

NACIONĀLAIS
ATTĪSTĪBAS
PLĀNS 2020



EIROPAS SAVIENĪBA
Eiropas Reģionālās
attīstības fonds

IEGULDĪJUMS TAVĀ NĀKOTNĒ



Integrēts Publisko pakalpojumu sniegšanas un gala lietotāju vajadzību monitorings

Latvijas iedzīvotāju reprezentatīvās aptaujas nodevums

Rezultātu atskaite

Iepirkuma identifikācijas numurs VARAM 2020/21

VARAM, 2020

Dokumenta identifikators:

VARAM_iedzivotaju_aptauja_nodevums_2020.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.

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

Satura rādītājs

1. Ievads	7
1.1. Dokumenta mērķis	7
1.2. Saīsinājumi, termini un definīcijas	7
2. Tehniskā informācija	9
3. Metodoloģijas apraksts	10
3.1. Lauka darba norise	10
3.2. Datu apstrāde un analīze	10
3.3. Izlase	11
4. Respondentu sociāli demogrāfiskais raksturojums	13
5. Pētījuma rezultāti	16
5.1. Informētība par pakalpojumiem	16
5.2. Pakalpojuma saņemšanas procesa vajadzības un pakalpojuma pieteikšana elektroniski ..	20
5.2.1. Iedzīvotāju motivācija pieteikt pakalpojumus elektroniski	37
5.3. Apmierinātība ar pieteikto pakalpojumu	40
5.4. Interneta, internetbankas, eID kartes un e-adreSES lietošana	43
5.5. Jaunās tehnoloģijas, attālināts darbs un nākotnes attīstība	45
6. Secinājumi un rekomendācijas	50
6.1. Secinājumi	50
6.1.1. Iedzīvotāju informētība par pakalpojumiem	50
6.1.2. Pakalpojuma pieteikšana elektroniski	51
6.1.3. Apmierinātība ar pakalpojumiem	51
6.1.4. Interneta, internetbankas, EID kartes un E-adreSES lietošana	52
6.1.5. Jaunās tehnoloģijas, attālināts darbs un nākotnes attīstība	52
6.1.6. Kopsavilkums	53
6.2. Rekomendācijas	54
7. Pielikums - Aptaujas anketa	56
VARAM 2020: Iedzīvotāju aptaujas anketa (latviešu valodā)	56
VARAM 2020: Iedzīvotāju aptaujas anketa (krievu valodā)	71

Tabulu rādītājs

1. tabula. Dokumentā izmantotie saīsinājumi un definīcijas	7
2. tabula. Pētījuma tehniskā informācija	9
3. tabula. Izlases aprēķini Latvijas iedzīvotāju reprezentatīvajai aptaujai	11
4. tabula. Kombinētās izlases aprēķini iedzīvotāju aptaujai	12

Attēlu rādītājs

1. attēls. Respondentu sociāli demogrāfiskais raksturojums	13
2. attēls. Respondentu mājsaimniecību raksturojums	14
3. attēls. Respondentu dzīvesvietas raksturojums.....	14
4. attēls. Respondentu un to mājsaimniecību ienākumu raksturojums.....	15
5. attēls. Q1. Vai Jūs esat dzirdējis/usi par šādiem valsts un pašvaldību pakalpojumiem?	16
6. attēls. Q2. Kurus no šiem pakalpojumiem var veikt elektroniski jeb kuri ir e-pakalpojumi?.....	18
7. attēls. Q3. Kā Jūs meklējat informāciju gadījumos, kad Jums ir nepieciešamība pieteikt / izmantot kādu no valsts un pašvaldību pakalpojumiem, tajā skaitā elektroniski pieejamos pakalpojumus?.....	19
8. attēls. Q4. Vai zināt, ka valsts un pašvaldību pakalpojumus var saņemt 93 pašvaldībās un bibliotēkās? Piemēram, var iesniegt gada ienākumu deklarāciju, pieteikt slimības pabalstu, kā arī saņemt konsultācijas par šiem un citiem pakalpojumiem?	20
9. attēls. Q5. Vai pēdējā gada laikā esat pieteicis/-kusi kādu no šiem pakalpojumiem?	21
10. attēls. Q5. Vai pēdējā gada laikā esat pieteicis/-kusi kādu no šiem pakalpojumiem? (vecuma grupu griezumā)	23
11. attēls. Q6.1. Kādā veidā Jūs pieteicāt šo pakalpojumu:.....	24
12. attēls. Q6.1. Kādā veidā Jūs pieteicāt šo pakalpojumu (neklātienē elektroniski, sociāli demogrāfisko grupu griezumā)	25
13. attēls. Q6.1b. Kā tieši elektroniski Jūs pieteicāt pakalpojumu:.....	26
14. attēls. Q6e. Cik lielā mērā Jūs esat apmierināts/-a ar pakalpojuma pieteikšanu elektroniski?	27
15. attēls. Q6e_2. Vai pēdējā gada laikā, piesakot pakalpojumu, esiet saskāries/-usies ar gadījumiem, kad Jums jāsniedz informācija, kurai jau vajadzētu būt iestādes rīcībā (piemēram, deklarētā adrese)?	28
16. attēls. Q6e_2. Vai pēdējā gada laikā, piesakot pakalpojumu, esiet saskāries/-usies ar gadījumiem, kad Jums jāsniedz informācija, kurai jau vajadzētu būt iestādes rīcībā (piemēram, deklarētā adrese)? (statistisko reģionu griezumā)	28

17. attēls. Q6.2. Kādā veidā Jūs galvenokārt vēlētos saņemt pakalpojumus šādās dzīves situācijās, ja būs tāda vajadzība?.....	29
18. attēls. Q6.2. Kādā veidā Jūs galvenokārt vēlētos saņemt pakalpojumus šādās dzīves situācijās, ja būs tāda vajadzība? (vecuma grupu griezumā).....	31
19. attēls. Q6.2a. Kur tieši klātienē Jūs vēlētos saņemt pakalpojumu:.....	32
20. attēls. Q6.2b. Kā tieši elektroniski Jūs vēlētos saņemt pakalpojumu:.....	33
21. attēls. Q6.2b. Kā tieši elektroniski Jūs vēlētos saņemt pakalpojumu. (dalījumā pa vecuma grupām).....	35
22. attēls. Q7. Kāpēc kādu no pakalpojumiem izvēlējāties pieteikt elektroniski?	37
23. attēls. Q7. Kāpēc kādu no pakalpojumiem izvēlējāties pieteikt elektroniski? (vecuma grupu griezumā).....	38
24. attēls. Q8. Kāpēc Jūs kādu no pakalpojumiem nepieteicāt elektroniski?.....	39
25. attēls. Q8. Kāpēc Jūs kādu no pakalpojumiem nepieteicāt elektroniski? (iedzīvotāju vēlamās komunikācijas valodas griezumā).....	40
26. attēls. Q9. Kurš no Jūsu izmantotajiem pakalpojumiem ir pēdējais pieteiktais? un Q10. Lūdzu, novērtējiet, cik apmierināts/-a Jūs esat ar pakalpojumu [pēdējais pieteiktais], kuru pieteicāt: [iestādē]. KOPUMĀ? (vērtējums pakalpojumiem ar vismaz 30 respondentu sniegtajiem vērtējumiem)	41
27. attēls. Q11. Cik lielā mērā Jūs kopumā esat apmierināts/-a ar šīs iestādes pakalpojumu sniegšanu iedzīvotājiem?.....	42
28. attēls. Q14. Cik bieži Jūs izmantojat internetu?	43
29. attēls. Q16. Vai Jūsu rīcībā ir kāds no šiem elektroniskās identifikācijas līdzekļiem?	43
30. attēls. Q16. Vai Jūsu rīcībā ir kāds no šiem elektroniskās identifikācijas līdzekļiem? (vecuma grupu griezumā)	44
31. attēls. Q16. Vai Jūsu rīcībā ir kāds no šiem elektroniskās identifikācijas līdzekļiem? (personīgo ienākumu griezumā).....	44
32. attēls. Q17. Vai Jūs izmantojat valsts oficiālo e-adresi (pieejama portālā Latvija.lv)?.....	45
33. attēls. Q17A. Kādēļ Jūs līdz šim to neesat izveidojis/-usi?.....	45
34. attēls. Q18. Kādu informāciju Jūs vēlētos saņemt no valsts iestādēm?	46
35. attēls. Q19. Vai Jūs vēlētos saņemt valsts un pašvaldības pakalpojumus proaktīvi?.....	47
36. attēls. Q19_1. Vai valsts un pašvaldību, vai privātā sektora pakalpojumu saņemšanā esat izmantojis/usi virtuālo asistentu (sarunubotu jeb "čatbotu")?.....	47
37. attēls. Q19_2. Lūdzu, norādiet, kurus no šiem virtuālajiem asistentiem esat izmantojuši.	48
38. attēls. Q19_3. Cik lielā mērā Jūs kopumā esat apmierināts/-a ar virtuālo asistentu sniegtajiem pakalpojumiem vai sniegtajām atbildēm?	48

39. attēls. Q20. Vai Jūsu darbā ir pieejama iespēja strādāt attālināti?.....	49
40. attēls. Q21. Kādus no šiem e-identifikācijas līdzekļiem Jūs izmantojat darba pienākumu pildīšanai?.....	49

1. IEVADS

1.1. Dokumenta mērķis

Latvijas iedzīvotāju reprezentatīvās aptaujas rezultātu nodevums ir izstrādāts saskaņā ar Līgumu IL-IKT/64/2020. 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 "Tehniskā specifikācija" un 2020. gada 7. decembrī 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 – 2.kārta” (PIKTAPS 2) līdzekļiem.

1.2. Saīsinājumi, termini un definīcijas

1. tabula. Dokumentā izmantotie saīsinājumi un definīcijas

Saīsinājums	Skaidrojums
CATI	Datorizētas telefonintervijas jeb Computer Assisted Telephone Interviews
CAWI	Aptauja internetā jeb <i>Computer Assisted Web Interviews</i> .
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	2020. gada 10. novembrī noslēgtais līgums Nr. IL-IKT/64/2020 starp Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministriju (VARAM) un SIA "Jaunrades laboratorija"
Pasūtītājs	Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija
NVD	Nacionālais veselības dienests
PMLP	Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde

Saīsinājums	Skaidrojums
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	SIA "Jaunrades laboratorija" – metodoloģijas izstrāde, datu apstrāde un analīze; AS "Norstat Latvija" – lauka darba īstenošana.
Mērķa grupa	Latvijas Republikas iedzīvotāji vecumā no 18 gadiem
Pētījuma metode	Kombinēta pētījumu metode, kura veidota, ņemot vērā iedzīvotāju interneta lietošanas paradumus, un sastāv no divām aptaujas metodēm: <ol style="list-style-type: none">1) Telefonintervija (Computer-assisted telephone interviewing, CATI) (iedzīvotājiem vecumā no 55 gadiem, kuri nelieto internetu),2) Aptauja internetā (Computer-assisted web interviewing, CAWI) (respondentiem jebkurā vecumā, kuri lieto internetu).
Izlases lielums	Plānotā: 1000 respondenti. Sasniegtā: 1000 respondenti.
Izlases metode	Reprezentatīva izlase.
Stratifikācijas pazīmes	Lai nodrošinātu Latvijas iedzīvotāju ģenerālajam kopumam reprezentatīvu izlasi, izlase tika veidota, izmantojot vairākpakāpju stratificētas nejaušas izlases metodi. Izlases veidošanā tiek izmantoti pieci sociāli demogrāfiskie parametri: dzimums, vecums, tautība, apdzīvotās vietas tips un reģions. Rezultāti pirms apstrādes tiek svērti pēc pieciem parametriem – dzimuma, vecuma, apdzīvotās vietas tipa, reģiona un tautības atbilstoši oficiāli pieejamiem jaunākajiem Centrālās statistikas pārvaldes datiem.
Vidējais interviju garums	17 minūtes Aptauja internetā: 18 minūtes Telefonintervija: 14 minūtes
Interviju veikšanas laiks	2020. gada 16.-30. decembris

3. METODOLOĢIJAS APRAKSTS

3.1. Lauka darba norise

Latvijas iedzīvotāju reprezentatīvā kvantitatīvā aptauja tika veikta šādā kārtībā:

- anketas aktualizēšana saskaņā ar Pasūtītāja norādēm,
- anketas tulkošana uz krievu valodu, programmēšana un anketas testēšana abās valodās;
- reprezentatīvas Latvijas iedzīvotāju izlases veidošana;
- izlases kombinēšana telefonintervijām (CATI) un aptaujai internetā (CAWI), nosakot dalījumu interviju metodēm pēc iedzīvotāju vecuma un interneta izmantošanas paradumiem, detalizētu informāciju skatīt 3.3. nodaļā;
- telefonintervētāju instrukciju izstrāde un intervētāju apmācība jeb instruktāža;
- telefoninterviju (CATI) un aptaujas internetā (CAWI) veikšana jeb tā sauktais lauka darbs;
- kvalitātes kontrole (intervētāju darbs tiek kontrolēts, noklausoties 10% telefoninterviju ierakstus un sniedzot intervētājām tūlītēju atgriezenisko saiti par sniegumu, kā arī analizēts atteikto interviju skaits: atteikumu iemesli, izmantoto tālruņa numuru skaits, intervijas garums, respondentu profils, respondenti tika informēti par ierakstu);
- tehniskās informācijas sagatavošana par lauka darba norisi (lauka darba atskaites sagatave).

3.2. Datu apstrāde un analīze

Rezultātu datu tabulas tika veidotas, ņemot vērā iedzīvotāju sociāli demogrāfiskās pazīmes:

- Dzimums;
- Vecums;
- Tautība;
- Apdzīvotas vietas tips;
- Statistiskais reģions (6 vienības);
- Plānošanas reģions (5 vienības);
- Nodarbošanās;
- Cilvēku skaits mājsaimniecībā;
- Ģimenes struktūra;
- Bērnu skaits līdz 18 gadiem (ieskaitot);
- Personiskie ienākumi;
- Ienākumi uz vienu ģimenes locekli;
- Ērtākā saziņas valoda.

3.3. Izlase

Lai nodrošinātu Latvijas iedzīvotāju vecumā no 18 gadiem ģenerālajam kopumam reprezentatīvu izlasi, izlase tika veidota, izmantojot vairākpakāpju stratificētas nejaušas izlases metodi.

Latvijas iedzīvotājiem vecumā no 18 gadiem jābūt vienādām iespējām iekļūt izlasē. Jebkuram iedzīvotājam, kurš ietilpst attiecīgajā vecuma grupā, neatkarīgi no viņa dzīvesvietas un jebkuriem citiem apstākļiem, jābūt iespējai tikt aptaujātam. Izlases veidošanā tiek izmantoti pieci sociāli demogrāfiskie parametri: dzimums, vecums, tautība, apdzīvotās vietas tips un reģions.

Izlases aprēķinu pamatā ir izmantota CSP statistika par iedzīvotāju skaitu un to sadalījumu pēc demogrāfiskajiem parametriem 2020. gada sākumā.

3. tabula. Izlases aprēķini Latvijas iedzīvotāju reprezentatīvajai aptaujai

	Ģenerālā kopa (CSP dati)	%	Plānotais izlases lielums
	N=1 548 218		1000
Vecums			
18 - 24	119 249	7,7	77
25 - 34	253 340	16,4	164
35 - 44	254 467	16,4	164
45 - 54	259 620	16,8	168
55 - 64	270 129	17,4	174
65 - 74	200 174	12,9	129
75+	191 239	12,4	124
Dzimums			
Vīrietis	695 748	44,9	449
Sieviete	852 470	55,1	551
Reģions			
Rīga	513 569	33,2	332
Pierīga	294 256	19,0	190
Vidzeme	150 220	9,7	97
Kurzeme	192 150	12,4	124
Zemgale	184 278	11,9	119
Latgale	213 745	13,8	138
Apdzīvotās vietas tips			
Rīga	513 569	33,2	332
Citas pilsētas	450 368	29,1	291
Lauki	584 281	37,7	377
Tautība			
Latvietis	938 681	60,6	606
Cita	609 537	39,4	394

Balstoties CSP datos par iedzīvotāju skaitu, to sadalījumu vecumgrupās un interneta regulārās lietošanas izplatību vecumgrupās, tika aprēķināta kombinētā izlase aptaujai internetā un telefonintervijām.

4. tabula. Kombinētās izlases aprēķini iedzīvotāju aptaujai

	Internetu lieto regulāri (vismaz reizi nedēļā), %	Iedzīvotāju skaits	Vecuma grupu īpatsvars, %	Respondentu skaits izlasē, KOPĀ	To skaitā: respondentu skaits izlasē, CAWI	To skaitā: respondentu skaits izlasē, CATI
18-24 gadu vecumā	97,9	119 249	7,7	77		
25-34 gadu vecumā	97,8	253 340	16,4	164		
35-44 gadu vecumā	97,3	254 467	16,4	164		
45-54 gadu vecumā	90,7	259 620	16,8	168		
55-64 gadu vecumā	79,5	270 129	17,4	174		
65-74 gadu vecumā	56,2	200 174	12,9	129		
75+ gadu vecumā	32,9*	191 239	12,4	124		
KOPĀ		1 548 218	100	1 000	838	162

* Piezīme: 32,9% interneta lietotāju vecumgrupā 75+ gadi ir matemātiski aprēķināts pieņēmums izlases lieluma noteikšanai (jo CSP mēra šo parametru iedzīvotājiem tikai līdz 74 gadu vecumam)

Saskaņā ar CSP datiem, mērķa grupā līdz 54 gadiem regulārā interneta lietošana pārsniedz 90%, tāpēc šajā vecuma grupā ir jau iestājies stabils absolūtā vairākuma pārstāvniecības princips, kurā var veikt 100% CAWI aptauju internetā. Aptaujai internetā (CAWI) tika pievienota telefoninterviju (CATI) metode nākamajā vecuma grupā no 55 gadiem, kurā regulārā interneta lietošana samazinās zem 80%.

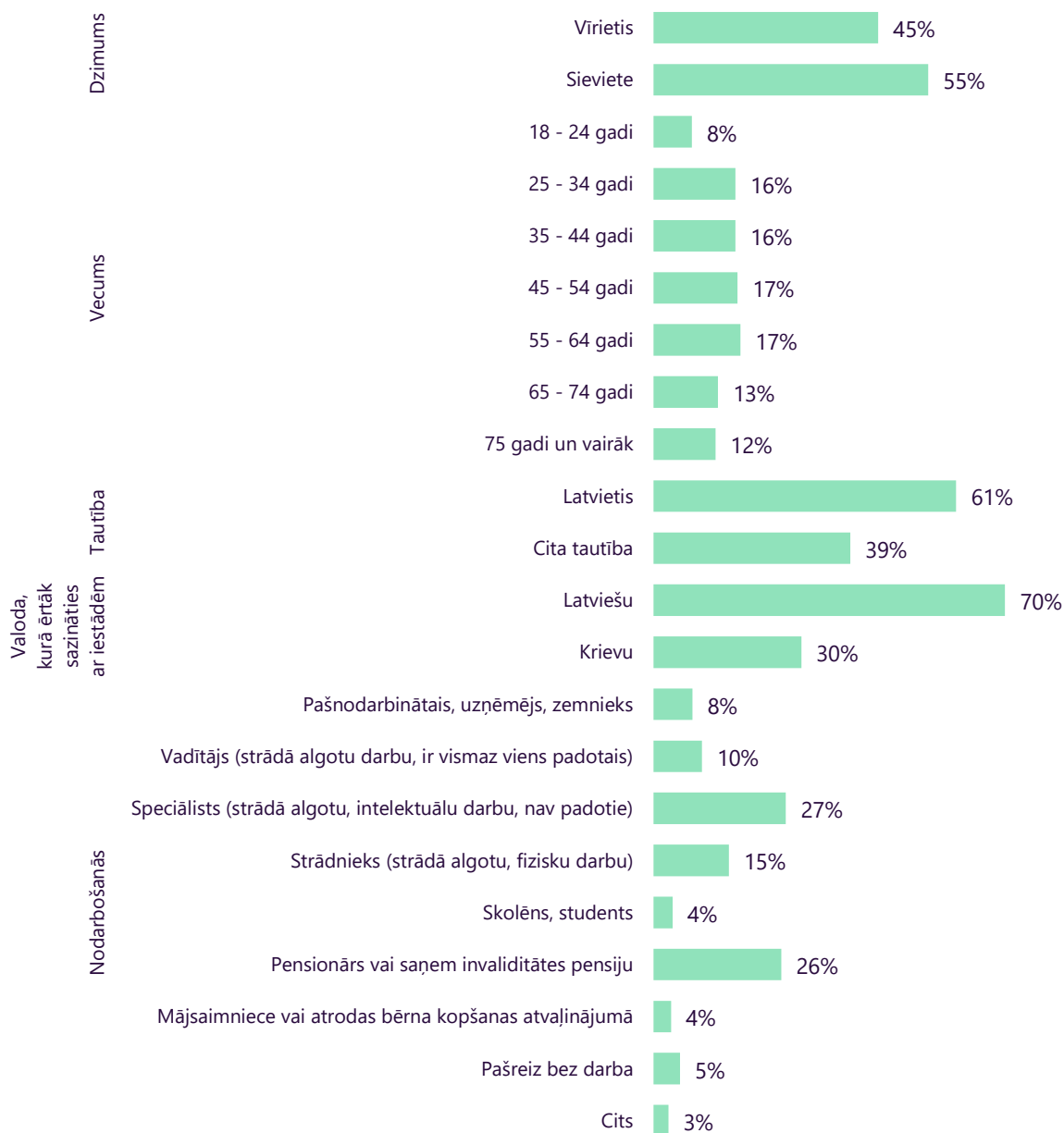
Jāatzīmē, ka 2021.-2022. gadā šīs kvotas var tikt pārskatītas atbilstoši tā brīža jaunākajiem CSP datiem par interneta lietošanu iedzīvotāju vecumgrupās.

Latvijas iedzīvotāju aptaujas anketa pievienota šī dokumenta pielikumā.

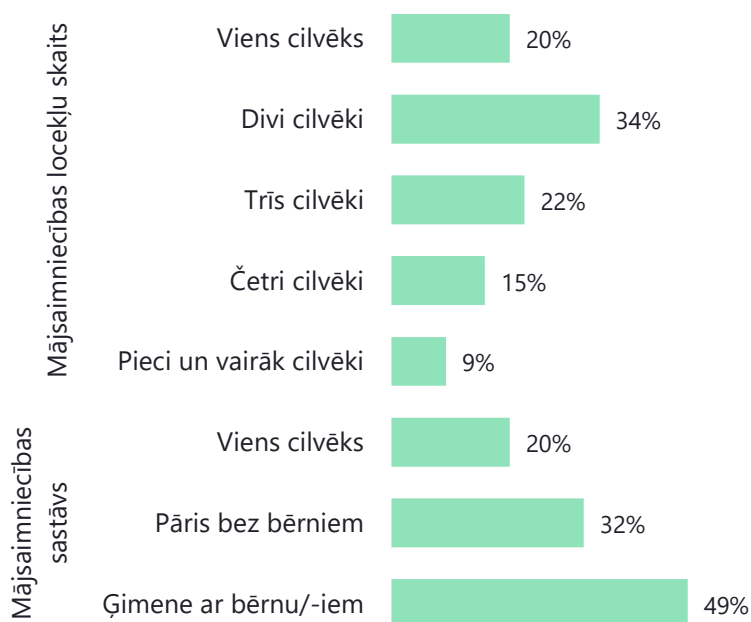
4. RESPONDENTU SOCIĀLI DEMOGRĀFISKAIS RAKSTUROJUMS

2020. gada pētījuma posmā izlase bija 1000 respondentu, kuru dalījums ir reprezentatīvs nacionālajam iedzīvotāju iedalījumam pēc šādiem rādītājiem: respondenta vecums, dzimums, dzīvesvietas (plānošanas) reģions, apdzīvotas vietas tips un tautība.

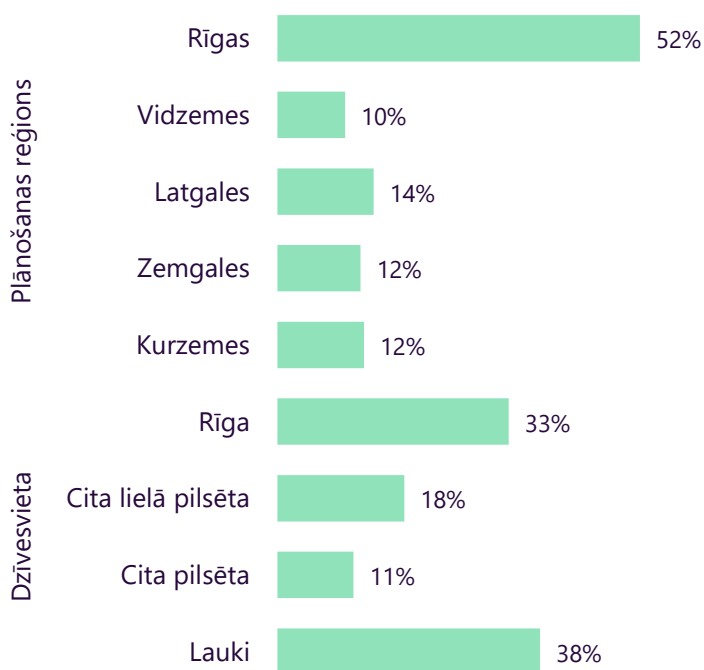
1. attēls. Respondentu sociāli demogrāfiskais raksturojums



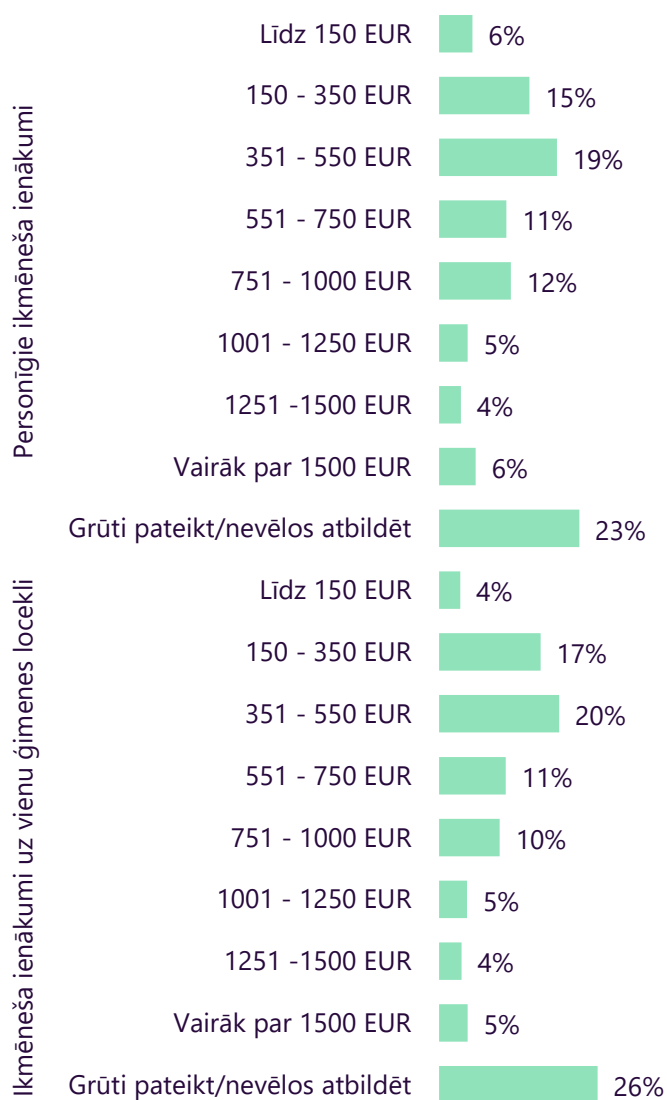
2. attēls. Respondentu mājsaimniecību raksturojums



3. attēls. Respondentu dzīvesvietas raksturojums



4. attēls. Respondentu un to mājsaimniecību ienākumu raksturojums



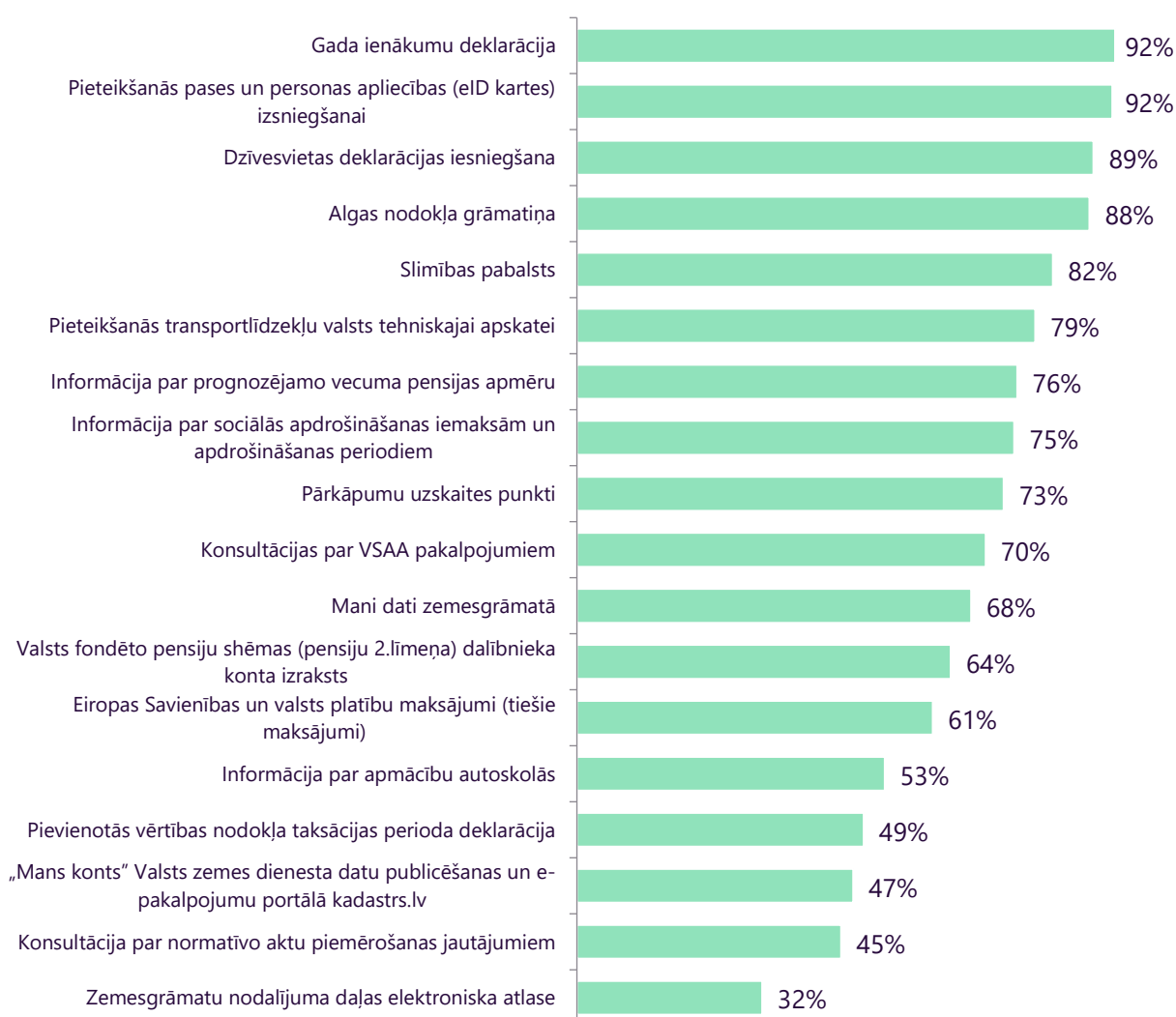
5. PĒTĪJUMA REZULTĀTI

5.1. Informētība par pakalpojumiem

Pirmajā aptaujas sadaļā tika izzināta iedzīvotāju informētība par pakalpojumiem un to saņemšanas iespējām, kā arī tika noskaidrota iedzīvotāju rīcība informācijas meklēšanas gadījumos. Sadaļā iekļauts arī jautājums, kas apskata iedzīvotāju informētību par valsts pārvaldes pakalpojumu pieejamību VPVKAC tīklā.

Visbiežāk Latvijas iedzīvotāji ir dzirdējuši par pakalpojumiem – **gada ienākumu deklarācija** (92%), **pieteikšanās pases un personas apliecības (eID kartes) izsniegšanai** (92%), **dzīvesvietas deklarācijas iesniegšana** (89%), **algas nodokļa grāmatiņa** (88%).

5. attēls. Q1. Vai Jūs esat dzirdējis/usi par šādiem valsts un pašvaldību pakalpojumiem?



Bāze: visi aptaujātie iedzīvotāji 2020, n=1000

Salīdzinājumā ar kopējiem rādītājiem mazāk informētās iedzīvotāju grupas par dažādiem pakalpojumiem ir:

- iedzīvotāji vecumā no 18 līdz 24 gadiem – jo sevišķi skolēni un studenti,
- iedzīvotāji, kuri neizmanto internetu,
- iedzīvotāji, kuriem ar valsts un pašvaldību iestādēm vieglāk sazināties krievu valodā,
- par 75 gadiem vecāki cilvēki,
- pensionāri un iedzīvotāji, kuri saņem invaliditātes pensiju,
- iedzīvotāji ar zemākiem ienākumiem (personīgie ienākumi līdz 350 EUR mēnesī).

Tikmēr informētāki par pakalpojumiem ir:

- vadītāji,
- speciālisti,
- iedzīvotāji vecumā no 35 līdz 64 gadiem,
- cilvēki ar augstiem personīgajiem vai ģimenes ienākumiem (vairāk par 1250 EUR),
- iedzīvotāji, kuri izmanto dažādus e-identifikācijas līdzekļus.

Iedzīvotāju zināšanas par e-pakalpojumiem atšķiras atkarībā no pakalpojumu veida. Gandrīz visi Latvijas iedzīvotāji ir informēti par gada ienākumu deklarāciju (92%) un gandrīz visi iedzīvotāji (94%) zina, ka **gada ienākuma deklarāciju var pieteikt elektroniski**. Augsta informētība par to, ka pakalpojums ir pieejams elektroniski, ir arī starp šādu pakalpojumu pieteicējiem:

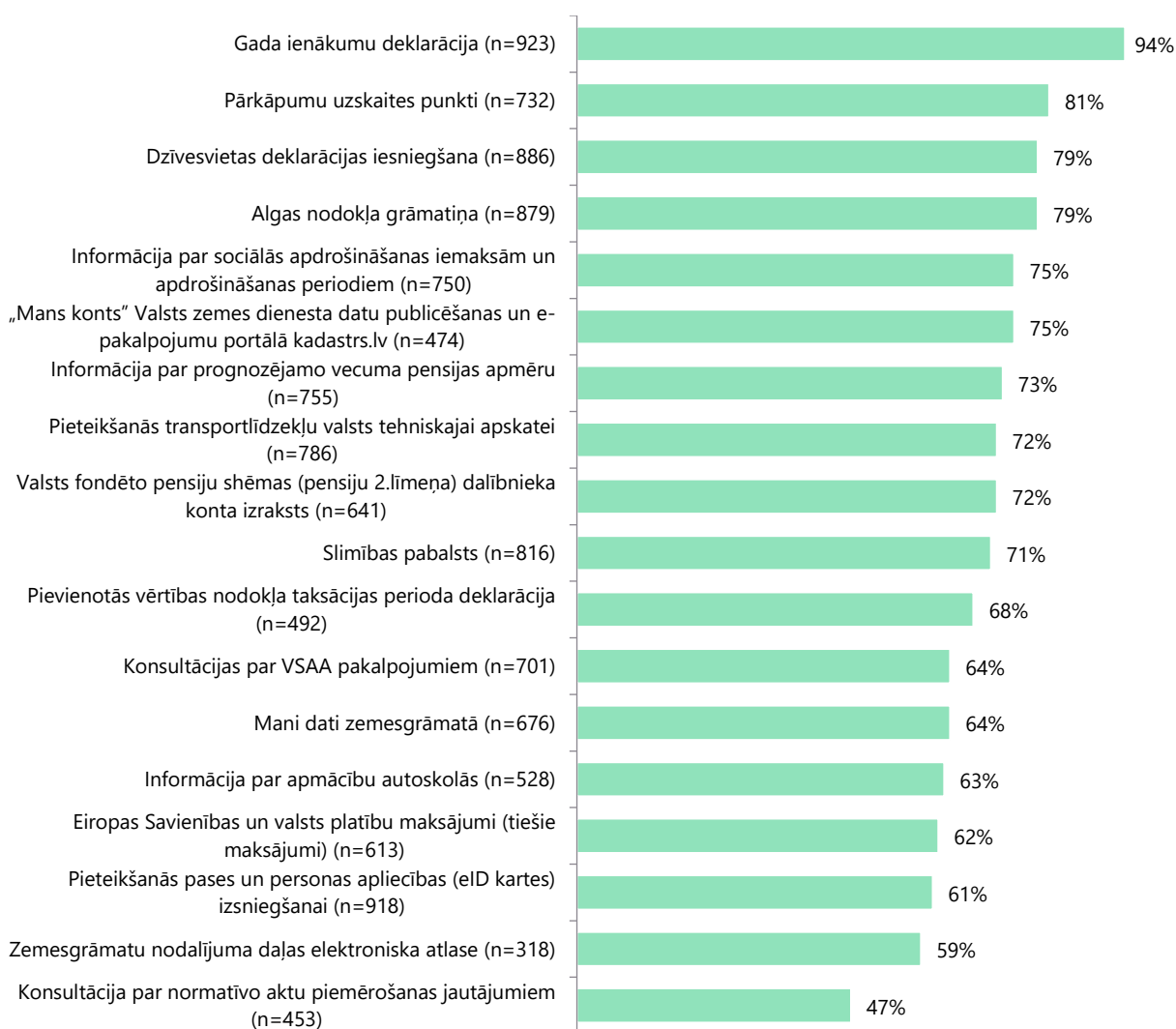
- **pārkāpumu uzskaites punkti** (81%),
- **dzīvesvietas deklarācijas iesniegšana** (79%),
- **algas nodokļu grāmatiņa** (79%).

Kopumā retāk par to, ka pakalpojumi būtu pieejami elektroniski, ir informēti:

- iedzīvotāji ar zemiem personīgajiem un ģimenes ienākumiem (līdz 350 EUR),
- iedzīvotāji, kuriem ar valsts un pašvaldību iestādēm ērtāk sazināties krievu valodā,
- pašlaik nestrādājošie,
- skolēni un studenti,
- strādnieki,
- pensionāri un iedzīvotāji, kuri saņem invaliditātes pensiju.

Kā redzams, iedzīvotāji tādās sociāli demogrāfiskajās grupās, kuras kopumā retāk ir informētas par pakalpojumu pieejamību, ka ir pieejami dažādi pakalpojumi, ir arī retāk zinoši par to, ka šie pakalpojumi ir pieejami elektroniski, neskatoties uz pievienoto vērtību, ko tieši šīm grupām pakalpojumu pieteikšana un saņemšana elektroniski varētu sniegt.

6. attēls. Q2. Kurus no šiem pakalpojumiem var veikt elektroniski jeb kuri ir e-pakalpojumi?



Bāze: visi aptaujātie iedzīvotāji, kuri zina par kādu no pakalpojumiem, n= skat. pie katra pakalpojuma

Gadījumos, kad iedzīvotājiem ir nepieciešams pieteikt vai izmantot kādu no valsts un pašvaldību pakalpojumiem, visbiežāk viņi informāciju par pakalpojumiem **meklē internetā, izmantojot meklētājus kā Google (64%), vai meklē konkrēto iestāžu mājaslapās (57%) vai Latvija.lv (47%).**

Jaunāki iedzīvotāji biežāk meklē informāciju internetā, vecāki cilvēki – sazinās ar konkrēto iestādi pa telefonu vai e-pastu, dodas uz iestādi klātienē vai konsultējas ar draugiem, paziņām un ģimeni. Līdzīga iezīme novērojama arī attiecībā uz ienākumu līmeni – turīgākie cilvēki biežāk informāciju meklē internetā.

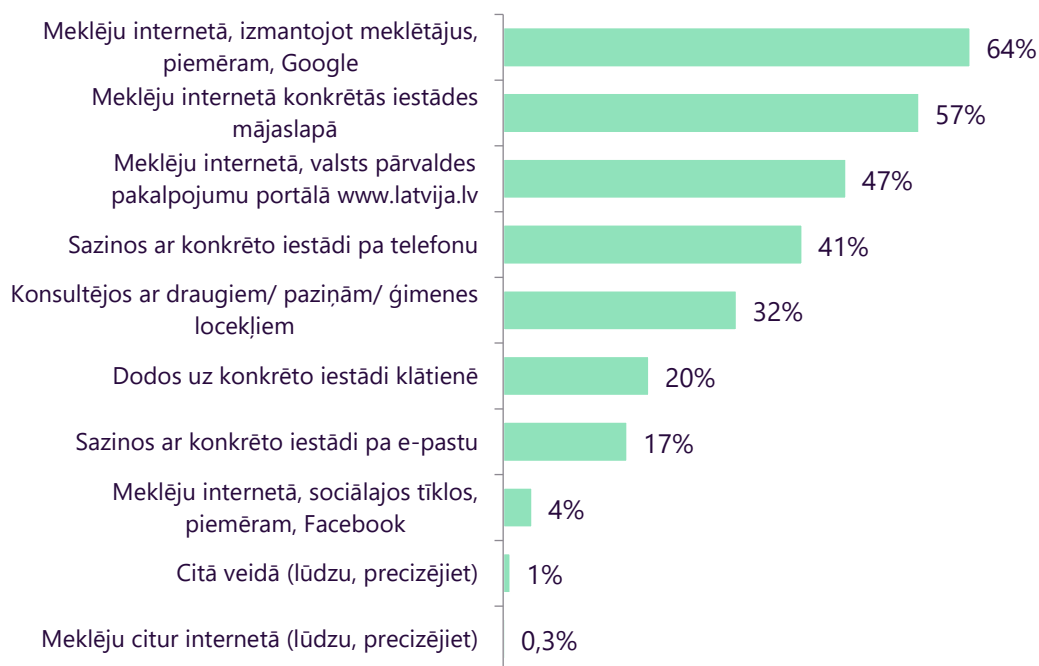
Vērā ņemams ir fakts, ka jauniešu vidū (18 līdz 24 gadiem) biežāk nekā vidēji informācija par valsts un pašvaldību pakalpojumiem tiek meklēta sociālajos tīklos.

Klātienē iestāžu klientu apkalpošanas centros biežāk informāciju cenšas iegūt iedzīvotāji vecumā no 55 gadiem, kā arī iedzīvotāji ar zemiem personīgajiem un ģimenes ienākumiem (līdz 350 EUR).

Valodas griezumā vērojams, ka iedzīvotāji, kuriem ar valsts un pašvaldību iestādēm vieglāk sazināties latviski, biežāk informāciju meklē internetā konkrētās iestādes mājaslapā, kamēr krievu

kā saziņas valodu izvēlējušies biežāk dodas uz konkrēto iestādi klātienē vai konsultējas ar draugiem, paziņām vai ģimenes locekļiem.

7. attēls. Q3. Kā Jūs meklējat informāciju gadījumos, kad Jums ir nepieciešamība pieteikt / izmantot kādu no valsts un pašvaldību pakalpojumiem, tajā skaitā elektroniski pieejamos pakalpojumus?

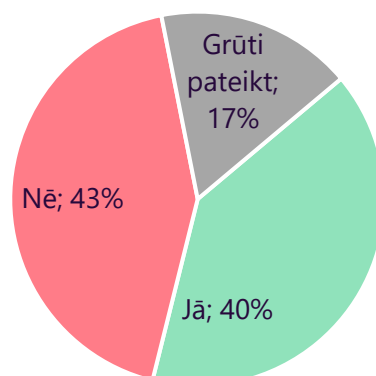


Bāze: visi aptaujātie iedzīvotāji 2020, n=1000

Gandrīz puse iedzīvotāju (43%) **nezina, ka pakalpojumus ir iespējams pieteikt pašvaldībās un bibliotēkās**, bet nedaudz mazāk (40%) **ir par to informēti**. 17% iedzīvotāju ir snieguši atbildi **grūti pateikt**.

Iedzīvotāju informētībā par pakalpojumu saņemšanu 93 pašvaldībās un bibliotēkās novērojamas atšķirības vecuma grupās – jo vecāks iedzīvotājs, jo biežāk par šādu iespēju tie ir informēti (visinformētākie ir iedzīvotāji vecumā no 75 gadiem – 52%, kamēr iedzīvotājiem vecumā no 18 līdz 24 gadiem zinātāju īpatsvars ir 19%). Rīdiniēki un lielo pilsētu iedzīvotāji ir mazāk informēti nekā citu pilsētu un lauku iedzīvotāji. Vērā ņemams arī tas, ka iedzīvotāji ar zemiem (līdz 350 EUR) ienākumiem, kuri biežāk ir ieinteresēti doties klātienē, nav īpaši informētāki par citiem iedzīvotājiem par klātienes apkalpošanas iespējām, reizē vismazāk informētie ir iedzīvotāji ar augstiem ienākumiem (virs 1250 EUR).

8. attēls. Q4. Vai zināt, ka valsts un pašvaldību pakalpojumus var saņemt 93 pašvaldībās un bibliotēkās? Piemēram, var iesniegt gada ienākumu deklarāciju, pieteikt slimības pabalstu, kā arī saņemt konsultācijas par šiem un citiem pakalpojumiem?



Bāze: visi aptaujātie iedzīvotāji 2020, n=1000

5.2. Pakalpojuma saņemšanas procesa vajadzības un pakalpojuma pieteikšana elektroniski

Šajā aptaujas sadaļā iekļauts pārskats par iedzīvotāju pieteiktajiem pakalpojumiem un pieteikšanas, saņemšanas kanāli. Sadaļā ir izziņāti iedzīvotāju paradumi pakalpojumu pieteikšanai, kā arī apskatīta iedzīvotāju apmierinātība ar pakalpojumu pieteikšanu un saņemšanu elektroniski, un kavējošie faktori pakalpojumu pieteikšanai elektroniski. Sadaļas dati ļauj noteikt e-pārvaldes lietotāju īpatsvaru pret Latvijas iedzīvotāju skaitu, kā arī to, vai valsts un pašvaldību pakalpojumi ir uz lietotājiem orientēti, ļaujot noteikt biežākos kavējošos faktorus pakalpojumu pieteikšanai elektroniski.

No 831 respondenta, kuri kopumā ir dzirdējuši par vismaz kādu pētīto pakalpojumu, absolūtais vairākums jeb **82% ir aizpildījuši gada ienākumu deklarāciju**, trešdaļa jeb **34% ir pieteikušies transportlīdzekļu valsts tehniskajai apskatei**, **30% ir iesnieguši algas nodokļu grāmatiņu**, **28% ir pieprasījuši informāciju par sociālās apdrošināšanas iemaksām un apdrošināšanas periodiem**, **27% ir pieprasījuši informāciju par prognozējamo vecuma pensijas apmēru** un vēl **27% ir pieteikušies slimības pabalstam**.

9. attēls. Q5. Vai pēdējā gada laikā esat pieteicis/-kusi kādu no šiem pakalpojumiem?



Bāze: visi aptaujātie iedzīvotāji, kuri ir dzirdējuši par kādu no pakalpojumiem, 2020, n= 831

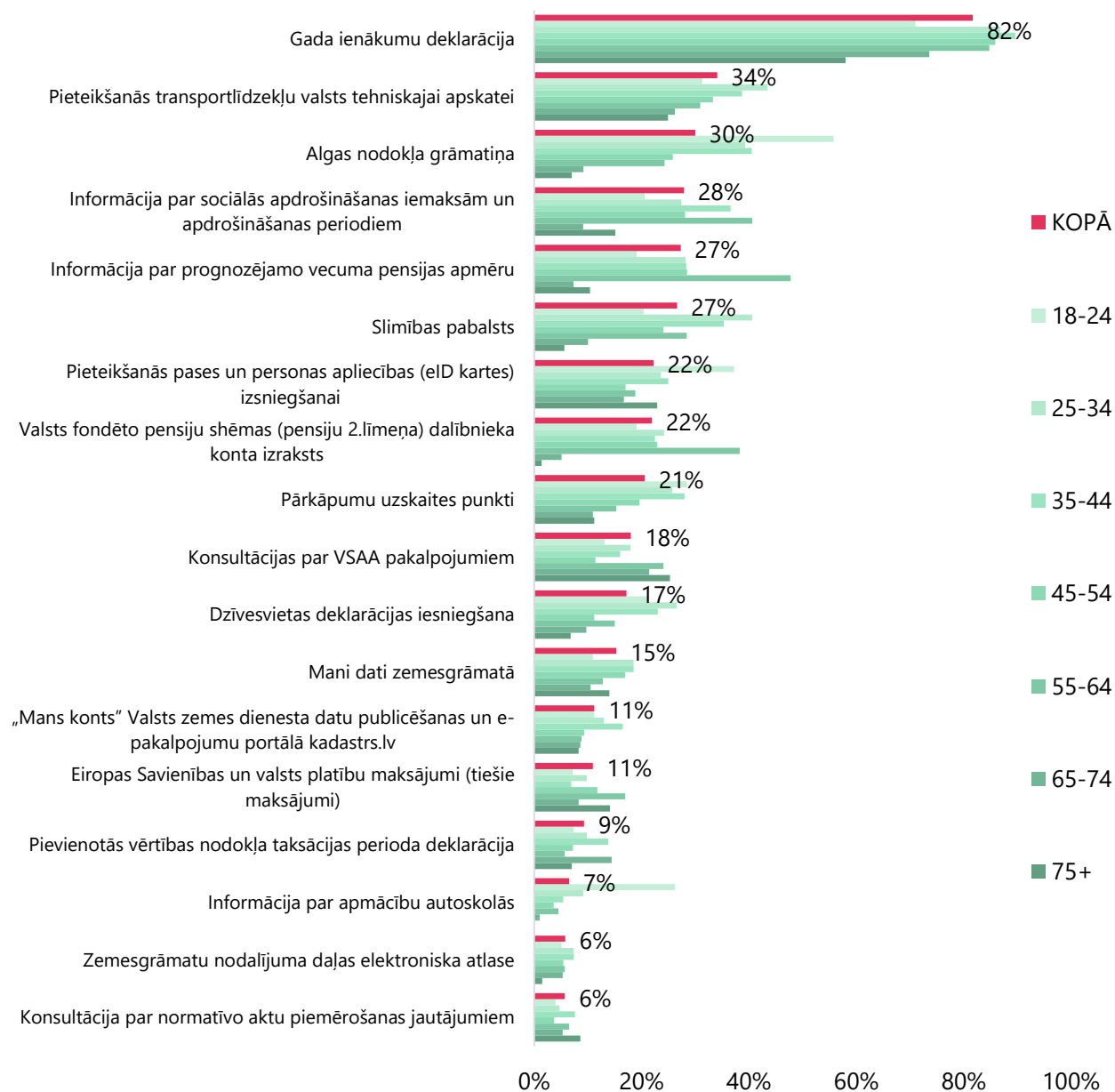
Atbildot uz atvērto jautājumu Q5b. **“Varbūt pēdējā gada laikā esat pieteicis/-kusi kādu citu valsts iestādes vai pašvaldību pakalpojumu?”**, respondenti norādīja, ka pieteikuši tādus pakalpojumus kā pasēs atjaunošana, mazdārziņa nomas līguma pagarināšana, pensijas pārrēķins, EVAK pakalpojuma izmantošana, pašvaldības pabalsta pieteikšana, bezdarbnieka pabalsta pieteikšana, invaliditātes pabalsta pieteikšana pašvaldībā, pakalpojums Rīgas pilsētas būvvaldē.

Vecuma grupu griezumā kādu citu valsts iestādes vai pašvaldību pakalpojumu pēdējā gada laikā visaktīvāk ir pieteikuši respondenti vecumā no 25 līdz 44 gadiem. Ir atsevišķi pakalpojumi, kur katrā no vecuma grupām ir vērojama augstāka vai zemāka aktivitāte attiecībā pret pieteikto pakalpojumu.

Tā, piemēram, pakalpojumu **“Dzīvesvietas deklarācijas iesniegšana”** vecuma grupa no 75 gadiem ir pieteikusi visretāk (7%), bet vecuma grupa 25-34 visbiežāk (27%). Pakalpojumu

“Pieteikšanās pases un personas apliecības (eID kartes) izsniegšanai” retāk ir pieteikušies respondenti vecumā 45-54 un 65-74 (katrā 17%), bet visbiežāk respondenti vecumā 18-24 (37%). **Algas nodokļu grāmatiņu** biežāk ir iesnieguši jaunieši vecumā no 18 līdz 24 gadiem (56%) un, jo vecāks ir respondents, jo retāk algas nodokļu grāmatiņas iesniegšana kā pakalpojums tiek pieteikts, attiecīgi – šo pakalpojumu visretāk ir pieteikuši pensijas vecuma respondenti vecumā no 65 gadiem (65-74 – 9%, no 75gadiem - 7%). **Gada ienākumu deklarāciju** visbiežāk ir iesniegusi vecuma grupa 35-44 (90%), bet kopumā vecuma grupās 25-34 (87%), 45-54 (86%), 55-64 (85%) gada ienākumu deklarācija kā pakalpojums ir pieteikta vienlīdz bieži. Zemākais rādītājs šī pakalpojuma pieteikšanā ir vērojams starp respondentiem, kas ir vecāki par 75 gadiem. Pakalpojumu **“Informācija par prognozējamo vecuma pensijas apmēru”** visbiežāk ir pieteikuši respondenti pirmspensijas vecumā 55-64 gadi (48%), savukārt visretāk pensijas vecuma respondenti šādās vecuma grupās: 65-74 (7%) un no 75 (10%). Pakalpojums **“Informācija par sociālās apdrošināšanas iemaksām un apdrošināšanas periodiem”** visbiežāk (41%) ir pieteikta vecuma grupā 55-64 gadi un 35-44 gadi (37%), visretāk (9%) vecumā 65-74 gadi. Respondenti vecuma grupā 25-34 gadi visbiežāk (41%) un 35-44 gadi (35%) ir norādījuši, ka pieteikuši **slimības pabalstu**; jo vecāks ir respondents, jo retāk ir nepieciešams pieteikt šo pakalpojumu (visretāk pensijas vecuma respondenti – 6-10%; bet arī vecumā virs 45 gadiem šo pakalpojumu piesaka retāk – 24%). Pakalpojumu **“Valsts fondēto pensiju shēmas (pensiju 2.līmeņa) dalībnieka konta izraksts”** biežāk piesaka pirmspensijas vecuma grupā 55-64 gadi (38%), visretāk pensijas vecuma respondenti vecumā no 65 gadiem (1-5%). **Informācija par apmācību autoskolās** biežāk tiek pieteikta vecuma grupā 18-24 gadi (26%) un pieteikumu skaits samazinās līdz ar respondenta vecumu. Pakalpojums **“Pārkāpumu uzskaites punkti”** visbiežāk tiek pieteikta vecuma grupās 18-24 (29%), 25-34 (26%) un 35-44 (28%), bet viszemākais pieteikumu skaits ir pensijas vecuma grupās – 11%. **Pieteikšanās transportlīdzekļu valsts tehniskajai apskatei** visbiežāk pēdējā gada laikā ir bijusi nepieciešama respondentiem vecuma grupā 25-34 gadi (44%), retāk šāda nepieciešamība ir bijusi pensijas vecuma respondentiem (25-26%).

10. attēls. Q5. Vai pēdējā gada laikā esat pieteicis/-kusi kādu no šiem pakalpojumiem? (vecuma grupu griezumā)

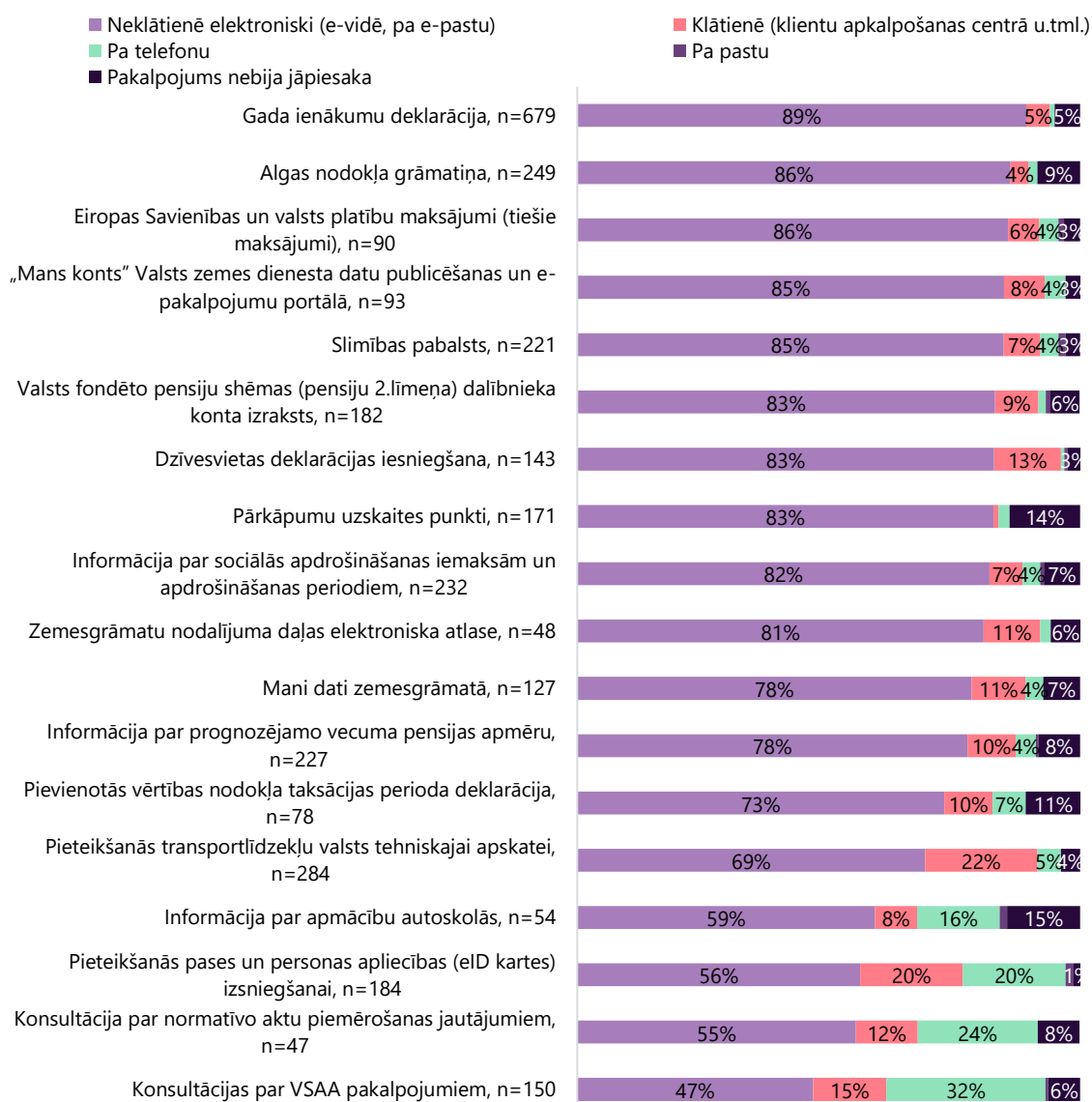


Bāze: visi aptaujātie iedzīvotāji, kuri dzirdējuši par kādu no pakalpojumiem, 2020, n= 831

Ir vērojama pozitīva iezīme pakalpojumu neklātienē elektroniskās (e-vidē, pa e-pastu) pieteikšanas izplatībai, jo **kopumā 10 no 18 pieteiktajiem pakalpojumiem vairākumā gadījumu (vairāk nekā 80%) ir pieteikti neklātienē elektroniski**. Populārākais no šiem pakalpojumiem, kas ir pieteikts neklātienē elektroniski, ir gada ienākumu deklarācija. Tāpat arī “Algas nodokļu grāmatiņa”, “Eiropas Savienības un valsts platību maksājumi (tiešie maksājumi)”, “Mans konts” Valsts zemes dienesta datu publicēšanas un e-pakalpojumu portālā, “Slimības pabalsts”, “Valsts fondēto pensiju shēmas (pensiju 2.līmeņa) dalībnieka konta izraksts”, “Dzīvesvietas deklarācijas iesniegšana”, “Pārkāpumu uzskaites punkti”, “Informācija par sociālās apdrošināšanas iemaksām un apdrošināšanas periodiem”, “Zemesgrāmatu nodalījuma daļas elektroniska atlase” ir pakalpojumi, kas galvenokārt pieteikti neklātienē elektroniski. Pakalpojums,

kas visbiežāk pieteikts klātienē (klientu apkalpošanas centrā u.tml.), ir **pieteikšanās transportlīdzekļu valsts tehniskajai apskatei** (22%) un **Pieteikšanās pasēs un personas apliecības (eID kartes) izsniegšanai** (20%). Pakalpojums **“Konsultācijas par VSAA pakalpojumiem”** 32% gadījumu pieteikta telefoniski, kas ir visaugstākais telefoniski pieteikto pakalpojumu īpatsvars. Pieteikšanās šiem pakalpojumiem ar pasta starpniecību ir ļoti zema – 1-2%.

11. attēls. Q6.1. Kādā veidā Jūs pieteicāt šo pakalpojumu:



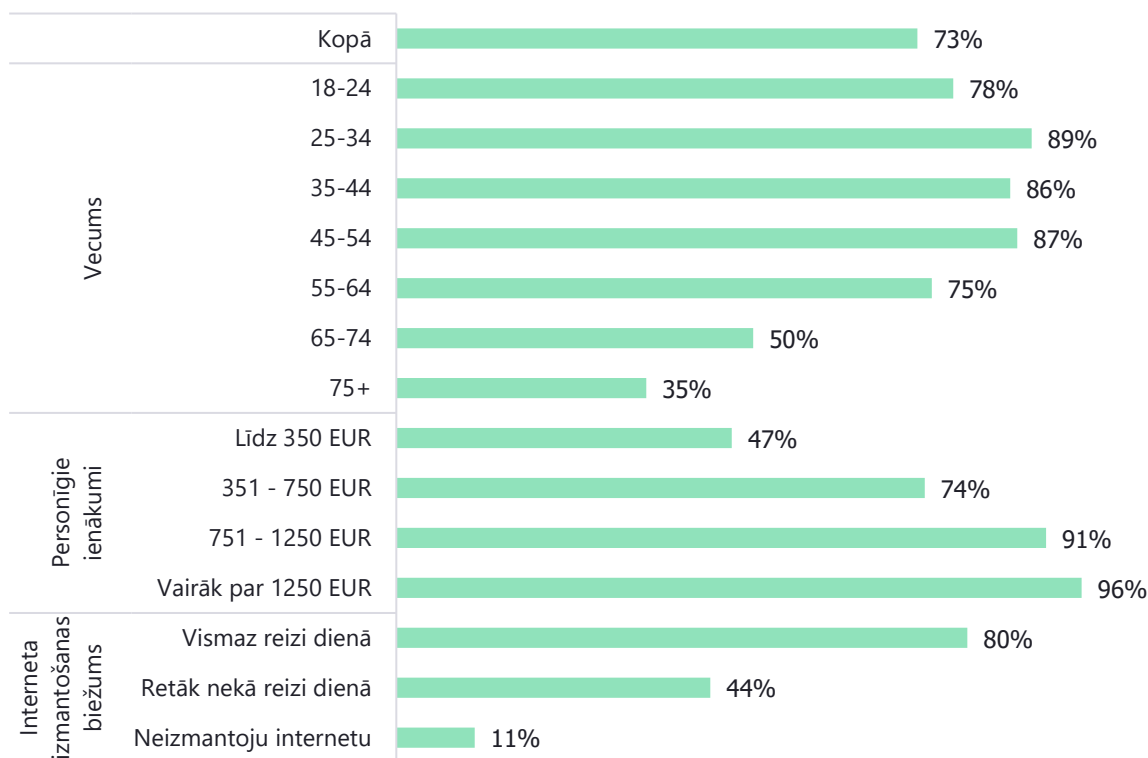
Bāze: visi aptaujātie iedzīvotāji, kas pēdējā gada laikā ir pieteikuši konkrēto pakalpojumu, n= skat. pie katra pakalpojuma
Piezīme: atbilde "pakalpojums nebija jāpiesaka" nav attēlota

Tie respondenti, kuri kādu no šiem pakalpojumiem ir pieteikuši klātienē, galvenokārt to ir darījuši valsts iestādē. Visbiežāk pašvaldībā ir pieteikts pakalpojums “Dzīvesvietas deklarācijas iesniegšana” (57% jeb 11 gadījumi).

73% Latvijas iedzīvotāju kādu pakalpojumu pēdējā gadā ir pieteikuši elektroniski – absolūtais vairākums (virs 85%) vecuma grupās no 25 līdz 54 gadiem, trīs ceturtdaļas (virs 75%) iedzīvotāju vecuma grupās 18-24, un 55-64, puse (50%) vecuma grupā 65-74, un trešdaļa (35%) iedzīvotāju

vecāki par 75 gadiem. Tikai puse (47%) iedzīvotāju ar personīgajiem ienākumiem līdz 350 EUR ir pēdējā gadā pieteikuši kādu pakalpojumu elektroniski, trīs ceturtdaļas (74%) iedzīvotāju ar personīgajiem ienākumiem starp 351 un 750 EUR, un absolūtais vairākums iedzīvotāju ar ienākumiem virs 751 EUR. 80% iedzīvotāju, kuri izmanto internetu vismaz reizi dienā, ir pakalpojumu pēdējā gadā pieteikuši elektroniski, un 44% no tiem, kuri internetu lieto retāk nekā reizi dienā.

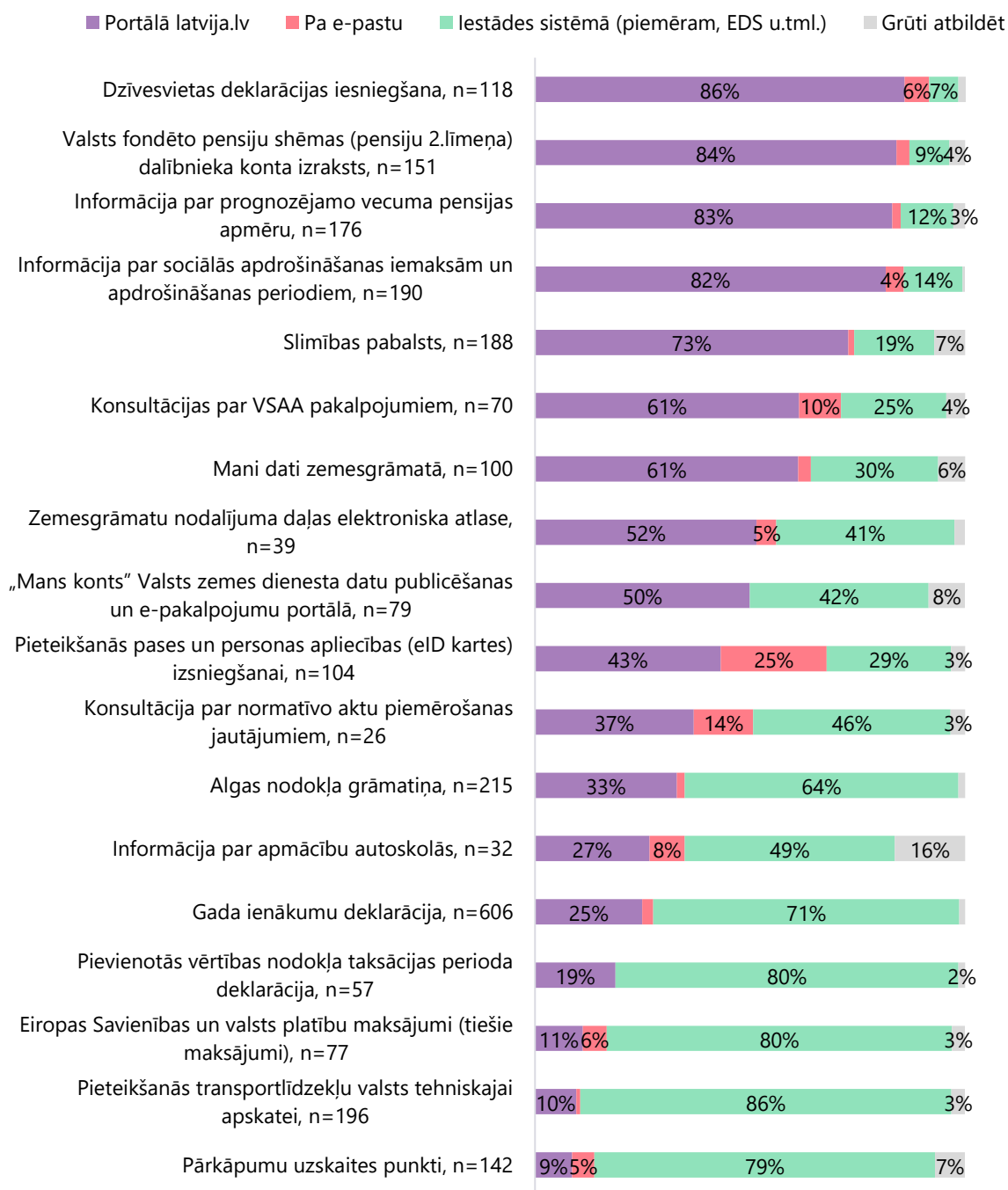
12. attēls. Q6.1. Kādā veidā Jūs pieteicāt šo pakalpojumu (neklātienē elektroniski, sociāli demogrāfisko grupu griezumā)



Bāze: visi aptaujātie iedzīvotāji, 2020, n= 1000

Tie respondenti, kuri pakalpojumu pieteica elektroniski, galvenokārt to ir izvēlējušies darīt portālā latvija.lv vai arī iestādes sistēmā (piemēram, EDS u.tml.). Pieteikšanās pasēs un personas apliecības (eID kartes) izsniegšanai ir pakalpojums, kas visbiežāk (25%) no visiem zemāk norādītajiem pakalpojumiem pieteikts pa e-pastu. Novēroto iezīmi, ka ir pakalpojumi, kurus respondenti biežāk izvēlas pieteikt attiecīgās iestādes sistēmā (piemēram, EDS u.tml.), var skaidrot ar to, ka konkrētos pakalpojumus (piemēram, ar automašīnu saistītos; ar nodarbinātību saistītos u.c.) Latvijas iedzīvotāji atpazīst un saista ar konkrēto valsts iestādi vai arī labi orientējas attiecīgajās sistēmās (piemēram, EDS, CSDD u.tml.).

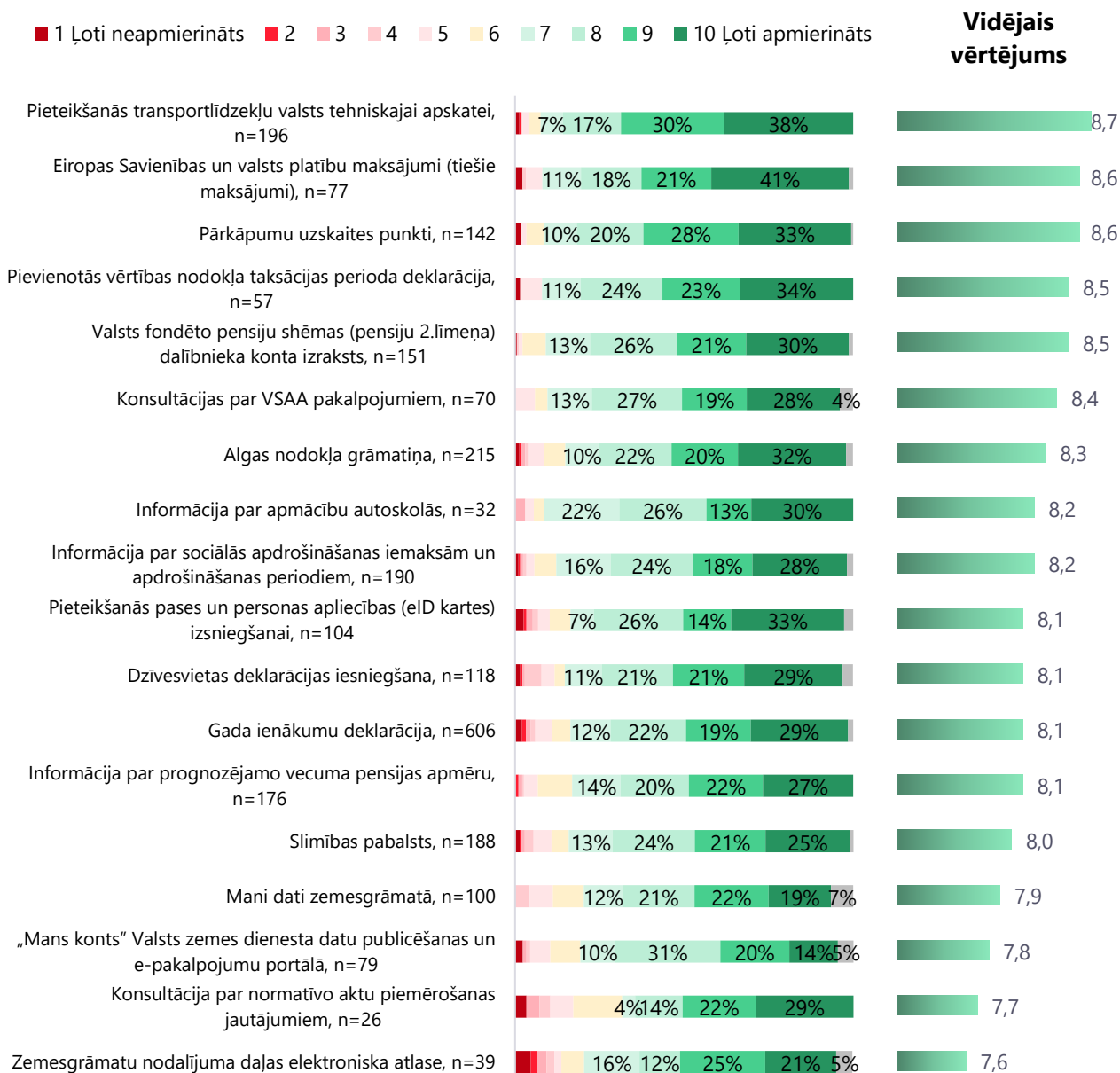
13. attēls. Q6.1b. Kā tieši elektroniski Jūs pieteicāt pakalpojumu:



Bāze: iedzīvotāji, kas pēdējā gada laikā ir pieteikuši konkrēto pakalpojumu elektroniski, n= skatīt pie katra pakalpojuma

Visaugstākā respondentu apmierinātība ar pakalpojumu pieteikšanu elektroniski ir par Pieteikšanos transportlīdzekļu valsts tehniskajai apskatei (vidējais vērtējums 8,7 skalā no 1 "ļoti neapmierināts" līdz 10 "ļoti apmierināts"). Kopumā visi 18 pakalpojumi vidējo vērtējumu ir ieguvuši ne zemāku kā 7,6. Trīs no četriem salīdzinoši zemāk novērtētajiem pakalpojumiem ir Valsts zemes dienesta pakalpojumi (vidējie vērtējumi no 7,6 līdz 7,9).

14. attēls. Q6e. Cik lielā mērā Jūs esat apmierināts/-a ar pakalpojuma pieteikšanu elektroniski?

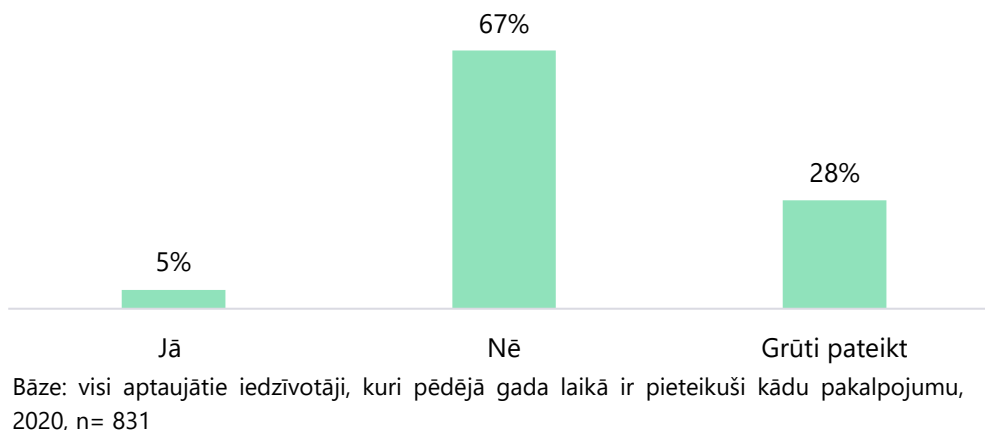


Bāze: visi aptaujātie iedzīvotāji, kas pēdējā gada laikā ir pieteikuši konkrēto pakalpojumu elektroniski, n= skatīt pie katra pakalpojuma

Jautājumā par to, vai pēdējā gada laikā, piesakot pakalpojumu, respondentam ir nācies saskarties ar gadījumiem, kad ir jāsniedz informācija, kurai jau vajadzētu būt iestādes rīcībā (piemēram, deklarētā adrese), vairums jeb 67% pēdējā gada laikā pakalpojumus pieteikušo respondentu norāda, ka nav saskārušies ar šādiem gadījumiem, un vēl 28% ir grūti pateikt, vai šāda situācija ir bijusi. Vien 5% norādīja, ka šāda situācija ir bijusi. Respondenti atvērto atbilžu veidā norādīja, ka ir bijis nepieciešams sniegt informāciju par tādiem datiem kā: savu personas kodu, dzīvesvietas

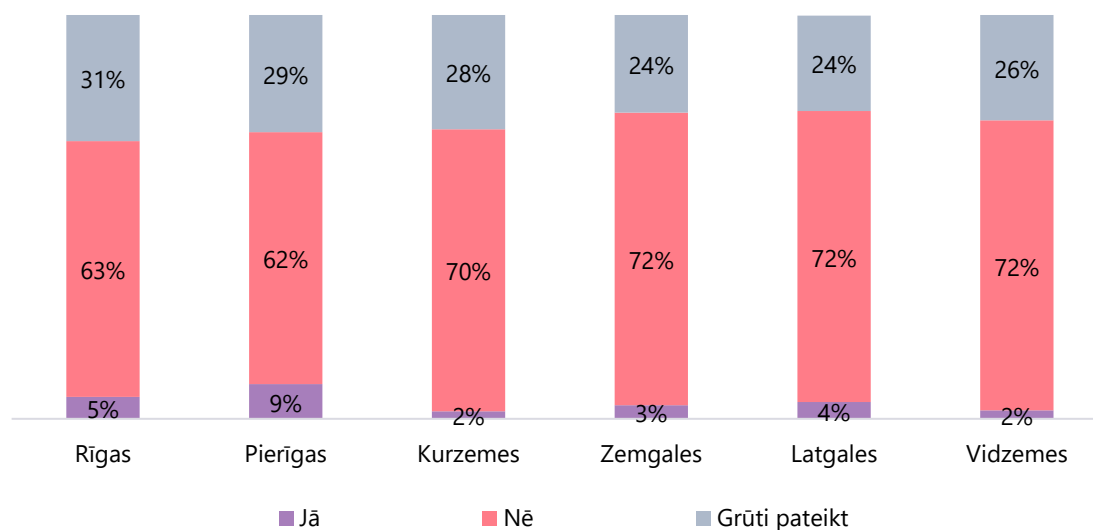
deklarēto adresi (piemēram, pie notāra), darba stāžu, iegūto izglītību, kontaktinformāciju (e-pasts, telefona numurs), bērnu izglītības iestādēm, invaliditāti, kadastra datiem.

15. attēls. Q6e_2. Vai pēdējā gada laikā, piesakot pakalpojumu, esiet saskāries/-usies ar gadījumiem, kad Jums jāsniedz informācija, kurai jau vajadzētu būt iestādes rīcībā (piemēram, deklarētā adrese)?



Statistisko reģionu dalījumā biežāk ar nepieciešamību sniegt informāciju, kurai jau vajadzētu būt iestādes rīcībā, ir saskārušies respondenti, kuri dzīvo Pierīgas reģionā.

16. attēls. Q6e_2. Vai pēdējā gada laikā, piesakot pakalpojumu, esiet saskāries/-usies ar gadījumiem, kad Jums jāsniedz informācija, kurai jau vajadzētu būt iestādes rīcībā (piemēram, deklarētā adrese)? (statistisko reģionu griezumā)

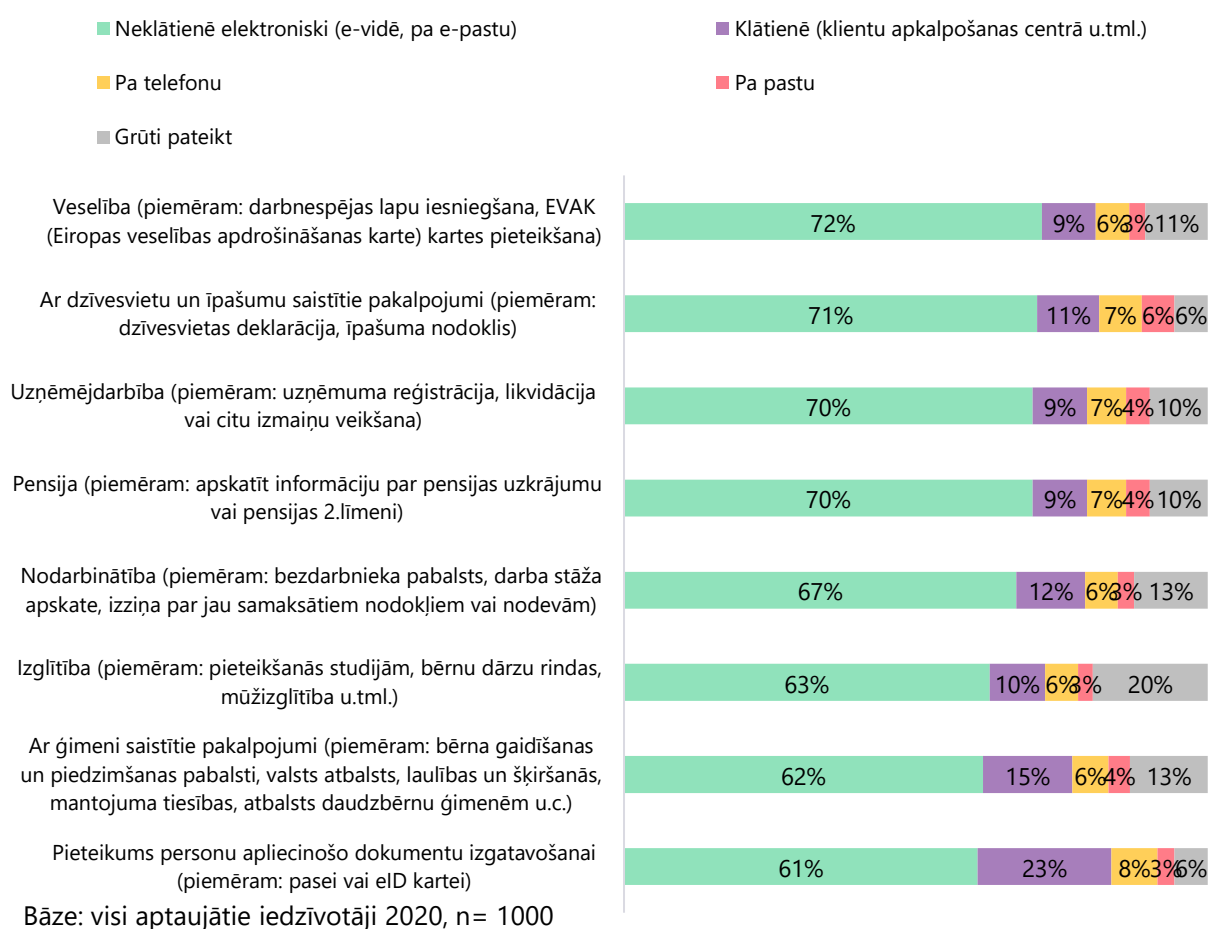


Bāze: visi aptaujātie iedzīvotāji, kuri pēdējā gada laikā ir pieteikuši kādu pakalpojumu, 2020, n= 831

Analizējot datus par to, kādā veidā konkrētās dzīves situācijās respondenti galvenokārt vēlētos saņemt pakalpojumus, var secināt, ka, saistībā ar visām pētījumā norādītajām dzīves situācijām, **respondentiem pamatā ir vēlēšanās pakalpojumus pieteikt neklātienē elektroniski (e-vidē, pa e-pastu)**. Visaugstākā vēlme pieteikt pakalpojumus elektroniski ir saistīta ar veselības (72%), ar dzīvesvietu un īpašumu saistītajiem pakalpojumiem (71%), uzņēmējdarbību (70%) un pensiju

(70%). **Viszemākā vēlme pieteikt pakalpojumus elektroniski ir saistīta ar pieteikumu personu apliecinošo dokumentu izgatavošanai** (piemēram: pasei vai eID kartei) – 61% un ar **ģimeni saistītajiem pakalpojumiem** (piemēram: bērna gaidīšanas un piedzimšanas pabalsti, valsts atbalsts, laulības un šķiršanās, mantojuma tiesības, atbalsts daudz bērnu ģimenēm u.c.) – 62%. Jānorāda, ka respondentiem, kuri dzīvo ģimenēs ar bērniem, vēlme pēc neklātienē elektroniskas pieteikšanas ir augstāka nekā vidējā (70%). Attiecīgi šajās dzīves situācijās respondentiem salīdzinājumā ar citām dzīves situācijām būtu augstāka vēlme pakalpojumus pieteikt klātienē (personu apliecinošo dokumentu izgatavošana – 23%, ar ģimeni saistītie pakalpojumi – 15%). **Vēlme pieteikt pakalpojumus pa pastu vai pa telefonu visām šīm minētajām situācijām ir līdzīga.**

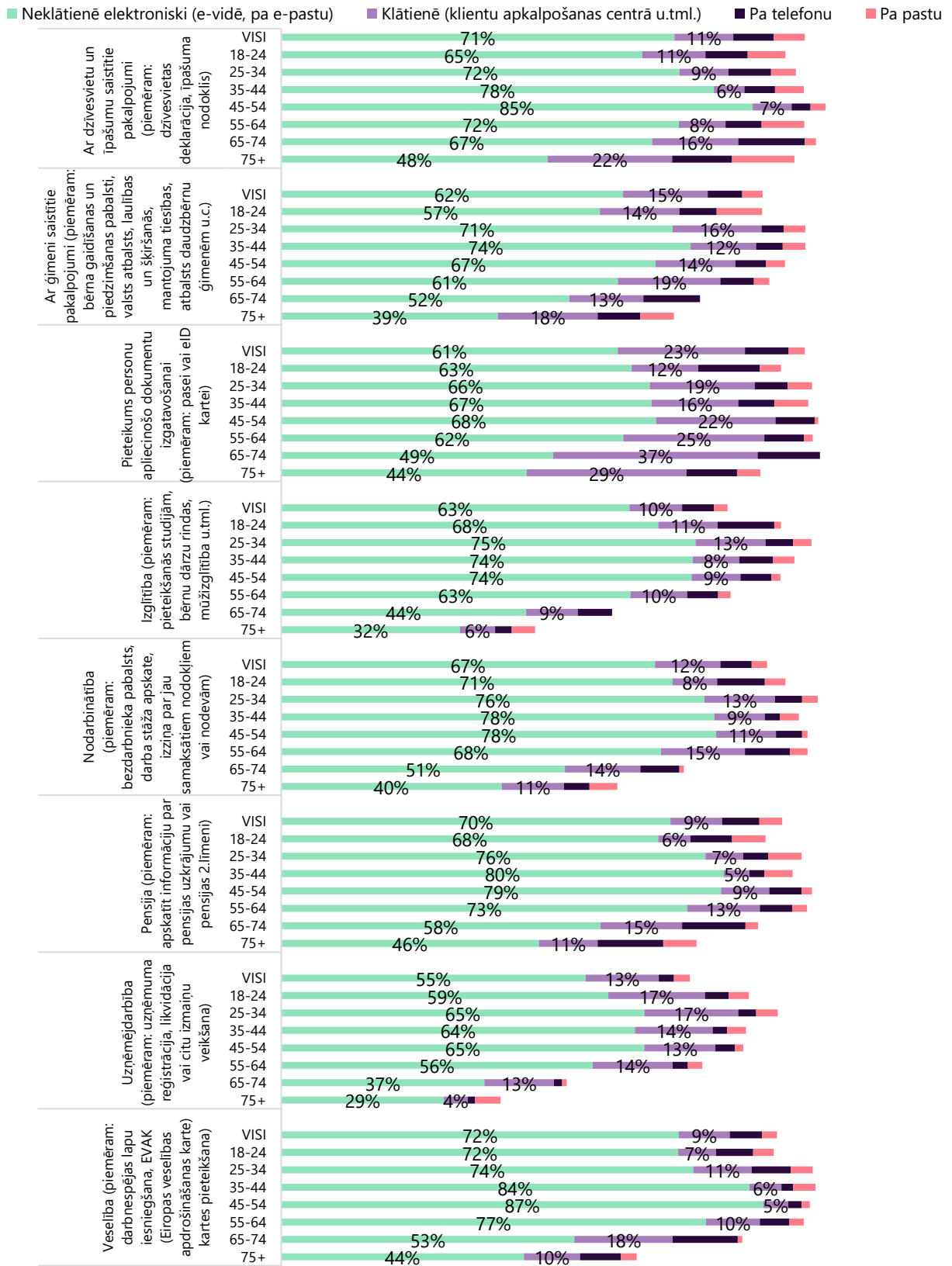
17. attēls. Q6.2. Kādā veidā Jūs galvenokārt vēlētos saņemt pakalpojumus šādās dzīves situācijās, ja būs tāda vajadzība?



Dalījumā pa vecuma grupām ir vērojams, ka vēlmi pieteikt pakalpojumus konkrētās dzīves situācijās ietekmē respondenta vecums – aptaujātajiem vecuma grupās virs 55 gadu vecuma biežāk nekā jaunākiem respondentiem būtu vēlme saņemt pakalpojumus klātienē. Tādās dzīves situācijās, kas saistītas ar dzīvesvietu un īpašumu, pakalpojumus galvenokārt elektroniski vēlētos saņemt vecuma grupa 45-54 (85%). Ar ģimeni saistītos pakalpojumus galvenokārt elektroniski vēlētos saņemt respondenti vecumā 25-44 gadi (71-74%). Ar izglītību saistītos pakalpojumus galvenokārt elektroniski vēlētos saņemt respondenti vecumā no 25 līdz 54 gadiem (74-75%). Ar nodarbinātību, pensiju, uzņēmējdarbību saistītos pakalpojumus galvenokārt elektroniski vēlētos

saņemt respondenti vecumā no 25 līdz 54 gadiem. Respondenti vecumā no 35 līdz 54 gadiem visbiežāk (84%-87%) ir tie, kuri ar veselību saistītos pakalpojumus vēlētos saņemt elektroniski. Saistībā ar pieteikumu personu apliecinošiem dokumentiem visās vecuma grupās ir vērojama līdzīga vēlme saņemt šos pakalpojumus elektroniski (61%-68%), savukārt pensionāri šos pakalpojumus biežāk vēlētos saņemt klātienē (65-74 gadi – 37%; no 75 gadiem - 29%).

18. attēls. Q6.2. Kādā veidā Jūs galvenokārt vēlētos saņemt pakalpojumus šādās dzīves situācijās, ja būs tāda vajadzība? (vecuma grupu griezumā)

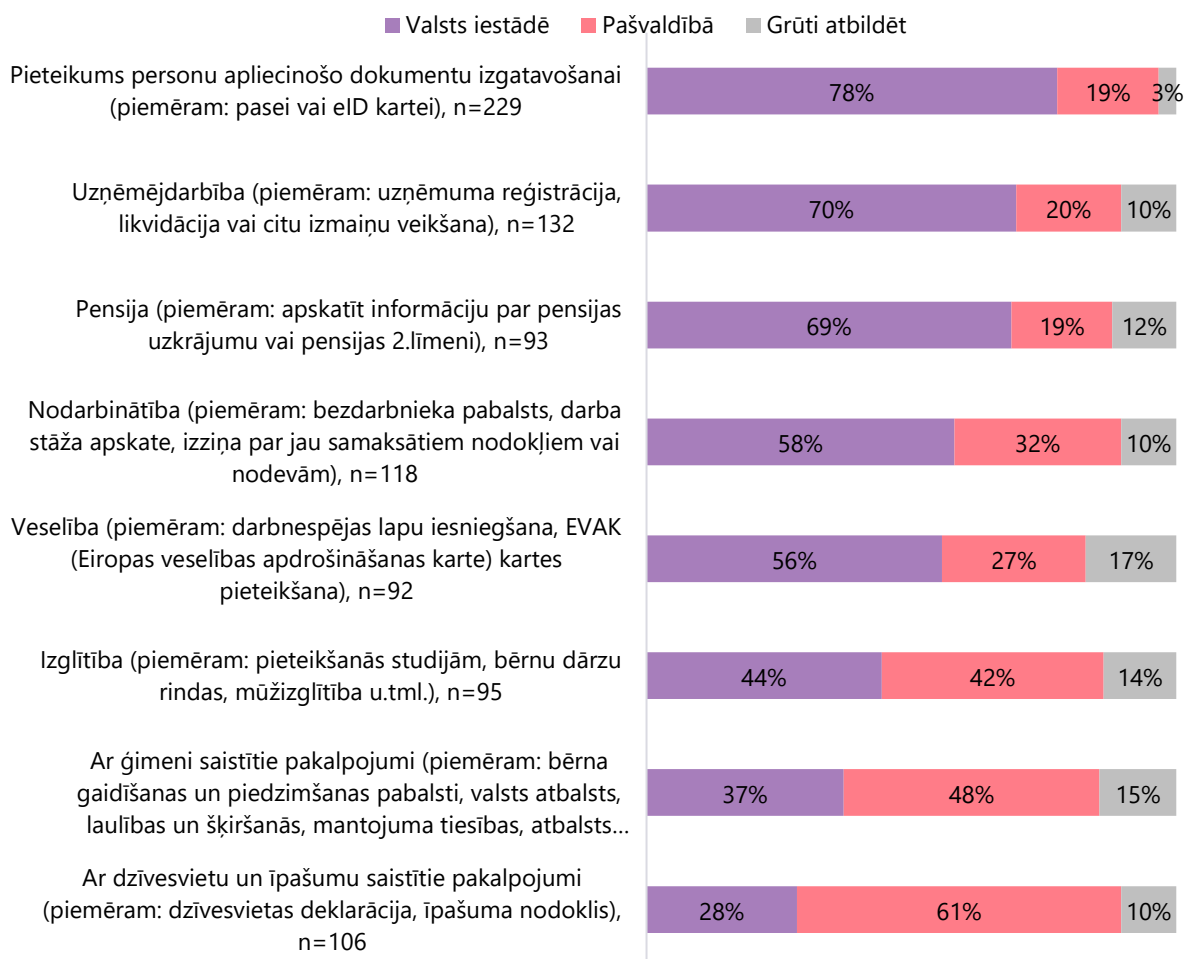


Bāze: visi aptaujātie iedzīvotāji 2020, n= 1000

Piezīme: atbilde "Grūti pateikt" nav attēlota

Tie respondenti, kuri norādīja, ka galvenokārt pakalpojumus dažādās dzīves situācijās vēlētos saņemt klātienē, pamatā to vēlētos saņemt attiecīgajā valsts iestādē. Visbiežāk tādās dzīves situācijās kā "Pieteikums personu apliecinošo dokumentu izgatavošanai (piemēram: pasei vai eID kartei)" (78%), "Uzņēmējdarbība (piemēram: uzņēmuma reģistrācija, likvidācija vai citu izmaiņu veikšana)" (70%) un "Pensija (piemēram: apskatīt informāciju par pensijas uzkrājumu vai pensijas 2.līmeni)" (69%). Tādās dzīves situācijās, kas saistītas ar indivīda piesaisti vietai "**Ar dzīvesvietu un īpašumu saistītie pakalpojumi (piemēram: dzīvesvietas deklarācija, īpašuma nodoklis)**", "**Ar ģimeni saistītie pakalpojumi (piemēram: bērna gaidīšanas un piedzimšanas pabalsti, valsts atbalsts, laulības un šķiršanās, mantojuma tiesības, atbalsts daudz bērnu ģimenēm u.c.)**" un "**Izglītība (piemēram: pieteikšanās studijām, bērnu dārzu rindas, mūžizglītība u.tml.)**", respondenti biežāk vēlētos saņemt pakalpojumus pašvaldībā. Rīgas statistiskajā reģionā dzīvojošie respondenti pakalpojumus dažādās dzīves situācijās biežāk kā citos reģionos dzīvojošie vēlētos saņemt valsts iestādē; attiecīgi citos statistiskajos reģionos dzīvojošie respondenti pakalpojumus biežāk vēlētos saņemt savā pašvaldībā.

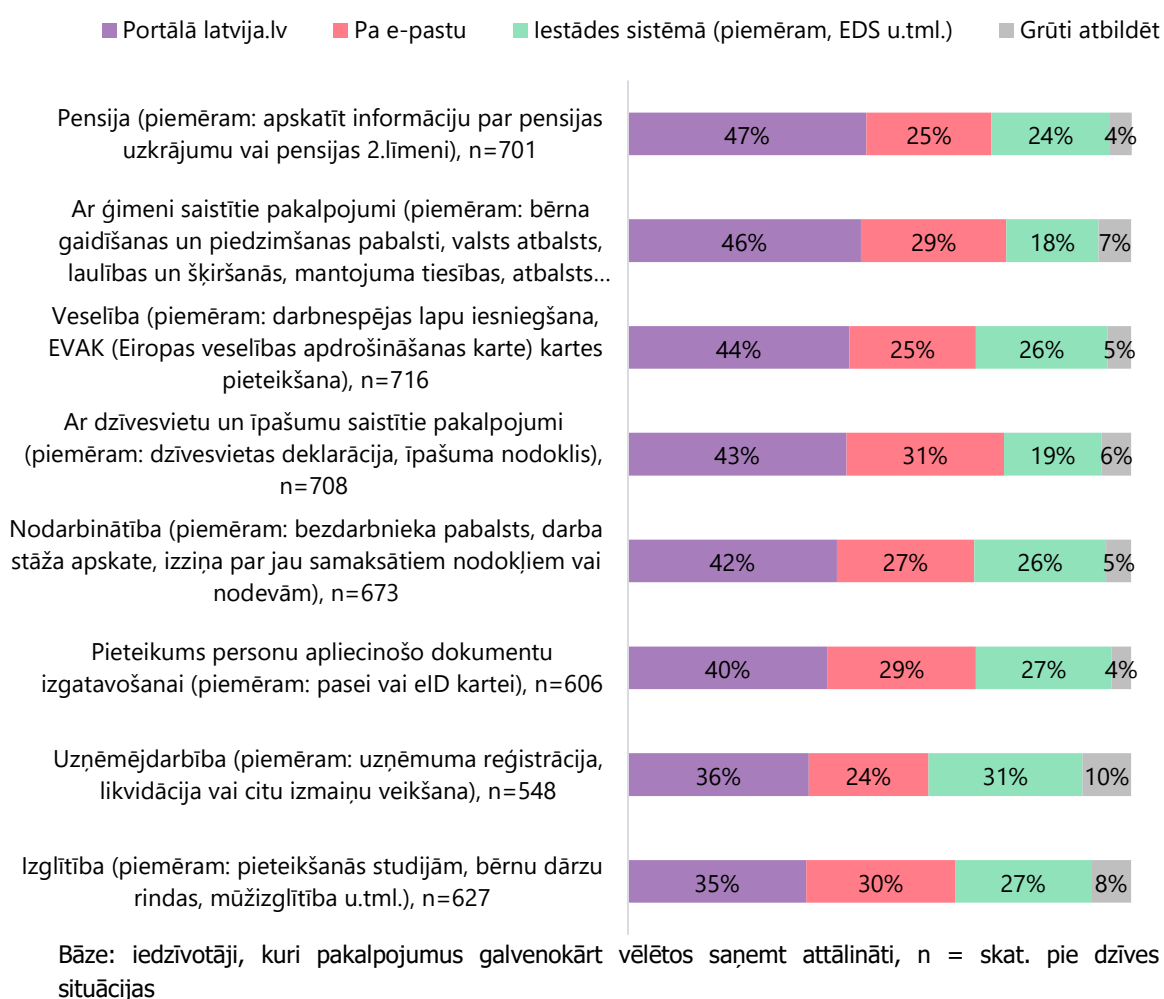
19. attēls. Q6.2a. Kur tieši klātienē Jūs vēlētos saņemt pakalpojumu:



Bāze: iedzīvotāji, kuri pakalpojumus galvenokārt vēlētos saņemt klātienē, n= skat. pie pakalpojuma

Tie aptaujātie Latvijas iedzīvotāji, kuri pakalpojumus galvenokārt vēlētos saņemt attālināti, visbiežāk izvēlētos portālu latvija.lv. Īpaši ar pensiju (47%), ģimeni (46%) un veselību (44%) saistītos pakalpojumus respondenti galvenokārt vēlētos saņemt portālā latvija.lv. Ar dzīvesvietu un īpašumu saistītos pakalpojumus, kā arī ar izglītību saistītos pakalpojumus teju trešdaļa respondentu vēlētos saņemt pa e-pastu. Visbiežākā dzīves situācija, ar kuru saistītos pakalpojumus respondenti vēlētos saņemt iestādes sistēmā (piemēram, EDS, u.tml.), ir saistīta ar uzņēmējdarbības jautājumiem (31%). Ar izglītību saistītos pakalpojumus, kā arī pieteikumu personas apliecinājošo dokumentu izgatavošanai vienlīdz bieži (27%) respondenti vēlētos saņemt attiecīgās iestādes sistēmā. Ar nodarbinātību saistītos pakalpojumus respondenti vienlīdz bieži (26%-27%) vēlētos saņemt kā pa e-pastu, tā attiecīgās iestādes sistēmā.

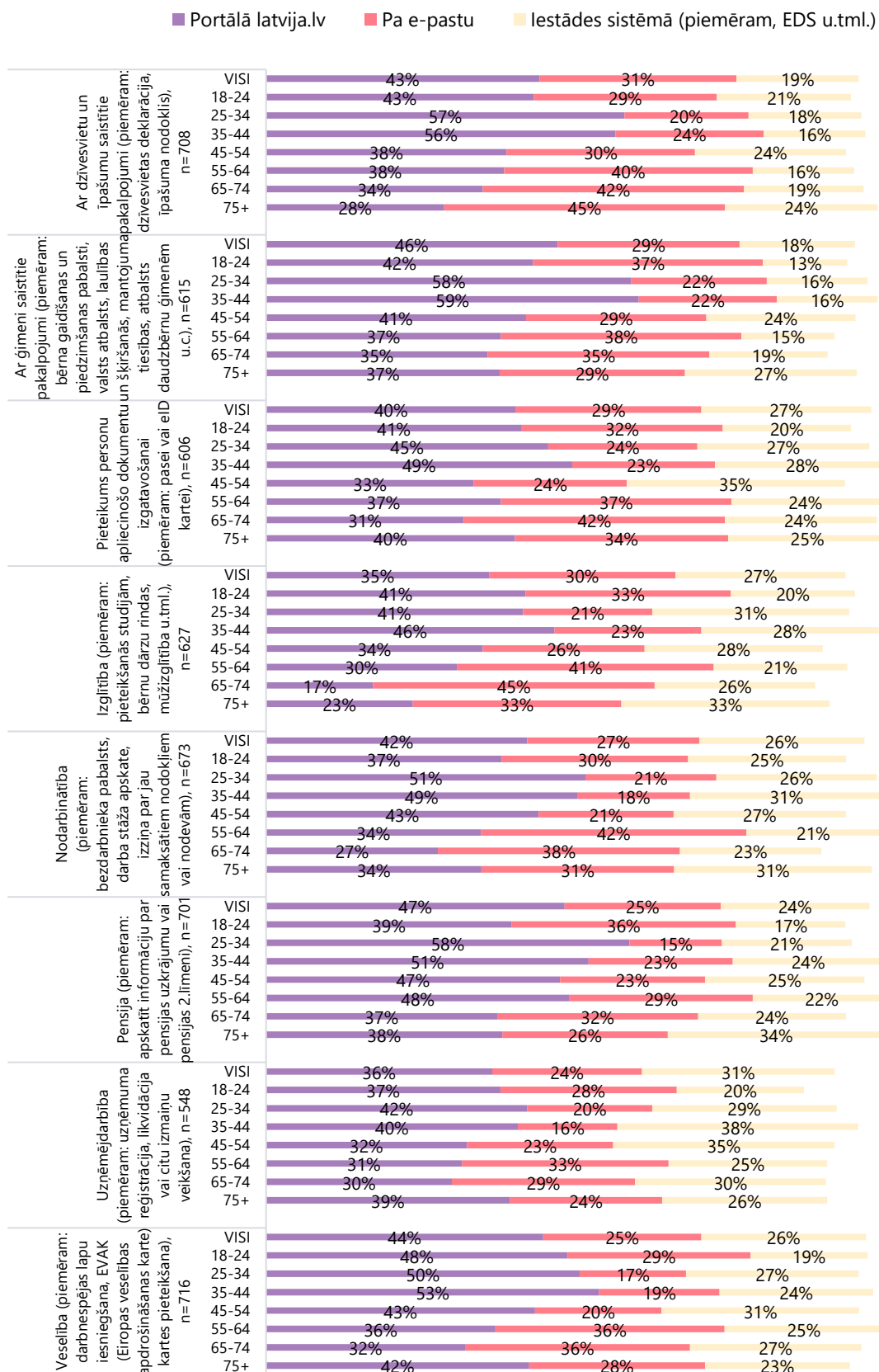
20. attēls. Q6.2b. Kā tieši elektroniski Jūs vēlētos saņemt pakalpojumu:



Dalījumā pa vecuma grupām redzams, ka elektroniski saņemt pakalpojumu portālā latvija.lv dažādās dzīves situācijās galvenokārt vēlētos saņemt divas respondentu vecuma grupas: 25-34 un 35-44 gadus vecie (41%-59% katrā vecuma grupā atkarībā no konkrētās dzīves situācijas). Vēlme saņemt pakalpojumus pa e-pastu galvenokārt ir raksturīga vecākiem respondentiem – vecumā no 55 gadiem (24%-45% katrā vecuma grupā atkarībā no konkrētās dzīves situācijas). Iestādes sistēmā (piemēram, EDS u.tml.) pakalpojumus saistībā ar dzīvesvietas un īpašumu vēlētos pieteikt 24% 45-54 un 24% no 75 gadiem vecie aptaujātie Latvijas iedzīvotāji. Līdzīgi arī ar ģimeni

saistītos pakalpojumus abās šajās vecuma grupās biežāk nekā citās vēlētos pieteikt iestādes sistēmā (45-54 – 24%; no 75 gadiem- 27%). 45-54 gadus vecie biežāk (35%) nekā citas vecuma grupas pieteikumu personu apliecinošiem dokumentiem vēlētos saņemt iestādes sistēmā. Par 75 gadiem vecāki respondenti biežāk nekā citas vecuma grupas (34%) ar pensiju saistītos pakalpojumus vēlētos saņemt iestādes sistēmā. Vecuma grupas 35-44 (38%) un 45-54 (35%) biežāk nekā citas vecuma grupas ar uzņēmējdarbību saistītos pakalpojumus vēlētos saņemt iestādes sistēmā.

21. attēls. Q6.2b. Kā tieši elektroniski Jūs vēlētos saņemt pakalpojumu. (dalījumā pa vecuma grupām)



Bāze: iedzīvotāji, kuri pakalpojumus galvenokārt vēlētos saņemt attālināti, n = skat. grafikā

Piezīme: atbilde "Grūti pateikt" nav attēlota

Tie respondenti, kuri norādīja, ka pakalpojumus elektroniski nevēlas pieteikt (n=173), atbildēja uz atvērto jautājumu **Q6.2c. jautājumu “Kāda veida atbalsts (informatīvie materiāli, video apmācības, mācību kursi, konsultācijas u.tml.) Jums palīdzētu pieteikt pakalpojumu elektroniski?”**

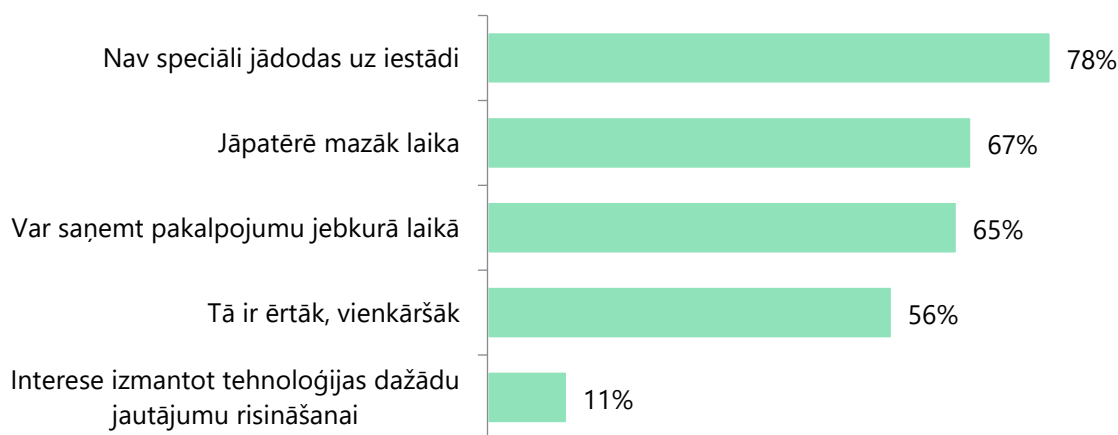
Respondenti norādīja uz tāda veida nepieciešamo atbalstu kā video pamācības Youtube.com (jo īpaši krievu valodā), prezentācijas un bukleti, vienkāršotas apmācības un pakalpojumu veidlapu vienkāršošana; iespēja nepieciešamības gadījumā risināt nesaprotamos jautājumus telefoniski; apmācības/kursi pašvaldībā (jo īpaši senioriem); darbinieku atbalsts klientu apkalpošanas centrā klātienē; kursi datorprasmēs.

Respondenti vecumā no 60 gadiem biežāk norāda, ka nekāda veida atbalsts neietekmētu viņu vēlmi pieteikt pakalpojumu elektroniski. Kā pamatojumi tiek norādīti gan nevēlēšanās mācīties un apgūt jaunas lietas, gan iespēja lūgt palīdzību bērniem/mazbērniem, arī dažādas veselības problēmas, kas ietekmē spēju lietot datoru.

5.2.1. Iedzīvotāju motivācija pieteikt pakalpojumus elektroniski

No 731 respondenta, kuri ir pēdējā gada laikā pieteikuši vismaz vienu pakalpojumu elektroniski, trīs ceturtdaļas (78%) norāda, ka izvēlējušies pieteikt pakalpojumu elektroniski, jo **nav speciāli jādodas uz iestādi**. Divas trešdaļas iedzīvotāju izvēli pamato ar to, **ka jāpatērē mazāk laika** (67%) un **pakalpojumu var saņemt jebkurā laikā** (65%). Nedaudz vairāk par pusi iedzīvotāju norāda, ka **saņemt pakalpojumu elektroniski ir ērtāk** (56%). Visretāk iedzīvotāji norādījuši, ka pakalpojums pieteikts elektroniski dēļ **intereses izmantot tehnoloģijas dažādu jautājumu risināšanai** (11%). 2% iedzīvotāju norādījuši **citas** atbildes.

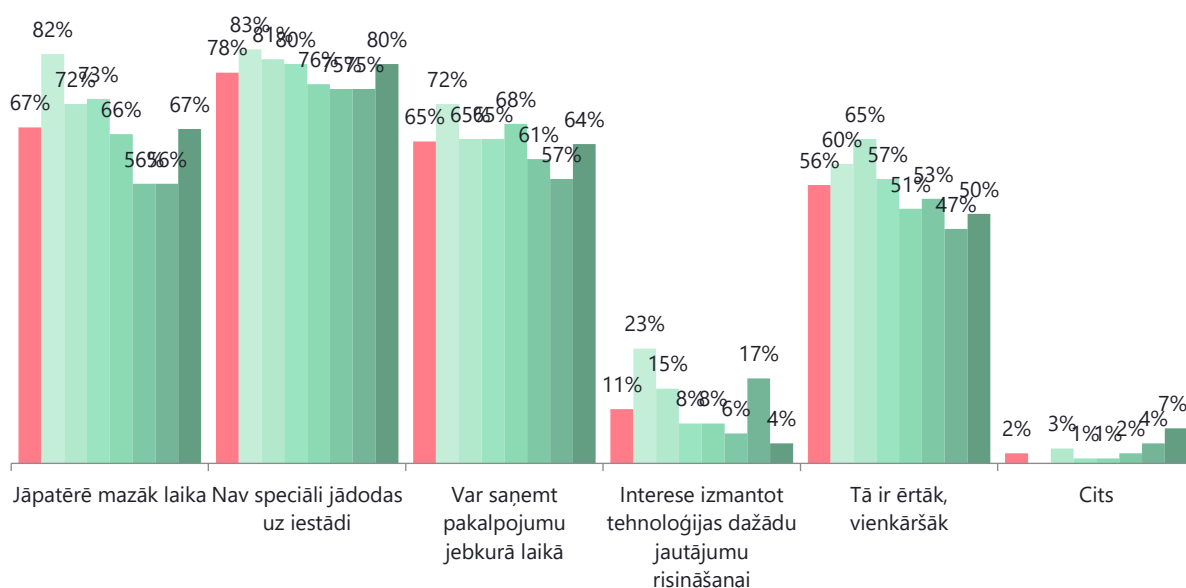
22. attēls. Q7. Kāpēc kādu no pakalpojumiem izvēlējāties pieteikt elektroniski?



Bāze: visi aptaujātie iedzīvotāji, kuri ir pieteikuši pakalpojumus elektroniski, 2020, n= 731

Būtiskas atšķirības izvēlē novērotas vecuma grupās – jaunākiem iedzīvotājiem biežāk motivāciju pieteikt pakalpojumu elektroniski ir uzskats, ka jāpatērē mazāk laika (jo sevišķi vecuma grupā 18-24, kur 82% norādījuši laika patēriņa ekonomiju), ka tā ir ērtāk, vienkāršāk, un interese izmantot jaunās tehnoloģijas (būtiski, ka šī tehnoloģiskā interese ir paaugstināta arī vecuma grupā 65-74 (17%)).

23. attēls. Q7. Kāpēc kādu no pakalpojumiem izvēlējaties pieteikt elektroniski? (vecuma grupu griezumā)



Bāze: visi aptaujātie iedzīvotāji, kuri ir pieteikuši pakalpojumus elektroniski, 2020, n= 731

■ Kopā ■ 18-24 ■ 25-34 ■ 35-44 ■ 45-54 ■ 55-64 ■ 65-74 ■ 75+

Vērā ņemamas arī ir atšķirības, kas saistītas ar motivāciju un iedzīvotāju ienākumiem – iedzīvotāji ar personīgajiem ienākumiem virs vidējā līmeņa (vairāk par 750 EUR), salīdzinot ar pārējiem, biežāk kā motivatorus atzīmējuši visus iepriekšminētos faktoros.

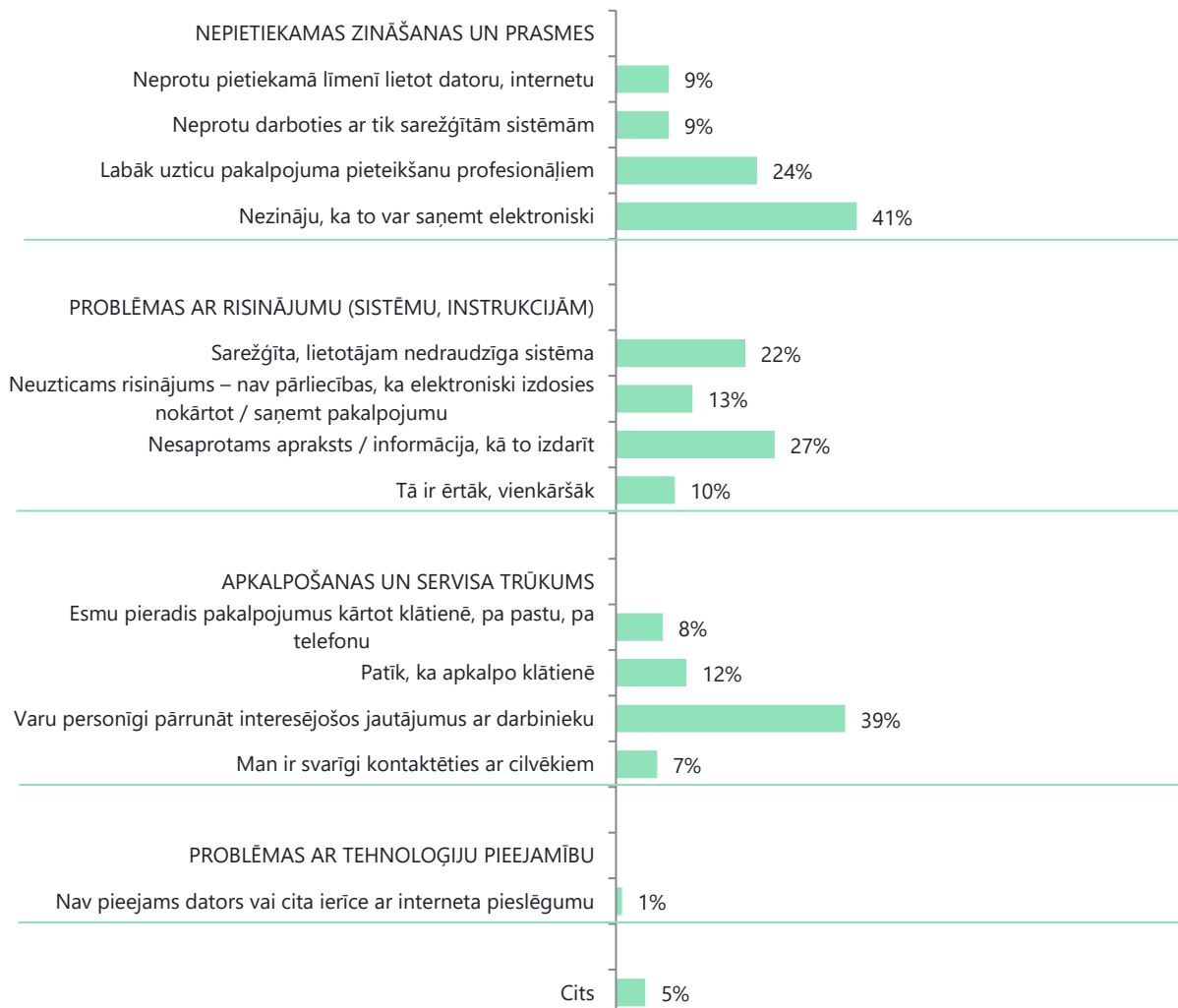
Iedzīvotāji, kuriem ērtāk ir sazināties ar valsts un pašvaldības iestādēm krievu valodā, retāk norāda, ka pieteikt pakalpojumus elektroniski ir ērtāk, vienkāršāk (45%, kuriem ērtāk sazināties krieviski, pret 60%, kuriem ērtāk sazināties latviski).

Likumsakarīgi, ka arī interneta lietošanas biežums korelē ar priekšstatu par pakalpojumu elektroniskās pieteikšanas ērtumu – interneta regulārie lietotāji (lieto to vairākas reizes dienā) nozīmīgi biežāk nekā neregulārie lietotāji (lieto to retāk nekā reizi dienā) atzīmē pieteikšanas ērtumu kā motivatoru (attiecīgi 57% pret 32%).

Tie 236 respondentiem, kuri pēdējā gada laikā nav pieteikuši pakalpojumus elektroniski, visbiežāk norādījuši pieteikšanas barjeru: **nezināja, ka to var saņemt elektroniski** (41%), kam uzreiz seko iespēja **personīgi pārrunāt interesējošos jautājumus ar darbinieku** (39%). Ceturtā daļa respondentu norādījuši, ka elektroniskajiem pakalpojumiem ir **nesaprotams apraksts vai informācija, kā to izdarīt** (27%), vai, ka **labāk uztic pakalpojuma pieteikšanu profesionāļiem** (24%). Lietojamības problēmas – **sarežģītu, lietotājam nedraudzīgu sistēmu** – kā atturošu faktoru minējusi piektdaļa (22%) respondentu, bet citus faktoros respondenti norādījuši retāk – 13% respondentu **neuzticas risinājumam, un tiem nav pārliecības**, 12% respondentu **patik apkalpošana klātienē**, 9% norāda uz **neprasmi pietiekamā līmenī lietot datoru vai internetu** vai **darboties ar tik sarežģītām sistēmām**, 8% respondentu ir **pieraduši kārtot pakalpojumus klātienē, pa pastu vai pa telefonu**. Vēl 7% respondentu norādījuši, ka tiem ir **svaīgi**

kontaktēties ar cilvēkiem. Tehnoloģiju trūkumu – **pieejas trūkums datoram vai citai ierīcei ar interneta pieslēgumu** - norādījuši tikai 1% respondentu.

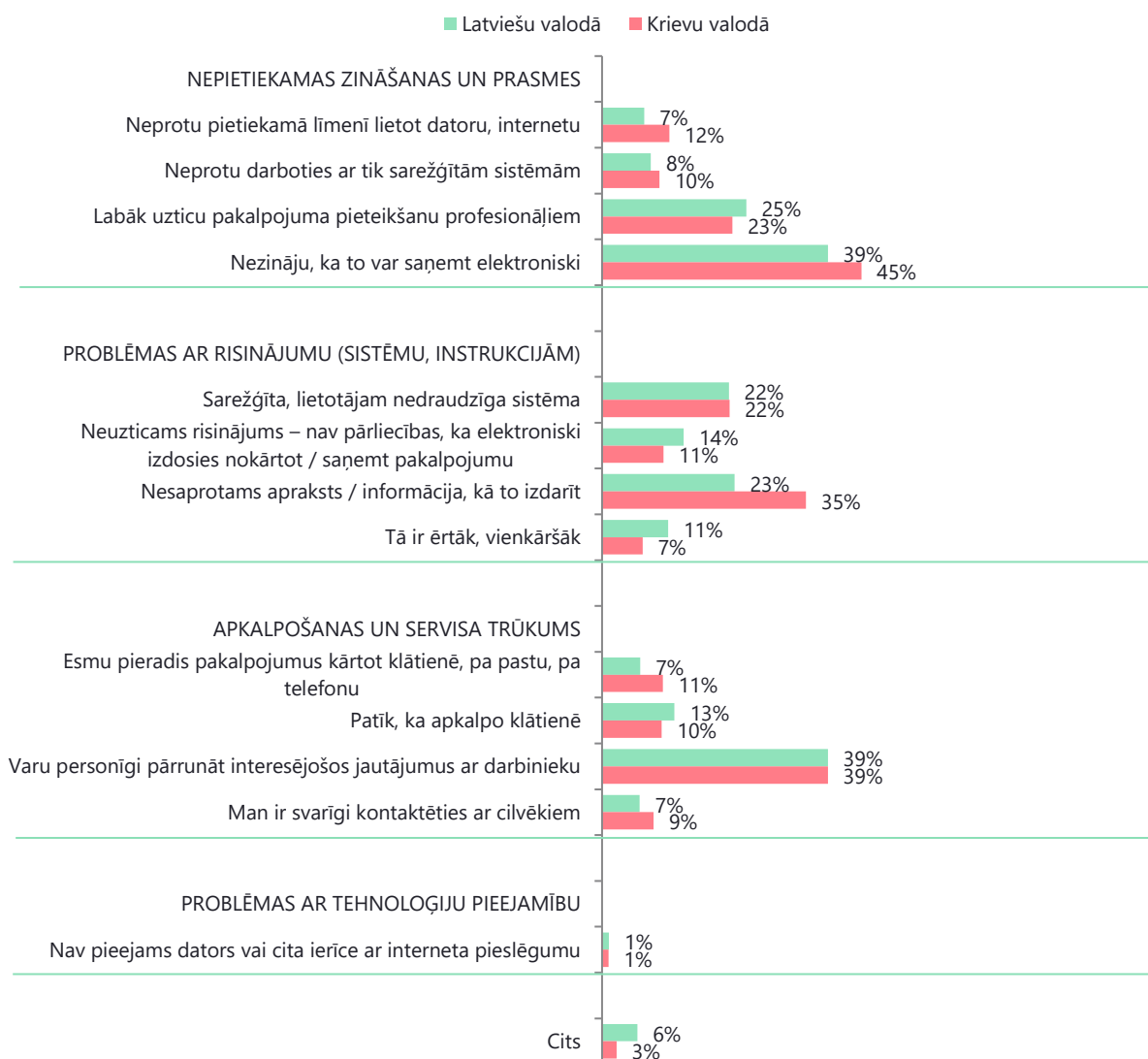
24. attēls. Q8. Kāpēc Jūs kādu no pakalpojumiem nepieteicāt elektroniski?



Bāze: visi aptaujātie iedzīvotāji, kuri nav pieteikuši pakalpojumus elektroniski 2020, n= 236

Respondenti, kuriem ar valsts un pašvaldību iestādēm ir ērtāk sazināties krievu valodā, biežāk norāda, ka viņiem pakalpojumu apraksts un informācija kā pieteikties šķiet nesaprotama (35%, kuriem ērtāk sazināties krieviski, pret 23%, kuriem ērtāk sazināties latviski). Krievu kā saziņas valodu ar iestādēm izvēlējušies aptaujātie kopumā retāk zina, ka pakalpojumus var pieteikt elektroniski (attiecīgi to nav zinājuši 45% krievu pret 39% latviešu kā saziņas valodu izvēlējušos).

25. attēls. Q8. Kāpēc Jūs kādu no pakalpojumiem nepieteicāt elektroniski? (iedzīvotāju vēlamās komunikācijas valodas griezumā)



Bāze: visi aptaujātie iedzīvotāji, kuri nav pieteikuši pakalpojumus elektroniski 2020, n= 236

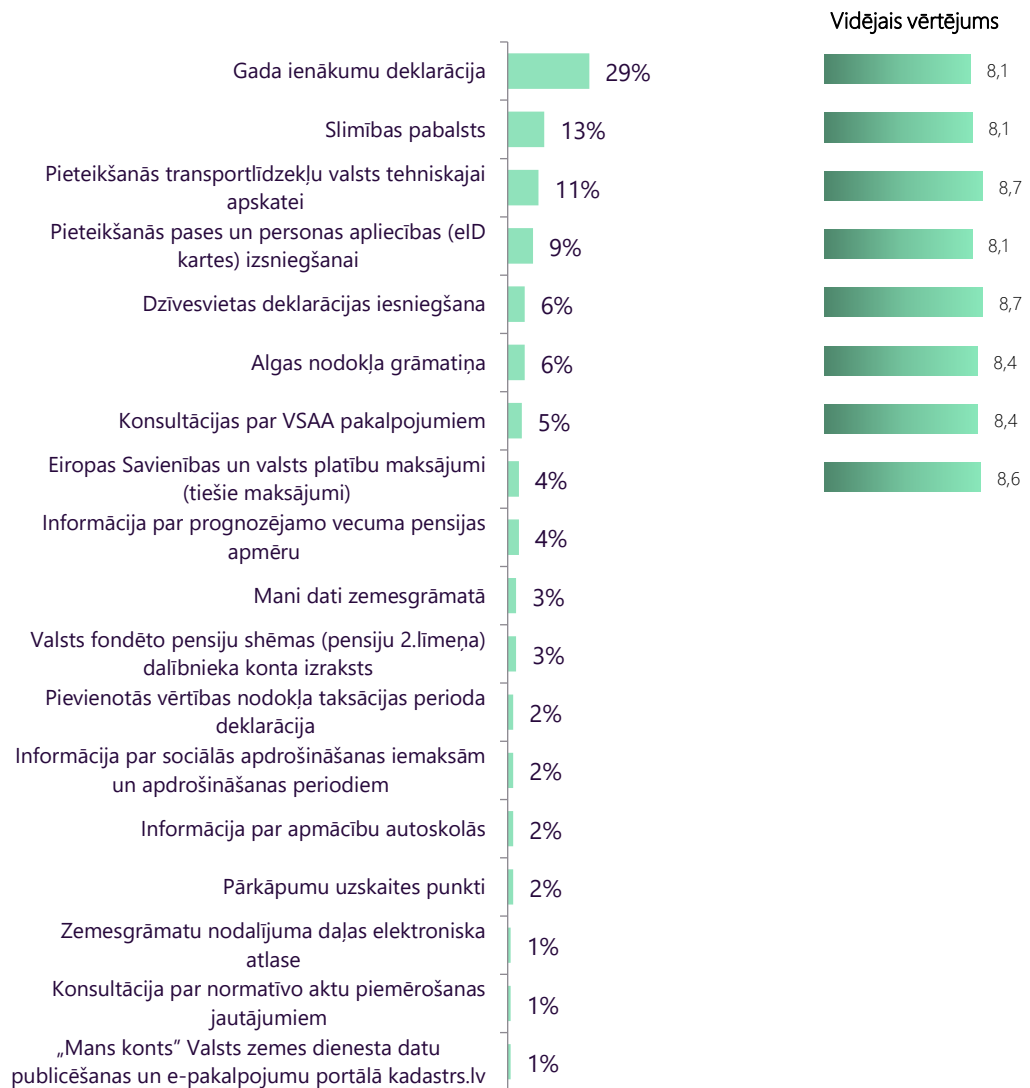
5.3. Apmierinātība ar pieteikto pakalpojumu

Aptaujas blokā apskatīta iedzīvotāju vispārējā apmierinātība ar pakalpojumiem, kas ir būtisks priekšnoteikums iedzīvotāju vispārējai apmierinātībai ar valsts un pašvaldību darbu. Blokā ir iekļauta informācija par grūtībām un problēmām, ar kurām iedzīvotāji saskārušies, piesakot vai saņemot valsts iestāžu pakalpojumus.

Aptaujā iedzīvotāji vērtēja savu pēdējo pieteikto pakalpojumu: biežāk nekā katrs ceturtais (29%) respondents ir norādījis, ka pēdējais pieteiktais pakalpojums ir bijusi **gada ienākumu deklarācija**, 13% respondentu norādījuši **slimības pabalstu**, 11% - **pieteikšanos transportlīdzekļu valsts tehniskajai apskatei** un 9% - **pieteikšanās pasēs un personas apliecības (eID kartes) izsniegšanai**. Vidējais iedzīvotāju vērtējums (izteikts tikai tiem pakalpojumiem, par kuriem sniegti

vairāk nekā 30 novērtējumi) par pakalpojumiem ir robežās no 8,1 (gada ienākumu deklarācijā, slimības pabalsts un pieteikšanās pases un personas apliecības (eID kartes) izsniegšanai) līdz 8,7 (ieteikšanās transportlīdzekļu valsts tehniskajai apskatei, dzīvesvietas deklarācijas iesniegšana).

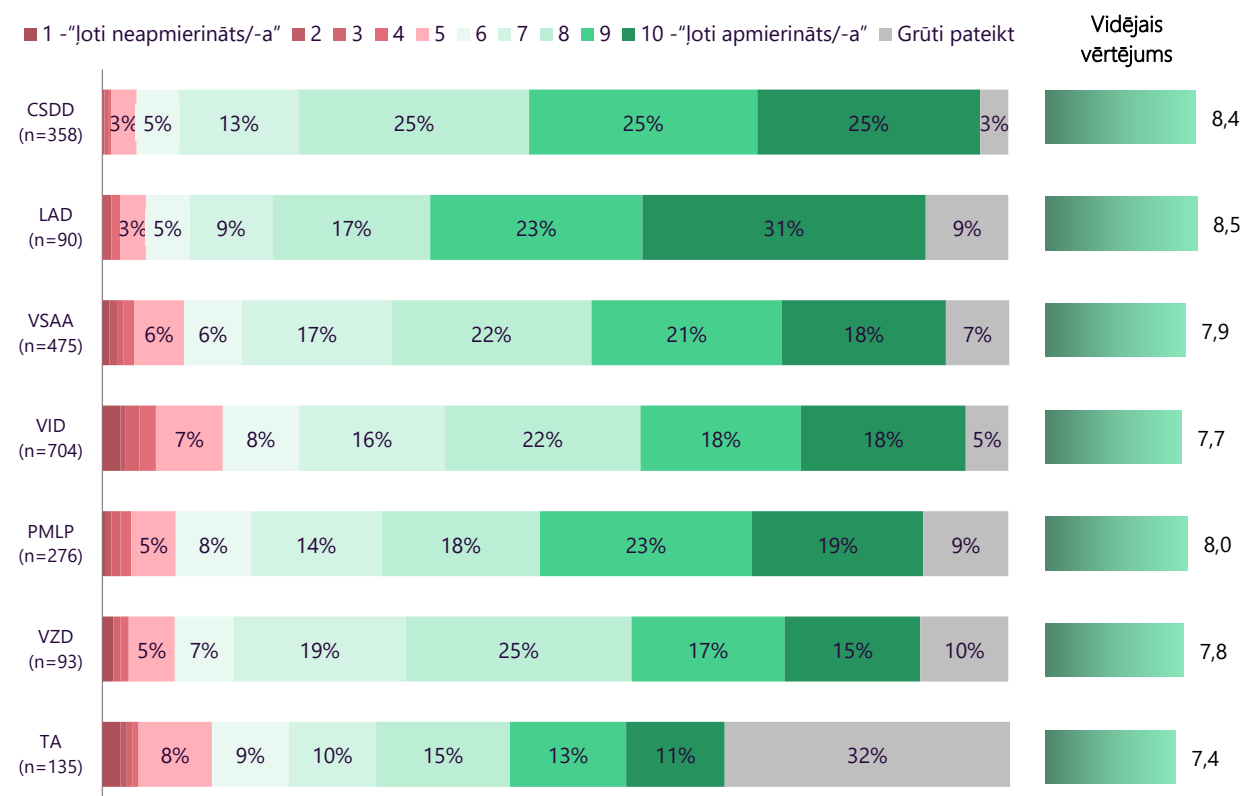
26. attēls. Q9. Kurš no Jūsu izmantotajiem pakalpojumiem ir pēdējais pieteiktais? un Q10. Lūdzu, novērtējiet, cik apmierināts/-a Jūs esat ar pakalpojumu [pēdējais pieteiktais], kuru pieteicāt: [iestādē]. KOPUMĀ? (vērtējums pakalpojumiem ar vismaz 30 respondentu sniegtajiem vērtējumiem)



Bāze: visi aptaujātie iedzīvotāji, kuri ir pieteikuši pakalpojumus, n= 831

Vidējais iedzīvotāju vērtējums par iestādēm ir robežās no 7,4 (**Tiesu administrācija**) līdz 8,5 (**Lauku atbalsta dienests**). Jaunāki iedzīvotāji, mājsaimnieces vai iedzīvotāji bērnu kopšanas atvaļinājumos, kā arī iedzīvotāji, kuriem ar valsts un pašvaldību iestādēm ērtāk sazināties krievu valodā, ir iestādes vērtējušas zem vidējā vērtējuma, bet vecāki iedzīvotāji – virs vidējā.

27. attēls. Q11. Cik lielā mērā Jūs kopumā esat apmierināts/-a ar šīs iestādes pakalpojumu sniegšanu iedzīvotājiem?



Bāze: visi aptaujātie respondenti, kuri pēdējā gada laikā ir saņēmuši pakalpojumu no attiecīgās iestādes, n= skat. pie iestādes

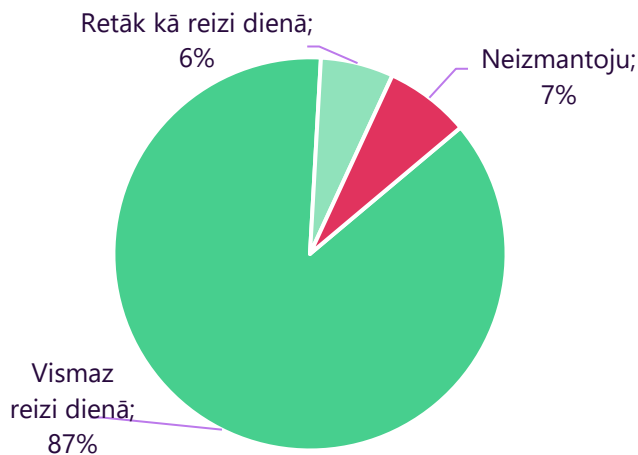
Atbildot uz jautājumu par problēmām vai grūtībām, ar kādām respondenti (214 atvērtās atbildes) ir saskārušies pēdējā gada laikā, piesakot vai saņemot valsts iestāžu pakalpojumus, visbiežāk tika norādīts tas, ka ir **grūti orientēties Latvija.lv, valsts iestāžu mājaslapās teksts ir sarežģīti formulēts un ir grūti atrast nepieciešamo informāciju**. Respondenti norāda, ka ir saskārušies ar gadījumiem, kuros mājaslapas sistēma ir pārslogota un viss ievadītais tiek zaudēts, radot nepieciešamību datus ievadīt atkārtoti. Veidlapās paskaidrojumi arī nav izsmeļoši un ir grūti atrast īstos skaitļus, kas dokumentos ir norādīti ar citu nosaukumu vai vienkārši tādu datu dokumentā nav. Tika norādīts, ka bieži arī konsultanti nav kompetenti palīdzēt atrast informāciju vai viņu ieteikumu datu ievadei tāpat neatbilst sistēmas vajadzībām, kā arī izstāvēt rindu telefona konsultācijai dažreiz nav iespējams. Vairākkārt respondenti izceļ savu negatīvo pieredzi ar darbiniekiem vai konsultantiem tieši viņu nepieklājīgās attieksmes dēļ. Būtiski norādīt, ka problēmas pieteikt un saņemt pakalpojumus ir krievvalodīgajiem, vecākiem cilvēkiem vai tiem, kuri dzīvo laukos, lai gan arī tie, kuri norāda, ka ar tehniskajām zināšanām viņiem nav grūtību, arī viņi saskaras ar problēmām atrast informāciju valsts iestāžu lapās.

5.4. Interneta, internetbankas, eID kartes un e-adreses lietošana

Aptaujas blokā detalizēti apskatīti iedzīvotāju interneta un drošu e-identifikācijas rīku izmantošanas paradumi, kā arī detalizēta informētību par e-adresi un tās neizmantošanas iemesliem.

87% aptaujāto Latvijas iedzīvotāju vecumā no 18 gadiem **internetu izmanto vismaz reizi dienā**. Gandrīz visi (95%-99%) iedzīvotāju vecumā līdz 54 gadiem izmanto internetu vismaz reizi dienā. 6% aptaujāto iedzīvotāju **internetu izmanto retāk nekā reizi dienā**, bet **internetu neizmanto** 7% iedzīvotāju. Biežāk internetu neizmanto iedzīvotāji, kuri ir vecāki par 65 gadiem (11% vecumgrupā 65-74 gadi un 38% vecāki par 75 gadiem).

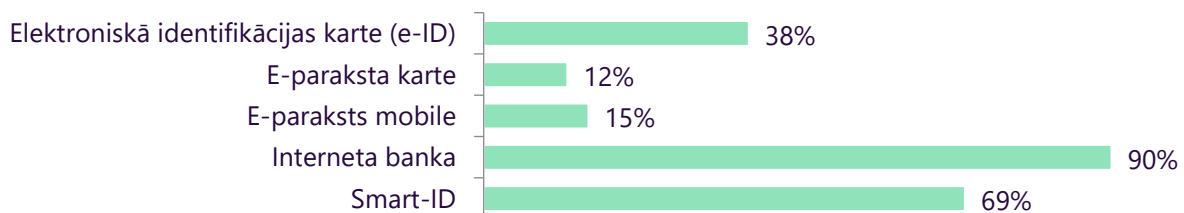
28. attēls. Q14. Cik bieži Jūs izmantojat internetu?



Bāze: visi aptaujātie iedzīvotāji 2020, n= 1000

Latvijas iedzīvotāju vidū visizplatītākie elektroniskās identifikācijas līdzekļi ir privāto uzņēmumu veidotie - **interneta banka** (90%) un **Smart-ID** (69%). Valsts izveidotie līdzekļi ir mazāk izplatīti – 38% iedzīvotāju ir **elektroniskā identifikācijas karte (e-ID)**, 15% - **e-paraksts mobile** un 12% - **e-paraksta karte**.

29. attēls. Q16. Vai Jūsu rīcībā ir kāds no šiem elektroniskās identifikācijas līdzekļiem?

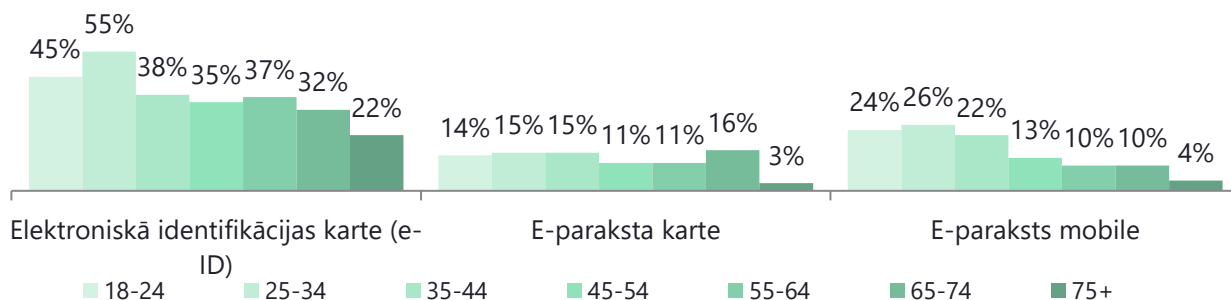


Bāze: visi aptaujātie iedzīvotāji, n=1000

Elektroniskā identifikācijas karte izplatītāka ir jaunāku iedzīvotāju vidū (45% iedzīvotāju 18-24 gadu vecumā, 55% iedzīvotāju 25-34 gadu vecumā), Rīgas plānošanas reģionā (43%) un pašnodarbināto, uzņēmēju, zemnieku (56%), vadītāju (52%) un speciālistu (48%) vidū. Arī e-paraksts mobile ir plašāk izplatīts tieši šo iedzīvotāju grupu vidū un sevišķi vērā ņemams ir fakts,

ka e-parakstu mobile izmanto katrs ceturtais iedzīvotājs vecumā līdz 34 gadiem, un katrs piektais vecumā no 35 līdz 44 gadiem. Jānorāda, ka e-paraksta kartes izplatība ir vienmērīga visās vecuma grupās, izņemot vecumgrupā no 75 gadiem.

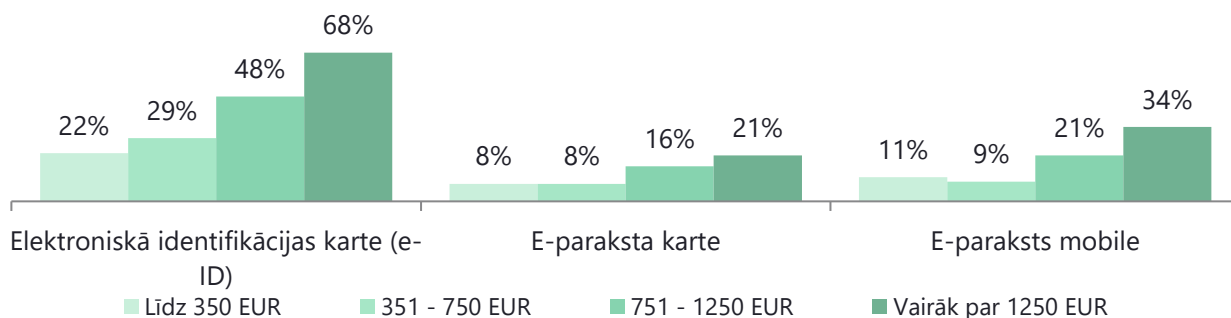
30. attēls. Q16. Vai Jūsu rīcībā ir kāds no šiem elektroniskās identifikācijas līdzekļiem? (vecuma grupu griezumā)



Bāze: visi aptaujātie iedzīvotāji 2020, n=1000

Būtiski, ka visu (t.sk. arī privāto uzņēmumu veidoto) elektronisko identifikācijas līdzekļu izmantošana pieaug līdz ar personīgo un ģimenes ienākumu palielināšanos – e-ID izmantošana pieaug no 22% iedzīvotāju ar personīgajiem ienākumiem līdz 350 EUR līdz 68% iedzīvotāju ar ienākumiem augstākiem par 1250 EUR mēnesī. Līdzīga tendence novērojama arī e-paraksta karšu un e-paraksta mobile lietojumā.

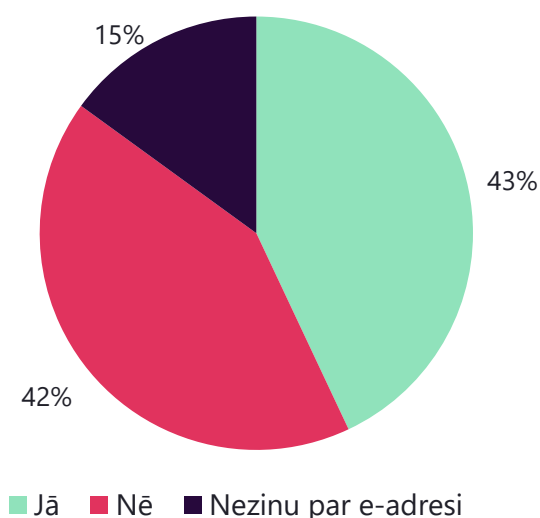
31. attēls. Q16. Vai Jūsu rīcībā ir kāds no šiem elektroniskās identifikācijas līdzekļiem? (personīgo ienākumu griezumā)



Bāze: visi aptaujātie iedzīvotāji, kuri norādījuši personīgos ienākumus, n=769

Aptaujā 43% respondentu norādījuši, ka **izmanto e-adresi**. 15% respondentu atzīst, ka nezina, kas ir e-adrese (neskatoties uz to, ka aptaujas laikā viņiem tika parādīts vai nolasīts apraksts par to). Jāatzīmē, ka šāds apjoms aptaujāto, kuri domā, ka izmanto e-adresi, nozīmētu, ka ģenerālajā kopumā e-adresi izmantotu vairāk nekā 500 000 Latvijas iedzīvotāju, taču, balstoties uz informāciju no VARAM, faktiskais e-adrešu lietotāju – fizisko personu – skaits nav lielāks par pāris desmitiem tūkstošu. Tas nozīmē, ka liela daļa respondentu varētu arī ar visu aprakstu būt pārpratuši to, ko īsti nozīmē "e-adrese".

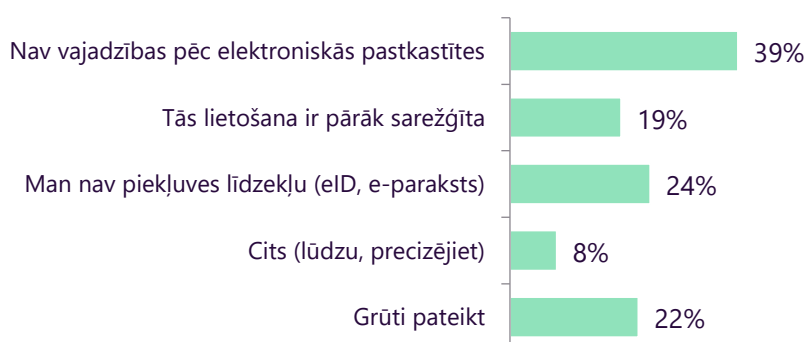
32. attēls. Q17. Vai Jūs izmantojat valsts oficiālo e-adresi (pieejama portālā Latvija.lv)?



Bāze: visi aptaujātie iedzīvotāji 2020, n=1000

Vaicāti par e-adreses neizmantošanas iemesliem, 39% respondenti norādīja, ka tiem **nav vajadzības pēc elektroniskās pastkastītes**, vēl 24% norādīja, ka **nav piekļuves līdzekļu (eID, e-paraksts)**, bet 19% uzskatīja, ka tās **lietošana ir pārāk sarežģīta**. 22% respondentu bija grūti pateikt, kādēļ neizmanto e-adresi.

33. attēls. Q17A. Kādēļ Jūs līdz šim to neesat izveidojis/-usi?



Bāze: iedzīvotāji, kuri neizmanto e-adresi, n=422

5.5. Jaunās tehnoloģijas, attālināts darbs un nākotnes attīstība

2020. gada pētījumā pirmo reizi iekļautais jautājumu bloks apskata gan jau iepriekš pētītu iedzīvotāju attieksmi pret proaktīvu informāciju un pakalpojumu saņemšanu, gan iekļauj jaunas tēmas, t.sk. par virtuālajiem asistentiem (čatbotiem) un attālināto strādāšanu.

76% aptaujāto respondentu norāda, ka no valsts iestādēm vēlētos saņemt **atgādinājumus** (piemēram, par nenomaksātajiem nodokļiem, par pases derīguma termiņa tuvošanos beigām), un biežāk tie iedzīvotāji vecumā no 25 līdz 54 gadiem, kā arī pašnodarbinātie, uzņēmēji un zemnieki, vadītāji, speciālisti un strādnieki, kā arī māsaimnieces vai personas bērna kopšanas atvaļinājumā. Vēlme saņemt atgādinājumus pieaug proporcionāli cilvēku skaitam ģimenē, līdz iedzīvotāju grupā

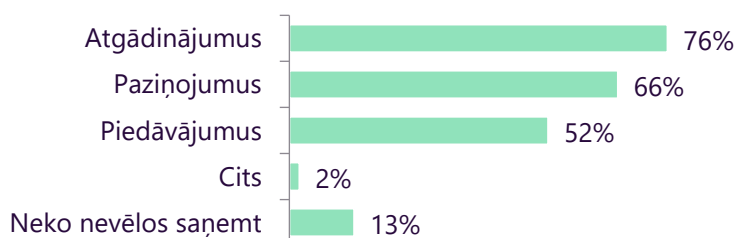
ar pieciem vai vairāk cilvēkiem mājsaimniecībā tā sasniedz maksimumu (tajā 90% aptaujāto gribētu saņemt atgādinājumus), kā arī augstāka interese ir ģimenēs ar vismaz vienu bērnu (82%) un iedzīvotājiem ar augstākiem ienākumiem – jo augstāki personīgie un ģimenes ienākumi, jo lielāks īpatsvars iedzīvotāju vēlas saņemt atgādinājumus. Iedzīvotāji, kuriem ir e-ID kartes (83%), e-paraksts mobile (84%) un Smart-ID (83%), biežāk vēlas saņemt šādus atgādinājumus.

66% iedzīvotāju norāda, ka vēlētos saņemt **paziņojumus** (piemēram, aprēķināto gada nodokli par mājokli), biežāk – pašnodarbinātie, uzņēmēji, zemnieki (76%), vadītāji (82%) un speciālisti (76%), kā arī iedzīvotāji, kuri mīt mājsaimniecībās ar vismaz pieciem cilvēkiem (76%) un kuriem mājsaimniecībā ir nepilngadīgi bērni (73%). Arī paziņojumus biežāk vēlas iedzīvotāji ar augstākiem personīgajiem un mājsaimniecības ienākumiem, kā arī tie, kuriem ir e-ID kartes (75%), e-paraksta kartes (75%), e-paraksts mobile (79%).

Piedāvājumus (piemēram, līdz ar bērna piedzimšanu tiek nosūtīts ziņojums par visiem pieejamajiem valsts un pašvaldību pabalstiem) salīdzinoši vēlas saņemt mazāka daļa iedzīvotāju – 52% kopumā. Biežāk tie ir iedzīvotāji vecumā līdz 54 gadiem, vadītāji (72%) un speciālisti (65%), iedzīvotāji mājsaimniecībās ar vismaz trīs cilvēkiem, kā arī iedzīvotāji ar nepilngadīgiem bērniem. Piedāvājumus, tāpat kā citu informāciju, biežāk vēlas saņemt iedzīvotāji ar augstākiem personīgajiem un ģimenes ienākumiem, kā arī tie, kuriem ir e-ID kartes (60%), e-paraksts mobile (66%) un Smart-ID (60%).

13% respondentu norādījuši, ka **neko nevēlas saņemt no valsts iestādēm** – tie biežāk ir pensionāri (25%) vai vienas personas mājsaimniecībā dzīvojošie (21%), kā arī cilvēki ar zemiem ienākumiem (22% personīgo ienākumu grupā līdz 350 EUR).

34. attēls. Q18. Kādu informāciju Jūs vēlētos saņemt no valsts iestādēm?



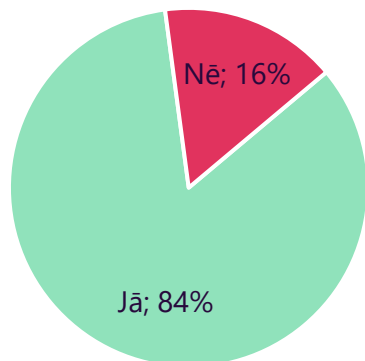
Bāze: visi aptaujātie iedzīvotāji 2020, n=1000

Absolūtais vairākums jeb 84% Latvijas iedzīvotāju **vēlētos proaktīvi saņemt valsts un pašvaldību pakalpojumus saņemt**. Sevišķi augsts piekrišanas īpatsvars ir šādās sociāli demogrāfiskajās grupās:

- Iedzīvotāji vecumā līdz 64 gadiem (vairāk par 90%),
- Pašnodarbinātie, uzņēmēji, zemnieki (97%), vadītāji (98%), speciālisti (94%), strādnieki (96%),
- Ģimenes ar bērniem (95%),
- Iedzīvotāji ar vismaz vidējiem personīgajiem un ģimenes ienākumiem (vairāk par 90% ienākumu grupās no 750 EUR mēnesī),
- Iedzīvotāji ar jebkādu elektroniskās identifikācijas līdzekli (vairāk par 90%).

Skeptiskāki pret proaktīviem pakalpojumiem ir iedzīvotāji, kuri izmanto internetu retāk nekā reizi dienā (57%) vai neizmanto vispār (22%), pensionāri vai personas ar invaliditātes pensiju (59%) un attiecīgi – iedzīvotāji, kuri ir vecāki par 65 gadiem.

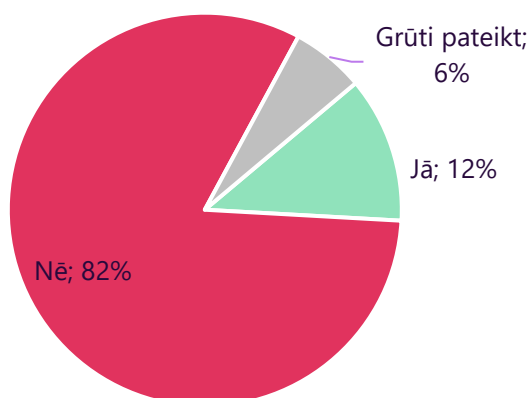
35. attēls. Q19. Vai Jūs vēlētos saņemt valsts un pašvaldības pakalpojumus proaktīvi?



Bāze: visi aptaujātie iedzīvotāji 2020, n=1000

Lielākā daļa Latvijas iedzīvotāju (82%) norāda, ka **valsts un pašvaldību vai privātā sektora pakalpojumu saņemšanā nav izmantojuši virtuālo asistentu**. 12% iedzīvotāju **virtuālo asistentu ir izmantojuši**, biežāk tie ir iedzīvotāji vecumā līdz 34 gadiem (aptuveni katrs piektais), kā arī pašnodarbinātie, uzņēmēji, zemnieki (18%), skolēni/studenti (21%), kā arī iedzīvotāji, kuri dzīvo ģimenēs ar diviem vai vairāk bērniem (vismaz 17%). Iedzīvotājiem, kuriem ērtāk ar valsts un pašvaldības iestādēm sazināties latviešu valodā, biežāk (15%) nekā tie, kuriem ērtāk ir krievu valodā (6%), ir izmantojuši virtuālo asistentu. Vēl vērā ņemams ir fakts, ka gandrīz trešā daļa (29%) e-paraksta mobilo lietotāju ir izmantojuši virtuālo asistentu. Pieaugot personīgajiem ienākumiem, būtiski pieaug arī tendence izmantot virtuālos asistentus – katrs piektais iedzīvotājs (20%) ar personīgajiem ienākumiem virs 1250 EUR mēnesī ir izmantojis virtuālos asistentus.

36. attēls. Q19_1. Vai valsts un pašvaldību, vai privātā sektora pakalpojumu saņemšanā esat izmantojis/usi virtuālo asistentu (sarunubotu jeb "čatbotu")?

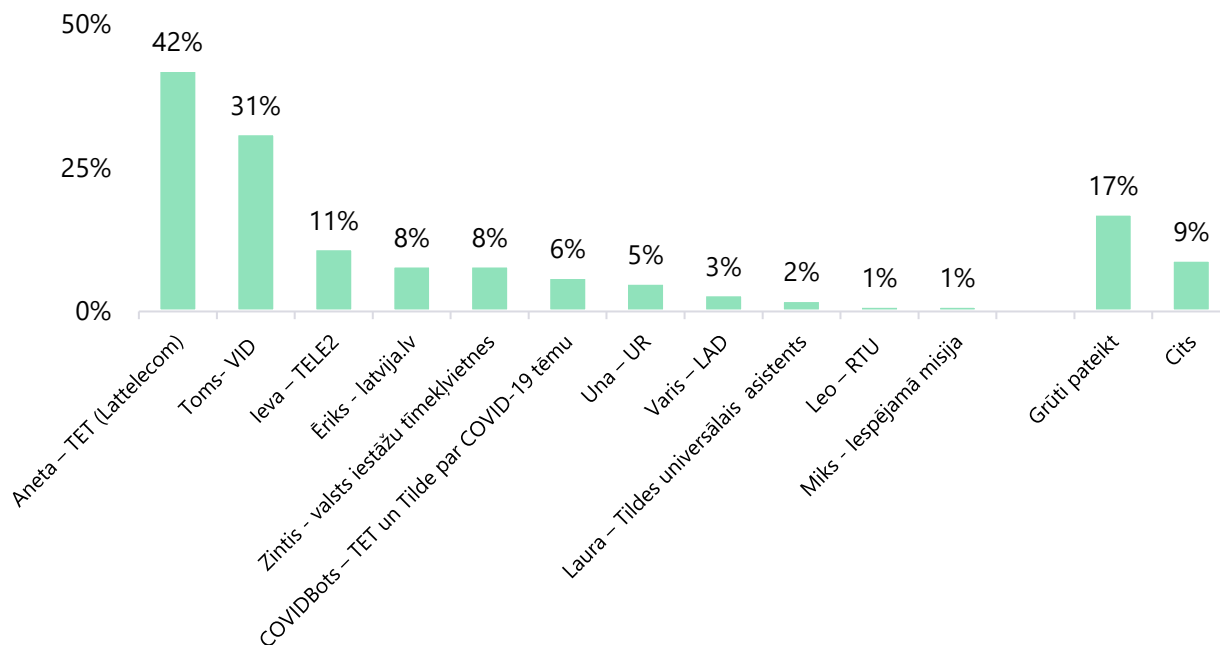


Bāze: visi aptaujātie iedzīvotāji 2020, n=1000

Visbiežāk izmantotie virtuālie asistenti ir **SIA "TET" – Anete** (42% no iedzīvotājiem, kas izmantoja kādu virtuālo asistentu), **VID – Toms** (31%). Pārējie virtuālie asistenti izmantoti retāk, **SIA "TELE2" – Ieva** (11%), **Latvija.lv – Ēriks** (8%), **valsts iestāžu vienotās tīmekļvietnes – Zintis** (8%), un **TET**

un Tilde virtuālais asistents par Covid-19 tēmu – COVIDBots (6%). Vēl 17% iedzīvotāju bija grūti pateikt, bet 9% norādījuši citu.

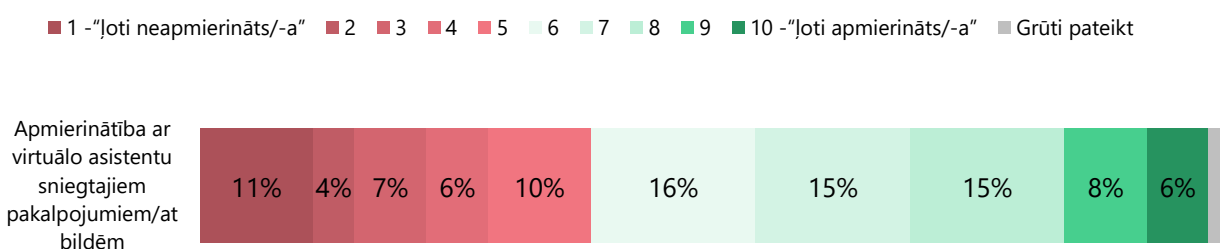
37. attēls. Q19_2. Lūdzu, norādiet, kurus no šiem virtuālajiem asistentiem esat izmantojuši.



Bāze: iedzīvotāji, kuri ir izmantojuši virtuālos asistentus, n=121

Vidējais “čatbotu” lietotāju vērtējums par apmierinātību ar virtuālo asistentu sniegtajiem pakalpojumiem un atbildēm ir 5,8. Jānorāda, ka virtuālo asistentu zema izmantošanas apjoms nozīmē, ka detalizētāk sociāli demogrāfiskā griezumā apskatīt vērtējumu nav iespējams.

38. attēls. Q19_3. Cik lielā mērā Jūs kopumā esat apmierināts/-a ar virtuālo asistentu sniegtajiem pakalpojumiem vai sniegtajām atbildēm?

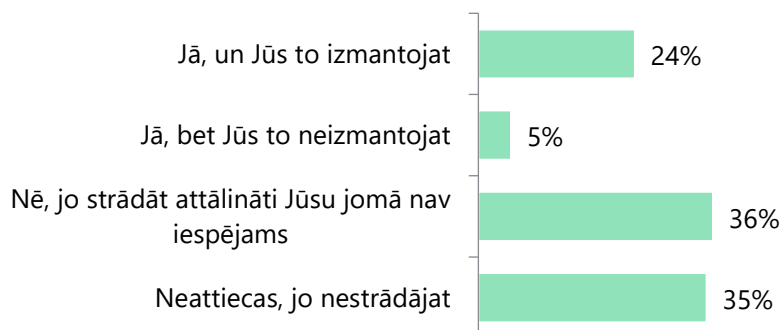


Bāze: iedzīvotāji, kuri ir nosaukuši kādu no virtuālajiem asistentiem, n=101

2020. gadā, saistībā ar Covid-19 izplatības novēršanai ieviestajiem noteikumiem, darba devējiem tika noteikta prasība nodrošināt attālinātas strādāšanas iespēju visiem darbiniekiem, kuriem ir tāda iespēja. Ceturtā daļa (24%) aptaujāto Latvijas iedzīvotāju vecumā no 18 gadiem norāda, ka tie **strādā attālināti**, un tikai 5% atzīst, ka, **lai arī darbā ir iespējams strādāt attālināti, viņi to nedara**. Biežāk attālināti izvēlējušies nestrādāt (lai arī iespējas ir dotas) vadītāji (16%) un speciālisti (9%), kā arī iedzīvotāji, kuru personīgie ienākumi ir robežās starp 750 un 1250 EUR (11%). 36% iedzīvotāju norāda, ka **attālināti strādāt to jomā nav iespējams** – biežāk Latgalē dzīvojošie

(46%), fiziskā darba strādnieki (92%). Vērā ņemams arī fakts, ka 45% iedzīvotāju, kuriem ērtāk sazināties ar valsts un pašvaldības iestādēm krievu valodā, ir norādījuši, ka strādāt attālināti nav iespējams (pretstatā 33% latviešu valodu izvēlējušos).

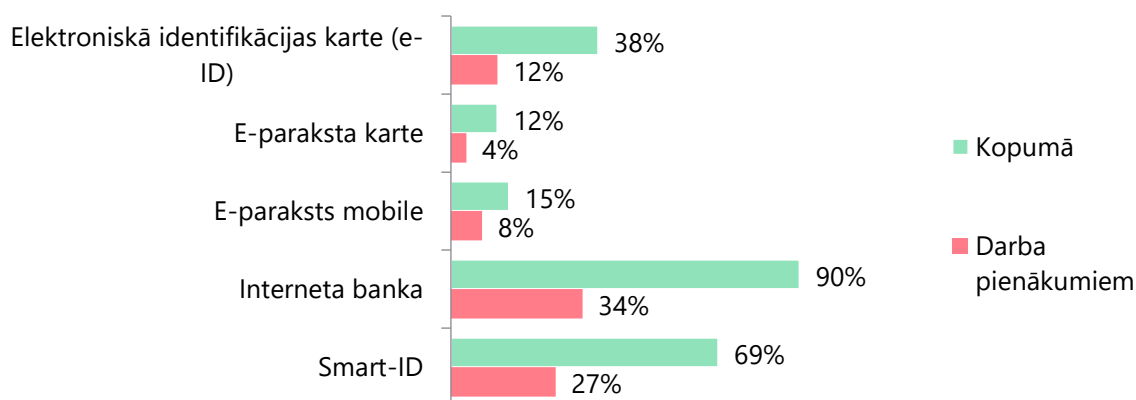
39. attēls. Q20. Vai Jūsu darbā ir pieejama iespēja strādāt attālināti?



Bāze: visi aptaujātie iedzīvotāji 2020, n=1000

Darba pienākumu pildīšanai 44% strādājošo iedzīvotāju izmanto kādu no e-identifikācijas līdzekļiem – trešā daļa darbinieku (34%) izmanto **interneta banku**, ceturtdaļa (27%) **Smart-ID**, bet valsts risinājumus iedzīvotāji darbā izmanto retāk – viens no astoņiem (12%) strādājošajiem izmanto **elektronisko identifikācijas karti** un retāk – **e-paraksts mobile** (8%) un **e-paraksta karti** (4%). Biežāk darba pienākumu pildīšanai elektroniskās identifikācijas līdzekļus izmanto pašnodarbinātie, uzņēmēji un zemnieki (67%, visbiežāk – interneta banka (61%)), vadītāji (57%, un katrs desmitais izmanto gan e-ID, gan e-paraksta karti, gan e-parakstu mobile), kā arī strādājošie ar vismaz vidējiem personīgajiem ienākumiem (ienākumu grupā virs 750 EUR tādu ir vismaz 46%, turklāt vidēji katrs piektais izmanto e-ID un katrs desmitais – e-paraksts mobile).

40. attēls. Q21. Kādus no šiem e-identifikācijas līdzekļiem Jūs izmantojat darba pienākumu pildīšanai?



Bāze (Q16): visi aptaujātie iedzīvotāji 2020, n=1000

Bāze (Q21): iedzīvotāji, kuri strādā, n=655

6. SECINĀJUMI UN REKOMENDĀCIJAS

6.1. Secinājumi

6.1.1. Iedzīvotāju informētība par pakalpojumiem

Iedzīvotāji ir labi informēti par pakalpojumiem, ar kuriem saskaras vairākums nodokļu maksātāju: gada ienākumu deklarācija, algas nodokļu grāmatiņa un slimības pabalsts. Tostarp augsta informētība ir arī par pieteikšanos dokumentu izgatavošanai (pasei vai eID kartei) un dzīvesvietas deklarēšanu.

E-pakalpojums, par kuru ir informēti vislielākais īpatsvars iedzīvotāju, ir gada ienākumu deklarācija: gandrīz visi, kas zina šo pakalpojumu, ir informēti par iespēju to iesniegt elektroniski (94%). Tikmēr pārējiem zināmākajiem pakalpojumiem, ar kuriem arī ikdienā varētu saskarties vairākums iedzīvotāju, to pieteikšana elektroniski nav tik lielā mērā atpazīstama – to vidū augstākie e-pakalpojuma zinātības rādītāji ir dzīvesvietas e-deklarēšanai un algas nodokļu grāmatiņas elektroniskajai iesniegšanai (katru no šiem kā e-pakalpojumu atpazīst 79% no konkrētā pakalpojuma zinātājiem).

E-pakalpojumu atpazīstamība ir augstāka ekonomiski aktīvākajās iedzīvotāju grupās: 35 līdz 64 gadi, vadītāji, speciālisti, ar augstiem ienākumiem (vairāk par 1250 EUR mēnesī personīgajiem vai ģimenes ienākumiem uz cilvēku). Likumsakarīgi, ka e-pakalpojumus labāk atpazīst dažādu e-identifikācijas līdzekļu lietotāji.

Zemāka informētība par e-pakalpojumiem ir, no vienas puses, jauniešu vidū (jo vecumā no 18 līdz 24 gadiem daudzi jaunieši vēl nav saskārušies ar vairākiem no šiem pakalpojumiem) un, no otras puses, senioru vidū (kur savukārt vecumā no 75 gadiem vairs nav nepieciešami vairāki ar darba ņēmēja statusu saistīti pakalpojumi). Vienlaikus zema informētība kā par pakalpojumiem kopumā, tā arī par e-pakalpojumiem, ir grupās: cilvēki ar krievu kā ģētāko saziņas ar iestādēm valodu, iedzīvotāji ar zemiem ienākumiem (līdz 350 EUR mēnesī), vai nu nestrādājošie (bezdarbnieki, pensionāri, invaliditātes pensijas saņēmēji), skolēni, studenti, vai strādnieki, kā arī interneta nelietotāji. Tas nozīmē, ka kopumā personas, kurām valsts un pašvaldību pakalpojumi, vai to pieteikšana attālināti elektroniskā veidā, varētu būt ar lielāku pievienoto finansiālo un laika vērtību, par tiem ir retāk informēti.

Vecums un ienākumi ietekmē arī veidu, kā iedzīvotāji meklē informāciju par pakalpojumu pieteikšanu: jaunāki un turīgāki iedzīvotāji to dara internetā (kur populārākais veids ir Google meklētājs, kam seko konkrētās iestādes mājas lapa un portāls latvija.lv), savukārt gados vecāki cilvēki un iedzīvotāji ar zemiem ienākumiem biežāk dodas pēc informācijas klātienē vai cenšas iegūt to telefoniski. Jāatzīmē, ka informāciju klātienē biežāk meklē arī krievu kā saziņas valodu ar iestādēm norādījušie, kamēr latviski komunicējošie paši meklē informāciju konkrētās iestādes mājas lapā.

Gandrīz puse iedzīvotāju nezina, ka pakalpojumus ir iespējams pieteikt pašvaldībās un bibliotēkās, tomēr lielākoties tie ir lielpilsētu iedzīvotāji, kā arī krievvalodīgie (kas savukārt biežāk

dzīvo lielpilsētās un Latgalē¹). Taču arvien trešdaļa iedzīvotāju, kuri dzīvo ārpus Rīgas, t.sk. mazās pilsētās vai laukos, nav informēti par šādu iespēju.

6.1.2. Pakalpojuma pieteikšana elektroniski

Kopumā 10 no 18 pieteiktajiem pakalpojumiem vairākumā gadījumu (vairāk nekā 80%) ir pieteikti neklātienē elektroniski un populārākais no šiem e- pakalpojumiem ir gada ienākumu deklarācija.

Attiecinot šos datus uz visiem iedzīvotājiem, var secināt, ka **73% no visiem Latvijas iedzīvotājiem vecumā no 18 gadiem pēdējā gada laikā ir pieteikuši vismaz kādu pakalpojumu elektroniski**. Visaugstākā e-pakalpojumu pieteikšana ir vecuma grupās no 25 līdz 54 gadiem, ar vismaz vidējiem ienākumiem (lielākiem par 750 EUR mēnesī) un regulāro jeb ikdienas interneta lietotāju vidū (katrā no šīm tām e-pakalpojumiem ir pieteikuši vismaz 80% grupas pārstāvju).

Tie respondenti, kuri pakalpojumu pieteica elektroniski, galvenokārt to darīja portālā latvija.lv vai arī iestādes sistēmā (piemēram, EDS).

Vairākumam iedzīvotāju ir vēlšanās pakalpojumus pieteikt neklātienē elektroniski, īpaši saistībā ar veselību (72%), dzīvesvietu un īpašumu saistītajiem pakalpojumiem (71%), uzņēmējdarbību (70%) un pensiju (70%). Attālinātos pakalpojumus iedzīvotāji galvenokārt vēlētos saņemt portālā latvija.lv.

Galvenais **stimuls pieteikt pakalpojumus elektroniski ir iespēja nedoties uz iestādi**. Ar to ir saistīti arī pārējie divi biežāk atzīmētie stimuli – mazāks laika patēriņš un iespēja saņemt pakalpojumu jebkurā laikā.

Iedzīvotāji, kuriem **ērtāk ir sazināties ar valsts un pašvaldības iestādēm krievu valodā, retāk norāda, ka pieteikt pakalpojumus elektroniski ir ērtāk, vienkāršāk nekā klātienē** (45%, kuriem ērtāk sazināties krieviski, pret 60%, kuriem ērtāk sazināties latviski).

Likumsakarīgi, ka interneta regulārie lietotāji (lieto to vairākas reizes dienā) nozīmīgi biežāk nekā neregulārie lietotāji (lieto to retāk nekā reizi dienā) atzīmē pieteikšanas ērtumu kā motivatoru izmantot e-pakalpojumus (attiecīgi 57% pret 32%).

Galvenās e-pakalpojumu pieteikšanas barjeras ir **nezināšana par iespēju saņemt pakalpojumu elektroniski** (41%) un iespēja **personīgi pārrunāt interesējošos jautājumus ar darbinieku** (39%). Respondenti, kuriem ar valsts un pašvaldību iestādēm ir **ērtāk sazināties krievu valodā, biežāk norāda, ka viņiem pakalpojumu apraksts un informācija, kā pieteikties, šķiet nesaprotama** (35%, kuriem ērtāk sazināties krieviski, pret 23%, kuriem ērtāk sazināties latviski). **Krievu kā saziņas valodu ar iestādēm izvēlējušies aptaujātie kopumā retāk zina, ka pakalpojumus var pieteikt elektroniski** (attiecīgi to nav zinājuši 45% krievu pret 39% latviešu kā saziņas valodu izvēlējušos).

6.1.3. Apmierinātība ar pakalpojumiem

Iedzīvotāji kopumā ir apmierināti ar pakalpojumu pieteikšanu elektroniski – lielākoties iedzīvotāji, kuri pieteikuši pakalpojumus elektroniski, vērtē savu apmierinātību ar "8" vai

¹ No Centrālās statistikas pārvaldes datubāzes: IRG080. Iedzīvotāju skaits pēc tautības reģionos, republikas pilsētās, 21 attīstības centrā un novados gada sākumā

“9” (10 ballu skalā). Attiecīgi arī pakalpojumu apmierinātības vidējais vērtējums ir “8”. Arī vērtējums ar iestāžu pakalpojumu sniegšanu ir augsts – starp “7,4” Tiesu administrācijai un “8,5” Lauku atbalsta dienestam. Jaunāki iedzīvotāji, mājsaimnieces vai iedzīvotāji bērnu kopšanas atvaļinājumos, kā arī iedzīvotāji, kuriem ar valsts un pašvaldību iestādēm ērtāk sazināties krievu valodā, ir iestādes vērtējuši zem vidējā vērtējuma, bet vecāki iedzīvotāji – virs vidējā.

Atbildot uz jautājumu par problēmām vai grūtībām, ar kādām respondenti ir saskārušies pēdējā gada laikā, piesakot vai saņemot valsts iestāžu pakalpojumus, visbiežāk tika norādīts tas, ka **grūti orientēties Latvija.lv**, kā arī, ka **valsts iestāžu mājaslapās teksts ir sarežģīti formulēts un ir grūti atrast nepieciešamo informāciju**. Būtiski norādīt, ka problēmas pieteikt un saņemt pakalpojumus ir krievvalodīgajiem, vecākiem cilvēkiem vai tiem, kuri dzīvo laukos, lai gan arī tie, kuri norāda, ka ar tehniskajām zināšanām viņiem nav grūtību, arī viņi saskaras ar problēmām atrast informāciju valsts iestāžu lapās.

6.1.4. Interneta, internetbankas, EID kartes un E-adreses lietošana

87% aptaujāto Latvijas iedzīvotāju vecumā no 18 gadiem **internetu izmanto vismaz reizi dienā**. 7% Latvijas iedzīvotāju vecumā no 18 gadiem **internetu neizmanto**.

Latvijas iedzīvotāju vidū visizplatītākie elektroniskās identifikācijas līdzekļi ir privāto uzņēmumu veidotie - **interneta banka** (90%) un **Smart-ID** (69%). Valsts izveidotie līdzekļi ir retāk izplatīti – 38% iedzīvotāju ir **elektroniskā identifikācijas karte (e-ID)**, 15% - **e-paraksts mobile** un 12% - **e-paraksta karte**.

43% respondentu norādījuši, ka **izmanto e-adresi, taču šis rādītājs neatbilst faktiskajam fizisko personu skaitam, kuri izveidojuši e-adresi**. Tas nozīmē, ka liela daļa iedzīvotāju neizprot, kas ir “e-adrese”. Visbiežāk iedzīvotāji, kuri e-adresi nav izveidojuši, norāda, ka tie **neredz vajadzību pēc elektroniskās pastkastes** (37%).

6.1.5. Jaunās tehnoloģijas, attālināts darbs un nākotnes attīstība

Vairākums jeb **76% aptaujāto no valsts iestādēm vēlētos saņemt atgādinājumus** (piemēram, par nenomaksātajiem nodokļiem, par pasas derīguma termiņa tuvošanos beigām), un biežāk tie **iedzīvotāji vecumā no 25 līdz 54 gadiem, kā arī pašnodarbinātie, uzņēmēji un zemnieki, vadītāji, speciālisti un strādnieki, kā arī mājsaimnieces vai personas bērna kopšanas atvaļinājumā. Vēlme saņemt atgādinājumus pieaug proporcionāli cilvēku skaitam ģimenē, kā arī augstāka interese ir ģimenēs ar vismaz vienu bērnu un iedzīvotājiem ar augstākiem ienākumiem**. Arī par valsts iestāžu sūtītajiem paziņojumiem un piedāvājumiem ir augsta interese.

Absolūtais vairākums jeb **84% Latvijas iedzīvotāju vēlētos proaktīvi saņemt valsts un pašvaldību pakalpojumus**, un sevišķi augsts intereses rādītājs ir šādās grupās: vecumā līdz 64 gadiem, pašnodarbinātie, uzņēmēji, zemnieki, vadītāji, speciālisti, strādnieki, ģimenes ar bērniem, iedzīvotāji ar vismaz vidējiem personīgajiem ienākumiem (no 750 EUR mēnesī), tie, kuri lieto jebkādu elektroniskās identifikācijas līdzekli.

12% iedzīvotāju ir izmantojuši virtuālo asistentu, biežāk tie ir iedzīvotāji vecumā līdz 34 gadiem, pašnodarbinātie, uzņēmēji, zemnieki, skolēni, studenti, kā arī iedzīvotāji, kuri dzīvo ģimenēs ar diviem vai vairāk bērniem. Iedzīvotājiem, kuriem ērtāk ar valsts un pašvaldības

iestādēm sazināties latviešu valodā, biežāk nekā tie, kuriem ērtāk ar valsts un pašvaldību iestādēm sazināties ir krievu valodā, ir izmantojuši virtuālo asistentu. **“Čatbotu” lietotāji ir viduvēji apmierināti ar virtuālo asistentu sniegtajiem pakalpojumiem un atbildēm** (vidējais vērtējums ir “6”).

Ceturtdaļa (24%) aptaujāto Latvijas iedzīvotāju vecumā no 18 gadiem norāda, ka **strādā attālināti**, un tikai 5% atzīst, ka, **lai arī darbā ir iespējams strādāt attālināti, viņi to nedara**. 36% iedzīvotāju norāda, ka **attālināti strādāt to jomā nav iespējams** – biežāk Latgalē dzīvojošie un fiziskā darba strādnieki.

Darba pienākumu pildīšanai gandrīz puse jeb 44% strādājošo iedzīvotāju izmanto kādu no e-identifikācijas līdzekļiem: trešā daļa darbinieku (34%) izmanto **interneta banku**, ceturtdaļa (27%) **Smart-ID**, bet valsts risinājumus iedzīvotāji darbā izmanto retāk – viens no astoņiem (12%) strādājošajiem izmanto **elektronisko identifikācijas karti** un retāk – **e-paraksts mobile** (8%) un **e-paraksta karti** (4%). Biežāk darba pienākumu pildīšanai elektroniskās identifikācijas līdzekļus izmanto pašnodarbinātie, uzņēmēji un zemnieki, kā arī strādājošie ar vismaz vidējiem personīgajiem ienākumiem (virs 750 EUR).

6.1.6. Kopsavilkums

Kopumā Latvijas sabiedrībā interneta, e-pakalpojumu, kā arī interneta bankas lietošana ir ļoti plaši izplatīta – interneta lietošana kopumā ir par aptuveni 10 procentpunktiem augstāka nekā Pasaules bankas datos par Latviju 2018. gadā², un ierindotu Latviju 18. vietā pasaulē 2019. gadā³. Interneta un e-pakalpojumu lietošana atspoguļojas arī plašajā iedzīvotāju vēlmē no valsts un pašvaldības iestādēs saņemt gan atgādinājumus, gan paziņojumus, gan piedāvājumus. Būtisks arī ir fakts, ka absolūtais vairākums Latvijas iedzīvotāju ir atvērti proaktīvai pakalpojumu saņemšanai.

Tomēr iedzīvotāju vidū plaši netiek izmantoti jaunākie valsts pārvaldes tehnoloģiju risinājumi – e-ID karte ir 38% iedzīvotāju, un aptuveni katrs desmitais iedzīvotājs izmanto rīkus kā e-paraksts vai e-paraksts mobile. Tāpat arī virtuālie asistenti tiek reti izmantoti – 12% iedzīvotāju norāda, ka vispār ir izmantojuši šādu rīku, un visbiežāk tas ir TET virtuālais asistents “Anete”. Iedzīvotāju paustā informētība par e-adresi un faktiskais e-adreses fizisko lietotāju skaits norāda uz to, ka iedzīvotāji nav informēti par to, kas ir e-adrese.

Zināšanas par pakalpojumu saņemšanu klātienē pašvaldībās un bibliotēkās ir zemākas Rīgas un Pierīgas iedzīvotāju vidū, bet augstākas – mazpilsētu un lauku iedzīvotāju vidū, sasniedzot divas trešdaļas iedzīvotāju. Zemāka informētība par pakalpojumu saņemšanu klātienē pašvaldībās un bibliotēkās ir iedzīvotāju vidū, kuriem ir zemāki ienākumi un kuri vēlētos ar iestādēm komunicēt krievu valodā.

² Pieejams: <http://wdi.worldbank.org/table/5.12#>

³ Jānorāda, ka vietu varētu ietekmēt Pasaules bakas un šī pētījuma metodoloģiskās atšķirības un šī pētījuma statistikas kļūda.

Būtiskas ir atšķirības starp dažādām Latvijas sociāli demogrāfiskajām grupām. Neskatoties uz kopējo augsto iedzīvotāju briedumu interneta un e-pakalpojumu lietošanā, veidojas trīs iedzīvotāju grupas, kurās šie rādītāji ir būtiski zemāki:

- seniori, t.sk. pensionāri,
- iedzīvotāji ar zemiem ienākumiem (līdz 350 EUR),
- iedzīvotāji, kuriem ērtāk ar valsts un pašvaldību iestādēm ir sazināties krievu valodā.

Šīs iedzīvotāju grupas ir sevišķi jāizceļ, jo tieši šiem iedzīvotājiem lielāku pievienoto vērtību varētu sniegt e-pakalpojumi un citi tiešsaistes risinājumi, kas ļauj ekonomēt laiku un finanšu līdzekļus, kas veltīti ceļā uz un no valsts un pašvaldību iestādēm. Šajās iedzīvotāju grupās ir zemāka informētība par pakalpojumiem kopumā, kā arī e-pakalpojumiem, un biežāk šo grupu pārstāvji izvēlas par pakalpojumiem meklēt informāciju klātienē. Iedzīvotājiem, kuriem ar valsts un pašvaldību iestādēm ērtāk ir sazināties krievu valodā, bieži vien kā papildu barjeru elektroniskai pakalpojumu pieteikšanai norāda pakalpojumu aprakstus un informāciju par to, kā pakalpojumiem pieteikties, kura šai iedzīvotāju grupai nešķiet skaidri saprotama. Uz šo problēmu, kas ir uzskatāma par barjeru pakalpojumu pieteikšanai elektroniski, ir norādījuši arī citu iedzīvotāju grupu pārstāvji.

6.2. Rekomendācijas

E-adreses termins Latvijas iedzīvotājiem nav viennozīmīgs un pašsaprotams, tādēļ ir **nepieciešams izvērst komunikācijas kampaņu par e-adresi tiem iedzīvotājiem, kuri jau izmanto e-identifikācijas rīkus** (virs vidējiem ienākumiem un jaunieši), akcentējot tās ieguvumus un pievienoto vērtību.

Vairuma aptaujāto Latvijas iedzīvotāju atvērtība pret personalizētiem proaktīviem pakalpojumiem (kā arī – atgādinājumiem, paziņojumiem un piedāvājumiem) nozīmē, **ka iestādēm būtu nopietni jāizvērtē savu pakalpojumu proaktīvas sniegšanas iespējas, apzinoties, ka atvērtība pret proaktīviem personalizētiem pakalpojumiem ir plašāka jauniešu, lielāku māsaimniecību un e-identifikācijas rīku lietotāju vidū.**

Kaut arī divas trešdaļas lauku iedzīvotāju ir informēti par pakalpojumu saņemšanu pašvaldībās un bibliotēkās, **komunikācijas aktivitātēs** par šādu iespēju ir nepieciešams ietvert tieši **vidēju ienākumu mazpilsētu un lauku iedzīvotājus, jo sevišķi tos ar zemākiem ienākumiem un kuriem ērtāk ar valsts un pašvaldību iestādēm sazināties krievu valodā.**

Viena no mazāk informētākajām grupām par e-pakalpojumiem, kā arī grupa, kura pauda vismazāko vēlmi pieteikt pakalpojumu elektroniski vai izmantot citas jauno tehnoloģiju iespējas (e-identifikācijas rīki, proaktīvie pakalpojumi) ir seniori, t.sk. pensionāri. Šo iedzīvotāju vidū ir izplatīta nevēlēšanās mācīties pakalpojumus pieteikt elektroniski, tādēļ **mērķēti ir jāveic tehnoloģijām atvērtāko senioru uzrunāšana. Paralēli jāīsteno vispārēji lietojamības un piekļūstamības uzlabojumi tiem pakalpojumiem, kuri ir būtiski senioriem vai personām pirmspensijas vecumā – konsultācijas par VSAA pakalpojumiem, pievienotās vērtības nodokļa taksācijas perioda deklarācija, informācija par prognozējamo vecuma pensijas apmēru un valsts fondēto pensiju shēmas (pensiju 2.līmeņa) dalībnieka konta izraksts.**

Papildu aktivitātes ir iespējams īstenot caur neformāliem kanāliem – gan uzrunājot senioru ģimenes locekļus, gan senioru paziņas (t.sk. citus tehnoloģijām atvērtākus seniorus) – mudinot tos izmantot un popularizēt e-pakalpojumus, akcentējot finansiālos ieguvumus un norādot uz pakalpojumu pieteikšanas un saņemšanas vienkāršumu.

Cita grupa, kura ir zemāk informēta par e-pakalpojumiem un citām valsts pārvaldes iespējām, ir iedzīvotāji ar zemākiem ienākumiem. Šīs grupas ietvaros interneta izmantošana ikdienā ir zemāka nekā citās, tādēļ šo iedzīvotāju zināšanu attīstīšanai rekomendēts **pakalpojumus (un e-pakalpojumus), kuri ir sevišķi būtiski vai bieži pieteikti starp iedzīvotājiem ar zemākiem ienākumiem, reklamēt gan vides reklāmās, gan masu saziņas līdzekļos kā radio un TV. Paralēli rekomendēts izvērst proaktīvu personalizētu pakalpojumu piedāvāšanu iedzīvotājiem ar zemiem ienākumiem, kuri regulāri izmanto internetu.**

Trešā vērā ņemamā grupa, kura ir saistīta gan ar senioriem, gan ar iedzīvotājiem ar zemākiem ienākumiem, ir Latvijas iedzīvotāji, kuriem ar valsts un pašvaldību iestādēm ir vēlme sazināties krievu valodā. Specifiski šīs auditorijas zināšanu un elektroniskas pakalpojumu pieteikšanas/saņemšanas attīstīšanai **iepriekšminētās komunikācijas kampaņas ir jāpapildina ar informāciju krievu valodā, kā arī jāpiedāvā bezmaksas tehnoloģiju apguves, e-pakalpojumu u.c. kursus krievu valodā.** Šīs grupas iedzīvotāji biežāk uzsver, ka e-pakalpojumu pieteikšanu apgrūtina sarežģīta terminoloģija un pakalpojumu apraksti, tādēļ **rekomendēts valsts un pašvaldību iestādes mudināt savu pakalpojumu aprakstos un pakalpojumu saturā vienkāršot terminoloģiju un pasniegt informāciju vienkāršā sarunvalodā.**

7. PIELIKUMS - APTAUJAS ANKETA

VARAM 2020: Iedzīvotāju aptaujas anketa (latviešu valodā)

MG: Latvijas iedzīvotāji 18+ (bez augšējā vecuma cenza), n=1.000+, reprezentatīva izlase ar vairākpakāpju stratificētas nejaušas izlases metodi kombinēta CAWI+CATI metode

CATI rekrutācija MG 55+ gadi

Labdien! Mani sauc ____. Es pārstāvu pētījumu uzņēmumu ____ . Šobrīd mēs veicam Latvijas iedzīvotāju aptauju par valsts un pašvaldību pakalpojumu saņemšanu.

Aptaujas rezultāti tiks izmantoti, lai uzlabotu šo pakalpojumu saņemšanu iedzīvotājiem.

Intervija ir anonīma. 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!

Respondentu atlases jautājumi

D1 *PROGR.: JAUTĀT VISIEM!*

Cik Jums ir pilni gadi? VIENA ATBILDE! | ____ | ____ | ierakstīt

Līdz 18 gadiem		→STOP
18 - 24 gadi	1	SEKOT IZLASEI
25 - 34 gadi	2	SEKOT IZLASEI
35 - 44 gadi	3	SEKOT IZLASEI
45 - 54 gadi	4	SEKOT IZLASEI
55 - 64 gadi	5	SEKOT IZLASEI
65 - 74 gadi	6	SEKOT IZLASEI
75 gadi un vairāk	7	SEKOT IZLASEI

Metodes atlases princips:

18-55 gadi → novirzīt uz CAWI aptauju

55+ gadi: **Vai Jūs ikdienā lietojat internetu? Un vai Jums tajā būtu ērti aizpildīt anketu, ko mēs Jums nosūtītu?**

1. Lieto internetu un piekrīt aizpildīt → CAWI aptauja
2. Lieto internetu, bet labāk telefonintervija → CATI aptauja
3. Nelieto internetu → CATI aptauja
4. Atteikums → piefiksēt iemeslu lauka darba atskaitē (LDA), pateikties un beigt interviju

CAWI rekrutācija VISIEM 18+

Labdien!

Šobrīd mēs veicam Latvijas iedzīvotāju aptauju par valsts un pašvaldību pakalpojumu saņemšanu.

Aptaujas rezultāti tiks izmantoti, lai uzlabotu šo pakalpojumu saņemšanu iedzīvotājiem.

Intervija ir anonīma. Informācija tiks izmantota tikai apkopotā veidā un netiks saistīta ar Jums personīgi. Anketas aizpildei būs nepieciešamas aptuveni 15 minūtes.

INFORMĒTĪBA PAR PAKALPOJUMIEM

Q1. Vai Jūs esat dzirdējis/usi par šādiem valsts un pašvaldību pakalpojumiem šādās dzīves situācijās?

Viena atbilde par katru pakalpojumu.

Pakalpojumu saraksts:

	Iestāde	Pakalpojums	Jā	Nē
1	Lauku atbalsta dienests	Eiropas Savienības un valsts platību maksājumi (tiešie maksājumi)		
2	Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde	Dzīvesvietas deklarācijas iesniegšana		
3	Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde	Pieteikšanās pasēs un personas apliecības (eID kartes) izsniegšanai		
4	Tiesu administrācija	Mani dati zemesgrāmatā		
5	Tiesu administrācija	Zemesgrāmatu nodaļuma daļas elektroniska atlase		
6	Valsts ieņēmumu dienests	Algas nodokļa grāmatiņa		
7	Valsts ieņēmumu dienests	Gada ienākumu deklarācija		
8	Valsts ieņēmumu dienests	Konsultācija par normatīvo aktu piemērošanas jautājumiem		
9	Valsts ieņēmumu dienests	Pievienotās vērtības nodokļa taksācijas perioda deklarācija		
10	Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra	Informācija par prognozējamo vecuma pensijas apmēru		
11	Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra	Informācija par sociālās apdrošināšanas iemaksām un apdrošināšanas periodiem		
12	Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra	Konsultācijas par VSAA pakalpojumiem		
13	Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra	Slimības pabalsts		
14	Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra	Valsts fondēto pensiju shēmas (pensiju 2.līmeņa) dalībnieka konta izraksts		
15	Valsts zemes dienests	„Mans konts” Valsts zemes dienesta datu publicēšanas un e-pakalpojumu portālā kadastrs.lv		

16	VAS "Ceļu satiksmes drošības direkcija"	Informācija par apmācību autoskolās		
17	VAS "Ceļu satiksmes drošības direkcija"	Pārkāpumu uzskaites punkti		
18	VAS "Ceļu satiksmes drošības direkcija"	Pieteikšanās transportlīdzekļu valsts tehniskajai apskatei		

Q2. Kurus no šiem pakalpojumiem var veikt elektroniski jeb kuri ir e-pakalpojumi?

Viena atbilde par katru pakalpojumu, par kuru ir dzirdējuši (Q1 atzīmēts Jā).

	Jā	Nē	Nezinu
<i>Pakalpojumu saraksts no Q1</i>			

Jautāt VISIEM

Q3. Kā Jūs meklējat informāciju gadījumos, kad Jums ir nepieciešamība pieteikt / izmantot kādu no valsts un pašvaldību pakalpojumiem, tajā skaitā elektroniski pieejamos pakalpojumus?

Iespējamās vairākas atbildes

1.	Meklēju internetā, izmantojot meklētājus, piemēram, Google
2.	Meklēju internetā konkrētās iestādes mājaslapā
3.	Meklēju internetā, valsts pārvaldes pakalpojumu portālā www.latvija.lv
4.	Meklēju internetā, sociālajos tīklos, piemēram, Facebook
5.	Meklēju citur internetā (lūdzu, precizējiet_____)
6.	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_____)

Q4. Vai zināt, ka valsts un pašvaldību pakalpojumus var saņemt 93 pašvaldībās un bibliotēkās? Piemēram, var iesniegt gada ienākumu deklarāciju, pieteikt slimības pabalstu, kā arī saņemt konsultācijas par šiem un citiem pakalpojumiem?

Ja nepieciešams, CATI papildus nolasīt / CAWI iekopēt automātiski:

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

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 Q6.2.

Q5. Vai pēdējā gada laikā esat pieteicis/-kusi kādu no šiem pakalpojumiem?

	Jā	Nē
<i>Pakalpojumu saraksts no Q1</i>		

FILTRS: Q5b. jautāt tiem, kuri Q5 nav atzīmējuši nevienu no pakalpojumiem (visur atzīmēts Nē) un tiem, kuri Q1 nav dzirdējuši ne par vienu pakalpojumu (visur atzīmēts Nē).

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

Q5b. Varbūt pēdējā gada laikā esat pieteicis/-kusi kādu citu valsts iestādes vai pašvaldību pakalpojumu?

98. Neesmu pieteicis/-kusi

99. Grūti pateikt

FILTRS: Par katru Q5 pieteikto pakalpojumu (atzīmēts Jā) jautāt. Respondenti, kuri Q5 nav pieteikuši nevienu no pakalpojumiem, pāriet uz Q6.2.

Q6.1. Kādā veidā Jūs pieteicāt šo pakalpojumu: [pakalpojums no Q5] _____?

Viena atbilde par KATRU saņemto pakalpojumu.

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

FILTRS: Tiem, kuri Q6.1. atzīmēja kodu 1 (Klātienē), precizēt par katru atzīmēto:

Q6.1a. Kur tieši klātienē Jūs pieteicāt pakalpojumu: [pakalpojums no Q5] _____?

1.	Pašvaldībā
2.	Valsts iestādē
9.	<i>(CATI nelasīt)</i> Grūti atbildēt

FILTRS: Tiem, kuri Q6.1. atzīmēja kodu 2 (Neklātienē elektroniski), precizēt par katru atzīmēto:

Q6.1b. Kā tieši elektroniski Jūs pieteicāt pakalpojumu: [pakalpojums no Q5] _____?

1.	Pa e-pastu
2.	Portālā latvija.lv
3.	Iestādes sistēmā (piemēram, EDS u.tml.)
9.	<i>(CATI nelasīt)</i> Grūti atbildēt

FILTRS: Jautāt tiem, kuri pieteica pakalpojumu elektroniski (Q6.1. atzīmēta 2. atbilde Neklātienē elektroniski). Pārējie pāriet uz Q6.2.

Q6e. Cik lielā mērā Jūs esat apmierināts/-a ar pakalpojuma pieteikšanu elektroniski?

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

CAWI paši redz skalu, nevajag rādīt šo tekstu

Viena atbilde par **KATRU saņemto pakalpojumu elektroniski.**

	Ļoti neapmierināts									Ļoti apmierināts	Grūti pateikt
<i>Īestāde un pakalpojums no saraksta Q1, kurā veica pakalpojuma pieteikšanu elektroniski</i>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

FILTRS: Jautāt tiem, kuri Q5 atzīmējuši vismaz vienu pieteikto pakalpojumu (Q5 atzīmēts vismaz viens Jā).

Q6e_2. Vai pēdējā gada laikā, piesakot pakalpojumu, esiet saskāries/-usies ar gadījumiem, kad Jums jāsniedz informācija, kurai jau vajadzētu būt iestādes rīcībā (piemēram, deklarētā adrese)?

1.	Jā (lūdzu, aprakstiet kādu informāciju): _____
2.	Nē
3.	Grūti pateikt

Jautāt **VISIEM**

Q6.2. Kādā veidā Jūs galvenokārt vēlētos saņemt pakalpojumus šādās dzīves situācijās, ja būs tāda vajadzība?

CATI INTERVĒTĀJS: Klātienē vai neklātienē? *CAWI paši redz skalu, nevajag šo tekstu rādīt*

Viena atbilde par **KATRU pakalpojumu dzīves situāciju:**

- 1) Ar dzīvesvietu un īpašumu saistītie pakalpojumi (piemēram: dzīvesvietas deklarācija, īpašuma nodoklis)
- 2) Ar ģimeni saistītie pakalpojumi (piemēram: bērna gaidīšanas un piedzimšanas pabalsti, valsts atbalsts, laulības un šķiršanās, mantojuma tiesības, atbalsts daudz bērnu ģimenēm u.c.)
- 3) Pieteikums personu apliecinošo dokumentu izgatavošanai (piemēram: pasei vai eID kartei)
- 4) Izglītība (piemēram: pieteikšanās studijām, bērnu dārzu rindas, mūžizglītība u.tml.)
- 5) Nodarbinātība (piemēram: bezdarbnieka pabalsts, darba stāža apskate, izziņa par jau samaksātiem nodokļiem vai nodevām)
- 6) Pensija (piemēram: apskatīt informāciju par pensijas uzkrājumu vai pensijas 2.līmeni)
- 7) Uzņēmējdarbība (piemēram: uzņēmuma reģistrācija, likvidācija vai citu izmaiņu veikšana)
- 8) Veselība (piemēram: darbnespējas lapu iesniegšana, EVAK (Eiropas veselības apdrošināšanas karte) kartes pieteikšana)

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

FILTRS: Tiem, kuri Q6.2. atzīmēja kodu 1 (Klātienē), precizēt par katru atzīmēto veidu:

Q6.2a. Kur tieši klātienē Jūs vēlētos saņemt pakalpojumu: [pakalpojums no Q6.2.] _____?

1.	Pašvaldībā
2.	Valsts iestādē
9.	(CATI nelasīt) Grūti atbildēt

FILTRS: Tiem, kuri Q6.2. atzīmēja kodu 2 (Neklātienē elektroniski), precizēt par katru atzīmēto veidu:

Q6.2b. Kā tieši elektroniski Jūs vēlētos saņemt pakalpojumu: [pakalpojums no Q6.2.] _____?

1.	Pa e-pastu
2.	Portālā latvija.lv
3.	Iestādes sistēmā (piemēram, EDS u.tml.)
9.	(CATI nelasīt) Grūti atbildēt

FILTRS: Jautāt tiem, kuri visos veidos atzīmējuši, ka nevēlas elektroniski tos pieteikt (Q6.2. nekur NAV atzīmēts kods 2 (Neklātienē elektroniski))

Q6.2c. Kāda veida atbalsts (informatīvie materiāli, video apmācības, mācību kursi, konsultācijas u.tml.) Jums palīdzētu pieteikt pakalpojumu elektroniski?

PAKALPOJUMA PIETEIKŠANA ELEKTRONISKI

CATI/CAWI ievada teksts:

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 ieskaitīta kontā.

Turpmākie jautājumi būs tieši par sākuma posmu – pakalpojuma PIETEIKŠANU.

FILTRS: Q7 jautāt tiem, kuri pieteikuši KĀDU no pakalpojumiem elektroniski (Q6.1. atzīmēts vismaz viens kods 2 (Neklātienē elektroniski)). Pārējie pāriet uz Q9.

Q7. Kāpēc kādu no pakalpojumiem izvēlējāties pieteikt elektroniski?

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

Jautājums ir vispārīgs, nevis par katru saņemto pakalpojumu.

CAWI var rādīt uzreiz atbildes – vairākums būs pieteikušies elektroniski, tāpēc labāk, lai paši atzīmē 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.	Tā ir ērtāk, vienkāršāk
6.	Cits _____ (lūdzu, precizēt un ierakstīt atbildi)

FILTRS: Q8. jautāt tiem, kuri vismaz kādu pakalpojumu NAV saņēmuši elektroniski (Q6.1. vismaz vienā atbildē ir atzīmēta tikai 1., 3. vai 4. atbilde (klātienē, pa telefonu vai pastu), bet nav atzīmēta 2. vai 5. atbilde (elektroniski vai nevajadzēja)). Pārējie pāriet uz Q9.

Q8. Kāpēc Jūs kādu no pakalpojumiem nepieteicāt elektroniski?

CATI INFORMĀCIJA INTERVĒTĀJAM: Vispirms sagaidīt spontānās atbildes. Neievirzīt!

Jautājums ir vispārīgs, nevis par katru saņemto pakalpojumu.

CAWI var rādīt uzreiz atbildes – mazākums nebūs pieteikušies elektroniski, tāpēc labāk, lai paši atzīmē; CAWI tikai nerāda sadaļas nosaukumus (tekstu bez kodiem)

Iespējamās vairākas atbildes.

Nepietiekamas zināšanas un prasmes:	
11	Nezināju, ka to var saņemt elektroniski
12	Neprotu pietiekamā līmenī lietot datoru, internetu
13	Neprotu darboties ar tik sarežģītām sistēmām
14	Labāk uzticu pakalpojuma pieteikšanu profesionāļiem – klientu apkalpošanas centra / iestāžu darbiniekiem
Problēmas ar risinājumu (sistēmu, instrukcijām):	
21	Sarežģīta, lietotājam nedraudzīga sistēma (piemēram, daudz soļu, daudz lauku jāaizpilda)
22	Nesaprotams apraksts / informācija, kā to izdarīt
23	Nezticams risinājums – nav pārliecības, ka elektroniski izdosies nokārtot / saņemt pakalpojumu
24	Tā ir ērtāk, vienkāršāk
Apkalpošanas un servisa trūkums:	
31	Esmu pieradis/ pieradusi valsts un pašvaldību pakalpojumus kārtot klātienē, pa pastu vai pa telefonu
32	Patīk, ka apkalpo klātienē
33	Man ir svarīgi kontaktēties ar cilvēkiem, apmeklējot klientu apkalpošanas centru
34	Varu personīgi pārrunāt interesējošos jautājumus ar darbinieku, lai izvairītos no iespējamiem pārpratumiem un kļūdām
Problēmas ar tehnoloģiju pieejamību:	
41	Nav pieejams dators vai cita ierīce ar interneta pieslēgumu
Cits	
51	Cits (lūdzu, ierakstiet) _____

APMIERINĀTĪBA

FILTRS: Jautāt visiem, kuri izmantojuši (jebkādā veidā pieteikuši) kādu pakalpojumu (Q5 atzīmēts Jā).

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 Q5.

CATI INTERVĒTĀJAM: Tagad parunāsim sīkāk par pēdējo pieteikto pakalpojumu.

Intervētājam parādās saraksts ar Q5 atzīmētajiem pakalpojumiem, kuri bija jāpiesaka (Q6.1. tam nav koda 5 (nebija jāpiesaka)). Ja ir pieteikts tikai viens pieteiktais pakalpojums, tad uzreiz pāriet pie Q10.

Q9. Kurš no Jūsu izmantotajiem pakalpojumiem ir pēdējais pieteiktais?

(ierotē saraksts ar Q5 atzīmētajiem pakalpojumiem; intervētājs atzīmē sarakstā pēdējo pieteikto; CAWI respondents pats atzīmē)

Q10. Lūdzu, novērtējiet, cik apmierināts/-a Jūs esat ar pakalpojumu: [iestāde un pakalpojums no Q5], kuru pieteicāt: [kanāls no Q6.1.] KOPUMĀ?

Viena atbilde

	Ļoti neapmierināts									Ļoti apmierināts	Grūti pateikt
Apmierinātība KOPUMĀ	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

FILTRS: Jautāt tiem, kuri Q5 atbildējuši, ka saņēmuši vismaz vienu pakalpojumu no konkrētās iestādes. Pārējie pāriet uz Q12.

Q11. Cik lielā mērā Jūs kopumā esat apmierināts/-a ar šīs iestādes pakalpojumu sniegšanu iedzīvotājiem?

Viena atbilde par KATRU Q5 atzīmēto iestādi

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

CAWI paši redz skalu, nevajag rādīt šo tekstu

	[Q5 atzīmētās iestādes]	Ļoti neapmierināts									Ļoti apmierināts	Grūti pateikt
1.	Lauku atbalsta dienests	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
2.	Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
3.	Tiesu administrācija	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
4.	Valsts ieņēmumu dienests	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
5.	Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
6.	Valsts zemes dienests	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
7.	VAS "Ceļu satiksmes drošības direkcija"	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

Saraksts ar Q5 vai Q5b. atzīmētajiem jebkādi pieteiktajiem pakalpojumiem; ja neko nav pieteicis – pāriet uz Q14

Q12. Vērtējot savu pieredzi pēdējā gada laikā kopumā – ar kādām problēmām vai grūtībām ir nācies saskarties, piesakot vai saņemot valsts iestāžu pakalpojumus?

PIEBILDE: Pēc aptaujas datu iegūšanas – laukadarba beigām problēmas un grūtības tiks kodētas slēgto jautājumu skalā (t.sk. Covid ietekme). Anketā norādītās atbildes tiek dotas, lai aptaujā varētu tikt uz nākamo jautājumu.

98. Neesmu saskāries ar kādām problēmām vai grūtībām

99. Grūti pateikt

INTERNETA, INTERNETBANKAS UN eID KARTES LIETOŠANA

Jautāt VISIEM

Q14. Cik bieži Jūs izmantojat internetu?

Ja nepieciešams, CATI papildus nolasīt / CAWI iekopēt automātiski:

Ar interneta izmantošanu mēs domājam interneta izmantošanu jebkurā vietā (mājās, darbā, ārpus telpām u.c.), izmantojot jebkuru ierīci (galda, portatīvo datoru, mobilo telefonu, viedtālruni 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.	<i>(CAWI nerādīt)</i> Neizmantoju internetu

Jautāt VISIEM

Q16. Vai Jūsu rīcībā ir kāds no šiem elektroniskās identifikācijas līdzekļiem?

		Jā	Nē
1.	Elektroniskā identifikācijas karte (e-ID) <i>Ja nepieciešams, CATI papildus nolasīt / CAWI iekopēt automātiski:</i> Elektroniskā identifikācijas karte ir personu apliecinošs dokuments, ar kuru varat apliecināt savu identitāti. Latvijas teritorijā personas apliecība var pilnībā aizstāt pasi.		
2.	E-paraksta karte		
3.	E-paraksts mobile		
4.	Interneta banka		
5.	Smart-ID		

Jautāt VISIEM

Q17. Vai Jūs izmantojat valsts oficiālo e-adresi (pieejama portālā Latvija.lv)?

Ja nepieciešams, CATI papildus nolasīt / CAWI iekopēt automātiski:

Tas nav tas pats, kas e-pasts. Oficiālā e-adrese ir vieta jeb profils portālā www.latvija.lv, kur saņemt paziņojumus, vēstules no valsts iestādēm.

1.	Jā
2.	Nē
3.	Nezinu par e-adresi

Jautāt tiem, kuri Q17. atbildējuši 2.Nē (neizmanto).

Q17A. Kādēļ Jūs neizmantojat oficiālo e-adresi?

Iespējamās vairākas atbildes

1.	Nav vajadzības pēc elektroniskās pastkastītes
2.	Tās lietošana ir pārāk sarežģīta
3.	Man nav piekļuves līdzekļu (eID, e-paraksts)
4.	Cits (lūdzu, precizējiet)_____
5.	Grūti pateikt

Jautāt VISIEM

Q18. Kādu informāciju Jūs vēlētos saņemt no valsts iestādēm?

Iespējamās vairākas atbildes

1.	Atgādinājumus (piemēram, par nenomaksātajiem nodokļiem, par pasēs derīguma termiņa tuvošanos beigām)
2.	Paziņojumus (piemēram, aprēķinātais gada nodoklis par mājokli)
3.	Piedāvājumus (piemēram, līdz ar bērna piedzimšanu tiek nosūtīts ziņojums par visiem pieejamajiem valsts un pašvaldību pabalstiem)
4.	Cits (lūdzu, precizējiet)_____
5,	<i>(CATI nolasīt)</i> Neko nevēlos saņemt

JAUNĀS TEHNOLOĢIJAS, ATTĀLINĀTS DARBS UN NĀKOTNES ATTĪSTĪBA

Jautāt VISIEM

Q19. Vai Jūs vēlētos saņemt valsts un pašvaldības pakalpojumus proaktīvi – t.i., iestājoties konkrētām dzīves situācijām (pienākot pensionēšanās vecumam, piedzimstot bērnam u.tml.), iestāde Jums elektroniski piedāvātu saņemt attiecīgu pakalpojumu (piešķirta pensija, piešķirti bērna piedzimšanas pabalsti)?

1.	Jā
2.	Nē

Jautāt tiem, kuri Q19. atbildējuši 2.Nē (nevēlas).

Q19txt. Kāpēc? Lūdzu, paskaidrojiet:

98. (CATI nelasīt / CAWI nerādīt) Nelietoju internetu, nav e-pasta

99. (CATI nelasīt) Nav atbildes

Jautāt VISIEM

Q19_1. Vai valsts un pašvaldību, vai privātā sektora pakalpojumu saņemšanā esat izmantojis/usi virtuālo asistentu (sarunbotu jeb "čatbotu")?

1.	Jā
2.	Nē
98.	Grūti pateikt

Jautāt tiem, kuri Q19_1. atbildējuši 1. Jā.

Q19_2. Lūdzu, norādiet, kurus no šiem virtuālajiem asistentiem esat izmantojuši:

ļespējamas vairākas atbildes

1.	Una – UR virtuālais asistents
2.	Toms- VID virtuālais asistents
3.	COVIDBots – TET un Tildes virtuālais asistents par COVID-19 tēmu
4.	Aneta – Lattelecom virtuālais asistents
5.	Laura – Tildes universālais virtuālais asistents
6.	Leo – RTU virtuālais asistents
7.	Miks - IZM "ļespējamā misija" virtuālais asistents
8.	Ieva – TELE2 virtuālais asistents
9.	Varis – LAD virtuālais asistents
10.	Ēriks- latvija LV
11.	Zintis - valsts iestāžu tīmekļvietņu asistents
12	Cits (lūdzu, precizējiet): _____
98.	Grūti pateikt

Jautāt tiem, kuri Q19_2. snieguši vismaz vienu apstiprinošu atbildi (atzīmēts vismaz viens kods no 1 līdz 12)

Q19_3. Cik lielā mērā Jūs kopumā esat apmierināts/-a ar virtuālo asistentu sniegtajiem pakalpojumiem vai sniegtajām atbildēm?

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

CAWI paši redz skalu, nevajag rādīt šo tekstu

	ļoti neapmierināts									ļoti apmierināts	Grūti pateikt
Apmierinātība KOPUMĀ	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

Jautāt VISIEM

Q20. Vai Jūsu darbā ir pieejama iespēja strādāt attālināti?

1.	Jā, un Jūs to izmantojat
2.	Jā, bet Jūs to neizmantojat
3.	Nē, jo strādāt attālināti Jūsu jomā nav iespējams
4.	Neattiecas, jo nestrādājat

Jautāt tiem, kas strādā (Q20 nav 4)

Q21. Kādus no šiem e-identifikācijas līdzekļiem Jūs izmantojat darba pienākumu pildīšanai?

Iespējamās vairākas atbildes

1.	Elektroniskā identifikācijas karte (e-ID)
2.	E-paraksts karte
3.	E-paraksts mobile
4.	Interneta banka
5.	Smart-ID
6.	Neko no tā

DEMOGRĀFIJA

Jautājumi D2-D6 ir atlasē jautājumi, kuri tiks ievietoti aptaujas sākumā

D2 *PROGR.: JAUTĀT VISIEM!*

Atzīmējiet respondenta dzimumu:

1	Vīrietis	SEKOT IZLASEI
2	Sieviete	SEKOT IZLASEI

D3. PROGR.: JAUTĀT VISIEM! VIENA ATBILDE.

Kurā Latvijas novadā Jūs dzīvojat?

INT.: IZVĒLATIES VIENU ATBILDI NO NOVADU SARAKSTA!

D4. Kurā pilsētā vai pagastā Jūs dzīvojat?

INT.: IZVĒLATIES VIENU ATBILDI NO ATTIECĪGĀ NOVADA PILSĒTU UN PAGASTU SARAKSTA!

PROGR.: ATBILSTOŠI D3 ATBILDEI, ATRAST D5!

D5 *PROGR.: VIENA ATBILDE piekodējas automātiski.*

PLĀNOŠANAS reģions:

Rīga	1	SEKOT IZLASEI
Vidzeme	3	SEKOT IZLASEI
Latgale	4	SEKOT IZLASEI

Zemgale	5	SEKOT IZLASEI
Kurzeme	6	SEKOT IZLASEI

ATBILSTOŠI D4 ATBILDEI, ATRAST D6!

D6 PROGR.: VIENA ATBILDE.

Apdzīvotās vietas tips:

Rīga	1	SEKOT IZLASEI
Cita lielā pilsēta (Daugavpils, Rēzekne, Ventspils, Liepāja, Jelgava, Jūrmala, Valmiera, Jēkabpils)	2	SEKOT IZLASEI
Cita pilsēta	3	SEKOT IZLASEI
Lauki	4	SEKOT IZLASEI

Jautājumi D7-D10. tiks ievietoti aptaujas noslēgumā.

D7 PROGR.: JAUTĀT VISIEM!

Kāda ir Jūsu nodarbošanās? Jūs esat...

VIENA ATBILDE!

Pašnodarbinātais, uzņēmējs, zemnieks	1
Vadītājs (strādā algotu darbu, ir vismaz viens padotais)	2
Speciālists (strādā algotu, intelektuālu darbu, nav neviena padotā)	3
Strādnieks (strādā algotu, fizisku darbu)	4
Skolēns, students	5
Pensionārs vai saņem invaliditātes pensiju	6
Mājsaimniece vai atrodas bērna kopšanas atvaļinājumā	7
Pašreiz bez darba	8
Cits (IERAKSTIET) _____	9

D8. PROGR.: JAUTĀT VISIEM!

Cik cilvēku dzīvo Jūsu mājsaimniecībā, ieskaitot Jūs? _____ (IERAKSTIET SKAITU!)

1	1
2	2
3	3
4	4
5 un vairāk	5

D8A PROGR.: D8A JAUTĀT, JA D8 > 1!

Cik no tiem ir bērni līdz 18 gadu vecumam? _____ (IERAKSTIET SKAITU!)

D9A PROGR.: D9A JAUTĀT VISIEM

VIENA ATBILDE! Informācijai: Pēc datu ievākšanas ienākumus varēs apkopot un grupēt attiecīgi 3-4 grupās.

Kādi pagājušajā mēnesī bija Jūsu PERSONĪGIE ienākumi pēc nodokļu nomaksas, ņemot vērā visus ienākumus – algas, stipendijas, pabalstus, pensijas utt.?

1.	Līdz 150 EUR
2.	150 - 350 EUR
3.	351 - 550 EUR
4.	551 - 750 EUR
5.	751 - 1000 EUR
6.	1001 - 1250 EUR
7.	1251 -1500 EUR
8.	Vairāk par 1500 EUR
9.	Grūti pateikt/nevēlos atbildēt

D9 PROGR.: D9 JAUTĀT, JA D8 > 1! VIENA ATBILDE!

Kādi pagājušajā mēnesī bija Jūsu ģimenes ienākumi pēc nodokļu nomaksas UZ VIENU CILVĒKU ĢIMENĒ, ņemot vērā visus ienākumus – algas, stipendijas, pabalstus, pensijas utt.?

1.	Līdz 150 EUR
2.	150 - 350 EUR
3.	351 - 550 EUR
4.	551 - 750 EUR
5.	751 - 1000 EUR
6.	1001 - 1250 EUR
7.	1251 -1500 EUR
8.	Vairāk par 1500 EUR
9.	Grūti pateikt/nevēlos atbildēt

D10.1. PROGR.: JAUTĀT VISIEM! VIENA ATBILDE!

Kādā ir Jūsu tautība?

1.	Latviešu
2.	Krievu
3.	Cita

D10.2. 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!

D10.3. Intervijas valoda:

1.	Latviešu
2.	Krievu

VARAM 2020: Iedzīvotāju aptaujas anketa (krievu valodā)

MG: Latvijas iedzīvotāji 18+ (bez augšējā vecuma cenza), n=1.000+, reprezentatīva izlase ar vairākpakāpju stratificētas nejaušas izlases metodi kombinēta CAWI+CATI metode

CATI rekrutācija MG 55+ gadi

Здравствуйте! Меня зовут ____. Я представляю исследовательскую компанию ____ . В настоящее время мы проводим опрос населения Латвии о получении государственных услуг и услуг самоуправления.

Результаты опроса будут использованы для того, чтобы улучшить получение этих услуг для населения.

Интервью является анонимным. Информация будет использована только в обобщенном виде и не будет связана с Вами лично. Потребуется примерно 20 минут, чтобы обговорить все вопросы. Согласны ли Вы принять участие? Спасибо!

Respondentu atlases jautājumi

D1 *PROGR.: JAUTĀT VISIEM!*

Сколько Вам полных лет? ОДИН ОТВЕТ! |__| |__| |__| вписать

До 18 лет		→СТОП
18 - 24 года	1	СЛЕДОВАТЬ ЗА ВЫБОРКОЙ
25 - 34 года	2	СЛЕДОВАТЬ ЗА ВЫБОРКОЙ
35 - 44 года	3	СЛЕДОВАТЬ ЗА ВЫБОРКОЙ
45 - 54 года	4	СЛЕДОВАТЬ ЗА ВЫБОРКОЙ
55 - 64 года	5	СЛЕДОВАТЬ ЗА ВЫБОРКОЙ
65 - 74 года	6	СЛЕДОВАТЬ ЗА ВЫБОРКОЙ
75 лет и более	7	СЛЕДОВАТЬ ЗА ВЫБОРКОЙ

Metodes atlases princips:

18-55 gadi → novirzīt uz CAWI aptauju

55+ gadi: **Пользуетесь ли Вы ежедневно интернетом? Будет ли Вам удобно заполнить в интернете анкету, которую мы Вам пришлем?**

5. Пользуется интернетом и согласен/-на заполнить → CAWI aptauja
6. Пользуется интернетом, но лучше интервью по телефону → CATI aptauja
7. Не пользуется интернетом → CATI aptauja
8. Отказ → piefiksēt iemeslu lauka darba atskaitē (LDA), pateikties un beigt interviju

CAWI rekrutācija VISIEM 18+

Здравствуйте!

В настоящее время мы проводим опрос населения Латвии о получении государственных услуг и услуг самоуправления.

Результаты опроса будут использованы для того, чтобы улучшить получение этих услуг для населения.

Интервью является анонимным. Информация будет использована только в обобщенном виде и не будет связана с Вами лично. На заполнение анкеты потребуется примерно 15 минут.

INFORMĒTĪBA PAR PAKALPOJUMIEM

Q1. Слышали ли Вы о следующих государственных услугах и услугах самоуправления в следующих жизненных ситуациях?

Viena atbilde par katru pakalpojumu.

Pakalpojumu saraksts:

	Учреждение	Услуга	Да	Нет
1	Служба поддержки села / Lauku atbalsta dienests	Платежи за площадь Европейского союза и государства (прямые платежи) / Eiropas Savienības un valsts platību maksājumi (tiešie maksājumi)		
2	Управление по делам гражданства и миграции / Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde	Подача декларации места жительства / Dzīvesvietas deklarācijas iesniegšana		
3	Управление по делам гражданства и миграции / Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde	Паспорт и удостоверение личности / Pase un personas apliecība		
4	Судебная администрация / Tiesu administrācija	Мои данные в земельной книге / Mani dati zemesgrāmatā		
5	Судебная администрация / Tiesu administrācija	Электронный отбор части раздела земельных книг / Zemesgrāmatu nodalījuma daļas elektroniska atlase		
6	Служба государственных доходов / Valsts ieņēmumu dienests	Книжка налога на заработную плату / Algas nodokļa grāmatiņa		
7	Служба государственных доходов / Valsts ieņēmumu dienests	Годовая декларация доходов / Gada ienākumu deklarācija		
8	Служба государственных доходов/ Valsts ieņēmumu dienests	Консультация по вопросам применения нормативных актов / Konsultācija par normatīvo aktu piemērošanas jautājumiem		
9	Служба государственных доходов / Valsts ieņēmumu dienests	Декларация налога на добавленную стоимость за таксационный период / Pievienotās vērtības nodokļa taksācijas perioda deklarācija		
10	Агентство государственного социального страхования / Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra	Информация о прогнозируемом размере пенсии по возрасту / Informācija par prognozējamo vecuma pensijas apmēru		
11	Агентство государственного социального страхования / Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra	Информация о взносах социального страхования и страховых периодах / Informācija par sociālās		

		apdrošināšanas iemaksām un apdrošināšanas periodiem		
12	Агентство государственного социального страхования / Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra	Консультации по услугам АГСС / Konsultācijas par VSAA pakalpojumiem		
13	Агентство государственного социального страхования / Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra	Пособие по болезни / Slimības pabalsts		
14	Агентство государственного социального страхования / Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra	Выписка со счета участника государственной фондируемой пенсионной схемы (2-го пенсионного уровня) / Valsts fondēto pensiju shēmas (pensiju 2.līmeņa) dalībnieka konta izraksts		
15	Государственная земельная служба / Valsts zemes dienests	«Мой счет» на портале публикации данных и э-услуг Государственной земельной службы kadastrs.lv / „Mans konts” Valsts zemes dienesta datu publicēšanas un e-pakalpojumu portālā kadastrs.lv		
16	ГАО / VAS «Ceļu satiksmes drošības direkcija»	Информация об обучении в автошколах / Informācija par apmācību autoskolās		
17	ГАО / VAS «Ceļu satiksmes drošības direkcija»	Учет пунктов за нарушения / Pārkāpumu uzskaites punkti		
18	ГАО / VAS «Ceļu satiksmes drošības direkcija»	Государственный технический осмотр транспортных средств / Transportlīdzekļu valsts tehniskā apskate		

Q2. Какие из этих услуг можно осуществлять электронным образом, или какие являются э-услугами?

Viena atbilde par katru pakalpojumu, par kuru ir dzirdējuši (Q1 atzīmēts Jā).

	Да	Нет	Не знаю
<i>Pakalpojumu saraksts no Q1</i>			

Jautāt VISIEM

Q3. Как Вы ищете информацию в случаях, когда Вам необходимо подать заявку/использовать какую-либо государственную услугу/услугу самоуправления, в том числе доступные в электронном виде услуги?

Iespējamās vairākas atbildes

1.	Ищу в интернете, используя поисковики, например, Google
2.	Ищу в интернете на веб-сайте конкретного учреждения

3.	Ищу в интернете на портале услуг государственного управления www.latvija.lv
4.	Ищу в интернете в социальных сетях, например, Facebook
5.	Ищу в интернете на других веб-сайтах (пожалуйста, уточните _____)
6.	Связываюсь с конкретным учреждением по электронной почте
7.	Связываюсь с конкретным учреждением по телефону
8.	Лично отправляюсь в конкретное учреждение
9.	Консультируюсь с друзьями/знакомыми/членами семьи
10.	Другим способом (пожалуйста, уточните _____)

Q4. Знаете ли Вы, что государственные услуги и услуги самоуправлений можно получить в 93 самоуправлениях и библиотеках? Например, можно подать годовую декларацию доходов, подать заявку на пособие по болезни, а также получить консультации по этим и другим услугам.

Ja nepieciešams, CATI papildus nolasīt / CAWI iekopēt automātiski:

Они называются Едиными центрами обслуживания клиентов государства и самоуправлений. В этих центрах обслуживания клиентов жители могут лично подать заявку на услуги Службы государственных доходов и Агентства государственного социального страхования, получить услуги своего самоуправления, а также получить консультации по услугам государственных учреждений и порядке подачи заявки на них электронным образом или лично.

1.	Да
2.	Нет
3.	Трудно сказать

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 Q6.2.

Q5. Подавали ли Вы за последний год заявки на какую-либо из следующих услуг?

	Да	Нет
<i>Pakalpojumu saraksts no Q1</i>		

FILTRS: Q5b. jautāt tiem, kuri Q5 nav atzīmējuši nevienu no pakalpojumiem (visur atzīmēts Nē) un tiem, kuri Q1 nav dzirdējuši ne par vienu pakalpojumu (visur atzīmēts Nē).

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

Q5b. Может быть, за последний год Вы подавали заявки на какую-либо другую услугу государственного учреждения или самоуправления?

98. Не подавал(а)

99. Трудно сказать

FILTRS: Par katru Q5 pieteikto pakalpojumu (atzīmēts Jā) jautāt. Respondenti, kuri Q5 nav pieteikuši nevienu no pakalpojumiem, pāriet uz Q6.2.

Q6.1. Каким образом Вы подавали заявку на эту услугу: [pakalpojums no Q5] _____ ?

Viena atbilde par KATRU saņemto pakalpojumu.

1.	Лично (в центре обслуживания клиентов и т. п.)
2.	Удаленно электронным образом (в электронной среде, по электронной почте)
3.	По телефону
4.	По почте
5.	(CATI nelasīt) На услугу не нужно было подавать заявку

FILTRS: Tiem, kuri Q6.1. atzīmēja kodu 1 (Klātienē), precizēt par katru atzīmēto:

Q6.1a. Где именно Вы лично подавали заявку на услугу: [pakalpojums no Q5] _____ ?

1.	В самоуправлении
2.	В государственном учреждении
9.	(CATI nelasīt) Трудно ответить

FILTRS: Tiem, kuri Q6.1. atzīmēja kodu 2 (Neklātienē elektroniski), precizēt par katru atzīmēto:

Q6.1b. Где именно Вы подавали заявку на услугу электронным образом: [pakalpojums no Q5] _____ ?

1.	По электронной почте
2.	На портале latvija.lv
3.	В системе учреждения (например, СЭД и т. п.)
9.	(CATI nelasīt) Трудно ответить

FILTRS: Jautāt tiem, kuri pieteica pakalpojumu elektroniski (Q6.1. atzīmēta 2. atbilde Neklātienē elektroniski). Pārējie pāriet uz Q6.2.

Q6e. Насколько Вы довольны подачей заявки на услугу электронным образом?

CATI INTERVĒTĀJS: Пожалуйста, поставьте оценку по 10-балльной шкале, где 1 означает «очень не доволен/-ьна», а 10 означает «очень доволен/-ьна».

CAWI paši redz skalu, nevajag rādīt šo tekstu

Viena atbilde par KATRU saņemto pakalpojumu elektroniski.

	Очень не доволен/-ьна									Очень доволен/-ьна	Трудно сказать
[iestāde un pakalpojums no saraksta Q1, kurā veica pakalpojuma pieteikšanu elektroniski]	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

FILTRS: Jautāt tiem, kuri Q5 atzīmējuši vismaz vienu pieteikto pakalpojumu (Q5 atzīmēts vismaz viens Jā).

Q6e_2. Сталкивались ли Вы за последний год при подаче заявки на услугу со случаями, когда Вам нужно было предоставить информацию, которая уже должна была быть в распоряжении учреждения (например, задекларированный адрес)?

1.	Да (пожалуйста, опишите, какую информацию): _____
2.	Нет
3.	Трудно сказать

Jautāt VISIEM

Q6.2. Каким образом Вы бы хотели в основном получать услуги в следующих жизненных ситуациях, если будет такая необходимость?

CATI INTERVĒTĀJS: Лично или удаленно? CAWI paši redz skalū, nevajag šo tekstu rādīt

Viena atbilde par KATRU pakalpojumu dzīves situāciju:

- 9) Услуги связанные с местом жительства и собственностью (например, декларирование места жительства, налог на собственность)
- 10) Услуги связанные с семьей (например, пособия по ожиданию и рождению ребенка, государственная поддержка, браки и разводы, право наследования, поддержка многодетных семей и др.)
- 11) Заявка на изготовление документов удостоверяющих личность (например, паспорта или eID-карты)
- 12) Образование (например, подача заявки на учебу, очереди в детские сады, непрерывное образование и т. п.)
- 13) Занятость (например, пособие по безработице, обзор трудового стажа, справка об уже уплаченных налогах или пошлинах)
- 14) Пенсия (например, просмотр информации о пенсионном накоплении или 2-м пенсионном уровне)
- 15) Предпринимательская деятельность (например, регистрация, ликвидация предприятия или внесение других изменений)
- 16) Здравоохранение (например: подача больничных, подача заявки на карту ЕКСЗ (Европейская карта страхования здоровья))



1.	Лично (в центре обслуживания клиентов и т. п.)
2.	Удаленно электронным образом (в электронной среде, по электронной почте)
3.	По телефону
4.	По почте
5.	<i>(CATI nelasīt)</i> Трудно сказать

FILTRS: Tiem, kuri Q6.2. atzīmēja kodu 1 (Klātienē), precizēt par katru atzīmēto veidu:

Q6.2a. Где именно Вы хотели бы получить услугу лично: [pakalpojums no Q6.2.] _____ ?

1.	В самоуправлении
2.	В государственном учреждении
9.	<i>(CATI nelasīt)</i> Трудно ответить

FILTRS: Tiem, kuri Q6.2. atzīmēja kodu 2 (Neklātienē elektroniski), precizēt par katru atzīmēto veidu:

Q6.2b. Где именно Вы хотели бы получить услугу электронным образом: *[pakalpojums no Q6.2.J _____?]*

1.	По электронной почте
2.	На портале latvija.lv
3.	В системе учреждения (например, СЭД и т. п.)
9.	<i>(CATI nelasīt)</i> Трудно ответить

FILTRS: jautāt tiem, kuri visos veidos atzīmējuši, ka nevēlas elektroniski tos pieteikt (Q6.2. nekur NAV atzīmēts kods 2 (Neklātienē elektroniski))

Q6.2c. Какого рода поддержка (информационные материалы, видео-обучение, учебные курсы, консультации и т. п.) помогла бы Вам подать заявку на услугу электронным образом?

ПАКАЛПОЈУМА ПИЕТИКŠАНА ЕЛЕКТРОНИСКИ

CATI/CAWI ievada teksts:

Получение услуги может происходить в несколько этапов. Например, при подаче заявки на какое-либо пособие, вначале нужно подать заявку, через какое-то время Вам приходит письмо о том, что заявление получено. По прошествии некоторого времени Вы получаете запрошенное пособие – деньги зачисляются на счет.

Дальнейшие вопросы будут именно о начальном этапе – ПОДАЧЕ ЗАЯВКИ на услугу.

FILTRS: Q7 jautāt tiem, kuri pieteikuši KĀDU no pakalpojumiem elektroniski (Q6.1. atzīmēts vismaz viens kods 2 (Neklātienē elektroniski)). Pārējie pāriet uz Q9.

Q7. Почему заявку на какую-либо услугу Вы выбрали подать электронным образом?

CATI INFORMĀCIJA INTERVĒTĀJAM: Прeжде всего дождаться спонтанных ответов. Не направлять! Обязательно уточнить «Другие причины».

Вопрос общий, а не по каждой полученной услуге.

CAWI var rādīt uzreiz atbildes – vairākums būs pieteikušies elektroniski, tāpēc labāk, lai paši atzīmē

Возможно несколько ответов.

1.	Приходится тратить меньше времени
2.	Не нужно специально посещать учреждение
3.	Можно получить услугу в любое время
4.	Интерес использовать технологии для решения различных вопросов
5.	Так удобнее, проще
6.	Другое _____ (пожалуйста, уточните и впишите ответ)

FILTRS: Q8. jautāt tiem, kuri vismaz kādu pakalpojumu NAV saņēmuši elektroniski (Q6.1. vismaz vienā atbildē ir atzīmēta tikai 1., 3. vai 4. atbilde (klātienē, pa telefonu vai pastu), bet nav atzīmēta 2. vai 5. atbilde (elektroniski vai nevajadzēja)). Pārējie pāriet uz Q9.

Q8. Почему Вы не подавали заявку на какую-либо из услуг электронным образом?

CATI INFORMĀCIJA INTERVĒTĀJAM: Vispirms sagaidīt spontānās atbildes. Neievirzīt!

Jautājums ir vispārīgs, nevis par katru saņemto pakalpojumu.

CAWI var rādīt uzreiz atbildes – mazākums nebūs pieteikušies elektroniski, tāpēc labāk, lai paši atzīmē; CAWI tikai nerāda sadaļas nosaukumus (tekstu bez kodiem)

Возможно несколько ответов.

Недостаточно знаний и умения:	
11	Не знал(а), что ее можно получить электронным образом
12	Не умею на достаточном уровне пользоваться компьютером, интернетом
13	Не умею работать с такими сложными системами
14	Лучше доверю подачу заявки на услугу профессионалам – сотрудникам центра обслуживания клиентов / учреждений
Проблемы с решением (системой, инструкциями):	
21	Сложная, недружественная к пользователю система (например, много шагов, нужно заполнять много полей)
22	Непонятное описание/информация, как это сделать
23	Ненадежное решение – нет уверенности, что электронным образом удастся оформить/получить услугу
24	Так удобнее, проще
Недостаток обслуживания и сервиса:	
31	Я привык(ла) оформлять государственные услуги и услуги самоуправления лично, по почте или по телефону
32	Нравится, что обслуживают лично
33	Мне важно контактировать с людьми, посещая центр обслуживания клиентов
34	Могу лично обговорить интересующие вопросы с сотрудником, чтобы избежать возможных недопониманий и ошибок
Проблемы с доступностью технологий:	
41	Недоступен компьютер или другое устройство с подключением к интернету
Другое	
51	Другое (пожалуйста, впишите) _____

APMIERINĀTĪBA

FILTRS: Jautāt visiem, kuri izmantojuši (jebkādā veidā pieteikuši) kādu pakalpojumu (Q5 atzīmēts Jā).

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 Q5.

CATI INTERVĒTĀJAM: Теперь поговорим подробнее о последней услуге, на которую Вы подали заявку.

Intervētājam parādās saraksts ar Q5 atzīmētajiem pakalpojumiem, kuri bija jāpiesaka (Q6.1. tam nav koda 5 (nebija jāpiesaka)). Ja ir pieteikts tikai viens pieteiktais pakalpojums, tad uzreiz pāriet pie Q10.

Q9. На какую из используемых Вами услуг Вы в последний раз подавали заявку?

(ierotē saraksts ar Q5 atzīmētajiem pakalpojumiem; intervētājs atzīmē sarakstā pēdējo pieteikto; CAWI respondents pats atzīmē)

Q10. Пожалуйста, оцените, насколько Вы довольны услугой: [iestāde un pakalpojums no Q5], на которую подали заявку: [kanāls no Q6.1.] В ЦЕЛОМ?

Один ответ

	Очень не доволен/-ьна										Очень доволен/-ьна	Трудно сказать
Удовлетворенность В ЦЕЛОМ	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	

FILTRS: Jautāt tiem, kuri Q5 atbildējuši, ka saņēmuši vismaz vienu pakalpojumu no konkrētās iestādes. Pārējie pāriet uz Q12.

Q11. Насколько Вы довольны тем, как эти учреждения предоставляют услуги населению?

Vienu atbilde par KATRU Q5 atzīmēto iestādi

CATI INTERVĒTĀJS: Пожалуйста, поставьте оценку по 10-балльной шкале, где 1 означает «очень не доволен/-ьна», а 10 означает «очень доволен/-ьна».

CAWI paši redz skalu, nevajag rādīt šo tekstu

	[Q5 atzīmētās iestādes]	Очень не доволен/-ьна									Очень доволен/-ьна	Трудно сказать
1.	Служба поддержки села / Lauku atbalsta dienests	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
2.	Управление по делам гражданства и миграции / Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
3.	Судебная администрация / Tiesu administrācija	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
4.	Служба государственных доходов / Valsts ieņēmumu dienests	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
5.	Агентство государственного социального страхования / Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
6.	Государственная земельная служба / Valsts zemes dienests	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

7.	GAO / VAS «Ceļu satiksmes drošības direkcija»	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
----	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----

Saraksts ar Q5 vai Q5b. atzīmētajiem jebkādi pieteiktajiem pakalpojumiem; ja neko nav pieteicis – pāriet uz Q14

Q12. Оценивая свой опыт за последний год в целом, – с какими проблемами или трудностями пришлось столкнуться при подаче заявки на услуги государственных учреждений или их получении?

PIEBILDE: Pēc aptaujas datu iegūšanas – laukadarba beigām problēmas un grūtības tiks kodētas slēgto jautājumu skalā (t.sk. Covid ietekme). Anketā norādītās atbildes tiek dotas, lai aptaujā varētu tikt uz nākamo jautājumu.

98. Не сталкивался/-ась ни с какими проблемами или трудностями

99. Трудно сказать

INTERNETA, INTERNETBANKAS UN eID KARTES LIETOŠANA

Jautāt VISIEM

Q14. Как часто Вы пользуетесь интернетом?

Ja nepieciešams, CATI papildus nolasīt / CAWI iekopēt automātiski:

Под пользованием интернетом мы понимаем пользование интернетом в любом месте (дом, работа, улица и др.) с использованием любого устройства (настольный, портативный компьютер, мобильный телефон, смартфон или планшетный компьютер и др.)

1.	Несколько раз в день
2.	1 раз в день
3.	Несколько раз в неделю
4.	1 раз в неделю
5.	1-3 раза в месяц
6.	Реже, чем раз в месяц
7.	<i>(CAWI nerādīt)</i> Не пользуюсь интернетом

Jautāt VISIEM

Q16. Есть ли в Вашем распоряжении какое-либо из следующих средств электронной идентификации?

		Да	Нет
1.	Электронная идентификационная карта (e-ID) <i>Ja nepieciešams, CATI papildus nolasīt / CAWI iekopēt automātiski:</i> Электронная идентификационная карта является удостоверяющим личность документом, которым можно удостоверить свою идентичность. На		

	территории Латвии удостоверение личности может полностью заменить паспорт.		
2.	Карта э-подписи		
3.	Мобильная э-подпись (eParaksts mobile)		
4.	Интернет-банк		
5.	Smart-ID		

Jautāt VISIEM

Q17. Пользовались ли Вы официальным государственным э-адресом (доступен на портале Latvija.lv)?

Ja nepieciešams, CATI papildus nolasīt / CAWI iekopēt automātiski:

Это не то же самое, что электронная почта. Официальный э-адрес – это место, или профиль на портале www.latvija.lv, где можно получать уведомления, письма от государственных учреждений.

1.	Да
2.	Нет
3.	Не знаю об э-адресе

Jautāt tiem, kuri Q17. atbildējuši 2.Nē (neizmanto).

Q17A. Почему Вы не пользуетесь государственным э-адресом?

Iespējamās vairākas atbildes

1.	Нет необходимости в электронном почтовом ящике
2.	Его использование слишком сложное
3.	У меня нет средств доступа (eID, э-подпись)
4.	Другое (пожалуйста, уточните) _____
5.	Трудно сказать

Jautāt VISIEM

Q18. Какую информацию Вы хотите получать от государственных учреждений?

Iespējamās vairākas atbildes

1.	Напоминания (например, о неуплаченных налогах, о скором истечении срока действия паспорта)
2.	Уведомления (например, начисленный годовой налог за жилье)
3.	Предложения (например, с рождением ребенка отправляется сообщение обо всех доступных государственных пособиях и пособиях самоуправления)
4.	Другое (пожалуйста, уточните) _____
5.	<i>(CATI nelasīt)</i> Не хочу ничего получать

JAUNĀS TEHNOLOĢIJAS, ATTĀLINĀTS DARBS UN NĀKOTNES ATTĪSTĪBA

Jautāt VISIEM

Q19. Хотели ли бы Вы получать государственные услуги и услуги самоуправлений проактивно – т. е., при наступлении конкретных жизненных ситуаций (с наступлением пенсионного возраста, с рождением ребенка и т. п.) учреждение электронным образом предложит Вам получить соответствующую услугу (присвоенная пенсия, присвоенные пособия по рождению ребенка)?

1.	Да
2.	Нет

Jautāt tiem, kuri Q19. atbildējuši 2.Nē (nevēlas).

Q19txt. Почему? Пожалуйста, объясните:

98. (CATI nelasīt / CAWI nerādīt) Не пользуюсь интернетом, нет электронной почты

99. (CATI nelasīt) Нет ответа

Jautāt VISIEM

Q19_1. Пользовались ли Вы при получении государственных услуг и услуг самоуправления или услуг частного сектора виртуальным ассистентом («чат-ботом»)?

1.	Да
2.	Нет
98.	Трудно сказать

Jautāt tiem, kuri Q19_1. atbildējuši 1. Jā.

Q19_2. Пожалуйста, укажите, какими из этих виртуальных ассистентов Вы пользовались:

ļespējamās vairākas atbildes

1.	Уна – виртуальный ассистент РП / Una – UR virtuālais asistents
2.	Том – виртуальный ассистент СГД / Toms- VID virtuālais asistents
3.	COVIDBots – виртуальный ассистент TET и Tilde на тему COVID-19 / COVIDBots – TET un Tildes virtuālais asistents par COVID-19 tēmu
4.	Анета – виртуальный ассистент Lattelecom / Aneta – Lattelecom virtuālais asistents
5.	Лаура – универсальный виртуальный ассистент Tilde / Laura – Tildes universālais virtuālais asistents
6.	Лео – виртуальный ассистент РТУ / Leo – RTU virtuālais asistents
7.	Мик – виртуальный ассистент МОН «Возможная миссия» / Miks - IZM "ļespējamā misija" virtuālais asistents
8.	Иева – виртуальный ассистент TELE2 / Ieva – TELE2 virtuālais asistents
9.	Варис – виртуальный ассистент СПС / Varis – LAD virtuālais asistents
10.	Эрик – latvija LV / Ēriks- latvija LV

11.	Зинтис – ассистент веб-сайтов государственных учреждений / Zintis - valsts iestāžu tīmekļvietņu asistents
12	Другое (пожалуйста, уточните): _____
98.	Трудно сказать

Jautāt tiem, kuri Q19_2. Snieguši vismaz vienu apstiprinošu atbildi (atzīmēts vismaz viens kods no 1 līdz 12)

Q19_3. Насколько Вы в целом довольны услугами или ответами, предоставленными виртуальными ассистентами?

CATI INTERVĒTĀJS: Пожалуйста, поставьте оценку по 10-балльной шкале, где 1 означает «очень не доволен/-ьна», а 10 означает «очень доволен/-ьна».

CAWI paši redz skalu, nevajag rādīt šo tekstu

	Очень не доволен/-ьна									Очень доволен/-ьна	Трудно сказать
Удовлетворенность В ЦЕЛОМ	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

Jautāt VISIEM

Q20. Доступна ли у Вас на работе возможность работать удаленно?

1.	Да, и Вы ей пользуетесь
2.	Да, но Вы ей не пользуетесь
3.	Нет, так как удаленно работать в Вашей сфере невозможно
4.	Не относится, так как не работаете

Jautāt tiem, kas strādā (Q20 nav 4)

Q21. Какими из этих средств э-идентификации Вы пользуетесь для исполнения рабочих обязанностей?

Iespējamās vairākas atbildes

1.	Электронная идентификационная карта (e-ID)
2.	Карта э-подписи
3.	Мобильная э-подпись (eParaksts mobile)
4.	Интернет-банк
5.	Smart-ID
6.	Ничего из этого

DEMOGRĀFIJA

Jautājumi D2-D6 ir atlases jautājumi, kuri tiks ievietoti aptaujas sākumā

D2 PROGR.: JAUTĀT VISIEM!

Atzīmējiet respondenta dzimumu:

1	Мужчина	СЛЕДОВАТЬ ЗА ВЫБОРКОЙ
---	---------	-----------------------

2	Женщина	СЛЕДОВАТЬ ЗА ВЫБОРКОЙ
---	---------	-----------------------

D3. *PROGR.: JAUTĀT VISIEM! VIENA ATBILDE.*

В каком регионе Латвии Вы живете?

INT.: IZVĒLATIES VIENU ATBILDI NO NOVADU SARAKSTA!

D4. В каком городе или волости Вы живете?

INT.: IZVĒLATIES VIENU ATBILDI NO ATTIECĪGĀ NOVADA PILSĒTU UN PAGASTU SARAKSTA!

PROGR.: ATBILSTOŠI D3 ATBILDEI, ATRAST D5!

D5 *PROGR.: VIENA ATBILDE piekodējas automātiski.*

ПЛАНИРОВОЧНЫЙ регион:

Рига	1	SEKOT IZLASEI
Видземе	3	SEKOT IZLASEI
Латгале	4	SEKOT IZLASEI
Земгале	5	SEKOT IZLASEI
Курземе	6	SEKOT IZLASEI

ATBILSTOŠI D4 ATBILDEI, ATRAST D6!

D6 *PROGR.: VIENA ATBILDE.*

Тип населенного пункта:

Рига	1	SEKOT IZLASEI
Другой большой город (Даугавпилс, Резекне, Вентспилс, Лиепая, Елгава, Юрмала, Валмиера, Екабпилс)	2	SEKOT IZLASEI
Другой город	3	SEKOT IZLASEI
Сельская местность	4	SEKOT IZLASEI

Jautājumi D7-D10. tiks ievietoti aptaujas noslēgumā.

D7 *PROGR.: JAUTĀT VISIEM!*

Укажите, пожалуйста, род Вашей деятельности? Вы...?

VIENA ATBILDE!

Самозанятое лицо, предприниматель, крестьянин	1
Руководитель (работаете по найму, есть как минимум один подчиненный)	2
Специалист (работаете по найму, умственный труд, нет ни одного подчиненного)	3
Рабочий (работаете по найму, физический труд)	4
Ученик, студент	5
Пенсионер или получаете пенсию по инвалидности	6
Домохозяйка или в отпуске по уходу за ребенком	7
В данный момент без работы	8
Другое (ВПИШИТЕ) _____	9

D8. *PROGR.: JAUTĀT VISIEM!*

Сколько человек живет в Вашем домашнем хозяйстве, включая Вас? _____ (ВПИШИТЕ КОЛИЧЕСТВО!)

1	1
2	2
3	3
4	4
5 и более	5

D8A *PROGR.: D8A JAUTĀT, JA D8 > 1!*

Сколько из них дети в возрасте до 18 лет? _____ (ВПИШИТЕ КОЛИЧЕСТВО!)

D9A *PROGR.: D9A JAUTĀT VISIEM. VIENA ATBILDE! Informācijai: Pēc datu ievākšanas ienākumus varēs apkopot un grupēt attiecīgi 3-4 grupās.*

Какими в прошлом месяце были Ваши ЛИЧНЫЕ доходы после уплаты налогов, учитывая все доходы – зарплаты, стипендии, пособия, пенсии и т. д.?

1.	До 150 EUR
2.	150 - 350 EUR
3.	351 - 550 EUR
4.	551 - 750 EUR
5.	751 - 1000 EUR
6.	1001 - 1250 EUR
7.	1251 - 1500 EUR
8.	Более 1500 EUR
9.	Трудно сказать/не хочу отвечать

D9 *PROGR.: D9 JAUTĀT, JA D8 > 1! VIENA ATBILDE!*

Какими в прошлом месяце были доходы Вашей семьи после уплаты налогов НА ОДНОГО ЧЕЛОВЕКА В СЕМЬЕ, учитывая все доходы – зарплаты, стипендии, пособия, пенсии и т. д.?

1.	До 150 EUR
2.	150 - 350 EUR
3.	351 - 550 EUR
4.	551 - 750 EUR

5.	751 - 1000 EUR
6.	1001 - 1250 EUR
7.	1251 - 1500 EUR
8.	Более 1500 EUR
9.	Трудно сказать/не хочу отвечать

D10.1. PROGR.: JAUTĀT VISIEM! VIENA ATBILDE!

Какова Ваша национальность?

1.	Латыш/латышка
2.	Русский/русская
3.	Другая

D10.2. PROGR.: JAUTĀT VISIEM! VIENA ATBILDE!

На каком языке Вам удобнее общаться с государственными учреждениями и учреждениями самоуправления?

1.	Латышский
2.	Русский

Спасибо, что уделите интервью время!

D10.3. Intervijas valoda:

1.	Latviešu
2.	Krievu