

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 zvanu centra klientu aptauja

Rezultātu atskaite

Iepirkuma identifikācijas numurs VARAM 2021/22

VARAM, 2022

Dokumenta identifikators:

VARAM_Zvanu_centra_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

| | |
|---|-----------|
| Saīsinājumi, termini un definīcijas | 5 |
| Tehniskā informācija | 6 |
| 1. Metodoloģijas apraksts | 7 |
| Lauka darba norise..... | 7 |
| <i>Sagatavošanās darbi</i> | 7 |
| <i>Lauka darba norise</i> | 7 |
| Datu apstrāde un analīze..... | 7 |
| Izlase..... | 8 |
| 2. Respondentu sociāli demogrāfiskais raksturojums | 9 |
| 3. Pētījuma rezultāti | 11 |
| Apmeklējumu un pakalpojuma saņemšanas novērtēšana..... | 11 |
| VPVKAC zvanu centra klientu interneta, internetbankas un e-ID kartes lietošana..... | 15 |
| 4. Secinājumi un rekomendācijas | 18 |
| Secinājumi | 18 |
| Rekomendācijas | 19 |
| 5. Pielikums - Aptaujas anketa | 20 |
| VPVKAC zvanu centra klientu aptaujas anketa (latviešu valodā)..... | 20 |
| VPVKAC zvanu centra klientu aptaujas anketa (krievu valodā)..... | 27 |

Tabulu rādītājs

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

Attēlu rādītājs

| | |
|---|----|
| 1. attēls. Respondentu sociāli demogrāfiskais raksturojums..... | 9 |
| 2. attēls. Respondentu mājsaimniecību raksturojums..... | 10 |
| 3. attēls. Respondentu sociāli demogrāfiskais raksturojums..... | 10 |
| 4. attēls. Q1. Kāds bija jūsu pēdējā telefona zvana uz Latvija.lv tālruni mērķis? | 11 |
| 5. attēls. Q2. Kādu(-as) tieši telefona konsultāciju(-as) jūs pieteicāt vai saņēmāt pēdējā zvanā? | 12 |
| 6. attēls.. Q3. Nākamie jautājumi būs par pēdējo telefona konsultāciju..... | 12 |
| 7. attēls. Q3a. Cik lielā mērā esat apmierināts(-a) ar darbinieka klientu apkalpošanu? | 13 |
| 8. attēls. Q4. Vai jūsu jautājums, kāpēc zvanījāt, pēc telefona sarunas ir atrisināts? un Q4txt. Lūdzu, paskaidrojiet? | 13 |
| 9. attēls. Q5. Cik lielā mērā esat pārliecināts(-a) vai nepārliecināts(-a) par to, ka varētu pieteikt pakalpojumu Latvija.lv bez zvanu centra darbinieka palīdzības?..... | 14 |
| 10. attēls. Q5. Cik lielā mērā esat pārliecināts(-a) vai nepārliecināts(-a) par to, ka varētu pieteikt pakalpojumu Latvija.lv bez zvanu centra darbinieka palīdzības? (dažādu respondentu sociodemogrāfiskajās grupās)..... | 14 |
| 11. attēls. Q8. Kāpēc Jūs nejūtaties pārliecināts(-a)? | 15 |
| 12. attēls. Q14. Cik bieži jūs izmantojat internetu?..... | 15 |
| 13. attēls. Q16. Vai Jūsu rīcībā ir kāds no šiem elektroniskās identifikācijas līdzekļiem?..... | 16 |
| 14. attēls. Q17. Vai Jūs izmantojat valsts oficiālo e-adresi (pieejama portālā Latvija.lv)? | 16 |
| 15. attēls. Q17A. Kādēļ Jūs līdz šim to neesat izveidojis/ -usi? | 17 |

SAĪSINĀJUMI, TERMINI UN DEFINĪCIJAS

1. tabula. Dokumentā izmantotie saīsinājumi un definīcijas

| Saīsinājums | Skaidrojums |
|----------------------|---|
| CATI | Datorizētas telefonintervijas jeb <i>Computer Assisted Telephone Interviews</i> |
| CAWI | Aptauja internetā jeb <i>Computer Assisted Web Interviews</i> . |
| eID | Elektroniskā identifikācijas karte, personu apliecinošs dokuments, ar kuru var apliecināt savu identitāti un tiesisko statusu gan klātienē, gan attālināti – interneta vidē |
| EDS | Elektroniskās deklarēšanas sistēma |
| E-adrese | Oficiālā elektroniskā adrese |
| Izpildītājs | SIA "Jaunrades laboratorija" |
| KAC | Klientu apkalpošanas centrs |
| Līgums | 2020. gada 10. novembrī noslēgtais līgums Nr. IL-IKT/64/2020 starp Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministriju (VARAM) un SIA "Jaunrades laboratorija" |
| Pasūtītājs | Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija |
| NVD | Nacionālais veselības dienests |
| PMLP | Pilsonības un migrācijas lietu pārvaldē |
| p.p. | Procentpunkti |
| Zvanu centra klienti | Klienti, kas zvana uz vietējās pašvaldības VPVKAC (uz Valsts un pašvaldību vienoto klientu apkalpošanas centru) vai uz Latvija.lv tālruņa numuru (67502757) |
| VARAM | Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija |
| VID | Valsts ieņēmumu dienests |
| VPVKAC | Valsts un pašvaldību vienotais klientu apkalpošanas centrs |
| VSAA | Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra |

TEHNISKĀ INFORMĀCIJA

2. tabula. Pētījuma tehniskā informācija

| | |
|---------------------------|---|
| | |
| Pētījuma veicējs | SIA "Jaunrades laboratorija" – metodoloģijas izstrāde, datu apstrāde un analīze; AS "Corporate Services" – lauka darba īstenošana. |
| Mērķa grupa | Reģionālo VPVKAC, kas veic portāla Latvija.lv lietotāju apkalpošanu, klienti, kuri pēdējā laikā ir zvanījuši uz VPVKAC par valsts vai pašvaldību pakalpojumiem vai kuri ir saņēmuši telefona konsultāciju par Latvija.lv e-pakalpojumiem. |
| Pētījuma metode | Telefonintervijas (<i>Computer Assisted Telephone Interviews</i> jeb CATI) |
| Izlases lielums | Plānotais: n=200 Sasniegtais: n=211 |
| Izlases metode | Divpakāpju izlase, kas veidota šādās pakāpēs: 1) Pirmajā pakāpē VPVKAC darbinieki uzrunā klientus kā potenciālos respondentus, no kuriem daļa piekrīt dalībai aptaujā un tiek savienoti ar intervētāju, 2) Otrajā pakāpē – gadījumā, ja respondents uzreiz nevar atbildēt - tiek apzvanīti visi aptaujai piekritušie potenciālie respondenti, no kuriem vairākums piedalās aptaujā (daļa nepiedalās aptaujā, jo ir pārdomājuši, viņu numurus nevar sazvanīt u.tml. dabiskā izlases atbiruma iemesli). |
| Stratifikācijas pazīmes | Tā kā ienākošos zvanus nav iespējams precīzi sadalīt pa reģioniem - uz Latvija.lv zvanu centru zvana klienti no visas Latvijas - tad izlase tika veidota ar pieņēmumu, ka tā būs proporcionāla reģionālā griezumā. Pētījumā piekrita piedalīties tikai daļa VPVKAC darbinieku uzrunāto, kas aptaujā palielina nejaušās pašizlases principa ietekmi uz reģionālo dalījumu. |
| Vidējais interviju garums | 8 minūtes |
| Interviju veikšanas laiks | 2022. gada 1. maijs – 15. jūlijs |

1. METODOLOĢIJAS APRAKSTS

Lauka darba norise

Sagatavošanās darbi

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

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

Lauka darba norise

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

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

Datu apstrāde un analīze

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

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

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

Aptaujas datu analizē rezultātu raksturojumam izmantota informācija no 2021. gadā veiktās VPVKAC zvanu centra klientu aptaujas.

Izlase

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

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

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

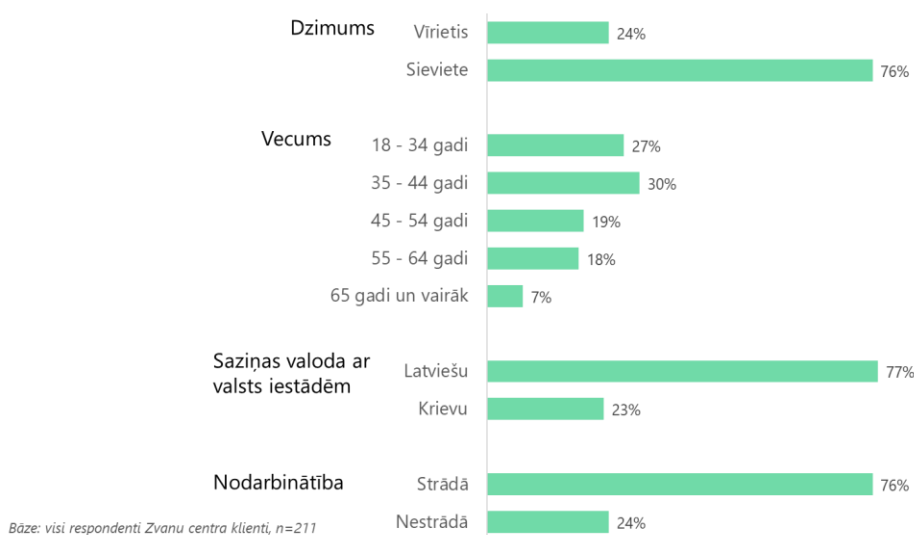
2. RESPONDENTU SOCIĀLI DEMOGRĀFISKAIS RAKSTUROJUMS

2022. gada pētījumā tika aptaujāts 211 zvanu centra klients, kurš piekrita piedalīties klientu apmierinātības intervijā pēc sava zvana uz VPVKAC pabeigšanas.

Pretstatā 2021. gada VPVKAC zvanu centra aptaujā, kad aptaujas izlasē bija visvairāk jaunu respondentu (vecumā līdz 34 gadiem), 2022. gadā aptaujas respondentu vidējais vecums ir 44. Tāpat lielākoties aptaujā piedalījās **sievietes (76%)**, **strādājošie (76%)** un tie, kas ar valsts iestādēm labprāt sazinātos **latviešu valodā (77%)**.

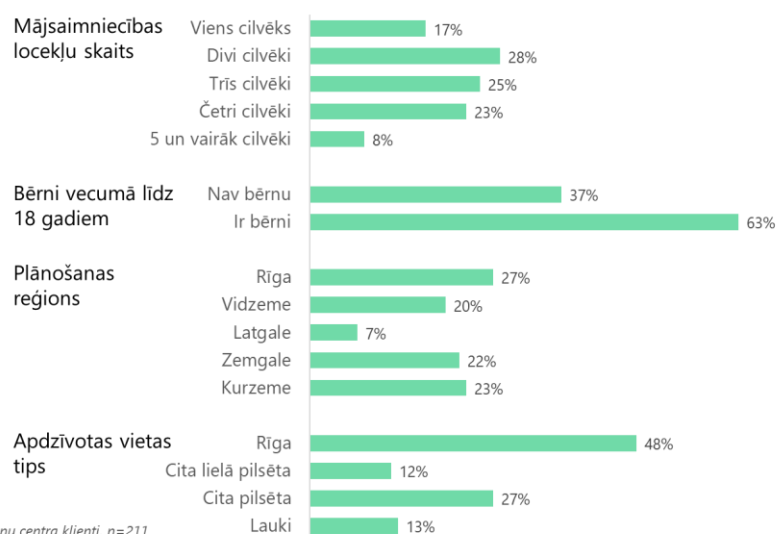
Salīdzinot ar 2021. gada VPVKAC zvanu centra klientu pētījumu, 2022. gada respondentu izlasē ir divreiz mazāks gadus vecāku respondentu (vecāks par 65 gadiem) skaits. Tāpat par 8 procentpunktiem ir pieaudzis respondentu skaits vecumā no 35 līdz 44.

1. attēls. Respondentu sociāli demogrāfiskais raksturojums



Vairākums VPVKAC 2022. gada zvanu centru klientu aptaujas izlases respondentu ir no Rīgas (48% aptaujāto klientu) un dzīvo ar bērniem (63%).

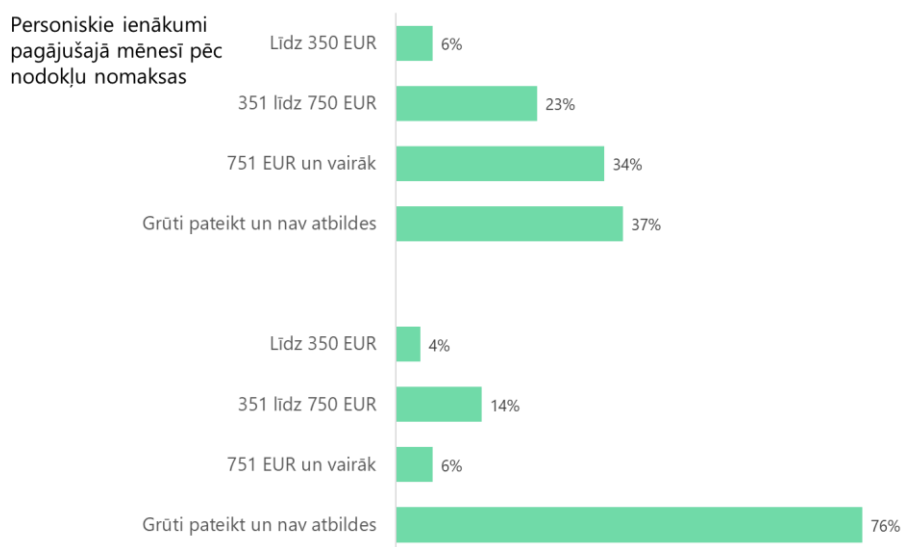
2. attēls. Respondentu mājsaimniecību raksturojums



Bāze1: visi respondenti Zvanu centra klienti, n=211

Izplatītākais respondentu personisko un ģimenes ienākumu uz vienu cilvēku līmenis ir no 351 līdz 750 EUR mēnesī. Vairums aptaujāto klientiem nebija atbildes vai bija grūti pateikt ienākumu līmeni uz vienu cilvēku viņu mājsaimniecībā (76%).

3. attēls. Respondentu sociāli demogrāfiskais raksturojums



Bāze: visi respondenti Zvanu centra klienti, n=211

Bāze2: respondenti, kuri dzīvo mājsaimniecībās ar vismaz vēl 1 cilvēku, Zvanu centra klienti, n=176

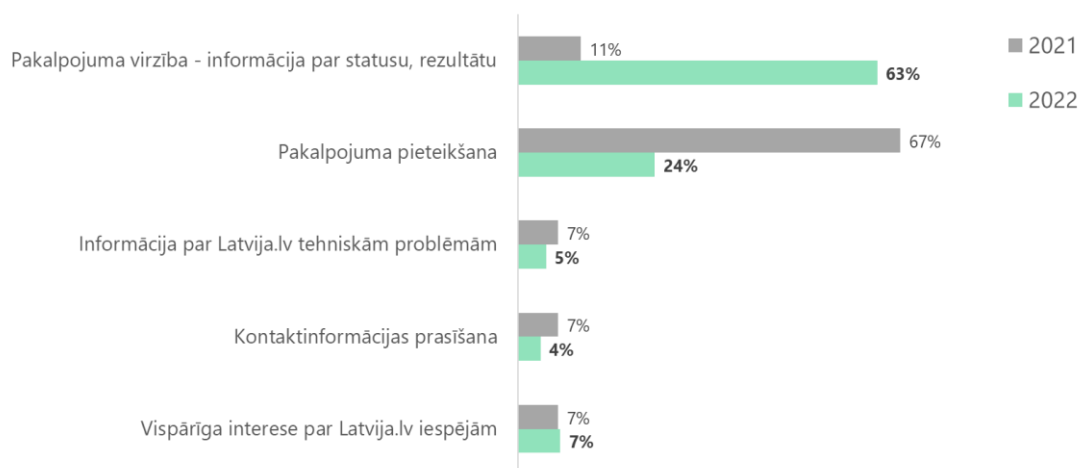
3. PĒTĪJUMA REZULTĀTI

Apmeklējumu un pakalpojuma saņemšanas novērtēšana

Aptaujāto zvanu centru klientu visbiežāk minētais zvana iemesls ir **pakalpojuma virzība – informācija par statusu, rezultātu** jeb konsultācija ar klientu apkalpošanas speciālistu ar mērķi uzzināt vairāk par iesniegtā pakalpojuma statusu (63%).

Pēdējā gada laikā ievērojami pieaudzis to klientu īpatsvars, kuru zvana iemesls ir bijis saņemt informāciju par pakalpojuma virzību (no 11% 2021. gadā uz 63% 2022. gadā). 2021. gadā nedaudz vairāk bija tādu klientu, kas zvanījuši uz zvanu centru, **jo saskārušies ar tehniskām problēmām, lietojot Latvija.lv interneta vietni** (7%). Iespējams, tas ir saistīts ar to, ka cilvēkus mudināja vairāk pieteikt pakalpojumus elektroniski nevis klātienē, un tāpēc viņi biežāk nonāca šajā vietnē. Tomēr šī tendence ir jāvēro ilgtermiņā, lai spriestu par kādām būtiskām izmaiņām.

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

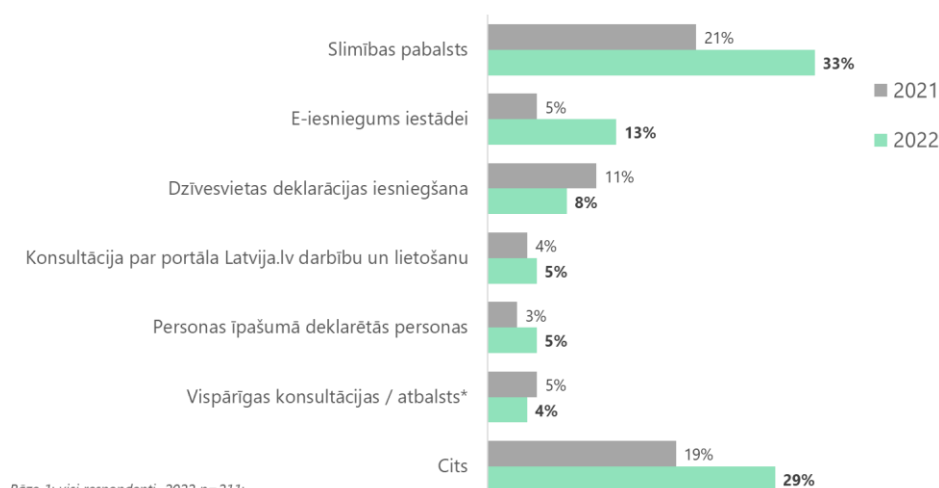


Bāze 1: visi respondenti, 2022 n=211.
Bāze 2: visi respondenti, 2021 n= 221.

Slimības pabalsta pieteikšana vai konsultācija par to (33%) un **e-iesniegums iestādei** (13%) ir biežāk minētie zvana iemesli. Salīdzinot ar 2021. gada VPVKAC zvanu centra klientu aptaujas pētījuma rezultātiem, 2022. gadā ir ievērojami vairāk tādu klientu, kas zvanījuši, lai pieteiktu vai saņemtu konsultāciju par slimības pabalstu (33%), kā arī ir vairāk tādu, kas zvanīja, lai saņemtu konsultāciju par e-iesnieguma sagatavošanu iestādei (13%) vai konsultāciju par portāla Latvija.lv lietošanu (5%).

2022. gada pētījumā 29% aptaujāto klientu ir snieguši citas atbildes par savu zvanu mērķi un pamatā tie ir bijuši jautājumi saistībā ar nekustamā īpašuma apsaimniekošanu vai dzīvesvietu, jautājumi par bērna pieteikšanu rindā uz pirmskolas izglītības iestādi, alimentiem, invaliditātes pabalstiem, kā arī citi jautājumi.

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



Bāze 1: visi respondenti, 2022 n=211;

Bāze 2: visi respondenti, 2021 n=221.

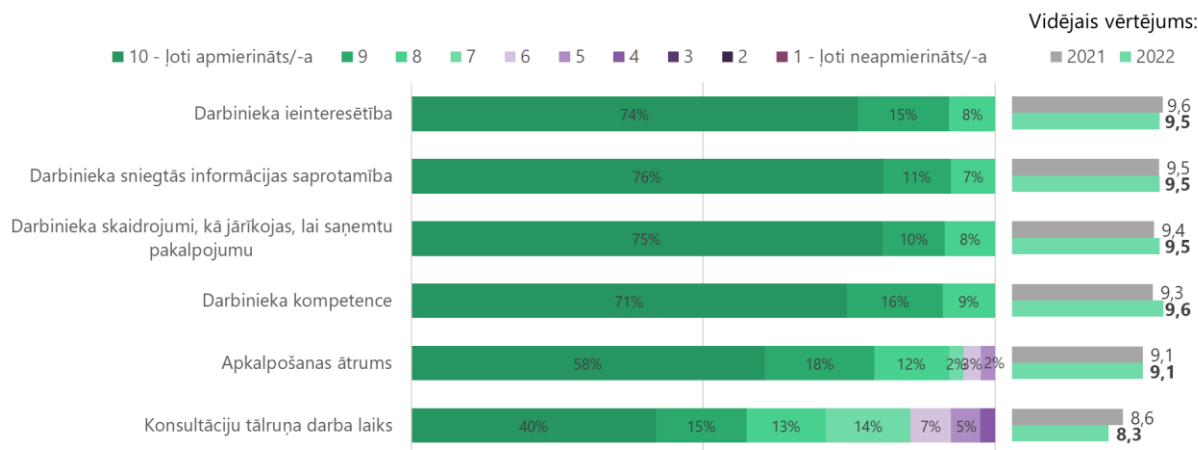
Grafikā norādīti pakalpojumi, par kuriem konsultējušies vismaz 3% respondentu 2021. un/vai 2022. gada pētījumā;

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

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

VPVKAC zvanu centra klientu sniegtie vērtējumi par saņemto telefona konsultāciju kopumā ir augsti – visu aspektu vidējais vērtējums pārsniedz 8,3 punktus 10 punktu skalā (no 1 “ļoti neapmierināts” līdz 10 “ļoti apmierināts”). Visaugstākie vērtējumi 2022. gadā ir par VPVKAC zvanu centra darbinieku ieinteresētību (9,5), kam seko darbinieka sniegto skaidrojumu vērtējums (9,5) un darbinieka kompetences vērtējums (9,5). Zemākais vidējais vērtējums ir par konsultāciju tālruņa daba laiku (8,3).

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



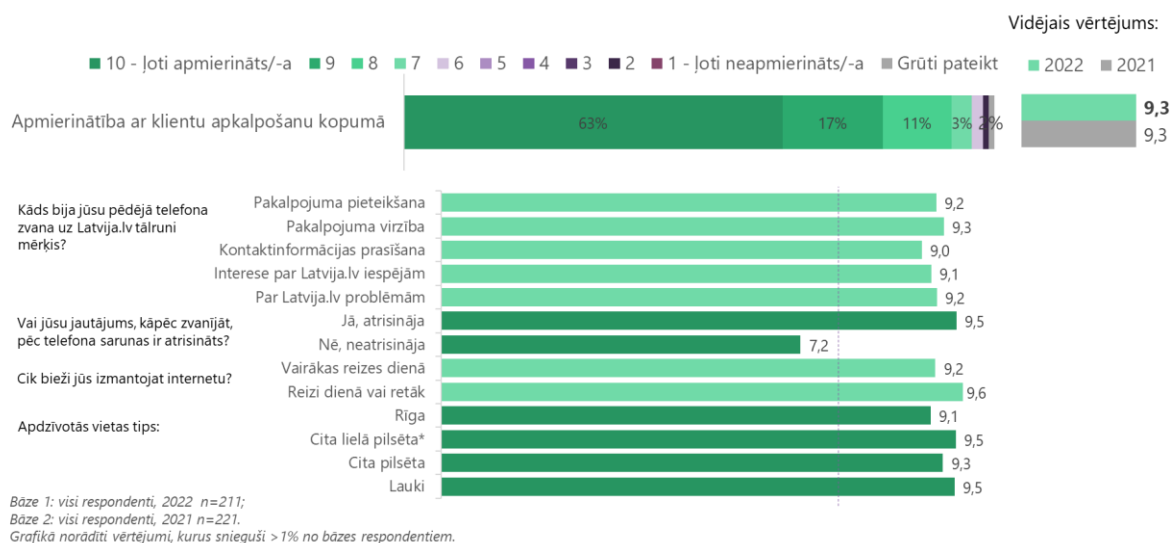
Bāze 1: visi respondenti, 2022 n=211;

Bāze 2: visi respondenti, 2021 n=221.

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

Kopējais VPVKAC zvanu centra klientu apkalpošanas vērtējums ir augsts – vidēji klientu apkalpošana novērtēta ar 9,3 punktiem 10 punktu skalā. Likumsakarīgi, ka nedaudz zemāku vērtējumu klientu apkalpošanai kopumā snieguši tie, kuru zvana iemesls bija informācija par Latvija.lv tehniskajām problēmām, vai tie klienti, kuru zvana laikā viņu pieteiktā problēma netika atrisināta. Attiecīgi nedaudz apmierinātāki ir tie, kuri ir tikai pieteikuši pakalpojumu vai interesējušies par iespējām, kā arī tie, kuru jautājums zvana laikā tika atrisināts.

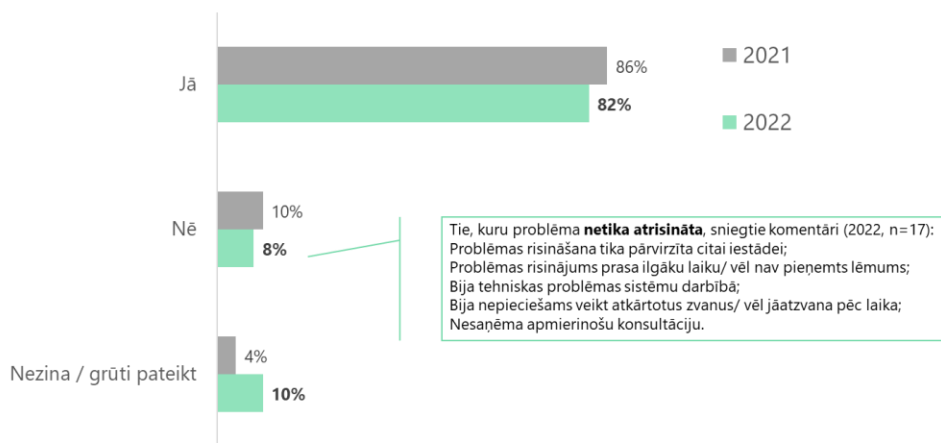
7. attēls. Q3a. Cik lielā mērā esat apmierināts(-a) ar darbinieka klientu apkalpošanu?



Vairākumam (82%) no izlasē iekļautajiem zvanu centra klientu **problēma, kas bija zvana iemesls, tika atrisināta zvana laikā**. Pēc 2022. gada aptaujas rezultātiem 8% no zvanu centra klientiem problēma netika atrisināta zvana laikā un šī klientu proporcija ir mazāka, salīdzinot ar 2021. gada VPVKAC zvanu centra klientu aptaujas datiem (10%). Tomēr 2022. gadā ir audzis klientu skaits, kas nav pārliecināti, vai viņu jautājuma tika atrisināts (10%)

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

Q4txt. Kāpēc? Lūdzu, paskaidrojiet!



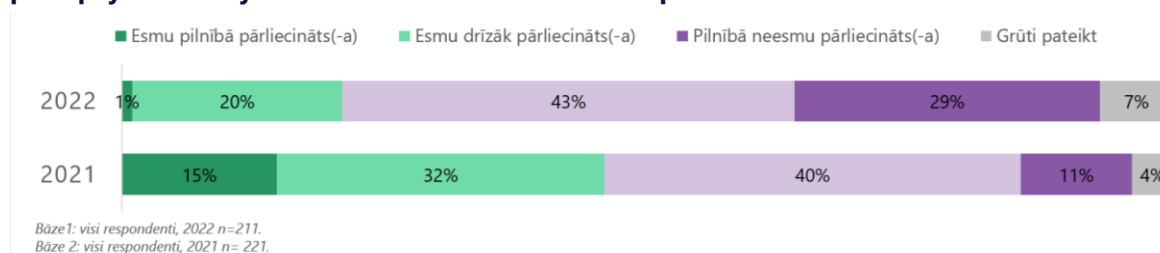
Bāze 1: visi respondenti, 2022 n=211.
Bāze 2: visi respondenti, 2021 n= 221.

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

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

Kopumā tikai **21% no aptaujātajiem klientiem, kuri zvanījuši uz Latvija.lv vienoto tālruna numuru, ir pārliecināti, ka varētu pieteikt pakalpojumu Latvija.lv bez zvanu centra darbinieka palīdzības** (tostarp 1% ir pilnībā pārliecināts un vēl 20% norāda, ka ir drīzāk pārliecināti). Attiecīgi 72% klientu nejūtas pārliecināti, ka varētu iztikt bez zvanu centra darbinieka palīdzības (to skaitā 29% pilnībā nav pārliecināti un 43% drīzāk nav pārliecināti par savām spējām).

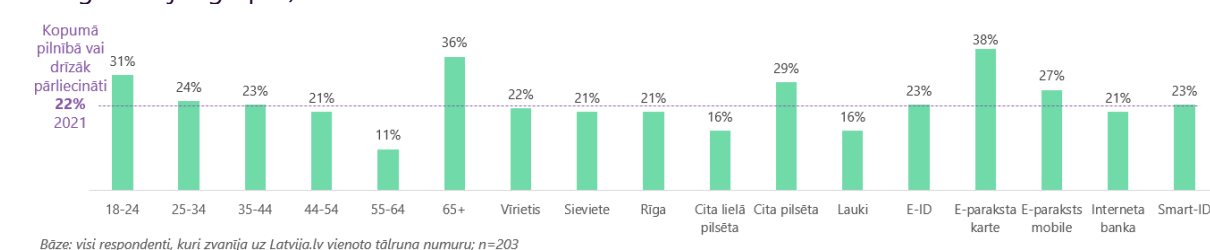
9. attēls. Q5. Cik lielā mērā esat pārliecināts(-a) vai nepārliecināts(-a) par to, ka varētu pieteikt pakalpojumu Latvija.lv bez zvanu centra darbinieka palīdzības?



2022. gadā ir samazinājusies to klientu proporcija, kas jūtas pārliecināti par savām spējām pieteikt pakalpojumu Latvija.lv patstāvīgi. Īpaši samazinājusies tā klientu daļa, kas jūtas pilnībā pārliecināti par savām spējām patstāvīgi pieteikt pakalpojumu portālā Latvija.lv (no 15% 2021. gadā uz 1% 2022. gadā), bet pieaugusi to klientu proporcija, kas pilnībā nav pārliecināti par savām spējām pieteikt pakalpojumu patstāvīgi (no 11% 2021. gadā uz 29% 2022. gadā).

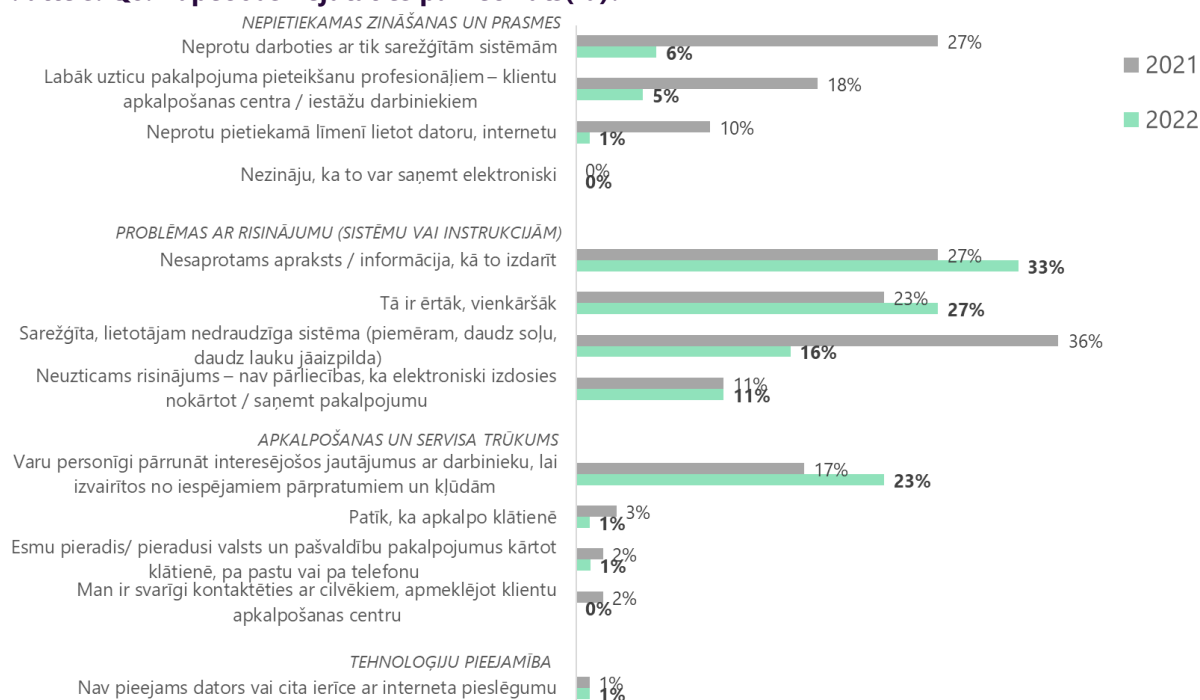
Augstāka pārliecība par savām spējām pieteikt pakalpojumu portālā Latvija.lv patstāvīgi ir gados jaunākiem zvanu centra klientiem (līdz 34 gadu vecumam), lielu pilsētu iedzīvotājiem un tiem, kas jau šobrīd lieto tādus elektroniskās identifikācijas līdzekļus kā e-paraksts karte, Smart-ID un e-paraksts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

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



2022. gadā veiktajā zvanu centra klientu aptaujā joprojām **nozīmīgi iemesli, kas kavē pārliecību par spējām patstāvīgi pieteikt pakalpojumu Latvija.lv, ir saistīti ar nepietiekamu skaidras informācijas pieejamību, kā strādāt ar Latvija.lv portālu.** Tāpat ir vēlme pēc personīgas komunikācijas un pārliecības trūkums, ka izdodīs pašam nokārtot un saņemt nepieciešamos pakalpojumus. Salīdzinājumā ar 2021. gadu ir ievērojami mazinājies to respondentu skaits, kas norāda, ka neprot pietiekamā līmenī rīkoties ar datoru (1%) un saskaras ar grūtībām lietot Latvija.lv portālu tā sarežģītības dēļ (6%).

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

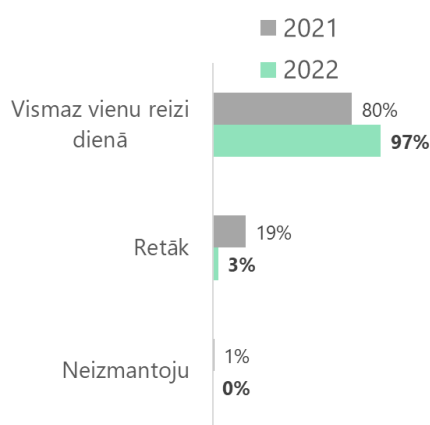


Bāze: respondenti, kas drīzāk vai nemaz nevēlās pārliecināties par savām spējām pieteikt pakalpojumu latvija.lv patstāvīgi; 2021 n=94; 2022 n=121.

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

Vairākums jeb 97% no 2022. gadā aptaujātajiem zvanu centra klientiem ir regulāri interneta lietotāji – lieto internetu vismaz reizi dienā. Salīdzinot ar 2021. gada VPVKAC zvanu centra pētījuma izlasi, šī gada izlasē ir mazāk tādu respondentu, kuru interneta lietošanas ieradumi raksturojami kā neregulāri – lieto internetu retāk nekā reizi dienā (-3%). Interneta nelietotāju proporcija zvanu centra klientu vidū šogad ir mazāk par 1%.

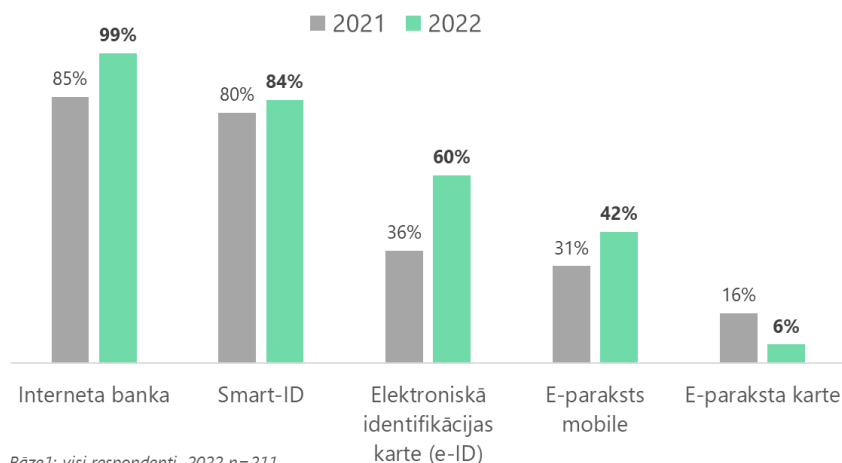
11. attēls. Q14. Cik bieži jūs izmantojat internetu?



Bāze 1: visi respondenti, 2022 n=211.
Bāze 2: visi respondenti, 2021 n= 221.

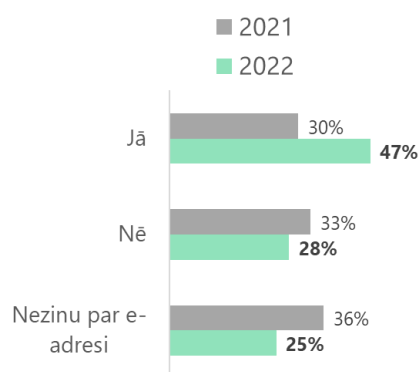
Salīdzinājumā ar 2021. gadu ir ievērojami audzis to klientu skaits, kuru rīcībā ir tādi elektroniskie identifikācijas līdzekļi kā internetbanka (99%) un Smart-ID (84%). Tāpat 2022. gadā ir pieaugusi to klientu proporcija, kuru rīcībā ir elektroniskās identifikācijas karte (e-ID ir 60%) un E-paraksts mobile (42%), bet ir samazinājies respondentu skaits, kuriem ir E-paraksta karte (no 16% uz 6%).

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



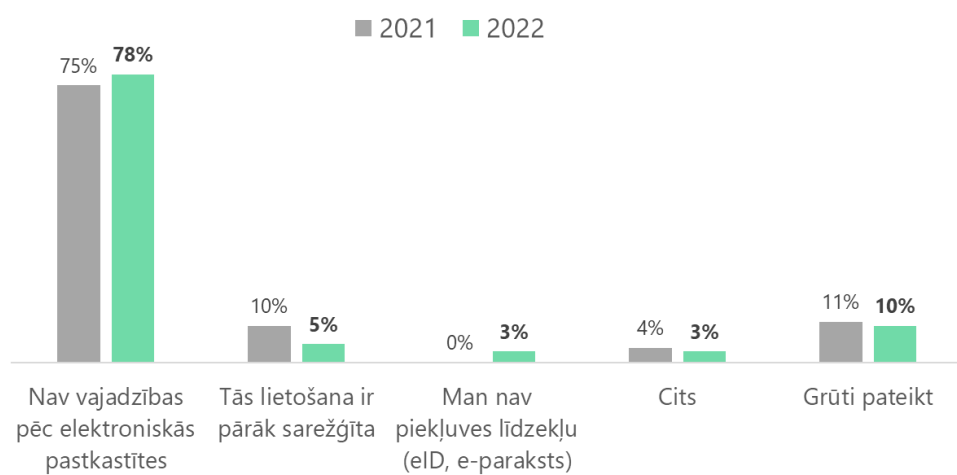
Salīdzinot ar 2021. gada VPVKAC zvanu centra klientu aptaujas datiem, 2022. gadā **to klientu proporcija, kas apgalvo, ka izmanto valsts oficiālo e-adresi, ir lielāka (47%, kas ir par 17 p.p. vairāk nekā gadu iepriekš).** Tāpat ir mazinājies to klientu skaits, kas nezina par e-adresi (no 36% 2021. gadā uz 25% 2022. gadā).

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



Galvenais iemesls e-adreses neizmantošanai ir aptaujāto klientu pārliecība, ka viņiem **nav vajadzības pēc elektroniskās pastkastītes** – tā domā 78% e-adreses nelietotāju. Daļa aptaujāto e-adreses nelietotāju kā iemeslu to nelietot atzīmē, ka "tās lietošana ir pārāk sarežģīta" (5%).

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



Bāze1: visi respondenti, kas neizmanto valsts oficiālo e-adresi, 2022 n=59.
Bāze2: visi respondenti, kas neizmanto valsts oficiālo e-adresi, 2021 n=73.

4. SECINĀJUMI UN REKOMENDĀCIJAS

Secinājumi

Zvanu centra klientu aptaujā vairākums ir **gados jauni respondenti** (līdz 44 g.v.), **sievietes, strādājošie** un tie, kas ar valsts iestādēm labprāt sazinātos **latviešu valodā**. Vairākums izlases respondentu ir no Rīgas un viņu personīgie vai ģimenes ienākumi uz cilvēku visbiežāk ir no 751 EUR mēnesī. Salīdzinot ar 2021. gada VPVKAC zvanu centra klientu pētījumu, 2022. gada respondentu izlasē ir divreiz mazāks gados vecāku respondentu (vecāks par 65 gadiem) skaits

Šī gada aptaujā 8% respondentu pieteiktā problēma zvana laikā netika atrisināta (kas ir –par 2 p.p. mazāk, salīdzinot ar 2021. gadu), kā arī ir vairāk tādu cilvēku, kas regulāri, vismaz reizi dienā, izmanto internetu (97% no izlases). Šie izlases rādītāji jāņem vērā, interpretējot aptaujāto klientu sniegtos apkalpošanas vērtējumus un paustās gaidas pret klientu tālruņa pakalpojumu.

2022. gadā ir ievērojami audzis to respondentu skaits, kuriem **visbiežāk minētais zvana iemesls ir pakalpojuma virzība** (+52 p.p. uz 63%). Vienlaikus ir samazinājusies to klientu proporcija, kas zvanījuši, lai pieteiktu pakalpojumu (-43 p.p. uz 24%).

Biežāk pieteiktais pakalpojums, tāpat kā gadu iepriekš, ir slimības pabalsts (33%), kam seko E-iesniegums iestādei (13%). Turpretim bezdarbnieka pabalstu zvanot pieteikusi salīdzinoši mazāka klientu daļa (-2,5 p.p. uz 0,5%), kā arī samazinājies to klientu skaits, kas zvanījuši, lai saņemtu informāciju par darbnespējas lapu (-4 p.p. uz 1%).

Telefona konsultācijas aspektu vērtējumi joprojām ir augsti (vidējais vērtējums visiem aspektiem ir virs 8,3 punktiem 10 punktu skalā). Visaugstākais vērtējums ir par zvanu centra darbinieku kompetenci (9,6), savukārt salīdzinoši viszemākais vidējais vērtējums ir par konsultāciju tālruņa darba laiku (8,6), tāpat kā 2021. gadā.

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

Ievērojami mazāk nekā pagājušajā gadā ir to VPVKAC klientu, kas jūtas pārliecināti par savām spējām pieteikt pakalpojumu Latvija.lv patstāvīgi: 2022. gadā tas ir 21% no aptaujātajiem, kuri zvanījuši uz Latvija.lv vienoto tālruņa numuru (2021. gadā tādu bija 47%).

2022. gadā problēmas ar nesaprotamu informāciju, kā rīkoties, un pārliecība, ka saruna ar darbinieku būs ērtāks risinājums ir tie iemesli, kuri attur no pakalpojuma pieteikšanas patstāvīgi. Turpretim 2021. gadā visbiežāk minētais iemesls bija saistīts ar sarežģītu, lietotājam nedraudzīgu sistēmu (36%).

Šī gada pētījuma izlasē **vairāk ir regulārie interneta lietotāji**, līdz ar to ir ievērojami pieaudzis to klientu skaits, kuri lieto internetbanku (izlasē 99%; +14 p.p., salīdzinot ar 2021. gadu),

vienlaikus ir vairāk tādu, kas lieto elektronisko identifikācijas karti (+24 p.p.) un e-paraksts mobile (42%). Attiecīgi **ir pieaugusi (+17 p.p. līdz 47%) to respondentu proporcija, kas apgalvo, ka lieto valsts oficiālo e-adresi.**

Rekomendācijas

Gada laikā ir vērojamas aptaujāto zvanu centra klientu profila izmaiņas, kas liecina par pozitīvu virzību - tie klienti, kuru prasmes un pārliecība par savām spējām pieteikt pakalpojumu interneta vidē ir pietiekamas, ir izvēlējušies pieteikt pakalpojumu, nezvanot uz VPKAC vai Latvija.lv klientu apkalpošanas tālruni. **Rekomendējam ņemt vērā to, ka daļa šo klientu, kas paši prot pieteikt pakalpojumus internetā, tomēr zvana gadījumā, ja saskaras ar nesaprotamu aprakstu un informāciju, kā pieteikt pakalpojumu portālā Latvija.lv.** Lai celtu šo klientu apmierinātību, īpaša uzmanība jāpievērš klientu **tālruņa darba laikam** (viszemāk novērtētais telefona konsultācijas aspekts – 8,3 punkti) un **sniegtās konsultācijas ātrumam** (9,1 punkti).

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

Jāpiezīmē, ka ievērojams respondentu skaits (29%) uz jautājumu par konsultācijas zvana mērķi izvēlējās atbilžu variantu "Cita atbilde", kas liek secināt, ka būtu ieteicams pārskatīt aptaujas nākamajiem gadiem, lai atbilžu variantu vairāk atbilstu klientu reālajām vajadzībām.

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

5. PIELIKUMS - APTAUJAS ANKETA

VPVKAC zvanu centra klientu aptaujas anketa (latviešu valodā)

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

CATI rekrutācija

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

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

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

JAUTĀJUMI PAR APMEKLĒJUMU UN PAKALPOJUMA SAŅEMŠANAS NOVĒRTĒŠANU

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

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

Q1. Kāds bija jūsu pēdējā telefona zvana mērķis?

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

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

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

| | | | |
|---|-----------|-------|--|
| 1 | Vispārīgi | EP155 | E-iesniegums (priekšlikums, sūdzība, jautājums, lūgums) iestādei |
| 2 | VSAA | EP43 | Informācija par sociālās apdrošināšanas iemaksām un apdrošināšanas periodiem |
| 3 | VSAA | EP44 | Valsts fondēto pensiju shēmas (pensiju 2.līmeņa) dalībnieka konta izraksts |

| | | | |
|------|---|-------|---|
| 4 | VSAA | EP172 | E-iesniegums VSAA pakalpojumiem |
| 5 | VSAA | | Bezdarbnieka pabalsts (ja nav jāiesniedz apdrošināšanas stāžu apliecinājoši dokumenti) |
| 6 | VSAA | | Bērna kopšanas pabalsts |
| 7 | VSAA | | Bērna piedzimšanas pabalsts |
| 8 | VSAA | | Ģimenes valsts pabalsts |
| 9 | VSAA | | Maternitātes pabalsts |
| 10 | VSAA | | Paternitātes pabalsts |
| 11 | VSAA | | Slimības pabalsts |
| 12 | VSAA | | Vecuma pensijas pārrēķins sakarā ar uzkrāto pensijas kapitālu laikposmā pēc pensijas piešķiršanas/ pārrēķināšanas |
| 13 | PMLP | EP00 | Personas īpašumā deklarētās personas |
| 14 | PMLP | EP01 | Personas dati iedzīvotāju reģistrā |
| 15 | PMLP | EP02 | Ielūguma vai izsaukuma apstiprināšana vīzas vai uzturēšanās atļaujas pieprasīšanai Latvijas Republikā |
| 16 | PMLP | EP145 | Pieteikšanās personas apliecinājoša dokumenta saņemšanai |
| 17 | PMLP | EP15 | Dzīvesvietas deklarācijas iesniegšana |
| | | | |
| 21 | ĀM | EP139 | Elektroniska reģistrēšanās konsulārajā reģistrā |
| 22 | IeM IC | EP21 | Izziņas pieprasīšana par fiziskas personas sodāmību |
| 23 | NVD | EP129 | Saņemtās Darbnespējas lapas |
| 24 | NVD | EP133 | Pieteikt Eiropas veselības apdrošināšanas karti (EVAK) |
| 25 | NVA | EP473 | Bezdarbnieka un darba meklētāja statusa iegūšana |
| 26 | Pašvaldību pakalpojumi | | |
| 27 | TM | EP12 | Atkārtotas dzimšanas apliecības vai izziņas no dzimšanas reģistra pieprasīšana |
| 28 | UR | EP119 | Reģistrācija Uzņēmumu reģistra vestajos reģistros |
| 29 | UGFA | EP54 | Pieteikums uzturlīdzekļu saņemšanai |
| 30 | VID | | Atbalsta sniegšana darbam ar elektroniskās deklarēšanas sistēmu/atbalsts e-pakalpojumu sniegšanā |
| 31 | VID | EP167 | Muitas maksājumu veikšana tiešsaistes režīmā |
| 32 | VRAA | EP57 | Nekustamā īpašuma nodokļa apmaksa tiešsaistē |
| 33 | VDEĀVK | EP62 | Iesniegums VDEĀVK par invaliditātes ekspertīzes veikšanu |
| | | | |
| 101, | Vispārīgas konsultācijas / atbalsts (par VPVKAC, par Latvija.lv pieejamajiem pakalpojumiem) | | |
| 102, | Konsultācija par portāla Latvija.lv darbību un lietošanu | | |
| 103, | Konsultācijas / atbalsts par e-adresi | | |
| 104, | Kontaktinformācijas (tālruna, e-pasta u.tml.) norādīšana | | |
| 105, | Informēšana par darba laiku | | |
| 106, | Iesniegums iestādei; mana darba vieta; lēmuma apskatīšana; autentificēšanās | | |
| 107, | Konsultācija par Mana darba vieta portālā Latvija.lv | | |
| 108, | Konsultācija par lēmumiem portālā Latvija.lv | | |
| 109, | Konsultācija par autentificēšanās iespējām | | |
| 110, | Palīdzība darbā ar internetu | | |

| | |
|------|---------------------------|
| 111, | Palīdzība darbā ar datoru |
| 112 | Cits (ierakstīt) _____ |

Q3. Nākamie jautājumi būs par pēdējo telefona konsultāciju. Es Jums lūgšu novērtēt šo telefona konsultāciju dažādos aspektos. Lūdzu, sniedziet vērtējumu 10 punktu skalā, kur 1 nozīmē "ļoti neapmierināts/-a" un 10 nozīmē "ļoti apmierināts/-a"

Viena atbilde par katru aspektu.

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

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

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

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

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

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

Filtrs: Q4 = 2

Q4txt. Kāpēc? Lūdzu, paskaidrojiet:

Filtrs: Q0 = 2

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

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

Filtrs: Q5 = 3 vai 4

Q8. Kāpēc Jūs nejūtaties pārliecināts(-a)?

CATI INFORMĀCIJA INTERVĒTĀJAM: Vispirms sagaidīt spontānās atbildes. Neievirzīt! Jautājums ir vispārīgs, nevis par katru saņemto pakalpojumu.

Iespējamās vairākas atbildes.

| | |
|---|--|
| <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 | Nezūticams 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) |

JAUTĀJUMI PAR INTERNETA, INTERNETBANKAS UN eID KARTES LIETOŠANU

Jautāt VISIEM

Q14. Cik bieži jūs izmantojat internetu?

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

| | |
|----|------------------------|
| 1. | Vairākas reizes dienā |
| 2. | 1 reizi dienā |
| 3. | Vairākas reizes nedēļā |

| | |
|----|-------------------------|
| 4. | 1 reizi nedēļā |
| 5. | 1-3 reizes mēnesī |
| 6. | Retāk nekā reizi mēnesī |
| 7. | Neizmantoju |

Jautāt VISIEM

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

| | |
|----|--|
| 1. | Elektroniskā identifikācijas karte (e-ID) <i>Skaidrojums: 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 <i>Skaidrojums: eParaksts karte ir juridiskām personām pieejams eParaksta nesējs, kas nodrošina gan dokumentu parakstīšanu, gan personas identitātes apliecināšanu digitālajā vidē.</i> |
| 3. | E-paraksts mobile <i>Skaidrojums: eParaksts mobile ir bezmaksas rīks, kuru saņemot, lietotājs var elektroniski telefona lietotnē parakstīt dokumentus, slēgt līgumus, saņemt iestāžu un komersantu pakalpojumus attālināti.</i> |
| 4. | Interneta banka <i>Skaidrojums: Tiešsaistē pieejami bankas pakalpojumi, kas tiek veikti autorizētā profilā (kodu kalkulatoru, Smart-ID).</i> |
| 5. | Smart-ID <i>Skaidrojums: Smart ID ir autentifikācijas veids, kas caur telefona lietotni lietotājiem nodrošina iespēju izmantot dažādus elektroniskos pakalpojumus un parakstīties ar elektronisko parakstu.</i> |

Jautāt VISIEM

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

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

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

Filtrs: Q17 = 2

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

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

DEMOGRĀFIJA

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

Jautāt VISIEM

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

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

Jautāt VISIEM

D2. Atzīmējiet respondenta dzimumu:

| | | |
|----------|---|---------------|
| Vīrietis | 1 | SEKOT IZLASEI |
| Sieviete | 2 | SEKOT IZLASEI |

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

Jautāt VISIEM

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

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

Intervētājiem: Izmantojot D3 un D4, automātiski tiks aizpildīts D6.

Jautāt VISIEM

D3. Kurā Latvijas novadā Jūs dzīvojat?

Iespējama viena atbilde no attiecīgā novada 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. Vai Jūs dzīvojat pilsētā vai pagastā?

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

Ja saka "pilsētā", tad:

Ja D3 atzīmēta: Daugavpils, Rēzekne, Ventspils, Liepāja, Jelgava, Jūrmala, Valmiera, Jēkabpils, Ogre - automātiski D6 piekodējas "Cita valstspilsēta" (2)

Ja D3 atzīmēts novads, bet ne pilsēta - automātiski D6 piekodējas "Cita pilsēta" (3)

ATBILSTOŠI D4 ATBILDEI, piekodējas automātiski D6!

D6. Apdzīvotās vietas tips:

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

Jautājumi D7-D10. tiks ievietoti aptaujas noslēgumā.

Jautāt VISIEM

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

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

Jautāt VISIEM

D8. Cik cilvēku dzīvo Jūsu mājsaimniecībā, ieskaitot Jūs?

| | |
|-------------|---|
| 1 | 1 |
| 2 | 2 |
| 3 | 3 |
| 4 | 4 |
| 5 un vairāk | 5 |

Filtrs: JAUTĀT, JA D8 > 1!

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

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

Jautāt VISIEM

D9A. Kādi pagājušajā mēnesī bija Jūsu PERSONĪGIE ienākumi pēc nodokļu nomaksas, ņemot vērā visus ienākumus – algas, stipendijas, pabalstus, pensijas utt.?

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

Filtrs: D8 > 1!

Jautāt VISIEM

D9. Kādi pagājušajā mēnesī bija Jūsu ģimenes ienākumi pēc nodokļu nomaksas UZ VIENU CILVĒKU ĢIMENĒ, ņemot vērā visus ienākumus – algas, stipendijas, pabalstus, pensijas utt.?

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

Jautāt VISIEM

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

Latviešu

Krievu

Paldies par intervijai veltīto laiku!

Intervijas valoda:

Latviešu

Krievu

VPVKAC zvanu centra klientu aptaujas anketa (krievu valodā)

CATI rekrutācija

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

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

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

JAUTĀJUMI PAR APMEKLĒJUMU UN PAKALPOJUMA SAŅEMŠANAS NOVĒRTĒŠANU

Q1. С какой целью вы последний раз звонили?

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

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

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

| | | | |
|----|---------|-------|--|
| 1 | В общем | EP155 | Электронная заявка в учреждение |
| 2 | VSAA | EP43 | Информация о взносах социального страхования и периодах страхования |
| 3 | VSAA | EP44 | Выписка со счета участника государственной накопительной пенсионной схемы (2-ой пенсионный уровень) |
| 4 | VSAA | EP172 | Электронная заявка на услуги ГАСС |
| 5 | VSAA | | Пособие по безработице (если не требуется предоставление документов, подтверждающих страховой стаж) |
| 6 | VSAA | | Пособие по уходу за ребенком |
| 7 | VSAA | | Пособие по рождению ребенка |
| 8 | VSAA | | Семейное государственное пособие |
| 9 | VSAA | | Пособие по беременности и родам |
| 10 | VSAA | | Пособие по отцовству |
| 11 | VSAA | | Пособие по болезни |
| 12 | VSAA | | Перерасчет пенсии по старости за счет накопленного пенсионного капитала в период после назначения / перерасчета пенсии |
| 13 | PMLP | EP00 | Лица, декларированные в собственности физических лиц |
| 14 | PMLP | EP01 | Персональные данные в регистре жителей |

| | | | |
|-----|--|-------|--|
| 15 | PMLP | EP02 | Утверждение приглашения или вызова для подачи заявления на получение визы или вида на жительство в Латвийской Республике |
| 16 | PMLP | EP145 | Заявление на получение документа, удостоверяющего личность |
| 17 | PMLP | EP15 | Декларация места жительства |
| 21 | ĀM | EP139 | Электронная регистрация в регистре консульства |
| 22 | IeM IC | EP21 | Получение справки о судимости физического лица |
| 23 | NVD | EP129 | Полученные листы о нетрудоспособности |
| 24 | NVD | EP133 | Заявление на получение Европейской карты медицинского страхования (EVAK) |
| 25 | NVA | EP473 | Получение статуса безработного и соискателя работы |
| 26 | Услуги муниципальных учреждений | | |
| 27 | TM | EP12 | Запрос на получение дубликата свидетельства о рождении или справки из книги регистрации рождений |
| 28 | UR | EP119 | Регистрация в реестрах Регистра предприятий |
| 29 | UGFA | EP54 | Заявка на получение средств содержания |
| 30 | VID | | Оказание поддержки при работе с системой электронного декларирования / поддержка в предоставлении электронных услуг |
| 31 | VID | EP167 | Осуществление таможенных платежей онлайн |
| 32 | VRAA | EP57 | Оплата налога на недвижимость онлайн |
| 33 | VDEĀVK | EP62 | Заявление в VDEĀVK о проведении экспертизы по предоставлению инвалидности |
| 101 | Общие консультации / поддержка (о VPVKAC, об услугах, доступных на портале Latvija.lv) | | |
| 102 | Консультации по работе и использованию портала Latvija.lv | | |
| 103 | Предоставление контактной информации (телефон, электронная почта и т. д.) | | |
| 104 | Информация о режиме работы | | |
| 105 | Заявление в учреждение; Мое рабочее место; пересмотр решения; аутентификация | | |
| 106 | Консультация о Моем рабочем месте на портале Latvija.lv | | |
| 107 | Консультации по решениям на портале Latvija.lv | | |
| 108 | Консультации по возможностям аутентификации | | |
| 109 | Помощь в работе с интернетом | | |
| 110 | Помощь в работе с компьютером | | |
| 111 | Другое (вписать) _____ | | |

Q3. Следующие вопросы будут о последней телефонной консультации.

Попрошу вас оценить телефонную консультацию в разных аспектах. Пожалуйста, оцените по 10-балльной шкале, где 1 означает «очень недоволен(льна)», а 10 - «очень доволен(льна)».

Один ответ по каждому аспекту.

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

Q3а. Насколько вы довольны качеством обслуживания?

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

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

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

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

Filtrs: Q4 = 2

Q4txt. Почему? Поясните, пожалуйста:

Filtrs: Q0 = 2

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

| | |
|---|---|
| 1 | Абсолютно уверен(а) |
| 2 | Скорее уверен(а) |
| 3 | Скорее не уверен(а) -> Перейти к Q8 |
| 4 | Совершенно не уверен(а) -> Перейти к Q8 |
| 9 | Затрудняюсь сказать |

Filters: Q5 = 3 vai 4

Q8. Почему вы не уверены?

CATI INFORMĀCIJA INTERVĒTĀJAM: Vispirms sagaidīt spontānās atbildes. Neievirzīt!

Jautājums ir vispārīgs, nevis par katru saņemto pakalpojumu.

Несколько вариантов ответов.

| | |
|--|--|
| <i>Недостаточные знания и навыки:</i> | |
| 11 | Не знал(а) о возможности пролучения услуг в электронном виде |
| 12 | Не умею пользоваться компьютером, интернетом на нужном уровне |
| 13 | Не умею работать с такими сложными системами |
| 14 | Считаю, что лучше доверить оформление заявки на получение услуг профессионалам – центру по обслуживанию клиентов /сотрудникам учреждений |
| <i>Проблемы с решением (системой, инструкциями):</i> | |
| 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 |
| <i>Недостатки в обслуживании, сервисе:</i> | |
| 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 |
| <i>Проблемы с доступностью технологий:</i> | |
| 41 | Нет компьютера или другого устройства с подключением к Интернету |
| <i>Другое</i> | |
| 51 | Другое (вписать)_____ |

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

Jautāt VISIEM

Q14. Как часто вы пользуетесь интернетом?

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

| | |
|----|------------------------|
| 1. | Несколько раз в день |
| 2. | 1 раз в сутки |
| 3. | Несколько раз в неделю |

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

Jautāt VISIEM

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

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

Jautāt VISIEM

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

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

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

Filtrs: Q17 = 2

Q17A. Почему вы его еще не создали?

| | |
|----|--|
| 1. | Нет необходимости в электронном почтовом ящике |
| 2. | Его использование слишком сложно |

| | |
|----|---|
| 3. | У меня нет средств доступа (eID, электронная подпись) |
| 4. | Другое (уточните, пожалуйста)_____ |
| 5. | Затрудняюсь сказать |
| | |

ДЕМОГРАФИЯ

Jautāt VISIEM

D1. Скажите, пожалуйста, сколько вам полных лет?

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

Jautāt VISIEM

D2. Укажите пол респондента:

| | | |
|---------|---|------------------|
| Мужчина | 1 | СЛЕДОВАТЬ ОТБОРУ |
| Женщина | 2 | СЛЕДОВАТЬ ОТБОРУ |

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

Jautāt VISIEM

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

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

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

Jautāt VISIEM

D3. В каком округе Латвии вы живете?

Выберите один из следующих ответов

| Kurzemes plānošanas reģions | Zemgales plānošanas reģions | Rīgas plānošanas reģions | Vidzemes plānošanas reģions | Latgales plānošanas reģions |
|-----------------------------|-----------------------------|--------------------------|-----------------------------|-----------------------------|
| 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. В каком городе или волости вы живете?

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

Ja saka "pilsētā", tad:

Ja D3 atzīmēta: Daugavpils, Rēzekne, Ventspils, Liepāja, Jelgava, Jūrmala, Valmiera, Jēkabpils, Ogre - automātiski D6 piekodējas "Cita valstspilsēta" (2)

Ja D3 atzīmēts novads, bet ne pilsēta - automātiski D6 piekodējas "Cita pilsēta" (3)

ATBILSTOŠI D4 ATBILDEI, piekodējas automātiski D6!

D6. Apdzīvotās vietas tips:

| | | |
|---|---|---|
| Рига | 1 | <i>SEKOT IZLASEI Rīgas pilsēta (piekodējas automātiski ja D3.a=1)</i> |
| Другой город государственного значения (Дaugavpils, Резекне, Вентспилс, Лиепая, Елгава, Юрмала, Валмиера, Екабпилс, Огре) | 2 | <i>SEKOT IZLASEI</i> |
| Другой город | 3 | <i>SEKOT IZLASEI</i> |
| Сельская местность | 4 | <i>SEKOT IZLASEI</i> |

Jautājumi D7-D10. tiks ievietoti aptaujas noslēgumā.

Jautāt VISIEM

D7. Род ваших занятий? Вы...

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

Jautāt VISIEM

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

| | |
|------------|---|
| 1 | 1 |
| 2 | 2 |
| 3 | 3 |
| 4 | 4 |
| 5 и больше | 5 |

Filtrs: D8 > 1!

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

Jautāt VISIEM

D9A. Каким был ваш ЛИЧНЫЙ доход после уплаты налогов в прошлом месяце с учетом всех доходов - зарплаты, стипендий, пособий, пенсий и т. д.?

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

Filtrs: D8 > 1!

Jautāt VISIEM

D9. Каков был доход вашей семьи после уплаты налогов в расчете на одного человека в прошлом месяце с учетом всех доходов - зарплаты, стипендий, пособий, пенсий и т. Д.?

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

Jautāt VISIEM

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

| | |
|----|-----------|
| 1. | Латышский |
| 2. | Русский |

Спасибо за время, отведенное на интервью!

Язык интервью:

| | |
|----|-----------|
| 1. | Латышский |
| 2. | Русский |