



IEGULDĪJUMS TAVĀ NĀKOTNĒ

## IEDZĪVOTĀJU APTAUJAS – ADMINISTRATĪVO PROCEDŪRU NOVĒRTĒJUMS:

### IZGLĪTĪBAS PAKALPOJUMI, NODOKĻU ADMINISTRĒŠANA UN ĪPAŠUMATIESĪBAS

#### 2013. gada ziņojums

Ziņojums izstrādāts projekta Nr. 1DP/1.5.1.2.0/08/IPIA/SIF/001 „Administratīvā sloga samazināšana un administratīvo procedūru vienkāršošana” ietvaros

85 % no projekta finansē Eiropas Savienība ar Eiropas Sociālā fonda starpniecību un 15 % Latvijas valsts budžets. Aktivitāti administrē Valsts kanceleja sadarbībā ar Sabiedrības integrācijas fondu

#### Pētījuma veicējs:



Baltic Institute of Social Sciences  
Tērbatas iela 53-6,  
Rīga, LV-1011, Latvija  
T. 67541528  
e-pasts: [biss@biss.soc.lv](mailto:biss@biss.soc.lv)

Rīga, 2013. gada 15. decembris

## SATURS

<b>PĒTĪJUMA APRAKSTS .....</b>	<b>3</b>
Vispārējs pētījuma raksturojums.....	3
2013. gada iedzīvotāju aptaujas raksturojums .....	4
<b>KOPSAVILKUMS.....</b>	<b>9</b>
1. Izglītības pakalpojumi.....	9
2. Nodokļu nomaksas procedūras .....	12
3. Īpašumtiesību reģistrācijas un uzturēšanas administratīvās procedūras .....	18
<b>1. IZGLĪTĪBAS PAKALPOJUMI .....</b>	<b>21</b>
1.1. Pirmsskolas izglītības iestādes .....	21
1.2. Vispārējās izglītības iestādes .....	26
1.3. Profesionālās izglītības iestādes .....	29
<b>2. NODOKĻU NOMAKSAS JOMAS ADMINISTRATĪVO PROCEDŪRU VĒRTĒJUMS ..</b>	<b>31</b>
2.1. Pakalpojumi Valsts ieņēmumu dienesta filiālē .....	31
2.2. Iedzīvotāju gada ienākumu vai amatpersonas deklarācijas aizpildīšana un iesniegšana .....	37
2.3. Administratīvās procedūras saimnieciskās darbības veicējiem .....	46
2.4. EDS lietošana .....	50
<b>3. ĪPAŠUMTIESĪBU REĢISTRĀCIJAS UN UZTURĒŠANAS ADMINISTRATĪVO PROCEDŪRU NOVĒRTĒJUMS .....</b>	<b>55</b>
3.1. Darījumi ar nekustamo īpašumu .....	55
3.2. Transporta līdzekļu reģistrēšanas administratīvās procedūras .....	60
3.3. Transporta līdzekļu tehniskā apskate .....	62

## PĒTĪJUMA APRAKSTS

### Vispārējs pētījuma raksturojums

„Iedzīvotāju aptaujas – administratīvo procedūru novērtējums” ir pētījums, kurš tika veikts četrus gadus, sākot no 2010. gada novembra līdz 2014. gada janvārim.

Pētījums veikts, un ziņojums ir izstrādāts ar Eiropas Savienības Eiropas Sociālā fonda un Latvijas valsts finansiālu atbalstu 2007.-2013. gada ES fondu plānošanas perioda darbības programmas „Cilvēkresursi un nodarbinātība” aktivitātes „Administratīvo šķēršļu samazināšana un publisko pakalpojumu kvalitātes uzlabošana” projekta Nr. 1DP/1.5.1.2.0/08/IPIA/SIF/001 „Administratīvā sloga samazināšana un administratīvo procedūru vienkāršošana” ietvaros. Par materiāla saturu atbild Valsts kanceleja. 85% no projekta finansē Eiropas Savienība ar Eiropas Sociālā fonda starpniecību un 15% Latvijas valsts budžets. Aktivitāti administrē Valsts kanceleja sadarbībā ar Sabiedrības integrācijas fondu.

Pētījumu, pamatojoties uz publiskā iepirkuma rezultātiem, veic nodibinājums „Baltic Institute of Social Sciences”, piesaistot apakšuzņēmēju SIA „Socioloģisko pētījumu institūts”.

Pakalpojums sastāv no četriem, pēc vienotiem kritērijiem sagatavotiem, savstarpēji salīdzināmiem administratīvo procedūru sloga mērījumiem, izmantojot kvantitatīvas iedzīvotāju aptaujas metodes, un iedzīvotāju pieredzes detalizētas izpēti, izmantojot fokusa grupu diskusiju metodes. Katru gadu aptvertajā laika posmā (2010., 2011., 2012. un 2013. gadā) tiek veikta viena aptauja par administratīvajām procedūrām valsts un pašvaldību līmenī noteiktās jomās (sk. tabulu).

Gads	Jomas	Pakalpojuma izpildes laiks
2010	1) Veselības pakalpojumi, 2) Sociālās jomas pakalpojumi, 3) Iekšējās drošības pakalpojumi, 4) Nevalstisko organizāciju darbība.	2010. gada 5. novembris – 2011. gada 18. marts (ziņojums – 2011. gada 28. februāris)
2011	1) Nodokļu maksāšana, 2) Īpašuma tiesības un nekustamais īpašums, 3) Izglītības pakalpojumi.	2011. gada 1. septembris – 2012. gada 15. janvāris (ziņojums – 2011. gada 15. decembris)
2012	1) Veselības pakalpojumi, 2) Sociālās jomas pakalpojumi, 3) Iekšējās drošības pakalpojumi, 4) Nevalstisko organizāciju darbība. Rezultāti tiek salīdzināti ar 2010. gada aptaujas rezultātiem.	2012. gada 1. septembris – 15. decembris
2013	1) Nodokļu maksāšana, 2) Īpašuma tiesības un nekustamais īpašums, 3) Izglītības pakalpojumi. Rezultāti tiek salīdzināti ar 2011. gada aptaujas rezultātiem.	2013. gada 1. septembris – 15. decembris
	Noslēguma ziņojums par visu aptauju kopējiem rezultātiem un tendencēm par 2010.-2013. gadu	2014. gada 15. janvāris

Šis ziņojums ir izstrādāts par 2013. gadā veiktā mērījuma rezultātiem, kas sastāv no iedzīvotāju aptaujas un papildus aptaujas saimnieciskās darbības veicēju (pašnodarbināto personu) apakšgrupā.

## 2013. gada iedzīvotāju aptaujas raksturojums

2013. gadā administratīvo procedūru mērījums notika laika posmā no 2013. gada 16. septembra līdz 2013. gada 25. novembrim. Pētījuma ietvaros tika veiktas šādas pētnieciskās aktivitātes:

- Latvijas iedzīvotāju aptauja par izglītības pakalpojumu (līdz augstākajai izglītībai), nodokļu administrēšanas, kustamā un nekustamā īpašuma iegādes administratīvo procedūru vērtējumu;
- fokusa grupu diskusijas ar iedzīvotājiem pēc iedzīvotāju aptaujas norises;
- papildizlases aptauja saimnieciskās darbības veicēju (pašnodarbināto personu) apakšgrupā.

Turpinājumā sīkāk raksturota katra no pētnieciskajām aktivitātēm.

### Latvijas iedzīvotāju aptauja

Reprezentatīva izlases veida Latvijas iedzīvotāju aptauja ir galvenā kvantitatīvās informācijas ieguves metode par administratīvajām procedūrām izglītības pakalpojumu, nodokļu administrēšanas, kustamā un nekustamā īpašuma iegādes un uzturēšanas pakalpojumu jomā. Tās uzdevums ir iegūt primāros kvantitatīvos datus par visiem pētījuma mērķos un uzdevumos formulētajiem jautājumiem.

Lai mērītu administratīvās procedūras, tika veikta Latvijas iedzīvotāju kopumu reprezentējoša aptauja. Dažādu pakalpojumu administratīvo procedūru mērīšanai tika izmantota viena izlases kopa, kurā respondents vērtē visu to pakalpojumu administratīvās procedūras, kuras ir izmantojis noteiktā laika posmā. Katras administratīvās procedūras vērtējuma ievadā ir sniegts raksturojums, cik aptaujātie ir izmantojuši vērtējamo pakalpojumu. Ņemot vērā pakalpojumu raksturu, aptaujāti tika tie Latvijas iedzīvotāji, kas aptaujas veikšanas brīdī bija sasnieguši 18 gadu vecumu.

### Izlases apjoms

Pētījumā nepieciešamā izlases apjoma aprēķināšanai, tika ņemti vērā sekojoši apsvērumi:

- pētījuma uzdevumi (administratīvo procedūru novērtējuma nepieciešamība atsevišķās mērķa grupās, datu analīzes nepieciešamība nacionālā un reģionālā līmenī, dzimumu, etniskā, vecuma grupu, nodarbinātības statusa un ienākumu līmeņa griezumā),
- ģenerālā kopuma homogenitāte (vai heterogenitāte) attiecībā pret pētāmajiem lielumiem (nepieciešamība kārtot ar īpašumtiesībām saistītus jautājumus, nodokļu maksāšana utt.),
- pieļaujamās varbūtības (P) lielums, kurš nedrīkst būt zemāks par 0,95, lai garantētu pētījumā iegūto rezultātu reprezentivitāti un vispārināmību un
- nepieciešamā rezultāta precizitāte, t.i., pieļaujamā galējā reprezentācijas kļūda, ne lielāka kā pieci procentpunkti.

Atbilstoši šiem kritērijiem aprēķinātais izlases apjoms (n) ir 2000 respondenti. Šis izlases apjoms tika noteikts atbilstoši relatīvi daudzveidīgajām iedzīvotāju grupām, kuru pieredzes novērtējums saskarsmē ar valsts pārvaldes institūcijām ir šī pētījuma galvenais mērķis. Izlases modelis izstrādāts un aprēķināts atbilstoši pētījuma mērķiem, kas paredz datu analīzi pat tādās grupās, kuras veido tikai 15-20% no ģenerālās kopas. Papildus, šāds izlases modelis ļauj veikt precīzus aprēķinus un vispārinājumus uz visu ģenerālo kopumu kā nacionālā, tā arī reģionālā mērogā, dažādās vecuma, etniskajās un citās sociāli demogrāfiskajās grupās.

### Izlases procedūra

Izlases veidošanai tika izmantota vairākpakāpju stratificēta nejaušā gadījumu izlases metode. Šī metode nodrošina visu Latvijas reģionu un apdzīvoto vietu adekvātu reprezentāciju izlasē, kā arī šīs

izlases metodes gadījumā ir vieglāk īstenot visas valsts mēroga izlasi.

Pirmajā izlases veidošanas posmā Latvijas teritorija tika sadalīta izlases vienībās (stratās) atkarībā no reģiona un teritorijas attīstības indeksa<sup>1</sup>. Stratifikācija ir efektīvāka, ja izlases rāmja mainīgie, pēc kuriem notiek stratifikācija, vismaz vidēji cieši korelē ar pētījumā mērāmajiem lielumiem. Par šādu mainīgo var tikt uzskatīts teritorijas attīstības indekss, jo tā aprēķināšanā tiek izmantoti šādi indikatori – statistikas rādītāji: bezdarba līmenis; iedzīvotāju ienākumu nodokļa apmērs uz vienu iedzīvotāju; rūpnieciskās produkcijas izlaide uz vienu iedzīvotāju; nefinanšu investīcijas uz vienu iedzīvotāju; mazumtirdzniecības apgrozījums uz vienu iedzīvotāju; demogrāfiskās slodzes līmenis uz 1000 iedzīvotājiem; mēneša vidējā bruto darba samaksa; darbojošos uzņēmumu skaits uz 1000 iedzīvotājiem; personu skaits ar augstāko un vidējo izglītību uz 1000 iedzīvotājiem 18 un vairāk gadu vecumā.

### **Iegūtās izlases struktūra (n=1998)**

<b>Dzimums</b>	
Vīrietis	43%
Sieviete	57%
<b>Vecuma grupas</b>	
Līdz 34 gadiem	29%
35-54 gadi	37%
55 un vairāk gadu	34%
<b>Tautība</b>	
Latvieši	66%
Krievi vai cita tautība	34%
<b>Apdzīvota vieta</b>	
Rīga	30%
Republikas nozīmes pilsēta	22%
Novada centrs, cita pilsēta	31%
Ciems, lauki	17%
<b>Reģions</b>	
Rīga	30%
Pierīga	17%
Vidzeme	12%
Kurzeme	15%
Zemgale	10%
Latgale	16%
<b>Ģimenes kopējie ienākumi mēnesī</b>	
Līdz 210 LVL	24%
201-350 LVL	20%
351-500 LVL	23%
Vairāk nekā 501 LVL	33%

Atsevišķas stratā veidoja Rīgas pilsēta un katra no astoņām valsts nozīmes pilsētām (Daugavpils, Jelgava, Jūrmala, Liepāja, Rēzekne, Ventspils, Jēkabpils un Valmiera). Tās reizē ir arī primārās izlases vienības (kopumā 9).

<sup>1</sup> Atbilstoši MK saistošajiem noteikumiem. Detalizēti ar teritoriju attīstības indeksa aprēķināšanas metodiku var iepazīties Valsts reģionālās attīstības aģentūras (VRAA) interneta mājas lapā.

Pārējā teritorija tika stratificēta atbilstoši plānošanas reģioniem (pieci plānošanas reģioni – Rīgas, Zemgales, Vidzemes, Latgales, Kurzemes), katrā no tiem, izmantojot teritorijas attīstības indeksu, izveidojot trīs ranžētas kvantiļu grupas (stratas) – novadi ar visaugstāko attīstības indeksu, novadi ar vidēju attīstības indeksu un novadi ar zemāko teritorijas attīstības indeksu. Tādējādi kopumā tika izveidotas 15 stratas (pieci plānošanas reģioni x trīs teritorijas attīstības indeksu grupas = 15 stratas). Katrā no 15 izveidotajām stratām pēc nejaušā atlases principa tika atlasīti trīs novadi, kuri veidoja primārās izlases vienības. Tādējādi kopumā tika izveidotas 54 primārās izlases vienības (pilsētas un novadi), kas ir uzskatāms par pietiekamu skaitu, lai novērstu ievērojamus klāsteru veidošanās radītus efektus.

Izlases veidošanas otrajā posmā pēc nejaušības principa tika atlasīta starta adreses katrā no 54 primārās izlases vienībām proporcionāli iedzīvotāju skaitam katrā ģenerālās kopas stratā. Adrešu atlasei tika izmantoti Adrešu reģistra dati<sup>2</sup>. Intervijas tika veiktas, izmantojot nejaušā maršruta metodi, t.i., intervētāji apmeklēja katru trešo dzīvokli daudzdzīvokļu namos un katru otro māju individuālo māju rajonos. Lauku apvidos, kur nav ielu, maršruts tika veidots, ejot uz nākamo viensētu.

Trešajā izlases veidošanas posmā respondenti māsājniecībā tika atlasīti, izmantojot tuvākās dzimšanas dienas metodi. Ja šī persona nebija sasniedzama intervētāja vizītes laikā, intervija netika veikta, un intervētājam šajā māsājniecībā bija jāierodas atkārtoti. Šāda respondentu izvēle novērš kādas konkrētas grupas pārāk lielu pārstāvētību izlasē, kas mazina kopējo izlases reprezentativitāti.

### **Aptaujas metode**

Aptaujas metode bija tieša (*face-to-face*) intervija, jo intervijas, kas tiek veiktas respondenta dzīves vietā nodrošina viszemāko nerespondences līmeni (atteikumu, nenotikušas intervijas) un zemāko nekvalitatīvi aizpildīto anketu skaitu, kas savukārt garantē augstāku pētījuma datu kvalitāti: ticamību un drošumu.

### **Datu analīze**

Aptaujas datu analīze tika veikta statistikas programmas SPSS 17.0 vidē. Administratīvo procedūru raksturošanai izmantoti aprakstošās statistikas vienas un vairāku pazīmju klasifikācijas, strukturēšanas, novērtēšanas un salīdzināšanas paņēmieni un tehnikas (statistiskā novērtēšana, statistiski būtisku atšķirību pārbaude, statistiski nozīmīgu sakarību pārbaude, krustojumu tabulu analīze, korelāciju analīze, grafiskās metodes u.c.).

Statistiski nozīmīgu sakarību pārbaudei izmantotas šādas sociāli demogrāfiskās pazīmes: (a) respondenta dzimums, (b) vecuma grupa, (c) nodarbinātības statuss, (d) tautība, (e) dzīvesvietas reģions, (f) apdzīvotas vietas tips, (g) ģimenes kopējo ienākumu apmērs mēnesī, (h) ienākumu apmērs mēnesī uz vienu ģimenes locekli vai (i) citi specifiski respondentu raksturojoši parametri (piemēram, saimnieciskās darbības veicējiem – piederība fiksētā vai mikro nodokļa maksātājiem u.tml.).

Pētījuma pārskatā atspoguļotas tikai tās sakarības un tās sociāli demogrāfiskās pazīmes, kurām identificēta statistiski nozīmīga saistība ar pētāmo problēmu, t.i., ja minētā problēma ir raksturīga noteiktām sociāli demogrāfiskām grupām, tas ir atspoguļots pārskata tekstā.

### **Grupu diskusijas ar iedzīvotājiem**

Pēc iedzīvotāju aptaujas tika organizētas trīs fokusa grupu diskusijas (par katru pētījumā aplūkoto jomu – viena diskusija), lai izprastu aptaujā iegūtos rezultātus – izvērtētu administratīvās

<sup>2</sup> Adrešu reģistra uzturētājs – Valsts Zemes dienests.

procedūrās, par kuru vērtējumu iedzīvotāju aptaujā tika iegūta pretrunīga informācija, un iegūtu ierosinājumus administratīvo procedūru uzlabošanai. Katrā grupu diskusijā piedalījās 7-8 dalībnieki.

Visas fokusa grupu diskusijas notika Rīgā, uz tām aicinot Rīgas un tās apkārtnējo novadu iedzīvotājus. Galvenais fokusa grupu diskusiju dalībnieku atlases kritērijs bija pieredze noteikta veida pakalpojumu izmantošanā.

### **Saimnieciskās darbības veicēju papildizlases aptauja**

Saimnieciskās darbības veicēji ir īpaša iedzīvotāju grupa, kura saskaras ar lielāku VID administratīvo procedūru spektru. Šī grupa ir jāaptaujā iedzīvotāju aptaujas ietvaros, jo visos normatīvajos aktos tā tiek pieskaitīta fiziskajām personām, nošķirot no juridiskajām personām, un procedūras atšķiras no tām, ar kurām sastopas juridiskas personas (uzņēmēji).

### **Saimnieciskās darbības veicēju aptaujas izlases struktūra (n=342)**

<b>Dzimums</b>		
	Vīrietis	40%
	Sieviete	60%
<b>Vecuma grupas</b>		
	Līdz 34 gadiem	21%
	35-54 gadi	57%
	55 un vairāk gadu	22%
<b>Tautība</b>		
	Latvieši	78%
	Krievi vai cita tautība	22%
<b>Apdzīvota vieta</b>		
	Rīga	28%
	Republikas nozīmes pilsēta	15%
	Novada centrs, cita pilsēta	30%
	Ciems, lauki	27%
<b>Reģions</b>		
	Rīga	28%
	Pierīga	14%
	Vidzeme	16%
	Kurzeme	12%
	Zemgale	13%
	Latgale	17%
<b>Ģimenes kopējie ienākumi mēnesī</b>		
	Līdz 210 LVL	21%
	201-350 LVL	14%
	351-500 LVL	21%
	Vairāk nekā 501 LVL	44%

Izvērtējot pieejamo statistisko informāciju par saimnieciskās darbības veicēju skaitu un lai nodrošinātu iespēju aplūkot dažādas saimnieciskās darbības veicēju apakšgrupas, tika aplēsts, ka reprezentatīvās Latvijas iedzīvotāju aptaujas ietvaros kvantitatīvai analīzei nepieciešamais respondentu skaits netiks nodrošināts, tāpēc administratīvo procedūru novērtējumam saimnieciskās darbības veicēju apakšgrupā tika veikta mērķa grupas papildizlases aptauja.

Latvijas iedzīvotāju aptaujā (pamatizlasē) sasniegtais izlases apjoms (n) bija 128 respondenti, papildu izlasē – 214 respondenti. Tā kā respondenti, kas sasniegti pamatizlasē un papildu izlasē kvalitatīvi neatšķiras, tad datu analīze tika veikta apvienotai saimnieciskās darbības veicēju izlases kopai. Tādējādi kopumā tika analizētas 342 respondentu atbildes.

Saimnieciskās darbības veicēju papildizlases aptaujā tika pielietota pieejamās izlases metode, kur potenciālie respondenti tika meklēti caur profesionālajām asociācijām, kurās apvienojušies saimnieciskās darbības veicēji vai profesijas, kurās biežāk darbojas saimnieciskās darbības veicēji (piemēram, advokāti, zvērināti revidenti, gidi, tulki, zobārsti, zemnieku saimniecības, individuālo pakalpojumu sniedzēji u.tml.), un caur publisko pakalpojumu tālruņu katalogu, meklējot speciālistus, kas parasti strādā kā saimnieciskās darbības veicēji. Kopumā, lai nodrošinātu datu salīdzināmību, izlases veidošanā par pamatu tika izmantots 2011. gadā aptaujāto saimnieciskās darbības veicēju saraksts.

Pirmais kontakts (rekrutēšana) ar katru papildu izlases respondentu tika veikts pa telefonu, izskaidrojot pētījuma mērķi un uzdevumus. Potenciālajiem respondentiem, kuri piekrita piedalīties aptaujā, uz viņa nosaukto elektroniskā pasta adresi tika nosūtīta unikāla saite, kurai sekojot, varēja aizpildīt aptaujas anketu internetā. Šādas metodes pielietošana ļāva respondentiem plašāk izteikties par vērtētajām administratīvajām procedūrām un saviem vārdiem ierakstīt priekšlikumus administratīvo procedūru uzlabošanai.



## KOPSAVILKUMS

Apkopojot Latvijas iedzīvotāju aptaujas datus par izglītības pakalpojumu (līdz augstākajai izglītībai), nodokļu administrēšanas, kustamā un nekustamā īpašuma iegādes administratīvo procedūru vērtējumu, pētījuma rezultātu kopsavilkumā ir minētas būtiskās administratīvās barjeras (t.sk. pakalpojuma pieejamība un kvalitāte) un ieteikumi (t.sk. iedzīvotāju izteiktie) šo administratīvo procedūru vienkāršošanai. Jāatzīmē, ka iedzīvotāju ieteikumi attiecas ne tikai uz grūtības sagādājušām administratīvajām procedūrām, bet gan uz pakalpojumu kopumā, lai padarītu to elastīgāku un vieglāk pieejamu.

Kopsavilkumā apkopotas 2013. gada aptaujā identificētās problēmas un ieteikumi to mazināšanai, sniedzot salīdzinājumu, kā situācija ir mainījusies, salīdzinot ar 2011. gadā veikto aptauju.

### 1. Izglītības pakalpojumi

#### Pirmsskolas izglītība

9% Latvijas iedzīvotāju pēdējo divu gadu laikā bija reģistrējuši bērnu rindā uz pirmsskolas izglītības iestādi (bērnudārzu) (2011.gadā šis rādītājs bija tāds pats).

76% gadījumu bērns ir reģistrēts rindā tikai vienā pirmsskolas izglītības iestādē (2011.gadā – 75%). 14% rindā atrodas vienlaicīgi divās pirmsskolas izglītības iestādēs (2011.gadā – 11%), bet 8% – vienlaicīgi trīs līdz piecos bērnudārzos (2011.gadā – 5%).

Visbiežāk tie bērni, kuri ir pierakstīti rindā vairākās pirmsskolas izglītības iestādēs, ir Rīgā dzīvojošie. Tikai 37% vecāku Rīgā savu bērnu pieteikuši vienā bērnudārzā.

Salīdzinot ar 2011.gadu, ir būtiski pieaudzis to iedzīvotāju skaits, kas administratīvās procedūras sarežģītību bērna reģistrēšanai rindā uz pirmsskolas izglītības iestādi vērtē kā ļoti vienkāršu (2013.gadā – 82%, 2011.gadā – 59%). Administratīvā procedūra, reģistrējot bērnu rindā, radījusi sarežģījumus 4% iedzīvotāju (2011.gadā – 6%), pārējie šo procedūru vērtē kā drīzāk vienkāršu.

Salīdzinot ar laiku pirms diviem gadiem, kad administratīvais slogs izglītības jomā tika mērīts pirmo reizi, visas administratīvās problēmas, ar kurām vecāki saskārušies, reģistrējot bērnu rindā uz pirmsskolas izglītības iestādi, ir samazinājušās.

Būtiskākās problēmas	Ieteikumi administratīvo procedūru vienkāršošanai
<p>1) Bērns jāreģistrē rindā uz bērnudārzu uzreiz pēc dzimšanas, jo pretējā gadījumā ir lielākas grūtības savlaicīgi tikt uzņemtam (2013.gadā 11%, 2011.gadā 31%);</p> <p>2) Vecāki nav zinājuši, kāda ir reģistrācijas kārtība rindā uz pirmsskolas izglītības iestādi (2013.gadā 10%, 2011.gadā 20%);</p> <p>3) Reģistrācijas brīdī vecāki nav iepazīstināti ar pirmsskolas izglītības iestādē esošo bērnu pieskatīšanas un izglītības darba organizācijas kārtību (2013.gadā 9%, 2011.gadā 17%);</p> <p>4) Nebija skaidrs, kādi dokumenti ir jāņem līdzi,</p>	<p>1) Ieviest automatisku reģistrāciju (a) uzreiz pēc bērna piedzimšanas, (b) saskaņā ar deklarēto dzīvesvietu, ievērojot t.s. „mikrorajonu principu”, (c) jaunākiem bērniem ģimenē tajā pirmsskolas izglītības iestādē, kuru apmeklē brālis/māsa;</p> <p>2) Dot iespēju reģistrēties pašvaldībā, kur tās darbinieki automatiski veic bērnu sadali pa pirmsskolas izglītības iestādēm;</p> <p>3) Sniegt plašāku informāciju, piemēram, jau grūtniecības periodā un/vai dzemdību iestādē par reģistrācijas procedūru un pirmsskolas</p>

reģistrējot bērnu rindā uz pirmsskolas izglītības iestādi (2013.gadā 10%, 2011.gadā 13%); 5) Vecāki nav zinājuši, uz kuru iestādi jādodas, lai reģistrētu bērnu rindā (2013.gadā 7%, 2011.gadā 12%).	izglītības iestāžu adresēm; 4) Sniegt plašāku informāciju Rīgas iedzīvotājiem par elektroniskās reģistrēšanās kārtību un tai saistošās interneta vietnes saturu, kā arī attīstīt šo pakalpojumu citās pašvaldībās; 5) Neuzņemt bērnus pirmsskolas izglītības iestādēs ārpus rindas.
---	---

### **Uzņemšana pirmsskolas izglītības iestādē**

7% iedzīvotāju pēdējo divu gadu laikā ir saskārušies ar formalitāšu kārtošānu bērna uzņemšanai pirmsskolas izglītības iestādē (2011.gadā – 6%).

Salīdzinājumā ar iepriekšējo pētījuma posmu būtiski pieaudzis to gadījumu īpatsvars, kad vecāki rindā uz pirmsskolas izglītības iestādi praktiski vispār nav gaidījuši. 78% gadījumu vecāki gaidot pavadījuši ne vairāk par vienu gadu, līdz tika piešķirta vieta pirmsskolas izglītības iestādē (2011.gadā – 66%).

78% vecāku, kuriem bērns pēdējo divu gadu laikā ir uzņemts dārziņā, uzņemšanas procesu raksturojuši kā vienkāršu, savukārt 18% uzskata, ka tas bijis drīzāk vienkāršs (2011.gadā atbilstoši 54% un 35%). Ar nelielām grūtībām saskārušies tikai 3% vecāku (2011.gadā – 6%).

Kopumā pētījums parāda, ka būtiska daļa no administratīvā sloga problēmām pirmsskolas izglītības iestādēs pēdējo divu gadu laikā ir atrisinātas.

<b>Būtiskākās problēmas</b>	<b>Ieteikumi administratīvo procedūru vienkāršošanai</b>
1) Ilgi jāgaida rindā līdz saņem uzaicinājumu par iespēju uzņemt bērnu pirmsskolas izglītības iestādē (2013.gadā 6%, 2011.gadā 21%); 2) Laikietilpīga uzņemšanas formalitāšu kārtošana (2013.gadā 3%, 2011.gadā 12%); 3) Nav iespējams tikt tajā bērnudārzā, kurā vecāki visvairāk vēlas (2013.gadā 8%, 2011.gadā 12%); 4) Nav iespējams tikt tajā pirmsskolas izglītības iestādē, kura atrodas vistuvāk dzīvesvietai (2013.gadā 8%, 2011.gadā 12%).	1) Samazināt rindas uz bērnudārziem, nodrošinot plašāku izglītības iestāžu tīklu – paplašināt un racionālāk izmantot esošās pirmsskolas izglītības iestādes, īstenojot moduļu sistēmas pirmsskolas izglītības iestāžu būvniecību u.tml.; 2) Dažādot pirmsskolas vecuma bērnu aprūpes un izglītības pakalpojumus, attīstot alternatīvos pakalpojumus (piemēram, bērnu attīstības centrus, dienas centrus, pieskatīšanas centrus, pieskatīšanas istabas, rotaļu grupas, īslaicīgās pieskatīšanas centrus, bēbīšu skolas, aukļu dienestus u.tml.); 3) Atvieglot uzņemšanas procedūru, piemēram, ļaujot medicīnas karti kārtot pēc bērna uzņemšanas pirmsskolas izglītības iestādē.

### **Vispārizglītojošā izglītība**

6% iedzīvotāju norādījuši, ka viņu bērns pēdējo divu gadu laikā ir reģistrēts rindā uzņemšanai un ticis uzņemts vispārizglītojošās izglītības iestādes 1.klasē (2011.gadā – 5%). Praktiski visos gadījumos bērns ir reģistrēts rindā tikai vienā vispārizglītojošā mācību iestādē, bet atsevišķos gadījumos – divās mācību iestādēs vienlaicīgi.

Līdzīgi kā 2011.gadā absolūtais vairākums vecāku (85%) norādījuši, ka reģistrācijas procedūra rindā uz pirmo klasi ir bijusi vienkārša un nav radījusi nekādus sarežģījumus, savukārt 14% uzskata, ka reģistrēšanās bijusi drīzāk vienkārša, jo nenozīmīgas grūtības tomēr radušās (2011.gadā atbilstoši 83% un 11%). Arī pašu uzņemšanu vairums vecāku vērtē kā vienkāršu vai drīzāk vienkāršu procedūru.

Ņemot vērā, ka tikai mazāk par 1% vecāku saskārušies ar jebkādam grūtībām, reģistrējot bērnu rindā uz vispārīzglītojošo mācību iestādi, nav pamata uzskatīt, ka vispārējās izglītības jomā attiecībā uz uzņemšanu vispārīzglītojošās izglītības iestādes 1.klasē pastāvētu jebkāds administratīvs slogs, kas prasītu intervenci.

Būtiskākās problēmas	Ieteikumi administratīvo procedūru vienkāršošanai
1) Nav skaidrs, kādi dokumenti ir jāņem līdzī (2013.gadā 10%, 2011.gadā 9%); 2) Reģistrācijas brīdī vecāki netika iepazīstināti ar izglītības darba organizāciju skolā (2013.gadā 8%, 2011.gadā 13%); 3) Vecāki nav bijuši informēti par kārtību bērna reģistrācijai rindā uz skolu (2013.gadā 8%, 2011.gadā 10%); 4) Vecāki savlaicīgi nesaņēma uzaicinājumu par iespēju uzņemt bērnu 1. klasē (2013.gadā 3%, 2011.gadā 8%); 5) Bērns netika uzņemts tajā skolā, kura atrodas vistuvāk dzīvesvietai (2013.gadā 2%, 2011.gadā 7%).	1) Par reģistrācijas kārtību skolai informēt pirmsskolas izglītības iestādēs; 2) Ieviest elektronisku reģistrēšanos skolai; 3) Reģistrējoties skolai, sniegt informāciju par mācību iestādē pieejamajām interešu izglītības nodarbībām. 4) Attīstīt un nodrošināt atbalsta pakalpojumus (piemēram, skolotāja palīga atbalstu) bērniem ar īpašajām vajadzībām un tiem bērniem, kas reemigrē atpakaļ uz Latviju un nepārvalda pietiekami labi latvieši valodu.

### Profesionālā vidējā izglītība

7% iedzīvotāju pēdējo divu gadu laikā vai nu paši, vai viņu bērni ir veikuši reģistrāciju mācībām profesionālās izglītības iestādē (2011.gadā – arī 7%).

Salīdzinājumā ar pētījuma iepriekšējo posmu pirms diviem gadiem, būtiski pieaudzis to iedzīvotāju skaits, kuri uzskata, ka dokumentu kārtošana uzņemšanai profesionālajā mācību iestādē bijusi vienkārša un nav sagādājusi nekādas problēmas (2013.gadā – 72%, 2011.gadā – 64%). Ar lielākām vai mazākām problēmām, sniedzot dokumentus, saskārušies tikai 5% no atbildējušiem jeb par 4% mazāk nekā 2011.gada pētījumā.

Tikai 7% no tiem, kas snieguši pieteikumu mācībām profesionālā izglītības iestādē, uzskata, ka būtu nepieciešams kaut kādā veidā uzlabot reģistrācijas procedūru šajās izglītības iestādēs (2011.gadā 14%).

Būtiskākās problēmas	Ieteikumi administratīvo procedūru vienkāršošanai
1) Profesionālā izglītības iestāde ir pieejama tikai tālu no dzīvesvietas (2013.gadā 25%, 2011.gadā 43%); 2) Laikietilpīga iestāšanās dokumentu kārtošana (2013.gadā 11%, 2011.gadā 15%); 3) Nav skaidrs, kādi dokumenti ir jāņem līdzī, sniedzot pieteikumu mācībām (2013.gadā 9%, 2011.gadā 14%); 4) Uzņemšanas rezultāti dažādām mācību iestādēm tiek paziņoti atšķirīgos laikos	1) Veicināt profesionālo izglītības iestāžu pieejamību tuvāk dzīvesvietai; 2) Sniegt plašāku informāciju par pieejamajām profesionālās izglītības programmām un mācību iestādēm; 3) Samazināt nodevu par dokumentu iesniegšanu profesionālajā mācību iestādē; 4) Mazināt rindas pieteikuma dokumentu iesniegšanas brīdī, reģistrācijas procedūras organizēšanā, nozīmējot vairāk darbinieku;

<p>(2013.gadā 8%, 2011.gadā 11%), kas apgrūtina izvēles veikšanu, kurā no izglītības iestādām mācības uzsākt;</p> <p>5) Nav skaidrs, kur meklēt informāciju par profesionālās izglītības programmām (2013.gadā 4%, 2011.gadā 11%).</p>	<p>5) Nodrošināt kompetentāku un laipnāku darbinieku attieksmi;</p> <p>6) Izglītības iestādēm nepieprasīt iesniegšanai dokumentu oriģinālus, kas apgrūtina pieteikšanos mācībām vairākās izglītības iestādēs;</p> <p>7) Paredzēt iespēju pieteikumu mācībām sūtīt pa pastu vai elektroniski.</p>
--	--

## 2. Nodokļu nomaksas procedūras

### Apkalpošana Valsts ieņēmumu dienesta (VID) nodaļā

25% iedzīvotāju (fiziskās personas), kuri nav saimnieciskās darbības veicēji, un 78% saimnieciskās darbības veicēju pēdējo divu gadu laikā ir vērsušies VID (2011.gadā – 27% iedzīvotāju un 89% saimnieciskās darbības veicēju).

41% saimnieciskās darbības veicēju un 23% citu iedzīvotāju, kuri pēdējo divu gadu laikā ir vērsušies VID, uzskata, ka būtu nepieciešams uzlabot Valsts ieņēmumu dienesta klientu apkalpošanu. Šie rādītāji būtiski neatšķiras no konkrēto mērķa grupu atbildēm 2011.gadā, kad uz nepieciešamību uzlabot Valsts ieņēmumu dienesta klientu apkalpošanu norādīja 22% iedzīvotāju mērķa grupā un 46% saimnieciskās darbības veicēju mērķa grupā.

Jāatzīmē, ka 2013.gadā, salīdzinot ar 2011.gadu, ir vērojami uzlabojumi – kopumā ir samazinājies to skaits, kas vispār ir saskārušies ar kādām problēmām, vērsoties VID.

Būtiskākās problēmas	Ieteikumi administratīvo procedūru vienkāršošanai
<p>1) Ilgi jāstāv rindā: joprojām aktuālākā problēma ir tas, ka ilgi jāstāv rindā. 2013.gadā 26% iedzīvotāju un 29% saimnieciskās darbības veicēju norāda, ka gaidīšana rindā bijusi ilga (2011.gadā 33% iedzīvotāju un 37% saimnieciskās darbības veicēju; vērojams būtisks samazinājums).</p> <p>2) Kopumā laikietilpīga nepieciešamo procedūru veikšana: 2013.gadā to atzīst 19% iedzīvotāju un 26% saimnieciskās darbības veicēju (2011.gadā 27% iedzīvotāju un 35% saimnieciskās darbības veicēju).</p> <p>3) Nav skaidrs, kādi dokumenti jāiesniedz, lai veiktu nepieciešamo procedūru (piemēram, veiktu ierakstu nodokļu grāmatīnā, reģistrētos par pašnodarbināto u.tml.): 2013.gadā šo problēmu nosauca 14% iedzīvotāju un 25% saimnieciskās darbības veicēju, 2011.gadā – 15% iedzīvotāju un 31% saimnieciskās darbības veicēju.</p> <p>4) Vairākas reizes vai atkārtoti jāvēršas pie dažādiem VID darbiniekiem, lai saņemtu paskaidrojumus vai konsultāciju: 2013.gadā 15% iedzīvotāju un 24% saimnieciskās darbības veicēju, 2011.gadā – 14% iedzīvotāju un 30% saimnieciskās darbības veicēju atzīmēja šo problēmu.</p>	<p>1) Savlaicīgi prognozēt klientu – fizisko personu plūsmu (piemēram, aktīvākajā iedzīvotāju ienākumu deklarāciju iesniegšanas laikā) un palielināt VID apkalpošanas nodaļās strādājošo darbinieku skaitu, lai neveidotos tik garas rindas;</p> <p>2) Uzlabot VID darbinieku pieejamību, gan zvanot pa tālruni, gan radot iespēju savlaicīgi pa tālruni pierakstīties uz konsultāciju pie VID darbinieka noteiktā dienā un noteiktā laikā;</p> <p>3) Nodrošināt iespēju saņemt konsultācijas un iesniegt nepieciešamo informāciju attālināti (pa tālruni vai elektroniski);</p> <p>4) Nodrošināt laipnāku un</p>

Būtiskākās problēmas	Ieteikumi administratīvo procedūru vienkāršošanai
<p>5) Lieku reizi atkārtoti jāierodas VID nodaļā, lai veiktu nepieciešamo procedūru: 2013.gadā 15% iedzīvotāju un 19% saimnieciskās darbības veicēju, bet 2011.gadā – 11% iedzīvotāju un 27% saimnieciskās darbības veicēju atzīmēja šo problēmu.</p> <p>6) Grūtības sazvānīt VID (necēla klausuli, aizņemts u.tml.): 2013.gadā 8% iedzīvotāju un 26% saimnieciskās darbības veicēju, bet 2011.gadā – 9% iedzīvotāju un 28% saimnieciskās darbības veicēju norādīja šo problēmu.</p> <p>7) Nepietiekamas VID darbinieku zināšanas, sniedzot pakalpojumu: 2013.gadā 5% iedzīvotāju un 20% saimnieciskās darbības veicēju, 2011.gadā 5% iedzīvotāju un 24% saimnieciskās darbības veicēju.</p> <p>8) Nepieciešamība ierasties uz to VID nodaļu, kurā atrodas deklarētās dzīvesvietas adrese, nevis uz to, kuru ir ērtāk apmeklēt: 2013.gadā – 6% iedzīvotāju un 15% saimnieciskās darbības veicēju, 2011.gadā – 7% iedzīvotāju un 18% saimnieciskās darbības veicēju.</p> <p>9) VID darbinieki ir nelaini un neatsaucīgi: 2013.gadā šo problēmu nosauca 8% iedzīvotāju un 14% saimnieciskās darbības veicēju, 2011.gadā – 12% iedzīvotāju un 18% saimnieciskās darbības veicēju.</p> <p>10) VID darbinieki sniedz informāciju sarežģītā valodā vai lieto nesaprotamus terminus: 2013.gadā šāda problēma bija 2% iedzīvotāju un 14% saimnieciskās darbības veicēju, 2011.gadā – 7% iedzīvotāju un 15% saimnieciskās darbības veicēju.</p> <p>11) VID darbinieki sniedz likumiem neatbilstošu vai pretrunīgu informāciju: 2013.gadā ar šo problēmu saskārušies 3% iedzīvotāju un 14% saimnieciskās darbības veicēju. 2011.gadā šo problēmu atzīmēja 1% iedzīvotāju un 15% saimnieciskās darbības veicēju.</p>	<p>atsaucīgāku attieksmi no VID darbinieku puses;</p> <p>5) Paaugstināt VID darbinieku kompetenci;</p> <p>6) Nodrošināt skaidri saprotamu informāciju ikdienas valodā, sarežģītākus gadījumus ilustrējot ar uzskatāmiem piemēriem, attēliem;</p> <p>7) Rīkot vairāk seminārus, informatīvos pasākumus dažādām mērķa grupām.</p>

### **Iedzīvotāju gada ienākumu deklarācijas aizpildīšana un iesniegšana**

Kopumā 24% iedzīvotāju pēdējo divu gadu laikā aizpildījuši un iesnieguši Valsts ieņēmumu dienestam savu ienākumu deklarāciju (2011.gadā šis rādītājs bija tāds pats).

2013.gada aptaujas dati liecina, ka ir nedaudz pieaudzis to skaits, kas aizpildījuši un iesnieguši pēdējo iedzīvotāju ienākumu deklarāciju elektroniskajā deklarēšanās sistēmā (EDS), un samazinājies to iedzīvotāju skaits, kas pēdējo deklarāciju iesnieguši personiski VID darbiniekam vai klientu konsultantam. Ja 2011.gadā iedzīvotāju ienākumu deklarāciju personiski VID darbiniekam vai klientu konsultantam iesniedza 82% iedzīvotāju, tad 2013.gadā – 76%. Savukārt pēdējo iedzīvotāju ienākumu deklarāciju EDS aizpildīja un iesniedza 2011.gadā 13%, bet 2013.gadā – 18%.

Kopš 2012.gada, iesniedzot ienākuma deklarāciju EDS, ir pieejams pakalpojums – izmantot gada ienākuma deklarācijas sagatavi, ko izveido sistēma no VID datiem. Iedzīvotāju vidū šo

pakalpojumu bija izmantojuši 16% no visiem tiem, kas pēdējo divu gadu laikā ir aizpildījuši un iesnieguši ienākumu deklarāciju un nav saimnieciskās darbības veicēji (91% no visiem iedzīvotājiem, kas iesnieguši deklarāciju EDS). Saimnieciskās darbības veicēju vidū šo pakalpojumu bija izmantojuši 57% no visiem aptaujātajiem sabiedriskās darbības veicējiem (87% no visiem saimnieciskās darbības veicējiem, kas iesnieguši deklarāciju EDS). Lielākā daļa gan iedzīvotāju (89%), gan saimnieciskās darbības veicēju (87%), kas izmantojuši ienākuma deklarācijas sagataves no VID datiem, uzskata, ka šis pakalpojums atviegloja ienākuma deklarācijas aizpildīšanu.

Kopumā 68% iedzīvotāju un 62% saimnieciskās darbības veicēju deklarācijas aizpildīšanu uzskata par vienkāršu vai drīzāk vienkāršu (2011.gadā – 56% iedzīvotāju un 41% saimnieciskās darbības veicēju). Savukārt 9% iedzīvotāju un 6% saimnieciskās darbības veicēju deklarācijas aizpildīšanu uzskata par ļoti sarežģītu – tādu, kas sagādāja nozīmīgas grūtības (2011.gadā – 16% iedzīvotāju un 18% saimnieciskās darbības veicēju). Tātad kopumā ir būtiski palielinājies to skaits, kas deklarācijas aizpildīšanu uzskata par vienkāršu vai drīzāk vienkāršu, un savukārt samazinājies to skaits, kas to uzskata par ļoti sarežģītu.

Arī ienākumu deklarācijas iesniegšanas procedūra 2013.gadā biežāk, salīdzinot ar 2011.gadu, tiek vērtēta kā vienkārša vai drīzāk vienkārša. Būtiskākās izmaiņas skar tieši saimnieciskās darbības veicēju vērtējumu – viņu vidū ir būtiski pieaudzis to skaits, kas šo procedūru vērtē kā vienkāršu vai drīzāk vienkāršu: 2013.gadā – 84% iedzīvotāju un 78% saimnieciskās darbības veicēju; 2011.gadā – 82% iedzīvotāju un 66% saimnieciskās darbības veicēju.

Kopumā 24% iedzīvotāju, kuri pēdējo divu gadu laikā ir aizpildījuši un iesnieguši gada ienākumu deklarāciju, un 37% saimnieciskās darbības veicēju uzskata, ka nepieciešams uzlabot ienākumu deklarāciju un tās iesniegšanu. 2011.gadā – 28% iedzīvotāju un 50% saimnieciskās darbības veicēju. Redzams, ka tieši saimnieciskās darbības veicēju vidū būtiski ir samazinājies to skaits, kas uzskata, ka ienākumu deklarāciju un tās iesniegšanu nepieciešams uzlabot.

Salīdzinot 2013.gada un 2011.gada aptaujas datus, jāuzsver, ka gan iedzīvotāju vidū, gan saimnieciskās darbības veicēju vidū ir būtiski samazinājies to skaits, kas, nosaucot tam dažādas problēmas, atzīst, ka ir ar tām saskāries.

Būtiskākās problēmas	Ieteikumi administratīvo procedūru vienkāršošanai
<p>1) Nav skaidrs, kuru veselības aprūpes izdevumu iekļaušana deklarācijā ir ierobežota un kuru – nav ierobežota: 2013.gadā to atzīst kā problēmu 17% iedzīvotāju un 31% saimnieciskās darbības veicēju. 2011.gadā 27% iedzīvotāju un 41% saimnieciskās darbības veicēju. Parasti šī problēma radījusi vidēji lielu apgrūtinājumu.</p> <p>2) Deklarācijā un tās pielikumos izmantotie termini ir sarežģīti un nesaprotami: 19% iedzīvotāju un 31% saimnieciskās darbības veicēju 2013.gadā norādījuši šo problēmu, 2011.gadā – 27% iedzīvotāju un 38% saimnieciskās darbības veicēju.</p> <p>3) Grūtības aprēķināt, kādas summas ir jāieraksta katrā no deklarācijas ailītēm: šo problēmu 2013.gadā minējuši 15% iedzīvotāju un 30% saimnieciskās darbības veicēju. 2011.gadā 27% iedzīvotāju un 38% saimnieciskās darbības veicēju.</p> <p>4) Pārāk garš nodokļu atmaksas termiņš: šo problēmu minējuši 2013.gadā 17% iedzīvotāju, kas iesnieguši deklarāciju, un 24% saimnieciskās darbības veicēju</p>	<p>Ņemot vērā to, ka ļoti daudz jau ir darīts, lai atvieglotu ienākumu deklarāciju aizpildīšanu un iesniegšanu, bet saglabājas situācija, ka kāda daļa iedzīvotāju saskaras ar grūtībām ienākumu deklarācijas aizpildīšanā, jāturpina darbs pie konsultāciju pieejamības nodrošināšanas un informācijas pasniegšanas „vieglā valodā”, izmantojot piemērus un ilustratīvu informāciju.</p>

Būtiskākās problēmas	Ieteikumi administratīvo procedūru vienkāršošanai
<p>2011.gadā – 32% iedzīvotāju un 28% saimnieciskās darbības veicēju.</p> <p>5) Nav skaidrs, kādus izglītības un veselības aprūpes izdevumus drīkst iekļaut deklarācijā, lai saņemtu nodokļu atmaksu: 2013.gadā to atzīst kā problēmu 18% iedzīvotāju un 30% saimnieciskās darbības veicēju. 2011.gadā 24% iedzīvotāju un 37% saimnieciskās darbības veicēju.</p> <p>6) Grūtības atrast pamācību, kāda informācija jānorāda katrā no deklarācijas ailītēm: 2013.gadā to atzīst kā problēmu 14% iedzīvotāju un 24% saimnieciskās darbības veicēju. 2011.gadā 25% iedzīvotāju un 34% saimnieciskās darbības veicēju.</p> <p>7) Veidlapas aizpildīšanai veltīts daudz laika: šo problēmu 2013.gadā minējuši 19% iedzīvotāju un 29% saimnieciskās darbības veicēju. 2011.gadā 25% iedzīvotāju un 42% saimnieciskās darbības veicēju.</p> <p>8) Nav skaidrs, kādā secībā deklarācijā rakstīt datus par izglītības un veselības izdevumiem par iepriekšējiem (pirmstaksācijas gadiem) gadiem: 2013.gadā 12% iedzīvotāju un 24% saimnieciskās darbības veicēju, bet 2011.gadā 18% iedzīvotāju un 31% saimnieciskās darbības veicēju norādīja šo problēmu.</p> <p>9) Nav skaidrs, kādā veidā deklarācijā rakstīt datus par izglītības un veselības izdevumiem par saviem radniekiem: 2013.gadā 10% iedzīvotāju un 22% saimnieciskās darbības veicēju, bet 2011.gadā 19% iedzīvotāju un 31% saimnieciskās darbības veicēju norādīja šo problēmu.</p> <p>10) Nav skaidrs, kā jābūt noformētiem dokumentiem, kas jāpievieno deklarācijai (piemēram, oriģināli, izdrukas, kopijas u.tml.): 2013.gadā 16% iedzīvotāju un 19% saimnieciskās darbības veicēju, 2011.gadā 19% iedzīvotāju un 29% saimnieciskās darbības veicēju norāda šo problēmu.</p>	

### **Administratīvās procedūras saimnieciskās darbības veicējiem**

Tāpat kā 2011.gadā, arī 2013.gada aptaujā kopumā 6% no aptaujā aptvertajiem Latvijas iedzīvotājiem ir reģistrējušies kā saimnieciskās darbības veicēji.

Saimnieciskās darbības veicēja ikdienas grāmatvedības kārtošānu 18% respondentu vērtē kā vienkāršu, jo tā nesagādā nekādas grūtības (tikpat, cik 2011.gadā), un 43% – kā drīzāk vienkāršu, kas nesagādā nozīmīgas grūtības (2011.gadā – 35%). Savukārt 29% grāmatvedības kārtošānu vērtē kā drīzāk sarežģītu vai sarežģītu (2011.gadā – 38%). Redzams, ka kopumā ir palielinājies to saimnieciskās darbības veicēju skaits, kas ikdienas grāmatvedības kārtošānu vērtē kā drīzāk vienkāršu.

Pēc 40% saimnieciskās darbības veicēju domām, būtu nepieciešams uzlabot saimnieciskās darbības dokumentu kārtošānu un regulāro atskaišu iesniegšanas procedūru (2011.gadā – 48%). Būtiskākās problēmas, ar kurām sastopas saimnieciskās darbības veicēji, kārtējot savas saimnieciskās darbības

grāmatvedības dokumentus, 2013.gadā nedaudz atšķiras no 2011.gada aptaujas rezultātiem. Pirmkārt, kopumā ir samazinājies to skaits, kas vispār min kādas grūtības ikdienas grāmatvedības kārtšanā. Otrkārt, ja 2011.gadā otra visbiežāk minētā problēma bija informācijas trūkums, kā pareizi aizpildīt saimnieciskās darbības žurnālu, tad 2013.gadā šī problēma minēšanas biežuma ziņā ir vairs tikai sestā aktuālākā problēma. Tomēr saglabājas tendence, ka vislielāko neapmierinātību rada iedzīvotāju ienākuma nodokļa avansa aprēķināšanas kārtība, jo tā apgrūtina iespējas prognozēt ienākumus.

Būtiskākās problēmas	Ieteikumi administratīvo procedūru vienkāršošanai
<p>1) Neapmierinātība ar iedzīvotāju ienākumu nodokļa avansa aprēķināšanas kārtību, grūti prognozēt nākamā gada ienākumu apmēru: 2013.gadā 43% un 2011.gadā 51% saimnieciskās darbības veicēju minējuši šo problēmu.</p> <p>2) Nav skaidrs, kādos gadījumos jāiesniedz iedzīvotāju ienākumu nodokļa avansa aprēķins: 2013.gadā 28% un 2011.gadā 35% saimnieciskās darbības veicēju norāda šo problēmu.</p> <p>3) Grūtības uzglabāt saimnieciskās darbības dokumentus piecus gadus: 2013.gadā 30% un 2011.gadā 32% saimnieciskās darbības veicēju minējuši šo problēmu.</p> <p>4) Zināšanu trūkums, kādus izdevumus drīkst attiecināt uz savu saimniecisko darbību: 2013.gadā 25% un 2011.gadā 29% saimnieciskās darbības veicēju minējuši šo problēmu.</p> <p>5) Informācijas vai parauga trūkums, kā pareizi aizpildīt saimnieciskās darbības žurnālu: 2013.gadā 23% un 2011.gadā 37% saimnieciskās darbības veicēju minējuši šo problēmu.</p>	<p>1) Atcelt iedzīvotāju ienākumu nodokļa avansa maksājumu;</p> <p>2) Plašāk izplatīt informāciju par VID sniegtajām konsultācijām un organizētajām apmācībām par saimnieciskās darbības dokumentu sagatavošanu;</p> <p>3) Fiksētā, mikronodokļa maksātājus un tos, kam visa darbība norit caur bankas kontu, atbrīvot no saimnieciskās darbības žurnāla sagatavošanas, jo visi darījumi atspoguļojas bankas konta izrakstos;</p> <p>4) Vienkāršot un padarīt lietotājam draudzīgāku visu grāmatvedības uzskaiti (piemēram, atstāt veidlapā tikai nepieciešamās kolonas vai rindas, vienkāršot uzskaites žurnālu);</p> <p>5) Samazināt atskaišu iesniegšanas biežumu;</p> <p>6) Noteikt ienākumu robežu, kuru nesasniedzot, atskaites būtu iesniedzamas retāk;</p> <p>7) Atcelt prasību iesniegt tukšas atskaites, ja saimnieciskā darbība nav notikusi (arī par izlietotajām kvītīm, ja tās nav lietotas);</p> <p>8) Ieviest atgādinājumu/ aktuālās informācijas sistēmu (nosūtot to uz e-pastu vai publicējot atsevišķā sadaļā EDS).</p>

### **EDS lietošana**

Kopumā 9% Latvijas iedzīvotāju ir reģistrējušies kā elektroniskās deklarēšanās sistēmas (EDS) lietotāji savām personīgajām vajadzībām (2011.gadā – 7%). Savukārt saimnieciskās darbības veicēju grupā EDS ir reģistrējušies 62% (211 respondenti) (2011.gadā – 61%).

Līdzīgi kā 2011.gadā, arī 2013.gadā EDS lietošanas sarežģītības vērtējums iedzīvotāju un saimnieciskās darbības veicēju grupā ievērojami atšķiras – iedzīvotāji, kas ir EDS lietotāji, EDS vērtē kā lietošanai ērtāku nekā saimnieciskās darbības veicēji. Kopumā 77% iedzīvotāju un tikai 61% saimnieciskās darbības veicēju EDS lietošanu atzīst par vienkāršu vai drīzāk vienkāršu (2011.gadā – 65% iedzīvotāju un 49% saimnieciskās darbības veicēju).

Kopumā 23% iedzīvotāju un 44% saimnieciskās darbības veicēju pauž pārliecību, ka EDS būtu nepieciešams uzlabot (2011.gadā – 28% iedzīvotāju un 56% saimnieciskās darbības veicēju). Novērtējot problēmas saistībā ar EDS lietošanu, līdzīgi kā citos jautājumos saistībā ar VID



sniegtajiem pakalpojumiem, 2013.gadā ir samazinājies to skaits, kas norāda, ka vispār kādas problēmas pastāv. Tas novērojams gan iedzīvotāju, gan saimnieciskās darbības veicēju vidū.

<b>Būtiskākās problēmas</b>	<b>Ieteikumi administratīvo procedūru vienkāršošanai</b>
<p>1) EDS mēdz ‘uzkārties’: 2013.gadā 32% iedzīvotāju, kas savām personīgajām vajadzībām reģistrējušies kā EDS lietotāji, un 46% saimnieciskās darbības veicēju ir sastapušies ar šo problēmu (2011.gadā – 37% iedzīvotāju un 62% saimnieciskās darbības veicēju).</p> <p>2) Informācijas trūkums par EDS lietošanu: 2013.gadā 14% iedzīvotāju un 36% saimnieciskās darbības veicēju, bet 2011.gadā – 31% iedzīvotāju un 43% saimnieciskās darbības veicēju minējuši šo problēmu.</p> <p>3) Grūtības atrast, kur pieejamas elektroniski iesniedzamo dokumentu veidlapas: 2013.gadā 10% iedzīvotāju un 33% saimnieciskās darbības veicēju, bet 2011.gadā – 31% iedzīvotāju un 40% saimnieciskās darbības veicēju minēja šo problēmu.</p> <p>4) Pārlicības trūkums par iesniegto datu drošumu: 2013.gadā problēmu minējuši 14% iedzīvotāju un 25% saimnieciskās darbības veicēju, 2011.gadā – 24% iedzīvotāju un 40% saimnieciskās darbības veicēju.</p> <p>5) EDS lietošanas pamācība ir sarežģīta un grūti uztverama: 2013.gadā problēmu minējuši 13% iedzīvotāju un 35% saimnieciskās darbības veicēju, 2011.gadā – 21% iedzīvotāju un 41% saimnieciskās darbības veicēju.</p> <p>6) Nav skaidrs, kā izveidot jaunu dokumentu EDS – deklarāciju, paziņojumu, atskaiti u.tml.: 2013.gadā problēmu minējuši 13% iedzīvotāju un 28% saimnieciskās darbības veicēju, 2011.gadā – 24% iedzīvotāju un 37% saimnieciskās darbības veicēju.</p> <p>7) Grūtības pievienot citus failus EDS dokumentam: 2013.gadā problēmu minējuši 19% iedzīvotāju un 32% saimnieciskās darbības veicēju, 2011.gadā – 22% iedzīvotāju un 39% saimnieciskās darbības veicēju.</p> <p>8) Nevar atrast, kur EDS iespējams apskatīties informāciju par ienākumiem un nodokļu nomaksu: 2013.gadā problēmu minējuši 11% iedzīvotāju un 30% saimnieciskās darbības veicēju, 2011.gadā – 19% iedzīvotāju un 40% saimnieciskās darbības veicēju.</p> <p>9) Grūtības ievadīt informāciju EDS: 2013.gadā problēmu minējuši 10% iedzīvotāju un 28% saimnieciskās darbības veicēju, 2011.gadā – 21% iedzīvotāju un 35% saimnieciskās darbības veicēju.</p>	<p>1) Nodrošināt vienkāršāk uztveramu informāciju par EDS lietošanu;</p> <p>2) Pie katras darbības EDS pievienot paskaidrojumus, kā un ko darīt;</p> <p>3) Nodrošināt, lai EDS darbotos ātrāk;</p> <p>4) Vienkāršot EDS lietošanu – pieslēgšanos, datu ievadi, dokumentu pievienošanu;</p> <p>5) Dot iespēju atskaites caur EDS iesniegt .doc/.xls formātā, kā arī papīra formātā;</p> <p>6) Nodrošināt iepriekš ievadīto datu saglabāšanu, lai no jauna nav jāievada dati, kas atkārtojas;</p> <p>7) Vienkāršot dokumentu parakstīšanu ar e-parakstu un padarīt saprotamākus simbolus, kas apzīmē dokumentu iesniegšanu;</p> <p>8) Nodrošināt, lai visas nepieciešamās veidlapas būtu pieejamas elektroniski;</p> <p>9) Izsūtīt brīdinājumus par parādiem un neiesniegtiem dokumentiem;</p> <p>10) Uzlabot EDS drošību.</p>

### 3. Īpašumtiesību reģistrācijas un uzturēšanas administratīvās procedūras

#### Darījumi ar nekustamo īpašumu

7% aptaujāto pēdējo divu gadu laikā veikuši kādu darījumu ar nekustamo īpašumu – dzīvokli, māju vai zemi – savām personīgajām vajadzībām (procentuāli tikpat, cik 2011.gadā). Vidēji aptaujātie ir apmeklējuši trīs iestādes, lai nokārtotu savu darījumu ar nekustamo īpašumu. Visbiežāk tās ir notārs, Zemesgrāmata vai Valsts zemes dienests vai kāda cita iestāde. Salīdzinot ar 2011. gada aptaujas rezultātiem, pēdējo divu gadu laikā, kārtojot darījumus ar nekustamo īpašumu, salīdzinoši retāk iedzīvotāji izmantojuši banku pakalpojumus (2013. gads – 36%, 2011. gads – 45%).

22% norāda, ka darījuma ar nekustamo īpašumu kārtēšanas procedūra bija vienkārša, savukārt 35% to novērtēja kā drīzāk vienkāršu (2011.gadā atbilstoši 23% un 26%). Drīzāk sarežģīta šī procedūra bija 31% respondentiem, bet par sarežģītu to novērtēja 10%, kam tā attiecīgi sagādājusi nozīmīgas problēmas (2011.gadā atbilstoši 26% un 19%). Tātad salīdzinot ar 2011. gada mērījumu, kopumā ir palielinājies to iedzīvotāju skaits, kas nekustamo īpašumu kārtēšanas procedūru uzskata par drīzāk vienkāršu, bet samazinājies to skaits, kas uzskata par sarežģītu.

34% aptaujāto, kas pēdējo divu gadu laikā ir kārtojuši darījumus ar nekustamo īpašumu, uzskata, ka būtu nepieciešams uzlabot esošo darījumu kārtēšanas procedūru (2011.gadā – 30%).

Būtiskākās problēmas	Ieteikumi administratīvo procedūru vienkāršošanai
1) Informācijas trūkums par darījuma ar nekustamo īpašumu reģistrācijas kārtību (2013.gadā 40%, 2011.gadā 37%); 2) Laikietilpīga darījuma reģistrācijas procedūra (2013.gadā 34%, 2011.gadā 38%); 3) Pārāk augsta Zemesgrāmatas kancelejas nodeva (2013.gadā 32%, 2011.gadā 44%); 4) Pārāk augsta valsts nodeva par nekustamā īpašuma iegādi (2013.gadā 31%, 2011.gadā 45%); 5) Zināšanu trūkums, kur tieši ir jādodas, lai nokārtotu savu darījumu (2013.gadā 30%, 2011.gadā 31%); 6) Neskaidrības par nepieciešamiem dokumentiem, kas jāņem līdzi, reģistrējot darījumus ar nekustamo īpašumu (2013.gadā 26%, 2011.gadā 34%); 7) Ilgs Zemesgrāmatas apliecības saņemšanas laiks (2013.gadā 26%, 2011.gadā 32%); 8) Darījuma kārtēšanā iesaistītās iestādes atrodas tālu no dzīvesvietas (2013.gadā 21%, 2011.gadā 31%); 9) Garas rindas apmeklētajās iestādēs (2013.gadā 18%, 2011.gadā 29%); 10) Klientiem nepiemēroti iestāžu darbinieku pieņemšanas laiki (2013.gadā 15%, 2011.gadā 10%);	1) Sniegt vairāk informācijas par procedūru un dažādām tās niansēm; 2) Uzlabot Zemesgrāmatas mājas lapas funkcionalitāti un informācijas meklēšanas iespējas; 3) Nodrošināt plašākas notāra un Zemesgrāmatā strādājoša notāra konsultācijas, kurās tiktu izskaidrotas procedūras, izteikti priekšlikumi, kā risināt sarežģītākus īpašuma dāvināšanas, apvienošanas vai sadalīšanas gadījumus un norādītas iestādes, uz kurām personai būs jādodas; 4) Samazināt nepieciešamo dokumentu skaitu nekustamā īpašuma darījuma reģistrācijas procedūru kārtēšanai; 5) Nodrošināt, lai darījumus ar nekustamo īpašumu varētu nokārtot vienuviet; 6) Samazināt administratīvās procedūras izmaksas.

<p>11) Zināšanu trūkums, ka zemes iegādes gadījumā nepieciešams nokārtot pašvaldības atteikšanos no pirmpirkuma tiesībām (2013.gadā 15%, 2011.gadā 10%);</p> <p>12) Zināšanu trūkums, kā noskaidrot, vai pirktajam nekustamajam īpašumam ir apgrūtinājumi (2013.gadā 10%, 2011.gadā 9%);</p> <p>13) Zināšanu trūkums, ka darījuma veikšanai ar nekustamo īpašumu, nekustamā īpašuma nodoklim ir jābūt nomaksātam par visu pašreizējo gadu (2013.gadā 7%, 2011.gadā 14%).</p>	
--	--

### **Transporta līdzekļu reģistrācija**

12% Latvijas iedzīvotāju pēdējo divu gadu laikā ir veikuši kāda transporta līdzekļa (piemēram, automašīnas, motocikla u.tml.) reģistrāciju (2011.gadā – 10%).

64% respondenti atzinuši šo procedūru par vienkāršu, bet 23% par drīzāk vienkāršu (2011.gadā atbilstoši 70% un 24%). Sarežģīta transporta līdzekļa reģistrācijas procedūra bija 5% respondentu (2011.gadā atbilstoši 4%). Salīdzinot ar 2011. gada mērījumu, ir samazinājies to iedzīvotāju skaits, kas transporta līdzekļa reģistrāciju uzskata par vienkāršu vai drīzāk vienkāršu (2013. gads – 87%, 2011. gads – 94%) un pieaudzis to skaits, kuriem ir grūtības novērtēt šo procedūru (2013. gads – 9%, 2011. gads – 3%).

Kopumā 13% aptaujāto atzina, ka būtu nepieciešams uzlabot transporta līdzekļa reģistrācijas procedūru (2011.gadā – 12%). Salīdzinot ar 2011. gadu, dažādu problēmu minēšanas biežums 2013. gadā nav būtiski mainījies. Gan 2011. gada, gan 2013. gada aptaujā pārāk augstā valsts nodeva par transporta līdzekļa reģistrāciju bija biežāk nosauktā problēma.

<b>Būtiskākās problēmas</b>	<b>Ieteikumi administratīvo procedūru vienkāršošanai</b>
<p>1) Pārāk augsta valsts nodeva par transporta līdzekļa reģistrāciju (2013.gadā 27%, 2011.gadā 30%);</p> <p>2) Ilgi jāstāv rindā (2013.gadā 15%, 2011.gadā 12%);</p> <p>3) Transporta līdzekļa reģistrācijas vieta (CSDD) ir pieejama tikai tālu no dzīvesvietas (2013.gadā 10%, 2011.gadā 11%);</p> <p>4) Laikietilpīga transporta līdzekļa reģistrācijas procedūra (2013.gadā 10%, 2011.gadā 10%);</p> <p>5) Nepiemēroti CSDD darbinieku pieņemšanas laiki (2013.gadā 8%, 2011.gadā 3%);</p> <p>6) Neskaidrības par nepieciešamajiem dokumentiem (2013.gadā 6%, 2011.gadā 3%);</p> <p>7) Zināšanu trūkums par numuru salīdzināšanas nepieciešamību, veicot transporta līdzekļu reģistrāciju (2013.gadā 5%, 2011.gadā 10%)</p>	<p>1) Uzlabot CSDD pieejamību atkarībā no iedzīvotāju dzīvesvietas;</p> <p>2) Nodrošināt ātrāku transporta līdzekļu reģistrācijas procedūras gaitu;</p> <p>3) Pagarināt CSDD darba laiku.</p>

### **Transporta līdzekļu tehniskā apskate**

Pēdējo divu gadu laikā 35% aptaujāto izgājuši kāda transporta līdzekļa (piemēram, automašīnas, motocikla u.tml.) tehnisko apskati (2011.gadā tikpat – 35%).

58% šo procedūru novērtējuši kā vienkāršu un 28% kā drīzāk vienkāršu (2011.gadā atbilstoši 51% un 32%). Drīzāk sarežģīta šī procedūra bija 4% respondentiem, bet par sarežģītu to atzinuši 1% (2011.gadā atbilstoši 10% un 2%). Salīdzinot ar 2011. gada mērījumu, ir samazinājies to iedzīvotāju skaits, kas transporta līdzekļa tehnisko apskati uzskata par drīzāk sarežģītu vai sarežģītu.

22% aptaujāto uzskata, ka būtu nepieciešams uzlabot transporta līdzekļa (piemēram, automašīnas, motociklu u.tml.) tehniskās apskates veikšanas procedūru (2011.gadā – 23%). Salīdzinot ar 2011. gadu, problēmu, ar kurām sastapušies iedzīvotāji, minēšanas biežums ir samazinājies. Tajā pašā laikā vēl arvien pārāk augstais ikgadējais ceļa nodoklis par transporta līdzekli un pārāk augstā valsts nodeva par transporta līdzekļa tehnisko apskati ir divas biežāk nosauktās problēmas.

<b>Būtiskākās problēmas</b>	<b>Ieteikumi administratīvo procedūru vienkāršošanai</b>
<p>1) Pārāk augsts ikgadējais ceļu nodoklis par transporta līdzekli (2013.gadā 45%, 2011.gadā 60%);</p> <p>2) Pārāk augsta valsts nodeva par transporta līdzekļa tehnisko apskati (2013.gadā 30%, 2011.gadā 46%);</p> <p>3) Ilgi jāstāv rindā (2013.gadā 15%, 2011.gadā 27%);</p> <p>4) Pārāk augstas likumā noteiktās prasības transporta līdzekļa tehniskajam stāvoklim (2013.gadā 14%, 2011.gadā 20%);</p> <p>5) Veltīts daudz laika transporta līdzekļa tehniskajai apskatei (2013.gadā 10%, 2011.gadā 19%);</p> <p>6) Tehniskās apskates uzlīme izsniegta tikai uz mēnesi, lai gan konstatētie trūkumi bija niecīgi/nenožīmīgi (2013.gadā 10%, 2011.gadā 16%);</p> <p>7) Tehniskās apskates vieta ir pieejama tikai tālu no dzīvesvietas (2013.gadā 7%, 2011.gadā 12%);</p> <p>8) Informācijas trūkums par valsts noteiktajiem tehniskajiem standartiem, lai transporta līdzeklis izietu tehnisko apskati (2013.gadā 5%, 2011.gadā 10%);</p> <p>9) Nelaipni un neatsaucīgi CSDD darbinieki (2013.gadā 5%, 2011.gadā 7%);</p> <p>10) Nepiemēroti CSDD darbinieku pieņemšanas laiki (2013.gadā 5%, 2011.gadā 3%).</p>	<p>1) Ieviest visās CSDD tehniskās apskates stacijās vienotas prasības transporta tehniskajam stāvoklim;</p> <p>2) Nodrošināt plašāku informāciju par prasībām transporta tehniskajam stāvoklim, publicējot to CSDD mājas lapā;</p> <p>3) Veicot garantijas apkopi, tehniskās apskates uzlīme būtu jāizsniedz pārdevējam (dīlerim);</p> <p>4) Ja tehniskās apskates laikā automašīnai ir konstatēti daži nelieli defekti (piemēram, izdegusi spuldzīte), tehniskās apskates uzlīmi izsniegt uz gadu, defektu novēršanu 'atstājot uz lietotāja sirdsapziņas';</p> <p>5) Nodrošināt iespēju iepriekš pieteikties rindā uz tehnisko apskati noteiktā datumā un laikā, kā arī plašāk informēt par šādu iespēju un pieteikšanās procedūru.</p>

## 1. IZGLĪTĪBAS PAKALPOJUMI

Gan iedzīvotāju kvantitatīvajā aptaujā, gan arī grupu diskusiju ietvaros, novērtējot izglītības jomas administratīvās procedūras, respondentiem tika lūgts raksturot savu pieredzi šādos aspektos:

- bērna reģistrēšana rindā uz pirmsskolas izglītības iestādi;
- bērna uzņemšana pirmsskolas izglītības iestādē;
- bērna reģistrēšana rindā uz vispārējās izglītības iestādes 1.klasi;
- bērna uzņemšana vispārējās izglītības iestādes 1.klasē;
- pieteikšanās mācībām profesionālā izglītības iestādē.

### 1.1. Pirmsskolas izglītības iestādes

#### **Reģistrēšana rindā**

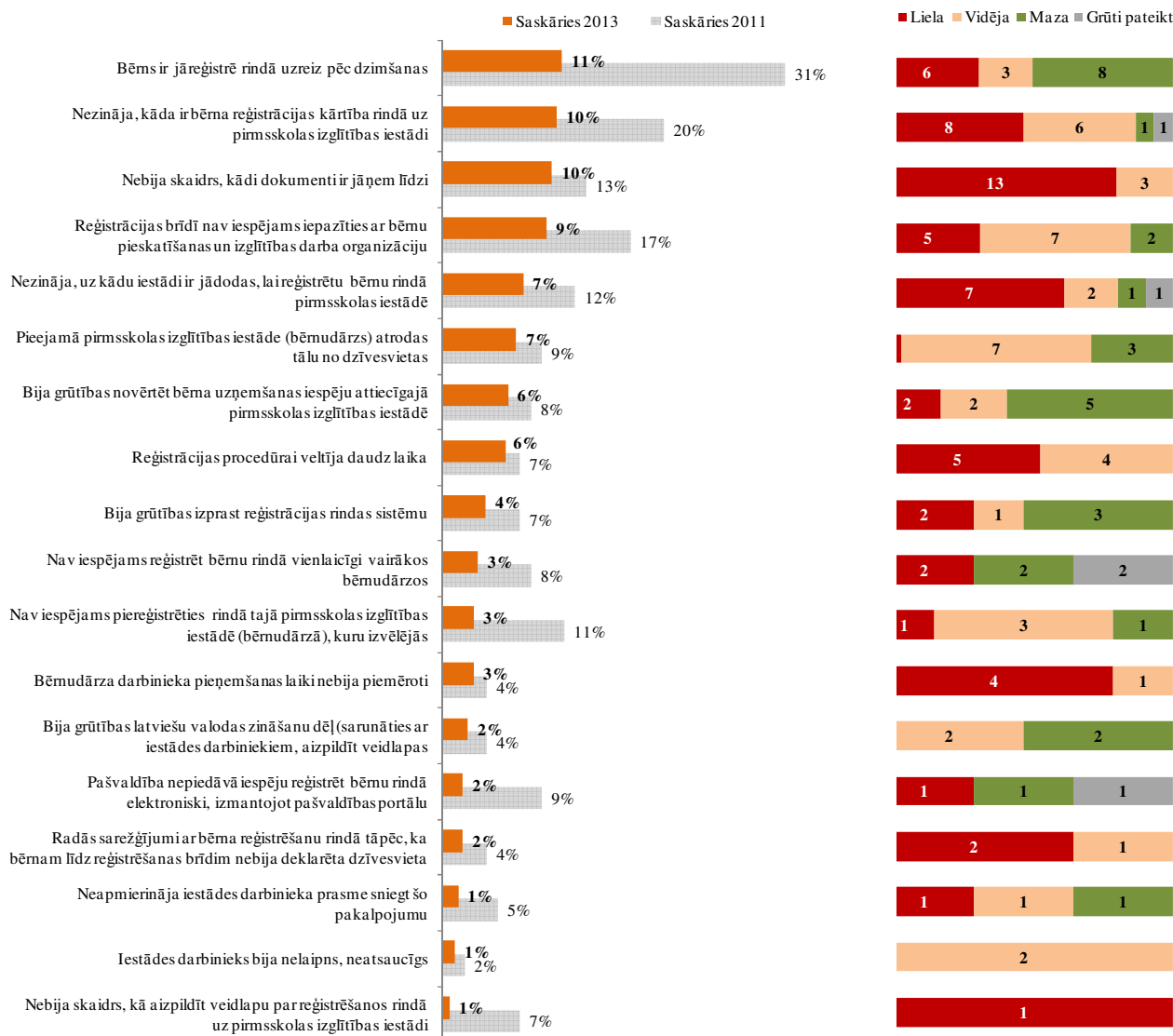
Saskaņā ar kvantitatīvajā aptaujas datiem to iedzīvotāju īpatsvars, kuriem pēdējo divu gadu laikā bērns ir reģistrēts rindā uz pirmsskolas izglītības iestādi, veido 8,7%, un tas ir aptuveni tikpat daudz, cik iepriekšējā aptaujas veikšanas posmā, kad tika vērtēts administratīvo procedūru slogs izglītības jomā. Visbiežāk (6% gadījumu) bērns reģistrēts, klātienē apmeklējot pirmsskolas izglītības iestādi, tomēr atsevišķās situācijās bērns rindā ir uzņemts, klātienē apmeklējot pašvaldību (1,9% situāciju) vai arī piesakot bērnu bērnudārzā elektroniski (0,9% gadījumu).

Līdzīgi kā iepriekšējā pētījuma posmā, arī šoreiz pētījuma dati liecina, ka visbiežāk (76% gadījumu) bērns tiek pieteikts rindā tikai vienā pirmsskolas izglītības iestādē. Tas, protams, no vienas puses var liecināt par ierobežotu bērnudārzu pieejamību dzīvesvietas apkārtnē, tomēr ticamāk šķiet tas, ka, neskatoties uz plaši izplatīto priekšstatu par rindu esamību uz pirmsskolas izglītības iestādēm, ar šo problēmu reāli saskaras tikai neliela daļa vecāku. 14% aptaujāto vecāku savu bērnu bija pieteikuši rindā vienlaicīgi divās pirmsskolas izglītības iestādēs, bet 8% – vienlaicīgi trīs līdz piecos bērnudārzos. Jānorāda, ka Rīgā dzīvojošie visbiežāk savu bērnu piesaka rindā vienlaicīgi vairākās pirmsskolas izglītības iestādēs – tikai 37% vecāku Rīgā pēdējo divu gadu laikā bērnu pieteikuši tikai vienā bērnudārzā. Atsevišķos gadījumos bērns ir ticis pieteikts septiņās un pat desmit pirmsskolas izglītības iestādēs, taču parasti vecāki Rīgā izvēlas divas vai trīs iestādes<sup>3</sup>, kur pieteikt bērnu.

Absolūtais vairākums vecāku uzskata, ka administratīvā procedūra bērna reģistrēšanai rindā uz pirmsskolas izglītības iestādi ir bijusi vienkārša un tā nekādas grūtības nav sagādājusi – šādu atbildi snieguši 82% aptaujāto mērķa grupas vecāku. 13% no atbildējušiem administratīvo procedūru vērtē kā drīzāk vienkāršu, bet 4%, reģistrējot bērnu rindā uz pirmsskolas izglītības iestādi, saskārušies ar lielākām vai mazākām grūtībām, tāpēc uzskata, ka reģistrācijas procedūra bija drīzāk sarežģīta vai sarežģīta.

<sup>3</sup> Mediāna – divas pirmsskolas izglītības iestādes, vidējā aritmētiskā vērtība – 2,66 iestādes.  
© Baltic Institute of Social Sciences & Socioloģisko pētījumu institūts

## 1.zīmējums. Problēmas saistībā ar bērnu reģistrēšanu rindā uz pirmsskolas izglītības iestādi 2013. gadā un problēmas minēšanas biežuma salīdzinājums ar 2011. gada pētījumu (% no atbildējušiem un absolūtos skaitļos)



1. n=174, iedzīvotāji, kuru bērns pēdējo divu gadu laikā ir reģistrēts rindā uz pirmsskolas izglītības iestādi; 2. respondenti, kuri saskārušies ar norādīto problēmu.

Nozīmīgākās administratīvās problēmas, ar kurām vecāki saskārušies, reģistrējot bērnu rindā uz pirmsskolas izglītības iestādi, ir šādas:

- *bērns jāreģistrē rindā uz bērnudārzu uzreiz pēc dzimšanas*, jo pretējā gadījumā ir lielākas grūtības savlaicīgi tikt uzņemtam. Šo kā problēmu norādījuši 11% no atbildējušiem, taču minētais īpatsvars ir ievērojami mazāks nekā pirms diviem gadiem, kad administratīvais slogs izglītības jomā tika mērīts pirmo reizi. Iepriekšējā pētījuma posmā uz šo problēmu norādīja 31% atbildējušo;
- *vecāki nav zinājuši, kāda ir reģistrācijas kārtība rindā uz pirmsskolas izglītības iestādi*. Arī šī problēma salīdzinājumā ar iepriekšējā pētījuma posma datiem norādīta ievērojami retāk, t.i., tikai katrā desmitajā situācijā, kaut gan iepriekš ar šo problēmu bija saskāries katrs piektais no vecākiem, kas reģistrēja bērnu rindā uz pirmsskolas izglītības iestādi;

- reģistrācijas brīdī vecāki nav iepazīstināti ar pirmsskolas izglītības iestādē esošo bērnu pieskatīšanas un izglītības darba organizācijas kārtību (9% no atbildējušiem). Uzskatāms, ka arī šīs problēmas izplatība ir mazinājusies, jo uz minēto kā problēmu norādījuši par 8% mazāk nekā iepriekš;
- nebija skaidrs, kādi dokumenti ir jāņem līdzi, reģistrējot bērnu rindā uz pirmsskolas izglītības iestādi. Šo kā problēmu atzīmējis katrs desmitais no vecākiem, kas reģistrējis bērnu rindā uz pirmsskolas izglītības iestādi;
- vecāki nav zinājuši, uz kuru iestādi jādodas, lai reģistrētu bērnu rindā (7% no atbildējušiem).

Reģistrācijai kopumā vecāki nav veltījuši daudz laika, vairumā gadījumu (58%) reģistrācija nokārtota stundas laikā, bet vēl 27% reģistrācijai veltījuši divas līdz trīs stundas. Tomēr jānorāda, ka visai liels ir to vecāku īpatsvars, kuriem reģistrācijas procedūra rindā uz pirmsskolas izglītības iestādi aizņēmusi četras vai vairākas stundas – tādi kopumā ir 15% mērķa grupas respondentu. Tiesa, datu analīzes gaitā secināms, ka reģistrācijas procedūrai veltītais laiks ir cieši saistīts ar pirmsskolas izglītības iestāžu skaitu, kur bērns ir ticis reģistrēts, proti, vairāk laika reģistrācijai veltījuši tie vecāki, kuri pieteikuši bērnu vienlaicīgi vairākās iestādēs.

Fokusa grupu diskusijā vecāki norādījuši, ka, viņuprāt, reģistrēšanās kārtība rindā uz pirmsskolas izglītības iestādi ir vienkārša, taču svarīgi ir ievērot vairākus nosacījumus, lai bērns laikus tiktu uzņemts bērnudārzā. Viens no galvenajiem nosacījumiem ir reģistrēt bērnu rindā uzreiz pēc piedzimšanas. Tie vecāki, kuri savulaik vadījušies pēc minētā, vietu pirmsskolas izglītības iestādē bērnam nodrošinājuši jau no divu gadu vecuma. Turpretim tiem, kuri bērnu rindā uz bērnudārzu pieteikuši pēc ilgāka laika, jāreķinās, ka bērns ātrāk par trīs gadu vecumu bērnudārzā Rīgā netiks uzņemts.

Tāpat vecāki pozitīvi atsaukušies par to, ka priekšroka rindā uz vietu bērnudārzā tiek dota tiem bērniem, kuriem izglītības iestādi jau apmeklē brālis vai māsa. Kā norādījusi kāda divu bērnu māte, ņemot vērā minēto principu, ar otrā bērna reģistrēšanu rindā uz pirmsskolas izglītības iestādi viņai nav radušās absolūti nekādas problēmas. Turpretim tiem vecākiem, uz kuru bērniem minētais brāļu un māsu princips neattiecas, fokusa grupu diskusiju dalībnieki iesaka reģistrēt bērnu vienlaicīgi vairākās pirmsskolas izglītības iestādēs.

Vecāki par netaisnu tomēr uzskata to, ka Rīgā lielākas izredzes ātrāk tikt uzņemtam bērnudārzā ir tiem bērniem, kuri dzimuši gada sākumā, taču šo problēmu pēc visu vecāku domām iespējams atrisināt tikai ar jaunu pirmsskolas izglītības iestāžu atvēršanu. Jautāti, vai, viņuprāt, alternatīva jaunu bērnudārzu atvēršanai var būt aukļu dienesta izveide vienlaicīgi ar pašvaldības/valsts līdzfinansējumu minētajam, vecāki ir skeptiski, norādot, ka jebkurā gadījumā, lai algotu aukli, vecākiem būs jāiegulda vēl papildus ģimenes budžeta līdzekļi, taču to vairumam ģimeņu rocība vienkārši neatļauj:

*„Man viena pazīstama, lai nezaudētu darbavietu, bija spiesta algot aukli. Viņa auklei maksāja 200 latus mēnesī, bet pati pelnīja tikai 250 latus uz rokas. Par 50 latiem iet un strādāt! Viņa tur neko nevarēja darīt, negribēja zaudēt darbu.”*

### **Elektroniskās reģistrēšanas novērtējums**

Ar kvantitatīvās aptaujas palīdzību sasniegti tikai 18 vecāki, kuri savu bērnu rindā uz pirmsskolas izglītības iestādi reģistrējuši elektroniski, bet starp fokusa grupu diskusiju dalībniekiem tādu vecāku vispār nebija. Šo iemeslu dēļ ir grūti novērtēt elektroniskās reģistrācijas procedūras radīto administratīvo slogu, taču, kā liecina aptaujā sasniegto respondentu atbildes, nelielus sarežģījumus radījis tas, ka vecāki īsti nav zinājuši, kāds interneta portāls ir jāapmeklē, lai reģistrētu bērnu rindā uz pirmsskolas izglītības iestādi, kā arī vecāki nav zinājuši, kāda ir reģistrācijas kārtība rindā uz bērnudārzu. Šīs problēmas gan ir norādītas ļoti reti (3-4 gadījumos), tāpēc nav pamata uzskatīt, ka tās radītu administratīvu slogu bērnu elektroniskai reģistrācijai pirmsskolas izglītības iestādē.

### **Uzņemšana pirmsskolas izglītības iestādē**

Kopumā 7% iedzīvotāju pēdējo divu gadu laikā ir saskārušies ar formalitāšu kārošanu bērna uzņemšanai pirmsskolas izglītības iestādē. Gandrīz visos gadījumos bērns ir ticis uzņemts pašvaldības finansētā bērnudārzā, un tikai piecos gadījumos bērns uzņemts privātajā izglītības iestādē.

Salīdzinājumā ar iepriekšējo pētījuma posmu būtiski pieaudzis to gadījumu īpatsvars, kad vecāki rindā uz pirmsskolas izglītības iestādi praktiski vispār nav gaidījuši. Aptaujas dati rāda, ka 78% gadījumu vecāki gaidot pavadījuši ne vairāk par vienu gadu, līdz tika piešķirta vieta pirmsskolas izglītības iestādē. Salīdzinājumam: pirms diviem gadiem to gadījumu īpatsvars, kad vieta pirmsskolas izglītības iestādē tika piešķirta gada laikā vai pat ātrāk, bija 66%. No vienas puses, tas var liecināt, ka pēdējo divu gadu laikā pirmsskolas izglītības iestāžu pieejamības problēmas ir risinātas, un tāpēc šobrīd rindas uz bērnudārzu ir mazinājušās, taču, no otras puses, patlaban pirmsskolas izglītības iestādēs tiek uzņemti pārsvarā tie bērni, kuri dzimuši 2011.gadā, kad bija vērojams pēdējā gadu desmitā zemākais jaundzimušo skaits, tāpēc visdrīzāk pirmsskolas izglītības iestāžu pieejamības uzlabojums ir īslaicīgs, jo saistīts ar pirms diviem gadiem dzimušo bērnu skaita samazinājumu.

Tāpat kā bērna reģistrēšana rindā uz bērnudārzu, arī uzņemšanas procedūra pirmsskolas izglītības iestādē vecākiem būtiskas problēmas nav sagādājusi. Vairāk nekā puse no vecākiem (78%), kuriem bērns pēdējo divu gadu laikā ir uzņemts dārziņā, uzņemšanas procesu raksturojuši kā vienkāršu, savukārt 18% uzskata, ka tā bijusi drīzāk vienkārša un nozīmīgas grūtības nav sagādājusi. Ar nelielām grūtībām attiecīgi, kārtojot dokumentus bērna uzņemšanai pirmsskolas izglītības iestādē, saskārušies tikai 3% vecāku.

Salīdzinājumā ar iepriekšējo pētījuma posmu administratīvā procedūra bērna uzņemšanai pirmsskolas izglītības iestādē tiek vērtēta krietni pozitīvāk, jo to vecāku īpatsvars, kuriem formalitāšu kārošana nav sagādājusi pilnīgi nekādas problēmas, pieaudzis par 24%.

Būtiskākās no problēmām, ar kurām vecāki saskārušies bērna uzņemšanas formalitāšu kārošanas laikā, ir šādas:

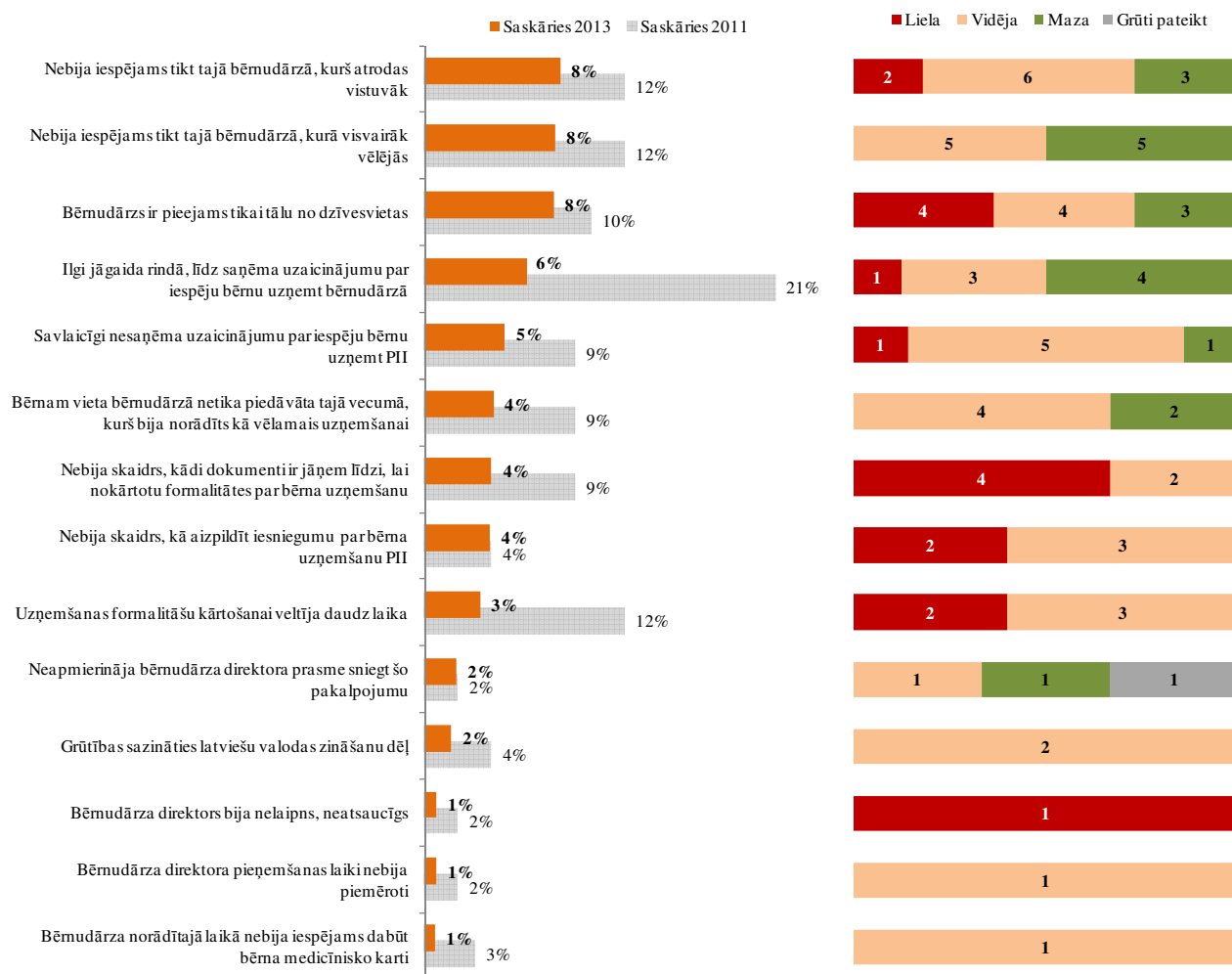
- *nebija iespējams tikt tajā pirmsskolas izglītības iestādē, kura atrodas vistuvāk dzīvesvietai.* Uz šo problēmu norādījuši 8% vecāku, kas ir par 4% mazāk nekā iepriekšējā pētījuma posmā 2011.gadā;
- *nebija iespējams tikt tajā bērnudārzā, kurā vecāki visvairāk vēlējās.* Arī šī problēma norādīta 8% gadījumos un retāk nekā pirms diviem gadiem;
- *bērnudārzs pieejams tikai tālu no dzīvesvietas.* Problēma norādīta 8% gadījumu.

Ievērojami retāk nekā iepriekšējā pētījuma posmā minēts tas, ka vecākiem bijis ilgi jāgaida rindā, līdz saņem uzaicinājumu par iespēju uzņemt bērnu pirmsskolas izglītības iestādē. 2011.gadā uz šo problēmu norādīja katrs piektais no vecākiem, taču šobrīd šo problēmu identificējuši vairs tikai 6% no mērķa grupas. Kā norādījusi kāda fokusa grupas diskusijas dalībiece no Rīgas, „*es neredzu vispār, kur būtu kādas problēmas ar bērnudārzu rindām*”.

Tāpat kā problēma vairs nav aktuāla tas, ka uzņemšanas formalitāšu kārošanai tiek tērēts daudz laika. Ja 2011.gadā ar laiku, kas pavadīts, kārtojot formalitātes, nebija apmierināti 12% vecāku, tad šobrīd šo kā problēmu minējuši vairs tikai 3%. Tādējādi ir pamats uzskatīt, ka būtiska daļa no administratīvā sloga problēmām pirmsskolas izglītības iestādēs pēdējo divu gadu laikā ir atrisinātas, un to apstiprina arī grupu diskusijas dalībnieku paustais vērtējums.



## 2.zīmējums. Problēmas saistībā ar bērna uzņemšanu pirmsskolas izglītības iestādē 2013. gadā un problēmas minēšanas biežuma salīdzinājums ar 2011. gada pētījumu (% no atbildējiem un absolūtos skaitļos)



1. n=135, iedzīvotāji, kuru bērns pēdējo divu gadu laikā ir uzņemts pirmsskolas izglītības iestādē; 2. respondenti, kuri saskārušies ar norādīto problēmu.

### Ieteikumi

Katrs piektais no vecākiem uzskata, ka būtu nepieciešams uzlabot procedūru bērnu reģistrēšanai rindā uz pirmsskolas izglītības iestādi, bet 8% domā, ka uzlabojumi nepieciešami bērnu uzņemšanas kārtībai.

Saistībā ar bērnu reģistrēšanu rindā uz pirmsskolas izglītības iestādi tiek rekomendēts:

- samazināt rindas uz bērnudārziem, nodrošinot plašāku izglītības iestāžu tīklu;
- neuzņemt bērnus ārpus rindas, nodrošinot vienlīdzības principu attiecībā pret visiem pašvaldībā dzīvojošiem.

Lai mazinātu rindas uz pirmsskolas izglītības iestādēm, tiek ieteikts arī neuzņemt bērnudārzā bērnus no citām pašvaldībām.

Tāpat kvantitatīvajā aptaujā vecāki itin bieži norādījuši, ka reģistrācija rindā uz pirmsskolas izglītības iestādi būtu ērtāka, ja pašvaldība nodrošinātu iespēju reģistrēt bērnu elektroniski. Šādu priekšlikumu kopumā atbalsta gandrīz divas trešdaļas mērķa grupas aptaujāto (65%). Vecāki arī uzskata, ka savlaicīgi vietu pirmsskolas iestādē iespējams iegūt tad, ja bērns tiek reģistrēts rindā

vienlaicīgi vairākos bērnudārzos – šādam apgalvojumam piekrīt 51% aptaujāto vecāku jeb tikpat daudz, cik praksē izmantojuši iespēju reģistrēt bērnu vienlaicīgi vairākās izglītības iestādēs. Taču, no otras puses, 58% vecāku uzskata, ka labāk būtu, ja bērns tiktu reģistrēts rindā tikai dzīvesvietai tuvākajā pirmsskolas izglītības iestādē.

Fokusa grupu diskusijās, domājot par uzlabojumiem bērnu reģistrēšanai un uzņemšanai pirmsskolas izglītības iestādē visbiežāk minēti nevis konkrēti ierosinājumi, bet vispārīgs aicinājums atvērt vairāk šī tipa izglītības iestādes, lai nodrošinātu labāku pirmsskolas izglītības pieejamību un mazinātu gaidīšanas rindas bērnu uzņemšanai bērnudārzā.

## 1.2. Vispārējās izglītības iestādes

### **Reģistrēšanās rindā uzņemšanai 1.klasē**

Kopumā 6% iedzīvotāju norādījuši, ka viņu bērns pēdējo divu gadu laikā ir reģistrēts rindā uzņemšanai vispārizglītojošās skolas 1.klasē. Praktiski visos gadījumos bērns ir reģistrēts rindā tikai vienā vispārizglītojošā mācību iestādē, bet atsevišķos gadījumos – divās mācību iestādēs vienlaicīgi.

Absolūtais vairākums vecāku (85%) norādījuši, ka reģistrācijas procedūra rindā uz pirmo klasi ir bijusi vienkārša un nav radījusi nekādus sarežģījumus, savukārt 14% uzskata, ka reģistrēšanās bijusi drīzāk vienkārša, jo nenozīmīgas grūtības tomēr ir radušās. Tādējādi to vecāku īpatsvars, kuri reģistrācijas procedūru rindā uz vispārizglītojošo mācību iestādi uzskata par vienkāršu, salīdzinājumā ar iepriekšējo pētījuma posmu pirms diviem gadiem ir pieaudzis par 2%, bet to, kuri reģistrācijas procedūru vērtē kā drīzāk vienkāršu, palielinājies par 3%. Ņemot vērā, ka tikai mazāk par 1% vecāku saskārušies ar jebkādam grūtībām, reģistrējot bērnu rindā uz vispārizglītojošo mācību iestādi, nav pamata uzskatīt, ka vispārējās izglītības jomā pastāvētu jebkāds administratīvs slogs, kas prasītu intervenci.

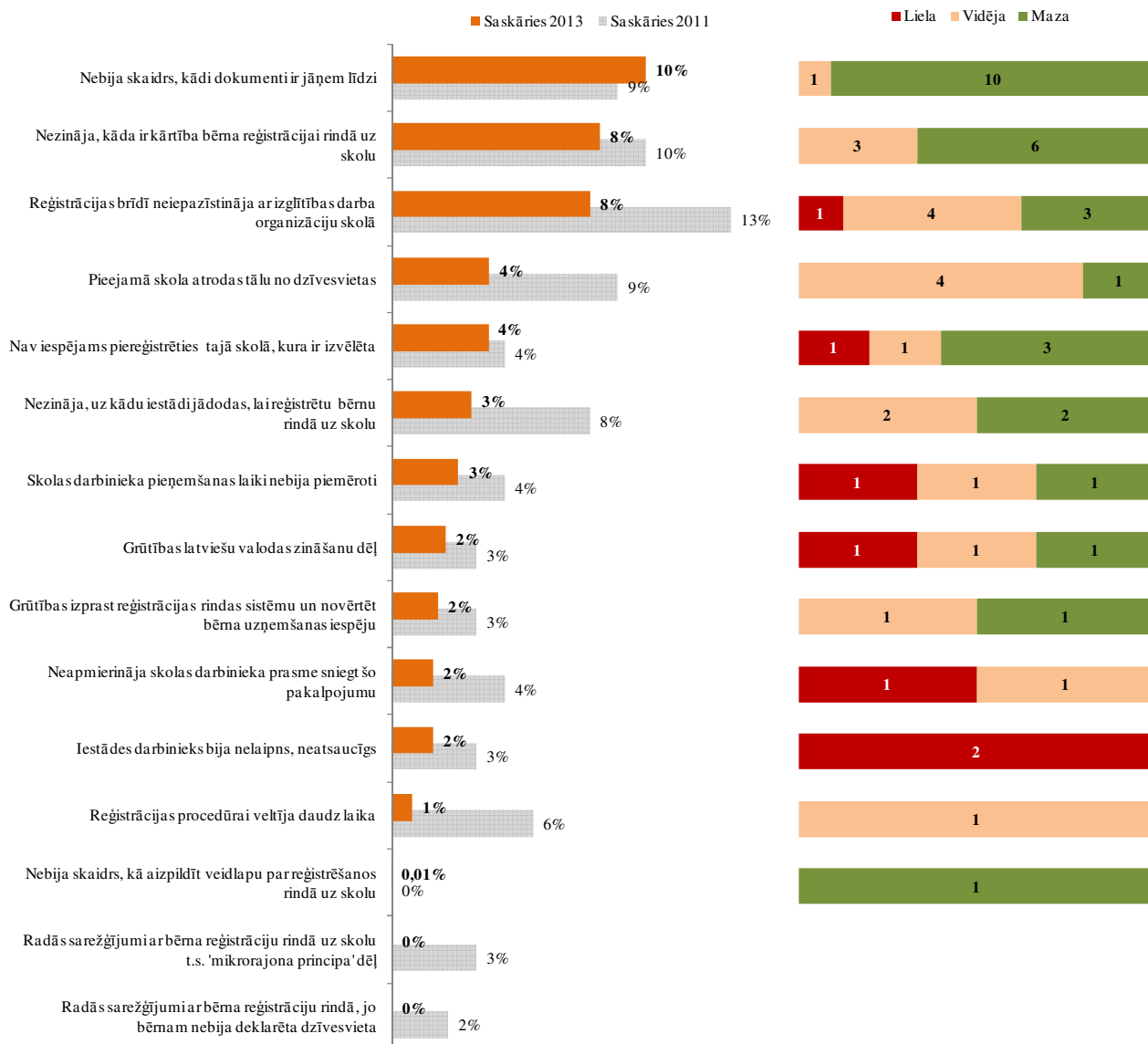
Kā galvenās problēmas, ar kurām saskārušies vecāki, reģistrējot bērnu rindā uz pirmo klasi, tiek norādītas:

- *nebija skaidrs, kādi dokumenti jāņem līdzi, reģistrējot bērnu pirmajā klasē* (10% no atbildējušiem);
- *reģistrācijas brīdī vecāki netika iepazīstināti ar izglītības darba organizāciju skolā*. Pirms diviem gadiem veiktajā pētījumā šī problēma vecāku vidū tika minēta visbiežāk, t.i., 13% gadījumu, taču šobrīd tā ir aktuāla tikai 8% vecāku;
- *vecāki nav bijuši informēti par kārtību bērna reģistrācijai rindā uz skolu*. Problēma līdzīgi kā pirms diviem gadiem norādīta 8% gadījumu.

Divām trešdaļām vecāku (66%) reģistrācijas procedūra bērna pieteikšanai 1.klasē nav aizņēmusi vairāk par vienu stundu, aptuveni katrs piektais (19%) tam veltījis kopumā divas stundas, bet 15% reģistrēšanas procedūrai veltījuši trīs vai vairāk stundas.

Novērtējot reģistrēšanos rindā uzņemšanai 1.klasē, arī fokusa grupu diskusiju dalībnieki bija kopumā pozitīvi noskaņoti, norādot, ka „*viss bija skaidrs*”. Turklāt pēdējos gados augusi vecāku pārlicība par to, ka bērns tiks uzņemts tieši tajā vispārējās izglītības iestādē, kurā vecāki vēlas visvairāk, tāpēc tikai retos gadījumos vecāki piesaka bērnu rindā vienlaicīgi divās izglītības iestādēs.

### 3.zīmējums. Problēmas saistībā ar bērna reģistrācijas procedūru rindā uz vispārizglītojošās mācību iestādes pirmo klasi 2013. gadā un problēmas minēšanas biežuma salīdzinājums ar 2011. gada pētījumu (% no atbildējušiem un absolūtos skaitļos)



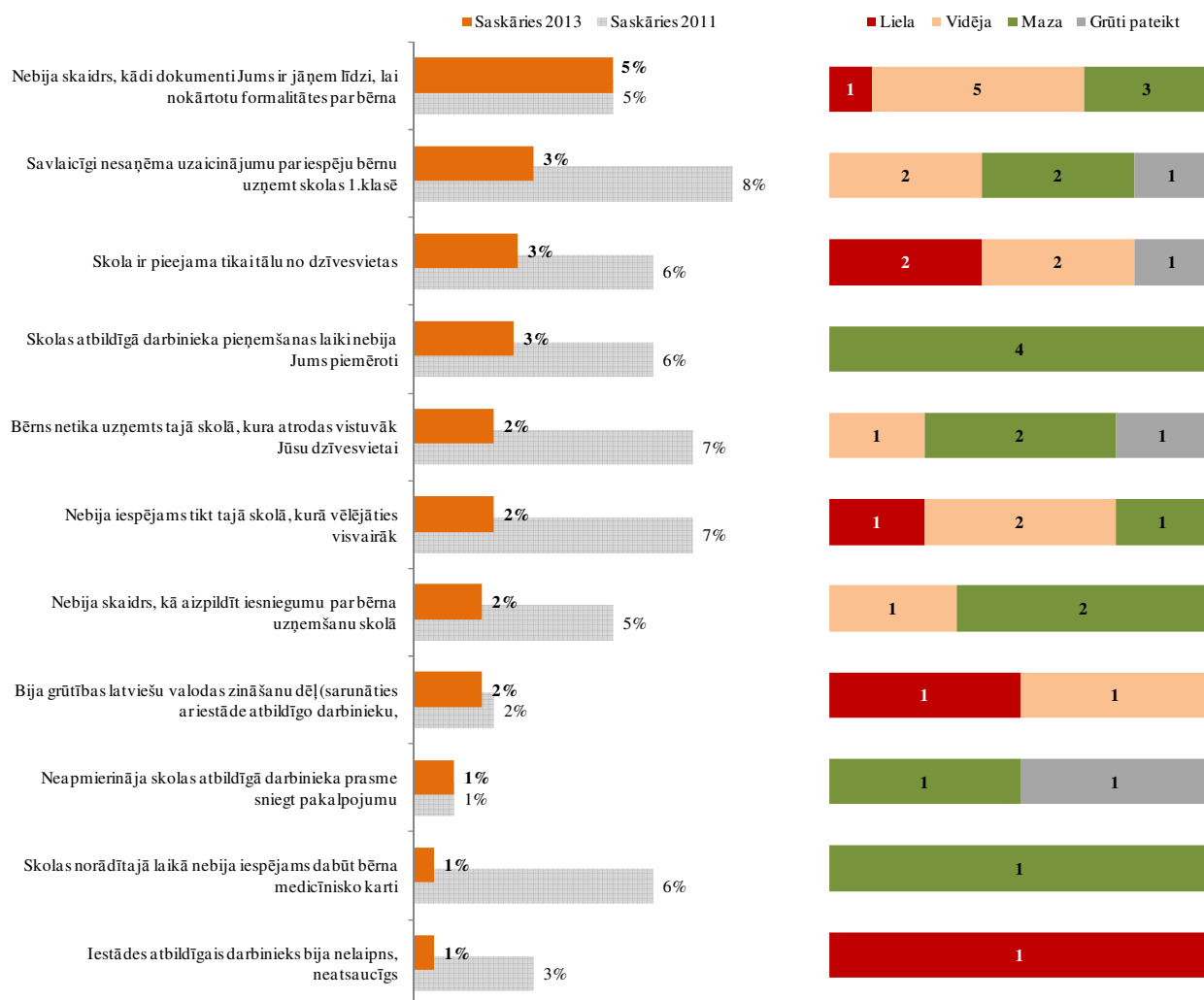
1. n=111, iedzīvotāji, kuru bērns pēdējo divu gadu laikā ir reģistrēts rindā uz vispārizglītojošās mācību iestādes pirmo klasi; 2. respondenti, kuri saskārušies ar norādīto problēmu.

#### Uzņemšana 1.klasē

7% iedzīvotāju pēdējo divu gadu laikā bērns ir ticis uzņemts vispārizglītojošās iestādes pirmajā klasē. Tieši tāpat kā reģistrācijas procedūru uzņemšanai skolā, arī pašu uzņemšanu vairums vecāku vērtē kā vienkāršu vai drīzāk vienkāršu procedūru, kas nozīmīgas problēmas vai sarežģījumus nav radījusi.

Kārtojot formalitātes bērna uzņemšanai 1.klasē, vecāki tam nav veltījuši daudz laika – vairāk nekā pusē gadījumu (58%) formalitāšu kārtošana uzņemšanai 1.klasē prasījusi ne vairāk kā vienu stundu, savukārt vēl 17% vecāku tam veltījuši kopumā divas stundas.

#### 4.zīmējums. Problēmas saistībā ar bērnu uzņemšanu vispārizglītojošās mācību iestādes pirmajā klasē 2013. gadā un problēmas minēšanas biežuma salīdzinājums ar 2011. gada pētījumu (% no atbildējušiem un absolūtos skaitļos)



1. n=133, iedzīvotāji, kuru bērns pēdējo divu gadu laikā ir uzņemts vispārizglītojošās mācību iestādes pirmajā klasē; 2. respondenti, kuri saskārušies ar norādīto problēmu.

Fokusa grupu diskusijās visi dalībnieki par uzņemšanas procedūru 1.klasē bija līdzīgās domās un snieguši ļoti atzinīgus vērtējumus, norādot: „Nekādu problēmu”. Tomēr savādāka pieredze bijusi kādai sievietei, kura adoptējusi divus radu bērnus, kuri dzīvojuši Īrijā un nelaimes gadījumā zaudējuši abus vecākus. Ņemot vērā, ka abi dvīņi latviešu valodā nav runājuši, vairākās skolās Rīgā viņiem piedāvāts mācīties 1.klasē, nevis 3.klasē, kas atbilstu bērnu vecumam. Piedāvājumam ģimene piekritusi, bet, neskatoties uz laipno uzņemšanu, problēmas radušās septembrī, uzsākot mācības, jo pedagogi angļiski nav runājuši un ar bērniem nav varējuši sazināties. Kā norāda sieviete, mācību iestādē viņa pat aicināta izņemt bērnus no skolas, jo pedagogiem nav bijusi pārlicība, ka viņi ar bērniem spēs sastrādāties. Tikai pateicoties sievietes uzstājībai, skola rezultātā radusi risinājumu – vienojusies ar kādu skolotāju, kura runā angļu valodā, pāris mēnešus veikt skolotāja asistenta pienākumus, palīdzot bērniem adaptēties mācību iestādē un apgūt latviešu valodu.

## **Ieteikumi**

Tikai daži no vecākiem (7 personas) kvantitatīvajā aptaujā norādījuši, ka vēlētos uzlabot vai nu kārtību bērna reģistrācijai rindā uz vispārīzglītojošās iestādes pirmo klasi, vai arī uzņemšanas procedūru. Tiek ieteikts:

- reģistrējot bērnu skolā, vecākus informēt arī par interešu izglītības nodarbībām, kas tiek piedāvātas mācību iestādē;
- nodrošināt atbalstu bērniem ar īpašām vajadzībām. Fokusa grupu diskusijā gan vecāki papildinājuši priekšlikumu, norādot, ka atbalsts mācību uzsākšanai nepieciešams ne vien bērniem ar īpašām vajadzībām, bet arī ģimenēm, kuras reemigrē atpakaļ uz Latviju un kurās bērni latviešu valodu nepārvalda pietiekamā līmenī. Pēc vecāku domām abu mērķa grupu bērniem ļoti nepieciešams pedagoga asistenta atbalsts vismaz pirmajos mācību mēnešos, taču šādu iespējai ir jābūt valstiski risinātai, veidojot pedagoga asistenta programmu;
- uzņemot bērnu skolā, nodrošināt iespēju izvēlēties klases audzinātāju.

## **1.3. Profesionālās izglītības iestādes**

### **Reģistrēšanās, dokumentu iesniegšanas kārtība**

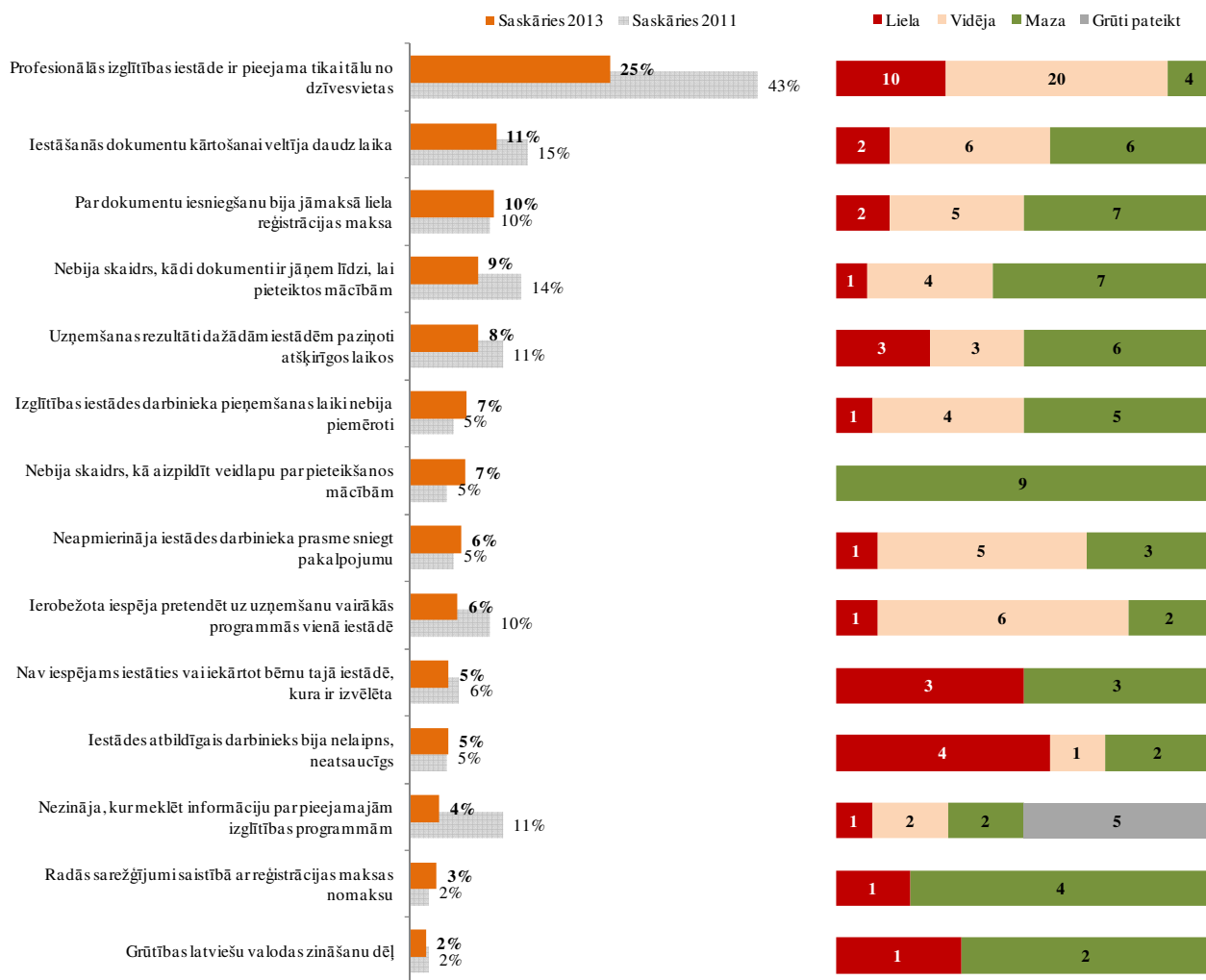
7% iedzīvotāju pēdējo divu gadu laikā vai nu paši, vai viņu bērni ir reģistrējušies mācībām profesionālā izglītības iestādē. Aptuveni pusē gadījumu dokumentus studijām sniedzis pats respondents, bet otrā pusē gadījumu – respondenta bērns.

Salīdzinājumā ar pētījuma iepriekšējo posmu pirms diviem gadiem, būtiski pieaudzis to iedzīvotāju skaits, kuri uzskata, ka dokumentu kārtošana uzņemšanai profesionālajā mācību iestādē bijusi vienkārša un nav sagādājusi nekādas problēmas – šādu vērtējumu kopumā snieguši 72% no atbildējušiem jeb par 8% vairāk nekā iepriekšējā pētījuma posmā. Tāpat 23% no grupas dokumentu iesniegšanas kārtību uzskata par drīzāk vienkāršu, jo sarežģījumi, kas gadījušies, nav bijuši nozīmīgi. Ar lielākām vai mazākām problēmām, sniedzot dokumentus, saskārušies tikai 5% no atbildējušiem jeb par 4% mazāk nekā 2011.gada pētījumā.

Problēmas, ar kurām saskārušies respondenti, piesakoties mācībām profesionālā izglītības iestādē, ir šādas:

- *profesionālā izglītības iestāde ir pieejama tikai tālu no dzīvesvietas.* Šo kā problēmu norādījis katrs piektais atbildējušais, taču salīdzinājumā ar 2011.gadu problēmas izplatība ir samazinājusies. Iepriekš šo problēmu bija identificējuši 43% no mērķa grupas;
- *iestāšanās dokumentu kārtošanai tika veltīts daudz laika.* Šī problēma ir aptuveni tikpat izplatīta kā 2011.gadā un tā skārusi 11% no atbildējušiem;
- *nebija skaidrs, kādi dokumenti ir jāņem līdzi, sniedzot pieteikumu mācībām* (9% no mērķa grupas);
- *bija jāmaksā liela reģistrācijas maksa par dokumentu iesniegšanu.* Uz šo problēmu tieši tāpat kā iepriekš norādījuši 10% atbildējušo.

### 5.zīmējums. Problēmas saistībā ar dokumentu iesniegšanas kārtību profesionālā izglītības iestādē 2013. gadā un problēmas minēšanas biežuma salīdzinājums ar 2011. gada pētījumu (% no atbildējušiem un absolūtos skaitļos)



1. n=138, iedzīvotāji, kuru bērns vai paši pēdējo divu gadu laikā ir stājušies profesionālā izglītības iestādē; 2. respondenti, kuri saskārušies ar norādīto problēmu.

Vairāk nekā pusē gadījumu (56%) reģistrācijas maksa par dokumentu iesniegšanu profesionālajā mācību iestādē netika prasīta, taču 8% no atbildējušiem reģistrējoties maksājuši maksu, kas ir robežās no viena lata līdz pieciem latiem. Kopumā katrs trešais reflektants, iesniedzot dokumentus, samaksājis reģistrācijas maksu, kas ir robežās no 10 līdz 30 latiem, bet visbiežāk – 20 latu lielu summu.

#### Ieteikumi

Tikai 7% no tiem, kuri kārtojuši dokumentus uzņemšanai profesionālā izglītības iestādē, uzskata, ka būtu nepieciešams kādā veidā uzlabot reģistrācijas procedūru. Saistībā ar reģistrācijas procedūru uzlabošanu mācībām profesionālā izglītības iestādē tiek rekomendēts:

- samazināt nodevu par dokumentu iesniegšanu profesionālajā mācību iestādē. Jāatzīmē, ka reģistrācijas maksas samazināšana, iespējams, arī veicinātu jauniešus izvēlēties apgūt profesionālo izglītību;
- nodrošināt elektroniskas reģistrācijas procedūras iespēju;
- internetā sniegt plašāku informāciju par uzņemšanu un reģistrācijas nosacījumiem profesionālajās mācību iestādēs.

## 2. NODOKĻU NOMAKSAS JOMAS ADMINISTRATĪVO PROCEDŪRU VĒRTĒJUMS

Nodokļu nomaksas jomas administratīvo procedūru novērtējums sastāv no četrām daļām:

- Pakalpojumu Valsts ieņēmumu dienesta filiālē novērtējums (piemēram, konsultējoties par kaut kādiem jautājumiem, saņemto nodokļu grāmatiņu vai izziņu, reģistrējoties par saimnieciskās darbības veicēju);
- Iedzīvotāju gada ienākumu vai amatpersonas deklarācijas, kas ir galvenais dokuments, kura dēļ iedzīvotāji (fiziskas personas) saskaras ar Valsts ieņēmumu dienestu, aizpildīšanas un iesniegšanas vērtējums;
- Administratīvo procedūru saimnieciskās darbības veicējiem apskats;
- Elektroniskās deklarēšanās sistēmas (EDS) lietošanas ērtuma izvērtējums.

Nodokļu nomaksas jomas administratīvās procedūras ir analizētas divās iedzīvotāju apakšgrupās: (1) fiziskas personas, kas nav citu personu apgādībā un nav reģistrējušās kā saimnieciskās darbības veicēji, – darba ņēmēji vai pensijā; (2) fiziskas personas, kas ir reģistrējušās kā saimnieciskās darbības veicēji (vienkāršoti izsakoties – pašnodarbinātās personas). Datu analīze šādās divās apakšgrupās tiek veikta tāpēc, ka procedūras saimnieciskās darbības veicējiem ir komplicētākas nekā pārējām fiziskajām personām (iedzīvotājiem), piemēram, saimnieciskās darbības raksturs prasa iesniegt valsts sociālās apdrošināšanas iemaksu aprēķina ceturkšņa atskaites, gada ienākumu deklarāciju, aizpildīt saimnieciskās darbības žurnālu u.tml. Lai padziļināti analizētu saimnieciskās darbības veicēju pieredzi, papildus iedzīvotāju aptaujai tika nodrošināta datu vākšana saimnieciskās darbības veicēju papildizlasē (sk. detalizētāku aprakstu ziņojuma ievadā).

### 2.1. Pakalpojumi Valsts ieņēmumu dienesta filiālē

Kopumā Latvijas iedzīvotāju aptaujā tika sasniegti 504 iedzīvotāji (t.i., 25% no visiem aptaujātajiem, n=1998), kas nav citu personu apgādībā un nav reģistrējušās kā saimnieciskās darbības veicēji un kas pēdējo divu gadu laikā kā fiziska (privāta) persona, vērsušies Valsts ieņēmumu dienestā (VID). Savukārt saimnieciskās darbības veicēju grupā 78% saimnieciskās darbības veicēju (t.i., 265 respondenti) pēdējo divu gadu laikā ir vērsušies VID.

Līdzīgi kā 2011.gadā, arī 2013.gada aptaujas rezultāti liecina, ka kopumā VID biežāk vērsušies jaunākās un vidējās paaudzes iedzīvotāji – respondenti vecumā no 18 līdz 34 gadiem un respondenti vecumā no 35 līdz 54 gadiem (37%), kā arī respondenti ar augstāko izglītību (39%). No aptaujas iegūtā informācija liecina, ka, pieaugot iedzīvotāju ienākumiem, pieaug arī nepieciešamība vērsties VID. Starp tiem, kuriem ģimenes kopējie ienākumi mēnesī ir virs 501 LVL, 36% ir vērsušies VID. Turklāt salīdzinoši biežāk VID pēdējo divu gadu laikā ir vērsušies citos reģionos, nevis Rīgā un Pierīgā dzīvojošie respondenti.

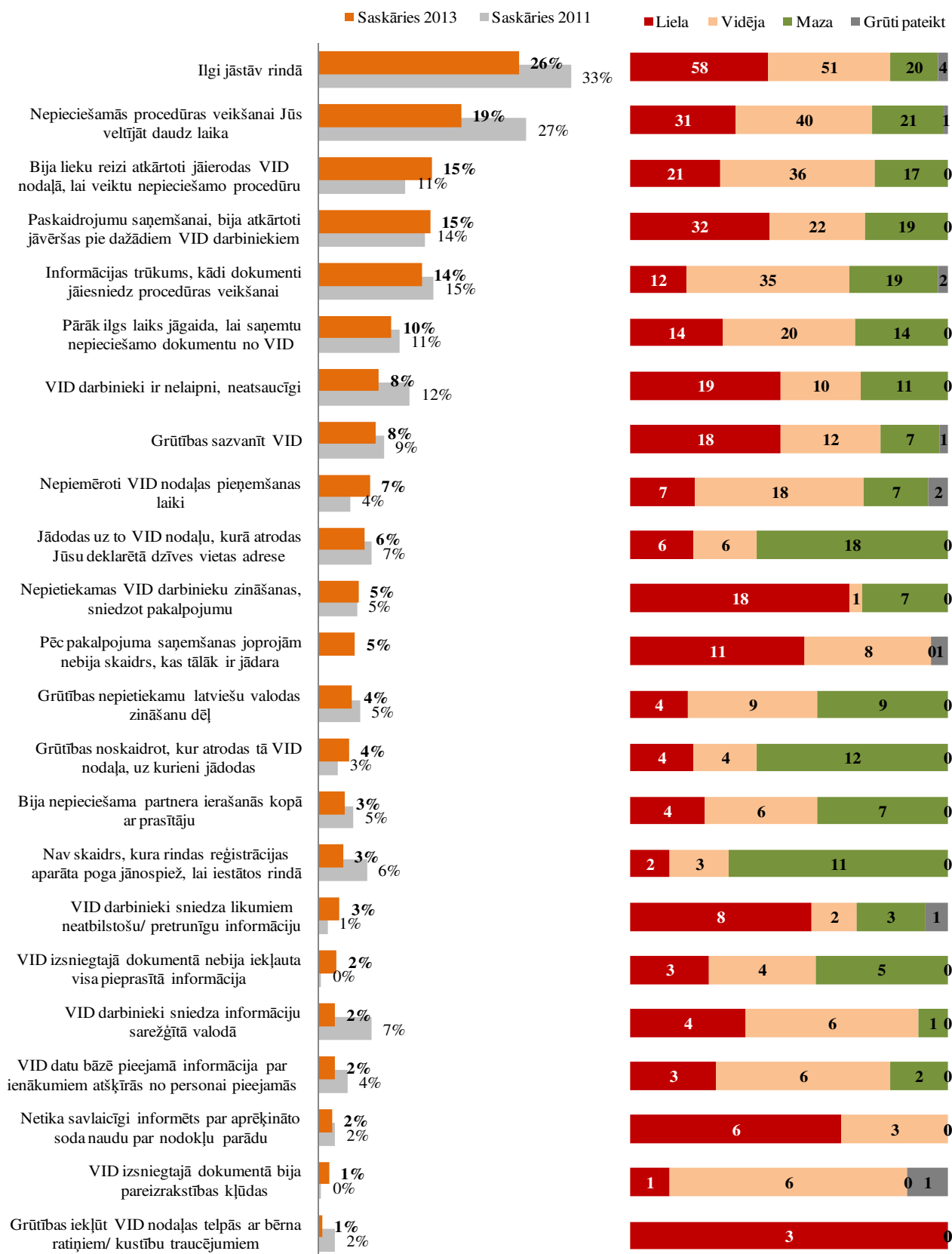
### **Problēmas un ieteikumi**

Problēmas saistībā ar vēšanos vai sadarbību ar VID, ir atspoguļotas 6. (iedzīvotājiem) un 7. (saimnieciskās darbības veicējiem) zīmējumā. Turpinājumā ir raksturotas izplatītākās problēmas, ar kurām iedzīvotāji ir saskārušies, vērsoties vai sadarbojoties ar VID. Jāatzīmē, ka 2013.gadā, salīdzinot ar 2011.gadu, ir vērojami nelieli uzlabojumi – kopumā ir samazinājies to skaits, kas ir saskārušies ar kādām problēmām, vērsoties VID. Būtiskākās problēmas, ar ko vienādi sastopas gan iedzīvotāji, gan saimnieciskās darbības veicēji, ir šādas:

- *Ilgi jāstāv rindā:* joprojām aktuālākā problēma ir tas, ka ilgi jāstāv rindā. 2013.gadā **26%** iedzīvotāju, kuri pēdējo divu gadu laikā vērsušies VID un nav saimnieciskās darbības veicēji, un **29%** saimnieciskās darbības veicēju norāda, ka gaidīšana rindā bijusi ilga (2011.gadā 33% iedzīvotāju un 37% saimnieciskās darbības veicēju; vērojams būtisks samazinājums). Ilgā stāvēšana rindā rada lielu problēmu vairāk kā trešajai daļai iedzīvotāju un saimnieciskās darbības veicēju, kas ar to saskārušies.
- *Nepieciešamās procedūras veikšanai veltīts daudz laika:* gaidīšana rindā rada sajūtu, ka nepieciešamās procedūras veikšanai ir veltīts daudz laika. 2013.gadā to atzīst **19%** iedzīvotāju un **26%** saimnieciskās darbības veicēju (2011.gadā 27% iedzīvotāju un 35% saimnieciskās darbības veicēju). Parasti šī problēma radījusi lielu vai vidēju apgrūtinājumu.
- *Informācijas trūkums, kādi dokumenti jāiesniedz/ jāuzrāda, lai veiktu nepieciešamo procedūru (piemēram, veiktu ierakstu nodokļu grāmatiņā, reģistrētos par pašnodarbināto u.tml.):* 2013.gadā šo problēmu nosauca **14%** iedzīvotāju un **25%** saimnieciskās darbības veicēju, 2011.gadā – 15% iedzīvotāju un 31% saimnieciskās darbības veicēju. Informācijas atrašanas grūtības parasti radīja mazu vai vidēju apgrūtinājumu.
- *Vairākas reizes/ atkārtoti jāvēršas pie dažādiem VID darbiniekiem, lai saņemtu paskaidrojumus/ konsultāciju (VID darbinieki sūtīja ‘no viena pie otra’):* 2013.gadā **15%** iedzīvotāju un **24%** saimnieciskās darbības veicēju atzina, ka sastapušies ar situāciju, kad informācijas saņemšanai ir jāvēršas pie dažādiem darbiniekiem vai nepieciešamas vairākas atkārtotas konsultācijas. 2011.gadā – 14% iedzīvotāju un 30% saimnieciskās darbības veicēju. Šādas situācijas iedzīvotājiem un saimnieciskās darbības veicējiem ir radījušas lielākoties lielu vai vidēju apgrūtinājumu.
- *Bija lieku reizi atkārtoti jāierodas VID nodaļā, lai veiktu nepieciešamo procedūru:* 2013.gadā **15%** iedzīvotāju un **19%** saimnieciskās darbības veicēju saskārās ar situāciju, kad bija atkārtoti jāierodas VID nodaļā, lai veiktu nepieciešamo procedūru. 2011.gadā – 11% iedzīvotāju un 27% saimnieciskās darbības veicēju. Arī šādas situācijas iedzīvotājiem un saimnieciskās darbības veicējiem ir radījušas lielākoties lielu vai vidēju apgrūtinājumu.
- *Pārāk ilgs laiks jāgaida, lai saņemtu nepieciešamo dokumentu no VID:* 2013.gadā 10% iedzīvotāju un 14% saimnieciskās darbības veicēju saskārās ar situāciju, kad pārāk ilgs laiks jāgaida, lai saņemtu nepieciešamo dokumentu no VID (reģistrācijas apliecību, izziņu u.tml.). 2011.gadā – 11% iedzīvotāju un 14% saimnieciskās darbības veicēju. Šī problēma radījusi lielākoties lielu vai vidēju apgrūtinājumu.
- *Jādodas uz to VID nodaļu, kurā atrodas deklarētā dzīves vietas adrese:* 2013.gadā šo problēmu nosauca 6% iedzīvotāju un 15% saimnieciskās darbības veicēju, 2011.gadā – 7% iedzīvotāju un 18% saimnieciskās darbības veicēju. Nepieciešamība doties uz to VID nodaļu, kurā atrodas deklarētā dzīves vietas adrese, radīja lielākoties mazu vai vidēju apgrūtinājumu.
- *VID darbinieki ir nelaipni un neatsaucīgi:* 2013.gadā šo problēmu nosauca 8% iedzīvotāju un 14% saimnieciskās darbības veicēju, 2011.gadā – 12% iedzīvotāju un 18% saimnieciskās darbības veicēju. VID darbinieku nelaipnums un neatsaucība biežāk tiek vērtēta kā liela vai vidēja problēma.

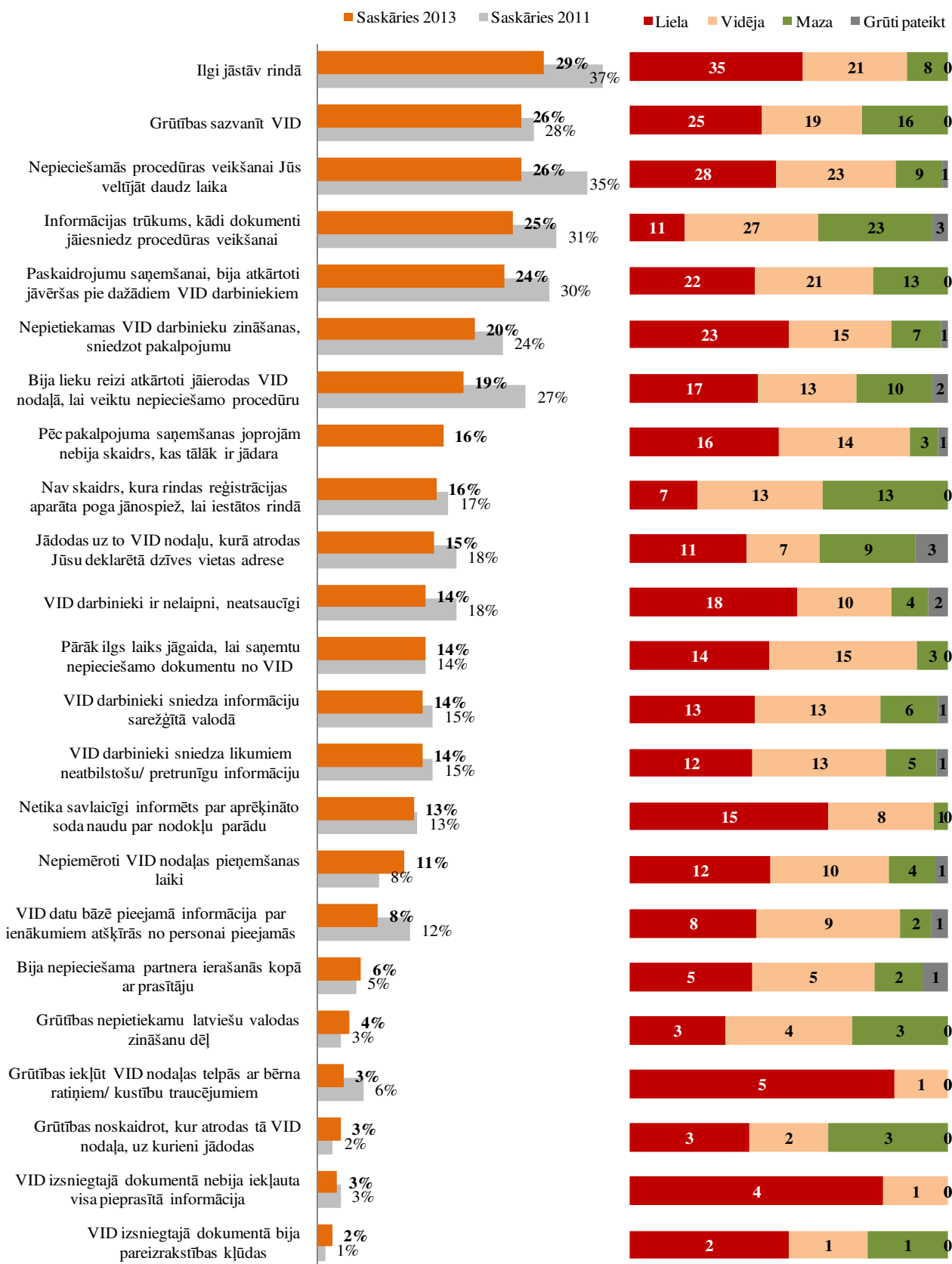


## 6. zīmējums. Problēmas saistībā ar Valsts ieņēmumu dienesta apmeklējumu iedzīvotāju mērķa grupā 2013. gadā un problēmas minēšanas biežuma salīdzinājums ar 2011. gada pētījumu (% no atbildējušiem un absolūtos skaitļos)



1. n = 504; respondenti, kuri pēdējo divu gadu laikā kā fiziska persona ir vērsušies VID, nav saimnieciskās darbības veicēji. 2. respondenti, kuri saskārušies ar norādīto problēmu.

## 7. zīmējums. Problēmas saistībā ar Valsts ieņēmumu dienesta apmeklējumu saimnieciskās darbības veicēju mērķa grupā 2013. gadā un problēmas minēšanas biežuma salīdzinājums ar 2011. gada pētījumu (% no atbildējušiem un absolūtos skaitļos)



1. n = 265; saimnieciskās darbības veicēji, kuri pēdējo divu gadu laikā ir vērsušies VID. 2. respondenti, kuri saskārušies ar norādīto problēmu.

Jāatzīmē, ka kopumā saimnieciskās darbības veicēji biežāk ir saskārušies ar problēmām, apmeklējot VID, un tas izskaidrojams ar to, ka viņi VID apmeklē biežāk un sastopas ar plašāku administratīvo procedūru spektru. Problēmas, ar kurām ievērojami biežāk ir sastapušies saimnieciskās darbības veicēji, nekā iedzīvotāji, ir:

- *Grūtības saņemt VID (necēla klausuli, aizņemts u.tml.):* 2013.gadā 26% saimnieciskās darbības veicēju un 8% iedzīvotāju, kas nav reģistrējušies kā saimnieciskās darbības veicēji, norāda, ka viņiem bijušas grūtības saņemt VID gan pa informatīvo maksas tālruni (1898), gan ‘parasto’ (astoņu zīmju pilsētas līnijas) tālruni (2011.gadā – 28% saimnieciskās darbības veicēju un 9% iedzīvotāju). Aptaujātie norāda, ka ir būtiski jāpaaugstina VID sasniedzamība pa tālruni, kas samazina nepieciešamību iedzīvotājiem ierasties klātienē VID nodaļā. Aptaujātie, kas atzinuši, ka sastapušies ar šo problēmu, biežāk norāda, ka tā ir radījusi lielu vai vidēju apgrūtinājumu.
- *Nepietiekamas VID darbinieku zināšanas, sniedzot pakalpojumu:* 2013.gadā 20% saimnieciskās darbības veicēju un 5% pārējo iedzīvotāju minējuši, ka sastapušies ar situācijām, kad VID darbiniekiem pašiem nav bijušas pietiekamas zināšanas, sniedzot pakalpojumu (2011.gadā – 24% saimnieciskās darbības veicēju un 5% iedzīvotāju). Nepietiekamās VID darbinieku zināšanas biežāk radījušas lielu problēmu.
- *Pēc pakalpojuma saņemšanas joprojām nebija skaidrs, kas tālāk ir jādara:* 16% saimnieciskās darbības veicēju un 5% pārējo iedzīvotāju sastapušies ar situāciju, kad pēc pakalpojuma saņemšanas joprojām nav bijis skaidrs, kas tālāk ir jādara jeb, citiem vārdiem sakot, VID darbinieki nav pietiekami skaidri visu izskaidrojuši. Tas lielākoties ir radījis lielu vai vidēju problēmu. 2011.gadā šāds atbilde variants aptaujas anketā nebija iekļauts.
- *Nebija skaidrs, kura rindas reģistrācijas aparāta poga jānospiež, lai iestātos rindā uz nepieciešamo pakalpojumu:* 2013.gadā 16% saimnieciskās darbības veicēju un 3% pārējo iedzīvotāju norāda, ka viņiem bija grūtības saprast, kura būtu pareizā poga, kas jānospiež uz rindas reģistrācijas aparāta, lai iestātos rindā (2011.gadā – 17% saimnieciskās darbības veicēju un 6% iedzīvotāju). Saimnieciskās darbības veicējiem šīs situācijas parasti rada mazu vai vidēju apgrūtinājumu, iedzīvotājiem – mazu apgrūtinājumu.
- *VID darbinieki sniedza likumiem neatbilstošu vai pretrunīgu informāciju:* 2013.gadā ar šo problēmu saskārušies 14% saimnieciskās darbības veicēju un 3% pārējo iedzīvotāju. Tas lielākoties ir radījis lielu vai vidēju problēmu. 2011.gadā šo problēmu atzīmēja 15% saimnieciskās darbības veicēju un 1% iedzīvotāju.
- *VID darbinieki sniedza informāciju sarežģītā valodā/ lietoja nesaprotamus terminus:* 2013.gadā 14% saimnieciskās darbības veicēju un 2% pārējo iedzīvotāju norādīja, ka VID darbinieki snieguši informāciju sarežģītā valodā, kas sagādājis vidēju vai lielu apgrūtinājumu. 2011.gadā šāda problēma bija 15% saimnieciskās darbības veicēju un 7% iedzīvotāju.

Citas aptaujā apzinātās ar VID apmeklējumu saistītās problēmas ir salīdzinoši retāk izplatītas. Tās minējuši mazāk nekā 15% saimnieciskās darbības veicēju un mazāk nekā 10% iedzīvotāju, kuri nav reģistrējušies kā saimnieciskās darbības veicēji.

### **Ieteikumi VID darba uzlabošanai kopumā**

41% saimnieciskās darbības veicēju un 23% citu iedzīvotāju, kas pēdējo divu gadu laikā ir vērsušies VID, uzskata, ka būtu nepieciešams uzlabot Valsts ieņēmumu dienesta klientu apkalpošanu. Šie rādītāji būtiski neatšķiras no konkrēto mērķa grupu atbildēm 2011.gadā.

39% iedzīvotāju, kuri apmeklējuši VID pēdējo divu gadu laikā un uzskatīja, ka VID klientu apkalpošana nodaļās ir jāuzlabo, norāda, ka nepieciešams palielināt VID apkalpošanas nodaļās

strādājošo darbinieku skaitu, lai neveidotos tik garas rindas un apkalpošana notiktu ātrāk (2011.gadā – 40%). 13% – vēlētos laipnāku un atsaucīgāku attieksmi no VID darbinieku puses (2011.gadā – 23%). Savukārt 10% norāda, ka VID būtu jābūt kompetentākiem darbiniekiem un 9% uzskata, ka VID darbiniekiem būtu jāprot saprotamāk izskaidrot neskaidros jautājumus.

Līdzīgus uzlabojumus iesaka veikt arī saimnieciskās darbības veicēji. 2013.gada aptaujā 26% no tiem, kuri uzskatīja, ka nepieciešams pilnveidot VID klientu apkalpošanu, uzskatīja, ka VID darbiniekiem jābūt kompetentākiem (2011.gadā – 24%).

Sīkāk situāciju raksturo grupu diskusiju dalībnieki – saimnieciskās darbības veicēji, kas uzskata, ka, pirmkārt, VID darbiniekiem ir jāzina par jaunumiem normatīvajos aktos; otrkārt, likumu interpretācijai par prasībām nevajadzētu atšķirties dažādiem darbiniekiem; treškārt, konsultācijām būtu jānorit vienkāršotā, klientam saprotamā valodā; ceturtkārt, saimnieciskās darbības veicēji uzskata, ka VID darbinieki paši nepietiekoši pārzina EDS lietošanu un problēmu risināšanu. Citāti no fokusa grupu diskusijas:

- *VID konsultants nespēj atbildēt uz jautājumu, jo pie pašreizējās absolūti bezjēdzīgās valdības likumi mainās tādos tempos, ka konsultanti nespēj tiem izsekot līdzī. Tātad jāuzlabo VID konsultantu komunikācija ar likumdošanas iestādēm. Konsultantiem ir jābūt ziņošiem.*
- *Joprojām ir cilvēki, kas neprot vai viņiem ir grūtības aizpildīt deklarāciju elektroniski. Pirms gada es biju izmisusi, jo nevarēju no darbinieces paskaidrojumiem saprast, kuras ailes aizpildīt (lapa bija atvērta, uzdevu konkrētus jautājumus). Es jau saprotu, ka darbinieces bija noslogotas, bet tas nedrīkstētu būt attaisnojums visai skarbajai attieksmei.*
- *Nezinu ko darīt, bet kaut ko vajag darīt ar to, lai, pirmkārt, 1898 atbild, otrkārt – lai konsultants arī zina un var atbildēt uz specifiskiem jautājumiem. Nepieciešams ieviest stingrāku darbinieku atestāciju, stingrāku VID uzraudzību. Jāpiesaista augsti kvalificēti darbinieki.*
- *Darbiniekiem noteikti nepieciešama apmācība klientu apkalpošanā un būtu vēlams, lai darbinieku prasības un paskaidrojumi neatšķirtos viens no otra un nebūtu situāciju, kad prasības ir diametrāli pretējas.*

24% vēlējās laipnāku un atsaucīgāku attieksmi no VID darbiniekiem (2011.gadā – 27%). Arī šo aspektu ilustrē spilgti citāti no fokusa grupu diskusijas, kurā cilvēki dalās ar savu negatīvo pieredzi saskarsmē ar VID darbiniekiem:

- *Reiz informāciju no VID darbinieces saņēmu ļoti paaugstinātā tonī, respektīvi šai sievietei bija jaušamas veselības problēmas ar psihi, psiholoģiju. VIDam jāveic rūpīgāka darbinieku atlase – lai darbinieks varētu strādāt ar cilvēkiem, nevis ar lāpstu. Pieklājība pret klientu – augstāk par visu. Darbiniekiem jābūt laipnākiem, lai cilvēkiem nav bail vērsties VID.*
- *VID darbiniekam vajag visu klientam paskaidrot, nevis – ejiet tur, nezin kur. Reizēm ir sajūta, ka VID darbinieki nemaz nav ieinteresēti sniegt attiecīgo informāciju. Lielākoties dzer kafiju, un cilvēki gaida rindā.*
- *Vajag skaidrot atbilstoši uzdotajiem jautājumiem, nevis vispārīgi citēt pantu nosaukumus. Jābūt atsaucīgākiem, jo klienti nav juridiski izglītoti un likumus nezina.*

14% aptaujāto ieteica palielināt VID klientu apkalpošanas zālē strādājošo darbinieku skaitu, lai neveidojas rindas (2011.gadā – 22%), bet 9% – dažādot VID nodaļu darba laiku.

Rezumējot jāsecina, ka joprojām aktuāli ir uzlabot VID darbinieku pieejamību – gan palielinot darbinieku skaitu, gan motivējot darbiniekus laipnāk izturēties pret saviem klientiem, gan arī paaugstinot darbinieku kompetenci un spēju sniegt informāciju, kas ir izklāstīta, lietojot normatīvajos aktos lietoto terminoloģiju, paskaidrot ikdienas valodā, sarežģītākus gadījumus ilustrējot ar uzskatāmiem piemēriem.

## 2.2. Iedzīvotāju gada ienākumu vai amatpersonas deklarācijas aizpildīšana un iesniegšana

### Vispārējs raksturojums

Kopumā 2013.gadā Latvijas iedzīvotāju aptaujā tika sasniegti 480 respondenti (t.i., 24% no 1998 respondentiem), kas nav citu personu apgādībā un nav reģistrējušies kā saimnieciskās darbības veicēji un kas pēdējo divu gadu laikā aizpildījuši un iesnieguši Valsts ieņēmumu dienestam savu ienākumu deklarāciju. Savukārt saimnieciskās darbības veicēju apakšgrupā to, ka viņi iesnieguši gada ienākumu deklarāciju, atzīst 87% aptaujāto (298 respondenti)<sup>4</sup>.

87% aptaujāto, kuri iesnieguši iedzīvotāju gada ienākumu deklarāciju un nav saimnieciskās darbības veicēji, deklarāciju iesniedza tāpēc, ka vēlējās saņemt nodokļu atmaksu par izglītības vai veselības izdevumiem, ziedojumiem, uzkrājamo apdrošināšanu u.tml. (2011.gadā – 85%), 12% aptaujāto par deklarācijas iesniegšanas iemeslu minējušo to, ka ir vai ir bijuši valsts amatpersona vai ierēdnis (2011.gadā – 10%).

2013.gada aptaujas dati liecina, ka ir nedaudz pieaudzis to skaits, kas aizpildījuši un iesnieguši pēdējo iedzīvotāju ienākumu deklarāciju elektroniskajā deklarēšanās sistēmā (EDS), un samazinājies to iedzīvotāju skaits, kas pēdējo deklarāciju iesnieguši personiski VID darbiniekam vai klientu konsultantam. Ja 2011.gadā iedzīvotāju ienākumu deklarāciju personiski VID darbiniekam vai klientu konsultantam iesniedza 82% iedzīvotāju, tad 2013.gadā – 76%. Savukārt pēdējo iedzīvotāju ienākumu deklarāciju elektroniskajā deklarēšanās sistēmā (EDS) aizpildīja un iesniedza 2011.gadā 13%, bet 2013.gadā – 18%.

Tāpat kā 2011.gadā saimnieciskās darbības veicēji, iesniedzot pēdējo deklarāciju, salīdzinoši ievērojami biežāk izmantoja EDS – 66%, un 31% iesniedza to personiski VID darbiniekam (2011.gadā – 60% izmantoja EDS, 37% – iesniedza personiski VID darbiniekam).

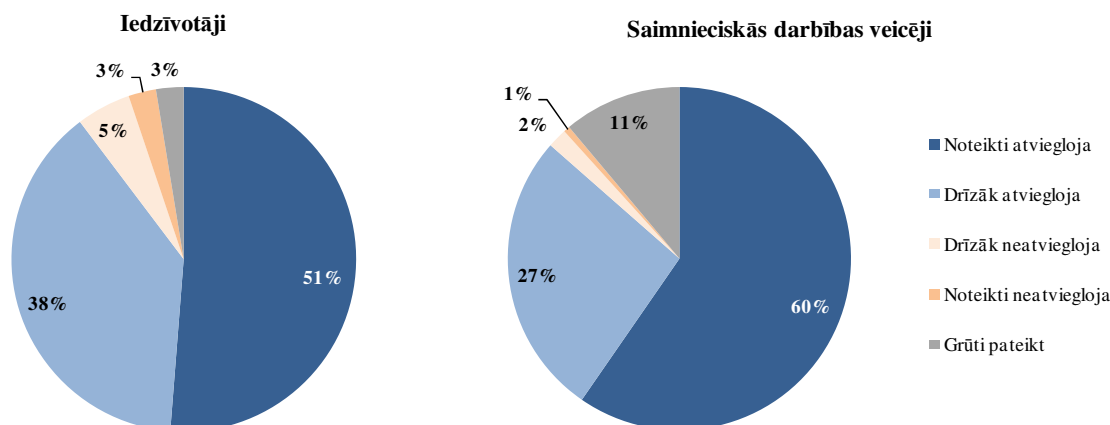
Iesniedzot 2012. gada ienākuma deklarāciju EDS, ir pieejams pakalpojums – izmantot gada ienākuma deklarācijas sagatavi, ko izveido sistēma no VID datiem. Līdz ar to 2013.gada aptaujā respondentiem tika lūgts atbildēt, vai viņi šo pakalpojumu ir izmantojuši un vai tas atviegloja ienākumu deklarācijas aizpildīšanu. Iedzīvotāju vidū šo pakalpojumu bija izmantojuši 78 respondenti jeb 16% no visiem, kuri pēdējo divu gadu laikā ir aizpildījuši un iesnieguši ienākumu deklarāciju un nav saimnieciskās darbības veicēji (91% no visiem iedzīvotājiem, kas iesnieguši deklarāciju EDS).

Saimnieciskās darbības veicēju vidū šo pakalpojumu bija izmantojuši 171 respondents jeb 57% no visiem aptaujātajiem sabiedriskās darbības veicējiem (87% no visiem saimnieciskās darbības veicējiem, kas iesnieguši deklarāciju EDS).

Lielākā daļa gan iedzīvotāju (89%), gan saimnieciskās darbības veicēju (87%), kas izmantojuši ienākuma deklarācijas sagataves no VID datiem, uzskata, ka šis pakalpojums atviegloja ienākuma deklarācijas aizpildīšanu (summētas atbildes „noteikti” un „drīzāk atviegloja”). Uzskatu, ka šis pakalpojums neatviegloja ienākuma deklarācijas aizpildīšanu, pauda 8% iedzīvotāju un 3% saimnieciskās darbības veicēju (sk. 8. zīmējumu). Tie daži respondenti, kas atbildējuši, ka ienākuma deklarācijas sagataves no VID datiem neatviegloja ienākuma deklarācijas aizpildīšanu, min šādus argumentus šim viedoklim: sagatave ir sarežģīta, sagatave ir grūti pārskatāma, aizkavē paroles meklēšana un sagatave neņēma pretī ierakstus.

<sup>4</sup> Saskaņā ar normatīvo aktu prasībām iedzīvotāju gada ienākumu deklarāciju jābūt iesniegušiem 100% saimnieciskās darbības veicēju. Izņēmums ir personas, kas ieguvušas saimnieciskās darbības veicēja statusu 2013. gadā, jo tas nozīmē, ka pirmo deklarāciju viņi iesniegs tikai 2014. gada sākumā.

### 8. zīmējums. Gada ienākuma deklarācijas sagataves, ko izveido sistēma no VID datiem, izmantošanas noderīguma vērtējums (% no atbildējušiem)

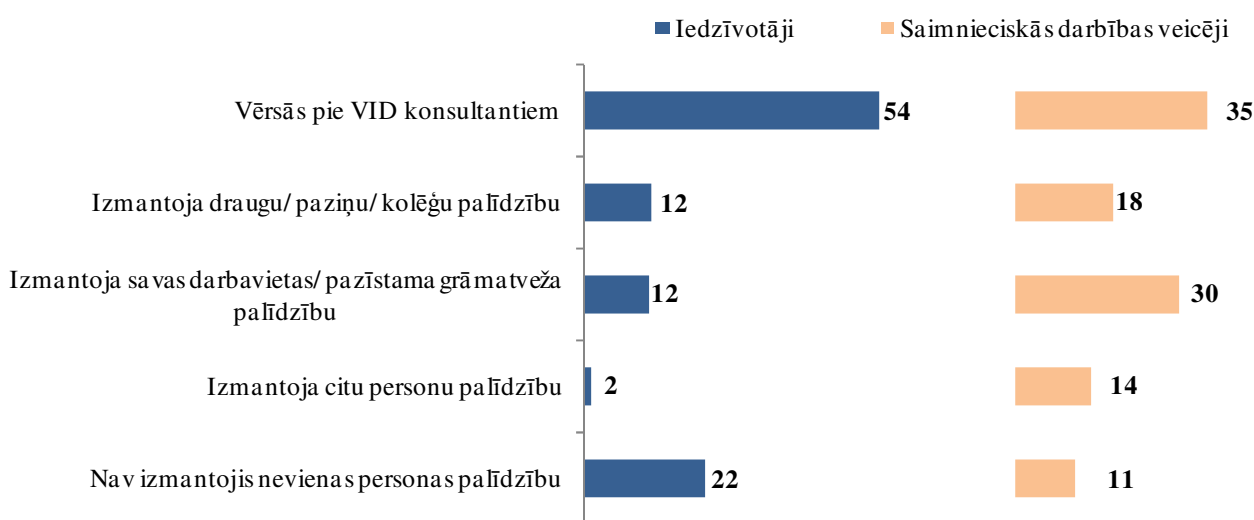


1. n = 78; respondenti, kuri pēdējo divu gadu laikā ir aizpildījuši un iesnieguši ienākumu deklarāciju, nav saimnieciskās darbības veicēji, ir izmantojuši ienākuma deklarācijas sagataves, ko izveido sistēma no VID datiem; 2. n = 171; saimnieciskās darbības veicēji, kuri pēdējo divu gadu laikā ir aizpildījuši un iesnieguši ienākumu deklarāciju un ir izmantojuši ienākuma deklarācijas sagataves, ko izveido sistēma no VID datiem.

Saskaņā ar aptaujas datiem 2013.gadā, 78% iedzīvotāju un 89% saimnieciskās darbības veicēju, aizpildot ienākumu deklarāciju, ir izmantojuši vismaz kādas personas konsultāciju (2011.gadā – 78% iedzīvotāju un 75% saimnieciskās darbības veicēju). Redzams, ka būtiski ir pieaugusi konsultēšanās tieši saimnieciskās darbības veicēju vidū (sk. 9. zīmējumu).

Visbiežāk gan iedzīvotāji, gan saimnieciskās darbības veicēji konsultējas pie VID darbiniekiem – 54% iedzīvotāju un 35% saimnieciskās darbības veicēju ir izmantojuši VID konsultantu pakalpojumus (2011.gadā – 59% iedzīvotāju un 44% saimnieciskās darbības veicēju).

### 9. zīmējums. Dažādu personu konsultāciju izmantošana iedzīvotāju gada ienākumu deklarācijas aizpildīšanai (% no atbildējušiem)



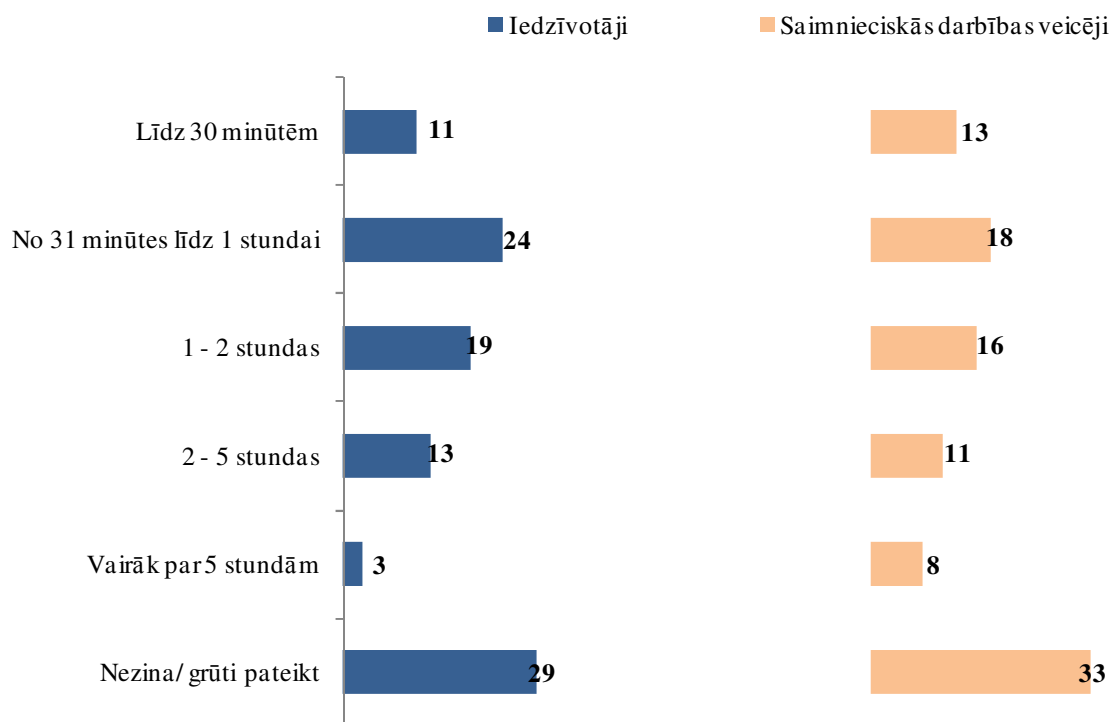
1. n = 480; respondenti, kuri pēdējo divu gadu laikā ir aizpildījuši un iesnieguši ienākumu deklarāciju, nav saimnieciskās darbības veicēji; 2. n = 298; saimnieciskās darbības veicēji, kuri pēdējo divu gadu laikā ir aizpildījuši un iesnieguši ienākumu deklarāciju; vairākatbilžu jautājums

2013.gadā 12% iedzīvotāju un 30% saimnieciskās darbības veicēju izmantojuši savas darbavietas vai cita pazīstama grāmatveža palīdzību (2011.gadā – 7% iedzīvotāju un 29% saimnieciskās darbības veicēju). 12% iedzīvotāju un 18% saimnieciskās darbības veicēju atzinuši, ka viņiem

palīdzību snieguši draugi, paziņas vai kolēģi (2011.gadā – 12% iedzīvotāju un 17% saimnieciskās darbības veicēju).

Pēdējās ienākumu deklarācijas aizpildīšanai iedzīvotāji veltījuši vidēji 2,6 stundas, savukārt saimnieciskās darbības veicēji – 4,0 stundas, bet 2011.gadā – iedzīvotāji vidēji 2,6 stundas, savukārt saimnieciskās darbības veicēji – 4,7 stundas. Jāsecina, ka iedzīvotāju veltītais laiks ienākumu deklarācijas aizpildīšanai nav mainījies, bet saimnieciskās darbības veicēju veltītais laiks pēdējās ienākumu deklarācijas aizpildīšanai ir nedaudz samazinājies (sk. arī deklarācijas aizpildīšanai veltīto stundu sadalījumu 10. zīmējumā).

#### 10. zīmējums. Iedzīvotāju gada ienākumu deklarācijas aizpildīšanai veltītais laiks (% no atbildējušiem)



1. n = 480; respondenti, kuri pēdējo divu gadu laikā ir aizpildījuši un iesnieguši ienākumu deklarāciju, nav saimnieciskās darbības veicēji; 2. n = 298; saimnieciskās darbības veicēji, kuri pēdējo divu gadu laikā ir aizpildījuši un iesnieguši ienākumu deklarāciju.

Ienākumu deklarācijas veidlapas un tās pielikumu aizpildīšana iedzīvotāju un saimnieciskās darbības veicēju vidū, salīdzinot ar 2011.gadu, biežāk tiek vērtētā kā vienkārša vai drīzāk vienkārša (sk. 11. zīmējumu). Joprojām gan saglabājas tendence, ka iedzīvotāji biežāk nekā saimnieciskās darbības veicēji deklarācijas aizpildīšanu uzskata par vienkāršu vai drīzāk vienkāršu – 68% iedzīvotāju un 62% saimnieciskās darbības veicēju deklarācijas aizpildīšanu uzskata par vienkāršu vai drīzāk vienkāršu (2011.gadā – 56% iedzīvotāju un 41% saimnieciskās darbības veicēju). 9% iedzīvotāju un 6% saimnieciskās darbības veicēju deklarācijas aizpildīšanu uzskata par sarežģītu – tādu, kas sagādāja nozīmīgas grūtības (2011.gadā – 16% iedzīvotāju un 18% saimnieciskās darbības veicēju).

Grupu diskusiju dalībnieku vidū tie, kas uzskata, ka ienākumu deklarāciju aizpildīšana ir sarežģīta, uzsver, ka nepieciešamas pieejamākas konsultācijas no VID darbinieku puses. No otras puses, ir arī tādi cilvēki, kas neuzticas VID darbiniekiem:

- *Vajag, lai VID ir cilvēki, kas profesionāli nodarbojas ar to iesniegšanu un sastādīšanu klientiem, profesionāli konsultē un sniedz nepieciešamo informāciju, nevis slēpj vai nepasaka, vai runā neizprotamos jēdzienos. Nav uzticamības šiem konsultantiem. Bet vajag,*

*lai viņi prot uzdot vajadzīgos jautājumus un nokārtot vajadzīgās lietas paši, nevis klienti staigā apkārt īsti nesaprazdami, ko darīt.*

Citi diskusijas dalībnieki uzsver, ka nepieciešami saprotami un īsi skaidrojumi elektroniski:

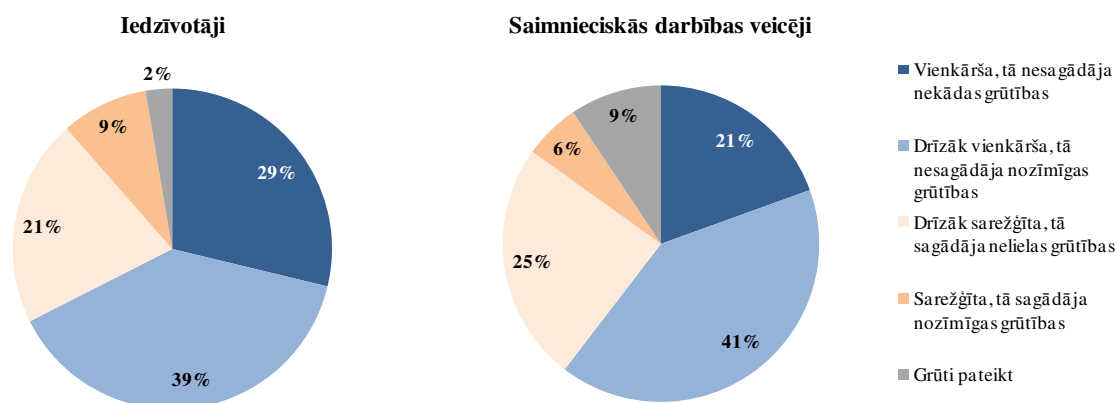
- *Vienkāršos nepaplašinātos teikumos vajag īsu Help tekstu pie katras ailes, rindas. Jo paskaidrojumi ir pārāk gari – beigās vairs nevar atcerēties sākumu. Uzbraucot uz aili, lai būtu iespējams izvēlēties skaidrojumus, kā šo aili izprast vai blankas daļu.*
- *Viss tur ir uzrakstīts latviski, bet es lasu teikumus un neko nesaprotu, ko no manis grib. Tam visam vajadzētu būt daudz vienkāršākam! Bez grāmatveža palīdzības es nevarētu deklarāciju aizpildīt.*

Vēl viens diskusijas dalībnieks uzsver, ka „varētu būt darbinieks, kurš nepieciešamības gadījumā tiešsaistē ar klientu varētu konsultēt un palīdzēt deklarācijas aizpildīšanā”.

Kāds cits diskusijas dalībnieks vēlētos, lai ienākumu deklarācijas aizpildīšanā tiktu izmantota Skandināvijas pieredze, kur saskaņā ar viņa informāciju valsts iestāde sagatavo ienākumu deklarāciju un nosūta visiem iedzīvotājiem pa pastu, un iedzīvotāji to tikai papildina vai pielabo, ja nepieciešams:

- *Kā Skandināvijā – to aizpilda un iesniedz visi. To jau aizpildītu katram atsūta pa pastu, cilvēks tikai veic labojumus, ja ierēdnis, to aizpildot, kaut ko nav ņēmis vērā.*

### 11. zīmējums. Gada ienākumu deklarācijas aizpildīšanas sarežģītības vērtējums (% no atbildējušiem)

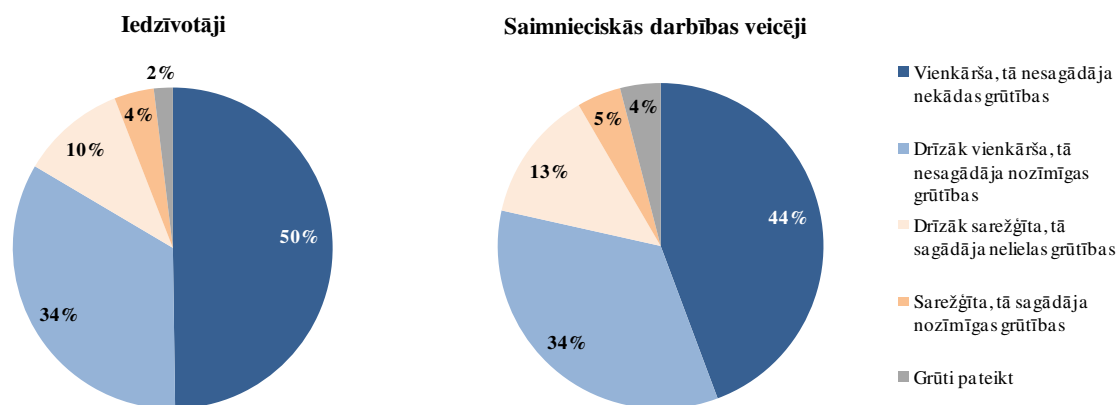


1. n = 480; respondenti, kuri pēdējo divu gadu laikā ir aizpildījuši un iesnieguši ienākumu deklarāciju, nav saimnieciskās darbības veicēji; 2. n = 298; saimnieciskās darbības veicēji, kuri pēdējo divu gadu laikā ir aizpildījuši un iesnieguši ienākumu deklarāciju.

Arī ienākumu deklarācijas iesniegšanas procedūra 2013.gadā biežāk, salīdzinot ar 2011.gadu, tiek vērtēta kā vienkārša vai drīzāk vienkārša. Būtiskākās izmaiņas gan skar tieši saimnieciskās darbības veicēju vērtējumu – viņu vidū ir būtiski pieaudzis to skaits, kas šo procedūru vērtē kā vienkāršu vai drīzāk vienkāršu: 2013.gadā – 84% iedzīvotāju un 78% saimnieciskās darbības veicēju; 2011.gadā – 82% iedzīvotāju un 66% saimnieciskās darbības veicēju (sk. 12. zīmējumu).



## 12. zīmējums. Gada ienākumu deklarācijas iesniegšanas sarežģītības vērtējums (% no atbildējušiem)



1. n = 480; respondenti, kuri pēdējo divu gadu laikā ir aizpildījuši un iesnieguši ienākumu deklarāciju, nav saimnieciskās darbības veicēji; 2. n = 298; saimnieciskās darbības veicēji, kuri pēdējo divu gadu laikā ir aizpildījuši un iesnieguši ienākumu deklarāciju.

### Problēmas un ieteikumi

Problēmas saistībā ar iedzīvotāju gada ienākumu deklarācijas un tās pielikumu aizpildīšanu ir attēlotas 13. (iedzīvotājiem) un 14. (saimnieciskās darbības veicējiem) zīmējumā. Salīdzinot 2013.gada un 2011.gada aptaujas datus, jāuzsver, ka gan iedzīvotāju vidū, gan saimnieciskās darbības veicēju vidū ir būtiski samazinājies to skaits, kas, intervētājam nosaucot dažādas problēmas, atzīst, ka ir ar tām saskāries.

Nozīmīgākās problēmas, ar kurām sastapušies aptaujātie, ir:

- *Skaidrības trūkums, kuru veselības aprūpes izdevumu iekļaušana deklarācijā ir ierobežota un kuru – nav ierobežota:* 2013.gadā to atzīst kā problēmu **17%** iedzīvotāju un **31%** saimnieciskās darbības veicēju (2011.gadā 27% iedzīvotāju un 41% saimnieciskās darbības veicēju). Parasti šī problēma radījusi vidēji lielu apgrūtinājumu.
- *Grūtības aprēķināt, kādas summas ir jāieraksta katrā no deklarācijas ailītēm:* šo problēmu 2013.gadā minējuši **15%** iedzīvotāju un **30%** saimnieciskās darbības veicēju (2011.gadā 27% iedzīvotāju un 38% saimnieciskās darbības veicēju). Parasti šī problēma radījusi vidēji lielu apgrūtinājumu.
- *Skaidrības trūkums, kādus izglītības un veselības aprūpes izdevumus drīkst iekļaut deklarācijā, lai saņemtu nodokļu atmaksu:* 2013.gadā to atzīst kā problēmu **18%** iedzīvotāju un **30%** saimnieciskās darbības veicēju (2011.gadā 24% iedzīvotāju un 37% saimnieciskās darbības veicēju). Parasti šī problēma radījusi vidēji lielu apgrūtinājumu.
- *Veidlapas aizpildīšanai veltīts daudz laika:* šo problēmu 2013.gadā minējuši **19%** iedzīvotāju un **29%** saimnieciskās darbības veicēju (2011.gadā 25% iedzīvotāju un 42% saimnieciskās darbības veicēju). Arī šī problēma parasti radījusi vidēji lielu apgrūtinājumu.
- *Deklarācijā un tās pielikumos izmantotie termini ir sarežģīti un nesaprotami:* **19%** iedzīvotāju un **31%** saimnieciskās darbības veicēju 2013.gadā norādījuši šo problēmu, 2011.gadā – 27% iedzīvotāju un 38% saimnieciskās darbības veicēju, un tas radījis lielākoties lielu vai vidēju apgrūtinājumu.
- *Nevarēja atrast pamācību, kāda informācija jānorāda katrā no deklarācijas ailītēm:* 2013.gadā to atzīst kā problēmu **14%** iedzīvotāju un **24%** saimnieciskās darbības veicēju

(2011.gadā 25% iedzīvotāju un 34% saimnieciskās darbības veicēju). Šī problēma radījusi lielākoties lielu vai vidēju apgrūtinājumu.

- *Skaidrības trūkums, kādā secībā deklarācijā rakstīt datus par izglītības un veselības izdevumiem par iepriekšējiem gadiem:* 2013.gadā 12% iedzīvotāju un 24% saimnieciskās darbības veicēju, bet 2011.gadā 18% iedzīvotāju un 31% saimnieciskās darbības veicēju norādīja šo problēmu, kas prasti radīja vidēju apgrūtinājumu.
- *Pārāk garš nodokļu atmaksas termiņš:* šo problēmu minējuši 2013.gadā 17% iedzīvotāju, kas iesnieguši deklarāciju, un 24% saimnieciskās darbības veicēju (2011.gadā 32% iedzīvotāju un 28% saimnieciskās darbības veicēju), un aptuveni trešdaļai iedzīvotāju tas radījis lielu apgrūtinājumu;
- *Skaidrības trūkums, kādā veidā deklarācijā rakstīt datus par izglītības un veselības izdevumiem par saviem radniekiem:* 2013.gadā 10% iedzīvotāju un 22% saimnieciskās darbības veicēju, bet 2011.gadā 19% iedzīvotāju un 31% saimnieciskās darbības veicēju norādīja šo problēmu, kas prasti radīja lielu vai vidēju apgrūtinājumu.
- *Skaidrības trūkums, kā jābūt noformētiem dokumentiem, kuri jāpievieno deklarācijai (piemēram, oriģināli, izdrukas, kopijas u.tml.):* 2013.gadā 16% iedzīvotāju un 19% saimnieciskās darbības veicēju, 2011.gadā 19% iedzīvotāju un 29% saimnieciskās darbības veicēju norāda šo problēmu, kas parasti radījusi vidēju apgrūtinājumu.

Citas problēmas aptaujāto iedzīvotāju un saimnieciskās darbības veicēju vidū minētas salīdzinoši nedaudz retāk. Visretāk atzīmētā problēma saimnieciskās darbības veicēju vidū ir grūtības nepietiekamu latviešu valodas zināšanu dēļ (5%), bet iedzīvotāju vidū – informācijas trūkums par kontu numuriem, uz kuriem jāpārskaita nodokļi (2%).

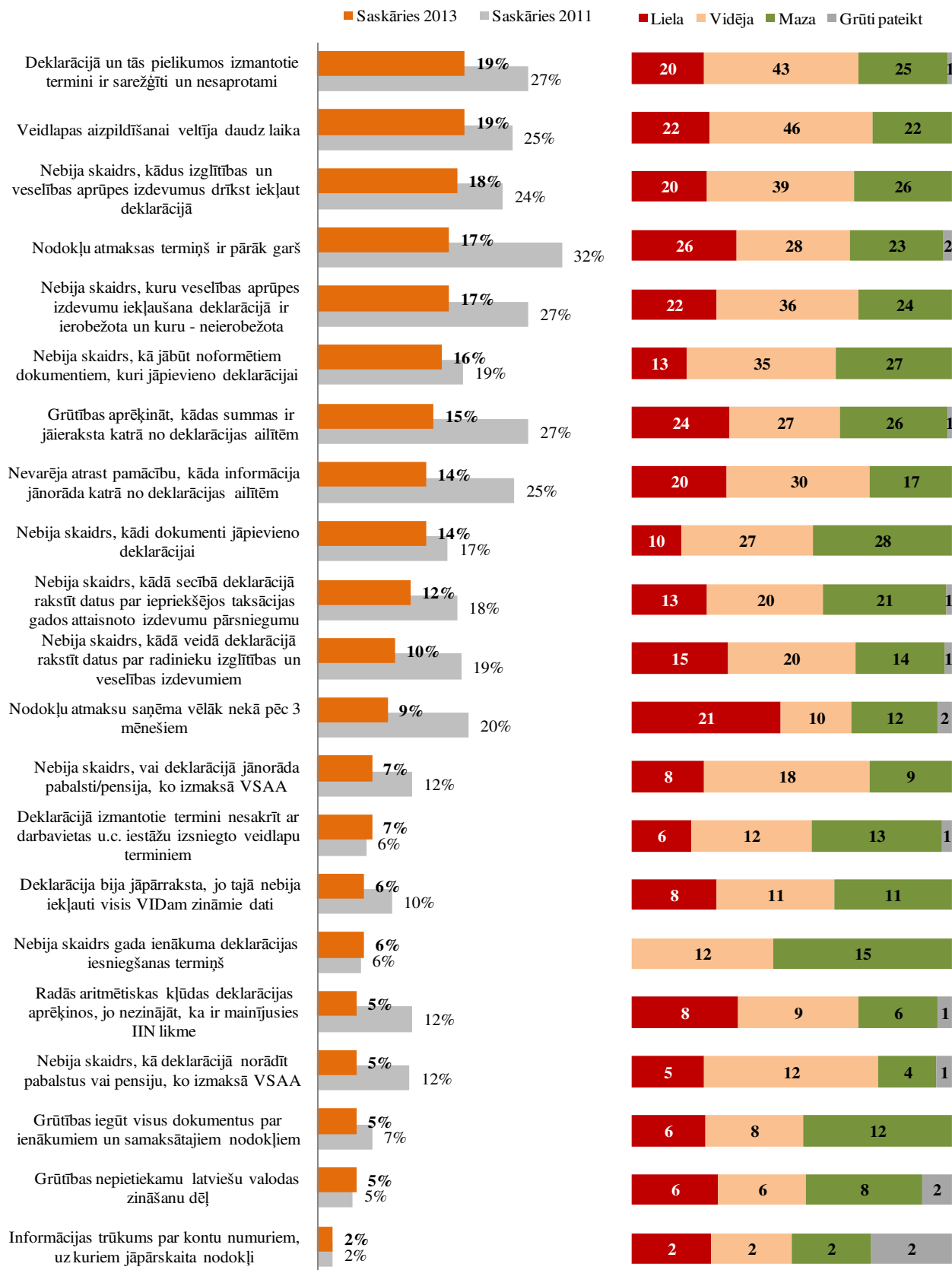
Kopumā 24% iedzīvotāju, kuri pēdējo divu gadu laikā ir aizpildījuši un iesnieguši gada ienākumu deklarāciju, un 37% saimnieciskās darbības veicēju uzskata, ka nepieciešams uzlabot ienākumu deklarāciju un tās iesniegšanu. 2011.gadā – 28% iedzīvotāju un 50% saimnieciskās darbības veicēju. Redzams, ka tieši saimnieciskās darbības veicēju vidū būtiski ir samazinājies to skaits, kas uzskata, ka ienākumu deklarāciju un tās iesniegšanu nepieciešams uzlabot.

Iedzīvotāju apakšgrupā izteiktie ieteikumi ir ļoti vispārīgi – **29%** no tiem, kas uzskata, ka ienākumu deklarāciju un tās iesniegšanu vajadzētu uzlabot, norāda, ka nepieciešams vienkāršot veidlapas. **22%** no tiem, kas uzskata, ka ienākumu deklarāciju un tās iesniegšanu vajadzētu uzlabot, norāda, ka nepieciešams vienkāršot ienākumu deklarācijas procedūru, nenorādot konkrēti, kuri deklarācijas aizpildīšanas vai iesniegšanas posmi būtu jāuzlabo.

Salīdzinoši retāk minētie ieteikumi ir – 9% iedzīvotāju vēlētos saņemt vairāk informācijas, 8% iedzīvotāju vēlētos informāciju un veidlapu saprotamā valodā, izmantojot mazāk specifisku terminu, 6% vēlētos zinošākus VID darbiniekus, 5% liekas, ka VID nevajadzētu prasīt tos datus, kas viņiem jau ir, un tikpat daudz iedzīvotāju uzskata, ka nepieciešams samazināt rindas.

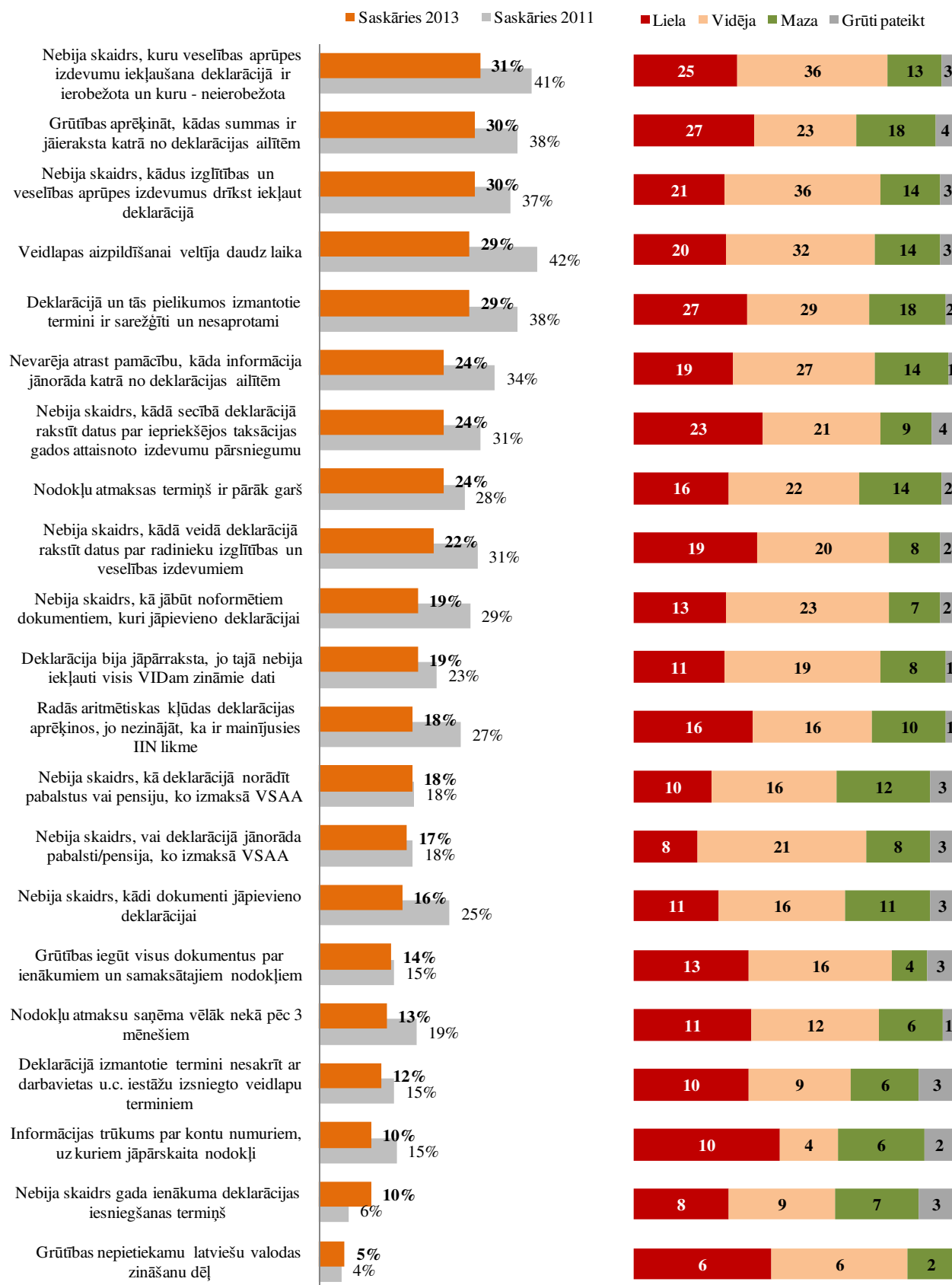
Līdzīgi arī saimnieciskās darbības veicēju vidū **19%** no tiem, kas uzskata, ka ienākumu deklarāciju un tās iesniegšanu vajadzētu uzlabot, norāda, ka nepieciešams vienkāršot veidlapas, un **14%** norāda, ka veidlapu vajadzētu mazāk. 7% liekas svarīgi nodrošināt konsultantus, kuri klātienē, telefoniski vai tiešsaistē konsultē klientu un palīdz aizpildīt deklarāciju. 6% uzskata, ka nevajadzētu prasīt vēlreiz datus, kas jau ir iesniegti un zināmi VID. Tikpat – 6% uzskata, ka nepieciešams pilnveidot EDS, lai deklarācijas aizpildīšana būtu vieglāka un ātrāka. 5% norāda šādus nepieciešamo uzlabojumu veidus: mazākas rindas; mazāk terminu, saprotamākā valodā; vairāk informācijas, ko drīkst/nedrīkst iekļaut deklarācijā, par ko var atgūt nodokļus, skaidra un detalizēta instrukcija un paraugs deklarācijas aizpildīšanai.

### 13. zīmējums. Problēmas saistībā ar iedzīvotāju gada ienākumu deklarācijas aizpildīšanu iedzīvotāju mērķa grupā 2013. gadā un problēmas minēšanas biežuma salīdzinājums ar 2011. gada pētījumu (% no atbildējušiem un absolūtos skaitļos)



1. n = 480; respondenti, kuri pēdējo divu gadu laikā ir aizpildījuši un iesnieguši ienākumu deklarāciju, nav saimnieciskās darbības veicēji. 2. respondenti, kuri saskārušies ar norādīto problēmu.

### 14. zīmējums. Problēmas saistībā ar iedzīvotāju gada ienākumu deklarācijas aizpildīšanu saimnieciskās darbības veicēju mērķa grupā 2013. gadā un problēmas minēšanas biežuma salīdzinājums ar 2011. gada pētījumu (% no atbildējušiem un absolūtos skaitļos)



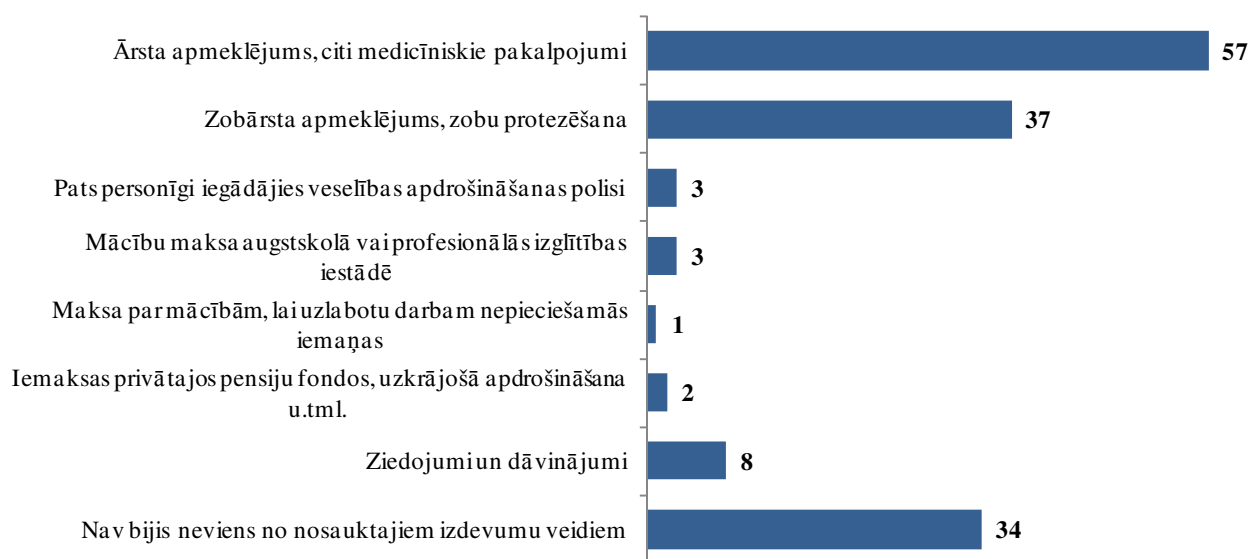
1. n = 298; saimnieciskās darbības veicēji, kuri pēdējo divu gadu laikā ir aizpildījuši un iesnieguši ienākumu deklarāciju. 2. respondenti, kuri saskārušies ar norādīto problēmu.

### Potenciālie deklarācijas iesniedzēji un deklarācijas iesniegšanas šķēršļi

Lai noskaidrotu, vai nepastāv kādi būtiski šķēršļi iedzīvotājiem iesniegt gada ienākumu deklarāciju, tika jautāts, vai tiem Latvijas iedzīvotājiem, kas pēdējo divu gadu laikā nebija iesnieguši deklarāciju, ir bijuši tādi izdevumi, par kuriem viņi varētu saņemt iedzīvotāju ienākumu nodokļa atmaksu. Ja šādi izdevumi aptaujātajiem bijuši, tika noskaidroti iemesli, kāpēc netika iesniegta gada ienākumu deklarācija.

Saskaņā ar 2013.gada aptaujas datiem tikai 34% iedzīvotāju, kuri pēdējo divu gadu laikā nav iesnieguši deklarāciju, nav bijuši tādi izdevumi, par kuriem ir iespējams saņemt iedzīvotāju ienākumu nodokļa atmaksu (2011.gadā – 31% iedzīvotāju) (sk. 15. zīmējumu).

#### 15. zīmējums. Attaisnoto izdevumu izplatība iedzīvotāju ienākumu deklarāciju neiesniegušo fizisko personu vidū (% no atbildējušiem)



n = 1389; iedzīvotāji, kuri pēdējo divu gadu laikā nav aizpildījuši un iesnieguši ienākumu deklarāciju; vairākatbilžu jautājums.

Līdzīgi kā 2011.gadā arī 2013.gadā visbiežāk iedzīvotājiem, kuri nav iesnieguši deklarāciju pēdējo divu gadu laikā, ir bijuši attaisnotie izdevumi par veselības aprūpes pakalpojumiem (sk. 15. zīmējumu). 57% aptaujāto ir norādījuši, ka viņi ir maksājuši par ārsta apmeklējumu un par citu medicīnisku pakalpojumu izmantošanu (2011.gadā – 61% respondentu), savukārt 37% ir maksājuši par zobārsta apmeklējumu un zobu protezēšanu (2011.gadā – 36% respondentu).

Ziedojuši vai dāvinājuši (labdarībai, kādai organizācijai, portālā *ziedot.lv* u.tml.) ir 8% respondentu (tieši tikpat, cik 2011.gadā), savukārt citi izdevumi iedzīvotājiem, kas nav iesnieguši deklarāciju, bijuši salīdzinoši reti.

Tāpat kā 2011.gadā biežāk minētais iemesls, kāpēc iedzīvotāji nebija iesnieguši gada ienākuma deklarāciju, lai saņemtu iedzīvotāju ienākumu nodokļa atmaksu par attaisnotajiem izdevumiem (sk. 16. zīmējumu), bija **mazais izdevumu apmērs**. 2013.gadā 40% aptaujāto minēja šo iemeslu, 2011.gadā – 33% aptaujāto.

Jāuzsver, ka joprojām 17% iedzīvotāju, kas pēdējo divu gadu laikā nav aizpildījuši un iesnieguši ienākumu deklarāciju un kuriem ir bijuši izdevumi, par kuriem iespējams saņemt iedzīvotāju ienākumu nodokļa atmaksu, **nezināja, ka tāda iespēja vispār pastāv** (2011.gadā – 22%). 25% iedzīvotāju nebija saglabājuši izdevumus apliecinājošos dokumentus – čekus (2011.gadā – 21%), bet

vēl tikpat liela grupa iedzīvotāju uzskata, ka viņiem šāda iespēja saņemt nodokļu atmaksu nepienākas (2013.gadā 20%, 2011.gadā – 22%).

### 16. zīmējums. Iedzīvotāju ienākumu deklarācijas neiesniegšanas iemesli (% no atbildējušiem)



n = 924; iedzīvotāji, kuri pēdējo divu gadu laikā nav aizpildījuši un iesnieguši ienākumu deklarāciju un kuriem ir bijuši izdevumi, par kuriem iespējams saņemt iedzīvotāju ienākumu nodokļa atmaksu; vairākatbilžu jautājums.

Trīs citi minētie iemesli norāda, ka administratīvās procedūras, lai saņemtu pārmaksātu iedzīvotāju ienākuma nodokli par attaisnotajiem izdevumiem, ir pārāk sarežģītas un rada šķēršļus iedzīvotājiem. Šie iemesli ir: (1) nepieciešams daudz laika, lai aizpildītu un iesniegtu deklarāciju (gan 2013.gadā, gan 2011.gadā – 12%), (2) nav zināma kārtība, kas jādara, lai saņemtu atpakaļ pārmaksāto iedzīvotāju ienākuma nodokli (gan 2013.gadā, gan 2011.gadā – 11%), un (3) deklarācijas veidlapa ir sarežģīta (2013.gadā – 8%, 2011.gadā – 9%). Vēl 3% aptaujāto atzīst, ka viņi nav zinājuši, uz kuru iestādi jādodas, lai iesniegtu deklarāciju (2011.gadā – 4%).

## 2.3. Administratīvās procedūras saimnieciskās darbības veicējiem

### Vispārējs raksturojums

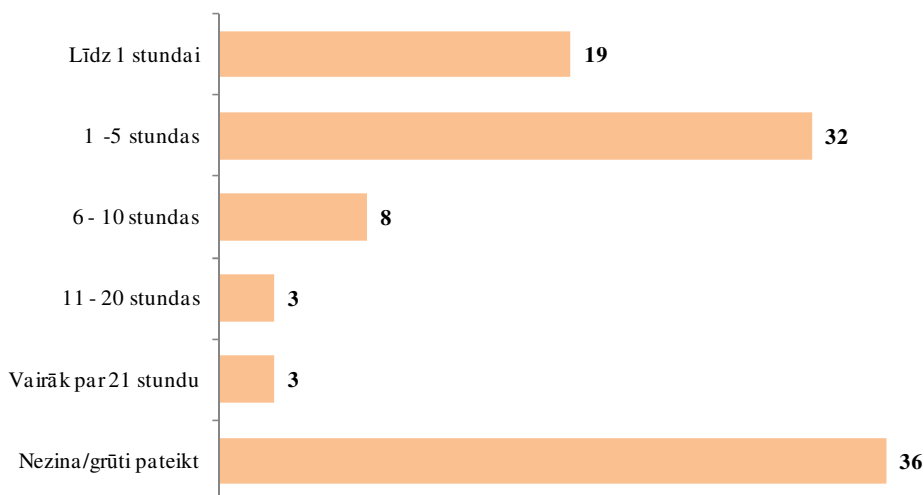
Tāpat kā 2011.gadā, arī 2013.gada aptaujā kopumā 6% no pamataptaujā aptvertajiem Latvijas iedzīvotājiem ir reģistrējušies kā saimnieciskās darbības veicēji jeb, ikdienas sarunvalodā runājot, kā – pašnodarbinātās personas. Ņemot vērā pētījuma mērķi padziļināti analizēt dažādas ar nodokļu nomaksu saistītās administratīvās procedūras, papildus iedzīvotāju aptaujai tika nodrošināta datu vākšana saimnieciskās darbības veicēju papildizlasē. Tādējādi pētījumā tika sasniegti **342 saimnieciskās darbības veicēji** (2011.gadā – 326 respondenti).

Joprojām saglabājas tendence, ka divas trešdaļas saimnieciskās darbības veicēju savus grāmatvedības dokumentus kārtoti paši (2013.gadā – 63%, 2011.gadā – 66%). Tikai 16% algo grāmatvedī (2011.gadā – 14%), bet 17% kārtoti dokumentus gan paši, gan izmanto kādas citas personas pakalpojumus (2011.gadā – 18%). 4% izmanto kāda zinošāka radnieka palīdzību (2011.gadā – 2%).

Kopumā 36% saimnieciskās darbības veicēju nav varējuši novērtēt, cik daudz laika viņi velta savas grāmatvedības kārtošanai. No tiem respondentiem, kas snieguši konkrētu atbildi, aprēķināts, ka saimnieciskās darbības grāmatvedības dokumentu kārtošanai, ņemot vērā veltīto laiku gan

ieņēmumu un izdevumu uzskaitē, gan saimnieciskās darbības žurnāla sakārtošanai, gan regulāro atskaišu sagatavošanai un iesniegšanai, vidēji mēnesī tiek veltītas 5,8 stundas – tieši tāpat kā 2011.gadā (sk. arī 17. zīmējumu). Jāpiebilst, ka to vidū, kas savus grāmatvedības dokumentus kārto paši, ir ievērojami mazāka daļa respondentu, kas nav varējuši novērtēt, cik daudz laika viņi velta savas grāmatvedības kārtošanai (28%), salīdzinot ar tiem, kuri algo grāmatvedi (43%) vai kārto dokumentus gan paši, gan izmanto kādas citas personas pakalpojumus (52%).

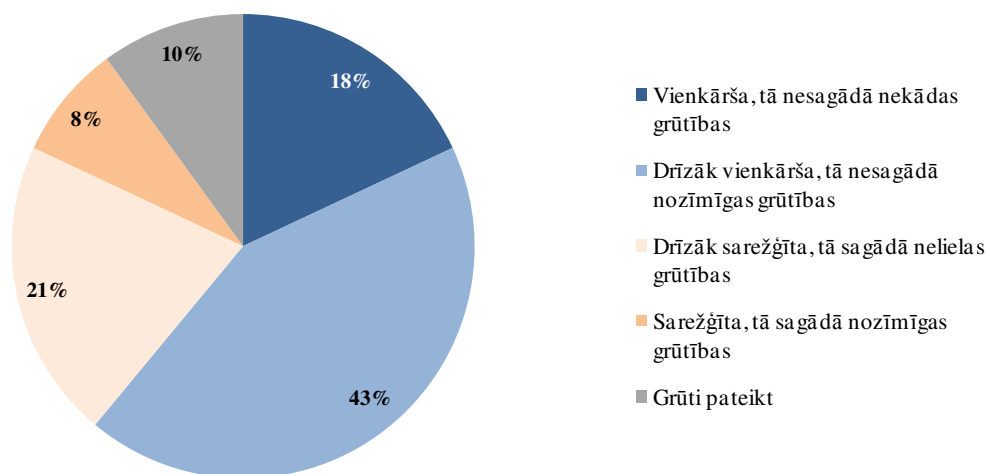
### 17. zīmējums. Saimnieciskās darbības grāmatvedības dokumentu kārtošanai mēnesī veltītais laiks (% no atbildējušo skaita)



n = 323; saimnieciskās darbības veicēji, kas snieguši atbildi uz šo jautājumu.

Saimnieciskās darbības veicēja ikdienas grāmatvedības kārtošanu 18% respondentu vērtē kā vienkāršu, jo tā nesagādā nekādas grūtības (tikpat, cik 2011.gadā), un 43% – kā drīzāk vienkāršu, kas nesagādā nozīmīgas grūtības (2011.gadā – 35%) (sk. 18. zīmējumu). Savukārt 29% grāmatvedības kārtošanu vērtē kā drīzāk sarežģītu vai sarežģītu (2011.gadā – 38%). Redzams, ka kopumā ir palielinājies to saimnieciskās darbības veicēju skaits, kas ikdienas grāmatvedības kārtošanu vērtē kā drīzāk vienkāršu.

### 18. zīmējums. Saimnieciskās darbības grāmatvedības dokumentu kārtošanas sarežģītības vērtējums (% no atbildējušo skaita)



n = 323; saimnieciskās darbības veicēji, kas snieguši atbildi uz šo jautājumu.

## **Problēmas un ieteikumi**

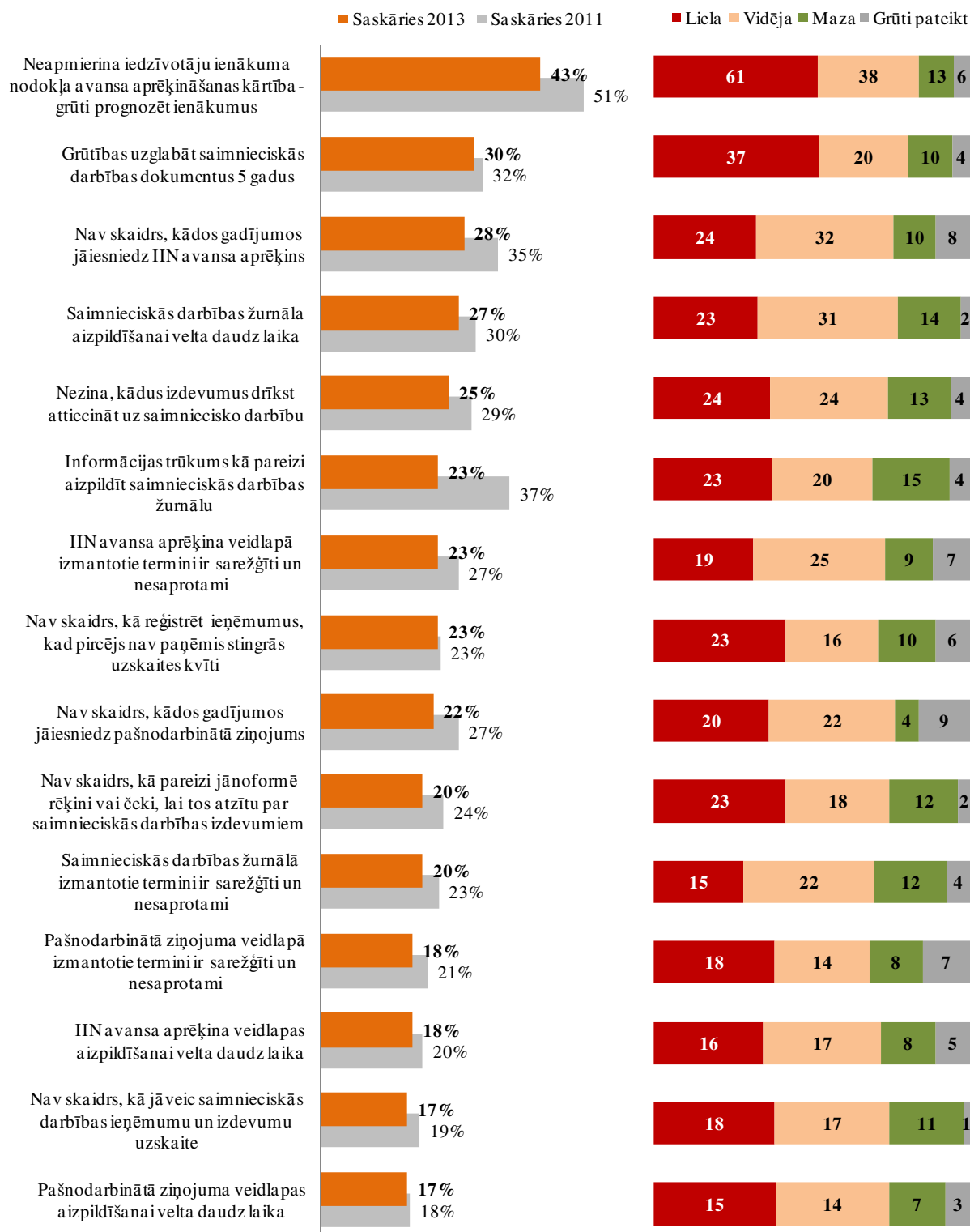
Būtiskākās problēmas, ar kurām sastopas saimnieciskās darbības veicēji, kārtojot savas saimnieciskās darbības grāmatvedības dokumentus, 2013.gadā nedaudz atšķiras no 2011.gada aptaujas rezultātiem. Pirmkārt, kopumā ir samazinājies to skaits, kas vispār min kādas grūtības ikdienas grāmatvedības kārtošanā. Otrkārt, ja 2011.gadā otra visbiežāk minētā problēma bija informācijas trūkums, kā pareizi aizpildīt saimnieciskās darbības žurnālu, tad 2013.gadā šī problēma minēšanas biežuma ziņā ir vairs tikai sestā aktuālākā problēma (sk. 19. zīmējumu). Tomēr saglabājas tendence, ka vislielāko neapmierinātību rada iedzīvotāju ienākuma nodokļa avansa aprēķināšanas kārtība, jo ir apgrūtinātas iespējas prognozēt ienākumus:

- *Neapmierinātība ar iedzīvotāju ienākumu nodokļa avansa aprēķināšanas kārtību, grūti prognozēt nākamā gada ienākumu apmēru:* 2013.gadā 43% un 2011.gadā 51% saimnieciskās darbības veicēju minējuši šo problēmu. Gandrīz divas trešdaļas, kas minējuši šo problēmu, uzskata to par lielu apgrūtinājumu.
- *Grūtības uzglabāt saimnieciskās darbības dokumentus piecus gadus:* 2013.gadā 30% un 2011.gadā 32% saimnieciskās darbības veicēju minējuši šo problēmu, pusei tas rada lielu apgrūtinājumu.
- *Skaidrības trūkums, kādos gadījumos jāiesniedz iedzīvotāju ienākumu nodokļa avansa aprēķins:* 2013.gadā 28% un 2011.gadā 35% saimnieciskās darbības veicēju norāda šo problēmu, gandrīz trešdaļai tā radījusi lielu apgrūtinājumu.
- *Saimnieciskās darbības žurnāla aizpildīšanai veltīts daudz laika:* 2013.gadā 27% un 2011.gadā 30% saimnieciskās darbības veicēju norāda šo problēmu, visbiežāk tā rada lielu vai vidēju apgrūtinājumu.
- *Zināšanu trūkums, kādus izdevumus drīkst attiecināt uz savu saimniecisko darbību:* 2013.gadā 25% un 2011.gadā 29% saimnieciskās darbības veicēju minējuši šo problēmu, trešdaļai tas radījis lielu apgrūtinājumu.
- *Informācijas/ parauga trūkums, kā pareizi aizpildīt saimnieciskās darbības žurnālu:* 2013.gadā 23% un 2011.gadā **37%** saimnieciskās darbības veicēju minējuši šo problēmu, trešdaļai tas radījis lielu apgrūtinājumu.

Citas saimnieciskās darbības veicēju minētās problēmas attiecas uz terminu sarežģītību aizpildāmajās ziņojumu formās un neskaidrībām attiecībā uz vairāku veidlapu aizpildīšanu, piemēram, IIN avansa aprēķina veidlapu, pašnodarbinātā ziņojumu un saimnieciskās darbības žurnālu (sk. 19. zīmējumu).



### 19. zīmējums. Problēmas saistībā ar saimnieciskās darbības grāmatvedības kārtošānu 2013. gadā un problēmas minēšanas biežuma salīdzinājums ar 2011. gada pētījumu (% no atbildējušiem un absolūtos skaitļos)



1. n = 323; saimnieciskās darbības veicēji, kas snieguši atbildi uz šo jautājumu. 2. respondenti, kuri saskārušies ar norādīto problēmu.

Pēc 40% saimnieciskās darbības veicēju domām, būtu nepieciešams uzlabot saimnieciskās darbības dokumentu kārtošānu un regulāro atskaišu iesniegšanas procedūru (2011.gadā – 48%). 50%

aptaujāto (57 respondenti), kuri uzskatīja, ka nepieciešami uzlabojumi, diezgan vispārīgi norāda, ka saimnieciskās darbības dokumentu kārtošana un regulāro atskaišu iesniegšanas procedūru nepieciešams vienkāršot un padarīt lietotājam draudzīgāku. Tie, kas min kādus konkrētākus ieteikumus, norāda, ka uzskaites žurnālam būtu jābūt vienkāršākam, lai par katru sīkumu nav jāiesniedz čeki, nepieciešams izmantot saprotamus terminus, nepieciešams piedāvāt paraugus tam, kā dokumentus pareizi aizpildīt un iesniegt, organizēt VID konsultācijas un apmācības par saimnieciskās darbības dokumentu sagatavošanu:

- *Apmācīt dokumentu kārtošana, ja pašnodarbinātā persona pati kārtu grāmatvedību. Viņi tiek apmācīti un to dara. Vienkāršs darba darītājs to nespēj aptvert.*

Fokusa grupu diskusijā tika apspriests tas, ka vajadzētu atbrīvot no pienākuma iesniegt tukšas atskaites (ja saimnieciskā darbība nav notikusi), kā arī atbrīvot no pienākuma iesniegt atskaites, ja gada ienākumi no saimnieciskās darbības nepārsniedz divpadsmit minimālās algas.

- *Nevajadzētu atskaiti, ja nav izmantotas kvītis. Jo vajadzētu samazināt iesniedzamo atskaišu daudzumu. Kaut vai par reģistrēto kvīšu izmantošanu.*
- *Līdz noteiktam apgrozījumam varbūt neveikt tik detalizētu ieņēmumu un izdevumu uzskaiti, jo tas aizņem daudz laika.*

Vēl viena problēma, kas tika minēta arī 2011.gada fokusa grupu diskusijās, ir grūtības uzglabāt dokumentus prasītos 5 gadus, jo čeki izbalē un nav vairs salasāmi:

- *Nav nozīmes 5 gadus glabāt čekus, ja tie tiek izgatavoti uz tāda materiāla, kas jau sākotnēji var būt nesalasāms, līdz ar to nav jēgas atspoguļot numurus un datumus reģistrā, jo pēc 5 gadiem tāpat neviens nevarēs salīdzināt datus. Nu, vajag noteikt summas, no kurām būtu jāsaglabā attaisnojamie dokumenti, nevis saglabāt izdevumu čekus par pat mazākajām summām.*

Sarežģījumus joprojām rada arī tas, ka nodokļi ir jāmaksā avansā no plānotās ienākumu summas, nevis nopelnītās:

- *Iedzīvotāju ienākuma nodokļa avansa aprēķins vispār jāizslēdz. Nodokļi jāmaksā no nopelnītās naudas, nevis avansā no prognozes.*

## 2.4. EDS lietošana

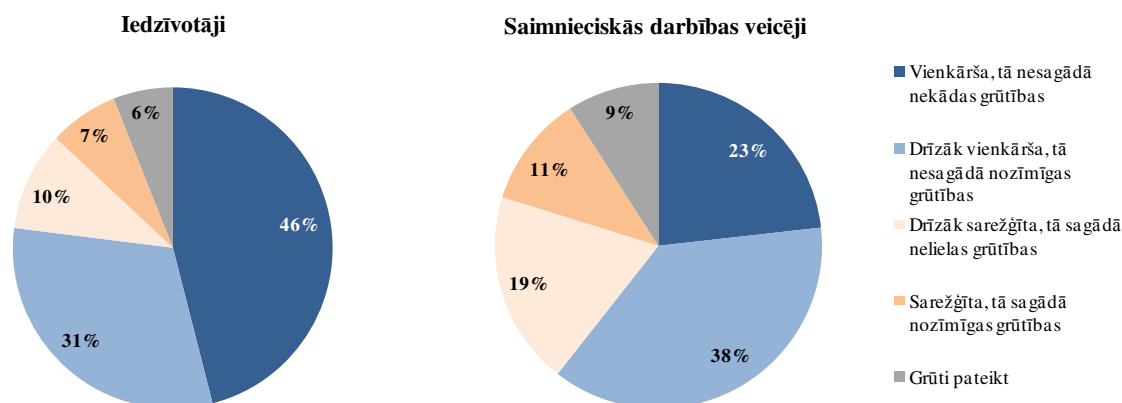
### Vispārējs raksturojums

Kopumā 9% Latvijas iedzīvotāju (t.i., 180 no 1998 respondentiem) atzīst, ka ir reģistrējušies kā elektroniskās deklarēšanās sistēmas (EDS) lietotāji savām personīgajām vajadzībām. To vidū EDS ir reģistrējušies arī 122 respondenti (6% iedzīvotāju), kas nav saimnieciskās darbības veicēji. Savukārt saimnieciskās darbības veicēju grupā EDS ir reģistrējušies 62% (211 respondenti) (2011.gadā – 61%).

Līdzīgi kā 2011.gadā, arī 2013.gadā EDS lietošanas sarežģītības vērtējums iedzīvotāju un saimnieciskās darbības veicēju grupā ievērojami atšķiras – iedzīvotāji, kas ir EDS lietotāji, biežāk vērtē EDS kā lietošanai ērtāku, salīdzinot ar saimnieciskās darbības veicējiem (sk. 20. zīmējumu). Kopumā 77% iedzīvotāju un tikai 61% saimnieciskās darbības veicēju EDS lietošanu atzīst par vienkāršu vai drīzāk vienkāršu (2011.gadā – 65% iedzīvotāju un 49% saimnieciskās darbības veicēju). Tas skaidrojams ar atšķirīgo reģistrēto lietotāju profilu abās analizētajās apakšgrupās. Iedzīvotājiem, kuri nav saimnieciskās darbības veicēji, reģistrēšanās EDS ir brīvprātīga, tāpēc šo iespēju izmanto tie, kuri jūtas motivēti lietot elektronisko sistēmu (valsts amatpersonas, grāmatveži u.tml.). Savukārt saimnieciskās darbības veicēji kopš 2011. gada sākuma tika mērķtiecīgi motivēti reģistrēties EDS. 2011. gada ienākumu deklarācijas iesniegšana EDS saimnieciskās darbības veicējiem tika izziņota kā obligāta, tāpēc EDS lietotāju profils ir dažāds, un sistēmas uztvere –

atšķiras. Tomēr jāuzsver, ka, salīdzinot ar 2011.gadu, būtiski pieaudzis arī pozitīvais vērtējums saimnieciskās darbības veicēju vidū.

## 20. zīmējums. EDS lietošanas sarežģītības vērtējums (% no atbildējušiem)



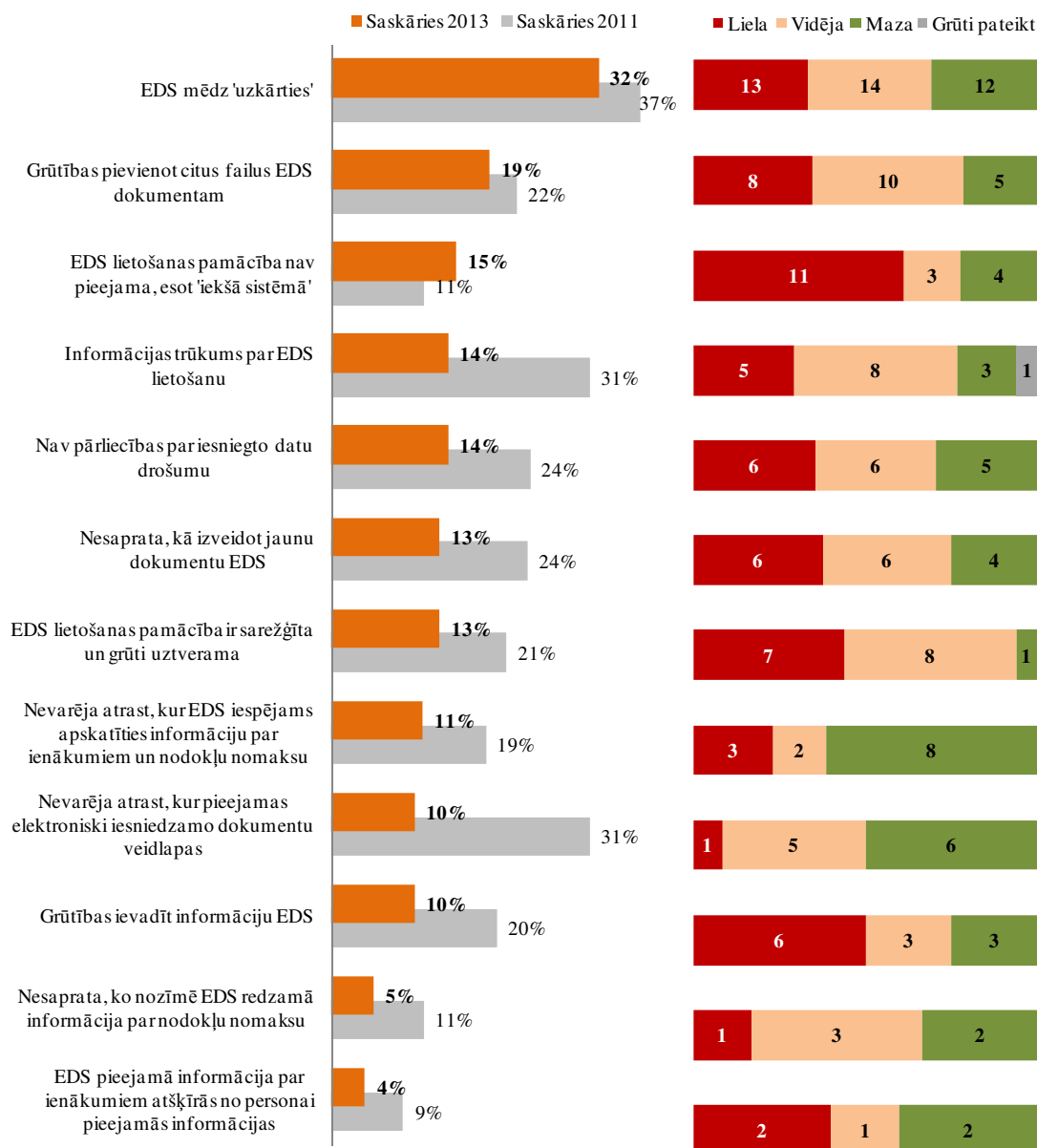
- n = 122; respondenti, kuri savām personīgajām vajadzībām ir reģistrējušies EDS, nav saimnieciskās darbības veicēji;
- n = 211; saimnieciskās darbības veicēji, kuri savām personīgajām vajadzībām ir reģistrējušies EDS.

### Problēmas un ieteikumi

Novērtējot problēmas saistībā ar EDS lietošanu, līdzīgi kā citos jautājumos saistībā ar VID sniegtajiem pakalpojumiem, 2013.gadā ir samazinājies to skaits, kas norāda, ka vispār kādas problēmas pastāv. Tas novērojams gan iedzīvotāju, gan saimnieciskās darbības veicēju vidū. Savukārt norādītās būtiskākās problēmas, ar kurām sastopas fiziskās personas, kas savām personīgajām vajadzībām ir reģistrējušās kā EDS lietotāji, ir šādas (sk. 21. un 22. zīmējumu):

- Joprojām aktuālā problēma ir tā, ka *EDS mēdz ‘uzkārties’*: 2013.gadā **32%** iedzīvotāju, kas savām personīgajām vajadzībām reģistrējušies kā EDS lietotāji, un **46%** saimnieciskās darbības veicēju ir sastapušies ar šo problēmu (2011.gadā **37%** iedzīvotāju un **62%** saimnieciskās darbības veicēju). Apmēram trešdaļa aptaujāto to uzskata par lielu apgrūtinājumu.
- Informācijas trūkums par EDS lietošanu*: 2013.gadā 14% iedzīvotāju un 36% saimnieciskās darbības veicēju, bet 2011.gadā 31% iedzīvotāju un 43% saimnieciskās darbības veicēju minējuši šo problēmu. Apmēram trešdaļa aptaujāto to uzskata par lielu apgrūtinājumu.
- EDS lietošanas pamācība ir sarežģīta un grūti uztverama*: 2013.gadā problēmu minējuši 13% iedzīvotāju un 35% saimnieciskās darbības veicēju, 2011.gadā – 21% iedzīvotāju un 41% saimnieciskās darbības veicēju. Lielākā daļa to izskata par lielu vai vidēju apgrūtinājumu.
- Nevar atrast, kur pieejamas elektroniski iesniedzamo dokumentu veidlapas*: 2013.gadā 10% iedzīvotāju un 33% saimnieciskās darbības veicēju, bet 2011.gadā 31% iedzīvotāju un 40% saimnieciskās darbības veicēju minēja šo problēmu. Lielākā daļa iedzīvotāju grupas vidū to uzskata par vidēju vai mazu apgrūtinājumu, bet saimnieciskās darbības veicēju vidū – lielu vai vidēju apgrūtinājumu.
- Grūtības pievienot citus failus EDS dokumentam*: 2013.gadā problēmu minējuši 19% iedzīvotāju un 32% saimnieciskās darbības veicēju, 2011.gadā – 22% iedzīvotāju un 39% saimnieciskās darbības veicēju. Biežāk tā tiek vērtēta kā liela vai vidēja problēma.

## 21. zīmējums. Problēmas saistībā ar EDS lietošanu iedzīvotāju mērķa grupā 2013. gadā un problēmas minēšanas biežuma salīdzinājums ar 2011. gada pētījumu (% no atbildējušiem un absolūtos skaitļos)

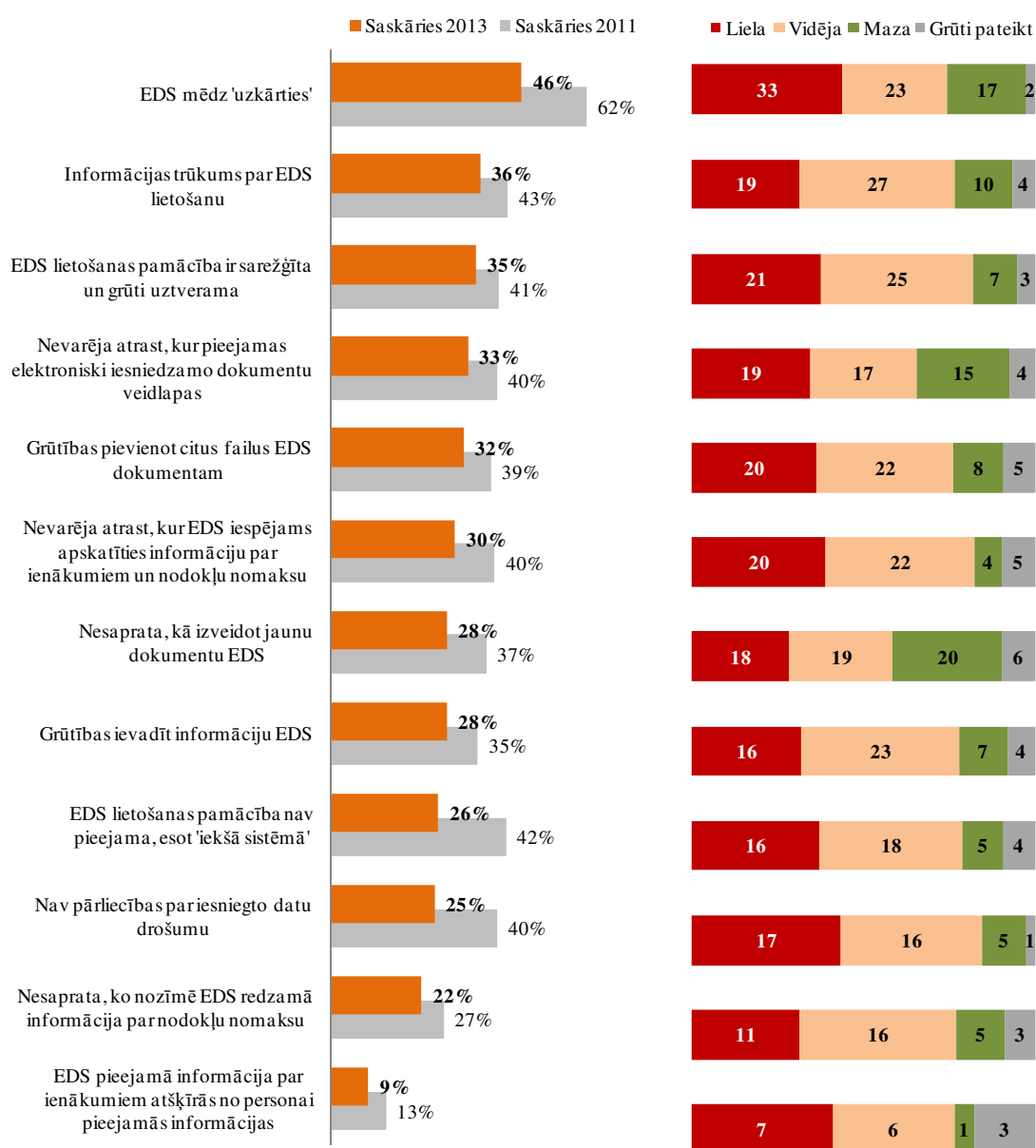


1. n = 122; respondenti, kuri savām personīgajām vajadzībām ir reģistrējušies EDS, nav saimnieciskās darbības veicēji.  
2. respondenti, kuri saskārušies ar norādīto problēmu.

- *Nevar atrast, kur EDS iespējams apskatīties informāciju par ienākumiem un nodokļu nomaksu:* 2013.gadā problēmu minējuši 11% iedzīvotāju un 30% saimnieciskās darbības veicēju, 2011.gadā – 19% iedzīvotāju un 40% saimnieciskās darbības veicēju. Iedzīvotāju grupā tā drīzāk ir maza problēma, bet saimnieciskās darbības veicēju vidū – liela vai vidēja problēma.
- *Skaidrības trūkums, kā izveidot jaunu dokumentu EDS – deklarāciju, paziņojumu, atskaiti u.tml.:* 2013.gadā problēmu minējuši 13% iedzīvotāju un 28% saimnieciskās darbības veicēju, 2011.gadā – 24% iedzīvotāju un 37% saimnieciskās darbības veicēju. Liels apgrūtinājums tas ir aptuveni vienai trešdaļai aptaujāto.

- *Grūtības ievadīt informāciju EDS*: 2013.gadā problēmu minējuši 10% iedzīvotāju un 28% saimnieciskās darbības veicēju, 2011.gadā – 21% iedzīvotāju un 35% saimnieciskās darbības veicēju. Biežāk tā ir liela vai vidēja problēma.
- *EDS lietošanas pamācība nav pieejama esot „iekšā sistēmā”*: 2013.gadā problēmu minējuši 15% iedzīvotāju un 26% saimnieciskās darbības veicēju, 2011.gadā – 11% iedzīvotāju un 42% saimnieciskās darbības veicēju. Vismaz pusei aptaujāto iedzīvotāju tā ir radījusi lielu apgrūtinājumu, saimnieciskās darbības veicējiem – lielu vai vidēju apgrūtinājumu.
- *Pārlicības trūkums par iesniegto datu drošumu*: 2013.gadā problēmu minējuši 14% iedzīvotāju un 25% saimnieciskās darbības veicēju, 2011.gadā – 24% iedzīvotāju un 40% saimnieciskās darbības veicēju. Vismaz pusei no tiem, kas ar šo problēmu saskārušies, tā ir radījusi lielu vai vidēju apgrūtinājumu.

**22. zīmējums. Problēmas saistībā ar EDS lietošanu saimnieciskās darbības veicēju mērķa grupā 2013. gadā un problēmas minēšanas biežuma salīdzinājums ar 2011. gada pētījumu (% no atbildējušiem un absolūtos skaitļos)**



1. n = 211; saimnieciskās darbības veicēji, kuri savām personīgajām vajadzībām ir reģistrējušies EDS. 2. respondenti, kuri saskārušies ar norādīto problēmu.

Kopumā 23% iedzīvotāju un 44% saimnieciskās darbības veicēju pauž pārliecību, ka būtu nepieciešams uzlabot EDS (2011.gadā – 28% iedzīvotāju un 56% saimnieciskās darbības veicēju).

Ko tieši būtu nepieciešams uzlabot, iedzīvotāji aptaujā pauž diezgan vispārīgi. 39% iedzīvotāju, kas snieguši atbildi uz šo jautājumu, norāda, ka EDS nepieciešams vienkāršot. 18% iedzīvotāju uzsver, ka kaut kas ir jāuzlabo programmatūras līmenī, lai EDS programma regulāri „neuzkārtos” vai „neuzkārtu” datoru. Vēl citi ieteikumi, ko pauž viens vai divi respondenti, ir – sniegt detalizētākās instrukcijas, sniegt vairāk informācijas, organizēt EDS lietošanas apmācības, uzlabot failu pievienošanas funkcijas un nodrošināt datu drošību.

Savukārt 38% saimnieciskās darbības veicēju norāda, ka nepieciešams vienkāršot EDS lietošanu – pieslēgšanos, datu ievadi, dokumentu pievienošanu, un 12% – ka sistēma jāpadara lietotājiem draudzīgāka. Pa vienam vai diviem respondentiem norāda, ka nepieciešamas VID organizētas apmācības, konsultācijas par EDS lietošanu, pie katras darbības jābūt paskaidrojumam, kā to izdarīt, nepieciešamas skaidras un īsas EDS lietošanas instrukcijas, izmantojot attēlus, nepieciešami kompetenti VID darbinieki, kas var sniegt konsultācijas par EDS lietošanu.

Fokusa grupu diskusijā izskanēja tādi viedokļi, ka sistēma būtu draudzīgāka, ja sadaļu izkārtojums būtu pārskatāmāks, būtu iespēja vienkāršāk apskatīt sagatavotos dokumentus (nodrošināta vieglāka pāreja no dokumenta uz dokumentu), būtu nodrošinātas precīzākas instrukcijas. Bija gan respondenti, kas pauda kopumā pozitīvu attieksmi, gan arī tādi, kas uzskata, ka sistēmu vajag veidot pilnīgi no jauna:

- *Kaut ko vienmēr var uzlabot, bet pierod arī pie ne sevišķi labām programmām, tāpēc ir grūti vai pat neiespējami atbildēt, kas tagad būtu jāuzlabo. Ideālā variantā vajadzētu pilnīgi citu sistēmu, nevis kaut kādus uzlabojumus esošajai.*
- *Es gan domāju, ka EDS ir labi izveidota. Bet, vienmēr var labāk... Ja meistari pa mazam uzlabos EDS, tas ir tikai labi. Varbūt instrukcijas vajag saprotamākā veidā un ar dažām fotogrāfijām.*
- *Lai EDS var lietot jebkurā pārlūkprogrammā. Pieejamība no visām pārlūkprogrammām, tajā skaitā Opera, kas ir daudz drošāka un ērtāka nekā Internet Explorer.*
- *Pievienojot pielikumus vienu gadu dokumentiem jābūt pdf formā, citu gadu atkal citā formā. Pārveidot vienkāršam cilvēkam pārāk sarežģīti. Nevajag sarežģīt, jo pašnodarbinātie ir vienkāršā darba darītāji. Vispār tā [EDS] ir izveidota kā priekš grāmatvežiem, nevis ierindas pašnodarbinātiem.*
- *Vajadzētu vienkāršot meklēšanu, pārredzamību, paskaidrojumus. Uzbraucot ar peli uz dažādām ailēm vai dokumentiem un to daļām, lai varētu izvēlēties sīkākus paskaidrojumus, ko kas nozīmē. Tā, lai es bez konsultanta palīdzības zinātu, kas jādara tālāk un kā! Īsus komentārus, ko darīt, ja esi kļūdījies.*

### 3. ĪPAŠUMTIESĪBU REĢISTRĀCIJAS UN UZTURĒŠANAS ADMINISTRATĪVO PROCEDŪRU NOVĒRTĒJUMS

Saistībā ar īpašumtiesību reģistrēšanu un to uzturēšanu iedzīvotājiem tika identificētas divas nozīmīgākās mērķa grupas – nekustamā īpašuma (dzīvokļa, mājas vai zemes) īpašnieki, kas veikuši darījumus ar šiem īpašumiem, un kustamā īpašuma (transportlīdzekļu) īpašnieki vai personas, kas īpašnieku vārdā kārtojušas transportlīdzekļu reģistrācijas vai tehniskās apskates procedūras.

#### 3.1. Darījumi ar nekustamo īpašumu

##### Vispārējs raksturojums

Kopumā 2013. gada Latvijas iedzīvotāju aptaujā tika sasniegts 137 iedzīvotāji (t.i., 7% no visiem aptaujātajiem, n=1998), kas pēdējo divu gadu laikā veikuši kādu darījumu ar nekustamo īpašumu – dzīvokli, māju vai zemi – savām personīgajām vajadzībām. Aptaujas rezultāti liecina, ka darījumus ar nekustamo īpašumu vairāk veikuši respondenti ar augstāko izglītību, aptaujātie, kuru ģimenes ienākumi mēnesī pēc nodokļu nomaksas ir lielāki par 500 latiem, un atbilstoši šiem parametriem tie biežāk ir bijuši Latgales reģionā dzīvojošie respondenti (2011. gadā tie biežāk bija Pierīgas un Zemgales reģionos dzīvojošie respondenti).

Aptaujas ietvaros ar jēdzienu „darījums” tiek saprasta jebkura darbība, kuras veikšanai ir jādodas uz valsts vai pašvaldību iestādēm, piemēram, nekustamā īpašuma pirkšana, hipotēkas noformēšana, mantošanas tiesību kārtošana, dāvināšana, sadalīšana u.tml. Atlasot respondentus, kas atbildēs uz aptaujas jautājumiem, kā svarīgs kritērijs tika noteikta darījuma reģistrēšana personīgajām vajadzībām, nevis pildot darba pienākumus (piemēram, nekustamā īpašuma aģenta, māklera, jurista u.tml.), lai izvairītos no situācijām, ka administratīvo procedūru slogs tiek novērtēts par zemu. Tas iespējams gadījumos, ja persona ir labi pazīstama ar darījumu ar nekustamo īpašumu kārtošanas procedūru, jo veic to regulāri, izpildot darba pienākumus.

#### 23. zīmējums. Veiktie darījumi ar nekustamo īpašumu (% no atbildējušiem)

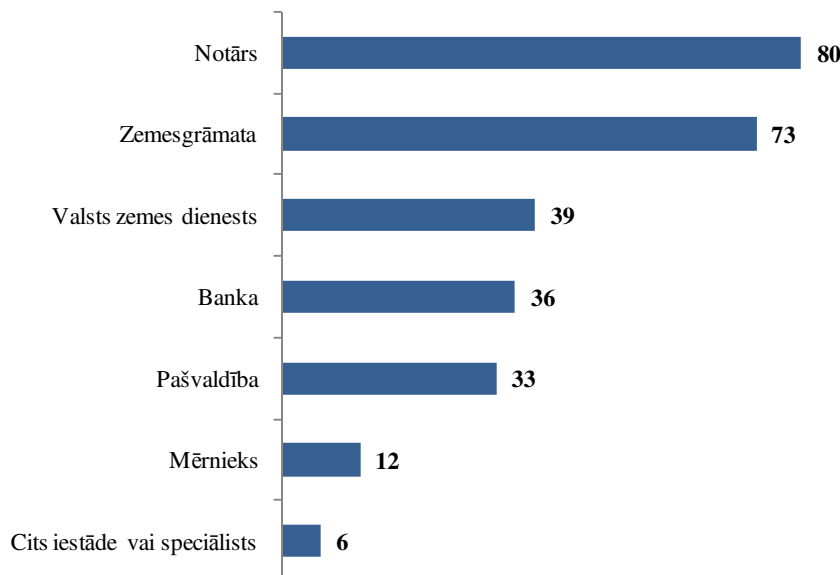


n = 137; respondenti, kuri pēdējo divu gadu laikā ir kārtojuši darījumus ar nekustamo īpašumu; vairākatbilžu jautājums  
54% aptaujāto iedzīvotāju, kas veikuši kādu darījumu ar nekustamo īpašumu personīgajām vajadzībām, ir reģistrējuši nekustamā īpašuma pirkumu, 20% – mantojumu, 15% – dāvinājumu.

Hipotēkas noformēšanu vai hipotēkas dzēšanu reģistrēja 6% aptaujāto, 4% respondentu ir dalījuši kopīpašumu vai sadalījuši īpašumu, 4% veikuši īpašuma apvienošanu (sk. 23. zīmējumu).

Salīdzinot ar 2011. gada aptaujas rezultātiem, pēdējo divu gadu laikā ievērojami vairāk veikti darījumi ar nekustamā īpašuma pirkuma reģistrāciju (2013. gads – 54%, 2011. gads – 37%), savukārt šajā laikā sarucis to darījumu skaits, kas saistīti ar hipotēkas noformēšanu vai hipotēkas dzēšanu (2013. gads – 6%, 2011. gads – 13%).

#### 24. zīmējums. Darījuma ar nekustamo īpašumu kārtošanas laikā apmeklētās iestādes vai speciālisti (% no atbildējušiem)



n = 137; respondenti, kuri pēdējo divu gadu laikā ir kārtojuši darījumus ar nekustamo īpašumu; vairākatbilžu jautājums

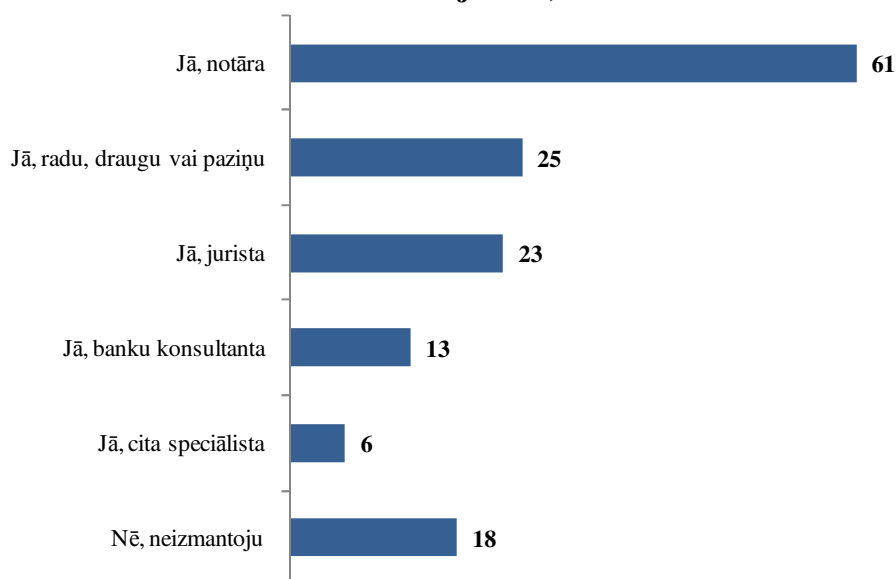
Aplūkojot biežāk apmeklētās iestādes un speciālistus (sk. 24. zīmējumu), redzams, ka visbiežāk jeb 80% aptaujātie ir vērsušies pie notāra<sup>5</sup>. 73% respondentu ir apmeklējuši Zemesgrāmatu un 39% Valsts zemes dienestu, savukārt 33% devušies uz pašvaldību. 12% respondentu izvēlējās vērsties pie mērnīeka. Salīdzinot ar 2011. gada aptaujas rezultātiem, pēdējo divu gadu laikā, kārtojot darījumus ar nekustamo īpašumu, salīdzinoši retāk iedzīvotāji izmantojuši banku pakalpojumus (2013. gads – 36%, 2011. gads – 45%). 6% respondentu darījumu ar nekustamo īpašumu kārtošanai izmantojuši citu iestāžu (piemēram, Valsts ieņēmumu dienesta) vai citu speciālistu (piemēram, juristu, nekustamā īpašuma mākleru, arhitektu) pakalpojumus.

Kopumā 82% respondentu atzinuši, ka ir izmantojuši kādas personas sniegtās konsultācijas, kārtojot darījumu ar nekustamo īpašumu. Salīdzinot ar 2011. gada aptaujas rezultātiem, pēdējo divu gadu laikā iedzīvotāji vairāk konsultējušies ar notāru (2013. gads – 61%, 2011. gads – 49%) un ar juristu (2013. gads – 23%, 2011. gads – 16%). Savukārt citu personu konsultāciju izmantošana nav būtiski mainījies – 25% respondentu lūguši radu, draugu vai paziņu palīdzību, 13% izmantojuši banku konsultanta palīdzību, bet 6% respondentu konsultāciju sniedza kāds cits speciālists (sk. 25. zīmējumu).

<sup>5</sup> Ne visu darījumu ar nekustamo īpašumu kārtošanai ir nepieciešami notāra pakalpojumi, piemēram, dzīvokļa privatizācijas gadījumā darījumu var uzreiz reģistrēt Zemesgrāmatā.



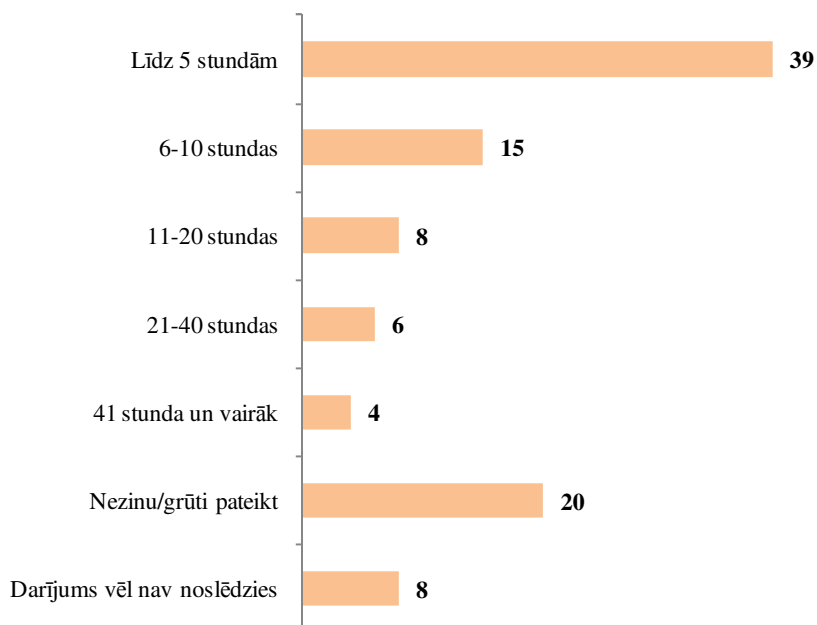
## 25. zīmējums. Konsultāciju izmantošana darījumos ar nekustamo īpašumu (% no atbildējušiem)



n = 137; respondenti, kuri pēdējo divu gadu laikā ir kārtājuši darījumus ar nekustamo īpašumu; vairākatbilžu jautājums

Salīdzinot 2011. gada un 2013. gada aptauju rezultātus, jāsecina, ka pēdējo divu gadu laikā darījumi ar nekustamo īpašumu, ņemot vērā veltīto laiku gan līguma sagatavošanai, gan notāra un citu iestāžu apmeklējumam, gan dokumentu iesniegšanai, prasījuši no respondentiem daudz mazāk laika resursu. Ja 2011. gadā iedzīvotāju teiktais liecināja, ka viņi darījumam ar nekustamo īpašumu veltīja vidēji 22 stundas, tad 2013. gadā – tās bija vidēji 12 stundas. Kā redzams 26. zīmējumā, 2013. gada aptaujā 20% respondentu bija grūti pateikt, cik daudz laika viņi veltīja darījumam, savukārt 8% respondentu norādīja, ka darījums vēl nav noslēdzies.

## 26. zīmējums. Darījumiem ar nekustamo īpašumu veltītais laiks (% no atbildējušiem)

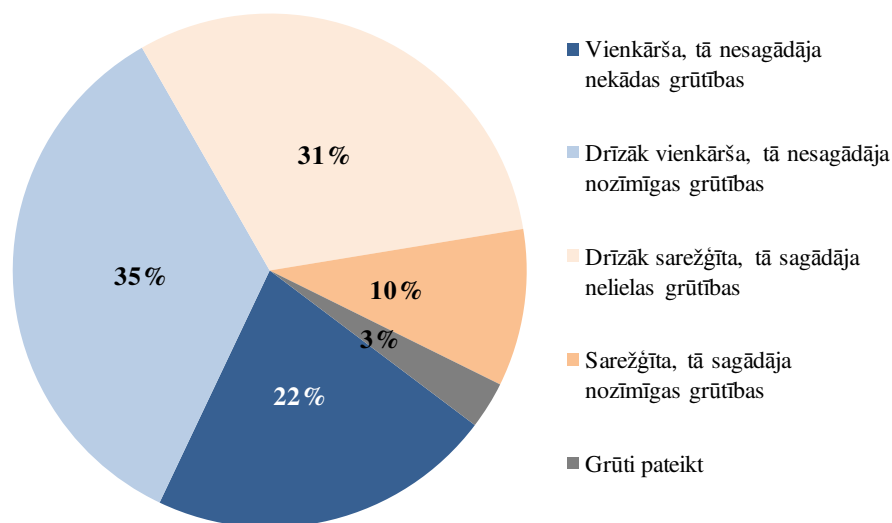


n = 137; respondenti, kuri pēdējo divu gadu laikā ir kārtājuši darījumus ar nekustamo īpašumu.

22% respondentu norāda, ka darījuma ar nekustamo īpašumu kārtšanas procedūra bija vienkārša, savukārt 35% to novērtēja kā drīzāk vienkāršu. Drīzāk sarežģīta šī procedūra bija 31% respondentu, bet kā sarežģītu to novērtēja 10%. 3% respondentiem bija grūti pateikt (sk. 27. zīmējumu). Salīdzinot ar 2011. gada mērījumu, ir palielinājies to iedzīvotāju skaits, kas nekustamo īpašumu

kārtošanas procedūru uzskata par vienkāršu vai drīzāk vienkāršu (2013. gads – 57%, 2011. gads – 49%).

### 27. zīmējums. Darījumu ar nekustamo īpašumu kārtošanas procedūras sarežģītības novērtējums



n = 137; respondenti, kuri pēdējo divu gadu laikā ir kārtojuši darījumus ar nekustamo īpašumu.

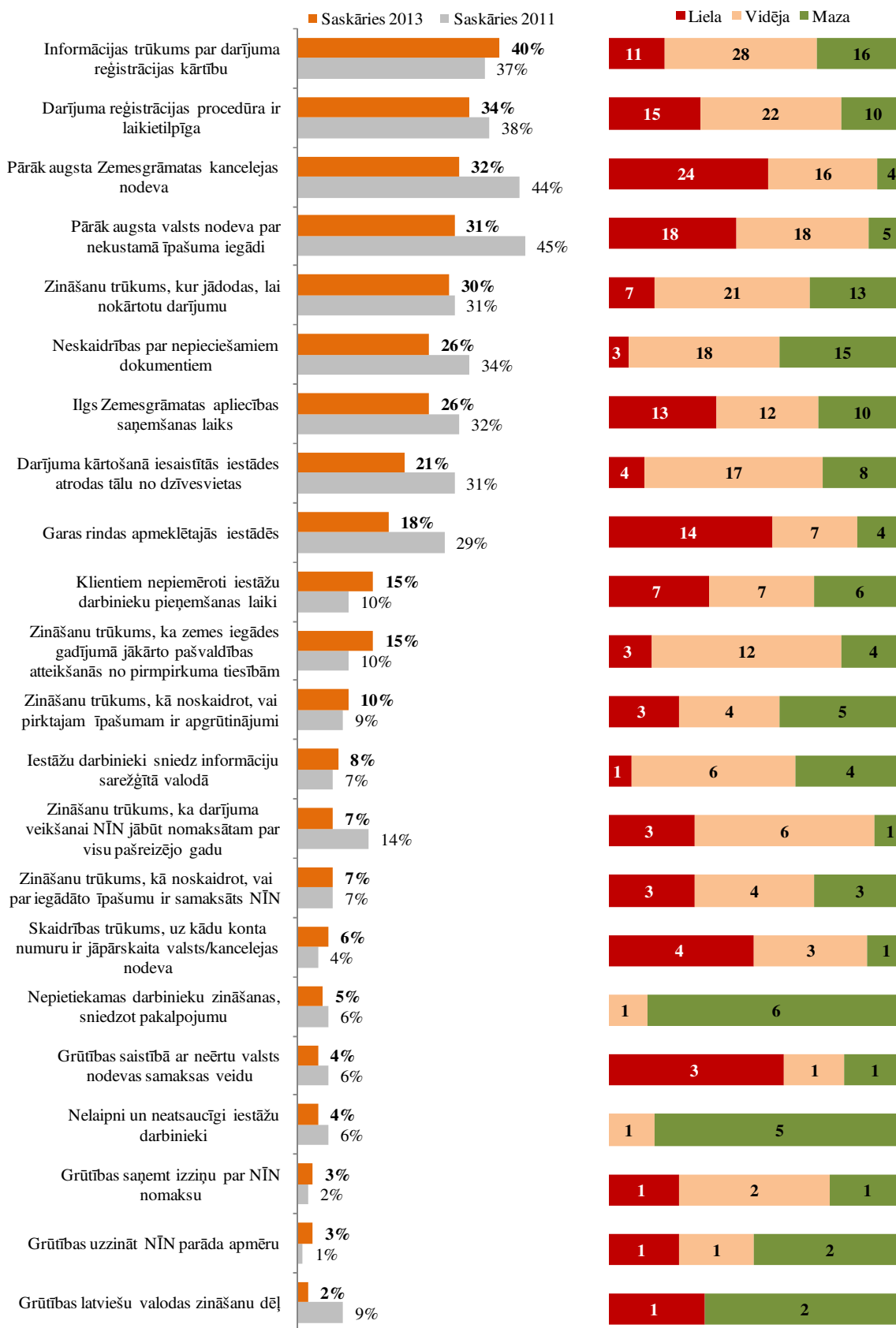
### Problēmas un ieteikumi

Problēmas, ar kurām saskārušies aptaujātie, reģistrējot darījumus ar nekustamo īpašumu, ir apkopotas 28. zīmējumā. Redzams, ka, salīdzinot ar 2011. gadu, vairāku problēmu, ar kurām sastapušies iedzīvotāji, minēšanas biežums ir samazinājies. Visbūtiskāk ir samazinājies problēmas, ka valsts nodeva par nekustamā īpašuma iegādi ir pārāk augsta, minēšanas biežums (2013. gadā – 45%, 2011. gadā – 31%). Arī tas, ka Zemesgrāmatas kancelejas nodeva ir pārāk augsta, retāk tiek minēta kā problēma (2013. gadā – 44%, 2011. gadā – 32%).

Tāpat retāk iedzīvotāji minējuši to, ka apmeklētajās iestādēs bijis ilgi jāstāv rindās un ka darījuma kārtošanā iesaistītās iestādes atrodas tālu no viņu dzīvesvietas, kā arī to, ka nav zinājuši, kādi dokumenti jāņem līdzi, reģistrējot darījumus ar nekustamo īpašumu. Vēl jānorāda, ka aptaujātie 2013. gada aptaujā retāk minējuši arī tādas problēmas kā ilgs Zemesgrāmatas apliecības saņemšanas laiks un zināšanu trūkums par to, ka darījuma veikšanai nekustamā īpašuma nodoklim jābūt nomaksātam par visu pašreizējo gadu.

Tajā pašā laikā vairāku problēmu, ar kurām sastapušies iedzīvotāji, minēšanas biežums liecina, ka to risināšanai būtu jāpievērš lielāka vērība. Gan 2011. gada, gan 2013. gada aptaujā gandrīz vienlīdz bieži iedzīvotāji norādījuši uz informācijas trūkumu par darījuma ar nekustamo īpašumu reģistrācijas kārtību (2013. gadā – 40%, 2011. gadā – 37%). Arī to, ka darījuma reģistrācijas procedūra ir laikietilpīga, aptaujātie vēl arvien gana bieži norāda kā problēmu (2013. gadā – 38%, 2011. gadā – 34%). Gan 2011. gada, gan 2013. gada aptaujā trešā daļa aptaujāto, kuri pēdējo divu gadu laikā ir kārtojuši darījumus ar nekustamo īpašumu, norāda, ka nav zinājuši, kur jādodas, lai nokārtotu darījumu (2013. gadā – 30%, 2011. gadā – 31%). Tāpat gandrīz vienlīdz bieži respondenti minējuši to, ka iestāžu darbinieku pieņemšanas laiki nebija viņiem piemēroti (2013. gadā – 15%, 2011. gadā – 10%), kā arī norādīja uz zināšanu trūkumu par to, ka zemes iegādes gadījumā jākārtos pašvaldības atteikšanās no pirkuma tiesībām (2013. gadā – 15%, 2011. gadā – 10%).

## 28. zīmējums. Problēmas saistībā ar nekustamā īpašuma reģistrācijas darījumu un to būtiskuma pakāpe 2013. gadā un problēmas minēšanas biežuma salīdzinājums ar 2011. gada pētījumu (% no atbildējušiem un absolūtos skaitļos)



1. n = 137; respondenti, kuri pēdējo divu gadu laikā ir kārtājuši darījumus ar nekustamo īpašumu. 2. respondenti, kuri saskārušies ar norādīto problēmu.

Līdzīgi kā 2011. gada aptaujā, arī 2013. gada aptaujā katrs trešais aptaujātais, kas pēdējo divu gadu laikā ir kārtojis darījumus ar nekustamo īpašumu, uzskata, ka būtu nepieciešams uzlabot esošo darījumu kārtošanas procedūru (2013. gadā – 34%, 2011. gadā – 30%). Pēc viņu domām, šai procedūrai jāklūst vienkāršākai un ātrākai – respondenti vēlētos, lai nekustamā īpašuma darījuma reģistrācijas procedūrai būtu mazāk dokumentu un lai visu varētu paveikt vienuviet vienā reizē (15 no 46). Respondenti norāda, ka nodevām par darījuma ar nekustamo īpašumu reģistrēšanu jābūt mazākām. Vēl respondenti minējuši virkni aspektu, kas uzlabotu darījumu ar nekustamo īpašumu kārtošanas procedūru – piemēram, iestādēs būtu jāsamazina rindas, jānodrošina iespēja uz vietas samaksāt un jāievieš vairāk elektronisko pakalpojumu, tāpat iedzīvotājiem jāsaņem plašāka informācija par iestāžu sniegtajiem pakalpojumiem.

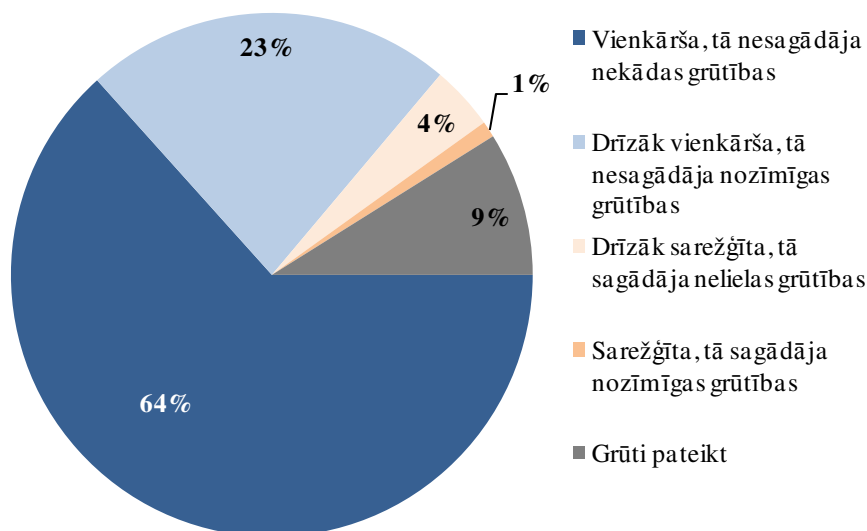
Kāds respondents, kurš dzīvo Republikas nozīmes pilsētā Kurzemes reģionā, norādījis, ka ar nekustamo īpašumu kārtošanas procedūru saistītām iestādēm dažas dienas nedēļā būtu jāpagarina apmeklētāju pieņemšanas laiks. Savukārt kāds novada centrā vai citā Latgales reģiona pilsētā dzīvojošs respondents vēlētos, lai notārs pieņemtu vismaz reizi nedēļā. Divi Rīgā dzīvojoši respondenti uzskata – lai uzlabotu darījumu ar nekustamo īpašumu kārtošanas procedūru, vajadzētu atvērt iedzīvotāju konsultāciju centru.

### 3.2. Transporta līdzekļu reģistrēšanas administratīvās procedūras

#### Vispārējs raksturojums

Kopumā 12% Latvijas iedzīvotāju pēdējo divu gadu laikā ir veikuši kāda transporta līdzekļa (piemēram, automašīnas, motocikla u.tml.) reģistrāciju. No viņiem 64% respondenti atzinuši šo procedūru par vienkāršu, bet 23% par drīzāk vienkāršu. Drīzāk sarežģīta transporta līdzekļa reģistrācijas procedūra bija 4% respondentiem, savukārt par sarežģītu to novērtējuši 1%. Grūti pateikt bija 9% aptaujāto (sk. 29. zīmējumu). Salīdzinot ar 2011. gada mērījumu, ir samazinājies to iedzīvotāju skaits, kas transporta līdzekļa reģistrāciju uzskata par vienkāršu vai drīzāk vienkāršu (2013. gads – 87%, 2011. gads – 94%) un pieaudzis to skaits, kuriem ir grūtības novērtēt šo procedūru (2013. gads – 9%, 2011. gads – 3%).

#### 29. zīmējums. Transporta līdzekļu reģistrācijas procedūras sarežģītības novērtējums

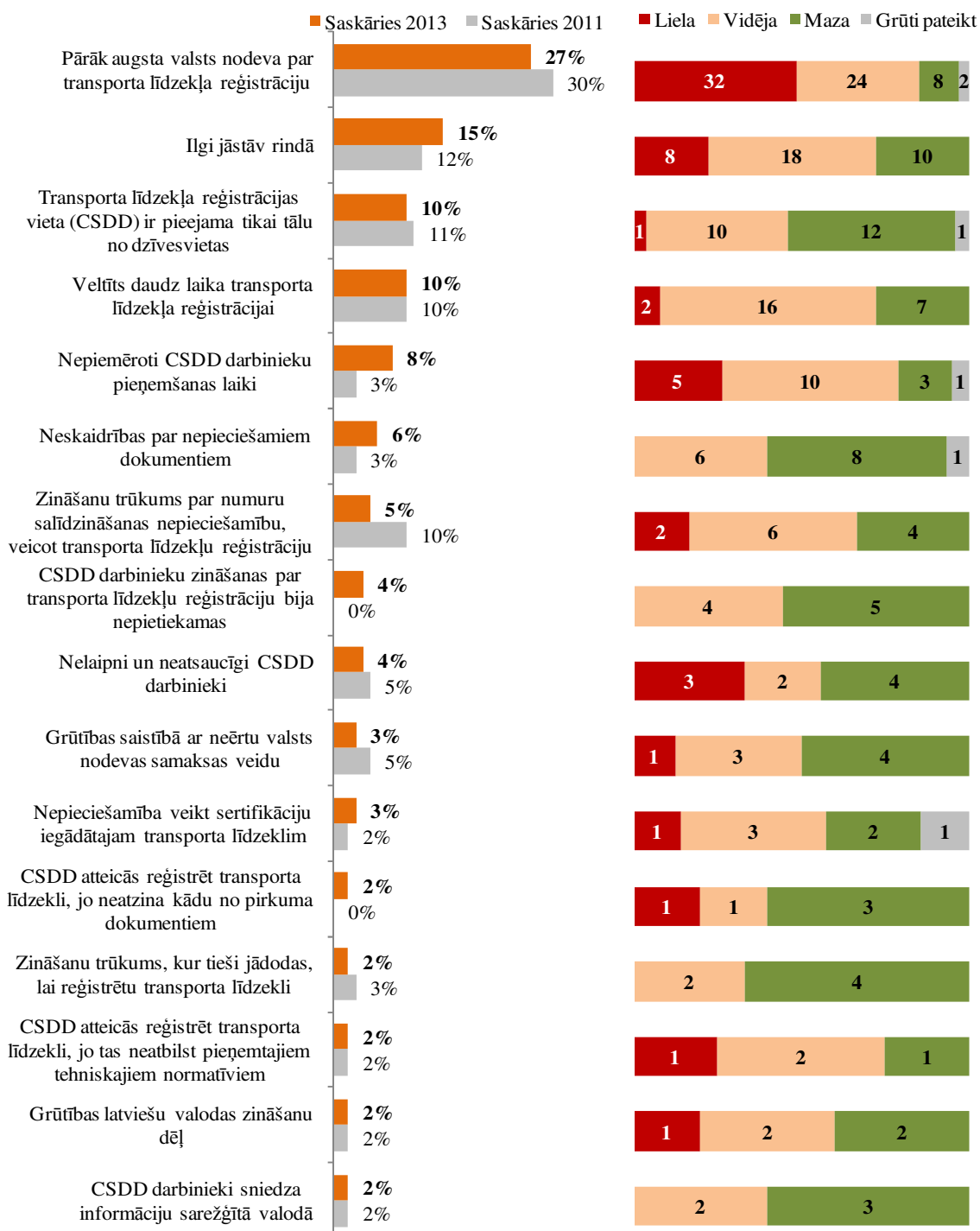


n = 248; respondenti, kuri pēdējo divu gadu laikā ir veikuši transporta līdzekļu reģistrāciju.

## Problēmas un ieteikumi

Visas problēmas, ar kurām saskārušies aptaujātie, reģistrējot transporta līdzekli, ir apkopotas 30. zīmējumā. Redzams, ka, salīdzinot ar 2011. gadu, dažādu problēmu minēšanas biežums 2013. gadā nav būtiski mainījies. Gan 2011. gada, gan 2013. gada aptaujā pārāk augstā valsts nodeva par transporta līdzekļa reģistrāciju bija biežāk nosauktā problēma.

### 30. zīmējums. Problēmas saistībā ar transporta līdzekļu reģistrāciju un to būtiskuma pakāpi 2013. gadā un problēmas minēšanas biežuma salīdzinājums ar 2011. gada pētījumu (% no atbildējušiem un absolūtos skaitļos)



1. n = 248; respondenti, kuri pēdējo divu gadu laikā ir veikuši transporta līdzekļu reģistrāciju. 2. respondenti, kuri saskārušies ar norādīto problēmu.

Gan 2011. gada, gan 2013. gada aptaujā gandrīz vienlīdz bieži respondenti atzina, ka būtu nepieciešams uzlabot transporta līdzekļa (piemēram, automašīnas, motocikla u.tml.) reģistrācijas procedūru (2013. gads – 13%, 2011. gads – 12%). Pēc viņu domām, transporta līdzekļu reģistrācijai būtu jānorit ātrāk. Respondenti vēlas, lai tiktu pagarināts CSDD darba laiks un lai būtu mazākas rindas. Tāpat aptaujātie norāda, ka nodevai par transporta līdzekļa reģistrāciju un arī ikgadējam ceļa nodoklim par transporta līdzekli vajadzētu būt zemākam.

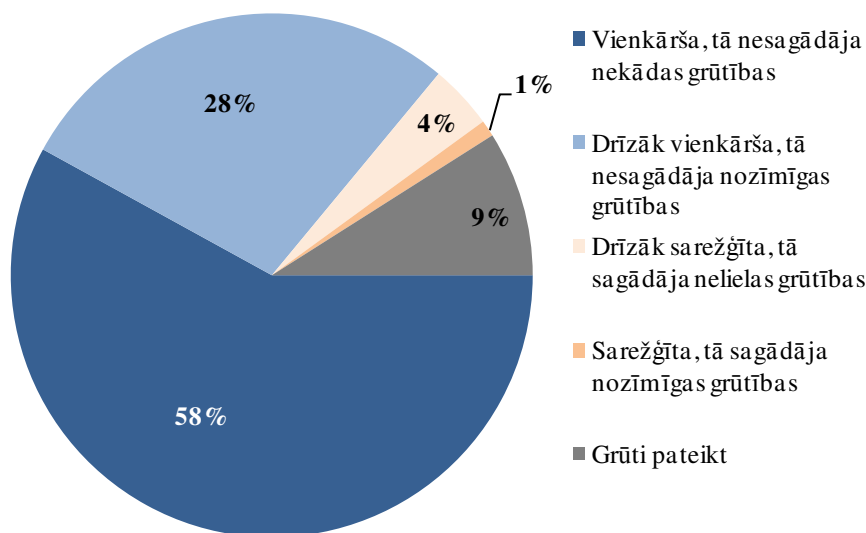
Kāds no respondentiem fokusa grupu diskusijā uzskata, ka CSDD nevajadzētu iekasēt ikgadējo ceļa nodokli par transporta līdzekli, kas netiek izmantots satiksmē, kā arī pieprasīt šo transporta līdzekli noņemt no uzskaites – „ir nekorekti iekasēt ceļu nodokli, ja transporta līdzeklis netiek izmantots. Un ir nekorekti likt noņemt no uzskaites transportlīdzekli, ko kādu laiku neizmanto, jo gan par noņemšanu, gan uzlikšanu uzskaitē ir jāmaksā un jātērē brīvais laiks”.

### 3.3. Transporta līdzekļu tehniskā apskate

#### Vispārējs raksturojums

Kopumā pēdējo divu gadu laikā 35% aptaujāto izgājuši kāda transporta līdzekļa (piemēram, automašīnas, motocikla u.tml.) tehnisko apskati, no kuriem 58% šo procedūru novērtējuši kā vienkāršu un 28% kā drīzāk vienkāršu. Drīzāk sarežģīta šī procedūra bija 4% respondentiem, bet par sarežģītu to atzinuši 1%. 9% aptaujātajiem bija grūti pateikt (sk. 31. zīmējumu). Salīdzinot ar 2011. gada mērījumu, ir samazinājies to iedzīvotāju skaits, kas transporta līdzekļa tehnisko apskati uzskata par drīzāk sarežģītu vai sarežģītu (2013. gads – 5%, 2011. gads – 12%).

#### 31. zīmējums. Transporta līdzekļu tehniskās apskates procedūras sarežģītības novērtējums

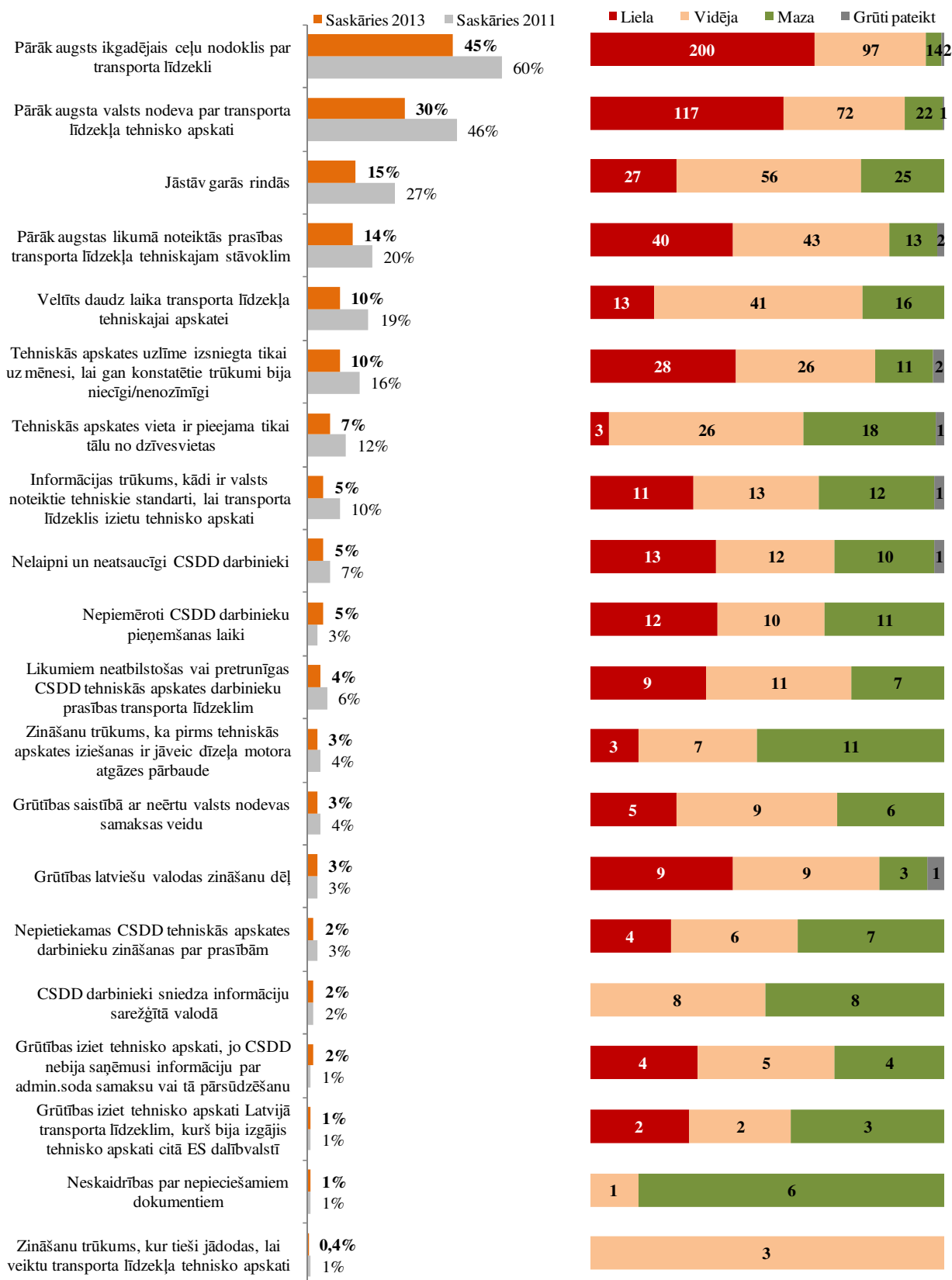


n = 700; respondenti, kuri pēdējo divu gadu laikā ir veikuši transporta līdzekļu tehnisko apskati.

#### Problēmas un ieteikumi

Problēmas, ar kurām saskārušies aptaujātie, veicot transporta līdzekļa tehnisko apskati, ir apkopotas 32. zīmējumā. Redzams, ka, salīdzinot ar 2011. gadu, problēmu, ar kurām sastapušies iedzīvotāji, minēšanas biežums ir samazinājies. Tajā pašā laikā vēl arvien pārāk augstais ikgadējais ceļa nodoklis par transporta līdzekli un pārāk augstā valsts nodeva par transporta līdzekļa tehnisko apskati ir divas biežāk nosauktās problēmas. Turklāt gan 2011. gada, gan 2013. gada aptaujā vairāk kā puse aptaujāto, kuri bija minējuši šos aspektus, atzīst to par lielu problēmu (ceļa nodoklis: 2013. gads – 64%, 2011. gads – 63%; valsts nodeva par tehnisko apskati: 2013. gads – 55%, 2011. gads – 54%).

### 32. zīmējums. Problēmas saistībā ar transporta līdzekļu tehnisko apskati un to būtiskuma pakāpe 2013. gadā un problēmas minēšanas biežuma salīdzinājums ar 2011. gada pētījumu (% no atbildējušiem un absolūtos skaitļos)



1. n = 700; respondenti, kuri pēdējo divu gadu laikā ir veikuši transporta līdzekļu tehnisko apskati. 2. respondenti, kuri saskārušies ar norādīto problēmu.

Gan 2011. gada, gan 2013. gada aptaujā katrs piektais aptaujātais atzina, ka būtu nepieciešams uzlabot transporta līdzekļa (piemēram, automašīnas, motociklu u.tml.) tehniskās apskates veikšanas procedūru (2013. gads – 22%, 2011. gads – 23%).

Runājot par nepieciešamību uzlabot transporta līdzekļa tehniskās apskates veikšanas procedūru, fokusa grupas dalībnieki vispirms pieskaras materiālajai pusei. Viņi uzskata, ka gan valsts nodeva par transporta līdzekļa tehnisko apskati, gan ikgadējais ceļa nodoklis par transporta līdzekli ir pārāk augsti un tie būtu jāsamazina. Lai mazinātu izdevumu radīto slogu, vairāki respondenti rosina nodrošināt iespēju ikgadējo ceļa nodokli samaksāt pa daļām vai arī to iekļaut degvielas cenā.

Fokusa grupas respondenti uzskata, ka, maksājot tik augstu ceļa nodokli, uzlabojumiem uz Latvijas autoceļiem vajadzētu būt daudz redzamākiem – „ja maksāju tik augstu ceļu nodokli, gribu braukt pa normāliem ceļiem, nevis tādu bēdu ieleju, kāda mums te ir”. Viņi aicina šos līdzekļus novirzīt tikai autoceļu uzturēšanai.

Tehniskās apskates veikšanas procedūras kontekstā respondentiem ir būtisks laiks. Kā norāda atsevišķi respondenti, transporta līdzekļu tehnisko apskati varētu veikt reizi divos gados. Turklāt tehniskai apskatei būtu jānorit ātrāk – respondenti ierosina samazināt rindas CSDD tehniskās apskates stacijās, pieņemot vairāk darbinieku, atverot papildus tehniskās apskates stacijas (arī mazāk apdzīvotās vietās) vai arī pagarinot esošo tehnisko apskatu staciju darba laiku, tai skaitā strādājot arī sestdienās.

Respondenti, runājot par nepieciešamību uzlabot transporta līdzekļa tehniskās apskates veikšanas procedūru, akcentē arī prasības transporta tehniskajam stāvoklim. Pēc viņu domām, tām vajadzētu būt zemākām un vienotām visās CSDD tehniskās apskates stacijās – „[Republikas nozīmes pilsētā] ir ļoti piekāsīgi CSDD darbinieki, cenšas ļoti atrast kādu iemeslu, lai varētu apskati neiziet, laikam jau tas viņiem ir naudas jautājums”.

Cilvēki vēlētos, lai transporta līdzekļa tehnisko apskati nevajadzētu veikt atkārtoti, ja tās laikā konstatēti nebūtiski trūkumi, kas neiespaido mašīnas tehnisko stāvokli, vai ja tos ir iespējams novērst turpat uz vietas – „sīkus remontus novērst uz vietas, kā izdegušu spuldzīti, lai līdz ar to var iziet tehnisko skati”. Pēc respondentu domām, transporta līdzekļu īpašniekiem būtu nepieciešama arī plašāka informācija par prasībām transporta tehniskajam stāvoklim.

Vēl respondenti uzsver, ka CSDD tehniskās apskates stacijās būtu jāstrādā profesionāliem un laipniem darbiniekiem.