

Centralizēts ES fondu finansējuma saņēmēju apmierinātības izvērtējums par 2010.gadu

ATSKAITE

ES fondu saņēmēju aptauja

2011.gada februāris - marts

Saturs

Aptaujas tehniskā informācija.....	3
Terminu skaidrojums.....	4
Respondentu raksturojums.....	5
Galvenie secinājumi un ieteikumi	6
1. Informācijas par ES fondiem vērtējums	9
1.1. Informācijas avoti par ES fondu finansējuma saņemšanas iespējām	11
1.2. Informācijas pieejamības vērtējums.....	12
1.3. Informatīvo materiālu un pasākumu lietderības vērtējums	14
1.4. Tiešo konsultāciju vērtējums.....	22
2. Sadarbības ar iestādi vērtējums	28
2.1. Ieteikumi iestādes un klientu sadarbības uzlabošanai.....	35
2.2. Vērtējums izmaiņām iestādes darbībā	36
3. Projekta līguma slēgšanas stadijas vērtējums	39
3.1. Vērtējums laikam no projekta iesniegšanas līdz līguma noslēgšanai	40
3.2. Vērtējums saīsinātajam projekta īstenošanas līguma noslēgšanas termiņam	42
4. Projekta īstenošanas stadijas vērtējums.....	43
4.1. Vērtējums laikam no maksājuma pieprasījuma iesniegšanas līdz maksājuma saņemšanai	46
4.2. Attieksme pret projekta progresu pārskatiem.....	50
4.3. Pārbažu projekta īstenošanas vietā veikšanas biežums	53
4.4. Ieteikumi projekta ieviešanas procesa uzlabošanai.....	54
4.5. Attieksme pret 2010.gadā ieviestajām izmaiņām	55
Aptaujā izmantotā anketa	59

Aptaujas tehniskā informācija

PĒTĪJUMA VEICĒJS	Pētījumu centrs SKDS
MĒRĶA GRUPA	ES fondu finansējuma saņēmēji, kas līdz 10.01.2011. noslēguši līgumu par ES fonda projektu īstenošanu
APTAUJAS METODE	Interneta aptauja (WAPI)
RESPONDENTI	Klienta dotā datubāze
SASNIEGTAIS IZLASES APJOMS	1102 respondenti
ĢEOGRĀFISKAIS PĀRKLĀJUMS	Visa Latvija
APTAUJAS LAIKS	22.02.2011. – 09.03.2011.

Aptaujas norises laiks

Uzaicinājumu piedalīties aptaujā izsūtīšanas datums	22.02.2011.
Atgādinājumu izsūtīšanas datumi	28.02.2011., 03.03.2011.
Laukdarba slēgšanas datums	09.03.2011.

Aptaujas rezultāti

Izsūtīto uzaicinājumu piedalīties aptaujā skaits	2180
Pabeigto interneta interviju skaits	1102
Iesākto nepabeigto interneta interviju skaits	232
Neiesākto interneta interviju skaits	846

Izlases raksturojums

	Respondentu skaits izlasē	Respondentu īpatsvars izlasē (%)
KOPĀ	1102	100

Mērķa grupa

Pašvaldības	281	25.5
Uzņēmēji	295	26.8
Veselības aprūpes iestādes	43	3.9
Izglītības iestādes	102	9.3
Zinātniskās institūcijas	107	9.7
Pašvaldību uzņēmumi un iestādes	160	14.5
Valsts iestādes	64	5.8
Nodibinājumi un biedrības	31	2.8
Sociālie partneri	4	0.4
Reģioni	7	0.6
Cits	8	0.7

ES fondu iestāde, ar kuru slēgts līgums

Būvniecības, enerģētikas un mājokļu valsts aģentūra (kopš 01.01.2010. LIAA)	47	4.3
Centrālā finanšu un līgumu aģentūra	78	7.1
Īpašu uzdevumu ministra elektroniskās pārvaldes lietās sekretariāts (vēlāk RAPLM, šobrīd VARAM)	14	1.3
Latvijas Investīciju un attīstības aģentūra	331	30.0
Nodarbinātības valsts aģentūra	16	1.5
Sabiedrības integrācijas fonds	63	5.7
Satiksmes ministrija	22	2.0
Valsts izglītības attīstības aģentūra	355	32.2
Valsts reģionālās attīstības aģentūra	85	7.7
Veselības ekonomikas centrs	35	3.2
Vides ministrija (no 01.01.2011. VARAM)	46	4.2
Veselības statistikas un medicīnas tehnoloģiju valsts aģentūra (no 01.10.2009. VEC)	9	0.8
Reģionālās attīstības un pašvaldību lietu ministrija (no 01.01.2011. VARAM)	1	0.1

Pētījums: Centralizēts ES fondu finansējuma saņēmēju apmierinātības izvērtējums par 2010.gadu

Pētījuma darba grupa

Projekta vadītāja	Zanda Rutkovska
Materiālu sagatavoja	Ieva Strode, Nataļja Kovaļova, Anna Sovina, Jūlija Ponomarjova,
Aptauju vadītāja	Ilze Grase, Dzintars Smans
Datu masīvu veidoja	Saiva Brežinska

Terminu skaidrojums

Pētījuma mērķgrupa ir visi ES fondu finansējuma saņēmēji, kas līdz 2011.gada 10.janvārim ir noslēguši līgumu par ES fondu projektu īstenošanu.

ES fondi - Eiropas Sociālais fonds, Eiropas Reģionālās attīstības fonds, Kohēzijas fonds.

ES fondu iestāde – ES fondu vadībā iesaistīta institūcija, kura slēdz līgumus ar ES fondu finansējuma saņēmējiem. Atskaitē izmantoti iestāžu nosaukumu saīsinājumi.

BEMVA (kopš 01.01.2010. LIAA) – *Būvniecības, enerģētikas un mājokļu valsts aģentūra (kopš 01.01.2010. Latvijas Investīciju un attīstības aģentūra)*

CFLA – *Centrālā finanšu un līgumu aģentūra*

LIAA – *Latvijas Investīciju un attīstības aģentūra*

NVA – *Nodarbinātības valsts aģentūra*

SIF – *Sabiedrības integrācijas fonds*

SM – *Satiksmes ministrija*

VIAA – *Valsts izglītības attīstības aģentūra*

VRAA – *Valsts reģionālās attīstības aģentūra*

VEC (t.sk. VSMTVA) – *Veselības ekonomikas centrs (t.sk. Veselības statistikas un medicīnas tehnoloģiju valsts aģentūra)*

VARAM (t.sk. Vides ministrija, RAPLM un ŪMEPL) – *Vides aizsardzības reģionālās attīstības ministrija (t.sk. Vides ministrija, Reģionālās attīstības un pašvaldību lietu ministrija un Īpašu uzdevumu ministra elektroniskās pārvaldes lietās sekretariāts)*

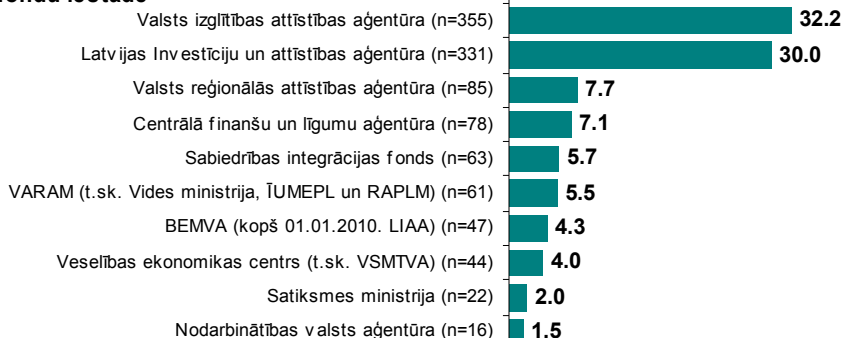
ES fondu finansējuma saņēmēji, kuri nav piedalījušies līdzīgā aptaujā 2009.gada novembrī – visi respondenti, ar kuru pārstāvēto iestādi līgums tika noslēgts pēc 31.10.2009., kā arī, no respondentiem, ar kuru pārstāvēto iestādi līgums tika noslēgts līdz 31.10.2009. (vai kuri neatceras, kad tika slēgts līgums), tie, kuri neatzīmēja, ka ir piedalījušies līdzīgā aptaujā 2009.gada nogalē

Respondentu raksturojums

Projekta līdzfinansētājs



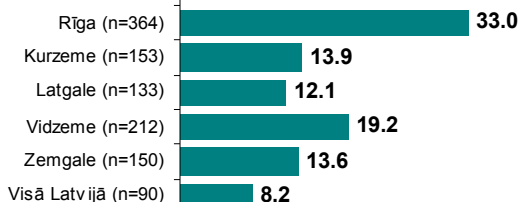
ES fondu iestāde



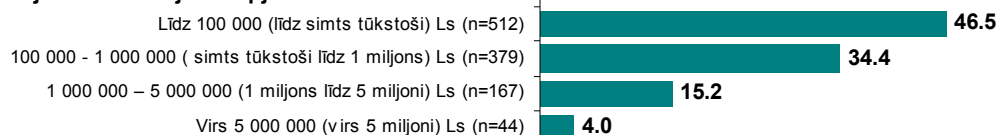
Ar šo ES fondu iestādi sadarbojas ...



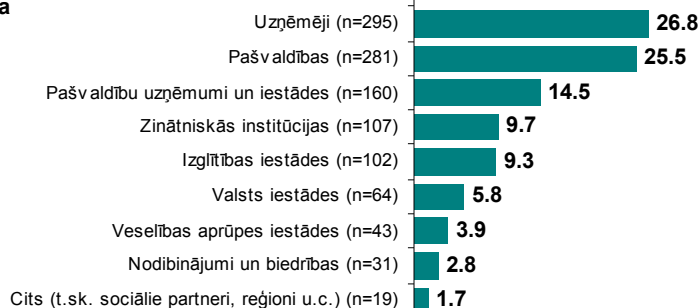
Reģions, kurā tiek īstenots projekts



Projekta finansējuma apjoms



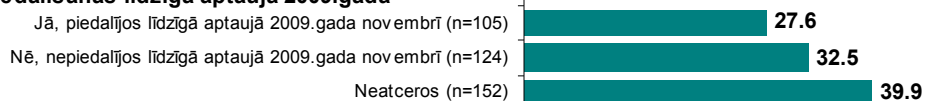
Mērķa grupa



Līguma par projekta īstenošanu noslēgšanas laiks



Piedalīšanās līdzīgā aptaujā 2009.gadā



Bāze: visi respondenti, n=1102

Galvenie secinājumi un ieteikumi

2011.gada februārī un martā tika veikta centralizēta ES fondu finansējuma saņēmēju apmierinātības izvērtējuma aptauja, kurā kopumā piedalījās 1102 ES fondu finansējuma saņēmēji.

Informācijas par ES fondiem vērtējums

Saskaņā ar pētījuma rezultātiem populārākie informācijas avoti par ES fondu finansējuma saņemšanas iespējām ir mājaslapa www.esfondi.lv (38%), dažādas citas interneta mājas lapas (51%) un informatīvie pasākumi (39%).

Vairāk nekā 3/4 aptaujāto finansējuma saņēmēju (79%) atbildēja, ka informācija par ES fondu saņemšanas iespējām ir pieejama pietiekamā apjomā. Viedokli, ka informācija pieejama lielākā apjomā nekā nepieciešams, pauda 2%, bet 12% norādīja, ka informācija pieejama nepietiekamā apjomā. 2009.gadā un 2011.gadā veikto aptauju datu salīdzinājums liecina, ka 2011.gadā nedaudz biežāk (12%) nekā 2009.gadā (10%) norādīts, ka informācija ir nepietiekamā apjomā.

Izvērtējot iestādes sagatavoto informatīvo materiālu un pasākumu lietderību, aptaujātie ES fondu finansējuma saņēmēji visatzinīgāk novērtēja iestādes darbinieku konsultācijas (klātienē, pa telefonu vai e-pastu) (lietderības vērtējumu indekss¹ ir +82.9), aktuālo informāciju iestādes mājas lapā (indekss +75.3), rokasgrāmatas, vadlīnijas, metodikas (indekss +67.8) un iestādes rīkotajos semināros sniegto informāciju (indekss +69.2).

2009.gada un 2011.gada aptauju datu salīdzinājums liecina, ka 2011.gadā atzinīgāk nekā iepriekš vērtēta semināros sniegtās informācijas, info lapu, ziņu lapu un bukletu lietderība, bet kritiskāki vērtēta e-apmācību iestādes mājas lapā lietderība.

Raksturojot tiešo konsultāciju atbilstību savām vajadzībām, kopumā 92% aptaujāto ES fondu finansējuma saņēmēju tās atzina par atbilstošām savām vajadzībām, bet 3% – par neatbilstošām. Dati liecina, ka 2011.gadā konsultāciju atbilstība vērtēta kopumā atzinīgāk nekā 2009.gadā.

Atbildot par elektroniski sniegto atbilžu savlaicīgumu, 24% norādīja, ka uz e-pastā adresētu jautājumu atbildi parasti saņem tajā pašā dienā, un jāatzīmē, ka 2011.gadā tas atzīmēts biežāk nekā 2009.gadā.

Sadarbības ar iestādi vērtējums un ieteikumi sadarbības ar iestādi uzlabošanai

Vairāk nekā 90% aptaujāto pozitīvi vērtējuši (atbildes „*apmierina*” un „*drīzāk apmierina*”) gan sadarbību ar iestādi kopumā (91%), gan atsevišķus tās aspektus – darbinieku spēju informāciju sniegt saprotamā veidā (94%), viņu pieejamību, zvanot vai apmeklējot darba laikā (93%), kā arī atsaucību radušos jautājumu risināšanā (92%). Vērtējumu „*apmierina*”, kas bija augstākais piedāvātajā skalā, par minētajiem aspektiem sniedza vairāk nekā puse aptaujas dalībnieku.

Aptaujas dalībnieki, kuri bija neapmierināti ar kaut vienu no minētajiem sadarbības ar iestādi aspektiem, norādīja uz to, ka ir ilgi jāgaida atbildes, lēmumi, darbiniekus nav iespējams sazvanīt, darbinieki nav pietiekami kompetenti u.c.

¹ *Indeksi atspoguļo vērtējumu „*lietderīgi*”/ „*nelietderīgi*” īpatsvaru starpību, kur vērtējumu „*drīzāk lietderīgi*”/ „*drīzāk nelietderīgi*” minēšanas biežums (%) ir reizināts ar koeficientu 0.5, bet vērtējumu „*lietderīgi*”/ „*nelietderīgi*” minēšanas biežums - ar koeficientu 1.

Pētījums: Centralizēts ES fondu finansējuma saņēmēju apmierinātības izvērtējums par 2010.gadu

Raksturojot, ko vajadzētu mainīt, uzlabot iestādes darbībā, lai sadarbība apmierinātu, 1/3 aptaujāto norādīja, ka viņi ir apmierināti ar sadarbību (un pārmaiņas nav nepieciešamas).

Aptaujātie ES fondu finansējuma saņēmēji aicinājuši mazināt birokrātiju, vienkāršot iesniedzamos dokumentus un samazināt to skaitu (13%), uzlabot darbinieku kompetenci (6%), uzlabot konsultācijas, rīkot informatīvos, konsultatīvos pasākumus (6%), saīsināt dokumentu izskatīšanas (visos posmos) laiku (4%), uzlabot komunikāciju, tās ātrumu (4%) un darbinieku attieksmi pret klientiem (4%). Citus ieteikumus respondenti ir minējuši retāk.

Vērtējot izmaiņas iestādes darbībā salīdzinājumā ar iepriekšējo ES fondu plānošanas periodu (2004.-2006.), 61% no aptaujātajiem, kam ar minēto iestādi arī toreiz bija sadarbība, norādīja, ka situācija ir uzlabojusies, 32% – ka tā palikusi iepriekšējā līmenī, bet 6% – ka tā ir pasliktinājusies. Viedoklis, ka situācija ir pasliktinājusies, salīdzinoši biežāk tika pamatots, norādot uz birokrātijas pieaugumu, darbinieku nomaīņu, nekompetenci.

Savukārt, salīdzinot iestādes darbu 2010./2011.gadā un 2009.gadā, uz situācijas uzlabošanas ir norādījuši 45%, iepriekšējā līmeņa saglabāšanai – 48%, bet uz negatīvām pārmaiņām – 2% no respondentiem, kuru pārstāvētās iestādes projekta īstenošana tika iesākta vai turpināta arī 2010./2011.gadā.

Projekta līguma slēgšanas stadijas vērtējums

Raksturojot laiku no projekta iesniegšanas līdz līguma noslēgšanai, 15% aptaujāto ES fondu saņēmēju atbildēja, ka tas bija īsāks nekā 3 mēneši, 48% tas bija 3-6 mēnešu robežās, bet 34% respondentu laiks no projekta iesniegšanas līdz līguma noslēgšanai pārsniedza 6 mēnešus.

2010.gadā no 30 uz 15 dienām saīsināto projekta īstenošanas līguma noslēgšanas termiņu par optimālu uzskata 50%, viedokli, ka tas nav optimāls, pauda 3%, bet 47% respondentu nav viedokļa šajā jautājumā.

Projekta īstenošanas stadijas vērtējums un ieteikumi projektu ieviešanas uzlabošanai

Lielākā daļa respondentu (61%) ir kopumā apmierināti ar laiku no maksājuma pieprasījuma iesniegšanas līdz maksājuma saņemšanai, tajā skaitā 19% norādīja, ka tas viņus „*pilnībā apmierina*”. Neapmierinātību kopumā pauduši 27% ES fondu finansējuma saņēmēju. Jāatzīmē, ka 2011.gadā apmierinātība šajā jomā ir uzlabojusies: 2009.gadā ar to apmierināti bija 40%, bet 2011.gadā – 61% respondentu.

Laiks no maksājuma pieprasījuma iesniegšanas līdz maksājuma saņemšanai 13% aptaujāto bija īsāks nekā 15 darba dienas, 34% šis laiks bija no 15 līdz 25 darba dienām, bet 31% laiks no maksājuma pieprasījuma iesniegšanas līdz maksājuma saņemšanai pārsniedza 25 darba dienas.

Ar projekta progresu pārskatu iesniegšanas biežumu kopumā apmierināti ir 72% aptaujāto, bet neapmierināti – 22%, savukārt prasības saistībā ar pārskatu saturu apmierina 71%, bet neapmierina 24% respondentu. Neapmierinātība ar prasībām projekta progresu pārskata saturam pamatota ar to, ka tas ir sarežģīts, nepārskatāms, informācija atkārtojas, pārskati ir formāli, birokrātiski, tajos prasa lieku, nevajadzīgu informāciju.

Projekta progresu pārskatu aizpildīšanu un norādes par aizpildīšanu 72% vērtē kā kopumā saprotamas, bet 19% – kā grūti saprotamas vai nesaprotamas.

Pētījums: Centralizēts ES fondu finansējuma saņēmēju apmierinātības izvērtējums par 2010.gadu

Raksturojot, cik pārbaudes projekta īstenošanas vietā kopā ir veiktas saistībā ar projektu, 43% finansējuma saņēmēju norādīja, ka nav veikta neviena pārbaude, bet 57% atbildēja, ka pārbaudes ir veiktas, tajā skaitā 32% – ka ir veikta viena pārbaude, 16% – ka ir veiktas 2 pārbaudes, un 9% – ka ir veiktas 3 vai vairāk pārbaudes.

Izvērtējot nepieciešamos uzlabojumus projekta ieviešanā, visbiežāk (49%) ES fondu finansējuma saņēmēji aicināja uzlabot ziņošanu par projekta īstenošanu, piem., retāku ziņošanu, vienkāršāku pārskatu u.tml. Vienlīdz bieži arī pausts viedoklis, ka nepieciešams uzlabot iestādes komunikāciju ar projekta īstenošanu – informēšanu par jaunumiem, konsultēšanu par neskaidriem jautājumiem u.tml. (29%) un maksājuma pieprasījumu sagatavošanu, iesniegšanu un samaksas saņemšanu (29%).

Respondentiem, kuru projekta īstenošana tika uzsākta un/ vai turpināta 2010.gadā un/ vai 2011.gadā, tika lūgts paust savu attieksmi pret 2010.gadā ieviestajām izmaiņām.

Iespēja atvērt projekta kontu komercbankā projekta īstenošanu ir atvieglojuši 19% aptaujāto, nav atvieglojusi 20%, bet 61% respondentu atturējās sniegt noteiktu vērtējumu.

Kopš 2010.gada ieviesto iespēju maksājuma pieprasījumu sagatavot eiro un atmaksu saņemt eiro ir izmantojuši nepilni 3% aptaujāto. No aptaujātajiem, kuri bija izmantojuši iespēju maksājuma pieprasījumu sagatavot eiro un atmaksu saņemt eiro, 54% atbildēja, ka tas viņu projekta īstenošanu atviegloja.

Kopš 2010.gada ieviestā iespēja Eiropas Sociālā fonda projektos, ka projekta netiešo izmaksu pamatojošie dokumenti vairs nav jāiesniedz sadarbības iestādē, ir atvieglojusi darbu 45% no ESF līdzfinansēto projekta īstenošanai. To, ka šī iespēja nav atvieglojusi darbu, norādīja 14%, bet aptuveni 41% respondentu atturējās sniegt noteiktu vērtējumu.

1. Informācijas par ES fondiem vērtējums

Saskaņā ar pētījuma rezultātiem populārākais **informācijas avots** par ES fondu finansējuma saņemšanas iespējām 2007.-2013.gadā ir internets: mājaslapu www.esfondi.lv atzīmēja 38% respondentu, un vairāk nekā puse (51%) norādīja arī dažādas citas interneta mājas lapas.

Kopumā 39% aptaujāto ES fondu saņēmēju atzīmēja, ka par finansējuma saņemšanas iespējām uzzinājuši informatīvos pasākumos (semināri, konferences, informatīvās dienas u.c.). Aptuveni 1/5 respondentu arī atzīmēja, ka par finansējuma saņemšanas iespējām uzzināja no neformāliem kanāliem (kolēģiem, radiem, draugiem, paziņām) (21%), no citiem projektu īstenotājiem (20%), tiešās konsultācijās (klātienē, pa e-pastu vai telefonu) (18%).

Salīdzinot 2009.gadā un 2011.gadā veikto aptauju rezultātus, jāsecina, ka šogad respondenti kopumā biežāk norādījuši, ka par iespējām saņemt ES fondu finansējumu uzzinājuši internetā: kopumā internetu 2009.gadā veiktajā aptaujā atzīmēja 58%, bet 2011.gada aptaujā – 66% (tajā skaitā 38% atzīmēja mājaslapu www.esfondi.lv un 51% minēja atbildi „*dažādas citas interneta mājas lapas*”). Savukārt 2011.gadā retāk nekā 2009.gadā atzīmēti tādi informācijas avoti kā informatīvi pasākumi, tiešās konsultācijas un informatīvie materiāli.

Analizējot datus par atbildēm dažādās respondentu grupās, var konstatēt, ka ES fondu saņēmēji, kuri ar konkrēto ES fondu iestādi sadarbojas pirmo reizi, biežāk nekā caurmērā par finansējuma saņemšanas iespējām uzzinājuši no citiem projektu īstenotājiem, savukārt tie, kuri ir sadarbojušies vairāk nekā vienu reizi, informāciju salīdzinoši biežāk ieguvuši internetā, informatīvos pasākumos un no reģionālā ES struktūrfondu informācijas centra.

Novērtējot **informācijas pieejamību**, vairāk nekā 3/4 aptaujāto finansējuma saņēmēju (79%) atbildēja, ka informācija par ES fondu saņemšanas iespējām ir pieejama pietiekamā apjomā. Viedokli, ka informācija pieejama lielākā apjomā nekā nepieciešams, pauda 2%, bet 12% norādīja, ka informācija pieejama nepietiekamā apjomā.

Jāatzīmē, ka 2011.gadā nedaudz biežāk nekā 2009.gadā norādīts, ka informācija ir nepietiekamā apjomā (2009.: 10%, 2011.: 12%).

Pētījuma dalībniekiem, kuri informācijas apjomu vērtēja kā nepietiekamu (n=120), tika lūgts atbildēt uz jautājumu „*Lūdzu, uzrakstiet, kāpēc Jums informācijas apjoms par ES fondu saņemšanas iespējām šķiet nepietiekams (kādas informācijas trūkst, ko vajadzētu mainīt?)!*” 2011.gada janvārī aptaujātie ES fondu saņēmēji visbiežāk norādīja, ka nepieciešams visu aktuālo informāciju par visām aktivitātēm apkopot vienā vietā (tiek arī minēts, ka mājas lapā www.esfondi.lv nav atrodama visa informācija) (19% no tiem, kuri informāciju uzskatīja par nepietiekamu), tika atzīmēts, ka informācija ir grūti uztverama, nesaprotama, sarežģītā, birokrātiskā valodā (17%), informācijas klāstā ir grūti orientēties, atrast nepieciešamo, informācija būtu vairāk jāstrukturē (17%) un trūkst savlaicīgas, pilnīgas un precīzas informācijas par plānotajām programmām, projektiem (13%).

Atbildot uz jautājumiem par iestādes sagatavoto **informatīvo materiālu un pasākumu lietderību**, aptaujātie ES fondu finansējuma saņēmēji visatzinīgāk novērtēja iestādes darbinieku konsultācijas (klātienē, pa telefonu vai e-pastu): tās par kopumā lietderīgām atzina 95% aptaujāto, tajā skaitā 74% par „*lietderīgām*” un 21% par „*drīzāk lietderīgām*”, bet par kopumā nelietderīgām – 2% respondentu. Lietderības vērtējumu indekss² šajā gadījumā ir +82.9.

² *Indeksi atspoguļo vērtējumu „*lietderīgi*”/ „*nelietderīgi*” īpatsvaru starpību, kur vērtējumu „*drīzāk lietderīgi*”/ „*drīzāk nelietderīgi*” minēšanas biežums (%) ir reizināts ar koeficientu 0.5, bet vērtējumu „*lietderīgi*”/ „*nelietderīgi*” minēšanas biežums - ar koeficientu 1.

Pētījums: Centralizēts ES fondu finansējuma saņēmēju apmierinātības izvērtējums par 2010.gadu

Vairāk nekā 4/5 aptaujāto kā kopumā lietderīgu atzinuši arī aktuālo informāciju iestādes mājas lapā (indekss +75.3), rokasgrāmatas, vadlīnijas, metodikas (indekss +67.8) un iestādes rīkotajos semināros sniegto informāciju (indekss +69.2).

Jāpiebilst, ka 3% aptaujāto iestādes rīkotajos semināros sniegto informāciju vērtēja kā kopumā nelietderīgu, un biežāk minētie iemesli šādam vērtējumam ir tas, ka semināros atkārtoti, stāsta jau zināmas lietas, semināru vadītāji, lektori ne vienmēr ir kompetenti un informācija reizēm ir pretrunīga.

Salīdzinoši mazāk atzinīgi vērtēta tādu informatīvo materiālu un pasākumu lietderība kā info lapa, ziņu lapa (to par kopumā lietderīgu atzina 59%, par kopumā nelietderīgu – 9%, indekss ir +36.5), bukleti (kopumā lietderīgi: 45%, kopumā nelietderīgi: 17%, indekss +20.4) un e-pamācības iestādes mājas lapā (kopumā lietderīgas: 37%, kopumā nelietderīgas: 9%, indekss +21.0).

Pētījuma rezultāti liecina, ka iestādes darbinieku konsultācijas visatzinīgāk vērtējuši aptaujātie, kuri līgumus slēguši ar VEC (t.sk. VSMTVA), VRAA un CFLA.

Aptaujas dalībnieki, kuri slēguši līgumu ar VRAA un VEC (t.sk. VSMTVA), atzinīgāk nekā citu ES fondu iestāžu klienti arī vērtējuši šo iestāžu sagatavoto aktuālo informāciju iestādes mājas lapā, rokasgrāmatas, vadlīnijas un metodikas, iestādes semināros sniegto informāciju un e-apmācības šīs iestādes mājas lapā. Turklāt VEC (t.sk. VSMTVA) klienti arī vispozitīvāk vērtējuši iestādes info lapu / ziņu lapu un bukletus.

2009.gada un 2011.gada aptauju datu salīdzinājums liecina, ka 2011.gadā atzinīgāk nekā iepriekš vērtēta semināros sniegtās informācijas, info lapu, ziņu lapu un bukletu lietderība, bet kritiskāki vērtēta e-apmācību iestādes mājas lapā lietderība.

Raksturojot **tiešo konsultāciju atbilstību** savām vajadzībām, kopumā 92% aptaujāto ES fondu finansējuma saņēmēju tās atzina par atbilstošām savām vajadzībām, bet 3% – par neatbilstošām (atbilstības indekss: +72.9). Kā iemeslus tam, ka konsultācijas bijušas neatbilstošas, aptaujātie minējuši darbinieku, konsultantu nekompetenci un to, ka tiek sniegta pretrunīga informācija.

Visatzinīgāk tiešo konsultāciju atbilstību vērtējuši aptaujātie, kuri līgumus slēguši ar VRAA un VEC (t.sk. VSMTVA), bet mazāk apmierināti bijuši VIAA un NVA klienti.

Dati liecina, ka 2011.gadā konsultāciju atbilstība vērtēta kopumā atzinīgāk nekā 2009.gadā.

Atbildot par **elektroniski sniegto atbilžu savlaicīgumu**, 24% norādīja, ka uz e-pastā adresētu jautājumu atbildi parasti saņem tajā pašā dienā, kad nosūta jautājumu, 43% 1-2 darba dienu laikā, 11% 3-5 darba dienu laikā, bet 3% - vairāk nekā pēc 5 darba dienām no jautājuma nosūtīšanas brīža.

To, ka atbildi saņem „*tajā pašā darba dienā, kad nosūta jautājumu*”, norādīja vairāk nekā 1/4 no aptaujātajiem, kuri līgumu slēguši ar VEC (t.sk. VSMTVA) (50%), CFLA (40%), SIF (34%) vai VRAA (32%).

Salīdzinot ar 2009.gadu, jāsecina, ka 2011.gadā salīdzinoši lielāka daļa aptaujāto minēja, ka atbildi saņem tajā pašā darba dienā, kad nosūta jautājumu (2009.: 18%-19%, 2011.: 24%) vai arī 1-2 darba dienu laikā no jautājuma nosūtīšanas brīža (2009.: 35%-42%, 2011.: 43%).

1. Informācijas par ES fondiem vērtējums

1.1. Informācijas avoti par ES fondu finansējuma saņemšanas iespējām

"No kuriem informācijas avotiem Jūs uzzinājāt par ES fondu finansējuma saņemšanas iespējām 2007.-2013.gada plānošanas periodā?"

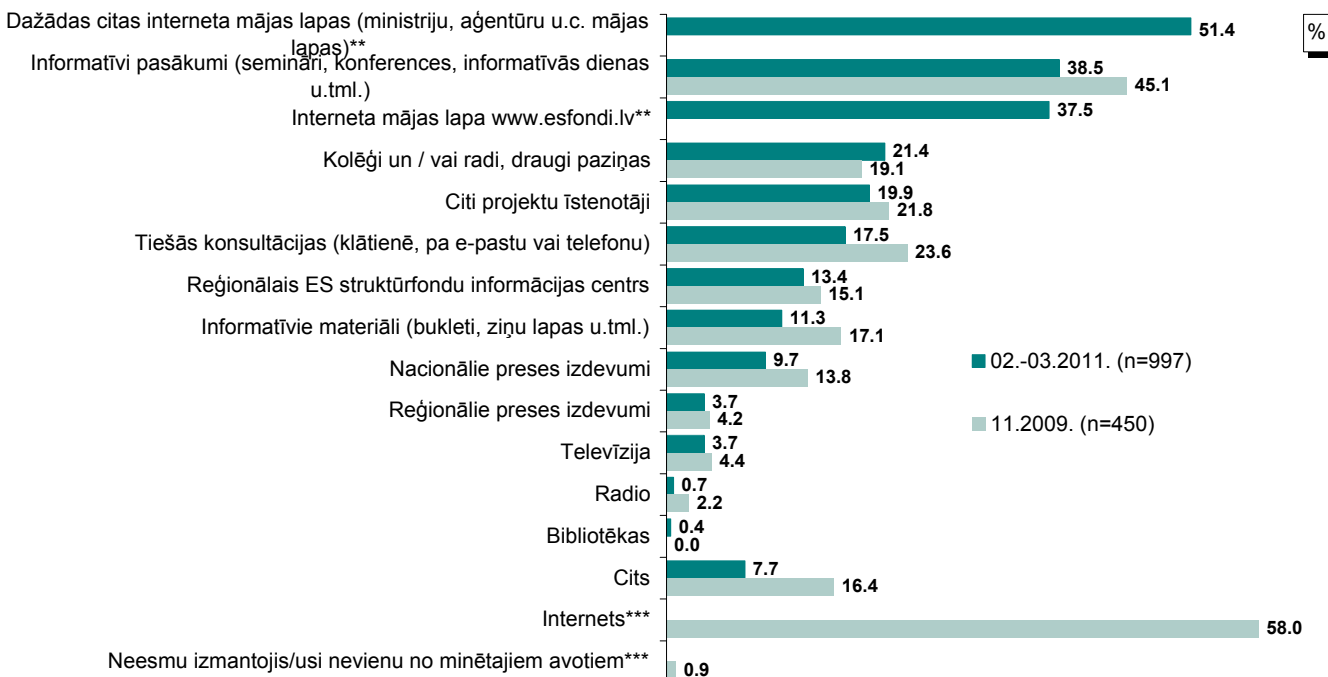


Bāze: ES fondu finansējuma saņēmēji, kuri nav piedalījušies līdzīgā aptaujā 2009.gada novembrī, n=997

*Tā kā katrs respondents varēja atzīmēt vairāk nekā vienu atbildi, kopējā atbilžu summa pārsniedz 100%.

**Kategorijā "Cits atbilde" minēts: "saņemts tiešs uzaicinājums, vēstule (no IZM, LIAA u.c.)" (minēts 18 reizes); "dažādas ministrijas (Veselības ministrija, IZM u.c.)" (minēts 16 reizes); "dažādas institūcijas (Atbildīgās iestādes u.c.)" (minēts 15 reizes); "darbavietā, no vadības, saistībā ar darbu" (minēts 11 reizes); "pašvaldībā, izglītības pārvaldē" (minēts 8 reizes); "konsultāciju uzņēmumi, konsultanti" (minēts 3 reizes); "no MK noteikumiem" (minēts 2 reizes); "sabiedrībā cirkulējoša informācija" (minēts 1 reizi); "projekts tika saņemts "mantojumā" administratīvās reformas sakarā" (minēts 1 reizi); "pasniedzējs" (minēts 1 reizi); "grūti pateikt" (minēts 1 reizi).

2009. un 2011.gada aptauju datu salīdzinājums



Bāzes: 02.-03.2011.: ES fondu finansējuma saņēmēji, kuri nav piedalījušies līdzīgā aptaujā 2009.gada novembrī; 11.2009.: visi respondenti

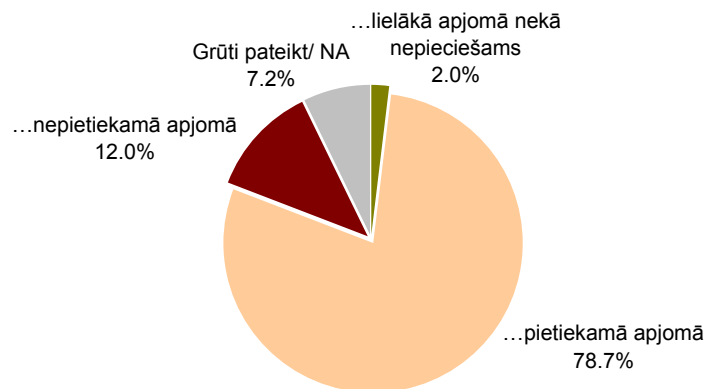
*Tā kā katrs respondents varēja atzīmēt vairāk nekā vienu atbildi, kopējā atbilžu summa pārsniedz 100%.

**11.2009. attiecīgais atbilžu variants netika piedāvāts

***02.-03.2011. attiecīgais atbilžu variants netika piedāvāts

1.2. Informācijas pieejamības vērtējums

"Novērtējiet Jums pieejamo informāciju par ES fondu finansējuma saņemšanas iespējām. Informācija kopumā ir..."



Bāze: ES fondu finansējuma saņēmēji, kuri nav piedalījušies līdzīgā aptaujā 2009.gada novembrī, n=997

"Lūdzu, uzrakstiet, kāpēc Jums informācijas apjoms par ES fondu saņemšanas iespējām šķiet nepietiekams (kādas informācijas trūkst, ko vajadzētu mainīt?)"

	Minēšanas biežums (%)
Apkopot visu aktuālo informāciju par visām aktivitātēm vienā vietā	19.2
Informācija ir grūti uztverama, sarežģītā, birokrātiskā valodā, nesaprotama	16.7
Grūti orientēties, atrast nepieciešamo, tieši man vajadzīgo informāciju, vajag vairāk strukturēt, klasificēt, sakārtot informāciju	16.7
Trūkst savlaicīgas, pilnīgas un precīzas informācijas par plānotajām aktivitātēm, programmām, projektiem	12.5
Informācija ir nekonkrēta, sadrumstalota, nepilnīga, vispārīga, trūkst detalizēta informācija	10.0
Trūkst pilnīgas, precīzas informācijas par visām atvērtajām programmām, aktuālajiem konkursiem, pieteikšanās datumiem u.tml.	9.2
Vairāk sniegt konkrētu informāciju atbilstošām mērķgrupām, aktuālo informāciju sūtīt uz e-pastiem (piem., skolām informāciju, kas attiecas uz skolām; grūti, neiespējami pašiem visam sekot līdzi)	9.2
Vairāk informācijas par ES fondiem masu medijos, nevis tikai specializētos informācijas avotos	8.3
Informācija novēlota, tai jābūt savlaicīgai, nepieciešams laikus atjaunot informāciju atbilstoši izmaiņām	5.8
Trūkst praktiskas informācijas, padomu par projekta izstrādi, īstenošanu, atskaišu sagatavošanu, to, kā rīkoties konkrētās situācijās	4.2
Nepietiekama, novēlota informācija par finansējuma saņemšanas nosacījumiem, to biežajām izmaiņām	4.2
Trūkst informācija par jaunākajiem vai vēl plānotajiem MK noteikumu grozījumiem, to biežās izmaiņas	3.3
Vairāk rīkot seminārus	3.3
Daudz atsauces uz citiem dokumentiem, kuri jāmeklē, tos ne vienmēr ir viegli atrast	1.7
Norādīt kontaktinformāciju (t.sk. kontaktāruņus), aktualizēt izmaiņas kontaktinformācijā	1.7
Vairāk informācijas par jau īstenotiem projektiem	1.7
Cita atbilde	10.8
Nav atbildes, grūti pateikt	6.7

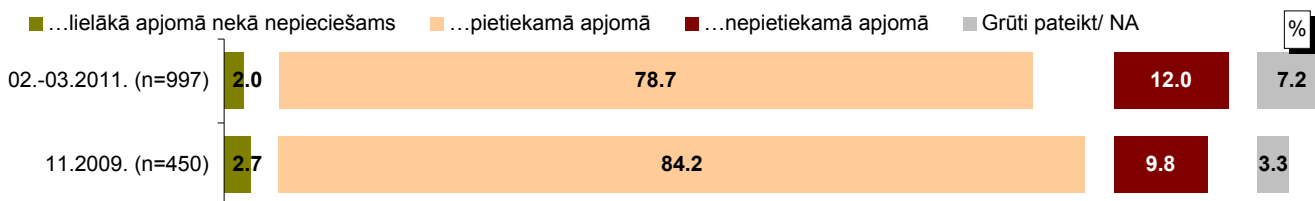
Bāze: ES fondu finansējuma saņēmēji, kuri nav piedalījušies līdzīgā aptaujā 2009.gada novembrī un kuri uzskata, ka informācija par ES fondu finansējuma saņemšanas iespējām ir nepietiekamā apjomā, n=120

*Tā kā katrs respondents varēja atzīmēt vairāk nekā vienu atbildi, kopējā atbilžu summa pārsniedz 100%.

**Kategorijā "Cita atbilde" minēts: "atgriezeniskā saite - nav vai ir vāja, tieši komunikācijas ziņā" (minēts 1 reizi); "būtu ļoti labi, ja LIAA pieņemtu speciālisti - konsultanti, kas palīdzētu sagatavot nodošanai LIAA atskaites un citus materiālus. Lai varētu darba laiku tērēt darbam, ne viss lasīt tik lielas instrukcijas un metodikas atskaišu nodošanai" (minēts 1 reizi); "ES fondi ir pieejami daudzās vietās, bet tikai LIAA viss ir pietiekoši saprotami un labā līmenī. Citur ir pat grūti saņemt konsultācijas, piemēram, Vide ministrijā (KPFI), lauku atbalsts dienestā, Lauku attīstības fondā" (minēts 1 reizi); "ir jautājumi, uz kuriem nevar saņemt atbildes, pieredzes trūkuma dēļ" (minēts 1 reizi); "lai veiktu fondu apguvi, ir nepieciešams ar to nodarboties kā ar pamatdarbu, jo tikai tad ir max iespēja iegūt info, jo nemiļīgi notiek info apmaiņa, ir iespēja ātrāk piekļūt informācijai, konsultācijām u.t.t." (minēts 1 reizi); "nav pieejama drukātā veidā informācija" (minēts 1 reizi); "nav pietiekama informācija par projektiem, kas ir citu nozaru ministrijas pārraudzībā, bet varētu interesēt kā potenciālo finanšu resursu apguvēju" (minēts 1 reizi); "nepietiekama informācija mērķa grupām par atbalstamajām darbībām, finansējuma ieguves mehānismiem, līdzfinansējuma apmēru u.t.t." (minēts 1 reizi); "nepietiek informācijas tieši valsts valodā" (minēts 1 reizi); "nereti netiek publicēti plānoto līgumu projekti" (minēts 1 reizi); "trūkst informācijas par fondu pieprasījumu. Ir programmas, kurās piesakās ārkārtīgi daudz "gribētāju" un pārāk daudzu uzņēmumu enerģija tiek veltīta tērēta, jau iepriekš zinot, ka rezultātu nebūs" (minēts 1 reizi); "vajadzētu kādam novada darbiniekam deleģēt skaidrot Es fondu saņemšanas iespējas, paskaidrot, kādas konkrētas darbības veicamas Es fondu saņemšanai, jo ne visi laukos ir spējīgi internetā atrast vajadzīgo informāciju, daudzi pat nemāk rīkoties ar datoru" (minēts 1 reizi).

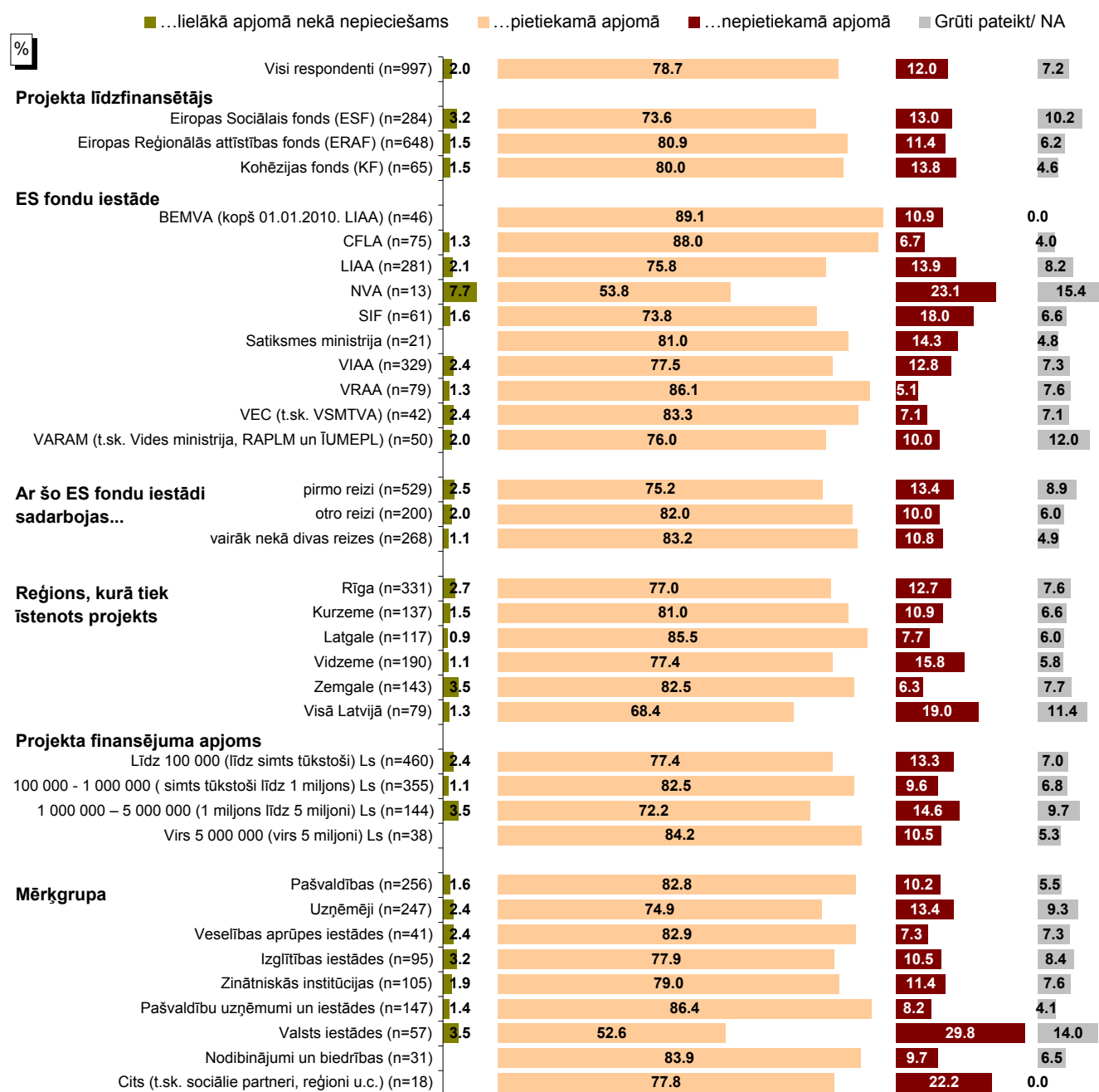
Informācijas pieejamības vērtējums

"Novērtējiet Jums pieejamo informāciju par ES fondu finansējuma saņemšanas iespējām. Informācija kopumā ir..."
2009. un 2011.gada aptauju datu salīdzinājums



Bāzes: 02.-03.2011.: ES fondu finansējuma saņēmēji, kuri nav piedalījušies līdzīgā aptaujā 2009.gada novembrī; 11.2009.: visi respondenti

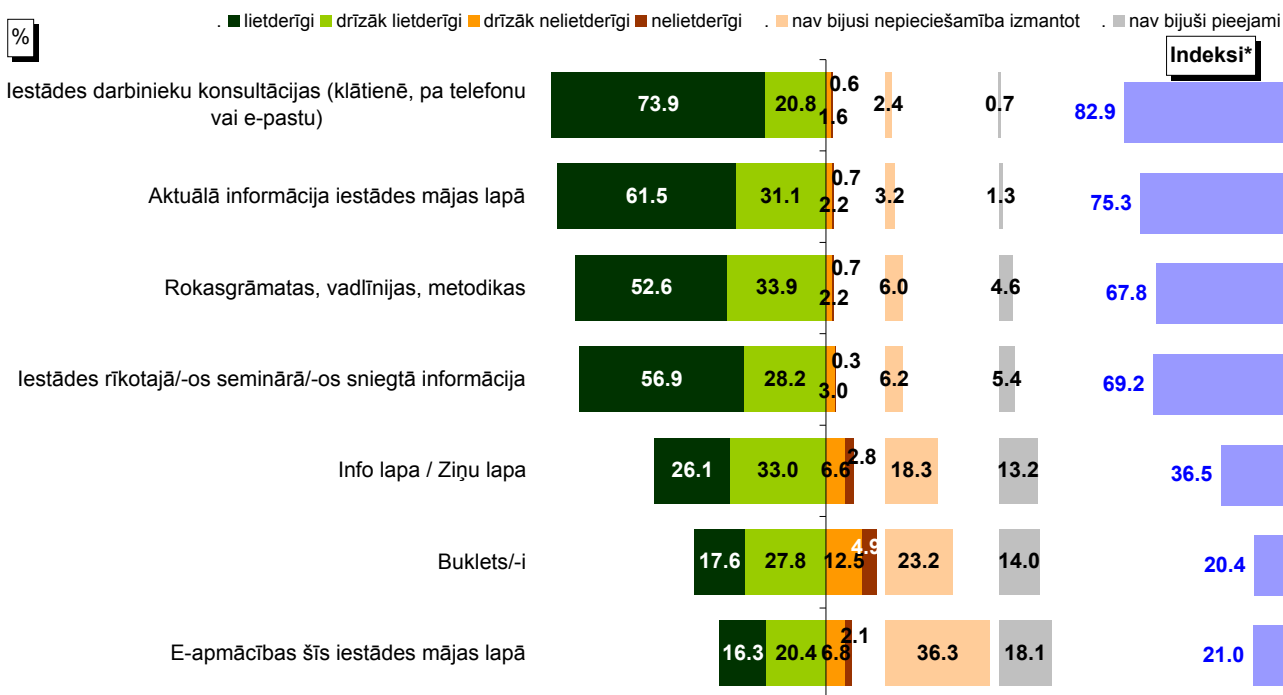
Atbilžu raksturojums dažādās grupās



Bāze: ES fondu finansējuma saņēmēji, kuri nav piedalījušies līdzīgā aptaujā 2009.gada novembrī

1.3. Informatīvo materiālu un pasākumu lietderības vērtējums

"Novērtējiet, lūdzu, iestādes sagatavoto informatīvo materiālu un informatīvo pasākumu par ES fondiem lietderīgumu. Sagatavotie informatīvie materiāli un informatīvie pasākumi Jums bija..."



Bāze: ES fondu finansējuma saņēmēji, kuri nav piedalījušies līdzīgā aptaujā 2009.gada novembrī, n=997

Respondentiem bijusi iespēja norādīt arī citus informatīvus avotus vai pasākumus un novērtēt to lietderīgumu. Par lietderīgiem respondenti uzskatījuši: "citu projektu īstenotāju pieredze" (minēts 1 reizi); "info pa e-pastu par aktualitātēm projektu konkursiem" (minēts 1 reizi); "interaktīvs materiāls" (minēts 1 reizi); "izglītības ministrijas informācija" (minēts 1 reizi); "tā bija vizīte pie partnera, bija atbalsts no vēstniecības" (minēts 1 reizi); "vislietderīgākais ir projektu konsultants" (minēts 1 reizi). Par drīzāk lietderīgu: "piedalīšanās izstādēs" (minēts 1 reizi). Par nelietderīgu: "iestādes darbinieku atbildes uz e-pastiem" (minēts 1 reizi).

"Lūdzu, uzrakstiet, kāpēc Jums iestādes rīkotajā/-os seminārā/-os sniegtā informācija nešķīta lietderīga!"

	Minēšanas biežums (%)
Atkārtu, stāsta jau zināmas lietas (to pašu, kas metodikā, mājaslapā, MK noteikumos)	27.3
Nekompetenti semināru vadītāji, lektori	15.2
Informācija reizēm ir pretrunīga	15.2
Informācija teorētiska, to grūti pielietot praktiski, trūkst praktisku piemēru	12.1
Pedalās dažādi dalībnieki ar atšķirīgām zināšanām, interesēm, vajadzībām	12.1
Nesaņēmu sev nepieciešamo informāciju	9.1
Informācija nekonkrēta, vispārīga	6.1
Cita atbilde**	21.2
Nav atbildes	9.1

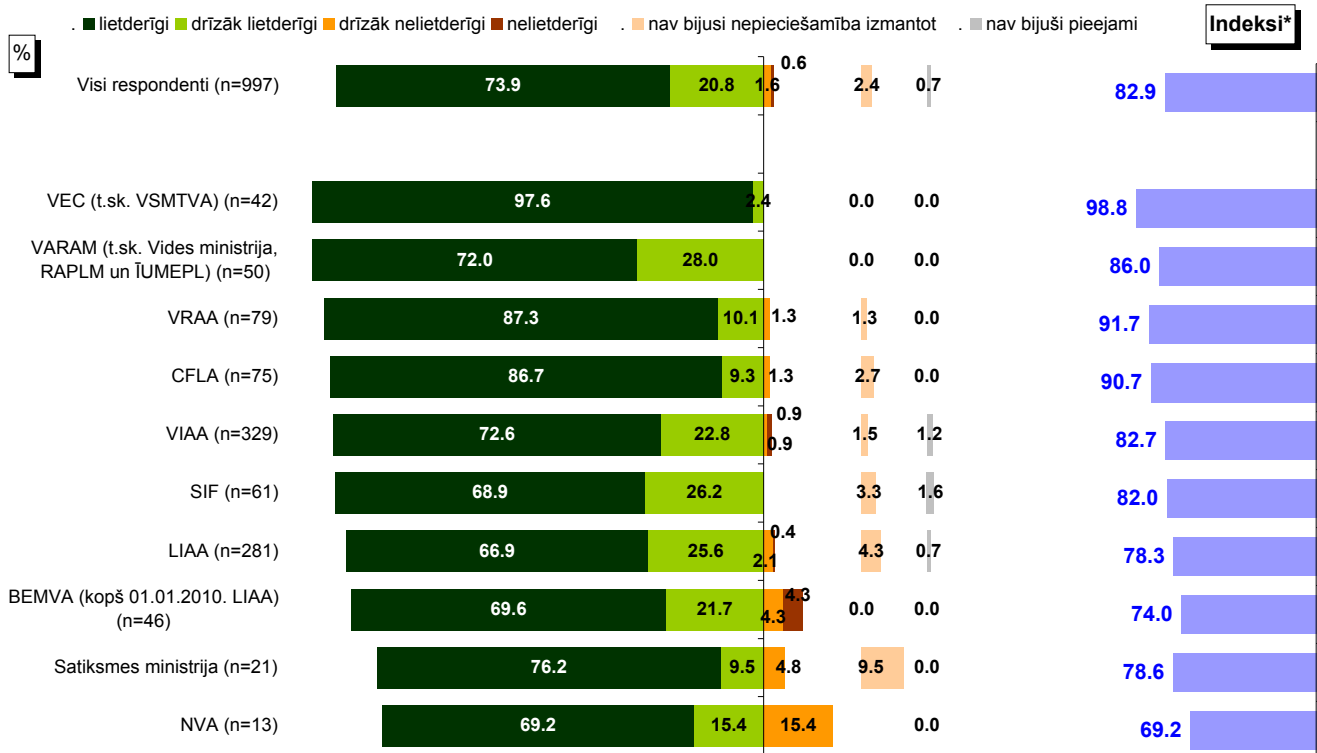
Bāze: ES fondu finansējuma saņēmēji, kuri nav piedalījušies līdzīgā aptaujā 2009.gada novembrī un kuri semināros sniegto informāciju vērtēja kā drīzāk nelietderīgu un nelietderīgu, n=33

*Tā kā katrs respondents varēja atzīmēt vairāk nekā vienu atbildi, kopējā atbilžu summa pārsniedz 100%.

**Kategorijā "Cita atbilde" minēts: "daži darbinieki nemāk pasniegt informāciju uzņēmējiem saprotamā formā" (minēts 1 reizi); "daudz un dažādu šo semināru, kas lielākoties neattiecas uz man interesējošo sfēru, un nav saprotams atkal, kuri semināri ir un kuri nav noderīgi" (minēts 1 reizi); "informācijas saturs formāls. ESF (1.2.1.1.3.) projektu 1.kārtas informatīvajā seminārā informācija nekonkrēta, kas īsti vēlāk neatbilda patiesībai, jo vēlāk bieži tiek grozīti normatīvie dokumenti" (minēts 1 reizi); "pēc tam pieņemti MK noteikumi, kas visu informāciju sagrozīja. VIAA darbinieki neaizstāv projekta ieviešējus, bet strādā "saskaņā ar esošo likumdošanu", lai arī MK noteikumi ir ar atpakaļejošiem datumiem, absurdi un pretrunā Darba likumdošanai" (minēts 1 reizi); "sniegtā informācija nav precīza un bieži pilnīgi atšķiras no tās, kas tiek pielietota, projektu iesniedzot, vērtējot un realizējot" (minēts 1 reizi); "tāpēc, ka paši nebija līdz galam izlēmuši, kā jārikojas" (minēts 1 reizi); "tāpat arī, ņemot vērā neskaidros projekta finansējuma jautājumus, lietderīgi ir saņemt informāciju rakstveidā" (minēts 1 reizi).

Pētījums: Centralizēts ES fondu finansējuma saņēmēju apmierinātības izvērtējums par 2010.gadu

Iestādes darbinieku konsultāciju vērtējums: dažādu ES fondu iestāžu klientu atbildes

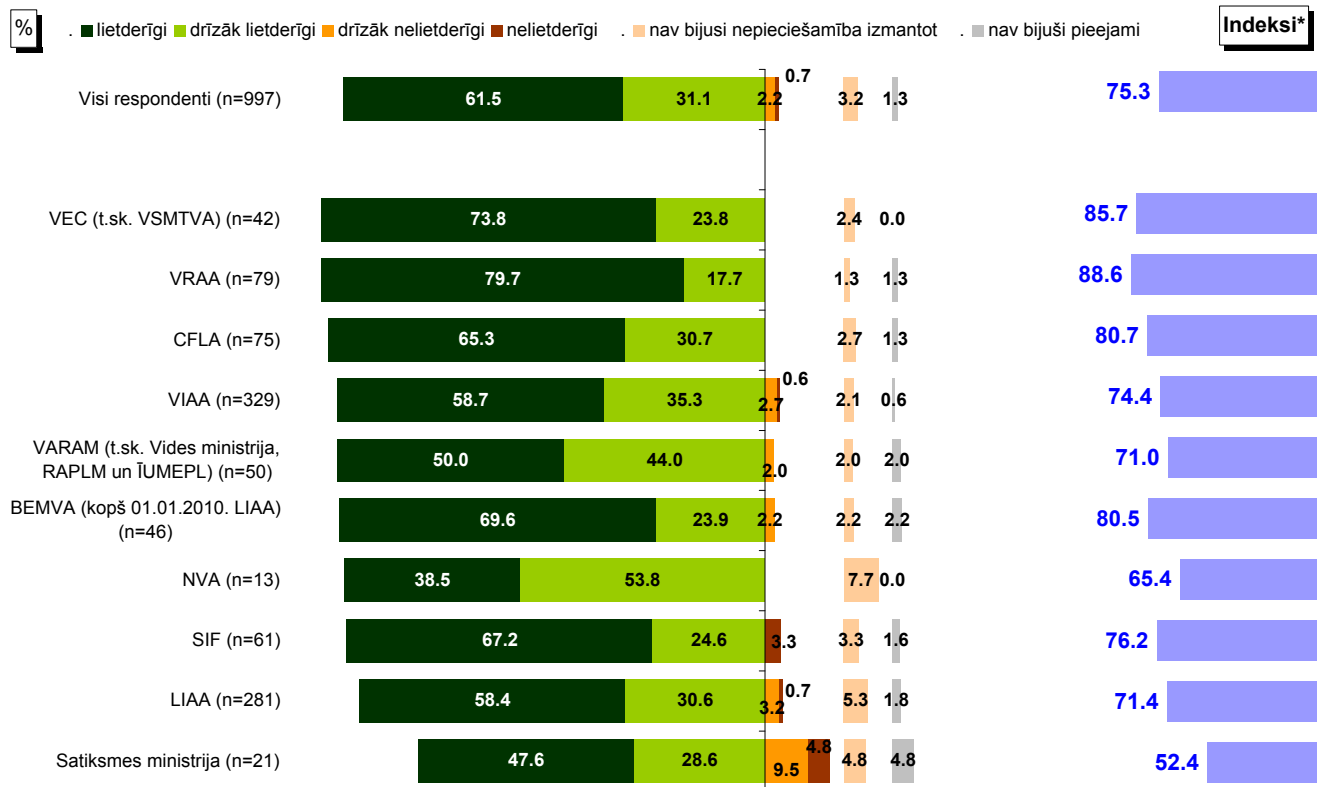


Bāze: ES fondu finansējuma saņēmēji, kuri nav piedalījušies līdzīgā aptaujā 2009.gada novembrī

*Indeksi atspoguļo vērtējumu "lietderīgi"/ "nelietderīgi" īpatnību, kur vērtējumu "drīzāk lietderīgi"/ "drīzāk nelietderīgi" minēšanas biežums (%) ir reizināts ar koeficientu 0.5, bet vērtējumu "lietderīgi"/ "nelietderīgi" minēšanas biežums - ar koeficientu 1.

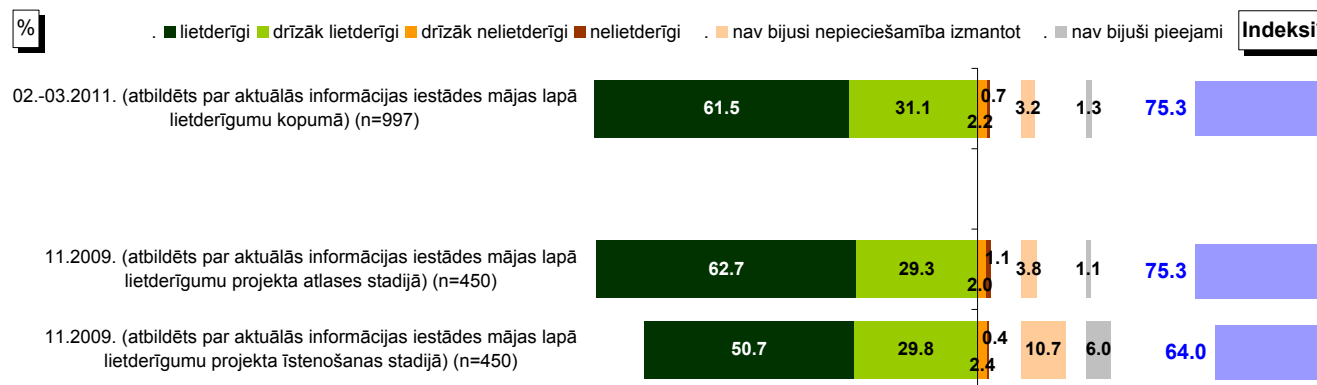
Pētījums: Centralizēts ES fondu finansējuma saņēmēju apmierinātības izvērtējums par 2010.gadu

Aktuālās informācijas iestādes mājas lapā vērtējums: dažādu ES fondu iestāžu klientu atbildes



Bāze: ES fondu finansējuma saņēmēji, kuri nav piedalījušies līdzīgā aptaujā 2009.gada novembrī

2009. un 2011.gada aptauju datu salīdzinājums

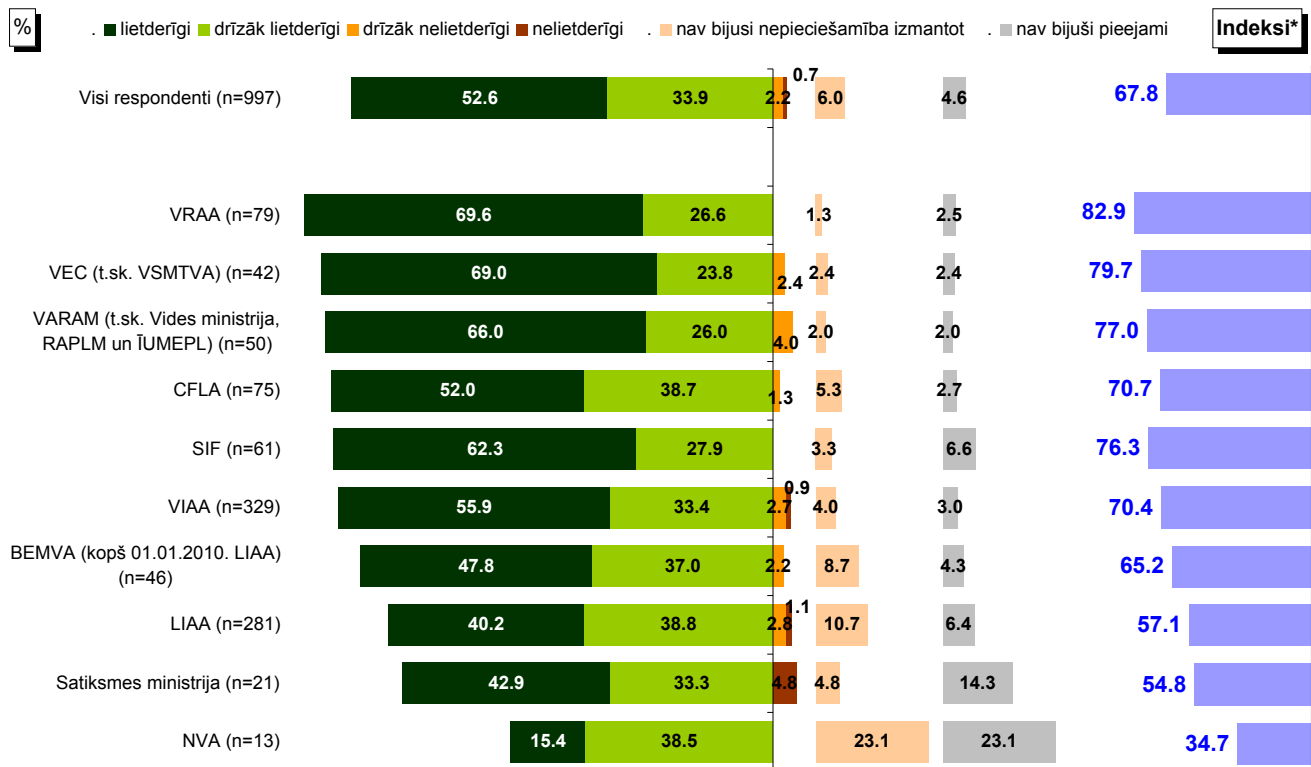


Bāzes: 02.-03.2011.: ES fondu finansējuma saņēmēji, kuri nav piedalījušies līdzīgā aptaujā 2009.gada novembrī;
11.2009.: visi respondenti

*Indeksi atspoguļo vērtējumu "lietderīgi"/ "nelietderīgi" īpatnību starpību, kur vērtējumu "drīzāk lietderīgi"/ "drīzāk nelietderīgi" minēšanas biežums (%) ir reizināts ar koeficientu 0.5, bet vērtējumu "lietderīgi"/ "nelietderīgi" minēšanas biežums - ar koeficientu 1.

Pētījums: Centralizēts ES fondu finansējuma saņēmēju apmierinātības izvērtējums par 2010.gadu

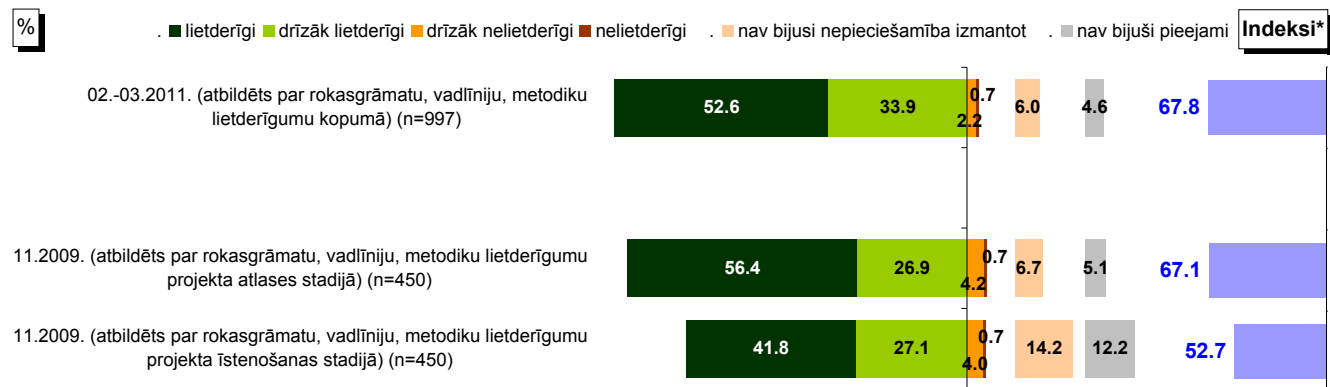
Rokasgrāmatu, vadlīniju, metodiku vērtējums: dažādu ES fondu iestāžu klientu atbildes



Bāze: ES fondu finansējuma saņēmēji, kuri nav piedalījušies līdzīgā aptaujā 2009.gada novembrī

*Indeksi atspoguļo vērtējumu "lietderīgi"/ "nelietderīgi" īpatsvaru starpību, kur vērtējumu "drīzāk lietderīgi"/ "drīzāk nelietderīgi" minēšanas biežums (%) ir reizināts ar koeficientu 0.5, bet vērtējumu "lietderīgi"/ "nelietderīgi" minēšanas biežums - ar koeficientu 1.

2009. un 2011.gada aptauju datu salīdzinājums

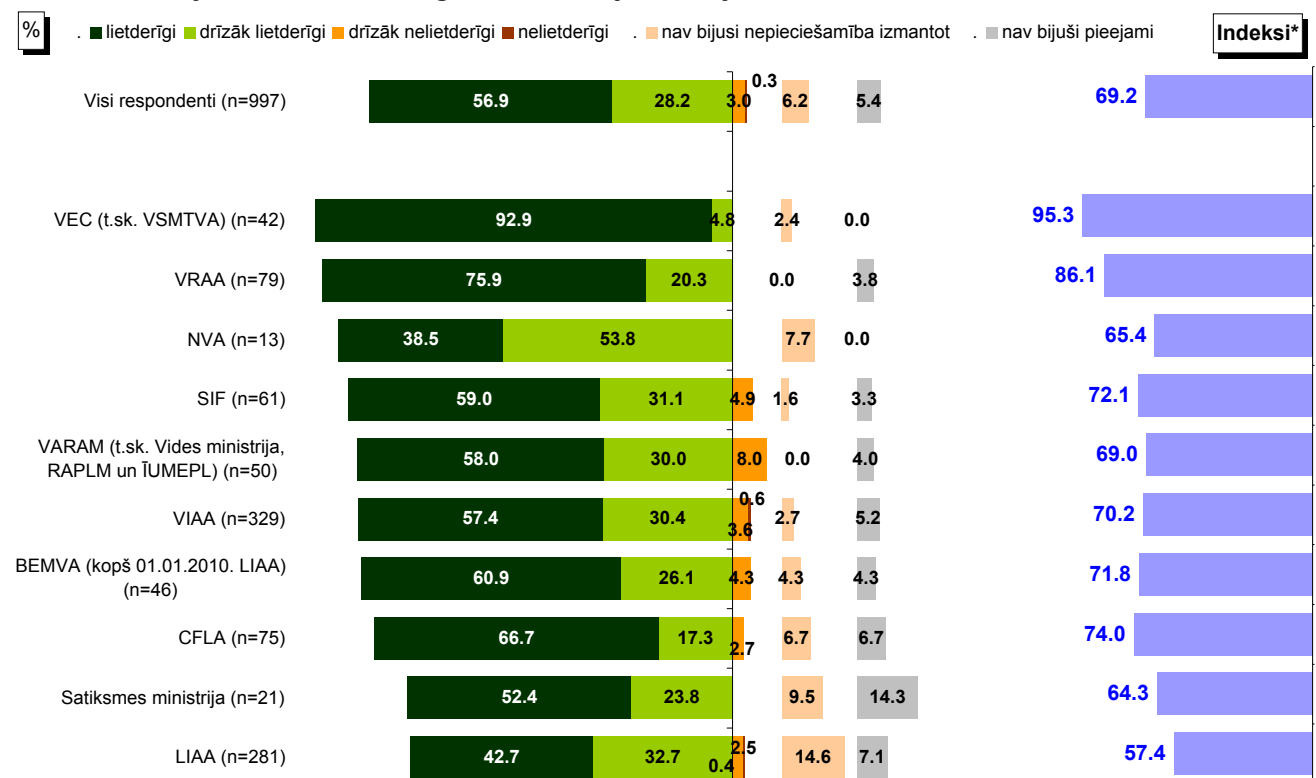


Bāzes: 02.-03.2011.: ES fondu finansējuma saņēmēji, kuri nav piedalījušies līdzīgā aptaujā 2009.gada novembrī;
11.2009.: visi respondenti

*Indeksi atspoguļo vērtējumu "lietderīgi"/ "nelietderīgi" īpatsvaru starpību, kur vērtējumu "drīzāk lietderīgi"/ "drīzāk nelietderīgi" minēšanas biežums (%) ir reizināts ar koeficientu 0.5, bet vērtējumu "lietderīgi"/ "nelietderīgi" minēšanas biežums - ar koeficientu 1.

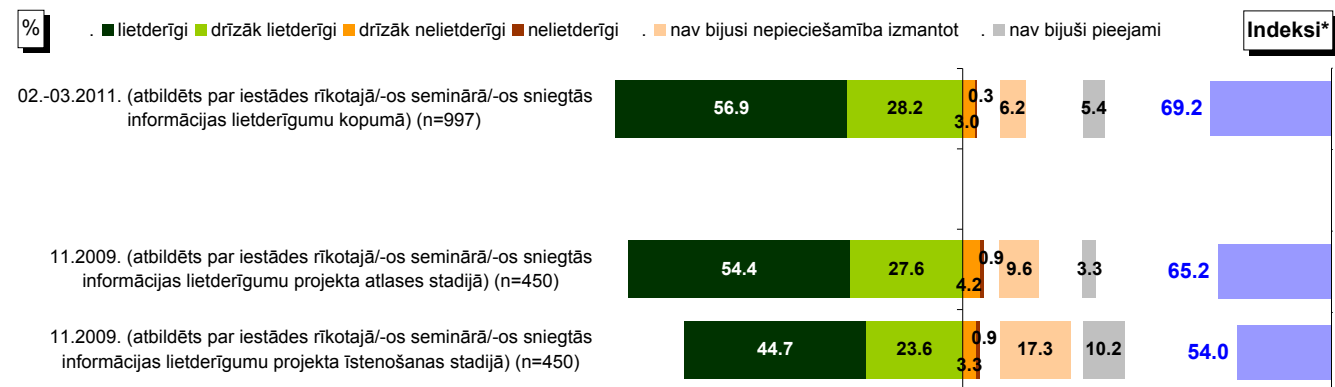
Pētījums: Centralizēts ES fondu finansējuma saņēmēju apmierinātības izvērtējums par 2010.gadu

Iestādes rīkotajos semināros sniegtās informācijas vērtējums: dažādu ES fondu iestāžu klientu atbildes



Bāze: ES fondu finansējuma saņēmēji, kuri nav piedalījušies līdzīgā aptaujā 2009.gada novembrī

2009. un 2011.gada aptauju datu salīdzinājums

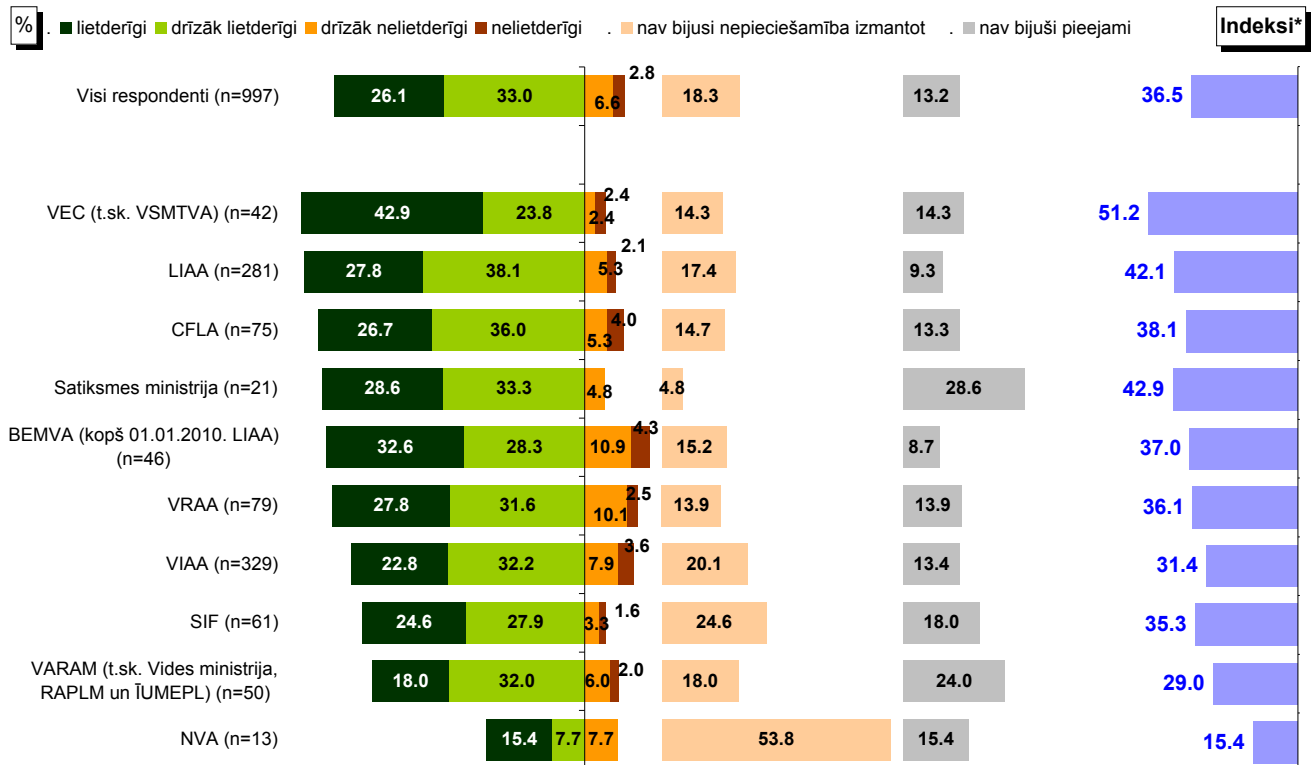


Bāzes: 02.-03.2011.: ES fondu finansējuma saņēmēji, kuri nav piedalījušies līdzīgā aptaujā 2009.gada novembrī;
11.2009.: visi respondenti

*Indeksi atspoguļo vērtējumu "lietderīgi"/ "nelietderīgi" īpatsvaru starpību, kur vērtējumu "drīzāk lietderīgi"/ "drīzāk nelietderīgi" minēšanas biežums (%) ir reizināts ar koeficientu 0.5, bet vērtējumu "lietderīgi"/ "nelietderīgi" minēšanas biežums - ar koeficientu 1.

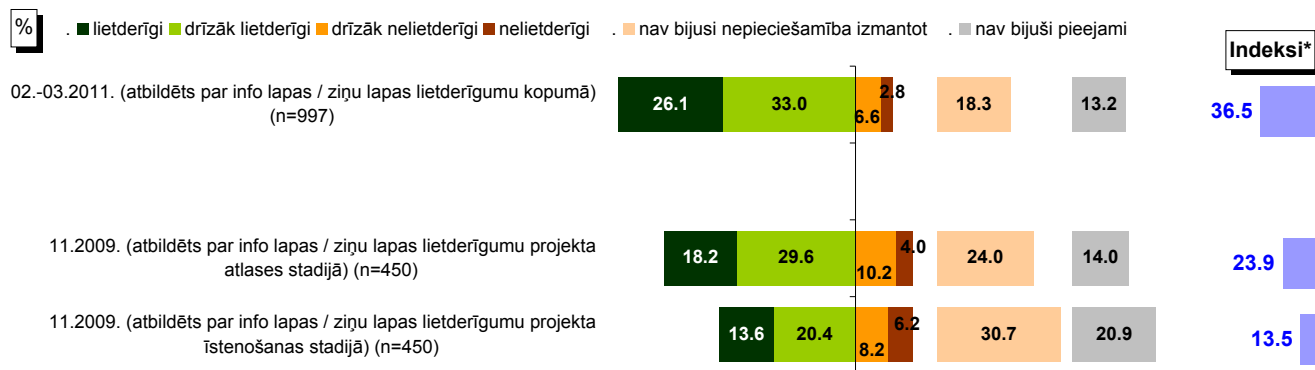
Pētījums: Centralizēts ES fondu finansējuma saņēmēju apmierinātības izvērtējums par 2010.gadu

Info lapas/ Ziņu lapas vērtējums: dažādu ES fondu iestāžu klientu atbildes



Bāze: ES fondu finansējuma saņēmēji, kuri nav piedalījušies līdzīgā aptaujā 2009.gada novembrī

2009. un 2011.gada aptauju datu salīdzinājums



Bāzes: 02.-03.2011.: ES fondu finansējuma saņēmēji, kuri nav piedalījušies līdzīgā aptaujā 2009.gada novembrī;

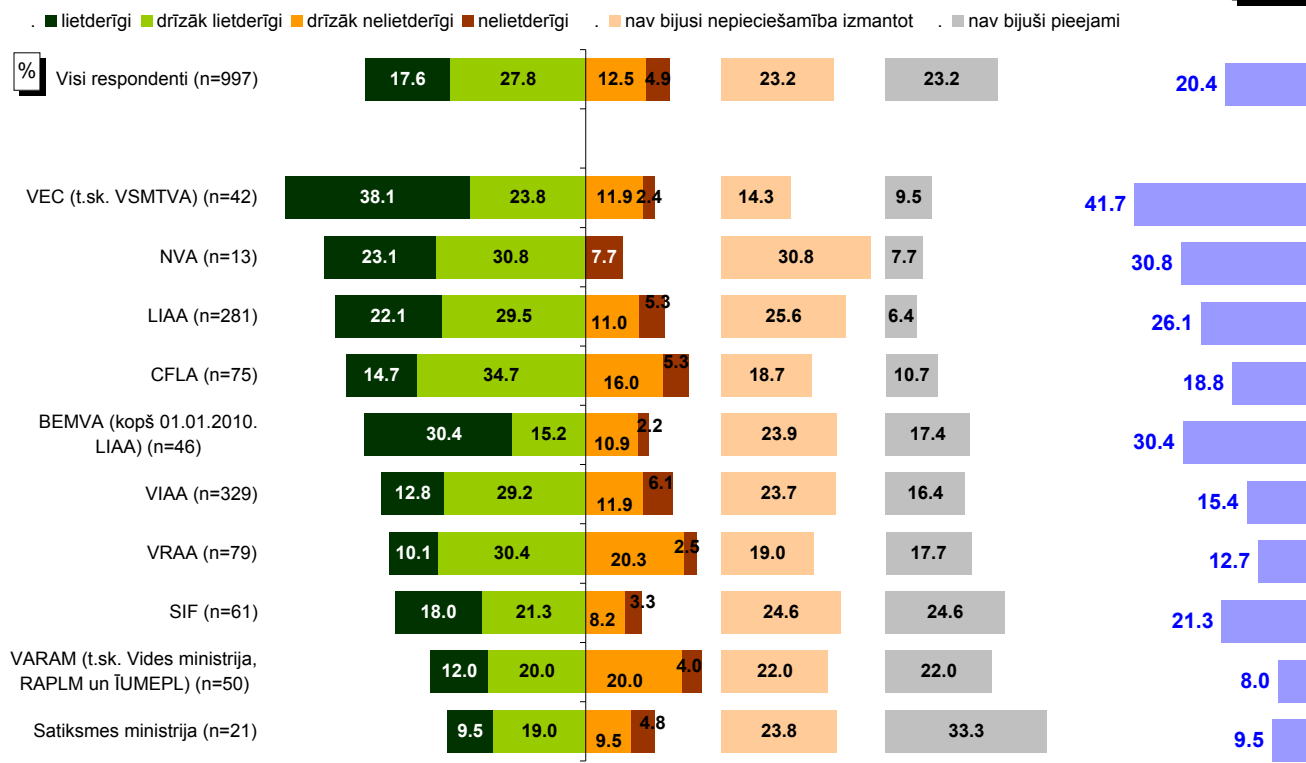
11.2009.: visi respondenti

*Indeksi atspoguļo vērtējumu "lietderīgi"/ "nelietderīgi" īpatnību, kur vērtējumu "drīzāk lietderīgi"/ "drīzāk nelietderīgi" minēšanas biežums (%) ir reizināts ar koeficientu 0.5, bet vērtējumu "lietderīgi"/ "nelietderīgi" minēšanas biežums - ar koeficientu 1.

Pētījums: Centralizēts ES fondu finansējuma saņēmēju apmierinātības izvērtējums par 2010.gadu

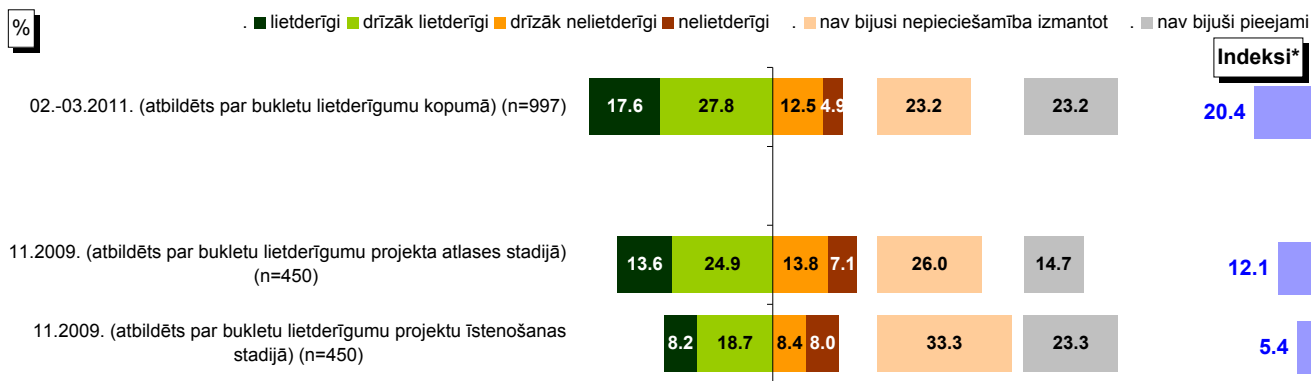
Bukletu vērtējums: dažādu ES fondu iestāžu klientu atbildes

Indeksi*



Bāze: ES fondu finansējuma saņēmēji, kuri nav piedalījušies līdzīgā aptaujā 2009.gada novembrī

2009. un 2011.gada aptauju datu salīdzinājums

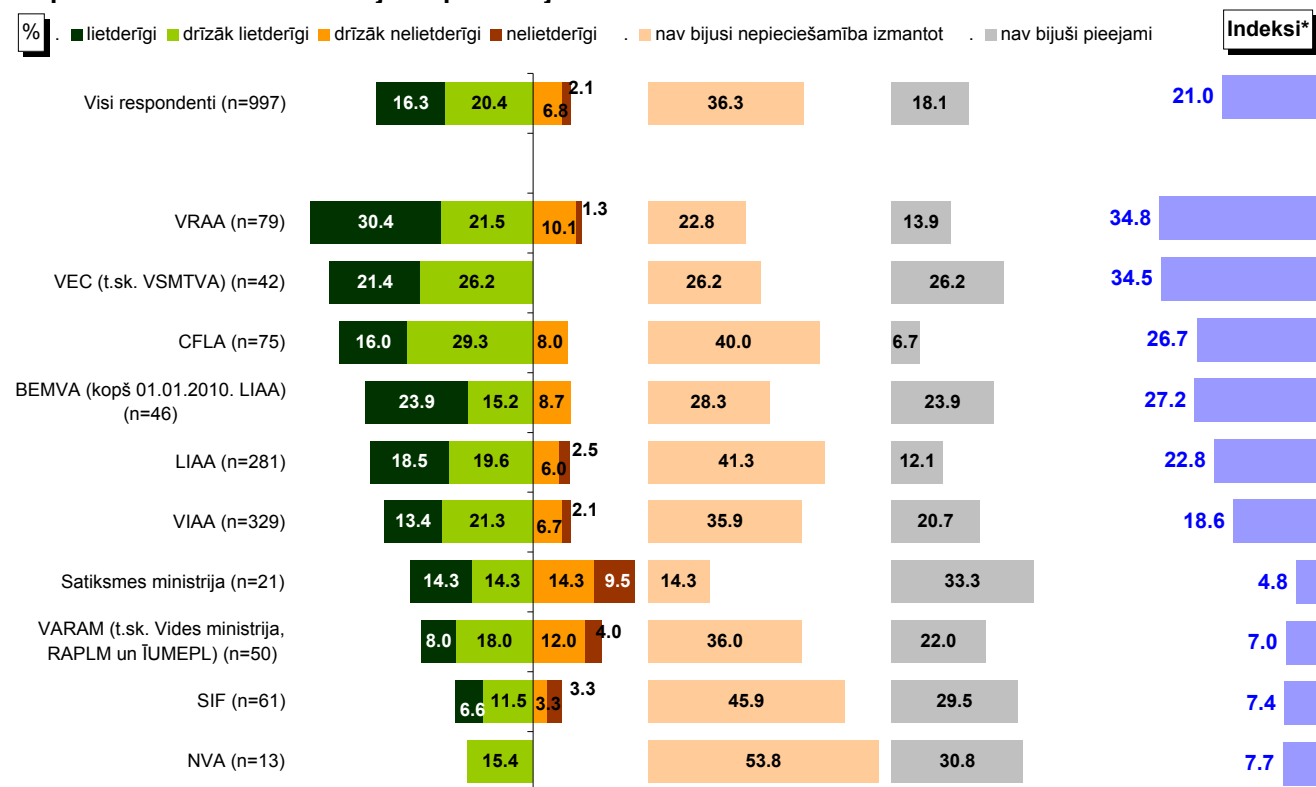


Bāzes: 02.-03.2011.: ES fondu finansējuma saņēmēji, kuri nav piedalījušies līdzīgā aptaujā 2009.gada novembrī;
11.2009.: visi respondenti

*Indeksi atspoguļo vērtējumu "lietderīgi"/ "nelietderīgi" īpatsvaru starpību, kur vērtējumu "drīzāk lietderīgi"/ "drīzāk nelietderīgi" minēšanas biežums (%) ir reizināts ar koeficientu 0.5, bet vērtējumu "lietderīgi"/ "nelietderīgi" minēšanas biežums - ar koeficientu 1.

Pētījums: Centralizēts ES fondu finansējuma saņēmēju apmierinātības izvērtējums par 2010.gadu

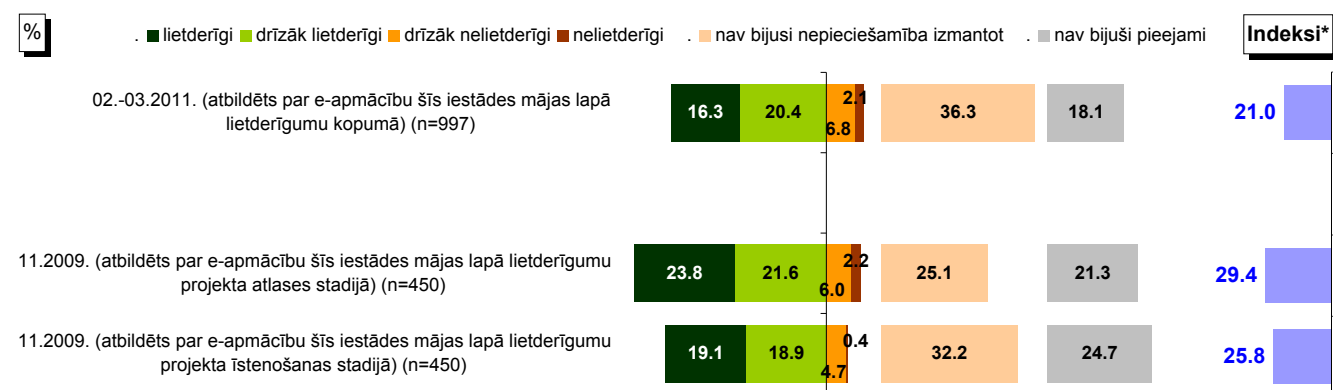
E-apmācības šīs iestādes mājas lapā vērtējums: dažādu ES fondu iestāžu klientu atbildes



Bāze: ES fondu finansējuma saņēmēji, kuri nav piedalījušies līdzīgā aptaujā 2009.gada novembrī

*Indeksi atspoguļo vērtējumu "lietderīgi"/ "nelietderīgi" īpatnību, kur vērtējumu "drīzāk lietderīgi"/ "drīzāk nelietderīgi" minēšanas biežums (%) ir reizināts ar koeficientu 0.5, bet vērtējumu "lietderīgi"/ "nelietderīgi" minēšanas biežums - ar koeficientu 1.

2009. un 2011.gada aptauju datu salīdzinājums

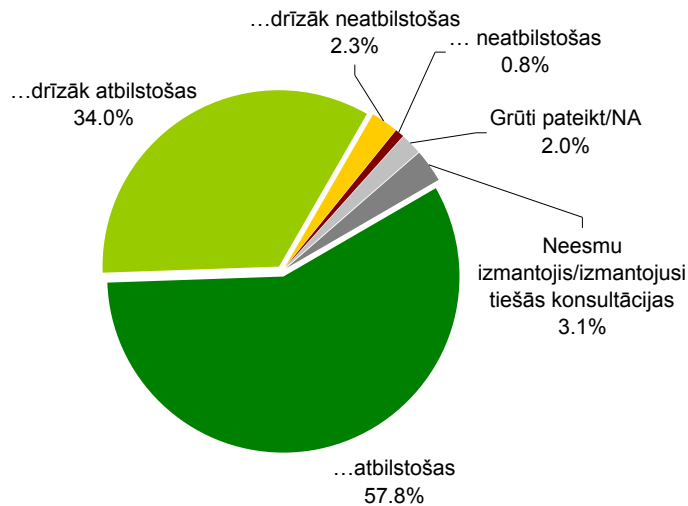


Bāzes: 02.-03.2011.: ES fondu finansējuma saņēmēji, kuri nav piedalījušies līdzīgā aptaujā 2009.gada novembrī;
11.2009.: visi respondenti

*Indeksi atspoguļo vērtējumu "lietderīgi"/ "nelietderīgi" īpatnību, kur vērtējumu "drīzāk lietderīgi"/ "drīzāk nelietderīgi" minēšanas biežums (%) ir reizināts ar koeficientu 0.5, bet vērtējumu "lietderīgi"/ "nelietderīgi" minēšanas biežums - ar koeficientu 1.

1.4. Tiešo konsultāciju vērtējums

"Novērtējiet iestādes sniegto tiešo konsultāciju (konsultācija klātienē, e-pasts, konsultācija pa telefonu) atbilstību Jūsu vajadzībām. Sniegtās konsultācijas bija Jūsu vajadzībām..."



Bāze: ES fondu finansējuma saņēmēji, kuri nav piedalījušies līdzīgā aptaujā 2009.gada novembrī, n=997

"Lūdzu, uzrakstiet, kāpēc konsultācijas neatbilda Jūsu vajadzībām!"

Minēšanas biežums (%)

Kategorija	Minēšanas biežums (%)
Nav pietiekami kompetenti darbinieki, konsultanti	29.0
Dažādi darbinieki sniedz atšķirīgu, pretrunīgu informāciju	29.0
Nesaņēmu nepieciešamo atbildi, informāciju	12.9
Tā nav oficiāla informācija, uz kuru atsaukties, nevēlas uzņemties atbildību, sniedzot konkrētas, rakstiskas atbildes	9.7
Atbildes formālas, nevis pēc būtības	6.5
Ilgi jāgaida atbilde, netiek ievēroti termiņi	6.5
Cita atbilde**	35.5

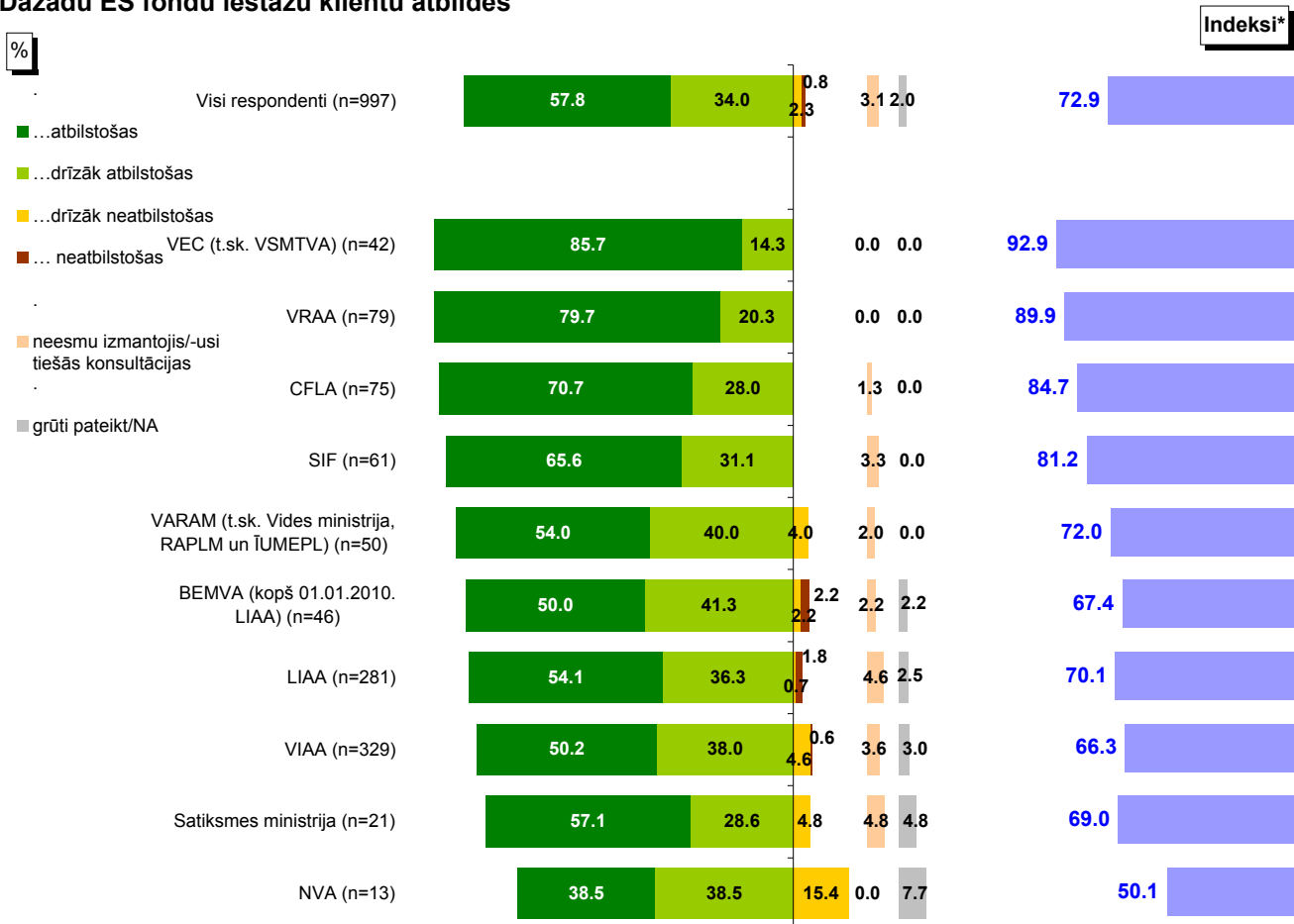
Bāze: ES fondu finansējuma saņēmēji, kuri nav piedalījušies līdzīgā aptaujā 2009.gada novembrī un kuri norādīja, ko konsultācija bija drīzāk neatbilstošas vai neatbilstošas viņu vajadzībām, n=31

*Tā kā katrs respondents varēja atzīmēt vairāk nekā vienu atbildi, kopējā atbilžu summa pārsniedz 100%.

**Kategorijā "Cita atbilde" minēts: "atbildīgās iestādes darbinieki mēdz bez saskaņošanas pārsūtīt e-pastus citām amatpersonām, finansējuma saņēmējs saņem pat aizliegumus sūtīt e-pastus savai projekta kontaktpersonai, ram tad domāta kontaktpersona?" (minēts 1 reizi); "darbinieki nevar sniegt atbildes uz jautājumiem par aktivitāšu ieviešanu (IZM rīkoto centralizēto iepirkumu)" (minēts 1 reizi); "daudzi jautājumi LIAA darbiniekiem nav skaidri pašiem (Hrestomātiskais gadījums ar prasību 3 gadus uzglabāt pētījumu ietvaros izveidoto prototipu un vēl apdrošināt to - jogurtu rūpniecība noved pie absurda)" (minēts 1 reizi); "gatavojot progresa pārskatu, maksājuma piepr., konsultants prasa izmaksu pozīcijas atšifrēt kā projekta pieteikumā, bet kontroles laikā par kļūdu uzskata, ka progresa pārskatā, maks. piepr. iekļautā informācija nesakrīt ar faktiski veiktajiem darbiem" (minēts 1 reizi); "konsultācijas jau ir par MK noteikumiem, samudžinātie, sarežģītie un nesakarīgie MK noteikumi, VIAA jau nav vainīga, ka tādi MK noteikumi" (minēts 1 reizi); "par katru jautājumu jāzvana dažādiem cilvēkiem - nav viena numura, kur VISU var uzziņ birokrātiska pieeja visai ar projekta īstenošanu saistītai iesniedzamai informācijai, jautājumus, kurus tiešām var noskaidrot un atrisināt komunicējot telefoniski vai e pastā, vēl ir jāapraksta vēstulē, kuras sagatavošana prasa laika resursus" (minēts 1 reizi); "rodas iespaids, ka iepirkuma speciālists VIAA vairāk klausā projekta uzraugu, nevis iepirkumu likumdošanu" (minēts 1 reizi); "uzskatu, ka sarakstei par projekta svarīgākajiem jautājumiem jānotiek rakstveidā, lai būtu fiksētas atbildes, telefoniski ir gadījies saņemt neprecīzu informāciju" (minēts 1 reizi); "viena projekta īstenošanas laikā nākas atbildēt un kontaktēties ar vairākiem cilvēkiem, vairākkārt sniegt līdzīgā rakstura informāciju, tāpēc rodas iespaids, ka VIAA un IZM ir vāja informācijas aprīte" (minēts 1 reizi); "visi procesi tiek maksimāli izstiepti garumā un vēl pa vidu uzdoti divaini jautājumi, tiek pieprasīts sagatavot papildus dokumentus, kas beigās netiek pieņemti u.t.t." (minēts 1 reizi).

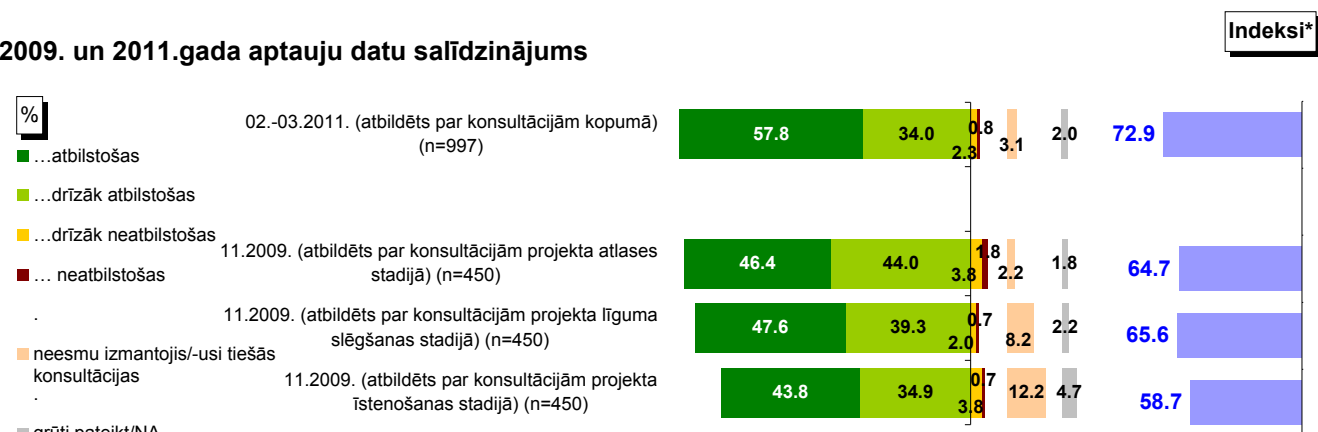
Pētījums: Centralizēts ES fondu finansējuma saņēmēju apmierinātības izvērtējums par 2010.gadu

**Tiešo konsultāciju vērtējums
Dažādu ES fondu iestāžu klientu atbildes**



Bāze: ES fondu finansējuma saņēmēji, kuri nav piedalījušies līdzīgā aptaujā 2009.gada novembrī

2009. un 2011.gada aptauju datu salīdzinājums



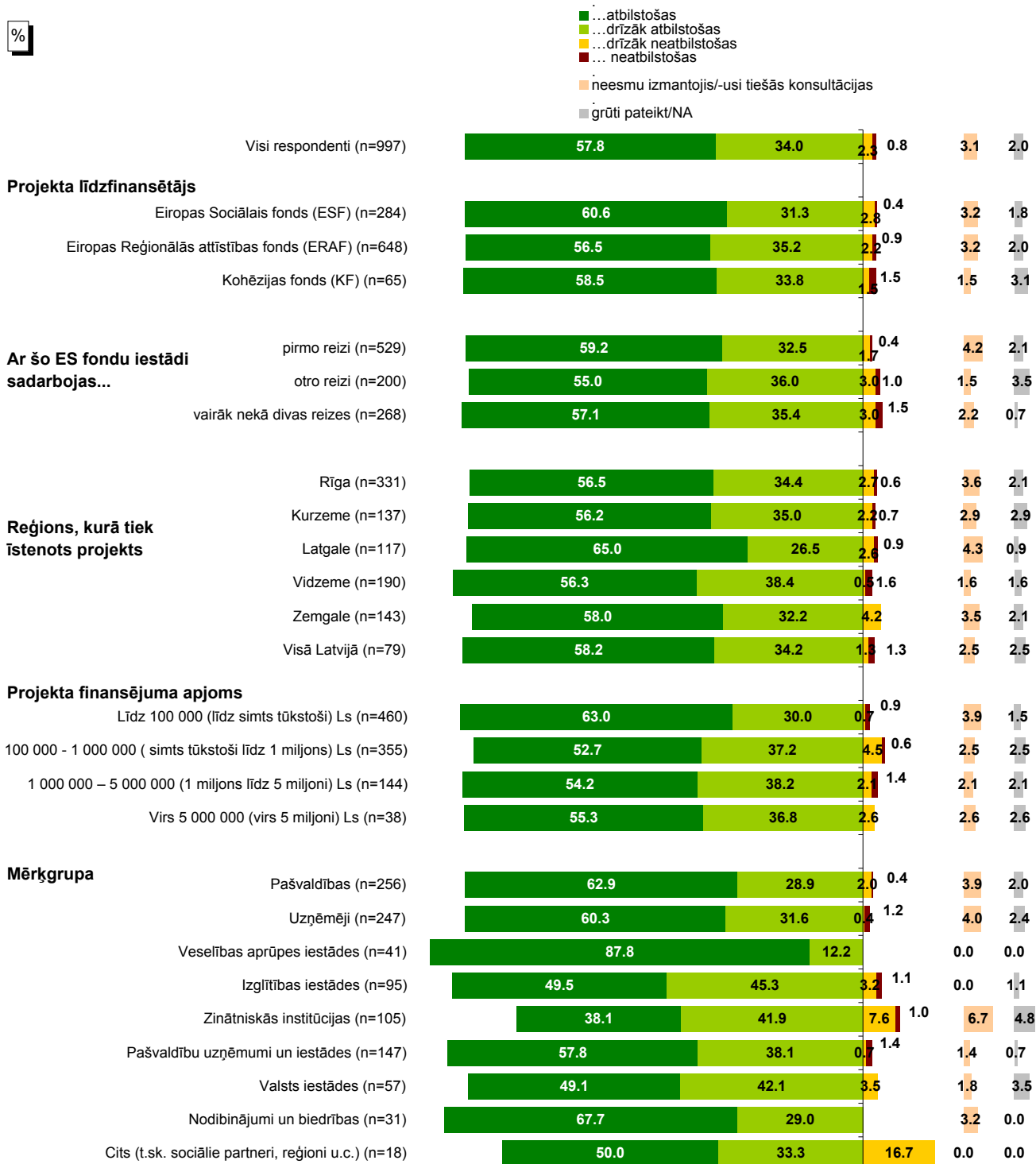
Bāzes: 02.-03.2011.: ES fondu finansējuma saņēmēji, kuri nav piedalījušies līdzīgā aptaujā 2009.gada novembrī; 11.2009.: visi respondenti

*Indeksi atspoguļo vērtējumu "atbilstošas"/ "neatbilstošas" īpatnību starpību, kur vērtējumu "drīzāk atbilstošas"/ "drīzāk neatbilstošas" minēšanas biežums (%) ir reizināts ar koeficientu 0.5, bet vērtējumu "lietderīgi"/ "nelietderīgi" minēšanas biežums - ar koeficientu 1.

Pētījums: Centralizēts ES fondu finansējuma saņēmēju apmierinātības izvērtējums par 2010.gadu

"Novērtējiet iestādes sniegto tiešo konsultāciju (konsultācija klātienē, e-pasts, konsultācija pa telefonu) atbilstību Jūsu vajadzībām. Sniegtās konsultācijas bija Jūsu vajadzībām..."

Atbilžu raksturojums dažādās grupās

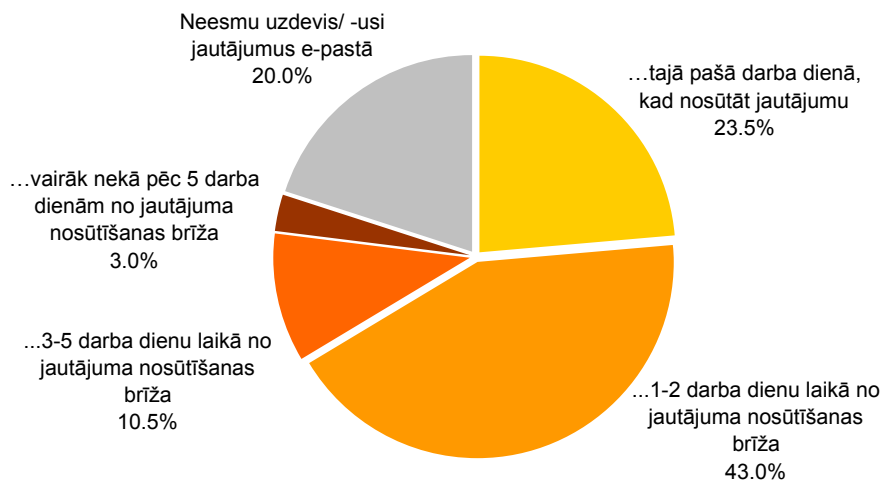


Bāze: ES fondu finansējuma saņēmēji, kuri nav piedalījušies līdzīgā aptaujā 2009.gada novembrī

Pētījums: Centralizēts ES fondu finansējuma saņēmēju apmierinātības izvērtējums par 2010.gadu

Vērtējums elektroniski sniegto atbilžu savlaicīgumam

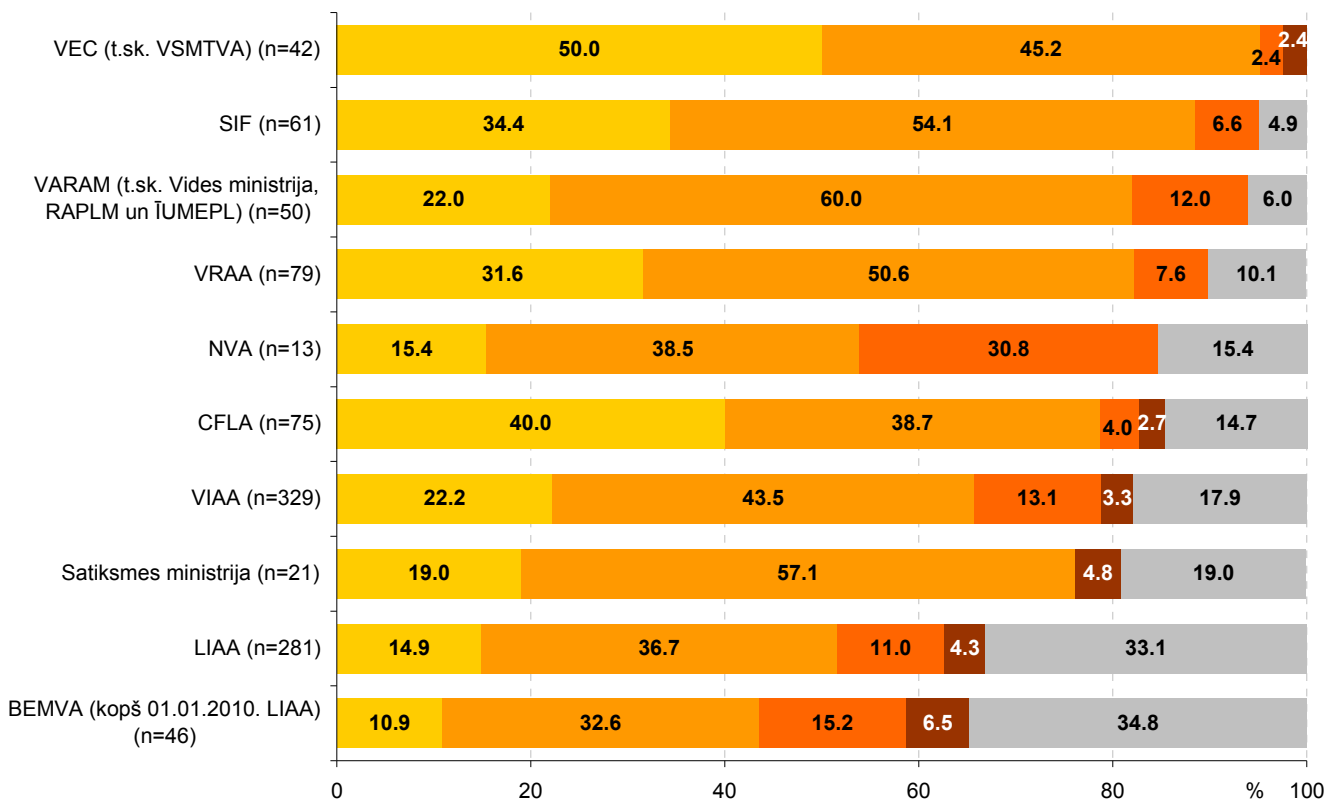
"Novērtējiet Jums elektroniski sniegto atbilžu savlaicīgumu. Vai atbildi uz e-pastā adresētu jautājumu caurmērā Jūs saņemat..."



Bāze: ES fondu finansējuma saņēmēji, kuri nav piedalījušies līdzīgā aptaujā 2009.gada novembrī, n=997

Dažādu ES fondu iestāžu klientu atbildes

- ...tajā pašā darba dienā, kad nosūtāt jautājumu
- ...1-2 darba dienu laikā no jautājuma nosūtīšanas brīža
- ...3-5 darba dienu laikā no jautājuma nosūtīšanas brīža
- ...vairāk nekā pēc 5 darba dienām no jautājuma nosūtīšanas brīža
- Neesmu uzdevis/ -usi jautājumus e-pastā

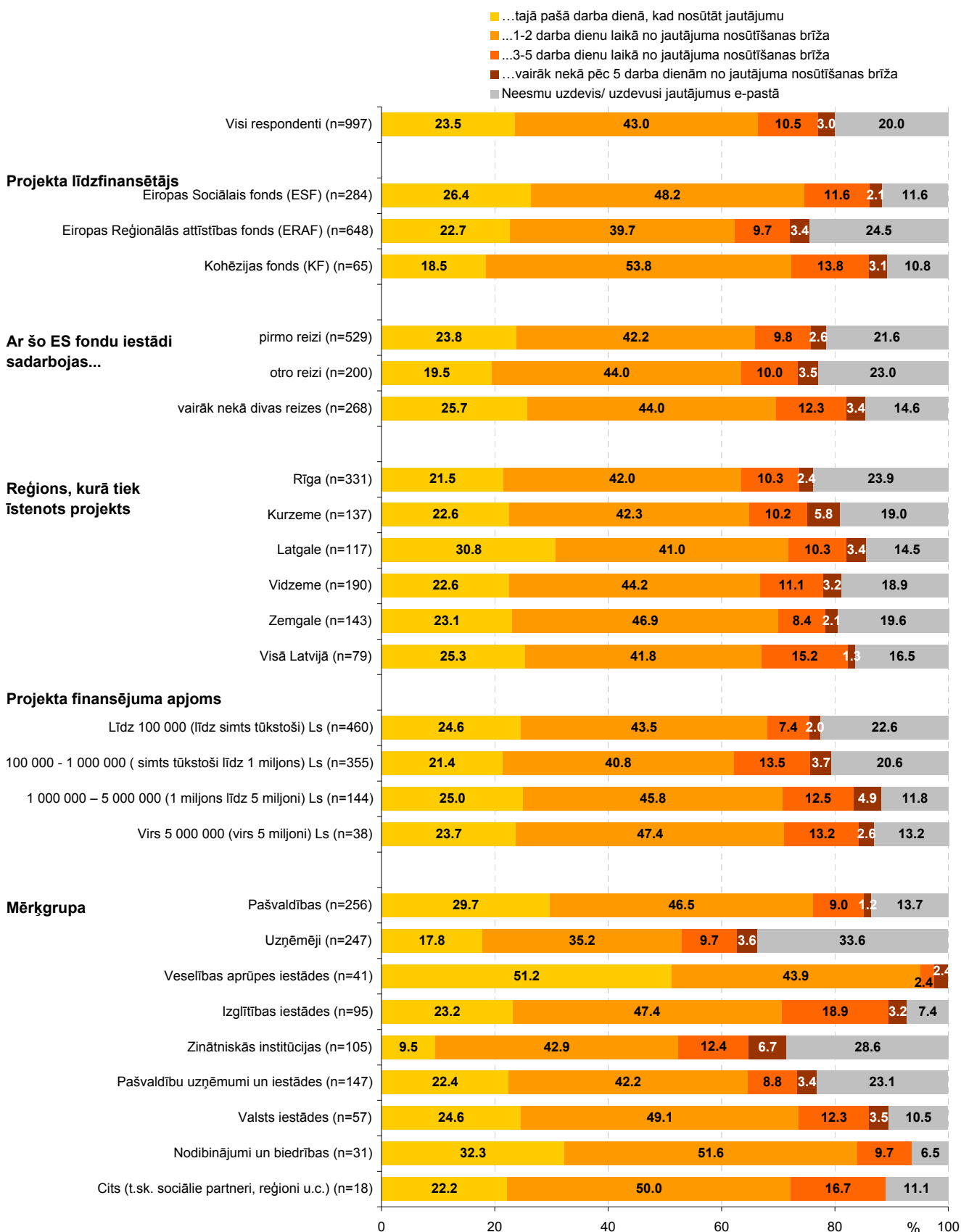


Bāze: ES fondu finansējuma saņēmēji, kuri nav piedalījušies līdzīgā aptaujā 2009.gada novembrī

Pētījums: Centralizēts ES fondu finansējuma saņēmēju apmierinātības izvērtējums par 2010.gadu

"Novērtējiet Jums elektroniski sniegto atbilžu savlaicīgumu. Vai atbildi uz e-pastā adresētu jautājumu caurmērā Jūs saņemat..."

Atbilžu raksturojums dažādās grupās

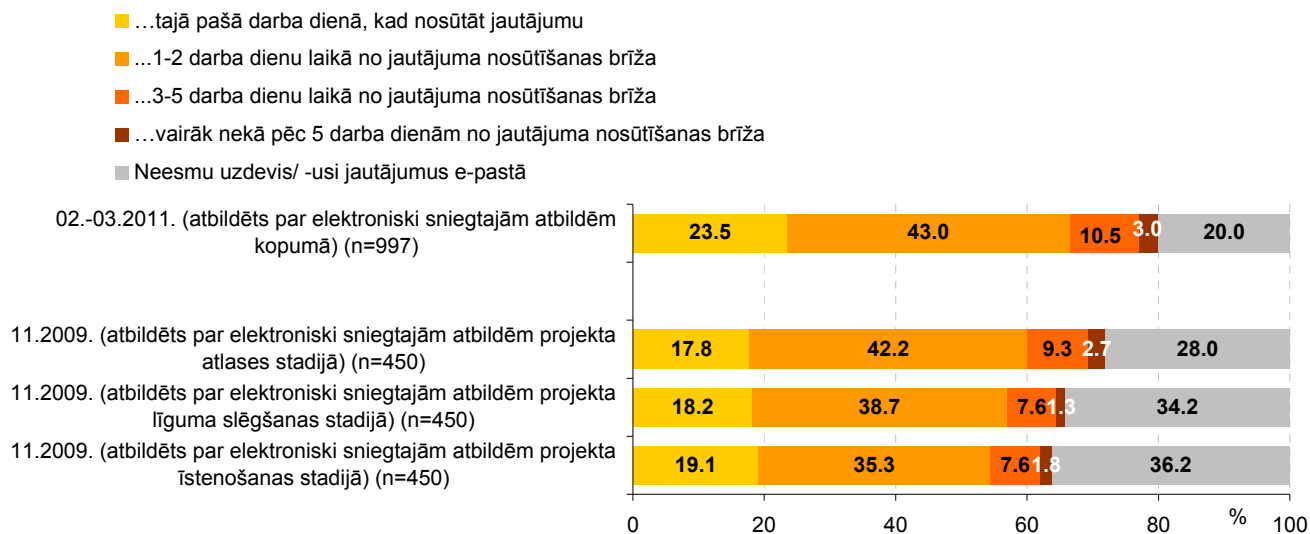


Bāze: ES fondu finansējuma saņēmēji, kuri nav piedalījušies līdzīgā aptaujā 2009.gada novembrī

Pētījums: Centralizēts ES fondu finansējuma saņēmēju apmierinātības izvērtējums par 2010.gadu

"Novērtējiet Jums elektroniski sniegto atbilžu savlaicīgumu. Vai atbildi uz e-pastā adresētu jautājumu caurmērā Jūs saņemat..."

2009. un 2011.gada aptauju datu salīdzinājums



Bāzes: 02.-03.2011.: ES fondu finansējuma saņēmēji, kuri nav piedalījušies līdzīgā aptaujā 2009.gada novembrī; 11.2009.: visi respondenti

2. Sadarbības ar iestādi vērtējums

Raksturojot **sadarbību ar iestādi un tās darbiniekiem**, vairāk nekā 90% aptaujāto pozitīvi vērtējuši (atbildes „*apmierina*” un „*drīzāk apmierina*”) gan sadarbību ar iestādi kopumā (91%), gan atsevišķus tās aspektus – darbinieku spēju informāciju sniegt saprotamā veidā (94%), viņu pieejamību, zvanot vai apmeklējot darba laikā (93%), kā arī atsaucību radušos jautājumu risināšanā (92%). Vērtējumu „*apmierina*”, kas bija augstākais piedāvātajā skalā, par minētajiem aspektiem sniedza vairāk nekā puse aptaujas dalībnieku.

Salīdzinot, kā sadarbību ar iestādi kopumā vērtē dažādu ES fondu iestāžu klienti, jāsecina, ka visās grupās kopējais apmierinātības līmenis (atbildes „*apmierina*” un „*drīzāk apmierina*”) pārsniedz 76%, bet atsevišķās grupās (aptaujātie, kas līgumus slēguši ar VEC (t.sk. VSMTVA), VRAA, CFLA un SM) neviens respondents nav norādījis, ka ir neapmierināts ar sadarbību.

Vērtējumu „*apmierina*” (vidējais rādītājs: 53%) aptaujātie salīdzinoši biežāk snieguši, runājot par sadarbību ar VEC (t.sk. VSMTVA) (81%), VRAA (81%), CFLA (73%), bet retāk – ar LIAA (49%), VARAM (46%), VIAA (43%), NVA (39%) un BEMVA (kopš 01.01.2010. LIAA) (37%).

2009.gada aptaujā sadarbība ar iestādi tika vērtēta, atsevišķi raksturojot projektu atlases (kopumā apmierināti 90%) un īstenošanas stadiju (kopumā apmierināti 83%). 2011.gadā kopējais apmierinātības līmenis bija 91%, kas ir nedaudz atzinīgāks vērtējums, lai gan atšķirības ir mazas. Jāpiebilst, ka biežāk nekā 2009.gadā ir atzīmēts piedāvātās skalas pozitīvākais vērtējums „*apmierina*”.

Analizējot dažādu ES fondu finansējuma saņēmēju apmierinātību ar iestāžu darbinieku spēju sniegt informāciju saprotamā veidā, jāsecina, ka par lielāko daļu iestāžu pozitīvus vērtējumus (atbildes „*apmierina*” un „*drīzāk apmierina*”) ir snieguši vairāk nekā 90% aptaujāto. Retāk atzinīgus vērtējumus snieguši respondenti, kuri līgumu slēguši ar BEMVA (kopš 01.01.2010. LIAA) (87%) vai NVA (62%). Savukārt par vairākām iestādēm (VEC (t.sk. VSMTVA), VRAA, CFLA, SIF) neviens klients šajā aspektā nav sniedzis kritisku vērtējumu.

Vērtējumu „*apmierina*”, ko kopumā sniedza 57%, nedaudz biežāk izvēlējušies VEC (t.sk. VSMTVA) (86%), VRAA (77%) un CFLA (72%), bet retāk – VIAA (47%), NVA (46%) un BEMVA (kopš 01.01.2010. LIAA) (44%) klienti.

Augsts apmierinātības līmenis vērojams, arī analizējot klientu vērtējumu iestādes darbinieku pieejamībai zvanot vai apmeklējot iestādi darba laikā: kopumā apmierināti (atbildes „*apmierina*” un „*drīzāk apmierina*”) ar to bija 93%. Arī salīdzinot dažādu ES fondu iestāžu klientu vērtējumu, jāsecina, ka apmierināto īpatsvars svārstās no 89% līdz 100%.

Vērtējot šo aspektu, atbildi „*apmierina*” izvēlējās 56% aptaujāto. Salīdzinoši biežāk šo atbildi snieguši VEC (t.sk. VSMTVA) (86%), CFLA (83%) klienti, bet retāk – NVA (46%), VIAA (46%), VARAM (46%) un BEMVA (kopš 01.01.2010. LIAA) (30%) klienti.

Novērtējot darbinieku atsaucību radušos jautājumu risināšanā, kopumā apmierināti (atbildes „*apmierina*” un „*drīzāk apmierina*”) bijuši 92%. Salīdzinot dažādu ES fondu iestāžu klientu atbildes, vērojams, ka apmierinātības līmenis svārstās no 77% (NVA) līdz 100% (VEC (t.sk. VSMTVA), CFLA, SM). Savukārt, salīdzinot atbildes „*apmierināts*” minēšanas īpatsvaru (vidēji: 61%), jāsecina, ka relatīvi biežāk to ir minējuši aptaujātie VEC (t.sk. VSMTVA) (91%), CFLA (80%) un VRAA (80%) klienti, bet retāk to norādīja BEMVA (kopš 01.01.2010. LIAA) (39%) un NVA (31%) klienti.

Pētījums: Centralizēts ES fondu finansējuma saņēmēju apmierinātības izvērtējums par 2010.gadu

Novērtēt darbinieku atsaucību radušos jautājumu risināšanā respondentus lūdza arī 2009.gada nogalē īstenotajā aptaujā. Toreiz kopumā apmierināti bija 84%, kas ir nedaudz retāk kā 2011.gadā (92%). Pieaudzis ir arī atbildes „*apmierina*” īpatsvars (2009.: 53%, 2011.: 61%).

Aptaujas dalībniekus, kuri bija neapmierināti ar kaut vienu no minētajiem sadarbības ar iestādi aspektiem, lūdza **raksturot savas neapmierinātības iemeslus**.

Salīdzinoši biežāk neapmierinātie klienti norādīja uz to, ka ir ilgi jāgaida atbildes, lēmumi, norādot, ka nereti tiek atbildēts tikai termiņa pēdējā dienā (20%). Gandrīz tikpat bieži atbildēts, ka darbiniekus nav iespējams sazvanīt (20%). Neapmierinātību ar sadarbību radījusi arī darbinieku nekompetence (16%) (īpaši izcelta nezināšana specifiskos jautājumos, piemēram, būvniecībā), kas rada grūtības saziņā. Salīdzinoši bieži (15%) klienti pārmetuši arī birokrātisku pieeju, nevērtēšanu pēc būtības, kā arī nekonekvenci (13%) – tika norādīts, ka dažādi darbinieki sniedz atšķirīgas atbildes, vai arī tās ir mainījušās darba gaitā.

Pētījuma ietvaros ES fondu saņēmējus lūdza raksturot, ko, viņuprāt, **vajadzētu mainīt, uzlabot iestādes darbībā**, lai sadarbība viņus apmierinātu.

Jāatzīmē, ka 1/3 aptaujāto norādīja, ka viņi ir apmierināti ar sadarbību (daļa no viņiem arī uzsvēra, ka, viņuprāt, nekādas pārmaiņas nav nepieciešamas) un vēl 17% atturējās sniegt atbildi.

Analizējot sniegtos ieteikumus, visbiežāk (13%) aicināts mazināt birokrātiju, vienkāršot iesniedzamos dokumentus un samazināt to skaitu. Respondenti norādījuši, ka vajadzētu samazināt atskaitēm pievienojamo dokumentu, apliecinājumu apjomu. Vairāki aptaujātie norādīja, ka, viņuprāt, jāsniedz ļoti līdzīgas ziņas, vai šo informāciju iestādes darbinieki varētu iegūt no jau iesniegtajiem pārskatiem.

Starp biežāk minētajiem ieteikumiem parādās arī aicinājums uzlabot darbinieku kompetenci (6%). Respondenti norādījuši uz kompetences trūkumu specifiskās jomās (piem., būvniecībā, zinātnē, „*reālo situāciju uz vietas*”), pārmetumi izteikti arī par to, ka darbinieki paši nepārzina un neprot interpretēt izmaiņas normatīvajos aktos, nereti nākas ļoti nopūlēties, lai iestādē atrastu cilvēku, kas ir spējīgs konsultēt attiecīgajā jautājumā.

Gandrīz tikpat bieži (6%) aptaujas dalībnieki ir aicinājuši uzlabot konsultācijas, rīkot informatīvos, konsultatīvos pasākumus. Norādīts uz nepieciešamību pēc konsultācijām, informatīviem pasākumiem gan par iestādes piedāvātajām iespējām kopumā, gan pieteikumu sagatavošanas laikā, gan arī projekta īstenošanas laikā, izskaidrojot atskaišu gatavošanu, pastāstot par labajiem piemēriem un biežāk pieļautajām kļūdām. Vairākkārt norādīts, ka būtu lietderīgi šos pasākumus rīkot reģionos – tuvāk projekta ieviesējiem.

5% izteikuši vēlmi, lai dokumentu izskatīšana (visos posmos) notiktu īsākā laikā – par ļoti traucējošiem atzīti gan lēnā pieteikumu izskatīšana, gan arī grozījumu saskaņošana u.c.

Turklāt 4% norādījuši arī uz nepieciešamību uzlabot komunikāciju, tās ātrumu: pārņemts, ka nereti ir ilgi jāgaida atbildes uz uzdotajiem jautājumiem, ieteikts uzlabot iespējas sazināties ar darbiniekiem (lai tie ir sazvanāmi, atrodas darbavietā), aicināts arī saīsināt noteiktos termiņus, kādā ir jāsniedz atbilde, jo šobrīd atbildes gaidīšana dažkārt jūtamai aizkavējot darbu (piem., norādīts, ka uz atbildi jāgaida pat 2 mēnešus).

Tikpat bieži (4%) ieteikts uzlabot darbinieku attieksmi pret klientiem, būt laipnākiem, un atsaucīgākiem – izturēties kā pret sadarbības partneriem nevis tikai uzraudzīt, kontrolēt.

Pētījums: Centralizēts ES fondu finansējuma saņēmēju apmierinātības izvērtējums par 2010.gadu

Citus ieteikumus respondenti ir minējuši retāk.

Vērtējot **izmaiņas iestādes darbībā salīdzinājumā ar iepriekšējo ES fondu plānošanas periodu (2004.-2006.)**, 61% no aptaujātajiem, kam ar minēto iestādi arī toreiz bija sadarbība, norādīja, ka situācija ir uzlabojusies, 32% – ka tā palikusi iepriekšējā līmenī, bet 6% – ka tā ir pasliktinājusies. Viedoklis, ka situācija ir pasliktinājusies, salīdzinoši biežāk tika pamatots, norādot uz birokrātijas pieaugumu, darbinieku nomaiņu, nekompetenci.

Lai arī jāņem vērā, ka analizējamās grupas ir nelielas, salīdzinot dažādu ES fondu klientu atbildes, jāsecina, ka nedaudz kritiskāk ir vērtēta VIAA – uz situācijas uzlabošanu norādīja 51%, bet pasliktināšanu – 10%.

Salīdzinot ar 2009.gada nogalē veiktās aptaujas datiem, kad uz iestādes darba uzlabošanu projektu atlasē stadijā norādīja 57%, bet ieviešanas stadijā – 56%, 2011.gadā, vērtējot iestādes darbības izmaiņas kopumā, uz uzlabošanu ir norādīts nedaudz biežāk (61%) (tiesa, arī kritisks vērtējums ir sniegts nedaudz biežāk kā 2009.gadā).

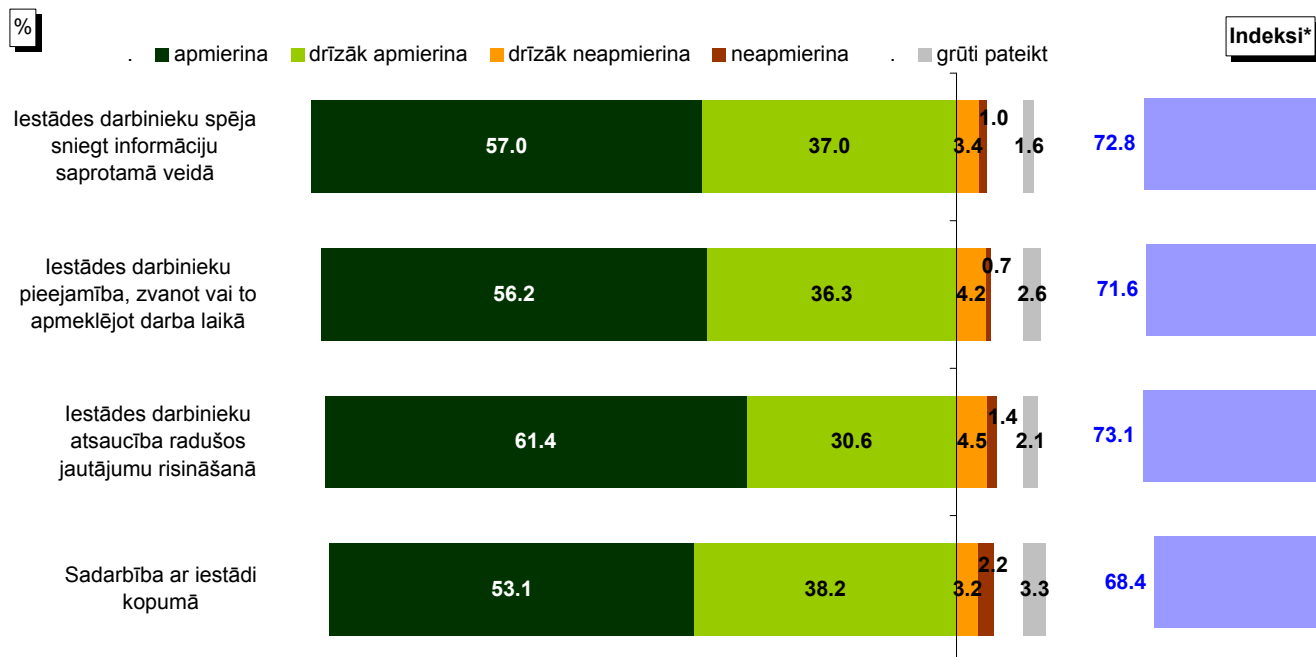
Savukārt, **salīdzinot iestādes darbu 2010./2011.gadā un 2009.gadā**, uz situācijas uzlabošanu ir norādījuši 45%, iepriekšējā līmeņa saglabāšanu – 48%, bet uz negatīvām pārmaiņām – 2% no respondentiem, kuru pārstāvētās iestādes projekta īstenošana tika iesākta vai turpināta arī 2010./2011.gadā.

Salīdzinot atbildes atkarībā no tā, ar kuru ES fondu iestādi slēgts līgums, jāsecina, ka viskritiskāk situāciju ir vērtējuši tie, kuri līdz 2010.gadam sadarbojās ar BEMVA, bet pēc tam strādā ar LIAA – uz uzlabošanu norādīja 22%, bet tikpat bieži (22%) norādīts arī uz situācijas pasliktināšanu.

Analizējot situāciju pēc citiem rādītājiem, jāatzīmē, ka nedaudz atzinīgāk situāciju vērtējuši respondenti, kuru projektus līdzfinansē Kohēzijas fonds, tie, kuri ar attiecīgo ES fondu iestādi sadarbojas biežāk.

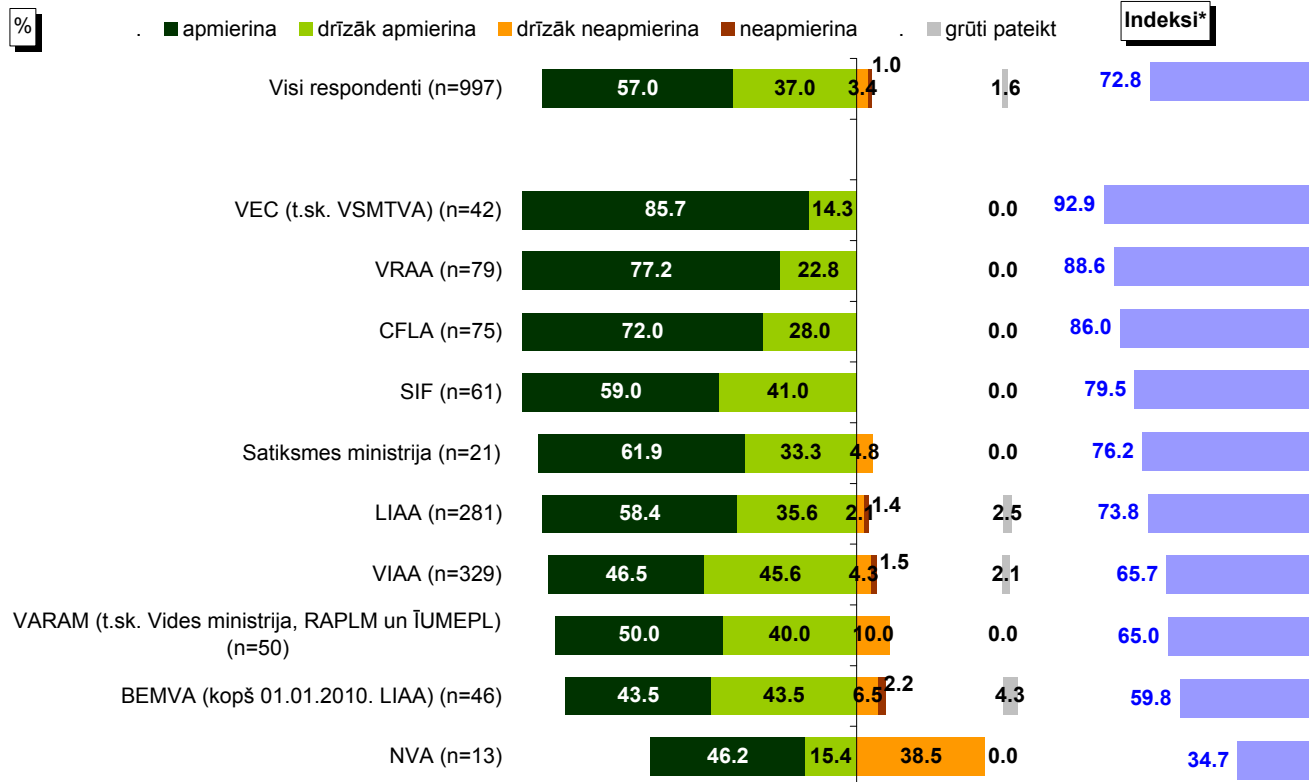
2. Sadarbības ar iestādi vērtējums

"Domājot par sadarbību ar iestādi, tās darbiniekiem, lūdzu, atzīmējiet, cik lielā mērā Jūs apmierina vai neapmierina šādi aspekti!"



Bāze: ES fondu finansējuma saņēmēji, kuri nav piedalījušies līdzīgā aptaujā 2009.gada novembrī, n=997

Iestādes darbinieku spēja sniegt informāciju saprotamā veidā: dažādu ES fondu iestāžu klientu atbildes

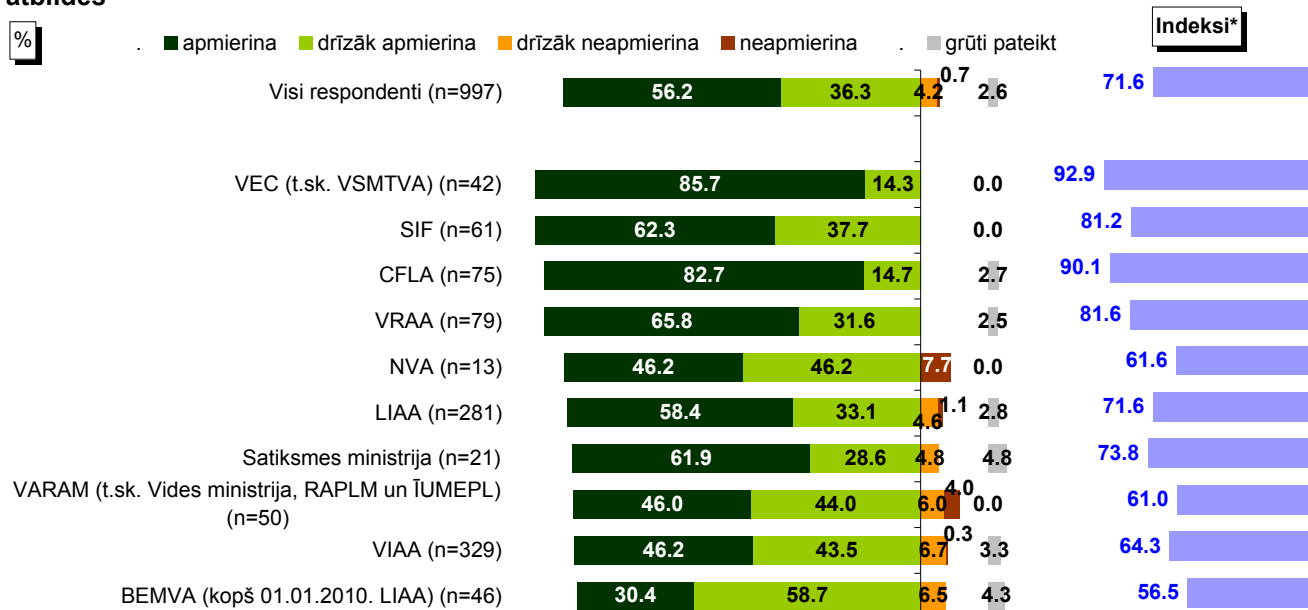


Bāze: ES fondu finansējuma saņēmēji, kuri nav piedalījušies līdzīgā aptaujā 2009.gada novembrī

*Indeksi atspoguļo vērtējumu "apmierina"/ "neapmierina" īpatsvaru starpību, kur vērtējumu "drīzāk apmierina"/ "drīzāk neapmierina" minēšanas biežums (%) ir reizināts ar koeficientu 0.5, bet vērtējumu "apmierina"/ "neapmierina" minēšanas biežums - ar koeficientu 1.

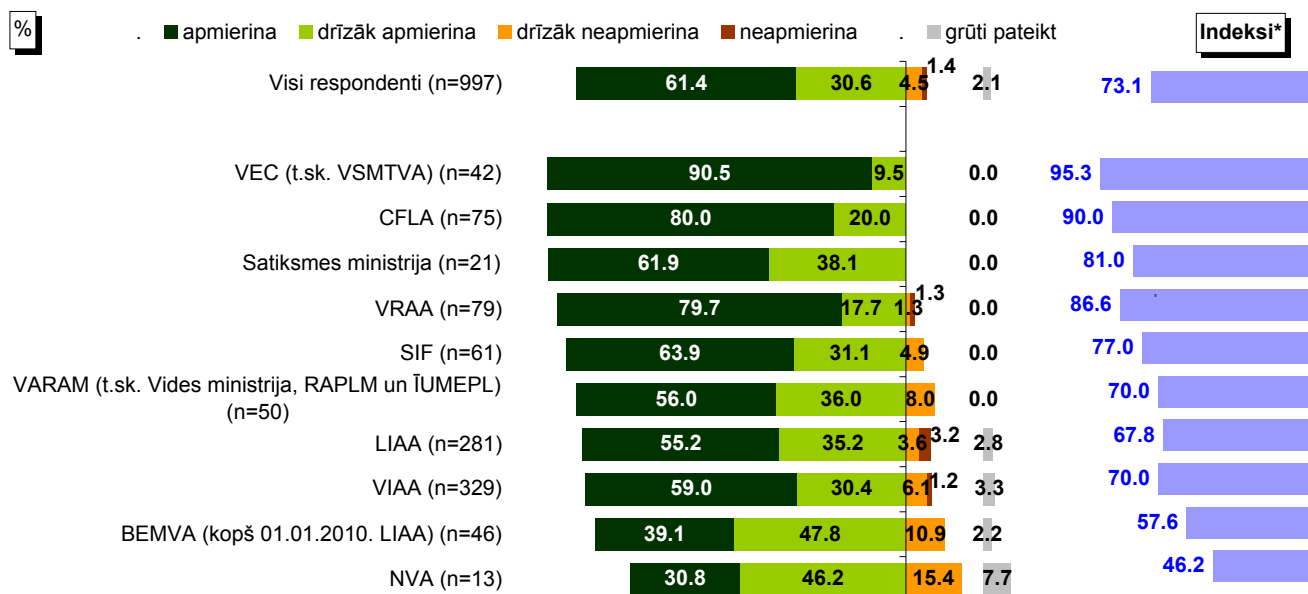
Pētījums: Centralizēts ES fondu finansējuma saņēmēju apmierinātības izvērtējums par 2010.gadu

Iestādes darbinieku pieejamība, zvanot vai to apmeklējot darba laikā: dažādu ES fondu iestāžu klientu atbildes



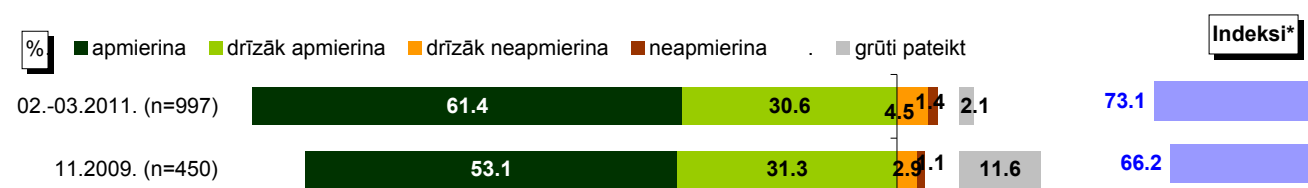
Bāze: ES fondu finansējuma saņēmēji, kuri nav piedalījušies līdzīgā aptaujā 2009.gada novembrī

Iestādes darbinieku atsaucība radušos jautājumu risināšanā: dažādu ES fondu iestāžu klientu atbildes



Bāze: ES fondu finansējuma saņēmēji, kuri nav piedalījušies līdzīgā aptaujā 2009.gada novembrī

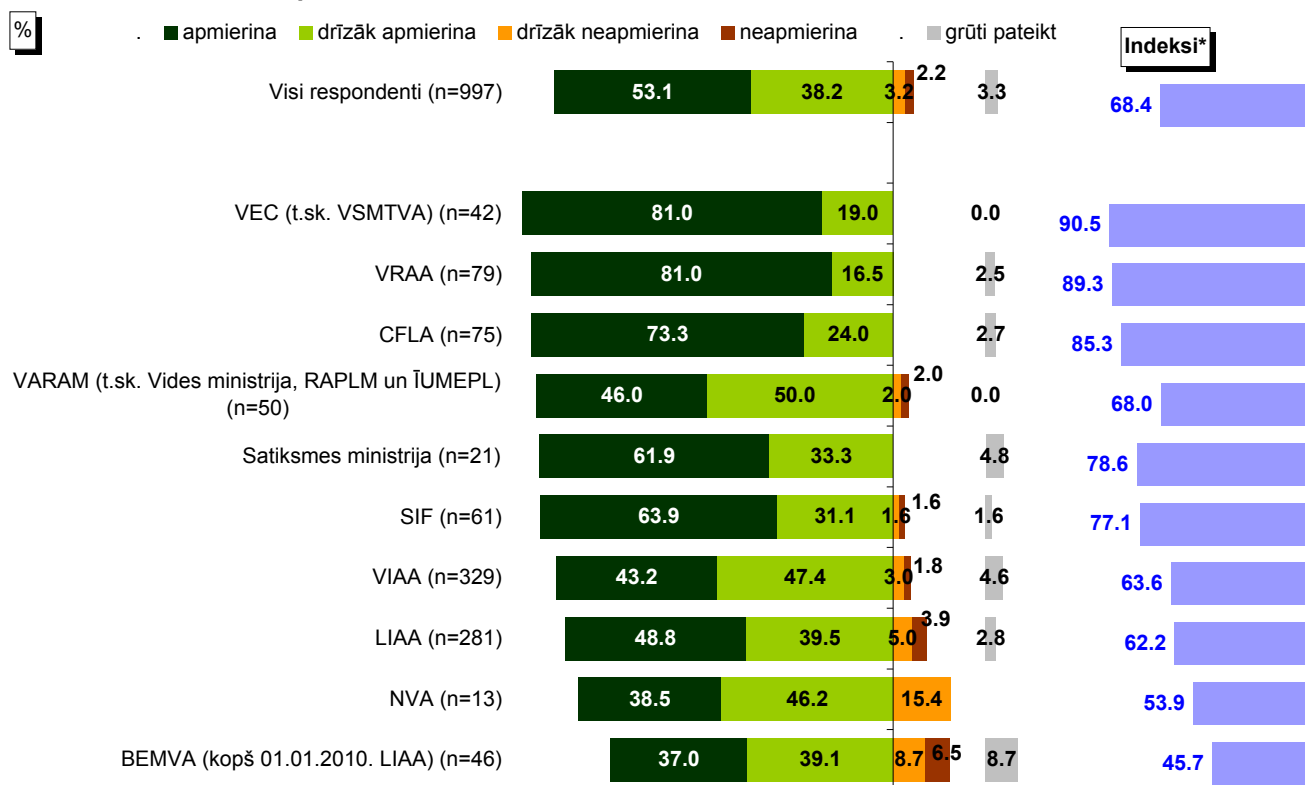
2009. un 2011.gada aptauju datu salīdzinājums



Bāzes: 02.-03.2011.: ES fondu finansējuma saņēmēji, kuri nav piedalījušies līdzīgā aptaujā 2009.gada novembrī; 11.2009.: visi respondenti

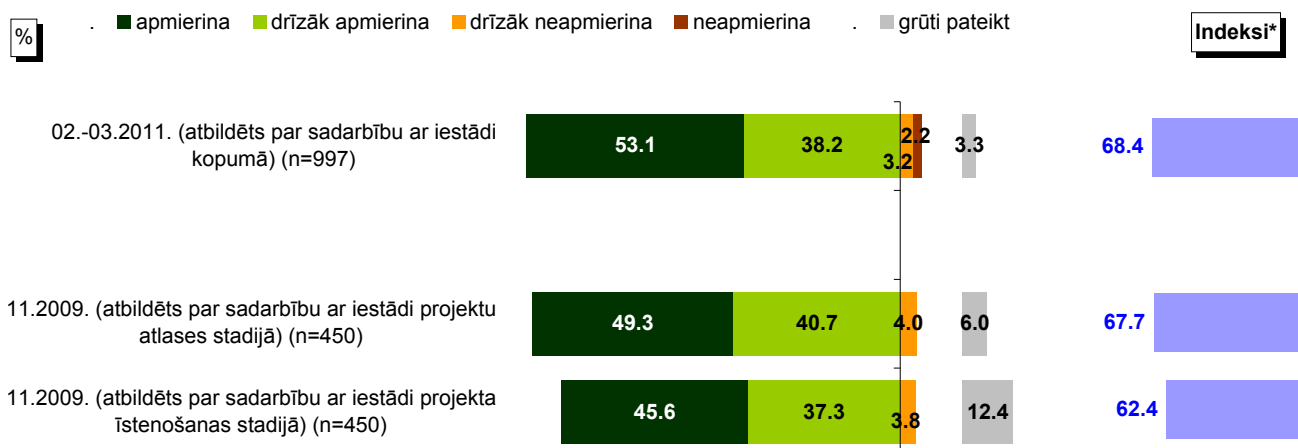
*Indeksi atspoguļo vērtējumu "apmierina"/ "neapmierina" īpatsvaru starpību, kur vērtējumu "drīzāk apmierina"/ "drīzāk neapmierina" minēšanas biežums (%) ir reizināts ar koeficientu 0.5, bet vērtējumu "apmierina"/ "neapmierina" minēšanas biežums - ar koeficientu 1.

Sadarbība ar iestādi kopumā: dažādu ES fondu iestāžu klientu atbildes



Bāze: ES fondu finansējuma saņēmēji, kuri nav piedalījušies līdzīgā aptaujā 2009.gada novembrī

2009. un 2011.gada aptauju datu salīdzinājums



Bāzes: 02.-03.2011.: ES fondu finansējuma saņēmēji, kuri nav piedalījušies līdzīgā aptaujā 2009.gada novembrī; 11.2009.: visi respondenti

*Indeksi atspoguļo vērtējumu "apmierina"/ "neapmierina" īpatsvaru starpību, kur vērtējumu "drīzāk apmierina"/ "drīzāk neapmierina" minēšanas biežums (%) ir reizināts ar koeficientu 0.5, bet vērtējumu "apmierina"/ "neapmierina" minēšanas biežums - ar koeficientu 1.

Pētījums: Centralizēts ES fondu finansējuma saņēmēju apmierinātības izvērtējums par 2010.gadu

Aspekti, kas neapmierināja sadarbībā ar iestādi, tās darbiniekiem

"Lūdzu, uzrakstiet detalizētāk, kas tieši Jūs neapmierināja!"

Minēšanas biežums (%)

Ilgji jāgaida atbildes, lēmumi, jautājumu izskatīšana (atbild tikai maksimālā termiņa pēdējā dienā, neievēro termiņus)	20.3
Darbinieki bieži nav sasniedzami, sazvanāmi	19.5
Nekompetenti darbinieki, nozares (piem., celtniecības) speciālistu trūkums	16.4
Birokrātiska pieeja, sīkumainība, skatās pēc likuma burta, nevis pēc būtības	14.8
Pretrunīgas atbildes, interpretācijas (atbildes mainās laika gaitā, dažādi darbinieki atbild atšķirīgi)	13.3
Nepatīkama attieksme, augstprātība u.c.	6.3
Trūkst atsaucības, ieinteresētības	5.5
Nav vienas atbildīgās kontaktpersonas, sūta no viena pie otra, nav skaidrs, ar ko kontaktēties	4.7
Iestādes darbinieki sniedz nesaprotamas, neskaidras atbildes	4.7
Formālas atbildes, nav atbilžu pēc būtības, normatīvo aktu citēšana	3.9
Kļūdainas, neprecīzas, juridiski nepamatotas atbildes	3.9
Nesniedz atbalstu, nepalīdz projektu ieviešanai, bet tieši pretēji; tikai kontrolē, nevis palīdz	3.9
Bieža kadru mainība	3.1
Novēloti izstrādātas, nekvalitatīvas vadlīnijas, metodiskais materiāls	2.3
Konsultācijām pa telefonu, e-pastu tikai informatīvs raksturs	2.3
Grūtības saņemt atbildes, neatbildēšana uz vēstulēm	2.3
Cita atbilde**	10.2
Nav atbildes, grūti pateikt	7.8

Bāze: ES fondu finansējuma saņēmēji, kuri nav piedalījušies līdzīgā aptaujā 2009.gada novembrī un kuri bija neapmierināti ar kādu aspektu sadarbībā ar iestādi, n=128

*Tā kā katrs respondents varēja atzīmēt vairāk nekā vienu atbildi, kopējā atbilžu summa pārsniedz 100%.

**Kategorijā "Cita atbilde" minēts (katra atbilde atzīmēta 1 reizi) : "alternatīvu piedāvājumi"; "centralizētā iepirkuma veikšana, kas kavē projekta ieviešanu kopumā"; "ilgstošais administrējošo iestāžu reorganizācijas process, kura rezultātā projekta "; "realizācijas gaitā netika saņemta aktuālā nepieciešamā informācija par neskaidrajiem jautājumiem"; "ir bijis gadījums, kad uz iniciatīvas vēstulēm netiek sniegta atbilde, konkrēti adresēta mūsu iestādei, bet tiek adresēta visiem finansējuma saņēmējiem. Vēstulēs tiek sniegtas atsauces uz, mūsu prāt, publiski nepieejamiem dokumentiem"; "ir kontaktpersonas, kuras neprot saprotami izskaidrot, kādu informāciju vēlas no mums saņemt. Gribētos, lai būtu iespējas, kur šādā gadījumā vērsties"; "LIAA kā tiešā klienta priekšlikumu saņēmēja (ierosinājumu, kritikas u.c.) tālāka nevirzīšana normatīvo aktu uzlabojumiem. No pieredzes vislabāk iespējams palīdzēt projektu iesniedzējiem"; "nav nekādas iespējas par projekta nepilnībām uzzināt pirms projekta iesniegšanas" "nav sniegts padoms, ar kura palīdzību ir iespēja izvairīties no iespējamām nepilnībām preventīvas konsultācijas)"; "nebija pieejama informācija par arhitekta atzinuma nepieciešamību projekta īstenošanā"; "neizlēmība, iestādes vadītāja pēdējā brīdī bez paskaidrojumiem pieņemtais lēmums atteikties rīkot dalībnieku organizēto preses konferenci par projekta rezultātiem"; "piemēro noslēgtajiem līgumiem jaunos MK noteikumus, kas būtībā ir likuma pārkāpums, jo līguma darbības laikā mainīt noteikumus nedrīkst"; "prasība konta izrakstus apzīmogot Valsts Kasē"; "teorētiski speciālisti var pamatot idejas, bet praksē tas nestrādā"; "VIAA nevis paši gatavo un ierosina, bet piespiež projekta īstenošanu pašam gatavot un iesniegt līguma grozījumus (kas nodrošina MK not. izpildi.). Tad sanāk, VIAA nepārkāpj valsts normatīvos aktus, jo projekta īstenošana pats iesniedz grozījumus"; "VIAA uzraugi neļauj realizēt projektu tādā veidā, kā tas tika apstiprināts un par ko tika "noslēgts līgums, atsaucoties uz dažādiem MK noteikumiem, kuri līguma slēgšanas brīdī "

2.1. Ieteikumi iestādes un klientu sadarbības uzlabošanai

Minēšanas biežums (%)

"Ko Jūs ieteiktu mainīt, uzlabot iestādes darbībā, lai sadarbība Jūs apmierinātu?"

Ir apmierināts ar sadarbību, pārmaiņas nav nepieciešamas	33.0
Mazāk birokrātijas/ mazāk un vienkāršākus dokumentus, atskaites	12.8
Uzlabot darbinieku kompetenci (nozares specifiskā, kopumā)	6.2
Organizēt informatīvos, konsultatīvos pasākumus	5.8
Īsākus projektu, pārskatu u.c. izvērtēšanas laiku	4.5
Uzlabot komunikācijas ātrumu un efektivitāti	4.4
Uzlabot darbinieku attieksmi, būt laipnākiem	4.3
Nodrošināt kontaktpersonu katram projektam	3.3
Nodrošināt konsekvenci prasībās/atbildēs	3.2
Uzlabot sniegtās informācijas kvalitāti (vienkārši, konkrēti, saprotamā valodā)	2.4
Nemainīt nosacījumus projekta ieviešanas laikā	1.8
Risināt problēmas ar pārskaitījumiem (ātrāk, avansus)	1.7
Uzlabot informācijas apjomu	1.7
Izstrādāt metodiku, vadlīnijas	1.6
Iespēja iesniegt dokumentus elektroniski	1.6
Būt elastīgiem	1.4
Uzlabot kontroles, pārbažu kārtību	1.4
Uzlabot interneta mājas lapu	1.3
Nemainīt darbiniekus, kontaktpersonas	1.3
Nodrošināt sadarbību starp institūcijām, darbiniekiem	1.3
Neizturēties pret finansējuma saņēmējiem kā pret krāpniekiem	1.0
Vērtēt iesniegtos dokumentus pēc būtības, nevis piekāsīties	0.9
Uzlabot situāciju ar iepirkumiem	0.9
Kontaktpersonām vairāk iedziļināties projektā	0.7
Mazāk noslogotus darbiniekus	0.7
Problēmas ir normatīvajos aktos, prasībās	0.7
Savlaicīgi informēt par izmaiņām (normatīvajos aktos u.c.)	0.5
Institūcijas darbiniekiem palīdzēt sagatavot dokumentus	0.5
Mainīt darbalaiķu (pagarināt)	0.4
Darbiniekiem/ iestādei uzņemties atbildību lēmumu pieņemšanā	0.3
Piedāvāt paraugus (veidlapām, pieteikumiem utt)	0.3
Izveidot reģionālās nodaļas	0.3
Cita atbilde**	4.2
Grūti pateikt/NA	16.6

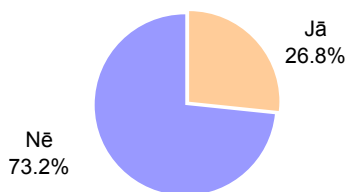
Bāze: ES fondu finansējuma saņēmēji, kuri nav piedalījušies līdzīgā aptaujā 2009.gada novembrī, n=997

*Tā kā katrs respondents varēja atzīmēt vairāk nekā vienu atbildi, kopējā atbilžu summa pārsniedz 100%.

**Kategorijā "Cita atbilde" minēts: "nesūfīt pārāk bieži šādas aptaujas" (minēts 3 reizes); (pārējās atbildes minētas katra 1 reizi) "2011.gadā apstiprinātais finanšu plāns ir nepietiekams, lai mēs īstenotu uzņemtās saistības ar izpildītājiem"; "atdalīt daudzdzīvokļu māju projektu vērtēšanas, konsultācijas, kontroles daļas no citām projektu nodaļām"; "baidos, ka neko tur nevar izmainīt pastāvošajā situācijā"; "būtu vēlams vairāk pievērst uzmanību iespējai finansiāli motivēt tos darbiniekus, kuri izstrādā un ievieš projektus. Šādas motivācijas iespējas katrā iestādē ir atšķirīgas un neveido vienotu un skaidri saprotamu sistēmu"; "ciešāka sadarbība"; "iestādes mērķis par katru cenu iztērēt plānotos līdzekļus"; "izstrādāt specifiskāk radošajām industrijām atbilstošus projektus"; "izvirzīt vienādas prasības visiem vienas aktivitātes projektiem"; "jāmaina vadība. Man nav ticības cilvēkam, kurš ir aptraipījis savu reputāciju. Darbinieki neparedzējuši, bez iniciatīvas. Maz konkrētu biznesa piedāvājumu. Iestādes ir neveiksmīgi organizētas un bez rezultātiem"; "jāmaina VIAA darba nostādne principā - ja man rodas neattiecināmas izmaksas, atbildīgs ir arī konkrēts VIAA darbinieks! Papīru kalnus jāsamazina par 90%, atlikušajiem jāsamazina sarežģītība - VIAA darbinieku skaitu varēs samazināt vismaz par 80%" "jāstrādā tā, lai sabiedrībai nedotu iemeslu aizdomām par korupciju"; "korupcijas izskaušana"; "pietrūkst key account manager, jo ja Uzņēmums darbojas kāda no projektiem, bieži vien aizmirst par iespējam izmantot citas programmas"; "lai iestāde vairāk uzklaustu projektu īstenotāju ierosinājumus"; "lai sadarbība ar iestādi mūs apmierinātu, es ieteiktu pārskatīt Ekonomikas ministrijas un Ministru kabineta pieeju mazā un vidējā biznesa atbalstam"; "lai nebūtu tā kā šajā stāstā: personāži - Dēls (finansējuma saņēmējs) un Māte (finansētājs). Dēls atnāk mājās no skolas un saka mātei: "Pildspalva izrakstījās! Noskatīju veikalā pildspalvu pa 0.15 Ls. Vai varu to nopirkt? Māte atbild: "Protams, dēliņ!" un iedod dēlam 15 santimus. Dēls aiziet uz veikalu un nopērk pildspalvu. Māte pavaicā, kur iztērēta iedotā nauda. Dēls atbild: "Pildspalvu nopirku". Māte pārsteigta izprašņā dēlu: "Priekš kam tev pildspalva vispār vajadzīga!"; "likvidēt šo struktūru kā tādu. Nav pilnīgi nekāda reāla pienesuma no tās darbības"; "lūdz, neizsludini vienlaicīgi vairākus konkursus"; "nācies secināt, ka dažādu VIAA darbinieku interpretācija un prasības atšķiras"; "ievieš un popularizēt mehānismu uzraugu nomaigai, ja tiek izjustas grūtības sadarbības"; "priecātos, ja visa veida projektu apkalpošana notiktu vienvietu pielīdzināt stundas apmaksu projektā un pamatdarbā, kas noved pie darba laika uzskaites falsifikācijas (faktiski pamatdarba veikšanai izmanto vairāk stundu nekā uzrādīts veidlapā) un var novest pie finansējuma zaudēšanas"; "neprasīt no uzņēmēja atbildību par pašas iestādes kļūdām"; "nevajag stāstīt, ka ES fondi ir jauniem uzņēmumiem. Uzskatu, ka tie ir paredzēti tikai stabili darbojošiem uzņēmumiem ar stabilu apgrozījumu"; "nomainīt vadību"; "oficiāli (ar vēstuli), sakarā ar projekta īstenošanu nozīmēt ne tikai uzraugus, bet arī VIAA citus darbiniekus, lai būtu viens speciālists vienā jomā, ar kuru var oficiāli sadarboties"; "priekš mums visa finanšu saņemšanas sistēma ir par grūtu, nepietiek resursu priekš finanšu ekspertiem"; "problēma ir saistīta ar faktu, ka daudzu aktivitāšu realizācija aizkavējas un kopumā novirzās uz programmu perioda otro pusi (līdz 2013.g.); "projektu pārraudzību un finansēšanu pilnībā uzticēt VIAA"; "propagandu par projektu lietderību, tehniski pamatotu"; "radušos problēmu atstāja uz Finanšu saņēmēja atbildību"; "rast iespēju paplašināt finansējamo projektu klāstu; neapmierina tas, ka vairs netiek līdzfinansētas iestādes"; "samazinātu darbinieku skaitu, neatļautu pašai aģentūrai īstenot projektus, mainītu grāmatvedisko pieeju projektu īstenošanas pārbaudē"; "sistemātisku projekta vadības nodrošinājumu"; "Slēgt LIAA, VIAA, CFLA, kā arī Lietuvas sekretariātu un palielināt VRAA kapacitāti un uzdot šai vienai aģentūrai visu projektu uzraudzību, jo pārējās iestādes neprot sadarboties, nav tendētas uz problēmu atrisināšanu un mērķu sasniegšanu"; "stimulēt tādu ES atbalsta programmu radīšanu, kas būtu vērstas tieši uz eksportspējīgu uzņēmumu attīstību"; "tā kā mums rīt tiesvedība, nevēlos neko piebilst"; "tiek īstenots Specifisks projekts "Biznesa inkubatoru attīstība Latvijā", kur LIAA ir finansējuma saņēmējs (un respondents - LIAA pārstāvis), nevis sadarbības iestāde - tāpēc nav objektīvi šādā kontekstā sniegt priekšlikumus"; "vairāk atklātības ES fondu reklamēšanā"; "vides pieejamību"; "visu jau tomēr izšķir kadri, arī tur gadās domājosi cilvēki. Galvenais būtu ierēdņu spēja pieņemt lēmumus par konkrētiem jautājumiem

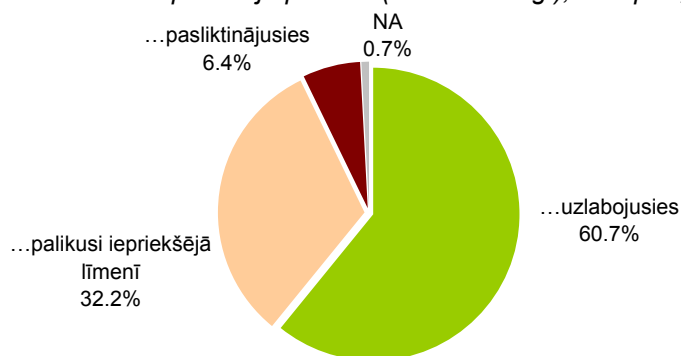
2.2. Vērtējums izmaiņām iestādes darbībā

"Vai iepriekšējā ES fondu plānošanas periodā (2004.-2006.g.) Jums bija sadarbība ar šo iestādi?"



Bāze: ES fondu finansējuma saņēmēji, kuri nav piedalījušies līdzīgā aptaujā 2009.gada novembrī, n=997

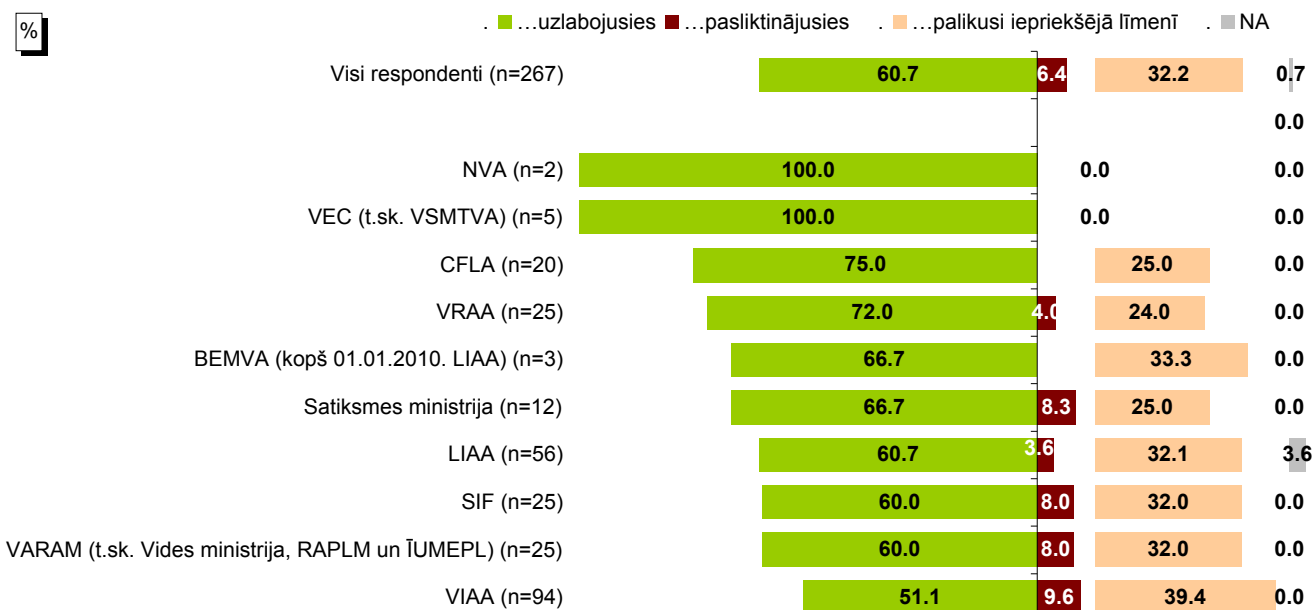
"Sadarbība ar šo iestādi šajā plānošanas periodā (2007.-2013.g.), salīdzinot ar iepriekšējo periodu (2004.-2006.g.), Jūsprāt, ir..."



Bāze: ES fondu finansējuma saņēmēji, kuri nav piedalījušies līdzīgā aptaujā 2009.gada novembrī un tie, kam iepriekšējā ES fondu plānošanas periodā bija sadarbība ar šo iestādi, n=267

Atbildi "pasliktinājusies" respondenti pamatoja ar šādiem apgalvojumiem: "lielāka birokrātija" (minēts 5 reizes); "nemitīgi mainās "spēles" noteikumi saistībā ar budžeta jautājumiem" (minēts 2 reizes); "apgrūtinātāka" (minēts 1 reizi); "izmainījies personāla sastāvs, kurš nodrošina projekta realizācijas uzraudzību" (minēts 1 reizi); "krīzes gados palielinās arī korupcijas apmēri iestādē" (minēts 1 reizi); "nepārtraukti un bezjēdzīgi finanšu pieprasījumi N griezumos" (minēts 1 reizi); "nav reģionālās pārstāvniecības" (minēts 1 reizi); "nav vairs tik kompetenti darbinieki" (minēts 1 reizi); "nespēja pieņemt argumentētu viedokli, izvairīšanās no kompromisa, savu kļūdu neatzišana" (minēts 1 reizi); "projektu iepriekšējā periodā pārtraudzēja tikai VIAA, tā bija labāk (tagad VIAA un IZM, labāk būtu, ja uzticētu tikai VIAA)" (minēts 1 reizi); "sakarīgākie darbinieki kļuvuši par vadītājiem, nav ar ko pakonsultēties vai arī jāzvina tikai vadītājiem, tad priekš kam uzturēt štatus" (minēts 1 reizi); "vienkāršojusies, vajadzētu vairāk iedziļināties problēmās" (minēts 1 reizi).

Dažādu ES fondu iestāžu klientu atbildes

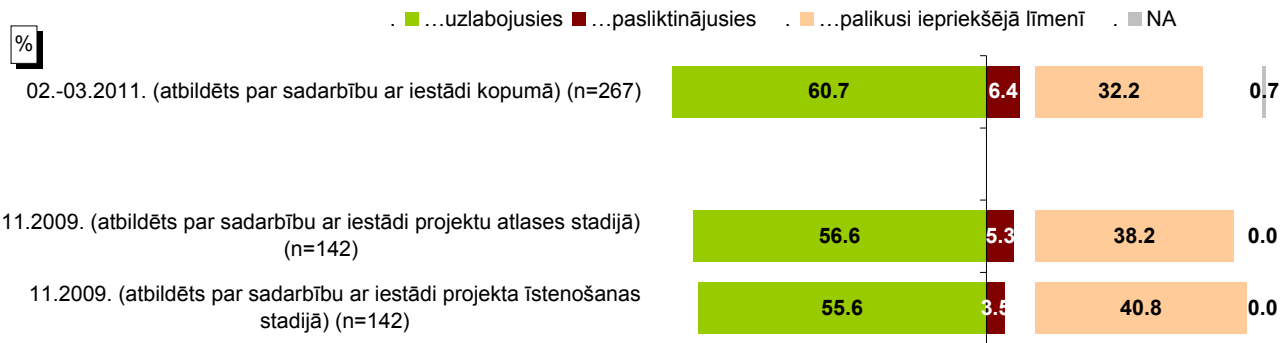


Bāze: ES fondu finansējuma saņēmēji, kuri nav piedalījušies līdzīgā aptaujā 2009.gada novembrī un tie, kam iepriekšējā ES fondu plānošanas periodā bija sadarbība ar šo iestādi

Pētījums: Centralizēts ES fondu finansējuma saņēmēju apmierinātības izvērtējums par 2010.gadu

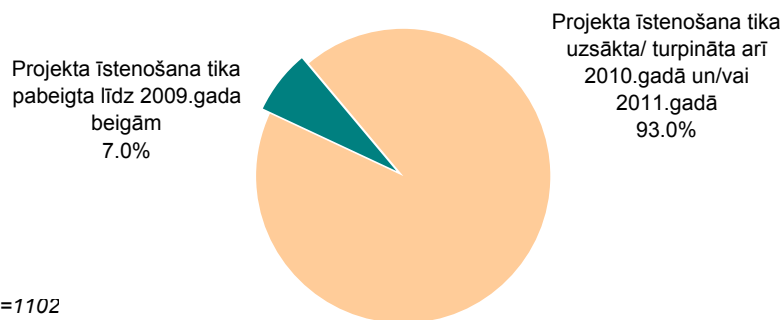
"Lūdzu, novērtējiet, vai sadarbība ar iestādi 2010. un 2011. gadā, salīdzinot ar 2009.gadu, Jūsaprāt, ir..."

2009. un 2011.gada aptauju datu salīdzinājums



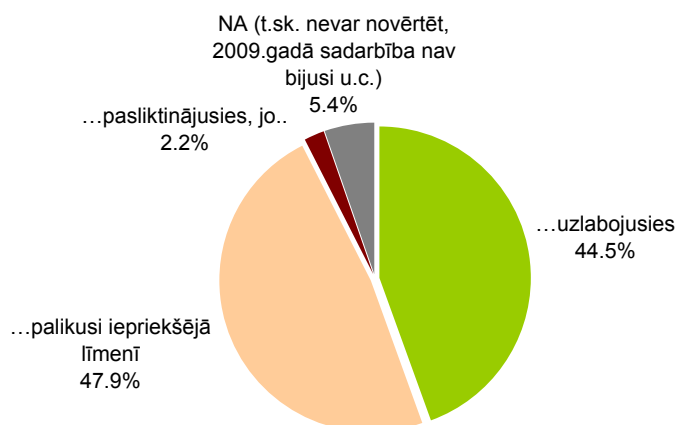
Bāzes: 02.-03.2011.: ES fondu finansējuma saņēmēji, kuri nav piedalījušies līdzīgā aptaujā 2009.gada novembrī un tie, kam iepriekšējā ES fondu plānošanas periodā bija sadarbība ar šo iestādi; 11.2009.: respondenti, kam iepriekšējā ES fondu plānošanas periodā bija sadarbība ar šo iestādi

"Lūdzu, atzīmējiet, kurš no šiem raksturojumiem vislabāk atbilst Jūsu projektam:"



Bāze: visi respondenti, n=1102

"Lūdzu, novērtējiet, vai sadarbība ar iestādi 2010. un 2011. gadā, salīdzinot ar 2009.gadu, Jūsaprāt, ir..."



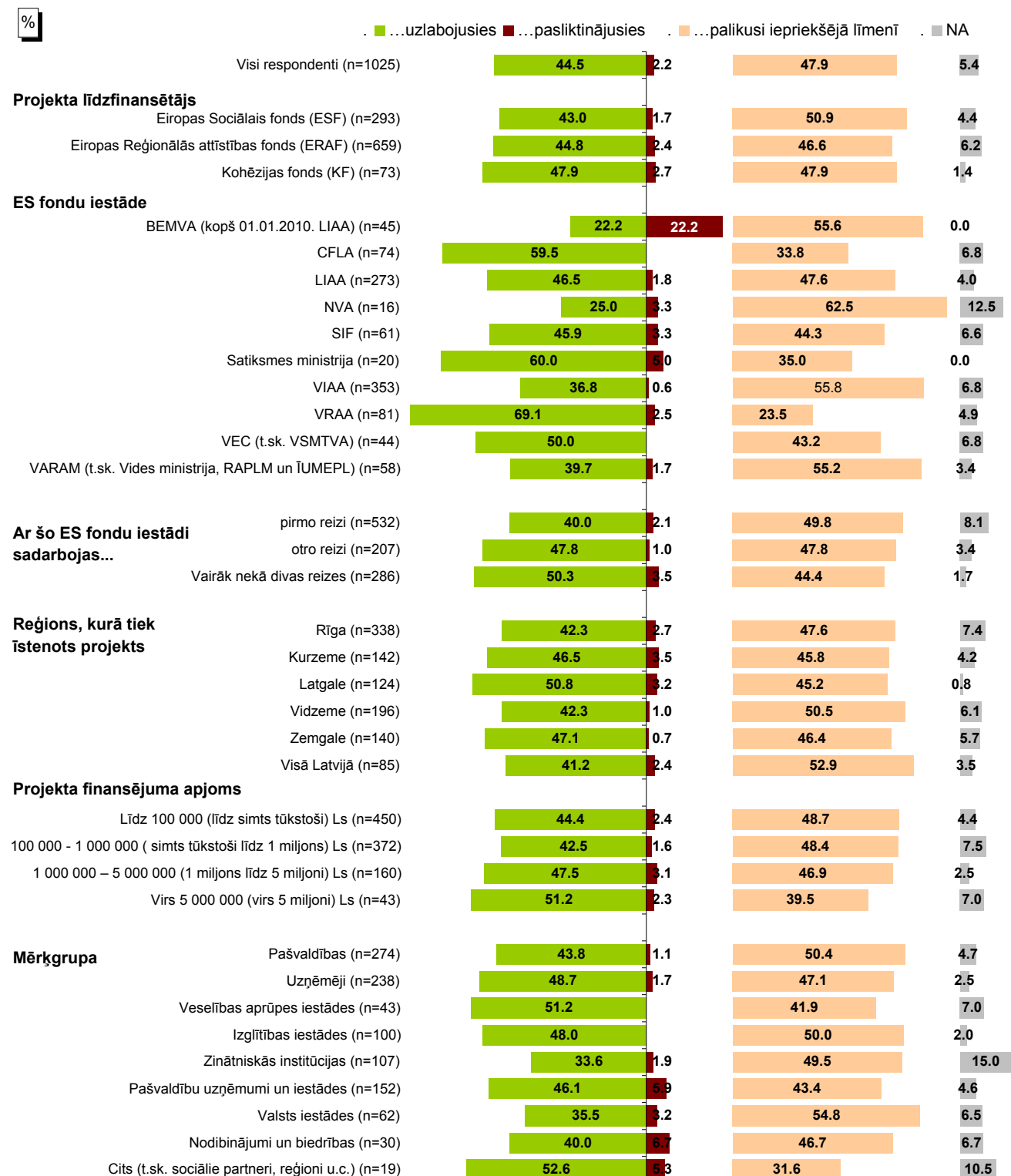
Bāze: respondenti, kuru pārstāvētā iestādē projekta īstenošana tika uzsākta/ turpināta arī 2010.gadā un/vai 2011.gadā, n=1025

Atbildi "pasliktinājusies" respondenti pamatoja ar šādiem apgalvojumiem: "lielāka birokrātija un formālisms" (minēts 6 reizes); "BEMA bija pieejamāka, ar viņiem bija labāka sadarbība" (minēts 2 reizes); "ir liela kadru mainība ar jauniem darbiniekiem ir jaunas situācijas interpretācijas" (minēts 2 reizes); "komunikācija bija vienkāršāka, tagad sarežģītāka" (minēts 2 reizes); "būtu labi saņemt ESFD pakalpojumus reģionā" (minēts 1 reizi); "cilvēki cenšas parādīt, ka strādā, un nereti apgrūtina ar, mūsaprāt, liekiem un nevajadzīgiem jautājumiem" (minēts 1 reizi); "jo uz kādu brīdi bija pārtraukta iestāžu pēctecība" (minēts 1 reizi); "LIAA nepietiek administratīvās kapacitātes, lai apstrādātu informāciju, nepamatoti tika palielināts laiks projektu iesniegumu izskatīšanai, darbiniekiem trūkst profesionālo zināšanu būvniecības jautājumu izskatīšanā" (minēts 1 reizi); "nebija pieejama informācija, ka nav obligāti atvērt kontu tikai Valsts kasē" (minēts 1 reizi); "neiedzīlīnāšanās pēc būtības, nekonekventu MK noteikumu izstrāde kavē projekta īstenošanu" (minēts 1 reizi); "nenoteiktība un apšaubāmi, apstrīdami lēmumi tiek pieņemti" (minēts 1 reizi); "palielinājies speciālistu noslogojums, mazāk laika iedzīlīnāties" (minēts 1 reizi); "sadarbības apjoms mazinājies, bet CFLA ne vienmēr ir kompetentssatura jautājumus" (minēts 1 reizi); "saspringums LIAA darbinieku balsis ir manāmi dzirdams" (minēts 1 reizi); "tiek novilcināta atbalsta izmaksa" (minēts 1 reizi).

Pētījums: Centralizēts ES fondu finansējuma saņēmēju apmierinātības izvērtējums par 2010.gadu

"Lūdzu, novērtējiet, vai sadarbība ar iestādi 2010. un 2011. gadā, salīdzinot ar 2009.gadu, Jūsaprāt, ir..."

Atbilžu raksturojums dažādās grupās



Bāze: respondenti, kuru pārstāvētā iestādē projekta īstenošana tika uzsākta/ turpināta ar 2010.gadā un/vai 2011.gadā

3. Projekta līguma slēgšanas stadijas vērtējums

Raksturojot, cik ilgs laiks pagāja **no projekta iesniegšanas līdz līguma noslēgšanai**, 15% aptaujāto ES fondu saņēmēju atbildēja, ka tas bija īsāks nekā 3 mēneši, 27% atbildēja, ka tas bija 3-4 mēnešu robežās, 21% - ka tas bija 5-6 mēnešu robežās, bet vairāk nekā 1/3 norādīja, ka laiks no projekta iesniegšanas līdz līguma noslēgšanai pārsniedza 6 mēnešus (34%).

To, ka laiks no projekta iesniegšanas līdz līguma noslēgšanai bija „īsāks nekā 3 mēneši”, biežāk norādīja finansējuma saņēmēji, kuri līgumu slēdza ar VRAA (38%), VEC (t.sk. VSMTVA) (26%), LIAA (24%) vai NVA (23%), kā arī aptaujātie, kuru projektu finansējuma apjoms bija līdz simts tūkstošiem latu (20%).

Savukārt to, ka laiks no projekta iesniegšanas līdz līguma noslēgšanai „pārsniedza 6 mēnešus”, visbiežāk norādījuši aptaujātie, kuri līgumus slēguši ar VIAA (57%), VARAM (t.sk. Vides ministrija, RAPLM un ĪUMEPL) (44%) vai NVA (39%), kā arī tie, kuru projekta finansējuma apjoms bija robežās no simts tūkstošiem līdz vienam miljonam (44%) vai no viena miliona līdz pieciem miljoniem (38%) latu.

ES fondu finansējuma saņēmējiem, kuru projekta īstenošana tika uzsākta vai turpināta 2010., 2011.gadā, lūdza paust savu viedokli par to, vai no 30 uz 15 dienām **saīsinātais projekta īstenošanas līguma noslēgšanas termiņš** ir optimāls.

Saskaņā ar aptaujas rezultātiem puse finansējuma saņēmēju (50%) uzskata saīsināto projekta īstenošanas līguma noslēgšanas termiņu par optimālu, 3% norāda, ka tas nav optimāls, bet salīdzinošai lielai daļai respondentu (47%) nav viedokļa šajā jautājumā (atbilde „grūti pateikt”).

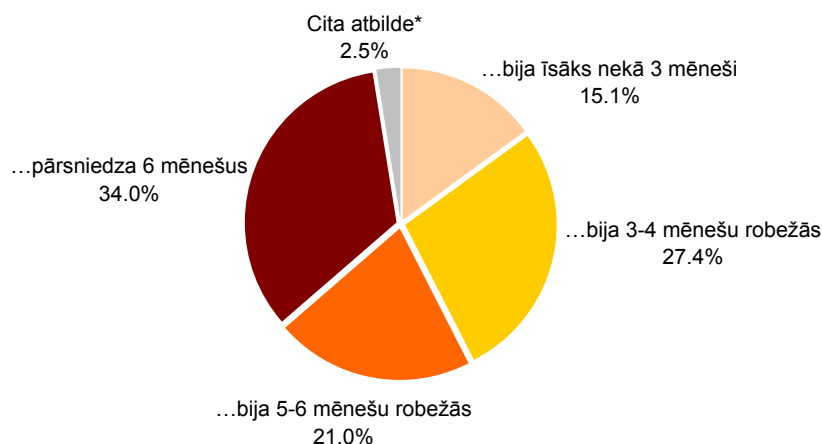
Viedokli, ka saīsinātais projekta īstenošanas līguma noslēgšanas termiņš nav optimāls, aptaujātie pamatoja ar to, ka līguma slēgšana ir garš, sarežģīts process, un, ja gadās kādi šķēršļi (piem., kāda darbinieka prombūtne), tad var rasties sarežģījumi. Pausts arī viedoklis, ka termiņš varētu būt vēl īsāks, norādīts, ka reāli tāpat nekas nemainās, citi izskatīšanas un atbildēšanas termiņi tāpat ir ilgi, termiņi tiek pārkāpti u.tml.

Jāpiebilst, ka saīsināto projekta īstenošanas līguma noslēgšanas termiņu negatīvi biežāk vērtējuši aptaujātie, kuri līgumu slēguši ar Satiksmes ministriju (15%) vai BEMVA (7%), kā arī respondenti, kuri projektu īsteno visā Latvijā (7%), un tie, kuru projekta finansējuma apjoms pārsniedz piecus miljonus latu (7%).

3. Projekta līguma slēgšanas stadijas vērtējums

3.1. Vērtējums laikam no projekta iesniegšanas līdz līguma noslēgšanai

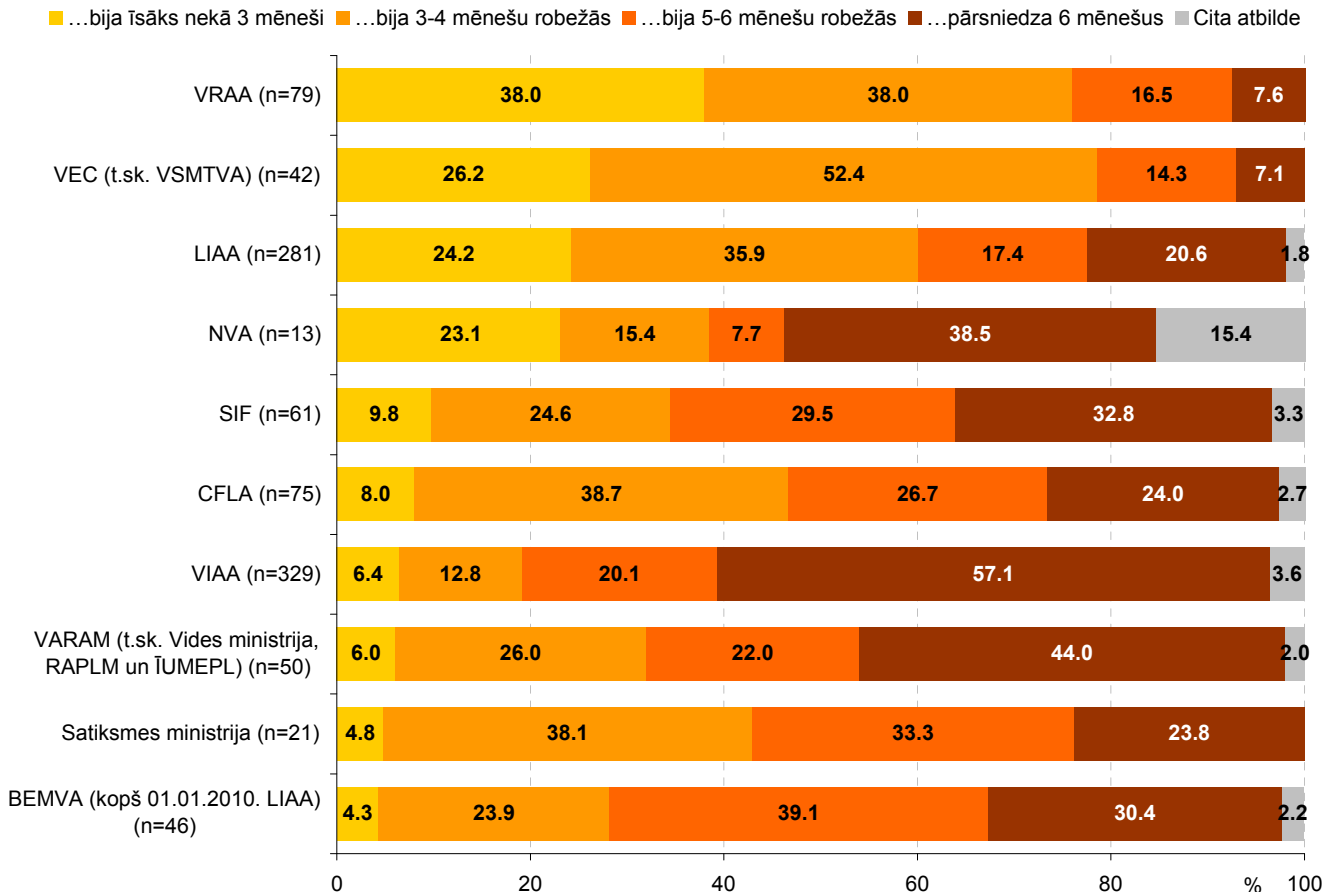
"Cik ilgs laiks pagāja no projekta iesniegšanas līdz līguma noslēgšanai. Tas.."



Bāze: ES fondu finansējuma saņēmēji, kuri nav piedalījušies līdzīgā aptaujā 2009.gada novembrī, n=997

*Kategorijā "Cita atbilde" minēts: "neatceros" (minēts 4 reizes); "līgums vēl nav noslēgts" (minēts 2 reizes); "ideja par projektu radās jau 2004. gadā, bet finansējuma trūkuma dēļ tika vairākkārt atlikta un pārcelta" (minēts 1 reizi); "konkursa rezultāti tika apstrīdēti un formāli pārvērtēti no jauna, līdz ar to vispirms bija apmēram 4 mēneši un pēc tam vēl apmēram 3 mēneši" (minēts 1 reizi); "līguma noslēgšana bija novēlota, jo nevarēja realizēt iepirkumu, kurš bija paredzēts uz pilnu projekta laiku" (minēts 1 reizi); "līgums tika pārtraukts, vēl neīstenots projekts" (minēts 1 reizi); "projektu iesniedzu vairākkārt, jo mainījās noteikumi" (minēts 1 reizi); "tas ievilkās pašvaldību reformas dēļ" (minēts 1 reizi); "vēl joprojām nav noslēgts LIAA pastāvīgo iebildumu dēļ, turklāt iebildes lielākoties beigās izrādās nepamatotas" (minēts 1 reizi); "grūti pateikt" (minēts 12 reizes).

Dažādu ES fondu iestāžu klientu atbildes

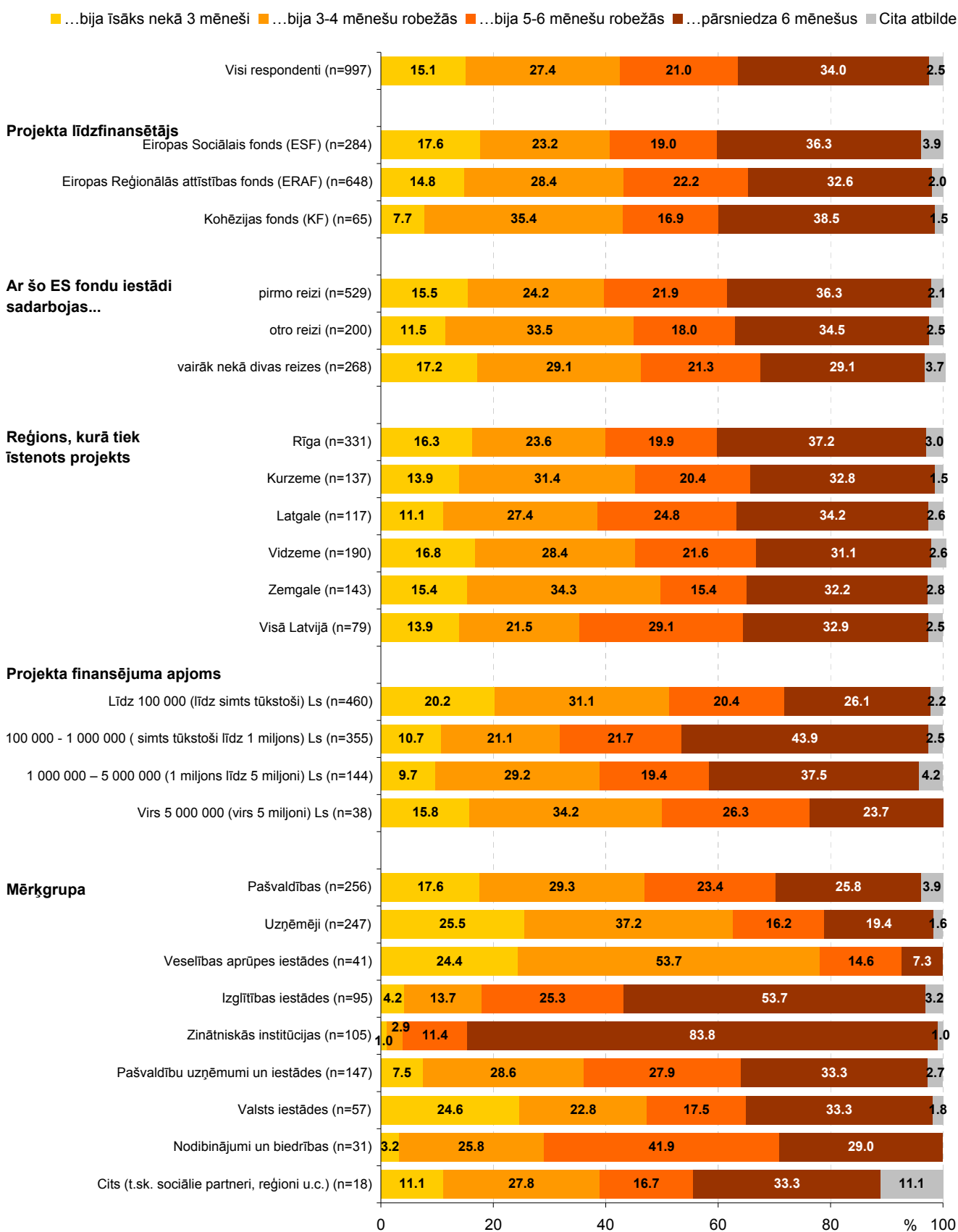


Bāze: ES fondu finansējuma saņēmēji, kuri nav piedalījušies līdzīgā aptaujā 2009.gada novembrī

Pētījums: Centralizēts ES fondu finansējuma saņēmēju apmierinātības izvērtējums par 2010.gadu

"Cik ilgs laiks pagāja no projekta iesniegšanas līdz līguma noslēgšanai. Tas.."

Atbilžu raksturojums dažādās grupās

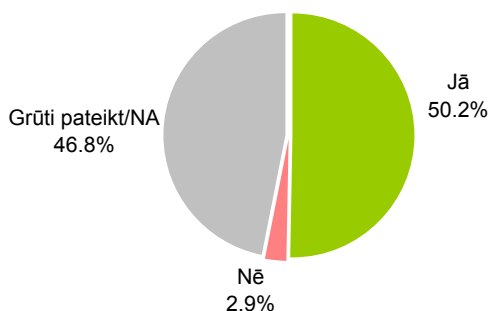


Bāze: ES fondu finansējuma saņēmēji, kuri nav piedalījušies līdzīgā aptaujā 2009.gada novembrī, n=997

Pētījums: Centralizēts ES fondu finansējuma saņēmēju apmierinātības izvērtējums par 2010.gadu

3.2. Vērtējums saīsinātajam projekta īstenošanas līguma noslēgšanas termiņam

"Vai, Jūsaprāt, 2010.gadā no 30 uz 15 darba dienām saīsinātais projekta īstenošanas līguma noslēgšanas termiņš ir optimāls?"



Bāze: respondenti, kuru pārstāvētā iestādē projekta īstenošana tika uzsākta/ turpināta arī 2010.gadā un/vai 2011.gadā, n=1025

Atbildi "nē" respondenti pamatoja ar šādiem apgalvojumiem: "termiņš varētu būt garāks (līguma noslēgšana garš, sarežģīts process, var būt kādi šķēršļi, var nepaspēt)" (minēts 13 reizes); "reāli nekas tāpat nemainās" (minēts 4 reizes); "termiņš varētu būt vēl īsāks" (minēts 4 reizes); "mums oficiāli bija laikam 20 dienas" (minēts 1 reizi); "projektu iesniedzām 01.07.10., līgumu noslēdzām 12.11.10." (minēts 1 reizi); "salīdzinot ar projekta sagatavošanas perioda ilgumu, tam ir maza nozīme" (minēts 1 reizi); "tas ierobežo uzņēmumu, nevis paātrina LIAA darbu" (minēts 1 reizi) "tas nav būtiski, ja nav sakārtota pārejā ar projektu īstenošanu saistītā likumdošanas bāze" (minēts 1 reizi); "tas nav iespējams, jo Aģentūra mēģina iestrādāt līgumus negodīgas līgumattiecības" (minēts 1 reizi); "tas neatrisina projekta īstenošanas kavēšanas dēļ pārejiem milzum garajiem izskatīšanas un atbildēšanas termiņiem" (minēts 1 reizi); "termiņi reti kad tiek ievēroti. Ir jānosaka kādas sankcijas programmu administrējošām iestādēm (piem., VIAA) par laikā nenoslēgtiem līgumiem, neizskatītiem pārskatiem u.tml." (minēts 1 reizi) "tāpat jau VIAA neko speciāli nekavēja" (minēts 1 reizi).

Atbilžu raksturojums dažādās grupās



Bāze: respondenti, kuru pārstāvētā iestādē projekta īstenošana tika uzsākta/ turpināta arī 2010.gadā un/vai 2011.gadā

4. Projekta īstenošanas stadijas vērtējums

Vērtējot laiku no maksājuma pieprasījuma iesniegšanas līdz maksājuma saņemšanai, 13% aptaujāto atbildēja, ka tas bija īsāks nekā 15 darba dienas, 34% norādīja, ka šis laiks bija no 15 līdz 25 darba dienām, bet 31% minēja, ka laiks no maksājuma pieprasījuma iesniegšanas līdz maksājuma saņemšanai pārsniedza 25 darba dienas. Salīdzinoši liela daļa aptaujāto (23%) norādīja citu atbildi, tajā skaitā to, ka pirmā maksājuma pieprasījums vēl nav iesniegts vai pirmais maksājums vēl nav saņemts.

Biežāk to, ka laiks no maksājuma pieprasījuma iesniegšanas līdz maksājuma saņemšanai bija „īsāks nekā 15 darba dienas”, atzīmēja respondenti, kuri līgumu slēguši ar SIF (34%), VEC (t.sk. VSMTVA) (26%) vai VRAA (22%), kā arī aptaujātie, kuru projekta finansējuma apjoms ir robežās no viena līdz 5 miljoniem latu (16%).

Savukārt to, ka laiks no maksājuma pieprasījuma iesniegšanas līdz maksājuma saņemšanai „pārsniedza 25 darba dienas”, visbiežāk norādījuši aptaujātie, kuri sadarbojušies ar LIAA (47%).

Saskaņā ar aptaujas datiem, lielākā daļa respondentu (61%) ir kopumā apmierināti ar laiku no maksājuma pieprasījuma iesniegšanas līdz maksājuma saņemšanai, tajā skaitā 19% norādīja, ka tas viņus „pilnībā apmierina”. Neapmierinātību kopumā pauduši 27% ES fondu finansējuma saņēmēju.

Apmierināti ar laiku no maksājuma pieprasījuma iesniegšanas līdz maksājuma saņemšanai visbiežāk bijuši aptaujātie, kuri līgumu slēguši ar VEC (t.sk. VSMTVA) (86%) vai NVA (85%), bet neapmierinātību biežāk nekā caurmērā pauduši LIAA (38%) un BEMVA (kopš 01.01.2010. LIAA) (46%) klienti.

Salīdzinot 2009.gadā un 2011.gadā veikto aptauju datus, jāsecina, ka šogad ES fondu finansējuma saņēmēju apmierinātība ar laiku no maksājuma pieprasījuma iesniegšanas līdz maksājuma saņemšanai ir uzlabojusies: 2009.gadā ar to apmierināti bija 40%, bet 2011.gadā – 61% respondentu.

Raksturojot ES fondu finansējuma saņēmēju attieksmi pret **projekta progresa pārskatiem**, jāatzīmē, ka ar to iesniegšanas biežumu kopumā apmierināti ir 72% aptaujāto, bet neapmierināti – 22%, savukārt prasības saistībā ar pārskatu saturu apmierina 71%, bet neapmierina 24% respondentu.

Pamatojot savu neapmierinātību ar prasībām projekta progresa pārskata saturam, aptaujātie norādījuši uz to, ka tas ir sarežģīts, veidlapas ir nepārskatāmas, sarežģītas (23% no tiem, kas puda neapmierinātību), informācija dublējas viena pārskata ietvaros, jāiesniedz atkārtoti, lai gan tā jau ir iestādei pieejama (17%), pārskati tiek vērtēti kā formāli, birokrātiski, kuros maz informācijas pēc būtības (16%), pausts arī viedoklis, ka pārskatos prasa lieku, nevajadzīgu informāciju (15%).

Jāpiebilst, ka 2011.gadā biežāk nekā 2009.gadā pausta gan apmierinātība ar prasībām projekta progresa pārskata saturam (2009.: 53%, 2011.: 71%), gan arī neapmierinātība ar tām (2009.: 21%, 2011.: 24%), bet retāk izvēlēta atbilde „grūti pateikt” (2009.: 27%, 2011.: 6%) (salīdzinot aptauju datus, jāņem vērā, ka tika nedaudz precizēts jautājuma formulējums, kas arī varētu ietekmēt rezultātus).

Pētījums: Centralizēts ES fondu finansējuma saņēmēju apmierinātības izvērtējums par 2010.gadu

Izvērtējot projekta progresa pārskatu aizpildīšanu un norādes par aizpildīšanu, lielākā daļa aptaujāto (72%) norādīja, ka tie ir kopumā saprotami, tiesa, atbildi „*viegli saprotami*” izvēlējās 12%, bet 60% atzīmēja atbildi „*drīzāk saprotami*”. Par kopumā nesaprotamu aizpildīšanu atzina 19% ES fondu finansējuma saņēmēju.

2009.gada un 2011.gada aptauju datu salīdzinājums liecina, ka šogad projekta progresa pārskatu aizpildīšana par kopumā saprotamu atzīta biežāk (72%) nekā 2009.gadā (56%).

Raksturojot, cik **pārbaudes projekta īstenošanas vietā** kopā ir veiktas saistībā ar projektu, 43% finansējuma saņēmēju norādīja, ka nav veikta neviena pārbaude, bet 57% atbildēja, ka pārbaudes ir veiktas, tajā skaitā 32% – ka ir veikta viena pārbaude, 16% – ka ir veiktas 2 pārbaudes, un 9% – ka ir veiktas 3 vai vairāk pārbaudes.

Jāpiebilst, ka no respondentiem, ar kuriem līgums par projekta īstenošanu noslēgts līdz 2009.gada 31.oktobrim, 81% atbildēja, ka šādas pārbaudes ir veiktas, bet no tiem, kuriem līgums noslēgts pēc 2009.gada 31.oktobra, šādu atbildi sniedza tikai 45% aptaujāto.

Biežāk nekā caurmērā to, ka kaut viena pārbaude projekta īstenošanas vietā ir veikta, atzīmēja respondenti, kuru projekta līdzfinansētājs ir Kohēzijas fonds (71%), finansējuma saņēmēji, kuri līgumu slēguši ar BEMVA (kopš 01.01.2010. LIAA) (87%), NVA (81%), VEC (t.sk. VSMTVA) (71%), LIAA (69%), CFLA (65%), kā arī aptaujātie, kuru projekta finansējuma apjoms ir virs pieciem miljoniem latu (73%).

Atbildot uz jautājumu „*Kuras no projekta ieviešanas jomām, Jūsaprāt, nepieciešams uzlabot*”, visbiežāk (49%) ES fondu finansējuma saņēmēji aicināja uzlabot ziņošanu par projekta īstenošanu, piem., retāku ziņošanu, vienkāršāku pārskatu u.tml.

Vienlīdz bieži arī pausts viedoklis, ka nepieciešams uzlabot iestādes komunikāciju ar projekta īstenošanu – informēšanu par jaunumiem, konsultēšanu par neskaidriem jautājumiem u.tml. (29%) un maksājuma pieprasījumu sagatavošanu, iesniegšanu un samaksas saņemšanu (29%).

Nedaudz retāk norādīts, ka jāuzlabo līguma par projekta īstenošanu nosacījumi (25%).

To, ka jāuzlabo ziņošana par projekta īstenošanu, biežāk nekā caurmērā minējuši respondenti, kuri līgumu slēguši ar VIAA (55%) vai SIF (65%).

Aicinājumu uzlabot iestādes komunikāciju ar projekta īstenošanu biežāk nekā caurmērā izteikuši finansējuma saņēmēji, kuri līgumu slēguši ar NVA (50%), BEMVA (kopš 01.01.2010. LIAA) (45%), VIAA (34%) vai VARAM (t.sk. Vides ministriju, RAPLM vai ĪUMEPL) (33%).

Viedokli, ka nepieciešams uzlabot maksājumu sagatavošanu, iesniegšanu un samaksas saņemšanu, biežāk nekā caurmērā pauduši BEMVA (kopš 01.01.2010. LIAA) (38%) un LIAA (35%) klienti.

Līguma par projekta īstenošanu nosacījumu uzlabošana biežāk nekā caurmērā aktuāla šķiet aptaujātajiem, kuri sadarbojušies ar Satiksmes ministriju (41%), NVA (38%), BEMVA (kopš 01.01.2010. LIAA) (34%), VARAM (t.sk. Vides ministriju, RAPLM vai ĪUMEPL) (30%) un SIF (29%).

Pētījums: Centralizēts ES fondu finansējuma saņēmēju apmierinātības izvērtējums par 2010.gadu

Respondentiem, kuru projekta īstenošana tika uzsākta un/ vai turpināta 2010.gadā un/ vai 2011.gadā, tika lūgts paust savu **attieksmi pret 2010.gadā ieviestajām izmaiņām** – iespēju atvērt projekta kontu komercbankā, iespēju maksājuma pieprasījumu sagatavot eiro un atmaksu saņemt eiro, kā arī to, ka Eiropas Sociālā fonda projektos netiešo izmaksu pamatojošie dokumenti vairs nav jāiesniedz sadarbības iestādē.

Saskaņā ar pētījuma rezultātiem kopš 2010.gada piedāvātā **iespēja atvērt projekta kontu komercbankā** projekta īstenošanu ir atvieglojuši 19% aptaujāto, bet nav atvieglojusi 20% finansējuma saņēmēju. Lielākā daļa respondentu (61%) atturējās sniegt noteiktu vērtējumu (atbilde „*grūti pateikt*”). Jāpiebilst, ka komentāros tika minēts, ka finansējuma saņēmēji nav bijuši informēti par šādu iespēju, atsevišķi respondenti (valsts vai pašvaldību iestāžu pārstāvji) norādīja, ka viņiem šādas iespējas joprojām neesot.

To, ka ir izmantojuši kopš 2010.gada ieviesto iespēju **maksājuma pieprasījumu sagatavot eiro un atmaksu saņemt eiro**, norādīja tikai nepilni 3% aptaujāto ES fondu finansējuma saņēmēji. Vēl 15% atzīmēja, ka nav to izmantojuši, bet plāno darīt, taču lielākā daļa (65%) atbildēja, ka nav šo iespēju izmantojuši un neplāno to darīt.

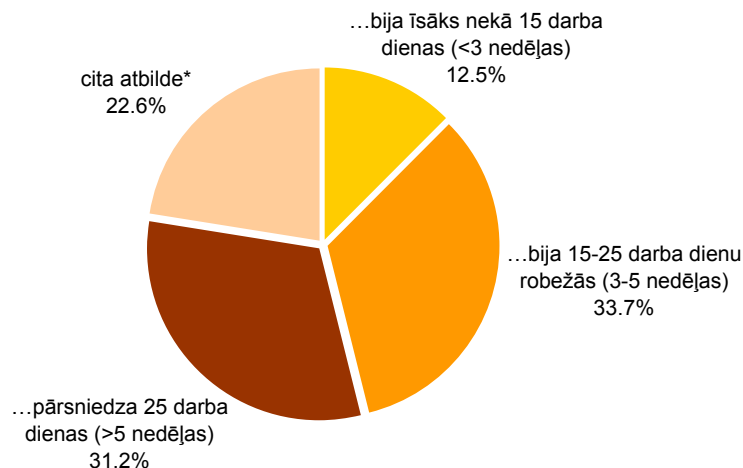
No aptaujātajiem, kuri bija izmantojuši iespēju maksājuma pieprasījumu sagatavot eiro un atmaksu saņemt eiro (n=26), 54% atbildēja, ka tas viņu projekta īstenošanu atviegloja.

Kopš 2010.gada ieviestā iespēja **Eiropas Sociālā fonda projektos**, ka projekta **netiešo izmaksu pamatojošie dokumenti vairs nav jāiesniedz** sadarbības iestādē, ir atvieglojusi darbu 45% no ESF līdzfinansēto projekta īstenošanai. To, ka šī iespēja nav atvieglojusi darbu, norādīja 14%, bet aptuveni 2/5 respondentu (41%) atturējās sniegt noteiktu vērtējumu (atbilde „*grūti pateikt*”).

4. Projekta īstenošanas stadijas vērtējums

4.1. Vērtējums laikam no maksājuma pieprasījuma iesniegšanas līdz maksājuma saņemšanai

"Domājot par projekta īstenošanu, cik ilgs laiks pagāja no maksājuma pieprasījuma iesniegšanas līdz maksājuma saņemšanai. Tas.."



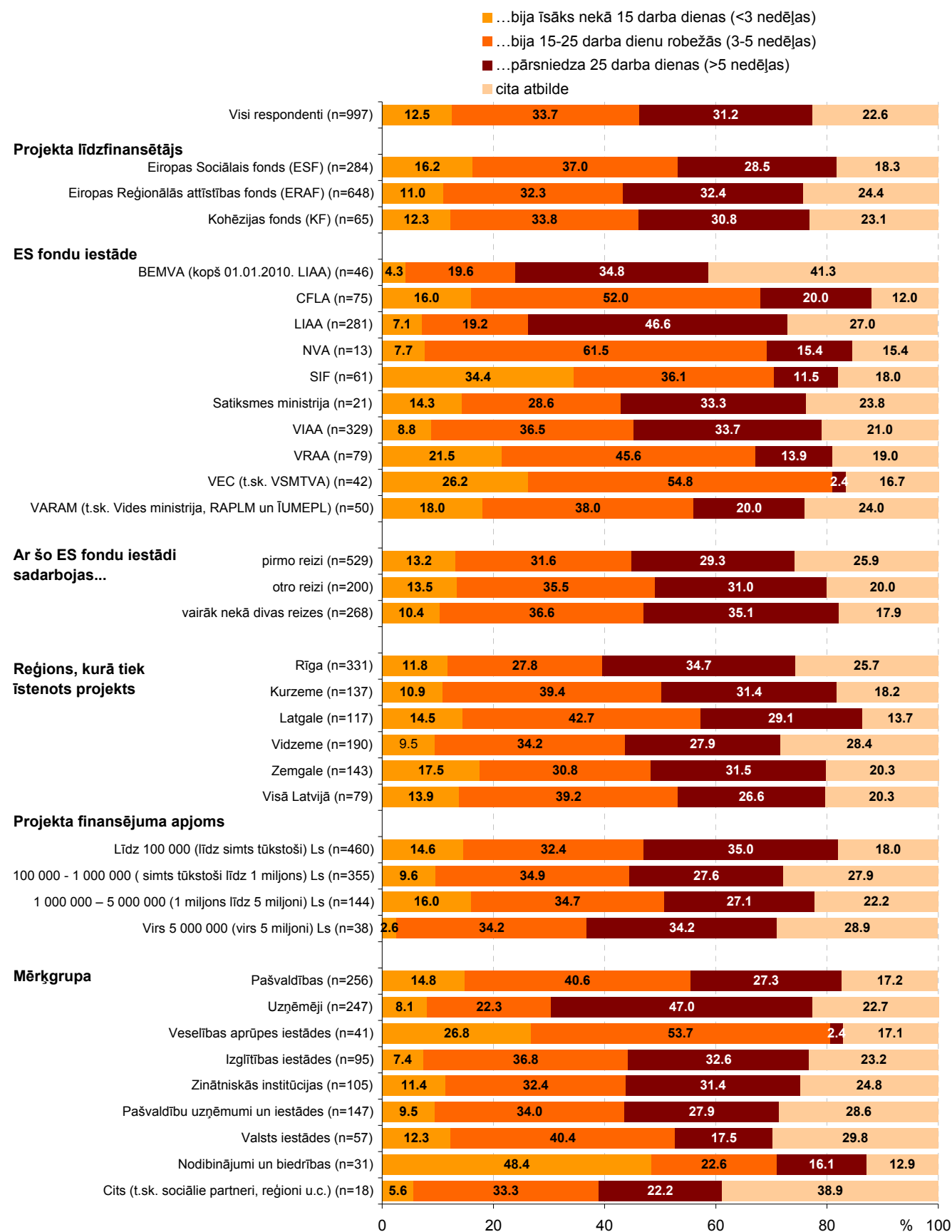
Bāze: ES fondu finansējuma saņēmēji, kuri nav piedalījušies līdzīgā aptaujā 2009.gada novembrī, n=997

*Kategorijā "Cita atbilde" minēts: "pirmā maksājuma pieprasījums vēl nav iesniegts" (minēts 88 reizes); "pirmais maksājums vēl nav saņemts" (minēts 55 reizes); "saņemts avanss" (minēts 10 reizes); "nezinu, projekts tikai tagad sākas / nesen sācies" (minēts 9 reizes); "projekts netika/hetiek realizēts" (minēts 8 reizes); "valsts iestāde (cita finansējuma saņemšanas procedūra)" (minēts 8 reizes); "nezinu, to kārtoja citi" (minēts 8 reizes); "finanšu plūsma atbilstoši finansēšanas plānam, naudu ieskaitīt atbilstoši finansēšanas plānā norādītajam" (minēts 1 reizi); "finanšu plūsma tika pārplānota" (minēts 1 reizi); "ļoti ilgs laiks, kas saistīts ar dažādām birokrātiskām prasībām" (minēts 1 reizi); "šajā projektā viss maksājums tika saņemts, kā līgumā noteikts" (minēts 1 reizi); "grūti pateikt, neatceros" (minēts 35 reizes).

Pētījums: Centralizēts ES fondu finansējuma saņēmēju apmierinātības izvērtējums par 2010.gadu

"Domājot par projekta īstenošanu, cik ilgs laiks pagāja no maksājuma pieprasījuma iesniegšanas līdz maksājuma saņemšanai. Tas.."

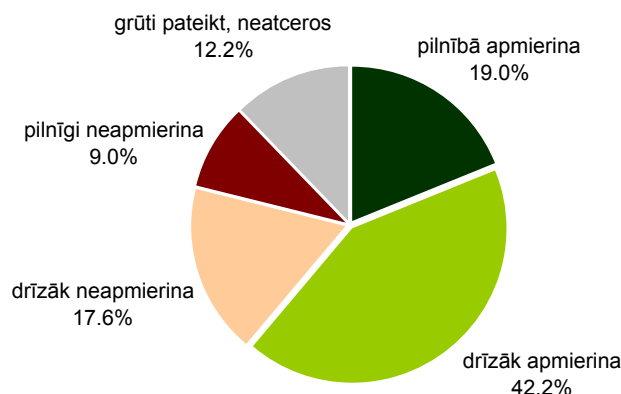
Atbilžu raksturojums dažādās grupās



Bāze: ES fondu finansējuma saņēmēji, kuri nav piedalījušies līdzīgā aptaujā 2009.gada novembrī

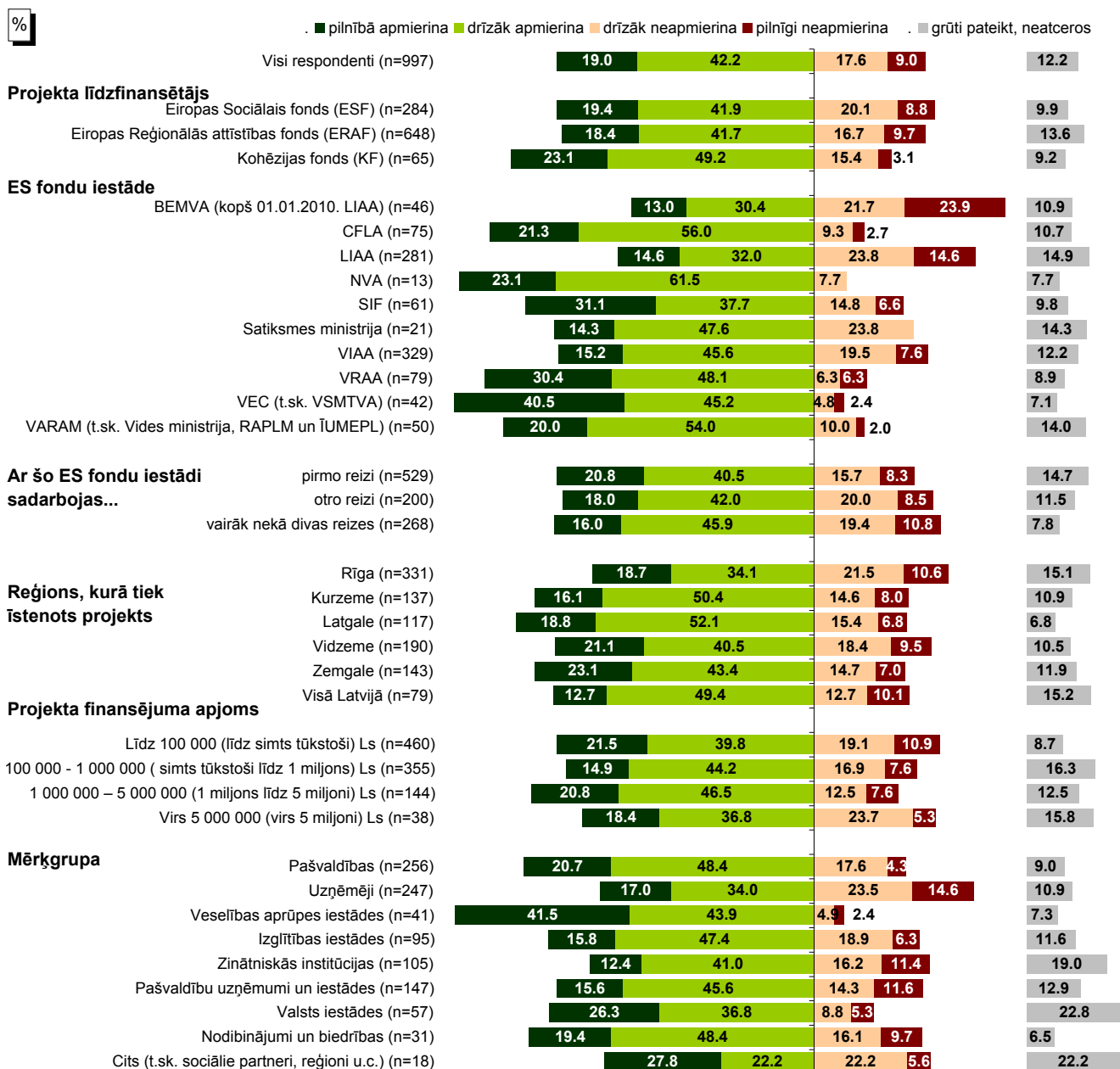
Pētījums: Centralizēts ES fondu finansējuma saņēmēju apmierinātības izvērtējums par 2010.gadu

"Lūdzu, atzīmējiet, cik lielā mērā Jūs apmierina vai neapmierina šādi ar projekta īstenošanu saistīti aspekti:
Kopējais laiks no maksājuma pieprasījuma iesniegšanas līdz maksājuma saņemšanai"



Bāze: ES fondu finansējuma saņēmēji, kuri nav piedalījušies līdzīgā aptaujā 2009.gada novembrī, n=997

Atbilžu raksturojums dažādās grupās

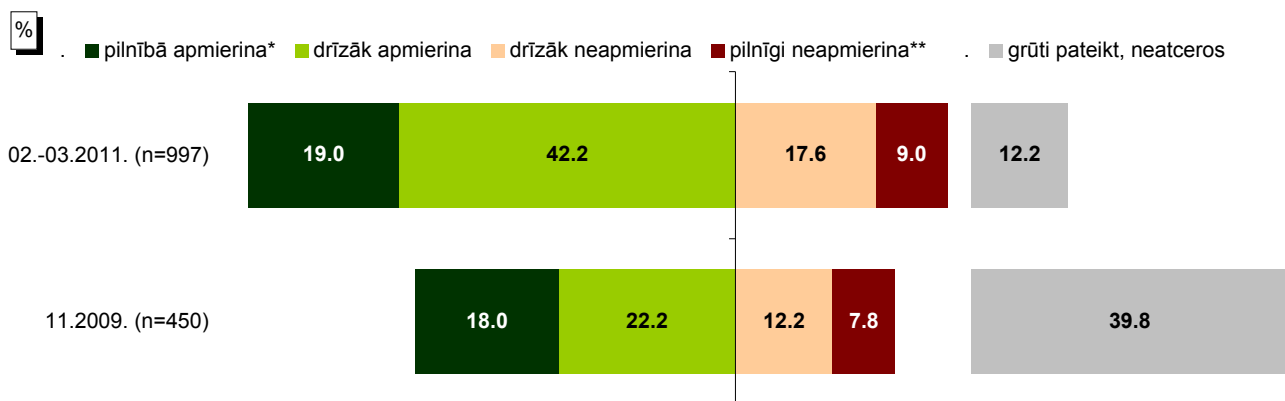


Bāze: ES fondu finansējuma saņēmēji, kuri nav piedalījušies līdzīgā aptaujā 2009.gada novembrī

Pētījums: Centralizēts ES fondu finansējuma saņēmēju apmierinātības izvērtējums par 2010.gadu

"Lūdzu, atzīmējiet, cik lielā mērā Jūs apmierina vai neapmierina šādi ar projekta īstenošanu saistīti aspekti:
Kopējais laiks no maksājuma pieprasījuma iesniegšanas līdz maksājuma saņemšanai"

2009. un 2011.gada aptauju datu salīdzinājums



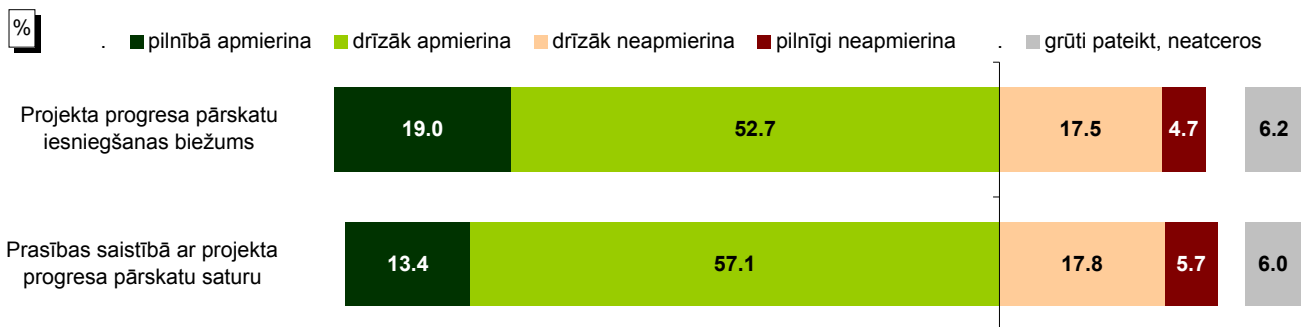
Bāzes: 02.-03.2011.: ES fondu finansējuma saņēmēji, kuri nav piedalījušies līdzīgā aptaujā 2009.gada novembrī; 11.2009.: visi respondenti

*11.2009. tika piedāvāts atbilžu variants "apmierina"

**11.2009. tika piedāvāts atbilžu variants "neapmierina"

4.2. Attieksme pret projekta progresu pārskatiem

"Lūdzu, atzīmējiet, cik lielā mērā Jūs apmierina vai neapmierina šādi ar projekta īstenošanu saistīti aspekti!"



Bāze: ES fondu finansējuma saņēmēji, kuri nav piedalījušies līdzīgā aptaujā 2009.gada novembrī, n=997

"Lūdzu, uzrakstiet detalizētāk, kāpēc Jūs neapmierina prasības saistībā ar projekta progresu pārskatu saturu!"

Minēšanas biežums (%)

Sarežģīts saturs, nepārskatāmas, sarežģītas veidlapas	22.6
Informācija dublējās viena pārskata ietvaros, jāiesniedz atkārtoti, lai gan tā jau ir iestādei pieejama	16.7
Pārskati formāli, birokrātiski, maz informācijas pēc būtības (sajūta, ka neinteresē progress, projekta realizācija pēc būtības)	15.8
Pārskatos prasa lieku, nevajadzīgu informāciju (nav skaidrs, kā to izmantos, kāpēc tā jāiesniedz)	15.4
Pārāk liels iesniedzamo dokumentu, materiālu, pielikumu apjoms	13.2
Pārskatu pildīšana laikietilpīga, prasa ļoti daudz laika un citu resursu	12.4
Prasības grūti saprotamas, neviennozīmīgi interpretējamās, atšķirīgas skaidrojumi, nav vadlīniju, kā aizpildīt	10.7
Prasa pārāk detalizētu informāciju, sīkumainība	8.1
Prasība, ka pārskats jāiesniedz arī tad, ja projekts vēl nav uzsākts vai nekas nav mainījies, nekādas aktivitātes nav veiktas (nauda nav tērēta)	5.6
Pārskats vispārīgs, nekonkrēts, unificēts visiem gadījumiem	2.1
Ļaut iesniegt elektroniski, mazāk papīru (saudzīgāku attieksmi pret dabu)	2.1
Prasības mainās, atšķirīgas dažādās iestādēs	1.7
Pārskatos prasīto informāciju ērtāk būtu pārbaudīt pārbaudēs uz vietas (nevis prasīt iesniegt kopijas)	1.3
Daļa prasītās informācijas ir konfidenciāla	0.9
Nepieciešams, lai atbildīgās iestādes pārstāvis palīdz aizpildīt, konsultē	0.9
Prasība visu tulkot latviešu valodā	0.9
Cita atbilde**	6.8
Grūti pateikt	6.8

Bāze: ES fondu finansējuma saņēmēji, kuri nav piedalījušies līdzīgā aptaujā 2009.gada novembrī un kurus neapmierina prasības saistībā ar projekta progresu pārskatu saturu, n=234

*Tā kā katrs respondents varēja atzīmēt vairāk nekā vienu atbildi, kopējā atbilžu summa pārsniedz 100%.

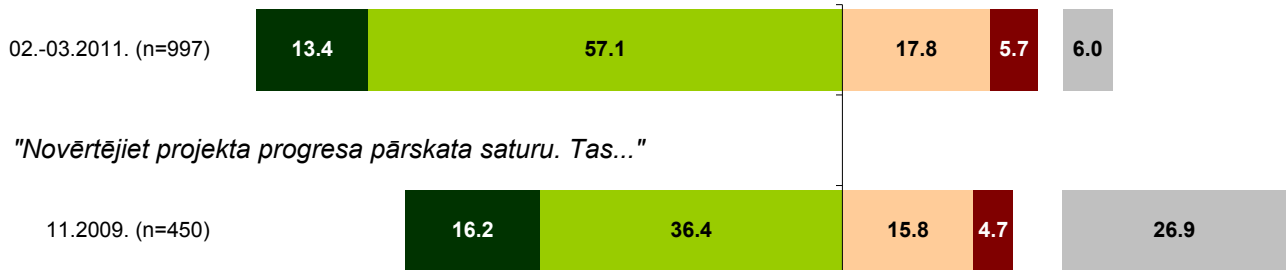
**Kategorijā "Cita atbilde" minēts: "atskaite nedod priekšstatu par faktisko projekta izpildes gaitu (progresu), bet gan par līdzekļu apgūšanu, kas neizslēdz līdzekļu nelietderīgas izmantošanas iespējas" (minēts 1 reizi); "atšķirīga laika atskaite - projekta iesniegumā ir kalendārais gads, atskaitēs projekta gads" (minēts 1 reizi); "diemžēl pārbaudes arī pamatā saistītas ar neprecizitāšu meklēšanu, brīžiem rodas pārliecība, ka ir uzdevums atrast pārkāpumus, lai varētu ne visu finansējumu attiecināt un atgūt no ES" (minēts 1 reizi); "excel bija jāveic atbalsta summu aprēķini, izmantojot eksotiskas procentu likmes (citādas, nekā noteikts vispārējās informācijas avotos)" (minēts 1 reizi); "kad konsultantei pateicu, ka 2 tūkstošu eļ nav vērts ar tādām atskaitēm ņemties, viņa prasīja - kāpēc neuzrakstīju 20 000? jautājums, kā varu rakstīt projektu par 20 000, ja reāli dalība izstādē tik daudz nemaksā?" (minēts 1 reizi); "kāpēc 2.pielikumu jāparaksta iestādes vadītājam, nevis projekta vad., kurš vada darbiniekus un zina noslodzi, prasības norāda uz neuzticēšanos projekta vadītājam" (minēts 1 reizi); "ļoti gribētos, lai projektu uzraudzību ve atskaiti par projekta realizēšanu" (minēts 1 reizi); "nav saprotams, kā var salīdzināt siltumenerģijas patēriņus, neņemot vērā vidējo āra gaisa temperatūru" (minēts 1 reizi); "neapmierina tas, kā tiek definēti projekta gadi un ceturkšņi" (minēts 1 reizi); "nepieciešamība vairākas reizes pārtaisīt pārskatu pilnīgi nebūtisku sīkumu dēļ - ne tur punkts vai komats u.tml." (minēts 1 reizi); "nevajag horizontālās prioritātes" (minēts 1 reizi); "progresu pārskatā progresu pa aktivitātēm jāuzrāda pēc projekta pieteikumā minētajām aktivitātēm, kas ne vienmēr ir precīzi un viennozīmīgi izdarāms" (minēts 1 reizi); "projekta ceturkšņu skaitīšana neloģiska" (minēts 1 reizi); "projekta finansēšanas plānus un budžeta kopsavilkuma tabulas veidot excel programmā" (minēts 1 reizi); "saskaņā ar pašvaldības nolikumu parakstīt tiesīgas ir vairākas personas, projekta progresu pārskatā tika pieprasīts, ka paraksta tikai un vienīgi tā persona, kas parakstījis līgumu, vai arī nepieciešams iesniegt papildu dokumentāciju" (minēts 1 reizi); "SO aktivitāte cieš no formalitātēm, daudzi atsakās vispār rakstīt projektus" (minēts 1 reizi).

Pētījums: Centralizēts ES fondu finansējuma saņēmēju apmierinātības izvērtējums par 2010.gadu

**Progresā pārskata satura vērtējums
2009. un 2011.gada aptauju datu salīdzinājums**

■ pilnībā apmierina* ■ drīzāk apmierina ■ drīzāk neapmierina ■ pilnīgi neapmierina** ■ grūti pateikt, neatceros

"Lūdzu, atzīmējiet, cik lielā mērā Jūs apmierina vai neapmierina šādi ar projekta īstenošanu saistīti aspekti: Prasības saistībā ar projekta progresā pārskata saturu"

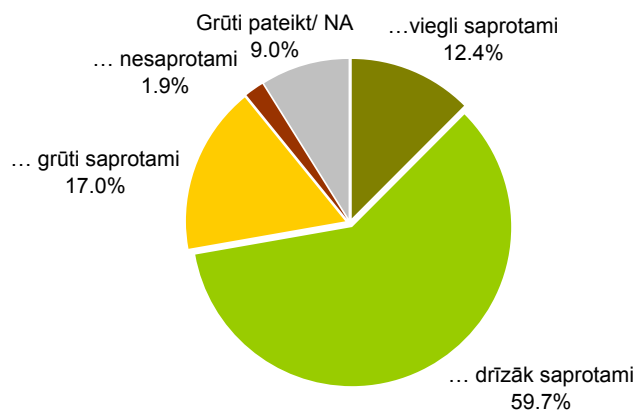


Bāzes: 02.-03.2011.: ES fondu finansējuma saņēmēji, kuri nav piedalījušies līdzīgā aptaujā 2009.gada novembrī; 11.2009.: visi respondenti

*11.2009. tika piedāvāts atbilžu variants "apmierina"
**11.2009. tika piedāvāts atbilžu variants "neapmierina"

Vērtējums progresā pārskatu aizpildīšanas un norāžu saprotamībai

"Lūdzu, atzīmējiet, vai projekta progresā pārskatu aizpildīšana un norādes par to aizpildīšanu ir..."

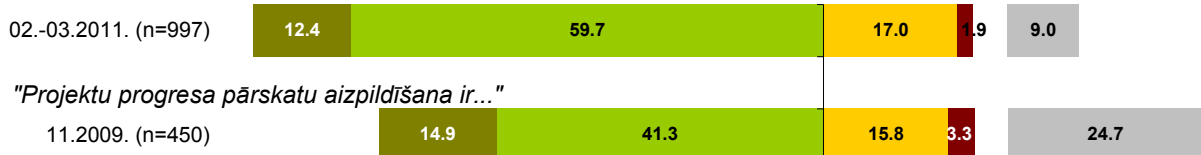


Bāze: ES fondu finansējuma saņēmēji, kuri nav piedalījušies līdzīgā aptaujā 2009.gada novembrī, n=997

2009. un 2011.gada aptauju datu salīdzinājums

■ ... viegli saprotami ■ ... drīzāk saprotami ■ ... grūti saprotami ■ ... nesaprotami ■ Grūti pateikt/ NA

"Lūdzu, atzīmējiet, vai projekta progresā pārskatu aizpildīšana un norādes par to aizpildīšanu ir..."



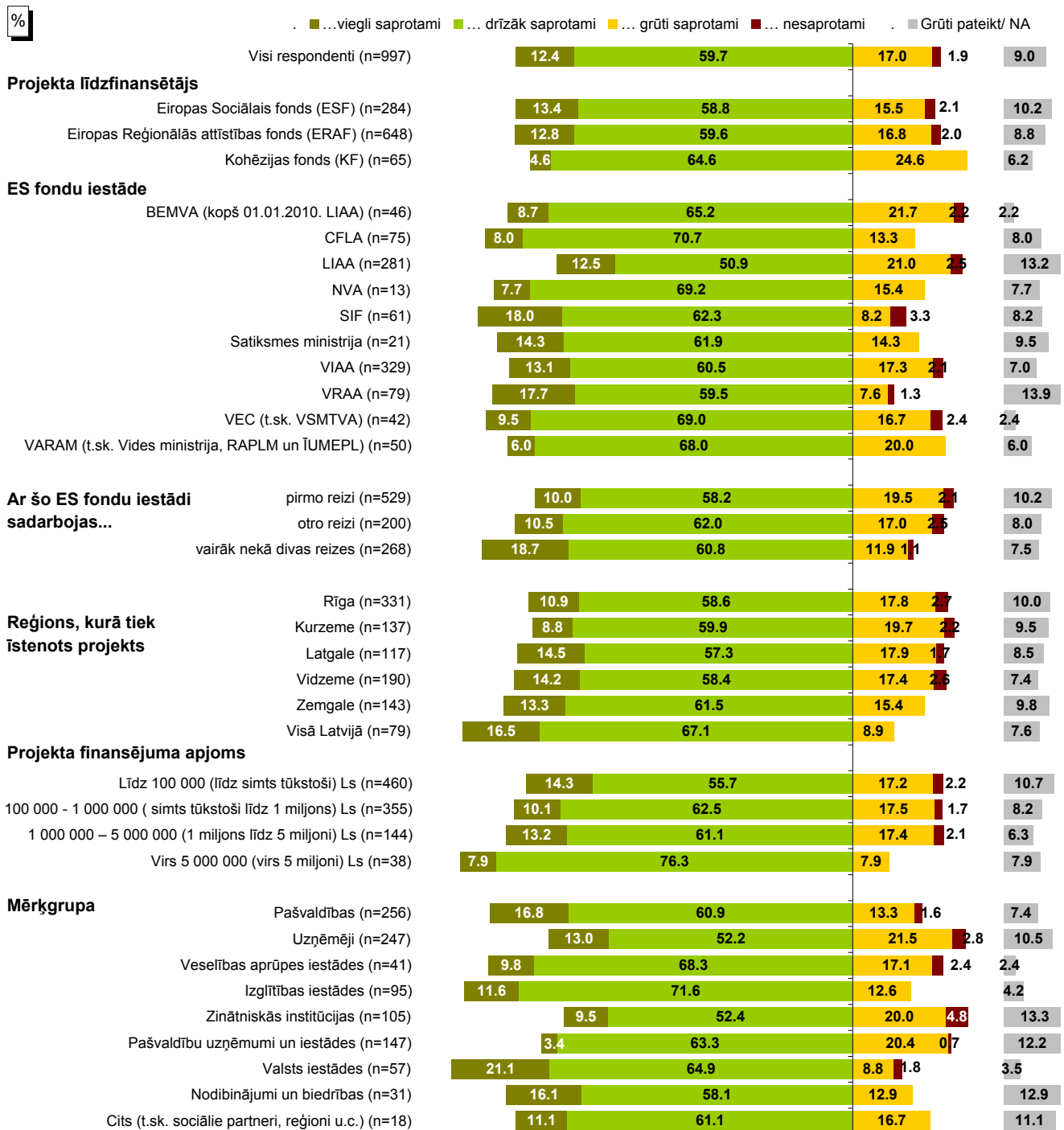
Bāzes: 02.-03.2011.: ES fondu finansējuma saņēmēji, kuri nav piedalījušies līdzīgā aptaujā 2009.gada novembrī; 11.2009.: visi respondenti

Pētījums: Centralizēts ES fondu finansējuma saņēmēju apmierinātības izvērtējums par 2010.gadu

Vērtējums progresa pārskatu aizpildīšanas un norāžu saprotamībai

"Lūdzu, atzīmējiet, vai projekta progresa pārskatu aizpildīšana un norādes par to aizpildīšanu ir..."

Atbilžu raksturojums dažādās grupās

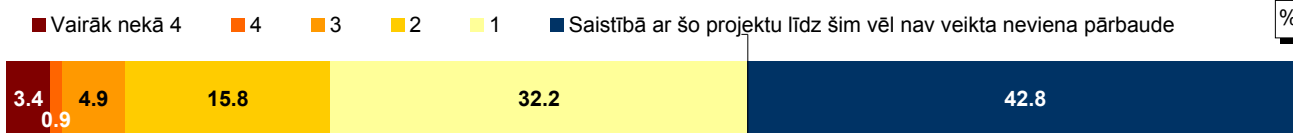


Bāze: ES fondu finansējuma saņēmēji, kuri nav piedalījušies līdzīgā aptaujā 2009.gada novembrī

Pētījums: Centralizēts ES fondu finansējuma saņēmēju apmierinātības izvērtējums par 2010.gadu

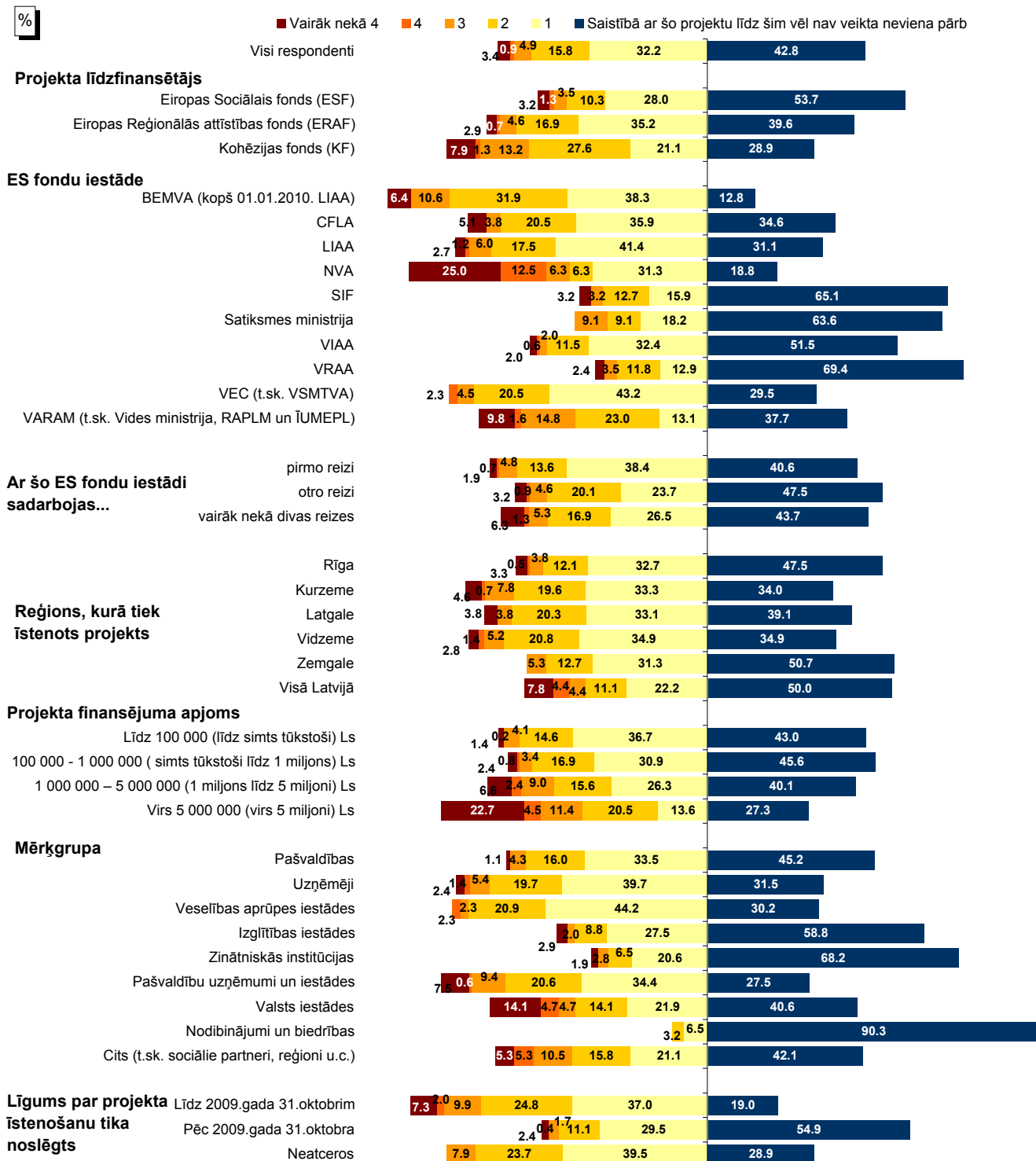
4.3. Pārbažu projekta īstenošanas vietā veikšanas biežums

"Cik pārbaudes projekta īstenošanas vietā kopā ir veiktas saistībā ar šo projektu?"



Bāze: visi respondenti, n=1102

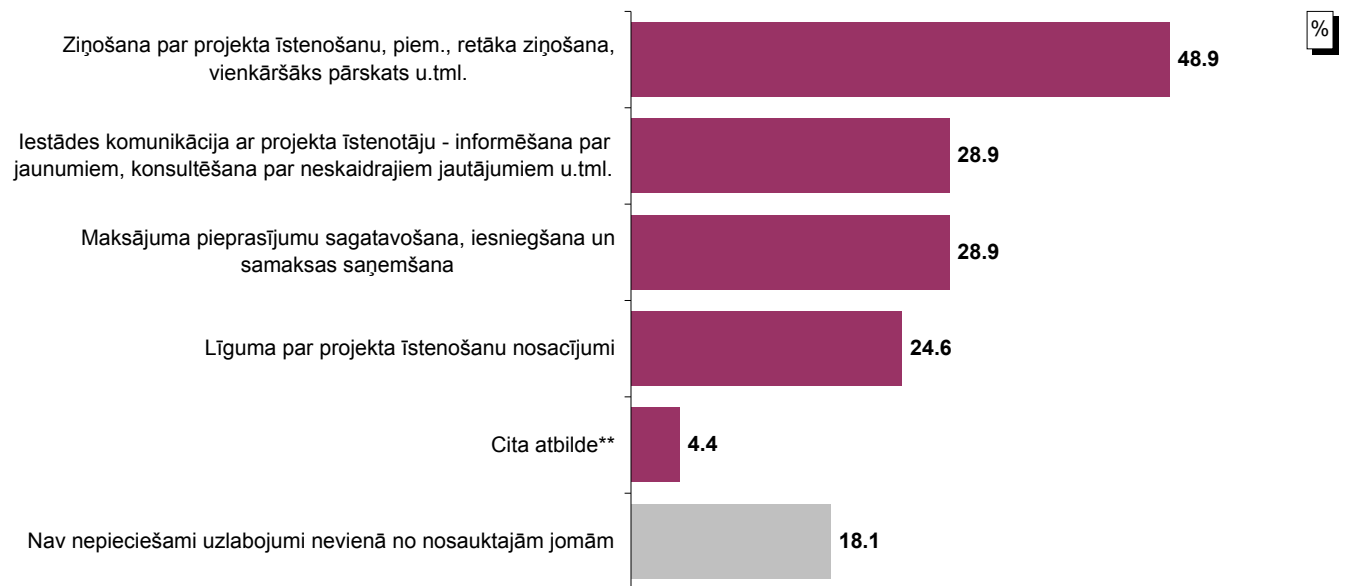
Atbilžu raksturojums dažādās grupās



Bāzes: skatīt respondentu sociāldemogrāfisko raksturojumu 6.lpp.

4.4. Ieteikumi projekta ieviešanas procesa uzlabošanai

"Kuras no projekta ieviešanas jomām, Jūsaprāt, nepieciešams uzlabot?"



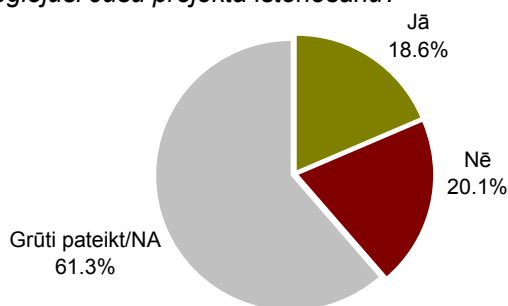
Bāze: visi respondenti, n=1102

*Tā kā katrs respondents varēja atzīmēt vairāk nekā vienu atbildi, kopējā atbilžu summa pārsniedz 100%.

**Kategorijā "Cita atbilde" minēts: "birokrātijas, papīru kalnu mazināšana, elektroniska dokumentu iesniegšana, vienkāršākas prasības grāmatvedībai"(minēts 6 reizes); "īsāki termiņi, ātrāka iesniegumu, grozījumu izskatīšana, lēmumu pieņemšana"(minēts 6 reizes); "elastīgāku pieeju īstenošanai, finanšu plānošanai, pārplānošanai" (minēts 5 reizes); "uzlabot publisko iepirkumu jomu, atcelt prasību rīkot iepirkumus"(minēts 5 reizes); "vienotas prasības dažādām ES fondu iestādēm" (minēts 3 reizes); "elektroniska formāta paziņojumi par iesniegto dokumentu virzību, atgrieziskā saite, vai iesniegtie dokumenti pareizi"(minēts 2 reizes); "projekta iesnieguma rūpīga izvērtēšana pirms tā apstiprināšanas, projekta priekšizpēte un plānošana"(minēts 2 reizes); "uzlabot iestāžu kapacitāti, darbinieku kompetenci" (minēts 2 reizes); "atbildība par iestādes sniegtajām norādēm īstenošanai"(minēts 1 reizi); "būtu labi, ja zainteresētos par zinātniskajiem rezultātiem, nevis liktu visu laiku tērēt atskaitēm par naudas izlietojumu"(minēts 1 reizi); "dažādu projektu veidiem dažādus nosacījumus, nav iespējams īstenot zinā ir 90% atkarīga no iepirkumu procesa" (minēts 1 reizi); "izskatīt jautājumus par iespējami neatbilstoši veiktajiem izdevumiem, pieaicināt finansējuma saņēmēju, dodot iespēju sniegt plašāku skaidrojumu" (minēts 1 reizi); "jāuzlabo administrēšana" (minēts 1 reizi); "līgumā ir jāparedz atbildība projekta īstenošanai, līdzīgi kā būvuzraugam" (minēts 1 reizi); "nepieciešama lielāka atpakaļsaite, reizēm rodas šaubas, vai iesniegtie dokumenti ir korekti u.t.t."(minēts 1 reizi); "nepieciešama publiski pieejama Maksājuma pieprasījuma forma Excel formātā, nevis Word"(minēts 1 reizi); "nepieciešams nodalīt būtiskās neatbilstības no nebūtiskajām" (minēts 1 reizi); "novirzīt resursus no kontrolējošo funkciju veikšanas uz atbalsta, konsultāciju sniegšanas funkcijām"(minēts 1 reizi); "nozīmēt katram (lielam) projektam projekta vadītāju - kontaktpersonu no iestādes puses ar kaut kādām tiesībām atskaišu (aiz)pildīšanas jomā"(minēts 1 reizi); "pēc iespējas mazāk lietot nesaprotamus terminus" (minēts 1 reizi); "pievērst uzmanību tiem Latvijas likumdošanas aktiem, kuri ietekmē projekta norisi"(minēts 1 reizi); "projekta iesniegumā ir pēc vēlēšanās, subjektīvi pieprasot papildus informāciju" (minēts 1 reizi); "vairāk informācijas mājas lapā līdz nolēmšanai piedalīties projektā" (minēts 1 reizi); "vēlams, lai atskaišu un finansēšanas periodā sakristu" (minēts 1 reizi).

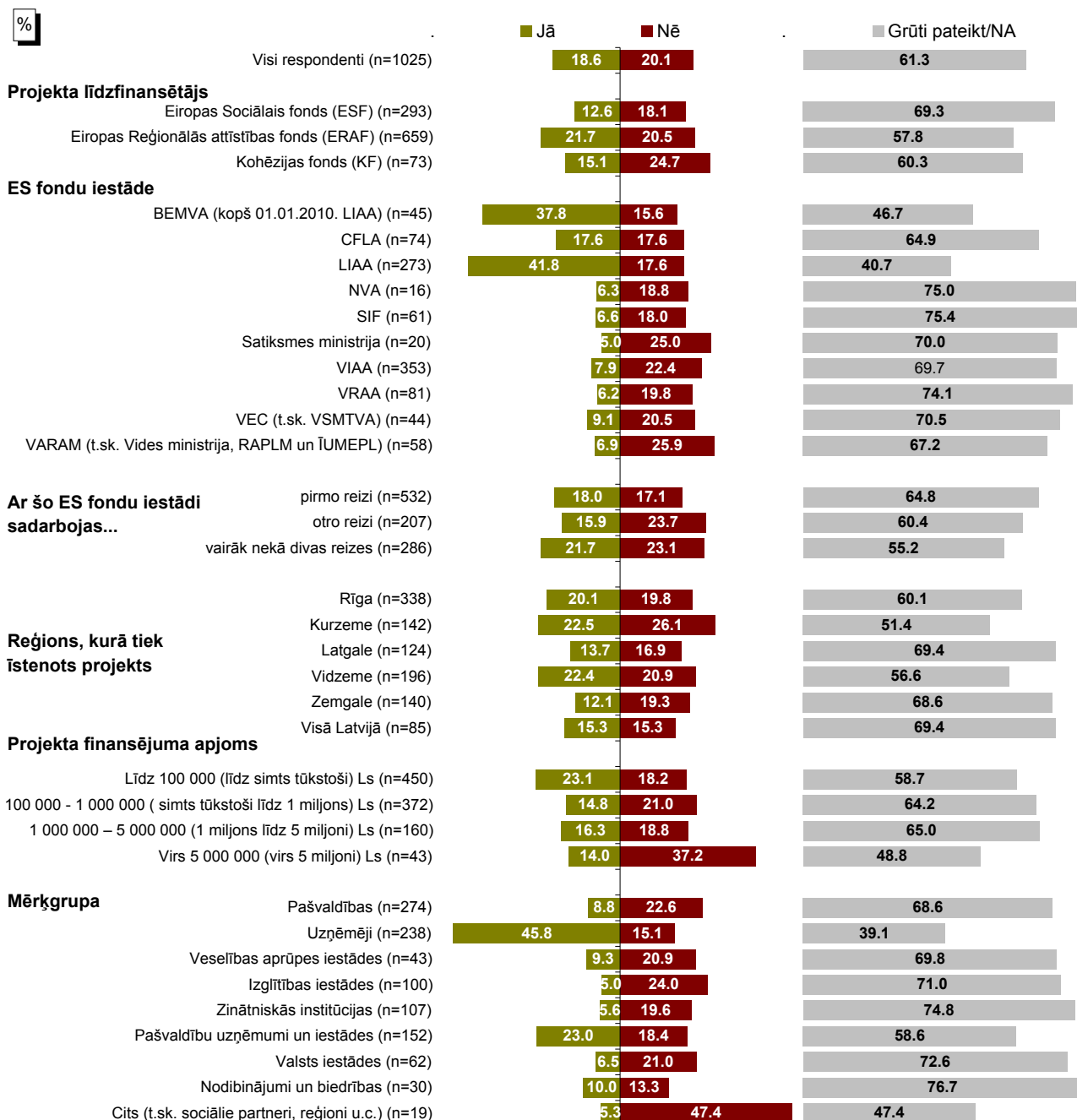
4.5. Attieksme pret 2010.gadā ieviestajām izmaiņām

"Vai kopš 2010.gada piedāvātā iespēja atvērt projekta kontu komercbankā (iepriekš obligāta prasība bija atvērt projekta kontu Valsts kasē) ir atvieglojusi Jūsu projekta īstenošanu?"



Bāze: respondenti, kuru pārstāvētā iestādē projekta īstenošana tika uzsākta/ turpināta arī 2010.gadā un/vai 2011.gadā, n=1025

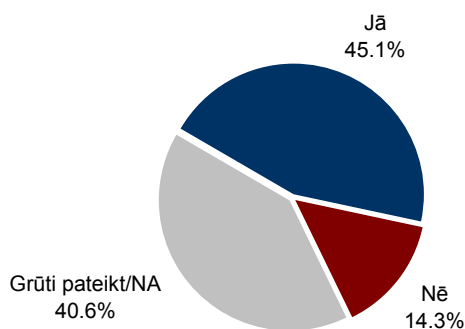
Atbilžu raksturojums dažādās grupās



Bāze: respondenti, kuru pārstāvētā iestādē projekta īstenošana tika uzsākta/ turpināta arī 2010.gadā un/vai 2011.gadā

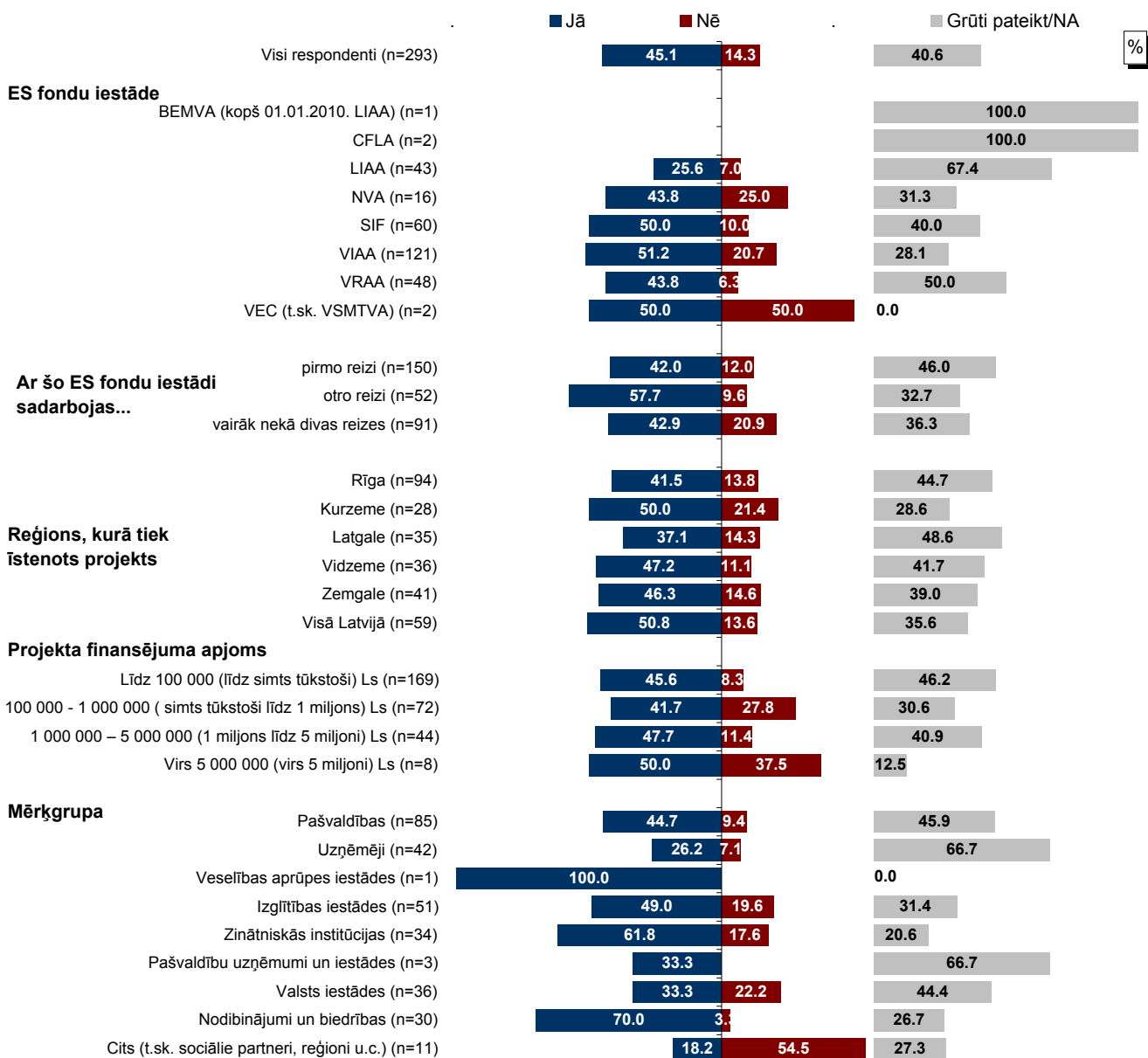
Pētījums: Centralizēts ES fondu finansējuma saņēmēju apmierinātības izvērtējums par 2010.gadu

"Vai kopš 2010.gada Eiropas Sociālā fonda projektos ieviestā iespēja – projekta netiešo izmaksu pamatojošie dokumenti vairs nav jāsniedz sadarbības iestādē (noteikta vienota izmaksu nemainīgā likme) ir atvieglojusi Jūsu projekta īstenošanu?"



Bāze: respondenti, kuru pārstāvētā iestādē projekta īstenošana tika uzsākta/ turpināta arī 2010.gadā un/vai 2011.gadā un kuru projektu līdzfinansē Eiropas Sociālais fonds, n=293

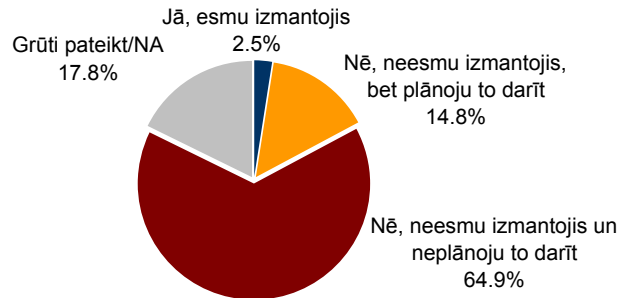
Atbilžu raksturojums dažādās grupās



Bāze: respondenti, kuru pārstāvētā iestādē projekta īstenošana tika uzsākta/ turpināta arī 2010.gadā un/vai 2011.gadā un kuru projektu līdzfinansē Eiropas Sociālais fonds

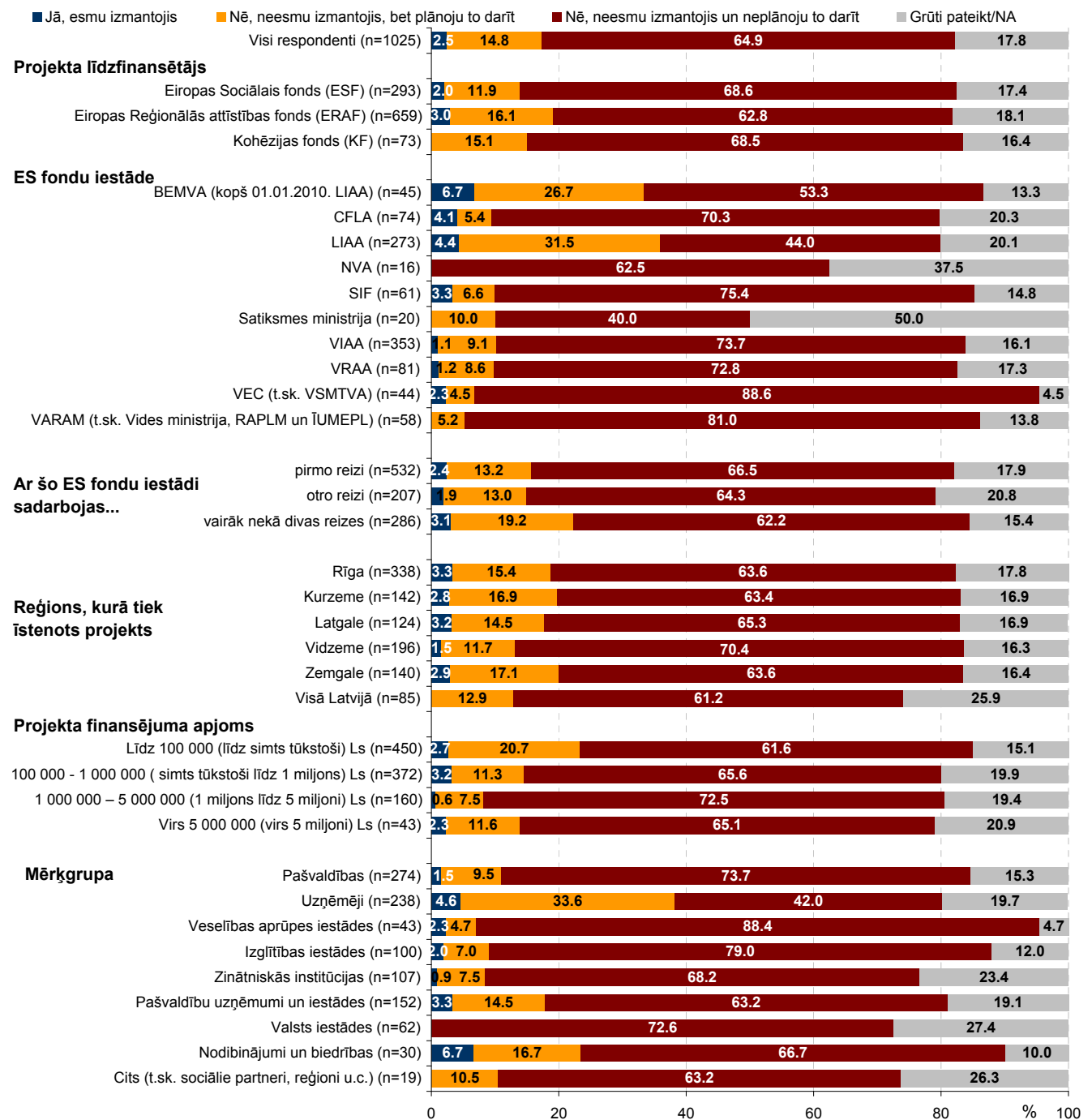
Pētījums: Centralizēts ES fondu finansējuma saņēmēju apmierinātības izvērtējums par 2010.gadu

"Vai Jūs esat izmantojis kopš 2010.gada ieviesto iespēju maksājuma pieprasījumu sagatavot eiro un atmaksu saņemt eiro?"



Bāze: respondenti, kuru pārstāvētā iestādē projekta īstenošana tika uzsākta/ turpināta arī 2010.gadā un/vai 2011.gadā, n=1025

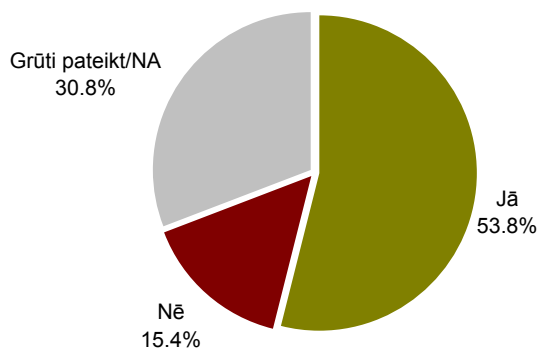
Atbilžu raksturojums dažādās grupās



Bāze: respondenti, kuru pārstāvētā iestādē projekta īstenošana tika uzsākta/ turpināta arī 2010.gadā un/vai 2011.gadā

Pētījums: Centralizēts ES fondu finansējuma saņēmēju apmierinātības izvērtējums par 2010.gadu

"Vai iespēja maksājuma pieprasījumu sagatavot eiro un atmaksu saņemt eiro ir atvieglojusi Jūsu projekta īstenošanu?"



Bāze: respondenti, kuru pārstāvētā iestādē projekta īstenošana tika uzsākta/ turpināta arī 2010.gadā un/vai 2011.gadā un kuri ir izmantojuši kopš 2010.gada ieviesto iespēju maksājuma pieprasījumu sagatavot eiro un atmaksu saņemt eiro, n=26

Aptaujā izmantotā anketa

Centralizēta Eiropas Savienības (ES) fondu (šeit un turpmāk Eiropas Sociālais fonds, Eiropas Reģionālās attīstības fonds, Kohēzijas fonds) finansējuma saņēmēju apmierinātības izvērtējuma aptaujas anketa

Nākamie jautājumi būs par Jūsu projekta sagatavošanu un īstenošanu

D1. Lūdzu, atzīmējiet, kad tika noslēgts līgums par Jūsu projekta īstenošanu!

1	Līdz 2009.gada 31.oktobrim	pāriet uz 1.jautājumu	
2	Pēc 2009.gada 31.oktobra	pāriet uz 2.jautājumu	
3	Neatceros	pāriet uz 1.jautājumu	

1. Šis ES fondu finansējuma saņēmēju apmierinātības pētījums tiek veikts atkārtoti. Iepriekšējo pētījumu Finanšu ministrija sadarbībā ar pētījumu firmu Latvijas Fakti veica 2009.gada novembrī un decembrī (aptaujā bija jautājumi par finansējuma saņemšanas iespēju apzināšanu, projekta sagatavošanu, iesniegšanu, līguma noslēgšanu, projekta atskaišu sagatavošanu, maksājumu pieprasījumu atmaksu u.c.)

Vai Jūs 2009.gada nogalē piedalījāties šajā aptaujā un atbildējāt uz jautājumiem par vēstulē minētā projekta sagatavošanu un īstenošanu?

1	Jā, piedalījos	pāriet uz 15. jautājumu	
2	Nē, nepiedalījos	pāriet uz 2. jautājumu	
3	Neatceros	pāriet uz 2. jautājumu	

2. No kuriem informācijas avotiem Jūs uzzinājāt par ES fondu finansējuma saņemšanas iespējām 2007.-2013.gada plānošanas periodā? (Atzīmējiet visas atbilstošās atbildes!)

1	Nacionālie preses izdevumi	
2	Reģionālie preses izdevumi	
3	Citi projektu īstenoņāji	
4	Kolēģi un / vai radi, draugi paziņas	
5	Televīzija	
6	Radio	
7	Interneta mājas lapa www.esfondi.lv	
8	Dažādas citas interneta mājas lapas (ministriju, aģentūru u.c. mājas lapas)	
9	Informatīvie materiāli (bukleti, ziņu lapas u.tml.)	
10	Informatīvi pasākumi (semināri, konferences, informatīvās dienas u.tml.)	
11	Reģionālais ES struktūrfondu informācijas centrs	
12	Bibliotēkas	
13	Tiešās konsultācijas (klātienē, pa e-pastu vai telefonu)	
14	Cits, <i>precizēt</i>	

3. Novērtējiet Jums pieejamo informāciju par ES fondu finansējuma saņemšanas iespējām. Informācija kopumā ir...

1	...lielākā apjomā nekā nepieciešams	pāriet uz 4. jautājumu	
2	...pietiekamā apjomā	pāriet uz 4. jautājumu	
3	...nepietiekamā apjomā	pāriet uz 3a. jautājumu	
4	Grūti pateikt/ NA	pāriet uz 4. jautājumu	

3.A. Lūdzu, uzrakstiet, kāpēc Jums informācijas apjoms par ES fondu saņemšanas iespējām šķiet nepietiekams (kādas informācijas trūkst, ko vajadzētu mainīt?)!

Pētījums: Centralizēts ES fondu finansējuma saņēmēju apmierinātības izvērtējums par 2010.gadu

4. Novērtējiet, lūdzu, iestādes [(iestādes nosaukums no datu bāzes)] sagatavoto informatīvo materiālu un informatīvo pasākumu par ES fondiem lietderīgumu. Sagatavotie informatīvie materiāli un informatīvie pasākumi Jums bija... (Atzīmējiet vienu atbildi katrā rindīnā!)

		lietderīgi	drīzāk lietderīgi	drīzāk nelietderīgi	nelietderīgi	Nav bijusi nepieciešamība izmantot	Nav bijuši pieejami
1	Buklets/-i	1	2	3	4	5	6
2	Info lapa / Ziņu lapa	1	2	3	4	5	6
3	Rokasgrāmatas, vadlīnijas, metodikas	1	2	3	4	5	6
4	E-apmācības šīs iestādes mājas lapā	1	2	3	4	5	6
5	Aktuālā informācija iestādes mājas lapā	1	2	3	4	5	6
6	Iestādes rīkotajā/-os seminārā/-os sniegtā informācija	1	2	3	4	5	6
7	Iestādes darbinieku konsultācijas (klātienē, pa telefonu vai e-pastu)	1	2	3	4	5	6
8	Cits (ierakstiet, kas!)	1	2	3	4	5	6

Uz 4.6.A. jautājumu atbild tie, kuri 4.6. jautājumā semināros sniegto informāciju vērtēja kā nelietderīgu (atbildes „3” un „4”)

4.6.A. Lūdzu, uzrakstiet, kāpēc Jums iestādes rīkotajā/-os seminārā/-os sniegtā informācija nešķita lietderīga!

5. Cik ilgs laiks pagāja no projekta iesniegšanas līdz līguma noslēgšanai. Tas..

1	...bija īsāks nekā 3 mēneši	
2	...bija 3-4 mēnešu robežās	
3	...bija 5-6 mēnešu robežās	
4	...pārsniedza 6 mēnešus	
5	Cita atbilde (lūdzu, ierakstiet!)	

6. Domājot par projekta īstenošanu, cik ilgs laiks pagāja no maksājuma pieprasījuma iesniegšanas līdz maksājuma saņemšanai. Tas..

1	...bija īsāks nekā 15 darba dienas (<3 nedēļas)	
2	...bija 15-25 darba dienu robežās (3-5 nedēļas)	
3	...pārsniedza 25 darba dienas (>5 nedēļas)	
4	Cita atbilde (lūdzu, ierakstiet!)	

7. Lūdzu, atzīmējiet, cik lielā mērā Jūs apmierina vai neapmierina šādi ar projekta īstenošanu saistīti aspekti! (Atzīmējiet vienu atbildi katrā rindīnā!)

		pilnībā apmierina	drīzāk apmierina	drīzāk neapmierina	Pilnīgi neapmierina	Grūti pateikt, neatceros
1	Kopējais laiks no maksājuma pieprasījuma iesniegšanas līdz maksājuma saņemšanai	1	2	3	4	5
2	Prasības saistībā ar projekta progresu pārskatu saturu	1	2	3	4	5
3	Projekta progresu pārskatu iesniegšanas biežums	1	2	3	4	5

Uz 7.2.A. jautājumu atbild tie, kuri 7.2.jautājumā bija neapmierināti (7.2.jautājumā atzīmēja atbildes „3” un „4”). Pārējiem pāriet pie 8.jautājuma

7.2.A. Lūdzu, uzrakstiet detalizētāk, kāpēc Jūs neapmierina prasības saistībā ar projekta progresu pārskatu saturu!

(arī tie, kuri atbildēja uz 7.2.A jautājumu, pēc tam pāriet pie 8.jautājuma)

8. Lūdzu, atzīmējiet, vai projekta progresu pārskatu aizpildīšana un norādes par to aizpildīšanu ir

1	...viegli saprotami	
2	... drīzāk saprotami	
3	... grūti saprotami	
4	... nesaprotami	
5	Grūti pateikt/ NA	

Pētījums: Centralizēts ES fondu finansējuma saņēmēju apmierinātības izvērtējums par 2010.gadu

9. Novērtējiet Jums elektroniski sniegto atbilžu savlaicīgumu. Vai atbildi uz e-pastā adresētu jautājumu caurmērā Jūs saņemat...

1	...tajā pašā darba dienā, kad nosūtāt jautājumu	
2	1-2 darba dienu laikā no jautājuma nosūtīšanas brīža	
3	3-5 darba dienu laikā no jautājuma nosūtīšanas brīža	
4	...vairāk nekā pēc 5 darba dienām no jautājuma nosūtīšanas brīža	
5	Neesmu uzdevis/ uzdevusi jautājumus e-pastā	

10. Novērtējiet iestādes [(iestādes nosaukums no datu bāzes)] sniegto tiešo konsultāciju (konsultācija klātienē, e-pasts, konsultācija pa telefonu) atbilstību Jūsu vajadzībām. Sniegtās konsultācijas bija Jūsu vajadzībām...

1	...atbilstošas	Pāriet pie 11.jautājuma
2	...drīzāk atbilstošas	
3	...drīzāk neatbilstošas	Pāriet pie 10.A.jautājuma
4	... neatbilstošas	
5	Grūti pateikt/NA	Pāriet pie 11.jautājuma
6	Neesmu izmantojis/izmantojusi tiešās konsultācijas	

10.A. Lūdzu, uzrakstiet, kāpēc konsultācijas neatbilda Jūsu vajadzībām!

11. Domājot par sadarbību ar iestādi [(iestādes nosaukums no datu bāzes)], tās darbiniekiem, lūdzu, atzīmējiet, cik lielā mērā Jūs apmierina vai neapmierina šādi aspekti! (Atzīmējiet vienu atbildi katrā rindiņā!)

		apmierina	drīzāk apmierina	drīzāk neapmierina	neapmierina	grūti pateikt
1	Iestādes darbinieku spēja sniegt informāciju saprotamā veidā	1	2	3	4	5
2	Iestādes darbinieku atsaucība radušos jautājumu risināšanā	1	2	3	4	5
3	Iestādes darbinieku pieejamība, zvanot vai to apmeklējot darba laikā	1	2	3	4	5
4	Sadarbība ar iestādi kopumā	1	2	3	4	5

Uz 11.A. jautājumu atbild tie, kuri 11.jautājumā bija neapmierināti ar kādu no aspektiem (vismaz vienā no 11.1.-11.4.jautājumiem atzīmēja atbildes „3” un „4”).

Pārējiem pāriet pie 12.jautājuma.

11.A. Lūdzu, uzrakstiet detalizētāk, kas tieši Jūs neapmierināja!

(arī tie, kuri atbildēja uz 11A jautājumu, pēc tam pāriet pie 12.jautājuma)

12. Ko Jūs ieteiktu mainīt, uzlabot iestādes darbībā, lai sadarbība Jūs apmierinātu?

13. Vai iepriekšējā ES fondu plānošanas periodā (2004.-2006.g.) Jums bija sadarbība ar šo iestādi [(iestādes nosaukums no datu bāzes)]?

1	Jā	Atbildiet uz 14. jautājumu
2	Nē	Pāreijiet pie 15.jautājuma

14. Sadarbība ar šo iestādi šajā plānošanas periodā (2007.-2013.g.), salīdzinot ar iepriekšējo periodu (2004.-2006.g.), Jūsaprāt, ir...

1	...uzlabojusies	
2	...palikusi iepriekšējā līmenī	
3	...pasliktinājusies, jo (lūdzu, ierakstiet iemeslus!)	

Uz nākamo jautājumu atbild visi respondenti!

15. Cik pārbaudes projekta īstenošanas vietā kopā ir veiktas saistībā ar šo projektu?

1	1	
2	2	
3	3	
4	4	
5	Vairāk nekā 4	
6	Saistībā ar šo projektu līdz šim vēl nav veikta neviena pārbaude	

Pētījums: Centralizēts ES fondu finansējuma saņēmēju apmierinātības izvērtējums par 2010.gadu

16. Kuras no projekta ieviešanas jomām, Jūsaprāt, nepieciešams uzlabot? (Atzīmējiet visas atbilstošās atbildes!)

1	Līguma par projekta īstenošanu nosacījumi	
2	Iestādes komunikācija ar projekta īstenošanu - informēšana par jaunumiem, konsultēšana par neskaidriem jautājumiem u.tml.	
3	Ziņošana par projekta īstenošanu, piem., retāka ziņošana, vienkāršāks pārskats u.tml.	
4	Maksājuma pieprasījumu sagatavošana, iesniegšana un samaksas saņemšana	
5	Cita atbilde (<i>lūdzu, ierakstiet!</i>)	
6	Nav nepieciešami uzlabojumi nevienā no nosauktajām jomām	

17. Lūdzu, atzīmējiet, kurš no šiem raksturojumiem vislabāk atbilst Jūsu projektam:

1	Projekta īstenošana tika uzsākta/ turpināta arī 2010.gadā un/vai 2011.gadā	<i>Pāriet pie 18.jautājuma</i>
2	Projekta īstenošana tika pabeigta līdz 2009.gada beigām	<i>Pāriet pie 0.1. jautājuma</i>

18. Vai kopš 2010.gada piedāvātā iespēja atvērt projekta kontu komercbankā (iepriekš obligāta prasība bija atvērt projekta kontu Valsts kasē) ir atvieglojusi Jūsu projekta īstenošanu?

1	Jā	
2	Nē	
5	Grūti pateikt/NA	

19. Vai kopš 2010.gada Eiropas Sociālā fonda projektos ieviestā iespēja – projekta netiešo izmaksu pamatojošie dokumenti vairs nav jāsniedz sadarbības iestādē (noteikta vienota izmaksu nemainīgā likme) ir atvieglojusi Jūsu projekta īstenošanu?

1	Jā	
2	Nē	
3	Projekta finansējumu nesaņēma no Eiropas Sociālā fonda, bet no citiem ES fondiem (Eiropas Reģionālās attīstības fonds, Kohēzijas fonds)	
4	Grūti pateikt/NA	

20. Vai, Jūsaprāt, 2010.gadā no 30 uz 15 darba dienām saīsinātais projekta īstenošanas līguma noslēgšanas termiņš ir optimāls?

1	Jā	
2	Nē, jo (<i>lūdzu, ierakstiet, kāpēc tas, Jūsaprāt, nav optimāls!</i>)	
5	Grūti pateikt/NA	

21. Vai Jūs esat izmantojis kopš 2010.gada ieviesto iespēju maksājuma pieprasījumu sagatavot eiro un atmaksu saņemt eiro?

1	Jā, esmu izmantojis	<i>Pāriet pie 22.jautājuma</i>
2	Nē, neesmu izmantojis, bet plānoju to darīt	<i>Pāriet pie 23.jautājuma</i>
3	Nē, neesmu izmantojis un neplānoju to darīt	
5	Grūti pateikt/NA	

22. Vai iespēja maksājuma pieprasījumu sagatavot eiro un atmaksu saņemt eiro ir atvieglojusi Jūsu projekta īstenošanu?

1	Jā	
2	Nē	
5	Grūti pateikt/NA	

23. Lūdzu, novērtējiet, vai sadarbība ar iestādi [(iestādes nosaukums no datu bāzes)] 2010. un 2011. gadā, salīdzinot ar 2009.gadu, Jūsaprāt, ir...

1	...uzlabojusies	
2	...palikusi iepriekšējā līmenī	
3	...pasliktinājusies, jo (<i>lūdzu, ierakstiet iemeslus!</i>)	

Pētījums: Centralizēts ES fondu finansējuma saņēmēju apmierinātības izvērtējums par 2010.gadu

Uz nākamajiem jautājumiem atbild visi respondenti!

Tagad, lūdzu, sniedziet datus par savu institūciju (vēlreiz atgādinām, ka Jūsu sniegtie dati tiks izmantoti tikai apkopotā veidā):

0.1. Norādiet Latvijas reģionu (plānošanas reģionu), kurā tiek īstenots Jūsu projekts ?

1	Rīga	
2	Kurzeme	
3	Latgale	
4	Vidzeme	
5	Zemgale	
6	Visā Latvijā	

0.2. Norādiet projekta finansējuma apjomu. Projekta kopējās attiecināmās izmaksas ir... ?

1	Līdz 100 000 (līdz simts tūkstoši) Ls	
2	100 000 - 1 000 000 (simts tūkstoši līdz 1 miljons) Ls	
3	1 000 000 – 5 000 000 (1 miljons līdz 5 miljoni) Ls	
4	Virs 5 000 000 (virs 5 miljoni) Ls	

0.3 Kurš no ES fondiem līdzfinansē Jūsu projektu?

1	Eiropas Sociālais fonds (ESF)	
2	Eiropas Reģionālās attīstības fonds (ERAF)	
3	Kohēzijas fonds (KF)	

0.4. Ar šo ES fondu iestādi Jūs sadarbojaties

1	Pirmo reizi	
2	Otro reizi	
3	Vairāk nekā divas reizes	

Mērķgrupa (Dalījums no d/b, veic Pasūtītājs)

Pašvaldības	1
Uzņēmēji	2
Veselības aprūpes iestādes	3
Izglītības iestādes	4
Zinātniskās institūcijas	5
Pašvaldību uzņēmumi un iestādes	6
Valsts iestādes	7
Nodibinājumi un biedrības	8
Sociālie partneri	9
Reģioni	10
Cits	11

ES fondu iestāde, ar kuru slēgts līgums (dalījums no d/b, klasificējot pēc līgumu numuriem, kuros ir iestādes nosaukums)

Būvniecības, enerģētikas un mājokļu valsts aģentūra (kopš 01.01.2010. Latvijas Investīciju un attīstības aģentūra)	1
Centrālā finanšu un līgumu aģentūra	2
Īpašu uzdevumu ministra elektroniskās pārvaldes lietās sekretariāts (vēlāk Reģionālās attīstības un pašvaldību lietu ministrija, šobrīd Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija)	3
Latvijas Investīciju un attīstības aģentūra	4
Nodarbinātības valsts aģentūra	5
Sabiedrības integrācijas fonds	6
Satiksmes ministrija	7
Valsts izglītības attīstības aģentūra	8
Valsts reģionālās attīstības aģentūra	9
Veselības ekonomikas centrs	10
Vides ministrija (no 01.01.2011. Vides aizsardzības reģionālās attīstības ministrija)	11
Reģionālās attīstības un pašvaldību lietu ministrija (no 01.01.2011. VARAM)	12
Veselības statistikas un medicīnas tehnoloģiju valsts aģentūra (no 01.10.2009. VEC)	13

SKDS

sabiedriskās domas pētījumu centrs

Baznīcas iela 32-2, Rīga, Latvija, LV-1010

Tālr.: 67 312 876, fakss: 67 312 874

E-mail: skds@skds.lv

www.skds.lv