

NACIONĀLAIS  
ATTĪSTĪBAS  
PLĀNS 2020



EIROPAS SAVIENĪBA  
Eiropas Reģionālās  
attīstības fonds

I E G U L D Ī J U M S T A V Ā N Ā K O T N Ē



# Integrēts Publisko pakalpojumu sniegšanas un gala lietotāju vajadzību monitorings

Latvijas iedzīvotāju reprezentatīvās aptaujas nodevums

Rezultātu atskaite

Iepirkuma identifikācijas numurs VARAM 2020/21

VARAM, 2022

**Dokumenta identifikators:**

VARAM\_Iedzivotaju\_aptauja\_nodevums\_Ataskaite\_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

1. Ievads .....	4
1.1. Dokumenta mērķis .....	4
1.2. Saīsinājumi, termini un definīcijas .....	4
2. Tehniskā informācija .....	6
3. Metodoloģijas apraksts .....	7
3.1. Lauka darba norise .....	7
3.2. Datu apstrāde un analīze .....	7
3.3. Izlase .....	8
4. Respondentu sociāli demogrāfiskais raksturojums .....	9
5. Pētījuma rezultāti .....	12
5.1. Informētība par pakalpojumiem .....	12
5.2. Pakalpojuma saņemšanas procesa vajadzības un pakalpojuma pieteikšana elektroniski ..	19
5.2.1. Iedzīvotāju motivācija pieteikt pakalpojumus elektroniski .....	26
5.2.2. Iedzīvotāju barjeras pieteikt pakalpojumus elektroniski .....	27
5.3. Apmierinātība ar pieteikto pakalpojumu .....	31
5.4. Interneta un e-rīku lietošana .....	34
5.5. Jaunās tehnoloģijas, attālināts darbs un nākotnes attīstība .....	37
6. Secinājumi un rekomendācijas .....	43
6.1. Secinājumi .....	43
6.1.1. Iedzīvotāju informētība par pakalpojumiem .....	43
6.1.2. Pakalpojuma pieteikšana elektroniski .....	43
6.1.3. Apmierinātība ar pakalpojumiem .....	44
6.1.4. Interneta un e-rīku lietošana .....	44
6.1.5. Jaunās tehnoloģijas, attālināts darbs un nākotnes attīstība .....	45
6.1.6. Kopsavilkums .....	46
6.2. Rekomendācijas .....	46
7. Pielikums - Aptaujas anketa .....	48
VARAM 2021: Iedzīvotāju aptaujas anketa (latviešu valodā) .....	48
VARAM 2021: Iedzīvotāju aptaujas anketa (krievu valodā) .....	59

# 1. IEVADS

## 1.1. Dokumenta mērķis

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

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

## 1.2. Saīsinājumi, termini un definīcijas

1. tabula. Dokumentā izmantotie saīsinājumi un definīcijas

Saīsinājums	Skaidrojums
CATI	Datorizētas telefonintervijas jeb <i>Computer Assisted Telephone Interviews</i>
CAWI	Aptauja internetā jeb <i>Computer Assisted Web Interviews</i> .
eID	Elektroniskā identifikācijas karte, personu apliecinošs dokuments, ar kuru var apliecināt savu identitāti un tiesisko statusu gan klātienē, gan attālināti – interneta vidē
EDS	Elektroniskās deklarēšanas sistēma
E-adrese	Oficiālā elektroniskā adrese
Izpildītājs	SIA "Jaunrades laboratorija"
KAC	Klientu apkalpošanas centrs
Līgums	2020. gada 10. novembrī noslēgtais līgums Nr. IL-IKT/64/2020 starp Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministriju (VARAM) un SIA "Jaunrades laboratorija"

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

## 2. TEHNISKĀ INFORMĀCIJA

2. tabula. Pētījuma tehniskā informācija

Pētījuma veicējs	SIA "Jaunrades laboratorija" – metodoloģijas izstrāde, datu apstrāde un analīze; AS "Norstat Latvija" – lauka darba īstenošana.
Mērķa grupa	Latvijas Republikas iedzīvotāji vecumā no 18 gadiem
Pētījuma metode	Kombinēta pētījumu metode, kura veidota, ņemot vērā iedzīvotāju interneta lietošanas paradumus, un sastāv no divām aptaujas metodēm: <ol style="list-style-type: none"><li>1) Telefonintervija (Computer-assisted telephone interviewing, CATI) (iedzīvotājiem vecumā no 55 gadiem, kuri nelieto internetu),</li><li>2) Aptauja internetā (Computer-assisted web interviewing, CAWI) (respondentiem jebkurā vecumā, kuri lieto internetu).</li></ol>
Izlases lielums	Plānotā: 1000 respondenti. Sasniegtā: 1000 respondenti.
Izlases metode	Reprezentatīva izlase.
Stratifikācijas pazīmes	Lai nodrošinātu Latvijas iedzīvotāju ģenerālajam kopumam reprezentatīvu izlasi, izlase tika veidota, izmantojot vairākpakāpju stratificētas nejaušas izlases metodi. Izlases veidošanā tiek izmantoti pieci sociāli demogrāfiskie parametri: dzimums, vecums, tautība, apdzīvotās vietas tips un reģions. Rezultāti pirms apstrādes tiek svērti pēc pieciem parametriem – dzimuma, vecuma, apdzīvotās vietas tipa, reģiona un tautības atbilstoši oficiāli pieejamiem jaunākajiem Centrālās statistikas pārvaldes datiem.
Vidējais interviju garums	<ol style="list-style-type: none"><li>1) Telefonintervija (CATI): 18 minūtes</li><li>2) Aptauja internetā (CAWI): 14 minūtes</li></ol>
Interviju veikšanas laiks	2022. gada 25. augusts - 7. septembris

## 3. METODOLOĢIJAS APRAKSTS

### 3.1. Lauka darba norise

Latvijas iedzīvotāju reprezentatīvā kvantitatīvā aptauja tika veikta šādā kārtībā:

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

### 3.2. Datu apstrāde un analīze

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

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

### 3.3. Izlase

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

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

Izlases aprēķinu pamatā ir izmantota CSP statistika par iedzīvotāju skaitu un to sadalījumu pēc demogrāfiskajiem parametriem 2022. gada sākumā.

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

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

	Interneta lieto regulāri (vismaz reizi nedēļā), %	Iedzīvotāju skaits	Vecuma grupu īpatsvars, %	Respondentu skaits izlasē, KOPĀ	To skaitā: respondentu skaits izlasē, CAWI	To skaitā: respondentu skaits izlasē, CATI
18-24 gadu vecumā	99,0	118 858	7,8%	78		
25-34 gadu vecumā	99,0	230 116	15,2%	152		
35-44 gadu vecumā	98,1	257 366	16,9%	169		
45-54 gadu vecumā	92,0	256 850	16,9%	169		
55-64 gadu vecumā	83,5	264 080	17,4%	174		
65-74 gadu vecumā	66,0	208 266	13,7%	137		
75+ gadu vecumā	48,5	183 357	12,1%	121		
<b>KOPĀ</b>		1 518 893	100%	1 000	<b>863</b>	<b>137</b>

\* Piezīme: 48,5% interneta lietotāju vecumgrupā 75+ gadi ir matemātiski aprēķināts pieņēmums izlases lieluma noteikšanai (jo CSP mēra šo parametru iedzīvotājiem tikai līdz 74 gadu vecumam)

Saskaņā ar CSP datiem, mērķa grupā līdz 54 gadiem regulārā interneta lietošana pārsniedz 90%, tāpēc šajā vecuma grupā ir jau iestājies stabils absolūtā vairākuma pārstāvniecības princips, kurā var veikt 100% CAWI aptauju internetā.

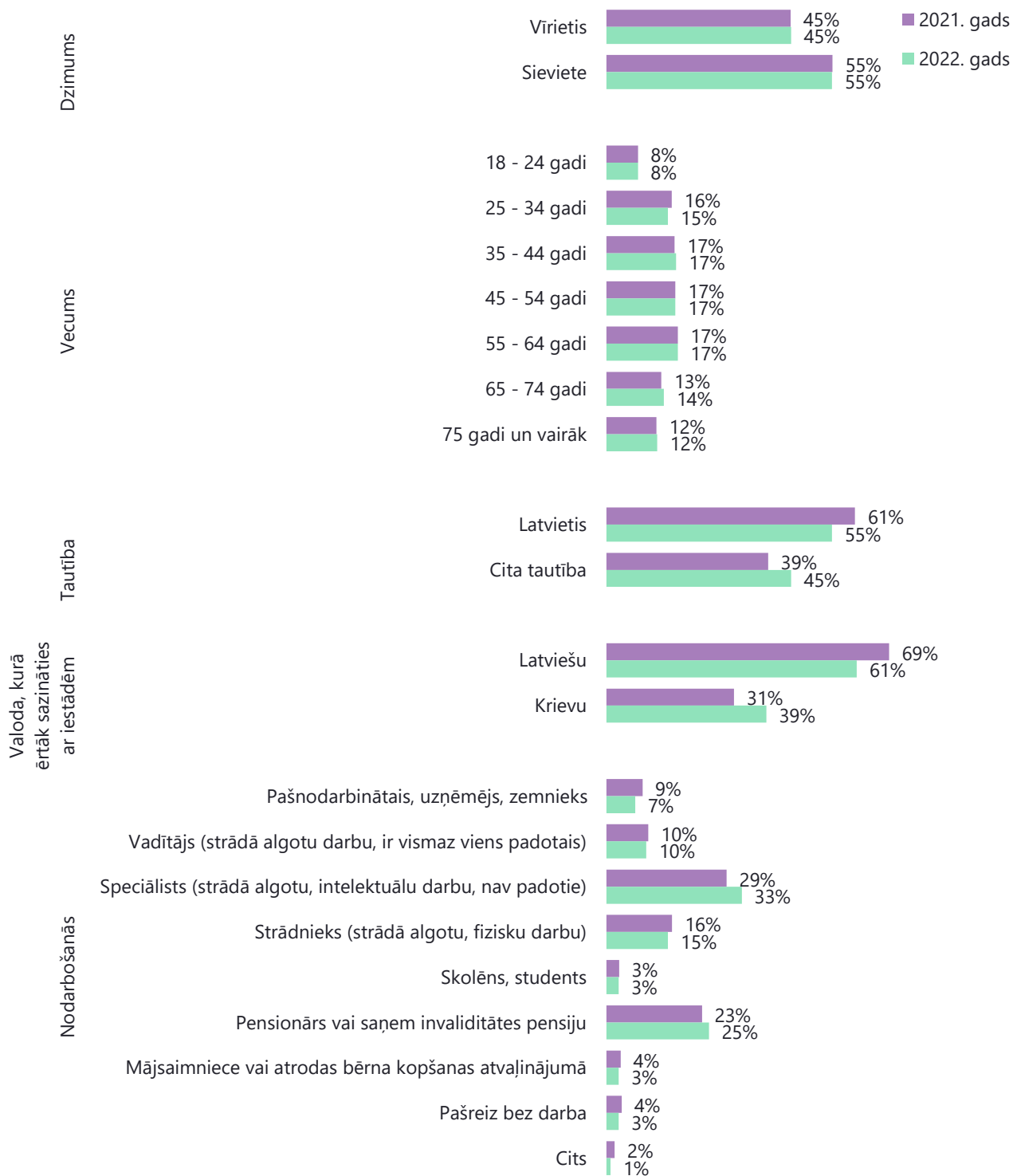
Latvijas iedzīvotāju aptaujas anketa pievienota šī dokumenta pielikumā.



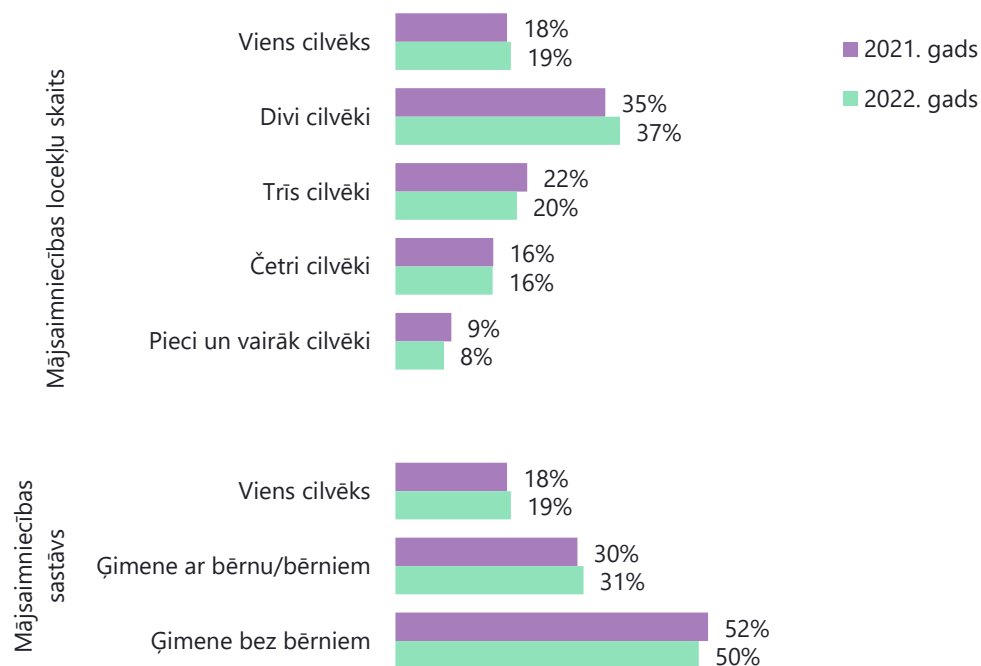
## 4. RESPONDENTU SOCIĀLI DEMOGRĀFISKAIS RAKSTUROJUMS

2022. gada pētījuma posmā, tāpat kā 2021. gadā, izlase bija 1000 respondentu, kuru dalījums ir reprezentatīvs nacionālajam iedzīvotāju iedalījumam pēc šādiem rādītājiem: respondenta vecums, dzimums, tautība, dzīvesvietas reģions un apdzīvotās vietas tips.

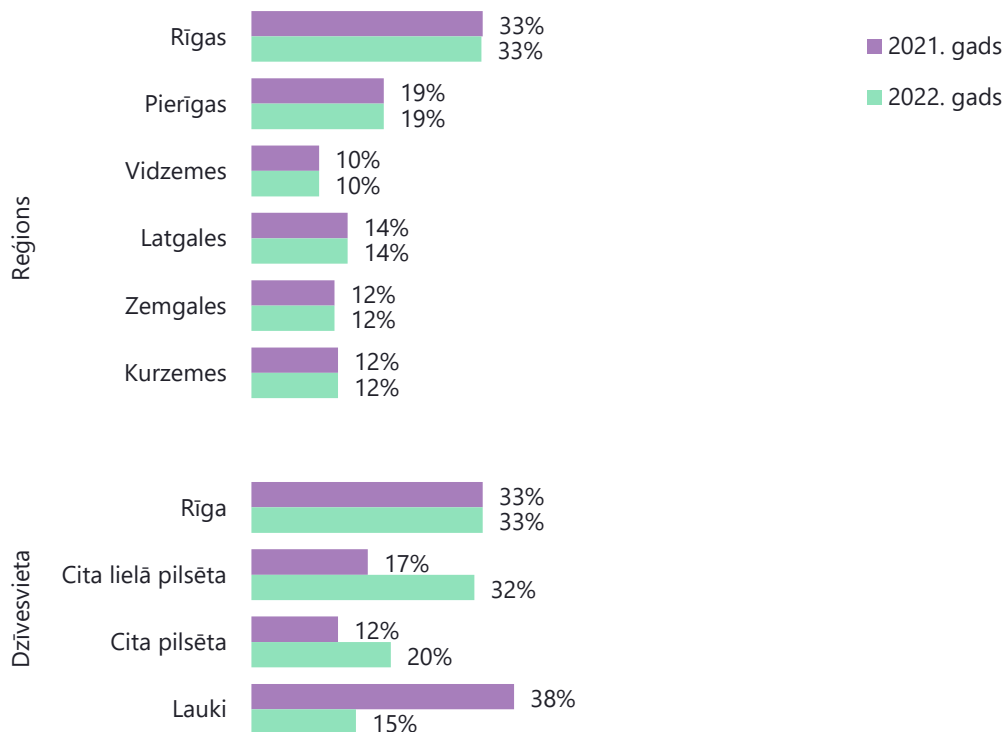
### 1. attēls. Respondentu sociāli demogrāfiskais raksturojums



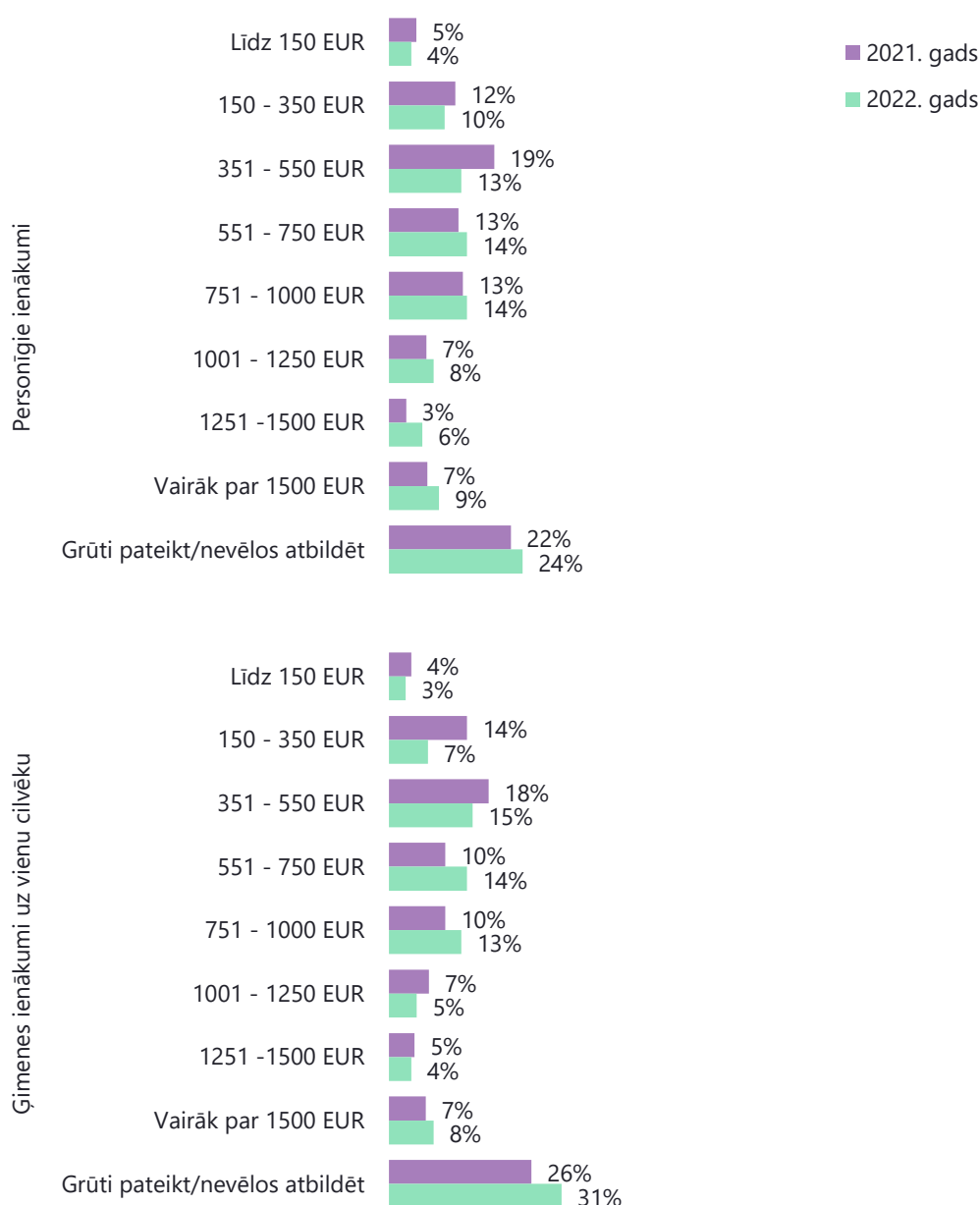
## 2. attēls. Respondentu mājsaimniecību raksturojums



## 3. attēls. Respondentu dzīvesvietas raksturojums



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



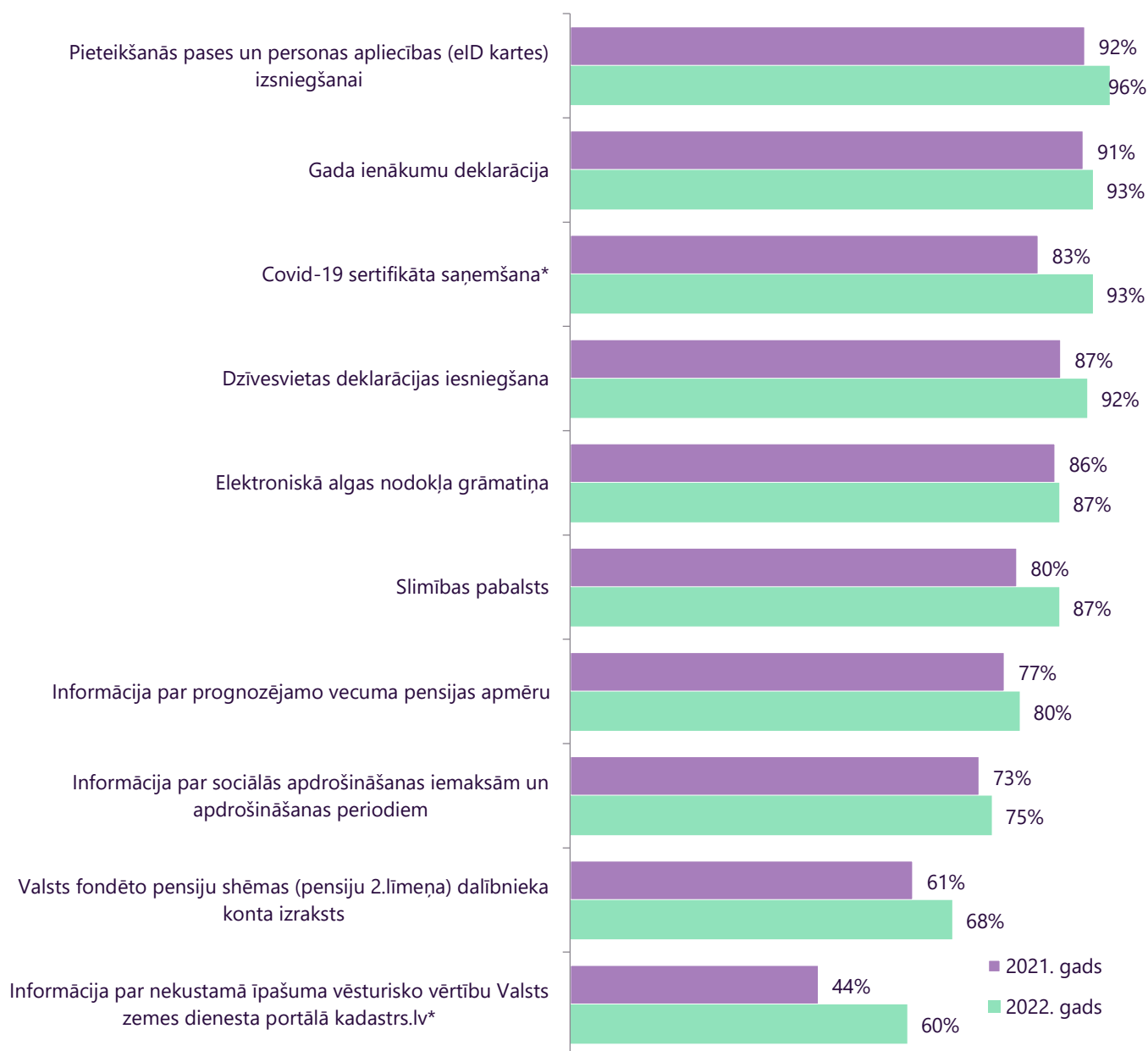
2022. gadā salīdzinājumā ar 2021. gadu nav vērojamas būtiskas izmaiņas respondentu raksturojumā. Tāpat kā 2021.gadā ir vienāds dzimuma un vecuma sadalījums (55% sievietes un 45% vīrieši). Taču ir pieaudzis citu tautību skaits (+ 6 p.p.), par 15% pieaudzis respondentu skaits, kas nedzīvo Rīgā, bet gan kādā citā lielā pilsētā, kā arī būtiski samazinājies iedzīvotāju skaits no laukiem (-23 p.p.). Līdzīgi kā 2021. gadā arī 2022. gadā būtiska daļa respondentu nevēlas vai nespēj sniegt savu ienākumu raksturojumu (31%). Kopumā ir samazinājies to respondentu skaits ar ļoti zemiem ienākumiem un nedaudz pieaudzis to respondentu skaits, kuru ienākumi ir virs 700 eiro.

## 5. PĒTĪJUMA REZULTĀTI

### 5.1. Informētība par pakalpojumiem

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

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



Bāze: visi aptaujātie iedzīvotāji, n=1000 katrā gadā

\* 2021. gada atbilžu varianta nosaukums „Mans konts” Valsts zemes dienesta datu publicēšanas un e-pakalpojumu portālā kadastrs.lv\*

Visbiežāk aptaujātie Latvijas iedzīvotāji ir dzirdējuši par pakalpojumiem – **pieteikšanās pases un personas apliecības (eID kartes) izsniegšanai** (96%), **gada ienākumu deklarācija** (93%), **dzīvesvietas deklarācijas iesniegšana** (92%), **algas nodokļu grāmatiņa** (87%). Piecu atpazīstamāko pakalpojumu vidū šogad ierindojas arī jaunpievienotais pakalpojums **Covid-19 sertifikāta saņemšana** (93%).

Pozitīvi vērtējams tas, ka 2022. gadā pieaugusi atpazīstama par gandrīz visiem pakalpojumiem salīdzinājumā ar 2021. gadu, it īpaši (skatīts 5. attēlu):

- Covid-19 sertifikāta saņemšana (no 83% 2021. gadā uz 93% 2022. gadā)
- Dzīvesvietas deklarācijas iesniegšana (no 87% uz 92%)
- Informācija par nekustamā īpašuma vēsturisko vērtību Valsts zemes dienesta portālā kadastrs.lv (no 44% uz 60%).

Aptaujāto iedzīvotāju zināšanas par e-pakalpojumiem atšķiras atkarībā no pakalpojumu veida. Absolūtais vairākums aptaujāto Latvijas iedzīvotāju zina par gada ienākumu deklarāciju (93%) un gandrīz visi šī pakalpojuma zinātāji (94%) ir informēti, ka **gada ienākuma deklarāciju var pieteikt elektroniski**.

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

- Covid-19 sertifikāta saņemšana (92%),
- Elektroniskā algas nodokļu grāmatiņa (85%)
- dzīvesvietas deklarācijas iesniegšana (81%),
- slimības pabalsts (79%).

Kopš 2021. gada pētījuma ir būtiski pieaugusi vairāku e-pakalpojumu atpazīstamība, taču tajā pašā laikā, neskatoties uz to, ka ir augusi atpazīstamība par nekustamā īpašuma vēsturiskās vērtības uzzināšanu portālā kadastrs.lv, ir kritusies informētība, ka šāds pakalpojums ir pieejams elektroniski (no 73% uz 66%).

Augstāka e-pakalpojumu atpazīstamība ir vērojama šādās aptaujāto grupās:

- cilvēki ar augstāko izglītību,
- vecumā līdz 34 gadiem,
- dzīvo Rīgas plānošanas reģionā,
- vadītājs (strādā algotu darbu, ir vismaz viens padotais), speciālists (strādā algotu, intelektuālu darbu, nav neviena padotā),
- no mājsaimniecībam, kurās dzīvo vismaz 2 cilvēki, bet biežāk 5 un vairāk,
- ar vismaz vidēji augstiem personīgajiem ienākumiem (vairāk par 750 EUR mēnesī),
- tie, kuriem ērtāk ar valsts un pašvaldību iestādem sazināties latviešu valodā.
- internetu lieto vismaz reizi dienā,
- tie, kuru rīcībā ir elektroniskās identifikācijas līdzekļi (īpaši biežāk ir E-paraksts mobile).

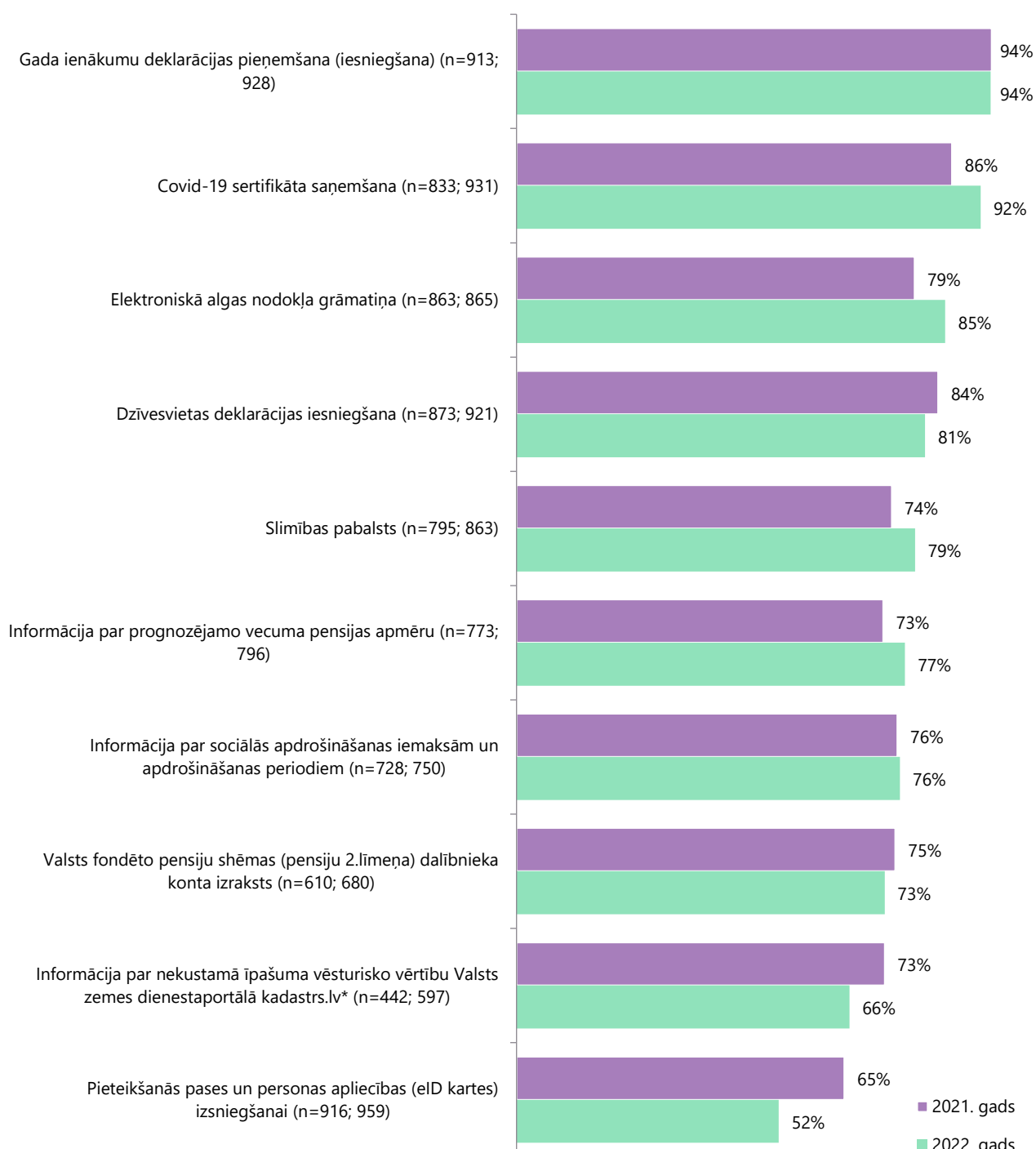
Salīdzinoši vājāka e-pakalpojumu atpazīstamība ir šādās aptaujāto grupās:

- cilvēki ar pamatizglītību,
- seniori vecumā no 75 gadiem,

- dzīvo Vidzemes vai Latgales plānošanas reģionā, kādā no Latvijas lielajām pilsētām,
- pensionāri un cilvēki, kas pašreiz ir bez darba,
- dzīvo vieni,
- ar zemiem personīgajiem ienākumiem (līdz 350 EUR mēnesī),
- tie, kas internetu lieto retāk nekā reizi dienā vai nelieto vispār.

Līdzīgi kā tika novērots 2022. gada pētījumā arī 2022. gada aptaujā redzams, ka aptaujātie iedzīvotāji no šīm sociāli-demogrāfiskajām grupām ir retāk ziņoši par to, ka viņiem adresētie pakalpojumi ir pieejami elektroniski, neskatoties uz pievienoto vērtību, ko tieši šīm grupām pakalpojumu pieteikšana un saņemšana elektroniski varētu sniegt.

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



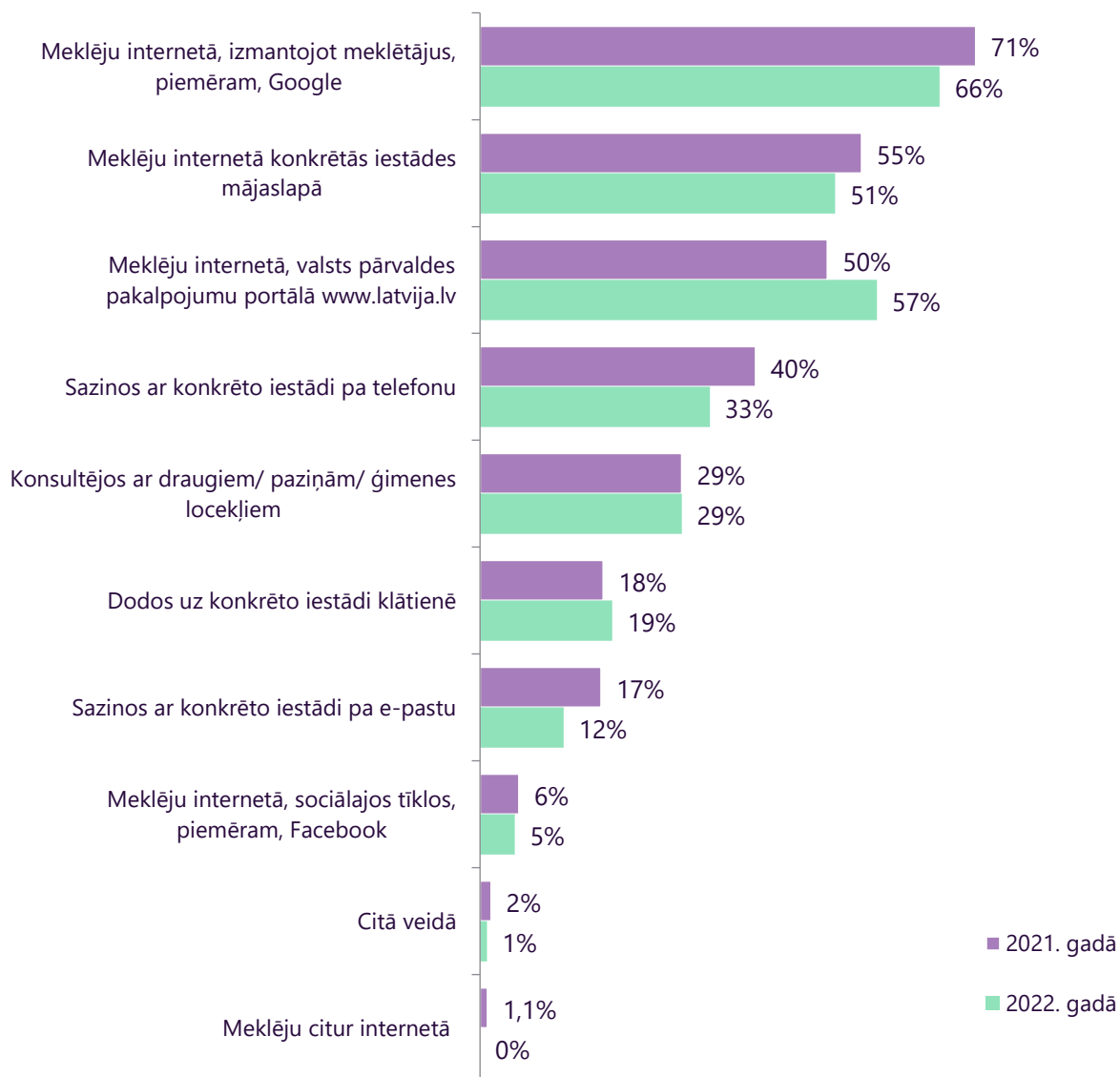
Bāze: aptaujātie iedzīvotāji, kuri zina par kādu no pakalpojumiem, n= skat. pie katra pakalpojuma (2021.g.; 2022.g.)

\* 2021. gada atbilžu varianta nosaukums "„Mans konts“ Valsts zemes dienesta datu publicēšanas un e-pakalpojumu portālā kadastrs.lv"

Gadījumos, kad iedzīvotājiem ir nepieciešams pieteikt vai izmantot kādu no valsts un pašvaldību pakalpojumiem, visbiežāk aptaujas dalībnieki informāciju par pakalpojumiem **meklē internetā, izmantojot meklētājus kā Google (66%), vai meklējot konkrēto iestāžu mājaslapās (51%)** vai valsts pārvaldes pakalpojumu portālā **Latvija.lv (57%)**.

Jāatzīmē, ka 2022. gada laikā samazinājusies interneta meklētāja kā Google lietošana informācijas par valsts vai pašvaldību pakalpojumiem ieguves nolūkos (-4%), taču par 7% pieaudzis to respondentu skaits, kas informāciju meklē portālā www.latvija.lv.

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



Bāze: visi aptaujātie iedzīvotāji, n=1000 katrā gadā

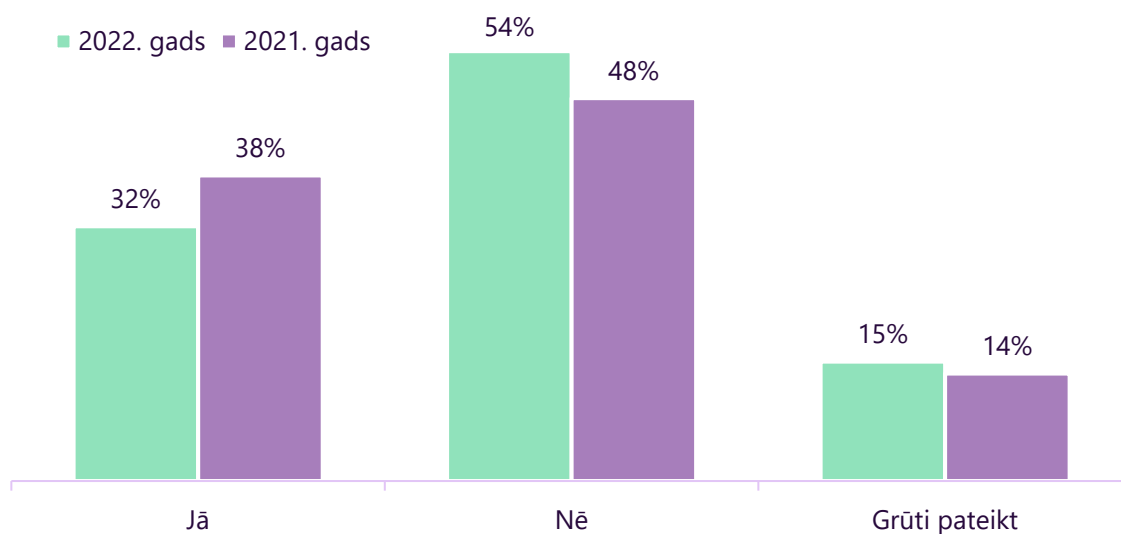
Vērojamas būtiskas izmaiņas attiecībā uz informācijas par valsts un pašvaldību pakalpojumiem meklēšanas ieradumiem:



- Internetā (izmantojot meklētājus, meklējot konkrētās iestādes mājaslapā, valsts pārvaldes pakalpojumu portālā www.latvija.lv, sociālajos tīklos vai citur internetā) informāciju biežāk meklē iedzīvotāji ekonomiski aktīvākajā vecuma grupā 18-64 gadi;
- Individuālo kontaktu ar iestādi (pa e-pastu, telefoniski vai dodoties uz iestādi) vai konsultēšanos ar draugiem/ paziņām/ ģimenes locekļiem biežāk pielieto aptaujātie iedzīvotāji vecumā no 65 gadiem, tie, kuri dzīvo vieni, un tie, kuru personīgie ienākumi ir līdz 350 EUR mēnesī;
- Likumsakarīgi, ka aptaujas dalībnieki lokā regulārie interneta lietotāji (kas to lieto katru dienu) un e-pakalpojumu pieteikušie biežāk izmanto interneta iespējas informācijas ieguvē, kamēr internetu retāk lietojošie vai vispār nelietojošie biežāk atzīst, ka informācijas saņemšanai zvanīs uz iestādi vai dosies turp klātienē vizītē, vai arī konsultēsies pie saviem tuviniekiem.

Vairāk nekā puse aptaujāto iedzīvotāju (54%) **nezina, ka valsts un pašvaldību pakalpojumus ir iespējams saņemt pašvaldībās un bibliotēkās, jo par to informēti ir būtiski mazāk iedzīvotāju** (32%). 15% iedzīvotāju ir snieguši atbildi **grūti pateikt**. Turklāt 2022. gada laikā nozīmīgi ir pieaudzis to aptaujāto iedzīvotāju īpatsvars, kas nav informēti par šādu iespēju (pieaugums par 6 procentpunktiem).

**8. attēls. Q4. Vai zināt, ka valsts un pašvaldību sniegtos pakalpojumus var saņemt 139 VPVKAC (Valsts un pašvaldību vienotajos klientu apkalpošanas centros), t. sk. 13 bibliotēkās?**



Bāze: visi aptaujātie iedzīvotāji, n=1000 katrā gadā

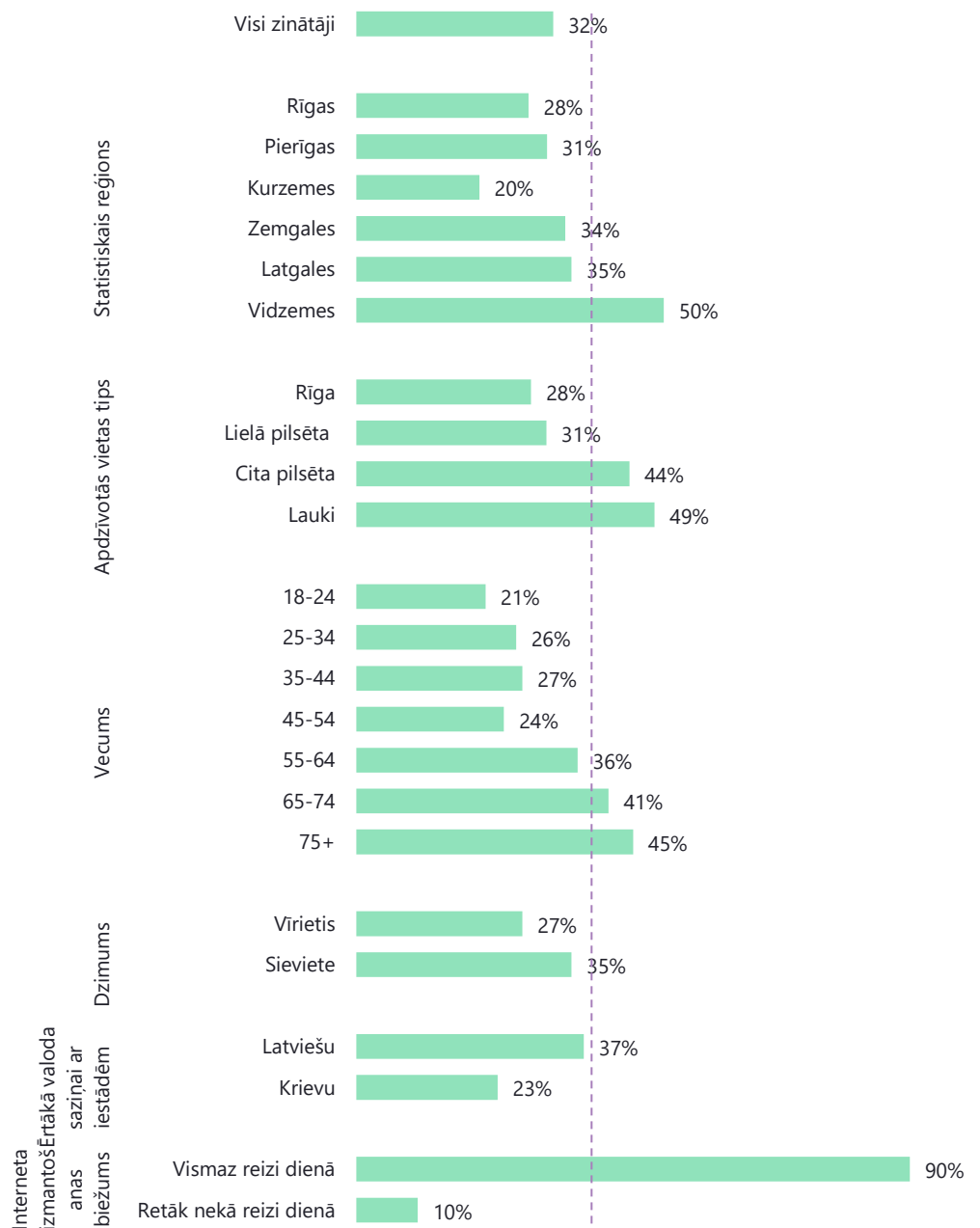
Piezīme: 2021. gadā tika jautāts par 123 pašvaldībām un bibliotēkām

Par iespēju valsts un pašvaldību pakalpojumus saņemt pašvaldībās un bibliotēkās biežāk ir informēti (skatīt 9. attēlu):

- Ārpus Rīgas un Pierīgas reģiona aptaujātie (īpaši augsts rādītājs ir Vidzemē, kur par šo iespēju zina puse jeb 50% aptaujāto kurzemnieku);
- Mazajās pilsētās un laukos dzīvojošie (lauku apvidū ir augstākais rādītājs, kur par šo iespēju zina apmēram puse jeb 49% aptaujāto lauku iedzīvotāju);

- Gados vecāki iedzīvotāji un cilvēki, kuriem ar valsts iestādēm ērtāk sazināties latviski – šie divi faktori galvenokārt izriet no dzīvesvietas, jo gados jauni cilvēki un krievvalodīgie pamatā dzīvo pilsētās, kamēr vecāki cilvēki un latviski runājošie biežāk dzīvo mazpilsētās un lauku apvidos;
- Sievietes ir labāk informētas nekā vīrieši;
- Jāatzīmē, ka interneta nelietotāji salīdzinājumā ar lietotājiem ir labāk informēti par iespēju saņemt pakalpojumus pašvaldībās un bibliotēkās.

**9. attēls. Q4. Vai zināt, ka valsts un pašvaldību sniegtos pakalpojumus var saņemt 139 VPVKAC (Valsts un pašvaldību vienotajos klientu apkalpošanas centros), t. sk. 13 bibliotēkās? Zinātāju raksturojums**



Bāze: visi aptaujātie iedzīvotāji, n=1000

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

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

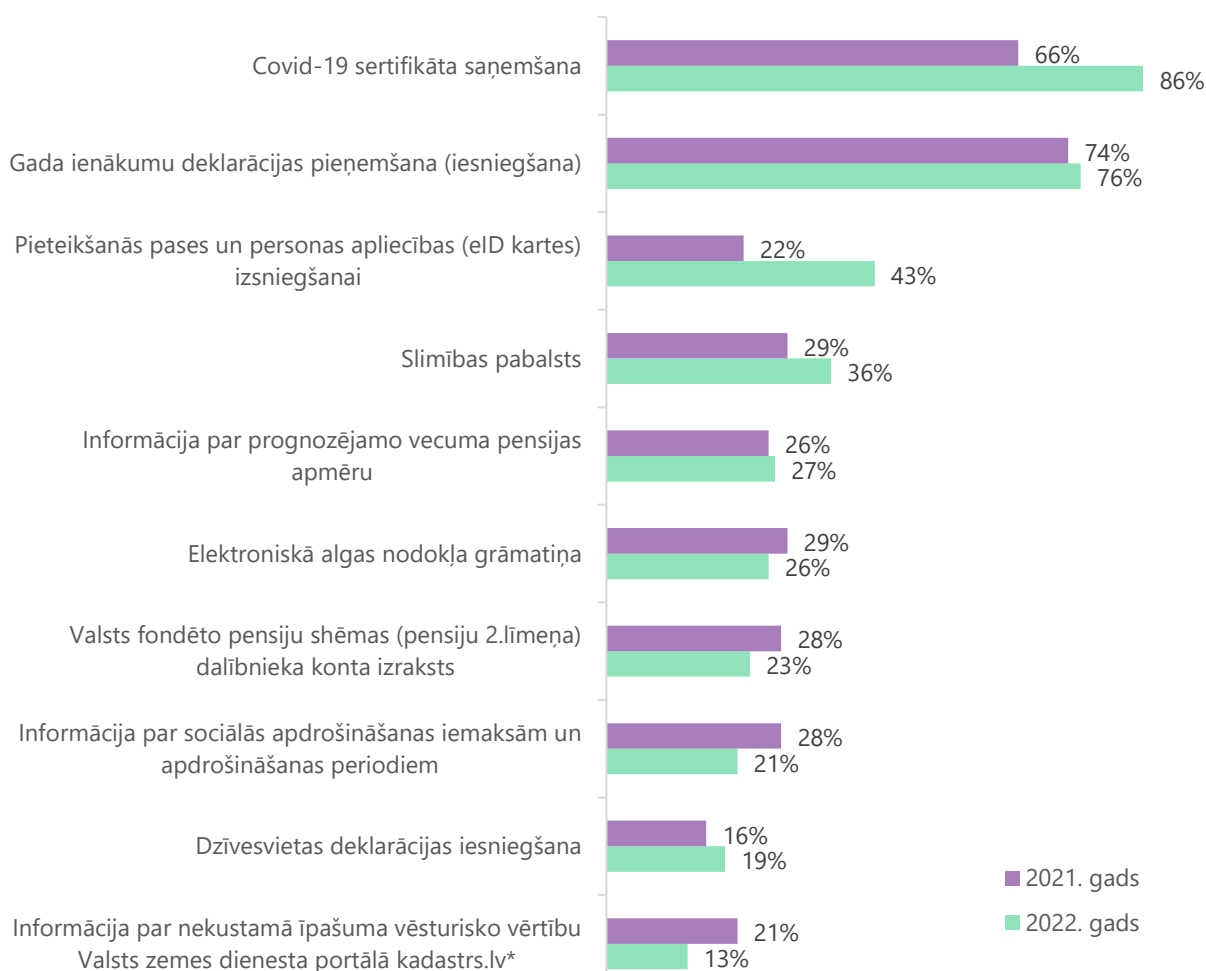
No 911 respondentiem, kuri kopumā ir dzirdējuši par vismaz kādu pētīto pakalpojumu, vairākums jeb **86% ir saņēmuši Covid-19 sertifikātu, 76% aptaujāto ir iesnieguši gada ienākumu deklarāciju, 43% ir pieteikušies pasēs vai personas apliecības saņemšanai, 36% ir pieteikušies slimības pabalstam un vēl 27% vēlējas saņemt informāciju par prognozējamo pensijas apmēru.** Šie ir pieci izplatītākie pieteiktie pakalpojumi to zinātāju vidū.

Gada laikā **būtiski ir pieaudzis to aptaujāto iedzīvotāju īpatsvars, kas saņēma Covid-19 sertifikātu (+20%).**

Vienlaikus **nozīmīgi ir pieaugusi aptaujāto iedzīvotāju aktivitāte divu izplatītāko pakalpojumu pieteikšanā: pasēs un eIDkartes izsniegšanai** (pieaugums par 23 procentpunktiem uz 43%) un **slimības pabalstam** (pieaugums par 7 procentpunktiem uz 36%).

Arī vairākiem citiem retāk izmantotajiem pakalpojumiem ir pieaugusi to pieteikšanas izplatība.

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



Bāze: visi aptaujātie iedzīvotāji, kuri ir dzirdējuši par kādu no pakalpojumiem, 2021. gadā n=898, 2022. gadā n=911

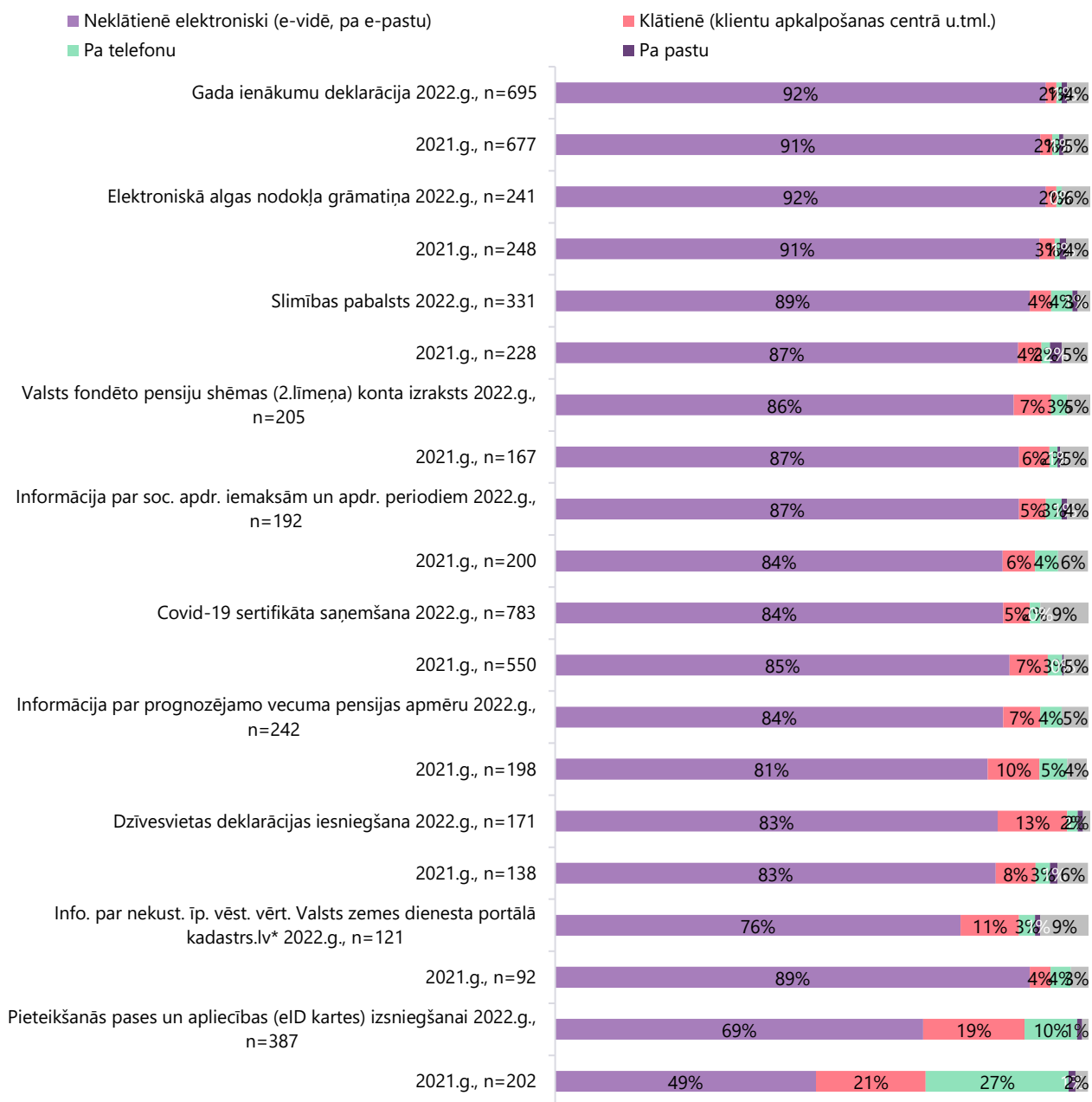
\* 2021. gada atbilžu varianta nosaukums "„Mans konts” Valsts zemes dienesta datu publicēšanas un e-pakalpojumu portālā kadastrs.lv"

Līdzīgi kā iepriekš, arī 2022. gadā ir vērojama pozitīva iezīme pakalpojumu neklātienē elektroniskās (e-vidē, pa e-pastu) pieteikšanas izplatībai, jo **kopumā no pieteiktajiem pakalpojumiem absolūtajā vairākumā gadījumu (vairāk nekā 84%) ir pieteikti neklātienē elektroniski.**

Divi izplatītākie elektroniski pieteikti pakalpojumi ir **gada ienākumu deklarācija un algas nodokļu grāmatiņa** – katru no tām elektroniski ir pieteikuši 92% aptaujāto pakalpojuma lietotāju.

Gada laikā ir **pieaugusi gandrīz visu pētīto pakalpojumu pieteikšana elektroniski.** No plašāk izmantotajiem pakalpojumiem **augstākais elektronisko pieteikumu īpatsvara pieaugums ir vērojams pasēs un eID kartes izsniegšanai** (pieaugums par 20 procentpunktiem līdz 69% no aptaujātajiem pakalpojuma pieteicējiem, kas to pieteikuši elektroniski). Savukārt būtisks elektronisko pieteikumu samazinājums ir vērojams pakalpojumam saņemt **informāciju par nekustamā īpašuma vēsturisko vērtību portālā kadastrs.lv** (samazinājums par 13 procentpunktiem uz 76%).

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



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

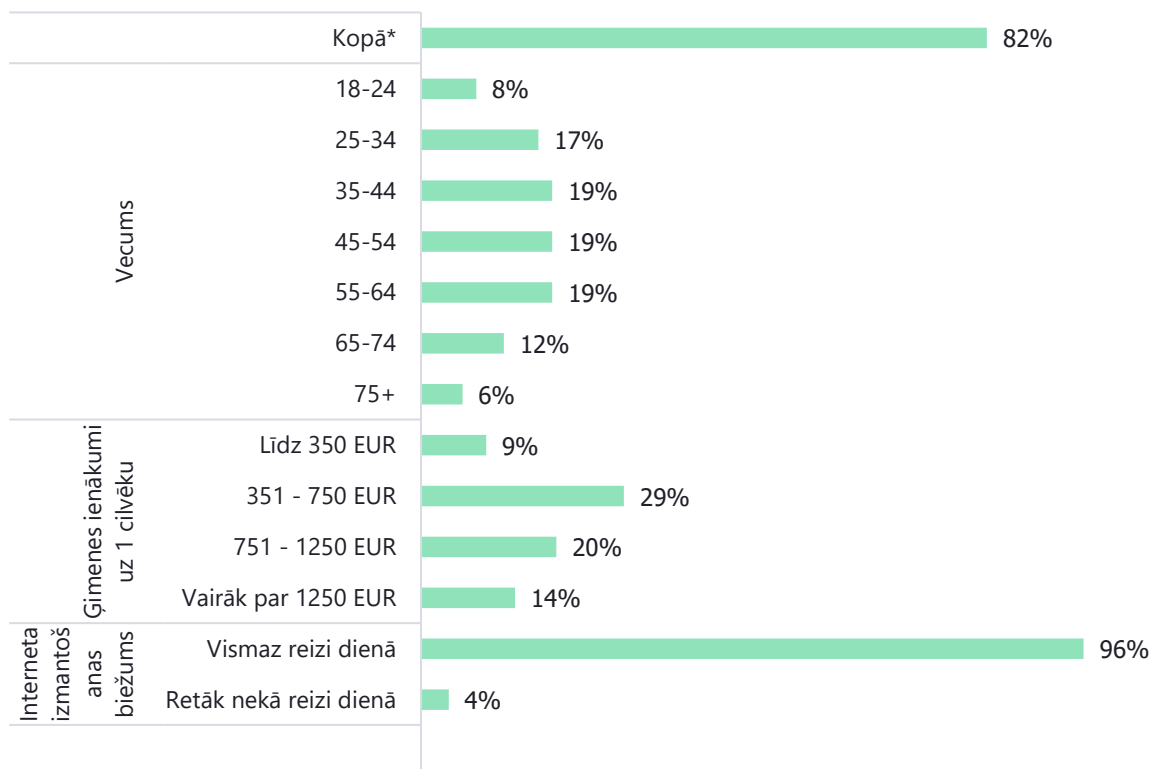
\* 2021. gada atbilžu varianta nosaukums "„Mans konts” Valsts zemes dienesta datu publicēšanas un e-pakalpojumu portālā kadastrs.lv”

Vairākums izplatītāko klātienē pieteikto pakalpojumu aptaujāto vidū 2022. gadā bija **dzīvesvietas deklarācijas iesniegšana** (13%), **informācija par nekustamā īpašuma vēsturisko vērtību portālā kadastrs.lv** (11%), **ieteikšanās pasei un eID kartei** (19%).

2022. gadā saglabājies augsts aptaujāto iedzīvotāju īpatsvars, kuri kādu no pakalpojumiem ir pieteikuši elektroniski (82%). Šo tendenci varētu skaidrot ar to, ka pandēmijas ietekmē daudzu pakalpojumu sniegšana klātienē tika novirzīti uz neklātieni, un iedzīvotāji turpināja pakalpojumus iesniegt elektroniski arī 2022.gadā.

Visaugstākais pakalpojumus elektroniski pieteikušo īpatsvars ir ekonomiski aktīvākajā aptaujāto iedzīvotāju vecumgrupā (25-64 gadu vecumā) un regulāro interneta lietotāju vidū. Arī šī gada pētījumā tāpat kā iepriekš vērojama tendence, ka, pieaugot ienākumiem, palielinās arī pakalpojumus elektroniski pieteikušo aptaujas dalībnieku īpatsvars.

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

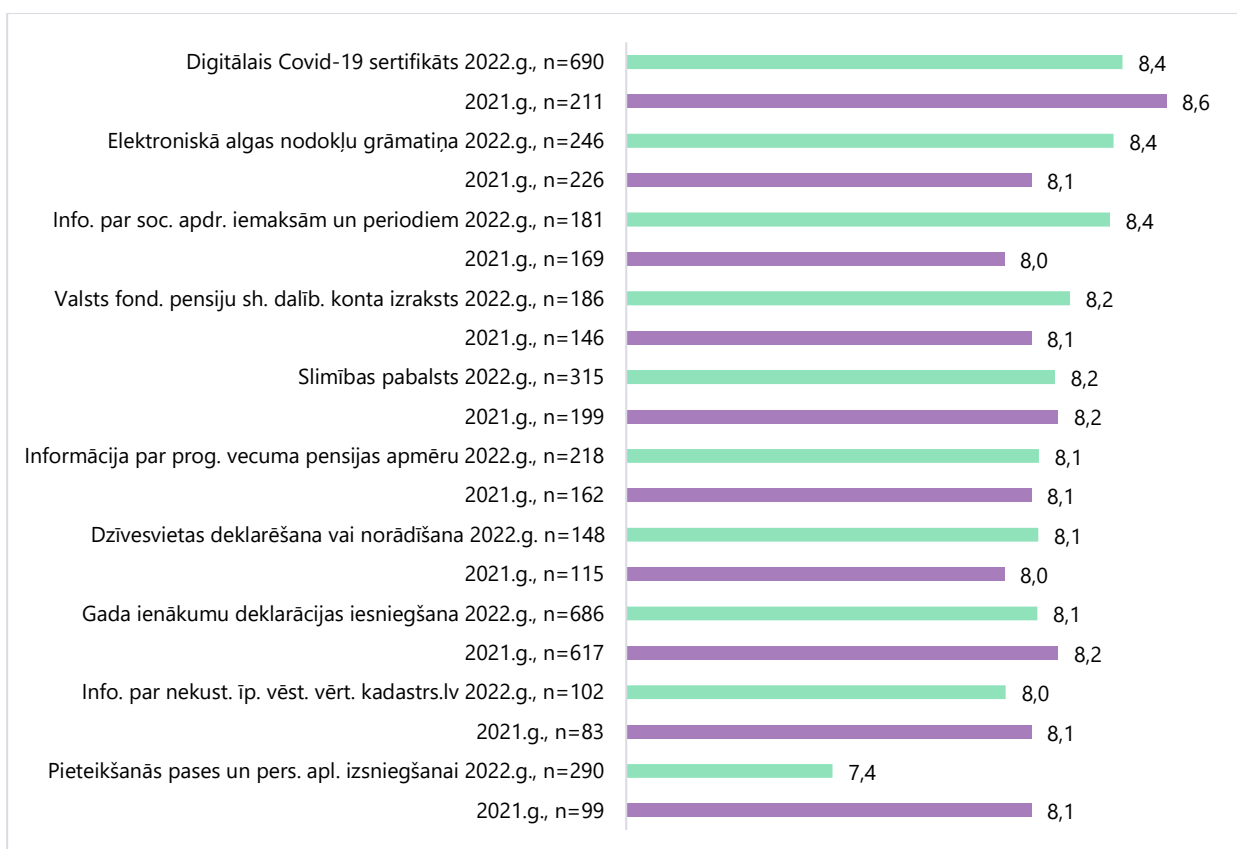


Bāze: visi aptaujātie iedzīvotāji, kuri ir pieteikuši pakalpojumu elektroniski, n=816

\* no visiem aptaujātajiem 1000 iedzīvotājiem

2022. gada pētījumā **visaugstākā respondentu apmierinātība ar pakalpojuma pieteikšanu elektroniski bija pakalpojumam Covid-19 sertifikāta saņemšana** (vidējais vērtējums 8,5 punkti skalā no 1 "ļoti neapmierināts" līdz 10 "ļoti apmierināts").

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



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

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

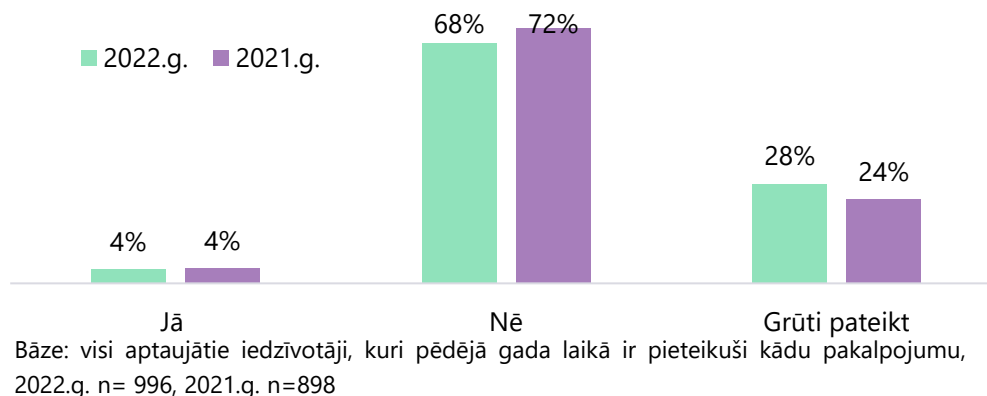
\* 2021. gada atbilžu varianta nosaukums "„Mans konts” Valsts zemes dienesta datu publicēšanas un e-pakalpojumu portālā kadastrs.lv"

Kopumā visu 10 pakalpojumu pieteikšana elektroniski novērtēta ar vismaz 7,4 punktiem, kas norāda uz augstu lietotāju apmierinātību ar šiem elektroniski saņemtajiem pakalpojumiem. Turklāt šie apmierinātības vidējie rādītāji ir noturīgi augsti (svārstības pa gadiem nav statistiski nozīmīgas). Vienīgais pakalpojums, kura vērtējumā ir būtiskas atšķirības, ir pieteikšanās pasēs un apliecības (eID kartes) izsniegšana, kas 2021. gada saņēmis vidēji 8,1 balli, savukārt 2022. gadā – 7,4 balles.

68% no pēdējā gada laikā pakalpojumus pieteikušajiem respondentiem nav saskārušies ar gadījumiem, kad, piesakot pakalpojumu, ir jāsniedz informācija, kurai jau vajadzētu būt iestādes

rīcībā (piemēram, deklarētā adrese). Ar šādu situāciju bija saskārušies 4% pieteikumu iesniedzēju, un šis rādītājs ir līdzīgs iepriekšējā gada mērījumam.

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



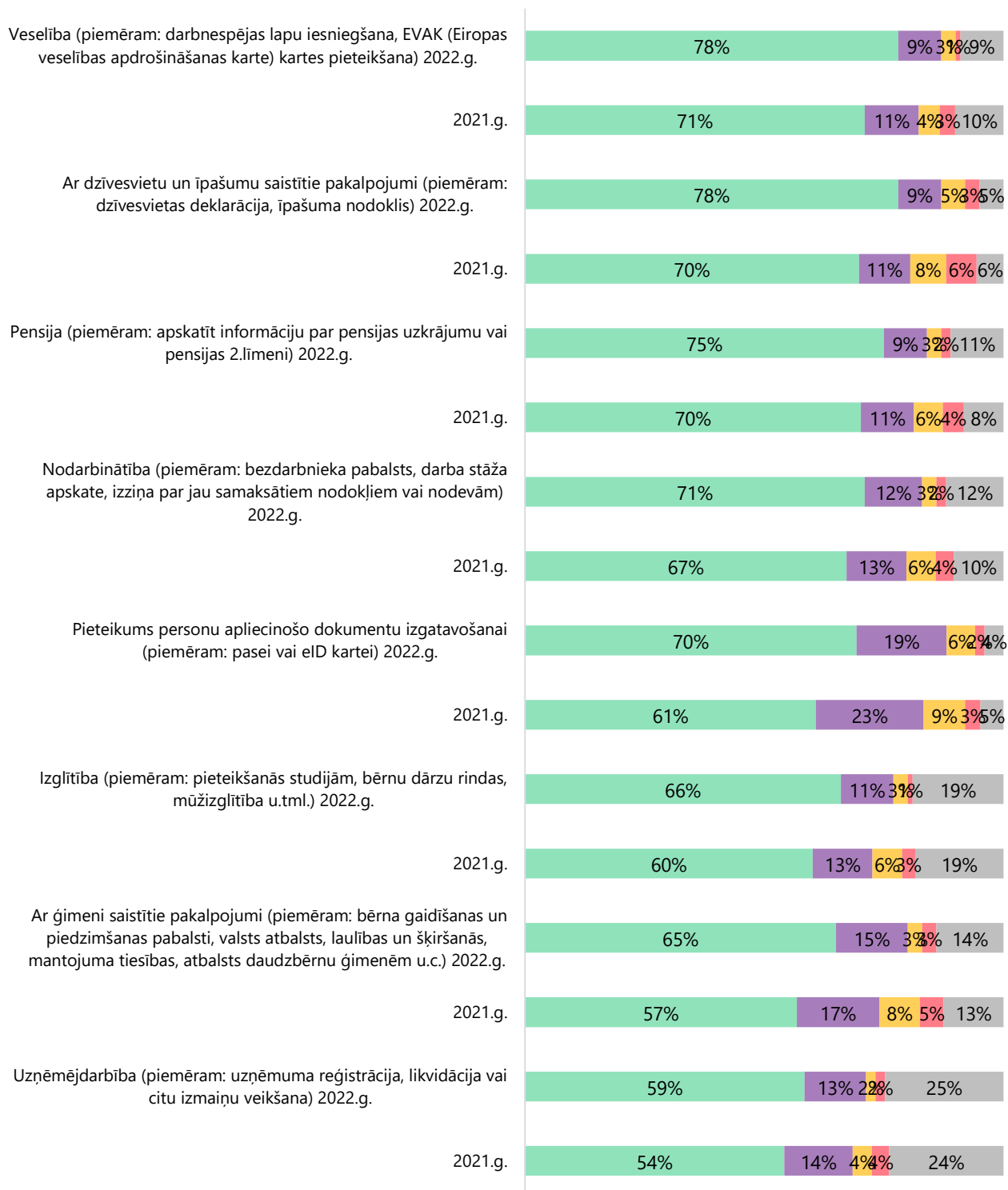
Respondenti atvērto atbilžu veidā norādīja, ka ir bijis nepieciešams sniegt informāciju par tādiem datiem kā: deklarētā dzīvesvietas adrese (15 aptaujātie iedzīvotāji), vārds un uzvārds maksājot soda punktus, medicīniskie izdevumi, slimības lapa (tās numurs), slimības laiks, vakcinēšanās laiks, informācija par saviem bērniem, ienākumi, nodarbinātības statuss.

Saistībā ar pētījumā norādītajām astoņām dažādām dzīves situācijām aptaujātajiem **iedzīvotājiem pamatā ir vēlšanās pakalpojumus pieteikt neklātienē elektroniski (e-vidē, pa e-pastu)**. Visaugstākā vēlme pieteikt pakalpojumus elektroniski ir saistīta ar veselības (78%), dzīvesvietas un īpašuma (78%), pensijas (75%), kā arī nodarbinātības (71%) jautājumiem. **Viszemākā vēlme pieteikt pakalpojumus elektroniski ir saistīta ar uzņēmējdarbības jautājumiem (59%).**



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

■ Neklātienē elektroniski (e-vidē, pa e-pastu) ■ Klātienē (klientu apkalpošanas centrā u.tml.) ■ Pa telefonu ■ Pa pastu ■ Grūti pateikt

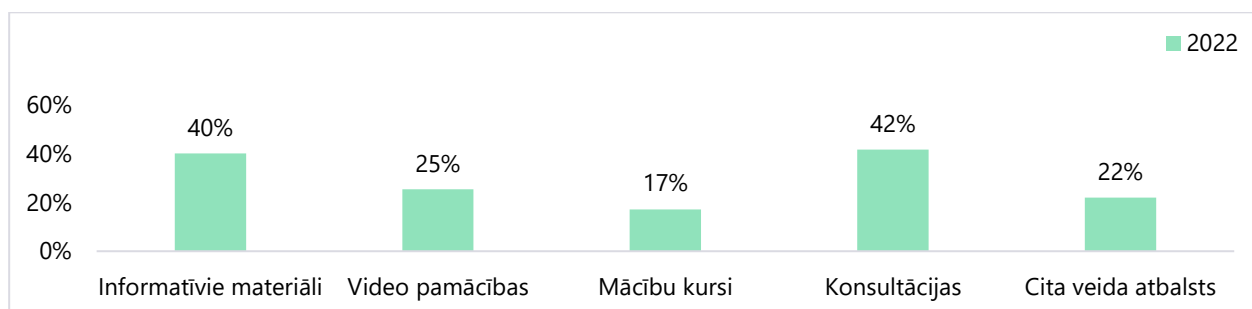


Bāze: visi aptaujātie iedzīvotāji, n=1000 katrā gadā

Tie respondenti, kuri norādīja, ka pakalpojumus elektroniski nevēlas pieteikt, atbildēja uz atvērto **Q6.2c. jautājumu “Kāda veida atbalsts (informatīvie materiāli, video apmācības, mācību kursi, konsultācijas u.tml.) Jums palīdzētu pieteikt pakalpojumu elektroniski?”**. Respondenti norādīja uz tāda veida nepieciešamo atbalstu kā konsultācijas, informatīvos materiālus, video pamācības un mācību kursus.

Atvērtajā atbildē aptaujātie iedzīvotāji norādījuši, ka atbalsts nav nepieciešams (11 aptaujātie iedzīvotāji), nepieciešams sniegt atbalstu telefonkonsultācijā vai klātienē, atbalstu jau sniedz bērni, aprūpētāja vai sociālais darbinieks. 2 iedzīvotāji norādījuši, ka ir pensionāri vai ka ir “par vecu tam”.

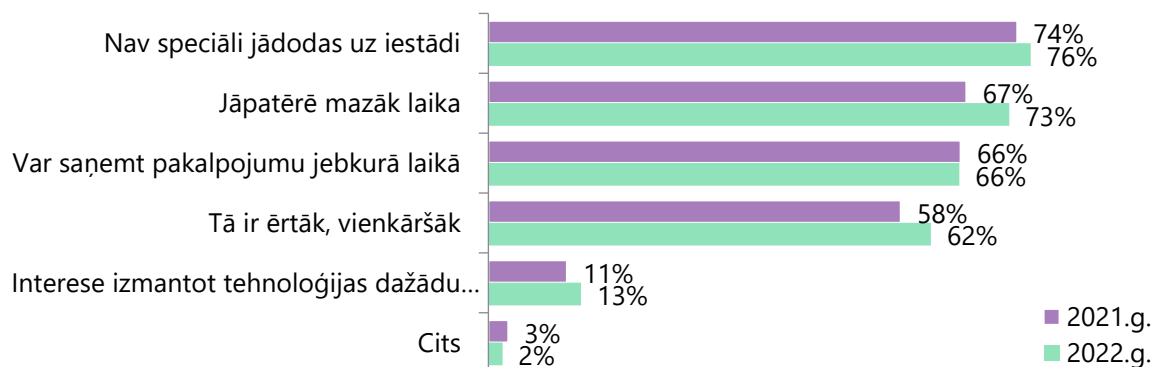
**16. attēls. Q6.2c. Kāda veida atbalsts (informatīvie materiāli, video apmācības, mācību kursi, konsultācijas u.tml.) Jums palīdzētu pieteikt pakalpojumu elektroniski?**



**5.2.1. Iedzīvotāju motivācija pieteikt pakalpojumus elektroniski**

No tiem respondentiem, kuri pēdējā gada laikā pieteikuši vismaz vienu pakalpojumu elektroniski, trīs ceturtdaļas (76%) norāda, ka izvēlējušies izmantot e-pakalpojumu, jo **nav speciāli jādodas uz iestādi**. Divas trešdaļas iedzīvotāju izvēli pamato ar to, **ka jāpatērē mazāk laika** (73%) un **pakalpojumu var saņemt jebkurā laikā** (66%). Vairāk par pusi aptaujāto iedzīvotāju norāda, ka **saņemt pakalpojumu elektroniski ir ērtāk un vienkāršāk** (62%). Visretāk aptaujātie iedzīvotāji norādījuši, ka pakalpojums pieteikts elektroniski, jo bijusi **interese izmantot tehnoloģijas dažādu jautājumu risināšanai** (13%). 2% aptaujāto iedzīvotāju norādījuši citas atbildes (tā ir lētāk, negribas nokļūt sabiedrībā sakarā ar Covid-19 pandēmiju, vēlējas izvairīties no nelaipnas attieksmes un liela dokumentu apjoma vai vienkārši nebija citas izvēles).

**17. attēls. Q7. Kāpēc kādu no pakalpojumiem izvēlēties pieteikt elektroniski?**

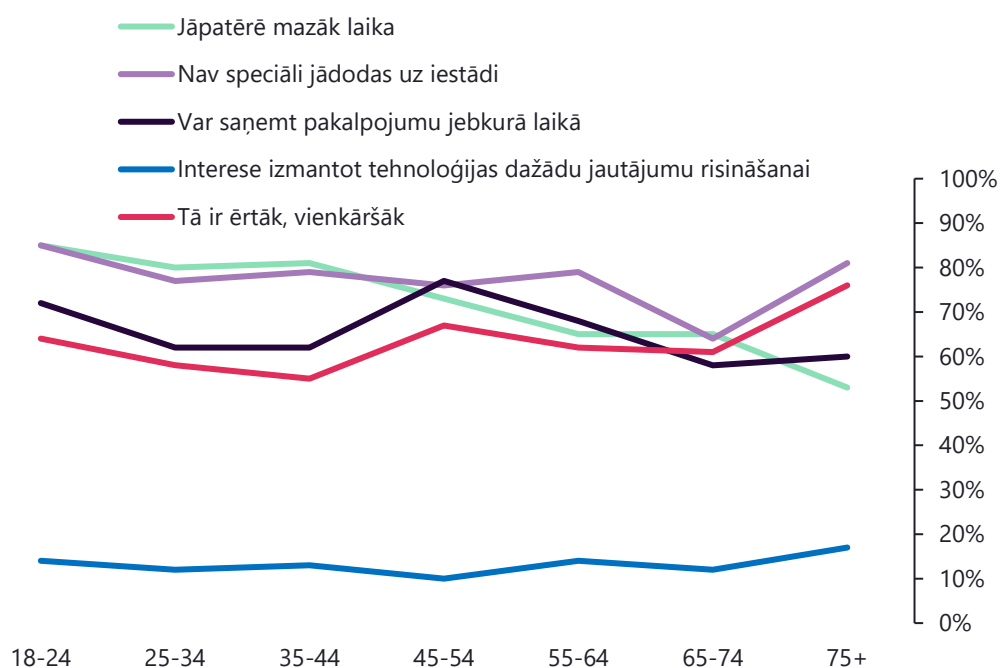


Bāze: aptaujātie iedzīvotāji, kuri ir pieteikuši pakalpojumus elektroniski, 2022.g. n=898, 2021.g. n=804

Pakalpojumu izvēles pieteikt elektroniski motivatori atšķiras dažādās aptaujāto iedzīvotāju vecuma grupās:

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

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



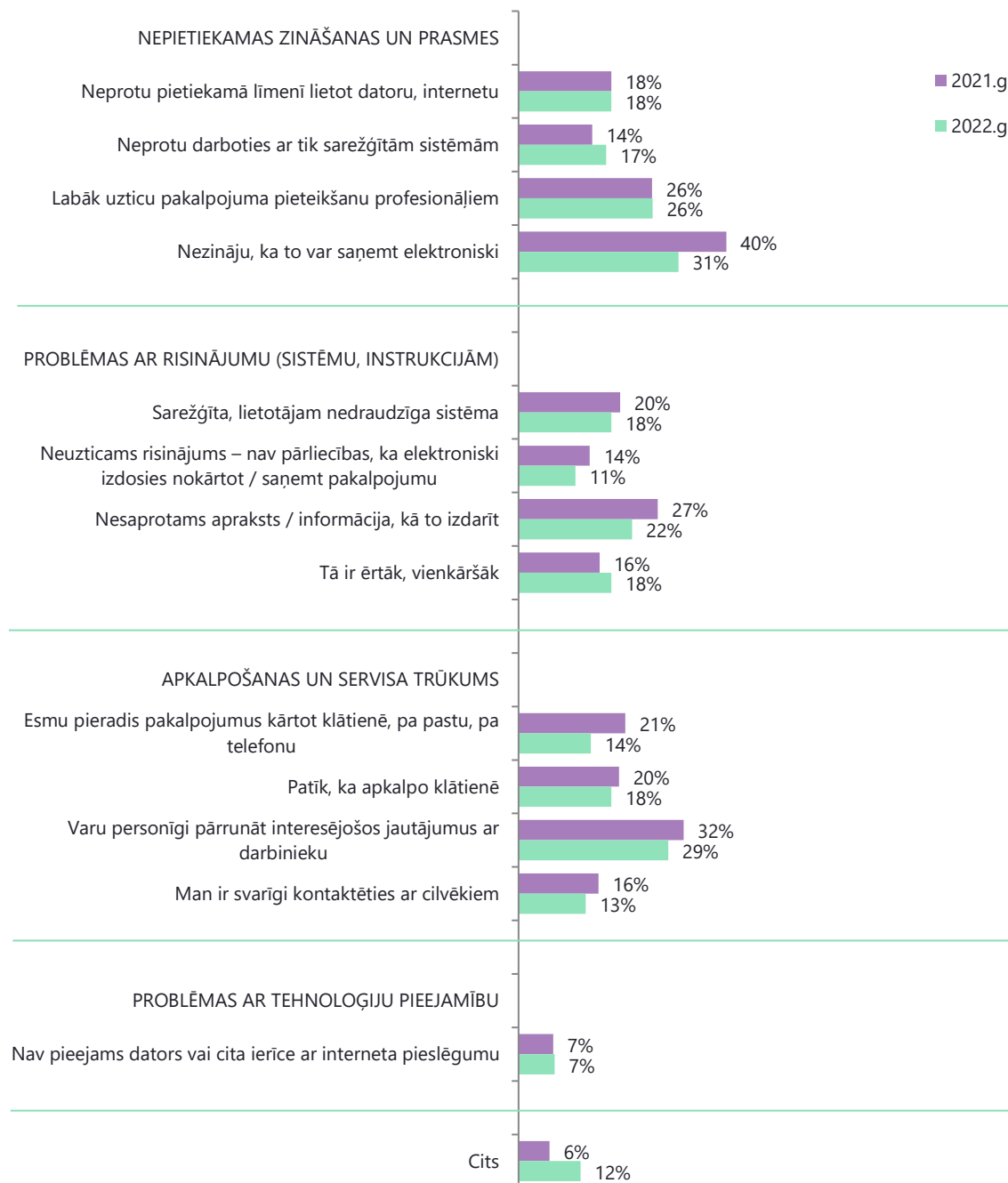
Bāze: aptaujātie iedzīvotāji, kuri ir pieteikuši pakalpojumus elektroniski, 2022.g. n=898

### 5.2.2. Iedzīvotāju barjeras pieteikt pakalpojumus elektroniski

Respondenti, kuri pēdējā gada laikā nav pieteikuši pakalpojumus elektroniski, visbiežāk norādījuši pieteikšanas barjeru: **nezināja, ka to var saņemt elektroniski** (31%), kam seko iespēja **personīgi pārrunāt interesējošos jautājumus ar darbinieku** (29%). Ceturtā daļa respondentu norādījuši, ka elektroniskajiem pakalpojumiem ir **nesaprotams apraksts vai informācija, kā to izdarīt** (22%), vai, ka **labāk uztic pakalpojuma pieteikšanu profesionāļiem** (26%). Lietojamības problēmas – **sarežģītu, lietotājam nedraudzīgu sistēmu** – kā atturošu faktoru minējusi gandrīz piektdaļa (18%) respondentu. Vēl piektdaļai respondentu **patik apkalpošana klātienē** (18%) vai arī viņi **pieraduši kārtot pakalpojumus klātienē, pa pastu vai pa telefonu** (18%). Tikmēr 14% respondentu **neuzticas risinājumam, un tiem nav pārliecības**, vai viņi **neprot darboties ar tik sarežģītām sistēmām**. Tehnoloģiju trūkumu – **nav pieejams dators vai cita ierīce ar interneta pieslēgumu** – norādījuši 7% respondentu.

2022. gadā būtisku kritumu piedzīvojis arguments par to, ka **aptaujātie nebija informēti, ka konkrēto pakalpojumu varēja saņemt elektroniski** (-9 p.p. līdz 31%). Tāpat arī 2022. gadā mazāks iedzīvotāju skaits norāda **uz lietojamības problēmām**, proti, ka apraksts par veicamajiem soļiem ir nesaprotams (-5 p.p.).

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

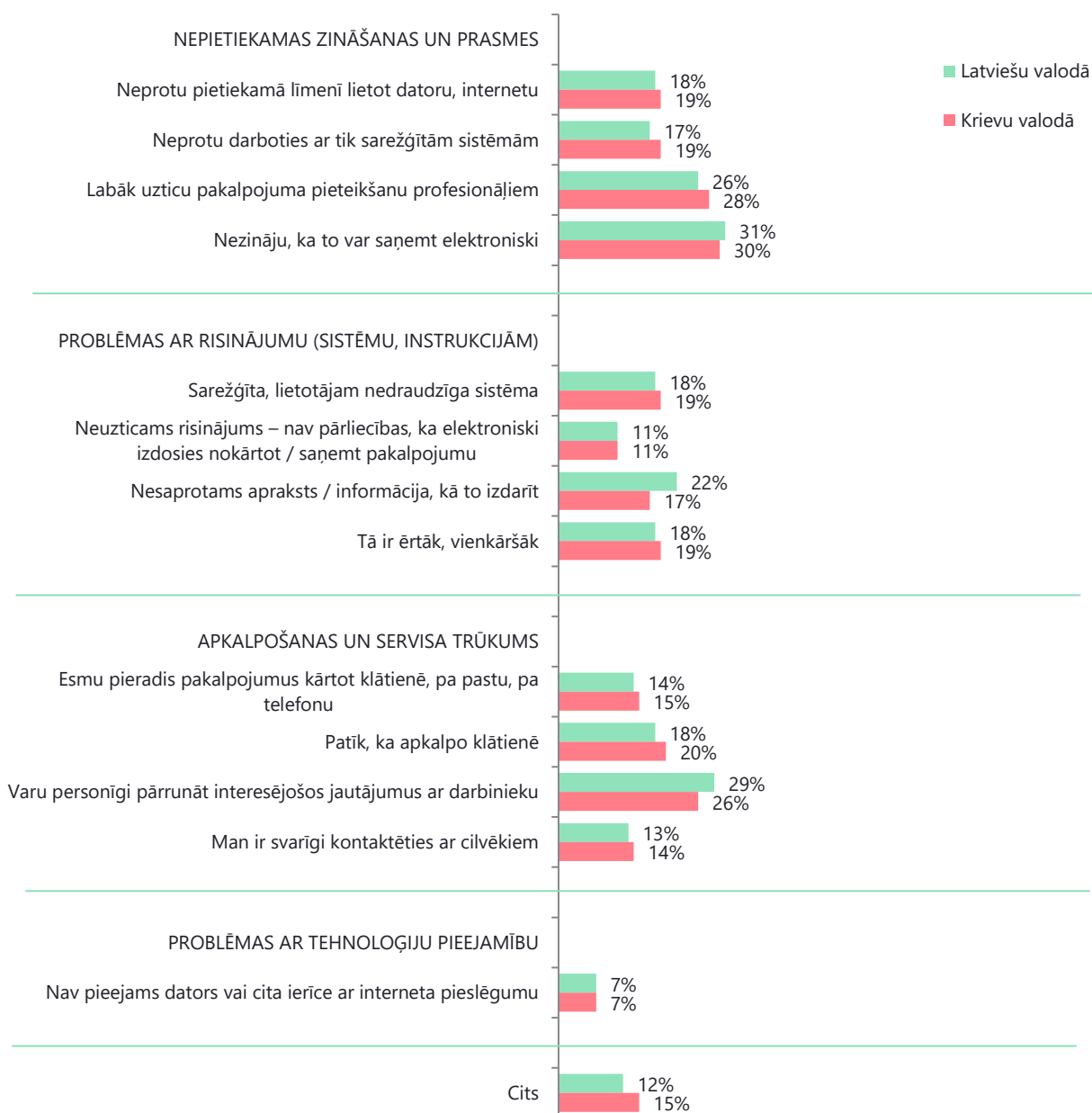


Bāze: aptaujātie iedzīvotāji, kuri nav pieteikuši pakalpojumus elektroniski 2022.g. n= 214, 2021.g. n=289

Pretstatā 2021.gadam šī gada pētījumā nav vērojama būtiska aptaujāto cilvēku valodas ietekme uz pakalpojumu pieteikšanu elektroniski. Ja 2021.gadā bija lielāks skaits krieviski runājošo aptaujas dalībnieku skaits, kuri nezināja, ka pakalpojumus var saņemt elektroniski iepretim latviešu valodā runājošajiem respondentiem, tad šogad starpība abu aptaujāto iedzīvotāju grupu

starpā ir tikai 1%. Kā interesantu fenomenu jānorāda fakts, ka krieviski runājošie aptaujas dalībnieki retāk nekā latviski runājošie respondenti norāda, ka pakalpojuma apraksts un informācija bijusi nesaprotama (17% iepretim 22%). Kopumā atšķirības starp krievu un latviešu valodās runājošajiem respondentiem visos aspektos ir nebūtiskas – no 1% līdz 3%. Aptaujātie iedzīvotāji, kuri atbildēja uz atvērto jautājumu par iemesliem nepieteikt pakalpojumu elektroniski, norādīja, ka konkrēto pakalpojumu nebija iespējams pieteikt elektroniski, reizēm neizdodas pieteikt, apvienoja pakalpojuma pieteikšanu ar konsultāciju par citu tēmu, redzes problēmu dēļ, trūkst datortehnikas.

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

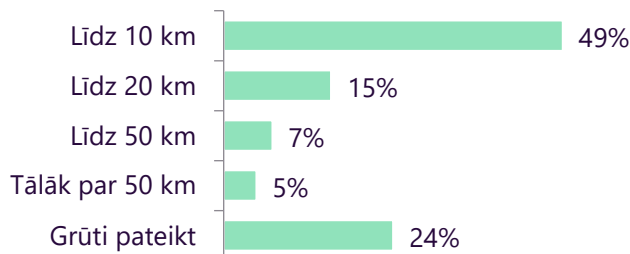


Bāze: aptaujātie iedzīvotāji, kuri nav pieteikuši pakalpojumus elektroniski, n=214, to skaitā n=144 ar latviešu un n=70 ar krievu kā vēlamā saziņas valodu ar valsts un pašvaldību iestādēm

2022. gada pētījumā tika uzdoti divi papildu jautājumi par pakalpojumu saņemšanu klātienē.

Gandrīz puse aptaujāto (49%), kuri nav pieteikuši pakalpojumus elektroniski, būtu gatavi braukt līdz 10 km attālumā, lai pieteiktu pakalpojumu klātienē. Mazāk par trešo daļu (kopumā 27%) būtu gatavi mērot vairāk par 10 km un vēl ceturtdaļa (24%) nezina, cik tālu būtu gatavi doties pakalpojuma pieteikšanai klātienē.

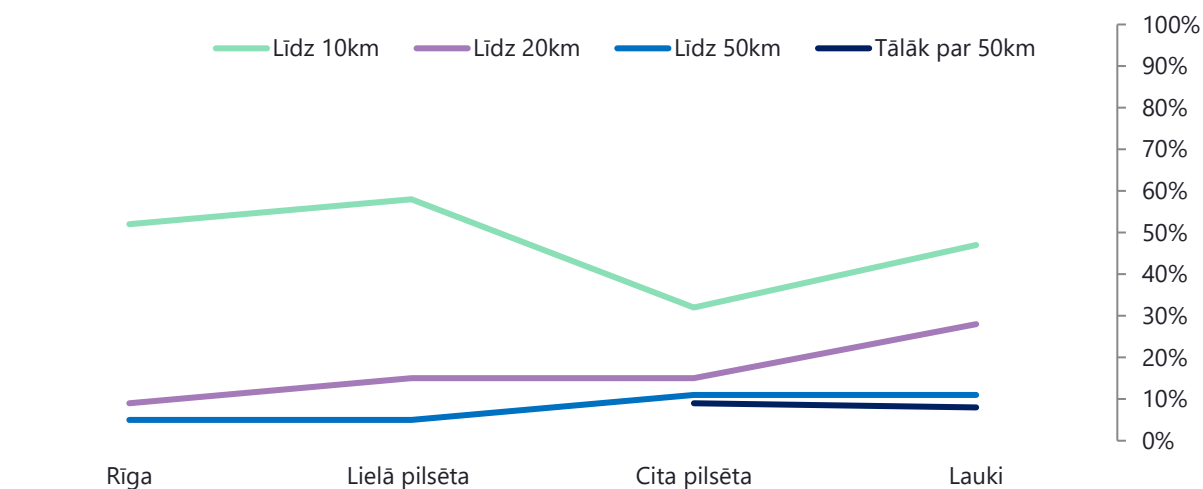
#### 21. attēls. Q8\_1. Cik tālu Jūs būtu gatavs braukt, lai pieteiktu pakalpojumu klātienē?



Bāze: aptaujātie iedzīvotāji, kuri nav pieteikuši pakalpojumus elektroniski 2022.g. n=214

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

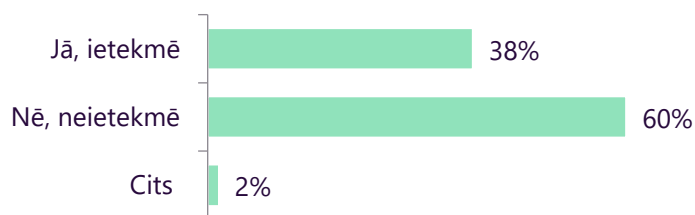
#### 22. attēls. Q8\_1. Attālums gatavībai braukt pakalpojuma pieteikšanai klātienē apdzīvotās vietas tipa griezumā



Bāze: aptaujātie iedzīvotāji, kuri nav pieteikuši pakalpojumus elektroniski 2022.g. n=214

Vairāk nekā trešdaļai (38%) aptaujāto, kuri nav pieteikuši pakalpojumus elektroniski, viņu iespēju pieteikt pakalpojumus klātienē ietekmē sabiedriskā transporta grafiks. 2% aptaujāto ir atzīmējuši citu atbildi un viņu komentāros teikts, ka neizmanto sabiedrisko transportu.

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



Bāze: aptaujātie iedzīvotāji, kuri nav pieteikuši pakalpojumus elektroniski 2022.g. n=214

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

### **5.3. Apmierinātība ar pieteikto pakalpojumu**

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

2022. gada aptaujā kā pēdējais pieteiktais pakalpojums visbiežāk tika atzīmēta gada deklarācijas iesniegšana (33%). Salīdzinājumā ar pagājušo gadu ir samazinājusies Covid-10 sertifikāta popularitāte (-7 p.p.), kas izskaidrojams ar to, ka 2022. gadā sertifikāts bija mazāk nepieciešams dažādu pakalpojumu saņemšanai. Turpretim par 13% ir pieaudzis to aptaujāto iedzīvotāju īpatsvars, kam pēdējais pakalpojums bija pieteikšanās pasei vai eID kartei.

Līdzīgi kā iepriekšējā gadā arī šajā pētījumā visizplatītākie pēdējie pieteiktie pakalpojumi ir slimības pabalsts (8%), algas nodokļu grāmatiņa (5%) un dzīvesvietas deklarācijas iesniegšana (4%).

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



Bāze: aptaujātie iedzīvotāji, kuri ir pieteikuši pakalpojumus, 2022.g. n=996, 2021.g. n=898

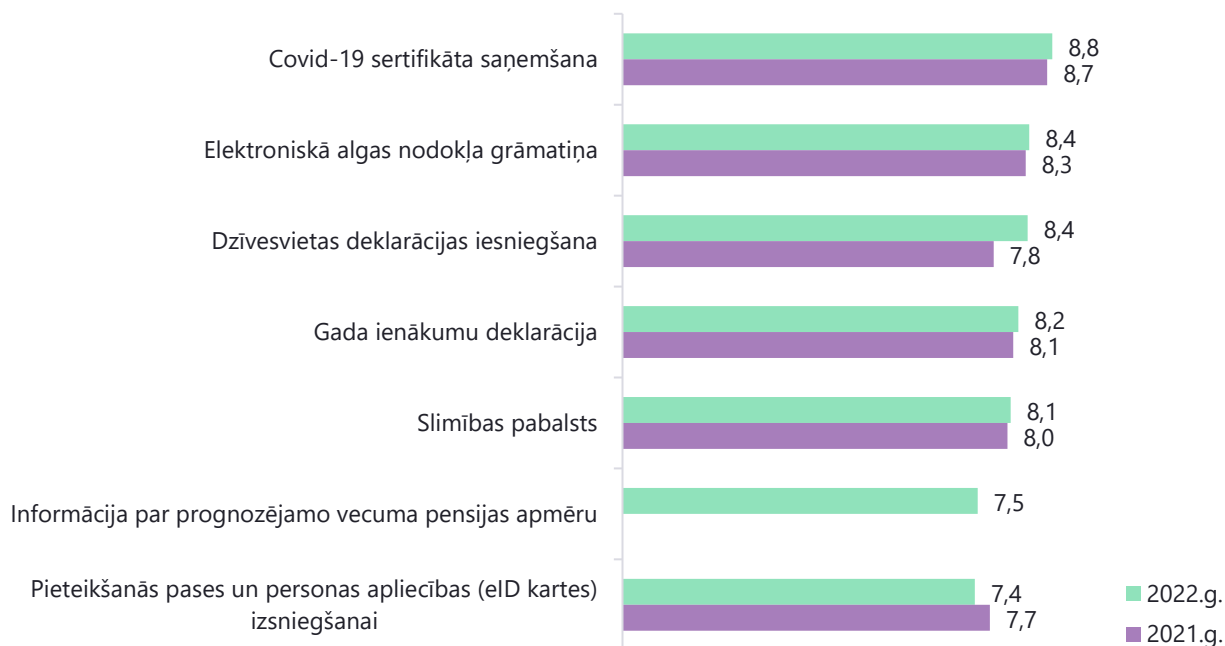
\* 2021. gada atbilžu varianta nosaukums „Mans konts” Valsts zemes dienesta datu publicēšanas un e-pakalpojumu portālā kadastrs.lv”

Vidējais aptaujāto iedzīvotāju apmierinātības vērtējums (atskaitē iekļaujot tikai tos pakalpojumus, par kuriem sniegti vismaz 30 novērtējumi, lai būtu nepieciešamais statistiski minimālais vērtējumu skaits) ir robežās no 7,1 punkta slimības pabalstam līdz 8,8 punktiem pakalpojumam pieteikšanās Covid-19 sertifikāta saņemšanai (skalā no 1 “ļoti neapmierināts” līdz 10 “ļoti apmierināts”). Vērtējums 8-9 punktu robežās 10 punktu skalā liecina par augstu iedzīvotāju apmierinātību ar pieteiktajiem un saņemtajiem pakalpojumiem.

## 25. attēls. Q10. Lūdzu, novērtējiet, cik apmierināts/-a Jūs esat ar pēdējo pieteikto pakalpojumu?

Vidējie vērtējumi pakalpojumiem ar vismaz 30 respondentu sniegtajiem vērtējumiem



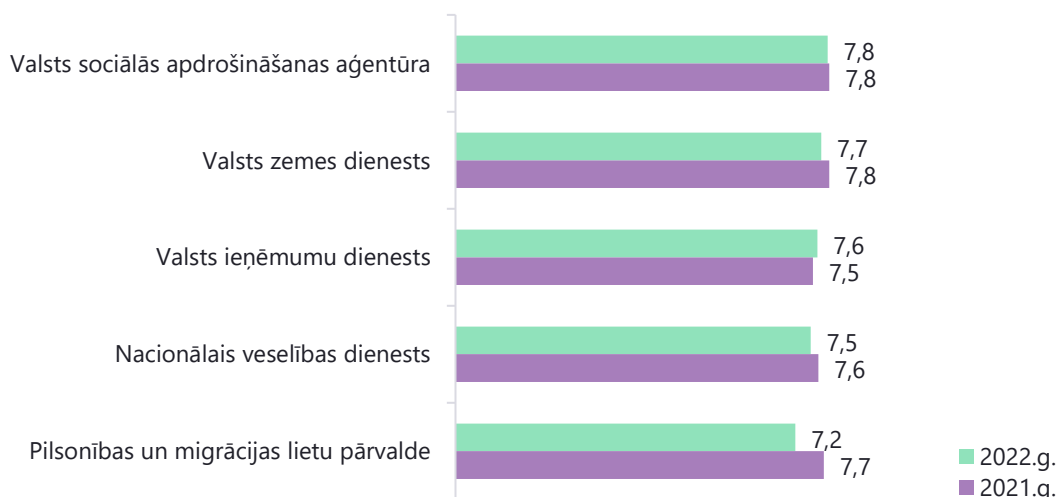


Vidējais vērtējums skalā no 1 "ļoti neapmierināts" līdz 10 "ļoti apmierināts"

Bāze: aptaujātie iedzīvotāji, kuri ir pieteikuši pakalpojumus, 2022.g. n=911, 2021.g. n=898

Likumsakarīgi, ka arī vidējais aptaujāto iedzīvotāju apmierinātības ar iestādēm vērtējums ir augsts: tas ir robežās no 7,2 punktiem **Pilsonības un migrācijas lietu pārvaldei** līdz 7,8 punktiem **Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūrai**.

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



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

Bāze: aptaujātie iedzīvotāji, kuri ir pieteikuši pakalpojumus, 2022.g. n=911, 2021.g. n=898

Vairāk nekā 331 aptaujātie sniedza savus komentārus, atbildot uz jautājumu par problēmām vai grūtībām, ar kādām viņi ir saskārušies pēdējā gada laikā, piesakot vai saņemot valsts iestāžu pakalpojumus. Komentārus var iedalīt šādās grupās:

- visbiežāk tika norādīts, ka ir **grūti orientēties portālā Latvija.lv un tur atrast nepieciešamo informāciju, portāls nav intuitīvi lietojams un lietotājiem draudzīgs**, bieži mēdz būt tehniskās problēmas Latvija.lv portālā (nestrādā, uzkaras);
- **valsts iestāžu mājaslapās teksti ir sarežģīti formulēti, nav izskaidroti vienkāršā valodā**, nav instrukciju, kā soli pa solim rīkoties;
- bieži norādīts arī **darbinieku trūkums, garas rindas un lēns apkalpošanas process** īpaši PMLP;
- klientu apkalpošanas centros mēdz būt slikta apkalpošanas kultūra un attieksme;
- ierēdņi mēdz būt nekompetenti, nespēj iedziļināties individuālos gadījumos;
- ilgi jāgaida atbildes uz pieteikumiem; ne vienmēr ir skaidrs, vai pieteikums ir saņemts;
- atkārtoti jāievada savi dati, pat ja jau ir reģistrējies sistēmā;

No problemātiskajiem pakalpojumiem visbiežāk tiek pieminēta gada ienākumu deklarācijas pildīšana, kas esot sarežģīta, pati aizpilde prasa daudz laika (īpaši, ja ir jāpievieno vairāki čeki). No iestādēm negatīvi visbiežāk pieminēta PMLP garās gaidīšanas uz pases vai ID kartes maiņu kontekstā. Daļa aptaujāto iedzīvotāju norāda, ka ar datorprasmēm viņiem nav grūtību, arī viņi saskaras ar problēmām atrast informāciju vai korekti pieteikt pakalpojumu valsts iestāžu lapās.

## 5.4. Interneta un e-rīku lietošana

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

Aptaujāto **Latvijas iedzīvotāju vidū ir nedaudz pieaudzis interneta izmantošana biežums** (pieaugums par 1 p.p. līdz 90%). 2022. gadā nav tādu **aptaujas dalībnieku, kuri nelieto internetu**.

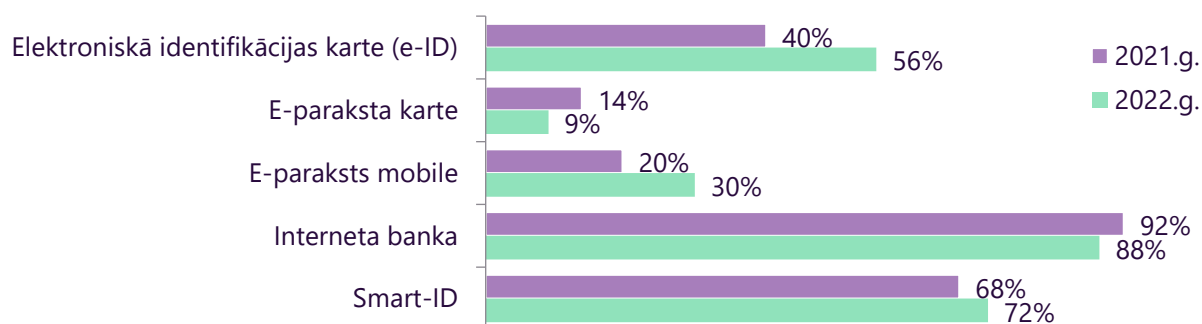
### 27. attēls. Q14. Cik bieži Jūs izmantojat internetu?



Bāze: visi aptaujātie iedzīvotāji, katru gadu n=1000

Latvijas iedzīvotāju vidū visizplatītākie elektroniskās identifikācijas līdzekļi ir privāto uzņēmumu veidotie – **interneta banka** (88%) un **Smart-ID** (72%). Valsts izveidotie līdzekļi ir mazāk izplatīti – 56% iedzīvotāju ir **elektroniskā identifikācijas karte (e-ID)**, 30% – **e-paraksts mobile** un 9% – **e-paraksta karte**.

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

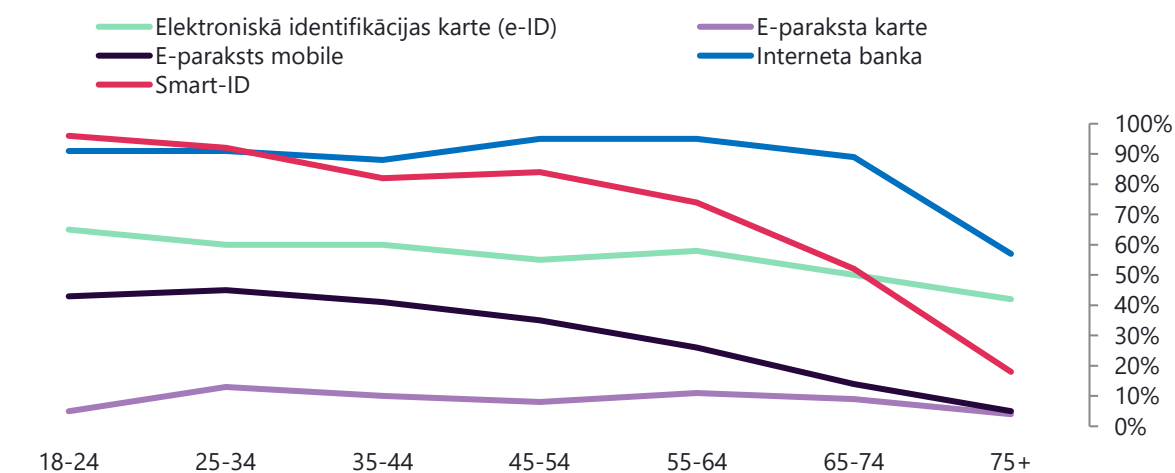


Bāze: visi aptaujātie iedzīvotāji, katru gadu n=1000

Kopš 2021. gada pētījuma nedaudz samazinājusies interneta bankas esamība (samazinājums par 4% līdz 88%), taču **īpaši strauji ir augusi e-paraksts mobile esamība** (pieaugums par 10 p.p. līdz 30%).

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

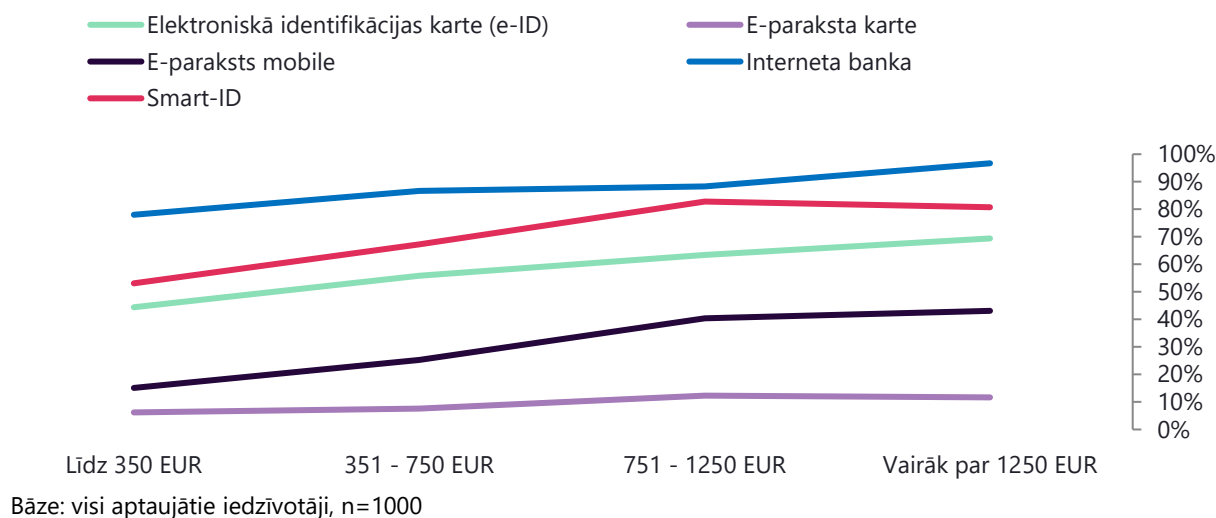
## 29. attēls. Q16. Rīcībā esošie elektroniskās identifikācijas līdzekļi aptaujāto vecuma grupās



Bāze: visi aptaujātie iedzīvotāji, n=1000

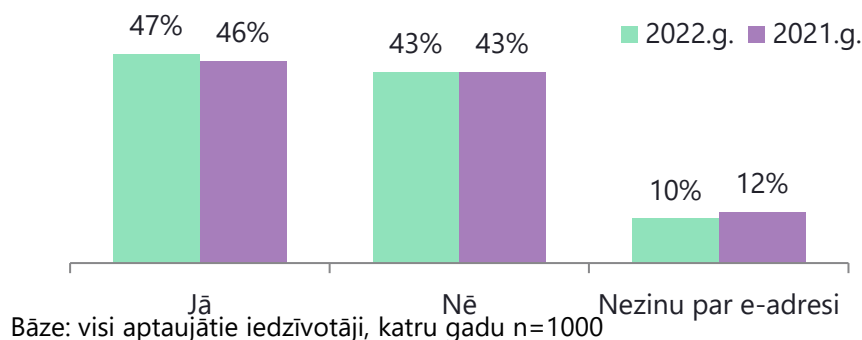
Savukārt personīgo ienākumu griezumā atklāta tendence, ka pieaugot ienākumiem palielinās arī aptaujāto rīcībā esošo e-rīku izplatība.

**30. attēls. Q16. Rīcībā esošie elektroniskās identifikācijas līdzekļi aptaujāto personīgo ienākumu grupās**



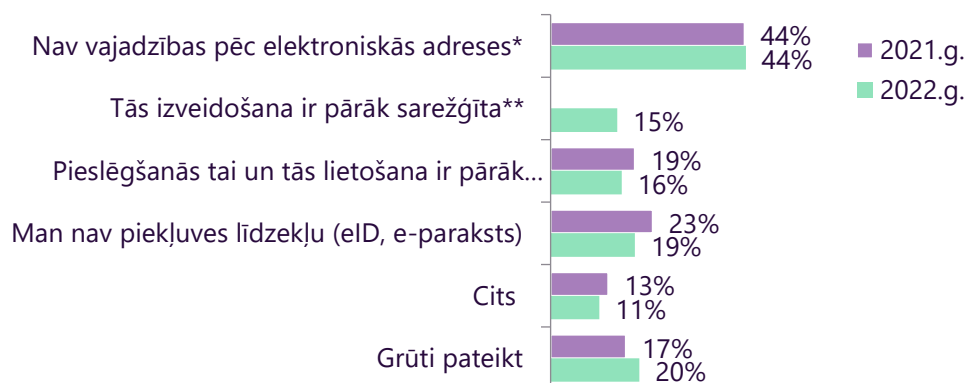
Aptaujā 43% respondentu norādījuši, ka **izmanto valsts oficiālo e-adresi**. 12% respondentu atzīst, ka nezina, kas ir e-adrese (neskatoties uz to, ka aptaujas laikā viņiem tika parādīts vai nolasīts apraksts par to). Jāatzīmē, ka šāds apjoms aptaujāto, kuri domā, ka izmanto e-adresi, nozīmētu, ka ģenerālajā kopumā e-adresi izmantotu vairāk nekā pusmiljons Latvijas iedzīvotāju, taču, balstoties uz informāciju no VARAM, faktiskais e-adrešu lietotāju – fizisko personu – skaits nav lielāks par dažiem desmitiem tūkstošu. Tas nozīmē, ka liela daļa respondentu varētu arī ar visu aprakstu būt pārpratuši to, ko īsti nozīmē “e-adrese”.

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



Vaicāti par e-adrešu neizmantošanas iemesliem, 44% respondentu norādīja, ka tiem **nav vajadzības pēc elektroniskās pastkastītes**, vēl 19% aptaujāto **nav piekļuves līdzekļu (eID, e-paraksts)**, bet 16% uzskatīja, ka tās **lietošana ir pārāk sarežģīta**. Tāpat 15% respondentu uzskatīja, ka e-adrešu izveidošana būs pārāk sarežģīta. Piektdaļai jeb 20% respondentu bija grūti pateikt, kādēļ neizmanto e-adresi. 11% bija minējuši kādu citu atbildi (nav vajadzības pēc vēl viena e-pasta, nav piekļuves internetam vai nav informācijas par priekšrocībām).

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



Bāze: iedzīvotāji, kuri neizmanto e-adresi, 2022.g. n=428, 2021.g. n=430

\* 2021. gada atbilžu varianta formulējums "Nav vajadzības pēc elektroniskās pastkastītes"

\*\* pievienots 2022. gadā

\*\*\* 2021. gada atbilžu varianta formulējums "Tās lietošana ir pārāk sarežģīta"

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

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

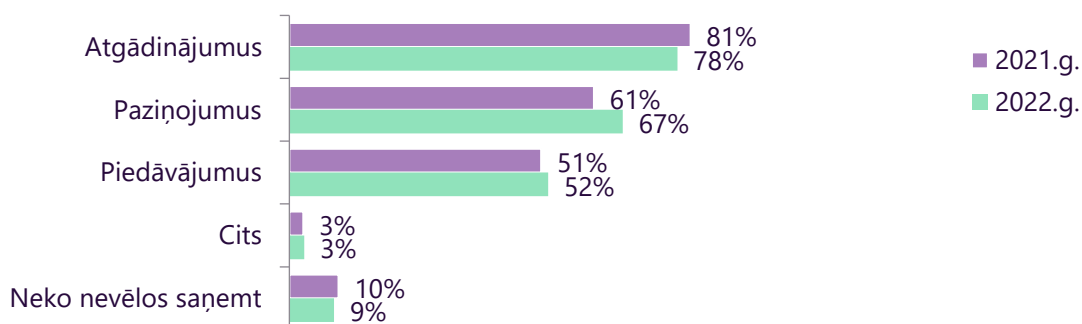
**Absolūtais vairākums jeb 78% aptaujāto norāda, ka no valsts iestādēm vēlētos saņemt atgādinājumus** (piemēram, par nenomaksātajiem nodokļiem, par pases derīguma termiņa tuvošanos beigām), un šis rādītājs gada laikā ir pieaudzis (pieaugums par 3 procentpunktiem).

**Pieaugot aptaujāto iedzīvotāju interesei saņemt atgādinājumus, vienlaikus arī pieaug vēlme saņemt paziņojumus** – šogad 67% respondentu (kas ir par 5 p.p. vairāk nekā 2021. gadā) norāda, ka vēlētos saņemt paziņojumus (piemēram, aprēķināto gada nodokli par mājokli).

**Līdzīgi kā agrāk, arī 2022. gadā piedāvājumus** (piemēram, līdz ar bērna piedzimšanu tiek nosūtīts ziņojums par visiem pieejamajiem valsts un pašvaldību pabalstiem) vēlas saņemt aptuveni puse aptaujāto iedzīvotāju (52%).

**9% aptaujāto nevēlas saņemt nekādu informāciju no valsts iestādēm, tomēr šo cilvēku īpatsvars gada laikā ir mazinājies** (par 1 p.p.).

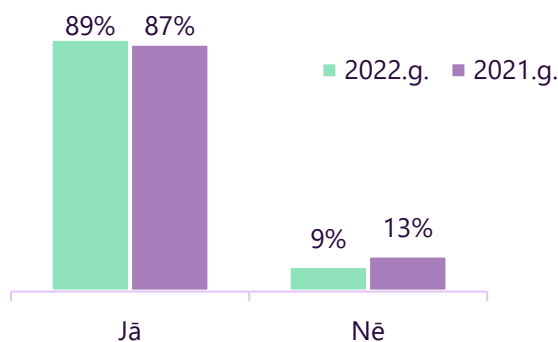
### 33. attēls. Q18. Kādu informāciju Jūs vēlētos saņemt no valsts iestādēm?



Bāze: visi aptaujātie iedzīvotāji, katru gadu n=1000

Līdz ar to ir likumsakarīgi, ka **pieaug arī aptaujāto iedzīvotāju vēlme proaktīvi saņemt valsts un pašvaldību pakalpojumus**: 2022. gada pētījumā to apstiprina jau 89% pilngadīgo Latvijas iedzīvotāju (pieaugums gada laikā par 2 p.p.).

### 34. attēls. Q19. Vai Jūs vēlētos saņemt valsts un pašvaldības pakalpojumus proaktīvi?



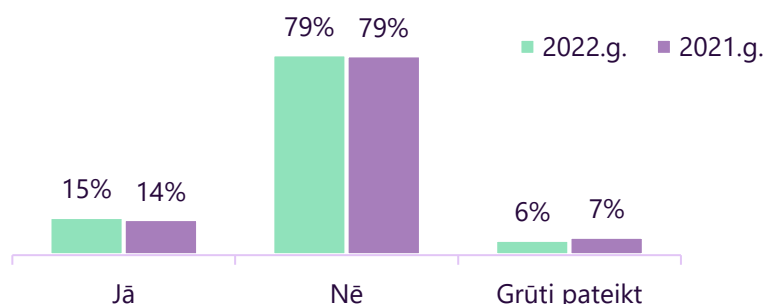
Bāze: visi aptaujātie iedzīvotāji, katru gadu n=1000

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

- iedzīvotāji 18-64 gadu vecumā,
- strādājošie, tie, kuri pašreiz bez darba vai mājāsaiņnieces,
- no ģimenēm ar bērniem vecumā līdz 18 gadiem,
- ar vismaz vidēji augstiem personīgajiem ienākumiem (vairāk par 750 EUR mēnesī),
- internetu lieto vismaz reizi dienā,
- tie, kuru rīcībā ir elektroniskās identifikācijas līdzekļi (īpaši e-paraksts mobile),
- tie, kuri ir pieteikuši pakalpojumus elektroniski,
- kā arī tie, kuri ir atzīmējuši, ka izmanto valsts oficiālo e-adresi (pieejamu portālā Latvija.lv).

**2022. gadā ir nedaudz pieaugusi virtuālo asistentu izmantošana valsts un pašvaldību vai privātā sektora pakalpojumu saņemšanā** (pieaugums par 1 procentpunktu līdz 15%).

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

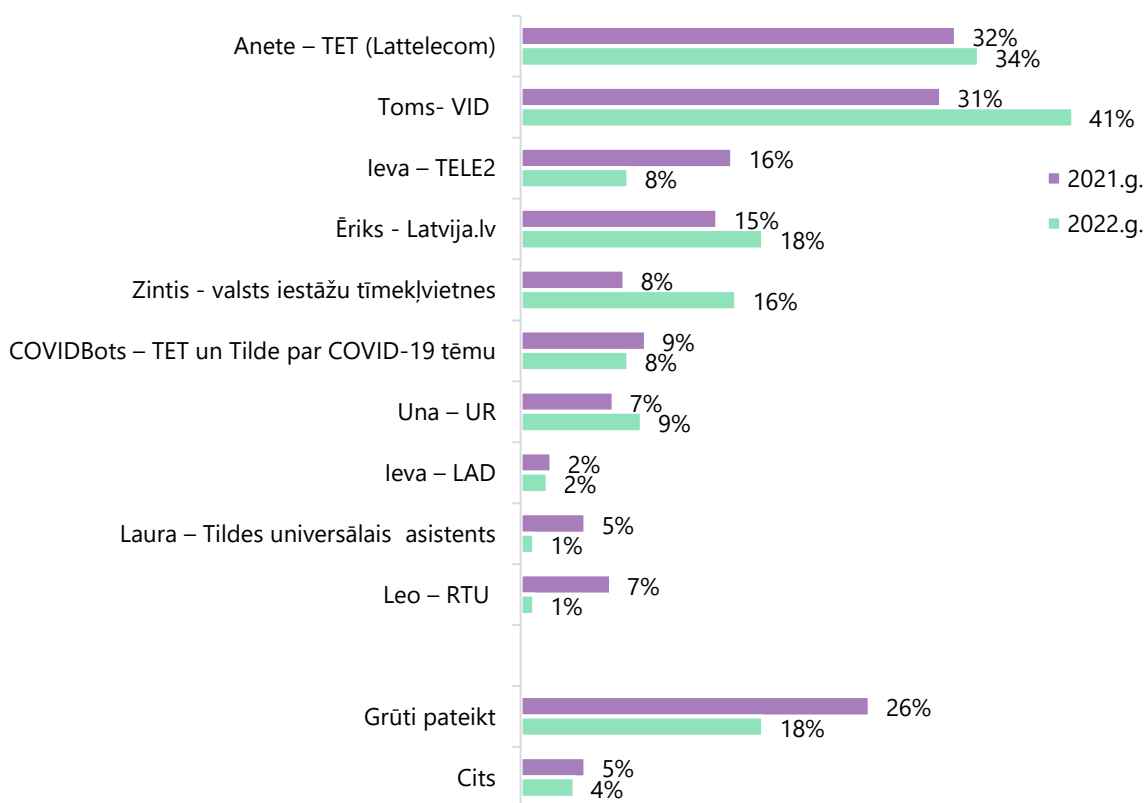


Bāze: visi aptaujātie iedzīvotāji, katru gadu n=1000

Jāatzīmē, ka virtuālo asistentu biežāk izmanto aptaujātie, kuriem ar valsts un pašvaldību iestādēm ērtāk sazināties latviešu valodā (attiecīgi 19% latviešu un 9% krievu valodā), vecumā no 35 līdz 44 gadiem (23%), pašnodarbinātie (28%), ģimenes ar bērniem (20%), ar augstiem ienākumiem (30% cilvēku, kuri atbildēja uz šo jautājumu un kuriem ienākumi uz 1 ģimenes locekli ir 1001-1250 EUR).

Visbiežāk izmantotie virtuālie asistenti ir **VID – Toms** (41% no aptaujātajiem iedzīvotājiem, kas izmantojuši kādu virtuālo asistentu) un **SIA "TET" – Anete** (34%). Pārējie virtuālie asistenti izmantoti retāk: **Latvija.lv – Ēriks** (18%), **valsts iestāžu vienotās tīmekļvietnes asistents Zintis** (16%) un **Uzņēmumu reģistra virtuālā asistente Una** (9%).

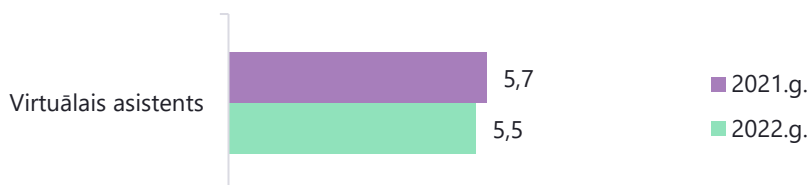
**36. attēls. Q19\_2. Lūdzu, norādiet, kurus no šiem virtuālajiem asistentiem esat izmantojuši.**



Bāze: iedzīvotāji, kuri ir izmantojuši virtuālos asistentus, 2022.g. n=151, 2021.g. n=142

Vidējais aptaujāto "čatbotu" lietotāju vērtējums par apmierinātību ar virtuālo asistentu sniegtajiem pakalpojumiem un atbildēm ir 5,5 punkti, kas ir salīdzinoši viduvējs vērtējums 10 punktu skalā (no 1 "ļoti neapmierināts" līdz 10 "ļoti apmierināts"). Turklāt tas ir kļuvis zemāks gada laikā.

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

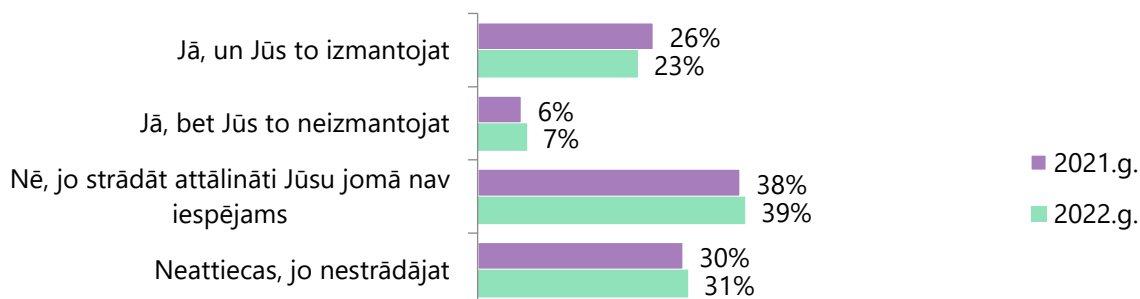


Vidējais vērtējums skalā no 1 "ļoti neapmierināts" līdz 10 "ļoti apmierināts"

Bāze: aptaujātie iedzīvotāji, kuri ir izmantojuši virtuālo asistentu pakalpojumu un snieguši konkrētu novērtējumu, 2022.g. n=124, 2021.g. n=105

2020. gadā saistībā ar Covid-19 izplatības novēršanai ieviestajiem noteikumiem darba devējiem tika noteikta prasība nodrošināt attālinātas strādāšanas iespēju visiem darbiniekiem, kuriem ir tāda iespēja. 2022. gada pētījumā vērojams, ka joprojām ceturta daļa (23%) aptaujāto Latvijas iedzīvotāju vecumā no 18 gadiem norāda, ka viņi **strādā attālināti**, un tikai 7% atzīst, ka, **lai arī darbā ir iespējams strādāt attālināti, viņi to nedara**. 39% aptaujāto iedzīvotāju norāda, ka **attālināti strādāt viņu jomā nav iespējams**.

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



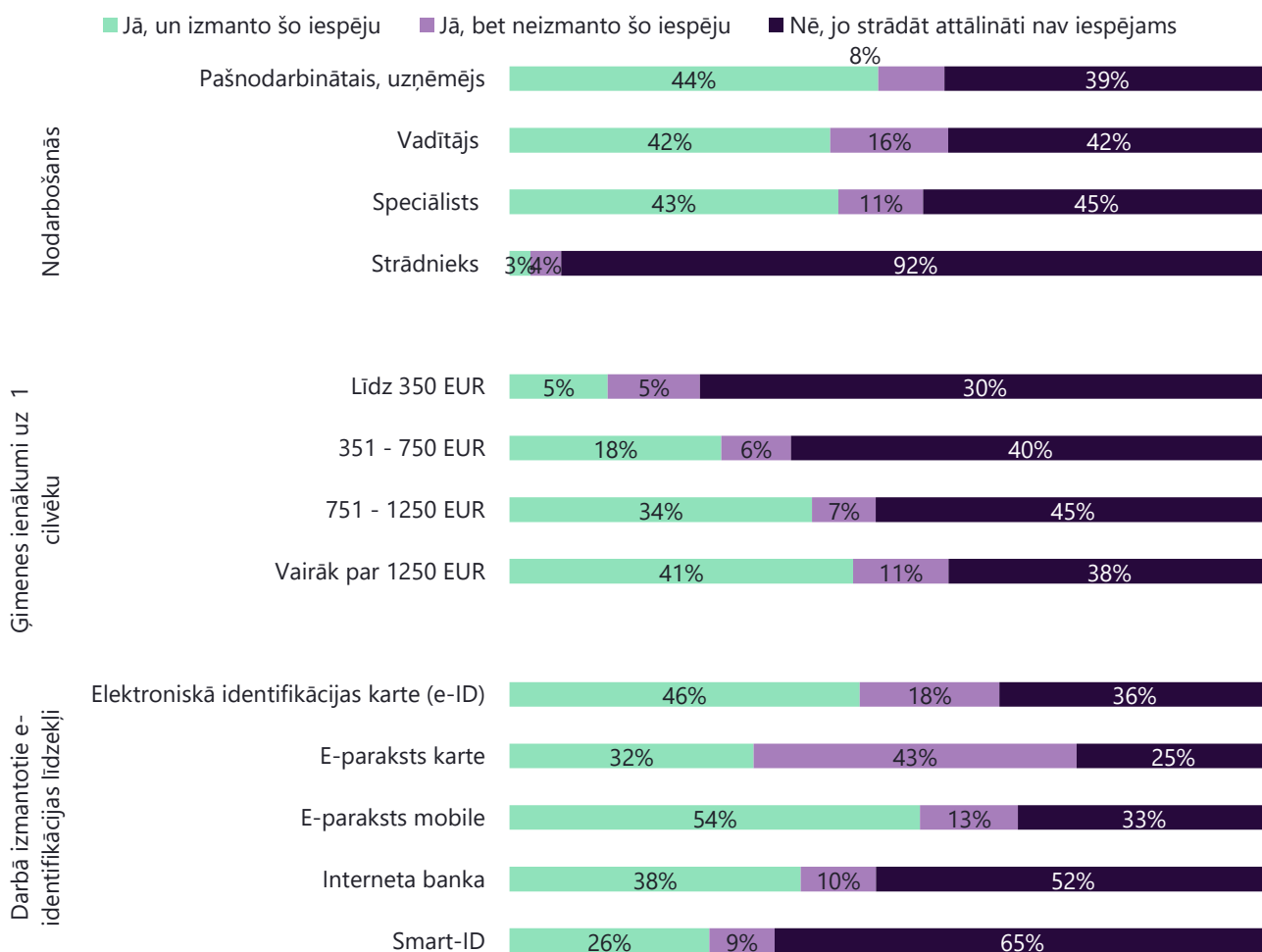
Bāze: visi aptaujātie iedzīvotāji, katru gadu n=1000

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

- pašnodarbinātajiem, uzņēmējiem, vadītājiem, speciālistiem visbiežāk ir dota iespēja strādāt attālināti un viņi to arī izmanto (no 42% līdz 44% šajās mērķa grupās),
- fiziskā darba strādniekiem visretāk ir iespējas strādāt attālināti (caurmērā 92% strādnieku nav šādu iespēju),
- pieaugot personīgo ienākumu līmenim, palielinās arī iespēja strādāt attālināti, un augstāko ienākumu grupā (vairāk par 1250 EUR mēnesī) šī iespēja tiek arī plaši izmantota (41% no aptaujātajiem ar augstiem ienākumiem mēdz strādāt attālināti),
- vairākumam jeb 64% no tiem, kas darba vajadzībām nelieto nekādus e-identifikācijas līdzekļus, nav arī iespēju strādāt attālināti.



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



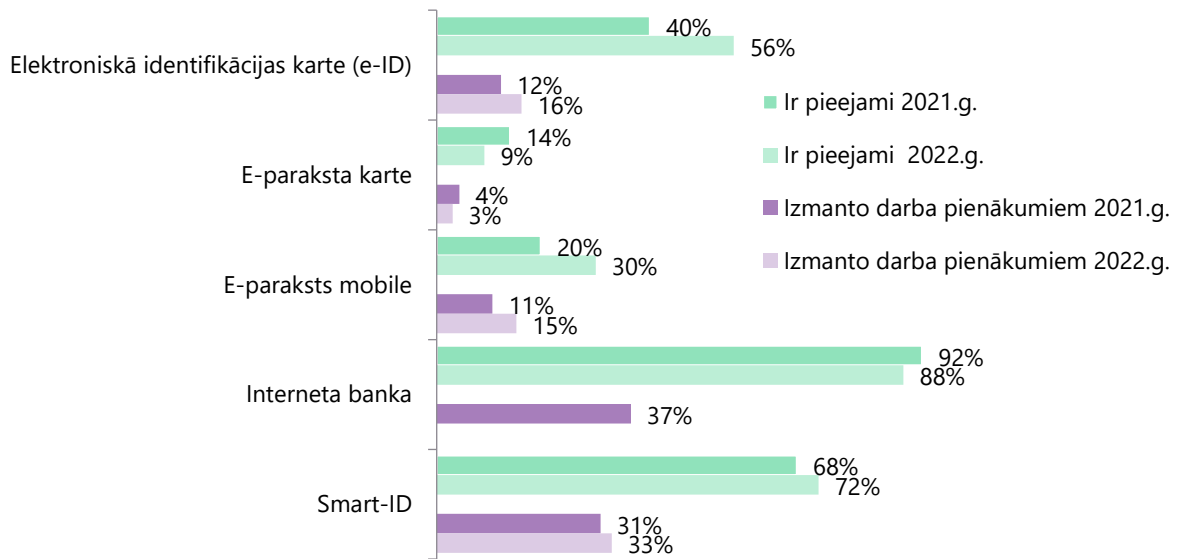
Bāze: visi aptaujātie iedzīvotāji, n=1000

Piezīme: dati attēloti tikai par strādājošajiem

#### 2022. gadā pieaugusi e-identifikācijas līdzekļu izmantošana darba pienākumu pildīšanai.

Aptuveni trešā daļa aptaujas dalībnieku darba vajadzībām izmanto **Smart-ID** (33%), kamēr valsts risinājumus darbā izmanto retāk – 16% izmanto **elektronisko identifikācijas karti**, 15% **e-paraksts mobile**, retāk - **e-paraksta karti** (3%).

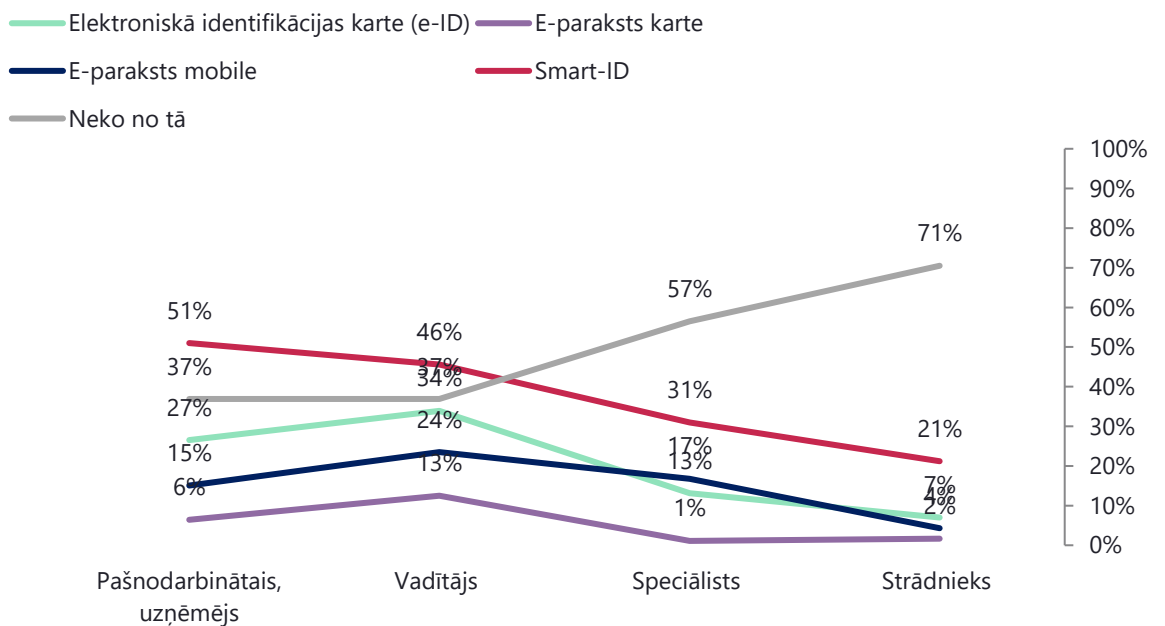
**40. attēls. Q21. Kādus no šiem e-identifikācijas līdzekļiem Jūs izmantojat darba pienākumu pildīšanai?**



Bāze (Q16): visi aptaujātie iedzīvotāji, katru gadu n=1000  
 Bāze (Q21): iedzīvotāji, kuri strādā, 2022.g. n=694, 2021.g. n=701

Visaugstākā e-identifikācijas līdzekļu izmantošana darba pienākumu veikšanai ir aptaujāto pašnodarbināto, uzņēmēju vidū (līdz pat 51% šajā mērķa grupā, kuri lieto Smart-ID), savukārt zemākā e-rīku pielietošana darbam ir aptaujāto strādnieku mērķa grupā (turklāt 71% aptaujāto strādnieku atzīst, ka darbam nelieto nekādus elektroniskos rīkus).

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



Bāze: aptaujātie iedzīvotāji, kuri strādā, n=694

## 6. SECINĀJUMI UN REKOMENDĀCIJAS

### 6.1. Secinājumi

#### 6.1.1. Iedzīvotāju informētība par pakalpojumiem

**Aptaujātie iedzīvotāji ir labi informēti par pakalpojumiem**, ar kuriem saskaras vairākums nodokļu maksātāju: gada ienākumu deklarācija, elektroniskā algas nodokļu grāmatiņa un slimības pabalsts. Tostarp augsta informētība ir arī par pieteikšanos dokumentu izgatavošanai (pasei vai eID kartei) un dzīvesvietas deklarēšanu. Atpazīstamāko pakalpojumu vidū šogad ierindoja **pieteikšanās pases un personas apliecības (eID kartes) izsniegšanai**.

Aptaujātie iedzīvotāji no noteiktām sociāli-demogrāfiskajām grupām, piemēram, seniori vecumā no 75 gadiem, skolēni, studenti, fiziskā darba strādnieki, pensionāri, cilvēki ar zemiem personīgajiem ienākumiem (līdz 350 EUR mēnesī), tie, kas internetu lieto retāk nekā reizi dienā vai nelieta vispār, ir retāk zinoši par to, ka viņiem adresētie pakalpojumi ir pieejami elektroniski, neskatoties uz pievienoto vērtību, ko tieši šīm grupām pakalpojumu pieteikšana un saņemšana elektroniski varētu sniegt.

Informāciju par valsts un pašvaldību pakalpojumiem aptaujātie iedzīvotāji parasti **meklē internetā, izmantojot meklētājus kā Google** (66%), vai **meklējot konkrēto iestāžu mājaslapās** (51%) vai valsts pārvaldes pakalpojumu portālā **Latvija.lv** (57%). Pēdējā gada laikā būtiski pieaudzis portāla [www.latvija.lv](http://www.latvija.lv) lietojums (pieaugums par 7 procentpunktiem).

**Nozīmīgi ir pieaudzis to aptaujāto iedzīvotāju īpatsvars, kas nav informēti par iespēju valsts un pašvaldību pakalpojumus saņemt pašvaldībās un bibliotēkās** (pieaugums par 6 procentpunktiem līdz 54%). Par to informēti ir būtiski mazāk iedzīvotāju (32%).

#### 6.1.2. Pakalpojuma pieteikšana elektroniski

2022. gadā ir vērojama pozitīva iezīme pakalpojumu neklātienē elektroniskās (e-vidē, pa e-pastu) pieteikšanas izplatībai, jo **kopumā no pieteiktajiem pakalpojumiem absolūtajā vairākumā gadījumu (vairāk nekā 84%) ir pieteikti neklātienē elektroniski**.

2022. gadā saglabājies augsts aptaujāto iedzīvotāju īpatsvars, kuri kādu no pakalpojumiem ir pieteikuši elektroniski (73%), un nav vērojamas būtiskas izmaiņas salīdzinājumā ar iepriekšējo gadu. E-pakalpojumu pieteikšo īpatsvars ir ekonomiski aktīvākajā iedzīvotāju vecumgrupā (no 87% līdz 89% vecumgrupā 25-54 gadi) un regulāro interneta lietotāju vidū (80% no ikdienas interneta lietotājiem). Arī šogad vērojama tendence, ka, pieaugot ienākumiem, palielinās arī pakalpojumus elektroniski pieteikšo aptaujas dalībnieku īpatsvars (no 47% ar personīgajiem ienākumiem līdz 350 EUR mēnesī līdz pat 96% aptaujāto ar ienākumiem vairāk par 1250 EUR mēnesī).

**Vairākumam aptaujāto iedzīvotāju ir vēlēšanās pakalpojumus pieteikt neklātienē elektroniski**, īpaši saistībā ar veselības (78%), pensijas (75%), dzīvesvietas un īpašuma (78%), kā arī nodarbinātības (71%) jautājumiem.

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

Galvenās e-pakalpojumu pieteikšanas barjeras ir **nezināšana par iespēju saņemt pakalpojumu elektroniski** (31%) un iespēja **personīgi pārrunāt interesējošos jautājumus ar darbinieku** (29%). Pretstatā 2021.gadam šī gada pētījumā nav vērojama būtiska aptaujāto cilvēku valodas ietekme uz pakalpojumu pieteikšanu elektroniski. Krievu valoda nav būtiska barjera, lai pakalpojumus pieteiktu elektroniski. Turklāt jāpiezīmē, ka šī gada pētījumā tieši latviski runājošie respondenti biežāk nekā krieviski runājošie atzīmē, ka pakalpojuma apraksts un informācija viņiem šķita nesaprotama.

### 6.1.3. Apmierinātība ar pakalpojumiem

**Aptaujātie iedzīvotāji kopumā ir apmierināti ar pakalpojumu pieteikšanu elektroniski** – visi 10 mērītie pakalpojumi ir ieguvuši vismaz 7,1 punktu novērtējumu (10 punktu skalā no 1 “ļoti neapmierināts” līdz 10 “ļoti apmierināts”), kas norāda uz augstu lietotāju apmierinātību ar šiem elektroniski saņemtajiem pakalpojumiem. 2022. gadā **visaugstākā respondentu apmierinātība bija e-pakalpojumam Covid-19 sertifikāta saņemšana** (vidējais vērtējums 8,8 punkti).

Likumsakarīgi, ka arī vidējais aptaujāto iedzīvotāju apmierinātības ar iestādēm vērtējums ir augsts: tas ir robežās no 7,2 punktiem **Pilsonības un migrācijas lietu pārvaldei** līdz 7,8 punktiem **Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūrai**.

Vairāk nekā 331 aptaujātie sniedza savus komentārus, atbildot uz jautājumu par problēmām vai grūtībām, ar kādām viņi ir saskārušies pēdējā gada laikā, piesakot vai saņemot valsts iestāžu pakalpojumus. Komentārus var iedalīt šādās grupās:

- visbiežāk tika norādīts, ka ir **grūti orientēties portālā Latvija.lv un tur atrast nepieciešamo informāciju, portāls nav intuitīvi lietojams un lietotājiem draudzīgs**, bieži mēdz būt tehniskās problēmas Latvija.lv portālā (nestrādā, uzkaras);
- **valsts iestāžu mājaslapās teksti ir sarežģīti formulēti, nav izskaidroti vienkāršā valodā**, nav instrukciju, kā soli pa solim rīkoties;
- bieži norādīts arī **darbinieku trūkums, garas rindas un lēns apkalpošanas process** īpaši PMLP.

### 6.1.4. Interneta un e-rīku lietošana

Aptaujāto **Latvijas iedzīvotāju vecumā no 18 gadiem vidū ir nedaudz pieaugusi interneta izmantošana vismaz reizi dienā** (pieaugums par 1 procentpunktiem līdz 90%). Neviens no aptaujātajiem neizmanto internetu vispār.

Aptaujāto iedzīvotāju vidū visizplatītākie elektroniskās identifikācijas līdzekļi ir privāto uzņēmumu veidotie – **interneta banka** (88%) un **Smart-ID** (72%). Valsts izveidotie līdzekļi ir mazāk izplatīti – 56% iedzīvotāju ir **elektroniskā identifikācijas karte (e-ID)**, 30% – **e-paraksts mobile** un 9% – **e-paraksta karte**. Elektroniskās identifikācijas līdzekļi biežāk ir ekonomiski aktīvo iedzīvotāju rīcībā un šo e-rīku esamība strauji sarūk vecumā no 65 gadiem.

Kopš 2021. gada pētījuma nedaudz samazinājusies interneta bankas esamība (samazinājusies par 4% līdz 88%), taču **īpaši strauji ir augusi e-paraksts mobile esamība** (pieaugums par 10 procentpunktiem līdz 30%).

47% respondentu norādījuši, ka **izmanto e-adresi, taču šis rādītājs neatbilst faktiskajam fizisko personu skaitam, kuri izveidojuši e-adresi**. Tas nozīmē, ka liela daļa iedzīvotāju neizprot, kas ir "e-adrese". Visbiežāk iedzīvotāji, kuri e-adresi nav izveidojuši, norāda, ka tie **neredz vajadzību pēc elektroniskās pastkastes** (44%).

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

**Absolūtais vairākums jeb 78% aptaujāto norāda, ka no valsts iestādēm vēlētos saņemt atgādinājumus** (piemēram, par nenomaksātajiem nodokļiem, par pases derīguma termiņa tuvošanos beigām), un šis rādītājs gada laikā ir pieaudzis (pieaugums par 3 procentpunktiem).

Līdz ar to ir likumsakarīgi, ka **pieaug arī aptaujāto iedzīvotāju vēlme proaktīvi saņemt valsts un pašvaldību pakalpojumus**: 2022. gada pētījumā to apstiprina jau 89% pilngadīgo Latvijas iedzīvotāju (pieaugums gada laikā par 2 procentpunktiem)

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

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

Ceturtdaļa (27%) aptaujāto Latvijas iedzīvotāju vecumā no 18 gadiem norāda, ka viņi **strādā attālināti**, un tikai 7% atzīst, ka, **lai arī darbā ir iespējams strādāt attālināti, viņi to nedara**.

**2022. gadā pieaugusi e-identifikācijas līdzekļu izmantošana darba pienākumu pildīšanai**. Aptuveni trešdaļa aptaujas dalībnieku darba vajadzībām izmanto **Smart-ID** (33%), kamēr valsts risinājumus darbā izmanto retāk – 16% izmanto **elektronisko identifikācijas karti**, 15% **e-paraksts mobile**, retāk - **e-paraksta karti** (3%).

### 6.1.6. Kopsavilkums

Kopumā **Latvijas sabiedrībā ir ļoti plaši izplatīta interneta, e-pakalpojumu, interneta bankas un Smart-ID lietošana.** Tas atspoguļojas arī plašajā iedzīvotāju vēlmē no valsts un pašvaldības iestādēs saņemt gan atgādinājumus, gan paziņojumus, gan piedāvājumus. Būtisks arī ir fakts, ka absolūtais vairākums Latvijas iedzīvotāju ir atvērti proaktīvai pakalpojumu saņemšanai.

**Tomēr iedzīvotāju vidū plaši netiek izmantoti jaunākie valsts pārvaldes tehnoloģiju risinājumi:** e-ID karte ir 56% iedzīvotāju, un aptuveni piektdaļa iedzīvotāju izmanto e-paraksta kartes vai e-paraksts mobile rīkus. Tāpat arī virtuālie asistenti tiek reti izmantoti – tikai nedaudz vairāk kā desmitā daļa iedzīvotāju ir izmantojuši šādu rīku.

Vērojamas vājas zināšanas par valsts un pašvaldību pakalpojumu saņemšanu klātienē 139 VPVKAC (Valsts un pašvaldību vienotajos klientu apkalpošanas centros), t. sk. 13 bibliotēkās: par to ir dzirdējuši mazāk nekā puse mazo pilsētu un lauku iedzīvotāju.

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

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

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

## 6.2. Rekomendācijas

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

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

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

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

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

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

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

## 7. PIELIKUMS - APTAUJAS ANKETA

### VARAM 2022: Iedzīvotāju aptaujas anketa (latviešu valodā)

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

CATI rekrutācija MG 55+ gadi

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

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

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

*Respondentu atlases jautājumi*

D1      *PROGR.: JAUTĀT VISIEM!*

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

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

*Metodes atlases princips:*

18-55 gadi → novirzīt uz CAWI aptauju

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

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



## CAWI rekrutācija VISIEM 18+

Labdien!

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

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

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

Anketas aizpildei būs nepieciešamas aptuveni 15 minūtes.

### INFORMĒTĪBA PAR PAKALPOJUMIEM

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

Viena atbilde par katru pakalpojumu.

*Pakalpojumu saraksts: atstāti 10 no iepriekšējiem 19 pakalpojumiem (daži pārfrāzēti)*

	Iestāde	Pakalpojums	Jā	Nē
1	Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde	Dzīvesvietas deklarēšana vai norādīšana		
2	Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde	Pieteikšanās (pierakstīšanās) pasēs un personas apliecības (eID kartes) izsniegšanai		
3	Valsts ieņēmumu dienests	Elektroniskā algas nodokļu grāmatiņa		
4	Valsts ieņēmumu dienests	Gada ienākumu deklarācijas pieņemšana (iesniegšana)		
5	Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra	Informācija par prognozējamo vecuma pensijas apmēru		
6	Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra	Informācija par sociālās apdrošināšanas iemaksām un apdrošināšanas periodiem		
7	Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra	Slimības pabalsts		
8	Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra	Valsts fondēto pensiju shēmas (pensiju 2. līmeņa) dalībnieka konta izraksts		
9	Valsts zemes dienests	Informācija par nekustamā īpašuma vēsturisko vērtību Valsts zemes dienesta portālā kadastrs.lv		
10	Nacionālais veselības dienests	Digitālais Covid-19 sertifikāts		

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

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

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

Jautāt VISIEM

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

*Iespējamās vairākas atbildes*

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

**Q4. Vai zināt, ka valsts un pašvaldību sniegtos pakalpojumus var saņemt 139 VPVKAC (Valsts un pašvaldību vienotajos klientu apkalpošanas centros), t. sk. 13 bibliotēkās? Piemēram, var iesniegt gada ienākumu deklarāciju, pieteikt slimības pabalstu, kā arī saņemt konsultācijas par šiem un citiem pakalpojumiem?**

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

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

1.	Jā
2.	Nē
98.	<i>(CATI nolasīt)</i> Grūti pateikt

#### **PAKALPOJUMA SAŅĒMŠANAS PROCESA VAJADZĪBAS**

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

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

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

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

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

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

97. (CATI nelasīt) Neesmu pieteicis/-kusi

98. (CATI nelasīt) Grūti pateikt

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

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

Viena atbilde par KATRU saņemto pakalpojumu.

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

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

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

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

CAWI paši redz skalu, nevajag rādīt šo tekstu

Viena atbilde par KATRU saņemto pakalpojumu elektroniski.

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

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

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

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

Jautāt VISIEM

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

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

Viena atbilde par KATRU pakalpojumu dzīves situāciju:

- 1) Ar dzīvesvietu un īpašumu saistītie pakalpojumi (piemēram: dzīvesvietas deklarācija, īpašuma nodoklis)

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

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

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

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

1.	Informatīvie materiāli
2.	Video pamācības
3.	Mācību kursi
4.	Konsultācijas
5.	Cita veida atbalsts (lūdzu, precizējiet _____)

## PAKALPOJUMA PIETEIKŠANA ELEKTRONISKI

*CATI/CAWI ievada teksts:*

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

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

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

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

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

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

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

1.	Jāpatērē mazāk laika
2.	Nav speciāli jādodas uz iestādi
3.	Var saņemt pakalpojumu jebkurā laikā

4.	Interese izmantot tehnoloģijas dažādu jautājumu risināšanai
5.	Tā ir ērtāk, vienkāršāk
6.	Cits _____ (lūdzu, precizēt un ierakstīt atbildi)

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

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

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

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

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

*Iespējamās vairākas atbildes.*

Nepietiekamas zināšanas un prasmes:	
11	Nezināju, ka to var saņemt elektroniski
12	Neprotu pietiekamā līmenī lietot datoru, internetu
13	Neprotu darboties ar tik sarežģītām sistēmām
14	Labāk uzticu pakalpojuma pieteikšanu profesionāļiem — klientu apkalpošanas centra / iestāžu darbiniekiem
Problēmas ar risinājumu (sistēmu, instrukcijām):	
21	Sarežģīta, lietotājam nedraudzīga sistēma (piemēram, daudz soļu, daudz lauku jāaizpilda)
22	Nesaprotams apraksts/informācija, kā to izdarīt
23	Nezūticams risinājums — nav pārliecības, ka elektroniski izdosies nokārtot/saņemt pakalpojumu
24	Tā ir ērtāk, vienkāršāk
Apkalpošanas un servisa trūkums:	
31	Esmu pieradis/-usi valsts un pašvaldību sniegtos pakalpojumus kārtot klātienē, pa pastu vai pa telefonu
32	Patīk, ka apkalpo klātienē
33	Man ir svarīgi kontaktēties ar cilvēkiem, apmeklējot klientu apkalpošanas centru
34	Varu personīgi pārrunāt interesējošos jautājumus ar darbinieku, lai izvairītos no iespējamiem pārpratumiem un kļūdām
Problēmas ar tehnoloģiju pieejamību:	
41	Nav pieejams dators vai cita ierīce ar interneta pieslēgumu
Cits	
51	Cits (lūdzu, ierakstiet) _____

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

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

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

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

**APMIERINĀTĪBA**

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

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

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

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

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

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

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

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

*Viena atbilde*

	Ļoti neapmierināts/-a									Ļoti apmierināts/-a	Grūti pateikt
Apmierinātība KOPUMĀ	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98

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

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

*Viena atbilde par KATRU Q5 atzīmēto iestādi*

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

*CAWI paši redz skalu, nevajag rādīt šo tekstu*

<i>[Q5 atzīmētās iestādes]</i>	Ļoti neapmierināts/-a									Ļoti apmierināts/-a	Grūti pateikt
--------------------------------	-----------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	---------------------	---------------

1.	Lauku atbalsta dienests	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98
2.	Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98
3.	Tiesu administrācija	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98
4.	Valsts ieņēmumu dienests	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98
5.	Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98
6.	Valsts zemes dienests	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98
7.	VAS "Ceļu satiksmes drošības direkcija"	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98
8.	Nacionālais veselības dienests	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98

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

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

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

97. *(CATI nelasīt)* Nesmu saskāries/-usies ar kādām problēmām vai grūtībām

98. *(CATI nelasīt)* Grūti pateikt

## INTERNETA, INTERNETBANKAS UN eID KARTES LIETOŠANA

*Jautāt VISIEM*

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

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

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

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

Jautāt VISIEM

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

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

Jautāt VISIEM

**Q17. Vai Jūs izmantojat valsts oficiālo e-adresi (saziņas pakalpojums, kas pieejams valsts pārvaldes pakalpojumu portālā Latvija.lv)?**

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

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

1.	Jā
2.	Nē
3.	Nezinu par e-adresi

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

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

*Iespējamās vairākas atbildes*

1.	Nav vajadzības pēc elektroniskās adreses (jo visu izdaru citā veidā)
2.	Tās izveidošana ir pārāk sarežģīta
3.	Pieslēgšanās tai un tās lietošana ir pārāk sarežģīta
4.	Man nav piekļuves līdzekļu (eID karte, eParaksts)
5.	Cits (lūdzu, precizējiet) _____
98.	<i>(CATI nolasīt)</i> Grūti pateikt

Jautāt VISIEM

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

*Iespējamās vairākas atbildes*

1.	Atgādinājumus (piemēram, par nenomaksātajiem nodokļiem, par pases 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 nelasīt)</i> Neko nevēlos saņemt

## JAUNĀS TEHNOLOĢIJAS, ATTĀLINĀTS DARBS UN NĀKOTNES ATTĪSTĪBA

Jautāt VISIEM

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

1.	Jā
2.	Nē
98.	<i>(CATI nelasīt)</i> Grūti pateikt

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

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

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

99. *(CATI nelasīt)* Nav atbildes

Jautāt VISIEM

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

1.	Jā
2.	Nē
98.	<i>(CATI nelasīt)</i> Grūti pateikt

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

**Q19\_2. Lūdzu, norādiet, kurus no šiem virtuālajiem asistentiem (sarunu botiem) esat izmantojis/-usi: iespējamās vairākas atbildes**

1.	Una — Uzņēmuma reģistra (UR) virtuālā asistente
2.	Toms — Valsts ieņēmumu dienesta (VID) virtuālais asistents
3.	Covidbots — TET un Tildes virtuālais asistents par COVID-19 tēmu
4.	Anete — TET (iepriekš Lattelecom) virtuālā asistente
5.	Laura — Tildes universālā virtuālā asistente
6.	Leo — Rīgas Tehniskās universitātes (RTU) virtuālais asistents
7.	Ieva — TELE2 virtuālais asistents
8.	Ieva — Lauku atbalsta dienests (LAD) virtuālā asistente

9.	Ēriks — Latvija.lv virtuālais asistents
10.	Zintis — valsts iestāžu timeklvietņu asistents
11.	Cits (lūdzu, precizējiet): _____
98.	<i>(CATI nelasīt)</i> Grūti pateikt

Jautāt tiem, kuri Q19\_2. snieguši vismaz vienu apstiprinošu atbildi (atzīmēts vismaz viens kods no 1 līdz 11)  
**Q19\_3. Cik lielā mērā Jūs kopumā esat apmierināts/-a ar virtuālo asistentu sniegtajiem pakalpojumiem vai sniegtajām atbildēm?**

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

*CATI paši redz skalu, nevajag rādīt šo tekstu*

	Ļoti neapmierināts/-a									Ļoti apmierināts/-a	Grūti pateikt
Apmierinātība KOPUMĀ	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98

Jautāt VISIEM

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

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

Jautāt tiem, kas strādā (Q20 nav 4)

**Q21. Kurus no šiem līdzekļiem Jūs izmantojat darba pienākumu pildīšanai?**

*Iespējamās vairākas atbildes*

1.	Elektroniskā identifikācijas karte (e-ID karte)
2.	E-paraksts karte (tikai juridiskām personām)
3.	eParaksts mobile
4.	Smart-ID
5.	Neko no tā

## DEMOGRĀFIJA

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

D2 **PROGR.: JAUTĀT VISIEM!**

Atzīmējiet respondenta dzimumu:

1	Vīrietis	SEKOT IZLASEI
2	Sieviete	SEKOT IZLASEI

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

**Kurā Latvijas novadā Jūs dzīvojat?**

INT.: IZVĒLATIES VIENU ATBILDI NO NOVADU SARAKSTA!

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

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

PROGR.: ATBILSTOŠI D3 ATBILDEI, ATRAST D5!

D5 PROGR.: VIENA ATBILDE piekodējas automātiski.

**PLĀNOŠANAS reģions:**

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

*Precizēts atbilstoši ATR, pievienota Ogre*

ATBILSTOŠI D4 ATBILDEI, ATRAST D6!

D6 PROGR.: VIENA ATBILDE.

**Apdzīvotās vietas tips:**

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

D7. PROGR.: JAUTĀT VISIEM! VIENA ATBILDE!

**Kāds ir Jūsu augstākais iegūtais izglītības līmenis?**

1.	Pamatizglītība
2.	Vidējā vispārējā/speciālā izglītība
3.	Augstākā izglītība

*Jautājumi D8-D10. tiks ievietoti aptaujas noslēgumā.*

D8 PROGR.: JAUTĀT VISIEM!

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

VIENA ATBILDE!

Pašnodarbinātais/-ā, uzņēmējs/-a, zemnieks/-ce	1
Vadītājs/-a (strādā algotu darbu, ir vismaz viens padotais)	2
Speciālists/-e (strādā algotu, intelektuālu darbu, nav neviena padotā)	3
Strādnieks/-ce (strādā algotu, fizisku darbu)	4
Skolēns, students/-e	5

Pensionārs/-e vai saņem invaliditātes pensiju	6
Mājsaimniece/-ks vai atrodas bērna kopšanas atvaļinājumā	7
Pašreiz bez darba	8
Cits (IERAKSTIET) _____	9

D9. *PROGR.: JAUTĀT VISIEM!*

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

1	1
2	2
3	3
4	4
5 un vairāk	5

D9A *PROGR.: D9A JAUTĀT, JA D9 > 1!*

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

D10A *PROGR.: D10A JAUTĀT VISIEM*

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

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

1.	Līdz 150 EUR
2.	150–350 EUR
3.	351–550 EUR
4.	551–750 EUR
5.	751–1000 EUR
6.	1001–1250 EUR
7.	1251–1500 EUR
8.	Vairāk par 1500 EUR
9.	<i>(CATI nelasīt)</i> Grūti pateikt / nevēlos atbildēt

D10 *PROGR.: D10 JAUTĀT, JA D9 > 1! VIENA ATBILDE!*

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

1.	Līdz 150 EUR
2.	150–350 EUR
3.	351–550 EUR
4.	551–750 EUR
5.	751–1000 EUR

6.	1001–1250 EUR
7.	1251–1500 EUR
8.	Vairāk par 1500 EUR
9.	<i>(CATI nelasīt)</i> Grūti pateikt / nevēlos atbildēt

D11.1. PROGR.: JAUTĀT VISIEM! VIENA ATBILDE!

**Kāda ir Jūsu tautība?**

1.	Latviešu
2.	Krievu
3.	Cita

D11.2. PROGR.: JAUTĀT VISIEM! VIENA ATBILDE!

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

1.	Latviešu
2.	Krievu

**Paldies par intervijai veltīto laiku!**

D11.3. Intervijas valoda:

1.	Latviešu
2.	Krievu

## VARAM 2022: Iedzīvotāju aptaujas anketa (krievu valodā)

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

CATI rekrutācija MG 55+ gadi

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

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

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

*Respondentu atlases jautājumi*

D1 PROGR.: JAUTĀT VISIEM!

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

До 18 лет		→СТОП
18 - 24 года	1	СЛЕДОВАТЬ ЗА ВЫБОРКОЙ

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

*Metodes atlases princips:*

18-55 gadi → novirzīt uz CAWI aptauju

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

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

**CAWI rekrutācija VISIEM 18+**

Здравствуй!

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

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

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

**INFORMĒTĪBA PAR PAKALPOJUMIEM**

**Q1. Слышали ли Вы о следующих государственных услугах и услугах самоуправления в следующих жизненных ситуациях?**

*Viena atbilde par katru pakalpojumu.*

*Pakalpojumu saraksts:*

	Учреждение	Услуга	Да	Нет
1	Управление по делам гражданства и миграции / Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde	Декларирования или указание местожительства / Dzīvesvietas deklarācijas iesniegšana		
2	Управление по делам гражданства и миграции / Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde	Запись для выдачи паспорта и удостоверения личности (eID karte)/ Pieteikšanās (pierakstīšanās) pases un personas apliecības (eID kartes) izsniegšanai		
3	Служба государственных доходов / Valsts ieņēmumu dienests	Электронная книжка налога на заработную плату/ Elektroniskā algas nodokļa grāmatiņa		

4	Служба государственных доходов / Valsts ieņēmumu dienests	Годовое принятие (подача) декларация доходов/ Gada ienākumu deklarācijas pieņemšana (iesniegšana)		
5	Агентство государственного социального страхования / Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra	Информация о прогнозируемом размере пенсии по возрасту / Informācija par prognozējamo vecuma pensijas apmēru		
6	Агентство государственного социального страхования / Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra	Информация о взносах социального страхования и периодах страхования / Informācija par sociālās apdrošināšanas iemaksām un apdrošināšanas periodiem		
7	Агентство государственного социального страхования / Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra	Пособие по болезни / Slimības pabalsts		
8	Агентство государственного социального страхования / Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra	Выписка со счета участника государственной накопительной пенсионной схемы (2-й пенсионный уровень) / Valsts fondēto pensiju shēmas (pensiju 2.līmeņa) dalībnieka konta izraksts		
9	Государственная земельная служба / Valsts zemes dienests	Информация об исторической ценности недвижимости на портале Государственной земельной службы kadastrs.lv/ Informācija par nekustamā īpašuma vēsturisko vērtību Valsts zemes dienesta portālā kadastrs.lv		
10	Национальная служба здоровья / Nacionālais veselības dienests	Дигитальный Covid-19 сертификат / Digitālais Covid-19 sertifikāts		

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

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

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

*Jautāt VISIEM*

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

*Iespējamās vairākas atbildes*

1.	Ищу в интернете, используя поисковики, например, Google
2.	Ищу в интернете на веб-сайте конкретного учреждения
3.	Ищу в интернете на портале услуг государственного управления <a href="http://www.latvija.lv">www.latvija.lv</a>

4.	Ищу в интернете в социальных сетях, например, Facebook
5.	Ищу в интернете на других веб-сайтах (пожалуйста, уточните _____)
6.	Связываюсь с конкретным учреждением по электронной почте
7.	Связываюсь с конкретным учреждением по телефону
8.	Лично отправляюсь в конкретное учреждение
9.	Консультируюсь с друзьями/знакомыми/членами семьи
10.	Другим способом (пожалуйста, уточните _____)

**Q4. Знаете ли Вы, что государственные услуги и услуги самоуправлений можно получить в 139 (В единых центрах обслуживания клиентов государства и самоуправлений), включая 13 библиотек? Например, можно подать годовую декларацию доходов, подать заявку на пособие по болезни, а также получить консультации по этим и другим услугам.**

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

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

1.	Да
2.	Нет
98.	<i>(CATI nolasīt)</i> Трудно сказать

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

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

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

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

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

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

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

98. *(CATI nolasīt)* Не подавал(а)

99. *(CATI nolasīt)* Трудно сказать

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

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

*Viena atbilde par KATRU saņemto pakalpojumu.*

1.	Лично (в центре обслуживания клиентов и т. п.)
2.	Удаленно электронным образом (в электронной среде, по электронной почте)



3.	По телефону
4.	По почте
5.	<i>(CATI nelasīt)</i> На услугу не нужно было подавать заявку

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

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

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

*CAWI paši redz skalu, nevajag rādīt šo tekstu*

Viena atbilde par KATRU saņemto pakalpojumu elektroniski.

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

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

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

1.	Да (пожалуйста, опишите, какую информацию): _____
2.	Нет
98.	<i>(CATI nelasīt)</i> Трудно сказать

Jautāt VISIEM

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

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

Viena atbilde par KATRU pakalpojumu dzīves situāciju:

- 1) Услуги связанные с местом жительства и собственностью (например, декларирование места жительства, налог на собственность)
- 2) Услуги связанные с семьей (например, пособия по ожиданию и рождению ребенка, государственная поддержка, браки и разводы, право наследования, поддержка многодетных семей и др.)
- 3) Заявка на изготовление документов удостоверяющих личность (например, паспорта или eID-карты)
- 4) Образование (например, подача заявки на учебу, очереди в детские сады, непрерывное образование и т. п.)
- 5) Занятость (например, пособие по безработице, обзор трудового стажа, справка об уже уплаченных налогах или пошлинах)
- 6) Пенсия (например, просмотр информации о пенсионном накоплении или 2-м пенсионном уровне)
- 7) Предпринимательская деятельность (например, регистрация, ликвидация предприятия или внесение других изменений)
- 8) Здравоохранение (например: подача больничных, подача заявки на карту ЕКС3 (Европейская карта страхования здоровья) )

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

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

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

1.	Информационные материалы
2.	Видео-обучение
3.	Учебные курсы
4.	Консультации
5.	Другая поддержка (пожалуйста, напишите)

### PAKALPOJUMA PIETEIKŠANA ELEKTRONISKI

*CATI/CAWI ievada teksts:*

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

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

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

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

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

*Вопрос общий, а не по каждой полученной услуге.*

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

*Возможно несколько ответов.*

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

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

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

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

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

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

*Возможно несколько ответов.*

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

Другое	
51	Другое (пожалуйста, впишите) _____

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

1.	До 10 km
2.	До 20 km
3.	До 50 km
4.	Более 50 km
98.	(CATI nelasīt) Трудно сказать

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

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

**APMIERINĀTĪBA**

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

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

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

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

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

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

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

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

*Один ответ*

	Очень не доволен/-ьна									Очень доволен/-ьна	Трудно сказать
Удовлетворенность В ЦЕЛОМ	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98

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

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

Viena atbilde par KATRU Q5 atzīmēto iestādi

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

*CAWI paši redz skalu, nevajag rādīt šo tekstu*

	[Q5 atzīmētās iestādes]	Очень не доволен/-ьна									Очень доволен/-ьна	Трудно сказать
1.	Служба поддержки села / Lauku atbalsta dienests	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98
2.	Управление по делам гражданства и миграции / Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98
3.	Судебная администрация / Tiesu administrācija	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98
4.	Служба государственных доходов / Valsts ieņēmumu dienests	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98
5.	Агентство государственного социального страхования / Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98
6.	Государственная земельная служба / Valsts zemes dienests	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98
7.	ГАО / VAS «Ceļu satiksmes drošības direkcija»	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98
8.	Национальная служба здоровья / Nacionālais veselības dienests	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98

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

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

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

98. (CATI nelasīt) Не сталкивался/-ась ни с какими проблемами или трудностями

99. (CATI nelasīt) Трудно сказать

## INTERNETA, INTERNETBANKAS UN eID KARTES LIETOŠANA

Jautāt VISIEM

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

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

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

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

Jautāt VISIEM

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

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

4.	Интернет-банк	1	2
5.	Smart-ID	1	2

*Jautāt VISIEM*

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

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

Это не то же самое, что электронная почта. Официальный э-адрес – это место или дигитальная почта на портале услуг государственного управления Latvija.lv, где можно получать уведомления, письма от государственных учреждений.

1.	Да
2.	Нет
3.	Не знаю об э-адресе

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

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

*ļespējamās vairākas atbildes*

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

*Jautāt VISIEM*

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

*ļespējamās vairākas atbildes*

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

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

*Jautāt VISIEM*

**Q19. Хотели ли бы Вы получать государственные услуги и услуги самоуправлений проактивно – т. е., при наступлении конкретных жизненных ситуаций (с наступлением пенсионного возраста, с рождением ребенка и т. п.) учреждение электронным образом предложит Вам**

получить соответствующую услугу (присвоенная пенсия, присвоенные пособия по рождению ребенка)?

1.	Да
2.	Нет
98.	<i>(CATI nēlasīt)</i> Трудно сказать

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

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

97. *(CATI nēlasīt / CAWI nerādīt)* Не пользуюсь интернетом, нет электронной почты

98. *(CATI nēlasīt)* Нет ответа

*Jautāt VISIEM*

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

1.	Да
2.	Нет
98.	<i>(CATI nēlasīt)</i> Трудно сказать

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

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

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

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

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

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

*CAWI paši redz skalu, nevajag rādīt šo tekstu*



	Очень не доволен/-ьна										Очень доволен/-ьна	Трудно сказать
Удовлетворенность В ЦЕЛОМ	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98	

Jautāt VISIEM

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

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

Jautāt tiem, kas strādā (Q20 nav 4)

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

*Iespējamās vairākas atbildes*

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

**DEMOGRĀFIJA**

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

D2 **PROGR.: JAUTĀT VISIEM!**

Atzīmējiet respondenta dzimumu:

1	Мужчина	СЛЕДОВАТЬ ЗА ВЫБОРКОЙ
2	Женщина	СЛЕДОВАТЬ ЗА ВЫБОРКОЙ

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

**В каком регионе Латвии Вы живете?**

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

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

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

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

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

**ПЛАНИРОВОЧНЫЙ регион:**

Рига	1	SEKOT IZLASEI
Видземе	3	SEKOT IZLASEI

Латгале	4	SEKOT IZLASEI
Земгале	5	SEKOT IZLASEI
Курземе	6	SEKOT IZLASEI

ATBILSTOŠI D4 ATBILDEI, ATRAST D6!

D6      PROGR.: VIENA ATBILDE.

**Тип населенного пункта:**

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

D7.      PROGR.: JAUTĀT VISIEM! VIENA ATBILDE!

**Каков Ваш самый высокий уровень образования?**

1.	Основное образование
2.	Среднее/ среднее специальное образование
3.	Высшее образование

*Jautājumi D8-D10. tiks ievietoti aptaujas noslēgumā.*

D8      PROGR.: JAUTĀT VISIEM!

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

VIENA ATBILDE!

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

D9. PROGR.: JAUTĀT VISIEM!

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

1	1
2	2
3	3

4	4
5 и более	5

D9A *PROGR.: D9A JAUTĀT, JA D9 > 1!*

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

D10A *PROGR.: D10A JAUTĀT VISIEM. VIENA ATBILDE! Informācija: Pēc datu ievākšanas ienākumus varēs apkopot un grupēt attiecīgi 3-4 grupās.*

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

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

D10 *PROGR.: D10 JAUTĀT, JA D9 > 1! VIENA ATBILDE!*

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

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

D11.1. *PROGR.: JAUTĀT VISIEM! VIENA ATBILDE!*

**Какова Ваша национальность?**

1.	Латыш/латышка
----	---------------

2.	Русский/русская
3.	Другая

*D11.2. PROGR.: JAUTĀT VISIEM! VIENA ATBILDE!*

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

1.	Латышский
2.	Русский

**Спасибо, что уделите интервью время!**

D11.3. Intervijas valoda:

1.	Latviešu
2.	Krievu