

NACIONĀLAIS
ATTĪSTĪBAS
PLĀNS 2020



EIROPAS SAVIENĪBA

Eiropas Reģionālās
attīstības fonds

IEGULDĪJUMS TAVĀ NĀKOTNĒ



Integrēts Publisko pakalpojumu sniegšanas un gala lietotāju vajadzību monitorings

VPVKAC klātienē klientu aptauja

Rezultātu atskaite

Iepirkuma identifikācijas numurs VARAM 2020/21

VARAM, 2021

Dokumenta identifikators:

VPVKAC_Klatienes_klientu_aptauja_nodevums_2021_gala_versija.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

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 klātienē klientu interneta, internetbankas un e-ID kartes lietošana	16
4. Secinājumi un rekomendācijas	19
4.1. Secinājumi.....	19
4.2. Rekomendācijas	20
5. Pielikums - Aptaujas anketa	21
5.1. VPVKAC klātienē klientu aptaujas anketa (latviešu valodā)	21
5.2. VPVKAC klātienē klientu aptaujas anketa (krievu valodā)	31

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.....	9
3. attēls. Respondentu un to mājsaimniecību ienākumu raksturojums.....	10
4. attēls. Q1. Kādu tieši konsultāciju vai pakalpojumu Jūs pieteicāt vai saņēmt šajā klientu apkalpošanas centrā?	11
5. attēls. Q2. Nākamie jautājumi būs par pēdējo / šodienas apmeklējumu. Es Jums lūgšu novērtēt šo apmeklējumu pēc dažādiem aspektiem. Lūdzu, sniedziet vērtējumu 10 punktu skalā, kur 1 nozīmē "ļoti neapmierināts/-a" un 10 nozīmē "ļoti apmierināts/-a"	12
6. attēls. Q3. "Lūdzu, nosauciet 1–3 galvenās pozitīvās lietas, ko vēlētos izcelt par klientu apkalpošanas centru!"?.....	12
7. attēls. Q4. Lūdzu, nosauciet 1-3 galvenās neapmierinošās lietas, kuras būtu jāuzlabo klientu apkalpošanas centrā!	13
8. attēls. Q5.2. Vai darbinieks Jūs informēja, ka šo pakalpojumu var pieteikt arī elektroniski? 13	
9. attēls. Q5.3. Vai darbinieks Jums piedāvāja palīdzību pieteikt pakalpojumu elektroniski?..	14
10. attēls. Q5.1 Kāpēc Jūs kādu no pakalpojumiem nepieteicāt elektroniski?.....	14
11. attēls. Q7. Kā Jūs kopumā vērtējat savu pieredzi pieteikt pakalpojumu elektroniski?	15
12. attēls. Q8. Cik pārliecināts jūs esat, ka spēsiet turpmāk pieteikt valsts pakalpojumus elektroniski patstāvīgi?.....	15
13. attēls. Q9. Kas veicinātu izmantot iespēju pakalpojumus pieteikt vai saņemt elektroniski, nevis klātienē?	16
14. attēls. Q10. Cik bieži jūs izmantojat internetu?.....	17
15. attēls. Q12. Vai Jūsu rīcībā ir kāds no šiem elektroniskās identifikācijas līdzekļiem?.....	17
16. attēls. Q13. Vai Jūs izmantojat valsts oficiālo e-adresi (pieejama valsts pārvaldes pakalpojumu portālā Latvija.lv)?.....	18
17. attēls. Q13A. Kādēļ Jūs neizmantojat oficiālo e-adresi?	18

SAĪSINĀJUMI, TERMINI UN DEFINĪCIJAS

1. tabula. Dokumentā izmantotie saīsinājumi un definīcijas

Saīsinājums	Skaidrojums
CATI	Datorizētas telefonintervijas jeb <i>Computer Assisted Telephone Interviews</i>
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
p.p.	Procentpunkti
VPVKAC klienti	VPVKAC klātienē 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" un AS "Norstat Latvija" – lauka darba īstenošana.
Mērķa grupa	VPVKAC klienti, kuri pēdējā laikā ir apmeklējuši kādu no VPVKAC.
Pētījuma metode	Telefonintervijas (<i>Computer Assisted Telephone Interviews</i> jeb CATI)
Izlases lielums	Plānotais: n=300 Sasniegtais: n=332
Izlases metode	Divpakāpju izlase, kas veidota šādās pakāpēs: 1) Pirmajā pakāpē VPVKAC darbinieki uzrunā klientus kā potenciālos respondentus, no kuriem daļa piekrīt dalībai aptaujā, 2) Otrajā pakāpē – tiek apzvanīti visi aptaujai piekritušie potenciālie respondenti, no kuriem vairākums piedalās aptaujā (daļa nepiedalās aptaujā, jo ir pārdomājuši, viņu numurus nevar sazvanīt u.tml. dabiskā izlases atbiruma iemesli). Paralēli VPVKAC darbinieku veiktajai savu klientu rekrutēšanai notika klientu rekrutēšana lauka darba veicēja AS "Norstat Latvija" respondentu e-panelī, no visiem Latvijas iedzīvotājiem atlasot un intervējot tos respondentus, kuri pēdējā laikā ir apmeklējuši kādu no VPVKAC.
Stratifikācijas pazīmes	Izlase tika veidota pēc iespējas proporcionāli klientu reģionālajam griezumam. Pētījumā piekrita piedalīties tikai daļa VPVKAC darbinieku uzrunāto un lauka darba veicēja AS "Norstat Latvija" e-panelī atlasīto potenciālo respondentu, kas aptaujā palielina nejaušās pašizlases principa ietekmi uz reģionālo dalījumu.
Vidējais interviju garums	10 minūtes
Interviju veikšanas laiks	2021. gada 5. augusts – 11. septembris

1. METODOLOĢIJAS APRAKSTS

1.1. Lauka darba norise

1.1.1. Sagatavošanās darbi

Lai īstenotu VPVKAC klientu, kas klātienē apmeklējuši kādu no VPVKAC (turpmāk tekstā – klātienē 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;
- izlases veidošanai nepieciešamās jaunākās statistikas par apmeklētājiem saņemšana no Pasūtītāja.

1.1.2. Lauka darba norise

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

- anketas tulkošana uz krievu valodu, programmēšana;
- telefonintervētāju instrukciju izstrāde un intervētāju apmācība jeb instruktāža;
- telefoninterviju (CATI) veikšana jeb lauka darbs;
- kvalitātes kontrole: CATI intervētāju darbs tiek kontrolēts, noklausoties interviju ierakstus un sniedzot intervētājam 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 māsaimniecībā;
- 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.

Klātienē klientu aptaujas datu analīzē, kur metodoloģiski iespējams, tiek veikts salīdzinājums ar 2021. gadā veikto VPVKAC zvanu centra klientu aptaujas rezultātiem.

1.3. Izlase

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

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

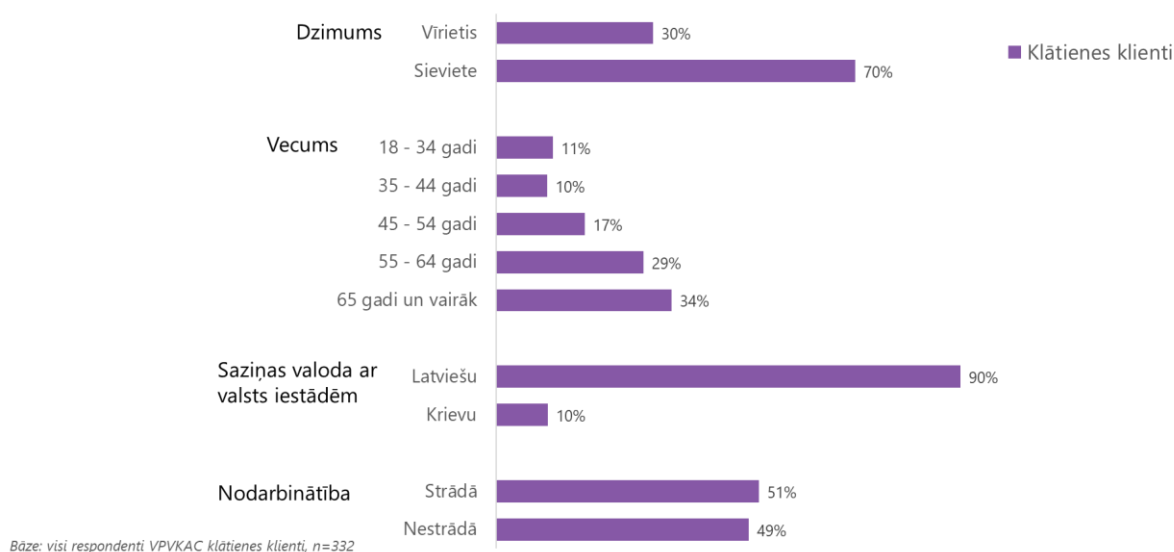
Paralēli VPVKAC darbinieku veiktajai savu klientu rekrutēšanai notika klientu rekrutēšana lauka darba veicēja AS "Norstat Latvija" respondentu e-panelī, no visiem Latvijas iedzīvotājiem atlasot un intervējot tos respondentus, kuri pēdējā laikā ir apmeklējuši kādu no VPVKAC.

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

2. RESPONDENTU SOCIĀLI DEMOGRĀFISKAIS RAKSTUROJUMS

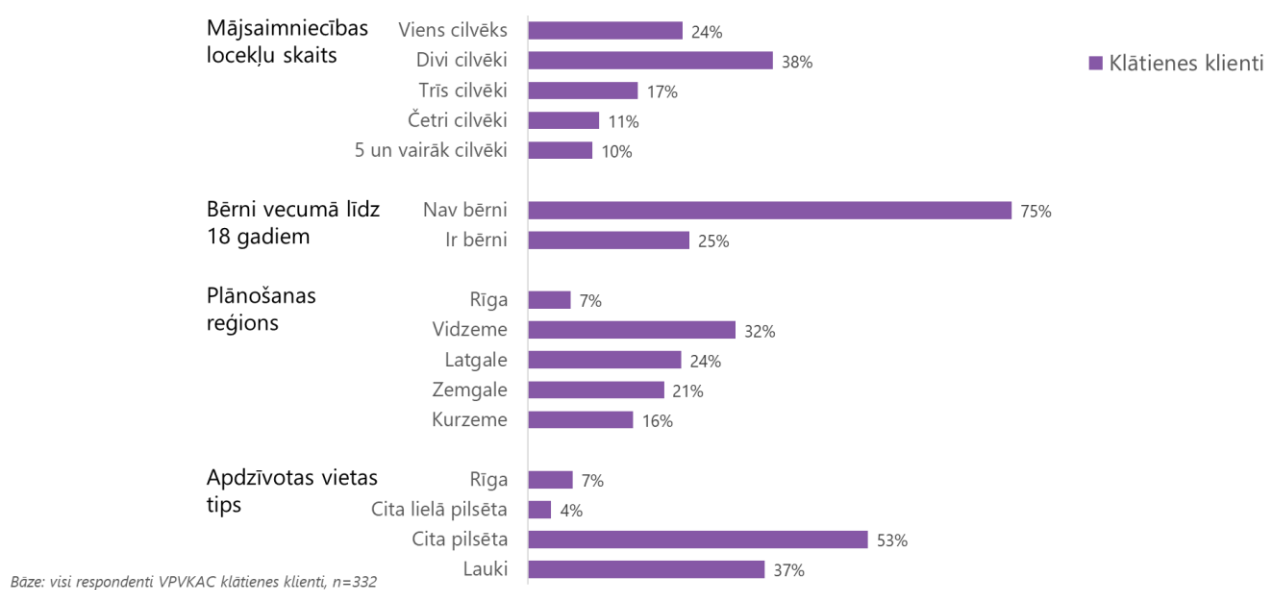
To VPVKAC klientu, kas klientu centru ir apmeklējuši klātienē un piedalījušies aptaujā, vidū vairāk ir gados vecāki iedzīvotāji **vecumā no 55 gadiem** (29% 55-64 gadu veci un 34% vecumā no 65 gadiem), vairāk ir **sievietes** (70%) un tādi klienti, kuri ar valsts iestādēm labprāt sazinās **latviešu valodā** (90%). Nodarbināto un šobrīd nestrādājošo respondentu proporcija aptaujāto klātienē klientu izlases vidū ir līdzīga (51% nodarbināti un 49% šobrīd nestrādājoši respondenti).

1. attēls. Respondentu sociāli demogrāfiskais raksturojums



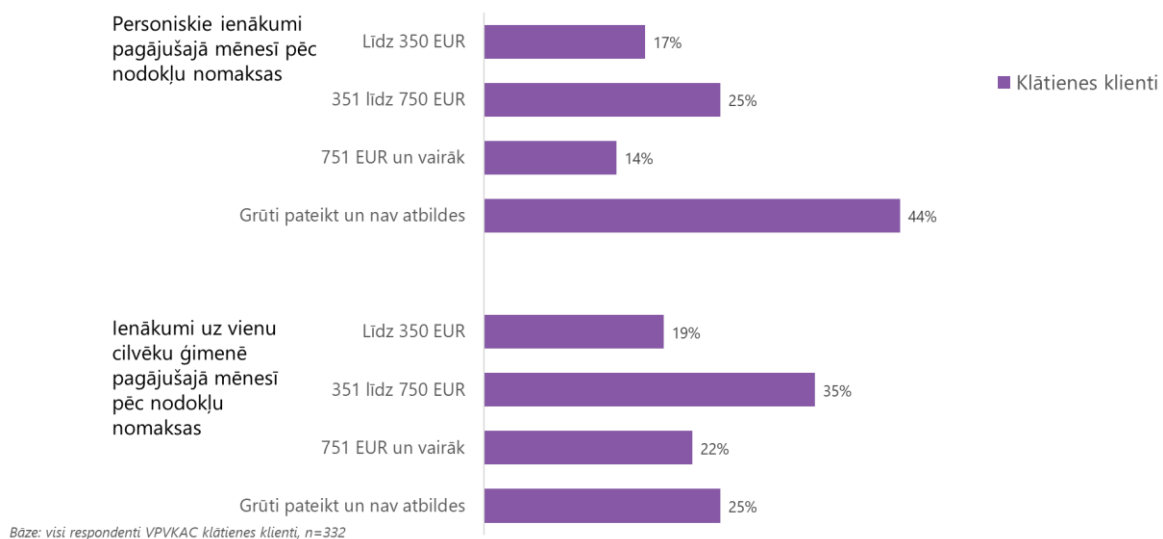
Pēc pētījuma izlases respondentu dalījuma var spriest, ka vairāk VPVKAC klientu centrus klātienē apmeklē **nelielās pilsētās** (ārpus Rīgas un valsts nozīmes pilsētām) **dzīvojošie** (53%) un **lauku reģionu iedzīvotāji** (37%).

2. attēls. Respondentu mājāsaimniecību raksturojums



Biežākais aptaujāto klātienes klientu personisko un ģimenes ienākumu uz vienu cilvēku līmenis ir no 351 līdz 750 EUR mēnesī.

3. attēls. Respondentu un to mājsaimniecību ienākumu raksturojums

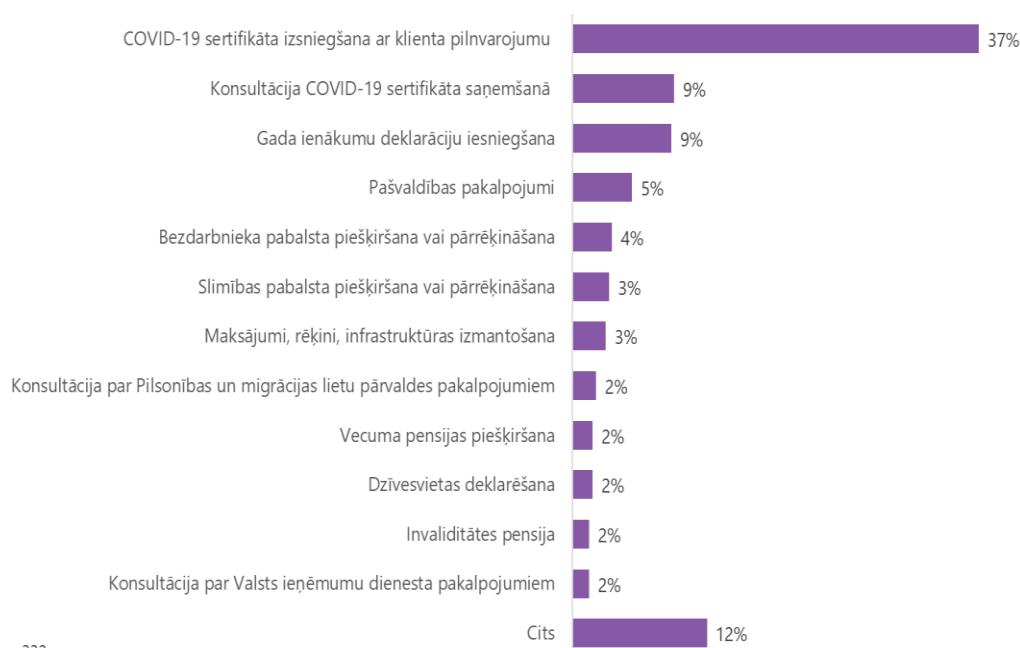


3. PĒTĪJUMA REZULTĀTI

3.1. Apmeklējumu un pakalpojuma saņemšanas novērtēšana

VPVKAC klientu centra klātienes apmeklējuma iemesls visbiežāk (37%) ir **COVID-19 sertifikāta izsniegšana** ar klienta pilnvarojumu, kā arī **konsultācijas par COVID-19 sertifikāta saņemšanu** (9%). 9% no klientiem VPVKAC klientu centrā klātienē ieradušies, lai iesniegtu gada ienākumu deklarāciju.

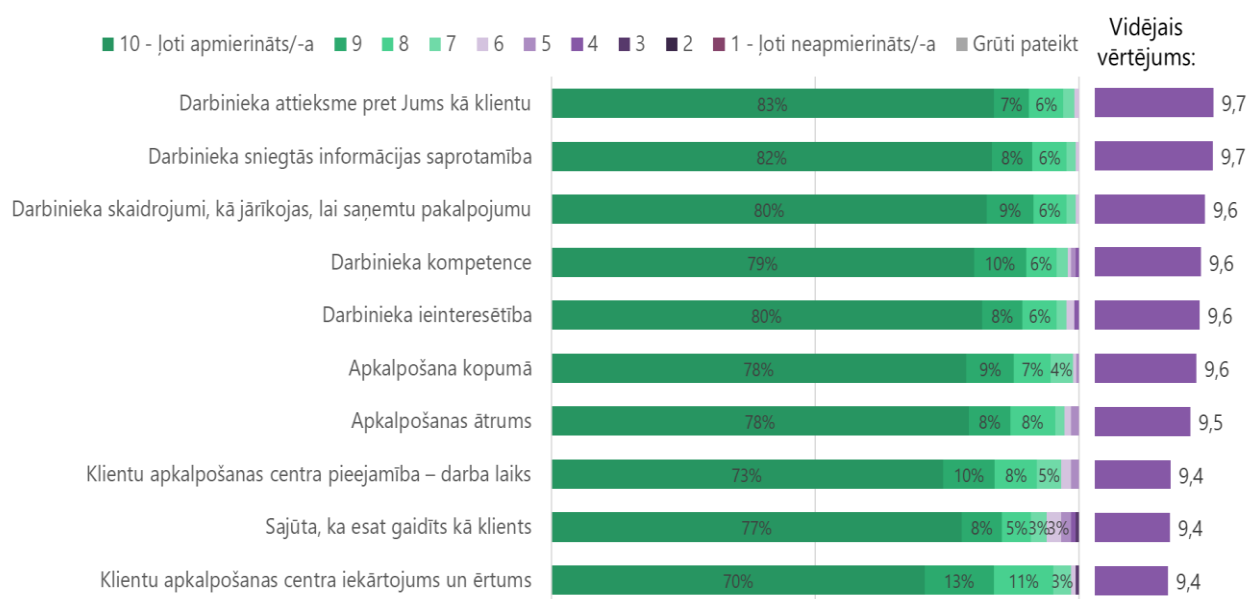
4. attēls. Q1. Kādu tieši konsultāciju vai pakalpojumu Jūs pieteicāt vai saņēmt šajā klientu apkalpošanas centrā?



Bāze: visi respondenti n=332;
Grafikā norādīti pakalpojumi, par kuriem konsultējušies vismaz 2% respondentu.

VPVKAC klientu centra klātienes klientu **apmierinātība ar apmeklējumu raksturojošiem aspektiem ir augsta** (visu aspektu vidējais vērtējums pārsniedz 9 punktus 10 punktu skalā (no 1 "ļoti neapmierināts" līdz 10 "ļoti apmierināts"). Īpaši augsts ir klātienes klientu vērtējums par VPVKAC darbinieka attieksmi apmeklējuma laikā (9,7) un darbinieka sniegtās informācijas saprotamību (9,7). Ar abiem šiem aspektiem pilnībā apmierināti ir vairāk nekā 80% no klientu centra klātienes apmeklētājiem. Zemāki vērtējumi saņemti par klientu apkalpošanas centra pieejamību un darba laiku (9,4), klienta vērtējums par sajūtu – esmu gaidīts šajā klientu apkalpošanas centrā (9,4) un klientu apkalpošanas centra iekārtojuma ērtumu (9,4), taču arī ar šie – zemāk vērtētajiem aspektiem - pilnībā apmierināti ir vairāk nekā 70% no klientu centru klātienes apmeklētājiem.

5. attēls. Q2. Nākamie jautājumi būs par pēdējo / šodienas apmeklējumu. Es Jums lūgšu novērtēt šo apmeklējumu pēc dažādiem aspektiem. Lūdzu, sniedziet vērtējumu 10 punktu skalā, kur 1 nozīmē "ļoti neapmierināts/-a" un 10 nozīmē "ļoti apmierināts/-a"



Bāze: visi respondenti n=332;
Grafikā norādīti vērtējumi, kurus snieguši >2% no bāzes respondentiem.

Visbiežāk minētais pozitīvais aspekts, ko VPVKAC klātienē klienti vēlētos izcelt, ir **pozitīvā darbinieku attieksme** (56%), kam seko **apkalpošanas ātrums un ērtība** (18%), kā arī **darbinieku kompetence**, iedziļināšanās un profesionalitāte, sniedzot pakalpojumu (15%).

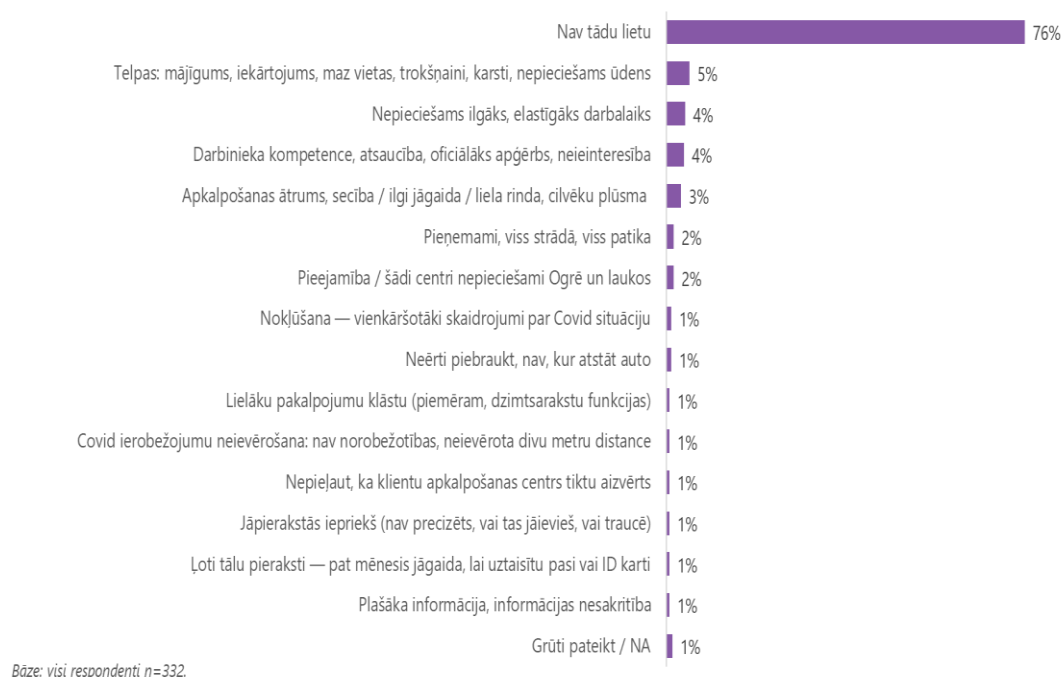
6. attēls. Q3. "Lūdzu, nosauciet 1–3 galvenās pozitīvās lietas, ko vēlētos izcelt par klientu apkalpošanas centru!"



Bāze: visi respondenti n=332.

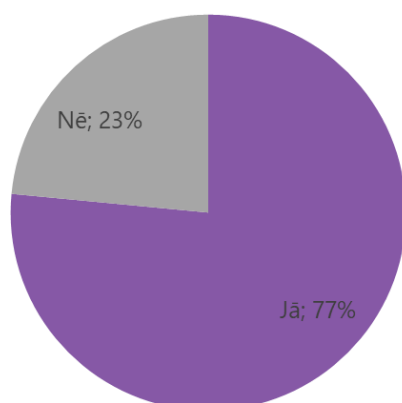
Tā kā kopumā apmierinātība ar VPVKAC klātienē vizīti ir augsta, maz ir tādu klientu, kas var minēt kādu neapmierinošu aspektu, kas būtu uzlabojams klientu apkalpošanas centrā: 76% aptaujāto klientu uzskata, ka nekas nav jāmaina. Ieteikumi klientu centra uzlabošanā visbiežāk saistīti ar nepieciešamajiem **telpu uzlabojumiem** (telpu mājīgumu, klimatu telpās, papildu ērtībām klientiem) (5%).

7. attēls. Q4. Lūdzu, nosauciet 1-3 galvenās neapmierinošas lietas, kuras būtu jāuzlabo klientu apkalpošanas centrā!



Vairākumā gadījumu (77%) VPVKAC klientu speciālists ir informējis klientu par iespēju viņu interesējošo pakalpojumu pieteikt elektroniski.

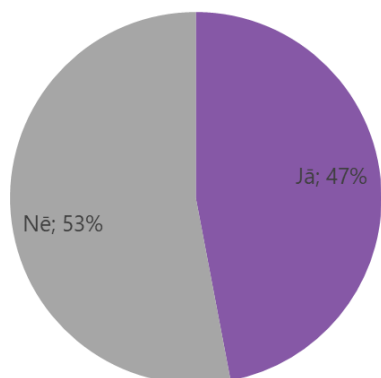
8. attēls. Q5.2. Vai darbinieks Jūs informēja, ka šo pakalpojumu var pieteikt arī elektroniski?



Bāze: visi respondenti, kas nav pakalpojumu pieteikuši elektroniski, n=315.

Savu palīdzību pieteikt pakalpojumu elektroniski klātienē klientiem ir piedāvājusi mazāk nekā puse jeb 47% no VPVKAC klientu centru darbiniekiem.

9. attēls. Q5.3. Vai darbinieks Jums piedāvāja palīdzību pieteikt pakalpojumu elektroniski?



Bāze: visi respondenti, kas nav pakalpojumu pieteikuši elektroniski, n=315.

Galvenie iemesli, kas attur VPVKAC klātienē klientus no pakalpojumu pieteikšanas elektroniski, ir ieradums – uzskats, ka pieteikt pakalpojumu klientu centrā uz vietas ir ērtāk un vienkāršāk (41%), kas skaidrojams ar augstajiem apmierinātības ar klātienē apmeklējumu vērtējumiem, īpaši darbinieku sniegto informāciju un palīdzību pakalpojuma saņemšanai. Piektdaļa (20%) no tiem, kas pakalpojumus piesaka klātienē, **savas prasmes lietot datoru un internetu vērtē kā nepietiekamas**. 15% no klātienē klientiem pakalpojumus elektroniski pieteikt kavē tas, ka **nav pieejams dators vai nav interneta pieslēguma**.

10. attēls. Q5.1 Kāpēc Jūs kādu no pakalpojumiem nepieteicāt elektroniski?

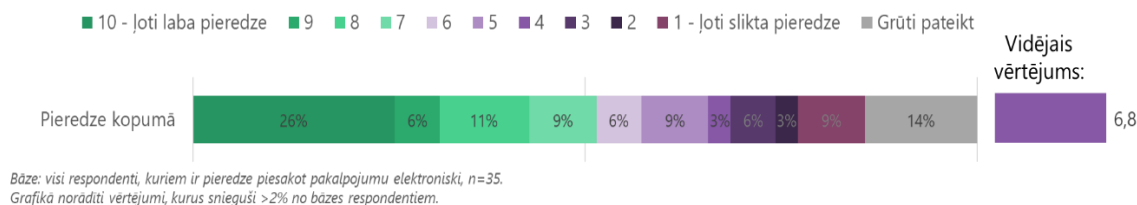


Bāze: visi respondenti, kas nav pakalpojumu pieteikuši elektroniski, n=315.

Nelielai daļai jeb 10% no aptaujātajiem klātienes klientiem ir pieredze pakalpojumu iesniegšanai elektroniskā veidā. Salīdzinājumam, Latvijas iedzīvotāju reprezentatīvajā aptaujā visu pilngadīgo respondentu vidū kādu no pakalpojumiem elektroniski bija pieteikuši 89%. Tik būtiska rādītāju atšķirība norāda uz to, ka VPVKAC klātienes klienti ir ar izteikti citādāku pieredzi pakalpojumu lietošanā un viņiem ir svarīga šāda iespēja klātienē VPVKAC pieteikt kādu pakalpojumu, neskatoties uz to, vai tā ir vienīgā vai ierastā iespēja.

Šīs pieredzes vērtējums aptaujāto klātienes klientu vidū **kopumā ir viduvējs** (6,8 punkti 10 punktu skalā), kā ļoti labu pieredzi to novērtēja ceturtdaļa jeb 26% no šiem respondentiem.

11. attēls. Q7. Kā Jūs kopumā vērtējat savu pieredzi pieteikt pakalpojumu elektroniski?

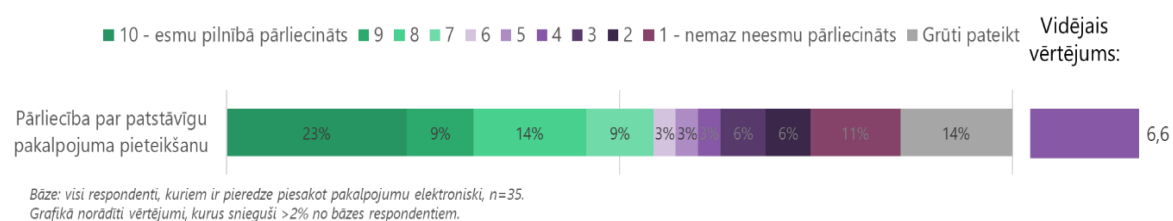


Vērtējot VPVKAC konsultāciju, pakalpojumu iesniegšanai elektroniski, klienti, kas ir saņēmuši attālinātu konsultāciju, kā pozitīvus aspektus min to, ka šāda veida konsultāciju var **saņemt attālināti**, tas ir **droši un ērti**. Konsultācijas laikā klientu **speciālista attieksme** ir bijusi **ieinteresēta un personiska**, kā arī konsultāciju ir bijis iespējams saņemt klientam saprotamā valodā (piemēram, krievu valodā).

Vairums klientu, kuri ir izmantojuši attālinātu konsultāciju pakalpojumu pieteikšanai elektroniski, konkrētus klientu speciālista sniegtajai konsultācijai nepieciešamos uzlabojumus nevar nosaukt. Visbiežāk kā šķērslis šīs konsultācijas kvalitatīvai izmantošanai tiek minēts klientu personīgais zināšanu trūkums, grūtības izmantot datoru, vai datora neesamība.

Savu spēju patstāvīgi pieteikt pakalpojumus elektroniski, tie VPVKAC klātienes klienti, kas šo pakalpojumu pieslēgšanas veidu ir izmēģinājuši, **vērtē viduvēji** (6,6 punkti 10 punktu skalā). Par savām spējām pilnībā pārliecināti ir 23%, bet nemaz nav pārliecināti 11%.

12. attēls. Q8. Cik pārliecināts jūs esat, ka spēsiet turpmāk pieteikt valsts pakalpojumus elektroniski patstāvīgi?



Piektā daļa no VPVKAC klātienes klientiem (20%) uzskata, ka **nekas šobrīd neveicinātu viņu izvēli saņemt pakalpojumus elektroniski**, nevis klātienē, uzsverot, ka klātienes pakalpojumu izmantošana ir viņiem ērtāka, drošāka un vieglāk saprotama. 10% no klātienes klientiem uzskata, ka pakalpojumu elektronisko pieteikšanu veicinātu viņu **zināšanu līmeņa celšana un plašāka informācija par to, kā pakalpojumi būtu jāpiesaka elektroniski**, tikpat (10%) klientu pakalpojumus pieteikt elektroniski pamudinātu **nepieciešamo ierīču un interneta pieejamība**.

13. attēls. Q9. Kas veicinātu izmantot iespēju pakalpojumus pieteikt vai saņemt elektroniski, nevis klātienē?



Bāze: visi respondenti n=332.

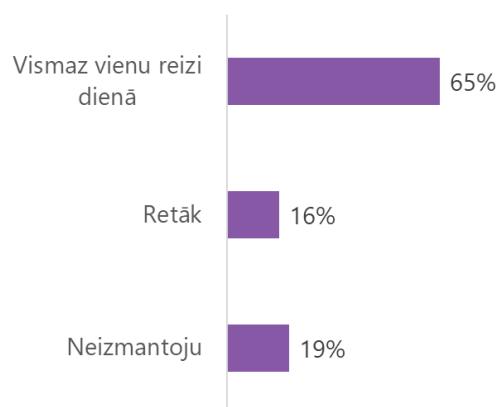
3.2. VPVKAC klātienē klientu interneta, internetbankas un e-ID kartes lietošana

Aptaujāto VPVKAC klātienē klientu vidū **regulāri interneta lietotāji** (kas internetu lieto vismaz reizi dienā) izlasē **ir 65%**, bet **internetbanku** kā elektroniskās identifikācijas līdzekli atpazīst un **lieto 77%** no izlases, kas ir nozīmīgi zemāki rādītāji nekā zvanu centra klientu vidū (no aptaujātajiem VPVKAC zvanu centra klientiem internetu regulāri lieto 80% un internetbanku lieto 85%).

Latvijas iedzīvotāju reprezentatīvajā aptaujā 89% no visiem respondentiem vecumā no 18 gadiem bija regulārie interneta lietotāji, savukārt internetbanka bija pieejama 92% aptaujāto.

Attiecīgi var novērot, ka, jo mazākas prasmes un iespējas cilvēkam lietot internetu, jo lielāka varbūtība, ka viņš vērsīsies VPVKAC – jo īpaši klātienē.

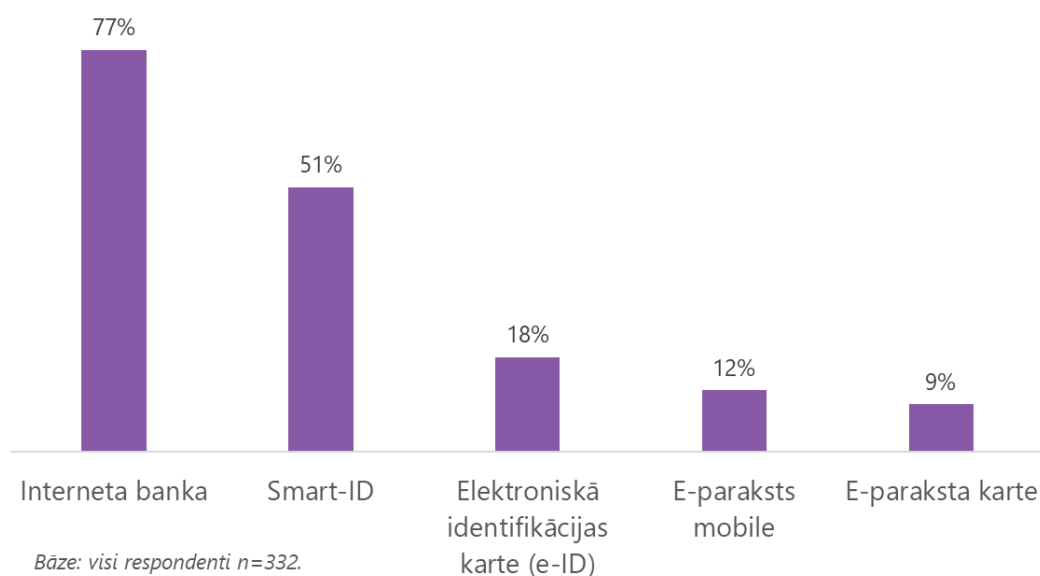
14. attēls. Q10. Cik bieži jūs izmantojat internetu?



Bāze: visi respondenti n=332.

Puse (51%) no aptaujātajiem VPVKAC klātienē apmeklētājiem lieto Smart-ID, tikmēr citu e-rīku kā e-ID, E-paraksts mobile un E-paraksta karte lietotāju proporcija ir neliela – mazāka par 20%. Vismazāk klātienē klientu lieto E-paraksta karti (9%).

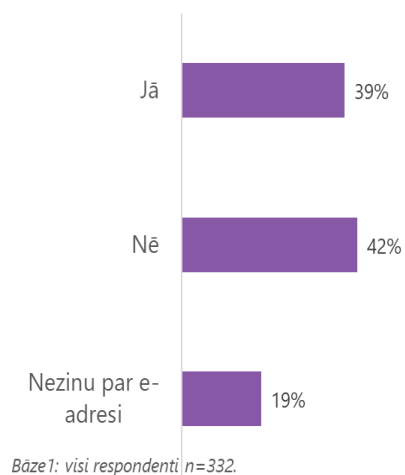
15. attēls. Q12. Vai Jūsu rīcībā ir kāds no šiem elektroniskās identifikācijas līdzekļiem?



Bāze: visi respondenti n=332.

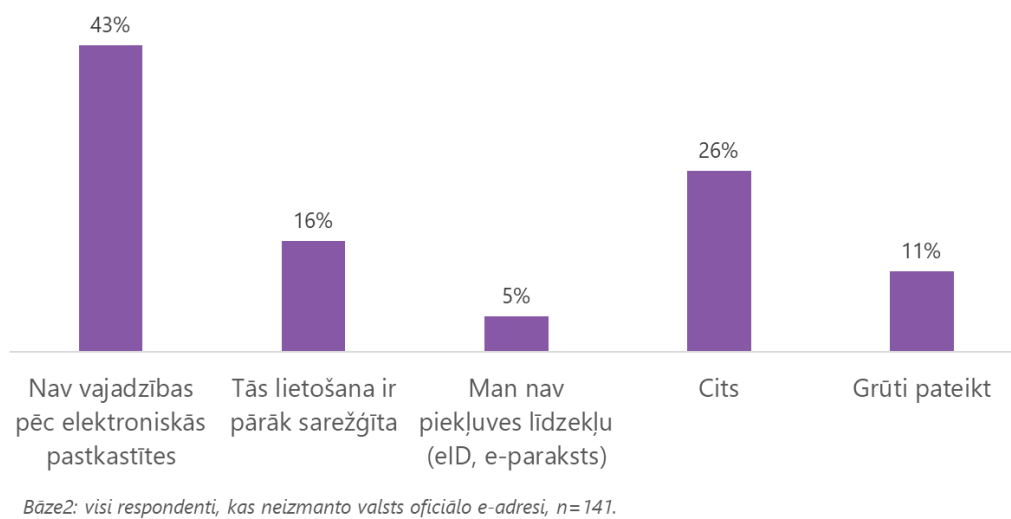
Neskatoties uz to, ka VPVKAC klātienē klientu izlasē kopumā ir samērā viduvējas prasmes tehnoloģiju lietojumā (salīdzinoši maza jeb 65% regulāro interneta lietotāju un 77% internetbankas lietotāji), **oficiālo valsts e-adresi lieto 39% no VPVKAC klātienē klientiem** (salīdzinoši VPVKAC zvanu centra klientu vidū valsts oficiālās e-adreses lietotāju bija mazāk: 30%). Tomēr, kā tika novērots visu Latvijas iedzīvotāju reprezentatīvajā aptaujā, cilvēki jauc oficiālo valsts e-adresi ar e-pastu, tāpēc šis rādītājs arī var būt būtiski zemāks.

16. attēls. Q13. Vai Jūs izmantojat valsts oficiālo e-adresi (pieejama valsts pārvaldes pakalpojumu portālā Latvija.lv)?



Visbiežāk minētais **iesmesls nelietot valsts oficiālo e-adresi** VPVKAC klātienes klientu vidū ir **vajadzības pēc šāda veida e-adreces trūkums** (43%). Vienlaikus 16% no tiem, kas neizmanto oficiālo e-adresi, uzskata, ka **tās lietošana varētu būt pārāk sarežģīta**.

17. attēls. Q13A. Kādēļ Jūs neizmantojat oficiālo e-adresi?



Vairākums jeb 46% no VPVKAC klientiem ziņas no valsts iestādēm nevēlas saņemt, tie, kas vēlētos – novērtētu dažāda veida atgādinājumus un piedāvājumus.

4. SECINĀJUMI UN REKOMENDĀCIJAS

4.1. Secinājumi

VPVKAC klātienes klientu izlasē izteikti vairāk ir **gados vecāku cilvēku** (virs 55 g.v.), vairāk apmeklētāju vidū ir **sievietes, ārpus Rīgas citās pilsētās un lauku teritorijās dzīvojošie iedzīvotāji**. Regulāri interneta lietotāji (kas internetu lieto vismaz reizi dienā) izlasē ir 65%, bet internetbanku kā elektroniskās identifikācijas līdzekli lieto 77% no izlases, kas ir salīdzinoši zems rādītājs (salīdzinot ar VPVKAC zvanu centra klientiem).

Galvenais iemesls, kādēļ iedzīvotāji vēršas pie VPVKAC klātienē, ir pakalpojuma pieteikšana vai saņemšana (88% gadījumu). Visbiežāk VPVKAC klātienē tiek **ieteikts valsts pārvaldes vai pašvaldību pakalpojums** (72%), otrs biežāk minētais saziņas veids ir **konsultācija par valsts iestādes pakalpojumiem saņemšana** (16%).

Visbiežāk (37%) VPVKAC klātienē klienti **saņēmuši COVID-19 sertifikātu**, kas izsniegts ar klienta pilnvarojumu, konsultējušies par COVID-19 sertifikāta saņemšanu (9%) vai iesnieguši gada ienākumu deklarāciju (9%).

Klientu apmierinātība ar klātienes apmeklējuma vērtējumu kopumā ir augsta (vidēji virs 9 punktiem 10 punktu skalā). Augstākā apmierinātība ir ar darbinieka attieksmi un sniegto informāciju (abi aspekti vērtēti ar 9,7 punktiem), nedaudz zemāka apmierinātība ir ar klientu apkalpošanas centra pieejamību un darba laiku, sajūtu, ka esi gaidīts kā klients un klientu apkalpošanas centra iekārtojuma ērtumu (visi šie aspekti vērtēti ar 9,4 punktiem).

Vairumā gadījumu (77%) VPVKAC darbinieki klātienes apmeklējuma laikā ir informējuši klientu, ka pakalpojumu var pieteikt arī elektroniski, un gandrīz puse (47%) arī ir piedāvājuši palīdzību pakalpojumu pieteikt elektroniski. Galvenie iemesli, **kas attur klātienes klientus no pakalpojumu pieteikšanas elektroniski, ir nepietiekamas prasmes darbā ar datoru un internetu** (15% no izlases nav pieejams dators ar interneta pieslēgumu), kā arī **ieradums saņemt pakalpojumu klātienē**, šo veidu vērtējot kā ērtāku un vienkāršāku.

Nelielai daļai jeb **10% no aptaujātajiem klātienes klientiem ir pieredze pakalpojumu iesniegšanai elektroniskā veidā**. Šīs pieredzes vērtējums kopumā ir viduvējs (6,8 punkti 10 punktu skalā). Galvenie guvumi no pakalpojuma iesniegšanas elektroniski ir tas, ka pakalpojumu iespējams iesniegt ērti un droši, neizejot no mājas.

Pārliecība par turpmāko pakalpojumu iesniegšanu elektroniskā veidā ir piesardzīga (6,6 punkti 10 punktu skalā). VPVKAC klātienes klientu vidū visbiežāk tiek pausts viedoklis, ka **nekas šobrīd nevarētu pamudināt šos klientus pāriet no klātienes pakalpojumu pieteikšanas uz elektronisku pieteikšanu**, jo šis klātienes pakalpojumu pieteikšanas veids tiek vērtēts kā vienkārši saprotams, drošs un ierasts. Otra biežāk minētā atbilde, kas varētu veicināt klientu pāriešanu uz pakalpojumu pieteikšanu elektroniski, ir **personīgās kompetences celšana un attālinātai pakalpojuma pieteikšanai nepieciešamo ierīču esamība**.

No VPVKAC klātienes klientu izlases puse jeb 51% lieto Smart-ID, tikmēr e-ID, E-paraksts mobile un E-paraksta kartes lietotāju proporcija ir neliela – mazāka par 20%.

Neskatoties uz to, ka aptaujātajiem kopumā ir samērā viduvējas prasmes tehnoloģiju lietojumā, **oficiālo e-adresi lieto 39% no VPVKAC klātienes klientiem** (VPVKAC zvanu centra klientu vidū tādi bija mazāk – 30%). **Tie, kas nelieto oficiālo e-adresi, visbiežāk to nedara, jo nejūt vajadzību pēc tās.**

Vairākums jeb 46% no VPVKAC klientiem ziņas no valsts iestādēm nevēlas saņemt, tie, kas vēlētos – novērtētu dažāda veida atgādinājumus un piedāvājumus.

4.2. Rekomendācijas

Kopumā VPVKAC klātienes klientu vidū ir samērā zemas tehnoloģiju lietojuma prasmes, tādēļ būtu **ieteicams klientus ne tikai informēt par iespējam pakalpojumu pieteikt elektroniski**, bet arī **piedāvāt palīdzību šādu elektronisko pakalpojumu pieteikšanai lielākā mērā, nekā tas notiek šobrīd.**

Trešdaļa (34%) no tiem VPVKAC klātienes klientiem, kuru tehnoloģiju lietošanas prasmes būtu uzskatāmas par labām (internetu lieto katru dienu, tiek lietota internetbanka), ir vērsušies VPVKAC, lai saņemtu informāciju par COVID-19 sertifikātu vai saņemtu sertifikātu. Lai mazinātu šo klientu plūsmu, ieteicams **izvietot plašāku informāciju par šī pakalpojuma pieejamību elektroniski masu medijos, tostarp tajās interneta mājas lapās, kuras apmeklē VPVKAC klienti un kurās var atbilstoši informēt par šāda sertifikāta saņemšanu.**

Tiem VPVKAC klātienes klientiem, kuru rīcībā ir esošās iekārtas un interneta pieslēgums elektroniskai pakalpojumu pieteikšanai, **ieteicams sagatavot zemu datorprasmju kompetences līmenim piemērotu informāciju par attālināto pakalpojuma pieteikšanas procesu (piemēram, klients var piezvanīt uz VPVKAC un tā darbinieks viņam attālināti soli pa solim var palīdzēt pašam pieteikt kādu pakalpojumu).**

5. PIELIKUMS - APTAUJAS ANKETA

5.1. VPVKAC klātienas klientu aptaujas anketa (latviešu valodā)

VPVKAC klientu aptaujas anketa a. klātienas klientu mērķa grupā

Labdien! Mani sauc ____. Es pārstāvu tirgus un sociālo pētījumu uzņēmumu _____. Sadarbībā ar Vides 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 10-15 minūtes, lai izrunātu visus ar pakalpojuma saņemšanu saistītos jautājumus.

ATLASES JAUTĀJUMS INTERVIJAI VPVKAC

A1.1. Kāds šodien bija Jūsu Klientu apkalpošanas centra apmeklējuma mērķis?

Iespējamās vairākas atbildes.

1,	Iestādes pakalpojuma pieteikšana vai saņemšana (piemēram, Valsts ieņēmumu dienesta vai Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūras)
2,	Konsultācija par pakalpojumu
3,	Cits

FILTRS: Uzdot tiem, ja A1.1. = 3, lai precizētu, vai der VPVKAC klientu aptaujai.

A1.2. Vai pēdējā pusgada laikā esat ieradies pieteikt vai saņemt kādu pakalpojumu, piemēram, Valsts ieņēmumu dienesta (VID) vai Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūras (VSAA) vai konsultāciju par pakalpojumu šajā klientu apkalpošanas centrā?

1	Jā	-> Turpināt
2	Nē	-> Pārtraukt interviju un pateikties par atsaucību

A2. Kādā veidā šodien pieteicāt valsts pārvaldes vai pašvaldību pakalpojumu Klientu apkalpošanas centrā?

Iespējamās vairākas atbildes.

1,	iesniedzu pakalpojuma pieteikumu VPVKAC
2,	iesniedzu pakalpojuma pieteikumu, pilnvarojot VPVKAC darbinieku (pilnvarotais e-pakalpojums, piemēram, Covid-19 sertifikāta izgūšana, VSAA, LDC pakalpojumi)
3,	Saņēmu konsultāciju, tiku informēts par valsts iestādes pakalpojumu/-iem
4,	iesniedzu pakalpojumu ar iestādes speciālista (VID, VSAA utt.) konsultatīvo atbalstu – ar attālinātu personalizētu konsultāciju
5,	iesniedzu pakalpojumu elektroniski VPVKAC pieejamajā publiskajā datorā ar VPVKAC darbinieka konsultāciju vai palīdzību
6,	iesniedzu pakalpojumu elektroniski VPVKAC pieejamajā publiskajā datorā pats/-i

Aptaujas programmā tiek fiksēta VPVKAC adrese, kurā notiek intervija.

JAUTĀJUMI PAR APMEKLĒJUMU UN PAKALPOJUMA SAŅĒMŠANAS NOVĒRTĒŠANU

Q1. Kādu tieši konsultāciju vai pakalpojumu Jūs pieteicāt vai saņēmt šajā klientu apkalpošanas centrā?

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. Ja respondents pēdējā pusgada laikā ir pieteicis vai saņēmis pakalpojumus vairākas reizes, tad paskaidrot, lai respondents stāsta par pēdējo reizi, kad tika apkalpots šajā VPVKAC.

1	COVID-19 sertifikāta izsniegšana ar klienta pilnvarojumu (NVD-C19)
2	Konsultācija COVID-19 sertifikāta saņemšanā (NVD)
3	Elektroniskā algas nodokļa grāmatiņa (VID)
4	Gada ienākumu deklarāciju iesniegšana (VID)
5	Slimības pabalsta piešķiršana vai pārrēķināšana (VSAA)
6	Apbedīšanas pabalsta piešķiršana vai pārrēķināšana (VSAA)
7	Vecuma pensijas pārrēķins sakarā ar uzkrāto pensijas kapitālu periodā pēc pensijas piešķiršanas/pārrēķināšanas (VSAA)
8	Pieteikšanās Elektroniskās deklarēšanas sistēmas (EDS)(VID) lietošanai
9	Personas datu vai izmaksas adreses maiņa (VSAA)
10	Bezdarbnieka pabalsta piešķiršana vai pārrēķināšana (VSAA-E)
11	Nesaņemtā maksājuma izmaksa VSAA pakalpojuma saņēmēja nāves gadījumā (VSAA)
12	Pabalsts mirušā pensijas saņēmēja laulātajam (VSAA)
13	Ģimenes valsts pabalsta un piemaksas pie ģimenes valsts pabalsta piešķiršana (VSAA)
14	Invaliditātes pensija (VSAA)
15	Vecuma pensijas piešķiršana (VSAA)
16	Konsultācija par Valsts ieņēmumu dienesta pakalpojumiem
17	Konsultācija par Lauku atbalsta dienesta pakalpojumiem
18	Konsultācija par Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūras pakalpojumiem
19	Konsultācija par Pilsonības un migrācijas lietu pārvaldes pakalpojumiem
20	Konsultācija par Lauksaimniecības datu centra pakalpojumiem
21	Konsultācija par Valsts zemes dienesta pakalpojumiem
22	Cits/i valsts iestāžu pakalpojums/-i, ierakstīt _____

23	Pašvaldības pakalpojumi
24	Cits – maksājumi, rēķini, infrastruktūras izmantošana (piemēram, drukāšana, skenēšana u.tml.)
25	Cits _____ (ierakstīt)

31	Pašvaldību pakalpojums: Bērna uzņemšana pašvaldības PII rindā
32	Pašvaldību pakalpojums: Būvatļaujas izsniegšana
33	Pašvaldību pakalpojums: Dzimšanas fakta reģistrācija
34	Pašvaldību pakalpojums: Dzīvesvietas deklarēšana
35	Pašvaldību pakalpojums: Laulības reģistrācija
36	Pašvaldību pakalpojums: Maksāšanas paziņojuma par aprēķināto NĪN nosūtīšana
37	Pašvaldību pakalpojums: Miršanas fakta reģistrācija
38	Pašvaldību pakalpojums: Nekustamā īpašuma lietošanas mērķu noteikšana
39	Pašvaldību pakalpojums: Nekustamā īpašuma nodokļu atvieglojumu piešķiršana

Nākamie jautājumi būs par pēdējo / šodienas apmeklējumu.

Es Jums lūgšu novērtēt šo apmeklējumu pēc dažādiem aspektiem. Lūdzu, sniedziet vērtējumu 10 punktu skalā, kur 1 nozīmē "ļoti neapmierināts/-a" un 10 nozīmē "ļoti apmierināts/-a"

Viena atbilde par katru aspektu.

													Grūti pateikt (nelasīt)
Q2.2	Apkalpošana kopumā	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		99
Q2.3	Klientu apkalpošanas centra pieejamība – darba laiks	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		99
Q2.4	Klientu apkalpošanas centra iekārtojums un ērtums	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		99
Q2.5	Apkalpošanas ātrums	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		99
Q2.6	Darbinieka attieksme pret Jums kā klientu	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		99
Q2.7	Darbinieka ieinteresētība	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		99
Q2.8	Sajūta, ka esat gaidīts kā klients	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		99
Q2.9	Darbinieka kompetence	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		99
Q2.10	Darbinieka sniegtās informācijas saprotamība	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		99
Q2.11	Darbinieka skaidrojumi, kā jārikojas, lai saņemtu pakalpojumu	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		99

Q3. Lūdzu, nosauciet 1-3 galvenās pozitīvās lietas, ko vēlētos izcelt par klientu apkalpošanas centru!

Atvērtais jautājums.

Q4. Lūdzu, nosauciet 1-3 galvenās neapmierinošas lietas, kuras būtu jāuzlabo klientu apkalpošanas centrā!

Atvērtais jautājums.

FILTRS: Jautāt, ja A2 ≠ 5 AND 6

Q5.1 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	Nezūticams 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) _____

Q5.2. Vai darbinieks Jūs informēja, ka šo pakalpojumu var pieteikt arī elektroniski?

INTERVĒTĀJAM: Jautāt par pēdējo apmeklējuma reizi. Viena atbilde.

1	Jā
2	Nē

Q5.3. Vai darbinieks Jums piedāvāja palīdzību pieteikt pakalpojumu elektroniski?

INTERVĒTĀJAM: Jautāt par pēdējo apmeklējuma reizi. Viena atbilde.

1	Jā
2	Nē

FILTRS: Jautāt, ja A2 = 4

Q6.1. Lūdzu, nosauciet 1-3 galvenās pozitīvās lietas, ko vēlētos izcelt attālinātu personalizētu konsultāciju, kad iesniedzāt pakalpojumu ar iestādes speciālista (VID, VSAA utt.) konsultatīvo atbalstu!

Atvērtais jautājums.

Q6.2. Lūdzu, nosauciet 1-3 galvenās neapmierinošās lietas, kuras būtu jāuzlabo klientu apkalpošanas centrā, ko vēlētos izcelt attālinātu personalizētu konsultāciju, kad iesniedzāt pakalpojumu ar iestādes speciālista (VID, VSAA utt.) konsultatīvo atbalstu!

Atvērtais jautājums.

FILTRS: Jautāt, ja A2 >= 4

Viena atbilde.

Q7. Kā Jūs kopumā vērtējat savu pieredzi pieteikt pakalpojumu elektroniski?

Lūdzu, sniedziet vērtējumu 10 punktu skalā, kur 1 nozīmē "ļoti slikta pieredze" un 10 nozīmē "ļoti laba pieredze"

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99 - grūti pateikt (nelasīt)
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	------------------------------

Q8. Cik pārliecināts jūs esat, ka spēsiet turpmāk pieteikt valsts pakalpojumus elektroniski patstāvīgi?

Lūdzu, sniedziet vērtējumu 10 punktu skalā, kur 1 nozīmē "nemaz neesmu pārliecināts" un 10 nozīmē "esmu pilnībā pārliecināts"

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99 - grūti pateikt (nelasīt)
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	------------------------------

Jautāt VISIEM

Q9. Kas veicinātu izmantot iespēju pakalpojumus pieteikt vai saņemt elektroniski, nevis klātienē?

Atvērtais jautājums.

_____ (ierakstīt)

JAUTĀJUMI PAR INTERNETA, INTERNETBANKAS UN eID KARTES LIETOŠANU

Jautāt VISIEM

Q10. 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 planšētdatoru u.c.)

1	Vairākas reizes dienā
2	1 reizi dienā
3	Vairākas reizes nedēļā
4	1 reizi nedēļā
5	1-3 reizes mēnesī
6	Retāk nekā reizi mēnesī
7	Neizmantoju -> Pāriet pie Q12.

FILTRS: Jautāt tiem, kuri Q10. neatzīmēja 7.atbildi

Q11. Cik bieži Jūs izmantojat internetbanku?

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

Jautāt VISIEM

Q12. Vai Jūsu rīcībā ir kāds no šiem elektroniskās identifikācijas līdzekļiem?

		Jā	Nē
1.	Elektroniskā identifikācijas karte (e-ID) <i>Ja nepieciešams, papildus nolasīt:</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

Q13. Vai Jūs izmantojat valsts oficiālo e-adresi (pieejama valsts pārvaldes pakalpojumu portālā Latvija.lv)?

Ja nepieciešams, CATI papildus nolasīt:

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

1.	Jā
2.	Nē
3.	Nezinu par e-adresi

Jautāt tiem, kuri Q13. atbildējuši 2.Nē (neizmanto).

Q13A. 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

Q14. 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

DEMOGRĀFIJA

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

Respondentu atlases jautājumi

D1 *PROGR.: JAUTĀT VISIEM!*

Sakiet, lūdzu, cik Jums ir pilni gadi? VIENA ATBILDE! |__|__| ierakstīt

Līdz 16 gadiem		→STOP
16 - 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

D2 *PROGR.: JAUTĀT VISIEM!*

Atzīmējiet respondenta dzimumu:

VIENA ATBILDE!

Vīrietis	1	SEKOT IZLASEI
Sieviete	2	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.*

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 $F_{D8} > 1!$

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 EUR 100
2	EUR 101 – 150
3	EUR 150 – 200
4	EUR 201 – 250
5	EUR 251 – 300
6	EUR 301 – 350

7	EUR 351 – 400
8	EUR 401 – 450
9	EUR 451 – 500
10	EUR 501 – 550
11	EUR 551 – 600
12	EUR 601 – 650
13	EUR 651 – 700
14	EUR 701 un vairāk
15	Grūti pateikt
16	Nav atbildes

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 EUR 100
2	EUR 101 – 150
3	EUR 150 – 200
4	EUR 201 – 250
5	EUR 251 – 300
6	EUR 301 – 350
7	EUR 351 – 400
8	EUR 401 – 450
9	EUR 451 – 500
10	EUR 501 – 550
11	EUR 551 – 600
12	EUR 601 – 650
13	EUR 651 – 700
14	EUR 701 un vairāk
15	Grūti pateikt
16	Nav atbildes

D10. PROGR.: JAUTĀT VISIEM! VIENA ATBILDE!

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

1	Latviešu
2	Krievu

Paldies par intervijai veltīto laiku!

Intervijas valoda:

1	Latviešu
2	Krievu

5.2. VPVKAC klātienēs klientu aptaujas anketa (krievu valodā)

VPVKAC klientu aptaujas anketa a. klātienēs klientu mērķa grupā

Здравствуйтe! Меня зовут _____, я звоню Вам из исследовательской компании _____. В настоящее время в сотрудничестве с Министерством охраны окружающей среды и регионального развития мы проводим исследование об удовлетворении голученными государственными услугами и услугами самоуправления. Его исследования – улучшить качество получения данных услуг жителями.

Вы согласитесь участвовать в опросе? Это не займет 10-15 минут. Все Ваши ответы будут конфиденциальными. В целях контроля качества интервью будет записано. Полученная в исследовании информация будет использоваться только в обобщенном виде.

ATLASES JAUTĀJUMS INTERVIJAI VPVKAC

A1.1. С какой целью Вы посетили Центр обслуживания клиентов?

Iespējamās vairākas atbildes.

1,	Подача заявления или получение услуги учреждения (например, Службы государственных доходов (VID) или Агентства государственного социального страхования (VSAA))
2,	Консультация об услуге
3,	Другое

FILTRS: Uzdot tiem, ja A1.1. = 3, lai precizētu, vai der VPVKAC klientu aptaujai.

A1.2. Посещали ли вы в течение последнего полгода государственное учреждение, подать заявление или получить услугу, например, Службу государственных доходов (VID) или Агентство государственного социального страхования (VSAA), или получали консультацию по услуге в этом центре обслуживания клиентов?

1	Да	-> Turpināt
2	Нет	-> Pārtraukt interviju un pateikties par atsaucību

A2. Как вы сегодня подали заявку на государственную или муниципальную услугу в Центре обслуживания клиентов?

Iespējamās vairākas atbildes.

1,	Я подал заявку на обслуживание в VPVKAC
2,	Я подал заявку на услугу, выдавав доверенность сотруднику VPVKAC (авторизованная электронная услуга, например, получение сертификата Covid-19, SSIA, услуги LDC)
3,	Я получил консультацию и был проинформирован об услугах государственного органа
4,	Оформил услугу при консультационной поддержке специалиста учреждения (VID, VSAA и др.) - с удаленной персональной консультацией
5,	Подаю заявку в электронном виде на получение услуги, используя общедоступный компьютер VPVKAC, с консультацией или помощью сотрудника VPVKAC.
6,	Подаю заявку в электронном виде на получение услуги, используя общедоступный компьютер VPVKAC без помощи со стороны сотрудников.

Aptaujas programmā tiek fiksēta VPVKAC adrese, kurā notiek intervija.

JAUTĀJUMI PAR APMEKLĒJUMU UN PAKALPOJUMA SAŅEMŠANAS NOVĒRTĒŠANU

Q1. На какую именно консультацию или услугу вы подали заявку или получали в этом центре обслуживания клиентов?

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. Ja respondents pēdējā pusgada laikā ir pieteicis vai saņēmis pakalpojumus vairākas reizes, tad paskaidrot, lai respondents stāsta par pēdējo reizi, kad tika apkalpots šajā VPVKAC.

1	Выдача сертификата COVID-19 с разрешением клиента (NVD-C19)
2	Консультация по получению сертификата COVID-19 (NVD)
3	Электронная налоговая книжка (VID)
4	Подача годовой декларации о доходах (VID)
5	Назначение или перерасчет пособия по болезни (VSAA)
6	Предоставление или перерасчет пособия на похороны (VSAA)
7	Перерасчет пенсии по старости за счет накопленного пенсионного капитала в период после назначения / перерасчета пенсии (VSAA) (VSAA)
8	Заявление на использование Системы электронного декларирования (EDS)(VID)
9	Изменение личных данных или платежного адреса (VSAA)
10	Назначение или перерасчет пособия по безработице (VSAA-E)
11	Выплата неоплаченного платежа в случае смерти получателя услуги VSAA (VSAA)
12	Пособие супругу умершего пенсионера (VSAA)

13	Назначение государственного семейного пособия и надбавки к государственному семейному пособию (VSAA)
14	Пенсия по инвалидности (VSAA)
15	Назначение пенсии по старости (VSAA)
16	Консультации по услугам Службы государственных доходов
17	Консультации по услугам службы поддержки села (Lauku atbalsta dienests)
18	Консультации по услугам Государственного агентства социального страхования (Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra)
19	Консультации по услугам Управления по делам гражданства и миграции (Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde)
20	Консультации по услугам центра сельскохозяйственных данных (Lauksaimniecības datu centrs)
21	Консультации по услугам Государственной земельной службы (Valsts zemes dienests)
23	Муниципальные службы
24	Другое - платежи, счета, использование инфраструктуры (например, печать, сканирование и т. Д.)
31	Муниципальная услуга: Поступление ребенка в очередь на муниципальную ПИ (Pirmsskolas izglītības iestāde)
32	Муниципальная услуга: Выдача разрешения на строительство
33	Муниципальная служба: Регистрация рождения
34	Муниципальная услуга: декларирование места жительства
35	Муниципальная служба: Регистрация брака
36	Коммунальная услуга: Отправка уведомления об оплате начисленного NĪN (Nekustamā īpašuma nodoklis)
37	Муниципальная служба: Регистрация факта смерти
38	Муниципальная служба: Определение целей использования недвижимости
39	Муниципальная услуга: Предоставление льгот по налогу на недвижимость
40	Другое (описать в следующем вопросе)

Q2. Следующие вопросы будут о вашем последнем / сегодняшнем визите. Прошу вас оценить разные аспекты этого визита. Оцените по 10-балльной шкале, где 1 означает «очень недоволен», а 10 - «очень доволен».

Viena atbilde par katru aspektu.

													Grūti pateikt (nelasīt)
Q2.2	Обслуживание в целом	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		99
Q2.3	Доступность центра обслуживания клиентов - часы работы	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		99
Q2.4	Планировка и удобство центра обслуживания клиентов	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		99
Q2.5	Скорость обслуживания	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		99
Q2.6	Отношение сотрудника к вам как к клиенту	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		99
Q2.7	Интерес сотрудников	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		99
Q2.8	Ощущение того, что вы - желанный клиент	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		99
Q2.9	Компетентность сотрудников	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		99
Q2.10	Понятность информации, предоставленной сотрудником	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		99
Q2.11	Объяснение сотрудника о том, как нужно действовать, чтобы получить услугу	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		99

Q3. Назовите 1-3 основных положительных момента, которые вы хотели бы выделить о центре обслуживания клиентов!

Atvērtais jautājums.

Q4. Назовите 1-3 основных неудовлетворительных момента, которые следует исправить в центре обслуживания клиентов!

Atvērtais jautājums.

FILTRS: Jautāt, ja A2 ≠ 5 AND 6

Q5.1 Почему заявку на какую-то из услуг Вы не подали самостоятельно?

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)

ļespējamās vairākas atbildes.

Недостаточные знания и умения	
11	Не знал, что можно получить в электронном виде
12	Не умею достаточно хорошо пользоваться компьютером, Интернетом
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 (системы, инструкции)	
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
Нехватка обслуживания и сервиса	
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
Cits	
51	Другое (впишите) _____

Q5.2. Проинформировал ли вас сотрудник, что на эту услугу также можно подать заявку в электронном виде?

INTERVĒTĀJAM: Jautāt par pēdējo apmeklējuma reizi. Viena atbilde.

1	Jā
2	Nē

Q5.3. Предлагал ли сотрудник вам помощь в подаче заявки на услугу в электронном виде?

INTERVĒTĀJAM: Jautāt par pēdējo apmeklējuma reizi. Viena atbilde.

1	Jā
2	Nē

FILTRS: Jautāt, ja A2 = 4

Q6.1. Назовите 1-3 основных положительных момента, которые вы хотели бы выделить для удаленной персональной консультации, когда вы подали услугу при консультационной поддержке специалиста учреждения (VID, VSAA и т.д.)!

Atvērtais jautājums.

Q6.2. Назовите 1-3 основных неудовлетворительных момента, которые следует исправить в центре обслуживания клиентов, которые вы хотели бы выделить в удаленной персональной консультации, когда вы подали услугу при консультационной поддержке специалиста учреждения (VID, VSAA и т.д.)!

Atvērtais jautājums.

FILTRS: Jautāt, ja A2 >= 4

Viena atbilde.

Q7. В целом, как вы оцениваете свой опыт подачи заявки на услугу в электронном виде?

Оцените по 10-балльной шкале, где 1 означает «очень плохой опыт», а 10 - «очень хороший опыт».

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99 - grūti pateikt (nelasīt)
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	------------------------------

Q8. Насколько вы уверены в том, что в будущем сможете самостоятельно подать заявку на получение государственных услуг в электронном виде?

Оцените по 10-балльной шкале, где 1 означает «совсем не уверен», а 10 - «абсолютно уверен».

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99 - grūti pateikt (nelasīt)
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	------------------------------

Jautāt VISIEM

Q9. Что бы способствовало возможности подачи заявки или получения услуг в электронном виде, а не лично?

Atvērtais jautājums.

_____ (ierakstīt)

JAUTĀJUMI PAR INTERNETA, INTERNETBANKAS UN eID KARTES LIETOŠANU

Jautāt VISIEM

Q10. 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

FILTRS: Jautāt tiem, kuri Q10. neatzīmēja 7.atbildi

Q11. Как часто Вы пользуетесь интернет-банком?

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

Jautāt VISIEM

Q12. Есть ли у вас какие-либо из этих средств электронной идентификации?

		Jā	Nē
1.	Электронная идентификационная карта (e-ID) <i>Ja nepieciešams, papildus nolasīt:</i> Электронная идентификационная карта (e-ID): документ, удостоверяющий личность, который позволяет вам подтвердить вашу личность. На территории Латвии удостоверение личности может полностью заменить паспорт		
2.	Карточка электронной подписи <i>Ja nepieciešams, papildus nolasīt:</i> 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		
3.	Мобильное приложение электронной подписи <i>Ja nepieciešams, papildus nolasīt:</i> Мобильное приложение электронной подписи: мобильное приложение является бесплатным инструментом, получение		

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

Jautāt VISIEM

Q13. Используете ли вы официальный электронный адрес страны (доступен на портале Latvija.lv)?

Ja nepieciešams, CATI papildus nolasīt:

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

1.	Да
2.	Нет
3.	Не знаю об электронном адресе

Jautāt tiem, kuri Q13. atbildējuši 2.Nē (neizmanto).

Q13A. Почему вы не используете официальный электронный адрес?

Iespējamās vairākas atbildes

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

Jautāt VISIEM

Q14. Какую информацию вы хотели бы получать от государственных учреждений?

Iespējamās vairākas atbildes

1.	Напоминания (например, о неуплате налогов, об истечении срока действия паспорта)
2.	Оповещения/выписки (например, расчетный годовой налог на жилье)
3.	Предложения (например, при рождении ребенка отправляется отчет обо всех имеющихся государственных и муниципальных льготах)
4.	Другое: _____
5.	(<i>Nelasīt</i>) Ничего не хочу получать

DEMOGRĀFIJA

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

Respondentu atlases jautājumi

D1 *PROGR.: JAUTĀT VISIEM!*

Скажите, пожалуйста, сколько вам полных лет? VIENA ATBILDE! I__I__I ierakstīt

До 16 лет		→STOP
16 - 24 года	1	SEKOT IZLASEI
25 - 34 года	2	SEKOT IZLASEI
35 - 44 года	3	SEKOT IZLASEI
45 - 54 года	4	SEKOT IZLASEI
55 - 64 года	5	SEKOT IZLASEI
65 - 74 года	6	SEKOT IZLASEI
75 лет и старше	7	SEKOT IZLASEI

D2 *PROGR.: JAUTĀT VISIEM!*

Atzīmējiet respondenta dzimumu:

VIENA ATBILDE!

Мужчина	1	SEKOT IZLASEI
Женщина	2	SEKOT IZLASEI

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

D3. В каком округе 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.*

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:

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!*

Род ваших занятий? Вы...

VIENA ATBILDE!

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

D8. *PROGR.: JAUTĀT VISIEM!*

Сколько человек живет в вашей семье, включая вас? _____ (IERAKSTIET SKAITU!)

1	1
2	2
3	3
4	4
5 и больше	5

D8A *PROGR.: D8A JAUTĀT, JA F D8 > 1!*

Сколько из них детей до 18 лет? _____ (IERAKSTIET SKAITU!)

D9A *PROGR.: D9A JAUTĀT VISIEM*

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

Каким был ваш ЛИЧНЫЙ доход после уплаты налогов в прошлом месяце с учетом всех доходов - зарплаты, стипендий, пособий, пенсий и т. д?

1	До EUR 100
2	EUR 101 – 150
3	EUR 150 – 200
4	EUR 201 – 250
5	EUR 251 – 300
6	EUR 301 – 350
7	EUR 351 – 400
8	EUR 401 – 450
9	EUR 451 – 500
10	EUR 501 – 550
11	EUR 551 – 600
12	EUR 601 – 650
13	EUR 651 – 700
14	Более EUR 701
15	Затрудняюсь ответить
16	Не хочу отвечать

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	До EUR 100
2	EUR 101 – 150
3	EUR 150 – 200
4	EUR 201 – 250
5	EUR 251 – 300
6	EUR 301 – 350
7	EUR 351 – 400

8	EUR 401 – 450
9	EUR 451 – 500
10	EUR 501 – 550
11	EUR 551 – 600
12	EUR 601 – 650
13	EUR 651 – 700
14	Более EUR 701
15	Затрудняюсь ответить
16	Не хочу отвечать

D10. PROGR.: JAUTĀT VISIEM! VIENA ATBILDE!

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