

NACIONĀLAIS  
ATTĪSTĪBAS  
PLĀNS 2020



EIROPAS SAVIENĪBA  
Eiropas Reģionālās  
attīstības fonds

I E G U L D Ī J U M S T A V Ā N Ā K O T N Ē

**KANTAR**  
TNS.7

 jaunrades  
laboratorija

# Integrēts Publisko pakalpojumu sniegšanas un gala lietotāju vajadzību monitorings

Latvijas iedzīvotāju reprezentatīvās aptaujas nodevums

Rezultātu atskaite

Iepirkuma identifikācijas numurs VARAM 2017/4

2019. gads

**Dokumenta identifikators:**

VARAM\_iedzivotaju\_aptauja\_nodevums\_2019.docx

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

© VARAM, 2019. Visas tiesības aizsargātas.

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

## Satura rādītājs

1. Ievads .....	5
1.1. Dokumenta mērķis .....	5
1.2. Saīsinājumi, termini un definīcijas .....	5
2. Tehniskā informācija .....	7
3. Metodoloģijas apraksts .....	8
4. Respondentu sociāldemogrāfiskais raksturojums .....	9
5. Pētījuma rezultāti .....	11
5.1. Informētība par pakalpojumiem un to saņemšanu .....	11
5.2. Pakalpojuma pieteikšana .....	17
5.3. Pakalpojuma pieteikšanas kanāla novērtējums .....	21
5.4. Apmierinātība ar saņemtajiem pakalpojumiem .....	24
5.5. Interneta, internetbankas, eID kartes un e-adreSES lietošana .....	26
6. Secinājumi un rekomendācijas .....	30
6.1. Secinājumi .....	30
6.2. Rekomendācijas .....	30
7. Pielikums - Aptaujas anketa .....	32

## Tabulu rādītājs

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

## Attēlu rādītājs

1. attēls. Respondentu sociāldemogrāfiskais raksturojums .....	9
2. attēls. Respondentu māsaimniecību raksturojums .....	10
3. attēls. Respondentu informētība par pakalpojumiem .....	12
4. attēls. Respondentu norādītie informācijas kanāli .....	13
5. attēls. Vēlamie no valsts iestādēm saņemamās informācijas veidi .....	14
6. attēls. Respondentu informētība par pakalpojumu elektronisko pieteikšanu .....	15
7. attēls. Iedzīvotāju informētība par pakalpojumu iespēju saņemt valsts pārvaldes pakalpojumus .....	15
8. attēls. Latvijas iedzīvotāju norādītais periods, kurā vēlētos saņemt konsultācijas pa tālruni .....	16
9. attēls. Pēdējo 3 gadu laikā respondentu pieteiktie pakalpojumi .....	18
10. attēls. Veids, kādā respondenti ir pieteikuši pakalpojumus .....	19
11. attēls. Pakalpojumu pieteikšana neklātienē elektroniski īpatsvars .....	20
12. attēls. Respondentu vēlamais pakalpojumu pieteikšanas veids .....	20

13. attēls. Pakalpojumu pieteikumu īpatsvars, kurus respondenti ir pieteikuši un vēlētos pieteikt elektroniski .....	21
14. attēls. Respondentu apmierinātība ar pakalpojumu pieteikšanu elektroniski .....	22
15. attēls. Respondentu motivācija pakalpojumu pieteikt elektroniski .....	23
16. attēls. Respondentu iemesli nepieteikt pakalpojumus elektroniski .....	24
17. attēls. Respondentu vērtējums par pakalpojumiem .....	25
18. attēls. Respondentu novērtējums par pakalpojumiem, atkarībā no iestādes, kur tie saņemti .....	26
19. attēls. Respondentu interneta un internetbankas lietošanas paradumi .....	27
20. attēls. Respondenti, kuriem ir eID karte .....	27
21. attēls. Respondenti, kuri ir dzirdējuši par un kuri būtu gatavi izmantot e-adresi .....	28
22. attēls. Vecuma grupu un reģionālās atšķirības e-adrešu informētībā un lietošanas gatavībā.....	29

# 1. IEVADS

## 1.1. Dokumenta mērķis

Latvijas iedzīvotāju reprezentatīva aptaujas rezultātu nodevums ir izstrādāts saskaņā ar Līgumu. Šis dokuments izstrādāts, lai iesniegtu Pasūtītājam pētījuma rezultātus apkopojuma veidā, sniedzot detalizētu pētījuma rezultātu analīzi un secinājumus un rekomendācijas komunikācijai ar Latvijas iedzīvotājiem. Nodevums izstrādāts, balstoties uz Līguma 1. pielikumu "Pasūtītāja pieprasījums, prasības un tehniskā specifikācija", 2017. gada 28. septembrī ar Pasūtītāju saskaņoto izlases metodi un anketu.

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

## 1.2. Saīsinājumi, termini un definīcijas

1. tabula. Dokumentā izmantotie saīsinājumi un definīcijas

Saīsinājums	Skaidrojums
CATI	Datorizētas telefonintervijas jeb Computer Assisted Telephone Interviews
eID	Elektroniskā identifikācijas karte, personu apliecinošs dokuments, ar kuru var apliecināt savu identitāti un tiesisko statusu gan klātienē, gan attālināti – interneta vidē
EDS	Elektroniskās deklarēšanas sistēma
E-adrese	Oficiālā elektroniskā adrese
Izpildītājs	SIA "Jaunrades laboratorija"
KAC	Klientu apkalpošanas centrs
Līgums	2017. gada 13. jūlijā noslēgtais līgums Nr. IL/49/2017 starp VARAM, SIA "Jaunrades laboratorija" un SIA "TNS Latvia"
Pasūtītājs	Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija
NVD	Nacionālais veselības dienests

Saīsinājums	Skaidrojums
PMLP	Pilsonības un migrācijas lietu pārvaldē
pp	Procentpunkti
VARAM	Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija
VID	Valsts ieņēmumu dienests
VPVKAC	Valsts un pašvaldību vienotais klientu apkalpošanas centrs
VSAA	Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra

## 2. TEHNISKĀ INFORMĀCIJA

2. tabula. Pētījuma tehniskā informācija

Pētījuma veicējs	Kantar TNS – metodoloģijas izstrāde un lauka darba īstenošana; Jaunrades laboratorija – metodoloģijas izstrāde, datu apstrāde un analīze.
Mērķa grupa	Latvijas Republikas iedzīvotāji vecumā no 18 līdz 74 gadiem
Pētījuma metode	Telefonintervija (Computer-assisted telephone interviewing, CATI)
Izlase	Plānotā: n=1000 Sasniegtā: n=1005
Stratifikācijas pazīmes	Lai nodrošinātu Latvijas iedzīvotāju vecumā no 18 līdz 74 gadiem ģenerālajam kopumam reprezentatīvu izlasi, izlase tika veidota, izmantojot vairākpakāpju stratificētas nejaušas izlases metodi.  Izlases veidošanā tiks izmantoti pieci sociāli demogrāfiskie parametri: dzimums, vecums, tautība, apdzīvotās vietas tips un reģions. Rezultāti pirms apstrādes tiks svērti pēc pieciem parametriem – dzimuma, vecuma, apdzīvotās vietas tipa, reģiona un tautības atbilstoši oficiāli pieejamiem jaunākajiem Centrālās statistikas pārvaldes datiem.
Vidējais interviju garums	20,17 minūtes
Interviju veikšanas laiks	2019. gada 20. februāris – 8. marts

### 3. METODOLOĢIJAS APRAKSTS

Lai aptaujātu Latvijas iedzīvotājus, tika nolemts veikt strukturētās kvantitatīvās intervijas, izmantojot datorizētas telefonintervijas (CATI - *Computer Assisted Telephone Interviews*), jo CATI metode:

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

Latvijas iedzīvotāju aptaujas anketa pievienota šī dokumenta pielikumā.



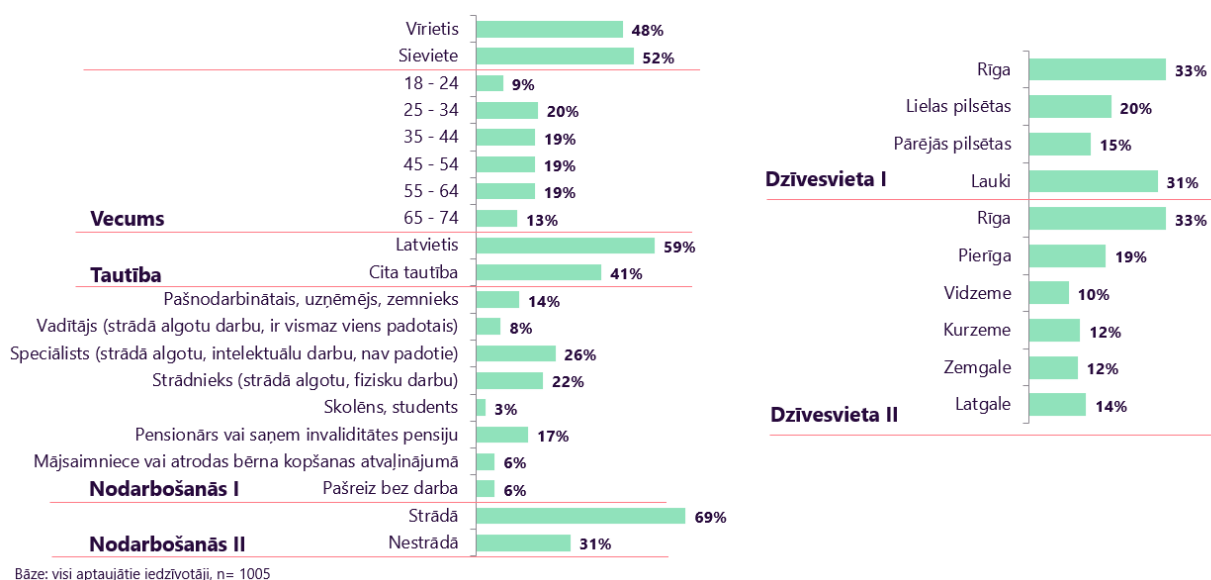
## 4. RESPONDENTU SOCIĀLDEMOGRĀFISKAIS RAKSTUROJUMS

2019. gada pētījuma posmā izlase bija 1005 respondentu, kuru dalījums ir reprezentatīvs nacionālajam iedzīvotāju iedalījumam pēc šādiem rādītājiem: respondenta vecums, dzimums, dzīvesvietas reģions, apdzīvotas vietas tips un tautība.

Trešdaļa pētījumā iesaistīto iedzīvotāju (33%) dzīvo Rīgā, 19% Pierīgā. Pilsētās kopumā dzīvo vairāk nekā puse jeb 69% izlases respondentu, bet atlikušie 31% dzīvo ciematos vai lauku teritorijās, un respondentu īpatsvars no pilsētām ir audzis gada laikā par 1%.

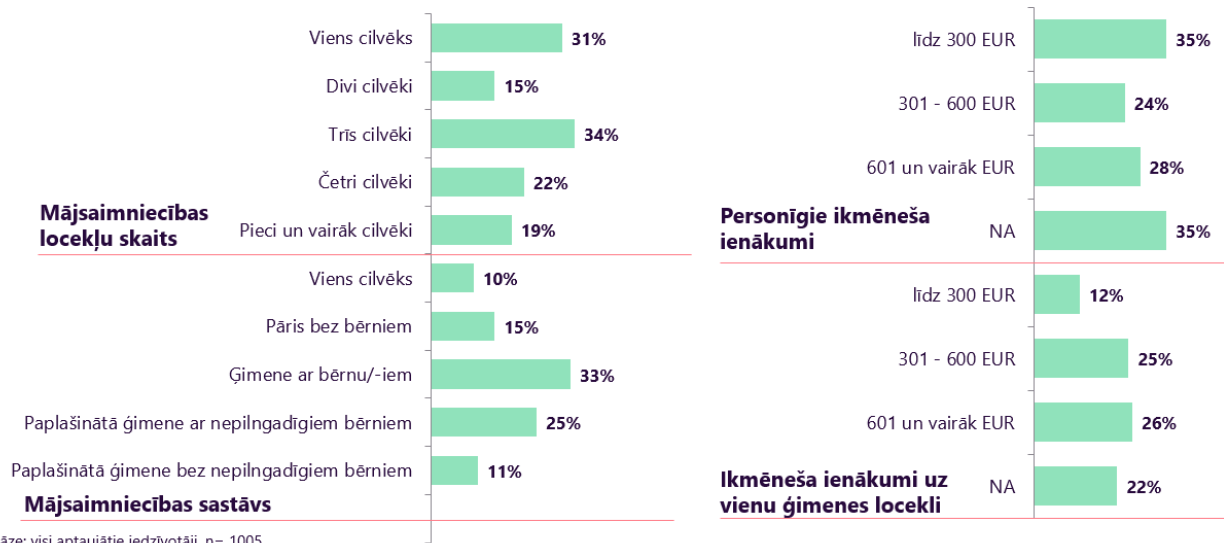
69% izlases respondentu ir nodarbināti, visvairāk (26%) izlasē ir speciālisti (strādā algotu, intelektuālu darbu, nav padotie). Šobrīd algotu darbu nestrādā 31% izlases respondentu. Vairums nestrādājošo izlases respondentu ir pensionāri vai tie, kas saņem invaliditātes pensiju (17%) (skat 1. attēlu).

### 1. attēls. Respondentu sociāldemogrāfiskais raksturojums



30% izlases respondentu dzīvo divu personu mājsaimniecībās. Visvairāk – 29% izlasē ir pāru bez bērniem, līdzīgs skaits (26%) ir ģimenes ar bērnu vai bērniem (šajā grupā ietilpst arī nepilnās ģimenes ar bērniem). Paplašinātā ģimenēs, kurā dzīvo vairāki pieaugušie dzīvo 18% izlases respondentu (paplašinātajā ģimenē ietilps arī tās ģimenes, kurās kopā ar vecākiem dzīvo pieaugušie bērni). Trešdaļa jeb 35% izlases respondentu personīgie ikmēneša ienākumi ir virs 600 EUR, turpretī ienākumi uz vienu mājsaimniecības locekli izlases respondentu vidū visbiežāk nepārsniedz 300 EUR (skat. 2. attēlu).

## 2. attēls. Respondentu mājsaimniecību raksturojums



## 5. PĒTĪJUMA REZULTĀTI

### 5.1. Informētība par pakalpojumiem un to saņemšanu

---

*Kopumā Latvijas iedzīvotāju informētība par valsts un pašvaldību iestādēs pieejamajiem pakalpojumiem turpina augt, taču pētījuma rezultāti par informācijas kanāliem, kā arī par informētību par pakalpojumu elektronisku pieteikšanu, norāda uz potenciālu iedzīvotāju informācijas iegūšanas paradumu sezonālītāti. Turpina pieaugt iedzīvotāju informētība par pakalpojumu elektronisko pieteikšanos, un 2019. gadā lielāks pieaugums informētībā ir par tiem pakalpojumiem, kuri saistīti ar pieteikšanos bērnu kopšanas, ģimenes valsts pabalstam un bērnu piedzimšanas pabalstam. Joprojām aktuālākā informācija, kuru iedzīvotāji vēlētos saņemt no valsts un pašvaldību iestādēm, ir dažāda veida atgādinājumi, un iedzīvotāju atvērtība proaktīvai iestāžu komunikācijai par valsts un pašvaldību pakalpojumiem ir pieaugusi.*

---

Līdzīgi kā iepriekšējos gados augstākā informētība iedzīvotāju vidū ir par valsts un pašvaldību pakalpojumiem - gada ienākumu deklarācijas iesniegšana un pārmaksāto nodokļu atmaksa. Par šiem pakalpojumiem 2019. gadā ir informēti 95% iedzīvotāju (skat. 3. attēlu). Salīdzinot ar iepriekšējo pētījuma periodu, 2019. gadā vairāk iedzīvotāju zina vai ir dzirdējuši par tādiem pakalpojumiem kā algas nodokļa grāmatiņas iesniegšana (+3pp (procentpunkti) salīdzinot ar 2018. gada pētījuma rezultātiem), pieteikums bērna kopšanas pabalstam, vienas dienas atļaujas saņemšana piedalīties ceļu satiksmē, Pieteikums Eiropas veselības apdrošināšanas kartei (EVAK) (+2pp). Gada laikā nozīmīgi ir samazinājies iedzīvotāju īpatsvars, kuri ir informēti par pieteikumu vecāku pabalstam (-4pp salīdzinot ar 2018. gada pētījuma rezultātiem).

Iedzīvotāju informētību bieži nosaka respondenta šī brīža aktualitātes saistībā ar nodarbinātību, dzīves situāciju kā arī par respondenta vecumu, piemēram, strādājošie respondenti vairāk ir informēti par pakalpojumiem, kas saistīti ar ienākumiem un nodokļu administrēšanu, turpretī seniori – vairāk zina par pieteikumu vecuma pensijai piemēram, par pieteikumu vecuma pensijai vairāk informēti ir vecāki respondenti (92% no iedzīvotājiem vecumā no 65 līdz 74 gadiem, salīdzinot ar 64% iedzīvotāju vecumā no 25 līdz 34 gadiem).

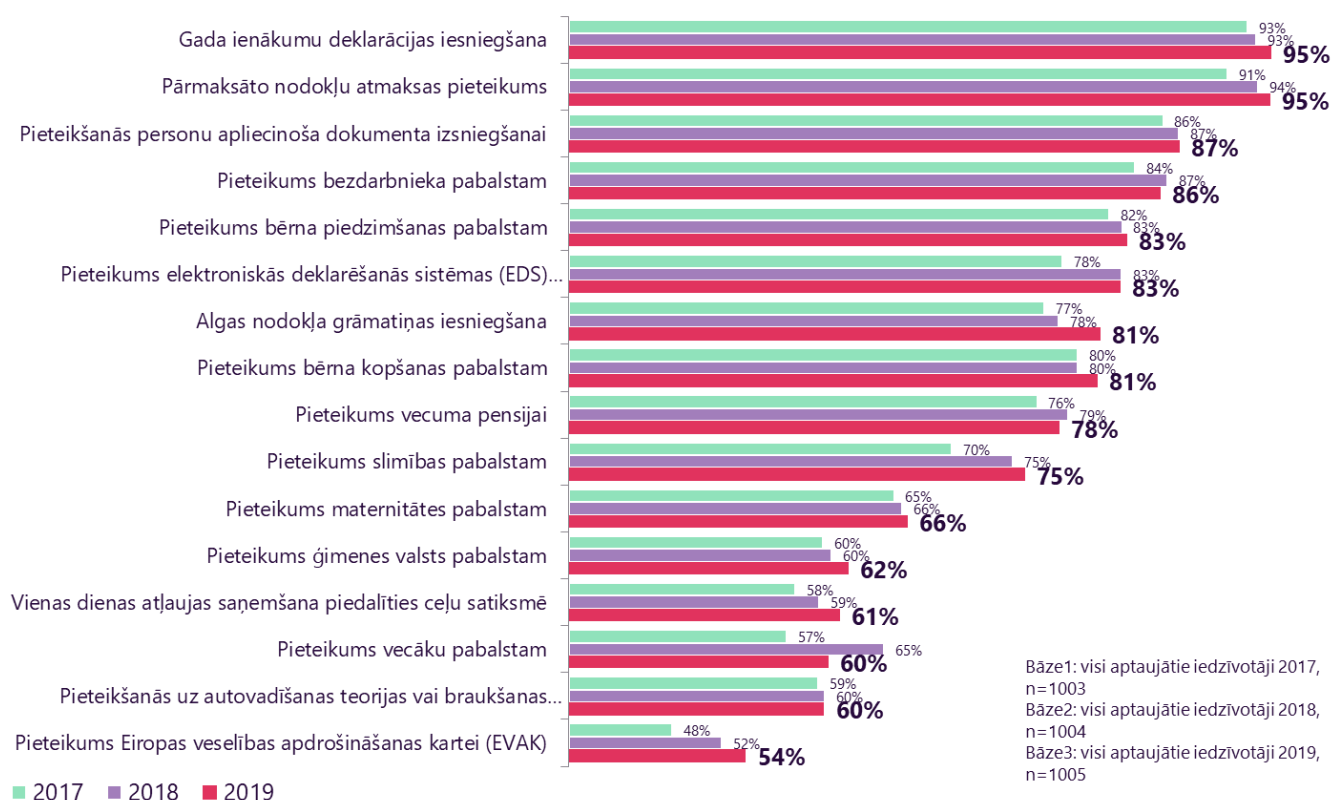
Zema informētība par pakalpojumiem saistībā ar bērna kopšanas, maternitātes un citiem pabalstiem ir iedzīvotājiem vecuma grupā no 18 līdz 24 gadiem, piemēram, 48% ir informēti par pieteikumu maternitātes pabalstam un 74% informēti par pieteikumu bērna piedzimšanas pabalstam, kas ir izteikti zemāk par citām vecuma grupām.

Kopumā par valsts un pašvaldību pakalpojumiem vairāk informētas ir sievietes (izņēmums ir vienas dienas atļaujas saņemšana piedalīties ceļu satiksmē, par kuru vairāk ir dzirdējuši vīrieši) un

latviešu tautības, kā arī ģimenēs kopā ar bērnu-/iem dzīvojošajiem iedzīvotājiem. Būtiska loma iedzīvotāju informētībā par valsts vai pašvaldību pakalpojumiem ir interneta lietošanas regularitātei – vairāk par pakalpojumiem zina tie, kas regulāri lieto internetu (izņēmums ir pieteikums vecuma pensijai, par kuru augstāka informētība ir interneta nelietotāju vidū).

Divu gadu laikā (kopš 2017. gada pētījuma) vislielākais atpazīstamības pieaugums novērojams pieteikumam Eiropas veselības apdrošināšanas kartei (EVAK) un pieteikumam slimības atbalstam (6pp salīdzinot ar 2017. gada pētījumu), kā arī pieteikumam elektroniskās deklarēšanās sistēmas lietošanai (5pp).

### 3. attēls. Respondentu informētība par pakalpojumiem



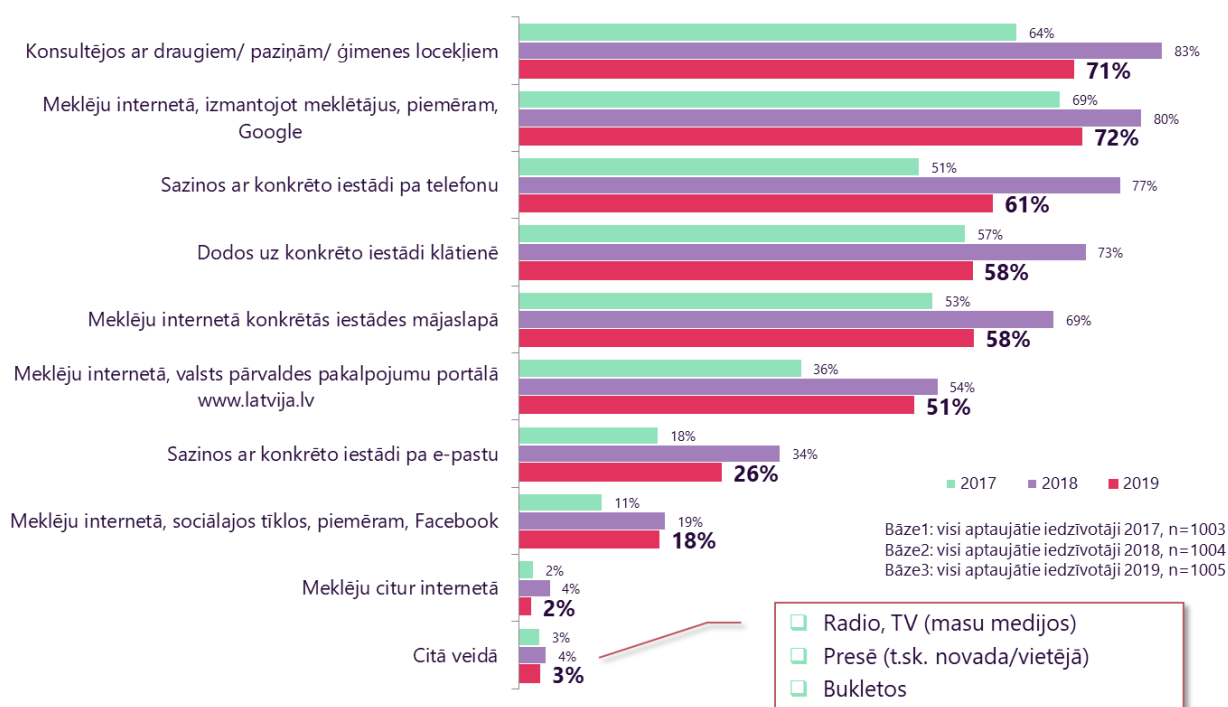
2019. gada pētījumā iedzīvotāji informācijas par valsts vai pašvaldību iestādē pieejamajiem pakalpojumiem ieguvei izmanto vairākus dažādu veidu informācijas avotus. Tāpat kā iepriekšējos gados iedzīvotāji visbiežāk paši meklē pieejamo informāciju – internetā vai pie draugiem/radiem, paziņām. Salīdzinot ar 2018. gada pētījuma rezultātiem, dažus kanālus respondenti ir norādījuši ievērojami retāk, taču neviens kanāls nav norādīts retāk kā 2017. gadā, norādot uz to, ka 2 gadu laikā kopumā ir pieaugusi iedzīvotāju informētība par valsts un pašvaldību pakalpojumiem (skat. 4. attēlu).

Neskatoties uz norādīto kanālu biežuma variācijām, sociāli demogrāfisko grupu paradumi ir līdzīgi 2018. gada pētījuma rezultātos novērotajiem - informāciju internetā, izmantojot meklētājus, vairāk meklē iedzīvotāji līdz 44 gadu vecumam, Rīgā dzīvojošie, studenti, vadītāji un speciālisti, ar personīgajiem ienākumiem virs 600 EUR mēnesī, kā arī regulārie interneta lietotāji (lieto internetu

katru vai gandrīz katru dienu). Informāciju portālā Latvija.lv vairāk meklē 18 līdz 54 gadus vecie Rīgas iedzīvotāji, speciālisti, ģimenēs ar bērnu/-iem dzīvojošie, kā arī respondenti, kuru personīgie ienākumi un ienākumi uz vienu ģimenes locekli pārsniedz 600 EUR mēnesī.

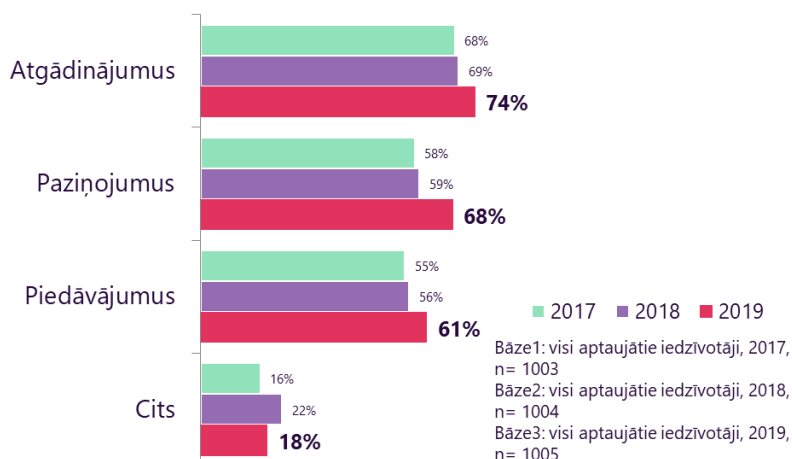
Uz iestādi klātienē biežāk dodas iedzīvotāji, kuri internetu ikdienā lieto reti, ir vecumā no 55 līdz 74 gadiem un Vidzemē dzīvojošie. Telefoniski ar valsts vai pašvaldības iestādēm biežāk sazinās respondenti ar bērniem. Ar draugiem, paziņām un ģimenes locekļiem konsultējas lielākā daļa respondentu (71%), jo sevišķi vecumā no 18 līdz 24 gadiem (90% respondentu šajā vecuma grupā).

#### 4. attēls. Respondentu norādītie informācijas kanāli



Jau trīs ceturtdaļas (74%) iedzīvotāju no valsts vai pašvaldības iestādēm vēlas saņemt dažādus atgādinājumus, kas ir 5 pp pieaugums, salīdzinot ar 2018. gada pētījuma rezultātiem. Pieaugusi arī interese par paziņojumiem un piedāvājumiem - aptuveni divas trešdaļas aptaujāto iedzīvotāju (68%) no valsts vai pašvaldību iestādēm vēlētos saņemt arī paziņojumus (+9pp) un piedāvājumus (+5pp) (skat 5. attēlu). Vēlmi saņemt visa veida informāciju no valsts vai pašvaldību iestādēm biežāk izteikuši respondenti no Rīgas un Pierīgas, ģimenēs ar bērniem dzīvojošie un strādājošie iedzīvotāji. Atgādinājumus vairāk vēlētos saņemt jaunāko grupu iedzīvotāji vecumā līdz 44 gadiem, speciālisti un ģimenes ar bērniem. Paziņojumus un piedāvājumus vairāk vēlētos saņemt 25 līdz 44 gadus vecie iedzīvotāji.

## 5. attēls. Vēlami no valsts iestādēm saņemamās informācijas veidi

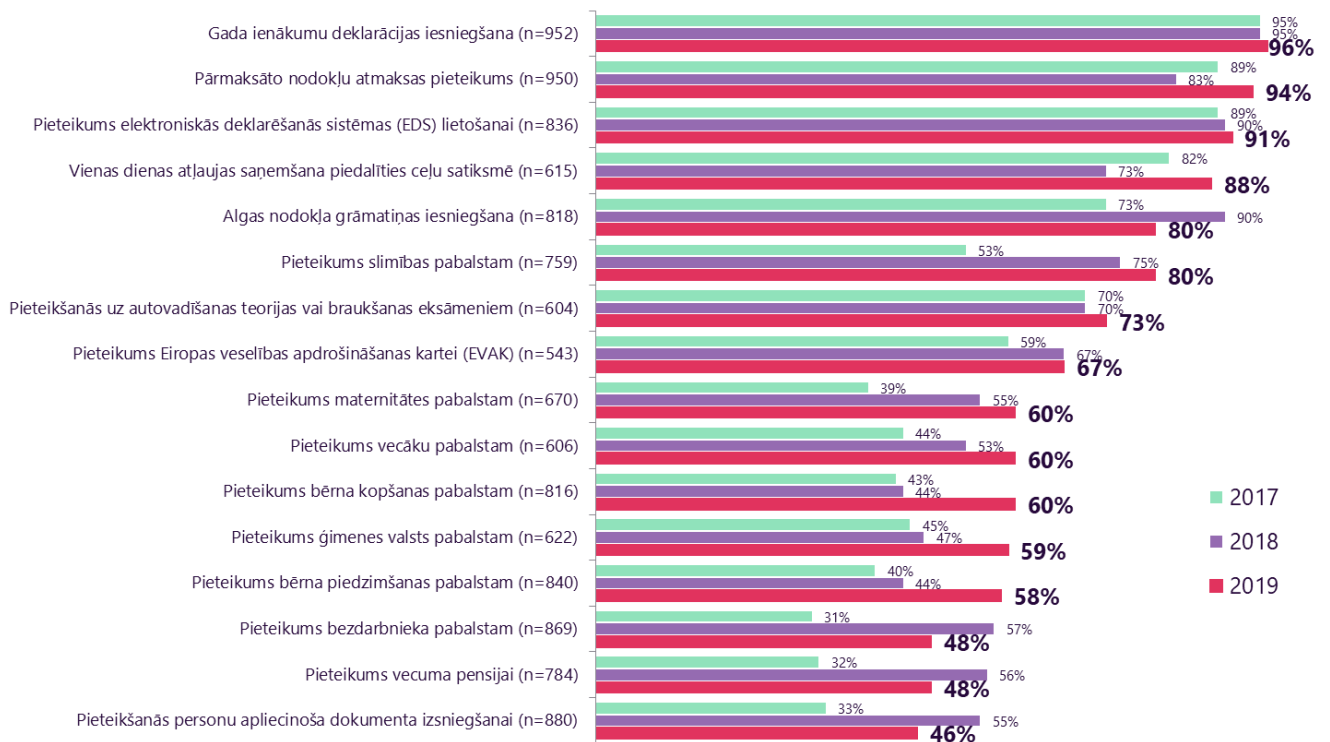


Līdzīgi kā gadu iepriekš, visaugstākā informētība par iespēju pieteikt elektroniski ir tādiem pakalpojumiem kā gada ienākumu deklarācijas iesniegšana, pieteikums elektroniskās deklarēšanās sistēmas (EDS) lietošanai, pārmaksāto nodokļu atmaksas pieteikums, vienas dienas atļaujas saņemšanai piedalīties ceļu satiksmē saņemšanai.

2019. gada pētījumā ir pakalpojumi, par kuru elektronisko pieteikšanu iedzīvotāji bija retāk informēti nekā 2018. gadā, taču novērojams pieaugums kopš 2017. gada, piemēram: pārmaksāto nodokļu atmaksas pieteikums (+5pp salīdzinot ar 2017. gada pētījumu, bet +11pp salīdzinot ar 2018. gada pētījumu), vienas dienas atļaujas saņemšana piedalīties ceļu satiksmē (+6pp salīdzinot ar 2017. gada pētījumu, +15pp salīdzinot ar 2018. gada pētījumu), algas nodokļa grāmatiņas iesniegšana (+7pp salīdzinot ar 2017. gada pētījumu, -10pp salīdzinot ar 2018. gada pētījumu) (skat. 6. attēlu).

Par gada ienākumu deklarācijas iesniegšanu elektroniskā formātā vairāk informēti ir iedzīvotāji vecumā no 25 līdz 44 gadiem, pašnodarbinātie, vadītāji, speciālisti un iedzīvotāji ar augstākiem ienākumiem (601 un vairāk EUR). Līdzīgi arī par citiem pakalpojumiem - par iespēju elektroniski pieteikties pakalpojumiem biežāk ir informēti iedzīvotāji ar augstākiem ienākumiem (601 un vairāk EUR), tie, kuriem ērtāk ar valsts un pašvaldību iestādēm sazināties latviski, vadītāji un speciālisti.

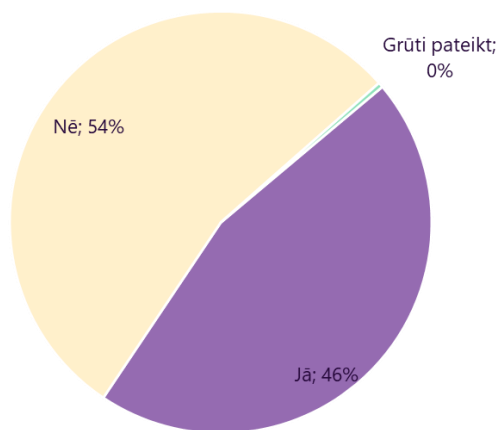
## 6. attēls. Respondentu informētība par pakalpojumu elektronisko pieteikšanu



Bāze: visi aptaujātie iedzīvotāji, kuri zina/ ir informēti par pakalpojumiem 2019, n= skat. grafikā

Par iespēju 79 pašvaldībās saņemt valsts pārvaldes pakalpojumus ir informēta mazāk nekā puse iedzīvotāju (46%), un biežāk informēti ir sievietes (52%), iedzīvotāji, kuri dzīvo ārpus Rīgas, jo sevišķi pārejās pilsētās (52%) un laukos (53%), kā arī iedzīvotāji, kuri ir dzirdējuši par e-adresi (56%). Vairāk nekā puse iedzīvotāju nav informēti (54%) - par šādu iespēju biežāk nezina vīrieši (61%), iedzīvotāji vecuma grupā no 25 līdz 34 gadiem, cittautieši (60%), Rīgā dzīvojošie (60%) un iedzīvotāji, kuri vēlētos ar valsts un pašvaldību iestādēm krievu valodā (63%) (skat. 7. attēlu).

## 7. attēls. Iedzīvotāju informētība par pakalpojumu iespēju saņemt valsts pārvaldes pakalpojumus



Bāze: visi aptaujātie iedzīvotāji, 2019, n=1005

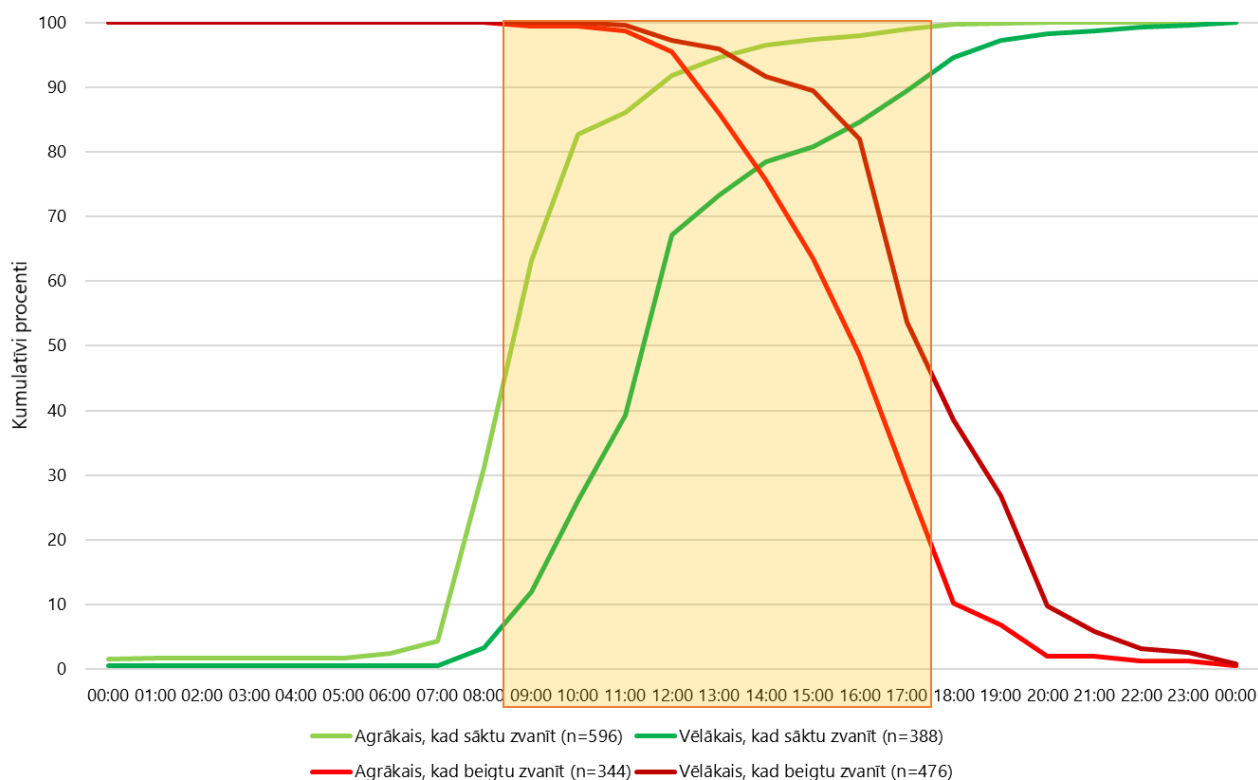
Pētījuma ietvaros tika veikta respondentu anketēšana par to, vai tiem ir nepieciešami specifiski darba laiki klientu apkalpošanai telefoniski. Jautājumā (skat. pielikumā jautājumu Q25) respondentiem tika lūgts norādīt laika intervālu, kurā iedzīvotāji būtu gatavi telefoniski saņemt konsultācijas (“vēlākais” interpretēts kā pēdējais laiks, kad iedzīvotājs būtu gatavs veikt zvanu).

Kopumā lielākā daļa respondentu norāda, ka vēlētos **sākt** telefoniski sazināties ar iestādēm laika periodā no 9:00 (63%) līdz 12:00 (67%), taču aptuveni trešdaļa iedzīvotāju konsultācijas jau vēlētos saņemt sākot laika periodā no 8:00 (31%). Vēlākais, kad iedzīvotāji būtu gatavi **sākt** saņemt konsultācijas, ir 12:00 (67%).

Lielākā daļa respondentu vēlētos sazināties ar iestādēm vai pašvaldībām **līdz** plkst. 15:00 (63%) vai vēlākais – **līdz** plkst. 16:00 (82%), 17:00 (54%) vai 18:00 (39%).

Šie rādītāji nozīmē, ka vispopulārākais<sup>1</sup> laiks, kurā iedzīvotāji vēlētos zvanīt, būtu periodā no 9:00 līdz 17:00 (skat. 8. attēlu).

### 8. attēls. Latvijas iedzīvotāju norādītais periods, kurā vēlētos saņemt konsultācijas pa tālruni



Būtiski, ka dažām respondentu grupām šis vēlamais laika intervāls ir atšķirīgs no vidējā vērtējuma, piemēram:

<sup>1</sup> Ar šo ir domāts intervāls starp pirmo “agrākais, kad vēlētos sākt zvanīt” vērtību, kurā iedzīvotāju kumulatīvais īpatsvars pārsniedz 50% (9:00) un pēdējo “vēlākais, kad vēlētos zvanīt” vērtību, kurā iedzīvotāju kumulatīvais īpatsvars pārsniedz 50% (17:00)



- vadītāji (41%) un iedzīvotāji vecumā no 25 līdz 34 gadiem (40%) biežāk vēlētos konsultācijas saņemt sākot no 8:00,
- iedzīvotāju vecumā no 18 līdz 24 gadiem vēlētos iespēju konsultācijas saņemt periodā no 12:00 (82%) līdz 18:00 (55%),
- iedzīvotāji Latgalē (48%), Rīgas pilsētā (41%) un laukos (45%) biežāk vēlētos konsultācijas saņemt līdz, vēlākais, 18:00,
- visi strādājošie (algots, fizisks darbs) konsultācijas vēlētos saņemt līdz 17:00, un divas trešdaļas no tiem vēlētos saņemt vēlākais līdz 19:00 (70%).

## 5.2. Pakalpojuma pieteikšana

---

*Valsts un pašvaldību iestāžu pakalpojumus iepriekšējo trīs gadu periodā pieteikušo iedzīvotāju skaits būtiski nav mainījies, salīdzinot ar 2017. un 2018. gada pētījuma rezultātiem (84%), pieaugot 18 līdz 44 gadus veco respondentu īpatsvaram, kuri nav pieteikuši pakalpojumus. Tāpat kā iepriekšējos gados, populārākie pakalpojumi iedzīvotāju vidū ir gada ienākumu deklarācijas iesniegšana un pieteikums pārmaksāto nodokļu apmaksai. Atsevišķiem pakalpojumiem ir ievērojams potenciāls elektroniskai pieteikšanai nākotnē, jo vairums no tiem iedzīvotājiem, kuri pakalpojumu ir izmantojuši līdz šim, nākotnē to vēlētos pieteikt tieši elektroniskā veidā, jo sevišķi pakalpojumiem, kuri ir saistīti ar dzīves situācijām – bērna piedzimšanu un uzturlīdzekļu saņemšanu.*

---

Iepriekšējo trīs gadu laikā kādu no pakalpojumiem valsts vai pašvaldību iestādēs ir pieteikuši 84% iedzīvotāju, kas ir par 2% mazāk nekā 2017. un 2018. gada pētījumos. Salīdzinot ar 2018. gada pētījuma rezultātiem ir pieaudzis 18 līdz 44 gadus veco iedzīvotāju īpatsvars, kas nav iepriekšējo trīs gadu laikā pieteikuši pakalpojumus, jo sevišķi 18 līdz 24 gadus veco iedzīvotāju vidū pieaugot līdz gandrīz desmitajai daļai šīs grupas respondentu (+15pp pieaugums grupā "Skolēns, students"). Līdzīgi kā iepriekšējo gadu pētījumos, mazāk pakalpojumus valsts vai pašvaldību iestādēs ir pieteikuši respondenti, kuri ir vecumā no 65 līdz 74 gadiem.

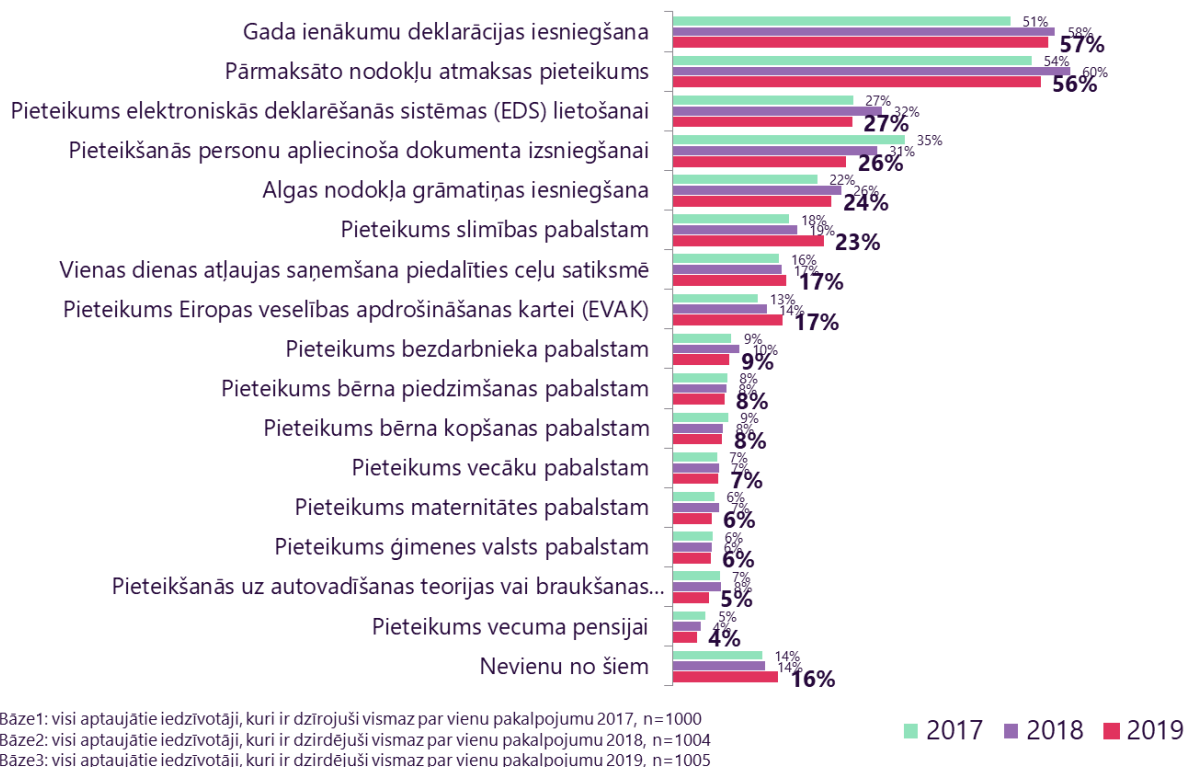
Salīdzinot ar 2018. gada pētījuma rezultātiem, šajā gadā iedzīvotāji izteikti retāk ir pieteikušies pārmaksāto nodokļu atmaksai (-4pp, jo sevišķi starp respondentiem no Kurzemes (-13pp) un vecuma grupā no 55 līdz 64 gadiem (-19pp)), personu apliecinoša dokumenta izsniegšanai (-5pp) un elektroniskās deklarēšanās sistēmas (EDS) lietošanai (-6pp, jo sevišķi starp respondentiem no Zemgales (-16pp) un vecuma grupā no 25 līdz 34 gadiem (-10pp)).

Pakalpojumi, kuri 2019. gada pētījumā pieteikti biežāk, salīdzinot ar 2018. gada pētījumu, ir pieteikums slimības pabalstam (+5pp, jo sevišķi vecuma grupā starp 34 līdz 54 gadiem (vidēji +8pp), un Latgalē (+11pp)) un pieteikums Eiropas veselības apdrošināšanas kartei (EVAK) (+2pp,

jo sevišķi vecuma grupā starp 25 līdz 64 gadiem (vidēji +5pp), un starp speciālistiem (+11pp) un studentiem, skolēniem (+11pp)) (skat. 9. attēlu).

Kopumā pakalpojumu pieteikšanai ir vērojama atbilstība tam, kādas šobrīd ir to pieteikušo iedzīvotāju dzīves cikla aktualitātes un nodarbošanās. Dažādus pabalstus saistībā ar bērna piedzimšanu vairāk pieteikuši tie, kam ģimenē ir bērni, mājsaimnieces, kā arī tie, kas šobrīd atrodas bērna kopšanas atvaļinājumā. Lielākā daļa strādājošo iedzīvotāju ir izmantojuši ar nodokļu administrēšanu saistītos pakalpojumus. Autovadīšanas eksāmeni vairāk pieteikušies jaunieši 18 līdz 24 gadu vecumā.

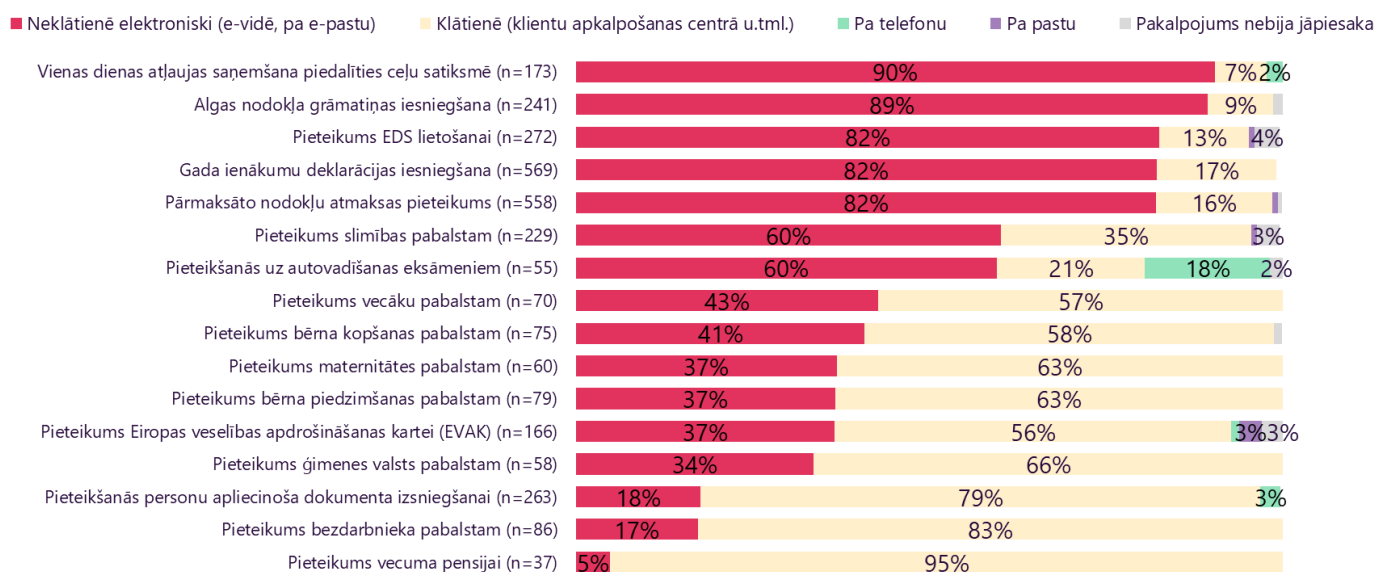
### 9. attēls. Pēdējo 3 gadu laikā respondentu pieteiktie pakalpojumi



Tāpat kā citus gadus iedzīvotāju vidū ir vērojama tendence atsevišķus valsts un pašvaldības pakalpojumus vairumā gadījumu iesniegt elektroniski, bet citus - biežāk iesniegt klātienē. Vairāk par pusi pakalpojumu pieteikumu elektroniski ir veikti šādiem pakalpojumiem: vienas dienas atļaujas saņemšana piedalīties ceļu satiksmē (elektroniski šo pakalpojumu ir pieteikuši 90%) algas nodokļa grāmatiņas iesniegšana (elektroniski iesnieguši 89%), pieteikums elektroniskās deklarēšanās sistēmas (EDS) lietošanai (82%), gada ienākumu deklarācijas iesniegšana (82%) un pārmaksāto nodokļu atmaksas pieteikums (82%), pieteikums slimības atbalstam (60%) un pieteikšanās uz autovadīšanas eksāmeni (60%) (skat. 10. attēlu).

Klātienē visbiežāk tiek pieteikti tādi valsts un pašvaldības iestāžu pakalpojumi kā pieteikums vecuma pensijai (95% no tiem, kas pakalpojumu ir pieteikuši, to ir darījuši, ierodoties iestādē klātienē), pieteikums bezdarbnieka pabalstam (83%), pieteikums personu apliecinošu dokumentu saņemšanai (79%), pieteikums ģimenes valsts pabalstam (66%) un citi.

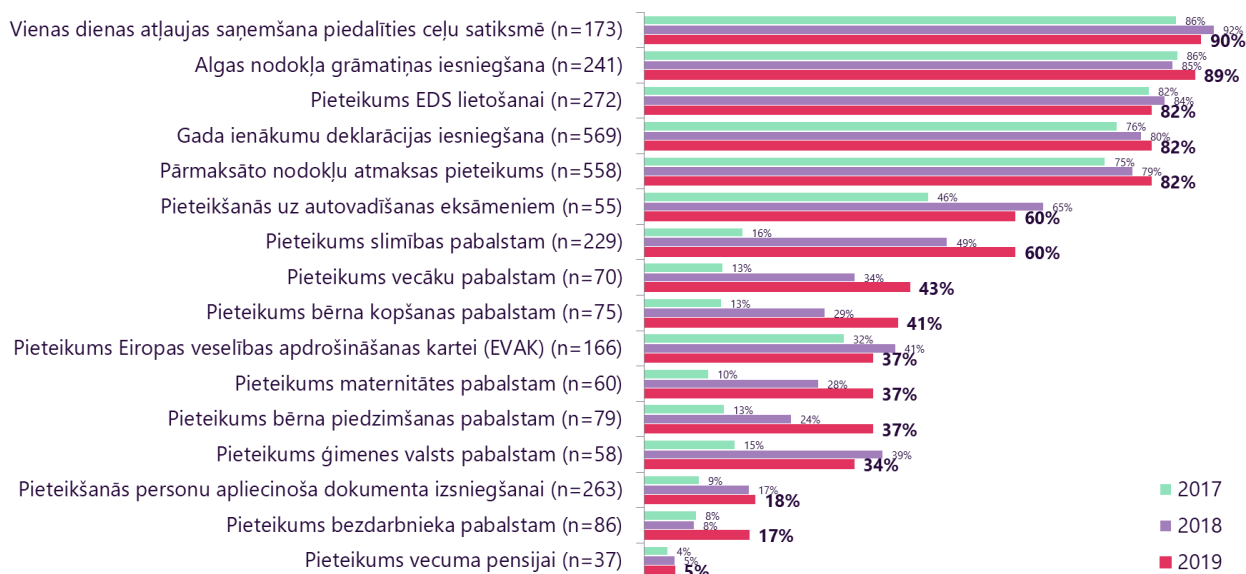
## 10. attēls. Veids, kādā respondenti ir pieteikuši pakalpojumus



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

Līdzīgi kā iepriekšējā gadā, turpina pieaugt pakalpojumu elektroniskas pieteikšanas īpatsvars. Vislielākais elektroniskās pieteikšanās īpatsvara pieaugums, kopš 2018. gada pētījuma, ir pieteikumam bērna piedzimšanas pabalstam (+13pp), pieteikumam bērna kopšanas pabalstam (+12pp) un pieteikumam slimības pabalstam (+11pp). Kopš 2017. gada pētījuma ievērojami palielinājies elektronisko pieteikumu īpatsvars slimības pabalstam (+44pp), vecāku pabalstam (+30pp), bērna kopšanas pabalstam (+28pp), maternitātes pabalstam (+27pp) un bērna piedzimšanas pabalstam (+24pp). Arī citi pakalpojumi salīdzinot ar 2017. gadu ir biežāk pieteikti elektroniski un pieteikums vecuma pensijai ir palicis 2018. gada pētījuma līmenī (5% pieteikumu ir elektroniski) (skat. 11. attēlu).

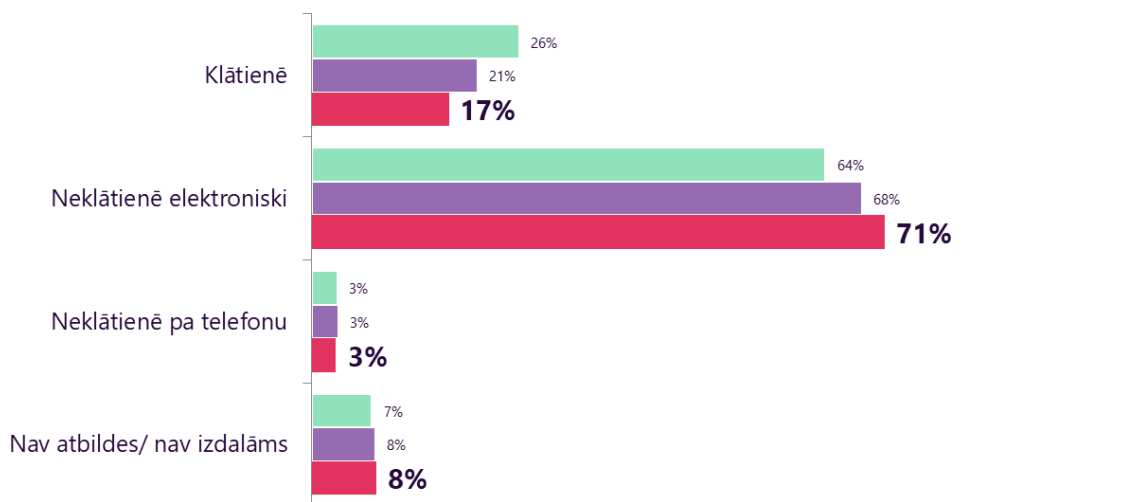
## 11. attēls. Pakalpojumu pieteikšana neklātienē elektroniski īpatsvars



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

Nākotnē vairums no tiem iedzīvotājiem, kuri līdz šim ir pieteikuši kādu no valsts vai pašvaldības iestāžu pakalpojumiem, tos vēlētos pieteikt neklātienē – elektroniski. No 26% 2017. gadā uz 17% šī gada pētījumā ir samazinājies to iedzīvotāju skaits, kuri valsts vai pašvaldību pakalpojumus vēlētos pieteikt klātienē (skat. 12. attēlu).

## 12. attēls. Respondentu vēlamais pakalpojumu pieteikšanas veids



Bāze1: visi aptaujātie iedzīvotāji, kuri ir pieteikuši kādu pakalpojumu pēdējo 3 gadu laikā 2017, n=888

Bāze2: visi aptaujātie iedzīvotāji, kuri ir pieteikuši kādu pakalpojumu pēdējo 3 gadu laikā 2018, n=860

Bāze3: visi aptaujātie iedzīvotāji, kuri ir pieteikuši kādu pakalpojumu pēdējo 3 gadu laikā 2019, n=848

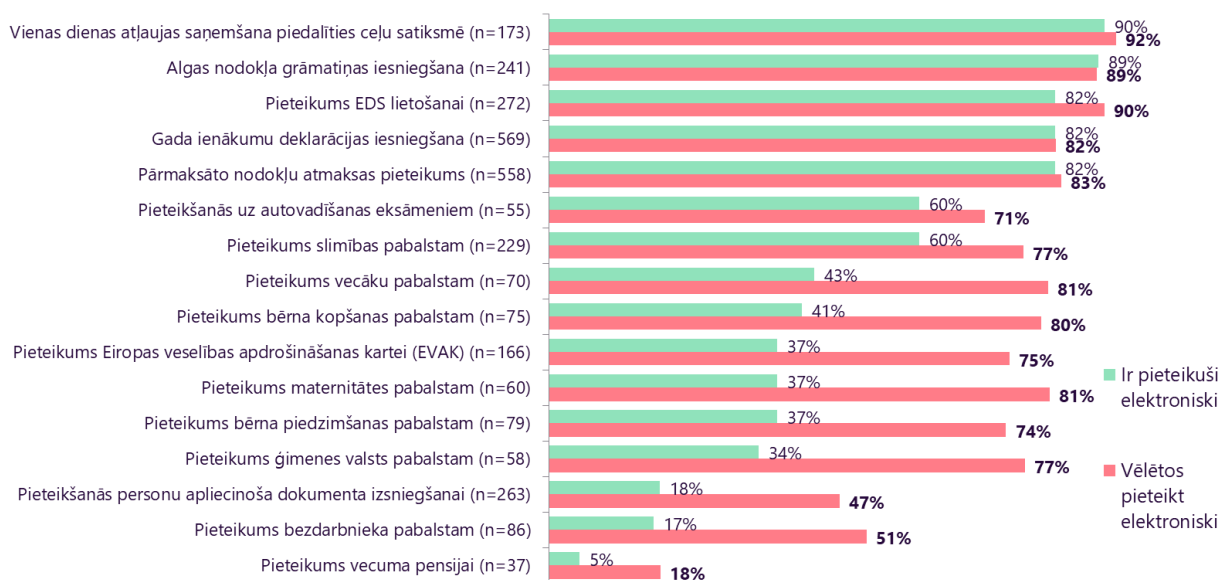
\* Grafikā attēlotais % dalījumam veikts aprēķins pēc tā, kādā veida vēlētos nākotnē saņemt vairākumu (>50%) pakalpojumu.

Tāpat kā iepriekšējo gadu pētījumos, visvairāk valsts un pašvaldību iestāžu pakalpojumu lietotāji turpmāk elektroniski vēlētos pieteikt tādus pakalpojumus kā algas nodokļu grāmatiņas iesniegšana, pieteikties EDS lietošanai un pieteikties vienas dienas atļaujas saņemšanai piedalīties

ceļu satiksmē, un šos pakalpojumus jau iepriekš vairums no to saņēmējiem bija pieteikuši elektroniski.

Vislielākais potenciāls nākotnē izmantot pakalpojuma elektronisko pieteikšanos ir ar ģimenes paplašināšanos saistītiem pakalpojumiem kā pieteikums vecāku pabalstam, pieteikums bērna kopšanas pabalstam, pieteikums maternitātes pabalstam, pieteikums bērna piedzimšanas pabalstam un pieteikums ģimenes valsts pabalstam, un šie pakalpojumi arī piedzīvojuši lielāko pieaugumu īpatsvarā ar iedzīvotājiem, kuri vēlētos pieteikties elektroniski – salīdzinot ar 2018. gada pētījumu par 20pp pieaugusi vēlme pieteikties vecāku pabalstam elektroniski, par 27pp pieaugusi vēlme pieteikties bērna kopšanas pabalstam elektroniski, par 29pp pieaugusi vēlme pieteikties maternitātes pabalstam elektroniski un par 24pp pieaugusi vēlme pieteikties bērna piedzimšanas pabalstam elektroniski. Arī slimības pabalstam nākotnē elektroniski vēlētos pieteikties lielās skaits iedzīvotāju, salīdzinot ar to, cik daudz jau šobrīd ir izmantojuši pakalpojuma elektroniskās pieteikšanas iespēju, un šis īpatsvars ir palielinājies par 10pp kopš 2018. gada pētījuma (skat. 13. attēlu).

### 13. attēls. Pakalpojumu pieteikumu īpatsvars, kurus respondenti ir pieteikuši un vēlētos pieteikt elektroniski



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

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

## 5.3. Pakalpojuma pieteikšanas kanāla novērtējums

*Kopumā iedzīvotāji, kuri ir pieteikuši valsts un pašvaldību pakalpojumus, ir apmierināti ar iespēju tos pieteikt elektroniski, taču vērtējumi par*

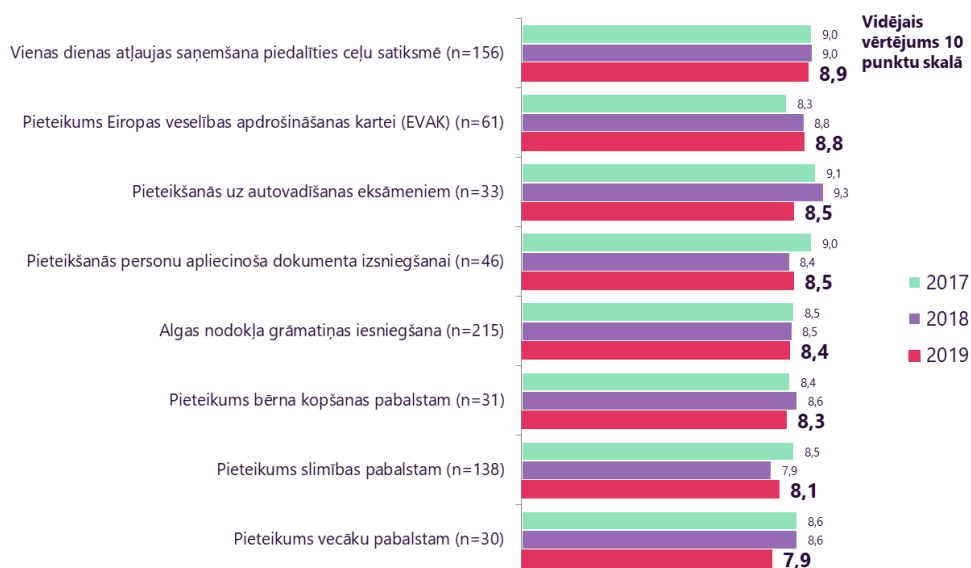
*pakalpojumiem lielākoties ir zemāki par iepriekšējiem pētījumiem. Laika ietaupījums turpina būt būtisks iemesls pakalpojumu pieteikšanai elektroniski. Visbiežāk iedzīvotājus no elektroniskās pieteikšanas formas izmantošanas attur nepietiekamas zināšanas un datorlietošanas prasmes, tomēr šī gada pētījuma rezultātos vērojama tendence atkal sarukt personīgo kontaktu nozīmībai klātienē pakalpojumu pieteikšanas procesā, kas varētu norādīt uz pētījuma veikšanas periodā aktuālo dzīves notikumu specifiku, kuru saistīto pakalpojumu lietošanai nav nepieciešama palīdzība.*

Apmierinātība ar valsts un pašvaldību iestāžu pakalpojumu pieteikšanu elektroniski ir augsta, taču vērtējums, salīdzinot ar 2018. gada pētījumu, ir galvenokārt samazinājies – visaugstāk 2019. gadā ir vērtēts pakalpojums vienas dienas atļaujas saņemšana piedalīties ceļu satiksmē (8,9 punkti) un pieteikums Eiropas veselības apdrošināšanas kartei (EVAK).

Salīdzinot ar iepriekšējā gada pētījuma datiem, būtiskas izmaiņas pakalpojumu elektroniskās pieteikšanās kanālu vērtējumā ir novērojamas pakalpojumam pieteikšanās uz autovadišanas eksāmeniem (8,5 punkti, 0,8 punktu kritums salīdzinot ar 2018. gada pētījumu) un pieteikums vecāku atbalstam (7,9 punkti, 0,7 punktu kritums salīdzinot ar 2018. gada pētījumu), taču abiem šiem pakalpojumiem ir bijis zemāks vērtētāju skaits, kas var izraisīt vērtējumu svārstīgumu (skat. 14. attēlu).

Apskatot izkliedes rādītājus, kuri apraksta to, cik plaši ir variējušas respondentu atbildes, nozīmīgas atšķirības ir algas nodokļu grāmatiņas iesniegšanas pakalpojuma pieteicējiem, piemēram, iedzīvotāju, kuri retāk izmanto internetu (1 reizi nedēļā vai retāk), un iedzīvotāju, kuri dzīvo Vidzemē, pakalpojuma vērtējumi plašāk variē.

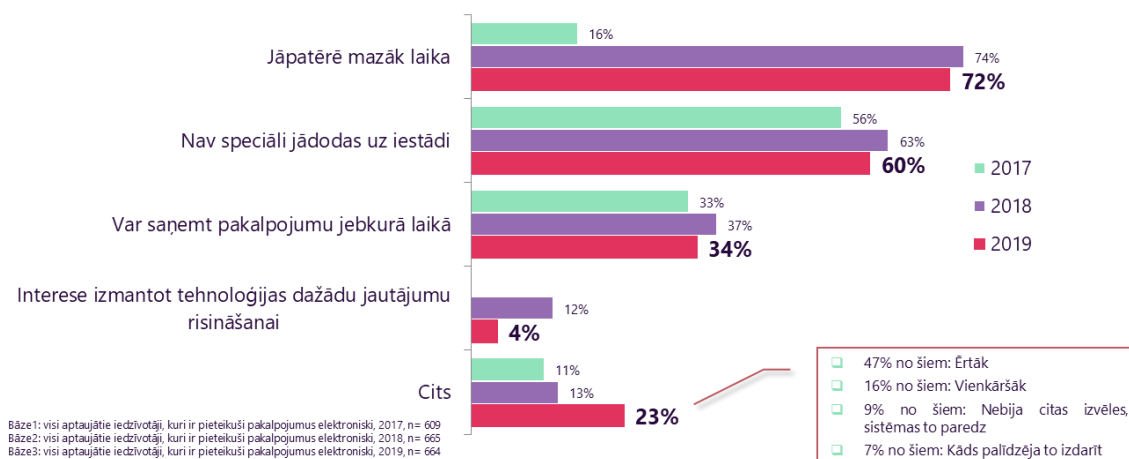
#### 14. attēls. Respondentu apmierinātība ar pakalpojumu pieteikšanu elektroniski



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

Kopumā 2019. gada pētījumā, tie iedzīvotāji, kuri ir pieteikuši pakalpojumu elektroniski, kā motivāciju savai rīcībai ir minējuši līdzīgus aspektus kā 2018. gada pētījumā - biežāk minētā motivācija pakalpojumus pieteikt elektroniski ir laika ietaupījums (72%), un ka nav speciāli jādodas uz iestādi (60%) (skat. 15. attēlu). Citi motivējoši faktori elektroniskai pakalpojumu pieteikšanai ir iespēja saņemt pakalpojumu jebkurā laikā (34%). 2019. gada pētījumā biežāk respondenti ir minējuši citus motivējošos faktoros, no kuriem biežāk minētie bija, ka pieteikt pakalpojumus elektroniski ir "ērtāk" (10% no respondentiem).

### 15. attēls. Respondentu motivācija pakalpojumu pieteikt elektroniski

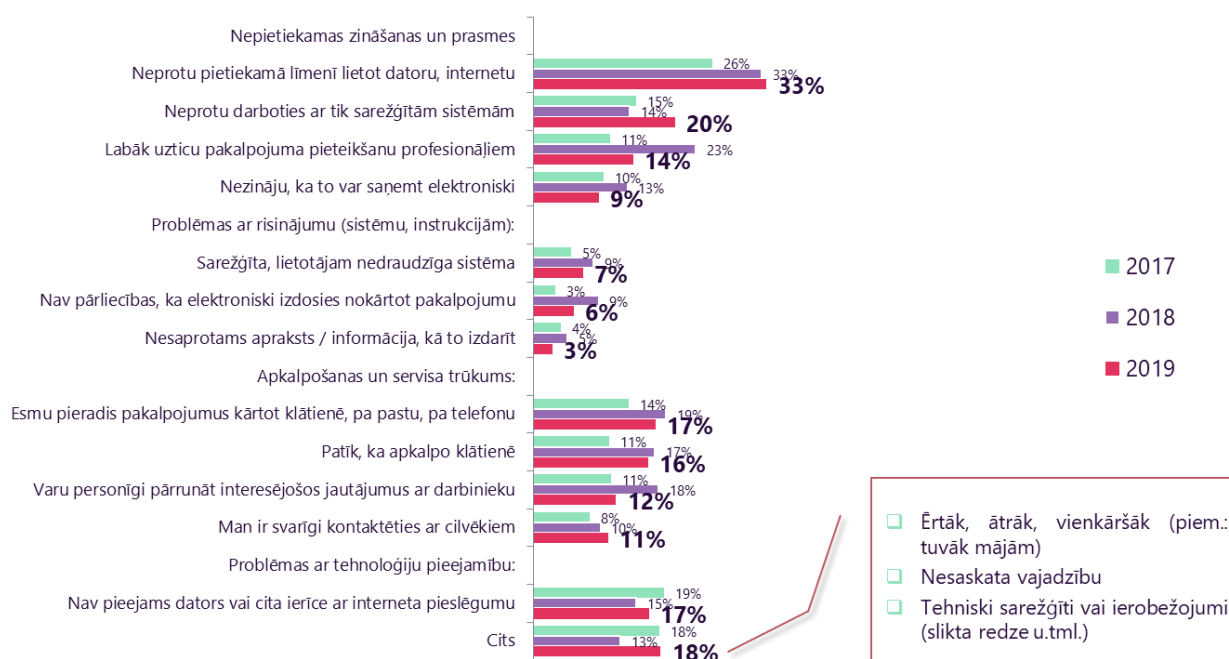


Iedzīvotāji, kuri līdz šim pakalpojumus nav pieteikuši elektroniski, līdzīgi kā iepriekšējos gados, visbiežāk savu izvēli argumentē ar nepietiekamām zināšanām un prasmēm pieteikumu iesniegšanai. Biežāk nekā iepriekšējos pētījumos respondenti ir norādījuši, ka neprot darboties ar "tik sarežģītām sistēmām" (20%, +6pp salīdzinot ar 2018. gada pētījumu), kas, līdzīgi kā vērtējumā par nepietiekamām prasmēm lietot datoru un internetu, ir izplatītāks vecāku respondentu vidū – 44% iedzīvotāju vecumā no 55 līdz 64 gadiem norāda, ka neprot pietiekamā līmenī lietot datoru, internetu. Salīdzinot ar 2018. gada pētījumu iedzīvotāji retāk norādījuši, ka labāk uztic pakalpojuma pieteikšanu profesionāļiem, nevis dara to paši elektroniskā veidā (14%). 2019. gadā iedzīvotāji retāk norādījuši neziņu par to, ka pakalpojumus var saņemt elektroniski (9%, -4pp salīdzinot ar 2018. gada pētījumu), kā arī to, ka ir interese personīgi pārrunāt interesējošos jautājumus ar darbinieku (12%, -6pp) (skat. 16. attēlu).

Informācijas trūkums par konkrētu pakalpojumu pieteikšanas iespēju elektroniskā veidā īpaši gada laikā samazinājies pārmaksāto nodokļu atmaksas pieteikumam (-10pp), pieteikumam Eiropas veselības apdrošināšanas kartei (EVAK) (-12pp), pieteikumam bērna piedzimšanas pabalstam (-13pp), taču jānorāda, ka par šo faktoru izteicies mazāks skaits respondentu.

Līdzīgi kā 2018. gadā trešdaļa iedzīvotāju (33%) norāda, ka viņu datorprasmes nav pietiekami augstā līmenī, lai veiktu pakalpojumu pieteikumu elektroniskā formātā patstāvīgi (papildus vecākiem respondentiem, tas ir raksturīgs arī algota darba veicējiem, fiziska darba veicējiem, un tiem, kuri dzīvo viena cilvēka mājāsaimniecībā un, kuriem ienākumi ir zem 600 EUR mēnesī).

## 16. attēls. Respondentu iemesli nepieteikt pakalpojumus elektroniski



Bāze1: visi aptaujātie iedzīvotāji, kuri nav pieteikuši pakalpojumus elektroniski 2017, n= 276

Bāze2: visi aptaujātie iedzīvotāji, kuri nav pieteikuši pakalpojumus elektroniski 2018, n= 208

Bāze3: visi aptaujātie iedzīvotāji, kuri nav pieteikuši pakalpojumus elektroniski 2019, n= 205

## 5.4. Apmierinātība ar saņemtajiem pakalpojumiem

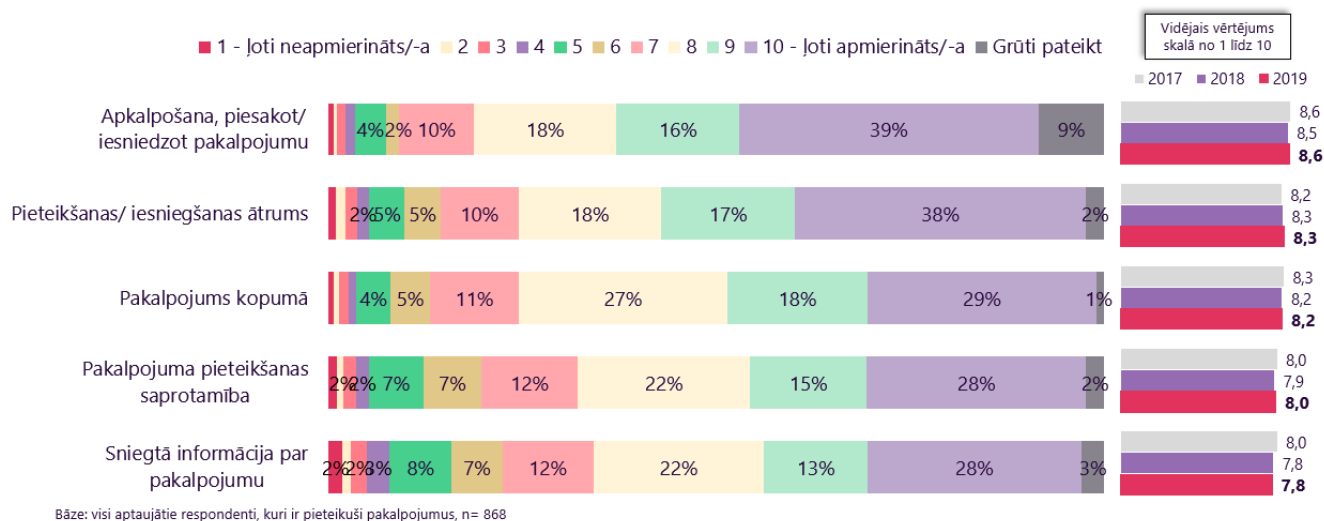
*Iedzīvotāji, kuri ir pieteikuši valsts vai pašvaldību pakalpojumus, ir ļoti apmierināti ar saņemto apkalpošanu, taču vērtējums par iestādēm šajā pētījumā ir zemāks nekā iepriekšējos gados. Zemāk iedzīvotāji vērtē saņemtās informācijas saprotamību, un šim vērtējumam pēdējā gada laikā ir tendence pasliktināties. Apmierinātība ar pakalpojumiem un iestādēm atšķiras dažādās sociāli demogrāfiskajās grupās un starp vēlamo pakalpojumu pieteikšanas veidiem.*

Apmierinātība ar valsts un pašvaldību iestādēs saņemtajiem pakalpojumiem, līdzīgi kā iepriekšējos gados, ir augsta, un tā gada laikā ir pieaugusi – vidējā apmierinātība ar visiem pakalpojuma pieteikšanas un saņemšanas posmu saistītajiem aspektiem ir vismaz 7,8 punkti 10 punktu skalā. Visaugstākais vērtējums ir klientu apkalpošanai, piesakot / iesniedzot pakalpojumus (skat. 17. attēlu). Ar šo aspektu ļoti apmierināti ir 39% no pakalpojumu pieteicējiem. Augstāka apmierinātība ar apkalpošanu piesakot/ iesniedzot pakalpojumus ir 55 – 74 gadus vecajiem un retajiem interneta lietotājiem, kā arī tādiem, kuri izvēlas pakalpojumus pieteikt klātienē. Zemāka apmierinātība ar apkalpošanu ir jaunāko respondentu vidū (18 līdz 35 gadus vecie), starp pašnodarbinātajiem un iedzīvotājiem ar augstākiem (601 un vairāk EUR) ienākumiem.



Salīdzinoši ar visiem pakalpojuma pieteikšanu saistītajiem aspektiem, zemāka apmierinātība ir ar sniegto informāciju par pakalpojumu, kas ir vienīgais aspekts, kura vērtējums gada laikā nav uzlabojies.

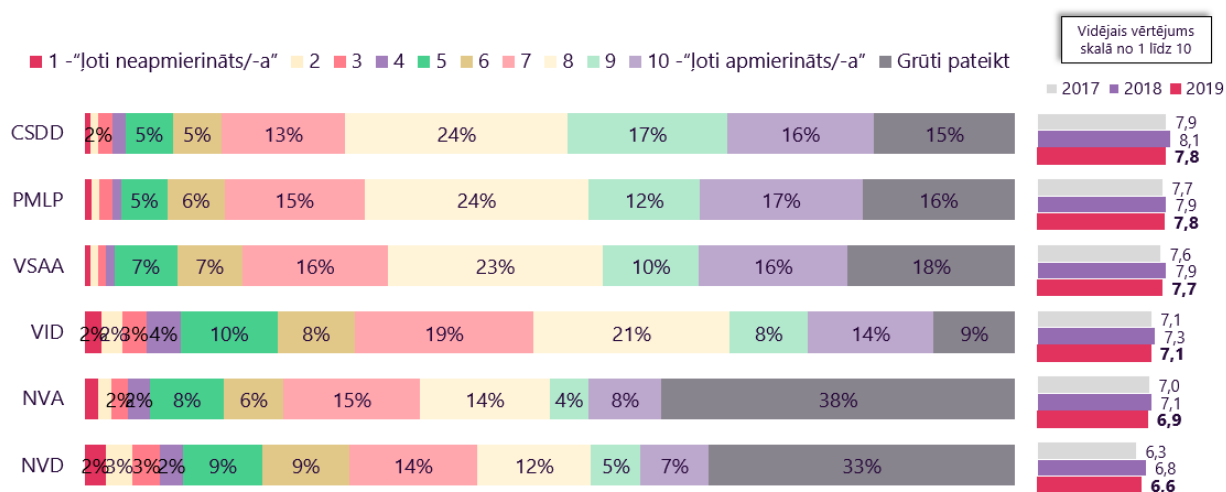
### 17. attēls. Respondentu vērtējums par pakalpojumiem



Salīdzinot ar 2018. gadu, kad iedzīvotāju vērtējums par konkrētu iestāžu pakalpojumu sniegšanu pieauga, 2019. gada pētījumā respondenti ir zemāk vērtējuši apmierinātību ar visām apskatītajām iestādēm. Līdzīgi kā iepriekšējos gados, visaugstākā apmierinātība arī šī gada pētījuma rezultātos iedzīvotāju vidū ir ar Ceļu satiksmes drošības direkcijā (CSDD) pakalpojumu sniegšanu iedzīvotājiem (skat. 18. attēlu). Īpaši apmierināti ar CSDD sniegtajiem pakalpojumiem ir 18 līdz 54 gadus vecie iedzīvotāji, kā arī tie, kuri izvēlas pakalpojumus pieteikt neklātienē elektroniski (e-vidē, pa e-pastu). Jānorāda, ka kopš 2018. gads CSDD vērtējums ir krities par 0,3 punktiem.

Augstāks vērtējums izteikts arī par Personu migrāciju lietu pārvaldi (PMLP) (7,8 punkti 10 punktu skalā) un Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūru (VSAA) (7,7 punkti 10 punktu skalā). Par PMLP pakalpojumiem apmierinātākas ir mājsaimniecības un respondenti, kuri atrodas bērna kopšanas atvaļinājumā, iedzīvotāji, kuri pašreiz ir bez darba, Kurzemē dzīvojošie, kā arī tie, kuri vēlas pakalpojumus pieteikt klātienē. Par VSAA pakalpojumiem apmierinātāki ir iedzīvotāji vecumā no 55 līdz 74 gadiem, mājsaimnieces un respondenti, kuri atrodas bērna kopšanas atvaļinājumā, iedzīvotāji, kuri mīt mājsaimniecībās ar zemākiem ienākumiem uz vienu ģimenes locekli (līdz 600 EUR).

## 18. attēls. Respondentu novērtējums par pakalpojumiem, atkarībā no iestādes, kur tie saņemti



## 5.5. Interneta, internetbankas, eID kartes un e-adrešes lietošana

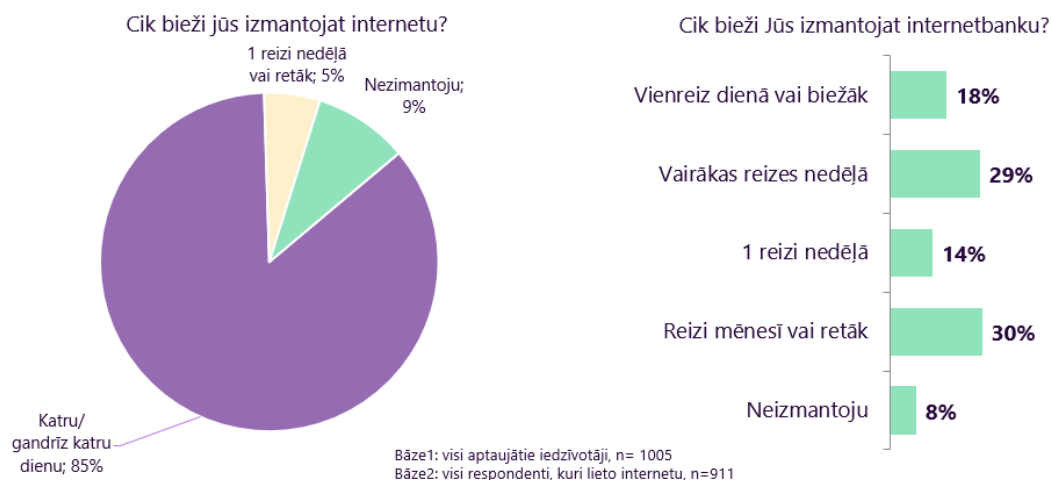
*85% no aptaujātajiem iedzīvotājiem internetu lieto katru vai gandrīz katru dienu un ir uzskatāmi par regulāriem interneta lietotājiem, un šis īpatsvars turpina pieaugt. Arī internetbankas lietošanas regularitāte ir augsta - vairums (89%) no interneta lietotājiem to izmanto vismaz reizi mēnesī. Identifikācijas karte šobrīd ir gandrīz pusei jeb 46% no iedzīvotājiem. Informētība starp iedzīvotājiem ir zemāka, nekā gatavība to izmantot – par e-adresi dzirdējuši ir 40% iedzīvotāju, bet to gatavi izmantot ir 52% iedzīvotāju.*

85% no aptaujātajiem iedzīvotājiem internetu lieto katru vai gandrīz katru dienu, kopš 2018. gada pētījuma pieaugot respondentu īpatsvaram, kuri internetu izmanto katru dienu. Vairāk regulāro interneta lietotāju vidū ir respondenti vecumā līdz 44 gadiem, vīrieši, Rīgā dzīvojošie, vadītāji un speciālisti, skolēni, studenti, ģimenēs ar bērnu/-iem dzīvojošie, kā arī iedzīvotāji, kuru ikmēneša ienākumi pārsniedz 600 EUR. 9% no izlases internetu neizmanto – biežāk sievietes, iedzīvotāji virs 55 gadiem, lauku, Zemgales un Latgales iedzīvotāji un pensionāri, un iedzīvotāji ar ienākumiem līdz 300 EUR. Pensionāru vidū internetu nekad nelieto 36% respondentu, iedzīvotāju vecuma grupā no 55 līdz 64 gadiem ir 16% interneta nelietotāju, iedzīvotāju vecuma grupā no 65 līdz 74 gadiem ir 38% interneta nelietotāju, bet vecuma posmā no 55 līdz 64 gadiem – 16%. 14% laukos dzīvojošie iedzīvotāji neizmanto internetu, Zemgalē – 18% un Latgalē – 15%.

Internetbanku vairums (89%) no interneta lietotājiem izmanto vismaz reizi mēnesī. Internetbanku nekad nelieto 8% no interneta lietotājiem. Lielāks internetbankas nelietotāju īpatsvars ir to

iedzīvotāju vidū, kuri internetu izmanto reti (reizi nedēļā vai retāk), kā arī iedzīvotāji vecuma grupā no 55 līdz 64 gadiem (17%) un 65 līdz 74 gadiem (24%) (skat. 19. attēlu).

### 19. attēls. Respondentu interneta un internetbankas lietošanas paradumi

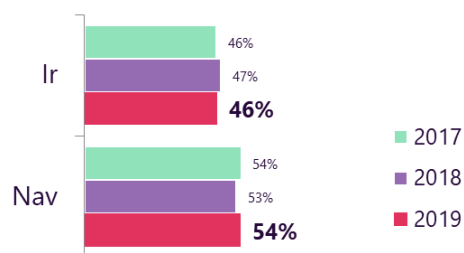


Identifikācijas karte eID ir gandrīz pusei jeb 46% no aptaujātajiem Latvijas iedzīvotājiem. Salīdzinot ar iepriekšējo pētījumu rezultātiem, būtiskas izmaiņas identifikācijas kartes lietošanai nav vērojamas kopš 2017. gada. Vairāk identifikācijas karšu lietotāji ir vecumā līdz 44 gadiem, rīdnieki, vadītāji, speciālisti, ar personīgajiem ikmēneša ienākumiem virs 600 EUR, tie, kas internetu lieto katru dienu vai gandrīz katru dienu.

Lielākie pieaugumi eID kartes izmantošanā novērojami starp respondentiem 18 līdz 24 gadu vecumā (+9pp, salīdzinot ar 2018. gada pētījumu), skolēniem un studentiem (+31pp)<sup>2</sup> un Kurzemes reģionā mītošie (+5pp).

2019. gada respondenti kopumā nedaudz retāk norādījuši, ka lieto eID identifikācijas karti, jo sevišķi vecuma grupā no 65 līdz 74 gadu vecumā (-7pp, salīdzinot ar 2018. gada pētījumu), Rīgas reģionā (neskaitot Pierīgu) dzīvojošajiem (-7pp), strādnieki un pensionāri (-9pp).

### 20. attēls. Respondenti, kuriem ir eID karte



Bāze1: visi aptaujātie iedzīvotāji 2017, n= 1003  
Bāze2: visi aptaujātie iedzīvotāji 2018, n= 1004  
Bāze3: visi aptaujātie iedzīvotāji 2019, n= 1005

<sup>2</sup> Zems respondentu skaits (n=35) var ietekmēt rezultātus

40% respondentu norāda, ka ir kaut ko dzirdējuši par e-adresi, un biežāk par e-adresi ir dzirdējuši vecāki respondenti (vecāki par 45 gadiem), vadītāji un speciālisti, iedzīvotāji, kuriem ir ērtāk sazināties ar valsts un pašvaldību iestādēm latviski, un iedzīvotāji ar augstākiem ienākumiem. Retāk par e-adresi ir dzirdējuši jaunāki respondenti (18 līdz 34 gadi), Latgalē dzīvojošie, skolēni, studenti, mājsaimnieces un respondenti, kuri atrodas bērna kopšanas atvaļinājumā, kā arī cittautieši, vai tādi, kuri ar valsts iestādēm būtu ērtāk sazināties krieviski (skat. 21. attēlu).

Kopumā e-adresi ir gatavi izmantot 52% iedzīvotāju, un, salīdzinot ar 2018. un 2017. gadu, par 4-5 procentpunktiem sarucis iedzīvotāju īpatsvars, kuri nebūtu gatavi izmantot e-adresi (skat. 20. attēlu). Biežāk gatavību izmantot e-adresi apliecina regulārie interneta lietotāji, 25 līdz 44 gadus vecie respondenti (69% un 68%), Rīgā dzīvojošie (58%), pašnodarbinātie (66%), vadītāji (67%), speciālisti (62%), ģimenēs ar bērniem dzīvojošie (64%), ar personīgajiem ienākumiem vismaz 600 EUR mēnesī (66%).

## 21. attēls. Respondenti, kuri ir dzirdējuši par un kuri būtu gatavi izmantot e-adresi

Q21.1. Vai esat kaut ko dzirdējis/-usi par valsts oficiālo e-adresi (pieejama portālā Latvija.lv)?

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

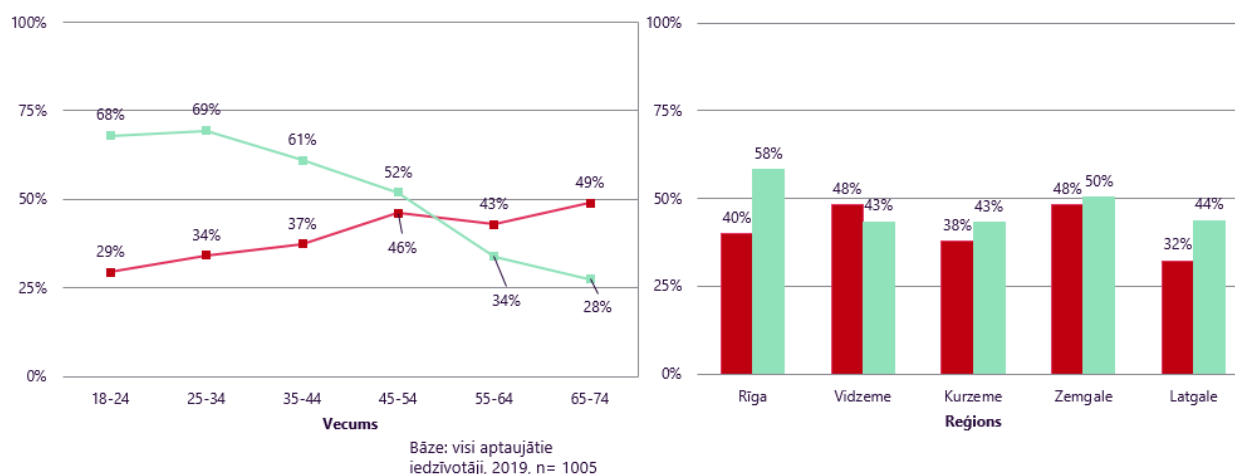


Bāze1: visi aptaujātie iedzīvotāji 2017, n= 1003  
 Bāze2: visi aptaujātie iedzīvotāji 2018, n= 1004  
 Bāze3: visi aptaujātie iedzīvotāji 2019, n= 1005

Būtiskas ir atšķirības informētībai par e-adresi un gatavībai to izmantot dažādās respondentu grupās. Apskatot gatavību un informētību pa vecuma grupām, iezīmējas tendence, ka vecāki cilvēki biežāk ir dzirdējuši par e-adresi, bet ir retāk norādījuši, ka būtu gatavi to izmantot<sup>3</sup>, piemēram, ja par e-adresi 25 līdz 34 gadus veco grupā dzirdējuši ir aptuveni trešdaļa (34%) tad gatavi izmantot e-adresi būtu 69% respondentu vecuma grupā no 25 līdz 34 gadiem, kamēr vecuma grupā no 65 līdz 74 gadiem, dzirdējuši par e-adresi ir aptuveni pusi (49%) respondentu, bet gatavību izmantot norāda mazāk kā trešdaļa (28%) respondentu šajā vecuma grupā (skat. 22. attēls).

<sup>3</sup> Anketēšanas laikā respondentiem, neskatoties uz to norādītajām zināšanām, tika sniegta paplašināta informācija par to, kas ir e-adrese

## 22. attēls. Vecuma grupu un reģionālās atšķirības e-adreses informētībā un lietošanas gatavībā



Informētībai un gatavībai izmantot arī ir reģionāls raksturs – Vidzemes un Zemgales iedzīvotāji biežāk ir dzirdējuši par e-adresi (48% no katra reģiona iedzīvotājiem), visbiežāk gatavību izmantot norāda tieši Rīgas iedzīvotāji (58%), taču būtiskas atšķirības starp informētību un gatavību izmantot ir arī starp Latgales iedzīvotājiem (11 procentpunktu starpība starp informētību un gatavību izmantot).

Šīs atšķirības izpaužas arī, piemēram, ienākumu līmenī – iedzīvotāji ar augstākiem ienākumiem norāda augstāku gatavību izmantot e-adresi, un starpība starp gatavību un informētību iedzīvotājiem ar ienākumiem virs 601 eiro ir 21 procentpunkts, kamēr šī starpība iedzīvotājiem ar ienākumiem starp 301 līdz 600 eiro ir 10 procentpunkti.

## 6. SECINĀJUMI UN REKOMENDĀCIJAS

### 6.1. Secinājumi

Līdzīgi, kā iepriekšējos gados, vairums jeb 84% no aptaujātajiem iedzīvotājiem iepriekšējo trīs gadu laikā ir pieteikuši valsts vai pašvaldību pakalpojumus. Joprojām saglabājas tendence atsevišķus pakalpojumus vairumā gadījumu pieteikt elektroniski, bet citus – pārsvarā tikai klātienē. Taču arvien lielāku daļu pakalpojumu iedzīvotāji vēlētos pieteikt elektroniski – jo sevišķi šādi pakalpojumi ir saistīti ar dzīves situāciju – bērna piedzimšanu vai ar bērniem saistītu pabalstu iegūšanu. Arī iedzīvotāju informētība par pakalpojuma iespēju pieteikt elektroniski ir pieaugusi tieši šiem pakalpojumiem.

Pieaugusi arī ir iedzīvotāju atvērtība valsts iestāžu sūtiem atgādinājumiem (it sevišķi jaunāku respondentu vidū), un paziņojumiem un piedāvājumiem.

Pēdējā gada laikā iedzīvotāji ir retāk izmantojuši dažādus kanālus informācijas par valsts un pašvaldību pakalpojumiem meklēšanai, salīdzinot ar 2018. gada pētījumu, bet visi kanāli ir populārāki nekā 2017. gadā.

Šogad ļoti nozīmīgs arguments, kādēļ iedzīvotāji vēlas pieteikt pakalpojumus elektroniski ir laika ietaupījums, taču pieaug iedzīvotāju īpatsvars, kuri uzskata, ka pakalpojumu pieteikt elektroniski ir ērtāk (~10%). Arvien trešdaļu (33%) no aptaujātajiem iedzīvotājiem no pakalpojumu pieteikšanas elektroniskā veidā attur nepietiekamas datora un interneta lietošanas prasmes kā arī prasmju trūkums darboties ar "tik sarežģītām sistēmām" (20%).

Iedzīvotāju skaits, kuriem ir identifikācijas karte, nav ievērojami mainījies no iepriekšējo gadu pētījuma - 46% no respondentiem. 40% iedzīvotāju ir informēti par e-adresi, taču gatavi izmantot e-adresi būtu 52% no izlases respondentiem, norādot uz informācijas trūkumu par e-adresi, jo sevišķi jaunāku iedzīvotāju vidū. 54% iedzīvotāju nav informēti par pakalpojumu saņemšanas iespēju pašvaldībās.

### 6.2. Rekomendācijas

Tā kā pastāv liela atšķirība starp vēlamo un faktisko elektronisko pieteikto pakalpojumu īpatsvaru, rekomendēts apzināt un mērķtiecīgāk komunicēt ar auditorijām, kurām ir saistoši attiecīgo pakalpojumu pieteikšana elektroniski:

- auditorijai - sievietes vecumā no 25 līdz 44 gadiem, kuras mīt Rīgā, Pierīgā vai citās pilsētās, ar ienākumiem virs 601 eiro un kuras regulāri lieto internetu – ir svarīgi:
  - pieteikums vecāku pabalstam (aktuāls visu ienākumu respondentiem),
  - pieteikums bērna kopšanas pabalstam,
  - pieteikums bērna piedzimšanas pabalstam,
  - pieteikums maternitātes pabalstam,
  - pieteikums ģimenes valsts pabalstam,

- pieteikums Eiropas veselības apdrošināšanas kartei auditorijai – auditorijai vecumā no 25 līdz 34 gadiem, jo sevišķi Pierīgā dzīvojošajiem, speciālistiem un respondentiem, kuri regulāri izmanto internetu,
- pieteikšanās personu apliecinoša dokumenta izsniegšanai, - biežāk auditorijai vecumā līdz 55 gadiem, kuri dzīvo Rīgā vai Pierīgā, ir vadītāji vai speciālisti ar augstiem ienākumiem,
- pieteikums bezdarbnieka pabalstam – auditorijai vecumā no 18 līdz 44 gadiem, Rīga un Pierīgā dzīvojošie, ar augstiem ienākumiem (600+ EUR) .

Iedzīvotāji konsultācijas pa telefonu galvenokārt vēlētos saņemt periodā no 9:00 līdz 17:00, taču, ņemot vērā, ka ir sociodemogrāfiskas grupas, kuras vēlētos iespēju saņemt zvanu centrus gan agrāk, gan vēlāk, rekomendēts konsultācijas piedāvāt no 8:00 līdz 19:00, periodā no 8:00 līdz 9:00 un 17:00 līdz 19:00, piemēram, mazāku konsultantu skaitu. Šo papildus darbinieku piesaiste arī ir atkarīga no iestādes pakalpojumu sociodemogrāfiskajām mērķgrupām (piemēram, jaunieši un algoti fiziskā darba veicēji biežāk vēlāk konsultācijas vēlāk).

Iedzīvotāji arvien vairāk izmanto elektroniskos pakalpojumus, un palielinās iedzīvotāju īpatsvars, kuri elektroniski piesaka pakalpojumus, jo tā ir ērtāk, taču arvien pastāv liela daļa iedzīvotāju, kuri uzskata, ka to prasmes, zināšanas un spējas darboties ar datoru un internetu, kā arī ar pakalpojuma pieteikšanas sistēmu, būtu nepietiekamas, tādēļ nepieciešams detalizētāk izvērtēt to, vai šīs prasmes ir tiešām nepietiekamas.

Iedzīvotāju atvērtība valsts iestāžu atgādinājumiem, paziņojumiem un piedāvājumiem nozīmē to, ka aktīvāk ir jāapskata iespēja dažāda veida pakalpojumus, jo sevišķi tos, kurus iedzīvotāji vēlētos pieteikt elektroniski, pieteikt automātiski, piemēram, pakalpojumus, kuri ir saistīti ar dzīves situācijām – bērna piedzimšanu.

Ņemot vērā, ka iedzīvotāju gatavība izmantot e-adresi ir augstāka, nekā to informētība par to, jāizvērtē esošās e-adreses informatīvās kampaņas efektivitāte. Iedzīvotāju informētība ir zema tajās grupās, kurās būtu arī lielākā vēlme izmantot – iedzīvotāji vecumā līdz 44 gadiem, iedzīvotāji ar augstākiem ienākumiem, Rīgas un Latgales iemītnieki, ģimenes ar bērniem.

## 7. PIELIKUMS - APTAUJAS ANKETA

### Iedzīvotāju aptauja

#### RESPONDENTU PROFILS

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

Valoda: latviešu vai krievu

Metode: datorizētā telefonintervija (CATI)

#### IEVADS

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

Aptaujas rezultāti tiks izmantoti, lai uzlabotu pakalpojumu saņemšanu iedzīvotājiem.

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

#### INFORMĒTĪBA PAR PAKALPOJUMIEM

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

Viena atbilde par katru pakalpojumu

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



15.	Pieteikums bērna kopšanas pabalstam		
16.	Pieteikums bērna piedzimšanas pabalstam		

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

Viena atbilde par katru pakalpojumu, par kuru ir dzirdējuši.

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

### Jautāt VISIEM

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

Iespējamās vairākas atbildes

1. Meklēju internetā, izmantojot meklētājus, piemēram, Google
2. Meklēju internetā konkrētās iestādes mājaslapā
3. Meklēju internetā, valsts pārvaldes pakalpojumu portālā [www.latvija.lv](http://www.latvija.lv)
4. Meklēju internetā, sociālajos tīklos, piemēram, Facebook
5. Meklēju citur internetā (lūdzu, precizējiet\_\_\_\_\_)
6. Sazinās ar konkrēto iestādi pa e-pastu
7. Sazinās ar konkrēto iestādi pa telefonu
8. Dodos uz konkrēto iestādi klātienē
9. Konsultējos ar draugiem/ paziņām/ ģimenes locekļiem

10. Citā veidā (lūdzu, precizējiet \_\_\_\_\_)

**Q23. Vai zināt, ka 79 pašvaldībās var saņemt ne tikai pašvaldību, bet arī valsts pakalpojumus, piemēram, iesniegt gada ienākumu deklarāciju, pieteikt slimības pabalstu un citus, kā arī, saņemt konsultāciju par VSAA, VID un citu valsts iestāžu e-pakalpojumiem?**

Tos sauc par Valsts un pašvaldību vienotajiem klientu apkalpošanas centriem. Šajos klientu apkalpošanas centros iedzīvotāji var klātienē pieteikt Valsts ieņēmumu dienesta un Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūras pakalpojumus, saņemt savas pašvaldības pakalpojumus, kā arī saņemt konsultācijas par valsts iestāžu pakalpojumiem un to pieteikšanas kārtību elektroniski vai klātienē.

1. Jā
2. Nē
3. Grūti pateikt (nelasīt)

#### PAKALPOJUMA SAŅEMŠANAS PROCESA VAJADZĪBAS

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

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

Iespējamās vairākas atbildes.

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

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

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

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

---

**Q6. Kādā veidā Jūs pieteicāt [pakalpojums]?**

Viena atbilde par KATRU pēdējo 3 gadu laikā saņemto pakalpojumu.

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

FILTRS: Tiem, kuri Q6. atzīmēja 1., precizēt:

**Q6.A. Kur tieši klātienē?**

Q6.A1. Pašvaldībā

Q6.A2. Valsts iestādē

Q6.A3. *Nespēj novērtēt (nelasīt)*

FILTRS: Tiem, kuri Q6. atzīmēja 2., precizēt:

**Q6.B. Kur tieši neklātienē elektroniski?**

Q6.B1. Pa e-pastu

Q6.B2. Portālā latvija.lv

Q6.B3. Iestādes sistēmā (piemēram, EDS u.tml.)

Q6.B4. *Nespēj novērtēt (nelasīt)*

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

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

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

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

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

Grūti pateikt (nelasīt)

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

Viena atbilde par KATRU pēdējo 3 gadu laikā saņemto pakalpojumu.

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

FILTRS: Tiem, kuri Q6.2. atzīmēja 1., precizēt:

**Q6.2.A. Kur tieši klātienē?**

Q6.2.A1. Pašvaldībā

Q6.2.A2. Valsts iestādē

Q6.2.A3. *Nespēj novērtēt (nelasīt)*

FILTRS: Tiem, kuri Q6.2. atzīmēja 2., precizēt:

**Q6.2.B. Kur tieši neklātienē elektroniski?**

Q6.2.B1. Pa e-pastu

Q6.2.B2. Portālā latvija.lv

Q6.2.B3. Iestādes sistēmā (piemēram, EDS u.tml.)

Q6.2.B4. *Nespēj novērtēt (nelasīt)*

**PAKALPOJUMA PIETEIKŠANA ELEKTRONISKI**

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

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

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

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

### **Q7. Kāpēc kādu no pakalpojumiem izvēlējāties pieteikt elektroniski?**

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

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

Iespējamās vairākas atbildes.

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

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

### **Q8. Kāpēc Jūs kādu no pakalpojumiem nepieteicāt elektroniski?**

INFORMĀCIJA INTERVĒTĀJAM: Vispirms sagaidīt spontānās atbildes. Neievirzīt!

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

Iespējamās vairākas atbildes.

#### **1. Nepietiekamas zināšanas un prasmes:**

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

#### **2. Problēmas ar risinājumu (sistēmu, instrukcijām):**

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

#### **3. Apkalpošanas un servisa trūkums:**

1. Esmu pieradis/ pieradusi valsts un pašvaldību pakalpojumus kārtot klātienē, pa pastu vai pa telefonu
2. Patīk, ka apkalpo klātienē

3. Man ir svarīgi kontaktēties ar cilvēkiem, apmeklējot klientu apkalpošanas centru
4. Varu personīgi pārrunāt interesējošos jautājumus ar darbinieku, lai izvairītos no iespējamiem pārpratumiem un kļūdām

**4. Problēmas ar tehnoloģiju pieejamību:**

1. Nav pieejams dators vai cita ierīce ar interneta pieslēgumu

**5. Cits \_\_\_\_\_**

**APMIERINĀTĪBA**

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

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

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

**Tagad parunāsim sīkāk par pēdējo pieteikto pakalpojumu.**

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

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

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

**Viena atbilde**

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

Kanāls ierotē no Q6, bet iestāde no Q5:	KLĀTIENĒ	ELEKTRONISKI	PA TELEFONU	PA PASTU
<b>Q14. Lūdzu, novērtējiet, cik apmierināts/-a Jūs esat ar APKALPOŠANU, piesakot / iesniedzot [pakalpojums]?</b>	1-10 Grūti pateikt (nelasīt)	1-10 Grūti pateikt (nelasīt)	1-10 Grūti pateikt (nelasīt)	1-10 Grūti pateikt (nelasīt)
<b>Q10. Lūdzu, novērtējiet, cik apmierināts/-a Jūs esat ar [pakalpojums] KOPUMĀ?</b>	1-10 Grūti pateikt (nelasīt)	1-10 Grūti pateikt (nelasīt)	1-10 Grūti pateikt (nelasīt)	1-10 Grūti pateikt (nelasīt)

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

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

Viena atbilde par KATRU iestādi

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

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

Intervētājam parādās saraksts ar Q4. vai Q4.1. atzīmētajiem pakalpojumiem.

**Q24. Vērtējot savu pieredzi pēdējos 3 gados kopumā – ar kādām problēmām vai grūtībām ir nācies saskarties, piesakot vai saņemot valsts iestāžu pakalpojumus?**

---

Jautāt tiem, kuri Q19 atzīmējuši atbildi 7. "Sazinās ar konkrēto iestādi pa telefonu" un/vai Q6. un/vai Q6.2. atzīmējuši 3.atbildi "Pa telefonu".

**Q25. Iepriekš Jūs minējāt, ka labprāt sazināties pa telefonu par valsts un pašvaldību pakalpojumu saņemšanu.**

**Kurā darba dienas laikā Jums būtu visērtāk zvanīt uz konsultatīvajiem tālruņa numuriem?**

**Lūdzu, izvēlieties agrāko un vēlāko Jums ērtāko laiku.**

1. AGRĀKAIS: no \_\_\_\_\_ līdz \_\_\_\_\_
2. VĒLĀKAIS: no \_\_\_\_\_ līdz \_\_\_\_\_

Intervētāj: ja respondents nosauc konkrētu sev ērtāko laiku, piemēram, 08.30, tad pierakstām šādi: no 08.30 līdz 08.30. Savukārt, lai nesajauktu rīta, dienas, vakara pulksteņa laikus, pierakstām precīzi, no 00 līdz 24.

## JAUTĀJUMI PAR INTERNETA, INTERNETBANKAS UN eID KARTES LIETOŠANU

Jautāt VISIEM

**Q17. Cik bieži jūs izmantojat internetu?**

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

1. Vairākas reizes dienā
2. 1 reizi dienā
3. Vairākas reizes nedēļā
4. 1 reizi nedēļā
5. 1-3 reizes mēnesī
6. Retāk nekā reizi mēnesī
7. Neizmantoju -> Pāriet pie Q20.

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

**Q18. Cik bieži Jūs izmantojat internetbanku?**

1. Vairākas reizes dienā
2. 1 reizi dienā
3. Vairākas reizes nedēļā
4. 1 reizi nedēļā



5. 1-3 reizes mēnesī
6. Retāk nekā reizi mēnesī
7. Neizmantoju

#### Jautāt VISIEM

##### **Q20. Vai Jūs rīcībā ir elektroniskā identifikācijas karte jeb personas apliecība?**

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

1. Ir
2. Nav
3. Grūti pateikt

#### Jautāt VISIEM

##### **Q21.1. Vai esat kaut ko dzirdējis/-usi par valsts oficiālo e-adresi (pieejama portālā Latvija.lv)?**

Intervētāj: sekot, lai respondents nejauc ar e-pastu! Oficiālā e-adrese ir vieta jeb profils portālā [www.latvija.lv](http://www.latvija.lv), kur saņemt paziņojumus, vēstules no valsts iestādēm.

1. Jā
2. Nē
3. Grūti pateikt

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

(INFORMĀCIJA INTERVĒTĀJAM paskaidrot):

Aktivizējot "e-adresi" Jūs dodat ziņu visām valsts un pašvaldību iestādēm, ka turpmāk sazināties ar iestādēm vēlaties primāri elektroniski – uz oficiālo e-adresi portālā Latvija.lv. Aktivizējot e-adresi, iestādēm kļūst par pienākumu ar Jums sazināties primāri elektroniski. Attiecīgi visi lēmumi, uzaicinājumi ko līdz šim saņēmāt papīrā, vai ierakstītu vēstuļu veidā no valsts un pašvaldību iestādēm, turpmāk Jums tiks sūtīti elektroniski portālā Latvija.lv.

Portālā variet norādīt savu privāto e-pastu, lai saņemtu paziņojumu, ja Jums būs pienācis jauns sūtījums oficiālajā e-adresē (līdzīgi kā VID EDS sistēmā, vai internetbankā).

"E-adrese" jeb oficiāla elektroniskā adrese būs Jūsu digitālā pastkastīte Latvija.lv portālā, kas nodrošinās iespēju ērtāk sazināties un saņemt paziņojumus no valsts iestādēm elektroniskā veidā.

E-adreses risinājumu var pielīdzināt internetbankas risinājumam – slēgtā vidē, portālā [www.latvija.lv](http://www.latvija.lv), e-adreses konta lietotājam būs pieejams personificēts konts, kas nodrošinās

dokumentu sūtīšanu, saņemšanu un glabāšanu, bet uz savu privāto e-pastu saņemat paziņojumu, ka tur ir apskatāms jauns ziņojums.

(Ja nepieciešams paskaidrot – tā nebūs vienkārša e-pasta adrese (piem., [vārds.uzvārds@latvija.lv](mailto:vārds.uzvārds@latvija.lv)), bet digitāla pastkastīte jeb vieta (profils) portālā [www.latvija.lv](http://www.latvija.lv), kur saņemt paziņojumus, vēstules no valsts iestādēm - līdzīgi kā ielogojoties VID EDS sistēmā).

1. Jā
2. Nē
3. Grūti pateikt

Jautāt tiem, kuri Q21. atbildējuši 1.Jā vai 2.Nē.

**Q21\_open. Kāpēc? Lūdzu, paskaidrojiet:** \_\_\_\_\_

Jautāt VISIEM

**Q22. Kādu informāciju Jūs vēlētos saņemt no valsts iestādēm?**

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

## DEMOGRĀFIJA

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

Respondentu atlases jautājumi					
D1	PROGR.: JAUTĀT VISIEM! <b>Sakiet, lūdzu, cik            Jums ir pilni gadi?</b> VIENA ATBILDE!	__ __  ierakstīt	Līdz 18 gadiem	→STOP	
			18 - 24 gadi	1	SEKOT IZLASEI
			25 - 34 gadi	2	SEKOT IZLASEI
			35 - 44 gadi	3	SEKOT IZLASEI
			45 - 54 gadi	4	SEKOT IZLASEI
			55 - 64 gadi	5	SEKOT IZLASEI
			65 - 74 gadi	6	SEKOT IZLASEI
			75 gadi un vairāk	→STOP	
D2	PROGR.: JAUTĀT VISIEM! <b>Atzīmējiet respondenta dzimumu:</b> VIENA ATBILDE!		Vīrietis	1	SEKOT IZLASEI
			Sieviete	2	SEKOT IZLASEI

D3	PROGR.: JAUTĀT VISIEM! VIENA ATBILDE. <b>Kurā Latvijas novadā Jūs dzīvojat?</b>	INT.: IZVĒLATIES VIENU ATBILDI NO NOVADU SARAKSTA!		
D4	<b>Kurā pilsētā vai pagastā Jūs dzīvojat?</b>	INT.: IZVĒLATIES VIENU ATBILDI NO ATTIECĪGĀ NOVADA PILSĒTU UN PAGASTU SARAKSTA!		
PROGR.: ATBILSTOŠI D3 ATBILDEI, ATRAST D5!				
D5	PROGR.: VIENA ATBILDE. <b>PLĀNOŠANAS reģions:</b>	Rīga	1	SEKOT IZLASEI
		Vidzeme	3	SEKOT IZLASEI
		Latgale	4	SEKOT IZLASEI
		Zemgale	5	SEKOT IZLASEI
		Kurzeme	6	SEKOT IZLASEI
ATBILSTOŠI D4 ATBILDEI, ATRAST D6!				
D6	PROGR.: VIENA ATBILDE. <b>Apdzīvotās vietas tips:</b>	Rīga	1	SEKOT IZLASEI
		Cita lielā pilsēta (Daugavpils, Rēzekne, Ventspils, Liepāja, Jelgava, Jūrmala, Valmiera, Jēkabpils)	2	SEKOT IZLASEI
		Cita pilsēta	3	SEKOT IZLASEI
		Lauki	4	SEKOT IZLASEI

Jautājumi D7-D10. tiks ievietoti aptaujas noslēgumā.

D7	PROGR.: JAUTĀT VISIEM! <b>Kāda ir Jūsu nodarbošanās? Jūs esat...</b> VIENA ATBILDE!	Pašnodarbinātais, uzņēmējs, zemnieks	1	
		Vadītājs (strādā algotu darbu, ir vismaz viens padotais)	2	
		Speciālists (strādā algotu, intelektuālu darbu, nav neviena padotā)	3	
		Strādnieks (strādā algotu, fizisku darbu)	4	
		Skolēns, students	5	
		Pensionārs vai saņem invaliditātes pensiju	6	
		Mājsaimniece vai atrodas bērna kopšanas atvaļinājumā	7	
		Pašreiz bez darba	8	
		Cits ( <i>IERAKSTIET</i> ) _____	9	
D8	PROGR.: JAUTĀT VISIEM! <b>Cik cilvēku dzīvo Jūsu mājsaimniecībā, ieskaitot Jūs?</b>	_____ ( <i>IERAKSTIET SKAITU!</i> )	1	1
			2	2
			3	3
			4	4
			5 un vairāk	5

<b>D8A</b>	PROGR.: D8A JAUTĀT, JA F D8 > 1! <b>Cik no tiem ir bērni līdz 18 gadu vecumam?</b>	<hr/> (IERAKSTIET SKAITU!)
<b>D9A</b>	PROGR.: D9A JAUTĀT VISIEM VIENA ATBILDE! Informācijai: Pēc datu ievākšanas ienākumus varēs apkopot un grupēt attiecīgi 3-4 grupās. <b>Kādi pagājušajā mēnesī bija Jūsu PERSONĪGIE ienākumi pēc nodokļu nomaksas, ņemot vērā visus ienākumus – algas, stipendijas, pabalstus, pensijas utt.?</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Līdz EUR 100</li> <li>2. EUR 101 – 150</li> <li>3. EUR 150 – 200</li> <li>4. EUR 201 – 250</li> <li>5. EUR 251 – 300</li> <li>6. EUR 301 – 350</li> <li>7. EUR 351 – 400</li> <li>8. EUR 401 – 450</li> <li>9. EUR 451 – 500</li> <li>10. EUR 501 – 550</li> <li>11. EUR 551 – 600</li> <li>12. EUR 601 – 650</li> <li>13. EUR 651 – 700</li> <li>14. EUR 701 un vairāk</li> <li>15. Grūti pateikt</li> <li>16. Nav atbildes</li> </ol>	
<b>D9</b>	PROGR.: D9 JAUTĀT, JA D8 > 1! VIENA ATBILDE! <b>Kādi pagājušajā mēnesī bija Jūsu ģimenes ienākumi pēc nodokļu nomaksas UZ VIENU CILVĒKU ĢIMENĒ, ņemot vērā visus ienākumus – algas, stipendijas, pabalstus, pensijas utt.?</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Līdz EUR 100</li> <li>2. EUR 101 – 150</li> <li>3. EUR 150 – 200</li> <li>4. EUR 201 – 250</li> <li>5. EUR 251 – 300</li> <li>6. EUR 301 – 350</li> <li>7. EUR 351 – 400</li> <li>8. EUR 401 – 450</li> <li>9. EUR 451 – 500</li> <li>10. EUR 501 – 550</li> <li>11. EUR 551 – 600</li> <li>12. EUR 601 – 650</li> <li>13. EUR 651 – 700</li> <li>14. EUR 701 un vairāk</li> <li>15. Grūti pateikt</li> <li>16. Nav atbildes</li> </ol>	

**D10.** PROGR.: JAUTĀT VISIEM! VIENA ATBILDE!

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

1. Latviešu

2. Krievu

**Paldies par intervijai veltīto laiku!**

*Intervijas valoda:*

Latviešu	1
Krievu	2