



Līdzfinansē
Eiropas Savienība



Veselības un darbspēju ekspertīzes ārstu valsts komisijas klientu apkalpošanas procesu kvalitātes un efektivitātes ikgadējā novērtēšana

SATURS

I. METODOLOĢISKĀ INFORMĀCIJA.....	3
II. GALVENIE SECINĀJUMI.....	6
III. VDEĀVK KLIENTU APTAUJA	
1. Invaliditātes komisijas pakalpojumu saņemšanas pieredze	16
2. Invaliditātes komisijas sniegtās konsultācijas – pieredze, vērtējums, interese	26
3. Invaliditātes komisijas lēmums	33
4. Apmierinātība ar Invaliditātes komisijas pakalpojumiem un klientu apkalpošanu	36
5. Invaliditātes komisijas darbinieku raksturojums	52
6. Informētība, informācijas avoti, trūkstošā informācija	63
7. Invaliditātes komisijas interneta mājas lapas apmeklēšanas pieredze un vērtējums	75
8. Klientu ieteikumi Invaliditātes komisijas darbam.....	80
IV. VDEĀVK TELEFONKONSULTĀCIJU ANALĪZE	81
IV. ELEKTRONISKAJĀ SARAKSTĒ SNIEGTO KONSULTĀCIJU ANALĪZE	91
IV. PIELIKUMI	96

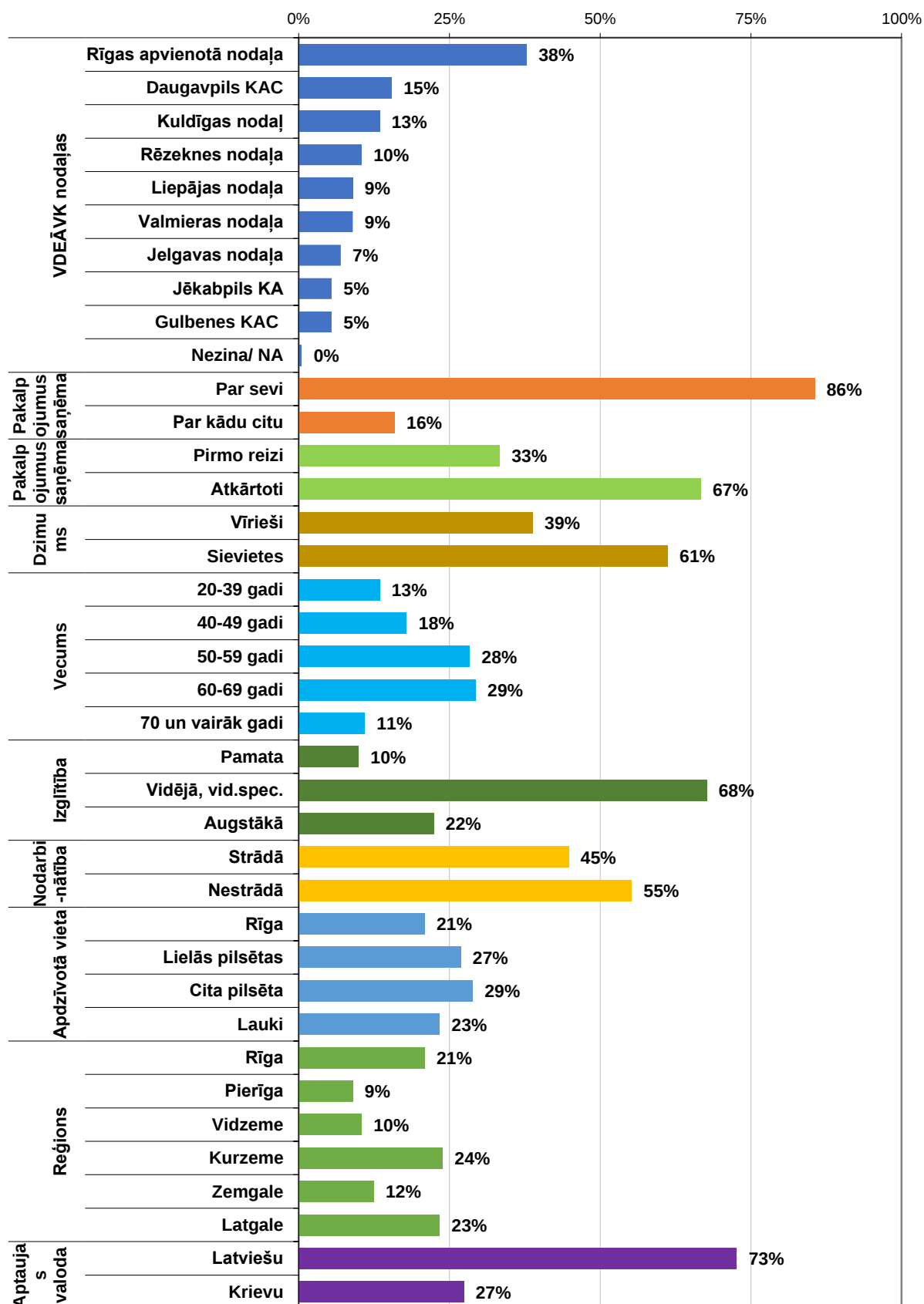
I. METODOLOĢISKĀ INFORMĀCIJA

PĒTĪJUMA PASŪTĪTĀJS:	Veselības un darbaspēju ekspertīzes ārstu valsts komisija (turpmāk – VDEĀVK vai Invaliditātes komisija). Pētījums tiek veikts Eiropas Savienības kohēzijas politikas programmas 2021.–2027.gadam 4.3.6.specifiskā atbalsta mērķa “Veicināt nabadzības vai sociālās atstumtības riskam pakļauto cilvēku, tostarp vistrūcīgāko un bērnu, sociālo integrāciju” 4.3.6.2.pasākuma “Atbalsta pasākumi Veselības un darbaspēju ekspertīzes ārstu valsts komisijas klientu apkalpošanas efektivitātes un kvalitātes uzlabošanai, speciālistu profesionālo spēju, invaliditātes informatīvās sistēmas procesu un funkcionalitātes pilnveidei” finansētā projekta 4.3.6.2.SAM “Veselības un darbaspēju ekspertīzes ārstu valsts komisijas darbības efektivitātes un kvalitātes uzlabošana” ietvaros.
PĒTĪJUMA VEICĒJS:	Tirgus un sociālo pētījumu centrs “Latvijas Fakti” (Bruņinieku iela 8a-5, Rīga, LV-1010, Tālr.: +371 67314002; http://www.latvianfacts.lv).
PĒTĪJUMA MĒRĶI:	✓ klientu apmierinātības novērtējums par apkalpošanas kvalitāti un tā atbilstību klientu pieņēmumiem/vajadzībām; ✓ klientu apkalpošanā iesaistīto speciālistu sniegto telefonkonsultāciju ierakstu analīze, lai izvērtētu klientu apkalpošanas speciālistu kompetences un saskarsmes spēju stiprās un vājās puses un sniegtu rekomendācijas klientu apkalpošanas kvalitātes un efektivitātes paaugstināšanai telefonkonsultāciju sniegšanas laikā, kā arī veikt konsultējamā klienta portreta izpēti; ✓ klientu apkalpošanā iesaistīto speciālistu sniegto konsultāciju elektroniskās sarakstes veidā analīze, lai izvērtētu rakstiskās saziņas kvalitāti, norādot stiprās un vājās puses un sniegtu rekomendācijas klientu apkalpošanas kvalitātes un efektivitātes paaugstināšanai rakstiskajā saziņā.
INFORMĀCIJAS IEGUVES METODES UN IZLASES APJOMS:	✓ VDEĀVK klientu apmierinātības aptauja. Respondentu skaits: 201. Aptaujas tika veiktas, izmantojot CATI (datorizētas telefonintervijas) metodi; ✓ 121 klientu apkalpošanā iesaistīto speciālistu sniegto konsultāciju pa telefonu ierakstu analīze; ✓ 68 klientu apkalpošanā iesaistīto speciālistu sniegto konsultāciju elektroniskās sarakstes veidā analīze.
INTERVĒTĀJI:	Intervēšanu veica 15 “Latvijas Faktu” intervētāji. Intervētāju instruktažu un darba kvalitātes pārbaudi veica “Latvijas Faktu” intervētāju tīkla pārraugi. Intervēšana notika latviešu un krievu valodās.
INTERVĒŠANAS LAIKS:	10.03.2023. – 22.03.2023.

VDEĀVK KLIENTU APTAUJA

Respondentu sociāli demogrāfiskais profils

Pētījuma izlases sadalījums
(Bāze = visi aptaujas dalībnieki; N=201)



PĒTĪJUMA REZULTĀTU STATISTISKĀS KĻŪDAS NOTEIKŠANAS TABULA

(ar 95% varbūtību)

Atbilžu sadalījums %	Respondentu skaits (bāze) N =														
	50	75	100	150	200	300	350	400	500	600	800	1000	1200	1500	2000
2 vai 98	4.0	3.2	2.8	2.3	2.0	1.6	1.5	1.4	1.3	1.1	1.0	0.9	0.8	0.7	0.6
4 vai 96	5.6	4.5	3.9	3.2	2.8	2.3	2.1	2.0	1.8	1.6	1.4	1.3	1.1	1.0	0.9
6 vai 94	6.8	5.5	4.8	3.9	3.4	2.8	2.5	2.4	2.1	2.0	1.7	1.5	1.4	1.2	1.0
8 vai 92	7.7	6.2	5.4	4.4	3.8	3.1	2.8	2.7	2.4	2.2	1.9	1.7	1.6	1.4	1.2
10 vai 90	8.5	6.9	6.0	4.9	4.3	3.5	3.1	3.0	2.7	2.5	2.1	1.9	1.7	1.5	1.3
12 vai 88	9.2	7.5	6.5	5.3	4.6	3.8	3.4	3.3	2.9	2.7	2.3	2.1	1.9	1.6	1.4
15 vai 85	10.1	8.2	7.1	5.9	5.1	4.1	3.7	3.6	3.2	2.9	2.5	2.3	2.1	1.8	1.6
20 vai 80	11.4	9.2	8.0	6.6	5.7	4.6	4.2	4.0	3.6	3.3	2.8	2.5	2.3	2.0	1.8
25 vai 75	12.3	10.0	8.7	7.1	6.1	5.0	4.5	4.3	3.9	3.6	3.0	2.8	2.5	2.2	1.9
30 vai 70	13.0	10.5	9.2	7.5	6.5	5.3	4.8	4.6	4.1	3.8	3.2	2.9	2.6	2.3	2.0
35 vai 65	13.5	11.0	9.5	7.8	6.8	5.5	5.0	4.8	4.3	3.9	3.3	3.1	2.8	2.4	2.1
40 vai 60	13.9	11.3	9.8	8.0	7.0	5.7	5.1	4.9	4.4	4.0	3.4	3.1	2.8	2.5	2.2
45 vai 55	14.1	11.4	9.9	8.1	7.0	5.8	5.2	5.0	4.5	4.1	3.5	3.2	2.9	2.5	2.2
50 vai 50	14.2	11.5	10.0	8.2	7.1	5.8	5.2	5.0	4.5	4.1	3.5	3.2	2.9	2.5	2.2

Lietojot pētījuma rezultātu statistiskās kļūdas noteikšanas tabulu, par kopējās izlases bāzi jāpieņem N = 200.

Rezultātu precizitātes intervāls ar 95% varbūtību tiek aprēķināts pēc šādas formulas:

$$\text{Precizitātes intervāls} = \pm 1,96 \sqrt{\frac{\pi(100 - \pi)}{n}}$$

π = atbilžu sadalījums procentos %; n = respondentu skaits

II. GALVENIE SECINĀJUMI

1. Kopsavilkums un priekšlikumi

- ❖ Pētījuma rezultāti liecina par pozitīvu Invaliditātes komisijas darba novērtējumu klientu vidū un augstiem klientu apkalpošanas standartiem:
 - ✓ Vairāk nekā trīs ceturtdaļas (80%) aptaujāto klientu kopumā apmierina Invaliditātes komisijas darbs. Kritisku vērtējumu sniedza 14% aptaujāto;
 - ✓ Aptaujātos klientus apmierina visas Invaliditātes komisijas piedāvātās pakalpojumu sniegšanas iespējas, informatīvais atbalsts, vides ērtības, pieejamība un klientu apkalpošanas serviss, pēc visiem kritērijiem tie dominējošā daļā gadījumu tika vērtēti pozitīvi;
 - ✓ Vairāk nekā divas trešdaļas aptaujāto klientu kopumā apmierināja laiks, kas bija jāvelta dokumentu aizpildīšanai un iesnieguma iesniegšanai Invaliditātes komisijā;
 - ✓ Vairāk nekā trīs ceturtdaļās gadījumu klientus apmierina Invaliditātes komisijas lēmums;
 - ✓ Vairāk nekā trīs ceturtdaļās gadījumu interesentus apmierināja Invaliditātes komisijas speciālistu sniegtās konsultācijas;
 - ✓ Vairāk nekā divas trešdaļas interesentu kopumā pozitīvi vērtēja Invaliditātes komisijas mājas lapu internetā;
 - ✓ Invaliditātes komisijas darbinieki, galvenokārt, tika raksturoti pozitīvi, klientu skatījumā, viņi atbilst visiem nozīmīgākajiem kritērijiem. Kā Invaliditātes komisijas darbiniekiem atbilstošas īpašības, visbiežāk tika minētas – zinoši, profesionāli, izpratoši;
 - ✓ Pētījuma rezultāti neatklāj kādus trūkumus vai nepilnības konsultācijās, ko Invaliditātes komisijas darbinieki telefoniski sniedz klientiem, izņemot sarunas uzsākšanu. Speciālisti bija kompetenti, profesionāli, ieinteresēti, pieklājīgi, ar pozitīvu attieksmi saskarsmē, labās prakses nosacījumi tika ievēroti gandrīz visās analizētajās sarunās;
 - ✓ Arī elektroniskajās konsultācijās, sarakstē ar klientu visi pētījuma instrumentārijā iekļautie nosacījumi tika ievēroti vairāk nekā trīs ceturtdaļās gadījumu. Veids, kā Invaliditātes komisijas darbinieki kontaktējas ar klientu elektroniskajā sarakstē, kā arī viņu sniegtās atbildes pēc būtības, kopumā atbilst labas prakses standartiem.

- ❖ Pētījuma rezultātu analīze norāda uz šādiem prioritāri pilnveidojamiem virzieniem pakalpojumu sniegšanā un klientu vajadzību nodrošināšanā:
 - ✓ Komunikācija informācijas nodrošināšanā. Daļa (10%-15%) Invaliditātes komisijas klientu vēlētos plašāku vai kvalitatīvāku skaidrojumu šādās tēmās:
 - Vispārējā informācija par Invaliditātes komisija darbību un tās sniegtajiem pakalpojumiem;
 - Informācija par to, kādi dokumenti nepieciešami un kur tie jāiesniedz;
 - Informācija par Invaliditātes komisijas pakalpojumu saņemšanas iespējām gan mājas lapā, gan klātienē utt.;
 - Par personām ar invaliditāti pieejamiem atvieglojumiem un sociālajām garantijām;
 - ✓ Pilnveidot dokumentu sagatavošanas un iesniegšanas procesu, nodrošinot operatīvāku un raitāku dokumentu izskatīšanu, jo pašlaik ceturtdaļai (25%) klientu dokumentu noformēšanas process likās pārāk ilgs;
 - ✓ Pilnveidot Invaliditātes komisijas informatīvā tālruņa sazvanāmību;
 - ✓ Sniedzot konsultācijas pa telefonu, ieviest praksē prasību - uzsākot sarunu ar klientu, stādīties priekšā, nosaucot savu vārdu un iestādi. Dzirdot iestādi, interesents pārliecinās, ka ir piezvanījis pareizi. Dzirdot Invaliditātes komisijas speciālista vārdu, klientam saruna vairs neliksies bezpersoniska, nepieciešamības gadījumā viņš varēs uz to atsaukties, minot speciālista vārdu, tas paaugstinās uzticēšanos saņemtajai informācijai;
 - ✓ Elektroniski sniegto konsultāciju sarakstē pilnveidot sniegto konsultāciju kvalitāti, sniedzot izsmeļošākus skaidrojumus, norādes un ieteikumus;
 - ✓ Ieviest praksi sarakstē veikt atsauci uz klienta jautājumu. Pašlaik pēc sasveicināšanās, parasti uzreiz seko atbilde uz klienta jautājumu, neminot atsauci, uz kā šī atbilde tiek balstīta.

2. Invaliditātes komisijas pakalpojumu saņemšanas pieredze

- ❑ Saskaņā ar pētījuma rezultātiem, aptaujas dalībnieki pēdējā gada laikā Invaliditātes komisijā visbiežāk vērsušies, lai saņemtu šādus pakalpojumus:
 - ✓ Invaliditātes ekspertīze (pakalpojumu saņēma trīs ceturtdaļas (74%) Invaliditātes komisijas klientu);
 - ✓ Invaliditātes apliecības atkārtota izsniegšana (29%);
 - ✓ Atzinums transporta pabalstam (16%);
 - ✓ Atzinuma par darbnespējas lapas pagarināšanai ilgāk par 26 nedēļām saņemšana (pakalpojumu saņēma 8% respondentu).
- ❑ 86% gadījumu Invaliditātes komisijas pakalpojumus iestādes klienti saņēmuši par sevi. 7% respondentu pakalpojumus saņēmuši par savu nepilngadīgo bērnu, 5% - par aizbildniecībā, aizgādībā esošu personu, 4% - par savu ģimenes locekli (mammu/ vīru/ sievu / tēvu un tml.).
- ❑ Katrs trešais pētījuma dalībnieks Invaliditātes komisijas pakalpojumus saņēma pirmo reizi, divas trešdaļas (67%) pakalpojumus saņēma atkārtoti.
- ❑ Dominē divi veidi, kā tika iesniegti dokumenti Invaliditātes komisijā:
 - ✓ Pa pastu dokumentus iesniedza katrs otrais (51%) Invaliditātes komisijas klients, biežāk mazo pilsētu un lauku iedzīvotāji;
 - ✓ Klātienē, personīgi dokumentus Invaliditātes komisijā iesniedza 45% respondenti, biežāk Rīgas un lielo pilsētu (Daugavpils, Liepāja, Jelgava, Ventspils, Jūrmala, Rēzekne, Jēkabpils, Valmiera) iedzīvotāji.

3. Invaliditātes komisijas sniegtās konsultācijas – pieredze, vērtējums, interese

- ❑ Invaliditātes komisijas konsultācijas par sev interesējošiem jautājumiem invaliditātes noteikšanai saņēmuši 20% aptaujāto Invaliditātes komisijas klientu, salīdzinoši biežāk (32% gadījumu) tie bijuši lauku iedzīvotāji.
- ❑ Pārlicinoši visbiežāk (80% gadījumu) konsultācijas par invaliditātes noteikšanas jautājumiem saņemtas klātienē. 29% respondentu konsultācijas saņēma pa telefonu, vēl 5% - elektroniski.
- ❑ Vairāk nekā trīs ceturtdaļas aptaujāto respondentu bija apmierināti ar Invaliditātes komisijas speciālistu sniegtajām konsultācijām.
 - ✓ Sniegto konsultāciju saprotamība apmierināja 80% respondentu, kuri saņēma konsultācijas. Saņemtās konsultācijas nepietiekami labi saprata 17% interesentu (7 respondenti).
 - ✓ 78% interesentu saņemtās konsultācijas vērtēja kā pietiekamas. Pretējās domās bija 22% interesentu (9 respondenti).
- ❑ Kritiskie vērtējumi, galvenokārt tika argumentēti ar to, ka Invaliditātes komisijas darbinieki nepietiekami iedziļinās aplūkotos jautājumos, nesniedz pietiekamu skaidrojumu, nav ieinteresēti palīdzēt.
- ❑ Klātienē saņemt konsultācijas par invaliditātes noteikšanas jautājumiem interesētu 41% Invaliditātes komisijas klientu. Salīdzinoši biežāk šādu interesi izrādīja respondenti vecumā no 40 līdz 59 gadiem.

4. Invaliditātes komisijas lēmums

- ❑ Dominējošo daļu pētījuma dalībnieku apmierina Invaliditātes komisijas lēmums:
 - ✓ 84% Invaliditātes komisijas klientu piekrita, ka lēmums bija saprotams, viegli uztverams. Noraidošu viedokli pārstāvēja 14% aptaujāto;
 - ✓ 74% aptaujas dalībnieku atzina, ka lēmumā bija juridiskais pamatojums.
 - Pētījuma rezultātu analīze respondentu grupās, kas izveidotas pēc dažādām sociāli demogrāfiskajām pazīmēm, atklāj tendenci – jo gados vecāki ir Invaliditātes komisijas klienti, jo lielāks ir to respondentu skaits, kuri lēmuma juridisko pamatojumu vērtēja kritiski vai atturējās sniegt konkrētu atbildi.
 - Gados jaunākajiem (līdz 50 gadu vecumam) Invaliditātes komisijas klientiem lēmuma juridiskais pamatojums bija skaidrs vairāk nekā 80% gadījumu. 11% respondentu nepiekrita tam, ka lēmumā bija juridiskais pamatojums.

5. Apmierinātība ar Invaliditātes komisijas pakalpojumiem un klientu apkalpošanu

- Pētījuma rezultāti liecina, ka aptaujātos klientus apmierina Invaliditātes komisijas sniegtie pakalpojumi un serviss. Pēc visiem kritērijiem tie dominējošā daļā gadījumu tika vērtēti pozitīvi:
 - ✓ Klientu privātuma un informācijas konfidencialitātes nodrošināšana apmierināja 84% Invaliditātes komisijas klientu, neapmierināja 2%;
 - ✓ Informācija par to, kādi dokumenti nepieciešami un kur tie jāiesniedz apmierina 80%, neapmierina 13% respondentu;
 - ✓ Vispārējā informācija par Invaliditātes komisija darbību un tās sniegtajiem pakalpojumiem apmierina 76%, neapmierina 15% respondentu;
 - ✓ Pakalpojumu pieprasījums bez iestādes apmeklējuma, piedāvājot izmantot elektroniskos sakaru kanālus vai pastu, apmierina 70%, neapmierina 8% respondentu;
 - ✓ Informācija par Invaliditātes komisijas pakalpojumu saņemšanas iespējām gan mājas lapā, gan klātienē u.tml.,. apmierina 69%, neapmierina 10% respondentu;
 - ✓ Klientu apkalpošanas darba laiks apmierina 66%, neapmierina 4% respondentu;
 - ✓ Vides ērtība un pieklūstamība (iekārtojums, norādes u.c.) Invaliditātes komisijas nodaļā, ja klients ir apmeklējis iestādi klātienē, apmierina 58%, neapmierina 4% respondentu, 38% aptaujāto atturējās sniegt konkrētu vērtējumu;
 - ✓ Invaliditātes komisijas informatīvā tālruņa sazvānāmība apmierina 48%, neapmierina 11% respondentu, 49% aptaujāto atturējās sniegt konkrētu atbildi.
- Kritisko vērtējumu skaits nevienā no pozīcijām nepārsniedza 15%. Pētījuma rezultātu analīze atklāj, ka prioritārie attīstības virzieni klientu vajadzību nodrošināšanā varētu būt komunikācijas un informācijas sniegšanas pilnveide. Lielākais kritisko vērtējumu skaits (10%-15% gadījumu) vērojams tieši jautājumos, kas skar informācijas gūšanas iespējas:
 - ✓ Vispārējā informācija par Invaliditātes komisijas darbību un tās sniegtajiem pakalpojumiem;
 - ✓ Informācija par to, kādi dokumenti nepieciešami un kur tie jāiesniedz;
 - ✓ Invaliditātes komisijas informatīvā tālruņa sazvānāmība;
 - ✓ Informācija par Invaliditātes komisijas pakalpojumu saņemšanas iespējām (pietiekamība, saprotamība) gan mājas lapā, gan klātienē utt.
- Vairāk nekā trīs ceturtdaļas (80%) aptaujāto klientu kopumā apmierina Invaliditātes komisijas darbs. Kritisku vērtējumu pārstāvēja 14% aptaujāto, 6% respondentu atturējās sniegt konkrētu viedokli. Neapmierinātību ar Invaliditātes komisiju salīdzinoši biežāk pauda lauku iedzīvotāji, kā arī Latgales nodaļu klienti. Biežāk minētais pamatojums kritiskajam vērtējumam par Invaliditātes komisijas darbu bija pretenzijas pret piešķirto invaliditātes grupu. Daži respondenti neapmierinātību ar Invaliditātes komisijas darbu pamatoja ar ilgo dokumentu izskatīšanas process, birokrātisko un pārāk virspusējo pieeju klienta vajadzību izskatīšanā.
- Vairāk nekā divas trešdaļas (72%) aptaujāto klientu kopumā apmierināja laiks, kas bija jāvelta dokumentu aizpildīšanai un iesnieguma iesniegšanai Invaliditātes komisijā. Katrs ceturtais (25%) aptaujas dalībnieks pārstāvēja kritisku viedokli, uzskatot, ka dokumentu noformēšanas process bija pārāk ilgs. Salīdzinoši biežāk (katrā otrajā gadījumā) kritiskais vērtējums par dokumentu sagatavošanas laiku tika pārstāvēts Daugavpils KAC klientu vidū.

6. Invaliditātes komisijas darbinieku raksturojums

- Invaliditātes komisijas darbinieki, galvenokārt, tika raksturoti pozitīvi. Pētījuma dalībnieku skatījumā viņi atbilst visiem nozīmīgākajiem kritērijiem. Jāatzīmē, ka Invaliditātes komisijas darbinieku atbilstība visiem aptaujas anketā iekļautajiem raksturojumiem tika vērtēta ļoti līdzīgi, pētījuma rezultāti neļauj konstatēt kādas nepilnības.

Vairākuma respondentu skatījumā Invaliditātes komisijas darbinieki atbilst raksturojumiem:

- ✓ Zinoši (tā darbiniekus raksturoja 69% aptaujāto Invaliditātes komisijas klientu);
- ✓ Profesionāli (68%);
- ✓ Izpratoši (65%);
- ✓ Godīgi un taisnīgi (63%);
- ✓ Vērsti uz sadarbību (63%);
- ✓ Ieinteresēti un atbildīgi (62%);
- ✓ Ar pozitīvu attieksmi saskarsmē (62%);
- ✓ Elastīgi un laipni (62%);
- ✓ Pieejami (61%);
- ✓ Uzticami (59%).

7. Informētība, informācijas avoti, trūkstošā informācija

- ❑ Nozīmīgākais informācijas avots veselības jautājumos ir ārsti. Par nepieciešamību veikt invaliditātes ekspertīzi vai saņemt citus ar invaliditāti saistītos Invaliditātes komisijas pakalpojumus pie ģimenes ārsta uzzināja 53%, bet pie ārstējošā ārsta, speciālista – 38% Invaliditātes komisijas klientu. Jāatzīmē, ka ģimenes ārsta palīdzību biežāk saņēmuši mazo pilsētu un lauku iedzīvotāji, kā arī tie, kuri Invaliditātes komisijā vērsušies pirmo reizi, savukārt ārstējošā ārsta, speciālista informatīvo atbalstu biežāk saņēmuši Rīgas un Pierīgas iedzīvotāji un klienti ar augstāko izglītību. 10% respondentu atzina, ka vērsties Invaliditātes komisijā bija pašu iniciatīva vai paši pieredze.
- ❑ Vairākums (61%) aptaujāto Invaliditātes komisijas klientu jūtas pietiekami informēti par pieejamo atbalstu (pabalstiem, pakalpojumiem, atvieglojumiem) personai ar invaliditāti. Kā nepietiekami informētus sevi raksturoja trešdaļa (35%) pētījuma dalībnieku. Dažādās respondentu sociāli demogrāfiskajās grupās iegūtie rezultāti neatklāj kādas būtiskas atšķirības.
- ❑ Papildus interese visbiežāk izskanēja attiecībā uz informāciju par pieejamiem atvieglojumiem un sociālajām garantijām.
- ❑ Kā ērtākie informācijas saņemšanas kanāli visbiežāk tika minēti:
 - ✓ E-pasts (tādā veidā informāciju par aktualitātēm invaliditātes noteikšanā vēlētos saņemt 41% respondentu). Aptaujas rezultāti atklāj tendenci – jo gados jaunāki ir Invaliditātes komisijas klienti, jo lielāks ir to respondentu skaits, kas informāciju vēlētos saņemt e-pastā;
 - ✓ Invaliditātes komisijas mājas lapa: www.vdeavk.gov.lv (30%);
 - ✓ Informatīvie materiāli drukātā veidā (22%);
 - ✓ Sociālie tīkli (Facebook u.c.) (14%);
 - ✓ Telefoniska saziņa (tādā veidā informāciju vēlētos saņemt 12% aptaujāto klientu).

8. Invaliditātes komisijas interneta mājas lapas apmeklēšanas pieredze un vērtējums

- ❑ Invaliditātes komisijas mājas lapu: www.vdeavk.gov.lv ir apmeklējis katrs trešais (33%) aptaujas dalībnieks. Visbiežāk to ir darījuši gados jaunākie respondenti vecumā līdz 29 gadiem (63%), kā arī Invaliditātes komisijas klienti ar augstāko izglītību (58%).
- ❑ Biežāk meklētā informācija Invaliditātes komisijas interneta mājas lapā: www.vdeavk.gov.lv ir:
 - ✓ Par atvieglojumiem (meklēja 27% mājas lapas apmeklētāju);
 - ✓ Iesniedzamie dokumenti (18%);
 - ✓ Grupas piešķiršanas nosacījumi (17%);
 - ✓ Iesniegumu veidlapas (14%);
 - ✓ Darba laiks (11%).
- ❑ Vairāk nekā divas trešdaļas interesentu Invaliditātes komisijas interneta mājas lapu kopumā vērtēja pozitīvi, piekrītot šādiem raksturojumiem:
 - ✓ Invaliditātes komisijas mājas lapa ir pārskatāma, un tajā ir viegli atrast vajadzīgo informāciju (piekrita 71%, nepiekrita 21% mājas lapas apmeklētāju);
 - ✓ Informācija Invaliditātes komisijas mājas lapā ir pietiekama (piekrita 67%, nepiekrita 20% interesentu).
- ❑ Norādījumi uz kādu trūkstošu vai papildus informāciju Invaliditātes komisijas mājas lapā izskanēja reti, daži respondenti pauda interesi pēc plašākas informācijas par dokumentu noformēšanas kārtību, par iesniedzamajiem dokumentiem, par jaunumiem, izmaiņām normatīvajos regulējumos.

8. Klientu ieteikumi Invaliditātes komisijas darbam

- ❑ Vairākums aptaujāto klientu atturējās sniegt kādus ieteikumus vai komentārus, kas varētu līdzēt uzlabot Invaliditātes komisijas darbu, pārstāvēd viedokli, ka līdzšinējie pakalpojumi un serviss kopumā nodrošina viņu vajadzības.
- ❑ Biežāk minētie priekšlikumi Invaliditātes komisijas darba pilnveidei:
 - ✓ Nodrošināt operatīvāku un raitāku dokumentu izskatīšanu (minēja 9% aptaujāto klientu);
 - ✓ Rūpīgāk izvērtēt grupu piešķiršanas nosacījumus (6%);
 - ✓ Piemērot individuālāku pieeju katram klientam (minēja 5% respondentu).

9. Invaliditātes komisijas telefonkonsultāciju analīze

- ❑ Invaliditātes komisijas telefonkonsultāciju analīze norāda uz vienu trūkumu klientu apkalpošanas servisā – tā ir sarunas uzsākšana, kā arī daļēji sarunas noslēgums.
 - ✓ Uzsākot sarunu Invaliditātes komisijas speciālisti nestādās priekšā klientam, nosaucot savu vārdu, kā arī iestādi. Ir pamats uzskatīt, ka to vajadzētu darīt. Dzirdot iestādes nosaukumu, interesents pārliecinās, ka ir piezvanījis pareizi (klientu apkalpošanas centri ir arī citām iestādēm). Dzirdot Invaliditātes komisijas speciālista vārdu, klientam saruna vairs neliksies bezpersoniska, nepieciešamības gadījumā viņš varēs uz to atsaukties, minot speciālista vārdu, kas, savukārt, paaugstinās uzticēšanos saņemtajai informācijai.
 - ✓ Noslēdzoties sarunām, Invaliditātes komisijas darbinieku komunikācija ar klientu bija pieklājīga un korekta, tomēr bija vairāki gadījumi (9%), kad atvadoties netika pateiktas kādas standarta atvadīšanās frāzes, piemēram, “Visu labu / uz redzēšanos” vai tml., bet izskanēja tikai “lūdzu”.
- ❑ Visi pārējie telefonkonsultāciju labās prakses nosacījumi tika ievēroti gandrīz visās analizētajās sarunās. Pētījuma rezultāti neatklāj kādus trūkumus vai nepilnības konsultācijās, ko Invaliditātes komisijas darbinieki telefoniski sniedz klientiem, izņemot sarunas uzsākšanu. Speciālisti bija kompetenti, profesionāli, ieinteresēti, pieklājīgi, ar pozitīvu attieksmi saskarsmē. Bija atsevišķi gadījumi, kad darbinieka attieksme, pieklājība vai piedāvātie risinājumi klientam nebija atbilstoši labas prakses nosacījumiem, taču tie bija tikai izņēmuma gadījumi (1%-2% no visām analizētajām telefonkonsultācijām).
- ❑ Vairākumā gadījumu zvana mērķis bija kāds no šiem:
 - ✓ Jautājumi par iesnieguma izskatīšanas gaitu (zvana mērķis 47% respondentu, kuri saņēma konsultācijas pa telefonu);
 - ✓ Invaliditātes apliecības atkārtota izsniegšana (16%);
 - ✓ Invaliditātes ekspertīze (15%).
- ❑ Personu loks, kuri telefoniski vēršas Invaliditātes komisijā pēc konsultācijām, ir visai dažāds:
 - ✓ Gandrīz katrs otrais zvanītājs ir persona ar invaliditāti vai personas, kas pretendē uz šo statusu, deleģēta persona, eksperts vai tuvs radnieks. Pacienta interesēs ar Invaliditātes komisijas speciālistiem telefoniski nereti konsultējās ģimenes ārsti, ārsti – speciālisti, sociālie darbinieki. Personas ar invaliditāti interesēs bieži zvanīja tuvi radnieki (mātes par bērniem, bērni par vecākiem, par dzīvesbiedru, par tuvu radnieku), dažkārt arī draugi. Tas liecina, ka liela daļa personu ar invaliditāti ir nedroši komunikācijā ar valsts iestādēm, viņiem ir bažas, ka viņi paši konsultācijās varētu ko nesaprast, tāpēc tiek lūgts zvanus veikt uzticamām personām (piem., ģimenes locekļiem) vai ekspertiem (ārsti, sociālie darbinieki).

- ✓ Daļā gadījumu zvanīja pašas personas ar invaliditāti, biežāk zvanīja tie, kuriem ir jau bijusi Invaliditātes komisijas pakalpojumu saņemšanas pieredze. Viņi bija jau pieredzējuši komunikācijā ar Invaliditātes komisiju, viņiem jau bija priekšzināšanas ar invaliditāti saistītajos jautājumos. Personām, kuras vērsās pēc konsultācijas pirmo reizi, bija nepieciešams sniegt plašāku un detalizētāku informāciju par Invaliditātes komisijas pakalpojumiem, nepieciešamības gadījumā pacietīgi atkārtot viņiem sniegto informāciju.
- ✓ Daļā gadījumu zvanīja personas, kas pretendē uz invaliditātes statusu, parasti jautājot par iesnieguma izskatīšanas gaitu. Bija zvani no cilvēkiem, kuri interesējās par iespējām kārtot invaliditāti, kas iestājusies kādas traumas rezultātā.
- ✓ Personas, kuras interesējās par invaliditātes jautājumiem attiecībā uz sevi, parasti bija vidējās paaudzes (virs 40 gadiem) vai cilvēki pensijas vecumā. Dominējošajā daļā gadījumu komunikācija nekādas problēmas neraisīja, klients guva un saprata visu sev nepieciešamo informāciju.

10. Elektroniskajā sarakstē sniegto konsultāciju analīze

- ❑ Visi pētījuma instrumentārijā iekļautie nosacījumi elektroniskajās konsultācijās tika ievēroti vairāk nekā trīs ceturtdaļās gadījumu. Veids, kā Invaliditātes komisijas darbinieki kontaktējas ar klientu elektroniskajā sarakstē, kā arī viņu sniegtās atbildes pēc būtības, kopumā atbilst labas prakses standartiem.
- ❑ Tomēr vairāki elektronisko konsultāciju sniegšanas aspekti būtu jāpilnveido, jo bija arī gadījumi, kas neatbilda pētījumā izvirzītajiem kritērijiem:
 - ✓ Kopumā Invaliditātes komisijas speciālisti sniedza korektas atbildes uz klientu jautājumiem, taču vairākos gadījumos atbildes vērtējamas kā pārāk strupas, bez vēlamiem paskaidrojumiem, vai pārāk vispārējas un virspusējas, neiedziļinoties jautājuma būtībā. Dažos gadījumos netika konstatētas atbildes uz visiem klienta jautājumiem.
 - ✓ Lielākajā daļā gadījumu atbildes e-pastā izlaista atsauce uz klienta jautājumu. Parasti Invaliditātes komisijas speciālisti uzsāka saraksti ar sasveicināšanos, kam uzreiz sekoja atbilde uz jautājumu, neminot konkrētu atsauci, uz kā šī atbilde tiek balstīta.
 - ✓ Retos gadījumos speciālistu gatavotais atbildes teksts sarakstē sastāvēja no gariem, sarežģītiem teikumiem vai nepārskatāmu atbildes struktūru.
 - ✓ Bija daži specifiski gadījumi, kad klients netika informēts, ka atbildes sagatavošana var aizņemt vairākas dienas.
- ❑ Elektroniskajā sarakstē tika skats plašs Invaliditātes komisijas kompetencē esošo jautājumu klāsts. Biežāk minētie konsultāciju mērķi:
 - ✓ Invaliditātes ekspertīze (tāda bija 25% elektronisko konsultāciju tēma);
 - ✓ Jautājumi par iesnieguma izskatīšanas gaitu (16%);
 - ✓ Atzinums īpašas kopšanas nepieciešamībai (15%);
 - ✓ Atzinums transporta pabalstam (13%);
 - ✓ Invaliditātes apliecības atkārtota izsniegšana (13%).
- ❑ Vairāk nekā trīs ceturtdaļās (79%) gadījumu elektroniska atbilde uz klienta e-pastu tika sniegta vienas darba dienas laikā. Ilgāks atbildes sniegšanas laiks bija nepieciešams 19% analizēto elektroniskās sarakstes gadījumos.

III. Invaliditātes komisijas klientu aptauja

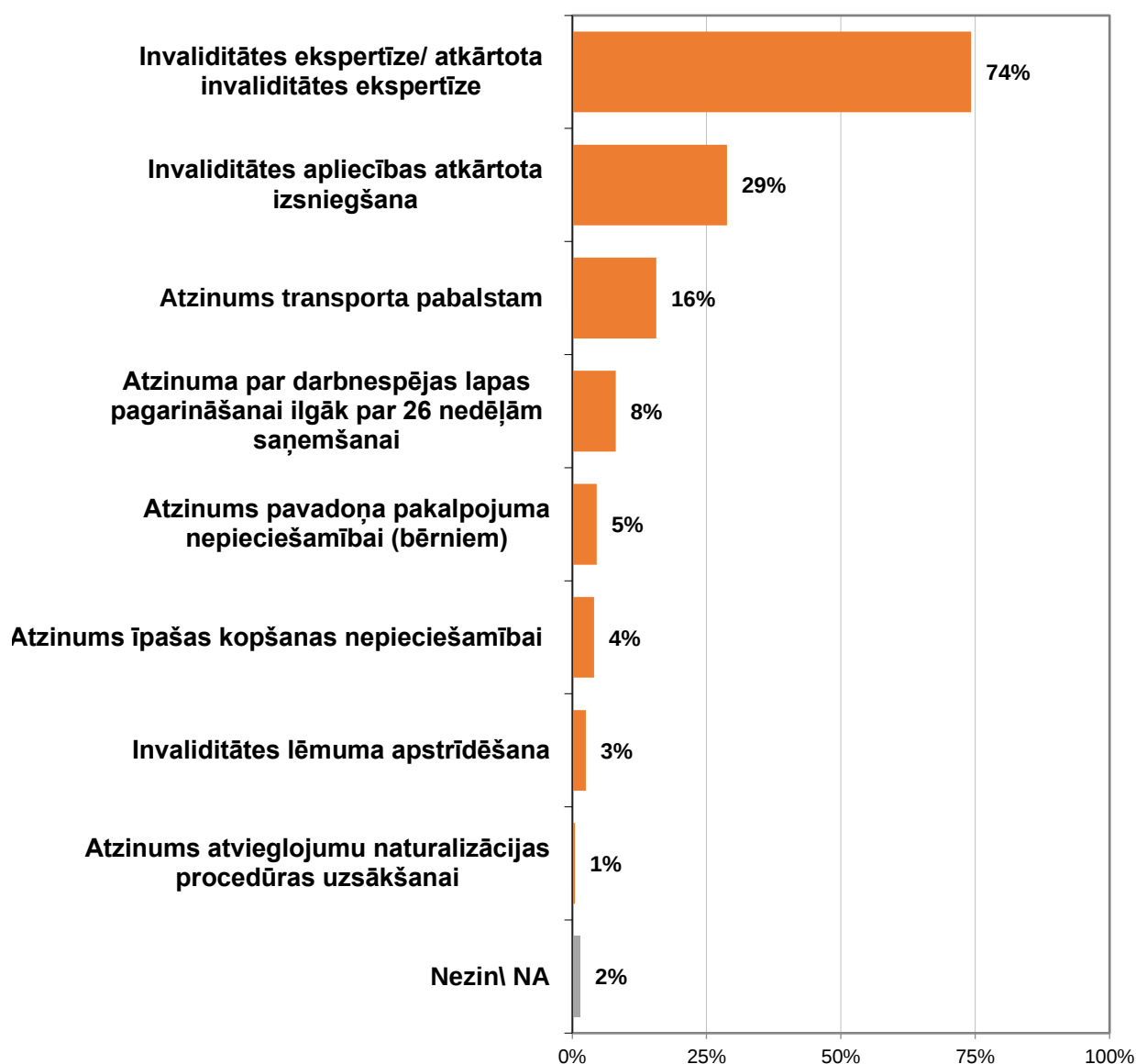
1. Invaliditātes komisijas pakalpojumu saņemšanas pieredze

Aptaujas jautājums:

- “Kādus Invaliditātes komisijas pakalpojumus Jūs esat saņēmis pēdējā gada laikā?”

Kādus Invaliditātes komisijas pakalpojumus Jūs esat saņēmis pēdējā gada laikā?

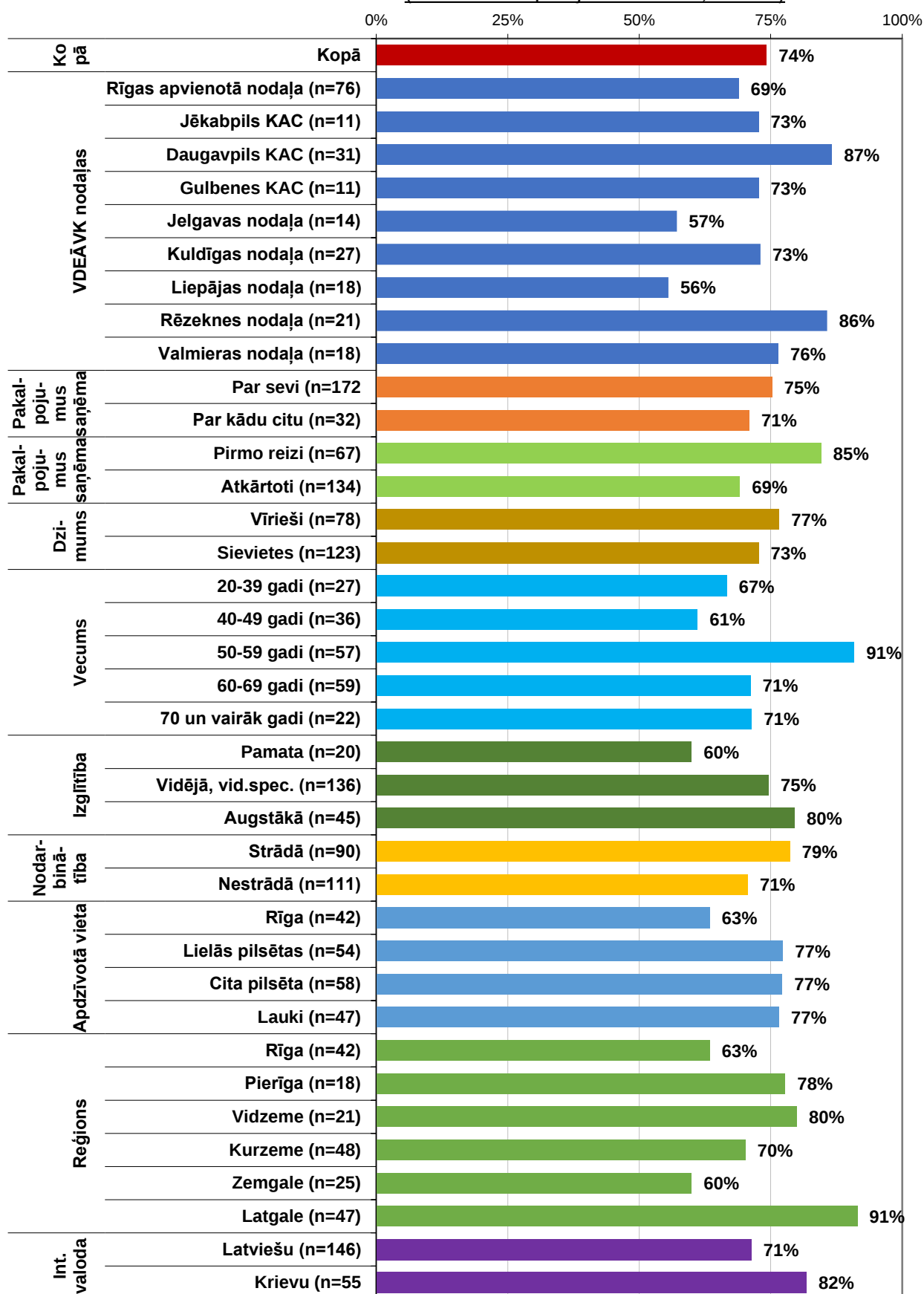
(Bāze = visi aptaujas dalībnieki; N=201)



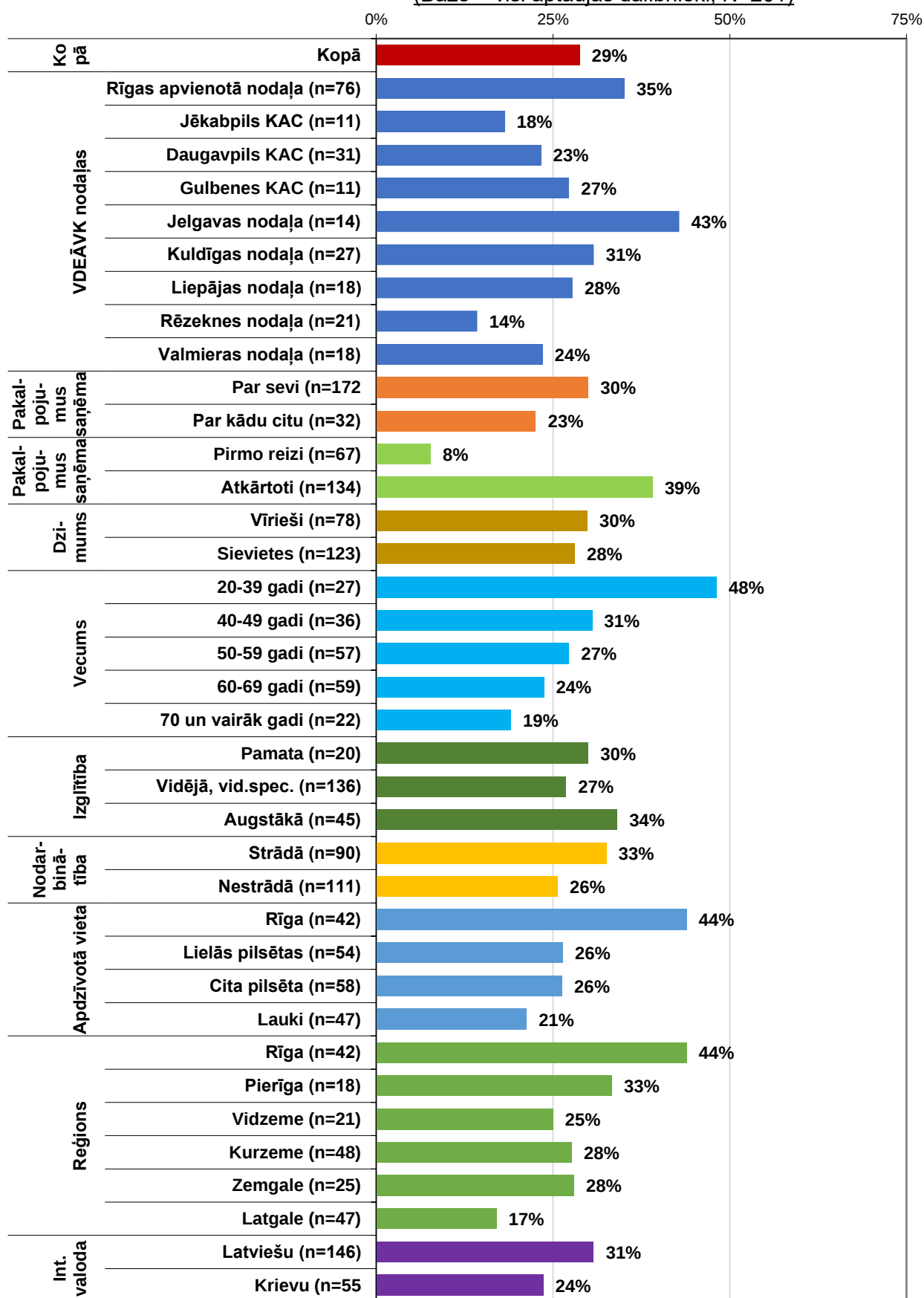
Ir saņemis Invaliditātes komisijas pakalpojumu

Invaliditātes ekspertīze

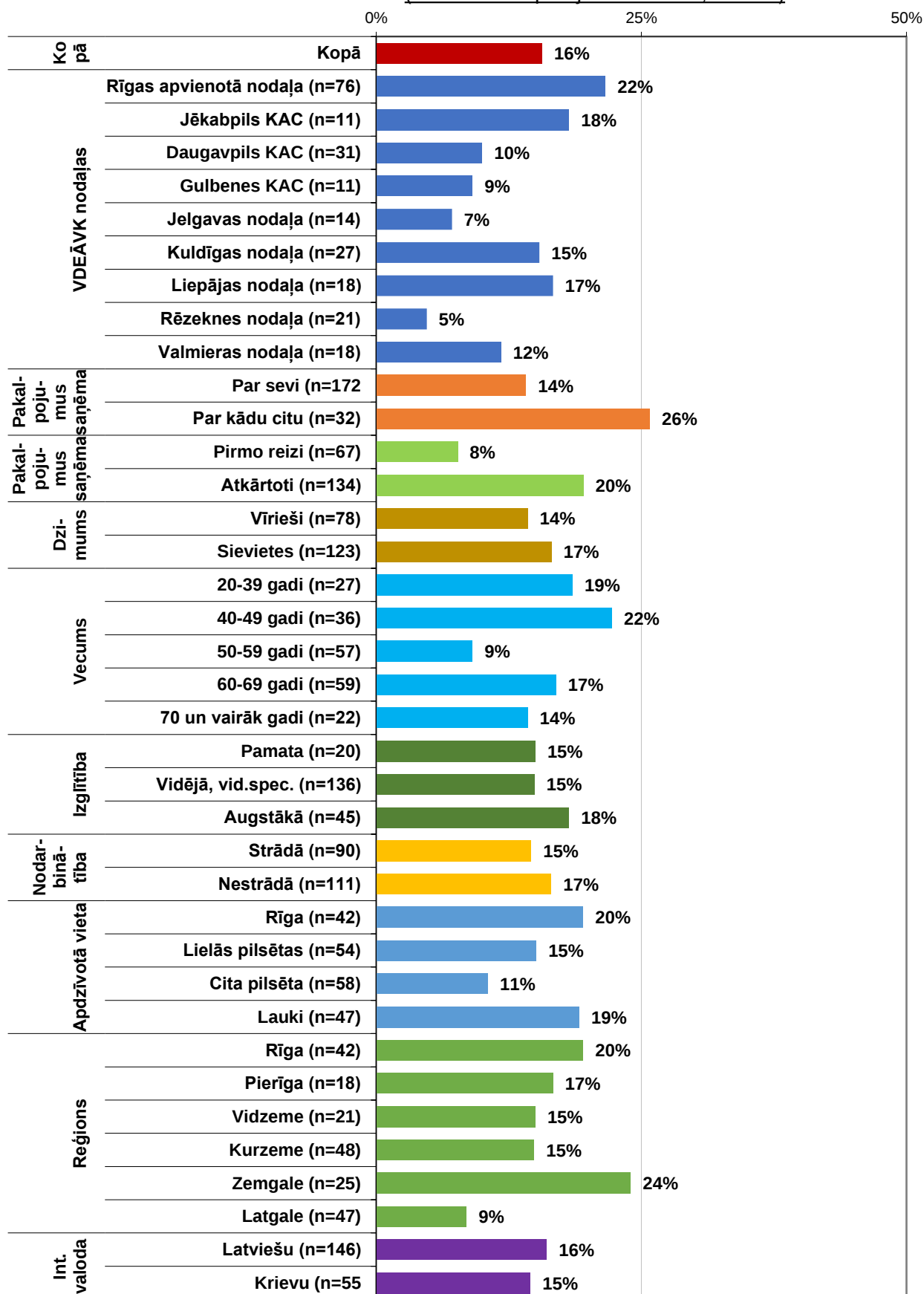
(Bāze = visi aptaujas dalībnieki; N=201)



Ir saņēmis Invaliditātes komisijas pakalpojumu
Invaliditātes apliecības atkārtota izsniegšana
 (Bāze = visi aptaujas dalībnieki; N=201)

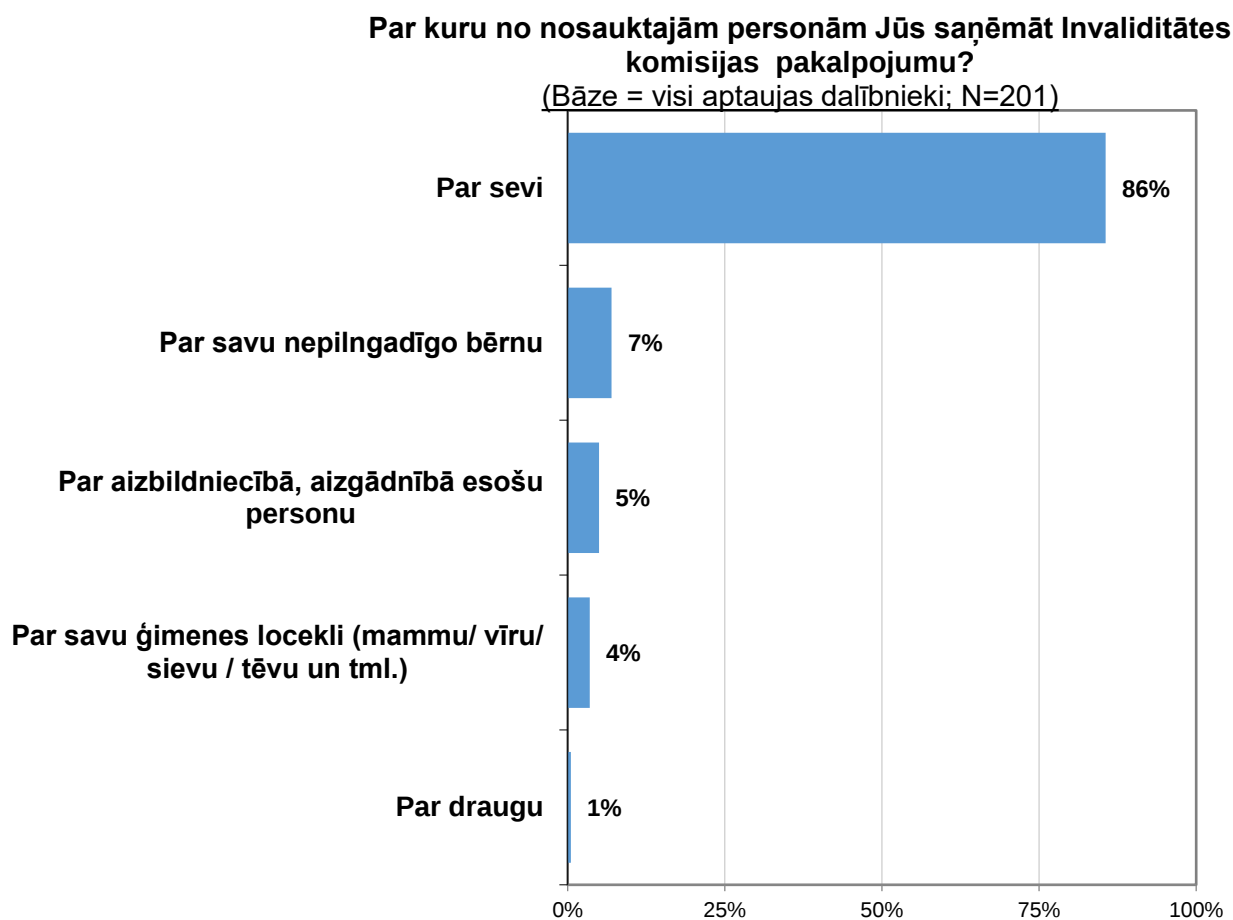


Ir saņēmis Invaliditātes komisijas pakalpojumu
Atzinums transporta pabalstam
 (Bāze = visi aptaujas dalībnieki; N=201)



Aptaujas jautājums:

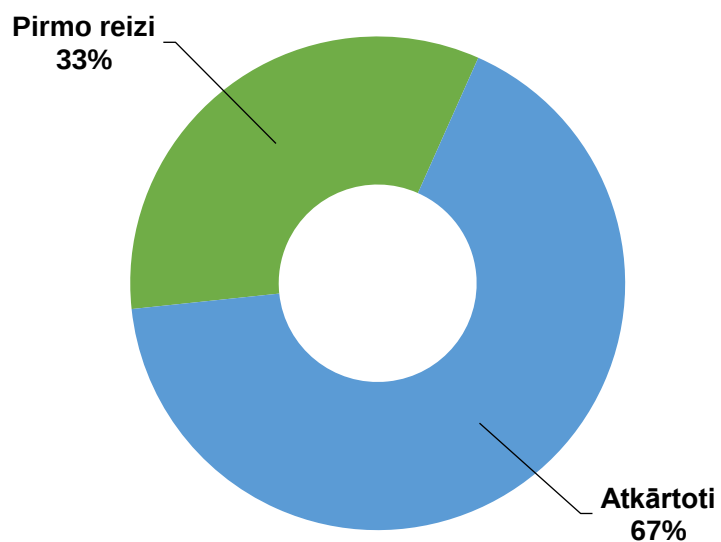
- “Par kuru no nosauktajām personām Jūs saņēmt Invalīditātes komisijas pakalpojumu?”



Aptaujas jautājums:

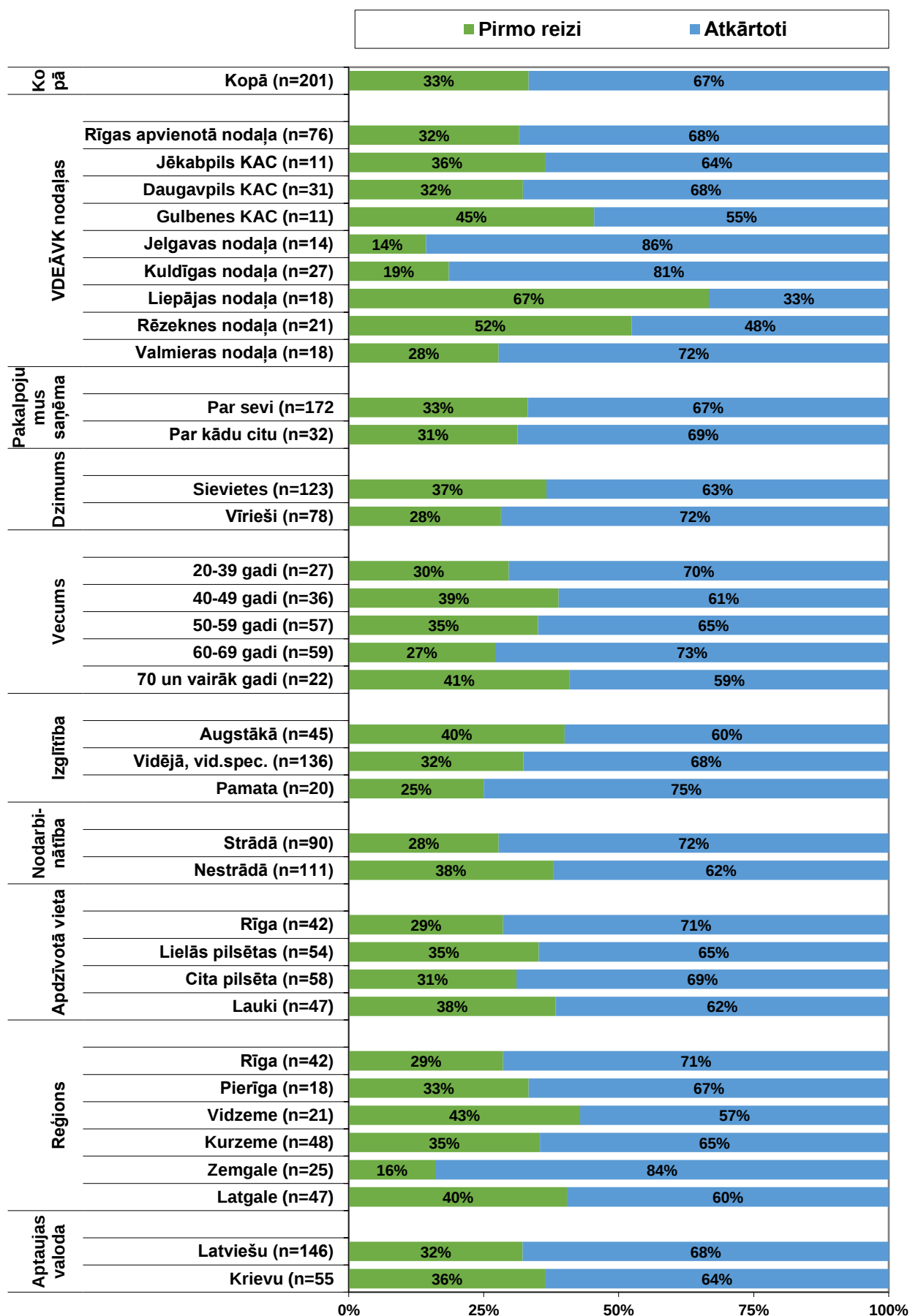
- “Vai Invaliditātes komisijas pakalpojumu Jūs saņēmt pirmo reizi vai atkārtoti?”

Vai Invaliditātes komisijas pakalpojumu Jūs saņēmt ... ?
(Bāze = visi aptaujas dalībnieki; N=201)



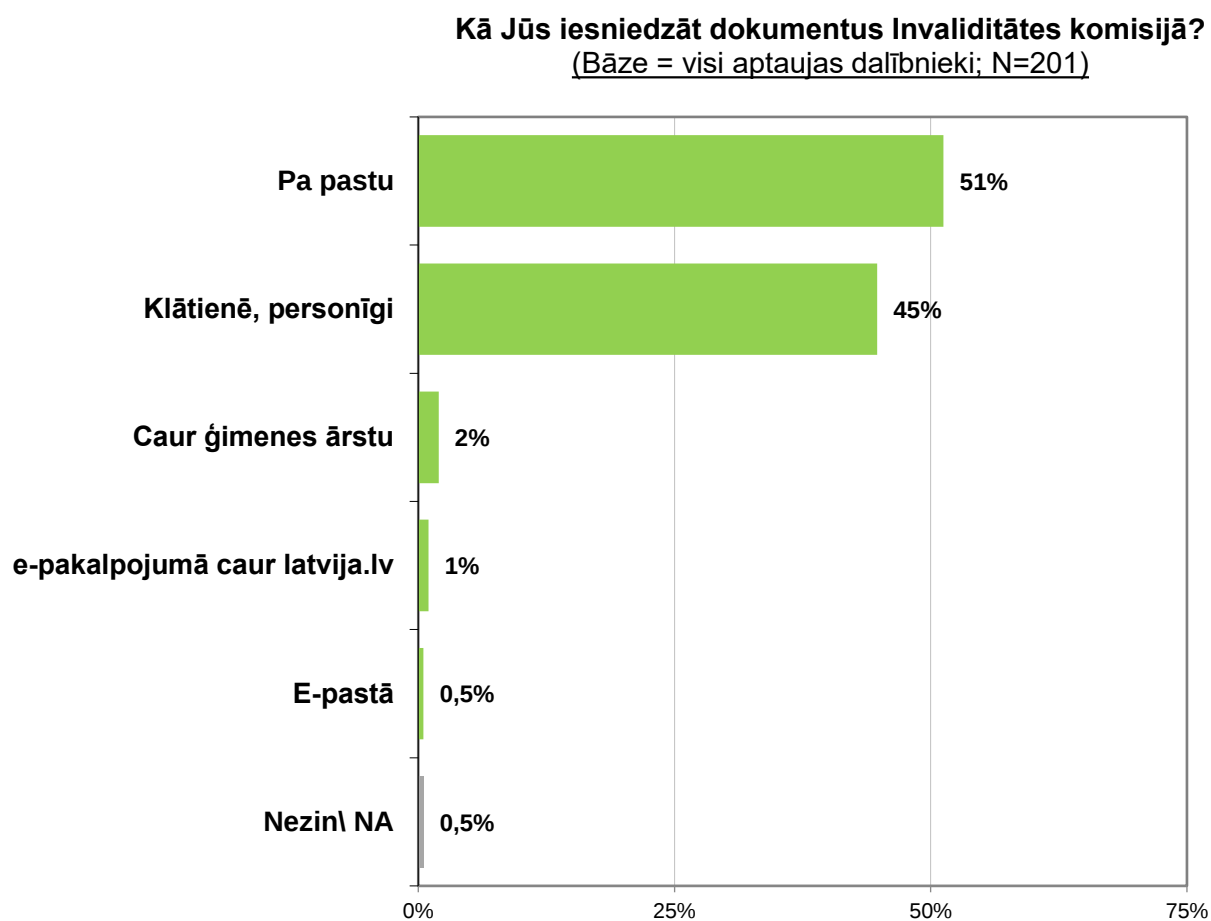
Vai Invaliditātes komisijas pakalpojumu Jūs saņēmt ?

(Bāze = visi aptaujas dalībnieki; n=201)



Aptaujas jautājums:

- “Kā Jūs iesniedzāt dokumentus Invaliditātes komisijā?”

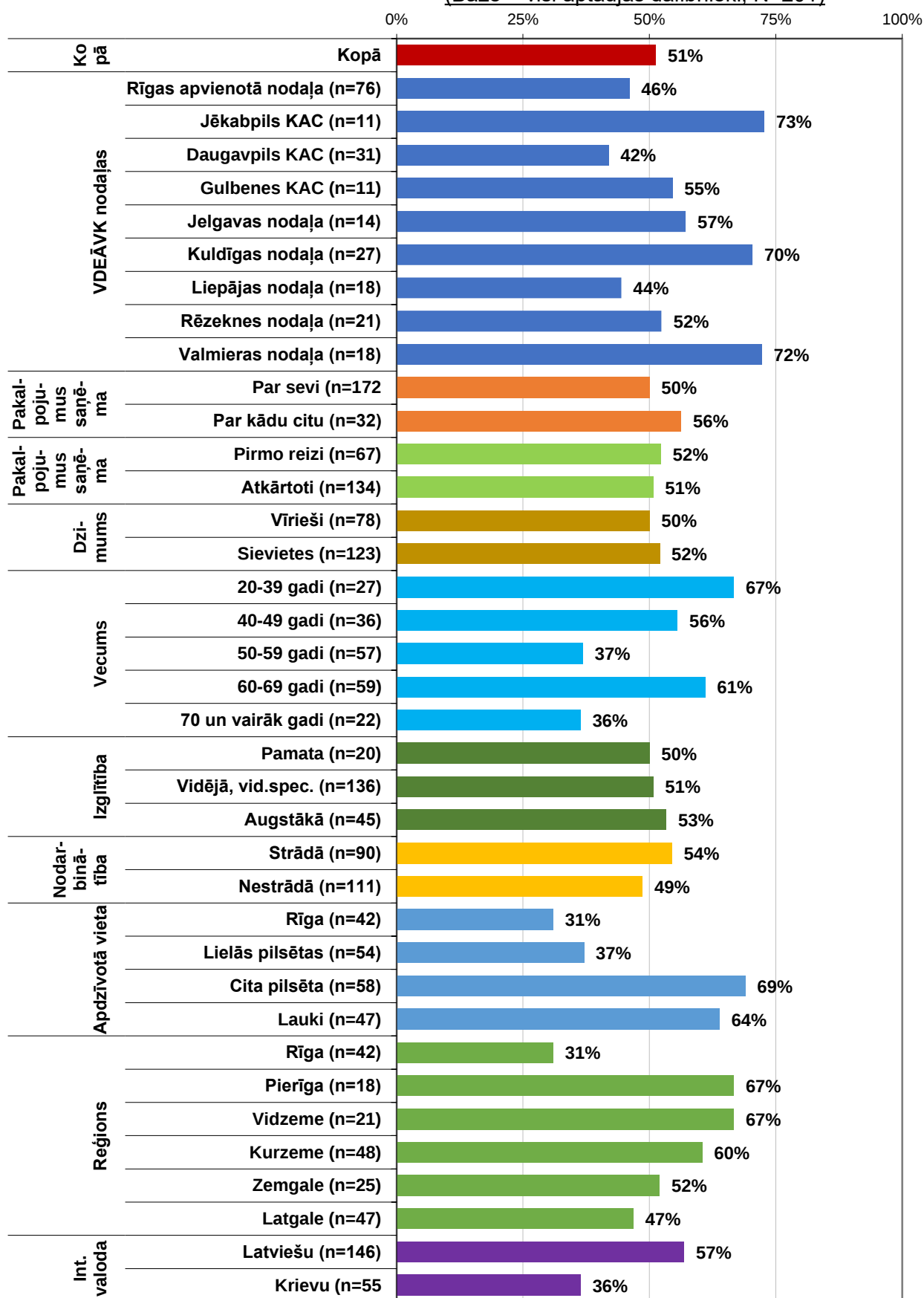


Divi respondentus, kuri dokumentus Invaliditātes komisijā iesniedza izmantojot e-pakalpojumu caur latvija.lv, atzina, ka e-pakalpojuma ērtība un saprotamība viņus apmierināja.

Invaliditātes komisijā dokumentus iesniedza:

Pa pastu

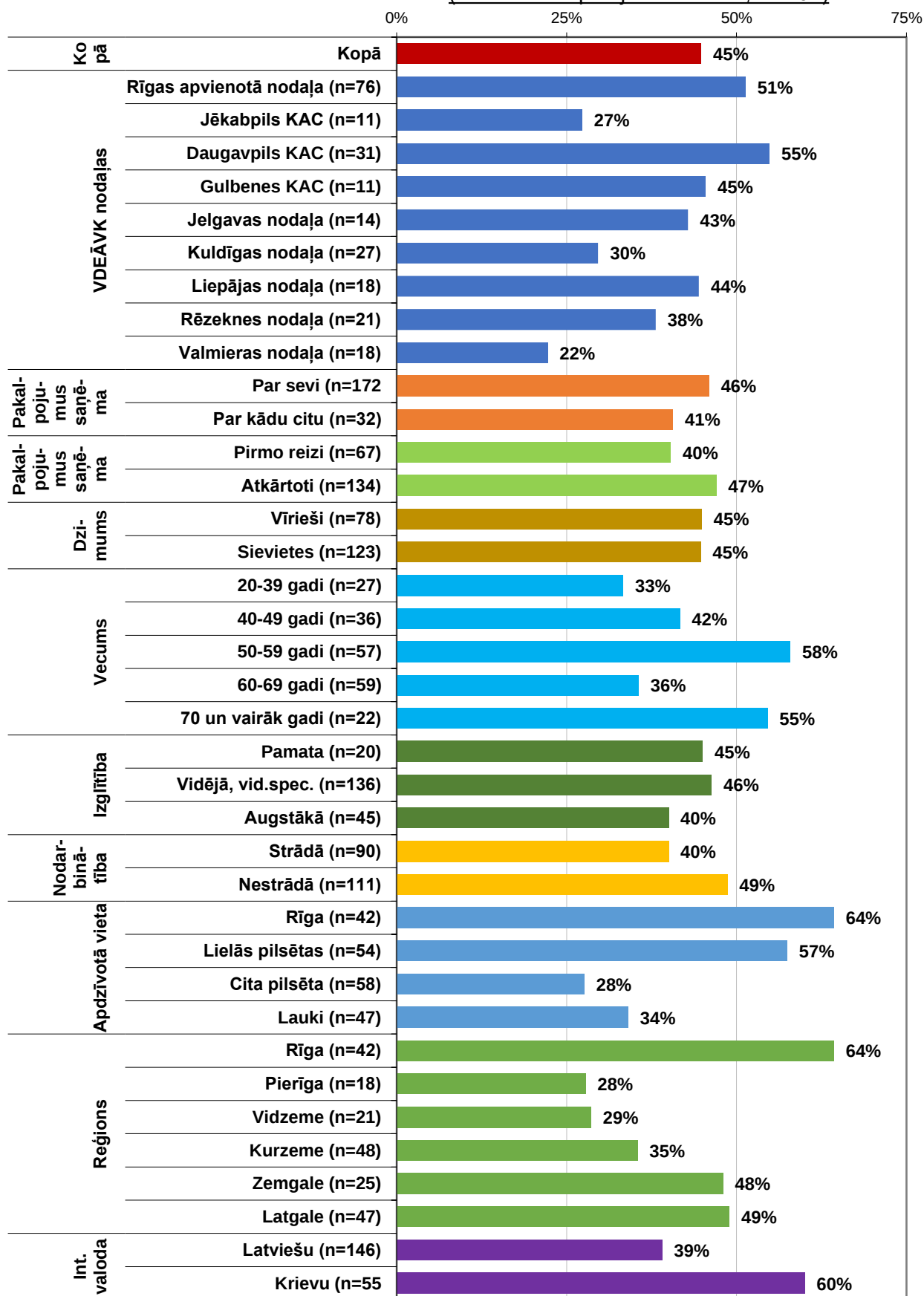
(Bāze = visi aptaujas dalībnieki; N=201)



Invaliditātes komisijā dokumentus iesniedza:

Klātienē, personīgi

(Bāze = visi aptaujas dalībnieki; N=201)



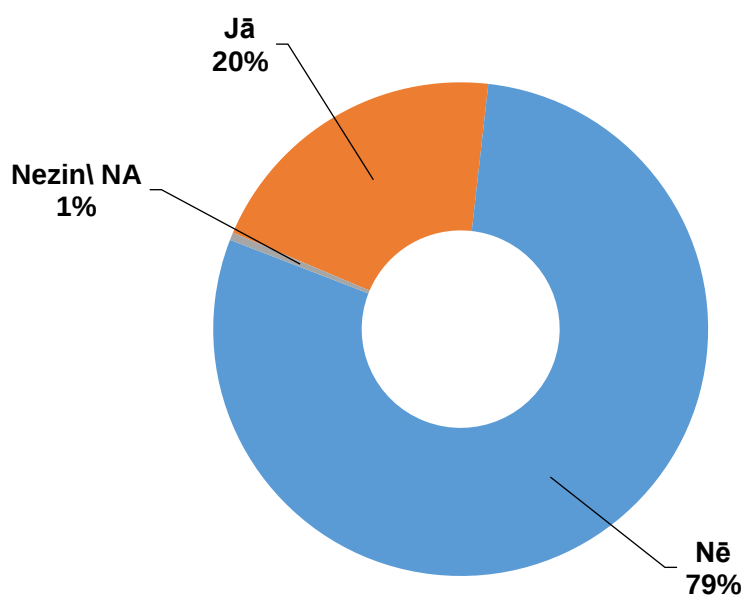
2. Invaliditātes komisijas sniegtās konsultācijas – pieredze, vērtējums, interese

Aptaujas jautājums:

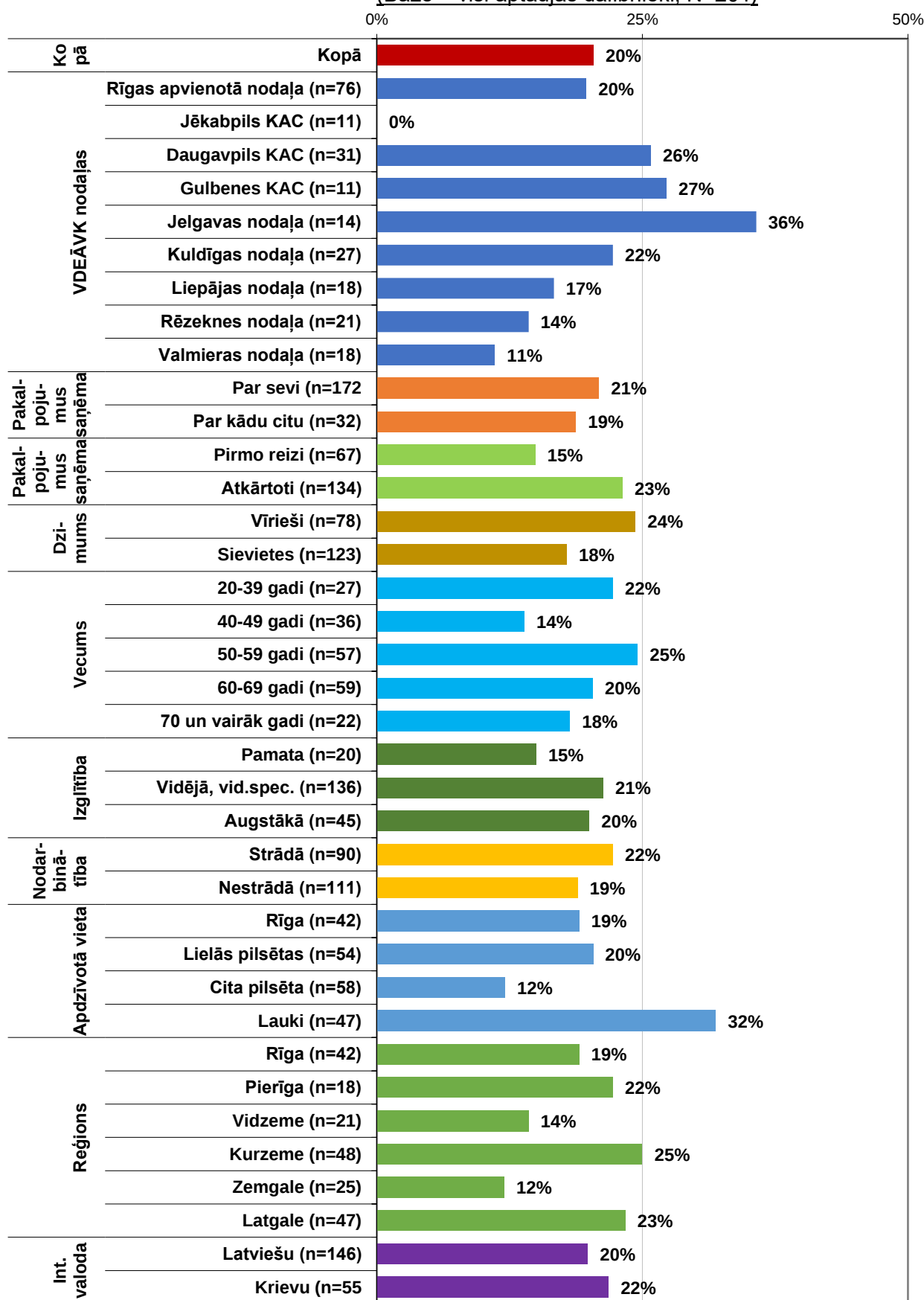
- “Vai Jūs kādreiz esat saņēmis Invaliditātes komisijas konsultācijas par sev interesējošiem jautājumiem invaliditātes noteikšanai?”

**Vai Jūs kādreiz esat saņēmis Invaliditātes komisijas konsultācijas
par sev interesējošiem jautājumiem invaliditātes noteikšanai?**

(Bāze = visi aptaujas dalībnieki; N=201)

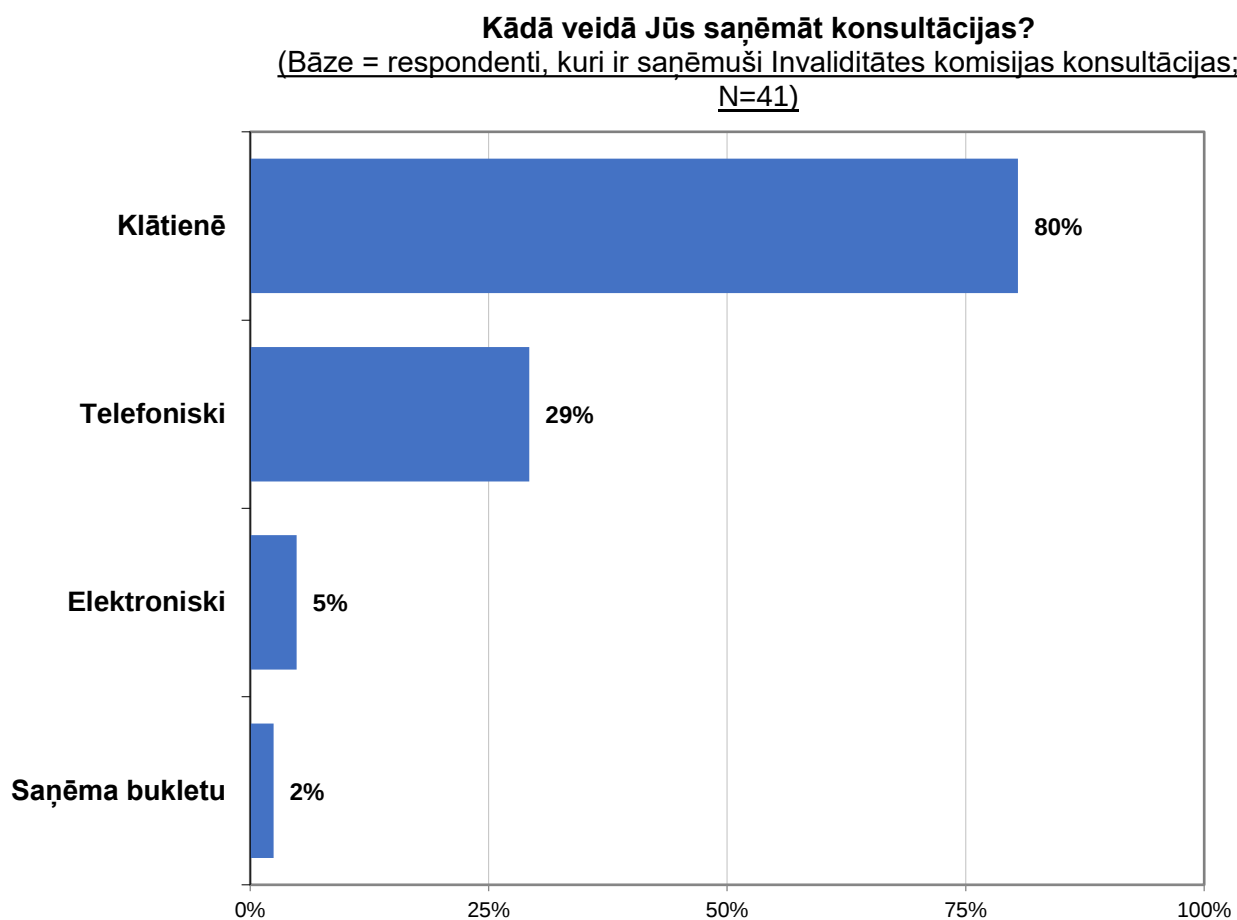


**Ir saņēmis Invaliditātes komisijas konsultācijas par sev interesējošiem
jautājumiem invaliditātes noteikšanai**
(Bāze = visi aptaujas dalībnieki; N=201)



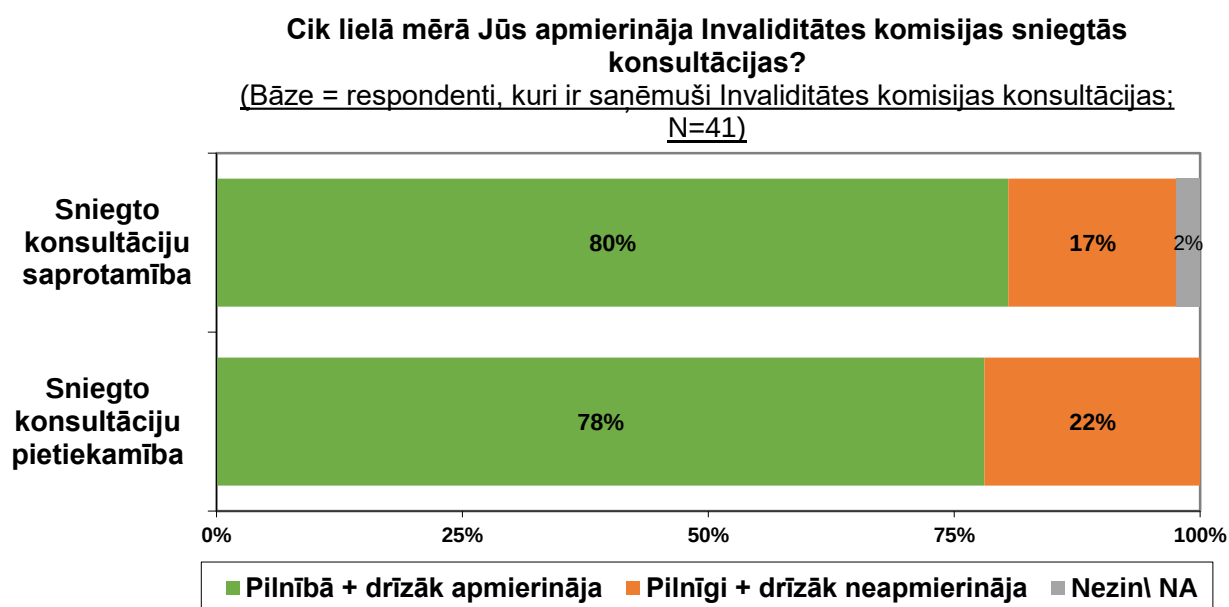
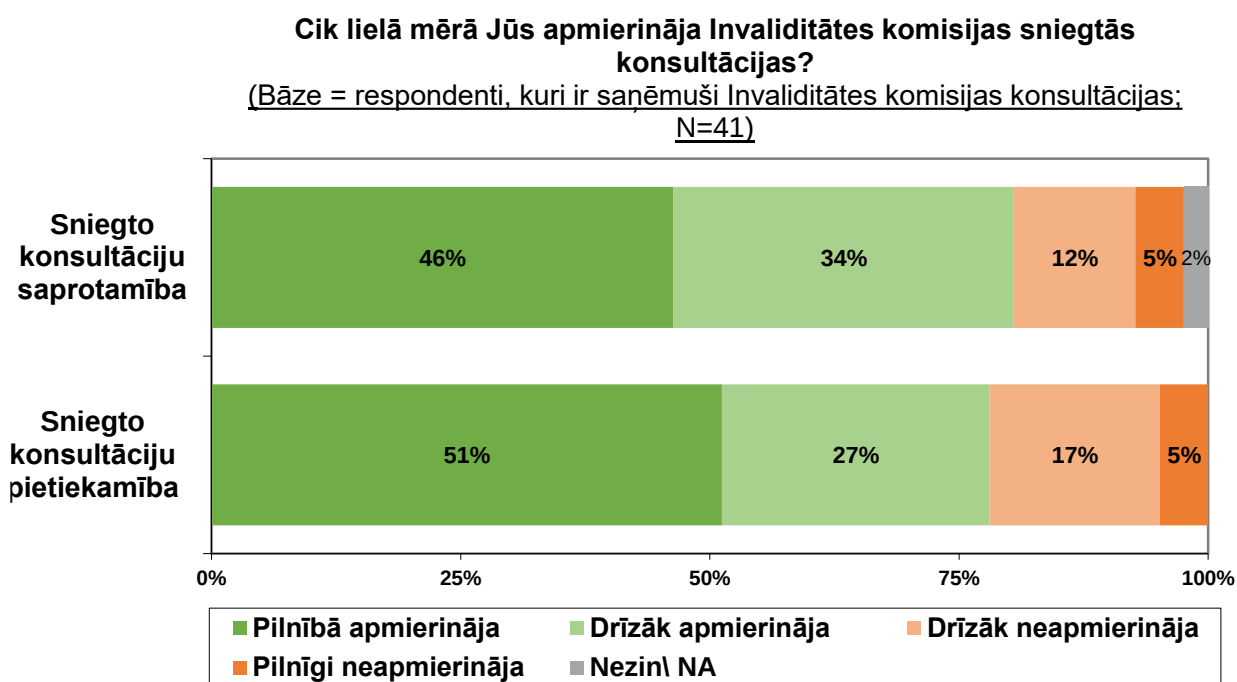
Aptaujas jautājums respondentiem (kopskaitā 41), kuri ir saņēmuši Invaliditātes komisijas konsultācijas:

- “Kādā veidā Jūs saņēmt konsultācijas?”



Aptaujas jautājums respondentiem (kopskaitā 41), kuri ir saņēmuši Invaliditātes komisijas konsultācijas:

- “Cik lielā mērā Jūs apmierināja Invaliditātes komisijas sniegtās konsultācijas – pilnībā apmierināja, drīzāk apmierināja, drīzāk neapmierināja vai pilnīgi neapmierināja?”



Respondenti (kopskaitā 9), kurus neapmierināja Invaliditātes komisijas sniegto konsultāciju pietiekamība, šo vērtējumu argumentēja šādi:

- ✓ Neiedziļinās jautājumā / nav ieinteresēti palīdzēt (3 respondenti);
- ✓ Nesniedz atbildes uz jautājumiem / neko neizskaidro (2 respondenti);
- ✓ Neapmierina piešķirtā grupa / nepareizi iedota grupa;
- ✓ Neapmierina, ka invalīdam jānāk pašam pie viņiem / vēlas pārstāvju izbraukumus uz dzīves vietām;
- ✓ Paviršība / kļūdas.

Respondenti (kopskaitā 7), kurus neapmierināja Invaliditātes komisijas sniegto konsultāciju saprotamība, šo vērtējumu argumentēja šādi:

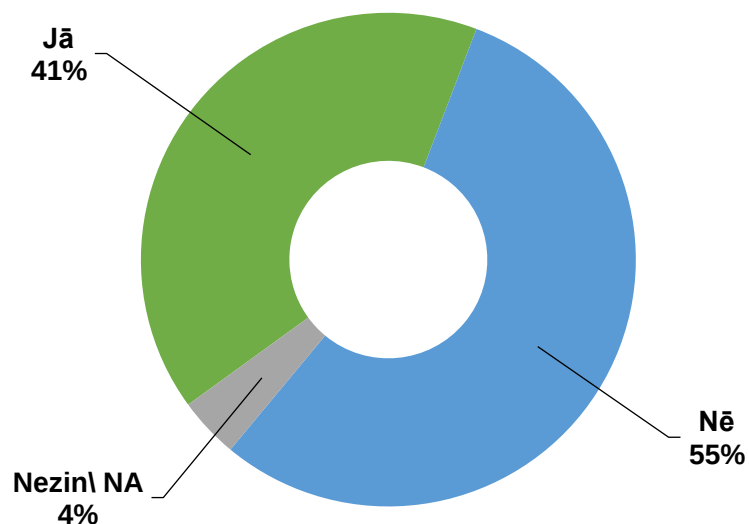
- ✓ Neiedziļinās jautājumā / nav ieinteresēti palīdzēt (3 respondenti);
- ✓ Neapmierina piešķirtā grupa / Nepareizi iedota grupa;
- ✓ Paviršība / kļūdas.

Aptaujas jautājums:

- “Vai Jums būtu aktuāli klātienē saņemt konsultācijas par invaliditātes noteikšanas jautājumiem?”

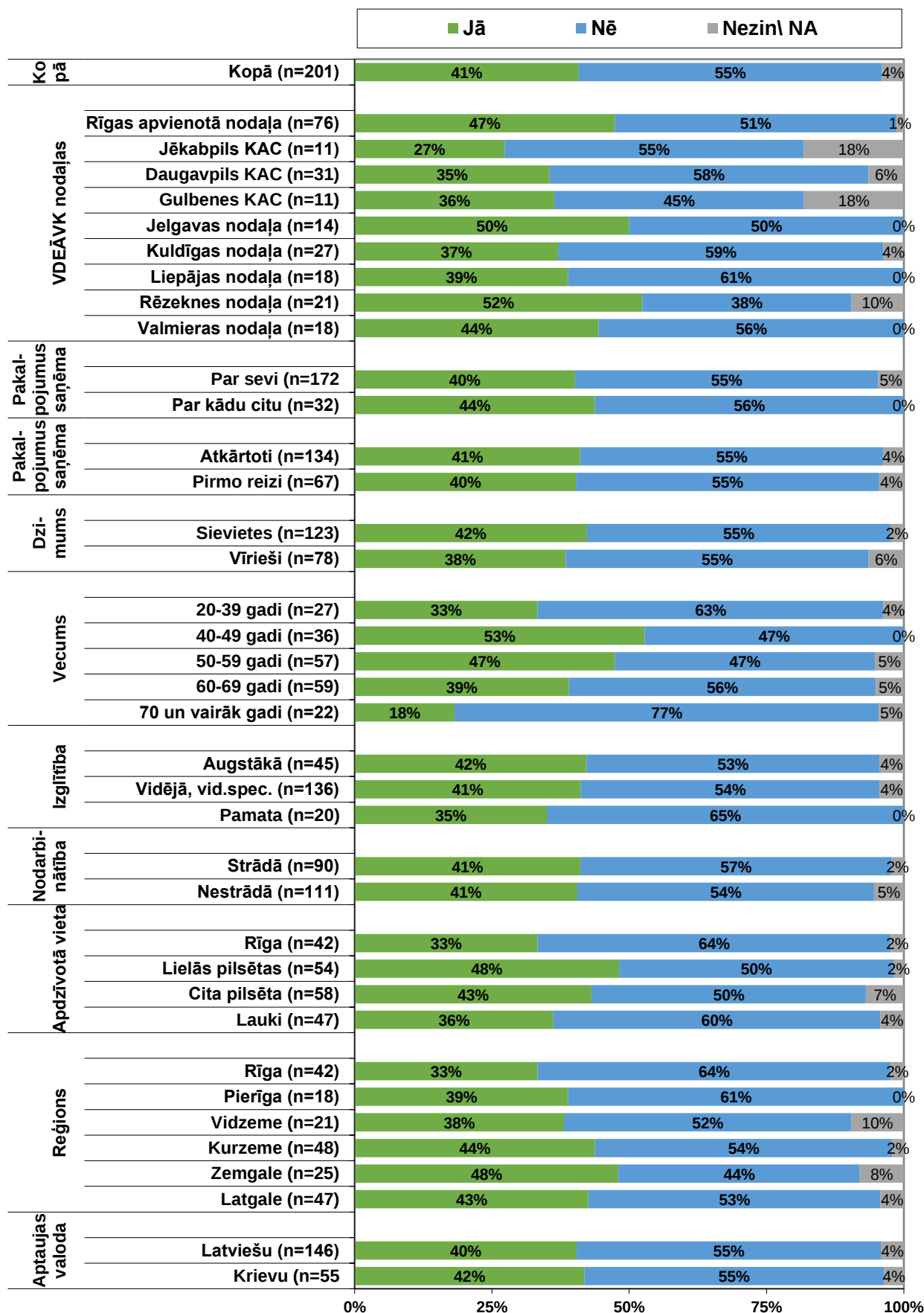
Vai Jums būtu aktuāli klātienē saņemt konsultācijas par invaliditātes noteikšanas jautājumiem?

(Bāze = visi aptaujas dalībnieki; N=201)



Vai Jums būtu aktuāli klātienē saņemt konsultācijas par invaliditātes noteikšanas jautājumiem?

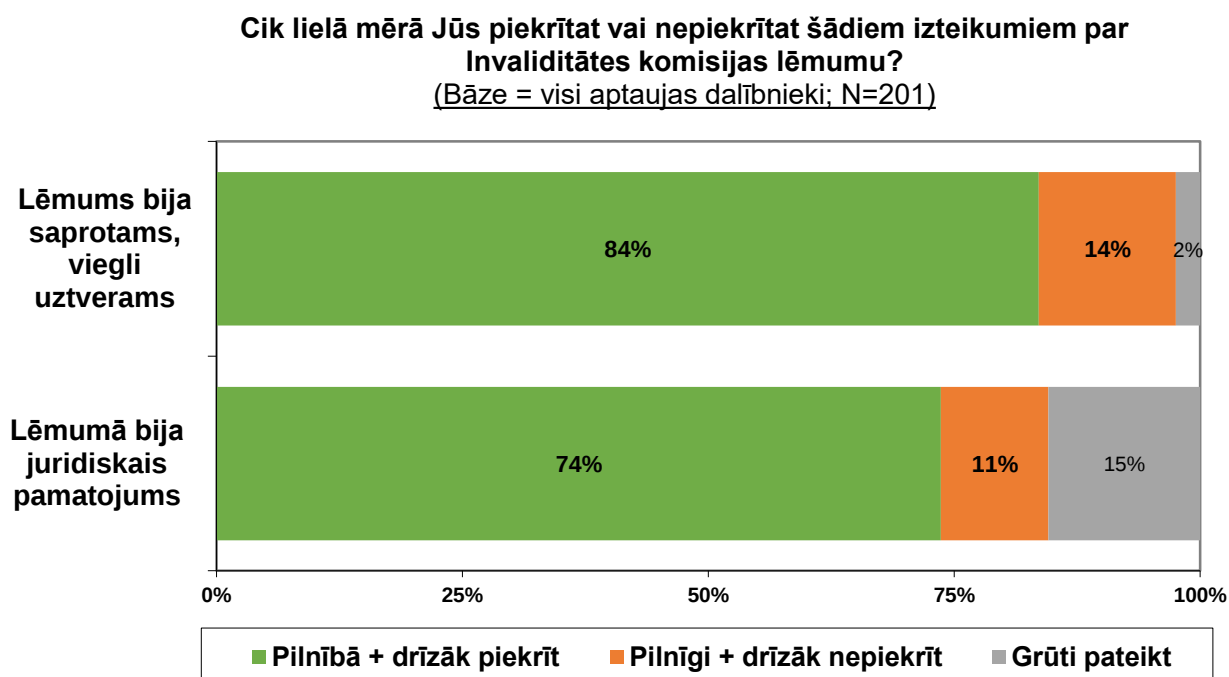
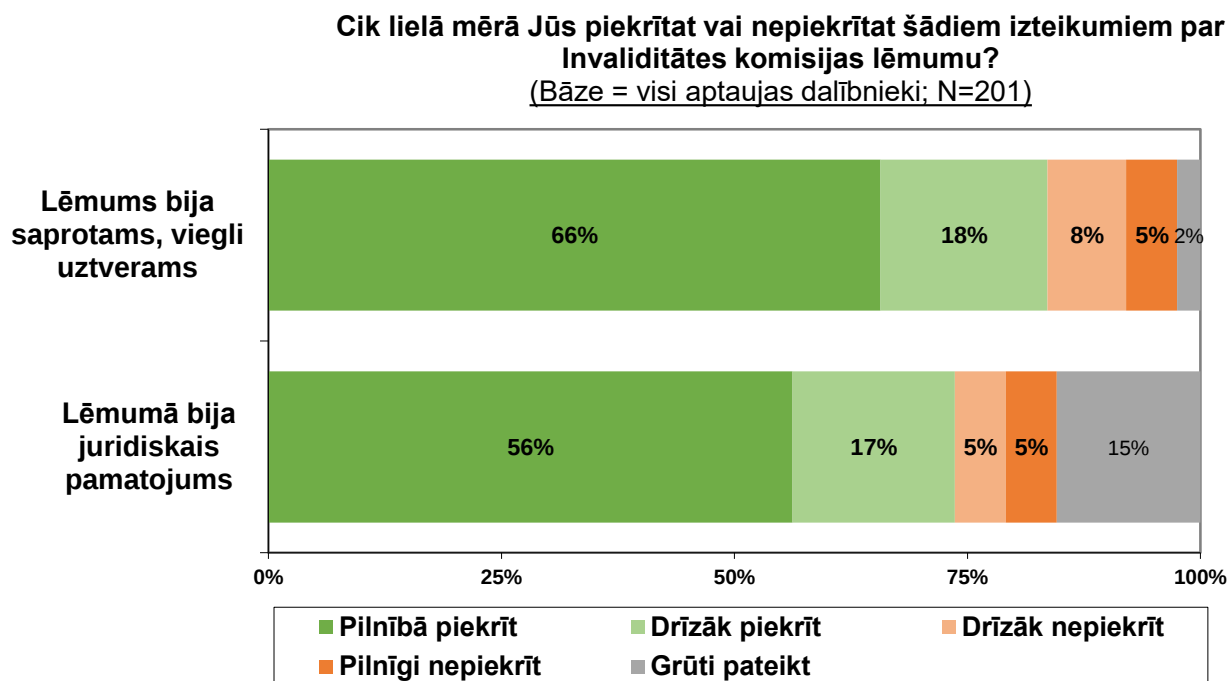
(Bāze = visi aptaujas dalībnieki; n=201)



3. Invaliditātes komisijas lēmums

Aptaujas jautājums:

- “Cik lielā mērā Jūs piekrītat vai nepiekrītat šādiem izteikumiem par Invaliditātes komisijas lēmumu – pilnībā piekrītat, drīzāk piekrītat, drīzāk nepiekrītat vai pilnīgi nepiekrītat?”

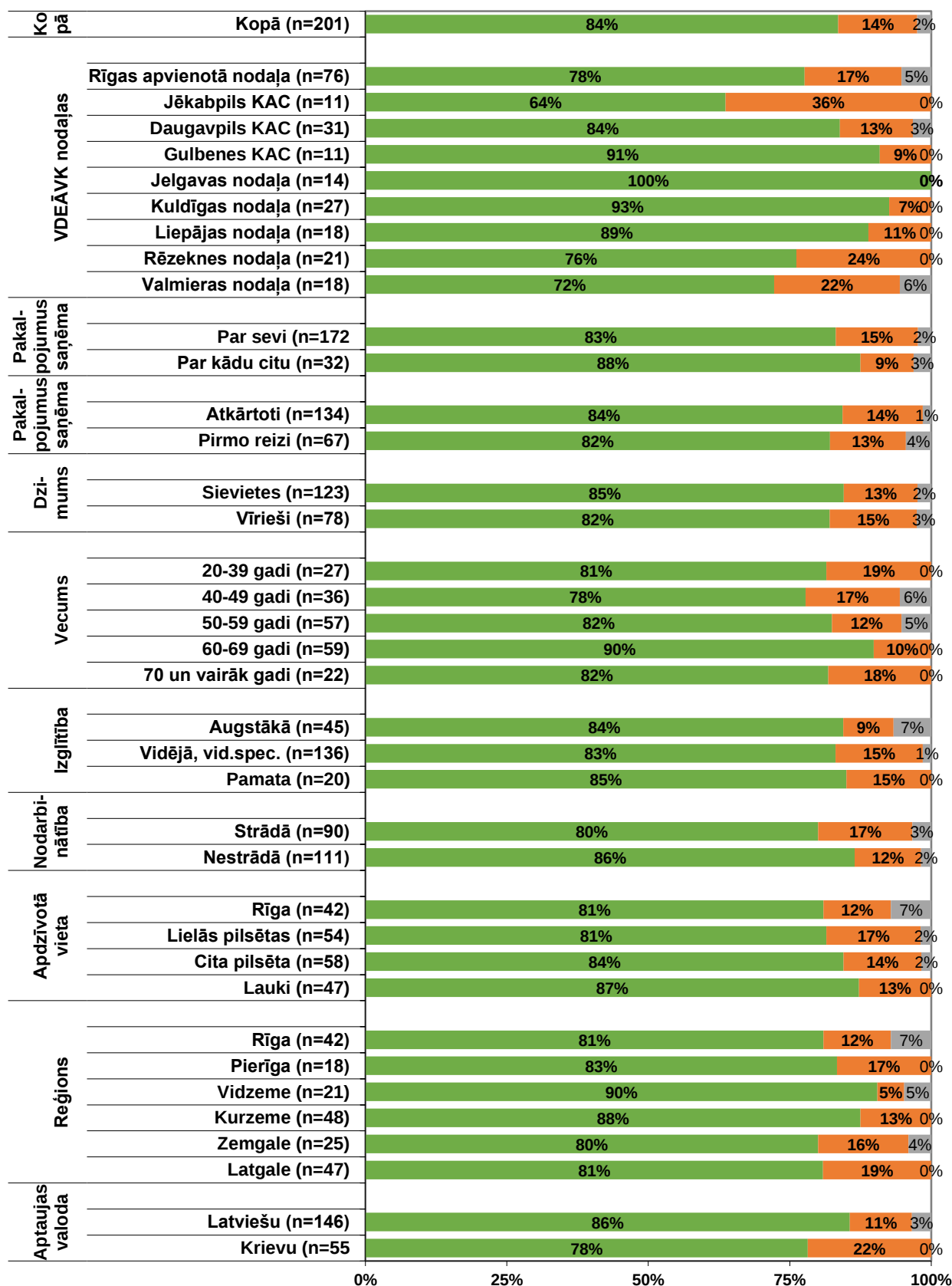


Cik lielā mērā Jūs piekrītat vai nepiekrītat izteikumam par Invaliditātes komisijas lēmumu?

Lēmums bija saprotams, viegli uztverams

(Bāze = visi aptaujas dalībnieki; n=201)

■ Pilnībā + drīzāk piekrīt ■ Pilnīgi + drīzāk nepiekrīt ■ Grūti pateikt

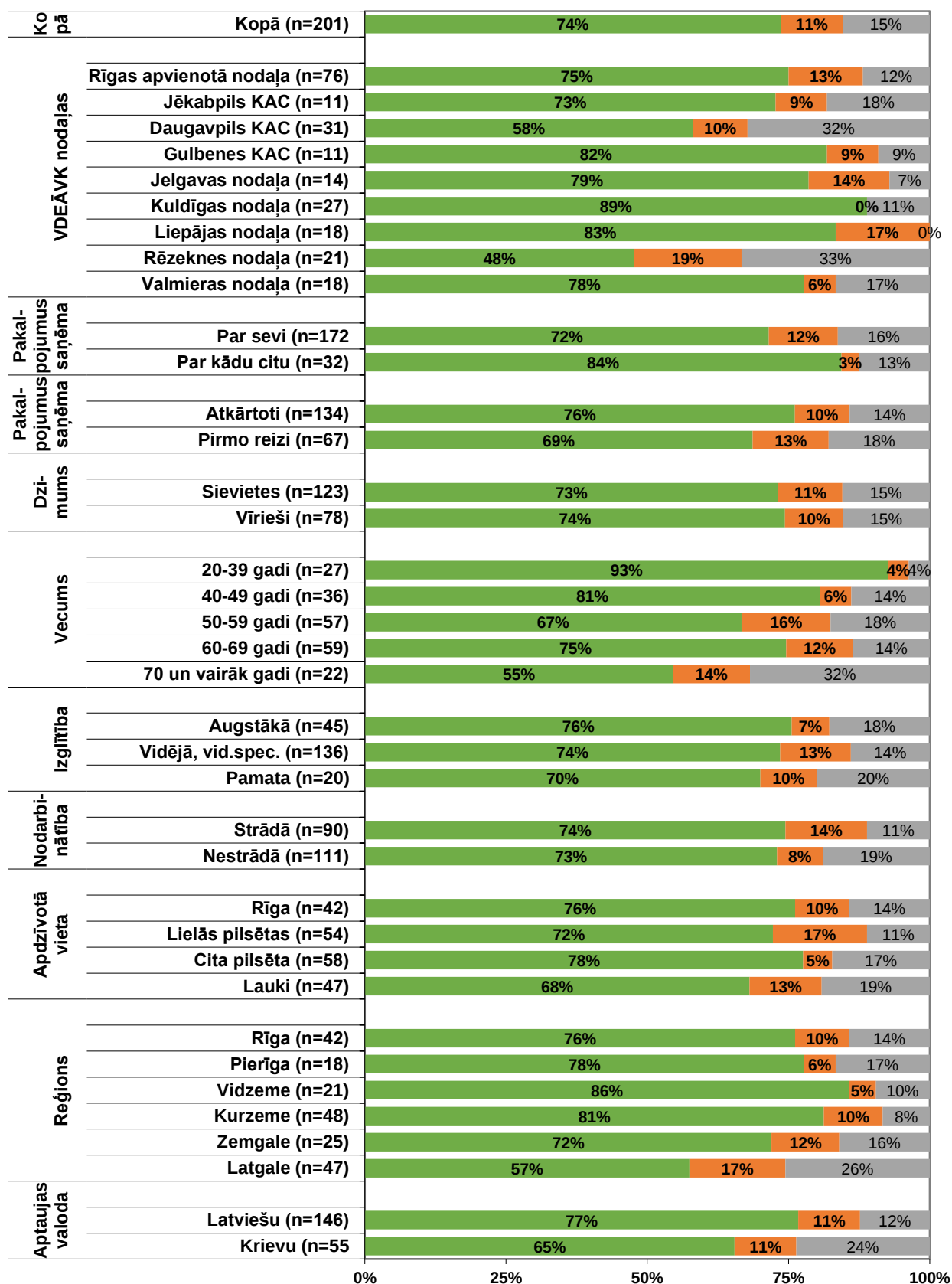


Cik lielā mērā Jūs piekrītat vai nepiekrītat izteikumam par Invaliditātes komisijas lēmumu?

Lēmumā bija juridiskais pamatojums

(Bāze = visi aptaujas dalībnieki; n=201)

■ Pilnībā + drīzāk piekrīt ■ Pilnīgi + drīzāk nepiekrīt ■ Grūti pateikt

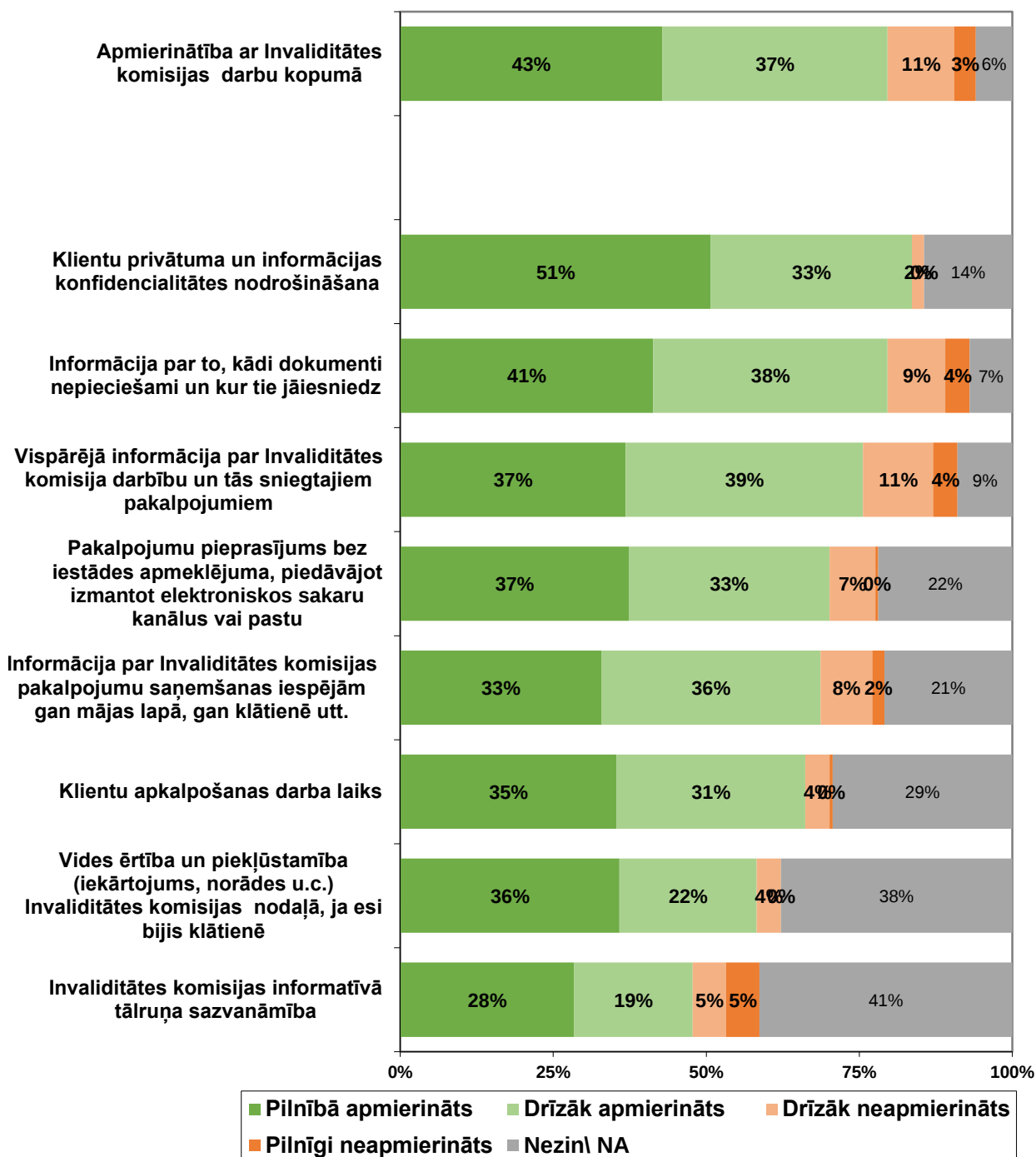


4. Apmierinātība ar Invaliditātes komisijas pakalpojumiem un klientu apkalpošanu

Aptaujas jautājums:

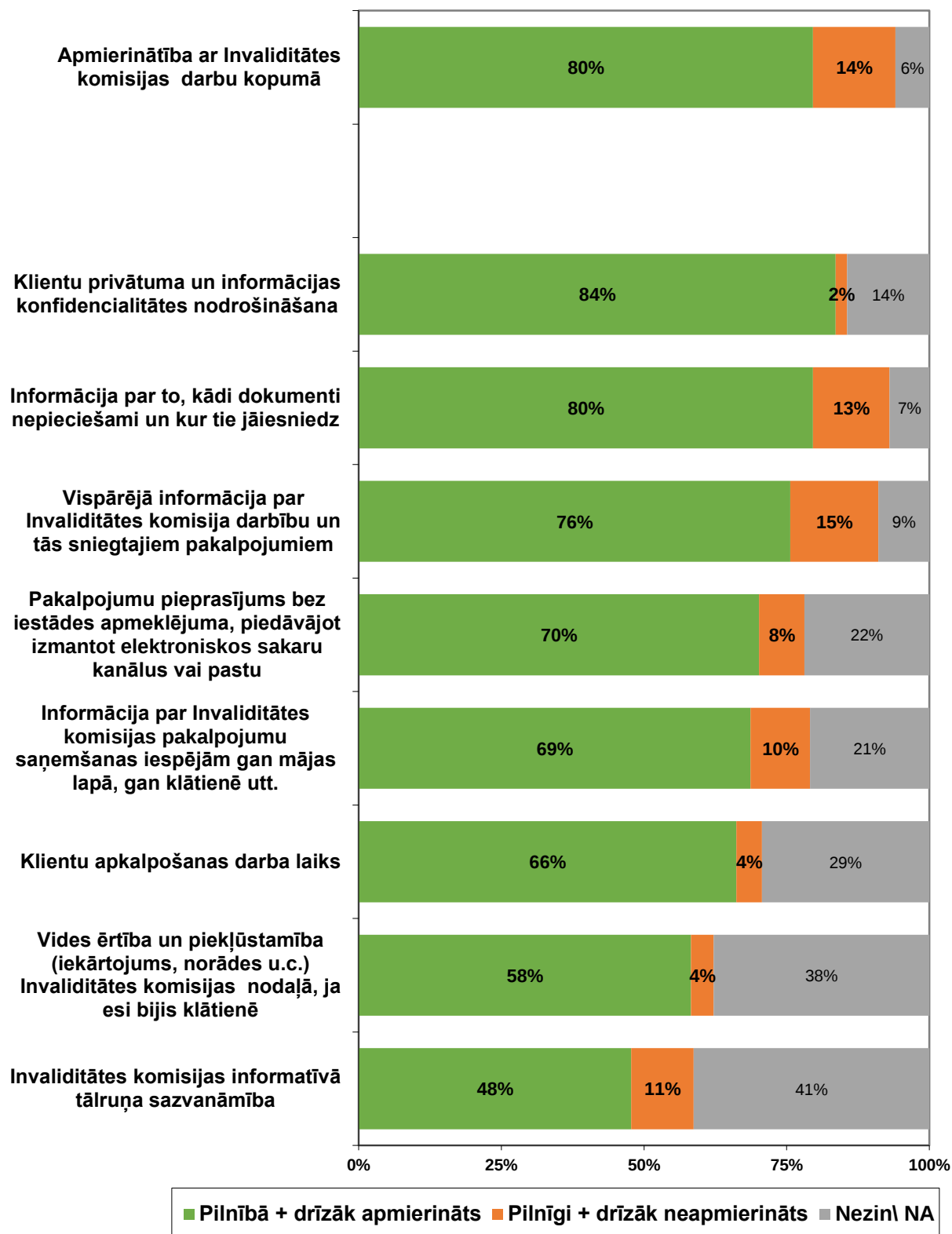
- “Cik lielā mērā Jūs esat apmierināts ar Invaliditātes komisijas pakalpojumiem un klientu apkalpošanu šādās pozīcijās – pilnībā apmierināts, drīzāk apmierināts, drīzāk neapmierināts vai pilnīgi neapmierināts?”

Cik lielā mērā Jūs esat apmierināts ar Invaliditātes komisijas pakalpojumiem un klientu apkalpošanu šādās pozīcijās?
(Bāze = visi aptaujas dalībnieki; N=201)



Cik lielā mērā Jūs esat apmierināts ar Invaliditātes komisijas pakalpojumiem un klientu apkalpošanu šādās pozīcijās?

(Bāze = visi aptaujas dalībnieki; N=201)



Respondenti (kopskaitā 31), kurus neapmierināja vispārējā informācija par Invaliditātes komisija darbību un tās sniegtajiem pakalpojumiem, savu viedokli argumentēja šādi:

- ✓ Par maz informācijas / tādas nav (8 respondenti);
- ✓ Nepareizi piešķirta grupa / neapmierina piešķirtā grupa (8 respondenti);
- ✓ Maz kur pieejama informācija (tikai internetā, bet nav sabiedriskās vietās, bukletos, utt) (4 respondenti);
- ✓ Nav individuālās pieejas katram klientam (3 respondenti);
- ✓ Neiejūtīgi darbinieki / slikta attieksme / nelaipni (3 respondenti);
- ✓ Ļoti ilgs dokumentu izskatīšanas process (2 respondenti);
- ✓ Neapmierina darba laiks / pārāk īss;
- ✓ Nav komunikācijas / grūti sazināties / neatbild uz e-pastiem;
- ✓ Īss apliecības derīguma termiņš (tikai uz 1 gadu);
- ✓ Maz informācijas par transporta atvieglojumiem;
- ✓ Maz informācijas par bezmaksas medicīnas pakalpojumiem;
- ✓ Sarežģīts process / ilgs process / liela birokrātija;
- ✓ Jāiziet ļoti daudz ārsti.

Respondenti (kopskaitā 15), kurus neapmierināja informācija par Invaliditātes komisijas pakalpojumu saņemšanas iespējām (pietiekamība, saprotamība) gan mājas lapā, gan klātienē utt., šo vērtējumu argumentēja šādi:

- ✓ Sarežģīts process / ilgs process / liela birokrātija (4 respondenti);
- ✓ Pārāk sarežģīta / nesaprotama informācija (3 respondenti);
- ✓ Neiejūtīgi darbinieki / slikta attieksme / nelaipni (2 respondenti);
- ✓ Viss notiek attālināti (2 respondenti);
- ✓ Par maz informācijas / tādas nav;
- ✓ Ļoti ilgs dokumentu izskatīšanas process;
- ✓ Nepareizi piešķirta grupa / Neapmierina piešķirtā grupa;
- ✓ Nav skaidrs, kādi dokumenti nepieciešami;
- ✓ Darbinieki neko neizskaidro.

Respondenti (kopskaitā 13), kurus neapmierināja pakalpojumu pieprasījums bez iestādes apmeklējuma, piedāvājot izmantot elektroniskos sakaru kanālus vai pastu, savu viedokli argumentēja šādi:

- ✓ Sarežģīts process / ilgs process / liela birokrātija (4 respondenti);
- ✓ Nav komunikācijas / Grūti sazvanīt / neatbild uz e-pastiem (2 respondenti);
- ✓ Viss notiek attālināti (2 respondenti);
- ✓ Nepareizi piešķirta grupa / neapmierina piešķirtā grupa;
- ✓ Nav individuālās pieejas katram klientam;
- ✓ Transporta un pasta izdevumi jāsedz pašam;
- ✓ Jāizmanto arī e-paraksts;
- ✓ Sistēma bieži nestrādā.

Respondenti (kopskaitā 27), kurus neapmierināja informācija par to, kādi dokumenti nepieciešami un kur tie jāiesniedz, šo vērtējumu argumentēja šādi:

- ✓ Sarežģīts process / ilgs process / liela birokrātija (12 respondenti);
- ✓ Nav skaidrs, kādi dokumenti nepieciešami (5 respondenti);
- ✓ Jāiziet ļoti daudz ārsti (5 respondenti);
- ✓ Par maz informācijas / tādas nav (4 respondenti);
- ✓ Ļoti ilgs dokumentu izskatīšanas process (3 respondenti);
- ✓ Maz kur pieejama informācija (tikai internetā, bet nav sabiedriskās vietās, bukletos, utt) (3 respondenti);
- ✓ Pārāk sarežģīta / nesaprotama informācija (3 respondenti);
- ✓ Darbinieki neko neizskaidro (3 respondenti);
- ✓ Nav individuālās pieejas katram klientam;
- ✓ Neiejūtīgi darbinieki / slikt attieksme / nelaipni;
- ✓ Īss apliecības derīguma termiņš (tikai uz 1 gadu).

Respondenti (kopskaitā 8), kurus neapmierināja vides ērtība un piekļūstamība (iekārtojums, norādes, izvietotās informācijas saprotamība un pietiekamība) Invaliditātes komisijas nodaļā, savu viedokli argumentēja šādi:

- ✓ Neērta / neparocīga atrašanās vieta (4 respondenti);
- ✓ Ļoti ilgs dokumentu izskatīšanas process (3 respondenti);
- ✓ Neapmierina darba laiks / pārāk īss;
- ✓ Dārga tualete pie kafejnīcas/ēdnīcas;
- ✓ Diennakts tumšajā laikā grūti pārvietoties / sliktā infrastruktūra redzes invalīdiem.

Respondenti (kopskaitā 4), kurus neapmierināja klientu privātuma un informācijas konfidencialitātes nodrošināšana, šo vērtējumu argumentēja šādi:

- ✓ Nepareiza vēstules noformēšana / nozušanas risks (2 respondenti);
- ✓ Netic datu konfidencialitātei.

Respondenti (kopskaitā 22), kurus neapmierināja Invaliditātes komisijas informatīvā tālruņa sazināmība, savu viedokli argumentēja šādi:

- ✓ Nav komunikācijas / Grūti sazināt / neatbild uz e-pastiem (16 respondenti);
- ✓ Nav pieejami filiāļu tālruņi (tikai vienotais KAC tālrunis) (2 respondenti);
- ✓ Nepareizi piešķirta grupa / neapmierina piešķirtā grupa;
- ✓ Darbinieki neko neizskaidro;
- ✓ Nav informēts, ka pastāv iespēja sazināties telefoniski.

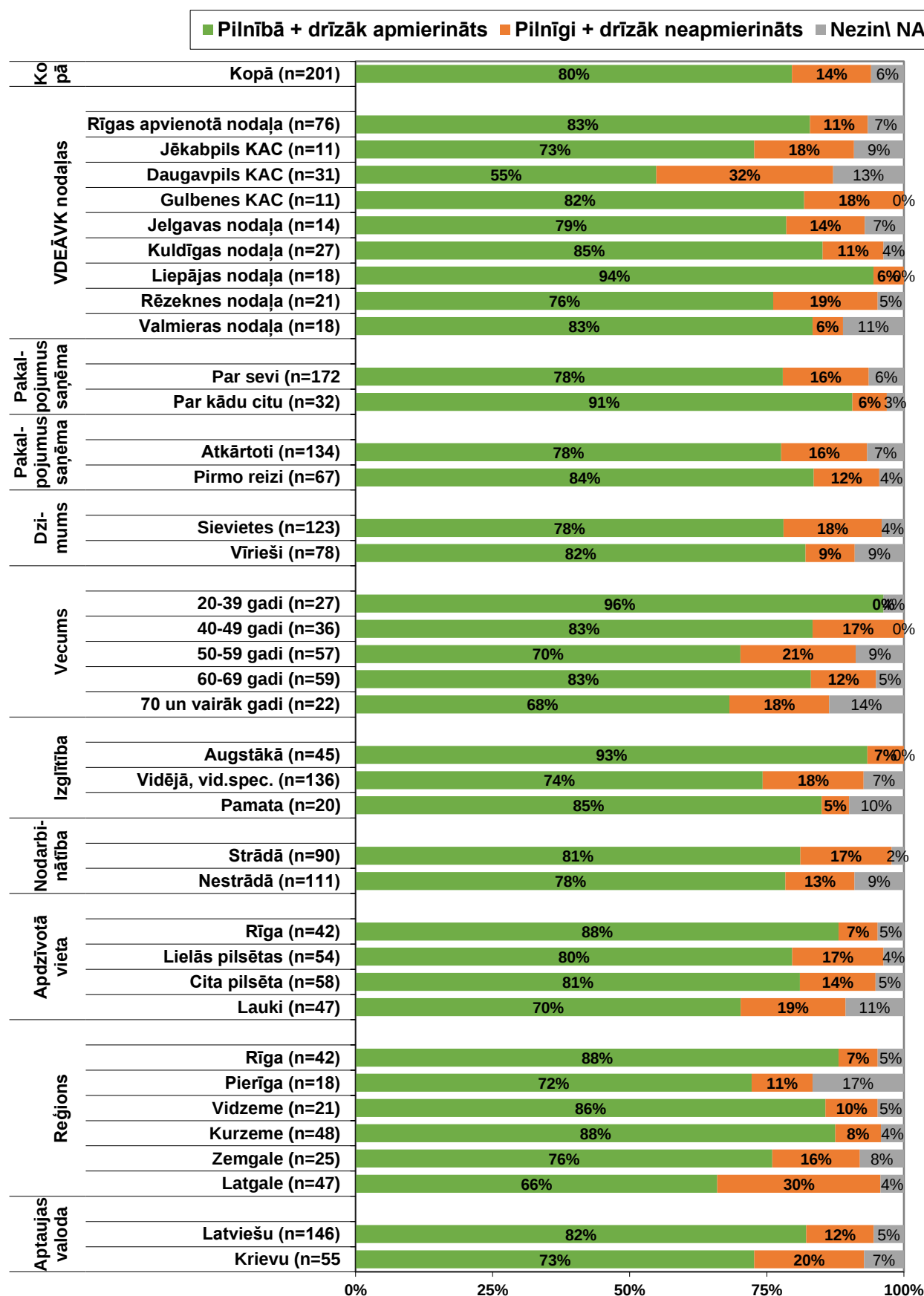
Respondenti (kopskaitā 8), kurus neapmierināja klientu apkalpošanas darba laiks, šo vērtējumu argumentēja šādi:

- ✓ Neapmierina darba laiks / pārāk īss (6 respondenti);
- ✓ Ļoti ilgs dokumentu izskatīšanas process;
- ✓ Neērtā laikā tiek pieteikta vizīte.

Respondenti (kopskaitā 28), kurus neapmierināja Invaliditātes komisijas darbs kopumā, savu viedokli argumentēja šādi:

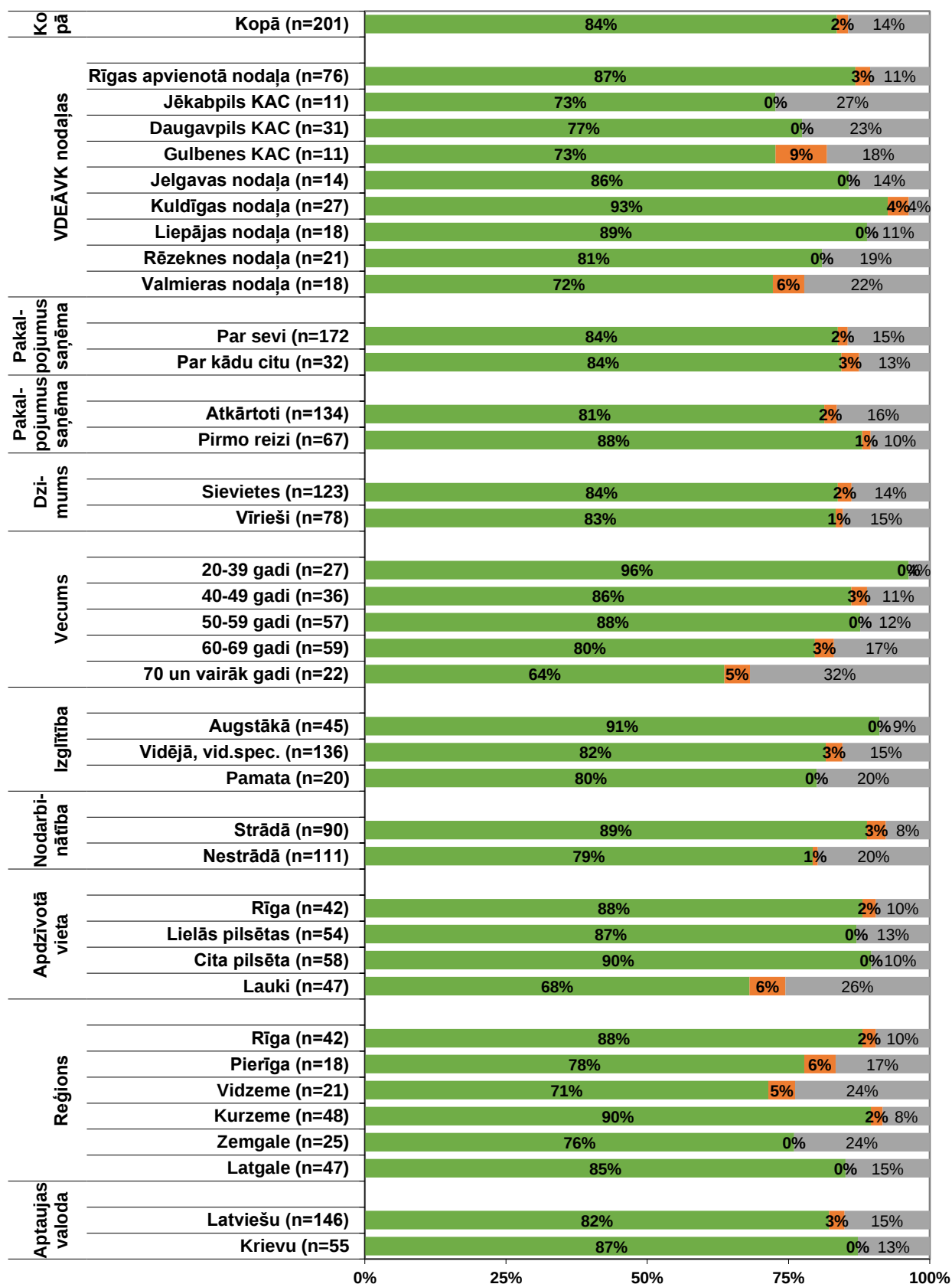
- ✓ Nepareizi piešķirta grupa / neapmierina piešķirtā grupa (12 respondenti);
- ✓ Ļoti ilgs dokumentu izskatīšanas process (5respondenti);
- ✓ Nav individuālās pieejas katram klientam (4 respondenti);
- ✓ Neiejutīgi darbinieki / slikta attieksme / nelaipni (4 respondenti);
- ✓ Sarežģīts process / ilgs process / liela birokrātija (4 respondenti);
- ✓ Darbinieki neko neizskaidro (2 respondenti);
- ✓ Nav komunikācijas / Grūti sazināt / neatbild uz e-pastiem;
- ✓ Īss apliecības derīguma termiņš (tikai uz 1 gadu);
- ✓ Transporta un pasta izdevumi jāsedz pašam.

Cik lielā mērā Jūs esat apmierināts ar Invaliditātes komisiju šādā jautājumā?
Apmierinātība ar Invaliditātes komisijas darbu kopumā
 (Bāze = visi aptaujas dalībnieki; n=201)

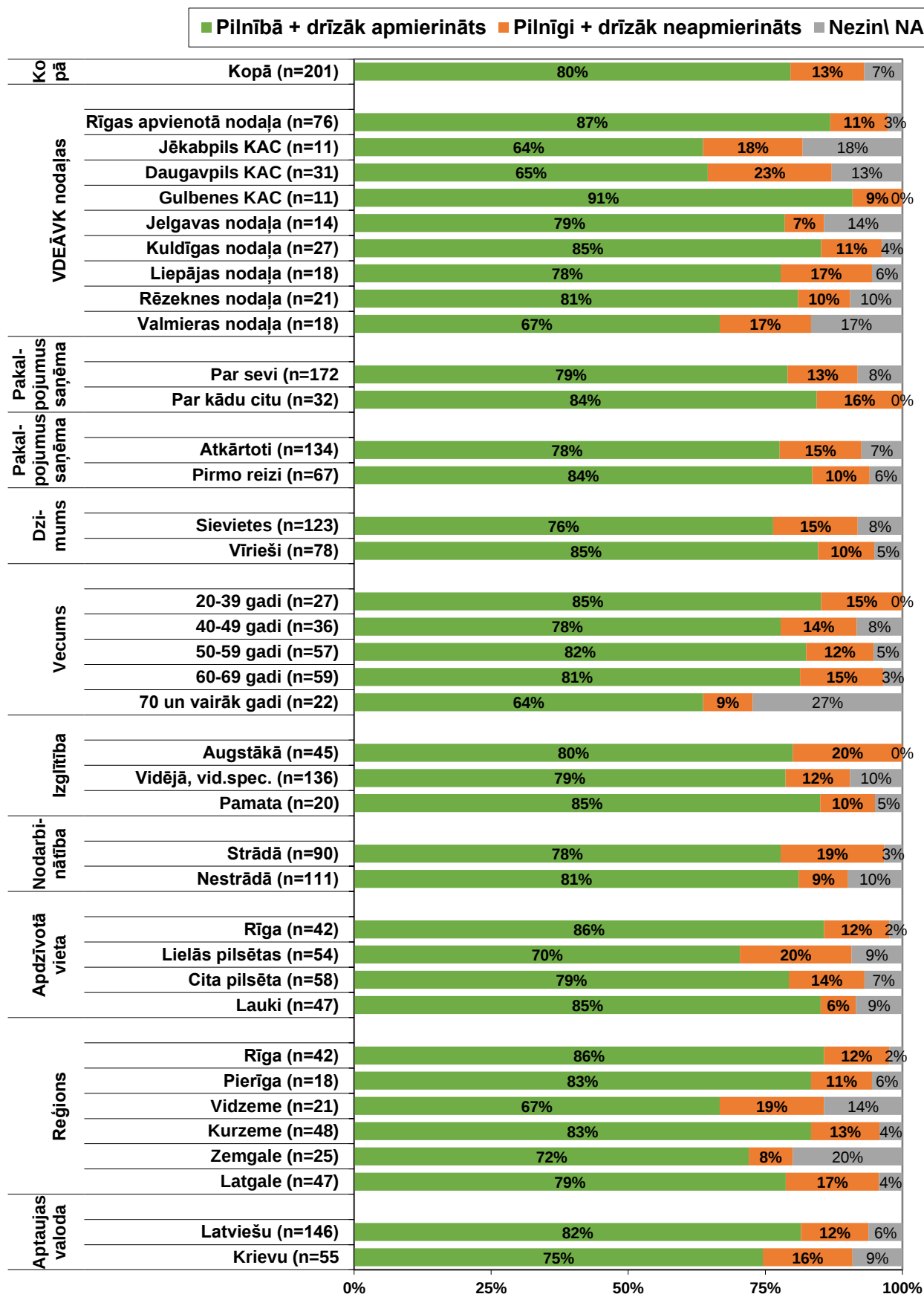


Cik lielā mērā Jūs esat apmierināts ar Invaliditātes komisiju šādā jautājumā?
Klientu privātuma un informācijas konfidencialitātes nodrošināšana
 (Bāze = visi aptaujas dalībnieki; n=201)

■ Pilnībā + drīzāk apmierināts ■ Pilnīgi + drīzāk neapmierināts ■ Nezin\ NA

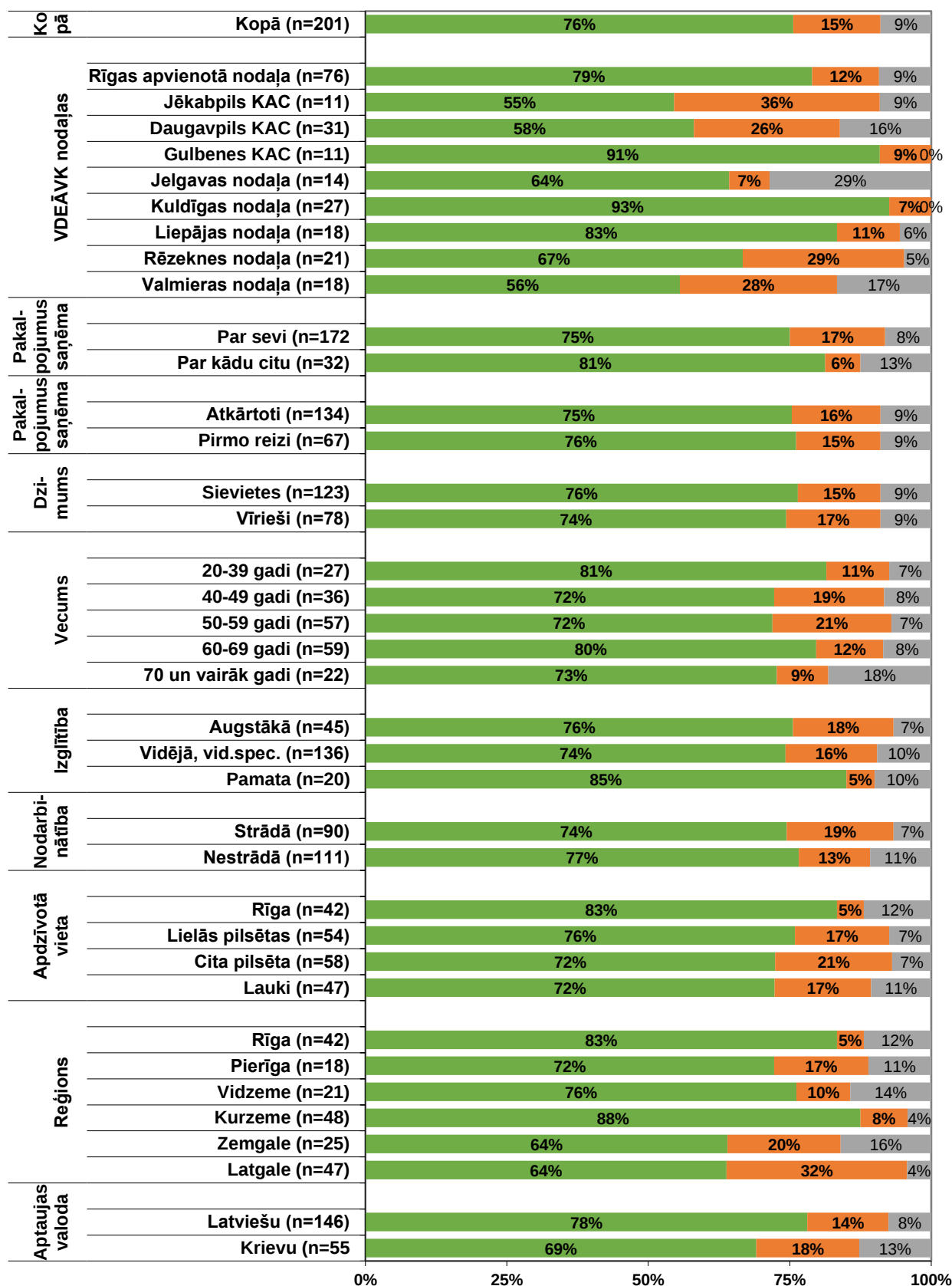


Cik lielā mērā Jūs esat apmierināts ar Invaliditātes komisiju šādā jautājumā?
Informācija par to, kādi dokumenti nepieciešami un kur tie jāiesniedz
 (Bāze = visi aptaujas dalībnieki; n=201)



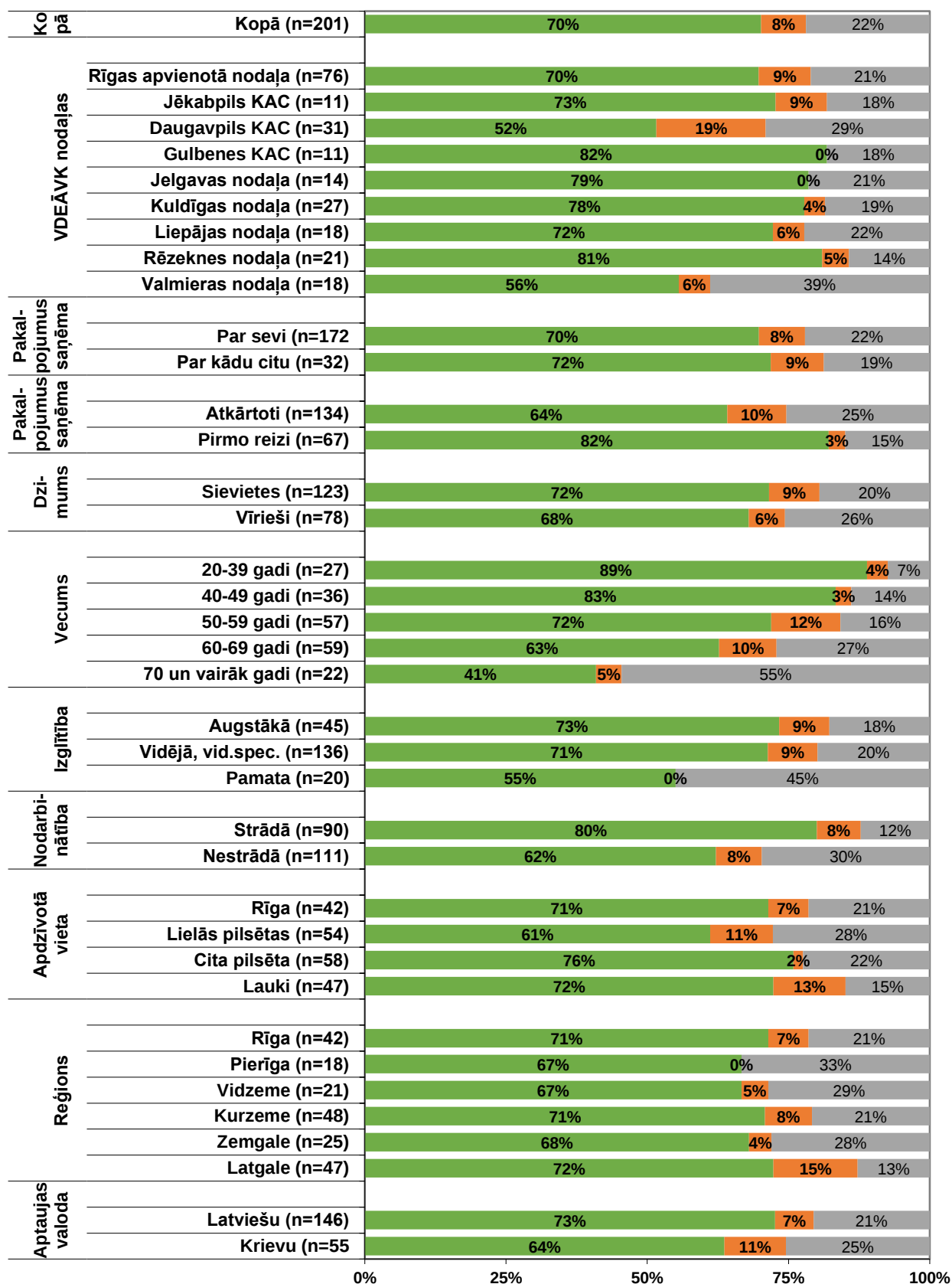
Cik lielā mērā Jūs esat apmierināts ar Invaliditātes komisiju šādā jautājumā?
**Vispārējā informācija par Invaliditātes komisija darbību un tās
 sniegtajiem pakalpojumiem**
 (Bāze = visi aptaujas dalībnieki; n=201)

■ Pilnībā + drīzāk apmierināts ■ Pilnīgi + drīzāk neapmierināts ■ Nezinā NA



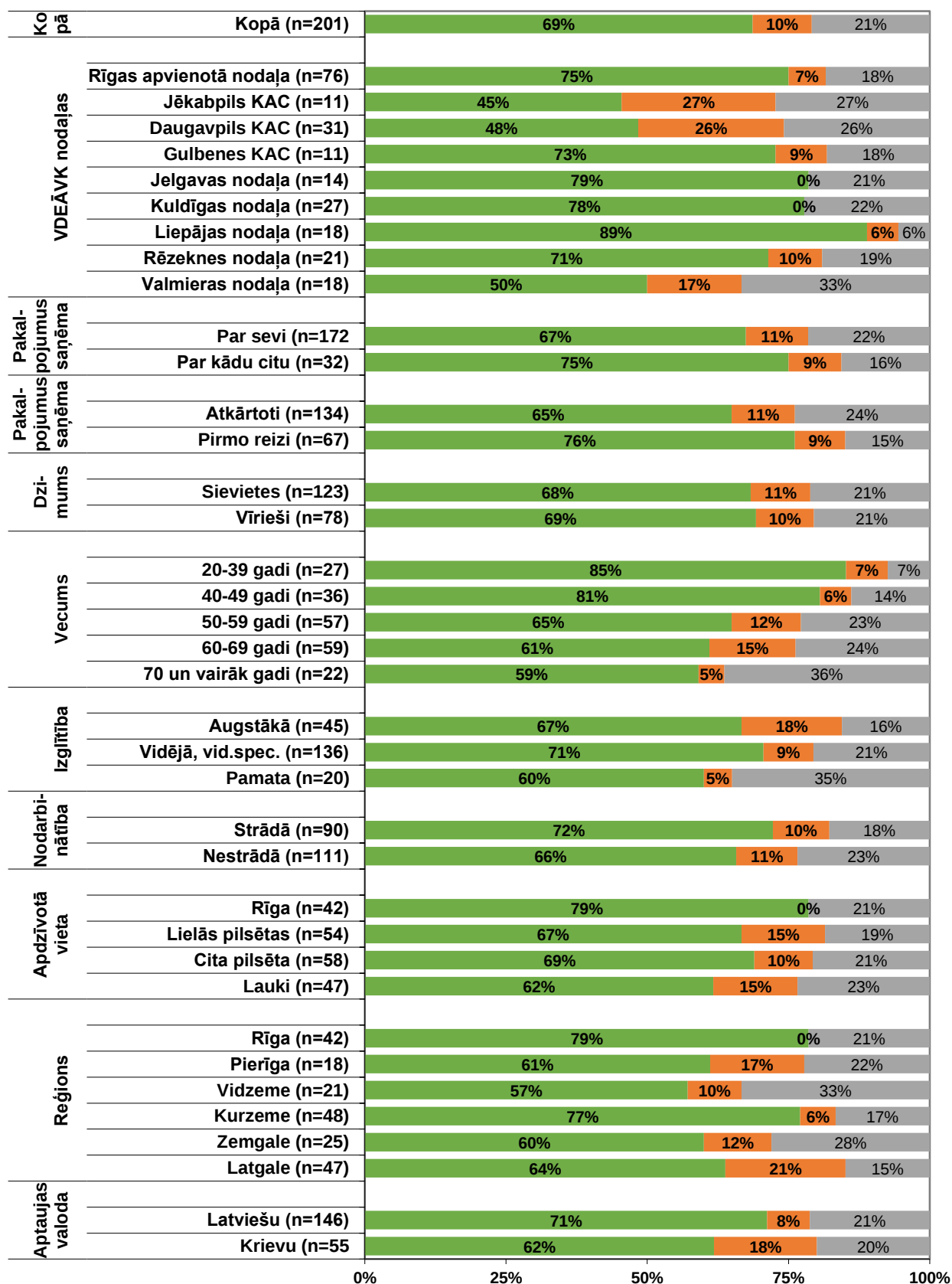
Cik lielā mērā Jūs esat apmierināts ar Invaliditātes komisiju šādā jautājumā?
**Pakalpojumu pieprasījums bez iestādes apmeklējuma, piedāvājot
izmantojot elektroniskos sakaru kanālus vai pastu**
(Bāze = visi aptaujas dalībnieki; n=201)

■ Pilnībā + drīzāk apmierināts ■ Pilnīgi + drīzāk neapmierināts ■ Nezin\ NA



Cik lielā mērā Jūs esat apmierināts ar Invaliditātes komisiju šādā jautājumā?
Informācija par Invaliditātes komisijas pakalpojumu saņemšanas iespējām (pietiekamība, saprotamība) gan mājas lapā, gan klātienē utt.
 (Bāze = visi aptaujas dalībnieki; n=201)

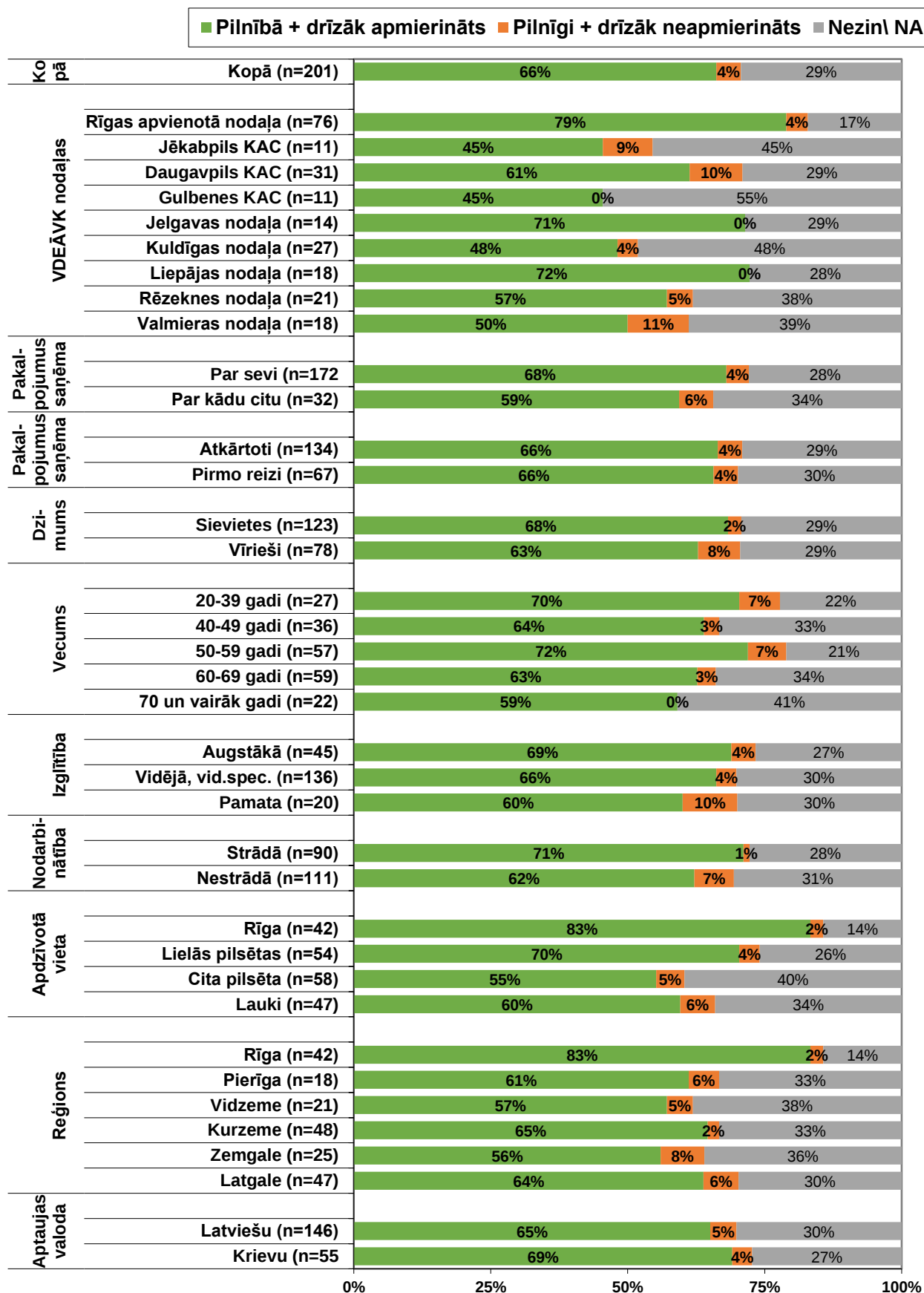
■ Pilnībā + drīzāk apmierināts ■ Pilnīgi + drīzāk neapmierināts ■ Nezin\ NA



Cik lielā mērā Jūs esat apmierināts ar Invaliditātes komisiju šādā jautājumā?

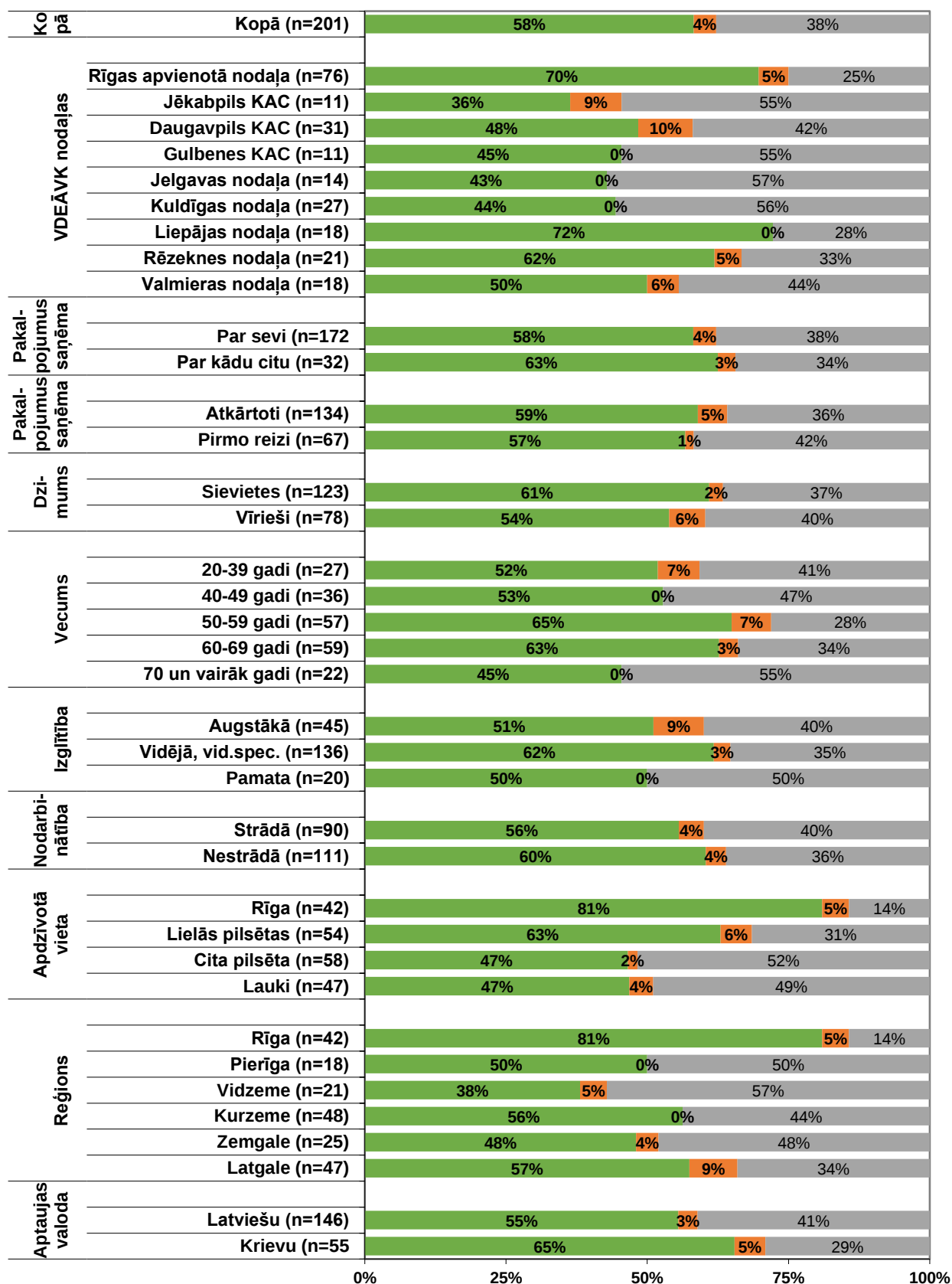
Klientu apkalpošanas darba laiks

(Bāze = visi aptaujas dalībnieki; n=201)



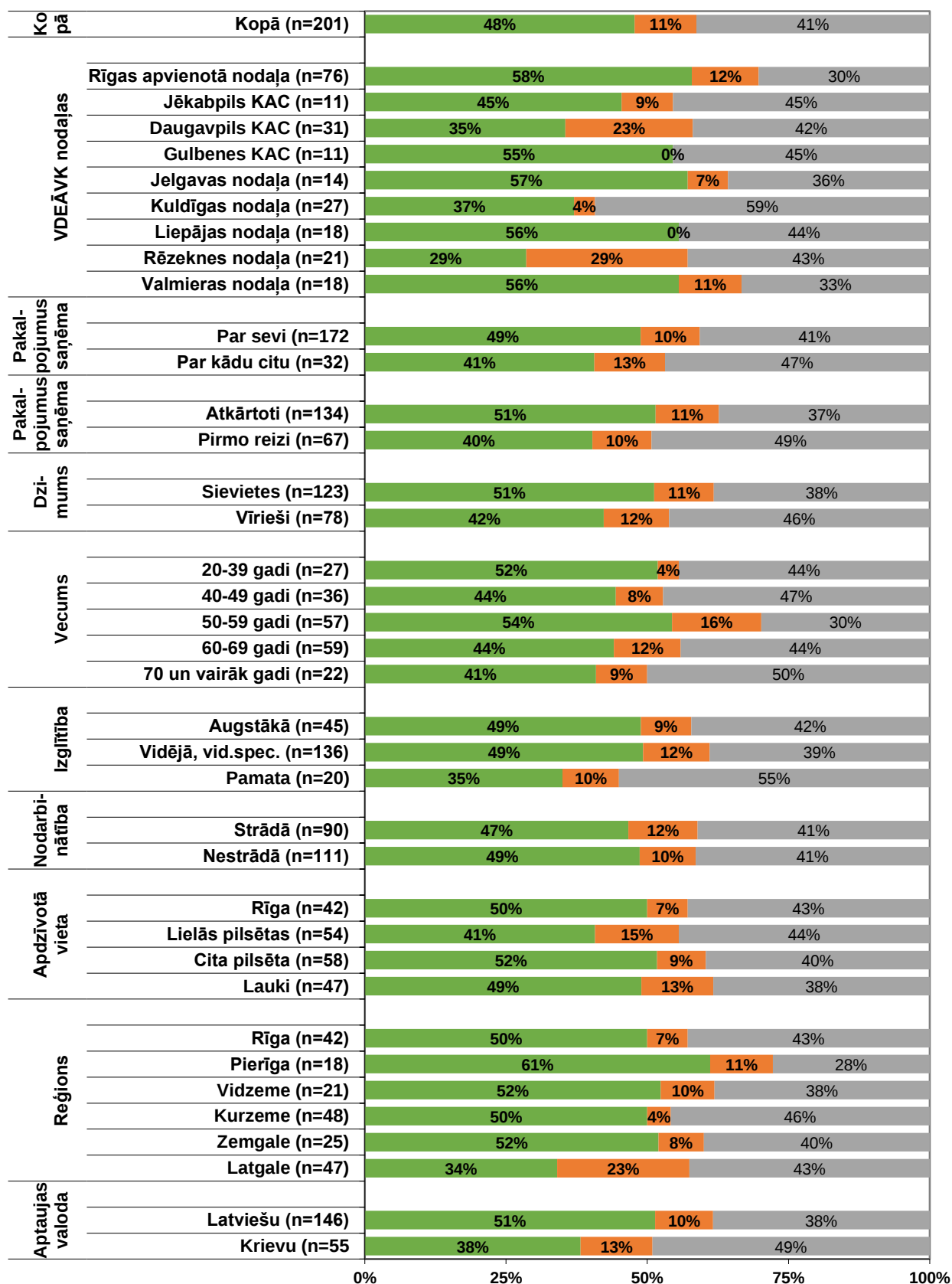
Cik lielā mērā Jūs esat apmierināts ar Invaliditātes komisiju šādā jautājumā?
Vides ērtība un piekļūstamība (iekārtojums, norādes, izvietotā informācija) Invaliditātes komisijas nodaļā, ja esi bijis klātienē
 (Bāze = visi aptaujas dalībnieki; n=201)

■ Pilnībā + drīzāk apmierināts ■ Pilnīgi + drīzāk neapmierināts ■ Nezin\ NA



Cik lielā mērā Jūs esat apmierināts ar Invaliditātes komisiju šādā jautājumā?
Invaliditātes komisijas informatīvā tālruņa sazvānāmība
 (Bāze = visi aptaujas dalībnieki; n=201)

■ Pilnībā + drīzāk apmierināts ■ Pilnīgi + drīzāk neapmierināts ■ Nezin\ NA

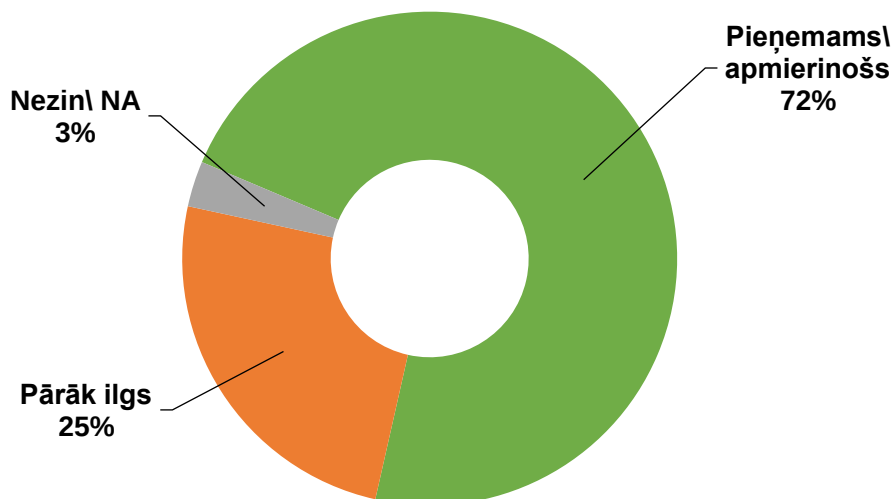


Aptaujas jautājums:

- “Vai Jūs teiktu, ka laiks, kas bija jāvelta dokumentu aizpildīšanai un iesnieguma iesniegšanai Invaliditātes komisijā bija ...?”

Vai Jūs teiktu, ka laiks, kas bija jāvelta dokumentu aizpildīšanai un iesnieguma iesniegšanai Invaliditātes komisijā bija ... ?

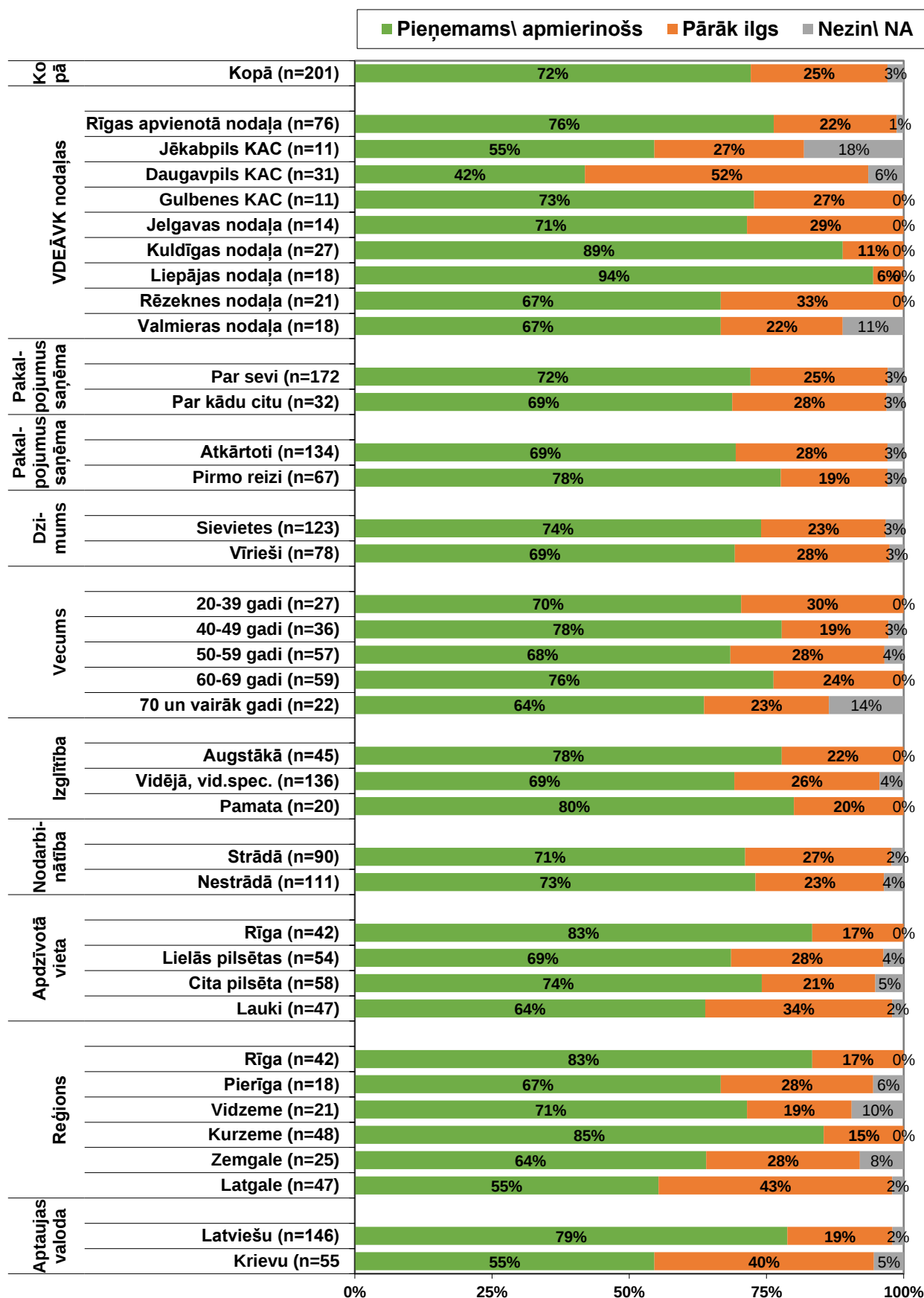
(Bāze = visi aptaujas dalībnieki; N=201)



Respondenti (kopskaitā 50), kuri dokumentu aizpildīšanai un iesnieguma iesniegšanai Invaliditātes komisijā veltīto laiku vērtēja kā pārāk ilgu, savu viedokli argumentēja šādi:

- ✓ Ļoti ilgi notiek dokumentu izskatīšana (25 respondenti);
- ✓ Ilgs dokumentu savākšanas process / ārstu iziešana (22 respondenti);
- ✓ Iesniedza pēc derīguma termiņa beigām (2 respondenti);
- ✓ Trāpīja ārsta atvaļinājuma laikā / ārsta slimības lapas laikā (2 respondenti);
- ✓ Ģimenes ārsts laicīgi neiesniedza dokumentus (2 respondenti).

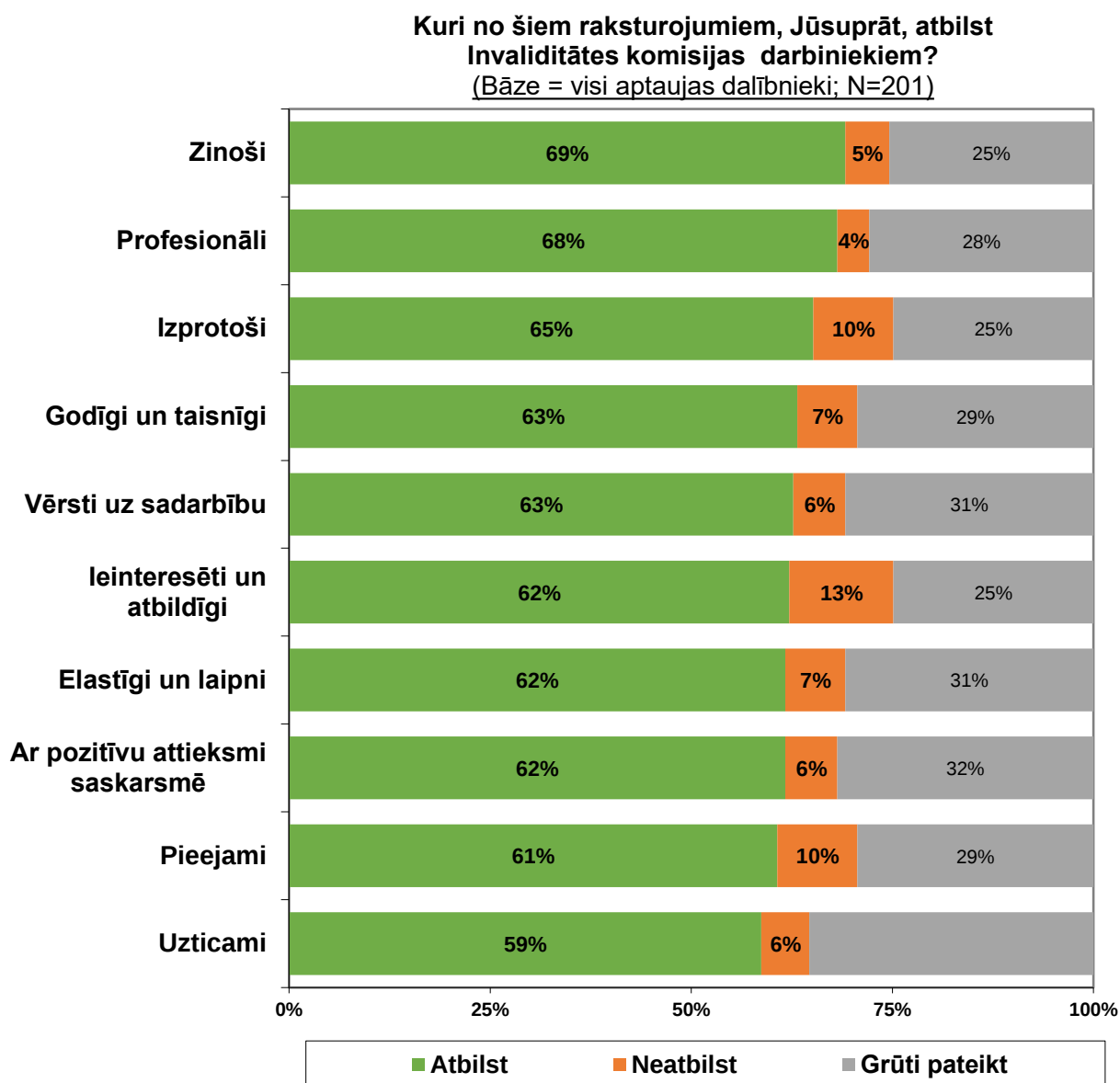
Vai Jūs teiktu, ka laiks, kas bija jāvelta dokumentu aizpildīšanai un
iesnieguma iesniegšanai Invaliditātes komisijā bija ... ?
(Bāze = visi aptaujas dalībnieki; n=201)



5. Invaliditātes komisijas darbinieku raksturojums

Aptaujas jautājums:

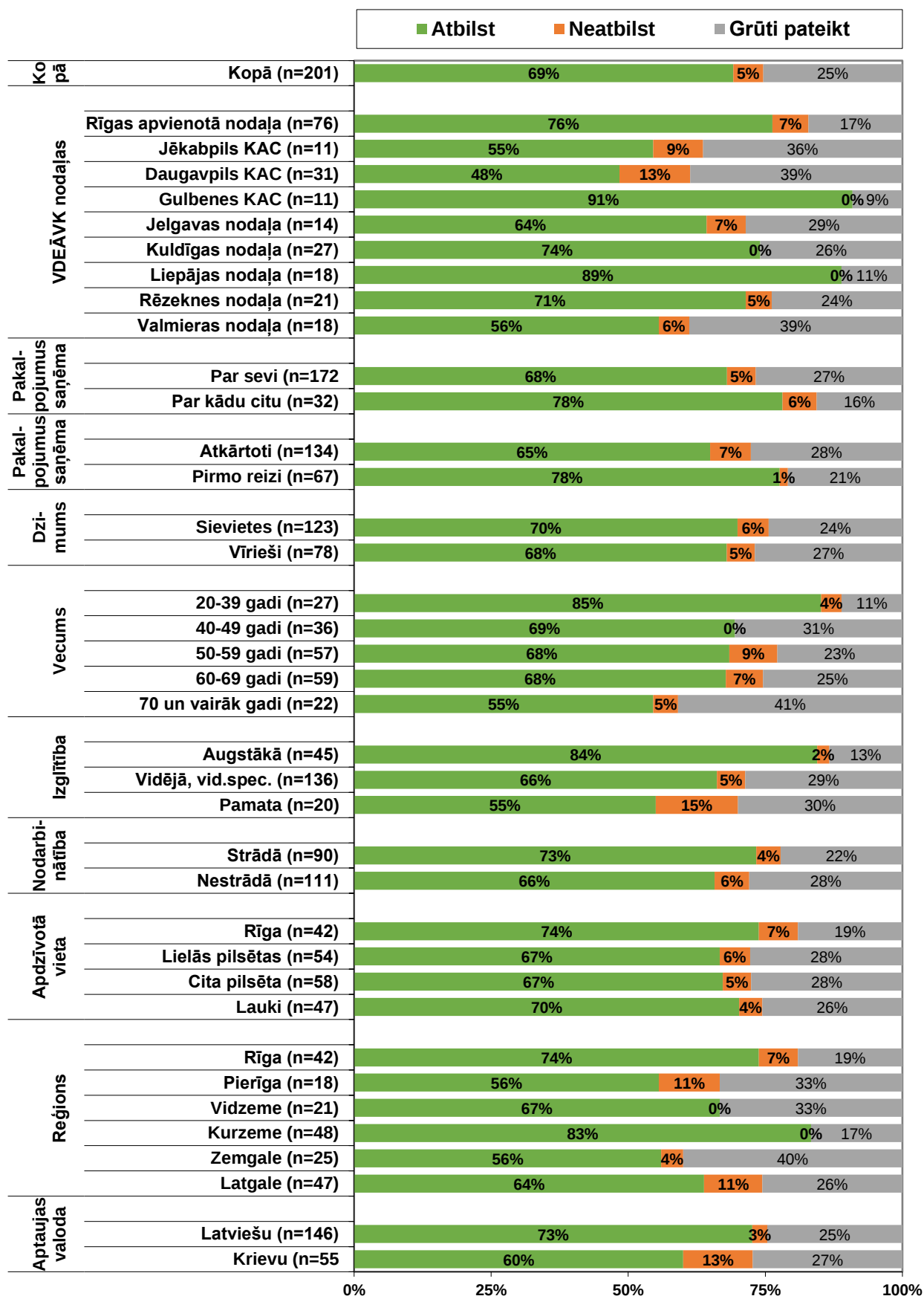
- “Kuri no šiem raksturojumiem, Jūsaprāt, atbilst Invaliditātes komisijas darbiniekiem?”



Vai šis raksturojums, Jūsaprāt, atbilst Invaliditātes komisijas darbiniekiem?

Zinoši

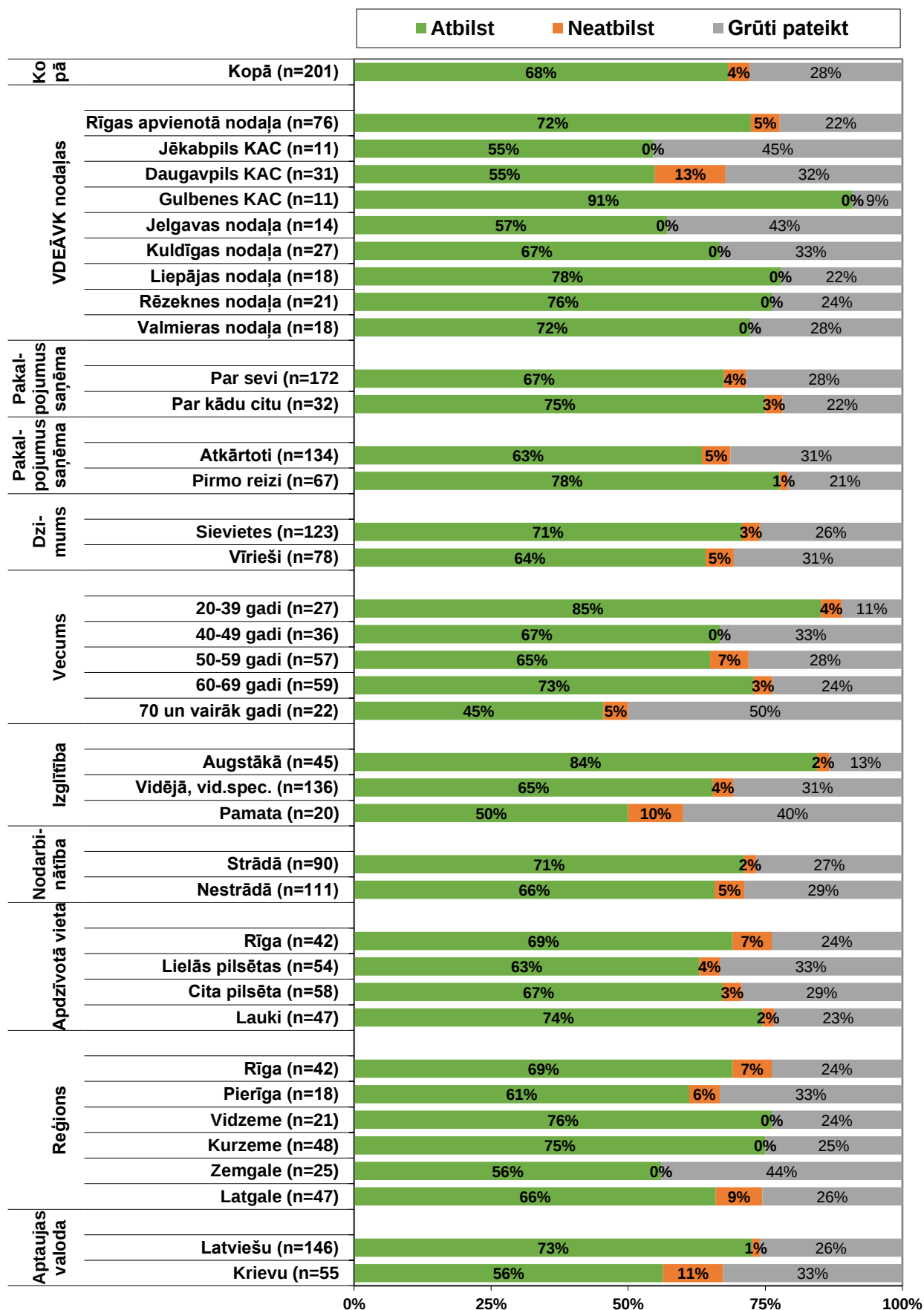
(Bāze = visi aptaujas dalībnieki; n=201)



Vai šis raksturojums, Jūsuprāt, atbilst Invaliditātes komisijas darbiniekiem?

Profesionāli

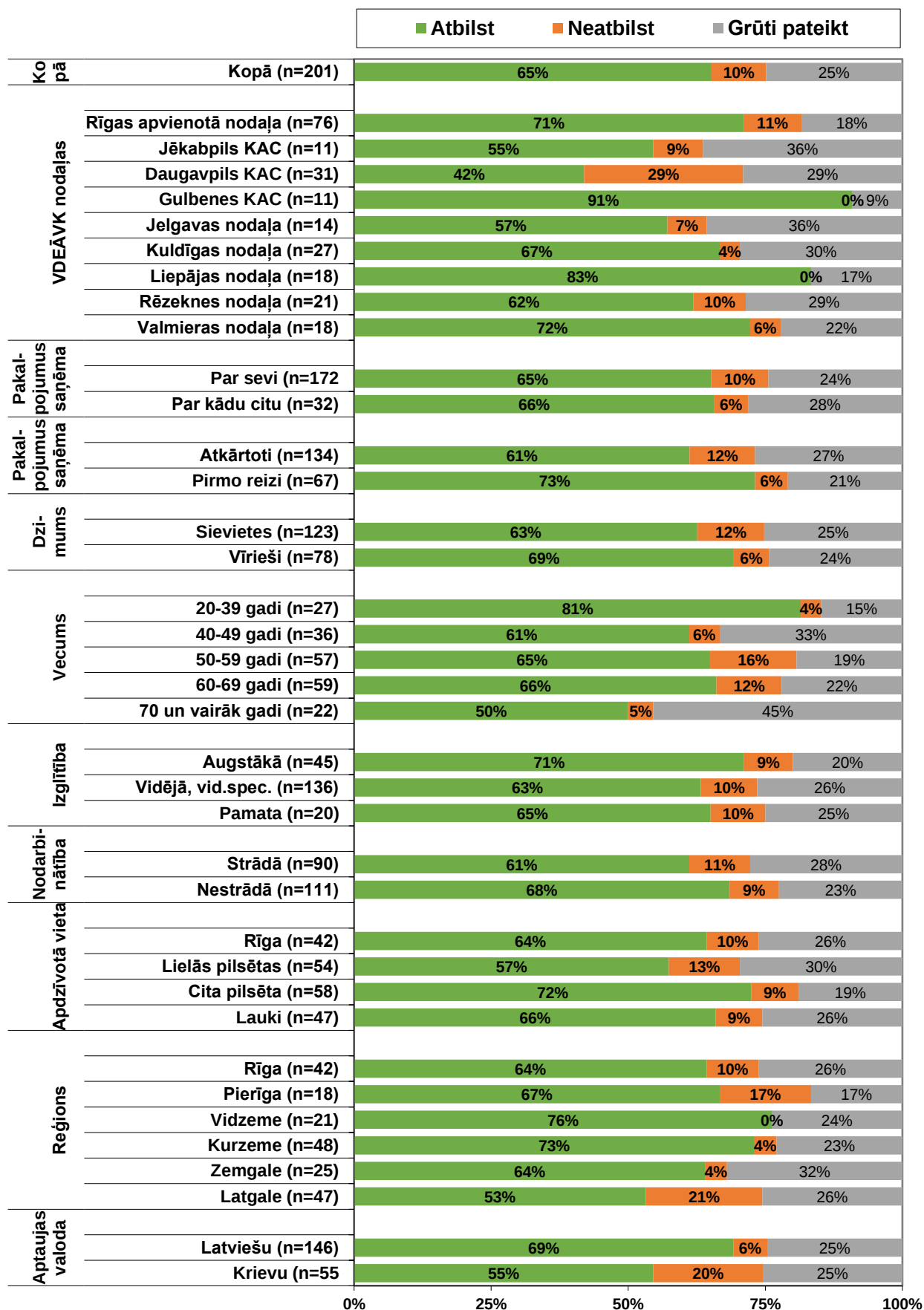
(Bāze = visi aptaujas dalībnieki; n=201)



Vai šis raksturojums, Jūsuprāt, atbilst Invaliditātes komisijas darbiniekiem?

Izprotoši

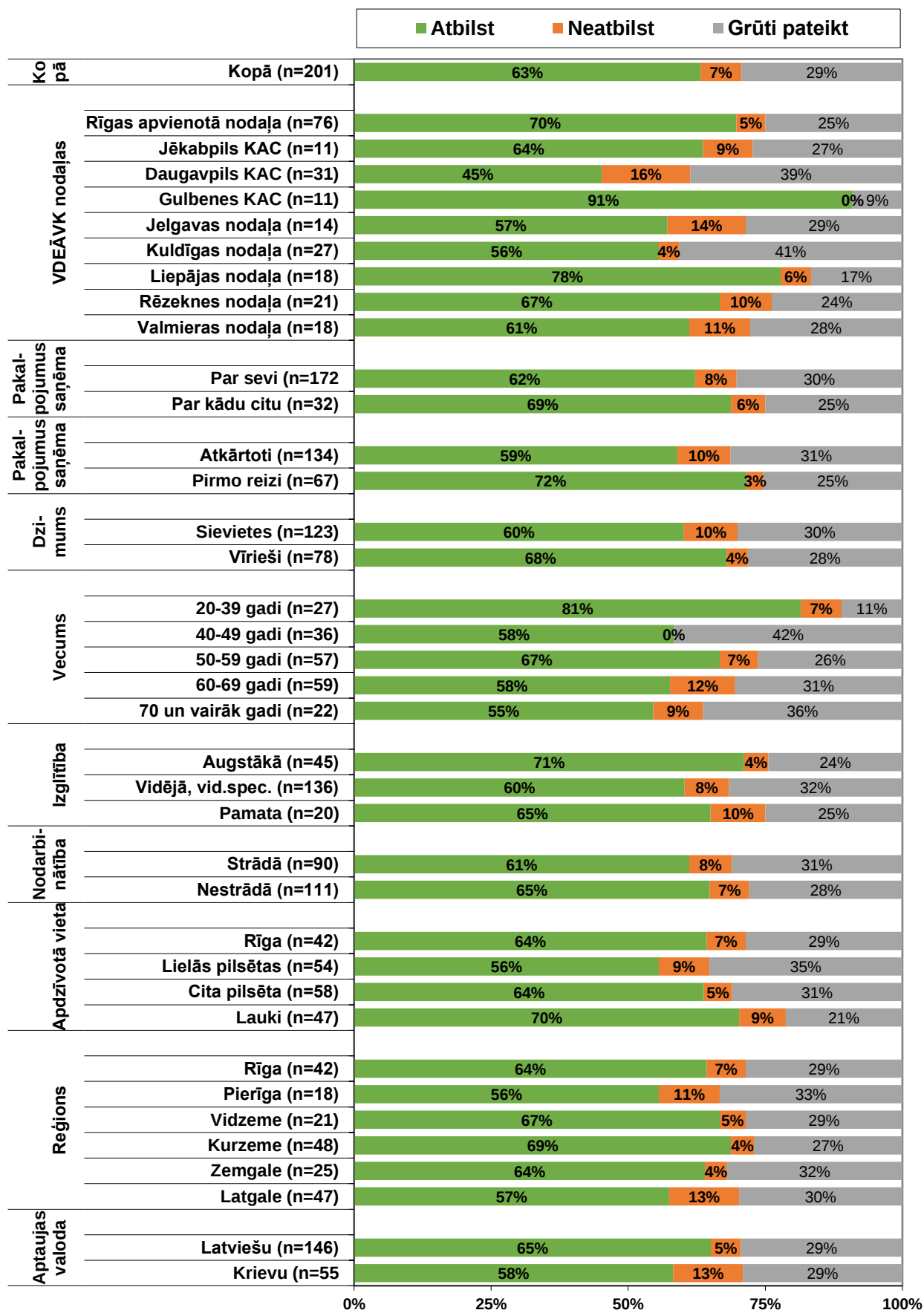
(Bāze = visi aptaujas dalībnieki; n=201)



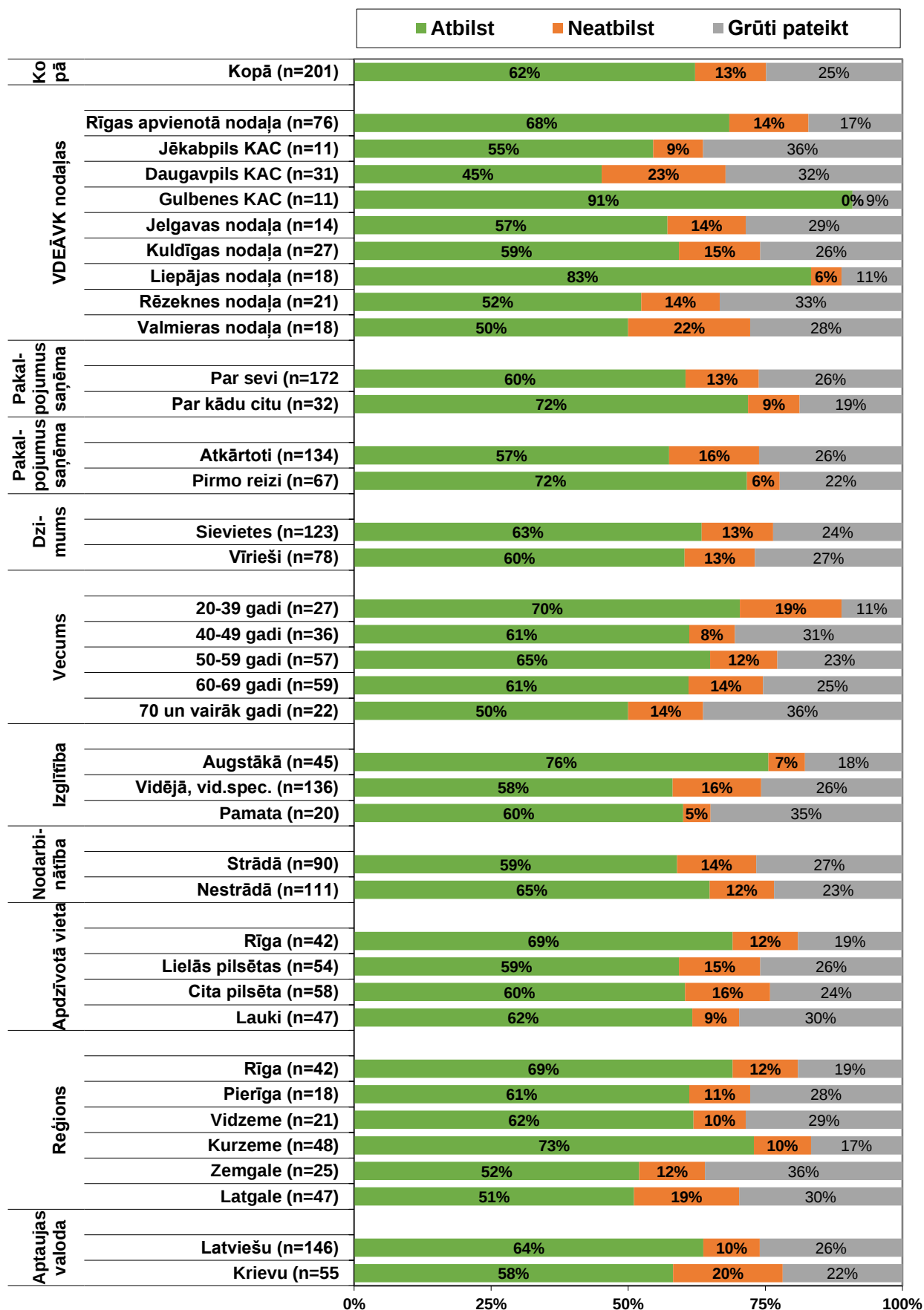
Vai šis raksturojums, Jūsuprāt, atbilst Invaliditātes komisijas darbiniekiem?

Godīgi un taisnīgi

(Bāze = visi aptaujas dalībnieki; n=201)



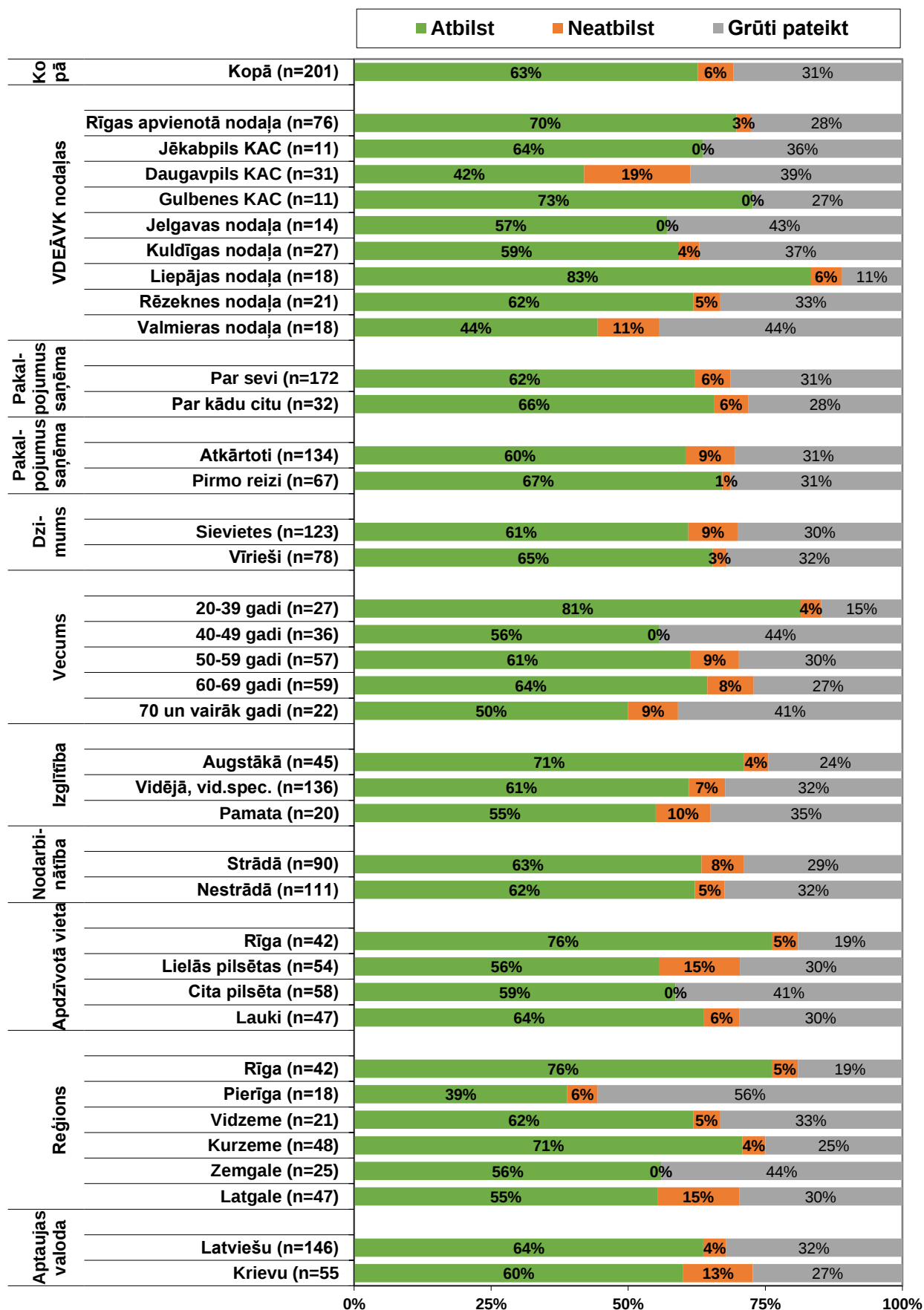
Vai šis raksturojums, Jūsuprāt, atbilst Invaliditātes komisijas darbiniekiem?
leinteresēti un atbildīgi
 (Bāze = visi aptaujas dalībnieki; n=201)



Vai šis raksturojums, Jūsaprāt, atbilst Invaliditātes komisijas darbiniekiem?

Vērsti uz sadarbību

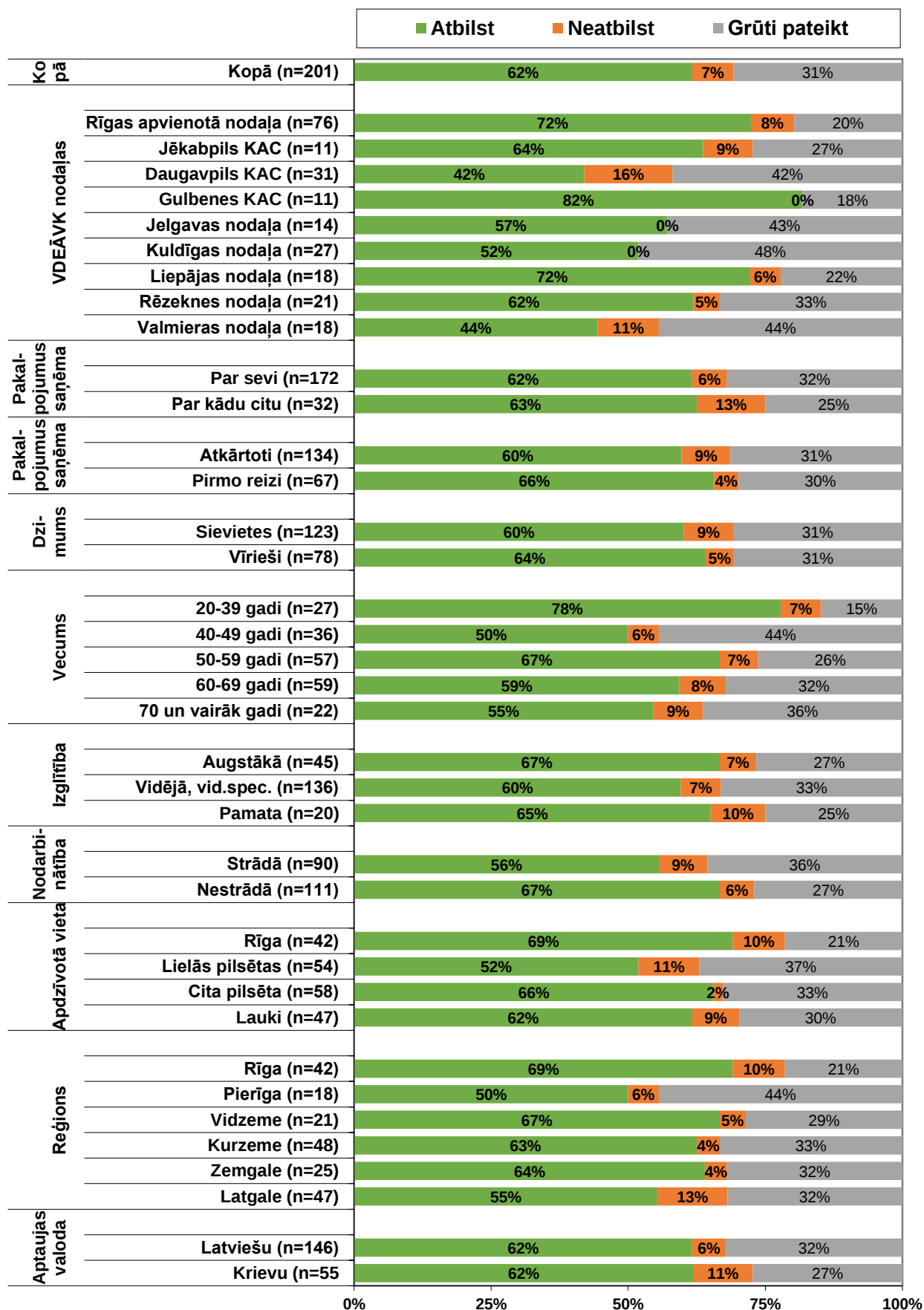
(Bāze = visi aptaujas dalībnieki; n=201)



Vai šis raksturojums, Jūsaprāt, atbilst Invaliditātes komisijas darbiniekiem?

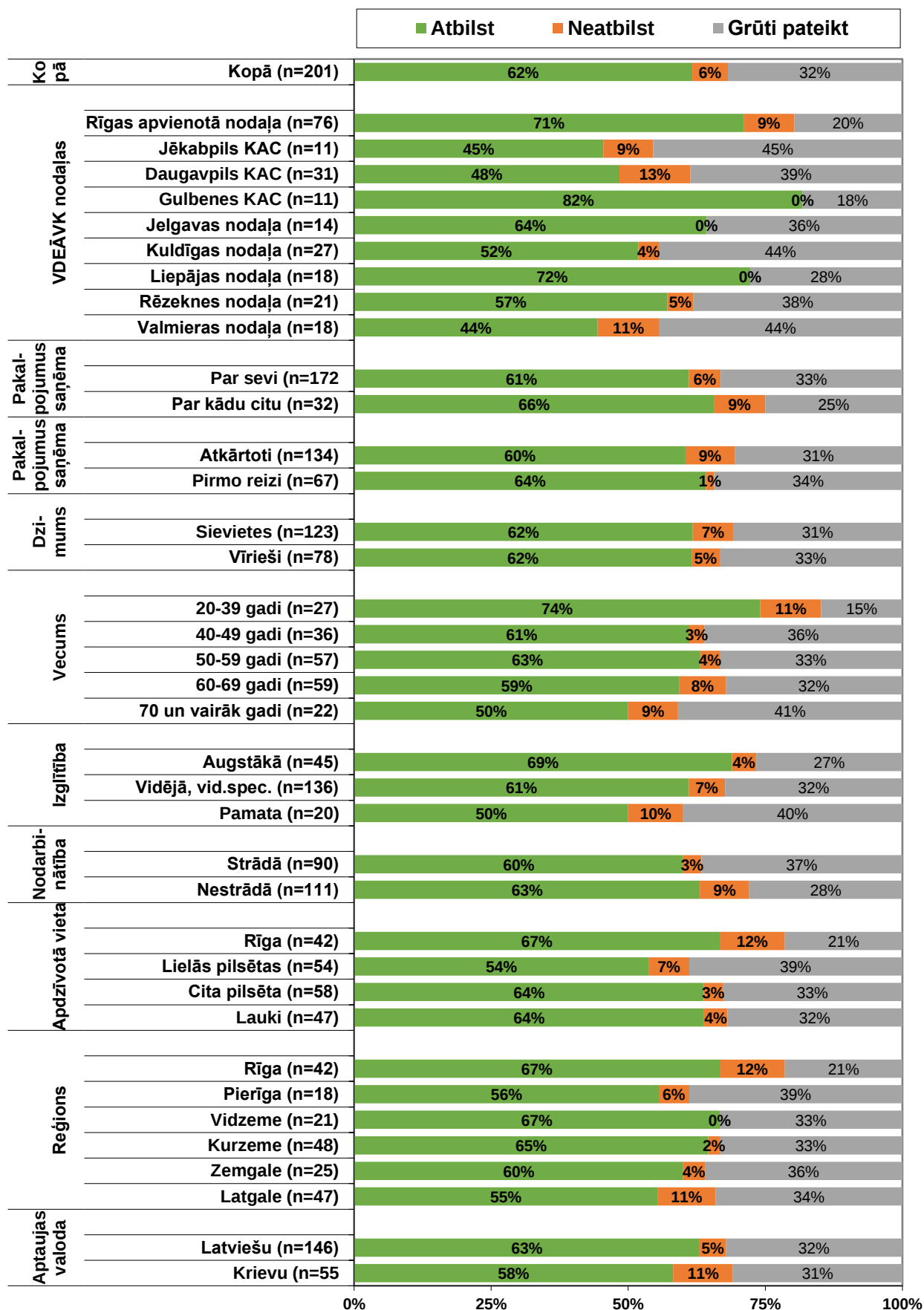
Elastīgi un laipni

(Bāze = visi aptaujas dalībnieki; n=201)



Vai šis raksturojums, Jūsaprāt, atbilst Invaliditātes komisijas darbiniekiem?

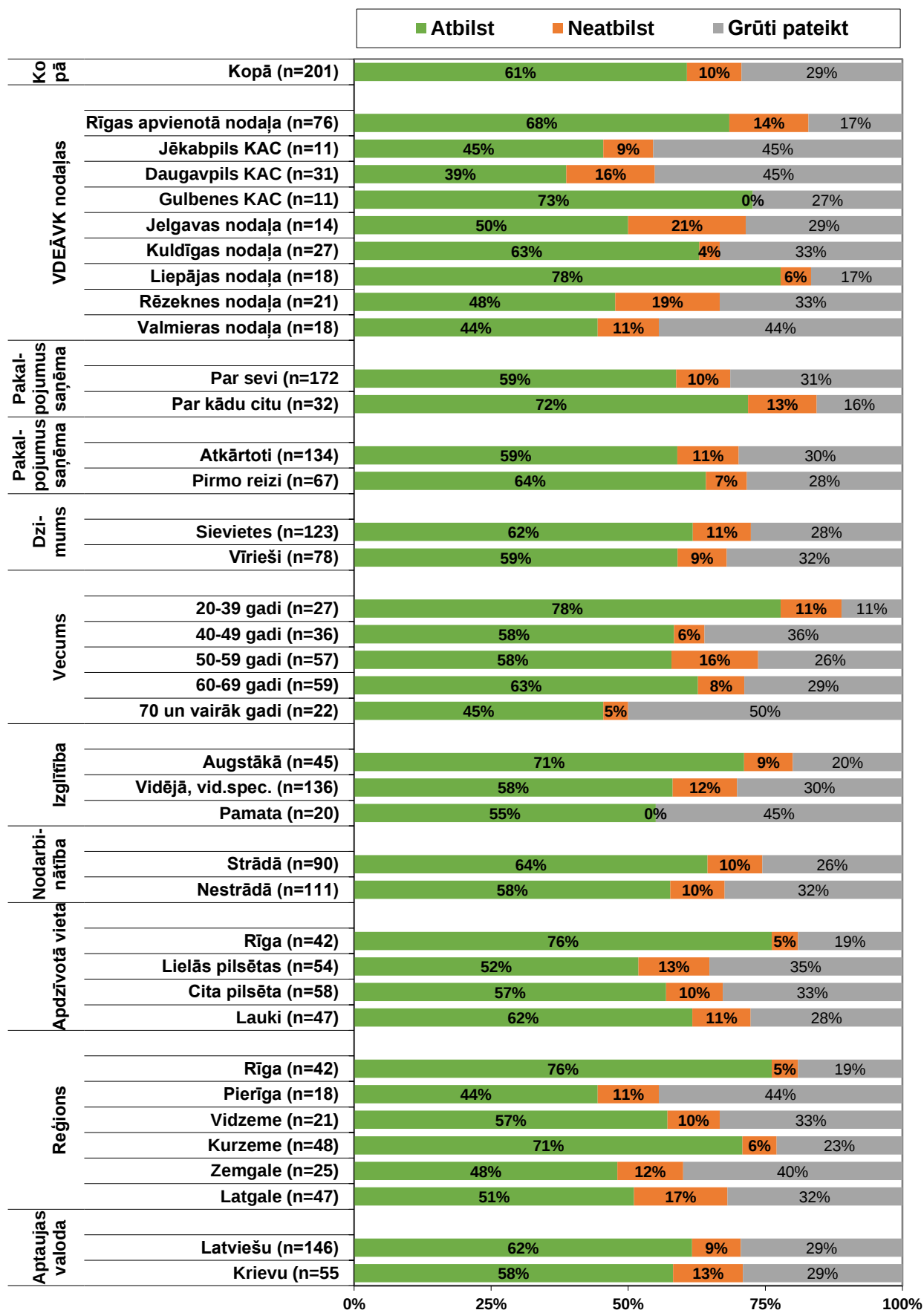
Ar pozitīvu attieksmi saskarsmē
(Bāze = visi aptaujas dalībnieki; n=201)



Vai šis raksturojums, Jūsuprāt, atbilst Invaliditātes komisijas darbiniekiem?

Pieejami

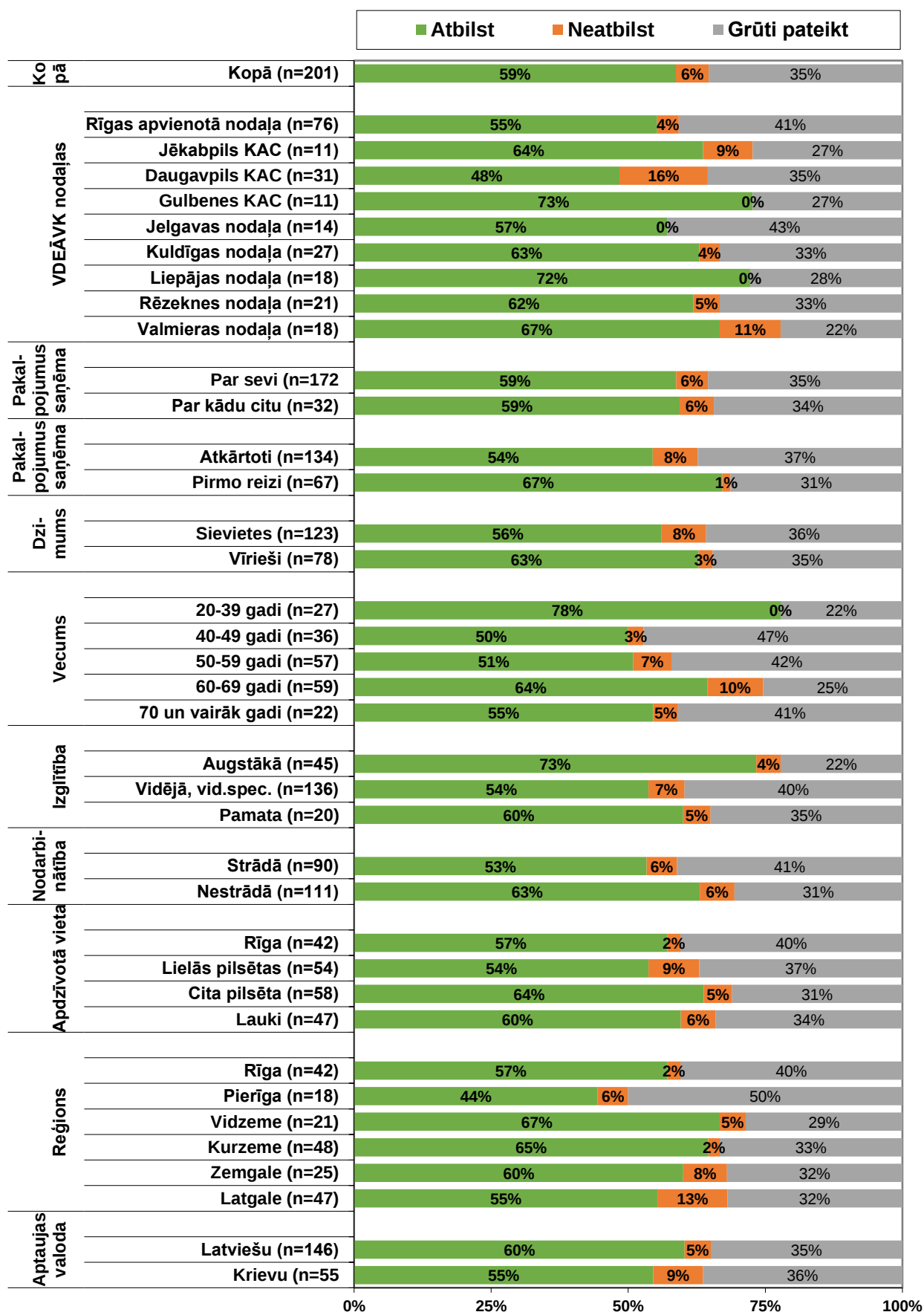
(Bāze = visi aptaujas dalībnieki; n=201)



Vai šis raksturojums, Jūsaprāt, atbilst Invaliditātes komisijas darbiniekiem?

Uzticami

(Bāze = visi aptaujas dalībnieki; n=201)



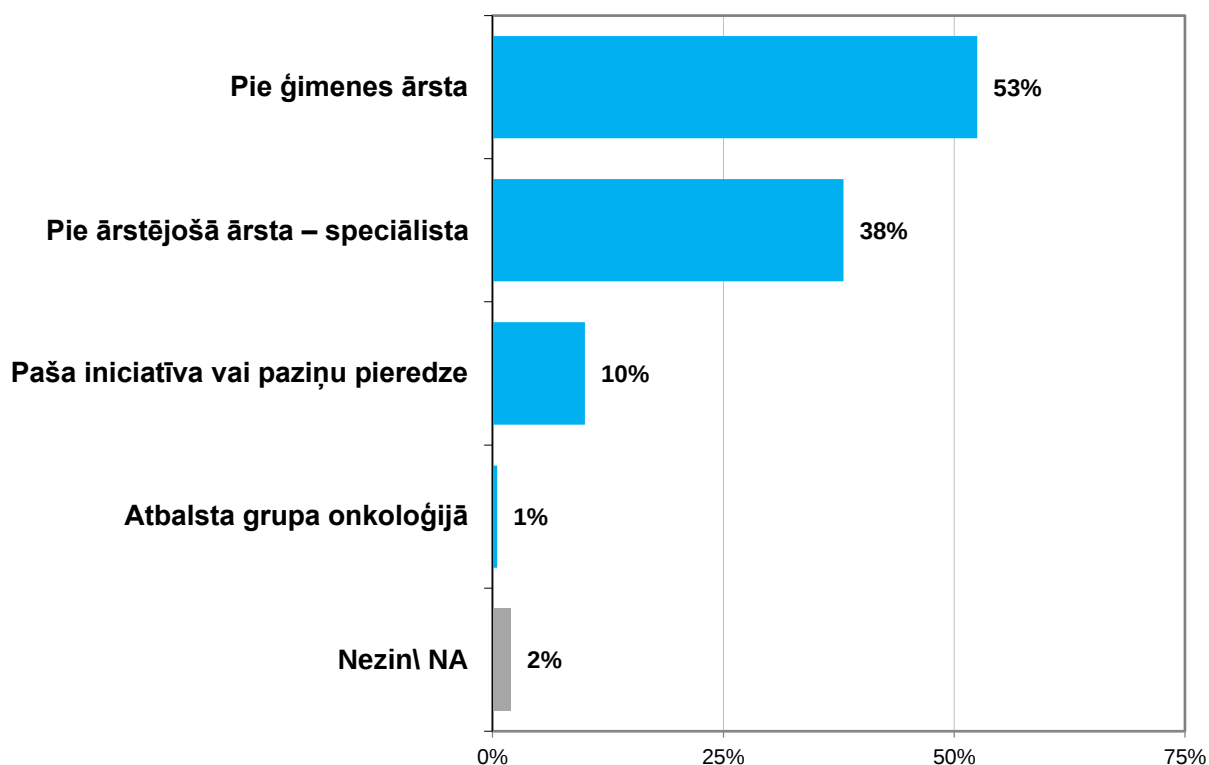
6. Informētība, informācijas avoti, trūkstošā informācija

Aptaujas jautājums:

- “Kā Jūs uzzinājāt, ka Jums ir nepieciešams veikt invaliditātes ekspertīzi vai saņemt citus ar invaliditāti saistītos Invaliditātes komisijas pakalpojumus?”

Kā Jūs uzzinājāt, ka Jums ir nepieciešams veikt invaliditātes ekspertīzi vai saņemt citus ar invaliditāti saistītos Invaliditātes komisijas pakalpojumus?

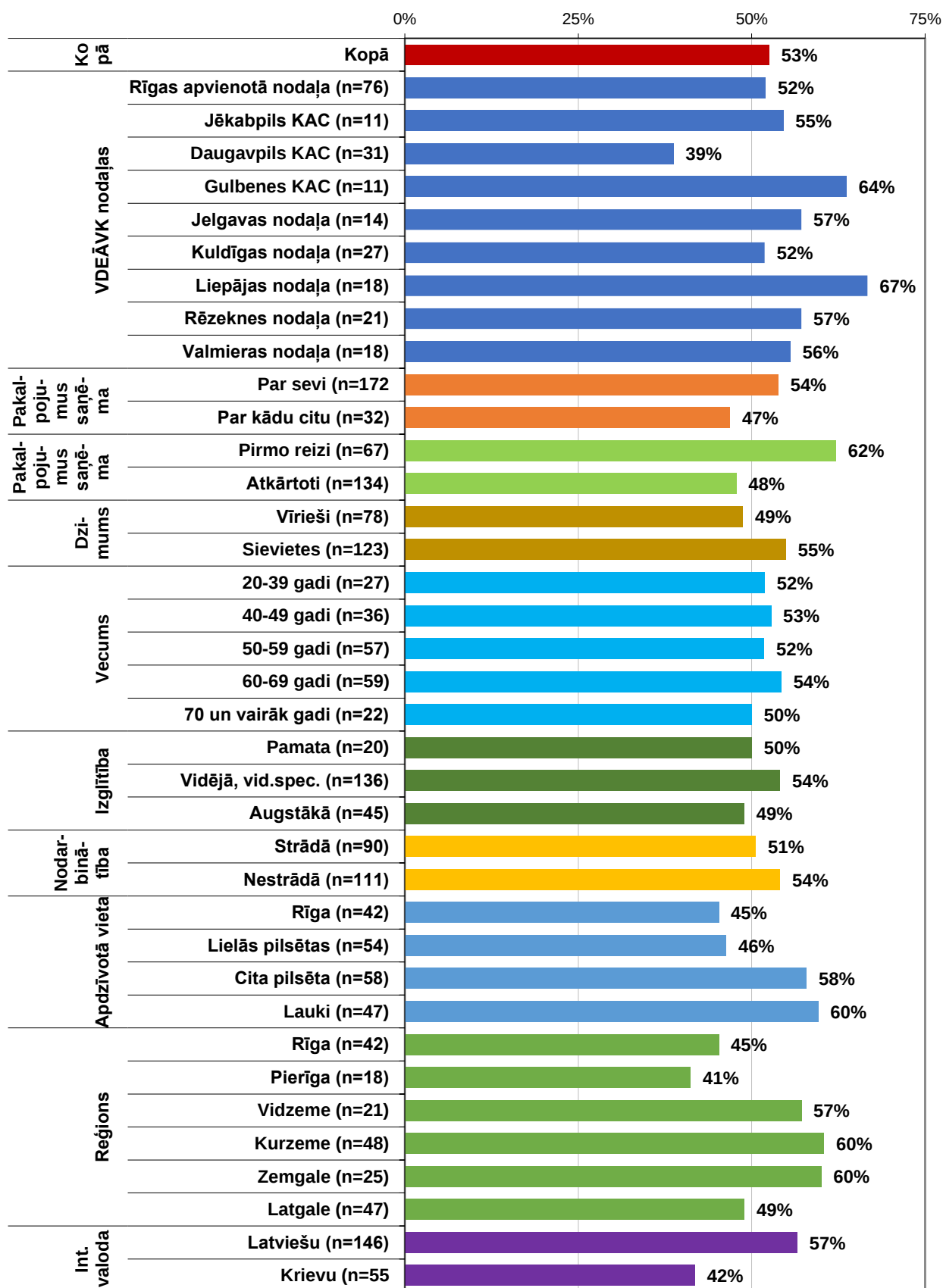
(Bāze = visi aptaujas dalībnieki; N=201)



Par nepieciešamību veikt invaliditātes ekspertīzi vai saņemt citus ar invaliditāti saistītos pakalpojumus uzzināja:

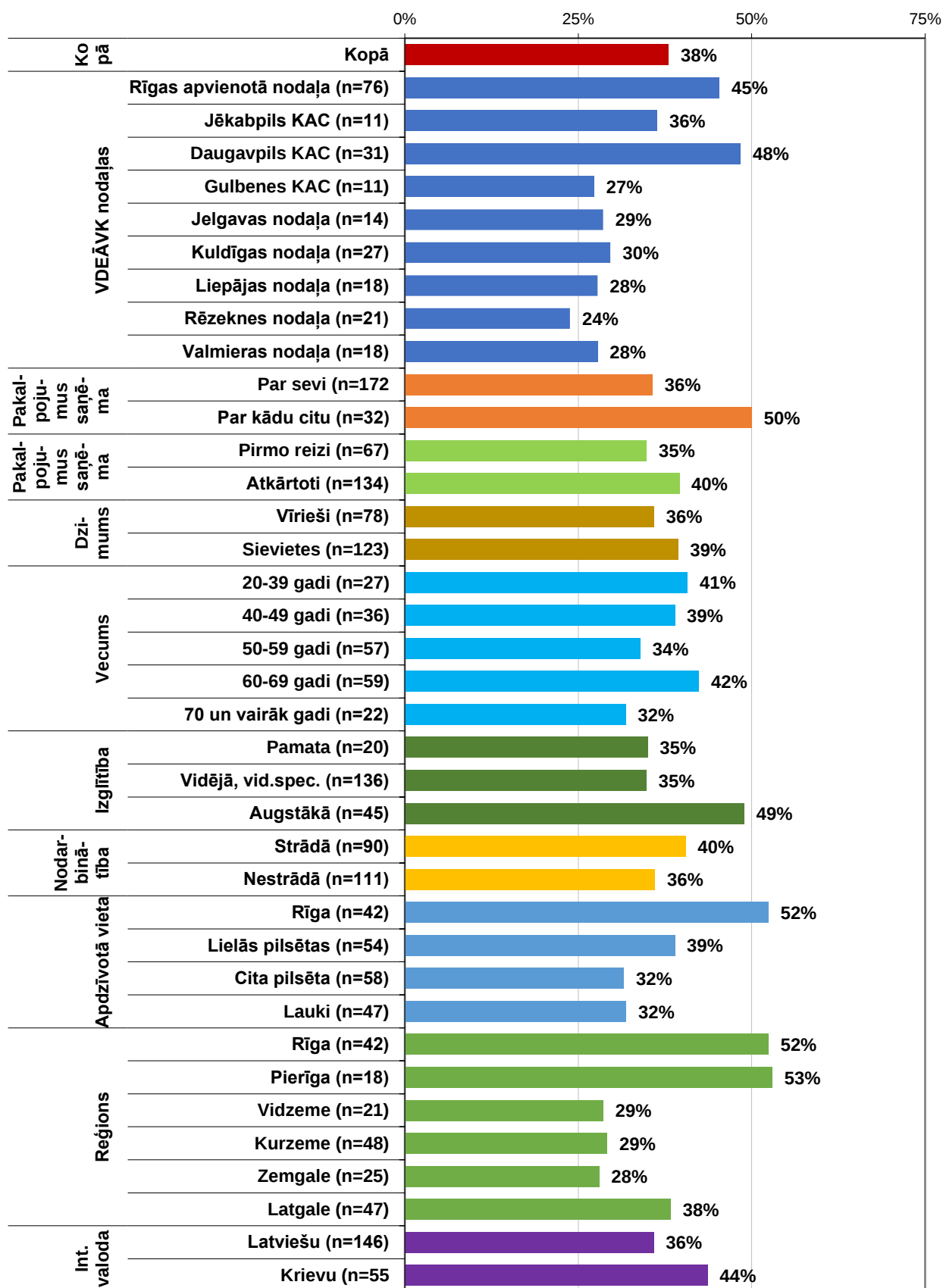
Pie ģimenes ārsta

(Bāze = visi aptaujas dalībnieki; N=201)



Par nepieciešamību veikt invaliditātes ekspertīzi vai saņemt citus ar invaliditāti saistītos pakalpojumus uzzināja:

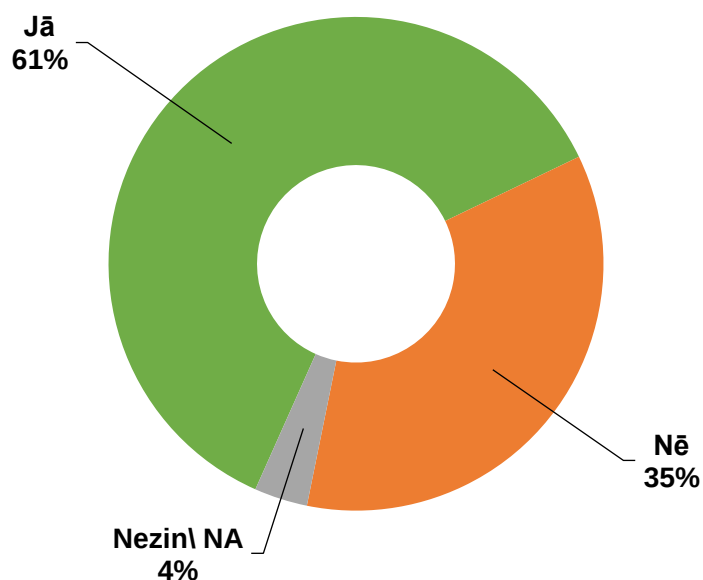
Pie ārstējošā ārsta – speciālista
(Bāze = visi aptaujas dalībnieki; N=201)



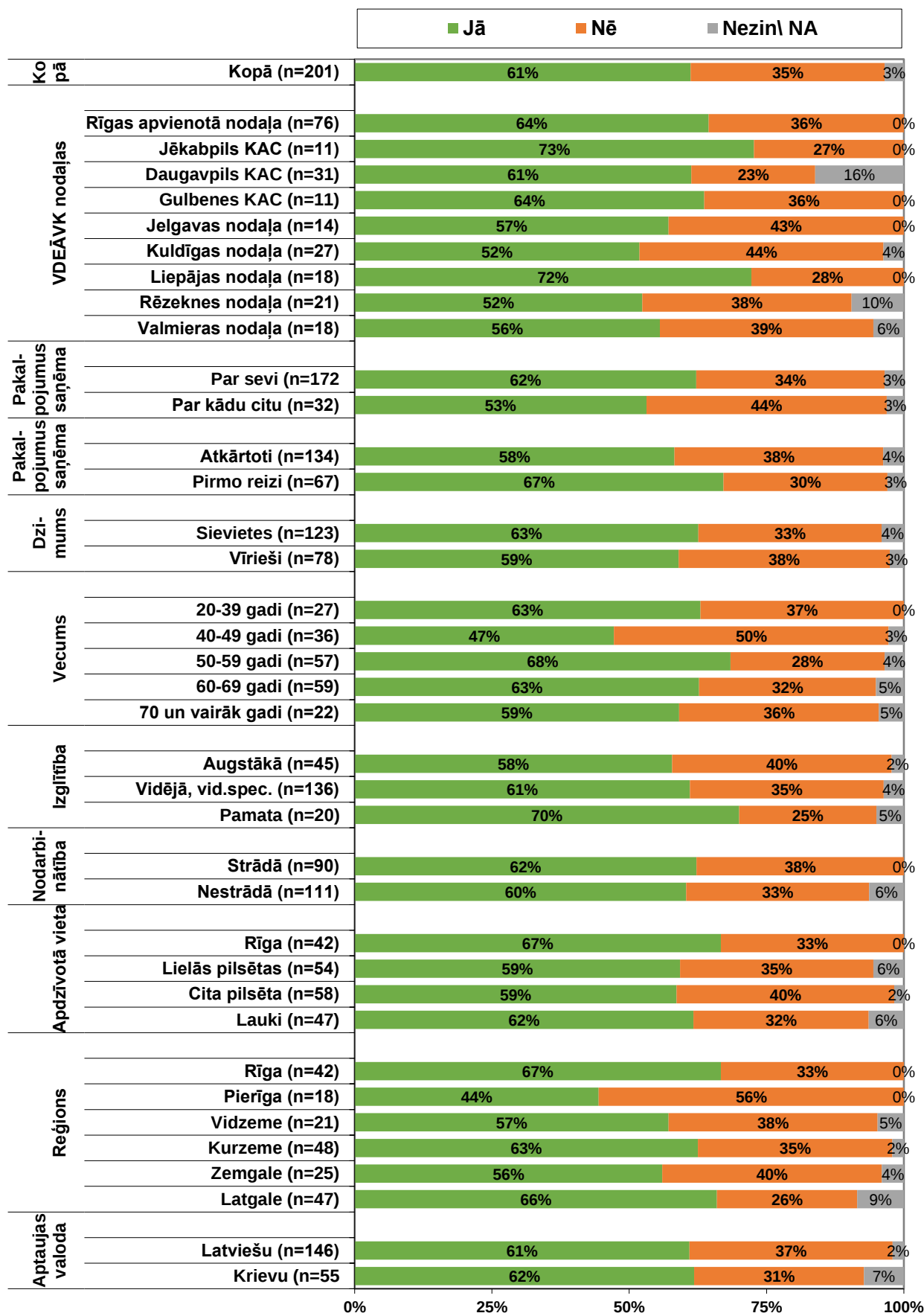
Aptaujas jautājums:

- “Vai Jūs jūtaties pietiekami informēts par pieejamo atbalstu (pabalsti, pakalpojumi, atvieglojumi) personai ar invaliditāti?”

**Vai Jūs jūtaties pietiekami informēts par pieejamo atbalstu
(pabalsti, pakalpojumi, atvieglojumi) personai ar invaliditāti?**
(Bāze = visi aptaujas dalībnieki; N=201)



Vai Jūs jūtaties pietiekami informēts par pieejamo atbalstu (pabalsti, pakalpojumi, atvieglojumi) personai ar invaliditāti?
(Bāze = visi aptaujas dalībnieki; n=201)



Aptaujas jautājums:

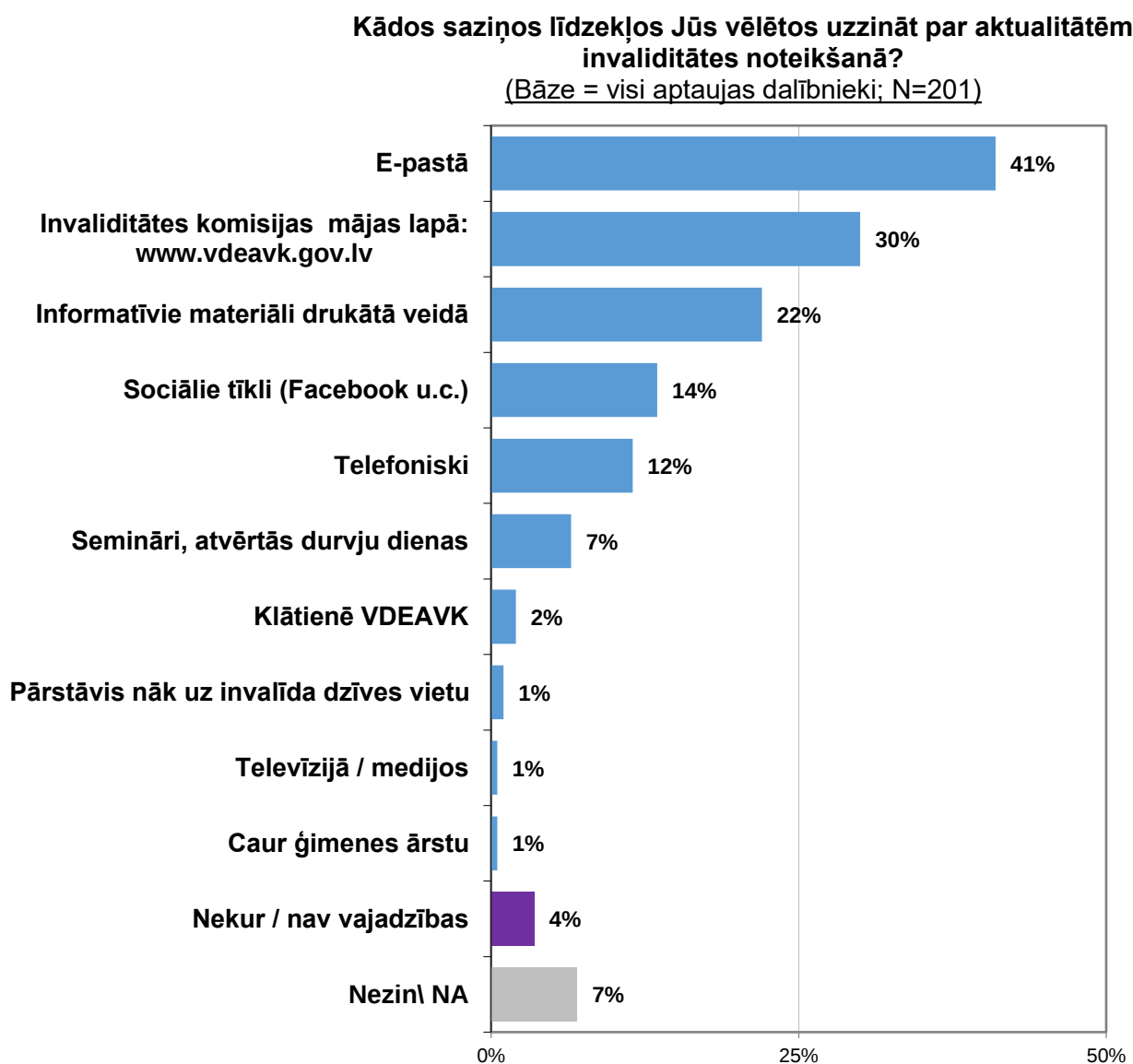
- “Vai ir vēl kāda informācija, kas Jums trūkst vai ko Jūs vēlētos saņemt papildus par Invaliditātes komisiju?”

Pētījuma dalībnieki minēja šādas atbildes:

- ✓ Par pieejamiem atvieglojumiem/sociālajām garantijām (19 respondenti jeb 9% no visas izlases);
- ✓ Papildus nosacījumi/dokumenti, lai neatteiktu grupu (4 respondenti);
- ✓ Pēc kādiem kritērijiem tiek piešķirta grupa (3 respondenti);
- ✓ Vairāk informācijas, kur un pie kā vērsties (3 respondenti);
- ✓ Jautājumi saistībā ar rehabilitāciju (2 respondenti);
- ✓ Par dokumentu ievākšanas kārtību (2 respondenti);
- ✓ Jebkādas izmaiņas vai jaunumus (e-pastā) (2 respondenti);
- ✓ Individuālu pieeju katrai personai atsevišķi (2 respondenti);
- ✓ Par pabalsta apmaksas aprēķiniem;
- ✓ Par invaliditātes pagarināšanu;
- ✓ Par asistenta iegūšanas iespējām;
- ✓ Konsultāciju sniegšana Ventspilī;
- ✓ Par izmaiņām, bērnam sasniedzot pilngadību;
- ✓ Ko darīt dokumentu iesniegšanas kavēšanās gadījumā;
- ✓ Par invaliditātes atvieglojumiem ārzemēs;
- ✓ Vairāk informācijas elektroniski - e-pastā vai mājas lapā;
- ✓ Par apliecības derīguma termiņu;
- ✓ Pārskatīt darbinieku kompetenci (nelaipni/nekompetenti darbinieki);
- ✓ Par atvieglojumiem naturalizācijas procesā;
- ✓ Informācija par bezmaksas kursiem;
- ✓ Sabiedriskās organizācijas, kas sniedz palīdzību invalīdiem;
- ✓ Atvieglojumi vecākiem, ja bērnam ir CD;
- ✓ Nezina/ NA (154 respondenti jeb 77% no visiem aptaujas dalībniekiem).

Aptaujas jautājums:

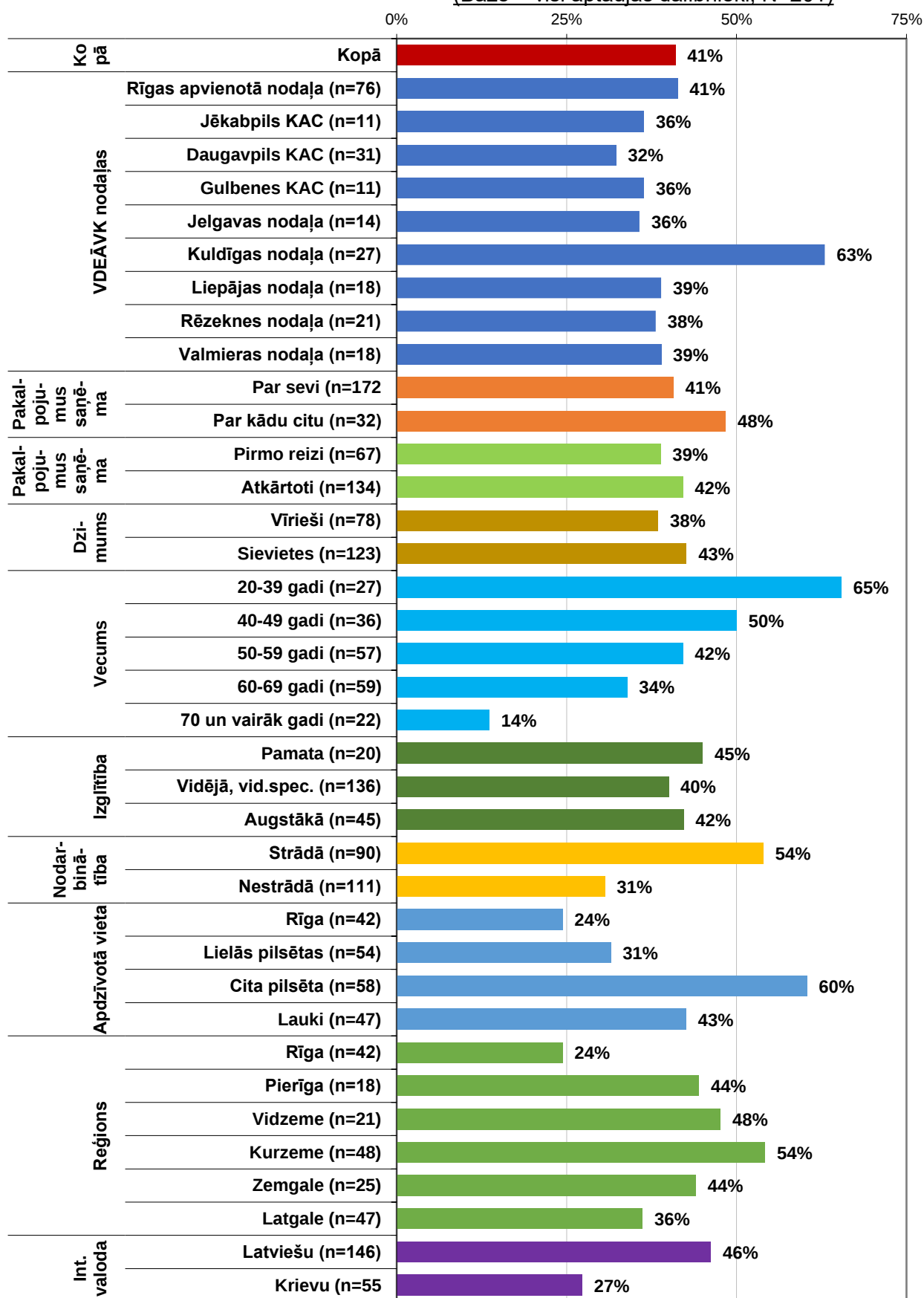
- “Kādos saziņas līdzekļos Jūs vēlētos uzzināt par aktualitātēm invaliditātes noteikšanā?”



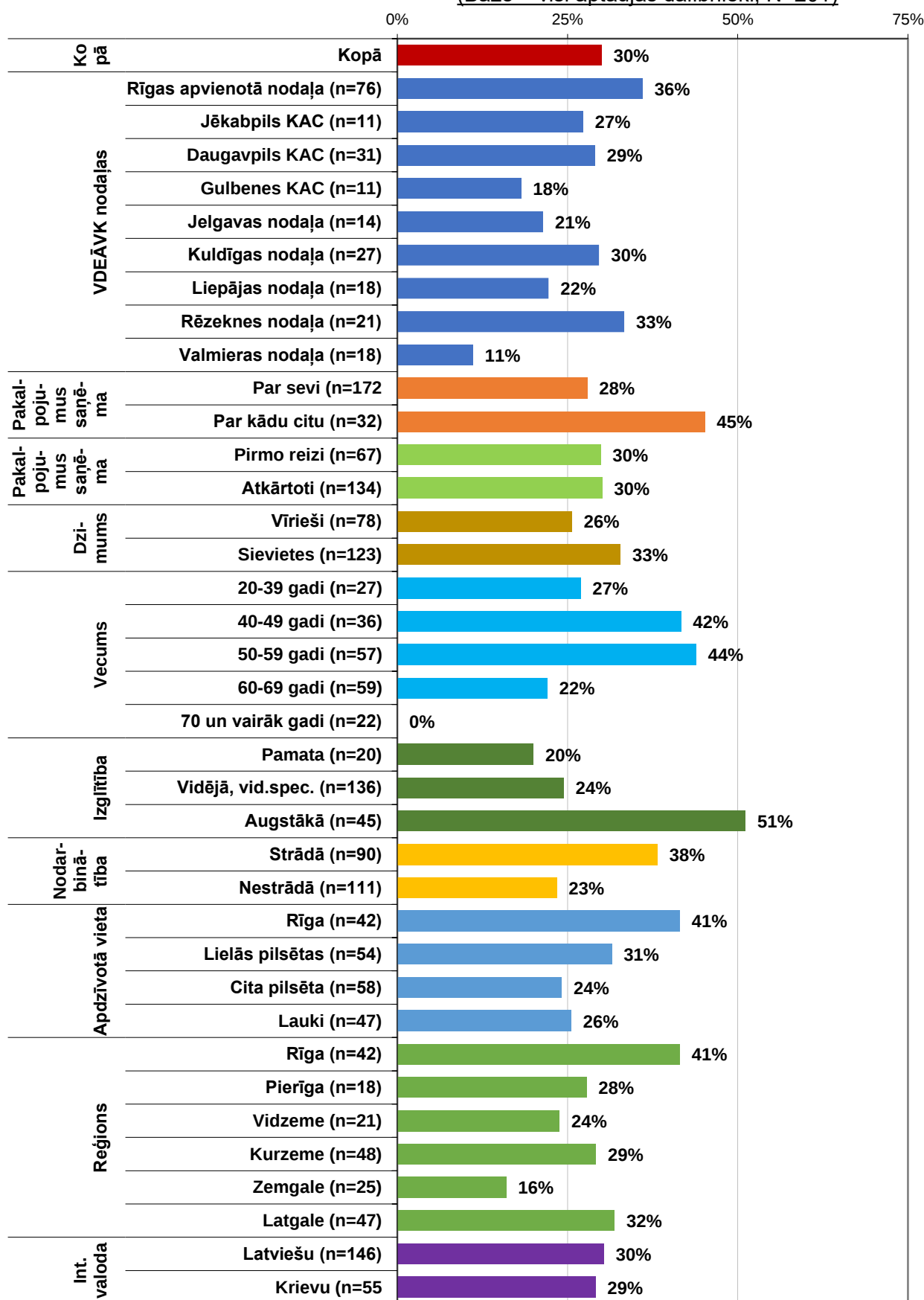
Par aktualitātēm invaliditātes noteikšanā vēlētos uzzināt:

E-pastā

(Bāze = visi aptaujas dalībnieki; N=201)



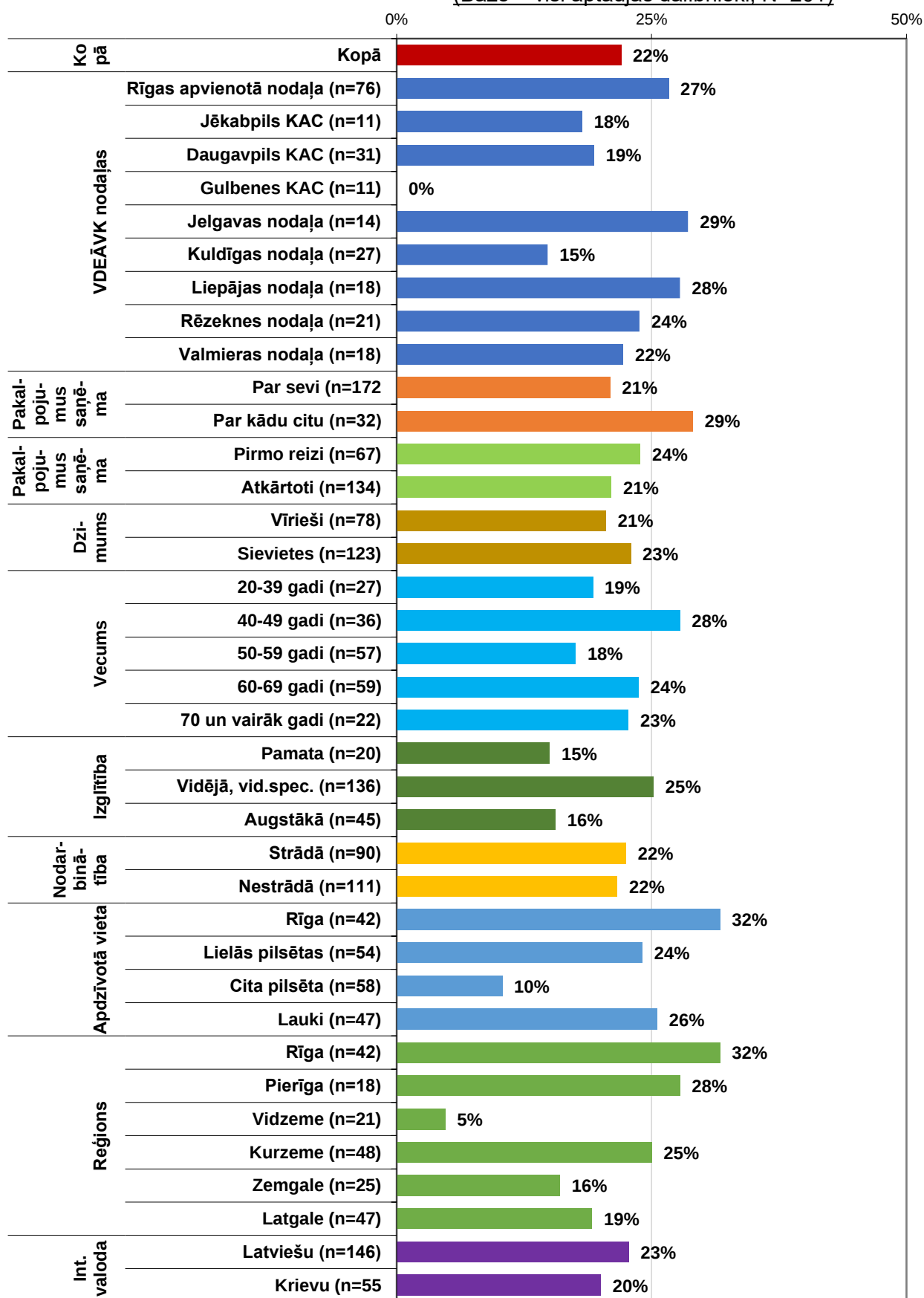
Par aktualitātēm invaliditātes noteikšanā vēlētos uzzināt:
Invaliditātes komisijas mājas lapā: www.vdeavk.gov.lv
 (Bāze = visi aptaujas dalībnieki; N=201)



Par aktualitātēm invaliditātes noteikšanā vēlētos uzzināt:

Informatīvajos materiālos drukātā veidā

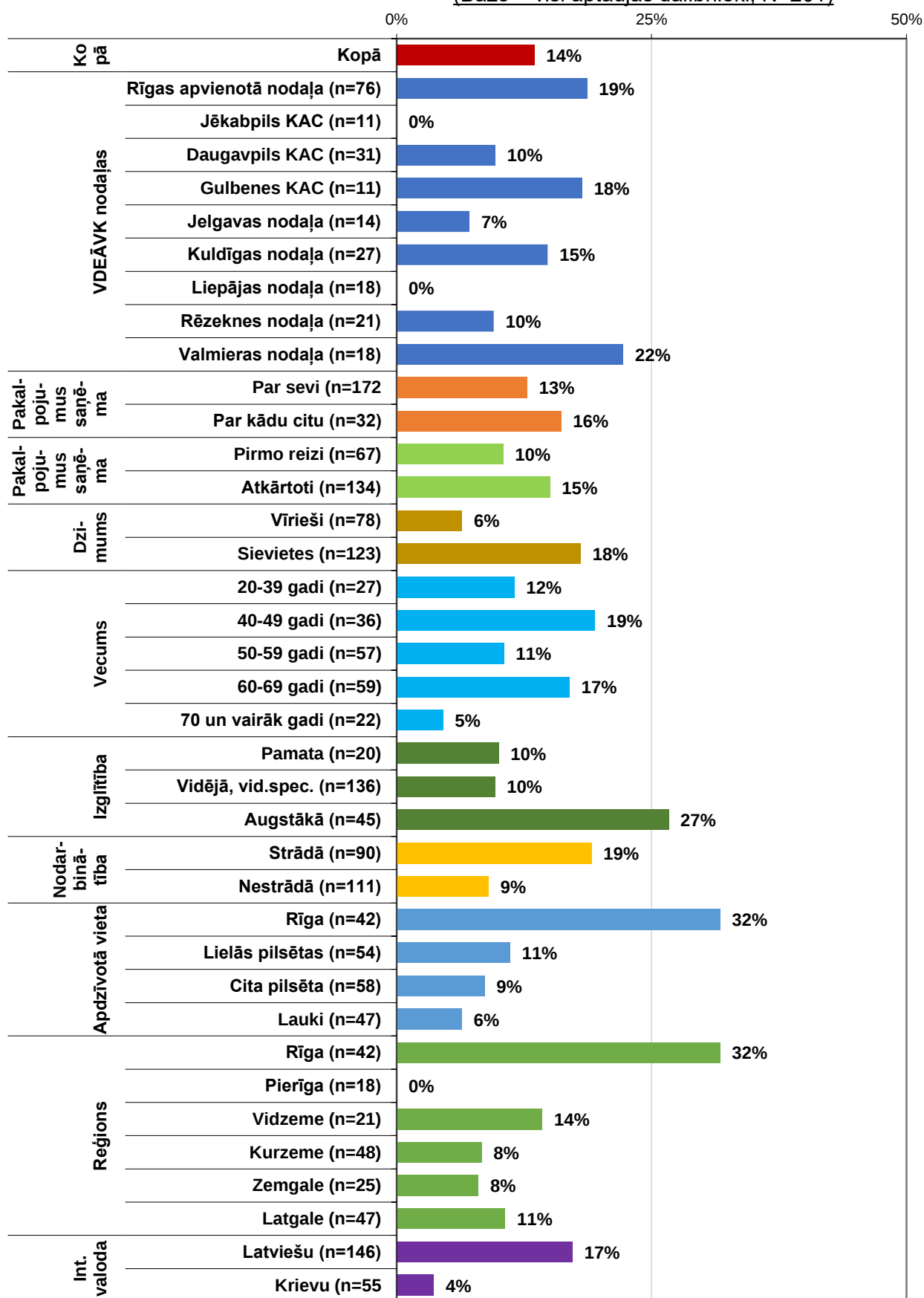
(Bāze = visi aptaujas dalībnieki; N=201)



Par aktualitātēm invaliditātes noteikšanā vēlētos uzzināt:

Sociālajos tīklos (Facebook u.c.)

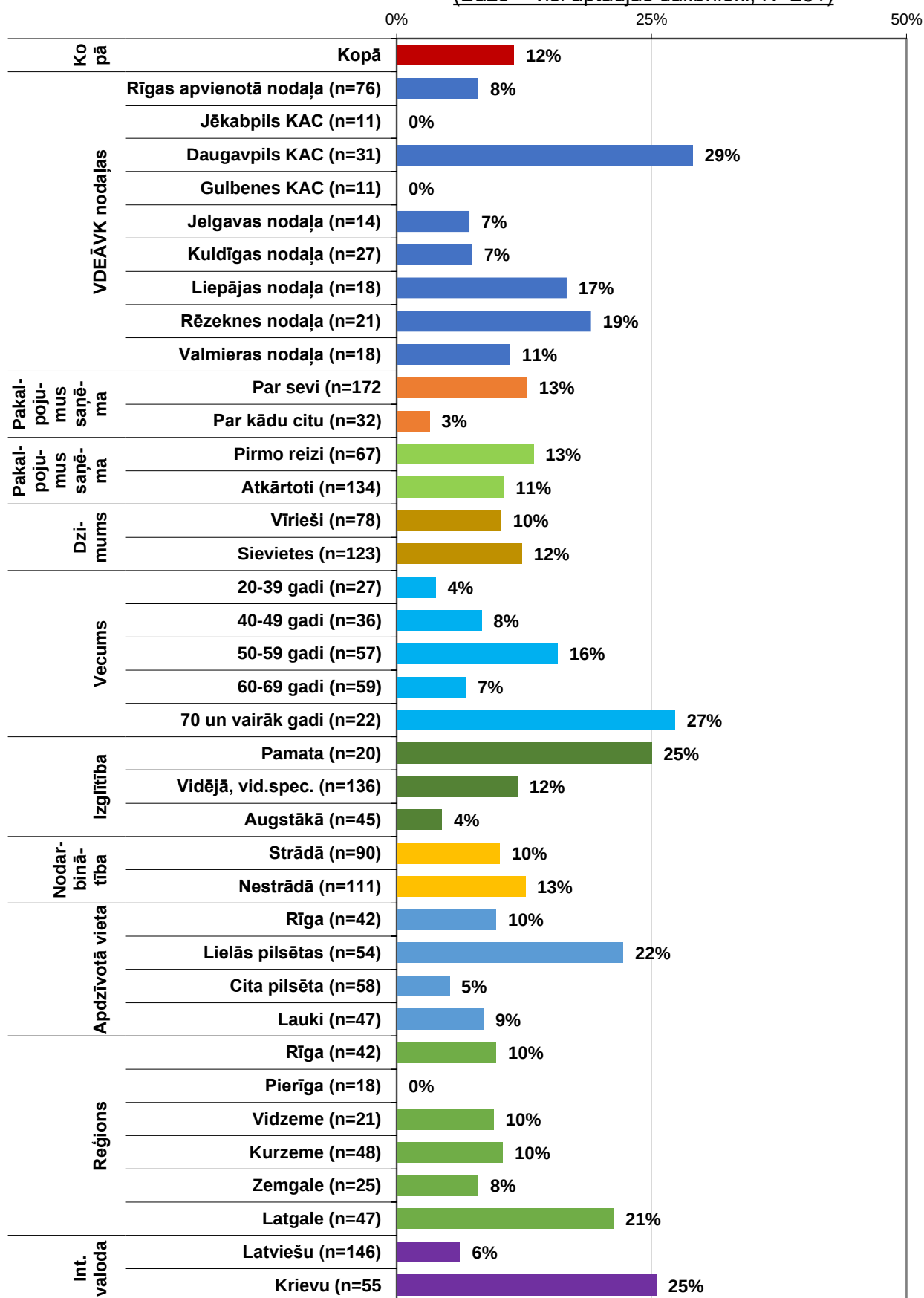
(Bāze = visi aptaujas dalībnieki; N=201)



Par aktualitātēm invaliditātes noteikšanā vēlētos uzzināt:

Telefoniski

(Bāze = visi aptaujas dalībnieki; N=201)

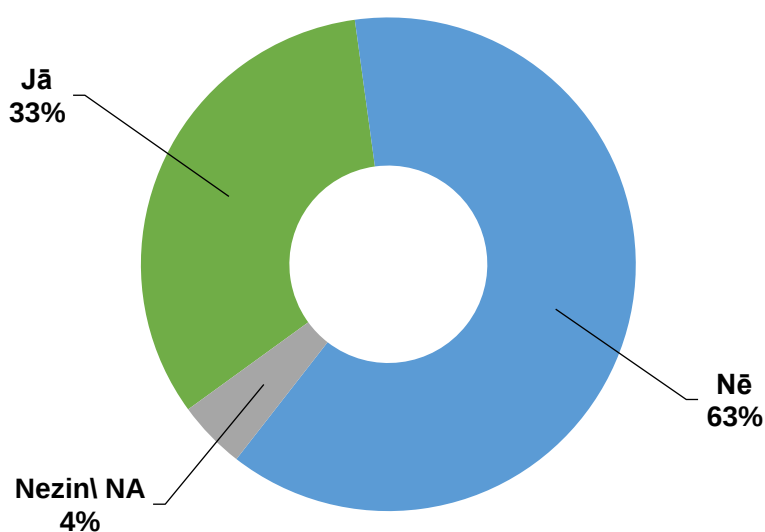


7. Invaliditātes komisijas interneta mājas lapas apmeklēšanas pieredze un vērtējums

Aptaujas jautājums:

- “Vai Jūs jebkad esat apmeklējis/-usi Invaliditātes komisijas interneta mājas lapu: www.vdeavk.gov.lv?”

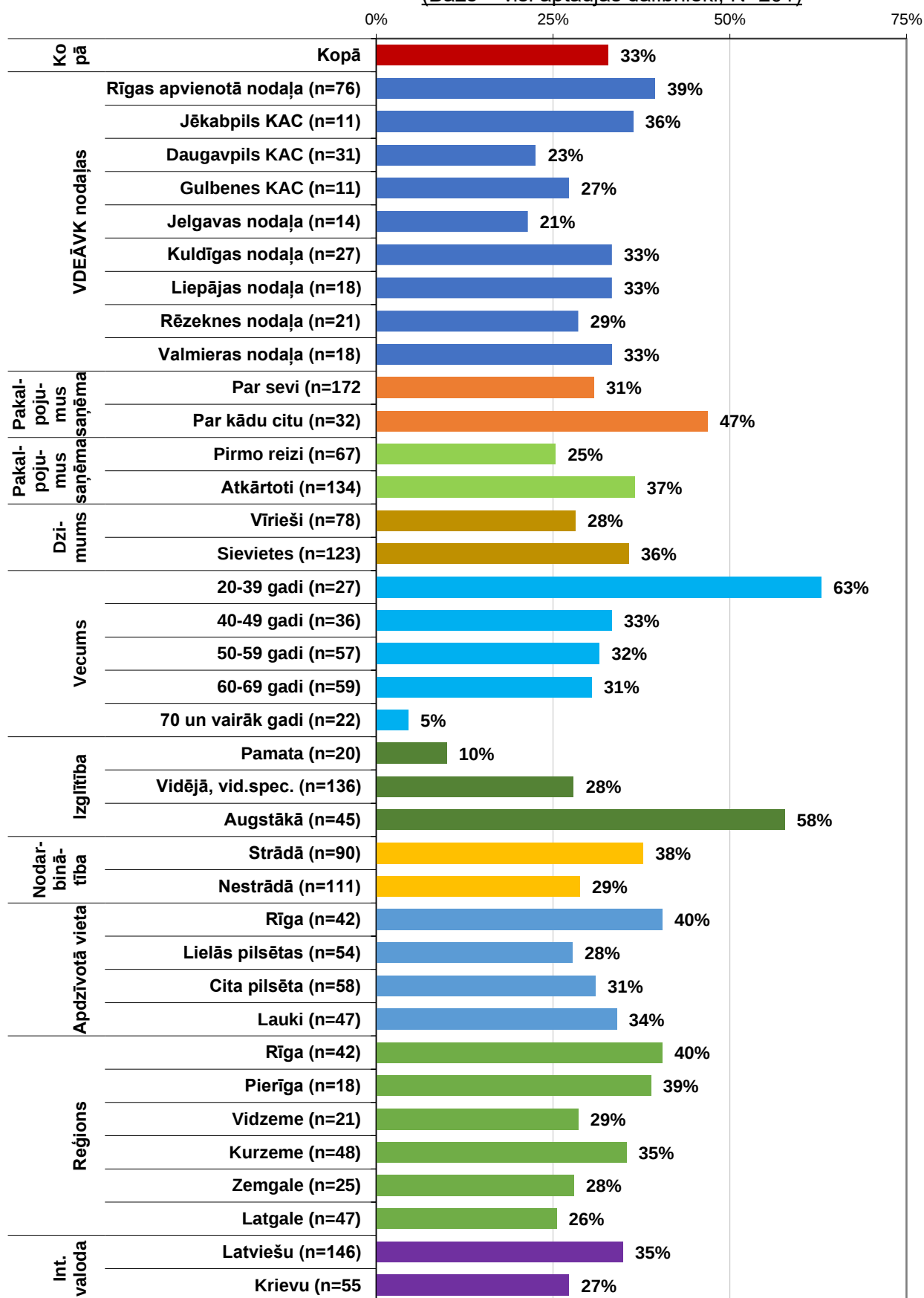
Vai Jūs jebkad esat apmeklējis/-usi Invaliditātes komisijas interneta mājas lapu: www.vdeavk.gov.lv?
(Bāze = visi aptaujas dalībnieki; N=201)



Ir apmeklējis/-usi Invaliditātes komisijas interneta mājas lapu:

www.vdeavk.gov.lv

(Bāze = visi aptaujas dalībnieki; N=201)

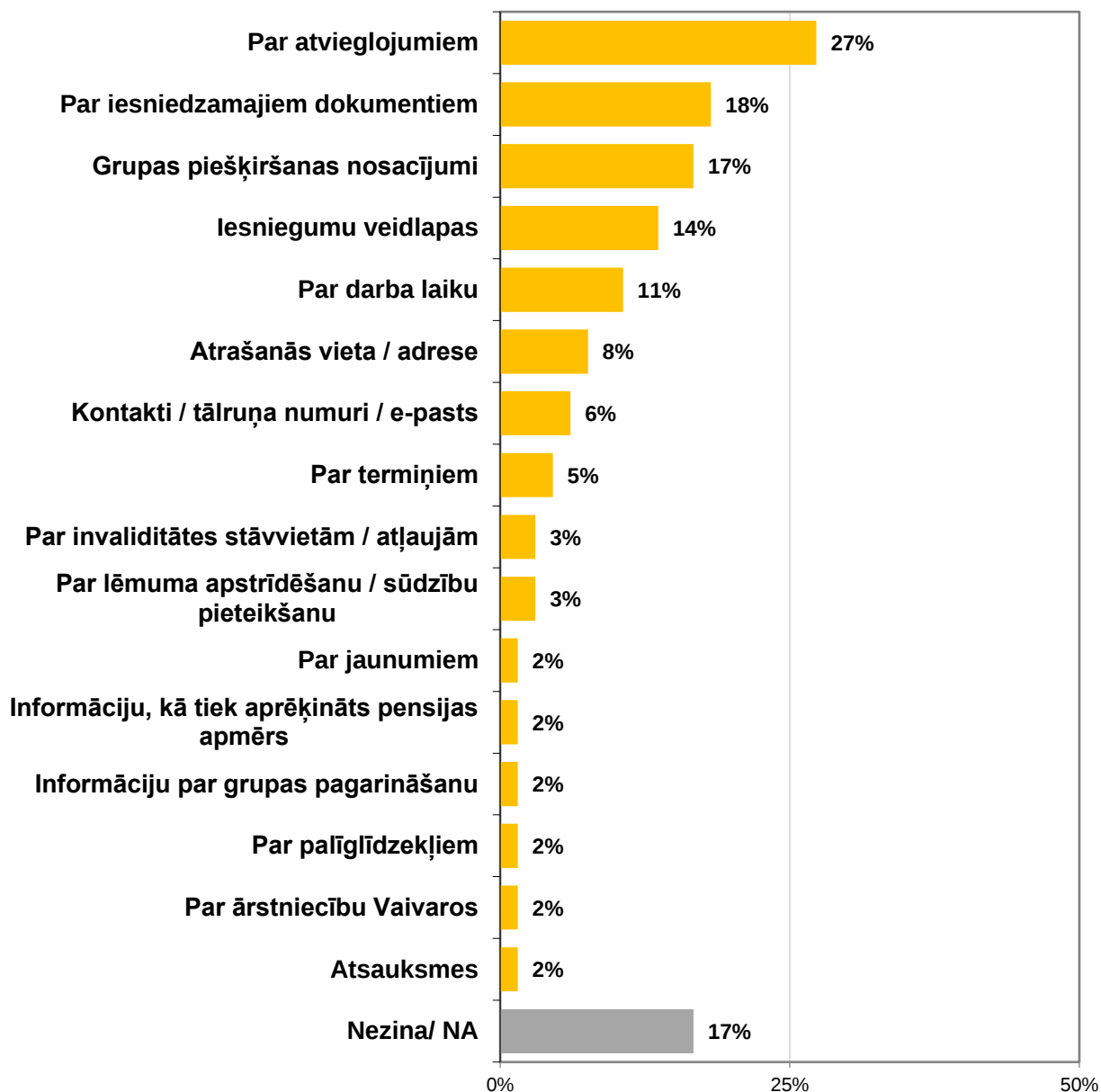


Aptaujas jautājums respondentiem (kopskaitā 66), kuri ir apmeklējuši Invaliditātes komisijas mājas lapu:

- “Kādu informāciju Jūs meklējāt Invaliditātes komisijas interneta mājas lapā: www.vdeavk.gov.lv?”

Kādu informāciju Jūs meklējāt Invaliditātes komisijas interneta mājas lapā: www.vdeavk.gov.lv

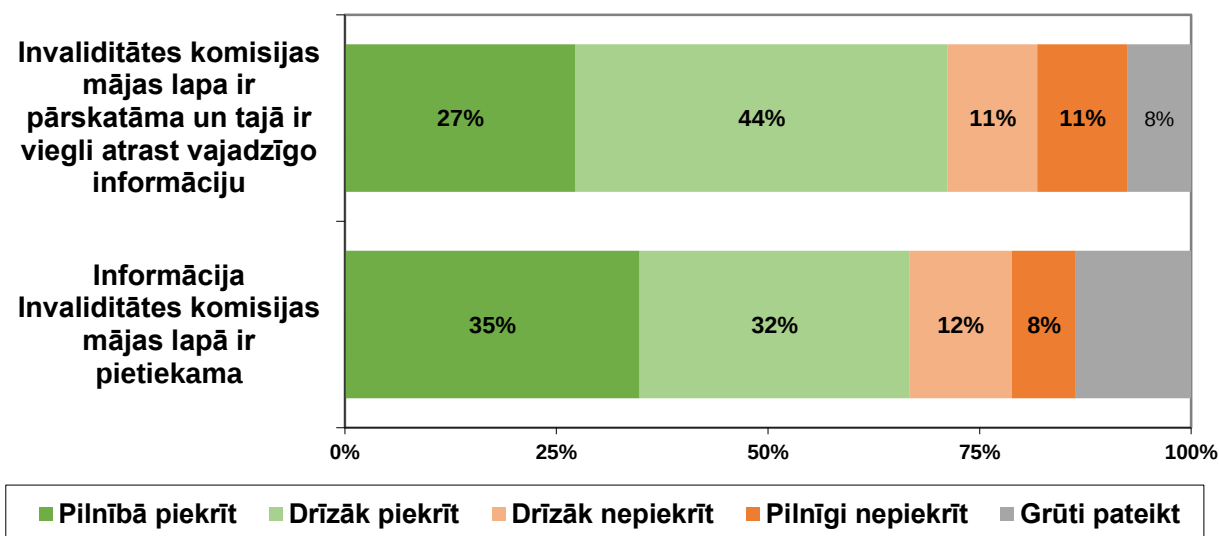
(Bāze = respondenti, kuri ir apmeklējuši Invaliditātes komisijas mājas lapu; N=66)



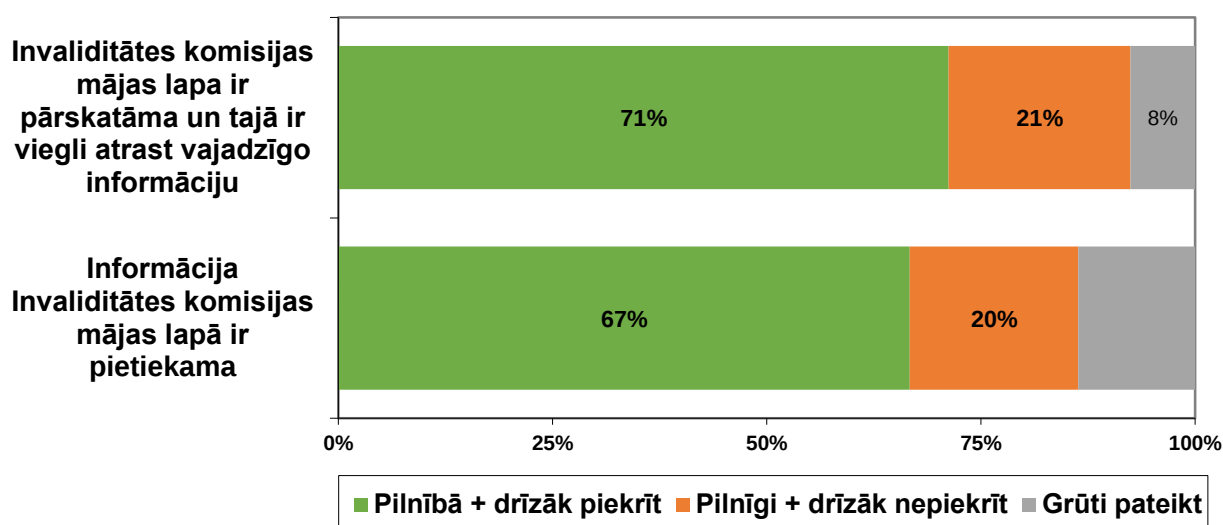
Aptaujas jautājums respondentiem (kopskaitā 66), kuri ir apmeklējuši Invaliditātes komisijas mājas lapu:

- “Cik lielā mērā Jūs piekrītat vai nepiekrītat šādiem izteikumiem par Invaliditātes komisijas interneta mājas lapu: www.vdeavk.gov.lv – pilnībā piekrītat, drīzāk piekrītat, drīzāk nepiekrītat vai pilnīgi nepiekrītat?”

Cik lielā mērā Jūs piekrītat vai nepiekrītat šādiem izteikumiem par Invaliditātes komisijas interneta mājas lapu: www.vdeavk.gov.lv?
(Bāze = respondenti, kuri ir apmeklējuši Invaliditātes komisijas mājas lapu; N=66)



Cik lielā mērā Jūs piekrītat vai nepiekrītat šādiem izteikumiem par Invaliditātes komisijas interneta mājas lapu: www.vdeavk.gov.lv?
(Bāze = respondenti, kuri ir apmeklējuši Invaliditātes komisijas mājas lapu; N=66)



Aptaujas jautājums respondentiem (kopskaitā 66), kuri ir apmeklējuši Invaliditātes komisijas mājas lapu:

- “Vai Invaliditātes komisijas mājas lapā: www.vdeavk.gov.lv, Jūsaprāt, ir nepieciešama kāda papildus informācija?”

Aptaujas dalībnieki sniedza šādas atbildes:

- ✓ Viss ir labi / viss apmierina (7 respondenti);
- ✓ Par dokumentu noformēšanas kārtību (3 respondenti);
- ✓ Plašāka informācija / lielāks informācijas daudzums (3 respondenti);
- ✓ Jaunumi / jauni lēmumi / izmaiņas (2 respondenti);
- ✓ Iesniedzamie dokumenti (2 respondenti);
- ✓ Juridiskie jautājumi;
- ✓ Sataisīt mājas lapu arī krievu valodā;
- ✓ Atvieglojumi / pabalsti ārpus Rīgas iedzīvotājiem;
- ✓ Par invalīdu stāvvietām;
- ✓ Informācija vecākiem par bērniem piešķirtām invaliditātēm;
- ✓ Kritēriji, pēc kuriem nosaka grupu;
- ✓ Nezina/ NA (43 respondenti).

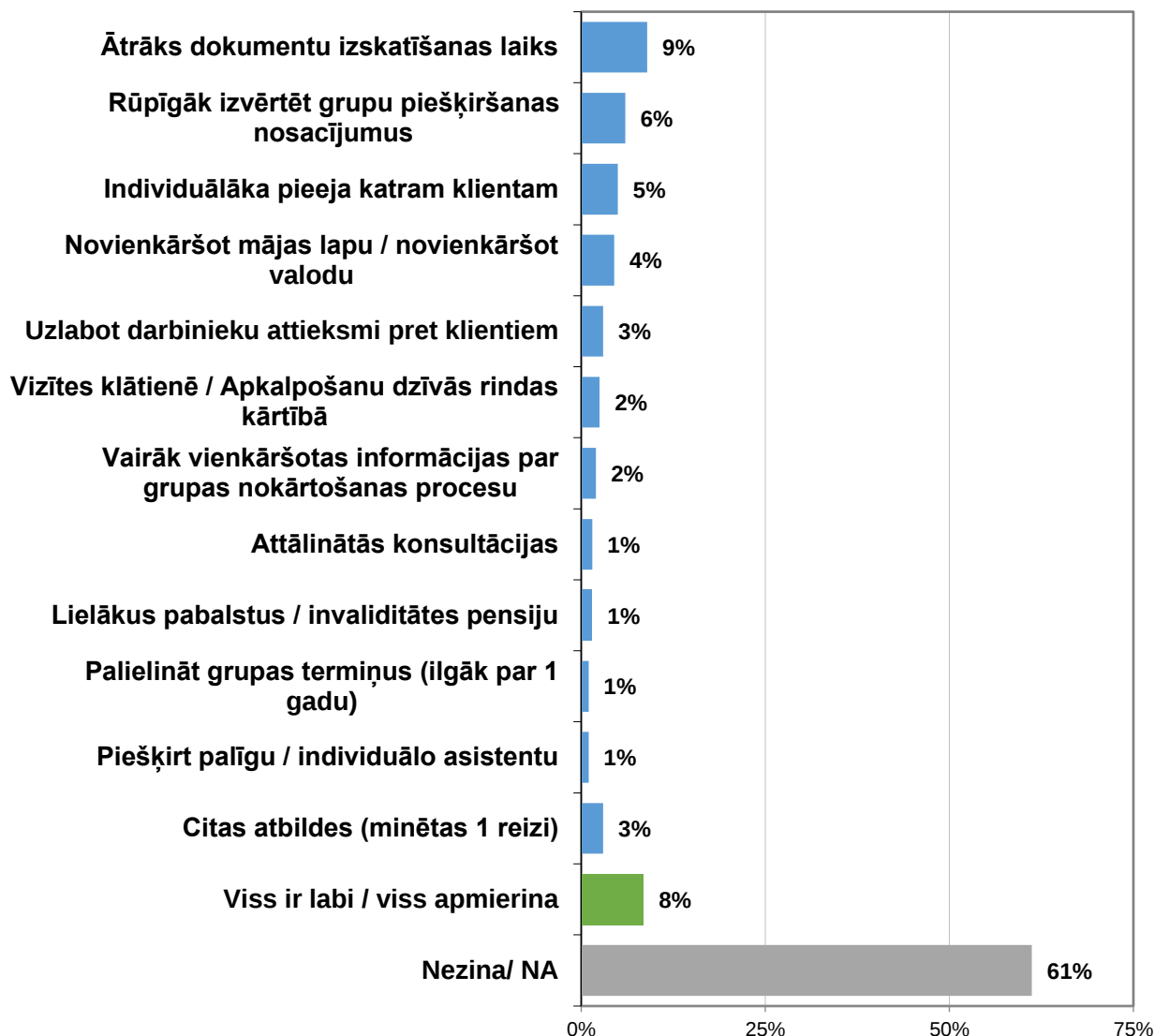
8. Ieteikumi Invaliditātes komisijas darbam

Aptaujas jautājums:

- “Vai Jums ir kādi ieteikumi/ komentāri par Invaliditātes komisijas darbu? Ko vajadzētu uzlabot/ mainīt?”

Vai Jums ir kādi ieteikumi/ komentāri par Invaliditātes komisijas darbu? Ko vajadzētu uzlabot/ mainīt?

(Bāze = visi aptaujas dalībnieki; N=201)

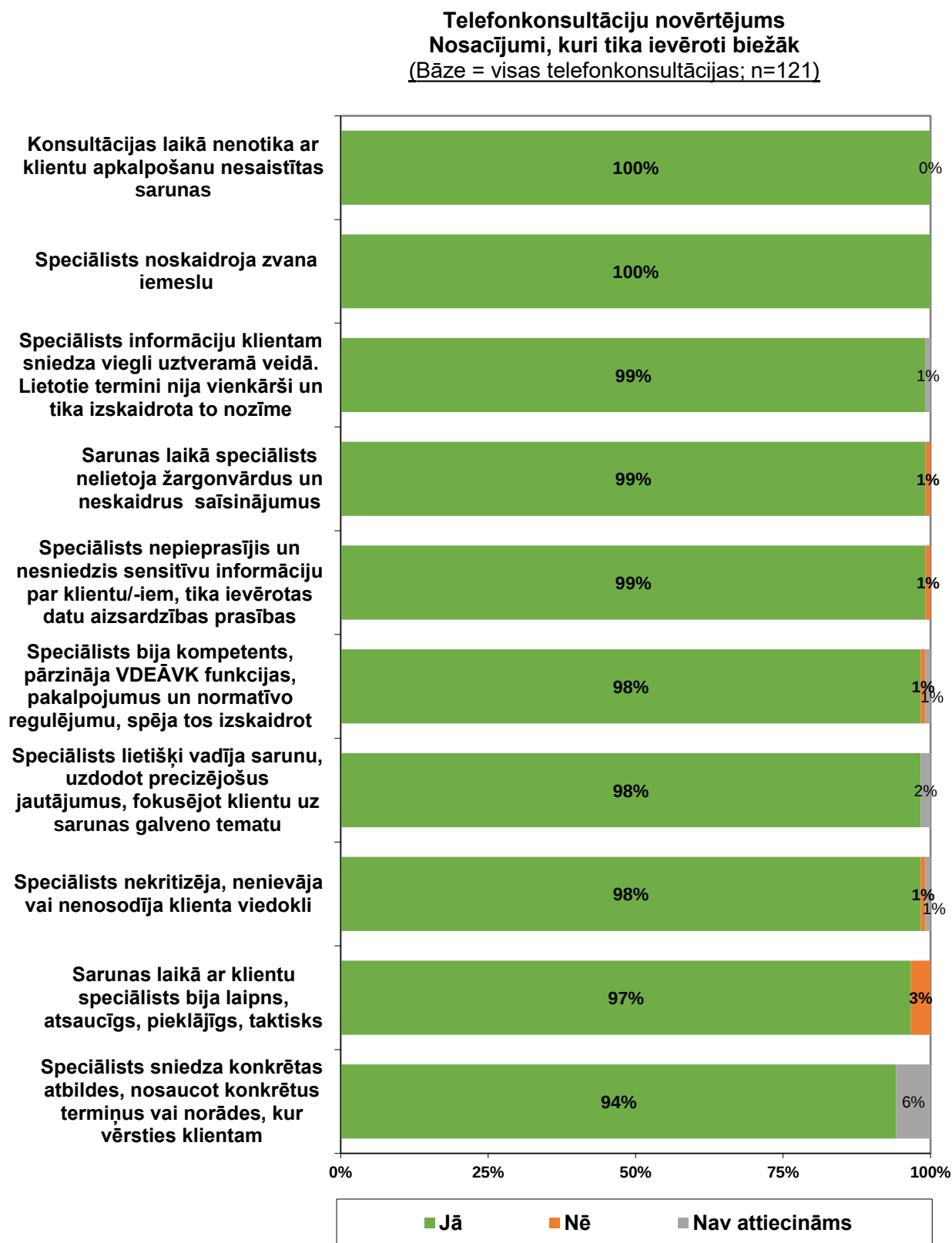


Retāk minētās (grafikā – “citas”) atbildes:

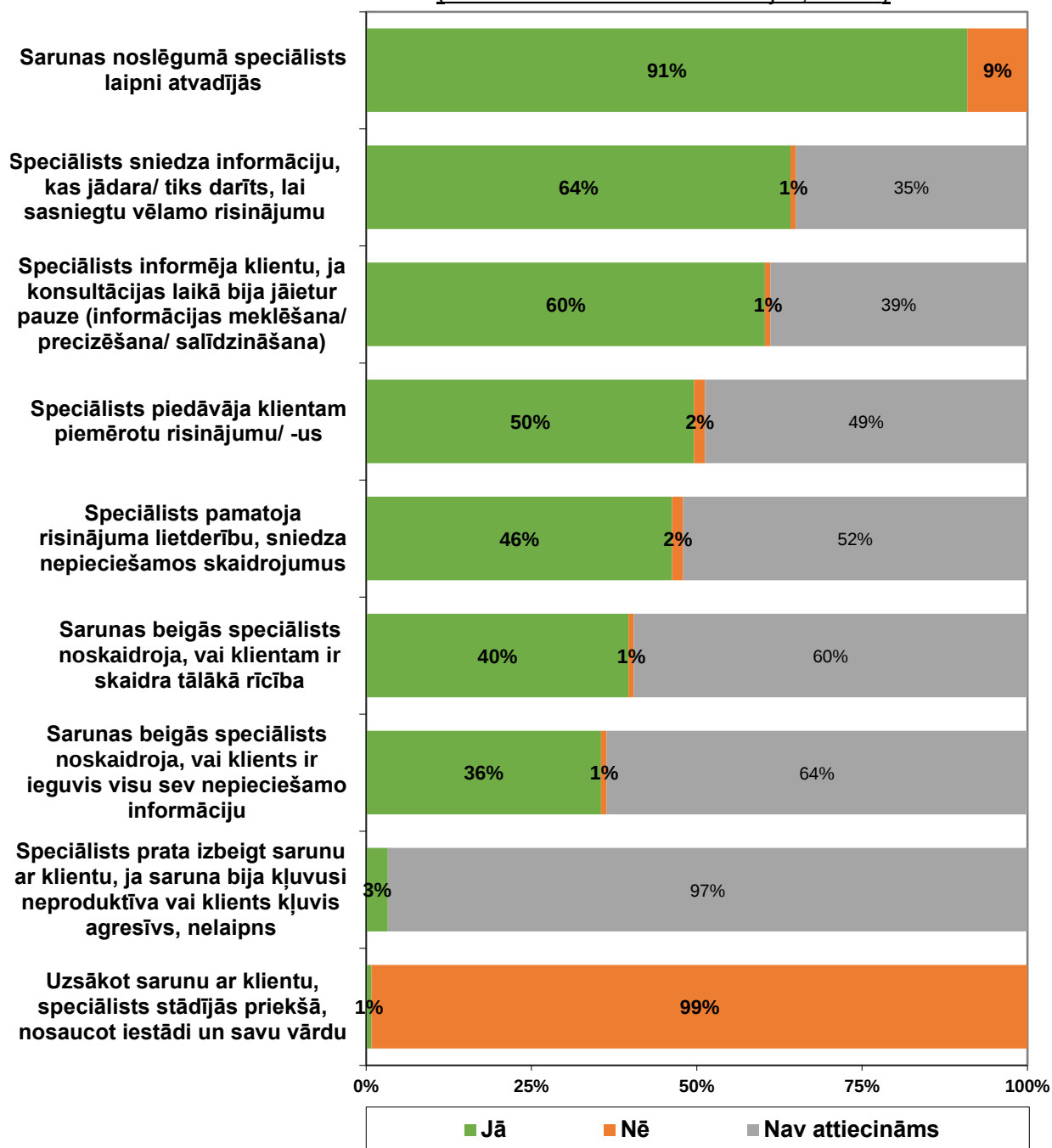
- ✓ Atvērt filiāli Ventspilī;
- ✓ Pielīdzināt 3.grupu pie 1.un 2.grupas;
- ✓ Atgādinājumi SMS veidā par termiņiem;
- ✓ Pārskatīt dokumentus uz kļūdām / kļūdaini dati;
- ✓ Pārstāvju izbraukumi uz reģioniem / dzīves vietām;
- ✓ Informēt par jaunumiem likumdošanā / izmaiņām.

IV. Invaliditātes komisijas telefonkonsultāciju analīze

Pētījuma gaitā tika veikta 121 telefonkonsultāciju analīze. Kopējos telefonkonsultāciju analīzes rezultātus ilustrē nākamie grafiki.



Telefonkonsultāciju novērtējums
Nosacījumi, kuri tika ievēroti retāk
 (Bāze = visas telefonkonsultācijas; n=121)



Detalizēta telefonkonsultāciju analīze, to atbilstība izvirzītajiem nosacījumiem:

1. Uzsākot sarunu ar klientu, speciālists stādījās priekšā, nosaucot iestādi un savu vārdu

- ✓ Pēc visu telefonsarunu noklausīšanās par viskritiskāk tika vērtēta nosacījuma par sarunas uzsākšanu ar klientu izpilde. 99% no speciālistiem, uzsākot sarunu, nestādījās priekšā, nosaucot savu vārdu un iestādi. Visbiežāk telefonsarunas sākās ar frāzi “Klientu apkalpošanas centrs, lūdu”. Taču, kā zināms, klientu apkalpošanas centri ir daudzām iestādēm, un nav pilnīgas pārliecības, ka klients ir piezvanījis tieši uz Veselības un darbspēju ekspertīzes ārstu Valsts komisijas klientu apkalpošanas centru. Vadoties pēc telefonsarunu ieraksta, prasība par sarunas uzsākšanu faktiski nevienam speciālistam nav izpildīts korekti.

2. Speciālists noskaidroja zvana iemeslu

- ✓ Nosacījums tika izpildīts visās sniegtajās telefonkonsultācijās. Speciālisti bez jebkādām grūtībām spēja uztvert klienta lūgumu vai jautājumu, iespēju robežās sniedzot uz tiem atbildes. Analīzes gaitā attiecībā uz zvana iemesla noskaidrošanu nebija būtisku komentāru par prasības izpildi vai ieteikumi uzlabojumiem. Bija tikai viens gadījums, kurā speciālistam bija grūti ar pirmo reizi saprast klienta lūgumu/jautājumu, līdz ar to speciālists bija spiests vairākas reizes pārjautāt, kāds tieši ir klienta jautājums. Klients runāja neskaidri un ātri, kas apgrūtināja galvenā zvana iemesla noskaidrošanu. Pēc vairākiem lūgumiem atkārtot savu jautājumu, speciālistam tomēr izdevās noskaidrot zvana iemeslu.

3. Speciālists lietišķi vadīja sarunu, uzdodot precizējošus jautājumus, fokusējot klientu uz sarunas galveno tematu

- ✓ Nosacījums tika ievērots visās sarunās, tā izpilde neraisīja kādas būtiskas iebildes vai komentārus. Speciālisti bija lietišķi, sarunas tika uzturētas klienta interesējošās tēmas gultnē.

4. Speciālists piedāvāja klientam piemērotu risinājumu\ -us

- ✓ Jautājumā par to, vai speciālists piedāvāja klientam piemērotu risinājumu, apmēram pusē gadījumu (49%) risinājuma piedāvājums nebija nepieciešams, jo klienti zvanīja par tādiem jautājumiem, kā piemēram, vai dokumenti ir saņemti un izskatīti, vai arī ar mērķi noskaidrot filiāļu darba laiku vai adresi. Savukārt otrajā pusē (50%) gadījumu gandrīz vienmēr speciālists sarunas gaitā piedāvāja klienta situācijai piemēroti risinājumu.
- ✓ Bija pāris gadījumi, kad jautājums zināmu apstākļu dēļ tika atrisināts nepilnīgi vai netika piedāvāts risinājums. Šāds gadījums bija, piemēram, valodas barjeras dēļ, kad kāds klients runāja tikai krieviski un nevarēja izklāstīt speciālistam problēmas būtību latviešu valodā, savukārt speciālists nepārzināja pietiekami labi krievu valodu. Jautājums attiecās uz to, vai darbnespējas lapu var apvienot ar invaliditāti. Tā kā speciālists nesaprata, ko īsti klients prasa, tad risinājums tā arī netika piedāvāts.
- ✓ Otrs gadījums, kurā speciālists nespēja rast risinājumu un ieteikt to klientam, bija attiecībā uz invaliditātes atlaīžu piemērošanu laikā, kad apliecības derīguma termiņš ir beidzies, taču vēl nav saņemta jauna apliecība. Klients vēlējās noskaidrot, ko darīt šādā situācijā, taču viss, ko speciālists spēja atbildēt, ir, ka “dokumenti tiek izskatīti 2 mēnešu laikā no to saņemšanas brīža”, un šo frāzi atkārtoja vairākas reizes, tā arī neatbildot uz klienta jautājumu.

5. Speciālists pamatoja risinājuma lietderību, sniedza nepieciešamos skaidrojumus

- ✓ Gandrīz visos gadījumos, kad bija nepieciešams izvērst problēmsituācijas risinājums, darbinieki to sniedza, paskaidrojot arī tā lietderību. Lielākajā daļā gadījumā šī risinājuma lietderības skaidrošana tomēr nebija nepieciešama, jo klienta jautājumi bija attiecināmi uz invaliditātes dokumentu izskatīšanas kārtību, darba laika vai filiāļu atrašanās vietu noskaidrošanu. Šī prasība netika izpildīta jau iepriekš pieminētajos pāris gadījumos attiecībā uz invaliditātes atļaušu piemērošanu laikā, kad apliecības derīguma termiņš ir beidzies, taču vēl nav saņemta jauna apliecība, kur speciālista vienīgais piedāvātais risinājums bija gaidīt 2 mēnešus līdz lēmuma pieņemšanai, nesniedzot papildus ieteikumus vai skaidrojumus.

6. Speciālists sniedza informāciju, kas jādara\ tiks darīts, lai sasniegtu vēlamu risinājumu

- ✓ Visās konsultācijās, izņemot vienu, speciālisti sniedza informāciju par to, kas jādara vai tiks darīts, lai sasniegtu vēlamu risinājumu. Speciālisti kopumā bija atsaucīgi un laipni, lielākajā daļā gadījumu pārliecinājās, ka dokumenti ir saņemti, sniedzot informāciju, kad tieši lēmums varētu tikt pieņemts. Speciālisti skaidroja klientiem, kas jādara, lai pieteiktos invaliditātei, kā arī tādus klientu interesējošos jautājumus, kā, piemēram, filiāļu darba laiks un atrašanās vieta. Vienā no gadījumiem speciālists arī klientu pabrīdināja, ka steidzami ir jāiesniedz dokumenti invaliditātes nokārtošanai, lai iekļautos vajadzīgajā termiņā. Tas liecina par speciālista atbildības sajūtu un godprātīgu darbu.
- ✓ Vienīgais gadījums, kurā speciālists nesniedza šādu informāciju, bija jau iepriekš pieminētā situācija, kad klients vēlējās noskaidrot, ko darīt gadījumā, kad apliecības derīguma termiņš ir beidzies, taču vēl nav saņemta jauna apliecība. Uz šo jautājumu speciālists tā arī nedeva atbildi, liekot klientam saprast, ka jāgaida, līdz dokumenti tiek izskatīti un tiek pieņemts lēmums.

7. Speciālists sniedza konkrētas atbildes, nepieciešamības gadījumā nosaucot konkrētus termiņus vai norādes, kur vērsties klientam

- ✓ Visās telefonsarunu konsultācijās speciālisti atsaucīgi un kompetenti prata sniegt nepieciešamās atbildes uz jautājumiem, kas attiecas uz kontaktiem, termiņiem vai jebkuru citu informāciju, kas klientam varētu palīdzēt jautājuma vai situācijas atrisināšanā. Šāda informācija tika sniegta, piemēram, uz jautājumiem, vai dokumenti ir saņemti, un kad tie tiks izskatīti; kur atrodas filiāles un kāds ir to darba laiks; cik dienu laikā izskata dokumentus; kur vērsties un ar ko sazināties par lēmuma apstrīdēšanu un tamlīdzīgi jautājumi. Bija arī daži tādi gadījumi, kad šādas informācijas sniegšana nebija nepieciešama, taču nebija neviena gadījuma, kad informācija būtu bijusi nepieciešama, bet tā nav sniegta.

8. Speciālists nekritizēja, nenievāja vai nenosodīja klienta viedokli

- ✓ Gandrīz visās telefonkonsultācijās speciālisti bija maksimāli pieklājīgi, nekritizēja, nenievāja vai nenosodīja klienta viedokli. Izņēmums ir viens gadījums, kur uz kādas klientes zvanu speciālists atbildēja diezgan nievājoši. Kliente runāja krievu valodā, taču zvanīja sava vīra vārdā. Uz jautājumu, kādēļ vīrs pats nezvana, kliente mēģināja atrast vajadzīgos vārdus "Viņš ir tāds...", taču speciālists pārtrauca, un turpināja klientes iesākto "...tāds-nekāds". Pēc šīs frāzes kliente izklausījās nedaudz samulsusi. Šāds speciālista komentārs izklausījās neētisks.

9. Speciālists nepieprasīja un nesniedza sensitīvu informāciju par klientu\iem, tika ievērotas datu aizsardzības prasības

- ✓ Speciālisti bija kompetenti, ievēroja ētikas normas un nepieprasīja un nesniedza sensitīvu informāciju par klientiem, ievērojot datu aizsardzības prasības. Kā piemēru var minēt kādas pacientes brāli, kas zvanīja un interesējās par piešķirto lēmumu mātai. Taču speciālists laipni atbildēja, ka šādu informāciju trešajām personām nesniedz, un ir jāgaida lēmums, kas tika izsūtīts pa pastu.
- ✓ Bija viens pretrunīgs gadījums, kurā speciālists neapzināti lika klientam izjust nelielu diskomfortu, pajautājot, “ar kādu saslimšanu tika piešķirta pacienta invaliditāte?”, uz ko klients atbildēja “Es nesaukšu tagad pa telefonu šādu sensitīvu informāciju”. Speciālists atvainojās, un apstiprināja, ka protams, nevajag saukt šādu informāciju. Izanalizējot tālāko sarunas gaitu, var secināt, ka šāds speciālista jautājums tika uzdots neapzināti, lai ātrāk un vieglāk saprastu pieņemto lēmumu un atbildētu uz klienta jautājumu.

10. Speciālists bija kompetents, pārzināja VDEĀVK funkcijas, pakalpojumus un normatīvo regulējumu, nepieciešamības gadījumā varēja to izskaidrot klientam

- ✓ Visi speciālisti kopumā bija kompetenti, pārzināja VDEĀVK funkcijas, pakalpojumus un normatīvo regulējumu, kā arī nepieciešamības gadījumā varēja to izskaidrot klientam. Izņēmums bija viens gadījums ar kādu klienti, kura vēlējās noskaidrot, kādēļ viņai netiek piemērotas sabiedriskā transporta atlaides, kamēr dokumenti atrodas izskatīšanas stadijā. Speciālists nevarēja sniegt atbildi uz šo jautājumu, un atstāja klientu bez atbildes.

11. Speciālists informēja klientu, ja konsultācijas laikā bija jāietur pauze (informācijas meklēšana\ precizēšana\ salīdzināšana)

- ✓ Ja konsultācijas laikā bija nepieciešams sameklēt attiecīgā klienta dokumentus vai lēmumu, speciālisti lūdza nosaukt pacienta vārdu un personas kodu. Šādā gadījumā tiek pieņemts, ka speciālists meklē informāciju, un ir nepieciešams papildus laiks, lai pēc sniegtajiem datiem atrastu konkrētās personas lēmumu. Dažos gadījumos speciālisti apzināti informēja, ka tūlīt sameklēs informāciju un būs nedaudz jāuzgaida. Taču lielākajā daļā gadījumu šādu konkrētu piebildi teikt nebija nepieciešamības, jo, palūdzot nosaukt klienta datus, klients saprot, ka tūlīt tiks veikta datu meklēšana. Līdz tam brīdim, kamēr tas nerada papildus jautājumus un neērtības klientam, tiek pieņemts, ka tiek dots papildus laiks speciālistam informācijas meklēšanai.
- ✓ Taču bija viena saruna, kur, acīmredzot, klients bija jāpabrīdina, ka informācijas meklēšana var aizņemt neilgu laiku, taču tas netika izdarīts. Rezultātā iestājās neilga, neērta pauze (klusums), pēc kuras klients pārprasīja: “Halo?”. Tātad klients nebija sapratis, ka šajā brīdī tiek meklēta attiecīgā informācija, jo netika par to pabrīdināts.
- ✓ Uz tādiem klientu jautājumiem kā, cik ilgā laikā dokumenti tiks izskatīti; kāds ir filiāles darba laiks; kādi dokumenti ir nepieciešami invaliditātes noformēšanai; kur atrodas filiāles un tml., pauzes ieturēšana nebija nepieciešama, jo speciālisti bija zinoši un kompetenti, lai atbildētu uz šiem jautājumiem uzreiz, neieturot noteiktu pauzi.

12. Speciālists informāciju klientam sniedza viegli uztveramā veidā. Ja lietoja dažādus terminus, tie tika vienkārši un skaidri izskaidrota to nozīme

- ✓ Nosacījums tika ievērots visās sarunās, tā izpilde neraisīja kādas būtiskas iebildes vai komentārus. Invaliditātes komisijas speciālisti pievērsa uzmanību tam, kā viņi sniedz informāciju, cenšoties to pasniegt klientam viegli uztveramā veidā, nepieciešamības gadījumā sniedzot skaidrojumus.

13. Konsultācijas laikā nenotika ar klientu apkalpošanu nesaistītas sarunas

- ✓ Nosacījums tika ievērots pilnībā visās sarunās, konsultāciju laikā nenotika ar klientu apkalpošanu nesaistītas sarunas.

14. Sarunas laikā speciālists nelietoja žargonvārdus un neskaidrus saīsinājumus

- ✓ Sarunas laikā speciālisti vienmēr bija pieklājīgi, nelietoja žargonvārdus un neskaidrus saīsinājumus, uzklausa klientus un attiecās maksimāli ētiski un iejūtīgi. Tomēr bija arī viena saruna, kuras laikā speciālists uzturēja ne tik profesionālu dialogu ar klientu. Klients (sociālais darbinieks) zvanīja attiecībā par kādu zēnu, kurš traucē mācību procesu. Klienta jautājums bija, vai ir iespējams norīkot šim zēnam asistentu, privātskolotāju, lai netiktu traucēts citiem mācību process. Speciālista atbilde bija, ka šādā gadījumā asistents netiek piemērots, jo nav indikāciju invaliditātes un asistenta saņemšanai. Taču liekas bija speciālista piebildes, kurās zēns tika nosaukts par "huligānu" un, ka primāri būtu jāsāk ar bērna audzināšanu ģimenē. Šādi speciālista komentāri un piebildes bija liekas un neprofesionālas.

15. Speciālists prata izbeigt sarunu ar klientu, ja saruna bija kļuvusi neproduktīva vai klients kļuvis agresīvs, nelaipns

- ✓ Faktiski visas telefonkonsultācijas noritēja mierīgi un laipni no abām pusēm, kur abas puses viena otru saprata un nonāca pie jautājuma risinājuma vai atbildes saņemšanas. Kādā no sarunām klients bija kļuvis nervozs un pat runāja nedaudz paceltā balsī. Minētais gadījums ir saistībā ar kādu klienti, kura vēlējās pārlicināties, vai viņas dokumenti, parakstīti ar e-pastu, ir nonākuši Valmieras filiālē. Speciālists pārbaudīja datus un informēja, ka dokumenti ir reģistrēti, tātad, ir saņemti. Taču kliente joprojām vairākas reizes pārprasīja, vai tiešām dokumenti ir saņemti, kļūstot arvien nervozāka un paceļot balss toni. Speciālists saglabāja pacietību un profesionalitāti, un mierināja klientu, ka ar dokumentiem viss ir kārtībā, un tie ir reģistrēti.

16. Sarunas laikā ar klientu speciālists bija laipns, atsaucīgs, pieklājīgs, taktisks

- ✓ Telefonsarunās ar klientiem speciālisti, galvenokārt, bija laipni, atsaucīgi, pieklājīgi un taktiski. Speciālisti prata sniegt risinājumu vai atbildes uz klienta jautājumiem, saglabājot atsaucību un profesionalitāti. Tā, piemēram, viena no telefonsarunām izvērtās ļoti gara, un klients vairākas reizes pārprasīja speciālista sniegto atbildi. Taču speciālists nezaudēja laipnību un prata noturēt lietišķu komunikāciju, katru reizi laipni vēlreiz atbildot uz klienta jautājumu.

- ✓ Taču bija arī 4 tādi gadījumi, kur varēja just un saklausīt aizkaitināmību speciālista balsī. Šajos gadījumos speciālisti atbildēja nelaipni, īsos, dažos teikumos, īsti nepaskaidrojot vai neatbildot uz visiem klientu jautājumiem. Tā, piemēram, kādā no telefonsarunām speciālists ar klientu runāja diezgan nelaipni, vienā brīdī pat nedaudz paaugstinot balsi un palēninot runāšanas tempu, runāja ar atstarpēm, jo klients nesadzirdēja speciālista teikto.
- ✓ Līdzīgas situācijas bija vēl ar dažiem klientiem, kur telefonkonsultācijas laikā speciālistiem bija jūtams nelaipns balss tonis, kā arī viņi netērēja daudz laika situācijas apskaidrošanai un atbildēm uz jautājumiem. Gribētos dzirdēt lielāku atsaucību no speciālistiem, jo daži no klientu jautājumiem palika neatbildēti, piemēram, jautājums par to, kad apmēram var gaidīt lēmumu un ko darīt situācijā, ja divu mēnešu laikā lēmums joprojām nav saņemts.

17. Sarunas beigās speciālists noskaidroja, vai klients ir ieguvis visu sev nepieciešamo informāciju

18. Sarunas beigās speciālists noskaidroja, vai klientam ir skaidra tālākā rīcība

- ✓ Gandrīz vienmēr, ja bija šāda nepieciešamība, sarunas beigās speciālists pārliicinājās, vai klients ir ieguvis visu sev nepieciešamo informāciju un vai viņam ir skaidra tālākā rīcība. Šāda pārliicināšanās liecina par speciālistu atbildību pret savu sniegto informāciju un atbildību pret klienta tālāko rīcību saistībā ar risināmo jautājumu.
- ✓ Jāatzīmē viens gadījums, kad sarunas beigās klients speciālistam pateicās par sniegto informāciju, taču atzina, ka tāpat neko nav sapratis. Invaliditātes komisijas speciālists saglabāja mieru, bija atsaucīgs un vēlreiz paskaidroja klientam, ko darīt jautājuma atrisināšanā. Speciālists bija zinošs un kompetents.

19. Sarunas noslēgumā speciālists laipni atvadījās

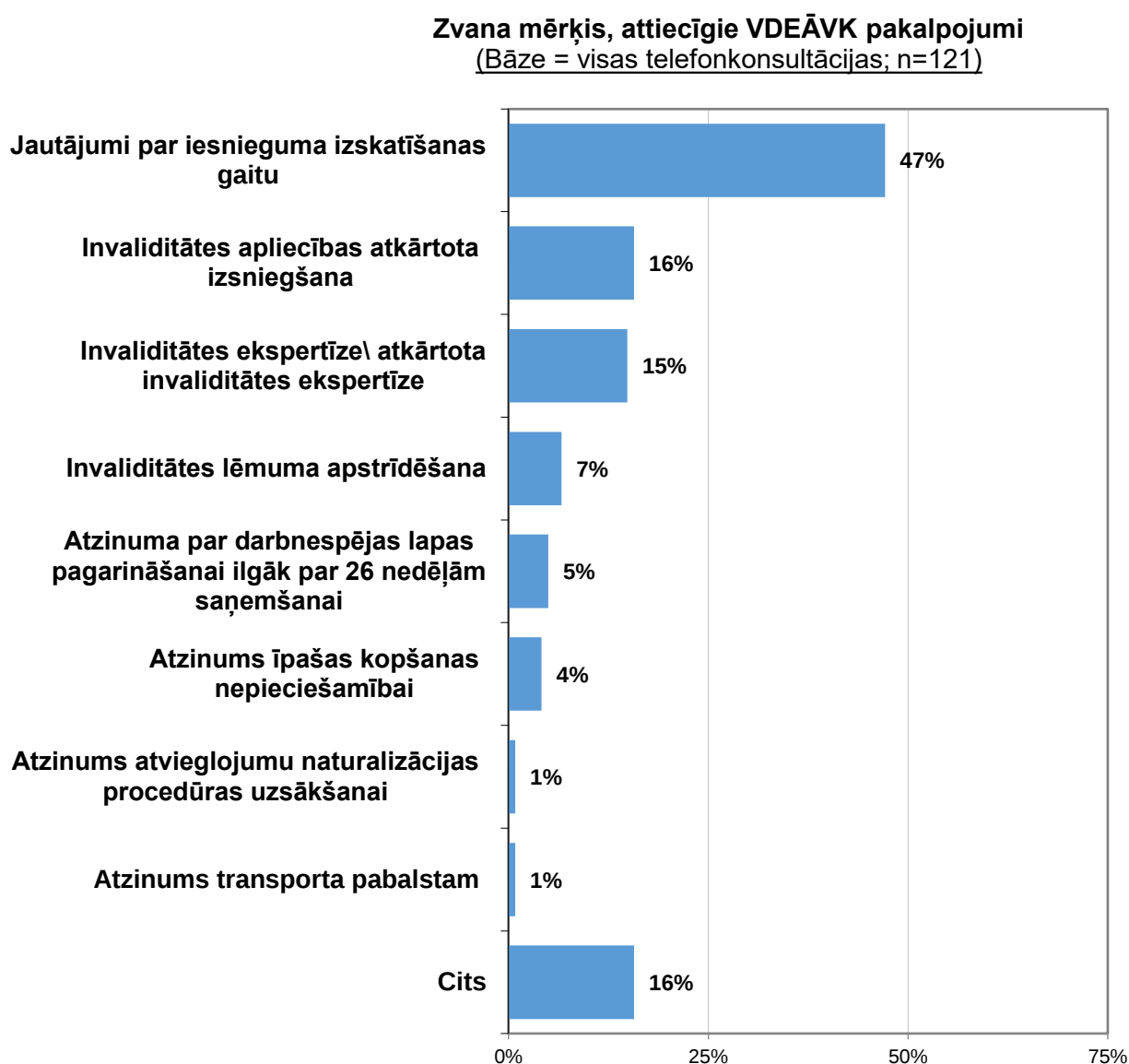
- ✓ Kopumā telefonsarunu laikā speciālisti bija laipni, atsaucīgi un profesionāli. Arī noslēdzoties telefonsarunām, tika saglabāta pieklājīga komunikācija, taču ne visos gadījumos tika ievērotas standarta atvadīšanās frāzes, piemēram, "Visu labu / uz redzēšanos" vai tml. Vairākos (9%) gadījumos telefonsarunas noslēdzās ar klienta pateicību, un speciālista atbildi "Lūdzu." Līdz ar to telefonsarunas bija noslēgušās, neizskanot konkrētām atvadīšanās frāzēm. Šādi gadījumi tika interpretēti kā telefonsarunas bez atvadīšanās, taču jāpiebilst, ka tika saglabāta speciālistu laipnība līdz pašām sarunas beigām.

20. Zvana mērķis, attiecīgie VDEĀVK pakalpojumi

Vairākumā gadījumu zvana mērķis bija kāds no šiem:

- ✓ Jautājumi par iesnieguma izskatīšanas gaitu (47% respondentu, kuri saņēma konsultācijas pa telefonu);
- ✓ Invaliditātes apliecības atkārtota izsniegšana (16%);
- ✓ Invaliditātes ekspertīze (15%).

Iegūtos telefonkonsultāciju rezultātus par zvana mērķiem ilustrē sekojošais grafiks:



Kā citi zvana mērķi (grafikā "cits"), tika minēti:

- Atrašanās vietas precizējums;
- Informatīvais jautājums - kurā kabinetā jānāk paņemt dokumentus;
- Jautājums par slimības lapas apvienošanu ar invaliditāti un darbu;

- Klientam bija jautājums par to, kam konkrēti jāadresē iesniegums. Un vai strādā Rēzeknes filiāle;
- Klientam bija jautājums, kur un kā var nodot dokumentus apliecības saņemšanai;
- Klientam bija tehniskas dabas jautājums, vai uz invalīda apliecības un Rīgas Satiksmes kartiņas ir jābūt fotogrāfijai;
- Klients jautāja par filiāles darba laiku, lai iesniegtu dokumentus;
- Klients jautāja, kad un kurā laikā var izņemt sagatavotos dokumentus klātienē;
- Klients jautāja, kur tieši jāiesniedz dokumenti Jelgavas filiālē, un vai to var arī darīt pilnvarotā persona;
- Klients nesaprata un vēlējās precizēt informāciju par acu veselības stāvokli un konsultanta slēdzienu;
- Klients nozaudēja lēmumu, prasīja, ko viņam darīt šādā gadījumā. Speciālists sniedza nepieciešamo informāciju;
- Klients tikai pajautāja Rēzeknes filiāles adresi;
- Klients vēlējās noskaidrot tikai filiāles darba laiku;
- Klients vēlējās noskaidrot filiāles darba laiku;
- Nepareizs klienta zvans. Klients vēlējās noskaidrot par palīgīdzekļu saņemšanu;
- Nozaudēta invaliditātes apliecība;
- Nozaudēta invaliditātes apliecība. Klients jautāja, kas ir jādara šādā gadījumā;
- Nozaudēts magnētiskās rezonanses slēdziens;
- Tehniskas dabas jautājumi - vai ir jāmaksā par slimības lapas pagarināšanu; vai ir pieejama kopēšana uz vietas filiālē.

21. Konsultējamā klienta portrets

- ✓ Apmēram katrā otrajā gadījumā zvanītājs nebija tieši tā persona, kurai nepieciešama konsultācija ar invaliditāti saistītos jautājumos, bet kāda pilnvarotā persona. Pacienta interesēs ar Invaliditātes komisijas speciālistiem telefoniski nereti konsultējās ģimenes ārsti, ārsti – speciālisti, sociālie darbinieki. Personas ar invaliditāti interesēs bieži zvanīja tuvi radnieki (mātes par bērniem, bērni par vecākiem, par dzīvesbiedru, par tuvu radnieku), dažkārt arī draugi. Tas liecina, ka liela daļa personu ar invaliditāti ir nedroši komunikācijā ar valsts iestādēm, viņiem ir bažas, ka viņi paši konsultācijās varētu ko nesaprast. Konsultācijas aplūkotie jautājumi viņiem ir ļoti aktuāli, tāpēc tiek lūgts tās veikt uzticamām personām (piem., ģimenes locekļiem) vai ekspertiem (ārsti, sociālie darbinieki).
- ✓ Personas, kuras interesējās par invaliditātes jautājumiem par sevi, parasti bija vecumā virs 40 gadiem. Gana daudz bija seniori, kuri, galvenokārt, interesējās par pieejamo atbalstu (pabalsti, atvieglojumi) personām ar invaliditāti. Bija zvani no cilvēkiem pēc traumas, kuri vēlējās kārtot invaliditāti, bet kuriem tika korekti atteikts, jo šim nolūkam neatbilda viņu veselības stāvokļa indikācijas. Viņiem tika rekomendēts vērsties pie fizioterapeita.

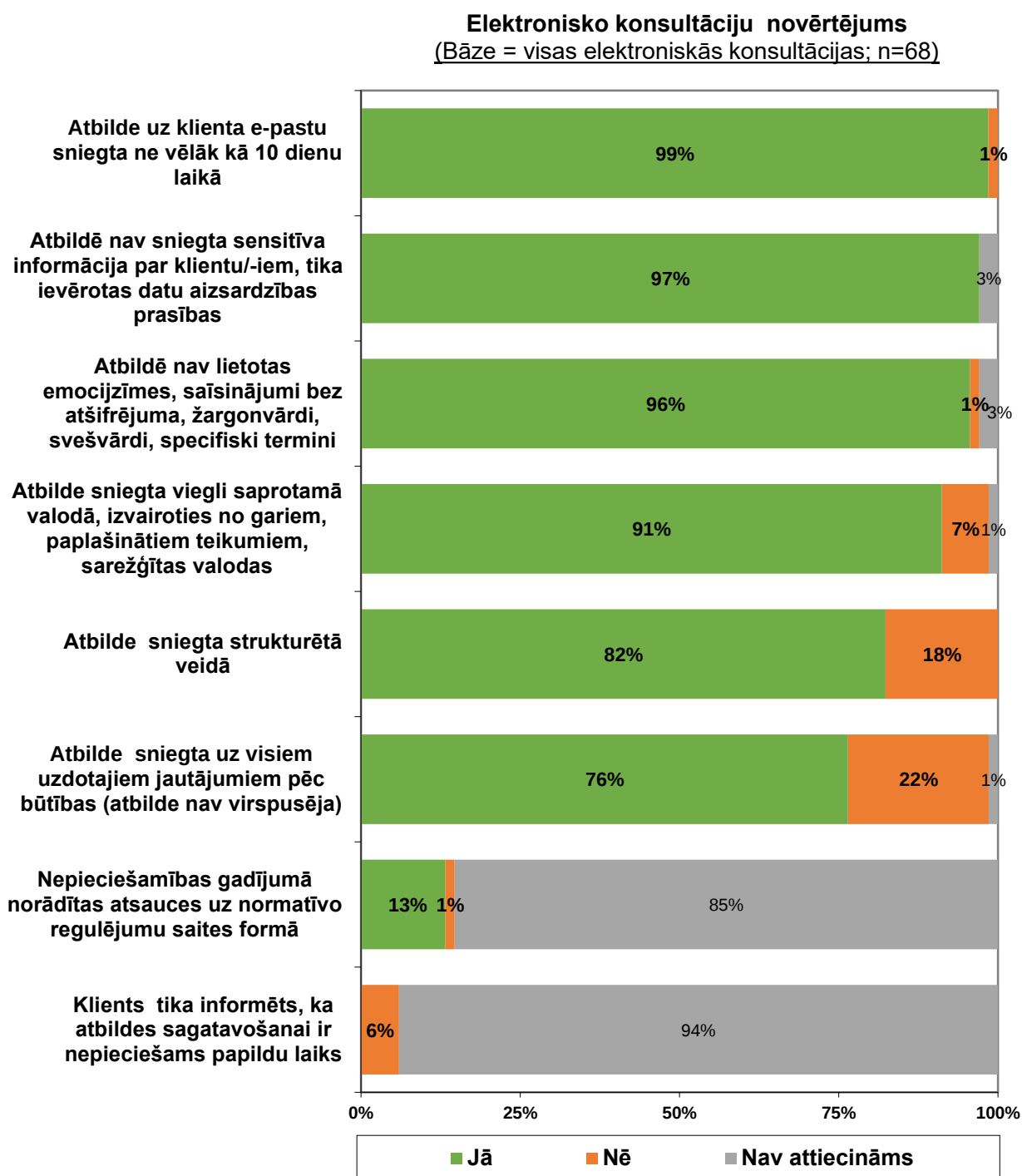
- ✓ No personām ar invaliditāti biežāk zvanīja tie, kuriem ir jau bijusi Invaliditātes komisijas pakalpojumu saņemšanas pieredze. Viņi bija jau pieredzējuši komunikācijā ar Invaliditātes komisiju, viņiem jau bija priekšzināšanas ar invaliditāti saistītajos jautājumos. Personām, kuras vērsās pēc konsultācijas pirmo reizi, bija nepieciešams sniegt plašāku un detalizētāku informāciju par Invaliditātes komisijas pakalpojumiem. Bija pāris gadījumi, kad personas ar invaliditāti lāgā neuztvēra, nesaprata speciālista sacīto, tāpēc nācās pacietīgi viņiem sniegto informāciju atkārtot, kas tika arī izdarīts.

22. Komentāri

- Kā klients zvanīja personas ar invaliditāti dēls, kas vēlējās savai mātei - invalīdei pagarināt apliecību;
- Kā klients zvanīja darbinieks, kas vēlējās noskaidrot par kāda bērniņa iespējām uz personīgo asistentu. Sarunas gaitā noskaidrojās, ka bērniņam nav invaliditāte, viņam ir tikai uzvedības traucējumi, un risinājums jāmeklē citur;
- Kā klients zvanīja pati apkalpošanas centra darbiniece, lai noskaidrotu informāciju par vienu personu - vai dokumenti joprojām tiek skatīti. Saruna gāja ļoti raiti, jo viena otru (kliente un speciāliste) uzreiz labi saprata, kas tiek prasīts;
- Klientam bija tikai jautājums, vai ir jāpierakstās, lai pagarinātu Invalīda apliecību. Speciālists atbildēja uz jautājumu, ka pieraksts nav nepieciešams, līdz ar to, saruna beidzās.
- Ģimenes ārste bija nokļūdījusi, formējot invaliditāti meitenei - pierakstīja nepareizus datus. Jautāja, vai šie dati var tikt laboti. Speciālists atbildēja, ka var labot, izstāstīja, kā tas ir jādara, līdz ar to, saruna beidzās.
- Kliente, kas zvanīja, teica, ka šodien jau bija zvanījusi, un viņai bija papildus jautājums, vai pati var rakstīt iesniegumu vecmamma vietā ar savu roku, bet vecmamma to tikai paraksta. Speciālists atbildēja uz jautājumu, un līdz ar to, saruna beidzās.
- Klients kļūdaini piezvanīja, speciālists norādīja attiecīgo iestādi, uz kuru klientam jāvēršas.
- Klients vēlējās noskaidrot, kur un kā var saņemt invaliditātes dokumentus. Klients runāja krieviski. Sākumā speciālists uzstājīgi turpināja sarunu latviešu valodā, taču, kad saprata, ka klients to slikti saprot, pārgāja uz krievu valodu.
- Klients vēlējās uzzināt, kad saņems invaliditātes apliecību. Speciālists noskaidroja personas kodu, paskatījās, kad dokumenti tika saņemti, izskatīti un nosūtīti atpakaļ. Informēja klientu, kad viņš varētu saņemt dokumentus.
- Klients zvanīja noskaidrot, kad varētu saņemt dokumentus pa pastu.
- Sarunas beigās netika izslēgts ieraksts. Vēl apmēram minūti ieraksts turpinājās, līdz ar to, varēja dzirdēt, ko speciālists runā pēc sarunas beigām. Kaut kas tika atstāstīts, pieminot klienta sarunu un izsakot dažas piebildes par klientu;
- Speciālists bija ļoti laipns un kompetents. Prata klientam izskaidrot situāciju, ieteikt risinājumus. Taču beigās nepateica klientam "visu labu, uz redzēšanos", vai citus atvadu vārdus. Varbūt nepaspēja, līdz klients jau nolika klausuli.

V. Elektroniskajā sarakstē sniegto konsultāciju analīze

Pētījuma gaitā tika veikta 68 elektroniskajā sarakstē sniegto konsultāciju analīze. Kopējos rezultātus ilustrē sekojošais grafiks:



Detalizēta elektroniskā sarakstē sniegto konsultāciju analīze:

1. Atbilde uz klienta e-pastu sniegta ne vēlāk kā 10 dienu laikā

- ✓ Gandrīz visi atbildes e-pasti tika izsūtīti ne vēlāk kā 10 darba dienu laikā. Izņēmums bija viens gadījums, kad atbilde adresātam netika sniegta. Jautājums bija saistīts ar grūtniecību, kas nav VDEĀVK kompetencē.

2. Klients tika informēts, ka atbildes sagatavošanai ir nepieciešams papildu laiks

- ✓ Bija daži specifiski gadījumi, kad klients netika informēts, ka atbildes sagatavošana var aizņemt vairākas dienas. Šis laiks nepārsniedza 10 darba dienas, taču atbilde netika izsūtīta arī vienas darba nedēļas laikā jeb 5 darba dienu laikā. Šī laika periodā klients netika informēts, cik ilgi būs jāgaida atbilde vai brīdināts, ka atbilde būs jāgaida vairākas dienas.

3. Atbilde sniegta strukturētā veidā.

- ✓ Lielākoties visas speciālistu atbildes tika sniegtas strukturētā veidā, taču tai pat laikā lielākajā daļā gadījumu atbildes e-pastā tika izlaista atsaucē uz klienta jautājumu. Vairākumā gadījumu speciālisti uzsāka saraksti ar sasveicināšanos, kam uzreiz sekoja atbilde uz jautājumu, neminot konkrētu atsauci, uz kā šī atbilde tiek balstīta. Šādos gadījumos atbilde tomēr tika kvalificēta kā pareizi strukturēta, jo pārējā struktūras secība tika ievērota, un atbilde sniegta izsmēloši, iedziļinoties klienta jautājumā vai lūgumā.
- ✓ Taču bija arī vairāki gadījumi (12 jeb 18% no visām e-konsultācijām), kad bez iztrūkstošās atsauces uz klienta jautājumu, atbilde arī bija sniegta pavirši, vienā teikumā, neiedziļinoties jautājuma būtībā, vai noignorēts kāds no uzdotajiem jautājumiem. Šādi gadījumi tika kvalificēti kā nepareizi strukturēti. Kā piemēru var minēt kādas klientes jautājumu par to, kad tiks izskatīti viņas dokumenti, aizrādot par ļoti ilgu dokumentu izskatīšanas laiku. Speciālists atbildēja tikai vienā īsā teikumā, kas attiecas uz klientes dokumentu izskatīšanu, nekomentējot klienta aizrādījumu. Šajā gadījumā pirms pamata atbildes sniegšanas korektāk būtu atvainoties par sagādātajām neērtībām un ilgo gaidīšanas laiku.

4. Atbilde sniegta viegli saprotamā valodā, izvairoties no gariem, paplašinātiem teikumiem, sarežģītas valodas

- ✓ Speciālistu atbildes, galvenokārt, tika sniegtas viegli saprotamā valodā, izvairoties no gariem, paplašinātiem teikumiem, sarežģītas valodas. Tomēr piecās sarakstēs atbildes teksts sastāvēja no gariem, sarežģītiem teikumiem vai nepārskatāmu atbildes struktūru. Visas šīs atbildes būtu pārskatāmākas, sadalot tās īsākos teikumos vai izdalot atsevišķās rindkopās.
- ✓ Kā piemēru var minēt gadījumu, kurā speciālists sniedza profesionālu, izsmēlošu un korektu atbildi klientam, minot arī likuma pantu, taču tā dēļ šīs atbildes struktūra sanāca sarežģīta un nepārskatāma.

5. Atbilde sniegta uz visiem uzdotajiem jautājumiem pēc būtības (atbilde nav virspusēja)

- ✓ Kopumā speciālisti sniedza korektas atbildes uz klientu jautājumiem, taču vairākos gadījumos varēja just arī speciālistu neieinteresētību un neatsaucību klientu uzdotajos jautājumos vai lūgumos. Dažos gadījumos bija jūtams, ka speciālisti ir nokaitināti, jo tika sniegtas īsas atbildes, bez iedziļināšanās un detalizētākas izskaidrošanas. To varētu izskaidrot ar lielu ienākošās korespondences apjomu, uz ko ir jāsniedz atbildes. Bija arī vairāki gadījumi, kur klientiem bija vairāki jautājumi, taču speciālists nav sniedzis atbildi uz visiem klienta jautājumiem.
- ✓ Kā piemēru var minēt klienta tiešo aizrādījumu, ka klienti netiek informēti apliecības sagatavošanas kavēšanās gadījumos, un ko viņai tagad darīt, kamēr apliecība vēl nav izsniegta. Turklāt, kā risinājumu kliente piedāvāja pieņemt darbā vairāk darbinieku, ja ar esošo darba apjomu netiek galā. Speciālists atbildēja tikai vienā īsā teikumā attiecībā uz apliecības sagatavošanu, taču nekommentējot klienta aizrādījumu par nebrīdināšanu kavēšanās gadījumā un piedāvāto risinājumu. Šajā gadījumā korektāk būtu uzrakstīt atvainošanos par kavēšanos un par sagādātajām neērtībām, un izteikt pateicību par piedāvāto priekšlikumu. Tāpat arī varēja minēt, kas būtu jādara klientam tajā brīdī, kamēr apliecība vēl nav sagatavota un izsniegta.
- ✓ Kā vēl vienu gadījumu var minēt kādas klientes lūgumu izskatīt pieteikumu par asistenta kompensāciju, minot iemeslus, kādēļ šī kompensācija būtu nepieciešama. Atbilde bija diezgan pavisam un sniegta vienā īsā teikumā, ka "šis jautājums ir jārisina pašvaldības sociālajā dienestā". Ja arī šis jautājums nav VDEĀVK kompetencē, tad korektāk būtu laipni uzrakstīt izsmeļošāku atbildi, piemēram, par kontaktinformāciju, kur vērsties šādā gadījumā.
- ✓ Lai arī faktiski atbildes uz visiem ienākošajiem e-pastiem tiek sniegtas, turklāt, samērā ātri un laicīgi, tomēr speciālistiem ir jābūt laipnākiem un pretimnākošākiem, vairāk iedziļinoties katra klienta individuālajā gadījumā, piedāvājot labāko risinājumu.

6. Nepieciešamības gadījumā norādītas atsauces uz normatīvo regulējumu saites formā

- ✓ Lielākoties klientu jautājumu specifika bija tāda, kas neprasa papildus atsauces uz normatīviem regulējumiem. Tomēr daži šādi gadījumi ir bijuši, un speciālisti korekti ir devuši atsauci uz nepieciešamajiem normatīvajiem regulējumiem. Bija arī viens tāds gadījums, kur būtu bijusi nepieciešamība pēc detalizētāka izskaidrojuma, taču speciālists nesniedza šādu atbildi. Kliente vēlējās zināt iemeslu, kāpēc invaliditāte tika atteikta, taču saņēma no speciālista atbildi, ka šajā gadījumā var apstrīdēt lēmumu, nepaskaidrojot konkrētāk, kādēļ invaliditāte tikusi atteikta un nesniedzot nekādus papildus normatīvos regulējumus.

7. Atbildē nav sniegta sensitīva informācija par klientu\iem, tika ievērotas datu aizsardzības prasības

- ✓ Visas speciālistu atbildes bija korektas, tika ievērotas datu aizsardzības prasības un atbildēs netika sniegta sensitīva informācija par klientiem.

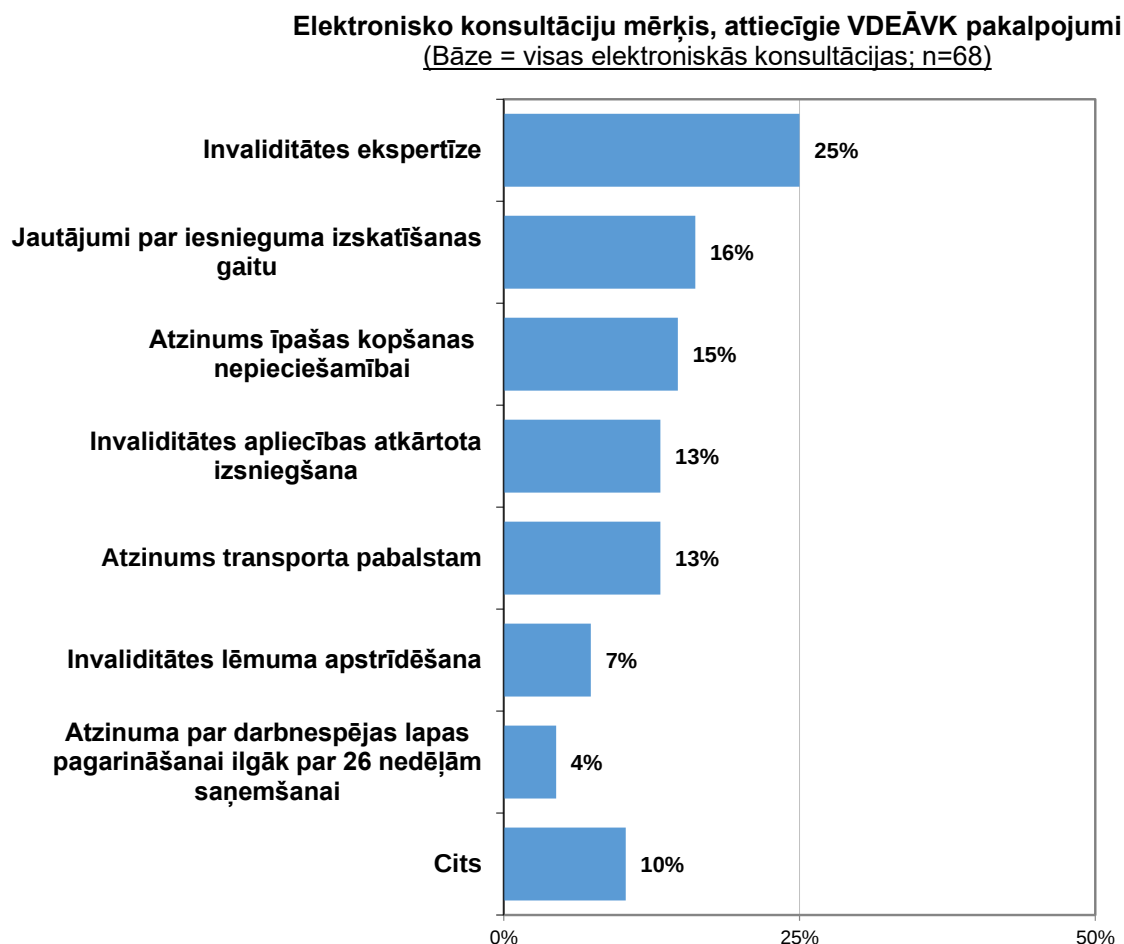
8. Atbildē nav lietotas emocijzīmes, saīsinājumi bez atšifrējuma, žargonvārdi, svešvārdi, specifiski, klientam nesaprotami termini

- ✓ Kopumā speciālistu atbildes bija lietišķas un profesionālas. Invaliditātes komisijas speciālistu atbildēs netika izmantotas emocijzīmes, žargonvārdi, svešvārdi vai klientiem nesaprotami termini. Taču dažos gadījumos tika izmantoti iestāžu saīsinājumi bez atšifrējuma, piemēram, VDEĀVK, BKUS, CSDD un DNL. Ņemot vērā, ka šie ir vispārpieņemti un zināmi apzīmējumi, arī šādos gadījumos atbildes tika kvalificētas kā pareizi noformulētas.

9. Elektronisko konsultāciju mērķis, attiecīgie VDEĀVK pakalpojumi

- ✓ Elektroniskajā sarakstē tika skats plašs Invaliditātes komisijas kompetencē esošo jautājumu klāsts. Biežāk minētie konsultāciju mērķi:
 - Invaliditātes ekspertīze (tāda bija 25% elektronisko konsultāciju tēma);
 - Jautājumi par iesnieguma izskatīšanas gaitu (16%);
 - Atzinums īpašas kopšanas nepieciešamībai (15%);
 - Atzinums transporta pabalstam (13%);
 - Invaliditātes apliecības atkārtota izsniegšana (13%).

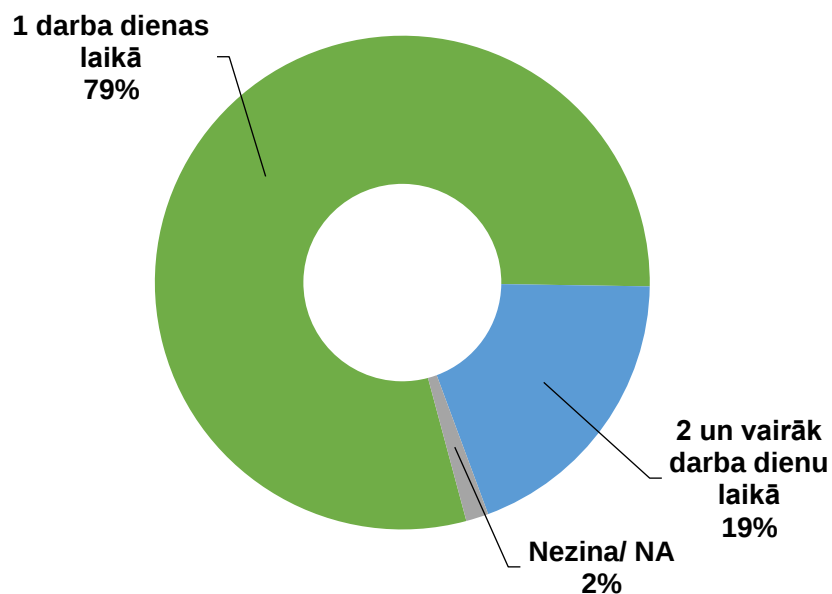
legūtos rezultātus par elektronisko konsultāciju mērķiem ilustrē sekojošais grafiks:



10. Cik dienu laikā tika sniegta elektroniska atbilde?

- ✓ Vairāk nekā trīs ceturtdaļās (79%) gadījumu elektroniska atbilde uz klienta e-pastu tika sniegta vienas darba dienas laikā. Ilgāks atbildes piegāšanas laiks bija nepieciešams 19% analizēto elektroniskās sarakstes gadījumos.

Cik darba dienu laikā tika sniegta elektroniska atbilde? (Bāze = visas elektroniskās konsultācijas; n=68)



VI. PIELIKUMI

1. pielikums - VDEĀVK klientu aptaujas anketa 4.3.6.2.SAM projekta "Veselības un darbspēju ekspertīzes ārstu valsts komisijas darbības efektivitātes un kvalitātes uzlabošana" ietvaros

IEVADS:

Labdien! (Labvakar!) Mans vārds ir _____, un es strādāju tirgus un sociālo pētījumu institūtā "Latvijas Fakti". Šo pētījumu mēs veicam pēc Veselības un darbspēju ekspertīzes ārstu valsts komisijas (turpmāk - Invaliditātes komisija) pasūtījuma Eiropas Struktūrfondu projekta "Veselības un darbspēju ekspertīzes ārstu valsts komisijas darbības efektivitātes un kvalitātes uzlabošana" ietvaros. Aptaujas mērķis ir noskaidrot klientu viedokli par apkalpošanas procesu un to kvalitāti, un tāpēc Jūsu palīdzība tiek augstu vērtēta. Aptauja notiek pilnīgi konfidenciali un iegūtā informācija tiks izmantota tikai apkopotā veidā.

Q1. Kurās Invaliditātes komisijas nodaļās Jūs esat saņēmis vai pieprasījis kādu no pakalpojumiem? ATZĪMĒT VISAS ATBILSTOŠĀS ATBILDES	Rīgas apvienotā nodaļa	1
	Jēkabpils klientu apkalpošanas centrs.....	2
	Daugavpils klientu apkalpošanas centrs	3
	Gulbenes klientu apkalpošanas centrs	4
	Jelgavas nodaļa	5
	Kuldīgas nodaļa	6
	Liepājas nodaļa	7
	Rēzeknes nodaļa	8
	Valmieras nodaļa	9
	<i>Nezin/ NA (NETEIKT PRIEKŠĀ)</i>	<i>98</i>

Q2. Kādus Invaliditātes komisijas pakalpojumus Jūs esat saņēmis pēdējā gada laikā? LASĪT UN ATZĪMĒT VISAS ATBILSTOŠĀS ATBILDES	Invaliditātes ekspertīze (taisīju grupu, beidzās nauda, pabalsts, braukšanas biļete) ..	1
	Atzinuma par darbnespējas lapas pagarināšanai ilgāk par 26 nedēļām saņemšanai (slimības lapa pus gadu)	2
	Atzinums īpašas kopšanas nepieciešamībai (aprūpētāja pabalsts, kopšanas nauda, 231 eiro nauda, samaksa kopējam, bērnam priekš asistenta)	3
	Atzinums transporta pabalstam (stāvvietas karte, transporta nauda, ceļa izdevumu kompensācija, OCTA atlaide, kārtoju asistentu)	4
	Atzinums pavadonā pakalpojuma nepieciešamībai (bērniem) (vajadzīgs pavadonis) ..	5
	Atkārtotas invaliditātes apliecības izsniegšana (braukšanas karte, E-talons, karte ar ko samaksāt par slimnīcu)	6
	Invaliditātes lēmuma apstrīdēšana	7
	Atzinums atvieglojumu naturalizācijas procedūras uzsākšanai (pierādīt, ka nerunāju latviski, dokuments priekš PMLP)	8
	Cits PIERAKSTĪT	9
	<i>Nezin/ NA (NETEIKT PRIEKŠĀ)</i>	<i>98</i>

Q3. Par kuru no nosauktajām personām Jūs saņēmt Invaliditātes komisijas pakalpojumu? LASĪT UN ATZĪMĒT	Par sevi	1
	Par savu nepilngadīgo bērnu	2
	Par aizbildniecībā, aizgādībā esošu personu	3
	Cits PIERAKSTĪT	4
	<i>Nezin/ NA (NETEIKT PRIEKŠĀ)</i>	<i>98</i>

Q4. Vai Jūs kādreiz esat saņēmis Invaliditātes komisijas konsultācijas par sev interesējošiem jautājumiem invaliditātes noteikšanai? VIENA ATBILDE	Jā	1 => JAUTĀT Q5.-Q6.
	Nē	2 => PĀRIET PIE Q7.
	<i>Nezin/ NA (NETEIKT PRIEKŠĀ) ..</i>	<i>98 => PĀRIET PIE Q7.</i>

Q5. Kādā veidā Jūs saņēmat konsultācijas? LASĪT UN ATZĪMĒT VISAS ATBILSTOŠAS ATBILDES	Elektroniski	1
	Klātienē	2
	Telefoniski	3
	Cits PIERAKSTĪT	4
	Nezin/ NA (NETEIKT PRIEKŠĀ)	98

Q6. Cik lielā mērā Jūs apmierināja Invaliditātes komisijas sniegtās konsultācijas – pilnībā apmierināja, drīzāk apmierināja, drīzāk neapmierināja vai pilnīgi neapmierināja?

LASĪT UN ATZĪMĒT. <u>VIENA</u> ATBILDE KATRĀ RINDINĀ	Pilnībā apmierināts	Drīzāk apmierināts	Drīzāk neapmierināts	Pilnīgi neapmierināts	Nezin/ NA	Ja vērtējums (1-2) Kas tieši Jūs neapmierina? PIERAKSTĪT
Sniegto konsultāciju pietiekamība	4	3	2	1	8	
Sniegto konsultāciju saprotamība	4	3	2	1	8	

Q7. Kā Jūs uzzinājāt, ka Jums ir nepieciešams veikt invaliditātes ekspertīzi vai saņemt citus ar invaliditāti saistītos Invaliditātes komisijas pakalpojumus?	Pie ģimenes ārsta	1
	Pie ārstējošā ārsta – speciālista	2
	Paša iniciatīva vai paziņu pieredze	3
	Cits PIERAKSTĪT	4
	Nezin/ NA (NETEIKT PRIEKŠĀ)	98

Q8. Kā Jūs iesniedzāt dokumentus Invaliditātes komisijā?	Klātienē, personīgi	1 => PĀRIET PIE Q10.
	e-pakalpojumā caur latvija.lv	2 => JAUTĀT Q9.
	E-pastā	3 => PĀRIET PIE Q10.
	Pa pastu	4 => PĀRIET PIE Q10.
	Cits PIERAKSTĪT	5 => PĀRIET PIE Q10.
	Nezin/ NA (NETEIKT PRIEKŠĀ)	98 => PĀRIET PIE Q10.

Q9. Cik lielā mērā Jūs apmierināja e-pakalpojuma ērtība un saprotamība, iesniedzot dokumentus Invaliditātes komisijā?	Pilnībā apmierināja	1 => PĀRIET PIE Q10.
	Drīzāk apmierināja	2 => PĀRIET PIE Q10.
	Drīzāk neapmierināja	3 => JAUTĀT Q9.1.
	Pilnīgi neapmierināja	4 => JAUTĀT Q9.1.
	Nezin/ NA (NETEIKT PRIEKŠĀ)	98 => PĀRIET PIE Q10.

Q9.1. Lūdzu precizējiet, kas tieši Jūs neapmierināja?

PIERAKSTĪT

Q10. Cik lielā mērā Jūs piekrītat vai nepiekrītat šādiem izteikumiem par Invaliditātes komisijas lēmumu – pilnībā piekrītat, drīzāk piekrītat, drīzāk nepiekrītat vai pilnīgi nepiekrītat?

VIENA ATBILDE PAR KATRU IZTEIKUMU.

	Pilnībā piekrīt	Drīzāk piekrīt	Drīzāk nepiekrīt	Pilnīgi nepiekrīt	Grūti pateikt
10.1. Lēmums bija saprotams, viegli uztverams.	4	3	2	1	99
10.2. Lēmumā bija juridiskais pamatojums	4	3	2	1	99

Q11. Cik lielā mērā Jūs esat apmierināts ar Invaliditātes komisijas pakalpojumiem un klientu apkalpošanu šādās pozīcijās – pilnībā apmierināts, drīzāk apmierināts, drīzāk neapmierināts vai pilnīgi neapmierināts?

LASĪT UN ATZĪMĒT. <u>VIENA</u> ATBILDE KATRĀ RINDINĀ	Pilnībā apmierināts	Drīzāk apmierināts	Drīzāk neapmierināts	Pilnīgi neapmierināts	Nezin/ NA	Ja vērtējums (1-2) Kas tieši Jūs neapmierina? PIERAKSTĪT
1. Vispārējā informācija par Invaliditātes komisija darbību un tās sniegtajiem pakalpojumiem	4	3	2	1	8	
2. Informācija par Invaliditātes komisijas pakalpojumu saņemšanas iespējām (pietiekamība, saprotamība) gan mājas lapā, gan klātienē utt.	4	3	2	1	8	
3. Pakalpojumu pieprasījums bez iestādes apmeklējuma, piedāvājot izmantot elektroniskos sakaru kanālus vai pastu	4	3	2	1	8	
4. Informācija par to, kādi dokumenti nepieciešami un kur tie jāiesniedz	4	3	2	1	8	
5. Vides ērtība un piekļūstamība (iekārtojums, norādes, izvietotās informācijas saprotamība un pietiekamība) Invaliditātes komisijas nodaļā, ja esi bijis klātienē	4	3	2	1	8	
6. Klientu privātuma un informācijas konfidencialitātes nodrošināšana	4	3	2	1	8	
7. Invaliditātes komisijas informatīvā tālruņa sazvanāmība	4	3	2	1	8	
8. Klientu apkalpošanas darba laiks	4	3	2	1	8	
9. Apmierinātība ar Invaliditātes komisijas darbu kopumā	4	3	2	1	8	

Q12. Vai Jūs teiktu, ka laiks, kas bija jāvelta dokumentu aizpildīšanai un iesnieguma iesniegšanai Invaliditātes komisijā bija ... ? LASĪT UN ATZĪMĒT VIENU ATBILDI	Pieņemams/ apmierinošs..... 1 => PĀRIET PIE Q13. Pārāk ilgs 2 => JAUTĀT Q12.1. Nezin/ NA (NETEIKT PRIEKŠĀ) ... 98 => PĀRIET PIE Q13.
---	--

Q12.1. Lūdzu precizējiet, kāpēc patērētais laiks iesnieguma iesniegšanai Jums likās pārāk ilgs?
PIERAKSTĪT _____

Q13. Kuri no šiem raksturojumiem, Jūsaprāt, atbilst Invaliditātes komisijas darbiniekiem?
ATZĪMĒT VIENU ATBILDI KATRĀ RINDINĀ.

Invaliditātes komisijas darbinieki ir		Atbilst	Neatbilst	Grūti pateikt
1	Zinoši	1	2	99
2	Profesionāli	1	2	99
3	Ieinteresēti un atbildīgi	1	2	99
4	Izprotoši	1	2	99
5	Godīgi un taisnīgi	1	2	99
6	Pieejami	1	2	99
7	Uzticami	1	2	99
8	Ar pozitīvu attieksmi saskarsmē	1	2	99
9	Elastīgi un laipni	1	2	99
10	Vērsti uz sadarbību	1	2	99

Q14. Vai Invaliditātes komisijas pakalpojumu Jūs saņēmt ... ? LASĪT UN ATZĪMĒT VIENU ATBILDI	Pirmo reizi.....1
	Atkārtoti.....2
	Nezin/ NA (NETEIKT PRIEKŠĀ)98

Q15. Vai Jums būtu aktuāli klātienē saņemt konsultācijas par invaliditātes noteikšanas jautājumiem? VIENA ATBILDE	Jā1
	Nē2
	Nezin/ NA (NETEIKT PRIEKŠĀ)98

Q16. Vai Jūs jūtaties pietiekami informēts par pieejamo atbalstu (pabalsti, pakalpojumi, atvieglojumi) personai ar invaliditāti? VIENA ATBILDE	Jā1
	Nē2
	Nezin/ NA (NETEIKT PRIEKŠĀ)98

Q17. Vai ir vēl kāda informācija, kas Jums trūkst vai ko Jūs vēlētos saņemt papildus par Invaliditātes komisiju ?
PIERAKSTĪT _____

Q18. Kādos saziņas līdzekļos Jūs vēlētos uzzināt par aktualitātēm invaliditātes noteikšanā? ATZĪMĒT ATBILSTOŠĀS ATBILDES	Invaliditātes komisijas mājas lapā: www.vdeavk.gov.lv 1
	E-pastā 2
	Informatīvie materiāli drukātā veidā..... 3
	Sociālie tīkli (Facebook u.c.) 4
	Semināri, atvērtās durvju dienas 5
	Cits PIERAKSTĪT 6
	Nezin/ NA (NETEIKT PRIEKŠĀ) 98

Q19. Vai Jūs jebkad esat apmeklējis/-usi Invaliditātes komisijas interneta mājas lapu: www.vdeavk.gov.lv? VIENA ATBILDE	Jā..... 1 => JAUTĀT Q20.
	Nē 2 => PĀRIET PIE Q23.
	Nezin/ NA (NETEIKT PRIEKŠĀ) 98 => PĀRIET PIE Q23.

Q20. Kādu informāciju Jūs meklējāt Invaliditātes komisijas interneta mājas lapā: www.vdeavk.gov.lv?
PIERAKSTĪT _____

Q21. Cik lielā mērā Jūs piekrītat vai nepiekrītat šādiem izteikumiem par Invaliditātes komisijas interneta mājas lapu: www.vdeavk.gov.lv – pilnībā piekrītat, drīzāk piekrītat, drīzāk nepiekrītat vai pilnīgi nepiekrītat?

VIENA ATBILDE PAR KATRU IZTEIKUMU.

	Pilnībā piekrīt	Drīzāk piekrīt	Drīzāk nepiekrīt	Pilnīgi nepiekrīt	Grūti pateikt
21.1. Invaliditātes komisijas mājas lapa ir pārskatāma un tajā ir viegli atrast vajadzīgo informāciju	4	3	2	1	99
21.2. Informācija Invaliditātes komisijas mājas lapā ir pietiekama	4	3	2	1	99

Q22. Vai Invaliditātes komisijas mājas lapā: www.vdeavk.gov.lv, Jūsaprāt, ir nepieciešama kāda papildus informācija?

PIERAKSTĪT _____

Q23. Vai Jums ir kādi ieteikumi/ komentāri par Invaliditātes komisijas darbu? Ko vajadzētu uzlabot/ mainīt?

PIERAKSTĪT _____

DEMOGRĀFIJA

D0. Intervijas datums: _____

D1. Respondenta dzimums: vīrietis - 1 sieviete - 2

D2. Cik Jums ir gadi? PIERAKSTĪT _____

D3. Kāda ir Jūsu iegūtā izglītība?	Nav oficiāli iegūtas izglītības	1
	Pamatizglītība vai nepabeigta vidējā	2
	Vidējā	3
	Profesionālā vidējā/ vidējā speciālā	4
	Augstākā	5

D4. Vai Jūs patreiz strādājat?	Jā	1
	Nē	2

D6. Apdzīvotās vietas tips:

Rīga - 1

Daugavpils, Liepāja, Jelgava, Ventspils, Jūrmala, Rēzekne, Jēkabpils, Valmiera - 2

Cita pilsēta - 3

Neliels ciemats, ciems, lauki - 4

D7. Reģions:

Rīga - 1
Pierīga - 2
Vidzeme - 3
Kurzeme - 4
Zemgale - 5
Latgale – 6

D8. Kādā valodā notika intervija?:

Latviešu – 1
Krievu – 2
Angļu - 3

2. pielikums - Veselības un darbspēju ekspertīzes ārstu valsts komisijas (turpmāk – VDEĀVK) speciālistu sniegto telefonkonsultāciju ierakstu analīzes anketa 4.3.6.2.SAM projekta "Veselības un darbspēju ekspertīzes ārstu valsts komisijas darbības efektivitātes un kvalitātes uzlabošana" ietvaros

Q1. Telefonkonsultāciju novērtējums

Vērtēšanas kritērijs	Jā	Nē	Nav attieci- nāms	Komentāri
1. Uzsākot sarunu ar klientu, speciālists stādījās priekšā, nosaucot iestādi un savu vārdu	1	2	8	_____
2. Speciālists noskaidroja zvana iemeslu	1	2	8	_____
3. Speciālists lietišķi vadīja sarunu, uzdodot precizējošus jautājumus, fokusējot klientu uz sarunas galveno tematu	1	2	8	_____
4. Speciālists piedāvāja klientam piemērotu risinājumu/ -us	1	2	8	_____
5. Speciālists pamatoja risinājuma lietderību, sniedza nepieciešamos skaidrojumus	1	2	8	_____
6. Speciālists sniedza informāciju, kas jā dara/ tiks darīts, lai sasniegtu vēlamo risinājumu	1	2	8	_____
7. Speciālists sniedza konkrētas atbildes, nepieciešamības gadījumā nosaucot konkrētus terminus vai norādes, kur vērsties klientam	1	2	8	_____
8. Speciālists nekritizēja, nenievāja vai nenosodīja klienta viedokli	1	2	8	_____
9. Speciālists nepieprasīja un nesniedza sensitīvu informāciju par klientu/-iem, tika ievērotas datu aizsardzības prasības	1	2	8	_____
10. Speciālists bija kompetents, pārzināja VDEĀVK funkcijas, pakalpojumus un normatīvo regulējumu, nepieciešamības gadījumā varēja to izskaidrot klientam	1	2	8	_____
11. Speciālists informēja klientu, ja konsultācijas laikā bija jāietur pauze (informācijas meklēšana/ precizēšana/ salīdzināšana)	1	2	8	_____
12. Speciālists informāciju klientam sniedza viegli uztveramā veidā. Ja lietoja dažādus terminus, tie tika vienkārši un skaidri izskaidrota to nozīme	1	2	8	_____

13. Konsultācijas laikā nenotika ar klientu apkalpošanu nesaistītas sarunas	1	2	8	
14. Sarunas laikā speciālists nelietoja žargonvārdus un neskaidrus saīsinājumus	1	2	8	
15. Speciālists prata izbeigt sarunu ar klientu, ja saruna bija kļuvusi neproduktīva vai klients kļuvis agresīvs, nelaipns	1	2	8	
16. Sarunas laikā ar klientu speciālists bija laipns, atsaucīgs, pieklājīgs, taktisks	1	2	8	
17. Sarunas beigās speciālists noskaidroja, vai klients ir ieguvis visu sev nepieciešamo informāciju (ja attiecināms)	1	2	8	
18. Sarunas beigās speciālists noskaidroja, vai klientam ir skaidra tālākā rīcība (ja attiecināms)	1	2	8	
19. Sarunas noslēgumā speciālists laipni atvadījās	1	2	8	

Q2. Zvana mērķis, attiecīgie VDEĀVK pakalpojumi ATZĪMĒT VISAS ATBILSTOŠĀS ATBILDES	Invaliditātes ekspertīze (taisīju grupu, beidzās nauda, pabalsts, braukšanas biļete).....	1
	Atzinuma par darbnespējas lapas pagarināšanai ilgāk par 26 nedēļām saņemšanai (slimības lapa pus gadu).....	2
	Atzinums īpašas kopšanas nepieciešamībai (aprūpētāja pabalsts, kopšanas nauda, 231 eiro nauda, samaksa kopējam, bērnam priekš asistenta)	3
	Atzinums transporta pabalstam (stāvvietas karte, transporta nauda, ceļa izdevumu kompensācija, OCTA atlaide, kārtoju asistentu).....	4
	Atzinums pavadona pakalpojuma nepieciešamībai (bērniem) (vajadzīgs pavadonis).....	5
	Atkārtotas invaliditātes apliecības izsniegšana (braukšanas karte, E-talons, karte ar ko samaksāt par slimnīcu).....	6
	Invaliditātes lēmuma apstrīdēšana	7
	Atzinums atvieglojumu naturalizācijas procedūras uzsākšanai (pierādīt, ka nerunāju latviski, dokuments priekš PMLP).....	8
	Jautājumi par iesnieguma izskatīšanas gaitu	9
	Cits PIERAKSTĪT	10

Komentāri par konsultāciju. Piezīmes par konsultējamā klienta portretu

Q3. Sarunas ilgums: PIERAKSTĪT _____ min

3. pielikums - Veselības un darbspēju ekspertīzes ārstu valsts komisijas (turpmāk – VDEĀVK) elektroniskajā sarakstē sniegto konsultāciju analīzes anketa 4.3.6.2.SAM projekta "Veselības un darbspēju ekspertīzes ārstu valsts komisijas darbības efektivitātes un kvalitātes uzlabošana" ietvaros

Q1. Elektronisko konsultāciju novērtējums:

Vērtēšanas kritērijs	Jā	Nē	Nav attiecināms	Komentāri
2. Atbilde uz klienta e-pastu sniegta ne vēlāk kā 10 dienu laikā	1	2	8	_____
3. Klients informēts, ka atbildes sagatavošanai ir nepieciešams papildu laiks (ja attiecināms)	1	2	8	_____
4. Atbilde sniegta strukturētā veidā. Atbildes e-pasta struktūra: Sasveicināšanās frāze → Atsauce uz klienta jautājumu/sūtījumu/pieprasījumu → Sniegtā atbilde → Kontaktinformācija un paraksta rekvizīti	1	2	8	_____
5. Atbilde sniegta viegli saprotamā valodā, izvairoties no gariem, paplašinātiem teikumiem, sarežģītas valodas	1	2	8	_____
6. Atbilde sniegta uz visiem uzdotajiem jautājumiem pēc būtības (atbilde nav virspusēja)	1	2	8	_____
7. Nepieciešamības gadījumā norādītas atsauces uz normatīvo regulējumu saites formā	1	2	8	_____
8. Atbildē nav sniegta sensitīva informācija par klientu/-iem, tika ievērotas datu aizsardzības prasības	1	2	8	_____
9. Atbildē nav lietotas emocijzīmes, saīsinājumi bez atšifrējuma, žargonvārdi, svešvārdi, specifiski, klientam nesaprotami termini	1	2	8	_____

Q2. Elektronisko konsultāciju mērķis, attiecīgie VDEĀVK pakalpojumi ATZĪMĒT VISAS ATBILSTOŠAS ATBILDES	Invaliditātes ekspertīze (taisīju grupu, beidzās nauda, pabalsts, braukšanas biļete).....	1
	Atzinuma par darbnespējas lapas pagarināšanai ilgāk par 26 nedēļām saņemšanai (slimības lapa pus gadu).....	2
	Atzinums īpašas kopšanas nepieciešamībai (aprūpētāja pabalsts, kopšanas nauda, 231 eiro nauda, samaksa kopējam, bērnam priekš asistenta)	3
	Atzinums transporta pabalstam (stāvvietas karte, transporta nauda, ceļa izdevumu kompensācija, OCTA atlaide, kārtoju asistentu).....	4
	Atzinums pavadona pakalpojuma nepieciešamībai (bērniem) (vajadzīgs pavadonis).....	5
	Atkārtotas invaliditātes apliecības izsniegšana (braukšanas karte, E-talons, karte ar ko samaksāt par slimnīcu)	6
	Invaliditātes lēmuma apstrīdēšana	7
	Atzinums atvieglojumu naturalizācijas procedūras uzsākšanai (pierādīt, ka nerunāju latviski, dokuments priekš PMLP)	8
	Jautājumi par iesnieguma izskatīšanas gaitu	9
	Cits PIERAKSTĪT	10

Komentāri par konsultāciju.

Q3. Cik darba dienu laikā tika sniegta elektroniska atbilde? IERAKSTĪT _____ dienas