

NACIONĀLAIS  
ATTĪSTĪBAS  
PLĀNS 2020



EIROPAS SAVIENĪBA  
Eiropas Reģionālās  
attīstības fonds

IEGULDĪJUMS TAVĀ NĀKOTNĒ



jaunrades  
laboratorija

# Integrēts Publisko pakalpojumu sniegšanas un gala lietotāju vajadzību monitorings

VPVKAC klātienē klientu aptauja

Rezultātu atskaite

Iepirkuma identifikācijas numurs VARAM 2020/21

VARAM, 2022

**Dokumenta identifikators:**

VPVKAC\_Klatienes\_klientu\_aptauja\_nodevums\_2022\_gala\_versija.docx

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

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

## Satura rādītājs

<b>Saīsinājumi, termini un definīcijas</b>	<b>5</b>
<b>Tehniskā informācija</b>	<b>6</b>
<b>1. Metodoloģijas apraksts</b>	<b>7</b>
1.1. Lauka darba norise.....	7
1.1.1. Sagatavošanās darbi .....	7
1.1.2. Lauka darba norise .....	7
1.2. Datu apstrāde un analīze.....	7
1.3. Izlase.....	8
<b>2. Respondentu sociāli demogrāfiskais raksturojums</b>	<b>9</b>
<b>3. Pētījuma rezultāti</b>	<b>11</b>
3.1. Apmeklējumu un pakalpojuma saņemšanas novērtēšana .....	11
3.2. VPVKAC klātienē klientu interneta, internetbankas un e-ID kartes lietošana .....	16
<b>4. Secinājumi un rekomendācijas</b>	<b>18</b>
4.1. Secinājumi.....	18
4.2. Rekomendācijas .....	19
<b>5. Pielikums - Aptaujas anketa</b>	<b>20</b>
5.1. VPVKAC klātienē klientu aptaujas anketa (latviešu valodā) .....	20
5.2. VPVKAC klātienē klientu aptaujas anketa (krievu valodā) .....	30

## Tabulu rādītājs

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

## Attēlu rādītājs

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

# SAĪSINĀJUMI, TERMINI UN DEFINĪCIJAS

1. tabula. Dokumentā izmantotie saīsinājumi un definīcijas

Saīsinājums	Skaidrojums
CATI	Datorizētas telefonintervijas jeb <i>Computer Assisted Telephone Interviews</i>
CAWI	Aptauja internetā jeb <i>Computer Assisted Web Interviews</i> .
eID	Elektroniskā identifikācijas karte, personu apliecinošs dokuments, ar kuru var apliecināt savu identitāti un tiesisko statusu gan klātienē, gan attālināti – interneta vidē
EDS	Elektroniskās deklarēšanas sistēma
E-adrese	Oficiālā elektroniskā adrese
Izpildītājs	SIA "Jaunrades laboratorija"
KAC	Klientu apkalpošanas centrs
Līgums	2020. gada 10. novembrī noslēgtais līgums Nr. IL-IKT/64/2020 starp Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministriju (VARAM) un SIA "Jaunrades laboratorija"
Pasūtītājs	Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija
NVD	Nacionālais veselības dienests
PMLP	Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde
p.p.	Procentpunkti
VPVKAC klienti	VPVKAC klātienes klienti
VARAM	Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija
VID	Valsts ieņēmumu dienests
VPVKAC	Valsts un pašvaldību vienotais klientu apkalpošanas centrs
VSAA	Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra

# TEHNISKĀ INFORMĀCIJA

2. tabula. Pētījuma tehniskā informācija

Pētījuma veicējs	SIA "Jaunrades laboratorija" – metodoloģijas izstrāde, datu apstrāde un analīze; AS "Corporate Services" – lauka darba īstenošana.
Mērķa grupa	VPVKAC klienti, kuri pēdējā laikā ir apmeklējuši kādu no VPVKAC.
Pētījuma metode	Telefonintervijas ( <i>Computer Assisted Telephone Interviews</i> jeb CATI)
Izlases lielums	Plānotais: n=300 Sasniegtais: n=312
Izlases metode	Divpakāpju izlase, kas veidota šādās pakāpēs: 1) Pirmajā pakāpē VPVKAC darbinieki uzrunā klientus kā potenciālos respondentus, no kuriem daļa piekrīt dalībai aptaujā, 2) Otrajā pakāpē – tiek apzvanīti visi aptaujai piekritušie potenciālie respondenti, no kuriem vairākums piedalās aptaujā (daļa nepiedalās aptaujā, jo ir pārdomājuši, viņu numurus nevar sazvanīt u.tml. dabiskā izlases atbiruma iemesli).
Stratifikācijas pazīmes	Izlase tika veidota pēc iespējas proporcionāli klientu reģionālajam griezumam. Pētījumā piekrita piedalīties tikai daļa VPVKAC darbinieku uzrunāto potenciālo respondentu, kas aptaujā palielina nejausās pašizlases principa ietekmi uz reģionālo dalījumu.
Vidējais interviju garums	9 minūtes
Interviju veikšanas laiks	2022. gada 1. maijs – 30. jūnijs

# 1. METODOLOĢIJAS APRAKSTS

## Lauka darba norise

### Sagatavošanās darbi

Lai īstenotu VPKAC klientu, kas klātienē apmeklējuši kādu no VPKAC (turpmāk tekstā – klātienē klientu), aptauju, tiek veikti šādi sagatavošanās darbi:

- pētījuma veikšanai nepieciešamo resursu un darbu izpildes plānošana un sagatavošana;
- aptaujas anketas izstrāde vai izmaiņu ieviešana (piemēram, papildu jautājumu vai atbilžu variantu pievienošana), atbilstoši pētījuma metodoloģijai;
- izlases veidošanai nepieciešamās jaunākās statistikas par apmeklētājiem saņemšana no Pasūtītāja.

### Lauka darba norise

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

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

## Datu apstrāde un analīze

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

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

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

Aptaujas datu analīzē rezultātu raksturojumam izmantota informācija no 2021. gadā veiktās VPVKAC klātienē klientu aptaujas.

## Izlase

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

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

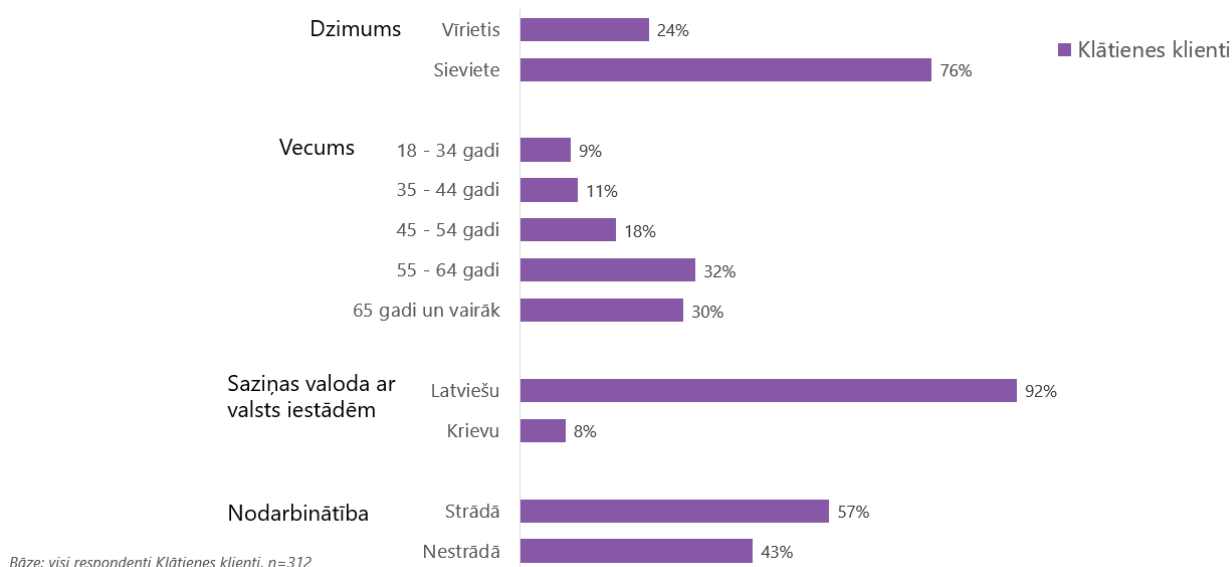
Šie faktori ir jāņem vērā, apskatot pētījuma rezultātus, jo sevišķi darbinieku vai apkalpošanas vērtējumus. Tā kā aptaujā pārsvarā piekrit piedalīties klienti, kuri ir apmierināti ar klientu apkalpošanu, tātad VPVKAC darbības vērtējums ir pozitīvāks nekā situācijā, ja aptaujā piedalītos visi VPVKAC klienti.



## 2. RESPONDENTU SOCIĀLI DEMOGRĀFISKAIS RAKSTUROJUMS

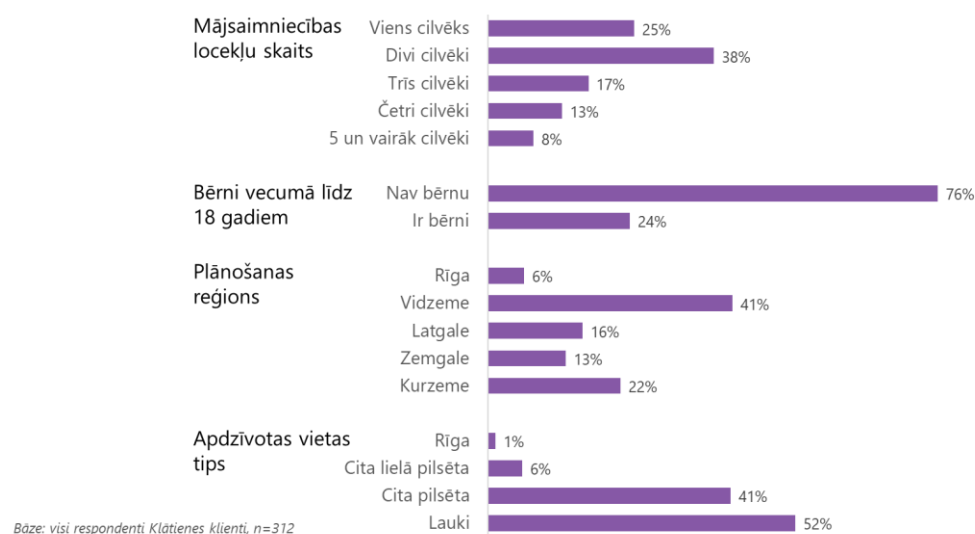
VPVKAC klientu, kas klientu centru ir apmeklējuši klātienē un piedalījušies aptaujā, vidū vairāk ir gados vecāki iedzīvotāji **vecumā no 55 gadiem** (32% 55-64 gadu veci un 30% vecumā no 65 gadiem), vairāk ir **sievietes** (76%) un tādi klienti, kuri ar valsts iestādēm labprāt sazinās **latviešu valodā** (92%). Aptaujā vairāk piedalījušies cilvēki, kuri šobrīd ir nodarbināti (57% nodarbināti un 43% šobrīd nestrādājoši respondenti). Salīdzinot ar 2021. gadu ir procentuāli nedaudz pieaudzis aptaujāto klientu skaits, kuras ir sievietes (2021. gadā 70% no aptaujātajiem VPVKAC klientiem bija sievietes) un kuri ir nodarbināti (2021. gadā aptaujā piedalījās 51% nodarbinātu klientu un 49% klientu, kuri tajā brīdī nestrādāja algotu darbu).

### 1. attēls. Respondentu sociāli demogrāfiskais raksturojums



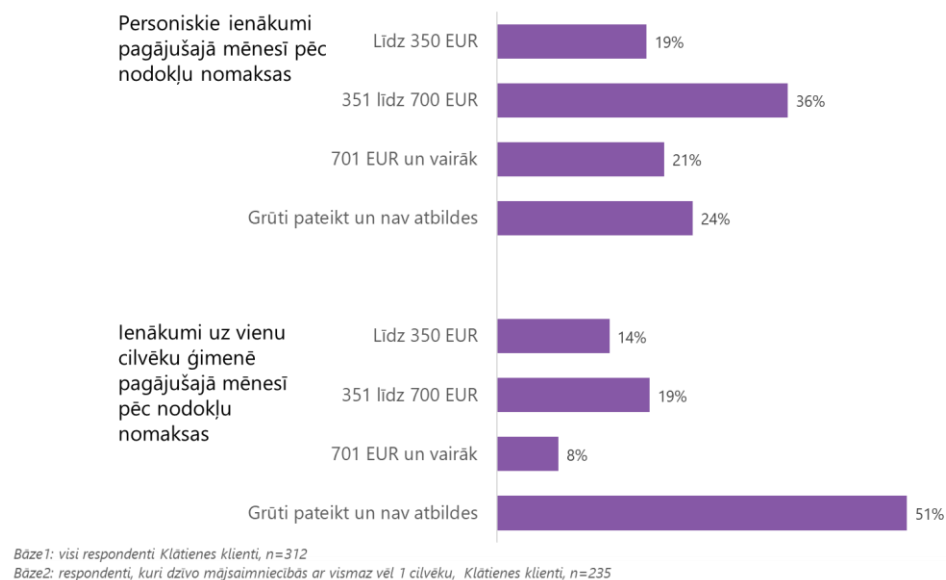
Pēc pētījuma izlases respondentu dalījuma var spriest, ka vairāk VPVKAC klientu centrus klātienē apmeklē **nelielās pilsētās** (ārpus Rīgas un valsts nozīmes pilsētām) **dzīvojošie** (41%) un **lauku reģionu iedzīvotāji** (52%). Salīdzinot ar 2021. gadu ir procentuāli būtiski pieaudzis klientu skaits, kuri dzīvo laukos (2021. gadā 7% klientu bija no Rīgas, 4% no citas lielas pilsētas, 53% no citas pilsētas un 37% no laukiem).

## 2. attēls. Respondentu mājsaimniecību raksturojums



Biežākais aptaujāto klātienes klientu personisko un ģimenes ienākumu uz vienu cilvēku līmenis ir no 351 līdz 700 EUR mēnesī, tomēr liela daļa aptaujāto nevarēja vai nevēlējās atbildēt uz šo jautājumu. Līdzīga situācija bija arī 2021. gadā. Lielākā atšķirība starp 2022. un 2021. gada datiem ir tas, ka 2022. gadā vairāk cilvēku zināja vai arī bija gatavi atklāt personiskos ienākumus (2021. gadā 44% aptaujāto klientu norādīja, ka uz šo jautājumu ir grūti atbildēt vai ar nav atbildes). Savukārt saistībā ar ienākumiem uz vienu cilvēku ģimenē 2022. gadā ir vairāk cilvēku, kuriem nav atbildes vai arī ir grūti atbildēt (2021. gadā 25% aptaujāto klientu norādīja, ka uz šo jautājumu ir grūti atbildēt vai nav atbildes)

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

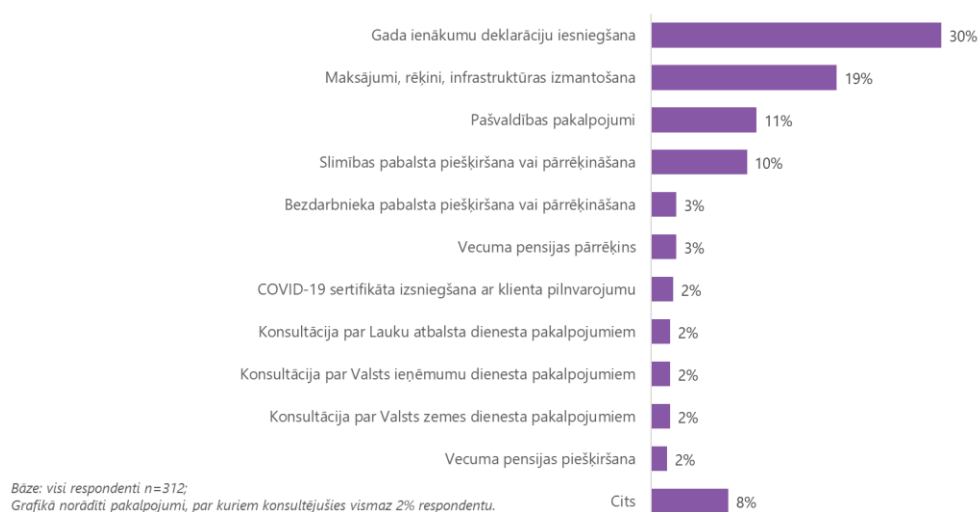


### 3. PĒTĪJUMA REZULTĀTI

#### Apmeklējumu un pakalpojuma saņemšanas novērtēšana

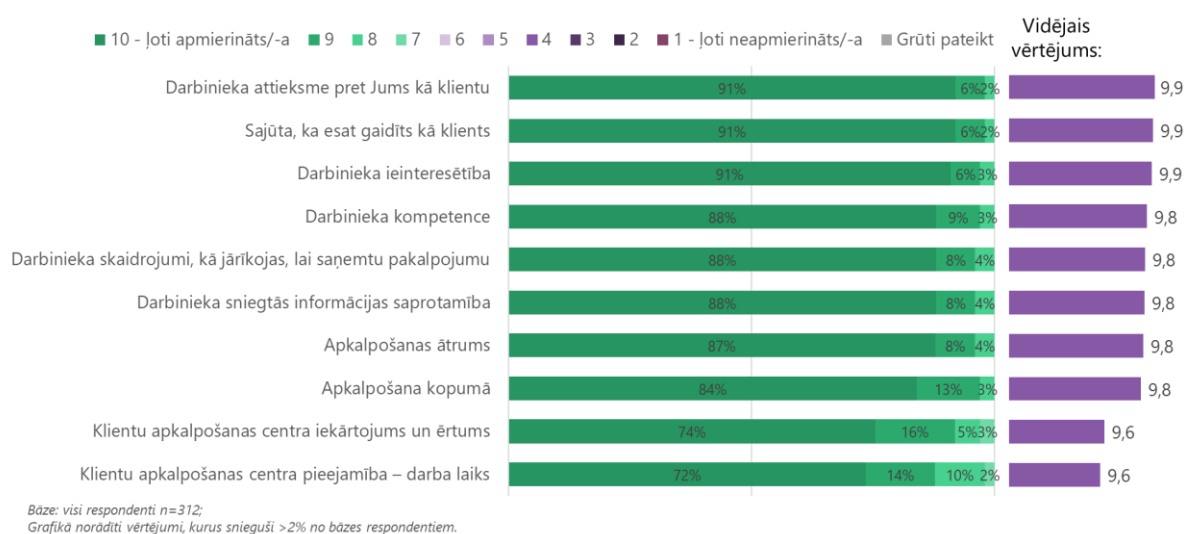
VPVKAC klientu centra klātienē apmeklējuma iemesls visbiežāk (30%) ir **gada ienākumu deklarācijas iesniegšana**, kā arī **vispārīga infrastruktūras izmantošana, maksājumu veikšana un rēķinu apmaksa** (19%). Salīdzinot ar 2021. gada datiem, kad 37% klientu ieradās klientu apkalpošanas centrā, lai saņemtu COVID-19 sertifikātu ar klienta pilnvarojumu, 2022. gadā tikai 2% apmeklētāju VPVKAC ieradās ar šādu mērķi. .

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



VPVKAC klientu centra klātienē klientu **apmierinātība ar apmeklējumu raksturojošiem aspektiem ir augsta** (visu aspektu vidējais vērtējums pārsniedz 9 punktus 10 punktu skalā (no 1 "ļoti neapmierināts" līdz 10 "ļoti apmierināts"). Īpaši augsts ir klātienē klientu vērtējums par VPVKAC darbinieka attieksmi apmeklējuma laikā (9,9), sajūtu, ka klients ir gaidīts (9,9) un darbinieka ieinteresētība (9,9). Ar šiem aspektiem pilnībā apmierināti ir vairāk nekā 90% no klientu centra klātienē apmeklētājiem. Zemāki vērtējumi saņemti par klientu apkalpošanas centra pieejamību un darba laiku (9,6) un klientu apkalpošanas centra iekārtojuma ērtumu (9,6), taču arī ar šie – zemāk vērtētajiem aspektiem - pilnībā apmierināti ir vairāk nekā 70% no klientu centru klātienē apmeklētājiem.

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



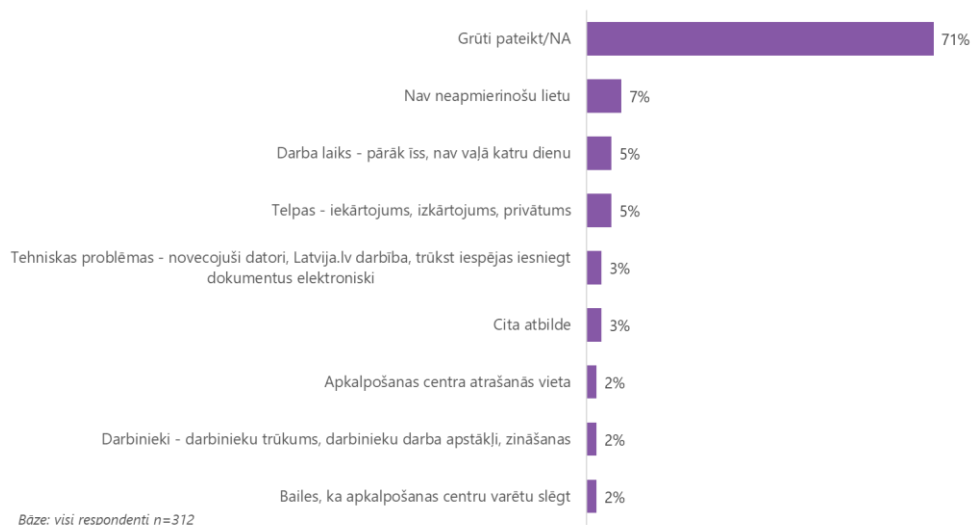
Visbiežāk minētais pozitīvais aspekts, ko VPVKAC klātienē klienti vēlētos izcelt, ir **pozitīvā darbinieku attieksme** (68%), kam seko **darbinieku kompetence, iedziļināšanās un profesionalitāte** (18%). 15% no aptaujātajiem norādīja, ka viņus klientu apkalpošanas centra darbībā viss apmierina.

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



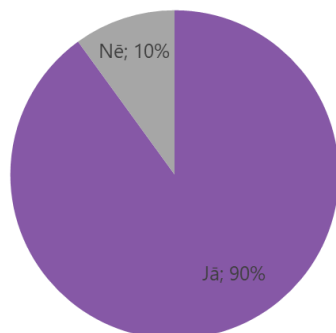
Tā kā kopumā apmierinātība ar VPVKAC klātienē vizīti ir augsta, maz ir tādu klientu, kas var minēt kādu neapmierinošu aspektu, kas būtu uzlabojams klientu apkalpošanas centrā: 71% aptaujāto klientu norādīja, ka grūti pateikt, kas bija neapmierinošs viņu vizītes laikā, savukārt 7% norādīja, ka klientu apkalpošanas centra darbībā nav neapmierinošu lietu. Ieteikumi klientu centra uzlabošanā visbiežāk saistīti ar **nepieciešamību mainīt centra darba laiku**, lai padarītu pieejamāku klientu vajadzībām (5% no aptaujātajiem), kā arī **nepieciešams veikt telpu uzlabojumus** (5% no aptaujātajiem) (īpaši, lai nodrošinātu privātumu vizītes laikā).

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



**Vairākumā gadījumu (90%) VPVKAC klientu speciālists ir informējis klientu par iespēju viņu interesējošo pakalpojumu pieteikt elektroniski.**

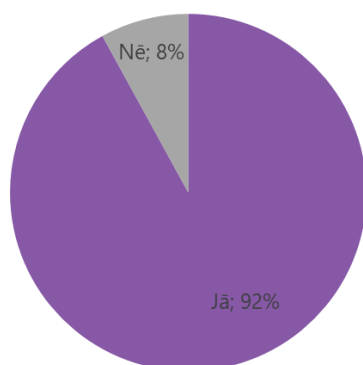
**8. attēls. Q5.2. Vai darbinieks Jūs informēja, ka šo pakalpojumu var pieteikt arī elektroniski?**



Bāze: visi respondenti, n=312.

**Savu palīdzību** pieteikt pakalpojumu elektroniski klātienē klientiem piedāvājuši 92% no VPVKAC klientu centru darbiniekiem.

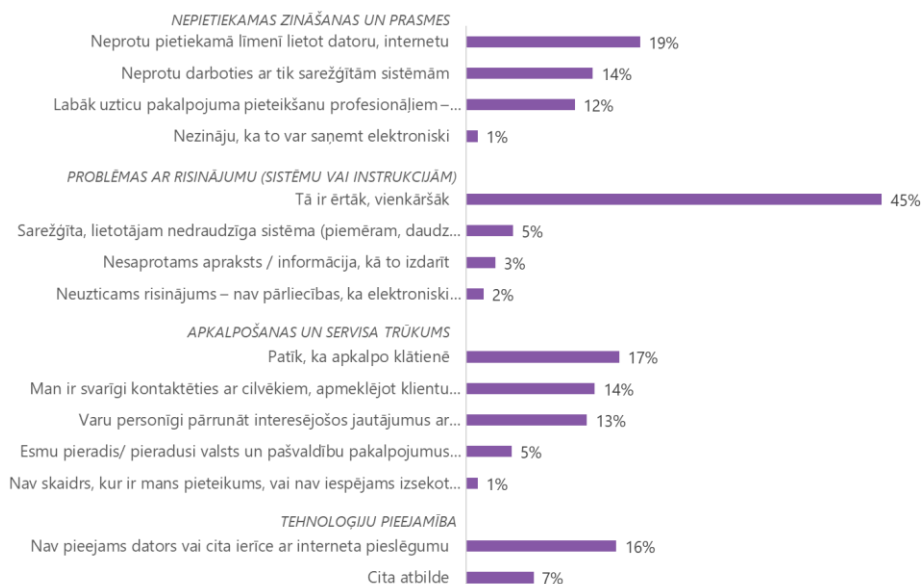
## 9. attēls. Q5.3. Vai darbinieks Jums piedāvāja palīdzību pieteikt pakalpojumu elektroniski?



Bāze: visi respondenti, n=312.

**Galvenie iemesli, kas attur VPKAC klātienē klientus no pakalpojumu pieteikšanas elektroniski, ir ieradums** – uzskats, ka pieteikt pakalpojumu klientu centrā uz vietas ir ērtāk un vienkāršāk (45%), kas skaidrojams ar augstajiem apmierinātības ar klātienē apmeklējumu vērtējumiem, īpaši darbinieku sniegto informāciju un palīdzību pakalpojuma saņemšanai. Piektdaļa (19%) no tiem, kas pakalpojumus piesaka klātienē, **savas prasmes lietot datoru un internetu vērtē kā nepietiekamas**. 17% aptaujāto norāda, ka viņiem **patīk, ka viņus apkalpo klātienē**. 16% no klātienē klientiem pakalpojumus elektroniski pieteikt kavē tas, ka **nav pieejams dators vai nav interneta pieslēguma**.

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

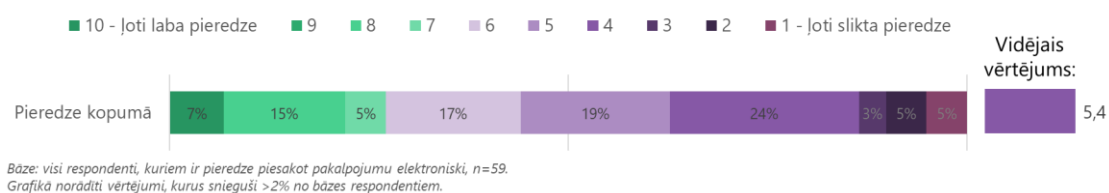


Bāze: visi respondenti, n=312.

**Piektdaļai jeb 19% no aptaujātajiem klātienē klientiem ir pieredze pakalpojumu iesniegšanai elektroniskā veidā.** Šīs pieredzes vērtējums aptaujāto klātienē klientu vidū **kopumā ir viduvējs** (5,4 punkti 10 punktu skalā), kā ļoti labu pieredzi to novērtēja 7% no šiem respondentiem. Savukārt 73% no aptaujātajiem, kuriem ir pieredze, piesakot pakalpojumu elektroniski, pieredzi ir novērtējuši ar 6 vai ar zemāku punktu skaitu. Tā kā iepriekšējā pieredze,

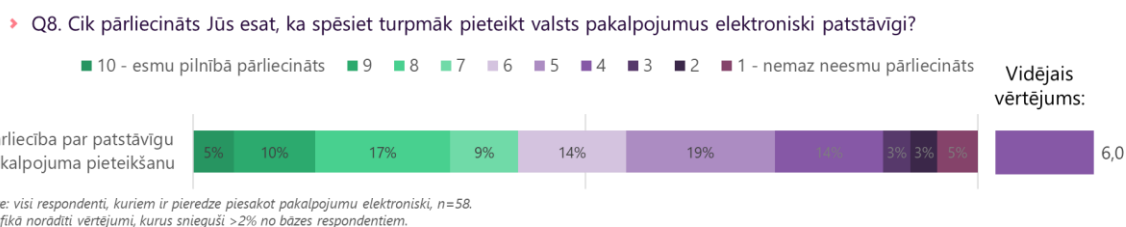
piesakot pakalpojumu elektroniski, ir bijusi negatīva, daudzi no aptaujātajiem norāda, ka jūtas labāk un drošāk piesakot pakalpojumu klātienē.

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



**Savu spēju patstāvīgi pieteikt pakalpojumus elektroniski** tie VPVKAC klātienes klienti, kas šo pakalpojumu pieslēgšanas veidu ir izmēģinājuši, **vērtē viduvēji** (6 punkti 10 punktu skalā). Par savām spējām pilnībā pārliecināti ir 5%, tāpat arī 5% nav pārliecināti. 59% no aptaujātajiem savas spējas novērtē ar 6 vai mazāk punktiem.

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



Trešā daļa no VPVKAC klātienes klientiem (35%) uzskata, ka **nekas šobrīd neveicinātu viņu izvēli saņemt pakalpojumus elektroniski**, nevis klātienē, uzsverot, ka klātienes pakalpojumu izmantošana ir viņiem ērtāka, drošāka un vieglāk saprotama. 19% no klātienes klientiem uzskata, ka pakalpojumu elektronisko pieteikšanu pamudinātu **nepieciešamo ierīču un interneta pieejamība**. 12% no aptaujātajiem norāda, ka tas, vai pieteiks pakalpojumu elektroniski, ir **atkarīgs no pakalpojuma un viņiem interesējošā jautājuma**. Daudzi norādīja, ka parasti pakalpojumus piesaka elektroniski, bet reizēm ir situācijas, kad ir nepieciešama konsultācija, un tad vērsas pēc palīdzības pie VPVKAC darbiniekiem.

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



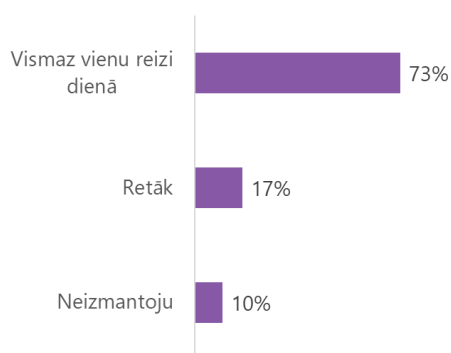
?

## VPVKAC klātienēs klientu interneta, internetbankas un e-ID kartes lietošana

Aptaujāto VPVKAC klātienēs klientu vidū **regulāri interneta lietotāji** (kas internetu lieto vismaz reizi dienā) izlasē **ir 73%**, bet **internetbanku** kā elektroniskās identifikācijas līdzekli atpazīst un **lieto 83%** (259 no 312) no izlases.

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

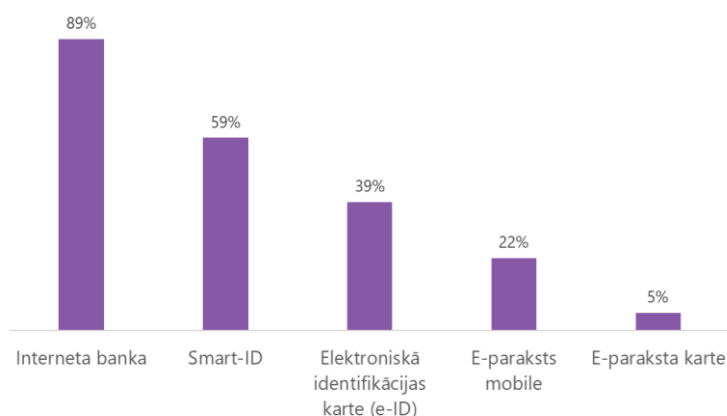
### 14. attēls. Q10. Cik bieži jūs izmantojat internetu?



Bāze: visi respondenti n=312.

**Vairāk kā puse (59%) no aptaujātajiem VPVKAC klātienēs apmeklētājiem lieto Smart-ID**, mazāk kā puse (39%) lieto e-ID, tikmēr E-paraksts mobile un E-paraksta karte lietotāju proporcija ir neliela – 5% līdz 22%. Vismazāk klātienēs klientu lieto E-paraksta karti (5%).

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

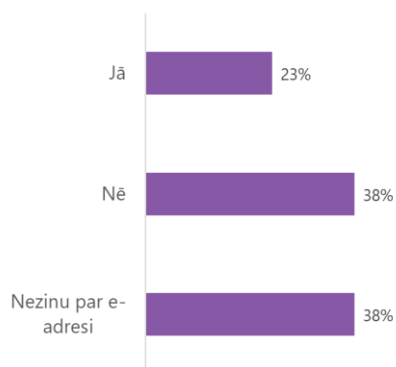


Bāze: visi respondenti n=312.

**Oficiālo valsts e-adresi lieto 23% no VPVKAC klātienēs klientiem.** Lai mazinātu anketas aizpildes kļūdas, salīdzinot ar 2021. gada aptauju, šogad intervētāji bija instruēti par to, kas ir e-adrese, lai intervijas laikā varētu īsi paskaidrot, ar ko tā atšķiras no e-pasta.



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



Bāze1: visi respondenti n=332.

Visbiežāk minētais **iesmesls nelietot valsts oficiālo e-adresi** VPVKAC klātienēs klientu vidū ir, ka nav **vajadzības pēc šāda veida e-adrešes** (72%). Vienlaikus 12% no tiem, kas neizmanto oficiālo e-adresi, uzskata, ka **tās lietošana varētu būt pārāk sarežģīta**, savukārt 8% aptaujāto nav piekļuves līdzekļu.

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



Bāze: visi respondenti, kas neizmanto valsts oficiālo e-adresi, bet zina, kas tā ir, n=119.

Vairākums jeb 55% no VPVKAC klientiem vēlētos saņemt atgādinājumus no iestādēm. 38% vēlētos saņemt paziņojumus, 36% - piedāvājumus, kas attiecas uz konkrētiem dzīves notikumiem. 33% ziņas no valsts iestādēm nevēlas saņemt.

## 4. SECINĀJUMI UN REKOMENDĀCIJAS

### Secinājumi

VPVKAC klātienē klientu izlasē izteikti vairāk ir **gados vecāku cilvēku** (virs 55 g.v.), vairāk apmeklētāju vidū ir **sievietes, ārpus Rīgas citās pilsētās un lauku teritorijās dzīvojošie iedzīvotāji**. Regulāri interneta lietotāji (kas internetu lieto vismaz reizi dienā) izlasē ir 73%, bet internetbanku kā elektroniskās identifikācijas līdzekli lieto 89% no izlases.

**Galvenais iemesls**, kādēļ iedzīvotāji vēršas pie VPVKAC klātienē, ir **pakalpojuma pieteikšana vai saņemšana** (80% gadījumu). Visbiežāk tika iesniegts pakalpojuma pieteikums, pilnvarojot VPVKAC darbinieku (58%). Samērā bieži tika iesniegts pakalpojums ar iestādes speciālista atbalstu attālinātas personalizētas konsultācijas ietvaros (18%), kā arī saņēma konsultāciju par valsts iestādes pakalpojumiem (16%).

Visbiežāk (30%) VPVKAC klātienē klienti **iesnieguši gada ienākumu deklarāciju**, izmantojuši VPVKAC infrastruktūru, veikuši maksājumus vai maksājuši rēķinus (19%), pieteikuši un saņēmuši pašvaldības pakalpojumus (11%).

**Klientu apmierinātība ar klātienē apmeklējuma vērtējumu kopumā ir augsta** (vidēji virs 9,5 punktiem 10 punktu skalā). Augstākā apmierinātība ir ar darbinieka attieksmi un ieinteresētību un sajūtu, ka klients ir gaidīts (visi aspekti vērtēti ar 9,9 punktiem), nedaudz zemāka apmierinātība ir ar klientu apkalpošanas centra iekārtojumu un ērtumu un darba laiku (visi šie aspekti vērtēti ar 9,6 punktiem).

**Vairumā gadījumu (90%) VPVKAC darbinieki klātienē apmeklējuma laikā ir informējuši klientu, ka pakalpojumu var pieteikt arī elektroniski**, un lielākā daļa (92%) arī ir piedāvājuši palīdzību pakalpojumu pieteikt elektroniski. Galvenie iemesli, **kas attur klātienē klientus no pakalpojumu pieteikšanas elektroniski, ir ieradums (45%), nepietiekamas prasmes darbā ar datoru un internetu (19%)**; turklāt 16% no izlases nav pieejams dators ar interneta pieslēgumu), kā arī **tas, ka cilvēkiem patīk, ka viņus apkalpo klātienē (17%)**.

Daļai jeb **19% no aptaujātajiem klātienē klientiem ir pieredze pakalpojumu iesniegšanai elektroniskā veidā**. Šīs pieredzes vērtējums kopumā ir viduvējs (5,4 punkti 10 punktu skalā).

**Pārliecība par turpmāko pakalpojumu iesniegšanu elektroniskā veidā ir piesardzīga** (6 punkti 10 punktu skalā). VPVKAC klātienē klientu vidū visbiežāk tiek pausts viedoklis, ka **nekas šobrīd nevarētu pamudināt šos klientus pāriet no klātienē pakalpojumu pieteikšanas uz elektronisku pieteikšanu (35%)**, jo šis klātienē pakalpojumu pieteikšanas veids tiek vērtēts kā vienkārši saprotams, drošs un ierasts. Otra biežāk minētā atbilde, kas varētu veicināt klientu pāriešanu uz pakalpojumu pieteikšanu elektroniski, ir **elektronisko ierīču pieejamība (19%)**. 12% aptaujāto norādīja, ka to, vai pakalpojumu piesaka elektroniski, ietekmē arī pakalpojuma veids, kā arī specifiskie jautājumi, kas attiecas uz pakalpojumu.

**No VPVKAC klātienes klientu izlases vairāk kā puse jeb 59% lieto Smart-ID, tikmēr e-ID lieto 39%, savukārt E-paraksts mobile un E-paraksta kartes lietotāju proporcija ir neliela – 5% līdz 22%.**

**Oficiālo e-adresi lieto 23% no VPVKAC klātienes klientiem. Tie, kas nelieto oficiālo e-adresi, visbiežāk to nedara, jo nejūt vajadzību pēc tās.**

Vairākums jeb 55% no VPVKAC klientiem vēlētos saņemt atgādinājumus, 38% - paziņojumus, 33% - piedāvājumus. Ziņas no valsts iestādēm nevēlas saņemt 33%.

## Rekomendācijas

Kopumā VPVKAC klātienes klientu vidū ir tehnoloģiju lietojums kopš 2021. gada ir pieaudzis. 2021. gadā internetu vismaz reizi dienā lietoja 65% aptaujāto klientu, savukārt 2022. gadā 73%. 2021. gadā 77% aptaujāto klientu bija interneta banka, savukārt 2022. gadā 89%. 2021. gadā pakalpojumu elektroniski bija pieteikuši 10% aptaujāto klientu, savukārt 2022. gadā 19%. Lai arī procentuāli vairāk VPVKAC klientu regulāri lieto internetu, ir pieteikuši pakalpojumu elektroniski, kā arī izmanto kādu no elektroniskās identifikācijas rīkiem, un lai arī klienti tiek informēti par iespēju pieteikt pakalpojumus elektroniski, kā arī saņemt palīdzību pakalpojuma elektroniskā pieteikšanā, tomēr 2022. gadā klienti savu pieredzi pieteikt pakalpojumu vērtē zemāk nekā 2021. gadā (2021. gadā vidējais vērtējums pakalpojuma pieteikšanai elektroniski ir 6,8 punkti, savukārt 2022. gadā 5,4 punkti. 2021. gadā vidējais vērtējums par to, vai klients jūtas tā, ka turpmāk varēs pieteikt pakalpojumu elektroniski, bija 6,6 punkti savukārt 2022. gadā 6 punkti). Negatīvas pirmās pieredzes pakalpojumu pieteikšanā var atbaidīt cilvēkus no turpmākas mācīšanas izmantot digitālus rīkus saziņā ar pašvaldību un iestādēm. Būtu **ieteicams vākt datus par to, kurus pakalpojumus cilvēki nejūtas droši pieteikt elektroniski**. No tā būtu secināms, kādus atbalsta rīkus, informatīvos materiālus un konsultācijas būtu vērts izveidot.

Vairāk nekā puse (62%) no tiem VPVKAC klātienes klientiem, kuru tehnoloģiju lietošanas prasmes būtu uzskatāmas par labām (internetu lieto katru dienu, tiek lietota internetbanka), ir vērsušies VPVKAC. Aptaujātie klienti bieži norādījuši, ka pakalpojumus drošāk pieteikt VPVKAC. Ņemot vērā, ka trešdaļa aptaujāto VPVKAC klientu vizītes laikā iesniedza gada ienākumu deklarāciju, lai mazinātu šo klientu plūsmu, ir nepieciešams **izvērtēt informatīvos un mācību materiālus saistībā ar gada ienākumu deklarācijas iesniegšanu**.

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

## 5. PIELIKUMS - APTAUJAS ANKETA

### VPVKAC klātienas klientu aptaujas anketa (latviešu valodā)

#### VPVKAC klientu aptaujas anketa a. klātienas klientu mērķa grupā

Labdien! Mani sauc \_\_\_\_. Es pārstāvu tirgus un sociālo pētījumu uzņēmumu \_\_\_\_\_. Sadarbībā ar Vides un reģionālās attīstības ministriju mēs veicam klientu apmierinātības pētījumu. Aptaujas rezultāti tiks izmantoti, lai uzlabotu klientu apkalpošanu un klientu apkalpošanas centru darbību.

Mēs būtu ļoti pateicīgi, ja Jūs piekristu piedalīties aptaujā un sniegtu savu vērtējumu. Aptauja ir konfidenciāla. Visa informācija tiks izmantota tikai apkopotā veidā un netiks saistīta ar Jums personīgi. Būs nepieciešamas 10-15 minūtes, lai izrunātu visus ar pakalpojuma saņemšanu saistītos jautājumus.

#### ATLASES JAUTĀJUMS INTERVIJAI VPVKAC

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

*Iespējamās vairākas atbildes.*

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

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

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

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

##### A2. Kādā veidā šodien pieteicāt valsts pārvaldes vai pašvaldību pakalpojumu Klientu apkalpošanas centrā (saukts arī par VPVKAC)?

*Iespējamās vairākas atbildes.*

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

*Aptaujas programmā tiek fiksēta VPVKAC adrese, kurā notiek intervija.*

*JAUTĀJUMI PAR APMEKLĒJUMU UN PAKALPOJUMA SAŅĒMŠANAS NOVĒRTĒŠANU-*

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

*INFORMĀCIJA INTERVĒTĒJAM: Jautāt vispirms spontāni. Ja respondents saviem vārdiem raksturo saņemto pakalpojumu, precizēt pēc saraksta. Ja nevar precīzi atcerēties un nosauc ļoti aptuveni, jautājam virzīti pēc saraksta. Ja respondents pēdējā pusgada laikā ir pieteicis vai saņēmis pakalpojumus vairākas reizes, tad paskaidrot, lai respondents stāsta par pēdējo reizi, kad tika apkalpots šajā VPVKAC.*

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

22	Cits/i valsts iestāžu pakalpojums/-i, ierakstīt _____
23	Pašvaldības pakalpojumi
24	Cits – maksājumi, rēķini, infrastruktūras izmantošana (piemēram, drukāšana, skenēšana u.tml.)
25	Cits _____ (ierakstīt)

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

## Q2. Nākamie jautājumi būs par pēdējo / šodienas apmeklējumu.

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

Viena atbilde par katru aspektu.

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

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

*Atvērtais jautājums.*

---

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

*Atvērtais jautājums.*

---

*FILTRS: Jautāt, ja A2 ≠ 5 AND 6*

**Q5.1 Kāpēc Jūs kādu no pakalpojumiem nepieteicāt elektroniski?**

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

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

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

*Iespējamās vairākas atbildes.*

<i>Nepietiekamas zināšanas un prasmes:</i>	
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
<i>Problēmas ar risinājumu (sistēmu, instrukcijām):</i>	
21	Sarežģīta, lietotājam nedraudzīga sistēma (piemēram, daudz soļu, daudz lauku jāaizpilda)
22	Nesaprotams apraksts / informācija, kā to izdarīt
23	Neuzticams risinājums – nav pārliecības, ka elektroniski izdosies nokārtot / saņemt pakalpojumu
24	Tā ir ērtāk, vienkāršāk
<i>Apkalpošanas un servisa trūkums:</i>	
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
35	Nav skaidrs, kur ir mans pieteikums, vai nav iespējams izsekot pieteikumam
<i>Problēmas ar tehnoloģiju pieejamību:</i>	

41	Nav pieejams dators vai cita ierīce ar interneta pieslēgumu
<i>Cits</i>	
51	Cits (lūdzu, ierakstiet) _____

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

*INTERVĒTĀJAM: Jautāt par pēdējo apmeklējuma reizi. Viena atbilde.*

1	Jā
2	Nē

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

*INTERVĒTĀJAM: Jautāt par pēdējo apmeklējuma reizi. Viena atbilde.*

1	Jā
2	Nē

*FILTRS: Jautāt, ja A2 >= 4*

*Viena atbilde.*

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

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

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

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

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

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

*Jautāt VISIEM*

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

Atvērtais jautājums.

\_\_\_\_\_ (ierakstīt)



## JAUTĀJUMI PAR INTERNETA, INTERNETBANKAS UN eID KARTES LIETOŠANU

Jautāt VISIEM

### Q10. Cik bieži jūs izmantojat internetu?

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

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

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

### Q11. Cik bieži Jūs izmantojat internetbanku?

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

Jautāt VISIEM

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

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

Jautāt VISIEM

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

*Ja nepieciešams, CATI papildus nolasīt:*

*Tas nav tas pats, kas e-pasts. Oficiālā e-adrese ir vieta jeb profils valsts pārvaldes portālā **Error!** **Hyperlink reference not valid.**, kur saņemt paziņojumus, vēstules no valsts iestādēm.*

1.	Jā
2.	Nē
3.	Nezinu par e-adresi

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

**Q13A. Kādēļ Jūs neizmantojat oficiālo e-adresi?**

*Iespējamās vairākas atbildes*

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

*Jautāt VISIEM*

**Q14. Kādu informāciju Jūs vēlētos saņemt no valsts iestādēm?**

*Iespējamās vairākas atbildes*

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

**DEMOGRĀFIJA**

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

*D1     PROGR.: JAUTĀT VISIEM!*

**Sakiet, lūdzu, cik Jums ir pilni gadi? VIENA ATBILDE!**    |\_\_|\_\_| ierakstīt

Līdz 16 gadiem		→STOP
16 - 24 gadi	1	SEKOT IZLASEI
25 - 34 gadi	2	SEKOT IZLASEI
35 - 44 gadi	3	SEKOT IZLASEI
45 - 54 gadi	4	SEKOT IZLASEI
55 - 64 gadi	5	SEKOT IZLASEI
65 - 74 gadi	6	SEKOT IZLASEI
75 gadi un vairāk	7	SEKOT IZLASEI

**D2    PROGR.: JAUTĀT VISIEM!**

Atzīmējiet respondenta dzimumu:

**VIENA ATBILDE!**

Vīrietis	1	SEKOT IZLASEI
Sieviete	2	SEKOT IZLASEI

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

**Kurā Latvijas novadā Jūs dzīvojat?**

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

Kurzemes plānošanas reģions	Zemgales plānošanas reģions	Rīgas plānošanas reģions	Vidzemes plānošanas reģions	Latgales plānošanas reģions
Dienvidkurzemes novads	Aizkraukles novads	Ādažu novads	Alūksnes novads	Augšdaugavas novads
Kuldīgas novads	Bauskas novads	Ķekavas novads	Cēsu novads	Balvu novads
Saldus novads	Dobeles novads	Mārupes novads	Gulbenes novads	Krāslavas novads
Talsu novads	Jelgavas novads	Olaines novads	Limbažu novads	Līvānu novads
Tukuma novads	Jēkabpils novads	Ropažu novads	Madonas novads	Ludzas novads
Ventspils novads		Salaspils novads	Ogres novads	Preiļu novads
		Siguldas novads	Saulkrastu novads	Rēzeknes novads
			Smiltenes novads	
			Valmieras novads	
			Valkas novads	
			Varakļānu novads	

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

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

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

D5 *PROGR.: VIENA ATBILDE.*

#### **PLĀNOŠANAS reģions:**

Rīga	1	<i>SEKOT IZLASEI</i>
Vidzeme	3	<i>SEKOT IZLASEI</i>
Latgale	4	<i>SEKOT IZLASEI</i>
Zemgale	5	<i>SEKOT IZLASEI</i>
Kurzeme	6	<i>SEKOT IZLASEI</i>

*ATBILSTOŠI D4 ATBILDEI, ATRAST D6!*

D6 *PROGR.: VIENA ATBILDE.*

#### **Apdzīvotās vietas tips:**

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

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

*D7 **PROGR.: JAUTĀT VISIEM!***

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

VIENA ATBILDE!

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

Pašreiz bez darba	8
Cits (IERAKSTIET) _____	9

**D8. PROGR.: JAUTĀT VISIEM!**

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

1	1
2	2
3	3
4	4
5 un vairāk	5

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

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

**D9A PROGR.: D9A JAUTĀT VISIEM**

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

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

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

**D9 PROGR.: D9 JAUTĀT, JA D8 > 1!**

VIENA ATBILDE!

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

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

D10. PROGR.: JAUTĀT VISIEM! VIENA ATBILDE!

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

1	Latviešu
2	Krievu

**Paldies par intervijai veltīto laiku!**

Intervijas valoda:

1	Latviešu
2	Krievu

## **VPVKAC klātienēs klientu aptaujas anketa (krievu valodā)**

### **VPVKAC klientu aptaujas anketa a. klātienēs klientu mērķa grupā**

Добрый день! Вам звонят \_\_\_\_ из Министерства регионального развития (VARAM), о последнем посещении (VPVKAC) Муниципального центра обслуживания клиентов в \_\_\_\_ - Нам хотелось бы узнать ваше мнение (оценку) о полученном сервисе и опыте в

этом центре. У вас будет время для разговора (от 5 до 10 минут)? (Цель опроса / исследования - выяснить возможности улучшения обслуживания. Вся информация будет использоваться только в обобщенной форме и не будет связана с вами лично)  
 Анкета содержит 67 вопроса (-ов).

#### ВОПРОСЫ ПО ОТБОРУ ДЛЯ ИНТЕРВЬЮ

##### **A1.1. С какой целью вы сегодня посетили Центр обслуживания клиентов?**

Отметьте все подходящие варианты

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

Отвечайте, только если выполняются следующие условия:

Ответ был 'Другое' на вопрос '1 [A1.1.]' (С какой целью вы сегодня посетили Центр обслуживания клиентов?)

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

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

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

Отметьте все подходящие варианты

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

Aptaujas programmā tiek fiksēta VPVKAC adrese, kurā notiek intervija.

#### ВОПРОСЫ ПО ОЦЕНКЕ ПОСЕЩЕНИЯ И ПОЛУЧЕНИЯ УСЛУГИ

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

*Выберите один из следующих ответов*

*INFORMĀCIJA INTERVĒTĒJAM: Jautāt vispirms spontāni. Ja respondents saviem vārdiem raksturo saņemto pakalpojumu, precizēt pēc saraksta. Ja nevar precīzi atcerēties un nosauc ļoti aptuveni, jautājam virzīti pēc saraksta. Ja respondents pēdējā pusgada laikā ir pieteicis vai saņēmis pakalpojumus vairākas reizes, tad paskaidrot, lai respondents stāsta par pēdējo reizi, kad tika apkalpots šajā VPVKAC.*

1	Заявка на предоставление услуги
2	Продвижение услуги - информация о статусе, результате
3	Получение контактной информации
4	Общая информация о возможностях Latvija.lv
5	Информация о технических проблемах Latvija.lv
6	Предоставление или перерасчет пособия на похороны (VSAA)
7	Перерасчет пенсии по старости за счет накопленного пенсионного капитала в период после назначения / перерасчета пенсии (VSAA)
8	Заявление на использование Системы электронного декларирования (EDS)(VID)
9	Изменение личных данных или платежного адреса (SSIA)
10	Назначение или перерасчет пособия по безработице (VSAA-E)
11	Выплата неоплаченного платежа в случае смерти получателя услуги SSIA (SSIA)
12	Пособие супругу умершего пенсионера (ГАСС)
13	Назначение государственного семейного пособия и надбавки к государственному семейному пособию (SSIA)
14	Пенсия по инвалидности (SSIA)
15	Назначение пенсии по старости (SSIA)
16	Консультации по услугам Службы государственных доходов (Valsts ieņēmumu dienests)
17	Консультации по услугам службы поддержки села (Lauku atbalsta dienests)
18	Консультации по услугам Государственного агентства социального страхования (Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra)
19	Консультации по услугам Управления по делам гражданства и миграции (Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde)
20	Консультации по услугам центра сельскохозяйственных данных (Lauksaimniecības datu centrs)
21	Консультации по услугам Государственной земельной службы (Valsts zemes dienests)



23	Муниципальные службы
24	Другое - платежи, счета, использование инфраструктуры (например, печать, сканирование и т. Д.)
31	Муниципальная услуга: Поступление ребенка в очередь на муниципальную ПИ (Pirmsskolas izglītības iestāde)
32	Муниципальная услуга: Выдача разрешения на строительство
33	Муниципальная служба: Регистрация рождения
34	Муниципальная услуга: декларирование места жительства
35	Муниципальная служба: Регистрация брака
36	Коммунальная услуга: Отправка уведомления об оплате начисленного NĪN (Nekustamā īpašuma nodoklis)
37	Муниципальная служба: Регистрация факта смерти
38	Муниципальная служба: Определение целей использования недвижимости
39	Муниципальная услуга: Предоставление льгот по налогу на недвижимость
40	Другое

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

*Пожалуйста, выберите подходящий ответ для каждого из пунктов:*

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

	предоставленной сотрудником												
Q2.11	Объяснение сотрудника о том, как нужно действовать, чтобы получить услугу	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	

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

*Atvērtais jautājums.*

---

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

*Пожалуйста, напишите ваш ответ ниже:*

*Atvērtais jautājums.*

---

*FILTRS: Jautāt, ja A2 ≠ 5 AND 6*

**Q5.1 Насколько вы уверены или не уверены, что могли бы подать заявку на предоставление услуги на портале Latvija.lv без помощи сотрудника колл-центра?**

**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 pašī atzīmē; CAWI tikai nerāda sadaļas nosaukumus (tekstu bez kodiem)*

*Отвечайте,, только если выполняются следующие условия: Ответ был 'Я подал заявку на обслуживание в VPVKAC' или 'Я подал заявку на услугу, выдавав доверенность сотруднику VPVKAC (авторизованная электронная услуга, например, получение сертификата Covid-19, SSIA, услуги LDC)' или 'Я получил консультацию и был проинформирован об услугах государственного органа' на вопрос '3 [A2]' (Как вы сегодня подали заявку на государственную или муниципальную услугу в Центре обслуживания клиентов?)*

*Отметьте все подходящие варианты*

Недостаточные знания и умения	
11	Не знал, что можно получить в электронном виде
12	Не умею достаточно хорошо пользоваться компьютером, Интернетом
13	Не умею работать с такими сложными системами
14	Считаю, что лучше доверить оформление заявки на получение услуг профессионалам – центру по обслуживанию клиентов /сотрудникам учреждений
Проблемы с решением (системы, инструкции)	
21	Сложная, непонятная для пользователя система (например, много шагов, много полей для заполнения)

22	Непонятное описание / информация, как это сделать
23	Ненадежное решение - нет уверенности, что удастся оформить / получить услугу в электронном виде
24	Так удобнее, проще
Нехватка обслуживания и сервиса	
31	Привык оформлять государственные и муниципальные услуги лично, по почте или по телефону.
32	Нравится, когда меня обслуживают лично
33	Для меня важен контакт с людьми при посещении центра обслуживания клиентов
34	Могу лично обсудить интересующие меня вопросы с сотрудником, чтобы избежать возможных недоразумений и ошибок
Проблемы с доступностью технологий	
41	Нет компьютера или другого устройства с подключением к Интернету
Другое	
51	Другое (впишите) _____

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

*ИНТЕРВЬЮЕРУ: Спрашивайте о последнем посещении. Один ответ.*

1	Да
2	Нет

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

*ИНТЕРВЬЮЕРУ: Спрашивайте о последнем посещении. Один ответ.*

1	Да
2	Нет

*FILTRS: Jautāt, ja A2 >= 4*

*Viena atbilde.*

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

*Отвечайте, только если выполняются следующие условия:*

*Ответ был 'Подал заявку в электронном виде на получение услуги, используя общедоступный компьютер VPVKAC без помощи со стороны сотрудников.' или 'Подал заявку в электронном виде на получение услуги, используя общедоступный компьютер VPVKAC, с консультацией или помощью сотрудника VPVKAC.' или 'Оформил услугу при консультационной поддержке специалиста учреждения (VID, VSAA и др.) - с удаленной персональной консультацией' на вопрос '3 [A2]' (Как вы сегодня подали заявку на государственную или муниципальную услугу в Центре обслуживания*

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

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

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

Отвечайте, только если выполняются следующие условия:

Ответ был 'Подал заявку в электронном виде на получение услуги, используя общедоступный компьютер VPVKAC без помощи со стороны сотрудников.' или 'Подал заявку в электронном виде на получение услуги, используя общедоступный компьютер VPVKAC, с консультацией или помощью сотрудника VPVKAC.' или 'Оформил услугу при консультационной поддержке специалиста учреждения (VID, VSAA и др.) - с удаленной персональной консультацией' на вопрос '3 [A2]' (Как вы сегодня подали заявку на государственную или муниципальную услугу в Центре обслуживания клиентов?)

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

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

*Jautāt VISIEM*

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

Atvērtais jautājums.

\_\_\_\_\_ (ierakstīt)

**JAUTĀJUMI PAR INTERNETA, INTERNETBANKAS UN eID KARTES LIETOŠANU**

*Jautāt VISIEM*

**Q10. Как часто вы пользуетесь интернетом?**

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

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

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

**Q11. Как часто Вы пользуетесь интернет-банком?**

Отвечайте, только если выполняются следующие условия:

Ответ был 'Реже одного раза в месяц' или '1-3 раза в месяц' или '1 раз в неделю' или 'Несколько раз в неделю' или '1 раз в сутки' или 'Несколько раз в день' на вопрос '14 [Q10]' (Как часто вы пользуетесь интернетом?)

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

Jautāt VISIEM

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

		Да	Нет
1.	Электронная идентификационная карта (e-ID) <i>Ja nepieciešams, papildus nolasīt:</i> Электронная идентификационная карта (e-ID): документ, удостоверяющий личность, который позволяет вам подтвердить вашу личность. На территории Латвии удостоверение личности может полностью заменить паспорт.		
2.	Карточка электронной подписи <i>Ja nepieciešams, papildus nolasīt:</i> Карточка электронной подписи: карточка э-подписи является доступным для юридических лиц носителем электронной подписи, обеспечивающей как возможность подписания документов, так и идентификации лица в цифровой(дигитальной) среде		
3.	Мобильное приложение электронной подписи <i>Ja nepieciešams, papildus nolasīt:</i> Мобильное приложение электронной подписи: мобильное приложение является бесплатным инструментом, получение которого дает возможность пользователю подписывать документы, заключать договора в элетронном телефонном приложении, а также удаленно получать услуги учреждений и предпринимателей		
4.	Интернет-банк <i>Ja nepieciešams, papildus nolasīt:</i> Интернет банк: в режиме онлайн доступны банковские услуги, которые можно получить в авторизованном профиле: (калькулятор кодов, Smart-ID).		
5.	Smart-ID <i>Ja nepieciešams, papildus nolasīt:</i> Smart-ID является средством аутентификации, которое через телефонное приложение дает возможность получения различных услуг в электронном виде, и возможность электронной подписи		

*Jautāt VISIEM*

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

*Ja nepieciešams, CATI papildus nolasīt:*

*Начиная с 2019 года, жители и предприятия Латвии получили возможность использования современного и удобного средства связи с государственными учреждениями, а именно, электронный адрес, доступный на портале государственных услуг Latvija.lv. Электронный адрес дает возможность жителям и учреждениям в дальнейшем осуществлять общение с государственными и муниципальными учреждениями в электронном виде и в одном месте - на своем электронном адресе. Электронный адрес обеспечивает современное и безопасное общение человека с государством, а также является единой коммуникационной платформой для всех государственных учреждений. Tas nav tas pats, kas e-pasts. Oficiālā e-adrese ir vieta jeb profils valsts pārvaldes portālā www.latvija.lv, kur saņemt paziņojumus, vēstules no valsts iestādēm.*

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

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

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

**Q13A. Почему вы его еще не создали / не используете?**

*Iespējamās vairākas atbildes*

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

*Jautāt VISIEM*

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

*Отметьте все подходящие варианты*

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

## DEMOGRĀFIJA

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

**D1** *PROGR.: JAUTĀT VISIEM!*

**Скажите, пожалуйста, сколько вам полных лет? VIENA ATBILDE!** I \_\_\_ I \_\_\_ I ierakstīt

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

**D2** *PROGR.: JAUTĀT VISIEM!*

Atzīmējiet respondenta dzimumu:

**VIENA ATBILDE!**

Мужчина	1	SEKOT IZLASEI
Женщина	2	SEKOT IZLASEI

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

**D3. В каком округе Латвии вы живете?**

*Если называют волость, то в D6 автоматически отметьте "сельская местность "*

*Если называют город, то:*

если в D.3 отмечены Даугавпилс, Резекне, Вентспилс, Лиепая, Елгава, Юрмала, Валмиера, Екабпилс - в D.6 автоматически отметьте «Другой большой город»

**Если в D.3 отмечен не город, а округ — в D.6 автоматически отметьте «Другой город»**

INT.: IZVĒLATIES VIENU ATBILDI NO NOVADU SARAKSTA!

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

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

PROGR.: ATBILSTOŠI D3 ATBILDEI, ATRAST D5!

D5 PROGR.: VIENA ATBILDE.

**PLĀNOŠANAS reģions:**

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

ATBILSTOŠI D4 ATBILDEI, ATRAST D6!

D6 PROGR.: VIENA ATBILDE.

**Apdzīvotās vietas tips:**

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

Jautājumi D7-D10. tiks ievietoti aptaujas noslēgumā.

D7 PROGR.: JAUTĀT VISIEM!

**Род ваших занятий? Вы...**

VIENA ATBILDE!

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



D8. PROGR.: JAUTĀT VISIEM!

**Сколько человек живет в вашей семье, включая вас?** \_\_\_\_\_ (IERAKSTIET SKAITU!)

1	1
2	2
3	3
4	4
5 и больше	5

D8A PROGR.: D8A JAUTĀT, JA F D8 > 1!

**Сколько из них детей до 18 лет?** \_\_\_\_\_ (IERAKSTIET SKAITU!)

D9A PROGR.: D9A JAUTĀT VISIEM

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

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

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

D9 PROGR.: D9 JAUTĀT, JA D8 > 1!

VIENA ATBILDE!

**Каков был доход вашей семьи после уплаты налогов в расчете на одного человека в прошлом месяце с учетом всех доходов - зарплаты, стипендий, пособий, пенсий и т. д.?**

Отвечайте, только если выполняются следующие условия:

Ответ был '2' или '3' или '4' или '5 и больше' на вопрос '63 [D8]' (Сколько человек живет в вашей семье, включая вас?)

Выберите один из следующих ответов

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

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

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

1	Латышский
2	Русский

**Спасибо за время, отведенное на интервью!**

Язык интервью:

1	Латышский
2	Русский