

**VALSTS UN PAŠVALDĪBU VIENOTO KLIENTU
APKALPOŠANAS CENTRU APMEKLĒTĀJU
APMIERINĀTĪBA AR APKALPOŠANU,
PAKALPOJUMU KLĀSTU UN ATBALSTU**

Kvantitatīva aptauja

2024. gada oktobris-novembris



Viedās administrācijas un
reģionālās attīstības
ministrija

SATURS

| | |
|--|----|
| IZMANTOTO TERMINU SKAIDROJUMS | 4 |
| METODOLOĢISKĀ INFORMĀCIJA..... | 5 |
| GALVENIE SECINĀJUMI UN REKOMENDĀCIJAS..... | 6 |
| APTAUJAS REZULTĀTI..... | 10 |
| 1. Pieteiktie/ saņemtie valsts pārvaldes vai pašvaldību pakalpojumi | 10 |
| 2. Apmierinātība ar apkalpošanu | 14 |
| 3. Poziīvās lietas un trūkumi klientu apkalpošanas centrā | 16 |
| 4. Pakalpojumu pieteikšana elektroniski | 20 |
| 5. Elektroniskās identifikācijas līdzekļu lietošana..... | 28 |
| 6. Vēlamā informācija no valsts iestādēm | 33 |
| PIELIKUMI..... | 34 |

| | |
|----------------------------|--|
| PĒTĪJUMA PASŪTĪTĀJS | Viedās administrācijas un reģionālās attīstības ministrija |
| PĒTĪJUMA VEICĒJS | Tirgus un sociālo pētījumu centrs "Latvijas Fakti" |
| PĒTĪJUMA MĒRĶIS | Noskaidrot VPVKAC klientu apmierinātību ar apkalpošanu un VPVKAC pieejamo pakalpojumu klāstu, kā arī ar pieejamo atbalsta apjomu valsts pārvaldes pakalpojumu pieteikšanai |
| MĒRĶA GRUPA | Valsts un pašvaldību vienoto klientu apkalpošanas centru apmeklētāji – pakalpojumu izmantotāji |
| IZLASE | 142 respondenti. Respondentu atlase tika veikta izmantojot jaunāso pašizlases metodi. Klientam pēc VPVKAC vizītes tika piedāvāta iespēja piedalīties aptaujā. |
| APTAUJAS METODE | Aptauja tika veikta izmantojot CATI (datorizētas telefonintervijas) metodi. |
| INTERVĒŠANAS LAIKS | 25.10.2024. – 26.11.2024. |

IZMANTOTO TERMINU SKAIDROJUMS

CATI – Datorizētas telefonintervijas jeb Computer Assisted Telephone Interviews

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

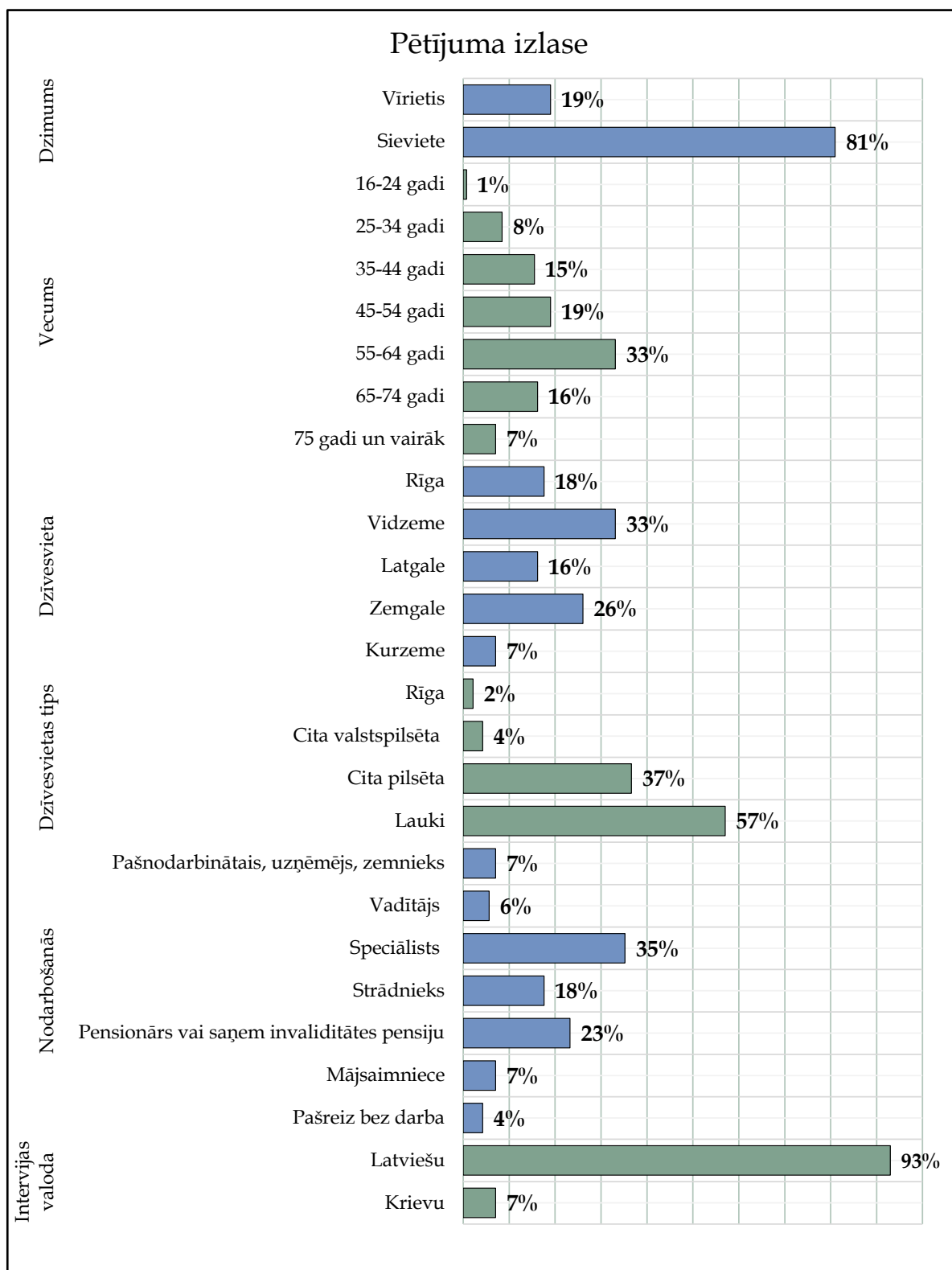
PMLP – Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde;

VID – Valsts ieņēmumu dienests

VPVKAC – Valsts un pašvaldības vienotais klientu apkalpošanas centrs

VSAA – Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra

1. attēls. Pētījuma izlase



GALVENIE SECINĀJUMI UN REKOMENDĀCIJAS

Saskaņā ar pētījuma rezultātiem aptaujātie Valsts un pašvaldību vienoto klientu apkalpošanas centru (Turpmāk – VPVKAC) pakalpojumu izmantotāji ar vizīti VPVKAC ir apmierināti. Apkalpošana pēc deviņiem izvirzītiem kvalitātes kritērijiem tika vērtēta pozitīvi. Vidējais vērtējums klientu apmierinātībai ar apkalpošanu ir 9,7 punkti, kas 10 punktu skalā ir uzskatāms par ļoti augstu vērtējumu.

2024. gada, 2023. gada un 2022. gada VPVKAC klientu aptauju rezultātu salīdzinājums atklāj pozitīvas tendences. Uzlabojas VPVKAC klientu zināšanas un prasmes pakalpojumu pieteikt elektroniski. Šogad respondenti mazāk minēja zināšanu un prasmju trūkumu kā iemeslu, kāpēc nepiesaka pakalpojumu elektroniski. Ir pieaugusi pieredze (+0,8 salīdzinājumā ar 2023. gadu, +2,5 salīdzinājumā ar 2022.gadu) un pārliecība par spējām (+1,3 salīdzinājumā ar 2023. gadu un +1,8 salīdzinājumā ar 2022. gadu) turpmāk patstāvīgi pieteikt pakalpojumus elektroniski.

Aptaujāto VPVKAC klientu grupu veido galvenokārt sievietes (81%), iedzīvotāji vecumā virs 55 gadiem (56%), mazpilsētu (37%) un lauku teritoriju (57%) iedzīvotāji. No aptaujātiem VPVKAC apmeklētājiem 66% ir nodarbinātas personas – pašnodarbināti, vadītāji, speciālisti vai strādnieki (+12% salīdzinājumā ar 2023.gadu). 2024.gada aptaujā salīdzinājumā ar 2023.gadu par 15% (no 33% 2023.gadā līdz 48% 2024.gadā) ir pieaudzis ekonomiski aktīvu (pašnodarbinātie, uzņēmēji, zemnieki, vadītāji speciālisti) respondentu īpatsvars, kuri apmeklē VPV klientu apkalpošanas centrus klātienē tāpēc, ka pieteikt pakalpojumus “uz vietas” viņiem ir ērtāk, vienkāršāk un ātrāk, nevis tāpēc, ka viņiem trūktu dator-prasmju vai interneta lietošanas iemaņu.

Gandrīz trīs ceturtdaļas (74%) no VPVKAC klientiem centrā ieradās ar mērķi pieteikt vai saņemt valsts pārvaldes vai pašvaldību pakalpojumus, kamēr gandrīz katrs trešais (30%) respondents ieradās uz konsultāciju. Apskatot pakalpojuma iesniegšanas veidu, lielākā daļa apmeklētāji pieteikumu iesniedza elektroniski VPVKAC pieejamajā publiskajā datorā ar VPVKAC darbinieka konsultāciju vai palīdzību – to minēja 32% no klientiem. Viena trešdaļa jeb 32% no respondentiem saņēma konsultāciju vai tika informēts par valsts iestādes pakalpojumiem. Viena ceturtdaļa jeb 26% no respondentiem iesniedza pakalpojuma pieteikumu, pilnvarojot VPVKAC darbinieku. VPVKAC risināto pakalpojumu un konsultāciju loks ir ļoti plašs – respondenti nosauca vairāk nekā 40 iemeslus, kāpēc griezušies VPVKAC.

Visbiežāk pieteiktie valsts pārvaldes vai pašvaldību pakalpojumi:

- Gada ienākumu deklarāciju iesniegšana – pieteica/saņēma 13% no apmeklētājiem;
- Maksājumi, rēķini, infrastruktūras izmantošana (piemēram, drukāšana, skenēšana u.tml.) – pieteica/ saņēma 11% no apmeklētājiem;
- Slimības pabalsta piešķiršana vai pārrēķināšana (VSAA) – pieteica/ saņēma 9% no apmeklētājiem;
- Pašvaldības pakalpojumi – pieteica/saņēma 6% no apmeklētājiem.

Līdzīgi kā 2023. gadā un 2022.gadā, arī šogad VPVKAC pakalpojumu izmantotāji apkalpošanu vērtēja pozitīvi. Vidējais vērtējums deviņiem kritērijiem par apkalpošanu ir 9,7, 2023. gadā vidējais vērtējums arī bija 9,7, bet 2022. gadā tas bija 9,8. Vērtējot rezultātu skalā no 1 līdz 10, visus gadus ir redzams augsts rezultāts, kas liecina par klientu apmierinātību ar VPVKAC. Visaugstāk klienti novērtēja kritērijus, kuri ir saistīti ar klientu apkalpošanas centra darbiniekiem – darbinieka skaidrojumi, kā saņemt pakalpojumu (9,8 punkti), darbinieka kompetence (9,8 punkti), darbinieka ieinteresētība (9,8 punkti) un darbinieka attieksme pret klientu (9,8 punkti).

Darbinieku nozīmē VPVKAC tālāk atklājas pozitīvās lietās, kuras respondenti vēlas izcelt par klientu apkalpošanas centru. Dominējošā daļā gadījumu respondenti norādīja uz VPVKAC darbinieku pozitīvo attieksmi, atsaucību un kompetenci. Biežāk minētās atbildes uzsvēra darbinieku labo, laipno attieksmi (minēja 48% aptaujāto VPVKAC klientu), darbinieku atsaucību un pretimnākšanu (36%), darbinieku kompetenci un zināšanas darbinieki (19%) un ātru apkalpošanu (19%).

Vairāk nekā trīs ceturtdaļas jeb 77% no VPVKAC apmeklētājiem nespēja nosaukt kādu neapmierinošu lietu, kura būtu jāuzlabo klientu apkalpošanas centrā. Visbiežāk (6% gadījumu) tika norādīts, ka nepieciešams uzlabot vides pieejamību cilvēkiem ar kustību traucējumiem, vecākiem ar ratiņiem.

Viena trešdaļa jeb 36% no VPVKAC klientiem iesniedza pakalpojumu elektroniski VPVKAC pieejamajā publiskajā datorā ar VPVKAC darbinieka palīdzību vai paši. Respondenti, kuri nepieteica pakalpojumu elektroniski, visbiežāk jeb 24% to pamatoja ar ērtumu un vienkāršumu, ko nodrošina VPVKAC klātienē apmeklējums. Jāatzīmē, ka šogad biežāk kā iemesls tika minētas problēmas ar risinājumu (sistēmu, instrukcijām), ko norādīja 44% no VPVKAC apmeklētājiem.

Līdzīgi kā 2023. gadā un 2022. gadā, arī šogad 92% gadījumu darbinieks klientu informēja, ka pakalpojumu var pieteikt arī elektroniski. Darbinieka palīdzības piedāvāšana pieteikt

pakalpojumu elektroniski nav būtiski mainījies, salīdzinot ar iepriekšējo gadu. To piedāvāja 79% no gadījumiem.

Respondenti, kuri pieteica pakalpojumu elektroniski (tas notika, galvenokārt, ar VPVKAC darbinieka palīdzību), ir kļuvuši pārliecinātāki par spējām turpmāk patstāvīgi pieteikt pakalpojumus elektroniski:

- 82% respondentu (+12% salīdzinājumā ar 2023.gadu, +38% salīdzinājumā ar 2022.gadu) kā labu vai drīzāk labu vērtēja savu pieredzi pieteikt pakalpojumu elektroniski;
- 82% (+7% salīdzinājumā ar 2023.gadu, +27% salīdzinājumā ar 2022.gadu.) aptaujāto kopumā jūtas pārliecināti vai drīzāk pārliecināti par savām spējām patstāvīgi pieteikt valsts pakalpojumus elektroniski.

Kā veicinošs faktors izmantot iespēju pakalpojumus pieteikt vai saņemt elektroniski visbiežāk tika nosauktas video apmācības vai vienkārša un saprotama informācija, kur soli pa solim tiktu parādīts, kas jādara.

Vairāk nekā divas trešdaļas (83%) aptaujas dalībnieku lieto internetu katru dienu. Retāk to dara 12% aptaujāto, savukārt nelieta 5% VPVKAC klientu. Salīdzinot rezultātus ar 2023. gadu un 2022. gadu, VPVKAC klienti biežāk izmanto internetu katru dienu (+15% salīdzinājumā ar 2023. gadu un +10% salīdzinājumā ar 2022. gadu). Internetbanku vismaz reizi nedēļā lieto 57%, retāk – vēl 35% respondentu. 9% VPVKAC klientu apgalvoja, ka viņi neizmanto internetbanku.

Jāatzīmē pozitīvā tendence elektronisko identifikācijas līdzekļu lietošanā – pieaug E-paraksts mobile un Smart-ID izmantošana:

- E-paraksts mobile ir 46% no klientiem (+24% salīdzinājumā ar 2023. un 2022. gadu);
- Smart-ID ir 64% no klientiem (+1% salīdzinājumā ar 2023. gadu, +5% salīdzinājumā ar 2022. gadu);
- Internetbanka ir 85% no klientiem (-2% salīdzinājumā ar 2023. gadu, -4% salīdzinājumā ar 2022. gadu);
- e-ID ir 65% no klientiem (-7% salīdzinājumā ar 2023. gadu, +26% salīdzinājumā ar 2022. gadu);
- Valsts oficiālo e-adresi (pieejama valsts pārvaldes pakalpojumu portālā Latvija.lv) zina 95% (+12% salīdzinājumā ar 2023. gadu, +33% salīdzinājumā ar 2022. gadu.), to izmanto 41% (tāpat kā 2023. gadā, +18% salīdzinājumā ar 2022.g.) respondentu.

Oficiālās e-adreSES neizmantošana parasti (98% gadījumu) tika argumentēta ar vajadzības trūkumu pēc elektroniskās pastkastītes.

Aptaujātie VPVKAC klienti no valsts iestādēm vēlētos saņemt šāda veida informāciju:

- Atgādinājumus (piemēram, par nenomaksātajiem nodokļiem, par pases derīguma termiņa tuvošanos beigām) (minēja 65% aptaujas dalībnieku);
- Paziņojumus (piemēram, aprēķinātais gada nodoklis par mājokli) (51%);
- Piedāvājumus (piemēram, līdz ar bērna piedzimšanu tiek nosūtīts ziņojums par visiem pieejamajiem valsts un pašvaldību pabalstiem) (minēja 45% respondentu).

VPVKAC klientus apmierina piedāvātie pakalpojumi – vairāk kā divas trešdaļas jeb 87% norādīja, ka nav citi pakalpojumi, ko vēl vajadzētu VPVKAC piedāvāt. Visbiežāk (4% no gadījumiem) tika izteikta vēlme saņemt PMPL pakalpojumus klientu apkalpošanas centros vai iespēja saņemt bankas pakalpojumus (3% no gadījumiem).

Rekomendācijas:

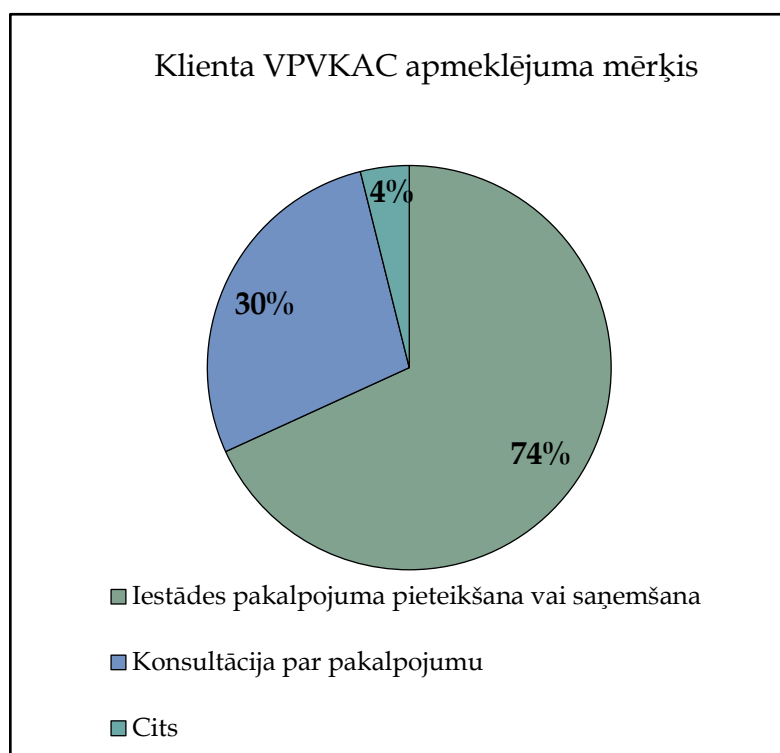
- Veidot video pamācības, instrukcijas par e-pakalpojumi un elektroniskās identifikācijas līdzekļu lietošanu, par iespēju VPVKAC pakalpojumus pieteikt vai saņemt elektroniski, kā soli pa solim rīkoties, lai panāktu risinājumu. Rezultāti pierāda, ka klientiem, piesakot pakalpojumu elektroniski ar darbinieka palīdzību, rodas augsta pārliecība, ka spēs to darīt elektroniski turpmāk. Izveidojot instrukcijas vai video pamācības, palielinātos klientu drošības sajūta pieteikt pakalpojumus patstāvīgi un elektroniski.
- Izglītēt sabiedrību, jo īpaši pensijas vecuma iedzīvotājus, par digitālajām prasmēm, par e-pakalpojumu nepieciešamību un lietošanas priekšrocībām.

APTAUJAS REZULTĀTI

1. Pieteiktie/ saņemtie valsts pārvaldes vai pašvaldību pakalpojumi

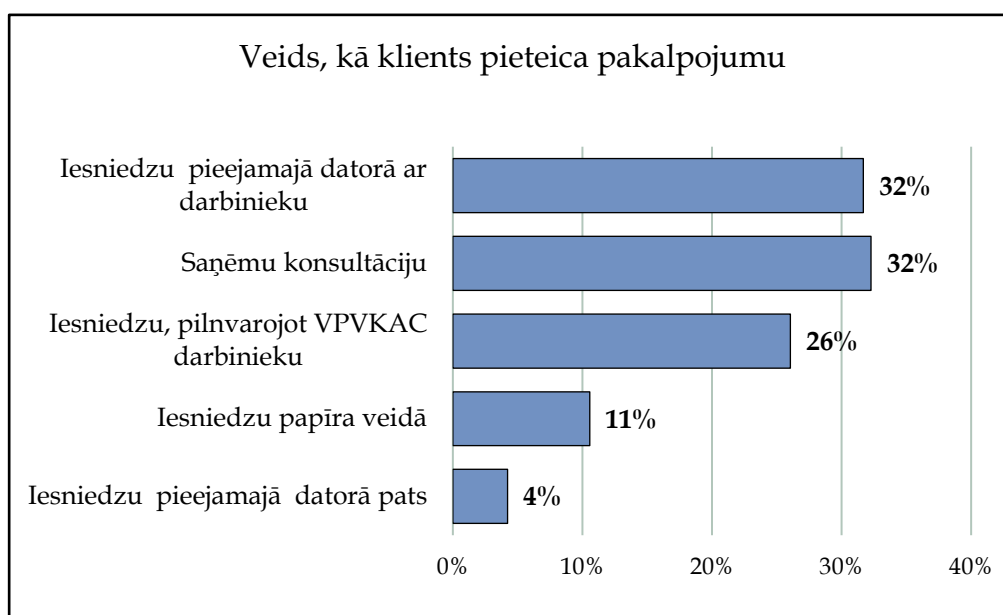
VPVKAC klientu pēdējā apkalpošanas centra apmeklējuma mērķis visbiežāk tika norādīts, kā iestādes pakalpojuma pieteikšana vai saņemšana – to minēja 74% no klientiem. Konsultāciju pēdējā apmeklējuma reizē saņēma 30% klienti, kamēr atbildi “Cits” norādīja 4% no VPVKAC klientiem.

2. attēls. Klienta apmeklējuma mērķis



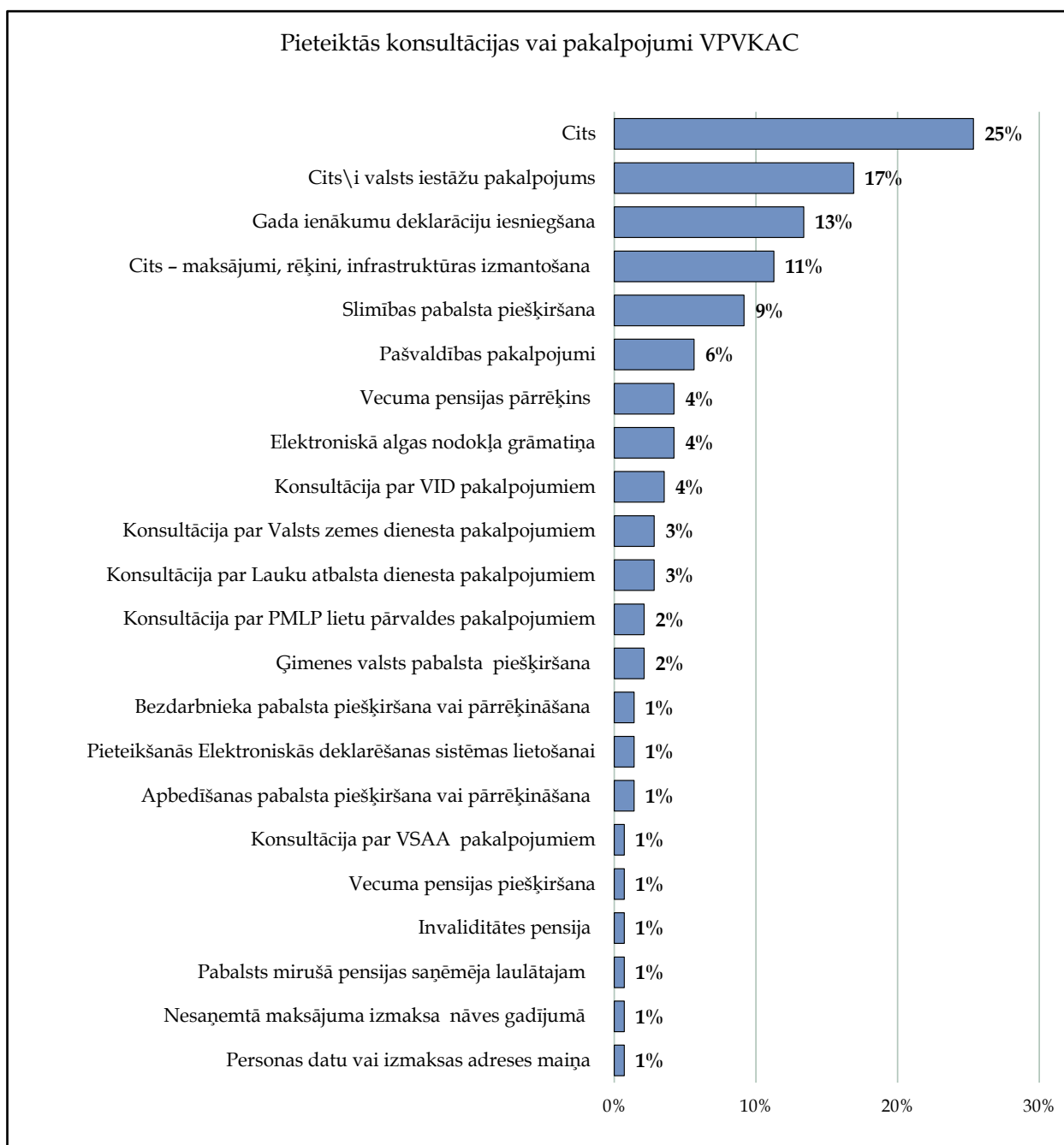
VPVKAC klientiem tika lūgts norādīt, kādā veidā pēdējā apmeklējuma reizē tika pieteikts valsts pārvaldes vai pašvaldību pakalpojums. Lielākā daļa pakalpojumu iesniedza elektroniski VPVKAC pieejamajā publiskajā datorā ar VPVKAC darbinieka konsultāciju vai palīdzību – to minēja 32% no klientiem. Konsultāciju saņēma 32% no klientiem. Viena ceturtdaļa no klientiem jeb 26% iesniedza pakalpojuma pieteikumu, pilnvarojot VPVKAC darbinieku. Mazākā daļa no klientiem pakalpojuma pieteikumu iesniedza papīra veidā VPVKAC (11%), iesniedza pakalpojumu elektroniski VPVKAC pieejamajā publiskajā datorā pats (4%).

3. attēls. Veids, kā klients pieteica pakalpojumu



VPVKAC risināto pakalpojumu un konsultāciju loks ir ļoti daudzveidīgs. Respondenti nosauca vairāk nekā 40 iemeslus, kāpēc griezušies VPVKAC. Biežāk pieteiktie vai saņemtie valsts pārvaldes vai pašvaldību pakalpojumi ir gada ienākumu deklarācijas iesniegšana (VID), kuru pieteica vai saņēma 13% no klientiem, maksājumi, rēķini, infrastruktūras izmantošana, kuru pieteica vai saņēma 11% no klientiem, slimības pabalsta piešķiršana vai pārrēķināšana (VSAA), kuru pieteica vai saņēma 9% no klientiem, un pašvaldības pakalpojumi, kurus pieteica vai saņēma 6% no klientiem. Citus pakalpojumus pieteica vai saņēma mazāk par 5% VPVKAC apmeklētāju. Respondenti bieži apmeklēja VPVKAC, lai risinātu retāk sastopamus pakalpojumus – to norāda atbilžu “Cits”, kuru minēja 25% no klientiem un “Cits valsts iestāžu pakalpojums”, kuru minēja 17% no klientiem. Atbilžu variantos “Cits” un “Cits valsts iestāžu pakalpojums” tika minēti E-paraksta pieteikšana (4%), dzīvesvietas deklarācija (4%) un pilsētnieka kartes pieteikšana (2%) (skatīt 1. pielikumu).

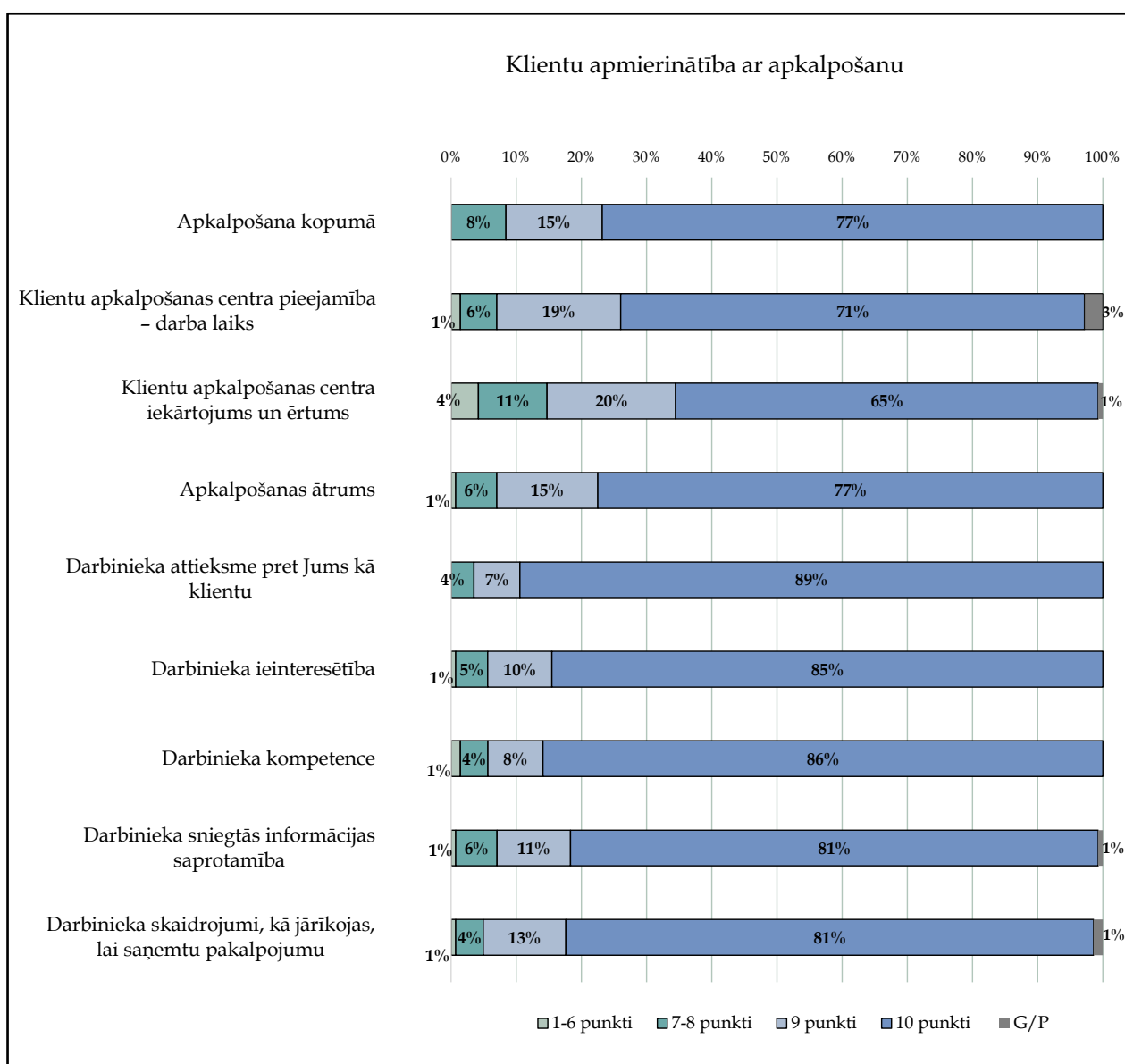
4. attēls. Pieteiktās konsultācijas vai pakalpojumi VPVKAC



2. Apmierinātība ar apkalpošanu

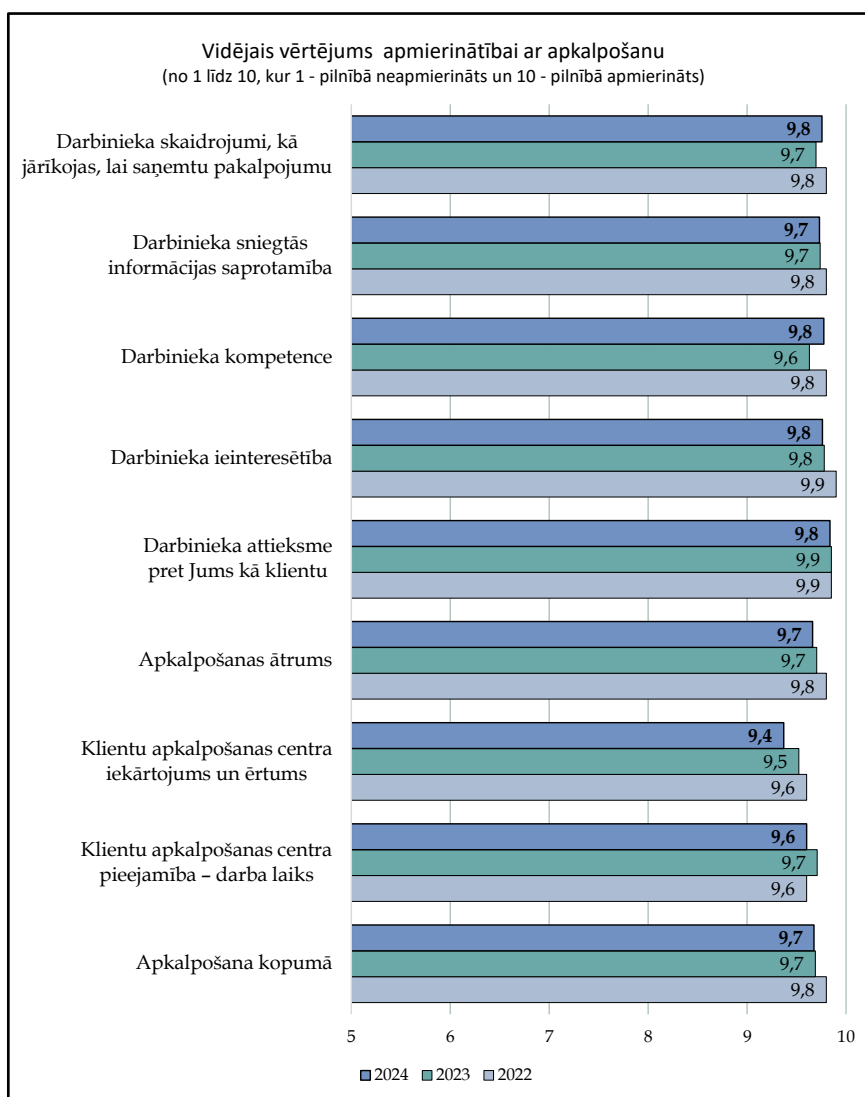
VPVKAC klienti apkalpošanu pēdējās vizītes ietvaros vērtēja pozitīvi. Respondentiem tika lūgts novērtēt savu apmierinātību vai neapmierinātību ar deviņiem dažādiem aspektiem pēdējā apmeklējumā, izmantojot skalu no 1 līdz 10, kur 1 nozīmē “ļoti neapmierināts” un 10 nozīmē “ļoti apmierināts”. Klienti visaugstāk novērtēja darbinieka attieksmi pret viņiem kā klientu – 89% no respondentiem to novērtēja ar 10 punktiem. Viszemāk klienti novērtēja klientu apkalpošanas centra iekārtojumu un ērtumu – 65% no respondentiem to vērtēja ar 10 punktiem.

5. attēls. Klientu apmierinātība ar apkalpošanu



Līdzīga aina tika novērota arī 2022. gadā un 2023. gadā – VPVKAC klienti norāda uz augstu apmierinātības līmeni ar visiem deviņiem kritērijiem pēdējā apmeklējuma laikā. Šogad vidējais vērtējums visiem deviņiem kritērijiem ir 9,7, 2023. gadā vidējais vērtējums arī bija 9,7, bet 2022. gadā tas bija 9,8. Vērtējot rezultātu skalā no 1 līdz 10, visus gadus ir redzams augsts rezultāts, kas liecina klientu apmierinātību ar VPVKAC. Visaugstāk ir novērtēti kritēriji, kas ir saistīti ar VPVKAC darbiniekiem – darbinieka attieksme pret Jums kā klientu (9,8 punkti), darbinieka ieinteresētība (9,8 punkti), darbinieka kompetence (9,8 punkti) un darbinieka skaidrojumi, kā jārikojas, lai saņemtu pakalpojumu (9,8 punkti). Iespējams mazais kritisko vērtējumu īpatsvars ir saistāms ar pašizlases metodi – aptaujā piedalījās tikai tie VPVKAC pakalpojumu izmantotāji, kuri tam piekrita. Parasti pozitīvāk noskaņotie klienti ir atsaucīgāki nekā neapmierinātie.

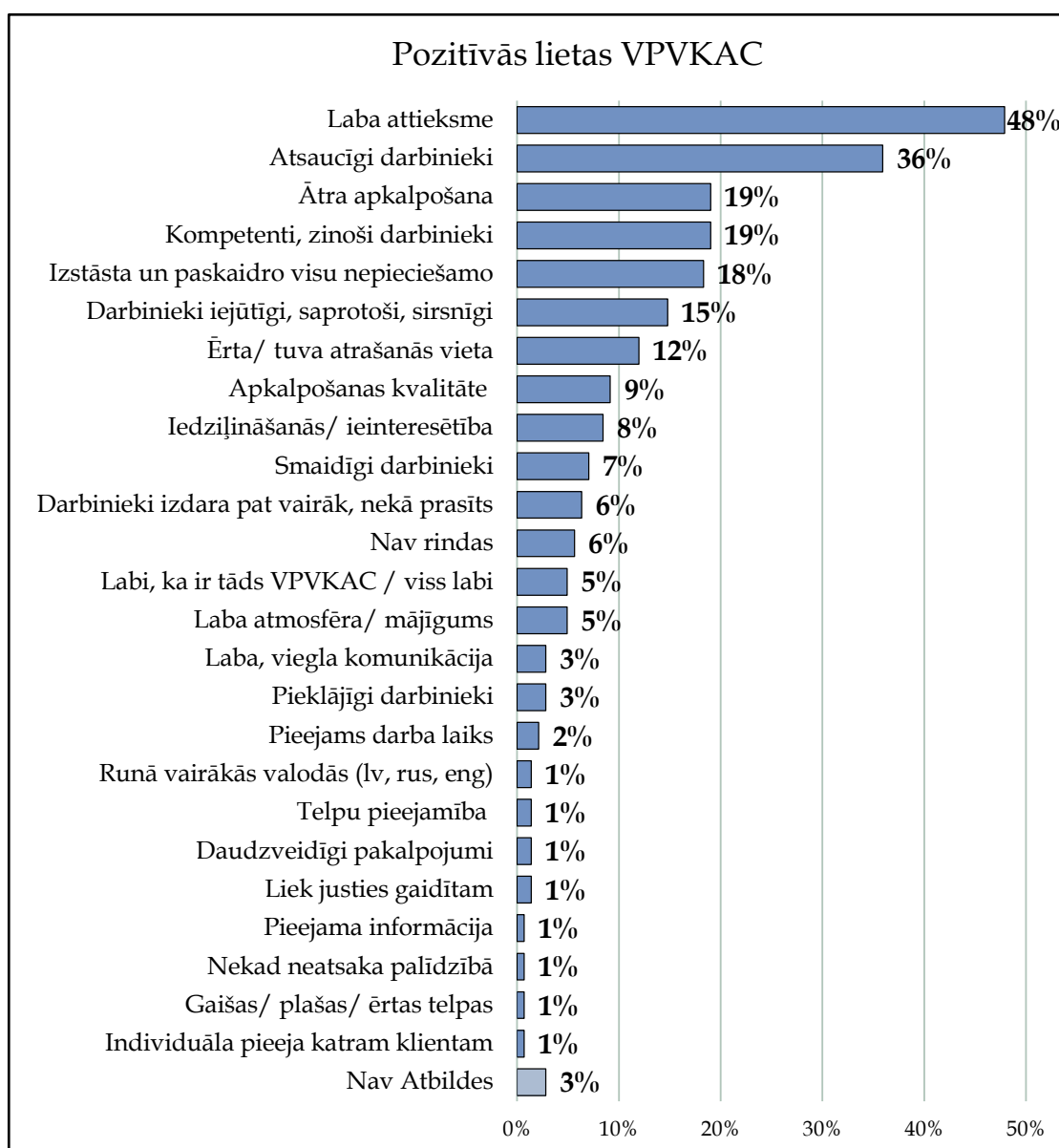
6. attēls. Klientu apmierinātības vidējais vērtējums ar apkalpošanu 2022.-2024.



3. Pozitīvās lietas un trūkumi klientu apkalpošanas centrā

VPVKAC galvenā priekšrocība ir tā darbinieki. Atbildot par pozitīvām lietām, kuras vēlētos izcelt VPVKAC, lielākā daļa no klientiem norādīja darbinieku attieksmi, atsaucību un kompetenci. Visbiežāk minētā atbilde ir laba, laipna attieksme no darbiniekiem, kuru norādīja gandrīz puse jeb 48% no respondentiem. Viena trešdaļa jeb 36% no klientiem minēja darbinieku atsaucību un pretimnākšanu. Gandrīz viena piektdaļa jeb 19% no klientiem minēja ātru apkalpošanu un kompetentus, zinošus darbiniekus.

7. attēls. Pozitīvās lietas VPVKAC



Respondentu komentāri:

Vienmēr laipni, atsaucīgi darbinieki, ieinteresēti atrisināt problēmu, vienmēr pieejami, sazvanāmi, nekad neatsaka, arī ārpus darba laika, sarunā, cikos var izdarīt darba laikā

Darbinieki pacietīgi, saprotoši, praktiski izpildīja visu, ko pati nesapratu. Kompetenti, ātri, dod labus padomus.

Telpas modernas skaistas un kvalitatīvas, darbiniece visu rūpīgi izstāstīja, sniedza vairāk info nekā man vajadzēja, darbiniece palīdzēja arī ātrāk atrast kontaktu ar VID un atrisināja situāciju ātrāk.

Kompetence, palīdz pat tajos jautājumos, kas nav viņu kompetences lokā, kas neietilpst viņu pienākumos, izpalīdzība, inteliģence, ātrums.

Ļoti pretimnākošas meitenes, ļoti zinošas, jebkuru situāciju atrisinās vai atradīs info, uzticami darbinieki. Var pajautāt jebko, vienmēr būs atbilde.

Darbiniece bija ļoti draudzīga un pozitīva, nebija ilgi jāgaida, nebija garo rindu. Tas bija ātri, dinamiski, bez liekas gaidīšanas.

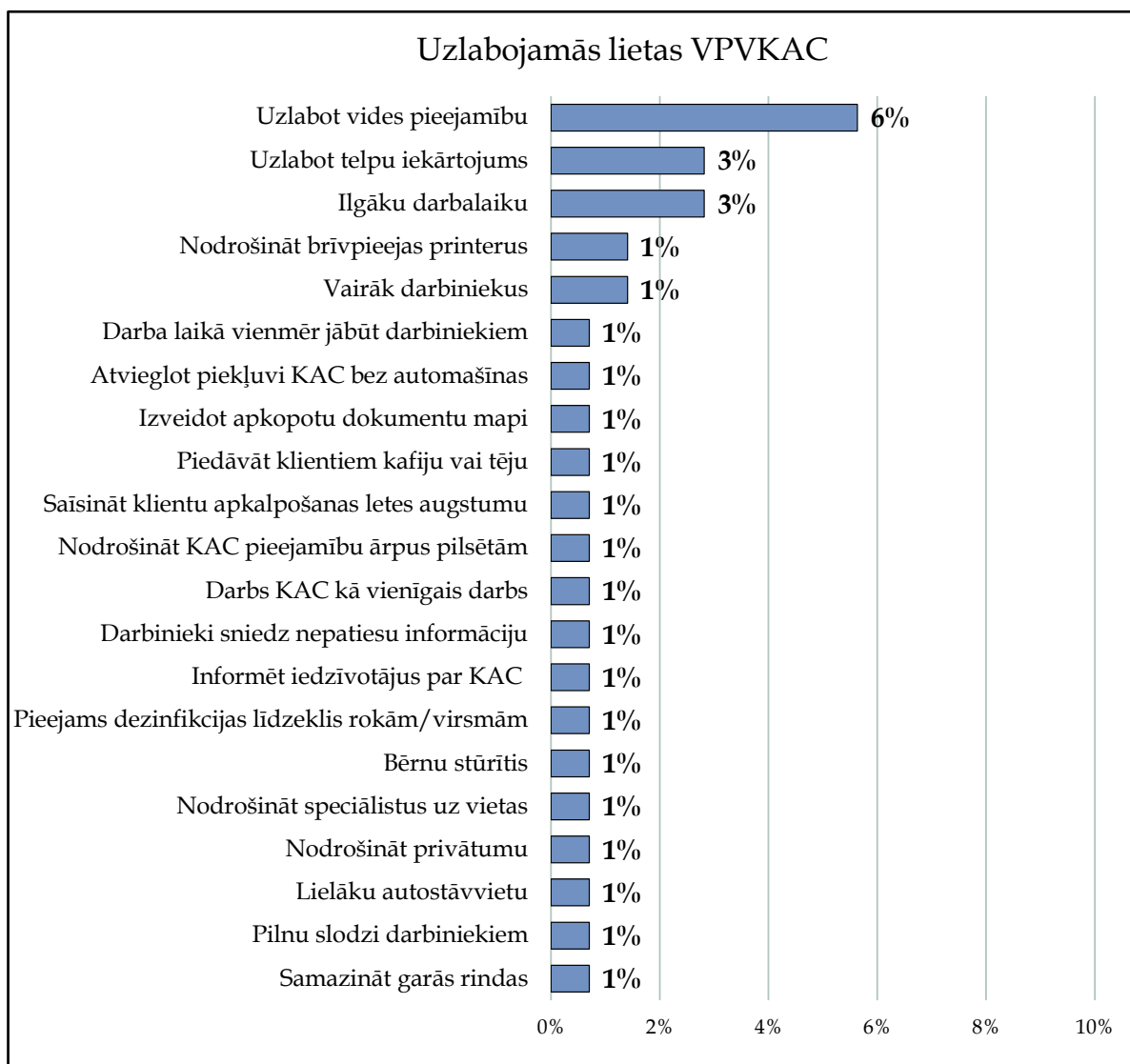
Apkalpošana. Ieejot pa durvīm jautā, kas nepieciešams, aizved pie speciālista. Ja nezina, tad paskaidro. Nekad nav iziets laukā bez skaidrojuma

Ļoti pretimnākoši darbinieki, mani pat aizveda uz mājām, atbildēja uz visiem maniem jautājumiem, vienmēr sameklē, ja kaut ko nezina, piezvana

Darbinieka ieinteresētība (darbinieks līdz galam izdarīja visu, nepadevās, kad kārās dators), bija sava vieta maliņā (nevienam netraucēja), viss bija ērti.

Domājot par VPVKAC trūkumiem, lielākā daļa no respondentiem jeb 77% nespēja nosaukt kādu neapmierinošu lietu, kuru būtu jāuzlabo klientu apkalpošanas centrā. No tiem klientiem, kuri minēja uzlabojamās lietas VPVKAC, visbiežāk (6% gadījumi) nosauca nepieciešamība pēc labākas vides pieejamības cilvēkiem ar kustību traucējumiem un vecākiem ar ratiņiem. Klienti (3% gadījumi) uzlabotu telpu iekārtojumu VPVKAC un piedāvātu ilgāku darbalaiku.

8. attēls. Uzlabojamās lietas VPVKAC



Respondentu komentāri:

Tikšana iekšā invalīdiem ir sarežģīta - pie ārdurvīm nav uzbrauktuves.

Varētu būt brīvas pieejas kopētājs un skeneris

Pieejamība invalīdiem, māmiņām ar bērnu ratiņiem ir grūta, jo KAC atrodas otrā stāvā.

Ir tikai viens darbinieks, vajadzētu vairākus, tad efektīgāk darba process būtu

Viņi varētu uztaisīt dokumentu/iesniegumu mapi vai apkopojumu. Būtu jauki, ja visa informācija, un visi iesniegumi būtu jau uz vietas

Darbiniekiem ir uzlikti divi pienākumi - gan kasiera, gan KAC darbinieka.

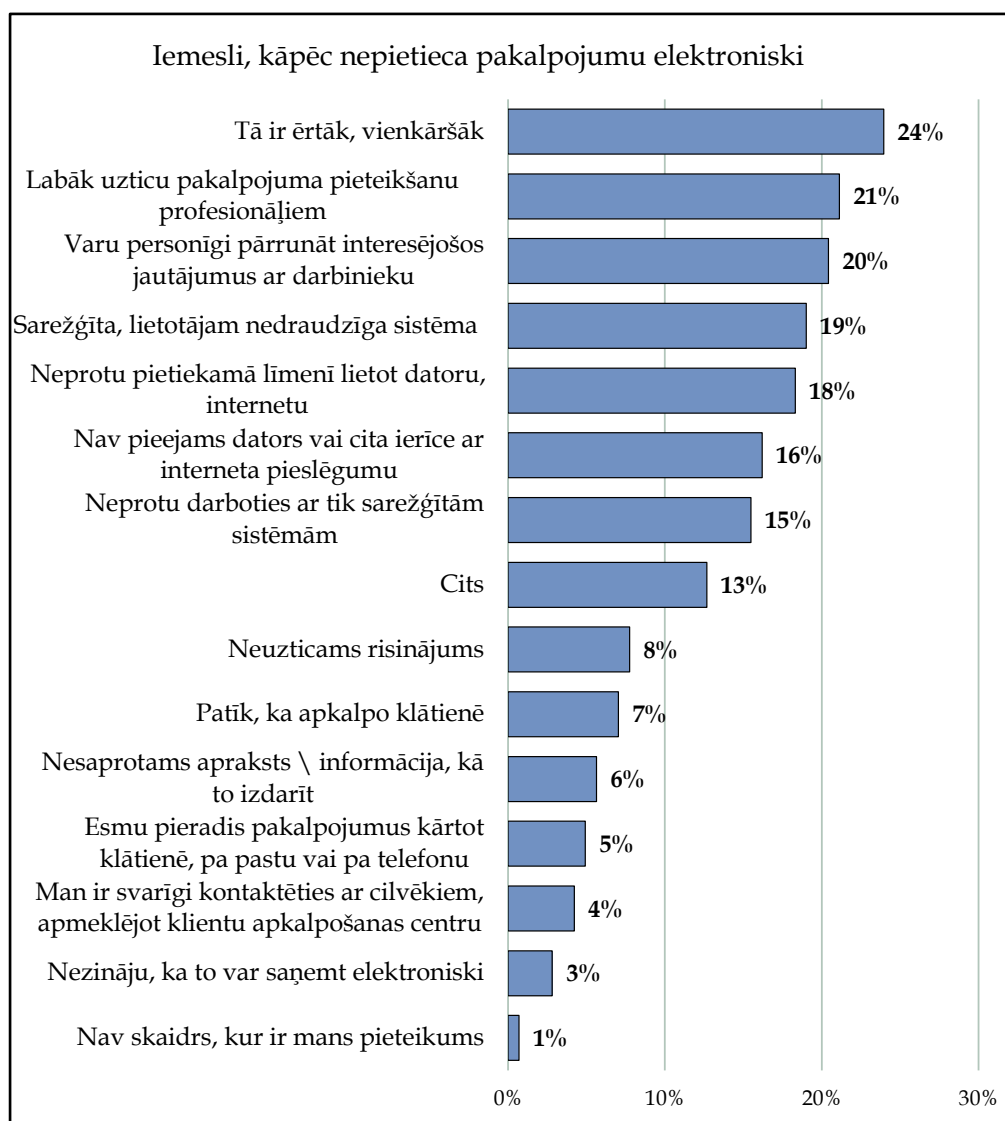
Iekārtojumā kaut ko uzlabot, plašākas telpas.

Nepieciešams kopumā iedzīvotājus vairāk informēt par VPVKAC un to, kādus pakalpojumus viņi sniedz, lai zina kā, kur un ko saņemt.

4. Pakalpojumu pieteikšana elektroniski

No visiem VPVKAC apmeklētājiem, 36% respondentu iesniedza pakalpojumu elektroniski VPVKAC publiski pieejamā datorā ar darbinieka palīdzību vai pats. Respondenti, kuri nepieteica pakalpojumu elektroniski, visbiežāk to skaidroja ar ērtumu un vienkāršumu, ko nodrošina VPVKAC klātienē apmeklējums. Viena piektdaļa no klientiem norādīja, ka labāk uztic pakalpojuma pieteikšanu profesionāļiem (21%), un ka VPVKAC priekšrocība ir iespēja personīgi pārrunāt interesējošos jautājumus ar darbinieku (20%). Pie atbildes “Cits” tika minēts, ka nepieciešamo pakalpojumu nevar saņemt elektroniski (6%), nav pieejams printeris/skeneris, lai iesniegtu pakalpojumu elektroniski (2%) un problēmas ar sistēmu brīdī, kad mēģināja pakalpojumu pieteikt elektroniski (2%) (skatīt 2. pielikumu).

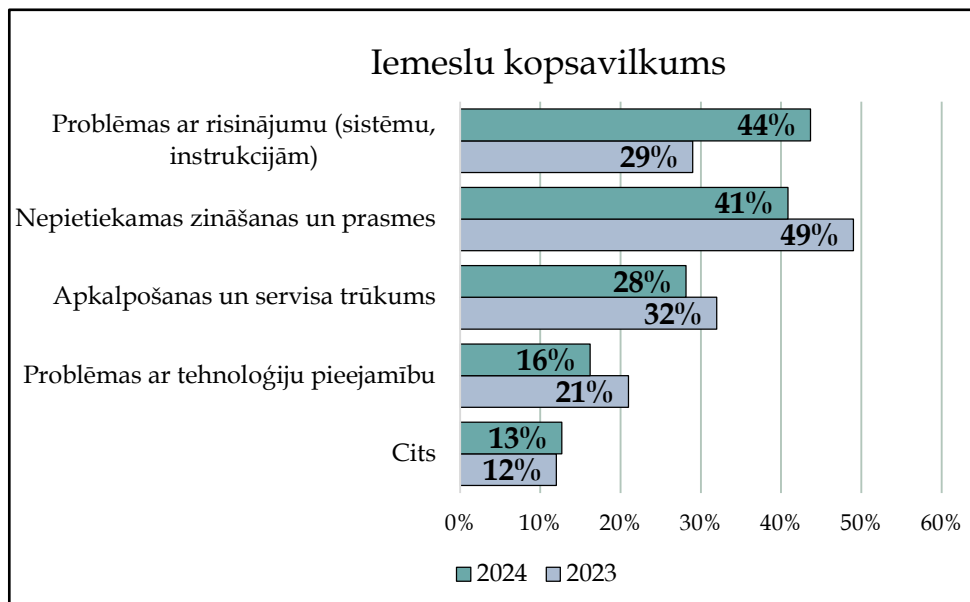
9. attēls. Iemesli, kāpēc klienti nepieteica pakalpojumu elektroniski



Salīdzinot iemeslu, kāpēc klienti nepieteica pakalpojumu elektroniski, kopsavilkumu ar 2023. gadu, ir redzams, ka klientiem ir palielinājušās problēmas ar risinājumu (sistēmu,

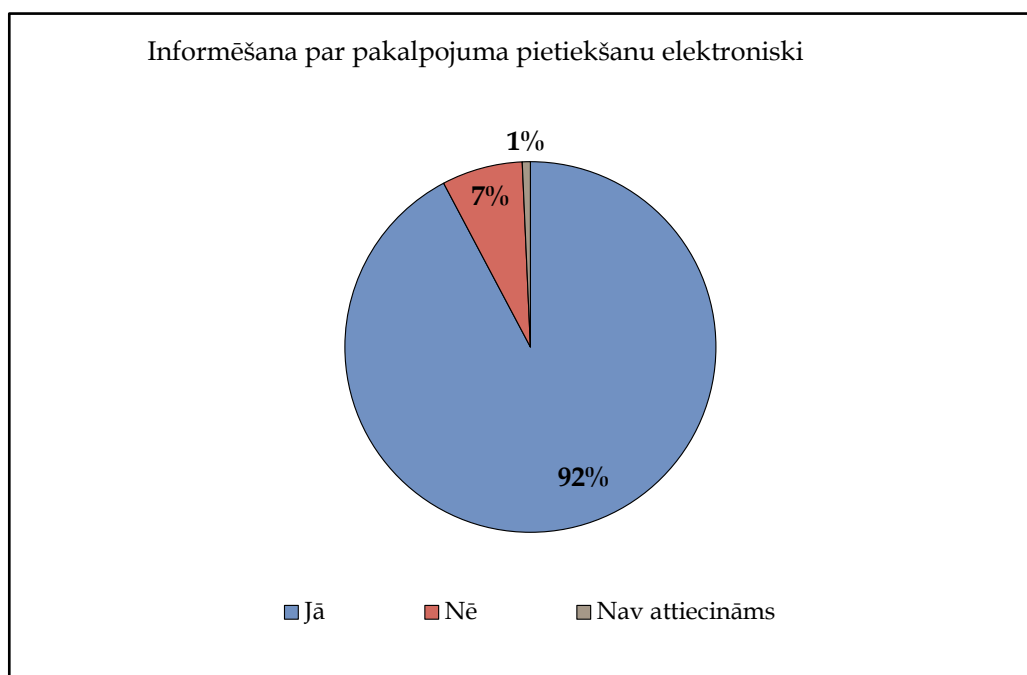
instrukcijām) (+15% salīdzinājumā ar 2023. gadu). Respondenti ir kļuvuši zinošāki, jo nepietiekamas prasmes tika minētas par 5% mazāk salīdzinājumā ar 2023. gadu.

10. attēls. **Iemeslu kopsavilkums, kāpēc klienti nepieteica pakalpojumu elektroniski, kopsavilkums 2024. gadā un 2023. gadā**



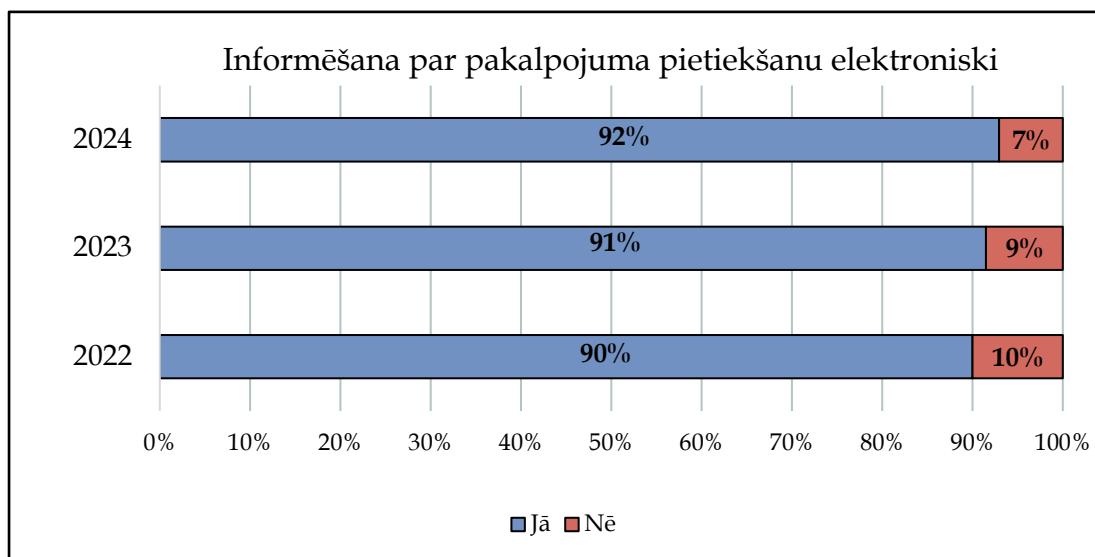
VPVKAC apmeklētāji pārliecinoši norādīja, ka darbinieki viņus ir informējuši par pakalpojuma pieteikšanu elektroniski – tā atbildēja 92% no klientiem.

11. attēls. Darbinieka informēšana par pakalpojuma pieteikšanu elektroniski



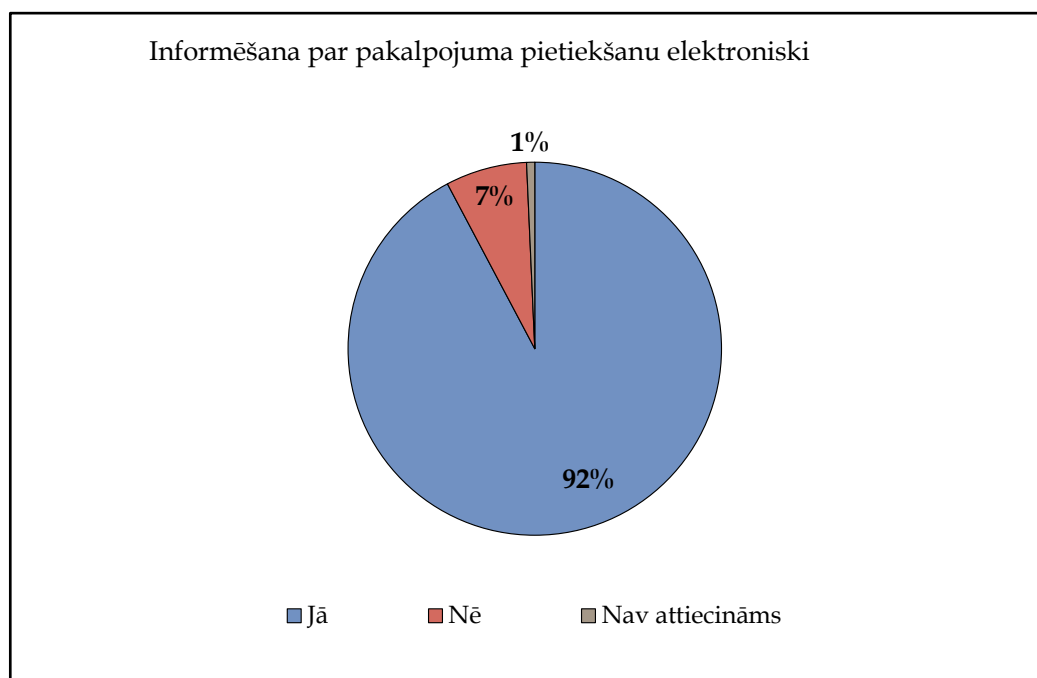
Salīdzinot šī gada rezultātus ar 2023. gada un 2022. gada, ir redzams, ka darbinieki nemainīgi informē klientus par iespēju pakalpojumus pieteikt elektroniski.

12. attēls. Darbinieka informēšana par pakalpojuma pieteikšanu elektroniski 2022.-2024.



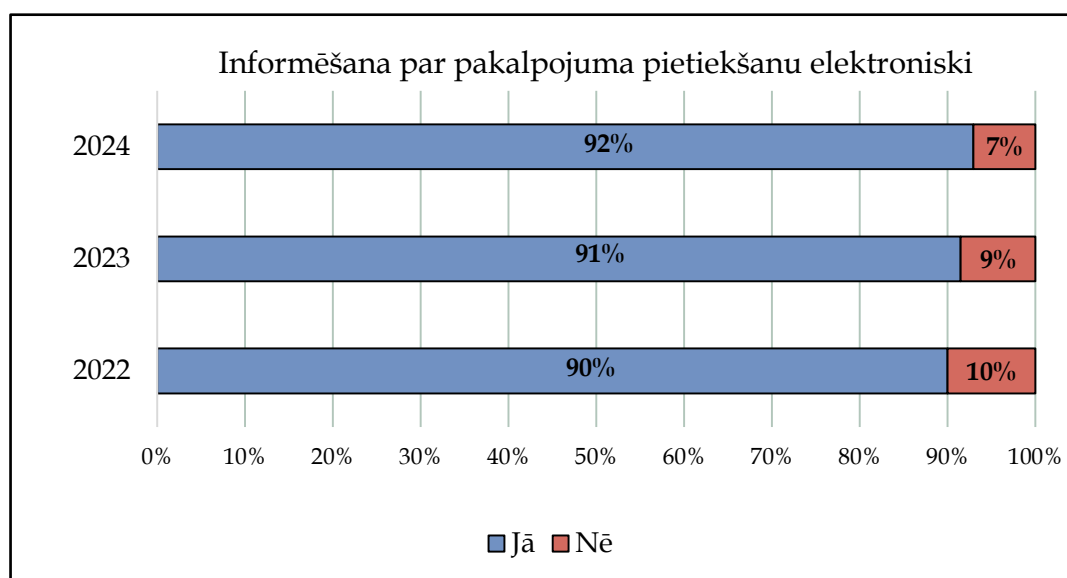
VPVKAC darbinieki, salīdzinot ar informēšanu par iespēju pakalpojumu iesniegt elektroniski, mazāk piedāvāja palīdzību pakalpojumu iesniegt elektroniski – 79% no klientiem norādīja, ka darbinieks piedāvāja palīdzēt pieteikt nepieciešamo pakalpojumu elektroniski.

13. attēls. Darbinieka palīdzēšana pakalpojumu iesniegt elektroniski



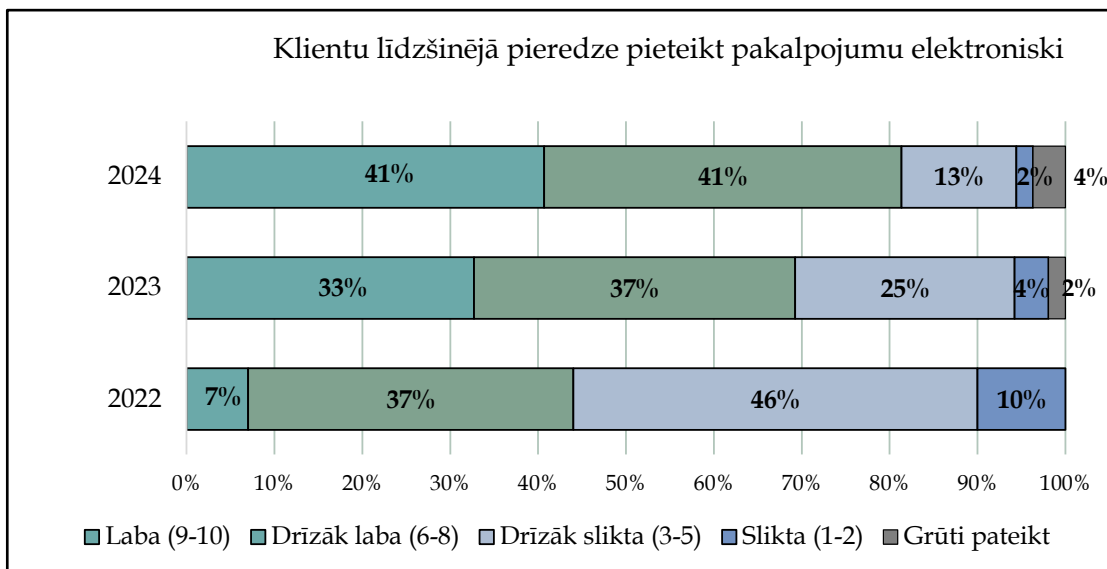
Līdzīga aina tika novērota 2023. gadā, kur 78% no respondentiem norādīja, ka darbinieks palīdzēja pakalpojumu iesniegt elektroniski. Salīdzinot ar 2022. gadu, rezultāts ir samazinājies par 13%.

14. attēls. Darbinieka palīdzēšana pakalpojumu iesniegt elektroniski 2022. – 2024.



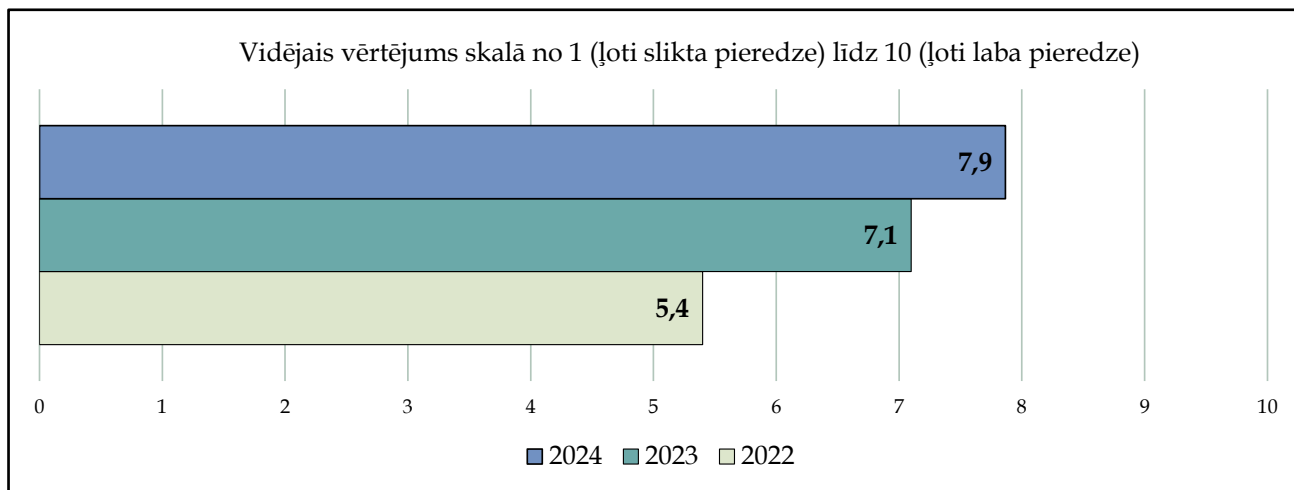
Respondenti, kuri pieteica pakalpojumu elektroniski (tas notika, galvenokārt, ar VPVKAC darbinieka palīdzību), pozitīvi vērtēja savu pieredzi to darot – 41% no klientiem to vērtēja kā labu jeb 9 vai 10 punkti 10 punktu skalā. Salīdzinot ar 2023. gadu un 2022. gadu, klienti labāk vērtē savu pieredzi pieteikt pakalpojumus elektroniski (+8% salīdzinājumā ar 2023. gadu, +34% salīdzinājumā ar 2022. gadu).

15. attēls. Klientu pieredze pakalpojumu pieteikt elektroniski 2022. – 2024.



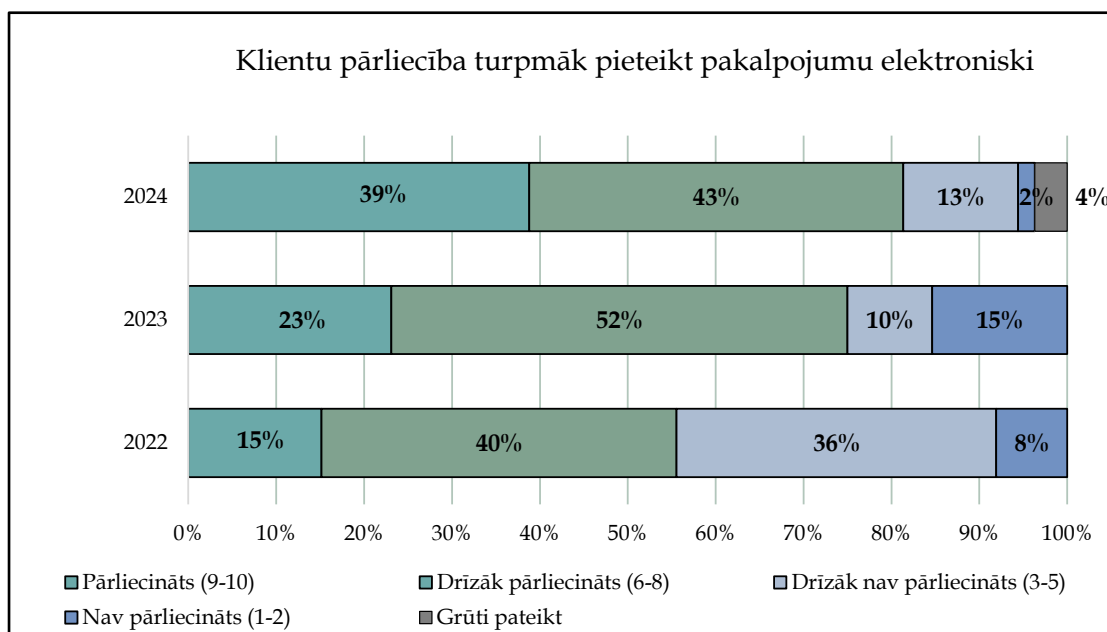
Vidējais vērtējums klientu pieredzei pieteikt pakalpojumu elektroniski skalā no 1 līdz 10 ir 7,9 (+0,8 salīdzinājumā ar 2023. gadu, +2,5 salīdzinājumā ar 2022. gadu).

16. attēls. **Vidējais vērtējums klientu pieredzei pakalpojumu pieteikt elektroniski 2022.-2024.**



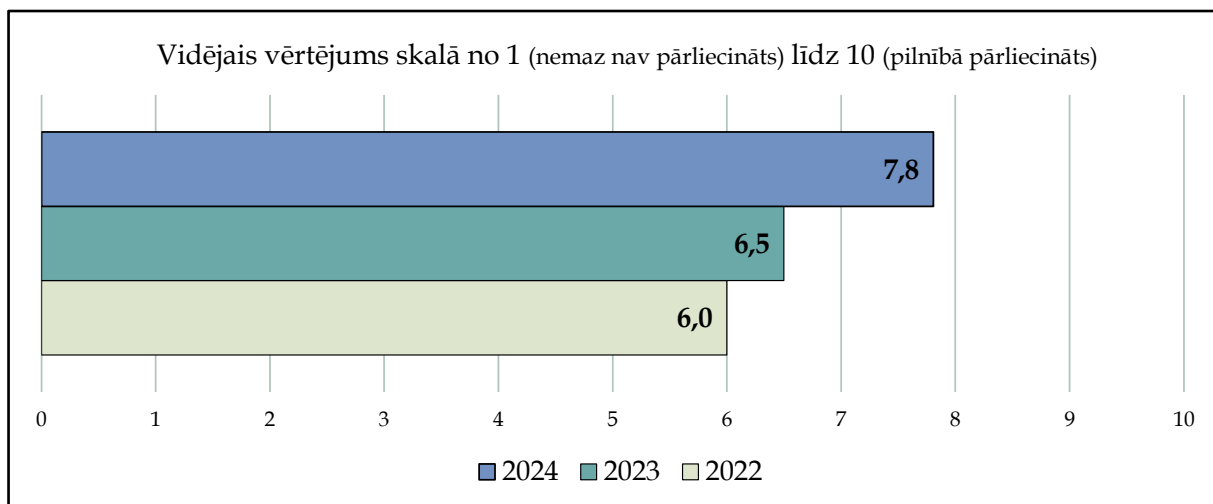
VPVKAC klienti, kuri pieteica pakalpojumu elektroniski, arī pozitīvi vērtē savu pārliecību turpmāk individuāli pieteikt pakalpojumu elektroniski – 39% no klientiem norādīja, ka ir pārliecināti jeb 9 vai 10 punkti 10 punktu skalā. Salīdzinot ar 2023. gadu un 2022. gadu, klienti augstāk vērtē savu pārliecību turpmāk pieteikt pakalpojumus elektroniski (+17% salīdzinājumā ar 2023. gadu, +24% salīdzinājumā ar 2022. gadu).

17. attēls. **Klientu pārliecība turpmāk pieteikt pakalpojumu elektroniski 2022.-2024.**



Vidējais vērtējums klientu pārliecībai turpmāk individuāli pieteikt pakalpojumu elektroniski skalā no 1 līdz 10 ir 7,8 (+1,3 salīdzinājumā ar 2023. gadu, +1,8 salīdzinājumā ar 2022. gadu).

18. attēls. **Vidējais vērtējums klientu pārliecībai turpmāk pakalpojumu pieteikt elektroniski 2022.-2024.**



Kā veicinošs faktors izmantot iespēju pakalpojumus pieteikt vai saņemt elektroniski pārliecinoši visbiežāk tika nosauktas video apmācības vai skaidra un vienkārša informācija, kur soli pa solim tiktu parādīts, kas jā dara – to minēja 15% no respondentiem. Citi VPVKAC klienti uzsvēra, ka kopumā ir nepieciešama vieglāka sistēma pakalpojumu saņemšanai (14% no klientiem) un datora un/vai interneta nepieejamība (12% no klientiem). Lielākā daļa no VPVKAC apmeklētājiem jeb 17% norādīja, ka nekas neveicinātu viņus pakalpojumus sākt izmantot elektroniski. Tas visbiežāk tika pamatos ar nepieciešamību pēc tiešās komunikācijas ar VPVKAC darbinieku, lai būtu iespēja pārjautāt neskaidros jautājumus, nepietiekamām datorprasmēm, problēmām ar interneta pārklājumu un neapmierinošu veselības stāvokli (trīcošas rokas, redzes traucējumi).

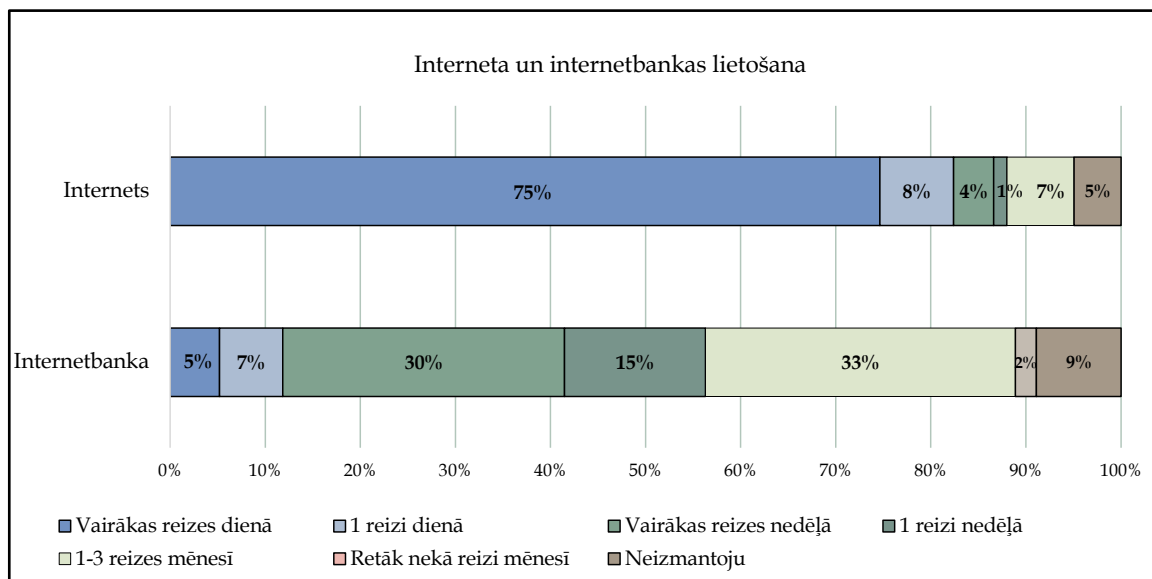
19. attēls. Faktori, kas veicinātu pakalpojumu pieteikt elektroniski



5. Elektroniskās identifikācijas līdzekļu lietošana

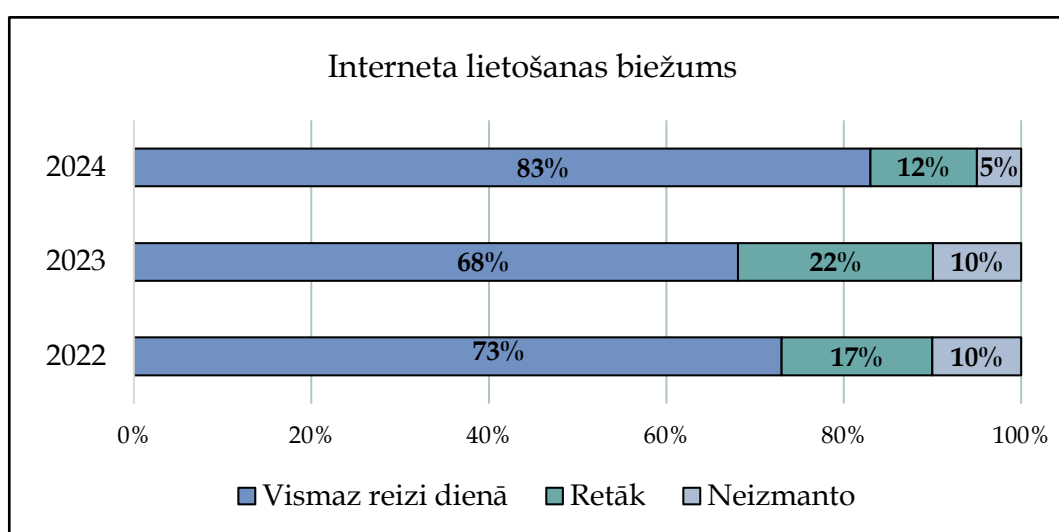
Trīs ceturtdaļas (75%) aptaujas dalībnieku lieto internetu vairākas reizes dienā dienu. VPVKAC apmeklētāji internetbanku visbiežāk lieto 1-3 reizes mēnesī – tā norādīja viena trešdaļa jeb 33% no respondentiem.

20. attēls. Interneta un internetbankas lietošana



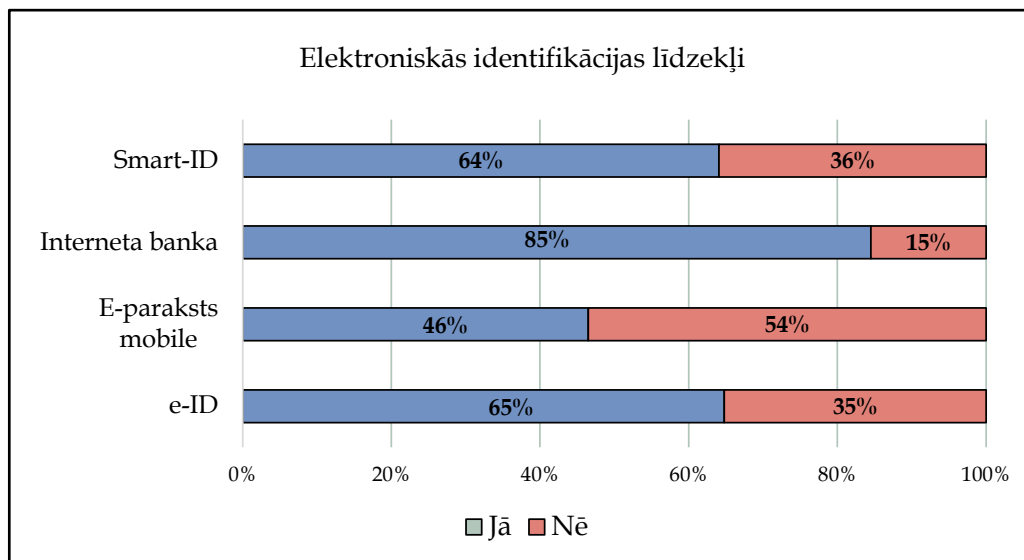
Internetu vismaz reizi dienā izmanto 83% no VPVKAC klientiem, retāk to izmanto 12% no klientiem, bet 5% no klientiem norādīja, ka to neizmanto vispār. Salīdzinot šī gada rezultātus ar 2023. gadu un 2022. gadu, ir novērojams pieaugums interneta lietošanas biežumā vismaz reizi dienā (+15% salīdzinājumā ar 2023. gadu, +10% salīdzinājumā ar 2022. gadu).

21. attēls. Interneta lietošanas biežums 2022.-2024.



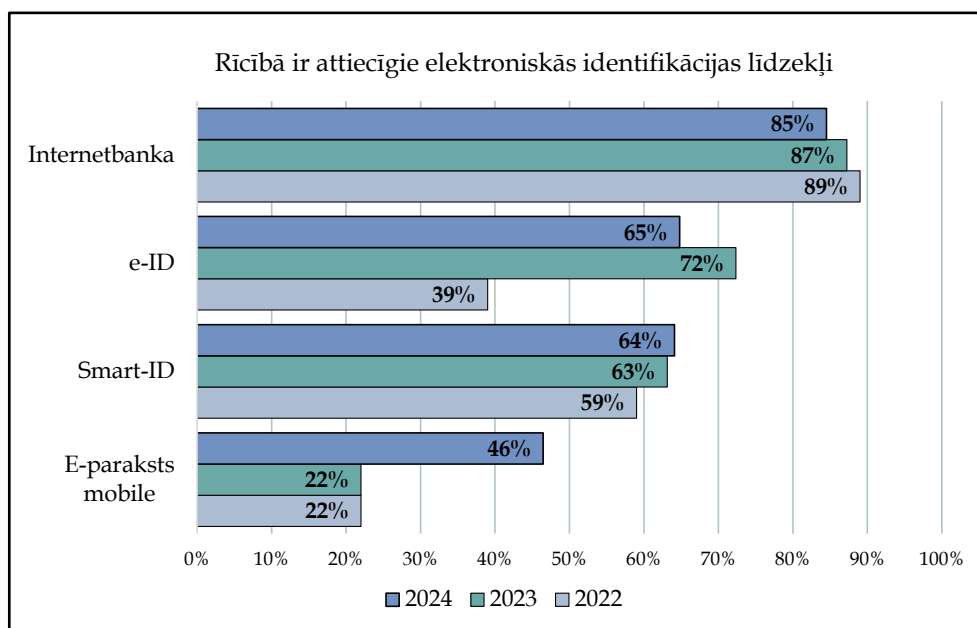
VPVKAC apmeklētājiem visbiežāk ir internetbanka kā elektroniskās identifikācijas līdzeklis – tā norādīja 85% no klientiem. E-ID ir 65% no klientiem, Smart-ID ir 64% no klientiem un vismazāk tiek izmantots E-paraksts mobile – tas ir 46% no klientiem.

21. attēls. Elektroniskās identifikācijas līdzekļu esamība



Salīdzinot rezultātus ar pēdējiem gadiem, ir jāatzīmē pieaugums E-paraksta mobile lietotāju skaitā (+ 24% salīdzinājumā ar 2023. gadu un 2022. gadu). Šogad mazāk tiek izmantots e-ID (-7% salīdzinājumā ar 2023. gadu). Internetbankas un Smart-ID lietotāju skaits nav būtiski mainījies, salīdzinot ar 2023. gadu.

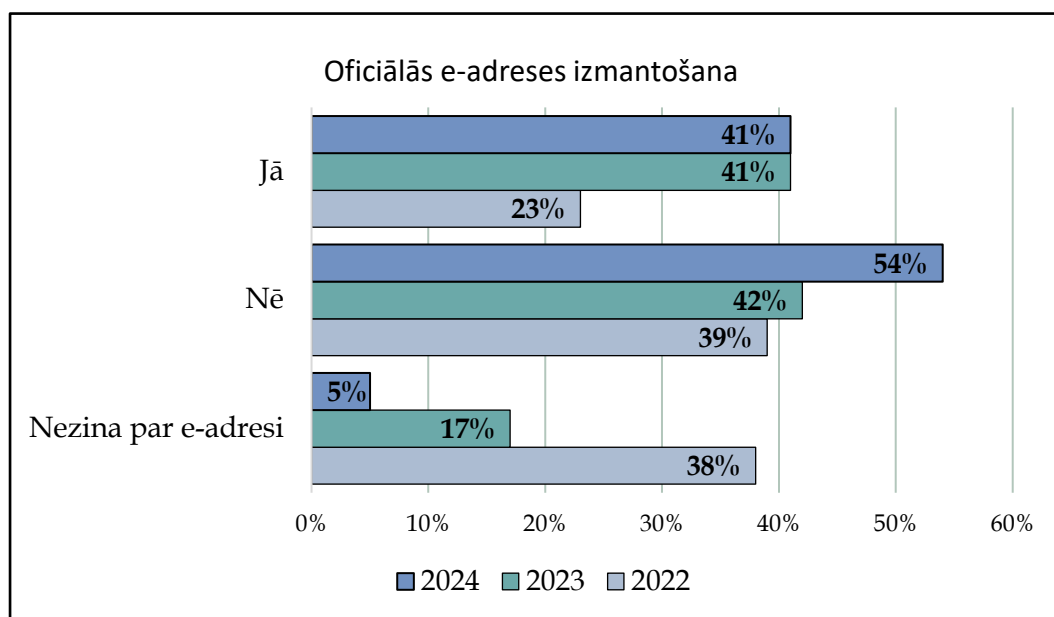
22. attēls. Elektroniskās identifikācijas līdzekļu esamība 2022. - 2024.



Valsts oficiālo e-adresi, kas ir pieejama valsts pārvaldes pakalpojumu portālā Latvija.lv, izmanto 41% no VPVKAC apmeklētājiem (tāpat kā 2023. gadā, + 18% salīdzinājumā ar 2022. gadu). Salīdzinoši vairāk VPVKAC klienti norādīja, ka neizmanto oficiālo e-adresi (+12% salīdzinājumā ar 2023. gadu, +15% salīdzinājumā ar 2022. gadu). Iespējams neizmantošanas pieaugumu, var skaidrot ar pieaugumu respondentu zināšanās – šogad tikai 5% no VPVKAC

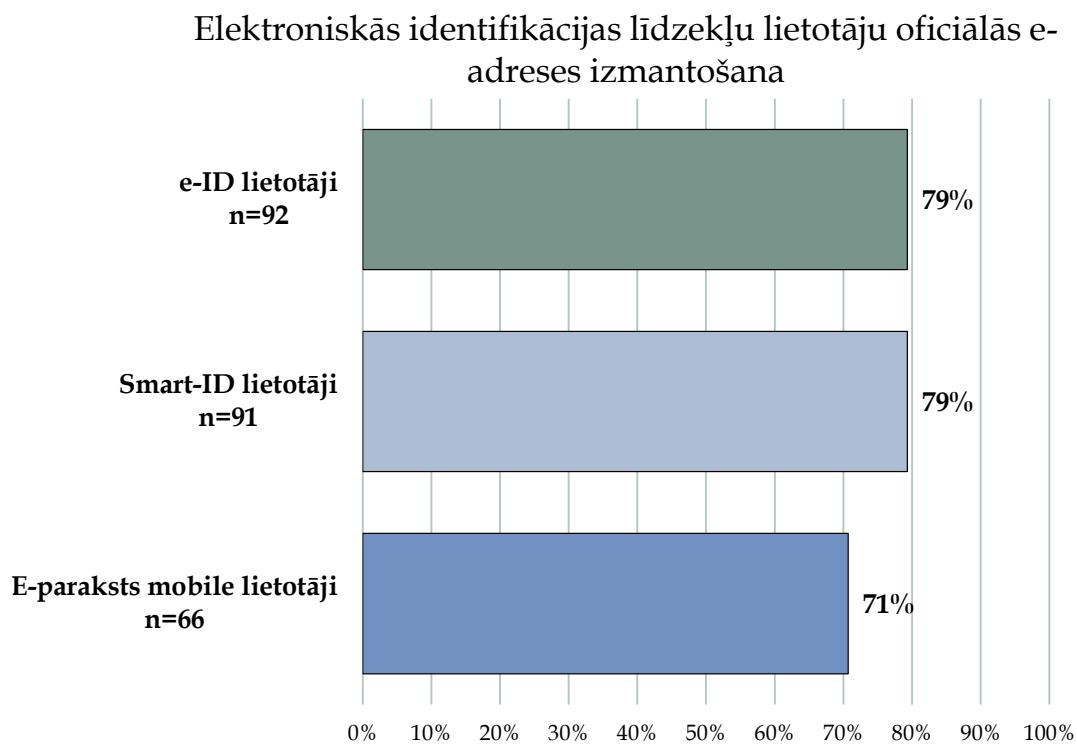
klientiem norādīja, ka nezina par oficiālo e-adresi (-12% salīdzinājumā ar 2023. gadu, -33% salīdzinājumā ar 2022. gadu).

22. attēls. **Oficiālās e-adreses izmantošana 2022. - 2024.**



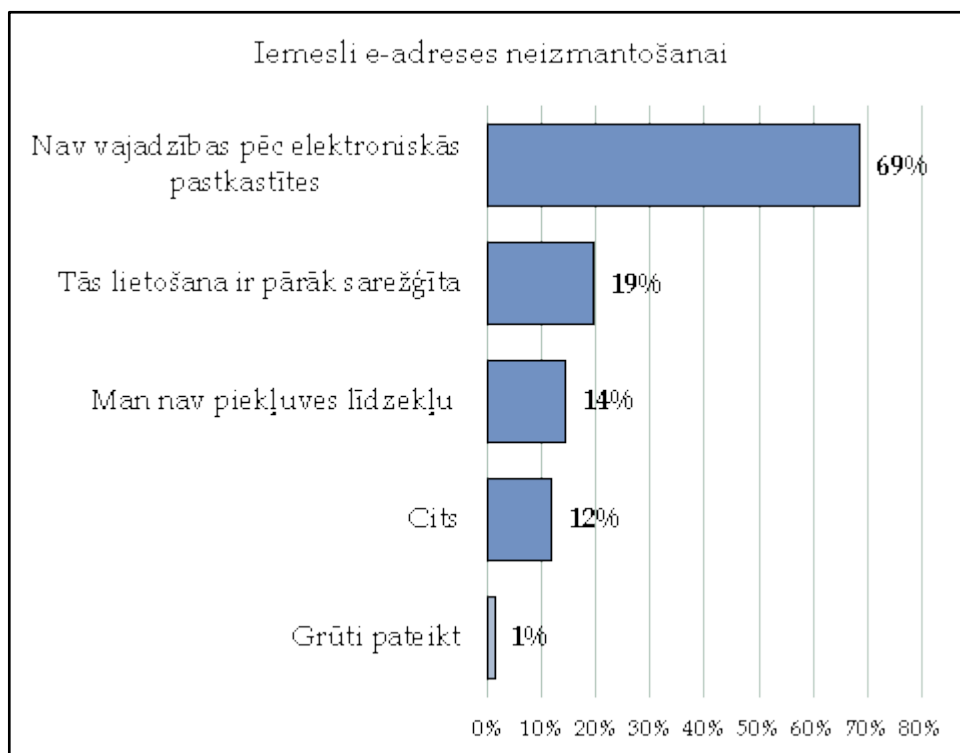
Apvienojot elektroniskās identifikācijas lietotājus ar oficiālās e-adreses lietotājiem, redzams, ka tie VPVKAC klienti, kuri izmanto Smart-ID un e_ID, biežāk izmanto oficiālo e-adresi (79%). E-parksta lietotāji nedaudz mazāk izmanto oficiālo e-adresi – tā norādīja 71% no klientiem, kuriem ir E-praksts.

23. attēls. Elektroniskās identifikācijas lietotāju oficiālās e-adreses izmantošana



VPVKAC apmeklētāji, kuri neizmanto oficiālo e-adresi, parasti (69% gadījumi) to argumentē ar vajadzības trūkumu pēc elektroniskās pastkastītes. Citi iemesli e-adreses neizmantošanai ir pastkastītes lietošanas sarežģītums (19% gadījumi) un piekļuves līdzekļu trūkums (14% gadījumi). Pie atbilžu varianta “Cits” tika minēti tādi iemesli, kā nav piekļuves internetam un/vai datoram un pārliecības trūkums par spējām, izmantot e-adresi.

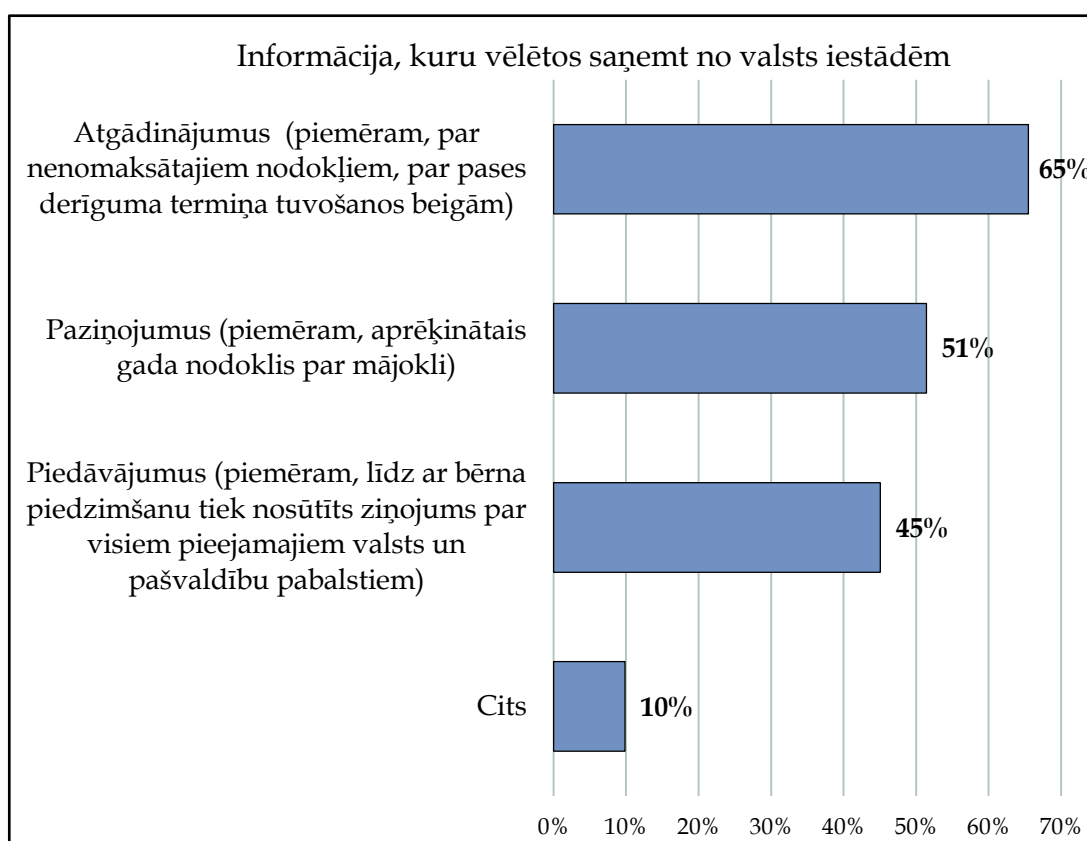
24. attēls. Iemesli oficiālās e-adreses neizmantošanai



6. Vēlamā informācija no valsts iestādēm

Aptaujātie VPVKAC klienti no valsts iestādēm vēlētos saņemt atgādinājumus (piemēram, par nenomaksātajiem nodokļiem, par pasas derīguma termiņa tuvošanos beigām), ko minēja 65% aptaujas dalībnieku, paziņojumus (piemēram, aprēķinātais gada nodoklis par mājokli), ko minēja 51% no dalībniekiem un piedāvājumus (piemēram, līdz ar bērna piedzimšanu tiek nosūtīts ziņojums par visiem pieejamajiem valsts un pašvaldību pabalstiem), ko minēja 45% no dalībniekiem. Pie atbilžu variants “Cits” respondenti norādīja, ka vēlētos saņemt informāciju no medicīnas iestādēm, (piemēram, medicīniskās izziņas termiņa tuvošanos, obligātām vakcīnām), izmaiņām likumdošanā un aktualitātes par notiekošo (skatīt 3. pielikumu).

25. attēls. Informācija, kuru vēlētos saņemt no valsts iestādēm



VPVKAC klienti ir apmierināti ar VPVKAC piedāvāto pakalpojumu klāstu – 87% norādīja, ka nav papildu pakalpojums, kuru vēl vēlētos saņemt VPVKAC. Visbiežāk minētie pakalpojumi, kurus klienti vēlētos saņemt, ir PMPL pakalpojumi, konkrētāk, personu apliecinošu dokumentu noformēšana (4% gadījumu) un bankas pakalpojumu saņemšana (3% gadījumu) (skatīt 4. pielikumu).

PIELIKUMI

1. pielikums

Atbilžu varianti “Cits” un “Cits valsts iestādes pakalpojums”, ko klients pieteica vai saņēma VPVKAC pēdējā vizītē

| Atbilžu varianti “Cits” un “Cits valsts iestādes pakalpojums” | N % |
|---|-----|
| E-paraksta pieteikšana | 4% |
| Dzīvesvietas deklarācija | 4% |
| Pieteikt e-adresi | 2% |
| Pilsētnieka kartes pieteikšana | 2% |
| Invaliditātes pieteikšana | 2% |
| Pašvaldības pakalpojumi maznodrošinātajiem | 1% |
| Čeku iesniegšana | 1% |
| Bērnu pieteikšana (VSAA) | 1% |
| Bērnu pieteikšana izglītībai | 1% |
| Preses pasūtīšana | 1% |
| Pieteikšanās pašnodarbinātā statusam | 1% |
| Asenizācijas pakalpojuma pieteikšana | 1% |
| Dzīvokļa izīrēšana | 1% |
| Pagasta aktualitāšu noskaidrošana/pieteikšana | 1% |
| Dokumentu parakstīšana | 1% |
| Iesniegums par Goda Novadnieku | 1% |
| Atļauja pārdot ziedus | 1% |
| Konsultācija par ceļu stāvokli | 1% |
| Konsultācija par izsoli | 1% |
| Pabalsta piešķiršana (VSAA, citi pabalsti) | 1% |
| Daudzbērnu ģimenes kartes (3+) noformēšana | 1% |
| Botāniskā dārza kartes izņemšana | 1% |
| Konsultācija par dokumentu iesniegšanas pareizību / precizitāti | 1% |
| Konsultācija par biedrības likvidāciju | 1% |

Atbilžu varianti "Cits" jautājumam, kāpēc klients nepieteica pakalpojumu elektroniski

| Atbilžu variants "Cits iemesls" | N % |
|---|-----|
| Pakalpojumu nevar saņemt elektroniski | 6% |
| Nav pieejams printeris/skeneris | 2% |
| Trūkst valodas zināšanas | 1% |
| Nav pieejams eID kartes lasītājs | 1% |
| Konkrētā brīdī bija problēmas ar sistēmas darbību | 2% |
| Ir redzes traucējumi | 1% |

Atbilžu varianti "Cits" jautājumam, kādu informāciju vēlētos saņemt no valsts iestādēm

| Atbilžu variants "Citu informāciju" | N % |
|---|-----|
| Informāciju no CSDD | 1% |
| Informāciju no medicīnas iestādēm, piemēram, medicīniskās izziņas termiņa tuvošanos, obligātām vakcīnām | 2% |
| Ziņot par izmaiņām likumdošanā | 1% |
| Atgādinājumus par dzīvnieku potēm | 1% |
| Informāciju no sociālā dienesta pensionāriem | 1% |
| Drukātus bukletus par rīcību ārkārtas situācijās | 1% |
| Informāciju par aktualitātēm, pasākumiem | 1% |
| Paziņojumu parastā e-pastā par pienākušām ziņām oficiālā e-adresē | 1% |
| Informāciju par ārkārtas situācijām, dabas katastrofām | 1% |
| Informāciju par izmaiņām | 1% |

Pakalpojumus, kurus vēlētos vēl saņemt VPVKAC

| Pakalpojums, kuru klienti vēl vēlētos saņemt VPVKAC | N % |
|--|------------|
| Konsultācijas par e-parakstu | 1% |
| Zemes subsīdiju noformēšana | 1% |
| Speciālistu konsultācijas | 1% |
| Nepieciešamās informācijas saņemšana pensionāriem | 1% |
| Elektroniski vai papīra veidā izteikt apmierinātību vai neapmierinātību ar pašvaldības darbību | 1% |
| Sarakstu ar pieejamām aktivitātēm pensionāriem/ bērniem/ pusaudžiem | 1% |
| VSAA izziņas saņemt KAC | 1% |
| Bankas pakalpojumu saņemšana | 3% |
| Personu apliecinošu dokumentu noformēšana | 4% |
| Nav/ viss ir pietiekoši | 87% |