

NACIONĀLAIS
ATTĪSTĪBAS
PLĀNS 2020



EIROPAS SAVIENĪBA
Eiropas Reģionālās
attīstības fonds

IEGULDĪJUMS TAVĀ NĀKOTNĒ



Integrēts Publisko pakalpojumu sniegšanas un gala lietotāju vajadzību monitorings

Reģionālo VPVKAC, kas veic portāla latvija.lv lietotāju apkalpošanu, klientu aptauja
Rezultātu atskaite

Iepirkuma identifikācijas numurs VARAM 2020/21

VARAM, 2020

Dokumenta identifikators:

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.

Saīsinājumi, termini un definīcijas	5
Tehniskā informācija	6
1. Metodoloģijas apraksts	7
1.1. Lauka darba norise.....	7
1.1.1. Sagatavošanās darbi	7
1.1.2. Lauka darba norise	7
1.2. Datu apstrāde un analīze.....	7
1.3. Izlase.....	8
2. Respondentu sociāli demogrāfiskais raksturojums	9
3. Pētījuma rezultāti	11
3.1. Apmeklējumu un pakalpojuma saņemšanas novērtēšana	11
3.2. VPVKAC zvanu centra klientu interneta, internetbankas un eID kartes lietošana	15
4. Secinājumi un rekomendācijas	17
4.1. Secinājumi.....	17
4.2. Rekomendācijas	18
5. Pielikums - Aptaujas anketa	19
5.1. VPVKAC klientu aptaujas anketa LV	19
5.2. VPVKAC klientu aptaujas anketa RU	30

Tabulu rādītājs

1. tabula. Dokumentā izmantotie saīsinājumi un definīcijas	5
2. tabula. Pētījuma tehniskā informācija	6

Attēlu rādītājs

1. attēls. Respondentu sociāli demogrāfiskais raksturojums	9
2. attēls. Respondentu mājsaimniecību raksturojums	10
3. attēls. Respondentu dzīvesvietas raksturojums	10
4. attēls. Respondentu un to mājsaimniecību ienākumu raksturojums	10
5. attēls. Q1. Kāds bija jūsu pēdējā telefona zvana uz Latvija.lv tālruni mērķis?	11
6. attēls. Q2. Kādu(-as) tieši telefona konsultāciju(-as) jūs pieteicāt vai saņēmāt pēdējā zvanā?	11
7. attēls. Q3. Nākamie jautājumi būs par pēdējo telefona konsultāciju.	12
8. attēls. Q3a. Cik lielā mērā esat apmierināts(-a) ar darbinieka klientu apkalpošanu?	12
9. attēls. Q4. Vai jūsu jautājums, kāpēc zvanījāt, pēc telefona sarunas ir atrisināts? un Q4txt. Kāpēc? Lūdzu, paskaidrojiet?	13
10. attēls. Q5. Cik lielā mērā esat pārliecināts(-a) vai nepārliecināts(-a) par to, ka varētu pieteikt pakalpojumu Latvija.lv bez zvanu centra darbinieka palīdzības?	13
11. attēls. Q5. Cik lielā mērā esat pārliecināts(-a) vai nepārliecināts(-a) par to, ka varētu pieteikt pakalpojumu Latvija.lv bez zvanu centra darbinieka palīdzības? (dažādu respondentu sociodemogrāfiskajās grupās)	13
12. attēls. Q8. Kāpēc Jūs nejutāties pārliecināts(-a)?	14
13. attēls. Q14. Cik bieži jūs izmantojat internetu?	15
14. attēls. Q16. Vai Jūsu rīcībā ir kāds no šiem elektroniskās identifikācijas līdzekļiem?	15
15. attēls. Q17. Vai Jūs izmantojat valsts oficiālo e-adresi (pieejama portālā Latvija.lv)?	16
16. attēls. Q17A. Kādēļ Jūs līdz šim to neesat izveidojis/ -usi?	16

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 pārvaldē
pp	Procentpunkti
Reģionālo VPVKAC, kas veic portāla latvija.lv lietotāju apkalpošanu, klienti	Zvanu centra klienti VPVKAC klienti
VARAM	Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija
VID	Valsts ieņēmumu dienests
VPVKAC	Valsts un pašvaldību vienotais klientu apkalpošanas centrs
VSAA	Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra

TEHNISKĀ INFORMĀCIJA

2. tabula. Pētījuma tehniskā informācija

Pētījuma veicējs	SIA "Jaunrades laboratorija" – metodoloģijas izstrāde, datu apstrāde un analīze; AS "Corporate Services" – lauka darba īstenošana.
Mērķa grupa	Reģionālo VPVKAC, kas veic portāla latvija.lv lietotāju apkalpošanu, klienti, kuri pēdējo trīs nedēļu laikā ir zvanījuši uz VPVKAC par valsts vai pašvaldību pakalpojumiem vai kuri pēdējo trīs nedēļu laikā ir saņēmuši telefona konsultāciju par Latvija.lv e-pakalpojumiem;
Pētījuma metode	Telefonintervijas (Computer-assisted telephone interviewing, CATI)
Izlases lielums	Plānotais: n=200 Sasniegtais: n=211
Izlases metode	Dīvpakāpju izlase, kas veidota šādās pakāpēs: 1) Pirmajā pakāpē VPVKAC darbinieki uzrunā klientus kā potenciālos respondentus, no kuriem daļa piekrīt dalībai aptaujā 2) Otrajā pakāpē – gadījumā, ja respondents uzreiz nevar atbildēt - tiek apzvanīti visi aptaujai piekritušie potenciālie respondenti, no kuriem absolūtais vairākums piedalās aptaujā (tikai neliela daļa nepiedalās aptaujā, jo ir pārdomājuši, viņu numurus nevar sazvanīt u.tml. dabiskā izlases atbiruma iemesli)
Stratifikācijas pazīmes	Tā kā ienākošos zvanus nav iespējams precīzi sadalīt pa reģioniem - uz Latvija.lv zvanu centru zvina klienti no visas Latvijas - tad izlase tika veidota ar pieņēmumu, ka tā būs proporcionāla reģionālā griezumā. Pētījumā piekrita piedalīties tikai daļa VPVKAC darbinieku uzrunāto potenciālo respondentu, kas aptaujā palielina nejaušās pašizlases principa ietekmi uz reģionālo dalījumu.
Vidējais interviju garums	8 minūtes
Interviju veikšanas laiks	2020. gada 16. decembris – 2021. gada 8. janvāris

1. METODOLOĢIJAS APRAKSTS

1.1. Lauka darba norise

1.1.1. Sagatavošanās darbi

Lai īstenotu Reģionālo VPVKAC, kas veic portāla latvija.lv lietotāju apkalpošanu, klientu (turpmāk tekstā – zvanu centra klientu) aptauju, tiek veikti šādi sagatavošanās darbi:

- pētījuma veikšanai nepieciešamo resursu un darbu izpildes plānošana un sagatavošana;
- aptaujas anketas izstrāde vai izmaiņu ieviešana (piemēram, papildu jautājumu vai atbilžu variantu pievienošana), atbilstoši pētījuma metodoloģijai. Izmaiņas anketā parasti tiek ieviestas, pirms atkārtotas aptaujas veikšanas, izvērtējot iepriekšējā aptaujā iegūtos rezultātus un lai nākamajā aptaujā tiktu iekļauti visi aktuālie jaunumi, kuri attiecas uz izpētes tēmu;
- izlases veidošanai nepieciešamās jaunākās statistikas par zvanu skaitu saņemšana no Pasūtītāja;

1.1.2. Lauka darba norise

Lai īstenotu zvanu centra klientu aptauju, lauka darbs tiek organizēts šādā kārtībā:

- anketas /anketas izmaiņu tulkošana uz krievu valodu, programmēšana;
- telefonintervētāju instrukciju izstrāde un intervētāju apmācība jeb instruktāža;
- VPVKAC zvanu centru darbinieku instruktāža par zvanu pārsūtīšanu intervētājiem;
- telefoninterviju (CATI) veikšana jeb lauka darbs;
- kvalitātes kontrole: CATI intervētāju darbs tiek kontrolēts, noklausoties interviju ierakstus un sniedzot intervētājiem tūlītēju atgriezenisko saiti par sniegumu,
- tehniskās informācijas sagatavošana par lauka darba norisi (skat. sadaļu "Tehniskā informācija"

1.2. Datu apstrāde un analīze

Datu tabulas tika definētas, ņemot vērā klientu demogrāfiskos datus un citas pazīmes:

- Dzimumu;
- Vecumu;
- Intervijas valodu;
- Dzīvesvietas tipu (pilsēta, lauki);
- Plānošanas reģionu;
- Dzīvesvietu un VPVKAC atrašanās vietu (dzīvo novadā, kur ir attiecīgais VPVKAC vai dzīvo ārpus novada, kur ir attiecīgais VPVKAC);

- Iedzīvotāju skaitu novadā/pilsētā;
- Nodarbošanos (strādā vai nestrādā);
- Mājsaimniecības lielumu pēc cilvēku skaita;
- Bērnu skaitu līdz 18 gadiem mājsaimniecībā;
- Personiskos ienākumus pagājušajā mēnesī pēc nodokļu nomaksas;
- Ienākumus uz vienu cilvēku ģimenē pagājušajā mēnesī pēc nodokļu nomaksas;
- Valodu, kādā klientiem ir ērtāk sazināties ar valsts un pašvaldību iestādēm;
- Zvana mērķis;
- Informētību par pakalpojumu pieteikšanu;
- Pārlicinātība par pakalpojuma elektronisku pieteikšanu;
- Interneta lietošanas biežums;
- Elektroniskās identifikācijas kartes, interneta bankas un Smart-ID esamību.

1.3. Izlase

Pētījuma izlases - zvanu centra klienti – sasniegšanai tika izvēlēta nejaušā pašizlases metode – katram zvanu centra klientam pēc zvana tika piedāvāta iespēja piedalīties klientu apkalpošanas novērtējumā. Jānorāda, ka šāda pieeja nenovērš pašizlases ietekmi, kura rodas šādos scenārijos:

- Klienta zvans ir bijis neveiksmīgs, vai nav atrisināta tā vajadzība, kā rezultātā klients nav piekritis piedalīties vērtējumā,
- Paredzams, ka novērtējumā piedalīsies klienti, kuri ir ar augstāku pakalpojuma apmierinātību.

Šie faktori ir jāņem vērā, apskatot pētījuma rezultātus, jo sevišķi darbinieku vai apkalpošanas vērtējumus.

Trīs nedēļas pirms lauka darba īstenošanas – 2020. gada 43. līdz 45. nedēļā zvanu centra pakalpojumu skaits (telefona konsultācijas) bija 941, 1025 un 1161, kopā 3128 konsultācijas. Jānorāda, ka zvanu centrs ir vienots - uz Latvija.lv zvanu centru zvana klienti no visas Latvijas, tāpēc izlase tiek veidota ar pieņēmumu, ka tas ir proporcionāli iedzīvotāju skaitam pa plānošanas reģioniem.

Lauka darbs tika īstenots 3 nedēļu laikā, no 2020. gada 16. decembra līdz 2021. gada 8. janvārim, (ieskaitot 2 nedēļas, kurās bija saīsināts darba laiks), rezultātā ievācot 211 respondentus, kuri sastādījuši 7% no kopējā zvanu centra klientu skaita šajā periodā (izmantojot 43. līdz 45. nedēļas klientu skaitu).

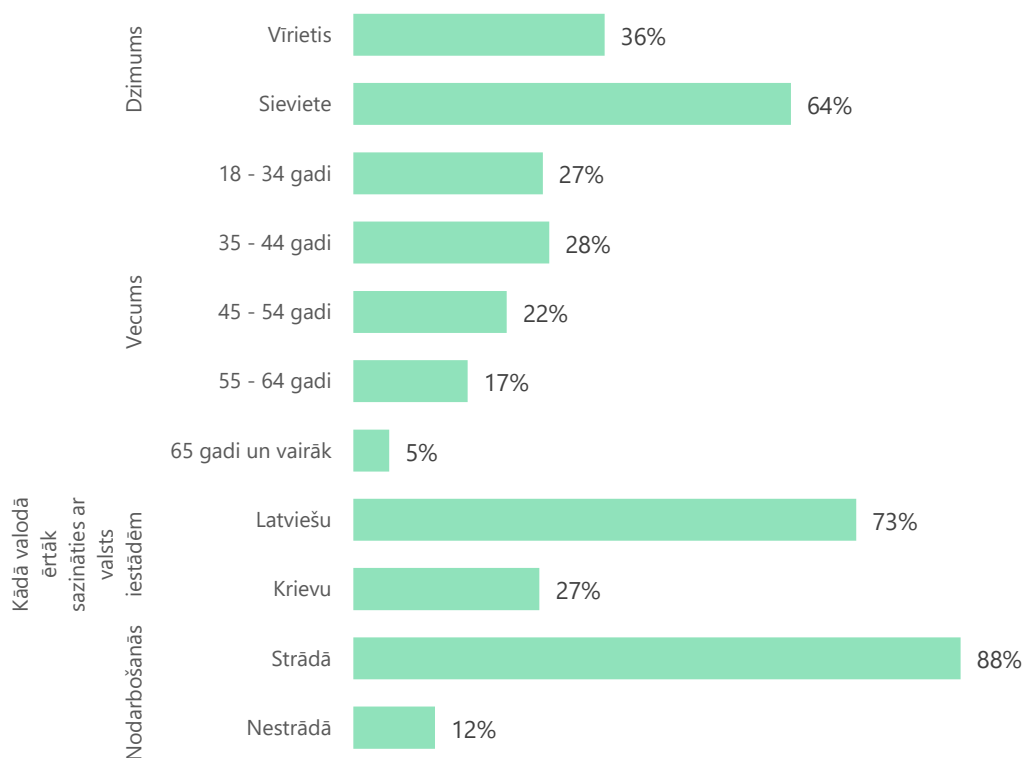
2. RESPONDENTU SOCIĀLI DEMOGRĀFISKAIS RAKSTUROJUMS

2020. gada pētījumā tika aptaujāti 211 zvanu centra klienti, kuri piekrita piedalīties klientu apmierinātības intervijā pēc sava zvana z VPVKAC pabeigšanas.

VPVKAC klientu aptaujā gan šīs aptaujas ietvaros, gan salīdzinājumā ar reprezentatīvo iedzīvotāju aptauju, lielāku līdzdalību ir izrādījuši jaunieši, sievietes, latviski runājošie, strādājošie.

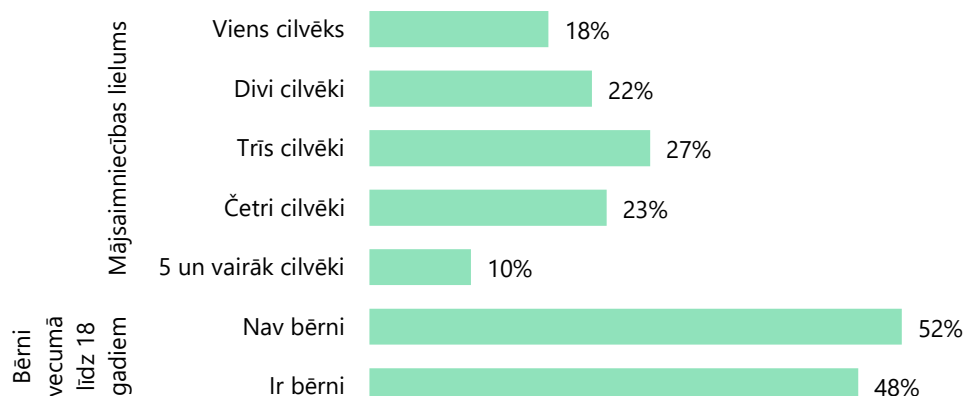
Vienlaikus aptaujā retāk ir piedalījušies iedzīvotāji ar zemiem ienākumiem (personīgie ienākumi un/vai ienākumi uz cilvēku ģimenē ir līdz 350 EUR mēnesī). Šīs respondentu profila raksturīgās iezīmes ir jāņem vērā, interpretējot iegūtos rezultātus.

1. attēls. Respondentu sociāli demogrāfiskais raksturojums



Bāze: visi respondenti, n=211

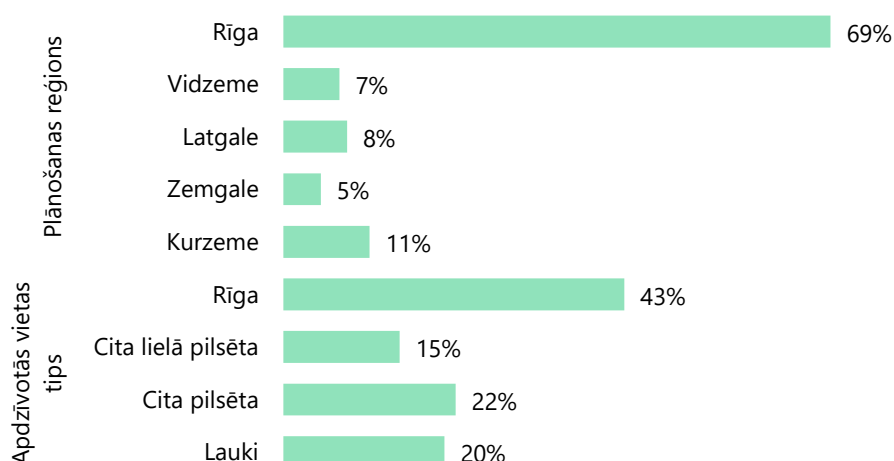
2. attēls. Respondentu mājsaimniecību raksturojums



Bāze: visi respondenti, n=211

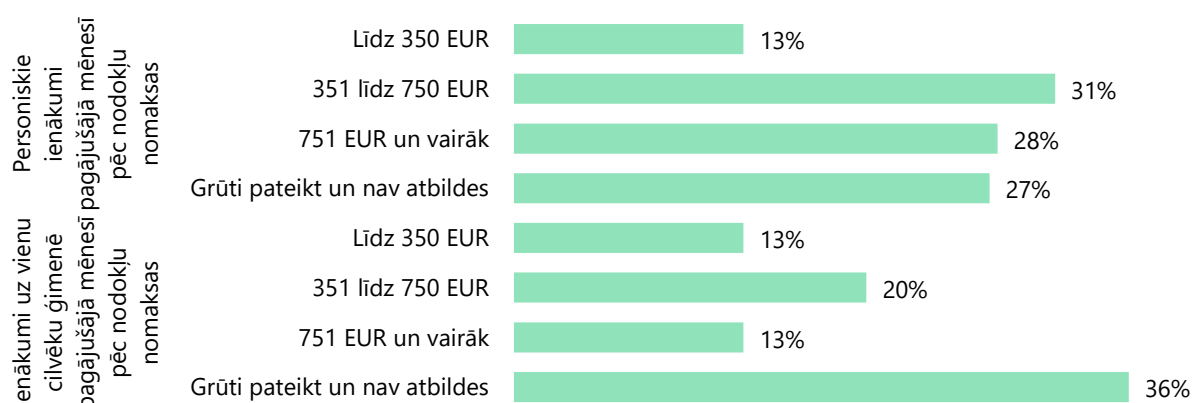
Aptaujāto respondentu vidū, reģionālā griezumā, izteikti biežāk aptaujā piedalījušies klienti, kuri zvanīja no Rīgas plānošanas reģiona (52% Latvijas iedzīvotāju pret 69% respondentu), un kuri dzīvo Rīgā (33% Latvijas iedzīvotāju pret 43% respondentu).

3. attēls. Respondentu dzīvesvietas raksturojums



Bāze: visi respondenti, n=211

4. attēls. Respondentu un to mājsaimniecību ienākumu raksturojums



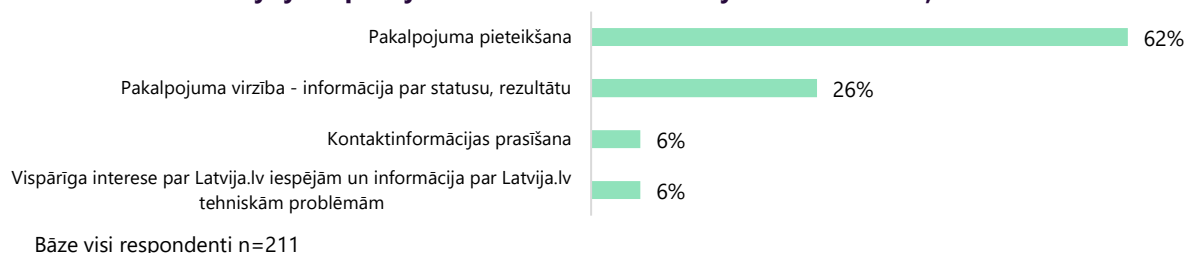
Bāze: visi respondenti, n=211

3. PĒTĪJUMA REZULTĀTI

3.1. Apmeklējumu un pakalpojuma saņemšanas novērtēšana

Lielākā daļa aptaujāto (63%) uz Latvija.lv tālruni ir zvanījuši, lai pieteiktu pakalpojumu. Jānorāda, ka pakalpojumu pieteikšana ir jāsaprot kā konsultācijas saņemšana no klientu apkalpošanas speciālista, lai pieteiktu pakalpojumu. Ceturtā daļa (26%) zvanījuši, lai uzzinātu par jau pieteikta pakalpojuma virzību (informācija par statusu, rezultātu). 6% respondentu vēlējas uzzināt kontaktinformāciju, un vēl 6% respondentu bija vispārīga interese par Latvija.lv iespējām, vai arī viņi vēlējas noskaidrot informāciju par Latvija.lv tehniskajām problēmām.

5. attēls. Q1. Kāds bija jūsu pēdējā telefona zvana uz Latvija.lv tālruni mērķis?



Visbiežāk respondenti zvanā pieteikuši vai saņēmuši konsultāciju par slimības pabalstu (42%), 12% zvanījuši par e-iesniegumu iestādei, 9% - par dzīvesvietas deklarācijas iesniegšanu, un vēl 8% - par bezdarbnieka pabalstu, 5% - par darbnespējas lapu. Par citiem pakalpojumiem bija mazāk nekā 5% zvanu.

6. attēls. Q2. Kādu(-as) tieši telefona konsultāciju(-as) jūs pieteicāt vai saņēmāt pēdējā zvanā?



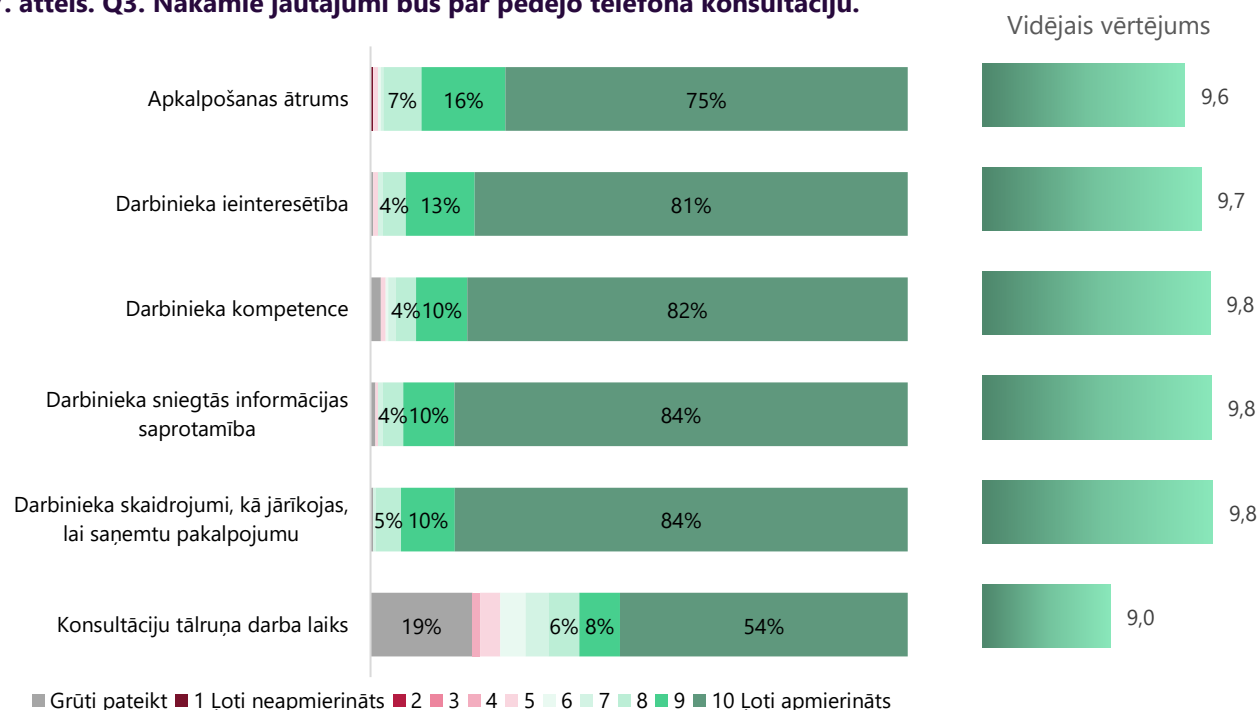
Pakalpojumi, par kuriem konsultējušies vismaz 2% respondentu;

Bāze: visi respondenti, n=211

Kopumā respondenti, vaicāti par pēdējās telefona konsultācijas kvalitātes aspektiem, telefona konsultāciju vērtējuši ļoti pozitīvi. Neviens no vidējiem vērtējumiem nav zemāks par 9 skalā no 1 līdz 10 (kur 1 nozīmē "ļoti neapmierināts/-a" un 10 nozīmē "ļoti apmierināts/-a"). Sevišķi

augsts vērtējums ir par darbinieka sniegtās informācijas saprotamību (9,8) darbinieka kompetenci (9,8) un darbinieka skaidrojumiem par rīcību pakalpojumu saņemšanai (9,8) kam seko darbinieka ieinteresētība (9,7). Salīdzinoši nedaudz zemāks, bet joprojām augsts vērtējums, ir apkalpošanas ātrumam (9,6), un konsultāciju tālruņa darba laikam (9,0).

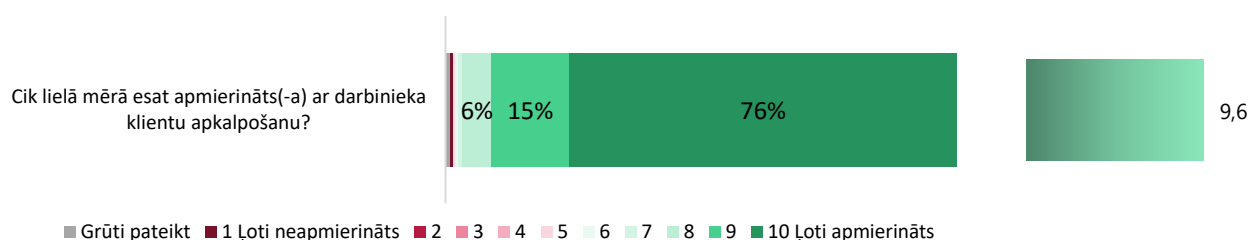
7. attēls. Q3. Nākamie jautājumi būs par pēdējo telefona konsultāciju.



Bāze: visi respondenti, n=211

Kopumā aptaujātie VPVKAC zvanu centra klienti ir apmierināti ar darbinieku sniegto klientu apkalpošanu – vidējais vērtējums kopumā ir 9,6 skalā no 1 līdz 10.

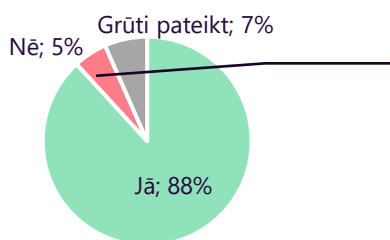
8. attēls. Q3a. Cik lielā mērā esat apmierināts(-a) ar darbinieka klientu apkalpošanu?



Bāze: visi repondenti, n=211

Vairākums aptaujāto (88%) norādījuši, ka pēc telefona sarunas ar VPVKAC zvanu centra darbinieku viņu jautājums ir atrisināts, 5% - nav atrisināts, un vēl 7% bija grūti pateikt. Respondenti, kuru vajadzība nebija atrisināta, norādījuši uz to, ka jautājums tika novirzīts citai iestādei, vai zvana laikā tika konstatētas tehniskas problēmas (sistēmas lēndarbība).

9. attēls. Q4. Vai jūsu jautājums, kāpēc zvanījāt, pēc telefona sarunas ir atrisināts? un Q4txt. Kāpēc? Lūdzu, paskaidrojiet?



n=11, atbildes kā:
 Jautājums tika novirzīts citai iestādei,
 Risinājums ir procesā,
 Tehniskas problēmas,
 Konsultants nevarēja atbildēt uz jautājumu,

Bāze: visi repondenti, n=211

Kopumā vairāk nekā puse jeb 55% aptaujāto klientu ir pārliecināti, ka varētu pieteikt pakalpojumu Latvija.lv bez zvanu centra darbinieka palīdzības (tostarp 24% ir pilnībā pārliecināti, vēl 31% norāda, ka ir drīzāk pārliecināti). Attiecīgi mazāk nekā puse jeb 41% klientu nejūtas pārliecināti, ka varētu iztikt bez zvanu centra darbinieka palīdzības (to skaitā 13% pilnībā nav pārliecināti un 28% drīzāk nav pārliecināti par savām spējām).

10. attēls. Q5. Cik lielā mērā esat pārliecināts(-a) vai nepārliecināts(-a) par to, ka varētu pieteikt pakalpojumu Latvija.lv bez zvanu centra darbinieka palīdzības?

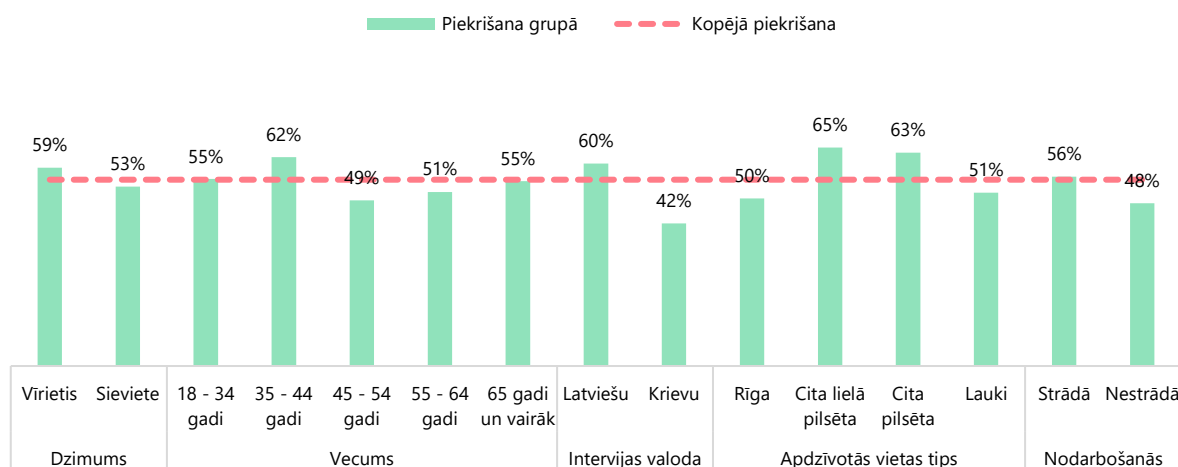
■ Esmu pilnībā pārliecināts(-a) ■ Esmu drīzāk pārliecināts(-a) ■ Drīzāk neesmu pārliecināts(-a) ■ Pilnībā neesmu pārliecināts(-a) ■ Grūti pateikt



Bāze: visi repondenti, n=211

Būtiski, ka pārliecība atšķiras starp dažādām respondentu grupām – summējot respondentus, kuri norādījuši, ka ir pilnībā vai drīzāk pārliecināti par spējām pieteikt pakalpojumu Latvija.lv, augstāku pārliecību nekā vidēji izsaka respondenti vecuma grupā 35-44 gadi, tie, kuri intervēti latviešu valodā, un kuri dzīvo pilsētās (izņemot Rīgu). Izteikti zemāka pārliecība ir iedzīvotājiem vecumā no 45 līdz 54 gadiem, respondentiem, kuri tika intervēti krievu valodā (respektīvi – sagaidāms, ka arī ar valsts un pašvaldību iestādēm šie klienti vēlētos sazināties krievu valodā).

11. attēls. Q5. Cik lielā mērā esat pārliecināts(-a) vai nepārliecināts(-a) par to, ka varētu pieteikt pakalpojumu Latvija.lv bez zvanu centra darbinieka palīdzības? (dažādu respondentu sociodemogrāfiskajās grupās)



Bāze: visi respondenti, n=211

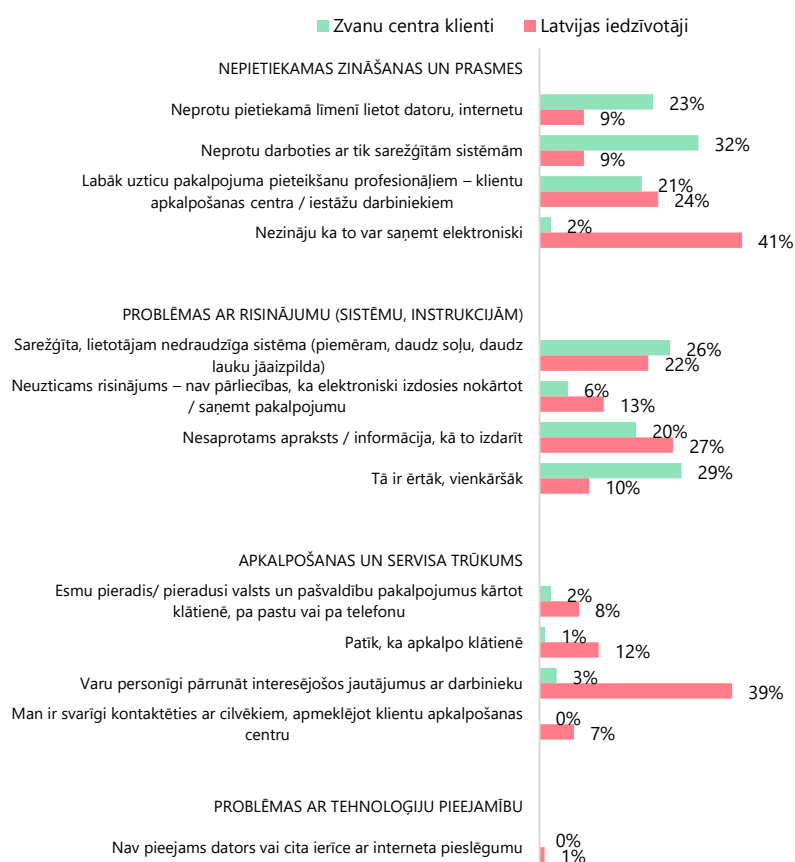
Galvenās bažas VPKAC klientiem, kuri ir zvanījuši uz VPKAC, par viņu spējām iztikt bez zvanu centra darbinieka palīdzības ir saistītas ar to nepietiekamām zināšanām vai spējām pakalpojumus pieteikt elektroniski. Trešdaļa respondentu, kuri nav pārliecināti par savām spējām pieteikt pakalpojumu, **norāda uz prasmju trūkumu darboties ar sarežģītām sistēmām** (32%), un nedaudz vairāk par piektdaļa norāda, ka **neprot pietiekamā līmenī lietot datoru vai internetu** (23%). 21% šo respondentu norādījuši, ka **labāk uztic pakalpojuma pieteikšanu profesionāļiem**.

Citi biežāk izteiktie iemesli pārliecības trūkumam ir dēļ problēmām ar risinājumu – ceturtdaļa (26%) respondentu norādījuši, **ka sistēma (Latvija.lv) ir sarežģīta un lietotājam nedraudzīga**, un vēl piektdaļa (20%) norādījuši, ka **apraksti un informācija ir nesaprotami**. Būtiski ir tas, ka 29% respondentu norādījuši, ka **pieteikt caur ne-elektronisku kanālu ir ērtāk un vienkāršāk**.

Būtiski, ka zvanu centra klienti ir informēti par iespēju pakalpojumus saņemt elektroniski, salīdzinot ar Latvijas iedzīvotājiem, kuri nav pieteikuši pakalpojumus elektroniski, no kuriem 41% norādījis, ka nezināja par elektronisku pieteikšanu.

Divas no atbildēm, kuras pieejamas reprezentatīvajā iedzīvotāju pētījumā, netika izvēlētas – neviens no respondentiem nav norādījis faktoros – svarīgi kontaktēties ar cilvēkiem, vai, ka tiem nav pieejams dators vai cita ierīce ar interneta pieslēgumu.

12. attēls. Q8. Kāpēc Jūs nejutāties pārliecināts(-a)?



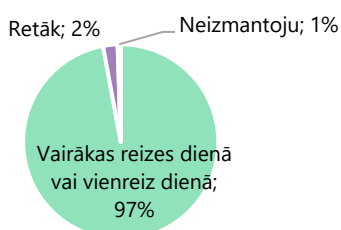
Bāze 1: visi repondenti, kuri nejūtas pārliecināti par savām spējām pieteikt elektroniski, n=87

Bāze 2: Latvijas iedzīvotāji, kuri nav pieteikuši pakalpojumus elektroniski 2020, n= 236

3.2. VPVKAC zvanu centra klientu interneta, internetbankas un eID kartes lietošana

Aptaujātie zvanu centra klienti ir aktīvi interneta lietotāji – 97% respondentu vismaz vienreiz dienā lieto internetu, un tikai 1% - neizmanto. Jānorāda, ka 2020. gada reprezentatīvajā iedzīvotāju pētījumā noskaidrots, ka internetu kopumā neizmanto 7% iedzīvotāju.

13. attēls. Q14. Cik bieži jūs izmantojat internetu?

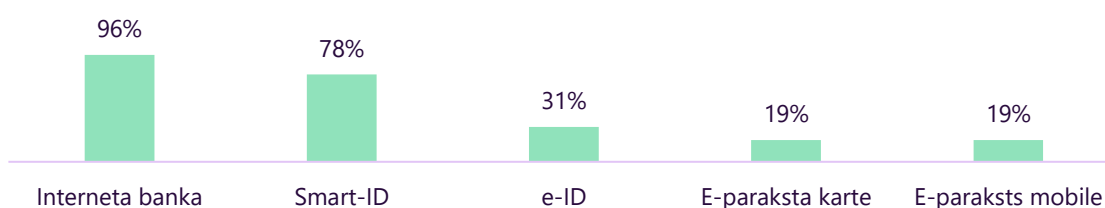


Bāze: visi repondenti n=211

Tā kā aptaujātie zvanu centra klienti ir aktīvi interneta lietotāji, likumsakarīgi, ka šo respondentu rīcībā ir dažādi e-identifikācijas rīki. Gandrīz visi respondenti (96%) izmanto **interneta banku**, trīs ceturtdaļas respondentu (78%) **izmanto Smart-ID**. Valsts izveidotie līdzekļi ir mazāk izplatīti – 31% respondentu ir **elektroniskā identifikācijas karte** (e-ID), 19% - e-paraksts *mobile* un 19% - e-paraksta karte.

Būtiski, ka respondentu vidū ir augstāks īpatsvars interneta bankas (96% pret 90% visu iedzīvotāju vidū), Smart-ID (78% pret 69% visu iedzīvotāju vidū), e-paraksta kartes (19% pret 12% visu iedzīvotāju vidū) un e-paraksta *mobile* (19% pret 15% visu iedzīvotāju vidū). E-ID karti izmanto zemāks īpatsvars aptaujāto VPVKAC zvanu centra klientu (31% pret 38% visu iedzīvotāju vidū).

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



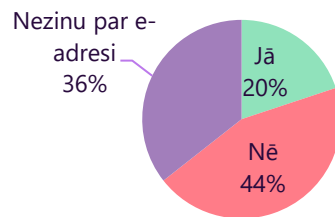
Bāze: visi repondenti, n=211

Piektā daļa (20%) aptaujāto VPVKAC zvanu centra klientu norāda, ka izmanto valsts oficiālo e-adresi, bet gandrīz puse (44%) neizmanto. Vēl trešdaļa respondentu (36%) nezina par e-adresi. Biežāk no VPVKAC zvanu centra klientiem iedzīvotāji ar zemākiem (līdz 350 EUR) un augstākiem (751 EUR un vairāk) personīgajiem ienākumiem, kā arī iedzīvotāji, kuri dzīvo citās lielās pilsētās, izņemot Rīgā un laukos, norāda, ka tie izmanto e-adresi. Taču e-adreses izmantošanas rādītāji¹ Latvijas iedzīvotāju reprezentatīvajā aptaujā norāda uz to, ka izpratnes

¹ 2020. gada pētījumā secināts, ka iedzīvotāju izpratne par to, vai tie lieto e-adresi, būtiski atšķiras no faktiskajiem e-adreses izmantošanas apmēriem

trūkums par to, kas ir e-adrese, un vai respondents to lieto, varētu tikt attiecināts arī uz šīs aptaujas respondentiem.

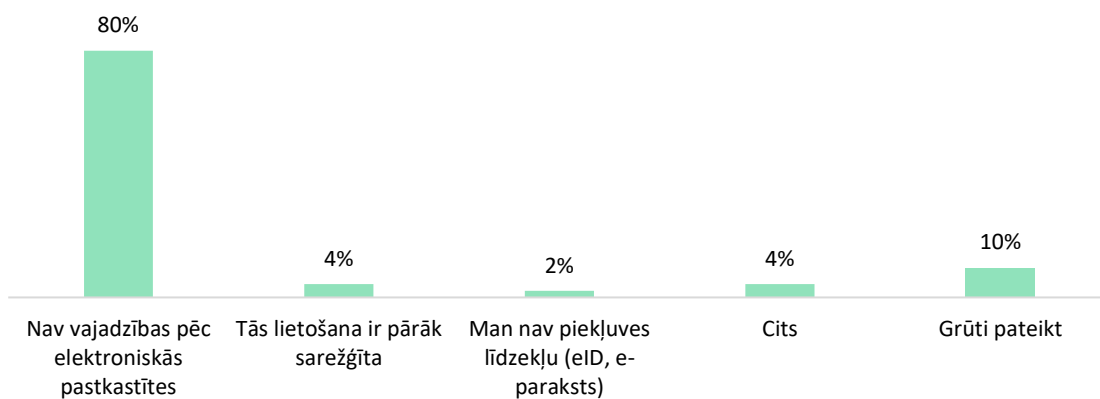
15. attēls. Q17. Vai Jūs izmantojat valsts oficiālo e-adresi (pieejama portālā Latvija.lv)?



Bāze: visi repondenti n=211

Galvenā barjera e-adreses izmantošanai ir aptaujāto VPVKAC zvanu centra klientu pārlicība, ka viņiem **nav vajadzības pēc elektroniskās pastkastītes** – tā domā 80% e-adreses nelietotāju. Citus iemeslus ir minējuši mazāk kā 5% respondentu, un vēl 10% ir norādījuši, ka tiem ir grūti pateikt kādēļ nav izveidojuši e-adresi.

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



Bāze: respondenti, kas neizmanto valsts oficiālo e-adresi, n=94

4. SECINĀJUMI UN REKOMENDĀCIJAS

4.1. Secinājumi

VPVKAC zvanu centra klientu pētījumā lielāku līdzdalību ir izrādījuši jaunieši, sievietes, latviski runājošie, Rīgā vai Pierīgā dzīvojošie un strādājošie iedzīvotāji, bet retāk piedalījušies iedzīvotāji ar zemiem ienākumiem (personīgie ienākumi un/vai ienākumi uz cilvēku ģimenē ir līdz 350 EUR mēnesī). Šī atsaucība ir interpretējama kā zvanu centra klientu profils, taču jānorāda, ka pašizlases metode nozīmē to, ka citi socioloģiski faktori var ietekmēt dažādu sociāli demogrāfisko grupu vēlmi piedalīties aptaujā.

Biežākais iemesls, kādēļ klienti zvana uz Latvija.lv tālruni ir pakalpojuma pieteikšana vai, lai iegūtu informāciju par jau pieteikta pakalpojuma virzību. Visvairāk respondentu pieteikuši vai saņēmuši pakalpojumu "slimības pabalsts".

Respondenti ir kopumā apmierināti ar pēdējo telefona konsultāciju, un to dažādos aspektos vērtē (skalā no 1 līdz 10) vidēji no 9,0 līdz 9,8, kopumā vērtējot klientu apkalpošanu vidēji "9,6" skalā no 1 līdz 10.

Gandrīz visi respondenti (88%) norādījuši, ka zvana laikā to vajadzība tikusi atrisināta. Neliels skaits respondentu apgalvojuši pretēji, norādot uz to, ka to jautājums novirzāms citai iestādei, ka risinājums ir procesā, vai zvana laikā saskārušies ar tehniskām problēmām. Taču šie gadījumi ir izņēmums, un nav konstatētas sistemātiskas problēmas.

Puse aptaujāto klientu ir pārliecināti, ka spētu pieteikt pakalpojumu Latvija.lv. Augstāku pārliecību nekā vidēji izsaka respondenti vecuma grupā 35-44 gadi, tie, kuri intervēti latviešu valodā, un kuri dzīvo pilsētās (izņemot Rīgu). Izteikti zemāka pārliecība ir iedzīvotājiem vecumā no 45 līdz 54 gadiem, respondentiem, kuri tika intervēti krievu valodā (respektīvi – sagaidāms, ka arī ar valsts un pašvaldību iestādēm šie klienti vēlētos sazināties krievu valodā).

Jānorāda, ka zvanu centra klientiem pakalpojuma pieteikšana ne-elektroniski nav saistīta ar vēlmi pārrunāt interesējošos jautājumus ar darbinieku - klienti, kuri nejutās pārliecināti par pieteikšanu elektroniski, to biežāk pamato ar nepietiekamām prasmēm rīkoties ar tehnoloģijām, un, ka pieteikt elektroniski ir sarežģītāk. Tas nozīmē, ka VPVKAC zvanu centra klienti ir biežāk varētu būt iedzīvotāji ar zemākām digitālajām prasmēm, nevis iedzīvotāji, kuriem ir padziļinātas konsultācijas vajadzības.

Zvanu centru klienti ir aktīvi interneta lietotāji, no kuriem gandrīz visiem ir interneta banka (96%) un tie izmanto arī citus e-identifikācijas rīkus kā Smart-ID (78%) un e-ID (31%).

Tikai piektdaļa zvanu centra klientu izmanto e-adresi, taču jāņem vērā, ka arī šo respondentu vidū varētu būt fenomēns, kas novērots 2020. gada iedzīvotāju pētījumā - iedzīvotāju izpratne par to, vai tie lieto e-adresi, būtiski atšķiras no faktiskajiem e-adrešu izmantošanas apmēriem. Gandrīz visi zvanu centra klienti e-adresi neizmanto, jo tiem nav vajadzība pēc elektroniskās pastkastītes.

4.2. Rekomendācijas

Pētījuma izlases metode ļauj iegūt vērtējumu par klientu apkalpošanu uzreiz pēc konsultācijas beigām, taču šāda metode, pirmkārt, neļauj vērtējumu izteikt tiem klientiem, kuri zvanu pārtrauc uzreiz pēc konsultācijas saņemšanas, vai tiem, kuri dažādu apsvērumu dēļ nevēlas izteikt viedokli par saņemto konsultāciju. Rekomendēts **klientu vērtējumu par konsultāciju automatizēti lūgt pēc katra zvana**, un jāizvērtē iespēja nākamajā pētījuma posmā VPVKAC darbiniekiem ievākt un nodot apkopotu informāciju par klientiem, kuri ir atteikuši piedalīties pētījumā (sociāli demogrāfiskajā griezumā un pakalpojuma griezumā), ja šāda informācija par katru zvanu jau netiek ievākta. Automatizēta vērtējuma ievākšana mazinātu pašizlases ietekmi uz ievākto klientu apkalpošanas vērtējumu.

VPVKAC klientu pārliecības trūkums par savām spējām pieteikt pakalpojumus elektroniski ir galvenokārt saistīts ar savu digitālo prasmju zemo novērtējumu. Tas nozīmē, ka **konsultējot par pakalpojumu pieteikšanu, darbiniekiem ir mērķtiecīgi jāpalīdz klientiem mācīties pakalpojumus pieteikt patstāvīgi, un, kļūdu vai tehnisku nepilnību gadījumā, šie faktori jāidentificē un jākomunicē pakalpojuma turētāj-iestādei**. Jānorāda, ka daļu (aptuveni trešdaļu) klientu šādā veidā nebūs iespējams pārliecināt pieteikt pakalpojumu bez konsultācijas, jo tie uzskata telefonisku pakalpojumu apkalpošanu kā ērtāko vai vienkāršāko metodi, taču šo var ietekmēt nesapratne par pakalpojumu (piemēram, lietojamības nepilnības).

Līdzīgi kā iedzīvotāju aptaujā, arī VPVKAC klientu vidū E-adreses termins nav viennozīmīgs un pašsaprotams. VPVKAC zvanu centra klienti ir aktīvi interneta lietotāji, un to nevēlēšanās izmantot e-adresi varētu būt saistīta ar izpratnes trūkumu par tās atšķirību no parasta e-pasta konta. **Mācot zvanu centra klientus pieteikt pakalpojumus elektroniski, šie klienti būtu arī jāinformē par e-adresi un tās ieguvumiem.**

5. PIELIKUMS - APTAUJAS ANKETA

5.1. VPVKAC klientu aptaujas anketa LV

MG: vietējo zvanu un zvanu centra par Latvija.lv pakalpojumiem klienti

CATI rekrutācija

Labdien! Mani sauc ____. Es pārstāvu pētījumu uzņēmumu ____.

Sadarbībā ar Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministriju mēs veicam klientu apmierinātības pētījumu.

Aptaujas rezultāti tiks izmantoti, lai uzlabotu klientu apkalpošanu un klientu apkalpošanas centru darbību. Mēs būtu ļoti pateicīgi, ja Jūs piekristu piedalīties aptaujā un sniegtu savu vērtējumu. Aptauja ir konfidenciāla. Visa informācija tiks izmantota tikai apkopotā veidā un netiks saistīta ar Jums personīgi. Būs nepieciešamas aptuveni 10 minūtes, lai izrunātu visus ar pakalpojuma saņemšanu saistītos jautājumus. Vai piekristat piedalīties? Paldies!

JAUTĀJUMI PAR APMEKLĒJUMU UN PAKALPOJUMA SAŅEMŠANAS NOVĒRTĒŠANU

Q0. No kurienes piezvanīja - automātiskais filtra jautājums no sistēmas, paredzēt kā mērķa grupas nošķiršanai vai filtra jautājumu noteiktiem jautājumiem.

1	Uz vietējo telefona numuru uz vietējā pašvaldībā, kur ir VPVKAC
2	Uz Latvija.lv vienoto tālruņa numuru 67502757

Q1. Kāds bija jūsu pēdējā telefona zvana uz Latvija.lv tālruni mērķis?

1	Pakalpojuma pieteikšana
2	Pakalpojuma virzība – informācija par statusu, rezultātu
3	Kontaktinformācijas prasīšana
4	Vispārīga interese par Latvija.lv iespējām
5	Informācija par Latvija.lv tehniskām problēmām

Q2. Kādu(-as) tieši telefona konsultāciju(-as) jūs pieteicāt vai saņēmāt pēdējā zvanā?

INFORMĀCIJA INTERVĒTĒJAM: Jautāt vispirms spontāni. Ja respondents saviem vārdiem raksturo saņemto pakalpojumu, precizēt pēc saraksta. Ja nevar precīzi atcerēties un nosauc ļoti aptuveni, jautājam virzīti pēc saraksta. Pakalpojumi ranžēti pēc trīs populārāko iestāžu pakalpojumiem (1-17); tad pēc nākamajiem populārākajiem pakalpojumiem, bet pēc iestādes alfabētiski (21-33).

1	Vispārīgi	EP155	E-iesniegums iestādei
---	-----------	-------	-----------------------

2	VSAA	EP43	Informācija par sociālās apdrošināšanas iemaksām un apdrošināšanas periodiem
3	VSAA	EP44	Valsts fondēto pensiju shēmas (pensiju 2.līmeņa) dalībnieka konta izraksts
4	VSAA	EP172	E-iesniegums VSAA pakalpojumiem
5	VSAA		Bezdarbnieka pabalsts (ja nav jāiesniedz apdrošināšanas stāžu apliecinājoši dokumenti)
6	VSAA		Bērna kopšanas pabalsts
7	VSAA		Bērna piedzimšanas pabalsts
8	VSAA		Ģimenes valsts pabalsts
9	VSAA		Maternitātes pabalsts
10	VSAA		Paternitātes pabalsts
11	VSAA		Slimības pabalsts
12	VSAA		Vecuma pensijas pārrēķins sakarā ar uzkrāto pensijas kapitālu laikposmā pēc pensijas piešķiršanas/ pārrēķināšanas
13	PMLP	EP00	Personas īpašumā deklarētās personas
14	PMLP	EP01	Personas dati iedzīvotāju reģistrā
15	PMLP	EP02	Ielūguma vai izsaukuma apstiprināšana vīzas vai uzturēšanās atļaujas pieprasīšanai Latvijas Republikā
16	PMLP	EP145	Pieteikšanās personas apliecinājoša dokumenta saņemšanai
17	PMLP	EP15	Dzīvesvietas deklarācijas iesniegšana
21	ĀM	EP139	Elektroniska reģistrēšanās konsulārajā reģistrā
22	IeM IC	EP21	Izziņas pieprasīšana par fiziskas personas sodāmību
23	NVD	EP129	Saņemtās Darbnespējas lapas
24	NVD	EP133	Pieteikt Eiropas veselības apdrošināšanas karti (EVAK)
25	NVA	EP473	Bezdarbnieka un darba meklētāja statusa iegūšana

26	Pašvaldību pakalpojumi		
27	TM	EP12	Atkārtotas dzimšanas apliecības vai izziņas no dzimšanas reģistra pieprasīšana
28	UR	EP119	Reģistrācija Uzņēmumu reģistra vestajos reģistros
29	UGFA	EP54	Pieteikums uzturlīdzekļu saņemšanai
30	VID		Atbalsta sniegšana darbam ar elektroniskās deklarēšanas sistēmu/atbalsts e-pakalpojumu sniegšanā
31	VID	EP167	Muitas maksājumu veikšana tiešsaistes režīmā
32	VRAA	EP57	Nekustamā īpašuma nodokļa apmaksa tiešsaistē
33	VDEĀVK	EP62	Iesniegums VDEĀVK par invaliditātes ekspertīzes veikšanu
101,	Vispārīgas konsultācijas / atbalsts (par VPVKAC, par Latvija.lv pieejamajiem pakalpojumiem)		
102,	Konsultācija par portāla Latvija.lv darbību un lietošanu		
103,	Kontaktinformācijas (tālruna, e-pasta u.tml.) norādīšana		
104,	Informēšana par darba laiku		
105,	Iesniegums iestādei; mana darba vieta; lēmuma apskatīšana; autentificēšanās		
106,	Konsultācija par Mana darba vieta portālā Latvija.lv		
107,	Konsultācija par lēmumiem portālā Latvija.lv		
108,	Konsultācija par autentificēšanās iespējām		
109,	Palīdzība darbā ar internetu		
110,	Palīdzība darbā ar datoru		
111,	Cits (ierakstīt) _____		

Q3. Nākamie jautājumi būs par pēdējo telefona konsultāciju.

Es Jums lūgšu novērtēt šo telefona konsultāciju dažādos aspektos. Lūdzu, sniedziet vērtējumu 10 punktu skalā, kur 1 nozīmē "ļoti neapmierināts/-a" un 10 nozīmē "ļoti apmierināts/-a"

Viena atbilde par katru aspektu.

		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Grūti pateikt (nelasīt)
Q3.1	Apkalpošanas ātrums	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
Q3.2	Darbinieka ieinteresētība	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
Q3.3	Darbinieka kompetence	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
Q3.4	Darbinieka sniegtās informācijas saprotamība	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
Q3.5	Darbinieka skaidrojumi, kā jārikojas, lai saņemtu pakalpojumu	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
Q3.6	Konsultāciju tālruņa darba laiks	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

Q3a. Cik lielā mērā esat apmierināts(-a) ar darbinieka klientu apkalpošanu?

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

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Grūti pateikt (nelasīt)
Ļoti neapmierināts/-a									Ļoti apmierināts/-a	

Q4. Vai jūsu jautājums, kāpēc zvanījāt, pēc telefona sarunas ir atrisināts?

1	Jā
2	Nē -> Pāriet uz Q4txt
9	Nezina / grūti pateikt

Filtrs: Q4 = 2

Q4txt. Kāpēc? Lūdzu, paskaidrojiet:

Filtrs: Q0 = 2

Q5. Cik lielā mērā esat pārliecināts(-a) vai nepārliecināts(-a) par to, ka varētu pieteikt pakalpojumu Latvija.lv bez zvanu centra darbinieka palīdzības?

1	Esmu pilnībā pārliecināts(-a)
2	Esmu drīzāk pārliecināts(-a)
3	Drīzāk neesmu pārliecināts(-a) -> Pāriet uz Q8
4	Pilnībā neesmu pārliecināts(-a) -> Pāriet uz Q8
9	Grūti pateikt

Filtrs: Q5 = 3 vai 4

Q8. Kāpēc Jūs nejūtaties pārliecināts(-a)?

CATI INFORMĀCIJA INTERVĒTĀJAM: Vispirms sagaidīt spontānās atbildes. Neievirzīt!

Jautājums ir vispārīgs, nevis par katru saņemto pakalpojumu.

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	Neziticams 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) _____

JAUTĀJUMI PAR INTERNETA, INTERNETBANKAS UN eID KARTES LIETOŠANU

Jautāt VISIEM

Q14. Cik bieži jūs izmantojat internetu?

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

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

Jautāt VISIEM

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

1.	Elektroniskā identifikācijas karte (e-ID) Skaidrojums: <i>Elektroniskā identifikācijas karte ir personu apliecinošs dokuments, ar kuru varat apliecināt savu identitāti. Latvijas teritorijā personas apliecība var pilnībā aizstāt pasi.</i>
2.	E-paraksta karte Skaidrojums: <i>eParaksts karte ir juridiskām personām pieejams eParaksta nesējs, kas nodrošina gan dokumentu parakstīšanu, gan personas identitātes apliecināšanu digitālajā vidē.</i>
3.	E-paraksts mobile Skaidrojums: <i>eParaksts mobile ir bezmaksas rīks, kuru saņemot, lietotājs var elektroniski telefona lietotnē parakstīt dokumentus, slēgt līgumus, saņemt iestāžu un komersantu pakalpojumus attālināti.</i>
4.	Interneta banka Skaidrojums: <i>Tiešsaistē pieejami bankas pakalpojumi, kas tiek veikti autorizētā profilā (kodu kalkulatoru, Smart-ID).</i>
5.	Smart-ID

	Skaidrojums: Smart ID ir autentifikācijas veids, kas caur telefona lietotni lietotājiem nodrošina iespēju izmantot dažādus elektroniskos pakalpojumus un parakstīties ar elektronisko parakstu.
--	---

Jautāt VISIEM

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

Intervētājiem: sekot, lai respondents nejauc ar e-pastu! Oficiālā e-adrese ir vieta jeb profils portālā www.latvija.lv, kur saņemt paziņojumus, vēstules no valsts iestādēm.

1.	Jā
2.	Nē -> Pāriet pie Q17A
3.	Nezinu par e-adresi

Filtrs: Q17 = 2

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

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

DEMOGRĀFIJA

Jautājumi D1-D6 ir atlases jautājumi, kuri ir jāievieto aptaujas sākumā

Respondentu atlases jautājumi

Jautāt VISIEM

D1. Sakiet, lūdzu, cik Jums ir pilni gadi?

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

Jautāt VISIEM

D2. Atzīmējiet respondenta dzimumu:

Vīrietis	1	SEKOT IZLASEI
Sieviete	2	SEKOT IZLASEI

Intervētājiem: Lai atvieglotu procesu respondentam, tiek uzdoti papildu FILTRA jautājumi:

Jautāt VISIEM

D3.a. Vai Jūs dzīvojat Rīgā vai ārpus tās?

Rīga	1	Automātiski atzīmē kodu "Rīga" D3, D4, D5 un D6 un pāriet pie nākamā bloka
Ārpus Rīgas	2	Pāriet uz D3 & D4, no kura automātiski piekodējas D5 un D6

Intervētājiem: Izmantojot D3 un D4, automātiski tiks aizpildīti D5 un D6.

Jautāt VISIEM

D3. Kurā Latvijas novadā Jūs dzīvojat?

Iespējama viena atbilde no attiecīgā novada pilsētu un pagastu saraksta!

Kurzemes plānošanas reģions	Zemgales plānošanas reģions	Rīgas plānošanas reģions	Vidzemes plānošanas reģions	Latgales plānošanas reģions
Aizputes novads	Aizkraukles novads	Ādažu novads	Alūksnes novads	Aglonas novads
Alsungas novads	Aknīstes novads	Alojas novads	Amatas novads	Baltinavas novads
Brocēnu novads	Auces novads	Babītes novads	Apes novads	Balvu novads

Dundagas novads	Bauskas novads	Baldones novads	Beverīnas novads	Ciblas novads
Durbes novads	Dobeles novads	Carnikavas novads	Burtnieku novads	Dagdas novads
Grobiņas novads	Iecavas novads	Engures novads	Cēsu novads	Daugavpils novads
Kuldīgas novads	Jaunjelgavas novads	Garkalnes novads	Cesvaines novads	Daugavpils pilsēta
Liepājas pilsēta	Jēkabpils novads	Ikšķiles novads	Ērgļu novads	Ilūkstes novads
Mērsraga novads	Jēkabpils pilsēta	Inčukalna novads	Gulbenes novads	Kārsavas novads
Nīcas novads	Jelgavas novads	Jaunpils novads	Jaunpiebalgas novads	Krāslavas novads
Pāvilostas novads	Jelgavas pilsēta	Jūrmalas pilsēta	Kocēnu novads	Līvānu novads
Priekules novads	Kokneses novads	Kandavas novads	Līgatnes novads	Ludzas novads
Rojas novads	Krustpils novads	Ķeguma novads	Lubānas novads	Preiļu novads
Rucavas novads	Neretas novads	Ķekavas novads	Madonas novads	Rēzeknes novads
Saldus novads	Ozolnieku novads	Krimuldas novads	Mazsalacas novads	Rēzeknes pilsēta
Skrundas novads	Pļaviņu novads	Lielvārdes novads	Naukšēnu novads	Riebiņu novads
Talsu novads	Rundāles novads	Limbažu novads	Pārgaujas novads	Rugāju novads
Vaiņodes novads	Salas novads	Mālpils novads	Priekuļu novads	Vārkavas novads
Ventspils novads	Skrīveru novads	Mārupes novads	Raunas novads	Viļakas novads
Ventspils pilsēta	Tērvetes novads	Ogres novads	Rūjienas novads	Viļānu novads
	Vecumnieku novads	Olaines novads	Smiltenes novads	Zilupes novads
	Viesītes novads	Rīgas pilsēta (piekodējas automātiski ja D3.a=1)	Strenču novads	
		Ropažu novads	Valkas novads	
		Salacgrīvas novads	Valmieras pilsēta	
		Salaspils novads	Varakļānu novads	
		Saulkrastu novads	Vecpiebalgas novads	
		Sējas novads		
		Siguldas novads		
		Stopiņu novads		
		Tukuma novads		

D4. Vai Jūs dzīvojat pilsētā vai pagastā?

Intervētajam: Ja saka "pagastā", tad automātiski D6 piekodējas "Lauki" (4)

Ja saka "pilsētā", tad:

Ja D3 atzīmēta: Daugavpils, Rēzekne, Ventspils, Liepāja, Jelgava, Jūrmala, Valmiera, Jēkabpils → automātiski D6 piekodējas "Cita lielā pilsēta" (2)

*Ja D3 atzīmēts novads, bet ne pilsēta → automātiski D6 piekodējas "Cita pilsēta" (3)
 ATBILSTOŠI D4 ATBILDEI, piekodējas automātiski D6!*

D6. Apdzīvotās vietas tips:

Rīga	1	SEKOT IZLASEI Rīgas pilsēta (piekodējas automātiski IF D3.a=1)
Cita lielā pilsēta (Daugavpils, Rēzekne, Ventspils, Liepāja, Jelgava, Jūrmala, Valmiera, Jēkabpils)	2	SEKOT IZLASEI
Cita pilsēta	3	SEKOT IZLASEI
Lauki	4	SEKOT IZLASEI

Jautāt VISIEM

D5. PLĀNOŠANAS reģions:

Rīga	1	SEKOT IZLASEI Rīgas pilsēta (piekodējas automātiski ja D3.a=1)
Vidzeme	3	SEKOT IZLASEI
Latgale	4	SEKOT IZLASEI
Zemgale	5	SEKOT IZLASEI
Kurzeme	6	SEKOT IZLASEI

Jautājumi D7-D10. tiks ievietoti aptaujas noslēgumā.

Jautāt VISIEM

D7. Kāda ir Jūsu nodarbošanās? Jūs esat...

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

Jautāt VISIEM

D8. Cik cilvēku dzīvo Jūsu mājsaimniecībā, ieskaitot Jūs?

1	1
---	---

2	2
3	3
4	4
5 un vairāk	5

Filtrs: JAUTĀT, JA D8 > 1!

D8A. Cik no tiem ir bērni līdz 18 gadu vecumam? _____ (IERAKSTIET SKAITU!)

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

Jautāt VISIEM

D9A. 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

Filtrs: D8 > 1!

Jautāt VISIEM

D9. 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
----	--------------------------------

Jautāt VISIEM

D10. Kādā valodā Jums ir ērtāk sazināties ar valsts un pašvaldību iestādēm?

1.	Latviešu
2.	Krievu

Paldies par intervijai veltīto laiku!

Intervijas valoda:

1.	Latviešu
2.	Krievu

5.2. VPVKAC klientu aptaujas anketa RU

CATI rekrutācija

Добрый день! Меня зовут ____. Я представляю исследовательскую компанию ____.

В сотрудничестве с Министерством охраны окружающей среды и регионального развития мы проводим исследование удовлетворенности клиентов.

Результаты опроса будут использованы для улучшения обслуживания и работы центров обслуживания клиентов. Будем очень признательны, если вы согласитесь принять участие в опросе и дадите свою оценку. Опрос конфиденциальный. Вся информация будет использоваться только в обобщенной форме и не будет связана с вами лично. На обсуждение всех вопросов, связанных с предоставлением услуг, уйдет около 10 минут. Вы согласны участвовать? Спасибо!

JAUTĀJUMI PAR APMEKLĒJUMU UN PAKALPOJUMA SAŅEMŠANAS NOVĒRTĒŠANU

Q1. С какой целью вы последний раз звонили в Latvija.lv?

1	Заявка на предоставление услуги
2	Продвижение услуги - информация о статусе, результате
3	Получение контактной информации
4	Общая информация о возможностях Latvija.lv
5	Информация о технических проблемах Latvija.lv

Q2. Какую(ие) конкретную(ые) телефонную(ые) консультацию(и) вы хотели получить или получили во время последнего звонка?

INFORMĀCIJA INTERVĒTĒJAM: Jautāt vispirms spontāni. Ja respondents saviem vārdiem raksturo saņemto pakalpojumu, precizēt pēc saraksta. Ja nevar precīzi atcerēties un nosauc ļoti

aptuveni, jautājam virzīti pēc saraksta. Pakalpojumi ranžēti pēc trīs populārāko iestāžu pakalpojumiem (1-17); tad pēc nākamajiem populārākajiem pakalpojumiem, bet pēc iestādes alfabētiski (21-33).

1	В общем	EP155	Электронная заявка в учреждение
2	VSAA	EP43	Информация о взносах социального страхования и периодах страхования
3	VSAA	EP44	Выписка со счета участника государственной накопительной пенсионной схемы (2-ой пенсионный уровень)
4	VSAA	EP172	Электронная заявка на услуги ГАСС
5	VSAA		Пособие по безработице (если не требуется предоставление документов, подтверждающих страховой стаж)
6	VSAA		Пособие по уходу за ребенком
7	VSAA		Пособие по рождению ребенка
8	VSAA		Семейное государственное пособие
9	VSAA		Пособие по беременности и родам
10	VSAA		Пособие по отцовству
11	VSAA		Пособие по болезни
12	VSAA		Перерасчет пенсии по старости за счет накопленного пенсионного капитала в период после назначения / перерасчета пенсии
13	PMLP	EP00	Лица, декларированные в собственности физических лиц
14	PMLP	EP01	Персональные данные в регистре жителей
15	PMLP	EP02	Утверждение приглашения или вызова для подачи заявления на получение визы или вида на жительство в Латвийской Республике
16	PMLP	EP145	Заявление на получение документа, удостоверяющего личность
17	PMLP	EP15	Декларация места жительства
21	ĀM	EP139	Электронная регистрация в регистре консульства
22	IeM IC	EP21	Получение справки о судимости физического лица
23	NVD	EP129	Полученные листы о нетрудоспособности
24	NVD	EP133	Заявление на получение Европейской карты медицинского страхования (EVAK)
25	NVA	EP473	Получение статуса безработного и соискателя работы

26	Услуги муниципальных учреждений		
27	TM	EP12	Запрос на получение дубликата свидетельства о рождении или справки из книги регистрации рождений
28	UR	EP119	Регистрация в реестрах Регистра предприятий
29	UGFA	EP54	Заявка на получение средств содержания
30	VID		Оказание поддержки при работе с системой электронного декларирования / поддержка в предоставлении электронных услуг
31	VID	EP167	Осуществление таможенных платежей онлайн
32	VRAA	EP57	Оплата налога на недвижимость онлайн
33	VDEĀVK	EP62	Заявление в VDEĀVK о проведении экспертизы по предоставлению инвалидности
101	Общие консультации / поддержка (о VPVKĀC, об услугах, доступных на портале Latvija.lv)		
102	Консультации по работе и использованию портала Latvija.lv		
103	Предоставление контактной информации (телефон, электронная почта и т. д.)		
104	Информация о режиме работы		
105	Заявление в учреждение; Мое рабочее место; пересмотр решения; аутентификация		
106	Консультация о Моем рабочем месте на портале Latvija.lv		
107	Консультации по решениям на портале Latvija.lv		
108	Консультации по возможностям аутентификации		
109	Помощь в работе с интернетом		
110	Помощь в работе с компьютером		
111	Другое (вписать) _____ -		

Q3. Следующие вопросы будут о последней телефонной консультации.
Попрошу вас оценить телефонную консультацию в разных аспектах. Пожалуйста, оцените по 10-балльной шкале, где 1 означает «очень недоволен(льна)», а 10 - «очень доволен(льна)».

Один ответ по каждому аспекту.

		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Сложно сказать (не учитывается)
Q3.1	Скорость обслуживания	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
Q3.2	Заинтересованность сотрудника	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
Q3.3	Компетентность сотрудника	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
Q3.4	Понимание информации, предоставленной сотрудником	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
Q3.5	Разъяснения сотрудников о том, как продолжить получение услуги	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
Q3.6	Время работы телефона для консультации	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

Q3a. Насколько вы довольны качеством обслуживания?

Оцените по 10-балльной шкале, где 1 означает «очень недоволен(льна)», а 10 - «очень доволен(льна)».

1 Очень недоволен	2	3	4	5	6	7	8	9	10 Очень доволен	Сложно сказать (не учитывается)
----------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---------------------	------------------------------------

Q4. Все ли вопросы, по которым вы звонили, были решены после телефонного разговора?

1	Да
2	Нет -> Pāriet uz Q4txt
9	Не знаю / затрудняюсь сказать

Filtrs: Q4 = 2

Q4txt. Почему? Поясните, пожалуйста:

Filtrs: Q0 = 2

Q5. Насколько вы уверены или не уверены, что могли бы подать заявку на предоставление услуги на портале Latvija.lv без помощи сотрудника колл-центра?

1	Абсолютно уверен(а)
2	Скорее уверен(а)
3	Скорее не уверен(а) -> Перейти к Q8

4	Совершенно не уверен(а) -> Перейти к Q8
9	Затрудняюсь сказать

Filtrs: Q5 = 3 vai 4

Q8. Почему вы не уверены?

CATI INFORMĀCIJA INTERVĒTĀJAM: Vispirms sagaidīt spontānās atbildes. Neievirzīt!

Jautājums ir vispārīgs, nevis par katru saņemto pakalpojumu.

Несколько вариантов ответов.

Недостаточные знания и навыки:	
11	Не знал(а) о возможности пролучения услуг в электронном виде
12	Не умею пользоваться компьютером, интернетом на нужном уровне
13	Не умею работать с такими сложными системами
14	Считаю, что лучше доверить оформление заявки на получение услуг профессионалам – центру по обслуживанию клиентов /сотрудникам учреждений
Проблемы с решением (системой, инструкциями):	
21	Сложная, непонятная для пользователя система (например, много шагов, много полей для заполнения)
22	Непонятное описание / информация, как это сделать
23	Ненадежное решение - нет уверенности, что удастся оформить / получить услугу в электронном виде
24	Так удобнее, проще
Недостатки в обслуживании, сервисе:	
31	Привык оформлять государственные и муниципальные услуги лично, по почте или по телефону.
32	Нравится, когда меня обслуживают лично
33	Для меня важен контакт с людьми при посещении центра обслуживания клиентов

34	Могу лично обсудить интересующие меня вопросы с сотрудником, чтобы избежать возможных недоразумений и ошибок
Проблемы с доступностью технологий:	
41	Нет компьютера или другого устройства с подключением к Интернету
Другое	
51	Другое (вписать) _____

ВОПРОСЫ ОБ ИСПОЛЬЗОВАНИИ ИНТЕРНЕТА, ИНТЕРНЕТ-БАНКА И ЭЛЕКТРОННОЙ ИДЕНТИФИКАЦИОННОЙ КАРТОЧКИ (EID)

Jautāt VISIEM

Q14. Как часто вы пользуетесь интернетом?

Под пользованием Интернетом подразумевается пользование Интернетом в любом месте (дома, на работе, на улице и т. д.), с любого устройства (стационарного компьютера, ноутбука, мобильного телефона или планшета и т. д.)

1.	Несколько раз в день
2.	1 раз в сутки
3.	Несколько раз в неделю
4.	1 раз в неделю
5.	1-3 раза в месяц
6.	Реже одного раза в месяц
7.	Не пользуюсь -> Перейти к Q16

Jautāt VISIEM

Q16. Есть ли у вас какие-либо из этих средств электронной идентификации?

1.	Электронная идентификационная карта (e-ID) <i>Пояснение: Электронная идентификационная карта - это документ, удостоверяющий личность, который позволяет вам подтвердить вашу личность. На территории Латвии удостоверение личности может полностью заменить паспорт.</i>
2.	Карточка электронной подписи <i>Пояснение: Карточка электронной подписи: карточка э-подписи является доступным для юридических лиц носителем электронной подписи, обеспечивающей как возможность подписания документов, так и идентификации лица в цифровой(дигитальной) среде</i>

3.	Мобильное приложение электронной подписи <i>Пояснение: Мобильное приложение электронной подписи: мобильное приложение является бесплатным инструментом, получение которого дает возможность пользователю подписывать документы, заключать договора в электронном телефонном приложении, а также удаленно получать услуги учреждений и предпринимателей</i>
4.	Интернет-банк <i>Пояснение: Интернет банк - в режиме онлайн доступны банковские услуги, которые можно получить в авторизованном профиле: (калькулятор кодов, Smart-ID). Пояснение к Smart-ID:</i>
5.	Smart-ID <i>Пояснение: Smart-ID является средством аутентификации, которое через телефонное приложение дает возможность получения различных услуг в электронном виде, и возможность электронной подписи</i>

Jautāt VISIEM

Q17. Используете ли вы официальный электронный адрес страны (доступен на портале Latvija.lv)?

Intervētājiem: sekot, lai respondents nejauc ar e-pastu! Oficiālā e-adrese ir vieta jeb profils portālā www.latvija.lv, kur saņemt paziņojumus, vēstules no valsts iestādēm.

1.	да
2.	Нет -> Pāriet pie Q17A
3.	Не знаю об электронном адресе

Filtrs: Q17 = 2

Q17A. Почему вы его еще не создали?

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

ДЕМОГРАФИЯ DEMOGRĀFIJA

*Jautājumi D1-D6 ir atlasē jautājumi, kuri ir jāievieto aptaujas sākumā
Respondentu atlasē jautājumi*

Jautāt VISIEM

D1. Скажите, пожалуйста, сколько вам полных лет?

До 18 лет		→STOP
18 - 24 года	1	СЛЕДОВАТЬ ОТБОРУ
25 - 34 года	2	СЛЕДОВАТЬ ОТБОРУ
35 - 44 года	3	СЛЕДОВАТЬ ОТБОРУ
45 - 54 года	4	СЛЕДОВАТЬ ОТБОРУ
55 - 64 года	5	СЛЕДОВАТЬ ОТБОРУ
65 - 74 года	6	СЛЕДОВАТЬ ОТБОРУ
75 лет и старше	7	СЛЕДОВАТЬ ОТБОРУ

Jautāt VISIEM

D2. Укажите пол респондента:

Мужчина	1	СЛЕДОВАТЬ ОТБОРУ
Женщина	2	СЛЕДОВАТЬ ОТБОРУ

Intervētājiem: Lai atvieglotu procesu respondentam, tiek uzdoti papildu FILTRA jautājumi:

Jautāt VISIEM

D3.a. Вы живете в Риге или за пределами Риги?

Рига	1	Automātiski atzīmē kodu "Rīga" D3, D4, D5 un D6 un pāriet pie nākamā bloka
За пределами Риги	2	Pāriet uz D3 & D4, no kura automātiski piekļūst D5 un D6

Intervētājiem: Izmantojot D3 un D4, automātiski tiks aizpildīti D5 un D6.

Jautāt VISIEM

D3. В каком округе Латвии вы живете?

Выберите один из следующих ответов

Kurzemes plānošanas reģions	Zemgales plānošanas reģions	Rīgas plānošanas reģions	Vidzemes plānošanas reģions	Latgales plānošanas reģions
Aizputes novads	Aizkraukles novads	Ādažu novads	Alūksnes novads	Aglonas novads
Alsungas novads	Aknīstes novads	Alojas novads	Amatas novads	Baltinavas novads
Brocēnu novads	Auces novads	Babītes novads	Apes novads	Balvu novads

Dundagas novads	Bauskas novads	Baldones novads	Beverīnas novads	Ciblas novads
Durbes novads	Dobeles novads	Carnikavas novads	Burtnieku novads	Dagdas novads
Grobiņas novads	Iecavas novads	Engures novads	Cēsu novads	Daugavpils novads
Kuldīgas novads	Jaunjelgavas novads	Garkalnes novads	Cesvaines novads	Daugavpils pilsēta
Liepājas pilsēta	Jēkabpils novads	Ikšķiles novads	Ērgļu novads	Ilūkstes novads
Mērsraga novads	Jēkabpils pilsēta	Inčukalna novads	Gulbenes novads	Kārsavas novads
Nīcas novads	Jelgavas novads	Jaunpils novads	Jaunpiebalgas novads	Krāslavas novads
Pāvilostas novads	Jelgavas pilsēta	Jūrmalas pilsēta	Kocēnu novads	Līvānu novads
Priekules novads	Kokneses novads	Kandavas novads	Līgatnes novads	Ludzas novads
Rojas novads	Krustpils novads	Ķeguma novads	Lubānas novads	Preiļu novads
Rucavas novads	Neretas novads	Ķekavas novads	Madonas novads	Rēzeknes novads
Saldus novads	Ozolnieku novads	Krimuldas novads	Mazsalacas novads	Rēzeknes pilsēta
Skrundas novads	Pļaviņu novads	Lielvārdes novads	Naukšēnu novads	Riebiņu novads
Talsu novads	Rundāles novads	Limbažu novads	Pārgaujas novads	Rugāju novads
Vaiņodes novads	Salas novads	Mālpils novads	Priekuļu novads	Vārkavas novads
Ventspils novads	Skrīveru novads	Mārupes novads	Raunas novads	Viļakas novads
Ventspils pilsēta	Tērvetes novads	Ogres novads	Rūjienas novads	Viļānu novads
	Vecumnieku novads	Olaines novads	Smiltenes novads	Zilupes novads
	Viesītes novads	Rīgas pilsēta (piekodējas automātiski ja D3.a=1)	Strenču novads	
		Ropažu novads	Valkas novads	
		Salacgrīvas novads	Valmieras pilsēta	
		Salaspils novads	Varakļānu novads	
		Saulkrastu novads	Vecpiebalgas novads	
		Sējas novads		
		Siguldas novads		
		Stopiņu novads		
		Tukuma novads		

D4. В каком городе или волости вы живете?

Intervētajam: Ja saka "pagastā", tad automātiski D6 piekodējas "Lauki" (4)

Ja saka "pilsētā", tad:

Ja D3 atzīmēta: Daugavpils, Rēzekne, Ventspils, Liepāja, Jelgava, Jūrmala, Valmiera, Jēkabpils → automātiski D6 piekodējas "Cita lielā pilsēta" (2)

Ja D3 atzīmēts novads, bet ne pilsēta → automātiski D6 piekodējas "Cita pilsēta" (3)
 ATBILSTOŠI D4 ATBILDEI, piekodējas automātiski D6!

D6. Apdzīvotās vietas tips:

	1	SEKOT IZLASEI Rīgas pilsēta (piekodējas automātiski ja D3.a=1)
Другой большой город (Даугавпилс, Резекне, Вентспилс, Лиепая, Елгава, Юрмала, Валмиера, Екабпилс)	2	SEKOT IZLASEI
Другой город	3	SEKOT IZLASEI
Сельская местность	4	SEKOT IZLASEI

Jautāt VISIEM

D5. PLĀNOŠANAS reģions:

Рига	1	СЛЕДОВАТЬ ОТБОРУ Rīgas pilsēta (piekodējas automātiski ja D3.a=1)
Видземе	3	СЛЕДОВАТЬ ОТБОРУ
Латгале	4	СЛЕДОВАТЬ ОТБОРУ
Земгале	5	СЛЕДОВАТЬ ОТБОРУ
Курземе	6	СЛЕДОВАТЬ ОТБОРУ

Jautājumi D7-D10. tiks ievietoti aptaujas noslēgumā.

Jautāt VISIEM

D7. Род ваших занятий? Вы...

Самозанятое лицо, предприниматель, фермер	1
Руководитель (работа по найму, есть хотя бы один подчиненный)	2
Специалист (работа по найму, интеллектуальный труд, подчиненных нет)	3
Рабочий (работа по найму, физический труд)	4
Ученик, студент	5
Пенсионер или получающий пенсию по инвалидности	6
Домохозяйка или в отпуске по уходу за ребенком	7
В настоящее время не работает	8
Другое (ВПИСАТЬ) _____	9

Jautāt VISIEM

D8. Сколько человек живет в вашей семье, включая вас?

1	1
2	2
3	3
4	4

5 и больше	5
------------	---

Filters: D8 > 1!

D8A. Сколько из них детей до 18 лет? _____ (ВПИШИТЕ КОЛИЧЕСТВО!)

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

Jautāt VISIEM

D9A. Каким был ваш ЛИЧНЫЙ доход после уплаты налогов в прошлом месяце с учетом всех доходов - зарплаты, стипендий, пособий, пенсий 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.	Затрудняюсь ответить / не хочу отвечать

Filters: D8 > 1!

Jautāt VISIEM

D9. Каков был доход вашей семьи после уплаты налогов в расчете на одного человека в прошлом месяце с учетом всех доходов - зарплаты, стипендий, пособий, пенсий 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.	Затрудняюсь ответить / не хочу отвечать

Jautāt VISIEM

D10. На каком языке вам удобнее общаться с государственными и муниципальными учреждениями?

1.	Латышский
----	-----------

2.	Русский
----	---------

Спасибо за время, отведенное на интервью!

Язык интервью:

1.	Латышский
2.	Русский