

NACIONĀLAIS
ATTĪSTĪBAS
PLĀNS 2020



EIROPAS SAVIENĪBA

Eiropas Reģionālās
attīstības fonds

IEGULDĪJUMS TAVĀ NĀKOTNĒ



Vides aizsardzības un
reģionālās attīstības
ministrija

KANTAR
TNS

jaunrades
laboratorija

Integrēts Publisko pakalpojumu sniegšanas un gala lietotāju vajadzību monitorings

VPVKAC klientu aptaujas nodevums
Rezultātu atskaite

Iepirkuma identifikācijas numurs VARAM 2017/4

2017. gads

Dokumenta identifikators:

VARAM_VPVKAC_KLIENTU_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	13
6.3. Pakalpojuma pieteikšanas kanāla novērtējums	16
6.4. Apmierinātība ar saņemtajiem pakalpojumiem	19
6.5. Interneta, internetbankas un eID kartes lietošana	22
7. Secinājumi un rekomendācijas	24
8. Metodoloģiski ieteikumi VPVKAC Klientu aptaujas veikšanai nākamajiem periodiem	26
Pielikumi	27

1.1. Tabulu rādītājs

1. tabula. "Dokumentā izmantotie saīsinājumi un definīcijas"	5
2. tabula. "Pētījuma tehniskā informācija"	7

1.2. Attēlu rādītājs

1. attēls. Respondentu raksturojums (1)	9
2. attēls. Respondentu raksturojums (2)	10
3. attēls. Informācijas kanāli	11
4. attēls. Informācija par pieejamajiem pakalpojumiem	12
5. attēls. Pieteiktie pakalpojumi	13
6. attēls. Informētība par elektroniski pieteikšanu	14

7. attēls. Iemesli, kādēļ pakalpojumus nepieteica elektroniski.....	15
8. attēls. Darbinieka atbalsts pakalpojuma elektroniskai pieteikšanai.....	15
9. attēls. Pakalpojuma elektroniskā pieteikšana.....	16
10. attēls. Pakalpojuma elektroniskā pieteikšana - novērtējums.....	18
11. attēls. Iemesli, 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

2. IEVADS

2.1. 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.

2.2. Saīsinājumi, termini un definīcijas

1. tabula. "Dokumentā izmantotie saīsinājumi un definīcijas"

Saīsinājums	Skaidrojums
CAPI	Datorizētās tiešās intervijas jeb Computer Assisted Personal Interviewing.
CATI	Datorizētās 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.

Saisinājums	Skaidrojums
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	VPVKAC klienti
Pētījuma metode	Telefoninterviews (Computer-assisted telephone interviewing, CATI) un datorizētās tiešās intervijas (Computer assisted personal interviewing, CAPI)
Izlase	n=463 (CATI n=225; CAPI n=238)
Stratifikācijas pazīmes	Ņemot vērā neregulāro un daļā VPVKAC zemo klientu skaitu, lai paredzētā laika grafikā un noteiktajās izmaksās veiktu reprezentatīvu klientu aptauju visā Latvijā, tika panākta vienošanās kombinēt datorizēto telefoninterviewu (CATI) un datorizēto tiešo interviewu aptaujas metodes (CAPI) VPVKAC, kā arī samazināt interviewu skaitu. Vispirms tika veikta klientu aptauja ar datorizēto telefoninterviewu (CATI) metodi, zvanot uz Pasūtītāja iesniegtajiem 288 klientu telefona numuriem, kuri ir apmeklējuši VPVKAC pēdējā pusgada laikā un ir piekrituši piedalīties aptaujā. Attiecīgi pēc šo telefoninterviewu veikšanas rezultātiem tika veidota ar datorizēto tiešo interviewu aptaujas metode (CAPI) veicamo interviewu izlase – interviewu skaits (cik interviewu pietrūkst) un sadalījums pa konkrētiem VPVKAC, ievērojot plānošanas reģionu proporcionālu pārstāvniecību, ņemot vērā iesniegto statistiku par apkalpoto klientu skaitu pēdējā pusgada laikā. 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. Vairākpakāpju stratificētās nejaušās izlases pakāpes: 1) plānošanas reģions ar atsevišķi izdalītu reģionālās nozīmes VPVKAC grupu; 2) VPVKAC attiecīgajā plānošanas reģionā. VPVKAC tika atlasīti ar varbūtību, kas proporcionāla klientu skaitam attiecīgajā reģionā, attiecīgā VPVKAC ietvaros, bet ņemot vērā jau sasniegto interviewu skaitu ar CATI metodi. Reģionālās nozīmes VPVKAC (Balvos, Tukumā, Smiltēnē 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).
Vidējais interviewu garums	CATI: 13,12 minūtes CAPI: 12,39 minūtes
Interviewu veikšanas laiks	CATI: 02.10.2017-11.10.2017 CAPI: 19.10.2017-30.10.2017

4. 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:

- ▶ daļu interviju bija efektīvāk veikt ar datorizēto telefoninterviju (CATI) metodi, jo Pasūtītājs nodrošināja 288 VPVKAC klientu telefona numurus, kuri bija apmeklējuši VPVKAC pēdējā pusgada laikā un piekrita piedalīties aptaujā;
- ▶ ņemot vērā, ka vidēji pēdējā pusgada laikā VPVKAC visā Latvijā ir reģistrēti aptuveni 38000 pakalpojumu sniegšanas gadījumi, bet nav apzināts unikālo apkalpoto klientu skaits, izdarot pieņēmumu, ka klientu skaits atbilst pakalpojumu sniegšanas gadījumu skaitam, statistiskā kļūda nav būtiski augstāka, ja tiek aptaujāti 463 klienti.

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 periodā no 2015. gada oktobra līdz 2017. gada augustam. Tika secināts, ka tiešās datorizētās aptaujas metodes izmantošana ir neefektīva – intervētājiem klientu centros būtu jāpavada ilgas stundas, kamēr tiktu sagaidīti potenciālie intervijas sniedzēji.

Aptauja tiks uzsākta ar datorizēto telefoninterviju (CATI) metodi, sazinoties ar visiem 288 VPVKAC klientiem, kuri ir piekrituši piedalīties aptaujā.

Attiecīgi pēc šo telefoninterviju veikšanas rezultātiem tiks 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 sasniegti 238 VPVKAC klienti.

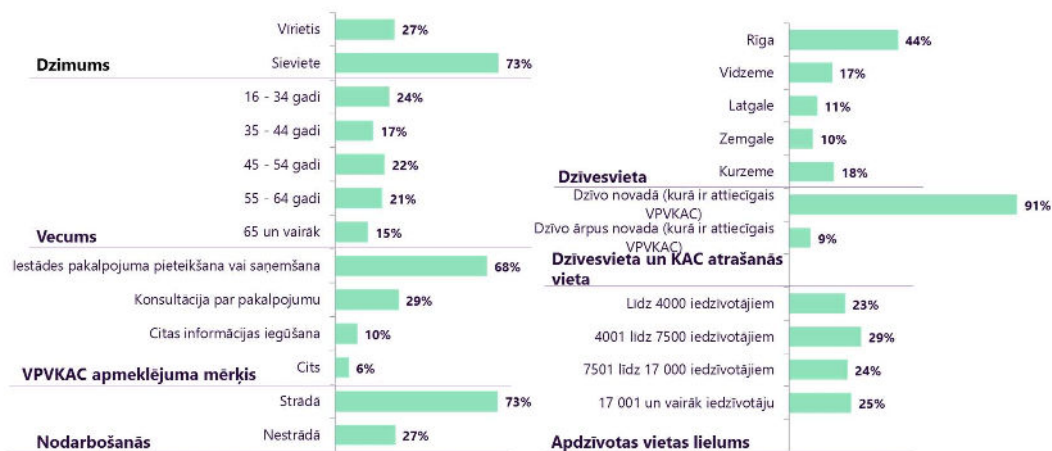
VPVKAC klientu aptaujas anketa pievienota 1. pielikumā.

5. RESPONDENTU SOCIĀLDEMOGRĀFISKAIS RAKSTUROJUMS

Pētījuma izlase ir 463 VPVKAC klienti, kuri pēdējā pusgada laikā ir apmeklējuši VPVKAC. Visbiežāk (91%) no aptaujātajiem VPVKAC apmeklētājiem dzīvo novadā, kurā atrodas attiecīgais klientu apkalpošanas centrs (skat. 1. attēlu). Vairums (89%) no veiktajām intervijām notika latviski, pārējās (11%) krievu valodā.

73% no aptaujātajiem klientiem ir sievietes, tikpat daudz (73%) ir strādājoši respondenti. Vairums no aptaujātajiem VPVKAC klientiem klientu centru apmeklēja, lai pieteiktu vai saņemtu kādu pakalpojumu (68%).

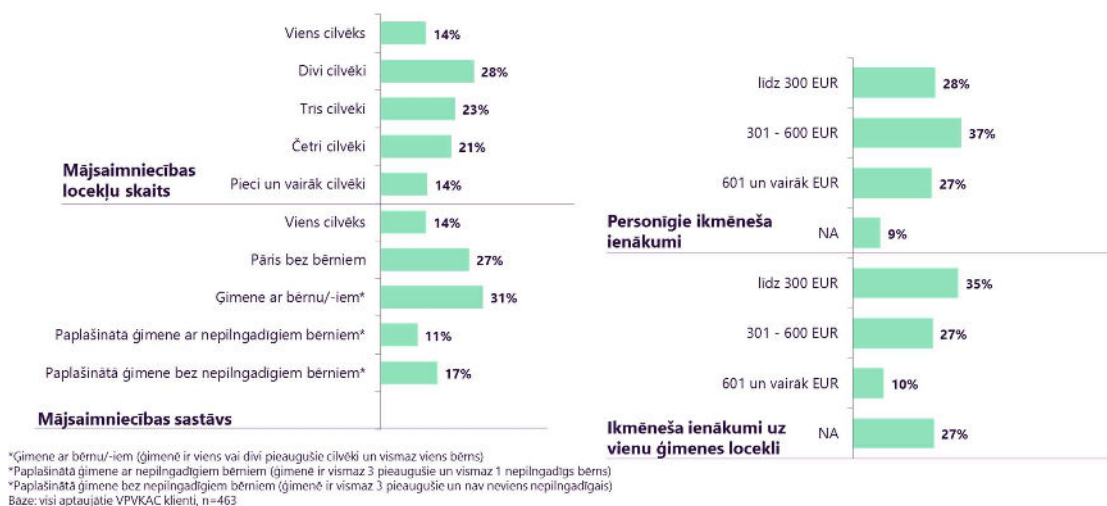
1. attēls. Respondentu raksturojums (1)



Bāze: visi aptaujātie VPVKAC klienti, n=463

Aptaujāto VPVKAC apmeklētāju vidū vairāk ir tādu Latvijas iedzīvotāju, kas dzīvo mājsaimniecībā divatā, kā arī tie, kuri dzīvo pāri ar citu pieaugušo vai ģimenē ar bērnu/-iem (skat. 2. attēlu). 37% VPVKAC klientu ikmēneša personīgie ienākumi ir robežās no 300 līdz 600 EUR.

2. attēls. Respondentu raksturojums (2)



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

6. ZIŅOJUMA SATURS

6.1. Informētība par pakalpojumiem un to saņemšanu

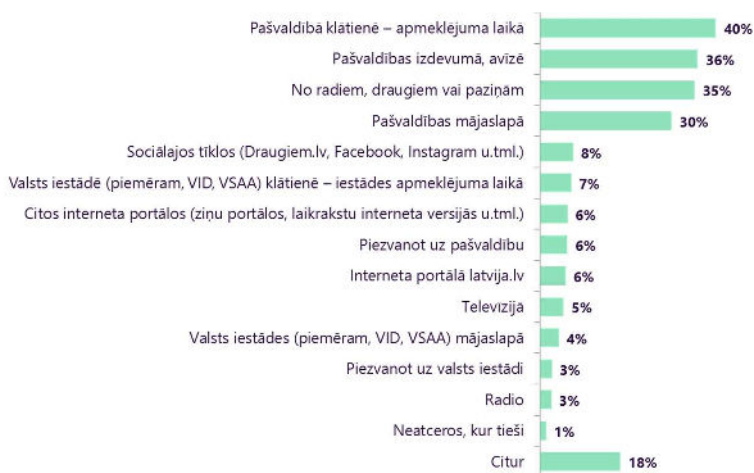
Visbiežāk VPVKAC apmeklētāji informāciju par klientu apkalpošanas centrā saņemamajiem pakalpojumiem un konsultācijām ir uzzinājuši klātienē, apmeklējot vietējo pašvaldību (skat. 3. attēlu). Īpaši bieži šādā veidā informāciju par VPVKAC pieejamajiem pakalpojumiem un konsultācijām ir saņēmuši iedzīvotāji vecumā no 55 līdz 64 gadiem, Kurzemē dzīvojošie, iedzīvotāji, kuru ģimenē ir 3 un vairāk bērni, kā arī tie iedzīvotāji, kas apmeklēja Latgales reģionā esošos KAC.

Vairāk nekā trešdaļa respondentu, kā informācijas par VPVKAC pieejamajiem pakalpojumiem un konsultācijām, ir minējuši tādus informācijas kanālus kā pašvaldības izdevumi, avīzes un informācija no radiem, draugiem vai paziņām. Pašvaldības izdevumus, avīzes kā informācijas kanālu vairāk izmanto sievietes, iedzīvotāji vecumā no 55 līdz 64 gadiem, laukos un novados ar iedzīvotāju skaitu līdz 4000 iedzīvotājiem dzīvojošie, Vidzemes un Latgales iedzīvotāji, kā arī VPVKAC apmeklētāji Vidzemes un Kurzemes reģionos.

Pašvaldības mājaslapu, kā informācijas kanālu par VPVKAC pieejamajiem pakalpojumiem, minējuši 30% VPVKAC apmeklētāju. Šajās interneta vietnēs informāciju vairāk ir meklējuši regulārie interneta lietotāji, strādājošie VPVKAC apmeklētāji, Vidzemes iedzīvotāji, kā arī nelielu apdzīvotu vietu iedzīvotāji (līdz 4000 iedzīvotājiem). Vairāk šo informācijas kanālu izmanto tie VPVKAC apmeklētāji, kuri uz VPVKAC bija devušies, lai saņemtu konsultāciju par pakalpojumu un kuriem ir laba vai teicama pakalpojuma elektroniskās pieteikšanas pieredze.

Pārējie iespējamie informācijas par VPVKAC pieejamajiem pakalpojumiem un konsultācijām kanāli tiek izmantoti ievērojami retāk, kā četri iepriekš uzskaitītie.

3. attēls. Informācijas kanāli



Bāze: visi aptaujātie VPVKAC klienti, n=463

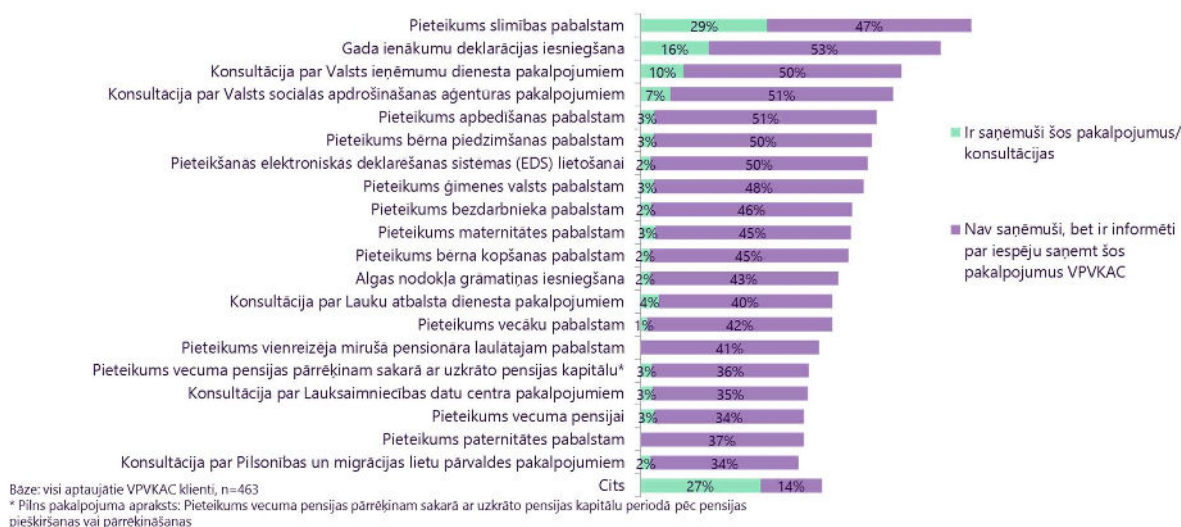
Visvairāk no VPVKAC apmeklētājiem ir informēti par iespēju šajā klientu apkalpošanas centrā iesniegt pieteikumu slimības pabalstam. 29% no aptaujātajiem VPVKAC apmeklētājiem bija

devušies uz VPVKAC ar mērķi iesniegt pieteikumu slimības pabalstam, vēl 47% no apmeklētājiem šobrīd paši šo pakalpojumu neizmantoja, taču bija informēti par tā pieejamību VPVKAC (skat. 4. attēlā). Lielāks par pakalpojuma – pieteikums slimības pabalstam – pieejamību VPVKAC informēto skaits ir Kurzemē, apdzīvotās vietās ar iedzīvotāju skaitu līdz 4000 iedzīvotājiem dzīvojošie un lielās mājsaimniecībās (ar pieciem un vairāk cilvēkiem) dzīvojošo vidū, kā arī Latgales reģiona KAC apmeklētāju vidū.

Otrs VPVKAC apmeklētājiem zināmākais pakalpojums ir gada ienākumu deklarācijas iesniegšana. Lai saņemtu šo pakalpojumu uz VPVKAC bija devušies 16% no aptaujātajiem respondentiem. 53% no tiem VPVKAC apmeklētājiem, kas uz klientu apkalpošanas centru bija devušies citu pakalpojumu vai konsultāciju saņemšanai, bija informēti par to, ka šajā VPVKAC ir iespējams iesniegt gada ienākumu deklarāciju. Par šo pakalpojumu vairāk ir informēti Kurzemē un 4 cilvēku mājsaimniecībās dzīvojošie respondenti, kā arī tie, kuriem ir laba vai teicama iepriekšējā pieredze pakalpojumu elektroniskai pieteikšanai.

Vismazāk informēti VPVKAC apmeklētāji ir par tāda pakalpojuma kā konsultācijas par Pilsonības un migrācijas lietu pārvaldes (PMLP) pakalpojumiem pieejamību klientu apkalpošanas centrā. Par šī pakalpojuma pieejamību ir informēta trešā daļa aptaujāto VPVKAC apmeklētāju. Zemāka informētība par PMLP konsultāciju pieejamību ir 65 un vairāk gadus veco respondentu, Rīgā dzīvojošo, nestrādājošo, interneta nelietotāju, kā arī Pierīgas reģiona KAC apmeklētāju vidū.

4. attēls. Informācija par pieejamajiem pakalpojumiem



Nākamajā nodaļā vairāk par VPVKAC apmeklētāju pakalpojumu pieteikšanas vērtējumu.

6.2. Pakalpojuma pieteikšana

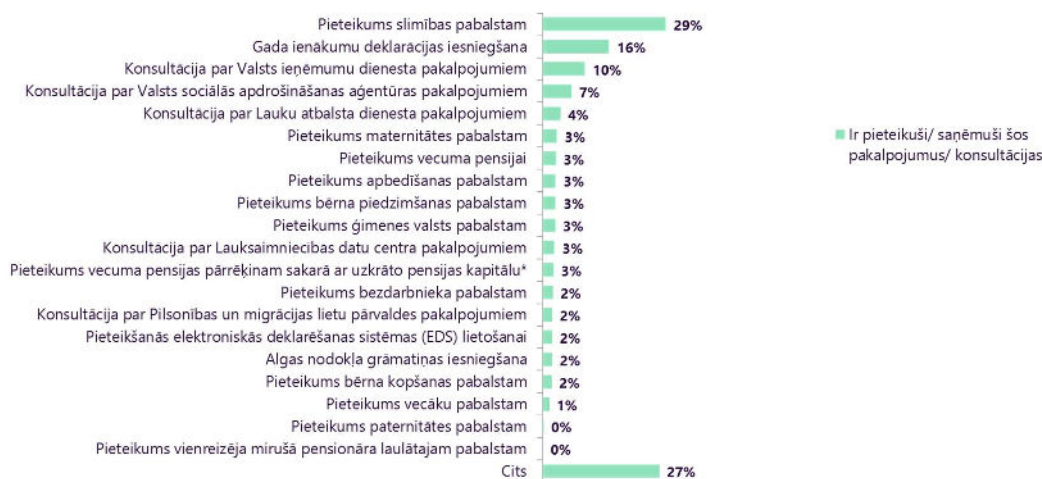
Pētījumā tika aptaujāti tie Latvijas iedzīvotāji, kuri pēdējā pusgada laikā bija apmeklējuši kādu no VPVKAC, lai pieteiktu vai saņemtu kādu pakalpojumu, vai konsultāciju par pakalpojumu. Visvairāk no šiem iedzīvotājiem (29%) bija apmeklējuši VPVKAC, lai iesniegtu pieteikumu slimības pabalstam (skat. 5. attēlu).

Otrs biežāk minētais iemesls VPVKAC apmeklējumam ir gada ienākumu deklarācijas iesniegšana. Vairāk šo pakalpojumu VPVKAC uz vietas pieteikuši Vidzemē un nelielās apdzīvotās vietās (līdz 4000 iedzīvotājiem) dzīvojošie, Vidzemes reģiona KAC apmeklētāji, kā arī tie VPVKAC apmeklētāji, kuri ir informēti par pakalpojuma pieteikšanu elektroniski.

10% no aptaujātajiem VPVKAC klientiem apmeklēja VPVKAC, lai saņemtu konsultāciju par Valsts ieņēmumu dienesta (VID) pakalpojumiem. Vairāk VPVKAC šāda veida konsultācijas saņemšanai apmeklējuši Kurzemē dzīvojošie respondenti, tie, kuri kopumā ir informēti par pakalpojuma pieteikšanu elektroniski, kā arī Latgales reģiona KAC apmeklētāji.

Samērā daudz – 27% no VPVKAC apmeklētājiem klientu centru ir apmeklējuši, lai saņemtu cita veida (iepriekš nenorādītos) pakalpojumus. Visbiežāk šie pakalpojumi ir saistīti ar konsultāciju un pieteikumu iesniegšanu maznodrošinātā statusam, zemes nomas un īres līgumu noslēgšanu vai pagarināšanu, dažādu rēķinu par valsts un pašvaldību sniegtajiem pakalpojumiem nomaksu u.tml.

5. attēls. Pieteiktie pakalpojumi



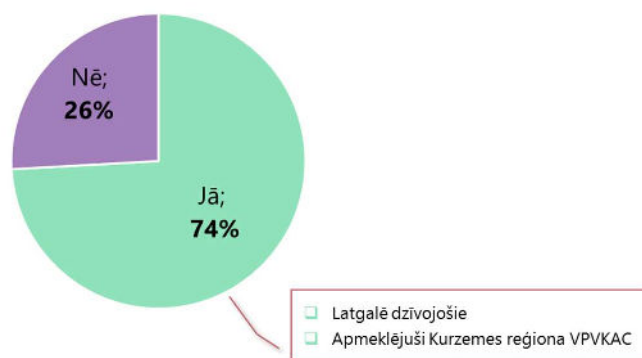
Bāze: visi aptaujātie VPVKAC klienti, n=463

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

Par iespēju pieteikt valsts un pašvaldību iestāžu pakalpojumus elektroniski ir informēti 74% no VPVKAC apmeklētājiem (skat. 6. attēlu). Vairāk to VPVKAC apmeklētāju, kuri ir informēti par iespēju pakalpojumus pieteikt elektroniski, ir Latgalē dzīvojošo vidū un to iedzīvotāju, kuri apmeklēja Kurzemes reģiona VPVKAC, vidū. Mazāk informēti par pakalpojumu elektronisko pieteikšanas iespēju ir tie VPVKAC klienti, kuri kā intervijas valodu izvēlējās krievu valodu, kā arī turpmāk ar valsts un pašvaldību iestādēm vēlētos sazināties krievu valodā. Daudz par

pakalpojumu elektronisko pieteikšanu neinformēto iedzīvotāju vidū ir tādi, kuri neizmanto internetu.

6. attēls. Informētība par elektroniski pieteikšanu



Bāze: visi aptaujātie VPVKAC klienti, kuri ir izmantojuši kādu no pakalpojumiem, kuru bija iespējams pieteikt arī elektroniski. n=305

Vairums no aptaujātajiem VPVKAC klientiem savu izvēli pieteikt un saņemt pakalpojumu klātienē, nevis elektroniski, pamato ar nepietiekamām zināšanām un prasmēm pakalpojumu iesniegt elektroniski (skat. 7. attēlu).

Biežāk minētais iemesls, kādēļ VPVKAC klienti pakalpojumu nepieteica un nesaņēma elektroniski, ir vēlme pakalpojuma pieteikšanu uzticēt profesionāliem – klientu apkalpošanas centra darbiniekiem. Vairāk nepieciešamību pēc speciālistu palīdzības kā iemeslu pakalpojumu pieteikt klātienē minējuši Zemgalē un nelielās pilsētās/ novados dzīvojošie (līdz 4000 iedzīvotājiem), kā arī Vidzemes un Zemgales reģiona KAC apmeklētāji. Šajā grupā vairāk ir tie klientu centra apmeklētāji, kuriem ir iepriekšēja pieredze pakalpojumu elektroniskai pieteikšanai, taču tā vērtējama kā pieredze par nepieciešamiem uzlabojumiem.

18% respondentu, kā iemeslu pakalpojuma nepieteikšanai elektroniski, ir nepietiekamas prasmes lietot datoru vai internetu. Vairāk šo iemeslu minējuši 65 un vairāk gadus vecie VPVKAC klienti, tie, kuri šobrīd nestrādā, mājsaimniecībās bez bērniem dzīvojošie, kā arī tie, kuri internetu neizmanto vispār.

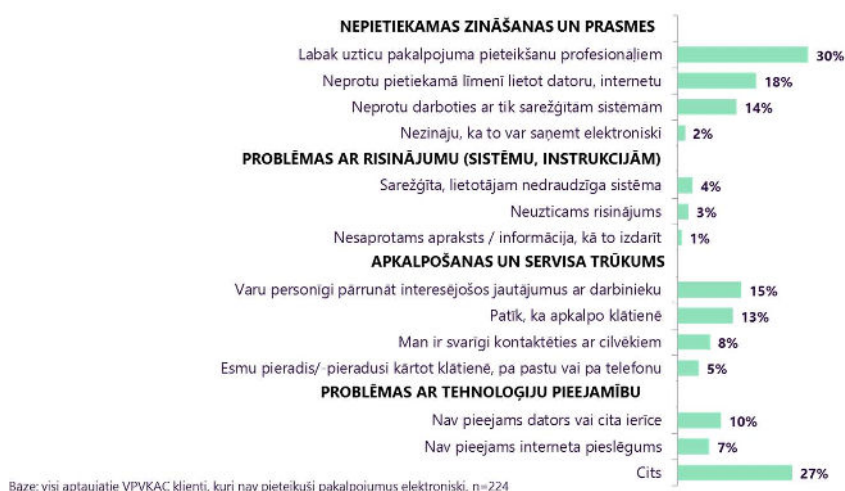
Otra nozīmīgākā aspektu grupa, kas attur VPVKAC klientus pakalpojumus iesniegt elektroniski, ir apkalpošanas un servisa trūkums. 15% no VPVKAC apmeklētājiem ir svarīga iespēja klātienē personīgi pārrunāt interesējošos jautājumus ar darbinieku, lai izvairītos no iespējamajiem pārpratumiem un kļūdām.

Samērā bieži VPVKAC klienti pakalpojumus nepiesaka elektroniski, jo viņu rīcībā nav nepieciešamās tehnoloģijas – nav pieejams dators 10% klientu, bet 7% nav pieejams internets.

Kā citi iemesli, kādēļ klienti izvēlas pieteikt pakalpojumu klātienē VPVKAC, nevis elektroniski tiek minētas ikdienas situācijas (biju netālu, gribēju pastaigāties, biju atbraucis uz pilsētu u.tml.), vēlme sākotnēji pieteikt pakalpojumu ar darbinieka palīdzību, lai citreiz to varētu darīt elektroniski, mājās

ir sabojājušās elektroierīces, vai tās nav pieejamas (piemēram, skeneris), kā arī šāds pakalpojuma iesniegšanas veids tiek vērtēts kā vienkāršāks un ērtāks.

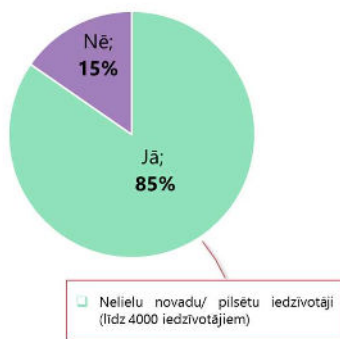
7. attēls. Iemesli, kādēļ pakalpojumus nepieteica elektroniski



Vairumu (85%) no tiem iedzīvotājiem, kuri pakalpojumu VPVKAC pieteica klātienē, darbinieki informēja par iespēju šo pakalpojumu pieteikt elektroniski (skat. 8. attēlu). Vairāk šādu informāciju ir saņēmuši nelielu novadu/ pilsētu iedzīvotāji (līdz 4000 iedzīvotājiem). Nedaudz mazāk (73%) VPVKAC klientiem darbinieks piedāvāja savu palīdzību pakalpojuma pieteikšanai elektroniski. Vairāk šādu piedāvājumu no darbinieka – palīdzēt pakalpojumu pieteikt elektroniski - saņēma nelielu novadu/ pilsētu iedzīvotāji (līdz 4000 iedzīvotājiem), tie klienti, kuri dzīvo māsaimniecībā kā paplašinātā ģimene (gan ar, gan bez nepilngadīgiem bērniem), kā arī tie klienti, kuri apmeklēja Vidzemes reģiona KAC.

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 nav pieteikuši pakalpojumus elektroniski, n=224

6.3. Pakalpojuma pieteikšanas kanāla novērtējums

Valsts un pašvaldības iestāžu pakalpojumu/-us jebkad elektroniski ir pieteikuši 58% no VPVKAC klientiem. Visvairāk VPVKAC klienti elektroniski ir iesnieguši gada ienākumu deklarāciju (skat. 9. attēlu). Vairāk gada ienākumu deklarāciju elektroniski ir iesnieguši VPVKAC klienti vecumā no 16 līdz 34 gadiem, Vidzemē dzīvojošie, vidēji lielās pilsētās/ novados dzīvojošie (7501 līdz 17 000 iedzīvotājiem), šobrīd strādājošie, tie, kuri dzīvo ģimenē ar bērnu/-iem, ar personīgajiem ikmēneša ienākumiem 601 EUR un vairāk. Šajā grupā vairāk ir regulārie interneta lietotāji, kas internetu izmanto katru/ gandrīz katru dienu, kā arī tie, kuri apmeklēja Vidzemes reģiona KAC.

Otrs biežāk minētais pakalpojums, kuru VPVKAC klienti ir pieteikuši elektroniski, ir pieteikšanās elektroniskās deklarēšanas sistēmas (EDS) lietošanai. Ceturtā daļa no aptaujātajiem VPVKAC klientiem elektroniski ir iesnieguši algas nodokļa grāmatiņu. To VPVKAC klientu, kuri kādu no šiem pakalpojumiem ir pieteikuši elektroniski, sociāldemogrāfiskais raksturojums ir līdzīgs iepriekš aprakstītajai iedzīvotāju grupai, kuri vairāk ir elektroniski iesnieguši gada ienākumu deklarāciju. Arī šos pakalpojumus vairāk elektroniski ir iesnieguši jaunākās grupas VPVKAC klienti (no 16 līdz 34 gadiem), regulārie interneta lietotāji, Vidzemnieki un vidēji lielās pilsētās/ novados dzīvojošie (7501 līdz 17 000 iedzīvotājiem), šobrīd strādājošie, tie, kuri dzīvo ģimenē ar bērnu/-iem, ar personīgajiem ikmēneša ienākumiem 601 EUR un vairāk, kā arī tie, kuri apmeklēja Vidzemes reģiona.

Salīdzinoši retāk VPVKAC klienti elektroniski ir saņēmuši dažāda veida konsultācijas no valsts un pašvaldību iestādēm. Vismazāk (5%) no aptaujātajiem respondentiem elektroniski ir saņēmuši konsultāciju par PMLP pakalpojumiem.

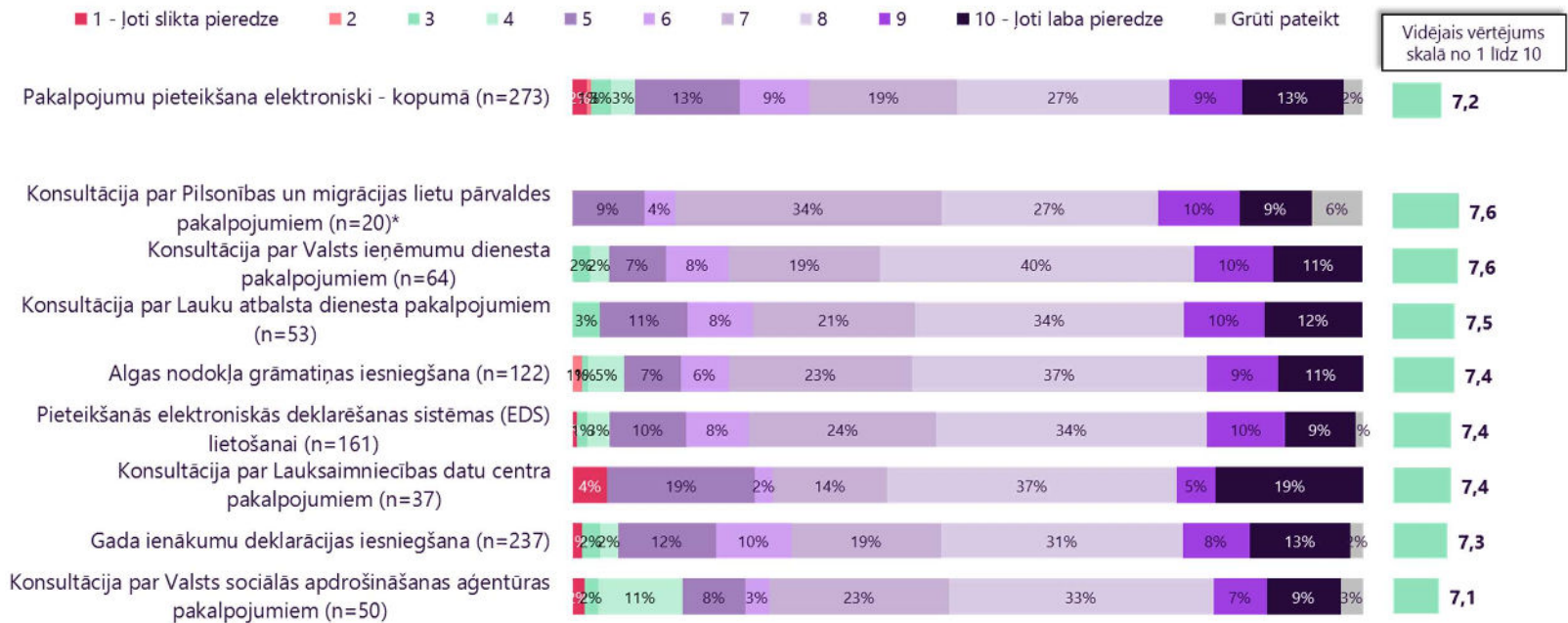
9. attēls. Pakalpojuma elektroniskā pieteikšana



Kopumā pakalpojumu elektroniskās pieteikšanas pieredzes vērtējums VPVKAC klientu vidū ir pozitīvs – 7,2 punkti 10 punktu skalā (skat. 10. attēlu). 22% no tiem respondentiem, kas pakalpojumus ir pieteikuši elektroniski šī pakalpojumu pieteikšanas pieredze vērtējama kā teicama (9 un 10 punkti 10 punktu skalā), 46% to novērtējuši kā labu (8 un 7 punkti 10 punktu skalā). Zemāks pakalpojumu elektroniskās pieteikšanas vidējais vērtējums ir nestrādājošo VPVKAC klientu vidū.

Vidēji augstāki pakalpojumu elektroniskās pieteikšanas pieredzes vērtējumi ir tiem VPVKAC klientiem, kuri elektroniski ir saņēmuši konsultācijas par Valsts ieņēmumu dienesta pakalpojumiem un Lauku atbalsta dienesta (LAD) pakalpojumiem. Nedaudz zemāks vērtējums par pakalpojumu elektronisko pieteikšanu ir saņemts no tiem respondentiem, kuri elektroniski ir saņēmuši konsultācijas par Valsts sociālās apdrošināšanas (VSAA) pakalpojumiem, kā arī elektroniski ir iesnieguši gada ienākumu deklarāciju.

10. attēls. Pakalpojuma elektroniskā pieteikšana - novērtējums



Pakalpojumu elektroniskās pieteikšanas vērtējums grafikā attēlots, ņemot vērā videjo apmierinātības vērtējumu

Baze: visi aptaujatie VPVKAC klienti, kuri ir pieteikuši šos pakalpojumus elektroniski, n= skat. grafika

*Respondentu skaits grupā ir pārāk mazs, lai izdarītu nozīmīgus secinājumus, n<30.

17% VPVKAC klientu pakalpojumus pieteikt elektroniski veicinātu labākas datorprasmes un lielāka pieredze darbā ar datoru (skat. 10. attēlu). Īpaši svarīgi apgūt šādas iemaņas būtu VPVKAC klientiem vecumā no 65 un vairāk gadiem, tiem, kas dzīvo māsaimniecībā bez bērniem, šobrīd nestrādā algotu darbu un arī neizmanto internetu. Citi biežāk minētie aspekti, kas pamudinātu pakalpojumus pieteikt elektroniski, ir pakalpojuma pieteikšanas ātrums (ja šāds pakalpojuma pieteikšanas veids būtu ātrāks, kā citi) un vienkāršāka pakalpojuma pieteikšana.

Ātrāka pakalpojumu pieteikšana elektroniski, šo iespēju izmantot vairāk pamudinātu jaunākās grupas respondentus vecumā no 16 līdz 34 gadiem. Vienkāršāka pakalpojumu elektroniskā pieteikšana vairāk to izmantot pamudinātu respondentus, kuri dzīvo ģimenē ar bērnu/-iem (ģimenē ir viens vai divi pieaugušie cilvēki un vismaz viens bērns), tos, kuru ikmēneša ienākumi ir 601 EUR un vairāk, kā arī tos VPVKAC klientus, kuriem ir iepriekšēja pieredze pakalpojumu elektroniskai pieteikšanai, taču tā ir vērtēta kā pieredze par nepieciešamiem uzlabojumiem (šīs pieredzes vērtējums ir 1 līdz 6 punkti 10 punktu skalā).

7% VPVKAC klientus nekas nespētu pamudināt pieteikt pakalpojumus elektroniski. Šādu respondentu vairāk ir vecākajā klientu grupā (65 un vairāk gadus veci), klientu ar personīgajiem ikmēneša ienākumiem līdz 300 EUR, kā arī to vidū, kuri neizmanto internetu.

11. attēls. Iemesli, kas veicinātu pieteikt pakalpojumus elektroniski



Bāze: visi aptaujātie VPVKAC klienti, n=463

Nākamajā nodaļā vairāk par VPVKAC klientu apmierinātību ar saņemtajiem pakalpojumiem.

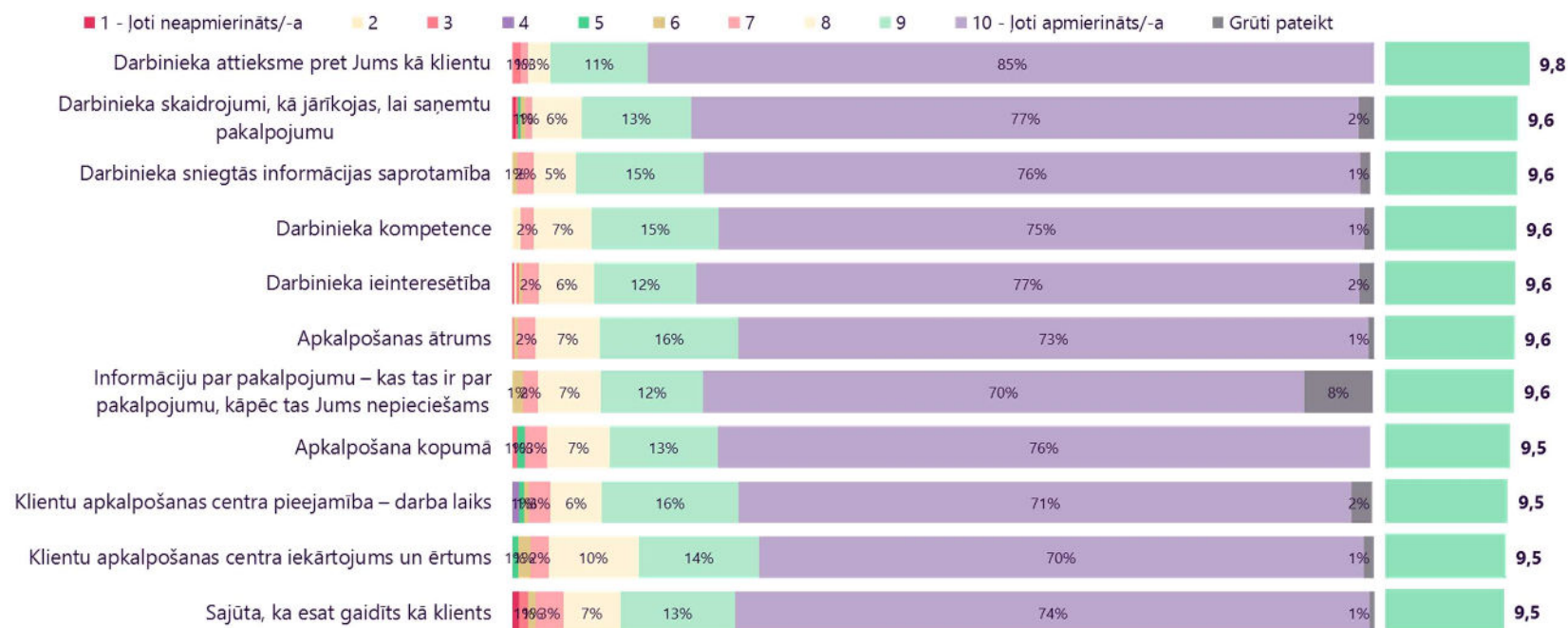
6.4. Apmierinātība ar saņemtajiem pakalpojumiem

Apmierinātība ar VPVKAC saņemtajiem pakalpojumiem kopumā ir ļoti augsta – visi pakalpojuma vērtējuma aspekti ir vidēji novērtēti ar vismaz 9,5 punktiem 10 punktu skalā (skat. 12. attēlu).

Īpaši augstu VPVKAC klienti vērtē (9,8 punkti 10 punktu skalā) darbinieku attieksmi. Nedaudz zemāki apmierinātības vērtējumi (9,5 punkti 10 punktu skalā) ir par tādiem apkalpošanas aspektiem, kā VPVKAC darba laiks, klientu apkalpošanas centra iekārtojums un ērtums (abus šos aspektus vidēji zemāk vērtē jaunākie klienti vecumā no 16 līdz 34 gadiem, Zemgalē dzīvojošie un Zemgales reģiona KAC apmeklētāji) un sajūta, ka esi gaidīts kā klients (par šo aspektu zemāku vērtējumu snieguši tie respondenti, kuri interviju sniedz krievu valodā un turpmāk ar valsts un pašvaldības iestādēm vēlētos komunicēt krievu valodā).

12. attēls. VPVKAC apmeklējuma vērtējums

Vidējais vērtējums
skalā no 1 līdz 10

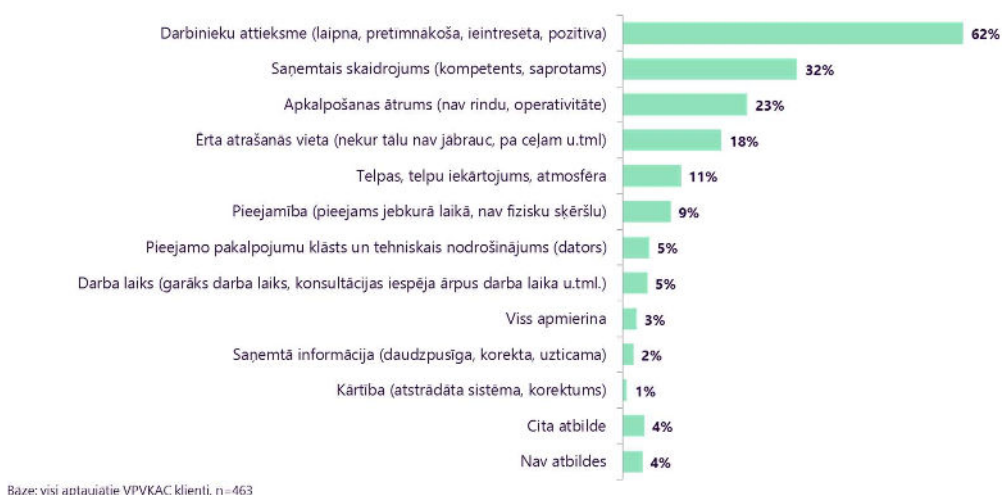


Apmeklējuma vērtējums grafikā attēlots, ņemot vērā vidējo apmierinātības vērtējumu
Baze: visi aptaujatie VPVKAC klienti, n=463

Visbiežāk minētais pozitīvais VPVKAC apkalpošanas aspekts ir darbinieku attieksme, kas tiek raksturota kā laipna, pretimnākoša, ieinteresēta un pozitīva (skat. 13. attēlu). Tie VPVKAC klienti, kuri darbinieku attieksmi vērtēja kā vienu no pozitīvajām apkalpošanas iezīmēm, vairāk ir Vidzemnieku un to, kas apmeklēja Vidzemes reģiona KAC vidū, kā arī nelielās pilsētās/ novados (līdz 4000 iedzīvotājiem) dzīvojošo vidū.

Kā otrais biežāk minētais VPVKAC apkalpošanas pozitīvais aspekts ir saņemtais skaidrojums. Vairāk to klientu vidū, kuri kā pozitīvu klientu apkalpošanas aspektu minējuši saņemto skaidrojumu, ir nelielās pilsētās/ novados (līdz 4000 iedzīvotājiem) dzīvojošo vidū, kā arī to klientu vidū, kuriem ir iepriekšēja pieredze, piesakot pakalpojumus elektroniski, un šī pieredze tiek vērtēta kā laba.

13. attēls. Pozitīvais klientu apkalpošanas centra vērtējumā



Gandrīz puse (48%) no aptaujātajiem VPVKAC klientiem neuzskata, ka klientu apkalpošanā būtu kaut kas jāmaina vai jāuzlabo. 21% nevarēja minēt konkrētas lietas, kas viņus/-as šobrīd neapmierinātu klientu pakalpošanas centra darbībā (skat. 14. attēlu).

Visbiežāk tie VPVKAC klienti, kuri varēja nosaukt kādu klientu centrā uzlabojumu lietu, minēja uzlabojumus, kas ir saistīti ar telpu iekārtojumu un atmosfēru. Šo ieteikumu vidū bija vēlme pēc atsevišķas (nodalītas) telpas individuālām sarunām ar darbinieku, uzlabot pieejamību telpām cilvēkiem ar invaliditāti, nepieciešamība pēc plašākām un gaišākām telpām, iespēju novietot klientiem paredzēto datoru tā, lai citi neredzētu tā ekrānu u.c.

Vairāk ieteikumu pat VPVKAC telpu uzlabojumiem tika saņemti no jaunākās vecuma grupas klientiem (no 16 līdz 34 gadus veciem), Vidzemē dzīvojošajiem un Vidzemes reģiona KAC apmeklētājiem. Otrs biežāk minētā ieteikumu tēma ir VPVKAC darba laiks. Šajā grupā ir tādi ieteikumi, kā nepieciešamība pagarināt darba laiku vakara stundās, kā arī strādāt dažas stundas sestdienās.

14. attēls. Neapmierinošais klientu apkalpošanas centru vērtējumā



Bāze: visi aptaujātie VPVKAC klienti, n=463

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

6.5. Interneta, internetbankas un eID kartes lietošana

Vairums (62%) no VPVKAC klientiem katru dienu vai gandrīz katru dienu lieto internetu (skat. 15. attēlu). Vairāk šajā – regulāro interneta lietotāju grupā ir VPVKAC klienti vecumā no 16 līdz 44 gadiem, algotā darbā nodarbinātie, Vidzemē, vidēji lielās pilsētās/ novados (7501 līdz 17 000 iedzīvotājiem) dzīvojošie, ģimenē ar bērnu/-iem dzīvojošie, kā arī tie, kam ir pakalpojuma pieteikšanas elektroniski pieredze.

Internetu neizmanto 15% VPVKAC klientu. Vairāk interneta nelietotāju grupā ir 65 un vairāk gadus vecie VPVKAC klienti, tie, kuri interviju sniedza krievu valodā, un turpmāk vēlētos sazināties ar valsts un pašvaldību iestādēm krievu valodā, šobrīd nestrādājošie, un tie, kas dzīvo mājāsaimniecībā vieni vai pāri ar citu pieaugušo bez bērniem.

Internetbanku nekad neizmanto 10% 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?



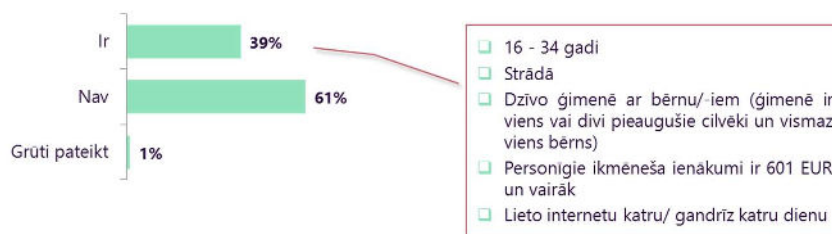
Q23. Cik bieži jūs izmantojat internetbanku?



Bāze1: visi aptaujātie VPKAC klienti, n=463
Bāze2: visi aptaujātie VPKAC klienti, kuri lieto internetu, n=399

Elektroniskā identifikācijas karte (eID) ir 39% no VPKAC klientiem (skat. 16. attēlu). Vairāk eID lietotāju ir jaunākajā VPKAC klientu grupā (vecumā no 16 līdz 34 gadiem), strādājošo vidū, to, kuri dzīvo ģimenē ar bērnu/-iem vidū, klientu ar personīgajiem ikmēneša ienākumiem 601 EUR un vairāk, kā arī regulāro interneta lietotāju vidū.

16. attēls. Elektroniskā identifikācijas karte



Bāze: visi aptaujātie VPKAC klienti, n=463

Nākamajā nodaļā seko galvenie secinājumi no VPKAC klientu pētījuma, kā arī rekomendācijas turpmākajam darbam.

7. SECINĀJUMI UN REKOMENDĀCIJAS

- Vairums (62%) no VPVKAC klientiem katru dienu vai gandrīz katru dienu lieto internetu.
- Visbiežāk VPVKAC apmeklētāji informāciju par klientu apkalpošanas centrā saņemamajiem pakalpojumiem un konsultācijām ir uzzinājuši klātienē, apmeklējot vietējo pašvaldību (40%). Informāciju elektroniski – pašvaldības mājaslapā meklē 30% no VPVKAC klientiem.
- Visvairāk no VPVKAC apmeklētājiem ir informēti par iespēju šajā klientu apkalpošanas centrā iesniegt pieteikumu slimības pabalstam, otrs VPVKAC apmeklētājiem zināmākais pakalpojums ir gada ienākumu deklarācijas iesniegšana. Vismazāk informēti VPVKAC apmeklētāji ir konsultāciju (PMLP pakalpojumiem) pieejamību klientu apkalpošanas centrā.
- **Rekomendācija** – Veicināt internetā pieejamo resursu, kas satur informāciju par VPVKAC pieejamajiem pakalpojumiem izmantošanu VPVKAC klientu vidū. Sniegt plašāku informāciju par VPVKAC pieejamajām konsultācijām par valsts un pašvaldību iestāžu sniegtajiem pakalpojumiem.
- Par iespēju pieteikt valsts un pašvaldību iestāžu pakalpojumus elektroniski ir informēti 74% no VPVKAC apmeklētājiem. Pakalpojumu/-us jebkad elektroniski ir pieteikuši 58% no VPVKAC klientiem. Visvairāk VPVKAC klienti elektroniski ir iesnieguši gada ienākumu deklarāciju. Salīdzinoši retāk VPVKAC klienti elektroniski ir saņēmuši dažāda veida konsultācijas no valsts un pašvaldību iestādēm.
- Vairums no aptaujātajiem VPVKAC klientiem savu izvēli pieteikt un saņemt pakalpojumu klātienē, nevis elektroniski, pamato ar nepietiekamām zināšanām un prasmēm pakalpojumu iesniegt elektroniski saviem spēkiem. Visbiežāk minētais iemesls, kādēļ VPVKAC klienti pakalpojumu nepieteica un nesaņēma elektroniski, ir vēlme pakalpojuma pieteikšanu uzticēt profesionāliem – klientu apkalpošanas centra darbiniekiem. Otrs nozīmīgākais aspekts, kas veicinātu VPVKAC klientu pakalpojumus pieteikt elektroniski, ir labākas datorprasmes un lielāka pieredze darbā ar datoru. 7% VPVKAC klientus nekas nespētu pamudināt pieteikt pakalpojumus elektroniski.
- **Rekomendācija** – mudināt plašāku VPVKAC klientu loku vismaz pamēģināt pieteikt pakalpojumu elektroniski. Šim nolūkam piedāvāt vienkāršotas pakalpojumu pieteikšanas formas un/vai VPVKAC darbinieka atbalstu pirmreizējai pakalpojuma pieteikšanai.
- Kopumā pakalpojumu elektroniskās pieteikšanas pieredzes vērtējums VPVKAC klientu vidū ir pozitīvs – 7,2 punkti 10 punktu skalā, tomēr tas ir zemāks, kā pakalpojuma saņemšanai VPVKAC klātienē. Apmierinātība ar VPVKAC saņemtajiem pakalpojumiem kopumā ir ļoti augsta – visi pakalpojuma vērtējuma aspekti ir vidēji novērtēti ar vismaz 9,5 punktiem 10 punktu skalā.
- Visaugstākā apmierinātība VPVKAC klientu vidū, saņemot pakalpojumu klātienē, ir ar darbinieku attieksmi pret klientiem.
- Gandrīz puse (48%) no aptaujātajiem VPVKAC klientiem neuzskata, ka klientu apkalpošanā būtu kaut kas jāmaina vai jāuzlabo. Kā nepieciešamais uzlabojums tika minēts telpu iekārtojums un atmosfēra VPVKAC telpās.
- **Rekomendācija** – uzlabot klientu elektroniskās pakalpojumu pieteikšanas pieredzi, maksimāli to pietuvinot klātienē apmeklējuma pieredzei. Šim nolūkam piedāvāt iespēju

saņemt speciālista (VPVKAC darbinieku) atbalstu attālināti, kā arī izcelt elektroniskās pieteikšanās priekšrocības (ātrums, ērtības, pārskatāmība).

- **Rekomendācija** – klientu apkalpošanai klātienē iesakām pārdomāt VPVKAC telpu iekārtojumu, piedāvājot vietas klientu un darbinieku individuālajām sarunām.

8. METODOLOĢISKI IETEIKUMI VPVKAC KLIENTU APTAUJAS VEIKŠANAI NĀKAMAJIEM PERIODIEM

Saskaņā ar Pasūtītāja iesniegto statistiku VPVKAC klientu plūsma nav pietiekama, lai plānotajā laika grafikā un noteiktajās izmaksās veiktu no 400 līdz 600 klientu aptauju visā Latvijā ar datorizēto tiešo interviju aptaujas metodi (CAPI) pakalpojuma saņemšanas vietā (VPVKAC).

Pēc pirmā pētījuma veikšanas tika secināts, ka ar CAPI metodi plānotajā laika grafikā iespējams veikt tikai aptuveni 200 līdz 250 intervijas.

Lai, tāpat kā pirmajā pētījumā, sasniegtu vismaz 400 intervijas, nepieciešams papildus veikt klientu aptauju pa telefonu (CATI), pirms tam ievācot VPVKAC klientu kontaktus (turklāt VPVKAC jāsāņem klienta piekrišana, ka viņa kontaktinformācija, kas šajā gadījumā ir telefona numurs, tiek nodota aptaujas veicējiem).

Turpmāk rekomendējam izmantot tikai CATI metodi, kā arī mērķtiecīgāk un atbilstošāk organizēt VPVKAC klientu kontaktu (telefona numuru) vākšanas procesu.

Klientu kontaktu vākšanu nepieciešams veikt, ievērojot metodoloģiski atbilstošu pieeju. Proti, konkrētā laika periodā visos VPVKAC ir jāievāc konkrēts (minimālais) klientu kontaktu skaits. Piemēram, vienas konkrētas darba nedēļas laikā nepieciešams iegūt vismaz 30 kontaktus. Ja minimālais kontaktu skaits šīs nedēļas laikā netiek iegūts, tad kontaktu vākšanas periods tiek pagarināts. Kontaktu vākšana var tikt organizēta vairākos periodos. Kontaktu vākšanas perioda ilgums, periodu skaits, kā arī minimālo kontaktu skaits katram VPVKAC tiks izstrādāts, balstoties uz jaunāko pieejamo VPVKAC klientu statistiku. Klientu kontaktu vākšanas procesā nepieciešams ievērot principu, ka pilnīgi visiem klientiem bez izņēmuma jāsāņem aicinājums piedalīties aptaujā. Klientu kontaktu vākšanā un nodošanā Kantar TNS rīcībā VPVKAC nepieciešams ievērot visas Vispārīgās datu aizsardzības regulas, kura stāsies spēkā no 2018. gada 25. maija, prasības, tai skaitā – datu subjekta piekrišanas noformēšana atbilstoši normatīvo aktu prasībām, detalizēta līguma noslēgšanu ar personas datu operatoriem jeb apstrādātājiem u.c.

Savlaicīgi organizējot klientu kontaktu vākšanu, iespējams sasniegt sākotnēji noteikto 600 klientu izlasi.

Nemot vērā augsto CATI atbildētības līmeni ~80% apmērā (pirmajā pētījumā 2017. gada rudenī no 288 Kantar TNS rīcībā nodotajiem klientu kontaktiem (telefona numuriem) tika veiktas 225 intervijas), lai sasniegtu 600 intervijas, nepieciešams iegūt ~720 klientu kontaktus.

Kantar TNS metodoloģiskais ieteikums ir:

- līdz nākamajam VPVKAC klientu aptaujas veikšanās periodam 2018. gada rudenī savākt vismaz 720 klientu kontaktus (telefona numurus) un aptauju pilnībā veikt telefoninterviju (CATI) veidā.

Lai varētu īstenot precīzākus izlases un statistiskās kļūdas aprēķinus, nepieciešams apkopot informāciju par unikālajiem klientiem, kas saņēmuši pakalpojumus. Šī pētījuma īstenošanas gaitā bija pieejami dati tikai par pakalpojumu sniegšanas gadījumu skaitu, neņemot vērā faktu, ka viens klients noteiktā laika periodā var būt saņēmis vairākus pakalpojumus.

1. pielikums

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 kontakttālruni.

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: Uzdot 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 saņēmāt 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 VPVKAC.

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 grāmatīnas 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.	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)
Q12.	Informāciju par pakalpojumu – kas tas ir par pakalpojumu, kāpēc tas Jums nepieciešams	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 uzzinājāt, ka šajā klientu apkalpošanas centrā var saņemt pakalpojumus un konsultācijas?

[Iespējamās vairākas atbildes.](#)

1. Pašvaldībā klātienē – apmeklējuma laikā

2. Piezvanot uz pašvaldību
3. Pašvaldības izdevumā, avīzē
4. Pašvaldības mājaslapā
5. Valsts iestādē (piemēram, VID, VSAA) klātienē – iestādes apmeklējuma laikā
6. Piezvanot uz valsts iestādi
7. Valsts iestādes (piemēram, VID, VSAA) mājaslapā
8. Interneta portālā *latvija.lv*
9. Citos interneta portālos (ziņu portālos, laikrakstu interneta versijās u.tml.)
10. Sociālajos tīklos (Draugiem.lv, Facebook, Instagram u.tml.)
11. Televīzijā
12. Pa radio
13. No radiem, draugiem vai paziņām
14. Neatceros, kur tieši
15. Citur _____ (ierakstīt)

FILTRS: Uzdod 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

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
2. Nav pieejams interneta pieslēgums

5. 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 grāmatīgas 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.	Cits _____ (ierakstīt)

Jautāt VISIEM

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

INTERVĒTĀJAM: Jautāt par katru sarakstā minēto.

Nosvītrotie nav pieejami elektroniski.

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 grāmatīgas 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.	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
3. Grūti pateikt

Noslēgumā daži jautājumi par Jums

DEMOGRĀFIJA

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

Respondentu atlasas 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 SAKAKSTA!			
D4	Kurā pilsētā vai pagastā Jūs dzīvojat?	INT.: IZVĒLATIES VIENU ATBILDI NO ATTIECĪGĀ NOVADA PILSĒTU UN PAGASTU SAKAKSTA!			
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,	2	SEKOT IZLASEI	

		Jūrmala, Valmiera, Jēkabpils)		
		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 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.? - Līdz EUR 100 - EUR 101 – 150 - EUR 150 – 200 - EUR 201 – 250 - EUR 251 – 300 - EUR 301 – 350 - EUR 351 – 400 - EUR 401 – 450 - EUR 451 – 500 - EUR 501 – 550 - EUR 551 – 600 - EUR 601 – 650 - EUR 651 – 700 - EUR 701 un vairāk - Grūti pateikt - 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.? - Līdz EUR 100 - 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