



IEGULDĪJUMS TAVĀ NĀKOTNĒ

IEDZĪVOTĀJU APTAUJAS – ADMINISTRATĪVO PROCEDŪRU NOVĒRTĒJUMS:

VESELĪBAS, SOCIĀLIE UN IEKŠĒJĀS DROŠĪBAS PAKALPOJUMI

2012. gada ziņojums

Ziņojums izstrādāts projekta Nr. 1DP/1.5.1.2.0/08/IPIA/SIF/001 „Administratīvā sloga samazināšana un administratīvo procedūru vienkāršošana” ietvaros

85 % no projekta finansē Eiropas Savienība ar Eiropas Sociālā fonda starpniecību un 15 % Latvijas valsts budžets. Aktivitāti administrē Valsts kanceleja sadarbībā ar Sabiedrības integrācijas fondu

Pētījuma veicējs:



Baltic Institute of Social Sciences
Elizabetes iela 65-16,
Rīga, LV-1050, Latvija
T. 67541528 F. 67217560
e-pasts: biss@biss.soc.lv

Rīga, 2012. gada 17. decembris

SATURS

SATURS	2
PĒTĪJUMA APRAKSTS.....	4
Vispārējs pētījuma raksturojums	4
2012. gada iedzīvotāju aptaujas raksturojums	5
Latvijas iedzīvotāju aptauja	5
Grupu diskusijas ar iedzīvotājiem	8
Mednieku papildizlases aptauja.....	8
Nevalstisko organizāciju aptauja	8
KOPSAVILKUMS	10
Veselības aprūpes pakalpojumu administratīvās procedūras	10
Neatliekamā medicīniskā palīdzība	10
Reģistrācija pie ģimenes ārsta	10
Pieņemšana pie ģimenes ārsta	11
Ārstu speciālistu pakalpojumi	11
Stacionārie pakalpojumi	12
Sociālo pakalpojumu jomas administratīvās procedūras	12
Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūras pakalpojumi	12
Nodarbinātības valsts aģentūras pakalpojumi un bezdarbnieka statusa piešķiršana	13
Invaliditātes statusa piešķiršana.....	13
Pašvaldību sociālie pabalsti	14
Iekšējās drošības jomas pakalpojumu administratīvās procedūras.....	15
Pase un personas apliecība (eID).....	15
Dzīvesvietas deklarēšana	15
Iesniegums valsts un/vai pašvaldību policijā.....	16
Administratīvie sodi	16
Administratīvās procedūras medniekiem	17
Administratīvās procedūras nevalstiskajām organizācijām.....	19
1. VESELĪBAS APRŪPES JOMAS ADMINISTRATĪVO PROCEDŪRU VĒRTĒJUMS	20
1.1. Neatliekamā medicīniskā palīdzība	20
1.2. Ambulatorie valsts finansētie/ līdzfinansētie pakalpojumi	22
1.2.1. Reģistrēšanās pie ģimenes ārsta.....	22
1.2.2. Pieņemšana pie ģimenes ārsta	25
1.2.3. Ārstu speciālistu pakalpojumi	30
1.3. Stacionārie valsts finansētie/ līdzfinansētie pakalpojumi	35

1.4. Attieksme pret obligātās veselības apdrošināšanas ieviešanas iniciatīvām	38
2. SOCIĀLO PAKALPOJUMU JOMAS ADMINISTRATĪVO PROCEDŪRU VĒRTĒJUMS	40
2.1. Sociālā apdrošināšana.....	40
2.1.1. Bezdarbnieka statusa piešķiršana	40
2.2.2. Sociālās apdrošināšanas pabalsti	45
2.2. Sociālie pakalpojumi un sociālā palīdzība.....	50
2.3. Invaliditātes statusa piešķiršana.....	56
3. IEKŠĒJĀS DROŠĪBAS PAKALPOJUMU ADMINISTRATĪVO PROCEDŪRU VĒRTĒJUMS ...	61
3.1. Latvijas Republikas pilsoņa/ nepilsoņa pase un personas apliecība	61
3.2. Dokumentu atjaunošana zādzības vai nozaudēšanas gadījumā	64
3.3. Dzīvesvietas deklarēšana	67
3.4. Iesniegums valsts un/ vai pašvaldības policijā	70
3.5. Administratīvie sodi	74
3.6. Administratīvās procedūras medniekiem	76
3.6.1. Ieroču turēšanas atļauja	76
3.6.2. Mednieka apliecība.....	79
3.6.3. Medību licence	81
3.6.4. Mednieka sezonas karte.....	83
4. ADMINISTRATĪVĀS PROCEDŪRAS NEVALSTISKAJĀM ORGANIZĀCIJĀM.....	86
4.1. Vispārējs situācijas vērtējums	86
4.2. NVO pieredze sadarbībā ar Uzņēmumu reģistru.....	89
4.2.1. Biedrības/nodibinājuma reģistrēšana Uzņēmumu reģistrā	89
4.2.2. Izmaiņas NVO struktūrā.....	92
4.2.3. Citi Uzņēmuma reģistra pakalpojumi.....	95
4.2.4. Saņemto pakalpojumu Uzņēmumu reģistrā vērtējums kopumā	99
4.3. Grāmatvedības kārtošana un ar VID darbību saistītās procedūras	101
4.3.1. Grāmatvedības kārtošana.....	101
4.3.2. Elektroniskās deklarēšanās sistēmas lietošana	105
4.3.3. Sadarbība ar VID kopumā	108
4.4. Sabiedriskā labuma organizācijas statusa iegūšana	111
4.5. Publiskā iepirkuma veikšana	114
4.6. Darbības Valsts kasē.....	115

PĒTĪJUMA APRAKSTS

Vispārējs pētījuma raksturojums

„Iedzīvotāju aptaujas – administratīvo procedūru novērtējums” ir pētījums, kurš tiks veikts četrus gadus, sākot no 2010. gada novembra līdz 2014. gada janvārim.

Pētījums tiek veikts, un ziņojums tiek izstrādāts ar Eiropas Savienības Eiropas Sociālā fonda un Latvijas valsts finansiālu atbalstu 2007.-2013. gada ES fondu plānošanas perioda darbības programmas „Cilvēkresursi un nodarbinātība” aktivitātes „Administratīvo šķēršļu samazināšana un publisko pakalpojumu kvalitātes uzlabošana” projekta Nr. 1DP/1.5.1.2.0/08/IPIA/SIF/001 „Administratīvā sloga samazināšana un administratīvo procedūru vienkāršošana” ietvaros. Par materiāla saturu atbild Valsts kanceleja. 85 % no projekta finansē Eiropas Savienība ar Eiropas Sociālā fonda starpniecību un 15 % Latvijas valsts budžets. Aktivitāti administrē Valsts kanceleja sadarbībā ar Sabiedrības integrācijas fondu.

Pētījumu, pamatojoties uz publiskā iepirkuma rezultātiem, veic nodibinājums „Baltic Institute of Social Sciences”, piesaistot apakšuzņēmēju SIA „Socioloģisko pētījumu institūts”.

Pakalpojums sastāv no četriem, pēc vienotiem kritērijiem sagatavotiem, savstarpēji salīdzināmiem administratīvo procedūru sloga mērījumiem, izmantojot kvantitatīvas iedzīvotāju aptaujas metodes, un iedzīvotāju pieredzes detalizētas izpēti, izmantojot fokusa grupu diskusiju metodi. Katru gadu aptvertajā laika posmā (2010., 2011., 2012. un 2013. gadā) tiek veikta viena aptauja par administratīvajām procedūrām valsts un pašvaldību līmenī noteiktās jomās (sk. tabulu).

Gads	Jomas	Provizorisks pakalpojuma izpildes laiks
2010	1) Veselības pakalpojumi, 2) Sociālās jomas pakalpojumi, 3) Iekšējās drošības pakalpojumi, 4) Nevalstisko organizāciju darbība.	2010. gada 5. novembris – 2011. gada 18. marts (ziņojums – 2011. gada 28. februāris)
2011	1) Nodokļu maksāšana, 2) Īpašuma tiesības un nekustamais īpašums, 3) Izglītības pakalpojumi.	2011. gada 1. septembris – 2012. gada 15. janvāris (ziņojums – 2011. gada 15. decembris)
2012	1) Veselības pakalpojumi, 2) Sociālās jomas pakalpojumi, 3) Iekšējās drošības pakalpojumi, 4) Nevalstisko organizāciju darbība. Rezultāti tiek salīdzināti ar 2010. gada aptaujas rezultātiem.	2012. gada 1. septembris – 15. decembris (praktiski – tuvākā pirmdiena, 17. decembris)
2013	1) Nodokļu maksāšana, 2) Īpašuma tiesības un nekustamais īpašums, 3) Izglītības pakalpojumi. Rezultāti tiek salīdzināti ar 2011. gada aptaujas rezultātiem.	2013. gada 1. septembris – 15. decembris (praktiski – tuvākā pirmdiena, 16. decembris)
	Noslēguma ziņojums par visu aptauju kopējiem rezultātiem un tendencēm par 2010. – 2013. gadu.	2014. gada 15. janvāris

Šis ziņojums ir izstrādāts par 2012. gadā veiktā mērījuma rezultātiem, kura rezultāti tiek salīdzināti ar 2010. gada mērījuma rezultātiem. 2012. gada pētījums sastāv no iedzīvotāju aptaujas, NVO aptaujas un papildus aptaujas mednieku apakšgrupā.

2012. gada iedzīvotāju aptaujas raksturojums

2012. gada administratīvo procedūru mērījums notika no 2012. gada 1. septembra līdz 2012. gada 17. decembrim. Pētījuma ietvaros tika veiktas šādas pētnieciskās aktivitātes:

- Latvijas iedzīvotāju aptauja par veselības aprūpes, sociālo un iekšējās drošības pakalpojumu administratīvo procedūru vērtējumu;
- fokusa grupu diskusijas ar iedzīvotājiem pēc iedzīvotāju aptaujas norises;
- papildizlases aptauja mednieku apakšgrupā;
- nevalstisko organizāciju aptauja.

Turpinājumā sīkāk raksturota katra no pētnieciskajām aktivitātēm.

Latvijas iedzīvotāju aptauja

Reprezentatīva izlases veida Latvijas iedzīvotāju aptauja ir galvenā kvantitatīvās informācijas ieguves metode par administratīvajām procedūrām veselības aprūpes, sociālo pakalpojumu un iekšējās drošības pakalpojumu jomā. Tās uzdevums ir iegūt primāros kvantitatīvos datus par visiem pētījuma mērķos un uzdevumos formulētajiem jautājumiem.

Lai mērītu administratīvās procedūras, tika veikta Latvijas iedzīvotāju kopumu reprezentējoša aptauja. Dažādu pakalpojumu administratīvo procedūru mērīšanai tika izmantota viena izlases kopa, kurā respondents vērtē visu to pakalpojumu administratīvās procedūras, kuras ir izmantojis noteiktā laika posmā. Katras administratīvās procedūras vērtējuma ievadā ir sniegts raksturojums, cik aptaujātie ir izmantojuši vērtējamo pakalpojumu. Ņemot vērā pakalpojumu raksturu, aptaujāti tika tie Latvijas iedzīvotāji, kas aptaujas veikšanas brīdī bija sasnieguši 18 gadu vecumu.

Izlases apjoms

Pētījumā nepieciešamā izlases apjoma aprēķināšanai, tika ņemti vērā sekojoši apsvērumi:

- pētījuma uzdevumi (administratīvo procedūru novērtējuma nepieciešamība atsevišķās mērķa grupās, datu analīzes nepieciešamība nacionālā un reģionālā līmenī, dzimumu, etniskā, vecuma grupu, nodarbinātības statusa un ienākumu līmeņa griezumā),
- ģenerālā kopuma homogenitāte (vai heterogenitāte) attiecībā pret pētāmajiem lielumiem (nepieciešamība kārtot ar īpašumtiesībām saistītus jautājumus, nodokļu maksāšana utt.),
- pieļaujamās varbūtības (P) lielums, kurš nedrīkst būt zemāks par 0,95, lai garantētu pētījumā iegūto rezultātu reprezentativitāti un vispārināmību un
- nepieciešamā rezultāta precizitāte, t.i., pieļaujamā galējā reprezentācijas kļūda, ne lielāka kā pieci procentpunkti.

Atbilstoši šiem kritērijiem aprēķinātais izlases apjoms (n) ir 2000 respondenti. Šis izlases apjoms tika noteikts atbilstoši relatīvi daudzveidīgajām iedzīvotāju grupām, kuru pieredzes novērtējums saskarsmē ar valsts pārvaldes institūcijām ir šī pētījuma galvenais mērķis. Izlases modelis izstrādāts un aprēķināts atbilstoši pētījuma mērķiem, kas paredz datu analīzi pat tādās grupās, kuras veido tikai 15-20% no ģenerālās kopas. Papildus, šāds izlases modelis ļauj veikt precīzus aprēķinus un vispārinājumus uz visu ģenerālo kopumu kā nacionālā, tā arī reģionālā mērogā, dažādās vecuma, etniskajās un citās sociāli demogrāfiskajās grupās.

Izlases procedūra

Izlases veidošanai tika izmantota vairākpakāpju stratificēta nejaušā gadījumu izlases metode. Šī metode nodrošina visu Latvijas reģionu un apdzīvoto vietu adekvātu reprezentāciju izlasē, kā arī šīs izlases metodes gadījumā ir vieglāk īstenot visas valsts mēroga izlasi.

Pirmajā izlases veidošanas posmā Latvijas teritorija tika sadalīta izlases vienībās (stratās) atkarībā no reģiona un teritorijas attīstības indeksa¹. Stratifikācija ir efektīvāka, ja izlases rāmja mainīgie, pēc kuriem notiek stratifikācija, vismaz vidēji cieši korelē ar pētījumā mēramajiem lielumiem. Par šādu mainīgo var tikt uzskatīts teritorijas attīstības indekss, jo tā aprēķināšanā tiek izmantoti šādi indikatori – statistikas rādītāji: bezdarba līmenis; iedzīvotāju ienākumu nodokļa apmērs uz vienu iedzīvotāju; rūpnieciskās produkcijas izlaide uz vienu iedzīvotāju; nefinanšu investīcijas uz vienu iedzīvotāju; mazumtirdzniecības apgrozījums uz vienu iedzīvotāju; demogrāfiskās slodzes līmenis uz 1000 iedzīvotājiem; mēneša vidējā bruto darba samaksa; darbojošos uzņēmumu skaits uz 1000 iedzīvotājiem; personu skaits ar augstāko un vidējo izglītību uz 1000 iedzīvotājiem 18 un vairāk gadu vecumā.

Atsevišķas stratas veidoja Rīgas pilsēta un katra no astoņām valsts nozīmes pilsētām (Daugavpils, Jelgava, Jūrmala, Liepāja, Rēzekne, Ventspils, Jēkabpils un Valmiera). Tās reizē ir arī primārās izlases vienības (kopumā 9).

Pārējā teritorija tika stratificēta atbilstoši plānošanas reģioniem (pieci plānošanas reģioni – Rīgas, Zemgales, Vidzemes, Latgales, Kurzemes), katrā no tiem, izmantojot teritorijas attīstības indeksu, izveidojot trīs aranžētas kvantiļu grupas (stratas) – novadi ar visaugstāko attīstības indeksu, novadi ar vidēju attīstības indeksu un novadi ar zemāko teritorijas attīstības indeksu. Tādējādi kopumā tika izveidotas 15 stratas (pieci plānošanas reģioni x trīs teritorijas attīstības indeksu grupas = 15 stratas). Katrā no 15 izveidotajām stratām pēc nejaušā atlases principa tika atlasīti trīs novadi, kuri veidoja primārās izlases vienības. Tādējādi kopumā tika izveidotas 54 primārās izlases vienības (pilsētas un novadi), kas ir uzskatāms par pietiekamu skaitu, lai novērstu ievērojamus klāsteru veidošanās radītus efektus.

Izlases veidošanas otrajā posmā pēc nejaušības principa tika atlasīta starta adreses katrā no 54 primārās izlases vienībām proporcionāli iedzīvotāju skaitam katrā ģenerālās kopas stratā. Adrešu atlasei tika izmantoti Adrešu reģistra dati². Intervijas tika veiktas, izmantojot nejaušā maršruta metodi, t.i., intervētāji apmeklēja katru trešo dzīvokli daudzdzīvokļu namos un katru otro māju individuālo māju rajonos. Lauku apvidos, kur nav ielu, maršruts tika veidots, ejot uz nākamo viensētu.

Trešajā izlases veidošanas posmā respondenti mājsaimniecībā tika atlasīti, izmantojot tuvākās dzimšanas dienas metodi. Ja šī persona nebija sasniedzama intervētāja vizītes laikā, intervija netika veikta, un intervētājam šajā mājsaimniecībā bija jāierodas atkārtoti. Šāda respondentu izvēle novērš kādas konkrētas grupas pārāk lielu pārstāvēniecību izlasē, kas mazina kopējo izlases reprezentivitāti.

¹ Atbilstoši MK saistošajiem noteikumiem. Detalizēti ar teritoriju attīstības indeksa aprēķināšanas metodiku var iepazīties Valsts reģionālās attīstības aģentūras (VRAA) interneta mājas lapā.

² Adrešu reģistra uzturētājs – Valsts zemes dienests.

Iegūtās izlases struktūra (n=2000)

Dzimums	
Vīrietis	45%
Sieviete	55%
Vecuma grupas	
18-24 gadi	15%
25-34 gadi	16%
35-44 gadi	16%
45-54 gadi	17%
55-64 gadi	15%
65+ gadi	22%
Tautība	
Latvieši	66%
Krievi vai cita tautība	34%
Apdzīvota vieta	
Rīga	32%
Republikas nozīmes pilsēta	20%
Novada centrs, cita pilsēta	25%
Ciems, lauki	23%
Reģions	
Rīga	37%
Vidzeme	19%
Kurzeme	15%
Zemgale	14%
Latgale	15%

Aptaujas metode

Aptaujas metode bija tieša (*face-to-face*) intervija, jo intervijas, kas tiek veiktas respondenta dzīves vietā nodrošina viszemāko nerespondences līmeni (atteikumu, nenotikušas intervijas) un zemāko nekvalitatīvi aizpildīto anketu skaitu, kas savukārt grantē augstāku pētījuma datu kvalitāti: ticamību un drošumu.

Datu analīze

Aptaujas datu analīze tika veikta statistikas programmas SPSS 17.0 vidē. Administratīvo procedūru raksturošanai izmantoti aprakstošās statistikas vienas un vairāku pazīmju klasifikācijas, strukturēšanas, novērtēšanas un salīdzināšanas paņēmieni un tehnikas (statistiskā novērtēšana, statistiski būtisku atšķirību pārbaude, statistiski nozīmīgu sakarību pārbaude, krustojumu tabulu analīze, korelāciju analīze, grafiskās metodes u.c.).

Statistiski nozīmīgu sakarību pārbaudei izmantotas šādas sociāli demogrāfiskās pazīmes: (a) respondenta dzimums, (b) vecuma grupa, (c) nodarbinātības statuss, (d) tautība, (e) dzīvesvietas reģions, (f) apdzīvotas vietas tips, (g) ģimenes kopējo ienākumu apmērs mēnesī, (h) ienākumu apmērs mēnesī uz vienu ģimenes locekli vai (i) citi specifiski respondentu raksturojoši parametri. Pētījuma pārskatā atspoguļotas tikai tās sakarības un tās sociāli demogrāfiskās pazīmes, kurām identificēta statistiski nozīmīga saistība ar pētāmo problēmu, t.i., ja minētā problēma ir raksturīga noteiktām sociāli demogrāfiskām grupām, tas ir atspoguļots pārskata tekstā.

Grupu diskusijas ar iedzīvotājiem

Pēc iedzīvotāju aptaujas tika organizētas trīs fokusa grupu diskusijas 9 par katru pētījumā aplūkoto jomu – viena diskusija), lai izprastu aptaujā iegūtos rezultātus – izvērtētu administratīvās procedūrās, par kuru vērtējumu iedzīvotāju aptaujā tika iegūta pretrunīga informācija, un iegūtu ierosinājumus administratīvo procedūru uzlabošanai. Katrā grupu diskusijā piedalījās 8-9 dalībnieki.

Visas fokusa grupu diskusijas notika Rīgā, uz tām aicinot Rīgas un tās apkārtnējo novadu iedzīvotājus. Galvenais fokusa grupu diskusiju dalībnieku atlases kritērijs bija pieredze noteikta veida pakalpojumu izmantošanā.

Mednieku papildizlases aptauja

Izvērtējot pieejamo statistisko informāciju par izsniegto ieroču atļauju un medību atļauju skaitu, tika aplēsts, ka reprezentatīvās Latvijas iedzīvotāju aptaujas ietvaros kvantitatīvai analīzei nepieciešamais respondentu skaits netiks nodrošināts, tāpēc ieroču atļauju un ar medībām saistīto administratīvo procedūru novērtējumam tika veikta galvenās mērķa grupas – mednieku – papildizlase.

Papildus izlases apjoms (n) ir 61 mednieku kolektīvu biedri. Apkopojot informāciju par administratīvajām procedūrām, kas saistītas ar ieroču atļaujas kārtošanu un medībām, dati tika aprēķināti par visu mērķa grupu kopā – gan Latvijas iedzīvotāju aptaujā, gan mednieku papildizlases aptaujā sasniegtie mērķa grupas pārstāvji. Apvienojot abas izlašu kopas, tika analizētas 89 respondentu atbildes.

Aptaujāto mednieku izlases struktūra reģionu griezumā (n=89)

Reģions	
Rīga	24%
Vidzeme	20%
Kurzeme	23%
Zemgale	10%
Latgale	24%

Nevalstisko organizāciju aptauja

Administratīvo procedūru novērtējuma ietvaros 2010. gadā tika veikta arī nevalstisko organizāciju (NVO) darbībā sastapto procedūru izpētei.

Saskaņā ar LURSOFT datu bāzi, kurā ir apkopotas ziņas par NVO Latvijā, kopējais NVO skaits ir 2011. gada sākumā bija 13 284 vienības. Taču iepriekš veiktie pētījumi liecina, ka Latvijā pastāv nopietnas problēmas saistībā ar statistikas datiem NVO jomā, jo daļa no reģistrētajām organizācijām reāli nefunkcionē vai to darbība ir stipri ierobežota (piemēram, dzīvokļu īpašnieku biedrības, mednieku biedrības, sporta klubi u.tml.), un tas nozīmē – tām nav arī reālas darbības un tās saskaras ar dažādām procedūrām minimālā apmērā. Tādēļ NVO aptaujas izlasē tika iekļautas tikai tās organizācijas, kas ir aktīvas un kuras mēģina veidot sadarbību ar valsts vai pašvaldību iestādēm.

NVO aptaujas veikšanai tika izmantota nejaušā sistemātiskā izlase, kas nodrošina NVO datu bāzei reprezentatīvu izlasi. Kopējais aptaujāto NVO skaits – 70 funkcionējošas NVO, no kurām 64% darbojas reģionālā, visas Latvijas vai starptautiskā mērogā. NVO aptauja tika veikta visā Latvijas teritorijā. NVO aptauja tika veikta, nosūtot aptaujas anketu uz organizācijas e-pastu. Aptaujas anketas aizpildīšanu parasti veica NVO vadītājs, nepieciešamības gadījumā pieaicinot grāmatvedi, juristu vai citu speciālistu, kas labāk pārzina vienu vai otru administratīvo procedūru.

Iegūtās izlases struktūra (n=70)

NVO forma	
Biedrība	83%
Nodibinājums	17%
NVO darbības joma	
Sociālā un veselības aizsardzība	29%
Profesionālās organizācijas	16%
Kultūra un izglītība	25%
Pilsoniskā sabiedrība	16%
Dzīves vietas un reģionāla attīstība	12%
NVO darbības mērogs	
Kādas pilsētas/novada teritorijā	36%
Reģionālā mērogā	14%
Visas republikas mērogā	34%
Starptautiskā mērogā	16%

Aptaujas datu analīze tika veikta statistikas programmas SPSS 17.0 vidē. Administratīvo procedūru raksturošanai izmantoti aprakstošās statistikas vienas un vairāku pazīmju klasifikācijas un salīdzināšanas paņēmieni un tehnikas (statistiski būtisku atšķirību pārbaude, grafiskās metodes u.c.).

KOPSAVILKUMS

Apkopojot Latvijas iedzīvotāju aptaujas datus par administratīvajām procedūrām veselības, sociālās jomas un iekšējās drošības pakalpojumu jomās, kā arī nevalstisko organizāciju darbībā, pētījuma rezultātu kopsavilkumā ir minētas būtiskās administratīvās barjeras (t.sk. pakalpojuma pieejamība un kvalitāte) un ieteikumi (t.sk. iedzīvotāju izteiktie) šo administratīvo procedūru vienkāršošanai. Jāatzīmē, ka iedzīvotāju ieteikumi attiecas ne tikai uz grūtības sagādājušām administratīvajām procedūrām, bet gan uz pakalpojumu kopumā, lai padarītu to elastīgāku un vieglāk pieejamu.

Kopsavilkumā apkopotas 2012. gada aptaujā identificētās problēmas un ieteikumi to mazināšanai, sniedzot salīdzinājumu, kā situācija ir mainījusies, salīdzinot ar 2010. gadā veikto aptauju.

Veselības aprūpes pakalpojumu administratīvās procedūras

Neatliekamā medicīniskā palīdzība

Pēdējo 12 mēnešu laikā neatliekamās medicīniskās palīdzības (NMP) pakalpojumus ir izmantojuši 17% aptaujāto iedzīvotāju, tai skaitā, 5% tos izmantojuši vairākkārtēji.

Būtiskākās problēmas	Ieteikumi administratīvo procedūru vienkāršošanai
1) Jā kavē ilgs laiks, lai sniegtu ziņas par personu, kurai nepieciešama medicīniskā palīdzība, t.i., jāpatērē laiks, nosaucot personas vārdu, uzvārdu, dzimšanas datus, dzīvesvietu, tālruni un citas ziņas (15% iedzīvotāju, kas izmantojuši pakalpojumu) 2) Ilgi jāgaida NMP ierašanās (9%) 3) Netiek sniegta konsultācija pa tālruni (8%).	1) Organizēt savlaicīgāku NMP ierašanos; 2) Brīdī, kad tiek izsaukta NMP, neuzdot jautājumus par pacienta diagnozi; 3) NMP nodrošināt kā bezmaksas pakalpojumu; 4) Ieviest tālruņa numura noteicēju NMP dienestā; 5) Pacientus vest uz dzīvesvietai tuvāko medicīnas iestādi.

Reģistrācija pie ģimenes ārsta

Kopumā 8% iedzīvotāju pēdējo trīs gadu laikā ir reģistrējušies vai veikuši pārreģistrāciju pie ģimenes ārsta, bet 3% ir reģistrējuši vai pārreģistrējuši savu nepilngadīgo bērnu. Līdzīgi kā 2010. gadā, reģistrācija vai pārreģistrācija pie ģimenes ārsta pēdējo trīs gadu laikā statistiski nozīmīgi ir saistīta ar iedzīvotāju vecumu – biežāk šo procedūru veic gados jaunāki cilvēki, bet, pieaugot vecumam, samazinās to īpatsvars, kuri veikuši pārreģistrāciju pie ārsta.

Būtiskākās problēmas	Ieteikumi administratīvo procedūru vienkāršošanai
1) Reģistrēšanās procedūrai veltīts daudz laika (14%) 2) Ģimenes ārsts ir pieejams tikai tālu no dzīvesvietas (11%) 3) Nav iespējams pierēģistrēties pie tā ģimenes ārsta, pie kura vēlētos (12%) 4) Bija jāstāv garā rindā, lai pierēģistrētos pie ģimenes ārsta (9%) 5) Nav skaidrs, kādi dokumenti ir nepieciešami reģistrējoties pie ģimenes ārsta (8%).	1) Noteikt aizliegumu tam, ka ģimenes ārsts drīkst atteikties no pacienta; 2) Noteikt aizliegumu tam, ka ģimenes ārsts drīkst ierobežot pārreģistrāciju gados veciem pacientiem, kā arī pacientiem ar veselības problēmām; 3) Mazināt rindas ārstniecības iestāžu reģistratūrās, kur tiek veikta pacientu reģistrācija pie ģimenes ārsta; 4) Nodrošināt iespēju brīvi izvēlēties ģimenes ārstu, t.i., paplašināt to skaitu reģionos;

	5) Noteikt mazāku pacientu maksimālo limitu vienam ģimenes ārstam.
--	--

Pieņemšana pie ģimenes ārsta

Pēdējo 12 mēnešu laikā ģimenes ārstu ir apmeklējušas 66% iedzīvotāju. 42% iedzīvotāju ir informēti par ģimenes ārstu konsultatīvā tālruņa 66016001 darbību, no kuriem 8% ir izmantojuši šo pakalpojumu.

Būtiskākās problēmas	Ieteikumi administratīvo procedūru vienkāršošanai
1) Ģimenes ārsts nav pieejams ārpus tiešā darba laika (17%) 2) Apmeklētājiem ar iepriekšēju pierakstu netiek nodrošināta pieņemšana pie ģimenes ārsta 30 minūšu laikā (14%) 3) Ģimenes ārsta izcenojumi mājas vizītēm ir dārgi (14%) 4) Pieņemšana pie ģimenes ārsta ir jāgaida ilgāk par vienu nedēļu (12%) 5) Ir grūtības sazināties ar medicīnas iestādes reģistratūru vai ārstu, lai pieteiktos uz pieņemšanu (12%) 6) Ģimenes ārsts nesniedz konsultāciju pa tālruni (11%) 7) Ģimenes ārstam ir neērts pieņemšanas grafiks (9%).	1) Organizēt biežākas pieņemšanas pēcpusdienās, kā arī brīvdienās; 2) Rūpīgāk ievērot pieraksta laiku; 3) Noteikt mazāku maksimālo pie ģimenes ārsta reģistrēto pacientu skaitu; 4) Veidot individualizētu pieeju. Piemēram, informējot pacientu par nepieciešamajām vakcīnām, konsultējot pa tālruni, saudzīgāk izturēties pret veciem cilvēkiem u.tml.

Ārstu speciālistu pakalpojumi

Ārstu speciālistu pēdējo 12 mēnešu laikā ir apmeklējusi 45% iedzīvotāju. Visbiežāk, t.i., 77% gadījumu, ārsts speciālists ir apmeklēts ar ģimenes ārsta nosūtījumu.

Būtiskākās problēmas	Ieteikumi administratīvo procedūru vienkāršošanai
1) Pieņemšana pie ārsta speciālista ir jāgaida ilgāk par vienu nedēļu (47%). 2) Apmeklētājiem ar iepriekšēju pierakstu pieņemšana pie ārsta netiek nodrošināta 30 minūšu laikā pēc noteiktā laika (20%). 3) Ir grūtības sazināties ar medicīnas iestādes reģistratūru vai ārstu, lai pieteiktos uz pieņemšanu (19%). 4) Speciālistiem ir neērts pieņemšanas grafiks (16%). 5) Netiek piedāvāta iespēja pieteikties uz valsts apmaksātajām vietām pie ārsta speciālista (14%).	1) Palielināt ārstu speciālistu pieejamību – ārstu speciālistu darbu būtu nepieciešams organizēt tā, lai nav ilgstoši, pat vairākus mēnešus, jāgaida rindā uz pieņemšanu. Nacionālā veselības dienesta piedāvāto pakalpojumu noskaidrot ārstu speciālistu rindu garumu dažādās ārstniecības iestādēs bija izmantojuši 4% aptaujāto. 2) Pārskatīt izcenojumus par ārstu speciālistu apmeklējumu. Iedzīvotāji rosina samazināt maksu par pieņemšanu, kas tiek prasīta pacientam bez ģimenes ārsta norīkojuma. 3) Efektīvāk organizēt pieraksta procedūru. Iedzīvotāji norāda, ka ir problemātiski sazināties ar medicīnas iestādi, lai pierakstītos pie ārsta speciālista, tāpēc nepieciešami uzlabojumi

	medicīnas iestādes reģistratūras darba organizācijā un pierakstu reģistrēšanā. 4) Dažādot pieņemšanas laiku – nepieciešams pacientiem piedāvāt elastīgākus pieņemšanas laikus un organizēt pieņemšanas stundas arī pēc plkst. 17:00.
--	--

Stacionārie pakalpojumi

Aptaujas dati rāda, ka slimnīcā vai citā stacionārā aprūpes iestādē pēdējo divu gadu laikā kopumā ir ārstējušies 16% iedzīvotāju. Gandrīz divām trešdaļām (65%) no viņiem, lai ārstētos, ir bijis ģimenes ārsta nosūtījums, bet trešdaļa (32%) to darījuši bez nosūtījuma.

Būtiskākās problēmas	Ieteikumi administratīvo procedūru vienkāršošanai
1) Laiks, kas bija jāpavada slimnīcu uzņemšanas nodaļās, lai nokārtotu formalitātes, bija pārāk garš (31%). 2) Ārsti ir ļoti aizņemti un līdz ar to grūti pieejami (29%). 3) Pārāk ilgs gaidīšanas laiks, lai saņemtu valsts apmaksātu palīdzību stacionāros (21%). 4) Uzņemšanas nodaļas personāls neinformē par uzņemšanas procedūru un veiktajām izmeklēšanām (14%). 5) Nelaipna vai nevērīga ārstniecības iestāžu cita medicīniskā vai apkalpojošā personāla attieksme (11%).	1) Mērķtiecīgi strādāt, lai veidotu laipnāku medicīniskā personāla attieksmi pret pacientiem; 2) Mazināt rindas stacionārās iestādes uzņemšanas nodaļā, optimizējot reģistrācijas procedūru; 3) Veikt infrastruktūras uzlabojumus stacionārā iestādē – izremontētas, tīras telpas stacionāros, labāks aprīkojums, jaunas gultasvietas. 4) Veicināt ārstu pieejamību pacientiem, palielinot ārstu un cita medicīniskā personāla skaitu iestādē tā, lai ārsta vizītes varētu tikt nodrošinātas vairākas reizes dienā un ārsts pacientam būtu pieejams.

Sociālo pakalpojumu jomas administratīvās procedūras

Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūras pakalpojumi

Apkopojot iedzīvotāju aptaujas datus, sociālās apdrošināšanas pabalstu un pensiju pieteikšanas procedūru un apkalpošanu Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūrā (VSAA) vērtēja 15% respondentu.

Salīdzinot 2010. gada un 2012. gada aptaujas datus, būtiskas izmaiņas administratīvo procedūru vērtējumā saistībā ar VSAA saņemtajiem pakalpojumiem nav novērotas. Tādējādi zemāk minētās būtiskākās problēmas un ieteiktie risinājumi lielā mērā sakrīt ar 2010. gada pētījuma datiem.

Būtiskākās problēmas	Ieteikumi administratīvo procedūru vienkāršošanai
1) Garas rindas, lai iesniegtu dokumentus VSAA (40%) 2) Nepietiekama VSAA filiāļu pieejamība, tās atrodas neizdevīgā vietā (18%) 3) VSAA darbinieki nesniedz konsultāciju par pieejamajiem pabalstu veidiem (16%)	1) Rast risinājumus rindu samazināšanai, piemēram, palielināt VSAA darbinieku skaitu – gan to, kuri sniedz konsultācijas pa tālruni, gan to, kuri klientus apkalpo klātienē. 2) Iekārtot ērtākas telpas (tualetes, ierīkot garderobes, lai cilvēkiem nebūtu jāgaida rindā virsdrēbēs).

4) Nesaskaņotas datu bāzes: VSAA darbinieki pieprasa papildus izziņas, kas ir pieejamas VSAA sistēmā (13%)	3) Sniegt vairāk informācijas, izmantojot daudzveidīgus komunikācijas kanālus – bukletus, informācijas standus, konsultantus.
5) Grūtības iekļūt VSAA filiāļu telpās ar bērnu ratiņiem vai situācijās, ja ir pārvietošanās grūtības (12%)	
6) VSAA darbinieki ir nelaipni un neatsaucīgi (12%)	

Nodarbinātības valsts aģentūras pakalpojumi un bezdarbnieka statusa piešķiršana

Pētījuma veikšanas 9% aptaujāto iedzīvotāju bija reģistrējušies Nodarbinātības valsts aģentūrā (NVA) bezdarbnieka vai darba meklētāja statusā.

Salīdzinot 2010. gada un 2012. gada aptaujas datus, būtiskas izmaiņas administratīvo procedūru vērtējumā saistībā ar NVA saņemtajiem pakalpojumiem nav novērotas. Tādējādi zemāk minētās būtiskākās problēmas lielā mērā sakrīt ar 2010. gada pētījuma datiem. Ieteiktie risinājumi NVA darba uzlabošanai attiecas galvenokārt uz pakalpojuma kvalitāti, nevis administratīvo procedūru kā tādu, tomēr tie ir jāņem vērā, jo būtiski ietekmē iedzīvotāju apmierinātību ar administratīvo procedūru.

Būtiskākās problēmas	Ieteikumi administratīvo procedūru vienkāršošanai
1) Nepieciešams ilgstoši gaidīt rindās (53%)	1) Samazināt rindas NVA filiālēs, piemēram, palielinot darbinieku skaitu.
2) Novecojusi, neprecīza informācija par brīvajām darbavietām (29%)	2) Meklēt risinājumus, kā palīdzēt iekārtoties darbā tiem cilvēkiem, kas sekmīgi pabeiguši NVA piedāvātos apmācību kursus.
3) Grūtības ievērot atzīmēšanos NVA filiālē noteiktajā datumā (23%)	3) Nodrošināt, ka NVA kursi tiek piedāvāti ātrāk, pārliecināties, ka tajos tiek iemācītas pieprasītas un praksē izmantojamas zināšanas un iemaņas.
4) Neērta NVA filiāles atrašanās vieta (17%)	4) Strādāt ar darba devējiem, lai būtu iespējams piedāvāt darba meklētājiem nepilnas slodzes darbu vai maiņu darbu.
5) Nelaipni, neatsaucīgi darbinieki (16%)	
6) Vispārējs informācijas trūkums par NVA pakalpojumiem kopumā (13%)	
7) Sarežģīts, grūti uztverams, nepilnīgs informatīvo materiālu saturs (13%)	
8) Darbinieku zināšanu trūkums par pakalpojumiem, kurus piedāvā NVA (10%)	

Invaliditātes statusa piešķiršana

Iedzīvotāju kvantitatīvajā aptaujā tika sasniegts 10% mājāsaimniecību, kurās respondents pats vai kāds no viņa ģimenes locekļiem ir invalīds, t.i., persona pati vai piederīgi ir kārtojuši invaliditāti (bez laika ierobežojuma).

Salīdzinot 2010. gada un 2012. gada aptaujas datus, būtiskas izmaiņas administratīvo procedūru vērtējumā saistībā ar invaliditātes kārtošanu nav novērotas, izņemot to, ka būtiski pieaudzis aptaujāto skaits, kas procedūru vērtē kā laikietilpīgu un sarežģītu (sk. pirmā un otrā problēma tabulā zemāk).

Būtiskākās problēmas	Ieteikumi administratīvo procedūru vienkāršošanai
1) Ikgadējā pārbaude ir laikietilpīga procedūra (40%) 2) Ikgadējā pārbaude ir sarežģīta procedūra (33%) 3) Pieņemtais lēmums par invaliditāti ir atkarīgs no komisijas sastāva, t.i., ir subjektīvs (27%) 4) Grūti nokļūt uz ikgadējo pārbaudi (22%) 5) Personu pazemojoša attieksme no komisijas locekļu puses (18%) 6) Jāveic gadskārtēja pārbaude, neskatoties uz to, ka invaliditāte ir neatgriezeniska, piemēram, veikta kādas ekstremitātes amputācija (17%)	1) Jāsamazina dokumentu skaits, kas nepieciešams, kārtojot invaliditātes statusu. 2) Invaliditātes statuss jāpiešķir uz ilgāku laiku. 3) Nepieciešams noteikt ārstējošā ārsta dalību komisijas darbā. 4) Smagos invaliditātes gadījumos statusu ļaut atkārtoti apstiprināt ģimenes ārstam.

Pašvaldību sociālie pabalsti

Aptaujā tika sasniegti 11% iedzīvotāju, kas pēdējo divu gadu laikā ir snieguši pašvaldības sociālajā dienestā pieteikumu trūcīgas vai maznodrošinātas ģimenes (personas) statusa iegūšanai. 42% no šiem respondentiem iesniegumu pašvaldībā snieguši vienu reizi, bet 58% – vairākkārtēji. Rādītājs, cik iedzīvotāju ir vairākkārt vērsušies pašvaldības sociālajā dienestā, kopš 2010. gada ir pieaudzis. Vairumam, kas mēģinājuši iegūt trūcīgas vai maznodrošinātas ģimenes (personas) statusu, tas arī piešķirts: 56% ieguvuši trūcīgas ģimenes (personas) statusu, bet 30% - maznodrošinātas ģimenes (personas) statusu.

Būtiskākās problēmas	Ieteikumi administratīvo procedūru vienkāršošanai
1) Jāiesniedz liels skaits dokumentu, lai iegūtu trūcīgas vai maznodrošinātas ģimenes (personas) statusu (44%), t.sk., šie dokumenti ir jāiegūst no dažādām citām institūcijām. 2) Trūcīgas vai maznodrošinātas ģimenes (personas) statusa piešķiršanas procedūra ir laikietilpīga (40%). 3) Trūcīgas vai maznodrošinātas ģimenes (personas) statusa pieteikšana ir pazemojoša (39%). 4) Garas rindas pašvaldības sociālajā dienestā (38%). 5) Neskaidri kritēriji, pēc kādiem tiek piešķirts trūcīgas vai maznodrošinātas ģimenes (personas) statuss (23%). 6) Trūcīgas vai maznodrošinātas ģimenes (personas) statusa piešķiršana vai nepiešķiršana ir atkarīga no inspektora, kurš izskata lietu – tie var būt atkarīgi no subjektīvā iestādes darbinieka vērtējuma (21%). 7) Pašvaldības sociālajā dienestā ir nelaipni, neatsaucīgi darbinieki (17%).	1) Pilnveidot dokumentu kārtošanas procedūru: • samazināt nepieciešamo dokumentu skaitu, • pieņemt elektroniskus iesniegumus, • saglabāt datus, lai katru reizi par jaunu nav jānes izziņas, • pagarināt laiku, cik ilgi ģimene (persona) ir atzīta par trūcīgu vai maznodrošinātu. 2) Palielināt sociālā dienesta kapacitāti, sakas ļauj samazināt rindas un uzlabot saskarsmes kultūru. 3) Veicināt objektīvāku pieeju un ievērot likumu, lai pabalstu piešķiršana nebūtu atkarīga no darbinieku subjektivitātes. 4) Iespēju robežās apzināt iedzīvotājus, kuriem pienākas sociālā palīdzība, vai informēt visus iedzīvotājus, lai samazinātu to iedzīvotāju īpatsvaru, kas nezina, vai viņiem pienākas sociālā palīdzība.

Iekšējās drošības jomas pakalpojumu administratīvās procedūras

Pase un personas apliecība (eID)

Kopumā 11% aptaujāto pēdējo divu gadu laikā ir saņēmuši, mainījuši vai atjaunojuši savu vai sava bērna pasi, un 2% aptaujāto bija saņēmuši savas personas apliecību. Lai gan pases izsniegšanas termiņš kopš 2010. gada ir saīsināts, procedūra, salīdzinot ar 2010. gadu, ir vērtēta kā komplicētāka, galvenokārt tādēļ, ka ir pieaudzis laiks, kas nepieciešams procedūras nokārtošanai – iedzīvotājiem ir jāgaida garās rindās un jāvelta procedūrai daudz laika.

Būtiskākās problēmas	Ieteikumi administratīvo procedūru vienkāršošanai
1) Jāstāv garā rindā (33%) – būtiski pieaudzis problēmas minēšanas biežums. 2) Procedūras kārtošanai veltīts daudz laika (29%) – būtiski pieaudzis problēmas minēšanas biežums. 3) Valsts nodeva par pakalpojumu ir pārāk augsta (15%). 4) Nepiemēroti iestādes darbinieku pieņemšanas laiki (11%).	1) Veidot atsevišķu rindu, kārtojot bērnu pases, kuru apkalpo ārpus kārtas. 2) Samazināt iedzīvotāju rindas pases un personas apliecības saņemšanai, prognozējot pases maiņas intensitāti un norīkojot papildu darbiniekus dokumentu pieņemšanai rindu samazināšanai. 3) Piedāvāt elastīgākus iestādes darba laikus – rast iespēju vismaz vienu reizi nedēļā strādāt pēc plkst. 17:00. 4) Uzlabot informācijas iestādes mājas lapā pārskatāmību un meklēšanu par iespēju pieteikties uz dokumentu kārtošanas procedūru pa tālruni vai elektroniski.

Dzīvesvietas deklarēšana

Kopumā no visiem aptaujātajiem Latvija iedzīvotājiem pēdējo divu gadu laikā savu vai sava bērna dzīvesvietu ir deklarējuši 11% iedzīvotāju, no kuriem 69% savu dzīvesvietu un 80% savu bērnu dzīvesvietu darīja klātienē pašvaldības iestādē, pārējie izmantoja elektronisko deklarēšanu. Salīdzinot ar 2010. gadu, ir pieaudzis elektroniskās dzīvesvietas deklarēšanas īpatsvars, un iepriekš minēto ar dzīvesvietas deklarēšanas procedūru saistīto problēmu minēšanas biežums ir samazinājies.

Būtiskākās problēmas	Ieteikumi administratīvo procedūru vienkāršošanai
1) Nepieciešamība procedūrai veltīt daudz laika (11%) 2) Nebija zināma samaksa par pakalpojuma saņemšanu (11%) 3) Nepieciešamība stāvēt garā rindā (10%) 4) Nebija skaidrs, kādi dokumenti jāņem līdzi (7%) 4) Nebija skaidrs, uz kādu tieši iestādi jādodas deklarēt dzīvesvietu (7%) 7) Grūtības pārliecināties, ka elektroniskā deklarēšanas ir notikusi veiksmīgi (20%) 8) Nav saprotama elektroniskās deklarēšanas veikšanas „pamācība” (12%).	1) Uzlabot apkalpošanas kultūru deklarēšanās kārtošanai klātienē pašvaldības iestādē – ilgāku darba laiku pašvaldības iestādē, laipnāku darbinieku attieksmi u.tml. 2) Izveidot mehānismu, ar kura palīdzību persona tiek informēta par sekmīgu dzīvesvietas elektronisko deklarēšanu. 3) Izveidot vienkāršu un uzskatāmu pamācību, kā veikt elektronisko deklarēšanu mājas lapā www.latvija.lv

Iesniegums valsts un/vai pašvaldību policijā

Kopumā aptaujā tika sasniegti 8% aptaujāto visos Latvijas reģionos, kas pēdējo divu gadu laikā ir vērsušies (ar iesniegumu, lūgumu, sūdzību vai priekšlikumu) valsts vai pašvaldības policijā. Visbiežāk iedzīvotāji vērsušies policijā sabiedriskās kārtības traucējumu dēļ (24%) maza apmēra zādzības, kad nozagts mobilais telefons, maks, soma (19%), vai nodarīta kaitējuma aptaujāto mantai vai īpašumam (16%) dēļ.

Salīdzinot ar 2010. gadu, vairuma problēmu minēšanas biežums ir samazinājies, taču līdzīgi kā iepriekš ieteikumi administratīvo procedūru vienkāršošanai attiecas drīzāk uz pakalpojuma kvalitāti, nevis pašu procedūru.

Būtiskākās problēmas	Ieteikumi administratīvo procedūru vienkāršošanai
1) Nezināja savas tiesības konkrētajā situācijā (25%) 2) Neieinteresēta vai nelaipna policijas darbinieku attieksme pret notikušo (25%) – būtiski samazinājies problēmas minēšanas biežums 3) Ilga un sarežģīta protokola vai dokumentu aizpildīšana par notikumu (23%) 4) Ilgstoša gadījuma izskatīšana un risināšana (22%) 5) Viena un tā pati informācija jāsniedz mutiski vai/un rakstiski vairākas reizes (22%) 6) Grūtības iegūt informāciju par lietas tālākās virzības gaitu (21%) 7) Policijas telpas ir sliktā tehniskā stāvoklī (17%) 8) Ilgi jāgaida policijas ierašanās notikuma vietā (16%) 9) Policija negribēja pieņemt iesniegumu (14%) 10) Nepamatoti bieži/ atkārtoti jāierodas policijā pie lietas izmeklētāja/ inspektora (13%).	1) Veikt izmeklēšanu ātrāk (13%) 2) Sniegt vairāk informācijas un atklāti informēt sūdzības iesniedzēju par lietas izskatīšanas gaitu (9%) 3) Samazināt dokumentu skaitu un vienkāršot procedūru, nenorādot konkrētus uzlabojumus (8%)

Administratīvie sodi

Kopumā aptaujā tika sasniegti 6% aptaujāto, kas pēdējo divu gadu laikā ir izdarījuši kādu administratīvo pārkāpumu, par kuru viņiem valsts vai pašvaldību policija ir izteikusi brīdinājumu vai uzlikusi sodu. Biežāk izdarītais pēdējais pārkāpums ir ceļu satiksmes noteikumu pārkāpšana kā transporta līdzekļa vadītājam (74%), sabiedriskās kārtības noteikumu pārkāpšana – sēdēšanā zālienā neatļautās vietās, alkohola lietošana neatļautās vietās u.tml. (11%) vai ceļu satiksmes noteikumu pārkāpšana kā gājējam (7%). Salīdzinot ar 2010. gadu, pieaudzis aptaujāto skaits, kuru pēdējais izdarītais pārkāpums ir ceļu satiksmes noteikumu pārkāpumus kā autovadītājam, kas, iespējams, saistīts ar fotoradaru veikto ātruma mērījumu rezultātā uzliktajiem administratīvajiem sodiem, kas varētu radīt arī atsevišķu problēmu minēšanas biežuma pieaugumu.

Būtiskākās problēmas	Ieteikumi administratīvo procedūru vienkāršošanai
1) Nezināja, ka izdara pārkāpumu (32%) – būtiski pieaudzis problēmas minēšanas biežums 2) Uzliktais administratīvais sods par pārkāpumu bija nepamatoti augsts (23%) 3) Nelaipna/ neieinteresēta iestādes darbinieku, kas izskatīja pārkāpumu, attieksme (15%) 4) Jāvelta daudz laika situācijas atrisināšanai (14%) 5) Vairākas reizes jāsniedz viena un tā pati informācija par pārkāpumu (9%) 6) Vairākas reizes jādodas uz policiju vai citu iestādi, lai nokārtotu soda saistības (8%).	1) Pārskatīt soda apmēra atbilstību pārkāpumam/ nodarījumam 2) Pirmajam izdarītajam administratīvajam pārkāpumam piemērot tikai brīdinājumu.

Administratīvās procedūras medniekiem

Ieroču turēšanas atļauja

Salīdzinot ar 2010. gadu aptauju, ieroču turēšanas atļauja tiek izsniegta uz nenoteiktu laiku, tāpēc būtiski ir samazinājies iedzīvotāju skaits, uz kuru attiecas minētā administratīvā procedūra, un ir novērsta galvenā problēma, kuru iepriekš norādīja aptaujātie – neapmierinošs ieroču turēšanas atļaujas derīguma termiņš.

Būtiskākās problēmas	Ieteikumi administratīvo procedūru vienkāršošanai
1) Iestādes, kurā var saņemt ieroču atļauju, darbinieku pieņemšanas laiki nebija piemēroti (27%) 2) Ieroču atļaujas saņemšanas, maiņas vai atjaunošanas termiņš ir pārāk garš (17%) 3) Dokumentus var nokārot tikai savas deklarētās dzīves vietas atbilstošajā iestādē (17%) 4) Valsts nodevas apmērs par pakalpojumu ir pārāk augsts (16%).	1) Ātrāk izskatīt dokumentus ieroču atļaujas saņemšanai. 2) Elastīgākus dokumentu pieņemšanas laikus – vismaz vienu dienu pieņemt pēc plkst. 17:00. 3) Informēt iedzīvotājus par izmaiņām normatīvajā regulējumā, piemēram, iespēju saņemt ieroču atļauju ārpus deklarētās dzīvesvietas u.tml.

Mednieka apliecība

Būtiskākās problēmas	Ieteikumi administratīvo procedūru vienkāršošanai
1) Samaksa par mednieka eksāmena kārtošanu ir pārāk augsta (17%) 2) Neapmierinātība ar mednieku eksāmena organizēšanas kārtību (11%) 3) Mednieka apliecības saņemšanas termiņš ir pārāk garš (11%) 4) Grūtības ar informācijas saņemšanu par mednieka apliecības kārtošanu (9%).	1) Mazināt deklarētās dzīvesvietas principa lomu – sniegt pakalpojumu jebkurā ērtā vietā, nevis atbilstoši deklarētajai dzīvesvietai. 2) Sekmēt saistošās informācijas pieejamību un pilnveidot tās izklāsta formu.

Medību licence

Būtiskākās problēmas	Ieteikumi administratīvo procedūru vienkāršošanai
1) Saņemot vairākas licences, ir jāparakstās par katru licenci (20%) – procedūra mainīta 2012. gadā 2) Medību licences izsniegšana aizkavējās (17%) 3) Nepiemēroti iestādes, kas izsniedz medību licenci, pieņemšanas laiki (15%).	1) Organizēt medību licenču saņemšanu tuvāk mednieku kolektīva atrašanās vietai. 2) Veikt precīzāku dzīvnieku uzskaiti. 3) Sezonas sākumā izsniegt atļaujas visu limitēto medījamo dzīvnieku medīšanai neatkarīgi no dzīvnieka medību termiņa. 5) Reģistrēt datumu, kad tiek nodotas medību licences. 6) Brīdināt par izmaiņām normatīvajā regulējumā, līgumos par mežu platību izmantošanu u.tml. 7) Izsniegt vairāk atļauju/ nelimitēt mežacūku medības. 8) Ļaut medību licenci kārtot elektroniski.

Mednieka sezonas karte

Būtiskākās problēmas	Ieteikumi administratīvo procedūru vienkāršošanai
1) Samaksa par mednieka sezonas karti ir pārāk augsta (15%). 2) Nepiemēroti iestādes, kas izsniedz sezonas karti, darbinieku pieņemšanas laiki (15%). 3) Grūtības saistībā ar maksājuma veikšanas kārtību par sezonas karti (8%).	1) Mednieka sezonas karti atcelt vai tās saņemšanu ieviest kā elektronisku pakalpojumu. 2) Radīt iespēju mednieka sezonas karti iegādāties jebkurā specializētā veikalā, pašvaldībā vai pastā. 3) Izsniegt mednieku sezonas kartes uz ilgāku derīguma termiņu – vairākiem gadiem, dodot medniekiem iespēju izvēlēties, uz cik gadiem to iegādāties. 4) Uzlabot mednieku sezonas kartes formātu – padarīt to mazāku, kompaktāku, ielaminēt u.tml.

Administratīvās procedūras nevalstiskajām organizācijām

Būtiskākās problēmas	Ieteikumi administratīvo procedūru vienkāršošanai
1) Biedrības/ nodibinājuma grāmatvedības un lietvedības dokumentu glabāšana vairākus gadus (63%). 2) Soda naudu maksājumi, ko uzliek valsts iestādes (57%). 3) Atkārtota biedrības dalībnieku kopsapulces rīkošana, ja uz to neierodas biedru vairākums (54%). 4) Biedrības dalībnieku kopsapulces klātienē organizēšana (54%). 5) Biedrības/ nodibinājuma grāmatvedības kārtošana (54%). 6) Formālu līgumu (darba līgumu, līgumu ar piegādātājiem u.tml.) slēgšana (49%).	1) Izvērtēt iespēju atļaut ieņēmumu ziņā mazām, noteiktas NVO darbības jomas pārstāvošas organizācijas (piemēram, mednieku biedrības, dzīvokļu īpašnieku biedrības u.tml.) iesniegt gada pārskatus retāk kā vienu reizi gadā (piemēram, reizi trīs gados). 2) Padarīt pieejamākus dažādu formālu dokumentu (līgumu u.tml.) paraugus izmantošanai NVO.

1. VESELĪBAS APRŪPES JOMAS ADMINISTRATĪVO PROCEDŪRU VĒRTĒJUMS

Gan iedzīvotāju kvantitatīvajā aptaujā, gan arī grupu diskusiju ietvaros, novērtējot veselības aprūpes jomas administratīvās procedūras, respondentiem tika lūgts raksturot savu pieredzi šādos aspektos:

- neatliekamās medicīniskās palīdzības (turpmāk tekstā arī – NMP) izmantošana;
- ambulatoro medicīnisko pakalpojumu, kas ietver reģistrēšanos un vizītes pie ģimenes ārsta, kā arī vizītes pie ārstiem speciālistiem, izmantošana;
- stacionāro medicīnisko pakalpojumu izmantošanas pieredze.

1.1. Neatliekamā medicīniskā palīdzība

Vispārējs raksturojums

Pēdējo 12 mēnešu laikā neatliekamās medicīniskās palīdzības (NMP) pakalpojumus ir izmantojuši 17% iedzīvotāju, tai skaitā, 5% tos izmantojuši vairākkārtēji (1. zīmējums). Jānorāda, ka, neskatoties uz informatīvām kampaņām, kas mudinājušas iedzīvotājus rūpīgi izvērtēt NMP izsaukšanas pamatojumu, salīdzinot ar pētījuma datiem par 2010.gadu, NMP pakalpojumus izmantojušo skaits šajā gadā vispār nav mainījies.

1. zīmējums. Neatliekamās medicīniskās palīdzības izmantošana pēdējo 12 mēnešu laikā un procedūras sarežģītības novērtējums (%)



1. n = 2000; visi; 2. respondenti, kuri pēdējo divpadsmit mēnešu laikā izmantojuši NMP pakalpojumus.

7% iedzīvotāju norādījuši, ka pēdējo 12 mēnešu laikā viņu ģimenē ir bijis gadījums, kad kādam no ģimenes locekļiem ir bijusi nepieciešama neatliekamā medicīniskā palīdzība, tomēr tā nav saukta. Kā galvenais iemesls tam, kādēļ šādā situācijā NMP nav izmantota, ir norādīts, ka veselības traucējumi pēc laika ir izzuduši (36%), kā arī bailes par to, ka ģimene nespēs samaksāt par NMP izsaukumu (20%). Tāpat 16% norādījuši, ka konsultējušies ar ģimenes ārstu vai citu speciālistu, kas ieteicis NMP neizsaukt, bet 9%, zvanot NMP, saņemta konsultācija pa tālruni.

Raksturojot NMP izsaukšanas procedūru, vairums iedzīvotāju (89%) to novērtējuši kā vienkāršu vai drīzāk vienkāršu, jo ārstu izsaukšana nekādas grūtības neesot sagādājusi (1. zīmējums), bet 9% to uzskata par drīzāk sarežģītu vai sarežģītu, jo tā ir sagādājusi lielākas vai mazākas grūtības. Salīdzinot ar 2010. gada pētījumu, būtiskas izmaiņas procedūras kopējā vērtējumā nav novērotas.

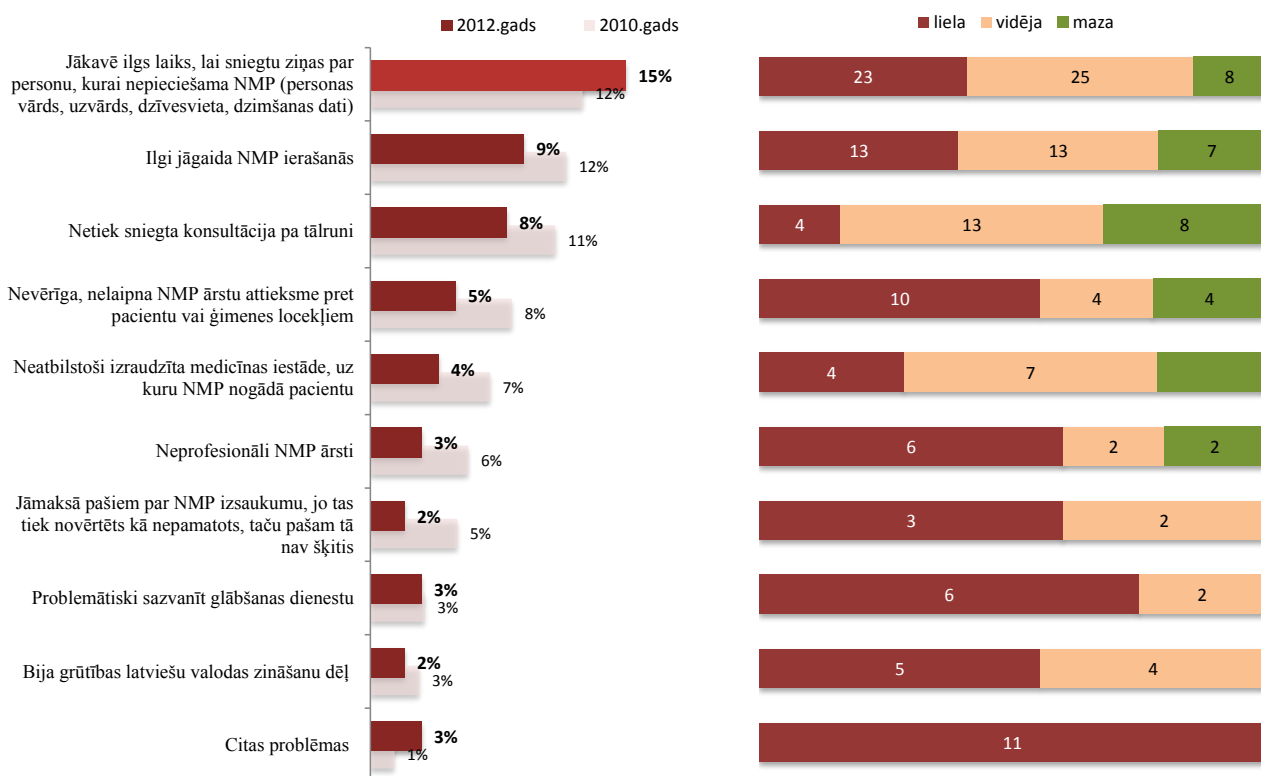
Problēmas saistībā ar NMP izmantošanu

Iedzīvotāji, kuri pēdējā gada laikā ir izsaukuši neatliekamo medicīnisko palīdzību, kā galvenās problēmas norāda to, ka (2. zīmējums):

- *ir jākavē ilgs laiks, lai sniegtu ziņas par personu, kurai nepieciešama medicīniskā palīdzība, t.i., jāpatērē laiks, nosaucot personas vārdu, uzvārdu, dzimšanas datus, dzīvesvietu, tālruni un citas ziņas.* Šo aspektu par problemātisku uzskata kopumā 15% no tiem iedzīvotājiem, kuri pēdējā gada laikā ir izsaukuši NMP;
- *ir ilgi jāgaida NMP ierašanās.* Sekojoši kopumā 9% no tiem, kuri pēdējā gada laikā ir izsaukuši NMP, termiņu, kādā tiek sniegts pakalpojums, uzskata par pārāk ilgu. Jāatzīmē, ka neapmierināto iedzīvotāju vidū pārsvarā ir lauku rajonos un Rīgā dzīvojošie, savukārt republikas nozīmes pilsētās un citās pilsētās dzīvojošie parasti ar termiņu, kādā tiek saņemta NMP, ir apmierināti;
- *netiek sniegta konsultācija pa tālruni.* Šo aspektu par problemātisku uzskata kopumā 8% no tiem iedzīvotājiem, kuri pēdējā gada laikā ir izsaukuši NMP.

Salīdzinot ar 2010. gada pētījuma rezultātiem, praktiski visos administratīvā sloga kritērijos problēmu apjoms iedzīvotāju vērtējumā ir samazinājies. Nebūtiski ir pieaudzis to skaits, kuri uzskata, ka, izsaucot NMP, ir jākavē laiks, lai nosauktu ziņas par personu.

2. zīmējums. Problēmas saistībā ar neatliekamās medicīniskās palīdzības izmantošanu un to būtiskuma pakāpe 2012. gadā un problēmas minēšanas biežuma salīdzinājums ar 2010.gada pētījumu (% no atbildējušiem)



1. respondenti, kuri pēdējo divpadsmit mēnešu laikā izmantojuši NMP pakalpojumus. 2. respondenti, kuri saskārušies ar norādīto problēmu.

Iedzīvotāju sniegtie ieteikumi

15% no tiem, kuri saņēmuši NMP pēdējā gada laikā, uzskata, ka būtu nepieciešams uzlabot procedūru, kādā tiek organizēta NMP izsaukšana un pakalpojuma saņemšana. Iedzīvotāji rosina:

1) uzlabojumus procedūrā:

- organizēt savlaicīgāku NMP ierašanos;
- brīdī, kad tiek izsaukta NMP, neuzdot jautājumus par pacienta diagnozi;
- NMP nodrošināt kā bezmaksas pakalpojumu;
- ieviest tālruņa numura noteicēju NMP dienestā;
- pacientus vest uz dzīvesvietai tuvāko medicīnas iestādi, „lai nebūtu problēmu ar radu apmeklējumiem un pēc tam ar nokļūšanu mājās”.

2) uzlabojumus pakalpojuma kvalitātē:

- laipnāku un iejūtīgāku ārstu attieksmi.

1.2. Ambulatorie valsts finansētie/ līdzfinansētie pakalpojumi

Tieši tāpat kā 2010. gadā veiktajā aptaujā, arī 2012. gada aptaujā praktiski visiem iedzīvotājiem (97%) ir savs ģimenes ārsts, pie kura viņi ir reģistrējušies. Sava ģimenes ārsta nav tikai 3% aptaujāto.

1.2.1. Reģistrēšanās pie ģimenes ārsta

Kopumā 8% iedzīvotāju pēdējo trīs gadu laikā paši ir reģistrējušies vai veikuši pārreģistrāciju pie ģimenes ārsta, bet 3% ir reģistrējuši vai pārreģistrējuši savu nepilngadīgo bērnu. Kopējais iedzīvotāju īpatsvars, kuri veikuši reģistrācijas vai pārreģistrācijas procedūru – 10%, un salīdzinājumā ar 2010.gadu tas ir palielinājies tikai nedaudz.

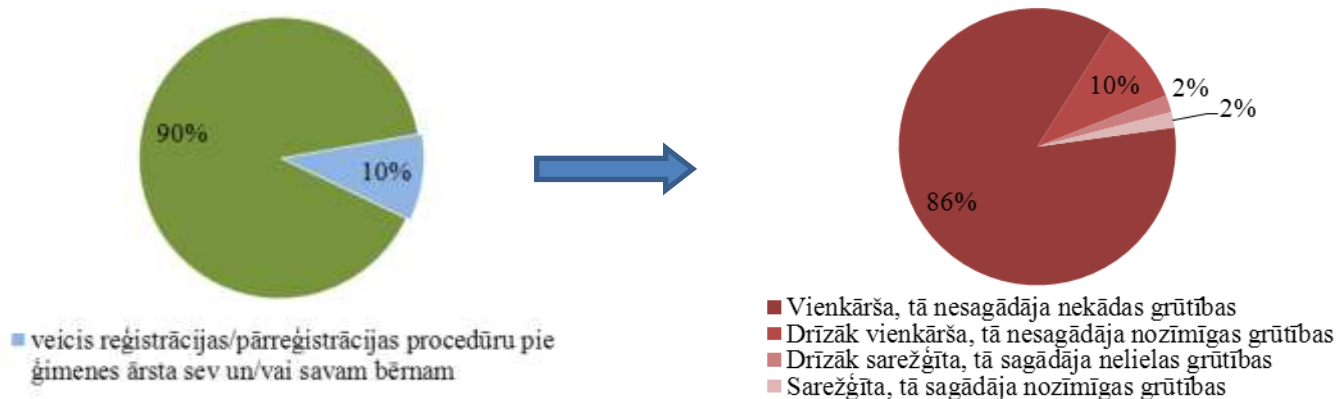
Reģistrācija vai pārreģistrācija pie ģimenes ārsta pēdējo trīs gadu laikā statistiski nozīmīgi ir saistīta ar iedzīvotāju vecumu – biežāk šo procedūru veic gados jaunāki cilvēki, bet, pieaugot vecumam, samazinās to īpatsvars, kuri veikuši pārreģistrāciju pie ārsta. Piemēram, jauno cilvēku vidū vecumā līdz 24 gadiem pēdējo trīs gadu laikā pārreģistrāciju veikuši 15%, savukārt vecuma grupā no 55 līdz 64 gadiem tādi ir tikai 8%.

Lai noskaidrotu to, kāpēc iedzīvotāji veic pārreģistrāciju pie ģimenes ārsta, kā arī identificētu kritērijus ģimenes ārsta izvēlei, šajā posmā aptaujā tika uzdoti daži papildus jautājumi saistībā ar ģimenes ārsta izvēles kritērijiem. Kā hipotētiski tika pieļauts jau iepriekšējā pētījuma posmā, vairumā gadījumu pārreģistrācija ir saistīta ar dzīvesvietas maiņu, tāpēc 19% atbildējušo norādījuši, ka galvenais kritērijs ārsta izvēlei ir tas, ka speciālists pieejams tuvu dzīvesvietai. Tāpat kā svarīgs faktors ģimenes ārsta izvēlei norādīts tas, ka no paziņām ir saņemtas pozitīvas atsauksmes par speciālistu (16% gadījumu), kā arī tas, ka izvēlētais ārsts ir profesionāls un labs speciālists. Kopumā aptuveni katrs desmitais, kas pēdējo gadu laikā veicis pārreģistrācijas procedūru, norādījis, ka faktiski tiesības izvēlēties ģimenes ārstu viņam nav dotas – ārsts vai nu ticis norīkots, vai arī pārreģistrācija veikta pie speciālista, kuram praksē ir brīvas pacientu vietas.

No tiem, kuri pēdējos gados veikuši pārreģistrāciju pie ģimenes ārsta, vairums (86%) atzīst, ka reģistrācijas procedūra bijusi vienkārša un tā nav sagādājusi nekādas grūtības, bet pārējie reģistrējoties saskārušies ar lielākām vai mazākām problēmām (3. zīmējums). Salīdzinot ar 2010.gadā veiktā pētījuma rezultātiem, secināms, ka nedaudz (par 6%) ir pieaudzis to iedzīvotāju īpatsvars, kuri pārreģistrācijas procedūru pie ģimenes ārsta vērtē kā vienkāršu, tomēr norādītās izmaiņas nav statistiski nozīmīgas.

Tā kā iedzīvotāju īpatsvars, kuri saskārušies ar noteiktiem sarežģījumiem, veicot reģistrāciju vai pārreģistrāciju pie ģimenes ārsta, ir mazs, problēmu turpmākajā apskatā rezultāti atspoguļoti arī absolūtos skaitļos.

3. zīmējums. Reģistrācija/pārreģistrācija pie ģimenes ārsta pēdējo trīs gadu laikā un procedūras sarežģītības novērtējums (%)



1. n = 2000; visi; 2. respondenti, kuri pēdējo 3 gadu laikā reģistrējušies/pārreģistrējušies pie ģimenes ārsta.

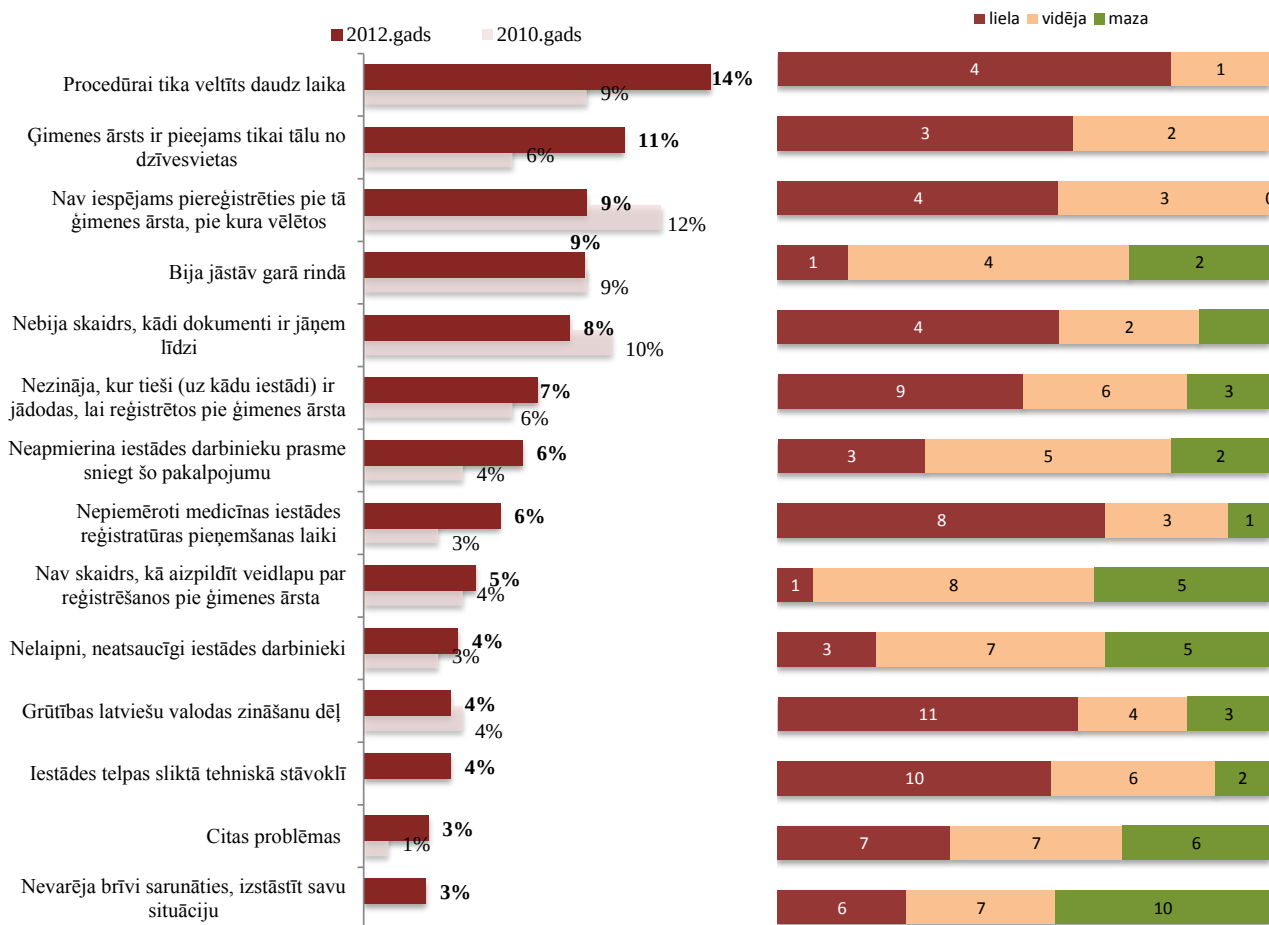
Problēmas saistībā ar reģistrāciju pie ģimenes ārsta

Veicot reģistrāciju/pārreģistrāciju pie ģimenes ārsta, iedzīvotāji visbiežāk saskārušies ar šādām problēmām (4. zīmējums):

- *reģistrācijas procedūrai tika veltīts daudz laika.* Ar šo problēmu saskārušies 14% no tiem, kuri pēdējo trīs gadu laikā ir reģistrējušies pie ģimenes ārsta;
- *ģimenes ārsts ir pieejams tikai tālu no dzīves vietas* – ar to saskārušies 11% iedzīvotāju;
- *nav iespējams pierēģistrēties pie tā ģimenes ārsta, pie kura vēlētos.* Ar šādu problēmu saskārušies 9% no tiem, kuri pēdējo trīs gadu laikā ir reģistrējušies pie ģimenes ārsta;
- *jāstāv garā rindā, lai pierēģistrētos pie ģimenes ārsta* (9%);
- *nav skaidrs, kādi dokumenti ir nepieciešami, reģistrējoties pie ģimenes ārsta* – ar to saskārušies 8% to iedzīvotāju, kuri veikuši reģistrāciju/ pārreģistrāciju pēdējo trīs gadu laikā;
- citas problēmas šajā pētījumā norādītas ievērojami retāk.

Salīdzinājumā ar 2010. gada pētījuma rezultātiem, gandrīz dubultojies to iedzīvotāju īpatsvars, kuri norādījuši, ka ģimenes ārsts pieejams tikai tālu no dzīves vietas. Tāpat būtiski pieaudzis to skaits, kuri uzskata, ka reģistrācijas procedūrai bija jāvelta daudz laika, tomēr līdztekus dažas no iepriekšējā pētījuma posmā norādītajām būtiskākajām problēmām saistībā ar reģistrēšanos vai pārreģistrēšanos pie ģimenes ārsta ir mazinājušās.

4. zīmējums. Problēmas saistībā ar reģistrēšanos pie ģimenes ārsta un to būtiskuma pakāpe 2012. gadā un problēmas minēšanas biežuma salīdzinājums ar 2010.gada pētījuma datiem (% no atbildējušiem un absolūtos skaitļos)



1. respondenti, kuri pēdējo 3 gadu laikā reģistrējušies/pārreģistrējušies pie ģimenes ārsta. 2. respondenti, kuri saskārušies ar norādīto problēmu.

Iedzīvotāju sniegtie ieteikumi

11% no tiem, kuri pēdējo trīs gadu laikā ir veikuši reģistrācijas vai pārreģistrācijas procesu pie ģimenes ārsta, atzīst, ka būtu nepieciešami uzlabojumi kārtībā, kādā tā tiek organizēta. Kaut arī daļa ieteikumu ir savstarpēji pretrunīgi, iedzīvotāji rosina:

- noteikt aizliegumu tam, ka ģimenes ārsts nedrīkst atteikties no pacienta;
- noteikt aizliegumu tam, ka ģimenes ārsts nedrīkst ierobežot pārreģistrāciju gados veciem pacientiem, kā arī pacientiem ar veselības problēmām;
- mazināt rindas medicīnas iestādes reģistratūrā, kur cita starpā tiek veikta pacientu reģistrācija/pārreģistrācija pie ģimenes ārsta;
- nodrošināt iespēju brīvi izvēlēties ģimenes ārstu, tas ir, paplašināt ģimenes ārstu štatu un pieejamību reģionos;
- nepieciešams noteikt mazāku pacientu maksimālo limitu, kas var reģistrēties pie ģimenes ārsta.

Salīdzinot ar 2010.gadu, praktiski nemainīgs ir rādītājs par ģimenes ārstu apmeklējumu – pēdējo 12 mēnešu laikā pie sava ģimenes ārsta vērsušās divas trešdaļas jeb 66% iedzīvotāju (5. zīmējums). Tāpat nemainīgs ir rādītājs par ģimenes ārsta apmeklējumu intensitāti – 24% no grupas ģimenes ārstu apmeklējuši vienu reizi gada laikā, un aptuveni tikpat liels (22%) ir to iedzīvotāju īpatsvars, kuri ģimenes ārstu apmeklējuši divreiz. Tātad kopumā puse no iedzīvotājiem, kuri vērsas pie ģimenes ārsta pēc palīdzības, to apmeklē ne vairāk kā vienu vai divas reizes gadā. Tāpat 24% no atbildējušiem ir tādi, kuri ģimenes ārstu apmeklē trīs vai četras reizes gada laikā, bet 13% pēc palīdzības vērsušies piecas vai sešas reizes un 17% - vēl biežāk.

Diagram illustrating the distribution of respondents by frequency of use:

- Left Pie Chart (Frequency of Use):**
 - Apmeklējuši (Visited): 66%
 - Nav apmeklējuši (Not visited): 34%
- Right Pie Chart (Frequency of Visits):**
 - 1 reizi (Once): 24%
 - 2 reizes (Twice): 22%
 - 3-4 reizes (3-4 times): 24%
 - 5-6 reizes (5-6 times): 13%
 - biežāk (More often): 17%

Ja analizē to iedzīvotāju grupu, kuri ir apmeklējuši ģimenes ārstu pēdējā gada laikā, secināms, ka ārstu nozīmīgi biežāk mēdz apmeklēt:

- Latgalē un Zemgalē dzīvojošie nekā iedzīvotāji Kurzemē vai Rīgā;
- republikas nozīmes pilsētās, novadu centros, kā arī lauku rajonos dzīvojošie biežāk nekā Rīgas vai mazpilsētu iedzīvotāji;
- sievietes biežāk nekā vīrieši;
- gados vecāki cilvēki biežāk nekā jaunieši vai vidējā vecumposma iedzīvotāji.

Biežāk nekā pieaugušie ģimenes ārstu apmeklē nepilngadīgie bērni un jaunieši. Kā norādījuši tie iedzīvotāji, kuriem ir nepilngadīgs bērns vai bērni, pēdējo 12 mēnešu laikā ģimenes ārstu apmeklējuši 89% nepilngadīgo (6. zīmējums). Viņi ārstu mēdz apmeklēt arī regulārāk, ne tikai vienu vai divas reizes gada laikā. Piemēram, vienu vai divas reizes pēdējā gada laikā ģimenes ārstu apmeklējuši 41% nepilngadīgo, kas ir par 5% mazāk nekā pieaugušo grupā. Trīs vai četras reizes pie ģimenes ārsta pēdējā gada laikā pabijuši 30% nepilngadīgo, bet piecas vai sešas reizes – attiecīgi 13%. Līdzīgi kā pieaugušo grupā, arī nepilngadīgo vidū 16% ģimenes ārstu mēdz apmeklēt vairāk nekā sešas reizes.

6. zīmējums. Vizīte pie ģimenes ārsta pēdējo 12 mēnešu laikā un ārsta apmeklēšanas biežums nepilngadīgo bērnu grupā (%)



1. respondenti, kuriem ir nepilngadīgs bērns/-i. 2. respondenti, kuru bērns/-i ir apmeklējuši ģimenes ārstu pēdējo 12 mēnešu laikā.

Visbiežāk, t.i., 64% gadījumu pieaugušie ģimenes ārstu apmeklējuši, lai konsultētos saistībā ar saslimšanu. Tāpat salīdzinoši liels ir iedzīvotāju īpatsvars, kuri ģimenes ārstu apmeklējuši, lai saņemtu zāļu recepti (61%), taču citi iemesli ārsta apmeklējumam minēti ievērojami retāk. Piemēram, aptuveni katrs trešais (35%) ģimenes ārstu apmeklētājs nolūkā veikt profilaktisko apskati, bet 39% bijis nepieciešams norīkojums pie speciālista, savukārt 36% – norīkojums laboratorisko analīžu veikšanai. Norīkojums diagnostikas/izmeklējumu veikšanai kā iemesls, lai apmeklētu ģimenes ārstu, norādīts 23% gadījumu.

Salīdzinot ar 2010.gadā veiktā pētījuma rezultātiem, secināms, ka iemesli ģimenes ārsta apmeklējumam praktiski nav mainījušies, tomēr būtiski pieaudzis iedzīvotāju īpatsvars, kuri pie ģimenes ārsta vērsušies, lai saņemtu norīkojumu laboratorisko analīžu veikšanai. Ja 2010.gadā šāda motivācija apmeklēt ārstu bija aptuveni katram ceturtajam (26%), kurš vērsies pēc palīdzības pie ģimenes ārsta, tad šobrīd tas par iemeslu apmeklējumam minēts jau aptuveni katrā trešajā gadījumā (36%). Visticamāk, šādas izmaiņas liecina par pozitīviem uzlabojumiem laboratorisko analīžu pakalpojuma kvalitātē un pieejamībā, jo arī fokusa grupu diskusijā dalībnieki norādījuši to, ka laboratorisko izmeklējumu pakalpojuma saņemšanas procedūra ir kļuvusi ārkārtīgi vienkārša un ērta, pateicoties tam, ka rezultātus iespējams iegūt elektroniski, klātienē nemaz neapmeklējot iestādi. Tāpat diskusiju dalībnieki pozitīvi novērtējuši to, ka analīžu rezultāti ir viegli saprotami un ir jau interpretēti, sekojoši ne vienmēr pēc laboratorisko analīžu veikšanas nepieciešams atkārtoti apmeklēt ģimenes ārstu.

Tie iedzīvotāji, kuri pie ģimenes ārsta pēdējo 12 mēnešu laikā vērsušies vai nu paši, vai vedot nepilngadīgo bērnu, turpmāk snieguši detalizētu informāciju par pieredzi, kas gūta ārsta apmeklējuma laikā, tai skaitā, vērtējuši administratīvās procedūras saistībā ar ģimenes ārsta apmeklējumu.

Tie, kuri nav apmeklējuši ģimenes ārstu pēdējo 12 mēnešu laikā (36%), kā iemeslu tam norādījuši, ka:

- nav bijusi vajadzība apmeklēt ārstu (85%);
- nevar apmeklēt ārstu finansiālu iemeslu dēļ (4%);
- izmanto tikai ārstu speciālistu pakalpojumus (2%).

Problēmas saistībā ar ģimenes ārsta apmeklējumu

Raksturojot veidu, kā iedzīvotāji kopumā mēdz reģistrēties uz pieņemšanu pie ģimenes ārsta, gandrīz divas trešdaļas (64%) norādījuši, ka viņi zvana uz medicīnas iestādes reģistratūru. Aptuveni trešdaļa (34%) zvana arī ģimenes ārstam personīgi, bet katrs piektais (20%) pie ģimenes ārsta uz pieņemšanu mēdz doties t.s. akūtajā stundā. Starp citiem veidiem reģistrācijai pie ģimenes ārsta vairāki respondenti norādījuši, ka pie ģimenes ārsta piesakās, personīgi ierodoties reģistratūrā.

Salīdzinot ar pētījuma pirmā posma rezultātiem, par 8% pieaudzis to iedzīvotāju īpatsvars, kuri uz pieņemšanu pie ģimenes ārsta piesakās, zvanot uz medicīnas iestādes reģistratūru, un gandrīz par 6% samazinājies to pacientu īpatsvars, kuri mēdz apmeklēt ģimenes ārstu akūtajā stundā bez iepriekšēja pieraksta. Tomēr šādas izmaiņas iedzīvotāju paradumos ir grūti interpretējamas, un iespējams saistītas ar pieaugošu slodzi ģimenes ārstiem, kas rezultējas garākās gaidīšanas rindās uz pieņemšanu.

Tajā pašā laikā kā norādīts fokusa grupu diskusijās:

Sazvanīt mūsu poliklīniku Pļavniekos ir murgs kaut kāds, trīs dienas pēc kārtas no rīta līdz vakaram zvanu.

Tieši šo iemeslu dēļ pacienti ļoti augstu novērtē to, ja nepieciešamības gadījumā var arī sazvanīt ģimenes ārsta māsiņu:

Es varu piezvanīt māsiņai vai dakterei un pateikt, ka man ir kaut kāda problēma, reizēm man pat recepti atstāj reģistratūrā vai kaut kur.

Visai neliela daļa ir tādu pacientu, kuri atkarībā no situācijas izmanto dažādus reģistrēšanās veidus, tomēr, analizējot galveno, t.i., visbiežāk lietoto, reģistrēšanās veidu pieņemšanai, secināms, ka:

- 57% parasti zvana uz medicīnas iestādes reģistratūru;
- 26% zvana ģimenes ārstam personīgi;
- 12% nezvana, bet gan dodas uz akūto stundu un gaida pie ģimenes ārsta rindā;
- 5% izmanto citu reģistrēšanās veidu, piemēram, zvana medmāsai vai iet uz reģistratūru personīgi.

Grupu diskusijas dalībnieki norāda, ka, zvanot uz medicīnas iestādes reģistratūru, lai pieteiktos pie ģimenes ārsta, ir jāapzinās, ka līdz vizītei var nākties gaidīt gandrīz divas nedēļas, tāpēc saslimšanas gadījumos labāk tomēr esot izmantot iespēju ģimenes ārstu apmeklēt t.s. akūtajā stundā. Tiesa gan neviens no dalībniekiem nemēdz zvanīt personīgi ārstam, lai pieteiktos uz pieņemšanu, jo uzskata, ka tādā veidā ārsts var tikt iztraucēts pacienta pieņemšanas laikā.

Gandrīz neiespējami pēc daba tikt pie ģimenes ārsta. (..) Palīdzība ir vajadzīga tad, kad viņa ir vajadzīga, nevis tad, kad var pieņemt ārsts. Neviens jau nevar paredzēt – es te pēc divām nedēļām paslimošu.

Kad es zvanu, es saku, ka vajag vakarā, un tāpēc arī ir tās pāris nedēļas, pa dienu varbūt var tikt ātrāk. (..) Tas atkarīgs no rajona, no poliklīnikas un tā, cik cilvēki tam ārstam ir piestiprināti.

Tomēr pie ģimenes ārsta garas rindas mēdz būt ne vien saistībā ar pierakstu, bet arī akūtajās stundās. Kāda no diskusiju dalībniecēm šādās situācijās pēc palīdzības vērsas pie dežūrārsta:

Var iet arī pie dežūrārsta. Ja pie ģimenes ārsta akūtajā stundā bija 20 cilvēki, tad pie dežūrārsta bija divi.

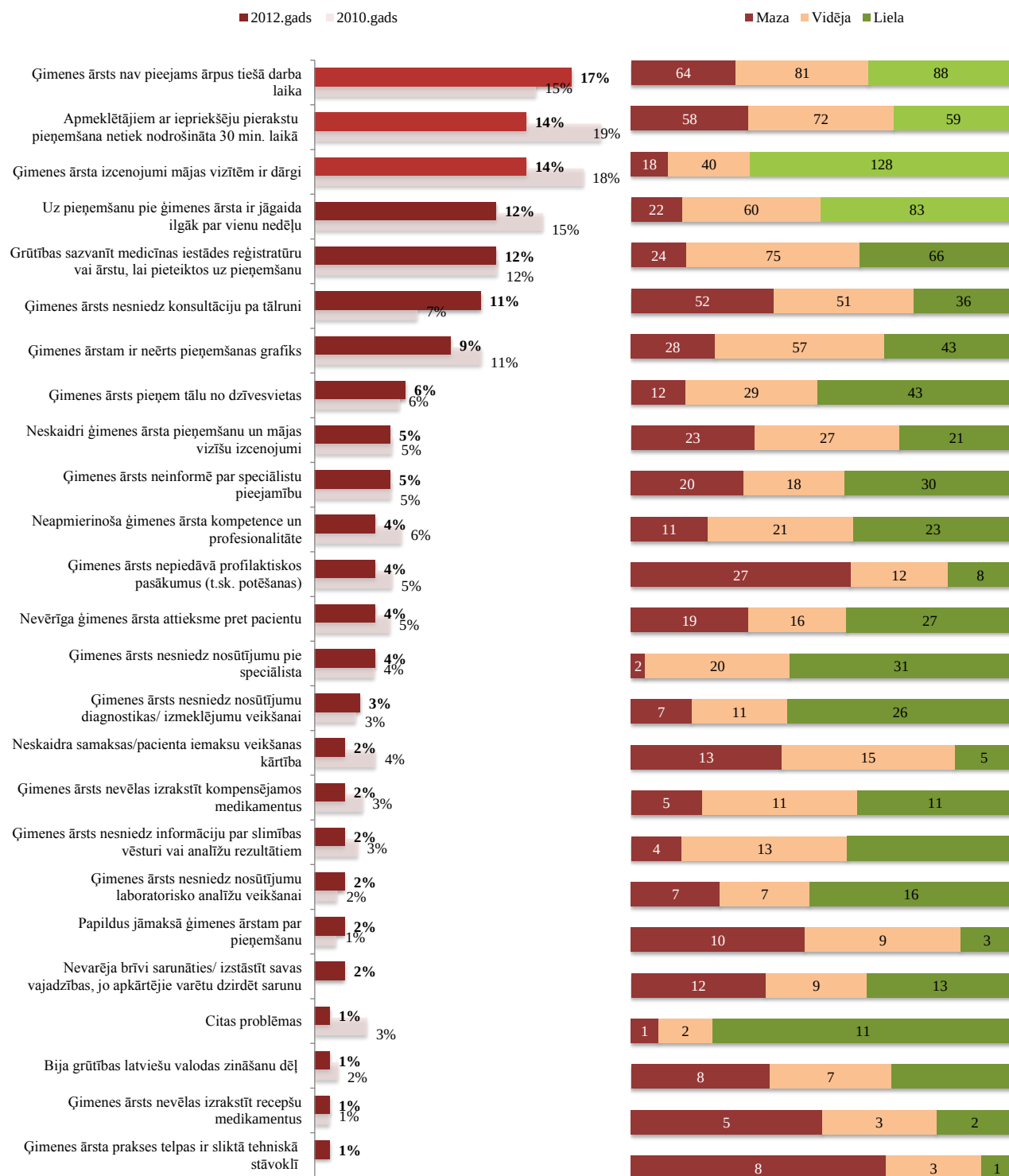
Interesanti, ka atšķirībā no grupu diskusijas, kas tika organizēta pirms diviem gadiem, šogad citas pretenzijas vai iebildumi, kas attiektos uz ģimenes ārsta darba kvalitāti vai procedūru, lai pieteiktos pie ārsta vai apmeklētu ģimenes ārstu, netika izteiktas.

Raksturojot problēmas, ar kurām iedzīvotāji saskārušies, vērsties pie ģimenes ārsta, kvantitatīvajā aptaujā visbiežāk tiek norādīts (7. zīmējums):

- *ģimenes ārsts nav pieejams ārpus tiešā darba laika.* Ar šo problēmu saskārušies 17% to iedzīvotāju, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā vēršusies pēc palīdzības pie ģimenes ārsta. Aptuveni trešdaļa to vērtē kā lielu problēmu, bet vēl trešā daļa – kā viduvēju.
- *apmeklētājiem ar iepriekšēju pierakstu netiek nodrošināta pieņemšana pie ģimenes ārsta 30 minūšu laikā* – ar to saskārušies 14% no tiem, kuri vēršusies pie ģimenes ārsta pēc palīdzības pēdējo 12 mēnešu laikā. Aptuveni 30% no viņiem to norādījuši kā ļoti būtisku problēmu, savukārt 37% to uzskata par vidēju problēmu. Jānorāda, ka par šīs problēmas esamību nozīmīgi biežāk ziņojuši krievu un citu tautību iedzīvotāji nekā latvieši, kā arī Rīgā dzīvojošie.
- *ģimenes ārsta izcenojumi mājas vizītēm ir dārgi.* Šo problēmu kā aktuālu norādījuši 14% respondentu, turklāt vairums (61%) no viņiem šo uzskata par ļoti būtisku. Mājas vizīšu izcenojumi visvairāk satrauc Rīgā un mazpilsētās dzīvojošos, kā arī iedzīvotājus Zemgales reģionā.
- *uz pieņemšanu pie ģimenes ārsta ir jāgaida ilgāk par vienu nedēļu.* To kā aktuālu problēmu norādījuši 12% iedzīvotāju, kuri izmantojuši ģimenes ārsta pakalpojumus pēdējo 12 mēnešu laikā. Aptuveni puse (49%) no tiem, kuri ar to ir saskārušies, atzīst šo par nozīmīgu problēmu;
- *ir grūtības saņemt medicīnas iestādes reģistratūru vai ārstu, lai pieteiktos uz pieņemšanu.* Situāciju kā problemātisku raksturojuši 12% iedzīvotāju;
- *ģimenes ārsts nesniedz konsultāciju pa tālruni.* To kā problēmu atzīmējuši 11% iedzīvotāju, kuri vēršusies pie ģimenes ārsta pēdējā gada laikā, tomēr lielākā daļa to neuzskata par nozīmīgu šķērslī;
- *ģimenes ārstam ir neērta pieņemšanas grafiks* – to kā aktuālu problēmu norāda 9% iedzīvotāju, kuri vēršusies pie ģimenes ārsta pēdējo 12 mēnešu laikā;
- *citas problēmas norādījuši mazāk nekā 6% iedzīvotāju.*

Salīdzinot ar 2010.gada pētījuma datiem, nebūtiski pieaudzis iedzīvotāju īpatsvars, kuri par šķērslī uzskata to, ka ģimenes ārsts nav pieejams ārpus tiešā darba laika, taču tāpat samazinājies to skaits, kuriem pieņemšana pie ģimenes ārsta nav nodrošināta 30 minūtēs pēc norādītā pieraksta laika. Iedzīvotāji retāk arī minējuši, ka ģimenes ārsta mājas vizīšu izcenojumi ir pārāk dārgi, kā arī retāk viņiem ir nācies saskarties ar situācijām, kad uz pieņemšanu pie ārsta ir jāgaida ilgāk par vienu nedēļu. Tomēr jāatzīmē, ka, neskatoties uz kopējo šo problēmu izplatības samazinājumu, iedzīvotāji, kuri ar minētajiem šķēršļiem saskārušies, daudz biežāk tos novērtējuši kā būtisku vai ļoti būtisku administratīvu slogu.

7. zīmējums. Problēmas saistībā ar vizīti pie ģimenes ārsta un to būtiskuma pakāpe 2012. gadā un problēmas minēšanas biežuma salīdzinājums ar 2010.gada pētījuma rezultātiem (% no atbildējušiem un absolūtos skaitļos)



1. respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā apmeklējuši ģimenes ārstu vai nu paši, vai vedot savu nepilngadīgo bērnu.
2. respondenti, kuri saskārušies ar norādīto problēmu.

Lai uzlabotu ģimenes ārstu pieejamību, 2011. gadā tika ieviests ģimenes ārstu konsultatīvais tālrunis 66016001, kurš īpaši noderīgs varētu būt vēlākās vakara stundās, kā arī brīvdienās, kad

personīgais ārsts nav sasniedzams vai arī ir neērti viņu traucēt. Aptaujas dati liecina, ka vairāk nekā puse iedzīvotāju (59%) nav informēti par konsultatīvā tālruņa esamību, bet trešdaļa (33%), lai gan zina par konsultācijas iespējām, nekad šo pakalpojumu nav izmantojusi. Kopumā 8% iedzīvotāju par konsultatīvā tālruņa līnijas darbību ir informēti un ir to kādreiz arī izmantojuši. Šis īpatsvars, lai gan nav pārāk liels, tomēr uzskatāms par pietiekamu pozitīvam konsultatīvā tālruņa pirmā darbības gada novērtējumam.

Uzzinot par ģimenes ārstu konsultatīvā tālruņa darbību, 27% iedzīvotāju tomēr to neizmantoja, no kuriem 12% norādījuši, ka viņi noteikti nākotnē neizmantos minētos pakalpojumus. Galvenie iemesli šādam vērtējumam:

- ir nodrošināta iespēja sazināties ar personīgo ģimenes ārstu arī ārpus darba laika;
- nopietnas veselības problēmas, kuru dēļ būtu nepieciešams zvanīt, parasti nav;
- uzskata, ka labāk ir apmeklēt ārstu klātienē, pa tālruni izārstēt nevar;
- ģimenē vai paziņā vidū ir kāds mediķis.

Tāds pats (27%) ir iedzīvotāju īpatsvars, kuri nepieciešamības gadījumā noteikti izmantos konsultatīvo līniju, bet 45% bīdusi, ka pie vajadzības šo pakalpojumu visdrīzāk izmantos.

Iedzīvotāju sniegtie ieteikumi

Tikai 13% to iedzīvotāju, kuri ir vērsušies pie ģimenes ārsta vai nu paši vai vedot savu nepilngadīgo bērnu pēdējo 12 mēnešu laikā, uzskata, ka būtu nepieciešams uzlabot procedūru, kādā tiek organizēta pacientu pieņemšana pie ģimenes ārsta. Iedzīvotāji rosina:

- biežāk organizēt ārstu pieņemšanas pēcpusdienās, kā arī brīvdienās (20 atbildes), tāpat arī kopumā palielināt pieņemšanu skaitu (8 atbildes),
- rūpīgāk ievērot norādīto pieraksta laiku (19 atbildes),
- noteikt mazāku maksimālo pie ģimenes ārsta reģistrēto pacientu skaitu (12 atbildes),
- veidot individualizētu, uz pacientu orientētu pieeju, piemēram, informējot par nepieciešamajām vakcīnām, konsultējot pa tālruni, piedāvājot lētākus medikamentus, saudzīgāk izturoties pret veciem cilvēkiem. Tomēr jānorāda, ka, piemēram, grupu diskusijā respondenti atzinuši, ka individualizētas pieejas ieviešana varētu apgrūtināt ģimenes ārstu darbu un spēju apkalpot visus pacientus,
- nodrošināt lētākas mājas vizītes, kā arī iespēju steidzamos gadījumos saņemt ārstu pa tālruni,
- nodrošināt elektronisku pierakstu pie ģimenes ārsta, tādā veidā atslogojot reģistratūras darbu un mazinot rindas,
- veidot atsevišķas rindas bērniem un pensionāriem.

1.2.3. Ārstu speciālistu pakalpojumi

Ārstu speciālistu pēdējo 12 mēnešu laikā ir apmeklējusi aptuveni puse (45%) iedzīvotāju (8. zīmējums). Visbiežāk, t.i., 77% gadījumu ārsts speciālists ir apmeklēts ar ģimenes ārsta nosūtījumu, bet 23% gadījumu speciālista apmeklējumam nosūtījums nav vajadzīgs vai arī šāds nosūtījums nav bijis.

Datu analīze uzrāda, ka ārstu speciālistu nozīmīgi biežāk pēdējā gada laikā apmeklējušas sievietes – no viņām ārstu speciālistu ir apmeklējuši 53%, savukārt no vīriešiem pie speciālista ir vērsušies vien 36%.

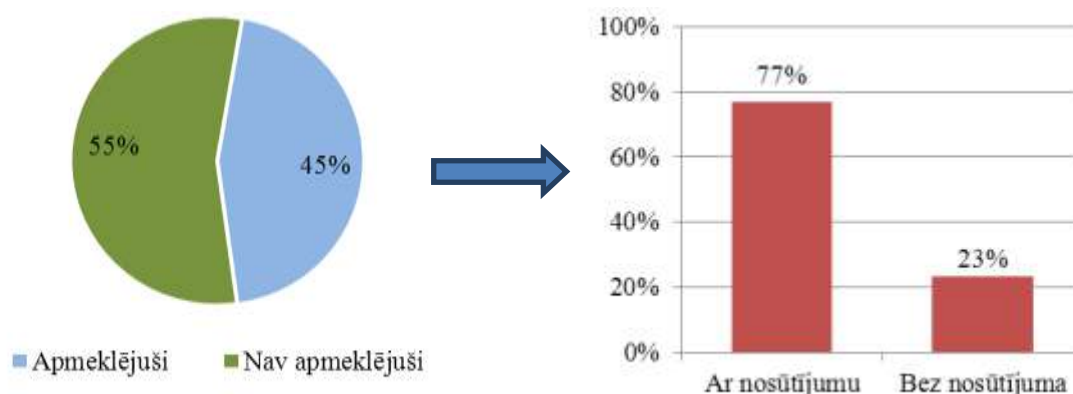
Tāpat ārsta speciālista apmeklēšana ir saistīta ar iedzīvotāju vecumu, proti, pie speciālistiem biežāk griezušies gados vecāki cilvēki. Ja vecuma grupā līdz 44 gadiem speciālistu pēdējā gadā

apmeklējuši aptuveni 38% iedzīvotāju, tad pēc 55 gadu vecuma sasniegšanas pie ārsta pēc palīdzības vērsušies vairāk nekā puse.

Nozīmīgas atšķirības ārstu speciālistu apmeklēšanas paradumos un tāpēc iespējams arī ārstu pieejamībā vērojamas, aplūkojot datus reģionu griezumā. Ja Rīgā, Vidzemes un Zemgales reģionos pie speciālista pēdējo 12 mēnešu laikā bijuši aptuveni 43–49% iedzīvotāju, tad Kurzemes reģionā šis īpatsvars ir ievērojami zemāks (33%), savukārt Latgalē tieši pretēji – būtiski augstāks (58%). Šādas atšķirības iepriekšējā pētījuma posmā netika novērotas, tāpēc grūti ir spriest par šādu reģionālo atšķirību cēloņiem.

Salīdzinot ar 2010. gada pētījuma posma datiem, nozīmīgas izmaiņas sekundāro ambulatoro pakalpojumu izmantošanas biežumā kopumā nav vērojamas – arī iepriekš vismaz vienu ārstu speciālistu gada laikā apmeklēja 45% iedzīvotāju, taču nedaudz samazinājusies ārstu speciālistu pieejamība darbības vecuma cilvēkiem, īpaši vecuma grupā no 35 līdz 44 gadiem. Šajā kohortā apmeklētības rādītājs pēdējo divu gadu laikā ir samazinājies par 9%.

8. zīmējums. Ārstu speciālistu apmeklētība pēdējo 12 mēnešu laikā (%)



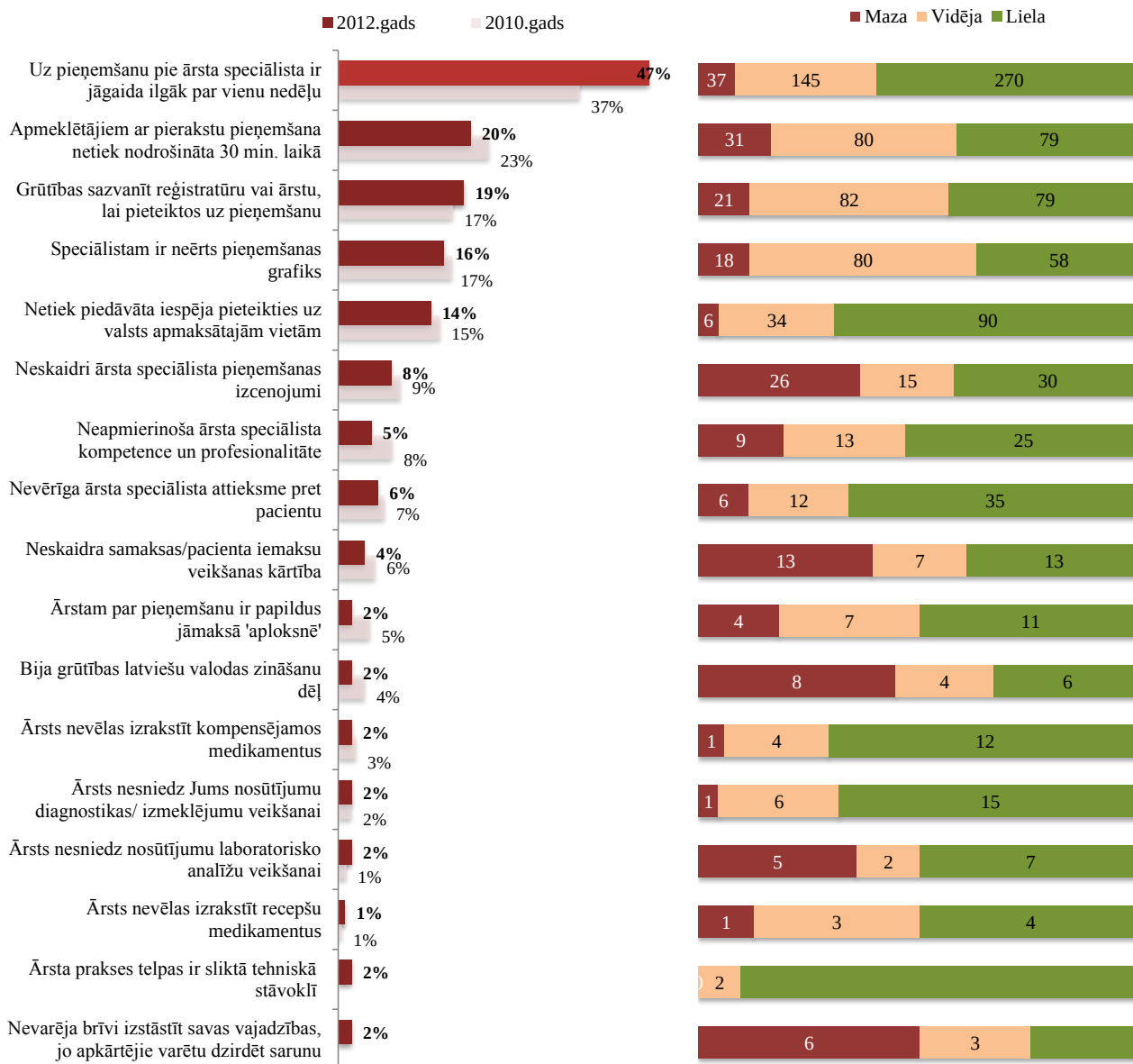
1. n=2000; visi. 2. respondenti, kuri vērsušies pie ārsta speciālista pēdējo 12 mēnešu laikā.

Problēmas

Tie iedzīvotāji, kuri ir apmeklējuši ārstu speciālistu pēdējo 12 mēnešu laikā, norāda, ka ir saskārušies ar šādām problēmām (9. zīmējums):

- *uz pieņemšanu pie ārsta speciālista ir jāgaida ilgāk par vienu nedēļu.* Šo kā problemātisku aspektu atzīmējusi gandrīz puse (47%) to iedzīvotāju, kuri vērsušies pēc palīdzības pie ambulatorā speciālista. Turklāt vairāk nekā puse no tiem, kas ir ilgstoši gaidījuši rindā uz pieņemšanu, šo problēmu uzskata par būtisku (59%), savukārt aptuveni trešdaļa (32%) to novērtējusi kā vidēju problēmu. Jāatzīmē, ka šobrīd šī problēma ir vienlīdz izplatīta visos reģionos un apdzīvotās vietās, tāpēc visticamāk ir pamatoti uzskatīt, ka ambulatoro speciālistu pieejamība ir ievērojami samazinājusies;
- *apmeklētājiem ar iepriekšēju pierakstu pieņemšana pie ārsta netiek nodrošināta 30 minūšu laikā pēc noteiktā laika.* Ar to saskārušies 20% no tiem iedzīvotājiem, kuri ir apmeklējuši ārstu speciālistu pēdējā gada laikā. Aptuveni divas piektdaļas no viņiem (41%) to novērtējusi kā lielu problēmu, bet 42% to uzskata par vidēju problēmu. Jānorāda, ka nekādas atšķirības šīs problēmas izplatībā dažādās iedzīvotāju grupās nav vērojamas;
- *ir grūtības saņemt medicīnas iestādes reģistratūru vai ārstu, lai pieteiktos uz pieņemšanu – ar to saskārušies aptuveni piektā daļa pacientu, kuri apmeklējuši ārstu speciālistu (19%).* 43% no viņiem to novērtējusi kā lielu problēmu, savukārt 44% to uzskata par vidēju problēmu.

9. zīmējums. Problēmas saistībā ar ārstu speciālistu apmeklēšanu un to būtiskuma pakāpe 2012. gadā un problēmas minēšanas biežuma salīdzinājums ar 2010.gada pētījuma rezultātiem (% no atbildējušiem)



1. respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā vērsušies pie ārsta speciālista vai nu paši, vai vedot nepilngadīgu bērnu. 2. respondenti, kuri saskārušies ar norādīto problēmu.

Problēmas ar medicīnas iestādes sazināšanu būtiski biežāk novērojamas Rīgā (27%), savukārt visretāk ar to saskārušies mazpilsētās un laukos dzīvojošie. Tāpat biežāk par šīs problēmas esamību bilduši Kurzemes reģiona un Latgales iedzīvotāji (attiecīgi 22% un 19%), bet retāk – Vidzemes reģionā dzīvojošie (12%).

- *speciālistiem ir neērta pieņemšanas grafiks* – šāds aspekts norādīts 16% gadījumu.
- *netiek piedāvāta iespēja pieteikties uz valsts apmaksātajām vietām pie ārsta speciālista* – ar šādu problēmu saskārušies 14% no tiem, kuri apmeklējuši ārstu speciālistu pēdējā gada laikā. Turklāt divas trešdaļas no grupas to novērtējusi kā ļoti būtisku problēmu, savukārt 25% domā, ka tā ir vidēja problēma. Tāpat svarīgi atzīmēt, ka par šo ierobežojumu būtiski

biežāk ziņojuši Rīgā dzīvojošie (24%), savukārt republikas nozīmes pilsētās un citās apdzīvotās vietās tā nav tik izplatīta problēma (8–12%), lai gan uz ierobežoto valsts apmaksāto vietu skaitu norādījuši arī Latgalē dzīvojošie (18%).

- ar citām problēmām, vēršoties pie ārsta speciālista, saskārušies mazāk par 10% to iedzīvotāju, kuri apmeklējuši speciālistu pēdējā gada laikā.

Salīdzinot ar 2010. gada pētījuma rezultātiem, būtiski (par 10%) pieaudzis to iedzīvotāju īpatsvars, kuri norādījuši, ka uz pieņemšanu pie ārsta speciālista šobrīd ir jāgaida rindā ilgāk par vienu nedēļu, kas ir visnozīmīgākā konstatētā problēma gan 2010., gan 2012. gada pētījumā. Citos administratīvā sloga kritērijos izmaiņas problēmu izplatībā nav vērojamas. Tomēr uzmanība ir jāpievērš arī citam administratīvo slogu radošam aspektam – valsts līdzfinansēto vietu pieejamību vizītei pie ambulatorā speciālista – tāpēc, ka arvien vairāk iedzīvotāju, kas ar šo problēmu saskārušies, to raksturo kā ļoti nozīmīgu ierobežojumu.

Arī grupu diskusiju gaitā dalībniekiem tika lūgts pastāstīt par viņu pieredzi, izmantojot ārstu speciālistu pakalpojumus, kā arī minēt iespējamās problēmas, kas viņiem radušās pakalpojuma pieteikšanas vai saņemšanas procesā.

Kā galvenā problēma, kas saistīta ar ārstu speciālistu pakalpojumu izmantošanu, ir speciālistu pieejamība, t.i., pēc pakalpojuma pieteikšanas nepieciešams ilgstoši gaidīt uz pieņemšanu.

Pie ārsta ir ļoti sarežģīti tikt, uz tādām pārbaudēm es cenšos tikai atvaļinājuma laikā, savādāk pa četrām nedēļām izdarīt to, kas ir ieplānots, nav iespējams. Man ir problēmas ar vairogdziedzeri. Es aizgāju pie ģimenes ārsta, ģimenes ārsts mani nosūtīja pie speciālista endokrinologa. Jānodod bija analīzes, to visu es izdarīju. Pie endokrinologa es varēju pierakstīties pēc mēneša. Jūnijā es nodevu analīzes, bet pie endokrinologa es tiku 10. oktobrī. Tas nav normāli.

Tāpat norādīts uz problēmām nokārtot formalitātes un samaksāt poliklīnikas reģistratūrā pirms ambulatorā speciālista apmeklējuma, lai laicīgi pagūtu arī uz norādīto pieņemšanas laiku:

Man poliklīnikā tagad ir pilnīgas nenormālības. Agrāk ieej, sēž varbūt kādas trīs meitenes, stāv tur dzīvā rinda, gan tur pierakstās, gan viņas atbild uz telefoniem, viss notiek. Tagad ir aiz sienas, numuriņu sistēma. Arī pēdējo reizi, kad biju pie ārsta, es esmu poliklīnikā 20 minūtes pirms laika, 20 minūšu laikā mans numuriņš neparādījās. Un es biju bezkaunīga, jo rāda numuriņu, un neviens neiet, tāpat nevar sagaidīt, un es gāju bez rindas. Es esmu pusgadu gaidījusi pie ārsta, un tagad es 20 minūšu laikā nevaru to samaksāšanu veikt?

Kāds no diskusiju dalībniekiem kopējo laika patēriņu, kas veltīts veselības problēmas atrisināšanai, raksturojis šādi:

Man bija problēmas ar kājām, (..) celis bija milzīgi piepampis, pilnīgi zils. Es aizeju uz poliklīniku, arī ejot caur ģimenes ārstu, visu to oficiālo pusi kārtojot, vispār nav iespējams nokļūt un aizklūt. Un tad beigās es aizeju, man teica, ka nedēļu būs jāgaida ar tādu kāju, un tad man ieteica iet pa taisno uz traum punktu. Viss ātri atrisinājās. Samaksā naudu, nobildē, ārsts uz vietas.

Izvērtējot laika un finanšu resursus, kas tiek patērēti nopietnu veselības problēmu atrisināšanai ambulatorā kārtībā, vairāki diskusijas dalībnieki secinājuši, ka visērtāk ir lūgt ģimenes ārstam nosūtījumu uz dienas stacionāru, kur ārkārtīgi īsā laikā un par saprātīgu summu tiek veiktas visas nepieciešamās analīzes un izmeklējumi:

Nesen es atklāju tādu lietu, ja man daudz ko vajag, to vajag, to vajag, to vajag, tad es eju uz dažām dienām 1. slimnīcā. (..) Aizeju pie ģimenes ārsta, palūdzu, lai man iedod norīkojumu, viņa gan man pajautā, kāpēc, es viņai pasaku, ka man ir vesela rinda, kas man ir jākārt. Man nav pacietības (gaidīt).

Lai uzlabotu speciālistu pieejamību, Nacionālais veselības dienests savā interneta mājas lapā izveidojis valsts apmaksātu ambulatoro pakalpojumu gaidīšanas rindas ambulatoro sarakstu, kurā

iespējams noskaidrot, pie kādu specialitāšu ārstiem, diagnostiku u.tml. cik dienas ir jāgaida rindā. Šādā veidā ikkatram ir iespēja sekot līdz rindu garumam un izvēlēties sev pierakstu pie speciālista ārstniecības iestādē, kurā pacientu pieraksta rinda nav tik gara. Par šo iespēju bija informēti un to bija izmantojuši 4% aptaujāto, 18% par to bija informēti un 78% par to nebija informēti vai nesniedza atbildi uz jautājumu. Jautāti, vai nepieciešamības gadījumā iedzīvotāji izmantotu Nacionālā veselības dienesta internetā apkopoto informāciju par rindu garumu pie speciālistiem, 19% aptaujāto norādīja, ka noteikti izmantotu un 34% – drīzāk izmantotu piedāvāto pakalpojumu.

Gan aptaujātie, kuri norādījuši, ka neizmantos Nacionālā veselības dienesta apkopoto informāciju, gan fokusa grupu diskusiju dalībnieki norādīja, ka viņi labprātāk izmanto tikai savas poliklīnikas speciālistu pakalpojumus, tāpēc ka *“ikkatram uzticēties īsti nevarot”*.

Ir ārsti, pie kuriem nav vēlšanās iet vēlreiz. Es saprotu, cilvēki ir mācījušies, bet tā attieksme brīžiem ir tāda, ka laikam dakteriem pašiem nekad nekas nenotiek, tikai pacientiem.

Iedzīvotāju sniegtie ieteikumi

Aptuveni trešā daļa (30%) no tiem, kuri pēdējā gada laikā apmeklējuši ārstu speciālistu, uzskata, ka būtu nepieciešams uzlabot procedūru, kādā tiek organizēta pacientu pieņemšana pie ambulatorā ārsta.

Nepieciešamību veikt uzlabojumus nozīmīgi biežāk atbalstījuši krievu tautības cilvēki – viņu vidū 41% uzskata, ka būtu nepieciešams uzlabot kārtību, kādā tiek organizēta pacientu pieņemšana pie ambulatorā speciālista. Salīdzinājumam: latviešu vidū vajadzību pēc uzlabojumiem procedūrā atzīst vien 26% ($r=0,153$, $p<0,001$). Tāpat atbalstu nepieciešamiem uzlabojumiem biežāk paudusi vecuma kohorta no 35 līdz 54 gadiem.

Iedzīvotāju paustie ierosinājumi aptver vairākus problēmjautājumu lokus. Tiek rosināts:

- *palielināt ārstu speciālistu pieejamību.* Kā norādījuši iedzīvotāji, ārstu speciālistu darbu būtu nepieciešams organizēt tā, lai nav ilgstoši, pat vairākus mēnešus, jāgaida rindā uz pieņemšanu. Šāds ieteikums sniegts aptuveni pusē no visiem ierosinājumiem un liecina par nepieciešamību veikt būtiskus uzlabojumus šajā jomā. Konkretizējot, kā speciālistu pieejamību varētu nodrošināt, vairāki iedzīvotāji norādījuši, ka būtu nepieciešams:
 - palielināt ārstu speciālistu skaitu;
 - palielināt valsts līdzfinansēto pakalpojumu kvotu.
- *pārskatīt izcenojumus par ārstu speciālistu apmeklējumu.* Iedzīvotāju sniegtās atbildes liecina, ka ir pēdējos gados pieaudzis to pacientu īpatsvars, kuri nav apmierināti ar summas apjomu, kas jāmaksā kā pacienta līdzmaksājums par ārsta speciālista apmeklējumu. Iedzīvotāji galvenokārt rosina samazināt maksu par pieņemšanu, kas tiek prasīta pacientam. Tāpat tiek rosināts sniegt plašāku informāciju par ārstu speciālistu izcenojumiem.
- *efektīvāk organizēt pieraksta procedūru.* Iedzīvotāji norāda, ka dažkārt ir problemātiski sazināties ar medicīnas iestādēm, lai pierakstītos pie ārsta speciālista, tāpēc būtu nepieciešami uzlabojumi medicīnas iestādes reģistratūras darba organizācijā un pierakstu reģistrēšanā. Kādā no komentāriem norādīts, ka optimizācijas nolūkos būtu nepieciešams ieviest sistēmu, kas ļautu pie ārsta speciālista pierakstīties caur ģimenes ārstu, t.i., ģimenes ārsts būtu tas, kurš veic pacienta reģistrāciju pie ārsta speciālista. Tāpat vairāki iedzīvotāji sūdzējušies par to, ka nepieciešams pavadīt ilgu laiku, gaidot ārsta pieņemšanu. Tāpēc, viņuprāt, ārstiem būtu jābūt punktuālākiem un jāievēro pacientam nozīmētais pieraksta laiks.
- *uzlabojumi pakalpojuma kvalitātē.* Pēc iedzīvotāju domām, būt nepieciešama laipnāka un rūpīgāka attieksme pret pacientu no ārsta puses. Vairāki respondenti norādījuši, ka viņuprāt būtu nepieciešams celt ārstu kvalifikāciju, rūpīgāk izskaidrot pacientam viņa diagnozi, kā arī

sniegt konkrētus ieteikumus veselības uzlabošanai. Tāpat vairākos komentāros norādīts, ka ir nepieciešams palielināt laiku, kas tiek veltīts pacientam vienā apmeklējuma reizē, kā arī rūpīgāk ārstam izvēlēties medikamentus, kas tiek izrakstīti pacientam. Kā norādīts atbildēs, nereti ārsti izraksta dārgākās no zālēm.

- *dažādot pieņemšanas laiku.* Vairāki iedzīvotāji norādījuši, ka, viņuprāt, ārstu speciālistu darba grafiks paredz salīdzinoši maz stundu, kas tiek veltītas pacientu pieņemšanai. Pēc viņu domām būtu nepieciešams pacientiem piedāvāt elastīgākus pieņemšanas laikus un organizēt pieņemšanas stundas arī pēc plkst. 17.00.

1.3. Stacionārie valsts finansētie/ līdzfinansētie pakalpojumi

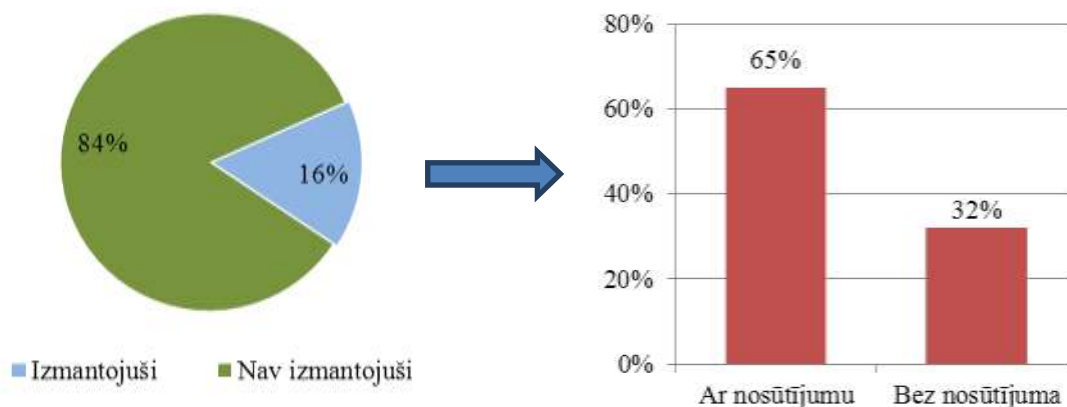
Kā uzrāda aptaujas dati, tad slimnīcā vai citā stacionārā aprūpes iestādē pēdējo divu gadu laikā kopumā ir ārstējušies 16% iedzīvotāju (10. zīmējums). Gandrīz divām trešdaļām (65%) no viņiem, lai ārstētos, ir bijis ģimenes ārsta nosūtījums, bet trešdaļa (32%) to darījuši bez nosūtījuma.

Datu analīze uzrāda, ka slimnīcā vai citā stacionārā aprūpes iestādē biežāk ārstējušies:

- gados vecāki cilvēki. Ja to iedzīvotāju grupā, kuri ir vecāki par 65 gadiem, stacionārā ir ārstējusies aptuveni pieteikuma daļa (20%), tad iedzīvotāju grupā vecumā no 45-54 gadiem tādi ir 15%, bet jauniešu vecumā līdz 24 gadiem vidū – 10%;
- Latgales un Kurzemes reģionos dzīvojošie nekā Rīgas vai Zemgales iedzīvotāji. Ja to iedzīvotāju vidū, kuri dzīvo Latgalē vai Kurzemē, slimnīcā vai citā stacionārās aprūpes iestādē pēdējo divu gadu laikā ārstējušies attiecīgi 21% un 20%, tad starp rīdniekiem un Zemgales reģionā dzīvojošiem šis īpatsvars ir tikai 12%.

Salīdzinot ar 2010.gadu, iedzīvotāju īpatsvars, kuri pabijuši slimnīcā vai citā stacionārās aprūpes iestādē, palielinājies tikai par 2%, tomēr starp tiem, kuri ārstējušies šajās veselības aprūpes iestādēs, šobrīd nedaudz pieaugusi jaunāko vecuma kohortu daļa, kas nozīmē, ka stacionāros veselības aprūpes pakalpojums izmanto vairāk gados jaunu cilvēku. Kā norādīts fokusa grupu diskusijās, tad dalībnieku ieskatā ērtāk ir izmantot dienas stacionāra pakalpojumus, nevis nepieciešamības gadījumā apmeklēt vairākus ambulatoros speciālistus katru atsevišķi, tādā veidā kopumā būtiski pagarinot laika periodu, kas pāriet tikai saslimšanas diagnosticēšanai vien. Iespējams, tas arī izskaidro to, kāpēc Latgales un Kurzemes reģionos biežāk tiek izmantoti stacionārie pakalpojumi, bet lielāks problēmu apjoms iezīmējas tieši ar ambulatoro pakalpojumu saņemšanu un valsts līdzfinansēto ambulatoro pakalpojumu daļu.

10. zīmējums. Stacionāro pakalpojumu izmantošana pēdējo 2 gadu laikā (%)



1. n=2000; visi. 2. respondenti, kuri izmantojuši stacionāros pakalpojumus.

Vēl 3% iedzīvotāju pēdējo divu gadu laikā slimnīcā vai citā stacionārā aprūpes iestādē ārstējies nepilngadīgs bērns, un arī šie iedzīvotāji turpmāk snieguši savu vērtējumu par administratīvajām procedūrām, ar kurām nākas saskarties, izmantojot stacionāra pakalpojumu.

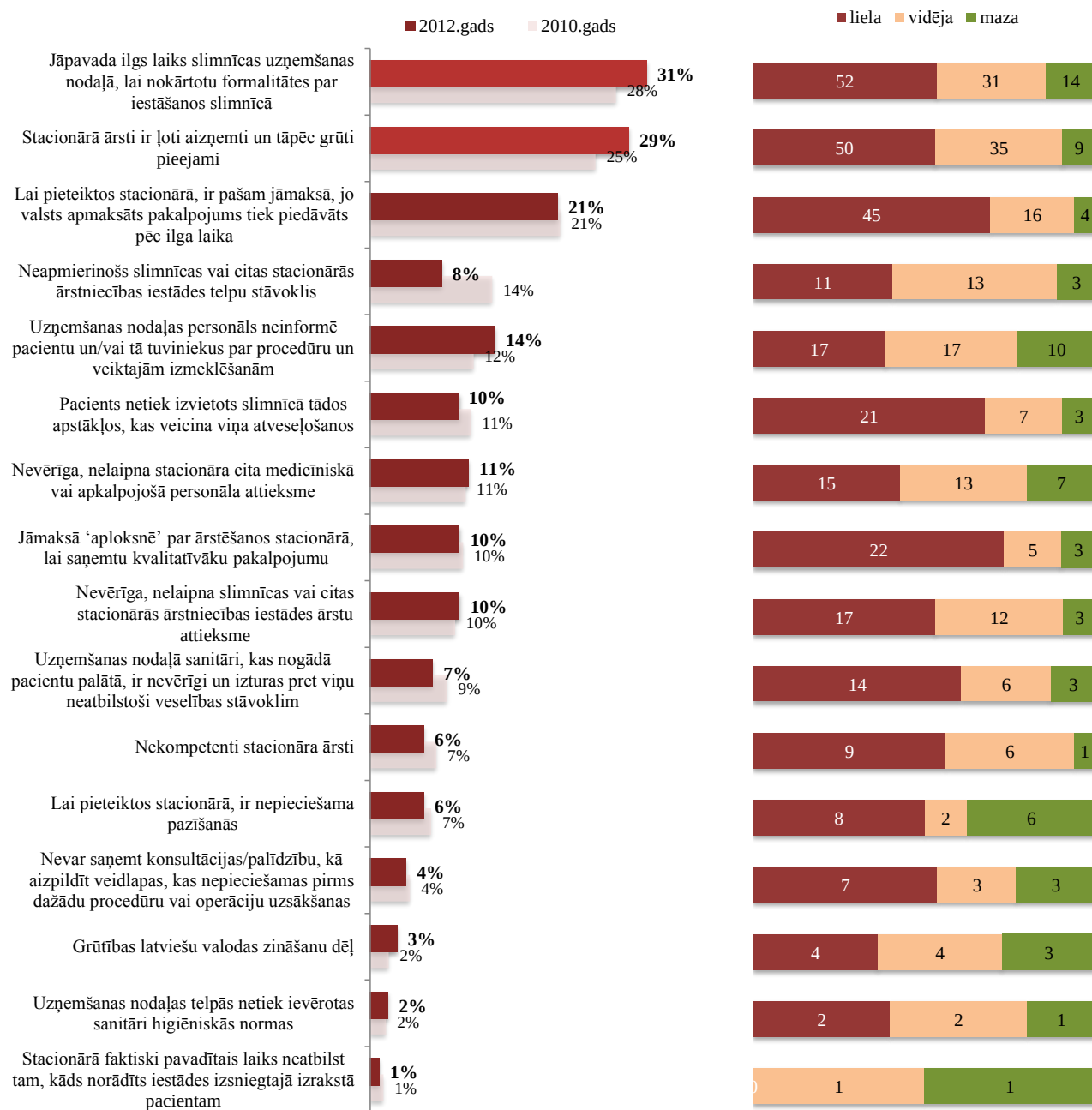
Problēmas

Lūgti atbildēt, vai, vēršoties stacionārā veselības aprūpes iestādē, ir nācies saskarties ar kādām problēmām, iedzīvotāji, kuri pēdējo divu gadu laikā izmantojuši minēto pakalpojumu, visbiežāk norādījuši šādus aspektus (11. zīmējums):

- *ir jāpavada ilgs laiks slimnīcas uzņemšanas nodaļā, lai nokārtotu formalitātes.* Ar šo problēmu saskārušies 31% to iedzīvotāju, kuri ir izmantojuši stacionārās aprūpes pakalpojumus pēdējo divu gadu laikā. Vairāk nekā puse no tiem, kam bijusi šāda pieredze, novērtējuši problēmu kā lielu.
- *stacionāra ārsti ir ļoti aizņemti un līdz ar to grūti pieejami* – ar to saskārušies 29% respondentu, kuri izmantojuši stacionārās aprūpes pakalpojumus pēdējo divu gadu laikā. Vairākums no atbildējušiem šo problēmu uzskata par nozīmīgu.
- *lai pieteiktos slimnīcā vai citā stacionārā iestādē, ir pašam jāmaksā par pakalpojumu.* Šo problēmu atzinuši 21% no tiem iedzīvotājiem, kuri izmantojuši stacionāros pakalpojumus pēdējo divu gadu laikā.
- *uzņemšanas nodaļas personāls neinformē pacientu un/vai tuviniekus par uzņemšanas procedūru un veiktajām izmeklēšanām* Ar šo problēmu saskārušies 14% to iedzīvotāju, kuri ir izmantojuši stacionārās aprūpes pakalpojumus pēdējo divu gadu laikā.
- *ir nevērīga, nelaipna slimnīcas vai citas stacionārās iestādes cita medicīniskā un apkalpojošā personāla attieksme.* Ar šo problēmu saskārušies 11% to iedzīvotāju, kuri ir izmantojuši stacionārās aprūpes pakalpojumus pēdējo divu gadu laikā. Jāakcentē, ka šādi iedzīvotāji novērtējuši medicīniskā palīgpersonāla un apkalpojošā personāla, t.i., medmāsu un sanitāru darbu, nevis ārstus.
- *pacients netiek izvietots slimnīcā tādos apstākļos, kas veicina viņa atveseļošanos.* Šo problēmu atzinuši 10% no tiem iedzīvotājiem, kuri izmantojuši stacionāros pakalpojumus pēdējo divu gadu laikā.
- *ir neapmierinošs slimnīcas vai citas stacionārās ārstniecības iestādes telpu stāvoklis.* To par problēmu atzīst 8% iedzīvotāju, kuri izmantojuši slimnīcas vai citas stacionārās aprūpes iestādes pakalpojumus.

Salīdzinot ar 2010.gadu, nedaudz pieaudzis to pacientu īpatsvars, kuri par problemātisku atzīst situāciju ar stacionāra ārstu noslodzi un ierobežoto pieejamību, kā arī to skaits, kuri norādījuši, ka stacionāra uzņemšanas nodaļā ir jāpavada ārkārtīgi ilgs laiks, lai nokārtotu formalitātes. Taču administratīvo slogu papildus vēl palielina arī tas, ka pieaudzis iedzīvotāju skaits, kas problēmu saistībā ar valsts līdzfinansēto vietu skaitu stacionāros vērtē kā lielu un nozīmīgu.

11. zīmējums. Problēmas saistībā ar stacionāro veselības aprūpes pakalpojumu izmantošanu un to būtiskuma pakāpe 2012. gadā un problēmas minēšanas biežuma salīdzinājums ar 2010.gada pētījuma rezultātiem (% no atbildējušiem un absolūtos skaitļos)



1. n=339; respondenti, kuri pēdējo 2 gadu laikā izmantojuši stacionāros veselības aprūpes pakalpojumus vai nu paši, vai vedot nepilngadīgu bērnu. 2. respondenti, kuri saskārušies ar norādīto problēmu.

Iedzīvotāju sniegtie ieteikumi

Aptuveni viena trešdaļa (30%) no tiem iedzīvotājiem, kuri izmantojuši stacionārās ārstniecības iestādes pakalpojumus pēdējo divu gadu laikā, uzskata, ka nepieciešami uzlabojumi kārtībā, kādā tiek sniegti stacionāra pakalpojumi pacientiem.

Lai uzlabotu stacionārās veselības aprūpes pakalpojumu, visbiežāk iedzīvotāji kvantitatīvajā aptaujā rosina:

- *mērķtiecīgi strādāt uz to, lai veidotu laipnāku medicīniskā personāla attieksmi pret pacientiem.* Tiek norādīts, ka ir nepieciešama laipnāka un iejūtīgāka darbinieku attieksme, nepieciešams celt profesionalitāti, kā arī neslinkot;
- *mazināt rindas stacionārās iestādes uzņemšanas nodaļā,* optimizējot reģistrācijas procedūru;
- *veikt infrastruktūras uzlabojumus stacionārā iestādē.* Rosinājumu grupa ietver gan iedzīvotāju vēlmes pēc izremontētām, tīrām telpām stacionāros, kā arī izteiktos priekšlikumus pēc mazākām palātām;
- *pārskatīt finansējumu stacionāriem.* Ierosinājumu grupā vairāki priekšlikumi ir sniegti saistībā ar nepieciešamību piedāvāt lētāku stacionāro pakalpojumu iedzīvotājiem, kā arī saistībā ar nepieciešamību palielināt stacionāros strādājošo atalgojumu;
- *veicināt ārstu pieejamību pacientiem,* palielinot ārstu un cita medicīniskā personāla skaitu iestādē.

1.4. Attieksme pret obligātās veselības apdrošināšanas ieviešanas iniciatīvām

Saistībā ar 2012. gada laikā izskanējušām iniciatīvām, kā paaugstināt veselības aprūpes pakalpojumu pieejamību, kas ir viena no būtiskākajām iedzīvotāju minētajām problēmām saistībā ar administratīvajām procedūrām, 2012. gada pētījumā tika noskaidrota iedzīvotāju attieksme pret obligātās veselības apdrošināšanas ieviešanas iniciatīvu un par iedzīvotāju grupām, kurām būtu jāgarantē valsts apmaksāti (līdzfinansēti) veselības aprūpes pakalpojumi. Jautājumi noformulēti atbilstoši plānošanas dokumentos formulētajām idejām.

Kopumā 12% aptaujāto Latvijas iedzīvotāju atzina, ka ir labi informēti par iniciatīvu ieviest obligāto veselības apdrošināšanu, 41% bija vispārīgi informēti par iniciatīvu, taču neko sīkāk par to nezināja, 47% Latvijas iedzīvotāju nebija informēti par iniciatīvu.

No tiem aptaujātajiem, kas bija informēti par iniciatīvu (atbildējuši – labi informēts vai informēts, neko konkrēti nezinot), 18% noteikti atbalsta obligātās veselības apdrošināšanas iniciatīvas ieviešanu, drīzāk atbalsta 38%, drīzāk vai pilnībā neatbalsta – 43%, 2% iedzīvotājiem bija grūti noformulēt savu attieksmi. Aplūkojot aptaujāto atbildes atkarībā no tā, cik informēti viņi jūtas (labi informēti vai vispārīgi) par obligātās veselības apdrošināšanas ieviešanas iniciatīvu, redzams, ka atbalsts ir cieši saistīts ar informētības līmeni – ja iniciatīvu noteikti atbalsta 42% aptaujāto, kuri ir labi informēti par iniciatīvas būtību, tad no tiem, kas ir vispārīgi informēti, atbalsta vien 11% aptaujāto. Tas nozīmē, ka ieviešot iniciatīvu praksē, ir jāveic nozīmīgs un detalizēts izskaidrošanas darbs, lai novērstu maldīgu priekšstatu veidošanos un veicinātu iedzīvotāju izpratni par iniciatīvas būtību.

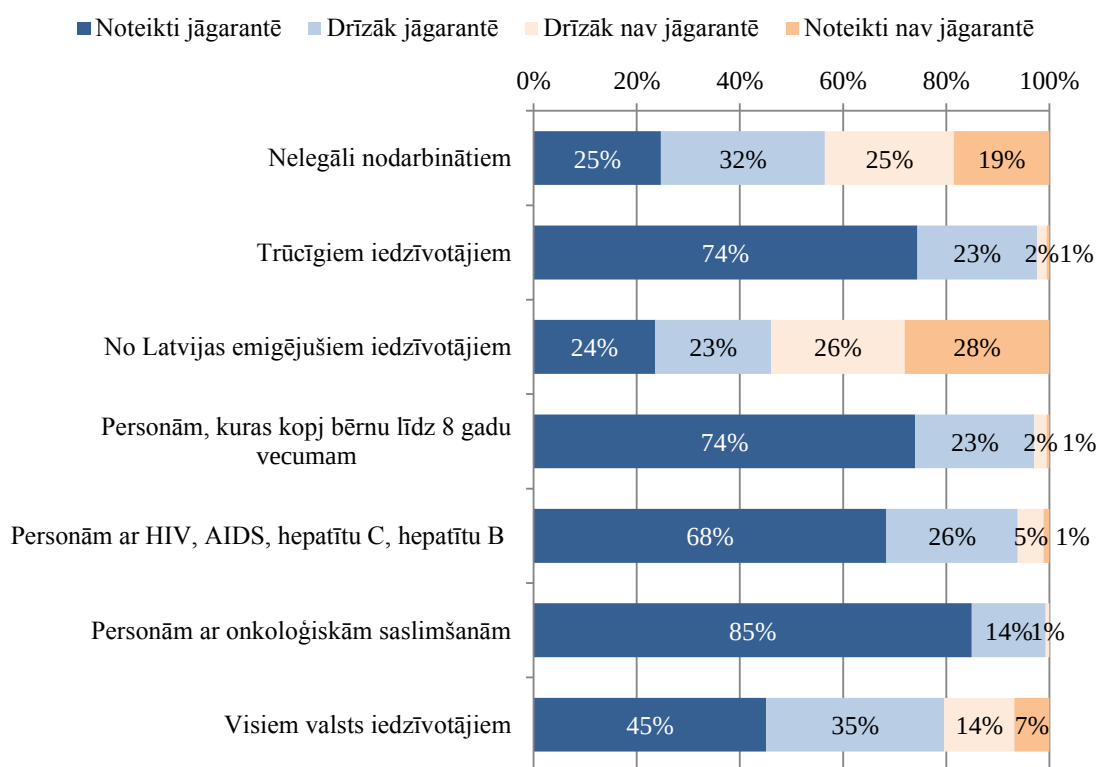
Aplūkojot argumentus, kāpēc iedzīvotāju atbalsta obligātās veselības apdrošināšanas ieviešanu, biežāk minētā atbilde (18%) ir tāda, ka veselības aprūpes pakalpojumi kļūs lētāki, 10% uzskata, ka veselības aprūpes sistēma kļūs sakārtotāka, 8% uzskata, ka pakalpojumi kļūs pieejamāki un kvalitatīvāki, tos saņems tikai tie, kas būs samaksājuši un nebūs jāuztur „liekēži”, 7% uzskata, ka tādējādi tiks sniegtas garantijas un drošības sajūtu, ka veselības aprūpes pakalpojumi ir pieejami, 5% uzskata, ka tāda sistēma mazinās „ēnu ekonomiku” un radīs sajūtu, ka nodokļos samaksātā nauda tiks izmantota lietderīgi.

Aplūkojot argumentus, kāpēc iedzīvotāji neatbalsta obligātās veselības apdrošināšanas ieviešanu, visbiežāk minētā atbilde (27%) ir tāda, ka visi iedzīvotāji nevarēs atļauties apdrošināšanu, kas rāda, ka iedzīvotāji nav sapratuši obligātās veselības apdrošināšanas veidošanas principu. 17% aptaujāto uzskata, ka šādā gadījumā veselības aprūpes pakalpojumi kļūs dārgi, 10% norāda, ka neaizsargāti būs bezdarba situācijā nonākušie un nedeklarēti strādājoši, kuriem šī situācija ir piespiedu, nevis

brīvprātīga izvēle. Vēl 10% iedzīvotāju uzskata, ka, ieviešot obligāto veselības apdrošināšanu, nekas sistēmā pēc būtības nemainīsies.

Neatkarīgi no iedzīvotāju informētību par obligātās veselības apdrošināšanas ieviešanas iniciatīvu, tika noskaidrots iedzīvotāju viedoklis, kādām iedzīvotāju grupām būtu jāgarantē valsts apmaksāti (līdzfinansēti) veselības aprūpes pakalpojumi (12. zīmējums).

12. zīmējums. Atbalsts valsts apmaksāto (līdzfinansēto) veselības aprūpes pakalpojumu garantēšanai noteiktām iedzīvotāju grupām (%)



n = 2000; visi respondenti.

Aplūkojot iedzīvotāju attieksmi, redzams, ka vislielākais atbalsts valsts apmaksātu (līdzfinansētu) veselības aprūpes pakalpojumu garantijām ir personām ar onkoloģiskām saslimšanām (85% aptaujāto uzskata, ka šiem iedzīvotājiem veselības aprūpe ir noteikti jāgarantē), trūcīgiem iedzīvotājiem un personām, kuras kopj bērnu līdz 8 gadu vecumam (74% uzskata, ka noteikti jāgarantē) un personām ar HIV, AIDS, hepatītu B un hepatītu C (68% uzskata, ka noteikti jāgarantē). Viszemākais iedzīvotāju atbalsts valsts apmaksātu (līdzfinansētu) veselības aprūpes pakalpojumu garantijām ir nelegāli (nedeklarēti) nodarbinātiem (25% aptaujāto uzskaita, ka šai iedzīvotāju grupai veselības aprūpes pakalpojumi ir noteikti jāgarantē) un no Latvijas emigrējušiem iedzīvotājiem (24% uzskata, ka noteikti jāgarantē veselības aprūpes pakalpojumi).

2. SOCIĀLO PAKALPOJUMU JOMAS ADMINISTRATĪVO PROCEDŪRU VĒRTĒJUMS

Lai iegūtu vispusīgu un izsmeļošu informāciju par administratīvajām procedūrām sociālās palīdzības un sociālo pakalpojumu jomā, iedzīvotāju kvantitatīvajā aptaujā un fokusa grupu diskusiju gaitā respondenti tika lūgti raksturot savu pieredzi, vēršoties dažādās valsts un pašvaldību iestādēs, lai pieteiktos un saņemtu sociālos pabalstus, kā arī saistībā ar bezdarbnieka statusa, trūcīgas vai maznodrošinātas ģimenes (personas) statusa un invaliditātes iegūšanu. Tāpat iedzīvotāji sniedza savu novērtējumu par Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūras (turpmāk tekstā arī – VSAA), Nodarbinātības valsts aģentūras (turpmāk tekstā – NVA), Veselības un darbspēju ekspertīzes ārstu komisijas (turpmāk tekstā arī – VDEĀK) un pašvaldību sociālo dienestu sniegto pakalpojumu kvalitāti, darbinieku attieksmes un profesionālisma raksturojumu, kā arī identificēja problēmas, ar kādām saskārušies, vēršoties minētajās iestādēs.

2.1. Sociālā apdrošināšana

2.1.1. Bezdarbnieka statusa piešķiršana

Vispārējs raksturojums

Pētījuma veikšanas brīdī 9% respondentu bija reģistrējušies Nodarbinātības valsts aģentūrā (NVA) kā bezdarbnieki vai darba meklētāji. Salīdzinot ar 2010. gadā veikto pētījumu, šis rādītājs ir nedaudz samazinājies – tad kā bezdarbnieki vai darba meklētāji ir bijuši reģistrējušies 12% respondentu. Tomēr būtiskas izmaiņas vērojamas bezdarba ilguma tendencēs: lai gan nemainīgs palicis to bezdarbnieku skaits, kas statusu ieguvuši pirms 1-9 mēnešiem (2010. gadā tādi bija 44% no visiem bezdarbniekiem, bet 2012. gadā – 45% respondentu), būtiski pieaudzis ilgstošo bezdarbnieku īpatsvars – no 28% 2010. gadā līdz 37% 2012. gadā. Šie respondenti bezdarbnieka statusā atrodas vismaz pusotru gadu. Šādas izmaiņas rādītājā veicinājuši vairāki faktori, bet, kā norādīja fokusa grupu diskusiju dalībnieki, pēdējo gadu laikā vairākās tautsaimniecības nozarēs piedzīvotie vairākkārtējie darba algas samazinājumi rezultējušies tajā, ka ienākumi no algota darba nenosedz sabiedriskā transporta izdevumus un komunālos maksājumus. Šī iemesla dēļ daudzi darba vietā izvēlas saņemt bezdarbnieka pabalstu un papildināt savas prasmes NVA piedāvātajos kvalifikācijas celšanasursos, par kuru apmeklēšanu tiek maksāta stipendija. Tāpat grupu diskusijā norādīts, ka nozīmīgs cēlonis ilgstošam bezdarbam sieviešu vidū ir neelastīgi piedāvātā darba nosacījumi – gandrīz visi dalībnieki apgalvoja, ka, esot bezdarbnieka statusā, nepilna laika darbs vai arī maiņu darbs, kas būtu aktuāli mātēm ar bērniem līdz pat bērna sākumskolas pabeigšanai, vispār netiek piedāvāts.

Starp izplatītākiem ilgstošā bezdarba iemesliem ir arī pirmspensijas vecuma sasniegšana, kad daudziem cilvēkiem tiek uzteikts darbs, lai viņu vietā pieņemtu gados jaunākus darbiniekus, kā arī ilgstošas veselības problēmas. Šādā situācijā nonākusi arī viena no fokusa grupas dalībniecēm:

Man ir nopietnas veselības problēmas ar muguru, mani arī sūtīja uz sabiedriskajiem darbiem. Es prasu: „Jūs man varat kaut ko tādu piedāvāt, lai es to varu darīt?” Es varu staigāt, es varu sēdēt, stāvēt, vēl kaut ko darīt, bet es nevaru liekties. Un tur jau ir tikai ravēšana, kaut kas tāds. Es varu visas izziņas atnest no ārsta. (..) Arī veikalā iet strādāt, tur tā plauktu krāmēšana. Es apzinos, ko es varu un ko es nevaru. Tāpēc sociālie dienesti var mani saukt par slinku, bet es domāju, ka tas ir drusku apvainojoši.

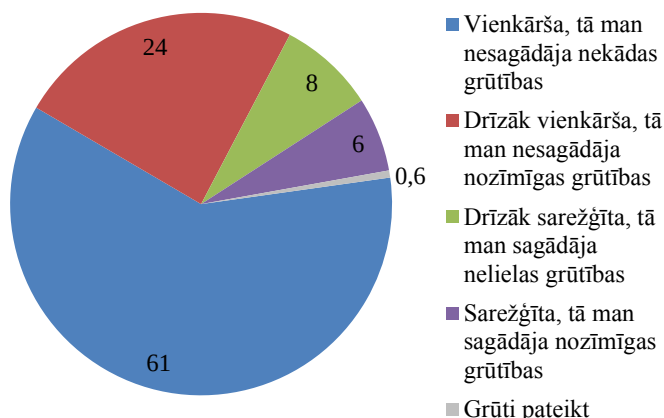
Respondentu pieredze liecina, ka NVA saviem klientiem piedāvā mazkvalificētu darbu, turklāt nerēķinās ar konkrētā darba meklētāja iespējām piedāvāto darbu veikt.

Kāda cita fokusa grupas diskusijas dalībniece bezdarbnieka statusu saņēmusi pirms nepilniem trīs mēnešiem. Diskusijas laikā viņa dalījās savā pieredzē un iespaidos par NVA darbinieku attieksmi pret klientiem:

Pirmais iespaids, kā jau pirmo reizi, kad ieej, nu jā, noformējas, visi atsaucīgi, nedaudz varbūt ir vulgāra tā attieksme, bet to jau varbūt var saprast, jo tās cilvēku plūsmas tur apgrozās, bet pret katru klientu jāattiecas kā pret pirmo klientu. (..) Nelaipni. Kā tad cilvēks pirmo reizi var zināt, kā ir jāpilda? Tāda rejoša attieksme liekas. Un vidējais kontingents, kas tur apgrozās, ir pārdevēji, šoferi, kaut kas tāds. (..) Ir iespējams šajā periodā arī strādāt līdz diviem mēnešiem, tad tu tā kā apturi pabalstu, bet statuss turpinās. Un vienreiz es vienā projektā darbojos, tad man apturēja to procesu, ieskenē līgumiņu, aizsūti viņiem, un tad atkal tas process atjaunojas.

Kvantitatīvajā aptaujā vairāk nekā puse respondentu (61%) paiduši viedokli, ka procedūra, kādā notiek bezdarbnieku reģistrācija NVA, ir vienkārša un nesagādā nekādas problēmas vai sarežģījumus (13. zīmējums). Kā drīzāk vienkāršu šo procedūru raksturojuši 24% patlaban bez darba esošo aptaujas dalībnieku – tā viņiem sagādājusi tikai nebūtiskas problēmas vai grūtības. Savukārt 14% respondentu, vērsoties Nodarbinātības valsts aģentūrā, saskārušies ar vairāk vai mazāk nopietnām problēmām. Salīdzinot ar 2010. gadu, administratīvo procedūru vērtējums nav mainījies.

13. zīmējums. Administratīvo procedūru vērtējums saistībā ar reģistrēšanos bezdarbnieka statusā (% no atbildējušiem)



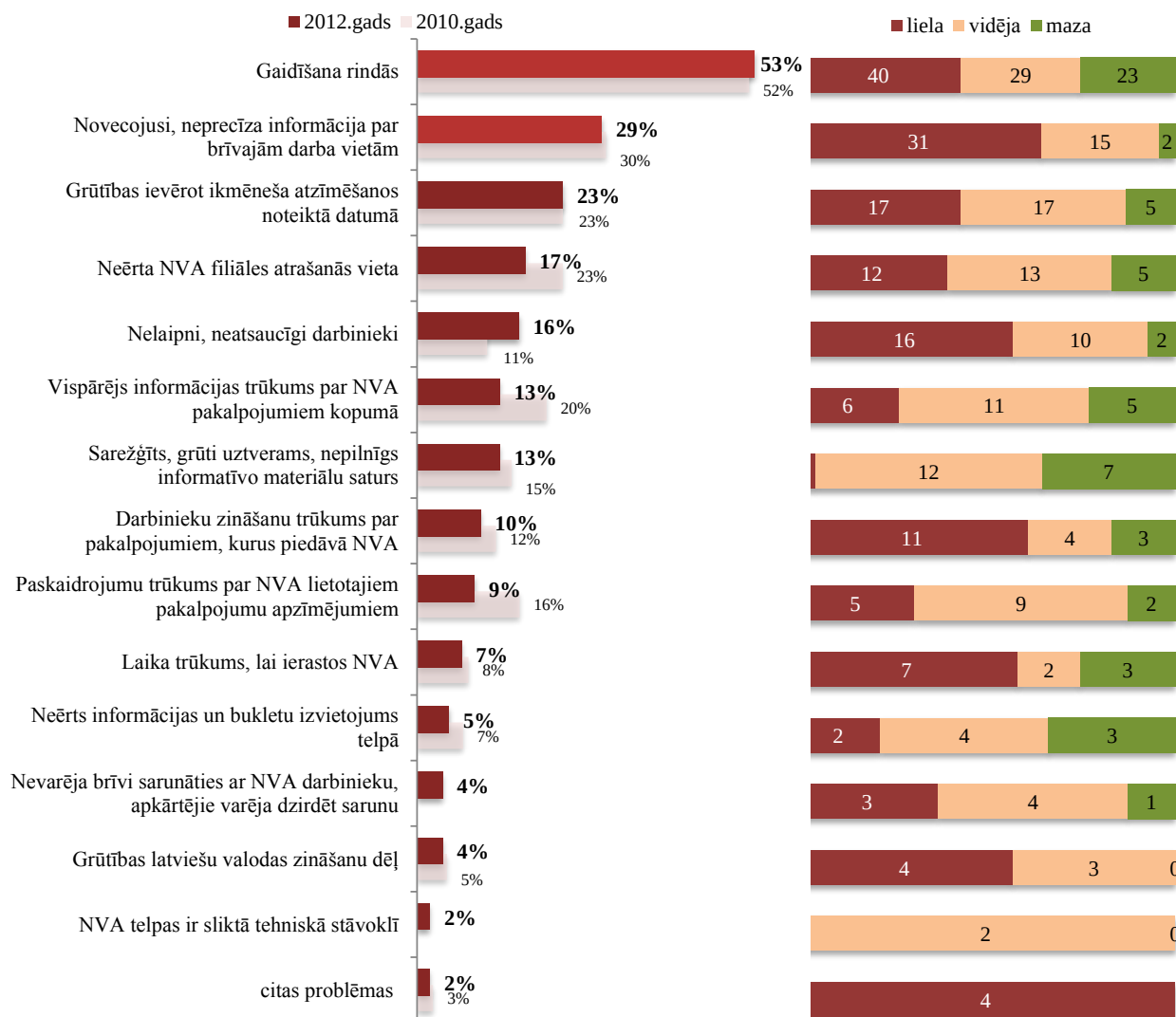
n = 180; respondenti, kuri reģistrējušies NVA kā bezdarbnieki vai darba meklētāji.

Problēmas

Problēmas, kas saistītas ar NVA, un to salīdzinājums ar 2010. gadu attēlots 14. zīmējumā. No tām būtiskākās ir:

- *Gaidīšana rindās.* Ar šo problēmu saskārusies puse (53%) aptaujas dalībnieku, kas, esot bezdarbnieka statusā, sadarbojušies ar NVA;
- *Novecojusi, neprecīza informācija par brīvajām darbavietām.* 29% respondentu izsaka neapmierinātību par to, ka NVA piedāvātās vakances ir novecojušas vai arī sniegtā informācija par konkrētajai darbavietai nepieciešamajām prasmēm un izglītību ir neprecīza;

14. zīmējums. Problēmas saistībā ar NVA pakalpojumu izmantošanu un to būtiskuma pakāpe 2012. gadā un problēmas minēšanas biežuma salīdzinājums ar 2010.gada pētījuma datiem (% no atbildējušiem un absolūtos skaitļos)



1. n = 180; respondenti, kuri reģistrējušies NVA kā bezdarbnieki vai darba meklētāji. 2. respondenti, kuri saskārušies ar norādīto problēmu.

- *Grūtības ievērot ikmēneša atzīmēšanos noteiktajā datumā.* Teju ceturtdaļa aptaujāto bezdarbnieku (23%) atzīst, ka viņiem ir sarežģīti ik mēnesi noteiktā datumā doties uz NVA filiāli, lai apstiprinātu, ka viņi joprojām ir tiesīgi atrasties šajā statusā un saņemt valsts garantēto finansiālo palīdzību;
- *Neērta NVA filiāles atrašanās vieta.* Šī problēma šķiet būtiska 17% aptaujas dalībnieku, kuri devušies uz šo iestādi, lai iegūtu bezdarbnieka vai darba meklētāja statusu;
- *Nelaipni, neatsaucīgi darbinieki.* Nepatīkamas atmiņas par komunikāciju ar NVA darbiniekiem palikušas 16% aptaujāto, kas reģistrējušies kā bezdarbnieki vai darba meklētāji. 16 respondentiem nelaipnā NVA darbinieku attieksme ir sagādājusi nopietnas problēmas;
- *Vispārējs informācijas trūkums par aģentūras pakalpojumiem kopumā.* 13% aptaujāto atzīst, ka veiksmīgu sadarbību ar NVA kavē informācijas trūkums par aģentūras sniegtajiem pakalpojumiem un pakalpojumu saņemšanas procedūru;

- *Darbinieku zināšanu trūkums par pakalpojumiem, kurus piedāvā aģentūra.* Desmitā daļa respondentu (10%) atzīst, ka vēršoties pie NVA, saskārusies ar darbinieku nekompetenci, neprasmī atbildēt uz jautājumiem par aģentūras piedāvātajiem pakalpojumiem vai to saņemšanas procedūru.

Salīdzinot ar 2010.gadu administratīvā sloga vērtējums, kas attiecas uz NVA darbību, praktiski nav mainījies – nozīmīgākas problēmas ir minētas tikpat bieži kā 2010. gadā. Tomēr acīmredzot ir uzlabota vide NVA filiālēs – informācija aģentūras telpās kļuvusi pieejamāka, tāpat arī visticamāk pamanāmākas ir skaidrojošās norādes un paskaidrojumi lietotajiem pakalpojumu apzīmējumiem. Taču nākotnē uzmanība vēršama NVA darbinieku psiholoģiskās sagatavotības pilnveidei un supervīzijai. Kā liecina abu pētījuma posmu datu salīdzinājums, par 5% pieaudzis to bezdarbnieku īpatsvars, kuri NVA darbībā kā problēmu saskata darbinieku laipnības un atsaucības trūkumu.

Ieteikumi NVA darbības uzlabošanai

39% respondentu, kas saskārusies ar NVA, uzskata, ka procedūra, kādā tiek organizēts darbs ar bezdarbniekiem, būtu jāuzlabo. Lai vienkāršotu NVA piedāvāto pakalpojumu saņemšanu, aptaujas dalībnieki piedāvā veikt sekojošas izmaiņas aģentūras darbā:

- 28% aptaujāto uzskata, ka sadarbību ar NVA būtiski atvieglotu *rindu samazināšana*, jo pārāk ilga pieņemšanas gaidīšana ir nogurdinoša un bezjēdzīga;
- Ja *NVA piedāvātu reālas vakances*, 27% respondentu sadarbību ar NVA uzskatītu par daudz veiksmīgāku;
- Ja *NVA ātrāk piedāvātu apmācības kursus*, kuri turklāt sniegtu noderīgas, pieprasītas un praksē izmantojamas zināšanas un iemaņas, tas būtiski uzlabotu bezdarbnieku konkurētspēju darba tirgū – tā uzskata 10% atbildējušo;
- Pieņemot *vairāk darbinieku*, pakalpojumu sniegšana noritētu raitāk un radītu mazāku spriedzi – tā uzskata 8% atbildējušo bezdarbnieku;
- 7% respondentu vēlētos, lai *NVA darbinieku attieksme būtu laipnāka un iekļūstīgāka*, tad arī sadarbības rezultāts būtu veiksmīgāks.

Arī fokusa grupas diskusijas gaitā dalībnieki stāstīja par savu pieredzi sadarbībā ar NVA un ar to saistītajām problēmām. Vairākas diskusijas dalībnieces uzsvēra, ka pēc NVA piedāvāto kursu pabeigšanas nav iespējams atrast darbu jauniegūtajā specialitātē:

Esmu izmācījusies par tūrisma informācijas konsultantu, pārvaldu labāk vai sliktāk 3 svešvalodas (..), man ir 57 gadi, un darbā mani neviens nekur neņem, tikai ar slotu un lāpstu(..) Es pusgadu nomācījos, pārkvalificējos par tūrisma konsultantu. Mēs izstaigājām visu, kas ar viesmīlību saistās, visas glaunās viesnīcas, Vecrīgā „Konventa sētu”, tepat to Benjamiņa namu, visus tūrisma informācijas birojus. Es saku – es izstaigāju, daudz kur es biju, daudz ko redzēju, bet tādu omīti kā es tajos gados, nu, plus mīnus 5 gadi, sākot no 50, es nevienā vietā neredzēju. Es nezinu – varbūt viņas viesnīcā zem gultas vai skapjos ieliktas, vai kādā rāmī ierāmētas kaut kur tur, neredzēju es tādas. Ne arī tajos informācijas birojos vai tūrisma firmās, visur jauni. (..) Es pati gāju meklēt [darbavietas], un dažās vietās man bija iedoti tālruņa numuri, arī par to tūrisma, saka, tur vajadzīgi tādi, viņi jau neprasa tagad, cik man gadu, viņi man prasa tā gudrāk: „Pie kuras kategorijas jūs esat? Jauniete?” Es jau varu čiepstēt tādā balstiņā, pa to telefonu jau viņi nezina, varbūt es esmu topmodele. Vidējā vai pirmspensijas? Es taču nevaru teikt, ka es esmu pirmspensijas, tad jau vispār. Es saku: „Man ir piecdesmit un varbūt drusciņ.” Es jau nesaku, cik tajā drusciņā ir, ka tur tuvāk tiem 60. Un, kā izdzird, ka piecdesmit, tā uzreiz: „Jums būs par grūtu.”

Aprakstītā situācija spilgti raksturo pirmspensijas vecuma cilvēku stāvokli darba tirgū. Darba devējus neinteresē konkrētā darba meklētāja pieredze, zināšanas, spējas un izglītība, noteicošais atteikuma iemesls ir vecums. Turklāt, šobrīd, kad nodarbinātības politikā tiek uzsvērtā cīņa ar dzimuma un vecuma diskrimināciju darba tirgū un jautājumi par dzimumu, vecumu un ģimenes

stāvokli tiek uzskatīti par nekorektiem un nepieļaujamiem, darba devēji iemācījušies sevi interesējošo informāciju izdibināt „tā gudrāk”, jautājot nevis precīzu vecumu, bet lūdzot nosaukt vecuma grupu, kurai pieder konkrētais darba meklētājs.

Savukārt citas fokusa grupas dalībnieces pieredze liecina, ka NVA piedāvātie kursi, kuru mērķis ir celt konkurētspēju darba tirgū un iegūt praksē pielietojamas zināšanas, kas ļautu kļūt par pieprasītu darbinieku, savu mērķi nesasniedz:

Es arī pabeidzu informācijas konsultanta kursus. Jā, tur ar to darbu arī ir tā. Mums bija prakse vienā tajā birojā, un tur bija krievu tautības pārstāvji, un viņiem ar dokumentāciju piekļūboja lietas, viņi gribēja, lai es eju, jo es biju strādājusi ofisā ar dokumentāciju pirms tam, nebija arī problēmas ar valodām, viņi tā kā gribēja: „Nu jā, jūs varat nākt, bet algu jau mums nav, ko maksāt.”

Minētie piemēri rāda, ka NVA ir jāpievērš lielāka vērība kursu beidzēju iespējām iekļauties darba tirgū, ieteicams nodrošināt to, NVA kursi tiek piedāvāti ātrāk, pārliecināties, ka tajos tiek iemācītas pieprasītas un praksē izmantojamas zināšanas un iemaņas. Tāpat atbalstāma būtu tādu apmācību rīkošana, kas ļauj iegūt konkrētam darba devējam nepieciešamas prasmes.

Respondentu stāstītais liecina, ka NVA pārsvarā piedāvā mazkvalificētu darbu, par to saņemtais atalgojums ir niecīgs, tāpēc daudzi darba meklētāji uzskata par izdevīgāku piedāvātās vakances nepieņemt, tā vietā saglabājot bezdarbnieka statusu un cenšoties iegūt vēl kādu sociālo pabalstu.

Un par 100 Ls, tad ir jāērķina, vai tev sanāk ceļam uz darbu un atpakaļ, visas tās izmaksas, vai tev ir vērts vispār to darīt. Tad sēdi mājās treniņbiksēs, tev nav jāpērķ šampūns, katru dienu jāmazgā galva. Tev nevajag drēbes, sēdi kā čukča un priecājies par savu trūcīgā izziņu, ēd makaronus no pakām, tas ir izdevīgāk.

NVA ir pienākums piedāvāt darbu visiem reģistrētajiem bezdarbniekiem, tāpēc tiem, kas ilgstoši nespēj atrast pastāvīgu darbavietu, tiek piedāvāti sabiedriskie darbi. Šādā gadījumā gan netiek ņemts vērā darba meklētāja veselības stāvoklis, kas būtiski ietekmē cilvēka spēju uzdotu darbu veikt.

Un viņi ir spiesti mani sūtīt, man ir tas trūcīgā statuss, uz tiem sabiedriskajiem darbiem, bet es nevaru, es tā jokodamās saku, es varu glāzīti pacelt, es varu pudeli pacelt, pudeli jau man grūti, bet nerunāsim nemaz par spaini, (..) un rokas es pacelt nevaru. Un tur tikai darbs nodarbinātības dienestā ar šķipeli un lāpstu. (..) Es saku – varbūt iedodiet man Eiropas Savienībā darbu bez šķipeles un lāpstas? Es taču valodas drusku zinu, kontaktēties taču varēšu.

Būtisks trūkums ir arī tas, ka bezdarbniekiem netiek piedāvāts maiņu vai nepilnas slodzes darbs, īpaši svarīgi tas ir sievietēm, kam laicīgi jāizņem no bērnudārza vai skolas bērni vai mazbērni. Šī pieredze liecina, ka NVA būtu nepieciešams strādāt ar darba devējiem, lai būtu iespējams piedāvāt darba meklētājiem nepilnas slodzes darbu vai maiņu darbu.

Ja maiņu darbi būtu kaut kādi, man ar mazdēlu vajadzētu būt kopā. (..) Būtu labi, ja būtu tādi maiņu darbi, kur es nostrādāju kaut vai 24 stundas vienalga ko, un divas trīs dienas brīvas. Bet tādu nav, varbūt veciem ir.

Vairāki fokusa grupas diskusijas dalībnieki uzsver, ka veiksmīga sadarbība ar NVA atkarīga no tā, pie kāda inspektora nonāk konkrētais darba meklētājs. Visas grupas dalībnieces atzīst, ka ir apmierinātas ar savu inspektoru darbu, kuri cenšas iedziļināties katrā konkrētajā gadījumā, lai meklētu optimālu bezdarba problēmas risinājumu:

Mana inspektore ir ļoti laba, viņas gan arī mainās, pēc trīs mēnešiem aizej, jau vairs nav, ir kāda cita. Es par kursiem vienmēr interesējos, viņa man piedāvā: „Ejiet uz tādu kabinetu pavaicājiet.”

Man arī ir ļoti labi, man tā inspektore ļoti laba pagādījusies, bet arī nāk pretī. Man arī ir tāda sarežģītāka situācija, man bērniņš iet speciālā skolā, man ir ātri jābūt pakaļ, un visur,

kur pagaidām piedāvā, ir ātrākais līdz pieciem jāstrādā. Ja man piedāvā darbu Mārupē, kā man pēdējo reizi piedāvāja, man ir stunda, lai atbrauktu līdz centram, izkulties cauri centram, un pagaidām tas ir tas šķērslis. Bet principā viņa jau vienmēr zina, uz ko es apmēram varētu iet, ir jau man visu piemeklējusi.

Man arī bija laba. Vasarā, kad bija atvaļinājumā, man bija cita, un uzreiz cita attieksme. Citi tā formālāk, kaut ko atmet, pasaka: „Jūs jau tāpat neko nemeklēsiet, jums ar bērnu jāsēž.”

Tomēr reizēm neveiksmīgas NVA un bezdarbnieka sadarbības iemesls ir inspektora neizdarība un paviršā attieksme pret saviem darba pienākumiem un filiāles kolektīva nevēlēšanās vai neprasme deleģēt pienākumus citiem inspektoriem:

Un tad atkal jāiet, un tad manas konsultantes nav, kaut gan viņa ir apsolījusi, ka būs, tad it kā pie citas, bet citas negrib. Man liekas, viņām savā starpā kaut kas nesakārtots.

2.2.2. Sociālās apdrošināšanas pabalsti

Pēdējo 12 mēnešu laikā Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūrā sakarā ar pensijas vai dažādu sociālās apdrošināšanas un sociālo pabalstu formēšanu vērsušies 15% aptaujas dalībnieku. Biežāk iedzīvotāji kārtojuši bezdarbnieka un slimības pabalstus – katru no šiem pabalstiem saņēmuši 4% aptaujāto, savukārt bērna kopšanas pabalsta, maternitātes pabalsta un vecuma pensijas saņemšanu formējuši 6% respondentu. 5% aptaujas dalībnieku kārtojuši kādu citu no VSAA administrētajiem pabalstiem/pensijām.

Lielākā daļa (79%) aptaujāto pabalstu/pensiju kārtojuši, personīgi ierodoties tajā VSAA filiālē, kuras teritorijā atrodas respondenta deklarētā dzīvesvieta. 13% atbildējušo izmantojuši iespēju personīgi apmeklēt un iesniegt dokumentus citā sev izdevīgā VSAA filiālē, kas neatrodas deklarētās dzīvesvietas tuvumā. Vien 4% respondentu pabalstu kārtošanai nepieciešamos dokumentus nosūtījuši pa pastu.

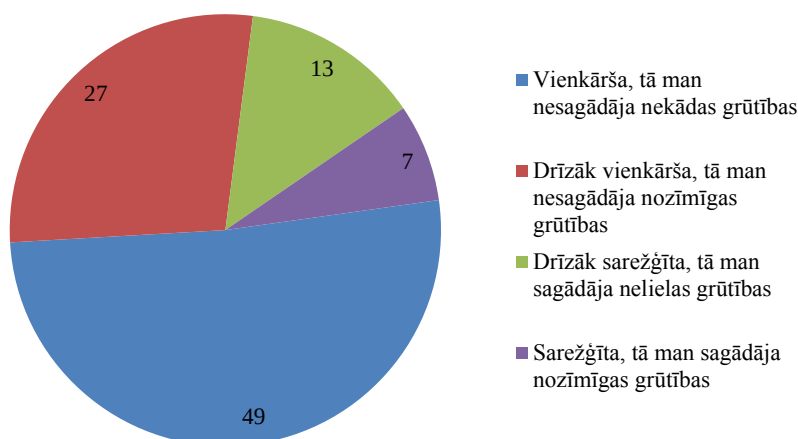
VSAA piedāvā iespēju pabalsta/pensijas kārtošanai paredzētos dokumentus iemest īpaši tam paredzētā vēstuļu kastē, kas atrodas VSAA filiālē, tādējādi izvairoties no nepieciešamības gaidīt rindās, tomēr šo iespēju izmantojuši tikai 3% respondentu, kamēr 97% aptaujas dalībnieku devuši priekšroku personīgai VSAA darbinieka konsultācijai. Iespējams, tas izskaidrojams ar nepietiekamu informētību par pabalstu/pensiju noformēšanai nepieciešamajiem dokumentiem un to aizpildīšanas kārtību, kā arī cilvēku nedrošību, tāpēc VSAA klienti ir gatavi gaidīt rindā, lai būtu pārliecināti, ka ar konsultanta palīdzību iesniegumam tiks pievienoti visi nepieciešamie dokumenti, turklāt tie būs korekti aizpildīti.

1. tabula. Pabalsti, kuru saņemšana kārtota VSAA pēdējo 12 mēnešu laikā (% no atbildējušiem)

	%
Bezdarbnieka pabalsts	4
Slimības pabalsts	4
Maternitātes pabalsts	2
Paternitātes pabalsts	<1%
Ģimenes valsts pabalsts	1
Bērna kopšanas pabalsts	2
Vecāku pabalsts	1
Vecuma pensija	2
Cita veida pabalsts	2
Neviens no minētajiem pabalstiem	85
Grūti pateikt	<1%

2. tabula. Pabalsta/pensijas kārtošanas veids (% no atbildējušiem)

	%
Personīgs tuvākās VSAA filiāles apmeklējums deklarētās dzīvesvietas tuvumā	79
Citas tuvākās VSAA filiāles apmeklējums	13
Dokumenti nosūtīti pa pastu	4
Cits pabalsta/pensijas kārtošanas veids	1
Nezina/neatceras	3

15. zīmējums. Pabalstu/pensiju kārtošanas procedūras sarežģītības vērtējums (% no atbildējušiem)

n = 292; respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā kārtojuši VSAA kādu pabalstu/ pensiju.

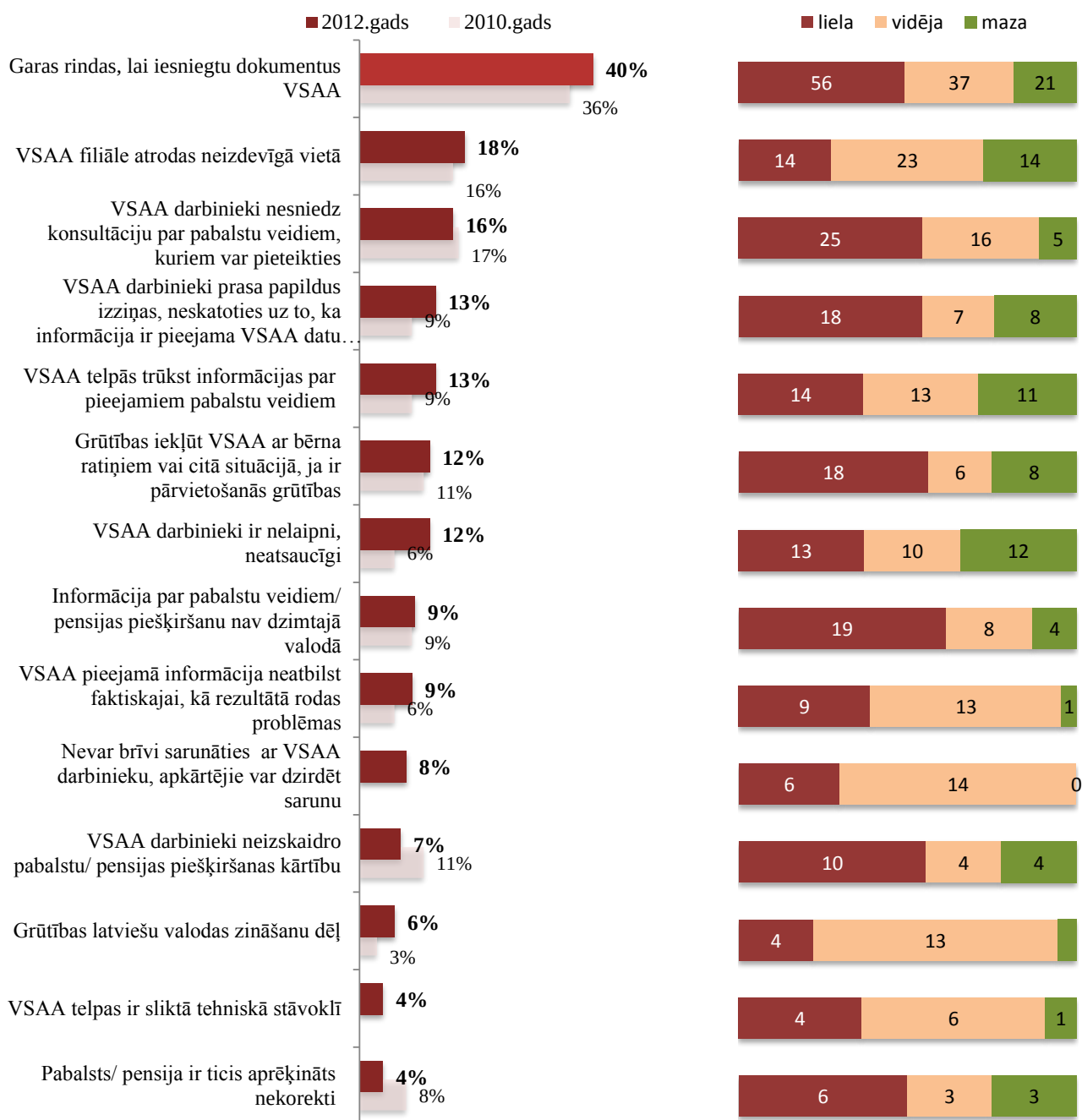
76% aptaujas dalībnieku pabalstu/pensiju kārtošanas procedūru vērtē kā vienkāršu, kas nesagādā nekādas grūtības, vai kā tādu, kas sagādā vien nenožīmīgas problēmas (15. zīmējums), 20% respondentu vēršanās VSAA sakarā ar pabalsta /pensijas kārtošanu ir radījusi grūtības – procedūra novērtēta kā drīzāk sarežģīta vai sarežģīta. Salīdzinot ar 2010. gadu, procedūras vērtējums nav mainījies.

Problēmas

Jautāti par nozīmīgākajām problēmām, kas sarežģī vēršanos VSAA, kārtojot pabalstu/pensiju saņemšanu, respondenti biežāk min šādas grūtības (16. zīmējums):

- *Garas rindas, lai iesniegtu dokumentus.* Ar šādu problēmu saskārušies 40% aptaujas dalībnieku, turklāt lielākā daļa atbildējušo uzsver, ka tas radījis lielas problēmas;
- *VSAA filiāle atrodas neizdevīgā vietā.* 18% aptaujas dalībnieku VSAA filiāles atrašanās vieta šķiet neizdevīga, nokļūšana līdz filiālei prasa papildus laiku un izdevumus;
- *VSAA darbinieki nesniedz konsultāciju par pabalstu veidiem, uz kuriem respondents var pieteikties.* Situāciju, kad VSAA darbinieks kaut kādu iemeslu dēļ nepiedāvā klientam pieteikties kādam pabalstam, uz kuru tam ir tiesības pretendēt, piedzīvojuši 16% aptaujas dalībnieku. Lielākajai daļai atbildējušo tā šķiet liela vai vidēja problēma;
- *VSAA darbinieki prasa papildus izziņas, neskatoties uz to, ka informācija par minēto ir pieejama aģentūras elektroniskajā datu bāzē.* Arī šīs problēmas aktualitāti atzīmējuši 13% aptaujāto.

16. zīmējums. Problēmas saistībā ar VSAA sniegtajiem pakalpojumiem un to būtiskuma pakāpe 2012. gadā un problēmas minēšanas biežuma salīdzinājums ar 2010. gada pētījumu (% no atbildējušajiem un absolūtos skaitļos)



1. n = 292; respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā kārtojuši VSAA kādu pabalstu/ pensiju. 2. respondenti, kuri saskārušies ar norādīto problēmu.

Līdzīgi kā, vērtējot NVA darbību, arī attiecībā par VSAA pēdējā laikā pieaudzis to personu īpatsvars, kuri aģentūras darbiniekus uzskata par nelaipniem un neatsaucīgiem. Tāpat, salīdzinot ar 2010.gada datiem, biežāk tiek no norādīts, ka ir jāgaida garās rindās, lai saņemtu pakalpojumu VSAA. Citu administratīvā sloga aspektu vērtējums praktiski nav mainījies.

Iedzīvotāju ieteikumi VSAA darbības uzlabošanai

Savus ierosinājumus VSAA darba organizācijas uzlabošanai izteikuši 30% aptaujas dalībnieku. Biežāk minēti sekojoši ieteikumi:

- *Samazināt rindas.* Šādu vēlmi izteikuši 34% respondentu;
- *Vairāk informācijas.* Paaugstināt savu informētības līmeni vēlas 19% respondentu, turklāt informāciju viņi vēlas saņemt tieši filiālē no bukletiem, informatīviem stendiem un tiešas komunikācijas ar konsultantiem;
- *Laipnāka attieksme.* 11% aptaujas dalībnieku uzskata, ka VSAA darbu lielā mērā uzlabotu laipnāka un iekļūstīgāka darbinieku attieksme pret klientiem;
- *Ērtākas telpas (tualetes, garderobes).* 9% respondentu kā nepilnību VSAA darbā min nepārdomātu un neērtu telpu iekārtojumu, piemēram, trūkst tualetu un garderobju, tāpēc cilvēki spiesti gaidīt rindā virsdrēbēs;
- *Vairāk darbinieku.* Ja pieņemtu darbā vairāk konsultantu, rindas raitāk virzīsies uz priekšu – tā uzskata 8% aptaujāto.

Kaut gan aptaujas dalībnieki VSAA darbībā saskata daudzas būtiskas problēmas, tikai 18% respondentu ir izmantojuši iespēju pieteikties palīdzībai/pabalstam, neapmeklējot VSAA filiāli. Puse respondentu (52%) nav informēti par iespēju pieteikties sociālās apdrošināšanas palīdzības/sociālā pabalsta saņemšanai, nosūtot nepieciešamos dokumentus pa pastu, tikpat aptaujas dalībnieku (51%) nezina, ka pabalstam pieteikties iespējams arī elektroniski. 40% aptaujāto zina, ka, piesakoties pabalstam, var izmantot arī citu sev izdevīgu VSAA filiāli. Tikai trešdaļa respondentu (32%) uzskata, ka ir labi informēti par pieteikšanos pabalstam, izmantojot pasta pakalpojumus vai elektroniskās saziņas iespējas.

3. tabula. Informētība par dažādām iespējām pieteikties sociālās apdrošināšanas palīdzībai/pabalstam VSAA (% no atbildējušajiem)

	Labi informēts	Informēts, bet nezina konkrēti	Nav informēts
Pieteikšanās pa pastu	16	32	52
Pieteikšanās elektroniski	16	33	51
Dokumentu iesniegšana citā tuvākajā filiālē	40	29	31

Arī uzzinājuši par dažādām iespējām pieteikties pabalstu/palīdzības saņemšanai, 81% respondentu tomēr noteikti vai visdrīzāk izvēlētos apmeklēt savu ierasto vai citu tuvāk esošo VSAA filiāli personīgi. 46% aptaujas dalībnieku drīzāk vai noteikti neizmanto tu pasta pakalpojumus, lai pieteiktos pabalsta/ palīdzības saņemšanai, savukārt 61% aptaujāto apsver iespēju noteikti vai drīzāk izmantot iespēju pieteikties pabalstam elektroniski.

4. tabula. Iespējamība izvēlēties dažādas iespējas pieteikties pabalstiem (% no atbildējušajiem)

	Noteikti izmantotu	Drīzāk izmantotu	Drīzāk neizmantotu	Noteikti neizmantotu
Pieteikšanās pa pastu	13	40	19	27
Pieteikšanās elektroniski	25	36	15	24
Dokumentu iesniegšana filiālē	46	35	7	12

Tie 46% aptaujas dalībnieku, kas drīzāk vai noteikti neizmantotu iespēju pieteikties pabalstam/palīdzībai, sūtot iesniegumu pa pastu, savu lēmumu motivē ar sekojoši:

- *Ilgs process, rindas.* 23% respondentu uzskata, ka pieteikuma kārtošana pastā aizņemtu daudz laika, tāpēc to tikpat labi var izdarīt filiālē;
- *Nav droši.* Ar pasta pakalpojumu drošību nav apmierināti 19% aptaujas dalībnieku. Viņi uzskata, ka pasta sūtījumi var nesasniegt adresātu, tātad pastāv varbūtība, ka visas pieteikumam nepieciešamās izziņas būs jāpieprasa vēlreiz;
- *Filiālē vienkāršāk.* 13% aptaujāto uzskata, ka pabalsta vai pensijas kārtošana VSAA filiālē ir vienkāršāka, jo aģentūras darbinieki ir labāk informēti par nepieciešamajiem dokumentiem un to noformēšanas kārtību;
- *Neērti, sarežģīti.* Pasta apmeklējums ir neērts un sarežģīts – tā uzskata 13% aptaujāto, kas nedotos uz pastu, lai nosūtītu pabalsta saņemšanai nepieciešamos dokumentus;
- *Nav vajadzības.* 12% respondentu nav ieinteresēti pabalstu kārtšanā, izmantojot pasta pakalpojumus, jo šāda veida pakalpojumi viņiem nav vajadzīgi;
- *Svarīgs personiskais kontakts.* Personīgi ierodoties filiālē un konsultējoties pie aģentūras darbiniekiem, var uzzināt precīzāku informāciju par dokumentu noformēšanu, tāpēc 6% aptaujāto ir svarīgi dokumentus kārtot un iesniegt tieši VSAA filiālē.

Elektroniskie pakalpojumi kļūst aizvien populārāki, tomēr 39% aptaujas dalībnieku nav gatavi tos izmantot, lai pieteiktos VSAA pabalstu vai pensiju saņemšanai. Savu lēmumu viņi pamato ar vairākām būtiskām problēmām:

- *Nelieto internetu, nav datora, neprot rīkoties ar datoru.* Vairāk kā puse respondentu (64%) neizmanto elektroniskos pakalpojumus, jo viņiem nav pieejams dators vai arī trūkst nepieciešamo prasmju darbā ar internetu;
- *Filiālē vienkāršāk.* 10% aptaujāto uzskata, ka filiālē, kur katru neskaidro jautājumu var noskaidrot pie speciālista, pabalsta kārtošana norit vienkāršāk un raitāk;
- *Nav droši, neuzticas.* Par elektronisko pakalpojumu drošību nav pārliecināti 10% aptaujas dalībnieku, tāpēc viņi dod priekšroku citiem pabalstu kārtšanas veidiem;
- *Nav vajadzības.* 9% aptaujas dalībnieku neinteresē elektronisko pakalpojumu izmantošana, lai pieteiktos VSAA pakalpojumu saņemšanai, jo viņiem šāda veida palīdzība nav vajadzīga;
- *Svarīgs personiskais kontakts.* Lai sekmīgi un raiti nokārtotu pabalstu vai pensiju, svarīga iespēja dokumentu formēšanas laikā uzdot neskaidros jautājumus, lai izvairītos no kļūdu rašanās, tāpēc drošāk ierasties filiālē personīgi – tā uzskata 4% aptaujāto;

Arī tie respondenti, kas nevēlas apmeklēt citu sev tuvāko VSAA filiāli, savu izvēli pamato ar vairākiem nozīmīgiem iemesliem:

- *Nav vajadzības.* 28% aptaujas dalībnieku jau ir nokārtojuši visus aktuālos pabalstus/palīdzību vai pensijas, tāpēc viņiem vairs nav nepieciešamības izmantot VSAA pakalpojumus;

- *Ir tikai viena filiāle.* Respondenta dzīvesvietas tuvumā ir tikai viena VSAA filiāle, tāpēc 27% aptaujas dalībnieku neizskata iespēju vērsties kādā citā filiālē;
- *Savā filiālē vienkāršāk.* No savas ierastās filiāles pakalpojumu izmantošanas atteikties nevēlas 11% aptaujāto;
- *Ilgi, rindas.* Visās VSAA filiālēs ir garas rindas, tāpēc citas filiāles apmeklējums pabalsta kārtošanas procedūru nepadarīs ātrāku vai vienkāršāku – tā domā 10% respondentu, kas dod priekšroku savas ierastās VSAA filiāles apmeklēšanai.

2.2. Sociālie pakalpojumi un sociālā palīdzība

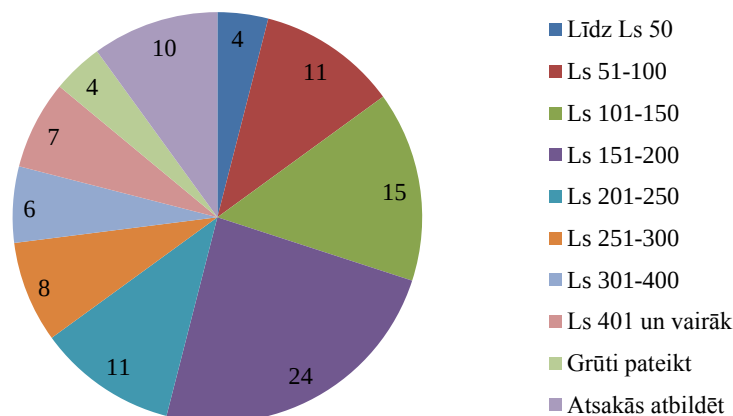
Aptaujas ietvaros tika noskaidroti ne tikai respondentu faktiskie ienākumi, bet arī viņiem tika lūgts novērtēt savu materiālo stāvokli pēc tā, cik lielā mērā viņu ienākumi ļauj iegādāties visu dzīvei nepieciešamo – produktus, apģērbu, sadzīves priekšmetus utt. Aptaujā iegūtie dati liecina, ka tikai 1% respondentu nevar atļauties iegādāties pārtikas produktus pietiekošā daudzumā, savukārt 5% respondentu nepietiek līdzekļu apģērba un apavu iegādei. Salīdzinot ar 2010. gadu ir pieaudzis to skaits, kuru ienākumi pilnībā atļauj iegādāties visus nepieciešamos pārtikas produktus: ja 2010. gadā tādi bija 30%, tad 2012. gadā to skaits ir pieaudzis līdz 36%.

Pēdējo divu gadu laikā būtiski samazinājies arī to iedzīvotāju īpatsvars, kuri nevar atļauties iegādāties mēbeles, sadzīves tehniku un personisko auto: ja 2010. gadā šīm lietām līdzekļus nespēja atļaut vairāk nekā puse aptaujāto (60%), tad 2012. gadā tādi ir 47%.

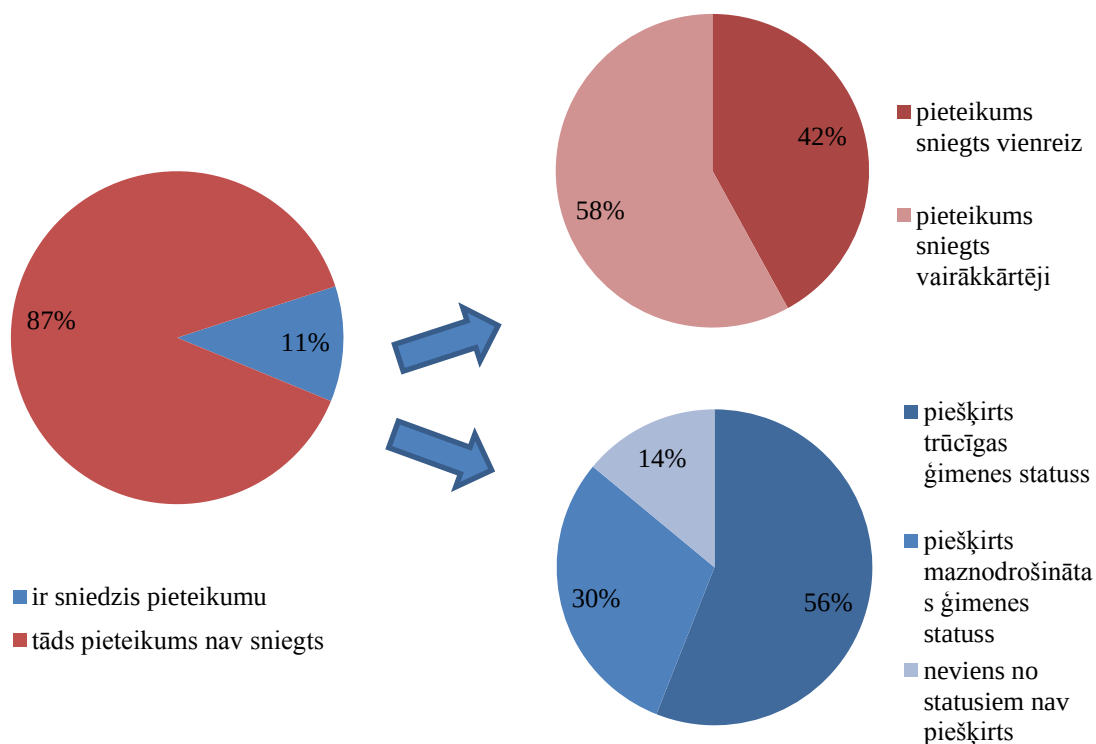
5. tabula. Novērtējums, cik lielā mērā ģimenes ienākumi atļauj apmierināt dažādas vajadzības (% no aptaujātajiem)

	Neatļauj nemaz	Atļauj tikai nepieciešamāko	Vairāk vai mazāk atļauj	Atļauj pilnībā
Normāli ēst	1	18	45	36
Iegādāties apģērbu, apavus	5	32	44	19
Apmeklēt kultūras pasākumus	25	32	31	12
Nodarboties ar iemīļoto vaļasprieku	26	28	32	14
Iegādāties grāmatas, kuras vēlas	36	31	23	10
Iegādāties sporta un izklaides inventāru	48	26	18	8
Iegādāties mēbeles un sadzīves tehniku, mašīnu	47	32	15	6

Kaut gan pēdējo divu gadu laikā par 6% ir palielinājies to iedzīvotāju īpatsvars, kuri uzskata, ka ar saviem ienākumiem spēj atļauties nopirkt pilnvērtīgu pārtiku sev un savas ģimenes locekļiem, 30% aptaujāto nespēj katram savas ģimenes loceklim nodrošināt iztikas minimumu, kas šī gada novembrī pēc Centrālās statistikas pārvaldes datiem ir sasniedzis 177,19 Ls.

17. zīmējums. Ienākumi uz vienu ģimenes locekli pēc nodokļu atvilkšanas (%)

n=2000; visi respondenti.

18. zīmējums. Pieteikšanās trūcīgas vai maznodrošinātas ģimenes (personas) statusam pēdējo divu gadu laikā (% no atbildējušiem)

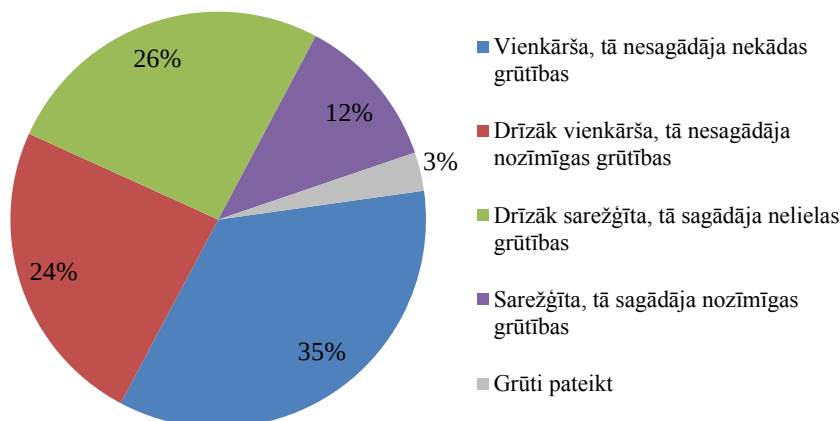
1. n = 2000; visi; 2. respondenti, kuri vai kuru ģimenes locekli pēdējo divu gadu laikā ir sniedzis pašvaldības Sociālajā dienestā pieteikumu trūcīgas vai maznodrošinātas ģimenes (personas) statusa iegūšanai.

11% no aptaujas dalībniekiem atzīst, ka pēdējo divu gadu laikā ir bijuši spiesti vērsties pašvaldības sociālajā dienestā, lai iesniegtu pieteikumu trūcīgas vai maznodrošinātas ģimenes (personas) statusa iegūšanai. 42% no šīs iedzīvotāju grupas Sociālajā dienestā ir vērsušies vienu reizi, bet 58% aptaujāto ir bijuši spiesti lūgt palīdzību vairākkārt (18. zīmējums).

Vairumam no tiem, kas vērsušies pašvaldībā ar lūgumu piešķirt trūcīgās vai maznodrošinātās ģimenes (personas) statusu, tas arī ir piešķirts: 56% aptaujāto ieguvuši trūcīgās ģimenes (personas) statusu, bet 30% – maznodrošinātās ģimenes (personas) statusu, savukārt 14% gadījumu statusa piešķiršana atteikta.

Vērtējot trūcīgas vai maznodrošinātās ģimenes (personas) statusa iegūšanas procedūru, vairāk kā puse aptaujāto (59%) atzīst to par vienkāršu vai drīzāk vienkāršu, tomēr 12% aptaujas dalībnieku tā likusies sarežģīta un sagādājusi būtiskas grūtības (19. zīmējums).

19. zīmējums. Administratīvo procesu vērtējums, vērsoties pašvaldības Sociālajā dienestā trūcīgas vai maznodrošinātās ģimenes (personas) statusa iegūšanai (% no atbildējušiem)



n = 266; respondenti, kuri vai kuru ģimenes locekļi pēdējo divu gadu laikā ir sniedzis pašvaldības Sociālajā dienestā pieteikumu trūcīgas vai maznodrošinātās ģimenes (personas) statusa iegūšanai.

Problēmas

Konkretizējot savas pretenzijas pret sociālā dienesta darbu, respondenti visbiežāk min sekojošas problēmas (20. zīmējums):

- *Ir jāiesniedz liels skaits dokumentu, lai iegūtu trūcīgas vai maznodrošinātās ģimenes (personas) statusu.* 44% aptaujāto piekrīt šim apgalvojumam un vēlas, lai iesniedzamo dokumentu skaits tiktu samazināts, tādējādi saīsinot laiku, kas cilvēkam jāvelta trūcīgas vai maznodrošinātās ģimenes (personas) statusa iegūšanai;
- *Trūcīgas vai maznodrošinātās ģimenes (personas) statusa piešķiršanas procedūra ir laikietilpīga.* Par pārmērīgu laika patēriņu, meklējot visas sociālā dienesta pieprasītās izziņas, sūdzas 40% respondentu;
- *Trūcīgas vai maznodrošinātās ģimenes (personas) statusa pieteikšana ir pazemojoša.* Atzīt sevi par nespējīgu nodrošināt iztiku un griezties pēc palīdzības pazemojoši šķiet 39% atbildējušo, tāpēc vērsanos Sociālajā dienestā viņi uzskata par apkaunojošu;
- *Ir garas rindas pašvaldības Sociālajā dienestā.* Ar pārlietu garām rindām saskārušies 38% no tiem, kuri vērsušies sociālajā dienestā, turklāt puse no šīs grupas to uzskata par lielu problēmu;
- *Ir neskaidri kritēriji, pēc kādiem tiek piešķirts trūcīgas vai maznodrošinātās ģimenes (personas) statuss.* 23% respondentu atzīst, ka neizprot, pēc kādiem kritērijiem cilvēkiem tiek piešķirts vai atteikts trūcīgas vai maznodrošinātās ģimenes (personas) statuss. Lielākajai daļai aptaujāto tā šķiet liela problēma;
- *Trūcīgas vai maznodrošinātās ģimenes (personas) statusa piešķiršana vai nepiešķiršana ir atkarīga no inspektora, kurš izskata lietu.* Kaut gan trūcīgas vai maznodrošinātās ģimenes

(personas) statusa piešķiršanu regulē likumdošana, 21% respondentu ir saskārušies ar gadījumiem, kad lietas iznākums ir tieši atkarīgs no amatpersonas rīcības un vēlmes statusu piešķirt vai atteikt.

20. zīmējums. Problēmas saistībā ar vēršanos pašvaldības Sociālajā dienestā un to būtiskuma pakāpe 2012. gadā un problēmas minēšanas biežuma salīdzinājums ar 2010. gada pētījumu (% no atbildējušiem un absolūtos skaitļos)



1. n = 266; respondenti, kuri vai kuru ģimenes locekļi pēdējo divu gadu laikā ir sniedzis pašvaldības Sociālajā dienestā pieteikumu trūcīgas vai maznodrošinātas ģimenes (personas) statusa iegūšanai. 2. respondenti, kuri saskārušies ar norādīto problēmu.

Salīdzinot ar 2010.gadu, administratīvā sloga vērtējums sociālās palīdzības jomā praktiski nav mainījies, tomēr par 10% samazinājies iedzīvotāju īpatsvars, kuri uzskata, ka kritēriji pēc kādiem tiek piešķirts trūcīgas vai maznodrošinātas ģimenes (personas) statuss, ir neskaidri. Iespējams, ka šīs problēmas minēšanas biežuma samazinājums ir saistīts ar 2011. gadā pieņemtajiem „Sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības likuma” grozījumiem, kuros tika precizēti sociālās palīdzības sniegšanas principi un sociālās palīdzības pabalstu piešķiršanas nosacījumi (t.sk. ienākumu veidi, kuri netiek ieskaitīti, novērtējot klienta resursus). Tāpat nedaudz mazāks ir to iedzīvotāju īpatsvars, pēc kuru domām sociālajā dienestā strādā nelaipni un neatsaucīgi cilvēki.

Iedzīvotāju ieteikumi pašvaldības sociālo pabalstu saņemšanai

Jautāti par ieteikumiem uzlabot procedūru, kādā tiek organizēts sociālā dienesta darbs, 30% sniedza konkrētus priekšlikumus/ risinājumus:

- *Samazināt iesniedzamo dokumentu skaitu.* Teju trešdaļai respondentu (29%) šķiet, ka pārlietu lielais iesniedzamo dokumentu daudzums nevajadzīgi sarežģī sociālo pakalpojumu saņemšanu;
- *Mazākas rindas* – ar lielām rindām saskārušies 20% aptaujas dalībnieku;
- *Laipnāku attieksmi, nepazemot cilvēkus.* 17% aptaujāto sociālā dienesta klientu saskārušies ar nelaipnu un pazemojošu attieksmi, ko uzskata par būtisku problēmu;
- *Objektīvāku pieeju, ievērot likumu, nepiešķirt tiem, kam nepienākas.* 12% respondentu šķiet, ka daži cilvēki trūcīgas vai maznodrošinātas ģimenes (personas) statusu saņem nepamatoti, tāpēc vēlas, lai pabalstu piešķiršana nebūtu atkarīga no iestādes darbinieka subjektīvā vērtējuma;
- *Piešķirt uz ilgāku laiku.* Šobrīd trūcīgas vai maznodrošinātas ģimenes (personas) statusu piešķir uz 3 mēnešiem, bet 6% aptaujāto šķiet, ka tas ir pārāk īss laika posms, lai cilvēks spētu mainīt savu dzīvi un pats sevi nodrošināt;
- *Vairāk darbinieku.* 5% aptaujāto uzskata, ka sociālā dienesta darbinieku skaita palielināšana pozitīvi ietekmētu iestāžu darba kvalitāti.

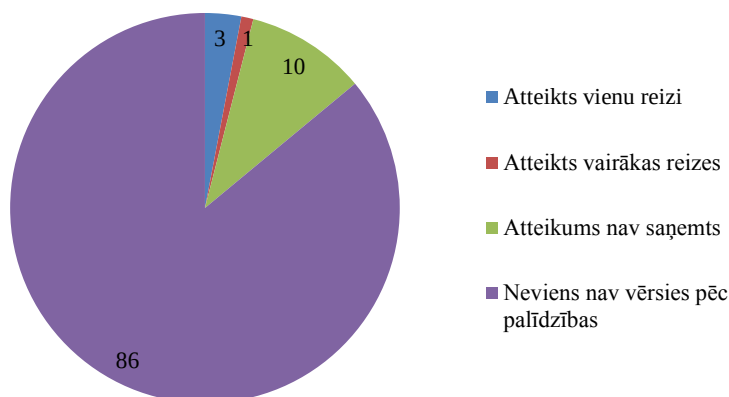
Pēdējo divu gadu laikā Sociālo dienestu piešķirtos pabalstus saņēmuši 16% aptaujāto. 4% no tiem saņēmuši pabalstu valsts garantētā minimālā ienākuma (GMI) nodrošināšanai, tāds pats skaits respondentu saņēmuši vienreizējo pabalstu ārkārtas situācijās, bet 8% aptaujāto saņēmuši cita veida pabalstus. Tomēr lielākā daļa aptaujas dalībnieku (89%) pēdējo divu gadu laikā no pašvaldību sociālajiem dienestiem nav saņēmuši nekāda veida palīdzību.

6. tabula. Pēdējo divu gadu laikā Sociālajā dienestā saņemtie pabalsti (% no atbildējušiem)

	%
Pabalsts garantētā minimālā ienākuma (GMI) nodrošināšanai	4
Vienreizējs pabalsts ārkārtas situācijā	4
Cits pabalsts	8
Pabalsts/palīdzība nav saņemta	89

86% aptaujas dalībnieku pēdējo divu gadu laikā nav vēršusies ar lūgumu pēc palīdzības pašvaldību sociālajos dienestos, to nav darījuši arī viņu ģimenes locekļi. Savukārt 4% no tiem respondentiem, kas mēģinājuši noformēt kāda veida pabalstu, saņēmuši atteikumu, turklāt 1% gadījumu atteikums saņemts vairākkārt (21. zīmējums).

21. zīmējums. Pēdējo divu gadu laikā saņemtie pašvaldību Sociālo dienestu pabalstu atteikumi (% no atbildējušiem)



n = 2000; visi respondenti.

Jautāti par iemesliem, kāpēc nav vērsušies pašvaldību Sociālajos dienestos pēc palīdzības, lielākā daļa respondentu (71%) atbild, ka nejūt nepieciešamību pēc šādas palīdzības saņemšanas, savukārt 14% aptaujāto nebija pārliecināti, ka viņiem palīdzība pienākas. 10% aptaujas dalībnieku sociālo dienestu nav apmeklējuši dēļ kauna, ko rada sajūta, ka bāzes vajadzību apmierināšanu nevar nodrošināt paša spēkiem.

7. tabula. Iemesli, kāpēc nevēršas Sociālajos dienestos pēc palīdzības (% no atbildējušiem)

	%
Nebija nepieciešamības	71
Bija kauns, neērti griezties pēc palīdzības	10
Nezināja, vai pienākas palīdzība	14
Nezināja, kur griezties pēc palīdzības	3
Zināja, ka tas neatrisinās problēmas	5
Pārāk sarežģīta procedūra	6
Nepatīk pašvaldības darbinieku attieksme	6
Cits iemesls	5
Grūti pateikt	3

Daloties savā pieredzē par trūcīgas vai maznodrošinātas ģimenes (personas) statusa iegūšanu, fokusa grupas diskusijas dalībnieki atzīst, ka šīs procedūra veiksmīgi norit vien tad, ja izdodas nokļūt pie laba, profesionāli atbildīga sociālā dienesta darbinieka:

Tas ir atkarīgs atkal no cilvēka. Mēs mēģinājām kārtot, un mūs praktiski pasūtīja, jo kaut kas tur trūka, un kaimiņi teica: „Jāiet tur pie tās (darbinieces).”, bet pie tās jau nevar tikt, pie kuras tu tiec, pie tās tu tiec.

Man vīrs gāja kārtot, cik ātri iegāja, tik ātri iznāca no kabineta, uzreiz pateica: „Nē, nē, jums tur nekas nepienākas.” Un tad kaimiņi ieteica vienu (darbinieci), sēdējām un gaidījām, kamēr tikām, un viņa arī beidzot mums nokārtoja.

Mums Latgales rajonā ir viena tāda: „Kurš no manis nebaidās, nāciet iekšā!”

Šitā vispār man ir otrā tūre, otrā tūre man aizgāja ļoti ilgi. Ar pirmo tūri es biju ar maziņu, bērnam tēvs aizgāja bojā, (...) pēc gada beidzās tās naudas, iztikēt ta' vajadzēja. Tur gan bija sieviete tāda skarba, tāda riktīga, viņa par katru sīkumu piekasījās, es ar asarām, visādi gāju. Man jau nevajadzēja to iztikšanu, es atceros, man vajadzēja tiesai, es nevarēju apmaksāt tos izdevumus. Man vajadzēja pierādīt, ka man nav tie ienākumi. (...) Tad es to izziņu dabūju, pēc tam es vairāk negāju un neprasīju. Tad es atradu darbu bērnudārzā par auklīti, biju laimīga, bērni tika bērnudārzā, pašai bija darbs. Pēc laika man piedzima vēl viena meitiņa, meitiņa piedzima ar problēmām. (...) Pēc gada nogrieza to naudu nost, protams, es iztikēt vairs nevaru, (...) es gāju prasīt. Tur gan tiešām bija ļoti laipnas meitenes, tad es piedzīvoju tiešām tādu atsaucību. (...) Un šobrīd mums nepietiek līdzekļu, lai uzturētu, vīrs arī mūs atstāja, mums nepietiek tie līdzekļi, man it ka pienākas tas statuss, bet naudas ziņā man tur īpaši nekas nav, bet es vairāk prasīju tāpēc, ka mazākajam bērnam ir problēmas ar veselību, man zāles tiek kompensētas ļoti daudz astmai, es 50-60 Ls mēnesī ietaupu. Tāpēc es gāju, tagad man tikai 10 Ls maksā, vasarā, kad nestrādāju, man pāri 200Ls maksāja.

Pamatojot savu lēmumu iegūt trūcīgas personas statusu, respondentes atzīst, ka galvenais motīvs ir nevis GMI pabalsts, bet iespēja izmantot bezmaksas medicīnas pakalpojumus, tai skaitā veikt izmeklējumus un iegādāties zāles ar lielākām atlaidēm.

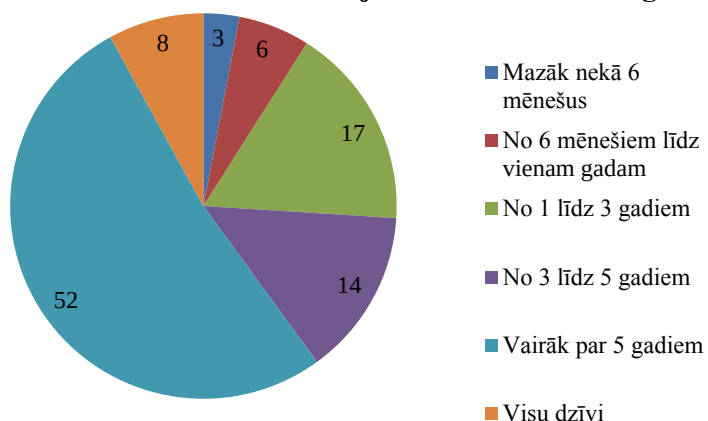
Es arī dēļ tās trūcīgo izziņas, jo naudas ziņā tie 35Ls... Dēļ veselības, jo ar to izziņu tu varēji visus ārstus apmeklēt, visādas izmeklēšanas, kas man bija nepieciešamas. Ja es to nevarētu izdarīt, es nezinu, kur es šobrīd būtu, jo nekas neiet uz priekšu, jo tu jau nevari tādu naudu samaksāt.

Ar trūcīgo statusu es daudz ko esmu vinnējusi, jāsaka paldies, ka nāk pretī. Tāpat arī zemes nodoklis, tur māja ir, pāri 100 Ls gadā, reāli es to nevarētu.

2.3. Invaliditātes statusa piešķiršana

Iedzīvotāju kvantitatīvajā aptaujā ir sasniegts 10% mājsaimniecību, kur respondents pats vai kāds no viņa ģimenes locekļiem ir invalīds, tātad kaut reizi dzīvē viņi vai viņu tuvinieki ir saskārušies ar invaliditātes kārtošanas procedūru.

22. zīmējums. Invaliditātes ilgums (% no atbildējušiem)



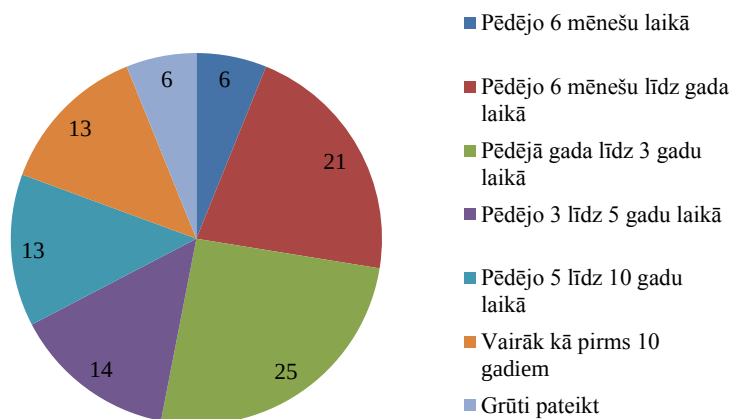
n = 197; respondenti, kuru ģimenē ir invalīds.

Pusei grupas (52%) invaliditāte piešķirta pirms vairāk nekā 5 gadiem, bet 26% aptaujas dalībnieku invalīda statusu ieguvuši pēdējo 3 gadu laikā. Kaut gan invaliditātes statusa iegūšana garantē

minimālus, bet regulārus ienākumus un dažādus atvieglojumus, daļa iedzīvotāju, kam ir nopietnas veselības problēmas, atliek invaliditātes kārtošanu, jo invalīda statuss samazina iespēju atrast darbu. Turklāt bērniem un gados jauniem cilvēkiem jaunībā bijusi invaliditāte var negatīvi ietekmēt visu turpmāko dzīvi.

Kaut gan tikai 26% atbildējušo invaliditāti nokārtojuši pēdējo trīs gadu laikā, šajā pašā laika posmā uz Veselības un darbspēju ekspertīzes ārstu komisiju (VDEĀK) ar nolūku veikt invaliditātes ekspertīzi devušies 52% atbildējušo – tātad puse aptaujas dalībnieku atjaunojuši invalīda statusu, bet pusē gadījumu invaliditātes grupa piešķirta pirmo reizi.

23. zīmējums. Laiks, kad VDEĀK apmeklēta pēdējo reizi (% no atbildējušiem)



n = 197; respondenti, kuru ģimenē ir invalīds.

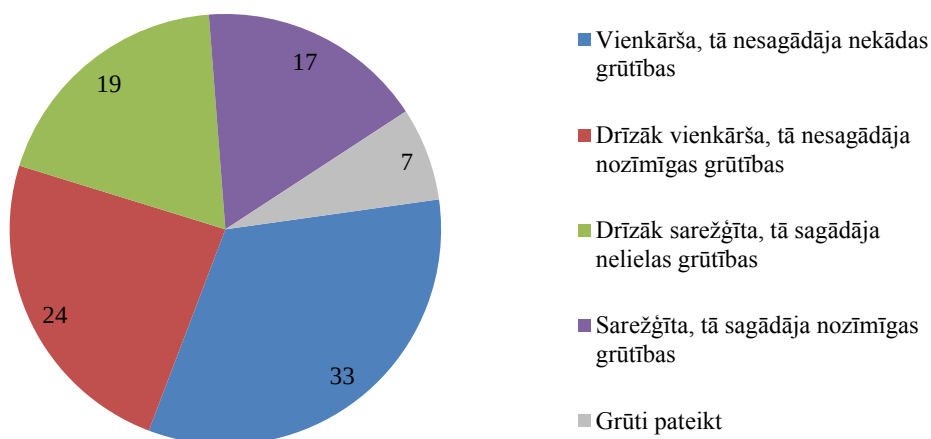
Biežākais invaliditātes piešķiršanas iemesls ir kustību traucējumi bez amputācijas, šādu veselības traucējumu dēļ invaliditāti ieguvuši 36% aptaujas dalībnieku. Otrs izplatītākais invaliditātes cēlonis ir sirds un asinsvadu slimības, ar tām sirgst 23% respondentu, kam seko citas iekšējās slimības (21%).

8. tabula. Invaliditāti izraisījušie traucējumi (% no atbildējušiem)

	%
Kustību traucējumi bez amputācijas	36
Sirds un asinsvadu slimības	23
Citas iekšējās slimības	21
Garīga rakstura traucējumi	14
Maņu (redzes, dzirdes) traucējumi	10
Atsakās atbildēt	7
Intelektuālās attīstības traucējumi	5
Kustību traucējumi ar amputāciju	4

Vairāk kā puse aptaujas dalībnieku (57%) invaliditātes kārtošanas/pagarināšanas procedūru vērtē kā vienkāršu vai drīzāk vienkāršu (24. zīmējums). 36% respondentu, kārtojot invaliditāti, ir saskārušies ar problēmām – procedūra novērtēta kā drīzāk sarežģīta vai sarežģīta. Administratīvās procedūras vērtējums nav būtiski mainījies, salīdzinot ar 2010. gada aptaujas rezultātiem.

24. zīmējums. Administratīvo procedūru vērtējums, vēršoties VDEĀK invaliditātes statusa iegūšanai/pagarināšanai (% no atbildējušiem)



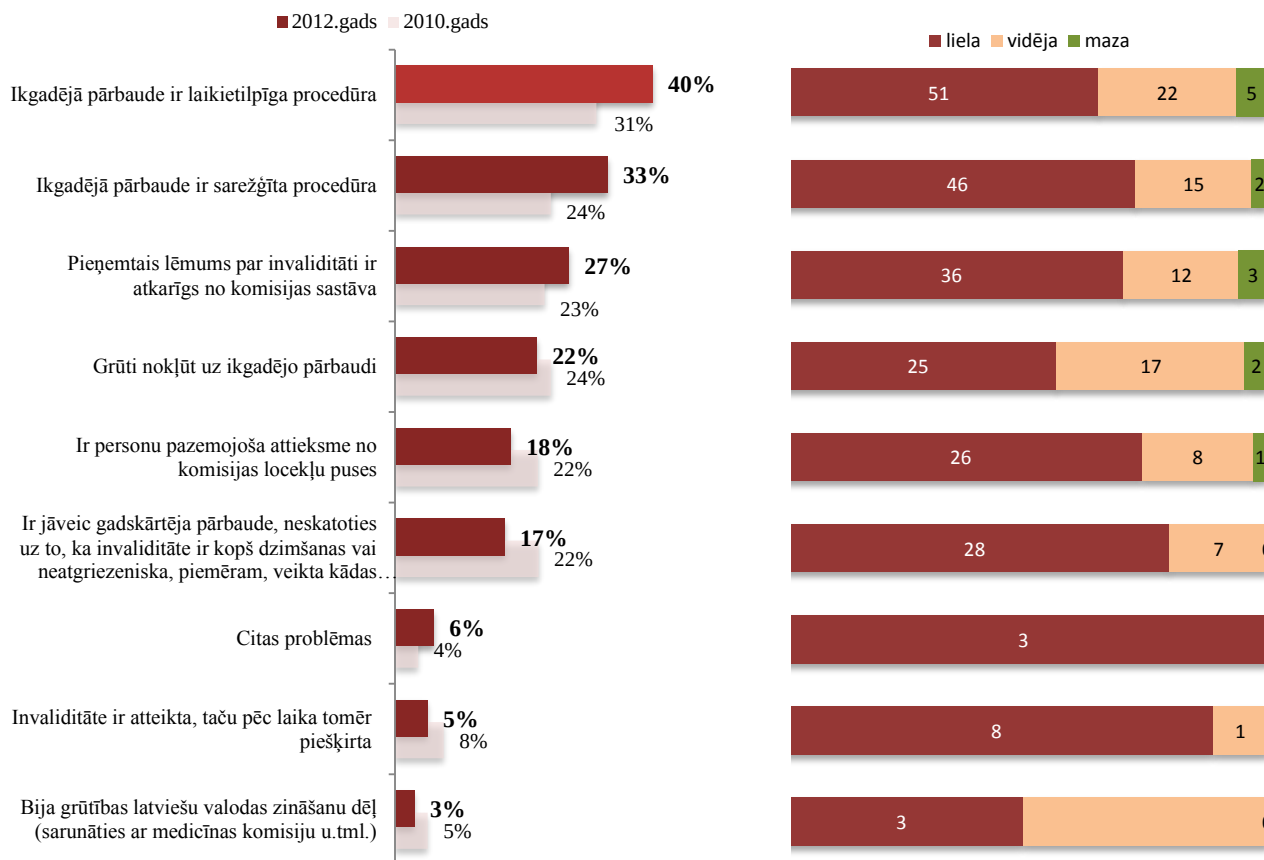
n = 197; respondenti, kuru ģimenē ir invalīds.

Problēmas

Neraugoties uz to, ka lielākā daļa respondentu invaliditātes kārtošanas procedūru novērtē kā vienkāršu, daudzi aptaujas dalībnieki uzskata, ka tai nepieciešami uzlabojumi. Biežāk minētās problēmas, kas rodas, kārtojot invaliditāti (25. zīmējums):

- *Regulāra pārbaude ir laikietilpīgs process*, tā sagādā problēmas 40% aptaujāto. Nepieciešamo izziņu saņemšanai ik gadu jāapmeklē vairāki ambulatorie ārsti-speciālisti, kam tiek tērēti lieli laika resursi;
- *Ikgadējā pārbaude ir sarežģīta procedūra*. Kaut gan jautājumā par invaliditātes iegūšanas procedūras novērtējumu lielākā daļa respondentu to raksturo kā vienkāršu vai drīzāk vienkāršu, 33% aptaujāto šīs procedūras sarežģītība sagādā problēmas, turklāt lielākā daļa grūtības uzskata par nopietnu šķērslī;
- *Pieņemtais lēmums par invaliditāti atkarīgs no komisijas sastāva*. 27% respondentu saskārušies ar situāciju, kad invaliditātes piešķiršana vai atteikšana tieši atkarīga no ārstu komisijas sastāva. To iespējams atrisināt, ieviešot ārstu darba kvalitātes kontroles mehānismu.

25. zīmējums. Problēmas saistībā ar invaliditātes kārtošanu un to būtiskuma pakāpe 2012. gadā un problēmas minēšanas biežuma salīdzinājums ar 2010. gada pētījumu (% no atbildējušiem un absolūtos skaitļos)



1. n = 197; respondenti, kuru ģimenē ir invalīds. 2. respondenti, kuri saskārušies ar norādīto problēmu.

Invaliditātes kārtošanas procedūra ir viens no viskritiskāk vērtētajiem pakalpojumiem šajā pētījuma posmā, kur vērojams būtisks administratīvā sloga pieaugums. Par 9% salīdzinājumā ar 2010.gadu pieaudzis to personu īpatsvars, kuri invaliditātes kārtošanas procedūru uzskata par ārkārtīgi laikietilpīgu. Tāpat par 9% pieaudzis respondentu skaits, kuri norādījuši, ka invaliditātes kārtošanas procedūra ir sarežģīta, bet vēl par dažiem procentiem palielinājies to personu skaits, kuri uzskata, ka komisijas lēmums tiek pieņemts subjektīvi.

Attiecībā par invaliditātes kārtošanas procedūru fokusa grupas dalībnieku domas savukārt dalās. Izskan viedoklis, ka invaliditāti nokārtot ir ļoti grūti:

Invaliditāti dod tad, kad cilvēks ir ar vienu kāju kapā gandrīz vai.

Tomēr daži grupas dalībnieki, kuru pieredze ir veiksmīga, tam iebilst:

Bērniem mēs jau otro reizi ejam, mums ir ļoti spēcīga alerģija uz pārtikas produktiem un bronhiālā astma, izpētīja bērnu tiešām no galvas līdz kājām, izpētīja visu slimības vēsturi. (..) Tur tie dakteri visi ir diezgan normāli un laipni.

Man vīratēvs nesen izgāja. Neko, ļoti operatīvi, galvenais iziet visus ārstus, tur nekāda aizķeršanās nemaz nevar būt, ja tu visu esi izdarījis.

Arī attiecībā uz medicīnas darbiniekiem attiecināma subjektivitāte, kas nereti ir noteicošā invaliditātes grupas piešķiršanai:

Tas arī ir no darbiniekiem atkarīgs, es zinu, ka man viena draudzene ļoti ilgi nevarēja, gadiem gāja. Viņi atradīs tiešām jebkuru iemeslu piekasīties, it kā viņiem no savas kabatas būtu jāmaksā.

Gandrīz trešdaļa no tiem, kuri kārtojuši invaliditāti (29%), uzskata, ka nepieciešami uzlabojumi VDEĀK darbībā. Visbiežāk iedzīvotāji norādījuši, ka būtu nepieciešams uzlabot komisijas darba kvalitāti un veidot cilvēcīgāku attieksmi no komisijas ārstu puses. Iedzīvotāju ieteikumi invaliditātes kārtošanas procedūras uzlabošanai ir tādi paši kā 2010. gadā, proti:

- Jāsamazina dokumentu skaits, kas nepieciešams, kārtojot invaliditātes statusu;
- Invaliditātes statuss jāpiešķir uz ilgāku laiku;
- Nepieciešams noteikt ārstējošā ārsta dalību komisijas darbā;
- Smagos invaliditātes gadījumos statusu ļaut atkārtoti apstiprināt ģimenes ārstam.

3. IEKŠĒJĀS DROŠĪBAS PAKALPOJUMU ADMINISTRATĪVO PROCEDŪRU VĒRTĒJUMS

3.1. Latvijas Republikas pilsoņa/ nepilsoņa pase un personas apliecība

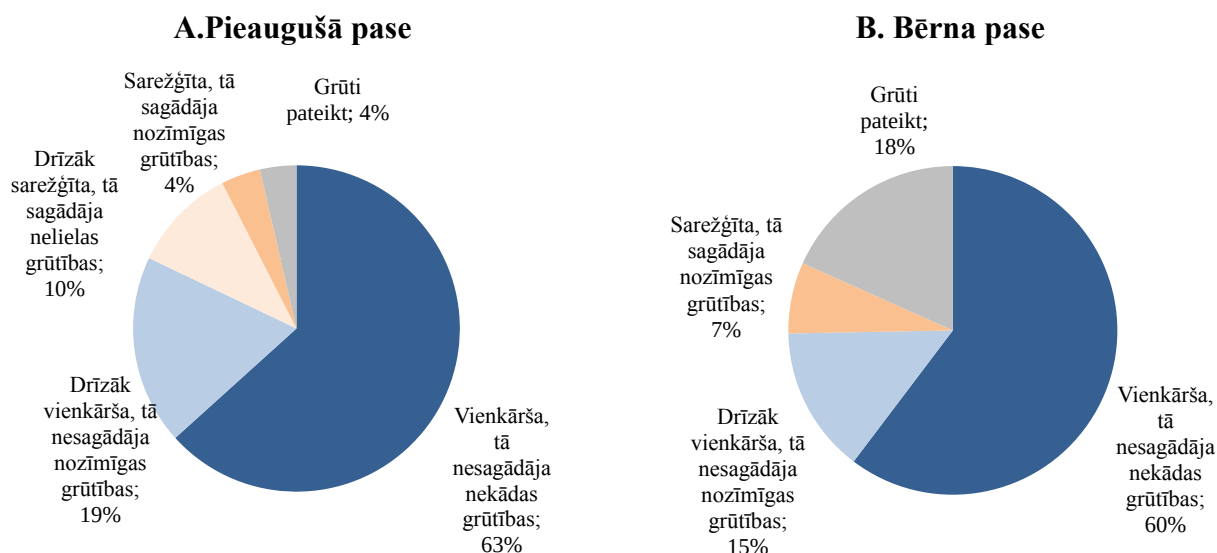
Vispārējs raksturojums

Salīdzinot ar 2010. gada nogali, kad tika veikts pirmais administratīvo procedūru novērtējums saistībā ar Latvijas Republikas pilsoņa vai nepilsoņa pases saņemšanu, mainīšanu vai atjaunošanu, 2012. gadā šo jomu bija skārušas divas būtiskas izmaiņas:

- saīsināts pases izsniegšanas termiņš – ja 2010. gadā pase ierastajā kārtībā tika izsniegta 20 darba dienu laikā, tad kopš 2012. gada – 10 darba dienu laikā³;
- ieviestas personas apliecības (eID) jeb identifikācijas kartes, kuras ieviestas 2012. gadā⁴.

Kopumā 2012. gada aptaujā 223 iedzīvotāji (t.i., 11% no visiem aptaujātajiem) pēdējo divu gadu laikā bija saņēmuši, mainījuši vai atjaunojuši savu vai sava bērna pasi, un 46 iedzīvotāji (2% aptaujāto) bija saņēmuši savu personas apliecību (eID). 72% no tiem, kas pēdējo divu gadu laikā bija saņēmuši personas apliecību (eID), to darīja kopā ar pases saņemšanu, maiņu vai atjaunošanu.

26. zīmējums. Pases saņemšanas procedūras vērtējums (% no atbildējušiem)



n = 191; respondenti, kuri pēdējo divu gadu laikā ir kārtojuši pases saņemšanu, maiņu vai atjaunošanu.

n = 40; respondenti, kuri pēdējo divu gadu laikā ir kārtojuši pases saņemšanu bērniem.

94% aptaujāto, kas pēdējo divu gadu laikā bija kārtojuši savas personīgās pases saņemšanu, maiņu vai atjaunošanu, šo procedūru veica ierastajā kārtībā, t.i., 10 darba dienu laikā, savukārt bērna pase ierastajā kārtībā kārtota 90% gadījumu. Savas personīgās personas apliecības kārtošanu ierastajā kārtībā, t.i., 10 darba dienu laikā, veica 92% aptaujāto, kas ir kārtojuši šo procedūru, bērna personas

³ Saskaņā ar 21.02.2012. Ministru kabineta noteikumiem Nr.133 „Noteikumi par valsts nodevu par personu apliecinošu dokumentu izsniegšanu”.

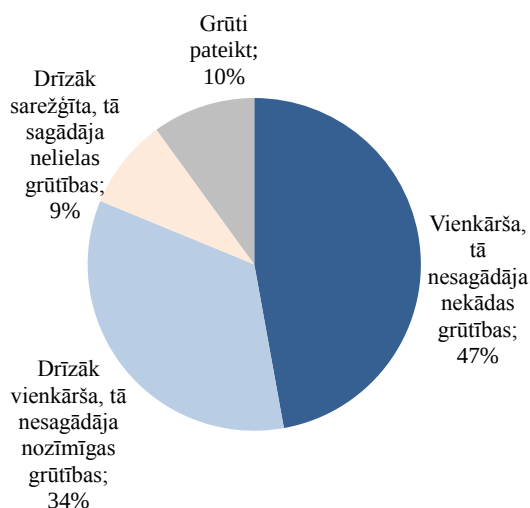
⁴ Saskaņā ar 12.01.2012. likumu „Personu apliecinošu dokumentu likums” („LV”, 18 (4621), 01.02.2012.) [stājas spēkā 15.02.2012.].

apliecības kārtošanas intensitāti aptaujas dati neļauj novērtēt mazā respondentu skaita, kas veikuši šo procedūru, dēļ.

Lai gan kopumā pases kārtošanas procedūra būtisku administratīvo slogu iedzīvotājiem nerada, atšķirībā no 2010. gada mērījuma, 2012. gada aptaujā iedzīvotāji savas pases saņemšanas, maiņas vai atjaunošanas procedūru ir vērtējuši kritiskāk. Kā rāda 26. zīmējums, pases kārtošanas procedūru par vienkāršu, kas nesagādā nekādas grūtības, atzina 63% aptaujāto (2010. gadā – 90%), savukārt par drīzāk vienkāršu to atzina 19% aptaujāto (2010. gadā – 8%). Ja 2012. gadā procedūru par drīzāk sarežģītu vai sarežģītu atzina 14% aptaujāto, tad 2010. gadā – 2%. Bērna pases maiņas procedūras vērtējums 2012. gadā ir saglabājis aptuveni līdzīgu 2010. gada mērījuma rezultātiem. 2012. gadā 60% aptaujāto bērna pases kārtošanas procedūru atzina par vienkāršu, kas nesagādā nekādas grūtības, un 14% to atzina par drīzāk vienkāršu. Salīdzinot ar 2010. gadu, ievērojami vairāk ir aptaujāto, kas nav varējuši novērtēt procedūru, – 18%.

Ņemot vērā atrastās izmaiņas iedzīvotāju vērtējumā, svarīgi ir salīdzināt, ar kādām problēmām 2012. gadā saskārušies iedzīvotāji, kas saņēmuši, mainījuši vai atjaunojuši pasi. Kā galveno iemeslu vērtējuma kritumam jāatzīmē problēmas, ka procedūras nokārtošanai ir jāstāv garā rindā un tai ir jāvelta daudz laika, sastapšanās īpatsvara pieaugums (sk. turpinājumā).

27. zīmējums. Pieaugušā personas apliecības (eID) saņemšanas procedūras vērtējums (% no atbildējušiem)



n = 38; respondenti, kuri pēdējo divu gadu laikā ir kārtojuši savas personas apliecības saņemšanu.

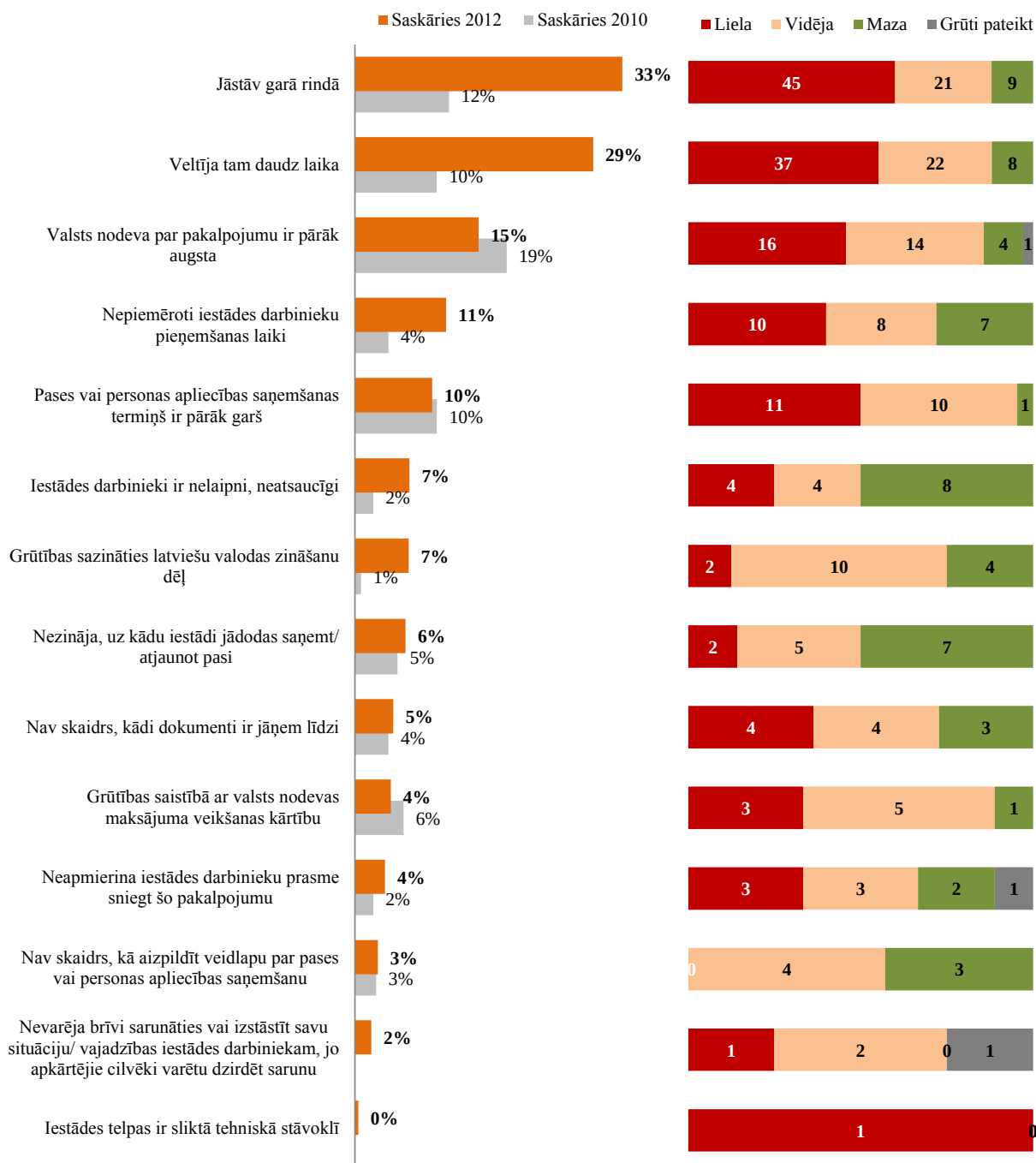
Savas personas apliecības (eID) saņemšanas procedūru aptaujātie vērtējuši kā vienkāršu vai drīzāk vienkāršu – attiecīgi 47% un 34% (sk. 27. zīmējumu), bērna personas apliecības saņemšanas procedūras vērtējumam nav sasniegts pietiekams aptaujāto skaits.

Pases un personas apliecības (eID) kārtošanas problēmas

Ņemot vērā, ka pase un personas apliecība tiek kārtota vienā iestādē un vairumā gadījumu tiek veikta paralēli, aptaujātajiem ir praktiski neiespējami nošķirt problēmas, ar kurām viņi sastapušies procedūras laikā. Šī iemesla dēļ turpinājumā jautājumi par pases un personas apliecības kārtošanas laikā sastaptām problēmām aptaujātajiem tika uzdoti kopā. 28. zīmējumā redzams, ka divas būtiskākās problēmas, ar kurām saskārušies iedzīvotāji, kas pēdējo divu gadu laikā ir kārtojuši savu vai sava bērna pasi vai personas apliecību, un kuru vērtējums 2010. gadā bija ievērojami zemāks, ir

ilga gaidīšana rindā (2012. gadā sastapušies 33% aptaujāto) un ar to saistītais procedūrai patērētais lielais laika apjoms (sastapušies 29%). Salīdzinājumam – 2010. gadā (sk. ar pelēku krāsu iezīmēto problēmas nosaukšanas biežumu 28. zīmējumā) nepieciešamību stāvēt garā rindā atzīmēja 12% aptaujāto un veltīto lielo laika daudzumu norādīja 10% aptaujāto, kas bija kārtojuši pases saņemšanas procedūru.

28. zīmējums. Problēmas saistībā ar pases un personas apliecības (eID) kārtošanu un to būtiskuma pakāpe 2012. gadā un problēmas minēšanas biežuma salīdzinājums ar 2010. gada pētījumu (% no atbildējušiem un absolūtos skaitļos)



1. n = 228; respondenti, kuri pēdējo divu gadu laikā kārtojuši pasi vai personas apliecību. 2. respondenti, kuri saskārušies ar norādīto problēmu.

Ieteikumi procedūras uzlabošanai

Neskatoties uz kritiskāka vērtējuma pieaugumu 2012. gadā, vajadzību uzlabot procedūru izteikuši līdzīgs aptaujāto skaits kā 2010. gadā. Kopumā 2012. gada aptaujā 23% iedzīvotāju, kuri kārtājuši pases vai personas apliecības saņemšanas procedūru, uzskata, ka tā ir jāuzlabo, t.sk., 8% aptaujāto uzskata, ka jāuzlabo tikai pieaugušo pases vai personas apliecības saņemšanas procedūra, 4% - ka jāuzlabo bērnu personu apliecinošo dokumentu saņemšanas procedūra un 11% uzskata, ka ir jāuzlabo gan pieaugušo, gan bērnu personu apliecinošo dokumentu saņemšanas procedūra.

Jāatzīmē, ka vairums iedzīvotāju priekšlikumu neprasa sistemātiskas izmaiņas procedūrā, tās ir saistītas galvenokārt ar pakalpojuma pieejamības jautājumiem. Tā 59% aptaujāto vēlējas, lai tiktu novērstas garās rindas, 16% vēlējas, lai procedūru būtu iespējams nokārtot ārpus ierastā darba laika, t.i., pēc plkst. 17:00.

Fokusa grupu diskusijā iedzīvotāji, kuri pēdējo divu gadu laikā ir kārtājuši pases vai personas apliecības saņemšanu, izsaka pieņēmumu, ka garās rindas ir saistītas ar to, ka arī iepriekš pases saņemšana bijusi piesaistīta dažādām izmaiņām normatīvajā regulējumā, t.i., iedzīvotāju īpatsvars, kam konkrētā laika posmā jāsaņem vai jāsamaina pase, vienmēr ir bijis atšķirīgs. Ņemot vērā, ka Pilsonības un migrācijas lietu pārvaldes rīcībā ir dati, cik iedzīvotājiem noteiktā laika posmā beigsies pases derīguma termiņš, ir iespējams prognozēt iedzīvotāju pieplūduma plūsmu vismaz tuvākajiem trīs līdz sešiem mēnešiem, un atkarībā no prognozes nozīmēt papildu inspektoros, kuri pieņem dokumentus, tādējādi mazinot rindu garumu.

Citi iedzīvotāju aptaujā biežāk minētie priekšlikumi atkārtotas, salīdzinot ar 2010. gada aptauju, proti, 8% iedzīvotāju, kas uzskatīja, ka procedūra ir jāuzlabo, vēlētos savlaicīgi/ iepriekš pieteikties dokumentu kārtošanai (pa telefonu vai elektroniski) un 3% iesaka veidot atsevišķu rindu bērnu pases vai personas apliecības dokumentu kārtošanai.

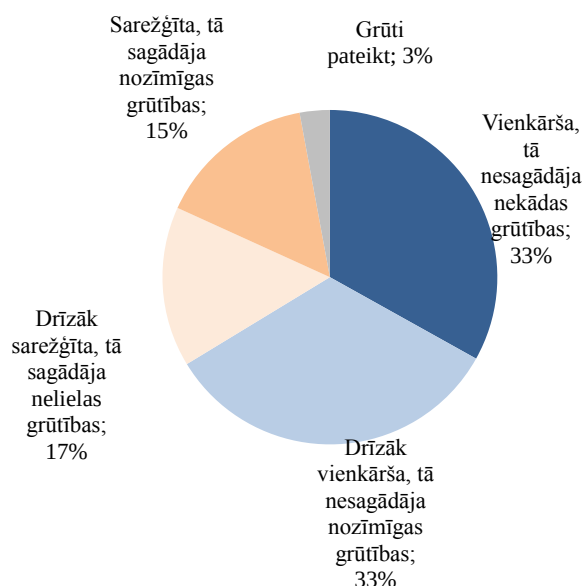
Lai gan iepriekšēja pieteikšanās dokumentu kārtošanai kā pakalpojums šobrīd ir pieejams (un, pastāvot šādi iespējai, to var īpaši ieteikt izmantot personām, kas kārtē bērnu dokumentus), aplūkojot Pilsonības un migrācijas lietu pārvaldes mājas lapu, redzams, ka informāciju par šo pakalpojumu ir grūti atrast, t.i., iedzīvotāji nezina, ka šāda iespēja pastāv. Tādējādi pakalpojuma pieejamības paaugstināšanai ir ieteicams veikt šādus uzlabojumus: (a) padarīt informāciju par iepriekšēja pierasta iespējamību pases vai personas apliecības kārtošanai uzskatāmāku un vieglāk atrodamu un (b) filiālē ieviest papildus sistēmu – atsevišķu rindu bērnu dokumentu kārtošanai, apkalpojot šos klientus prioritārā secībā (personu ar bērnu pieņem tas darbinieks, kurš pirmais atbrīvojas jauna apmeklētāja apkalpošanai).

Papildus iepriekš minētajiem ieteikumiem 4% aptaujāto, kuri uzskata, ka procedūra jāuzlabo, vēlējas, lai pasei ir ilgāks derīguma termiņš, 3% aptaujāto vēlējas, lai inspektori pieņemtu apmeklētājus atsevišķās kabīnēs.

3.2. Dokumentu atjaunošana zādzības vai nozaudēšanas gadījumā

Vispārējs raksturojums

Līdzīgi kā 2010. gada mērījumā, arī 2012. gada aptaujā 2% iedzīvotāju (t.i., 47 aptaujātie) atzina, ka pēdējo divu gadu laikā ir atjaunojuši kādu no saviem personas dokumentiem (pasi, autovadītāja apliecību u.tml.), ko ir pazaudējuši vai kas bijuši nozagti. Līdzīgi kā pases kārtšanas gadījumā, arī dokumentu atjaunošanas procedūras 2012. gadā ir vērtētas kā sarežģītākas, salīdzinot ar 2010. gadu. Kā redzams 29. zīmējumā, 2012. gadā 33% aptaujāto, kuri pēdējo divu gadu laikā ir atjaunojuši savus dokumentus, procedūru atzina par vienkāršu, kas nesagādā nekādas grūtības (2010. gadā – 47%), vēl 33% to atzina par drīzāk vienkāršu (2010. gadā – 27%), 16% to atzina par drīzāk sarežģītu un 15% – par sarežģītu (2010. gadā tie bija attiecīgi 23% un 3%).

29. zīmējums. Dokumentu atjaunošanas procedūras vērtējums (% no atbildējušiem)

n = 47; respondenti, kuri pēdējo divu gadu laikā ir atjaunojuši savus dokumentus.

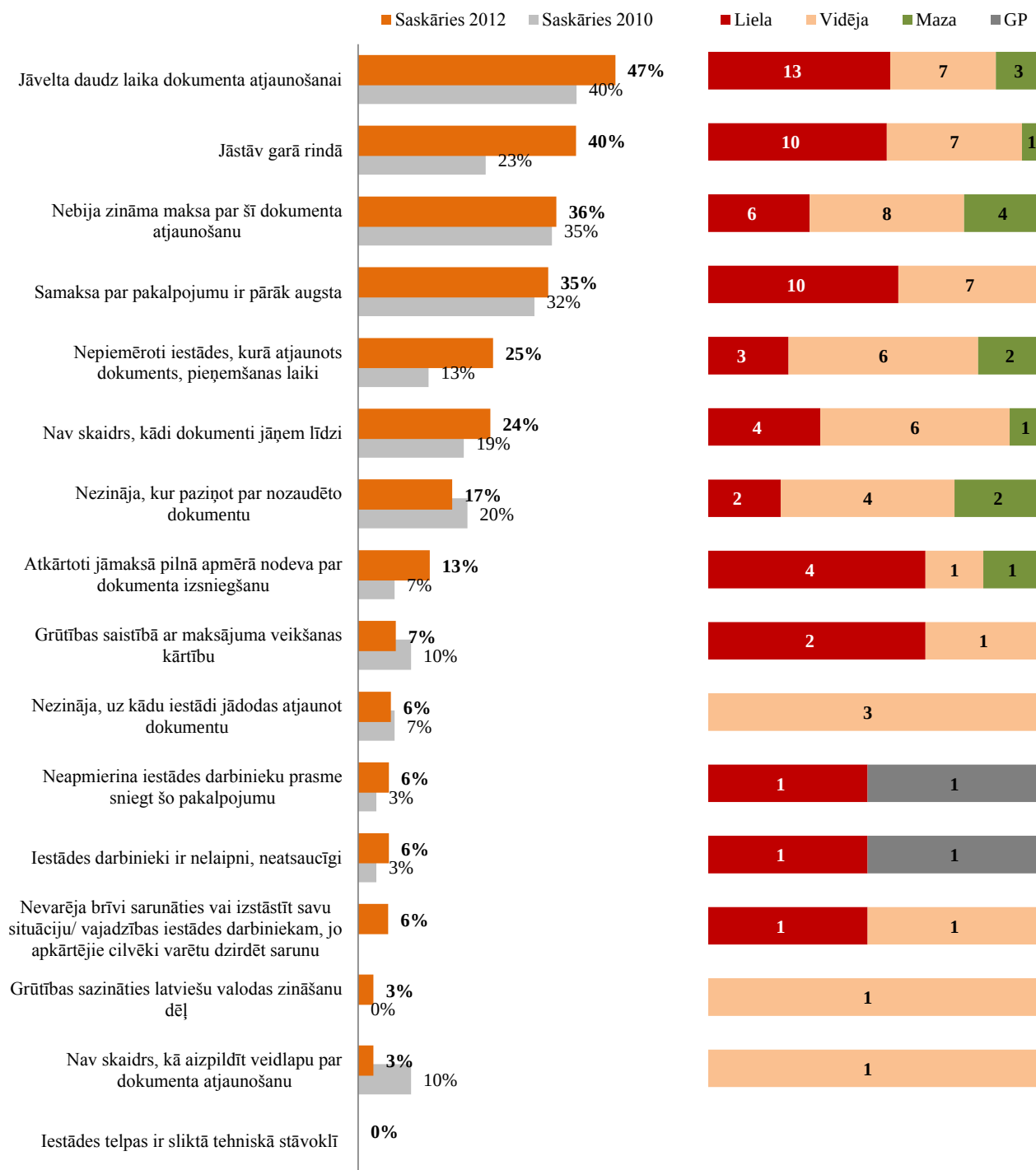
Ņemot vērā, ka viens no būtiskākajiem dokumentiem, par kuru atjaunošanu zādzības vai nozaudēšanas gadījumā atbildēja aptaujātie, ir pase, tad procedūras vērtējumu ietekmē līdzīgi faktori kā tika aplūkoti iepriekšējā nodaļā, t.i., viena no problēmām, ar kuru 2012. gadā aptaujātie ir saskārušies ievērojami biežāk nekā 2010. gadā, ir nepieciešamība stāvēt garā rindā (sk. arī salīdzinājumu turpinājumā).

Dokumentu atjaunošanas problēmas

Līdzīgi kā 2010. gadā, arī 2012. gada mērījumā biežāk pieminētā problēma, ar kuru saskārušies iedzīvotāji, kuri atjaunojuši savus dokumentus, ir vajadzība veltīt daudz laika šim procesam – to minējuši 47% aptaujāto (30. zīmējums). Otrā biežāk sastaptā problēma, kas bija ievērojami mazāk aktuāla 2010. gadā, ir garās rindas, kurās bija jāstāv aptaujātajiem (minējuši 40%), kas ir saistīts ar Pilsonības un migrācijas lietu pārvaldes noslodzi, izsniedzot iedzīvotājiem pasas vai personas apliecības. Citu problēmu, ar kurām sastapušies iedzīvotāji, sarindojums, t.i., kārtība, cik tās bijušas aktuālas, nav būtiski mainījies kopš 2010. gada mērījuma.

Kā joprojām aktuālas, 2012. gada aptaujā iedzīvotāji nosaukuši šādas problēmas, kas saistītas ar dokumentu atjaunošanu: (a) nebija zināma maksa par dokumenta atjaunošanu (Pilsonības un migrācijas lietu pārvaldes interneta mājas lapā ir pieejama informācija tikai par dokumentu atjaunošanas kārtību un valsts nodeva par pasas vai personas apliecības izsniegšanu) – 36%; (b) samaksa par pakalpojumu (dokumentu atjaunošanu) bija pārāk augsta – 35%; (c) nepiemēroti iestādes, kurā atjaunots dokuments pieņemšanas laiki – 25%, un (d) nav skaidrs, kādi dokumenti jāņem līdzi – 24% (30. zīmējums).

30. zīmējums. Problēmas saistībā ar dokumentu atjaunošanu un to būtiskuma pakāpe 2012. gadā un problēmas minēšanas biežuma salīdzinājums ar 2010. gada pētījumu (% no atbildējušiem un absolūtos skaitļos)



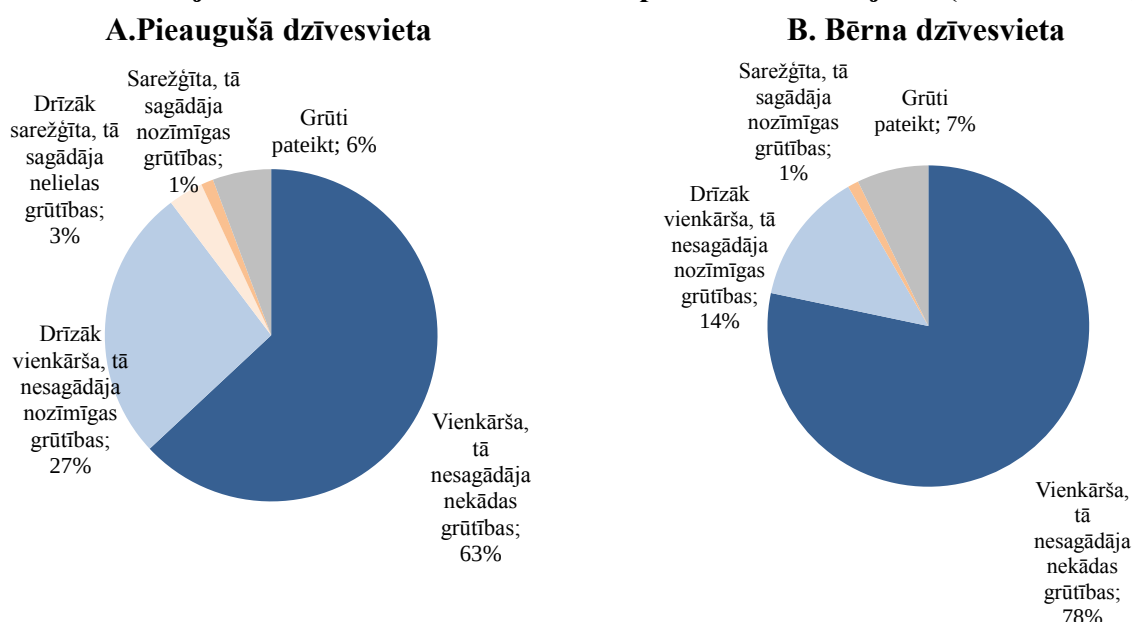
1. n = 47; respondenti, kuri pēdējo divu gadu laikā ir atjaunojuši savus dokumentus. 2. respondenti, kuri saskārušies ar norādīto problēmu.

3.3. Dzīvesvietas deklarēšana

Vispārējs raksturojums

Kopumā no visiem aptaujātajiem Latvijas iedzīvotājiem pēdējo divu gadu laikā dzīvesvietu bija deklarējuši 11% (213 respondenti), no tiem tikai savu dzīvesvietu deklarēja 7% aptaujāto, savu bērnu dzīvesvietu – 2% aptaujāto, savukārt gan savu, gan bērnu dzīvesvietu deklarējis 1% aptaujāto. No tiem, kas ir deklarējuši savu dzīvesvietu, 69% to veica uz vietas (pašvaldības) iestādē, kas sniedz šos pakalpojumus, un 31% dzīvesvietu deklarēja elektroniski. Bērnu dzīvesvietas deklarēšana biežāk notikusi uz vietas (pašvaldības) iestādē – 80%, 19% to veica elektroniski un 1% nevarēja atbildēt, kādā veidā deklarējuši bērnu dzīvesvietu. Salīdzinot dzīvesvietas deklarēšanas vietu ar 2010. gada rezultātiem, var uzskatīt, ka elektroniskās deklarēšanās biežums ir pieaudzis – no 10-13% 2010. gadā līdz pat 31% (pieaugušo dzīvesvietas deklarēšanā) 2012. gadā. Tomēr, ņemot vērā elektroniskās deklarēšanās pakalpojuma pieejamību, būtu jāturpina tās popularizēšana un vēl plašāka izmantošana.

31. zīmējums. Dzīvesvietas deklarēšanas procedūras vērtējums (% no atbildējušiem)



n = 164; respondenti, kuri pēdējo divu gadu laikā ir deklarējuši savu dzīvesvietu.

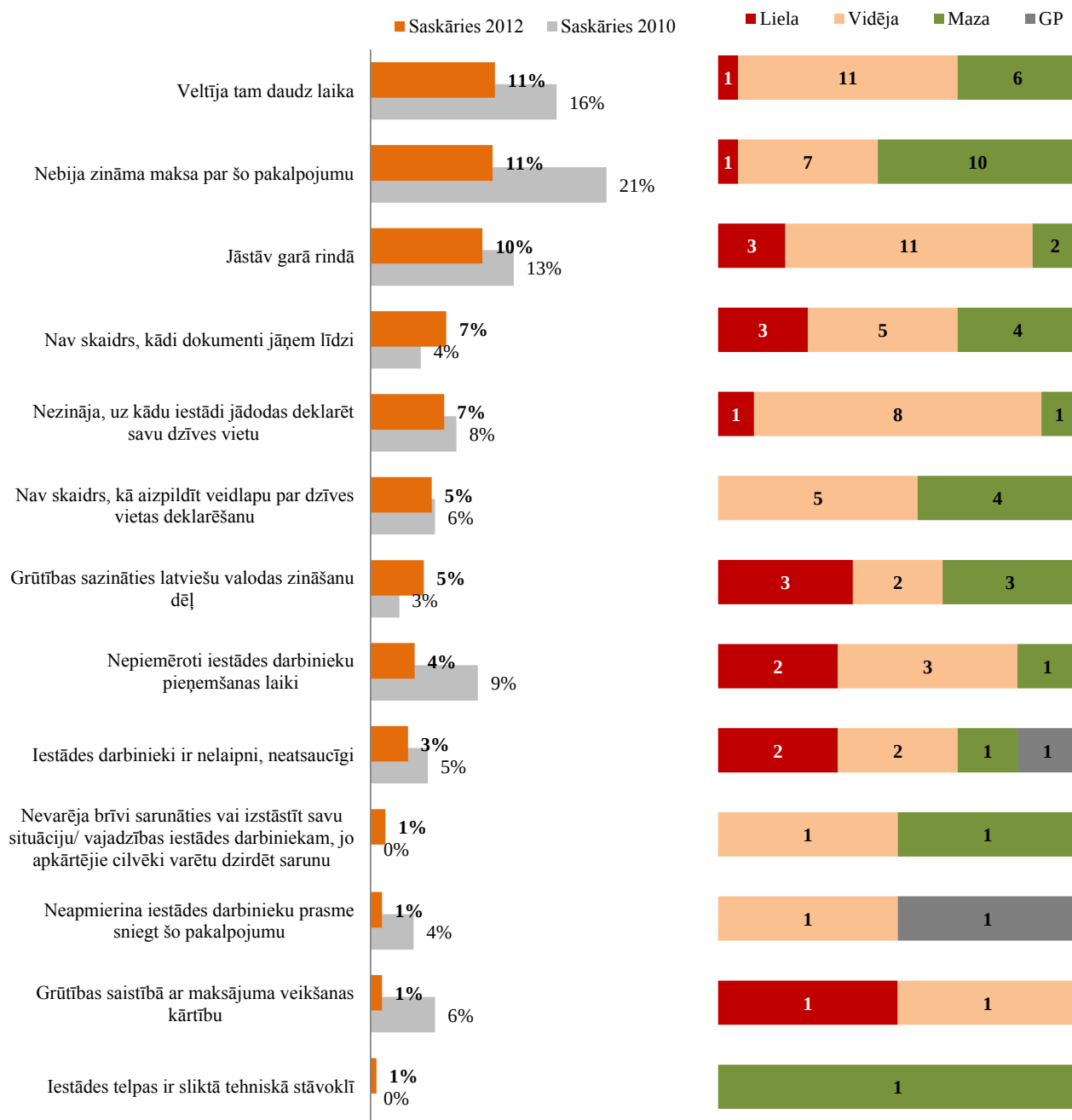
n = 76; respondenti, kuri pēdējo divu gadu laikā ir deklarējuši savu bērnu dzīvesvietu.

Lai gan aptaujātie retāk nosaukuši, ka saskārušies ar kādām problēmām, deklarējot savu vai sava bērna dzīvesvietu, procedūras vienkāršības vai sarežģītības vērtējums 2012. gadā nav būtiski mainījies – vairums aptaujāto procedūru uzskata par vienkāršu, kas nesagādā nekādas grūtības, vai drīzāk vienkāršu (sk. 31. zīmējumu). Ja 2010. gadā savas personīgās dzīvesvietas deklarēšanu par vienkāršu vai drīzāk vienkāršu atzina 90% aptaujāto, kas bija kārtojuši šo procedūru pēdējo divu gadu laikā, tad 2012. gadā to par vienkāršu vai drīzāk vienkāršu kopumā atzina tikpat liels aptaujāto īpatsvars – 90%. Līdzīga situācija novērojama, salīdzinot bērna dzīvesvietas deklarēšanas vērtējumu, 2010. gadā 94% aptaujāto, kas bija veikuši šo procedūru, to atzina par vienkāršu vai drīzāk vienkāršu, 2012. gadā – 92% aptaujāto.

Dzīvesvietas deklarēšanas problēmas

Aptaujas dati par problēmām, ar kurām iedzīvotāju varētu būt saskārušies, **deklarējot dzīvesvietu klātienē**, ir atspoguļoti, atsevišķi nenodalot to, vai respondents deklarējis savu vai sava bērna dzīvesvietu. Visas problēmas, ar kurām saskārušies aptaujātie, un to salīdzinājums ar 2010. gada aptauju, apkopotas 32. zīmējumā.

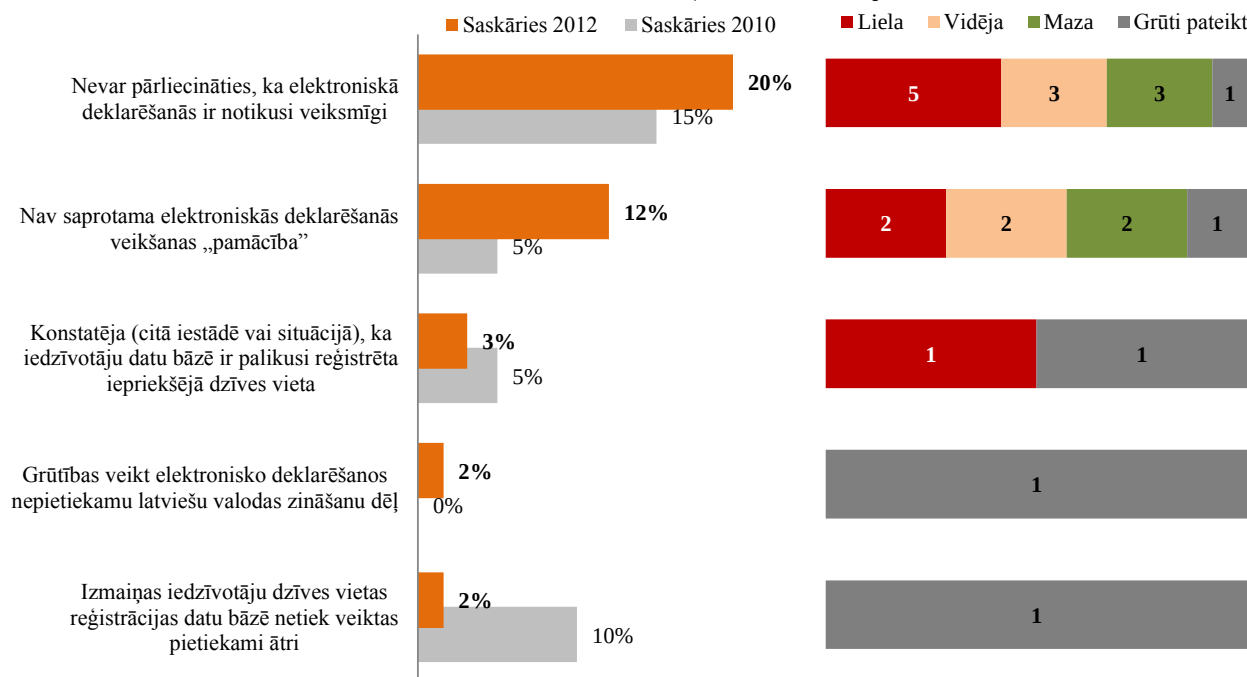
32. zīmējums. Problēmas saistībā ar dzīvesvietas deklarēšanu klātienē un to būtiskuma pakāpe 2012. gadā un problēmas minēšanas biežuma salīdzinājums ar 2010. gada pētījumu (% no atbildējušiem un absolūtos skaitļos)



1. n = 162; respondenti, kuri pēdējo divu gadu laikā deklarējuši savu vai savu bērna dzīvesvietu klātienē. 2. respondenti, kuri saskārušies ar norādīto problēmu.

Savukārt problēmas, ar kurām saskārušies iedzīvotāji, **deklarējot dzīvesvietu elektroniski** 2012. un 2010. gadā, ir apkopotas 33. zīmējumā. Redzams, ka salīdzinot ar 2010. gadu, samazinājies ir to iedzīvotāju skaits, kas norādīja, ka izmaiņas iedzīvotāju dzīvesvietas datu bāzē netiek veiktas pietiekami ātri (problēmu minējuši 2% 2012. gadā un 10% 2010. gadā), savukārt pieaudzis ir to iedzīvotāju īpatsvars, kuri norāda, ka nav saprotama elektroniskās deklarēšanās veikšanas „palīdzība” (problēmu minējuši 12% 2012. gadā un 5% 2010. gadā).

33. zīmējums. Problēmas saistībā ar dzīvesvietas deklarēšanu elektroniski un to būtiskuma pakāpe 2012. gadā un problēmas minēšanas biežuma salīdzinājums ar 2010. gada pētījumu (% no atbildējušiem un absolūtos skaitļos)



1. n = 60; respondenti, kuri pēdējo divu gadu laikā deklarējuši savu vai savu bērnu dzīvesvietu elektroniski. 2. respondenti, kuri saskārušies ar norādīto problēmu.

Saistībā ar iedzīvotāju dzīvesvietas elektronisko deklarēšanas procedūru aptaujā tika iekļauts jautājums par elektroniskā pakalpojuma „Manā dzīvesvietā deklarētās personas” izmantošanu. Tas tika uzdots visiem iedzīvotājiem neatkarīgi no tā, vai viņi pēdējo divu gadu laikā bija deklarējuši savu vai savu bērnu dzīvesvietu vai nē. No visiem 2012. gadā aptaujātajiem iedzīvotājiem šo pakalpojumu bija izmantojuši 2%, taču informēti par šo pakalpojumu bija 29% iedzīvotāju. Abi rādītāji, salīdzinot ar 2010. gada aptauju, ir nedaudz, bet būtiski pieauguši. Atšķirībā no 2010. gada aptaujas, vairs nav novērotas nozīmīgas atšķirības latviešu un krievu tautības iedzīvotāju informētībā par pakalpojumu, tomēr līdzīgi kā iepriekš, iedzīvotāji vecumā virs 55 gadiem zina par pakalpojumu retāk nekā citu vecuma grupu iedzīvotāji.

Kaut arī vairums (84%) iedzīvotāju, kuri izmantojuši pakalpojumu „Manā dzīvesvietā deklarētās personas” (n=42), atzīst, ka nav satapušies ar jebkādam grūtībām, atsevišķi aptaujātie pievērš uzmanību šādām problēmām: (1) no elektroniskās vides izdrukāto izziņu iesniegšanai pēc pieprasījuma par dzīvesvietā deklarētajām personām ir nepieciešams apstiprināt pašvaldībā (2%); (2) grūtības saprast, kā lietojams pakalpojums (7%), (3) lai lietotu pakalpojumu, ir nepieciešama interneta banka (2%).

Ieteikumi dzīvesvietas deklarēšanas procedūras uzlabošanai

Kopumā 5%, kuri pēdējo divu gadu laikā ir deklarējuši savu vai sava bērna dzīvesvietu klātienē, un 3%, kuri to veica elektroniski, uzskata, ka šajā procedūrā nepieciešami uzlabojumi.

Apkopojot iedzīvotāju ieteikumus dzīvesvietas deklarēšanas klātienē procedūras izlabošanai, redzams, ka tie attiecas uz apkalpošanas kultūru un pašvaldības iestādes pieņemšanas laikiem, nevis administratīvajām procedūrām. Savukārt iedzīvotāju ieteikumi dzīvesvietas deklarēšanas elektroniski uzlabošanai tieši attiecas uz divām biežām minētajām problēmām, izmantojot šo pakalpojumu, t.i., iedzīvotāji vēlas, lai būtu pieejama vienkārša un uzskatāma pamācība, kā veikt elektronisko deklarēšanu, un, procedūras noslēgumā vēlas saņemt apliecinājumu, ka deklarācija notikusi sekmīgi.

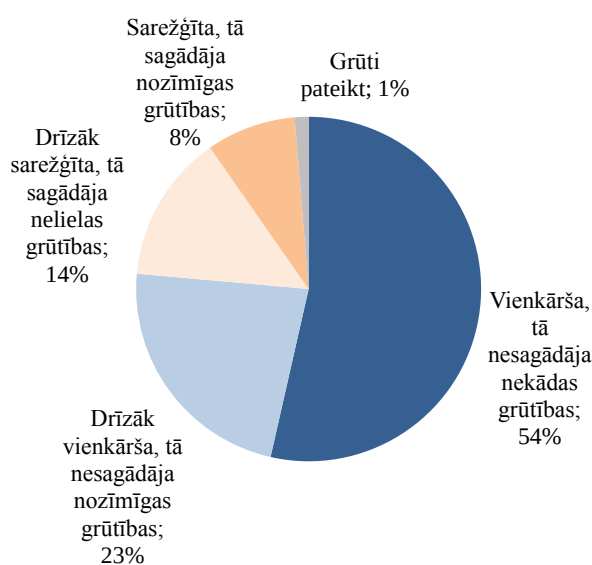
3.4. Iesniegums valsts un/ vai pašvaldības policijā

Vispārējs raksturojums

Kopumā 2012. gada aptaujā sasniegti 155 iedzīvotāji, t.i., 8% aptaujāto visos Latvijas reģionos, kas pēdējo divu gadu laikā ir vērsušies (ar iesniegumu, lūgumu, sūdzību vai priekšlikumu) valsts vai pašvaldības policijā.

Visbiežāk iedzīvotāji vērsušies policijā sabiedriskās kārtības traucējumu dēļ, piemēram, kaimiņu trokšņošana, skaļas mūzikas atskaņošana pēc plkst. 23.00 (24%), maza apmēra zādzības dēļ, piemēram, nozagts mobilais telefons, maks vai soma (19%) un nodarīta kaitējuma aptaujāto mantai vai īpašumam dēļ, piemēram, ja izsists logs, pārdurtas automašīnas riepas u.tml. (16%). Lielākajā daļā gadījumu iedzīvotāji sazinājušies ar policiju pa tālruni (60%), otra biežāk izmantotā metode bija došanās uz policijas iecirkni (37%) un ļoti retos gadījumos iedzīvotāji izmantojuši citas metodes – vērsušies tieši pie policista iz ielas vai izmantojuši elektroniskos saziņas līdzekļus. Salīdzinot ar 2010. gadu, nav novērotas būtiskas atšķirības tendencēs, kā un kādu iemeslu dēļ iedzīvotāji vērsušies valsts vai pašvaldības policijā.

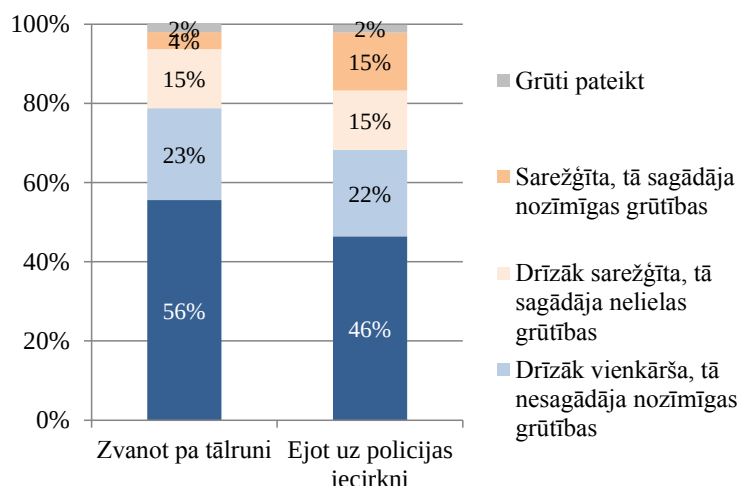
34. zīmējums. Iesnieguma/ gadījuma izskatīšanas valsts vai pašvaldības policijā vērtējums (% no atbildējušiem)



n = 155; respondenti, kuri pēdējo divu gadu laikā ir vērsušies valsts vai pašvaldības policijā.

Kopumā 77% aptaujāto, kuri pēdējo divu gadu laikā bija vērsušies ar iesniegumu valsts vai pašvaldības policijā, sava iesnieguma vai gadījuma izskatīšanu vērtēja kā vienkāršu vai drīzāk vienkāršu, 14% – kā drīzāk sarežģītu un 8% – kā sarežģītu, kas sagādājusi nozīmīgas grūtības (34. zīmējums). Ja aptaujātie policijā bija vērsušies pa tālruni, tad 79% gadījuma izskatīšanu vērtēja kā vienkāršu vai drīzāk vienkāršu; ja aptaujātie policijā bija vērsušies, ejot uz iecirkni, tad 68% iesnieguma vai gadījuma izskatīšanu vērtēja kā vienkāršu vai drīzāk vienkāršu (35. zīmējums).

35. zīmējums. Iesnieguma/ gadījuma izskatīšanas valsts vai pašvaldības policijā vērtējums atkarībā no sazināšanās veida (% no atbildējušiem)



n = 155; respondenti, kuri pēdējo divu gadu laikā ir vērsušies valsts vai pašvaldības policijā.

Salīdzinot ar 2010. gada aptauju, būtiskas izmaiņas iesnieguma vai gadījuma izskatīšanas valsts vai pašvaldības policijā vērtējumā nav novērojamas.

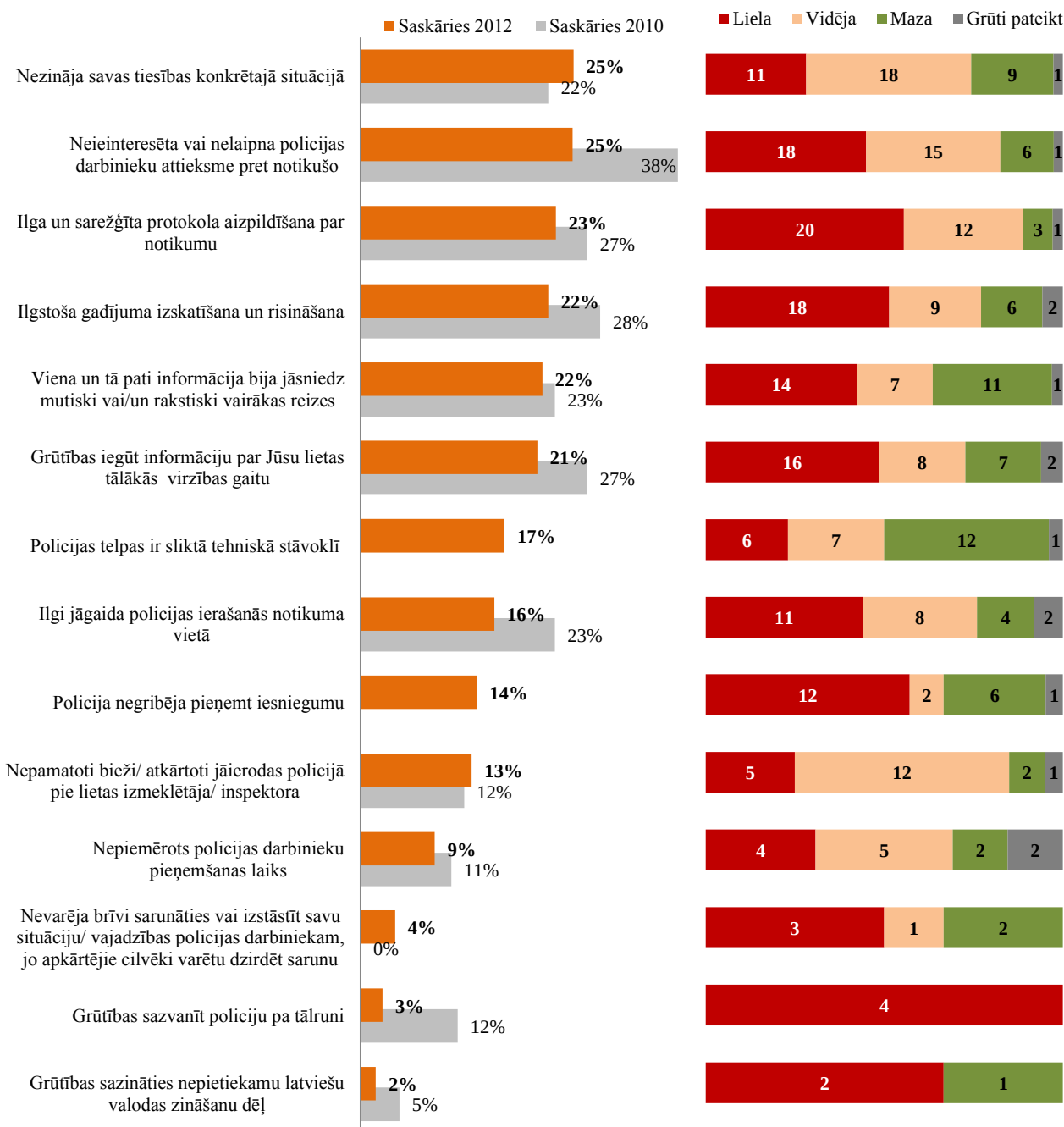
Problēmas vai citi kavējošie apstākļi saistībā ar vēršanos policijā

Problēmas saistībā ar iedzīvotāju vēršanos valsts vai pašvaldību policijā gan 2010., gan 2012. gada aptaujā tika aplūkotas divējādi. Pirmkārt, aptaujātie, kuri pēdējo divu gadu laikā bija vērsušies policijā, vērtēja, ar kādām problēmām viņi ir saskārušies. Otrkārt, pārējiem aptaujātajiem jautāja, vai pēdējo divu gadu laikā ir bijusi kāds iemesls vērsties policijā, taču viņi to nav darījuši. Gadījumos, kad tādas situācijas radušās, iedzīvotāji novērtēja, kuri iemesli bijuši nozīmīgākie, kāpēc viņi nav vērsušies policijā.

Aplūkojot aktuālās problēmas, ar kurām saskārušies aptaujātie, kuri pēdējo divu gadu laikā ir vērsušies valsts vai pašvaldības policijā, rašanās biežums, salīdzinot ar 2010. gadu, ir mazliet mazinājies, un nav tādu problēmu, kuru aktualitāte pēdējo divu gadu laikā ir pieaugusi (36. zīmējums).

Salīdzinot ar 2010. gadu, iedzīvotāji, kuri pēdējo divu gadu laikā vērsušies valsts vai pašvaldības policijā, retāk norāda, ka (a) sastapušies ar neieinteresētu vai nelaipnu policijas darbinieku attieksmi pret notikušo (problēmu minējuši 25% 2012. gadā un 38% 2010. gadā), (b) grūtības sazināties ar policiju pa tālruni (problēmu minējuši 3% 2012. gadā un 12% 2010. gadā), (c) ilgi jāgaida policijas ierašanās notikuma vietā (problēmu minējuši 16% 2012. gadā un 23% 2010. gadā), (d) bijušas grūtības iegūt informāciju par lietas tālākas virzības gaitu (attiecīgi 21% un 27%) un (e) gadījuma izskatīšana un risināšana bijusi ilgstoša (attiecīgi 22% un 28%).

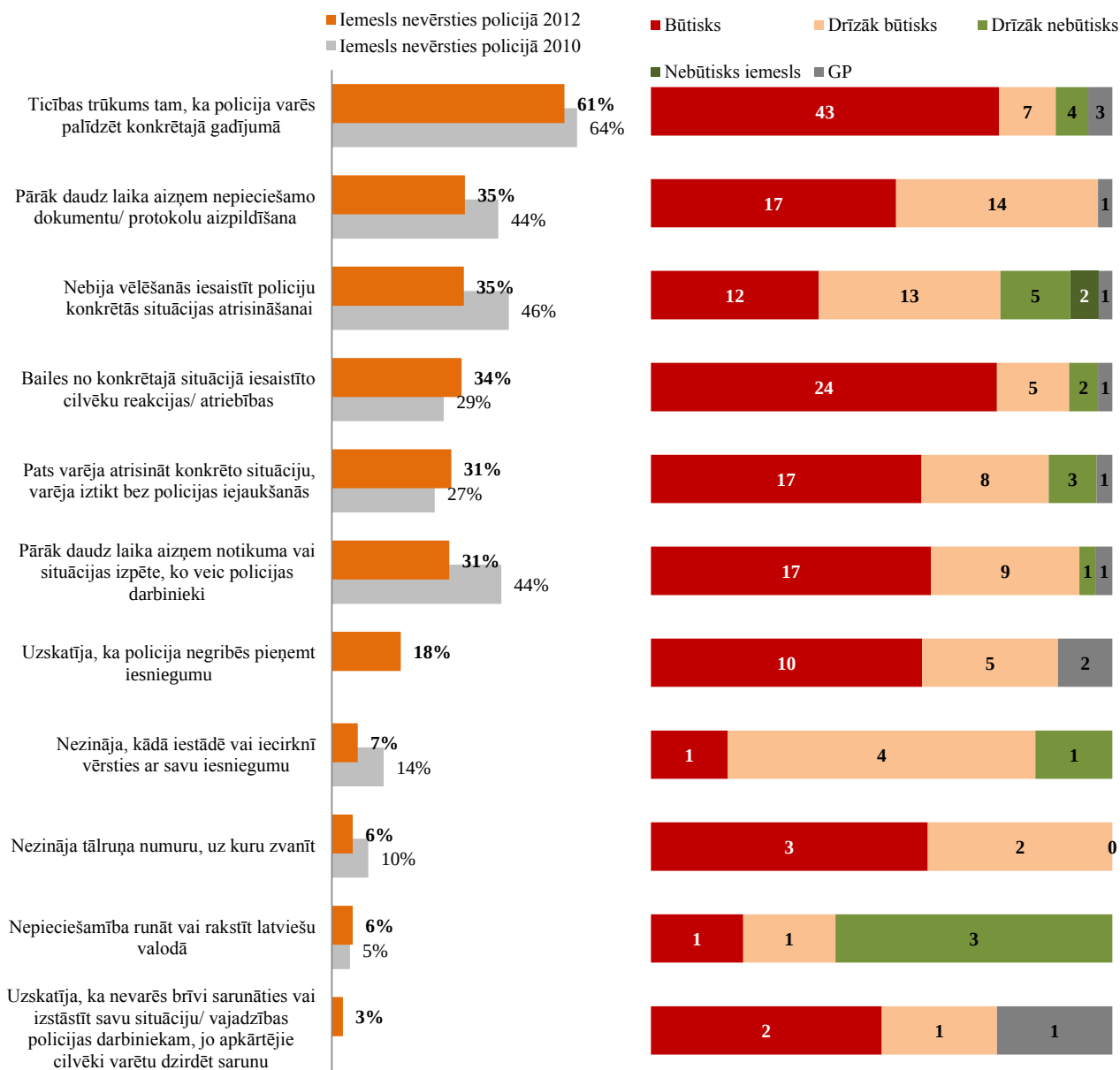
36. zīmējums. Problēmas saistībā ar iesnieguma/ gadījuma izskatīšanu valsts vai pašvaldības policijā un to būtiskuma pakāpe 2012. gadā un problēmas minēšanas biežuma salīdzinājums ar 2010. gada pētījumu (% no atbildējušiem un absolūtos skaitļos)



1. n = 155; respondenti, kuri pēdējo divu gadu laikā ir vērsušies valsts vai pašvaldības policijā. 2. respondenti, kuri saskārušies ar norādīto problēmu.

Aptuveni 5% Latvijas iedzīvotāju (94 aptaujātajiem) pēdējo divu gadu laikā ir bijis iemesls vērsties policijā, taču viņi to nav darījuši. Galvenie iemesli un to būtiskums ir attēloti 37. zīmējumā. Salīdzinot iemeslus, kāpēc iedzīvotāji nav vērsušies policijā, kuri minēti 2010. un 2012. gada aptaujā, redzams, ka vairāku iemeslu minēšanas biežums ir samazinājies. Tomēr būtiskākais iemesls, kāpēc iedzīvotāji nav vērsušies policijā, proti, ticības trūkums tam, ka policija varēs palīdzēt konkrētajā gadījumā, abos mērījumos ir palicis vienādi svarīgs (61% 2012. gadā un 64% 2010. gadā).

37. zīmējums. Problēmas saistībā ar dzīvesvietas deklarēšanu elektroniski un to būtiskuma pakāpe 2012. gadā un problēmas minēšanas biežuma salīdzinājums ar 2010. gada pētījumu (% no atbildējušiem un absolūtos skaitļos)



1. n = 94; respondenti, kuri pēdējo divu gadu laikā nav vērsušies policijā, lai gan tam bijis iemesls. 2. respondenti, kuri minējuši attiecīgo argumentu kā nevēršanās iemeslu.

Ieteikumi iedzīvotāju iesniegumu policijā izskatīšanas kārtības uzlabošanai

Kopumā 6% Latvijas iedzīvotāju uzskata, ka ir nepieciešams uzlabot esošo iedzīvotāju iesniegumu izskatīšanas veidu un kārtību policijā. Tomēr, līdzīgi kā 2010. gadā, vairums aptaujāto ieteikumu attiecas nevis uz administratīvajām procedūrām, bet uz policijas darba efektivitāti kopumā. 2012. gada aptaujas rezultāti rāda, ka, 24% no tiem, kas uzskata, ka ir nepieciešams uzlabot esošo iedzīvotāju iesniegumu izskatīšanas kārtību policijā, nevar sniegt nekādus konkrētus priekšlikumus, 21% vēlējas laipnāku attieksmi un lielāku ieinteresētību, 13% – lai izmeklēšana tiktu veikta ātrāk, 9% – lai policija sniegtu vairāk informācijas un godīgi informētu sūdzības iesniedzēju par lietas izskatīšanas gaitu, 8% – iesaka samazināt iesniedzamo dokumentu skaitu un vienkāršot procedūru,

nenorādot konkrētus vēlamos uzlabojumus, 7% – veikt pilnu (reālu) notikuma izmeklēšanu, 3% – reaģēt uz visām, arī anonīmām, sūdzībām, 3% – vairāk policijas iecirkņu, 3% – veikt elektronisku, diennakts iesniegumu pieņemšanu, kā arī pieņemt iesniegumus jebkurā iecirknī, nevis atbilstoši dzīvesvietai.

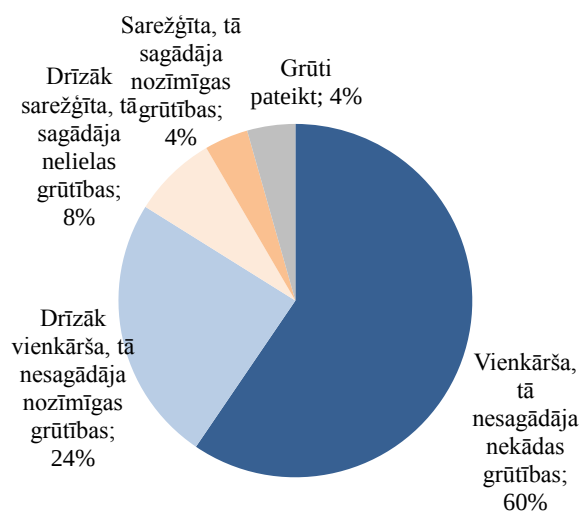
3.5. Administratīvie sodi

Vispārējs raksturojums

Kopumā 2012. gada aptaujā tika sasniegti 116 iedzīvotāji (6%), kuri pēdējo divu gadu laikā ir izdarījuši kādu administratīvo pārkāpumu (piemēram, ceļu satiksmes noteikumu pārkāpums, sabiedriskās kārtības noteikumu pārkāpums), par kuru valsts vai pašvaldības policija ir izteikumi brīdinājumu vai uzlikusi sodu.

Biežāk izdarītie pārkāpumi (pēdējais, ja pārkāpumi bijuši vairāki) ir ceļu satiksmes noteikumu (turpmāk – CNS) pārkāpšana kā transporta līdzekļa vadītājam, t.sk., tika saņemts paziņojumu par fotoradara fiksētu braukšanas ātruma pārkāpumu (74%), sabiedriskās kārtības noteikumu pārkāpšana (11%) un CNS pārkāpšana kā gājējam (7%).

38. zīmējums. Administratīvo pārkāpumu izskatīšanas vērtējums (% no atbildējušiem)



n = 116; respondenti, kuri pēdējo divu gadu laikā ir izdarījuši kādu administratīvo pārkāpumu.

Sava gadījuma izskatīšanas gaitu policijā 84% aptaujāto, kas bija izdarījuši administratīvo pārkāpumu, uzskatīja par vienkāršu vai drīzāk vienkāršu (38. zīmējums). Šis vērtējums nav būtiski atšķirīgs no tā, kas iegūts 2010. gada mērījumā.

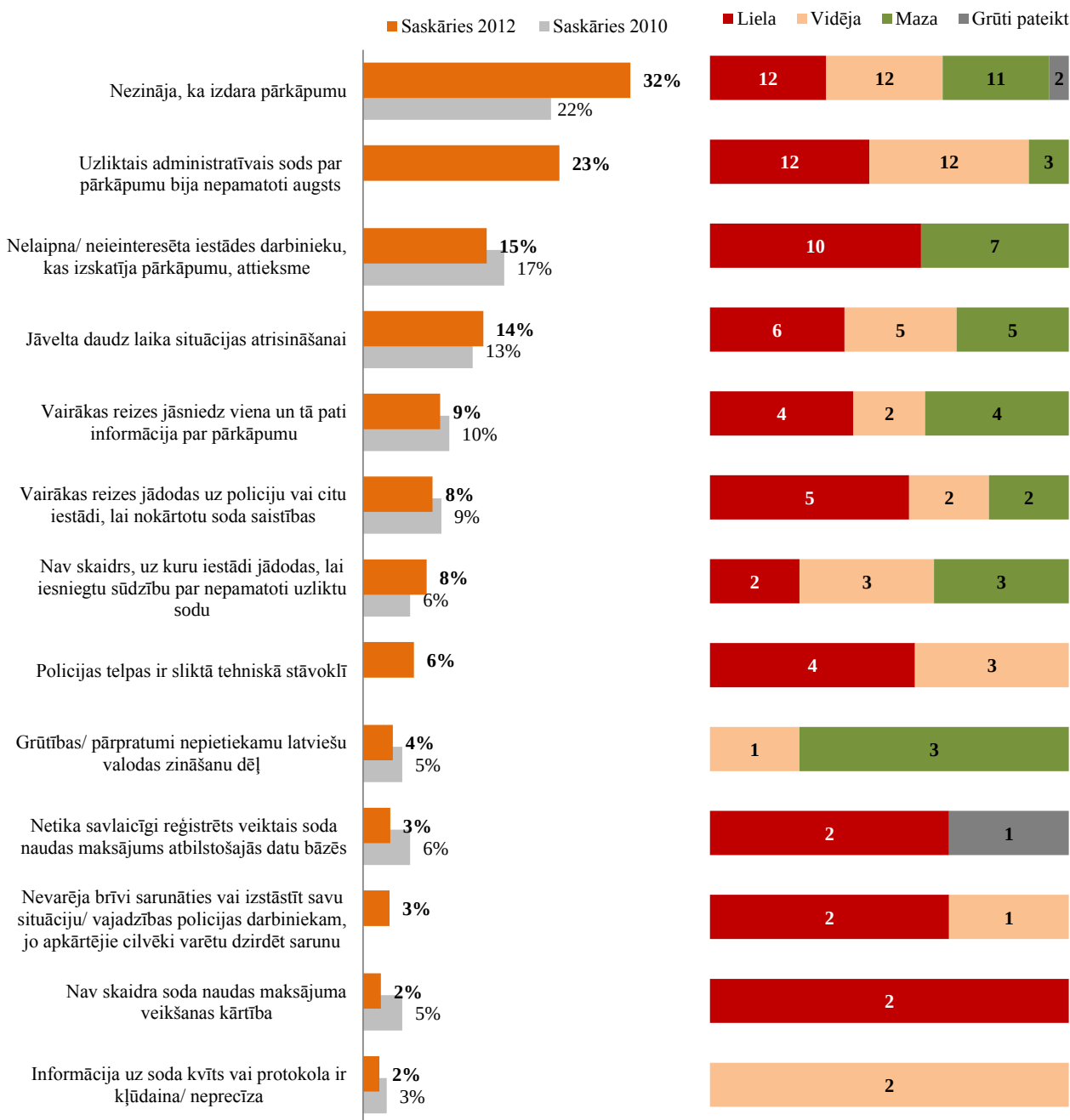
Problēmas saistībā ar administratīvo pārkāpumu izskatīšanu

Visas ar administratīvo pārkāpumu gadījumu izskatīšanu saistītās problēmas un to sagādātās grūtības attēlotas 39. zīmējumā.

Salīdzinot ar 2010. gada mērījumu, redzams, ka viena problēma 2012. gadā ir minēta ievērojami biežāk nekā iepriekš, proti, aptaujātais nezināja, ka izdara pārkāpumu (32% 2012. gadā un 22% –

2010. gadā), kas varētu būt saistīts ar fotoradaru fiksētiem ātruma pārkāpumiem 2011. gada beigās un 2012. gada sākumā. Citu problēmu minēšanas biežums ir saglabājies aptuveni līdzīgā apjomā.

39. zīmējums. Problēmas saistībā ar administratīvo pārkāpumu izskatīšanu un to būtiskuma pakāpe 2012. gadā un problēmas minēšanas biežuma salīdzinājums ar 2010. gada pētījumu (% no atbildējušiem un absolūtos skaitļos)



1. n = 116; respondenti, kuri pēdējo divu gadu laikā ir izdarījuši kādu administratīvo pārkāpumu. 2. respondenti, kuri saskārušies ar norādīto problēmu.

Ieteikumi iedzīvotāju administratīvo pārkāpumu izskatīšanas kārtības uzlabošanai

Kopumā 17% no tiem, kas pēdējo divu gadu laikā bija izdarījuši kādu administratīvo pārkāpumu, uzskatīja, ka ir nepieciešams uzlabot iedzīvotāju administratīvo pārkāpumu uzskatīšanas kārtību/ veidu. Visbiežāk iedzīvotāju izteiktais priekšlikums – laipnāku attieksmi (22%) – attiecas uz

pakalpojuma kvalitāti, nevis administratīvajām procedūrām. Citi biežāk izteiktie priekšlikumi ir: (1) pārskatīt soda apmēra atbilstību nodarījumam (19%) un (2) pirmajam izdarītajam administratīvajam pārkāpumam piemērot tikai brīdinājumu (16%).

3.6. Administratīvās procedūras medniekiem

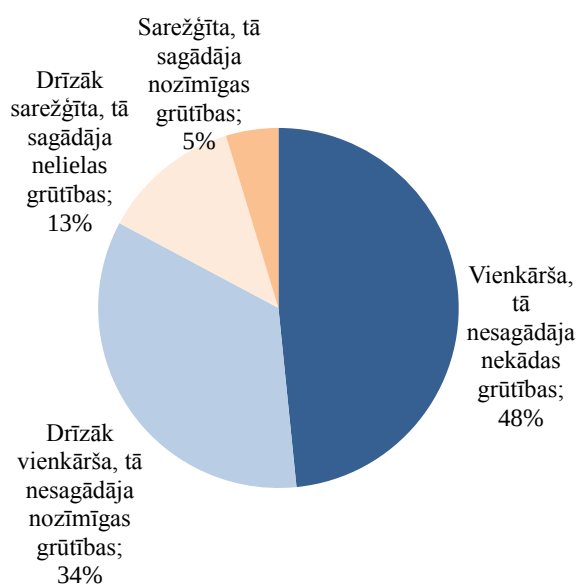
Mednieku un iedzīvotāju, kas kārtojuši ieroču turēšanas atļaujas, aptaujā (iedzīvotāju aptaujas ietvaros n=28 un mednieku papildizlasē n=61) respondenti vērtēja četras administratīvās procedūras – (1) ieroču turēšanas atļaujas, (2) mednieka apliecības, (3) medību licences un (4) mednieka sezonas kartes saņemšanas procedūras. Šīs procedūras novērtēja tie aptaujātie, kuri ar tām bija saskārušies pēdējo divu gadu laikā. Jāatzīmē, ka šajā laika posmā vairākas no aplūkotajām administratīvajām procedūrām ir skārušas izmaiņas, kuras raksturotas, detalizēti aplūkojot ar katru procedūru saistītās problēmas.

3.6.1. Ieroču turēšanas atļauja

Vispārējs raksturojums

2011. gada 1. janvārī stājās spēkā Ieroču un speciālo līdzekļu aprites likums, kas būtiski mainīja iepriekš noteikto ieroču turēšanas atļauju saņemšanas kārtību, būtiskākās no tām – ieroču turēšanas atļauja tiek izsniegta uz nenoteiktu laiku (pirms tam atļaujas tika izsniegtas ar derīguma termiņu no viena gada līdz pieciem gadiem) un tika atcelta prasība reizi piecos gados izdarīt kontrolšāvienu ar B vai C kategorijas vītņstobra šaujamieroci. Tādējādi ar ieroču turēšanas atļaujas kārtošanas administratīvajām procedūrām saskārās iedzīvotāji, kuri ieroču turēšanas atļauju kārtoja pirmo reizi (t.sk., „jaunie” mednieki, kas par tādiem kļuvuši pēdējo divu gadu laikā) vai kuri kārtoja atļaujas papildus iegādātiem ieročiem. Kopumā no 89 respondentiem, kuri sasniegti ar iedzīvotāju aptaujas un papildizlases palīdzību, 63 aptaujātie pēdējo divu gadu laikā bija kārtojuši ieroču turēšanas atļauju.

40. zīmējums. Ieroču turēšanas atļaujas saņemšanas vērtējums (% no atbildējušiem)



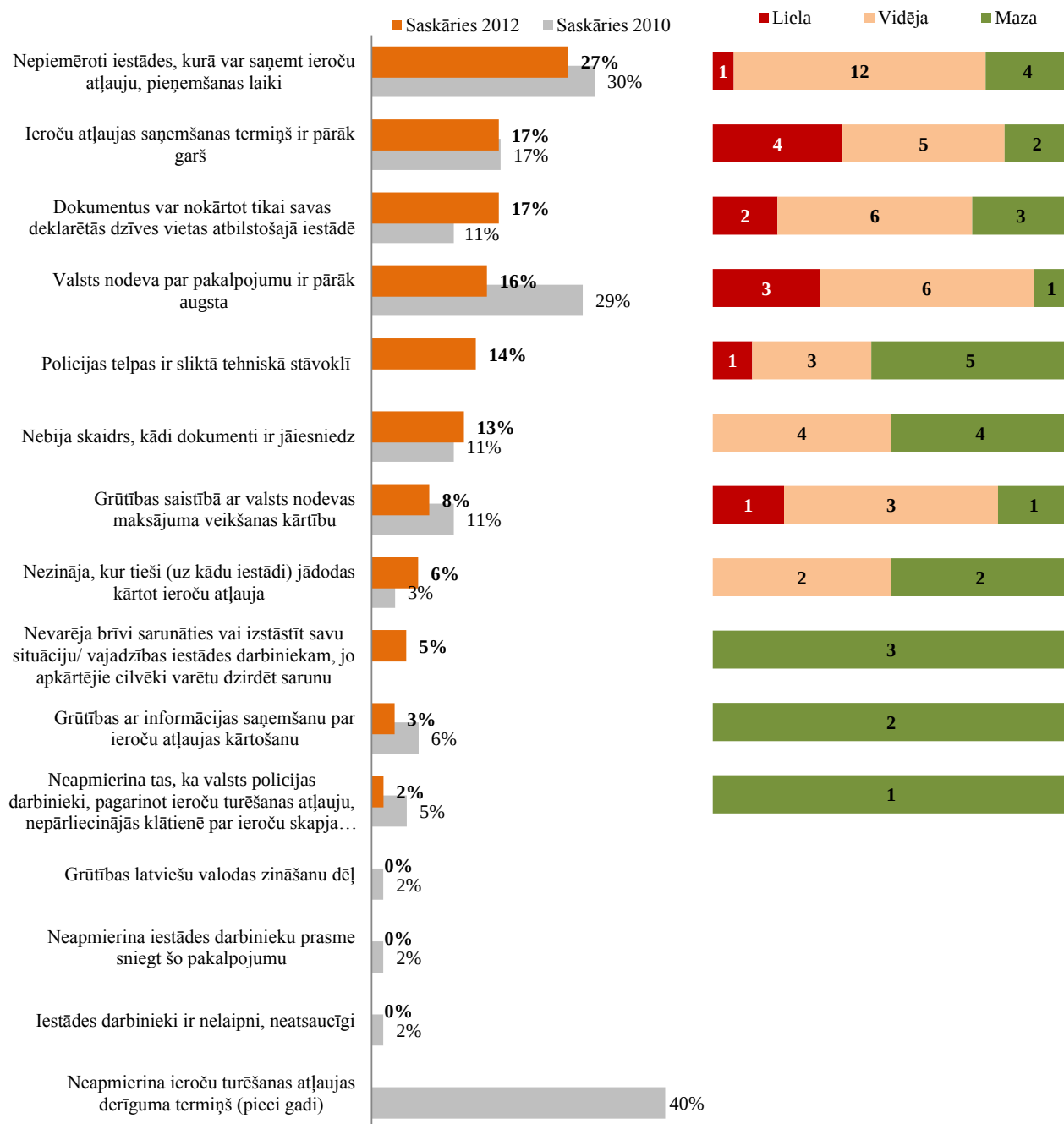
n = 63; respondenti, kuri pēdējo divu gadu laikā ir kārtojuši ieroču turēšanas atļauju.

Kā rāda 40. zīmējums, 83% aptaujāto, kas pēdējo divu gadu laikā bija kārtojuši ieroču turēšanas atļauju, procedūru vērtē kā vienkāršu vai drīzāk vienkāršu. Salīdzinot ar 2010. gada mērījumu, procedūras vērtējums nav būtiski mainījies.

Ieroču turēšanas atļaujas saņemšanas problēmas

Problēmas, ar kurām saskārušies aptaujātie, kārtojot ieroču turēšanas atļauju, ir apkopotas 41. zīmējumā.

41. zīmējums. Problēmas saistībā ar ieroču turēšanas atļaujas saņemšanu un to būtiskuma pakāpe 2012. gadā un problēmas minēšanas biežuma salīdzinājums ar 2010. gada pētījumu (% no atbildējušiem un absolūtos skaitļos)



1. n = 63; respondenti, kuri pēdējo divu gadu laikā ir kārtojuši ieroču turēšanas atļauju. 2. respondenti, kuri saskārušies ar norādīto problēmu.

Salīdzinot problēmu vērtējumu, tikai divas no 2010. gadā minētajām problēmām 2012. gadā uzskatāmas par pilnīgi atrisinātām vai mazāk aktuālām. Tās ir: (a) neapmierinošs (īss) ieroču turēšanas atļaujas derīguma termiņš, kurš kopš 2011. gada ir uz nenoteiktu laiku; (b) valsts nodeva par pakalpojumu ir pārāk augsta (2012. gadā nosauca 16%, 2010. gadā – 29% aptaujāto). Kā rāda 41. zīmējums, nozīmīgākā problēma, kas bija vienlīdz aktuāla gan 2010., gan 2012. gadā (minējuši ~30% aptaujāto, kuri pēdējo divu gadu laikā kārtojuši ieroču turēšanas atļauju), ir nepiemēroti Valsts policijas iestādes, kurā var saņemt ieroču turēšanas atļauju, pieņemšanas laiki. Fokusa grupu diskusijās mednieki bieži norāda, ka pieņemšana ieroču turēšanas atļaujas saņemšanai ir tikai divas reizes nedēļā, darba laikā, turklāt problēmas rodas arī tad, ka atbildīgais darbinieks ir atvaļinājumā, kas nozīmē, ka jāgaida, kamēr darbinieks atgriežas no atvaļinājuma.

Jāatzīmē, ka fokusa grupu diskusiju dalībnieku pieredze liecina – medniekiem ir jāskaidro, vai ieroču turēšanas atļauju ir iespējams saņemt tikai Valsts policijas iestādē atbilstoši deklarētajai dzīvesvietas adresei vai jebkurā Valsts policijas nodaļā, kurā tas ir ērti. 41. zīmējumā redzams, ka 2012. gadā apstākli, ka dokumentus var nokārtot tikai savas deklarētās dzīvesvietas atbilstošajā iestādē, par problēmu minēja 17% aptaujāto, kuri saskārušies ar šo procedūru. Tomēr fokusa grupu diskusiju laikā atsevišķi mednieki norādīja, ka šis nosacījums ir atcelts, stājoties spēkā 27.12.2011. Ministru kabineta noteikumiem Nr.1001 „Ieroču un munīcijas iegādāšanās, reģistrēšanas, uzskaites, glabāšanas, pārvadāšanas, pārsūtīšanas, nēsāšanas, realizēšanas un ieroču kolekciju glabāšanas noteikumi”. Ņemot vērā medniekiem pieejamo pretrunīgo informāciju, būtu jāveicina regulāra informācijas apmaiņa starp atbildīgajām institūcijām un mednieku biedrībām⁵.

Ieteikumi ieroču turēšanas atļaujas saņemšanas kārtības uzlabošanai

Kopumā 31% aptaujāto, kas pēdējo divu gadu laikā ir kārtojuši ieroču atļauju, norāda, ka procedūru būtu nepieciešams uzlabot. No tiem, 40% vēlējas, lai iesniegtie dokumenti ieroču turēšanas atļaujas saņemšanai tiktu izskatīti ātrāk, 25% vēlējas, lai tiktu mainīti pieņemšanas laiki – pieņemtu vairāk nekā divas reizes nedēļā un vismaz vienu dienu nedēļā dokumenti tiktu pieņemti pēc plsk.17:00 (vēlams – līdz 19:00 vai 20:00), 15% aptaujāto vēlējas, lai tiktu elastīgāk organizēta valsts nodevas maksāšanas kārtība, piemēram, to varētu veikt arī policijas iecirknī, atļaut par visiem ieročiem maksāt vienā maksājumā u.tml.

Citi aptaujāto minētie ieteikumi ir šādi (katru nosaucis viens aptaujātais): (a) radīt iespēju saņemt dokumentus ārpus deklarētās dzīvesvietas (ņemot vērā, ka problēma ir atrisināta, nepieciešams paaugstināt iedzīvotāju informētību par administratīvajām prasībām); (b) ļaut ieročus glabāt divās vietās; (c) rast iespēju legalizēt ieročus, kuriem nav dokumentu; (d) retāk veikt ieroču skapja pārbaudi; (e) atcelt atkārtotu ieroču skapja pārbaudi, ja persona iegādājas otro ieroci; (f) visas ar medībām saistītās procedūras – ieroču atļaujas, eksāmeni, licences un medību sezonas kartes – būtu kārojamas vienuviet, izveidot vienas pieturas aģentūru; (g) atcelt aizliegumu medniekiem izmantot ieroci paš aizsardzības nolūkos – ja ir piešķirta ieroču atļauja, tad ļaut to izmantot pilnībā.

Papildus iepriekš minētajam, fokusa grupu diskusiju dalībnieki vērta uzmanību uz problēmu, kas saistīta ar ieroču uzglabāšanu, proti, ja persona izbrauc uz ārzemēm un atrodas prombūtnē ilgāk par gadu, nedrīkst nodot ieroci uzglabāšanai citām personām. Šādā situācijā ierocis ir jānodod, jāmaksā nodeva gan par nodošanu, gan par atkārtotu saņemšanu. Lai risinātu šo problēmu, diskusijas dalībnieki iesaka, ka varētu atļaut ieroci uzticēt radniekiem, nododot ieroča turēšanas pilnvaras.

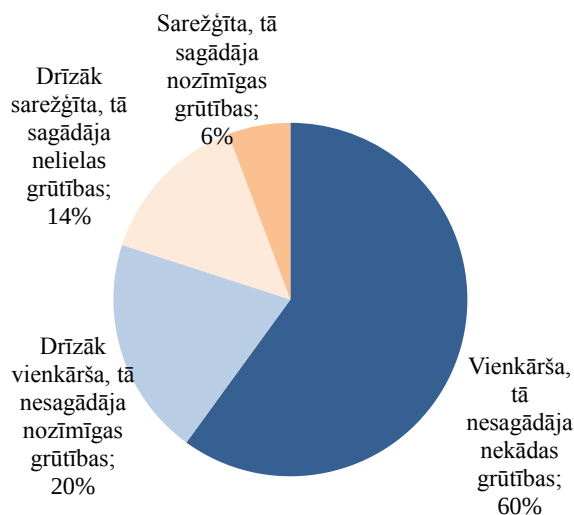
⁵ Aplūkojot mājas lapu www.medniekiem.lv, nav atrodamī 27.12.2011. Ministru kabineta noteikumi Nr.1001, savukārt pieejami ir iepriekšējie Ministru kabineta noteikumi – 01.03.2005. Ministru kabineta noteikumi Nr.159 „Ieroču, munīcijas un gāzes pistoļu (revolveru) iegādāšanās, reģistrēšanas, uzskaites, glabāšanas, pārvadāšanas, pārsūtīšanas, nēsāšanas, realizēšanas un kolekciju veidošanas noteikumi”. Tas norāda uz informācijas apmaiņas nepilnībām, kuras nepieciešams uzlabot, lai iedzīvotāji precīzāk zinātu attiecīgās jomas administratīvās prasības.

3.6.2. Mednieka apliecība

Vispārējs raksturojums

Kopumā 34 aptaujātie pēdējo divu gadu laikā bija saņēmuši mednieka apliecību. Vairums aptaujāto, kas saņēmuši mednieka apliecību, ir t.s. „jaunie” mednieki, t.i., personas, kas mednieku kolektīviem pievienojušās pēdējo divu gadu laikā. Lai gan vairums aptaujāto norāda, ka mednieka apliecība tiek izsniegta uz nenoteiktu laiku (iepriekš derīguma termiņš bija pieci gadi), atsevišķi aptaujātie uzskata, ka mednieka apliecībai ir noteikts derīguma termiņš.

42. zīmējums. Mednieka apliecības saņemšanas procedūras vērtējums (% no atbildējušiem)



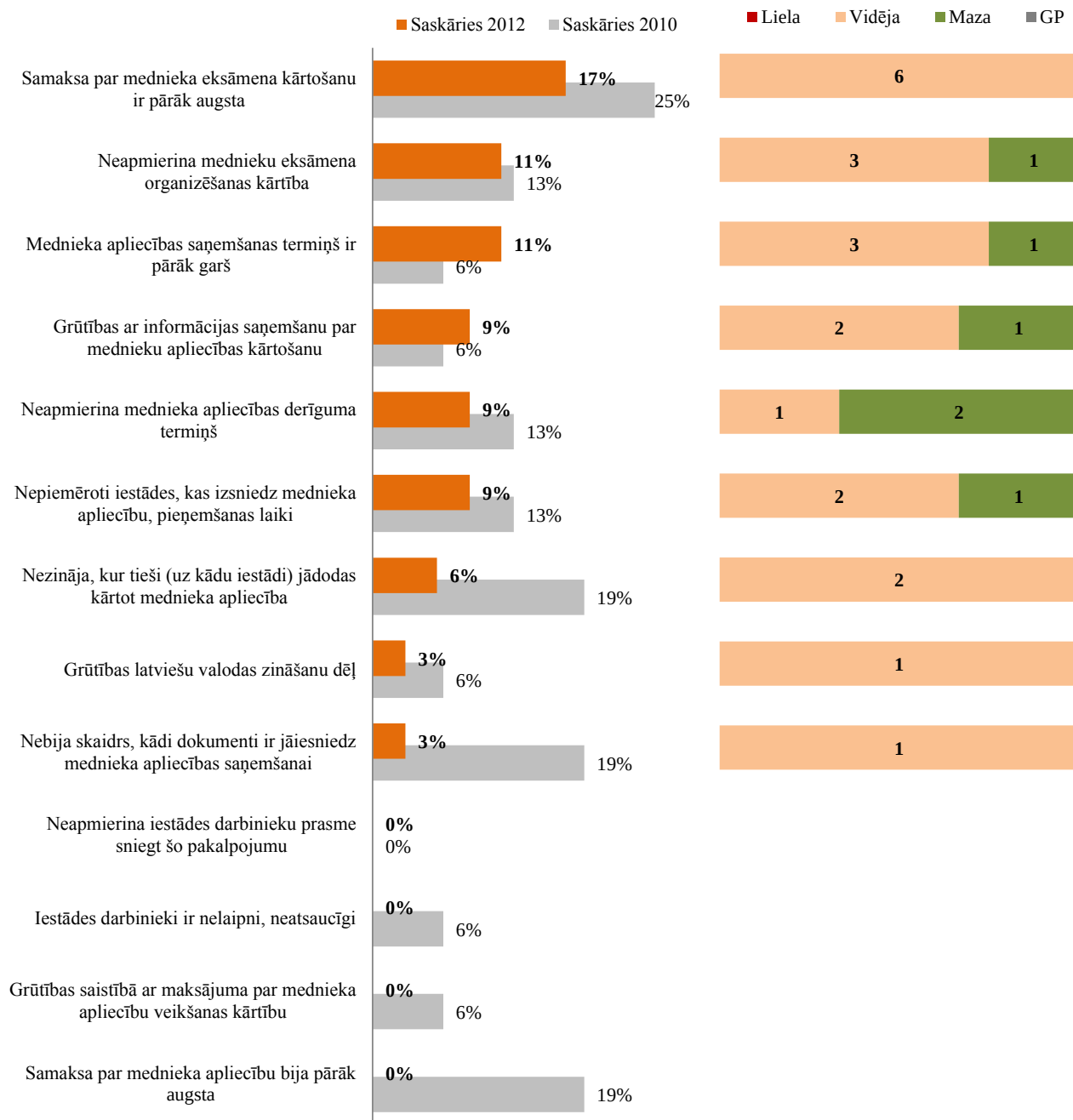
n = 34; respondenti, kuri pēdējo divu gadu laikā ir saņēmuši mednieka apliecību.

80% aptaujāto, kas pēdējo divu gadu laikā kārtojuši mednieka apliecību, vērtē procedūru kā vienkāršu vai drīzāk vienkāršu (42. zīmējums). Šis vērtējums nav būtiski atšķirīgs no 2010. gada aptaujā iegūtā vērtējuma.

Mednieka apliecības kārtošanas problēmas

Problēmas, ar kurām saskārušies aptaujātie, kārtojot mednieka apliecību, ir attēlotas 43. zīmējumā. Redzams, ka, salīdzinot ar 2010. gadu, vairāku problēmu, ar kurām sastapušies iedzīvotāji, minēšanas biežums ir samazinājies. Visbūtiskāk ir samazinājies problēmas, ka samaksa par mednieka apliecību ir pārāk augsta, minēšanas biežums (2012. gadā – 0%, 2010. gadā – 19%), jo šobrīd samaksa par mednieka apliecību ir viens lats. Arī samaksa par mednieka eksāmena kārtošanu retāk tiek minēta kā problēma (2012. gadā – 17%, 2010. gadā – 25%). Tāpat retāk iedzīvotāji minējuši, ka nav zinājuši, kurp jādodas, lai kārtotu mednieka apliecību, un ka nav bijis skaidrs, kādi dokumenti jāiesniedz mednieka apliecības saņemšanai.

43. zīmējums. Problēmas saistībā ar mednieka apliecības saņemšanu un to būtiskuma pakāpe 2012. gadā un problēmas minēšanas biežuma salīdzinājums ar 2010. gada pētījumu (% no atbildējušiem un absolūtos skaitļos)



1. n = 34; respondenti, kuri pēdējo divu gadu laikā ir saņēmuši mednieka apliecību. 2. respondenti, kuri saskārušies ar norādīto problēmu.

Ieteikumi mednieka apliecības kārtošanas procedūras uzlabošanai

23% aptaujāto (8 respondenti), kuri pēdējo divu gadu laikā ir saņēmuši mednieka apliecību, uzskata, ka nepieciešams uzlabot šo procedūru. Kopumā trīs komentāri attiecas uz pakalpojuma pieejamību, proti, nepieciešams precīzāk norādīt adreses un sniegt internetā kartes, lai var atrast virsmežniecību, un ļaut visus dokumentus nokārtot dzīves vietas pilsētā, nevis likt braukt uz attālāku centru. Citi trīs komentāri attiecas uz jauno mednieku apmācības kvalitāti, proti, apmācības notiek pārāk intensīvi, tāpēc ieteicams pagarināt apmācības ilgumu, organizēt vairāk praktisko apmācību, kā pareizi lietot

ieroci, un vairāk kontrolēt eksāmenu norises kvalitāti. Divi komentāri attiecas uz procedūras norises kārtību – viens aptaujātais vēlētos elastīgākus valsts nodevas maksāšanas kārtību, piemēram, to varētu maksāt arī mežniecībā, otrs aptaujātais vēlētos, lai procedūra norisinātos ātrāk.

3.6.3. Medību licence

Vispārējs raksturojums

Lai gan medību licences jeb medību atļaujas limitēto medījamo dzīvnieku medīšanai Valsts mežu dienestā medniekiem jāsaņem katru gadu, ar šo procedūru saskārusies tikai 46 aptaujāto mednieku, jo daudzos gadījumos šīs atļaujas visam mednieku kolektīvam izņem tās vadītājs vai cita pilnvarota persona.

44. zīmējums. Medību licences saņemšanas procedūras vērtējums (% no atbildējušiem)



n = 46; respondenti, kuri pēdējo divu gadu laikā ir kārtājuši medību licences saņemšanu.

No visiem aptaujātajiem medniekiem, kas saskārusies ar medību licences saņemšanas procedūru, 98% procedūru vērtē kā vienkāršu vai drīzāk vienkāršu (44. zīmējums). Rezultāts būtiski neatšķiras no vērtējuma, kas iegūts 2010. gadā.

Medību licences saņemšanas problēmas

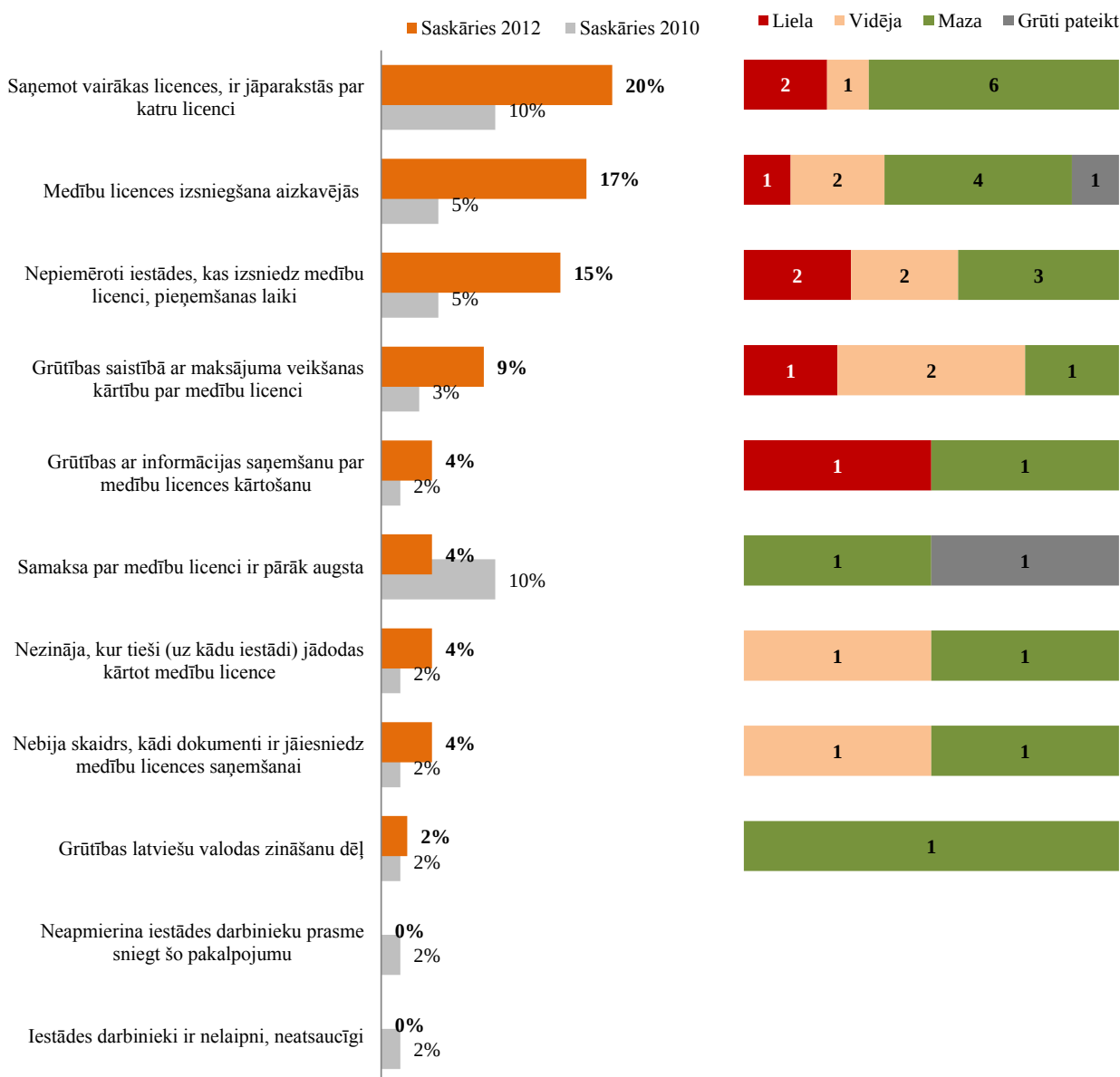
Visas problēmas, ar kurām saskārusies aptaujātie, kārtējot medību licences, ir apkopotas 45. zīmējumā. Redzams, ka, salīdzinot ar 2010. gadu, vairāku problēmu minēšanas biežums 2012. gadā ir būtiski pieaudzis. Visvairāk pieaudzis ir trīs problēmu minēšanas biežums. Tās ir: (a) saņemot vairākas licences, ir jāparakstās par katru no tām (2012. gadā – 20%, 2010. gadā – 10%); (b) medību licences izsniegšana aizkavējas (2012. gadā – 17%, 2010. gadā – 5%); un (c) nepiemēroti iestādes, kas izsniedz medību licences, pieņemšanas laiki (2012. gadā – 15%, 2010. gadā – 5%). Par katru no minētajām problēmām fokusa grupu diskusijās tika iegūti mednieku komentāri, kas ļauj skaidrot problēmas minēšanas biežuma pieaugumu.

Saistībā ar pirmo minēto problēmu – parakstīšanos par katru licenci (piemēram, 40 reizes par 40 mežacūku medību licencēm) – mednieki norāda, ka šī prasība ir atcelta samērā nesen, t.i., 2012. gadā, taču bija aktuāla vēl 2011. gadā, kuru aptver šis pētījuma posms. Tādējādi mērījumu rezultātos vēl neatspoguļojas nesen veiktie procedūras grozījumi.

Saistībā ar otru minēto problēmu – medību licenču izsniegšanas aizkavēšanos – jānorāda, ka 2010. gadā pētījumā šis atbilžu variants anketā netika minēts, taču mednieki to nosauca spontāni, pēc savas iniciatīvas, kā rezultātā tā tika iekļauta kā atsevišķs atbilžu variants 2012. gada pētījumā. Tādējādi problēmas minēšanas biežuma pieaugumu var skaidrot ar izmaiņām instrumentārijā – veidā, kā problēma tika atklāta.

Saistībā ar trešo minēto problēmu – nepiemērotiem iestādes, kas izsniedz medību licences, pieņemšanas laikiem, mednieki akcentē problēmu, ka pēdējo divu gadu laikā posmā ir likvidētas Valsts mežu dienesta mežniecības, tās apvienojot ar iepriekš virsmežniecības statusā esošajām struktūrvienībām, kuras ģeogrāfiski ir izvietotas ievērojami retāk. Tā rezultātā, lai saņemtu medību licenci, medniekiem ir jābrauc ievērojami tālāk, t.i., ir samazinājusies pakalpojuma pieejamība, un tā savā ziņā ietekmē mednieku vērtējumu par iestādes darba laiku piemērotību.

45. zīmējums. Problēmas saistībā ar medību licences saņemšanu un to būtiskuma pakāpe 2012. gadā un problēmas minēšanas biežuma salīdzinājums ar 2010. gada pētījumu (% no atbildējušiem un absolūtos skaitļos)



1. n = 46; respondenti, kuri pēdējo divu gadu laikā ir kārtājuši medību licences saņemšanu. 2. respondenti, kuri saskārušies ar norādīto problēmu.

Ieteikumi medību licences saņemšanas uzlabošanai

35% jeb 16 aptaujātie, kas pēdējo divu gadu laikā bija saņēmuši medību licenci, uzskatīja, ka procedūru nepieciešams uzlabot. Visbiežāk minēti šādi ieteikumi (trīs aptaujātie): (a) organizēt medību licenču izsniegšanu tuvāk mednieku kolektīva atrašanās vietai, t.i., paaugstināt pakalpojuma pieejamību, un (b) veikt precīzāku dzīvnieku uzskaiti. Nākamie ieteikumi (minējuši divi aptaujātie) ir: (a) organizēt visu medību licenču izsniegšanu vienu reizi gadā kopā; (b) reģistrēt datumu, kad tiek nodotas medību licences, citādi medniekiem var tikt uzliktas soda naudas; (c) brīdināt par izmaiņām normatīvajā regulējumā, līgumos par mežu platību izmantošanu u.tml.; (d) izdot vairāk atļauju/ nelimitēt mežacūku medības un (e) ļaut kārtot medību licenci elektroniski.

Saistībā ar šiem priekšlikumiem fokusa grupu diskusiju dalībnieki norāda, ka šobrīd katras dzīvnieku sugas medību licences saņemšanai ir atsevišķi jābrauc uz mežniecību, kas nozīmē, ka gadā turp jābrauc 5-6 reizes. Tāpēc mednieki uzskata, ka būtisks uzlabojums būtu visu medību licenču saņemšana kopā vienā reizē pirms medību sezonas uzsākšanas. Tāpat medniekus neapmierina tas, ka licence par nošauto dzīvnieku jāraksta uz vietas, kad dzīvnieks nošauts. Tā kā medības notiek brīvā dabā dažādos laika apstākļos, rakstīt uz vietas ir diezgan apgrūtināši. Mednieki atsaucas uz citu valstu pieredzi, kur šī procedūra tiek organizēta savādāk (precīzs procedūras izklāsts gan netiek minēts).

Fokusa grupu diskusiju dalībnieki norāda, ka problēmas rodas ar mežu platībām medībām saistībā ar līgumu slēgšanu – daudziem mežu īpašniekiem bail parakstīt līgumu, kaut arī viņi ir ar mieru ļaut izmantot savu teritoriju. Tādējādi ir ieteicams meklēt risinājumus, kā iedrošināt mežu īpašniekus nodot likumīgi savas mežu platības medībām. Diskusiju dalībnieki norāda arī, ka nepieciešams izveidot paziņošanas procedūru, ja meža īpašnieks lauž līgumu ar mednieku biedrību. Citādi šobrīd var veidoties situācijas, ka tad, ja īpašnieks to nepaziņo, arī mežniecība nezina, un biedrība nezina par līguma laušanu un turpina izmantot attiecīgās mežu platības.

Atsevišķi grupu diskusiju dalībnieki pauž neapmierinātību, ka ārzemniekiem ir tāda pati samaksa par medību licenci kā vietējiem, un uzskata, ka ārzemniekiem samaksai būtu jābūt augstākai. Tomēr jāatzīmē, ka šāds apgalvojums nav pamatots, jo saskaņā ar 02.03.2004. Ministru kabineta noteikumiem Nr.109 „Noteikumi par valsts nodevu par mednieka apliecības, mednieka sezonas kartes un medību atļaujas izsniegšanu, par atļaujas izsniegšanu ārvalstu medniekam medīt Latvijas teritorijā un atļaujas izsniegšanu izvest medību trofejas no Latvijas, kā arī medību trofeju izvešanas kārtību” ārvalstu medniekiem samaksa ir būtiski augstāka.

3.6.4. Mednieka sezonas karte

Vispārējais raksturojums

Kopumā 74 aptaujātie pēdējo divu gadu laikā bija saņēmuši mednieka sezonas karti. 93% aptaujāto to vērtējuši kā vienkāršu vai gandrīz vienkāršu procedūru (46. zīmējums), tādējādi vērtējums nav būtiski mainījies kopš 2010. gada. Saistībā ar mednieka sezonas kartes saņemšanas procedūru fokusa grupu diskusiju dalībnieki kā pozitīvas izmaiņas administratīvajā procedūrā min nelimitēto dzīvnieku uzskaites grozījumus – tagad to veic tikai mednieku kolektīva (biedrības) vadītājs.

46. zīmējums. Mednieka sezonas kartes saņemšanas procedūras vērtējums (% no atbildējušiem)



n = 74; respondenti, kuri pēdējo divu gadu laikā ir saņēmuši mednieka sezonas karti.

Mednieka sezonas kartes saņemšanas problēmas

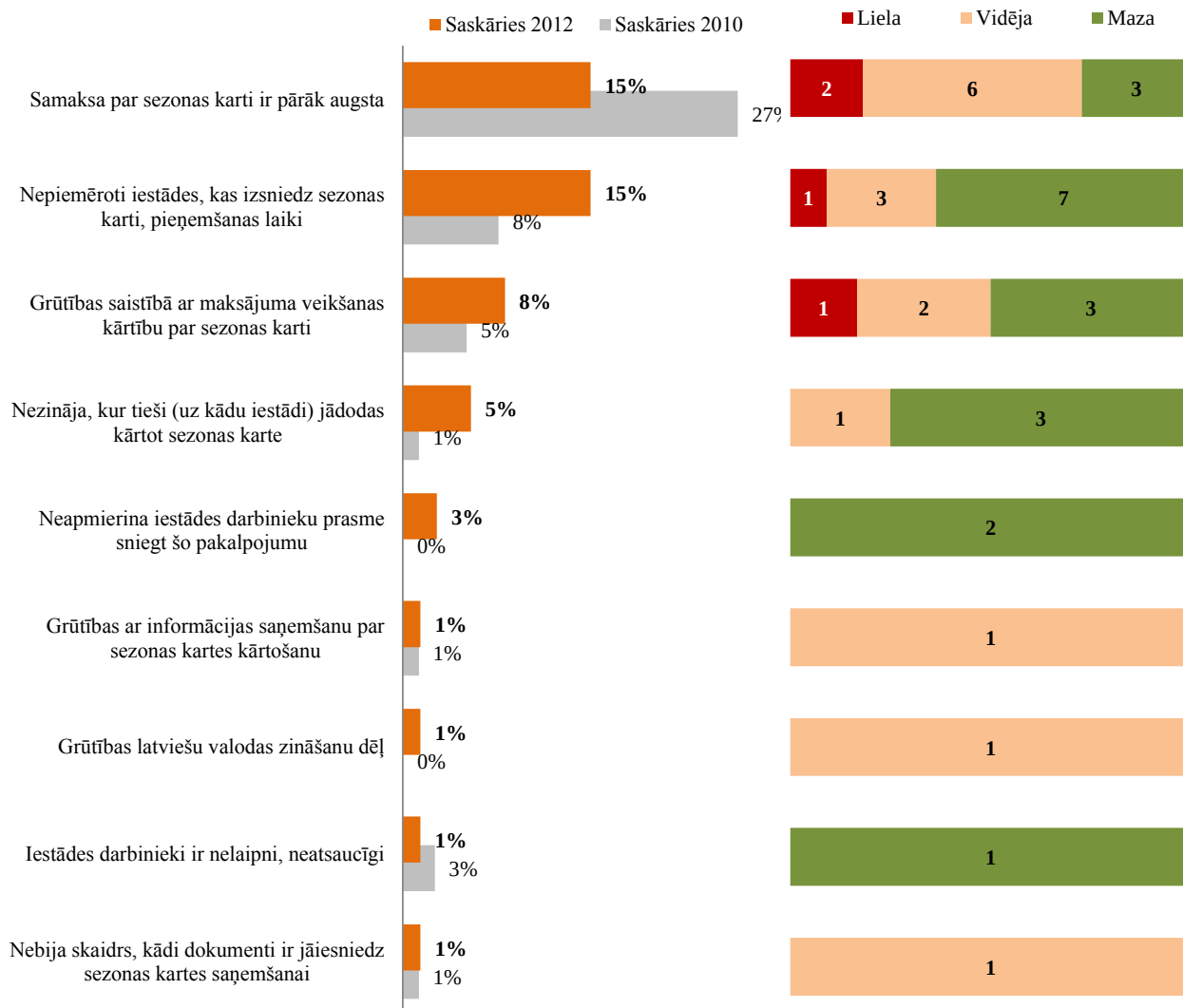
Problēmas, ar kurām saskārušies aptaujātie, saņemot mednieka sezonas karti, ir apkopotas 47. zīmējumā.

Salīdzinot vērtējumu ar 2010. gadu, redzams, ka būtiskākās problēmas – samaksa par sezonas karti ir pārāk augsta – minēšanas biežums ir būtiski samazinājies (2012. gadā – 15%, 2010. gadā – 27%), savukārt vairāku iepriekš retāk nosauktu problēmu minēšanas īpatsvars 2012. gadā ir paaugstinājies. Piemēram, 2012. gadā mednieki biežāk ir norādījuši, ka iestādes, kas izsniedz sezonas karti, pieņemšanas laiki ir nepiemēroti, kas, kā liecina fokusa grupu diskusiju dalībnieku komentāri, ir saistīts ar iepriekšējā nodaļā minēto Valsts meža dienesta mežniecību reorganizāciju. Ar to saistīta arī cita minētā problēma – informācijas trūkums, kurp jādodas, lai nokārtotu mednieka sezonas karti (2012. gadā – 5%, 2010. gadā – 1%).

Ieteikumi mednieka sezonas kartes saņemšanas uzlabošanai

32% jeb 24 aptaujātie mednieki uzskatīja, ka mednieka sezonas kartes saņemšanu varētu uzlabot. Atsevišķi fokusa grupu diskusiju dalībnieki puda viedokli, ka mednieka sezonas kartei vairs nav jēgas – ja agrāk sezonas kartē vajadzēja veikt nelimitēto dzīvnieku uzskaiti, tagad šī prasība ir atcelta, nelimitēto dzīvnieku uzskaitē tiek organizēta atšķirīgi. Tādējādi sezonas karte atsevišķi katram medniekam nav nepieciešama. Saistībā ar šo viedokli mednieku aptaujā seši aptaujātie, kas uzskatīja, ka mednieka sezonas kartes saņemšana ir jāuzlabo, ieteica pāriet uz elektronisko formātu, un vēl trīs uzskatīja, ka sezonas karte ir atceļama, saglabājot samaksu par to. Vēl seši aptaujātie ieteica organizēt elastīgāku mednieku sezonas karšu saņemšanu – radīt iespēju sezonas karti nopirkt jebkurā medību veikalā (līdzīgi makšķernieku kartēm), ļaut sezonas karti iegādāties citai personai, saņemt to pa pastu u.tml.

47. zīmējums. Problēmas saistībā ar mednieka sezonas kartes saņemšanu un to būtiskuma pakāpi 2012. gadā un problēmas minēšanas biežuma salīdzinājums ar 2010. gada pētījumu (% no atbildējušiem un absolūtos skaitļos)



1. n = 74; respondenti, kuri pēdējo divu gadu laikā ir saņēmuši mednieka sezonas karti. 2. respondenti, kuri saskārušies ar norādīto problēmu.

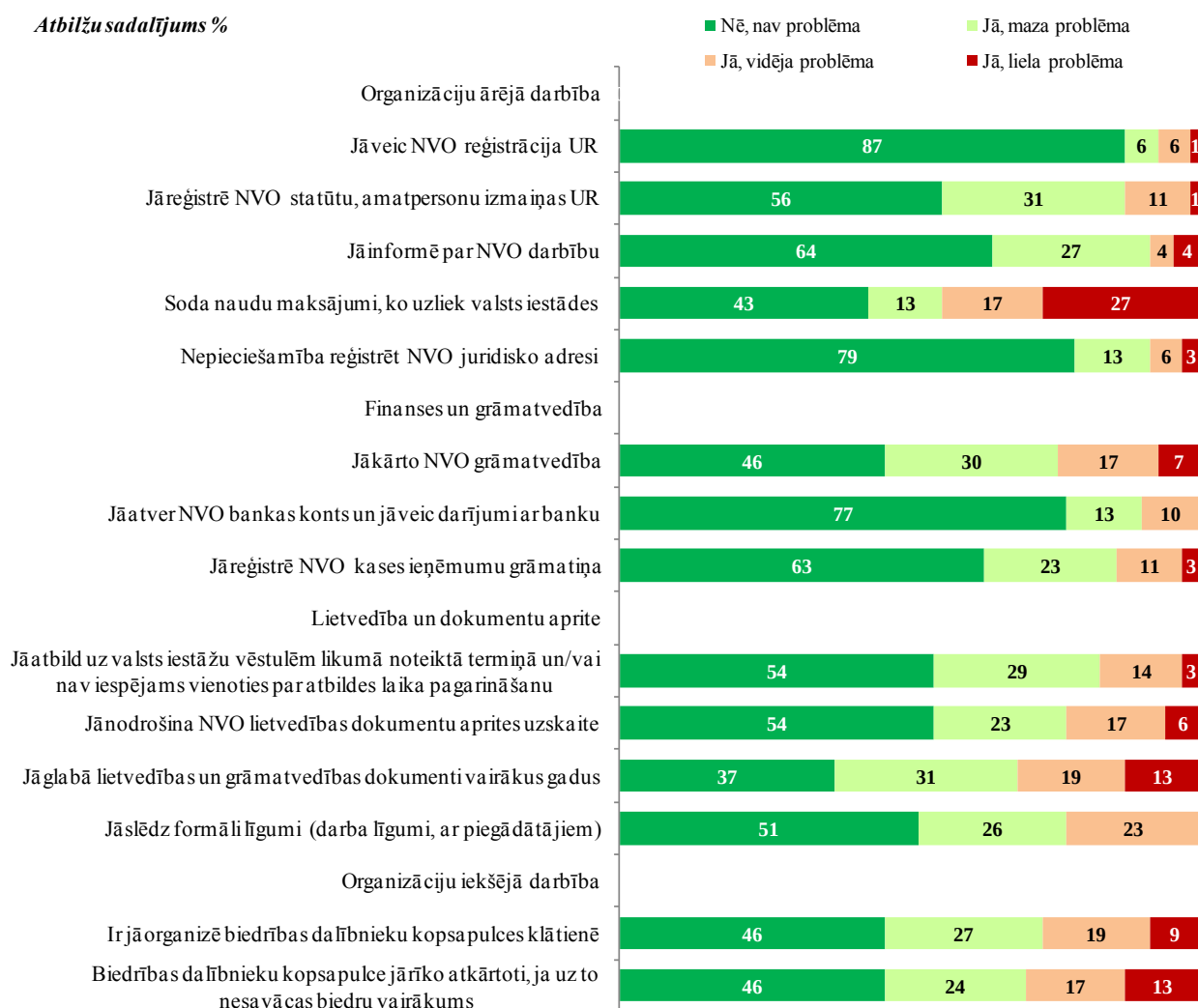
Citi ieteikumi, kas minēti saistībā ar sezonas kartes saņemšanas vienkāršošanu, ir (minējuši viens vai divi aptaujātie): (a) noteikt ilgāku sezonas kartes derīguma termiņu; (b) sabalansēt un skaidrot sezonas kartes samaksas atšķirības dažādiem cilvēkiem (skolēniem, arodividusskolas audzēkņiem u.tml.); (c) uzlabot sezonas kartes formātu (papīra lapa ātri bojājas); (d) pagarināt medību sezonas laiku dažādām dzīvnieku sugām; (e) organizēt elastīgāku samaksas pieņemšanu par sezonas karti – ļaut norēķināties skaidrā naudā.

4. ADMINISTRATĪVĀS PROCEDŪRAS NEVALSTISKAJĀM ORGANIZĀCIJĀM

4.1. Vispārējs situācijas vērtējums

Visiem NVO aptaujas dalībniekiem (sk. aprakstu ievada daļā), gan biedrībām, gan nodibinājumiem, neatkarīgi no to saimnieciskās darbības, aptaujas sākumā lūdzām novērtēt administratīvās prasības un ar tām saistītās grūtības. Šīs procedūras tālāk tekstā ir sagrupētas pēc aktivitāšu veida, piemēram, organizāciju ārējā darbība, finanses un grāmatvedība vai lietvedības dokumentu aprīte, bet analizētas pēc tā, cik problemātiskas tās bijušas dažādām NVO (48. zīmējums).

48. zīmējums. Vispārējo NVO administratīvo procedūru vērtējums (% no atbildējušiem)



n= 70, visas aptaujātās NVO

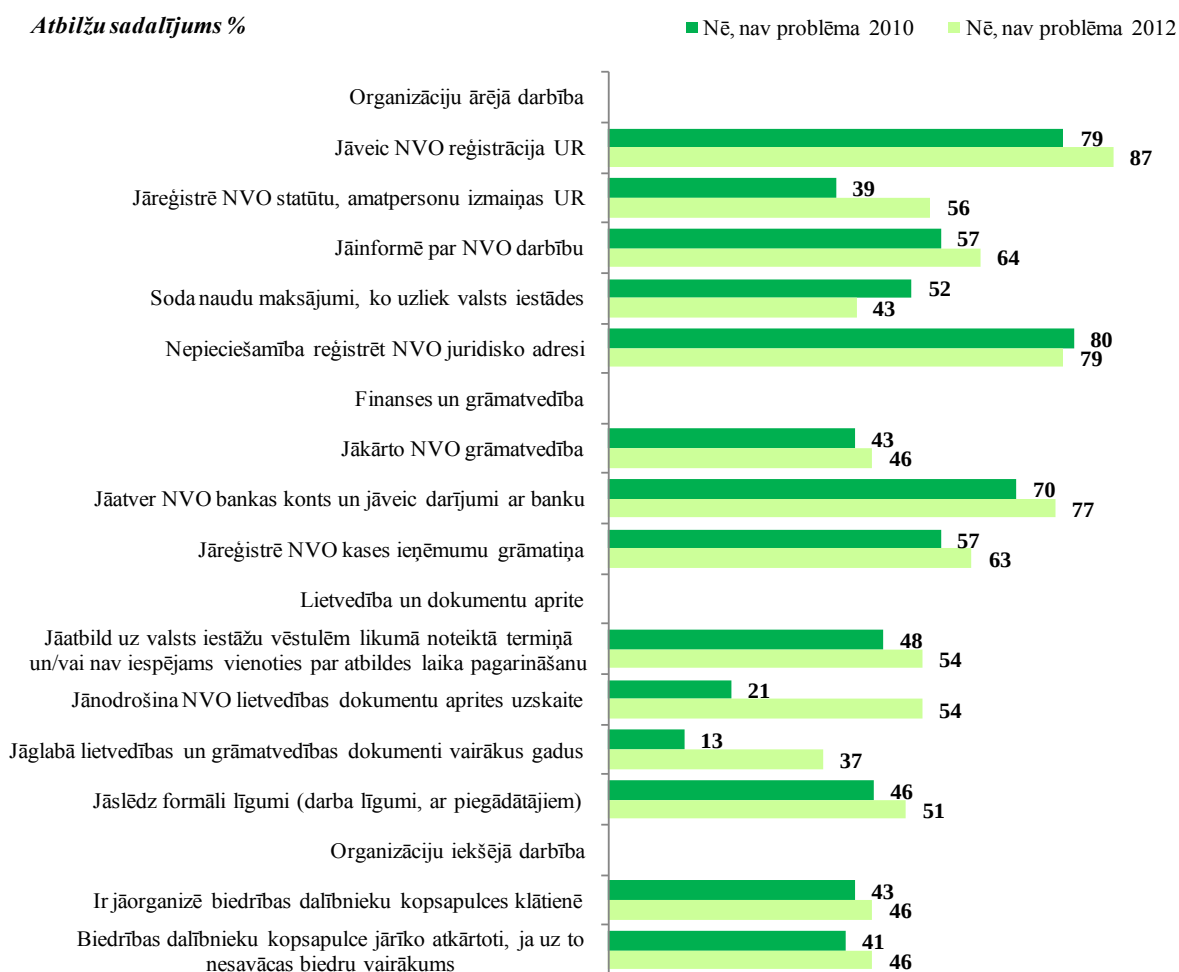
Vismazāk problēmu ir radījušas darbības, kas saistītas ar NVO reģistrāciju Uzņēmumu reģistrā (UR), to par problēmu neuzskata 87% (61 NVO) no aptaujātajām organizācijām. Pozitīvs vērtējums tiek sniegts darbībām, kas saistītas ar NVO juridiskās adreses reģistrēšanu 79% jeb 55 NVO izvēlas atbilžu variantu „Nē, nav problēma”, tāpat bankas kontu atvēršana un citu bankas darījumu veikšanu 77% jeb 54 NVO neuzskata par problēmu.

Organizāciju ārējā darbība

- *Soda maksājumi, ko uzliek valsts iestādes*; Vairāk kā puse no visiem respondentiem – 57% (40 NVO) soda maksājumus uzskata par problēmu savai darbībai. Šis ir otrais augstākais negatīvo vērtējumu skaits no visām administratīvajām prasībām, turklāt ar vislielāko atbildējušo skaitu (27% jeb 19 NVO), kas izvēlējušas galēji negatīvo atbildi variantu „Jā, liela problēma”. Šis ir arī vienīgais rādītājs, kur NVO pārstāvju pozitīvais vērtējums ir samazinājies – ja 2010. gadā tie bija 13% jeb 8 NVO, tad – 27% jeb 19 NVO 2012. gadā.
- *Jāreģistrē NVO amatpersonu statūtu izmaiņas UR*; 44% (31 NVO) izjūt apgrūtinājumu saistībā ar amatpersonu statūtu maiņas reģistrāciju, no tiem, 31% jeb 22 NVO to uzsver kā mazu problēmu, bet 11% (8 NVO) – kā vidēju problēmu.

Šogad, salīdzinot ar 2010. gadu, organizāciju ārējā darbība NVO pārstāvjus kopumā ir nodarbinājusi nedaudz mazāk: 87%, 2010. gadā tie bija 79% jeb 48 NVO, kuras *organizāciju reģistrāciju UR* neuzskatīja par problēmu. Līdzīga tendence ir novērojama arī jautājumos saistībā ar *informācijas sniegšanu par NVO darbību* – 57% jeb 35 NVO 2010. gadā un 64% 45 NVO 2012. gadā. Vislielākais pozitīvo atbildi pieaugums novērojams saistībā ar *NVO statūtu, amatpersonu izmaiņu reģistrāciju UR*, no 39% 2010. gadā tā nav sagādājusi problēmas 56% (39 NVO) biedrību/nodibinājumu 2012. gadā (49. zīmējums).

49. zīmējums. Vispārējo NVO administratīvo procedūru vērtējuma 2010. un 2012. gada salīdzinājums (% no atbildējušiem)



n= 63, visas aptaujātās NVO 2010, n= 70, visas aptaujātās NVO 2012

Finanses un grāmatvedība

Šogad palielinājies NVO skaits, kurām finanšu un grāmatvedības kārtošana nesagādā problēmas:

- Vispozitīvāk ir novērtēta *bankas konta atvēršana un norēķinu veikšana elektroniski* (77% jeb 54 NVO) nav bijušas problēmas.
- Arī *NVO kases norēķinu grāmatiņas reģistrācija* nesagādā nekādas problēmas 63% (44 NVO).
- *Biedrības/nodibinājuma grāmatvedības kārtošana*; Šogad 54% (38 NVO) biedrību un nodibinājumu kā lielāku vai mazāku problēmu novērtē grāmatvedības kārtošanu, no tiem 30% (21 NVO) šo prasību uzskata par mazu problēmu, bet 17% (12 NVO) par vidēju problēmu. Salīdzinot ar 2010. gadu, nelielas pozitīvas izmaiņas ir novērojamas, jo grāmatvedības kārtošana nebija problēma 43% (26 NVO) NVO 2010. gadā, savukārt 2012. gadā tie ir 46% (32 NVO).

Biedrības/nodibinājumi, kuri veic saimniecisko darbību biežāk novērtējuši grāmatvedības kārtošanu kā problemātisku – no 38% (6 NVO) 2010. gadā līdz 50% (12 NVO) 2012. gadā. Izmaiņas vērojamas starp tiem, kuri šo procedūru novērtē kā mazu problēmu – tā domā 29% jeb 7 NVO šogad un 25% (4 NVO) 2010. gadā. Tāpat pieaudzis NVO skaits, kuras veic saimniecisko darbību un grāmatvedības kārtošanu uzskata par vidēju problēmu – no 13% (2 NVO) 2010. gadā līdz 17% (4 NVO) šogad. Šogad 1 NVO (4%) grāmatvedības kārtošanu novērtējusi kā lielu problēmu.

Līdzīgi kā 2010. gadā – nedaudz vairāk kā puse no tām NVO, kuras neveic saimniecisko darbību (2012. gadā n=46, 2010. gadā n=47), grāmatvedības kārtošanu uzskata par problemātisku: tā norādījuši 57% jeb 26 NVO 2012. gadā un 56% jeb 31 NVO 2010. gadā. Tai pašā laikā samazinājies vidēju problēmu skaits - no 23% (11 NVO) 2010. gadā līdz 17% (8 NVO) 2012. gadā. Ir samazinājies arī lielu problēmu īpatsvars – no 15% (7 NVO) 2010. gadā līdz 9% (4 NVO) šogad. Savukārt, no tām NVO, kuras veic saimniecisko darbību, grāmatvedības kārtošana nesagādā problēmas ir 50% (12 NVO) 2012. gadā, salīdzinot ar 63% (10 NVO) 2010. gadā.

Pēc 2012. gada datiem var secināt, ka biedrību/nodibinājumu kopējo ieņēmumu atšķirības, proti, līdz 10 000 vai virs 10 000 latu gadā, ietekmē arī organizācijas viedokli par grāmatvedības kārtošanu. Biedrības/nodibinājumi ar ieņēmumiem līdz 10 000 latu gadā biežāk uzskata grāmatvedības kārtošanu kā vidēju (20% jeb 7 NVO) un lielu (11% jeb 4 NVO) problēmu. Savukārt organizācijām ar ienākumiem virs 10 000 latu gadā, vidējas un lielas problēmas radušās 14% (5 NVO) un 3% (1 NVO) gadījumu. Biedrībām un nodibinājumiem ar lielākiem ienākumiem grāmatvedības kārtošana drīzāk sagādā mazas problēmas (37% jeb 13 NVO).

Vienāds ir to organizāciju skaits, kurām grāmatvedības kārtošana nerada problēmas: 46% jeb 14 NVO gan ar ienākumiem zem 10 000 latu gadā, gan – virs 10 000 latu gadā.

Lietvedība un dokumentu aprīte

Pēdējo divu gadu laikā vislielākās izmaiņas notikušas tieši lietvedības un dokumentu aprītes jautājumos, lai gan lietvedības dokumentu glabāšana vairākus gadus joprojām ir viens no problemātiskākajiem jautājumiem NVO sektora pārstāvjiem.

- *Jāatbild uz valsts iestāžu (piemēram, VID, UR u.tml.) vēstulēm/ prasībām likumā noteiktā termiņā un/vai nav iespējams vienoties par atbildes laika pagarināšanu*; šogad apgrūtinājumu izjutušas 46% (32 NVO) aptaujāto organizāciju. Līdzīgi kā 2010. gadā visbiežāk – 29% (20 NVO) izvēlējušās atbilžu variantu „Jā, maza problēma”. Pozitīvi, ka minēto vidēji lielo problēmu biežums samazinājies no 21% (13 NVO) 2010. gadā uz 14% (10 NVO) 2012. gadā.
- *Biedrības/nodibinājuma lietvedības dokumentu aprītes uzskaites nodrošināšana*; Šajā jautājumā ir vērojams ievērojamas pozitīvas izmaiņas – nav problēmu 54% (38 NVO)

respondentu, salīdzinot 2010. gadā šādu atbildi bija devuši 21% (13 NVO) atbildējušo. Samazinājums vērojams visos negatīvo atbilžu variantos, bet visstraujāk ir sarucis lietvedības dokumentu aprites uzskaites nodrošināšana kā maza problēma – no 48% jeb 29 NVO pirms diviem gadiem līdz 23% jeb 16 NVO šogad.

- *Biedrības/nodibinājuma grāmatvedības un lietvedības dokumentu glabāšana vairākus gadus*; ir saņēmusi vismazāk pozitīvu vērtējumu - tikai 37% (26 NVO) uzskata, ka šo dokumentu glabāšana nav problēma. Tomēr, salīdzinot ar 13% (8 NVO) pozitīvu atbilžu 2010. gadā, tā ir uzskatāma par pozitīvu tendenci. Arī šajā jautājumā viskrasāk samazinājies mazu problēmu skaits – no 49% (30 NVO) 2010. gadā līdz 31% (22 NVO) šogad.
- *Pret formālu līgumu (darba līgumu, līgumu ar piegādātājiem u.tml.) slēgšanu attieksme ir uzlabojusies*: tā nav problēma 51% (36 NVO) aptaujāto šogad, salīdzinot ar 46% (28 NVO) 2010. gadā. No 16% (10 NVO) 2010. gadā līdz 23% 16 (NVO) palielinājies vidējas problēmas atbilžu biežums, tai pašā laikā 2012. gadā neviena NVO šo prasību nav novērtējusi kā lielu problēmu. Tas, salīdzinot ar 7% (4 NVO) 2010. gadā, ir pozitīvs rādītājs.

Organizācijas iekšējā darbība

Palielinājies pozitīvais novērtējumam saistībā ar *Biedrības dalībnieku kopsapulces klātienē organizēšanu*; attiecīgi: atbilžu variantus „nav problēma” un „maza problēma” šogad izvēlējušies 46% (32 NVO) un 27% (19 NVO) aptaujāto.

Lai arī kopējais pozitīvais vērtējums jautājumā par *atkārtota biedrības dalībnieku kopsapulces rīkošana, ja uz to nesavācas biedru vairākums*; ir palielinājies no 41% (21 NVO) 2010. gadā līdz 46% (32 NVO) šogad, mainījies ir arī galēji negatīvais rādītājs, proti, no 8% (5 NVO) 2010. gadā līdz 13% (9 NVO) šogad, tādējādi norādot uz pieaugumu starp tām organizācijām/nodibinājumiem, kuriem vai nu nav problēmu vai arī ir bijušas lielas problēmas šo prasību ievērojot.

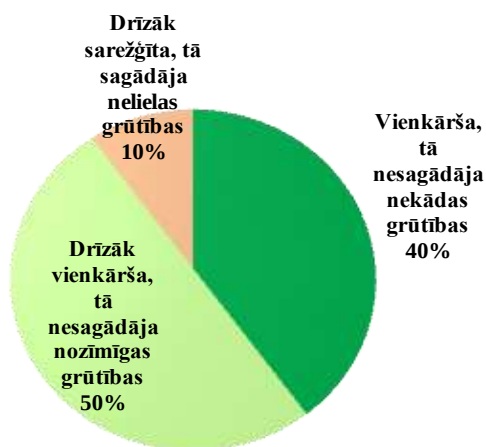
4.2. NVO pieredze sadarbībā ar Uzņēmumu reģistru

Nodaļa atspoguļo aptaujāto NVO pārstāvju pieredzi par Uzņēmumu reģistra pakalpojumu un publiskā servisa kvalitāti, sniedzot ieskatu par nepieciešamo darbību novērtējumu saistībā ar NVO reģistrāciju, pārreģistrāciju, dokumentu noformēšanu, nodevu iemaksu, ar Uzņēmumu reģistru saistīto darbību sarežģītību, kā arī pakalpojumu servisa kvalitāti un atbilstību NVO pārstāvju vēlmēm un iespējām.

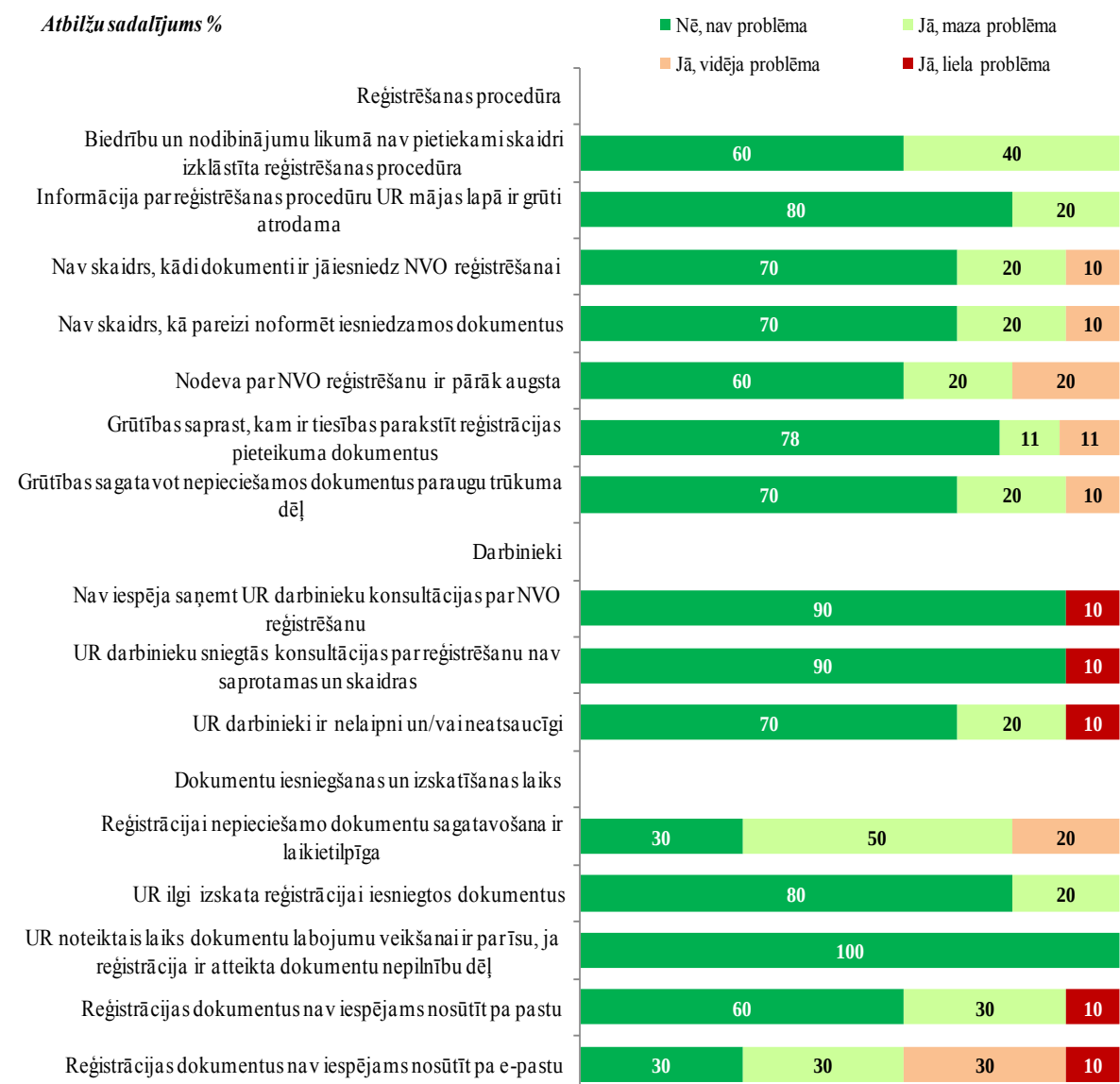
4.2.1. Biedrības/nodibinājuma reģistrēšana Uzņēmumu reģistrā

40% (4 NVO) atbildējušo NVO pārstāvju, kuri pēdējo divu gadu laikā ir reģistrējuši kādu biedrību vai nodibinājumu UR (n=10), to vērtē kā vienkāršu. 50% (5 NVO) uzskata, ka procedūra ir drīzāk vienkārša, bet 1 NVO to vērtē kā drīzāk sarežģītu (50. zīmējums). Salīdzinot ar 2010. gada datiem, neviena respondents neuzskata, ka reģistrēšanās procedūra ir sarežģīta.

Problēmas, ar kurām respondenti ir saskārušies, reģistrējot biedrību/nodibinājumu Uzņēmumu reģistrā, var iedalīt vairākās lielākās apakšgrupās, proti: problēmas saistībā ar reģistrēšanas procedūru, darbiniekiem, kā arī dokumentu iesniegšanas un izskatīšanas laiku. Lūdzot respondentiem novērtēt reģistrēšanās procedūru, NVO pārstāvji (n=10) sniedza savu vērtējumu, par dažādām ar dokumentu kārtošānu saistītām situācijām (51. zīmējums).

50. zīmējums. NVO reģistrācijas procedūru vērtējums (% no atbildējušiem)

n= 10, aptaujātās NVO, kurām ir pieredze NVO reģistrēšanā pēdējo divu gadu laikā.

51. zīmējums. Problēmas saistībā ar NVO reģistrāciju (% no atbildējušiem)

Reģistrēšanās procedūra:

Vispozitīvāk novērtēta ir informācijas par reģistrēšanos ērta pieejamība UR mājaslapā, šādi domā 80% (8 NVO) no visiem atbildējušajiem.

- *Biedrību un nodibinājumu likumā nav pietiekami skaidri izklāstīta reģistrēšanās procedūra* ir vēl viens pozitīvs reģistrēšanās procedūras rādītājs. Šajā gadījumā NVO pārstāvjiem (n=10) ir bijušas mazas problēmas (40% jeb 4 NVO), vai to nav bijis nemaz (60% jeb 6 NVO). Savukārt NVO skaits, kurām likumā izklāstītā procedūra nesagādā problēmas, kopš 2010. gada (tie bija 88% jeb 15 NVO) ir samazinājies - šogad tā domā 60% (6 NVO) respondentu.
- *Nodeva par biedrības/nodibinājuma reģistrēšanu ir pārāk augsta:* Problēmas tas nesagādā 60% (6 NVO) respondentu (n=10), bet nodevas apjomu kā mazu problēmu vērtē 20% (2 NVO) un tikpat kā – vidēju problēmu. Pozitīvi, ka šogad neviens respondents nodevu nav novērtējis kā lielu problēmu, salīdzinot 2010.gadā tā domāja 18% (3 NVO) aptaujāto.

Salīdzinot ar 2010. gadu (52. zīmējums), ir samazinājies to respondentu skaits, kuriem ir *Grūtības saprast, kam ir tiesības parakstīt reģistrācijas dokumentus*, šogad nav problēma šajā jautājumā 78% (7 NVO) respondentu (n=9), bet 2010. gadā tie bija 35% jeb 6 NVO (n=17).

Līdzīgi ir uzlabojies arī *Grūtības sagatavot nepieciešamos dokumentus paraugu trūkuma dēļ*, tā nav problēma 70% (7 NVO) NVO (n=10), savukārt 2010. gadā tie bija 41% (7 NVO) aptaujāto (n=17). Šogad vidēji liela problēma šajā jautājumā ir bijusi 1 respondentam jeb 10%, bet maza – 2 NVO (20%), salīdzinot ar 24% (4 NVO) vidēji lielu, 6% (1 NVO) lielu, bet 29% (9 NVO) mazu problēmu 2010. gadā.

Kopumā var teikt, ka šogad ir uzlabojusies dokumentu reģistrēšanās procedūra, NVO pārstāvjiem ir vieglāk atrast nepieciešamos paraugus un saprast pieteikumam nepieciešamos dokumentus.

Darbinieki:

2012.gadā 90% (9 NVO) respondentu novērtē *konsultāciju saņemšanu par NVO reģistrēšanu* pozitīvi (n=10), 2010.gadā (n=17) 34% (6 NVO) šo pakalpojumu novērtēja kā mazu un vidēju problēmu. *Konsultāciju saprotamība* ir novērtēta praktiski nemainīgi, bet *darbinieku nelaipnā attieksme* 2012. gadā (n=10) ir bijusi biežāk sastopama, šogad to kā mazu un lielu problēmu ir novērtējuši 20% (2 NVO) un 10% (1 NVO) NVO, turpretī 2010. gadā (n=17) 1 NVO jeb 6% to novērtēja kā vidēju problēmu.

Dokumentu iesniegšanas un izskatīšanas laiks:

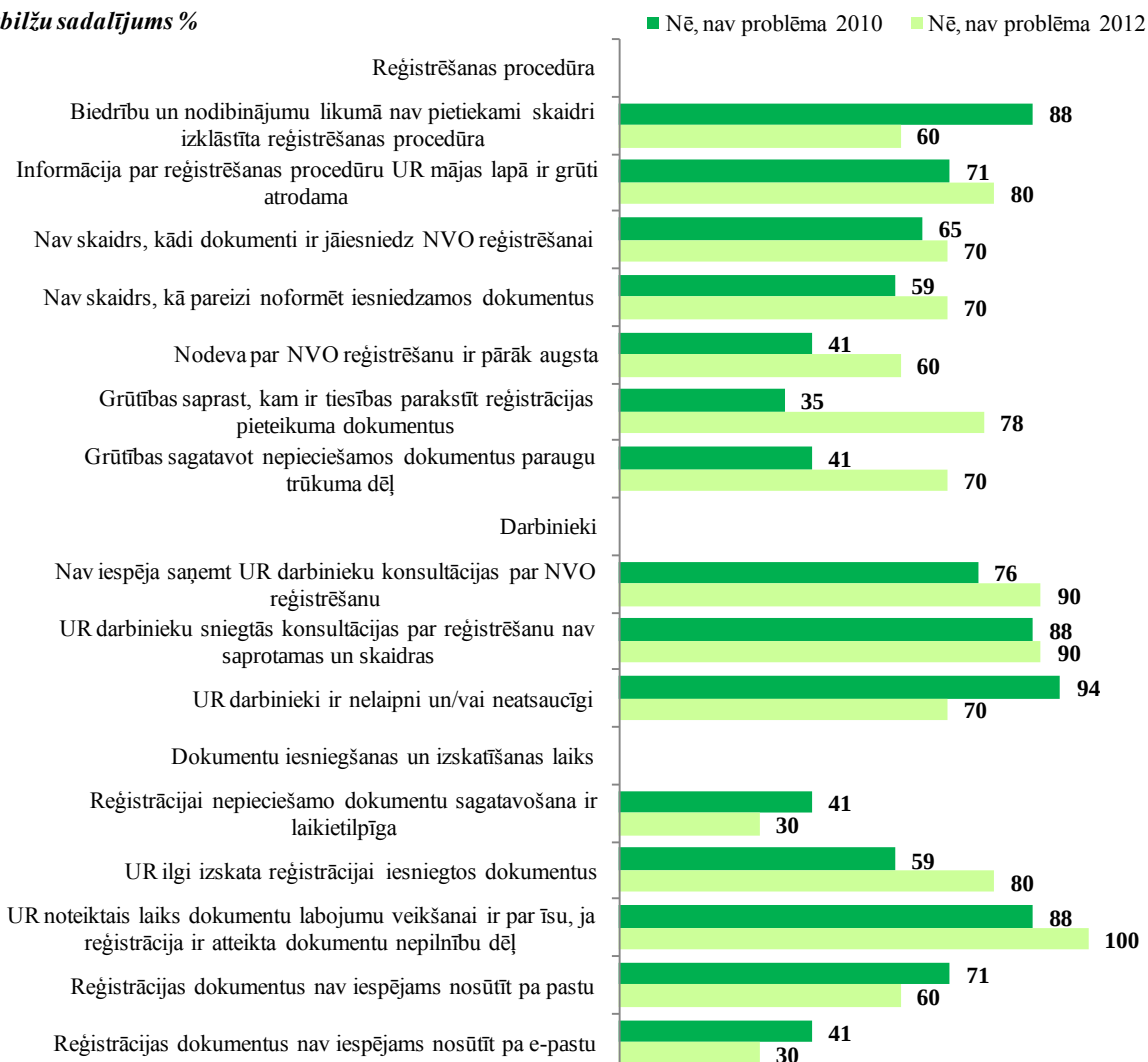
- *Nepieciešamo dokumentu sagatavošanas laikietilpīgums;* ir viena no visnegatīvāk vērtētajām administratīvajām procedūrām, turklāt, salīdzinot ar 2010. gadu (n=17), šogad (n=10) tikai 30% (3 NVO) norādīja, ka tā nav problēma, kā mazu problēmu šo jautājumu atzīmēja 50% (5 NVO), bet vidēju- 20% (2 NVO) aptaujāto. 2010. gadā kā mazu problēmu to norādīja 29% (5 NVO), bet kā lielu – arī 29% (5 NVO).
- *Reģistrācijai iesniegto dokumentu ilgā izskatīšana;* šogad ir uzlabojusies, jo 80% (8 NVO) NVO šī procedūra nav sagādājusi problēmas (n=10), 2010.gadā tie bija 59% (10 NVO) no atbildējušajām NVO (n=17).
- *Reģistrācijas dokumentus nav iespējams nosūtīt pa e-pastu;* no visām NVO (n=10), kas saskārušās ar reģistrāciju pēdējo divu gadu laikā, šis ir viens no negatīvāk vērtētajām situācijām dokumentu iesniegšanas procedūrā. Šogad 70% (7 NVO), salīdzinot ar 59% (10 NVO) 2010. gadā (n=17), to uzskata par lielu, vidēju vai mazu problēmu.

Samazinājies arī to NVO skaits, kuras uzskata, ka reģistrācijas dokumentus varētu nosūtīt pa pastu, savukārt Uzņēmumu reģistra noteiktais laiks labojumu veikšanai, ja tāds ir nepieciešams, šogad ir

novērtēts kā pilnīgi pietiekams. To pozitīvi novērtējuši visi aptaujāti NVO, kuri reģistrāciju veikuši pēdējo divu gadu laikā.

52. zīmējums. Problēmas saistībā ar NVO reģistrāciju 2010. un 2012. gada salīdzinājums (% no atbildējušiem)

Atbilžu sadalījums %



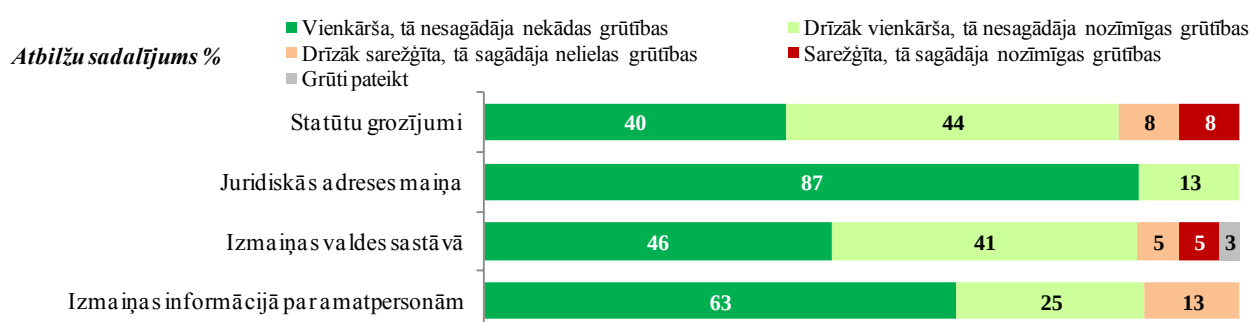
4.2.2. Izmaiņas NVO struktūrā

Biedrības un nodibinājumi, kuri bija saskārušies ar gadījumiem, kad NVO struktūras izmaiņu dēļ, jāgriežas Uzņēmumu reģistrā, sniedza savu novērtējumu par šo procedūru kārtošanas vai lietošanas ērtumu (53. zīmējums).

- *Statūtu grozījumus* kā vienkāršus novērtēja 40% (10 NVO) no atbildējušajām biedrību/nodibinājumu (n=25), bet 44% (11 NVO) tos uzskata par drīzāk vienkāršiem. Salīdzinot ar 2010.gadu (n=23), ir samazinājies to NVO skaits, kuri uzskata, ka procedūra ir drīzāk sarežģīta vai sarežģīta – šogad tie ir 16% (4 NVO), 2010. gadā negatīvu vērtējumu sniedza 30% atbildējušo jeb 7 NVO.
- *Juridiskās adreses maiņa* ir vispozitīvāk vērtētā administratīvā procedūra, to kopumā ir veikuši 15 NVO, no tiem šo procedūru kā vienkāršu ir novērtējuši 87% (13 NVO) no atbildējušajiem, salīdzinot 2010. gadā no 9 NVO, kuri šo procedūru bija veikuši, pozitīvo vērtējumu sniedza 44% (4 NVO).

- *Izmaiņas valdes sastāvā* (n=37) ir apgrūtinājušas aptuveni tik pat respondentu kā statūtu grozījumi - kā vienkāršus tos novērtē 46% (17 NVO), 41% (15 NVO) – kā drīzāk vienkāršus, bet kopā 10 % jeb 4 NVO novērtējuši kā drīzāk sarežģītus un sarežģītus. 2010.gadā respondenti (n=32) biežāk izvēlējušies atbilžu variantu „Drīzāk vienkārša, tā nesagādāja nozīmīgas grūtības” (50% jeb 16 NVO), savukārt 18% (6 NVO) novērtēja kā drīzāk sarežģītas vai sarežģītas.
- Uzlabojusies arī procedūra saistībā ar *izmaiņām informācijā par amatpersonām* (n=16), šogad 63% (10 NVO) salīdzinot ar 29% (6 NVO) 2010. gadā (n=21) to novērtējušas kā vienkāršu. Līdz ar to „drīzāk vienkārši” atbilžu skaits samazinājies no 52% (11 NVO) 2010. gadā uz 25% (4 NVO) šogad. Kopumā visās procedūrās novērojami uzlabojumi NVO struktūras izmaiņu reģistrēšanā UR.

53. zīmējums. Problēmas saistībā ar izmaiņām NVO struktūrā (% no atbildējušiem)



Visas organizācijas, kuras saskārušās ar iepriekšminētajām procedūrām, sniedza savu novērtējumu par grūtībām, ar kurām tās ir saskārušās izmaiņu veikšanas gadījumos (54. zīmējums).

Izmaiņu reģistrēšanas procedūra:

Statusa grozījumu veikšanas procedūru ietvaros, vismazāk problēmas sagādājušas:

- *Informācijas atrašana par izmaiņu veikšanas procedūru Uzņēmumu reģistra mājaslapā*, tā domā 63% (30 NVO) no visām atbildējušajām organizācijām (n=48).
- Vairāk kā puse no visiem aptaujātajiem (n=48) neizjūt problēmas saistībā ar *dokumentu iesniegšanu NVO izmaiņu veikšanai* – 60% (20 NVO), kā arī 58% (28 NVO) respondentu neizjūt grūtības, saistībā ar likumā izklāstīto izmaiņu veikšanas procedūru.
- Vislielāko apgrūtinājumu ir radījusi *nodevas lielums par izmaiņu veikšanu*. Kopumā 69% (33 NVO) to uzskata par problēmu (n=48), no tiem, 31% (15 NVO) – par mazu problēmu, 23% (11 NVO) – par vidēju problēmu, bet 15% (7 NVO) – par lielu problēmu.
- *Grūtības sagatavot nepieciešamos dokumentus paraugu trūkuma dēļ*; joprojām apgrūtina biedrību un nodibinājumu izmaiņu reģistrēšanu (n=48) - 40% (19 NVO) tā sagādājusi mazas grūtības, bet 10% (5 NVO) un 6% (3 NVO) vidējas un lielas grūtības.
- Arī *dokumentu pareiza noformēšana* joprojām sagādā grūtības NVO pārstāvjiem (n=48), šogad 52% (25 NVO) nav saskārušās ar šīm grūtībām, savukārt, 27% (13 NVO) un 19% (9 NVO) tas sagādājis mazas un vidējas grūtības, bet 2% (1 NVO) - lielas grūtības.

Darbinieki:

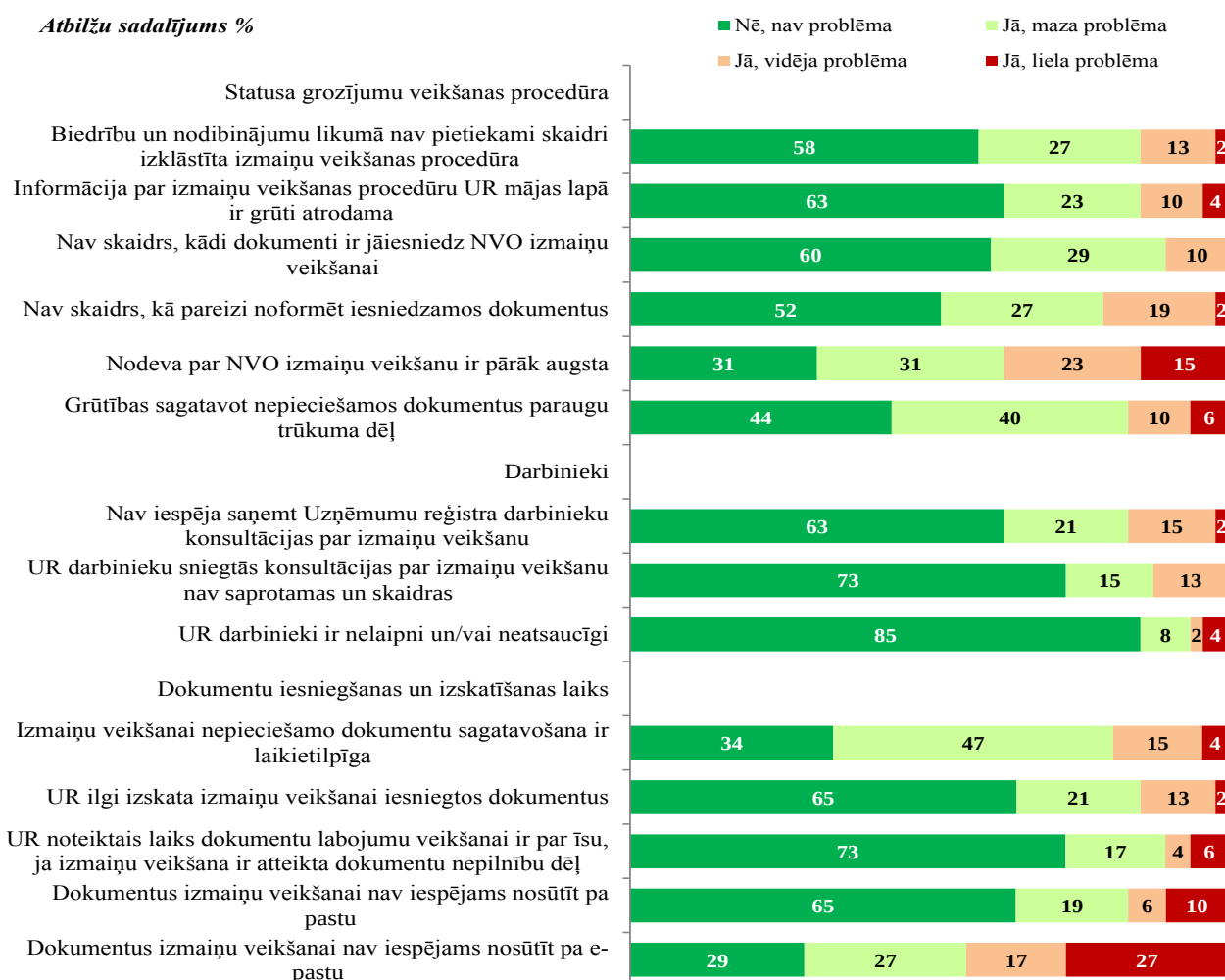
Vērtējot darbinieku kompetenci (n=48), pozitīvie rādītāji ir vieni no augstākajiem. 85% (41 NVO) respondentu uzskata, ka *darbinieki ir laipni un atsaucīgi*, savukārt *darbinieku sniegtās konsultācijas par skaidrām un saprotamām atzīst* 73% (35 NVO) pārstāvji.

Dokumentu iesniegšanas un izskatīšanas laiks:

Visvairāk iebildumu ir saņemti saistībā ar divām dokumentu iesniegšanas un izskatīšanas situācijām:

- *Dokumentus izmaiņu veikšanai nav iespējams nosūtīt pa e-pastu*; apgrūtina lielāko daļu respondentu (n=48) – 71% (34 NVO) no atbildējušajiem to uzskata par problēmu. Šajā jautājumā ir arī visvairāk NVO, kuras ir saskārušās ar lielām grūtībām (27% jeb 13 NVO), ar vidējām - 17% (8 NVO), tai pašā laikā mazas grūtības tas ir sagādājis 27% (13 NVO) NVO pārstāvju.
- Otrs kritiski vērtētais dokumentu iesniegšanas procesā ir *laikietilpīgais dokumentu sagatavošanas process izmaiņu veikšanai*. No visiem NVO, kas saskārušies ar šo situāciju (n=47) tikai 34% (16 NVO) tas nav sagādājis grūtības, savukārt - 47% (22 NVO) mazas grūtības, bet 15% (7 NVO) to min kā vidēju problēmu.

Savukārt, *dokumentu labojumu veikšanai nepieciešamais laiks* ir novērtēts kā pietiekams – no 48 NVO, kas atbildējuši uz šo jautājumu, 73% (35 NVO) šis apstāklis nav sagādājis problēmas.

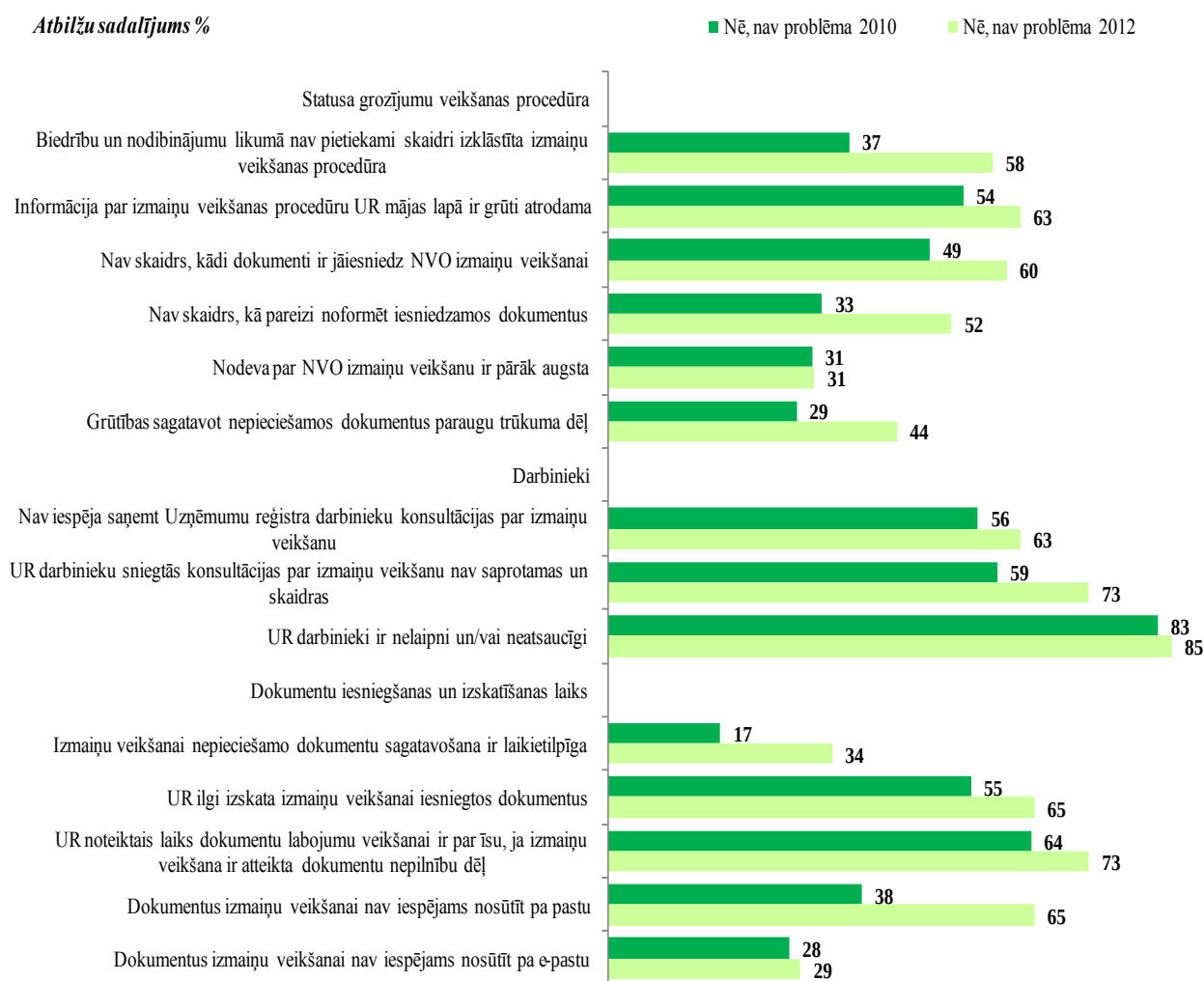
54. zīmējums. Problēmas saistībā ar NVO izmaiņu reģistrāciju (% no atbildējušiem)

Salīdzinot ar 2010. gadu, novērojamas pozitīvas izmaiņas vairākās ar izmaiņu reģistrēšanu saistītajās administratīvajās procedūrās (55. zīmējums).

Statūtu grozījumu veikšanas procedūru ietvaros pozitīvas izmaiņas vērojamas *biedrību un nodibinājumu likumā aprakstītajā kārtībā* – no 37% (17 NVO) 2010. gadā (n=41) līdz 58% (28

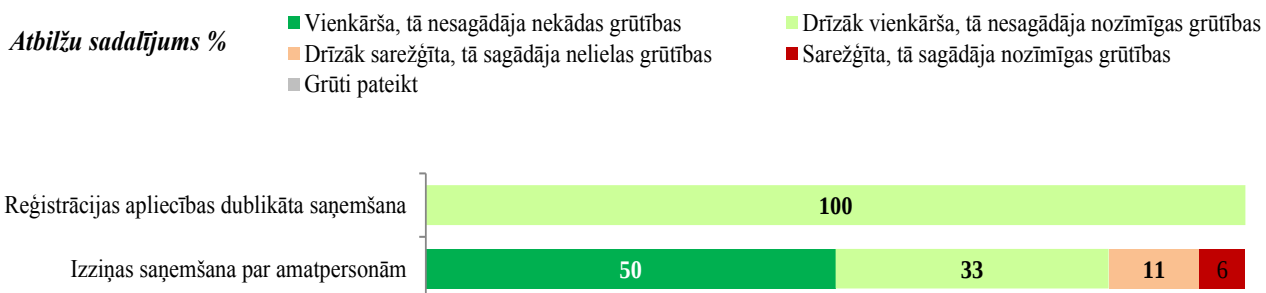
NVO) 2012. gadā (n= 48). Krietns pozitīvo vērtējumu pieaugums novērojams arī saistībā ar to, ka *nav skaidrs kā pareizi noformēt iesniedzamos dokumentus*, ja 2010.gadā (n= 40) pozitīvi to vērtēja 33% (13 NVO), tad 2012. gadā– 52% (25 NVO) aptaujāto (n=48). 2012. gadā mazāk problēmu respondentiem sagādājusi arī *iesniegšanai nepieciešamo dokumentu paraugu atrašana*, kā arī *skaidrība par iesniedzamajiem dokumentiem* ir pieaugusi salīdzinot ar 2010. gadu.

55. zīmējums. Problēmas saistībā ar NVO reģistrāciju 2010. un 2012. gada salīdzinājums (% no atbildējušiem)

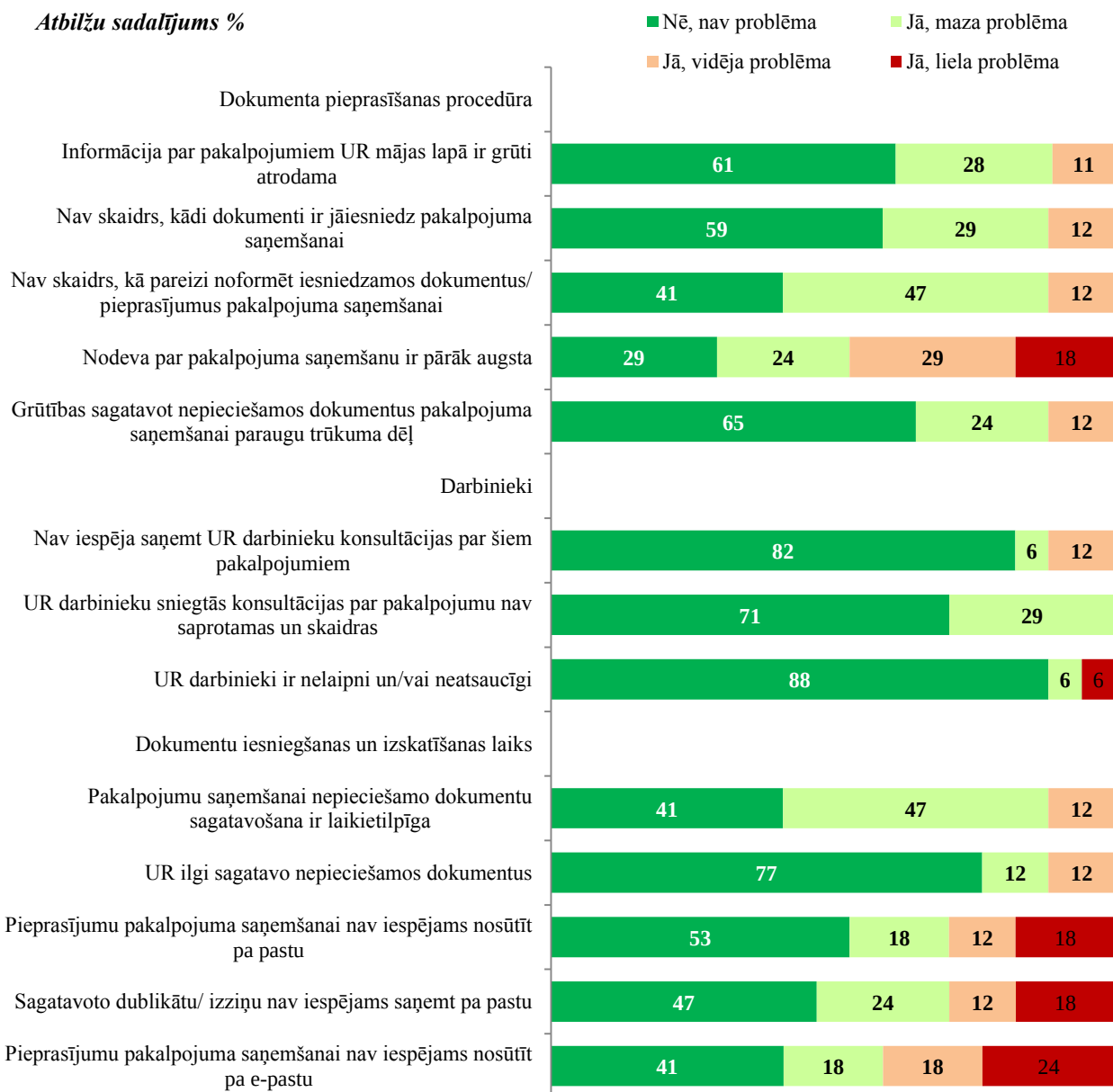


4.2.3. Citi Uzņēmuma reģistra pakalpojumi

Pēdējo divu gadu laikā tikai 1 no aptaujajajiem NVO ir Uzņēmumu reģistrā pieprasījusi reģistrācijas apliecības dublikātu, šī organizācija dublikātu saņemšanas procedūru novērtējusi kā drīzāk vienkāršu. Nedaudz vairāk – 18 NVO ir saņēmuši izziņas par biedrības/nodibinājuma amatpersonām, no tām 50% (9 NVO) uzskata, ka izziņas saņemšana ir vienkārša un nesagādā grūtības, 33% (6 NVO) tā nesagādāja nozīmīgas grūtības un vērtējama kā drīzāk vienkārša, bet 2 NVO jeb 11 % un 1 NVO jeb 6% - procedūra šķita drīzāk sarežģīta un sarežģīta (56. zīmējums).

56. zīmējums. Dublikāta vai izziņu saņemšanas vērtējums (% no atbildējušiem)

Biedrības/nodibinājumi, kuras pēdējo divu gadu laikā saņēmušas dublikātu vai izziņas no Uzņēmuma reģistra, tika lūgtas novērtēt grūtības, ar kurām tās ir saskārušās šo administratīvo procedūru laikā (57. zīmējums).

57. zīmējums. Problēmas saistībā ar dublikāta vai izziņas saņemšanu (% no atbildējušiem)

Dokumentu pieprasīšana:

Pēc aptaujāto NVO domām dublikātu un izziņu saņemšanai, problemātiskākās ir divas no dokumentu pieprasīšanas situācijām:

- *Nodeva par pakalpojumu ir pārāk augsta;* tā radījusi problēmas 71% (12 NVO) no visiem atbildējušajiem (n=17).
- *Nav skaidrs, kā pareizi noformēt iesniedzamos dokumentus/pieprasījumus pakalpojumu saņemšanai;* ir otrs biežāk minētais pakalpojums, kurš novērtēts kritiski, problēmas nav radušās 41% (7 NVO) NVO, bet 10 NVO jeb 59% ir bijušas mazas un vidējas grūtības dokumentu noformēšanā.

Viens no augstākajiem pozitīvo novērtējumu rādītājiem novērojams jautājumā par *paraugu pieejamību dokumentu sagatavošanai*, šogad tas nav sagādājis problēmas 65% (11 NVO) respondentu.

Darbinieki:

Kopumā visaugstākie rādītāji ir sadaļā par darbinieku attieksmi un konsultāciju pieejamību (n=17). 82% (14 NVO) nav bijušas problēmas *saņemt Uzņēmumu reģistra darbinieku konsultācijas*. 88% (15 NVO) norāda, ka *darbinieki ir bijuši laipni un atsaucīgi*, tikai nedaudz mazāk respondentu – 71% (12 NVO) atbildējuši, ka darbinieku sniegtās konsultācijas ir saprotamas un problēmas nav radījušas.

Dokumentu iesniegšanas un izskatīšanas laiks:

- Saistībā ar dokumentu iesniegšanu un izskatīšanu, visvairāk problēmu ir sagādājusi *laikietilpīga dokumentu sagatavošana pakalpojumu saņemšanai* – 41% (7 NVO) nav saskārušies ar grūtībām šajā gadījumā, bet 47% (8 NVO) un 12% (2 NVO) norāda, ka tā ir radījusi mazas un vidējas problēmas (n=17).
- *Uzņēmumu reģistra dokumentu sagatavošanas laiks* NVO pārstāvjiem lielākoties nesagādā problēmas – 71% (13 NVO) tas nav sagādājis problēmas, bet 24% (4 NVO) tas sagādājis mazas un vidējas grūtības (n=17).

Vērtējot dokumentu nosūtīšanas un saņemšanas procesu, NVO pārstāvji, kuri bija saskārušies ar šo procesu, kopumā vēlētos vairāk iespēju nosūtīt un arī saņemt dokumentus gan pa pastu, gan elektroniski:

- Visvairāk respondentus (n=17) apgrūtinā tas, ka *pieprasījumu pakalpojumu saņemšanai nav iespējams nosūtīt pa e-pastu*; kopumā tas sagādājis problēmas 59% respondentu (10 NVO), 4 NVO jeb 24% tas, ka pieprasījuma saņemšanai nav iespējams lietot e-pastu, ir sagādājis lielas grūtības, 18% (3 NVO) – mazas grūtības un tikpat respondentiem - vidējas grūtības.
- Kā otru biežāk minēto problēmu dokumentu saņemšanā var norādīt: *sagatavoto dublikātu/izziņu nav iespējams saņemt pa pastu*; jo kopumā 54% (9 NVO) tas ir radījis mazas, vidējas un lielas grūtības, 41% (8 NVO) tas nav sagādājis grūtības.
- Ļoti līdzīgs vērtējums ir sniegts par *dokumentu iesniegšanu pa pastu*, proti, 53% (9 NVO) to neuzskata par problēmu, bet 47% (8 NVO) šī procedūra ir sagādājusi mazas, vidējas un lielas grūtības.

Salīdzinot ar 2010.gadu (58. zīmējums), būtiski uzlabojusies *paraugu pieejamība* tiem NVO, kuri cenšas sagatavot dokumentus pakalpojuma saņemšanai. Ja 2010. gadā tā nesagādāja problēmas 45% (9 NVO) atbildējušo, tad 2012.gadā jau 65% (11 NVO) respondentu to neuzskata par problēmu. Pozitīvi novērtēts arī *Uzņēmumu reģistra sagatavoto dokumentu ātrums*, ja 2010.gadā 50% (10 NVO) respondentu tas nesagādāja grūtības, tad 2012.gadā tie jau ir 77% (13 NVO) no

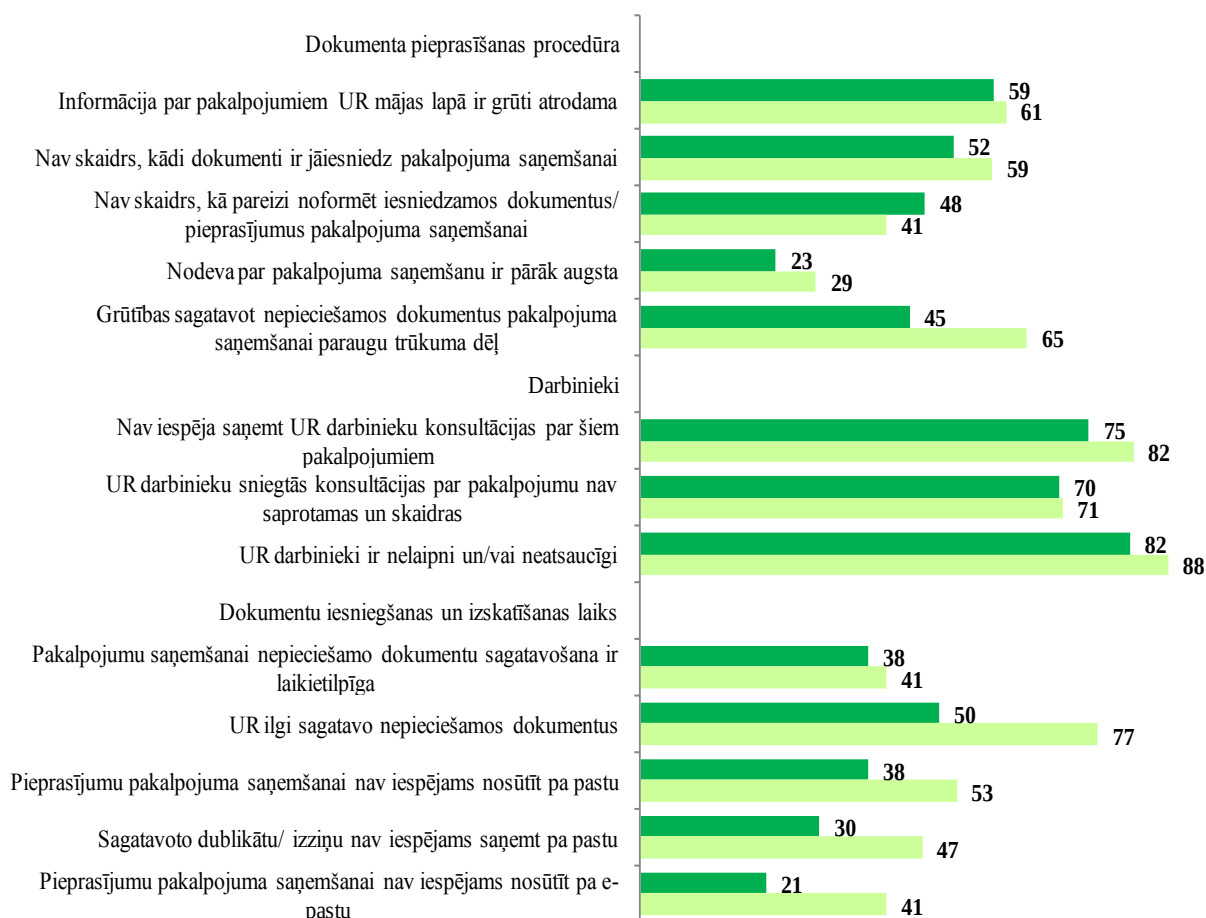
atbildējušajiem (n=17). Mazāk problemātiskas šogad ir novērojama arī saistībā ar sekojošām situācijām:

- *Pieprasījumu pakalpojuma saņemšanai nav iespējams nosūtīt pa e-pastu;*
- *Pieprasījumu pakalpojuma saņemšanai nav iespējams nosūtīt pa pastu;*
- *Sagatavoto dublikātu/ izziņu nav iespējams saņemt pa pastu.*

58. zīmējums. Problēmas saistībā ar dublikāta vai izziņas saņemšanu 2010. un 2012. gada salīdzinājums (% no atbildējušiem)

Atbilžu sadalījums %

■ Nē, nav problēma 2010 ■ Nē, nav problēma 2012



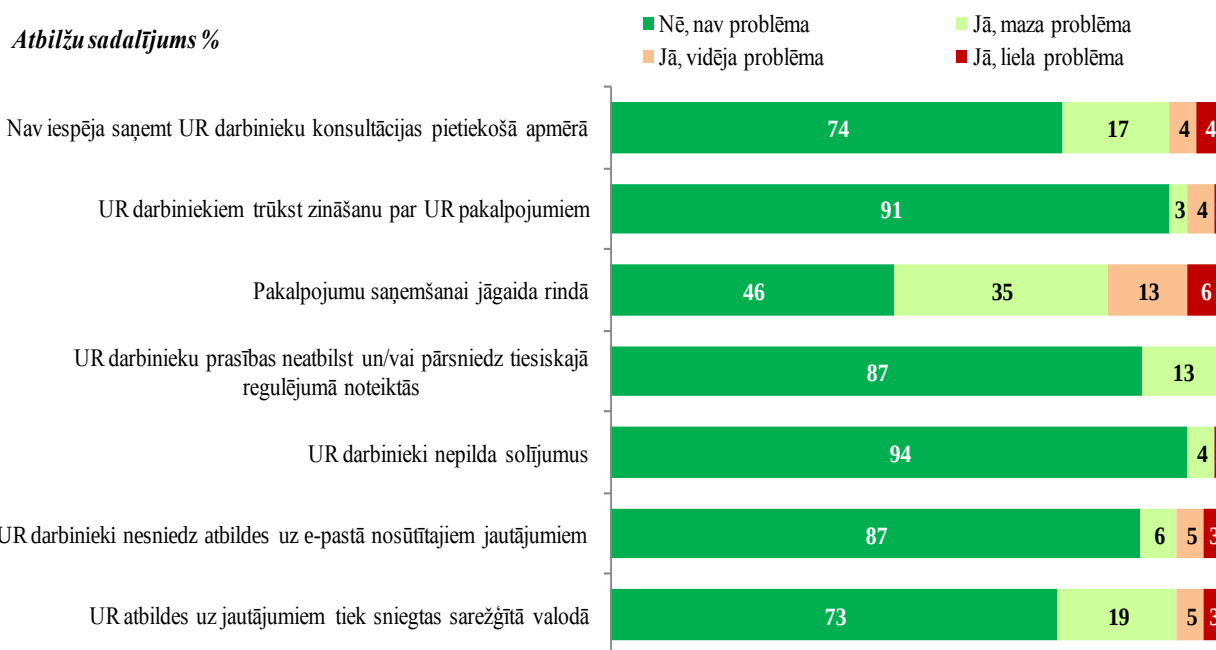
7 NVO jeb 10% no visiem aptaujātajiem (n=70) pēdējo divu gadu laikā Uzņēmumu reģistrā ir izmantojuši lietu apskates pakalpojumu. Lielākā daļa no tiem - 86% (6 NVO) uzskata, ka reģistrācijas lietu apskates kārtība ir drīzāk vienkārša. Salīdzinot ar 2010. gadu (n=63), kad 78% (7 NVO) to novērtēja kā vienkāršu, var teikt, ka šogad respondenti pakalpojumu vērtē nedaudz kritiskāk. Respondentiem (n=7), kuri pēdējo divu gadu laikā ir izmantojuši lietu apskates pakalpojumu, bija jāizvērtē dažādu situāciju sagādātais apgrūtinājums. Biežāk problēmas ir sagādājušas sekojošas administratīvas procedūras:

- *Nav ērti atrodamas reģistrācijas lietas apskates pieteikuma veidlapas;*
- *Reģistrācijas lietas apskates pieprasīšana ir laikietilpīga;*
- *Nodeva par reģistrācijas lietas apskati ir pārāk augsta.*

4.2.4. Saņemto pakalpojumu Uzņēmumu reģistrā vērtējums kopumā

Visi aptaujātie NVO tika lūgti novērtēt Uzņēmumu reģistra pakalpojumu kvalitāti kopumā, novērtējot Uzņēmumu reģistra darbinieku kompetenci, solījumu izpildi, konsultāciju saņemšanas iespējas, atbilžu sniegšanas ātrumu – likumā noteiktajā laikā, atbilžu saprotamību, kā arī pakalpojumu saņemšanas ātrumu (59. zīmējums). Turklāt tāpat kā 2010.gada atskaitē, arī šogad jāpiemin, ka organizācijas, kuras nav saņēmušas sabiedriskā labuma organizācijas statusu, biežāk tiecas Uzņēmumu reģistra apkalpošanas kultūru novērtēt kritiski.

59. zīmējums. Uzņēmuma reģistra apkalpošanas kultūras vērtējums (% no atbildējušiem)



n= 70, visas aptaujātās NVO 2012

Situācijas, kuras ir radījušas vislielākās grūtības:

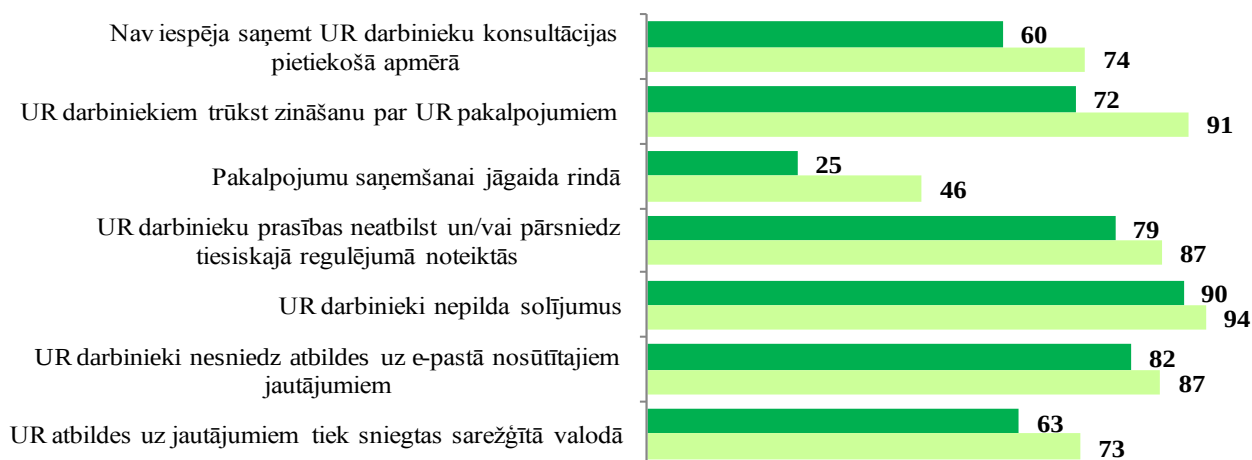
Salīdzinot ar 2010.gadu, situācija ir nedaudz uzlabojusies, bet vislielākās grūtības NVO joprojām ir radījušas tās pašas administratīvās procedūras, kuras tika minētas 2010. gadā (60. zīmējums):

- *Uz pakalpojumu saņemšanu ir jāgaida rindā*; no visiem NVO, kuri ir atbildējuši uz šo jautājumu (n=69), 35% (24 NVO) tas ir sagādājis mazu problēmu. Salīdzinot – 2010.gadā tādi bija 26 NVO jeb 47% no atbildējušajiem (n=55). Kā vidēju un lielu problēmu šogad to ir norādījuši 13 % (9 NVO) un 6% (4 NVO) respondentu; 2010.gadā tie bija- 18% (10 NVO) un 9% (5 NVO).
- *Nav iespējams saņemt UR darbinieku konsultācijas pietiekošā apmērā*; ja 2010.gadā problēmas sagādāja kopā 41% (22 NVO) biedrību/nodibinājumu (n=55), no tiem: 24% (13 NVO) - mazas, 11% (6 NVO) - vidējas un 6% (3 NVO) - lielas problēmas, tad šogad - tikai 25% (18 NVO) NVO saskārušies ar problēmām, no tiem 17% (12 NVO) sagādāja mazas problēmas, bet 4% (3 NVO) attiecīgi - vidējas un lielas problēmas (n=69).
- *Uzņēmumu reģistra atbildes uz jautājumiem tiek sniegtas sarežģītā valodā*; šogad pozitīvo atbilžu skaits sasniedzis 73% (49 NVO) no visiem atbildējušajiem (n=67), salīdzinājumam - 2010.gadā tie bija 63% (32 NVO) no 49 respondentiem, kuri bija saskārušies ar šo situāciju. Visvairāk samazinājies „vidēja problēma” atbilžu varianta izvēle - no 12% (6 NVO) 2010.gadā uz 5% (3 NVO) 2012.gadā.

60. zīmējums. Uzņēmuma reģistra apkalpošanas kultūras vērtējums 2010. un 2012. gada salīdzinājums (% no atbildējušiem)

Atbilžu sadalījums %

■ Nē, nav problēma 2010 ■ Nē, nav problēma 2012

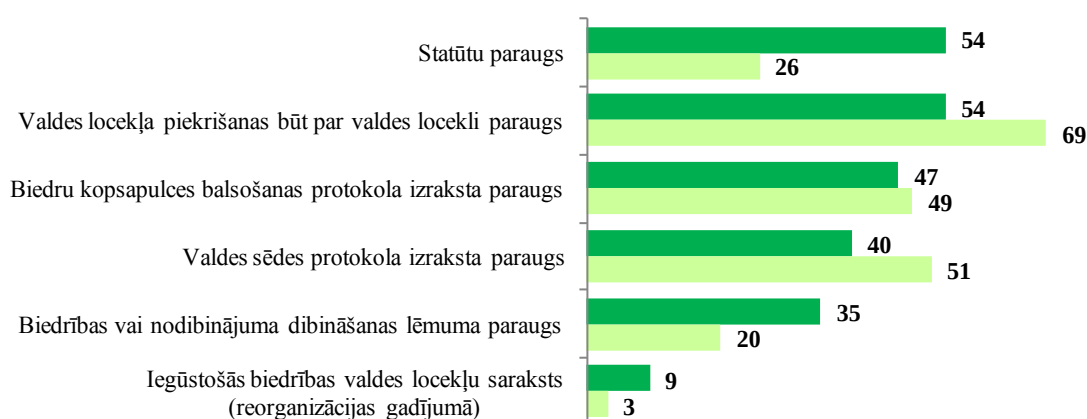


Kopumā 35 NVO jeb 50% no aptaujātajām biedrībām/nodibinājumiem ir izmantojuši Uzņēmumu reģistra mājaslapā piedāvātos iesniedzamo dokumentu paraugus. No tiem visbiežāk izmantotais ir *valdes locekļa piekrišanas būt par valdes locekli paraugs* - 69 % (24 NVO) NVO to izmantojušas pēdējo divu gadu laikā. Otrs biežāk izmantotais ir *valdes sēdes protokola izraksta paraugs* (51% jeb 18 NVO). Salīdzinot ar 2010.gada datiem, pēdējo divu gadu laikā mazāk ir izmantots *statūtu paraugs* – 26% (9 NVO), salīdzinoši 2010.gadā tie bija 54% (23 NVO). Arī biedrības vai nodibinājuma dibināšanas lēmuma paraugs ir izmantots nedaudz mazāk - to ir norādījuši 20% (7 NVO) NVO 2012.gadā, salīdzinot ar 35% (15 NVO) 2010.gadā (61. zīmējums).

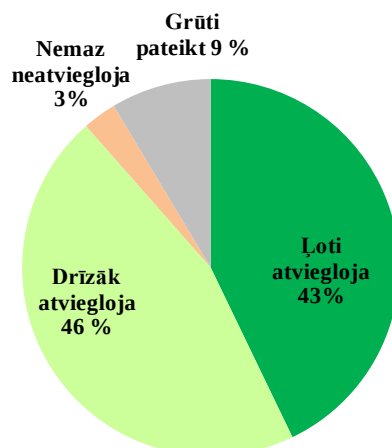
61. zīmējums. Dokumentu paraugu izmantojums 2010.gada un 2012.gada salīdzinājums (% no atbildējušiem)

Atbilžu sadalījums %

■ 2010 ■ 2012



Būtiski, ka gandrīz puse no tām NVO, kuras ir izmantojušas dokumentu paraugu(s) - 43% (15 NVO), norāda, ka tie ļoti atviegloja dokumentu iesniegšanu Uzņēmumu reģistrā (62. zīmējums). Savukārt, 46% (16 NVO) atbildējušo vērtē, ka šie dokumentu paraugi ir drīzāk atvieglojuši viņu darbu. Savukārt 9% (3 NVO) ir grūti novērtēt paraugu ietekmi uz dokumentu sagatavošanas procesu. Tikai viena NVO (3%) ir norādījusi, kad šie paraugi nemaz neatviegloja tās darbu.

62. zīmējums. Dokumentu paraugu noderīguma vērtējums (% no atbildējušiem)

n=35 NVO 2012.gadā

4.3. Grāmatvedības kārtošana un ar VID darbību saistītās procedūras

Kopš 2010. gada februāra ikmēneša un ikgadējās grāmatvedības atskaides ir jāiesniedz Valsts ieņēmumu dienestā (VID) visām biedrībām un nodibinājumiem, kuri veic saimniecisko darbību. Savukārt kopš 2011. gada janvāra ikvienai biedrībai/nodibinājumam šīs atskaides ir jāreģistrē elektroniskās deklarēšanas sistēmā (EDS). VID sniedz arī citus administratīvos pakalpojumus, piemēram, saistībā ar NVO finanšu un nodokļu nomaksas jautājumiem. Aptaujātajām NVO tika lūgts novērtēt un dalīties savā pieredzē par dažādiem ar VID darbību saistītiem administratīviem pakalpojumiem, kā arī par grāmatvedības kārtšanas jautājumiem un ar tiem saistītajiem apgrūtinājumiem.

4.3.1. Grāmatvedības kārtošana

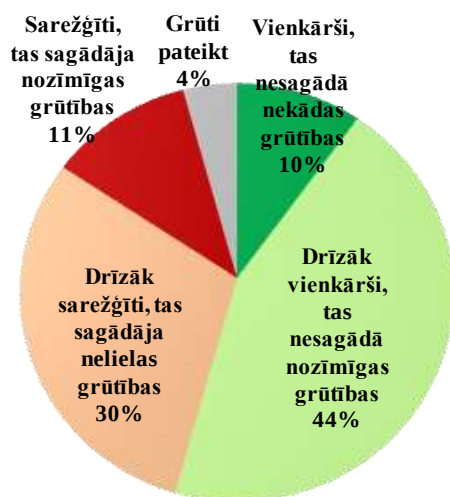
Visām biedrībām/nodibinājumiem, kuri piedalās aptaujā, tika lūgts novērtēt dažādas grāmatvedības procedūras un to kārtšanu kopumā, kā arī jautājumus saistībā ar biedrības/nodibinājuma saimniecisko darbību.

No visām aptaujātajām NVO (n=70), ar saimniecisko darbību nodarbojas 34% (24 NVO). Visbiežāk ar grāmatvedības kārtšanu nodarbojas algots grāmatvedis - 39% (27 NVO), nedaudz mazāk NVO izvēlas pirkt grāmatvedības pakalpojumus (30% jeb 21 NVO) un uzticēt šos jautājumus kādai no NVO amatpersonām (30% jeb 21 NVO). Finanšu direktors ir atbildīgs par grāmatvedības jautājumu kārtšanu 3% (2 NVO), bet citā veidā grāmatvedību kārt 7% jeb 5 NVO. 2012.gadā grāmatvedības pakalpojumus pērk vairāk (30% jeb 21 NVO) – 2010.gadā tā darīja tikai 19% (12 NVO). Savukārt ir samazināties to NVO skaits, kuras uztic grāmatvedību kādam no biedrības/nodibinājuma darbiniekiem – 2010.gadā šādu praksi piekopa 44% (28 NVO) no aptaujātajām NVO.

Visbiežāk (37% jeb 26 NVO) NVO pārstāvji grāmatvedībai velta līdz 8 stundām mēnesī, 29% (20 NVO) tam velta 9 līdz 24 stundas mēnesī, 17% (12 NVO) – 25-40 stundas mēnesī, 7% (5 NVO) 41-80 stundas mēnesī, bet 10 % (7 NVO) mēnesī izmanto 81 stundu un vairāk. Tāpat kā pirms diviem gadiem, arī šobrīd lielākā daļa NVO grāmatvedības jautājumu kārtšanai nevelta vairāk kā 40 stundas mēnesī, turklāt vairāk kā puse respondentu šo darbu veikšanai velta līdz 24 stundām mēnesī. Tās organizācijas, kuras veic saimniecisko darbību, un kuru ieņēmumi finanšu gadā ir virs

10 000 latiem, velta attiecīgi vairāk stundu grāmatvedības kārtīšanai kā tās NVO, kuru ieņēmumi ir līdz 10 000 latiem gadā. Savukārt vērtējot grāmatvedības uzdevumu kārtīšanu, kopumā vairāk kā puse no visiem respondentiem uzskata, ka tas ir drīzāk vienkārši (44% jeb 31 NVO) un vienkārši (10% jeb 7 NVO). Drīzāk sarežģīts šis uzdevums šķiet 30% (21 NVO) respondentu, tai pašā laikā tas sagādā nozīmīgas grūtības 11% (8 NVO) NVO (63. zīmējums).

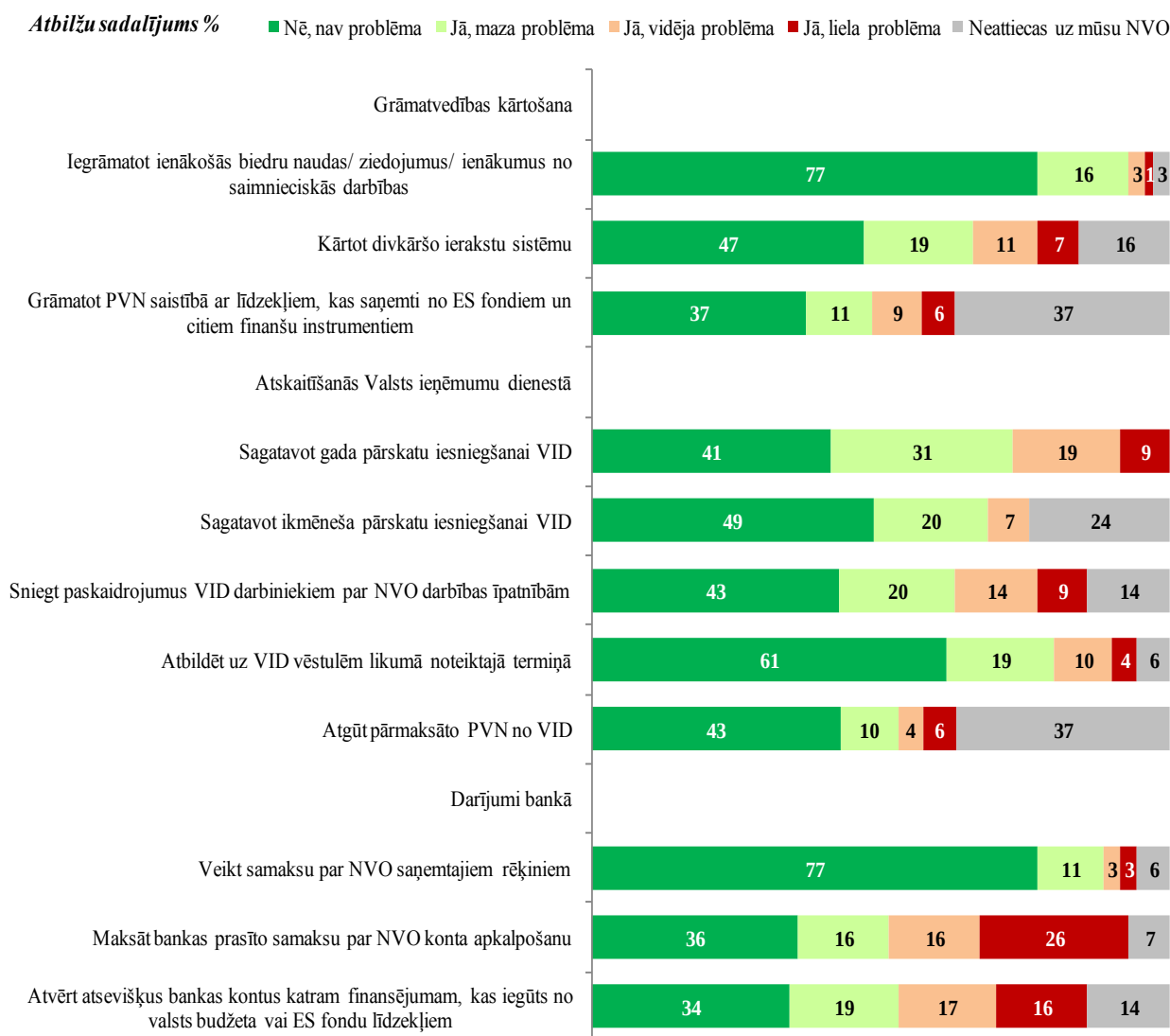
63. zīmējums. Grāmatvedības kārtīšanas sarežģītības novērtējums (% no atbildējušajiem)



n=70 NVO 2012. gadā

Kopumā vērtējot, šogad respondentu atbilžu sadalījums praktiski nav mainījies – nedaudz vairāk kā puse uzskata, ka grāmatvedības kārtīšana ir vienkārša un drīzāk vienkārša; pavisam nedaudz – par 9% – ir samazinājies to NVO skaits, kuras domā, ka grāmatvedība ir drīzāk sarežģīta, jo 2010.gadā šādās domās bija 41% (25 NVO) aptaujāto. 4% NVO (3 NVO) šogad ir grūti novērtēt grāmatvedības kārtīšanas sarežģītību. Biežāk nelielas grūtības grāmatvedības kārtīšana ir sagādājusi organizācijām, kuru gada ieņēmumi ir virs 10 000 latiem (40% jeb 14 NVO), nozīmīgas grūtības biežāk ir minējušas organizācijas ar mazākiem ienākumiem – līdz 10 000 latiem – 14% (5 NVO), salīdzinoši no tām organizācijām, kurām ir lielāki ienākumi šādi domā 9% (3 NVO). Tāpat kā 2010.gadā NVO, kuras darbojas starptautiskajā mērogā biežāk grāmatvedības kārtīšanu novērtē kā drīzāk sarežģītu un sarežģītu.

Novērtējot dažādus apgrūtinājumus ar grāmatvedību saistītos jautājumos, tie ir iedalīti vairākās apakšgrupās pēc tā, ar kādām grūtībām NVO pārstāvjiem ir nācies saskarties, proti: grāmatvedības kārtīšana, atskaitīšanās VID un darījumi bankā (64. zīmējums).

64. zīmējums. NVO grāmatvedības kārtšanas problēmas (% no atbildējušiem)

n=70 NVO 2012. gadā

Grāmatvedības kārtšana:

Vairāk kā divas trešdaļas biedrību/nodibinājumu nesaskaras ar problēmām, iegrāmatojot biedru naudas, ienākumus un ziedojumus no saimnieciskās darbības – šis ir viens no pozitīvākajiem rādītājiem saistībā ar grāmatvedības procedūrām kopumā – 77% (54 NVO) respondentu to vērtē pozitīvi. Tai pašā laikā kā problemātiskas joprojām tiek vērtētas divas grāmatvedības kārtšanas procedūras:

- *Grāmatot PVN saistībā ar līdzekļiem, kas saņemti no ES fondiem un citiem finanšu instrumentiem*; ir viens no viskritiskāk novērtētajiem rādītājiem kopumā – 37% (26 NVO) nav problēmu šajā jautājumā (n=70). Tai pašā laikā šis ir arī viens no nedaudzajiem rādītājiem, kurš neattiecas uz vairāk kā trešdaļu aptaujāto - 37% (26 NVO) NVO. Salīdzinot ar 2010. gadu (n=63), par 12% pieaudzis pozitīvo atbilžu skaits, samazinājies arī to NVO skaits, kurām PVN iegrāmatošana ir vidēja un liela problēma: no 15% (9 NVO) un 11% (7 NVO) 2010. gadā līdz 9% (6 NVO) un 6% (4 NVO) šogad. Biežāk šo jautājumu kā problemātisku min tās NVO, kuras nodarbojas ar saimniecisko darbību un darbojas visas republikas un starptautiskajā mērogā.

- Kā nedaudz mazāk apgrūtināša ir novērtēta *divkāršo ierakstu sistēmu kārtošana* – 47% (33 NVO) respondentu tā nav sagādājusi grūtības, tai pašā laikā problēmas tā ir sagādājusi 37% (26 NVO) NVO. Lai arī šajā rādītājā ir augstāks pozitīvo novērtējumu skaits un ir samazinājies to NVO skaits, kuriem šī procedūra ir sagādājusi problēmas, divkāršā ierakstu sistēmas kārtošana tomēr sagādā vairāk problēmas kā PVN grāmatošana saistībā ar finanšu instrumentiem. Biedrības/nodibinājumi, kuri neveic saimniecisko darbību, uzskata šo procedūru par apgrūtināšāku kā tie, kuri ar saimniecisko darbību nodarbojas.

Atskaitīšanās Valsts ieņēmumu dienestā:

Kopumā grāmatvedība saistībā ar VID ir sagādājusi grūtības biedrību/nodibinājumu pārstāvjiem. Nedaudz vairāk kā trešdaļai respondentu nav nācies saskarties ar *pārmaksātā PVN atgūšanu no VID* (37% jeb 26 NVO), tomēr, salīdzinot ar 2010. gadu, problēmas tas ir sagādājis mazāk – 20% (14 NVO) to norādījuši kā problemātisku procedūru šogad, 31% (19 NVO) 2010. Gadā.

No 40% līdz 50% aptaujāto NVO (n=70) nav problēmu saistībā ar gada un ikmēneša pārskatu iesniegšanu, kā arī paskaidrojumu par savu darbību sniegšanu VID, aplūkojot šīs administratīvās procedūras detalizētāk:

- *Gada pārskata iesniegšanai VID sagatavošana*; pēdējo divu gadu laikā ir attiekušies uz visiem respondentiem, no tiem 31% (22 NVO) tā sagādāja mazas, 19% (13 NVO) vidējas, bet 9% (6 NVO) lielas grūtības.
- Nedaudz mazāk problēmu ir sagādājusi *ikmēneša pārskatu iesniegšana*, tā nerada problēmas 49% (34 NVO), mazas grūtības rada 20% (14 NVO), bet 7% (5 NVO) - vidējas grūtības, bet šis jautājums neattiecas uz 24% (17 NVO) respondentu.
- Ar *paskaidrojumu sniegšana VID darbiniekiem par biedrības/nodibinājuma darbības īpatnībām*; ir saskārušies 84% (60 NVO) no aptaujātajām NVO, no tiem: 43% (30 NVO) nav saskārušies ar problēmām, ar mazām problēmām - 20% (14 NVO), ar vidējām- 14% (10 NVO), bet 9% (6 NVO) - ar lielām problēmām.

Atbildēt uz VID vēstulēm noteiktajā termiņā ir organizācijām sagādājis vismazāko apgrūtinājumu. No visiem, kuri ar to ir saskārušies (n=70), 61% (43 NVO) nav bijušas problēmas, mazas problēmas – 19% (13 NVO), bet vidējas un lielas problēmas: 10% (7 NVO) un 4% (3 NVO).

Darījumi bankā:

Vairāk kā divām trešdaļām biedrību/nodibinājumu *nav problēmu maksāt par saņemtajiem rēķiniem* – tā norāda 77% (54 NVO), mazas problēmas tas ir sagādājis 11% (8 NVO), bet 3% (2 NVO) bijušas attiecīgi: vidējas vai lielas problēmas.

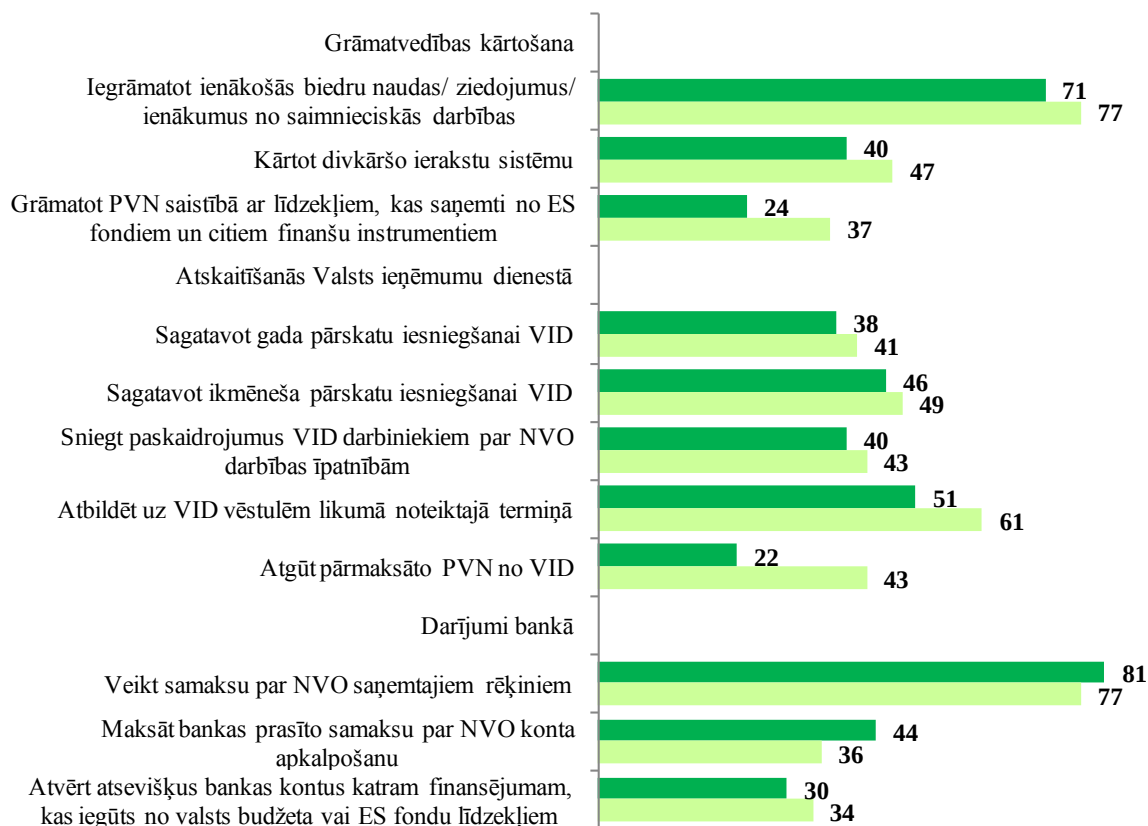
Visproblemātiskākās ir divas ar banku darījumiem saistītas procedūras:

- *Maksāt bankas prasīto summu par NVO konta apkalpošanu*; ir radījusi visvairāk lielu problēmu; šādi domā 26% (18 NVO) no visiem aptaujātajiem (n=70), savukārt vienādam skaitam aptaujāto - 16% (11 NVO) tā ir sagādājusi mazas vai vidējas problēmas.
- *Atvērt atsevišķus bankas kontus katram finansējumam, kas iegūts no valsts budžeta vai ES fondu līdzekļiem*; radījusi problēmas 51% (36 NVO) no visiem aptaujātajiem (n=70): mazas 19% (13 NVO), vidējas – 17% (12 NVO), bet lielas- 16% (11 NVO). Šajā jautājumā visretāk ir izvēlēta galēji pozitīva atbilde – tikai 34% (24 NVO) respondentu nav saskārušies ar problēmām, atverot atsevišķus bankas kontus.

65. zīmējums. NVO grāmatvedības kārtšanas problēmas 2010.un 2012.gada salīdzinājums (% no atbildējušiem)

Atbilžu sadalījums %

■ Nē, nav problēma 2010 ■ Nē, nav problēma 2012



n=70 NVO 2012. gadā; n=63 NVO 2010. gadā

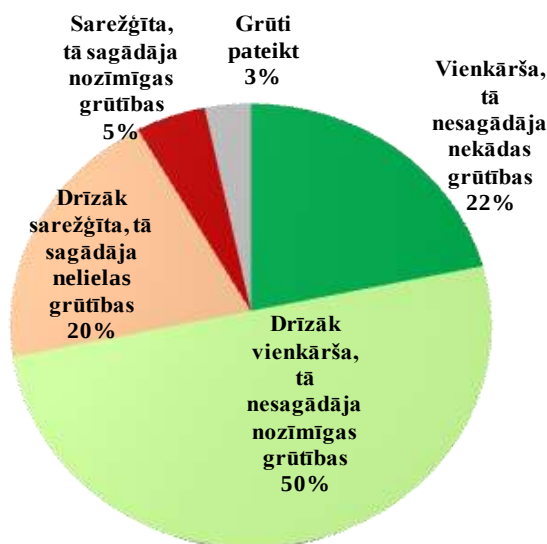
Salīdzinot ar 2010. gadu (n=63) (65. zīmējums), vislielākais pozitīvo vērtējumu pieaugums novērojams saistībā ar *pārmaksātā PVN atgūšanu no VID* - 2010. gadā šajā jautājumā problēmu nebija 22% (14 NVO), bet 2012.gadā jau - 43% (30 NVO) no visiem respondentiem. Samazinājies arī negatīvais vērtējums saistībā ar *PVN grāmatošanu saistībā ar ES fondiem un finanšu instrumentiem* – pozitīvi šo procedūru novērtējuši 24% (15 NVO) 2010.gadā un 37% (26 NVO) šogad. Savukārt mazāk pozitīvu pieredzi NVO ir bijušas saistībā ar *bankas prasīto samaksu par NVO kontu apkalpošanu* - pozitīvais vērtējums ir samazinājies par 8% salīdzinot ar 2010.gadu.

4.3.2. Elektroniskās deklarēšanās sistēmas lietošana

No visām aptaujātajām NVO (n=70) 86% jeb 60 ir reģistrējušās Elektroniskās deklarēšanas sistēmā (EDS) pēdējos divos gados. Ņemot vērā, ka EDS lietošana ir obligāta visām biedrībām/nodibinājumiem, lai iesniegtu ikmēneša un/vai ikgadējās grāmatvedības atskaites, tad starp pēdējos divos gados neregistrētajām biežāk atrodamas tās NVO, kuras neveic saimniecisko darbību. No tām organizācijām, kuras nav reģistrējušās EDS (n=10), 30% (3 NVO) ir reģistrējušās EDS jau ilgāk kā divus gadus, 50% (5 NVO) uzskata, ka biedrība ir tik maza, ka nav jēgas reģistrēties, savukārt 20% (2 NVO) nav reģistrējušies, jo nav pieejamas konsultācijas par EDS izmantošanu.

Tālāk visiem aptaujātajiem, kuri pēdējo divu gadu laikā ir reģistrējušies EDS (n=60), tika lūgts novērtēt pierēģistrēšanās procedūru (66. zīmējums).

66. zīmējums EDS reģistrēšanās procedūras novērtējums (% no atbildējušajiem)



n=60 NVO 2012. gadā

Salīdzinot ar 2010. gadu (n=44), kad EDS reģistrēšanos kā drīzāk vienkāršu novērtēja 43% (19 NVO), šogad tā domā 50% (30 NVO), savukārt procedūru kā vienkāršu šogad novērtē 22% (13 NVO), praktiski tik pat - 23% (10 NVO) šādi domāja 2010. gadā. Pierēģistrēšanās drīzāk sarežģīta ir bijusi 20% (12 NVO) 2012.gadā un 23 % (10 NVO) 2010. gadā, bet nozīmīgas grūtības tā sagādāja 5% (3 NVO) šogad un 9% (4 NVO) 2010. gadā.

Novērtējot EDS lietošanu, atbilžu sadalījums ir ļoti līdzīgs, proti, kā vienkāršu to uzskata 17% (10 NVO), par drīzāk vienkāršu - 50% (30 NVO), savukārt drīzāk sarežģīta tā ir bijusi 23% (14 NVO) respondentu. Sarežģīta un nozīmīgas grūtības EDS lietošana ir sagādājusi 5% (3 NVO) NVO, bet vēl tik pat – 5% (3 NVO) izvēlējušies atbilžu variantu „grūti pateikt”.

Tālāk visi EDS lietotāji tika lūgti novērtēt sistēmas lietošanu un problēmas, ar kurām viņu NVO šajā jautājumā ir saskārusies (67. zīmējums).

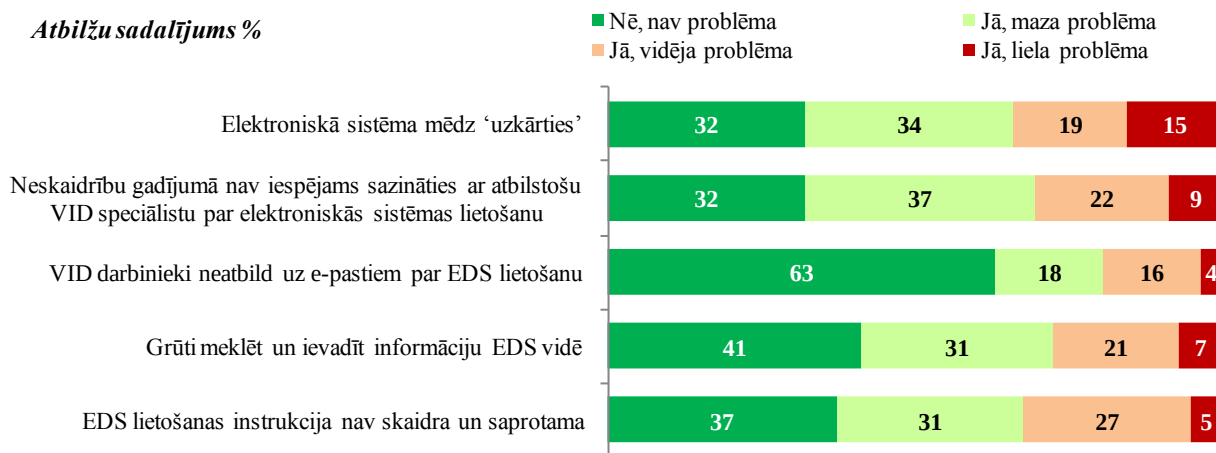
Situācijas, kuras radīja grūtības:

Kopumā var teikt, ka vismazāk problēmu ir sagādājusi *e-pastu saziņa ar VID darbiniekiem* - to novērtē pozitīvi 63% (36 NVO), aplūkojot dažādas problēmas detalizētāk, var teikt, ka:

- *Elektroniskās sistēmas ‘uzkāršanās’* tiek novērtēta kā visproblemātiskākā (n=59) - lielas problēmas tas ir sagādājis 15% (9 NVO), savukārt vidējas un mazas - 19 % (11 NVO) un 34% (20 NVO) NVO, nav bijušas problēmas 32% (19 NVO) aptaujāto.
- *Neskaidrību gadījumā nav iespējams sazināties ar atbilstošu VID speciālistu par elektroniskās sistēmas lietošanu;* 32% (19 NVO) nav bijušas problēmas šajā jautājumā, no visām problēmām šī ir sagādājusi mazas problēmas biežāk kā citas - 37% (22 NVO) gadījumu, bet vidējas un lielas - 22 % (13 NVO) un 9% (5NVO).

- Ar līdzīgu vērtējumu, bet nedaudz biežāk radot vidējas problēmas, var minēt: *EDS lietošanas instrukcija nav skaidra un saprotama*; tā nesagādā problēmas 37% (22 NVO) respondentu, bet mazas un vidējas: 31% (18 NVO) un 27% (16 NVO). Tai pašā laikā 3 NVO jeb 5% ir norādījuši, ka lietošanas instrukcija viņiem sagādājusi lielu apgrūtinājumu.
- *Grūti meklēt un ievadīt informāciju EDS vidē* ir viena no pozitīvāk vērtētajām grūtībām darbā ar EDS – tā problēmas nerada 41% (24 NVO) NVO, savukārt 31% (18 NVO) un 21% (12 NVO) rada mazas un vidējas problēmas, bet lielas problēmas radušās 7% (4 NVO) aptaujāto.

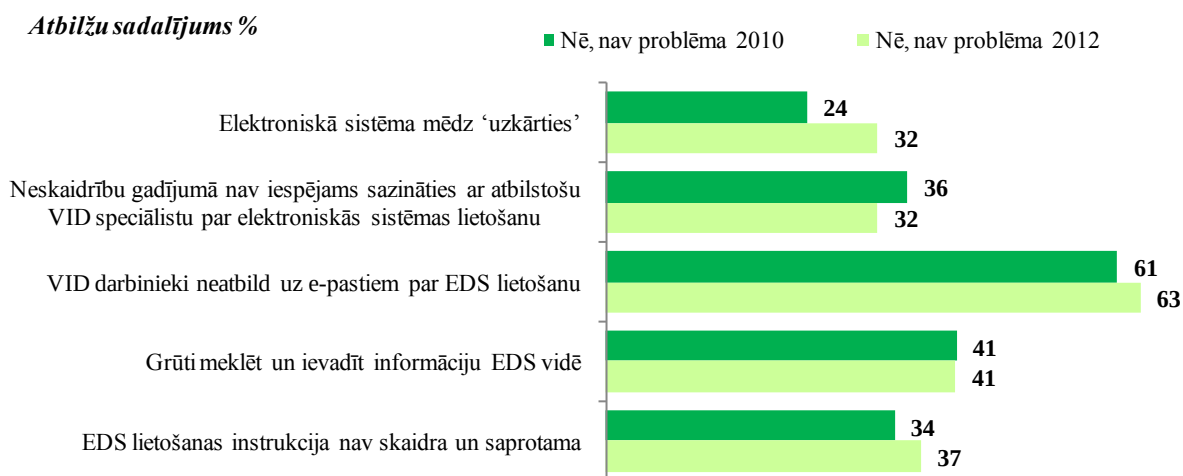
67. zīmējums. Problēmas darbā ar EDS (% no atbildējušiem)



Salīdzinot ar iepriekšējiem mērījumiem, novērtējums ir saglabājies ļoti līdzīgs 2010. gadam (68. zīmējums). Nedaudz kritiskāk tiek vērtēta iespēja *neskaidrību gadījumā vērsties pie atbilstoša VID speciālista par EDS* - 2010. gadā (n=42) ar problēmām bija saskārušies 64% (27 NVO) aptaujāto, šogad (n=59) tie ir 68% (40 NVO). Tomēr šogad ir ievērojami samazinājies galēji negatīvo novērtējumu skaits vairākām problēmsituācijām:

- Ja 2010. gadā (n=41) *EDS lietošanas instrukcija* sagādājusi lielas problēmas 22% (9 NVO) respondentu, tad šogad - tikai 5% (3 NVO) aptaujāto (n=59).
- *Neskaidrību gadījumā nav iespējams sazināties ar atbilstošu VID speciālistu*; Šajā jautājumā lielu problēmu skaits no 2010. gada (n=42) ir samazinājies no 14% (6 NVO) uz 9% (5 NVO) šogad (n=59). Visvairāk pieaudzis mazu problēmu gadījumu skaits – ar tām ir saskārušās 37% (22 NVO) NVO šogad, salīdzinot ar 31% (13 NVO) 2010. gadā.
- Kopumā uzlabojusies arī *elektroniskās sistēmas 'uzkārtšanās'*, visbiežāk tā sagādā mazas problēmas – šogad (n=59) 34% (20 NVO) NVO, salīdzinot ar 31% (13 NVO) 2010. gadā (n=42). Retāk minētas vidējas problēmas, ja 2010. gadā tās norādīja 26% (11 NVO) aptaujāto, tad tikai 19% (11 NVO) šogad, līdzīga situācija ir ar lielu problēmu rašanos – to biežums ir samazinājies no 19% (8 NVO) 2010. gadā uz 15% (9 NVO) šogad.

68. zīmējums. Problēmas darbā ar EDS 2010. un 2012.gada salīdzinājums (% no atbildējušiem)

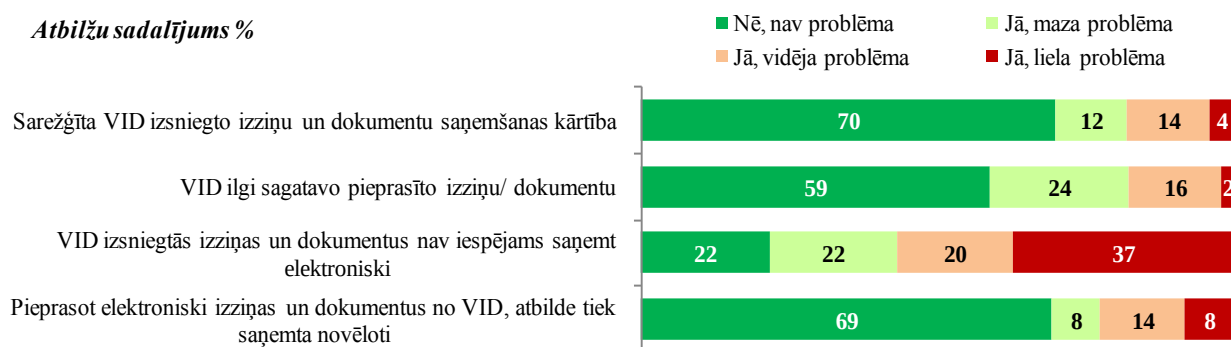


4.3.3. Sadarbība ar VID kopumā

Pētījuma ietvaros lūdzām visām aptaujātajām NVO dalīties savā pieredzē par sadarbību ar VID. No visiem respondentiem (n=70), pēdējo divu gadu laikā pieredze darbā ar Valsts ieņēmumu dienestu bijusi 52 NVO jeb 74%. No tiem izziņu vai dokumentu saņemšanu kā vienkāršu (37% jeb 19 NVO) un drīzāk vienkāršu (42% jeb 22 NVO) novērtēja kopā 79% (41 NVO). Drīzāk sarežģīta šī procedūra bija 19% (10 NVO) NVO.

Biedrībām/nodibinājumiem, kuri pēdējo divu gadu laikā bija griezušies pie VID (n=52), lai saņemtu izziņas/dokumentus, lūdzām novērtēt tās situācijas, ar kurām viņi ir saskārušies (69. zīmējums):

- Vairāk kā trešdaļa – 37% (19 NVO) no aptaujātajiem (n=51) uzsver, ka viņiem lielas problēmas ir sagādājis tas, ka *VID izsniegtās izziņas/dokumenti nevar saņemt elektroniski* – kopumā šis ir visnegatīvāk novērtētais administratīvais pakalpojums, jo papildus vēl 20% (10 NVO) un 22% (11 NVO) NVO norāda, ka tādēļ saskārušies ar vidējām un mazām problēmām. Tikai 22% (11 NVO) aptaujāto tas nav apgrūtinājis.
- Otra ar VID dokumentu saņemšanu saistītā situācija ar augstu galēji negatīvo atbilžu biežumu ir: *VID elektroniski pieprasīto izziņu/ dokumentu atbildes saņemšana novēloti*; No visiem atbildējušajiem (n=49) 8% aptaujāto (4 NVO) norāda to kā lielu problēmu, 14% (7 NVO) – kā vidēju problēmu, bet krietni mazāk - 8% (4 NVO) – kā mazu problēmu.
- Kā vienu no problemātiskāk vērtētajām situācijām var norādīt: *VID ilgi sagatavo pieprasīto izziņu/dokumentus*; tomēr šajā gadījumā vairāk kā puse - 59% (30 NVO) respondentu nav saskārušies ar problēmām, tai pašā laikā 24% (12 NVO) ir saskārušies ar mazām problēmām, bet 16% (8 NVO) – ar vidējām problēmām.
- Salīdzinot šo gadu ar 2010. gadu, kopumā ir pieaudzis pozitīvo vērtējumu skaits, vienīgais rādītājs, kur 2012. gada NVO pārstāvju vērtējums ir ievērojami kritiskāks ir saistīts ar to, ka *VID izsniegtās izziņas un dokumentus nepiedāvā saņemt elektroniski* – pozitīvo vērtējumu skaits šogad ir krities līdz 22% (11 NVO).

69. zīmējums. VID sniegto izziņu/dokumentu saņemšanas kārtība (% no atbildējušajiem)**Atbilžu sadalījums %**

Tālāk visiem aptaujas dalībniekiem tika lūgts novērtēt savu pieredzi sadarbojoties ar VID, tai skaitā vērtējot ar VID saistītās administratīvās procedūras, apkalpošanas ātrumu, kā arī darbinieku kompetenci un atsaucību (70. zīmējums).

Situācijas, kuras sagādāja grūtības:

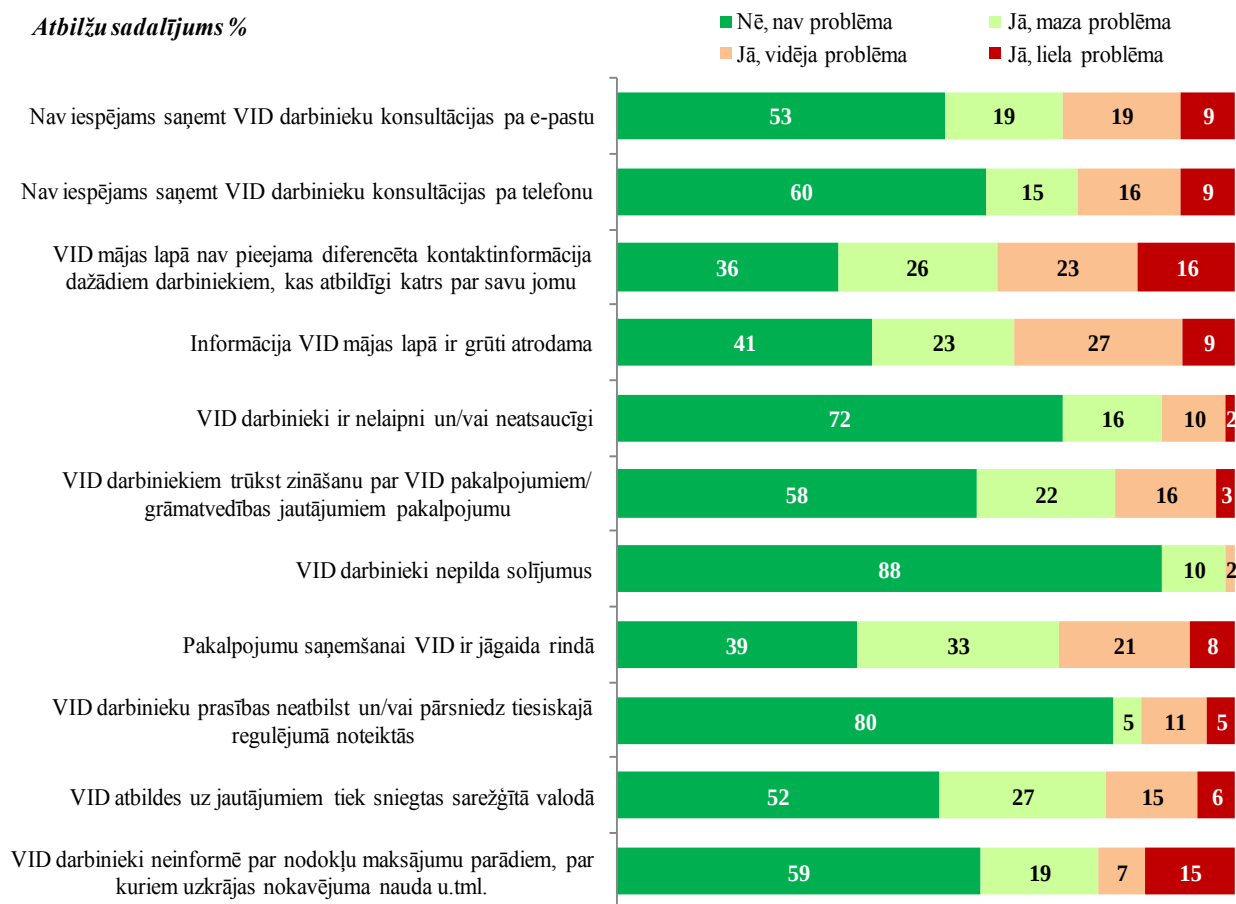
NVO pārstāvjiem bieži problēmas ir sagādājuši ar informācijas pieejamību VID mājaslapā:

- Viszemākais pozitīvo novērtējumu skaits novērojams saistībā ar: *VID mājas lapā nav pieejama diferencēta kontaktinformācija dažādiem darbiniekiem, kas atbildīgi katrs par savu jomu*; tikai 36% (25 NVO) ir norādījuši, ka nav saskārušies ar problēmām (n=70). Šajā jautājumā ir ne tikai visaugstākais kopējais negatīvo atbilžu skaits (64% jeb 45 NVO), bet arī visvairāk aptaujāto NVO ir saskārušās ar lielām problēmām – 16% (11 NVO). Mazas un vidējas problēmas bijušas attiecīgi: 26% (18 NVO) un 23% (16 NVO) NVO.
- *Informācija VID mājas lapā ir grūti atrodamā*; šī iemesla dēļ ar problēmām ir saskārušies 59% (41 NVO) no visiem respondentiem (n=70), no tiem 9% (6 NVO) – ar lielām problēmām, bet ar vidējām un mazām problēmām ir saskārušies attiecīgi: 27% (19 NVO) un 23% (16 NVO) NVO. Lai arī lielas problēmas šis jautājums nav sagādājis bieži, tomēr vidējas problēmas tas ir radījis visbiežāk no visām ar VID saistītajām situācijām.

Nedaudz vairāk kā vienai trešdaļai (39% jeb 26 NVO) no visiem atbildējušajiem (n=67), nav bijusi *saskarsme ar garām rindām, gaidot VID pakalpojumus*, visbiežāk tās ir sagādājušas mazas problēmas – tā domā 33% (22 NVO) organizāciju pārstāvju, retāk gaidīšana rindā ir sagādājusi vidējas un lielas problēmas: 25% jeb 14 NVO un 8% jeb 5 NVO.

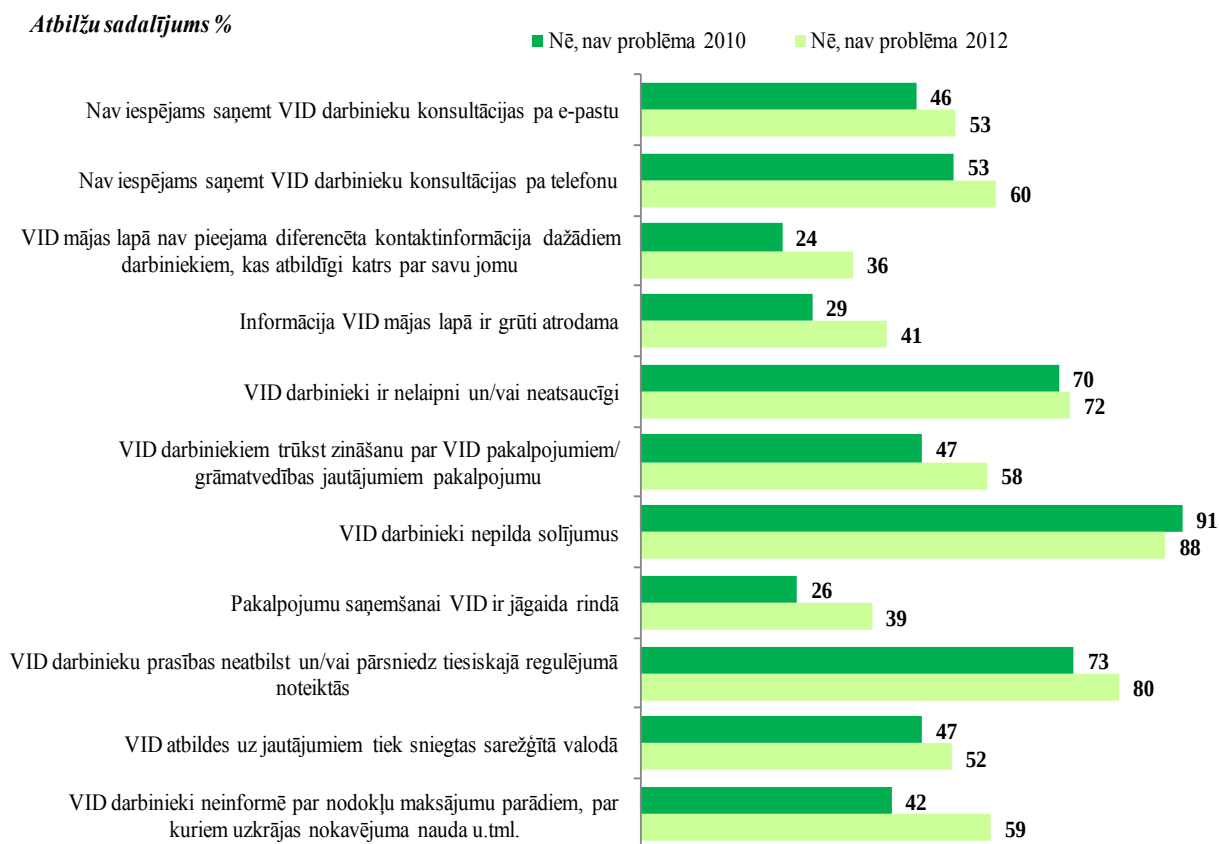
Vērtējot VID darbinieku atbilžu saprotamību, pieejamību un laicīgumu, NVO pārstāvji norāda, ka visbiežāk par problemātiskiem uzskata sekojošos jautājumus:

- *VID atbildes uz jautājumiem tie sniegtas sarežģītā valodā*; nedaudz mazāk kā puse – 48% (32 NVO) no atbildējušajiem (n=67), ir saskārušies ar grūtībām, 27% (18 NVO) saskārušies ar mazām problēmām, ar vidējām – 15% (10 NVO), bet 6% (4 NVO) – ar lielām problēmām.
- *Līdzīgi tiek vērtēts: nav iespējams saņemt VID darbinieku konsultācijas pa e-pastu* – tas radījis problēmas 47% (32 NVO) no visiem atbildējušajiem (n=68), bet 19% (13 NVO) tas ir mazas vai vidējas problēmas, savukārt 9% (6 NVO) – lielas problēmas.
- *VID darbinieki neinformē par nodokļu maksājumu parādiem, kar kurām uzkrājas nokavējuma nauda u.tml.*; Ar šo jautājumu nav problēmu 59% aptaujāto (n=68), bet tie, kuriem ir bijušas problēmas, bieži norāda lielu problēmu rašanos – šāda pieredze ir 15% (10 NVO) NVO, savukārt vidējas problēmas - 7% (5 NVO), bet mazas – 19% (13 NVO) respondentu.

70. zīmējums. Problēmas sadarbībā ar VID (% no atbildējušiem)

Salīdzinot 2010.gada un 2012.gada NVO pārstāvju atbildes, var novērot, ka kopumā ir palielinājies to NVO skaits, kuras ar problēmām nav saskārušās (71. zīmējums). Kopumā samazinājies arī lielu problēmu gadījumu skaits praktiski visos ar VID sadarbību saistītajos rādītājos, izņemot konsultāciju pieejamību pa e-pastu. Šajā jautājumā NVO sagādāto lielu un vidēju problēmu skaits ir nedaudz palielinājies: ja 2010. gadā (n=54) lielas problēmas bija radušās 6%, (3 NVO), bet vidējas – 15% (8 NVO) NVO, tad 2012. gadā (n=68) tās ir attiecīgi: 9% (6 NVO) un 19% (13 NVO) aptaujāto. Vislielākais pozitīvais pieaugums – nav problēmu – vērojams saistībā ar informēšanu par nodokļu parādiem. Ja 2010. gadā tie bija 42% (24 NVO) no atbildējušajiem (n=57), tad šogad tie jau ir 59% (40 NVO) no tiem, kuri ar šo jautājumu ir saskārušies (n=68). Šogad krietni mazāk problēmu NVO radījusi konsultāciju pieejamība pa telefonu. 2010. gadā (n=54) lielas problēmas tas sagādāja 14% jeb 8 NVO, bet 2012. gadā jau 9% jeb 6 NVO (n=67). Tai pašā laikā šajā jautājumā ir pieaudzis vidēju problēmu gadījumu skaits – 16% (11 NVO) šogad, salīdzinot ar 5% (3 NVO) 2010. gadā.

71. zīmējums. Problēmas sadarbībā ar VID 2010. un 2012.gada salīdzinājums (% no atbildējušiem)



4.4. Sabiedriskā labuma organizācijas statusa iegūšana

Sabiedriskā labuma organizācijām līdzīgi kā citām nevalstiskām organizācijām, Valsts ieņēmumu dienestā ir jāiesniedz gada un ikmēneša finanšu pārskati, kā arī jāsniedz pārskats par citiem ienākumiem, piemēram, ziedojumiem un dāvinājumiem. No visām aptaujātajām NVO (n=70), 64% jeb 45 NVO ir sabiedriskā labuma organizācijas, šo statusu pēdējo divu gadu laikā ir ieguvušas 36% (16 NVO) no aptaujātajām sabiedriskā labuma organizācijām. No tām NVO (n=16), kuras sabiedriskā labuma organizācijas statusu ieguvušas pēdējo divu gadu laikā, 44% jeb 7 NVO norādījušas, ka procedūra ir bijusi drīzāk vienkārša un nesagādāja nozīmīgas grūtības, vienkārša šī procedūra šķita 31% jeb 5 NVO, bet drīzāk sarežģīta - 19% jeb 3 NVO.

16 sabiedriskā labuma organizācijām, kuras reģistrējušas pēdējo divu gadu laikā, tika lūgts novērtēt, vai tās ir saskārušās ar kādu no problēmsituācijām, sadarbojoties ar VID, kā arī, cik problemātiska katra no šīm situācijām ir bijusi (72. zīmējums).

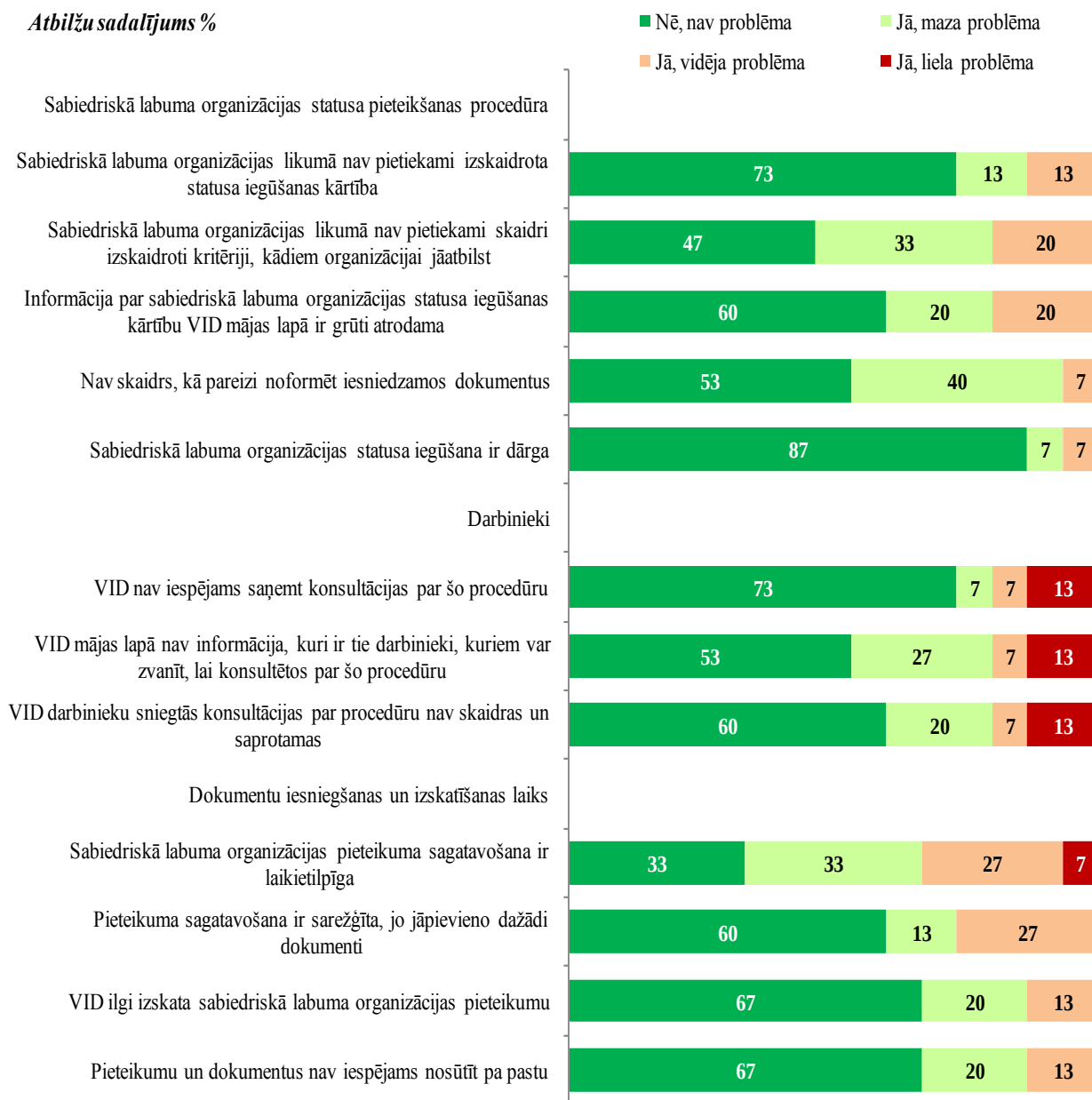
Statusa pieteikšanas procedūra:

Lai arī statusa pieteikšanas procedūra nav uzskatāma par ļoti problemātisku, problēmas visbiežāk ir sagādājuši šādi jautājumi:

- *Sabiedriskā labuma organizācijas likumā nav pietiekami izskaidroti kritēriji, kādiem organizācijai jāatbilst;* no visiem atbildējušajiem (n=15), 53% jeb 8 NVO (33% jeb 5 NVO ar mazām problēmām un 20% jeb 3 NVO ar vidējām problēmām) ir saskārušās ar problēmām šajā jautājumā.
- *Lielākoties nelielas problēmas – 40% jeb 6 NVO - ir radījis tas, ka nav skaidrs, kā pareizi noformēt iesniedzamos dokumentus,* savukārt 7% (1 NVO) radušās vidējas problēmas (n=15).

- Tas, ka *informācija par sabiedriskā labuma organizācijas statusa iegūšanas kārtību VID mājaslapā ir grūti atrodamā*, nav radījusi problēmas vairāk kā pusei (60% jeb 9 NVO) respondentu, bet 20% (3 NVO) ir saskārušies ar mazām vai vidējām problēmām (n=15).

72. zīmējums. Problēmas saistībā ar sabiedriskā labuma organizācijas statusu (% no atbildējušiem)



Darbinieki:

Viens no visaugstākajiem rādītājiem pozitīvajos novērtējumos saistīts ar *VID konsultāciju pieejamību par šo procedūru* – 73% (11 NVO) nav radušās problēmas saņemt konsultācijas (n=15). Citos ar darbiniekiem saistītos jautājumos, pozitīvi vērtējumi ir nedaudz zemāki:

- Nedaudz mazāk pozitīvu vērtējumu (n=15) saņemts saistībā ar informācijas pieejamību: *VID mājas lapā nav informācija, kuri ir tie darbinieki, kuriem var zvanīt, lai konsultētos par šo procedūru*; ar mazām problēmām ir saskārušies 27% (4 NVO), bet 53% (8 NVO) nav bijušas problēmas.

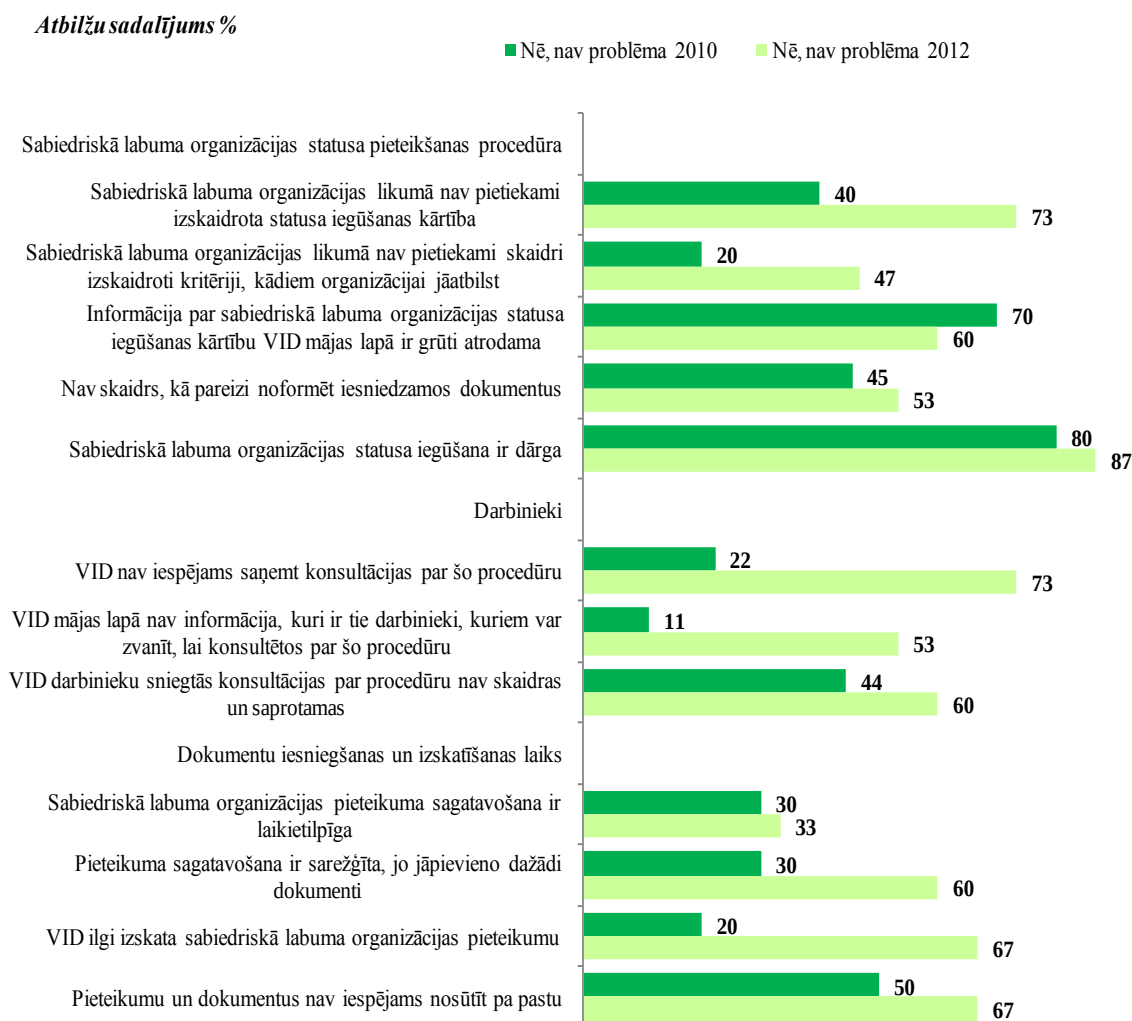
- Nelielas problemātiskas situācijas rada arī tas, ka VID darbinieku sniegtās konsultācijas par šo procedūru nav skaidras un saprotamas – 20% (3 NVO) tas ir radījis mazas problēmas, bet 60% (9 NVO) – nav bijušas problēmas šajā jautājumā.
- Kopumā VID darbinieku pieejamība un sniegtās konsultācijas ir tie no visiem sadarbības jautājumiem, kuros aptaujātās NVO visbiežāk ir norādījušas lielas problēmas: visos gadījumos lielas problēmas ir sagādātas 13% (2 NVO) NVO, bet 7% jeb 1 NVO ir saskārusies ar vidējām problēmām visos iepriekšminētajos gadījumos.

Dokumentu iesniegšanas un izskatīšanas laiks:

Salīdzinot ar citiem sadarbības jautājumiem, dokumentu iesniegšanu un izskatīšanu var uzskatīt par problēmu cēloni salīdzinoši reti, tomēr kopumā problemātiskākais jautājums ir: *sabiedriskā labuma organizācijas pieteikuma sagatavošanas laikietilpīgums*; tikai 33% (5 NVO) no respondentiem (n=15) tas nav sagādājis problēmas, bet tikpat – 33% (5 NVO) sagādājis mazas problēmas, 27% (4 NVO) tās ir bijušas vidējas un 7% jeb 1 NVO lielas problēmas.

Pieteikuma sarežģītība dažādu nepieciešamo dokumentu dēļ, ir radījusi problēmas 40% (6 NVO) NVO, no tām vidējās problēmas radījušās 27% (4 NVO) aptaujāto.

73. zīmējums. Problēmas saistībā ar sabiedriskā labuma organizācijas statusu 2010.gada un 2012.gada salīdzinājums (% no atbildējušiem)



Salīdzinot ar NVO vērtējumu 2010. gadā (73. zīmējums), apmierināto respondentu skaits vairākos jautājumos ir pieaudzis. No tiem konsultāciju pieejamība VID ir samazinājusī NVO skaitu, kurām ir bijušas problēmas no 22% (2 NVO) 2010. gadā (n=9) līdz 75% 2012. gadā (n=15). Līdzīgi uzlabojusies arī informācija mājaslapā, lai NVO pārstāvji zinātu, kuriem VID darbiniekiem zvanīt. Ja problēmas nebija radušās 11% jeb 1 NVO no visiem respondentiem (n=9) 2010. gadā, tad šogad jau 53% (8 NVO) no atbildējušajiem (n=15) ar tām nav saskārušies. Savukārt dokumentu izskatīšanas laiks VID ir viens no sadarbības aspektiem ar vispozitīvākajām izmaiņām. Šogad problēmas tas nav sagādājis 67% jeb 10 NVO (n=15), salīdzinot ar 2010. gadu, kad tādu NVO bija tikai 20% jeb 2 NVO (n=10). Būtiski mazāk problēmu ir bijušas arī saistībā ar pievienojamajiem dokumentiem pieteikumam, ja problēmu nebija 30% (3 NVO) 2010. gadā (n=10), tad šogad NVO skaits ir palielinājies līdz 60% (9 NVO). Kopumā jāteic, ka ir būtiski samazinājušās problēmas, kas sabiedriskā labuma organizācijām rodas sadarbībā ar VID (73. zīmējums).

4.5. Publiskā iepirkuma veikšana

Biedrības un nodibinājumi darbojas saskaņā ar Publisko iepirkumu likumu un Iepirkumu uzraudzības biroja uzraudzībā. No visām aptaujātajām NVO, pēdējo 12 mēnešu laikā publiskos iepirkumus ir veikušas 7 jeb 10%. No biedrībām/nodibinājumiem, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā ir veikuši publisko iepirkumu, 5 NVO ir tādas, kuru ieņēmumi pēdējā finanšu gadā bijuši virs 10 000 latiem. Novērtējot, cik grūti bija noteikt atbilstošās iepirkuma procedūras veidu, NVO pārstāvju domas dalās līdzīgi: 2 NVO uzskata, ka tā bijusi vienkārša, 2 NVO – ka drīzāk vienkārša, vēl 2 NVO to uzskata par drīzāk sarežģītu, bet 1 NVO – kā sarežģītu.

Tālāk NVO, kuras bija veikušas publisko iepirkumu pēdējo 12 mēnešu laikā, novērtēja to situāciju problemātiskumu, ar kurām bija saskārušās iepirkuma procedūras laikā. Kopumā var teikt, ka organizācijām lielākoties problēmas nav radušās nemaz, vai arī radušās mazas problēmas. Tai pašā laikā praktiski visas no pieminētajām situācijām kādai no NVO bija radījušas arī vidēju vai lielu problēmu, tomēr nevar novērot īpaši problemātiskas administratīvās procedūras. Uz kopējā fona, nedaudz izceļas divas situācijas:

- *IUB darbinieki neatbild uz e-pastā nosūtītiem jautājumiem;*
- *IUB mājas lapā nav informācijas, kuriem darbiniekiem var zvanīt, lai konsultētos par iepirkumu veikšanu.*

Savukārt tikai vienas biedrības/nodibinājuma īstenotajam publiskajam iepirkumam bija saistība ar iepirkumu izziņošanu un iepirkuma rezultātu publicēšanu Iepirkumu uzraudzības biroja mājaslapā. Tālāk, jautātas par pēdējo 12 mēnešu laikā iesniegtajām sūdzībām, lai apstrīdētu iepirkumu komisijas lēmumu IUB, lielākā daļa NVO norādīja, ka šādu procedūru nav veikušas, tikai viena organizācija bija iesniegusi sūdzību pēdējā gada laikā. Šī NVO sūdzības iesniegšanas un izskatīšanas procedūru novērtē kā drīzāk sarežģītu, jo ir radušās nelielas grūtības. Savukārt novērtējot sūdzības izskatīšanas sēdes procesu, NVO pārstāvis kā lielu problēmu vērtē to, ka pietrūkušas zināšanas, kā pareizi pamatot savu viedokli par izskatāmo jautājumu. Viena organizācija/nodibinājums pēdējā gada laikā ir saskārusies ar situāciju, kad bija iemesls iesniegt sūdzību, bet to nav darījusi, kā pamatojumu tam NVO norāda sekojošus iemeslus, ko uzskata par ļoti būtiskiem:

- *Nepieciešams pārāk daudz laika sūdzības sagatavošanai;*
- *Pietrūkst zināšanu, kā pamatot sūdzību/ lēmuma apstrīdēšanu;*
- *Ticības trūkums tam, ka IUB atzīs sūdzību par pamatotu;*
- *Bailes no konkrētā situācijā iesaistīto cilvēku reakcijas (piemēram, bailes, ka turpmāk iepirkumos mūsu piedāvājums vienmēr tiks noraidīts, bailes no "sūdzībnieka" slavas u.tml.);*
- *Bailes, ka nemācēsiet aizstāvēt savas sūdzības pamatotību IUB sēdē.*

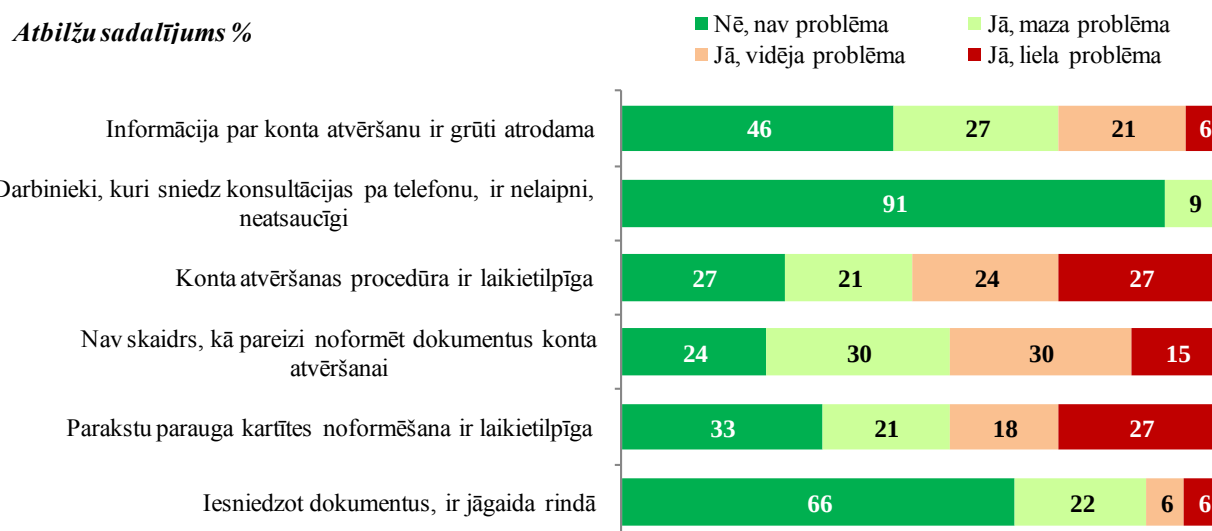
4.6. Darbības Valsts kasē

No visām aptaujātajām NVO 47% jeb 33 biedrības/nodibinājumi pēdējo divu gadu laikā ir atvērušas jaunu kontu Valsts Kasē. Kopumā vērtējot, konta atvēršana nav uzskatāma par pavisam vienkāršu, jo 24% (8 NVO) no tām NVO, kuras ir ar šo jautājumu saskārušās (n=33), tas ir sagādājis nozīmīgas grūtības. 10 NVO jeb 30% konta atvēršana ir sagādājusi nelielas grūtības un uzskatāma par drīzāk sarežģītu, bet vēl 10 NVO (30%) uzskata, ka tā ir bijusi drīzāk vienkārša, jo nesagādāja nozīmīgas grūtības. Tikai 5 NVO jeb 15% konta atvēršanu Valsts Kasē uzskata par vienkāršu. Salīdzinot ar 2010. gadu, situāciju var raksturot kā līdzīgu, jo mazliet vairāk kā puse uzskata, ka šī procedūra ir drīzāk sarežģīta vai sarežģīta. 2010. gadā 7 NVO jeb 29% uzskatīja, ka konta atvēršana ir drīzāk sarežģīta, bet kā sarežģītu to vērtēja 6 NVO jeb 25% atbildējušo (n=24).

Tālāk NVO, kuras pēdējo divu gadu laikā ir saskārušās ar jaunu kontu atvēršanu Valsts Kasē, novērtēja dažādas situācijas konta atvēršanas procesā un sniedza savu vērtējumu, cik lielas problēmas tās ir radījušas (74. zīmējums). 29 NVO jeb 91% no atbildējušajiem (n=32) pozitīvi novērtē *darbinieku laipnību sarunā pa telefonu*, nedaudz lielākas grūtības ir radījuši pārējie jautājumi, savukārt vislielākās problēmas ir sagādājuši sekojošas situācijas:

- *Konta atvēršanas procedūra ir laikietilpīga* - lielas problēmas tas ir sagādājis 9 NVO jeb 27% (n=33), 8 NVO jeb 24% - vidējas problēmas, bet mazas problēmas 7 NVO jeb 21%.
- *Arī parakstu paraugu kartītes noformēšanas laikietilpīgums* ir sagādājis lielas problēmas 9 NVO jeb 27% (n=33), bet vidējas- 6 NVO (18 %), savukārt mazas - 7 NVO jeb 21%.
- *Nav skaidrs, kā pareizi noformēt dokumentus konta atvēršanai*; šajā jautājumā ir vismazākais pozitīvo atbilžu skaits – tikai 8 NVO jeb 24% (n=33) nav bijušas problēmas, pārējiem: 10 NVO jeb 30% ir mazas vai vidējas problēmas, bet ar lielām problēmām ir saskārušies 5 NVO jeb 15% respondentu.
- Lielākai daļai atbildējušo sagādā problēmas, bet novērtēta nedaudz pozitīvāk ir: *Informācijas atrašana par konta atvēršanu* – tā kopumā ir sagādājusi problēmas 54% jeb 24 NVO (n=33).

74. zīmējums. Problēmas saistībā ar konta atvēršanu Valsts Kasē 2010.gada un 2012.gada salīdzinājums (% no atbildējušiem)

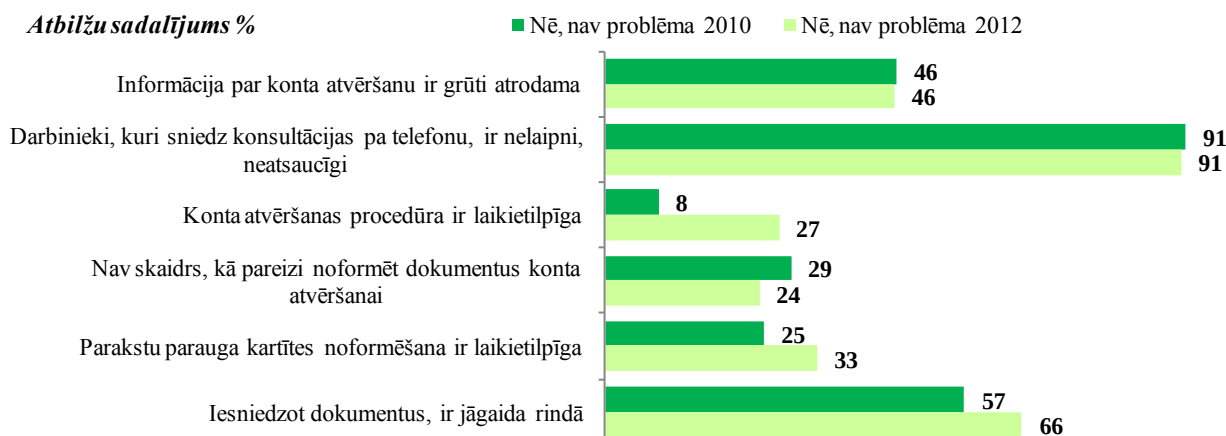


Salīdzinot ar 2010. gadu (75. zīmējums), samazinājies *laika patēriņš konta atvēršanas procedūrai*, jo 2010. gadā pozitīva pieredze šajā jautājumā bija tikai 2 NVO jeb 8% (n=24), šogad tādas jau ir 9 NVO jeb 27% (n=33), pieaudzis arī pozitīvais vērtējums saistībā ar *gaidīšanu rindā* – no 13 NVO

jeb 57% 2010. gadā (n=23) līdz 21 NVO jeb 66% šogad (n=32). Tai pašā laikā šogad gandrīz uz pusi ir palielinājis lielu problēmu gadījumu skaitu saistībā ar:

- *Konta atvēršana procedūra ir laikietilpīga;*
- *Nav skaidrs, kā pareizi noformēt dokumentus konta atvēršanai;*
- *Parakstu parauga kartītes noformēšana ir laikietilpīga.*

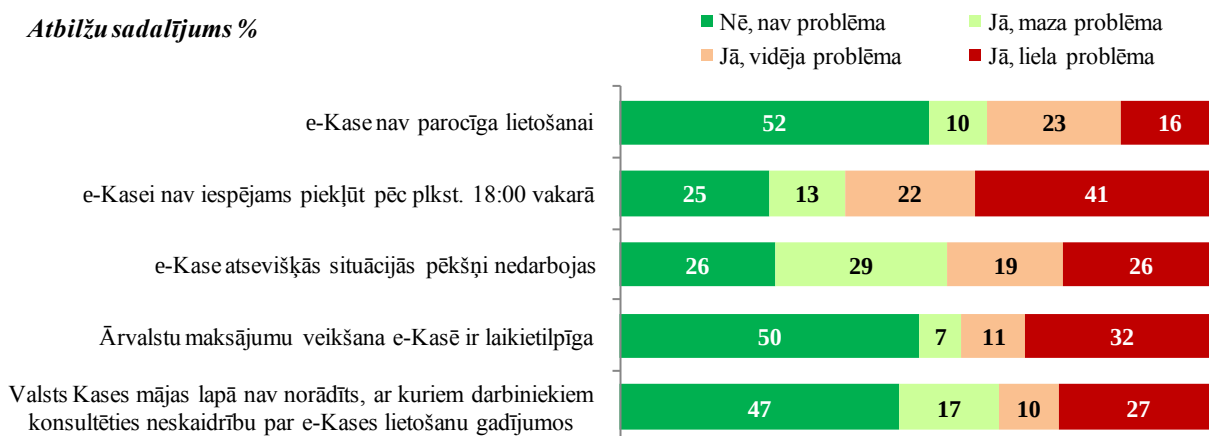
75. zīmējums. Problēmas saistībā ar konta atvēršanu Valsts Kasē 2010.gada un 2012.gada salīdzinājums (% no atbildējušiem)



Lūdzot respondentiem (n=33) *novērtēt norēķinu veikšanu Valsts Kases kontā*, lielākā daļa tos vērtē kā drīzāk vienkāršus - 11 NVO jeb 33% un drīzāk sarežģītus - 13 NVO jeb 39%, savukārt 5 NVO jeb 15% respondentu norēķinu veikšana bija radījusi nozīmīgas grūtības.

Aptaujātajām organizācijām un nodibinājumiem, kuri bija saskārušies ar finanšu darbībām Valsts Kasē, lūdzām novērtēt šīs procedūras un dalīties pieredzē, cik problemātiskas tās ir bijušas (76. zīmējums).

76. zīmējums. Problēmas saistībā ar darījumu veikšanu Valsts kasē (% no atbildējušiem)



Aptuveni pusei respondentu nav bijušas problēmas saistībā ar:

- *e-Kase nav parocīga lietošanai* – 52% jeb 16 NVO (n=31);
- *Ārvalstu maksājumu veikšana e-Kasē ir laikietilpīga* – 50% jeb 14 NVO (n=28);
- *Valsts Kases mājas lapā nav norādīts, ar kuriem darbiniekiem konsultēties neskaidrību par e-Kases lietošanu gadījumos* – 47% jeb 14 NVO (n=30).

Salīdzinot ar 2010. gada datiem par finanšu darījumiem Valsts Kasē (77. zīmējums), *e-Kases lietošanas parocīgums* ir pieaudzis vairākkārtīgi, ja 2010. gadā tikai 19% jeb 4 NVO (n=21) nebija saskārušies ar problēmām, tad šogad (n=31) tie jau ir 52% (16 NVO). Tāpat pieaudzis apmierināto NVO skaits saistībā ar *ārvalstu maksājumu veikšanu* - no 44% jeb 8 NVO 2010. gadā (n=18) līdz 50% jeb 14 NVO šogad (n=28). Pieaudzis arī pozitīvo vērtējumu skaits saistībā ar: *informācija Valsts Kases mājaslapā nav norādīts, ar kuriem darbiniekiem konsultēties neskaidrību par e-Kases lietošanu gadījumos* - no 35% jeb 7 NVO 2010. gadā (n=20) līdz 47% jeb 14 NVO 2012.gadā (n=30). Tomēr, lai gan palielinājies to NVO skaits, kuras nav saskārušās ar problēmām, pieaudzis arī lielu problēmu gadījumu skaits. Visos gadījumos tas ir palielinājies, vislielākais pieaugums vērojams saistībā ar *ārvalstu maksājumu veikšanas laikiem* - no 11% (2 NVO) 2010.gadā (n=18) līdz 32% (9 NVO) 2012. gadā (n=28). Par vairāk kā 20% ir pieaudzis lielu problēmu gadījumu skaits arī saistībā ar mājaslapā *nenorādīto darbinieku kontaktinformāciju, lai konsultētos problēmu gadījumos*: ja 2010.gadā (n=20) tie bija 5% (1 NVO), tad šogad (n=30) ar lielām problēmām ir saskārušies 27% (8 NVO) NVO. Praktiski nemainīgs novērtējums ir saglabājies visnegatīvāk vērtētajai situācijai: *e-Kasei nav iespējams piekļūt pēc plkst. 18:00 vakarā* – šogad tie ir 41% (13 NVO) NVO (n=32), kurām ir radušās lielas problēmas.

Kopumā var teikt, ka pieaudzis ir galēji pozitīvo un negatīvo vērtējumu skaits. Var teikt, ka palielinās to NVO skaits, kuras nesakaras ar problēmām nemaz, bet tās, kurām nākas saskarties, šie apgrūtinājumi rada lielas problēmas. Tai pašā laikā nemainīgie vērtējumi saistībā ar *piekļūšanu Valsts Kases e-Kases pakalpojumam pēc 18:00*, liecina par NVO pārstāvju vajadzības pēc garāka darba laika šim pakalpojumam.

77. zīmējums. Problēmas saistībā ar darījumu veikšanu Valsts kasē 2010.gada un 2012.gada salīdzinājums (% no atbildējušiem)

