriālajam plānojumam un plānošanas un arhitektūras uzdevumu. Šādā veidā tiek samazināts laiks, kādu persona patērē pakalpojuma saņemšanai un optimizēts pakalpojuma sniegšanas process. Tomēr, izstrādājot kārtību, nav vēlams panākt pretējo efektu – pakalpojuma sniegšanas pārregulāciju, nosakot lielāku administratīvo slogu pašvaldības darbiniekiem vai iedzīvotājiem.

Sadarbība starp iestādēm

23% no analizētajiem pakalpojumiem ir saistīti ar citu pašvaldības struktūrvienību, savukārt 53% - ar valsts iestādi. Tas nozīmē, ka pakalpojuma sniegšanu pašvaldībā ietekmē sadarbības kvalitāte starp institūcijām un pakalpojuma kvalitāte var būt atkarīga no citas institūcijas. Piemēram, pastāv sūdzības par pašvaldības zemes un nedzīvojamo ēku nomas maksas administrēšanu, jo datu bāzē nomnieku maiņa tiek fiksēta pārāk vēlu un rodas pārpratumi, kad nomas maksu saņem persona, kura jau ir lauzusi nomas līgumu ar pašvaldību. Tāpat kārtība ir nosakāma, ja pakalpojumu sniedz pašvaldības kapitālsabiedrība vai privātpersona, kam ir deleģēta funkcijas izpilde – tā tiek nodrošināta vienota pieeja un kārtība pakalpojumu sniegšanā, savlaicīga informācijas aprīte (piemēram, deklarētas dzīvesvietas ziņu anulēšanas pakalpojuma gadījumā).

Lai gan kopumā pakalpojumu turētāji vērtē sadarbību ar citām iestādēm kā labu, ir veicams detalizētāks šīs sadarbības novērtējums, īpaši, gadījumos, ja ir zema apmierinātība ar pakalpojuma sniegšanas kvalitāti.

Secinājums:

Pakalpojumu kvalitātes analīzē jāpievērš īpaša uzmanība sadarbības kvalitātes analīzei pakalpojumiem, kas saistīti ar citu pašvaldības vai valsts iestādi

Iedzīvotāji nevērtē atsevišķus pakalpojuma sniegšanas posmus, bet pakalpojumu kopumā. Tādējādi, ja pastāv neapmierinātība ar kādu posmu, kas nav atkarīgs no Ilūkstes novada pašvaldības darba kvalitātes, var paaugstināties arī neapmierinātība ar Ilūkstes novada pašvaldības darbu. Lai izvairītos no šīs situācijas, rūpīgi analizējamās klientu sūdzības un pakalpojumu analīzē jāpievērš īpaša uzmanība sadarbības kvalitātei.

Īpaši liela nozīme sadarbības kvalitātes analīzei būs, kad Ilūkstes novada pašvaldība pilnībā ievieš sadarbības principu, nepieprasot informāciju, kas ir valsts pārvaldes rīcībā, no iedzīvotājiem, bet pieprasot pati informāciju citām iestādēm.

Pakalpojumu kvalitātes vērtēšana

Izvēlēto pakalpojumu analīzē tika apkopota arī informācija, vai ir bijušas administratīvo aktu pārsūdzības. Neviens no pakalpojumu turētājiem neuzrādīja, ka ir bijis šāds process. Jāuzsver, ka 75% no analizētajiem pakalpojumiem ietver administratīva akta izdošanu. Tādējādi šādas informācijas analīze un kļūdu novēršana ir kritiski svarīga, jo, nekorektu administratīvo aktu izdošana var būtiski ietekmēt pašvaldības finanšu līdzekļus tiesvedības procesā. Iespējams, ka pastāv apstākļi, kādēļ pakalpojumu turētāji nevēlējas sniegt informāciju vai administratīvo aktu

Secinājums:

Pakalpojumu sistēmā īpaša uzmanība jāpievērš pakalpojumiem, kas ietver administratīva akta izdošanu

pārsūdzēšana nav tipiska prakse Ilūkstes pašvaldības iedzīvotājiem. Tomēr jāņem vērā, ka paaugstinoties iedzīvotāju informētībai par savām tiesībām un pakalpojumu standartiem, var paaugstināties pārsūdzību skaits. Tādējādi īpaši svarīgi ir paaugstināt un regulāri vērtēt to pašvaldības pakalpojumu kvalitāti, kas ietver administratīva akta izdošanu.

Pakalpojumu turētāji sniedza informāciju, ka netiek vērtēta klientu apmierinātība un netiek saņemtas sūdzības par pakalpojumu kvalitāti. Tikai maza daļa pakalpojumu turētāju (5%) sniedza informāciju,

ka klienti sniedz sūdzības un ka tās tiek risinātas uz vietas struktūrvienībā.

Klientu apmierinātības mērīšana ir stūrakmens pakalpojumu kvalitātes nodrošināšanai.

Ja pašvaldības darbinieki sistēmiski un regulāri neapzina klientu vajadzības, nav garantijas, ka pakalpojums tiek sniegts atbilstošā kvalitātē. Tāpat, neizzinot visu klientu vajadzības, var rasties situācija, ka pakalpojums tiek piemērots tikai prasīgākajiem klientiem, vai tiem, kam tas ir sasniedzams. Nemērot klientu apmierinātību, pašvaldībai nav garantijas, ka tā īsteno savas funkcijas atbilstoši likumā noteiktajam. Turklāt, klientu aptaujas rezultāti liecina, ka nepastāv viennozīmīgi pozitīvs pašvaldības pakalpojumu vērtējums. Šāda situācija liecina, ka ir jāpievērš būtiska uzmanība klientu apmierinātības mērīšanai un sūdzību/priekšlikumu uzskaitē un analīzei.

Secinājums:

Pakalpojumu turētāji sistēmiski neanalizē klientu apmierinātību.

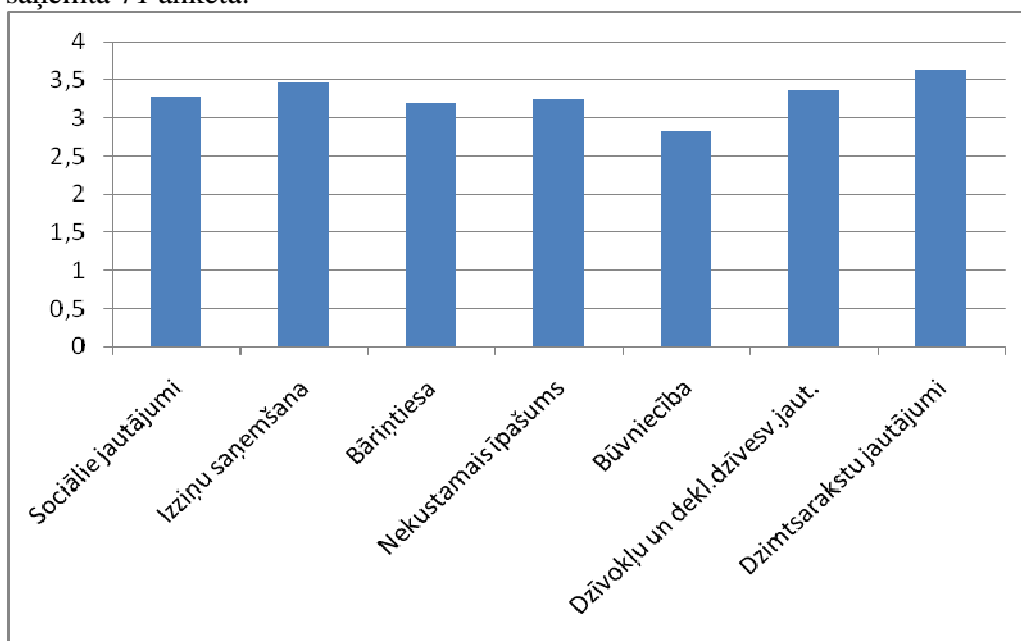
Klientu aptaujas rezultāti

Apkopojot klientu aptaujas rezultātus ir iegūta pamatinformācija par Ilūkstes novada pašvaldības pakalpojumu kvalitāti. Jāuzsver, ka, ņemot vērā aptaujas ilgumu un apjomu, tā ir uzsvērama par pilotaptauju un turpmāk tās veikšana ir adaptējama Ilūkstes novada pašvaldības vajadzībām.

Minētā aptauja tika izmantota projekta vajadzībām, apkopojot informāciju gan par pakalpojumu sniegšanu kopumā, gan atsevišķiem pakalpojumu blokiem, gan arī konkrētiem analizējamiem pakalpojumiem.

Vispārējā aptauja

Pirmā aptauja tika veikta par pakalpojumu grupām, vērtējot 4 ballu skalā. Aptaujā tika saņemta 71 anketa.



Visaugstāk tiek vērtēti pakalpojumi, kuriem ir saprotams process un rezultāts – dzimtsarakstu jautājumi un izziņu saņemšana. Salīdzinoši zemāk ir vērtēti sociālie jautājumi, dzīvokļu un deklarētās dzīvesvietas jautājumi, ar nekustamo īpašumu saistītie pakalpojumi un bāriņtiesa. Viszemāk ir vērtēti tie pakalpojumi, kas saistīti ar būvniecības procesu.

Secinājums:

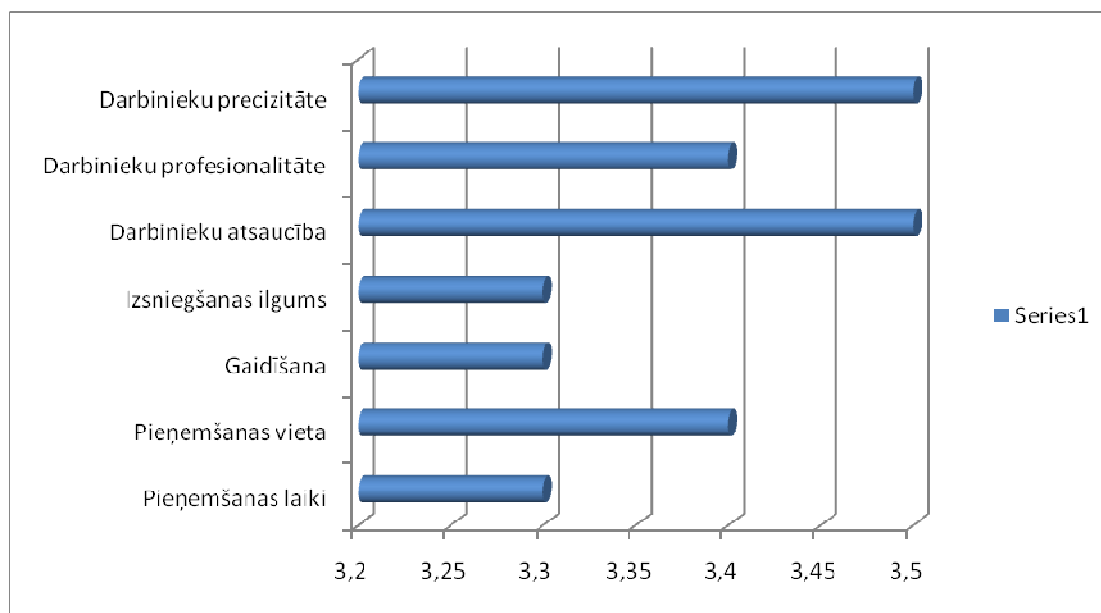
Iedzīvotājiem saprotamāki ir pakalpojumi, kas ir vienkārši un kuriem ir saprotams rezultāts. Var pieļaut, ka pakalpojumu standartu izstrāde paaugstinās klientu apmierinātību.

Aptaujā tika ietverta iespēja arī sniegt priekšlikumus pakalpojumu kvalitātes uzlabošanai. Apkopojot iedzīvotāju priekšlikumus, var secināt, ka lielākā daļa ir saistīta ar pakalpojumu pieejamību – visu izziņu saņemšanas iespēju pagasta pārvaldēs, dzimtsarakstu iespēju pagastu pārvaldēs. Šādus uzlabojumus nodrošinās vienas pieturas aģentūras principa ieviešana. Tāpat iedzīvotāji sniedz priekšlikumus par pakalpojumu sniegšanas ilguma samazināšanu (būvatļauja), pieejamības nodrošināšanu, pagarinot darba laiku un sniedzot iespēju komunālos maksājumus veikt jebkurā darba dienā, uzlabot attieksmi pret klientiem (minēts vairākkārt), precizitāti dokumentu izsniegšanā. Vienlaikus ir sniegti priekšlikumi par konkrētu pakalpojumu uzlabošanu (atkritumu apsaimniekošana, kļaiņojošu suņu problēma, sētnieku darbs, iedzīvotāju pārvadāšana, nesakoptu privāto teritoriju). Daļa norāda, ka nepieciešama plašāka informācija par novada jaunumiem.

No aptaujas var secināt, ka iedzīvotāji ir ieinteresēti sniegt savus priekšlikumus un sniedz tos konstruktīvus un pamatotus. Daļu no tiem var apmierināt, izveidojot vienas pieturas aģentūras principu un turpinot klientu standartu izstrādi.

Pakalpojumu aptauja

Otra pakalpojumu aptauja tika veikta par konkrētajiem analīzei pakļautajiem pakalpojumiem. Aptaujā tika saņemtas 66 anketas (novērtēto pakalpojumu skaits ir atšķirīgs), vērtējums tika veikts 4 ballu skalā.



Visaugstāk tiek vērtēta darbinieku precizitāte. Salīdzinoši, viszemāk tā tiek vērtēta Bāriņtiesas un Būvvaldes procesos, kas ir objektīvi pamatojami, jo šie procesi ietver subjektīvu dokumentu analīzi, tādējādi ir pakļauti augstākam neprecizitātes riskam. Vienlaikus, detalizēta šo pakalpojumu aprakstīšana nodrošinās klientiem pilnīgu informāciju par pakalpojuma sniegšanas procesu un

Klientu apmierinātība ir zemāka par pakalpojumiem, kas ir sarežģītāki un ietver subjektīvu dokumentu interpretāciju.

rezultātu, samazinot neskaidrību un paaugstinot apmierinātību. Tāpat salīdzinoši zemāka klientu apmierinātība ar precizitāti ir dzīvesvietas un nekustamo īpašumu jautājumos. Var pieņemt, ka pamatojums un risinājums ir atbilstošs kā Bāriņtiesas un Būvvaldes sniegto pakalpojumu gadījumā.

Vienlīdz augstu tiek vērtēta arī darbinieku atsauce. Salīdzinoši zemāk atsauce ir vērtēta ar būvniecību saistītajos pakalpojumos. Tādējādi orientācija uz klientu un pakalpojumu skaidrošanas kvalitāte ir jāpaaugstina Ilūkstes novada būvvaldes darbiniekiem.

Darbinieku profesionalitāte vidēji rēķinot tiek augstu vērtēta. Salīdzinoši zemāk par vidējo tā ir vērtēta atļaujai par koku nozāģēšanu, būvniecības procesam un mantisko interešu aizstāvībai, aprūpes mājās nodrošināšanai, dzīvesvietas un pašvaldības zemes nomas jautājumiem, atkritumu organizēšanai. Katrs no šiem gadījumiem ir izvērtējams atsevišķi, analizējot iespējas paaugstināt darbinieku profesionalitāti vai izstrādāt iekšējo kārtību pakalpojuma procesa precīzākai nodrošināšanai.

Līdzvērtīgi tiek analizēta pakalpojuma sniegšanas vietas pieejamība. Zemāk par vidējo tiek vērtēta vietas pieejamība dzimtsarakstu un būvniecības pakalpojumiem.

Salīdzinoši zemāk vidēji ir vērtēti pakalpojumu saņemšanas laiki. Visaugstāk ir vērtēta bērnu pieteikšana interešu izglītības un pirmsskolas izglītības programmām, apbedīšanas pakalpojumi, pašvaldību pakalpojumu centra sniegtie pakalpojumi, atsevišķi sociālie pakalpojumi. Tomēr, lielākajai daļai pakalpojumu iedzīvotāji pieņemšanas laikus vērtē ar 3 vai mazāk ballēm.

Iedzīvotājiem nozīmīgi pakalpojuma kvalitātes rādītāji ir gaidīšanas laiks, pakalpojuma saņemšanas ilgums un pakalpojuma saņemšanas laiki.

Tāpat zemāk tiek vērtēts gaidīšanas laiks pakalpojuma saņemšanai. Gaidīšanas laika samazināšanai ir iespējams izmantot pakalpojumu kanālu dažādošanu, ļaujot iedzīvotājiem pieteikt vai saņemt pakalpojumus pa pastu vai elektroniski. Tomēr jāuzsver, ka šāda pieeja iespējama tikai tad, ja pakalpojumam ir izstrādāts saprotams standarts.

Likumsakarīgi, ka visaugstāk tiek vērtēti tie pakalpojumi, kurus ir iespējams saņemt uzreiz. Tas nozīmē, ka iedzīvotāji īpašu uzmanību pievērš pakalpojumu sniegšanas ilgumam un labprāt samazinātu gaidīšanas laiku. Lai līdzsvarotu gaidīšanas laiku, ir iespējams izmantot citas vienas pieturas aģentūras principa metodes, kas tiks apskatītas attiecīgajā projekta dokumentā.