

Latvijas iedzīvotāju pieredze valsts iestāžu pakalpojumu pieteikšanā: Latvijas iedzīvotāju aptaujas rezultāti

Informācija par pētījumu. 2017.gada rudenī (oktobris-decembris) tika īstenots Latvijas iedzīvotāju – valsts iestāžu pakalpojumu klientu apmierinātības pētījums projekta “Integrēts Publisko pakalpojumu sniegšanas un gala lietotāju vajadzību monitorings” ietvaros. Pētījuma mērķis ir noskaidrot Latvijas iedzīvotāju informētību un vajadzības pēc valsts un pašvaldību pakalpojumiem, kā arī apmierinātību ar saņemtajiem pakalpojumiem kopumā un ar pakalpojumu pieteikšanas veidiem (t.i., elektroniski, klātienē, telefoniski, pasts).

Pētījums veikts, izmantojot kvantitatīvās socioloģisko pētījumu metodes, veicot Latvijas iedzīvotāju reprezentatīvu aptauju, izmantojot kvantitatīvās pētījumu metodes, izmantojot telefona intervijas (CATI) kā datu ieguves metodi. Aptaujas mērķa grupa ir Latvijas iedzīvotāji. Lai sasniegtu reprezentatīvu mērķa grupas pārstāvniecību, tika izmantota nejaušā stratificētā izlases metode, ievērojot plānošanas reģionu proporcionālu pārstāvniecību. Datu ieguve tika veikta no 3. līdz 25. oktobrim. Kopumā tika aptaujāti 1003 Latvijas iedzīvotāji.

Galvenās pētījumā aplūkotās tēmas:

1. Informētība par pakalpojumu saņemšanas iespējām;
2. Informētība par e-pakalpojumiem, tostarp informētība par informācijas un e-pakalpojumu saņemšanas iespējām valsts pārvaldes pakalpojumu portālā www.latvija.lv;
3. Apmierinātība ar saņemtajiem valsts un pašvaldību pakalpojumiem (pakalpojumu klāstu);
4. Apmierinātība ar valsts un pašvaldību pakalpojumu saņemšanas iespējām;
5. Apmierinātība ar saņemtajiem pakalpojumiem kanālu (t.i. elektroniski, klātienē, telefoniski, pasts) griezumā;
6. Apmierinātība ar lielākajiem publisko pakalpojumu sniedzējiem;
7. Vajadzības, kas nodrošinātu saprotamu un ērtu publisko pakalpojumu saņemšanas procesu.

Kopējā pakalpojumu pieteikšanas pieredze. 86% Latvijas iedzīvotāju pēdējo 3 gadu laikā ir bijusi pieredze kādā no 20 vai vairāk bieži pieteikto valsts iestāžu pakalpojumu pieteikšanā, vidēji piesakot 3 valsts iestāžu pakalpojumus. Visaktīvākās iedzīvotāju grupas biežāko pakalpojumu pieteikšanā bijušas **ģimenes ar bērniem** (iedzīvotāju grupas – “ģimene ar bērnu/-iem (ģimenē ir viens vai divi pieaugušie cilvēki un vismaz viens bērns)”, “mājsaimniece vai atrodas bērna kopšanas atvaļinājumā”, “iedzīvotāji vecumā no 25 - 34 gadiem”, vidēji pieteikušas 4,3 līdz 5,1 valsts iestāžu pakalpojumus), bet mazāk aktīvas – **seniori un iedzīvotāji, kuri nelieto internetu** (vidēji pieteikti 1 – 2 pakalpojumi pēdējo 3 gadu laikā). Runa ir par pakalpojumu pieteikšanu, kas ir daļa no pakalpojumu saņemšanas posma. Visbiežāk pieteiktie pakalpojumi ir pieteikums pārmaksāto nodokļu apmaksai (54%) un gada ienākumu deklarācijas iesniegšana (51%), pieteikšanās personu apliecinoša dokumenta iesniegšanai (35%).

Informētība par pakalpojumu saņemšanas iespējām. Klientiem nav būtiski, kura valsts iestāde sniedz attiecīgo pakalpojumu, bet jautājums ir par to, kā nodrošināt nepieciešamo pakalpojumu **iedzīvotāju mērķa grupai, uz kuru pakalpojums attiecas**. Piemēram, par **pieteikumu bērna piedzimšanas pabalstam** zina 82% Latvijas iedzīvotāju, bet pēdējo 3 gadu laikā pieteikuši 8% Latvijas iedzīvotāju. To, ka pieteikumu bērna piedzimšanas pabalstam jāpiesaka VSAA, norādījuši tikai 71% no iedzīvotājiem, kuri par šo pakalpojumu zina, bet 20%

pakalpojuma zinātāju nezina, kura tieši iestāde sniedz šo pakalpojumu. Savukārt šajā piemērā iedzīvotāju mērķa grupās, uz kuru **pakalpojums attiecas**, t.i. mājsaimniece vai atrodas bērna kopšanas atvaļinājumā, ģimene ar bērnu/-iem, bērniem vecumā līdz 18 gadiem, iedzīvotāji vecumā no 25 līdz 34 gadiem, gan **pieteikšanas** īpatsvars, gan **zināšanas** par to, kurā iestādē var saņemt pakalpojumu, **būtiski atšķiras**. Ģimenēs ar bērnu/-iem, bērniem vecumā līdz 18 gadiem, iedzīvotājiem vecumā no 25 līdz 34 gadiem šī pakalpojuma pieteicēju īpatsvars pēdējos trīs gados ir 20%-25%, bet mājsaimnieču grupā pat 57%. Savukārt, to, ka pieteikumu bērna piedzimšanas pabalstam jāpiesaka VSAA, norādījuši 79%-81% mērķa grupu pārstāvji, izņemot vecuma grupas, kur zinātāju īpatsvars būtiski neatšķiras.

Visbiežāk izmantotie informācijas kanāli situācijās, kad ir nepieciešams izmantot kādu no valsts un pašvaldību pakalpojumiem, tajā skaitā elektroniski pieejamos pakalpojumus, ir internets - meklē internetā, izmantojot meklētājus, piemēram, Google un apkārtējie cilvēki - konsultējas ar draugiem/ paziņām/ ģimenes locekļiem (skat. 4. attēlu). Informāciju internetā, izmantojot meklētājus, vairāk meklē iedzīvotāji līdz 44 gadu vecumam, Rīgā dzīvojošie, vadītāji un speciālisti, ar ienākumiem virs 600 EUR mēnesī, kā arī regulārie interneta lietotāji (lieto internetu gandrīz katru vai gandrīz katru dienu).

Klātienē iegūt informāciju par nepieciešamo pakalpojumu valsts vai pašvaldības iestādē izvēlas vairāk nekā puse jeb 57% iedzīvotāju. Biežāk iestādē klātienē informāciju saņem sievietes, respondenti vecumā no 55 līdz 64 gadiem, Latgalē un lielajās pilsētās dzīvojošie, kā arī pensionāri, iedzīvotāji, kuri internetu izmanto reizi nedēļā.

Pa telefonu, informācijas iegūšanai, ar iestādi sazinās puse jeb 51% respondentu. Biežāk tie ir respondenti vecumā no 25 līdz 34 gadiem. Elektroniski, sūtot iestādei e-pastu, sazinās samērā neliels iedzīvotāju skaits – 18%, vairāk to vidū ir vadītāji, respondenti ar augstākiem personīgajiem ikmēneša ienākumiem (virs 600 EUR mēnesī), kā arī regulārie interneta lietotāji.

Informētība par e-pakalpojumiem. Kopējā informētība par pakalpojumiem ir augsta (vidēji 73% Latvijas iedzīvotāju zina kādu no 20 valsts iestāžu pakalpojumiem, it sevišķi biežākos VID pakalpojumus – 85%), taču informētība par iespēju šos pakalpojumus pieteikt elektroniski kopumā ir zemāka. Vairums no tiem pakalpojumiem, kurus iedzīvotāji izmanto, bet nezina, ka tos var pieteikt elektroniski, ir izmantoti VSAA.

Iedzīvotāju apmierinātība ar valsts un pašvaldību iestādēs **saņemtajiem pakalpojumiem** ir augsta. Visaugstākais vērtējums (vidēji 8,6 no 10) ir klientu apkalpošanai, piesakot/iesniedzot pakalpojumus. Salīdzinoši ar visiem pakalpojuma pieteikšanu saistītajiem aspektiem, zemāka apmierinātība ir ar pakalpojuma pieteikšanas saprotamību un informāciju par pakalpojumu, bet arī šajos gadījumos vidējā apmierinātība ir 8 balles no 10.

Nākotnē lielākā daļa (64%) no iedzīvotājiem, kuri līdz šim ir pieteikuši kādu no valsts vai pašvaldības iestāžu pakalpojumiem, tos **vēlētos pieteikt neklātienē** – elektroniski. To iedzīvotāju vidū, kuri jau šobrīd piesaka pakalpojumus elektroniski, ir vērojama augsta apmierinātība ar šo pakalpojuma pieteikšanas veidu. Pakalpojuma pieteikšanas ātrums ir galvenā šāda veida pakalpojumu pieteikšanas kanāla priekšrocība. Tomēr ir atsevišķi pakalpojuma sniegšanas aspekti, ar kuriem augstāka apmierinātība ir tiem iedzīvotājiem, kuri pakalpojumu ir iesnieguši klātienē. Šie aspekti ir pieteikšanas saprotamība un informācija par pakalpojumu.

Iedzīvotāji, kuri līdz šim pakalpojumus nav pieteikuši elektroniski, visbiežāk to argumentē ar nepietiekamām zināšanām un prasmēm pieteikumu iesniegšanai.

Augstāka informētība par valsts un pašvaldību pakalpojumu iesniegšanu elektroniski ir gados jaunākajām respondentu grupām, kā arī strādājošajiem respondentiem. Informācijas par valsts un pašvaldību pakalpojumiem saņemšanai būtiska nozīme ir iedzīvotāju interneta lietošanas ieradumiem. Iedzīvotāji šāda veida informāciju primāri meklē pašu spēkiem – interneta vidē. Visretāk informācija par valsts un pašvaldību pakalpojumiem tiek saņemta, rakstot e-pastu uz attiecīgo iestādi.

Rekomendējam pievērst uzmanību un veikt labojumus tādiem pakalpojuma saņemšanas posmiem kā **pakalpojuma pieteikšanas saprotamībai** un **sniegtajai informācijai par pakalpojumu**, īpaši situācijās, kad pakalpojums tiek pieteikts elektroniski.

Īpaši izcelt pakalpojumu elektroniskās pieteikšanas priekšrocību – pakalpojuma pieteikšanas **ātrumu**, kas šobrīd galvenokārt motivē iedzīvotājus izvēlēties šo pakalpojumu pieteikšanas veidu.

Vienkāršot elektroniskās pakalpojumu pieteikšanas formātu, tādejādi mazinot iedzīvotāju barjeru – nepietiekamas interneta lietošanas prasmes – ietekmi uz pakalpojuma pieteikšanas elektroniskā formātā izplatību.

Apmierinātība ar saņemtajiem pakalpojumiem kanālu griezumā. Pakalpojuma saņemšanas ātrums ir viens no aspektiem, kas tiek minēts kā priekšrocība gan piesakot pakalpojumu elektroniski, gan darot to iestādē klātienē. Piesakot pakalpojumu elektroniski, ir iespējams izvairīties no gaidīšanas rindā, bet iesniedzot pakalpojumu klātienē – iespējams izvairīties no nepieciešamības pašam/-ai iedzīlīnāties pakalpojuma pieteikšanas procesā, kas paātrina pakalpojuma pieteikšanas iesniegšanas procesu. Pakalpojuma pieteikšanas ātrums ir vienīgais aspekts, ar kuru augstāka apmierinātība ir tiem iedzīvotājiem, kuri pakalpojumus ir pieteikuši elektroniski, nevis ierodoties iestādē klātienē. Ar tādiem pakalpojuma pieteikšanas aspektiem kā pakalpojuma pieteikšanas saprotamība un informācija par pakalpojumu, augstāka apmierinātība ir to iedzīvotāju vidū, kuri pakalpojumus ir pieteikuši klātienē.

Apmierinātība ar lielākajiem publisko pakalpojumu sniedzējiem. Visaugstākā apmierinātība iedzīvotāju vidū ir ar CSDD pakalpojumu sniegšanas kvalitāti. Īpaši apmierināti ar CSDD sniegtajiem pakalpojumiem ir pašnodarbinātie, uzņēmēji, zemnieki, iedzīvotāji ar personīgajiem ikmēneša ienākumiem virs 600 EUR, kā arī tie, kas ir pieteikuši vienas dienas atļaujas saņemšanu piedalīties ceļu satiksmē gan klātienē, gan elektroniski.

VSAA un PMLP pakalpojumu sniegšanas līmenis iedzīvotājiem ir vienlīdz augsts. Ar abu šo iestāžu pakalpojumiem augstāka apmierinātība ir sieviešu, 55 – 64 gadus veco respondentu grupā un to respondentu vidū, kuri klātienē ir iesnieguši pieteikumu vecuma pensijai.

Labās prakses piemērs e-pakalpojumu pieejamībā: VID pakalpojumu pieteikšanas pieredze

71% Latvijas iedzīvotāju tādā vai citā veidā pēdējo 3 gadu laikā pieteica vidēji 2,3 no 4 VID biežāk sniegtajiem pakalpojumiem (gada ienākumu deklarācijas iesniegšana; pieteikums elektroniskās deklarēšanās sistēmas (EDS) lietošanai; algas nodokļa grāmatiņas iesniegšana; pārmaksāto nodokļu atmaksas pieteikums).

No visiem biežāko VID pakalpojumu pieteicējiem – 66% tos pieteikuši tikai elektroniski (2,2 dažādus pakalpojumus no 4 minētajiem), tikai 12% kādu no pakalpojumiem pieteica elektroniski, bet kādu arī klātienē (vidēji pat 2,9 no 4, no kuriem vidēji 2 elektroniski un 1 klātienē).

Tātad kopumā 78% biežāko VID pakalpojumu pieteicēju vismaz kādu no pakalpojumiem (vidēji 2,4 no 4) ir pieteikuši elektroniski, bet 22% - tikai klātienē (vidēji 1,4 no 4).

To, ka klienti nāk tikai klātienē visvairāk ietekmē tādi ieradumi kā interneta lietošanas biežums (šajā gadījumā – nelietošana) un internetbankas lietošanas biežums (arī šeit – neizmantošana). Pakalpojumu pieteikšanu tikai elektroniski visvairāk ietekmē tādas pazīmes kā “ir bērni ģimenē līdz 18 gadiem”; dzīvesvietas reģioni Rīga, Pierīga; mazākā mērā arī dzīvesvietas tips – lauki (laukos ir mazāk kombināciju – vai nu elektroniski vai klātienē); regulārs internetbankas izmantošanas biežums (neizmanto internetbanku).

Atziņa: e-pakalpojumu pieejamība nodrošina nokārtot vairāk pakalpojumus vienlaicīgi, bet jo vairāk pakalpojumu nepieciešams, jo varētu būt kāds iemesls pieteikt arī klātienē.

Par pētījumu. Latvijas iedzīvotāju reprezentatīva aptauja ir daļa no “Integrēta Publisko pakalpojumu sniegšanas un gala lietotāju vajadzību monitoringa”, kurš finansēts no valsts budžeta apakšprogrammas 62.07.00 (ERAF darbības programmas „Izaugsme un nodarbinātība” 2.2.1. specifiskā atbalsta mērķa „Nodrošināt publisko datu atkalizmantošanas pieaugumu un efektīvu publiskās pārvaldes un privātā sektora mijiedarbību” 2.2.1.1. pasākuma „Centralizētu publiskās pārvaldes IKT platformu izveide, publiskās pārvaldes procesu optimizēšana un attīstība”) projekta „Publiskās pārvaldes informācijas un komunikāciju tehnoloģiju arhitektūras pārvaldības sistēma” (Nr.2.2.1.1/16/l/001 – „Publiskās pārvaldes informācijas un komunikācijas tehnoloģiju arhitektūras pārvaldības sistēma” (PIKTAPS)) līdzekļiem.

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