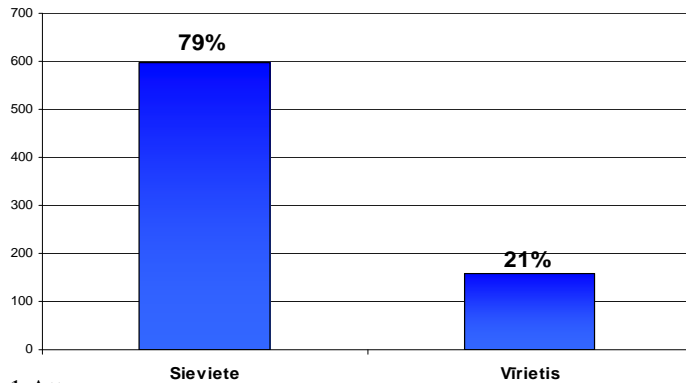


## Ekspress analīze par aptauju „Iedzīvotāju aptauja par uzdotajiem jautājumiem valsts iestādēm un pašvaldībām”

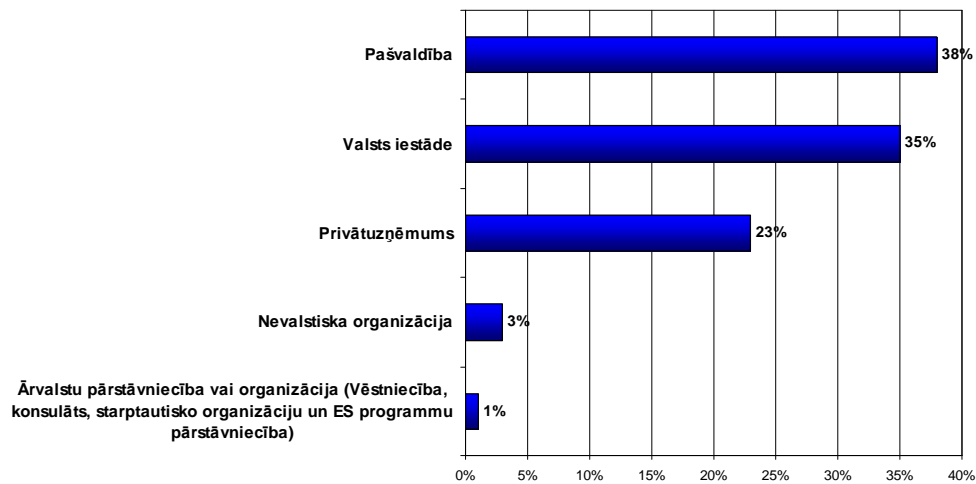
Aptaujas mērķis bija uzzināt sabiedrības viedokli par nepieciešamību veidot elektronisko pakalpojumu, kas sevī apvienotu visām valsts iestādēm un pašvaldībām uzdotos jautājumus. Kopumā aptaujas rezultātā tika saņemtas 755 anketas. Pēc rezultātu apkopošana un analīzes tika secināts, ka aptaujā pārsvarā piedalījās sievietes (1.Att.). Kopumā visaktīvākie respondenti bija pašvaldībās strādājošie (2.Att.) vecuma grupā no 25-40 gadiem (3.Att.) ar augstāko izglītību.

Sadalījums pa dzimumiem

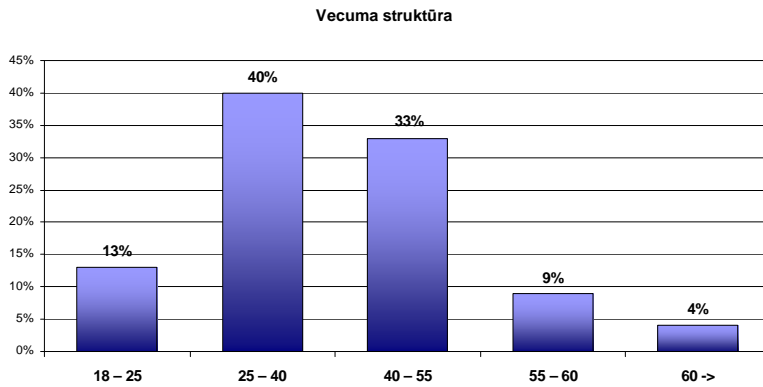


1.Att

Darba vieta



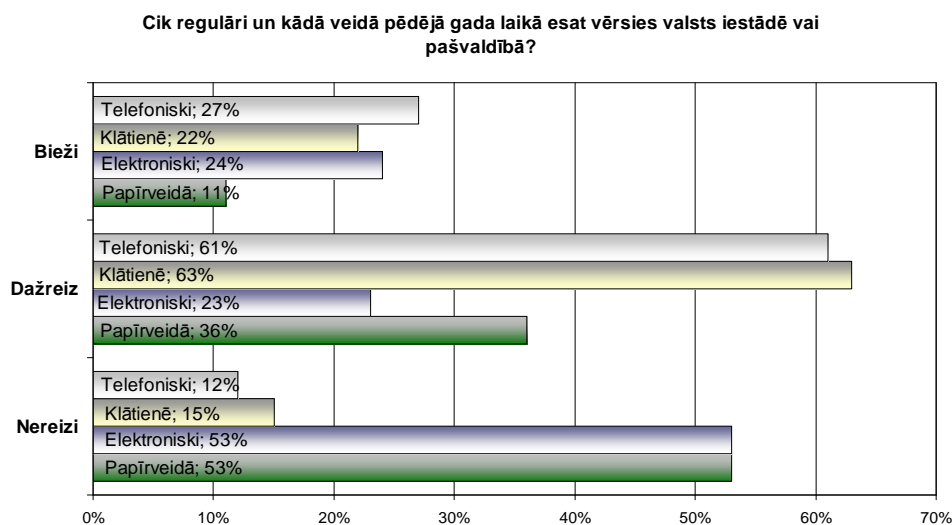
2.Att.



**3.Att.**

Izvērtējot respondentu dzīvesvietu, tad 61% aptaujāto norādīja, ka pastāvīgi dzīvo pilsētā, bet 39% ārpus pilsētas.

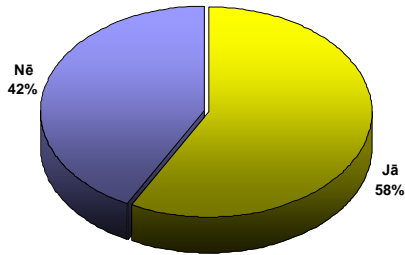
Jautājot respondentiem „Cik regulāri un kādā veidā pēdējā gada laikā esat vērsies valsts iestādē vai pašvaldībā?” (4.Att.), secinājām, ka iedzīvotāji, kas bieži kontaktējas ar valsts iestādēm vai pašvaldībām pārsvarā izmanto telefonsakarus – 27%, bet elektroniski 24%, savukārt, iedzīvotāji, kas tikai dažreiz ir kontaktējušies ar valsts iestādi vai pašvaldību atzīst, ka to darījuši klātienē – 63%. Otrais lielākais veids ir bijis telefoniski 61%, rakstiski - papīra formā 36%, bet elektroniski tikai 23%. Vairāk nekā puse aptaujāto nav ne reizi kontaktējušies ar valsts iestādēm vai pašvaldībām.



**4.Att.** Cik regulāri un kādā veidā pēdējā gada laikā esat vērsies valsts iestādē vai pašvaldībā?

Analizējot respondentu atbildes, kas saistītas ar elektronisko komunikāciju, tad vērojama tendence, ka gandrīz katrs otrais aptaujātais, ir kontaktējies ar valsts iestādēm vai pašvaldībām (5.Att). Tas liecina par to, ka vismaz puse no aptaujātajiem elektronisko saziņu ir atzinusi par ērtu.

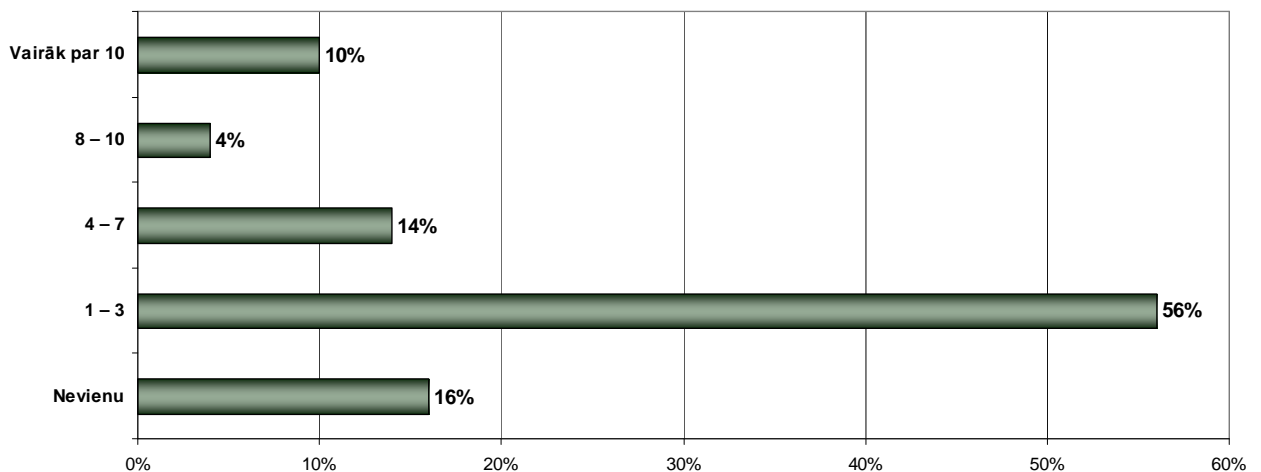
**Vai Jūs kādreiz esat uzdevis jautājumu valsts iestādei vai pašvaldībai elektroniskā formā?**



5.Att. Vai Jūs kādreiz esat uzdevis jautājumu valsts iestādei vai pašvaldībai elektroniskā formā?

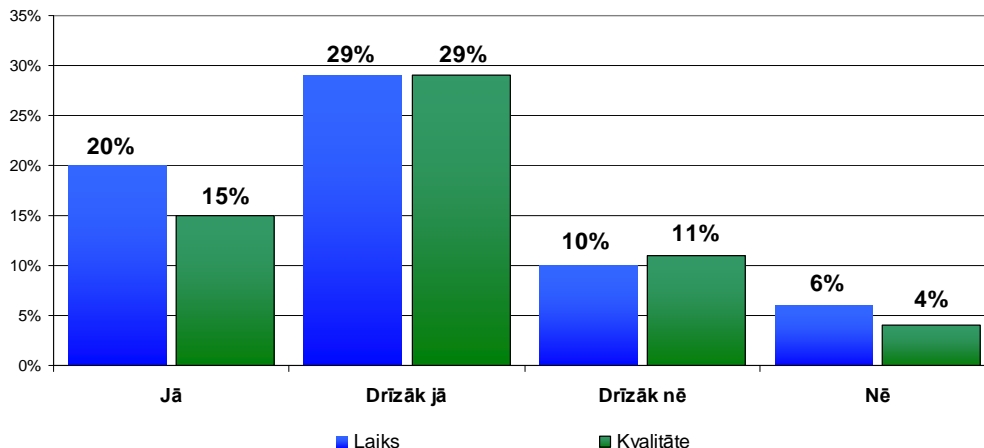
Neskatoties uz to, ka aktivitāte elektroniskā saziņā ar oficiālajām iestādēm ir samērā augsta, tomēr kontaktēšanās biežums ir visai minimāls. Lielākā daļa iedzīvotāju nav kontaktējušies ar iestādēm biežāk par 1-3 reizēm. 14% aptaujāto atzina, ka elektroniski jautājumus iestādēm ir uzdevušas 4-7 reizes. Interesanti, ka 10% aptaujāto minēja, ka elektroniski ir kontaktējušies vismaz 10 un vairāk reizes. Tajā pat laikā 16% atzina, ka to nav darījuši ne reizi (6.Att.).

**Cik reizes pēdējā gada laikā elektroniski esat vērsies valsts iestādē un pašvaldībā, lai saņemtu atbildes uz interesējošiem jautājumiem?**



6.Att. Cik reizes pēdējā gada laikā elektroniski esat vērsies valsts iestādē un pašvaldībā, lai saņemtu atbildes uz interesējošiem jautājumiem?

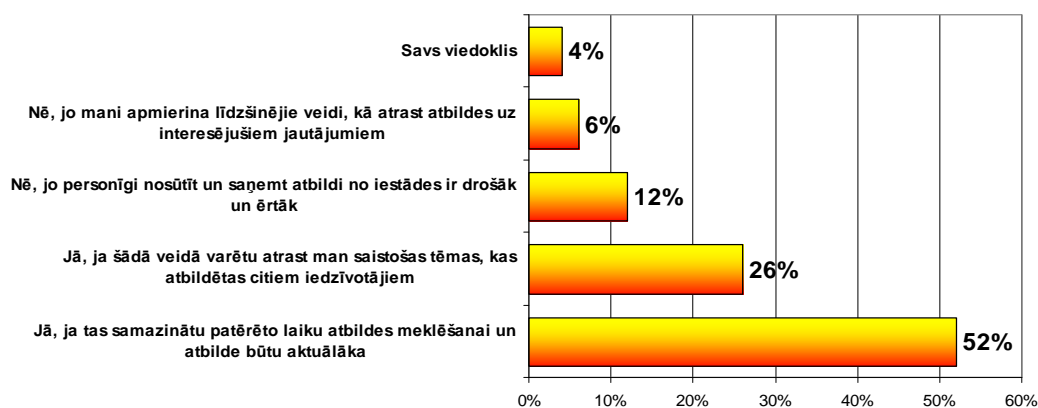
**Pakalpojumu kvalitātes apmierinājums**



7.Att. Apmierinātība ar pakalpojuma saņemšanu

Lielākā daļa (29%) aptaujāto atzīst, ka ir visnotaļ apmierināti ar atbildes sniegšanas laiku un atbildes kvalitāti (7.Att.). Salīdzinoši mazu daļu respondentu neapmierināja atbildes sniegšanas laiks un kvalitāte – 6% un 4%. Salīdzinot krasi negatīvo atbildi ar pozitīvo, jāsecina, ka valsts iestāžu un pašvaldību attieksme pret iedzīvotājiem tiek novērtēta visai augstu. 20% respondenti ir apmierināti ar atbildes sniegšanas laiku, bet 15% apmierināja atbildes kvalitāte. Protams, šajā jautājumā ir ļoti daudz subjektīvo faktoru, piemēram, cik reizes cilvēks ir vērsies iestādē, kādi ir bijuši iemesli u.c. Iespējams, ka neapmierinātību par laiku ir pauduši respondenti, kuriem bijis jārisina sarežģīti jautājumi, kas prasa rūpīgu situācijas analīzi. Arī kvalitātes novērtējums nevar būt absolūts, jo tas ir brīvi interpretējams. Ja iestāde atbild pēc procedūras uz konkrēto jautājumu ar konkrētu atbildi, tad no iestādes puses šī atbilde ir kvalitatīva un juridiski korekta, tomēr iedzīvotāju šāda formāla pieeja var neapmierināt un viņš atbildi neuztver kā kvalitatīvu, jo nevar būt drošs par tās pilnīgo piemērojamību savai situācijai.

**Ja valstī izveidotu publiski pieejamu bezmaksas vietni, kur iedzīvotājiem būtu iespēja uzdot jautājumus valsts iestādēm un pašvaldībām, kā arī apskatīt citu iedzīvotāju uzdotos jautājumus un iestāžu sniegtās atbildes, vai Jūs to izmantotu?**



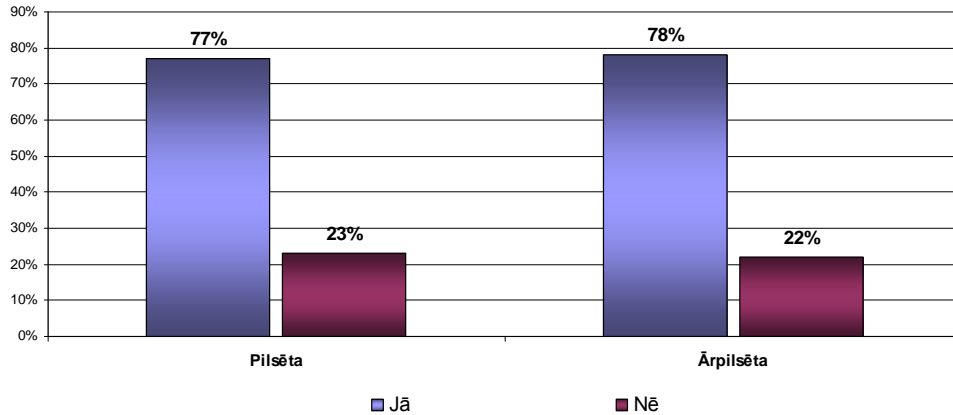
8.Att. Ja valstī izveidotu publiski pieejamu bezmaksas vietni, kur iedzīvotājiem būtu iespēja uzdot jautājumus valsts iestādēm un pašvaldībām, kā arī apskatīt citu iedzīvotāju uzdotos jautājumus un iestāžu sniegtās atbildes, vai Jūs to izmantotu?

Aptaujājot respondentus par nepieciešamību izveidot vienotu jautājumu un atbilžu vietni, tad kopumā sabiedrības attieksme ir pozitīva un vairāk kā puse aptaujāto atzīst, ka šāda veida vietne samazinātu patērēto laiku atbilžu meklēšanai. 26% aptaujāto būtu interesanti uzzināt atbildes uz citu uzdotajiem jautājumiem.

### Pilsēta - ārpuspilsēta

Veicot atbilžu salīdzinājumu starp pilsētu iedzīvotājiem un iedzīvotājiem, kas nedzīvo pilsētās, konstatējām, ka lielākā daļa aptaujāto ir vērsušies pie valsts iestādēm vai pašvaldībām, lai saņemtu atbildes uz sev interesējošiem jautājumiem.(9.Att.)

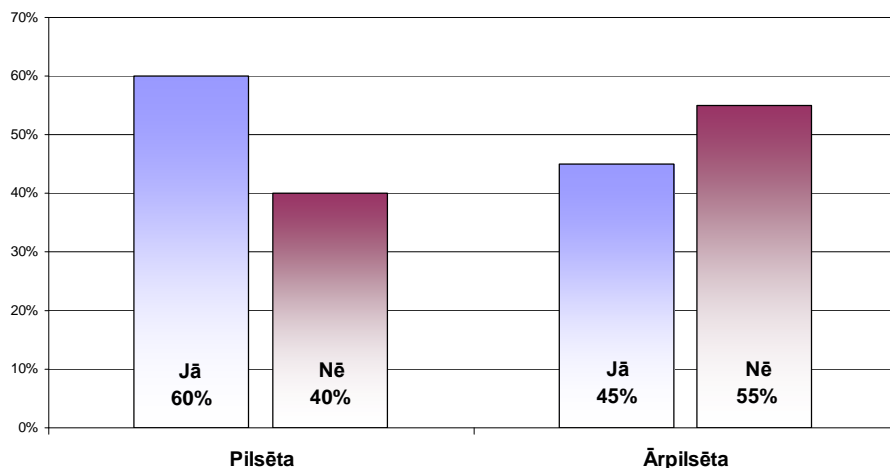
Vai esat personīgi (klātienē vai telefoniski) vērsies valsts iestādē vai pašvaldībā, lai saņemtu atbildi par jūs interesējošu jautājumu?



9.Att. Vai esat personīgi (klātienē vai telefoniski) vērsies valsts iestādē vai pašvaldībā, lai saņemtu atbildi par jūs interesējošu jautājumu?

Saistībā ar elektronisko saziņu (10.Att.) pilsētu iedzīvotāji ir aktīvāki par ārpuspilsētu iedzīvotājiem. 60% no aptaujātajiem pilsētniekiem atzīst, ka ir elektroniski kontaktējušies ar iestādēm. Tieši proporcionāli pretēja situācija ir ārpuspilsētās dzīvojošajiem. 55% atbildēja, ka nav elektroniski kontaktējušies ar iestādēm. Iespējams, ka tas ir skaidrojams ar elektronisko sakaru pieejamību, pilsētās interneta pieslēgumu ir daudz vairāk nekā ārpuspilsētā (lauku apvidos). Ārpus pilsētām kontaktēšanās vairāk notiek telefoniski.

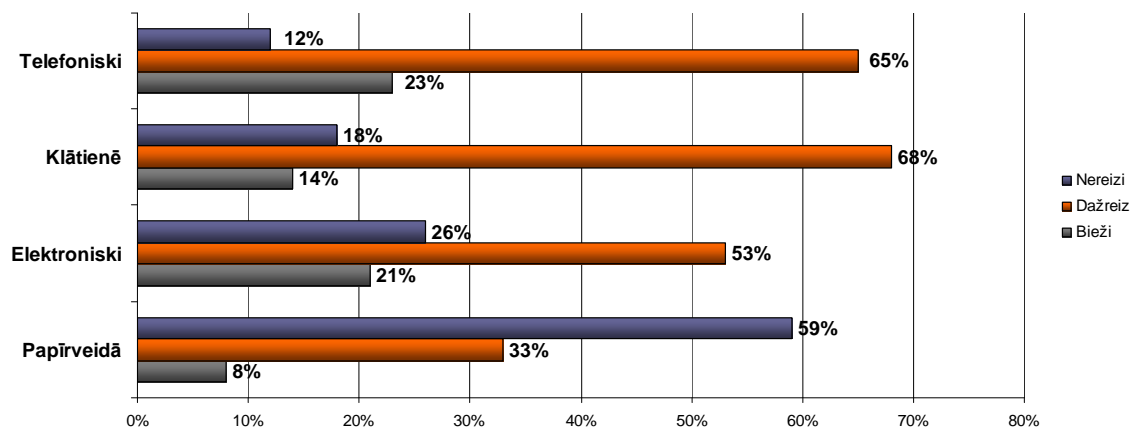
Vai Jūs kādreiz esat uzdevis jautājumu valsts iestādei vai pašvaldībai elektroniskā formā?



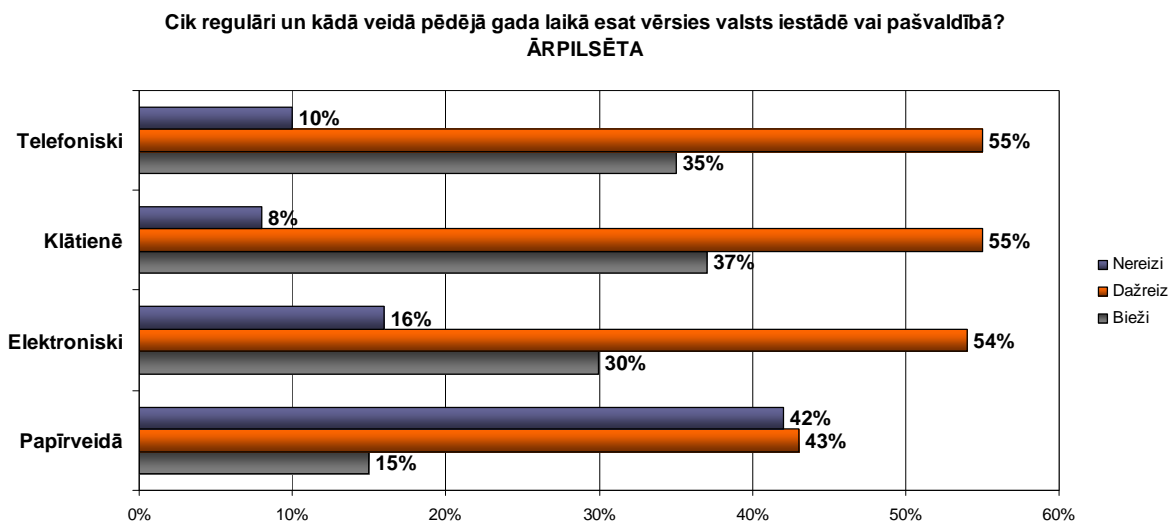
10.Att. Vai Jūs kādreiz esat uzdevis jautājumu valsts iestādei vai pašvaldībai elektroniskā formā?

Salīdzinot pilsētu un ārpuspilsētu iedzīvotāju atbildes par kontaktēšanās biežumu un veidu (11.Att. un 11.a Att.) krasas atšķirības nav vērojamas. Pārsvārā respondenti atbildēja, ka kontaktējas *dažreiz*, t.i. neregulāri. Tie, kas to dara bieži, visvairāk kontaktējas elektroniski vai telefoniski. Sazinoties ar iestādēm papīra veidā tikai 8% pilsētnieku un 15% ārpuspilsētā dzīvojošo respondentu. Tie respondenti, kas kontaktējas reti parasti izvēlas – klātienē vai telefoniski. Attiecīgi pilsētnieki – 68% un 65%, bet ārpus pilsētām dzīvojošie attiecīgi – 55% un 55%. Interesanti, ka neskatoties uz salīdzinoši pasīvo ārpuspilsētu iedzīvotāju kontaktēšanos ar iestādēm elektroniskā formā, tie, kas kontaktējas *bieži* ar iestādēm to dara biežāk nekā pilsētu iedzīvotāji – 30% ārpuspilsētā un 21% pilsētā. 54% aptaujāto ārpuspilsētu iedzīvotāju, kas neregulāri kontaktējas ar iestādēm, to dara elektroniski. Šis rādītājs ir praktiski tāds pats kā pilsētu iedzīvotājiem.

Cik regulāri un kādā veidā pēdējā gada laikā esat vērsies valsts iestādē vai pašvaldībā?  
PILSĒTA

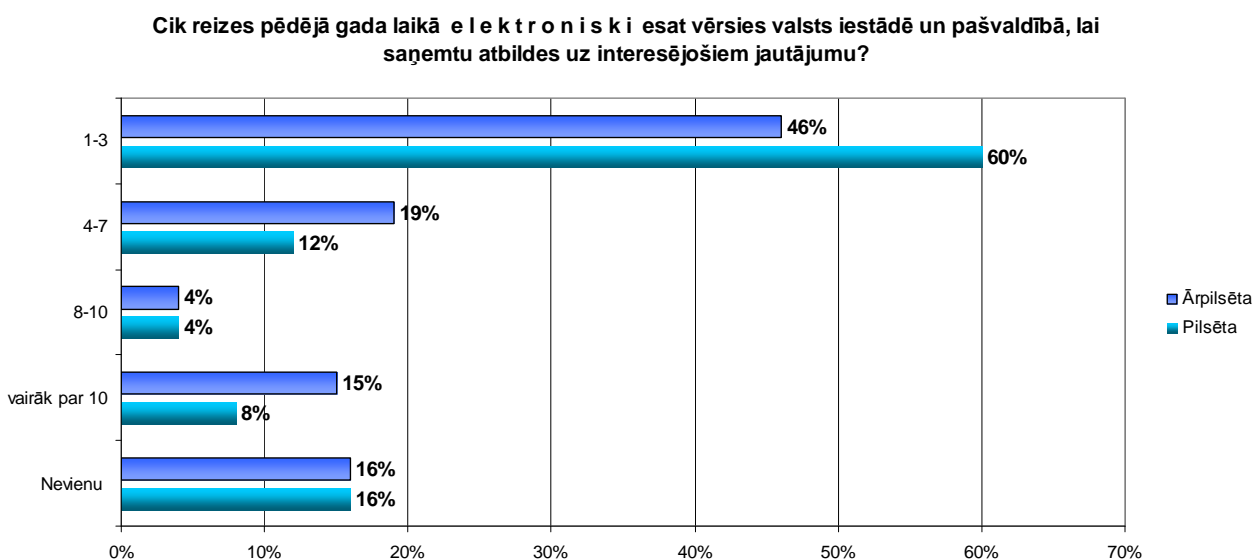


11.Att. Cik regulāri un kādā veidā pēdējā gada laikā esat vērsies valsts iestādē vai pašvaldībā?  
PILSĒTA



11a.Att. Cik regulāri un kādā veidā pēdējā gada laikā esat vērsies valsts iestādē vai pašvaldībā?  
ĀRPILSĒTA

Salīdzinot pilsētu un ārpilsētu iedzīvotāju elektroniskās kontaktēšanās biežumu ar valsts iestādēm vai pašvaldībām (12.Att.), redzams, ka gan pilsētu, gan ārpilsētu iedzīvotāji pēdējā gada laikā ir kontaktējušies vidēji 1-3 reizes. Visvairāk to ir darījuši pilsētu iedzīvotāji – 60%, bet mazāk ārpilsētu iedzīvotāji – 46%. Interesanti, ka salīdzinoši biežāk (4-7 reizes) ir kontaktējušies ārpilsētu iedzīvotāji - 19%, savukārt, pilsētu iedzīvotāji tikai 12%. Interesanti, ka tikai 8% no pilsētu iedzīvotājiem, salīdzinot ar ārpilsētas iedzīvotājiem -15% ir vērsušies pie iestādēm elektroniskā veidā vairāk nekā 10 reizes.

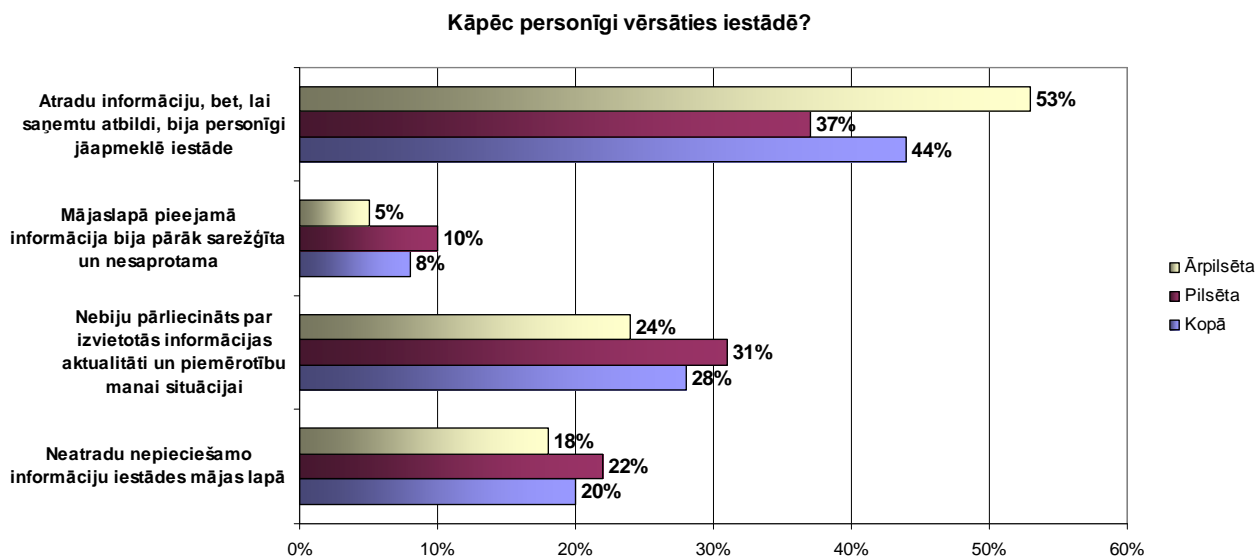


12.Att. Cik reizes pēdējā gada laikā elektroniski esat vērsies valsts iestādē un pašvaldībā, lai saņemtu atbildes uz interesējošiem jautājumu?

Izvērtējot galvenos iemeslus, kāpēc iedzīvotājiem bija jāapmeklē iestāde personīgi, nākas secināt, ka vairumā gadījumu, lai saņemtu atbildi uz sevi interesējošo jautājumu, iedzīvotājam bija jāapmeklē iestāde personīgi. Ar šādu pieredzi ir saskārušies 44% aptaujāto. Vērtējot pilsētu un ārpilsētu iedzīvotājus, redzams, ka šāda pieredze ir bijusi 37% pilsētu iedzīvotājiem un 53%

ārpilsētu iedzīvotājiem. Kā viens no informācijas pieejamības vai pareizāk - nepieejamības faktoriem ir vērtējams tas, ka visai liela daļa iedzīvotāju informāciju nevar atrast konkrēto iestāžu mājas lapās. Kopumā 20% aptaujāto atzina, ka nav atraduši sev nepieciešamo informāciju iestādes mājas lapā. Līdzīga situācija ir sadalījumā starp iedzīvotāju grupām. 22% pilsētu un 18% ārpilsētu iedzīvotāji ir saskārušies ar šādu situāciju.

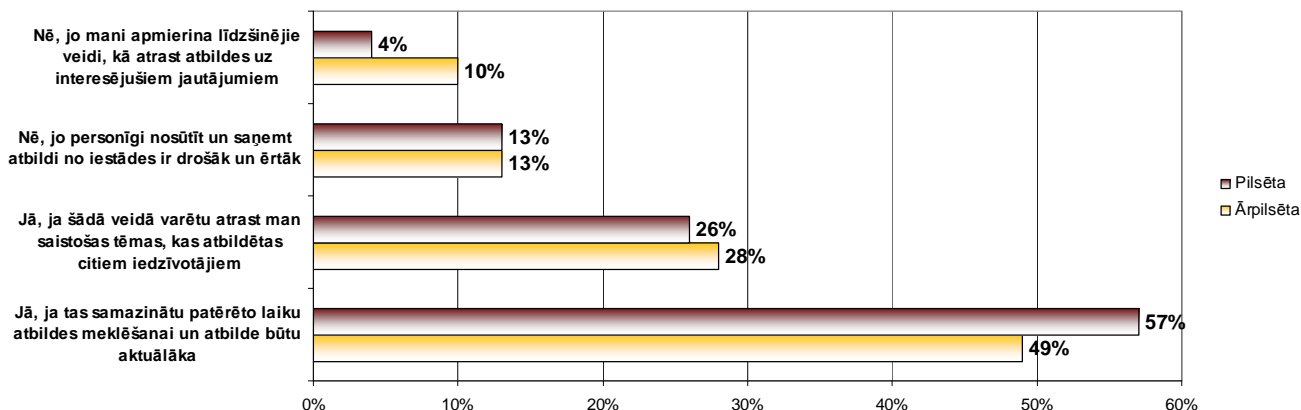
Līdzīgi kā ar nepieejamo informāciju iestāžu mājas lapās, iedzīvotāji ir saskārušies ar šaubām par informācijas aktualitāti un piemērotību. 31% pilsētu iedzīvotāji un 24% ārpilsētu iedzīvotāji minēja šādu pieredzi



13.Att. Kāpēc personīgi vērsāties iestādē?

Analizējot pilsētu un ārpilsētu iedzīvotāju komunikāciju ar valsts iestādēm un pašvaldībām redzams, ka pastāv trūkumi oficiālo iestāžu elektroniskās komunikācijas jomā. Atsevišķi rādītāji ir apmierinoši, tomēr elektroniskā komunikācija iedzīvotāju vidū nav tik populāra kādai tai no iedzīvotāju viedokļa vajadzētu būt. Iztaujājot respondentus par nepieciešamību strukturēt un koncentrēt valsts iestādēm un pašvaldībām uzdotos jautājumus un saņemtās atbildes (14.Att.), secinām, ka lielākā daļa pilsētu iedzīvotāju – 57% un ārpilsētu iedzīvotāji atzīst, ka nemeklējot iestāžu mājas lapās atbildes uz jautājumiem tiktu samazināts patērētais laiks un atbilde varētu būt aktuālāka. Arī 26% pilsētu un 28% ārpilsētu iedzīvotājiem šķiet, ka būtu nepieciešama šāda vietne, jo tā būtu laba iespēja iepazīties ar jau esošajām atbildēm un atrast sev piemērotāko tēmu.

**Ja valstī izveidotu publiski pieejamu bezmaksas vietni, kur iedzīvotājiem būtu iespēja uzdot jautājumus valsts iestādēm un pašvaldībām, kā arī apskatīt citu iedzīvotāju uzdotos jautājumus un iestāžu sniegtās atbildes, vai Jūs to izmantotu?**



14.Att. Ja valstī izveidotu publiski pieejamu bezmaksas vietni, kur iedzīvotājiem būtu iespēja uzdot jautājumus valsts iestādēm un pašvaldībām, kā arī apskatīt citu iedzīvotāju uzdotos jautājumus un iestāžu sniegtās atbildes, vai Jūs to izmantotu?

Neskatoties uz visai kūrto iedzīvotāju elektronisko komunikāciju ar iestādēm, iedzīvotāju vidū pastāv interese turpmāk vairāk lietot publiskās pārvaldes elektronisko pakalpojumu iespējas. Lai gan aptauja parāda, ka visai lielai aptaujāto grupai šķiet drošāk personīgi nosūtīt un saņemt atbildes uz sevi interesējošiem jautājumiem. Domājams, ka paplašinot e-pakalpojumu klāstu un padarot valsts un pašvaldību pārvaldes iestādes pieejamākas iedzīvotājiem, nepārliecināto vai šaubīgo iedzīvotāju skaits samazināsies. Cerams, ka nākotnē tie, kas šodien nelieto vai izvairās lietot elektronisko saziņu ar valsts iestādēm vai pašvaldībām to sāks darīt. Neapšaubāmi šeit galveno lomu spēlēs pašas iestādes, kurām ir jānodrošina kvalitatīvu atbilžu sniegšana un jārada uzticība iedzīvotājos.

Sistēmas ieviešana ir labs veids kā padarīt valsts un pašvaldību pārvaldi draudzīgāku sabiedrībai.

Iespējams, ka šāda aptauja būtu jāatkārto jau pēc tam, kad tiks ieviesta vienota jautājumu un atbilžu vietne, lai noskaidrotu trūkumus un ieguvumus.