

NACIONĀLAIS
ATTĪSTĪBAS
PLĀNS 2020



EIROPAS SAVIENĪBA
Eiropas Reģionālās
attīstības fonds

IEGULDĪJUMS TAVĀ NĀKOTNĒ



Integrēts Publisko pakalpojumu sniegšanas un gala lietotāju vajadzību monitorings

VPVKAC zvanu centra klientu aptauja

Rezultātu atskaite

Iepirkuma identifikācijas numurs VARAM 2020/21

VARAM, 2021

Dokumenta identifikators:

VARAM_Zvanu_centra_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 zvanu centra klientu interneta, internetbankas un e-ID kartes lietošana..... | 15 |
| 4. Secinājumi un rekomendācijas | 18 |
| 4.1. Secinājumi..... | 18 |
| 4.2. Rekomendācijas | 19 |
| 5. Pielikums - Aptaujas anketa | 20 |
| 5.1. VPVKAC zvanu centra klientu aptaujas anketa (latviešu valodā)..... | 20 |
| 5.2. VPVKAC zvanu centra klientu aptaujas anketa (krievu valodā)..... | 29 |

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 sociāli demogrāfiskais raksturojums..... | 10 |
| 4. attēls. Q1. Kāds bija jūsu pēdējā telefona zvana uz Latvija.lv tālruni mērķis? | 11 |
| 5. attēls. Q2. Kādu(-as) tieši telefona konsultāciju(-as) jūs pieteicāt vai saņēmtāt pēdējā zvanā? | 12 |
| 6. attēls.. Q3. Nākamie jautājumi būs par pēdējo telefona konsultāciju..... | 12 |
| 7. attēls. Q3a. Cik lielā mērā esat apmierināts(-a) ar darbinieka klientu apkalpošanu? | 13 |
| 8. attēls. Q4. Vai jūsu jautājums, kāpēc zvanījāt, pēc telefona sarunas ir atrisināts? un Q4txt. Lūdzu, paskaidrojiet? | 13 |
| 9. attēls. Q5. Cik lielā mērā esat pārliecināts(-a) vai nepārliecināts(-a) par to, ka varētu pieteikt pakalpojumu Latvija.lv bez zvanu centra darbinieka palīdzības?..... | 14 |
| 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? (dažādu respondentu sociodemogrāfiskajās grupās)..... | 14 |
| 11. attēls. Q8. Kāpēc Jūs nejūtaties pārliecināts(-a)? | 15 |
| 12. attēls. Q14. Cik bieži jūs izmantojat internetu?..... | 16 |
| 13. attēls. Q16. Vai Jūsu rīcībā ir kāds no šiem elektroniskās identifikācijas līdzekļiem?..... | 16 |
| 14. attēls. Q17. Vai Jūs izmantojat valsts oficiālo e-adresi (pieejama portālā Latvija.lv)? | 17 |
| 15. attēls. Q17A. Kādēļ Jūs līdz šim to neesat izveidojis/ -usi? | 17 |

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 |
| Zvanu centra klienti | Klienti, kas zvana uz vietējās pašvaldības VPVKAC (uz Valsts un pašvaldību vienoto klientu apkalpošanas centru) vai uz Latvija.lv tālruņa numuru (67502757) |
| 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 | Reģionālo VPVKAC, kas veic portāla latvija.lv lietotāju apkalpošanu, klienti, kuri pēdējā laikā ir zvanījuši uz VPVKAC par valsts vai pašvaldību pakalpojumiem vai kuri ir saņēmuši telefona konsultāciju par Latvija.lv e-pakalpojumiem. |
| Pētījuma metode | Telefonintervijas (<i>Computer Assisted Telephone Interviews</i> jeb CATI) |
| Izlases lielums | Plānotais: n=200 Sasniegtais: n=221 |
| Izlases metode | Dīvpakāpju izlase, kas veidota šādās pakāpēs: 1) Pirmajā pakāpē VPVKAC darbinieki uzrunā klientus kā potenciālos respondentus, no kuriem daļa piekrīt dalībai aptaujā un tiek savienoti ar intervētāju, 2) Otrajā pakāpē – gadījumā, ja respondents uzreiz nevar atbildēt - 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 zvanījuši uz VPVKAC par valsts vai pašvaldību pakalpojumiem. |
| Stratifikācijas pazīmes | Tā kā ienākošos zvanus nav iespējams precīzi sadalīt pa reģioniem - uz Latvija.lv zvanu centru zvana klienti no visas Latvijas - tad izlase tika veidota ar pieņēmumu, ka tā būs proporcionāla reģionālā griezumā. 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 27. jūlijs – 13. septembris 2020. gada pētījuma 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, tika veikti šādi sagatavošanās darbi:

- pētījuma veikšanai nepieciešamo resursu un darbu izpildes plānošana un sagatavošana;
- aptaujas anketas izstrāde un izmaiņu ieviešana (piemēram, papildu jautājumu vai atbilžu variantu pievienošana) atbilstoši pētījuma metodoloģijai;
- 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 tika 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;
- Pārliecinātība par pakalpojuma elektronisku pieteikšanu;
- Interneta lietošanas biežums;
- Elektroniskās identifikācijas kartes, interneta bankas un Smart-ID esamību.

Aptaujas datu analizē tika veikts salīdzinājums ar 2020. gadā veikto VPVKAC zvanu centra klientu aptauju, kā arī rezultātu raksturojumam izmantota informācija no 2021. gadā veiktās VPVKAC klātienē klientu aptaujas.

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.

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 zvanījuši uz VPVKAC par valsts vai pašvaldību pakalpojumiem.

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

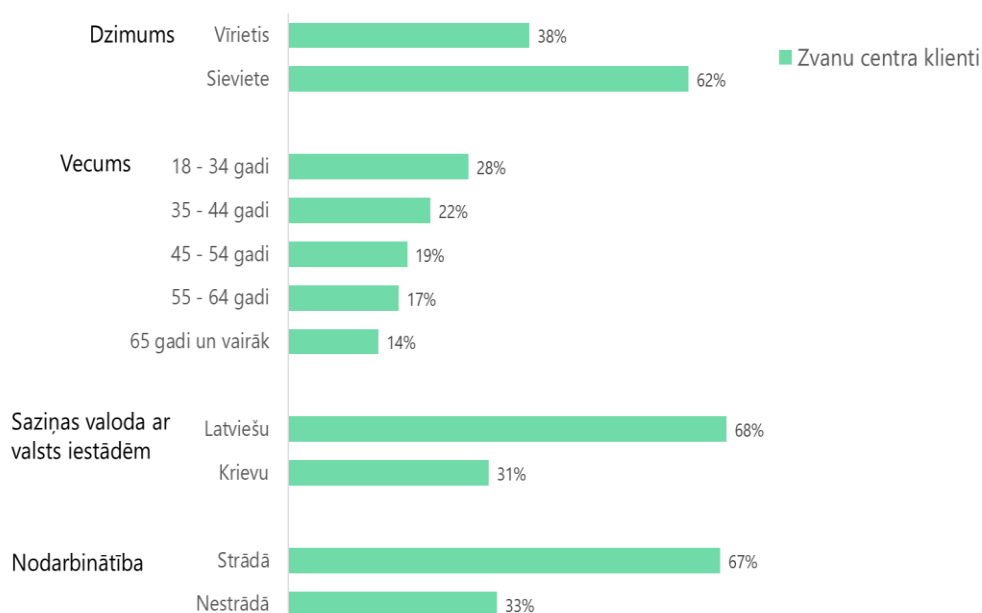
2. RESPONDENTU SOCIĀLI DEMOGRĀFISKAIS RAKSTUROJUMS

2021. gada pētījumā tika aptaujāts 221 zvanu centra klients, kurš piekrita piedalīties klientu apmierinātības intervijā pēc sava zvana uz VPVKAC pabeigšanas.

Līdzīgi kā 2020. gada VPVKAC zvanu centra aptaujā, arī 2021. gadā aptaujas izlasē **vairāk ir gados jauni respondenti** (līdz 34 gadiem), **sievietes, strādājošie** un tie, kas ar valsts iestādēm labprāt sazinātos **latviešu valodā**.

Salīdzinot ar 2020. gada VPVKAC zvanu centra klientu pētījumu, 2021. gada respondentu izlasē ir pārstāvēta lielāka proporcija gados vecāko respondentu (vecāku par 65 gadiem), kas ir par 9 p.p. vairāk nekā 2020. gada pētījumā. Šis respondentu profila un tā izmaiņu raksturīgās iezīmes ir jāņem vērā, interpretējot un salīdzinot iegūtos rezultātus.

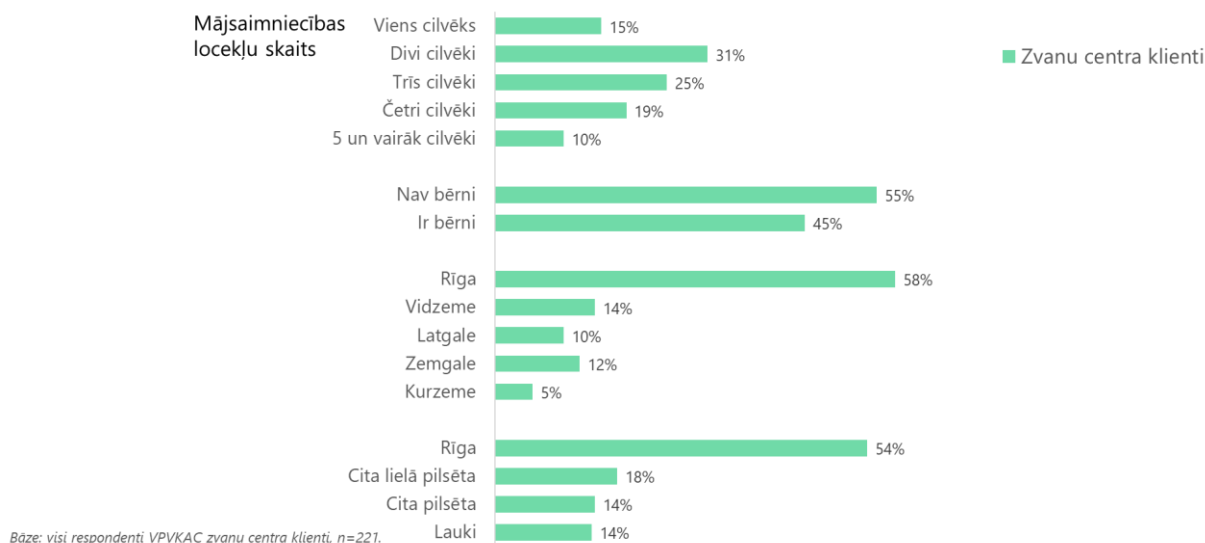
1. attēls. Respondentu sociāli demogrāfiskais raksturojums



Bāze: visi respondenti VPVKAC zvanu centra klienti, n=221

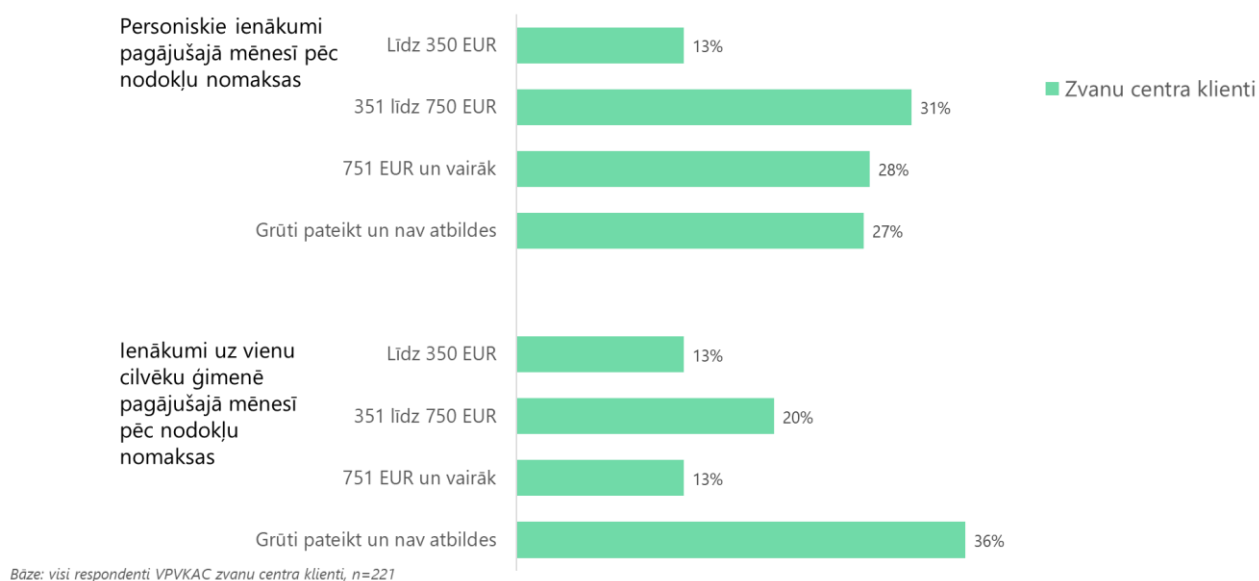
Vairākums VPVKAC 2021. gada zvanu centru klientu aptaujas izlases respondentu ir no Rīgas.

2. attēls. Respondentu mājāsaimniecību raksturojums



Izplatītākais respondentu personisko un ģimenes ienākumu uz vienu cilvēku līmenis ir no 351 līdz 750 EUR mēnesī.

3. attēls. Respondentu sociāli demogrāfiskais raksturojums

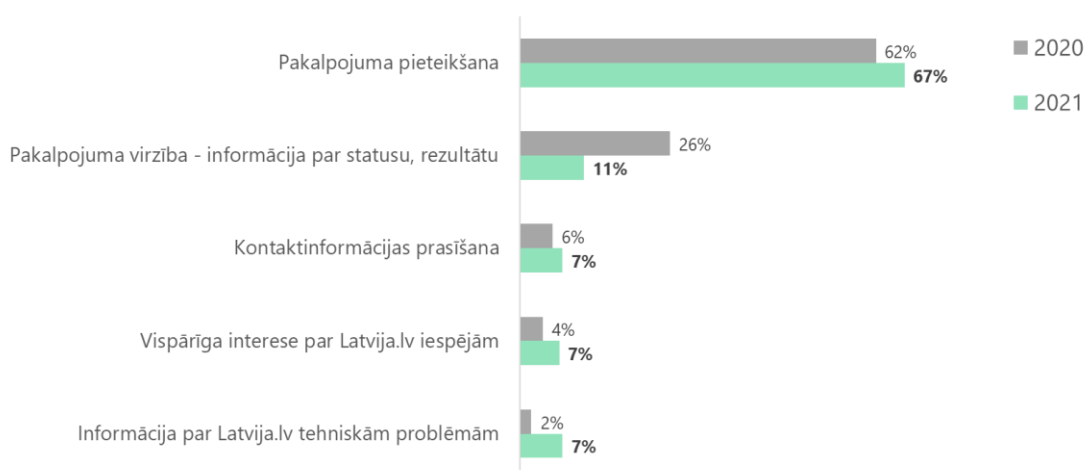


3. PĒTĪJUMA REZULTĀTI

3.1. Apmeklējumu un pakalpojuma saņemšanas novērtēšana

Aptaujāto zvanu centru klientu visbiežāk minētais zvana iemesls ir **pakalpojuma pieteikšana** jeb konsultācija ar klientu apkalpošanas speciālistu ar mērķi pieteikt pakalpojumu (67%). Pēdējā gada laikā ievērojami samazinājies to klientu īpatsvars, kuru zvana iemesls ir bijis saņemt informāciju par pakalpojuma virzību (-15 p.p. uz 11%). 2021. gadā nedaudz vairāk ir tādu klientu, kas zvanījuši uz zvanu centru, **jo saskārušies ar tehniskām problēmām, lietojot latvija.lv interneta vietni** (+5 p.p. līdz 7%). Iespējams, tas ir saistīts ar to, ka cilvēkus mudināja vairāk pieteikt pakalpojumus elektroniski nekā klātienē un tāpēc viņi biežāk nonāca šajā vietnē, tomēr šī tendence ir jāvēro ilgtermiņā, lai spriestu par kādām būtiskām izmaiņām.

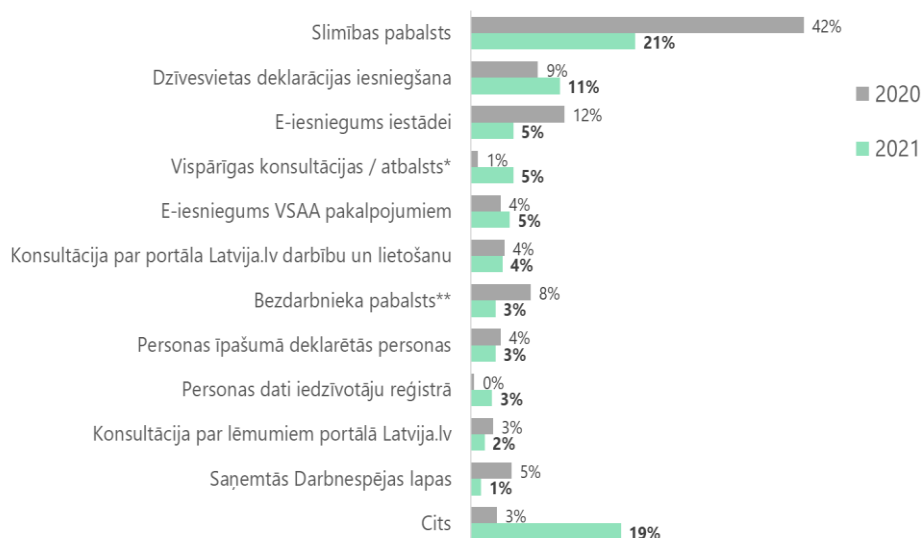
4. attēls. Q1. Kāds bija jūsu pēdējā telefona zvana mērķis?



Bāze: visi respondenti n=221

Slimības pabalsta pieteikšana vai konsultācija par to (21%) un **dzīvesvietas deklarācijas iesniegšana** (11%) ir biežāk minētie zvana iemesli. Salīdzinot ar 2020. gada VPKAC zvanu centra klientu aptaujas pētījuma rezultātiem, 2021. gadā mazāk ir tādu klientu, kas zvanījuši, lai pieteiktu vai saņemtu konsultāciju par slimības pabalstu (-21 p.p. uz 21%), kā arī mazāk tādu, kas zvanījuši, lai saņemtu konsultāciju par e-iesnieguma sagatavošanu iestādei (-7 p.p. uz 5%) vai pieteiktu bezdarbnieka pabalstu situācijā, kad nav jāiesniedz stāžu apliecinājoši dokumenti (-5 p.p. uz 3%). 2021. gada pētījumā 19% aptaujāto klientu ir snieguši citas atbildes par savu zvanu mērķi un pamatā tie ir bijuši jautājumi saistībā ar nekustamā īpašuma apsaimniekošanu vai dzīvesvietu, jautājumi par VID darbu un dažādiem nodokļiem, par Covid-19 vakcinēšanos un sertifikātiem, kā arī citi jautājumi.

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



Bāze: visi respondenti n=221;

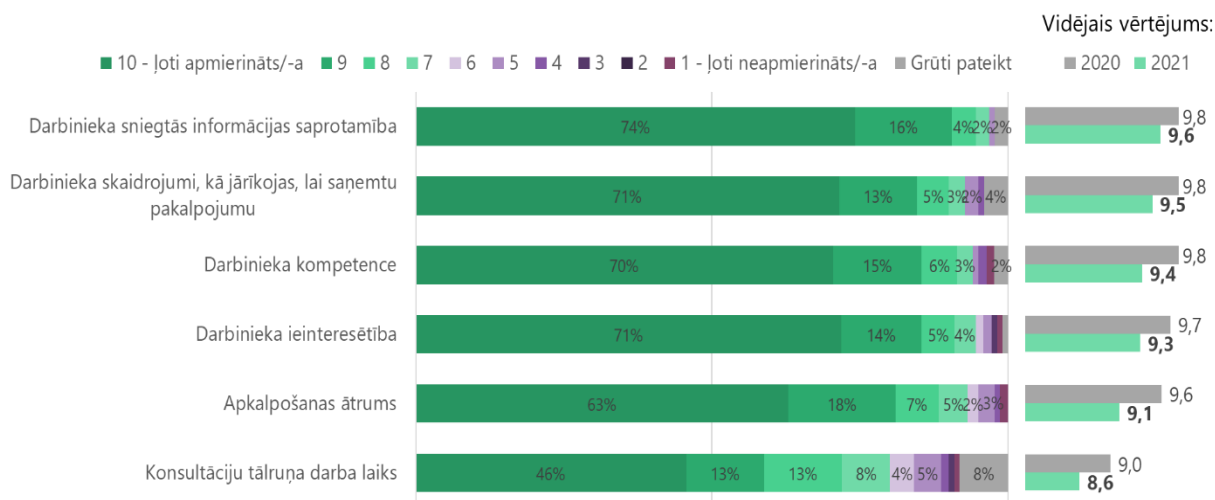
Grafikā norādīti pakalpojumi, par kuriem konsultējušies vismaz 3% respondentu 2020 un/vai 2021. gada pētījumā;

* Vispārīgas konsultācijas / atbalsts - par VPVKAC, par Latvija.lv pieejamajiem pakalpojumiem;

** Bezdarbnieka pabalsts - ja nav jāiesniedz apdrošināšanas stāžu apliecinājoši dokumenti.

VPVKAC zvanu centra klientu sniegtie vērtējumi par saņemto telefona konsultāciju kopumā ir augsti – visu aspektu vidējais vērtējums pārsniedz 8,5 punktus 10 punktu skalā (no 1 "ļoti neapmierināts" līdz 10 "ļoti apmierināts"). Visaugstākais vērtējums 2021. gadā ir par VPVKAC zvanu centra darbinieku sniegtās informācijas saprotamību (9,6), kam seko darbinieka sniegto skaidrojumu vērtējums (9,5) un darbinieka kompetences vērtējums (9,4). Zemākais vidējais vērtējums ir par konsultāciju tālruņa daba laiku (8,6).

6. attēls. Q3. Vērtējumi par pēdējo telefona konsultāciju.



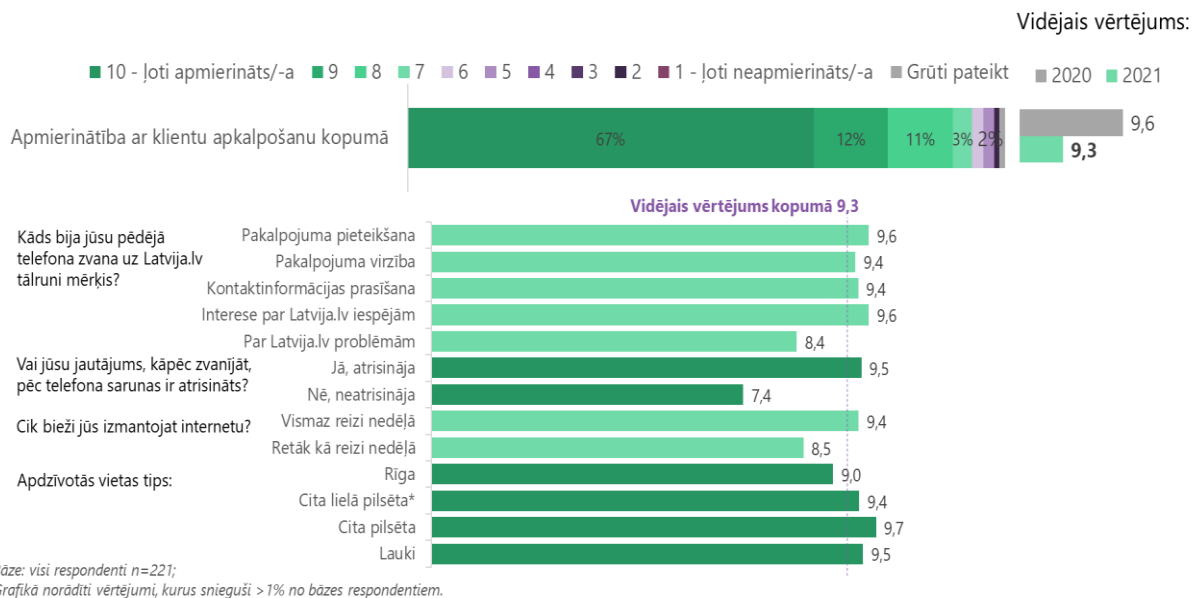
Bāze: visi respondenti n=221;

Grafikā norādīti vērtējumi, kurus snieguši > 1% no bāzes respondentiem.

Kopējais VPVKAC zvanu centra klientu apkalpošanas vērtējums ir augsts – vidēji klientu apkalpošana novērtēta ar 9,3 punktiem 10 punktu skalā un tas ir tikai nedaudz zemāks nekā 2020. gadā veiktajā VPVKAC zvanu centra klientu aptaujā (9,6 punkti). Likumsakarīgi, ka nedaudz zemāku vērtējumu klientu apkalpošanai kopumā snieguši tie, kuru zvana iemesls bija

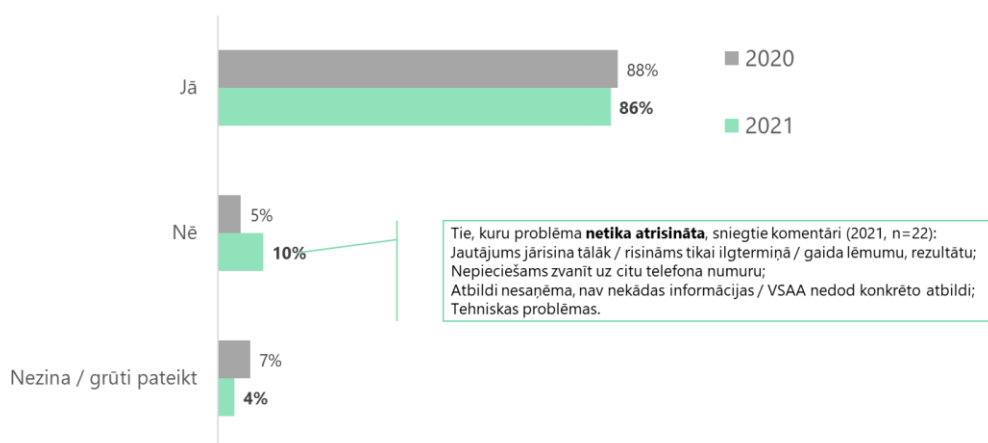
informācija par latvija.lv tehniskajām problēmām vai tie klienti, kuru zvana laikā viņu pieteiktā problēma netika atrisināta. Attiecīgi nedaudz apmierinātāki ir tie, kuri ir tikai pieteikuši pakalpojumu vai interesējušies par iespējām, kā arī tie, kuru jautājums zvana laikā tika atrisināts.

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



Vairākumam (86%) no izlasē iekļautajiem zvanu centra klientu **problēma, kas bija zvana iemesls, tika atrisināta zvana laikā**. Pēc 2021. gada aptaujas rezultātiem 10% no zvanu centra klientiem problēma netika atrisināta zvana laikā un šī klientu proporcija ir lielāka, salīdzinot ar 2020. gada VPVKAC zvanu centra klientu aptaujas datiem (+5 p.p.).

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



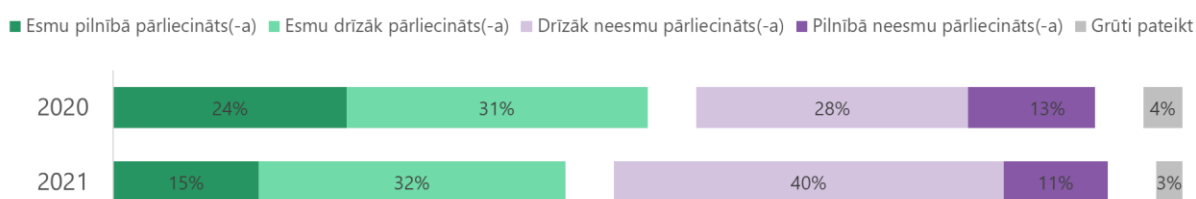
Grafika bāze: visi respondenti n=221.

Galvenie iemesli, kādēļ klienta problēma netika atrisināta zvana laikā, saistīti ar nepieciešamību vērsties citā valsts vai pašvaldību iestādē problēmas tālākam risinājumam, ir bijušas tehniskas problēmas ar sistēmu darbību, kā arī klientam ir lūgts atzvanīt pēc laika, jo problēmas

risinājumam nepieciešams ilgāks laiks. Tam, vai klienta problēma tiek atrisināta zvana laikā, ir ietekme uz klientu apkalpošanas novērtējumu. To respondentu, kuru problēma netika atrisināta zvana laikā, sniegtais vērtējums par klientu apkalpošanas aspektiem ir zemāks.

Kopumā **47% no aptaujātajiem klientiem, kuri zvanījuši uz Latvija.lv vienoto tālruna numuru, ir pārliecināti, ka varētu pieteikt pakalpojumu Latvija.lv bez zvanu centra darbinieka palīdzības** (tostarp 15% ir pilnībā pārliecināti un vēl 32% norāda, ka ir drīzāk pārliecināti). Attiecīgi 51% klientu nejūtas pārliecināti, ka varētu iztikt bez zvanu centra darbinieka palīdzības (to skaitā 11% pilnībā nav pārliecināti un 40% drīzāk nav pārliecināti par savām spējām).

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

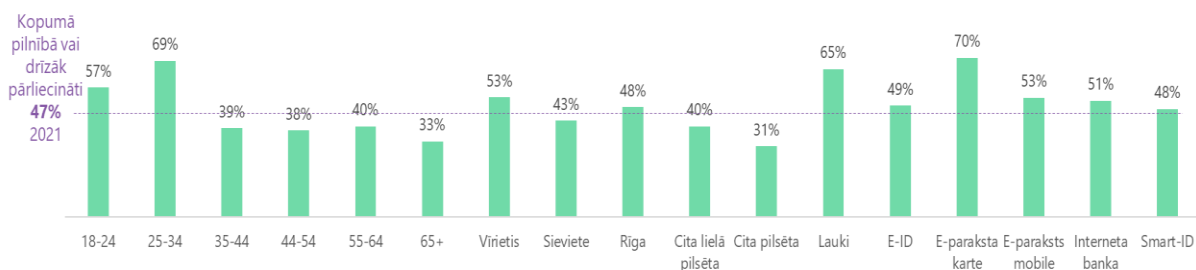


Bāze: visi respondenti, kuri zvanīja uz Latvija.lv vienoto tālruna numuru; n=187.

2021. gadā ir samazinājusies to klientu proporcija, kas jūtas pārliecināti par savām spējām pieteikt pakalpojumu latvija.lv patstāvīgi. Īpaši samazinājusies tā klientu daļa, kas jūtas pilnībā pārliecināti par savām spējām patstāvīgi pieteikt pakalpojumu portālā latvija.lv (-9 p.p. uz 15%), bet pieaugusi to klientu proporcija, kas drīzāk nav pārliecināti par savām spējām pieteikt pakalpojumu patstāvīgi +12 p.p. līdz 40%).

Augstāka pārliecība par savām spējām pieteikt pakalpojumu portālā Latvija.lv patstāvīgi ir gados jaunākiem zvanu centra klientiem (līdz 34 gadu vecumam), lauku iedzīvotājiem un tiem, kas jau šobrīd lieto tādus elektroniskās identifikācijas līdzekļus kā e-paraksts karte un e-paraksts mobile.

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? (dažādu respondentu sociāli-demogrāfiskajās grupās)

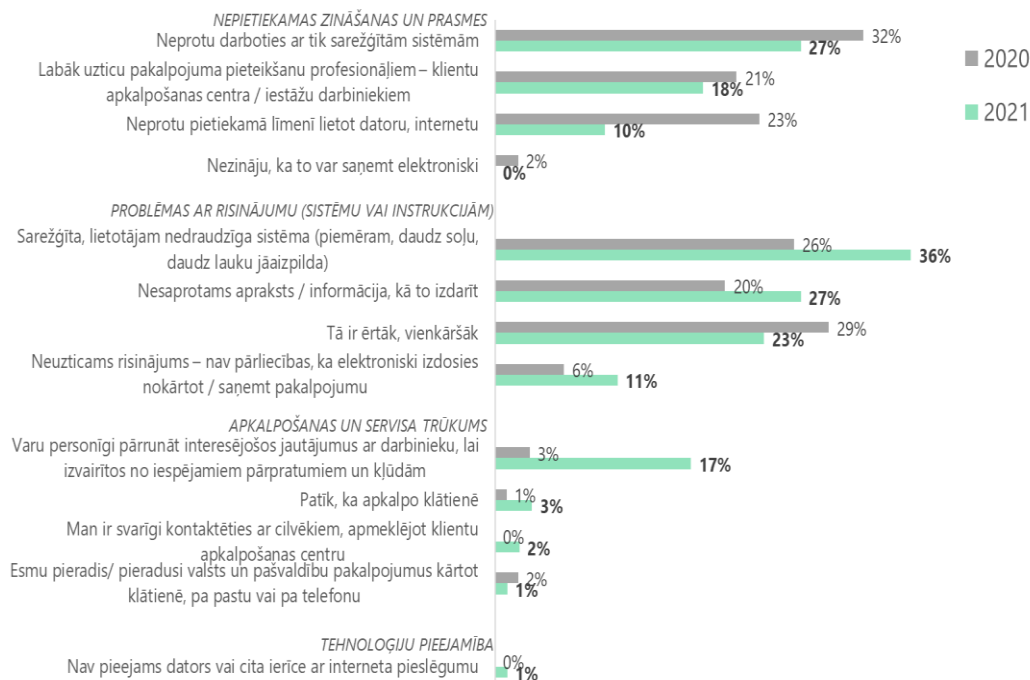


Bāze: visi respondenti, kuri zvanīja uz Latvija.lv vienoto tālruna numuru; n=187.

2021. gadā veiktajā zvanu centra klientu aptaujā joprojām **nozīmīgi iemesli, kas kavē pārliecību par spējām patstāvīgi pieteikt pakalpojumu Latvija.lv, ir saistīti ar nepietiekamām zināšanām un prasmēm darbā ar tehnoloģijām**, tomēr šī aspektu grupa ir

nedaudz mazāk nozīmīgs šķērslis nekā 2020. gada pētījumā. Problēmas ar tehniskajiem risinājumiem, kas saistīti ar sistēmām vai instrukciju izpratni, un vēlme pēc personīgas komunikācijas ir tie iemesli, kuri attur no pakalpojuma pieteikšanas patstāvīgi Latvija.lv nedaudz lielāku zvanu centra klientu daļu nekā gadu iepriekš.

11. attēls. Q8. Kāpēc Jūs nejūtaties pārliecināts(-a)?



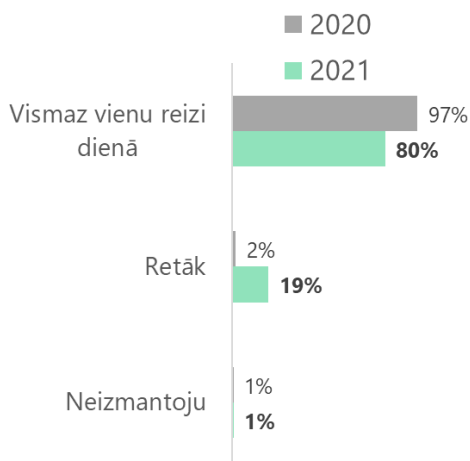
Bāze: respondenti, kas drīzāk vai nemaz nejūtas pārliecināti par savām spējām pieteikt pakalpojumu latvija.lv patstāvīgi; 2020 n=87; 2021 n=94.

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

Vairākums jeb 80% no 2021. gadā aptaujātajiem zvanu centra klientiem ir regulāri interneta lietotāji – lieto internetu katru dienu. Salīdzinot ar 2020. gada VPVKAC zvanu centra pētījuma izlasi, šī gada izlasē ir vairāk tādu respondentu, kuru interneta lietošanas ieradumi raksturojami kā neregulāri – lieto internetu retāk nekā reizi dienā (+17 p.p. līdz 19%). Interneta nelietotāju proporcija zvanu centra klientu vidū abos gados ir nemainīga – 1%.

Zvanu centra klientu vidū ir augstāks regulāro interneta lietotāju īpatsvars nekā VPVKAC aptaujāto klātienē klientu vidū (attiecīgi 80% pret 65%), savukārt visaugstākais regulāro interneta lietotāju apjoms ir visu aptaujāto Latvijas iedzīvotāju vecumā no 18 gadiem vidū (89%). Tātad, jo mazākas prasmes un iespējas cilvēkam lietot internetu, jo lielāka varbūtība, ka viņš vērsīsies VPVKAC – jo īpaši klātienē.

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

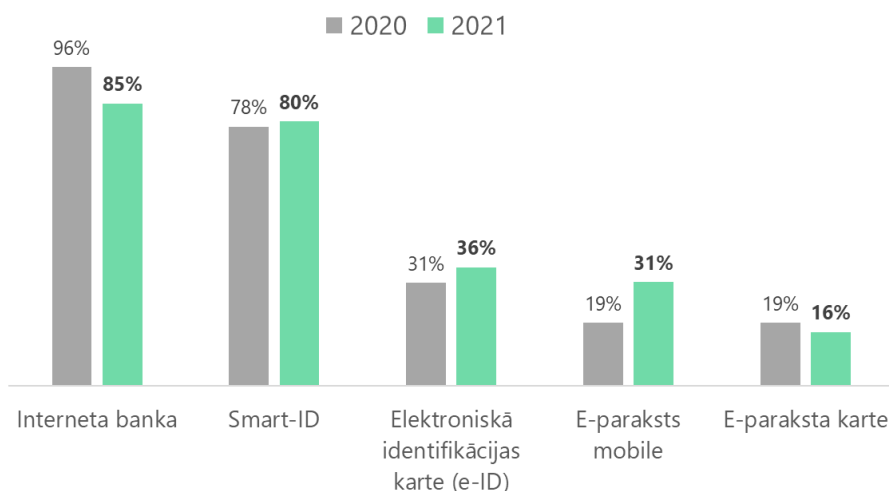


Bāze: visi respondenti 2020 n=211; 2021 n=221.

Vairākuma zvanu centra klientu rīcībā ir tādi elektroniskie identifikācijas līdzekļi kā internetbanka (85%) un Smart-ID (80%). Aptuveni trešdaļai no aptaujātajiem klientiem ir elektroniskās identifikācijas karte (e-ID ir 36%) un E-paraksts mobile (31%), bet visretāk ir E-paraksts karte (16%).

Salīdzinot ar 2020. gada VPVKAC zvanu centra klientu aptauju, 2021. gadā aptaujāto klientu vidū ir mazāk tādu, kuriem ir internetbanka (-11 p.p.), bet vairāk ir klientu ar E-paraksts mobile (+12 p.p.) un Elektroniskās identifikācijas karti jeb e-ID (+5 p.p.)

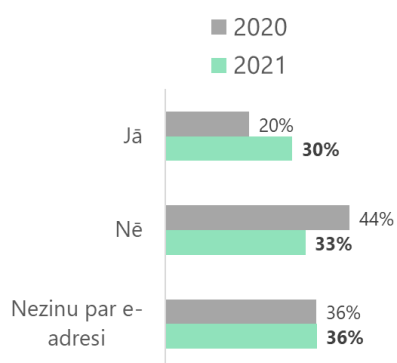
13. attēls. Q16. Vai Jūsu rīcībā ir kāds no šiem elektroniskās identifikācijas līdzekļiem?



Bāze: visi respondenti 2020 n=211; 2021 n=221.

Salīdzinot ar 2020. gada VPVKAC zvanu centra klientu aptaujas datiem, 2021. gadā **to klientu proporcija, kas apgalvo, ka izmanto valsts oficiālo e-adresi, ir nedaudz lielāka** (30%, kas ir par 10 p.p. vairāk nekā gadu iepriekš). To klientu proporcija, kas nezina par e-adresi, ir nemainīga: 36% abos gados.

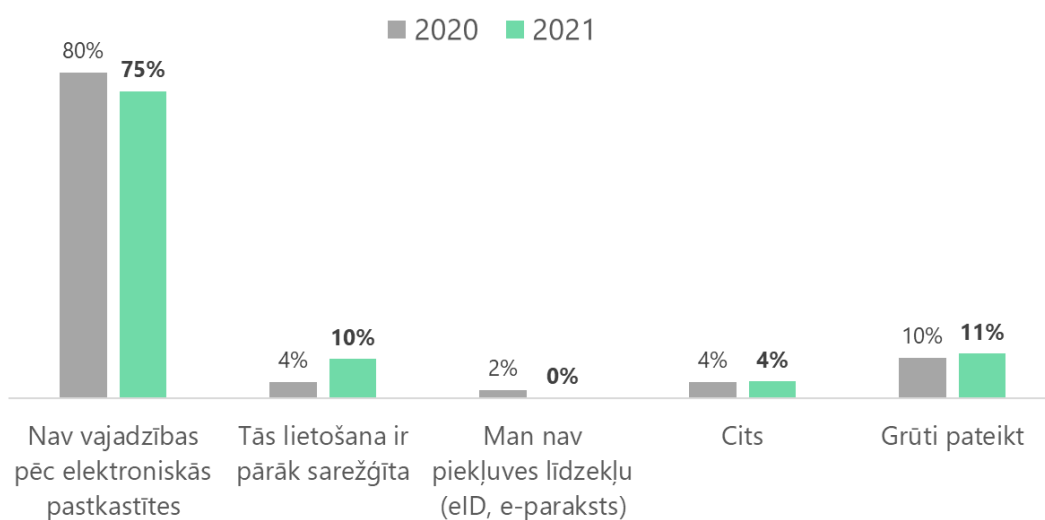
14. attēls. Q17. Vai Jūs izmantojat valsts oficiālo e-adresi (pieejama portālā Latvija.lv)?



Bāze1: visi respondenti 2020 n=211; 2021 n=221.

Galvenais iemesls e-adreses neizmantošanai ir aptaujāto klientu pārlicība, ka viņiem **nav vajadzības pēc elektroniskās pastkastītes** – tā domā 75% e-adreses nelietotāju. Desmitā daļa aptaujāto e-adreses nelietotāju kā iemeslu to nelietot atzīmē, ka “tās lietošana ir pārāk sarežģīta” (10%).

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



Bāze2: visi respondenti, kas neizmanto valsts oficiālo e-adresi, 2020 n=94; 2021 n=73.

4. SECINĀJUMI UN REKOMENDĀCIJAS

4.1. Secinājumi

Zvanu centra klientu aptaujā vairākums ir **gados jauni respondenti** (līdz 34 g.v.), **sievietes, strādājošie** un tie, kas ar valsts iestādēm labprāt sazinātos **latviešu valodā**. Vairākums izlases respondentu ir no Rīgas un viņu personīgie vai ģimenes ienākumi uz cilvēku visbiežāk ir no 351 līdz 750 EUR mēnesī. Salīdzinot ar 2020. gada pētījumu, 2021. gada aptaujā ir pārstāvēta **lielāka proporcija gados vecāku respondentu** (65 un vairāk gadi; +9 p.p., salīdzinot ar 2020. gadu).

Šī gada aptaujā **vairāk nekā 2020. gadā ir tādi respondenti, kuru zvana laikā pieteiktā problēma netika atrisināta** (10% no izlases, kas ir + 5 p.p., salīdzinot ar 2020. gadu), kā arī vairāk tādu cilvēku, kas ir neregulāri interneta lietotāji (internetu lieto retāk nekā reizi dienā 19% no izlases; +17 p.p., salīdzinot ar 2020. gadu). Šie izlases rādītāji jāņem vērā, interpretējot aptaujāto klientu sniegtos apkalpošanas vērtējumus un paustās gaidas pret klientu tālruņa pakalpojumu.

Līdzīgi, kā gadu iepriekš **visbiežāk minētais zvana iemesls ir pakalpojuma pieteikšana (67%)**. 2021. gadā salīdzinoši retāk nekā 2020. gadā klienti zvanījuši, lai pārliecinātos par pakalpojuma virzību (-15 p.p. uz 11%), vienlaikus 2021. gadā ir nedaudz lielāka to klientu proporcija, kas zvanījuši, lai informētu vai interesētos par Latvija.lv tehniskajām problēmām (+5 p.p. līdz 7%).

Biežāk pieteiktais pakalpojums, tāpat kā gadu iepriekš, ir slimības pabalsts (21%), kam seko iesniegums dzīvesvietas deklarācijai (11%). Slimības pabalstu zvanot pieteikusi salīdzinoši mazāka klientu daļa (-21 p.p., salīdzinot ar 2020. gadu). Tāpat samazinājusies to klientu daļa, kas zvanījuši, lai izveidotu e-iesniegumu iestādei (-7 p.p. uz 5%) vai pieteiktu bezdarbnieka pabalstu (-5 p.p. uz 3%).

Telefona konsultācijas aspektu vērtējumi joprojām ir augsti (vidējais vērtējums visiem aspektiem ir virs 8,5 punktiem 10 punktu skalā). Visaugstākais vērtējums ir par zvanu centra darbinieku sniegtās informācijas saprotamību (9,6), savukārt salīdzinoši viszemākais vidējais vērtējums ir par konsultāciju tālruņa daba laiku (8,6).

Kopējais klientu apkalpošanas vērtējums ir augsts: 9,3 punkti 10 punktu skalā un tas ir tikai nedaudz zemāks nekā 2020. gadā (9,6 punkti). Nedaudz zemāku vērtējumu klientu apkalpošanai kopumā snieguši tie, kuru zvana iemesls bija informācija par latvija.lv tehniskajām problēmām, un tie, kuru zvana laikā problēma netika atrisināta. Attiecīgi nedaudz apmierinātāki ir tie, kuri ir tikai pieteikuši pakalpojumu vai interesējušies par iespējām, kā arī tie, kuru jautājums zvana laikā tika atrisināts.

Salīdzinoši mazāk nekā pagājušajā gadā ir to VPKAC klientu, kas jūtas pārliecināti par savām spējām pieteikt pakalpojumu latvija.lv patstāvīgi: 2021. gadā tie ir 47% no aptaujātajiem, kuri zvanījuši uz Latvija.lv vienoto tālruņa numuru (2020. gadā tādu bija 55%).

2021. gadā problēmas ar tehniskajiem risinājumiem un vēlme pēc personīgas komunikācijas ir tie iemesli, kuri attur no pakalpojuma pieteikšanas patstāvīgi nedaudz lielāku respondentu daļu nekā gadu iepriekš.

Šī gada pētījuma izlasē **vairāk ir neregulārie interneta lietotāji**, līdz ar to, mazāk tādu, kas lieto internetbanku (izlasē 85%; - 11 p.p. salīdzinot ar 2020. gadu), vienlaikus ir **vairāk tādu, kas lieto elektronisko identifikācijas karti** (izlasē 36% +5 p.p. salīdzinot ar 2020. gadu) un e-paraksts mobile (31% ;+12 p.p.).

Ir pieaugusi (+10 p.p. līdz 30%) to respondentu proporcija, kas apgalvo, ka lieto valsts oficiālo e-adresi.

4.2. Rekomendācijas

Gada laikā ir vērojamas aptaujāto zvanu centra klientu profila izmaiņas, kas liecina par pozitīvu virzību - tie klienti, kuru prasmes un pārliecība par savām spējām pieteikt pakalpojumu interneta vidē ir pietiekamas, ir izvēlējušies pieteikt pakalpojumu, nezvanot uz VPVKAC vai Latvija.lv klientu apkalpošanas tālruni. **Rekomendējam ņemt vērā to, ka daļa šo klientu, kas paši prot pieteikt pakalpojumus internetā, tomēr zvana gadījumā, ja saskaras ar tehniskām problēmām latvija.lv darbībā.** Lai celtu šo klientu apmierinātību, īpaša uzmanība jāpievērš klientu **tālruņa darba laikam un sniegtās konsultācijas ātrumam.**

Ja problēmu nav iespējams atrisināt zvana laikā, nepieciešams piedāvāt skaidru atbildi vai optimālā gadījumā prognozēt pieteiktās problēmas risināšanai nepieciešamo laiku, tādējādi ceļot klientu kopējo apmierinātību ar klientu apkalpošanu.

Jāņem vērā, ka daļai zvanu centra klientu tehnoloģiskās prasmes nav tik augstā līmenī, lai pakalpojumus pieteiktu patstāvīgi – viņiem ir nepieciešams attālinātais konsultants. Tāpēc rekomendējam **klientu konsultantam izvērtēt katru klientu individuāli – vai klients pats spēs pieteikt pakalpojumu internetā vidē un tad piedāvāt klientam pāriet uz šo vidi pakalpojuma pieteikšanai patstāvīgi vai ar konsultanta atbalstu soli pa solim to paveikt kopā, vai turpināt konsultāciju, vai meklēt risinājumu telefona saziņas laikā** (norādot problēmas risināšanas veidu, laiku, piedāvājot atzvanīt u.tml.).

5. PIELIKUMS - APTAUJAS ANKETA

5.1. VPVKAC zvanu centra klientu aptaujas anketa (latviešu valodā)

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 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 saņēmt 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 | leM 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 | Nezticams risinājums – nav pārliecības, ka elektroniski izdosies nokārtot / saņemt pakalpojumu |
| 24 | Tā ir ērtāk, vienkāršāk |
| Apkalpošanas un servisa trūkums: | |
| 31 | Esmu pieradis/ pieradusi valsts un pašvaldību pakalpojumus kārtot klātienē, pa pastu vai pa telefonu |
| 32 | Patīk, ka apkalpo klātienē |
| 33 | Man ir svarīgi kontaktēties ar cilvēkiem, apmeklējot klientu apkalpošanas centru |
| 34 | Varu personīgi pārrunāt interesējošos jautājumus ar darbinieku, lai izvairītos no iespējamiem pārpratumiem un kļūdām |
| Problēmas ar tehnoloģiju pieejamību: | |
| 41 | Nav pieejams dators vai cita ierīce ar interneta pieslēgumu |
| Cits: | |
| 51 | Cits _____ (lūdzu, _____ ierakstiet) |

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 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 |

Jautāt VISIEM

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

| | |
|----|---|
| 1. | Elektroniskā identifikācijas karte (e-ID) Skaidrojums: 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 Skaidrojums: eParaksts karte ir juridiskām personām pieejams eParaksta nesējs, kas nodrošina gan dokumentu parakstīšanu, gan personas identitātes apliecināšanu digitālajā vidē. |
| 3. | E-paraksts mobile Skaidrojums: eParaksts mobile ir bezmaksas rīks, kuru saņemot, lietotājs var elektroniski telefona lietotnē parakstīt dokumentus, slēgt līgumus, saņemt iestāžu un komersantu pakalpojumus attālināti. |
| 4. | Interneta banka Skaidrojums: Tiešsaistē pieejami bankas pakalpojumi, kas tiek veikti autorizētā profilā (kodu kalkulatoru, Smart-ID). |
| 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 atlasas jautājumi, kuri ir jāievieto aptaujas sākumā

Respondentu atlasas 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 | Cīblas 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?

Intervētājam: 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 zvanu centra klientu aptaujas anketa (krievu valodā)

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?

| | |
|---|---|
| 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 | VSAА | | 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 VPVKAC, 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 |

Q3а. Насколько вы довольны качеством обслуживания?

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

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

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. | <i>Электронная идентификационная карта (e-ID) 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. | <i>Карточка электронной подписи 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. | <i>Мобильное приложение электронной подписи 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. | <i>Интернет-банк 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. | <i>Smart-ID 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. Исползуете 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 |

Filters: 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

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 piekodējas 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 | Ļaviņu 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?

Intervētājam: 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:

| | | |
|---|---|--|
| Рига | 1 | SEKOT IZLASEI Rīgas pilsēta (piekodējas automātiski ja D3.a=1) |
| Другой большой город (Дaugavpils, 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 |

Filtrs: D8 > 1!

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

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 |

Filtrs: 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 |