

NACIONĀLAIS  
ATTĪSTĪBAS  
PLĀNS 2020



EIROPAS SAVIENĪBA  
Eiropas Reģionālās  
attīstības fonds

IEGULDĪJUMS TAVĀ NĀKOTNĒ



# Integrēts Publisko pakalpojumu sniegšanas un gala lietotāju vajadzību monitorings

Latvijas iedzīvotāju reprezentatīvās aptaujas nodevums

Rezultātu atskaite

Iepirkuma identifikācijas numurs VARAM 2020/21

VARAM, 2021

**Dokumenta identifikators:**

VARAM\_Iedzivotaju\_aptauja\_nodevums\_Ataskaite\_2021\_gala-versija\_v2.docx

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

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

## Satura rādītājs

1. Ievads .....	7
1.1. Dokumenta mērķis .....	7
1.2. Saīsinājumi, termini un definīcijas .....	7
2. Tehniskā informācija .....	9
3. Metodoloģijas apraksts .....	10
3.1. Lauka darba norise .....	10
3.2. Datu apstrāde un analīze .....	10
3.3. Izlase .....	11
4. Respondentu sociāli demogrāfiskais raksturojums .....	12
5. Pētījuma rezultāti .....	15
5.1. Informētība par pakalpojumiem .....	15
5.2. Pakalpojuma saņemšanas procesa vajadzības un pakalpojuma pieteikšana elektroniski ..	21
5.2.1. Iedzīvotāju motivācija pieteikt pakalpojumus elektroniski .....	35
5.2.2. Iedzīvotāju barjeras pieteikt pakalpojumus elektroniski .....	36
5.3. Apmierinātība ar pieteikto pakalpojumu .....	41
5.4. Interneta un e-rīku lietošana .....	45
5.5. Jaunās tehnoloģijas, attālināts darbs un nākotnes attīstība .....	48
6. Secinājumi un rekomendācijas .....	54
6.1. Secinājumi .....	54
6.1.1. Iedzīvotāju informētība par pakalpojumiem .....	54
6.1.2. Pakalpojuma pieteikšana elektroniski .....	55
6.1.3. Apmierinātība ar pakalpojumiem .....	56
6.1.4. Interneta un e-rīku lietošana .....	56
6.1.5. Jaunās tehnoloģijas, attālināts darbs un nākotnes attīstība .....	57
6.1.6. Kopsavilkums .....	57
6.2. Rekomendācijas .....	58
7. Pielikums - Aptaujas anketa .....	60
VARAM 2021: Iedzīvotāju aptaujas anketa (latviešu valodā) .....	60
VARAM 2021: Iedzīvotāju aptaujas anketa (krievu valodā) .....	75

## Tabulu rādītājs

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

## Attēlu rādītājs

1. attēls. Respondentu sociāli demogrāfiskais raksturojums .....	12
2. attēls. Respondentu mājsaimniecību raksturojums .....	13
3. attēls. Respondentu dzīvesvietas raksturojums.....	13
4. attēls. Respondentu un to mājsaimniecību ienākumu raksturojums .....	14
5. attēls. Q1. Vai Jūs esat dzirdējis/usi par šādiem valsts un pašvaldību pakalpojumiem? .....	15
6. attēls. Q2. Kurus no šiem pakalpojumiem var veikt elektroniski jeb kuri ir e-pakalpojumi?.....	17
7. attēls. Q3. Kā Jūs meklējat informāciju gadījumos, kad Jums ir nepieciešamība pieteikt / izmantot kādu no valsts un pašvaldību pakalpojumiem, tajā skaitā elektroniski pieejamos pakalpojumus?.....	18
8. attēls. Q4. Vai zināt, ka valsts un pašvaldību pakalpojumus var saņemt 123 pašvaldībās un bibliotēkās? Piemēram, var iesniegt gada ienākumu deklarāciju, pieteikt slimības pabalstu, kā arī saņemt konsultācijas par šiem un citiem pakalpojumiem? .....	19
9. attēls. Q4. Vai zināt, ka valsts un pašvaldību pakalpojumus var saņemt 123 pašvaldībās un bibliotēkās? Zinātāju raksturojums .....	20
10. attēls. Q5. Vai pēdējā gada laikā esat pieteicis/-kusi kādu no šiem pakalpojumiem?.....	22
11. attēls. Q6.1. Kādā veidā Jūs pieteicāt šo pakalpojumu:.....	24
12. attēls. Q6.1. Pakalpojumus neklātienē elektroniski pieteikušo sociāli demogrāfiskais profils	26
13. attēls. Q6.1b. Kā tieši elektroniski Jūs pieteicāt pakalpojumu:.....	27
14. attēls. Q6e. Cik lielā mērā Jūs esat apmierināts/-a ar pakalpojuma pieteikšanu elektroniski?28	
15. attēls. Q6e_2. Vai pēdējā gada laikā, piesakot pakalpojumu, esiet saskāries/-usies ar gadījumiem, kad Jums jāsniedz informācija, kurai jau vajadzētu būt iestādes rīcībā (piemēram, deklarētā adrese)? .....	29
16. attēls. Q6.2. Kādā veidā Jūs galvenokārt vēlētos saņemt pakalpojumus šādās dzīves situācijās, ja būs tāda vajadzība?.....	30
17. attēls. Q6.2. Neklātienē elektroniski kā esošo un vēlamu pakalpojumu pieteikšanas kanālu izvēlējušos sociāli demogrāfiskais profils .....	31
18. attēls. Q6.2a. Kur tieši klātienē Jūs vēlētos saņemt pakalpojumu:.....	32
19. attēls. Q6.2b. Kā tieši elektroniski Jūs vēlētos saņemt pakalpojumu:.....	33

20. attēls. Q7. Kāpēc kādu no pakalpojumiem izvēlējāties pieteikt elektroniski? .....	35
21. attēls. Q7. Pakalpojumu izvēles pieteikt elektroniski motivatori aptaujāto vecuma grupās....	36
22. attēls. Q8. Kāpēc Jūs kādu no pakalpojumiem nepieteicāt elektroniski?.....	37
23. attēls. Q8. Kāpēc Jūs kādu no pakalpojumiem nepieteicāt elektroniski? (iedzīvotāju vēlamās saziņas ar iestādēm valodas griezumā).....	38
24. attēls. Q8_1. Cik tālu Jūs būtu gatavs braukt, lai pieteiktu pakalpojumu klātienē?.....	39
25. attēls. Q8_1. Attālums gatavībai braukt pakalpojuma pieteikšanai klātienē apdzīvotās vietas tipa griezumā .....	39
26. attēls. Q8_2. Vai sabiedriskā transporta grafiks ietekmē Jūsu iespējas pieteikt pakalpojumus klātienē? .....	40
27. attēls. Q9. Kurš no Jūsu izmantotajiem pakalpojumiem ir pēdējais pieteiktais?.....	41
28. attēls. Q10. Lūdzu, novērtējiet, cik apmierināts/-a Jūs esat ar pakalpojumu [pēdējais pieteiktais], kuru pieteicāt: [iestādē]. KOPUMĀ?.....	42
29. attēls. Q11. Cik lielā mērā Jūs kopumā esat apmierināts/-a ar šīs iestādes pakalpojumu sniegšanu iedzīvotājiem?.....	43
30. attēls. Q14. Cik bieži Jūs izmantojat internetu? .....	45
31. attēls. Q16. Vai Jūsu rīcībā ir kāds no šiem elektroniskās identifikācijas līdzekļiem? .....	45
32. attēls. Q16. Rīcībā esošie elektroniskās identifikācijas līdzekļi aptaujāto vecuma grupās.....	46
33. attēls. Q16. Rīcībā esošie elektroniskās identifikācijas līdzekļi aptaujāto personīgo ienākumu grupās.....	46
34. attēls. Q17. Vai Jūs izmantojat valsts oficiālo e-adresi (pieejama portālā Latvija.lv)?.....	47
35. attēls. Q17A. Kādēļ Jūs neizmantojat oficiālo e-adresi? .....	47
36. attēls. Q18. Kādu informāciju Jūs vēlētos saņemt no valsts iestādēm? .....	48
37. attēls. Q19. Vai Jūs vēlētos saņemt valsts un pašvaldības pakalpojumus proaktīvi?.....	49
38. attēls. Q19_1. Vai valsts un pašvaldību, vai privātā sektora pakalpojumu saņemšanā esat izmantojis/usi virtuālo asistentu (sarunubotu jeb "čatbotu")?.....	49
39. attēls. Q19_2. Lūdzu, norādiet, kurus no šiem virtuālajiem asistentiem esat izmantojuši. ....	50
40. attēls. Q19_3. Cik lielā mērā Jūs kopumā esat apmierināts/-a ar virtuālo asistentu sniegtajiem pakalpojumiem vai sniegtajām atbildēm? .....	51
41. attēls. Q20. Vai Jūsu darbā ir pieejama iespēja strādāt attālināti?.....	51
42. attēls. Q20. Aptaujāto ar dažādām iespējām strādāt attālināti sociāli demogrāfiskais profils	52
43. attēls. Q21. Kādus no šiem e-identifikācijas līdzekļiem Jūs izmantojat darba pienākumu pildīšanai?.....	53

44. attēls. Q21. E-identifikācijas līdzekļu izmantošana darba pienākumu pildīšanai strādājošo grupās..... 53

# 1. IEVADS

## 1.1. Dokumenta mērķis

Latvijas iedzīvotāju reprezentatīvās aptaujas rezultātu nodevums ir izstrādāts saskaņā ar Līgumu IL-IKT/64/2020. Šis dokuments izstrādāts, lai iesniegtu Pasūtītājam pētījuma rezultātus apkopojuma veidā, sniedzot detalizētu pētījuma rezultātu analīzi un secinājumus, un rekomendācijas komunikācijai ar Latvijas iedzīvotājiem. Nodevums izstrādāts, balstoties uz Līguma 1. pielikumu "Tehniskā specifikācija" un 2020. gada 7. decembrī ar Pasūtītāju saskaņoto izlases metodi un anketu.

**Latvijas iedzīvotāju reprezentatīva aptauja** ir daļa no "Integrēta Publisko pakalpojumu sniegšanas un gala lietotāju vajadzību monitoringa", kurš finansēts no valsts budžeta apakšprogrammas 62.07.00 (ERAF darbības programmas „Izaugsme un nodarbinātība” 2.2.1. specifiskā atbalsta mērķa „Nodrošināt publisko datu atkalizmantošanas pieaugumu un efektīvu publiskās pārvaldes un privātā sektora mijiedarbību” 2.2.1.1. pasākuma „Centralizētu publiskās pārvaldes IKT platformu izveide, publiskās pārvaldes procesu optimizēšana un attīstība”) projekta „Publiskās pārvaldes informācijas un komunikāciju tehnoloģiju arhitektūras pārvaldības sistēma – 2. kārtā” (PIKTAPS 2)) līdzekļiem.

## 1.2. 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"

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



## 2. TEHNISKĀ INFORMĀCIJA

2. tabula. Pētījuma tehniskā informācija

Pētījuma veicējs	SIA "Jaunrades laboratorija" – metodoloģijas izstrāde, datu apstrāde un analīze; AS "Norstat Latvija" – lauka darba īstenošana.
Mērķa grupa	Latvijas Republikas iedzīvotāji vecumā no 18 gadiem
Pētījuma metode	Kombinēta pētījumu metode, kura veidota, ņemot vērā iedzīvotāju interneta lietošanas paradumus, un sastāv no divām aptaujas metodēm: 1) Telefonintervija (Computer-assisted telephone interviewing, CATI) (iedzīvotājiem vecumā no 55 gadiem, kuri nelieto internetu), 2) Aptauja internetā (Computer-assisted web interviewing, CAWI) (respondentiem jebkurā vecumā, kuri lieto internetu).
Izsoles lielums	Plānotā: 1000 respondenti. Sasniegtā: 1000 respondenti.
Izsoles metode	Reprezentatīva izsole.
Stratifikācijas pazīmes	Lai nodrošinātu Latvijas iedzīvotāju ģenerālajam kopumam reprezentatīvu izlasi, izsole tika veidota, izmantojot vairākpakāpju stratificētas nejaušas izsoles metodi. Izsoles veidošanā tiek izmantoti pieci sociāli demogrāfiskie parametri: dzimums, vecums, tautība, apdzīvotās vietas tips un reģions. Rezultāti pirms apstrādes tiek svērti pēc pieciem parametriem – dzimuma, vecuma, apdzīvotās vietas tipa, reģiona un tautības atbilstoši oficiāli pieejamiem jaunākajiem Centrālās statistikas pārvaldes datiem.
Vidējais interviju garums	17 minūtes, to skaitā: 1) Telefonintervija (CATI): 23 minūtes 2) Aptauja internetā (CAWI): 16 minūtes
Interviju veikšanas laiks	2021. gada 11. augusts - 3. septembris 2020. gadā intervijas notika 16.-30. decembrī

## 3. METODOLOĢIJAS APRAKSTS

### 3.1. Lauka darba norise

Latvijas iedzīvotāju reprezentatīvā kvantitatīvā aptauja tika veikta šādā kārtībā:

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

### 3.2. Datu apstrāde un analīze

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

- Dzimums;
- Vecums;
- Tautība;
- Apdzīvotas vietas tips;
- Reģions;
- Nodarbošanās;
- Cilvēku skaits māsaimniecībā;
- Ģimenes struktūra;
- Bērnu skaits līdz 18 gadiem (ieskaitot);
- Personiskie ienākumi;
- Ienākumi uz vienu ģimenes locekli;
- Ērtākā saziņas valoda.

### 3.3. Izlase

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

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

Izlases aprēķinu pamatā ir izmantota CSP statistika par iedzīvotāju skaitu un to sadalījumu pēc demogrāfiskajiem parametriem 2021. gada sākumā.

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

**3. tabula. Kombinētās izlases aprēķini iedzīvotāju aptaujai**

	Interneta lieto regulāri (vismaz reizi nedēļā), %	Iedzīvotāju skaits	Vecuma grupu īpatsvars, %	Respondentu skaits izlasē, KOPĀ	To skaitā: respondentu skaits izlasē, CAWI	To skaitā: respondentu skaits izlasē, CATI
18-24 gadu vecumā	97,9	118 103	7,7	77		
25-34 gadu vecumā	97,8	242 507	15,8	159		
35-44 gadu vecumā	97,3	254 797	16,6	166		
45-54 gadu vecumā	90,7	258 545	16,8	168		
55-64 gadu vecumā	79,5	267 039	17,4	174		
65-74 gadu vecumā	56,2	205 259	13,4	134		
75+ gadu vecumā	32,9*	188 439	12,3	122		
<b>KOPĀ</b>		<b>1 534 689</b>	<b>100</b>	<b>1 000</b>	<b>846</b>	<b>154</b>

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

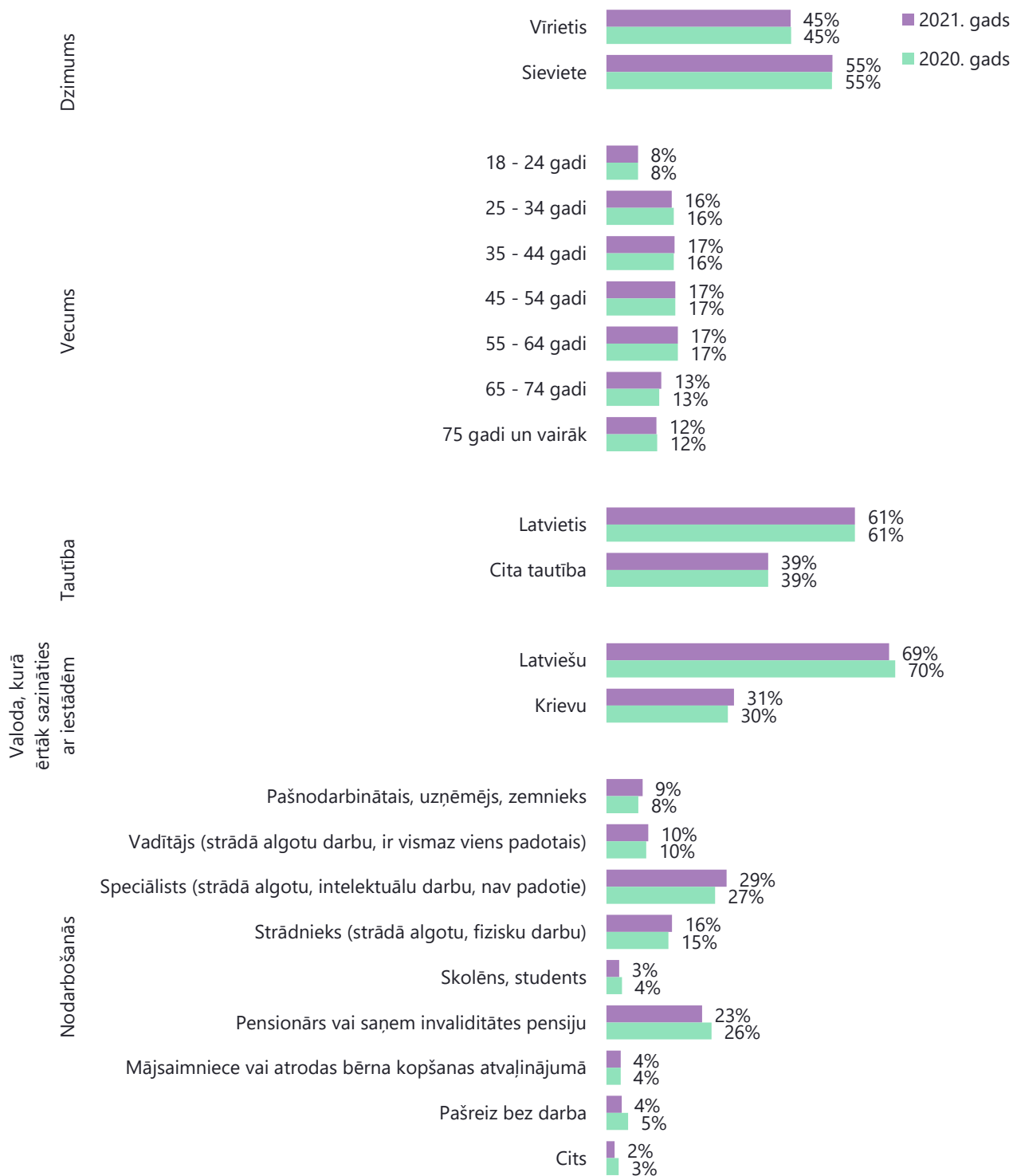
Saskaņā ar CSP datiem, mērķa grupā līdz 54 gadiem regulārā interneta lietošana pārsniedz 90%, tāpēc šajā vecuma grupā ir jau iestājies stabils absolūtā vairākuma pārstāvniecības princips, kurā var veikt 100% CAWI aptauju internetā. Aptaujai internetā (CAWI) tika pievienota telefoninterviju (CATI) metode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

Latvijas iedzīvotāju aptaujas anketa pievienota šī dokumenta pielikumā.

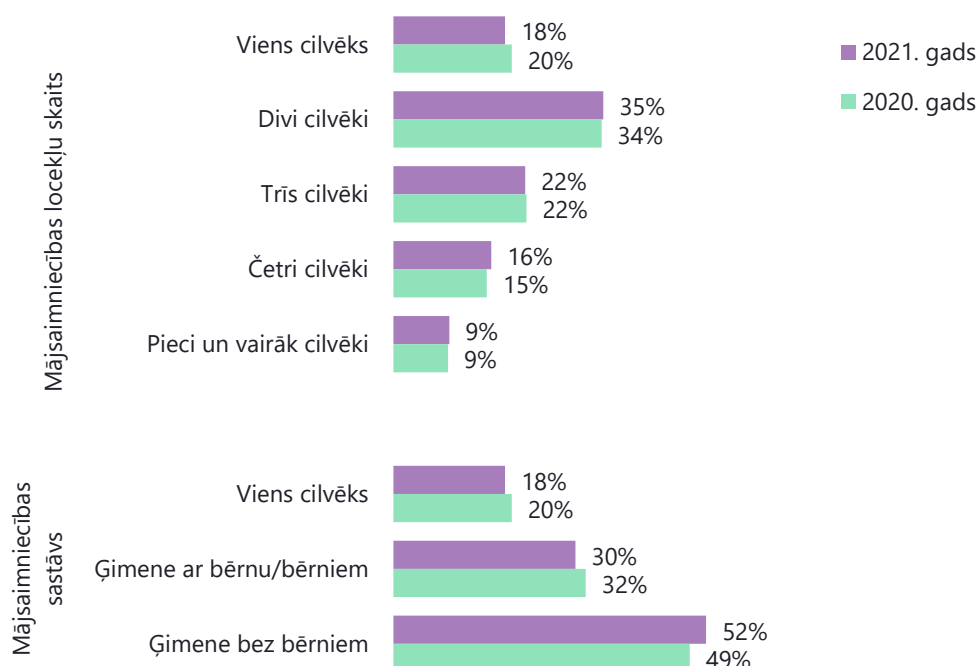
## 4. RESPONDENTU SOCIĀLI DEMOGRĀFISKAIS RAKSTUROJUMS

2021. gada pētījuma posmā tāpat kā 2020. gadā izlase bija 1000 respondentu, kuru dalījums ir reprezentatīvs nacionālajam iedzīvotāju iedalījumam pēc šādiem rādītājiem: respondenta vecums, dzimums, tautība, dzīvesvietas reģions un apdzīvotās vietas tips.

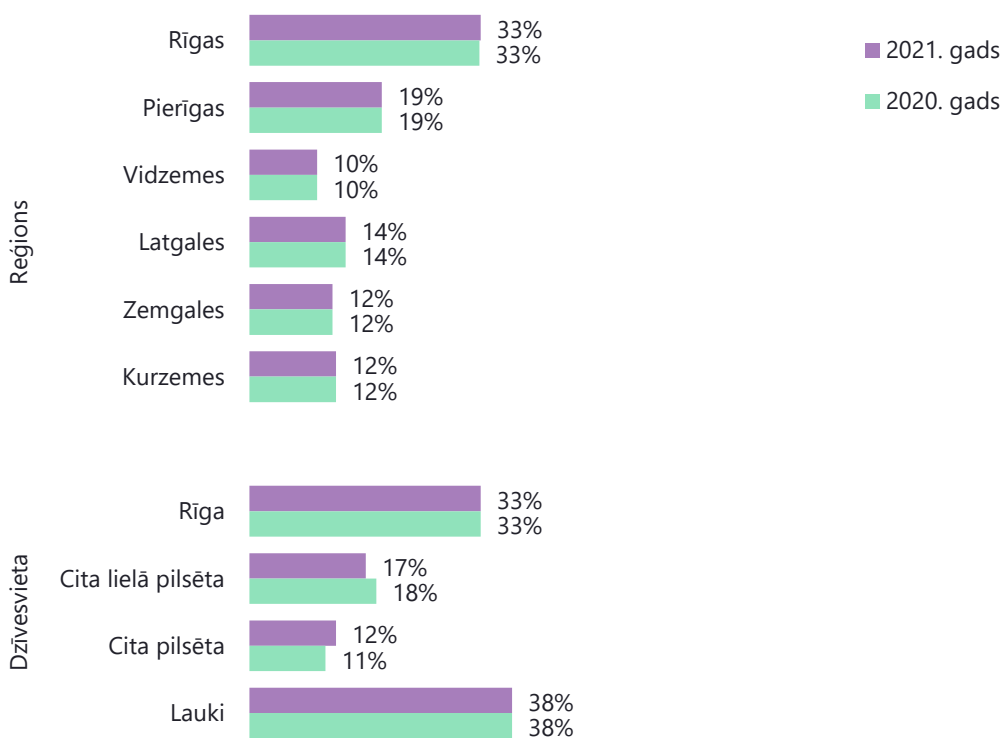
### 1. attēls. Respondentu sociāli demogrāfiskais raksturojums



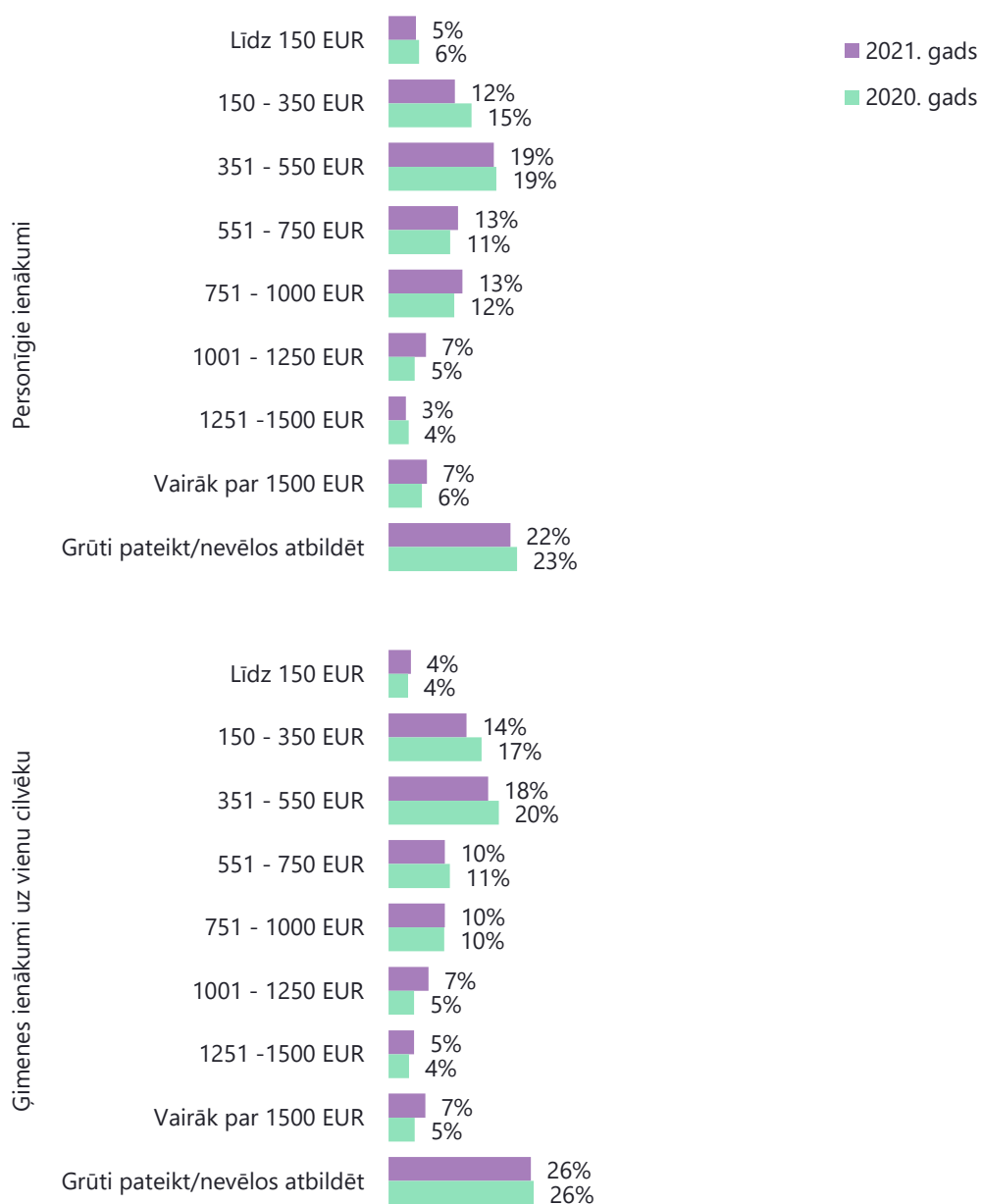
## 2. attēls. Respondentu mājsaimniecību raksturojums



## 3. attēls. Respondentu dzīvesvietas raksturojums



#### 4. attēls. Respondentu un to mājsaimniecību ienākumu raksturojums

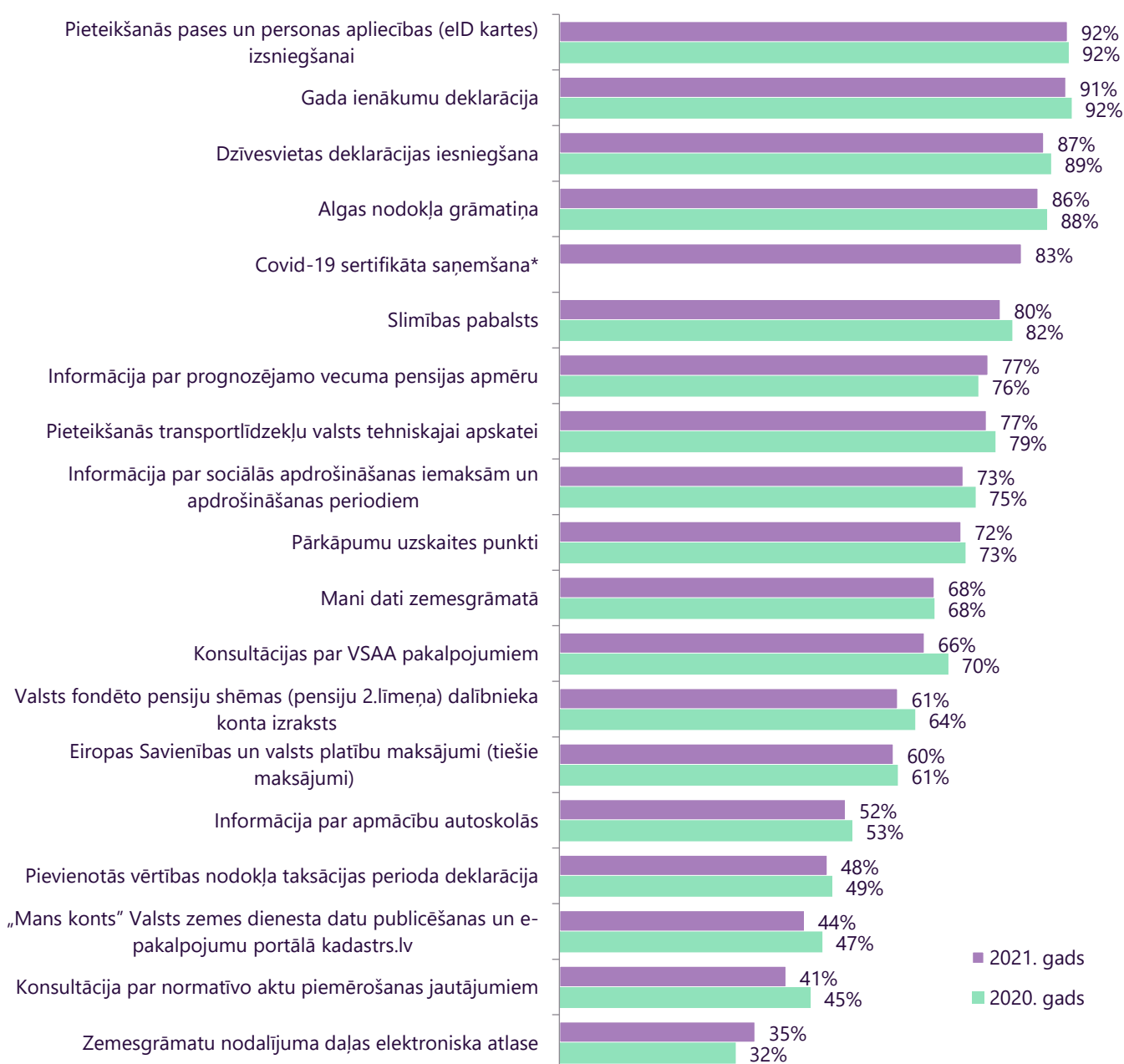


## 5. PĒTĪJUMA REZULTĀTI

### 5.1. Informētība par pakalpojumiem

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

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



Bāze: visi aptaujātie iedzīvotāji, n=1000 katrā gadā

\* Atbilde "Covid-19 sertifikāta saņemšana" tika pievienota 2021. gadā

Visbiežāk Latvijas iedzīvotāji ir dzirdējuši par pakalpojumiem – **pieteikšanās pases un personas apliecības (eID kartes) iesniegšanai** (92%), **gada ienākumu deklarācija** (91%), **dzīvesvietas deklarācijas iesniegšana** (87%), **algas nodokļu grāmatiņa** (86%). Piecu atpazīstamāko pakalpojumu vidū šogad ierindojas arī jaunpievienotais pakalpojums **Covid-19 sertifikāta saņemšana** (83%).

Iedzīvotāju zināšanas par e-pakalpojumiem atšķiras atkarībā no pakalpojumu veida. Absolūtais vairākums Latvijas iedzīvotāju zina par gada ienākumu deklarāciju (91%) un gandrīz visi šī pakalpojuma zinātāji (94%) ir informēti, ka **gada ienākuma deklarāciju var pieteikt elektroniski**.

Augsta informētība par to, ka pakalpojums ir pieejams elektroniski, ir arī starp šādu pakalpojumu zinātājiem:

- **Covid-19 sertifikāta saņemšana** (86%),
- **pieteikšanās transportlīdzekļu valsts tehniskajai apskatei** (84%),
- **dzīvesvietas deklarācijas iesniegšana** (84%),
- **pārķāpumu uzskaites punkti** (82%),
- **algas nodokļu grāmatiņa** (79%).

Kopš 2020. gada pētījuma ir būtiski pieaugusi vairāku e-pakalpojumu atpazīstamība, tostarp zināmāko pakalpojumu vidū **augstākais kā e-pakalpojuma zinātības pieaugums ir pieteikšanās transportlīdzekļu valsts tehniskajai apskatei** (pieaugums zinātāju vidū par 12 procentpunktiem līdz 84%).

Augstāka e-pakalpojumu atpazīstamība ir vērojama šādās aptaujāto grupās:

- pašnodarbinātais, uzņēmējs, zemnieks, vadītājs (strādā algotu darbu, ir vismaz viens padotais), speciālists (strādā algotu, intelektuālu darbu, nav neviena padotā),
- no ģimenēm ar bērniem vecumā līdz 18 gadiem,
- ar vismaz vidēji augstiem personīgajiem ienākumiem (vairāk par 750 EUR mēnesī),
- internetu lieto vismaz reizi dienā,
- tie, kuru rīcībā ir elektroniskās identifikācijas līdzekļi (īpaši biežāk ir E-paraksts mobile),
- tie, kuru darbā ir pieejama iespēja strādāt attālināti un viņi to arī izmanto, turklāt darba vajadzībām viņi biežāk nekā citi pielieto dažādus e-rīkus.

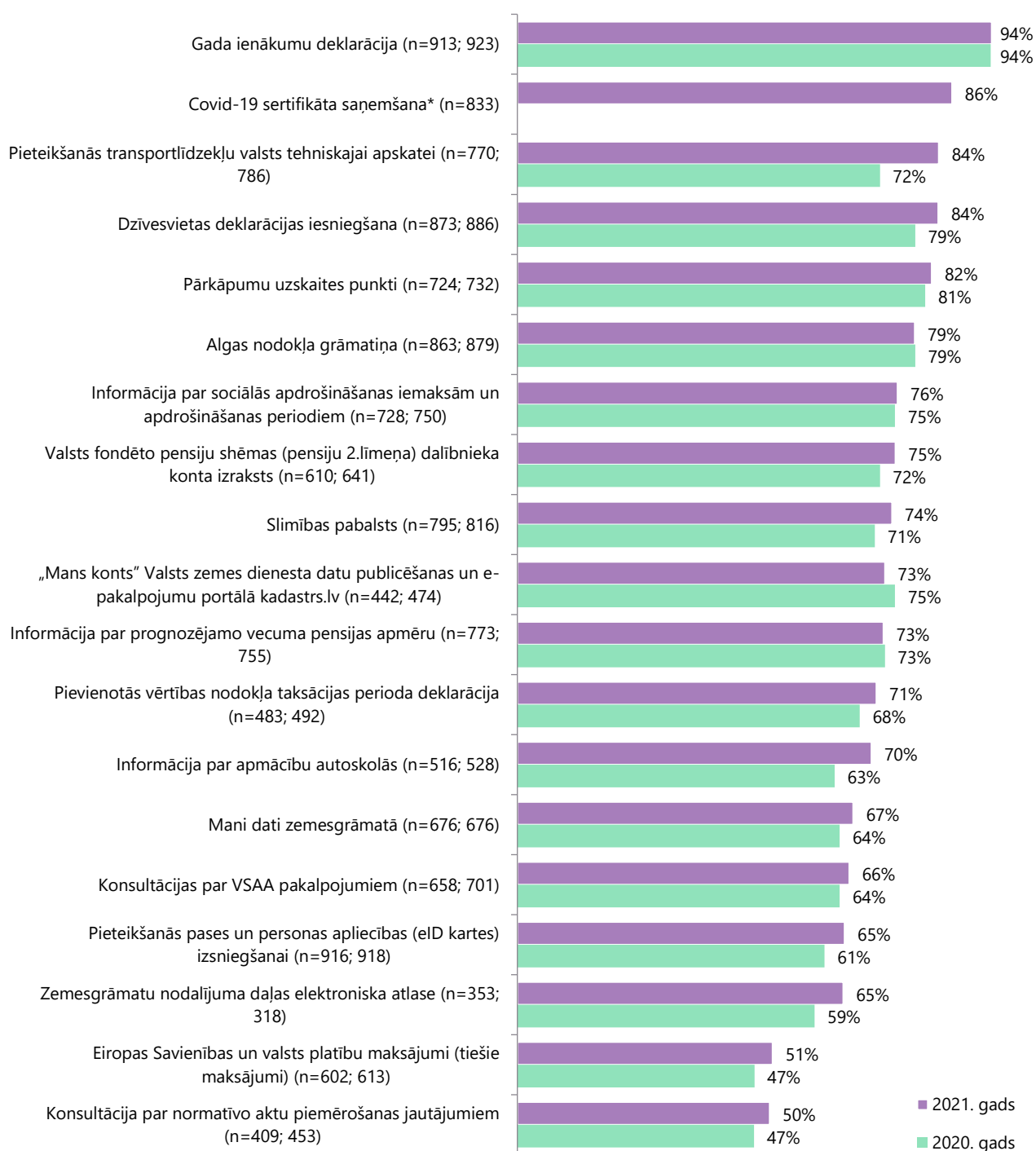
Salīdzinoši vājāka e-pakalpojumu atpazīstamība ir šādās iedzīvotāju grupās:

- jaunieši 18-24 gadu vecumā un seniori vecumā no 75 gadiem,
- skolēni, studenti, fiziskā darba strādnieki, pensionāri,
- ar zemiem personīgajiem ienākumiem (līdz 350 EUR mēnesī),
- tie, kas internetu lieto retāk nekā reizi dienā vai nelieto vispār,
- attiecīgi arī tie, kas retāk piesaka e-pakalpojumus un ir mazāk informēti par valsts oficiālo e-adresi.

Līdzīgi kā tika novērots iepriekšējā pētījumā, arī 2021. gada aptaujā redzams, ka iedzīvotāji no šīm sociāli-demogrāfiskajām grupām ir retāk zinoši par to, ka viņiem adresētie pakalpojumi ir pieejami elektroniski, neskatoties uz pievienoto vērtību, ko tieši šīm grupām pakalpojumu pieteikšana un saņemšana elektroniski varētu sniegt.



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



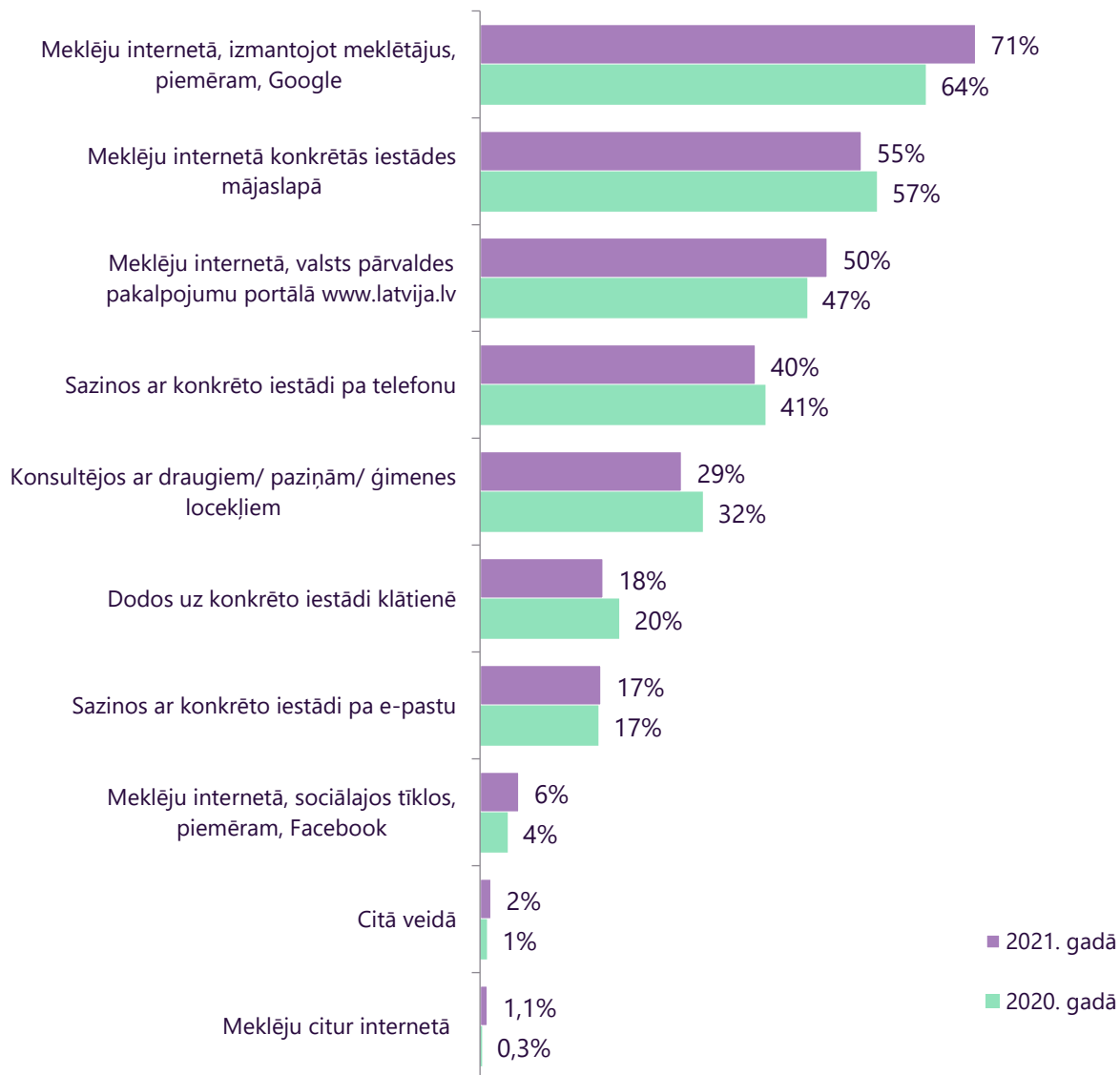
Bāze: aptaujātie iedzīvotāji, kuri zina par kādu no pakalpojumiem, n= skat. pie katra pakalpojuma (2021.g.; 2020.g.)

\* Atbilde "Covid-19 sertifikāta saņemšana" tika pievienota 2021. gadā

Gadījumos, kad iedzīvotājiem ir nepieciešams pieteikt vai izmantot kādu no valsts un pašvaldību pakalpojumiem, visbiežāk viņi informāciju par pakalpojumiem **meklē internetā, izmantojot meklētājus kā Google (71%), vai meklējot konkrēto iestāžu mājaslapās (55%) vai valsts pārvaldes pakalpojumu portālā Latvija.lv (50%).**

Jāatzīmē, ka pēdējā gada laikā būtiski pieaugusi interneta meklētāju kā Google pielietošana informācijas par valsts vai pašvaldību pakalpojumiem ieguves nolūkos (pieaugums par 7 procentpunktiem līdz 71%).

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



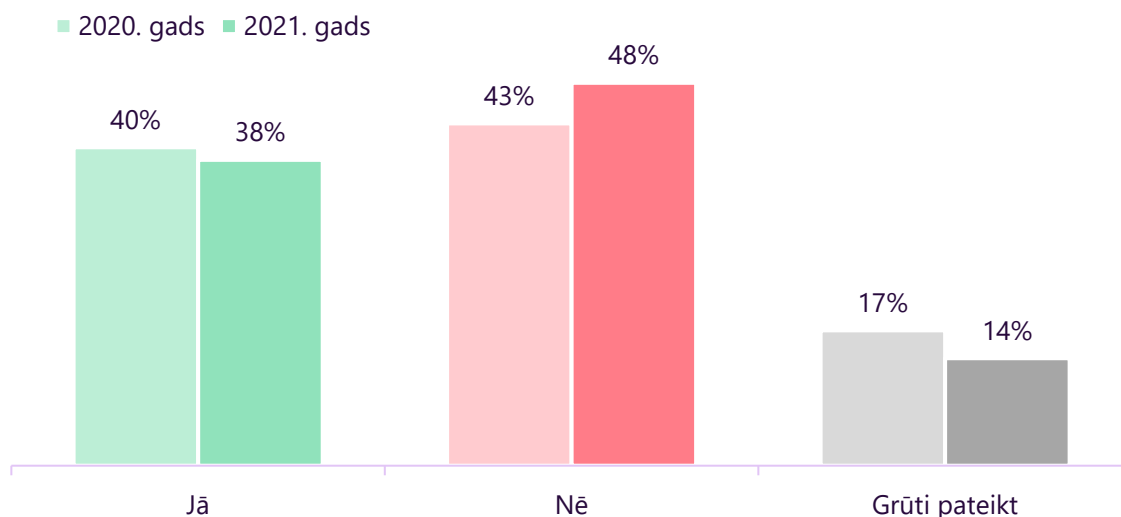
Bāze: visi aptaujātie iedzīvotāji, n=1000 katrā gadā

Vērojamas būtiskas iezīmes attiecībā uz informācijas par valsts un pašvaldību pakalpojumiem meklēšanas ieradumiem:

- Internetā (izmantojot meklētājus, meklējot konkrētās iestādes mājaslapā, valsts pārvaldes pakalpojumu portālā [www.latvija.lv](http://www.latvija.lv), sociālajos tīklos vai citur internetā) informāciju biežāk meklē iedzīvotāji ekonomiski aktīvākajā vecuma grupā 18-64 gadi;
- Individuālo kontaktu ar iestādi (pa e-pastu, telefoniski vai dodoties uz iestādi) vai konsultēšanos ar draugiem/ paziņām/ ģimenes locekļiem biežāk pielieto iedzīvotāji vecumā no 65 gadiem;
- Likumsakarīgi, ka regulārie interneta lietotāji (kas to lieto katru dienu) un e-pakalpojumu pieteikušie biežāk izmanto interneta iespējas informācijas ieguvē, kamēr internetu retāk lietojošie vai vispār nelietojošie biežāk atzīst, ka informācijas saņemšanai zvanīs uz iestādi vai dosies turp klātienē vizītē, vai arī konsultēsies pie saviem tuviniekiem.

No visiem aptaujātajiem Latvijas iedzīvotājiem mazāk nekā puse respondentu (38%) **zina, ka valsts un pašvaldību pakalpojumus ir iespējams saņemt pašvaldībās un bibliotēkās**, tomēr augstāka informētība par šādu iespēju ir tieši to iedzīvotāju grupās, kuriem primāri ir nepieciešams saņemt šos pakalpojumus tuvāk viņu dzīvesvietai: gados vecākiem cilvēkiem, kā arī dzīvojošiem mazpilsētās un laukos ārpus Lielrīgas reģiona (aptuveni puse no šo mērķa grupu pārstāvjiem ir zinoši par šādu iespēju).

**8. attēls. Q4. Vai zināt, ka valsts un pašvaldību pakalpojumus var saņemt 123 pašvaldībās un bibliotēkās? Piemēram, var iesniegt gada ienākumu deklarāciju, pieteikt slimības pabalstu, kā arī saņemt konsultācijas par šiem un citiem pakalpojumiem?**



Bāze: visi aptaujātie iedzīvotāji, n=1000 katrā gadā

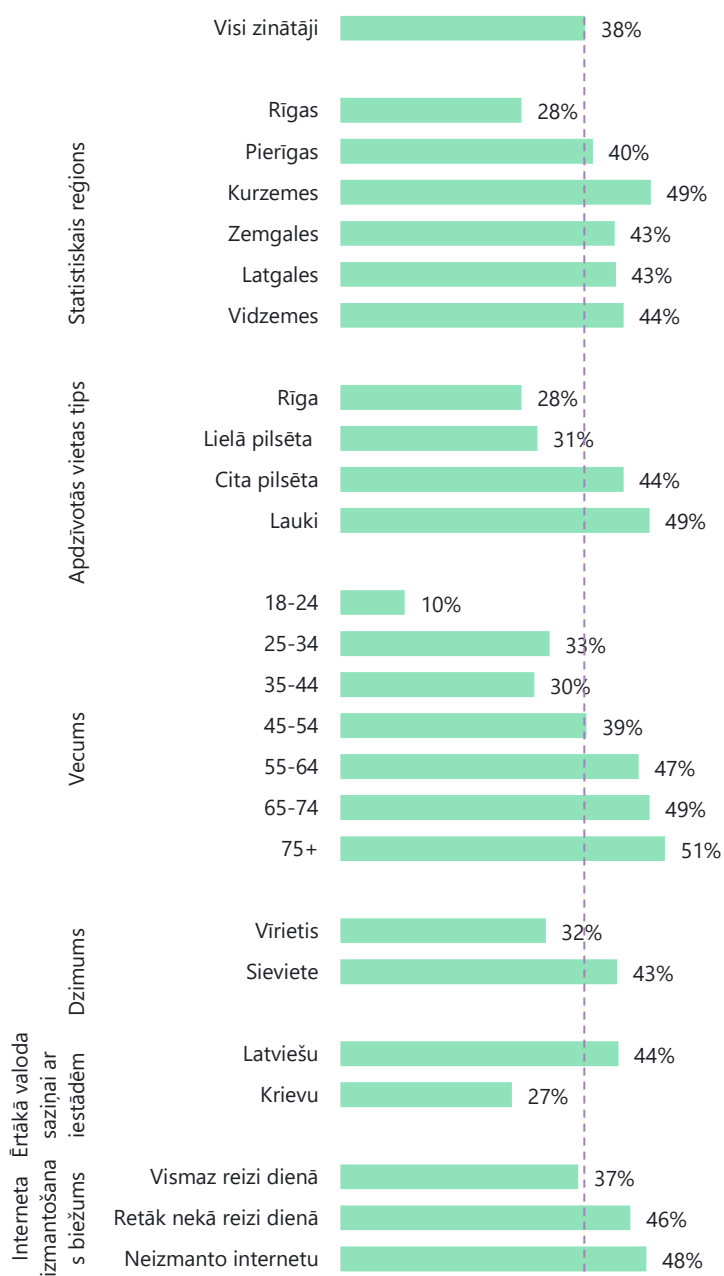
Piezīme: 2020. gadā tika jautāts par 93 pašvaldībām un bibliotēkām

Par iespēju valsts un pašvaldību pakalpojumus saņemt pašvaldībās un bibliotēkās biežāk ir informēti:

- Ārpus Lielrīgas (Rīgas un Pierīgas) reģiona aptaujātie (īpaši augsts rādītājs ir Kurzemē, kur par šo iespēju zina gandrīz puse jeb 49% aptaujāto kurzemnieku);

- Mazajās pilsētās un laukos dzīvojošie (lauku apvidū ir augstākais rādītājs, kur par šo iespēju zina apmēram puse jeb 49% laucinieku);
- Gados vecāki iedzīvotāji un cilvēki, kuriem ar valsts iestādēm ērtāk sazināties latviski – šie divi faktori galvenokārt izriet no dzīvesvietas, jo gados jauni cilvēki un krievvalodīgie pamatā dzīvo pilsētās, kamēr vecāki cilvēki un latviski runājošie biežāk dzīvo mazpilsētās un lauku apvidos;
- Sievietes ir labāk informētas nekā vīrieši;
- Jāatzīmē, ka interneta nelietotāji salīdzinājumā ar lietotājiem ir labāk informēti par iespēju saņemt pakalpojumus pašvaldībās un bibliotēkās.

**9. attēls. Q4. Vai zināt, ka valsts un pašvaldību pakalpojumus var saņemt 123 pašvaldībās un bibliotēkās? Zinātāju raksturojums**



Bāze: visi aptaujātie iedzīvotāji, n=1000

## 5.2. Pakalpojuma saņemšanas procesa vajadzības un pakalpojuma pieteikšana elektroniski

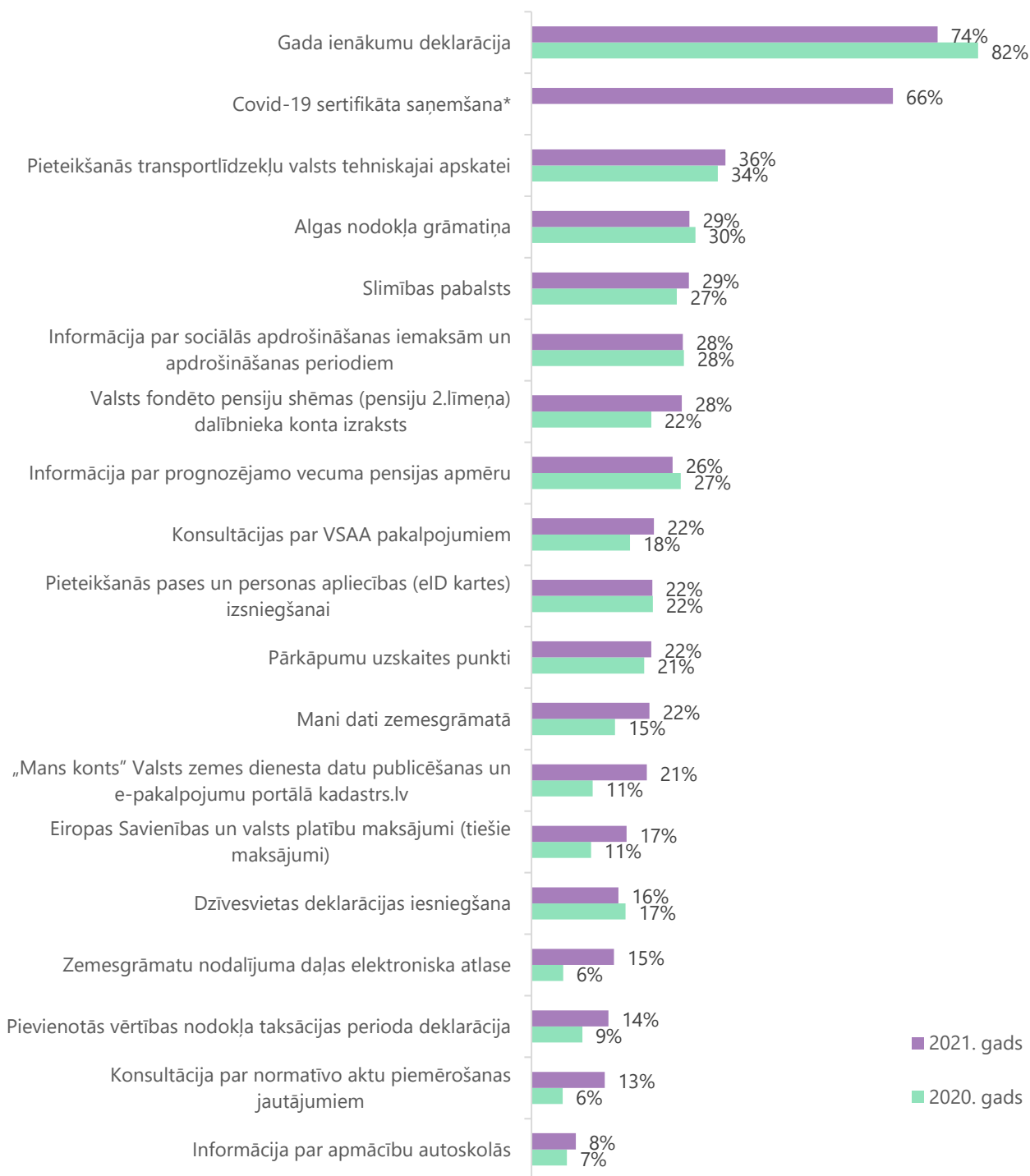
Šajā aptaujas sadaļā iekļauts pārskats par iedzīvotāju pieteiktajiem pakalpojumiem un pieteikšanas, saņemšanas kanāli. Sadaļā ir izzināti iedzīvotāju paradumi pakalpojumu pieteikšanai, kā arī apskatīta iedzīvotāju apmierinātība ar pakalpojumu pieteikšanu un saņemšanu elektroniski, un kavējošie faktori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

No 898 respondentiem, kuri kopumā ir dzirdējuši par vismaz kādu pētīto pakalpojumu, vairākums jeb **74% ir aizpildījuši gada ienākumu deklarāciju, 66% aptaujāto ir pieteikuši Covid-19 sertifikāta saņemšanu**, trešdaļa jeb **36% ir pieteikušies transportlīdzekļu valsts tehniskajai apskatei, 29% ir iesnieguši algas nodokļu grāmatiņu** un vēl **29% ir pieteikušies slimības pabalstam**. Šie ir pieci izplatītākie pieteiktie pakalpojumi to zinātāju vidū.

Gada laikā **būtiski ir samazinājies to iedzīvotāju īpatsvars, kas ir iesnieguši gada ienākumu deklarāciju** (samazinājums par 8 procentpunktiem uz 74%).

Vienlaikus **ir pieaugusi iedzīvotāju aktivitāte divu izplatītāko pakalpojumu pieteikšanā: Valsts fondēto pensiju shēmas (pensiju 2.līmeņa) dalībnieka konta izraksts** (pieaugums par 6 procentpunktiem uz 28%) un **Konsultācijas par VSAA pakalpojumiem** (pieaugums par 4 procentpunktiem uz 22%). Arī vairākiem citiem retāk izmantotajiem pakalpojumiem nedaudz ir pieaugusi to pieteikšanas izplatība.

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



Bāze: visi aptaujātie iedzīvotāji, kuri ir dzirdējuši par kādu no pakalpojumiem, 2021. gadā n=898, 2020. gadā n=831

\* Atbilde "Covid-19 sertifikāta saņemšana" tika pievienota 2021. gadā

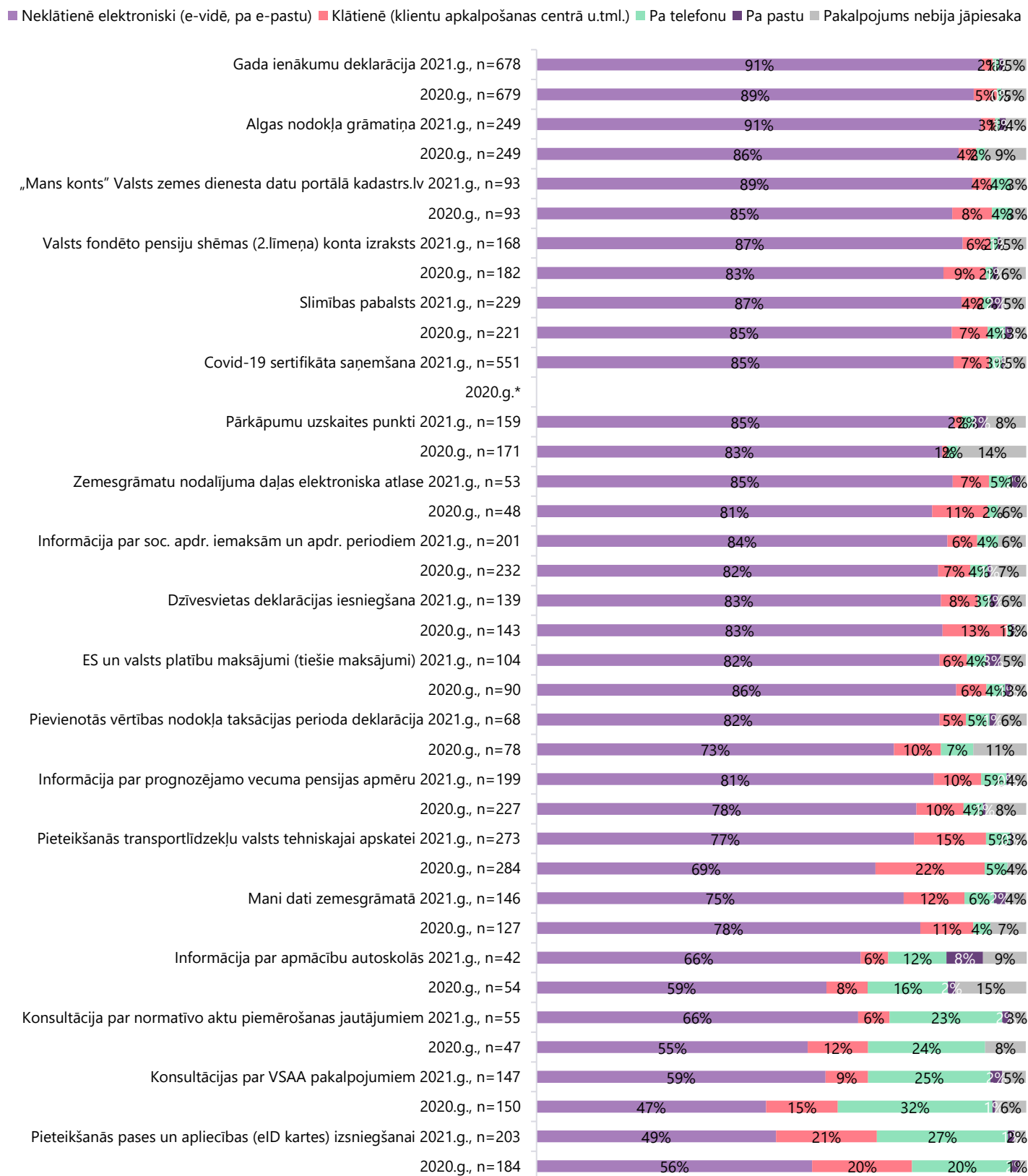
Atbildot uz atvērto jautājumu Q5b. "Varbūt pēdējā gada laikā esat pieteicis/-kusi kādu citu valsts iestādes vai pašvaldību pakalpojumu?", respondenti norādīja uz šādiem pakalpojumiem: privatizēts dzīvoklis un noformēta Zemesgrāmata, atmaksa par ceļa naudu sabiedriskajam transportam, maznodrošinātā pabalsts, invalīda apliecības maiņa.

Līdzīgi kā iepriekš, arī 2021. gadā ir vērojama pozitīva iezīme pakalpojumu neklātienē elektroniskās (e-vidē, pa e-pastu) pieteikšanas izplatībai, jo **kopumā 13 no 19 pieteiktajiem pakalpojumiem absolūtajā vairākumā gadījumu (vairāk nekā 80%) ir pieteikti neklātienē elektroniski.**

**Divi izplatītākie elektroniski pieteikti pakalpojumi ir gada ienākumu deklarācija un algas nodokļu grāmatiņa** – katru no tām elektroniski ir pieteikuši 91% pakalpojuma lietotāju.

**Gada laikā ir pieaugusi gandrīz visu pētīto pakalpojumu pieteikšana elektroniski.** No plašāk izmantotajiem pakalpojumiem **augstākais elektronisko pieteikumu īpatsvara pieaugums ir vērojams pakalpojumam Konsultācijas par VSAA pakalpojumiem.** Savukārt būtisks elektronisko pieteikumu samazinājums ir vērojams pakalpojumam **Pieteikšanās pases un personas apliecības (eID kartes) izsniegšanai,** vienlaikus palielinoties šī pakalpojuma pieteikšanai telefoniski. Jāatzīmē, ka šis pakalpojums šogad ir bijis arī biežāk klātienē pieteiktais (klientu apkalpošanas centrā to ir pieteikuši 21% pakalpojuma lietotāju), mazinoties pagājušajā gadā klātienē biežāk pieteiktā pakalpojuma **Pieteikšanās transportlīdzekļu valsts tehniskajai apskatei** izplatībai klātienē un palielinoties tā pieteikšanai elektroniski.

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



Bāze: aptaujātie iedzīvotāji, kas pēdējā gada laikā ir pieteikuši konkrēto pakalpojumu, n= skat. pie katra pakalpojuma

\* Atbilde "Covid-19 sertifikāta saņemšana" tika pievienota 2021. gadā



Vairākums izplatītāko klātienē pieteikto pakalpojumu **Pieteikšanās pasēs un personas apliecības (eID kartes) izsniegšanai** un **Pieteikšanās transportlīdzekļu valsts tehniskajai apskatei** pieteicēju (70-75%) to ir darījuši valsts iestādē. Visbiežāk pašvaldībā ir pieteikts pakalpojums "Dzīvesvietas deklarācijas iesniegšana" (69% jeb 7 gadījumi).

**2021. gadā būtiski pieaudzis to iedzīvotāju īpatsvars, kuri kādu no pakalpojumiem ir pieteikuši elektroniski** (pieaugums par 16 procentpunktiem līdz 89%). Tik straujam pieaugumam var būt trīs izskaidrojošie faktori:

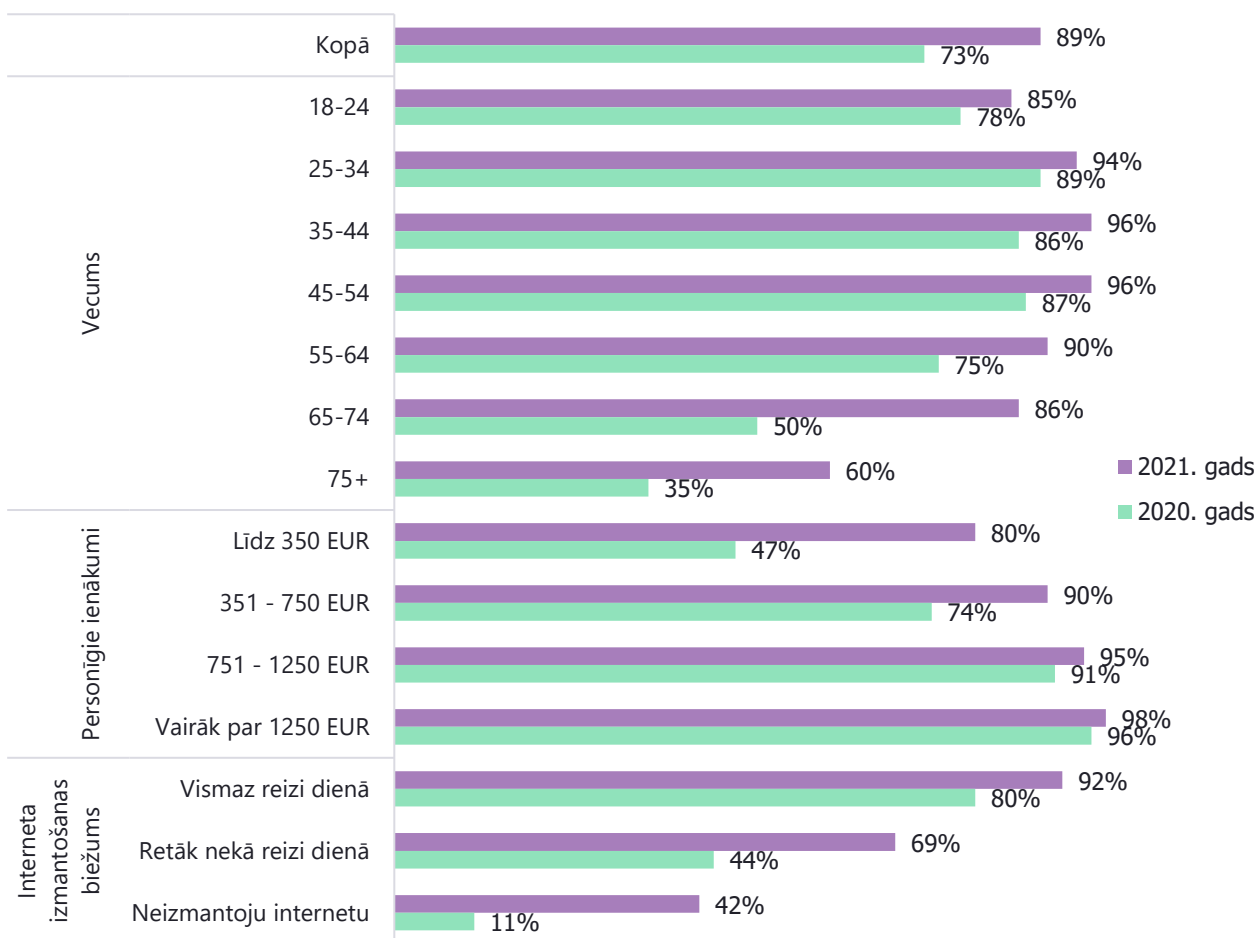
1. Dabīgais interneta lietošanas izplatības pieaugums Latvijas sabiedrībā (īpaši vecumgrupā no 50 gadiem<sup>1</sup>);
2. Pandēmijas ietekmē daudzu pakalpojumu sniegšana no klātienes tika novirzīta uz attālināto, kas savukārt veicināja elektroniskās apkalpošanas izaugsmi;
3. 2021. gada pētījumā tika pievienots pakalpojums Covid-19 sertifikāta saņemšana, kuru izmanto nozīmīga daļa aptaujāto, līdz ar ko arī kopējais elektroniski pieteikto pakalpojumu lietotāju īpatsvars aug.

Visaugstākais pakalpojumus elektroniski pieteikušo īpatsvars ir ekonomiski aktīvākajā iedzīvotāju vecumgrupā (no 94% līdz 96% vecumgrupā 25-54 gadi) un regulāro interneta lietotāju vidū (92% no ikdienas interneta lietotājiem). Arī šī gada pētījumā tāpat kā iepriekš vērojama tendence, ka, pieaugot ienākumiem, palielinās arī pakalpojumus elektroniski pieteikušo iedzīvotāju īpatsvars (no 80% ar personīgajiem ienākumiem līdz 350 EUR mēnesī līdz pat 98% aptaujāto ar ienākumiem vairāk par 1250 EUR mēnesī). Attiecībā uz senioriem (vecumā no 75 gadiem) un interneta nelietotājiem, kuru vidū arī ir salīdzinoši augsti pakalpojumu pieteikšanas elektroniski rādītāji, var atzīmēt, ka viņi izmanto citu cilvēku palīdzību šī jautājuma risināšanai (aptaujā daudzi seniori komentē, ka viņu bērni vai mazbērni piesaka pakalpojumus viņu vietā).

---

<sup>1</sup> Datu avots: *Kantar Latvia Digital* pētījums, 2021. gada pavasaris, <https://www.kantar.lv/si-gada-pavasari-interneta-lietotaju-skaitis-aizvien-turpina-pieaugt/>

## 12. attēls. Q6.1. Pakalpojumus neklātienē elektroniski pieteikušo sociāli demogrāfiskais profils



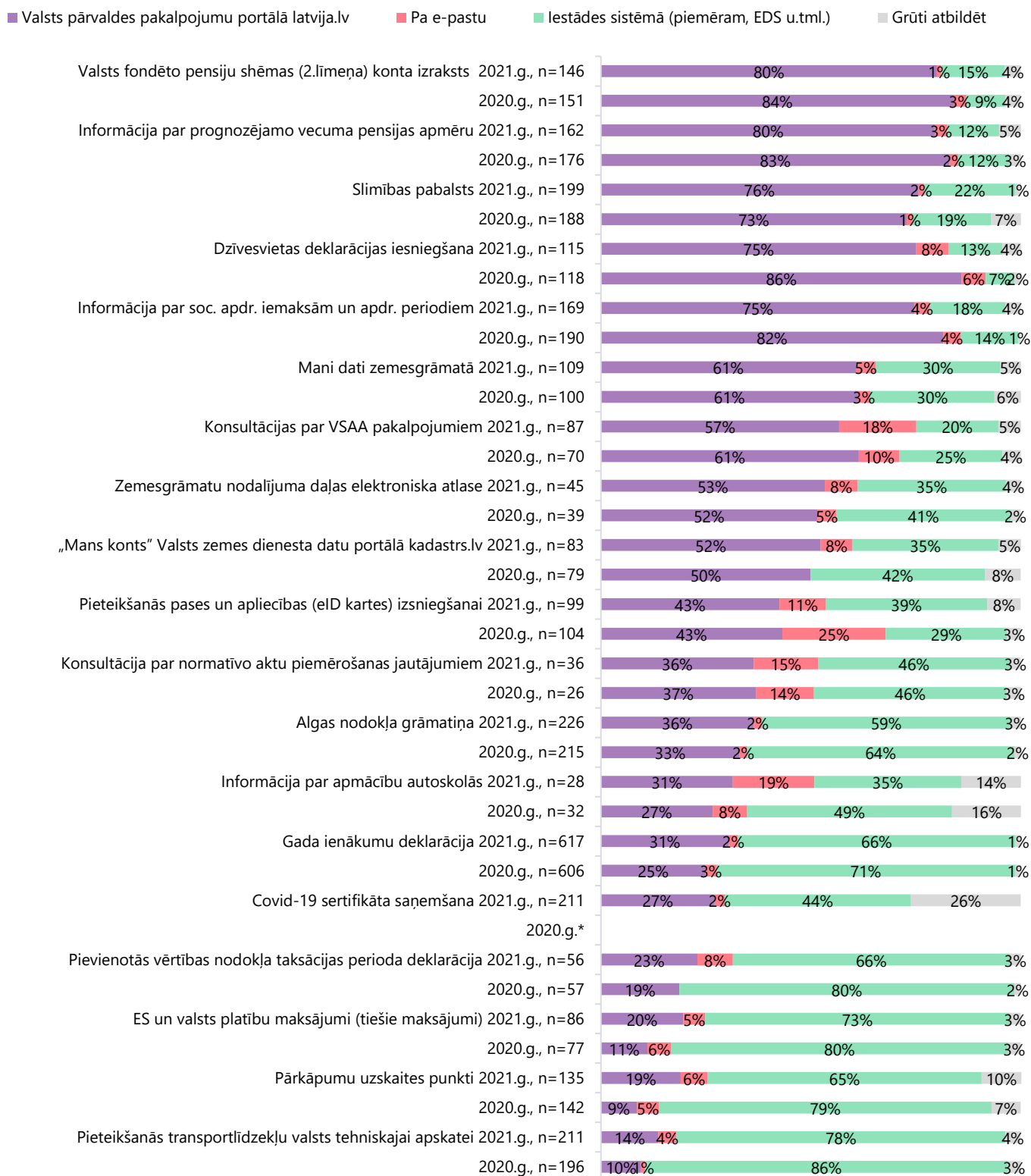
Bāze: visi aptaujātie iedzīvotāji, n=1000 katrā gadā

Tie respondenti, kuri pakalpojumu pieteica elektroniski, galvenokārt to ir izvēlējušies darīt valsts pārvaldes pakalpojumu portālā [latvija.lv](http://latvija.lv) vai arī iestādes sistēmā (piemēram, EDS u.tml.).

No pētītajiem pakalpojumiem portālā [latvija.lv](http://latvija.lv), visbiežāk tika pieteikti pakalpojumi **Valsts fondēto pensiju shēmas (pensiju 2.līmeņa) dalībnieka konta izraksts** un **Informācija par prognozējamo vecuma pensijas apmēru**, katru no kuriem pieteica absolūtais vairākums jeb 90% no pakalpojuma lietotājiem. Savukārt no iestādes sistēmām biežāk izmantotā bija CSDD sistēma, kurā vairākums elektronisko pakalpojuma lietotāju izmantoja pakalpojumus **Pieteikšanās transportlīdzekļu valsts tehniskajai apskatei** un **Pārkāpumu uzskaites punkti** (attiecīgi 78% un 65% šo elektronisko pakalpojumu pieteicēju).

Novēroto iezīmi, ka ir pakalpojumi, kurus respondenti biežāk izvēlas pieteikt attiecīgās iestādes sistēmā, var skaidrot ar to, ka konkrētos pakalpojumus (piemēram, ar automašīnu saistītos; ar nodarbinātību saistītos u.c.) Latvijas iedzīvotāji atpazīst un saista ar konkrēto valsts iestādi vai arī labi orientējas attiecīgajās sistēmās (piemēram, EDS, CSDD u.tml.).

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

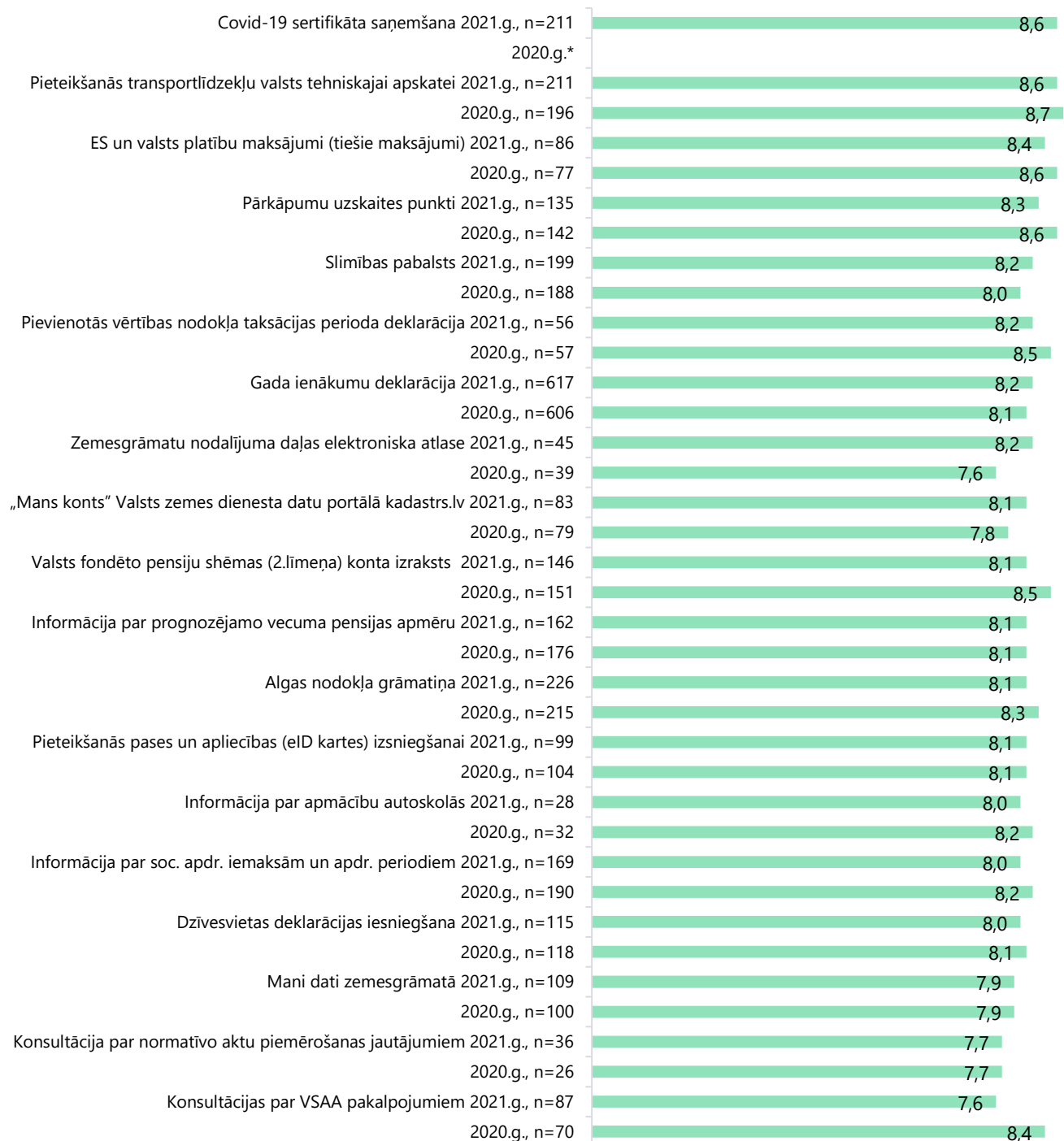


Bāze: iedzīvotāji, kas pēdējā gada laikā ir pieteikuši konkrēto pakalpojumu elektroniski, n= skatīt pie katra pakalpojuma

\* Atbilde "Covid-19 sertifikāta saņemšana" tika pievienota 2021. gadā

2021. gada pētījumā **visaugstākā respondentu apmierinātība ar pakalpojuma pieteikšanu elektroniski bija jaunpievienotajam pakalpojumam Covid-19 sertifikāta saņemšana** (vidējais vērtējums 8,6 punkti skalā no 1 "ļoti neapmierināts" līdz 10 "ļoti apmierināts").

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



Vidējais vērtējums skalā no 1 "ļoti neapmierināts" līdz 10 "ļoti apmierināts"

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

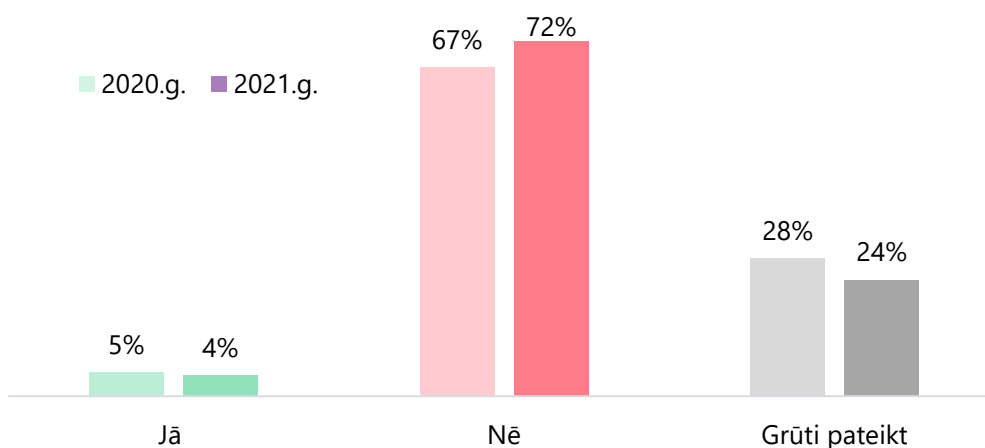
\* Atbilde "Covid-19 sertifikāta saņemšana" tika pievienota 2021. gadā

Tikpat augstu vidējās apmierinātības rādītāju (8,6 punkti) sasniedza arī iepriekšējā gadā augstu novērtētais elektroniski pieteiktais pakalpojums Pieteikšanās transportlīdzekļu valsts tehniskajai apskatei.

Kopumā visi 19 mērītie pakalpojumi ir ieguvuši vismaz 7,6 punktu lielu novērtējumu, kas norāda uz augstu lietotāju apmierinātību ar šiem elektroniski saņemtajiem pakalpojumiem. Turklāt šie apmierinātības vidējie rādītāji ir noturīgi augsti (svārstības pa gadiem nav statistiski nozīmīgas).

Caurmērā  $\frac{3}{4}$  no pēdējā gada laikā pakalpojumus pieteikušajiem respondentiem (72%) nav saskārušies ar gadījumiem, kad, piesakot pakalpojumu, ir jāsniedz informācija, kurai jau vajadzētu būt iestādes rīcībā (piemēram, deklarētā adrese). Ar šādu situāciju bija saskārušies 4% pieteikumu iesniedzēju, un šis rādītājs ir līdzīgs iepriekšējā gada mērījumam.

**15. attēls. Q6e\_2. Vai pēdējā gada laikā, piesakot pakalpojumu, esiet saskāries/-usies ar gadījumiem, kad Jums jāsniedz informācija, kurai jau vajadzētu būt iestādes rīcībā (piemēram, deklarētā adrese)?**

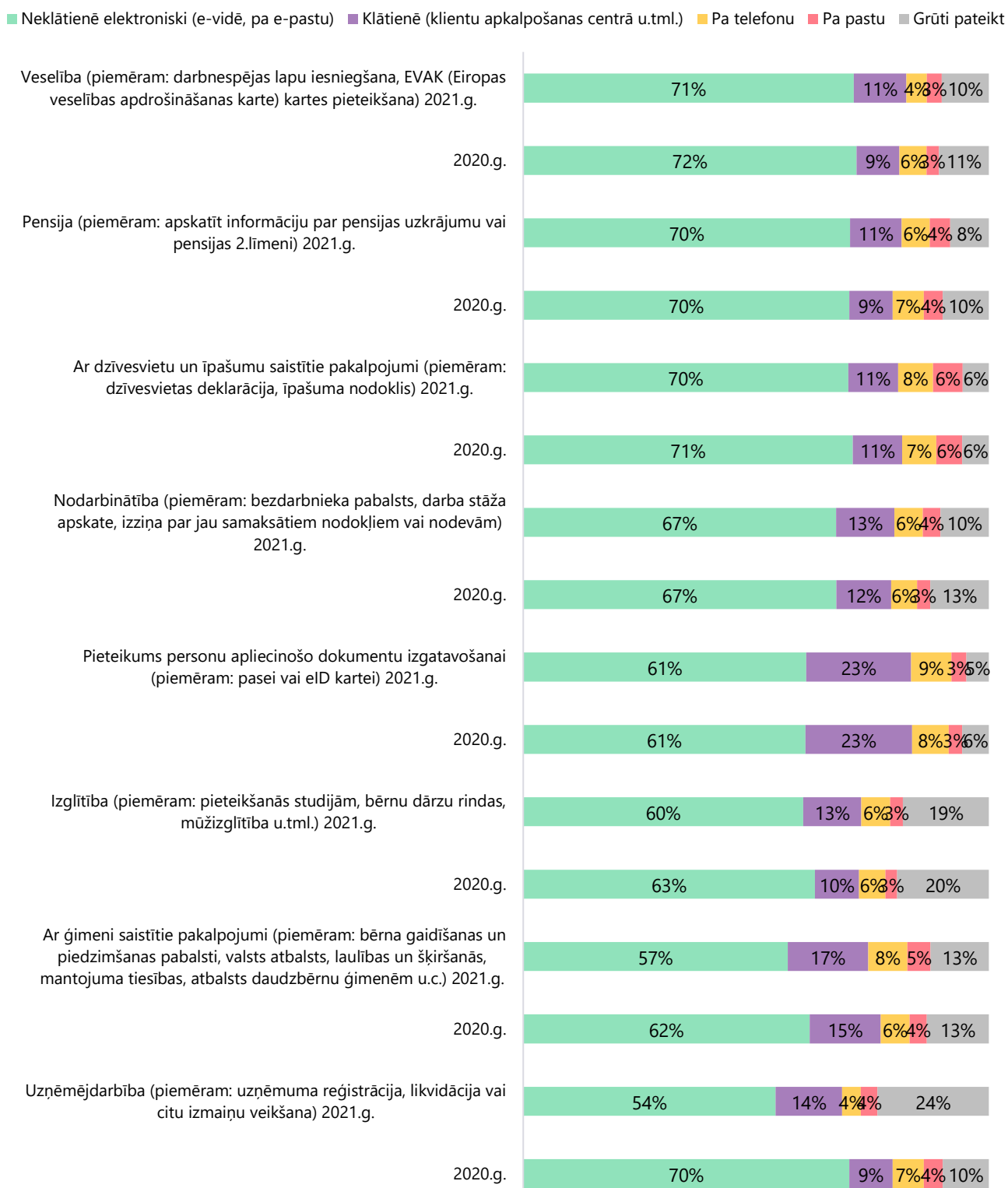


Bāze: visi aptaujātie iedzīvotāji, kuri pēdējā gada laikā ir pieteikuši kādu pakalpojumu, 2020.g. n= 831, 2021.g. n=898

Respondenti atvērto atbilžu veidā norādīja, ka ir bijis nepieciešams sniegt informāciju par tādiem datiem kā: personas kods, pases dati, pilsonības dati, deklarētā adrese, informācija par dzīvokļa pārdošanu, ilgums dzīvesvietā, atļauja remontam, medicīniskie izdevumi, slimības lapa (tās numurs), slimības laiks, VID pamatdati par pašnodarbinātības veidu, VID deklarācijas dati, uzņēmuma gada pārskats, dati saistībā ar pensiju, Covid sertifikāts.

Saistībā ar pētījumā norādītajām astoņām dažādām dzīves situācijām **iedzīvotājiem pamatā ir vēlēšanās pakalpojumus pieteikt neklātienē elektroniski (e-vidē, pa e-pastu)**. Visaugstākā vēlme pieteikt pakalpojumus elektroniski ir saistīta ar veselības (71%), pensijas (70%), dzīvesvietas un īpašuma (70%), kā arī nodarbinātības (67%) jautājumiem. Savukārt salīdzinoši **zemākā vēlme pieteikt pakalpojumus elektroniski ir saistīta ar uzņēmējdarbības jautājumiem** (54%), tomēr to var skaidrot ar augstu "grūti pateikt" atbilžu īpatsvaru (24%), kas norāda, ka daudziem iedzīvotājiem šis jautājums 2021. gadā nav bijis aktuāls (2020. gadā šādu atbilžu īpatsvars bija 10%, kas ir būtiski mazāk).

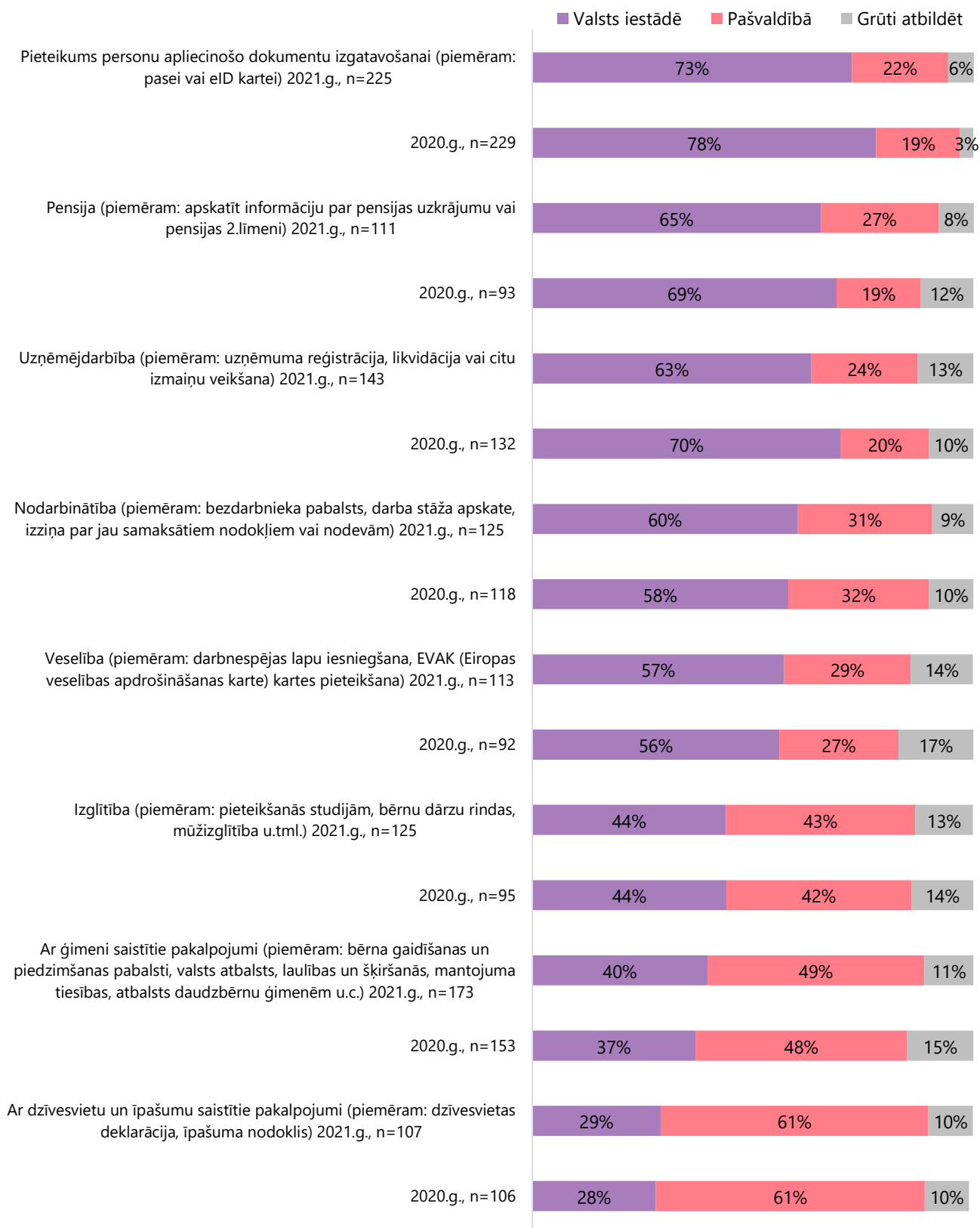
## 16. attēls. Q6.2. Kādā veidā Jūs galvenokārt vēlētos saņemt pakalpojumus šādās dzīves situācijās, ja būs tāda vajadzība?



Bāze: visi aptaujātie iedzīvotāji, n=1000 katrā gadā



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



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



**Tie aptaujātie Latvijas iedzīvotāji, kuri pakalpojumus galvenokārt vēlētos saņemt attālināti, visbiežāk izvēlētos valsts pārvaldes pakalpojumu portālu latvija.lv:** īpaši dzīves situācijās saistībā ar ģimeni un pensiju (katrai 49%). Saņemt informāciju pa e-pastu aptaujātie visbiežāk vēlētos ar dzīvesvietu un īpašumu saistītajās dzīves situācijās (30%). Savukārt visbiežākā dzīves situācija, ar kuru saistītos pakalpojumus respondenti vēlētos saņemt iestādes sistēmā (piemēram, EDS, u.tml.), ir uzņēmējdarbība (30%).

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



Bāze: iedzīvotāji, kuri pakalpojumus galvenokārt vēlētos saņemt attālināti, n = skat. pie dzīves situācijas

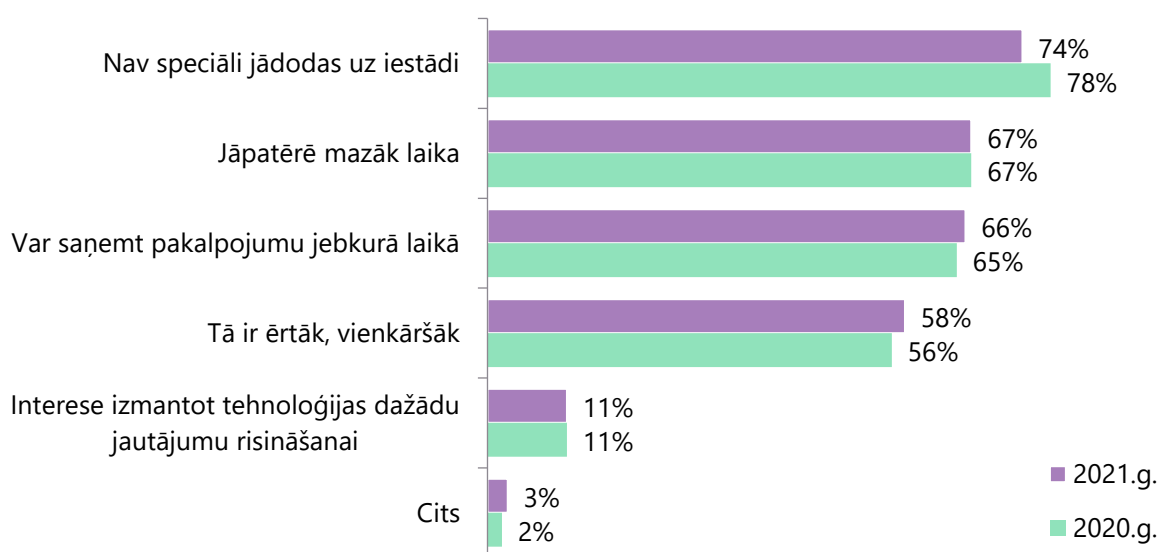
Tie respondenti, kuri norādīja, ka pakalpojumus elektroniski nevēlas pieteikt (n=177), atbildēja uz atvērto **Q6.2c. jautājumu “Kāda veida atbalsts (informatīvie materiāli, video apmācības, mācību kursi, konsultācijas u.tml.) Jums palīdzētu pieteikt pakalpojumu elektroniski?”**. Respondenti norādīja uz tāda veida nepieciešamo atbalstu kā video pamācības (jo īpaši krievu valodā); iespēja nepieciešamības gadījumā risināt nesaprotamos jautājumus klātienē vai telefoniski; darbinieku atbalsts klientu apkalpošanas centrā klātienē; kursi datorprasmēs un interneta lietošanā (kā arī pats interneta pieslēgums).

Līdzīgi kā 2020. gadā, arī 2021. gada pētījumā respondenti vecumā no 60 gadiem biežāk norāda, ka nekāda veida atbalsts neietekmētu viņu vēlmi pieteikt pakalpojumu elektroniski. Kā pamatojumi tiek norādīti gan nevēlēšanās mācīties un apgūt jaunas lietas, gan iespēja lūgt palīdzību bērniem/mazbērniem, arī dažādas veselības problēmas, kas ietekmē spēju lietot datoru.

### 5.2.1. Iedzīvotāju motivācija pieteikt pakalpojumus elektroniski

No tiem respondentiem, kuri pēdējā gada laikā pieteikuši vismaz vienu pakalpojumu elektroniski, trīs ceturtdaļas (74%) norāda, ka izvēlējušies izmantot e-pakalpojumu, jo **nav speciāli jādodas uz iestādi**. Divas trešdaļas iedzīvotāju izvēli pamato ar to, **ka jāpatērē mazāk laika** (67%) un **pakalpojumu var saņemt jebkurā laikā** (66%). Nedaudz vairāk par pusi iedzīvotāju norāda, ka **saņemt pakalpojumu elektroniski ir ērtāk, vienkāršāk** (58%). Visretāk iedzīvotāji norādījuši, ka pakalpojums pieteikts elektroniski dēļ **intereses izmantot tehnoloģijas dažādu jautājumu risināšanai** (11%). 3% iedzīvotāju norādījuši citas atbildes (tā ir lētāk, drošāk, negribas nokļūt sabiedrībā sakarā ar situāciju valstī, ka parasti sistēmas ir sakārtotas, lai izslēgtu darbinieku nekompetenci vai neieinteresētību, nevēlas fiziskus kontaktus ar vietējiem vai nevēlas komunicēt ar valsts iestādes darbiniekiem, vai vienkārši nebija citas izvēles).

#### 20. attēls. Q7. Kāpēc kādu no pakalpojumiem izvēlējāties pieteikt elektroniski?

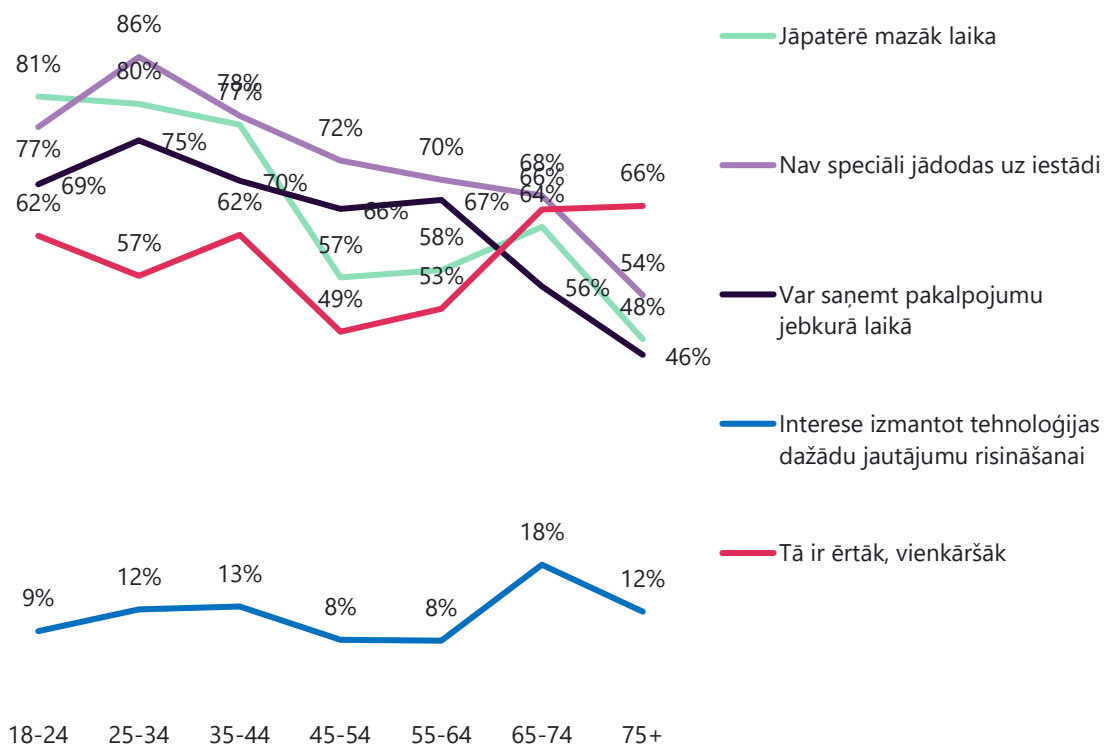


Bāze: aptaujātie iedzīvotāji, kuri ir pieteikuši pakalpojumus elektroniski, 2020.g. n=731, 2021.g. n=804

Pakalpojumu izvēles pieteikt elektroniski motivatori atšķiras dažādās iedzīvotāju vecuma grupās:

- jo jaunāks aptaujātais, jo biežāk atzīmē ar laika ekonomiju saistītos motivatorus: nav speciāli jādodas uz iestādi, var patērēt mazāk laika un var saņemt pakalpojumus jebkurā laikā;
- savukārt vecuma grupā no 65 gadiem aptaujātie kā motivatorus izmantot e-pakalpojumus biežāk atzīmē ērtumu, vienkāršību, kā arī to, ka viņiem ir interese izmantot tehnoloģijas dažādu jautājumu risināšanai.

21. attēls. Q7. Pakalpojumu izvēles pieteikt elektroniski motivatori aptaujāto vecuma grupās



Bāze: aptaujātie iedzīvotāji, kuri ir pieteikuši pakalpojumus elektroniski, 2021.g. n=804

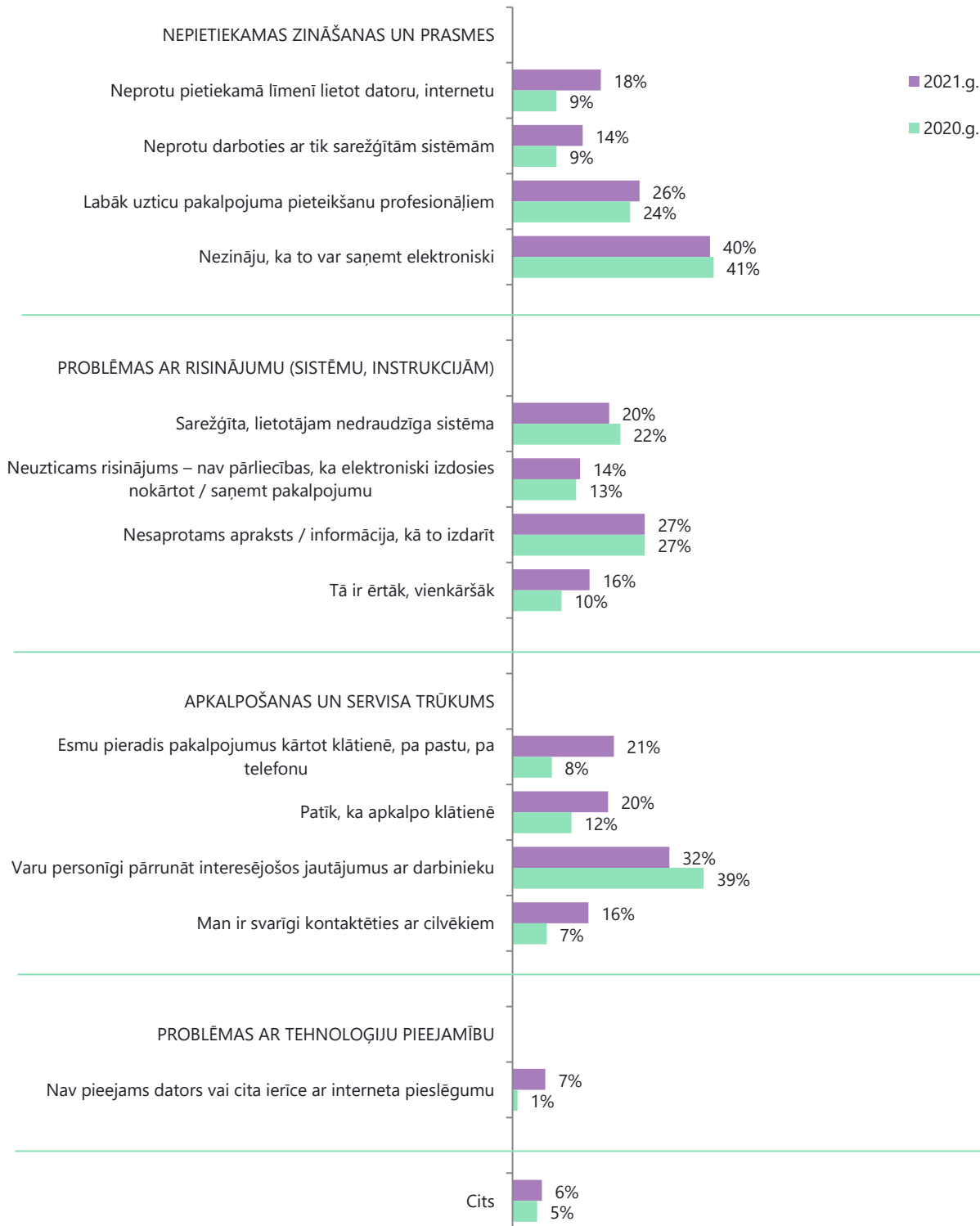
### 5.2.2. Iedzīvotāju barjeras pieteikt pakalpojumus elektroniski

Respondenti, kuri pēdējā gada laikā nav pieteikuši pakalpojumus elektroniski, visbiežāk norādījuši pieteikšanas barjeru: **nezināja, ka to var saņemt elektroniski** (40%), kam seko iespēja **personīgi pārrunāt interesējošos jautājumus ar darbinieku** (32%). Ceturtā daļa respondentu norādījuši, ka elektroniskajiem pakalpojumiem ir **nesaprotams apraksts vai informācija, kā to izdarīt** (27%), vai, ka **labāk uztic pakalpojuma pieteikšanu profesionāļiem** (26%). Lietojamības problēmas – **sarežģītu, lietotājam nedraudzīgu sistēmu** – kā atturošu faktoru minējusi piektdaļa (20%) respondentu. Vēl piektdaļai respondentu **patīk apkalpošana klātienē** (20%) vai arī viņi **pieraduši kārtot pakalpojumus klātienē, pa pastu vai pa telefonu** (21%). Tikmēr 14% respondentu **neuzticas risinājumam, un tiem nav pārliecības, vai viņi neprot darboties ar tik sarežģītām sistēmām**. Tehnoloģiju trūkumu – **nav pieejams dators vai cita ierīce ar interneta pieslēgumu** - norādījuši 7% respondentu.

**2021. gadā būtisku pieaugumu piedzīvojuši argumenti par to, ka aptaujātajiem patīk apkalpošana klātienē** (pieaugums par 8 procentpunktiem līdz 20%), ir **svarīgi kontaktēties ar cilvēkiem un tāpēc viņi nepiesaka pakalpojumus elektroniski** (pieaugums par 9 procentpunktiem līdz 16%) un viņi ir **pieraduši pakalpojumus kārtot klātienē, pa pastu vai telefonu** (pieaugums par 13 procentpunktiem līdz 21%).

Vienlaikus objektīvu apstākļu dēļ ir mazinājusies iespēja to darīt klātienē un attiecīgi 2021. gadā nedaudz mazāk aptaujāto (32%) atzīmējuši, ka **var personīgi pārrunāt interesējošo jautājumu ar darbinieku**.

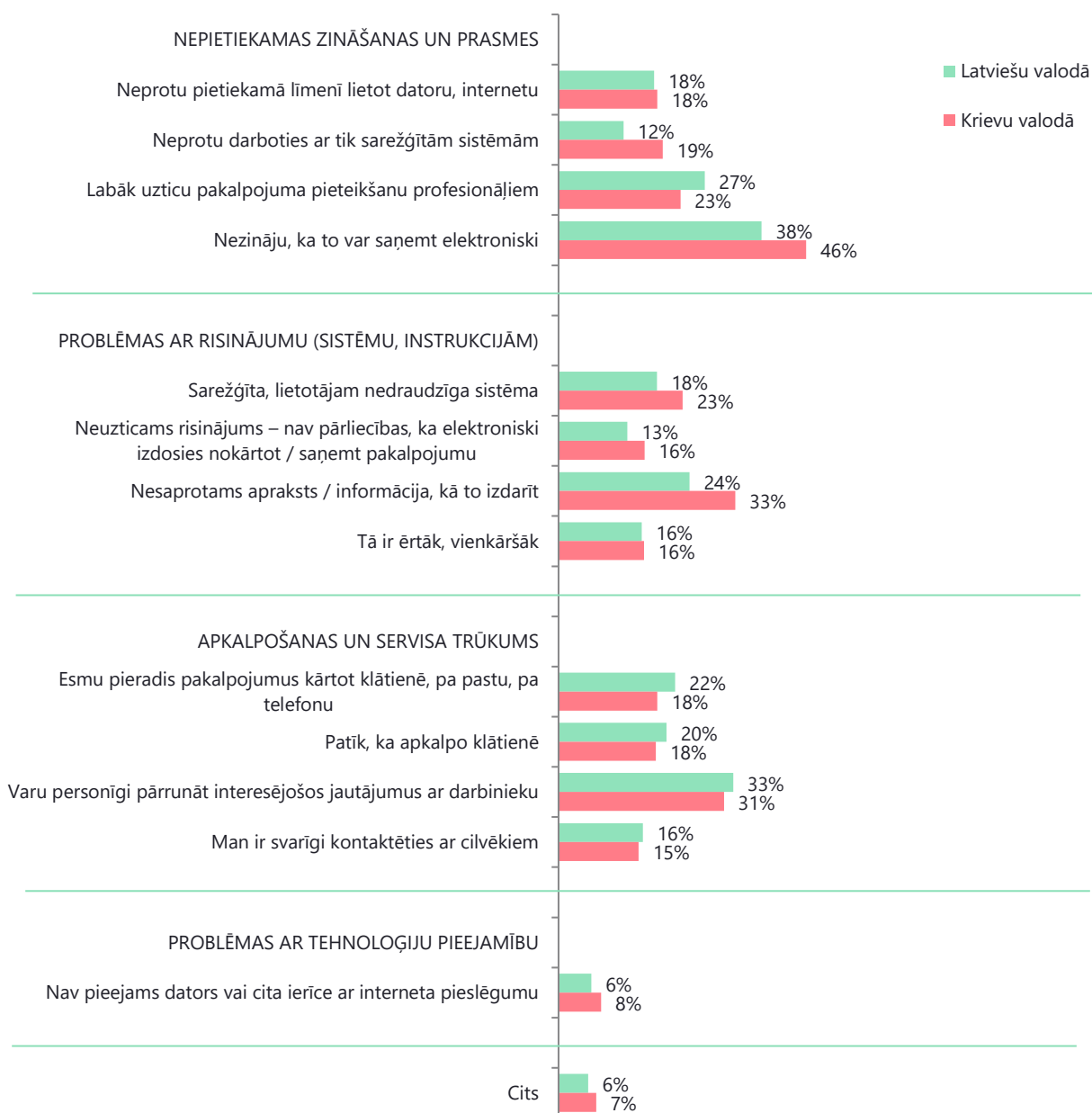
## 22. attēls. Q8. Kāpēc Jūs kādu no pakalpojumiem nepieteicāt elektroniski?



Bāze: aptaujātie iedzīvotāji, kuri nav pieteikuši pakalpojumus elektroniski 2020.g. n= 236, 2021.g. n=289

Līdzīgi kā iepriekšējā pētījumā arī 2021. gadā vērojama aptaujāto cilvēku valodas ietekme uz pakalpojumu pieteikšanu elektroniski. **Respondenti, kuriem ar valsts un pašvaldību iestādēm ir ērtāk sazināties krievu valodā, kopumā retāk zina, ka pakalpojumus var pieteikt elektroniski** (attiecīgi to nav zinājuši 46% krievu pret 38% latviešu kā saziņas valodu izvēlējušos). Krievu kā saziņas valodu ar iestādēm izvēlējušies aptaujātie tāpat biežāk norāda, ka viņiem pakalpojumu apraksts un informācija šķiet nesaprotama (33%, kuriem ērtāk sazināties krieviski, pret 24%, kuriem ērtāk sazināties latviski) un ka viņi neprot darboties ar tik sarežģītām sistēmām (attiecīgi 19% pret 12%).

**23. attēls. Q8. Kāpēc Jūs kādu no pakalpojumiem nepieteicāt elektroniski?** (iedzīvotāju vēlamās saziņas ar iestādēm valodas griezumā)

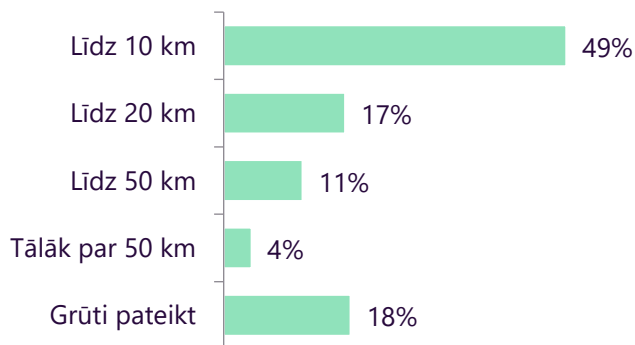


Bāze: aptaujātie iedzīvotāji, kuri nav pieteikuši pakalpojumus elektroniski, n=289, to skaitā n=202 ar latviešu un n=87 ar krievu kā vēlamo saziņas valodu ar valsts un pašvaldību iestādēm

2021. gada pētījumā tika uzdoti divi papildu jautājumi par pakalpojumu saņemšanu klātienē.

Gandrīz puse aptaujāto (49%), kuri nav pieteikuši pakalpojumus elektroniski, būtu gatavi braukt līdz 10 km attālumā, lai pieteiktu pakalpojumu klātienē. Mazāk par trešo daļu (kopumā 32%) būtu gatavi mērot vairāk par 10 km un vēl piektdaļa (18%) nezina, cik tālu būtu gatavi doties pakalpojuma pieteikšanai klātienē.

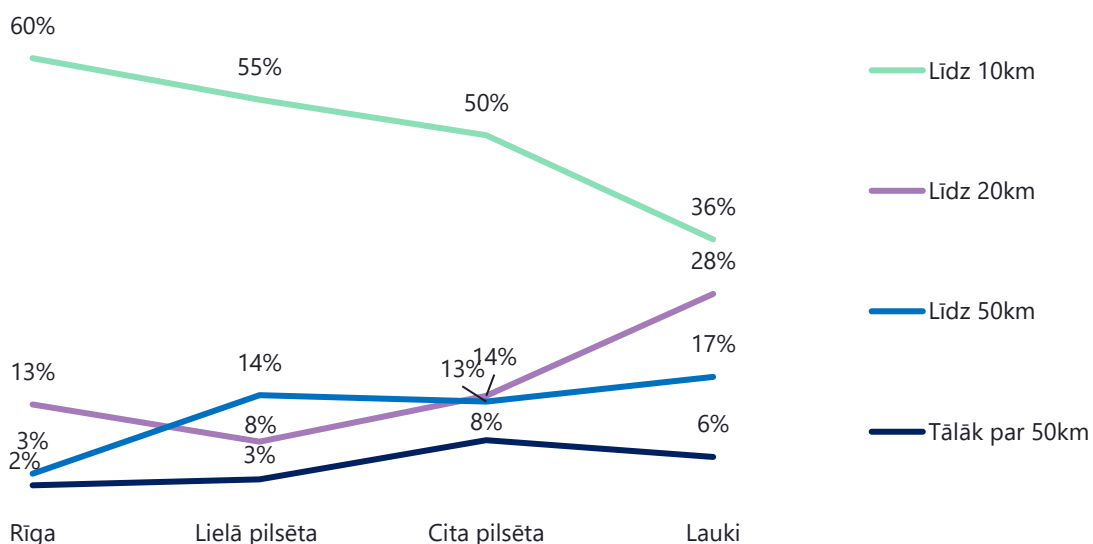
**24. attēls. Q8\_1. Cik tālu Jūs būtu gatavs braukt, lai pieteiktu pakalpojumu klātienē?**



Bāze: aptaujātie iedzīvotāji, kuri nav pieteikuši pakalpojumus elektroniski 2021.g. n=289

Aptaujāto dzīvesvietas griezumā vērojams, ka pilsētnieki pakalpojuma pieteikšanai klātienē biežāk būtu gatavi doties līdz 10 km attālumā, kamēr lauku teritoriju iedzīvotāji varētu mērot arī būtiski lielākus attālumus.

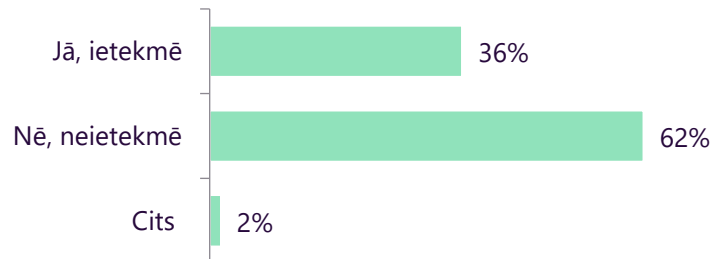
**25. attēls. Q8\_1. Cik tālu būtu gatavi braukt pakalpojuma pieteikšanai klātienē apdzīvotās vietas tipa griezumā**



Bāze: aptaujātie iedzīvotāji, kuri nav pieteikuši pakalpojumus elektroniski 2021.g. n=289

Vairāk nekā trešdaļai (36%) aptaujāto, kuri nav pieteikuši pakalpojumus elektroniski, viņu iespēju pieteikt pakalpojumus klātienē ietekmē sabiedriskā transporta grafiks. 2% aptaujāto ir atzīmējuši citu atbildi un viņu komentāros redzams, ka tie galvenokārt ir gados veci cilvēki, kuriem veselības apsvērumu dēļ ir grūti iekāpt sabiedriskajā transportā.

**26. attēls. Q8\_2. Vai sabiedriskā transporta grafiks ietekmē Jūsu iespējas pieteikt pakalpojumus klātienē?**



Bāze: aptaujātie iedzīvotāji, kuri nav pieteikuši pakalpojumus elektroniski 2021.g. n=289

Sabiedriskā transporta grafika ietekmi uz iespēju pieteikt pakalpojumus klātienē nedaudz biežāk atzīmē mazo pilsētu iedzīvotāji.

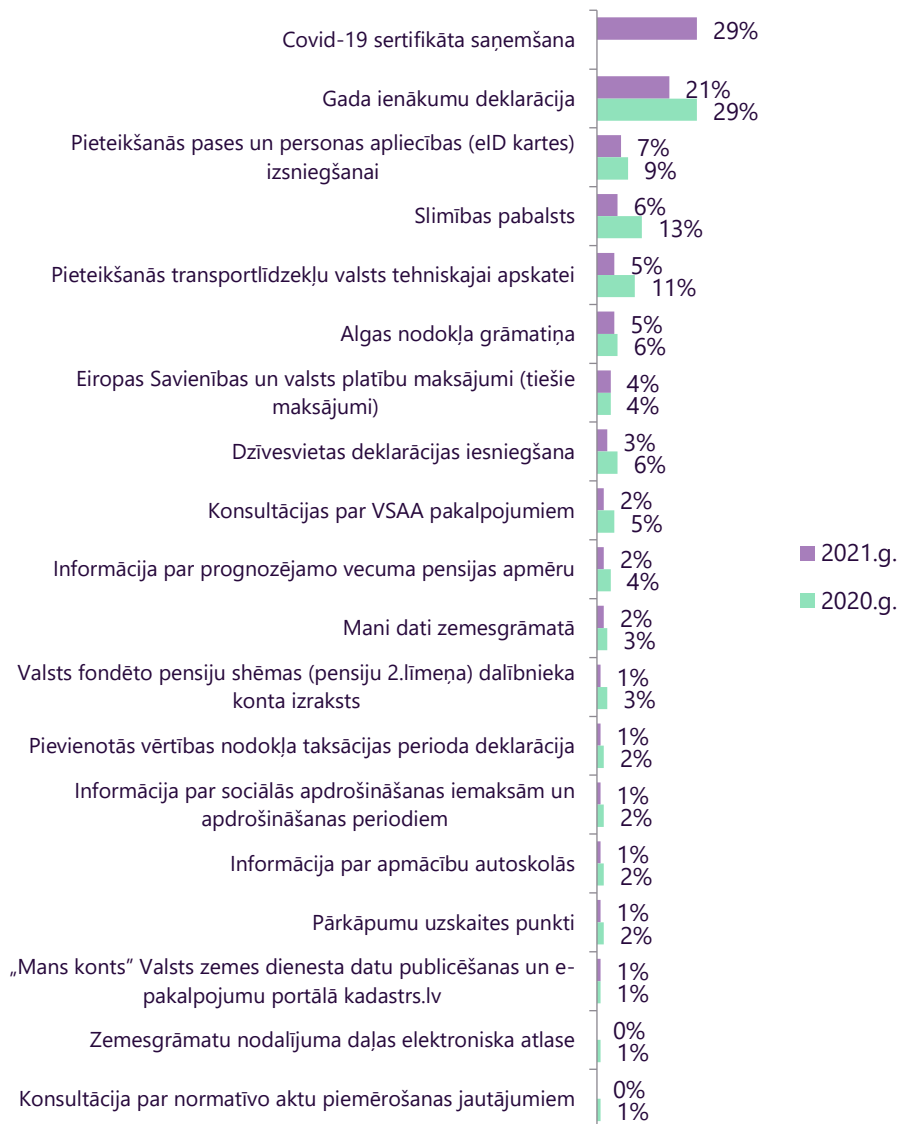


### 5.3. Apmierinātība ar pieteikto pakalpojumu

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

2021. gada aptaujā kā pēdējais pieteiktais visbiežāk tika atzīmēts jaunpievienotais pakalpojums **Covid-19 sertifikāta saņemšana** (29%). Līdz ar to būtiski mazinājās to aptaujāto īpatsvars, kas kā pēdējo pieteikto atzīmēja iepriekšējā pētījumā populārāko pakalpojumu **gada ienākumu deklarācija** (samazinājums par 8 procentpunktiem uz 21%). Līdzīgi kā 2020. gadā, arī šogad nākamie izplatītākie pēdējie pieteiktie pakalpojumi ir **pieteikšanās pases un personas apliecības (eID kartes) iesniegšanai** (7%), **slimības pabalsts** (6%), **pieteikšanās transportlīdzekļu valsts tehniskajai apskatei** un **algas nodokļu grāmatiņa** (katru no tiem kā pēdējo pieteikuši 5%).

27. attēls. Q9. Kurš no Jūsu izmantotajiem pakalpojumiem ir pēdējais pieteiktais?

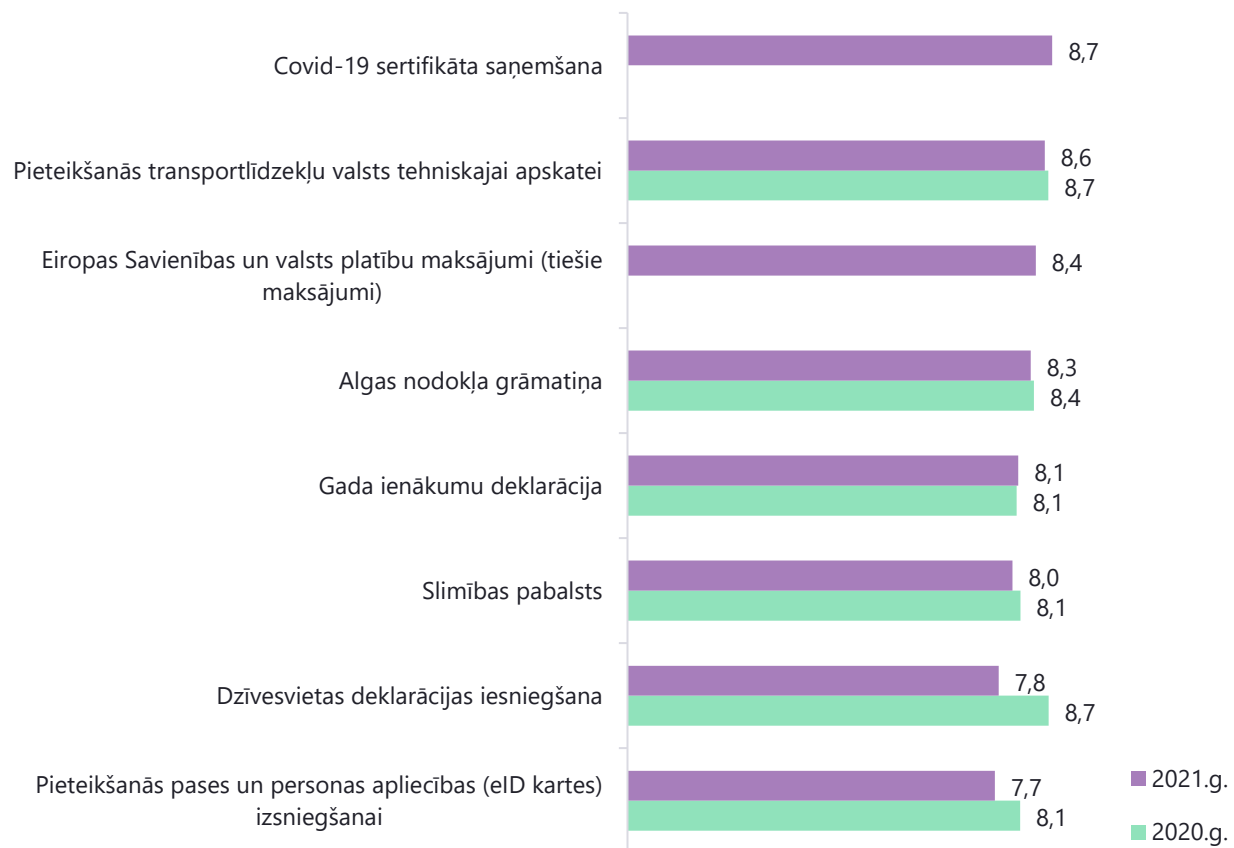


Bāze: aptaujātie iedzīvotāji, kuri ir pieteikuši pakalpojumus, 2020.g. n=831, 2021.g. n=898

Vidējais iedzīvotāju apmierinātības vērtējums (atskaitē iekļaujot tikai tos pakalpojumus, par kuriem sniegti vismaz 30 novērtējumi, lai būtu nepieciešamais statistiski minimālais vērtējumu skaits) ir robežās no 7,7 punktiem pakalpojumam pieteikšanās pasēs un personas apliecības (eID kartes) izsniegšanai līdz 8,7 punktiem pakalpojumam pieteikšanās Covid-19 sertifikāta saņemšanai (skalā no 1 "ļoti neapmierināts" līdz 10 "ļoti apmierināts"). Šāds vērtējums 8-9 punktu robežās 10 punktu skalā liecina par augstu iedzīvotāju apmierinātību ar pieteiktajiem un saņemtajiem pakalpojumiem.

**28. attēls. Q10. Lūdzu, novērtējiet, cik apmierināts/-a Jūs esat ar pakalpojumu [pēdējais pieteiktais], kuru pieteicāt: [iestādē]. KOPUMĀ?**

Vidējie vērtējumi pakalpojumiem ar vismaz 30 respondentu sniegtajiem vērtējumiem



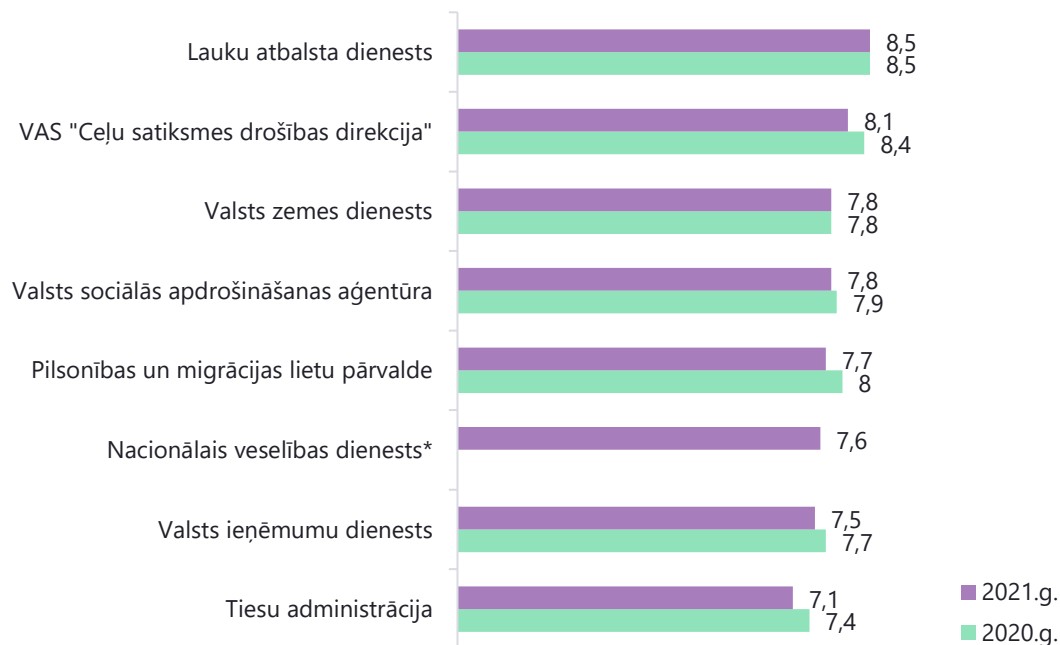
Vidējais vērtējums skalā no 1 "ļoti neapmierināts" līdz 10 "ļoti apmierināts"

Bāze: aptaujātie iedzīvotāji, kuri ir pieteikuši pakalpojumus, 2020.g. n=831, 2021.g. n=898

\* Atbilde "Covid-19 sertifikāta saņemšana" tika pievienota 2021. gadā

Likumsakarīgi, ka arī vidējais iedzīvotāju apmierinātības ar iestādēm vērtējums ir augsts: tas ir robežās no 7,1 punkta **Tiesu administrācijai** līdz 8,5 punktiem **Lauku atbalsta dienestam**.

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



Vidējais vērtējums skalā no 1 "ļoti neapmierināts" līdz 10 "ļoti apmierināts"

Bāze: aptaujātie iedzīvotāji, kuri ir pieteikuši pakalpojumus, 2020.g. n=831, 2021.g. n=898

\* Atbilde "Nacionālais veselības dienests" tika pievienota 2021. gadā

Vairāk nekā 270 aptaujātie sniedza savus komentārus, atbildot uz jautājumu par problēmām vai grūtībām, ar kādām viņi ir saskārušies pēdējā gada laikā, piesakot vai saņemot valsts iestāžu pakalpojumus. Komentārus var iedalīt šādās grupās:

- visbiežāk tika norādīts, ka ir **grūti orientēties Latvija.lv un tur atrast nepieciešamo informāciju, portāls nav intuitīvi lietojams un lietotājiem draudzīgs**, bieži mēdz būt tehniskās problēmas Latvija.lv portālā (nestrādā, uzkaras);
- **valsts iestāžu mājaslapās teksti ir sarežģīti formulēti, nav izskaidroti vienkāršā valodā**, nav instrukciju, kā soli pa solim rīkoties;
- **iestāžu darbinieku sniegtās atbildes mēdz būt formālas, sarežģītas**, neatbildot uz uzdoto jautājumu vai atbildot ar likuma pantiem, kurus cilvēki nesaprot;
- klientu apkalpošanas centros mēdz būt slikta apkalpošanas kultūra un attieksme;
- ierēdņi mēdz būt nekompetenti, nespēj iedziļināties individuālos gadījumos;
- nevar sazvanīt iestādes, ilgi jāgaida savienojums (līdz pat 20 minūtēm), neesot jēgas no iestāžu autoatbildētājiem;
- ilgi jāgaida atbildes uz pieteikumiem; ne vienmēr ir skaidrs, vai pieteikums ir saņemts;
- atkārtoti jāievada savi dati, pat ja jau ir reģistrējies sistēmā;
- ne visas sistēmas vai to lietotnes labi darbojas viedtālrunu vidē;
- **cilvēkiem, kas nelieto internetbanku, e-parakstu un e-pastu, gandrīz neiespējami saņemt kādu pakalpojumu;**
- informācijas trūkums krievu valodā.

No problemātiskajiem pakalpojumiem visbiežāk tiek pieminēta gada ienākumu deklarācijas pildīšana, kas esot sarežģīta, pati aizpilde prasa daudz laika (īpaši, ja ir jāpievieno vairāki čeki). No iestādēm negatīvi visbiežāk pieminēta PMLP garās gaidīšanas uz pasas vai ID kartes maiņu kontekstā.

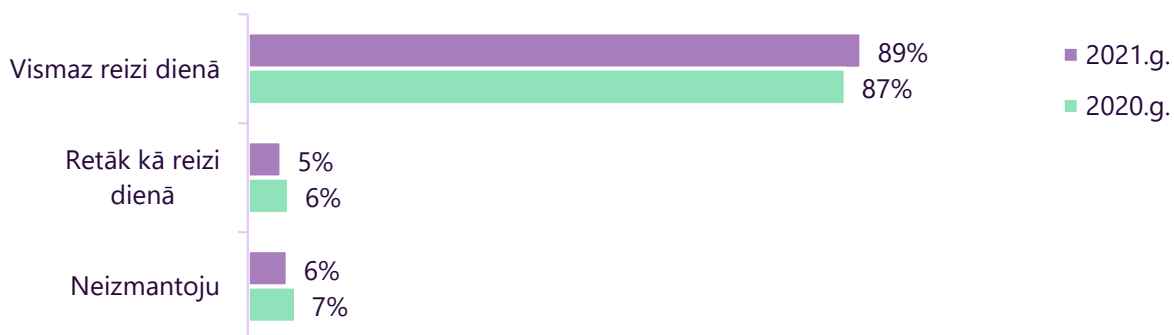
Līdzīgi kā tika novērots 2020. gada pētījumā, arī šogad problēmas pieteikt un saņemt pakalpojumus biežāk bija krievvalodīgajiem un gados vecākiem cilvēkiem; turklāt arī tie, kuri norāda, ka ar datorprasmēm viņiem nav grūtību, arī viņi saskaras ar problēmām atrast informāciju vai korekti pieteikt pakalpojumu valsts iestāžu lapās.

## 5.4. Interneta un e-rīku lietošana

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

89% aptaujāto **Latvijas iedzīvotāju vecumā no 18 gadiem internetu izmanto vismaz reizi dienā**. Tikmēr **6% aptaujāto pieaugušo atzīst, ka nelieto internetu**. Biežāk internetu neizmanto iedzīvotāji vecumā no 65 gadiem (10% vecumgrupā 65-74 gadi un 34% vecāki par 75 gadiem).

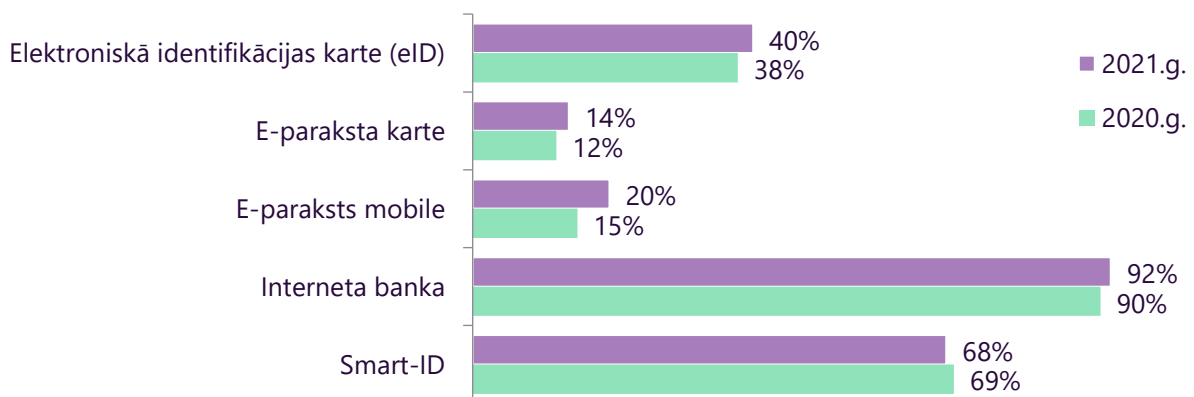
### 30. attēls. Q14. Cik bieži Jūs izmantojat internetu?



Bāze: visi aptaujātie iedzīvotāji, katru gadu n=1000

Latvijas iedzīvotāju vidū visizplatītākie elektroniskās identifikācijas līdzekļi ir privāto uzņēmumu veidotie - **interneta banka** (92%) un **Smart-ID** (68%). Valsts izveidotie līdzekļi ir mazāk izplatīti – 40% iedzīvotāju ir **elektroniskā identifikācijas karte (eID)**, 20% - **e-paraksts mobile** un 14% - **e-paraksta karte**.

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

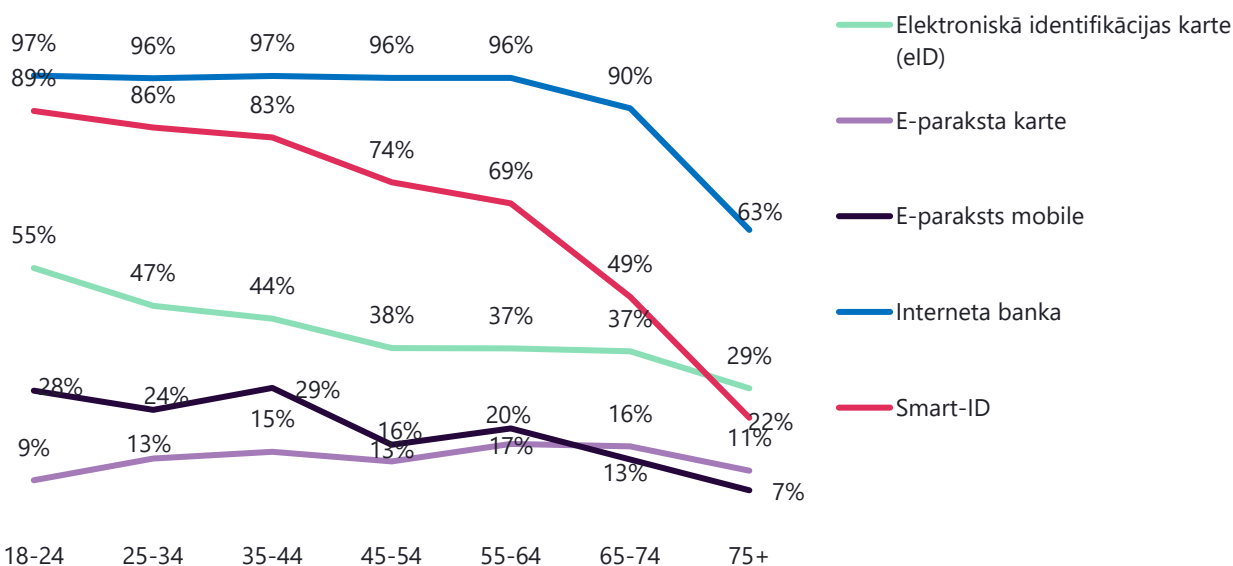


Bāze: visi aptaujātie iedzīvotāji, katru gadu n=1000

Kopš 2020. gada pētījuma **ir augusi e-paraksts mobile esamība** iedzīvotāju rīcībā (pieaugums par 5 procentpunktiem līdz 20%).

Aptaujāto vecuma grupu griezumā vērojams, ka elektroniskās identifikācijas līdzekļi biežāk ir ekonomiski aktīvo iedzīvotāju rīcībā, un ka šo e-rīku esamība strauji sarūk vecumā no 65 gadiem.

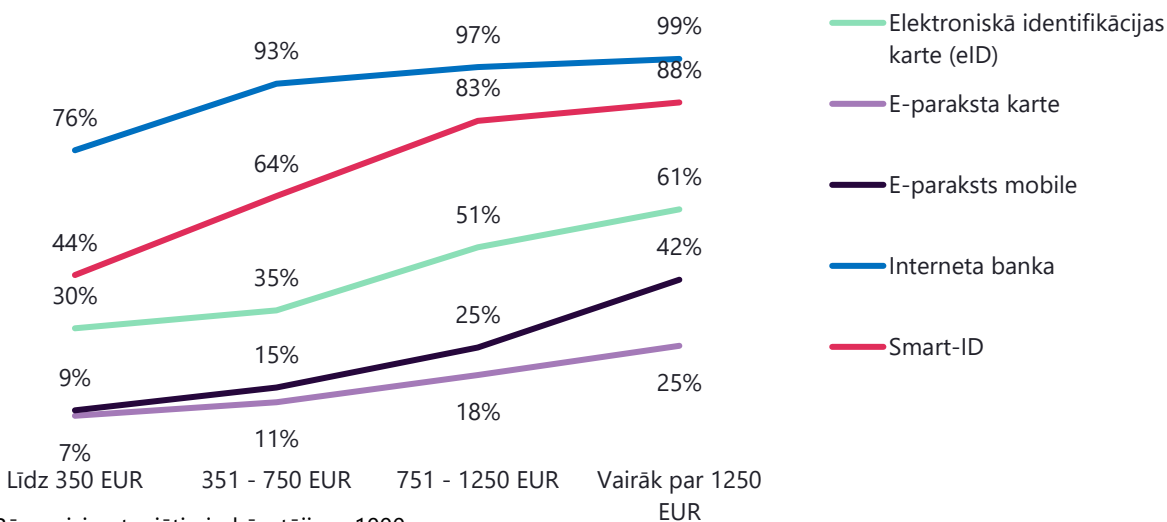
### 32. attēls. Q16. Rīcībā esošie elektroniskās identifikācijas līdzekļi aptaujāto vecuma grupās



Bāze: visi aptaujātie iedzīvotāji, n=1000

Savukārt personīgo ienākumu griezumā atklāta tendence, ka pieaugot ienākumiem palielinās arī aptaujāto rīcībā esošo e-rīku izplatība.

### 33. attēls. Q16. Rīcībā esošie elektroniskās identifikācijas līdzekļi aptaujāto personīgo ienākumu grupās

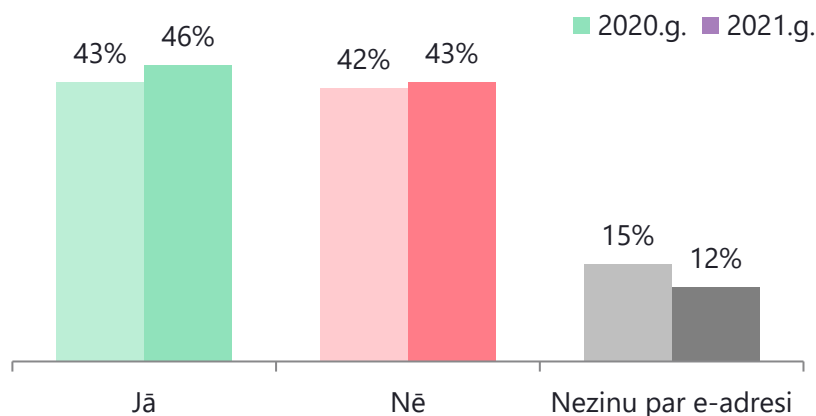


Bāze: visi aptaujātie iedzīvotāji, n=1000

Aptaujā 46% respondentu norādījuši, ka **izmanto valsts oficiālo e-adresi**. 12% respondentu atzīst, ka nezina, kas ir e-adrese (neskatoties uz to, ka aptaujas laikā viņiem tika parādīts vai nolasīts apraksts par to). Jāatzīmē, ka šāds apjoms aptaujāto, kuri domā, ka izmanto e-adresi, nozīmētu, ka ģenerālajā kopumā e-adresi izmantotu vairāk nekā pusmiljons Latvijas iedzīvotāju, taču, balstoties uz informāciju no VARAM, faktiskais e-adrešu lietotāju – fizisko personu – skaits

nav lielāks par dažiem desmitiem tūkstošu. Tas nozīmē, ka liela daļa respondentu varētu arī ar visu aprakstu būt pārpratuši to, ko īsti nozīmē "e-adrese".

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



Bāze: visi aptaujātie iedzīvotāji, katru gadu n=1000

Vaicāti par e-adreses neizmantošanas iemesliem, 44% respondentu norādīja, ka tiem **nav vajadzības pēc elektroniskās pastkastītes**, vēl 23% aptaujāto **nav piekļuves līdzekļu (eID, e-paraksts)**, bet 19% uzskatīja, ka tās **lietošana ir pārāk sarežģīta**. Teju piektdaļai jeb 17% respondentu bija grūti pateikt, kādēļ neizmanto e-adresi. 13% bija minējuši kādu citu atbildi (nav vajadzības pēc vēl viena e-pasta, jāmaksā par sagatavošanu, nav informācijas par priekšrocībām, ieviešot e-adresi tās lietošana kļūst obligāta, tā ir piemērotāka valsts iestādēm).

### 35. attēls. Q17A. Kādēļ Jūs neizmantojat oficiālo e-adresi?



Bāze: iedzīvotāji, kuri neizmanto e-adresi, 2020.g. n=422, 2021.g. n=430

## 5.5. Jaunās tehnoloģijas, attālināts darbs un nākotnes attīstība

Pētījuma jautājumu bloks apskata iedzīvotāju attieksmi pret proaktīvu valsts iestāžu sniegtās informācijas un pakalpojumu saņemšanu, t.sk. virtuālajiem asistentiem (čatbotiem) un e-identifikācijas līdzekļiem darba pienākumu pildīšanai.

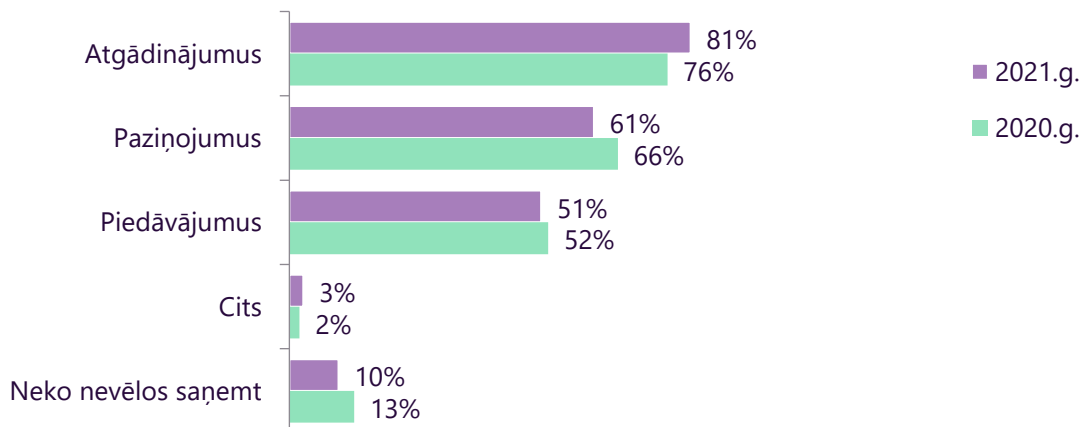
**Vairākums jeb 81% aptaujāto norāda, ka no valsts iestādēm vēlētos saņemt atgādinājumus** (piemēram, par nenomaksātajiem nodokļiem, par pasas derīguma termiņa tuvošanos beigām), un šis rādītājs gada laikā ir pieaudzis (par 5 procentpunktiem).

**Pieaugot iedzīvotāju interesei saņemt atgādinājumus, vienlaikus mazinās vēlme saņemt paziņojumus** – šogad 61% iedzīvotāju (kas ir par 5 procentpunktiem mazāk nekā 2020. gadā) norāda, ka vēlētos saņemt paziņojumus (piemēram, aprēķināto gada nodokli par mājokli).

**Līdzīgi kā agrāk, arī 2021. gadā piedāvājumus** (piemēram, līdz ar bērna piedzimšanu tiek nosūtīts ziņojums par visiem pieejamajiem valsts un pašvaldību pabalstiem) vēlas saņemt aptuveni puse iedzīvotāju (51%).

**Desmitā daļa aptaujāto (10%) nevēlas saņemt nekādu informāciju no valsts iestādēm, tomēr šo cilvēku īpatsvars gada laikā ir mazinājies.**

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

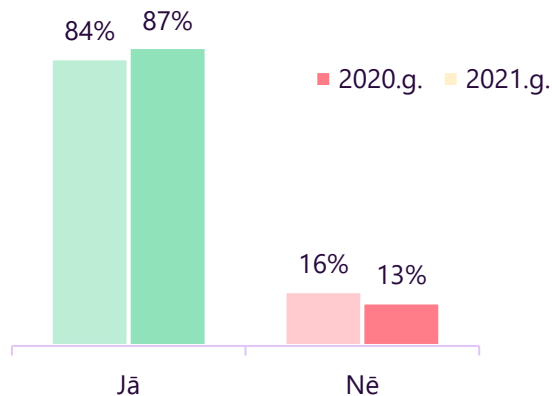


Bāze: visi aptaujātie iedzīvotāji, katru gadu n=1000



Līdz ar to ir likumsakarīgi, ka nedaudz **pieaug arī iedzīvotāju vēlme proaktīvi saņemt valsts un pašvaldību pakalpojumus**: 2021. gada pētījumā to apstiprina 87% pilngadīgo Latvijas iedzīvotāju.

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



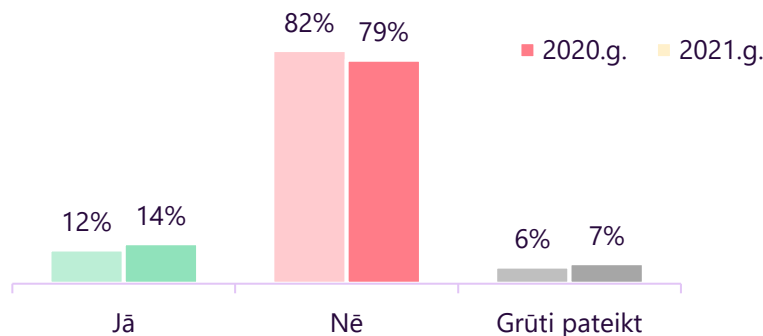
Bāze: visi aptaujātie iedzīvotāji, katru gadu n=1000

Augstāka vēlme proaktīvi saņemt valsts un pašvaldību pakalpojumus ir vērojama šādās aptaujāto sociāli-demogrāfiskajās grupās:

- > iedzīvotāji 35-64 gadu vecumā,
- > strādājošie vai māsaimnieces, vai atrodas bērna kopšanas atvaļinājumā,
- > no vismaz trīs cilvēku ģimenēm,
- > no ģimenēm ar bērniem vecumā līdz 18 gadiem,
- > ar vismaz vidēji augstiem personīgajiem ienākumiem (vairāk par 750 EUR mēnesī),
- > internetu lieto vismaz reizi dienā,
- > tie, kuru rīcībā ir elektroniskās identifikācijas līdzekļi,
- > tie, kuri ir pieteikuši pakalpojumus elektroniski,
- > kā arī tie, kuri ir atzīmējuši, ka izmanto valsts oficiālo e-adresi (pieejamu portālā Latvija.lv).

**2021. gadā nedaudz ir pieaugusi virtuālo asistentu izmantošana valsts un pašvaldību vai privātā sektora pakalpojumu saņemšanā (līdz 14%).**

**38. attēls. Q19\_1. Vai valsts un pašvaldību, vai privātā sektora pakalpojumu saņemšanā esat izmantojis/usi virtuālo asistentu (sarunubotu jeb "čatbotu")?**

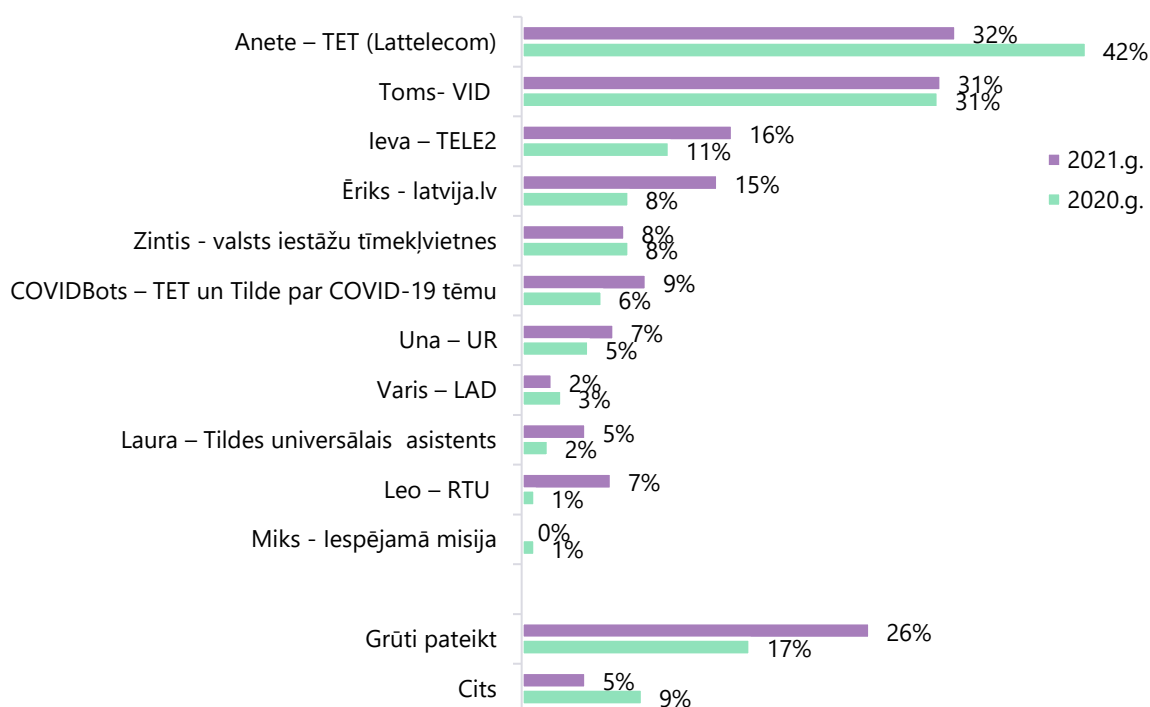


Bāze: visi aptaujātie iedzīvotāji, katru gadu n=1000

Jāatzīmē, ka virtuālo asistentu biežāk izmanto aptaujātie, kuriem ar valsts un pašvaldību iestādēm ērtāk sazināties latviešu valodā (attiecīgi 16% latviešu un 11% krievu valodā). Arī to aptaujāto mērķa grupā, kas ir pieteikuši pakalpojumus elektroniski, ir augstāka virtuālo asistentu izmantošana (16% e-pakalpojumus pieteikušo pret 12% nepieteikušo vidū).

Visbiežāk izmantotie virtuālie asistenti ir **SIA "TET" – Anete** (32% no iedzīvotājiem, kas izmantojuši kādu virtuālo asistentu) un **VID – Toms** (31%). Pārējie virtuālie asistenti izmantoti retāk, **SIA "TELE2" – Ieva** (16%), **Latvija.lv – Ēriks** (15%), **valsts iestāžu vienotās tīmekļvietnes asistents Zintis** (8%) un **TET un Tilde virtuālais asistents par Covid-19 tēmu COVIDBots** (9%). 5% norādījuši citu asistentu (Signe – e-paraksta virtuālais asistents, Anna - asistents mājas lapā, kā arī Latvenergo, Swedbank, Luminor, BTA virtuālie asistenti).

**39. attēls. Q19\_2. Lūdzu, norādiet, kurus no šiem virtuālajiem asistentiem esat izmantojuši.**

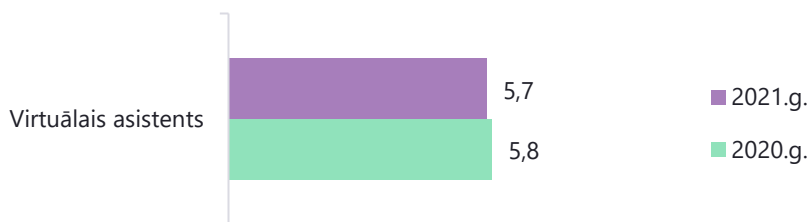


Bāze: iedzīvotāji, kuri ir izmantojuši virtuālos asistentus, 2020.g. n=121, 2021.g. n=142

Saskaņā ar aptaujāto pausto informāciju kopš 2020. gada ir pieaugusi Latvija.lv virtuālā asistenta Ērika pakalpojumu izmantošana, kas var būt saistīta ar kopējo valsts un pašvaldību e-pakalpojumu lietotāju īpatsvara pieaugumu.

Vidējais **“čatbotu” lietotāju vērtējums par apmierinātību ar virtuālo asistentu sniegtajiem pakalpojumiem un atbildēm** ir 5,7 punkti, kas ir salīdzinoši viduvējs vērtējums 10 punktu skalā (no 1 “ļoti neapmierināts” līdz 10 “ļoti apmierināts”). Turklāt tas nav būtiski mainījies gada laikā. Vērtējuma ilustrācijai var izmantot kāda respondenta pausto viedokli: “Bet virtuālie asistenti tiek galā ar super vienkāršiem jautājumiem. Vienalga jāraksta vēstule vai citādi”. Tas var būt izskaidrojums šādam viduvējam vērtējumam.

**40. attēls. Q19\_3. Cik lielā mērā Jūs kopumā esat apmierināts/-a ar virtuālo asistentu sniegtajiem pakalpojumiem vai sniegtajām atbildēm?**

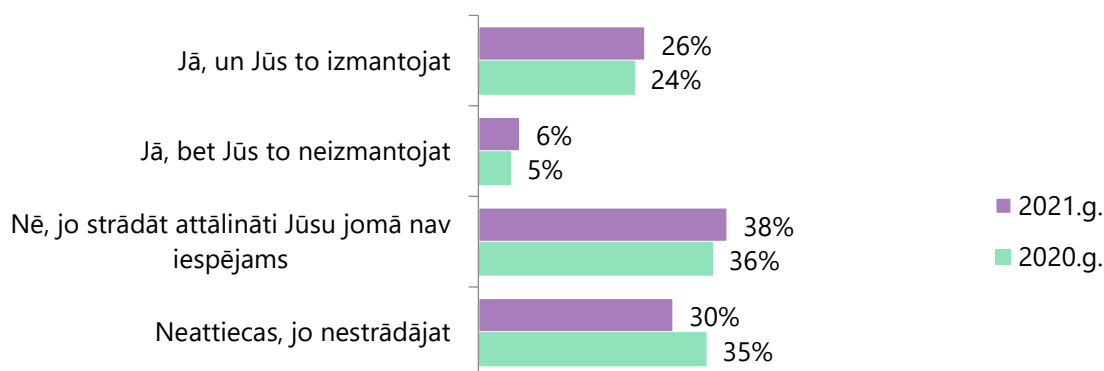


Vidējais vērtējums skalā no 1 "ļoti neapmierināts" līdz 10 "ļoti apmierināts"

Bāze: aptaujātie iedzīvotāji, kuri ir izmantojuši virtuālā asistenta pakalpojumu un snieguši konkrētu novērtējumu, 2020.g. n=101, 2021.g. n=105

2020. gadā saistībā ar Covid-19 izplatības novēršanai ieviestajiem noteikumiem darba devējiem tika noteikta prasība nodrošināt attālinātas strādāšanas iespēju visiem darbiniekiem, kuriem ir tāda iespēja. 2021. gada pētījumā vērojams, ka joprojām ceturta daļa (26%) aptaujāto Latvijas iedzīvotāju vecumā no 18 gadiem norāda, ka viņi **strādā attālināti**, un tikai 6% atzīst, ka, **lai arī darbā ir iespējams strādāt attālināti, viņi to nedara**. 38% iedzīvotāju norāda, ka **attālināti strādāt viņu jomā nav iespējams**.

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

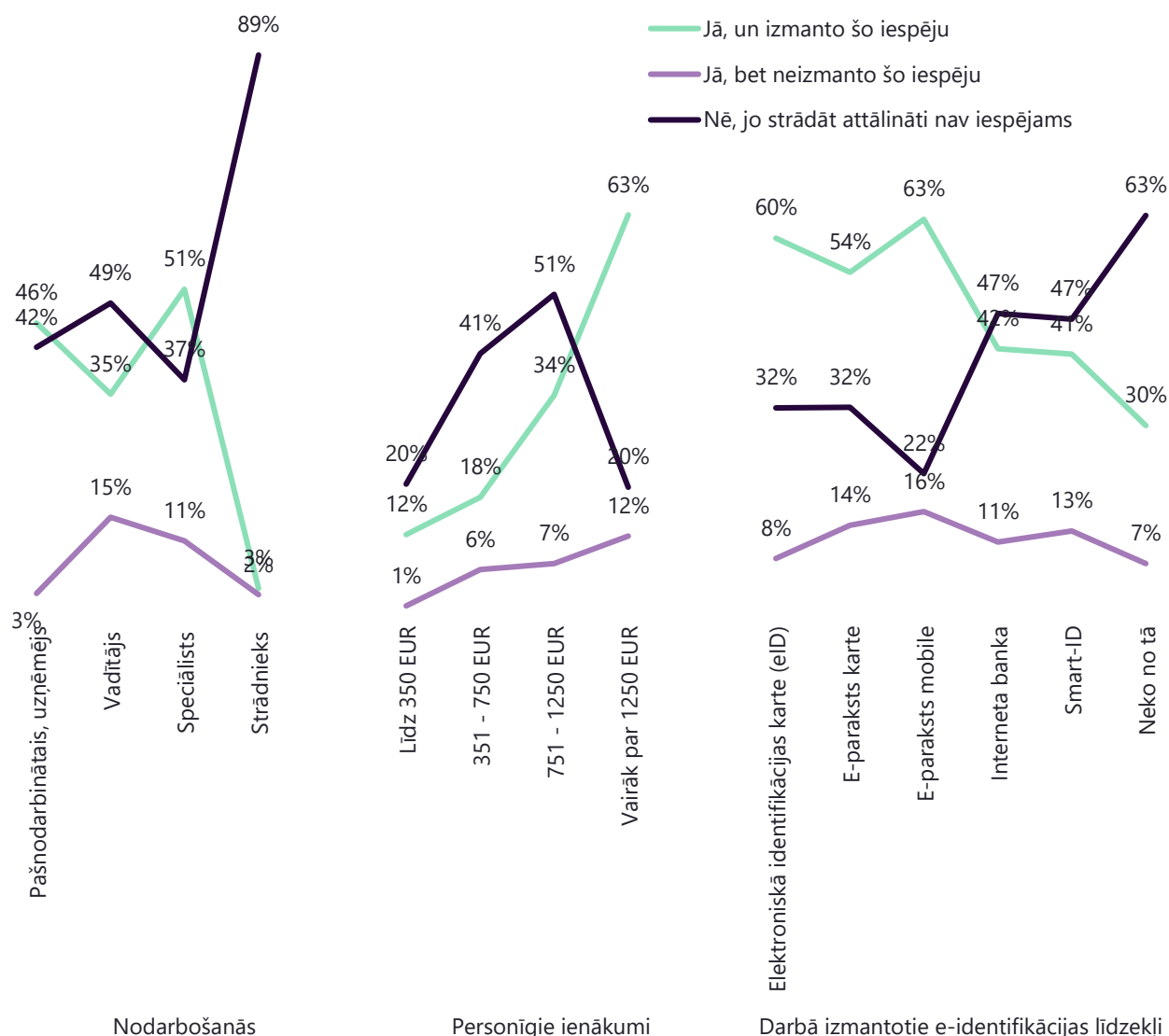


Bāze: visi aptaujātie iedzīvotāji, katru gadu n=1000

Aptaujāto sociāli-demogrāfiskajās grupās iezīmējas šādas būtiskas tendences attiecībā uz iespēju strādāt attālināti:

- pašnodarbinātajiem, uzņēmējiem, vadītājiem, speciālistiem visbiežāk ir dota iespēja strādāt attālināti un viņi to arī izmanto (no 35% līdz 51% šajās mērķa grupās),
- fiziskā darba strādniekiem visretāk ir iespējas strādāt attālināti (caurmērā 89% strādnieku nav šādu iespēju),
- pieaugot personīgo ienākumu līmenim, palielinās arī iespēja strādāt attālināti, un augstāko ienākumu grupā (vairāk par 1250 EUR mēnesī) šī iespēja tiek arī plaši izmantota (63% no aptaujātajiem ar augstiem ienākumiem mēdz strādāt attālināti),
- vairākumam jeb 63% no tiem, kas darba vajadzībām nelieto nekādus e-identifikācijas līdzekļus, nav arī iespēju strādāt attālināti,
- vairāk nekā puse no eID kartes, e-paraksta kartes un e-paraksta mobile lietotājiem izmanto iespēju strādāt attālināti (no 54% līdz 63% šajās lietotāju grupās).

42. attēls. Q20. Aptaujāto ar dažādām iespējām strādāt attālināti sociāli demogrāfiskais profils

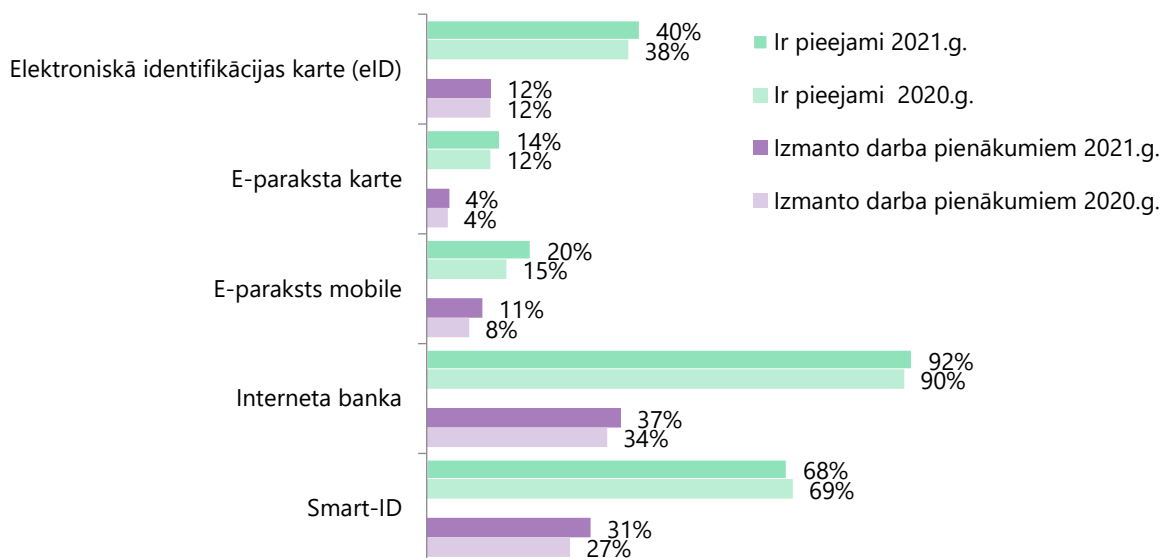


Bāze: visi aptaujātie iedzīvotāji, n=1000

Piezīme: dati attēloti tikai par strādājošajiem

**2021. gadā pieaugusi e-identifikācijas līdzekļu izmantošana darba pienākumu pildīšanai - pieaugums par 4 procentpunktiem līdz 48% strādājošo, kuri izmanto vismaz kādu no šiem līdzekļiem, to skaitā aptuveni trešā daļa darbinieku darba vajadzībām izmanto interneta banku (37%) vai Smart-ID (31%), kamēr valsts risinājumus darbā izmanto retāk – viens no astoņiem strādājošajiem izmanto elektronisko identifikācijas karti (12%) vai e-paraksts mobile (11%), retāk - e-paraksta karti (4%).**

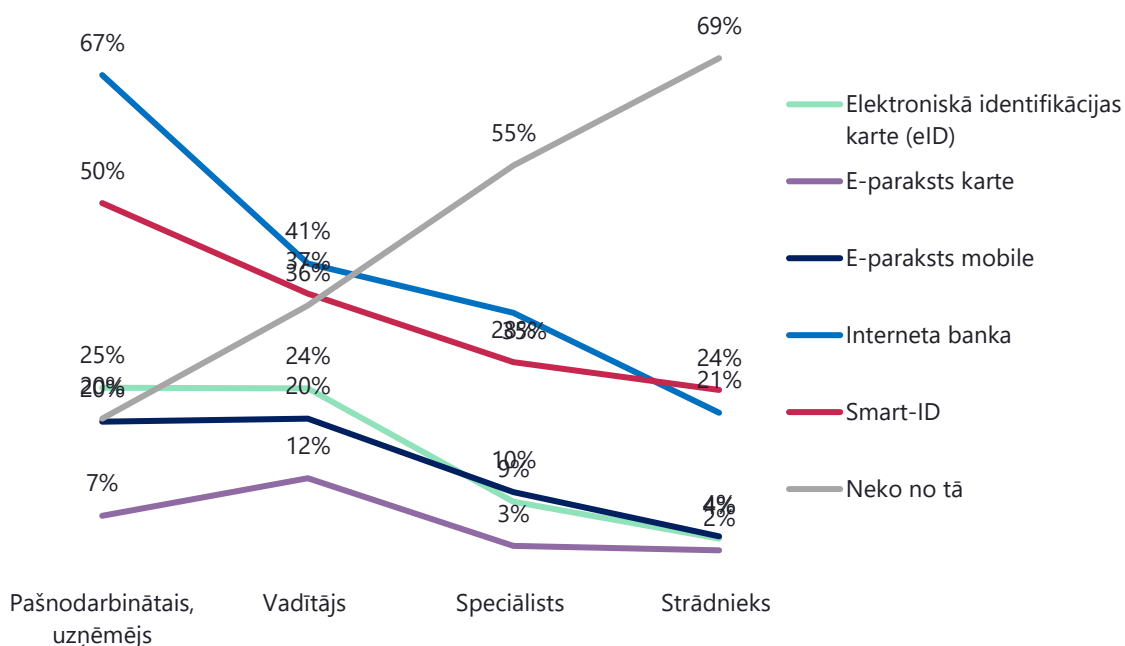
**43. attēls. Q21. Kādus no šiem e-identifikācijas līdzekļiem Jūs izmantojat darba pienākumu pildīšanai?**



Bāze (Q16): visi aptaujātie iedzīvotāji, katru gadu n=1000  
 Bāze (Q21): iedzīvotāji, kuri strādā, 2020.g. n=655, 2021.g. n=701

Visaugstākā e-identifikācijas līdzekļu izmantošana darba pienākumu veikšanai ir pašnodarbināto, uzņēmēju vidū (līdz pat 67% šajā mērķa grupā, kuri lieto interneta banku), savukārt zemākā e-riku pielietošana darbam ir strādnieku mērķa grupā (turklāt 69% aptaujāto strādnieku atzīst, ka darbam nelieto nekādus elektroniskos rīkus).

**44. attēls. Q21. E-identifikācijas līdzekļu izmantošana darba pienākumu pildīšanai strādājošo grupās**



Bāze: aptaujātie iedzīvotāji, kuri strādā, n=701

## 6. SECINĀJUMI UN REKOMENDĀCIJAS

### 6.1. Secinājumi

#### 6.1.1. Iedzīvotāju informētība par pakalpojumiem

**Iedzīvotāji ir labi informēti par pakalpojumiem**, ar kuriem saskaras vairākums nodokļu maksātāju: gada ienākumu deklarācija, algas nodokļu grāmatiņa un slimības pabalsts. Tostarp augsta informētība ir arī par pieteikšanos dokumentu izgatavošanai (pasei vai eID kartei) un dzīvesvietas deklarēšanu. Atpazīstamāko pakalpojumu vidū šogad ierindojas arī jaunpievienotais pakalpojums Covid-19 sertifikāta saņemšana.

**E-pakalpojums ar augstāko atpazīstamību ir gada ienākumu deklarācija**: gandrīz visi, kas zina šo pakalpojumu, ir informēti par iespēju to iesniegt elektroniski (94%). Augsta informētība par pakalpojuma pieejamību elektroniski ir arī starp šādu pakalpojumu zinātājiem: Covid-19 sertifikāta saņemšana (86%), pieteikšanās transportlīdzekļu valsts tehniskajai apskatei (84%), dzīvesvietas deklarācijas iesniegšana (84%), pārkāpumu uzskaites punkti (82%), algas nodokļu grāmatiņa (79%).

Kopš 2020. gada pētījuma ir būtiski pieaugusi vairāku e-pakalpojumu atpazīstamība, tostarp **augstākais kā e-pakalpojuma zinātības pieaugums ir pieteikšanās transportlīdzekļu valsts tehniskajai apskatei** (pieaugums zinātāju vidū par 12 procentpunktiem līdz 84%).

Līdzīgi kā tika novērots iepriekšējā pētījumā, arī 2021. gada aptaujā redzams, ka iedzīvotāji no noteiktām sociāli-demogrāfiskajām grupām kā jaunieši 18-24 gadu vecumā un seniori vecumā no 75 gadiem, skolēni, studenti, fiziskā darba strādnieki, pensionāri, cilvēki ar zemiem personīgajiem ienākumiem (līdz 350 EUR mēnesī), tie, kas internetu lieto retāk nekā reizi dienā vai nelieto vispār, ir retāk ziņoši par to, ka viņiem adresētie pakalpojumi ir pieejami elektroniski, neskatoties uz pievienoto vērtību, ko tieši šīm grupām pakalpojumu pieteikšana un saņemšana elektroniski varētu sniegt.

Informāciju par valsts un pašvaldību pakalpojumiem iedzīvotāji parasti **meklē internetā, izmantojot meklētājus kā Google** (71%), vai **meklējot konkrēto iestāžu mājaslapās** (55%) vai valsts pārvaldes pakalpojumu portālā **Latvija.lv** (50%). Pēdējā gada laikā būtiski pieaugusi interneta meklētāju pielietošana informācijas par valsts vai pašvaldību pakalpojumiem ieguves nolūkos (pieaugums par 7 procentpunktiem līdz 71%).

Aptuveni puse no aptaujātajiem gados vecākiem cilvēkiem, kā arī dzīvojošiem mazpilsētās un laukos ārpus Lielrīgas reģiona **ir informēti par iespēju valsts un pašvaldību pakalpojumus saņemt pašvaldībās un bibliotēkās**.

## 6.1.2. Pakalpojuma pieteikšana elektroniski

Arī 2021. gadā ir vērojama pozitīva iezīme pakalpojumu neklātienē elektroniskās (e-vidē, pa e-pastu) pieteikšanas izplatībai, jo **kopumā 13 no 19 pieteiktajiem pakalpojumiem vairāk nekā 80% gadījumu ir pieteikti neklātienē elektroniski.**

**2021. gadā būtiski pieaudzis e-pakalpojumu pieteikšana elektroniski:** pieaugums par 16 procentpunktiem līdz **89% no visiem iedzīvotājiem vecumā no 18 gadiem.** Visaugstākais e-pakalpojumu pieteikušo īpatsvars ir ekonomiski aktīvākajā iedzīvotāju vecumgrupā (no 94% līdz 96% vecumgrupā 25-54 gadi) un regulāro interneta lietotāju vidū (92% no ikdienas interneta lietotājiem). Arī šogad vērojama tendence, ka, pieaugot ienākumiem, palielinās arī pakalpojumus elektroniski pieteikušo iedzīvotāju īpatsvars (no 80% ar personīgajiem ienākumiem līdz 350 EUR mēnesī līdz pat 98% aptaujāto ar ienākumiem vairāk par 1250 EUR mēnesī).

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

**Vairākumam iedzīvotāju ir vēlšanās pakalpojumus pieteikt neklātienē elektroniski,** īpaši saistībā ar veselības (71%), pensijas (70%), dzīvesvietas un īpašuma (70%), kā arī nodarbinātības (67%) jautājumiem. Kopumā **85% Latvijas iedzīvotāju vecumā no 18 gadiem vēlētos saņemt pakalpojumus elektroniski** (e-vidē, pa e-pastu) vismaz kādā no dzīves situācijām un viņu profils ir ļoti līdzīgs to profilam, kas jau piesaka pakalpojumus elektroniski. Tomēr ir iedzīvotāju grupas, kurās vērojama atšķirība starp vēlamo pieteikšanas veidu un reālo rīcību:

- Jaunieši (18-24 gadi) nedaudz biežāk vēlētos pieteikt pakalpojumus elektroniski, nekā to darījuši līdz šim;
- Pieaugušie vecumā no 25 gadiem nedaudz retāk izvēlētos pieteikt pakalpojumus elektroniski, lai arī tagad aktīvi to dara;
- Zemo un vidēji zemo ienākumu grupās (personīgie ienākumi līdz 750 EUR mēnesī), kā arī interneta nelietotāju vidū reālā rīcība e-pakalpojumu lietošanā ir augstāka par vēlamo.

Attālinātos pakalpojumus iedzīvotāji galvenokārt vēlētos saņemt portālā latvija.lv.

Galvenais **stimuls pieteikt pakalpojumus elektroniski ir iespēja nedoties uz iestādi.** Ar to ir saistīti arī pārējie divi biežāk atzīmētie stimuli – mazāks laika patēriņš un iespēja saņemt pakalpojumu jebkurā laikā. Jo jaunāks aptaujātais, jo biežāk atzīmē ar laika ekonomiju saistītos motivatorus, savukārt vecuma grupā no 65 gadiem aptaujātie kā motivatorus izmantot e-pakalpojumus biežāk atzīmē ērtumu, vienkāršību, kā arī to, ka viņiem ir interese izmantot tehnoloģijas dažādu jautājumu risināšanai.

Galvenās e-pakalpojumu pieteikšanas barjeras ir **nezināšana par iespēju saņemt pakalpojumu elektroniski** (40%) un iespēja **personīgi pārrunāt interesējošos jautājumus ar darbinieku valodā, kopumā retāk zina, ka pakalpojumus var pieteikt elektroniski** (attiecīgi to nav zinājuši 46% krievu pret 38% latviešu kā saziņas valodu izvēlējušos), kā arī biežāk norāda, ka viņiem pakalpojumu apraksts un informācija šķiet nesaprotama (33%, kuriem ērtāk sazināties krieviski, pret 24%, kuriem ērtāk sazināties latviski) un ka viņi neprot darboties ar tik sarežģītām sistēmām (attiecīgi 19% pret 12%).

### 6.1.3. Apmierinātība ar pakalpojumiem

Iedzīvotāji kopumā ir apmierināti ar pakalpojumu pieteikšanu elektroniski – visi 19 mērītie pakalpojumi ir ieguvuši vismaz 7,7 punktu novērtējumu (10 punktu skalā no 1 “ļoti neapmierināts” līdz 10 “ļoti apmierināts”), kas norāda uz augstu lietotāju apmierinātību ar šiem elektroniski saņemtajiem pakalpojumiem. 2021. gadā **visaugstākā respondentu apmierinātība bija e-pakalpojumam Covid-19 sertifikāta saņemšana** (vidējais vērtējums 8,7 punkti).

Likumsakarīgi, ka arī vidējais iedzīvotāju apmierinātības ar iestādēm vērtējums ir augsts: tas ir robežās no 7,1 punkta **Tiesu administrācijai** līdz 8,5 punktiem **Lauku atbalsta dienestam**.

Aprakstot problēmas vai grūtības, ar kādām respondenti ir saskārušies pēdējā gada laikā, piesakot vai saņemot valsts iestāžu pakalpojumus, visbiežāk tika norādīts, ka ir **grūti orientēties Latvija.lv un tur atrast nepieciešamo informāciju, portāls nav intuitīvi lietojams un lietotājiem draudzīgs**, bieži mēdz būt tehniskās problēmas; **valsts iestāžu mājaslapās teksti ir sarežģīti formulēti, nav izskaidroti vienkāršā valodā**, nav instrukciju, kā soli pa solim rīkoties, **iestāžu darbinieku sniegtās atbildes mēdz būt formālas, sarežģītas**, neatbildot uz uzdoto jautājumu vai atbildot ar likuma pantiem, kurus cilvēki nesaprot; **šogad bieži tika runāts arī par to, ka nevar sazināties ar iestādi, ilgi jāgaida savienojums**, kā arī paustas **bažas, ka cilvēkiem, kas nelieto internetbanku, e-parakstu un e-pastu, gandrīz neiespējami saņemt kādu pakalpojumu**. Arī šogad problēmas pieteikt un saņemt pakalpojumus biežāk bija krievvalodīgajiem un gados vecākiem cilvēkiem.

### 6.1.4. Interneta un e-rīku lietošana

89% aptaujāto **Latvijas iedzīvotāju vecumā no 18 gadiem internetu izmanto vismaz reizi dienā**. 6% aptaujāto pieaugušo nelieto internetu, un biežāk tie ir iedzīvotāji vecumā no 65 gadiem (10% vecumgrupā 65-74 gadi un 34% vecāki par 75 gadiem).

Latvijas iedzīvotāju vidū visizplatītākie elektroniskās identifikācijas līdzekļi ir privāto uzņēmumu veidotie - **interneta banka** (92%) un **Smart-ID** (68%). Valsts izveidotie līdzekļi ir mazāk izplatīti – 40% iedzīvotāju ir **elektroniskā identifikācijas karte (eID)**, 20% - **e-paraksts mobile** un 14% - **e-paraksta karte**. Elektroniskās identifikācijas līdzekļi biežāk ir ekonomiski aktīvo iedzīvotāju rīcībā un šo e-rīku esamība strauji sarūk vecumā no 65 gadiem.

Kopš 2020. gada pētījuma **ir augusi e-paraksts mobile esamība** iedzīvotāju rīcībā (pieaugums par 5 procentpunktiem līdz 20%).

46% respondentu norādījuši, ka **izmanto e-adresi, taču šis rādītājs neatbilst faktiskajam fizisko personu skaitam, kuri izveidojuši e-adresi**. Tas nozīmē, ka liela daļa iedzīvotāju neizprot, kas ir “e-adrese”. Visbiežāk iedzīvotāji, kuri e-adresi nav izveidojuši, norāda, ka **neredz vajadzību pēc elektroniskās pastkastes** (44%).



### 6.1.5. Jaunās tehnoloģijas, attālināts darbs un nākotnes attīstība

**Vairākums jeb 81% aptaujāto norāda, ka no valsts iestādēm vēlētos saņemt atgādinājumus** (piemēram, par nenomaksājamiem nodokļiem, par pasēs derīguma termiņa tuvošanos beigām), un šis rādītājs gada laikā ir pieaudzis (par 5 procentpunktiem).

Līdz ar to ir likumsakarīgi, ka **pieaug arī iedzīvotāju vēlme proaktīvi saņemt valsts un pašvaldību pakalpojumus**: 2021. gada pētījumā to apstiprina 87% pilngadīgo Latvijas iedzīvotāju.

Augstāka vēlme proaktīvi saņemt valsts un pašvaldību pakalpojumus ir šādās sociāli-demogrāfiskajās grupās:

- iedzīvotāji 35-64 gadu vecumā,
- strādājošie vai mājsaimnieces, vai atrodas bērna kopšanas atvaļinājumā,
- no vismaz trīs cilvēku ģimenēm,
- no ģimenēm ar bērniem vecumā līdz 18 gadiem,
- ar vismaz vidēji augstiem personīgajiem ienākumiem (vairāk par 750 EUR mēnesī),
- internetu lieto vismaz reizi dienā,
- tie, kuru rīcībā ir elektroniskās identifikācijas līdzekļi,
- tie, kuri ir pieteikuši pakalpojumus elektroniski,
- kā arī tie, kuri ir atzīmējuši, ka izmanto valsts oficiālo e-adresi (pieejamu portālā Latvija.lv).

**2021. gadā nedaudz ir pieaugusi virtuālo asistentu izmantošana valsts un pašvaldību vai privātā sektora pakalpojumu saņemšanā** (līdz 14%). Tomēr apmierinātība ar tiem ir palikusi viduvējā līmenī (5,7 punkti 10 ballu skalā).

Ceturtdaļa (26%) aptaujāto Latvijas iedzīvotāju vecumā no 18 gadiem norāda, ka viņi **strādā attālināti**, un tikai 6% atzīst, ka, **lai arī darbā ir iespējams strādāt attālināti, viņi to nedara**.

**2021. gadā pieaugusi e-identifikācijas līdzekļu izmantošana darba pienākumu pildīšanai - pieaugums par 4 procentpunktiem līdz 48% strādājošo, kuri izmanto vismaz kādu no šiem līdzekļiem**, to skaitā aptuveni trešā daļa darbinieku darba vajadzībām izmanto **interneta banku** (37%) vai **Smart-ID** (31%), kamēr valsts risinājumus darbā izmanto retāk – viens no astoņiem strādājošajiem izmanto **elektronisko identifikācijas karti** (12%) vai **e-paraksts mobile** (11%), retāk - **e-paraksta karti** (4%). Visausgtākā e-identifikācijas līdzekļu izmantošana darba pienākumu veikšanai ir pašnodarbināto un uzņēmēju vidū, savukārt zemākā e-rīku pielietošana darbam ir strādnieku mērķa grupā (turklāt 69% aptaujāto strādnieku darbā nelieto nekādus e-rīkus).

### 6.1.6. Kopsavilkums

Kopumā **Latvijas sabiedrībā ir ļoti plaši izplatīta interneta, e-pakalpojumu, interneta bankas un Smart-ID lietošana** – interneta lietošana kopumā ir par aptuveni 5 procentpunktiem augstāka nekā Pasaules bankas datos par Latviju 2020. gadā<sup>2</sup>. Interneta un e-pakalpojumu lietošana

---

<sup>2</sup> Aptaujas datus 94% pieaugušo lieto internetu, Pasaules bankas datus tie ir 89%, datu avots: <http://wdi.worldbank.org/table/5.12#>

atspoguļojas arī plašajā iedzīvotāju vēlmē no valsts un pašvaldības iestādēs saņemt gan atgādinājumus, gan paziņojumus, gan piedāvājumus. Būtisks arī ir fakts, ka absolūtais vairākums Latvijas iedzīvotāju ir atvērti proaktīvai pakalpojumu saņemšanai.

**Tomēr iedzīvotāju vidū plaši netiek izmantoti jaunākie valsts pārvaldes tehnoloģiju risinājumi:** eID karte ir 40% iedzīvotāju, un aptuveni piektdaļa iedzīvotāju izmanto e-paraksta kartes vai e-paraksts mobile rīkus. Tāpat arī virtuālie asistenti tiek reti izmantoti – tikai nedaudz vairāk kā desmitā daļa iedzīvotāju ir izmantojuši šādu rīku, un visbiežāk tas ir TET virtuālais asistents "Anete". Iedzīvotāju paustā informētība par e-adresi un faktiskais e-adreses fizisko lietotāju skaits norāda uz to, ka cilvēkiem nav izpratnes par to, kas īsti ir e-adrese un kādi ieguvumi ir no tās lietošanas.

Vērojamas **viduvējas zināšanas par valsts un pašvaldību pakalpojumu saņemšanu klātienē 123 pašvaldībās un bibliotēkās:** par to ir dzirdējuši aptuveni puse mazo pilsētu un lauku iedzīvotāju.

Neskatoties uz kopējo augsto iedzīvotāju briedumu interneta un e-pakalpojumu lietošanā, kā arī dažādu ar e-pakalpojumiem saistīto rādītāju pieaugumu, joprojām **iezīmējas trīs iedzīvotāju sociāli-demogrāfiskās grupas, kurās šie e-zinātības rādītāji ir būtiski zemāki:**

- seniori vecumā no 65 gadiem,
- iedzīvotāji ar zemiem ienākumiem (līdz 350 EUR),
- iedzīvotāji, kuriem ar valsts un pašvaldību iestādēm ērtāk ir sazināties krievu valodā.

Šīs iedzīvotāju grupas ir sevišķi jāizceļ, jo tieši šiem iedzīvotājiem lielāku pievienoto vērtību varētu sniegt e-pakalpojumi un citi tiešsaistes risinājumi, kas ļauj ekonomēt laiku un finanšu līdzekļus, kas veltīti ceļā uz un no valsts un pašvaldību iestādēm. Šajās iedzīvotāju grupās ir zemāka informētība par pakalpojumiem kopumā, kā arī e-pakalpojumiem, un biežāk šo grupu pārstāvji izvēlas par pakalpojumiem meklēt informāciju klātienē. Iedzīvotājiem, kuriem ar valsts un pašvaldību iestādēm ērtāk ir sazināties krievu valodā, bieži vien kā papildu barjeru nezināšanai par e-pakalpojumiem norāda arī uz grūti saprotamiem pakalpojumu aprakstiem un sarežģītām pieteikšanās sistēmām. Uz šīm problēmām, kas ir uzskatāmas par barjerām pakalpojumu pieteikšanai elektroniski, ir norādījuši arī citu iedzīvotāju grupu pārstāvji.

## 6.2. Rekomendācijas

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

Vairuma aptaujāto Latvijas iedzīvotāju atvērtība pret personalizētiem proaktīviem pakalpojumiem (kā arī – atgādinājumiem, paziņojumiem un piedāvājumiem) nozīmē, **ka iestādēm būtu nopietni jāizvērtē savu pakalpojumu personalizētas un proaktīvas sniegšanas iespējas.**

Ir nepieciešamas **komunikācijas aktivitātēs** par pakalpojumu saņemšanu pašvaldībās un bibliotēkās, veidojot tās atbilstoši mērķgrupas pārstāvjiem: **mazpilsētu un lauku iedzīvotājiem,**

**jo sevišķi ar zemākiem ienākumiem un kuriem ērtāk ar valsts un pašvaldību iestādēm sazināties krievu valodā.**

Lai arī senioru vecumgrupā no 65 gadiem aug e-pakalpojumu izmantošana, viņu vidū ir izplatīta nevēlēšanās mācīties pakalpojumus pieteikt elektroniski, jo ērtāk ir paļauties uz citu cilvēku palīdzību pakalpojumu pieteikšanai. Tādēļ **mērķēti ir jāveic tehnoloģijām atvērtāko senioru uzrunāšana. Paralēli jāīsteno vispārēji lietojamības un piekļūstamības uzlabojumi tiem pakalpojumiem, kuri ir būtiski senioriem vai personām pirmspensijas vecumā, kā arī cilvēkiem ar zemākiem ienākumiem – konsultācijas par VSAA pakalpojumiem, informācija par prognozējamo vecuma pensijas apmēru un valsts fondēto pensiju shēmas (pensiju 2.līmeņa) dalībnieka konta izraksts, slimības pabalsts un gada ienākumu deklarācija.** Papildu aktivitātes ir iespējams īstenot caur neformāliem kanāliem – gan uzrunājot senioru un mazāk turīgo iedzīvotāju ģimenes locekļus un paziņas (t.sk. citus tehnoloģijām atvērtāko cilvēkus) – mudinot tos izmantot un popularizēt e-pakalpojumus, akcentējot laika ekonomijas un finansiālos ieguvumus un norādot uz pakalpojumu pieteikšanas un saņemšanas vienkāršumu.

Attiecībā uz iedzīvotājiem ar zemākiem ienākumiem šo iedzīvotāju zināšanu attīstīšanai rekomendēts **pakalpojumus (un e-pakalpojumus), kuri ir sevišķi būtiski vai bieži pieteikti starp iedzīvotājiem ar zemākiem ienākumiem, reklamēt gan vides reklāmās, gan masu saziņas līdzekļos kā radio un TV. Paralēli rekomendēts izvērst proaktīvu personalizētu pakalpojumu piedāvāšanu iedzīvotājiem ar zemiem ienākumiem, kuri regulāri izmanto internetu.**

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

## 7. PIELIKUMS - APTAUJAS ANKETA

### VARAM 2021: Iedzīvotāju aptaujas anketa (latviešu valodā)

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

CATI rekrutācija MG 55+ gadi

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

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

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

*Respondentu atlases jautājumi*

D1      *PROGR.: JAUTĀT VISIEM!*

**Cik Jums ir pilni gadi?** VIENA ATBILDE! | \_\_\_ | \_\_\_ | ierakstīt

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

*Metodes atlases princips:*

18-55 gadi → novirzīt uz CAWI aptauju

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

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

## CAWI rekrutācija VISIEM 18+

Labdien!

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

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

Intervija ir anonīma. Informācija tiks izmantota tikai apkopotā veidā un netiks saistīta ar Jums personīgi.

Anketas aizpildei būs nepieciešamas aptuveni 15 minūtes.

### INFORMĒTĪBA PAR PAKALPOJUMIEM

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

Viena atbilde par katru pakalpojumu.

*Pakalpojumu saraksts:*

	Iestāde	Pakalpojums	Jā	Nē
1	Lauku atbalsta dienests	Eiropas Savienības un valsts platību maksājumi (tiešie maksājumi)		
2	Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde	Dzīvesvietas deklarācijas iesniegšana		
3	Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde	Pieteikšanās pasēs un personas apliecības (eID kartes) izsniegšanai		
4	Tiesu administrācija	Mani dati zemesgrāmatā		
5	Tiesu administrācija	Zemesgrāmatu nodaļuma daļas elektroniska atlase		
6	Valsts ieņēmumu dienests	Algas nodokļa grāmatiņa		
7	Valsts ieņēmumu dienests	Gada ienākumu deklarācija		
8	Valsts ieņēmumu dienests	Konsultācija par normatīvo aktu piemērošanas jautājumiem		
9	Valsts ieņēmumu dienests	Pievienotās vērtības nodokļa taksācijas perioda deklarācija		
10	Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra	Informācija par prognozējamo vecuma pensijas apmēru		
11	Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra	Informācija par sociālās apdrošināšanas iemaksām un apdrošināšanas periodiem		
12	Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra	Konsultācijas par VSAA pakalpojumiem		
13	Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra	Slimības pabalsts		

14	Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra	Valsts fondēto pensiju shēmas (pensiju 2.līmeņa) dalībnieka konta izraksts		
15	Valsts zemes dienests	„Mans konts” Valsts zemes dienesta datu publicēšanas un e-pakalpojumu portālā kadastrs.lv		
16	VAS "Ceļu satiksmes drošības direkcija"	Informācija par apmācību autoskolās		
17	VAS "Ceļu satiksmes drošības direkcija"	Pārkāpumu uzskaites punkti		
18	VAS "Ceļu satiksmes drošības direkcija"	Pieteikšanās transportlīdzekļu valsts tehniskajai apskatei		
19	Nacionālais veselības dienests	Covid-19 sertifikāta saņemšana		

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

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

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

*Jautāt VISIEM*

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

*ļespējamās vairākas atbildes*

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

**Q4. Vai zināt, ka valsts un pašvaldību pakalpojumus var saņemt 123 pašvaldībās un bibliotēkās? Piemēram, var iesniegt gada ienākumu deklarāciju, pieteikt slimības pabalstu, kā arī saņemt konsultācijas par šiem un citiem pakalpojumiem?**

*Ja nepieciešams, CATI papildus nolasīt / CAWI iekopēt automātiski:*

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

1.	Jā
2.	Nē
3.	Grūti pateikt

**PAKALPOJUMA SAŅEMŠANAS PROCESA VAJADZĪBAS**

*FILTRS: Jautāt tiem, kuri Q1 atbildējuši, ka ir dzirdējuši par kādu no pakalpojumiem. Respondenti, kuri Q1 nav dzirdējuši par nevienu no pakalpojumiem, pāriet uz Q6.2.*

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

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

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

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

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

98. Neesmu pieteicis/-kusi

99. Grūti pateikt

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

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

*Viena atbilde par KATRU saņemto pakalpojumu.*

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

CAWI paši redz skalu, nevajag rādīt šo tekstu

Viena atbilde par KATRU saņemto pakalpojumu elektroniski.

	Ļoti neapmierināts										Ļoti apmierināts	Grūti pateikt
[Iestāde un pakalpojums no saraksta Q1, kurā veica pakalpojuma pieteikšanu elektroniski]	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	

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

**Q6e.2. Vai pēdējā gada laikā, piesakot pakalpojumu, esiet saskāries/-usies ar gadījumiem, kad Jums jāsniedz informācija, kurai jau vajadzētu būt iestādes rīcībā (piemēram, deklarētā adrese)?**

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



Jautāt VISIEM

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## PAKALPOJUMA PIETEIKŠANA ELEKTRONISKI

CATI/CAWI ievada teksts:

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

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

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

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

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

*Jautājums ir vispārīgs, nevis par katru saņemto pakalpojumu.*

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

1.	Jāpatērē mazāk laika
2.	Nav speciāli jādodas uz iestādi
3.	Var saņemt pakalpojumu jebkurā laikā
4.	Interese izmantot tehnoloģijas dažādu jautājumu risināšanai
5.	Tā ir ērtāk, vienkāršāk
6.	Cits _____ (lūdzu, precizēt un ierakstīt atbildi)

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

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

*CAWI INFORMĀCIJA INTERVĒTĀJAM: Vispirms sagaidīt spontānās atbildes. Neievirzīt!*

*Jautājums ir vispārīgs, nevis par katru saņemto pakalpojumu.*

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

*Iespējamās vairākas atbildes.*

Nepietiekamas zināšanas un prasmes:	
11	Nezināju, ka to var saņemt elektroniski
12	Neprotu pietiekamā līmenī lietot datoru, internetu
13	Neprotu darboties ar tik sarežģītām sistēmām
14	Labāk uzticu pakalpojuma pieteikšanu profesionāļiem – klientu apkalpošanas centra / iestāžu darbiniekiem
Problēmas ar risinājumu (sistēmu, instrukcijām):	
21	Sarežģīta, lietotājam nedraudzīga sistēma (piemēram, daudz soļu, daudz lauku jāaizpilda)
22	Nesaprotams apraksts / informācija, kā to izdarīt
23	Nezticams risinājums – nav pārliecības, ka elektroniski izdosies nokārtot / saņemt pakalpojumu

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

**Q8\_1. Cik tālu Jūs būtu gatavs braukt, lai pieteiktu pakalpojumu klātienē?**

1.	Līdz 10km
2.	Līdz 20km
3.	Līdz 50km
4.	Tālāk par 50km
5.	<i>(CATI nelasīt)</i> Grūti pateikt

**Q8\_2. Vai sabiedriskā transporta grafiks ietekmē Jūsu iespējas pieteikt pakalpojumus klātienē?**

1.	Jā, ietekmē
2.	Nē, neietekmē
3.	Cits (lūdzu, ierakstiet) _____

## APMIERINĀTĪBA

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

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

*Tiek vērtēts konkrētajā iestādē pieteiktais pakalpojums konkrētajā kanālā. Informācija no Q5.*

**CATI INTERVĒTĀJAM: Tagad parunāsim sīkāk par pēdējo pieteikto pakalpojumu.**

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

**Q9. Kurš no Jūsu izmantotajiem pakalpojumiem ir pēdējais pieteiktais?**

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

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

*Viena atbilde*

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

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

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

*Viena atbilde par KATRU Q5 atzīmēto iestādi*

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

*CAWI paši redz skalu, nevajag rādīt šo tekstu*

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

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

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

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

98. Neesmu saskāries ar kādām problēmām vai grūtībām

99. Grūti pateikt

## INTERNETA, INTERNETBANKAS UN eID KARTES LIETOŠANA

Jautāt VISIEM

**Q14. Cik bieži Jūs izmantojat internetu?**

*Ja nepieciešams, CATI papildus nolasīt / CAWI iekopēt automātiski:*

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

1.	Vairākas reizes dienā
2.	1 reizi dienā
3.	Vairākas reizes nedēļā
4.	1 reizi nedēļā
5.	1-3 reizes mēnesī
6.	Retāk nekā reizi mēnesī
7.	<i>(CAWI nerādīt)</i> Neizmantoju internetu

Jautāt VISIEM

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

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

Jautāt VISIEM

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

*Ja nepieciešams, CATI papildus nolasīt / CAWI iekopēt automātiski:*

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

1.	Jā
2.	Nē
3.	Nezinu par e-adresi

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

**Q17A. Kādēļ Jūs neizmantojat oficiālo e-adresi?**

*Iespējamās vairākas atbildes*

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

Jautāt VISIEM

**Q18. Kādu informāciju Jūs vēlētos saņemt no valsts iestādēm?**

*Iespējamās vairākas atbildes*

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

**JAUNĀS TEHNOLOĢIJAS, ATTĀLINĀTS DARBS UN NĀKOTNES ATTĪSTĪBA**

Jautāt VISIEM

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

1.	Jā
2.	Nē

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

**Q19txt. Kāpēc? Lūdzu, paskaidrojiet:**

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

99. (CATI nelasīt) Nav atbildes

Jautāt VISIEM

**Q19\_1. Vai valsts un pašvaldību, vai privātā sektora pakalpojumu saņemšanā esat izmantojis/usi virtuālo asistentu (sarunobotu jeb "čatbotu")?**

1.	Jā
2.	Nē
98.	Grūti pateikt

Jautāt tiem, kuri Q19\_1. atbildējuši 1. Jā.

**Q19\_2. Lūdzu, norādiet, kurus no šiem virtuālajiem asistentiem esat izmantojuši:**

ļespējamas vairākas atbildes

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

Jautāt tiem, kuri Q19\_2. snieguši vismaz vienu apstiprinošu atbildi (atzīmēts vismaz viens kods no 1 līdz 12)

**Q19\_3. Cik lielā mērā Jūs kopumā esat apmierināts/-a ar virtuālo asistentu sniegtajiem pakalpojumiem vai sniegtajām atbildēm?**

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

CAWI paši redz skalu, nevajag rādīt šo tekstu

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

Jautāt VISIEM

**Q20. Vai Jūsu darbā ir pieejama iespēja strādāt attālināti?**

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

Jautāt tiem, kas strādā (Q20 nav 4)

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

iespējamās vairākas atbildes

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

**DEMOGRĀFIJA**

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

D2 **PROGR.: JAUTĀT VISIEM!**

Atzīmējiet respondenta dzimumu:

1	Vīrietis	SEKOT IZLASEI
2	Sieviete	SEKOT IZLASEI

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

**Kurā Latvijas novadā Jūs dzīvojat?**

INT.: IZVĒLATIES VIENU ATBILDI NO NOVADU SARAKSTA!

**D4. Kurā pilsētā vai pagastā Jūs dzīvojat?**

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

PROGR.: ATBILSTOŠI D3 ATBILDEI, ATRAST D5!

D5 **PROGR.: VIENA ATBILDE** piekodējas automātiski.

**PLĀNOŠANAS reģions:**

Rīga	1	SEKOT IZLASEI
Vidzeme	3	SEKOT IZLASEI
Latgale	4	SEKOT IZLASEI
Zemgale	5	SEKOT IZLASEI
Kurzeme	6	SEKOT IZLASEI



ATBILSTOŠI D4 ATBILDEI, ATRAST D6!  
D6      PROGR.: VIENA ATBILDE.

**Apdzīvotās vietas tips:**

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

*Jautājumi D7-D10. tiks ievietoti aptaujas noslēgumā.*

D7      PROGR.: JAUTĀT VISIEM!

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

VIENA ATBILDE!

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

D8. PROGR.: JAUTĀT VISIEM!

**Cik cilvēku dzīvo Jūsu mājsaimniecībā, ieskaitot Jūs? \_\_\_\_\_ (IERAKSTIET SKAITU!)**

1	1
2	2
3	3
4	4
5 un vairāk	5

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

**Cik no tiem ir bērni līdz 18 gadu vecumam? \_\_\_\_\_ (IERAKSTIET SKAITU!)**

D9A      PROGR.: D9A JAUTĀT VISIEM

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

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

1.	Līdz 150 EUR
2.	150 - 350 EUR

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

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

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

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

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

**Kādā ir Jūsu tautība?**

1.	Latviešu
2.	Krievu
3.	Cita

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

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

1.	Latviešu
2.	Krievu

**Paldies par intervijai veltīto laiku!**

D10.3. Intervijas valoda:

1.	Latviešu
2.	Krievu

## VARAM 2021: Iedzīvotāju aptaujas anketa (krievu valodā)

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

CATI rekrutācija MG 55+ gadi

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

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

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

*Respondentu atlases jautājumi*

D1      *PROGR.: JAUTĀT VISIEM!*

**Сколько Вам полных лет? ОДИН ОТВЕТ!**      |\_\_| |\_\_| | *вписатъ*

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

*Metodes atlases princips:*

18-55 gadi → novirzīt uz CAWI aptauju

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

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

**CAWI rekrutācija VISIEM 18+**

Здравствуйте!

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

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

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

**INFORMĒTĪBA PAR PAKALPOJUMIEM****Q1. Слышали ли Вы о следующих государственных услугах и услугах самоуправления в следующих жизненных ситуациях?***Viena atbilde par katru pakalpojumu.**Pakalpojumu saraksts:*

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

		apdrošināšanas iemaksām un apdrošināšanas periodiem		
12	Агентство государственного социального страхования / Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra	Консультации по услугам АГСС / Konsultācijas par VSAA pakalpojumiem		
13	Агентство государственного социального страхования / Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra	Пособие по болезни / Slimības pabalsts		
14	Агентство государственного социального страхования / Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra	Выписка со счета участника государственной фондируемой пенсионной схемы (2-го пенсионного уровня) / Valsts fondēto pensiju shēmas (pensiju 2.līmeņa) dalībnieka konta izraksts		
15	Государственная земельная служба / Valsts zemes dienests	«Мой счет» на портале публикации данных и э-услуг Государственной земельной службы kadastrs.lv / „Mans konts” Valsts zemes dienesta datu publicēšanas un e-pakalpojumu portālā kadastrs.lv		
16	ГАО / VAS «Ceļu satiksmes drošības direkcija»	Информация об обучении в автошколах / Informācija par apmācību autoskolās		
17	ГАО / VAS «Ceļu satiksmes drošības direkcija»	Учет пунктов за нарушения / Pārkāpumu uzskaites punkti		
18	ГАО / VAS «Ceļu satiksmes drošības direkcija»	Государственный технический осмотр транспортных средств / Transportlīdzekļu valsts tehniskā apskate		
19	Национальная служба здоровья / Nacionālais veselības dienests	Получение сертификата Covid-19/ Covid-19 setifikāta saņemšana		

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

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

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

Jautāt VISIEM

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

*Iespējamās vairākas atbildes*

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

**Q4. Знаете ли Вы, что государственные услуги и услуги самоуправлений можно получить в 123 самоуправлениях и библиотеках? Например, можно подать годовую декларацию доходов, подать заявку на пособие по болезни, а также получить консультации по этим и другим услугам.**

*Ja nepieciešams, CATI papildus nolasīt / CAWI iekopēt automātiski:*

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

1.	Да
2.	Нет
3.	Трудно сказать

#### **PAKALPOJUMA SAŅEMŠANAS PROCESA VAJADZĪBAS**

*FILTRS: Jautāt tiem, kuri Q1 atbildējuši, ka ir dzirdējuši par kādu no pakalpojumiem. Respondenti, kuri Q1 nav dzirdējuši par nevienu no pakalpojumiem, pāriet uz Q6.2.*

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

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

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

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

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

98. Не подавал(а)

99. Трудно сказать

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

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

Viena atbilde par KATRU saņemto pakalpojumu.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

*CAMI paši redz skalū, nevajag rādīt šo tekstu*

Viena atbilde par KATRU saņemto pakalpojumu elektroniski.

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

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

**Q6e\_2. Сталкивались ли Вы за последний год при подаче заявки на услугу со случаями, когда Вам нужно было предоставить информацию, которая уже должна была быть в распоряжении учреждения (например, задекларированный адрес)?**

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

Jautāt VISIEM

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

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

Viena atbilde par KATRU pakalpojumu dzīves situāciju:

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

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

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

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

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



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

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

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

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

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

---

### ПАКАЛПОЈУМА ПИЕТИКŠАНА ЕЛЕКТРОНИСКИ

CATI/CAWI ievada teksts:

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

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

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

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

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

Вопрос общий, а не по каждой полученной услуге.

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

Возможно несколько ответов.

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

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

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

*CATI INFORMĀCIJA INTERVĒTĀJAM: Vispirms sagaidīt spontānās atbildes. Neievirzīt!*

*Jautājums ir vispārīgs, nevis par katru saņemto pakalpojumu.*

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

*Возможно несколько ответов.*

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

**Q8\_1. Как далеко Вы были бы готовы отправиться, чтобы подать заявку на услугу лично?**

1.	До 10 km
2.	До 20 km
3.	До 50 km
4.	Более 50 km
5.	Трудно сказать

**Q8\_2. Влияет ли расписание общественного транспорта на Вашу возможность лично подать заявку на получение услуг?**

1.	Да, влияет
2.	Нет, не влияет
3.	Да (пожалуйста, напишите) _____

**APMIERINĀTĪBA**

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

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

*Tiek vērtēts konkrētajā iestādē pieteiktais pakalpojums konkrētajā kanālā. Informācija no Q5.*

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

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

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

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

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

*Один ответ*

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

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

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

*Viena atbilde par KATRU Q5 atzīmēto iestādi*

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

*CAWI paši redz skalu, nevajag rādīt šo tekstu*

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

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

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

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

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

99. Трудно сказать

## INTERNETA, INTERNETBANKAS UN eID KARTES LIETOŠANA

*Jautāt VISIEM*

**Q14. Как часто Вы пользуетесь интернетом?**

*Ja nepieciešams, CATI papildus nolasīt / CAWI iekopēt automātiski:*

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

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

*Jautāt VISIEM*

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

		Да	Нет
1.	Электронная идентификационная карта (e-ID) <i>Ja nepieciešams, CATI papildus nolasīt / CAWI iekopēt automātiski:</i> Электронная идентификационная карта является удостоверяющим личность документом, которым можно удостоверить свою идентичность. На территории Латвии удостоверение личности может полностью заменить паспорт.		
2.	Карта э-подписи		
3.	Мобильная э-подпись (eParaksts mobile)		
4.	Интернет-банк		
5.	Smart-ID		

*Jautāt VISIEM*

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

*Ja nepieciešams, CATI papildus nolasīt / CAWI iekopēt automātiski:*

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

1.	Да
2.	Нет
3.	Не знаю об э-адресе

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

**Q17A. Почему Вы не пользуетесь государственным э-адресом?**

*Iespējamās vairākas atbildes*

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

*Jautāt VISIEM*

**Q18. Какую информацию Вы хотите получать от государственных учреждений?**

*Iespējamās vairākas atbildes*

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

## **JAUNĀS TEHNOLOĢIJAS, ATTĀLINĀTS DARBS UN NĀKOTNES ATTĪSTĪBA**

*Jautāt VISIEM*

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

1.	Да
2.	Нет

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

**Q19txt. Почему? Пожалуйста, объясните:**

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

99. (CATI nelasīt) Нет ответа

Jautāt VISIEM

**Q19\_1. Пользовались ли Вы при получении государственных услуг и услуг самоуправления или услуг частного сектора виртуальным ассистентом («чат-ботом»)?**

1.	Да
2.	Нет
98.	Трудно сказать

Jautāt tiem, kuri Q19\_1. atbildējuši 1. Jā.

**Q19\_2. Пожалуйста, укажите, какими из этих виртуальных ассистентов Вы пользовались:**  
*ļespējamās vairākas atbildes*

1.	Уна – виртуальный ассистент ПП / Una – UR virtuālais asistents
2.	Том – виртуальный ассистент СГД / Toms- VID virtuālais asistents
3.	COVIDBots – виртуальный ассистент TET и Tilde на тему COVID-19 / COVIDBots – TET un Tildes virtuālais asistents par COVID-19 tēmu
4.	Анета – виртуальный ассистент Lattelecom / Aneta – Lattelecom virtuālais asistents
5.	Лаура – универсальный виртуальный ассистент Tilde / Laura – Tildes universālais virtuālais asistents
6.	Лео – виртуальный ассистент РТУ / Leo – RTU virtuālais asistents
7.	Мик – виртуальный ассистент МОН «Возможная миссия» / Miks - IZM "ļespējamā misija" virtuālais asistents
8.	Иева – виртуальный ассистент TELE2 / Ieva – TELE2 virtuālais asistents
9.	Варис – виртуальный ассистент СПС / Varis – LAD virtuālais asistents
10.	Эрик – latvija LV / Ēriks- latvija LV
11.	Зинтис – ассистент веб-сайтов государственных учреждений / Zintis - valsts iestāžu tīmekļvietņu asistents
12	Другое (пожалуйста, уточните): _____
98.	Трудно сказать

Jautāt tiem, kuri Q19\_2. Snieguši vismaz vienu apstiprinošu atbildi (atzīmēts vismaz viens kods no 1 līdz 12)

**Q19\_3. Насколько Вы в целом довольны услугами или ответами, предоставленными виртуальными ассистентами?**

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

**CAWI paši redz skalu, nevajag rādīt šo tekstu**

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

Jautāt VISIEM

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

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

Jautāt tiem, kas strādā (Q20 nav 4)

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

*Iespējamās vairākas atbildes*

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

**DEMOGRĀFIJA**

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

D2 **PROGR.: JAUTĀT VISIEM!**

Atzīmējiet respondenta dzimumu:

1	Мужчина	СЛЕДОВАТЬ ЗА ВЫБОРКОЙ
2	Женщина	СЛЕДОВАТЬ ЗА ВЫБОРКОЙ

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

**В каком регионе Латвии Вы живете?**

*INT.: IZVĒLATIES VIENU ATBILDI NO NOVADU SARAKSTA!*

**D4. В каком городе или волости Вы живете?**

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

*PROGR.: ATBILSTOŠI D3 ATBILDEI, ATRAST D5!*

D5 **PROGR.: VIENA ATBILDE** piekodējas automātiski.

**ПЛАНИРОВОЧНЫЙ регион:**

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



ATBILSTOŠI D4 ATBILDEI, ATRAST D6!  
D6      PROGR.: VIENA ATBILDE.

**Тип населенного пункта:**

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

*Jautājumi D7-D10. tiks ievietoti aptaujas noslēgumā.*

D7      PROGR.: JAUTĀT VISIEM!

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

VIENA ATBILDE!

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

D8. PROGR.: JAUTĀT VISIEM!

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

1	1
2	2
3	3
4	4
5 и более	5

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

**Сколько из них дети в возрасте до 18 лет? \_\_\_\_\_ (ВПИШИТЕ КОЛИЧЕСТВО!)**

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

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

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

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

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

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

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

**Какова Ваша национальность?**

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

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

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

1.	Латышский
2.	Русский

**Спасибо, что уделите интервью время!**

D10.3. *Intervijas valoda:*

1.	Latviešu
2.	Krievu