

Gada sākumā rakstījām, ka Cēsu novada pašvaldība pasūtījusi pētījumu par klientu vajadzību izpēti. Tas tika raksturots kā mēģinājums *iekāpt klienta korpēs*, lai uzlabotu pakalpojumu kvalitāti. Pētījums noslēdzies, tāpēc "Druva" aicināja uz sarunu šīs iniciatīvas autori - Cēsu novada pašvaldības administrācijas vadītāju IEVU GOBU.

Paskatīties uz sevi no malas jeb *dizainēt domāšanu*

■ Cēsu novada pašvaldība pilnveido iedzīvotājiem sniegto pakalpojumu pieejamību, uzlabojot to gan virtuālajā vidē, gan klātienē klientiem

JĀNIS GABRĀNS

Sajūtu kardiogramma

I.Goba stāsta, ka ideja par šāda pētījuma nepieciešamību radusies pērn valsts un pašvaldību darbinieku konferencē "Celtspēja", kurā runāts par valsts pārvaldi, par to, kā mainās cilvēku paradumi, kā darbiniekiem jāreaģē uz šīm pārmaiņām: "Protī, vai saprotam, ko pēc mūsu domām klientiem vajag. Esam pateikuši, ka Cēsis ir izcila vieta dzīvošanai, klientiem draudzīga pašvaldība, bet tas ir tikai mūsu viedoklis. Vai zinām, ko mūsu klienti vēlas, vai viņi to saņem; vai piedāvātos pakalpojumus var saņemt ērti un raiti, vai gribētos nedaudz citādāk."

Sākot pētījumu, atklājies, ka pašvaldībā pat netiek apkopota informācija, kas ir populārākie pakalpojumi, par ko iedzīvotāji interesējas. Vispieprasītākais pakalpojums ir bērnodārzi, proti, kā pieteikt bērnu bērnodarzi. Otrs – jautājumi par nekustamo īpašumu, nodokļiem, trešais – iedzīvotāju deklarēšanās. Pie populārākajiem minami arī jautājumi, kas saistās ar būvniecību.

Pētījuma veicēji vispirms intervēja pašvaldības darbiniekus, kuri strādā atbilstošajās nodaļās, lai noskaidrotu, ko cilvēki jautā, kādas atbildes saņem. Pēc tam intervēja iedzīvotājus – uzņēmējus, jaunās māmiņas, pensionārus un citus, lai noskaidrotu, kādus pakalpojumus viņi vēlas saņemt, cik viegli tos saņemt, kas varētu būt citādi.

"Tad kopā ar nodaļu darbiniekiem tika veikta tā sauktā *dizaina domāšanas* darbnīca, tajā paši mēģinājām saņemt pakalpojumus novada pašvaldībā. Darbojos grupā, kuras uzdevums bija noskaidrot, kā pieteikt bērnu bērnodarzi. Veidojām tādu kā kardiogrammu, attēlojot katru soli, ko cilvēks dara, ko tajā mirklī domā, kā jūtas. Tieši šīs domas, sajūtas ir noteicošas, lai cilvēks te justos labi. Tā bija interesanta pieredze, kas ļāva



■PĀRMAIŅAS. Cēsu novada pašvaldības ēkā mainījies ne tikai klientu apkalpošanas centra atrašanās vieta, bet arī palielinājies tajā sniegto pakalpojumu apjoms, un nākotnē iedzīvotāji tur varēs saņemt vēl plašāku informāciju un pakalpojumu klāstu.

Foto: INDARS KRIEVIŅŠ

uz visu paraudzīties citādi. Bija interesanti atklājumi. Piemēram, ja *Google* meklētājā ieraksta "bērnodārzs Cēsis", *izlec* saites uz "Druvas" rakstiem par bērnodarzu problemātiku. Bet tas nav tas, ko cilvēks grib saņemt, ierakstot šādus atslēgas vārdus. Garastāvoklis viņam jau mainās uz sliktu pusi. Tad viņš atver Cēsu novada pašvaldības mājaslapu, arī tā nav pārāk pārskatāma. Atrod kontaktus, iespējams, ar pirmo reizi nevar sazināties īsto speciālistu, nākas tērēt laiku, kamēr to izdara. Tā, veidojot visu procesu, sapratām, ka šo un krietni vairāk nekā vajadzētu. Vieta "kardiogramma", kur cilvēka garastāvoklis nokrīt lejā, parāda, ka tas ir vājais punkts un pie tā jāstrādā."

No otras puses

Tā soli pa solim iets cauri pašvaldības sniegtajiem pakalpojumiem, atklājot un fiksējot vājos punktus, saskatot iespējas. Pētījuma gaitā parādījies, ka cilvēki vairāk pakalpojumu vēlētos sa-

ņemt digitālajā vidē. Arī tagad tas iespējams, bet nav pārāk ērti, klienti saka - labāk aizbraukšu uz domi. Cilvēki grib strādāt digitālajā vidē, arvien vairāk tam lietojot viedtālrunus. Statistika rāda, ka pašvaldības mājaslapu, izmantojot mobilo lietotni, skatās 44 procenti apmeklētāju, un šis skaits palielinās.

Rezultātā pētījuma veicēji iedevuši pašvaldībai ceļu karti, kā pilnveidot mājaslapu, klientu apkalpošanas centru, darbinieku mācības.

"Šobrīd strādājam pie trim lietām," stāsta I. Goba. "Viena - turpinām attīstīt šo *dizaina domāšanu*. Pārvalžu vadītājiem bija izbraukuma seminārs, kura laikā Gulbenes novada pašvaldībā mēģinājām pieteikt bērnodarzi bērnu, saņemot sociālo dzīvokli un iegūt atļauju nozāģēt koku. Šī pieredze bija ļoti noderīga. Tajā mirklī, kad zvani pilnīgi nepazīstamiem cilvēkiem, situācija parādās citā gaismā. Cēsis esam pieraduši, ka par konkrētu jautājumu jāzvana konkrētam cilvēkam, bet, ja nevienam nepazīsti, viss ir citādi. Tā ir

lieliska iejušanās klienta *ādā*. Jūtām, kur atbild laipnāk, kur ne-laipnāk, kurā brīdī nācās padomāt, kāpēc jādara lieki soļi, ja varēja risināt vienkāršāk. Šādi var saprast, kur kaut kas, iespējams, arī pie mums nav tā, kā vajag. Nedrīkst aizbildināties, sakot - vajag izlasīt saistošos noteikumus, tajos viss pateikts! Tā nav pati vieglākā lasāmviela, bet cilvēki grib skaidrību un konkrētību."

Pārmaiņas sākušās

Jautāta par lielākajiem ieguvumiem, administrācijas vadītāja min domāšanas maiņu, proti, darbinieki sāk skatīties uz jautājumiem no otras, no klienta puses: "Piekrītu, ka mainīt domāšanu nav vienkārši, bet nav arī neiespējami. Tas jātrenē, un minētās *dizaina domāšanas* darbnīcas ļoti palīdz."

Lai arī kopumā izmaiņas būs jūtamas ilgākā laika posmā, jau tagad notikušas dažas pārmaiņas, īpaši pēc jaunās mājaslapas izveidošanas.

"Kopā ar darbiniekiem uz papīra uzzīmējām pašvaldības ēku. Tad tie, kuriem ikdienā ir saskarsme ar klientiem, ņēma sarkanās lapiņas un pielīmēja, kurā vietā šajā ēkā atrodas viņu kabinets. Savukārt tie, kuriem ikdienā nav saskares ar klientiem – dzeltenas. Kad paskatījāmies uz redzamo ainu, atklājās, ka sarkanās lapiņas pārsvarā ir otrajā un trešajā stāvā, un paši darbinieki saprata, ka tas nav pareizi. Tagad veiktas pārmaiņas: pirmajā stāvā ir klientu apkalpošanas centrs, būvvalde, nodokļu inspektors, lai klientam nav jāstāvē un jāmeklē, kurā stāvā, kurā kabinetā sēž vajadzīgais speciālists. Tas ir mazs, bet vajadzīgs solis, un ar šādiem soļiem jāturpina iet uz priekšu."

Pārstrukturējam arī klientu apkalpošanas centra darbību. Līdz šim tas vairāk bija iesniegumu pieņemšanas punkts, tagad tajā jau var veikt maksājumus, deklarēt dzīvesvietu. Patlaban strādājam, lai apmeklētāji tur varētu saņemt vēl plašāku informāciju un pakalpojumu klāstu. Tādējādi iedzīvotājs netiks sūtīts no kabineta uz kabinetu, turklāt arī speciālisti tiks atslōgti no informācijas sniegšanas funkcijas. Nākotnē iedzīvotājs klientu apkalpošanas centrā vienkopus saņems informāciju, kas jādara, lai, piemēram, uzbūvētu žogu ap māju, vai kas jādara ar bīstamiem kokiem kopīpašumā. Viņam tāpēc nebūs jāiet uz Būvvaldi vai Īpašumu apsaimniekošanas pārvaldi," stāsta I. Goba.

Liela uzmanība pievērsta jaunās mājaslapas izstrādei, lai tā kļūtu par klientu apkalpošanas "lodziņu" 24 stundas diennaktī un septiņas dienas nedēļā. Lai tā būtu ne tikai vieta, kur iegūt informāciju, bet, lai tajā cilvēks varētu daudz ko izdarīt, neizejot no mājas. Viens no jautājumiem, kas jārisina, ir - vai mājaslapa dod informāciju, ko tajā meklē? Tiek domāts par atslēgas vārdiem, ko cilvēki izmanto, meklējot sev vajadzīgo. Piemēram, oficiālajā valodā ir pirmsskolas izglītības iestāde, bet sarunvalodā viņi saka - bērnodārzs. Tāpat jānodrošina, lai cilvēks, meklējot bērnodarzi, nonāktu pie pirmsskolas izglītības iestādes.

"Pētījums parādīja, ka cilvēkiem svarīgi saprast, cik garš katra jautājuma risināšanas process, kurā vietā šajā procesā konkrētajā brīdī viņu iesniegums ir. Gribam, lai jaunajā mājaslapā varētu šim procesam izsekot. Izstrādājot mājaslapu, jāsaprot, ka viss attīstās strauji, jādomā, kā mūsu pakalpojumus izmantos paaudze, kas tagad vēl iet skolā. Tā ir paaudze, kas domā un darbojas pavisam citādāk nekā mēs."

Šis ir un būs garš process, bet jau redzam, ka mūsu ieceres un līdz šim paveikto novērtē. Piemēram, Valsts kanceleja ar interesi ir uztvērusi mūsu plānus un ir gatava izmantot mūsu pieredzi nākotnē." □

APTAUJA

"Druva" sazinājās ar dažiem cēsniekiem, lai noskaidrotu, kā viņi vērtē komunikāciju ar pašvaldību.

ILZE DUMBRE, triju bērnu māmiņa: "Pieteikt bērnu bērnodarzi jau tagad viegli. Kad reģistrējam mazo dzimtsarakstu nodaļā, uzreiz aizpildām iesniegumu par bērnodarzi, jaundzimušais tiek iereģistrēts rindā. Pēc tam saņemam vēstuli, ka esam

rindā. Protams, nav zināms, vai rinda pienāks gadā, kāds norādīts iesniegumā, un vai tiksīm tajā dārziņā, ko izvēlējamies. Ceru, ka kaut kad saņemsim arī konkrētāku informāciju. Var jau rindai sekot arī mājaslapā. Reiz zvaniju pašvaldībai, lai noskaidrotu, kāpēc rindā esam tik tālu, tad gan paskaidroja, ka tā esot konfidenciala informācija.

Tā kā ģimēnē aug trīs bērni, labprāt saņemtu informāciju, ko varam izmantot kā daudz bērnu ģimene. Nezinu, vai pašvaldībai tas jādara, bet būtu patīkami, ja mūs tāpat vien kādreiz atcerētos, jo bērni taču būs

nākamie šīs pilsētas veidotāji."

Cēsnieks **AGNIS ELPERIS**, uzņēmējs: "Komunikācija ar pašvaldību notiek divos veidos vai divos līmeņos. Ja jautājums ir vienkāršs, nav steidzams, komunicēju, rakstot e-pastu vai piezvanot. Atbildi saņem samērā ātri. Ja ir kas neatliekams, zinu, kam jāzvana, lai nokārtotu konkrēto jautājumu iespējami īsākā laikā. Tāda ir mazpilsētas specifika, ka visus pazīstam, zinām, kam jāzvana. Taču bez īpašas vajadzības šo komunikāciju tomēr neizmantoju."

GINTS ELIASS, Vaives pagasta iedzīvotājs: "Visos jautājumos kontaktējos tikai ar pašvaldību Cēsīs, nemeklēju atbildes pagasta pārvaldē. Atzišos, īsti neizprotu tās nepieciešamību. Ja bijusi vajadzība kaut ko uzzināt, problēmas nav bijušas."

Cenšos saziņai izmantot internetu, viss strādā veiksmīgi. Vienmēr esmu saņēmis skaidrojumu, kas jādara, pie kā jāvērsas. Arī jautājumi, kas jākārtā ar Būvvaldi, veiksmīgi atrisināti. Iespējams, man nav bijuši pārāk daudz vai pārāk sarežģīti jautājumi, bet visu izdevies noskaidrot."

Publikācijas sagatavotas ar Valsts reģionālās attīstības aģentūras finansiālu atbalstu no Latvijas valsts budžeta līdzekļiem.

Mērķprogramma "Reģionālo un vietējo mediju atbalsta programma" atbalstīts projekts nr. Nr.2/MEDIA/18/013



Valsts reģionālās attīstības aģentūra