

## VPVKAC darbības atskaite

*Par laika posmu līdz 2016. gada 31. oktobrim*

*Lubānas novada VPVKAC*

VEIKTIE PAKALPOJUMI UN KONSULTĀCIJAS .....	1
PAKALPOJUMU UN KONSULTĀCIJU INDEKSS .....	1
VEIKTO PAKALPOJUMU UN KONSULTĀCIJU VEIDI .....	2
VEIKTO PAKALPOJUMU UN KONSULTĀCIJU DINAMIKA .....	3
VEIKTO PAKALPOJUMU UN KONSULTĀCIJU TERITORIĀLĀ DINAMIKA .....	5
VPVKAC KLIENTU APMIERINĀTĪBAS APTAUJAS REZULTĀTI .....	5
SECINĀJUMI UN IETEIKUMI .....	6

### VEIKTIE PAKALPOJUMI UN KONSULTĀCIJAS

Absolūto rādītāju (pakalpojumu skaits VPVKAC pret kopējo pakalpojumu skaitu) īpatsvara biežumsadalījumi liecina, ka 43% pakalpojumu sniegti 6 novadu VPVKAC – Ķekavas, Salaspils, Auces, Ādažu, Dagdas un Viļānu novados vai 65% pakalpojumu – 15 novados (detalizēti rādītāji 1.tabulā).

Lubānas novada VPVKAC veiktie pakalpojumi un konsultācijas ieņem 35.vietu ar 274 jeb 0,8% no visiem VPVKAC veiktajiem pakalpojumiem.

	Novads	PKĪ*	PKS **		Novads	PKĪ*	PKS **		Novads	PKĪ*	PKS **
1.	Ķekavas novads	15,9%	5379	20.	Nīcas novads	1,6%	557	39.	Brocēnu novads	0,7%	237
2.	Salaspils novads	7,7%	2594	21.	Plaviņu novads	1,6%	552	40.	Daugavpils novads	0,7%	233
3.	Auces novads	5,3%	1802	22.	Skrundas novads	1,4%	482	41.	Grobiņas novads	0,7%	230
4.	Ādažu novads	4,7%	1597	23.	Apes novads	1,4%	462	42.	Rucavas novads	0,7%	229
5.	Dagdas novads	4,7%	1587	24.	Stopiņu novads	1,3%	448	43.	Rundāles novads	0,5%	177
6.	Viļānu novads	4,3%	1445	25.	Dundagas novads	1,2%	423	44.	Alsungas novads	0,5%	162
7.	Ilūkstes novads	2,7%	906	26.	Neretas novads	1,2%	413	45.	Pārgaujas novads	0,4%	134
8.	Salacgrīvas novads	2,7%	904	27.	Raunas novads	1,1%	386	46.	Jaunpils novads	0,4%	127
9.	Lielvārdes novads	2,5%	862	28.	Inčukalna novads	1,1%	385	47.	Kocēnu novads	0,3%	115
10.	Jelgavas novads	2,5%	854	29.	Rūjienas novads	1,1%	376	48.	Riebiņu novads	0,3%	111
11.	Saulkrastu novads	2,4%	830	30.	Rugāju novads	1,0%	351	49.	Baltinavas novads	0,3%	108
12.	Alojas novads	2,4%	819	31.	Viesītes novads	1,0%	344	50.	Beverīnas novads	0,3%	107
13.	Strenču novads	2,4%	807	32.	Jaunpiebalgas novads	0,9%	307	51.	Sējas novads	0,3%	94
14.	Carnikavas novads	2,2%	755	33.	Amatas novads	0,9%	298	52.	Tērvetes novads	0,3%	94
15.	Varakļānu novads	2,1%	726	34.	Aglonas novads	0,8%	284	53.	Salas novads	0,3%	93
16.	Viļakas novads	1,9%	637	35.	<b>Lubānas novads</b>	0,8%	274	54.	Pāvilostas novads	0,3%	90
17.	Rojas novads	1,8%	605	36.	Cesvaines novads	0,8%	266	55.	Aknīstes novads	0,2%	79
18.	Kandavas novads	1,8%	599	37.	Vainodes novads	0,8%	265	56.	Ozolnieku novads	0,2%	59
19.	Ciblas novads	1,8%	594	38.	Naukšēnu novads	0,7%	248				

\* PKĪ, % nozīmē pakalpojumu un konsultāciju īpatsvars, %

\*\* PKS nozīmē pakalpojumu un konsultāciju skaits

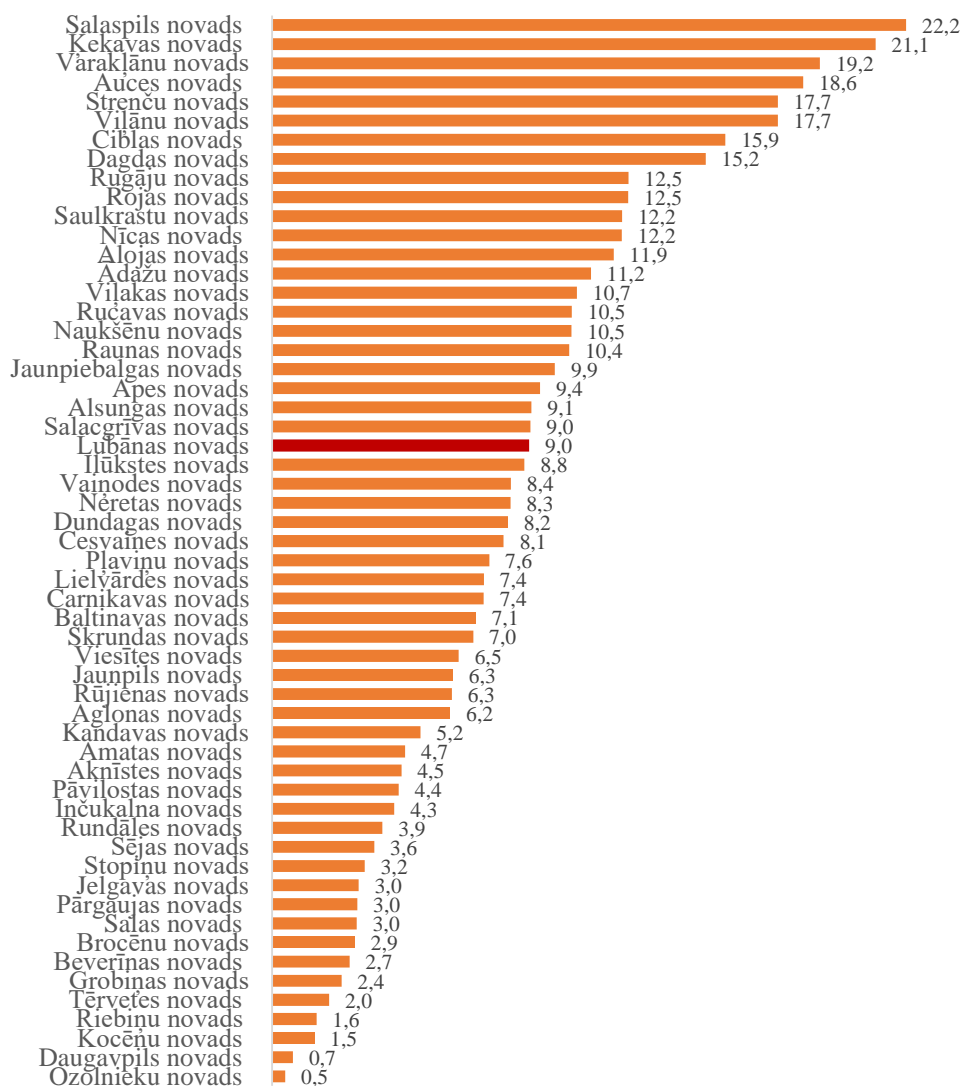
*1.tabula. Novadu nozīmes VPVKAC veiktie pakalpojumi un konsultācijas laikā līdz 2016.gada oktobrim.*

### PAKALPOJUMU UN KONSULTĀCIJU INDEKSS

VPVKAC sniegto pakalpojumu indekss nozīmē pakalpojumu un konsultāciju skaitu uz 1000 iedzīvotājiem novadā vidēji mēnesī, ko aprēķina pēc šādas formulas: pakalpojumu un konsultāciju skaits / iedzīvotāju skaits \* 1000 / mēnešu skaits, cik darbojas attiecīgais VPVKAC.

8 novadu VPVKAC ieņem augstākās pozīcijas, tostarp papildus Salaspils, Ķekavas, Auces, Viļānu un Dagdas novadiem ir arī Varakļānu, Strenču un Ciblas novadi. Detalizēti rādītāji redzami 1.attēlā.

Lubānas novada VPVKAC veikti 274 pakalpojumi un konsultācijas, kas uz 2539 iedzīvotāju skaita (pēc PMLP iedzīvotāju reģistra datiem) un 12 darbības mēnešiem nozīmē, ka vidēji mēnesī Lubānas novada VPVKAC veikti 9,0 pakalpojumi un konsultācijas uz 1000 iedzīvotājiem.

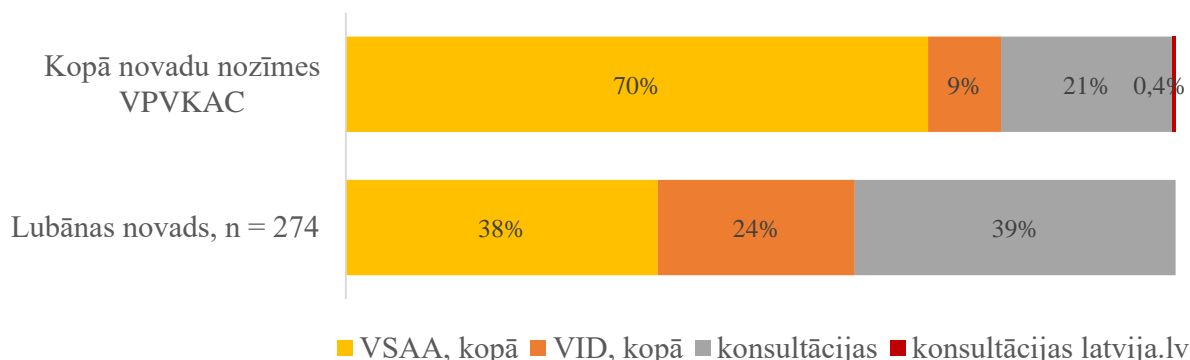


1.attēls. VPVKAC sniegto pakalpojumu un konsultāciju indekss (pakalpojumu skaits uz 1000 iedzīvotājiem novadā, vidēji mēnesī)

## VEIKTO PAKALPOJUMU UN KONSULTĀCIJU VEIDI

No visiem novadu nozīmes VPVKAC veiktajiem pakalpojumiem un konsultācijām – 70% ir bijuši VSAA pakalpojumi, 21% - konsultācijas, bet 9% - VID pakalpojumi (2.attēls). 59% no VSAA pakalpojumiem bijuši darbnespējas notikums (slimības pabalsts), 21% - dzimšanas notikuma pabalsti, 9% - nāves notikuma pabalsti. Biežākais VID pakalpojums ir gada ienākumu deklarācijas pieņemšana (54%), elektroniskā algas nodokļa grāmatiņa (24%), pieteikšanās EDS lietošanai (12%), bet biežākais konsultāciju veids – VID konsultācijas (38%), LAD (12%), VSAA (11%) un PMLP (8%) konsultācijas.

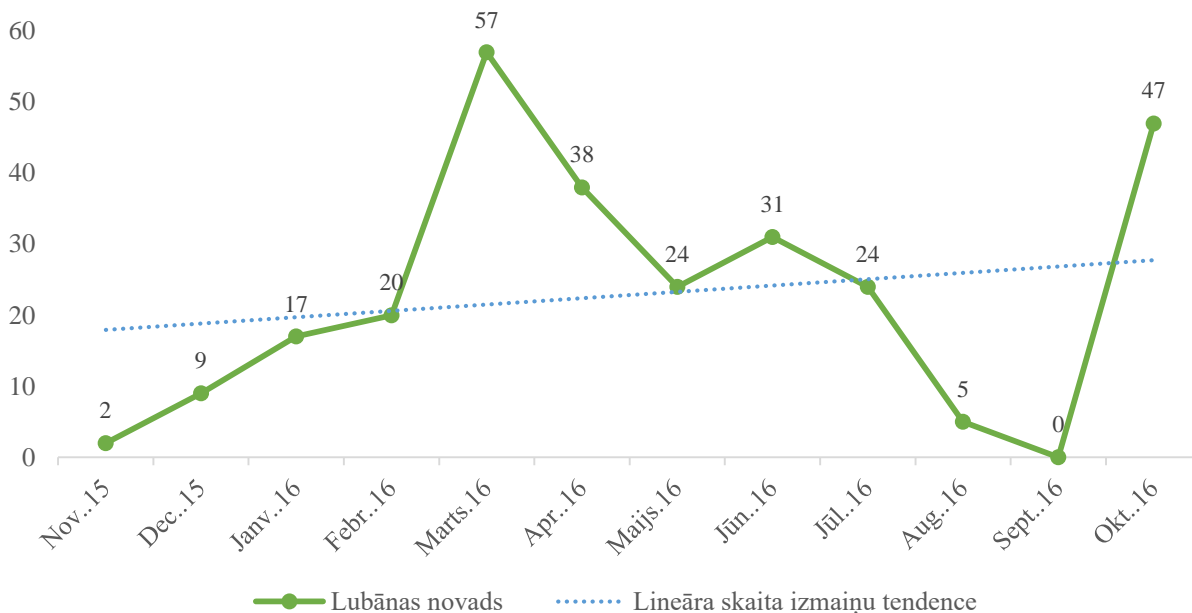
Lubānas novada VPVKAC stiprā puse ir konsultāciju sniegšana (39% no sniegtajiem pakalpojumiem un konsultācijām), no kurām 42% bijušas VID konsultācijas, 35% bijušas neidentificētas ( citas konsultācijas). Lubānas novada VPVKAC salīdzinoši biežāk arī ir sniegti VID pakalpojumi (24%). VID pakalpojumi un konsultācijas sniegtas 40% gadījumos no VPVKAC sniegtajiem pakalpojumiem un konsultācijām.



2.attēls. VPVKAC sniegto pakalpojumu īpatsvars pa pakalpojumu grupām

## VEIKTO PAKALPOJUMU UN KONSULTĀCIJU DINAMIKA

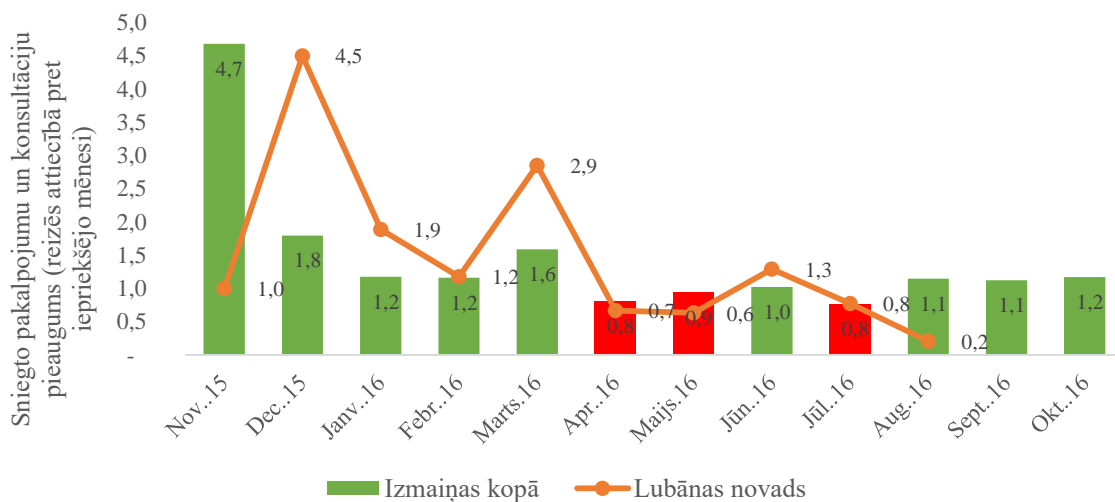
3.attēlā redzams Lubānas novada VPVKAC sniegto pakalpojumu un konsultāciju skaita (absolūtie rādītāji) izmaiņas mēnešu gaitā. Attēlam pievienota lineāra skaita izmaiņu tendence, kas liecina par pozitīvu rādītāju dinamiku. Lubānas novada VPVKAC sniegto pakalpojumu skaits uzrāda pieaugumu laika posmos līdz 2016.gada martam, kā arī oktobrī. Marta pieaugums ir uz VID pakalpojumu un konsultāciju rēķina, bet oktobra – uz neidentificētu konsultāciju rēķina.



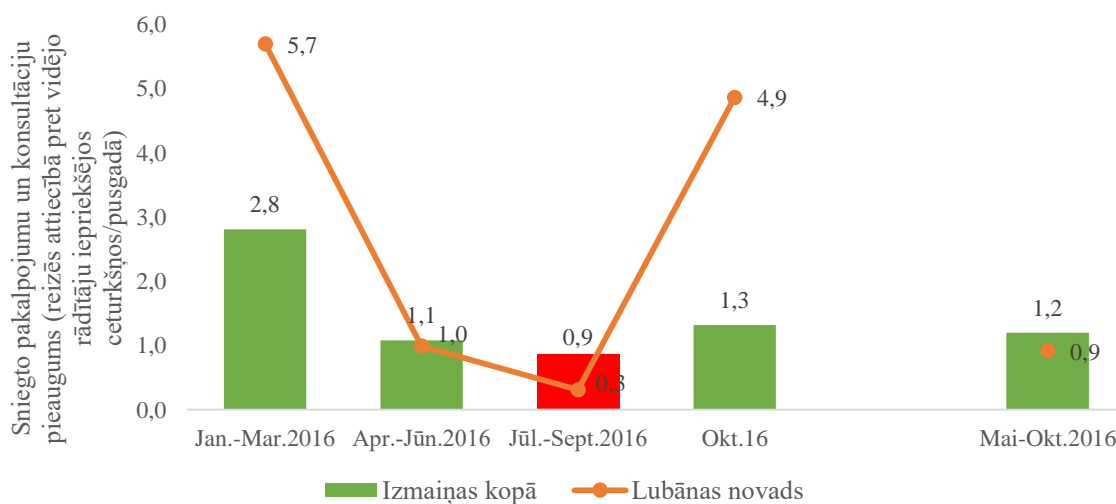
3.attēls. Lubānas novada VPVKAC sniegto pakalpojumu un konsultāciju skaita (absolūtie rādītāji) izmaiņas

4.attēlā redzams novadu nozīmes VPVKAC sniegto pakalpojumu un konsultāciju pieaugums attiecībā pret iepriekšējo mēnesi, bet 5.attēlā – pret vidējiem rādītājiem noteiktos periodos – ceturkšņi un pusgads. Stabiņos attēlotas visos novadu nozīmes VPVKAC sniegto pakalpojumu un konsultāciju izmaiņas, bet līkne norāda uz Lubānas novada VPVKAC sniegto pakalpojumu un konsultāciju izmaiņām.

Pieaugums visos novadu nozīmes VPVKAC vērojams visos mēnešos, izņemot 2016.gada aprīli attiecībā pret martu, maiju attiecībā pret aprīli un jūliju attiecībā pret jūniju (sarkanie stabiņi 4. un 5.attēlos). Pieaugums Lubānas novada VPVKAC rādītājos ir bijis svārstīgs, ar pieaugumu 2015.gada decembrī, 2016.gada martā, kā arī jūnijā. Oktobra pieaugums nav attēlots, jo septembrī nebija sniegts neviens pakalpojums vai konsultācija. Ceturkšņu izmaiņās relatīvi straujāks pieaugums vērojams pirmajā un pēdējā ceturksnī, bet pusgada dinamika ir negatīva.



4.attēls. Novadu nozīmes VPVKAC sniegto pakalpojumu un konsultāciju izmaiņas pret iepriekšējo mēnesi



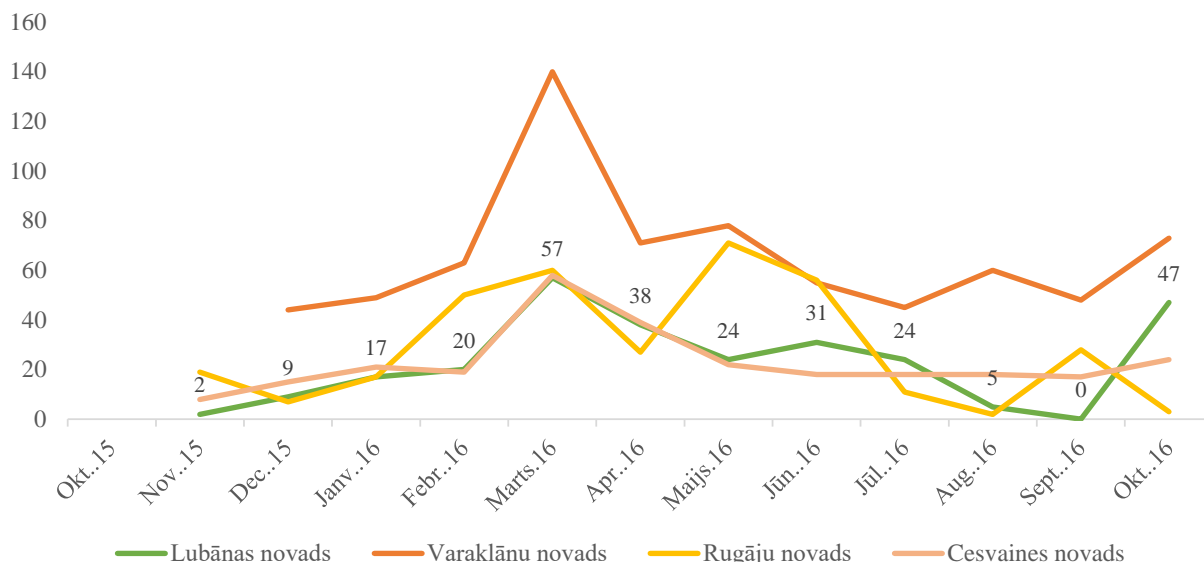
5.attēls. Novadu nozīmes VPVKAC sniegto pakalpojumu un konsultāciju izmaiņas pret iepriekšējo periodu (ceturksnis<sup>1</sup> / pusgads<sup>2</sup>)

<sup>1</sup> Ceturkšņu izmaiņas ceturksnī (C) aprēķinātas, dalot vidējo pakalpojumu un konsultāciju skaitu ceturksnī x ar iepriekšējā ceturksņa (x-1) vidējo pakalpojumu un konsultāciju skaitu. C=1 gadījumā, ja pakalpojumi un konsultācijas iepriekšējā ceturksnī nav sniegtas. Ceturksņa vidējie aprēķināti no mēnešu skaita, kuros pakalpojumi un konsultācijas ir sniegtas.

<sup>2</sup> Pusgada izmaiņas aprēķinātas, dalot vidējo pakalpojumu un konsultāciju skaitu pusgadā x ar iepriekšējā pusgada (x-1) vidējo pakalpojumu un konsultāciju skaitu. Pusgadu x veido laiks no 2016.gada maija līdz oktobrim, bet x-1 – no 2015.gada novembra līdz aprīlim.

## VEIKTO PAKALPOJUMU UN KONSULTĀCIJU TERITORIĀLĀ DINAMIKA

Veikto pakalpojumu un konsultāciju teritoriālā dinamika (6.attēls), kas nozīmē sniegto pakalpojumu un konsultāciju skaita salīdzinājumu ar teritoriāli tuvākajiem VPVKAC – 50km rādiusā, norāda uz šādām tendencēm. Lubānas novada VPVKAC sniegto pakalpojumu un konsultāciju skaits bijis līdzīgs, kā Rugāju un Cesvaines novadu VPVKAC, bet zemāks, nekā Varakļānu novada VPVKAC visos laika posmos.



6.attēls. Veikto pakalpojumu un konsultāciju teritoriālā dinamika

## VPVKAC KLIENTU APMIERINĀTĪBAS APTAUJAS REZULTĀTI

2016.gada oktobrī-novembrī tika veikta VPVKAC tīkla klientu apmierinātības izziņāšanas aptauja (turpmāk – Aptauja). Aptaujas rezultāti (respondentu skaits visos novadu VPVKAC n=626, novadā n=16) liecina, ka visi respondenti ir pilnībā apmierināti ar pašvaldības sniegto pakalpojumu kvalitāti vērtētajās iestādēs šajā pakalpojumu centrā, izņemot VZD un pašvaldību, kur vidējais vērtējums (kur pilnībā apmierināts ir 4, bet pilnībā neapmierināts ir 1) ir attiecīgi 3,4 un 3,7.

Piekrišanā dažādiem apgalvojumiem par pakalpojumu centru vidēji vērtējumi (kur pilnībā piekrītu ir 4, bet pilnībā nepiekrītu ir 1) ir no 3,75 līdz 4<sup>3</sup>. Nepieciešams uzlabot darba laika ērtumu.

2 no 16 respondentiem snieguši ierosinājumus pakalpojumu centra darbības uzlabošanai un tie ir par atzinīgu darba novērtējumu (piemēram, “viss apmierina”).

11 no 16 respondentiem uzskata, ka “man nepieciešamie pakalpojumi šajā pakalpojumu centrā ir pieejami”.

<sup>3</sup> Iespēja saņemt valsts pakalpojumus vienuviet ir noderīga (vidējais vērtējums 4); Pakalpojumu centra atrašanās vieta ir izdevīga (4); Pakalpojumu centra darba laiks ir ērts (3,75); Uz konsultāciju pie darbinieka nebija ilgi jāgaida (3,88); Darbinieki bija atsaucīgi (3,88); Darbinieki bija ziņoši (3,81); Piedāvātos pakalpojumus bija viegli saprast (3,94).

## SECINĀJUMI UN IETEIKUMI

Lubānas novada VPVKAC sniegto pakalpojumu un konsultāciju ikmēneša dinamika ir bijusi pozitīva ar augstākajiem punktiem 2016.gada martā un oktobrī uz attiecīgi uz VID pakalpojumu un konsultāciju rēķina, un neidentificētu konsultāciju rēķina.

39% no sniegtajiem pakalpojumiem un konsultācijām Lubānas novada VPVKAC ir bijušas konsultācijas, no kurām 42% bijušas VID konsultācijas, 35% bijušas neidentificētas (citas konsultācijas). VID pakalpojumi un konsultācijas sniegtas 40% gadījumos no VPVKAC sniegtajiem pakalpojumiem un konsultācijām.