

ZINĀTNISKĀ DZĪVE

AIZSTĀVĒTIE PROMOCIJAS DARBI

Iveta Katelo

ADMINISTRATĪVO PAKALPOJUMU KVALITĀTES NOVĒRTĒŠANA LATVIJAS PUBLISKĀ SEKTORA IESTĀDĒS



*Autore Iveta Katelo,
Zinātnes doktore (PhD)
ekonomikā un uzņēmējdarbībā
Uzņēmējdarbības vadības
apakšnozarē*

Promocijas darba zinātniskā vadītāja: Dr. psych., profesore Irēna Kokina (Daugavpils Universitāte, Latvija).

Promocijas darba tēmas izvēles pamatojums, argumenti un motīvi. Viena no svarīgākajām pasaules ekonomikas attīstības tendencēm mūsdienās ir pieaugošā pakalpojumu nozares loma. Par to liecina pakalpojumu ražošanas līmeņa pieaugums salīdzinājumā ar materiālu ražošanu, ievērojams piedāvāto pakalpojumu klāsta un pakalpojumu jomā nodarbināto cilvēku skaita pieaugums.

Īpaši šī tendence ir vērojama valstīs ar attīstītu sociāli ekonomisko sistēmu, kur pakalpojumu īpatsvars kopējā IKP šobrīd ir aptuveni 70%. Latvijā pakalpojumu īpatsvars kopējā IKP pēc nozaru pievienotās vērtības 2019. gadā sasniedza 74,4%. Pašlaik pakalpojumu nozarei tiek pievērsta arvien

lielāka uzmanība, ņemot vērā tās lomu sabiedrības sociāli ekonomiskajā attīstībā. Īpašu vietu šajā jomā ieņem publiskie pakalpojumi, kas izstrādāti, lai apmierinātu iedzīvotāju vajadzības. Publisko pakalpojumu kvalitātes pilnveidošana ir viens no svarīgiem mērķiem valsts pārvaldes darbības uzlabošanā Latvijā un pasaulē.

Publiskais sektors ietver valsts un pašvaldību iestādes un to komercsabiedrības, komercsabiedrības ar valsts vai pašvaldību kapitāla daļu 50% un vairāk, kā arī nodibinājumus, biedrības, fondus un to komercsabiedrības. Pakalpojumu sniegšanas kvalitāte un efektivitāte ir svarīgs priekšnosacījums publisko pakalpojumu sniegšanas procesa uzlabošanai. Lai ieguvumi no kvalitātes uzlabošanas klūtu būtiski, tieši prasību pamatojības un pakalpojumu kvalitātes kritiska izvērtēšana potenciāli var dot daudz lielāku efektu administratīvā sloga samazināšanā un valsts pārvaldes uzlabošanā. Lai

veicinātu valsts pārvaldes uzlabošanu, nepieciešams veikt administratīvās reformas un publisko pakalpojumu modernizāciju.

Administratīvās reformas ir globāla mūsdienu tendence. Gan attīstītās valstis, gan jaunattīstības valstis, ir uzskatījušas administratīvo reformu par virzošo spēku, lai veicinātu ekonomisko izaugsmi, paplašinātu demokratizāciju un attīstītu citus sociālās dzīves aspektus. Administratīvajai reformai Latvijā, būtu jāpadara administratīvo sistēmu efektīvāku, jāuzlabo publisko pakalpojumu kvalitāte. ES valstis un arī Latvijā par pamatu publiskā sektora modernizācijai tiek liktas likumsakarības un procesi, kas izstrādāti privātajā sektorā. Privātā sektorā aprobēta klientu apkalpošanas standarta izmantošana valsts pārvaldē šobrīd ir viens no publiskās pārvaldes modernizācijas aktuālajiem jautājumiem Latvijā. Tas saistīts ar pakalpojumu kvalitātes un to pieejamības uzlabošanu klientiem.

Promocijas darbā veikta publisko, administratīvo pakalpojumu definīciju konkretnēšana, administratīvo pakalpojumu kvalitātes novērtēšanas modeļa izstrāde un administratīvo pakalpojumu kvalitātes novērtēšana Latvijas publiska sektora iestādēs.

Administratīvo pakalpojumu kvalitātes novērtēšanas modeļa izstrāde un aprobācija publiskās pārvaldes iestādēs Latvijā līdz šim nav veikta. Tāpēc svarīgs jautājums šobrīd ir ne tikai teorētiski, bet arī praktiski izstrādāt valsts pārvaldes sniegto pakalpojumu kvalitātes novērtēšanas modeli, kas palidzētu uzlabot publiskās pārvaldes sniegumu.

Administratīvo pakalpojumu kvalitātes novērtēšanas modeļa izveide un attīstība publiskajā pārvaldē Latvijā var dot pamatotu ieguldījumu sabiedrības dzīves kvalitātes uzlabošanā, tās stratēgisko mērķu sasniegšanā, pilnveidot publiskās pārvaldes iestāžu darbības efektivitāti un līdz ar to arī ekonomisko vidi.

Promocijas darba mērķis ir izvērtēt klientu apkalpošanas kvalitāti administratīvajiem pakalpojumiem Latvijas publiskās pārvaldes institūcijās un izstrādāt administratīvo pakalpojumu kvalitātes novērtēšanas modeli.

Lai sasniegtu šo mērķi, nepieciešams risināt sekojošus **uzdevumus**:

1. Izanalizēt pakalpojumu, kvalitātes un pakalpojumu kvalitātes jēdzienu skaidrojuma teorētiskos aspektus.
2. Raksturot indikatoru sistēmas organizācijas darbības kvalitātes noteikšanai un pakalpojumu kvalitātes novērtēšanas metodes.
3. Veikt publisko administratīvo pakalpojumu kvalitātes novērtējumu.
4. Izstrādāt klientorientētu administratīvo pakalpojumu kvalitātes novērtēšanas modeli.
5. Aprobēt izstrādāto modeli, formulēt secinājumus.

Pētījuma jautājumi:

1. Kādus faktorus publiskās pārvaldes institūciju sniegto administratīvo pakalpojumu kvalitātē klienti uzskata par svarīgākajiem, kādus par mazāk svarīgiem?
2. Kādus klasterus jeb grupas veido publiskās pārvaldes klienti, pēc faktoriem, kas tiem ir svarīgi saņemto administratīvo pakalpojumu kvalitātē?

Pētījuma hipotēze: Latvijas publiskā sektora administratīvo pakalpojumu kvalitātē klientiem svarīgākās kvalitātes dimensijas, kuru sniegumu jāuzlabo, ir drošums, atsaučība un kompetence.

Pētījuma objekts: klientu apkalpošanas kvalitāte administratīvajiem pakalpojumiem publiskās pārvaldes institūcijās Latvijā no 2017. gada līdz 2019. gadam.

Pētījuma priekšmets: klientu orientēts administratīvo pakalpojumu kvalitātes novērtēšanas modeļis Latvijas publiskā sektora iestādēs.

Pētījuma bāze: Publiskās pārvaldes iestādes (6) un to filiāles (17) Latvijā – Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūras Rīgas, Daugavpils, Valmieras, Jelgavas, Ventspils nodaļas, Valsts ieņēmumu dienesta Rīgas, Jelgavas, Ventspils, Valmieras, Daugavpils klientu apkalpošanas centri, Valsts zemes dienesta Daugavpils klientu apkalpošanas centrs, Nodarbinātības Valsts aģentūras Daugavpils un Ventspils nodaļas, Daugavpils reģionālā vides pārvalde, Daugavpils tīesa, tās Krāslavas un Preiļu nodaļa.

Pētījums balstīts uz publisko pakalpojumu klientu izlasi Latvijas lielākajās pilsētās – Rīgā, Daugavpili, Jelgavā, Ventspili un Valmierā. Pētījumā piedalījās divi simti deviņdesmit divi nejauši izvēlēti publiskās pārvaldes iestāžu klienti, kuri pirms to apmeklējuma un pēc tā aizpildīja *SERVQUAL* aptauju. Klientu izlasi var raksturot kā nejaušu izlasi, administratīvi-teritoriālo, ievērojot plānošanas reģionu proporcionālo pārstāvniecību.

Promocijas darbā izmantotās metodes:

1. Loģiskās analīzes un sintēzes metode.
2. Monogrāfiskā un analītiskā teorētisko avotu izpētes metode.
3. *SERVQUAL* aptaujas modulis – kvantitatīvā datu vākšanas metode.
4. Ekspertu intervijas – kvalitatīvā datu vākšanas metode.
5. Datu statistiskās apstrādes metodes, izmantojot *SPSS* (22.0) programmatūru, statistisko datu grupēšanas metode, faktoru analīzes metode, frekvenču analīzes metode, hierarhiskā klāsteru analīzes metode, loģiskās analīzes un grafiskās attēlošanas metode.

Promocijas darba teorētiskajā daļā, analizējot zinātnisko literatūru, Latvijas un ES likumdošanas dokumentus, Centrālās statistikas pārvaldes datus, izmantota loģiskās analīzes un sintēzes metode, monogrāfiskā un analītiskā teorētisko avotu izpētes metode. Empīriskajā pētījumā izmantota kvantitatīvā datu vākšanas metode – respondentu anketēšana, kurās pamatā ir autores pārveidots un aprobēts *SERVQUAL* modulis.

Pirms aptaujas izplatīšanas autore iepriekš veica aptaujas aprobāciju, lai noteiktu, vai tā ir lietotājam saprotama un vai tajā nav neviennozīmīgu vai sensitīvu jautājumu. Iepriekšējā pārbaude ļāva labot kļūdas pirms oficiālā pētījuma datu vākšanas. Lai noteiktu aptaujas lietošanas ērtumu, tā tika pārbaudīta pie divdesmit nejauši izvēlētiem publisko pakalpojumu klientiem. Tad aptaujas jautājumi tika pārveidoti, novērtējuma skala izmainīta, lai pēc tam to izplatītu publisko pakalpojumu sniedzējorganizācijās. Pēc aptaujas pabeigšanas autore datus apkopoja, salīdzināja un analizēja.

Pētījumā izmantota arī kvalitatīvā datu vākšanas metode – ekspertu intervijas, kas izmantotas, lai pārbaudītu autores veidotā administratīvo pakalpojumu kvalitātes novērtēšanas modeļa pielietojamību. Tika intervēti nozares eksperti, 4 pētīto valsts iestāžu vadītāji.

Tika veiktas klātienes intervijas ar nozares profesionāļiem. Ekspertu atlases kritēriji bija augstākā izglītība specialitātē, darba pieredze nozarē un saistība ar valsts institūciju vadību. Kopā tika veiktas četras vadības intervijas, ar promocijas darbā pētīto valsts

institūciju vadītājiem. Subjektīvo datu vākšanai tika izmantota daļēji strukturēta metode. Ar šo metodi tika panākta divvirzienu saruna, lai ievāktu informāciju. Intervijas veikšanai tika ievērots intervijas protokols. Intervijas jautājumi tika rūpīgi izstrādāti, izpētot literatūru par pakalpojumu kvalitāti, kā arī izmantojot šajā pētījumā minētās teorijas. Intervija sastāvēja no trīspadsmīt jautājumiem. Intervijā tika izmantoti gan atvērtie, gan slēgtie jautājumi. Kopējais aptuvenais katras intervijas laiks tika noteikts no 60 līdz 90 minūtēm.

SERVQUAL aptaujas datu analīzei un rezultātu interpretācijai izmantota statistisko datu grupēšanas metode, faktoru analīzes metode, hierarhiskās klasteranalīzes metode, loģiskās analīzes un grafiskās attēlošanas metode. Nozares ekspertu novērtējuma datu analīzei izmantotas loģiskās analīzes metodes.

Pētījuma posms:

1. posms (2015.g.–2016.g.) – tika analizēta teorētiskā literatūra par promocijas darba tēmu, teorijām un pakalpojumu kvalitātes dimensijām; tika definēts pētījuma mērķis, uzdevumi un pētījuma hipotēze.

2. posms (2016.g.–2017.g.) – tika izstrādāts pētījumu modelis, pētījumu aptaujas anketa tika tulkota latviešu valodā. Pētījuma modelis un anketa tika aprobēta pie neliela klientu skaita un pēc tam modifīcēta, pielāgojot mērķauditorijai. Tika izveidots teorētiskais administratīvo pakalpojumu kvalitātes novērtēšanas procesa modelis.

3. posms (2017.g.–2018.g.) – tika ievāktas aptaujas anketas no 292 valsts iestāžu klientiem Ventspili, Jelgavā, Daugavpilī, Valmierā un Rīgā, tika veikta datu sākotnējā statistiskā apstrāde.

4. posms (2019.g.–2021.g.) – Iegūtie dati tika statistiski apstrādāti un analizēti. Lai pārbaudītu administratīvo pakalpojumu kvalitātes novērtēšanas modeļa efektivitāti, notika intervijas ar nozares ekspertiem, 4 pētīto valsts iestāžu vadītājiem. Interviju rezultāti tika analizēti, tika izdarīti secinājumi.

Promocijas darba struktūra: Darba pirmajā nodaļā apskatīti pakalpojuma jēdziena teorētiskie aspekti, raksturots pakalpojumu kvalitātes, efektivitātes jēdziens un izanalizētas pakalpojumu kvalitātes noteikšanas metodes un modeļi. Otrajā nodaļā parādītas publisko pakalpojumu sistēmas attīstības tendences ES un Latvijā, sniegts Latvijas publiskā sektora raksturojums. Trešajā nodaļā sniegts pakalpojumu kvalitātes novērtējums Latvijas publiskā sektora iestādēs, raksturota pakalpojumu kvalitātes novērtēšanas modeļa izveide, sniepta pakalpojumu kvalitātes novērtēšanas modeļa analīze nozares ekspertu skatījumā.

Pētījuma teorētiskā un metodoloģiskā bāze: Analizējot zinātnisko literatūru, jāsecina, ka pēdējo dažu gadu desmitu laikā pakalpojumu kvalitātes novērtēšanas modeļi ir bijuši praktiķu, uzņēmumu vadītāju un zinātnieku uzmanības centrā, jo sniegtos pakalpojumu kvalitātes specīgi ietekmē uzņēmumu darbību. Augsta pakalpojumu kvalitāte rada augstāku veikstspēju, zemākas izmaksas, klientu apmierinātību, klientu lojalitāti un paaugstina uzņēmuma rentabilitāti. Pakalpojumu kvalitātes novērtēšanas modeļi, pakalpojumu kvalitātes saistība ar klientu apmierinātību un lojalitāti, uzņēmuma rentabilitāti un efektivitāti analizēta vairāku pētnieku darbos.

Par pētījuma teorētisko un metodoloģisko pamatu kalpo teorijas, kurās izstrādājuši tādi pētnieki kā K. Makneirs, R. Lančs, K. Kross (1990), kas pētīja klientorientētās korporatīvās stratēģijas ietekmi uz finanšu un kvalitātes rādītājiem. D. Nortons un

R. Kaplans (1992) izveidoja līdzsvaroto rādītāju sistēmu, ar kurās palīdzību pētīja uzņēmuma darbību, pamatojoties uz četriem kritērijiem: finanses, attiecības ar klientiem, iekšējie biznesa procesi, apmācības un personāla attīstība. L. Maisela (1992) ieteiktajā līdzsvaroto rādītāju sistēmā uzņēmuma bizness arī tika pētīts, izmantojot četras rādītāju grupas, vienīgais, apmācību un personāla attīstības vietā tika analizēti uzņēmuma cilvēkresursi un inovācijas. Pēc K. Adamsa un P. Robertsa (1993) izstrādātā modeļa tika novērtēta uzņēmuma darbības efektivitāte un izaugsme. H. Rampersada (2005) piedāvātajā universālajā rādītāju sistēmā uzņēmuma analīze tika veikta, izmantojot piecus tā darbības elementus: personīgo rādītāju līdzsvaroto sistēmu; organizācijas rādītāju līdzsvaroto sistēmu; vispārējo kvalitātes menedžmentu (*TQM*); kompetenču vadību; apmācību ciklu. Kvalitātes novērtēšanas modeļu izstrādē pētījumus veikuši V. Zeithamls (1985), A. Parasuramans (1997), L. Berri (1990), S. Teilors (2003). V. Deminga (1987), T. Fostera (1992), S. Sampsona (1998), L. Hārvija un D. Grīna (2000) pētījumi veikti kvalitātes vadības jomā.

Pakalpojumu kvalitātes agrīno izpēti veica M. Gronross (1984). M. Gronross paziņoja, ka ja organizācija vēlas gūt panākumus, ir ļoti svarīgi, lai tā izprastu klientu attieksmi pret sniegtajiem pakalpojumiem. Šajā modeli pakalpojumu kvalitāte tika novērtēta, salīdzinot sagaidāmo kvalitāti un uztverto kvalitāti.

SERVQUAL aptaujas metodi izstrādāja A. Parasuramans, V. Zeithamls un L. Berri (1988, 1991, 1993, 1994). Pakalpojumu kvalitāte tiek novērtēta, aprēķinot starpību starp to, kādu kvalitāti klients sagaida, un to, ko viņš uztver, saskaroties ar apkalpošanu. *SERVQUAL* (1991.g. versija) ir strukturēta divās daļās. Pirmajā un otrajā daļās, katrā iekļauti 22 jautājumi, lai novērtētu klientu gaidas un apkalpošanas laikā reāli uztverto kvalitāti. Pakalpojumu kvalitātes novērtējumu iegūst, salīdzinot klientu gaidu un uztvertās kvalitātes vērtības. Balstoties uz augšminēto autoru piedāvāto metodi, ir veidots autores pakalpojumu kvalitātes novērtēšanas procesa modelis.

Publisko pakalpojumu kvalitātes vadību Somijā pētījis V. Tuomi (2012). Pētījumu par saistību starp pakalpojumu kvalitāti un klientu uzvedību Spānijā veikuši M. Sančezs-Perezs, J. Gazkuess-Abads, R. Sančezs Fernandez (2007). Pētījumu par Polijas valsts pārvaldes attīstību un pašreizējo stāvokli veikuši S. Mazurs, M. Moždženis, M. Oramuss (2018). Kvalitātes vadību Turcijas publiskaja sektorā analizējis S. Koskuns (2002). Pakalpojumu kvalitātes uzlabošanas iespējas Lielbritānijas publiskajā sektorā aprakstījuši K. Viljams un M. Saunders (2007). Publisko pakalpojumu kvalitāti Lietuvas pašvaldībās novērtējusi G. Kondrotaite (2012). Pētījumā secināts, ka raugoties uz kvalitāti sabiedrisko pakalpojumu kontekstā, vissvarīgākā ir patērētāja apmierinātība ar sniegtu pakalpojumu. Latvijā pie kvalitātes nodrošināšanas sistēmas izveides izglītības jomā strādājis J. Eglītis (2003). Kvalitātes novērtēšanas modeli lauku konsultāciju centru izglītības pakalpojumu kvalitātes nodrošināšanai izstrādājusi G. Grīberga-Zālīte (2011). Patērētāju apmierinātību Latvijas tūrisma tirgū pētījusi I. Medne (2011). Pakalpojumu kvalitātes ekonomisko nodrošinājumu mazos un vidējos uzņēmumos analizējusi R. Greitāne (2011). Klientorientētas pieejas nozīmi valsts pārvaldes attīstībā Latvijā pētījis R. Putāns (2016).

Darbā izmantoti Eiropas Komisijas normatīvie un direktīvie dokumenti, Latvijas Republikas likumi un MK noteikumi, Centrālās statistikas pārvaldes dati. Izmantoti arī valsts un pašvaldības iestāžu publiski pieejamie informācijas avoti.

Pētījuma ierobežojums: Darba apjoma ierobežotības dēļ, klientu apkalpošanas kvalitātes pētījums koncentrēts galvenokārt lielākajās Latvijas pilsētās – Rīgā, Daugavpilī, Jelgavā, Ventspilī un Valmierā. Administratīvo pakalpojumu kvalitātes novērtēšana veikta tikai klātieses pakalpojumiem, jo 54% aptaujāto iedzīvotāju, raksturojot iemeslus saskarsmei klātienē, norādījuši neiespējamību problēmu atrisināt internetā.

Pētījuma teorētiskā nozīmība:

1. Izanalizēti pakalpojumu kvalitātes novērtēšanas modeļi un metodes.
2. Raksturots Latvijas publiskais sektors, tā apjomi.
3. Veikta publisko administratīvo pakalpojumu definīcijas konkretizēšana.
4. Izstrādāts pakalpojumu kvalitātes novērtēšanas modelis Latvijas publiskā sektora iestādēm.
5. Zinātniski pamatoti pilnveidota publiskās pārvaldes kvalitātes vadības sistēma Latvijas apstākļos, piedāvājot pakalpojumu kvalitātes novērtēšanas modeli.

Pētījuma praktiskā nozīmība:

1. Veikta kompleksa Latvijas valsts iestāžu publisko administratīvo pakalpojumu kvalitātes un efektivitātes novērtēšana.
2. Veikta Latvijas valsts iestāžu publisko administratīvo pakalpojumu kvalitāti raksturojošo faktoru analize, faktoru veidoto klasteru grupu analize.
3. Analizēti Latvijas publiskos administratīvos pakalpojumus sniedzošo iestāžu efektivitātes rādītāji un veikts to salīdzinājums ar sniegtu administratīvo pakalpojumu kvalitāti.
4. Ar nozares ekspertu, iestāžu vadītāju līdzdalību veikta publisko pakalpojumu kvalitātes novērtēšanas modeļa pielietojamības novērtēšana un publisko pakalpojumu kvalitātes novērtēšanas pētījuma datu analīze un aprobācija.

Pētījuma zinātniskā novitāte:

1. Veikta publisko administratīvo pakalpojumu definīcijas konkretizēšana un to klasifikācijas analīze.
2. Veikta pakalpojumu kvalitātes novērtēšanas modeļa izstrāde un aprobācija publiskās pārvaldes iestādēs Latvijā.
3. Promocijas darba ietvaros identificēti faktori, kādus Latvijas publiskās pārvaldes institūciju klienti sniegtu administratīvo pakalpojumu kvalitātē uzskata par svarīgiem, bet kādus par mazāk svarīgiem.
4. Noteikti klasteri jeb grupas, kādus veido Latvijas publiskās pārvaldes klienti, pēc faktoriem, kas tiem ir svarīgi saņemtu pakalpojumu kvalitātē.

Pētījuma rezultātu praktiskā pielietojamība:

1. Saistībā ar administratīvi-teritoriālo reformu aktualitāti Latvijā pašlaik, daļa no pētījuma rezultātiem varētu tikt ņemti vērā, īstenojot šīs reformas un pieņemot "Publisko pakalpojumu likumu".
2. Izmantojot autores veidoto administratīvo pakalpojumu kvalitātes novērtēšanas modeli, uzņēmumu vadītāji un pētnieki var iegūt sīkāku informāciju par klientu sagaidāmo pakalpojumu kvalitātes novērtējumu, uztverto pakalpojumu kvalitātes novērtējumu, sniegtu pakalpojumu kvalitāti un tās komponentēm. Šajā kontekstā

modelis iegūst īpašu nozīmi, jo tas ne tikai palīdz izzināt ar pakalpojumu kvalitāti saistītos faktorus, bet arī sniedz norādījumus uzlabojumiem. Pakalpojumu kvalitātes novērtēšanas modelis ļaus uzņēmumu un iestāžu vadibai identificēt kvalitātes problēmas un tādējādi palīdzēs plānot kvalitātes uzlabošanas programmas uzsākšanu, uzlabojot uzņēmuma efektivitāti, rentabilitāti un kopējo sniegumu.

3. Pētījuma rezultāti un autores piedāvātais administratīvo pakalpojumu kvalitātes novērtēšanas modelis prezentēts un diskutēts tikšanās reizēs ar pētīto iestāžu vadītājiem. Tas atzinīgi novērtēts un var tikt virzīts tālākai izmantošanai šajās valsts iestādēs.
4. Iztrādātais administratīvo pakalpojumu kvalitātes novērtēšanas modelis var tikt izmantots jebkurā publiskos pakalpojumus sniedzōšā iestādē.
5. Promocijas darba teorētiskie un praktiskie rezultāti tiek izmantoti arī mācību procesā, vadot nodarbības studiju kursošanai “Kvalitātes vadība” un “Skolvadības pamati” Rēzeknes Tehnoloģiju Akadēmijā, Daugavpils Universitātē.

Aizstāvēšanai izvirzītās tēzes:

1. Lai novērtētu pakalpojumu kvalitātes rādītājus, nepieciešams ņemt vērā uzņēmuma vai iestādes darbības jomu un novērtēšanai izvēlēto metodi. Šo tēzi apstiprina secinājumi, kurus autore izdarījusi 1. nodaļā, salīdzinot zinātniskajā literatūrā līdz šim raksturotās indikatoru sistēmas organizācijas darbības kvalitātes izvērtēšanai. Katra no indikatoru sistēmām ir veidota, ņemot vērā novērtējamās organizācijas darbības jomu. Veicot šo salīdzinājumu autore secināja, ka lai novērtētu pakalpojumu kvalitātes rādītājus, nepieciešams ņemt vērā uzņēmuma vai iestādes darbības jomu un novērtēšanai izvēlēto metodi. Šo domu apstiprināja arī nozares eksperti savās intervījās.
2. Lai sasniegtu augstu publisko pakalpojumu kvalitātes līmeni, nepieciešams maksimāli efektīvi izmantot iedalītos valsts līdzekļus. Šo tēzi apstiprina secinājumi, kurus autore izdarījusi 1. nodaļā un 2. nodaļā, analizējot publiskā sektora efektivitātes teorijas. Autore secināja, ka jāņošķir trīs publisko pakalpojumu efektivitātes kritēriji: ekonomiskums – valsts līdzekļu izmantošanas ekonomija, kad tiek izmantots mazākais iespējamais līdzekļu apjoms, vienlaikus saglabājot noteiktu pakalpojumu kvalitāti; kvalitāte – ar kvalitāti tiek saprasta pakalpojuma kvalitāte, kas pilnībā atbilst publisko pakalpojumu klienta vajadzībām; sabalansētība starp pirmo un otro kritēriju, kad tiek sasniegta noteikta ietaupījuma pakāpe, kamēr pakalpojuma kvalitāte ir pietiekamā līmenī.

No augšminētā izriet, ka, lai sasniegtu augstu publisko pakalpojumu kvalitātes līmeni, nepieciešams maksimāli efektīvi izmantot iedalītos valsts līdzekļus.

3. Publiskās pārvaldes institūciju sniegto administratīvo pakalpojumu kvalitātē klienti par svarīgākajiem faktoriem uzskata pakalpojuma drošumu, darbinieku kompetenci un atsaucību. Šo tēzi apstiprina secinājumi, kurus autore izdarījusi 3. nodaļā, novērtējot administratīvo pakalpojumu kvalitāti Latvijas publiskā sektora iestādēs. Veicot šo novērtējumu, autore secināja, ka I faktoru grupā, kurus par svarīgākajiem uzskata klienti, novērtējot gaidīto pakalpojumu kvalitāti, ietilpst faktori, kas saistīti ar tādām pakalpojumu kvalitātes dimensijām kā drošums, atsaucība, kompetence. Šajā grupā ietilpa faktori ar koeficientu no 0,790 līdz

0,505. II faktoru grupā, pēc svarīguma, ietilpst faktori, kas saistīti ar tādu pakalpojumu kvalitātes dimensiju ka empātija. Šajā grupā ietilpst faktori ar koeficientu no 0,765 līdz 0,559. Pēc svarīguma tikai III faktoru grupā ierindoti faktori, kas saistīti ar materiālo ieguvumu pakalpojumu kvalitātes dimensiju. Šajā grupā ietilpst faktori ar koeficientu no 0,797 līdz 0,673.

4. Publiskās pārvaldes institūciju klienti veido četras nosacītas kopas, analizējot tos pēc faktoriem, kas tiem ir svarīgi saņemto pakalpojumu kvalitātē. Šo tēzi apstiprina secinājumi, kurus autore izdarījusi 3.nodaļā, novērtējot administratīvo pakalpojumu kvalitāti Latvijas publiskā sektora iestādēs un veicot iegūto datu faktoru un klasteru analīzi. Administratīvo pakalpojumu kvalitātes pētījums, kas balstīts uz klasteru analīzi, tika veikts, lai iegūtu detalizētus klientu profilus ar līdzīgiem novērtējumiem par pakalpojumu. Šī pieeja ļauj noteikt klientu grupu īpašās prasības un vajadzības attiecībā uz pakalpojumu kvalitāti un personalizēt pakalpojumu sniegšanas stratēģiju. Šī segmentēšanas metodika atvieglo personalizētu pakalpojumu sniegšanu, kuri ir pielāgoti dažādu klientu grupu īpašām vajadzībām vai vēlmēm. Pakalpojumu pielāgošana palielina klientu apmierinātību un lojalitāti. Pirmajā klasteri ietilpst klienti, kuri par svarīgām uzskata tādas administratīvo pakalpojumu kvalitātes dimensijas, kā drošība, atsaucība, kompetence. Šī klientu grupa ir visapjomīgākā un veido 34,6% no kopējā respondentu skaita. Otrajā klasteri izdalīti klienti, kas svarīguma ziņā akcentē tādas kvalitātes dimensijas kā kompetence un empātija. Tajā ietilpstošo respondentu skaits sastāda 25,3% no kopējā respondentu skaita. Trešajā klasteri ietilpst klienti, kas par svarīgāko uzskata materiālo ieguvumu dimensiju. Šī klientu grupa veido 17,8% no kopējā respondentu skaita. Ceturtajā klasteri un piektajā klasteri, līdzīgi kā otrajā lielākā daļa klientu akcentē empātijas dimensiju. Šīs klientu grupas kopumā sastāda 22,2% no kopējā respondentu skaita. Analizējot klasteru, iegūtas klientu kopas pēc pakalpojumu kvalitātes dimensijām, jāsecina divas no izteiktākajām kopām ir ievērojami līdzīgas pēc tādu pakalpojumu kvalitātes komponenšu kā “drošība” un “atsaucība” negatīvā novērtējuma. Viena no kopām, ir visizteiktākā un arī visnegatīvāk novērtējusi visas pakalpojumu kvalitātes dimensijas. Šo kopu varētu nosaukt par “pragīgo” klientu kopu. Veiktais intervijas nozares eksperti atklāja, ka pakalpojumu kvalitātei ir būtiska loma klientu apmierinātībā. Noteicošie faktori ir uzņēmuma tēls, klientu pieredze, uzņēmuma iekšējā un ārējā vide, pakalpojumu sniegšana, pakalpojumu drošums, pakalpojumu sniedzēju darbinieku atsaucība, kompetence.

Pētījuma hipotēzi apstiprina secinājumi, ko autore izdarījusi darba 3. daļā, analizējot publisko administratīvo pakalpojumu kvalitātes novērtējuma rezultātus. Klienti kā svarīgākās dimensijas Latvijas publiskā sektora administratīvo pakalpojumu kvalitātē, novērtējuši drošumu – vidēji 4,73 balles, atsaucību – vidēji 4,69 balles un kompetenci –vidēji 4,53 balles. Administratīvo pakalpojumu sniegšanas kvalitāte visās kvalitātes dimensijās ir novērtēta kā negatīva. Drošības, atsaucības, kompetences dimensiju kvalitāte novērtēta attiecīgi ar -0,668b., -0,626b., -0,518b. Mazāk negatīvs kvalitātes novērtējums vērojams tikai materiālo labumu (-0,209b.) un empātijas dimensijās (-0,388b.).

Problēmas un to risināšanas iespējas

1. problēma: Līdz šim LR normatīvajos aktos nav precīzi noteikts publiskā pakalpojuma un administratīvā pakalpojuma jēdziens.

Iespējamais risinājums: Autore piedāvā atbildīgajai nozares ministrijai izmantot promocijas darbā konkrētētās publisko pakalpojumu un administratīvo pakalpojumu definīcijas un to klasifikāciju (skat. 1.1.apaksnodaļu) iestrādei likumdošanas aktos.

2. problēma: Lielāko pētīto valsts institūciju ekonomiskā efektivitāte ir zema un tāda ir arī klientu novērtētā, sniegto administratīvo pakalpojumu kvalitāte.

Iespējamais risinājums: Autore piedāvā izmantot valsts uzņēmumu un iestāžu sniegto pakalpojumu novērtēšanai savu administratīvo pakalpojumu kvalitātes novērtēšanas modeli. Pēc darbības uzsākšanas uzņēmumā jāizveido iestādes kvalitātes kontroles sistēma, kas ietver kvalitātes rokasgrāmatas un klientu apkalošanas standartu izveidi. Notiek darbinieku apmācība par klientu apkalošanas standartiem un klientu apkalošanas procesu. Pēc klientu apkalošanas uzsākšanas, modelis paredz uzsākt regulāru, vēlams vismaz 2 reizes ceturksnī, klientu anketēšanu ar modificētu SERVQUAL aptaujas anketu. Šeit tiek izmantota autores modificētā un aprobētā SERVQUAL aptaujas anketu. Pēc anketēšanas datu apkopošanas tiek analizēta informācija par klientu sagaidāmo pakalpojumu, uztverto pakalpojumu sniegtā pakalpojuma kvalitāti un efektivitāti. Klientu anketēšanu un iegūto datu analīzi veic pakalpojumu kvalitātes uzraudzības un kontroles vienība.

Izmantojot autores veidoto administratīvo pakalpojumu kvalitātes novērtēšanas modeli, uzņēmumu vadītāji un pētnieki var iegūt sīkāku informāciju par klientu sagaidāmo pakalpojumu kvalitātes novērtējumu, uztverto pakalpojumu kvalitātes novērtējumu, sniegto pakalpojumu kvalitāti un tās komponentēm.

Uzņēmumam ir iespēja, pamatojoties uz iegūto informāciju, izstrādāt un veikt izmaiņas pakalpojumu sniegšanas procesā, arī papildus apmācīt darbiniekus, lai sniegtu augstākus rezultātus. Šajā kontekstā modelis iegūst īpašu nozīmi, jo tas ne tikai palīdz izzināt ar pakalpojumu kvalitāti saistītos faktorus, bet arī sniedz norādījumus uzlabojumiem.

Administratīvo pakalpojumu kvalitātes novērtēšanas modelis ļauj uzņēmumu un iestāžu vadībai identificēt kvalitātes problēmas un tādējādi palīdz plānot kvalitātes uzlabošanas programmas uzsākšanu, uzlabojot uzņēmuma efektivitāti, rentabilitāti un kopējo sniegumu.

3. problēma: Latvijā nav noteikta vienota kārtība publisko administratīvo pakalpojumu sniegšanā, katra iestāde to dara atšķirīgi.

Iespējamais risinājums: Autore piedāvā atbildīgajai nozares ministrijai sagatavot un Saeimā pieņemt visaptverošu, publiskās pārvaldes iestāžu darbību reglamentējošu juridisku dokumentu – “Publisko pakalpojumu likumu”, kurā būtu atrunāta arī publisko administratīvo pakalpojumu sniegšanas kārtība, minēti vienoti publisko administratīvo pakalpojumu sniegšanas un klientu apkalošanas standarti, iekļauts autores piedāvātais administratīvo pakalpojumu kvalitātes novērtēšanas modelis.

4. problēma: Latvijā ir zema Pilsoniskās līdzdalības indeksa vērtība, kas var negatīvi ietekmēt klientu novērtējuma saņemšanu par saņemto administratīvo pakalpojumu kvalitāti.

Iespējamais risinājums: Publisko administratīvos pakalpojumus sniedzošajās iestādēs (VID, VSAA, NVA utt.) un to tīmekļa vietnēs jābūt pieejamai informācijai par iespēju novērtēt publisko administratīvo pakalpojumu kvalitāti, par administratīvo pakalpojumu kvalitātes novērtēšanas procesu un paskaidrojumiem par tā veikšanu.

EVALUATION OF THE QUALITY OF ADMINISTRATIVE SERVICES IN LATVIA'S PUBLIC SECTOR INSTITUTIONS

The scientific advisor of the Doctoral Thesis: Dr.psych., professor Irēna Kokina (Daugavpils University, Latvia).

Rationale, arguments, and motives for choosing the topic of the research. One of the major trends of the world economic development nowadays is the growing role of service sectors approved by the increase of the service production level in comparison to material production, significant growth of the range of services offered, and the number of employees in the service sectors.

This trend is especially obvious in countries with a developed socio-economic system where the percentage of services in total GDP at present is about 70%. In Latvia, the share of services in total GDP as to the added value of sectors in 2019 reached 74.4%. At present the service sector receives a growing attention taking into account its role in the socio-economic development of the society. Public services produced to meet the demands of the population occupy a special place in this sphere. Improvement of the quality of public services is one of the important goals in improving the functioning of public administration in Latvia and globally.

Public sector includes state and local government bodies and their commercial companies, commercial companies with state or local government capital shares of 50% and more, as well as foundations, societies, funds and their commercial companies. The quality and efficiency of service provision are important prerequisites for the improvement of the process of public service provision. For the gains of the quality improvement to become large enough, critical evaluation of the justification of demands and quality of services may potentially yield a much greater effect in alleviating the administrative load and improving state administration (VARAM, 2013). To facilitate the improvement of state administration, there is a need for implementing administrative reforms and updating of public services.

Administrative reforms make a global trend of present age. Both the developed and developing countries recognize administrative reforms as a driving force to facilitate economic growth, democracy, and develop other aspects of social life. Administrative reform in Latvia ought to make the administrative system more efficient, improve the quality of public services. In EU countries and Latvia, the updating of the public sector

is based on regularities and processes elaborated in the private sector. Application of the customer service standards accepted in the private sector in state administration is one of the current issues of updating public administration in Latvia. This is related to the improvement of the quality and availability of services for customers.

The Doctoral Thesis specifies the definition of public administrative services, elaborates the model of evaluation of service quality, and evaluates administrative public service quality in Latvia's public sector institutions.

Elaboration and approbation of the model of evaluating the quality of services in Latvia's public administration institutions have not been produced so far. Therefore, an important issue nowadays is not only a theoretical but also a practical elaboration of the model of evaluating the quality of services provided by state administration bodies that would contribute to improving the public administration performance.

Elaboration and development of the model of service quality evaluation in Latvia's public administration may justly contribute to the improvement of the quality of public life, reaching its strategic goals, improving the efficiency of the functioning of public administration bodies and thus also the economic environment.

The aim of the Doctoral Thesis is assessing the customer service quality of administrative services provided by Latvia's public administration institutions and elaborating a model of evaluating the quality of public services.

Reaching the set aim comprises the following objectives:

1. Analysing the theoretical aspects of explaining the notions of services, quality, and service quality.
2. Characterizing indicator systems for detecting the quality of organization functioning and methods of evaluating service quality.
3. Producing the evaluation of the quality of public administrative services.
4. Elaborating a customer centred model of evaluating service quality.
5. Approbating the elaborated model, formulating conclusions.

Research questions:

1. What factors concerning the quality of services provided by public administration institutions are considered as most important by the customers and what factors are considered as less important?
2. What clusters of groups are made by customers of public administration, according to factors considered by them as important regarding the quality of the received services?

Research hypothesis: In the quality of administrative services in the Latvian public sector, the most important quality dimensions for customers, the performance of which needs to be improved, are reliability, responsiveness and competence.

Research object: customer service quality for administrative services in public administration institutions in Latvia from 2017 to 2019.

Research subject: customer centred service quality evaluation model in Latvia's public sector institutions.

Research base: Public administration institutions (6) and their branches (17) in Latvia – State Social Insurance Agency of the Republic of Latvia departments of Riga, Daugavpils, Valmiera, Jelgava, Ventspils, State Revenue Service of the Republic of

Latvia customer service centres in Riga, Jelgava, Ventspils, Valmiera, Daugavpils, State Land Service customer service centre in Daugavpils, State Employment Agency departments of Daugavpils and Ventspils, Daugavpils Regional Environmental Board, Daugavpils Court, its departments of Krāslava and Preili.

The research is based on a sample of public service customers in biggest cities and towns of Latvia – Riga, Daugavpils, Jelgava, Ventspils, and Valmiera. The research participants are two hundred ninety-two occasionally selected customers of public administration institutions who filled in SERVQUAL questionnaire before and after their visit to an institution. The sample of customers is occasional and administratively territorial one observing the proportional representation of regions of planning.

Methods of the Doctoral Thesis:

1. Method of logical analysis and synthesis.
2. Method of monographic and analytical theoretical source studies.
3. SERVQUAL survey module – quantitative data collection method.
4. Expert interviews – qualitative data collection method.
5. Data statistical processing method using SPSS (22.0) software, statistical data grouping method, factor analysis, frequency analysis method, hierarchical cluster analysis, logical analysis, and graphical designing method.

In the theoretical part of the Doctoral Thesis, methods of logical analysis and synthesis, monographic and analytical theoretical source study are used to analyse scientific literature, legal acts of the Republic of Latvia and EU, data of Central Statistical Bureau of the Republic of Latvia. The empirical research makes use of the quantitative data collecting method – survey of respondents based on SERVQUAL module transformed and apporobated by the author.

Before spreading the questionnaire, the author performed approbation of the survey in advance to detect whether the user understands it and whether it does not contain ambiguous or sensitive questions. The prior testing made it possible to eradicate errors before collecting the official research data. To verify the convenience of using the survey, it was tested with twenty occasionally selected public service customers. After that the survey questions were transformed, the evaluation scale was changed, and the questionnaire was circulated at public service provider organizations. After completing the survey, the author summarized, compared, and analysed the data obtained.

The research makes use of the qualitative data collecting method – expert interviews used to verify the applicability of the author's model of evaluating service quality. Experts of the sphere were interviewed along with 4 heads of the state institutions under study.

Face-to-face interviews were made with professionals in the sphere. Criteria for selecting experts were higher education in the sphere of specialization, experience in the sphere, and relatedness to state institution administration. Altogether four interviews with leaders of the institutions under study were made. Semi-structured method was used for obtaining subjective data. This method allowed for a two-way conversation to collect information. Interview protocol was observed to perform the interview. Interview questions were carefully worked out studying literature on service quality as well as using theories mentioned in this research. The interview consisted of 13

questions, both open and closed ones. The total approximate duration of each interview was calculated from 60 to 90 minutes.

Methods of grouping statistical data, factor analysis, hierarchical cluster analysis, logical analysis, and graphical designing were used for survey data analysis and result interpretation by SERVQUAL method. Logical analysis methods were used for the analysis of expert evaluation data. Excel and SPSS (22.0) software was used for processing the obtained data.

Stages of the research:

Stage 1 (2015–2016) – analysing theoretical literature on the topic of the Doctoral Thesis, related theories and service quality dimensions; defining the aim, objectives, and hypothesis of the research.

Stage 2 (2016–2017) – elaborating the model of research, translating the questionnaire into Latvian. The research model and questionnaire were approbated with a small number of customers and were modified adjusting them to the target audience. The theoretical model of the process of evaluating service quality was designed.

Stage 3 (2017–2018) – collecting the survey questionnaires from 292 customers of state institutions in Ventspils, Jelgava, Daugavpils, Valmiera, and Riga, producing the primary statistical processing of the data.

Stage 4 (2019–2021) – the obtained data were statistically processed and analysed. To test the efficiency of the model of evaluating service quality, interviews with experts of the sphere, leaders of 4 state institutions under study were performed. The interview outcomes were analysed and conclusions drawn.

Structure of the Doctoral Thesis: Section 1 regards the theoretical aspects of the notion of service, characterizes notions of service quality, efficiency, analyses methods and models of detecting service quality. Section 2 reveals the trends of public service system development in the EU and Latvia, provides the characteristics of public sector in Latvia. Section 3 presents the evaluation of service quality in Latvia's public sector institutions, characterizes the formation of the model of evaluating service quality, provides the analysis of the model of evaluating service quality from the viewpoint of experts of the sphere.

Theoretical and methodological base of the research: The analysis of scientific literature leads to a conclusion that in recent decades models of evaluating service quality have been in the focus of attention of practitioners, leaders of organizations and scientists, as the quality of provided services strongly affects the work of the organizations. High quality of services provides for higher performance, lower costs, customer satisfaction, customer loyalty, and raises the cost-effectiveness of the enterprise. Models of evaluating service quality, relatedness of service quality to customer satisfaction and loyalty, cost-effectiveness and efficiency of the enterprise are analysed in several researchers' works.

The theoretical and methodological basis of the research is theories elaborated by such scholars as McNair, Lunch and Cross (1990), who studied the impact of customer centred corporate strategy on finance and quality indicators. Norton and Kaplan (1992) formed a system of balanced indicators, whereby they investigated the work of enterprise based on four criteria: finances, relations with customers, interior business processes, training and personnel development. According to the balanced indicator

system suggested by Maisel (1992), business of the enterprise was investigated by using four indicator groups, instead of training and personnel development analysing human resources and innovations at the enterprise. The model elaborated by Adams and Roberts (1993) was used to estimate the efficiency and growth of the enterprise. Rampersad's universal indicator system (2005) was used to analyse an enterprise using five of its functioning elements: balanced system of personal indicators, balanced system of organization indicators, total quality management (TQM), competence management, training cycle. Quality evaluation models have been studied by Zeithaml (1985), Parasuraman (1997), Berry (1990), Taylor (2003). Deming (1987), Foster (1992), Sampson (1998), Harvey and Green (2000).

Early investigation of service quality was carried out by Gronross (1984). Gronross claimed that, for an organization to make success, it is very important that it understands customers' attitude to the provided services. In this model, service quality was evaluated comparing the expected quality to perceived quality.

SERVQUAL survey module was elaborated by Parasuraman, Zeithaml and Berry (1988, 1991, 1993, 1994). Service quality is evaluated by calculating the difference between the customers' expected and perceived quality. SERVQUAL (version of 1991) is structured in two parts. Parts one and two each contains 22 questions for evaluating customers' expectations and the quality as perceived when being serviced. The evaluation of service quality is obtained by comparing the values of customers' expected and perceived quality. On the basis of the method suggested by the above-mentioned scholars, the author has developed a model of the process of evaluating service quality.

Public service quality management in Finland has been studied by Tuomi (2012). Relatedness of service quality and customers' conduct in Spain is investigated by Sanchez-Perez, Gazques-Abad and Sanchez Fernandez (2007). Research on the development and present condition of state administration in Poland has been produced by Mazur, Mozhdzhen and Oramus (2018). Quality management in the public sector of Turkey is analyzed by Coskun (2002). Opportunities of service quality improvement in the public sector of Britain are described by Williams and Saunders (2007). Public service quality by Lithuanian local governments has been evaluated by Kondrotaite (2012). It is concluded in research that, as regards quality of public services, what matters most is the consumers' satisfaction with the provided services. In Latvia, Eglitis has worked with developing the quality provision system in the sector of education (2003). Quality evaluation model for providing the quality of education services at rural counselling centres has been elaborated by Grinberga-Zalite (2011). Consumers' satisfaction on the tourist market of Latvia is studied by Medne (2011). The economic provision of service quality in small and medium businesses is analysed by Greitāne (2011). The significance of a customer centred approach in the development of state administration in Latvia is studied by Putans (2016).

Limitation of the research: Due to the limitations to the volume of the research work, the research on customer service quality is concentrated mostly in largest cities and towns in Latvia – Riga, Daugavpils, Jelgava, Ventspils, and Valmiera. The assessment of the quality of administrative services was performed only for face-to-face services, as 54% of the surveyed residents, describing the reasons for face-to-face communication, indicated the impossibility to solve the problem on the Internet.

Theoretical significance of the research:

1. Analysis of the models and methods of evaluating service quality.
2. Characteristics of Latvia's public sector, its volume.
3. Specifying the definition of public administrative services.
4. Elaboration of a model of evaluating service quality for Latvia's public sector institutions.
5. Scientifically justified improvement of public administration quality management system for Latvia's conditions by offering a model of evaluating service quality.

Practical significance of the research:

1. Complex evaluation of the quality and efficiency of public administrative services by Latvia's state institutions.
2. Analysis of factors characterizing the quality of public administrative services of Latvia's state institutions, analysis of cluster groups formed by factors.
3. Analysis of the efficiency indicators of Latvia's institutions providing public administrative services and their comparison with the quality of provided administrative services.
4. Evaluation of the applicability of the model of evaluating the quality of public services by involving experts, institution leaders, and analysis and approbation of the public service quality evaluation research data.

Scientific novelty of the research:

1. The definition of public administrative services and the analysis of their classification have been specified.
2. Development and approbation of service quality assessment model in public administration institutions in Latvia.
3. In the framework of the doctoral thesis, factors have been identified which are considered important by the clients of Latvian public administration institutions in the quality of administrative services provided, but which are less important.
4. Certain clusters or groups formed by the clients of the Latvian public administration according to the factors that are important to them in the quality of the received services.

Practical applicability of the research results:

1. In relation to the urgency of administrative-territorial reforms in Latvia at present, some of the research outcomes may be considered when implementing these reforms and adopting Act on Public Services.
2. By using the model of evaluating service quality made by the author, enterprise leaders and researchers may obtain more detailed information on the customers' evaluation of expected service quality, perceived service quality, provided service quality and its components. In this context, the model gains special attention as it not only brings out service quality related factors but also provides indications for improvement. The model of evaluating service quality will make it possible for the management of enterprises and institutions to identify problems with quality and thus help to plan and initiate a quality improvement programme, enhancing the efficiency, cost-effectiveness, and the total performance of the enterprise.

3. The research results and the author's offered model of evaluating service quality have been presented and discussed at meetings with leaders of the institutions under study. It was given a positive assessment and may be set for further use at these institutions.
4. The elaborated model of evaluating service quality may be applied at any institution providing public services.
5. The theoretical and practical results of the Doctoral Thesis are used in the process of learning in study courses "Quality management" and "School management fundamentals" at Rēzekne Academy of Technologies and Daugavpils University.

Theses statements suggested for defense:

1. In order to evaluate the indicators of service quality, one needs to take into account the area of functioning of the enterprise or institution and the method chosen of the assessment. This thesis statement is confirmed by the conclusions made in chapter 1 comparing the indicator systems for evaluation of the organization work quality discussed in scientific literature so far. The author concluded that SERVQUAL service performance comparison with the evaluation of quality dimensions considered as important by customers bring out those quality criteria, the performance whereof has received lower evaluation and that need to be improved, therefore, in order to evaluate service quality indicators, it is necessary to take into consideration the area of enterprise or institution's functioning – unlike the quantitative indicators that do not need such specification, as quantitative indicators are more or less similar in all spheres of enterprise or institution functioning. This idea was confirmed by experts of the sphere in their interviews.
2. In order to achieve a high level of quality of public services, it is necessary to use the allocated state funds as efficiently as possible. This thesis is confirmed by the conclusions made by the author in Chapter 1 and Chapter 2, analyzing the theories of public sector efficiency. The author concluded that three criteria for the efficiency of public services should be distinguished: economy – economy of the use of state funds, when the smallest possible amount of funds is used, while maintaining the quality of certain services; quality – quality means the quality of a service that fully meets the needs of a public service customer; a balance between the first and second criteria, where a certain degree of savings is achieved while the quality of service is at a sufficient level. It follows from the above that in order to achieve a high level of quality of public services, it is necessary to use the allocated state funds as efficiently as possible.
3. Factors considered by clients to be most important concerning the quality of services provided by public administration institutions are security of the service, competence and responsiveness of the service providers. This statement is confirmed by the conclusions drawn by the author in Section 3 evaluating the quality of services by Latvia's public sector institutions. Factor group I listing factors considered by customers most important as to expected service quality contains such service quality dimensions as security, responsiveness, competence. Factors of this group have coefficient from 0.790 to 0.505. Factor group II according to their importance contains factors related to such a service quality dimension as

empathy. Factors of this group have coefficient from 0.765 to 0.559. Factor group III lists factors related to material gains dimension. The coefficient of this group is from 0.797 to 0.673. Comparison of the produced factor analysis for data groups concerning the customers' expected service and perceived service evaluation revealed that customers consider security, responsiveness, competence, and empathy to be the most important service quality dimensions, the performance whereof must be improved. Less important are factors related to the dimension of material gains. The results of factor analysis confirm the outcomes of the public service evaluation survey conducted within the research.

4. Clients of public administration institutions form four conditional groups according to the factors considered to be important as concerns the quality of the received services. This statement is confirmed by the conclusions drawn in Section 3 evaluating service quality provided by Latvia's public sector institutions and conducting factor and cluster analyses of the obtained data. Service quality investigation based on cluster analysis was conducted in order to obtain detailed customer profiles with similar evaluations of the service. This approach allows to detect special requirements and needs of customer groups concerning service quality and personalize service provision strategy. This method of segmentation makes easier the provision of personalized services adjusted to the special needs or wishes of various customer groups. Service adjustment enhances customer satisfaction and loyalty. Cluster 1 lists customers who hold as important such service quality dimensions as security, responsiveness, competence. Cluster 2 contains customers who single out as important competence and empathy. Cluster 3 entails customers who consider the dimension of material gains as most important. The majority of customers of cluster 4, similar to cluster 2, emphasize the dimension of empathy. The analysis of customer groups obtained as a result of cluster analysis according to service quality dimensions leads to conclusion that two of the most distinct groups are greatly similar as to the evaluation of such service quality components as security and responsiveness, One of the groups is most distinct in its most negative evaluation of all service quality dimensions. This group may be called the fastidious customers. In the conducted interviews, experts of the sphere revealed that service quality has an essential role in customer satisfaction. Determining factors are the image of enterprise, customers' experience, the internal and external environment of the enterprise, service provision quality, service security, responsiveness of service provider employees, their competence. In order to improve the service quality, it must be monitored on regular basis detecting spheres where improvements are necessary. Public service quality evaluation survey must be designed taking into consideration the specificity of the enterprise to be evaluated. Customer service standards at the enterprise must be elaborated taking into consideration the specificity of the enterprise or institution. According to experts, it must be concluded that organizations may improve the quality of provided services by implementing a model of the process of evaluating service quality. Implementation of a model of the process of evaluating service quality makes it possible to obtain information about the provided service quality and its dimensions. This information and its analysis make it possible to introduce changes in

customer service, personnel training and evaluation. This serves as additional motivation for the employees. Highly motivated employee may help raise quality standards. For this purpose, personnel management is important, with continuous training and evaluation of their performance.

Research hypothesis is proved by the conclusions made by the author in Section 3, analyzing the results of public administration services quality assessment. Clients, as the most important dimensions in the quality of Latvian public sector administrative services, rated reliability – on average 4.73 points, responsiveness – on average 4.69 points and competence – on average 4.53 points. The quality of administrative services in all dimensions of quality is assessed as negative. The quality of safety, responsiveness, competence dimensions was assessed with -0.668p., -0.626p., -0.518p., respectively. A less negative evaluation of quality is observed only in the dimensions of material benefits (-0.209p.) and empathy (-0.388p.).

Problems and their possible solutions

Problem 1: Until now, the concept of public service and administrative service has not been precisely defined in regulatory enactments.

Possible solution: The author proposes to the responsible ministry to use the definitions of public services and administrative services specified in the dissertation and their classification (see Subsection 1.1) for incorporation in legislation.

Problem 2: The economic efficiency of the largest researched state institutions is low and so is the quality of administrative services provided by customers.

Possible solution: The author proposes to use his own model of quality assessment of administrative services to evaluate the services provided by state enterprises and institutions. After starting operations, the company must establish an institution's quality control system, which includes the development of quality manuals and customer service standards. Employees are being trained on customer service standards and the customer service process. After starting customer service, the model envisages starting a regular customer survey, preferably at least twice a quarter, with a modified SERVQUAL questionnaire. The SERVQUAL questionnaire, modified and tested by the author, is used here. After collecting the survey data, information on the expected service of customers, the quality and efficiency of the service provided by the received services is analyzed. Customer surveys and analysis of the obtained data are performed by the service quality monitoring and control unit. Using the author's quality assessment model for administrative services, business leaders and researchers can obtain more detailed information about the quality assessment of customers' expected services, the quality assessment of perceived services, the quality of services provided and its components. The company has the opportunity, based on the information obtained, to develop and make changes in the service delivery process, as well as additional training of employees to achieve higher results. In this context, the model is gaining in importance as it not only helps to identify factors related to service quality, but also provides guidance for improvement. The quality assessment model of administrative services allows the management of companies and institutions to identify quality

problems and thus helps to plan the launch of a quality improvement program, improving the company's efficiency, profitability and overall performance.

Problem 3: There is no uniform procedure for the provision of public administrative services, each institution does it differently.

Possible solution: The author proposes to the responsible ministry to prepare and adopt in the Saeima a comprehensive legal document regulating the activities of public administration institutions – the Public Services Law, which would also stipulate the procedure for providing public administrative services, common public administration and customer service standards the proposed model for assessing the quality of administrative services.

Problem 4: Latvia has a low score by the Civic Participation Index, which may negatively affect the clients' assessment of the quality of administrative services received.

Possible solution: Institutions providing public administrative services (SRS, SSIA, SEA, etc.) and their websites should have information on the possibility to assess the quality of public administrative services, on the process of assessing the quality of administrative services and explanations on its performance.