



IEGULDĪJUMS TAVĀ NĀKOTNĒ



# LIAA klientu vērtējums sadarbībai ar LIAA ES fondu administrēšanā

LIAA klientu aptaujas rezultāti

2015. 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 2015. gada decembrī veica atkārtotu LIAA klientu aptauju (iepriekš līdzīgas aptaujas tika veiktas 2012. gada decembrī, 2013. gada decembrī un 2014. 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 1 266 LIAA klientiem (uzņēmumu, biedrību, atvasinātu publisko personu, pašvaldību un augstskolu pārstāvjiem).

Kopumā atbildes tika saņemtas no 623 respondentiem; dalot respondentus atkarībā no programmas, kādā tiek īstenots projekts, tiek iegūti šādi dati par respondentu skaitu:

	<b>Respondentu skaits</b>	<b>Kontaktu skaits datubāzē</b>
Ārējo tirgu apgūšana – ārējais mārketinga (ĀTA)	433	818
Augstas pievienotās vērtības investīcijas (APV)	72	159
Daudzdzīvokļu māju siltumnoturības uzlabošanas pasākumi (DMS)	59	147
Pasākumi centralizētās siltumapgādes sistēmu efektivitātes paaugstināšanai (PCS)	26	61
Atbalsts nodarbināto apmācībām komersantu konkurētspējas veicināšanai – atbalsts partnerībās organizētām apmācībām (APA)	11	23
Klasteru programma (KAP)	7	13
Atbalsts darba vietu radīšanai (ADR)	5	12
Mikro, mazo un vidējo komersantu jaunu produktu un tehnoloģiju attīstības programma (JPA)	4	17
Atbalsts ieguldījumiem ražošanas telpu izveidei vai rekonstrukcijai (IZI)	3	10
Atjaunojamo energoresursu izmantojošu koģenerācijas elektrostaciju attīstība (KEA)	3	4
Sociālo dzīvojamo māju siltumnoturības uzlabošanas pasākumi (SMS)	0	2
<b>Kopā</b>	<b>623</b>	<b>1 266</b>

Respondentu skaits, kas realizēja projektu programmās ārējo tirgu apgūšana – ārējais mārketinga (ĀTA), augstas pievienotās vērtības investīcijas (APV) un daudzdzīvokļu māju siltumnoturības uzlabošanas pasākumi (DMS) 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**

---

Izvērtējot LIAA klientu apmierinātības pētījumu rezultātus, kopumā novērojams, ka 2014. gadā, salīdzinot ar 2013. un 2012. gadu, daudzās pozīcijās bija vērojami lieli vērtējuma uzlabojumi, bet 2015. gadā, salīdzinot ar 2014. gadu, uzlabojumi ir nelieli, vai arī vērtējums saglabājies 2014. gada līmenī vai nedaudz pasliktinājies (piem., attiecībā uz pārbaudēm projekta īstenošanas vietā un LIAA pieprasījumu pēc papildus skaidrojumiem un/ vai dokumentiem saprotamību un pamatotību). Daļēji tas varētu būt skaidrojams ar to, ka 2014. gadā tika sasniegts augsts klientu apmierinātības līmenis un tālāki tā uzlabojumi objektīvi ir salīdzinoši grūti panākami.

## **1. Vērtējums sadarbībai ar LIAA**

### **Kopējais vērtējums sadarbībai ar LIAA pēdējā gada laikā**

Saskaņā ar 2015. gada decembrī veiktās LIAA klientu aptaujas datiem kopumā 90% aptaujāto klientu sadarbību ar LIAA pēdējā gada laikā vērtē pozitīvi – 49% norādīja, ka sadarbība ir bijusi ļoti laba, bet 41% - ka drīzāk laba. 7% respondentu vērtē, ka sadarbība nav bijusi ne laba, ne slikta, bet negatīvus vērtējumus sniedza tikai 2% respondentu (ļoti slikta – 0.5%, drīzāk slikta – 2%). No LIAA klientu sniegtajām atbildēm aprēķinātā vērtējuma indeksa<sup>1</sup> vērtība ir 67.8 punkti.

Salīdzinot iegūtos datus ar 2014. gada decembra, 2013. gada decembra un 2012. gada decembra aptauju datiem, redzams, ka LIAA klientu vērtējums sadarbībai turpina uzlaboties – 2012. gada decembrī pozitīvus vērtējumus sniedza 76% respondentu, 2013. gada decembrī – 82%, 2014. gada decembrī – 87%; vērtējuma indeksa vērtība 2012. gadā bija 43.5 punkti, 2013. gadā – 52.5 punkti, 2014. gadā – 63.9 punkti.

### **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; pārāk liela birokrātija; formāla, birokrātiska pieeja problēmām no LIAA puses, neiedziļināšanās jautājuma būtībā; darbinieku kompetences trūkums.

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

2015. gada decembra aptaujas dati liecina, ka LIAA klienti kopumā augstu vērtē LIAA darbinieku ieinteresētību izprast un risināt klientu problēmas dažādos projekta īstenošanas posmos, turklāt vērtējums kopumā ir turpinājies uzlaboties (tas nedaudz pasliktinājies vienīgi attiecībā uz pārbaudēm projekta īstenošanas vietā).

---

<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.

Vairāk nekā 90% respondentu pozitīvi vērtē LIAA darbinieku ieinteresētību izprast un risināt klientu problēmas tādos projekta posmos kā:

- Projekta iesnieguma sagatavošana – 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); indeksa vērtība: 77.7 punkti (12.2012.: 64.1, 12.2013.: 68.9, 12.2014.: 74.8);
- Projekta līguma slēgšana (t.sk. grozījumu veikšana līgumā) – 94% pozitīvo vērtējumu; indeksa vērtība: 77.1 punkts (12.2012.: 67.7, 12.2013.: 70.0, 12.2014.: 75.2);
- Projekta aktivitāšu ieviešana (projekta īstenošanas stadija) – 93% pozitīvo vērtējumu; indeksa vērtība: 74.2 punkti (12.2012.: 54.2, 12.2013.: 60.2, 12.2014.: 71.2).

Nedaudz zemāk respondenti novērtējuši LIAA darbinieku ieinteresētību izprast un risināt problēmas tādos projekta posmos kā:

- Pārbaudes projekta īstenošanas vietā – 89% pozitīvo vērtējumu; indeksa vērtība: 73.5 punkti (12.2012.: 61.6, 12.2013.: 63.9, 12.2014.: 76.1);
- Noslēguma/ starpposma pārskata sagatavošana un izvērtēšana – 87% pozitīvo vērtējumu; indeksa vērtība: 63.5 punkti (12.2012.: 33.5, 12.2013.: 49.6, 12.2014.: 60.9);
- Iepirkuma procedūras veikšana – 84% pozitīvo vērtējumu; indeksa vērtība: 61.4 punkti (12.2012.: 34.5, 12.2013.: 36.7, 12.2014.: 57.4).

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

LIAA klienti snieguši augstus vērtējumus arī vērtējot no LIAA saņemto konsultāciju kvalitāti dažādos projekta īstenošanas posmos, turklāt, salīdzinot ar 2014. gada decembri, vairumā pozīciju ir vērojami uzlabojumi (kopumā tomēr nelieli) un ir sasniegts augstākais klientu vērtējuma līmenis:

- Projekta iesnieguma sagatavošana – 95% pozitīvo vērtējumu (t.i., atbildes „pilnībā apmierina” un „drīzāk apmierina” respondentu grupā, kuru projektā bija šis posms un posmā bija saskare ar LIAA darbiniekiem); indeksa vērtība: 80.8 punkti (12.2012.: 64.7, 12.2013.: 66.4, 12.2014.: 75.8);
- Projekta līguma grozījumu veikšana – 94% pozitīvo vērtējumu; indeksa vērtība: 77.6 punkti (12.2012.: 63.4, 12.2013.: 66.2, 12.2014.: 77.6);
- Projekta aktivitāšu ieviešana (projekta īstenošanas stadija) – 93% pozitīvo vērtējumu; indeksa vērtība: 77.2 punkti (12.2012.: 60.7, 12.2013.: 60.3, 12.2014.: 74.6);
- Pārbaudes projekta īstenošanas vietā – 90% pozitīvo vērtējumu; indeksa vērtība: 76.3 punkti (12.2012.: 63.0, 12.2013.: 64.6, 12.2014.: 78.8);
- Noslēguma/ starpposma pārskata sagatavošana – 92% pozitīvo vērtējumu; indeksa vērtība: 74.4 punkti (12.2012.: 52.0, 12.2013.: 57.8, 12.2014.: 71.5);
- Iepirkuma procedūras veikšana – 87% pozitīvo vērtējumu; indeksa vērtība: 67.9 punkti (12.2012.: 41.6, 12.2013.: 46.5, 12.2014.: 67.6).

## **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. Salīdzinot ar 2014. gada decembri klientu vērtējums kopumā tomēr nav uzlabojies un vairākās pozīcijās ir nedaudz pasliktinājies:

- Pārbaudes projekta īstenošanas vietā – 92% pozitīvo vērtējumu (atbildes „LIAA pieprasījums bija pilnībā saprotams un/ vai pamatots” un „LIAA pieprasījums bija drīzāk saprotams un/ vai pamatots” respondentu grupā, kuru projektā bija šis posms un posmā no LIAA tika saņemts pieprasījums pēc papildus skaidrojumiem); indeksa vērtība: 75.7 punkti (12.2012.: 61.7, 12.2013.: 61.7, 12.2014.: 76.0);
- Projekta līguma grozījumu veikšana – 92% pozitīvo vērtējumu; indeksa vērtība: 73.6 punkti (12.2012.: 63.7, 12.2013.: 59.8, 12.2014.: 75.6);
- Papildus informācija projekta iesniegumam (t.i., lēmums par projekta apstiprināšanu ar nosacījumiem) – 90% pozitīvo vērtējumu; indeksa vērtība: 68.5 punkti (12.2012.: 54.5, 12.2013.: 57.4, 12.2014.: 70.6);
- Iepirkuma procedūras veikšana – 86% pozitīvo vērtējumu; indeksa vērtība: 64.8 punkti (12.2012.: 36.8, 12.2013.: 38.8, 12.2014.: 63.6);
- Noslēguma/ starpposma pārskats – 88% pozitīvo vērtējumu; indeksa vērtība: 64.1 punkti (12.2012.: 42.6, 12.2013.: 47.4, 12.2014.: 63.0).

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

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

Kopumā 47% aptaujāto LIAA klientu 2015. gada decembra aptaujā norādīja, ka pēdējā gada laikā LIAA projekta īstenošanas vietā ir veikusi pārbaudi, bet 40% atbildēja noliedzoši; 13% nespēja sniegt noteiktu atbildi.

Iepriekš veiktajās aptaujās to, ka LIAA pēdējā gada laikā projekta īstenošanas vietā ir veikusi pārbaudi, norādīja lielāks respondentu īpatsvars – 2014. gadā – 58%, 2013. gadā – 57%, 2012. gadā – 66%.

### **LIAA veikto pārbažu vērtējums**

LIAA klienti snieguši augstu vērtējumu arī LIAA veiktajām pārbaudēm un kopumā var teikt, ka vērtējums palicis apmēram 2014. gada līmenī (ir vērojami gan nelieli vērtējuma kāpumi, gan kritumi).

Vērtējot LIAA darbinieku profesionalitāti kopumā, 72% aptaujāto klientu norādīja, ka tā viņus pilnībā apmierina, un 23% - ka drīzāk apmierina (kopā 95%; indeksa vērtība: 81.5 punkti). Indeksa vērtība iepriekš veiktajās aptaujās: 2012. gadā – 68.0, 2013. gadā – 67.4, 2014. gadā – 78.6.

**Pētījums:** LIAA klientu vērtējums sadarbībai ar LIAA ES fondu administrēšanā

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

- LIAA darbinieku saskarsmes kultūra – 96% pozitīvo vērtējumu; indeksa vērtība: 87.3 punkti (12.2012.: 80.1, 12.2013.: 77.6, 12.2014.: 88.9);
- LIAA uzdoto jautājumu kvalitāte – 95% pozitīvo vērtējumu; indeksa vērtība: 78.7 punkti (12.2012.: 69.3, 12.2013.: 72.1, 12.2014.: 79.1);
- LIAA sniegto priekšlikumu par atkāpju novēršanu kvalitāte – 93% pozitīvo vērtējumu; indeksa vērtība: 75.3 punkti (12.2012.: 59.8, 12.2013.: 61.6, 12.2014.: 70.7).

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

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

Saskaņā ar 2015. 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) (72% (12.2012.: 56%, 12.2013.: 58%, 12.2014.: 69%));
- Maksājumu kontroles nodaļa (maksājumu pieprasījumu un tam pievienoto darījumu un maksājumu apliecinājošu dokumentu pārbaude) (44% (12.2012.: 43%, 12.2013.: 44%, 12.2014.: 43%));
- Projektu kontroles nodaļa (pārbaudes projekta īstenošanas vietā, progresa pārskatu pārbaudes) (42% (12.2012.: 51%, 12.2013.: 50%, 12.2014.: 50%));
- Programmu vadības nodaļa (projektu vērtēšana, līguma grozījumu izvērtēšana, atkāpju izvērtēšana, saskaņā ar MK noteikumiem Nr.65 veikto iepirkumu pārbaudes) (31% (12.2012.: 33%, 12.2013.: 25%, 12.2014.: 37%)).

Retāk aptaujas dalībnieki norādīja tādās LIAA nodaļās kā:

- Struktūrfondu nodrošinājuma nodaļa (juridiskais nodrošinājums, neatbilstību un finanšu korekciju izvērtēšana) (11% (12.2012.: 12%, 12.2013.: 10%, 12.2014.: 12%));
- Iepirkumu pārbaūžu nodaļa (veikto publisko iepirkumu pārbaudes) (8% (12.2012.: 13%, 12.2013.: 18%, 12.2014.: 17%)).

Aptauju dati liecina, ka pakāpeniski pieaug to LIAA klientu īpatsvars, kas visbiežāk ir kontaktējušies ar Klientu apkalpošanas 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 2015. gada decembra aptaujas datiem 54% aptaujāto LIAA klientu pēdējā gada laikā, izmantojot e-pastu, ir uzdevuši jautājumus LIAA Klientu apkalpošanas nodaļai. Klientu īpatsvaram, kas pēdējā gada laikā, izmantojot e-pastu ir uzdevuši jautājumus, ir tendence

**Pētījums:** LIAA klientu vērtējums sadarbībai ar LIAA ES fondu administrēšanā

palielināties – 2012. gada decembrī – 33%, 2013. gada decembrī – 38%, 2014. gada decembrī – 50%.

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

2015. gada decembra aptaujā kopumā 45% 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 tajā pašā darba dienā, bet 27% - ka nākamajā dienā.

To, ka atbildi saņēma 2 - 3 darba dienu laikā, 2015. gada decembra aptaujā norādīja 15%, to, ka 4 – 5 darba dienu laikā – 3%, to, ka vairāk nekā pēc 5 darba dienām – 2%, bet 0.3% (t.i., 1 respondents) norādīja, ka līdz šim nav saņēmuši atbildi.

Aptauju dati liecina, ka katru gadu pieaug to LIAA klientu īpatsvars, kas atbildi saņēma tai pašā dienā, kad nosūtīja jautājumu (12.2012.: 29%, 12.2013.: 32%, 12.2014.: 38%, 12.2015.: 45%).

## **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 76% aptaujāto LIAA klientu 2015. 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. 2014. un 2013. gadā to norādīja līdzīgas aptaujāto LIAA klientu īpatsvars (77%), savukārt 2012. gadā – nedaudz lielāks (82%).

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

2015. 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 18% uzskata, ka tas bija ļoti viegli (kopā 80% pozitīvo vērtējumu). 18% LIAA klientu savukārt atzina, ka vajadzīgo informāciju spējuši atrast drīzāk ar grūtībām, bet 1% – ka nespēja atrast vajadzīgo informāciju.

Jāatzīmē, ka iepriekš veiktajās aptaujās klientu sniegtais vērtējums bija nedaudz labāks – 2012. gada aptaujā – 86% pozitīvo vērtējumu, 2013. gada aptaujā – 85% pozitīvo vērtējumu, 2014. gada aptaujā – 82% pozitīvo vērtējumu.



**Pētījums:** LIAA klientu vērtējums sadarbībai ar LIAA ES fondu administrēšanā

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

Kopumā 61% aptaujāto LIAA klientu 2015. gada decembrī norādīja, ka LIAA mājas lapas sadaļā "ES fondi" pieejamā informācija ir pietiekama, lai sagatavotu projektu, ieviestu to un sagatavotu pārskatus (iepriekš veiktajās aptaujās to norādīja līdzīgs LIAA klientu īpatsvars – 2012. gadā – 61%, 2013. gadā – 62%, 2014. gadā – 61%).

17% aptaujāto LIAA klientu turpretī domā, ka tā nav pietiekama (12.2012.: 17%, 12.2013.: 15%, 12.2014.: 19%). 12% norādīja, ka nav apmeklējuši šo sadaļu/ nevar to novērtēt (12.2012.: 11%, 12.2013.: 12%, 12.2014.: 12%).

### **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 - visu sniegto ieteikumu saraksts aplūkojams rezultātu grafiskā attēlojuma sadaļā.

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

2015. gada decembra aptaujā 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 – 27% (12.2012.: 28%, 12.2013.: 28%, 12.2014.: 30%);
- Semināri par projekta sagatavošanu/ ieviešanu – 26% (12.2012.: 21%, 12.2013.: 26%, 12.2014.: 25%);
- Biežāk uzdotie jautājumi/ pieļautās kļūdas dažādos projekta īstenošanas posmos – 21% (12.2012.: 13%, 12.2013.: 15%, 12.2014.: 19%);
- Prezentācijas par projektu sagatavošanu, ieviešanu/ iepirkuma procedūru – 19% (12.2012.: 16%, 12.2013.: 18%, 12.2015.: 18%);
- Projektu vērtēšanas kārtības/ dokumentu aizpildīšanas metodikas – 12% (12.2012.: 8%, 12.2013.: 11%, 12.2014.: 11%).

Aptaujātie LIAA klienti, kas ir izmantojuši/ saskārušies ar LIAA sagatavotajiem informatīvajiem materiāliem un pasākumiem, tiem kopumā sniedza augstu vērtējumu (vairāk kā 80% pozitīvo vērtējumu visiem materiāliem), turklāt 2015. gada decembrī ir sasniegts labākais vērtējums, salīdzinot ar iepriekšējos gados veiktajām aptaujām:

- Prezentācijas par projektu sagatavošanu, ieviešanu/ iepirkuma procedūru – 92% pozitīvo vērtējumu (atbildes „pilnībā apmierina” un „drīzāk apmierina” respondentu

grupā, kuri ir saskārušies ar attiecīgo informatīvo materiālu vai pasākumu); indeksa vērtība: 68.2 punkti (12.2012.: 54.8, 12.2013.: 56.1, 12.2014.: 61.6);

- Semināri par projekta sagatavošanu/ ieviešanu – 87% pozitīvo vērtējumu; indeksa vērtība: 68.0 punkti (12.2012.: 60.3, 12.2013.: 51.3, 12.2014.: 64.5);
- Informatīvie bukleti/ faktu lapas – 90% pozitīvo vērtējumu; indeksa vērtība: 67.2 punkti (12.2012.: 60.3, 12.2013.: 58.8, 12.2014.: 65.7);
- Biežāk uzdotie jautājumi/ pieļautās kļūdas dažādos projekta īstenošanas posmos – 88% pozitīvo vērtējumu; indeksa vērtība: 63.4 punkti (12.2012.: 52.4, 12.2013.: 49.6, 12.2014.: 60.4);
- Projektu vērtēšanas kārtības/ dokumentu aizpildīšanas metodikas – 86% pozitīvo vērtējumu; indeksa vērtība: 58.0 punkti (12.2012.: 46.2, 12.2013.: 44.1, 12.2014.: 53.3).

## **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 samazināt birokrātiju, skatīt lietas pēc būtības, vienkāršot procedūras, kā arī paātrināt LIAA darbu – ātrāk izskatīt dažādus dokumentus, ātrāk pieņemt lēmumus, ātrāk sniegt atbildes uz jautājumiem.

Respondenti sniedza arī dažādus ieteikumus, kas uzlabotu klientu informētību par programmām un informācijas apriti starp klientiem un LIAA, kā arī sniedza dažādus citus specifiskus ieteikumus – visu sniegto ieteikumu saraksts aplūkojams rezultātu grafiskā attēlojuma sadaļā.