



IEGULDĪJUMS TAVĀ NĀKOTNĒ

Noslēgusies ar pētījumu centra SIA „SKDS” starpniecību veiktā Valsts kases klientu aptauja, kurā noskaidrots klientu viedoklis par Valsts kases sniegto pakalpojumu kvalitāti un Valsts kases tēlu kopumā.

Valsts kase šā gada 2012.gada 2. augustā uzsāka Eiropas Sociālā fonda (ESF) projekta realizāciju Valsts kases sniegto pakalpojumu kvalitātes pilnveidošanai un attīstībai, turpinot pāreju uz elektroniskajiem norēķiniem starp Valsts kasi un tās klientiem un izmantojot to sniegtās resursu optimizācijas iespējas.

Projekta īstenošanas laikā kā viena no aktivitātēm tika paredzēta socioloģiskā pētījuma veikšana, aptaujājot Valsts kases klientus visā Latvijas teritorijā par Valsts kases sniegto pakalpojumu kvalitāti un pieejamību.

Valsts kases klienti ir budžeta finansētas institūcijas, pašvaldības, budžeta nefinansētas iestādes, kā arī kapitālsabiedrības, kurās ieguldīta valsts vai pašvaldību kapitāla daļa, kurām ir atvērti konti Valsts kasē un kuras saņem Valsts kases pakalpojumus. Valsts kase nesniedz pakalpojumus fiziskām personām.

Projekta aptaujas ietvaros, laika periodā no šā gada 5. līdz 19.oktobrim, tika aptaujāta daļa Valsts kases klientu - 512 respondentu, kas izmanto Valsts kases pakalpojumus – nozaru ministrijas, Izglītības un zinātnes ministrijas padotībā esošās mācību iestādes, Kultūras ministrijas padotībā esošās valsts kultūras iestādes, novadu pašvaldības, kā arī 2007. – 2013.plānošanas perioda sadarbības iestādes. Respondentu loks tika izvēlēts pēc nejaušas izlases principa.

SKDS noskaidroja klientu viedokli par tādiem Valsts kases sniegtajiem pakalpojumiem kā valsts budžeta un pašvaldību budžeta pārskatu apkopošana, assignējumu piešķiršana, kontu apkalpošanu, budžeta izpilde, aizdevumu apkalpošana un citi pakalpojumi.

Aptaujas rezultāti

SKDS veiktās aptaujas rezultāti sniedz pārlicību, ka kopumā Valsts kases klienti ir apmierināti ar Valsts kases darbu, kā arī vairākums aptaujāto uzskata, ka pēdējo divu gadu laikā Valsts kases darbs ir uzlabojies.

Analizējot klientu viedokļus par Valsts kases pakalpojumiem, lielu nozīmi un pozitīvu vērtējumu Valsts kases klienti piešķir darības operatīvitātei – 83% no visiem aptaujātajiem, darbinieku attieksmei – 81%, pakalpojumu pieejamībai – 79%, pakalpojumu lietošanas ērtumam – 76% un izsmeļošanai informācijai par pakalpojumu – 69%.

Viena no Valsts kases stratēģiskajām prioritātēm ir panākt, ka visa regulārā informācijas apmaiņa starp Valsts kasi un tās klientiem notiek elektroniski, nodrošinot Valsts kases sniegto pakalpojumu pieejamību augstā, attīstības tendencēm atbilstošā informācijas tehnoloģiju līmenī un izmantojot to sniegtās administratīvo, laika un citu resursu optimizācijas iespējas.

Arī vairākums aptaujāto Valsts kases klientu (79%) par ļoti nozīmīgu uzsvēra iespēju saņemt pakalpojumus attālināti jeb e-pakalpojumus. Uz aptaujas ietvaros uzdoto jautājumu „Kas Jums šķiet pozitīvs Valsts kases darbībā?” tieši pāreja uz elektroniskajiem pakalpojumiem tiek vērtēta kā pozitīvākais aspekts iestādes darbībā, pamatojot savu vērtējumu ar pakalpojumu procesa ātrumu, kā arī laika un finanšu resursu ietaupījumu.

Par būtisku nosacījumu Valsts kases un tās klientu sadarbībā aptaujātie atzina iespēju saņemt individuālas konsultācijas – 53% aptaujāto. Neskatoties uz e-pakalpojumu sistēmas modernizāciju, klientiem šķiet ļoti nozīmīgi sazināties Valsts kases darbiniekus, saņemt konsultācijas neskaidrību vai jautājumu gadījumos. Aptaujātie klienti pozitīvi novērtējuši laipno Valsts kases darbinieku attieksmi un iespēju saņemt konsultācijas.

Vairākums aptaujāto klientu arī turpmāk vēlas saņemt izsmeļošu informāciju par Valsts kases darbu no Valsts kases tiešajiem informācijas kanāliem: mājas lapas www.kase.gov.lv, zvanot uz Valsts kasi, Valsts kases informācijas sistēmu infolapās, kā arī Valsts kases rīkotajos semināros.

Valsts kase, balstoties uz aptaujāto klientu viedokli, turpmākajā projekta īstenošanas gaitā plāno nostiprināt un turpināt to pakalpojumu pilnveidošanu, kurus klienti uzskata par nozīmīgiem, īpaši ņemot vērā aptaujāto klientu intereses gadījumos, kad nepieciešams uzlabot vai pilnveidot kāda sniegtā pakalpojuma kvalitāti, kā arī komunikāciju un sadarbību ar klientiem.

Valsts kases aptaujāto klientu viedoklis palīdzēs attīstīt un pilnveidot kvalitatīvus un daudzveidīgus Valsts kases pakalpojumus, kā arī mazināt administratīvo slogu un izmaksas gan esošajiem, gan topošajiem Valsts kases klientiem.

Valsts kase pateicas visiem aptaujas dalībniekiem par veltīto laiku!