



# **Veselības un darbspēju ekspertīzes ārstu valsts komisijas klientu apkalpošanas procesu kvalitātes un efektivitātes ikgadējā novērtēšana**

© "Latvijas Fakti"  
2025. gada marts - aprīlis

# SATURS

|                                                                                           |            |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>I. METODOLOĢISKĀ INFORMĀCIJA.....</b>                                                  | <b>3</b>   |
| <b>II. GALVENIE SECINĀJUMI.....</b>                                                       | <b>6</b>   |
| <b>III. VDEĀVK KLIENTU APTAUJA</b>                                                        |            |
| 1. Invaliditātes komisijas pakalpojumu saņemšanas pieredze .....                          | 17         |
| 2. Invaliditātes komisijas sniegtās konsultācijas – pieredze, vērtējums, interese .....   | 30         |
| 3. Invaliditātes komisijas lēmums .....                                                   | 37         |
| 4. Apmierinātība ar Invaliditātes komisijas pakalpojumiem un klientu apkalpošanu .....    | 41         |
| 5. Invaliditātes komisijas darbinieku raksturojums .....                                  | 57         |
| 6. Informētība, informācijas avoti, trūkstošā informācija .....                           | 69         |
| 7. Invaliditātes komisijas interneta mājas lapas apmeklēšanas pieredze un vērtējums ..... | 81         |
| 8. Klientu ieteikumi Invaliditātes komisijas darbam.....                                  | 87         |
| <b>IV. VDEĀVK TELEFONKONSULTĀCIJU ANALĪZE .....</b>                                       | <b>88</b>  |
| <b>V. ELEKTRONISKAJĀ SARAKSTĒ SNIEGTO KONSULTĀCIJU ANALĪZE .....</b>                      | <b>98</b>  |
| <b>VI. PIELIKUMI .....</b>                                                                | <b>104</b> |

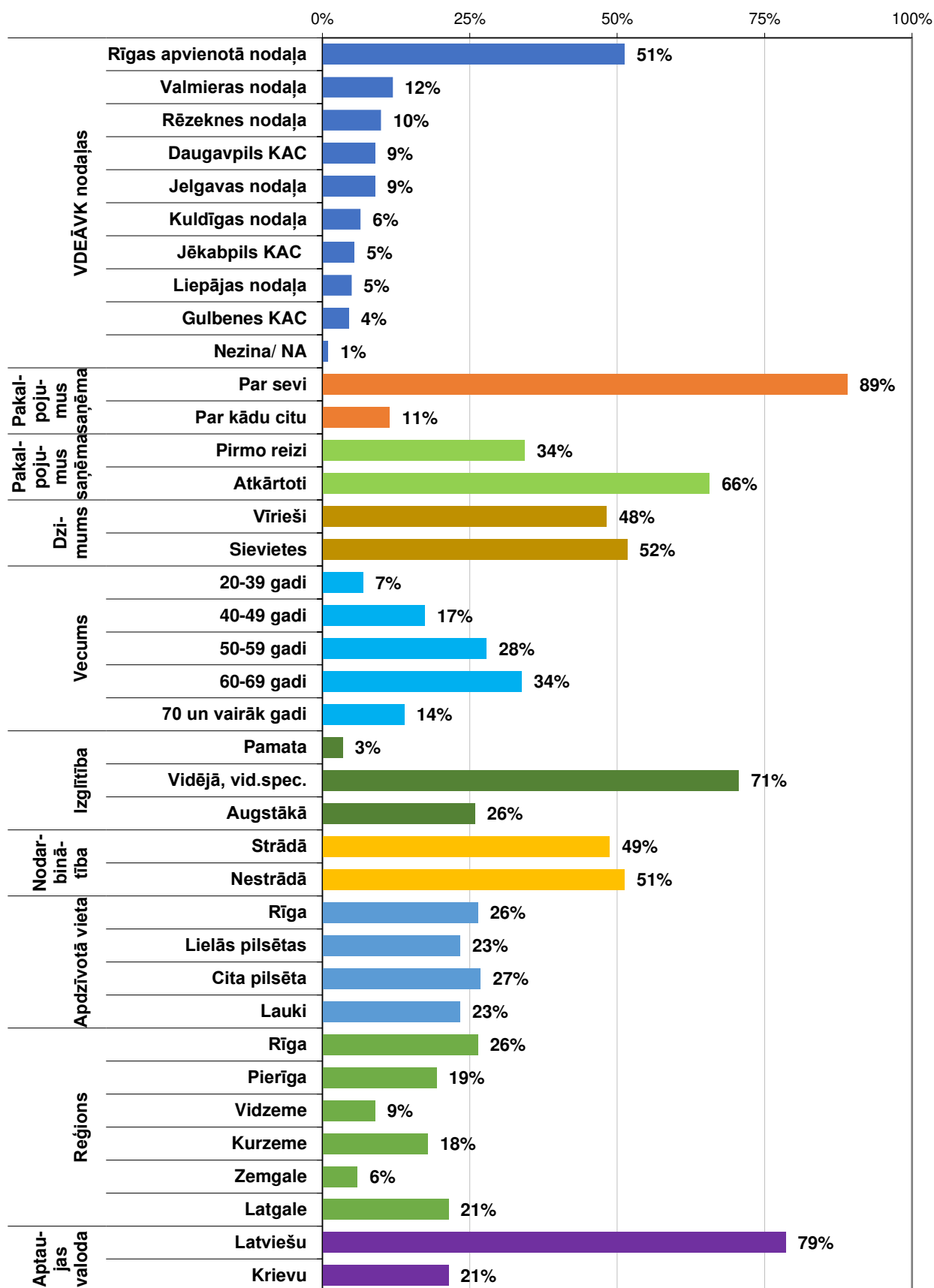
## I. METODOLOĢISKĀ INFORMĀCIJA

|                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|--------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>PĒTĪJUMA PASŪTĪTĀJS:</b>                            | <p>Veselības un darbspēju ekspertīzes ārstu valsts komisija (turpmāk – VDEĀVK vai Invaliditātes komisija).</p> <p>Pētījums tiek veikts Eiropas Sociālā fonda Plus projekta Nr. Nr.4.3.6.2/1/23/I/001 (iepriekšējais identifikācijas Nr.4.3.6.2.SAM) "Veselības un darbspēju ekspertīzes ārstu valsts komisijas darbības efektivitātes un kvalitātes uzlabošana" ietvaros.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>PĒTĪJUMA VEICĒJS:</b>                               | <p>Tirgus un sociālo pētījumu centrs "Latvijas Fakti" (Bruņinieku iela 8a-5, Rīga, LV-1010, Tālr.: +371 67314002; <a href="http://www.latvianfacts.lv">http://www.latvianfacts.lv</a>).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>PĒTĪJUMA MĒRĶI:</b>                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ klientu apmierinātības novērtējums par apkalpošanas kvalitāti un tā atbilstību klientu pieņēmumiem/vajadzībām;</li> <li>✓ klientu apkalpošanā iesaistīto speciālistu sniegto telefonkonsultāciju ierakstu analīze, lai izvērtētu klientu apkalpošanas speciālistu kompetences un saskarsmes spēju stiprās un vājās puses un sniegtu rekomendācijas klientu apkalpošanas kvalitātes un efektivitātes paaugstināšanai telefonkonsultāciju sniegšanas laikā, kā arī veikt konsultējamā klienta portreta izpēti;</li> <li>✓ klientu apkalpošanā iesaistīto speciālistu sniegto konsultāciju elektroniskās sarakstes veidā analīze, lai izvērtētu rakstiskās saziņas kvalitāti, norādot stiprās un vājās puses un sniegtu rekomendācijas klientu apkalpošanas kvalitātes un efektivitātes paaugstināšanai rakstiskajā saziņā.</li> </ul> |
| <b>INFORMĀCIJAS IEGUVES METODES UN IZLASES APJOMS:</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ VDEĀVK klientu apmierinātības aptauja. Respondentu skaits: 201. Aptaujas tika veiktas, izmantojot CATI (datorizētas telefonintervijas) metodi;</li> <li>✓ 105 klientu apkalpošanā iesaistīto speciālistu sniegto konsultāciju pa telefonu ierakstu analīze;</li> <li>✓ 60 klientu apkalpošanā iesaistīto speciālistu sniegto konsultāciju elektroniskās sarakstes veidā analīze.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>INTERVĒTĀJI:</b>                                    | <p>Intervēšanu veica 15 "Latvijas Faktu" intervētāji. Intervētāju instruktāžu un darba kvalitātes pārbaudi veica "Latvijas Faktu" intervētāju tīkla pārraugi. Intervēšana notika latviešu un krievu valodās.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>INTERVĒŠANAS LAIKS:</b>                             | <p>6.03.2025. – 8.04.2025.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

## VDEĀVK KLIENTU APTAUJA

### Respondentu sociāli demogrāfiskais profils

**Pētījuma izlases sadalījums**  
(Bāze = visi aptaujas dalībnieki; N=201)



## PĒTĪJUMA REZULTĀTU STATISTISKĀS KĻŪDAS NOTEIKŠANAS TABULA

(ar 95% varbūtību)

| Atbilžu<br>sadalījums<br>% | Respondentu skaits (bāze)<br>N = |      |      |     |     |     |     |     |     |     |     |      |      |      |      |
|----------------------------|----------------------------------|------|------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|------|------|------|
|                            | 50                               | 75   | 100  | 150 | 200 | 300 | 350 | 400 | 500 | 600 | 800 | 1000 | 1200 | 1500 | 2000 |
| 2 vai 98                   | 4.0                              | 3.2  | 2.8  | 2.3 | 2.0 | 1.6 | 1.5 | 1.4 | 1.3 | 1.1 | 1.0 | 0.9  | 0.8  | 0.7  | 0.6  |
| 4 vai 96                   | 5.6                              | 4.5  | 3.9  | 3.2 | 2.8 | 2.3 | 2.1 | 2.0 | 1.8 | 1.6 | 1.4 | 1.3  | 1.1  | 1.0  | 0.9  |
| 6 vai 94                   | 6.8                              | 5.5  | 4.8  | 3.9 | 3.4 | 2.8 | 2.5 | 2.4 | 2.1 | 2.0 | 1.7 | 1.5  | 1.4  | 1.2  | 1.0  |
| 8 vai 92                   | 7.7                              | 6.2  | 5.4  | 4.4 | 3.8 | 3.1 | 2.8 | 2.7 | 2.4 | 2.2 | 1.9 | 1.7  | 1.6  | 1.4  | 1.2  |
| 10 vai 90                  | 8.5                              | 6.9  | 6.0  | 4.9 | 4.3 | 3.5 | 3.1 | 3.0 | 2.7 | 2.5 | 2.1 | 1.9  | 1.7  | 1.5  | 1.3  |
| 12 vai 88                  | 9.2                              | 7.5  | 6.5  | 5.3 | 4.6 | 3.8 | 3.4 | 3.3 | 2.9 | 2.7 | 2.3 | 2.1  | 1.9  | 1.6  | 1.4  |
| 15 vai 85                  | 10.1                             | 8.2  | 7.1  | 5.9 | 5.1 | 4.1 | 3.7 | 3.6 | 3.2 | 2.9 | 2.5 | 2.3  | 2.1  | 1.8  | 1.6  |
| 20 vai 80                  | 11.4                             | 9.2  | 8.0  | 6.6 | 5.7 | 4.6 | 4.2 | 4.0 | 3.6 | 3.3 | 2.8 | 2.5  | 2.3  | 2.0  | 1.8  |
| 25 vai 75                  | 12.3                             | 10.0 | 8.7  | 7.1 | 6.1 | 5.0 | 4.5 | 4.3 | 3.9 | 3.6 | 3.0 | 2.8  | 2.5  | 2.2  | 1.9  |
| 30 vai 70                  | 13.0                             | 10.5 | 9.2  | 7.5 | 6.5 | 5.3 | 4.8 | 4.6 | 4.1 | 3.8 | 3.2 | 2.9  | 2.6  | 2.3  | 2.0  |
| 35 vai 65                  | 13.5                             | 11.0 | 9.5  | 7.8 | 6.8 | 5.5 | 5.0 | 4.8 | 4.3 | 3.9 | 3.3 | 3.1  | 2.8  | 2.4  | 2.1  |
| 40 vai 60                  | 13.9                             | 11.3 | 9.8  | 8.0 | 7.0 | 5.7 | 5.1 | 4.9 | 4.4 | 4.0 | 3.4 | 3.1  | 2.8  | 2.5  | 2.2  |
| 45 vai 55                  | 14.1                             | 11.4 | 9.9  | 8.1 | 7.0 | 5.8 | 5.2 | 5.0 | 4.5 | 4.1 | 3.5 | 3.2  | 2.9  | 2.5  | 2.2  |
| 50 vai 50                  | 14.2                             | 11.5 | 10.0 | 8.2 | 7.1 | 5.8 | 5.2 | 5.0 | 4.5 | 4.1 | 3.5 | 3.2  | 2.9  | 2.5  | 2.2  |

Lietojot pētījuma rezultātu statistiskās kļūdas noteikšanas tabulu, par kopējās izlases bāzi jāpieņem N = 200.

Rezultātu precizitātes intervāls ar 95% varbūtību tiek aprēķināts pēc šādas formulas:

$$\text{Precizitātes intervāls} = \pm 1,96 \sqrt{\frac{\pi(100 - \pi)}{n}}$$

$\pi$  = atbilžu sadalījums procentos %; n = respondentu skaits

## II. GALVENIE SECINĀJUMI

### **1. Kopsavilkums un priekšlikumi**

- ❖ 2025.g. martā - aprīlī tika veikts trešais pētījums Eiropas Sociālā fonda Plus projekta Nr. 4.3.6.2/1/23/l/001 "Veselības un darbspēju ekspertīzes ārstu valsts komisijas darbības efektivitātes un kvalitātes uzlabošana" ietvaros. Visu trīs pētījumu rezultātu dinamika liecina par pozitīvām tendencēm – kopumā Invaliditātes komisijas klientu apkalpošana un serviss progresē, jo īpaši sniedzot pakalpojumus klātienē. VDEĀVK klientu klātienes aptaujas rezultāti šogad kopumā ir pozitīvāki gandrīz visās vērtējumu pozīcijās nekā tas bija 2023.-2024.g. pētījumos.
- ✓ Šogad Invaliditātes komisijas darbs kopumā apmierināja gandrīz visus (89%) aptaujātos klientus un tas ir vairāk nekā iepriekšējās aptaujās (+16% salīdzinājumā ar 2024.g.). Kritisku vērtējumu pārstāvēja vien 6% (-10% salīdzinājumā ar 2024.g.) aptaujāto.
- ✓ Pēc visiem aptaujas instrumentārijā iekļautajiem kritērijiem (Invaliditātes komisijas piedāvātās pakalpojumu sniegšanas iespējas, informatīvais atbalsts, vides ērtības, pieejamība un klientu apkalpošanas serviss) šogad Invaliditātes komisijas sniegtie pakalpojumi un serviss tika vērtēti pozitīvāk nekā tas bija 2023.g. – 2024.g. aptaujās. Kritisko vērtējumu īpatsvars nevienā no vērtējumu pozīcijām nesasniedza 10% robežu.
- ✓ Pozitīvāk nekā iepriekš šogad tika vērtēts arī laiks, kas jāvelta dokumentu aizpildīšanai un iesnieguma iesniegšanai Invaliditātes komisijā. Tas kopumā apmierina 83% (+15% salīdzinājumā ar 2024.g.) respondentu.
- ✓ Invaliditātes komisijas lēmums arī šogad apmierināja vairāk nekā trīs ceturtdaļas aptaujāto klientu, gan pēc saprotamības, uztveramības (apmierināja 91%), gan pēc juridiskā pamatojuma (apmierināja 77% klientu) kritērijiem.
- ✓ Invaliditātes komisijas speciālistu sniegtās konsultācijas apmierināja pilnīgi visus iestādes klientus, kas ir izmantojuši šo iespēju. 2023.g. – 2024.g. pētījumos tika saņemtas arī kritiskas atsauksmes par saņemtajām konsultācijām.
- ✓ Ar katru pētījumu uzlabojas Invaliditātes komisijas interneta mājas lapas vērtējums. Pirmo reizi vairāk nekā trīs ceturtdaļas interesentu Invaliditātes komisijas interneta mājas lapu vērtēja pozitīvi, piekrītot, ka tā ir pārskatāma, tajā ir viegli atrast vajadzīgo informāciju un informācija mājas lapā ir pietiekama.
- ✓ Uzlabojas priekšstatī par Invaliditātes komisijas darbiniekiem, šogad pēc visiem kritērijiem viņi tika vērtēti pozitīvāk nekā iepriekšējos (2023.-2024.g.) pētījumos. Šogad ievērojami biežāk nekā 2024.g. Invaliditātes komisijas darbinieki tika raksturoti kā godīgi, taisnīgi un uzticami. Tas liecina, ka sabiedrībā kopumā pieaug uzticēšanās Invaliditātes komisijai.;

- ✓ Gandrīz divas trešdaļas (62%) aptaujāto Invaliditātes komisijas klientu jūtas pietiekami informēti par pieejamo atbalstu (pabalsti, pakalpojumi, atvieglojumi) personai ar invaliditāti un tas ir vairāk nekā iepriekšējos (2023.-2024.g.) pētījumos (+16% salīdzinājumā ar 2024.g.).
- ✓ Līdzīgi kā iepriekšējās aptaujās, arī šogad vairākums aptaujāto klientu atturējās sniegt kādus ieteikumus vai komentārus, kas varētu līdzēt uzlabot Invaliditātes komisijas darbu, pārstāvēt viedokli, ka līdzšinējie pakalpojumi un serviss kopumā nodrošina viņu vajadzības. Biežāk minētie priekšlikumi Invaliditātes komisijas darba pilnveidei:
  - Saīsināt izskatīšanas/ saziņas termiņus, nodrošināt operatīvāku un raitāku dokumentu izskatīšanu (minēja 14% aptaujāto Invaliditātes komisijas klientu);
  - Paaugstināt pabalsta apmēru/ atbalsta pakalpojumu klāstu (t.sk. 3.grupas invaliditātei) (minēja 14% respondentu);
  - Sniegt vairāk informācijas par pakalpojumiem/ invaliditātes piešķiršanas kritērijiem, procesu (minēja 10% klientu).
- ✓ Telefonkonsultāciju analīzes rezultātu dinamika, atšķirībā no Invaliditātes komisijas klientu klātienē aptaujas rezultātiem, neuzrāda pozitīvas tendences, vairākās pozīcijās labās prakses nosacījumi šogad tika izpildīti retāk nekā 2023.-2024.g. Pētījuma rezultāti liecina, ka prioritāra uzmanība būtu jāvelta šādu prasību ievērošanā:
  - 31% gadījumu speciālists sarunas beigās nenoskaidroja, vai klientam ir skaidra tālākā rīcība. Nepieciešamība pārliecināties, vai klientam ir skaidra tālākā rīcība, varētu būt tādos gadījumos, kad, piemēram, klienti zvana, lai uzzinātu, kā atjaunot invaliditātes apliecību, un speciālists skaidro darbības, kas klientam ir jāveic;
  - 26% gadījumu speciālists sarunas beigās speciālists nepārjautāja, vai klients ir ieguvis sev nepieciešamo informāciju situācijās, kad to būtu vērts noskaidrot, piemēram, klients zvana par to, kur un kā pareizi iesniegt dokumentus, lai tiktu uzsākta invaliditātes ekspertīze;
  - 17% sarunu speciālists neinformēja klientu, ja konsultācijas laikā bija jāietur pauze. Šajos gadījumos pauze bija vajadzīga vai tā, piemēram, bija ilgstoša, taču speciālists vārdiski nebrīdināja par to klientu;
  - 16% sarunu netika ievēroti atvadīšanās standarti, piemēram, "Visu labu / uz redzēšanos" vai tml. Šādos gadījumos speciālisti nobeidza sarunu ar frāzēm "Jā, labi" vai "Lūdzu", atbildot uz klienta teikto, līdz ar to telefonsarunas bija noslēgušās bez konkrētām atvadīšanās frāzēm, tomēr, neskatoties uz to, speciālisti bija laipni līdz pat sarunas beigām.

- ✓ Elektronisko konsultāciju analīzē būtiski trūkumi VDEĀVK sniegtajās atbildēs nav konstatēti – tās kopumā atbilst labas prakses standartiem. Faktiski pilnībā tika izpildīti nosacījumi, kas skar elektronisko konsultāciju struktūru, valodas lietojumu, termiņus. Līdzīgi kā iepriekšējos pētījumos, arī šogad VDEĀVK noteiktās prasības vairāk nekā 10% gadījumu netika izpildītas tikai vienā vērtējuma pozīcijā, vai atbilde tika sniegta uz visiem klienta uzdotajiem jautājumiem pēc būtības. Prasība tika izpildīta 76% gadījumu, rādītājam krītoties līdz 2023. gada pētījuma līmenim (-6% salīdzinot ar 2024. gadu). 14 sarakstēs (23% gadījumu) kāda no speciālistu sniegtajām atbildēm tika atzīta par virspusēju un nepilnīgu, atsevišķās situācijās neiedziļinoties klienta individuālajā kontekstā, piemēram, vairākkārt atbildēs tika rakstīti vai iekopēti jau iepriekš gatavi teksti vai norādes, kas neatbilst klienta situācijai vai neatbilst jautājuma būtībai. Vairākos gadījumos uz klienta jautājumiem netika sniegta atbilde pēc būtības.
  
- ❖ 2024.g. pētījuma analīze norāda uz šādiem prioritāri pilnveidojamiem virzieniem pakalpojumu sniegšanā un klientu vajadzību nodrošināšanā:
  - ✓ Aktīvāk komunicēt ar sabiedrību, esošajiem un potenciālajiem klientiem par Invaliditātes komisijas darbu, plašāk un skaidrāk, sniegt informāciju par pieejamo atbalstu (pabalsti, pakalpojumi, atvieglojumi) un tiesībām personai ar invaliditāti.
  - ✓ Pilnveidot konsultācijas pa telefonu pēc šādiem kritērijiem:
    - noskaidrot, vai klientam ir skaidra tālākā rīcība;
    - noskaidrot, vai klients ir ieguvis visu sev nepieciešamo informāciju;
    - informēt klientu, ja konsultācijas laikā ir jāietur pauze;
    - rūpīgāk ievērot atvadišanās standartus, piemēram, “Visu labu / uz redzēšanos” vai tml.
  - ✓ Sniedzot elektroniskās konsultācijas rūpīgāk pievērst uzmanību vai atbilde sniegta uz visiem klientu interesējošajiem jautājumiem, lai tās būtu pilnīgas, tiktu sniegti nepieciešamie paskaidrojumi, norādes.



## 2. Invaliditātes komisijas pakalpojumu saņemšanas pieredze

- ❑ Gandrīz visi (89%) pētījuma dalībnieki Invaliditātes komisijā vērsušies, lai veiktu invaliditātes ekspertīzi, un šo respondentu īpatsvars ar katru gadu pieaug (+8% salīdzinājumā ar 2024.g.). Vēl nozīmīgs respondentu skaits (>10%) Invaliditātes komisijā visbiežāk vērsušies, lai saņemtu šādus pakalpojumus:
  - ✓ Invaliditātes apliecības atkārtota izsniegšana (17%; -8% salīdzinājumā ar 2024.g.);
  - ✓ Atzinums transporta pabalstam (15%; rezultāts nav mainījies).
- ❑ Kaut gan arī šogad gandrīz visi (89%) Invaliditātes komisijas klienti iestādes pakalpojumus saņēmuši par sevi, tomēr tas ir nedaudz mazāk kā iepriekšējā aptaujā (-5% salīdzinājumā ar 2024.g.). Vēl 6% respondentu pakalpojumus saņēmuši par savu ģimenes locekli (mammu/ vīru/ sievu / tēvu un tml.), 5% - par citu personu.
- ❑ Pieaug Invaliditātes komisijas klientu skaits, kuriem tika sniegta palīdzība pakalpojuma saņemšanā (piem., radnieks, ģimenes ārsts, sociālais darbinieks palīdzēja aizpildīt un iesniegt iesniegumu, iziet procedūru, savākt dokumentus u.tml.), šogad sasniedzot gandrīz trīs ceturtdaļas (71%; +15% salīdzinājumā ar 2024.g.).
- ❑ Līdzīgi kā 2023.g., arī šogad Invaliditātes komisijas pakalpojumus pirmo reizi saņēma katrs trešais (34%; +21% salīdzinājumā ar 2024.g.) pētījuma dalībnieks, divas trešdaļas (66%; -20% salīdzinājumā ar 2024.g.) klientu pakalpojumus saņēma atkārtoti.
- ❑ Līdzīgi kā iepriekš, arī šogad dominē divi veidi, kā tika iesniegti dokumenti Invaliditātes komisijā:
  - ✓ Klātienē, personīgi dokumentus Invaliditātes komisijā iesniedza vairāk par pusi (52%; -2% salīdzinājumā ar 2024.g.) respondentu, biežāk Rīgas un lielo pilsētu (Daugavpils, Liepāja, Jelgava, Ventspils, Jūrmala, Rēzekne, Jēkabpils, Valmiera) iedzīvotāji, cittautieši, vīrieši.
  - ✓ Pa pastu dokumentus iesniedza nedaudz vairāk par trešdaļu (35%; -1% salīdzinājumā ar 2024.g.) Invaliditātes komisijas klientu, biežāk mazo pilsētu un lauku iedzīvotāji, latvieši, sievietes.

### 3. Invaliditātes komisijas sniegtās konsultācijas – pieredze, vērtējums, interese

- ❑ Invaliditātes komisijas konsultācijas par sev interesējošiem jautājumiem invaliditātes noteikšanai saņēmuši 10% aptaujāto Invaliditātes komisijas klientu un viņu skaits ar katru pētījumu samazinās (-4% salīdzinājumā ar 2024.g.). Salīdzinoši vairāk (19%) tādu respondentu bija lauku teritorijās dzīvojošo un Latgales iedzīvotāju vidū.
- ❑ Līdzīgi kā iepriekš, arī šogad vairākums (65%; +3% salīdzinājumā ar 2024.g.) Invaliditātes komisijas klientu konsultācijas par invaliditātes noteikšanas jautājumiem saņēma klātienē. Pieaudzis ir elektroniski sniegto konsultāciju īpatsvars (25%; +16% salīdzinājumā ar 2024.g.), savukārt nedaudz sarucis ir telefoniski sniegto konsultāciju skaits (25%; -4% salīdzinājumā ar 2024.g.).
- ❑ Jāuzsver, ka visi 20 (10% no visas izlases) aptaujātie Invaliditātes komisijas klienti ir apmierināti ar saņemtajām konsultācijām, kopumā pozitīvi vērtējot (pilnībā + drīzāk apmierināts), gan sniegto konsultāciju pietiekamību, gan saprotamību. 2023.g. – 2024.g. pētījumos tika saņemtas arī kritiskas atsauksmes par saņemtajām konsultācijām.
- ❑ Saņemt konsultācijas par invaliditātes noteikšanas jautājumiem klātienē interesētu 43% aptaujāto Invaliditātes komisijas klientu un tas ir vairāk nekā iepriekšējos pētījumos (+5% salīdzinājumā ar 2024.g.). Līdzīgi kā iepriekš, salīdzinoši biežāk šādu interesi izrādīja respondenti vecumā no 40 līdz 59 gadiem, valstspilsētu iedzīvotāji, cittautieši.

### 4. Invaliditātes komisijas lēmums

- ❑ Līdzīgi kā 2024.g., arī šogad dominējošo daļu pētījuma dalībnieku apmierina Invaliditātes komisijas lēmums:
  - ✓ 91% (salīdzinājumā ar 2024.g. rezultāts nav mainījies) Invaliditātes komisijas klientu piekrita, ka lēmums bija saprotams, viegli uztverams. Noraidošu viedokli pārstāvēja 6% (-3% salīdzinājumā ar 2024.g.) aptaujāto;
  - ✓ 75% (-2% salīdzinājumā ar 2024.g.) aptaujas dalībnieku atzina, ka lēmumā bija juridiskais pamatojums. Kritisku atbildi sniedza 8% (rezultāts nav mainījies) aptaujāto Invaliditātes komisijas klientu.

## 5. Apmierinātība ar Invaliditātes komisijas pakalpojumiem un klientu apkalpošanu

- ❑ Pētījuma rezultāti liecina, ka Invaliditātes komisijas sniegto pakalpojumu un klientu apkalpošanas kvalitāte uzlabojas. Pēc visiem 9 aptaujas instrumentārijā iekļautajiem kritērijiem šogad Invaliditātes komisijas sniegtie pakalpojumi un serviss tika vērtēti pozitīvāk nekā tas bija 2023.g. – 2024.g. aptaujās:
  - ✓ Invaliditātes komisijas darbs kopumā apmierina gandrīz visus (89%) klientus un viņu īpatsvars ir būtiski pieaudzis (+16% salīdzinājumā ar 2024.g.). Neapmierināto klientu skaits pirmo reizi ir mazāks par 10% (6%; -10% salīdzinājumā ar 2024.g.).
  - ✓ Pakalpojumu pieprasījums bez iestādes apmeklējuma, piedāvājot izmantot elektroniskos sakaru kanālus vai pastu, apmierina 89% (+29% salīdzinājumā ar 2024.g.), neapmierina 2% (-4% salīdzinājumā ar 2024.g.) respondentu;
  - ✓ Klientu privātuma un informācijas konfidencialitātes nodrošināšana apmierināja 88% (+27% salīdzinājumā ar 2024.g.), savukārt neapmierināja 2% (+1% salīdzinājumā ar 2024.g.) aptaujas dalībnieku;
  - ✓ Informācija par Invaliditātes komisijas pakalpojumu saņemšanas iespējām gan mājas lapā, gan klātienē u.tml., apmierina 87% (+22% salīdzinājumā ar 2024.g.), neapmierina 6% (-7% salīdzinājumā ar 2024.g.) respondentu;
  - ✓ Informācija par to, kādi dokumenti nepieciešami un kur tie jāiesniedz apmierina 87% (+8% salīdzinājumā ar 2024.g.), neapmierina 8% (+3% salīdzinājumā ar 2024.g.) respondentu;
  - ✓ Vispārējā informācija par Invaliditātes komisijas darbību un tās sniegtajiem pakalpojumiem apmierina 85% (+16% salīdzinājumā ar 2024.g.), neapmierina 6% (-12% salīdzinājumā ar 2024.g.) respondentu;
  - ✓ Klientu apkalpošanas darba laiks apmierina 76% (+1% salīdzinājumā ar 2024.g.), neapmierina 3% (-2% salīdzinājumā ar 2024.g.) respondentu;
  - ✓ Vides ērtība un piekļūstamība (iekārtojums, norādes u.c.) Invaliditātes komisijas nodaļā, ja klients ir apmeklējis iestādi klātienē, apmierina 61% (+5% salīdzinājumā ar 2023.g.), neapmierina 3% (-4% salīdzinājumā ar 2024.g.) respondentu;
  - ✓ Invaliditātes komisijas informatīvā tālruņa sazvanāmība apmierina 50% (+3% salīdzinājumā ar 2024.g.), neapmierina 7% (-3% salīdzinājumā ar 2024.g.) respondentu.
- ❑ Kritisko vērtējumu īpatsvars nevienā vērtējumu pozīcijā nesasniedza 10% robežu. Līdzīgi kā iepriekš, arī 2024.g. pētījuma rezultāti liecina, ka prioritāri risināmie jautājumi klientu vajadzību nodrošināšanā ir komunikācijas un informācijas sniegšanas pilnveide.
- ❑ Pozitīvāk nekā iepriekš šogad tika vērtēts arī laiks, kas jāvelta dokumentu aizpildīšanai un iesnieguma iesniegšanai Invaliditātes komisijā. Tas kopumā apmierina 83% (+15% salīdzinājumā ar 2024.g.) respondentu. 16% (-13% salīdzinājumā ar 2024.g.) Invaliditātes komisijas klientu pārstāvēja kritisku viedokli, uzskatot, ka dokumentu noformēšanas process bija pārāk ilgs.

## 6. Invaliditātes komisijas darbinieku raksturojums

- ❑ Invaliditātes komisijas tēls klientu vidū ir pievilcīgs, iestādes darbinieki tika raksturoti pozitīvi. Aptaujāto klientu vairākuma skatījumā Invaliditātes komisijas darbinieki atbilst visiem pētījuma instrumentārijā iekļautajiem kritērijiem. Interesanti, ka Invaliditātes komisijas darbinieku atbilstība visiem aptaujas anketā iekļautajiem raksturojumiem tika vērtēta ļoti līdzīgi - visas īpašības kā atbilstošas Invaliditātes komisijas darbiniekiem tika vērtētas 66% - 71% gadījumu:
  - ✓ Zinoši (tā darbiniekus raksturoja 71% aptaujāto Invaliditātes komisijas klientu; +13% salīdzinājumā ar 2024.g.);
  - ✓ Uzticami (69%; +26% salīdzinājumā ar 2024.g.);
  - ✓ Izpratoši (69%; +19% salīdzinājumā ar 2024.g.);
  - ✓ Profesionāli (67%; +10% salīdzinājumā ar 2024.g.);
  - ✓ Godīgi un taisnīgi (67%; +32% salīdzinājumā ar 2024.g.);
  - ✓ Ieinteresēti un atbildīgi (66%; +15% salīdzinājumā ar 2024.g.);
  - ✓ Pieejami (66%; +18% salīdzinājumā ar 2024.g.);
  - ✓ Ar pozitīvu attieksmi saskarsmē (66%; +8% salīdzinājumā ar 2024.g.);
  - ✓ Elastīgi un laipni (66%; +8% salīdzinājumā ar 2024.g.);
  - ✓ Vērsti uz sadarbību (66%; +10% salīdzinājumā ar 2024.g.).
- ❑ Svarīgi ir uzsvērt, ka priekšstatī par Invaliditātes komisijas darbiniekiem uzlabojas, šogad pēc visiem kritērijiem viņi tika vērtēti pozitīvāk nekā iepriekšējos (2023.-2024.g.) pētījumos. Šogad ievērojami biežāk nekā 2024.g. Invaliditātes komisijas darbinieki tika raksturoti kā godīgi, taisnīgi un uzticami. Tas liecina, ka sabiedrībā kopumā pieaug uzticēšanās Invaliditātes komisijai.
- ❑ Kritiskie vērtējumi (darbinieki neatbilst piedāvātajiem raksturojumiem) tika sniegti reti, nevienā vērtējumu pozīcijā tie nepārsniedza 5% robežu.

## 7. Informētība, informācijas avoti, trūkstošā informācija

- ❑ Līdzīgi kā iepriekšējie pētījumi, arī šī gada rezultāti apstiprina to, ka nozīmīgākais informācijas avots veselības jautājumos ir ārsts. Aptaujas rezultāti liecina, ka pieaug ārstējošā ārsta – speciālista loma. Par nepieciešamību veikt invaliditātes ekspertīzi vai saņemt citus ar invaliditāti saistītos Invaliditātes komisijas pakalpojumus iestādes klienti visbiežāk uzzināja:
  - ✓ Pie ģimenes ārsta (41% gadījumu; -14% salīdzinājumā ar 2024.g.);
  - ✓ Pie ārstējošā ārsta – speciālista (41%; +7% salīdzinājumā ar 2024.g.).
- ❑ Salīdzinājumā ar iepriekšējo Invaliditātes komisijas klientu aptauju rezultātiem, šogad pieaudzis arī to respondentu skaits (līdz 17%; +10% salīdzinājumā ar 2024.g.), kuri Invaliditātes komisijā vērsušies pēc savas iniciatīvas vai balstoties uz paziņu pieredzi.

- ❑ Gandrīz divas trešdaļas (62%) aptaujāto Invaliditātes komisijas klientu jūtas pietiekami informēti par pieejamo atbalstu (pabalsti, pakalpojumi, atvieglojumi) personai ar invaliditāti un tas ir vairāk nekā iepriekšējos (2023.-2024.g.) pētījumos (+16% salīdzinājumā ar 2024.g.).
- ❑ Uz jautājumu par to, kāda informācija respondentiem trūkst, visbiežāk izskanēja vēlme pēc plašākas informācijas par pieejamiem atvieglojumiem, sociālajām garantijām, pabalstiem un citām pakalpojumu iespējām.
- ❑ Ērtāko informācijas saņemšanas kanālu hierarhija visu trīs pētījumu (2023.-2025.g.) gaitā nav mainījusies:
  - ✓ E-pasts (tādā veidā informāciju par aktualitātēm invaliditātes noteikšanā vēlētos saņemt 51% respondentu un viņu skaits ar katru pētījumu pieaug (+7% salīdzinājumā ar 2024.g.)). Dažādās sociāli demogrāfiskajās grupās iegūtie rezultāti atklāj tendences – jo gados jaunāki, ar augstāku izglītības līmeni ir respondenti, jo lielāks ir to aptaujāto skaits, kuri kā ērtāko informācijas kanālu par aktualitātēm invaliditātes noteikšanā nosauca e-pastu. Biežāk to minēja arī ekonomiski aktīvie, strādājošie aptaujas dalībnieki.
  - ✓ Invaliditātes komisijas mājas lapa: [www.vdeavk.gov.lv](http://www.vdeavk.gov.lv) (30%; +9% salīdzinājumā ar 2024.g.);
  - ✓ Informatīvie materiāli drukātā veidā (21%; +4% salīdzinājumā ar 2024.g.);
  - ✓ Sociālie tīkli (Facebook u.c.) (10%; -2% salīdzinājumā ar 2024.g.).

## 8. Invaliditātes komisijas interneta mājas lapas apmeklēšanas pieredze un vērtējums

- ❑ Invaliditātes komisijas mājas lapu: [www.vdeavk.gov.lv](http://www.vdeavk.gov.lv) ir apmeklējuši nedaudz vairāk par trešdaļu (35%) iestādes klientu un viņu skaits salīdzinājumā ar iepriekšējo pētījumu rezultātiem nav būtiski mainījies (-2% salīdzinājumā ar 2024.g.). Aptaujas rezultātu analīze respondentu grupās, kuras izveidotas pēc dažādām sociāli demogrāfiskajām pazīmēm, atklāj, ka Invaliditātes komisijas mājas lapu [www.vdeavk.gov.lv](http://www.vdeavk.gov.lv) salīdzinoši biežāk apmeklējuši gados jaunākie aptaujas dalībnieki, ar augstāko izglītību, strādājošie, rīdzinieki.
- ❑ Biežāk meklētā informācija Invaliditātes komisijas interneta mājas lapā: [www.vdeavk.gov.lv](http://www.vdeavk.gov.lv) ir:
  - ✓ Par atvieglojumiem/ pabalstiem/ par invaliditātes grupas noteikšanu (meklēja 42% mājas lapas apmeklētāju);
  - ✓ Par nepieciešamajiem dokumentiem/ iesnieguma veidlapu (32%);
  - ✓ Invaliditātes komisijas filiāles adresi/ darba laiku/ kontaktus (23%).

- ❑ Ar katru pētījumu kopumā uzlabojas Invaliditātes komisijas interneta mājas lapas vērtējums. Pirmo reizi vairāk nekā trīs ceturtdaļas interesentu Invaliditātes komisijas interneta mājas lapu vērtēja pozitīvi, piekrītot šādiem raksturojumiem:
  - ✓ Invaliditātes komisijas mājas lapa ir pārskatāma, un tajā ir viegli atrast vajadzīgo informāciju (piekrita 79% (+9% salīdzinājumā ar 2024.g.), nepiekrita 15% (-7% salīdzinājumā ar 2024.g.) interesentu);
  - ✓ Informācija Invaliditātes komisijas mājas lapā ir pietiekama (piekrita 76% (+4% salīdzinājumā ar 2024.g.), nepiekrita 14% (-4% salīdzinājumā ar 2024.g.) mājas lapas apmeklētāju).
- ❑ Vēlme pēc kādas papildus informācijas Invaliditātes komisijas mājas lapā izskanēja reti, visbiežāk respondenti aicināja sniegt plašāku informāciju par atvieglojumiem / pabalstiem, par iesniedzamajiem dokumentiem, informāciju sniegt pēc iespējas saprotamākā valodā, kā arī publicēt iesnieguma veidlapas paraugu ar norādēm tās aizpildīšanai.

## 8. Klientu ieteikumi Invaliditātes komisijas darbam

- ❑ Līdzīgi kā iepriekšējās aptaujās, arī šogad vairākums aptaujāto klientu atturējās sniegt kādus ieteikumus vai komentārus, kas varētu līdzēt uzlabot Invaliditātes komisijas darbu, pārstāvēt viedokli, ka līdzšinējie pakalpojumi un serviss kopumā nodrošina viņu vajadzības.
- ❑ Biežāk minētie priekšlikumi Invaliditātes komisijas darba pilnveidei:
  - ✓ Saīsināt izskatīšanas/ saziņas termiņus, nodrošināt operatīvāku un raitāku dokumentu izskatīšanu (minēja 14% aptaujāto klientu);
  - ✓ Paaugstināt pabalsta apmēru/ atbalsta pakalpojumu klāstu (t.sk. 3.grupas invaliditātei) (minēja 14% respondentu);
  - ✓ Sniegt vairāk informācijas par pakalpojumiem/ invaliditātes piešķiršanas kritērijiem, procesu (minēja 10% aptaujāto Invaliditātes komisijas klientu).

## 9. Invaliditātes komisijas telefonkonsultāciju analīze

- ❑ Pētījuma rezultāti liecina, ka labās prakses nosacījumi VDEĀVK speciālistu sniegtajās telefonkonsultācijās kopumā tiek ievēroti. Tomēr atšķirībā no Invaliditātes komisijas klientu klātienes aptaujas rezultātiem, telefonkonsultāciju analīzes rezultātu dinamika neuzrāda pozitīvas tendences, vairākās pozīcijās labās prakses nosacījumi šogad tika izpildīti retāk nekā 2023.-2024.g.
- ❑ Salīdzinoši bieži (16%-31% gadījumu) telefonkonsultācijās netika izpildītas šādas prasības:
  - ✓ 31% gadījumu speciālists sarunas beigās nenoskaidroja, vai klientam ir skaidra tālākā rīcība. Nepieciešamība pārliecināties, vai klientam ir skaidra tālākā rīcība, varētu būt tādos gadījumos, kad, piemēram, klienti zvana, lai uzzinātu, kā atjaunot invaliditātes apliecību, un speciālists skaidro darbības, kas klientam ir jāveic;
  - ✓ 26% gadījumu speciālists sarunas beigās speciālists nepārjautāja, vai klients ir ieguvis sev nepieciešamo informāciju situācijās, kad to būtu vērts noskaidrot, piemēram, klients zvana par to, kur un kā pareizi iesniegt dokumentus, lai tiktu uzsākta invaliditātes ekspertīze;
  - ✓ 17% sarunu speciālists neinformēja klientu, ja konsultācijas laikā bija jāietur pauze. Šajos gadījumos pauze bija vajadzīga vai tā, piemēram, bija ilgstoša, taču speciālists vārdiski nebrīdināja par to klientu;
  - ✓ 16% sarunu netika ievēroti atvadišanās standarti, piemēram, “Visu labu / uz redzēšanos” vai tml. Šādos gadījumos speciālisti nobeidza sarunu ar frāzēm “Jā, labi” vai “Lūdzu”, atbildot uz klienta teikto, līdz ar to telefonsarunas bija noslēgušās bez konkrētām atvadišanās frāzēm, tomēr, neskatoties uz to, speciālisti bija laipni līdz pat sarunas beigām.
- ❑ Visi pārējie telefonkonsultāciju labās prakses nosacījumi tika ievēroti gandrīz visās analizētajās sarunās. Speciālisti bija kompetenti, profesionāli, ieinteresēti, pieklājīgi, ar pozitīvu attieksmi saskarsmē.
- ❑ Visbiežāk zvana mērķis attiecās uz šādiem VDEĀVK pakalpojumiem:
  - Līdzīgi kā iepriekšējā gadā, arī šogad klienti biežāk interesējās par iesnieguma izskatīšanas gaitu (43%);
  - Invaliditātes ekspertīze (38%);
  - Invaliditātes apliecības atkārtota izsniegšana (17%).

- ❑ Līdzīgi kā iepriekšējā gadā, arī šogad apmēram viena trešdaļa no zvanītājiem nebija personas, kurām ir vajadzīga konsultācija, bet gan kāds cits cilvēks, kas zvina tās personas vārdā. Jāmin, ka vairumā šādu gadījumu speciālisti nepārliedzinājās, vai zvanītājam ir pilnvara runāt otras personas vārdā. Salīdzinot ar iepriekšējo gadu, arī šogad pacienta interesēs ar speciālistiem konsultējās ģimenes ārsti vai sociālie darbinieki, kā arī tuvi radnieki. Tas liecina par to, ka liela daļa personu ar invaliditāti nejutās droši komunikācijā ar valsts iestādēm vai viņiem ir bažas, ka sev svarīgu informāciju nevarēs uztvert. Līdzīgi kā iepriekš, arī šogad biežāk zvanīja gados vecāki cilvēki jeb seniori.

## 10. Elektroniskajā sarakstē sniegto konsultāciju analīze

- ❑ Elektronisko konsultāciju analīzē būtiski trūkumi VDEĀVK speciālistu sniegtajās atbildēs nav konstatēti – tās kopumā atbilst labas prakses standartiem. Faktiski pilnībā tika izpildīti nosacījumi, kas skar elektronisko konsultāciju struktūru, valodas lietojumu, termiņus.
- ❑ Līdzīgi kā iepriekšējos pētījumos, arī šogad VDEĀVK noteiktās prasības vairāk nekā 10% gadījumu netika izpildītas tikai vienā vērtējuma pozīcijā. Tā ir prasība sniegt atbildi uz visiem klienta uzdotajiem jautājumiem pēc būtības, kas šogad tika izpildīta 76% gadījumu, rādītājam krītoties līdz 2023. gada pētījuma līmenim (-6% salīdzinot ar 2024. gadu). 14 sarakstēs (23% gadījumu) kāda no speciālistu sniegtajām atbildēm tika atzīta par virspusēju un nepilnīgu, atsevišķās situācijās neiedziļinoties klienta individuālajā kontekstā, piemēram, vairākkārt atbildēs tika rakstīti vai iekopēti jau iepriekš gatavi teksti vai norādes, kas neatbilst klienta situācijai vai neatbilst jautājuma būtībai. Vairākos gadījumos uz klienta jautājumiem netika sniegta atbilde pēc būtības.
- ❑ Biežāk apspriestie jautājumi elektroniskajā sarakstē skar invaliditātes ekspertīzi un iesnieguma izskatīšanas gaitu:
  - ✓ Invaliditātes ekspertīze (tāda bija 43% elektronisko konsultāciju tēma);
  - ✓ Jautājumi par iesnieguma izskatīšanas gaitu (32%);
  - ✓ Invaliditātes apliecības atkārtota izsniegšana (10%).
- ❑ Šogad vienas darba dienas laikā elektronisko atbildi speciālisti sniedza tikai uz 57% klientu e-pastu (-14% salīdzinājumā ar 2024. gadu), īpatsvaram krītoties jau otro gadu pēc kārtas. Divu un vairāk darba dienu laikā atbilde tika sniegta 42% no analizētajām sarakstēm (+14% salīdzinājumā ar 2024. gadu).



### III. Invaliditātes komisijas klientu aptauja

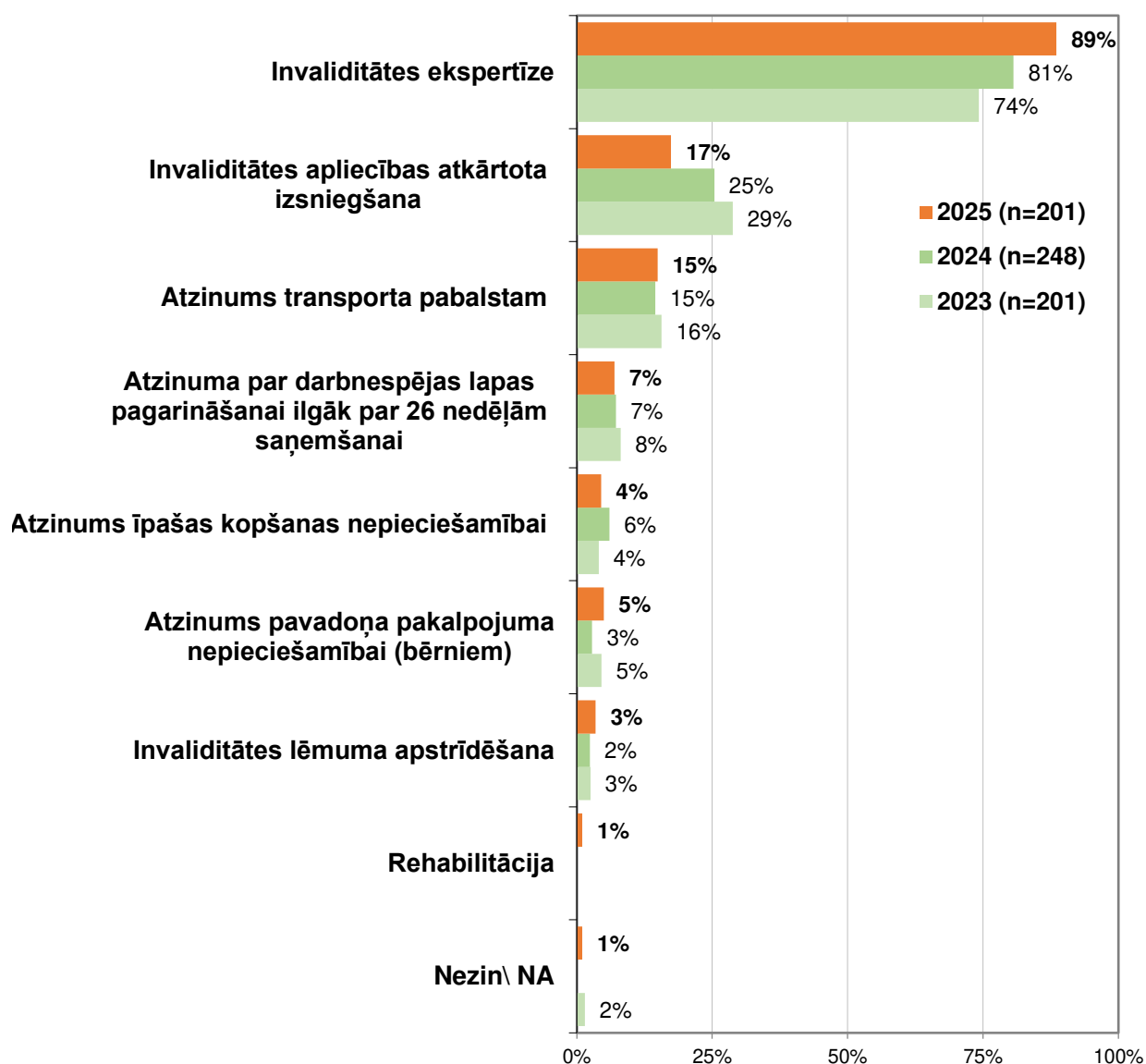
#### 1. Invaliditātes komisijas pakalpojumu saņemšanas pieredze

Aptaujas jautājums:

- “Kādus Invaliditātes komisijas pakalpojumus Jūs esat saņēmis pēdējā gada laikā?”

#### Kādus Invaliditātes komisijas pakalpojumus Jūs esat saņēmis pēdējā gada laikā?

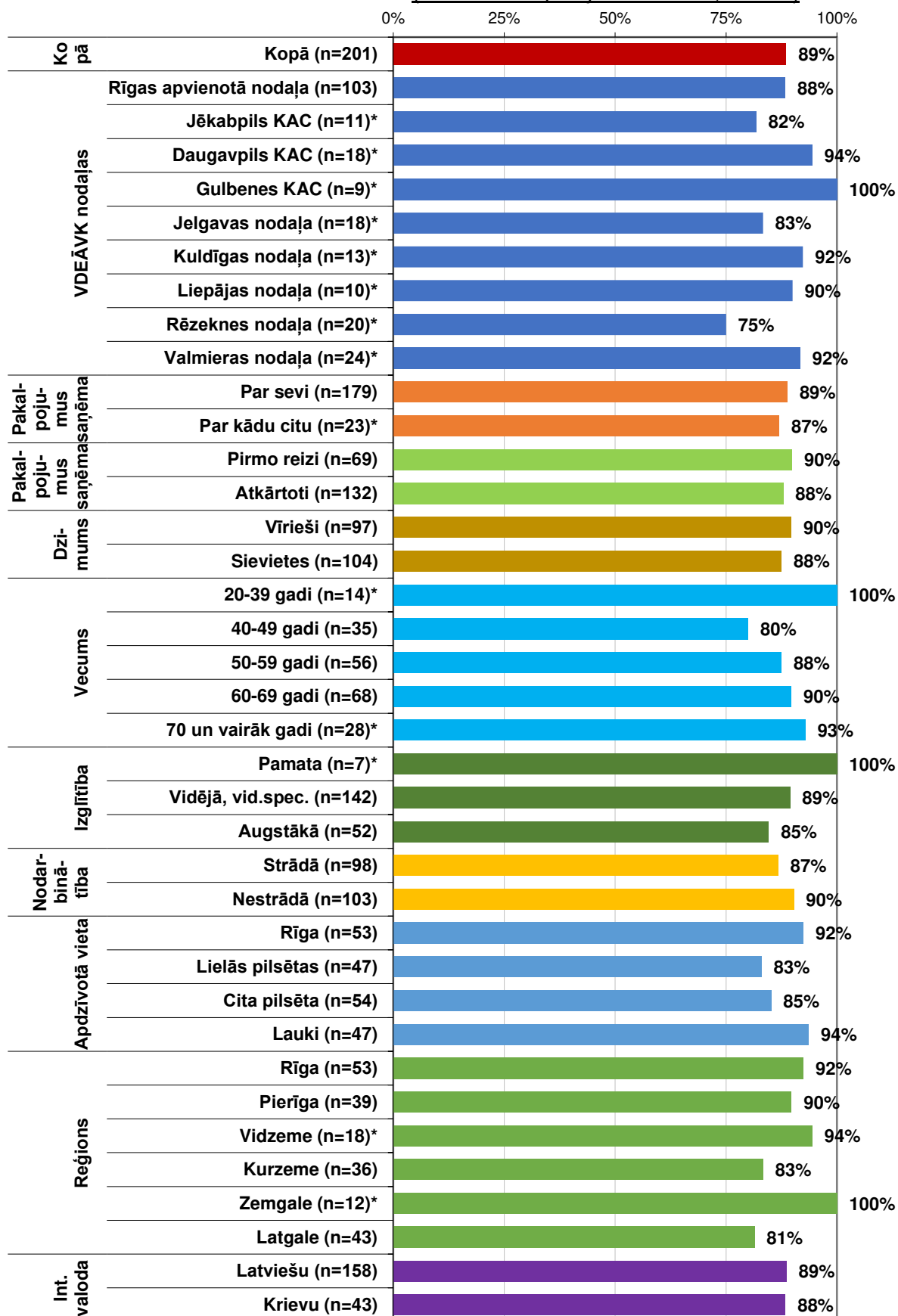
(Bāze (n) = visi aptaujas dalībnieki)



Ir saņemis Invaliditātes komisijas pakalpojumu

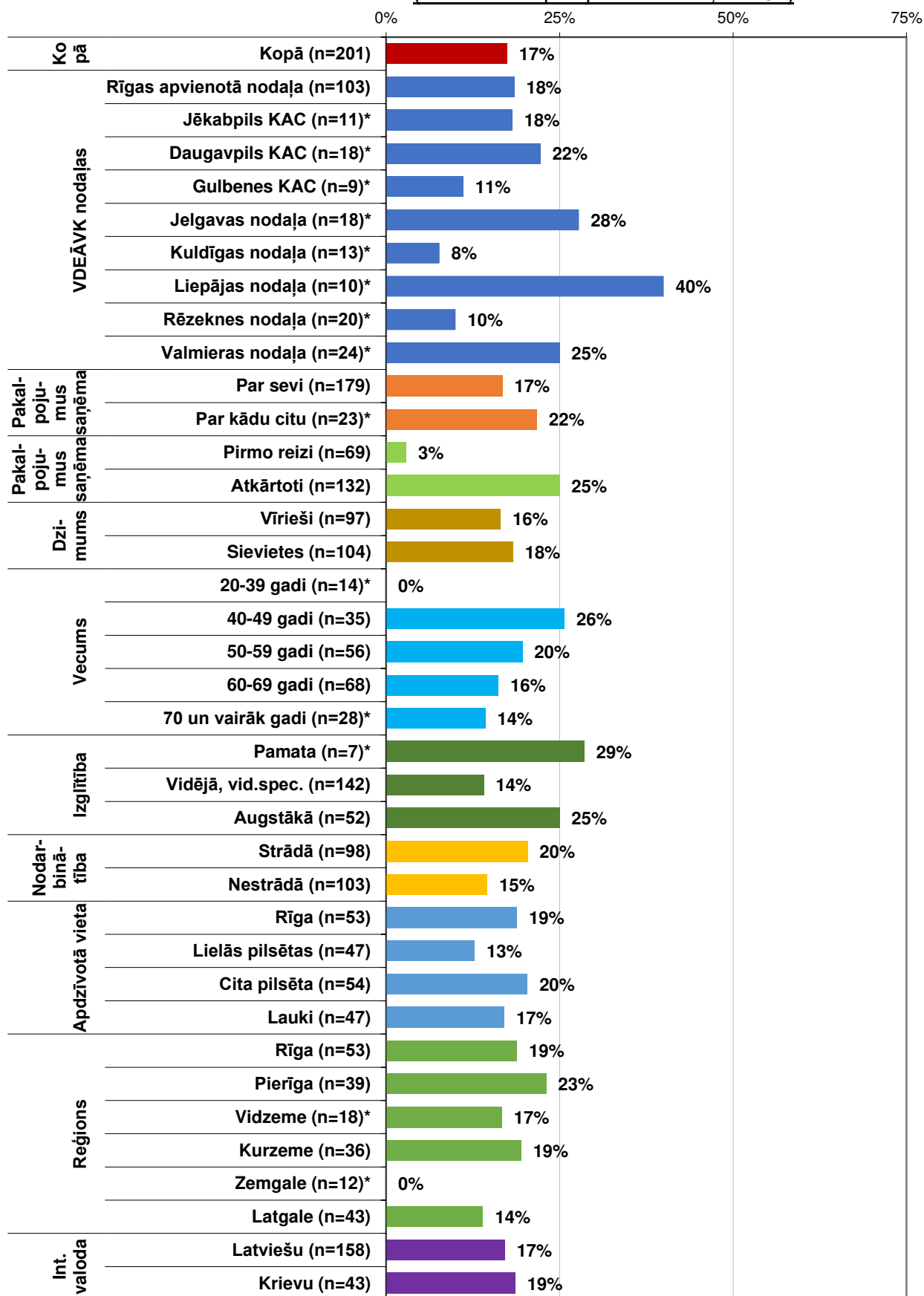
### Invaliditātes ekspertīze

(Bāze = visi aptaujas dalībnieki; N=201)



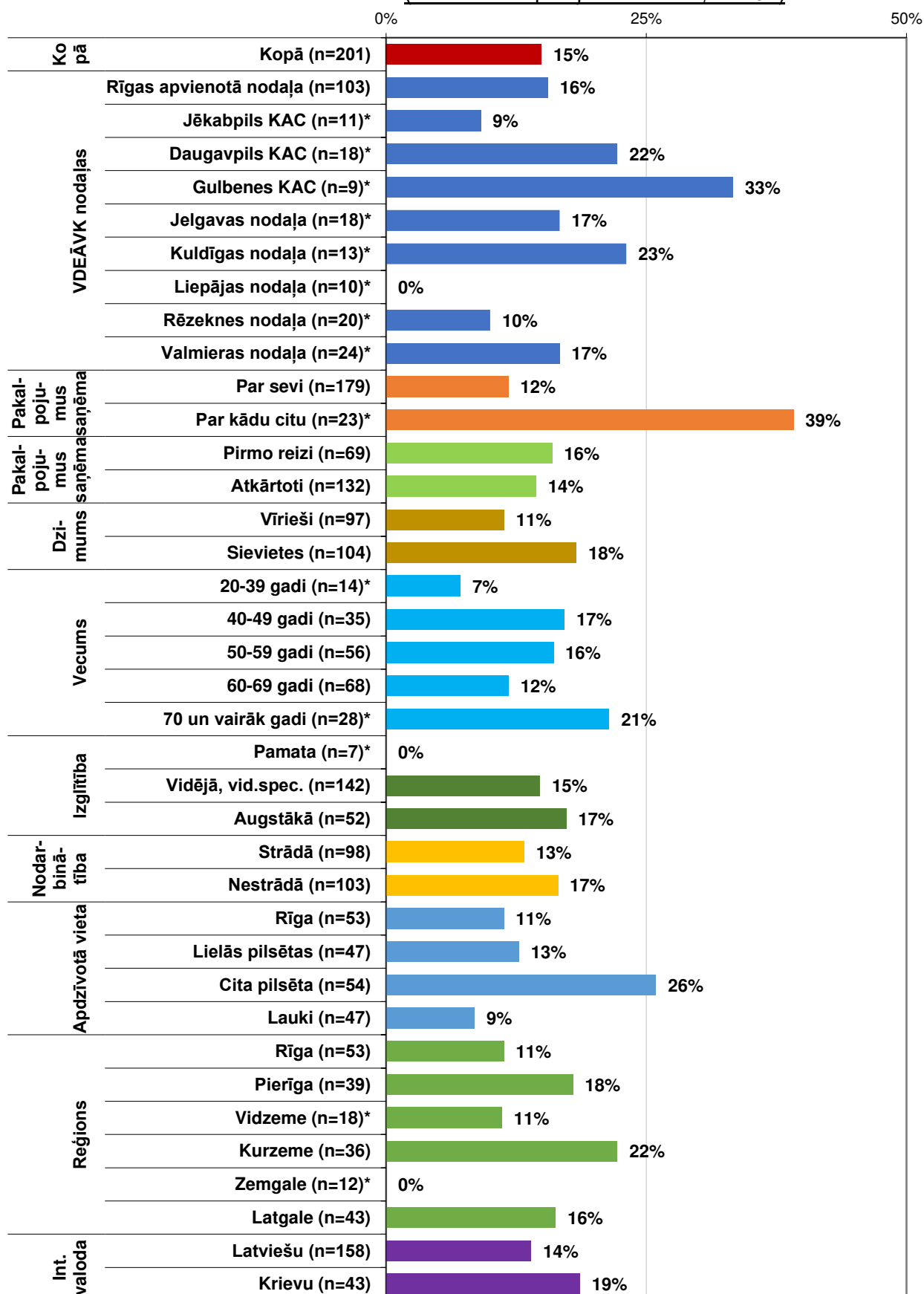
\* - respondentu skaits ir nepietiekams (<35), lai iegūtos rezultātus varētu vispārināt

Ir saņēmis Invaliditātes komisijas pakalpojumu  
**Invaliditātes apliecības atkārtota izsniegšana**  
 (Bāze = visi aptaujas dalībnieki; N=201)



\* - respondentu skaits ir nepietiekams (<35), lai iegūtos rezultātus varētu vispārināt

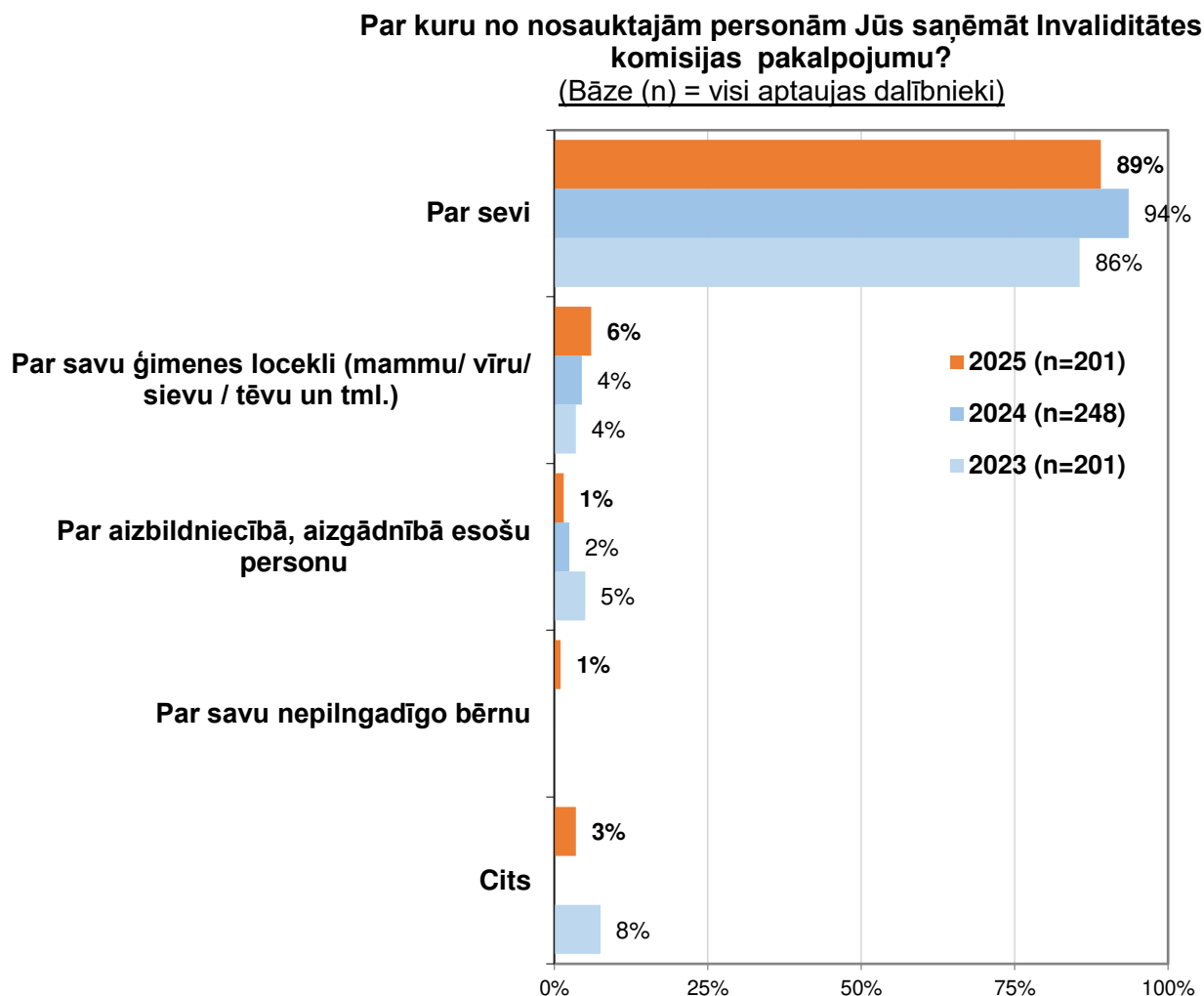
Ir saņēmis Invaliditātes komisijas pakalpojumu  
**Atzinums transporta pabalstam**  
 (Bāze = visi aptaujas dalībnieki; N=201)



\* - respondentu skaits ir nepietiekams (<35), lai iegūtos rezultātus varētu vispārināt

Aptaujas jautājums:

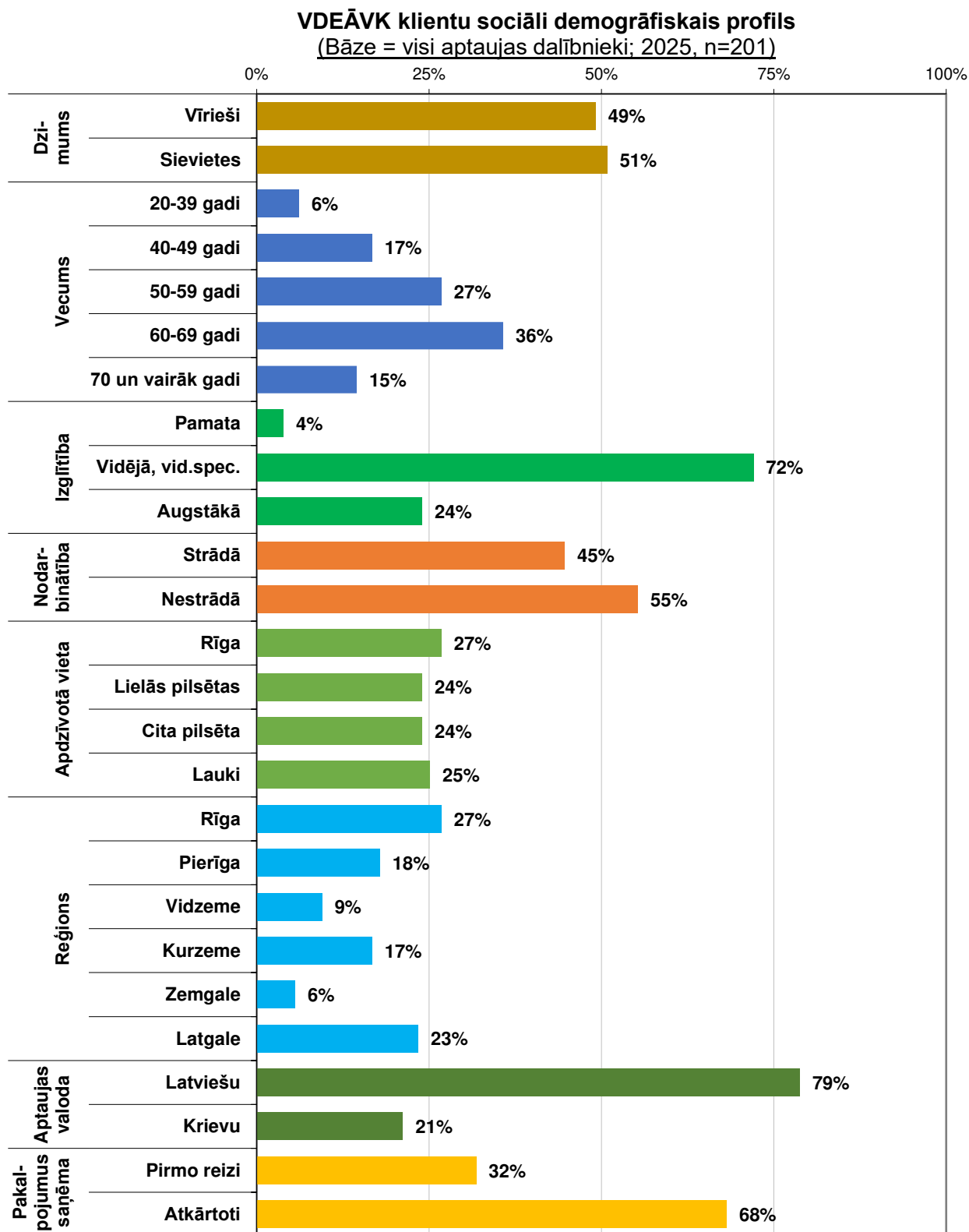
- “Par kuru no nosauktajām personām Jūs saņēmt Invalīditātes komisijas pakalpojumu?”



Kā citas atbildes (grafikā “cits”) tika minētas - par aprūpes nama klientu; par draudzeni.

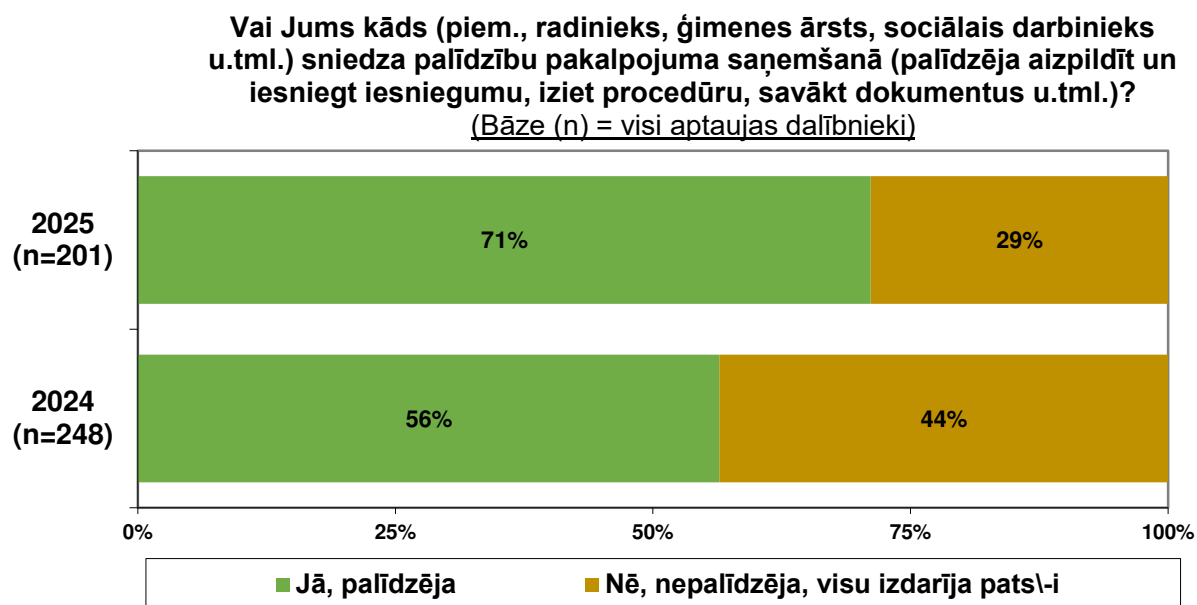
Zemāk grafikā ilustrēts Invaliditātes komisijas klientu sociāli demogrāfiskais profils (VDEĀVK pakalpojumus saņēma par sevi).

Iegūtie rezultāti liecina, ka Invaliditātes komisijas pakalpojumi biežāk nepieciešami iedzīvotājiem vecumā virs 50 gadiem, nestrādājošiem, ar vidējo izglītību, Rīgā un Latgales reģionā dzīvojošiem.

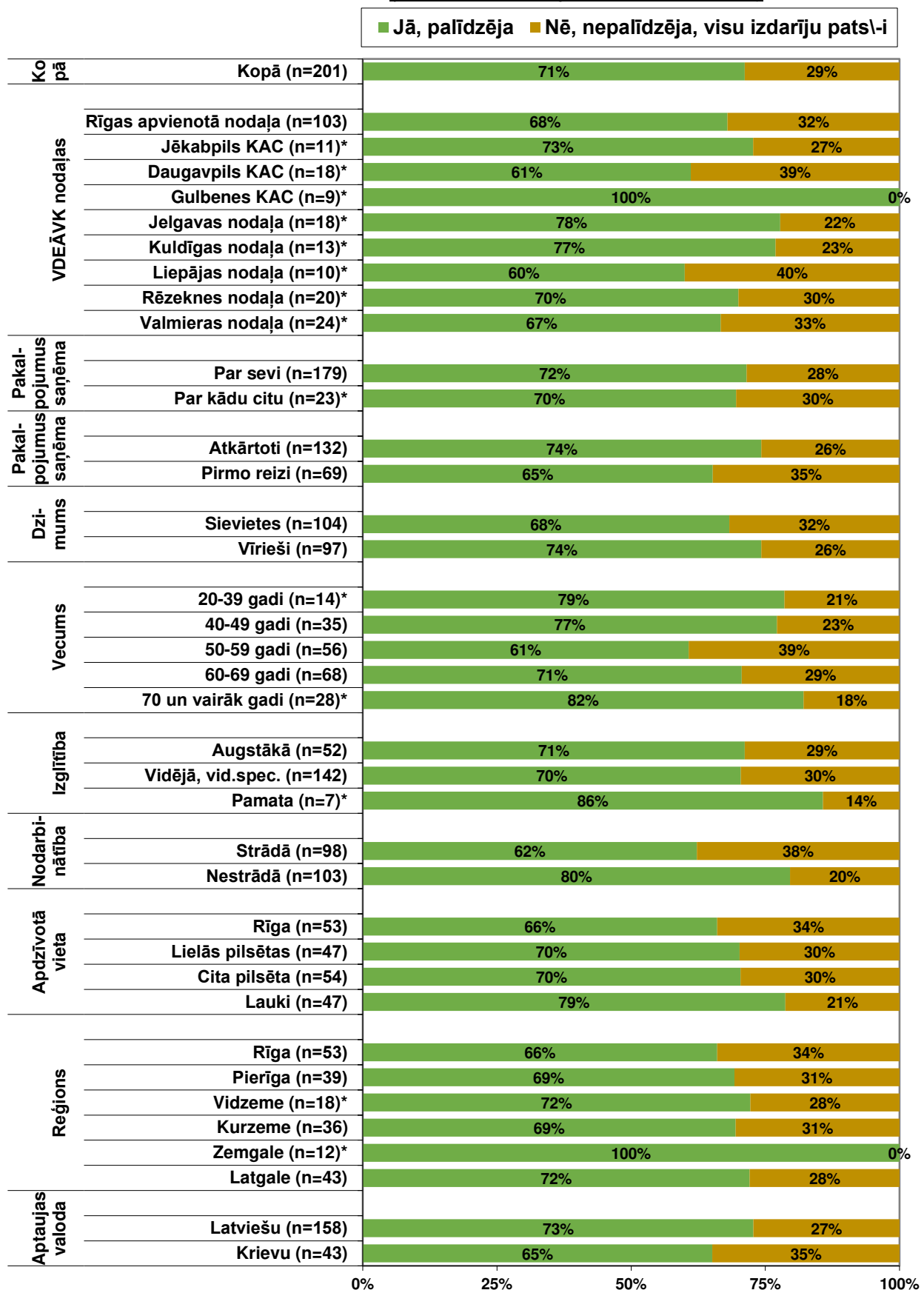


Aptaujas jautājums:

- “Vai Jums kāds (piem., radnieks, ģimenes ārsts, sociālais darbinieks u.tml.) sniedza palīdzību pakalpojuma saņemšanā (palīdzēja aizpildīt un iesniegt iesniegumu, iziet procedūru, savākt dokumentus u.tml.)?”



Vai Jums kāds (piem., radnieks, ģimenes ārsts, sociālais darbinieks u.tml.) sniedza palīdzību pakalpojuma saņemšanā (palīdzēja aizpildīt un iesniegt iesniegumu, iziet procedūru, savākt dokumentus u.tml.)?  
(Bāze = visi aptaujas dalībnieki; n=201)



\* - respondentu skaits ir nepietiekams (<35), lai iegūtos rezultātus varētu vispārināt

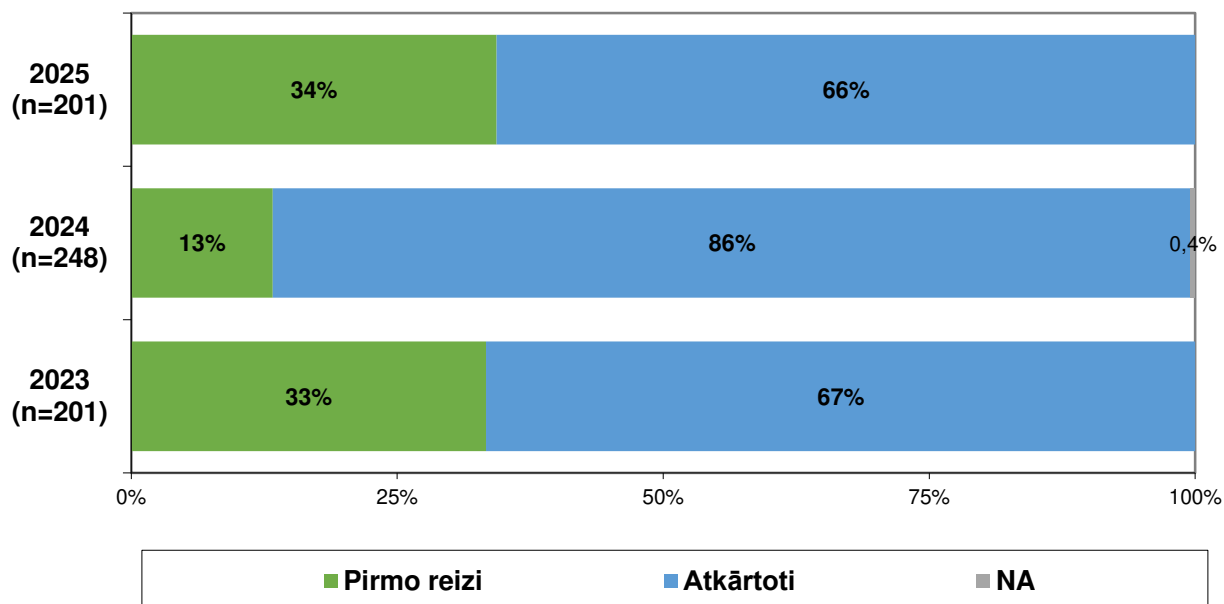


Aptaujas jautājums:

- “Vai Invaliditātes komisijas pakalpojumu Jūs saņēmt pirmo reizi vai atkārtoti?”

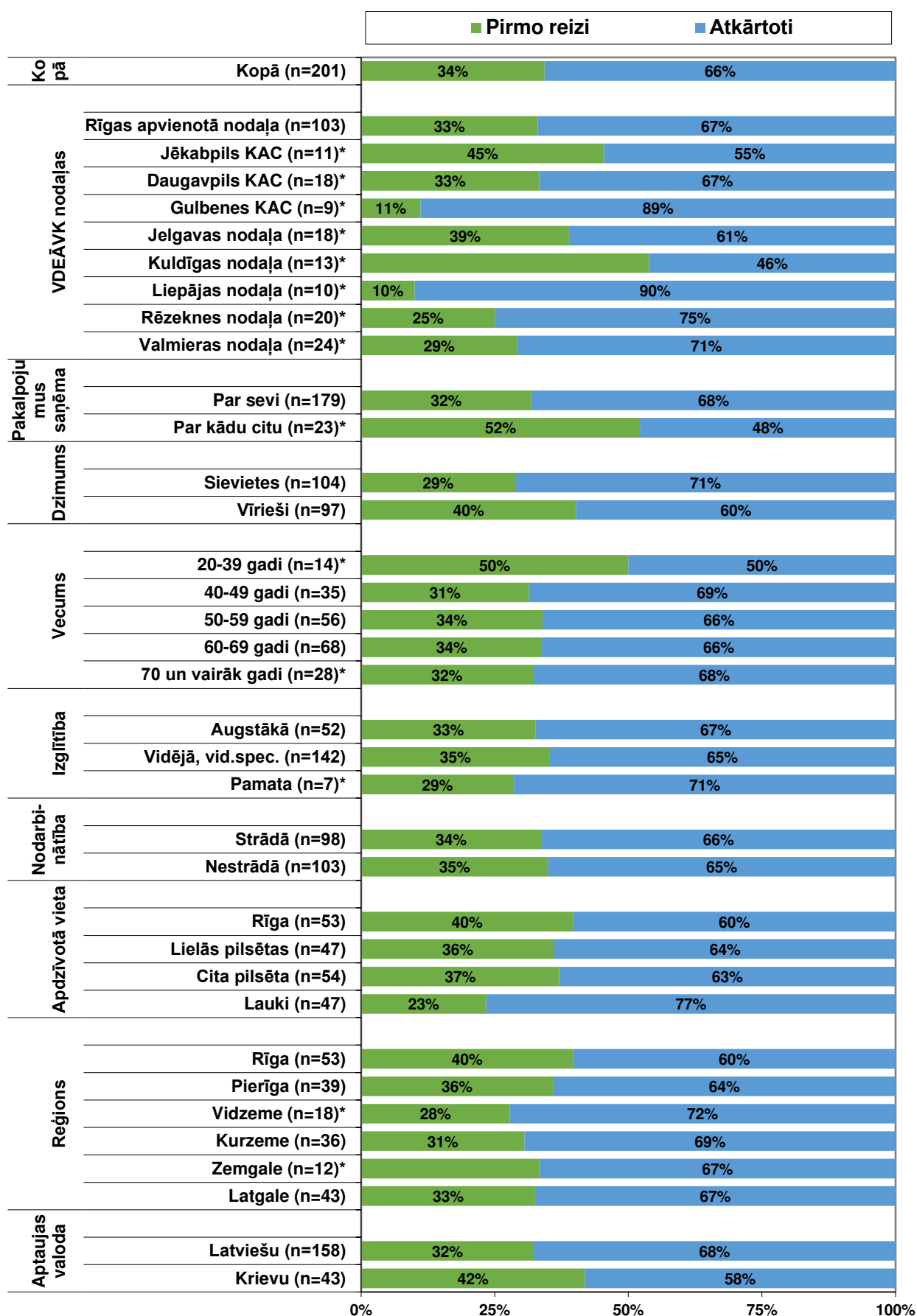
**Vai Invaliditātes komisijas pakalpojumu Jūs saņēmt ... ?**

(Bāze (n) = visi aptaujas dalībnieki)



## Vai Invaliditātes komisijas pakalpojumu Jūs saņēmt ... ?

(Bāze = visi aptaujas dalībnieki; n=201)

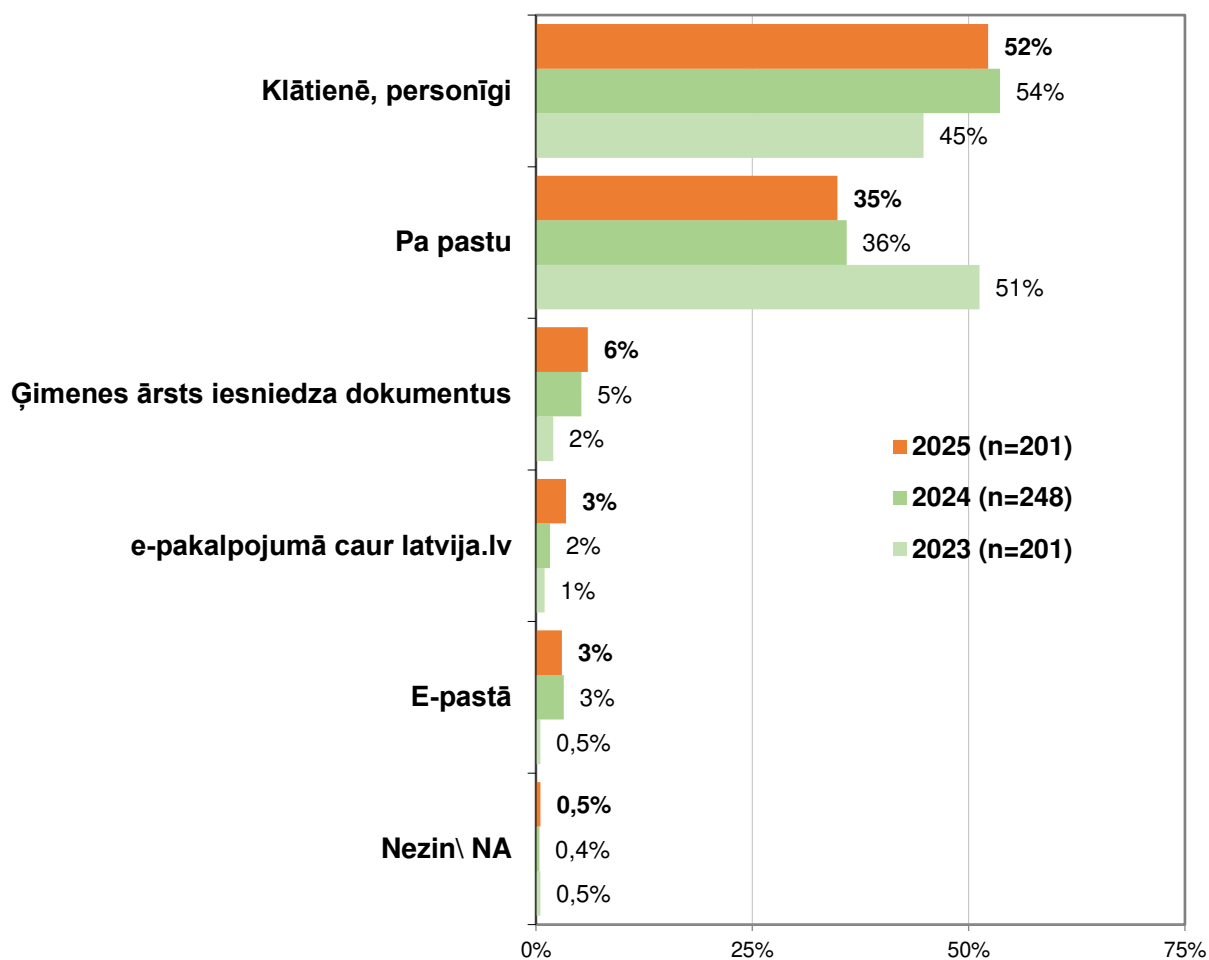


\* - respondentu skaits ir nepietiekams (<35), lai iegūtos rezultātus varētu vispārināt

Aptaujas jautājums:

- “Kā Jūs iesniedzāt dokumentus Invaliditātes komisijā?”

**Kā Jūs iesniedzāt dokumentus Invaliditātes komisijā?**  
(Bāze = visi aptaujas dalībnieki)



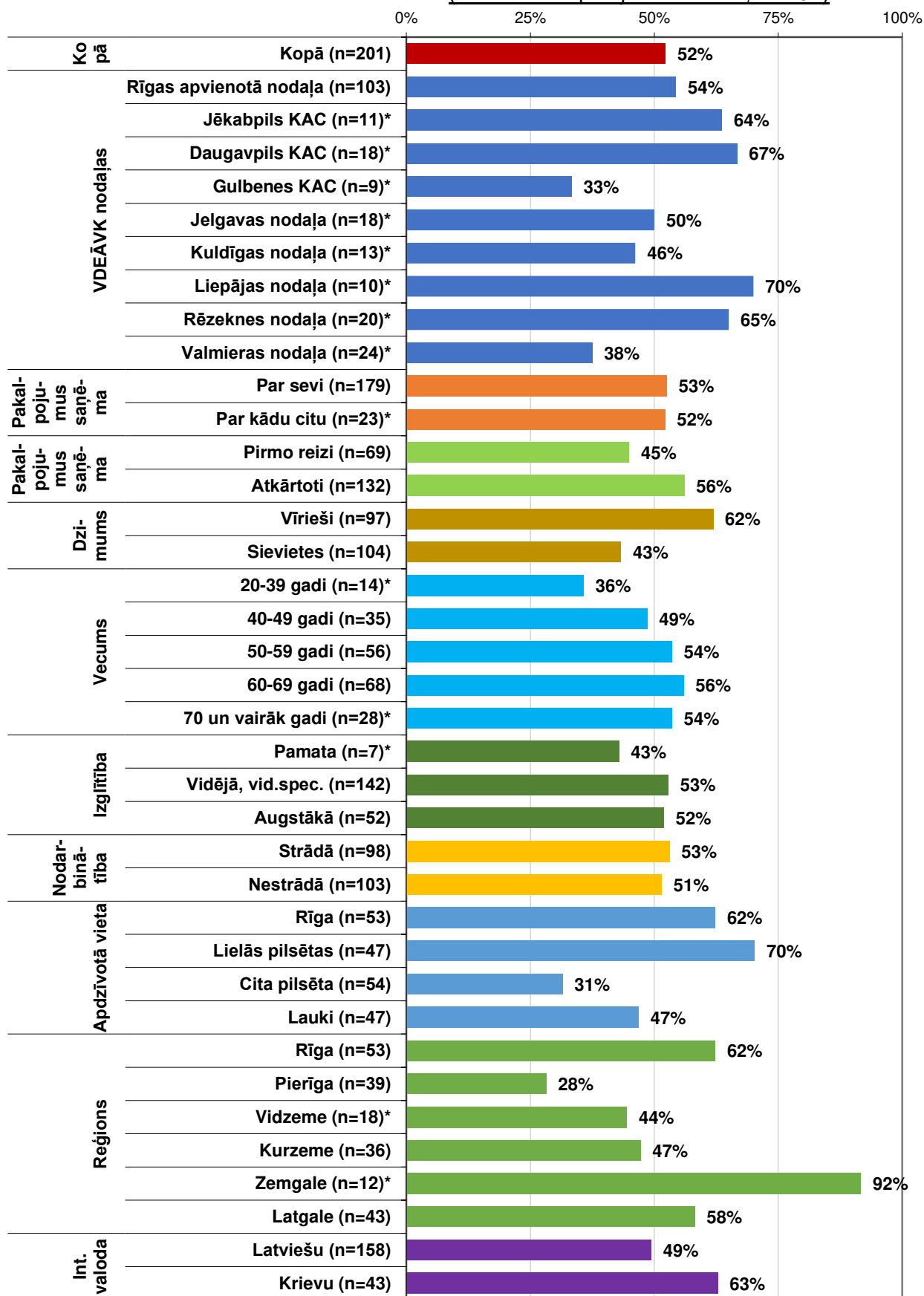
Tie 7 respondenti, kuri dokumentus Invaliditātes komisijā iesniedza izmantojot e-pakalpojumu caur latvija.lv, e-pakalpojuma ērtību un saprotamību vērtēja galvenokārt pozitīvi:

- 5 respondentus e-pakalpojuma ērtība un saprotamība pilnībā apmierināja;
- 1 respondentu tā drīzāk apmierināja;
- 1 respondentu tā drīzāk neapmierināja.

Invaliditātes komisijā dokumentus iesniedza:

**Klātienē, personīgi**

(Bāze = visi aptaujas dalībnieki; N=201)

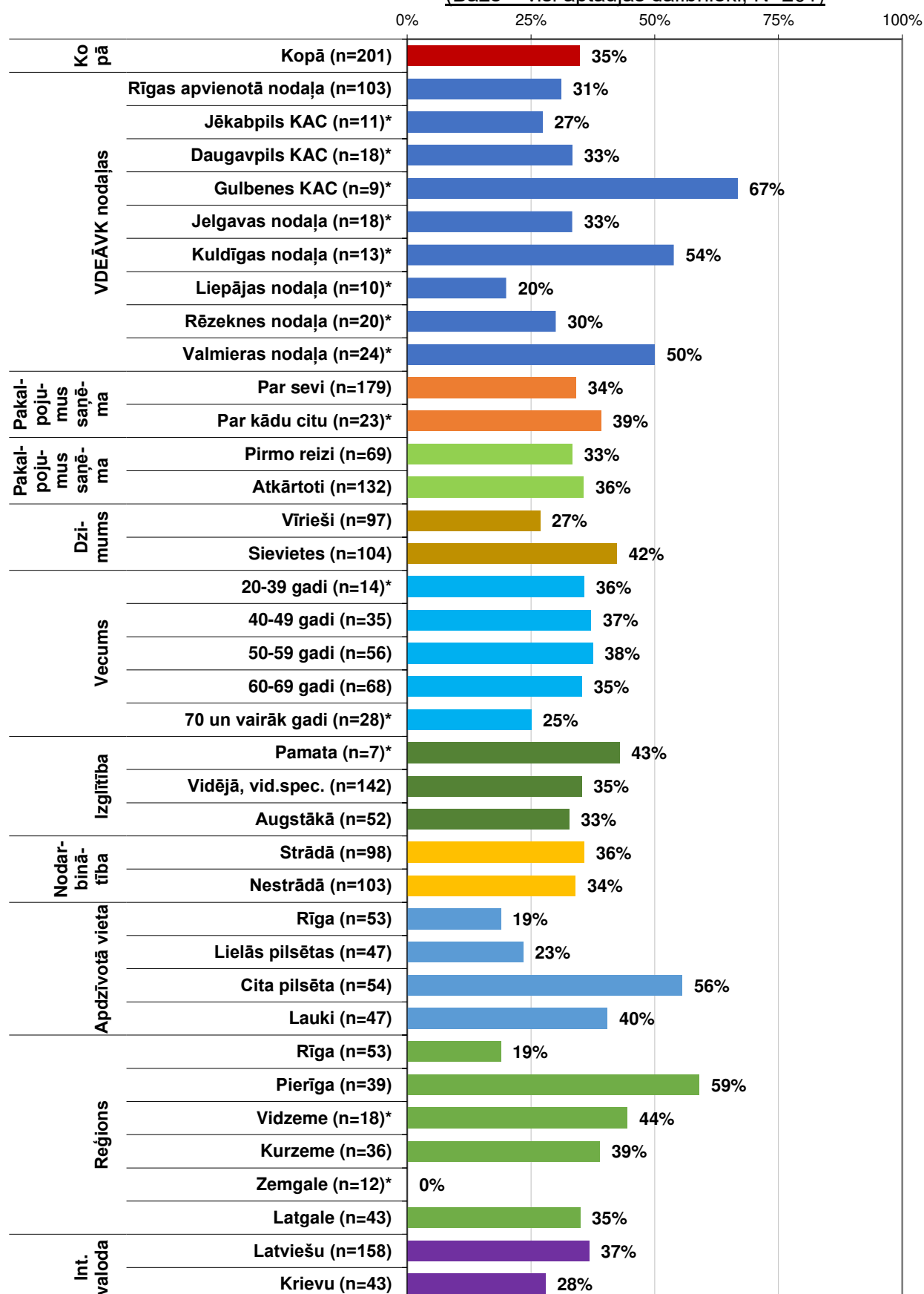


\* - respondentu skaits ir nepietiekams (<35), lai iegūtos rezultātus varētu vispārināt

Invaliditātes komisijā dokumentus iesniedza:

### Pa pastu

(Bāze = visi aptaujas dalībnieki; N=201)



\* - respondentu skaits ir nepietiekams (<35), lai iegūtos rezultātus varētu vispārināt

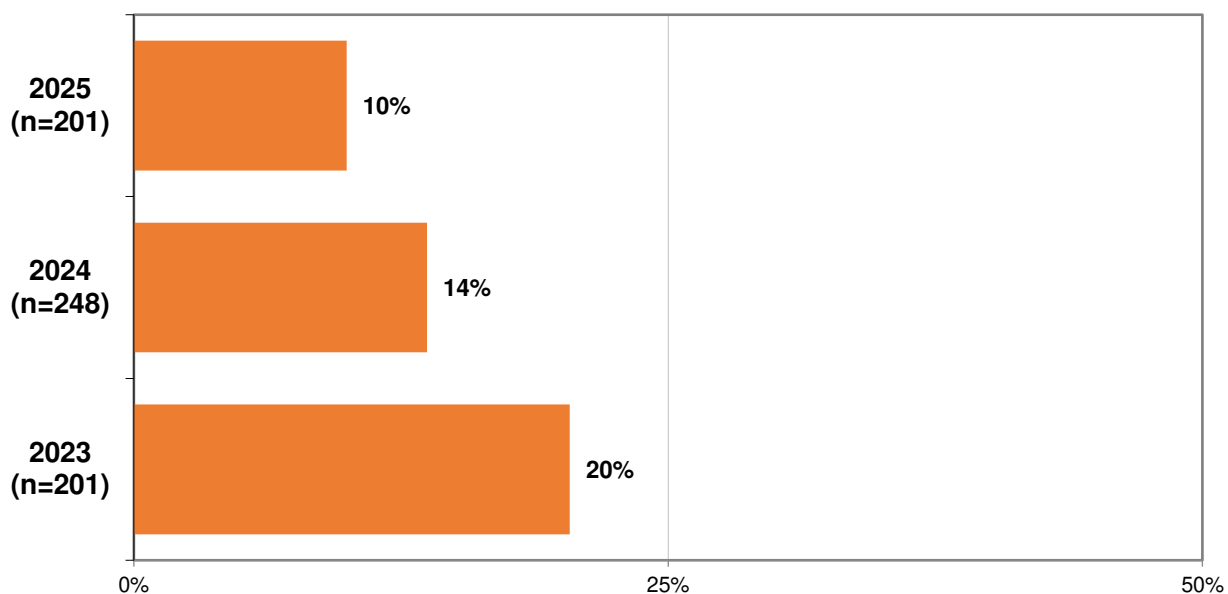
## 2. Invaliditātes komisijas sniegtās konsultācijas – pieredze, vērtējums, interese

Aptaujas jautājums:

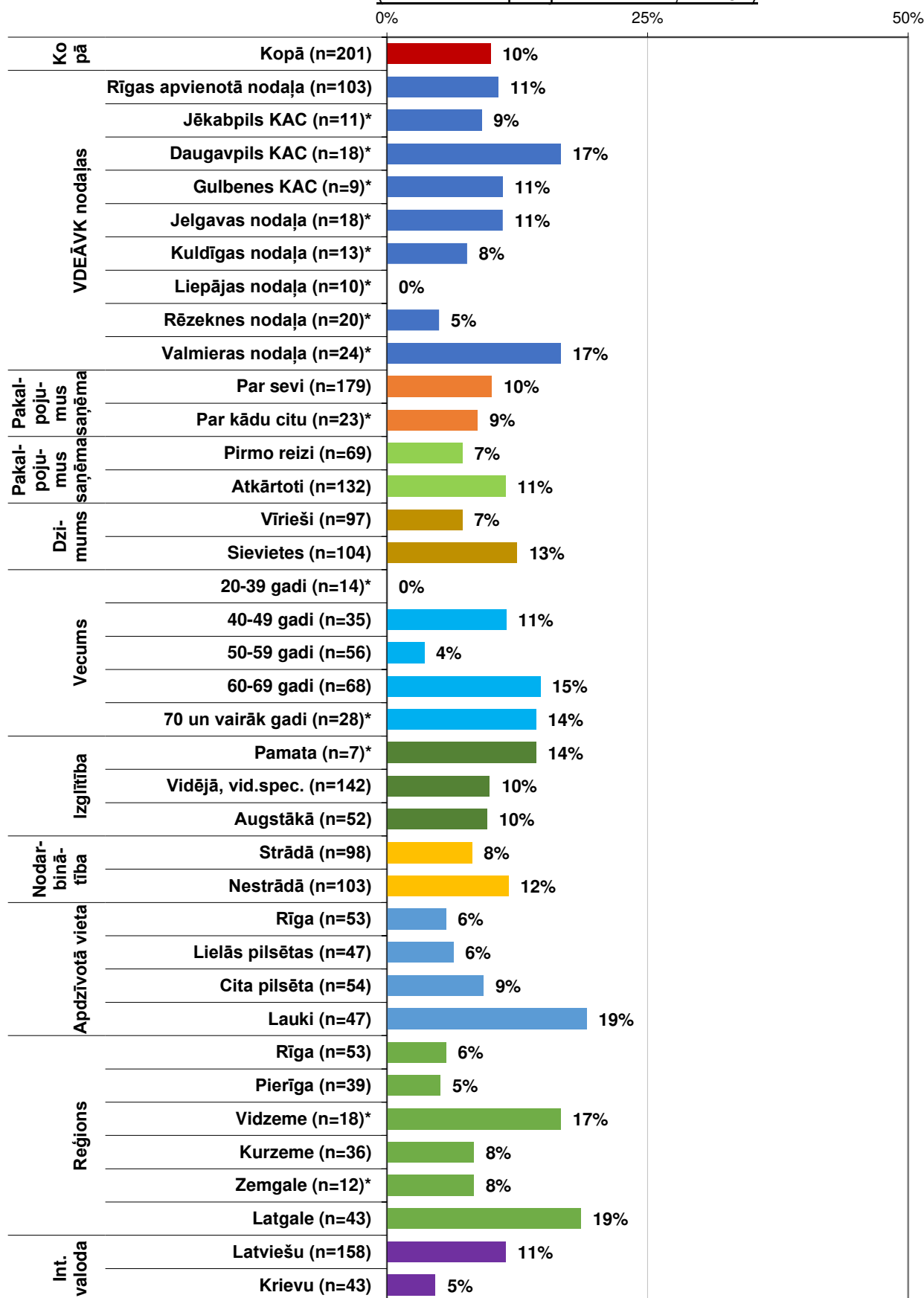
- “Vai Jūs kādreiz esat saņēmis Invaliditātes komisijas konsultācijas par sev interesējošiem jautājumiem invaliditātes noteikšanai?”

### Ir kādreiz saņēmis Invaliditātes komisijas konsultācijas par sev interesējošiem jautājumiem invaliditātes noteikšanai

(Bāze (n) = visi aptaujas dalībnieki)



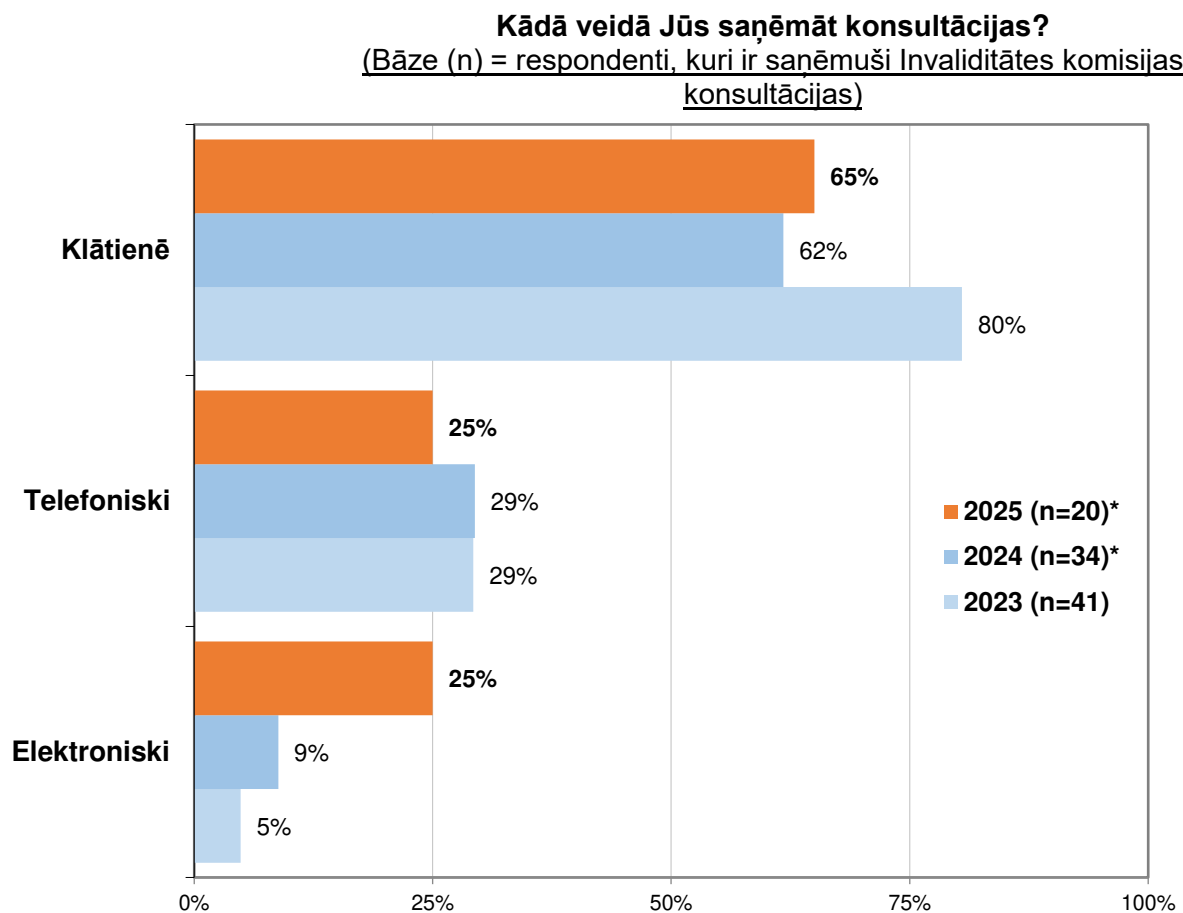
**Ir saņēmis Invaliditātes komisijas konsultācijas par sev interesējošiem  
jautājumiem invaliditātes noteikšanai**  
(Bāze = visi aptaujas dalībnieki; N=201)



\* - respondentu skaits ir nepietiekams (<35), lai iegūtos rezultātus varētu vispārināt

Aptaujas jautājums respondentiem (kopskaitā 20\*), kuri ir saņēmuši Invaliditātes komisijas konsultācijas:

- “Kādā veidā Jūs saņēmt konsultācijas?”

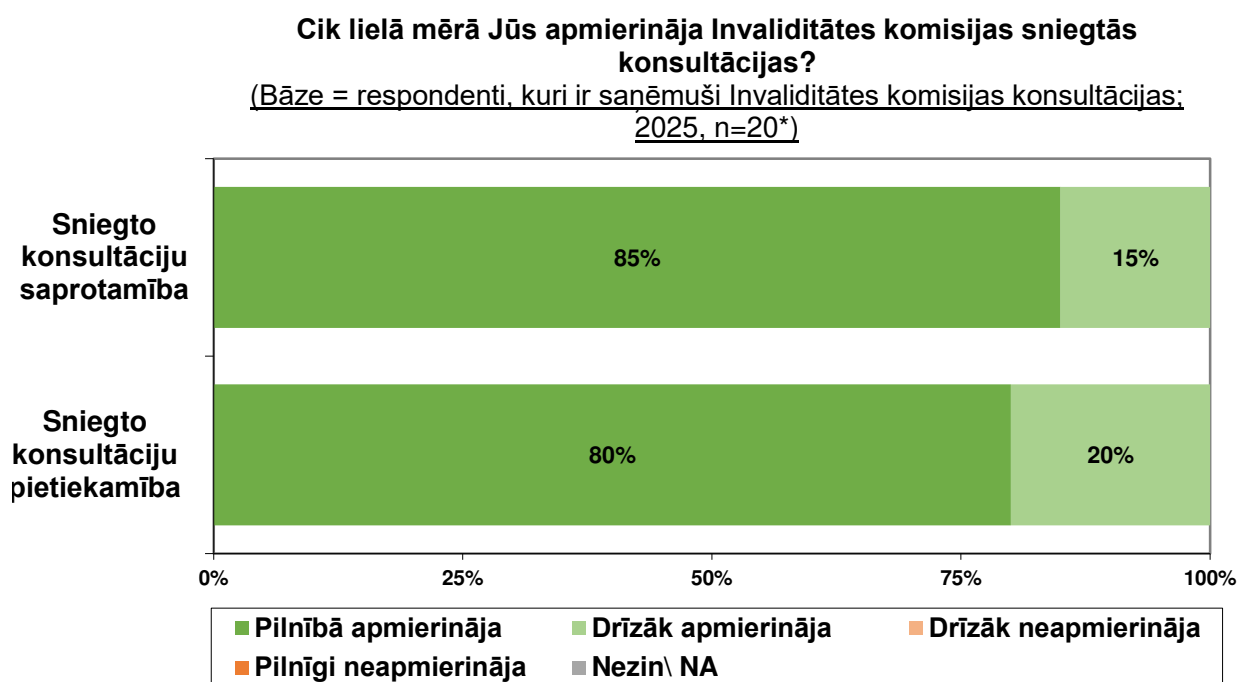


\* - respondentu skaits ir nepietiekams (<35), lai iegūtos rezultātus varētu vispārināt



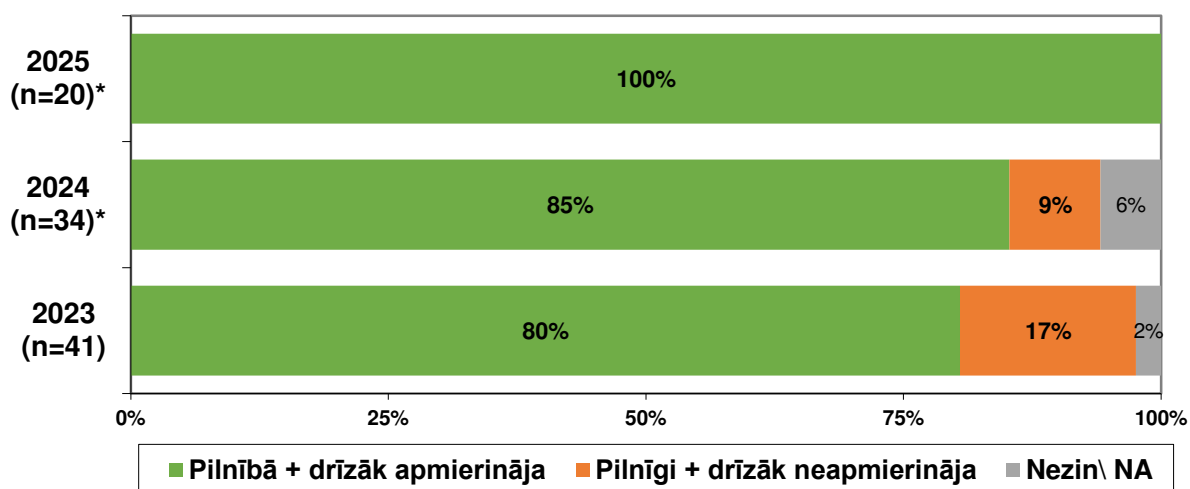
Aptaujas jautājums respondentiem (kopskaitā 20\*), kuri ir saņēmuši Invaliditātes komisijas konsultācijas:

- “Cik lielā mērā Jūs apmierināja Invaliditātes komisijas sniegtās konsultācijas – pilnībā apmierināja, drīzāk apmierināja, drīzāk neapmierināja vai pilnīgi neapmierināja?”



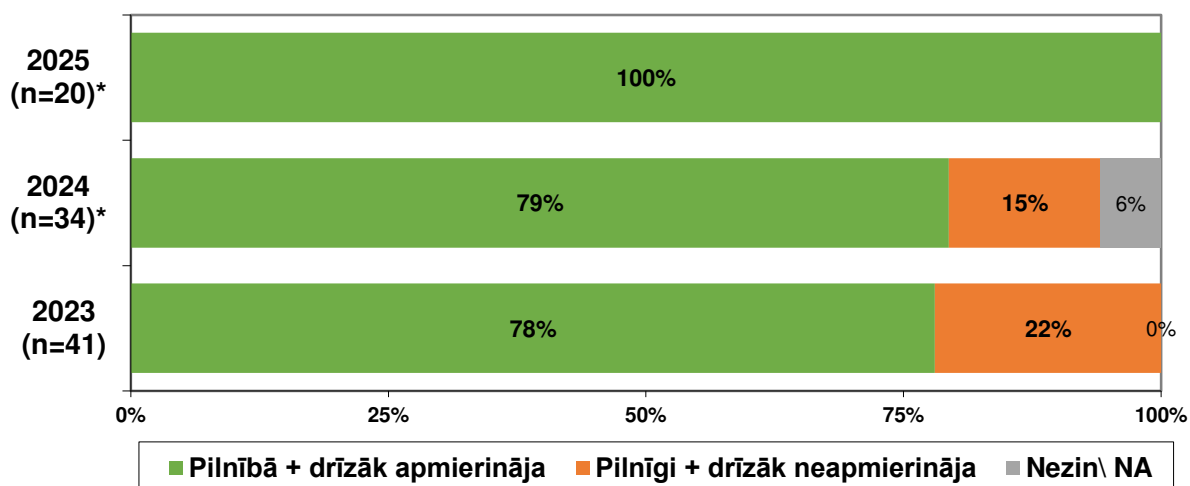
\* - respondentu skaits ir nepietiekams (<35), lai iegūtos rezultātus varētu vispārināt

Cik lielā mērā Jūs apmierināja Invalitātes komisijas sniegtās konsultācijas?  
**Sniegto konsultāciju saprotamība**  
 (Bāze (n)= respondenti, kuri ir saņēmuši Invalitātes komisijas konsultācijas)



\* - respondentu skaits ir nepietiekams (<35), lai iegūtos rezultātus varētu vispārināt

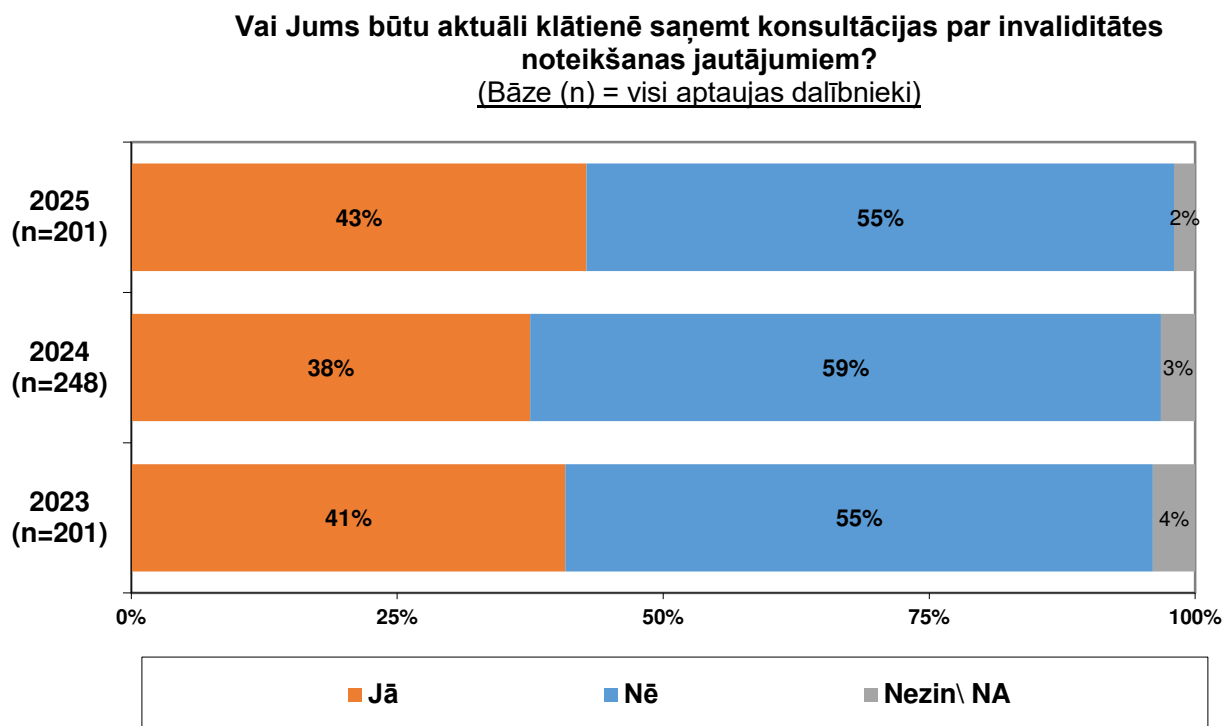
Cik lielā mērā Jūs apmierināja Invalitātes komisijas sniegtās konsultācijas?  
**Sniegto konsultāciju pietiekamība**  
 (Bāze (n)= respondenti, kuri ir saņēmuši Invalitātes komisijas konsultācijas)



\* - respondentu skaits ir nepietiekams (<35), lai iegūtos rezultātus varētu vispārināt

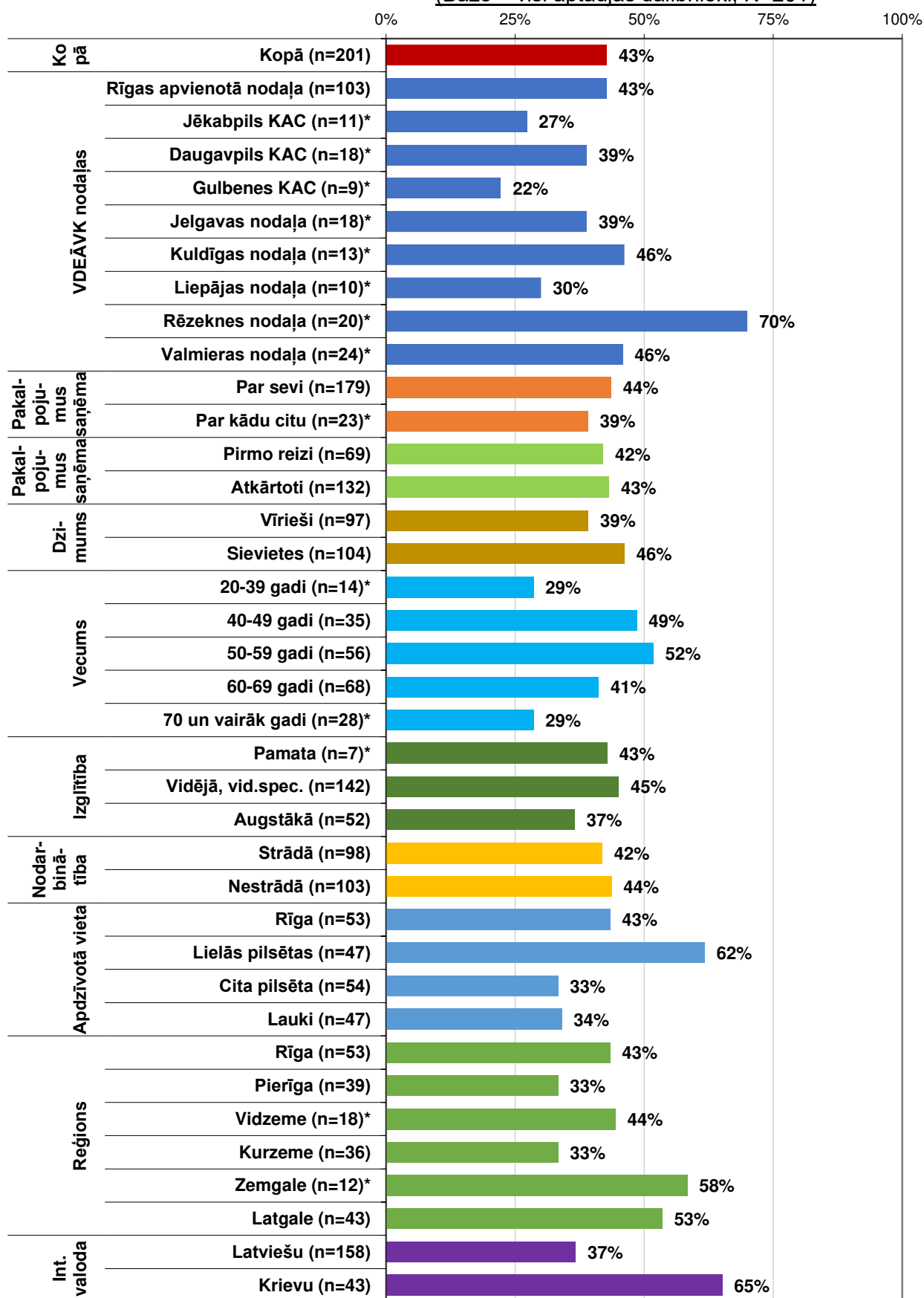
Aptaujas jautājums:

- “Vai Jums būtu aktuāli klātienē saņemt konsultācijas par invaliditātes noteikšanas jautājumiem?”



# Būtu aktuāli klātienē saņemt konsultācijas par invaliditātes noteikšanas jautājumiem

(Bāze = visi aptaujas dalībnieki; N=201)

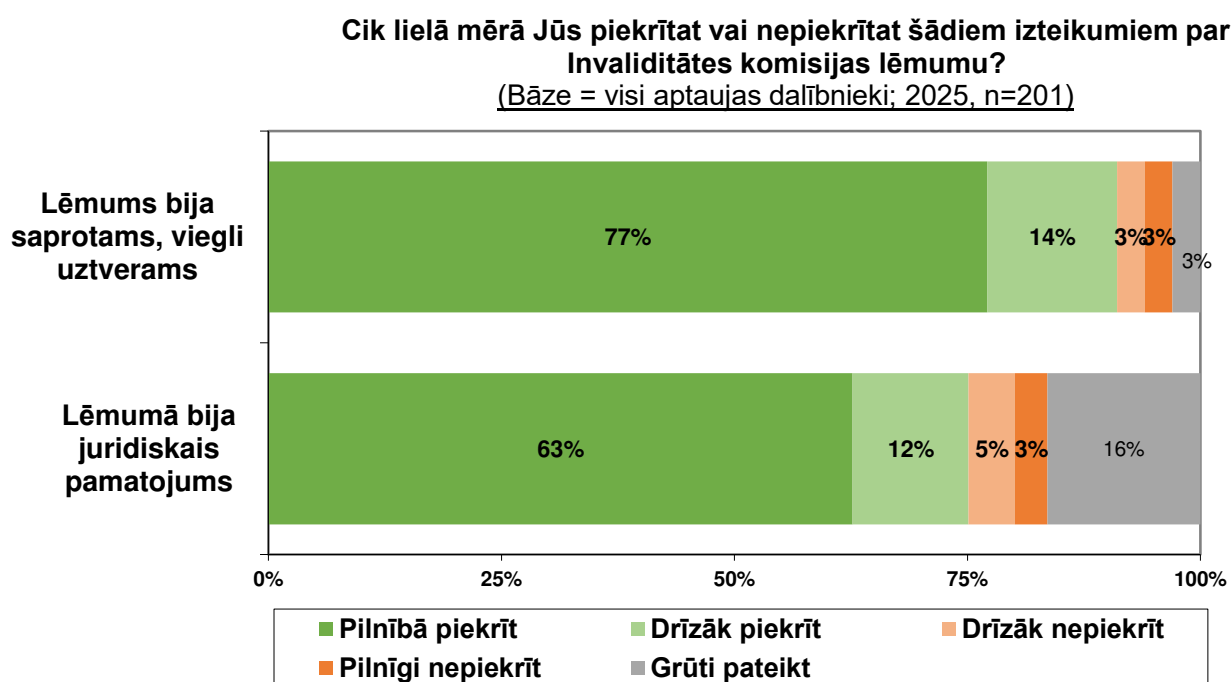


\* - respondentu skaits ir nepietiekams (<35), lai iegūtos rezultātus varētu vispārināt

### 3. Invaliditātes komisijas lēmums

Aptaujas jautājums:

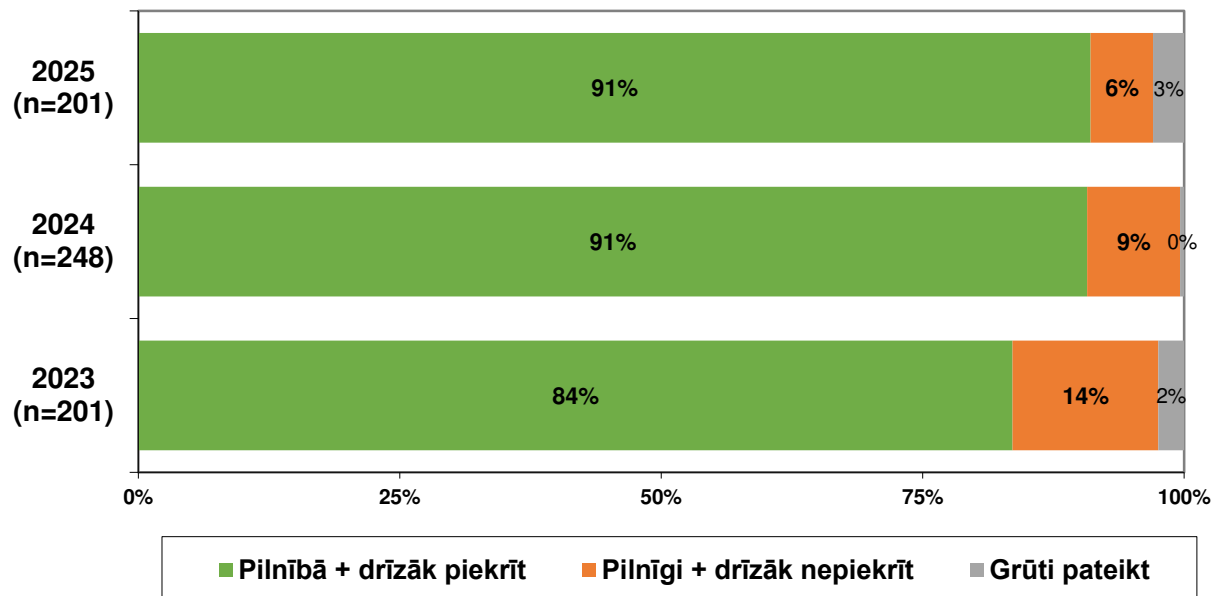
- “Cik lielā mērā Jūs piekrītat vai nepiekrītat šādiem izteikumiem par Invaliditātes komisijas lēmumu – pilnībā piekrītat, drīzāk piekrītat, drīzāk nepiekrītat vai pilnīgi nepiekrītat?”



Cik lielā mērā Jūs piekrītat vai nepiekrītat šādam izteikumam par Invaliditātes komisijas lēmumu?

**Lēmums bija saprotams, viegli uztverams**

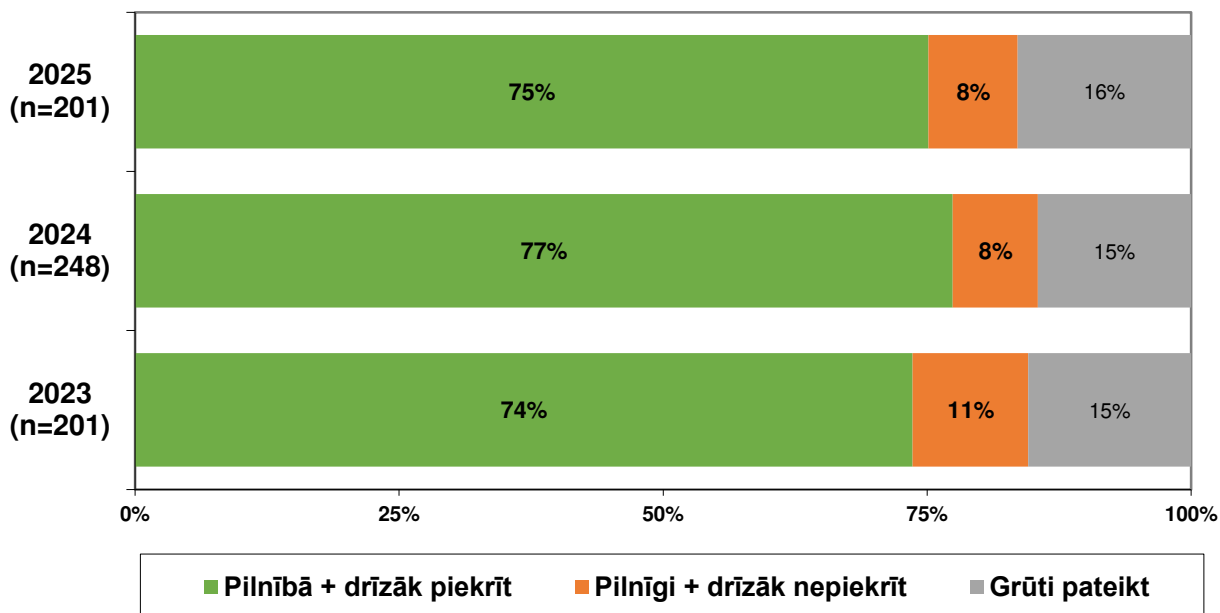
(Bāze = visi aptaujas dalībnieki)



Cik lielā mērā Jūs piekrītat vai nepiekrītat šādam izteikumam par Invaliditātes komisijas lēmumu?

**Lēmumā bija juridiskais pamatojums**

(Bāze = visi aptaujas dalībnieki)

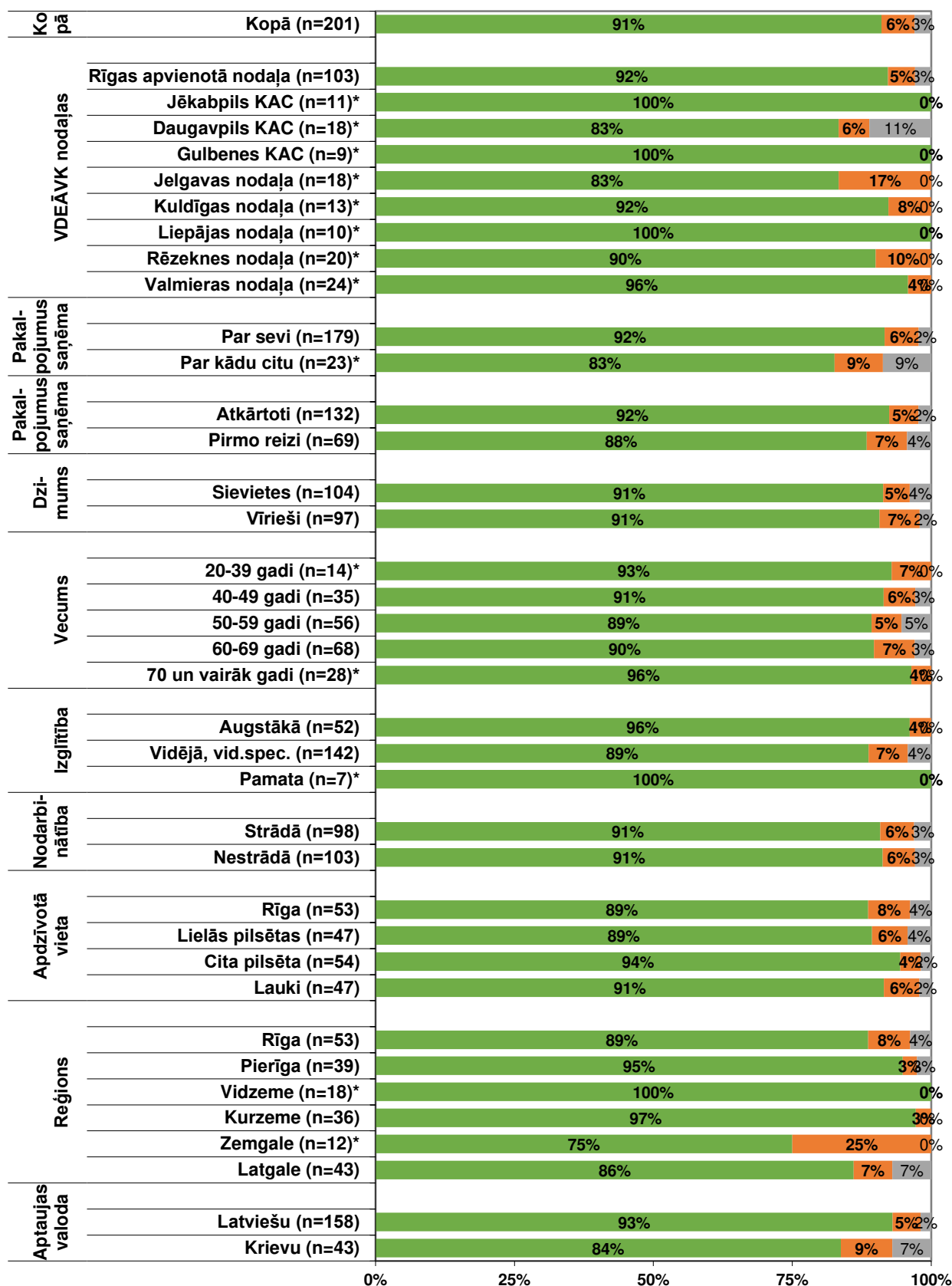


Cik lielā mērā Jūs piekrītat vai nepiekrītat izteikumam par Invaliditātes komisijas lēmumu?

**Lēmums bija saprotams, viegli uztverams**

(Bāze = visi aptaujas dalībnieki; n=201)

■ Pilnībā + drīzāk piekrīt ■ Pilnīgi + drīzāk nepiekrīt ■ Grūti pateikt



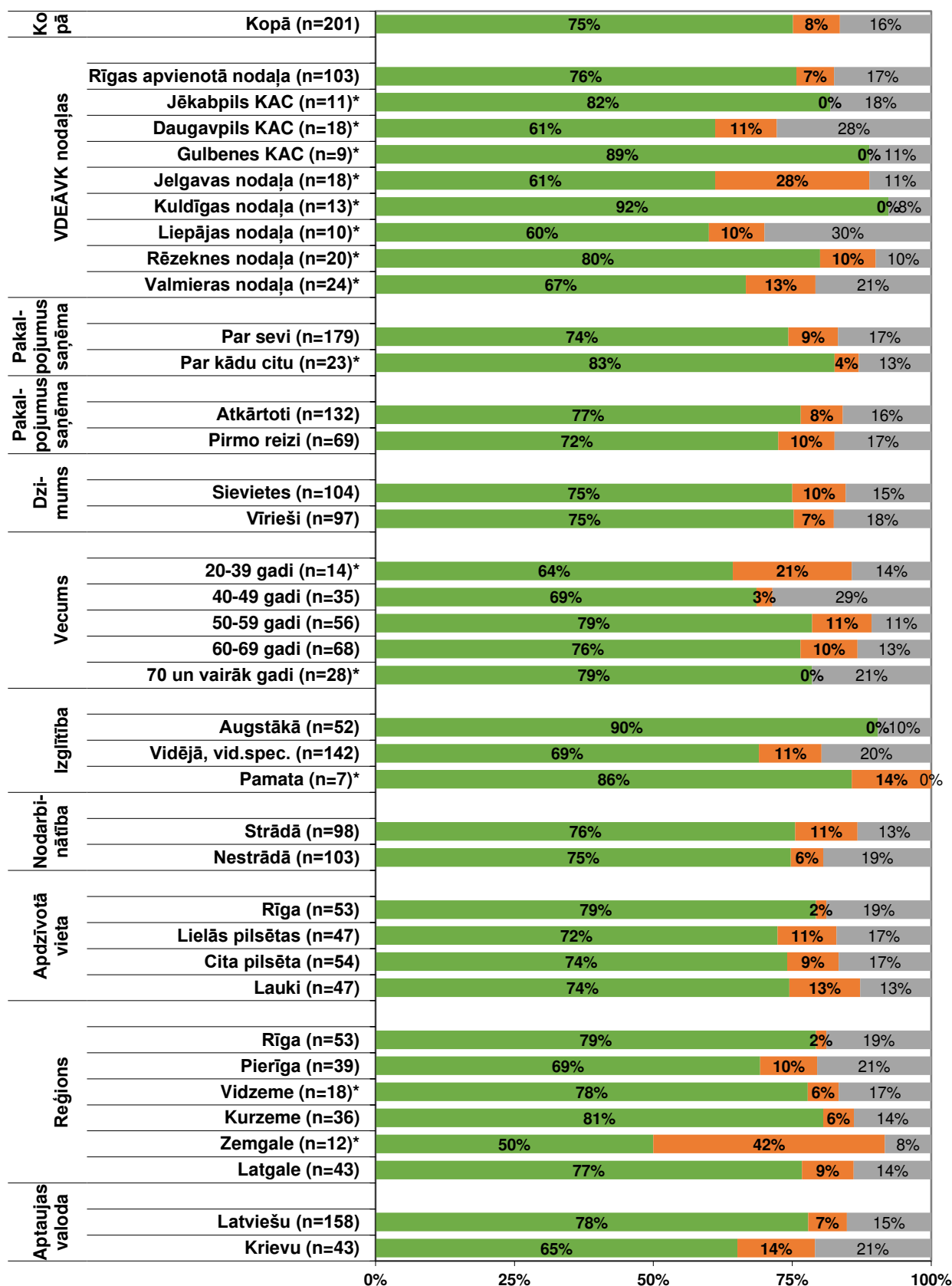
\* - respondentu skaits ir nepietiekams (<35), lai iegūtos rezultātus varētu vispārināt

Cik lielā mērā Jūs piekrītat vai nepiekrītat izteikumam par Invaliditātes komisijas lēmumu?

### Lēmumā bija juridiskais pamatojums

(Bāze = visi aptaujas dalībnieki; n=201)

■ Pilnībā + drīzāk piekrīt ■ Pilnīgi + drīzāk nepiekrīt ■ Grūti pateikt



\* - respondentu skaits ir nepietiekams (<35), lai iegūtos rezultātus varētu vispārināt



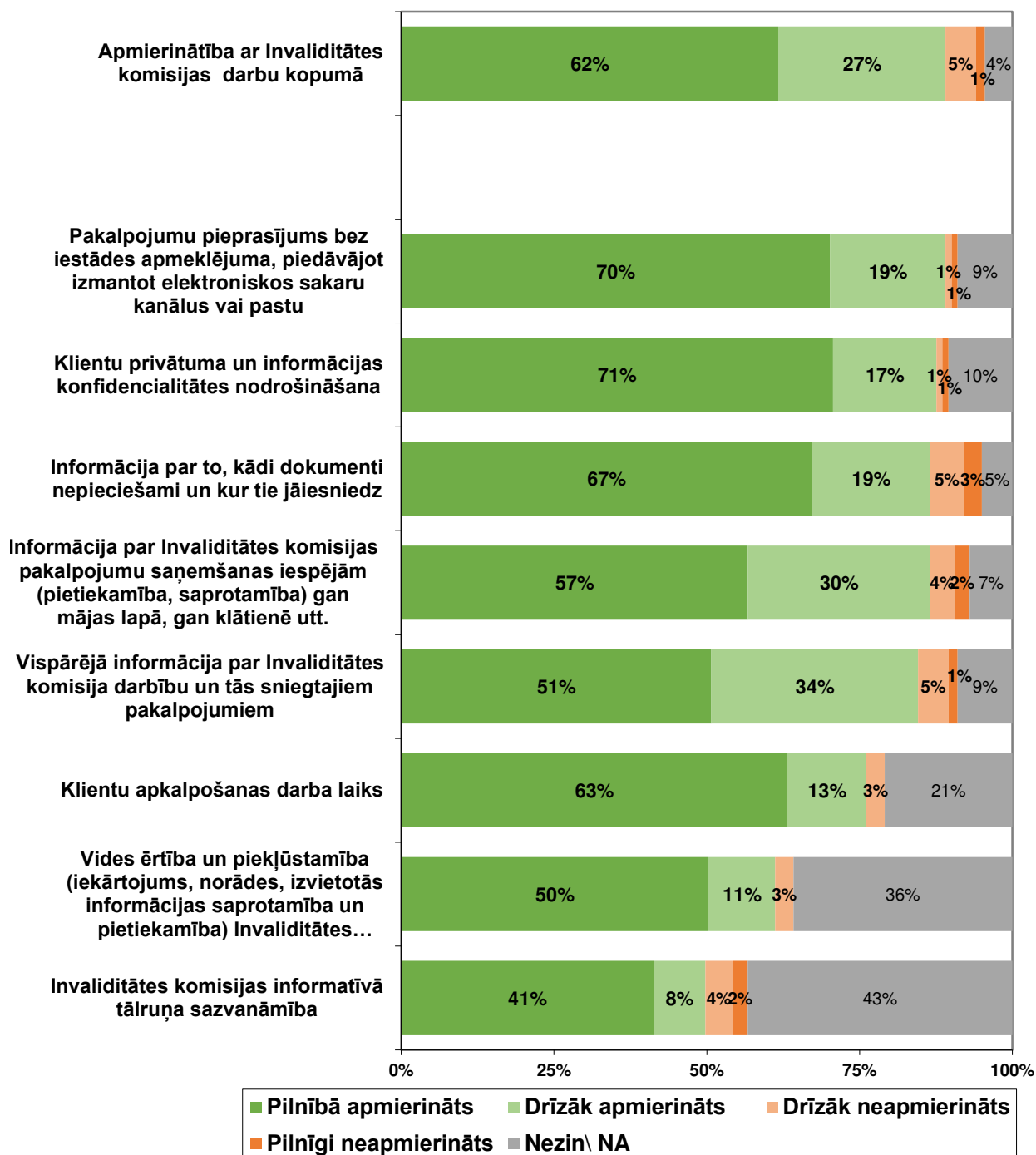
#### 4. Apmierinātība ar Invaliditātes komisijas pakalpojumiem un klientu apkalpošanu

Aptaujas jautājums:

- “Cik lielā mērā Jūs esat apmierināts ar Invaliditātes komisijas pakalpojumiem un klientu apkalpošanu šādās pozīcijās – pilnībā apmierināts, drīzāk apmierināts, drīzāk neapmierināts vai pilnīgi neapmierināts?”

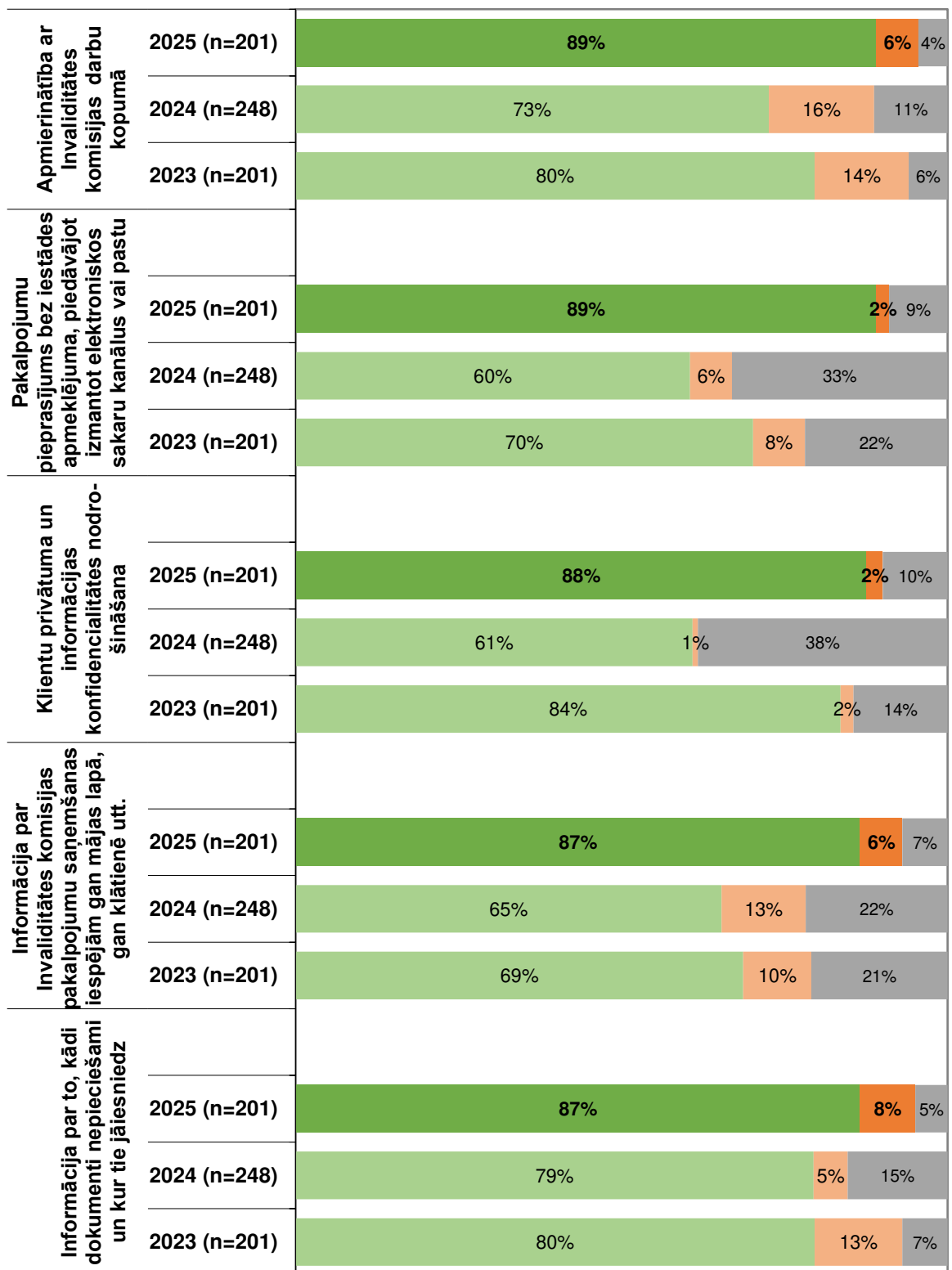
##### Cik lielā mērā Jūs esat apmierināts ar Invaliditātes komisijas pakalpojumiem un klientu apkalpošanu šādās pozīcijās?

(Bāze = visi aptaujas dalībnieki; 2025, n=201)



**Cik lielā mērā Jūs esat apmierināts ar Invaliditātes komisijas pakalpojumiem un klientu apkalpošanu šādās pozīcijās?**

**Biežāk pozitīvi vērtētie aspekti**  
(Bāze (n) = visi aptaujas dalībnieki)

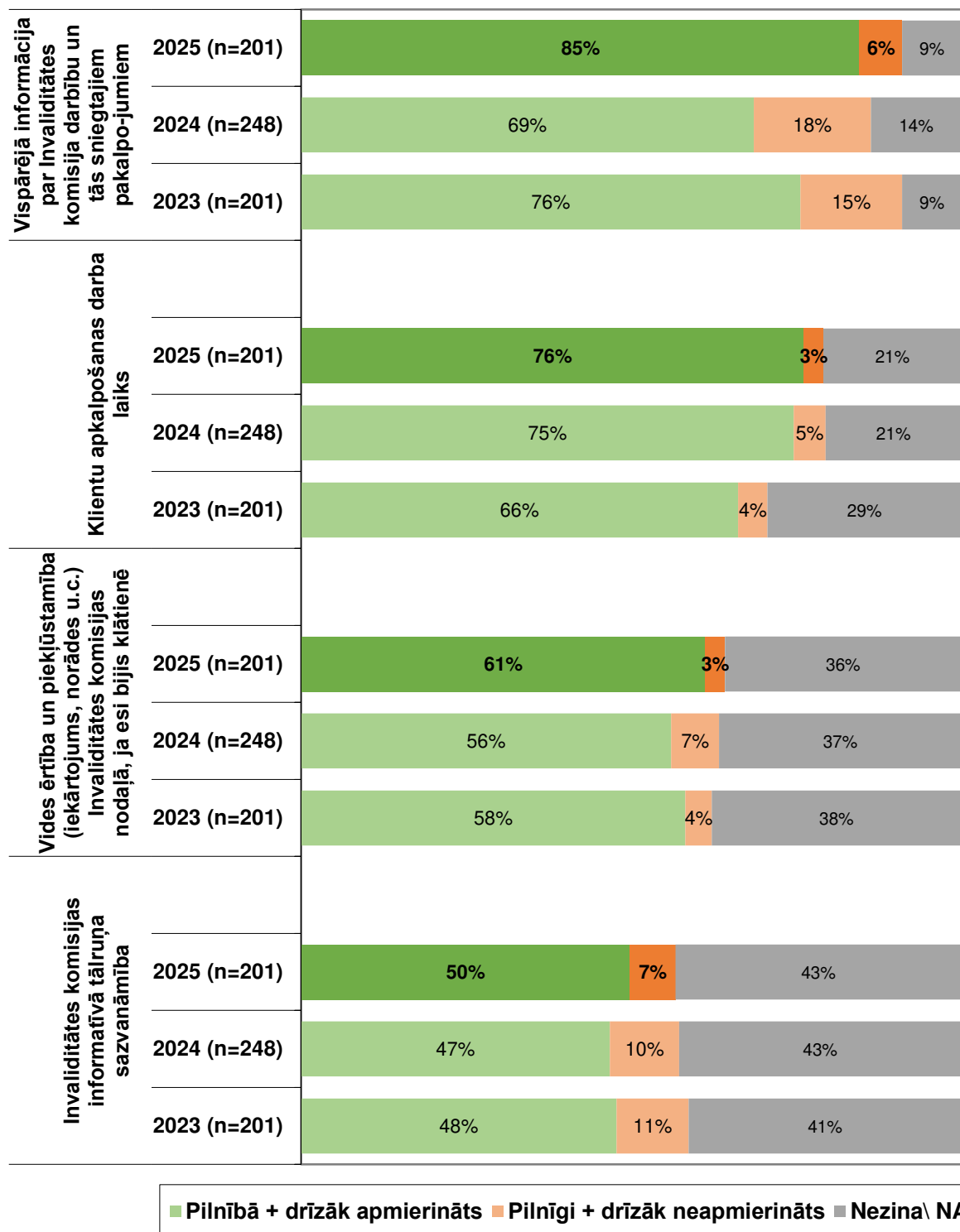


■ Pilnībā + drīzāk apmierināts ■ Pilnīgi + drīzāk neapmierināts ■ Nezina\ NA

**Cik lielā mērā Jūs esat apmierināts ar Invaliditātes komisijas pakalpojumiem un klientu apkalpošanu šādās pozīcijās?**

**Retāk pozitīvi vērtētie aspekti**

(Bāze (n) = visi aptaujas dalībnieki)



Respondenti (kopskaitā 13), kurus neapmierināja vispārējā informācija par Invaliditātes komisija darbību un tās sniegtajiem pakalpojumiem, savu viedokli argumentēja šādi:

- ✓ Trūkst informācijas par Invaliditātes komisijas darbību/ atvieglojumiem (7 respondenti jeb 54%);
- ✓ Netiek izskaidrots, kādus dokumentus ir nepieciešams iesniegt (4 respondenti);
- ✓ Mājaslapa speciāli veidota tā, lai cilvēkam grūtāk uztvert informāciju;
- ✓ Invaliditātes komisijas sniegtā informācija atšķiras no citu institūciju informācijas.

Respondenti (kopskaitā 13), kurus neapmierināja informācija par Invaliditātes komisijas pakalpojumu saņemšanas iespējām (pietiekamība, saprotamība) gan mājas lapā, gan klātienē utt., šo vērtējumu argumentēja šādi:

- ✓ Sniegtā informācija nav pietiekama/ nav skaidra (12 respondenti jeb 92%);
- ✓ Klātienē pakalpojumus nav iespējams saņemt.

Respondenti (kopskaitā 17), kurus neapmierināja informācija par to, kādi dokumenti nepieciešami un kur tie jāiesniedz, šo vērtējumu argumentēja šādi:

- ✓ Nav skaidrs, kādi dokumenti jāiesniedz/ kur jāiesniedz (13 respondenti jeb 77%);
- ✓ Ģimenes ārsta iesniegtos dokumentus nevar labot (2 respondenti);
- ✓ Nav skaidrs, kāpēc dokumentu iesniegšanai ir noteikts termiņš 1 mēnesis
- ✓ Neapmierina, ka visi nepieciešamie dokumenti jāmeklē pašam
- ✓ Gaidot rindā pie ārstniecības speciālista, nosūtījumam beidzas derīguma termiņš.

Respondenti (kopskaitā 6), kurus neapmierināja vides ērtība un pieklūstamība (iekārtojums, norādes, izvietotās informācijas saprotamība un pietiekamība) Invaliditātes komisijas nodaļā, savu viedokli argumentēja šādi:

- ✓ Grūtības uzkāpt pa kāpnēm (2 respondenti);
- ✓ Nav stāvvietas/ maza stāvvietas (2 respondenti);
- ✓ Grūta pieklūšana;
- ✓ Grūti atrast konkrētās komisijas nodaļas ēku;

Respondenti (kopskaitā 14), kurus neapmierināja Invaliditātes komisijas informatīvā tālruņa sazvānāmība, savu viedokli argumentēja šādi:

- ✓ Ilgi jāgaida zvana savienojums (5 respondenti jeb 36%);
- ✓ Nav iespējams sazvānīt/ grūti sazvānīt (4 respondenti);
- ✓ Tālruņa numurs bieži ir aizņemts (3 respondenti);
- ✓ Neapmierina informatīvā tālruņa darba laiks;
- ✓ Pāradresēšana uz citām nodaļām;
- ✓ Nav saprotams, vai numurs tiek savienots.

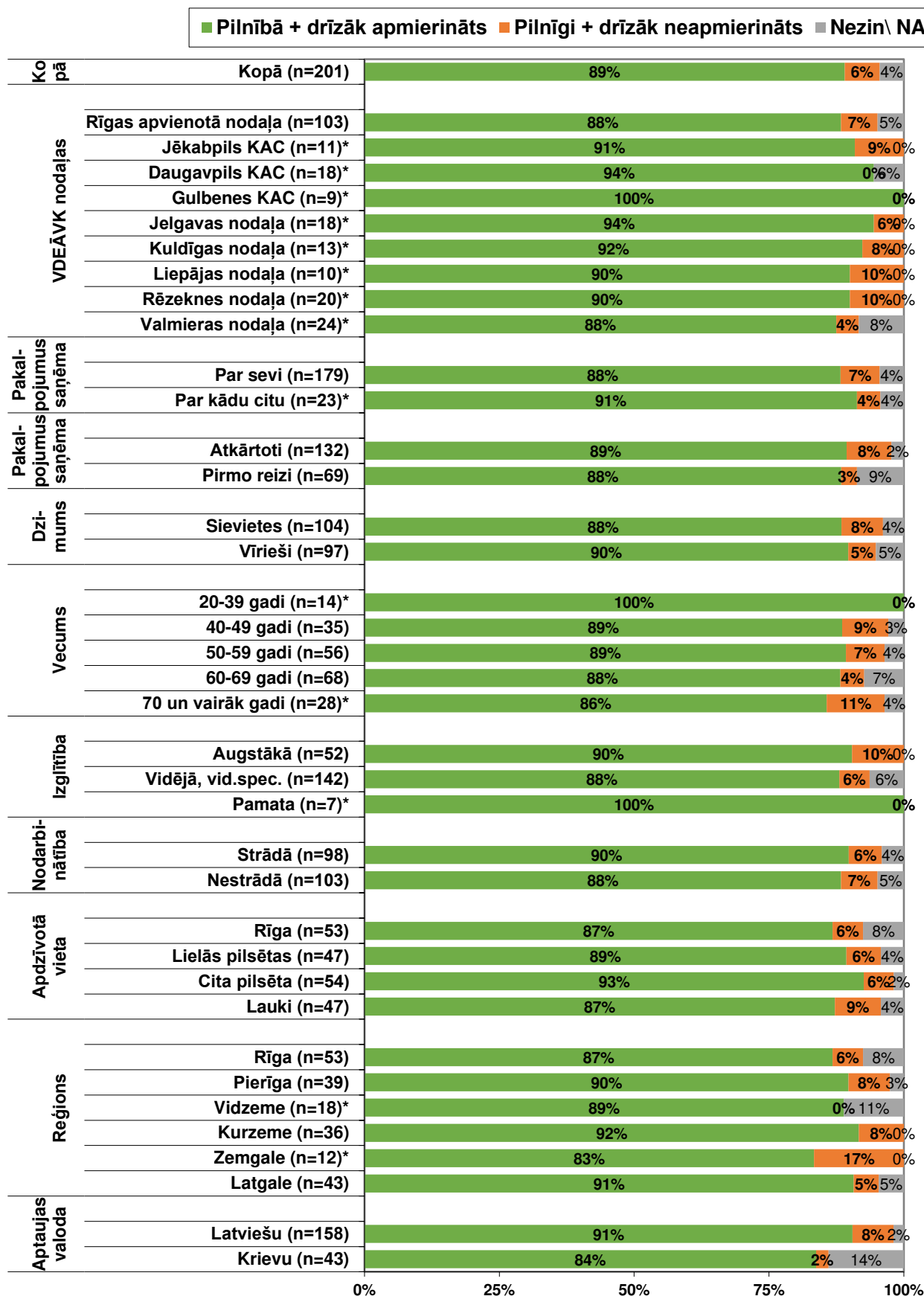
Respondenti (kopskaitā 6), kurus neapmierināja klientu apkalpošanas darba laiks, šo vērtējumu argumentēja šādi:

- ✓ Darba laiks nav ērts apmeklētājiem (3 respondenti);
- ✓ Būtu nepieciešams strādāt vairāk dienas nedēļā (2 respondenti);
- ✓ Dokumentu pieņemšanas laiks ir ierobežots.

Respondenti (kopskaitā 13), kurus neapmierināja Invaliditātes komisijas darbs kopumā, savu viedokli argumentēja šādi:

- ✓ Lēmuma pieņemšana notiek ilgi (3 respondenti);
- ✓ Nav skaidrs dokumentu saturs (3 respondenti);
- ✓ Garas rindas pie speciālistiem;
- ✓ Invaliditātes apliecības termiņš ir pārāk īss;
- ✓ Invaliditātes statusa atvieglojumi neatbilst personas vajadzībām;
- ✓ Neapmierina, ka apstrīdēt lēmumu nevar elektroniski;
- ✓ Katras slimības noteikšanai jābūt konkrētam speciālistam;
- ✓ Neapmierina, ka invaliditātes grupa var tikt atņemta;
- ✓ Iesniedzējs ir atkarīgs no tā, ko ārsts ir uzrakstījis;
- ✓ Apkalpošana nebija cilvēcīga;
- ✓ Trūkst informācijas;
- ✓ Lēmums ir jāpieņem cilvēku apskatot klātienē.

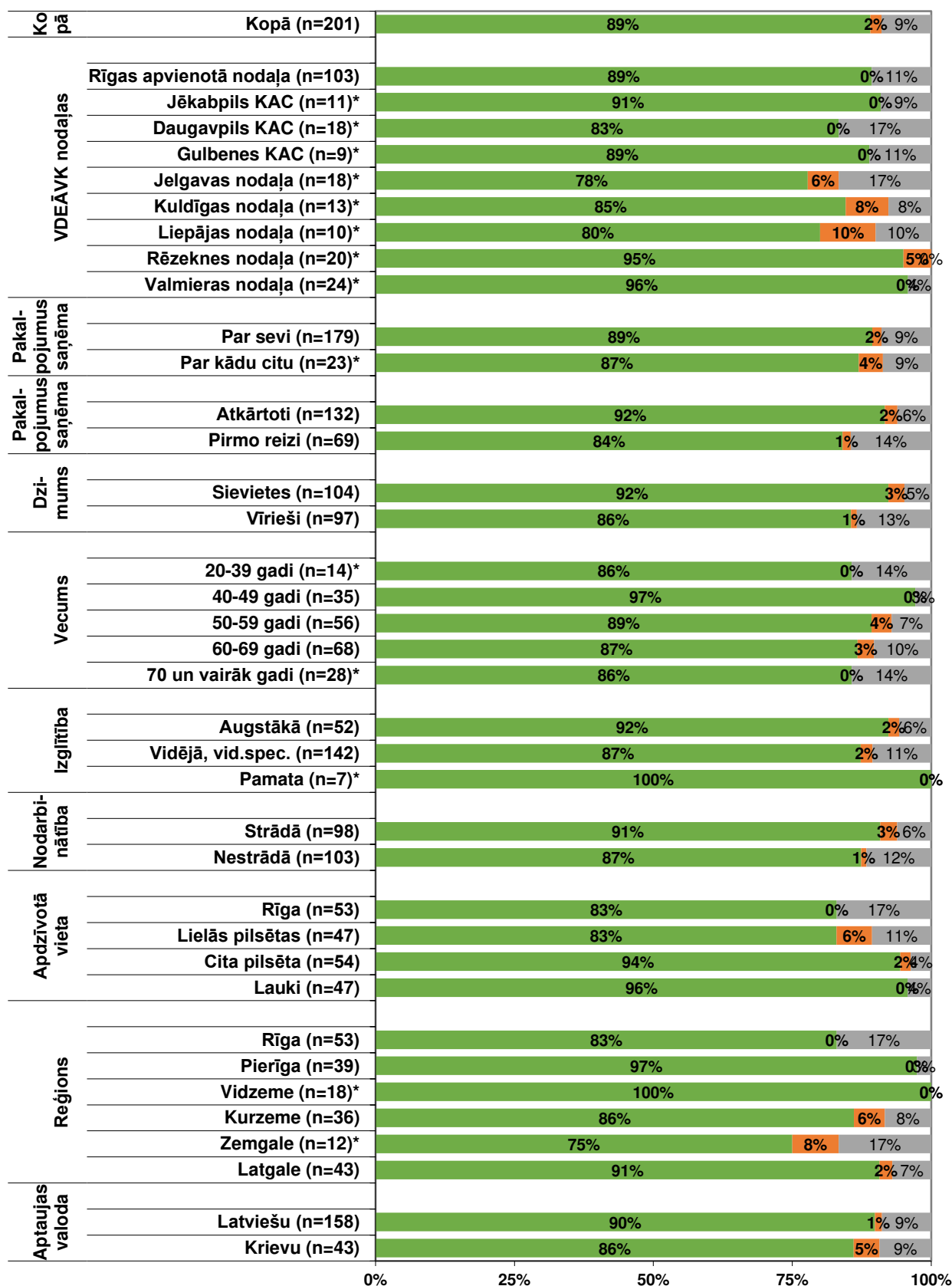
Cik lielā mērā Jūs esat apmierināts ar Invaliditātes komisiju šādā jautājumā?  
**Apmierinātība ar Invaliditātes komisijas darbu kopumā**  
 (Bāze = visi aptaujas dalībnieki; n=201)



\* - respondentu skaits ir nepietiekams (<35), lai iegūtos rezultātus varētu vispārināt

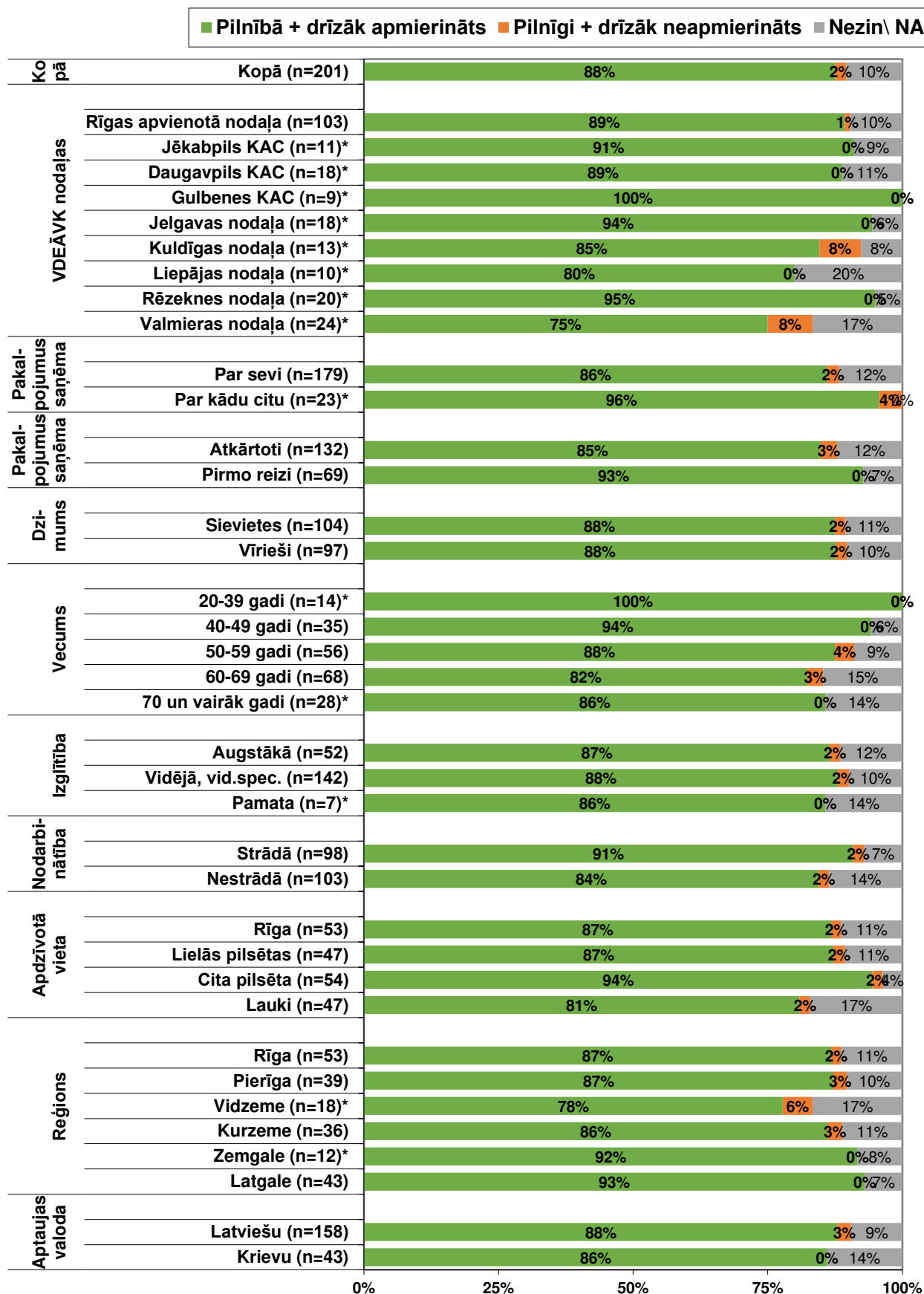
Cik lielā mērā Jūs esat apmierināts ar Invaliditātes komisiju šādā jautājumā?  
**Pakalpojumu pieprasījums bez iestādes apmeklējuma, piedāvājot  
izmantojot elektroniskos sakaru kanālus vai pastu**  
(Bāze = visi aptaujas dalībnieki; n=201)

■ Pilnībā + drīzāk apmierināts ■ Pilnīgi + drīzāk neapmierināts ■ Nezin\ NA



\* - respondentu skaits ir nepietiekams (<35), lai iegūtos rezultātus varētu vispārināt

Cik lielā mērā Jūs esat apmierināts ar Invaliditātes komisiju šādā jautājumā?  
**Klientu privātuma un informācijas konfidencialitātes nodrošināšana**  
 (Bāze = visi aptaujas dalībnieki; n=201)

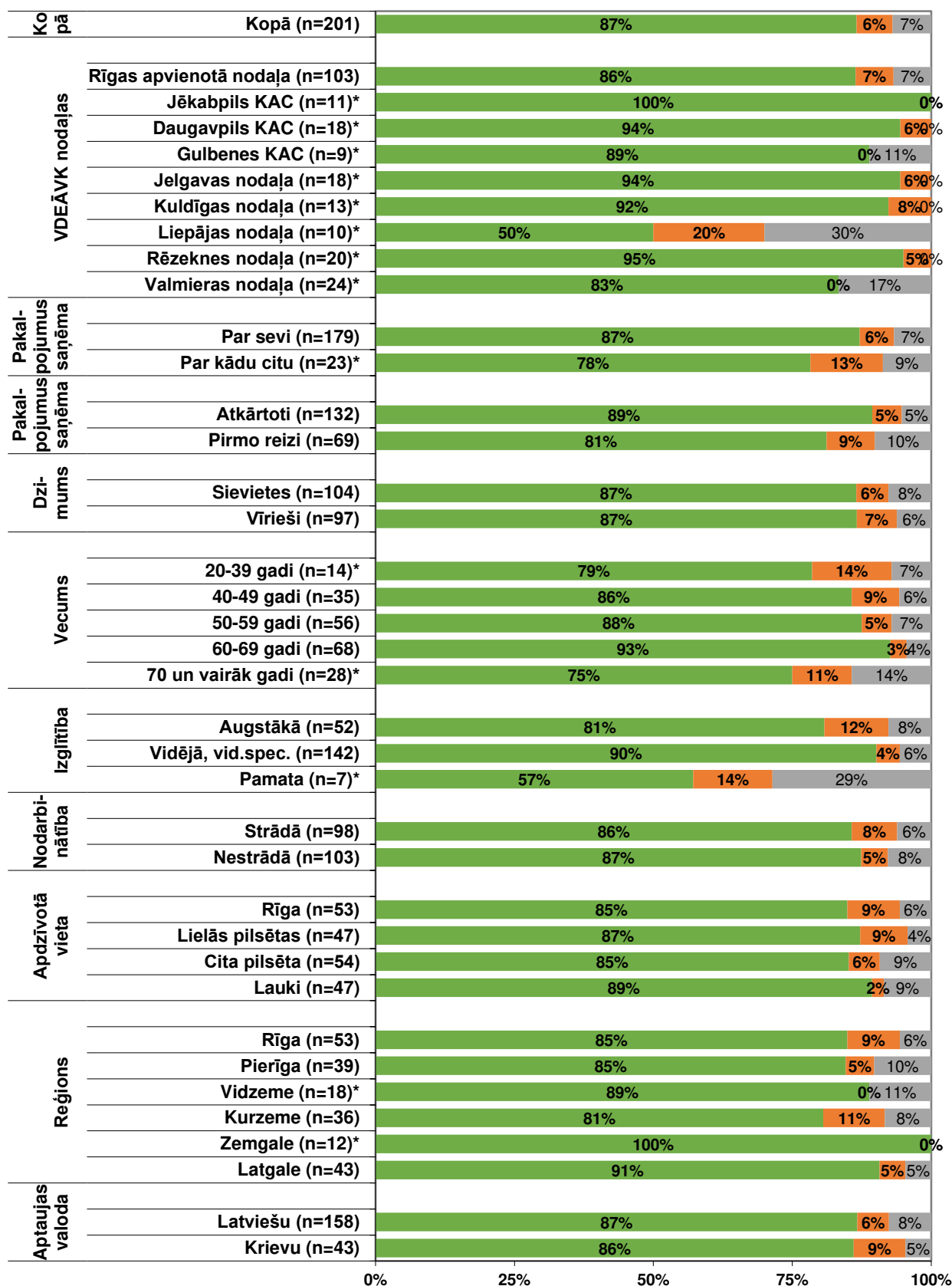


\* - respondentu skaits ir nepietiekams (<35), lai iegūtos rezultātus varētu vispārināt



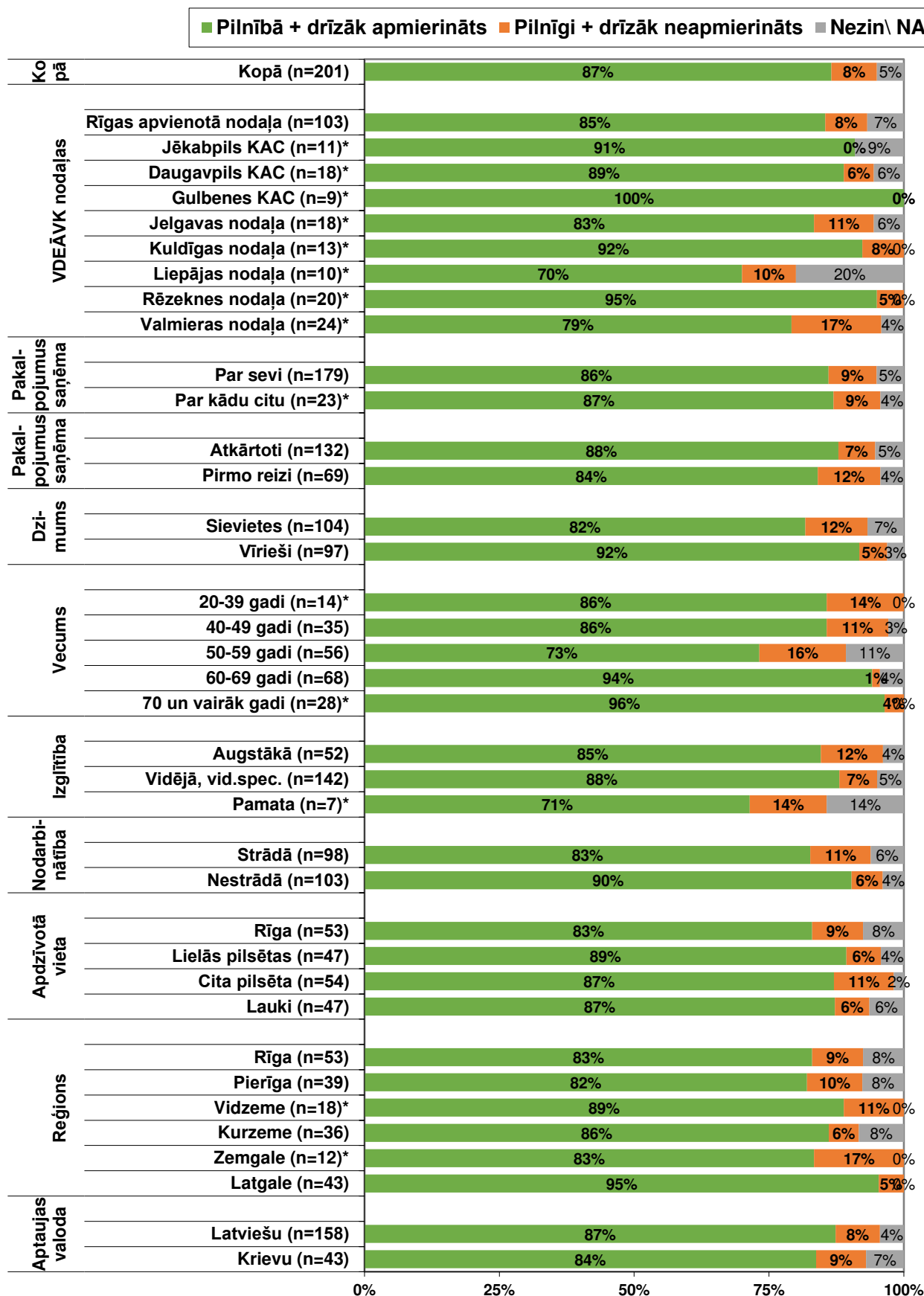
Cik lielā mērā Jūs esat apmierināts ar Invaliditātes komisiju šādā jautājumā?  
**Informācija par Invaliditātes komisijas pakalpojumu saņemšanas iespējām (pietiekamība, saprotamība) gan mājas lapā, gan klātienē utt.**  
 (Bāze = visi aptaujas dalībnieki; n=201)

■ Pilnībā + drīzāk apmierināts ■ Pilnīgi + drīzāk neapmierināts ■ Nezin\ NA



\* - respondentu skaits ir nepietiekams (<35), lai iegūtos rezultātus varētu vispārināt

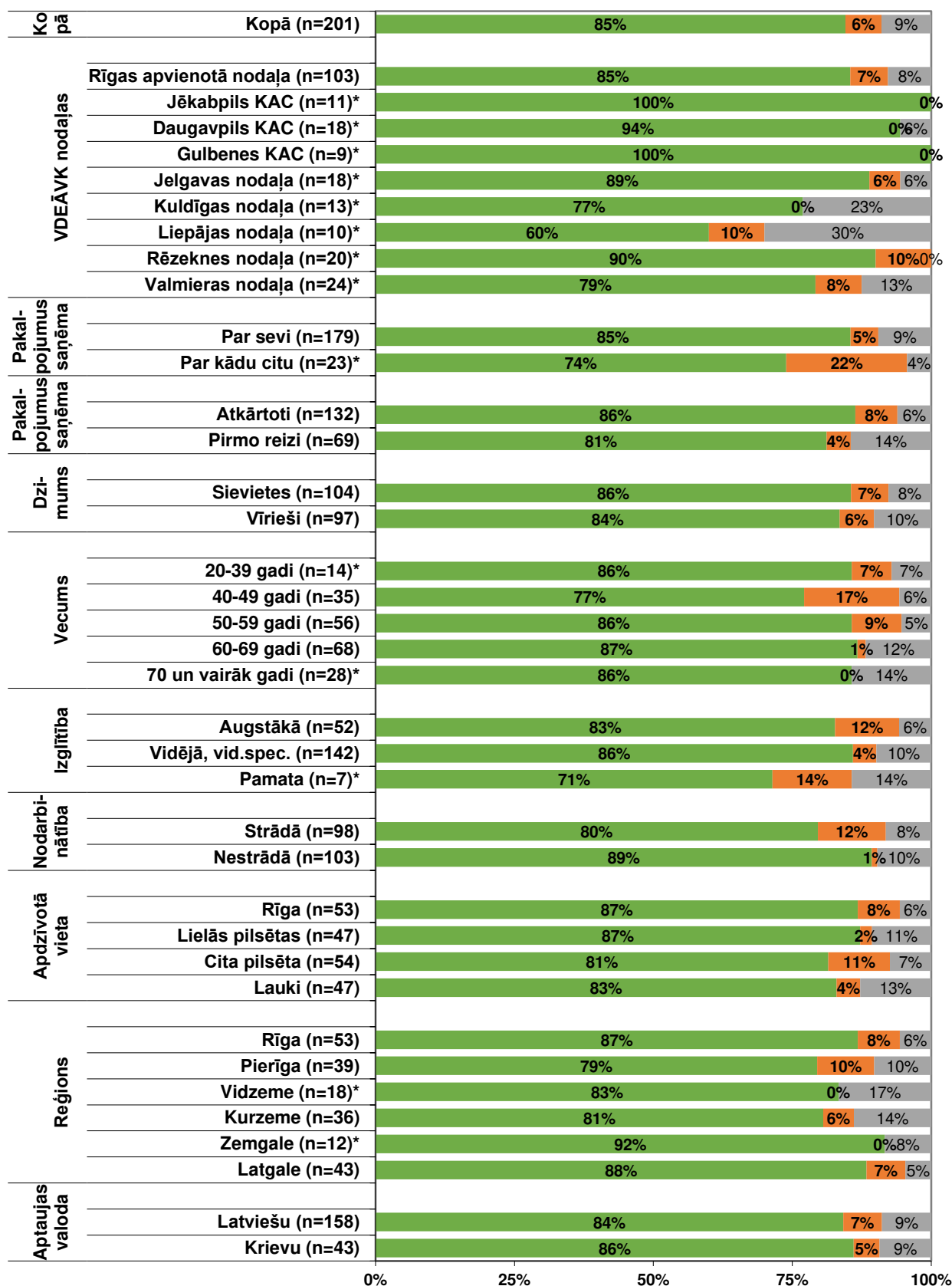
Cik lielā mērā Jūs esat apmierināts ar Invaliditātes komisiju šādā jautājumā?  
**Informācija par to, kādi dokumenti nepieciešami un kur tie jāiesniedz**  
 (Bāze = visi aptaujas dalībnieki; n=201)



\* - respondentu skaits ir nepietiekams (<35), lai iegūtos rezultātus varētu vispārināt

Cik lielā mērā Jūs esat apmierināts ar Invaliditātes komisiju šādā jautājumā?  
**Vispārējā informācija par Invaliditātes komisija darbību un tās  
 sniegtajiem pakalpojumiem**  
 (Bāze = visi aptaujas dalībnieki; n=201)

■ Pilnībā + drīzāk apmierināts ■ Pilnīgi + drīzāk neapmierināts ■ Nezin\ NA

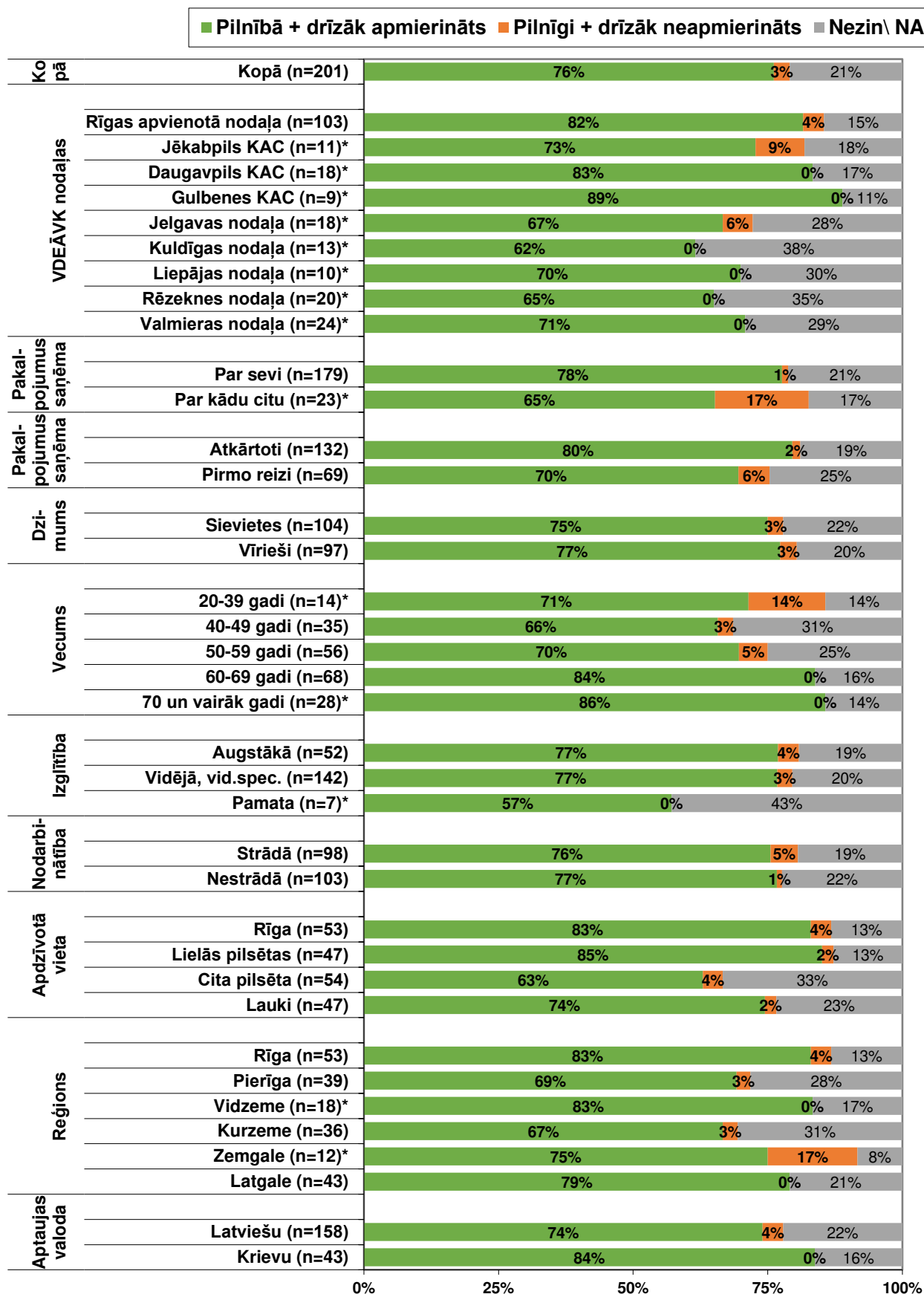


\* - respondentu skaits ir nepietiekams (<35), lai iegūtos rezultātus varētu vispārināt

Cik lielā mērā Jūs esat apmierināts ar Invaliditātes komisiju šādā jautājumā?

### Klientu apkalpošanas darba laiks

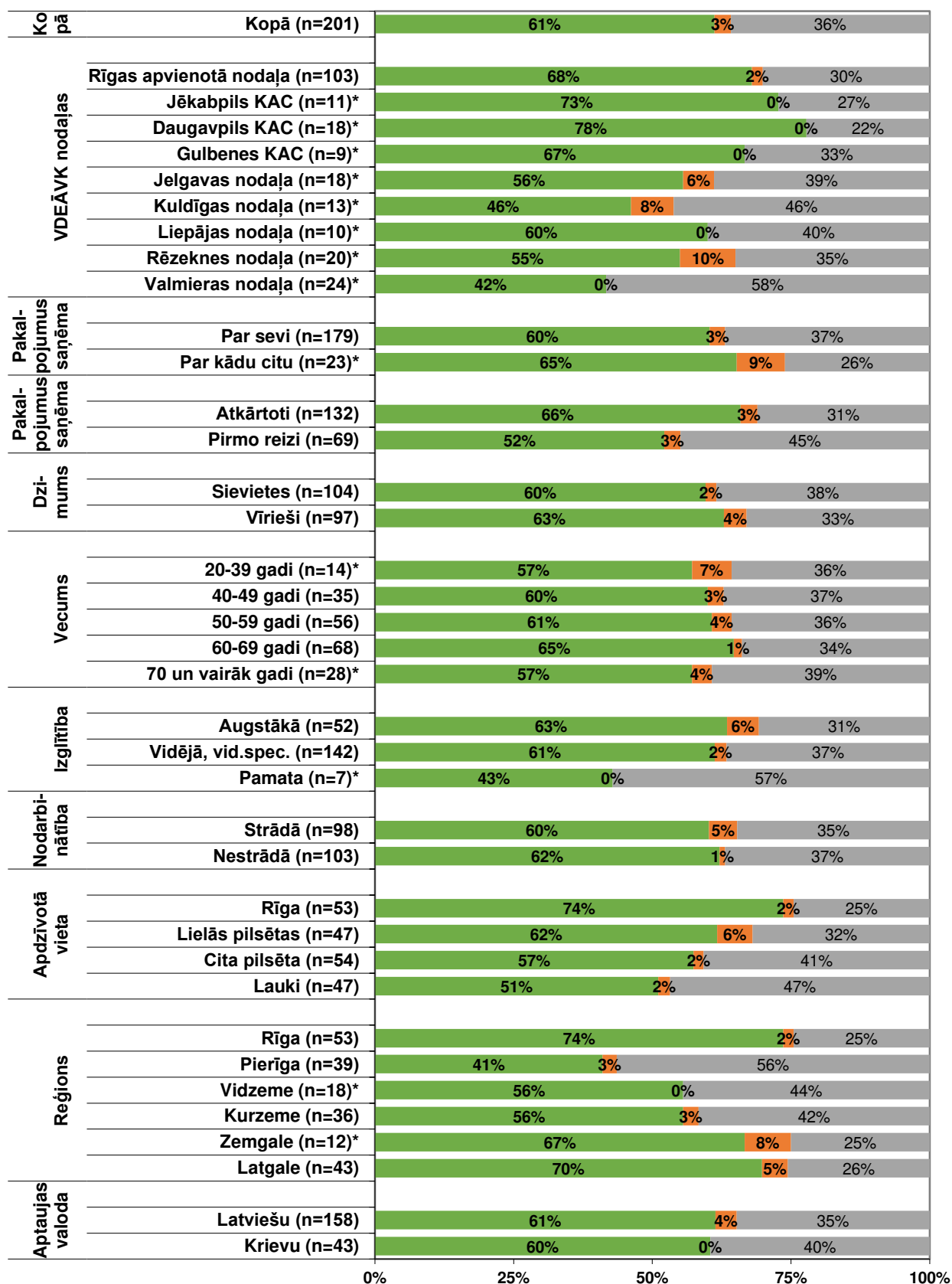
(Bāze = visi aptaujas dalībnieki; n=201)



\* - respondentu skaits ir nepietiekams (<35), lai iegūtos rezultātus varētu vispārināt

Cik lielā mērā Jūs esat apmierināts ar Invaliditātes komisiju šādā jautājumā?  
**Vides ērtība un piekļūstamība (iekārtojums, norādes, izvietotā informācija) Invaliditātes komisijas nodaļā, ja esi bijis klātienē**  
 (Bāze = visi aptaujas dalībnieki; n=201)

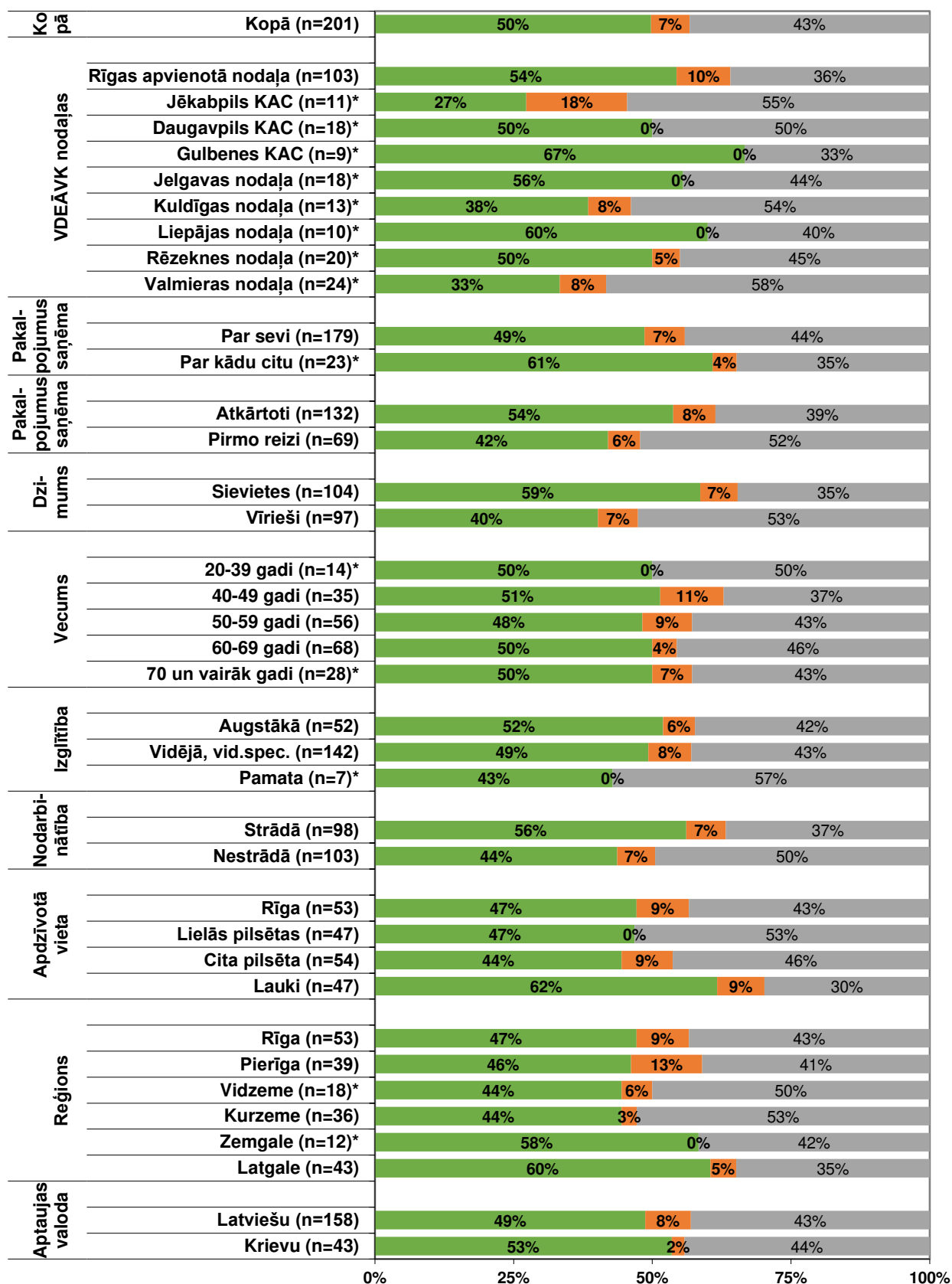
■ Pilnībā + drīzāk apmierināts ■ Pilnīgi + drīzāk neapmierināts ■ Nezin\ NA



\* - respondentu skaits ir nepietiekams (<35), lai iegūtos rezultātus varētu vispārināt

Cik lielā mērā Jūs esat apmierināts ar Invaliditātes komisiju šādā jautājumā?  
**Invaliditātes komisijas informatīvā tālruņa sazvānāmība**  
 (Bāze = visi aptaujas dalībnieki; n=201)

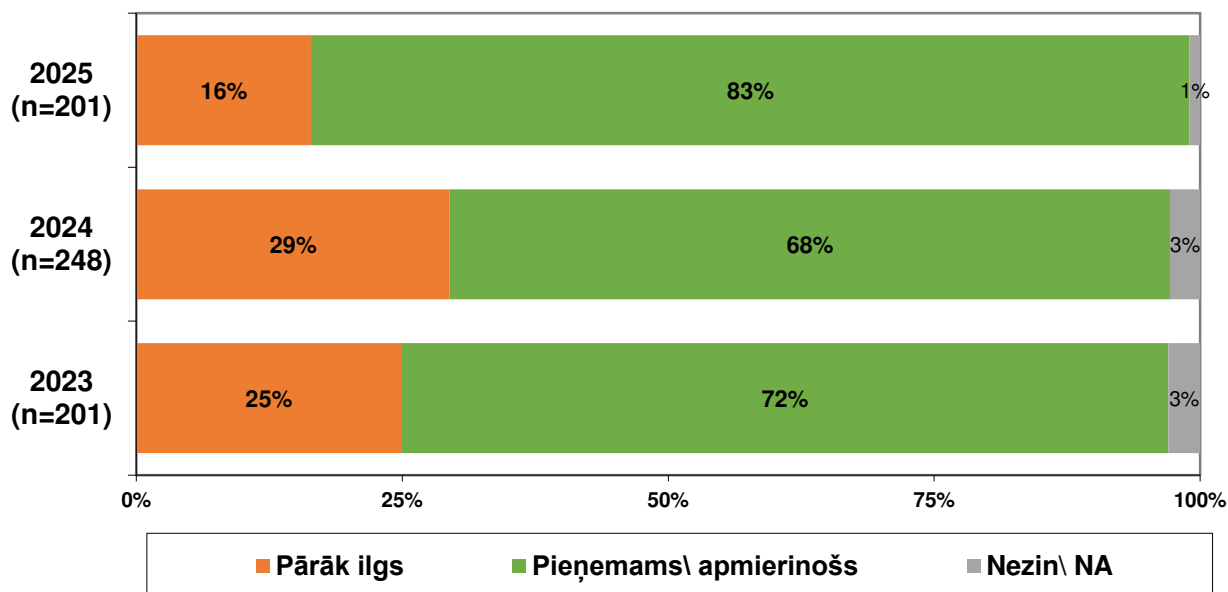
■ Pilnībā + drīzāk apmierināts ■ Pilnīgi + drīzāk neapmierināts ■ Nezin\ NA



\* - respondentu skaits ir nepietiekams (<35), lai iegūtos rezultātus varētu vispārināt

**Vai Jūs teiktu, ka laiks, kas bija jāvelta dokumentu aizpildīšanai un iesnieguma iesniegšanai Invaliditātes komisijā bija ... ?**

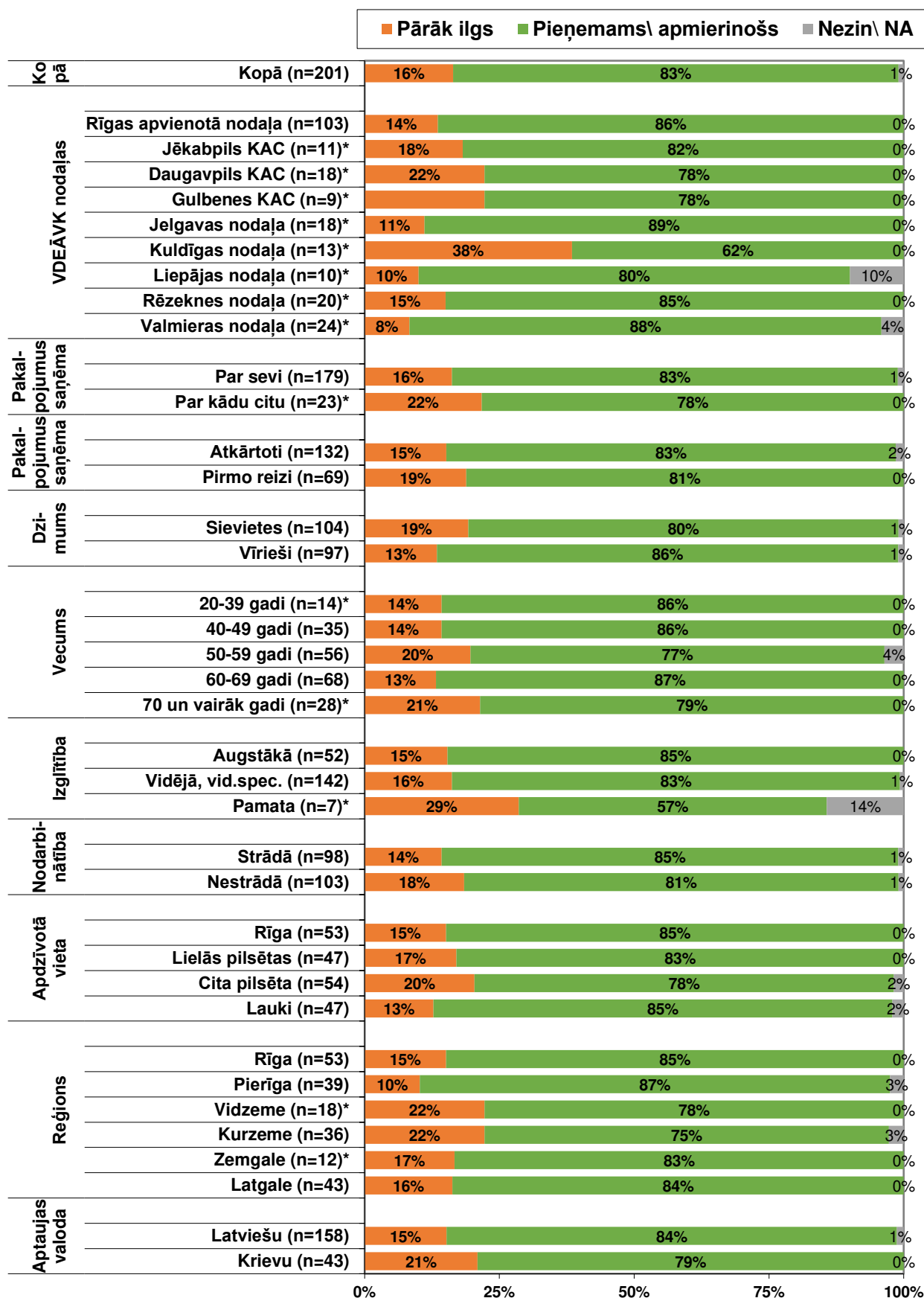
(Bāze (n) = visi aptaujas dalībnieki)



Respondenti (kopškaitā 33), kuri dokumentu aizpildīšanai un iesnieguma iesniegšanai Invaliditātes komisijā veltīto laiku vērtēja kā pārāk ilgu, savu viedokli argumentēja šādi:

- ✓ Lēmums bija jāgaida mēnesi vai vairāk (21 respondents jeb 64%);
- ✓ Jāgaida ilgs laiks rindā pie ārstiem (10 respondenti jeb 30%);
- ✓ Neapmierināja nepieciešamo dokumentu sagatavošanas laiks (7 respondenti);
- ✓ Vajadzēja apmeklēt lielu skaitu ārstniecības speciālistu (5 respondenti);
- ✓ Grūtības izprast jautājumu formulējumus;
- ✓ Ģimenes ārsts laicīgi nepieteica uz invaliditātes statusa iegūšanu.

Vai Jūs teiktu, ka laiks, kas bija jāvelta dokumentu aizpildīšanai un  
iesnieguma iesniegšanai Invaliditātes komisijā bija ... ?  
(Bāze = visi aptaujas dalībnieki; n=201)



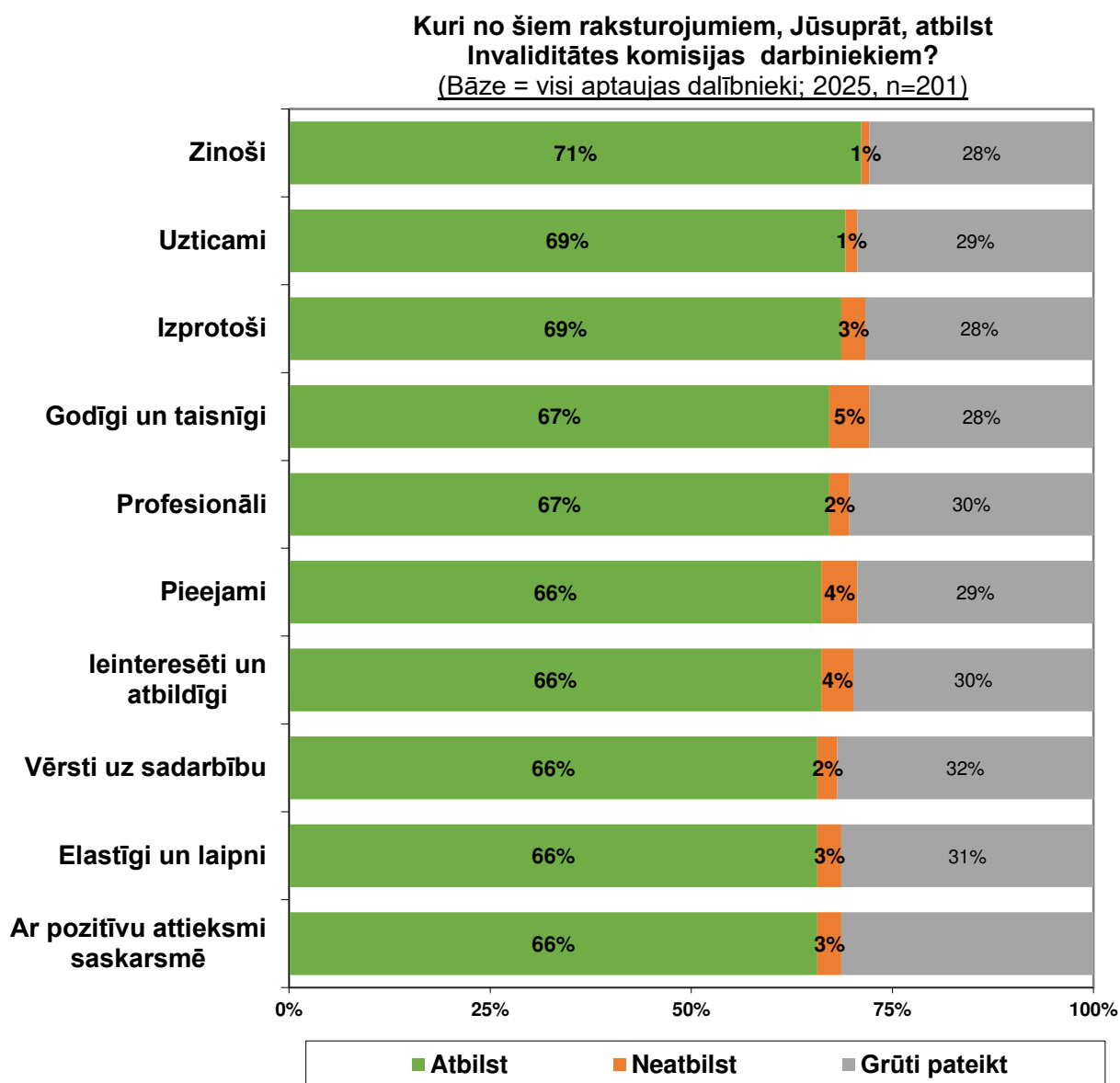
\* - respondentu skaits ir nepietiekams (<35), lai iegūtos rezultātus varētu vispārināt



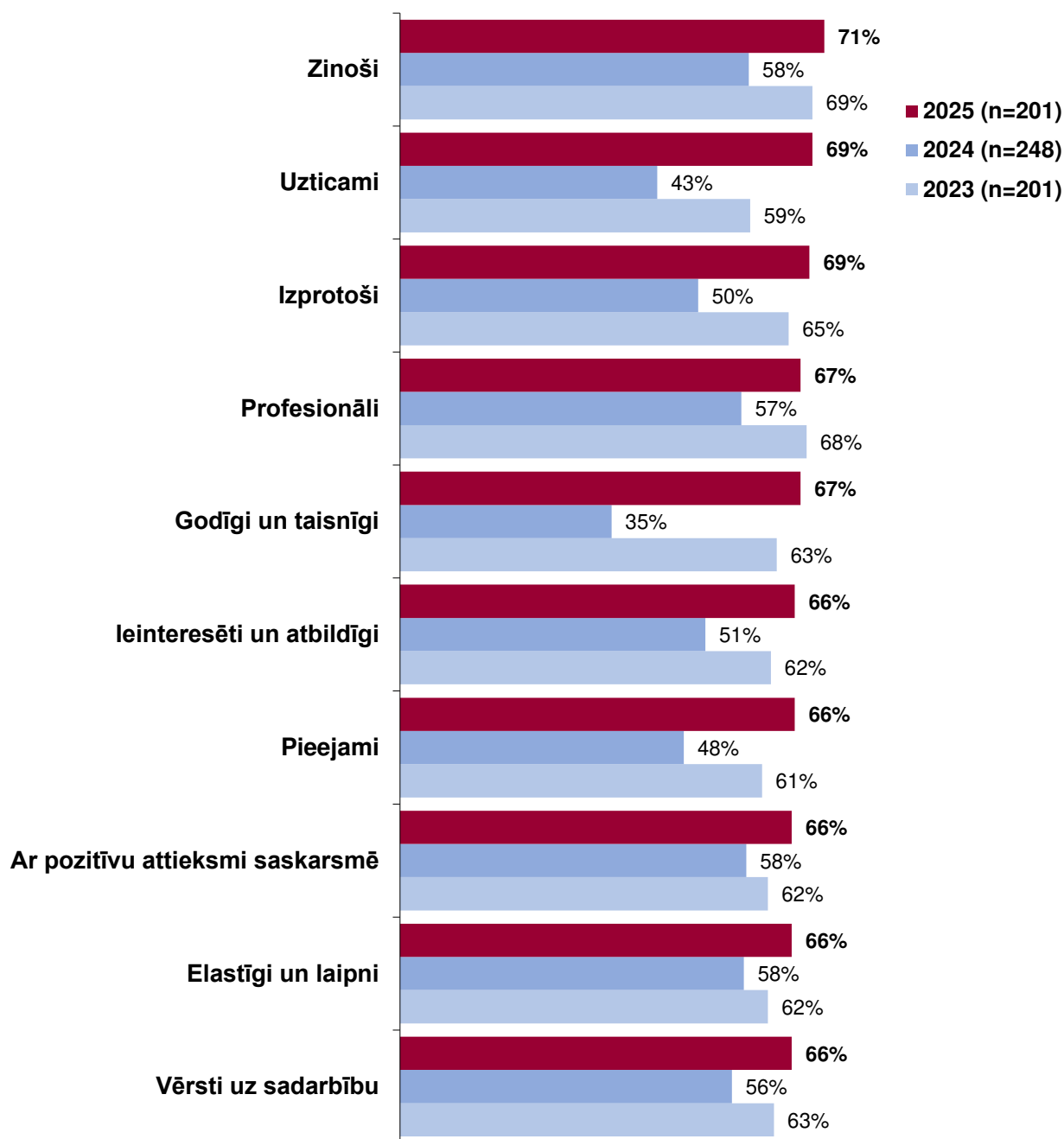
## 5. Invaliditātes komisijas darbinieku raksturojums

Aptaujas jautājums:

- “Kuri no šiem raksturojumiem, Jūsaprāt, atbilst Invaliditātes komisijas darbiniekiem?”



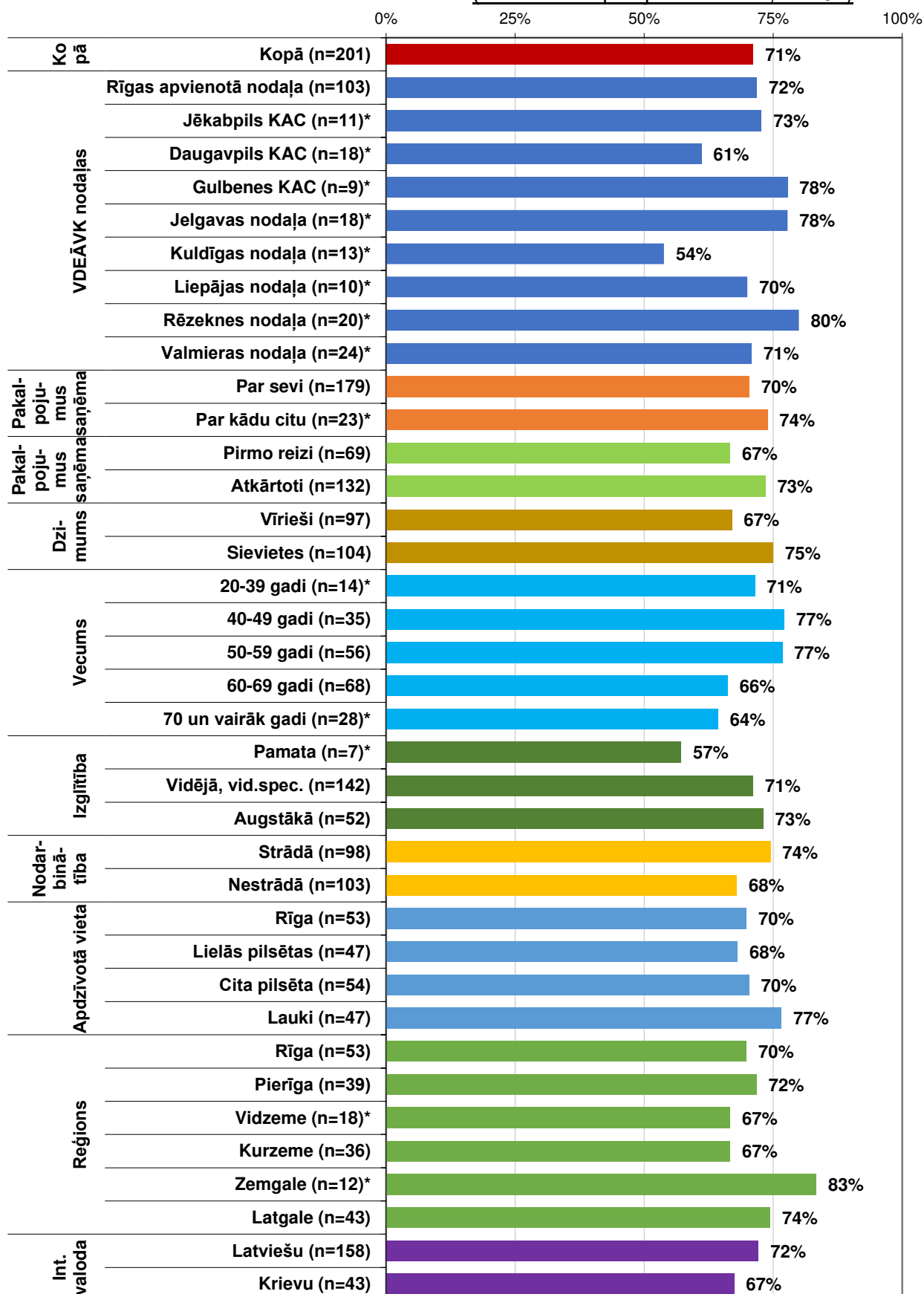
**Invaliditātes komisijas darbinieki atbilst šādiem raksturojumiem**  
(Bāze (n) = visi aptaujas dalībnieki)



Invaliditātes komisijas darbinieki atbilst raksturojumam:

### Zinoši

(Bāze = visi aptaujas dalībnieki; N=201)

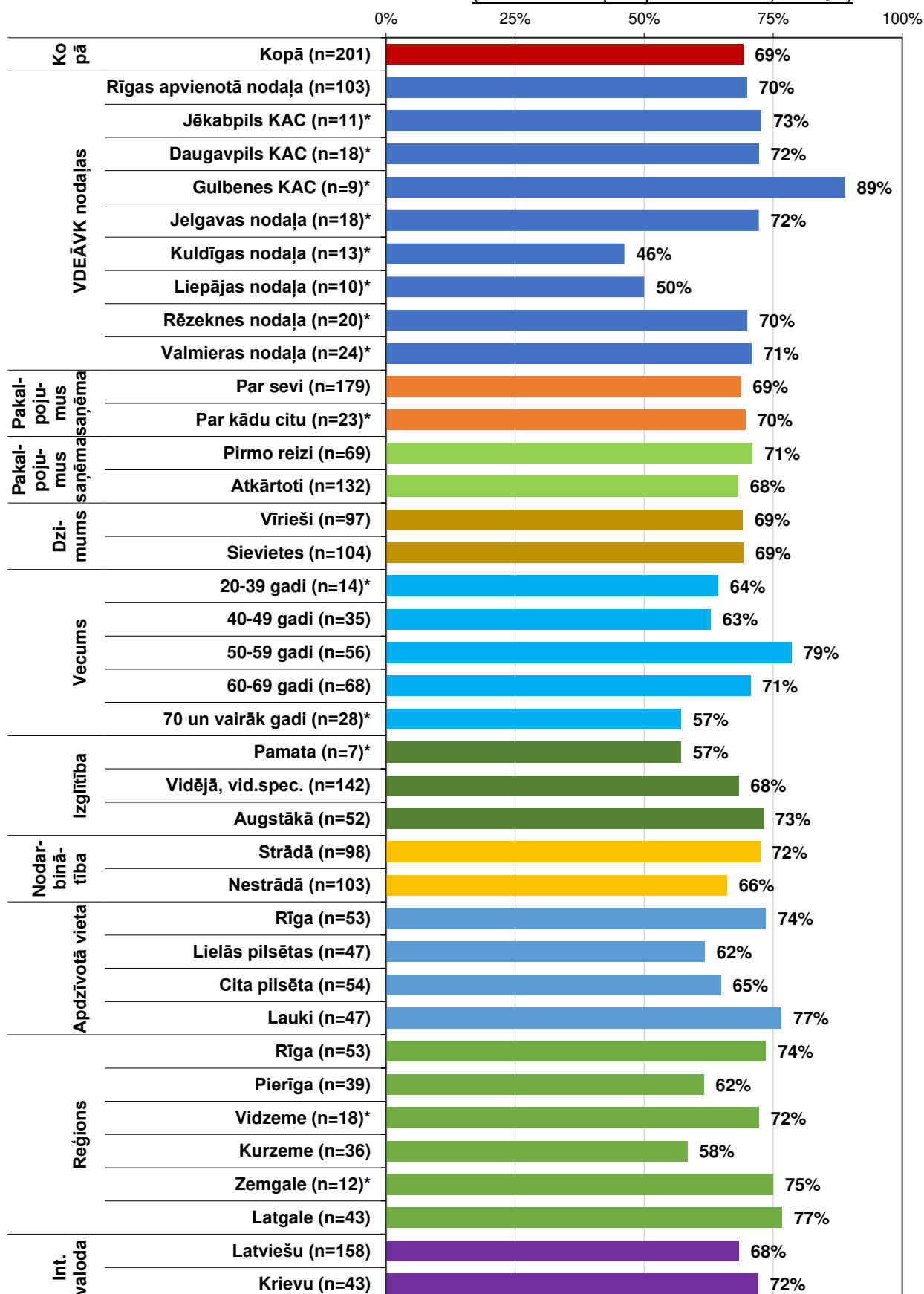


\* - respondentu skaits ir nepietiekams (<35), lai iegūtos rezultātus varētu vispārināt

Invaliditātes komisijas darbinieki atbilst raksturojumam:

### Uzticami

(Bāze = visi aptaujas dalībnieki; N=201)

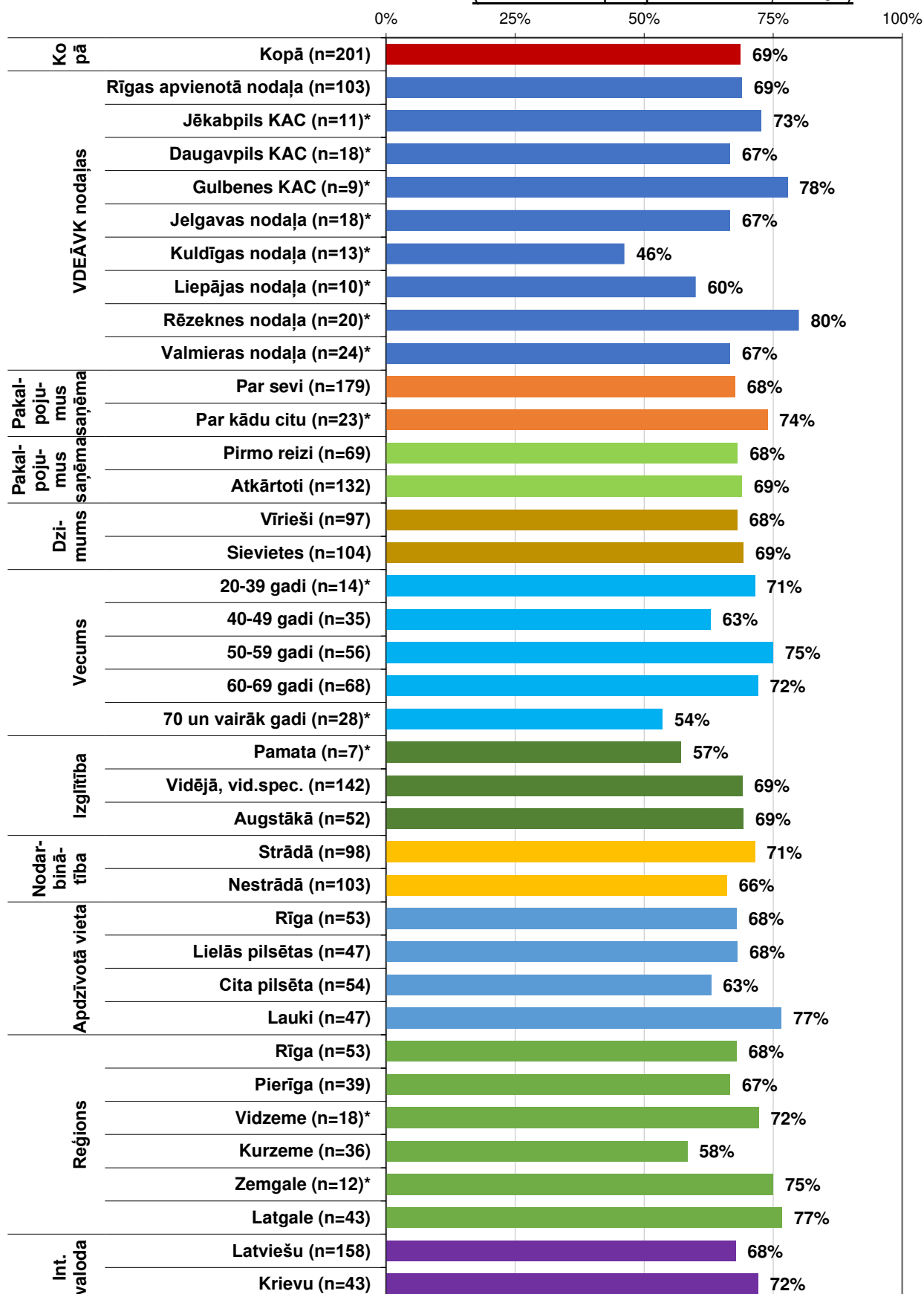


\* - respondentu skaits ir nepietiekams (<35), lai iegūtos rezultātus varētu vispārināt

Invaliditātes komisijas darbinieki atbilst raksturojumam:

### Izprotoši

(Bāze = visi aptaujas dalībnieki; N=201)

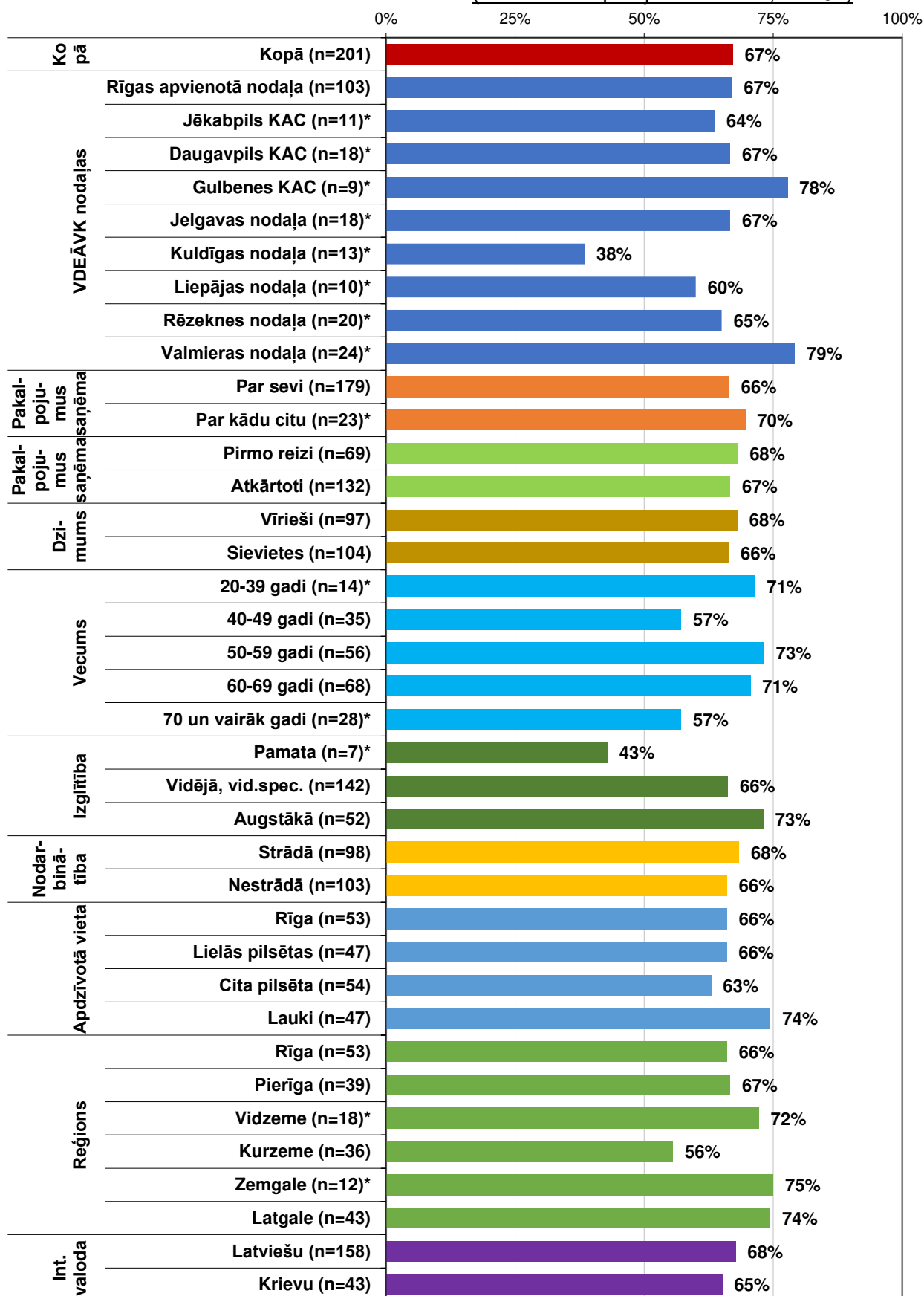


\* - respondentu skaits ir nepietiekams (<35), lai iegūtos rezultātus varētu vispārināt

Invaliditātes komisijas darbinieki atbilst raksturojumam:

### Godīgi un taisnīgi

(Bāze = visi aptaujas dalībnieki; N=201)

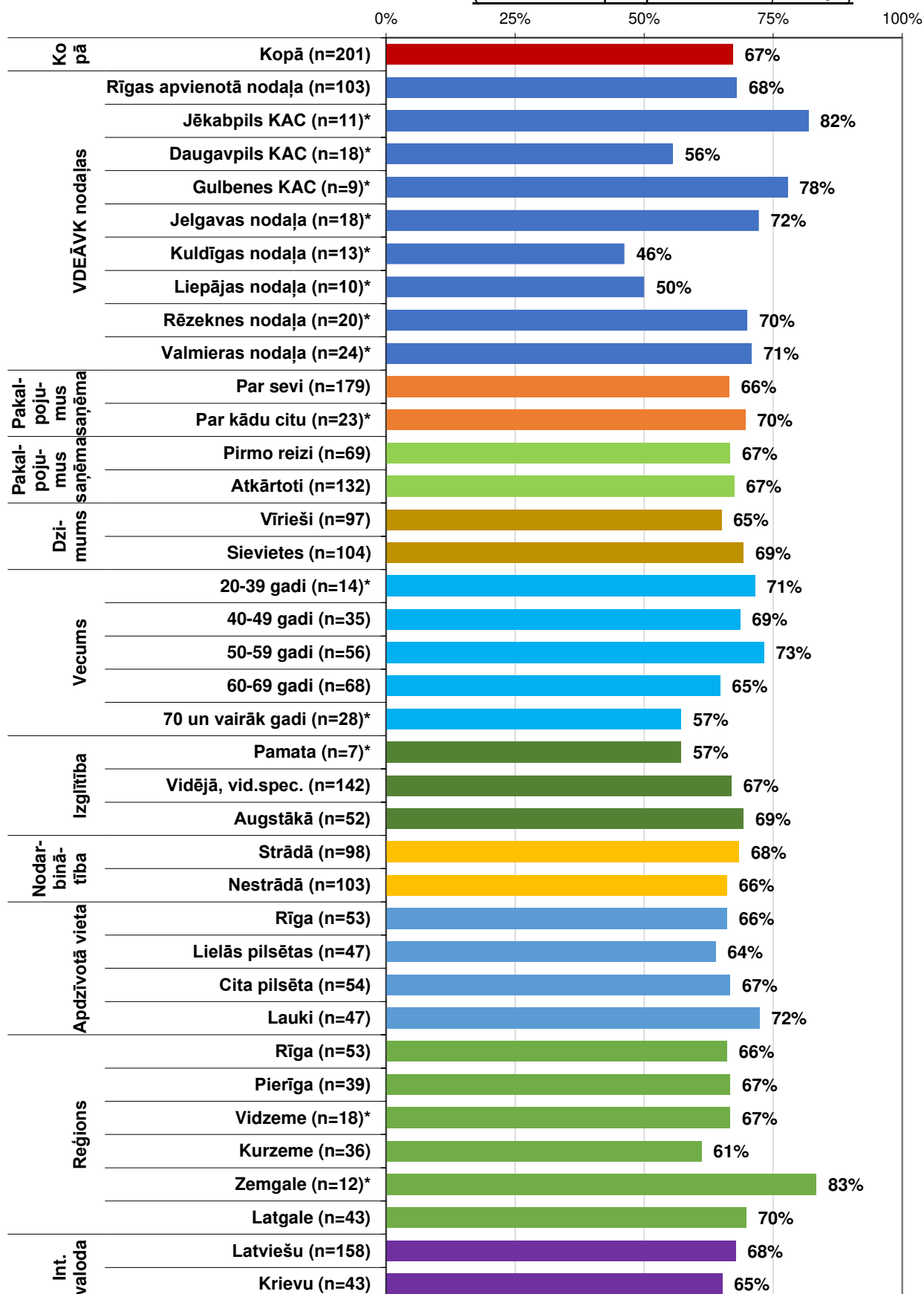


\* - respondentu skaits ir nepietiekams (<35), lai iegūtos rezultātus varētu vispārināt

Invaliditātes komisijas darbinieki atbilst raksturojumam:

### Profesionāli

(Bāze = visi aptaujas dalībnieki; N=201)

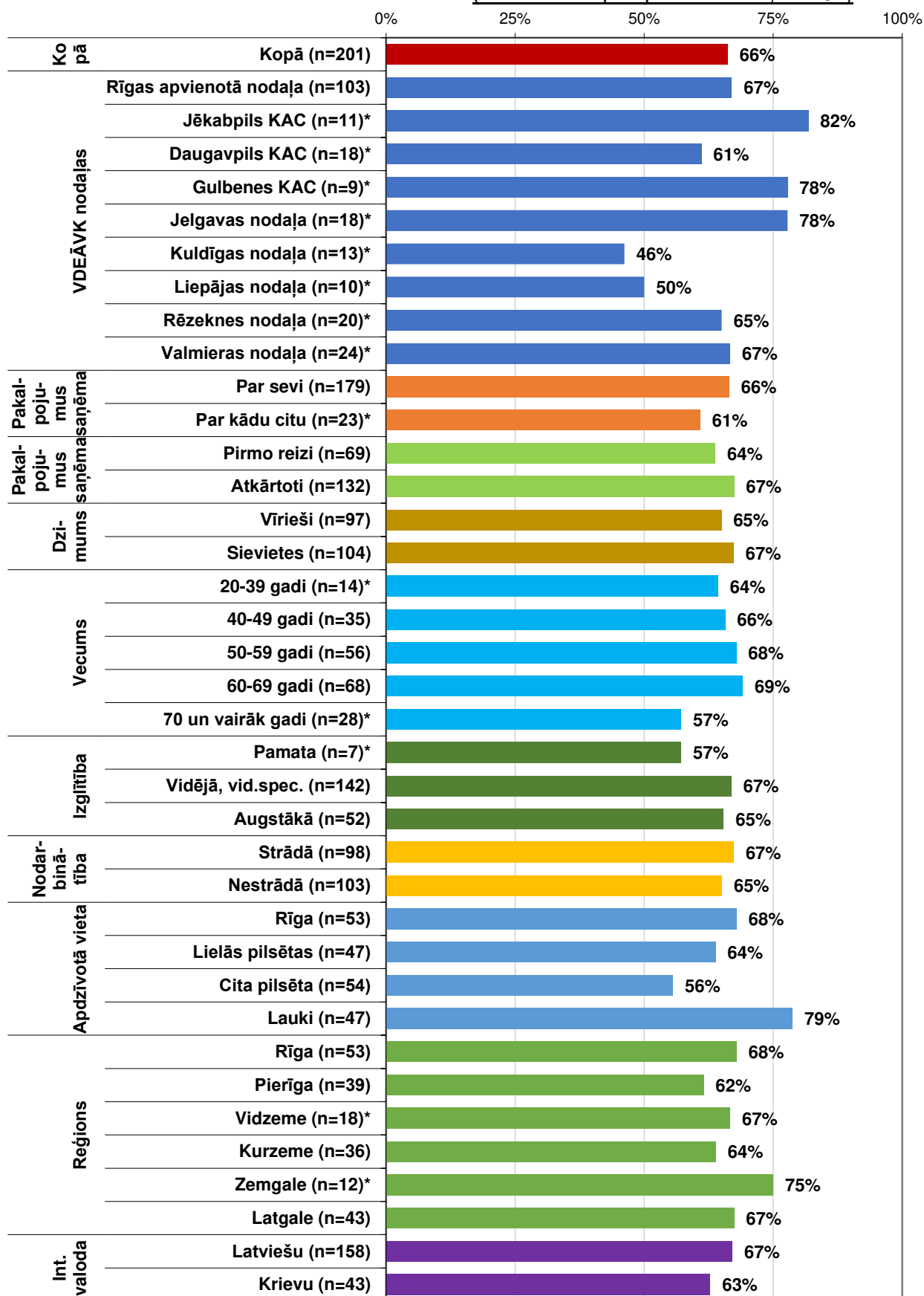


\* - respondentu skaits ir nepietiekams (<35), lai iegūtos rezultātus varētu vispārināt

Invaliditātes komisijas darbinieki atbilst raksturojumam:

### Pieejami

(Bāze = visi aptaujas dalībnieki; N=201)



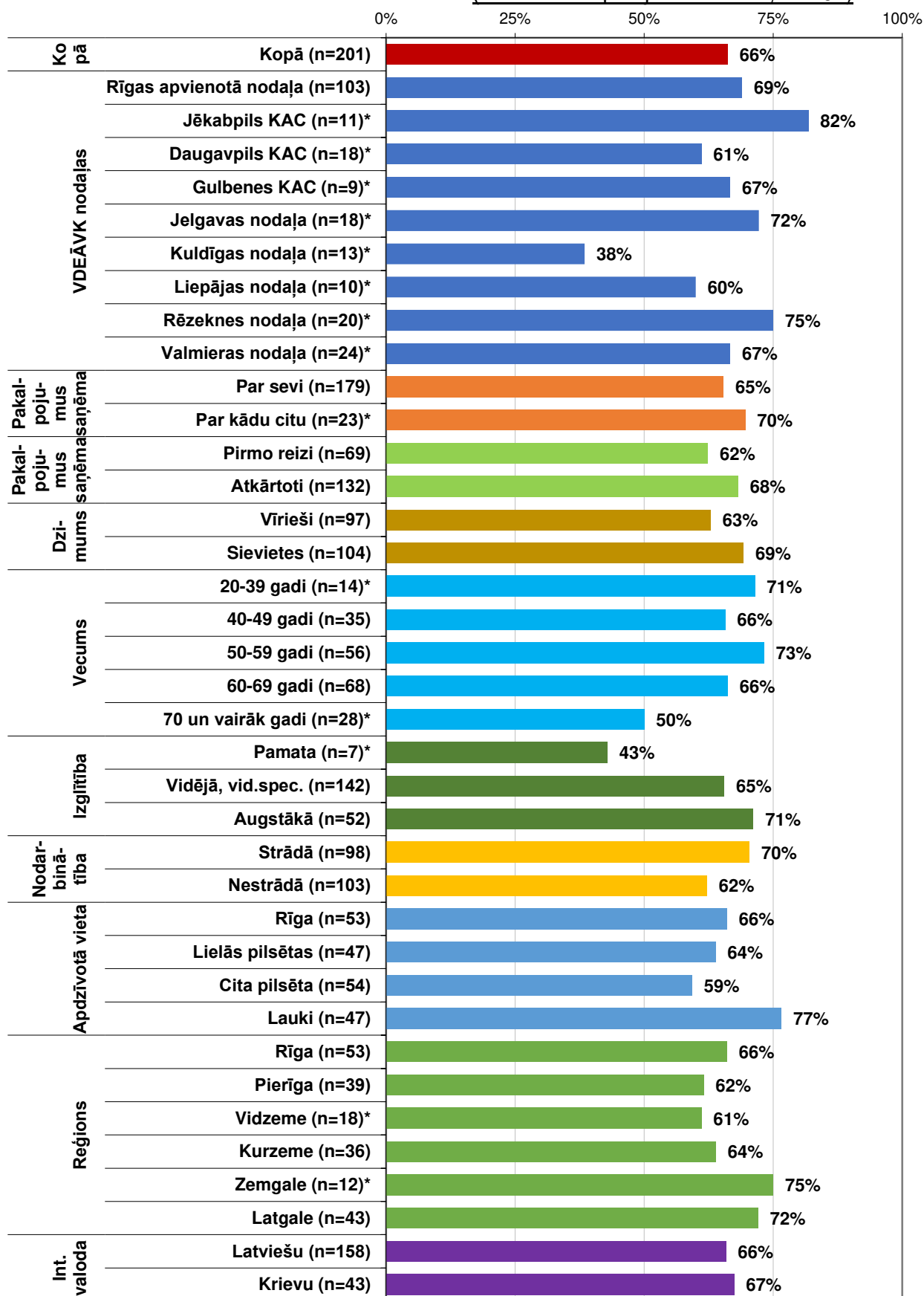
\* - respondentu skaits ir nepietiekams (<35), lai iegūtos rezultātus varētu vispārināt



Invaliditātes komisijas darbinieki atbilst raksturojumam:

**leinteresēti un atbildīgi**

(Bāze = visi aptaujas dalībnieki; N=201)

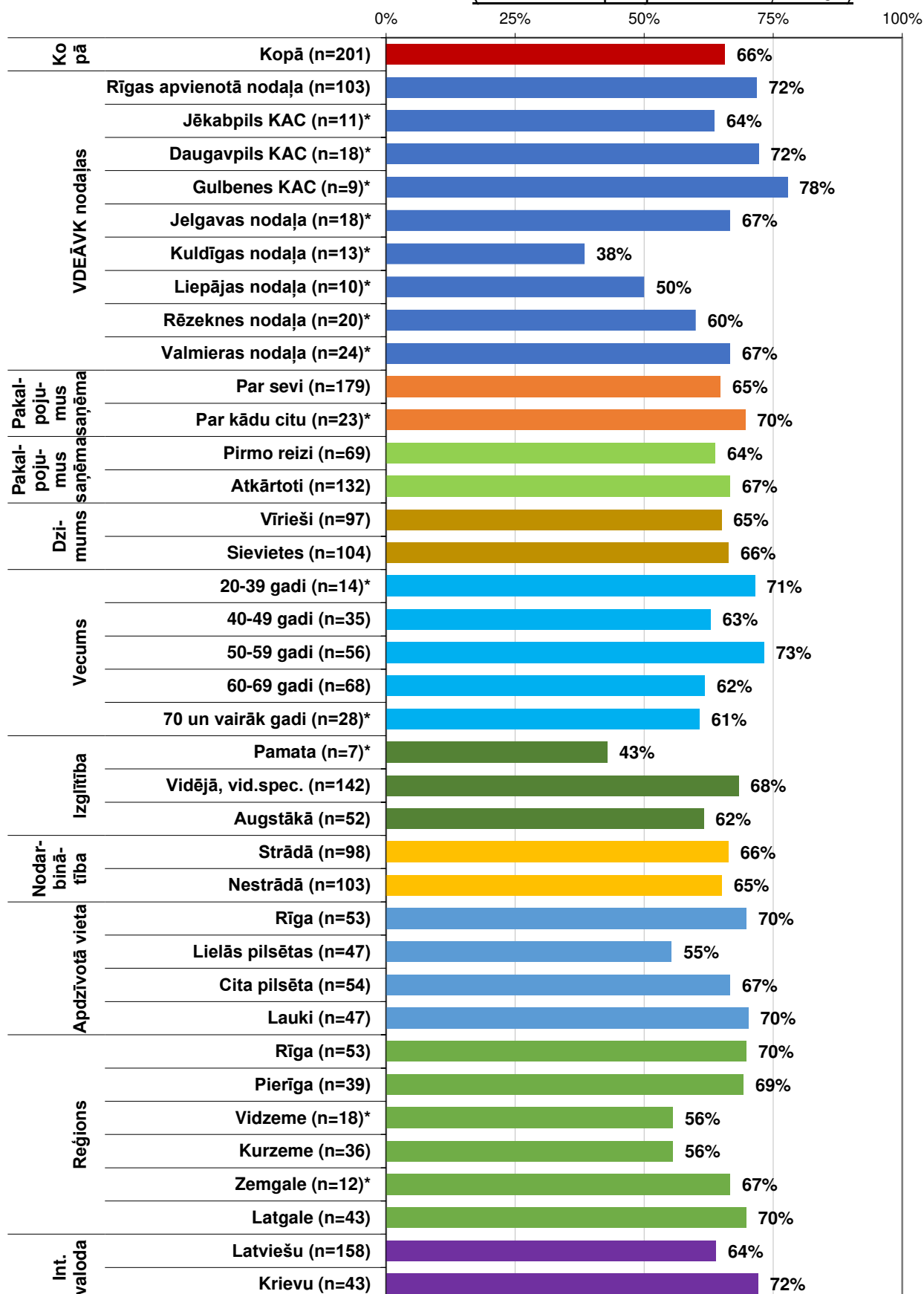


\* - respondentu skaits ir nepietiekams (<35), lai iegūtos rezultātus varētu vispārināt

Invaliditātes komisijas darbinieki atbilst raksturojumam:

### Vērsti uz sadarbību

(Bāze = visi aptaujas dalībnieki; N=201)

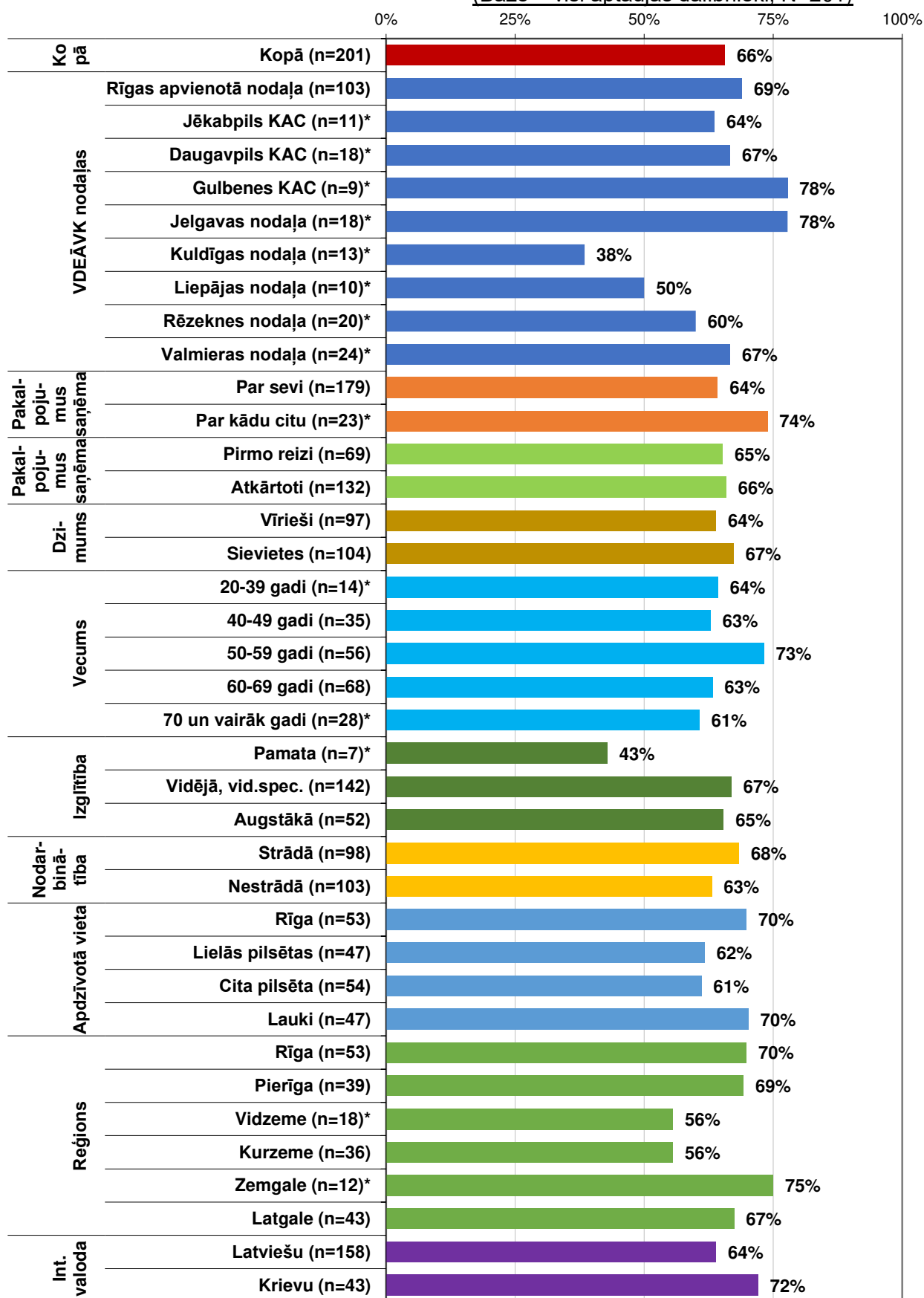


\* - respondentu skaits ir nepietiekams (<35), lai iegūtos rezultātus varētu vispārināt

Invaliditātes komisijas darbinieki atbilst raksturojumam:

### Elastīgi un laipni

(Bāze = visi aptaujas dalībnieki; N=201)

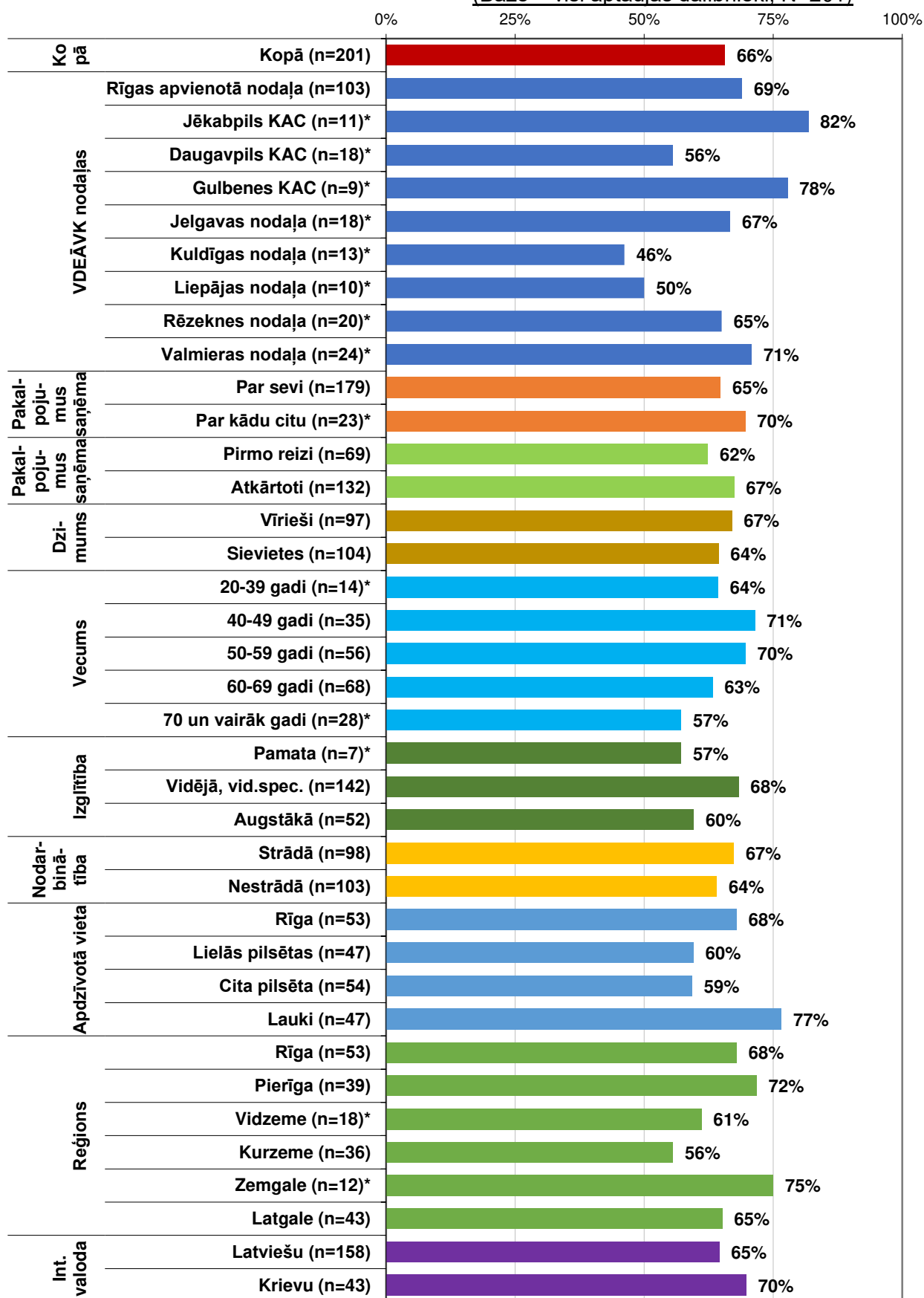


\* - respondentu skaits ir nepietiekams (<35), lai iegūtos rezultātus varētu vispārināt

Invaliditātes komisijas darbinieki atbilst raksturojumam:

**Ar pozitīvu attieksmi saskarsmē**

(Bāze = visi aptaujas dalībnieki; N=201)



\* - respondentu skaits ir nepietiekams (<35), lai iegūtos rezultātus varētu vispārināt

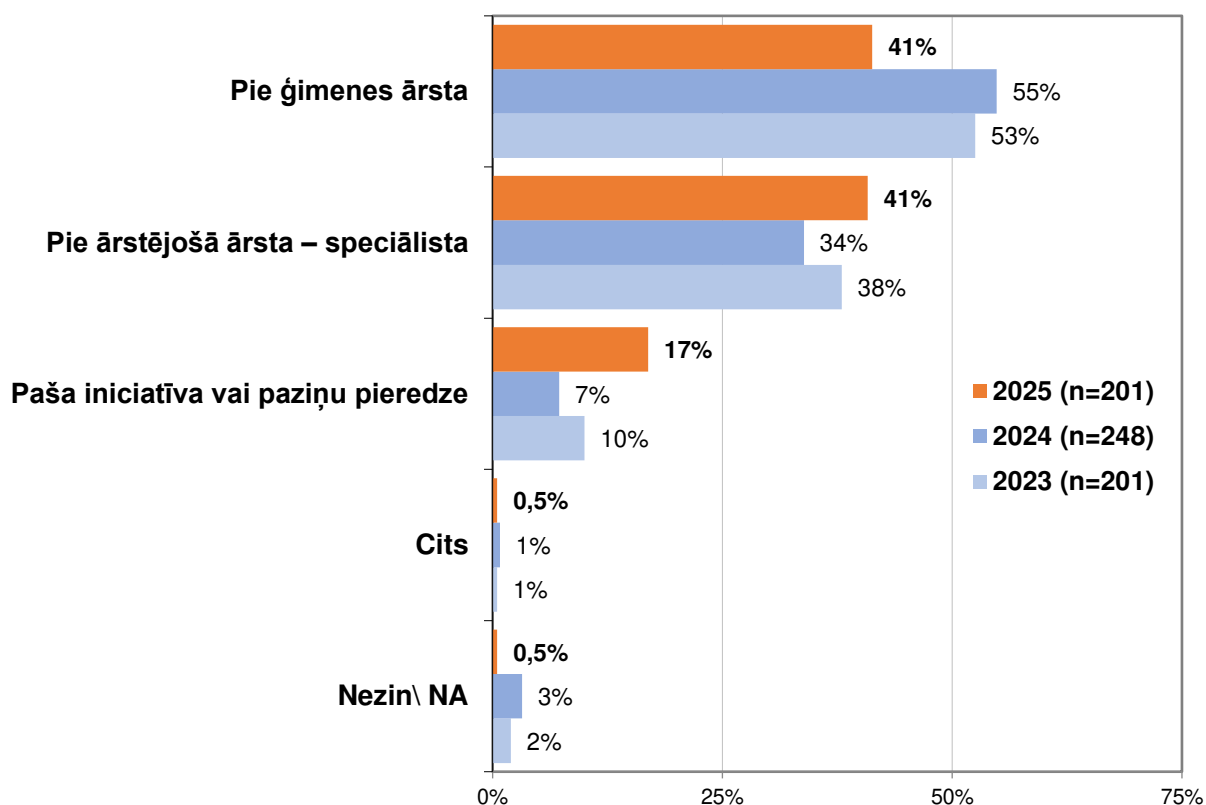
## 6. Informētība, informācijas avoti, trūkstošā informācija

Aptaujas jautājums:

- “Kā Jūs uzzinājāt, ka Jums ir nepieciešams veikt invaliditātes ekspertīzi vai saņemt citus ar invaliditāti saistītos Invaliditātes komisijas pakalpojumus?”

**Kā Jūs uzzinājāt, ka Jums ir nepieciešams veikt invaliditātes ekspertīzi vai saņemt citus ar invaliditāti saistītos Invaliditātes komisijas pakalpojumus?**

(Bāze (n) = visi aptaujas dalībnieki)

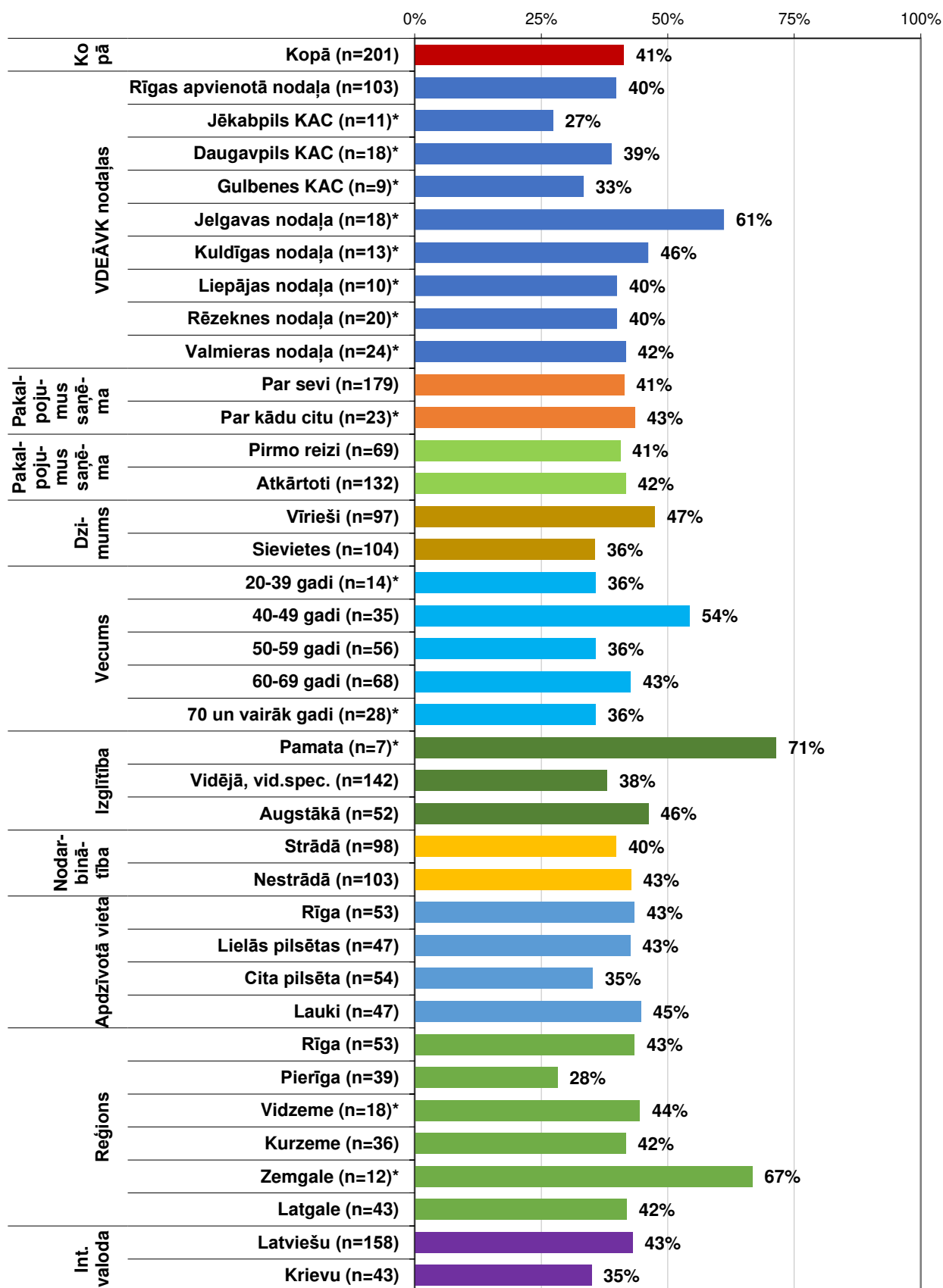


Kā cita atbilde (grafikā “cits”) tika minēta - sociālais darbinieks.

Par nepieciešamību veikt invaliditātes ekspertīzi vai saņemt citus ar invaliditāti saistītos pakalpojumus uzzināja:

### Pie ģimenes ārsta

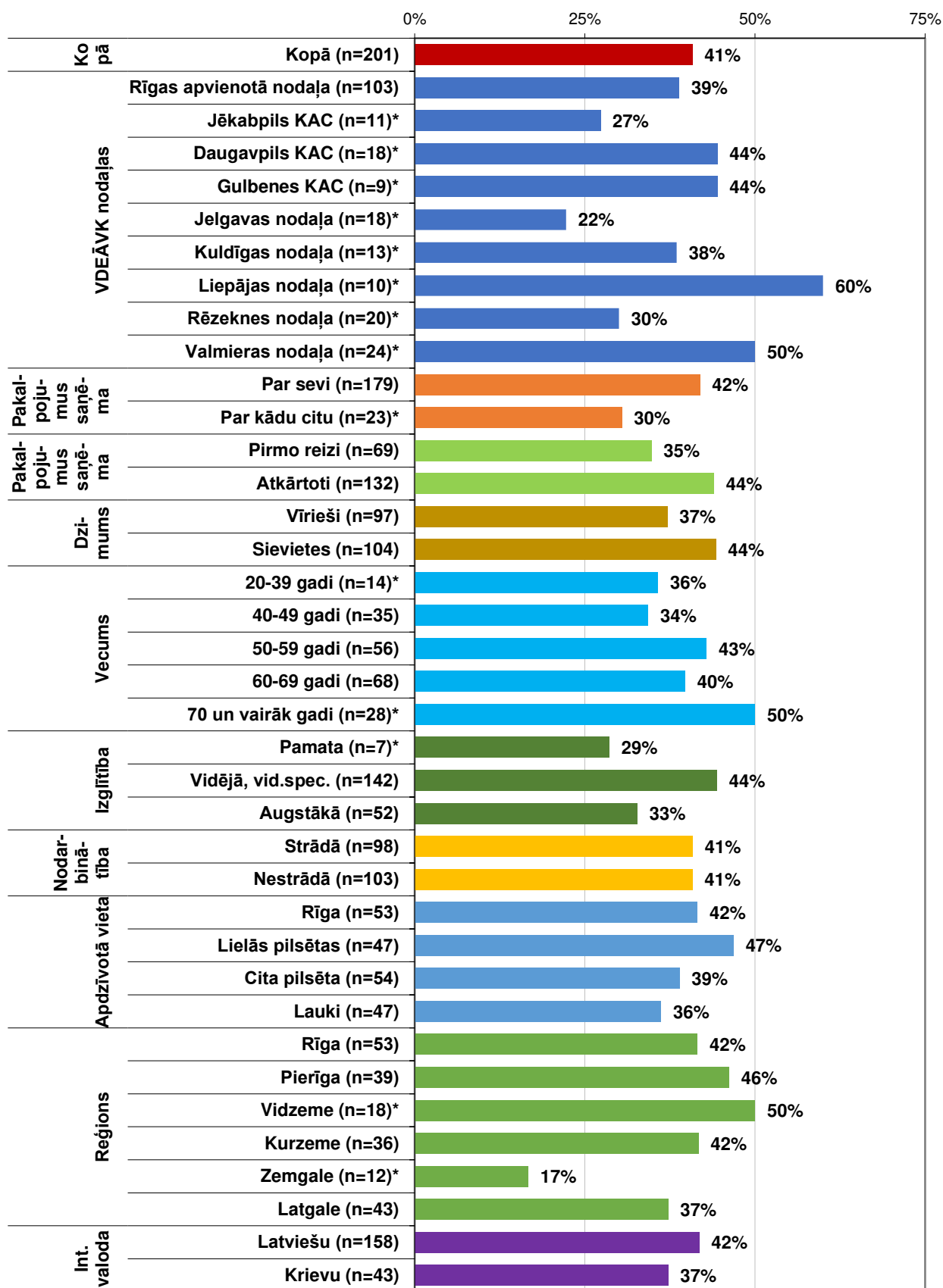
(Bāze = visi aptaujas dalībnieki; N=201)



\* - respondentu skaits ir nepietiekams (<35), lai iegūtos rezultātus varētu vispārināt

Par nepieciešamību veikt invaliditātes ekspertīzi vai saņemt citus ar invaliditāti saistītos pakalpojumus uzzināja:

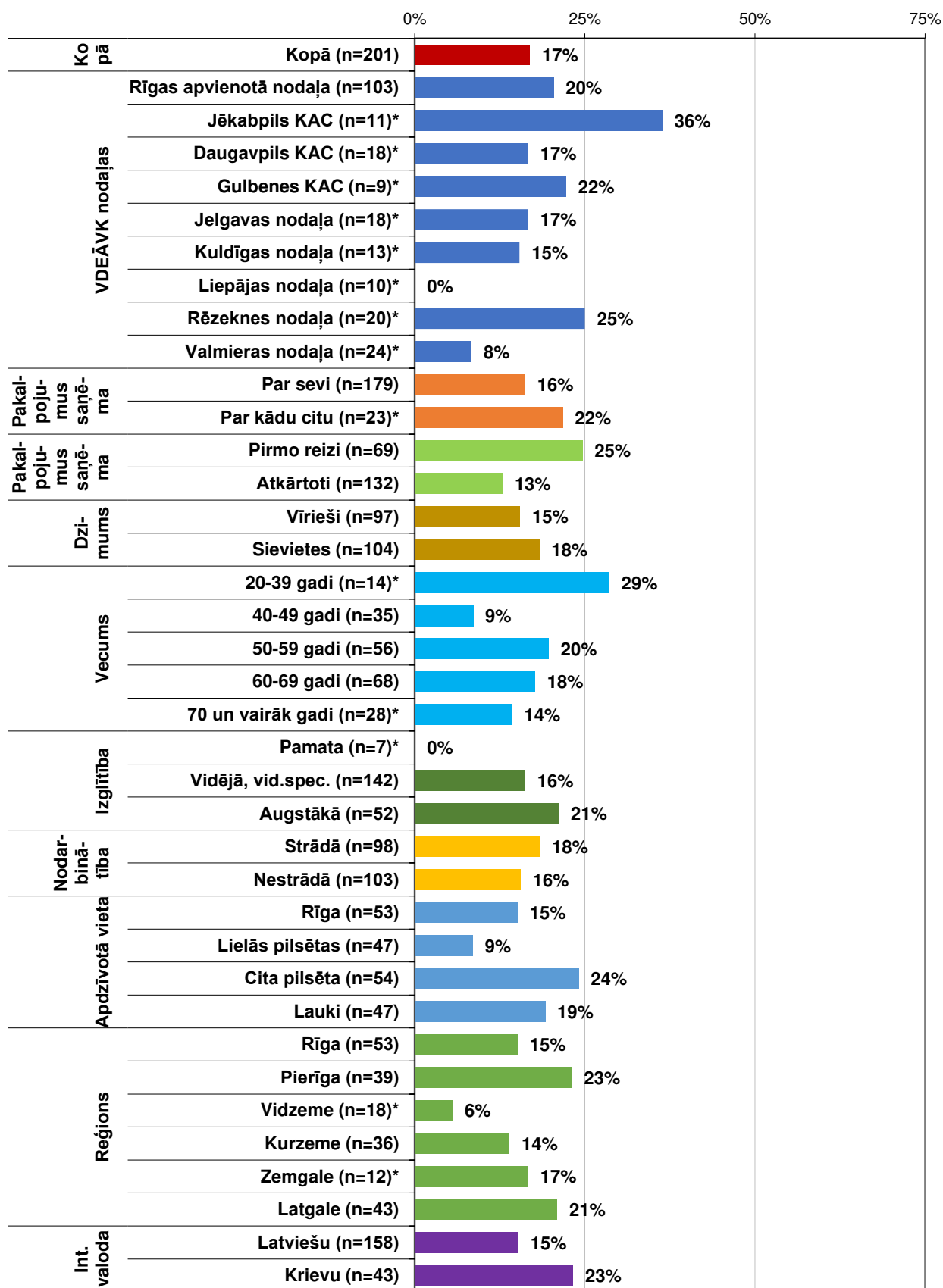
**Pie ārstējošā ārsta – speciālista**  
(Bāze = visi aptaujas dalībnieki; N=201)



\* - respondentu skaits ir nepietiekams (<35), lai iegūtos rezultātus varētu vispārināt

Kā Jūs uzzinājāt, ka Jums ir nepieciešams veikt invaliditātes ekspertīzi vai saņemt citus ar invaliditāti saistītus Invaliditātes komisijas pakalpojumus?

**Paša iniciatīva vai pažiņu pieredze**  
(Bāze = visi aptaujas dalībnieki; N=201)



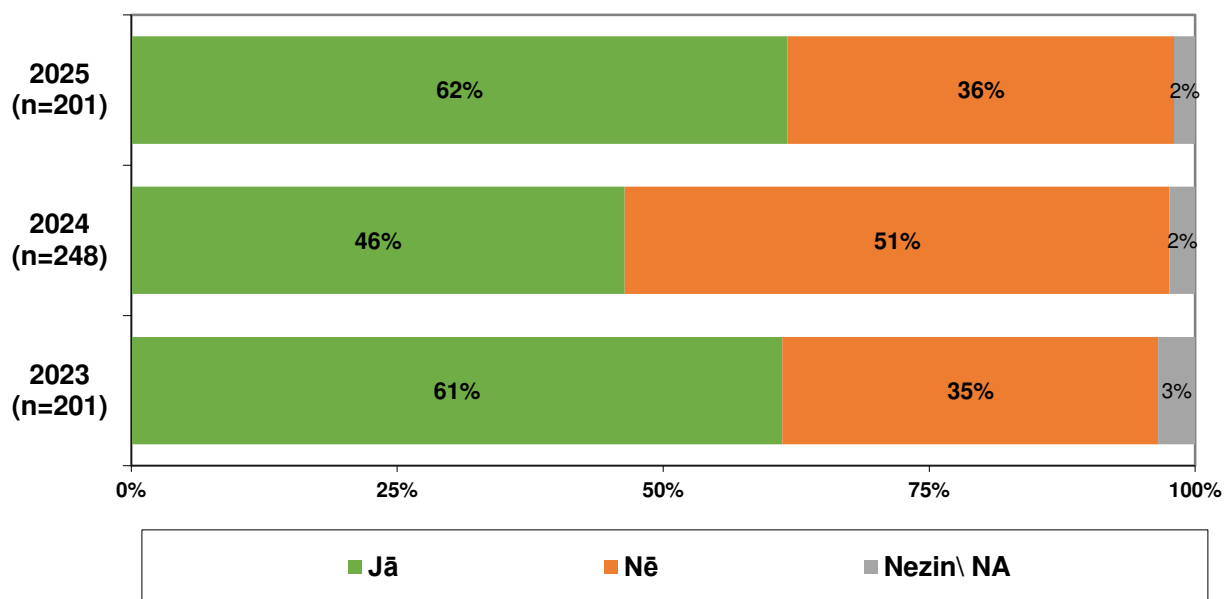
\* - respondentu skaits ir nepietiekams (<35), lai iegūtos rezultātus varētu vispārināt



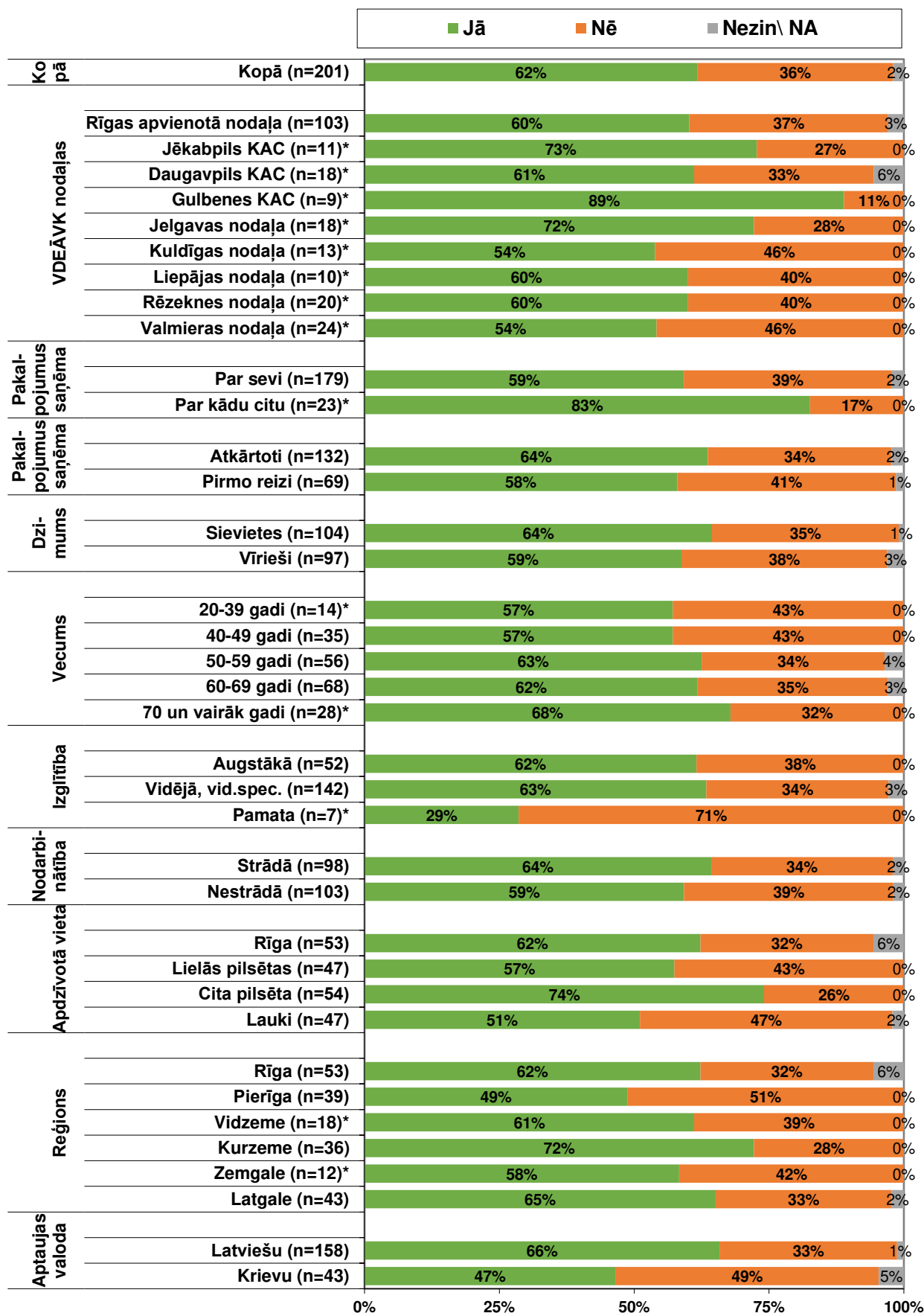
Aptaujas jautājums:

- “Vai Jūs jūtaties pietiekami informēts par pieejamo atbalstu (pabalsti, pakalpojumi, atvieglojumi) personai ar invaliditāti?”

**Vai Jūs jūtaties pietiekami informēts par pieejamo atbalstu (pabalsti, pakalpojumi, atvieglojumi) personai ar invaliditāti?**  
(Bāze (n) = visi aptaujas dalībnieki)



Vai Jūs jūtaties pietiekami informēts par pieejamo atbalstu (pabalsti, pakalpojumi, atvieglojumi) personai ar invaliditāti?  
(Bāze = visi aptaujas dalībnieki; n=201)



\* - respondentu skaits ir nepietiekams (<35), lai iegūtos rezultātus varētu vispārināt

Aptaujas jautājums:

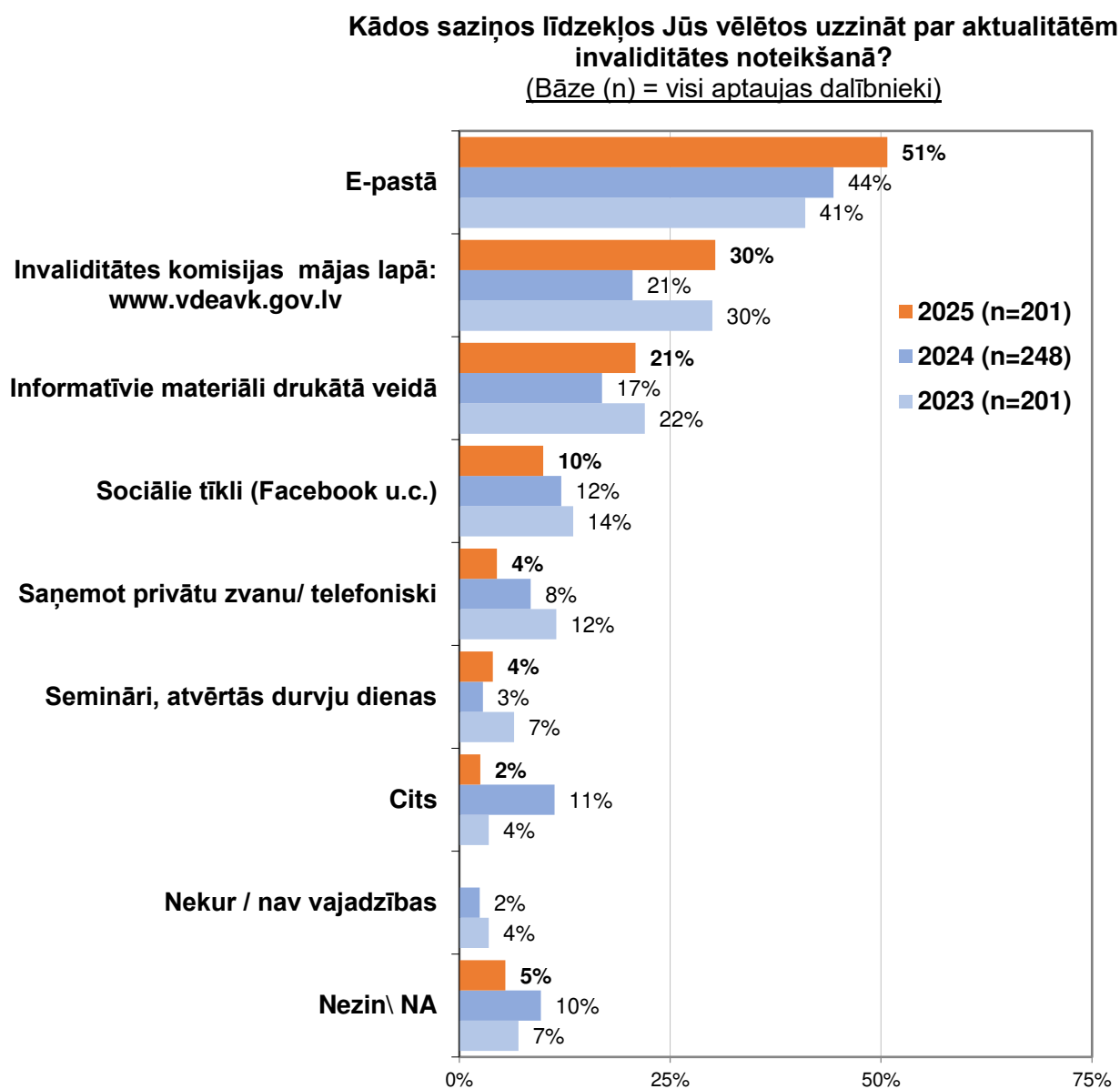
- “Vai ir vēl kāda informācija, kas Jums trūkst vai ko Jūs vēlētos saņemt papildus par Invaliditātes komisiju?”

Pētījuma dalībnieki minēja šādas atbildes:

- ✓ Plašāku informāciju par pieejamajiem pabalstiem/ pakalpojumu klāstu (50 respondenti jeb 25%);
- ✓ Par invaliditātes piešķiršanas kritērijiem (8 respondenti);
- ✓ Par izmaiņām likumdošanā (3 respondenti);
- ✓ Par invaliditātes statusa pagarināšanas termiņu (3 respondenti);
- ✓ Par nepieciešamajiem dokumentiem (3 respondenti);
- ✓ Aktuālo informāciju (2 respondenti);
- ✓ Par gaidīšanas termiņu;
- ✓ Plašāku informāciju par darba apmācībām un darba iespējām cilvēkiem ar invaliditāti;
- ✓ Papildus informācija nav nepieciešama/ nezina/ NA (116 respondenti jeb 58% no visiem aptaujas dalībniekiem);
- ✓ Grūti pateikt/ NA (17 respondenti).

Aptaujas jautājums:

- “Kādos saziņas līdzekļos Jūs vēlētos uzzināt par aktualitātēm invaliditātes noteikšanā?”

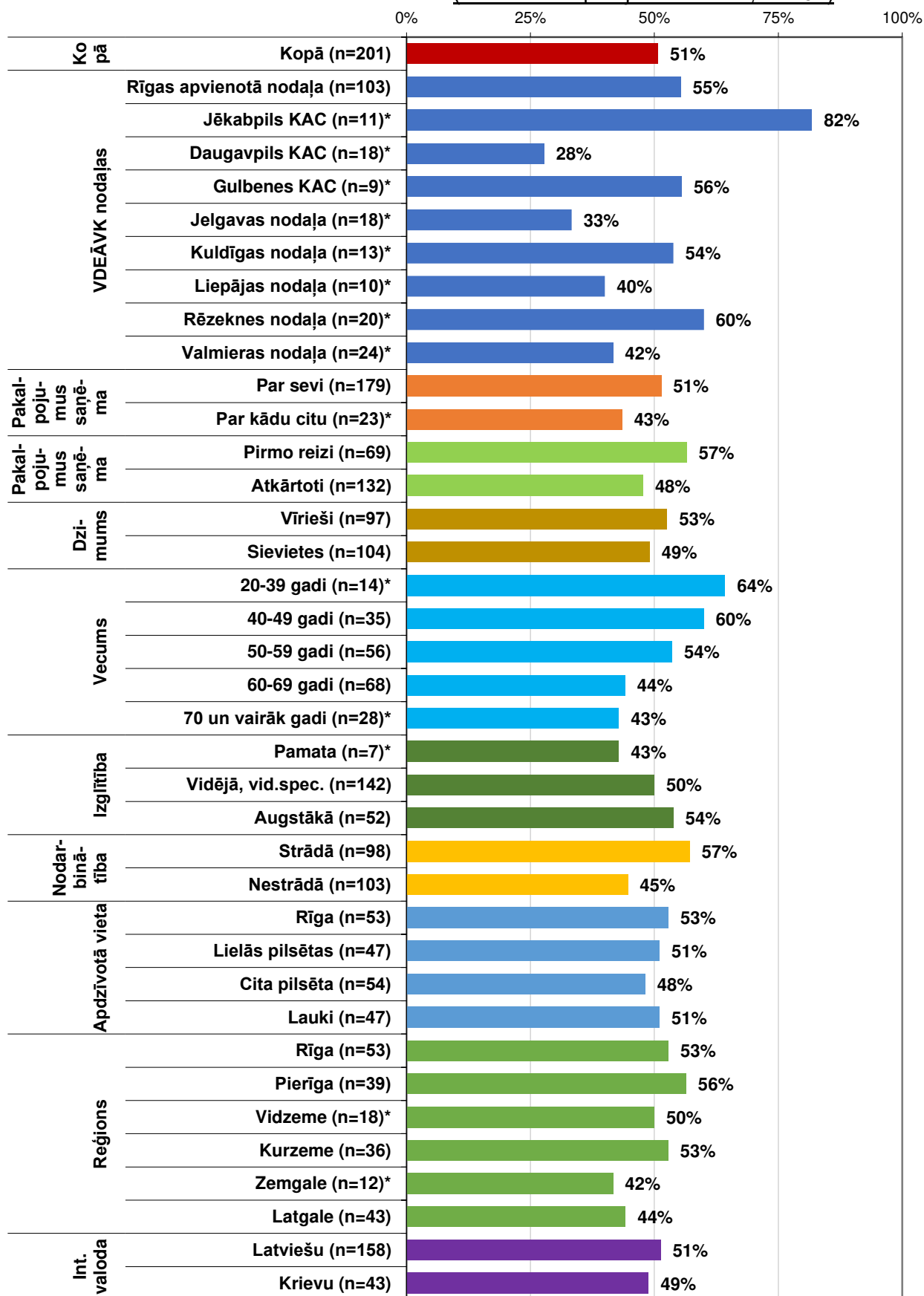


Kā citas atbildes (grafikā “cits”) tika minētas - [latvija.lv](http://latvija.lv) ([latvija.gov.lv](http://latvija.gov.lv)); saņemot sms.

Par aktualitātēm invaliditātes noteikšanā vēlētos uzzināt:

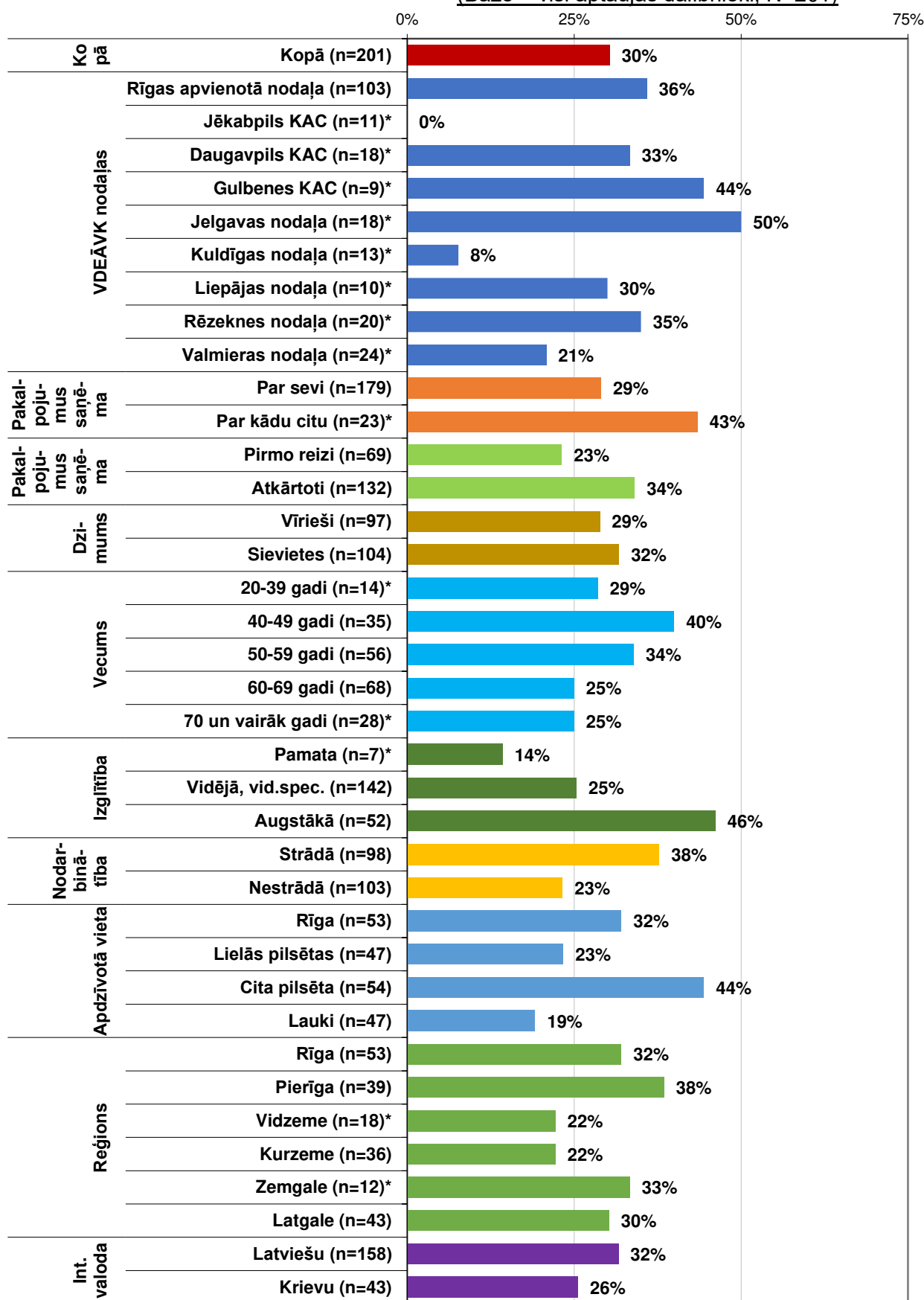
### E-pastā

(Bāze = visi aptaujas dalībnieki; N=201)



\* - respondentu skaits ir nepietiekams (<35), lai iegūtos rezultātus varētu vispārināt

Par aktualitātēm invaliditātes noteikšanā vēlētos uzzināt:  
**Invaliditātes komisijas mājas lapā: [www.vdeavk.gov.lv](http://www.vdeavk.gov.lv)**  
 (Bāze = visi aptaujas dalībnieki; N=201)

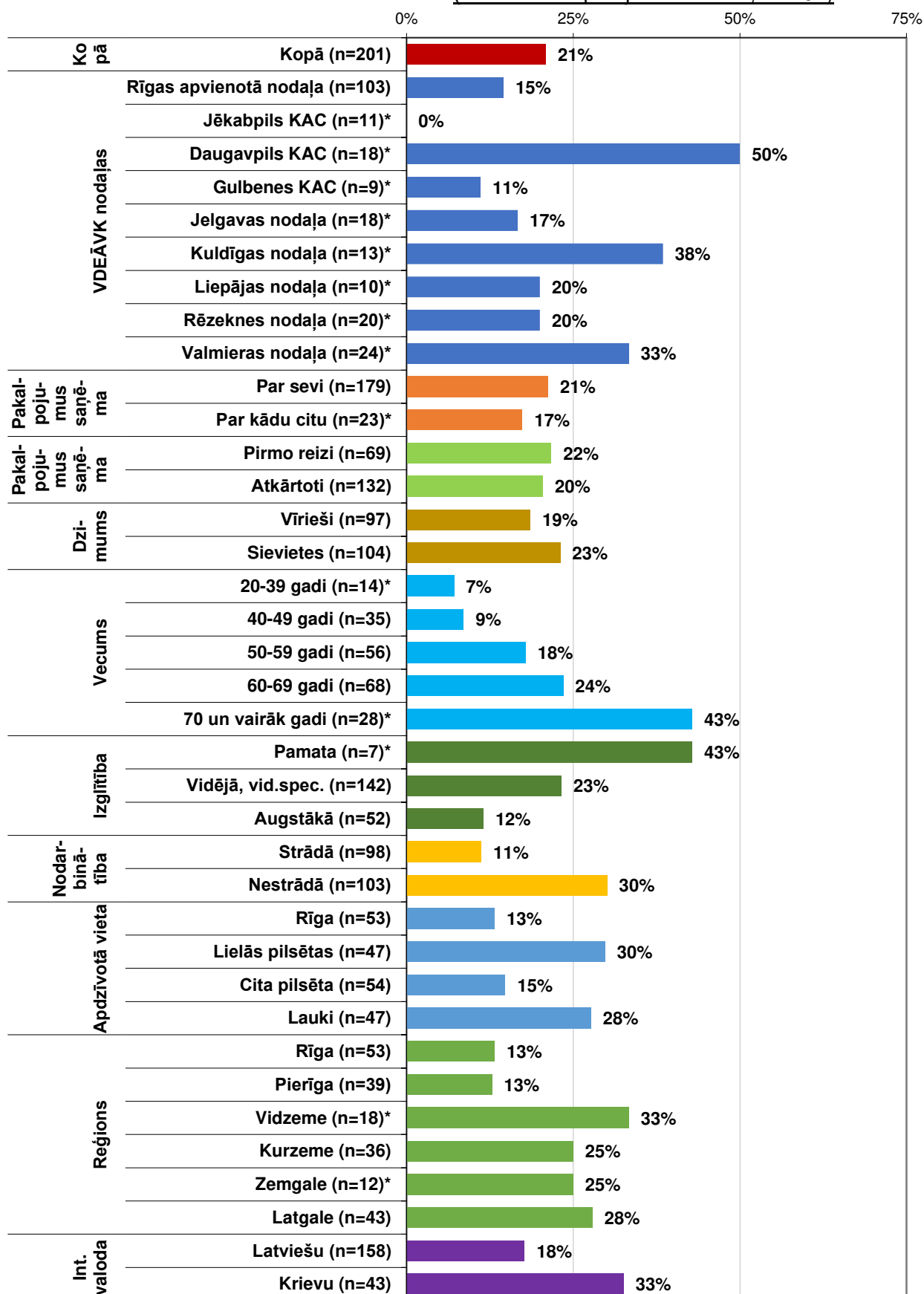


\* - respondentu skaits ir nepietiekams (<35), lai iegūtos rezultātus varētu vispārināt

Par aktualitātēm invaliditātes noteikšanā vēlētos uzzināt:

### Informatīvajos materiālos drukātā veidā

(Bāze = visi aptaujas dalībnieki; N=201)

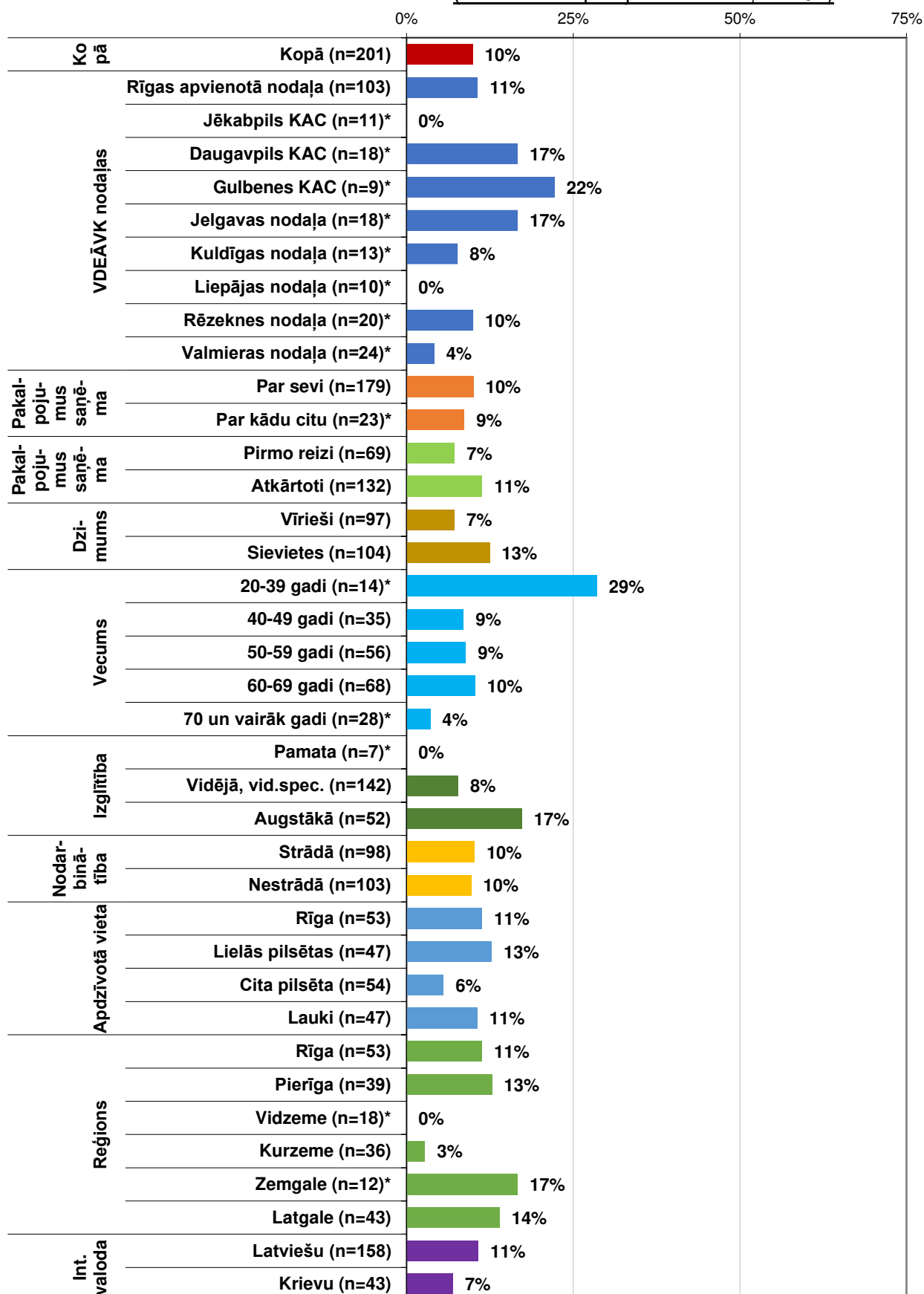


\* - respondentu skaits ir nepietiekams (<35), lai iegūtos rezultātus varētu vispārināt

Par aktualitātēm invaliditātes noteikšanā vēlētos uzzināt:

**Sociālajos tīklos (Facebook u.c.)**

(Bāze = visi aptaujas dalībnieki; N=201)



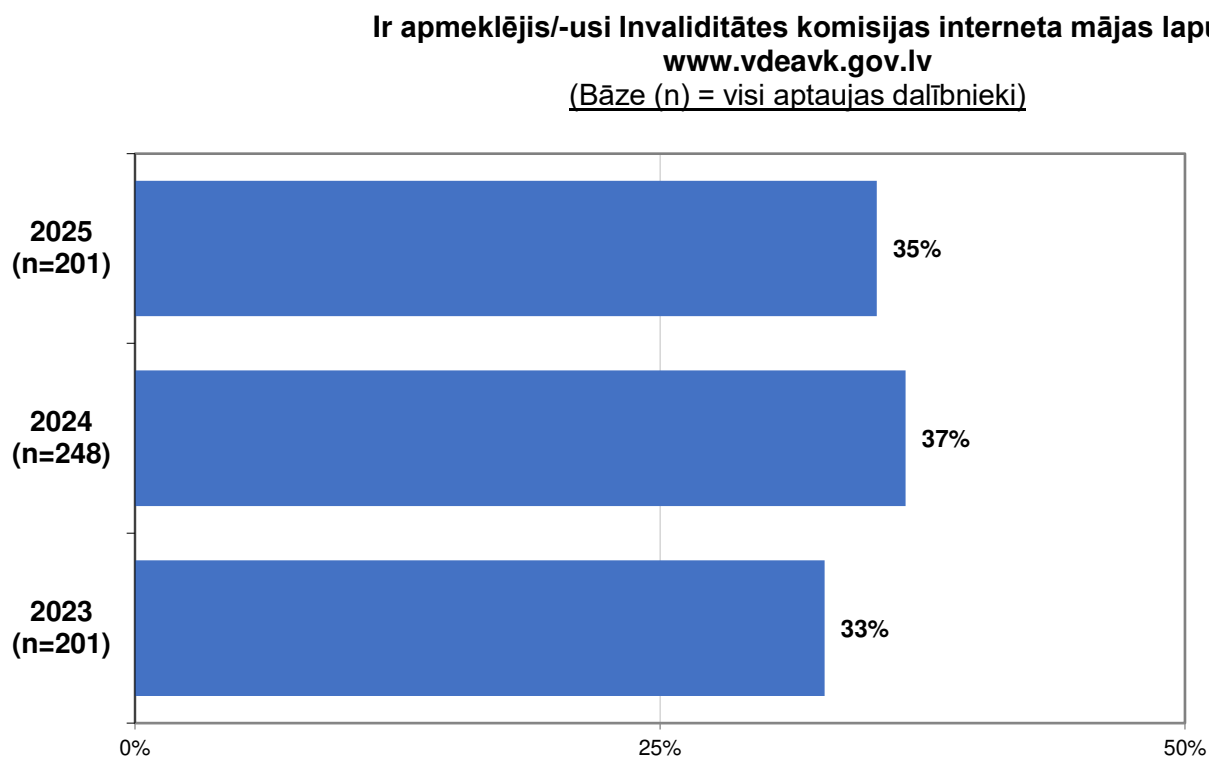
\* - respondentu skaits ir nepietiekams (<35), lai iegūtos rezultātus varētu vispārināt



## 7. Invaliditātes komisijas interneta mājas lapas apmeklēšanas pieredze un vērtējums

Aptaujas jautājums:

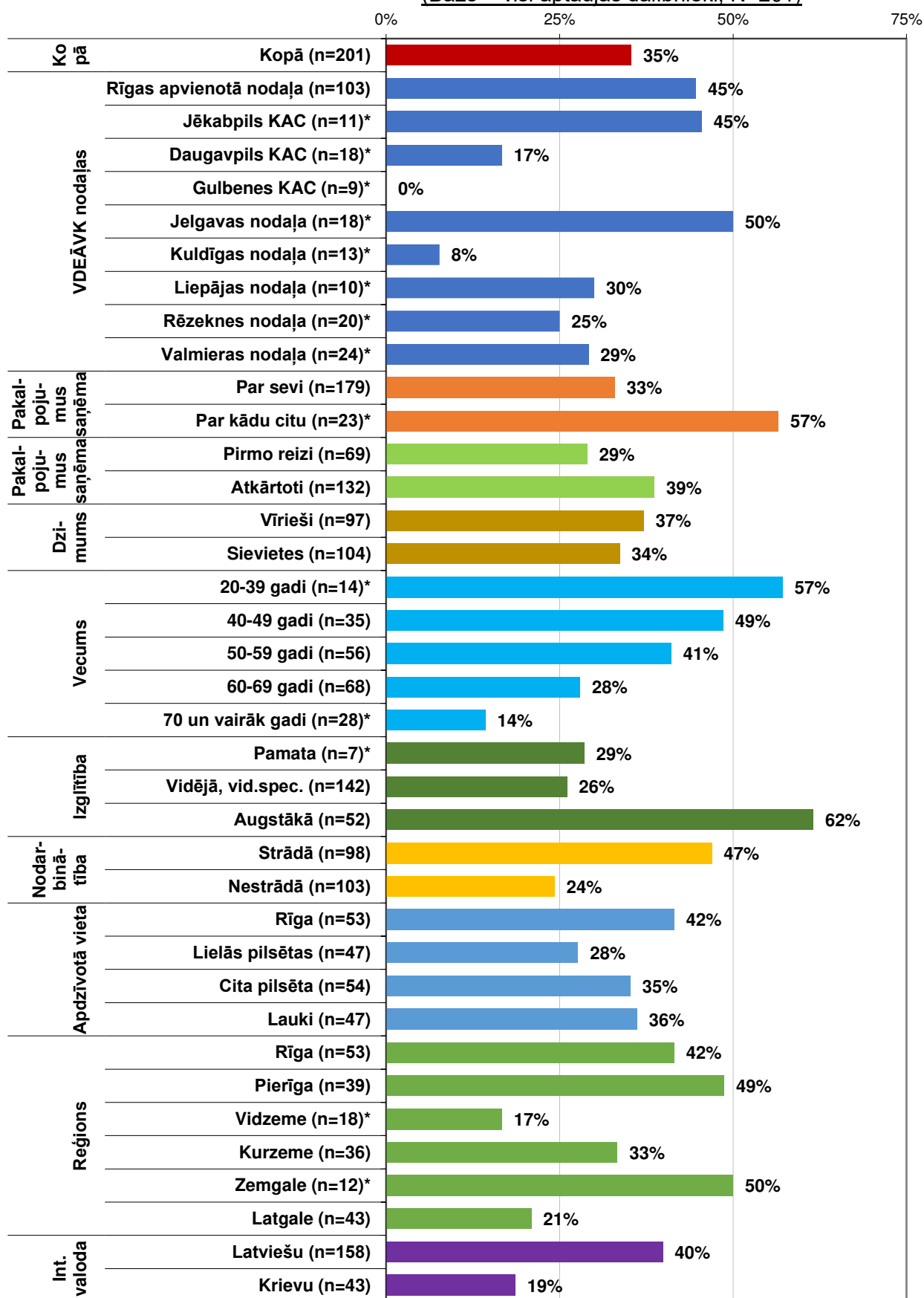
- “Vai Jūs jebkad esat apmeklējis/-usi Invaliditātes komisijas interneta mājas lapu: [www.vdeavk.gov.lv](http://www.vdeavk.gov.lv)?”



Ir apmeklējis/-usi Invaliditātes komisijas interneta mājas lapu:

[www.vdeavk.gov.lv](http://www.vdeavk.gov.lv)

(Bāze = visi aptaujas dalībnieki; N=201)



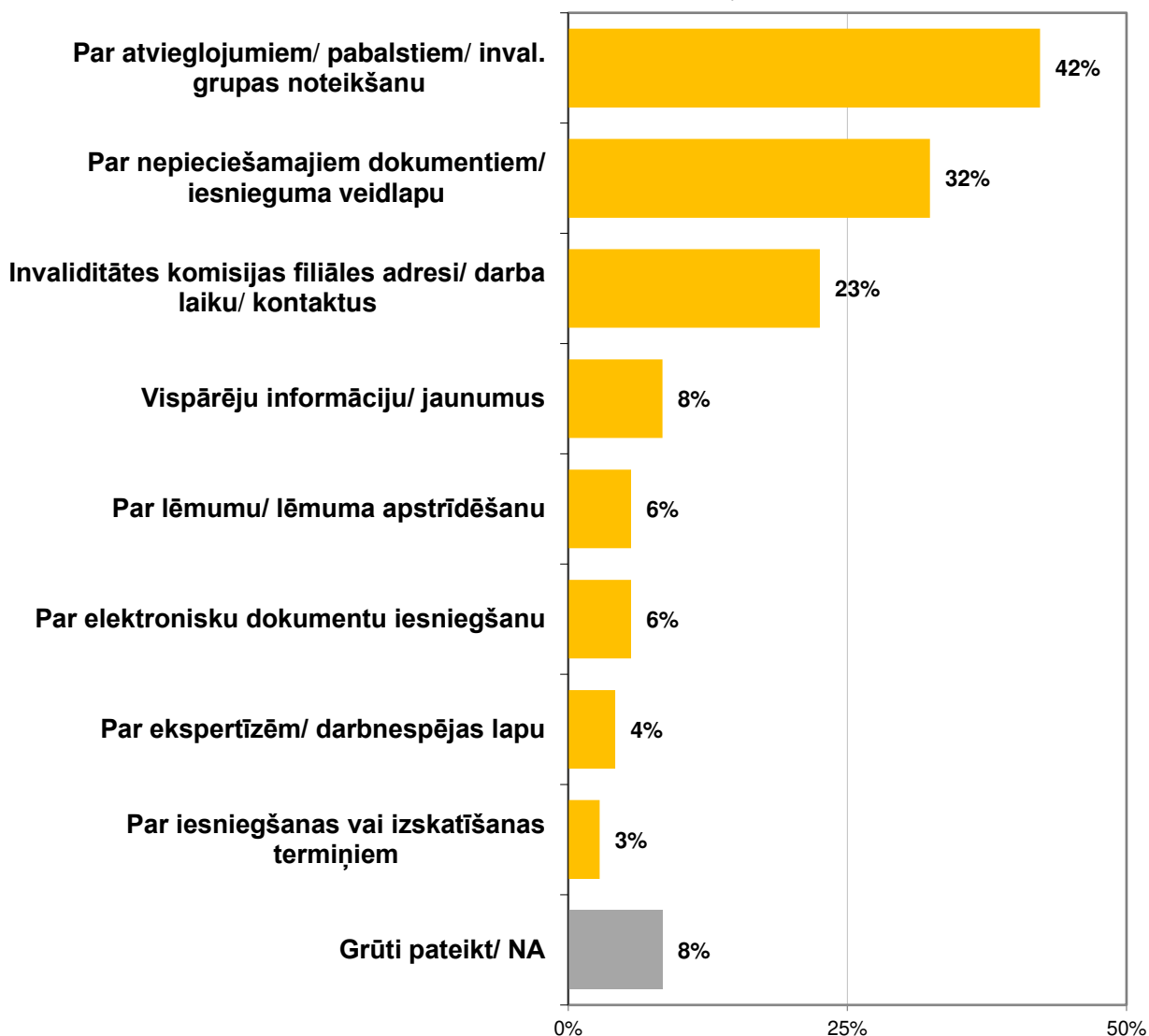
\* - respondentu skaits ir nepietiekams (<35), lai iegūtos rezultātus varētu vispārināt

Aptaujas jautājums respondentiem (kopskaitā 91), kuri ir apmeklējuši Invaliditātes komisijas mājas lapu:

- “Kādu informāciju Jūs meklējāt Invaliditātes komisijas interneta mājas lapā: [www.vdeavk.gov.lv](http://www.vdeavk.gov.lv)?”

**Kādu informāciju Jūs meklējāt Invaliditātes komisijas interneta mājas lapā: [www.vdeavk.gov.lv](http://www.vdeavk.gov.lv)**

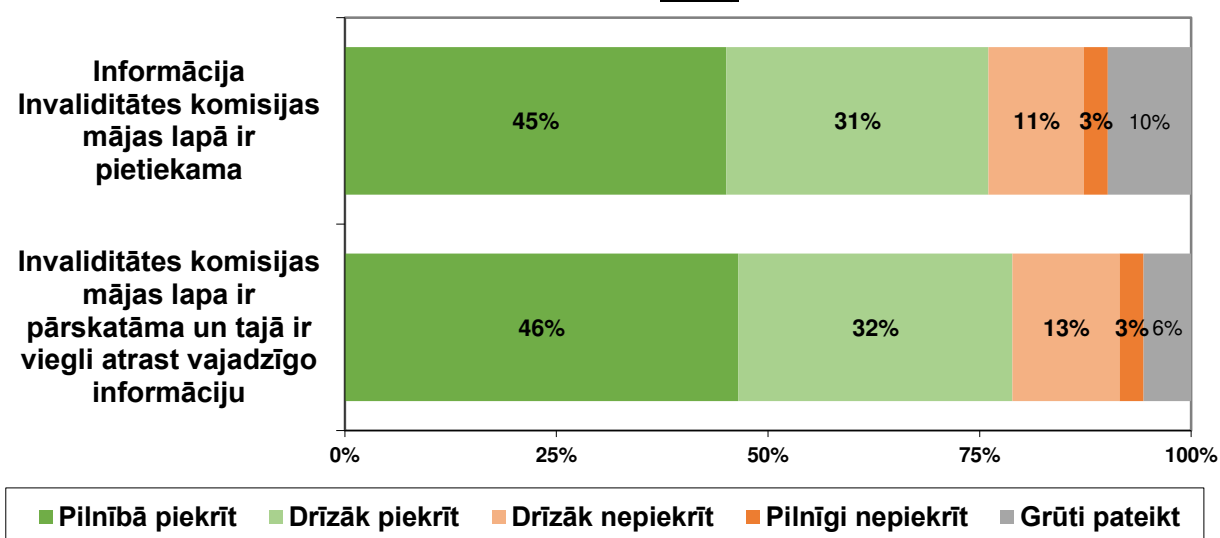
(Bāze = respondenti, kuri ir apmeklējuši Invaliditātes komisijas mājas lapu; N=71)



Aptaujas jautājums respondentiem (kopskaitā 66), kuri ir apmeklējuši Invaliditātes komisijas mājas lapu:

- “Cik lielā mērā Jūs piekrītat vai nepiekrītat šādiem izteikumiem par Invaliditātes komisijas interneta mājas lapu: [www.vdeavk.gov.lv](http://www.vdeavk.gov.lv) – pilnībā piekrītat, drīzāk piekrītat, drīzāk nepiekrītat vai pilnīgi nepiekrītat?”

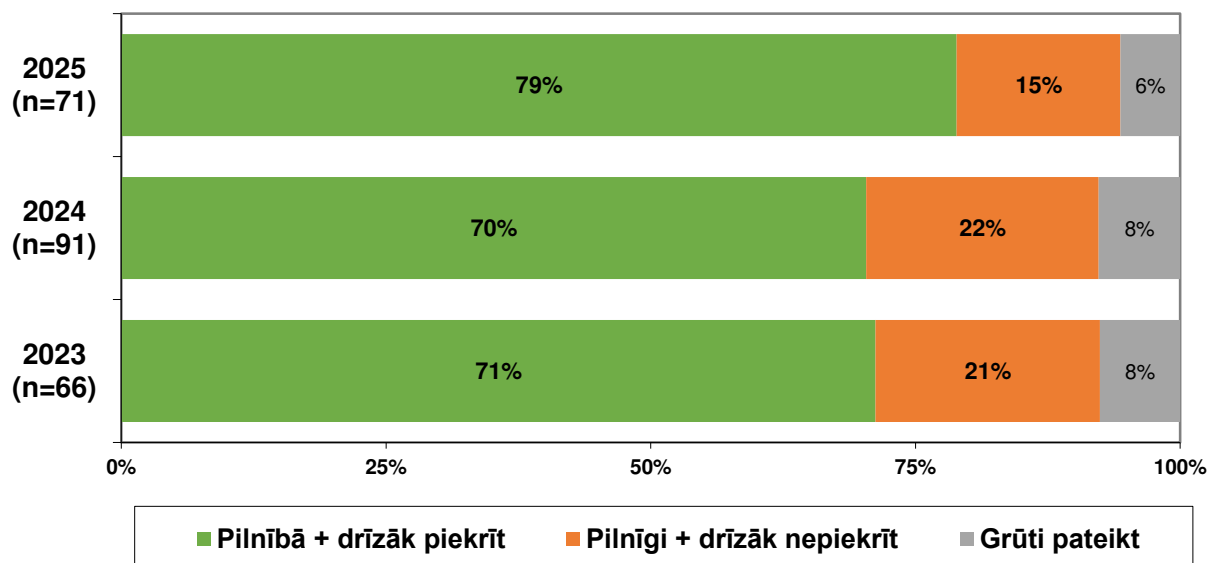
**Cik lielā mērā Jūs piekrītat vai nepiekrītat šādiem izteikumiem par Invaliditātes komisijas interneta mājas lapu: [www.vdeavk.gov.lv](http://www.vdeavk.gov.lv)?**  
(Bāze = respondenti, kuri ir apmeklējuši Invaliditātes komisijas mājas lapu; N=71)



Cik lielā mērā Jūs piekrītat vai nepiekrītat šādiem izteikumiem par mājas lapu  
www.vdeavk.gov.lv?

**Invaliditātes komisijas mājas lapa ir pārskatāma un tajā ir viegli atrast vajadzīgo informāciju**

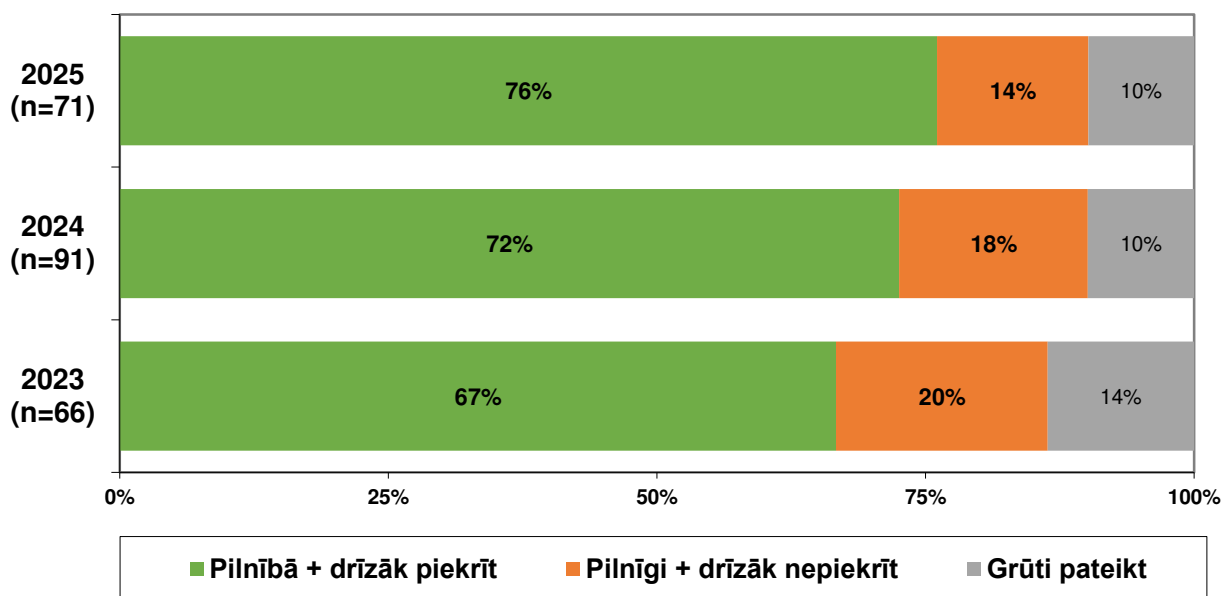
(Bāze (n) = respondenti, kuri ir apmeklējuši IK mājas lapu)



Cik lielā mērā Jūs piekrītat vai nepiekrītat šādiem izteikumiem par mājas lapu  
www.vdeavk.gov.lv?

**Informācija Invaliditātes komisijas mājas lapā ir pietiekama**

(Bāze (n) = respondenti, kuri ir apmeklējuši IK mājas lapu)



Aptaujas jautājums respondentiem (kopskaitā 91), kuri ir apmeklējuši Invaliditātes komisijas mājas lapu:

- “Vai Invaliditātes komisijas mājas lapā: [www.vdeavk.gov.lv](http://www.vdeavk.gov.lv), Jūsaprāt, ir nepieciešama kāda papildus informācija?”

Aptaujas dalībnieki sniedza šādas atbildes:

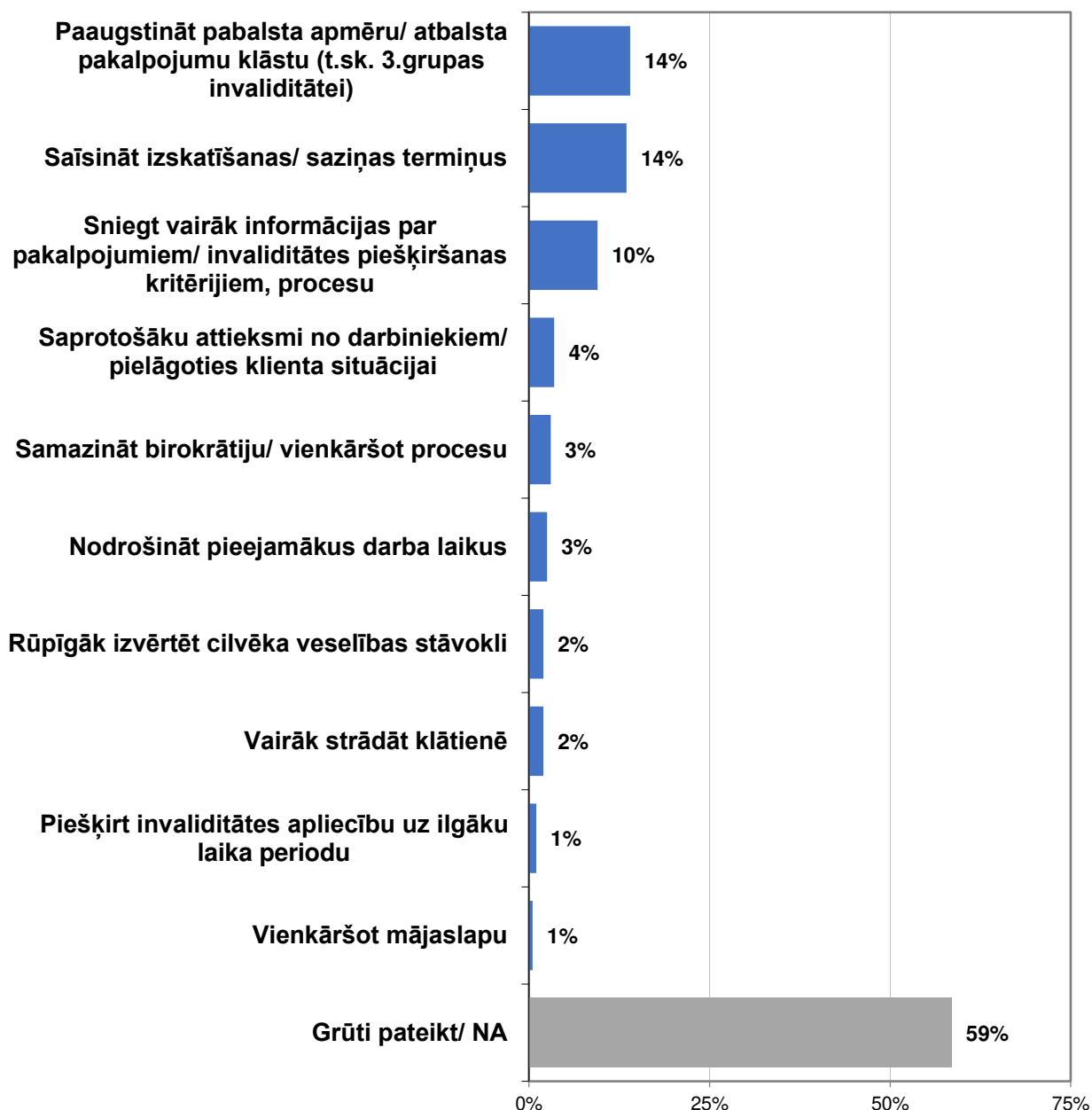
- ✓ Plašāku informāciju par atvieglojumiem/ pabalstiem (8 respondenti jeb 11%);
- ✓ Informācijai jābūt saprotamākā valodā/ plašākai/ aktuālai (6 respondenti);
- ✓ Iesnieguma veidlapas paraugus/ informāciju par iesniedzamajiem dokumentiem (5 respondenti);
- ✓ Plašāku informāciju par ekspertīzi/ procesu (4 respondenti);
- ✓ Informāciju par likumdošanu/ plašāk par lēmuma apstrīdēšanu (3 respondenti);
- ✓ Plašāku informāciju par konsultācijām/ valsts programmām (2 respondenti);
- ✓ Viss apmierina / papildus informācija nav nepieciešama (29 respondenti jeb 41%);
- ✓ Nezin\ NA (18 respondenti jeb 25%).

## 8. Ieteikumi Invaliditātes komisijas darbam

Aptaujas jautājums:

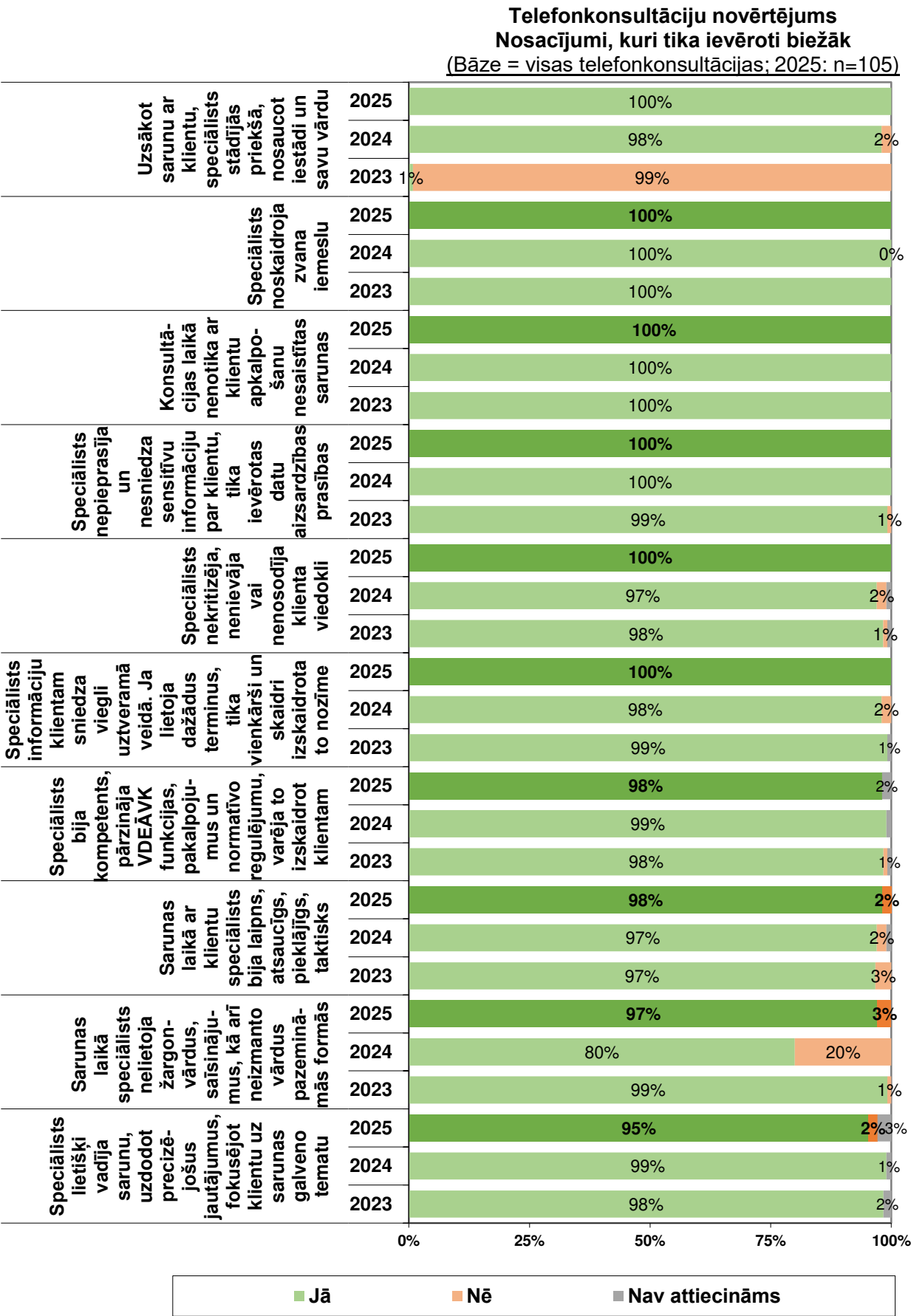
- “Vai Jums ir kādi ieteikumi/ komentāri par Invaliditātes komisijas darbu? Ko vajadzētu uzlabot/ mainīt?”

**Vai Jums ir kādi ieteikumi/ komentāri par Invaliditātes komisijas darbu? Ko vajadzētu uzlabot/ mainīt?**  
(Bāze = visi aptaujas dalībnieki; n=201)



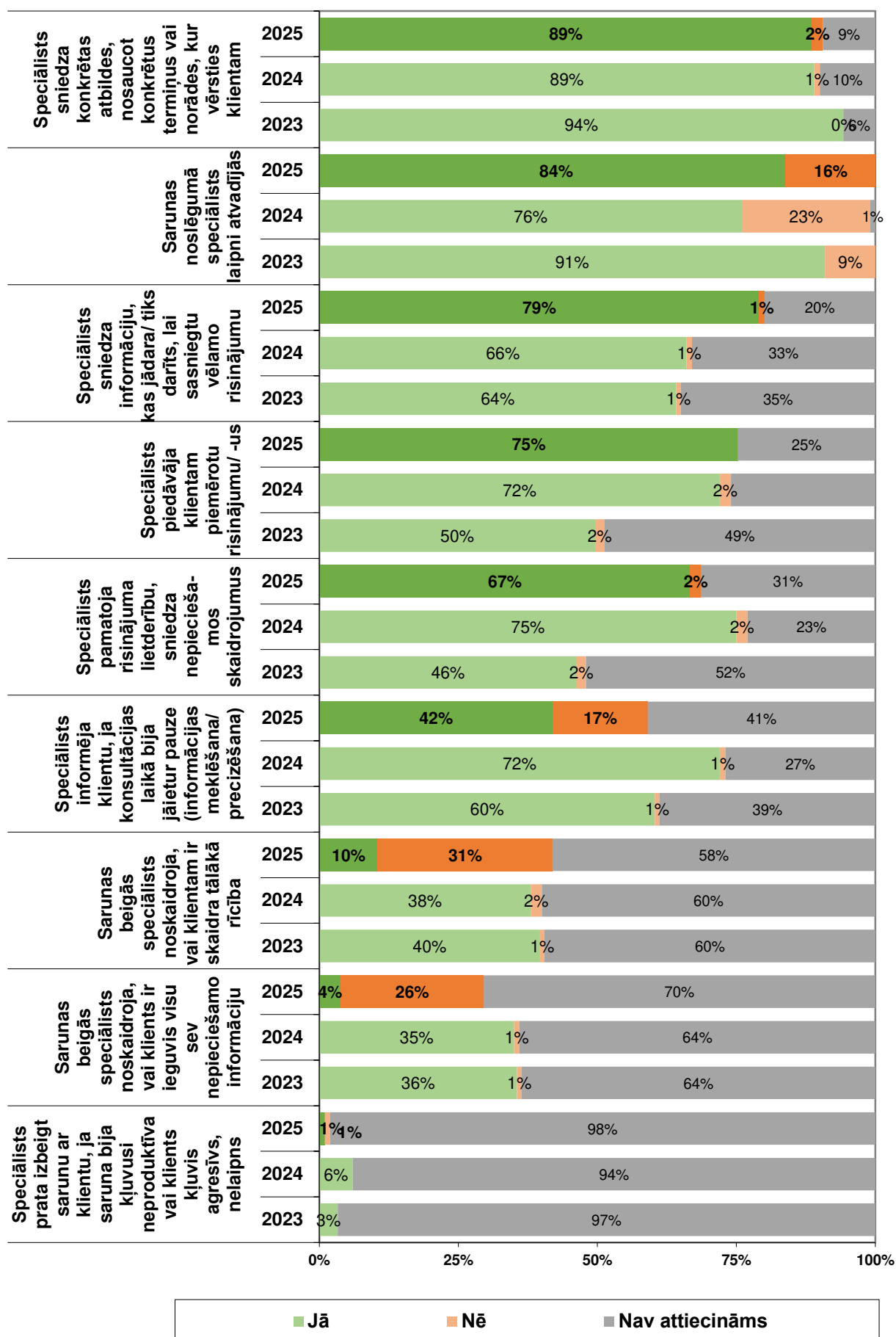
IV. Invaliditātes komisijas telefonkonsultāciju analīze

Pētījuma gaitā tika veikta 105 telefonkonsultāciju analīze. Kopējos telefonkonsultāciju analīzes rezultātus ilustrē nākamie grafiki.





**Telefonkonsultāciju novērtējums**  
**Nosacījumi, kuri tika ievēroti retāk**  
 (Bāze = visas telefonkonsultācijas; 2025: n=105)



Detalizēta telefonkonsultāciju analīze, to atbilstība izvirzītajiem nosacījumiem:

### **1. Uzsākot sarunu ar klientu, speciālists stādījās priekšā, nosaucot iestādi un savu vārdu**

- ✓ Tāpat kā iepriekšējā gadā, šogad visos gadījumos speciālisti stādīja priekšā, nosaucot savu vārdu. Visbiežāk speciālisti uzsāka sarunu ar frāzi “Labdien, (vārds) klausās” un “Labdien, (vārds), lūdzu”.

### **2. Speciālists noskaidroja zvana iemeslu**

- ✓ Nosacījums tika izpildīts visās telefonkonsultācijās. Speciālisti spēja saprast un uztvert klienta jautājumu, sniedzot uz to nepieciešamās atbildes. Klienta zvanīšanas iemesls nebija uzreiz skaidrs divos gadījumos, taču abos gadījumos speciālisti lūdza precizēt zvana iemeslu. Vienā gadījumā nebija skaidrs klienta zvana iemesls, taču ar precizējošiem jautājumiem to izdevās noskaidrot. Otrā gadījumā speciāliste arī uzdeva precizējošu jautājumu, bet tika noskaidrots, ka klientam interesējošais jautājums nav VDEĀVK kompetencē.

### **3. Speciālists lietišķi vadīja sarunu, uzdodot precizējošus jautājumus, fokusējot klientu uz sarunas galveno tematu**

- ✓ Nosacījums tika izpildīts gandrīz visos (95%) gadījumos.
- ✓ Vienā no gadījumiem, kad tas netika izpildīts, speciāliste lietoja vārdu “naudiņa”, līdz ar to saruna nebija vadīta lietišķi. Otrajā gadījumā speciāliste bija negatīvi noskaņota pret klientu, izrādot sašutumu par klienta kļūdu.
- ✓ Trīs gadījumos tas nebija nepieciešams – vienā gadījumā kliente vēlējās precizēt iepriekšējo sarunu, līdz ar to sarunu vadīja kliente, otrajā gadījumā zvanītājam bija viens konkrēts jautājums un saruna bija īsa, savukārt trešajā gadījumā kliente zvanīja, lai izteiktu savu neapmierinātību ar VDEĀVK darbību.

### **4. Speciālists piedāvāja klientam piemērotu risinājumu\ -us**

- ✓ Jautājumā par to, vai speciālists piedāvāja klientam piemērotu risinājumu, 25% gadījumu risinājumu piemērot nebija nepieciešams, jo klients zvanīja, lai uzzinātu kādu vispārīgu informāciju, piemēram, par ekspertīzes lēmuma izskatīšanas gaitu. Visos pārējos gadījumos (75%) klientam piemērotais risinājums tika piedāvāts.

## **5. Speciālists pamatoja risinājuma lietderību, sniedza nepieciešamos skaidrojumus**

- ✓ 31% gadījumu tas nebija nepieciešams, jo klients zvanīja saistībā ar informatīviem jautājumiem, 67% gadījumu speciālists pamatoja risinājuma lietderību, taču 2% gadījumu tas netika izdarīts.
- ✓ Vienā no gadījumiem, kad tas netika izdarīts, kliente zvanīja, jo vēlējās uzzināt, kāpēc 2 mēnešu laikā joprojām nav saņemts lēmums, taču noskaidrojās, ka 2 mēneši vēl nav pagājuši un speciāliste ieteica klientei zvanīt nākamajā nedēļā, nesniedzot skaidrojumus.
- ✓ Citā gadījumā kliente zvanīja, lai uzzinātu, vai ir pagarināta darbnespējas lapa, taču izrādījās, ka ģimenes ārsts nebija atzīmējis, ka šāda lapa ir nepieciešama. Speciāliste teica, lai kliente runā ar savu ģimenes ārstu, pati speciāliste “neko nevar palīdzēt”, un noteica, ka ir jāiesniedz dokumenti no jauna, taču termiņš jau ir nokavēts.

## **6. Speciālists sniedza informāciju, kas jā dara \ tiks darīts, lai sasniegtu vēlamo risinājumu**

- ✓ Nosacījums izpildīts 79% gadījumu. Vienā gadījumā šis nosacījums netika izpildīts, kad klients zvanīja, lai paziņotu, ka dokumentu iesniedzēja jeb klienta mamma dažas dienas pēc dokumentu iesniegšanas nomira. Klients prasīja, kas šajā gadījumā ir jā dara, speciāliste pateicās par zvanu un teica, ka šajā gadījumā klientam vairs nekas nav jā dara. Bija jūtams apmulsums no klienta puses, neveikla pauze, un klients pārjautāja, vai nav nepieciešams nosaukt mirušās sievietes personas kodu, uz ko speciāliste atbildēja, ka “jā, vajag”, līdz ar to šajā gadījumā netika sniegta informācija, kas tiks darīts, kā arī klientam pašam vajadzēja izrādīt iniciatīvu (jautāt, vai nav nepieciešams nosaukt personas kodu).

## **7. Speciālists sniedza konkrētas atbildes, nepieciešamības gadījumā nosaucot konkrētus termiņus vai norādes, kur vērsties klientam**

- ✓ Nosacījums tika izpildīts 89% gadījumu, bet 2% gadījumu speciālists nesniedza konkrētas atbildes. Kopumā situācijās, kad klienti zvanīja, lai uzzinātu informāciju saistībā ar dokumentu izskatīšanas gaitu, speciālisti iespēju robežās minēja laiku.
- ✓ Vienā gadījumā klients zvanīja, lai uzzinātu, kad viņš saņems invaliditātes apliecību, jo pēc lēmuma saņemšanas klients ieraudzīja, ka dokumentos norādīts nepareizs personas kods, un tajā pat dienā apmeklēja VDEĀVK, par to paziņoja, taču ir pagājis mēnesis un apliecība joprojām nav saņemta. Speciāliste atbildēja, ka jaunā apliecība tiks izveidota un izsūtīta, un uz klienta jautājumu, cik ilgu laiku tas aizņems, nekādas konkrētas atbildes nesniedza.
- ✓ Citā gadījumā kliente zvanīja, lai uzzinātu, kāpēc brāļa sākotnējā lēmumā līdz ar invaliditātes piešķiršanu netika pieņemts atzinums par īpašās kopšanas nepieciešamību. Speciāliste atbildēja, ka ģimenes ārsts dokumentos nav ielicis atzīmi par īpašās kopšanas nepieciešamību. Sarunas vidū tika noskaidrots, ka klientes brālis (dokumentu iesniedzējs) ir nomiris, līdz ar to kliente nesaprot, ko šādā gadījumā darīt, lai iegūtu atzinumu par īpašās kopšanas nepieciešamību. Speciāliste atbildēja, ka nodos šo informāciju vadītājam, un norādīja, ka “varbūt” klientei ir jā raksta iesniegums, kā arī pierakstīja klientes numuru un pateica, ka klientei tiks atkārtoti piezvanīts, jo pašlaik viņa nevar pateikt, kas jā dara. Šajā gadījumā tika piedāvāts iespējamais risinājums, sniegta informācija par turpmākajām darbībām, kas tiks darītas, taču netika sniegtas konkrētas atbildes, termiņi vai norādes, kur vērsties.

**8. Speciālists nekritizēja, nenievāja vai nenosodīja klienta viedokli**

- ✓ Visos gadījumos speciālisti nekritizēja, nenievāja vai nenosodīja klienta viedokli.

**9. Speciālists nepieprasīja un nesniedza sensitīvu informāciju par klientu\iem, tika ievērotas datu aizsardzības prasības**

- ✓ Visos gadījumos tika ievērota datu aizsardzība, speciālisti nepieprasīja un nesniedza sensitīvu informāciju klientiem. Pozitīvi ir vērtējams, ka VDEĀVK klientus par personas datu apstrādi informē brīdī pirms saruna ar speciālistu tiek uzsākta.

**10. Speciālists bija kompetents, pārzināja VDEĀVK funkcijas, pakalpojumus un normatīvo regulējumu, nepieciešamības gadījumā varēja to izskaidrot klientam**

- ✓ Kopumā visi speciālisti bija kompetenti, pārzināja VDEĀVK funkcijas, pakalpojumus, spēja atbildēt uz klientiem interesējošiem jautājumiem. Nepieciešamības gadījumā speciālisti ieteica klientiem vērsties pēc palīdzības citā, piemērotākā iestādē, piemēram, Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūrā, ja klienta jautājums nebija VDEĀVK kompetencē.

**11. Speciālists informēja klientu, ja konsultācijas laikā bija jāietur pauze (informācijas meklēšana\ precizēšana\ salīdzināšana)**

- ✓ 41% gadījumu nosacījums nebija attiecināms uz situāciju, jo nebija nepieciešamības ieturēt pauzi. 42% gadījumu speciālists vārdiski informēja klientu, ja konsultācijas laikā bija jāietur pauze, piemēram, meklējot informāciju.
- ✓ 17% gadījumu nosacījums netika izpildīts. Šajos gadījumos pauze bija vajadzīga vai tā, piemēram, bija ilgstoša, taču speciālists vārdiski nebrīdināja par to klientu.
- ✓ Tāpat kā pagājušajā gadā, arī šogad uz klientu jautājumiem par dokumentu izskatīšanas ilgumu, filiāļu darba laiku vai adresi pauzes ieturēšana nebija nepieciešama, jo speciālisti bija zinoši un uzreiz varēja sniegt nepieciešamo atbildi.

**12. Speciālists informāciju klientam sniedza viegli uztveramā veidā. Ja lietoja dažādus terminus, tie tika vienkārši un skaidri izskaidrota to nozīme**

- ✓ Visos gadījumos speciālisti sniedza informāciju klientam viegli uztveramā veidā un nelietoja grūti saprotamus terminus.

### 13. Konsultācijas laikā nenotika ar klientu apkalpošanu nesaistītas sarunas

- ✓ Nosacījums tika izpildīts visās konsultācijās. Visos gadījumos saruna notika tikai par klientam interesējošo jautājumu.

### 14. Sarunas laikā speciālists nelietoja žargonvārdus un neskaidrus saīsinājumus, kā arī neizmanto vārdus pazemināmās formās (piem., iesniegumiņš, lēmumiņš, datumiņš u.c.)

- ✓ Nosacījums tika izpildīts gandrīz visos gadījumos (97%). Speciālisti nelietoja žargonvārdus un neskaidrus risinājumus, taču trīs gadījumos speciālists lietoja vārdus pazemināmā formā, piemēram, atkārtojot klienta teikto – *naudiņa*. Salīdzinot ar iepriekšējo gadu (20%), šādu situāciju skaits ir samazinājies (3%).

### 15. Speciālists prata izbeigt sarunu ar klientu, ja saruna bija kļuvusi neproduktīva vai klients kļuvis agresīvs, nelaipns

- ✓ Lielākajā daļā gadījumu (98%) saruna noritēja mierīgi un laipni, līdz ar to nosacījums nebija attiecināms uz šiem gadījumiem.
- ✓ Vienā gadījumā, kad nosacījums netika izpildīts, atkārtoti zvanīja kliente sava mirušā brālā vārdā. Visas sarunas laikā kliente bija nokaitināta, agresīvi noskaņota, neapmierināta ar VDEĀVK darbu un situāciju, taču speciāliste spēja mierīgi atbildēt, ļaut klientei runāt. Tomēr vienu brīdi speciāliste mazliet pacēla balsi pret klienti, uz ko kliente izrādīja savu sašutumu. Speciāliste visas nepatīkamās sarunas laikā bija cieņpilna un mierīga, tomēr neprata izbeigt sarunu ar klientu neskatoties uz to, ka visa saruna bija neproduktīva un nelaipna.

### 16. Sarunas laikā ar klientu speciālists bija laipns, atsaucīgs, pieklājīgs, taktisks

- ✓ Lielākajā daļā gadījumu (98%) speciālisti bija laipni un pieklājīgi, saglabājot mieru un atsaucību arī tad, kad no klienta puses bija jūtama neapmierinātība.
- ✓ Viens gadījums, kad speciālists nebija laipns un pieklājīgs visu sarunu, ir jau minētā situācija ar klienti, kuras brālis bija nomiris, un sieviete zvanīja atkārtoti, lai izteiktu savu nepatiku un neapmierinātību ar VDEĀVK darbu. Šajā gadījumā speciāliste vienā brīdī mazliet pacēla balsi pret klienti.
- ✓ Vēl vienā gadījumā, kad speciālists nebija laipns, kliente (aprūpes centra vadītāja) zvanīja, lai uzzinātu par sadarbību ar citām iestādēm – kam un kā sūtīt informāciju par klientēm, lai uzsāktu invaliditātes ekspertīzi. Neizpratnes dēļ vienu brīdi speciāliste kļuva nedaudz nosodoša, taču vēlāk sarunā bija saprotoša un izpalīdzīga.

#### **17. Sarunas beigās speciālists noskaidroja, vai klients ir ieguvis visu sev nepieciešamo informāciju**

- ✓ Nosacījums nebija attiecināms 70% gadījumu, piemēram, klienti zvanīja, lai uzzinātu, vai lēmums jau tika pieņemts, un šajā gadījumā speciālists ir atbildējis uz klientam interesējošo jautājumu.
- ✓ Tomēr 26% gadījumu speciālists nepārjautāja, vai klients ir ieguvis sev nepieciešamo informāciju situācijās, kad to būtu vērts noskaidrot, piemēram, klients zvana par to, kur un kā pareizi iesniegt dokumentus, lai tiktu uzsākta invaliditātes ekspertīze.

#### **18. Sarunas beigās speciālists noskaidroja, vai klientam ir skaidra tālākā rīcība**

- ✓ Nosacījums nebija attiecināms 58% gadījumu, taču 31% gadījumu, kad tas būtu bijis nepieciešams, speciālists sarunas beigās nenoskaidroja, vai klientam ir skaidra tālākā rīcība. Nepieciešamība pārliecināties, vai klientam ir skaidra tālākā rīcība, varētu būt tādos gadījumos, kad, piemēram, klienti zvana, lai uzzinātu, kā atjaunot invaliditātes apliecību, un speciālists skaidro darbības, kas klientam ir jāveic.
- ✓ Jāmin, ka atsevišķās situācijās klients pats apliecināja, ka viņam viss ir skaidrs.

#### **19. Sarunas noslēgumā speciālists laipni atvadījās**

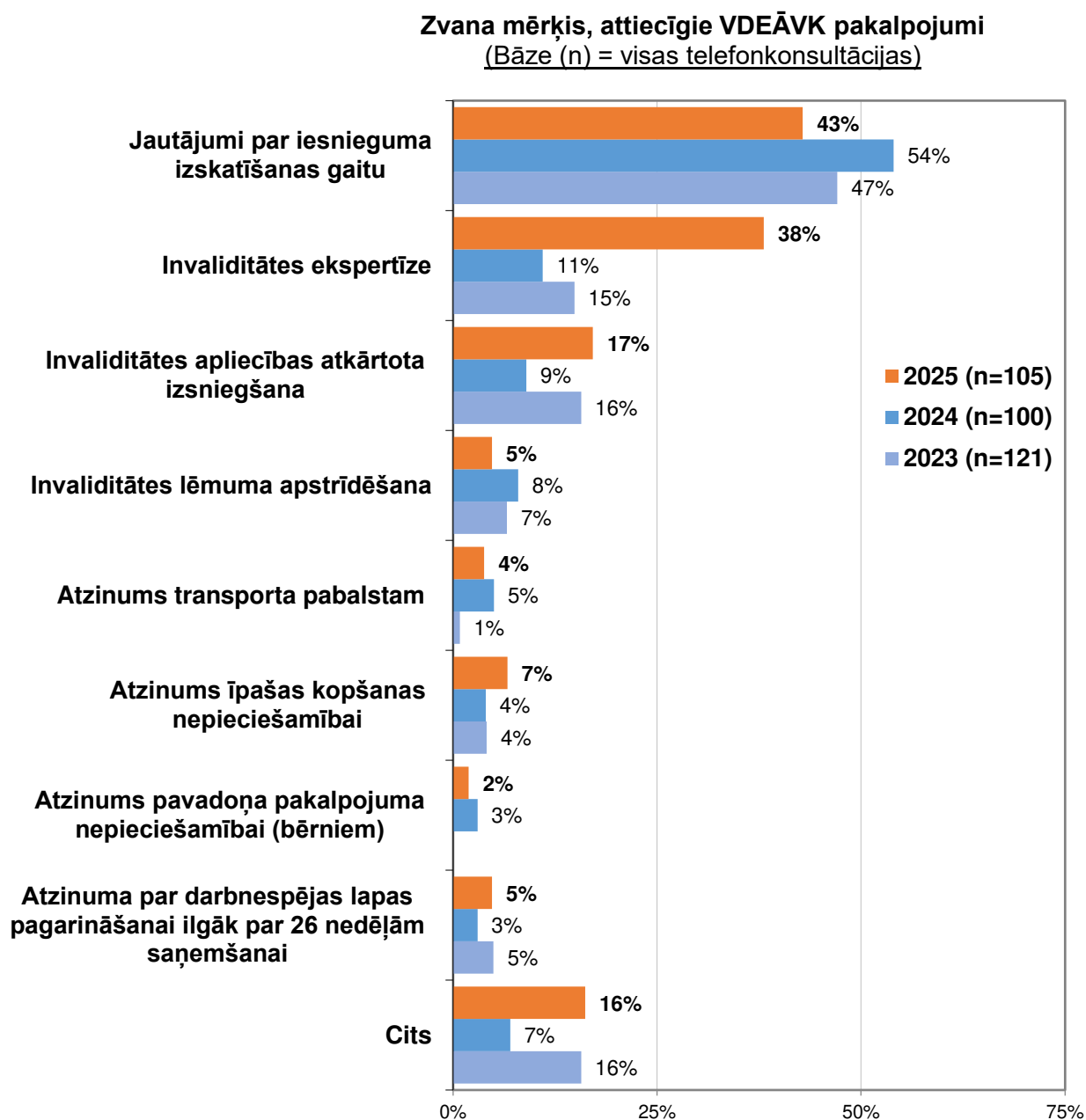
- ✓ Kopumā telefonsarunu laikā speciālisti bija pieklājīgi, cieņpilni, arī zinoši. Lielākajā daļā gadījumu (84%) speciālisti sarunas noslēgumā laipni atvadījās, taču 16% gadījumu tas netika darīts. Šādos gadījumos speciālisti nobeidza sarunu ar frāzēm "Jā, labi" vai "Lūdzu", atbildot uz klienta teikto, līdz ar to telefonsarunas bija noslēgušās bez konkrētām atvadīšanās frāzēm, tomēr, neskatoties uz to, speciālisti bija laipni līdz pat sarunas beigām.

## 20. Zvana mērķis, attiecīgie VDEĀVK pakalpojumi

Visbiežāk zvana mērķis attiecās uz šādiem VDEĀVK pakalpojumiem:

- ✓ Līdzīgi kā iepriekšējā gadā, arī šogad klienti biežāk interesējās par iesnieguma izskatīšanas gaitu (43%);
- ✓ Invaliditātes ekspertīze (38%);
- ✓ Invaliditātes apliecības atkārtota izsniegšana (17%).

Iegūtos telefonkonsultāciju rezultātus par zvana mērķiem ilustrē sekojošais grafiks:



Kā citi zvana mērķi (grafikā "cits"), tika minēti:

- Jautājumi par invaliditātes pabalstu (4 respondenti);
- Atkārtoti zvanīja par mirušo brāli;
- Atrasta pazaudēta invaliditātes apliecība (2 respondenti);
- Atzinuma īpašas kopšanas nepieciešamībai apstrīdēšana;
- Iesniedzēja nomira dažas dienas pēc iesnieguma iesūtīšanas;
- Jautājumi par dokumentu norakstu saņemšanu (3 respondenti);
- Jautājumi par klientam ieteiktajiem pakalpojumiem;
- Jautājums par to, vai dokumentus par īpašas kopšanas nepieciešamību saņēmusi VSAA;
- Klients ir mainījis adresi pēc inval. iesnieguma, vēlējās to paziņot;
- Pārbaudīt, vai uz invaliditātes apliecību jau ir pierēģistrēta OCTA apdrošināšana;
- Uzzināt Kuldīgas nodaļas darba laiku.

## 21. Konsultējamā klienta portrets

- ✓ Līdzīgi kā iepriekšējā gadā, arī šogad apmēram viena trešdaļa no zvanītājiem nebija personas, kurām ir vajadzīga konsultācija, bet gan kāds cits cilvēks, kas zvina tās personas vārdā. Salīdzinot ar iepriekšējo gadu, arī šogad pacienta interesēs ar speciālistiem konsultējās ģimenes ārsti vai sociālie darbinieki, kā arī tuvi radnieki. Tas liecina par to, ka liela daļa personu ar invaliditāti nejūtas droši komunikācijā ar valsts iestādēm vai viņiem ir bažas, ka sev svarīgu informāciju nevarēs uztvert.
- ✓ Visbiežāk cilvēki zvanīja, lai uzzinātu informāciju par iesnieguma izskatīšanas gaitu, piemēram, vai lēmums jau ir pieņemts, kad tas būs pieņemts u.c. Vēl cilvēkiem interesēja ar invaliditātes ekspertīzi saistīti jautājumi, piemēram, kā notiek invaliditātes grupas piešķiršana, kādos gadījumos invaliditātes grupa tiek piešķirta, kur jāiesniedz dokumenti, lai uzsāktu invaliditātes ekspertīzi u.c.
- ✓ Līdzīgi kā pagājušajā gadā, arī šogad biežāk zvanīja gados vecāki cilvēki jeb seniori.
- ✓ Kopumā speciālisti ar klientiem runāja saprotamā un viegli uztveramā veidā. Ja zvanītājs runāja krieviski un nesaprata speciālista teikto latviešu valodā, speciālists turpināja sarunu krievu valodā, tomēr lielākā daļa klientu sarunājās latviski.

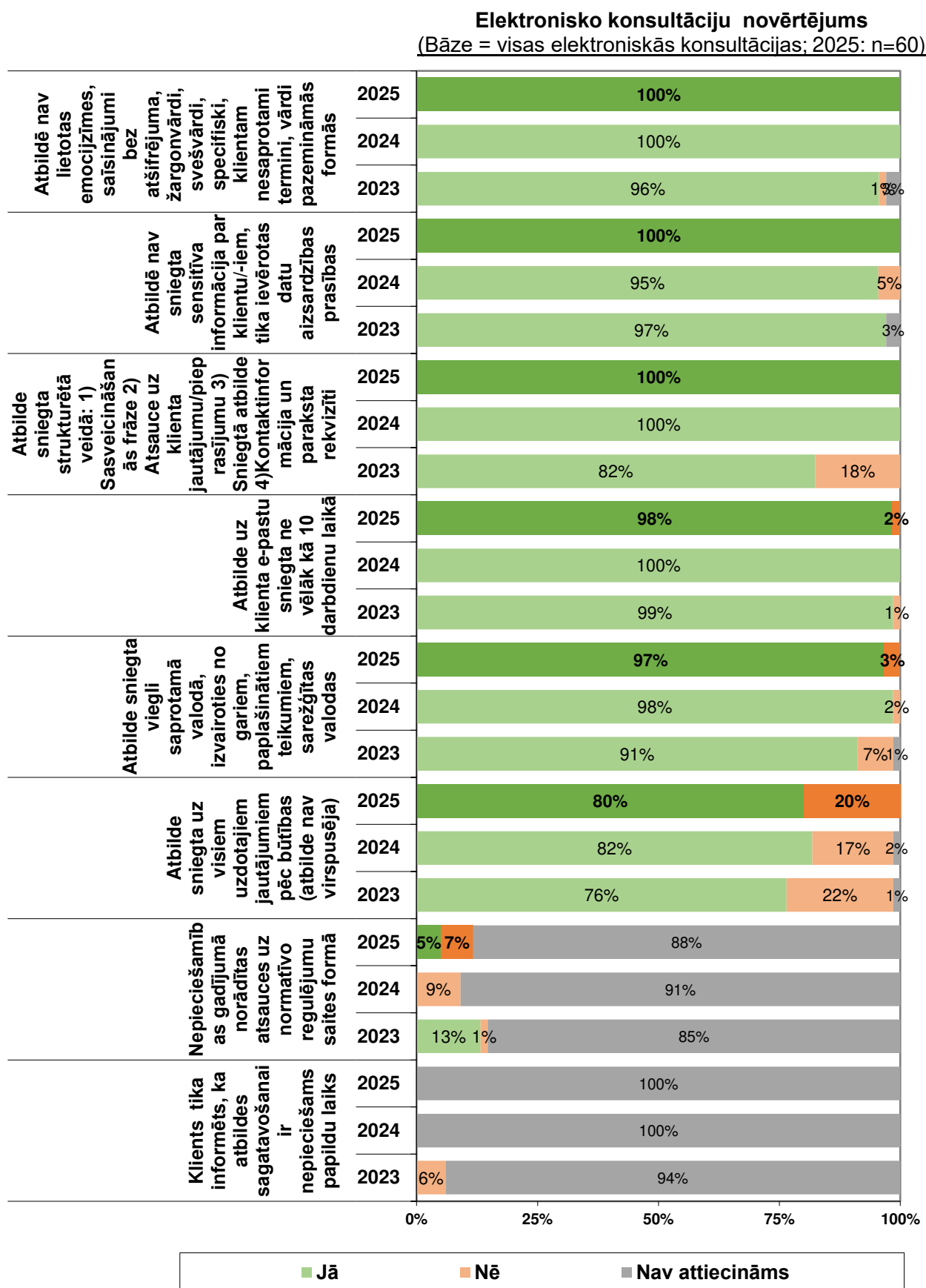


## 22. Komentāri

- Sieviete, runāja latviski. Vēlējās uzzināt par viņai piešķirto pabalsta lielumu, bet speciālists ieteica zvanīt VSAA vai sociālajam dienestam, jo VDEĀVK nenodarbojas ar šo jautājumu.
- Zvanīja vecāka sieviete, interesējās, vai VSAA ir saņēmusi VDEĀVK izsniegtos dokumentus par īpašas kopšanas nepieciešamību. Konsultante kopumā izturējās normām atbilstoši, tikai ar dažām nepilnībām. Kopumā saruna bija laipna un produktīva, noskaidrota problēma un skaidri tās risinājumi.
- Zvanīja ģimenes ārste pacientes vārdā, vēlējās runāt ar ārstu, kurš bija viens no lēmuma pieņēmējiem par īpašas kopšanas nepieciešamības atteikšanu. Speciāliste aicināja ārsti un pacienti steigšus rakstīt iesniegumu lēmuma apstrīdēšanai, konsultante bija zinoša un uzklausa ārsti. Saruna notika latviski.
- Sieviete, runāja latviski, zvanīja atkārtoti par mirušo brāli. Saruna notika agresīvos toņos no klientes puses. Speciāliste ieturēja pauzes, ļāva klientei runāt. Tikai vienā vietā nedaudz pacēla balsi.
- Sieviete, runāja krieviski, dažas frāzes latviski. Zvanīja cita vīrieša vārdā (neprecizēja, kas viņi viens otram ir), jo vīrietis ir gados, slikti dzird.
- Zvanīja sieviete brāļa, kuram nepieciešama atkārtota invaliditātes ekspertīze, vārdā, bija uztraukusies par termiņa nokavēšanu, bet pārpratusi datumu. Konsultante varēja būt nedaudz mazāk nievājoša par to, ka tā sanācis.
- Zvanīja persona savas mātes vārdā, vēlējās uzzināt, kā pastā saņemt invaliditātes ekspertīzes atzinumu, ja māte ir slimnīcā un nav spējīga to saņemt. Speciāliste reizēm klienti pārtrauca, neļaujot uzdot jautājumu par to, ko darīt ar ārstēšanās slimnīcā izmaksām, ja nav dokumentu par invaliditātes grupu.
- Zvanīja sieviete savas meitas vārdā, speciāliste aicināja meitu runāt pašai. Situācija tika atrisināta skaidri un operatīvi. Saruna notika latviski.
- Zvanīja sieviete, vēlējās uzzināt, ko darīt, ja invaliditātes apliecībai ir beidzies derīguma termiņš. Palika novārtā jautājums par invaliditātes pabalstu pie pensijas, ko kliente, šķiet, nav saņēmusi no VSAA.
- Vīrietis, runāja krieviski. Speciālists atbildēja krieviski, bet runāja nepārliedzinoši. Klientam nepareizs personas kods bija norādīts uz invaliditātes apliecības. Vēlējās uzzināt, kad atnāks izlabotā.

## V. Elektroniskajā sarakstē sniegto konsultāciju analīze

Pētījuma gaitā tika veikta 60 elektroniskajā sarakstē sniegto konsultāciju analīze. Kopējos rezultātus ilustrē sekojošais grafiks:



Detalizēta elektroniskā sarakstē sniegto konsultāciju analīze:

**1. Atbilde uz klienta e-pastu sniegta ne vēlāk kā 10 darba dienu laikā**

- ✓ Nosacījums tika izpildīts 98% gadījumu, salīdzinot ar 2024.gadu - 100% un 2023. gadā - 96%. Bija trīs gadījumi, kad klientiem jautājumu nācās uzdot divas reizes, pirms saņēma atbildi, bet atsevišķā gadījumā – pat vairākas reizes. Vēl citā gadījumā atbilde netika sniegta 47 darba dienas, un, ja kliente nebūtu jautājumu uzdevusi vēlreiz, iespējams, ka atbilde uz sākotnējo e-pastu netiktu saņemta vispār.

**2. Klients tika informēts, ka atbildes sagatavošanai ir nepieciešams papildu laiks**

- ✓ Nosacījums tika izpildīts 100% gadījumu, taču jāpiebilst, ka šāda nepieciešamība bija tikai vienā sarakstē.

**3. Atbilde sniegta strukturētā veidā. Atbildes e-pasta struktūra: Sasveicināšanās frāze → Atsauce uz klienta jautājumu/sūtījumu/pieprasījumu → Sniegtā atbilde → Kontaktinformācija un paraksta rekvizīti.**

- ✓ Nosacījums tika izpildīts 100% gadījumu, tāpat kā 2024. gada pētījumā.
- ✓ Visas speciālistu sniegtās atbildes kopumā tika rakstītas strukturētā veidā. Taču e-pasta struktūras veidošanas principi lielākajā daļā jeb 82% gadījumu tika ievēroti tikai daļēji, atbildē neiekļaujot atsauci uz klienta jautājumu, sūtījumu vai pieprasījumu. Speciālisti atbildes vēstuli sāka ar sasveicināšanās frāzi, bet tālāk neminēja klienta vaicājumu, uzreiz sniedzot vajadzīgo atbildi uz jautājumu. Tā kā šajos gadījumos izlaista ir tikai viena no e-pasta struktūras daļām, šīs atbildes tomēr tika uzskatītas kā pareizi strukturētas. Bija arī astoņi gadījumi, kuros speciālists atsaucās uz to, ka klients ir uzdevis jautājumu, bet neminēja konkrēto vaicājuma tēmu.
- ✓ Salīdzinot ar 2024. gadu, nav vērojami uzlabojumi e-pasta struktūras precīzā ievērošanā, jo arī pagājušā gada pētījuma rezultāti liecina, ka aptuveni 85% gadījumu speciālistu atbildēs nav atsauces uz klienta jautājumu.

**4. Atbilde sniegta viegli saprotamā valodā, izvairoties no gariem, paplašinātiem teikumiem, sarežģītas valodas**

- ✓ Nosacījums tika izpildīts 97% gadījumu, sasniedzot ļoti augstu rādītāju jau otro gadu pēc kārtas (2024. gadā – 98% gadījumu).
- ✓ Speciālistu atbildes kopumā tika sniegtas viegli saprotamā valodā, izvairoties no gariem, paplašinātiem teikumiem, sarežģītas valodas. Vairākās atbildēs tika konstatētas atsevišķas nelielas drukas kļūdas – nekorekti norādīts gads datumā, izlaists burts. Novērotas arī maznozīmīgas ortogrāfijas un interpunkcijas kļūdas, piemēram, neatbilstoša darbības vārda forma, izlaists teikuma priekšmets vai daļa izteicēja, lieka domuzīme.
- ✓ Divas sarakstes tika atzīmētas kā nosacījumiem neatbilstošas, jo speciālista atbildē tika citēti normatīvie akti, kā Invaliditātes likums un Eiropas Savienības Vispārīgā datu aizsardzības regula. Normatīvie akti ir rakstīti sarežģītā, grūtāk pieejamā valodā un ir veidoti no gariem, paplašinātiem teikumiem. Iespējams, ka šādās situācijās salīdzinoši grūtāk uztveramo juridisko tekstu būtu vērtīgi pārfrāzēt, vienkāršot.

## 5. Atbilde sniegta uz visiem uzdotajiem jautājumiem pēc būtības (atbilde nav virspusēja)

- ✓ Salīdzinot ar citiem nosacījumiem, speciālisti biežāk pieļāva nepilnību, nesniedzot atbildi uz klienta jautājumiem pēc būtības. Prasība tika izpildīta 80% gadījumu (-2% salīdzinot ar 2024. gadu).
- ✓ Kopumā speciālisti sniedza pilnvērtīgas atbildes uz visiem klientu jautājumiem, bieži tika iekļauta arī papildinformācija, piemēram, pievienota saite uz VDEAVK mājaslapu, kur iegūt papildus informāciju, izklāstītas norādes dažādos kontekstos par to, kā korekti sagatavot un nosūtīt iesniegumu VDEĀVK. Dažos gadījumos speciālisti atbildēs nesniedza, iespējams, noderīgu informāciju par to, pie kā vērsties un kā rīkoties, lai situāciju atrisinātu, taču šādas atbildes tika vērtētas kā atbilstošas, jo kopumā sniegtā atbilde bija pietiekami izvērsta.
- ✓ 12 sarakstēs kāda no speciālistu sniegtajām atbildēm tika atzīta par virspusēju un nepilnīgu, atsevišķās situācijās neiedziļinoties klienta individuālajā kontekstā. Nosacījumi kā neizpildīti tika vērtēti šādos gadījumos:
  - Dažkārt atbildēs tika rakstīti vai iekopēti jau iepriekš gatavi teksti vai norādes, kas neatbilst klienta situācijai vai neatbilst vaicājumam kopumā, piemēram, klientam vairākas reizes vaicājot, ko darīt, ja ir problēmas sadarbībā ar ģimenes ārstu, atkārtoti tiek iekopēts teksts par iesnieguma sagatavošanu;
  - Nebija atbildes uz klienta jautājumu par īpašas kopšanas nepieciešamības atzinumu;
  - Tika norādīts, ka elektroniskajā saziņā netiek sniegti personas dati trešajām personām, taču tas nerisina klientes – izglītības jomas darbinieces – uzdoto jautājumu par to, ka elektroniskajā sistēmā nav iespējams izglītības iestādē skolēnam reģistrēt valsts apmaksātu asistentu;
  - Tika ignorēts klienta jautājums par iesnieguma nosūtīšanu komisijai un VDEĀVK atzinuma saņemšanu, kas ļautu klientam beigt nevēlamas darba attiecības;
  - Netika sniegta atbilde, vai VDEĀVK pakalpojuma saņemšanai ir kādi laika nosacījumi;
  - Netika paskaidrots, kāpēc, klientei nosūtot elektronisku pieteikumu invaliditātes ekspertīzes lēmuma apstrīdēšanai, VDEĀVK iesniegumu nesaņēma, tikai iekopēts gatavs teksts par korektu iesnieguma sagatavošanu;
  - Netika sniegta papildu informācija par to, kur un kā iespējams iesniegt dokumentus VDEĀVK, kā rīkoties tālāk, lai klienta individuālo gadījumu risinātu.

## **6. Nepieciešamības gadījumā norādītas atsauces uz normatīvo regulējumu saites formā**

- ✓ Gandrīz visos gadījumos (88%) klientu vaicājumu atbildēšanai speciālistam nebija nepieciešams atsaukties uz normatīvo regulējumu. Situācijās, kad speciālists atsaucās uz normatīvo regulējumu, ne vienmēr tika iekļauta saite uz attiecīgo likumu, regulu vai noteikumiem – attiecīgā saite tika ievietota tikai trijos no kopumā septiņiem gadījumiem. Salīdzinot ar 2024. gadu, kad saite uz normatīvo aktu netika iekļauta nevienā no atbilstošajām atbildēm, rezultāti ir uzlabojušies, taču nav sasnieguši 2023. gada līmeni, kad saite bija nosūtīta visos gadījumos.

## **7. Atbildē nav sniegta sensitīva informācija par klientu\-iem, tika ievērotas datu aizsardzības prasības**

- ✓ Prasība tika ievērota visos (100%) gadījumos – nevienā atbildē netika sniegti personas dati vai sensitīva informācija par klientu.

## **8. Atbildē nav lietotas emocijzīmes, saīsinājumi bez atšifrējuma, žargonvārdi, svešvārdi, specifiski, klientam nesaprotami termini, kā arī netiek izmantoti vārdi pazemināmās formās (piem., iesniegumiņš, lēmumiņš, datumiņš u.c.)**

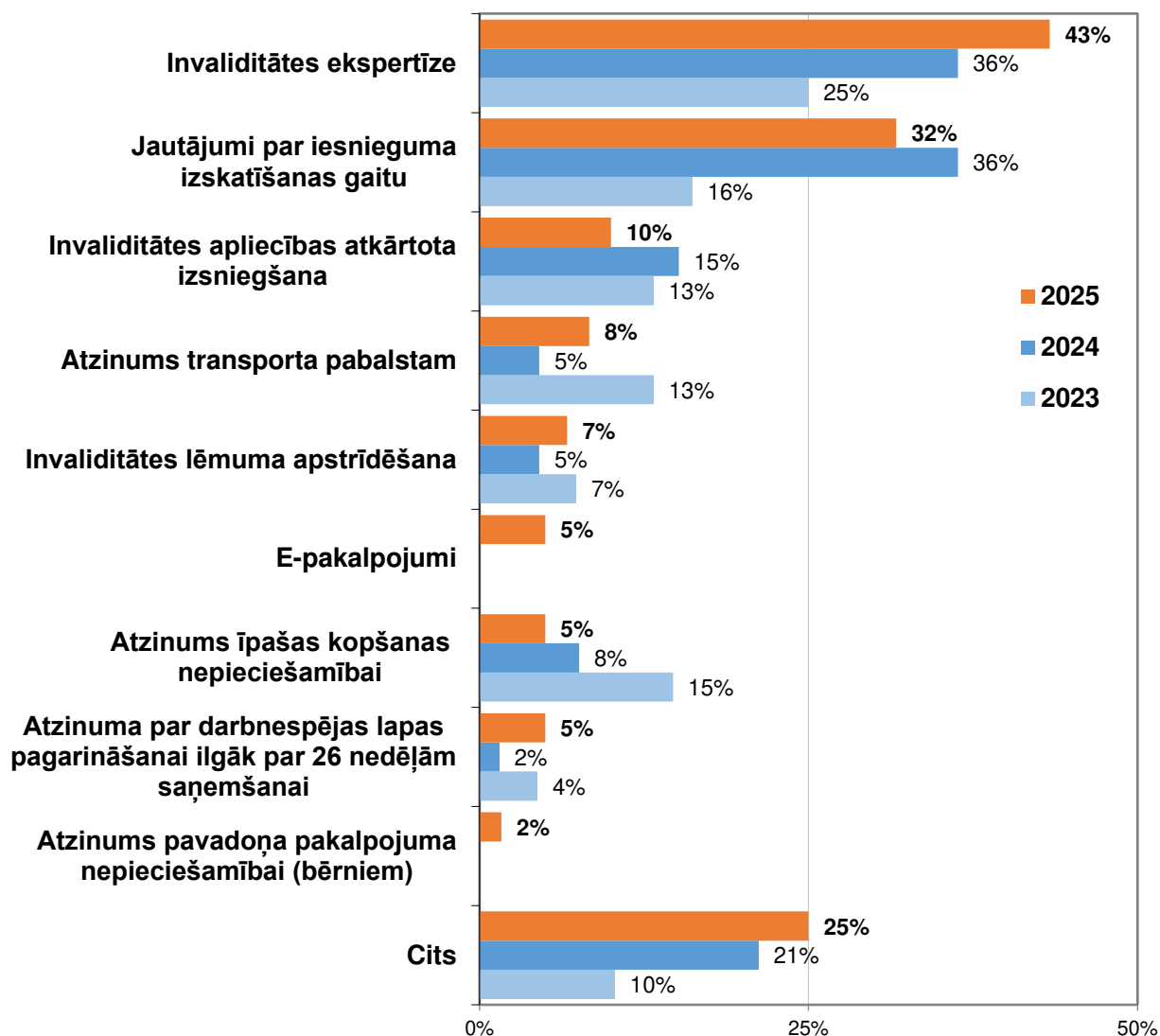
- ✓ Nosacījums tika izpildīts 100% gadījumu, klientiem sniegtajās atbildēs netika lietotas emocijzīmes, saīsinājumi bez atšifrējuma, žargonvārdi, svešvārdi, specifiski, klientam nesaprotami termini, vārdi pazemināmās formās.

## **9. Elektronisko konsultāciju mērķis, attiecīgie VDEĀVK pakalpojumi**

- ✓ Visbiežāk klienti pie VDEĀVK speciālista vērsās, lai uzdotu jautājumu par invaliditātes ekspertīzi (31% gadījumu) vai iesnieguma izskatīšanas gaitu (22% gadījumu), un tieši par iesnieguma uz invaliditātes ekspertīzi izskatīšanas gaitu interesējās katrs piektais klients (22%).

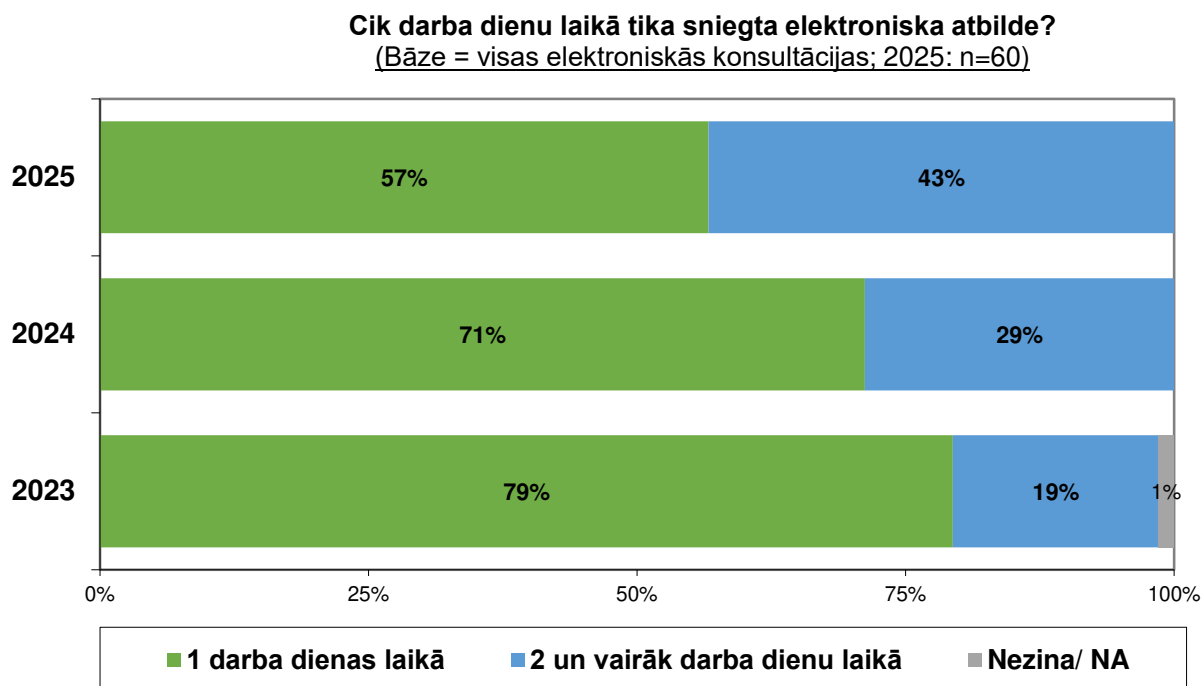
legūtos rezultātus par elektronisko konsultāciju mērķiem ilustrē sekojošais grafiks:

**Elektronisko konsultāciju mērķis, attiecīgie VDEĀVK pakalpojumi**  
(Bāze = visas elektroniskās konsultācijas; 2025: n=60)



## 10. Cik darba dienu laikā tika sniegta elektroniska atbilde?

- ✓ Šogad vienas darba dienas laikā elektronisko atbildi speciālisti sniedza tikai uz 57% klientu e-pastu (-14% salīdzinājumā ar 2024. gadu), īpatsvaram krītoties jau otro gadu pēc kārtas. Divu un vairāk darba dienu laikā atbilde tika sniegta 42% no analizētajām sarakstēm (+14% salīdzinājumā ar 2024. gadu).



## VI. PIELIKUMI

### 1. pielikums - Veselības un darbspēju ekspertīzes ārstu valsts komisijas klientu aptaujas anketa ESF+ projekta Nr.4.3.6.2/1/23/I/001 "Veselības un darbspēju ekspertīzes ārstu valsts komisijas darbības efektivitātes un kvalitātes uzlabošana" ietvaros

#### IEVADS:

Labdien! (Labvakar!) Mans vārds ir \_\_\_\_\_, un es strādāju tirgus un sociālo pētījumu institūtā "Latvijas Fakti". Šo pētījumu mēs veicam pēc Veselības un darbspēju ekspertīzes ārstu valsts komisijas (turpmāk - Invaliditātes komisija) pasūtījuma Eiropas Struktūrfondu projekta "Veselības un darbspēju ekspertīzes ārstu valsts komisijas darbības efektivitātes un kvalitātes uzlabošana" ietvaros. Aptaujas mērķis ir noskaidrot klientu viedokli par apkalpošanas procesu un to kvalitāti, un tāpēc Jūsu palīdzība tiek augstu vērtēta. Aptauja notiek pilnīgi konfidenciali un iegūtā informācija tiks izmantota tikai apkopotā veidā.

|                                                                                                                                                                 |                                              |           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|-----------|
| <b>Q1. Kurās Invaliditātes komisijas nodaļās Jūs esat saņēmis vai pieprasījis kādu no pakalpojumiem?</b><br><b>ATZĪMĒT VISAS</b><br><b>ATBILSTOŠĀS ATBILDES</b> | Rīgas apvienotā nodaļa .....                 | 1         |
|                                                                                                                                                                 | Jēkabpils klientu apkalpošanas centrs.....   | 2         |
|                                                                                                                                                                 | Daugavpils klientu apkalpošanas centrs ..... | 3         |
|                                                                                                                                                                 | Gulbenes klientu apkalpošanas centrs .....   | 4         |
|                                                                                                                                                                 | Jelgavas nodaļa .....                        | 5         |
|                                                                                                                                                                 | Kuldīgas nodaļa .....                        | 6         |
|                                                                                                                                                                 | Liepājas nodaļa .....                        | 7         |
|                                                                                                                                                                 | Rēzeknes nodaļa .....                        | 8         |
|                                                                                                                                                                 | Valmieras nodaļa .....                       | 9         |
|                                                                                                                                                                 | <i>Nezin/ NA (NETEIKT PRIEKŠĀ) .....</i>     | <i>98</i> |

|                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                |           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Q2. Kādus Invaliditātes komisijas pakalpojumus Jūs esat saņēmis pēdējā gada laikā?</b><br><b>LASĪT UN ATZĪMĒT</b><br><b>VISAS</b><br><b>ATBILSTOŠĀS</b><br><b>ATBILDES</b> | Invaliditātes ekspertīze (taisīju grupu, beidzās nauda, pabalsts, braukšanas biļete) ..                                                        | 1         |
|                                                                                                                                                                               | Atzinuma par darbnespējas lapas pagarināšanai ilgāk par 26 nedēļām saņemšanai (slimības lapa pus gadu) .....                                   | 2         |
|                                                                                                                                                                               | Atzinums īpašas kopšanas nepieciešamībai (aprūpētāja pabalsts, kopšanas nauda, 231 eiro nauda, samaksa kopējam, bērnam priekš asistenta) ..... | 3         |
|                                                                                                                                                                               | Atzinums transporta pabalstam (stāvvietas karte, transporta nauda, ceļa izdevumu kompensācija, OCTA atlaide, kārtu asistentu) .....            | 4         |
|                                                                                                                                                                               | Atzinums pavadonā pakalpojuma nepieciešamībai (bērniem) (vajadzīgs pavadonis) ..                                                               | 5         |
|                                                                                                                                                                               | Atkārtotas invaliditātes apliecības izsniegšana (braukšanas karte, E-talons, karte ar ko samaksāt par slimmīcu) .....                          | 6         |
|                                                                                                                                                                               | Invaliditātes lēmuma apstrīdēšana .....                                                                                                        | 7         |
|                                                                                                                                                                               | Atzinums atvieglojumu naturalizācijas procedūras uzsākšanai (pierādīt, ka nerunāju latviski, dokuments priekš PMLP) .....                      | 8         |
|                                                                                                                                                                               | Cits PIERAKSTĪT .....                                                                                                                          | 9         |
|                                                                                                                                                                               | <i>Nezin/ NA (NETEIKT PRIEKŠĀ) .....</i>                                                                                                       | <i>98</i> |

|                                                                                                              |                                                   |           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|-----------|
| <b>Q3. Par kuru no nosauktajām personām Jūs saņēmt Invaliditātes komisijas pakalpojumu? LASĪT UN ATZĪMĒT</b> | Par sevi .....                                    | 1         |
|                                                                                                              | Par savu nepilngadīgo bērnu.....                  | 2         |
|                                                                                                              | Par aizbildniecībā, aizgādībā esošu personu ..... | 3         |
|                                                                                                              | Cits PIERAKSTĪT .....                             | 4         |
|                                                                                                              | <i>Nezin/ NA (NETEIKT PRIEKŠĀ) .....</i>          | <i>98</i> |

|                                                                                                                                                                                                                                            |                                              |           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|-----------|
| <b>Q3.1. Vai Jums kāds (piem., radnieks, ģimenes ārsts, sociālais darbinieks u.tml.) sniedza palīdzību pakalpojuma saņemšanā (palīdzēja aizpildīt un iesniegt iesniegumu, iziet procedūru, savākt dokumentus u.tml.)? LASĪT UN ATZĪMĒT</b> | Jā, palīdzēja .....                          | 1         |
|                                                                                                                                                                                                                                            | Nē, nepalīdzēja, visu izdarīju pats/-i ..... | 2         |
|                                                                                                                                                                                                                                            | <i>Nezin/ NA (NETEIKT PRIEKŠĀ) .....</i>     | <i>98</i> |



|                                                                                                                                                           |                                                                                                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Q4. Vai Jūs kādreiz esat saņēmis Invaliditātes komisijas konsultācijas par sev interesējošiem jautājumiem invaliditātes noteikšanai? VIENA ATBILDE</b> | Jā..... 1 => JAUTĀT Q5.-Q6.<br>Nē..... 2 => PĀRIET PIE Q7.<br><i>Nezin/ NA (NETEIKT PRIEKŠĀ) . 98 =&gt; PĀRIET PIE Q7.</i> |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                                                                                             |                                                                                                                                         |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Q5. Kādā veidā Jūs saņēmt konsultācijas? LASĪT UN ATZĪMĒT VISAS ATBILSTOŠĀS ATBILDES</b> | Elektroniski ..... 1<br>Klātienē..... 2<br>Telefoniski..... 3<br>Cits PIERAKSTĪT ..... 4<br><i>Nezin/ NA (NETEIKT PRIEKŠĀ) ..... 98</i> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

**Q6. Cik lielā mērā Jūs apmierināja Invaliditātes komisijas sniegtās konsultācijas – pilnībā apmierināja, drīzāk apmierināja, drīzāk neapmierināja vai pilnīgi neapmierināja?**

| <i>LASĪT UN ATZĪMĒT. VIENA ATBILDE KATRĀ RINDINĀ</i> | <b>Pilnībā apmierināts</b> | <b>Drīzāk apmierināts</b> | <b>Drīzāk neapmierināts</b> | <b>Pilnīgi neapmierināts</b> | <b>Nezin/ NA</b> | <b>Ja vērtējums (1-2) Kas tieši Jūs neapmierina? PIERAKSTĪT</b> |
|------------------------------------------------------|----------------------------|---------------------------|-----------------------------|------------------------------|------------------|-----------------------------------------------------------------|
| <b>Sniegto konsultāciju pietiekamība</b>             | 4                          | 3                         | 2                           | 1                            | 8                |                                                                 |
| <b>Sniegto konsultāciju saprotamība</b>              | 4                          | 3                         | 2                           | 1                            | 8                |                                                                 |

|                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Q7. Kā Jūs uzzinājāt, ka Jums ir nepieciešams veikt invaliditātes ekspertīzi vai saņemt citus ar invaliditāti saistītos Invaliditātes komisijas pakalpojumus?</b> | Pie ģimenes ārsta ..... 1<br>Pie ārstējošā ārsta – speciālista ..... 2<br>Paša iniciatīva vai paziņu pieredze ..... 3<br>Cits PIERAKSTĪT ..... 4<br><i>Nezin/ NA (NETEIKT PRIEKŠĀ) ..... 98</i> |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-----------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Q8. Kā Jūs iesniedzāt dokumentus Invaliditātes komisijā?</b> | Klātienē, personīgi..... 1 => PĀRIET PIE Q10.<br>e-pakalpojumā caur latvija.lv ..... 2 => JAUTĀT Q9.<br>E-pastā ..... 3 => PĀRIET PIE Q10.<br>Pa pastu ..... 4 => PĀRIET PIE Q10.<br>Cits PIERAKSTĪT ..... 5 => PĀRIET PIE Q10.<br><i>Nezin/ NA (NETEIKT PRIEKŠĀ) ..... 98 =&gt; PĀRIET PIE Q10.</i> |
|-----------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Q9. Cik lielā mērā Jūs apmierināja e-pakalpojuma ērtība un saprotamība, iesniedzot dokumentus Invaliditātes komisijā?</b> | Pilnībā apmierināja ..... 1 => PĀRIET PIE Q10.<br>Drīzāk apmierināja ..... 2 => PĀRIET PIE Q10.<br>Drīzāk neapmierināja ..... 3 => JAUTĀT Q9.1.<br>Pilnīgi neapmierināja ..... 4 => JAUTĀT Q9.1.<br><i>Nezin/ NA (NETEIKT PRIEKŠĀ) ..... 98 =&gt; PĀRIET PIE Q10.</i> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

**Q9.1. Lūdzu precizējiet, kas tieši Jūs neapmierināja?**

PIERAKSTĪT \_\_\_\_\_

**Q10. Cik lielā mērā Jūs piekrītat vai nepiekrītat šādiem izteikumiem par Invaliditātes komisijas lēmumu – pilnībā piekrītat, drīzāk piekrītat, drīzāk nepiekrītat vai pilnīgi nepiekrītat?**  
VIENA ATBILDE PAR KATRU IZTEIKUMU.

|                                                | <b>Pilnībā piekrīt</b> | <b>Drīzāk piekrīt</b> | <b>Drīzāk nepiekrīt</b> | <b>Pilnīgi nepiekrīt</b> | <i>Grūti pateikt</i> |
|------------------------------------------------|------------------------|-----------------------|-------------------------|--------------------------|----------------------|
| 10.1. Lēmums bija saprotams, viegli uztverams. | 4                      | 3                     | 2                       | 1                        | 99                   |
| 10.2. Lēmumā bija juridiskais pamatojums       | 4                      | 3                     | 2                       | 1                        | 99                   |

**Q11. Cik lielā mērā Jūs esat apmierināts ar Invaliditātes komisijas pakalpojumiem un klientu apkalpošanu šādās pozīcijās – pilnībā apmierināts, drīzāk apmierināts, drīzāk neapmierināts vai pilnīgi neapmierināts?**

| <b>LASĪT UN ATZĪMĒT. <u>VIENA</u> ATBILDE KATRĀ RINDINĀ</b>                                                                                                               | <b>Pilnībā apmierināts</b> | <b>Drīzāk apmierināts</b> | <b>Drīzāk neapmierināts</b> | <b>Pilnīgi neapmierināts</b> | <b>Nezin/ NA</b> | <b>Ja vērtējums (1-2) Kas tieši Jūs neapmierina? PIERAKSTĪT</b> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|---------------------------|-----------------------------|------------------------------|------------------|-----------------------------------------------------------------|
| <b>1. Vispārējā informācija par Invaliditātes komisija darbību un tās sniegtajiem pakalpojumiem</b>                                                                       | 4                          | 3                         | 2                           | 1                            | 8                |                                                                 |
| <b>2. Informācija par Invaliditātes komisijas pakalpojumu saņemšanas iespējām (pietiekamība, saprotamība) gan mājas lapā, gan klātienē utt.</b>                           | 4                          | 3                         | 2                           | 1                            | 8                |                                                                 |
| <b>3. Pakalpojumu pieprasījums bez iestādes apmeklējuma, piedāvājot izmantot elektroniskos sakaru kanālus vai pastu</b>                                                   | 4                          | 3                         | 2                           | 1                            | 8                |                                                                 |
| <b>4. Informācija par to, kādi dokumenti nepieciešami un kur tie jāiesniedz</b>                                                                                           | 4                          | 3                         | 2                           | 1                            | 8                |                                                                 |
| <b>5. Vides ērtība un piekļūstamība (iekārtojums, norādes, izvietotās informācijas saprotamība un pietiekamība) Invaliditātes komisijas nodaļā, ja esi bijis klātienē</b> | 4                          | 3                         | 2                           | 1                            | 8                |                                                                 |
| <b>6. Klientu privātuma un informācijas konfidencialitātes nodrošināšana</b>                                                                                              | 4                          | 3                         | 2                           | 1                            | 8                |                                                                 |
| <b>7. Invaliditātes komisijas informatīvā tālruņa sazvanāmība</b>                                                                                                         | 4                          | 3                         | 2                           | 1                            | 8                |                                                                 |
| <b>8. Klientu apkalpošanas darba laiks</b>                                                                                                                                | 4                          | 3                         | 2                           | 1                            | 8                |                                                                 |
| <b>9. Apmierinātība ar Invaliditātes komisijas darbu kopumā</b>                                                                                                           | 4                          | 3                         | 2                           | 1                            | 8                |                                                                 |

|                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Q12. Vai Jūs teiktu, ka laiks, kas bija jāvelta dokumentu aizpildīšanai un iesnieguma iesniegšanai Invaliditātes komisijā bija ... ?</b><br>LASĪT UN ATZĪMĒT VIENU ATBILDI | Pieņemams/ apmierinošs..... 1 => PĀRIET PIE Q13.<br>Pārāk ilgs ..... 2 => JAUTĀT Q12.1.<br>Nezin/ NA (NETEIKT PRIEKŠĀ) ... 98 => PĀRIET PIE Q13. |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

**Q12.1. Lūdzu precizējiet, kāpēc patērētais laiks iesnieguma iesniegšanai Jums likās pārāk ilgs?**  
PIERAKSTĪT \_\_\_\_\_

**Q13. Kuri no šiem raksturojumiem, Jūsaprāt, atbilst Invaliditātes komisijas darbiniekiem?**  
**ATZĪMĒT VIENU ATBILDI KATRĀ RINDINĀ.**

| Invaliditātes komisijas darbinieki ir .... |                                 | Atbilst | Neatbilst | Grūti<br>pateikt |
|--------------------------------------------|---------------------------------|---------|-----------|------------------|
| 1                                          | Zinoši                          | 1       | 2         | 99               |
| 2                                          | Profesionāli                    | 1       | 2         | 99               |
| 3                                          | Ieinteresēti un atbildīgi       | 1       | 2         | 99               |
| 4                                          | Izprotoši                       | 1       | 2         | 99               |
| 5                                          | Godīgi un taisnīgi              | 1       | 2         | 99               |
| 6                                          | Pieejami                        | 1       | 2         | 99               |
| 7                                          | Uzticami                        | 1       | 2         | 99               |
| 8                                          | Ar pozitīvu attieksmi saskarsmē | 1       | 2         | 99               |
| 9                                          | Elastīgi un laipni              | 1       | 2         | 99               |
| 10                                         | Vērsti uz sadarbību             | 1       | 2         | 99               |

|                                                                                                        |                                     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|
| <b>Q14. Vai Invaliditātes komisijas pakalpojumu Jūs saņēmt ... ?</b><br>LASĪT UN ATZĪMĒT VIENU ATBILDI | Pirmo reizi.....1                   |
|                                                                                                        | Atkārtoti.....2                     |
|                                                                                                        | Nezin/ NA (NETEIKT PRIEKŠĀ) .....98 |

|                                                                                                                             |                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|
| <b>Q15. Vai Jums būtu aktuāli klātienē saņemt konsultācijas par invaliditātes noteikšanas jautājumiem?</b><br>VIENA ATBILDE | Jā .....1                           |
|                                                                                                                             | Nē .....2                           |
|                                                                                                                             | Nezin/ NA (NETEIKT PRIEKŠĀ) .....98 |

|                                                                                                                                                       |                                     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|
| <b>Q16. Vai Jūs jūtaties pietiekami informēts par pieejamo atbalstu (pabalsti, pakalpojumi, atvieglojumi) personai ar invaliditāti? VIENA ATBILDE</b> | Jā .....1                           |
|                                                                                                                                                       | Nē .....2                           |
|                                                                                                                                                       | Nezin/ NA (NETEIKT PRIEKŠĀ) .....98 |

**Q17. Vai ir vēl kāda informācija, kas Jums trūkst vai ko Jūs vēlētos saņemt papildus par Invaliditātes komisiju ?**

PIERAKSTĪT \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

|                                                                                                                                 |                                                                                                      |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Q18. Kādos saziņas līdzekļos Jūs vēlētos uzzināt par aktualitātēm invaliditātes noteikšanā? ATZĪMĒT ATBILSTOŠĀS ATBILDES</b> | Invaliditātes komisijas mājas lapā: <a href="http://www.vdeavk.gov.lv">www.vdeavk.gov.lv</a> ..... 1 |
|                                                                                                                                 | E-pastā ..... 2                                                                                      |
|                                                                                                                                 | Informatīvie materiāli drukātā veidā..... 3                                                          |
|                                                                                                                                 | Sociālie tīkli (Facebook u.c.) ..... 4                                                               |
|                                                                                                                                 | Semināri, atvērtās durvju dienas ..... 5                                                             |
|                                                                                                                                 | Cits PIERAKSTĪT _____ 6                                                                              |
|                                                                                                                                 | Nezin/ NA (NETEIKT PRIEKŠĀ) ..... 98                                                                 |

|                                                                                                                                                                          |                                                         |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|
| <b>Q19. Vai Jūs jebkad esat apmeklējis/-usi Invaliditātes komisijas interneta mājas lapu: <a href="http://www.vdeavk.gov.lv">www.vdeavk.gov.lv</a>?</b><br>VIENA ATBILDE | Jā..... 1 => JAUTĀT Q20.                                |
|                                                                                                                                                                          | Nē ..... 2 => PĀRIET PIE Q23.                           |
|                                                                                                                                                                          | Nezin/ NA (NETEIKT PRIEKŠĀ) ..... 98 => PĀRIET PIE Q23. |

**Q20. Kādu informāciju Jūs meklējāt Invaliditātes komisijas interneta mājas lapā: [www.vdeavk.gov.lv](http://www.vdeavk.gov.lv)?**

PIERAKSTĪT \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

**Q21. Cik lielā mērā Jūs piekrītat vai nepiekrītat šādiem izteikumiem par Invaliditātes komisijas interneta mājas lapu: [www.vdeavk.gov.lv](http://www.vdeavk.gov.lv) – pilnībā piekrītat, drīzāk piekrītat, drīzāk nepiekrītat vai pilnīgi nepiekrītat?**

VIENA ATBILDE PAR KATRU IZTEIKUMU.

|                                                                                                       | Pilnībā<br>piekrīt | Drīzāk<br>piekrīt | Drīzāk<br>nepiekrīt | Pilnīgi<br>nepiekrīt | Grūti<br>pateikt |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-------------------|---------------------|----------------------|------------------|
| 21.1. Invaliditātes komisijas mājas lapa ir pārskatāma un tajā ir viegli atrast vajadzīgo informāciju | 4                  | 3                 | 2                   | 1                    | 99               |
| 21.2. Informācija Invaliditātes komisijas mājas lapā ir pietiekama                                    | 4                  | 3                 | 2                   | 1                    | 99               |

**Q22. Vai Invaliditātes komisijas mājas lapā: [www.vdeavk.gov.lv](http://www.vdeavk.gov.lv), Jūsaprāt, ir nepieciešama kāda papildus informācija?**

PIERAKSTĪT \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

**Q23. Vai Jums ir kādi ieteikumi/ komentāri par Invaliditātes komisijas darbu? Ko vajadzētu uzlabot/ mainīt?**

PIERAKSTĪT \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

## **DEMOGRĀFIJA**

**D0. Intervijas datums:** \_\_\_\_\_

**D1. Respondenta dzimums:** vīrietis - 1 sieviete - 2

**D2. Cik Jums ir gadi?** PIERAKSTĪT \_\_\_\_\_

|                                           |                                      |   |
|-------------------------------------------|--------------------------------------|---|
| <b>D3. Kāda ir Jūsu iegūtā izglītība?</b> | Nav oficiāli iegūtas izglītības      | 1 |
|                                           | Pamatizglītība vai nepabeigta vidējā | 2 |
|                                           | Vidējā                               | 3 |
|                                           | Profesionālā vidējā/ vidējā speciālā | 4 |
|                                           | Augstākā                             | 5 |

|                                       |          |   |
|---------------------------------------|----------|---|
| <b>D4. Vai Jūs patreiz strādājat?</b> | Jā ..... | 1 |
|                                       | Nē ..... | 2 |

**D6. Apdzīvotās vietas tips:**

- Rīga - 1
- Daugavpils, Liepāja, Jelgava, Ventspils, Jūrmala, Rēzekne, Jēkabpils, Valmiera - 2
- Cita pilsēta - 3
- Neliels ciemats, ciems, lauki - 4

**D7. Reģions:**

Rīga - 1  
Pierīga - 2  
Vidzeme - 3  
Kurzeme - 4  
Zemgale - 5  
Latgale – 6

**D8. Kādā valodā notika intervija?:**

Latviešu – 1  
Krievu – 2  
Angļu - 3

**2. pielikums - Veselības un darbspēju ekspertīzes ārstu valsts komisijas (turpmāk – VDEĀVK) speciālistu sniegto telefonkonsultāciju ierakstu analīzes anketa ESF+ projekta Nr.4.3.6.2/1/23/I/ "Veselības un darbspēju ekspertīzes ārstu valsts komisijas darbības efektivitātes un kvalitātes uzlabošana" ietvaros**

Q1. Telefonkonsultāciju novērtējums

| Vērtēšanas kritērijs                                                                                                                                      | Jā | Nē | Nav attieci-<br>nāms | Komentāri |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----|----------------------|-----------|
| 1. Uzsākot sarunu ar klientu, speciālists stādījās priekšā, nosaucot iestādi un savu vārdu                                                                | 1  | 2  | 8                    | _____     |
| 2. Speciālists noskaidroja zvana iemeslu                                                                                                                  | 1  | 2  | 8                    | _____     |
| 3. Speciālists lietišķi vadīja sarunu, uzdodot precizējošus jautājumus, fokusējot klientu uz sarunas galveno tematu                                       | 1  | 2  | 8                    | _____     |
| 4. Speciālists piedāvāja klientam piemērotu risinājumu/ -us                                                                                               | 1  | 2  | 8                    | _____     |
| 5. Speciālists pamatoja risinājuma lietderību, sniedza nepieciešamos skaidrojumus                                                                         | 1  | 2  | 8                    | _____     |
| 6. Speciālists sniedza informāciju, kas jā dara/ tiks darīts, lai sasniegtu vēlamo risinājumu                                                             | 1  | 2  | 8                    | _____     |
| 7. Speciālists sniedza konkrētas atbildes, nepieciešamības gadījumā nosaucot konkrētus terminus vai norādes, kur vērsties klientam                        | 1  | 2  | 8                    | _____     |
| 8. Speciālists nekritizēja, nenievāja vai nenosodīja klienta viedokli                                                                                     | 1  | 2  | 8                    | _____     |
| 9. Speciālists nepieprasīja un nesniedza sensitīvu informāciju par klientu/-iem, tika ievērotas datu aizsardzības prasības                                | 1  | 2  | 8                    | _____     |
| 10. Speciālists bija kompetents, pārzināja VDEĀVK funkcijas, pakalpojumus un normatīvo regulējumu, nepieciešamības gadījumā varēja to izskaidrot klientam | 1  | 2  | 8                    | _____     |
| 11. Speciālists informēja klientu, ja konsultācijas laikā bija jāietur pauze (informācijas meklēšana/ precizēšana/ salīdzināšana)                         | 1  | 2  | 8                    | _____     |
| 12. Speciālists informāciju klientam sniedza viegli uztveramā veidā. Ja lietoja dažādus terminus, tie tika vienkārši un skaidri izskaidrota to nozīme     | 1  | 2  | 8                    | _____     |

|                                                                                                                                                                            |   |   |   |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|--|
| 13. Konsultācijas laikā nenotika ar klientu apkalpošanu nesaistītas sarunas                                                                                                | 1 | 2 | 8 |  |
| 14. Sarunas laikā speciālists nelietoja žargonvārdus un neskaidrus saīsinājumus, kā arī neizmanto vārdus pazemināmās formās (piem., iesniegumiņš, lēmumiņš, datumiņš u.c.) | 1 | 2 | 8 |  |
| 15. Speciālists prata izbeigt sarunu ar klientu, ja saruna bija kļuvusi neproduktīva vai klients kļuvis agresīvs, nelaipns                                                 | 1 | 2 | 8 |  |
| 16. Sarunas laikā ar klientu speciālists bija laipns, atsaucīgs, pieklājīgs, taktisks                                                                                      | 1 | 2 | 8 |  |
| 17. Sarunas beigās speciālists noskaidroja, vai klients ir ieguvis visu sev nepieciešamo informāciju (ja attiecināms)                                                      | 1 | 2 | 8 |  |
| 18. Sarunas beigās speciālists noskaidroja, vai klientam ir skaidra tālākā rīcība (ja attiecināms)                                                                         | 1 | 2 | 8 |  |
| 19. Sarunas noslēgumā speciālists laipni atvadījās                                                                                                                         | 1 | 2 | 8 |  |

|                                                                                           |                                                                                                                                                |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Q2. Zvana mērķis, attiecīgie VDEĀVK pakalpojumi<br><br>ATZĪMĒT VISAS ATBILSTOŠĀS ATBILDES | Invaliditātes ekspertīze (taisīju grupu, beidzās nauda, pabalsts, braukšanas biļete).....                                                      | 1  |
|                                                                                           | Atzinuma par darbnespējas lapas pagarināšanai ilgāk par 26 nedēļām saņemšanai (slimības lapa pus gadu).....                                    | 2  |
|                                                                                           | Atzinums īpašas kopšanas nepieciešamībai (aprūpētāja pabalsts, kopšanas nauda, 231 eiro nauda, samaksa kopējam, bērnam priekš asistenta) ..... | 3  |
|                                                                                           | Atzinums transporta pabalstam (stāvvietas karte, transporta nauda, ceļa izdevumu kompensācija, OCTA atlaide, kārtoju asistentu).....           | 4  |
|                                                                                           | Atzinums pavadona pakalpojuma nepieciešamībai (bērniem) (vajadzīgs pavadonis).....                                                             | 5  |
|                                                                                           | Atkārtotas invaliditātes apliecības izsniegšana (braukšanas karte, E-talons, karte ar ko samaksāt par slimnīcu).....                           | 6  |
|                                                                                           | Invaliditātes lēmuma apstrīdēšana .....                                                                                                        | 7  |
|                                                                                           | Atzinums atvieglojumu naturalizācijas procedūras uzsākšanai (pierādīt, ka nerunāju latviski, dokuments priekš PMLP).....                       | 8  |
|                                                                                           | Jautājumi par iesnieguma izskatīšanas gaitu .....                                                                                              | 9  |
|                                                                                           | E-pakalpojumi (iesniegums, apstrīdēšana, apliecību maiņa) .....                                                                                | 10 |
|                                                                                           | Cits PIERAKSTĪT.....                                                                                                                           | 11 |

Komentāri par konsultāciju. Piezīmes par konsultējamā klienta portretu

---



---



---



---

Q3. Sarunas ilgums: PIERAKSTĪT \_\_\_\_\_ min

**3. pielikums - Veselības un darbspēju ekspertīzes ārstu valsts komisijas (turpmāk – VDEĀVK) elektroniskajā sarakstē sniegto konsultāciju analīzes anketa ESF+ projekta Nr.4.3.6.2/1/23/I/ "Veselības un darbspēju ekspertīzes ārstu valsts komisijas darbības efektivitātes un kvalitātes uzlabošana" ietvaros**

Q1. Elektronisko konsultāciju novērtējums:

| Vērtēšanas kritērijs                                                                                                                                                                                                                | Jā | Nē | Nav attiecināms | Komentāri |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----|-----------------|-----------|
| 1. Atbilde uz klienta e-pastu sniegta ne vēlāk kā 10 darbdienu laikā                                                                                                                                                                | 1  | 2  | 8               | _____     |
| 2. Klients informēts, ka atbildes sagatavošanai ir nepieciešams papildu laiks (ja attiecināms)                                                                                                                                      | 1  | 2  | 8               | _____     |
| 3. Atbilde sniegta strukturētā veidā. Atbildes e-pasta struktūra: Sasveicināšanās frāze → Atsauce uz klienta jautājumu/sūtījumu/pieprasījumu → Sniegtā atbilde → Kontaktinformācija un paraksta rekvizīti                           | 1  | 2  | 8               | _____     |
| 4. Atbilde sniegta viegli saprotamā valodā, izvairoties no gariem, paplašinātiem teikumiem, sarežģītas valodas                                                                                                                      | 1  | 2  | 8               | _____     |
| 5. Atbilde sniegta uz visiem uzdotajiem jautājumiem pēc būtības (atbilde nav virspusēja)                                                                                                                                            | 1  | 2  | 8               | _____     |
| 6. Nepieciešamības gadījumā norādītas atsauces uz normatīvo regulējumu saites formā                                                                                                                                                 | 1  | 2  | 8               | _____     |
| 7. Atbildē nav sniegta sensitīva informācija par klientu/-iem, tika ievērotas datu aizsardzības prasības                                                                                                                            | 1  | 2  | 8               | _____     |
| 8. Atbildē nav lietotas emocijzīmes, saīsinājumi bez atšifrējuma, žargonvārdi, svešvārdi, specifiski, klientam nesaprotami termini, kā arī netiek izmantoti vārdi pazemināmās formās (piem., iesniegumiņš, lēmumiņš, datumiņš u.c.) | 1  | 2  | 8               | _____     |



|                                                                                                                             |                                                                                                                                                |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| <b>Q2. Elektronisko konsultāciju mērķis, attiecīgie VDEĀVK pakalpojumi</b><br><br><b>ATZĪMĒT VISAS ATBILSTOŠĀS ATBILDES</b> | Invaliditātes ekspertīze (taisīju grupu, beidzās nauda, pabalsts, braukšanas biļete).....                                                      | 1  |
|                                                                                                                             | Atzinuma par darbnespējas lapas pagarināšanai ilgāk par 26 nedēļām saņemšanai (slimības lapa pus gadu).....                                    | 2  |
|                                                                                                                             | Atzinums īpašas kopšanas nepieciešamībai (aprūpētāja pabalsts, kopšanas nauda, 231 eiro nauda, samaksa kopējam, bērnam priekš asistenta) ..... | 3  |
|                                                                                                                             | Atzinums transporta pabalstam (stāvvietas karte, transporta nauda, ceļa izdevumu kompensācija, OCTA atlaide, kārtoju asistentu).....           | 4  |
|                                                                                                                             | Atzinums pavadonā pakalpojuma nepieciešamībai (bērniem) (vajadzīgs pavadonis).....                                                             | 5  |
|                                                                                                                             | Atkārtotas invaliditātes apliecības izsniegšana (braukšanas karte, E-talons, karte ar ko samaksāt par slimnīcu).....                           | 6  |
|                                                                                                                             | Invaliditātes lēmuma apstrīdēšana .....                                                                                                        | 7  |
|                                                                                                                             | Atzinums atvieglojumu naturalizācijas procedūras uzsākšanai (pierādīt, ka nerunāju latviski, dokuments priekš PMLP) .....                      | 8  |
|                                                                                                                             | Jautājumi par iesnieguma izskatīšanas gaitu .....                                                                                              | 9  |
|                                                                                                                             | E-pakalpojumi (iesniegums, apstrīdēšana, apliecību maiņa) .....                                                                                | 10 |
|                                                                                                                             | Cits PIERAKSTĪT _____ .....                                                                                                                    | 11 |

Komentāri par konsultāciju.

---



---



---



---

Q3. Cik darbdienu laikā tika sniegta elektroniska atbilde? IERAKSTĪT \_\_\_\_\_ dienas