



IEGULDĪJUMS TAVĀ NĀKOTNĒ!



LIAA klientu vērtējums sadarbībai ar LIAA ES fondu administrēšanā

LIAA klientu aptaujas rezultāti

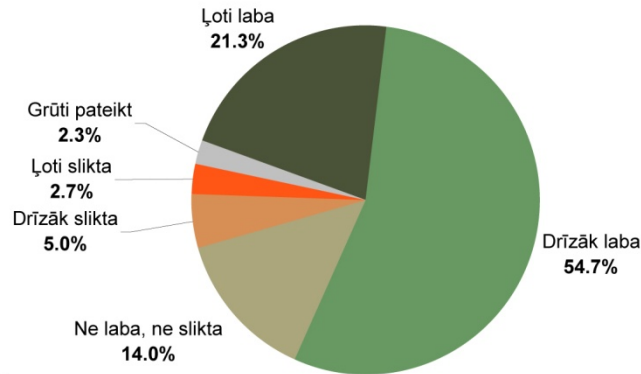
2012. gada decembris

Galvenie secinājumi

1. Vērtējums sadarbībai ar LIAA

Kopējais vērtējums sadarbībai ar LIAA pēdējā gada laikā

"Kā Jūs kopumā novērtētu savu sadarbību ar LIAA pēdējā gada laikā?"



Bāze: visi respondenti, n=258

Saskaņā ar aptaujas datiem 3/4 aptaujāto LIAA klientu sadarbību ar LIAA pēdējā gada laikā vērtē pozitīvi – 21% norādīja, ka sadarbība ir bijusi ļoti laba, bet 55% - ka drīzāk laba (kopā 76%). 14% respondentu vērtē, ka sadarbība nav bijusi ne laba, ne slikta, bet negatīvus vērtējumus sniedza 8% respondentu (ļoti slikta – 3%, drīzāk slikta – 5%).

Aplūkojot rezultātus atkarībā no programmas, kurā tika realizēts projekts (programmām, attiecībā uz kurām respondentu skaits ir uzskatāms par pietiekamu rezultātu vispārināšanai), vērojams, ka pozitīvo vērtējumu īpatsvars sasniedz ~80-85%, bet salīdzinoši zemāku vērtējumu snieguši respondenti, kas realizējuši projektu programmā „Daudzdzīvokļu māju siltumnoturības uzlabošanas pasākumi” – pozitīvo vērtējumu īpatsvars šajā grupā ir 66%.

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 – salīdzinoši biežāk respondenti bija minējuši tādas problēmas kā: lēns darba temps no LIAA puses, ilgi jāgaida lēmumi, atbildes uz jautājumiem; klientiem jā sagatavo un jā iesniedz pārāk daudz dokumentu, pārāk liela birokrātija, formāla pieeja problēmām no LIAA puses.

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.

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

Pētījums: LIAA klientu vērtējums sadarbībai ar LIAA ES fondu administrēšanā

- Projekta līguma slēgšana (t.sk. grozījumu veikšana līgumā) – 94% pozitīvo vērtējumu (t.i., atbildes „pilnībā apmierina” un „drīzāk apmierina” respondentu grupā, kuru projektā bija šis posms un posmā bija saskare ar LIAA darbiniekiem);
- Projekta iesnieguma sagatavošana – 91% pozitīvo vērtējumu;
- Pārbaudes projekta īstenošanas vietā – 87% pozitīvo vērtējumu;
- Projekta aktivitāšu ieviešana (projekta īstenošanas stadija) – 86% pozitīvo vērtējumu.

Salīdzinoši zemāk LIAA klienti novērtēja LIAA darbinieku ieinteresētību, risinot problēmas tādos projekta posmos kā:

- Iepirkuma procedūras veikšana – 71% pozitīvo vērtējumu;
- Noslēguma/ starpposma pārskata sagatavošana un izvērtēšana – 72% pozitīvo vērtējumu.

LIAA sniegto konsultāciju kvalitātes vērtējums

LIAA klienti snieguši augstus vērtējumus arī vērtējot no LIAA saņemto konsultāciju kvalitāti dažādos projekta īstenošanas posmos:

- Projekta iesnieguma sagatavošana – 89% pozitīvo vērtējumu;
- Projekta līguma grozījumu veikšana – 91% pozitīvo vērtējumu;
- Pārbaudes projekta īstenošanas vietā – 90% pozitīvo vērtējumu;
- Projekta aktivitāšu ieviešana (projekta īstenošanas stadija) – 89% pozitīvo vērtējumu;
- Noslēguma/ starpposma pārskata sagatavošana – 84% pozitīvo vērtējumu.

Nedaudz zemāk vērtēta no LIAA saņemto konsultāciju kvalitāte saistībā ar iepirkuma procedūras veikšanu - 75% pozitīvo vērtējumu.

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.

Augstākie vērtējumi sniegti attiecībā uz tādiem projekta posmiem kā:

- Projekta līguma grozījumu veikšana – 88% pozitīvo vērtējumu (atbildes „LIAA pieprasījums bija pilnībā saprotams un/ vai pamatots,” un „LIAA pieprasījums bija drīzāk saprotams un/ vai pamatots”);
- Pārbaudes projekta īstenošanas vietā – 86% pozitīvo vērtējumu;
- Papildus informācija projekta iesniegumam (t.i., lēmums par projekta apstiprināšanu ar nosacījumiem) – 85% pozitīvo vērtējumu.

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

- Noslēguma/ starpposma pārskats – 77% pozitīvo vērtējumu;
- Iepirkuma procedūras veikšana – 69% pozitīvo vērtējumu.

2. LIAA veikto pārbažu vērtējums

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

Kopumā 2/3 jeb 66% aptaujāto LIAA klientu atzina, ka pēdējā gada laikā LIAA projekta īstenošanas vietā ir veikusi pārbaudi, bet 29% atbildēja noliedzīgi (6% nespēja sniegt noteiktu atbildi).

To, ka viņu projektam ir veikta pārbaude, biežāk norādīja LIAA klienti, kas realizē/ ir realizējuši projektu programmā „Augstas pievienotās vērtības investīcijas” (75%) un „Daudzdzīvokļu māju siltumnoturības uzlabošanas pasākumi” (71%), bet retāk saskaņā ar LIAA klientu sniegtajām atbildēm pārbaudīti projekti programmās „Jaunu produktu un tehnoloģiju izstrāde – atbalsts jaunu produktu un tehnoloģiju ieviešanai ražošanā” (56%) un „Ārējo tirgu apgūšana - ārējais mārketing” (48%).

LIAA veikto pārbažu vērtējums

Kopumā LIAA klienti LIAA veiktajām pārbaudēm snieguši augstu vērtējumu – vērtējot LIAA darbinieku profesionalitāti kopumā, 52% norādīja, ka tā viņus pilnībā apmierina, un 41% - ka drīzāk apmierina (kopā 93%).

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

- LIAA darbinieku saskarsmes kultūra (96% pozitīvo vērtējumu (turklāt 70% respondentu norādīja, ka tā pilnībā apmierina));
- LIAA uzdoto jautājumu kvalitāte (94% pozitīvo vērtējumu)
- LIAA sniegto priekšlikumu par atkāpju novēršanu kvalitāte (87% pozitīvo vērtējumu).

3. Kontaktēšanās ar LIAA darbiniekiem

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

Saskaņā ar 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) (56%);
- Projektu kontroles nodaļa (pārbaudes projekta īstenošanas vietā, progresu pārskatu pārbaudes) (51%).

Nedaudz retāk aptaujas dalībnieki norādīja tādas LIAA nodaļas kā:

- Maksājumu kontroles nodaļa (maksājumu pieprasījumu un tam pievienoto darījumu un maksājumu apliecinājošu dokumentu pārbaude) (43%);
- Programmu vadības nodaļa (projektu vērtēšana, līguma grozījumu izvērtēšana, atkāpju izvērtēšana, saskaņā ar MK noteikumiem Nr.65 veikto iepirkumu pārbaudes) (33%).

Salīdzinoši reti respondenti atzina, ka ir kontaktējušies ar LIAA darbiniekiem, kas strādā tādās nodaļās kā:

- Iepirkumu pārbažu nodaļa (veikto publisko iepirkumu pārbaudes) (13%);
- Struktūrfondu nodrošinājuma nodaļa (juridiskais nodrošinājums, neatbilstību un finanšu korekciju izvērtēšana) (12%).

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 aptaujas datiem 33% aptaujāto LIAA klientu pēdējā gada laikā, izmantojot e-pastu, ir uzdevuši jautājumus LIAA Klientu apkalpošanas nodaļai, bet 60% norādīja, ka nav to darījuši.

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

Nedaudz vairāk kā puse jeb 54% 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: 29%, nākamajā darba dienā: 25%). 30% respondentu norādīja, ka atbildi saņēma 2-3 darba dienu laikā, savukārt 5% - ka 4-5 darba dienu laikā, bet 4% - ka vairāk nekā pēc piecām darba dienām.

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

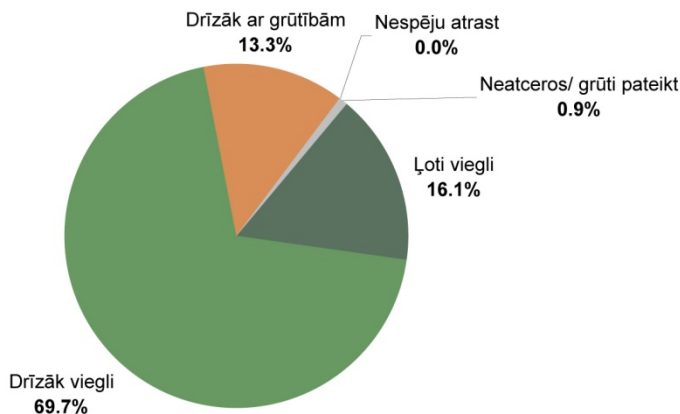
Projekta iesnieguma sagatavošanai, īstenošanai un pārskatu sagatavošanai nepieciešamās informācijas meklēšana LIAA mājas lapas sadaļā "ES fondi" pēdējā gada laikā

Kopumā 82% aptaujāto LIAA klientu apgalvo, ka pēdējā gada laikā ir LIAA mājas lapas sadaļā „ES fondi” meklējuši projekta iesnieguma sagatavošanai, īstenošanai un pārskatu sagatavošanai nepieciešamo informāciju, bet 16% norādīja, ka nav to darījuši.

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

Respondenti, kuri pēdējā gada laikā LIAA mājas lapas sadaļā "ES fondi" ir meklējuši informāciju projekta iesnieguma sagatavošanai, īstenošanai, pārskatu sagatavošanai

"Cik viegli Jūs spējāt atrast projekta iesnieguma sagatavošanai un īstenošanai nepieciešamo informāciju LIAA mājas lapas sadaļā ES fondi?"



Bāze: respondenti, kuri pēdējā gada laikā LIAA mājas lapas sadaļā "ES fondi" ir meklējuši informāciju projekta iesnieguma sagatavošanai, īstenošanai, pārskatu sagatavošanai, n=211

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 70%, savukārt 16% uzskata, ka tas bija ļoti viegli (kopā 86% pozitīvo vērtējumu). 13% LIAA klientu savukārt atzina, ka vajadzīgo informāciju spējuši atrast drīzāk ar grūtībām; jāatzīmē, ka neviens respondents nebija norādījis, ka nespēja atrast vajadzīgo informāciju.

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

Kopumā 61% aptaujāto LIAA klientu uzskata, ka LIAA mājas lapas sadaļā "ES fondi" pieejamā informācija ir pietiekama, lai sagatavotu projektu, ieviestu to un sagatavotu pārskatus, turpretī 17% domā, ka tā nav pietiekama (11% norādīja, ka nav apmeklējuši šo sadaļu/ nevar to novērtēt, un 12% nevarēja sniegt noteiktu vērtējumu).

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.

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%;
- Semināri par projekta sagatavošanu/ ieviešanu – 21%;
- Prezentācijas par projektu sagatavošanu, ieviešanu/ iepirkuma procedūru – 16%;
- Biežāk uzdotie jautājumi/ pieļautās kļūdas dažādos projekta īstenošanas posmos – 13%;
- Projektu vērtēšanas kārtības/ dokumentu aizpildīšanas metodikas – 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):

- Semināri par projekta sagatavošanu/ ieviešanu (87% respondentu norādīja, ka ar tiem ir pilnībā vai drīzāk apmierināti);
- Informatīvie bukleti/ faktu lapas (86% pozitīvo vērtējumu);
- Prezentācijas par projektu sagatavošanu, ieviešanu/ iepirkuma procedūru (87% pozitīvo vērtējumu);
- Biežāk uzdotie jautājumi/ pieļautās kļūdas dažādos projekta īstenošanas posmos (84% pozitīvo vērtējumu);
- Projektu vērtēšanas kārtības/ dokumentu aizpildīšanas metodikas (80% pozitīvo vērtējumu).

7. Ieteikumi par uzlabojumiem LIAA darbā

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 darbībā vairāk vadīties pēc jautājuma būtības, nevis pēc formālām prasībām, nodrošināt, lai pārāk bieži nemainītos LIAA darbinieki, kā arī sniedza dažādus citus specifiskus ieteikumus.

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 ieviest arī on-line konsultācijas (tai skaitā izmantojot programmu Skype), sistēmu, kurā būtu redzams projekta/ dažādu ar projektu saistītu dokumentu statuss/ virzība, izsūtīt LIAA klientiem uz e-pastu jaunumus/ informāciju par plānotajām programmām, kā arī dažādi citi ieteikumi.