

Pārskats par Zemkopības ministrijā veikto priekšizpēti

No 2007.gada augusta līdz decembrim Zemkopības ministrija sadarbībā ar SIA „Ernst & Young Baltic” veica esošās situācijas izpēti, analizējot ZM padotībā esošo iestāžu klientu apkalpošanas sistēmu (pētījums pieejams www.ZM.gov.lv).

Pētījuma veikšanas metodika

Pētījumam nepieciešamā informācija tika iegūta:

- analizējot ZM un ZM padotībā esošo iestāžu sagatavoto dokumentāciju;
- iepazīstoties ar ZM un ZM padotībā esošo iestāžu reglamentējošajiem normatīvajiem aktiem;
- intervējot ZM un ZM padotībā esošo iestāžu darbiniekus.

Pētījums tika veikts, apzinot vairākas pakalpojumu sniegšanas jomas un ar katru jomu saistītos raksturlielumus.

Pakalpojumu sniegšanas joma

- Pakalpojumu definēšana ZM un tās padotībā esošajās iestādēs.
- Ar pakalpojumu sniegšanu saistīto procesu apzināšana.
- Pakalpojumu aprakstu izstrāde.

Klientu apkalpošanas joma

- Klientu un pakalpojumu klasifikācijas izstrāde.
- Klientu apkalpošanas organizācija iestādēs.
- Klientu apmierinātības pētījuma veikšana:
 - aptaujas instrumenta (anketas) sagatavošana;
 - aptaujas veikšana;
 - aptaujas rezultātu pārskata sagatavošana.

IT joma

- ZM un tās padotībā esošo iestāžu informācijas sistēmu un infrastruktūras analīze.
- Informācijas sistēmu arhitektūras aprakstu un shematisku attēlu sagatavošana.
- ZM un tās padotībā esošo iestāžu izmantotā programmnodrošinājuma analīze.
- ZM un tās padotībā esošo iestāžu informācijas sistēmu esošās dokumentācijas izpēte un analīze.

Konstatēto problēmu apkopojums, analīze un pārskata sagatavošana par šādiem aspektiem:

- ZM un tās padotības iestāžu pakalpojumu joma;
- klientu apmierinātības izvērtējums;
- IT infrastruktūra;
- IT pakalpojumu joma;
- normatīvo aktu aspekti.

D.Neimanis
67027641, didzis.neimanis@zm.gov.lv