



IEGULDĪJUMS TAVĀ NĀKOTNĒ



# LIAA klientu vērtējums sadarbībai ar LIAA ES fondu administrēšanā

LIAA klientu aptaujas rezultāti

2013. gada decembris

## Pētījuma apraksts

Lai noskaidrotu Latvijas Investīciju un attīstības aģentūras (LIAA) klientu apmierinātību ar sadarbību ar LIAA Eiropas Savienības (ES) fondu administrēšanā, pētījumu centrs SKDS pēc LIAA pasūtījuma 2013. gada decembrī veica atkārtotu LIAA klientu aptauju (iepriekš līdzīga aptauja tika veikta 2012. gada decembrī). Aptauja tika veikta interneta vidē – LIAA klientiem (datubāzi ar klientu kontaktinformāciju sagatavoja LIAA) tika nosūtīts e-pasts ar aicinājumu piedalīties aptaujā. Kopumā uzaicinājumi piedalīties aptaujā tika nosūtīti 506 LIAA klientiem (uzņēmumi, nevalstiskās organizācijas, pašvaldības un augstskolas). Aptaujas norises laiks bija: 2013. gada 4. līdz 26. decembris.

Kopumā atbildes tika saņemtas no 259 respondentiem; dalot respondentus atkarībā no programmas, kādā tiek īstenots projekts, tiek iegūti šādi dati par respondentu skaitu:

	Respondentu skaits	Kontaktu skaits datubāzē
Ārējo tirgu apgūšana – ārējais mārketing	98	190
Daudzdzīvokļu māju siltumnoturības uzlabošanas pasākumi	42	80
Jaunu produktu un tehnoloģiju izstrāde – atbalsts jaunu produktu un tehnoloģiju ieviešanai ražošanā	41	89
Augstas pievienotās vērtības investīcijas	17	31
Pasākumi centralizētās siltumapgādes sistēmu efektivitātes paaugstināšanai	15	25
Valsts nozīmes pilsēt būvniecības pieminekļu saglabāšana, atjaunošana un infrastruktūras pielāgošana tūrisma produkta attīstībai	15	29
Atbalsts nodarbināto apmācībām komersantu konkurētspējas veicināšanai – atbalsts partnerībās organizētām apmācībām	12	18
Tehnoloģiju pārneses kontaktpunkti	7	8
Nacionālās nozīmes velotūrisma produktu attīstība	4	10
Atjaunojamo energoresursu izmantojošu koģenerācijas elektrostaciju attīstība	3	9
Kompetences centri	3	6
Jaunu produktu un tehnoloģiju izstrāde	2	11
<b>Kopā</b>	<b>259</b>	<b>506</b>

Respondentu skaits, kas realizēja projektu programmās ārējo tirgu apgūšana – ārējais mārketing, daudzdzīvokļu māju siltumnoturības uzlabošanas pasākumi un jaunu produktu un tehnoloģiju izstrāde – atbalsts jaunu produktu un tehnoloģiju ieviešanai ražošanā ir uzskatāms par pietiekamu, lai analizētu šo grupu respondentu atbildes atsevišķi, bet respondentu skaits citās grupās nav uzskatāms par pietiekamu šādas analīzes veikšanai (tomēr pārskata gūšanai atbilžu sadalījums ir sniegts arī šajās grupās).

# **Galvenie secinājumi**

## 1. Vērtējums sadarbībai ar LIAA

### Kopējais vērtējums sadarbībai ar LIAA pēdējā gada laikā

Saskaņā ar 2013. gada decembra aptaujas datiem kopumā 82% aptaujāto LIAA klientu sadarbību ar LIAA pēdējā gada laikā vērtē pozitīvi – 29% norādīja, ka sadarbība ir bijusi ļoti laba, bet 53% - ka drīzāk laba. 10% respondentu vērtē, ka sadarbība nav bijusi ne laba, ne slikta, bet negatīvus vērtējumus sniedza tikai 4% respondentu (ļoti slikta – 3%, drīzāk slikta – 1%).

Salīdzinot ar 2012. gada decembri, LIAA klientu vērtējums sadarbībai ir uzlabojies (2012. gada decembrī pozitīvus vērtējumus sniedza 76%, bet negatīvus – 8%), vērtējuma indeksa<sup>1</sup> vērtība ir pieaugusi no 43.5 līdz 52.5 punktiem.

### Lietas, kas LIAA klientus neapmierina sadarbībā ar LIAA

Respondentiem, kas bija norādījuši, ka savu sadarbību ar LIAA vērtē kā drīzāk sliktu vai ļoti sliktu, tika lūgts sīkāk paskaidrot iemeslus šādam vērtējumam. Kopumā respondenti sniedza diezgan izvērstus skaidrojumus (tie apskatāmi rezultātu grafiskajā daļā) – respondenti bija minējuši tādas problēmas kā: lēns darba temps no LIAA puses, ilgi jāgaida lēmumi, atbildes uz jautājumiem; formāla pieeja problēmām no LIAA puses, neiedziļināšanās jautājuma būtībā; klientiem jā sagatavo un jā iesniedz pārāk daudz dokumentu, pārāk liela birokrātija.

### LIAA darbinieku ieinteresētības, risinot ar projektu saistītas problēmas, vērtējums

Aptaujas dati liecina, ka LIAA klienti snieguši kopumā augstu vērtējumu LIAA darbinieku ieinteresētībai izprast un risināt respondentu problēmas dažādos projekta īstenošanas posmos, turklāt, salīdzinot ar 2012. gada decembri, vērtējums ir uzlabojies.

Augstākie vērtējumi (vairāk nekā 4/5 pozitīvu vērtējumu) sniegti attiecībā uz LIAA darbinieku ieinteresētību izprast un risināt problēmas tādos projekta posmos kā:

- Projekta līguma slēgšana (t.sk. grozījumu veikšana līgumā) – 92% pozitīvo vērtējumu (t.i., atbildes „pilnībā apmierina” un „drīzāk apmierina” respondentu grupā, kuru projektā bija šis posms un posmā bija saskare ar LIAA darbiniekiem); vērtējuma indeksa vērtība: 70.0 punkti (12.2012.: 67.7 punkti);
- Projekta iesnieguma sagatavošana – 89% pozitīvo vērtējumu; indeksa vērtība: 68.9 punkti (12.2012.: 64.1);
- Pārbaudes projekta īstenošanas vietā – 86% pozitīvo vērtējumu; indeksa vērtība: 63.9 punkti (12.2012.: 61.6);
- Projekta aktivitāšu ieviešana (projekta īstenošanas stadija) – 87% pozitīvo vērtējumu; indeksa vērtība: 60.2 punkti (12.2012.: 54.2);
- Noslēguma/ starpposma pārskata sagatavošana un izvērtēšana – 81% pozitīvo vērtējumu; indeksa vērtība: 49.6 punkti (12.2012.: 33.5 punkti – šis ir samērā liels vērtējuma uzlabojums).

---

<sup>1</sup> - vērtējuma indekss ir pozitīvo un negatīvo vērtējumu īpatsvara starpība, turklāt pilnīgi pozitīvo un pilnīgi negatīvo vērtējumu īpatsvars tiek reizināts ar 1, bet daļēji pozitīvo un daļēji negatīvo vērtējumu īpatsvars - ar 0.5. Indeksa vērtība var būt robežās no -100 (ja visi respondenti snieguši pilnīgi negatīvu vērtējumu) līdz +100 (ja visi respondenti snieguši pilnīgi pozitīvu vērtējumu). Neitrālie vērtējumi un atbildes "grūti pateikt", aprēķinot indeksu, netiek ņemtas vērā.

Salīdzinoši zemāk LIAA klienti novērtēja LIAA darbinieku ieinteresētību, risinot problēmas iepirkuma procedūras veikšanā – 72% pozitīvo vērtējumu; indeksa vērtība: 36.7 punkti (12.2012.: 34.5).

### **LIAA sniegto konsultāciju kvalitātes vērtējums**

LIAA klienti snieguši augstus vērtējumus arī vērtējot no LIAA saņemto konsultāciju kvalitāti dažādos projekta īstenošanas posmos; attiecībā uz šīm konsultācijām, salīdzinot ar 2012. gada decembri, attiecībā uz vairumu projekta īstenošanas posmu ir vērojami nelieli vērtējuma uzlabojumi:

- Projekta iesnieguma sagatavošana – 89% pozitīvo vērtējumu; indeksa vērtība: 66.4 punkti (12.2012.: 64.7 punkti);
- Projekta līguma grozījumu veikšana – 89% pozitīvo vērtējumu; indeksa vērtība: 66.2 punkti (12.2012.: 63.4);
- Pārbaudes projekta īstenošanas vietā – 87% pozitīvo vērtējumu; indeksa vērtība: 64.6 punkti (12.2012.: 63.0);
- Projekta aktivitāšu ieviešana (projekta īstenošanas stadija) – 86% pozitīvo vērtējumu; indeksa vērtība: 60.3 punkti (12.2012.: 60.7 punkti – neliels vērtējuma indeksa vērtības kritums);
- Noslēguma/ starpposma pārskata sagatavošana – 84% pozitīvo vērtējumu; indeksa vērtība: 57.8 punkti (12.2012.: 52.0 punkti).

Nedaudz zemāk vērtēta no LIAA saņemto konsultāciju kvalitāte saistībā ar iepirkuma procedūras veikšanu - 75% pozitīvo vērtējumu; indeksa vērtība: 46.5 punkti (12.2012.: 41.6 punkti).

### **LIAA pieprasījumu pēc papildus skaidrojumiem un/ vai dokumentiem saprotamības un pamatotības vērtējums**

Kopumā augstus vērtējumus aptaujātie LIAA klienti snieguši arī vērtējot to, cik saprotami un pamatoti ir bijuši LIAA pieprasījumi pēc papildus skaidrojumiem un/ vai dokumentiem dažādos projekta īstenošanas posmos. Vērtējot šos pieprasījumus, salīdzinot ar 2012. gada decembri, attiecībā uz vairumu projekta īstenošanas posmu ir vērojami nelieli vērtējuma uzlabojumi.

Augstākie vērtējumi sniegti attiecībā uz tādiem projekta posmiem kā:

- Pārbaudes projekta īstenošanas vietā – 84% pozitīvo vērtējumu (atbildes „LIAA pieprasījums bija pilnībā saprotams un/ vai pamatots,” un „LIAA pieprasījums bija drīzāk saprotams un/ vai pamatots”); indeksa vērtība: 61.7 punkti (12.2012.: 61.7);
- Projekta līguma grozījumu veikšana – 86% pozitīvo vērtējumu; indeksa vērtība: 59.8 punkti (12.2012.: 63.7 – šajā pozīcijā vērojams indeksa vērtības kritums);
- Papildus informācija projekta iesniegumam (t.i., lēmums par projekta apstiprināšanu ar nosacījumiem) – 86% pozitīvo vērtējumu; indeksa vērtība: 57.4 punkti (12.2012.: 54.5).

Salīdzinoši zemāk tika novērtēta LIAA pieprasījumu pēc papildus skaidrojumiem un/ vai dokumentiem saprotamība un pamatotība tādos projekta posmos kā:

- Noslēguma/ starpposma pārskats – 79% pozitīvo vērtējumu; indeksa vērtība: 47.4 punkti (12.2012.: 42.6);
- Iepirkuma procedūras veikšana – 71% pozitīvo vērtējumu; indeksa vērtība: 38.8 punkti (12.2012.: 36.8).

## **2. LIAA veikto pārbažu vērtējums**

### **Respondentu īpatsvars, kuru projektam LIAA pēdējā gada laikā ir veikusi pārbaudi tā īstenošanas vietā**

Kopumā 57% aptaujāto LIAA klientu 2013. gada decembra aptaujā norādīja, ka pēdējā gada laikā LIAA projekta īstenošanas vietā ir veikusi pārbaudi, bet 33% atbildēja noliedzoši (10% nespēja sniegt noteiktu atbildi). 2012. gada decembrī to, ka LIAA pēdējā gada laikā ir veikusi pārbaudi, atzina 66% aptaujāto klientu.

### **LIAA veikto pārbažu vērtējums**

Kopumā LIAA klienti LIAA veiktajām pārbaudēm snieguši augstu vērtējumu – vērtējot LIAA darbinieku profesionalitāti kopumā, 54% aptaujāto klientu norādīja, ka tā viņus pilnībā apmierina, un 37% - ka drīzāk apmierina (kopā 91%; indeksa vērtība: 67.4). Salīdzinot ar 2012. gada decembri, indeksa vērtība tomēr ir nedaudz samazinājusies – 2012. gada decembrī tā bija 68.0 punkti.

Kopumā augstus vērtējumus LIAA klienti snieguši arī sīkāk vērtējot dažādus ar pārbažu veikšanu saistītos aspektus:

- LIAA darbinieku saskarsmes kultūra (95% pozitīvo vērtējumu; indeksa vērtība: 77.6 punkti (2012. gada decembrī tā bija nedaudz augstāka - 80.1 punkts));
- LIAA uzdoto jautājumu kvalitāte (95% pozitīvo vērtējumu; indeksa vērtība: 72.1 punkts (12.2012.: 69.3 punkti));
- LIAA sniegto priekšlikumu par atkāpju novēršanu kvalitāte (88% pozitīvo vērtējumu; indeksa vērtība: 61.6 punkti (12.2012.: 59.8 punkti)).

## **3. Kontaktēšanās ar LIAA darbiniekiem**

### **LIAA nodaļas, ar kurās strādājošajiem darbiniekiem respondenti pēdējā gada laikā ir kontaktējušies visbiežāk**

Saskaņā ar 2013. gada decembra aptaujas datiem aptaujātie LIAA klienti pēdējā gada laikā visbiežāk ir kontaktējušies ar LIAA darbiniekiem, kas strādā tādās LIAA nodaļās kā:

- Klientu apkalpošanas nodaļa (informācijas sniegšana, semināru organizēšana, informatīvo materiālu sagatavošana) (58% (12.2012.: 56%));
- Projektu kontroles nodaļa (pārbaudes projekta īstenošanas vietā, progresu pārskatu pārbaudes) (50% (51%));
- Maksājumu kontroles nodaļa (maksājumu pieprasījumu un tam pievienoto darījumu un maksājumu apliecinājošu dokumentu pārbaude) (44% (43%)).

Retāk aptaujas dalībnieki norādīja tādas LIAA nodaļas kā:

- Programmu vadības nodaļa (projektu vērtēšana, līguma grozījumu izvērtēšana, atkāpju izvērtēšana, saskaņā ar MK noteikumiem Nr.65 veikto iepirkumu pārbaudes) (25% (33%));
- Iepirkumu pārbažu nodaļa (veikto publisko iepirkumu pārbaudes) (18% (13%));
- Struktūrfondu nodrošinājuma nodaļa (juridiskais nodrošinājums, neatbilstību un finanšu korekciju izvērtēšana) (10% (12%)).

Kā redzams, 2013. gada decembrī, salīdzinot ar 2012. gada decembri, aptaujātie LIAA klienti biežāk norādīja, ka pēdējā gada laikā ir bieži kontaktējušies ar Iepirkumu pārbažu nodaļu, bet retāk – ka ar Programmu vadības nodaļu.

#### **4. Sazināšanās ar LIAA Klientu apkalpošanas nodaļu, izmantojot e-pastu**

##### **Respondentu īpatsvars, kas pēdējā gada laikā ir uzdevuši jautājumus LIAA Klientu apkalpošanas nodaļai, izmantojot e-pastu**

Saskaņā ar 2013. gada decembra aptaujas datiem 38% aptaujāto LIAA klientu pēdējā gada laikā, izmantojot e-pastu, ir uzdevuši jautājumus LIAA Klientu apkalpošanas nodaļai. 2012. gada decembrī šis īpatsvars bija nedaudz mazāks – 33%.

##### **Laiks, kādā LIAA Klientu apkalpošanas nodaļa sniedza atbildi uz uzdoto jautājumu**

2013. gada decembra aptaujā vairāk kā puse jeb 57% respondentu, kas pēdējā gada laikā, izmantojot e-pastu, ir uzdevuši jautājumus LIAA Klientu apkalpošanas nodaļai, norādīja, ka pēdējā reizē, kad uzdeva jautājumu, atbildi no LIAA saņēma ne vēlāk kā nākamajā darba dienā (tajā pašā darba dienā: 32%, nākamajā darba dienā: 26%). 2012. gada decembrī šis īpatsvars bija nedaudz mazāks – 54%. Vienlaikus jāatzīmē, ka 2013. gada decembrī respondenti biežāk norādīja, ka atbildi saņēma vairāk nekā pēc 5 darba dienām – to atzīmēja 8% (12.2012.: 4%).

To, ka atbildi saņēma 2 - 3 darba dienu laikā, 2013. gada decembra aptaujā norādīja 25% (12.2012.: 30%), bet to, ka 4 – 5 darba dienu laikā – 2% (12.2012.: 5%).

#### **5. LIAA mājas lapas sadaļā "ES fondi" sniegtās informācijas vērtējums**

##### **Projekta iesnieguma sagatavošanai, īstenošanai un pārskatu sagatavošanai nepieciešamās informācijas meklēšana LIAA mājas lapas sadaļā "ES fondi" pēdējā gada laikā**

Kopumā 77% aptaujāto LIAA klientu 2013. gada decembra aptaujā apgalvoja, ka pēdējā gada laikā ir LIAA mājas lapas sadaļā „ES fondi” meklējuši projekta iesnieguma sagatavošanai, īstenošanai un pārskatu sagatavošanai nepieciešamo informāciju, savukārt 2012. gada decembrī to norādīja 82%.

##### **Cik viegli vai grūti LIAA mājas lapas sadaļā "ES fondi" bija atrast projekta iesnieguma sagatavošanai un īstenošanai nepieciešamo informāciju**

2013. gada decembra aptaujā vairums LIAA klientu, kas pēdējā gada laikā ir LIAA mājas lapas sadaļā „ES fondi” meklējuši projekta iesnieguma sagatavošanai, īstenošanai un

pārskatu sagatavošanai nepieciešamo informāciju, vērtē, ka atrast vajadzīgo informāciju bija drīzāk viegli – tā uzskata 61%, savukārt 24% uzskata, ka tas bija ļoti viegli (kopā 85% pozitīvo vērtējumu). 14% LIAA klientu savukārt atzina, ka vajadzīgo informāciju spējuši atrast drīzāk ar grūtībām, bet 0.5% (1 respondents) – ka nespēja atrast vajadzīgo informāciju.

Salīdzinot ar 2012. gada decembri, 2013. gada decembrī aptaujātie LIAA klienti biežāk norādīja, ka atrast vajadzīgo informāciju bija ļoti viegli (attiecīgi 16% un 24%).

### **LIAA mājas lapas sadaļā "ES fondi" pieejamās informācijas pietiekamības vērtējums, lai sagatavotu projektu, ieviestu to un sagatavotu pārskatus**

Kopumā 62% aptaujāto LIAA klientu 2013. gada decembrī norādīja, ka LIAA mājas lapas sadaļā "ES fondi" pieejamā informācija ir pietiekama, lai sagatavotu projektu, ieviestu to un sagatavotu pārskatus (2012. gada decembrī gandrīz tikpat – 61%).

15% aptaujāto LIAA klientu turpretī domā, ka tā nav pietiekama (12.2012.: 17%). 12% norādīja, ka nav apmeklējuši šo sadaļu/ nevar to novērtēt (12.2012.: 11%).

### **LIAA klientu sniegtie ieteikumi par informāciju, kādu vajadzētu publicēt LIAA mājas lapā par ES fondu programmām**

Jautājumā, kurā respondentiem tika lūgts brīvi norādīt kādu vēl informāciju par ES fondu programmām vajadzētu publicēt LIAA mājas lapā, LIAA klienti visbiežāk norādīja, ka vajadzētu sniegt informāciju par nākotnē plānotajām aktivitātēm/ programmām; bieži respondenti izteica arī vēlmi, lai LIAA mājas lapā tiktu ievietoti dokumentu paraugi/ dokumentu aizpildīšanas paraugi, kā arī dažādi paskaidrojoši materiāli, tāpat respondenti izteica vēlmi iepazīties ar citu projektu realizētāju pieredzi, informāciju par iespējamām kļūdām projekta gaitā; tika sniegti arī vēl citi ieteikumi - visu sniegto ieteikumu saraksts aplūkojams rezultātu grafiskā attēlojuma sadaļā.

## **6. LIAA sagatavoto informatīvo materiālu un pasākumu vērtējums**

Aptaujas dati liecina, ka attiecībā uz atsevišķiem LIAA sagatavotajiem informatīvajiem materiāliem un pasākumiem to, ka nav izmantojuši/ saskārušies ar attiecīgo materiālu veidu/ pasākumu, norādīja šāds LIAA klientu īpatsvars:

- Informatīvie bukleti/ faktu lapas – 28% (12.2012.: 28%);
- Semināri par projekta sagatavošanu/ ieviešanu – 26% (12.2012.: 21%);
- Prezentācijas par projektu sagatavošanu, ieviešanu/ iepirkuma procedūru – 18% (12.2012.: 16%);
- Biežāk uzdotie jautājumi/ pieļautās kļūdas dažādos projekta īstenošanas posmos – 15% (12.2012.: 13%);
- Projektu vērtēšanas kārtības/ dokumentu aizpildīšanas metodikas – 11% (12.2012.: 8%).

Aptaujātie LIAA klienti, kas ir izmantojuši/ saskārušies ar LIAA sagatavotajiem informatīvajiem materiāliem un pasākumiem, tiem kopumā sniedza augstu vērtējumu (~80-



90% pozitīvo vērtējumu atkarībā no materiāla/ pasākuma veida), tomēr attiecībā uz daļu materiālu vērtējums, salīdzinot ar 2012. gada decembri, ir pasliktinājies:

- Informatīvie bukleti/ faktu lapas (87% pozitīvo vērtējumu; indeksa vērtība: 58.8 punkti (12.2012.: 60.3));
- Prezentācijas par projektu sagatavošanu, ieviešanu/ iepirkuma procedūru (87% pozitīvo vērtējumu; indeksa vērtība: 56.1 punkti (12.2012.: 54.8));
- Semināri par projekta sagatavošanu/ ieviešanu (80% respondentu norādīja, ka ar tiem ir pilnībā vai drīzāk apmierināti; indeksa vērtība: 51.3 punkti (12.2012.: 60.3 punkti – salīdzinoši lielākais indeksa vērtības kritums));
- Biežāk uzdotie jautājumi/ pieļautās kļūdas dažādos projekta īstenošanas posmos (83% pozitīvo vērtējumu; indeksa vērtība: 49.6 punkti (12.2012.: 52.4 punkti));
- Projektu vērtēšanas kārtības/ dokumentu aizpildīšanas metodikas (80% pozitīvo vērtējumu; indeksa vērtība: 44.1 punkts (46.2 punkti)).

## **7. Ieteikumi LIAA darba uzlabošanai**

Jautājumā, kurā respondentiem tika lūgts brīvi formulēt ieteikumus par to, ko vajadzētu uzlabot LIAA darbā, LIAA klienti visbiežāk norādīja, ka vajadzētu paātrināt LIAA darbu – ātrāk izskatīt dažādus dokumentus, ātrāk pieņemt lēmumus, ātrāk sniegt atbildes uz jautājumiem. Bieži tika ieteikts arī samazināt birokrātiju, samazināt iesniedzamo dokumentu un kārojamo formalitāšu daudzumu. Respondenti arī ieteica LIAA savā darbībā vairāk vadīties pēc jautājuma būtības, nevis pēc formālām prasībām, būt atsaucīgākiem, vairāk uzticēties projektu realizētājiem, kā arī sniedza dažādus citus specifiskus ieteikumus – visu sniegto ieteikumu saraksts aplūkojams rezultātu grafiskā attēlojuma sadaļā.

Jāatzīmē, ka šajā jautājumā 2013. gada decembrī 12% respondentu norādīja, ka viņus LIAA darbībā viss apmierina, kamēr 2012. gada decembrī šādu atbildi sniedza 7%.

## **8. Ieteikumi par LIAA e-pakalpojumu ieviešanu**

Jautājumā, kurā respondentiem tika lūgts brīvi norādīt kādus e-pakalpojumus LIAA vajadzētu ieviest, LIAA klienti visbiežāk norādīja, ka vajadzētu ieviest iespēju elektroniski iesniegt dažādus dokumentus (atskaites, pārskati u.c.), tika ieteikts izveidot sistēmu, kurā būtu redzams projekta/ dažādu ar projektu saistītu dokumentu statuss/ virzība, izsūtīt LIAA klientiem uz e-pastu jaunumus/ informāciju par plānotajām programmām, ieviest on-line konsultācijas (tai skaitā izmantojot programmu Skype), kā arī dažādi citi ieteikumi – visu sniegto ieteikumu saraksts aplūkojams rezultātu grafiskā attēlojuma sadaļā.