

NACIONĀLAIS
ATTĪSTĪBAS
PLĀNS 2020



EIROPAS SAVIENĪBA

Eiropas Reģionālās
attīstības fonds

IEGULDĪJUMS TAVĀ NĀKOTNĒ



KANTAR
TNS.

jaunrades
laboratorija

Integrēts Publisko pakalpojumu sniegšanas un gala lietotāju vajadzību monitorings

Latvijas iedzīvotāju reprezentatīvas aptaujas nodevums
Rezultātu atskaite

Iepirkuma identifikācijas numurs VARAM 2017/4

2017. gads

Dokumenta identifikators:

VARAM_LATVIJAS_IEDZIVOTAJU_REPREZENTATIVA_APTAUJA_NODEVUMS.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, 2017. Visas tiesības aizsargātas.

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

Izmaiņu lapa

Datums	Versija	Apraksts
30.10.2017.	1.0	Nodevums iesniegts Pasūtītājam kvalitātes pārbaudei.
21.11.2017.	2.0	Nodevums papildināts atbilstoši 2017. gada 13. novembrī saņemtajiem Pasūtītāja komentāriem un iesniegts atkārtotai kvalitātes pārbaudei.
04.12.2017.	3.0	Nodevums papildināts atbilstoši 2017. gada 28. novembrī saņemtajiem Pasūtītāja komentāriem un iesniegts atkārtotai kvalitātes pārbaudei.
13.12.2017.	3.0	Saskaņots nodevums iesniegts Pasūtītājam.

Satura rādītājs

1.1. Tabulu rādītājs	3
1.2. Attēlu rādītājs	3
2. Ievads	5
2.1. Dokumenta nolūks	5
2.2. Saīsinājumi, termini un definīcijas	5
3. Tehniskā informācija	7
4. Metodoloģijas apraksts	8
5. Respondentu sociāldemogrāfiskais raksturojums	9
6. Ziņojuma saturs	11
6.1. Informētība par pakalpojumiem un to saņemšanu	11
6.2. Pakalpojuma pieteikšana	15
6.3. Pakalpojuma pieteikšanas kanāla novērtējums	19
6.4. Apmierinātība ar saņemtajiem pakalpojumiem	24
6.5. Interneta, internetbankas un eID kartes lietošana	27
7. Secinājumi un rekomendācijas	29
8. Pielikumi	31

1.1. Tabulu rādītājs

1. tabula. "Dokumentā izmantotie saīsinājumi un definīcijas"	5
2. tabula. "Pētījuma tehniskā informācija"	7
3. tabula. "Izlases aprēķini Latvijas iedzīvotāju reprezentatīva aptaujai"	31

1.2. Attēlu rādītājs

1. attēls. "Respondentu raksturojums (dzimums, vecums, tautība, nodarbošanās, dzīvesvieta)"	9
2. attēls. "Respondentu raksturojums (mājsaimniecības locekļu skaits, mājsaimniecības sastāvs, personīgie ikmēneša ienākumi, ikmēneša ienākumi uz vienu ģimenes locekli)"	10
3. attēls. "Respondentu informētība par dažādiem valsts un pašvaldību pakalpojumiem"	12
4. attēls. "Respondentu izmantotie informācijas kanāli"	13
5. attēls. "Respondentu vēlamā informācijas no valsts iestādēm"	14

6. attēls. "Respondentu īpatsvars, kuri ir informēti par iespēju elektroniski pieteikt pakalpojumu"	14
7. attēls. "Respondentu īpatsvars, kuri ir pieteikuši pakalpojumu pēdējo 3 gadu laikā"	15
8. attēls. "Veidi, kādā respondenti ir pieteikuši pakalpojumus"	17
9. attēls. "Respondentu vēlamais pakalpojumu pieteikšanas veids nākotnē"	18
10. attēls. "Respondentu īpatsvars, kuri jau ir pieteikuši pakalpojumu elektroniski, un kuri vēlētos pieteikt pakalpojumu elektroniski"	19
11. attēls. "Respondentu, kuri pieteikuši pakalpojumu, vidējais apmierinātības vērtējums ar pakalpojuma pieteikšanu elektroniski"	20
12. attēls. "Respondentu, kuri pieteikuši pakalpojumus elektroniski, motivācija pieteikt pakalpojumus elektroniski"	21
13. attēls. "Respondentu, kuri nav pieteikuši pakalpojumus elektroniski, iemesli nepieteikt pakalpojumus elektroniski"	22
14. attēls. "Respondentu, kuri ir pieteikuši pakalpojumu, pakalpojuma novērtējums atkarībā no pakalpojuma pieteikšanas kanāla"	23
15. attēls. "Respondentu, kuri ir pieteikuši pakalpojumu, novērtējums par pakalpojumu"	25
16. attēls. "Respondentu, kuri ir saņēmuši pakalpojumu, pakalpojuma novērtējums iestāžu, kurā saņemts pakalpojums, dalījumā"	26
17. attēls. "Respondentu interneta un internetbankas lietošanas paradumi"	27
18. attēls. "Respondentu īpatsvars, kuriem ir elektroniskās identifikācijas karte, un respondentu gatavība izmantot e-adresi, un šo respondentu raksturojums"	28

2. IEVADS

2.1. Dokumenta nolūks

Latvijas iedzīvotāju reprezentatīvas 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 komunikācijai ar Latvijas iedzīvotājiem. Nodevums izstrādāts, balstoties uz Līguma 1. pielikumu "Pasūtītāja pieprasījums, prasības un tehniskā specifikācija", 2017. gada 28. septembrī ar Pasūtītāju saskaņoto izlases metodi un anketu.

Latvijas iedzīvotāju reprezentatīva 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.

2.2. Saīsinājumi, termini un definīcijas

1. tabula. "Dokumentā izmantotie saīsinājumi un definīcijas"

Saīsinājums	Skaidrojums
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.
IT	Informācijas tehnoloģijas.
Izpildītājs	SIA "Jaunrades laboratorija".
KAC	Klientu apkalpošanas centrs.
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.
NVA	Nodarbinātības valsts aģentūra.
NVD	Nacionālais veselības dienests.

Saisinājums	Skaidrojums
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.

3. 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	Latvijas iedzīvotāji 18-74 gadu vecumā
Pētījuma metode	Telefonintervija (Computer-assisted telephone interviewing, CATI)
Izlase	n=1003
Stratifikācijas pazīmes	Lai nodrošinātu Latvijas iedzīvotāju vecumā no 18 līdz 74 gadiem ģenerālajam kopumam reprezentatīvu izlasi, izlase tiks veidota, izmantojot vairākpakāpju stratificētas nejaušas izlases metodi. Izlases veidošanā tiks izmantoti pieci sociāli demogrāfiskie parametri: dzimums, vecums, tautība, apdzīvotās vietas tips un reģions. Izlases aprēķinos ir izmantota Pilsonības un migrācijas lietu pārvaldes (PMLP) 2017. gada 1. janvāra statistika. Izlases aprēķini sk. 1. pielikumā.
Vidējais interviju garums	18,67 minūtes
Interviju veikšanas laiks	03.10.2017.-25.10.2017.

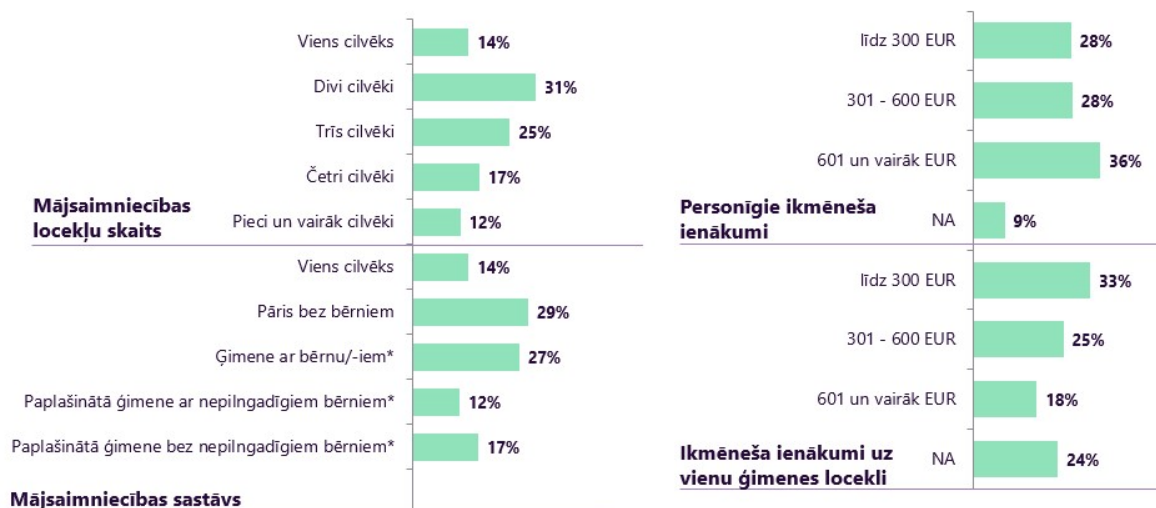
4. METODOLOĢIJAS APRAKSTS

Lai aptaujātu Latvijas iedzīvotājus, Izpildītājs veica strukturētās padziļinātās intervijas, izmantojot datorizētas telefonintervijas (CATI - *Computer Assisted Telephone Interviews*), pamatojoties uz to, ka CATI metode:

- nodrošina izpētes procesā iesaistīto resursu efektīvāku izmantošanu;
- nodrošina ātrāku aptaujas lauka darba norisi, īsākus termiņus;
- nodrošina elastīgāku respondentu sasniegšanu (piemēram, iespēja interviju pārtraukt un vēlāk pārzvanīt, lai pabeigtu interviju);
- pirms pētījuma lauka darba tiek veikta aptaujas anketas sagatavošana un programmēšana, izmantojot Kantar TNS rīcībā esošo *NIPO CATI/Web Fieldwork system*, kā arī datorizētās anketas testēšana;
- anketas struktūra ir izveidota tā, ka intervētājs nevar palaist garām kādu jautājumu: jautājumu pāreja intervijās tiek nodrošināta automātiski, tiek ievērota vienāda jautājumu uzdošanas secība;
- nav nepieciešama atsevišķa datu ievades procedūra (izslēgta kļūdu rašanās iespējamība datu ievades procesā);
- intervētājs nevar aizmirst pārzvanīt respondentam, kura tālruņa numurs ir bijis aizņemts vai uz zvanu nav atbildēts. Ja tālruņa līnija ir bijusi aizņemta, numurs atkārtoti tiek pievienots datu bāzei pēc 15 minūtēm. Ja uz atkārtotu zvanu atkal netiek atbildēts, tad numurs atkārtoti tiek pievienots datu bāzei pēc 6–8 stundām. Laiku, kurā konkrētajam respondentam pārzvanīt, var norādīt pēc vajadzības tā, ka numurs kļūst aktuāls un atkārtoti tiek pievienots datu bāzei tieši norādītajā dienā un laikā;
- ja intervija tiek pārtraukta, datu bāzē tālruņa numurs tiek pievienots norādītajā laikā un dienā. Intervija tiek turpināta tieši ar to jautājumu, ar kuru tā tikusi pārtraukta;
- pielietojot CATI metodi, ir mazāks respondentu atteikumu procents nekā citu metožu pielietošanas gadījumos.

Latvijas iedzīvotāju aptaujas anketa pievienota 2. pielikumā.

2. attēls. "Respondentu raksturojums (mājsaimniecības locekļu skaits, mājsaimniecības sastāvs, personīgie ikmēneša ienākumi, ikmēneša ienākumi uz vienu ģimenes locekli)"



*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 iedzīvotāji, n= 1003

Nākamajā nodaļā vairāk par iedzīvotāju informētību par valsts un pašvaldības iestāžu sniegtajiem pakalpojumiem.

6. ZIŅOJUMA SATURS

6.1. Informētība par pakalpojumiem un to saņemšanu

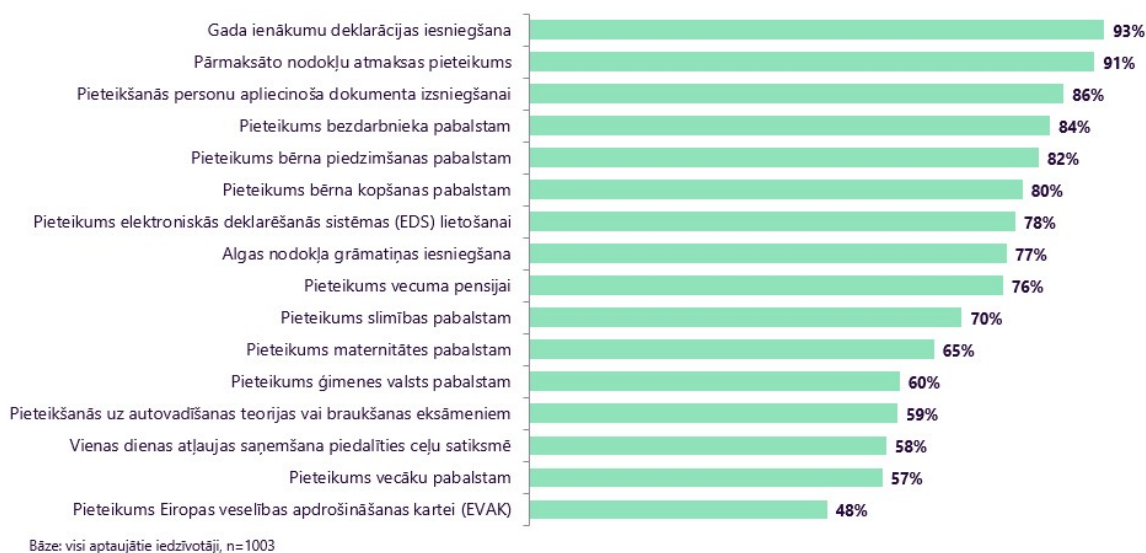
Iedzīvotāju vidū visplašākā informētība ir par pakalpojumiem - gada ienākumu deklarācijas iesniegšana un pārmaksāto nodokļu apmaksa. Par šiem pakalpojumiem ir informēti vairāk nekā 90% iedzīvotāju (skat 3. attēlu). Zemāka informētība ir par pieteikumu Eiropas veselības apdrošināšanas kartei (EVAK) – par šo pakalpojumu ir dzirdējuši mazāk nekā puse jeb 48% iedzīvotāju. Par šo pakalpojumu plašāk informēti ir vadītāji un speciālisti, vecumā no 35 līdz 54 gadiem, respondenti ar augstākiem personīgajiem ienākumiem (virs 600 EUR mēnesī), kā arī regulārie interneta un interneta bankas lietotāji.

Kopumā augstāka informētība par valsts un pašvaldību pakalpojumiem ir sievietēm (izņēmums ir vienas dienas atļaujas saņemšana piedalīties ceļu satiksmē, par kuru vairāk ir dzirdējuši vīrieši) un latviešu tautības respondentiem. Augstāka informētība ir to respondentu vidū, kuri dzīvo ģimenē kopā ar nepilngadīgajiem bērniem, kā arī tie, kuri regulāri lieto internetu (izņēmums ir pieteikums vecuma pensijai, par kuru augstāka informētība ir interneta nelietotāju vidū).

Pastāv saistība starp respondentu šī brīža nodarbošanos un vecuma posmam raksturīgajām dzīves situāciju aktualitātēm, piemēram, studenti un skolnieki vairāk zina par iespēju pieteikties uz auto vadīšanas teorijas vai braukšanas eksāmeniem, seniori vairāk ir informēti par pieteikumu vecuma pensijai, bet mājsaimnieces un bērna kopšanas atvaļinājuma esošie iedzīvotāji vairāk zina par ģimenes, maternitātes u.tml. pabalstiem.

Reģionālajā dalījumā Rīgā dzīvojošie vairāk nekā citi ir dzirdējuši par pārmaksāto nodokļu atmaksas pieteikumu, turpretī laukos dzīvojošie par šo pakalpojumu ir dzirdējuši mazāk. Lauku reģionos dzīvojošie vairāk ir informēti par vienas dienas atļaujas saņemšanu piedalīties ceļu satiksmē.

3. attēls. "Respondentu informētība par dažādiem valsts un pašvaldību pakalpojumiem"



Vairums iedzīvotāju ir informēti, ka tādus pakalpojumus kā gada ienākumu deklarācijas iesniegšana, pieteikums elektroniskās deklarēšanās sistēmai (EDS), algas nodokļu grāmatiņas iesniegšana un pārmaksāto nodokļu atmaksas pieteikums, var saņemt Valsts ieņēmumu dienestā (VID). Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra (VSAA) visbiežāk tiek minēta kā vieta, kur iesniegt pieteikumus ģimenes valsts pabalstam, maternitātes pabalstam, vecāku pabalstam, bērna kopšanas pabalstam, bērna piedzimšanas pabalstam, slimības pabalstam un vecuma pensijai. Pieteikšanās uz autovadīšanas teorijas vai braukšanas eksāmeniem un vienas dienas atļaujas saņemšana piedalīties ceļu satiksmē visbiežāk tiek pieteikta Ceļu satiksmes drošības direkcijā (CSDD), pieteikšanās personu apliecinoša dokumenta izsniegšanai - Pilsonības un migrācijas lietu pārvaldē (PMLP), pieteikums bezdarbnieka pabalstam - Nodarbinātības valsts aģentūrā (NVA), bet pieteikums Eiropas veselības apdrošināšanas kartei (EVAK) - Nacionālajā veselības dienestā (NVD). Citas valsts vai pašvaldību iestādes, kur saņemt šo pakalpojumus, min mazāk kā trešdaļa iedzīvotāju.

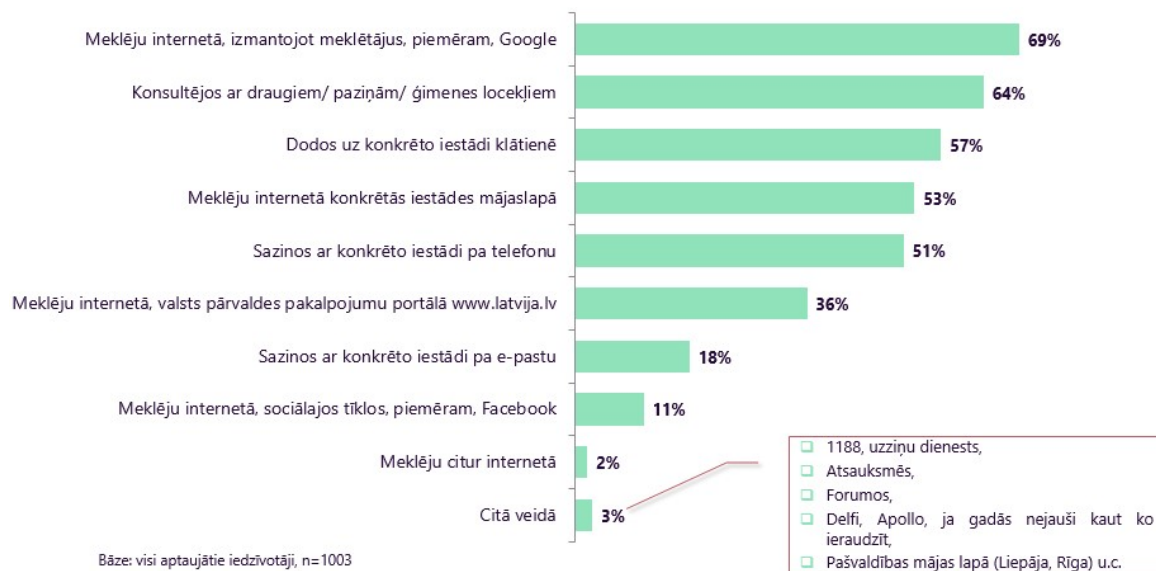
Vislielākās neskaidrības ir par pieteikumu Eiropas veselības apdrošināšanas kartei (EVAK). 28% no tiem, kas par šo pakalpojumu ir dzirdējuši, nav informēti par to, kur to var saņemt. Īpaši zema informētība par šo pakalpojumu ir vīriešu un strādnieku vidū. Tāpat piektdaļai (20%) nav skaidrs, kur iesniegt pieteikumu bērna piedzimšanas pabalstam, bet 18% nezinātu, kur griezties situācijās, kad nepieciešams iesniegt pieteikumu elektroniskās deklarēšanās sistēmas (EDS) lietošanai (par šo pakalpojumu mazāk informēti ir vecākas paaudzes iedzīvotāji).

Visbiežāk izmantotie informācijas kanāli situācijās, kad ir nepieciešams izmantot kādu no valsts un pašvaldību pakalpojumiem, tajā skaitā elektroniski pieejamos pakalpojumus, ir internets - meklē internetā, izmantojot meklētājus, piemēram, Google un apkārtējie cilvēki - konsultējas ar draugiem/ paziņām/ ģimenes locekļiem (skat. 4. attēlu). Informāciju internetā, izmantojot meklētājus, vairāk meklē iedzīvotāji līdz 44 gadu vecumam, Rīgā dzīvojošie, vadītāji un speciālisti, ar ienākumiem virs 600 EUR mēnesī, kā arī regulārie interneta lietotāji (lieto internetu gandrīz katru vai gandrīz katru dienu).

Klātienē iegūt informāciju par nepieciešamo pakalpojumu valsts vai pašvaldības iestādē izvēlas vairāk nekā puse jeb 57% iedzīvotāju. Biežāk iestādē klātienē informāciju saņem sievietes, respondenti vecumā no 55 līdz 64 gadiem, Latgalē un lielajās pilsētās dzīvojošie, kā arī pensionāri, iedzīvotāji, kuri internetu izmanto reizi nedēļā.

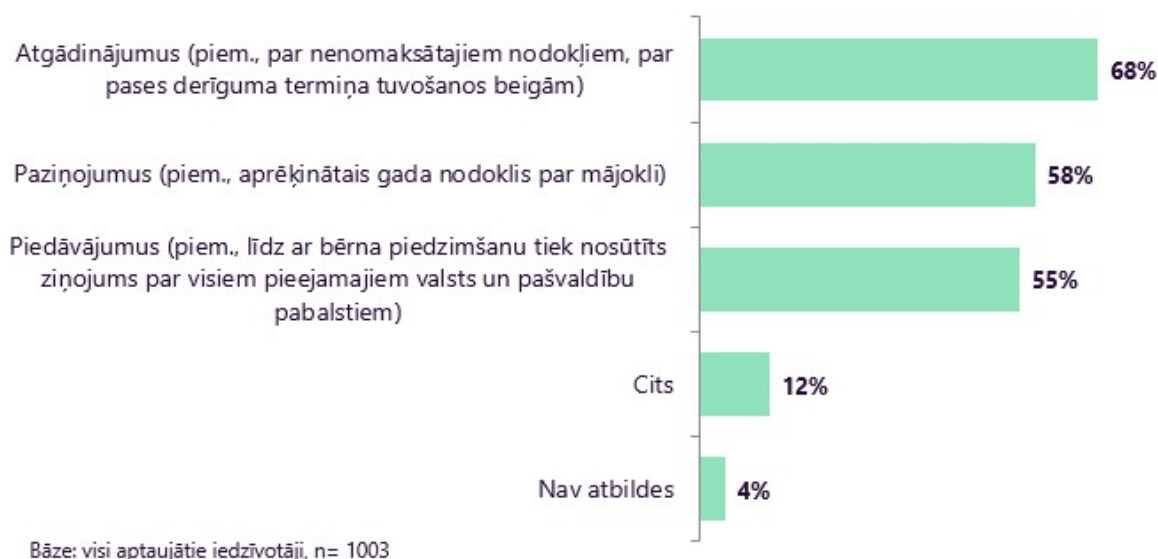
Pa telefonu, informācijas iegūšanai, ar iestādi sazinās puse jeb 51% respondentu. Biežāk tie ir respondenti vecumā no 25 līdz 34 gadiem. Elektroniski, sūtot iestādei e-pastu, sazinās samērā neliels iedzīvotāju skaits – 18%, vairāk to vidū ir vadītāji, respondenti ar augstākiem personīgajiem ikmēneša ienākumiem (virs 600 EUR mēnesī), kā arī regulārie interneta lietotāji.

4. attēls. "Respondentu izmantotie informācijas kanāli"



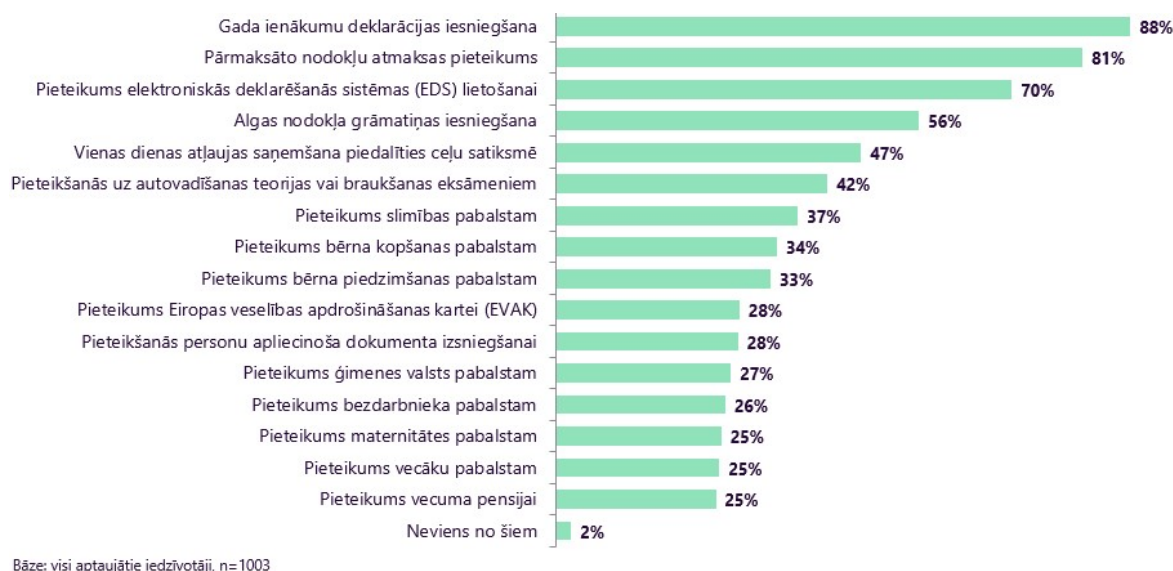
Informāciju no valsts vai pašvaldību iestādēm vēlētos saņemt vairums iedzīvotāju, un visbiežāk iedzīvotāji vēlas saņemt dažādus atgādinājumus, kam seko paziņojumi un piedāvājumi (skat 5. attēlu). Atgādinājumus vairāk vēlas saņemt iedzīvotāji 25 – 44 gadus veci, latvieši, vadītāji, speciālisti, ar personīgajiem ikmēneša ienākumiem virs 600 EUR. Informācijas sniegšanu no valsts vai pašvaldību iestāžu puses vairāk atbalsta tie iedzīvotāji, kuri iepriekš ir pieteikuši kādu no pakalpojumiem, un nākotnē pakalpojumus vēlētos pieteikt neklātienē, elektroniski. Biežāk tie ir regulārie interneta lietotāji – lieto internetu vismaz vairākas reizes nedēļā; tie, kam ir elektroniskā identifikācijas karte; tie, kas ir gatavi izmantot e-adresi. Vairāk nekā puse (66%) iedzīvotāju kā vēlamo saziņas valodu ar pašvaldības un valsts iestādēm minējuši latviešu valodu.

5. attēls. "Respondentu vēlāmā informācijas no valsts iestādēm"



Vairums (vairāk nekā 50%) no tiem iedzīvotājiem, kuri ir informēti par valsts un pašvaldību iestāžu pakalpojumiem, zina, ka iesniegt gada ienākumu deklarāciju, pieteikties elektroniskās deklarēšanas sistēmas (EDS) lietošanai, iesniegt algas nodokļu grāmatiņu un pieteikties pārmaksāto nodokļu atmaksai var elektroniski (skat. 6. attēlu). Viszemākā informētība par to, vai pakalpojumu ir iespējams pieteikt elektroniski, ir par tādiem valsts un pašvaldību iestāžu pakalpojumiem kā pieteikums maternitātes un vecāku pabalstiem, kā arī pieteikums vecuma pensijai.

6. attēls. "Respondentu īpatsvars, kuri ir informēti par iespēju elektroniski pieteikt pakalpojumu"



Nākamajā nodaļā vairāk par pakalpojuma pieteikšanas procesu un vēlamo pakalpojumu pieteikšanas veidu nākotnē.

6.2. Pakalpojuma pieteikšana

Iepriekšējo trīs gadu laikā kādu no pakalpojumiem valsts vai pašvaldību iestādēs ir pieteikuši 86% iedzīvotāju.

Vairāk nekā puse (54%) iedzīvotāju iepriekšējo trīs gadu laikā ir iesnieguši pārmaksāto nodokļu apmaksas pieteikumu. Pārmaksāto nodokļu apmaksas pieteicēju skaits lielāks ir 25 – 34 gadu veco respondenti vidū, vadītāju, speciālistu, strādnieku, ģimenēs ar bērniem dzīvojošo respondentu un ikdienas regulāro interneta lietotāju vidū.

Otrs vairāk pieteiktais pakalpojums ir gada ienākumu deklarācija (ieteikuši 51% iedzīvotāju). Šo pakalpojumu vairāk ir pieteikušas sievietes, vecumā no 25 līdz 44 gadiem, pašnodarbinātie, vadītāji, speciālisti, ģimenēs ar bērniem dzīvojošie, ar personīgajiem ikmēneša ienākumiem virs 600 EUR mēnesī, kā arī regulārie ikdienas interneta lietotāji. Abus šo pakalpojumus vairums iedzīvotāju ir iesnieguši VID (attiecīgi 87% un 90%), un to darījuši elektroniskā veidā (attiecīgi 75% un 76%).

Trešdaļa (35%) iedzīvotāju pēdējo trīs gadu laikā ir iesnieguši pieteikumu personu apliecinošu dokumentu izsniegšanai. Pārējie valsts un pašvaldību iestādēs pieejamie pakalpojumi ir pieteikti ievērojami retāk (skat. 7. attēlu).

14% no iedzīvotājiem pēdējo trīs gadu laikā nav vērsušies pie valsts vai pašvaldību iestādēm kāda pakalpojuma pieteikšanai. To iedzīvotāju vidū, kas pēdējā laikā nav vērsušies pie iestādēm, lai saņemtu pakalpojumus, vairāk ir seniori (65 līdz 74 gadus veci), nestrādājoši pensionāri, kas dzīvo vieni vai kopā ar citu pieaugušo - bez bērniem, ar personīgajiem ienākumiem līdz 300 EUR mēnesī, kā arī tā iedzīvotāju grupa, kuri reti vai nemaz nelieto internetu.

7. attēls. "Respondentu īpatsvars, kuri ir pieteikuši pakalpojumu pēdējo 3 gadu laikā"



Bāze: visi aptaujātie iedzīvotāji, kuri zina/ ir informēti vismaz par vienu no pakalpojumiem, n=1000

Kopumā ir vērojama pakalpojumu grupa, kurus vairākums iedzīvotāju iesniedz elektroniskā formātā, un ir pakalpojumu grupa, kurus pārsvarā iesniedz klātienē. Pie elektroniski iesniegtajiem pakalpojumiem var minēt tādus, kurus vairums iedzīvotāju saņem no VID:

- algas nodokļa grāmatiņas iesniegšana (elektroniski iesnieguši 86%);
- pieteikums EDS lietošanai (elektroniski iesnieguši 82%);
- gada ienākumu deklarācijas iesniegšana (elektroniski iesnieguši 76%);
- pārmaksāto nodokļu atmaksas pieteikums (elektroniski iesnieguši 75%).

Elektroniski vairums iedzīvotāju iesniedz arī pieteikumu vienas dienas atļaujas saņemšana piedalīties ceļu satiksmē (86%), kuru visbiežāk iedzīvotāji piesaka CSDD.

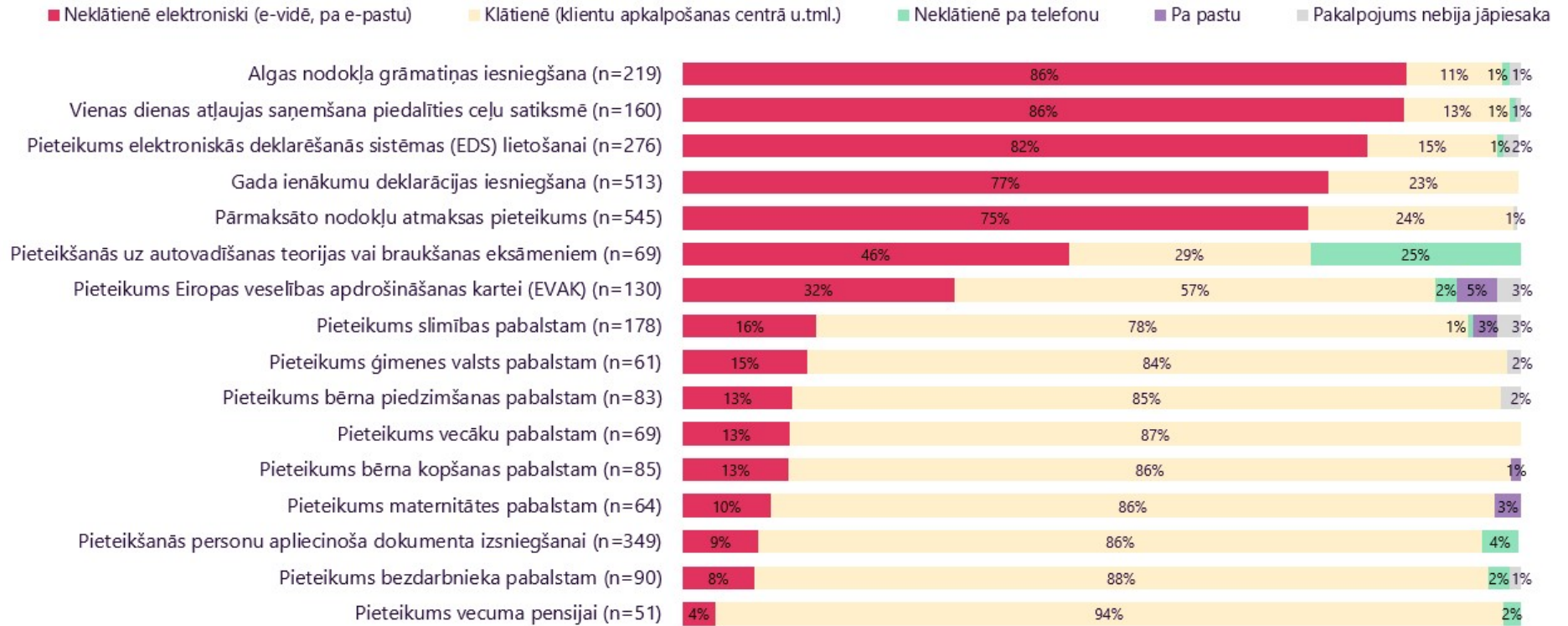
Klātienē visbiežāk tiek pieteikti tie pakalpojumi, kurus iedzīvotāji saņem VSAA:

- pieteikums slimības pabalstam (klātienē pieteikuši 78%);
- pieteikums ģimenes valsts pabalstam (klātienē pieteikuši 84%);
- pieteikums bērna piedzimšanas pabalstam (klātienē pieteikuši 85%);
- pieteikums vecāku pabalstam (klātienē pieteikuši 87%);
- pieteikums bērna kopšanas pabalstam (klātienē pieteikuši 86%);
- pieteikums maternitātes pabalstam (klātienē pieteikuši 86%);
- pieteikums vecuma pensijai (klātienē pieteikuši 94%).

Pieteikumu vecuma pensijai vairāk ir veikuši interneta nelietotāji vai retie lietotāji, kā rezultātā šī pakalpojuma elektroniskās pieteikšanās skaits ir ļoti mazs. Klātienē biežāk notiek arī pieteikšanās personu apliecinoša dokumenta izsniegšanai, kuru vairums iedzīvotāju veic PMLP. NVA iesniegtie pieteikumi bezdarbnieka pabalstam visbiežāk (88%) tiek iesniegti klātienē.

Pieteikšanās uz autovadīšanas teorijas vai braukšanas eksāmeniem, kuru vairums iedzīvotāju piesaka CSDD, tiek iesniegts dažādos veidos - gan elektroniski (46%), gan klātienē (29%), gan neklātienē pa telefonu (25%). Pieteikums EVAK visbiežāk tiek iesniegts klātienē (57%), taču trešdaļa no šī pakalpojuma izmantotājiem (32%) to ir pieteikuši arī elektroniskā formātā (skat. 8 attēlu).

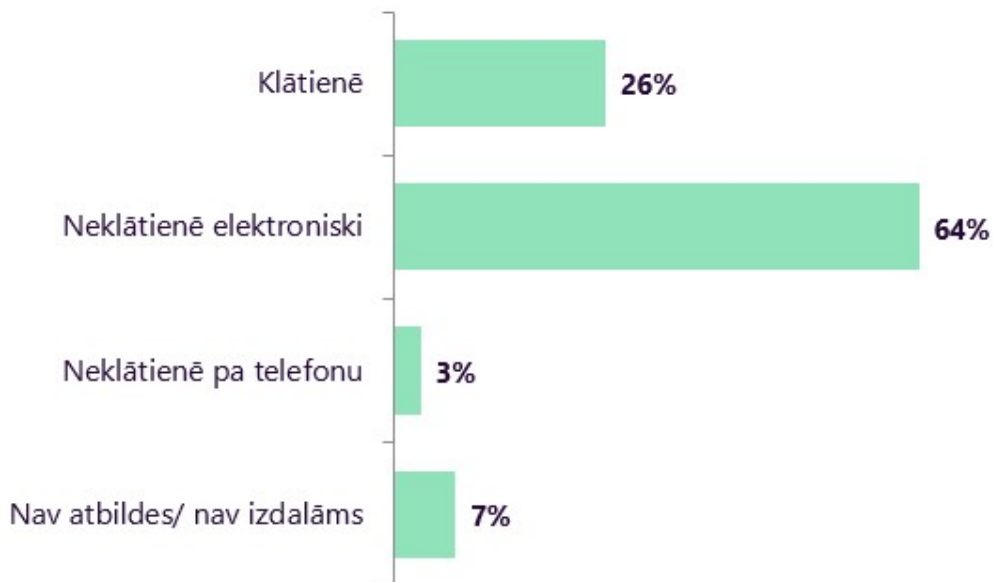
8. attēls. "Veidi, kādā respondenti ir pieteikuši pakalpojumus"



Bāze: visi aptaujātie iedzīvotāji, kuri ir pieteikuši šos pakalpojumus, n= skat. grafikā

Nākotnē vairums no tiem iedzīvotājiem, kuri līdz šim ir pieteikuši kādu no valsts vai pašvaldības iestāžu pakalpojumiem, tos vēlētos pieteikt neklātienē, galvenokārt - elektroniski (skat. 9. attēlu).

9. attēls. "Respondentu vēlmais pakalpojumu pieteikšanas veids nākotnē"

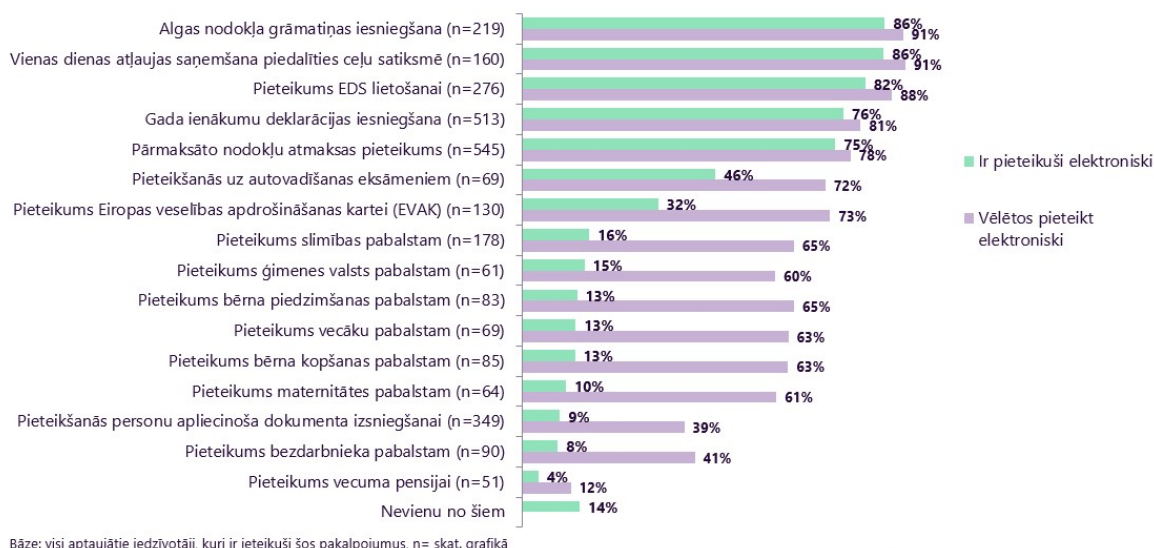


Bāze: visi aptaujātie iedzīvotāji, kuri ir pieteikuši kādu pakalpojumu pēdējo 3 gadu laikā, n=888
 Grafikā attēlotais % dalījumam veikts aprēķins pēc tā, kādā veidā vēlētos nākotnē saņemt vairākumu (>50%) pakalpojumu.

Tādus pakalpojumus kā algas nodokļu grāmatiņas iesniegšana un vienas dienas atļaujas saņemšana piedalīties ceļu satiksmē, nākotnē vēlētos pieteikt elektroniski vairāk nekā 90% no tiem iedzīvotājiem, kas šo pakalpojumu ir pieteikuši iepriekš. Ievērojama atšķirība ir starp to iedzīvotāju skaitu, kuri šobrīd iesniedz pakalpojumu elektroniski, un to, kuri nākotnē vēlētos iesniegt pieteikumu pakalpojumam elektroniski šādiem pakalpojumiem: pieteikums slimības pabalstam, ģimenes valsts pabalstam, bērna piedzimšanas pabalstam, vecāku pabalstam, bērna kopšanas pabalstam un maternitātes pabalstam. Visus šos, iepriekš minētos, pakalpojumu pieteikumus šobrīd elektroniskie iesniedz ne vairāk kā 16% iedzīvotāju, taču nākotnē to vēlētos darīt vismaz 60% no pakalpojuma pieteicējiem.

Salīdzinoši mazāks iedzīvotāju skaits elektroniski nākotnē vēlētos iesniegt pieteikumu bezdarbnieka pabalstam (41%) un pieteikties personu apliecinošu dokumentu izsniegšanai (39%) (skat. 10. attēlu). Elektroniski iesniegt pieteikumu bezdarbnieka pabalstam vairāk būtu gatavi respondenti vecumā no 25 līdz 34 gadiem, vadītāji un speciālisti. Interesi pieteikties personu apliecinošu dokumentu izsniegšanai elektroniski vairāk pārstāvēja vīrieši, 35 – 44 gadus veci respondenti, kā arī Rīgā dzīvojošie iedzīvotāji, vadītāji un respondenti ar personīgajiem ienākumiem virs 600 EUR mēnesī. Vismazāk ir tādu respondentu, kas nākotnē vēlētos elektroniski pieteikties vecuma pensijai (12%), tomēr arī šo respondentu skaits ir ievērojami lielāks, salīdzinot ar to, cik daudz iedzīvotāju vecuma pensijai elektroniski ir pieteikušies līdz šim.

10. attēls. "Respondentu īpatsvars, kuri jau ir pieteikuši pakalpojumu elektroniski, un kuri vēlētos pieteikt pakalpojumu elektroniski "



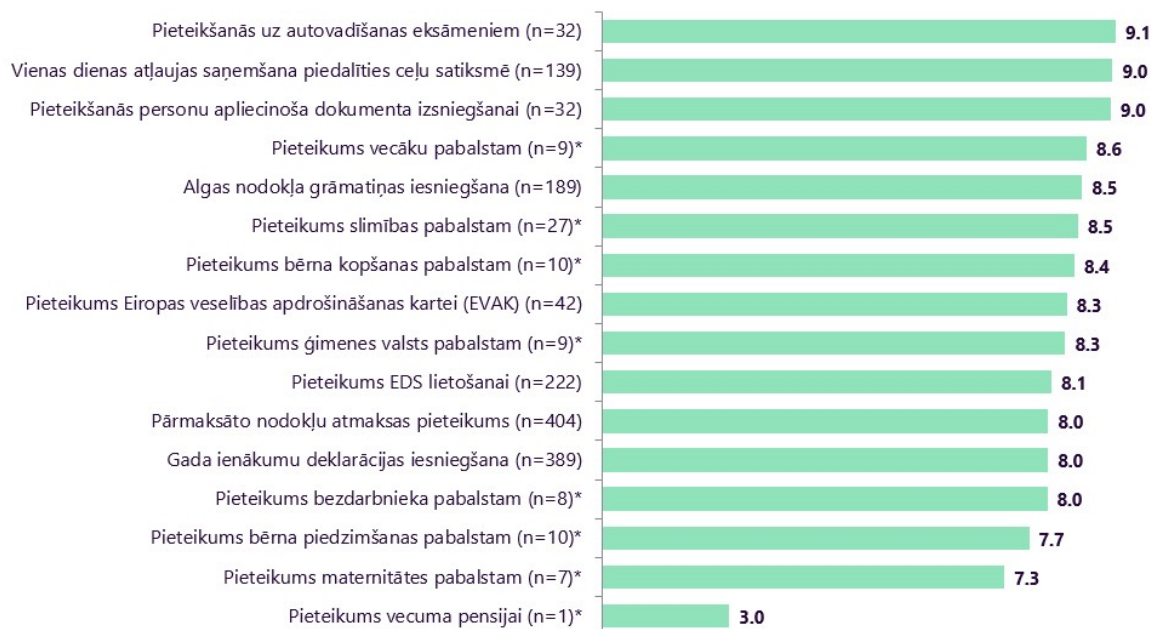
Nākamajā nodaļā vairāk par pakalpojuma pieteikšanas kanāla novērtējumu, īpaši pievēršot uzmanību elektroniskās pakalpojumu pieteikšanās procesam.

6.3. Pakalpojuma pieteikšanas kanāla novērtējums

Pakalpojuma pieteikšanai iedzīvotāji galvenokārt izmanto divus kanālus – pakalpojuma pieteikšana neklātienē (t.sk. elektroniski) un pakalpojuma pieteikšana klātienē, ierodoties valsts vai pašvaldības iestādē. Daļu pakalpojumus (galvenokārt, VID sniegtos pakalpojumus) vairums iedzīvotāju iesniedz elektroniski, taču ir atsevišķi pakalpojumi (piemēram, pieteikums vecuma pensijai, pieteikums bezdarbnieka pabalstam, pieteikums personu apliecinošu dokumentu izsniegšanai, kā arī pieteikumus maternitātes, bērna kopšanas, vecāku, bērna piedzimšanas, ģimenes valsts un slimības pabalstiem), kurus vairums pakalpojuma saņēmēju joprojām iesniedz klātienē.

To iedzīvotāju vidū, kuri pakalpojumus ir pieteikuši elektroniski, apmierinātība ar šādu pakalpojuma pieteikšanas veidu kopumā ir augsta. Visvairāk iedzīvotāji ir apmierināti ar tādiem pakalpojumiem kā pieteikšanās uz autovadišanas eksāmeni, vienas dienas atļaujas saņemšana piedalīties ceļu satiksmē un pieteikšanās personu apliecinošu dokumenta izsniegšanai, kas tiek vērtēti ar 9 punktiem 10 punktu skalā (skat. 11. attēlu). Šie pakalpojumi visbiežāk elektroniski tiek iesniegti CSDD un PMLP. Salīdzinoši ar tiem VID pakalpojumiem, kurus vairums iedzīvotāju iesniedz elektroniski (pārmaksāto nodokļu atmaksas pieteikums, gada ienākumu deklarācijas iesniegšana, pieteikums elektroniskās deklarēšanas sistēmas lietošanai, u.c.), apmierinātība ar šo pakalpojumu elektronisko pieteikšanas veidu ir zemāka (zem 9 punktiem 10 punktu skalā).

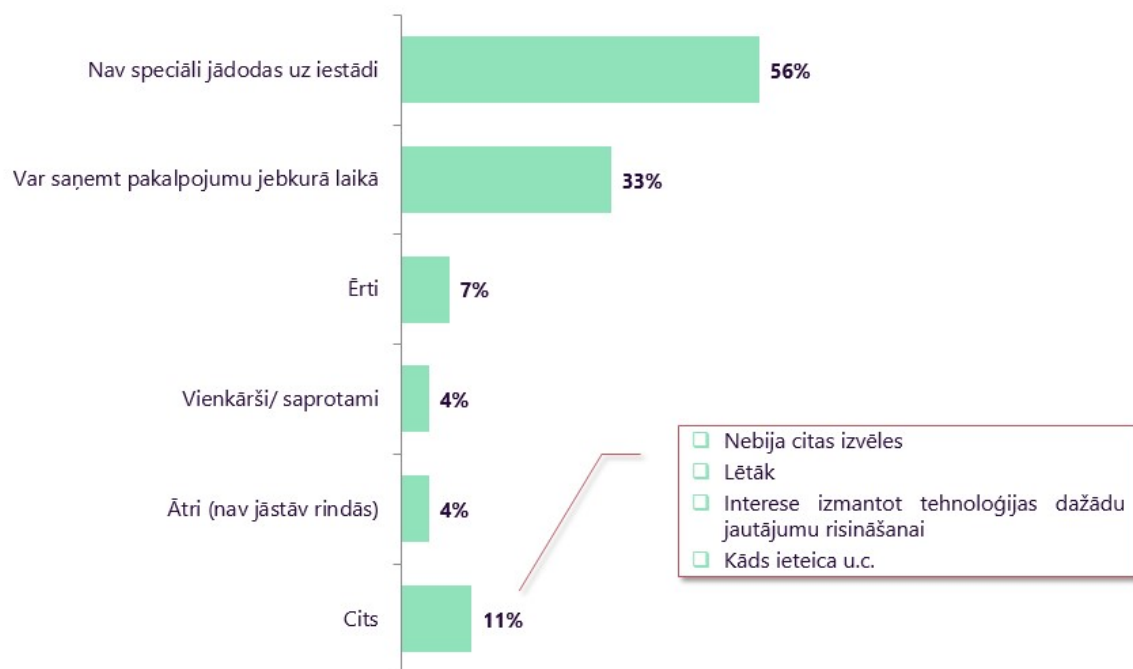
11. attēls. "Respondentu, kuri pieteikuši pakalpojumu, vidējais apmierinātības vērtējums ar pakalpojuma pieteikšanu elektroniski"



* Respondentu skaits grupā ir pārāk mazs, lai izdarītu nozīmīgus secinājumus.
Bāze: visi aptaujātie iedzīvotāji, kuri ir pieteikuši šos pakalpojumus elektroniski, n= skat. grafikā

Vairāk nekā pusi (56%) no tiem iedzīvotājiem, kuri valsts vai pašvaldības iestāžu pakalpojumus ir iesnieguši elektroniski, uz to ir pamudinājusi iespēja izdarīt to, neapmeklējot iestādi klātienē. Trešdaļai iedzīvotāju nozīmīgi ir tas, ka pakalpojumus var saņemt jebkurā laikā, kad tas ir ērti (īpaši svarīgi tas ir algotā darbā strādājošiem speciālistiem) (skat. 12. attēlu).

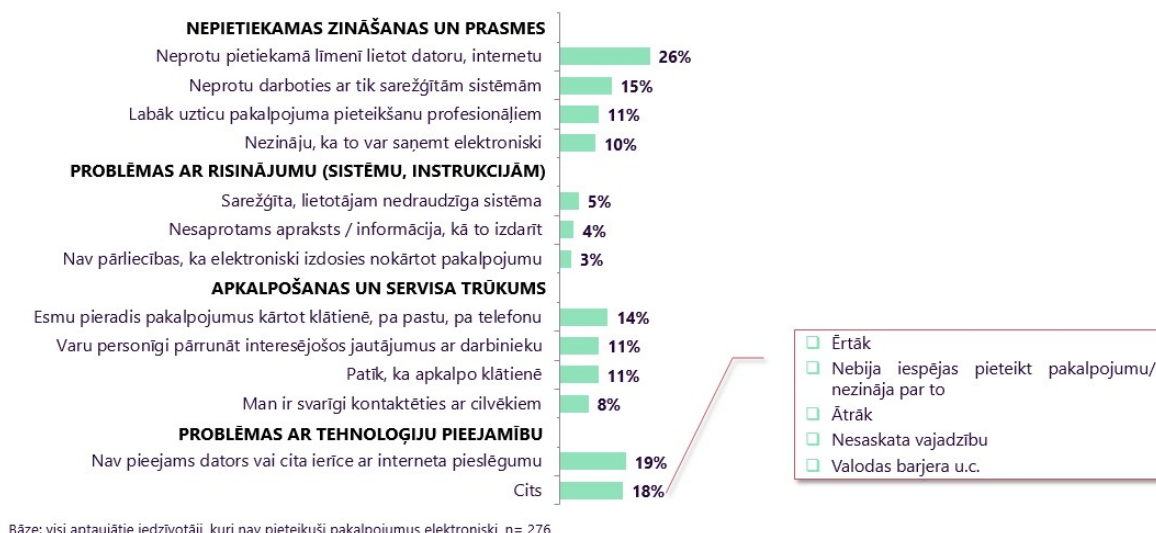
12. attēls. "Respondentu, kuri pieteikuši pakalpojumus elektroniski, motivācija pieteikt pakalpojumus elektroniski"



Bāze: visi aptaujātie iedzīvotāji, kuri ir pieteikuši pakalpojumus elektroniski, n= 609

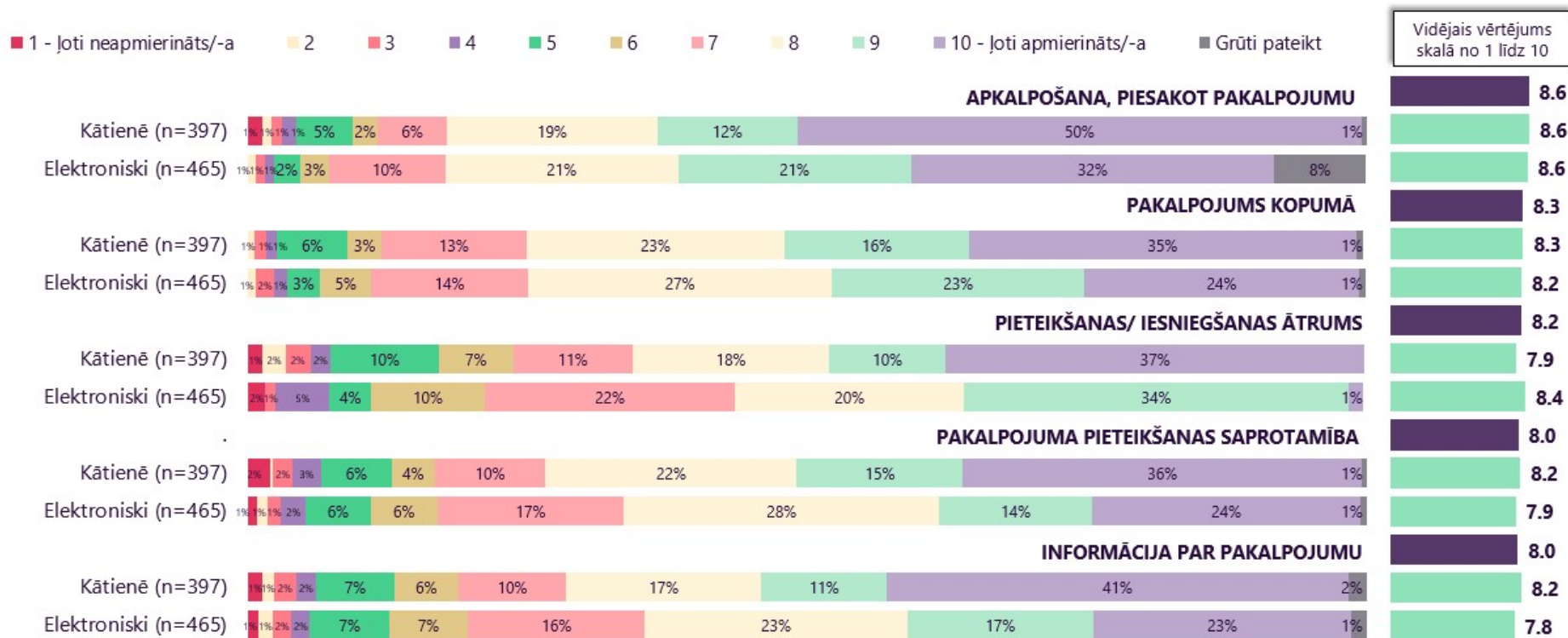
Iedzīvotāji, kuri līdz šim pakalpojumus nav pieteikuši elektroniski, visbiežāk to argumentē ar nepietiekamām zināšanām un prasmēm pieteikumu iesniegšanai. Ceturtā daļa jeb 25% iedzīvotāju atzīst, ka viņu datorprasmes nav pietiekami augstā līmenī, lai veiktu pakalpojumu pieteikumu elektroniskā formātā patstāvīgi (īpaši tas raksturīgs pensionāru un 55 – 64 gadus veco respondentu grupā, kā arī to iedzīvotāju vidū, kuri reti izmanto internetu). 19% iedzīvotāju nav dators vai cita ierīce ar interneta pieslēgumu (šis šķērslis vairāk ir aktuālāks ir 55 – 74 gadus veco grupā, nestrādājošiem, pensionāriem, kā arī tiem, kuri dzīvo vieni). Nozīmīgs aspekts izvēlēties pakalpojumu pieteikuma iesniegšanu klātienē ir arī iepriekš izveidojies ieradums saņemt konsultācijas un palīdzību klātienē iestādē (skat. 13. attēlu).

13. attēls. "Respondentu, kuri nav pieteikuši pakalpojumus elektroniski, iemesli nepieteikt pakalpojumus elektroniski"



Pakalpojuma saņemšanas ātrums ir viens no aspektiem, kas tiek minēts kā priekšrocība gan piesakot pakalpojumu elektroniski, gan darot to iestādē klātienē. Piesakot pakalpojumu elektroniski, ir iespējams izvairīties no gaidīšanas rindā, bet iesniedzot pakalpojumu klātienē – iespējams izvairīties no nepieciešamības pašam/-ai iedziļināties pakalpojuma pieteikšanas procesā, kas paātrina pakalpojuma pieteikšanas iesniegšanas procesu. Pakalpojuma pieteikšanas ātrums ir vienīgais aspekts, ar kuru augstāka apmierinātība ir tiem iedzīvotājiem, kuri pakalpojumus ir pieteikuši elektroniski, nevis ierodoties iestādē klātienē (skat. 14. attēlu). Ar tādiem pakalpojuma pieteikšanas aspektiem kā pakalpojuma pieteikšanas saprotamība un informācija par pakalpojumu, augstāka apmierinātība ir to iedzīvotāju vidū, kuri pakalpojumus ir pieteikuši klātienē.

14. attēls. "Respondentu, kuri ir pieteikuši pakalpojumu, pakalpojuma novērtējums atkarībā no pakalpojuma pieteikšanas kanāla"



*Pakalpojuma pieteikšanas kanāliem telefoniski (n=20) un pa pastu (n=6) respondentu skaits grupā ir pārāk mazs, lai izdarītu nozīmīgus secinājumus.

Pakalpojumu pieteikšanas posmu vērtējums grafikā attēlots, ņemot vērā vidējo apmierinātības vērtējumu

Bāze: visi aptaujātie respondenti, kuri pēdējo pakalpojumu ir pieteikuši attiecīgajā veidā, n= skat. grafikā

Nākamajā nodaļā vairāk par iedzīvotāju apmierinātību ar saņemtajiem pakalpojumiem un to ietekmējošajiem aspektiem.

6.4. Apmierinātība ar saņemtajiem pakalpojumiem

Apmierinātība ar valsts un pašvaldību iestādēs saņemtajiem pakalpojumiem ir augsta – vidējā apmierinātība ar visiem pakalpojuma pieteikšanas un saņemšanas posmiem ir vismaz 8 punkti 10 punktu skalā. Visaugstākais vērtējums ir klientu apkalpošanai, piesakot/ iesniedzot pakalpojumus (skat. 15. attēlu). Ar šo aspektu ļoti apmierināti ir 41% no pakalpojumu pieteicējiem. Augstāka apmierinātība ar apkalpošanu, piesakot/ iesniedzot pakalpojumus, ir sieviešu, 45 – 64 gadus veco iedzīvotāju, Latgalē dzīvojošo, pensionāru, kā arī iedzīvotāju grupā ar personīgajiem ikmēneša ienākumiem līdz 300 EUR. Ar apkalpošanu, piesakot/ iesniedzot pakalpojumus, šobrīd vairāk ir apmierināti tie, kuri nākotnē vēlētos pakalpojumu pieteikumus iesniegt neelektroniski klātienē, kā arī tie, kas klātienē iesnieguši pieteikumu vecuma pensijai un slimības pabalstam.

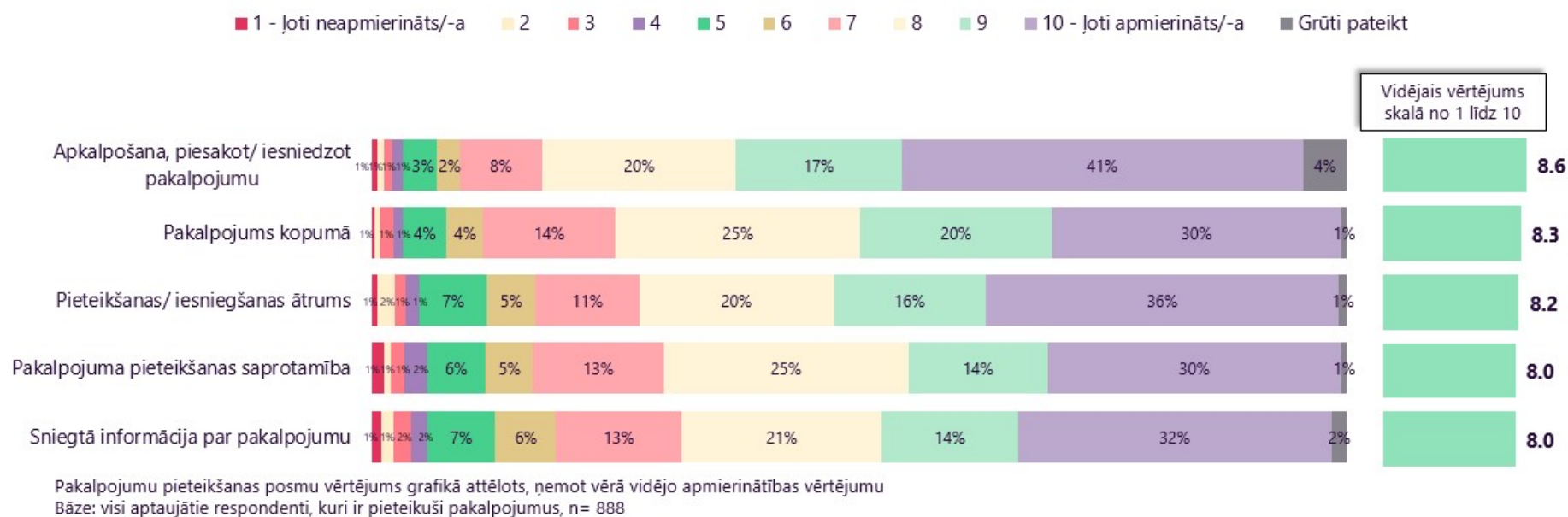
Salīdzinoši ar visiem pakalpojuma pieteikšanu saistītajiem apmierinātības rādītājiem, zemāka apmierinātība ir ar pakalpojuma pieteikšanas saprotamību un informāciju par pakalpojumu.

Ar pakalpojuma pieteikšanas saprotamību apmierinātāki ir tie respondenti, kuri pakalpojumus ir pieteikuši klātienē. Visapmierinātākie ir respondenti, kuri pieteikuši:

- pieteikums slimības pabalstam;
- vienas dienas atļaujas saņemšana piedalīties ceļu satiksmē;
- pieteikums bezdarbnieka pabalstam;
- pieteikšanās personu apliecinoša dokumenta izsniegšanai.

Zemāka apmierinātība ar informāciju par pakalpojumu ir tiem iedzīvotājiem, kuri ir elektroniski iesnieguši gada ienākumu deklarācijas, pārmaksāto nodokļu atmaksas pieteikumus, kā arī klātienē iesnieguši pieteikumu EDS lietošanai.

15. attēls. "Respondentu, kuri ir pieteikuši pakalpojumu, novērtējums par pakalpojumu"

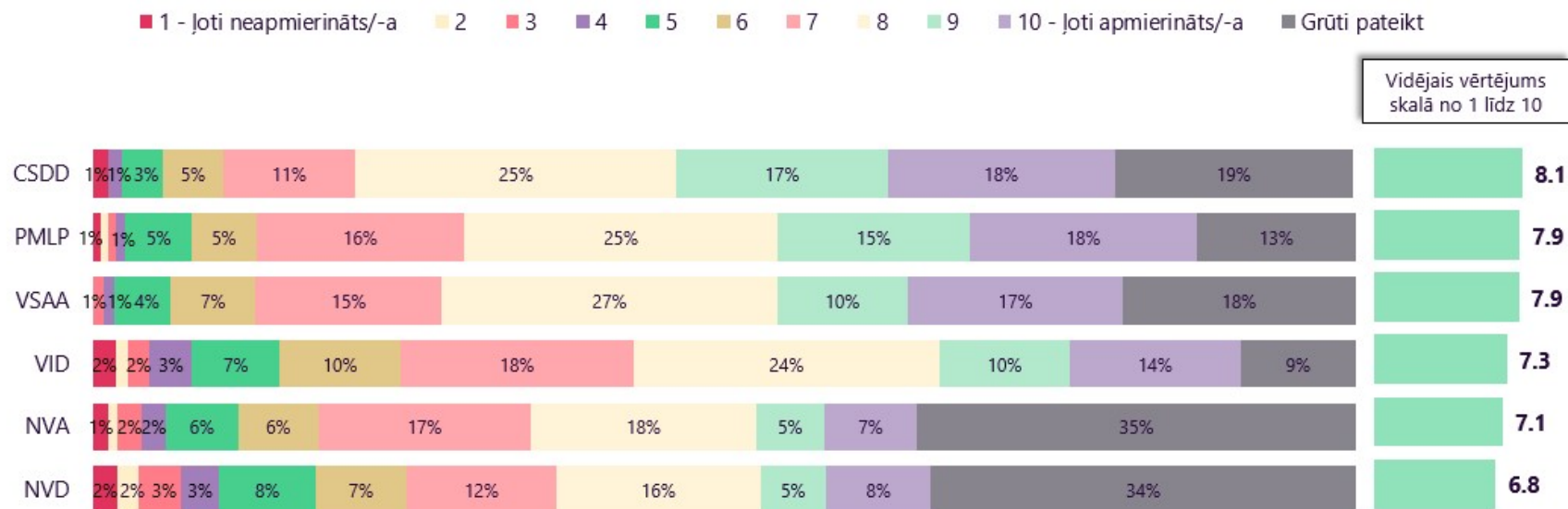


Visaugstākā apmierinātība iedzīvotāju vidū ir ar CSDD pakalpojumu sniegšanas kvalitāti (skat. 16. attēlu). Īpaši apmierināti ar CSDD sniegtajiem pakalpojumiem ir pašnodarbinātie, uzņēmēji, zemnieki, iedzīvotāji ar personīgajiem ikmēneša ienākumiem virs 600 EUR, kā arī tie, kas ir pieteikuši vienas dienas atļaujas saņemšanu piedalīties ceļu satiksmē gan klātienē, gan elektroniski.

VSAA un PMLP pakalpojumu sniegšanas līmenis iedzīvotājiem ir vienlīdz augsts. Ar abu šo iestāžu pakalpojumiem augstāka apmierinātība ir sieviešu, 55 – 64 gadus veco respondentu grupā un to respondentu vidū, kuri klātienē ir iesnieguši pieteikumu vecuma pensijai.

Par tādu iestāžu kā NVA un NVD pakalpojumu sniegšanu iedzīvotājiem nav vērtējuma trešdaļai respondentu. Augstāka apmierinātība ar šo iestāžu sniegtajiem pakalpojumiem ir tiem iedzīvotājiem, kuri ir iesnieguši pieteikumu pakalpojumu saņemšanai klātienē.

16. attēls. "Respondentu, kuri ir saņēmuši pakalpojumu, pakalpojuma novērtējums iestāžu, kurā saņemts pakalpojums, dalījumā"



Pakalpojumu pieteikšanas posmu vērtējums grafikā attēlots, ņemot vērā vidējo apmierinātības vērtējumu
 Bāze: visi aptaujātie respondenti, kuri pēdējo 3 gadu laikā ir saņēmuši pakalpojumus, n= 895.

Nākamajā nodaļā vairāk par interneta un ar to saistīto pakalpojumu lietošanas ieradumiem.

6.5. Interneta, internetbankas un eID kartes lietošana

Vairums (67%) no aptaujātajiem iedzīvotājiem internetu lieto vairākas reizes dienā. Vairāk regulāro interneta lietotāju vidū ir vīrieši, respondenti vecumā līdz 44 gadiem, Rīgā dzīvojošie, vadītāji, speciālisti, skolēni, studenti un ģimenēs ar bērniem dzīvojošie. 11% no izlases internetu neizmanto nemaz. Lielāks interneta nelietotāju skaits ir 55 un vairāk gadus veco respondentu vidū, laukos un Latgalē dzīvojošo vidū, kā arī pensionāru, nestrādājošo iedzīvotāju, kas dzīvo vieni un kam ir zemi ienākumi vidū.

Internetbanku vairums (88%) no interneta lietotājiem izmanto vismaz reizi mēnesī. Internetbanku nekad nelieto 9% no interneta lietotājiem. Lielāks internetbankas nelietotāju skaits ir vecumā no 55 līdz 74 gadiem, ārpus Rīgas un lielajām pilsētām dzīvojošo, Latgalē dzīvojošo, pensionāru ar zemiem ienākumiem vidū (skat. 17. attēlu).

17. attēls. "Respondentu interneta un internetbankas lietošanas paradumi"



Bāze1: visi aptaujātie iedzīvotāji, n= 1003

Bāze2: visi respondenti, kuri lieto internetu, n=892

Identifikācijas karte ir gandrīz pusei jeb 46% no aptaujātajiem Latvijas iedzīvotājiem. Vairāk identifikācijas karšu lietotāju vidū ir vīrieši, iedzīvotāji vecumā no 25 līdz 34 gadiem, rīdnieki, vadītāji un speciālisti, iedzīvotāji ar personīgajiem ikmēneša ienākumiem virs 600 EUR, un tie, kas internetu lieto katru dienu vai gandrīz katru dienu.

Kopumā e-adresi ir gatavi izmantot 51% iedzīvotāju (skat 18. attēlu). Biežāk gatavību izmantot e-adresi apliecina regulārie interneta lietotāji, 18 līdz 44 gadus vecie respondenti, vadītāji, speciālisti, skolēni, studenti, ģimenēs ar bērniem dzīvojošie, ar personīgajiem ienākumiem vismaz 600 EUR mēnesī.

18. attēls. "Respondentu īpatsvars, kuriem ir elektroniskās identifikācijas karte, un respondentu gatavība izmantot e-adresi, un šo respondentu raksturojums"

Vai Jūs rīcībā ir elektroniskā identifikācijas karte jeb personas apliecība?



- ☐ Vīrietis,
- ☐ 25 līdz 34 gadus veci,
- ☐ Dzīvo Rīgā,
- ☐ Vadītāji,
- ☐ Speciālisti,
- ☐ Personīgie ikmēneša ienākumi 601 un vairāk EUR,
- ☐ Lieto internetu katru/ gandrīz katru dienu.

Vai Jūs būtu gatavs/-a izmantot "e-adresi"?



- ☐ 18 līdz 44 gadus veci;
- ☐ Vadītāji,
- ☐ Speciālisti,
- ☐ Skolēni, studenti,
- ☐ Dzīvo ģimenē ar bērnu/-iem (ģimenē ir viens vai divi pieaugušie cilvēki un vismaz viens bērns)
- ☐ Personīgie ikmēneša ienākumi 601 un vairāk EUR,
- ☐ Lieto internetu katru/ gandrīz katru dienu.

Bāze: visi aptaujātie iedzīvotāji, n= 1003

Nākamajā nodaļā – secinājumi par iepriekš aplūkotajiem jautājumiem, kas saistīti ar valsts un pašvaldību iestāžu pakalpojumu pieteikšanu un saņemšanu, kā arī rekomendācijas turpmākajam darbam.

7. SECINĀJUMI UN REKOMENDĀCIJAS

- ▶ Valsts un pašvaldību iestāžu pakalpojumus iepriekšējo trīs gadu periodā ir pieteikuši 86% iedzīvotāju. Visvairāk pieteiktie pakalpojumi ir pieteikums pārmaksāto nodokļu apmaksai un gada ienākumu deklarācija.
- ▶ Iedzīvotāju apmierinātība ar valsts un pašvaldību iestādēs saņemtajiem pakalpojumiem ir augsta. Visaugstākais vērtējums ir klientu apkalpošanai, piesakot/ iesniedzot pakalpojumus. Salīdzinoši ar visiem pakalpojuma pieteikšanu saistītajiem aspektiem, zemāka apmierinātība ir ar pakalpojuma pieteikšanas saprotamību un informāciju par pakalpojumu.
- ▶ Kopējā informētība par pakalpojumiem ir augsta, taču informētība par iespēju šos pakalpojumus pieteikt elektroniski kopumā ir zemāka. Iedzīvotāji visneinformētākie ir par iespēju pakalpojumu pieteikumu iesniegt elektroniski ir tādiem pakalpojumiem kā pieteikums vecāku pabalstam, pieteikums maternitātes pabalstam, kā arī pieteikums vecuma pensijai. Par iespēju šos pakalpojumus iesniegt elektroniski zina ceturtdaļa (25%) aptaujāto iedzīvotāju. Vairums no tiem pakalpojumiem, kurus iedzīvotāji izmanto, bet nezina, ka tos var iesniegt elektroniski, ir izmantoti VSAA.
- ▶ Ir vērojama pakalpojumu grupa, kurus vairākums iedzīvotāju iesniedz elektroniskā formātā (tie galvenokārt ir VID pakalpojumi), un ir grupa pakalpojumu, kurus pārsvarā iesniedz klātienē (tie galvenokārt ir VSAA pakalpojumi).
- ▶ Nākotnē vairums (64%) no tiem iedzīvotājiem, kuri līdz šim ir pieteikuši kādu no valsts vai pašvaldības iestāžu pakalpojumiem, tos vēlētos pieteikt neklātienē – elektroniski. To iedzīvotāju vidū, kuri jau šobrīd ir pakalpojumus elektroniski, ir vērojama augsta apmierinātība ar šo pakalpojuma pieteikšanas veidu. Pakalpojuma pieteikšanas ātrums ir galvenā šāda veida pakalpojumu pieteikšanas kanāla priekšrocība. Tomēr ir atsevišķi pakalpojuma sniegšanas aspekti, ar kuriem augstāka apmierinātība ir tiem iedzīvotājiem, kuri pakalpojumu ir iesnieguši klātienē, tie ir: pieteikšanas saprotamība un informācija par pakalpojumu.
- ▶ Iedzīvotāji, kuri līdz šim pakalpojumus nav pieteikuši elektroniski, visbiežāk to argumentē ar nepietiekamām zināšanām un prasmēm pieteikumu iesniegšanai.
- ▶ Augstāka informētība par valsts un pašvaldību pakalpojumu iesniegšanu elektroniski ir gados jaunākajām respondentu grupām, kā arī strādājošajiem respondentiem. Informācijas par valsts un pašvaldību pakalpojumiem saņemšanai būtiska nozīme ir iedzīvotāju interneta lietošanas ieradumiem. Iedzīvotāji šāda veida informāciju primāri meklē pašu spēkiem – interneta vidē. Visretāk informācija par valsts un pašvaldību pakalpojumiem tiek saņemta, rakstot e-pastu uz attiecīgo iestādi.
- ▶ Izlases respondentu vidū vairums ir regulārie interneta lietotāji – 67% internetu lieto vairākas reizes dienā. Identifikācijas karte ir gandrīz pusei jeb 46% no iedzīvotājiem. Gatavību izmantot e-adresi ir pauduši 51% no izlases respondentiem. Potenciālā e-adreses lietotāju grupa ir 18 līdz 44 gadus vecie respondenti, vadītāji, speciālisti, skolēni, studenti, ģimenēs ar bērniem dzīvojošie, ar personīgajiem ienākumiem vismaz 600 EUR mēnesī.
- ▶ Rekomendējam pievērst uzmanību un veikt labojumus tādiem pakalpojuma saņemšanas posmiem kā pakalpojuma pieteikšanas saprotamībai un sniegtajai informācijai par pakalpojumu, īpaši situācijās, kad pakalpojums tiek pieteikts elektroniski.

- Plašāk informēt par iespēju pieteikt valsts un pašvaldību pakalpojumus elektroniski, īpaši pievēršot uzmanību VSAA pakalpojumu pieteikšanai elektroniski.
- Īpaši izcelt pakalpojumu elektroniskās pieteikšanas priekšrocību – pakalpojuma pieteikšanas ātrumu, kas šobrīd galvenokārt motivē iedzīvotājus izvēlēties šo pakalpojumu pieteikšanas veidu.
- Vienkāršot elektroniskās pakalpojumu pieteikšanas formātu, tādējādi mazinot iedzīvotāju barjeru – nepietiekamas interneta lietošanas prasmes – ietekmi uz pakalpojuma pieteikšanas elektroniskā formātā izplatību.
- Piedāvāt e-adresi kā alternatīvu saziņas veidu, īpaši tām iedzīvotāju grupām, kuru pārstāvji šobrīd ir vairāk gatavi izmantot pakalpojumu (vecumā līdz 44 gadiem, vadītāji, speciālisti, skolēni, studenti, ģimenēs ar bērniem dzīvojošie, ar personīgajiem ienākumiem vismaz 600 EUR mēnesī).

8. PIELIKUMI

1. pielikums

3. tabula. "Izsoles aprēķini Latvijas iedzīvotāju reprezentatīva aptaujai"

	(N=1555121)	%		Izsoles lielums
Vecums	1555121	100.000		1000
18 - 24	148555	9.553	0.096	96
25 - 34	326167	20.974	0.210	210
35 - 44	294216	18.919	0.189	189
45 - 54	297258	19.115	0.191	191
55 - 64	287105	18.462	0.185	185
65 - 74	201820	12.978	0.130	130
Dzimums				
Vīrietis	745834	47.960	0.480	480
Sieviete	809287	52.040	0.520	520
Reģions				
Rīga	516506	33.213	0.332	332
Pierīga	283204	18.211	0.182	182
Vidzeme	152295	9.793	0.098	98
Kurzeme	196403	12.629	0.126	126
Zemgale	185438	11.924	0.119	119
Latgale	221275	14.229	0.142	142
Apdzīvotās vietas tips				
Rīga	516506	33.213	0.332	332
Citas pilsētas	546656	35.152	0.352	352
Lauki	491959	31.635	0.316	316
Tautība				
Latvietis	914414	58.800	0.588	588
Krievs+cita	640707	41.200	0.412	412

2. pielikums

Iedzīvotāju aptauja

RESPONDENTU PROFILS

Pamata izlase: reprezentatīva 1.000 Latvijas iedzīvotāju 18-74 gadu vecumā izlase

Valoda: latviešu vai krievu

Metode: datorizētā telefonintervija (CATI)

IEVADS

Labdien! Mani sauc _____. Es pārstāvu pētījumu kompāniju Kantar TNS. Šobrīd mēs veicam Latvijas iedzīvotāju aptauju par valsts pakalpojumu saņemšanu.

Aptaujas rezultāti tiks izmantoti, lai uzlabotu pakalpojumu saņemšanu iedzīvotājiem.

Intervija ir konfidenciāla. Visa informācija tiks izmantota tikai apkopotā veidā un netiks saistīta ar Jums personīgi. Būs nepieciešamas aptuveni 20 minūtes, lai izrunātu visus jautājumus. Vai Jūs piekrītat piedalīties? Paldies!

INFORMĒTĪBA PAR PAKALPOJUMIEM

Q1. Vai Jūs esat dzirdējis par šādiem valsts un pašvaldību pakalpojumiem?

Viena atbilde par katru pakalpojumu

		Jā, esmu dzirdējis/-usi	Nē
1.	Gada ienākumu deklarācijas iesniegšana		
2.	Pieteikums elektroniskās deklarēšanās sistēmas (EDS) lietošanai		
3.	Algas nodokļa grāmatiņas iesniegšana		
4.	Pārmaksāto nodokļu atmaksas pieteikums		
5.	Pieteikums slimības pabalstam		
6.	Pieteikšanās uz autovadišanas teorijas vai braukšanas eksāmeniem		
7.	Vienas dienas atļaujas saņemšana piedalīties ceļu satiksmē		
8.	Pieteikums Eiropas veselības apdrošināšanas kartei (EVAK)		
9.	Pieteikums bezdarbnieka pabalstam		
10.	Pieteikums vecuma pensijai		
11.	Pieteikšanās personu apliecinoša dokumenta izsniegšanai		
12.	Pieteikums ģimenes valsts pabalstam		
13.	Pieteikums maternitātes pabalstam		
14.	Pieteikums vecāku pabalstam		
15.	Pieteikums bērna kopšanas pabalstam		
16.	Pieteikums bērna piedzimšanas pabalstam		

FILTRS: Jautāt tiem, kuri Q1. atbildējuši, ka ir dzirdējuši par kādu no pakalpojumiem. Jautāt PAR KATRU pakalpojumu, par kuru ir dzirdējuši. Respondenti, kuri Q1.nav dzirdējuši par nevienu no pakalpojumiem, pāriet uz Q4.1.

Q2. Kur var saņemt [pakalpojums]?

Iespējamās vairākas atbildes.

1. Nodarbinātības valsts aģentūrā (NVA)
2. Pilsonības un migrācijas lietu pārvaldē (PMLP)
3. Valsts ieņēmumu dienestā (VID)
4. Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūrā (VSAA)
5. Ceļu satiksmes drošības direkcijā (CSDD)
6. Nacionālais veselības dienests (NVD)
7. Citur _____ (ierakstīt)
8. Nezinu / Grūti pateikt (nenolasīt)

Q3. Kurus no šiem pakalpojumiem var veikt elektroniski jeb kuri ir e-pakalpojumi?

Viena atbilde par katru pakalpojumu, par kuru ir dzirdējuši.

		Jā, esmu dzirdējis/-usi	Nē
1.	Gada ienākumu deklarācijas iesniegšana		
2.	Pieteikums elektroniskās deklarēšanās sistēmas (EDS) lietošanai		
3.	Algas nodokļa grāmatīgas iesniegšana		
4.	Pārmaksāto nodokļu atmaksas pieteikums		
5.	Pieteikums slimības pabalstam		
6.	Pieteikšanās uz autovadišanas teorijas vai braukšanas eksāmeniem		
7.	Vienas dienas atļaujas saņemšana piedalīties ceļu satiksmē		
8.	Pieteikums Eiropas veselības apdrošināšanas kartei (EVAK)		
9.	Pieteikums bezdarbnieka pabalstam		
10.	Pieteikums vecuma pensijai		
11.	Pieteikšanās personu apliecinoša dokumenta izsniegšanai		
12.	Pieteikums ģimenes valsts pabalstam		
13.	Pieteikums maternitātes pabalstam		
14.	Pieteikums vecāku pabalstam		
15.	Pieteikums bērna kopšanas pabalstam		
16.	Pieteikums bērna piedzimšanas pabalstam		

Jautāt VISIEM

Q19. Kā Jūs meklējat informāciju gadījumos, kad Jums ir nepieciešamība pieteikt / izmantot kādu no valsts un pašvaldību pakalpojumiem, tajā skaitā elektroniski pieejamos pakalpojumus?

Iespējamās vairākas atbildes

1. Meklēju internetā, izmantojot meklētājus, piemēram, Google
2. Meklēju internetā konkrētās iestādes mājaslapā
3. Meklēju internetā, valsts pārvaldes pakalpojumu portālā www.latvija.lv
4. Meklēju internetā, sociālajos tīklos, piemēram, Facebook
5. Meklēju citur internetā (lūdzu, precizējiet_____)
6. Sazināšos ar konkrēto iestādi pa e-pastu
7. Sazināšos ar konkrēto iestādi pa telefonu
8. Dodos uz konkrēto iestādi klātienē
9. Konsultējos ar draugiem/ paziņām/ ģimenes locekļiem
10. Citā veidā (lūdzu, precizējiet_____)

PAKALPOJUMA SAŅEMŠANAS PROCESA VAJADZĪBAS

FILTRS: Jautāt tiem, kuri Q1. atbildējuši, ka ir dzirdējuši par kādu no pakalpojumiem. Respondenti, kuri Q1.nav dzirdējuši par nevienu no pakalpojumiem, pāriet uz Q15.

Q4. Vai pēdējo 3 GADU laikā esat pieteicis/-kusi kādu no šiem pakalpojumiem?

Iespējamās vairākas atbildes.

1.	Gada ienākumu deklarācijas iesniegšana
2.	Pieteikums elektroniskās deklarēšanās sistēmas (EDS) lietošanai
3.	Algas nodokļa grāmatīņas iesniegšana
4.	Pārmaksāto nodokļu atmaksas pieteikums.
5.	Pieteikums slimības pabalstam
6.	Pieteikšanās uz autovadīšanas teorijas vai braukšanas eksāmeniem
7.	Vienas dienas atļaujas saņemšana piedalīties ceļu satiksmē
8.	Pieteikums Eiropas veselības apdrošināšanas kartei (EVAK)
9.	Pieteikums bezdarbnieka pabalstam
10.	Pieteikums vecuma pensijai
11.	Pieteikšanās personu apliecinoša dokumenta izsniegšanai i
12.	Pieteikums ģimenes valsts pabalstam
13.	Pieteikums maternitātes pabalstam
14.	Pieteikums vecāku pabalstam
15.	Pieteikums bērna kopšanas pabalstam
16.	Pieteikums bērna piedzimšanas pabalstam

FILTRS: Q4.1.jautāt tiem, kuri Q4. nav atzīmējuši nevienu no pakalpojumiem un tiem, kuri Q1 nav dzirdējuši ne par vienu pakalpojumu.

INFORMĀCIJA INTERVĒTĀJAM: Izvērtēt un precizēt respondenta minētos papildu pakalpojumus, vai tie tiešām ir valsts iestādes pakalpojumi, nevis pašvaldības.

Q4.1. Varbūt pēdējo 3 GADU laikā esat pieteicis/-kusi kādu citu valsts iestādes pakalpojumu?

FILTRS: Jautāt visiem, kuri izmantojuši kādu pakalpojumu un snieguši atbildi Q4. vai Q4.1. Jautāt par KATRU pakalpojumu. Pārējie, kuri pēdējo 3 gadu laikā nav izmantojuši kādu pakalpojumu, pāriet uz Q15.

Q5. Kurā iestādē pieteicāt [pakalpojums]?

Viena atbilde par KATRU pēdējo 3 gadu laikā saņemto pakalpojumu.

1. Nodarbinātības valsts aģentūrā (NVA)
2. Pilsonības un migrācijas lietu pārvaldē (PMLP)
3. Valsts ieņēmumu dienestā (VID)
4. Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūrā (VSAA)
5. Ceļu satiksmes drošības direkcijā (CSDD)
6. Nacionālais veselības dienests (NVD)
7. Citur _____ (ierakstīt)
8. Nezinu / Grūti pateikt (nenolasīt)

Q6. Kādā veidā Jūs pieteicāt [pakalpojums]?

Viena atbilde par KATRU pēdējo 3 gadu laikā saņemto pakalpojumu.

1. Klātienē (klientu apkalpošanas centrā u.tml.)
2. Neklātienē elektroniski (e-vidē, pa e-pastu)
3. Neklātienē pa telefonu
4. Pa pastu
5. Pakalpojums nebija jāpiesaka (nelasīt)

FILTRS: Jautāt tiem, kuri pieteica pakalpojumu elektroniski jeb uz Q6. atbildēja 2. atbildi. Pārējie pāriet uz Q6.2:

Q6.1. Cik lielā mērā Jūs kopumā esat apmierināts/-a ar [iestāde, kurā veica pakalpojuma pieteikšanu elektroniski] pakalpojuma pieteikšanu elektroniski?

Viena atbilde par KATRU pēdējo 3 gadu laikā saņemto pakalpojumu elektroniski.

Lūdzu, sniedziet vērtējumu 10 punktu skalā, kur 1 nozīmē "ļoti neapmierināts/-a" un 10 nozīmē "ļoti apmierināts/-a".

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

Grūti pateikt (nelasīt)

Q6.2. Kādā veidā Jūs vēlētos pieteikt [pakalpojums], ja būs tāda vajadzība?

Viena atbilde par KATRU pēdējo 3 gadu laikā saņemto pakalpojumu.

1. Klātienē (klientu apkalpošanas centrā u.tml.)
2. Neklātienē elektroniski (e-vidē, pa e-pastu)
3. Neklātienē pa telefonu
4. Pa pastu
5. Grūti pateikt (nelasīt)

PAKALPOJUMA PIETEIKŠANA ELEKTRONISKI

INFORMĀCIJA INTERVĒTĀJAM: Paskaidrot respondentam, ka nākamie jautājumi ir par pakalpojuma pieteikšanas posmu vai atsevišķu pakalpojumu gadījumā – iesniegšanas posmu (piemēram, lenākuma deklarācijas iesniegšanas gadījumā).

Pakalpojuma saņemšanai var būt vairāki posmi. Piemēram, piesakot kādu pabalstu, sākumā ir jāiesniedz pieteikums, pēc kāda laika Jums pienāk vēstule, ka pieteikums ir saņemts. Vēl pēc kāda laika Jūs saņemat pieprasīto pabalstu – nauda tiek ieskaitīt kontā.

Turpmākie jautājumi būs tieši par sākuma posmu – **pakalpojuma PIETEIKŠANU**.

FILTRS: Q7. jautāt tiem, kuri pieteikuši KĀDU no pakalpojumiem elektroniski – Q6. sniegta 2.atbilde. Pārējie pāriet uz Q9.

Q7. Kāpēc kādu no pakalpojumiem izvēlējāties pieteikt elektroniski?

INFORMĀCIJA INTERVĒTĀJAM: Vispirms sagaidīt spontānās atbildes. Neievirzīt! Obligāti precizēt "Citus iemeslus".

Jautājums ir vispārīgs, nevis par katru pēdējo 3 gadu laikā saņemto pakalpojumu.

Iespējamās vairākas atbildes.

1. Jāpatērē mazāk laika
2. Nav speciāli jādodas uz iestādi
3. Var saņemt pakalpojumu jebkurā laikā
4. Interese izmantot tehnoloģijas dažādu jautājumu risināšanai
5. Cits _____ (obligāti precizēt un ierakstīt atbildi)

FILTRS: Q8. jautāt tiem, kuri NAV saņēmuši elektroniski (Q6.. = 1/3/4.atbildes, nav atzīmēta 2.atbilde). Pārējie pāriet uz Q9.

Q8. Kāpēc Jūs kādu no pakalpojumiem nepieteicāt elektroniski?

INFORMĀCIJA INTERVĒTĀJAM: Vispirms sagaidīt spontānās atbildes. Neievirzīt!

Jautājums ir vispārīgs, nevis par katru pēdējo 3 gadu laikā saņemto pakalpojumu.

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

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

4. Problēmas ar tehnoloģiju pieejamību:

1. Nav pieejams dators vai cita ierīce ar interneta pieslēgumu

5. Cits _____

APMIERINĀTĪBA

FILTRS: Jautāt visiem, kuri izmantojuši kādu pakalpojumu un snieguši atbildi Q4. vai Q4.1.

Ja ir pieteikti vairāki pakalpojumi vai viens pakalpojums vairākas reizes, jautāt par pēdējo pieteikto pakalpojumu.

Tiek vērtēts konkrētajā iestādē pieteiktais pakalpojums konkrētajā kanālā. Informācija no Q4. un Q5.

Tagad parunāsim sīkāk par pēdējo pieteikto pakalpojumu.

Intervētājam parādās saraksts ar Q4. vai Q4.1. atzīmētajiem pakalpojumiem. Ja pēdējo 3 gadu laikā ir izmantots tikai viens pakalpojums, tad uzreiz pāriet pie Q10.

Q9. Kurš no Jūsu minētajiem pakalpojumiem ir pēdējais pieteiktais? (intervētājs atzīmē sarakstā)

Lūdzu, sniedziet vērtējumu 10 punktu skalā, kur 1 nozīmē "ļoti neapmierināts/-a" un 10 nozīmē "ļoti apmierināts/-a"

Viena atbilde

Kanāls ierotē no Q6., bet iestāde no Q5.	KLĀTIENĒ	ELEKTRONISKI	PA TELEFONU	PA PASTU
Q11. Lūdzu, novērtējiet, cik apmierināts/-a Jūs esat ar [iestāde] [pakalpojums] pieteikšanas SAPROTAMĪBU?	1-10 Grūti pateikt (nelasīt)	1-10 Grūti pateikt (nelasīt)	1-10 Grūti pateikt (nelasīt)	1-10 Grūti pateikt (nelasīt)
Q12. Lūdzu, novērtējiet, cik apmierināts/-a Jūs esat ar [iestāde] sniegto INFORMĀCIJU PAR [pakalpojums]?	1-10 Grūti pateikt (nelasīt)	1-10 Grūti pateikt (nelasīt)	1-10 Grūti pateikt (nelasīt)	1-10 Grūti pateikt (nelasīt)
Q13. Lūdzu, novērtējiet, cik apmierināts/-a Jūs esat ar [pakalpojums] pieteikšanas / iesniegšanas ĀTRUMU?	1-10 Grūti pateikt (nelasīt)	1-10 Grūti pateikt (nelasīt)	1-10 Grūti pateikt (nelasīt)	1-10 Grūti pateikt (nelasīt)
Q14. Lūdzu, novērtējiet, cik apmierināts/-a Jūs esat ar APKALPOŠANU, piesakot / iesniedzot [pakalpojums]?	1-10 Grūti pateikt (nelasīt)	1-10 Grūti pateikt (nelasīt)	1-10 Grūti pateikt (nelasīt)	1-10 Grūti pateikt (nelasīt)
Q10. Lūdzu, novērtējiet, cik apmierināts/-a Jūs esat ar [iestāde] [pakalpojums] KOPUMĀ?	1-10 Grūti pateikt (nelasīt)	1-10 Grūti pateikt (nelasīt)	1-10 Grūti pateikt (nelasīt)	1-10 Grūti pateikt (nelasīt)

FILTRS: Jautāt tiem, kuri Q4. vai Q4.1. atbildējuši, ka pēdējo 3 gadu laikā saņēmuši kādu pakalpojumu. Pārējie pāriet uz Q17.

Q15. Cik lielā mērā Jūs kopumā esat apmierināts/-a ar [iestāde] pakalpojumu sniegšanu iedzīvotājiem?

Viena atbilde par KATRU iestādi

Lūdzu, sniedziet vērtējumu 10 punktu skalā, kur 1 nozīmē "ļoti neapmierināts/-a" un 10 nozīmē "ļoti apmierināts/-a".

1.	Nodarbinātības valsts aģentūra (NVA)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Grūti pateikt (nelasīt)
2.	Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde (PMLP)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Grūti pateikt (nelasīt)
3.	Valsts ieņēmumu dienests (VID)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Grūti pateikt (nelasīt)
4.	Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra (VSAA)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Grūti pateikt (nelasīt)
5.	Ceļu satiksmes drošības direkcija (CSDD)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Grūti pateikt (nelasīt)
6.	Nacionālais veselības dienests (NVD)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Grūti pateikt (nelasīt)

JAUTĀJUMI PAR INTERNETA, INTERNETBANKAS UN eID KARTES LIETOŠANU

Jautāt VISIEM

Q17. 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 Q20.](#)

FILTRS: Jautāt tiem, kuri Q17. neatzīmēja 7.atbildi

Q18. 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

Q20. 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
3. Grūti pateikt

Jautāt VISIEM

Q21. Vai Jūs būtu gatavs/-a izmantot "e-adresi"?

(**INFORMĀCIJA INTERVĒTĀJAM paskaidrot**): "E-adrese" jeb oficiāla elektroniskā adrese būs Jūsu digitālā pastkastīte Latvija.lv portālā, kas nodrošinās iespēju ērtāk sazināties un saņemt paziņojumus no valsts iestādēm. Tā strādās līdzīgi kā Jūs līdz šim saņemat svarīgos ziņojumus, piemēram, no bankas. Vispirms savā e-pastā Jūs saņemsiet paziņojumu, ka Jūsu digitālajā pastkastītē Latvija.lv portālā ir apskatāms jauns ziņojums, tad Jūs varēsiet ieiet šajā vietnē un izlasīt saņemto paziņojumu. *(Ja nepieciešams paskaidrot, ka tā nav oficiāla e-pasta adrese (piem., vards.uzvards@latvija.lv), bet tikai digitāla pastkastīte jeb vieta, kur saņemt paziņojumus, vēstules no valsts iestādēm)*

1. Jā
2. Nē
3. Grūti pateikt

Jautāt VISIEM

Q22. Kādu informāciju Jūs vēlētos saņemt no valsts iestādēm?

1. Atgādinājumus (**INT: ja nepieciešams, paskaidrot, piemēram, par nenomaksātajiem nodokļiem, par pases derīguma termiņa tuvošanos beigām**)
2. Paziņojumus (**INT: ja nepieciešams, paskaidrot, piemēram, aprēķinātais gada nodoklis par mājokli**)
3. Piedāvājumus (**INT: ja nepieciešams, paskaidrot, piemēram, līdz ar bērna piedzimšanu tiek nosūtīts ziņojums par visiem pieejamajiem valsts un pašvaldību pabalstiem**)
4. Cits (lūdzu, precizējiet)_____

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 18 gadiem	→STOP	
			18 - 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	→STOP	
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. Apdzīvotās vietas tips:	Rīga	1	SEKOT IZLASEI	
		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!	Pašnodarbinātais, uzņēmējs, zemnieks	1
		Vadītājs (strādā algotu darbu, ir vismaz viens padotais)	2

	Kāda ir Jūsu nodarbošanās? Jūs esat... VIENA ATBILDE!	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

Paldies par intervijai veltīto laiku!

Intervijas valoda:

Latviešu	1
Krievu	2