

NACIONĀLAIS
ATTĪSTĪBAS
PLĀNS 2020



EIROPAS SAVIENĪBA
Eiropas Reģionālās
attīstības fonds

IEGULDĪJUMS TAVĀ NĀKOTNĒ



Vides aizsardzības un
reģionālās attīstības
ministrija

KANTAR
TNS.7

jaunrades
laboratorija

Integrēts Publisko pakalpojumu sniegšanas un gala lietotāju vajadzību monitorings

VPVKAC klientu aptaujas nodevums

Rezultātu atskaite

Iepirkuma identifikācijas numurs VARAM 2017/4

2019. gads

Dokumenta identifikators:

VARAM_VPVKAC_KLIENTU_APTAUJA_NODEVUMS_2019.docx

Neatkarīgi no izmantojamajiem līdzekļiem nevienu daļu no šī dokumenta nedrīkst reproducēt, pārraidīt, pārrakstīt, uzglabāt elektroniskā meklēšanas sistēmā vai tulkot kādā citā valodā bez pilnas atsauces uz šo dokumentu.

© VARAM, 2019. Visas tiesības aizsargātas.

Citas tekstā izmantotās preču zīmes pieder to īpašniekiem un ir izmantotas tikai kā atsauces.

Izmaiņu lapa

Datums	Versija	Apraksts
12.07.2019.	1.0	Nodevums iesniegts Pasūtītājam saskaņošanai.
01.08.2019.	2.0	Nodevums papildināts atbilstoši 2019. gada 26. jūlijā saņemtajiem Pasūtītāja komentāriem un iesniegts atkārtotai kvalitātes pārbaudei
27.09.2019.	3.0.	Saskaņota gala versija iesniegta Pasūtītājam.

Satura rādītājs

Tabulu rādītājs.....	3
Attēlu rādītājs	3
1. Ievads	5
1.1. Dokumenta nolūks	5
1.2. Saīsinājumi, termini un definīcijas	5
2. Tehniskā informācija	6
3. Metodoloģijas apraksts	7
4. Respondentu sociāldemogrāfiskais raksturojums.....	8
5. Ziņojuma saturs.....	9
5.1. Informētība par pakalpojumiem un to saņemšanu	9
5.2. Pakalpojuma pieteikšana	11
5.3. Pakalpojuma pieteikšanas kanāla novērtējums.....	16
5.4. Apmierinātība ar saņemtajiem pakalpojumiem	19
5.5. Interneta, internetbankas un eID kartes lietošana	22
6. Secinājumi un rekomendācijas	24
Pielikumi.....	28

Tabulu rādītājs

1. tabula. Dokumentā izmantotie saīsinājumi un definīcijas.....	5
2. tabula. Pētījuma tehniskā informācija	6

Attēlu rādītājs

1. attēls. Respondentu raksturojums (1)	8
2. attēls. Respondentu raksturojums (2)	8
3. attēls. Informācijas kanāli.....	10
4. attēls. Informācija par pieejamajiem pakalpojumiem	11
5. attēls. Pieteiktie pakalpojumi	12
6. attēls. Informētība par pakalpojumu elektronisku pieteikšanu	13
7. attēls. Iemesli, kādēļ pakalpojumus nepieteica elektroniski.....	15
8. attēls. Darbinieka atbalsts pakalpojuma elektroniskai pieteikšanai.....	16
9. attēls. Pakalpojuma elektroniskā pieteikšana.....	17

10. attēls. Pakalpojuma elektroniskā pieteikšana – novērtējums	18
11. attēls. Lemesli, kas veicinātu pieteikt pakalpojumus elektroniski	19
12. attēls. VPVKAC apmeklējuma vērtējums.....	20
13. attēls. Pozitīvais klientu apkalpošanas centra vērtējumā	21
14. attēls. Neapmierinošais klientu apkalpošanas centru vērtējumā	22
15. attēls. Interneta un internetbankas lietošana	23
16. attēls. Elektroniskā identifikācijas karte	23

1. IEVADS

1.1. Dokumenta nolūks

VPVKAC klientu aptaujas rezultātu nodevums ir izstrādāts saskaņā ar Līgumu. Šis dokuments izstrādāts, lai iesniegtu Pasūtītājam pētījuma rezultātus apkopojuma veidā, sniedzot detalizētu pētījuma rezultātu analīzi un secinājumus un rekomendācijas VPVKAC darba uzlabošanai, VPVKAC klientu informētības un apmierinātības paaugstināšanai. Nodevums izstrādāts, balstoties uz Līguma 1. pielikumu "Pasūtītāja pieprasījums, prasības un tehniskā specifikācija", 2017. gada 28. septembrī ar Pasūtītāju saskaņoto izlases metodi un anketu.

VPVKAC klientu aptauja ir daļa no "Integrēta Publisko pakalpojumu sniegšanas un gala lietotāju vajadzību monitoringa", kurš finansēts no valsts budžeta apakšprogrammas 62.07.00 (ERAF darbības programmas „Izaugsme un nodarbinātība” 2.2.1. specifiskā atbalsta mērķa „Nodrošināt publisko datu atkalizmantošanas pieaugumu un efektīvu publiskās pārvaldes un privātā sektora mijiedarbību” 2.2.1.1. pasākuma „Centralizētu publiskās pārvaldes IKT platformu izveide, publiskās pārvaldes procesu optimizēšana un attīstība”) projekta „Publiskās pārvaldes informācijas un komunikāciju tehnoloģiju arhitektūras pārvaldības sistēma” (Nr.2.2.1.1/16/I/001 – „Publiskās pārvaldes informācijas un komunikācijas tehnoloģiju arhitektūras pārvaldības sistēma” (PIKTAPS)) līdzekļiem.

1.2. Saīsinājumi, termini un definīcijas

1. tabula. Dokumentā izmantotie saīsinājumi un definīcijas

Saīsinājums	Skaidrojums
CAPI	Datorizētās tiešās intervijas jeb Computer Assisted Personal Interviewing.
CATI	Datorizētas telefonintervijas jeb Computer Assisted Telephone Interviews.
CSDD	Ceļu satiksmes drošības direkcija.
eID	Elektroniskā identifikācijas karte, personu apliecinošs dokuments, ar kuru var apliecināt savu identitāti un tiesisko statusu gan klātienē, gan attālināti – interneta vidē.
EDS	Elektroniskās deklarēšanas sistēma.
Izpildītājs	SIA "Jaunrades laboratorija".
KAC	Klientu apkalpošanas centrs.
LAD	Lauku atbalsta dienests.
Līgums	2017. gada 13. jūlijā noslēgtais līgums Nr. IL/49/2017 starp VARAM, SIA "Jaunrades laboratorija" un SIA "TNS Latvia".
Pasūtītājs	Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija.
PMLP	Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde.
VARAM	Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija.
VID	Valsts ieņēmumu dienests.
VPVKAC	Valsts un pašvaldību vienotais klientu apkalpošanas centrs.
VSAA	Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra.

2. TEHNISKĀ INFORMĀCIJA

2. tabula. Pētījuma tehniskā informācija

Pētījuma veicējs	Kantar TNS – metodoloģijas izstrāde un lauka darba īstenošana; Jaunrades laboratorija – metodoloģijas izstrāde, datu apstrāde un analīze.
Mērķa grupa	VPVKAC klienti
Pētījuma metode	Telefonintervijas (Computer-assisted telephone interviewing, CATI) un datorizētās tiešās intervijas (Computer assisted personal interviewing, CAPI)
Izlase	n=502 (CATI n=255; CAPI n=247)
Stratifikācijas pazīmes	<p>Ņemot vērā neregulāro un daļā VPVKAC zemo klientu skaitu, lai paredzētajā laika grafikā un noteiktajās izmaksās veiktu reprezentatīvu klientu aptauju visā Latvijā, tika panākta vienošanās kombinēt datorizēto telefoninterviju (CATI) un datorizēto tiešo interviju aptaujas metodi (CAPI) VPVKAC, kā arī samazināt interviju skaitu.</p> <p>Vispirms tika veikta klientu aptauja ar datorizēto telefoninterviju (CATI) metodi, zvanot uz Pasūtītāja iesniegtajiem 466 klientu telefona numuriem, kuri ir apmeklējuši VPVKAC pēdējā pusgada laikā un ir piekrituši piedalīties aptaujā.</p> <p>Attiecīgi pēc šo telefoninterviju veikšanas rezultātiem tika veidota ar datorizēto tiešo interviju aptaujas metodi (CAPI) veicamo interviju izlase – interviju skaits (cik interviju pietrūkst) un sadalījums pa konkrētiem VPVKAC, ievērojot plānošanas reģionu proporcionālu pārstāvniecību, ņemot vērā iesniegto statistiku par apkalpoto klientu skaitu pēdējā pusgada laikā.</p> <p>Lai nodrošinātu VPVKAC klientu, kuri pēdējo 6 mēnešu laikā ir saņēmuši kādu pakalpojumu, reprezentatīvu izlasi, tika veidota vairākpakāpju stratificēta nejaušā izlase, ņemot vērā Rīgas, Vidzemes, Zemgales, Kurzemes un Latgales plānošanas reģionu proporcionālu pārstāvniecību.</p> <p>Vairākpakāpju stratificētās nejaušās izlases pakāpes:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) plānošanas reģions ar atsevišķi izdalītu reģionālās nozīmes VPVKAC grupu; 2) VPVKAC attiecīgajā plānošanas reģionā. <p>VPVKAC tika atlasīti ar varbūtību, kas proporcionāla klientu skaitam attiecīgā reģiona, attiecīgā VPVKAC ietvaros, bet, ņemot vērā jau sasniegto interviju skaitu ar CATI metodi.</p> <p>Reģionālās nozīmes VPVKAC (Balvos, Tukumā, Smiltenē un Valkā) izlases veidošanā tika izdalīta kā atsevišķa strata, kura arī datu svēršanā tika izdalīta kā atsevišķa strata. Reģionālās nozīmes VPVKAC tika piešķirts koeficients (reizinātājs) 2, jo šajos VPVKAC ir lielāka klientu plūsma, kura nav iekļauta Pasūtītāja iesniegtajā statistikā un nav pilnībā precīzi uzskaitīta un reģistrēta (informācija saņemta no atsevišķām reģionālo centru iestādēm).</p>
Vidējais interviju garums	CATI: 13,2 minūtes CAPI: 12,24 minūtes
Interviju veikšanas laiks	CATI: 08.04.2019.-27.05.2019. CAPI: 22.05.2019.-07.06.2019.

3. METODOLOĢIJAS APRAKSTS

Ņemot vērā neregulāro un daļā VPVKAC zemo klientu plūsmu, lai paredzētajā laika grafikā un noteiktajās izmaksās veiktu reprezentatīvu VPVKAC klientu aptauju visā Latvijā, panākta Pasūtītāja piekrišana kombinēt datorizēto telefoninterviju (CATI) un datorizēto tiešo interviju aptaujas metodi (CAPI) VPVKAC, kā arī samazināt interviju skaitu.

Pamatojums:

- ▶ ņemot vērā klientu plūsmas neregularitāti, daļu interviju bija efektīvāk veikt ar datorizēto telefoninterviju (CATI) metodi un tādēļ bija nepieciešama sistemātiska pieeja regulārā kontaktu uzkrāšanā, ko nodrošināja Pasūtītājs. Tika nodrošināti 466 VPVKAC klientu telefona numuri, kuri bija apmeklējuši VPVKAC pēdējā pusgada laikā un piekrita piedalīties aptaujā;
- ▶ ņemot vērā, ka vidēji pēdējā pusgada (no 01.10.2018. līdz 31.03.2019.) laikā VPVKAC visā Latvijā ir reģistrēti aptuveni 32340 pakalpojumu sniegšanas gadījumi, bet nav apzināts unikālo apkalpoto klientu skaits, izdarot pieņēmumu, ka klientu skaits atbilst pakalpojumu sniegšanas gadījumu skaitam, statistiskā kļūda nav lielāka par 0,4%, ja tiek aptaujāti 502 respondenti 600 respondentu vietā.

Ņemot vērā iepriekš minēto pamatojumu, samazināts ar datorizēto tiešo interviju aptaujas metodi (CAPI) VPVKAC veicamo interviju skaits. Nepieciešamība samazināt tiešo interviju skaitu, tika izvirzīta, ņemot vērā Pasūtītāja iesniegto statistiku par klientu skaitu VPVKAC. Veicot lauka darbu, nācās saskarties ar VPVKAC apmeklētāju neatsaucību (44% no klātienē uzrunātajiem VPVKAC klientiem nepiekrita intervijai, tāpat arī izmantojot datorizēto telefoninterviju (CATI) metodi, 37% nepiekrita piedalīties pētījumā). Ņemot vērā, ka, izmantojot datorizēto tiešo interviju aptaujas metodi (CAPI) nebija iespējams sasniegt nepieciešamo respondentu skaitu, tika pielietota datorizēto telefoninterviju (CATI) metode, un tas arī ietekmēja plānoto lauka darba veikšanas termiņu. Lai lauka darbā iegūtie dati neietekmētu pētījuma rezultātus, tika pieņemts lēmums anulēt 40 veikto interviju (datorizēto telefoninterviju metode (CATI)) datus ar lečavas VPVKAC klientiem, lai samazinātu pārāk lielo Zemgales reģiona un konkrēti lečavas VPVKAC proporciju izlases sadalījumā. Šī iemesla dēļ bija nepieciešams vēl papildu laiks lauka darba norisei.

Aptauja tika uzsākta ar datorizēto telefoninterviju (CATI) metodi, sazinoties ar visiem 466 VPVKAC klientiem, kuri ir piekrituši piedalīties aptaujā.

Attiecīgi pēc šo telefoninterviju veikšanas rezultātiem tika veidota ar datorizēto tiešo interviju aptaujas metodi (CAPI) veicamo interviju izlase – interviju skaits (cik interviju pietrūkst) un sadalījums pa konkrētiem VPVKAC, ievērojot plānošanas reģionu proporcionālu pārstāvniecību, ņemot vērā iesniegto statistiku par apkalpoto klientu skaitu pēdējā pusgada laikā. Ar CAPI metodi tika sasniegti 247 VPVKAC klienti.

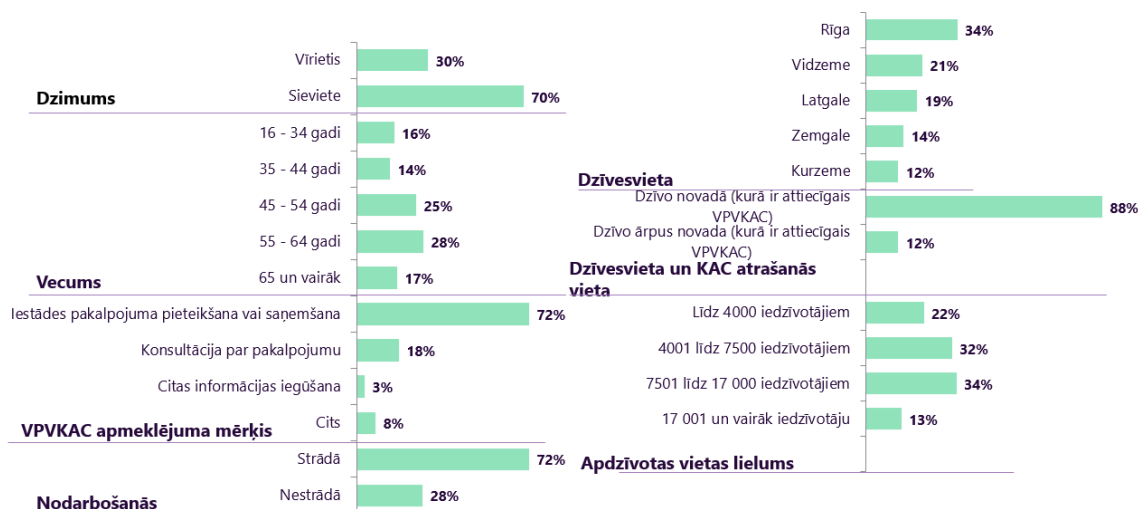
VPVKAC klientu aptaujas anketa pievienota **Error! Reference source not found.** pielikumā.

4. RESPONDENTU SOCIĀLDEMOGRĀFISKAIS RAKSTUROJUMS

2019. gada pētījuma izlase ir 502 VPVKAC klienti, kuri pēdējā pusgada laikā ir apmeklējuši VPVKAC. 88% aptaujāto VPVKAC apmeklētāju dzīvo novadā, kurā atrodas attiecīgais klientu apkalpošanas centrs (skat. 1. attēlu). Vairums (89%) no veiktajām intervijām notika latviski, pārējās (11%) krievu valodā.

70% no aptaujātajiem klientiem ir sievietes, 72% – nodarbinātības statuss ir "strādājoši". Vairums no aptaujātajiem VPVKAC klientiem klientu centru apmeklēja, lai pieteiktu vai saņemtu kādas iestādes (piemēram, Valsts ieņēmumu dienesta vai Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūras) pakalpojumu (72%).

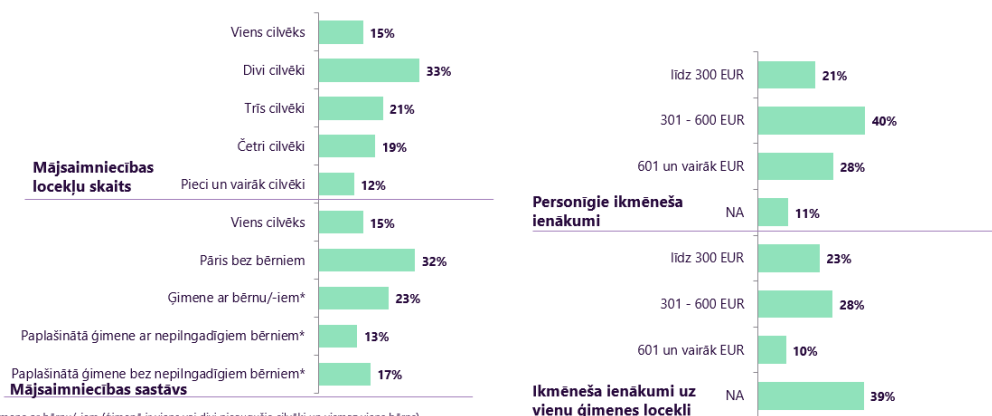
1. attēls. Respondentu raksturojums (1)



Bāze: visi aptaujātie VPVKAC klienti, n=502

Aptaujāto VPVKAC apmeklētāju vidū vairāk ir tādu Latvijas iedzīvotāju, kas dzīvo mājāsaimniecībā divatā (33%), kā arī tie, kuri dzīvo pārī ar citu pieaugušo vai ģimenē ar vienu vai diviem bērniem (skat. 2. attēlu). 28% VPVKAC klientu ikmēneša personīgie ienākumi ir robežās no 301 līdz 600 EUR.

2. attēls. Respondentu raksturojums (2)



*Ģimene ar bērnu/-iem (ģimenē ir viens vai divi pieaugušie cilvēki un vismaz viens bērns)
 *Paplašinātā ģimene ar nepilngadīgiem bērniem (ģimenē ir vismaz 3 pieaugušie un vismaz 1 nepilngadīgs bērns)
 *Paplašinātā ģimene bez nepilngadīgiem bērniem (ģimenē ir vismaz 3 pieaugušie un nav neviena nepilngadīgais)
 Bāze: visi aptaujātie VPVKAC klienti, n=502

Nākamajā nodaļā tiks analizēta VPVKAC klientu informētība par pakalpojumiem un iespējām tos saņemt.

5. ZIŅOJUMA SATURS

5.1. Informētība par pakalpojumiem un to saņemšanu

Tāpat kā 2018. un 2017. gadā, arī 2019. gadā VPVKAC apmeklētāji informāciju par klientu apkalpošanas centrā saņemamajiem pakalpojumiem un konsultācijām visbiežāk ir uzzinājuši klātienē, apmeklējot vietējo pašvaldību (skat. 3. attēlu), kā arī no radiem, draugiem vai paziņām. Tomēr 2019. gadā būtiski ir sarucis to VPVKAC apmeklētāju skaits, kuri par klientu apkalpošanas centrā saņemamajiem pakalpojumiem un konsultācijām visbiežāk ir uzzinājuši klātienē, apmeklējot pašvaldību (2017. gadā – 40%; 2018. gadā – 43%; 2019. gadā – 33%). Ievērojamās izmaiņas šajā rādītājā varētu būt saistītas ar to, ka 2019. gadā atsevišķi tika izšķirts atbilžu variants “zināju par VPVKAC pirms pakalpojumu pieteikšanas (bija/ir pašvaldības darbinieks, bija/ir iesaistīts VPVKAC izveidē u.tml.)”, kas iepriekšējos veiktā pētījuma gados tika skatīts kopā ar atbilžu variantu “pašvaldībā klātienē – apmeklējuma laikā” (2019. gadā skatoties šos abus aspektus summāri, saglabājas līdzīgs atbilžu sadalījums 2017. un 2018. gada pētījumiem aspektā “pašvaldībā klātienē – apmeklējuma laikā”). Īpaši bieži apmeklējot VPVKAC klātienē, informāciju par VPVKAC pieejamajiem pakalpojumiem un konsultācijām ir saņēmuši Latgalē un Vidzemē dzīvojošie, iedzīvotāji, kuru ģimenē ir 3 vai vairāk bērni, kā arī tie iedzīvotāji, kas apmeklēja Vidzemes reģionā esošos KAC.

Raugoties 3 gadu griezumā (2017., 2018., 2019.), saistībā ar VPVKAC pieejamajiem pakalpojumiem un konsultācijām, ir vērojama tendence samazināties tāda informācijas kanāla popularitātei kā pašvaldības izdevumi, avīzes (2017. gadā – 36%; 2018. gadā – 32%, 2019. gadā – 28%). Pašvaldības izdevumus, avīzes kā informācijas kanālu vairāk izmanto sievietes, iedzīvotāji vecumā no 45 gadiem, kuri runā latviski, novados/pilsētās ar iedzīvotāju skaitu līdz 4000, Kurzemes iedzīvotāji (2017. gadā Latgalē dzīvojošie biežāk izmantoja pašvaldības izdevumus, avīzes; 2018. gadā – Vidzemē un Kurzemē dzīvojošie), kā arī VPVKAC apmeklētāji Kurzemes reģionā.

2019. gadā pašvaldības mājaslapu kā informācijas kanālu par VPVKAC pieejamajiem pakalpojumiem minējuši 20% VPVKAC apmeklētāju (2017. gadā - 30%; 2018. gadā – 26%). Šajās interneta vietnēs informāciju vairāk ir meklējuši iedzīvotāji vecumā no 25 līdz 44 gadiem; regulārie interneta lietotāji (lieto katru/gandrīz katru dienu), strādājošie VPVKAC apmeklētāji, Kurzemes iedzīvotāji. Vairāk šo informācijas kanālu izmanto tie VPVKAC apmeklētāji, kuriem ir teicama vai laba pakalpojuma elektroniskās pieteikšanas pieredze.

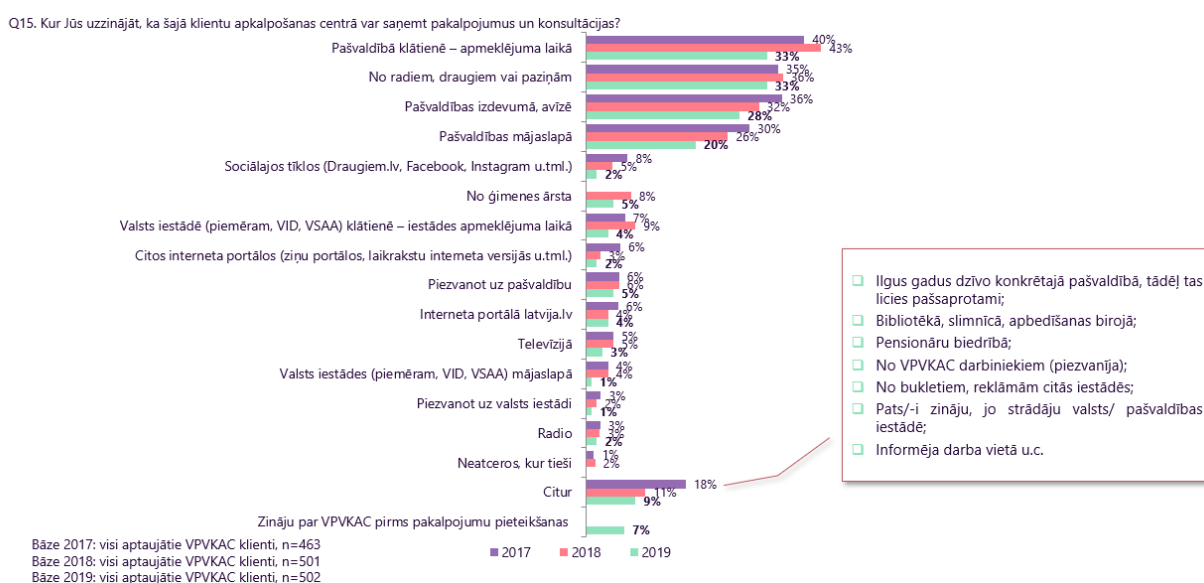
Pārējie iespējamie informācijas kanāli par VPVKAC pieejamajiem pakalpojumiem un konsultācijām 2019. gadā, tāpat kā 2018. un 2017. gadā tiek izmantoti ievērojami retāk. Kopumā ir informācijas kanāli, kuri 3 gadu griezumā tiek izmantoti arvien retāk, lai iegūtu informāciju par klientu apkalpošanas centrā saņemamajiem pakalpojumiem un konsultācijām: sociālie tīkli (Draugiem.lv, Facebook, Instagram u.tml.); ģimenes ārsts; klātienē apmeklējums valsts iestādē (piemēram, VID, VSAA); citi interneta portāli, piemēram, ziņu portāli, laikrakstu interneta versijas u.tml.; televīzija; valsts iestāžu (piemēram, VID, VSAA) mājaslapas.

Balstoties uz 2018. gada veiktā pētījumā iegūtajām atbildēm atvērtajā atbilžu variantā “citur”, kad liela daļa respondentu minēja, ka šādu informāciju viņi zināja jau pirms pakalpojumu pieteikšanas, 2019. gada pētījumā tika veiktas izmaiņas metodoloģijā – šajā jautājumā tika pievienots atbilžu variants “Zināju par VPVKAC pirms pakalpojumu pieteikšanas (bija/ ir pašvaldības darbinieks, bija/ ir iesaistīts VPVKAC izveidē u.tml.)” (7% respondentu). Informāciju par VPVKAC saņemamajiem

pakalpojumiem un konsultācijām jau iepriekš zināja tie respondenti, kuri pārsvarā minēja, ka to zinājuši, jo ilgus gadus dzīvo pašvaldībā, kurā atrodas VPKAC, un kuri uz VPKAC devušies, lai saņemtu konsultāciju par pakalpojumu. Tāpat informācija iegūta bibliotēkā, slimnīcā, apbedīšanas birojā, pensionāru biedrībā, darba vietā, no bukletiem, kā arī no VPKAC darbiniekiem, kuri piezvanījuši.

Respondenti, kuri norādīja, ka informāciju par klientu apkalpošanas centrā saņemamajiem pakalpojumiem un konsultācijām ieguvuši citur, biežāk dzīvo vieni, dzīvo novadā/pilsētā ar vairāk nekā 17 001 iedzīvotājiem, tie, kuriem ar valsts iestādēm ir ērtāk sazināties krievu valodā, kā arī tie, kuri VPKAC apmeklēja ar mērķi pieteikt vai saņemt kādas iestādes (piemēram, VID vai VSAA) pakalpojumu.

3. attēls. Informācijas kanāli



Runājot par saņemtajiem pakalpojumiem un informētību par pieejamajiem pakalpojumiem, turpmāk tiks raksturota informētības par pakalpojumiem un to pieteikšanas attīstību laika gaitā. 2017. gadā pakalpojums, par kuru VPKAC apmeklētāji bija informēti visvairāk, bija iespēja šajā klientu apkalpošanas centrā iesniegt pieteikumu slimības pabalstam. 29% no aptaujātajiem VPKAC apmeklētājiem bija devušies uz VPKAC ar mērķi iesniegt pieteikumu slimības pabalstam, vēl 47% no apmeklētājiem paši šo pakalpojumu neizmantoja, taču bija informēti par tā pieejamību VPKAC. 2018. gadā VPKAC apmeklētāju skaits, kuri ir iesnieguši pieteikumu VPKAC par slimības pabalstu, būtiski samazinājās (šo pakalpojumu izmantoja 15% aptaujāto VPKAC klientu), jo 2018. gadā Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra veic pakalpojumu elektronizāciju, un tieši šis ir biežāk pieprasītais VSAA pakalpojums. Arī 2019. gadā pieteikums slimības pabalstam joprojām ir atpazīstamākais pakalpojums, kuru iespējams saņemt VPKAC (55%), bet uz VPKAC bija devušies 12% respondentu ar mērķi iesniegt pieteikumu slimības pabalstam. Savukārt tāpat kā 2018. gadā, arī 2019. gadā visbiežāk izmantotais pakalpojums bija gada ienākumu deklarācijas iesniegšana (2017. gadā šādu pakalpojumu VPKAC izmantoja 16% respondentu, 2018. gadā – 27%; 2019. gadā – 43%) (skat. 4. attēlā), taču, jāņem vērā, ka šī pakalpojuma popularitāte ir drīzāk skaidrojama ar aptaujas norises laiku (pētījums tika veikts gada pirmajos mēnešos, kad gada deklarācija ir biežāk pieteikts pakalpojums), kā arī ar aptaujāto mērķa grupu, kas ir VPKAC klienti, kuri saņēmuši pakalpojumus pēdējā pusgada laikā.

2019. gadā VPVKAC apmeklētājiem atpazīstamākais pakalpojums ir pieteikums slimības pabalstam (55% informētu respondentu). Par šo pakalpojumu vairāk ir informēti cilvēki vecumā no 35 līdz 44 gadiem, Kurzemē un 5 un vairāk cilvēku māsaimniecībās dzīvojošie respondenti, kā arī tie, kuri šobrīd strādā un kuru ienākumi pagājušajā mēnesī pēc nodokļu nomaksas uz vienu ģimenes locekli bija līdz 300 eiro. Lai saņemtu šo pakalpojumu, uz VPVKAC bija devušies 12% no aptaujātajiem respondentiem. 2019. gadā starp atpazīstamākajiem pakalpojumiem ir arī konsultācija par Valsts ieņēmumu dienesta pakalpojumiem (54% atpazīstamība); pieteikums apbedīšanas pabalstam (54% atpazīstamība); pieteikums bērna piedzimšanas pabalstam (52% atpazīstamība).

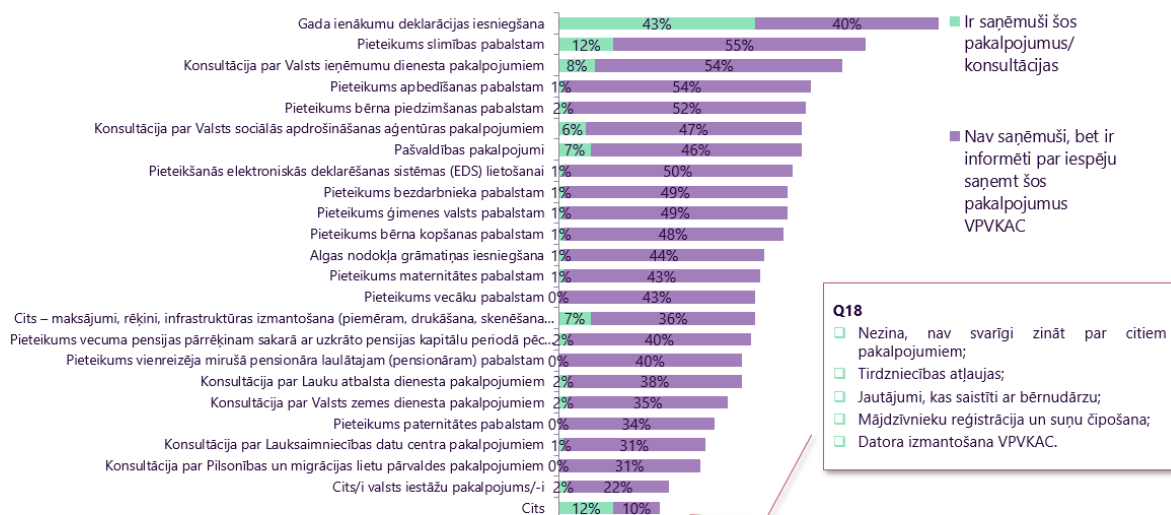
2019. gadā retāk informēti VPVKAC apmeklētāji ir par citiem valsts iestāžu pakalpojumiem (22% informētība) un citiem pakalpojumiem, ko norādījuši paši respondenti (piemēram, tirdzniecības atļaujām, mājdzīvnieku reģistrāciju un čipošanu u.c.) (10% informētība).

2018. gadā vismazāk informēti VPVKAC apmeklētāji bija par maksājumu, rēķinu, infrastruktūras izmantošanas (piemēram, drukāšanu, skenēšanu u.tml.)” pakalpojumu pieejamību klientu apkalpošanas centros, bet 2017. gadā viszemākā VPVKAC klientu informētība bija par tādu pakalpojumu kā konsultācijas par Pilsonības un migrācijas lietu pārvaldes (PMLP) pakalpojumiem pieejamību klientu apkalpošanas centrā – informēti bija 34%. 2018. gadā respondentu vidū informētība par šo pakalpojumu pieauga līdz 45%, bet 2019. gadā atkal samazinājies līdz 31%.

Salīdzinot 2017. un 2018. gada rezultātus ar 2019. gada rezultātiem par VPVKAC klientu informētību par pieejamajiem pakalpojumiem, jāsecina, ka VPVKAC klientu informētība par šiem pakalpojumiem kopumā ir pieaugusi.

4. attēls. Informācija par pieejamajiem pakalpojumiem

Q1. Kādu tieši konsultāciju vai pakalpojumu Jūs pieteicāt vai saņēmt šajā klientu apkalpošanas centrā?
Q18. Kādus pakalpojumus vēl var pieteikt vai saņemt šajā klientu apkalpošanas centrā?



Bāze: visi aptaujātie VPVKAC klienti, n=502

* Pilns pakalpojuma apraksts: Pieteikums vecuma pensijas pārrēķinam sakarā ar uzkrāto pensijas kapitālu periodā pēc pensijas piešķiršanas vai pārrēķināšanas

Q18

- Nezina, nav svarīgi zināt par citiem pakalpojumiem;
- Tirdzniecības atļaujas;
- Jautājumi, kas saistīti ar bērnudārzu;
- Mājdzīvnieku reģistrācija un suņu čipošana;
- Datora izmantošana VPVKAC.

Nākamajā nodaļā vairāk par VPVKAC apmeklētāju pakalpojumu pieteikšanas vērtējumu.

5.2. Pakalpojuma pieteikšana

Pētījumā tika aptaujāti tie Latvijas iedzīvotāji, kuri pēdējā pusgada laikā bija apmeklējuši kādu no VPVKAC, lai pieteiktu vai saņemtu kādu pakalpojumu vai konsultāciju par pakalpojumu. Tāpat kā

2018. gadā, arī 2019. gadā visvairāk no šiem iedzīvotājiem (43%) bija apmeklējuši VPKAC, lai iesniegtu gada ienākumu deklarāciju (skat. 5. attēlu). Biežāk gada ienākumu deklarāciju iesniedza sievietes; respondenti vecuma grupā 45-54; Latgales un Kurzemes reģionos dzīvojošie; divu cilvēku mājsaimniecībā dzīvojošie; respondenti bez bērniem vecumā līdz 18 gadiem; ar personīgajiem ienākumiem 301 līdz 600 EUR mēnesī pēc nodokļu nomaksas; tie, kuri pauduši, ka elektronisko pakalpojumu pieteikšanas pieredzi būtu nepieciešams uzlabot; tie, kuri internetu izmanto reizi nedēļā vai retāk un kuriem nav elektroniskās identifikācijas kartes.

Arī 2019. gadā, tāpat kā 2018. gadā otrs biežāk minētais iemesls VPKAC apmeklējumam ir iesniegums slimības pabalstam (12%). Tā kā šis pakalpojums kopš 2018. gada ir pieejams elektroniski, salīdzinot ar 2017. gadu, pakāpeniski samazinās to respondentu skaits, kas šo pakalpojumu piesaka klātienē (2017. gadā – 29%; 2018. gadā – 15%; 2019. gadā – 12%). Arvien šo pakalpojumu klātienē piesaka tie, kuri dzīvo laukos, novadā, kurā ir attiecīgais VPKAC un tie, kuri apmeklēja Kurzemes reģiona VPKAC.

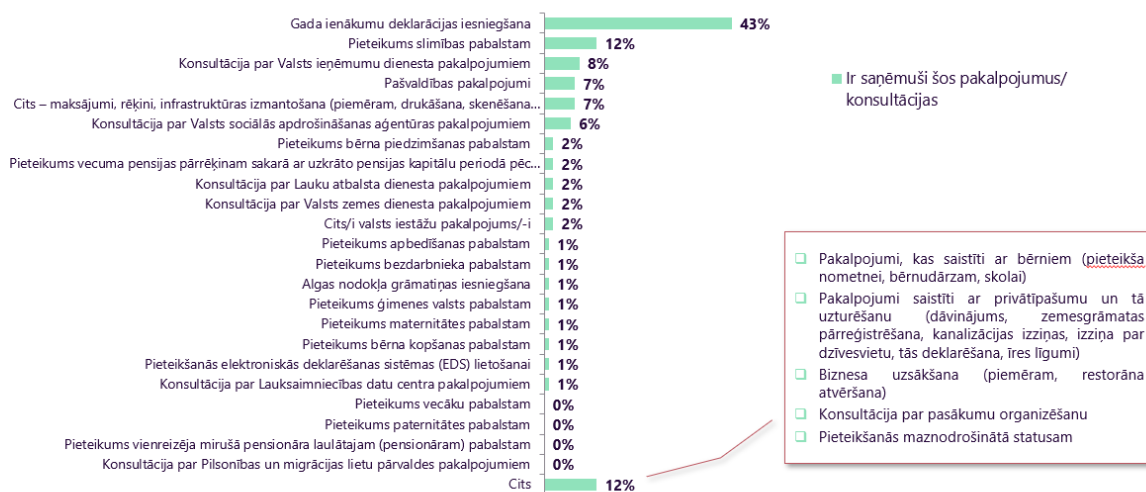
2019. gadā 8% (par 2 procentpunktiem mazāk nekā 2018. gadā) no aptaujātajiem VPKAC klientiem apmeklēja VPKAC, lai saņemtu konsultāciju par Valsts ieņēmumu dienesta (VID) pakalpojumiem. Biežāk VPKAC klātienē šāda veida konsultācijas saņemšanai apmeklējuši respondenti vecumā 55 – 64 gadi, kā arī Zemgales reģionā dzīvojošie respondenti, un kuriem ir laba kopējā apmierinātība (vērtējums "7 – 8" 10 punktu skalā) ar pakalpojuma pieteikšanas pieredzi elektroniski.

12% no VPKAC apmeklētājiem klientu centru ir apmeklējuši, lai saņemtu cita veida (iepriekš nenorādītos) pakalpojumus. Visbiežāk šie pakalpojumi ir saistīti ar privātpašumu un tā uzturēšanu (zemes nomas un īres līgumu noslēgšanu vai pagarināšanu), bērnu pieteikšanu nometnēm, bērnudārzam vai skolai; dažādām konsultācijām; pieteikšanos maznodrošinātā statusam; noformētu pieteikumu asistenta pakalpojumam personām ar invaliditāti u.c.

Tāpat kā 2018. gadā, arī 2019. gadā būtiskas izmaiņas pārējos pieteiktajos pakalpojumos un to pieteikšanas skaitā, izņemot iepriekš aprakstītās izmaiņas par gada ienākuma deklarāciju un pieteikumu slimības pabalstam, kopš 2017. gada pētījuma kopumā nav.

5. attēls. Pieteiktie pakalpojumi

Q1. Kādu tieši konsultāciju vai pakalpojumu Jūs pieteicāt vai saņēmāt šajā klientu apkalpošanas centrā?



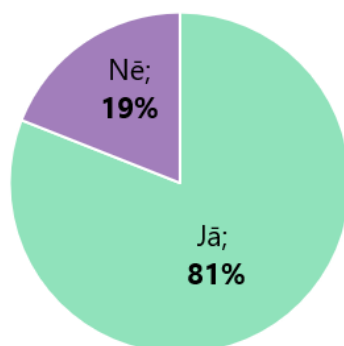
Bāze: visi aptaujātie VPKAC klienti, n=502

* Pilns pakalpojuma apraksts: Pieteikums vecuma pensijas pārrēķinam sakarā ar uzkrāto pensijas kapitālu periodā pēc pensijas piešķiršanas vai pārrēģināšanas

Par iespēju pieteikt valsts un pašvaldību iestāžu pakalpojumus elektroniski ir informēts 81% no VPVKAC apmeklētājiem (skat. 6. attēlu), šis īpatsvars gada laikā nav mainījies (1 procentpunkta pieaugums). Vairāk to VPVKAC apmeklētāju, kuri ir informēti par iespēju pakalpojumus pieteikt elektroniski, ir tie, kas internetu lieto biežāk (81 % no tiem, kas lieto katru/gandrīz katru dienu). Retāk informēti par pakalpojumu elektronisko pieteikšanas iespēju ir VPVKAC klienti, kuri dzīvo pilsētās, Rīgas reģionā, ar zemākiem ienākumiem (līdz 300 EUR pēc nodokļu nomaksas). Daudz par pakalpojumu elektronisko pieteikšanu neinformēto iedzīvotāju vidū ir tādi, kuri neizmanto internetu (73 respondenti). Tie respondenti, kuri aptaujāti klātienē VPVKAC (CAPI metode) biežāk norādījuši, ka nav informēti par iespēju pieteikt elektroniski.

6. attēls. Informētība par pakalpojumu elektronisku pieteikšanu

Q16. Vai Jūs zināt, ka šo pakalpojumu var pieteikt arī elektroniski?



Bāze: visi aptaujātie VPVKAC klienti, kuri ir izmantojuši kādu no pakalpojumiem, kuru bija iespējams pieteikt arī elektroniski, n=502

Runājot par to, kādēļ aptaujātie VPVKAC klienti klātienē pieteiktos pakalpojumus nepieteica/nesaņēma elektroniski, vairums savu izvēli pamato ar nepietiekamām zināšanām un prasmēm pakalpojumu iesniegt elektroniski, apmierinātību ar klātienē apkalpošanu un servisu, un problēmām ar pieejamajiem tehnoloģiskajiem risinājumiem (skat. 7. attēlu).

Līdzīgi kā 2017. un 2018. gadā, biežāk minētais iemesls, kādēļ VPVKAC klienti pakalpojumu nepieteica un nesāņēma elektroniski, ir vēlme pakalpojuma pieteikšanu uzticēt profesionāļiem – klientu apkalpošanas centra darbiniekiem. Lai gan 2018. gadā, salīdzinot ar 2017. gadu šo aspektu bija norādījuši par 13 procentpunktiem mazāk respondentu (2017. gadā – 30%; 2018. gadā – 17%), tomēr 2019. gadā šis aspekts ir minēts biežāk (27%). Biežāk nepieciešamību pēc profesionāla palīdzības kā iemeslu pakalpojumu pieteikt klātienē minējuši nelielās pilsētās/ novados dzīvojošie (līdz 4000 iedzīvotājiem); respondenti, kuri elektroniskās pakalpojumu pieteikšanas pieredzē norādījuši uz nepilnībām un pauduši nepieciešamību pēc uzlabojumiem; kā arī regulārie interneta lietotāji (lieto katru/gandrīz katru dienu) – tas varētu būt skaidrojams ar to, ka tie regulārie interneta lietotāji, kuriem nav bijusi laba vai teicama pieredze, piesakot pakalpojumu elektroniski, biežāk norāda uz pakalpojuma pieteikšanas uzticēšanu VPVKAC darbiniekiem. Savukārt, retāk nepieciešamību pēc profesionāla palīdzības norādījuši tie, kas dzīvo Rīgas reģionā un lielākās pilsētās (17 001 un vairāk iedzīvotāju), kā arī tie, kuri apmeklējuši Pierīgas reģiona VPVKAC.

19% respondentu kā iemeslu pakalpojuma nepieteikšanai elektroniski ir minējuši nepietiekamas prasmes lietot datoru vai internetu. Vairāk šo iemeslu minējuši VPVKAC klienti vecāki par 65 gadiem, tie, kuri izvēlējās atbildēt krievu valodā un kuriem ir ērtāk komunicēt ar valsts un pašvaldību iestādēm krievu valodā; nestrādājošie; respondenti ar personiskajiem ienākumiem

pagājušajā mēnesī pēc nodokļu nomaksas 301-600 EUR, kā arī internetu un internetbanku nelietojošie respondenti.

17% respondentu min neprasmī darboties ar tik sarežģītām sistēmām. Šo iemeslu biežāk minējuši respondenti vecāki par 65 gadiem, Kurzemē dzīvojošie, tie, kuri dzīvo ārpus novada, kurā ir attiecīgais VPVKAC, kā arī tie, kuriem nav elektroniskas pakalpojumu pieteikšanas pieredzes.

Otrā nozīmīgākā aspektu grupa ir apkalpošanas un servisa trūkums. Salīdzinot 2017., 2018. un 2019. gada rezultātus, aspektu grupā "apkalpošana un servisa trūkums" ir vērojama tendence, ka retāk izplatīts iemesls pakalpojumu pieteikšanai klātienē ir "patīk, ka apkalpo klātienē" (2017. gadā – 13%; 2018. gadā – 11%; 2019. gadā – 9%). Tāpat trīs gadu griezumā vērojama izteikta tendence samazināties to VPVKAC klientu skaitam, kuriem ir svarīga iespēja klātienē personīgi pārrunāt interesējošos jautājumus ar darbinieku, lai izvairītos no iespējamajiem pārpratumiem un kļūdām (2017. gadā – 15%; 2018. gadā – 17%; 2019. gadā – 8%). Citi iemesli, kādēļ klienti izvēlas pieteikt pakalpojumu klātienē VPVKAC, nevis elektroniski, ir respondentu vērtējums par to, ka ir iespējams personīgi pārrunāt interesējošos jautājumus ar VPVKAC darbinieku (8% no respondentiem, biežāk Latgalē dzīvojošie). Tāpat citi ar apkalpošanu un servisa trūkumu saistītie iemesli tam, kādēļ pakalpojumu nepieteikt klātienē, ir tas, ka ir svarīgi kontaktēties ar cilvēkiem (5% respondentu); ir izveidojies pieradums kārtot klātienē, pa pastu vai pa telefonu (3% respondentu); pieteica elektroniski, bet klātienē ar darbinieka atbalstu (3% respondentu).

2019. gadā trešā nozīmīgākā aspektu grupa, kas attur VPVKAC klientus pakalpojumus iesniegt elektroniski, ir problēmas tehnoloģiju pieejamību – 10% respondentu norādījuši, ka tiem nav datora vai citas ierīces, visbiežāk – respondenti, kuri ir vecāki par 65 gadiem. Biežāk tehnoloģiju pieejamība ir problēma respondentiem, kuri dzīvo vieni. 5% respondentu nav pieejams interneta pieslēgums – biežāk respondentiem ar ļoti zemiem ienākumiem (līdz 300 EUR personiskie ienākumi pēc nodokļu nomaksas). Nozīmīgi, ka tādi faktori kā tehnoloģiju nepieejamība un prasmju trūkums ir izteiktas problēmas vecuma grupām virs 55 gadiem – respondenti no 16 līdz 44 gadiem retāk norāda, ka tiem šie aspekti ir iemesls pakalpojumu nepieteikšanai elektroniski.

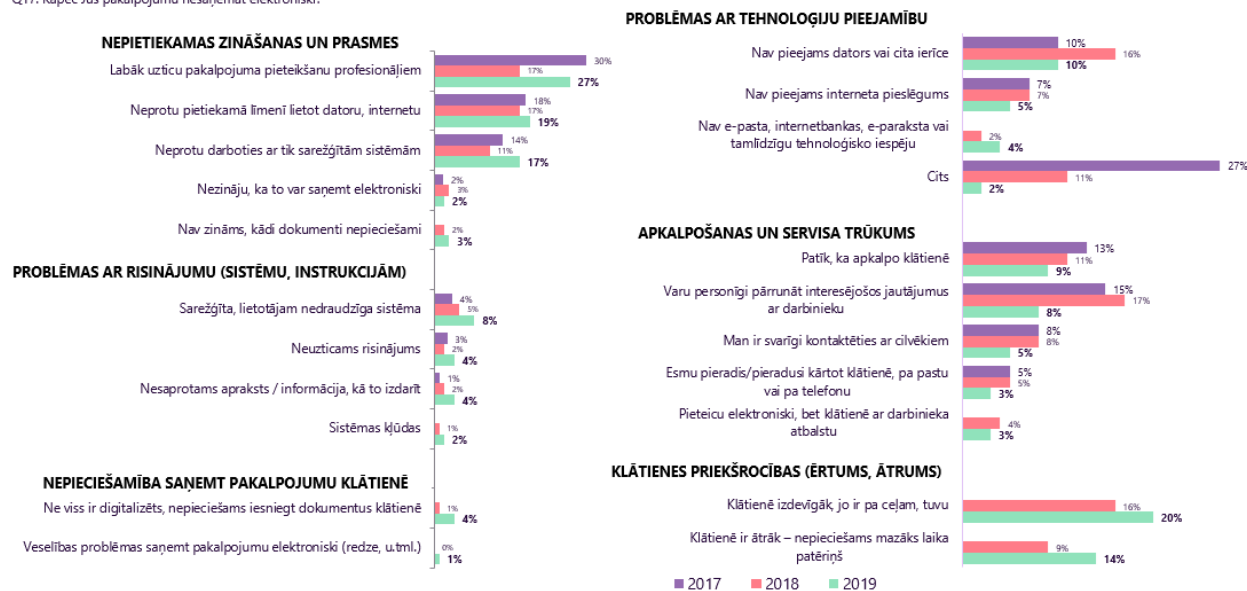
Ceturta aspektu grupa, kas attur VPVKAC klientus pakalpojumus saņemt elektroniski, ir klātienes priekšrocības (ērtums, ātrums), un, salīdzinot ar 2018. gadu, šajā aspektu grupā ir vērojams pieaugums. 2019. gadā 20% (2018. gadā 16%) no VPVKAC apmeklētājiem pakalpojumu nesaņēma elektroniski, jo klātienē to izdarīt bija izdevīgāk tā iemesla dēļ, ka VPVKAC bija pa ceļam. Tāpat 14% (2018. gadā 9%) apmeklētāju norādīja, ka klātienē pieteikt pakalpojumu bija ātrāk, jo bija nepieciešams mazāks laika patēriņš (biežāk vecuma grupā 16-34 gadi). Aptaujātie VPVKAC klienti, kuri dzīvo Rīgas reģionā, biežāk nekā citu reģionu iedzīvotāji norādījuši, ka pakalpojumu nesaņēma elektroniski tā iemesla dēļ, ka klātienē to darīt bija izdevīgāk, jo VPVKAC bija pa ceļam.

Piektā aspektu grupa, kuru respondenti norādījuši kā iemeslu tam, kādēļ nepieteica pakalpojumu elektroniski, ir problēmas ar risinājumu (sistēmu, instrukcijām). Lai gan par šo aspektu grupu, salīdzinot ar citām, vērtējumi ir sniegti retāk (22% respondentu), tomēr trīs gadu griezumā (2017., 2018. un 2019. gads) ir vērojama tendence pieaugt respondentu skaitam (2017. gadā – 8%; 2018. gadā – 9%; 2019. gadā – 22%), kuri pakalpojumu nepieteica elektroniski saistībā ar risinājumu (sistēmu, instrukciju) problēmām. Iemeslu nepieteikt pakalpojumu elektroniski dēļ sarežģītas, lietotājam nedraudzīgas sistēmas (piemēram, daudz soļu, daudz lauku jāaizpilda) biežāk norādījuši Latgalē un mazā (līdz 4000 iedzīvotājiem) un vidējā novadā/pilsētā (no 4000 līdz 7500 iedzīvotājiem) dzīvojošie. Tāpat iemesls pakalpojumu nepieteikt elektroniski ir nesaprotams apraksts/informācija kā to izdarīt (4% respondentu), tādēļ, ka ne viss ir digitalizēts, nepieciešams iesniegt dokumentus klātienē (4%), kā arī sistēmas kļūdas (2%).

Tāpat 2019. gadā neliela aptaujāto VPKAC klientu daļa norādījusi, ka pakalpojumu nesaņēma elektroniski tā iemesla dēļ, ka bija nepieciešamība to saņemt klātienē. Viens no iemesliem, kādēļ ir nepieciešamība saņemt pakalpojumu klātienē, ir tādēļ, ka ne viss ir digitalizēts un ir nepieciešams iesniegt dokumentus klātienē (4% respondentu), savukārt otrs iemesls ir saistīts ar veselības problēmām, kas liedz pakalpojumu saņemt elektroniski (piemēram, redze u.tml.), ko ir norādījis 1% respondentu.

7. attēls. Iemesli, kādēļ pakalpojumus nepieteica elektroniski

Q17. Kāpēc Jūs pakalpojumu nesaņēmat elektroniski?

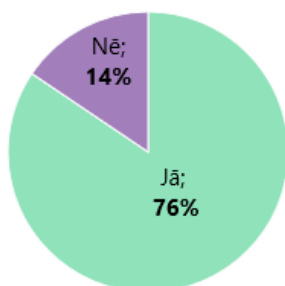


Bāze 2017: visi aptaujātie VPKAC klienti, kuri nav pieteikuši pakalpojumus elektroniski, n=224
 Bāze 2018: visi aptaujātie VPKAC klienti, kuri nav pieteikuši pakalpojumus elektroniski, n=388
 Bāze 2019: visi aptaujātie VPKAC klienti, kuri nav pieteikuši pakalpojumus elektroniski, n=405

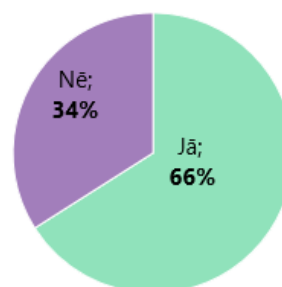
2019. gadā, salīdzinot ar 2018. gada rezultātiem, ir samazinājies to respondentu skaits, kurus VPKAC darbinieki informēja par to, ka klātienē pieteikto pakalpojumu ir iespējams pieteikt elektroniski (2018. gadā – 86%; 2019. gadā – 76%) (skat. 8. attēlu). Tāpat informētība un atbalsta pieredze izteikti atšķiras dažādās sociāli demogrāfiskajās grupās (piemēram, retāk darbinieki par pakalpojuma elektronisku pieteikšanu informējuši respondentus vecuma grupā 16-34). Biežāk šādu informāciju ir saņēmuši respondenti vecumā no 35 līdz 44 gadiem, nelielu un vidēju novadu/pilsētu iedzīvotāji (līdz 4000 iedzīvotājiem; no 4001 līdz 7500 iedzīvotājiem), Latgalē dzīvojošie. Arī jautājumā par to, vai VPKAC darbinieks klientam piedāvāja palīdzību pieteikt pakalpojumu elektroniski, 2019. gadā ir saņemts procentuāli mazāks apstiprinošu atbilžu skaits nekā 2018. gadā (2018. gadā – 73%; 2019. gadā – 66%). Vairāk šādu piedāvājumu no darbinieka – palīdzēt pakalpojumu pieteikt elektroniski - saņēma respondenti vecumā no 35 gadiem, Latgalē, nelielu novadu/ pilsētu iedzīvotāji (līdz 4000 iedzīvotājiem), kā arī tie aptaujātie VPKAC klienti, kuri apmeklēja Latgales reģiona VPKAC. Retāk palīdzība ir piedāvāta klientiem, kuri apmeklēja Pierīgas reģiona VPKAC un respondentiem līdz 34 gadiem, kas norāda uz to, ka tie, kas var un vēlas pieteikt sev nepieciešamos pakalpojumus elektroniski, to var izdarīt bez VPKAC darbinieku piedāvātās palīdzības.

8. attēls. Darbinieka atbalsts pakalpojuma elektroniskai pieteikšanai

Q17.1. Vai darbinieks Jūs informēja, ka šo pakalpojumu var pieteikt arī elektroniski?



Q17.2. Vai darbinieks Jums piedāvāja palīdzību pieteikt pakalpojumu elektroniski?



Bāze: visi VPVKAC klienti, kuri zina, ka pakalpojumu var pieteikt elektroniski, n=405

5.3. Pakalpojuma pieteikšanas kanāla novērtējums

2019. gadā valsts un pašvaldības iestāžu pakalpojumu/-us jebkad elektroniski ir pieteikuši 46% no aptaujātajiem VPVKAC klientiem, kas trīs gadu griezumā (2017., 2018. un 2019. gads) ir zemākais rādītājs (2017. gadā – 58%; 2018. gadā – 53%).

Trīs gadu laikā populārākais pakalpojums, ko VPVKAC klienti elektroniski ir iesnieguši, ir gada ienākumu deklarācija (skat. 9. attēlu), taču šo pakalpojumu, līdzīgi kā citus, respondenti ir norādījuši retāk nekā 2017. un 2018. gadā. Vairāk gada ienākumu deklarāciju elektroniski ir iesnieguši VPVKAC klienti vecumā no 16 līdz 34 gadiem; tie, kuri dzīvo 5 un vairāk cilvēku mājsaimniecībā; ģimenē ar diviem bērniem; ar personīgajiem ikmēneša ienākumiem 601 EUR un vairāk. Šajā grupā vairāk ir regulārie interneta lietotāji (lieto internetu vismaz reizi dienā vai vismaz reizi nedēļā).

2019. gadā otrs biežāk minētais pakalpojums, kuru VPVKAC klienti ir pieteikuši elektroniski, ir pieteikšanās slimības pabalstam, kas, salīdzinājumā ar 2018. gadu elektroniski ir pieteikts vienlīdz bieži (2018. gadā – 16%; 2019. gadā – 17%). Slimības pabalstam elektroniski biežāk pieteikušies aptaujātie VPVKAC klienti vecumā no 16 līdz 44 gadiem; latviski runājoši; Rīgas reģionā un tie, kuri dzīvo vidēji lielos novados/pilsētās (7501 līdz 17 000 iedzīvotāju); regulārie interneta lietotāji; kā arī respondenti, kuru personiskie ienākumi ir 601 EUR un vairāk.

Līdzīgi kā 2017. un 2018. gadā, kad pieteikšanās elektroniskās deklarēšanas sistēmas (EDS) lietošanai bija otrs elektroniski biežāk pieteiktais pakalpojums, 2019. gadā tas ir ierindojies trešajā vietā, tomēr trīs gadu griezumā ir vērojama tendence samazināties šī pakalpojuma pieteikšanās gadījumu skaitam (2017. gadā – 33%; 2018. gadā – 17%; 2019. gadā – 14%).

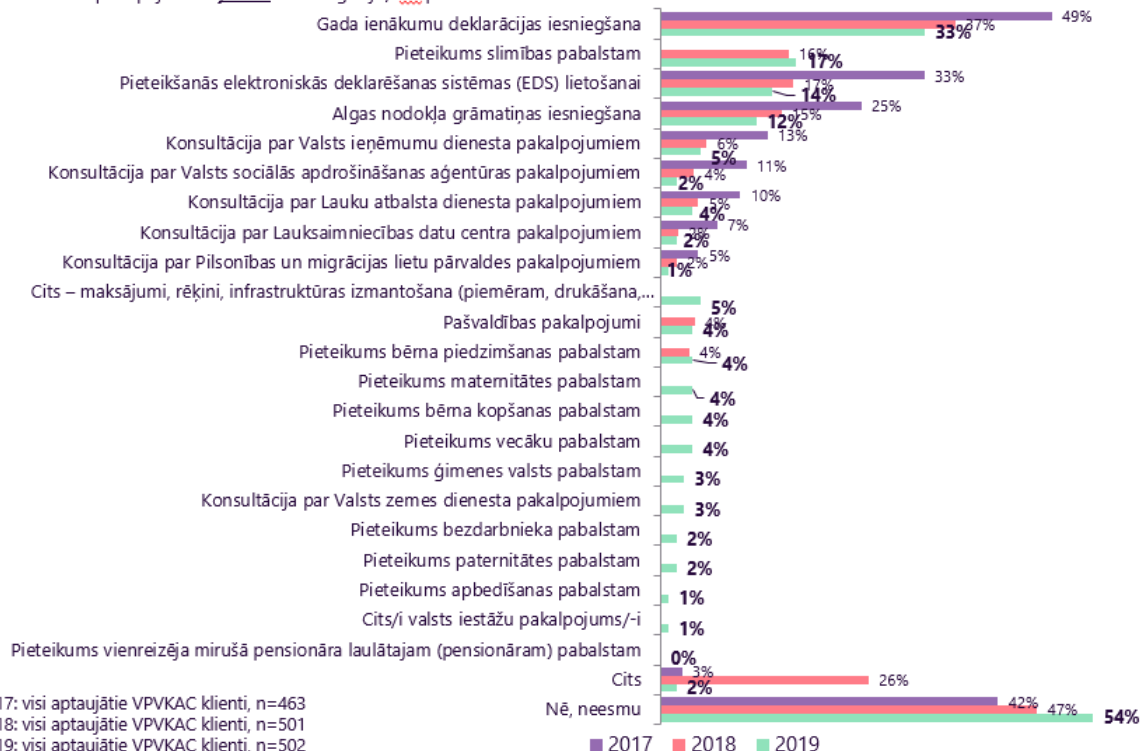
Tālāk seko algas nodokļa grāmatiņas iesniegšana (12% respondentu), kas pētījuma trīs gadu griezumā arī zaudē elektroniskās pieteikšanās gadījumu skaita popularitāti. Algas nodokļu grāmatiņu elektroniski biežāk ir iesnieguši respondenti vecumā no 16 līdz 44 gadiem, lielos novados/pilsētās dzīvojošie (17 001 un vairāk iedzīvotāju), kuru ienākumi pagājušajā mēnesī bija vismaz 601 EUR pēc nodokļu nomaksas, kā arī tie, kuri ir regulāri interneta un internetbankas lietotāji (lietu katru/gandrīz katru dienu).

Ņemot vērā, ka kopš 2018. gada marta ir iespējams pieteikt/pieprasīt VSAA e-pakalpojumus, 2019. gadā veiktajā pētījumā ir vērojams arī straujš pieaugums pieteiktajiem VSAA e-pakalpojumiem, jo īpaši tiem pakalpojumiem, kas saistīti ar dzimšanas dzīves situācijām – pieteikums bērna

piedzimšanas pabalstam (4%); pieteikums maternitātes pabalstam (4%); pieteikums bērna kopšanas pabalstam (4%); pieteikums vecāku pabalstam (4%); pieteikums ģimenes valsts pabalstam (3%); pieteikums paternitātes pabalstam (2%).

9. attēls. Pakalpojuma elektroniskā pieteikšana

Q19. Vai kādu no šiem pakalpojumiem jebkad esat mēģinājis/-usi pieteikt elektroniski?

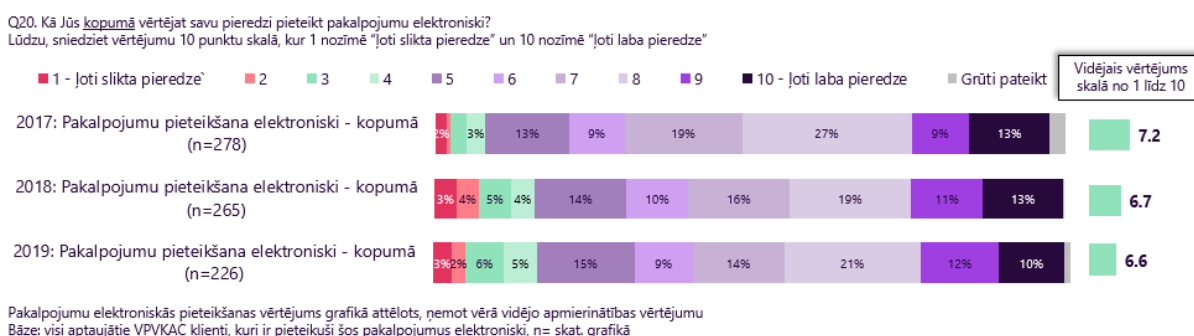


Bāze 2017: visi aptaujātie VPVKAC klienti, n=463
 Bāze 2018: visi aptaujātie VPVKAC klienti, n=501
 Bāze 2019: visi aptaujātie VPVKAC klienti, n=502

Salīdzinot ar 2017. gadu, pakalpojumu elektroniskās pieteikšanas pieredzes vērtējums VPVKAC klientu vidū 2018. gadā samazinājās – no 7,2 punktiem (10 punktu skalā) līdz 6,7 punktiem (10 punktu skalā), un arī 2019. gadā, salīdzinot ar 2018. gadu, šis vērtējums nav būtiski mainījies (6,6 punkti 10 punktu skalā) (skat. 10. attēlu). Līdzīgi kā 2018. gadā, arī 2019. gadā procentuālais sadalījums vērtējumos no 1 līdz 10 ir nav būtiski mainījies.

Arī 2019. gadā tāpat kā 2018. gadā biežāk novērtējumu "8" un zemāk (10 punktu skalā) snieguši CATI veidā aptaujātie klienti, ko varētu skaidrot ar CAPI aptaujāto klientu apmierinātību ar tikko saņemto pakalpojumu. Rezultātu atšķirības potenciāli sekmē fakts, ka respondenti 2019. gada, tāpat kā 2018. gada aptaujai ievākti ilgākā laika periodā (2018. gadā - 6 mēneši; 2019. gadā – 4 mēneši) salīdzinot ar 2017. gadu, kad respondenti CATI intervijām tika sasniegti mēneša laikā. Raugoties dažādu sociāli demogrāfisko grupu griezumā, ir vērojamas atšķirības respondentu apmierinātībā, vērtējot pakalpojuma elektronisko pieteikšanas pieredzi. Vecuma grupās "55-64 gadi" un "65 gadi un vairāk" biežāk nekā citās vecuma grupās elektroniskā pakalpojuma pieteikšanas pieredze novērtēta ar nepieciešamību pēc uzlabojumiem. Arī respondenti ar zemiem ienākumiem un tie, kuri internetu lieto reizi nedēļā vai retāk vai arī nelieto vispār, savu pieredzi ar pakalpojumu pieteikšanu elektroniski retāk novērtējuši kā labu vai teicamu. Plānošanas reģionu griezumā Rīgā dzīvojošie biežāk savu pakalpojumu elektronisko pieteikšanas pieredzi vērtējuši kā teicamu, arī vidēji lielos novados/pilsētās (7501 līdz 17 000 iedzīvotāju) dzīvojošajiem biežāk bijusi teicama pieredze.

10. attēls. Pakalpojuma elektroniskā pieteikšana – novērtējums



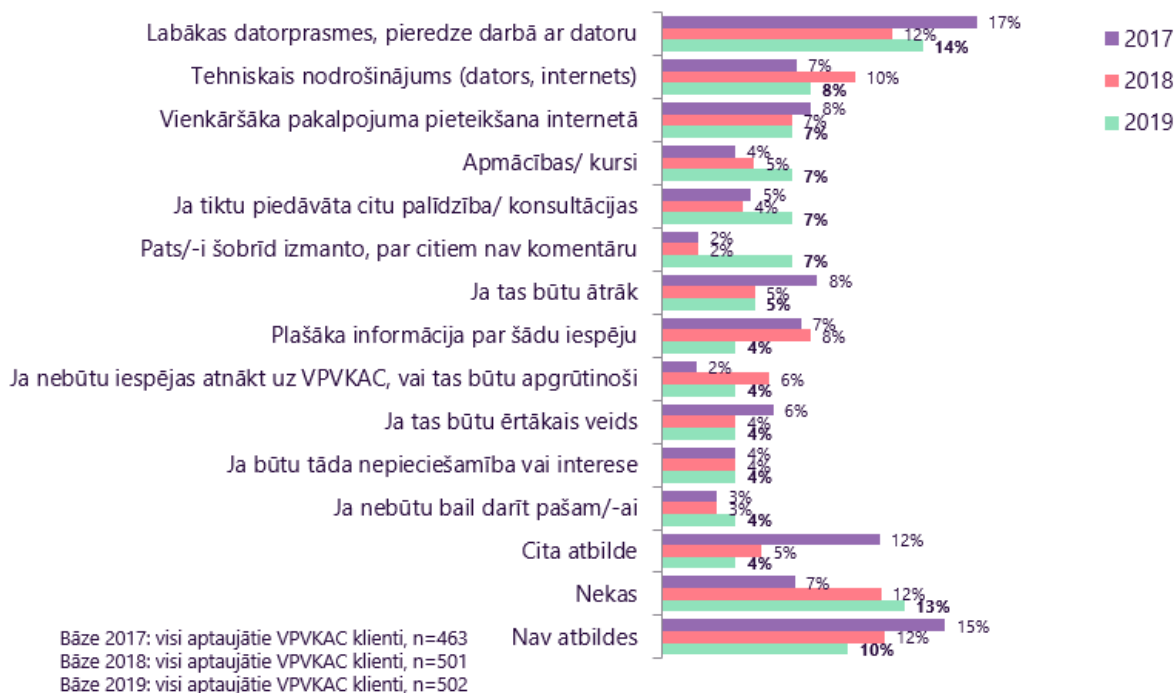
Līdzīgi kā 2017. un 2018. gadā veiktajos pētījumos, arī 2019. gadā respondentu visbiežāk (2019. gadā – 14% respondentu) norādītais iemesls tam, kas turpmāk veicinātu elektronisku pakalpojumu pieteikšanu, ir labākas datorprasmes un pieredze darbā ar datoru (visbiežāk norādījuši respondenti vecumā no 65 gadiem) (skat. 10. attēlu).

Papildus labākām datorprasmēm, kā faktoru, kas veicinātu pakalpojumu elektronisku saņemšanu, 8% respondenti min tehnisko nodrošinājumu (datoru, internetu) (visbiežāk norādījuši respondenti vecumā no 65 gadiem); 7% respondentu - vienkāršāku pakalpojuma pieteikšanu internetā (visbiežāk norādījuši 16-34 gadus vecie). Viņi arī biežāk (12%) kā respondenti citās vecuma grupās norādījuši, ka pakalpojumu nesaņēma elektroniski dēļ sarežģītas, lietotājam nedraudzīgas sistēmas (piemēram, par daudz soļu, daudz aizpildāmo lauku). Šī vecuma grupa arī biežāk kā citas pieteikusi kādu pakalpojumu elektroniski. 2019. gadā pieaudzis to respondentu skaits, kuri norādījuši apmācības/kursus (7%) un citu palīdzību/konsultācijas (7%) kā iemeslus, kas veicinātu pieteikt pakalpojumus elektroniski. Šos abus iemeslus biežāk norādījuši respondenti vecumā no 65 vai vairāk gadiem.

5% respondentu norādījuši, ka pieteikt pakalpojumus elektroniski veicinātu tas, ja to varētu izdarīt ātrāk (visbiežāk norādījuši 16-34 gadus vecie, strādājošie respondenti un regulārie interneta lietotāji); 4% - ja nebūtu iespējams atnākt uz VPVKAC vai arī tas būtu apgrūtinoši; 4% - ja tas būtu ērtākais veids (biežāk norādījuši tie, kuri VPVKAC apmeklēja ar mērķi, lai konsultētos par kādu pakalpojumu); 4% - ja būtu tāda nepieciešamība vai interese; 4% - ja nebūtu bail darīt pašam/-ai. Salīdzinot ar 2017. un 2018. gadu, 2019. gadā par 4 procentpunktiem ir samazinājies to respondentu skaits, kuri norādījuši, ka plašākas informācijas pieejamība par iespēju pakalpojumus pieteikt elektroniski veicinātu šādu praksi (2017. gadā – 7%; 2018. gadā – 8%; 2019. gadā – 4%).

11. attēls. Iemesli, kas veicinātu pieteikt pakalpojumus elektroniski

Q21. Kas veicinātu izmantot iespēju pakalpojumus pieteikt vai saņemt elektroniski nevis klātienē?



Nākamajā nodaļā vairāk par VPVKAC klientu apmierinātību ar saņemtajiem pakalpojumiem.

5.4. Apmierinātība ar saņemtajiem pakalpojumiem

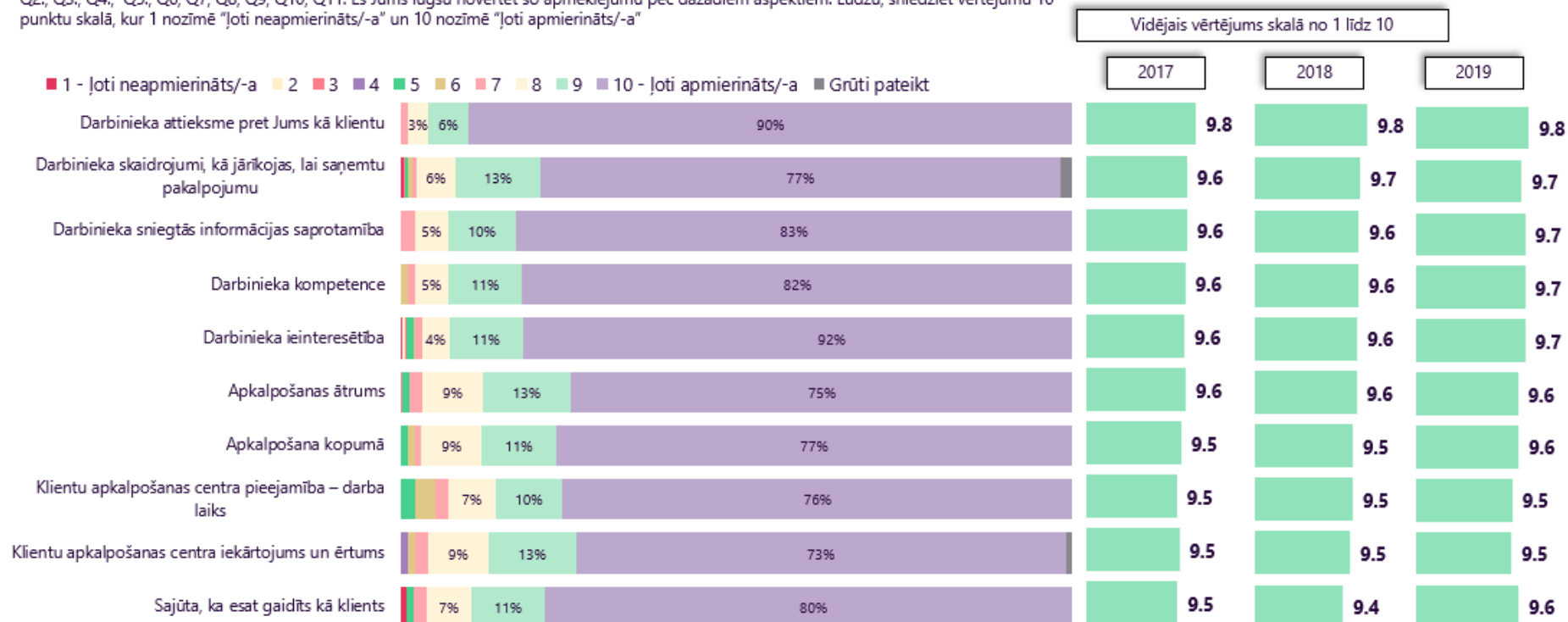
Salīdzinot pētījuma rezultātus trīs gadu griezumā (2017., 2018. un 2019. gads) ir redzams, ka apmierinātība ar VPVKAC saņemtajiem pakalpojumiem kopumā ir nemainīga un ļoti augsta – 2019. gadā visi pakalpojuma vērtējuma aspekti ir vidēji novērtēti ar vismaz 9,5 punktiem 10 punktu skalā (skat. 12. attēlu).

Trīs gadu griezumā vērtējums ir stabils un nemainīgs aspektos par darbinieku attieksmi pret klientiem (9,8 punkti 10 punktu skalā); par darbinieka skaidrojumiem, kā jārikojas, lai saņemtu pakalpojumu (9,7 punkti 10 punktu skalā); apkalpošanas ātrumu (9,6 punkti 10 punktu skalā); klientu apkalpošanas centra pieejamību – darba laiku (9,5 punkti 10 punktu skalā); klientu apkalpošanas centra iekārtojumu un ērtumu (9,5 punkti 10 punktu skalā).

Salīdzinot ar 2017. un 2018. gadu, 2019. gadā vērtējums ir pieaudzis par darbinieka sniegtās informācijas saprotamību (2018. gadā – 9,6 punkti; 2019. gadā – 9,7 punkti); darbinieka kompetenci (2018. gadā – 9,6 punkti; 2019. gadā – 9,7 punkti); darbinieka ieinteresētību; apkalpošanu kopumā (2018. gadā – 9,6 punkti; 2019. gadā – 9,7 punkti); sajūtu, ka klients jūtas gaidīts (2018. gadā – 9,4 punkti; 2019. gadā – 9,6 punkti). Kopumā vidējā vērtējuma skalā no 1 līdz 10 pieaugums šajos aspektos ir bijis par vidēji 0,1 punktu. 2019. gadā vidējais vērtējums nav samazinājies nevienā no aspektiem.

12. attēls. VPVKAC apmeklējuma vērtējums

Q2, Q3, Q4, Q5, Q6, Q7, Q8, Q9, Q10, Q11. Es Jums lūgšu novērtēt šo apmeklējumu pēc dažādiem aspektiem. Lūdzu, sniedziet vērtējumu 10 punktu skalā, kur 1 nozīmē "ļoti neapmierināts/-a" un 10 nozīmē "ļoti apmierināts/-a"



Apmeklējuma vērtējums grafikā attēlots, ņemot vērā vidējo apmierinātības vērtējumu

Bāze 2017: visi aptaujātie VPVKAC klienti, n=463

Bāze 2018: visi aptaujātie VPVKAC klienti, n=501

Bāze 2019: visi aptaujātie VPVKAC klienti, n=502

Trīs gadu gaitā (2017., 2018. un 2019. gads) visbiežāk minētais pozitīvais VPVKAC apkalpošanas aspekts ir darbinieku attieksme, kas tiek raksturota kā laipna, pretimnākoša, ieinteresēta un pozitīva (skat. 13. attēlu) – šo aspektu 2019. gadā līdzīgi kā 2018. gadā ir minējuši 7 no 10 respondentiem. 2019. gadā otrs biežāk minētais pozitīvais vērtējums par klientu apkalpošanas centru ir apkalpošanas ātrums (nav rindu, operativitāte), ko atzinīgi novērtējuši 17% respondentu. Tāpat arī tādi aspekti kā saņemtais skaidrojums (saņemtā informācija no VPVKAC darbinieka bija kompetenta un saprotama), ērta atrašanās vieta (nekur tālu nav jābrauc, pa ceļam u.tml.) un pieejamība (pieejams jebkurā laikā, nav fizisku šķēršļu) 2019. gadā respondentu vidū ir augstu novērtēti.

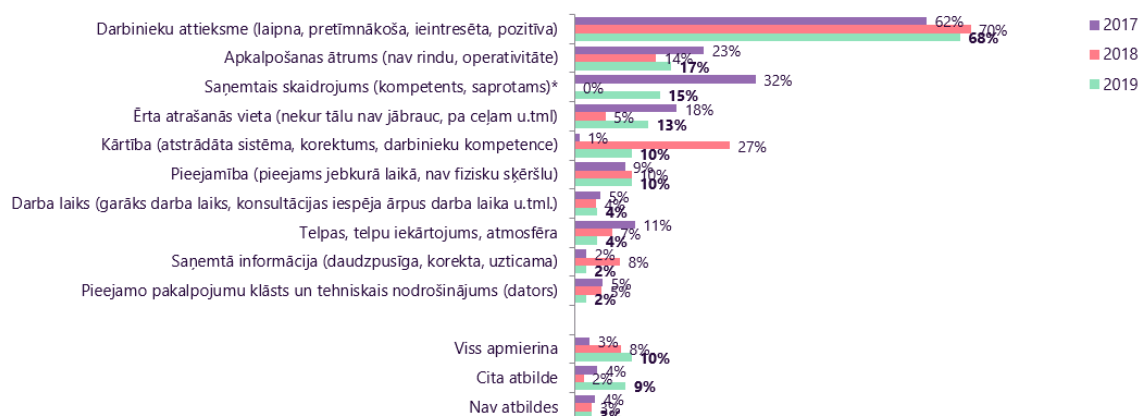
Aspekts, kurš 2019. gadā, salīdzinot ar 2018. gadu, pozitīvi ir novērtēts retāk, ir VPVKAC kārtība (atstrādāta sistēma, korektums, darbinieku kompetence) – 2018. gadā – 27%; 2019. gadā – 10%, un tas varētu būt saistīts ar respondentu atvērto atbilžu kodu shēmas korekcijām 2018. gadā.

Tāpat trīs gadu griezumā vērojams, ka arvien pieaug to VPVKAC klientu skaits, kuri ir ar visu apmierināti (2017. gadā – 3%; 2018. gadā – 9%; 2019. gadā – 10%). Vēl bieži minētie aspekti ir apkalpošanas ātrums (14%) un VPVKAC pieejamība (10%). 2019. gadā biežāk respondenti ir norādījuši, ka KAC atrodas ērtā vietā (2017. gadā – 18%; 2018. gadā – 5%; 2019. gadā – 13%).

2019. gadā, salīdzinot ar 2017. un 2018. gadu, ievērojami pieaudzis to respondentu sniegto atbilžu skaits, kas saistīts ar citiem klientu apkalpošanas centru pozitīviem aspektiem (piemēram, par darbinieku attieksmes maiņu laika gaitā darbā ar klientiem, iespēju samaksāt skaidrā naudā u.c.).

13. attēls. Pozitīvais klientu apkalpošanas centra vērtējumā

Q13. Lūdzu, nosauciet 1-3 galvenās pozitīvās lietas, ko vēlētos izcelt par klientu apkalpošanas centru!



* Saņemtais skaidrojums 2018. gadā klasificēts kā **Kārtība** (darbinieka kompetence) un **Saņemtā informācija**.
 Bāze 2017: visi aptaujātie VPVKAC klienti, n=463
 Bāze 2018: visi aptaujātie VPVKAC klienti, n=501
 Bāze 2019: visi aptaujātie VPVKAC klienti, n=502

Salīdzinājumā ar 2017. un 2018. gada aptaujas rezultātiem, 2019. gadā ievērojami ir palielinājies to VPVKAC klientu skaits, kuri nevarēja uzskaitīt tās neapmierinošās lietas, kas VPVKAC būtu jāizlabo (2017. gads – 48%; 2018. gads – 39%; 2019. gads – 73%). Tāpat 2019. gadā būtiski ir samazinājies ir to respondentu skaits, kuri nevarēja minēt konkrētas lietas, kas viņus/-as šobrīd neapmierinātu klientu pakalpošanas centra darbībā (2017. gadā – 21%; 2018. gadā – 24%; 2019. gadā – 5%) (skat. 14. attēlu).

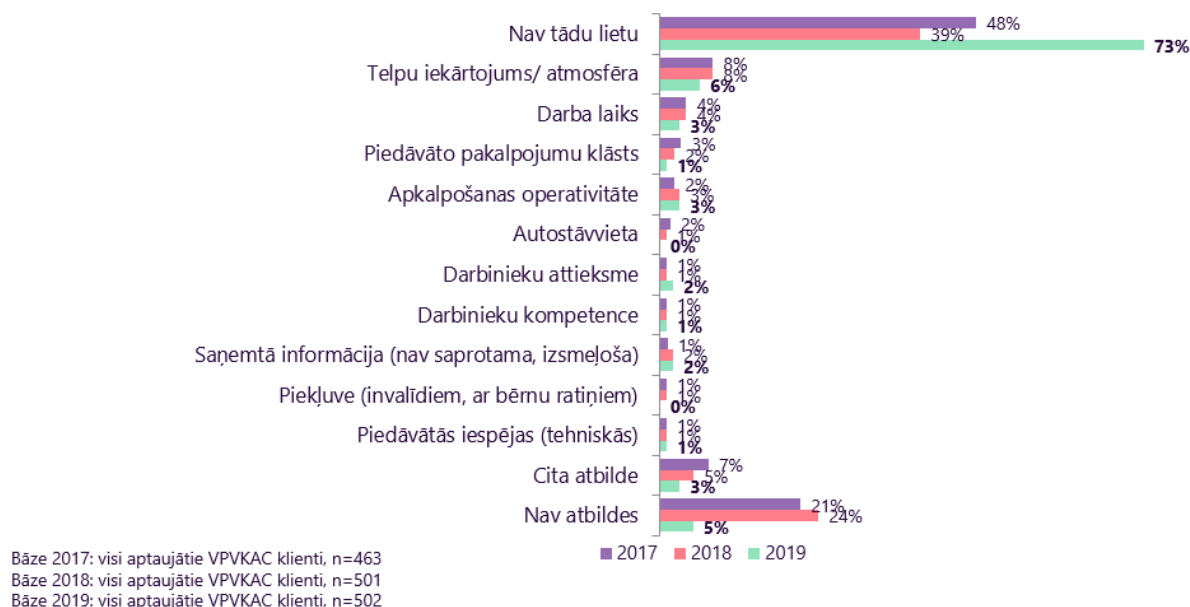
Visbiežāk tie VPVKAC klienti, kuri varēja nosaukt kādu klientu centrā uzlabojamu lietu, minēja uzlabojumus, kas ir saistīti ar telpu iekārtojumu un atmosfēru. Šo ieteikumu vidū bija vēlme pēc lielākām telpām; izolētas telpas individuālām, privātām sarunām ar darbinieku; nodalītiem kabinetiem katrai iestādei; uzlabot pieejamību telpām cilvēkiem ar invaliditāti; nepieciešamība pēc

iespējas novietot vai norobežot klientiem paredzēto datoru tā, lai citi neredzētu tā ekrānu, kad ar to klienti strādā u.c.

Vairāk ieteikumu par VPVKAC telpu uzlabojumiem tika saņemti no respondentiem vecuma grupā no 16 līdz 34 gadiem, pilsētās, kā arī Kurzemē, Vidzemē un Latgalē dzīvojošajiem. Tāpat kā iepriekšējos gados, kad tika veikts pētījums, arī 2019. gadā otrs biežāk minētais neapmierinošais aspekts ir VPVKAC darba laiks. Attiecībā uz darba laiku ir tādi ieteikumi, kā nepieciešamība pagarināt darba laiku vakara stundās (lai darba laiks vismaz vienu reizi nedēļā būtu līdz 18:00), kā arī strādāt dažas stundas sestdienās.

14. attēls. Neapmierinošais klientu apkalpošanas centru vērtējumā

Q14. Lūdzu, nosauciet 1-3 galvenās neapmierinošās lietas, kuras būtu vispirms jāuzlabo klientu apkalpošanas centrā!



Nākamajā nodaļā vairāk par VPVKAC klientu interneta un internetbankas lietošanas ieradumiem, kā arī eID kartes esamību.

5.5. Interneta, internetbankas un eID kartes lietošana

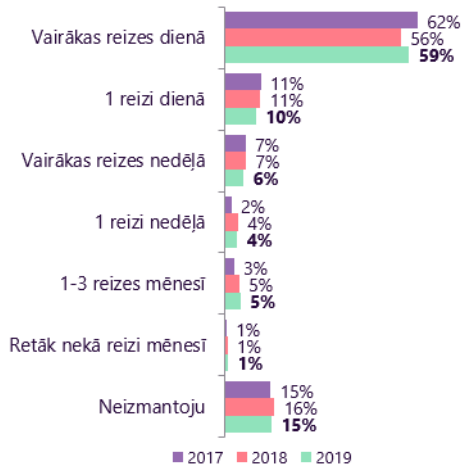
Salīdzinot pētījuma rezultātus 3 gadu griezumā, regulāro interneta lietotāju (lieto internetu katru dienu vai gandrīz katru dienu) procentuālais sadalījums nav būtiski mainījies (2017. gadā – 62%; 2018. gadā – 56%; 2019. gadā – 59%) (skat. 15. attēlu). Nemainīgs palicis arī to respondentu procentuālais sadalījums, kuri internetu lieto 1 reizi dienā; vairākas reizes nedēļā; 1 reizi nedēļā; 1-3 reizes mēnesī; retāk nekā reizi mēnesī. Arī interneta nelietotāju procentuālais sadalījums respondentu vidū 3 gadu griezumā palicis nemainīgs (2017. gadā – 15%; 2018. gadā – 16%; 2019. gadā – 15%). Regulāro interneta lietotāju vidū ir VPVKAC klienti vecumā no 16 līdz 44 gadiem; algotā darbā nodarbinātie; pilsētās dzīvojošie; 3 un vairāk cilvēku mājsaimniecībās dzīvojošie respondenti; ģimenēs ar vienu vai diviem bērniem dzīvojošie; tie, kuru personiskie ienākumi ir vismaz 601 EUR. Regulāro interneta lietotāju vidū 73% respondentu ir elektroniskā identifikācijas karte un 81% respondentu ir elektroniska pakalpojumu pieteikšanas pieredze.

Internetu neizmanto 15% VPVKAC klientu. Vairāk interneta nelietotāju ir 65 vai vairāk gadus veco VPVKAC klientu vecuma grupā; nestrādājošo vidū; starp tiem, kuri dzīvo vieni, kā arī starp tiem, kuru personīgie ienākumi ir zemi (līdz 300 EUR pirms nodokļu nomaksas).

Internetbanku neizmanto 11% no tiem VPVKAC klientiem, kuri lieto internetu. Šajā grupā, kas internetbanku neizmanto, vairāk ir tie, kuri interviju sniedza krievu valodā, šobrīd nestrādājošie un tie, kuri internetu izmanto reizi nedēļā vai retāk.

15. attēls. Interneta un internetbankas lietošana

Q22. Cik bieži jūs izmantojat internetu?



Bāze 2017: visi aptaujātie VPVKAC klienti, n=463
 Bāze 2018: visi aptaujātie VPVKAC klienti, n=501
 Bāze 2019: visi aptaujātie VPVKAC klienti, n=502

Q23. Cik bieži Jūs izmantojat internetbanku?

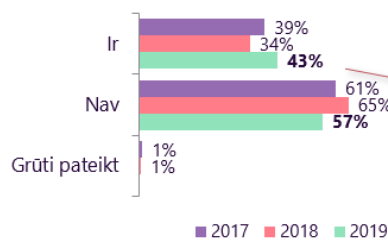


Bāze 2017: visi aptaujātie VPVKAC klienti, kuri lieto internetu, n=399
 Bāze 2018: visi aptaujātie VPVKAC klienti, kuri lieto internetu, n=422
 Bāze 2019: visi aptaujātie VPVKAC klienti, kuri lieto internetu, n=428

Salīdzinājumā ar 2018. gadu, kad elektroniskā identifikācijas karte (eID) bija 34% respondentu, 2019. gadā elektroniskās identifikācijas karšu īpašnieku skaits respondentu vidū ir pieaudzis līdz 43% (+9 procentpunkti) (skat. 16. attēlu). Vairāk eID lietotāju ir vīriešu vidū; jaunākajā VPVKAC klientu grupā (vecumā no 16 līdz 34 gadiem); strādājošo vidū; to, kuri dzīvo Rīgā; ģimenēs ar vismaz 1 bērnu; klientu ar personīgajiem ikmēneša ienākumiem 601 EUR un vairāk, kā arī regulāro interneta un internetbankas lietotāju vidū.

16. attēls. Elektroniskā identifikācijas karte

Q24. Vai Jūs rīcībā ir elektroniskā identifikācijas karte jeb personas apliecība?



2017 Bāze: visi aptaujātie VPVKAC klienti, n=463
 2018 Bāze: visi aptaujātie VPVKAC klienti, n=501
 2019 Bāze: visi aptaujātie VPVKAC klienti, n=502

- Vīrieši
- 16 - 34 gadi
- Rīgā un Vidzemē dzīvojošie
- Strādā
- Dzīvo ģimenē ar bērnu/-iem (ģimenē ir viens vai divi pieaugušie cilvēki un vismaz viens bērns)
- Personīgie ikmēneša ienākumi ir 601 EUR un vairāk
- Ienākumi uz vienu ģimenes locekli pagājušajā mēnesī ir 601 EUR un vairāk
- Lieto internetu katru/ gandrīz katru dienu
- Internetbanku izmanto vismaz reizi dienā vai vairākas reizes nedēļā

Nākamajā nodaļā sekos galvenie secinājumi no VPVKAC klientu pētījuma, kā arī rekomendācijas turpmākajam darbam.

6. SECINĀJUMI UN REKOMENDĀCIJAS

- 2019. gadā VPVKAC apmeklētāji informāciju par klientu apkalpošanas centrā saņemamajiem pakalpojumiem un konsultācijām tāpat kā 2017. un 2018. gadā visbiežāk ir uzzinājuši klātienē, apmeklējot vietējo pašvaldību, tomēr šogad šo informācijas kanālu ir norādījis ievērojami mazāks respondentu īpatsvars kā iepriekšējos gados (2017. gadā - 40%, 2018. gadā - 43%; 2019. gadā - 33%). Tikpat populārs informācijas kanāls par klientu apkalpošanas centrā saņemamajiem pakalpojumiem 2019. gadā ir radi, draugi un paziņas (33%). Lai gan arī ar tendenci samazināties to respondentu īpatsvars, kuri informāciju par klientu apkalpošanas centrā saņemamajiem pakalpojumiem un konsultācijām ir ieguvuši no pašvaldības izdevumiem un avīzēm (28%) un pašvaldību mājaslapām (20%), šie joprojām ir trešais un ceturtais populārākais informācijas kanāls. Kopumā trīs gadu griezumā (2017., 2018. un 2019. gads) ir vērojama tendence samazināties to respondentu skaitam, kas informāciju ieguvuši no populārākajiem informācijas kanāliem (pašvaldībā klātienē - apmeklējuma laikā; no radiem, draugiem, paziņām; pašvaldības izdevumā, avīzē; pašvaldības mājaslapā).
- Kā ik gadu arī 2019. gadā ir pieaugusi VPVKAC klientu kopējā informētība par VPVKAC sniedzamajiem pakalpojumiem. Visbiežāk aptaujātie VPVKAC klienti ir informēti par tādiem pieejamajiem pakalpojumiem kā pieteikums slimības pabalstam (55% informētība); konsultācija par Valsts ieņēmumu dienesta pakalpojumiem (54% informētība); pieteikums apbedīšanas pabalstam (54% informētība); pieteikums bērna piedzimšanas pabalstam (52% informētība).
- Tāpat kā 2017. un 2018. gadā, arī 2019. gadā visvairāk VPVKAC klienti elektroniski ir iesnieguši gada ienākumu deklarāciju (43%), otrs biežāk pieteiktais pakalpojums ir pieteikums slimības pabalstam (12%). Salīdzinot ar 2017. un 2018. gadu, 2019. gadā ir palielinājies to aptaujāto VPVKAC klientu skaits, kuriem ir elektroniskās identifikācijas kartes (2017. gadā - 39%; 2018. gadā - 34%; 2019. gadā - 43%).
- Salīdzinot ar 2018. gadu, nemainīgs ir palicis to VPVKAC klientu skaits, kas internetu lieto katru vai gandrīz katru dienu (2017. gadā - 62%, 2018. gadā - 74%; 2019. gadā - 75%).
- **Rekomendācija** - tā kā trīs gadu griezumā ir vērojama tendence samazināties to VPVKAC klientu skaitam, kuri norādījuši, ka informāciju par VPVKAC sniedzamajiem pakalpojumiem un konsultācijām ir ieguvuši no dažādiem interneta resursiem un drukātajiem materiāliem (pašvaldības izdevumiem, avīzēm; pašvaldību mājaslapām; sociālajiem tīkliem (Draugiem.lv, Facebook, Instagram u.tml.), citiem interneta portāliem (ziņu portāliem, laikrakstiem interneta versijās u.tml.), interneta portālā latvija.lv; no valsts iestāžu (piemēram, VID, VSAA) mājaslapām), līdzīgi kā iepriekšējos pētījuma gados, arī šogad rekomendējam veicināt internetā pieejamo resursu, kas satur informāciju par VPVKAC pieejamajiem pakalpojumiem. Rekomendējam pastiprināti izplatīt informāciju par pieejamajiem pakalpojumiem atbilstoši pakalpojumu ikgadējam pieprasījumam (piemēram: martā - gada ienākumu deklarācijas iesniegšana, jūlijā - pieteikšanās augstskolai, ziemas un pavasara periodā - pieteikšanās slimības pabalstam u.tml.).
- 2019. gadā VPVKAC klientu vidū informētība par iespēju valsts un pašvaldību pakalpojumus pieteikt elektroniski ir palikusi nemainīga - 81% (1 procentpunkta pieaugums salīdzinājumā ar 2018. gadu) no VPVKAC apmeklētājiem. Pakalpojumu/-us jebkad elektroniski ir pieteikuši 46% no VPVKAC klientiem, kas ir par 7 procentpunktiem mazāk nekā 2018. gadā (53%). Līdzīgi kā 2017. un 2018. gadā, kad klienti salīdzinoši retāk elektroniski bija saņēmuši dažāda veida konsultācijas no valsts un pašvaldību iestādēm,

2019. gadā aptaujātie VPVKAC klienti dažas no šīm konsultācijām un pakalpojumiem bija pieteikuši salīdzinoši reti, piemēram, konsultācijas par Pilsonības un migrācijas lietu pārvaldes pakalpojumiem (1,3% respondentu), pieteikumu vecāku pabalstam (3,9% respondentu), pieteikumu paternitātes pabalstam (1,6% respondentu), pieteikumu vienreizēja mirušā pensionāra laulātajam (pensionāram) pabalstam (0,3% respondentu).

- Arī 2019. gadā, tāpat kā 2017. un 2018. gadā vairums no aptaujātajiem VPVKAC klientiem savu izvēli pieteikt un saņemt pakalpojumu klātienē, nevis elektroniski, pamato gan ar vēlmi uzticēt pakalpojuma pieteikšanu profesionāļiem, gan neprasmi pieteikamā līmenī lietot datoru un internetu, gan ar nepietiekamām zināšanām un prasmēm pakalpojumu iesniegt elektroniski saviem spēkiem. Lai gan 2018. gadā, salīdzinot ar 2017. gadu VPVKAC klientu skaits, kuri neizmantoja iespēju pieteikt pakalpojumus nepietiekamu zināšanu un prasmju trūkuma dēļ, bija mazāk, tomēr 2019. gadā kopumā šajā aspektu grupā esošie aspekti ir atzīmēti biežāk kā 2017. gadā. Otra nozīmīgākā aspektu grupa, kādēļ respondenti, kuri zināja, ka pakalpojumu ir iespējams pieteikt elektroniski, bet to neizmantoja, ir tas, ka klātienē to izdarīt ir izdevīgāk, jo VPVKAC atrodas pa ceļam (20%), kā arī tas, ka klātienē nepieciešams mazāks laika patēriņš (14%). Pozitīvi, ka salīdzinājumā ar 2017. un 2018. gadu, 2019. gadā retāk izplatīts ir klātienē pakalpojumu pieteikšanas veids (ir samazinājies to aptaujāto VPVKAC klientu skaits, kuriem patīk sev interesējošos jautājumus pārrunāt ar darbinieku klātienē (2017. gadā – 15%; 2018. gadā – 17%; 2019. gadā – 8%)).
- Arī 2019. gadā nemainīgs palicis to VPVKAC klientu skaits, kurus nekas nespētu pamudināt pieteikt pakalpojumus elektroniski (2017. gadā – 7%, 2018. gadā – 12%; 2019. gads – 13%).
- **Rekomendācija** - ņemot vērā to, ka par pakalpojumu elektronisko pieteikšanu neinformēto VPVKAC klientu vidū ir tādi, kuri neizmanto internetu, nevajadzētu pieņemt, ka interneta nelietotāji nav jāinformē par elektronisko pakalpojumu pieteikšanu. Rekomendējam mudināt VPVKAC darbiniekus par elektronisko pakalpojumu pieteikšanu jo īpaši informēt tos VPVKAC apmeklētājus, kuri nelieto internetu (piemēram, piedāvāt izmantot pilnvaroto e-pakalpojumu, rādīt informatīvos bukletus, plakātus vai citus vizuālos palīglīdzekļus). Interneta nelietotāju informēšana par pakalpojumu elektronisko pieteikšanu varētu mudināt šo klientu grupu turpmāk interesēties par elektronisko pieteikšanas kanālu, piemēram, lūdzot to izdarīt viņu vietā radiem, draugiem u.tml.
- **Rekomendācija** – ņemot vērā, ka gan 2017., gan 2018., gan 2019. gadā lielu daļu respondentu, kurus no elektronisko pakalpojumu lietošanas attur galvenokārt datorprasmju trūkums – tai skaitā bailes veikt darbības pašam, šo VPVKAC klientu grupu, jo īpaši (galvenokārt, vecāki respondenti) būtu jāmudina vismaz pamēģināt pieteikt pakalpojumu elektroniski. Kopš 2019. gada visa VPVKAC tīklā ir ieviests pilnvarotais e-pakalpojums, kas ir ieviests ar nolūku piedāvāt vienkāršotas pakalpojumu pieteikšanas formas un/vai VPVKAC darbinieka atbalstu pirmreizējai pakalpojuma pieteikšanai. Pilnvarotais e-pakalpojums ir labs veids, kā risināt VPVKAC klientu nevēlēšanos izmantot elektroniskos pakalpojumus datorprasmju trūkuma dēļ. Tomēr, raugoties uz 2019. gada pētījuma rezultātiem, ir palielinājies to aptaujāto VPVKAC klientu skaits, kuriem darbinieks nepiedāvāja palīdzību pieteikt pakalpojumu elektroniski (2018. gadā – 27%; 2019. gadā – 34%). Biežāk informēti tika Latgalē dzīvojošie respondenti. Rekomendējam aktīvāk veicināt darbiniekus informēt klientus par pakalpojumu pieteikšanu elektroniski tajos VPVKAC, kuros tas netiek darīts pilnvērtīgi un tajos VPVKAC, kuros ir augsts iedzīvotāju skaits, kuri nelieto internetu vai eID karti.

- **Rekomendācija** – ņemot vērā to, ka 2019. gadā 14% (biežāk vecuma grupa 16-34, viņiem arī pakalpojumu elektroniskās pieteikšanas pieredze bijusi biežāk nekā citām vecuma grupām) respondentu norādīja, ka klātienē VPVKAC, lai pieteiktu/saņemtu pakalpojumu nepieciešams mazāk laika, nekā elektroniski, rekomendējam attīstīt vienkāršāku pakalpojumu pieteikšanu elektroniskajā vidē (lai tie, kuriem ir bijusi pakalpojumu elektroniska pieteikšana, to varētu novērtēt kā ātrāku, salīdzinājumā ar klātienē pieteikšanu VPVKAC).
- Kopumā 2019. gada pakalpojumu elektroniskās pieteikšanas pieredzes vērtējums VPVKAC klientu vidū ir pozitīvs un tas kopš 2018. gadā nav būtiski mainījies – 6,6 punkti 10 punktu skalā, tomēr tas ir zemāks, nekā 2017. gadā (7,2 punkti 10 punktu skalā). Tāpat jāņem vērā, ka pakalpojumu elektroniskās pieteikšanas pieredze dažādas sociāli demogrāfiskajās grupās ir vērtēta atšķirīgi, piemēram, tie, kuri ir vecuma grupā 16-34 retāk norādījuši uz nepieciešamību veikt uzlabojumus (to biežāk norādījuši respondenti vecuma grupās "55-64 gadi" un "65 gadi un vairāk"); Rīgā dzīvojošie respondenti biežāk savu elektronisko pakalpojumu pieteikšanas pieredzi novērtējuši kā teicamu, tāpat arī vidēji lielu novadu/pilsētu iedzīvotāji (7501 līdz 17 000 iedzīvotājiem); respondenti ar zemiem personīgajiem ienākumiem (līdz 300 EUR pēc nodokļu nomaksas) un neregulārie interneta lietotāji (lieto reizi nedēļā vai retāk) un nelietotāji biežāk norādījuši uz nepieciešamību pēc uzlabojumiem pakalpojumu elektroniskās pieteikšanas jomā.
- Trīs gadu griezumā apmierinātība ar VPVKAC saņemtajiem pakalpojumiem kopumā ir ļoti augsta – 2019. gadā visi pakalpojuma vērtējuma aspekti ir vidēji novērtēti ar vismaz 9,5 punktiem 10 punktu skalā. Nemainīgi ik gadu visaugstāk aptaujātie VPVKAC klienti ir novērtējuši darbinieku attieksmi pret klientiem, saņemot pakalpojumu klātienē (9,8 punkti 10 punktu skalā).
- 2019. gadā, tāpat kā 2017. un 2018. gadā pakalpojumu elektroniskās pieteikšanas pieredze ir novērtēta ievērojami zemāk, nekā saņemot pakalpojumu klātienē VPVKAC.
- Ņemot vērā to, ka 2019. gadā kopumā lielāka pieredze elektroniskā pakalpojumu pieteikšanā ir bijusi vecuma grupai 16-34 gadi, viņi arī biežāk norādījuši, ka turpmāk iespēju pakalpojumus pieteikt vai saņemt elektroniski, nevis klātienē veicinātu vienkāršāka pakalpojuma pieteikšana internetā. Tie aptaujātie VPVKAC klienti vecuma grupā 16-34 gadi, kuri pakalpojumu nesaņēma elektroniski, biežāk nekā citas vecuma grupas norādījuši, ka nav to darījuši dēļ sarežģītas, lietotājam nedraudzīgas sistēmas (piemēram, par daudz soļu, daudz aizpildāmo lauku), kā arī tādēļ, ka klātienē ir izdevīgāk (pa ceļam) un ātrāk.
- **Rekomendācija** – veicināt un attīstīt automātisko lauku aizpildi elektronisko pakalpojumu pieteikšanā, lai samazinātos veicamo soļu un aizpildāmo lauku skaits, tādējādi VPVKAC apmeklētājiem radot pārlicību, ka elektroniska pakalpojumu pieteikšana/saņemšana ir daudz ērtāka un ātrāka nekā klātienē.
- **Rekomendācija** – ņemot vērā, to, ka krieviski runājošie aptaujātie VPVKAC klienti bieži vien nejūt pārlicību, ka elektroniski izdosies nokārtot/saņemt pakalpojumu (9% respondentu), kā arī viņi retāk zina to, kādus dokumentus nepieciešams iesniegt (10% respondentu), rekomendējam izstrādāt vienkārši saprotamu ceļvedi krievu valodā par elektronisko pakalpojumu pieteikšanu/saņemšanu.
- **Rekomendācija** – rekomendējam attīstīt vienkāršāku pakalpojumu pieteikšanu internetā, kas arī paātrinātu elektronisko pakalpojumu pieteikšanu (sarežģītā un līdz ar to arī laikietilpīgā elektroniskā pakalpojuma pieteikšana nereti vien ir bijusi par iemeslu pieteikt tos klātienē) kā rezultātā lielāks skaits VPVKAC klientu izvēlētos sev nepieciešamos

pakalpojumus pieteikt internetā. Rekomendējam VPVKAC klientiem piedāvāt apmācības/kursus, kā arī palīdzību/konsultācijas saistībā ar elektronisko pakalpojumu pieteikšanu, it īpaši vecākā gada gājuma klientiem, lai viņiem nebūtu pašiem bail pieteikt sev nepieciešamos pakalpojumus elektroniski.

- 2019. gadā daļa (8%) no tiem respondentiem, kuri bija norādījuši, ka VPVKAC klātienē apmeklējuma mērķis bija konsultēšanās par kādu pakalpojumu, norādīja, ka turpmāku pakalpojumu elektronisku pieteikšanu veicinātu tas, ja tas būtu ērtākais veids.
- **Rekomendācija** - tāpat kā 2017. un 2018. gadā, rekomendējam uzlabot klientu elektroniskās pakalpojumu pieteikšanas pieredzi, maksimāli to pietuvinot klātienē apmeklējuma pieredzei. Šim nolūkam rekomendējam piedāvāt iespēju saņemt speciālistu (VPVKAC darbinieku) atbalstu attālināti, piemēram, telefoniski (šobrīd atbalstu Latvijas iedzīvotājiem jau sniedz vairāki VPVKAC, kas apkalpo latvija.lv portāla telefona konsultāciju vienoto tālruni) vai caur *Facebook*, kā arī izcelt elektroniskās pieteikšanās priekšrocības (pieteikšanas ātrums, bez rindām, bez braukšanas uz klientu apkalpošanas centru (it sevišķi Rīgā dzīvojošajiem), ērtības, pārskatāmība). Tāpat VPVKAC klientus iedrošināt izmantot e-pakalpojumus veicinātu arī 2019. gada martā visā VPVKAC tīklā ieviestais pilnvarotais e-pakalpojums.
- 2019. gadā ievērojami lielāks aptaujāto VPVKAC klientu skaits uzskata, ka klientu apkalpošanā nevajadzētu kaut ko mainīt vai uzlabot (2017. gadā - 48%; 2018. gadā – 39%; 2019. gadā – 73%). Tāpat kā 2017. un 2018. gadā, arī 2019. gadā kā viens no galvenajiem nepieciešamajiem uzlabojumiem tika minēts telpu iekārtojums/atmosfēra, kā arī darba laiks, lai VPVKAC būtu iespējams apmeklēt sev ērtā laikā iespējami lielākam skaitam klientu.
- **Rekomendācija** – klientu apkalpošanai klātienē iesakām pārdomāt VPVKAC telpu iekārtojumu, iespēju robežās piedāvājot: lielākas telpas; nodalītu vietas klientu un darbinieku individuālajām sarunām; nodalītus kabinetiem katrai iestādei; uzlabotu pieejamību telpām cilvēkiem ar invaliditāti. Tāpat īpaši būtu nepieciešams pārdomāt VPVKAC klientiem pieejamo datoru novietojumu tā, lai citi neredzētu tā ekrānu, kad ar to klienti strādā u.c. Tāpat kā 2017. un 2018. gadā, arī 2019. gadā rekomendējam rast iespēju pagarināt VPVKAC darba laiku par vienu vai divām stundām darba dienās, lai klientiem būtu iespēja apmeklēt VPVKAC, netraucējot savam darba laikam, kā arī, lai VPVKAC būtu atvērti pāris stundas sestdienās. Rekomendējam vismaz reizi nedēļā tajos VPVKAC, kur darba laiks, piemēram, ir līdz plkst. 14:00, piedāvāt klientiem apmeklēt VPVKAC klātienē vismaz līdz darba dienas beigām.

VPVKAC klientu aptauja

RESPONDENTU PROFILS

Pamata izlase: 500 VPVKAC klienti, kuri pēdējā pusgada laikā ir apmeklējuši VPVKAC, klientu izlase, stratificēta nejaušā izlase, administratīvi teritoriālā, ievērojot plānošanas reģionu proporcionālu pārstāvniecību vai alternatīvs piedāvājums, balstoties VPVKAC klientu plūsmu rādītājos reprezentatīvas izlases nepieciešamībā. Izlase tiek veidota, izmantojot Pasūtītāja iesniegto statistiku.

Valoda: latviešu vai krievu

Metode: tiešās datorizētās intervijas klientu apkalpošanas centros (CAPI) uzreiz pēc pakalpojuma saņemšanas vai datorizētās telefonintervijas (CATI), gadījumā, ka klients ir piekritis piedalīties aptaujā un atstājis savu kontaktāruni.

IEVADS

Labdien! Mani sauc ____. Es pārstāvu pētījumu kompāniju Kantar TNS. Sadarbībā ar Vides un reģionālās attīstības ministriju mēs veicam klientu apmierinātības pētījumu.

Aptaujas rezultāti tiks izmantoti, lai uzlabotu klientu apkalpošanu un klientu apkalpošanas centru darbību.

Mēs būtu ļoti pateicīgi, ja Jūs piekristu piedalīties aptaujā un sniegtu savu vērtējumu. Aptauja ir konfidenciāla. Visa informācija tiks izmantota tikai apkopotā veidā un netiks saistīta ar Jums personīgi. Būs nepieciešamas aptuveni 15 minūtes, lai izrunātu visus ar pakalpojuma saņemšanu saistītos jautājumus. Vai piekristat piedalīties? Paldies!

ATLASES JAUTĀJUMS INTERVIJAI VPVKAC

A1. Kāds šodien bija Jūsu Klientu apkalpošanas centra apmeklējuma mērķis?

[Iespējamās vairākas atbildes.](#)

1. Iestādes pakalpojuma pieteikšana vai saņemšana (piemēram, Valsts ieņēmumu dienesta vai Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūras)
2. Konsultācija par pakalpojumu
3. Citas informācijas iegūšana
4. Cits

[FILTRS: Uzdod tiem, kuri uz A1. atbildējuši 3. vai 4., lai precizētu, vai der VPVKAC klientu aptaujai](#)

A2. Vai pēdējā pusgada laikā esat ieradies pieteikt vai saņemt kādu pakalpojumu, piemēram, Valsts ieņēmumu dienesta (VID) vai Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūras (VSAA) vai konsultāciju par pakalpojumu šajā klientu apkalpošanas centrā?

1. Jā -> Turpināt
2. Nē -> Pārtraukt interviju un pateikties par atsaucību

Aptaujas programmā tiek fiksēta VPVKAC adrese, kurā notiek intervija.

JAUTĀJUMI PAR APMEKLĒJUMU UN PAKALPOJUMA SAŅEMŠANAS NOVĒRTĒŠANU

Q1. Kādu tieši konsultāciju vai pakalpojumu Jūs pieteicāt vai saņēmat šajā klientu apkalpošanas centrā?

INFORMĀCIJA INTERVĒTĒJAM: Jautāt vispirms spontāni. Ja respondents saviem vārdiem raksturo saņemto pakalpojumu, precizēt pēc saraksta. Ja nevar precīzi atcerēties un nosauc ļoti aptuveni, jautājam virzīti pēc saraksta. Ja respondents pēdējā pusgada laikā ir pieteicis vai saņēmis pakalpojumus vairākas reizes, tad paskaidrot, lai respondents stāsta par pēdējo reizi, kad tika apkalpots šajā VPKAC.

1.	Pieteikums slimības pabalstam
2.	Gada ienākumu deklarācijas iesniegšana
3.	Pieteikums apbedīšanas pabalstam
4.	Pieteikums bezdarbnieka pabalstam
5.	Pieteikums ģimenes valsts pabalstam
6.	Pieteikums maternitātes pabalstam
7.	Pieteikums bērna piedzimšanas pabalstam
8.	Pieteikums vecuma pensijas pārrēķinam sakarā ar uzkrāto pensijas kapitālu periodā pēc pensijas piešķiršanas vai pārrēķināšanas
9.	Algas nodokļa grāmatiņas iesniegšana
10.	Pieteikums vecuma pensijai
11.	Pieteikums bērna kopšanas pabalstam
12.	Pieteikšanās elektroniskās deklarēšanas sistēmas (EDS) lietošanai
13.	Pieteikums vecāku pabalstam
14.	Pieteikums paternitātes pabalstam
15.	Pieteikums vienreizēja mirušā pensionāra laulātajam (pensionāram) pabalstam
16.	Konsultācija par Valsts ieņēmumu dienesta pakalpojumiem
17.	Konsultācija par Lauku atbalsta dienesta pakalpojumiem
18.	Konsultācija par Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūras pakalpojumiem
19.	Konsultācija par Pilsonības un migrācijas lietu pārvaldes pakalpojumiem
20.	Konsultācija par Lauksaimniecības datu centra pakalpojumiem
21.	Konsultācija par Valsts zemes dienesta pakalpojumiem
22.	Cits/i valsts iestāžu pakalpojums/-i
23.	Pašvaldības pakalpojumi
24.	Cits – maksājumi, rēķini, infrastruktūras izmantošana (piemēram, drukāšana, skenēšana u.tml.)
25.	Cits _____ (ierakstīt)

Nākamie jautājumi būs par pēdējo / šodienas apmeklējumu.

Es Jums lūgšu novērtēt šo apmeklējumu pēc dažādiem aspektiem. Lūdzu, sniedziet vērtējumu 10 punktu skalā, kur 1 nozīmē "Ļoti neapmierināts/-a" un 10 nozīmē "Ļoti apmierināts/-a"

Viena atbilde par katru aspektu.

Q2.	Apkalpošana kopumā	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Grūti pateikt (nelasīt)
Q3.	Klientu apkalpošanas centra pieejamība – darba laiks	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Grūti pateikt (nelasīt)
Q4.	Klientu apkalpošanas centra iekārtojums un ērtums	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Grūti pateikt (nelasīt)

Q5.	Apkalpošanas ātrums	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Grūti pateikt (nelasīt)
Q6.	Darbinieka attieksme pret Jums kā klientu	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Grūti pateikt (nelasīt)
Q7.	Darbinieka ieinteresētība	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Grūti pateikt (nelasīt)
Q8.	Sajūta, ka esat gaidīts kā klients	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Grūti pateikt (nelasīt)
Q9.	Darbinieka kompetence	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Grūti pateikt (nelasīt)
Q10.	Darbinieka sniegtās informācijas saprotamība	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Grūti pateikt (nelasīt)
Q11.	Darbinieka skaidrojumi, kā jārikojas, lai saņemtu pakalpojumu	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Grūti pateikt (nelasīt)

Q13. Lūdzu, nosauciet 1-3 galvenās pozitīvās lietas, ko vēlētos izcelt par klientu apkalpošanas centru!

[Atvērtais jautājums.](#)

Q14. Lūdzu, nosauciet 1-3 galvenās neapmierinošās lietas, kuras būtu vispirms jāuzlabo klientu apkalpošanas centrā!

[Atvērtais jautājums.](#)

INFORMĒTĪBA PAR PAKALPOJUMA SAŅEMŠANAS IESPĒJĀM

Q15. Kur Jūs uzinājāt, ka šajā klientu apkalpošanas centrā var saņemt pakalpojumus un konsultācijas?

[Iespējamās vairākas atbildes.](#)

1. Pašvaldībā klātienē – apmeklējuma laikā
5. Piezvanot uz pašvaldību
6. Pašvaldības izdevumā, avīzē
7. Pašvaldības mājaslapā
8. Valsts iestādē (piemēram, VID, VSAA) klātienē – iestādes apmeklējuma laikā
9. Piezvanot uz valsts iestādi
10. Valsts iestādes (piemēram, VID, VSAA) mājaslapā
11. Interneta portālā *latvija.lv*
12. Citos interneta portālos (ziņu portālos, laikrakstu interneta versijās u.tml.)
13. Sociālajos tīklos (Draugiem.lv, Facebook, Instagram u.tml.)

14. Televīzijā
 15. Pa radio
 16. No radiem, draugiem vai paziņām
 17. No ģimenes ārsta
 18. Zināju par VPVKAC pirms pakalpojumu pieteikšanas (bija/ ir pašvaldības darbinieks, bija/ ir iesaistīts VPVKAC izveidē u.tml.)
 19. Citur _____ (ierakstīt)
- 99 Neatceros, kur tieši

FILTRS: Uzdot tiem respondentiem, kuru pakalpojumu bija iespējams nokārtot elektroniski. Aptaujas programma piedāvā šo jautājumu tiem respondentiem, kuri Q1. norādījuši pakalpojumu, kurš ir e-pakalpojums (saskaņā VPVKAC pakalpojumu grozu 2017 (latvija.lv)). Tie respondenti, kuru pēdējais izmantotais pakalpojums ir pieejams tikai klātienē, pāriet uz Q18.

Q16. Vai Jūs zināt, ka šo pakalpojumu var pieteikt arī elektroniski?

1. Jā
2. Nē

FILTRS: Jautāt tiem, kuri zināja, ka pakalpojumu var pieteikt elektroniski (Q16. = 1.atbilde). Pārējie iet uz Q18.

Q17. Kāpēc Jūs pakalpojumu nesaņēmt elektroniski?

INFORMĀCIJA INTERVĒTĀJAM: Vispirms sagaidīt spontānās atbildes. Neievirzīt! Iespējamās vairākas atbildes.

1. Nepietiekamas zināšanas un prasmes:

1. Nezināju, ka to var saņemt elektroniski
2. Neprotu pietiekamā līmenī lietot datoru, internetu
3. Neprotu darboties ar tik sarežģītām sistēmām
4. Labāk uzticu pakalpojuma pieteikšanu profesionāļiem – klientu apkalpošanas centra / iestāžu darbiniekiem

2. Problēmas ar risinājumu (sistēmu, instrukcijām):

1. Sarežģīta, lietotājam nedraudzīga sistēma (piemēram, daudz soļu, daudz lauku jāaizpilda)
2. Nesaprotams apraksts / informācija, kā to izdarīt
3. Neuzticams risinājums – nav pārliecības, ka elektroniski izdosies nokārtot / saņemt pakalpojumu
4. Sistēmas kļūdas

3. Apkalpošanas un servisa trūkums:

1. Esmu pieradis/-pieradusi valsts un pašvaldību pakalpojumus kārtot klātienē, pa pastu vai pa telefonu
2. Patīk, ka apkalpo klātienē
3. Man ir svarīgi kontaktēties ar cilvēkiem, apmeklējot klientu apkalpošanas centru
4. Varu personīgi pārrunāt interesējošos jautājumus ar darbinieku, lai izvairītos no iespējamiem pārpratumiem un kļūdām
5. Pieteicu elektroniski, bet klātienē ar darbinieka atbalstu (tā var pārrunāt nianšes un pārliecināties, ka turpmāk pats/-i varēs aizpildīt elektroniski)

4. Klātienes priekšrocības (ērtums un ātrums)

1. Klātienē izdevīgāk, jo ir pa ceļam, tuvu
2. Klātienē ir ātrāk – nepieciešams mazāks laika patēriņš

5. Problēmas ar tehnoloģiju pieejamību:

1. Nav pieejams dators vai cita ierīce
2. Nav pieejams interneta pieslēgums
3. Nav e-pasts, internetbanka, e-paraksts vai tamlīdzīga tehnoloģiskā iespēja

6. Nepieciešamība saņemt pakalpojumu klātienē

1. Ne viss ir digitalizēts, nepieciešams iesniegt dokumentus klātienē
2. Nav zināms, kādi dokumenti nepieciešami
3. Veselības problēmas saņemt pakalpojumu elektroniski (redze, u.tml.)

7. Cits _____

Q17.1. Vai darbinieks Jūs informēja, ka šo pakalpojumu var pieteikt arī elektroniski?

INTERVĒTĀJAM: Jautāt par pēdējo apmeklējuma reizi. Viena atbilde.

1. Jā
2. Nē

Q17.2. Vai darbinieks Jums piedāvāja palīdzību pieteikt pakalpojumu elektroniski?

INTERVĒTĀJAM: Jautāt par pēdējo apmeklējuma reizi. Viena atbilde.

1. Jā
2. Nē

Jautāt VISIEM

Q18. Kādus pakalpojumus vēl var pieteikt vai saņemt šajā klientu apkalpošanas centrā?

INTERVĒTĀJAM: Jautāt virzīti pēc saraksta.

PROGR: Neiekļaut sarakstā tos pakalpojumu/-s, kurus respondents nosaucis Q1.

1.	Pieteikums slimības pabalstam
2.	Gada ienākumu deklarācijas iesniegšana
3.	Pieteikums apbedīšanas pabalstam
4.	Pieteikums bezdarbnieka pabalstam
5.	Pieteikums ģimenes valsts pabalstam
6.	Pieteikums maternitātes pabalstam
7.	Pieteikums bērna piedzimšanas pabalstam
8.	Pieteikums vecuma pensijas pārrēķinam sakarā ar uzkrāto pensijas kapitālu periodā pēc pensijas piešķiršanas vai pārrēķināšanas
9.	Algas nodokļa grāmatiņas iesniegšana
11.	Pieteikums bērna kopšanas pabalstam
12.	Pieteikšanās elektroniskās deklarēšanas sistēmas (EDS) lietošanai
13.	Pieteikums vecāku pabalstam
14.	Pieteikums paternitātes pabalstam
15.	Pieteikums vienreizēja mirušā pensionāra laulātajam (pensionāram) pabalstam
16.	Konsultācija par Valsts ieņēmumu dienesta pakalpojumiem
17.	Konsultācija par Lauku atbalsta dienesta pakalpojumiem
18.	Konsultācija par Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūras pakalpojumiem
19.	Konsultācija par Pilsonības un migrācijas lietu pārvaldes pakalpojumiem
20.	Konsultācija par Lauksaimniecības datu centra pakalpojumiem
21.	Konsultācija par Valsts zemes dienesta pakalpojumiem
22.	Cits/i valsts iestāžu pakalpojums/-i
23.	Pašvaldības pakalpojumi
24.	Cits – maksājumi, rēķini, infrastruktūras izmantošana (piemēram, drukāšana, skenēšana u.tml.)
25.	Cits _____ (ierakstīt)

Jautāt VISIEM

Q19. Vai kādu no šiem pakalpojumiem jebkad esat mēģinājis/-usi pieteikt elektroniski?

INTERVĒTĀJAM: Jautāt par katru sarakstā minēto.

1.	Pieteikums slimības pabalstam
2.	Gada ienākumu deklarācijas iesniegšana
3.	Pieteikums apbedīšanas pabalstam
4.	Pieteikums bezdarbnieka pabalstam
5.	Pieteikums ģimenes valsts pabalstam
6.	Pieteikums maternitātes pabalstam
7.	Pieteikums bērna piedzimšanas pabalstam
8.	Pieteikums vecuma pensijas pārrēķinam sakarā ar uzkrāto pensijas kapitālu periodā pēc pensijas piešķiršanas vai pārrēķināšanas
9.	Algas nodokļa grāmatiņas iesniegšana
10.	Pieteikums bērna kopšanas pabalstam
11.	Pieteikšanās elektroniskās deklarēšanas sistēmas (EDS) lietošanai
12.	Pieteikums vecāku pabalstam
13.	Pieteikums paternitātes pabalstam
14.	Pieteikums vienreizēja mirušā pensionāra laulātajam (pensionāram) pabalstam
15.	Konsultācija par Valsts ieņēmumu dienesta pakalpojumiem
16.	Konsultācija par Lauku atbalsta dienesta pakalpojumiem
17.	Konsultācija par Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūras pakalpojumiem
18.	Konsultācija par Pilsonības un migrācijas lietu pārvaldes pakalpojumiem
19.	Konsultācija par Lauksaimniecības datu centra pakalpojumiem
20.	Konsultācija par Valsts zemes dienesta pakalpojumiem

21.	Cits/i valsts iestāžu pakalpojums/-i
22.	Pašvaldības pakalpojumi
23.	Cits – maksājumi, rēķini, infrastruktūras izmantošana (piemēram, drukāšana, skenēšana u.tml.)
24.	Cits _____ (ierakstīt)

FILTRS: Jautāt VISIEM, kuri Q19. atzīmējuši kādu pakalpojumu.

Viena atbilde.

Q20. Kā Jūs kopumā vērtējat savu pieredzi pieteikt pakalpojumu elektroniski?

Lūdzu, sniedziet vērtējumu 10 punktu skalā, kur 1 nozīmē "ļoti slikta pieredze" un 10 nozīmē "ļoti laba pieredze"

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Grūti pateikt (nelasīt)

Jautāt VISIEM

Q21. Kas veicinātu izmantot iespēju pakalpojumus pieteikt vai saņemt elektroniski nevis klātienē?

Atvērtais jautājums.

_____ (ierakstīt)

JAUTĀJUMI PAR INTERNETA, INTERNETBANKAS UN eID KARTES LIETOŠANU

Jautāt VISIEM

Q22. Cik bieži jūs izmantojat internetu?

Ar interneta izmantošanu mēs domājam interneta izmantošanu jebkurā vietā (mājās, darbā, ārpus telpām u.c.), izmantojot jebkuru ierīci (galda, portatīvo datoru, mobilo telefonu vai planšetdatoru u.c.)

1. Vairākas reizes dienā
2. 1 reizi dienā
3. Vairākas reizes nedēļā
4. 1 reizi nedēļā
5. 1-3 reizes mēnesī
6. Retāk nekā reizi mēnesī
7. Neizmantoju -> Pāriet pie Q24.

FILTRS: Jautāt tiem, kuri Q22. neatzīmēja 7.atbildi

Q23. Cik bieži Jūs izmantojat internetbanku?

1. Vairākas reizes dienā
2. 1 reizi dienā
3. Vairākas reizes nedēļā
4. 1 reizi nedēļā
5. 1-3 reizes mēnesī

6. Retāk nekā reizi mēnesī
7. Neizmantoju

Jautāt VISIEM

Q24. Vai Jūs rīcībā ir elektroniskā identifikācijas karte jeb personas apliecība?

Elektroniskā identifikācijas karte ir personu apliecinošs dokuments, ar kuru varat apliecināt savu identitāti. Latvijas teritorijā personas apliecība var pilnībā aizstāt pasi.

1. Ir
2. Nav
99. Grūti pateikt

Noslēgumā daži jautājumi par Jums

DEMOGRĀFIJA

Jautājumi D1-D6 ir atlases jautājumi, kuri tiks ievietoti aptaujas sākumā

Respondentu atlases jautājumi					
D1	PROGR.: JAUTĀT VISIEM! Sakiet, lūdzu, cik Jums ir pilni gadi? VIENA ATBILDE!	_ _ _ ierakstīt	Līdz 16 gadiem	→STOP	
			16 - 24 gadi	1	SEKOT IZLASEI
			25 - 34 gadi	2	SEKOT IZLASEI
			35 - 44 gadi	3	SEKOT IZLASEI
			45 - 54 gadi	4	SEKOT IZLASEI
			55 - 64 gadi	5	SEKOT IZLASEI
			65 - 74 gadi	6	SEKOT IZLASEI
			75 gadi un vairāk	7	SEKOT IZLASEI
D2	PROGR.: JAUTĀT VISIEM! Atzīmējiet respondenta dzimumu: VIENA ATBILDE!		Vīrietis	1	SEKOT IZLASEI
			Sieviete	2	SEKOT IZLASEI
D3	PROGR.: JAUTĀT VISIEM! VIENA ATBILDE. Kurā Latvijas novadā Jūs dzīvojat?		INT.: IZVĒLATIES VIENU ATBILDI NO NOVADU SARAĶSTA!		
D4	Kurā pilsētā vai pagastā Jūs dzīvojat?		INT.: IZVĒLATIES VIENU ATBILDI NO ATTIECĪGĀ NOVADA PILSĒTU UN PAGASTU SARAĶSTA!		
PROGR.: ATBILSTOŠI D3 ATBILDEI, ATRAST D5!					
D5	PROGR.: VIENA ATBILDE. PLĀNOŠANAS reģions:		Rīga	1	SEKOT IZLASEI
			Vidzeme	3	SEKOT IZLASEI
			Latgale	4	SEKOT IZLASEI
			Zemgale	5	SEKOT IZLASEI
			Kurzeme	6	SEKOT IZLASEI
ATBILSTOŠI D4 ATBILDEI, ATRAST D6!					
D6	PROGR.: VIENA ATBILDE.		Rīga	1	SEKOT IZLASEI

	Apdzīvotās vietas tips:	Cita lielā pilsēta (Daugavpils, Rēzekne, Ventspils, Liepāja, Jelgava, Jūrmala, Valmiera, Jēkabpils)	2	SEKOT IZLASEI
		Cita pilsēta	3	SEKOT IZLASEI
		Lauki	4	SEKOT IZLASEI

Jautājumi D7-D10. tiks ievietoti aptaujas noslēgumā.

D7	PROGR.: JAUTĀT VISIEM! Kāda ir Jūsu nodarbošanās? Jūs esat... VIENA ATBILDE!	Pašnodarbinātais, uzņēmējs, zemnieks	1	
		Vadītājs (strādā algotu darbu, ir vismaz viens padotais)	2	
		Speciālists (strādā algotu, intelektuālu darbu, nav neviena padotā)	3	
		Strādnieks (strādā algotu, fizisku darbu)	4	
		Skolēns, students	5	
		Pensionārs vai saņem invaliditātes pensiju	6	
		Mājsaimniece vai atrodas bērna kopšanas atvaļinājumā	7	
		Pašreiz bez darba	8	
		Cits (<i>IERAKSTIET</i>) _____	9	
D8	PROGR.: JAUTĀT VISIEM! Cik cilvēku dzīvo Jūsu mājsaimniecībā, ieskaitot Jūs?	_____ (<i>IERAKSTIET SKAITU!</i>)	1	1
			2	2
			3	3
			4	4
			5 un vairāk	5
D8A	PROGR.: D8A JAUTĀT, JA F D8 > 1! Cik no tiem ir bērni līdz 18 gadu vecumam?	_____ (<i>IERAKSTIET SKAITU!</i>)		
D9A	PROGR.: D9A JAUTĀT VISIEM VIENA ATBILDE! Informācijai: Pēc datu ievākšanas ienākumus varēs apkopot un grupēt attiecīgi 3-4 grupās. Kādi pagājušajā mēnesī bija Jūsu PERSONĪGIE ienākumi pēc nodokļu nomaksas, ņemot vērā visus ienākumus – algas, stipendijas, pabalstus, pensijas utt.?			
	1. Līdz EUR 100			
	2. EUR 101 – 150			
	3. EUR 150 – 200			
	4. EUR 201 – 250			
	5. EUR 251 – 300			
	6. EUR 301 – 350			
	7. EUR 351 – 400			
	8. EUR 401 – 450			
	9. EUR 451 – 500			
	10. EUR 501 – 550			
	11. EUR 551 – 600			
	12. EUR 601 – 650			
	13. EUR 651 – 700			
	14. EUR 701 un vairāk			
	15. Grūti pateikt			
	16. Nav atbildes			
D9	PROGR.: D9 JAUTĀT, JA D8 > 1! VIENA ATBILDE! Kādi pagājušajā mēnesī bija Jūsu ģimenes ienākumi pēc nodokļu nomaksas UZ VIENU CILVĒKU ĢIMENĒ, ņemot vērā visus ienākumus – algas, stipendijas, pabalstus, pensijas utt.?			
	1. Līdz EUR 100			
	2. EUR 101 – 150			

3.	EUR 150 – 200
4.	EUR 201 – 250
5.	EUR 251 – 300
6.	EUR 301 – 350
7.	EUR 351 – 400
8.	EUR 401 – 450
9.	EUR 451 – 500
10.	EUR 501 – 550
11.	EUR 551 – 600
12.	EUR 601 – 650
13.	EUR 651 – 700
14.	EUR 701 un vairāk
15.	Grūti pateikt
16.	Nav atbildes

D10. PROGR.: JAUTĀT VISIEM! VIENA ATBILDE!

Kādā valodā Jums ir ērtāk sazināties ar valsts un pašvaldību iestādēm?

1. Latviešu
2. Krievu

Tas bija pēdējais jautājums. Paldies par atsaucību! Veiksmīgu dienu!

Intervijas valoda:

Latviešu	1
Krievu	2