



ieguldījums Tavā nākotnē!

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.

IEDZĪVOTĀJU APTAUJAS – ADMINISTRATĪVO PROCEDŪRU NOVĒRTĒJUMS:

VESELĪBAS, SOCIĀLIE UN IEKŠĒJĀ DROŠĪBAS PAKALPOJUMI

2010.gada ziņojums

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

Pētījuma veicējs:



Baltic
Institute
of Social
Sciences



socioloģisko pētījumu institūts

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

Rīga, 2011.gada 28.februāris

SATURS

PĒTĪJUMA APRAKSTS	4
Vispārējs pētījuma raksturojums.....	4
2010. gada pētījuma raksturojums.....	5
<u>Grupu diskusijas ar iedzīvotājiem.....</u>	5
<u>Latvijas iedzīvotāju aptauja</u>	5
<u>Mednieku papildizlases aptauja</u>	8
<u>Nevalstisko organizāciju aptauja</u>	9
KOPSAVILKUMS.....	10
Veselības pakalpojumi.....	10
Sociālās jomas administratīvo procedūru novērtējums	13
Iekšējās drošības jomas pakalpojumi	16
Administratīvās procedūras medniekiem.....	18
Nevalstisko organizāciju darbība	20
1 VESELĪBAS APRŪPES PAKALPOJUMU ADMINISTRATĪVO PROCEDŪRU NOVĒRTĒJUMS	21
1.1 Neatliekamā medicīniskā palīdzība	22
1.2 Ambulatorie valsts finansētie/ līdzfinansētie pakalpojumi	26
1.2.1 <u>Reģistrēšanās pie ģimenes ārsta.....</u>	26
1.2.2 <u>Pieņemšana pie ģimenes ārsta.....</u>	29
1.2.3 <u>Ārstu speciālistu pakalpojumi.....</u>	38
1.3 Stacionārie valsts finansētie/ līdzfinansētie pakalpojumi.....	43
1.4 Citu pakalpojumu izmantošana.....	49
1.5 Iespējas uzlabot veselības aprūpes pakalpojumus iedzīvotāju skatījumā.....	51
2 SOCIĀLĀS JOMAS ADMINISTRATĪVO PROCEDŪRU NOVĒRTĒJUMS.....	56
2.1 Valsts sociālā apdrošināšana.....	56
2.1.1 <u>Sociālās apdrošināšanas pabalsti.....</u>	56
2.1.2 <u>Bezdarbnieka statusa piešķiršana.....</u>	62
2.1.3 <u>Invaliditātes statusa piešķiršana.....</u>	67
2.2 Sociālie pakalpojumi un sociālā palīdzība	70

2.3 Iespējas uzlabot sociālās jomas pakalpojumu administratīvās procedūras iedzīvotāju skatījumā.....	80
3 IEKŠĒJĀS DROŠĪBAS PAKALPOJUMU ADMINISTRATĪVO PROCEDŪRU VĒRTĒJUMS.....	82
3.1 Latvijas Republikas pilsoņa/ nepilsoņa pase.....	82
3.2 Dokumentu atjaunošana zādzības vai nozaudēšanas gadījumā.....	87
3.3 Dzīves vietas deklarēšana.....	89
3.4 Iesniegums valsts un/vai pašvaldību policijā.....	95
3.5 Administratīvie sodi.....	105
3.6 Administratīvās procedūras medniekiem.....	110
3.6.1 <u>Ieroču turēšanas atļauja.....</u>	110
3.6.2 <u>Mednieka apliecība.....</u>	115
3.6.3 <u>Medību licence.....</u>	117
3.6.4 <u>Mednieka sezonas karte.....</u>	120
4 ADMINISTRATĪVĀS PROCEDŪRAS NEVALSTISKAJĀM ORGANIZĀCIJĀM....	123
4.1 NVO pieredze sadarbībā ar Uzņēmumu reģistru.....	125
4.1.1 <u>Biedrības/nodibinājuma reģistrēšana Uzņēmumu reģistrā.....</u>	125
4.1.2 <u>Izmaiņas NVO struktūrā.....</u>	127
4.1.3 <u>Citi Uzņēmuma reģistra pakalpojumi.....</u>	130
4.1.4 <u>NVO reorganizācija vai likvidēšana.....</u>	132
4.1.5 <u>Saņemto pakalpojumu Uzņēmumu reģistrā vērtējums kopumā.....</u>	133
4.2 Grāmatvedības kārtošana un ar VID darbību saistītās procedūras.....	134
4.2.1 <u>Grāmatvedības kārtošana.....</u>	135
4.2.2 <u>Elektroniskās deklarēšanās sistēmas lietošana.....</u>	137
4.2.3 <u>Sadarbība ar VID kopumā.....</u>	138
4.2.4 <u>Sabiedriskā labuma organizācijas statusa iegūšana.....</u>	140
4.3 Publiskā iepirkuma veikšana.....	142
4.4 Darbības Valsts kasē.....	143
4.5 Sadarbība ar Valsts arhīvu.....	144
PIELIKUMS: ADMINISTRATĪVO PROCEDŪRU NOVĒRTĒJUMA INDEKSĀ IEKĻAUTIE INDIKATORI.....	146

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 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. Aktivitāti administrē Valsts kanceleja sadarbībā ar Sabiedrības integrācijas fondu.

Pakalpojuma izpildītājs ir 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 metodes. 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	Provizoriskais 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
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
	Noslēguma ziņojums par visu aptauju kopējiem rezultātiem un tendencēm par 2010. – 2013. gadu	2014. gada 15. janvāris

Šis ziņojums ir izstrādāts par 2010. gadā veiktās iedzīvotāju aptaujas un NVO aptaujas rezultātiem.

2010. gada pētījuma raksturojums

2010. gadā administratīvo procedūru mērījums notika laika posmā no 2010. gada 5. novembra līdz 2011. gada 28. februārim. Pētījuma ietvaros tika veiktas šādas pētnieciskās aktivitātes:

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

Turpinājumā sīkāk raksturota katra no pētnieciskajām aktivitātēm.

Grupu diskusijas ar iedzīvotājiem

Lai noskaidrotu iedzīvotāju pieredzi, izpratni un galvenās grūtības veselības, sociālās jomas un iekšējās drošības pakalpojumu izmantošanā (t.sk., saistībā ar administratīvajām procedūrām), pētījuma ietvaros tika veiktas deviņas fokusa grupu diskusijas ar iedzīvotājiem. Sešas grupu diskusijas notika pirms Latvijas iedzīvotāju aptaujas, ar mērķi iegūt informāciju, kas palīdzētu sagatavot aptaujas anketu. Trīs grupu diskusijas notika pēc tam, kad iedzīvotāju aptauja bija noslēgusies, un to mērķis bija detalizētāk izprast tās administratīvās procedūras, par kuru vērtējumu iedzīvotāju aptaujā tika iegūta pretrunīga informācija. 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.

Veikto fokusa grupu diskusiju sadalījums pēc pētāmajiem pakalpojumiem, to norises laika un diskusijas valodas ir šāds:

- Veselības pakalpojumu jomā – 3 grupu diskusijas (2 pirms aptaujas un 1 – pēc kvantitatīvās aptaujas norises; 2 – latviešu valodā un 1 – krievu valodā);
- Sociālo pakalpojumu jomā – 3 grupu diskusijas (2 pirms aptaujas un 1 – pēc kvantitatīvās aptaujas norises; 2 – latviešu valodā un 1 – krievu valodā);
- Iekšējās drošības pakalpojumu jomā – 3 grupu diskusijas (2 pirms aptaujas un 1 – pēc kvantitatīvās aptaujas norises; 2 – latviešu valodā un 1 – krievu valodā).

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 (veselības aprūpes pakalpojumu izmantošana, 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 reprezentivitāti 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 sastāda 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 mērāmajiem lielumiem. Par šādu mainīgo var tikt uzskatīts teritorijas attīstības indekss, jo tā aprēķināšanā tiek izmantoti šādi indikatori – statistikas rādītāji: bezdarba līmenis; iedzīvotāju ienākuma 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 ranžētas 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 atlasē 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.

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

Izlases veidošanas otrajā posmā pēc nejaušības principa tika atlasīta starta adrese 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 pārstāvētību izlasē, kas mazina kopējo izlases reprezentivitāti.

Iegūtās izlases struktūra (n=2000)

Dzimums		
	Vīrietis	47%
	Sieviete	53%
Vecuma grupas		
	Līdz 24 gadiem	14%
	25-34 gadi	16%
	35-44 gadi	15%
	45-54 gadi	18%
	55-64 gadi	14%
	65 un vairāk gadi	23%
Tautība		
	Latvieši	65%
	Krievi vai cita tautība	35%
Apdzīvota vieta		
	Rīga	32%
	Republikas nozīmes pilsēta	20%
	Cita pilsēta	23%
	Ciems, lauki	25%
Reģions		
	Rīga	36%
	Vidzeme	23%
	Kurzeme	14%
	Zemgale	12%
	Latgale	15%
Ģimenes kopējie ienākumi mēnesī		
	Līdz 210 LVL	25%
	211-380 LVL	25%
	381-627 LVL	25%
	Vairāk nekā 627 LVL	25%

² Adrešu reģistra uzturētājs – Valsts Zemes dienests.

tabulas turpinājums

Ienākumi mēnesī uz vienu ģimenes locekli	
Līdz 100 LVL	24%
101-150 LVL	21%
151-200 LVL	28%
201-300 LVL	15%
Vairāk nekā 300 LVL	12%
Sabiedrības sociālā statusa grupa (pašvērtējums)	
1. un 2.grupa (zemākās soc. statusa grupas)	11%
3.grupa	14%
4.grupa	20%
5.grupa	25%
6.grupa	15%
7.grupa	10%
8.,9.un 10.grupa (augstākās soc. statusa grupas)	5%

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, (i) veselības stāvokļa pašvērtējums, (j) garīgās veselības raksturojums, (k) dzīvesvietas teritorijas attīstības rādītājs (attīstības indekss), (l) piederības pie noteiktas sabiedrības sociālā statusa grupas rādītājs.

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.

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 **60 mednieku kolektīvu biedri**. Apkopojot informāciju par administratīvajām procedūrām, kas saistītas ar ieroču atļaujas kārtošānu 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 96 respondentu atbildes.

Aptaujāto mednieku izlases struktūra reģionu griezumā (n=96)

Reģions	
Rīga	40%
Vidzeme	26%
Kurzeme	19%
Zemgale	5%
Latgale	10%

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 2010. gada nogalē bija 11304 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, un tas nozīmē – tām nav arī reālas darbības un saskares ar dažādām procedūrām. Tādēļ NVO aptaujas izlasē tika iekļautas tikai tās organizācijas, kas ir aktīvas, kurām ir savs telefons un e-pasts.

NVO aptaujas veikšanai tika izmantota nejaušā sistemātiskā izlase, kas nodrošina NVO datu bāzei reprezentatīvu izlasi. Kopējais aptaujāto NVO skaits – 63 reāli funkcionējošas NVO. 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=63)

NVO forma	
Biedrība	91%
Nodibinājums	9%
NVO darbības joma	
Sociālā un veselības aizsardzība	38%
Profesionālās organizācijas	8%
Kultūra un izglītība	36%
Pilsoniskā sabiedrība	8%
Dzīves vietas un reģionāla attīstība	10%
NVO darbības mērogs	
Kādas pilsētas/novada teritorijā	32%
Reģionālā mērogā	16%
Visas republikas mērogā	33%
Starptautiskā mērogā	19%

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.

Veselības pakalpojumi

Neatliekamā medicīniskā palīdzība

Pēdējo 12 mēnešu laikā neatliekamās medicīniskās palīdzības (NMP) pakalpojumus ir izmantojuši 16% aptaujāto iedzīvotāju, tai skaitā, 5% tos izmantojuši vairākkārtēji. NMP pakalpojumu izmantošana statistiski nozīmīgi ir saistīta ar ģimenes ienākumiem, t.i., neatliekamo palīdzību biežāk izmantojušas tās ģimenes, kuru kopējie ienākumi nepārsniedz Ls 210 mēnesī, taču retāk ģimenes ar augstiem ienākumiem.

Problēmas	Ieteikumi
1) 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: 12% iedzīvotāju, kas izmantojuši pakalpojumu. 2) Ilgi jāgaida NMP ierašanās: 60% gadījumu NMP ir saņemta 15 minūšu laikā pēc izsaukuma, bet 26% medicīniskā palīdzība sniegta 25 minūšu laikā. 3) Netiek sniegta konsultācija pa tālruni: 11% iedzīvotāju, kas izmantojuši pakalpojumu.	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

Kā liecina pētījuma rezultāti, praktiski visiem iedzīvotājiem (97%) ir savs ģimenes ārsts, pie kura viņi ir reģistrējušies. Kopumā 7% iedzīvotāju pēdējo trīs gadu laikā ir reģistrējušies vai veikuši pārreģistrāciju pie ģimenes ārsta, bet 3% ir reģistrējuši vai pārreģistrējuši savu nepilngadīgo bērnu. 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.

Problēmas	Ieteikumi
1) Nav iespējams pierēģistrēties pie tā ģimenes ārsta, pie kura vēlētos: 12% no tiem, kuri pēdējo trīs gadu laikā ir reģistrējušies pie ģimenes ārsta. 2) Nav skaidrs, kādi dokumenti ir nepieciešami reģistrējoties pie ģimenes ārsta: 10% iedzīvotāju, kuri veikuši reģistrāciju/ pārreģistrāciju pēdējo trīs gadu laikā.	1) Radīt iespēju pie ģimenes ārsta reģistrēties neatkarīgi no deklarētās dzīvesvietas. 2) Informēt par iespēju elektroniski iepazīties ar dzīvesvietai vistuvāk praktizējošiem ģimenes ārstiem. 3) Veidot elektronisko reģistrāciju pie ģimenes ārsta.

Problēmas	Ieteikumi
<p>3) Bija jāstāv garā rindā, lai pierēģistrētos pie ģimenes ārsta (9%).</p> <p>4) Reģistrācijas procedūrai tika veltīts daudz laika (9%).</p>	<p>4) Veidot iespēju elektroniski iepazīties ar informāciju par kārtību, kādā notiek reģistrācija pie ģimenes ārsta, lai mazinātu rindas medicīnas iestādes reģistratūrā.</p> <p>5) noteikt pienākumu ģimenes ārstam obligāti reģistrēt savā praksē pacientu, kurš vēlas pie viņa pierēģistrēties.</p> <p>6) Neskatoties uz iepriekš minēto, nepieciešams noteikt mazāku pacientu maksimālo limitu, kas var reģistrēties pie ģimenes ārsta.</p> <p>7) Plānot ģimenes ārstu darba laiku arī vakara stundās, tādā veidā palielinot strādājošo pieeju ārstam.</p>

Pienēmšana pie ģimenes ārsta

Pēdējo 12 mēnešu laikā ģimenes ārstu ir apmeklējušas aptuveni divas trešdaļas (64%) iedzīvotāju. Puse no iedzīvotājiem, kuri vērsas pie ģimenes ārsta pēc palīdzības, to apmeklē ne vairāk kā vienu vai divas reizes gadā. Tāpat 22% no atbildējušiem ir tādi, kuri ģimenes ārstu apmeklē trīs vai četras reizes gada laikā, bet 14% pēc palīdzības vērsas piecas vai sešas reizes un 18% vēl biežāk.

Problēmas	Ieteikumi
<p>1) Apmeklētājiem ar iepriekšēju pierakstu netiek nodrošināta pieņemšana pie ģimenes ārsta 30 minūšu laikā: ar to saskārušies 19% no iedzīvotājiem, kuri vērsušies pie ģimenes ārsta pēdējo 12 mēnešu laikā.</p> <p>2) Ģimenes ārsta izcenojumi mājās vizītēm ir dārgi: šo problēmu kā aktuālu norādījuši 18% respondentu.</p> <p>3) Pieņemšana pie ģimenes ārsta ir jāgaida ilgāk par vienu nedēļu (15%).</p> <p>4) Ģimenes ārsts nav pieejams ārpus tiešā darba laika (15%).</p> <p>5) Ir grūtības sazvānīt medicīnas iestādes reģistratūru vai ārstu, lai pieteiktos uz pieņemšanu (12%).</p> <p>6) Ģimenes ārstam ir neērta pieņemšanas grafiks (11%).</p>	<p>1) Mazināt rindas pie ģimenes ārstiem, t.sk. ievērot pieraksta laiku, organizēt biežākus un elastīgākus pieņemšanas laikus, garākas ‘akūtās stundas’, organizēt ērtu pierēģistrēšanos reģistratūrā, kā arī ieviest e-pakalpojumus reģistrējoties pie ģimenes ārsta vizītei.</p> <p>2) Pārskatīt ģimenes ārstu darba organizāciju. Ņemot vērā, ka pacientiem nākas ilgi gaidīt rindā uz pieņemšanu pie ģimenes ārsta, daži iedzīvotāji rosina atsevišķām iedzīvotāju grupām, piemēram, bērniem, invalīdiem un veciem cilvēkiem organizēt atsevišķus pieņemšanas laikus.</p> <p>3) Pārskatīt kārtību, kādā ģimenes ārsti dod norīkojumus pie ārsta speciālista vai arī analīžu un izmeklējumu veikšanai. Šai sistēmai vajadzētu būt vienkāršotākai un nevajadzētu aizņemt tikt daudz laika.</p> <p>4) Sniegt konsultācijas pa tālruni.</p> <p>5) Optimizēt medikamentu recepšu izrakstīšanas procedūru, piemēram, receptes izrakstot ilgākam laikam.</p>

Ārstu speciālistu pakalpojumi

Ārstu speciālistu pēdējo 12 mēnešu laikā ir apmeklējusi aptuveni puse (47%) iedzīvotāju. Visbiežāk, t.i., 70% gadījumu, ārsts speciālists ir apmeklēts ar ģimenes ārsta nosūtījumu, bet trešdaļā gadījumu speciālists apmeklēts bez nosūtījuma.

Problēmas	Ieteikumi
<p>1) Pieņemšana pie ārsta speciālista ir jāgaida ilgāk par vienu nedēļu (37%).</p> <p>2) Apmeklētājiem ar iepriekšēju pierakstu pieņemšana pie ārsta netiek nodrošināta 30 minūšu laikā pēc noteiktā laika (23%).</p> <p>3) Ir grūtības saņemt medicīnas iestādes reģistratūru vai ārstu, lai pieteiktos uz pieņemšanu (17%).</p> <p>4) Netiek piedāvāta iespēja pieteikties uz valsts apmaksātajām vietām pie ārsta speciālista (15%).</p>	<p>1) Palielināt ārstu speciālistu pieejamību – ārstu speciālistu darbu būtu nepieciešams organizēt tā, lai nav ilgstoši, pat vairākus mēnešus, jāgaida rindā uz pieņemšanu.</p> <p>2) Pārskatīt izcenojumus par ārstu speciālistu apmeklējumu. Iedzīvotāji rosina samazināt maksu par pieņemšanu, kas tiek prasīta pacientam bez ģimenes ārsta norīkojuma.</p> <p>3) Efektīvāk organizēt pieraksta procedūru. Iedzīvotāji norāda, ka ir problemātiski saņemt medicīnas iestādi, lai pierakstītos pie ārsta speciālista, tāpēc nepieciešami uzlabojumi medicīnas iestādes reģistratūras darba organizācijā un pierakstu reģistrēšanā.</p> <p>4) Dažādot pieņemšanas laiku – nepieciešams pacientiem piedāvāt elastīgākus pieņemšanas laikus un organizēt pieņemšanas stundas arī pēc plkst. 17.00.</p> <p>5) Optimizēt ārstu darba organizāciju – nodrošināt savlaicīgāku pierakstu pacientiem ar akūtām veselības problēmām, nošķirt laiku, kad tiek pieņemti pacienti ar ģimenes ārsta norīkojumu un kad citi pacienti, kā arī ārstu komisijas darbu organizēt dienās, kad nav pacientu pieņemšanas.</p>

Stacionārie pakalpojumi

Aptaujas dati rāda, ka slimnīcā vai citā stacionārā aprūpes iestādē pēdējo divu gadu laikā kopumā ir ārstējušies 14% iedzīvotāju. Gandrīz divām trešdaļām (65%) no viņiem, lai ārstētos, ir bijis ģimenes ārsta nosūtījums, bet trešdaļa (32%) to darījuši bez nosūtījuma. Slimnīcā vai citā stacionārā aprūpes iestādē biežāk ārstējušies (a) gados vecāki cilvēki un (b) iedzīvotāji, kuru ģimenes kopējie ienākumi ir zemi.

Problēmas	Ieteikumi
<p>1) Laiks, kas bija jāpavada slimnīcu uzņemšanas nodaļās, lai nokārtotu formalitātes, bija pārāk garš (28%).</p> <p>2) Ārsti ir ļoti aizņemti un līdz ar to grūti pieejami (25%).</p> <p>3) Pārāk ilgs gaidīšanas laiks, lai saņemtu valsts apmaksātu palīdzību stacionāros (21%).</p> <p>4) Neapmierinošs ārstniecības iestāžu telpu stāvoklis (14%).</p>	<p>1) Mazināt rindas stacionārās iestādes uzņemšanas nodaļā, optimizējot reģistrācijas procedūru.</p> <p>2) Veikt infrastruktūras uzlabojumus stacionārā iestādē – izremontētas, tīras telpas stacionāros, labāks aprīkojums, jaunas gultasvietas.</p> <p>3) Pārskatīt izmaksas par uzturēšanos stacionārā – zemāku samaksu par uzturēšanos stacionārā sestdienās un svētdienās.</p>

Problēmas	Ieteikumi
<p>5) Uzņemšanas nodaļas personāls neinformē par uzņemšanas procedūru un veiktajām izmeklēšanām (12%).</p> <p>6) Nelaipna vai nevērīga ārstniecības iestāžu cita medicīniskā vai apkalpojošā personāla attieksme (11%).</p>	<p>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.</p> <p>5) Nodrošināt labāku pieejamību stacionārajiem pakalpojumiem – palielināt valsts apmaksātu vietu skaitu stacionāros.</p> <p>6) Paaugstināt uzņemšanas nodaļas personāla skaitu, īpaši Rīgā un lielākajās pilsētās.</p> <p>7) Apsvērt iespēju dažādus iestāšanās dokumentus saņemt tikai elektroniskā, nevis papīra formātā.</p> <p>8) Detalizētāki izskaidrot samaksas nosacījumus, iestājoties stacionārā.</p>

Sociālās jomas administratīvo procedūru novērtējums

Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūras pakalpojumi

Apkopojot iedzīvotāju aptaujas datus, sociālās apdrošināšanas pabalstu un pensiju pieteikšanas procedūru un apkalpošanu Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūrā (VSAA) vērtēja 19% respondentu.

Problēmas	Ieteikumi
<p>1) Garas rindas, lai iesniegtu dokumentus VSAA (36%)</p> <p>2) VSAA darbinieki nesniedz konsultāciju par pieejamajiem pabalstu veidiem (17%).</p> <p>3) VSAA nepietiekama filiāļu pieejamība, tās atrodas neizdevīgā vietā (16%).</p> <p>4) Grūtības iekļūt VSAA filiāļu telpās ar bērnu ratiņiem vai situācijās, ja ir pārvietošanās grūtības (11%).</p> <p>5) VSAA darbinieki neizskaidro pensiju un pabalstu piešķiršanas kārtību (11%).</p> <p>6) Informācija par pabalstu veidiem/ pensijas piešķiršanu nav pieejama dzimtajā valodā (9%).</p> <p>7) Nesaskaņotas datu bāzes: VSAA darbinieki pieprasa papildus izziņas, kas ir pieejamas VSAA sistēmā (9%).</p> <p>8) VSAA telpās trūkst informācijas par pieejamajiem pabalstu veidiem (9%).</p>	<p>1) Palielināt VSAA darbinieku skaitu – gan to, kuri sniedz konsultācijas pa tālruni, gan to, kuri klientus apkalpo klātienē.</p> <p>2) Izveidot t.s. vienas pieturas aģentūru – institūciju, kurā iespējams nokārtot visus ar valsts institūcijām saistītos jautājumus.</p> <p>3) Nodrošināt visām valsts un pašvaldību institūcijām pieeju vienotai datu bāzei, kur varētu iegūt informāciju par visu iedzīvotāju personas datiem.</p> <p>4) Līdz ar vienotu datu bāzi, vajadzētu nodrošināt iespēju sociālos pabalstus pieteikt internetā.</p> <p>5) VSAA mājas lapā informācija būtu jā sagatavo vieglākā, ikvienam cilvēkam saprotamākā valodā.</p> <p>6) Jāpalielina informācijas par sociālo apdrošināšanu pieejamība, īpaši, ar mērķi paaugstināt informētību cittautiešu auditorijā.</p> <p>7) Jāapsver iespēja galveno informāciju ar noteiktu regularitāti izsūtīt iedzīvotājiem pa pastu vai elektronisko pastu.</p>

Nodarbinātības valsts aģentūras pakalpojumi un bezdarbnieka statusa piešķiršana

Pētījuma veikšanas 12% aptaujāto iedzīvotāju bija reģistrējušies Nodarbinātības valsts aģentūrā (NVA) bezdarbnieka vai darba meklētāja statusā.

Problēmas	Ieteikumi
<p>1) Nepieciešams ilgstoši gaidīt rindās (52%).</p> <p>2) Novcojusi, neprecīza informācija par brīvajām darba vietām (30%).</p> <p>3) Neērta NVA filiāles atrašanās vieta (23%) – problēmu nosauc galvenokārt pagastos dzīvojošie respondenti.</p> <p>4) Grūtības ievērot atzīmēšanos NVA filiālē noteiktajā datumā (23%).</p> <p>5) Vispārējs informācijas trūkums par NVA pakalpojumiem kopumā (20%).</p> <p>6) NVA klientu apkalpošanas speciālisti pietiekoši labi neizskaidro bezdarbnieka pabalsta aprēķināšanas formulu – respondenti nesaprot, kāpēc minēto 100% vietā saņem mazāk.</p> <p>7) Grūti saprast, cik ilgi jāgaida pirmais pabalsts, ko darīt, lai papildinātu savas zināšanas u.tml.</p> <p>8) Inspektori nepaskaidro, kā rīkoties gadījumos, kad uzsāktas ir apmācības NVA piedāvātajosursos, bet vienlaicīgi tiek atrasts darbs.</p> <p>9) Pieraduši, ka bankas klientu apkalpošanas centros kā personu apliecinošu dokumentu pieņem autovadītāja apliecību, respondenti ir neapmierināti ar to, ka NVA inspektori tās nepieņem un atzīmē kā nepilnību saistību ar NVA izpildē.</p>	<p>1) Samazināt rindas NVA filiālēs, piemēram, palielinot darbinieku skaitu.</p> <p>2) Ļaut iespēju reģistrēties bezdarbnieka statusā un pēc tam arī atzīmēties pagastā vai arī kādā citā valsts vai pašvaldības iestādē, kas ir tuvāk iedzīvotājiem. Bezdarbniekiem, kuri dzīvo attālos pagastos, nereti gan finansiālu, gan arī transporta sistēmas pieejamības problēmu dēļ ir grūtības nokļūt līdz novada centram, kur ir NVA filiāle.</p> <p>3) Saistībā ar grūtībām nokļūt līdz NVA filiālei, izskatīt iespēju ieviest elektronisku bezdarbnieka statusa reģistrēšanas procedūru un noteikt retāku atzīmēšanos NVA filiālē.</p> <p>4) Sniegt plašāku informāciju par kārtību, kādā notiek reģistrācija bezdarbnieka statusā.</p> <p>5) Saziņai ar klientiem runāt arī krievu valodā.</p>

Invaliditātes statusa piešķiršana

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

Problēmas	Ieteikumi
<p>1) Ikgadējā pārbaude ir laikietilpīga procedūra (31%).</p> <p>2) Grūti nokļūt uz ikgadējo pārbaudi (24%).</p> <p>3) Ikgadējā pārbaude ir sarežģīta procedūra (24%).</p> <p>4) Pieņemtais lēmums par invaliditāti ir atkarīgs no komisijas sastāva, t.i., ir subjektīvs (23%).</p> <p>5) Jāveic gadskārtēja pārbaude, neskatoties uz to, ka invaliditāte ir neatgriezeniska, piemēram, veikta kādas ekstremitātes amputācija (22%).</p>	<p>1) Jāsamazina dokumentu skaits, kas nepieciešams, kārtojot invaliditātes statusu.</p> <p>2) Invaliditātes statuss jāpiešķir uz ilgāku laiku.</p> <p>3) Jāoptimizē veselības profilaktiskās apskates veikšanas kārtība, kas nepieciešama invaliditātes statusa iegūšanai, paredzot statusa pretendentu ievietot stacionārā izmeklējumu veikšanai vai arī izmeklējumu rezultātus komisijai nosūtīt elektroniski.</p> <p>4) Nepieciešams noteikt ārstējošā ārsta dalību komisijas darbā.</p>

Problēmas	Ieteikumi
6) Personu pazemojoša attieksme no komisijas locekļu puses (22%).	5) Smagos invaliditātes gadījumos statusu ļaut atkārtoti apstiprināt ģimenes ārstam. 6) Nepieciešams veicināt Veselības un darbaspēju ekspertīzes ārstu komisijas pieejamību, atceļot teritoriālos ierobežojumus statusa pretendentiem vai arī komisijas izbraukuma sēdes organizēt katrā pilsētā.

Pašvaldību sociālie pabalsti

Aptaujā tika sasniegti 14% iedzīvotāju, kas pēdējo divu gadu laikā ir snieguši pašvaldības sociālajā dienestā pieteikumu trūcīgas vai maznodrošinātas ģimenes (personas) statusa iegūšanai. Puse (52%) no šiem respondentiem iesniegumu pašvaldībā snieguši vienu reizi, bet 48% - vairākkārtēji. Vairumam, kas mēģinājuši iegūt trūcīgas vai maznodrošinātas ģimenes (personas) statusu, tas arī piešķirts: 54% ieguvuši trūcīgas ģimenes (personas) statusu, bet 24% - maznodrošinātas ģimenes (personas) statusu.

Problēmas	Ieteikumi
<p>1) Jāiesniedz liels skaits dokumentu, lai iegūtu trūcīgas vai maznodrošinātas ģimenes (personas) statusu (43%), t.sk., šie dokumenti ir jāiegūst no dažādām citām institūcijām.</p> <p>2) Trūcīgas vai maznodrošinātas ģimenes (personas) statusa piešķiršanas procedūra ir laikietilpīga (42%).</p> <p>3) Trūcīgas vai maznodrošinātas ģimenes (personas) statusa pieteikšana ir pazemojoša (41%).</p> <p>4) Garas rindas pašvaldības sociālajā dienestā (35%).</p> <p>5) Neskaidri kritēriji, pēc kādiem tiek piešķirts trūcīgas vai maznodrošinātas ģimenes (personas) statuss (33%).</p> <p>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 (22%).</p> <p>7) Pašvaldības sociālajā dienestā ir netaisnīgi darbinieki (22%).</p> <p>8) Pašvaldības sociālā dienesta darbinieki apzināti kavē trūcīgas vai maznodrošinātas ģimenes (personas) statusa piešķiršanu (15%).</p> <p>9) Trūcīgas vai maznodrošinātas ģimenes (personas) statusu var zaudēt, ja mainās inspektors, kurš izskata lietu (14%).</p>	<p>1) Uzlabot sociālo dienestu darbu ar pakalpojumu saņēmējiem vidi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • atsevišķu telpu konsultācijām, • vairāk krēslu uzgaidāmajā telpā, • nepieciešams vairāk darbinieku, • ieviest numuru, pieraksta sistēmu. <p>2) Izveidot elastīgāku darba grafiku – dažas dienas nedēļā pieņemamās stundas arī vakarā.</p> <p>3) Pilnveidot dokumentu kārtotāņu procedūru:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. <p>4) Mainīt sociālo pabalstu piešķiršanas nosacījumus:</p> <ul style="list-style-type: none"> • paaugstināt minimālo summu, no kuras izsniedz pabalstus, • noteikt lielākus pabalsta apjomus, • neskaitīt summā pensiju, • nelikt pārdot īpašumus. <p>5) Paātrināt statusa izskatīšanas procesu.</p>

Iekšējās drošības jomas pakalpojumi

Pase

Kopumā 13% aptaujāto pēdējo divu gadu laikā ir saņēmuši, mainījuši vai atjaunojuši savu vai sava bērna pasi. 95% no šiem respondentiem šo pakalpojumu ir saņēmuši parastajā kārtībā, savukārt 5% to ir darījuši paātrinātajā kārtībā.

Problēmas	Ieteikumi
1) Neapmierinātība ar valsts nodevas apmēru: 19% uzskata, ka valsts nodeva ir pārāk augsta. 2) Pakalpojuma saņemšanas rindas (12%) – raksturīgas galvenokārt Rīgā. 3) Veltīts daudz laika pakalpojuma saņemšanai (10%). 4) Neapmierinošs pases saņemšanas, maiņas vai atjaunošanas termiņš (10%). 5) Grūtības saistībā ar valsts nodevas maksāšanas kārtību (6%).	1) Veidot atsevišķu rindu, kārtojot bērnu pases, kuru apkalpo ārpus kārtas. 2) Īsāku pases izgatavošanas/ izsniegšanas termiņš. 3) Samazināt valsts nodevas apmērs par pases saņemšanu. 4) Iespēja veikt maksājumu par pases saņemšanu iestādē uz vietas kasē, nevis ar pārskaitījumu. 5) Samazināt iedzīvotāju rindas pases saņemšanai. 6) Augstāku pasei nepieciešamo fotogrāfiju kvalitāti.

Dzīves vietas deklarēšana

Kopumā no visiem aptaujātajiem Latvija iedzīvotājiem pēdējo divu gadu laikā savu dzīves vietu ir deklarējuši 9% iedzīvotāju, t.sk., 5% respondentu, savu bērnu dzīves vietu ir deklarējuši 3% aptaujāto, savukārt gan savu, gan bērnu dzīves vietu ir deklarējuši 1% respondentu.

Problēmas	Ieteikumi
1) Nebija zināma samaksa par pakalpojuma saņemšanu (21%). 2) Nepieciešamība veltīt daudz laika (16%). 3) Nepieciešamība stāvēt garā rindā (13%). 4) Nebija skaidrs, uz kādu tieši iestādi jānododas deklarēt dzīves vietu (8%). 5) Nepietiekama informācijas pārbaude pirms dzīves vietas deklarēšanas apstiprinājuma. 6) Grūtības atsaukt kādas personas deklarāciju savā dzīves vietā (veikt personas „izdeklarēšanu”). 7) Grūtības pārliecināties, ka elektroniskā deklarēšanas ir notikusi veiksmīgi.	1) Daļa iedzīvotāju vēlas padarīt sarežģītāku šobrīd esošo dzīves vietas deklarēšanu, iesakot prasīt personai rakstisku īpašnieka atļauju vai arī īpašniekiem paziņot, ka viņu īpašumā ir deklarējis savu dzīves vietu jauns iemītnieks. 2) Iespēja veikt valsts nodevas maksājumu par pakalpojumu iestādē uz vietas kasē, nevis ar pārskaitījumu. 3) Samazināt iedzīvotāju rindas šī pakalpojuma saņemšanai. 4) Izveidot mehānismu, ar kura palīdzību persona tiek informēta par sekmīgu dzīves vietas elektronisko deklarēšanu.

Iesniegums valsts un/vai pašvaldību policijā

Kopumā aptaujā tika sasniegti 7% 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 maza apmēra zādzības, kad nozagts mobilais telefons, maks, soma (29%) vai sabiedriskās kārtības traucējumu, kas vērsti pret personu, piemēram, kaimiņu trokšņošana, skaļas mūzikas atskaņošana pēc plkst. 23.00 (26%) dēļ.

Vairums pētījuma dalībnieku ieteikumu saistībā ar vēršanos valsts un/vai pašvaldību policijā attiecas nevis uz administratīvajām procedūrām, bet uz policijas darba efektivitāti kopumā – 23% no tiem respondentiem, kuri uzskatīja, ka iedzīvotāju iesniegumu izskatīšanas veids ir jāuzlabo, vēlējās, lai tiktu sniegta ‘reāla palīdzība’ (23%) un tiktu veikta ‘operatīvāka darbība’ (18%).

Problēmas	Ieteikumi
1) Neieinteresēta vai nelaipna policijas darbinieku attieksme pret notikušo (38%). 2) Ilgstoša gadījuma izskatīšana un risināšana (28%). 3) Ilga un sarežģīta protokola vai dokumentu aizpildīšana par notikumu (27%), t.sk., liekas, pašsaprotamas informācijas noskaidrošana no cietušā. 4) Grūtības iegūt informāciju par lietas tālākās virzības gaitu (27%). 5) Ilgi jāgaida policijas ierašanās notikuma vietā (23%). 6) Viena un tā pati informācija bija jāsniedz mutiski vai/un rakstiski vairākas reizes (23%). 7) Nezināja savas tiesības konkrētajā situācijā (22%). 8) Nepamatoti bieži/ atkārtoti jāierodas policijā pie lietas izmeklētāja/ inspektora (12%). 9) Grūtības sazvanīt policiju pa tālruni (12%). 10) Nepiemērots policijas darbinieku pieņemšanas laiks (11%). 11) Grūtības nepietiekamu latviešu valodas zināšanu dēļ (6%).	1) Pieņemt iedzīvotāju iesniegumus (8%). 2) Samazināt dokumentu skaitu (7%). 3) Iedzīvotāji uzskata, ka pietiek ar to, ka viņi ir paziņojuši policijai par redzēto likumpārkāpumu, un, ja policija ir pieķērusi pārkāpēju nodarījuma vietā, viņiem iesniegums nebūtu jāraksta. 4) Sniegt vairāk informācijas par iedzīvotāju tiesībām. 5) Pieņemt elektroniskus iesniegumus.

Administratīvie sodi

Kopumā aptaujā tika sasniegti 5% 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 izdarītie pārkāpumi ir ceļu satiksmes noteikumu pārkāpšana kā transporta līdzekļa vadītājam (63%) vai sabiedriskās kārtības noteikumu pārkāpšana – sēdēšanā zālienā neatļautās vietās, alkohola lietošana neatļautās vietās u.tml. (19%).

Lielākā daļa pētījuma dalībnieku ieteikumu attiecas uz policijas darba kultūru (piemēram, laipnāku, korektāku izturēšanos, veikt vairāk profilaktiska un izskaidrojoša darba, izvērtēt pārkāpuma smagumu), nevis administratīvajām procedūrām.

Problēmas	Ieteikumi
1) Nelaipna/ neieinteresēta iestādes darbinieku, kas izskatīja pārkāpumu, attieksme (17%). 2) Jāvelta daudz laika situācijas atrisināšanai (13%). 3) Vairākas reizes jāsniedz viena un tā pati informācija par pārkāpumu (10%).	1) Vairāk izmantot elektroniskos sakaru līdzekļus. 2) Piemērot mazākas, diferencētākas soda naudas.

Problēmas	Ieteikumi
<p>4) Vairākas reizes jādodas uz policiju vai citu iestādi, lai nokārtotu soda saistības (9%).</p> <p>5) Nav skaidrs, uz kuru iestādi jādodas, lai iesniegtu sūdzību par nepamatoti uzliktu sodu (6%).</p> <p>6) Netika savlaicīgi reģistrēts veiktais soda naudas maksājums atbilstošajās datu bāzēs (6%).</p> <p>7) Nav skaidra soda naudas maksājuma veikšanas kārtība (5%).</p> <p>8) Grūtības/ pārpratumi nepietiekamu latviešu valodas zināšanu dēļ (5%).</p> <p>9) Informācija uz soda kvīts vai protokola ir kļūdaina/ neprecīza (3%).</p>	

Administratīvās procedūras medniekiem

Valsts mežu dienesta Medību daļas sniegtā informācija liecina, ka 2010. gadā aktīvi bija aptuveni 20 000 mednieki (tie, kuri katru gadu izņem sezonas kartes), taču kopumā medību atļauja ir izsniegta 43 000 mednieku. Šī datu bāze ir veidota 2000. gadā, un tiek pieļauts, ka dati par aptuveni 10 000 medniekiem nav patiesi. Tātad kopumā Latvijā ir aptuveni 35 000 mednieki ar mednieku atļaujām. Katru gadu izsniedz 1000 līdz 1500 jaunas medību atļaujas.

Valstī kopā ir reģistrēti 36 566 šaujamieroču īpašnieki, no tiem 26 662 ir mednieki, tādējādi mednieki ir galvenā ieroču turēšanas atļauju mērķa grupa. Ieroču īpašniekiem kopā ir reģistrēti 62 520 šaujamieroči (avots: Pārskats par Valsts policijas darbību 2009. gadā).

Ieroču turēšanas atļauja

Mednieku aptaujas rezultāti rāda, ka no administratīvajām procedūrām, ar kurām mednieki sastopas, visvairāk problēmu tie saskata ieroču turēšanas atļaujas saņemšanas un pagarināšanas vai atjaunošanas kārtībā. Tomēr, ņemot vērā izmaiņas normatīvajos aktos, proti, 2011.gada 1.janvārī stājās spēkā jauns ieroču apriti regulējošs likums – Ieroču un speciālo līdzekļu aprites likums, vairākas no tām jau ir novērstas.

Problēmas	Ieteikumi
<p>1) Īss ieroču atļaujas turēšanas termiņš (pētījuma veikšanas brīdī – pieci gadi) (40%).</p> <p>2) Iestādes, kurā var saņemt ieroču atļauju, darbinieku pieņemšanas laiki nebija piemēroti (30%).</p> <p>3) Valsts nodevas apmērs par pakalpojumu ir pārāk augsts (29%).</p> <p>4) Ieroču atļaujas saņemšanas, maiņas vai atjaunošanas termiņš ir pārāk garš (17%).</p> <p>5) Neskaidrība par to, kādi dokumenti ir jāiesniedz (11%).</p> <p>6) Dokumentus var nokārot tikai savas deklarētās dzīves vietas atbilstošajā iestādē (11%).</p>	<p>1) Vienkāršot ieroču turēšanas atļaujas procedūru, nodrošinot iespēju visas formalitātes nokārtot vienkopus, t.i., ievērojot vienas pieturas aģentūras principu.</p> <p>2) Apvienot ieroču turēšanas atļaujas saņemšanai nepieciešamās medicīniskās izziņas ar medicīniskajām izziņām, ko izsniedz autotransporta vadītājiem.</p> <p>3) Uzlabot informācijas pieejamību un izklāsta formu – izklāstīt informāciju instrukcijas veidā, nevis formātā, kas ietver tikai norādes uz normatīvajiem aktiem.</p> <p>4) Novērst to, ka veselības pārbaudes bieži tiek</p>

Problēmas	Ieteikumi
7) Grūtības sakarā ar valsts nodevas maksāšanas kārtību (11%).	veiktas formāli un ārsti rūpīgi neizmeklē pacientu.

Mednieka apliecība

Problēmas	Ieteikumi
<p>1) Samaksa par mednieka eksāmena kārtošānu ir pārāk augsta (25%).</p> <p>2) Nebija skaidrs, kādi dokumenti ir jāiesniedz mednieka apliecības saņemšanai (19%).</p> <p>3) Nezināja, kur tieši (uz kādu iestādi) jādodas kārtot mednieka apliecība (19%).</p> <p>4) Samaksa par mednieka apliecību bija pārāk augsta (19%).</p> <p>5) Neapmierinātība ar mednieku eksāmena organizēšanas kārtību.</p>	<p>1) Padarīt pieejamākas/ tuvāk sasniedzamas eksāmena kārtošānu vietas.</p> <p>2) Samazināt eksāmena kārtošānu maksu gadījumos, kad tas tiek kārtots atkārtoti (pirmajā reizē eksāmens nav nokārtots sekmīgi).</p> <p>3) Mazināt deklarētās dzīves vietas principa lomu – sniegt pakalpojumu jebkurā ērtā vietā, nevis atbilstoši deklarētajai dzīves vietai.</p> <p>4) Organizēt visas ar mednieka atļaujas iegūšanu saistītās procedūras, ievērojot vienas pieturas aģentūras principu.</p> <p>5) Sekmēt saistošās informācijas pieejamību un pilnveidot tās izklāsta formu.</p>

Medību licence

Problēmas	Ieteikumi
<p>1) Samaksa par medību licenci ir pārāk augsta (10%).</p> <p>2) Saņemot vairākas licences, ir jāparakstās par katru licenci (10%).</p> <p>3) Medību licences saņemšana pēc deklarētās dzīves vietas principa.</p> <p>4) Neapmierinātība ar medījamo dzīvnieku uzskaites sistēmu – aptaujātie uzskata to par neprecīzu, jo daudzkārt ir balstīta uz pieņēmumiem, nevis reālo situāciju.</p>	<p>1) Samazināt samaksas apmēru par medību licences saņemšanu.</p> <p>2) Atcelt prasību parakstīties par karu licenci, ja tiek vienlaikus saņemtas vairākas licences – visas saņemtās licences ieteicams apstiprināt ar vienu parakstu visa saraksta noslēgumā.</p> <p>3) Atcelt kārtību izņemt licences pēc deklarētās dzīves vietas principa.</p> <p>4) Sezonas sākumā izsniegt atļaujas visu limitēto medījamo dzīvnieku medīšanai neatkarīgi no dzīvnieka medību termiņa.</p> <p>5) Pārskatīt t.s. limitēto dzīvnieku loku, iespējams, to samazinot.</p> <p>6) Mainīt darbinieku pieņemšanas laiku un rast iespēju mežniecībās veikt maksājumus skaidrā naudā.</p>

Mednieka sezonas karte

Problēmas	Ieteikumi
<p>1) Samaksa par mednieka sezonas karti ir pārāk augsta (27%).</p> <p>2) Nepiemēroti iestādes, kas izsniedz sezonas karti, darbinieku pieņemšanas laiki (8%).</p> <p>3) Grūtības saistībā ar maksājuma veikšanas kārtību par sezonas karti (5%).</p> <p>4) Neizpratne par nepieciešamību katru gadu nodot mednieka sezonas karti.</p>	<p>1) Mednieku sezonas kartes saņemšanu ieviest kā elektronisku pakalpojumu.</p> <p>2) Mednieku sezonas karšu izsniegšanu uzticēt Latvijas pastam, jo mežniecību skaits ir samazināts, tāpēc šobrīd vieglāk sasniedzamas ir pasta nodaļas.</p> <p>3) Izsniegt mednieku sezonas kartes uz vairākiem gadiem, dodot medniekiem iespēju izvēlēties, uz cik gadiem to iegādāties, attiecīgi nosakot atšķirīgu valsts nodevas apmēru.</p> <p>4) Apvienot mednieku sezonas kartes ar makšķernieku sezonas kartēm.</p> <p>5) Mainīt mednieku sezonas kartes formātu – padarīt to mazāku, kompaktāku vai atcelt pavisam, par ekvivalentu dokumentu pieņemt bankas maksājuma dokumentu par valsts nodevas samaksu.</p>

Nevalstisko organizāciju darbība

Problēmas	Ieteikumi
<p>1) Biedrības/ nodibinājuma grāmatvedības un lietvedības dokumentu glabāšana vairākus gadus (87%).</p> <p>2) Biedrības/ nodibinājuma lietvedības dokumentu aprites uzskaites nodrošināšana (79%).</p> <p>3) Formālu līgumu (darba līgumu, līgumu ar piegādātājiem u.tml.) slēgšana (64%).</p> <p>4) Biedrības/ nodibinājuma statūtu izmaiņu reģistrēšana Uzņēmumu reģistrā (62%).</p> <p>5) Biedrības/ nodibinājuma grāmatvedības kārtošana 59%</p> <p>6) Atkārtota biedrības dalībnieku kopsapulces rīkošana, ja uz to neierodas biedru vairākums (59%).</p> <p>7) Biedrības dalībnieku kopsapulces klātienē organizēšana (57%).</p> <p>8) Atbilžu sniegšana uz valsts iestāžu (piemēram, VID, UR u.tml.) vēstulēm un prasībām likumā noteiktā termiņā un/vai nav iespējams vienoties par atbildes laika pagarināšanu (52%).</p> <p>9) Soda naudu maksājumi, ko uzliek valsts iestādes (48%).</p>	<p>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).</p> <p>2) Padarīt pieejamākus dažādu formālu dokumentu (līgumu u.tml.) paraugus izmantošanai NVO.</p>

1 VESELĪBAS APRŪPES PAKALPOJUMU ADMINISTRATĪVO PROCEDŪRU NOVĒRTĒJUMS

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,
- un citu ar veselības aprūpes jomu saistītu pakalpojumu izmantošana, uzmanību pievēršot ne tik daudz pakalpojumu kvalitātei kā pakalpojuma saņemšanas procedūras novērtējumam.

Tā kā veselības aprūpes pakalpojumu izmantošana ir saistīta ar iedzīvotāju veselības stāvokli, sākumā īsumā raksturosīm dažus iedzīvotāju veselības stāvokļa rādītājus.

Veselības stāvokļa pašvērtējums

Kopumā nedaudz vairāk nekā puse iedzīvotāju (53%) uzskata, ka viņu veselības stāvoklis ir labs vai arī diezgan labs, savukārt trešdaļa to raksturo kā viduvēju. Veselības aprūpes pakalpojumus biežāk varētu izmantot tie 15% iedzīvotāju, kuri uzskata, ka viņu veselības stāvoklis ir diezgan slikts vai arī slikts. Jānorāda, ka ar dažādām hroniskām slimībām kopumā slimo 23% iedzīvotāju, no traumu sekām cieš 3%, bet invaliditāte ir noteikta 5% iedzīvotāju.

Veselības stāvokļa pašvērtējums statistiski nozīmīgi ir saistīts ar:

- dzimumu, proti, sievietes biežāk nekā vīrieši uzskata, ka viņu veselības stāvoklis ir diezgan slikts vai slikts (18% sieviešu vidū un 11% vīriešu grupā), kā arī viņas biežāk savu veselību novērtējušas kā viduvēju;
- vecumu. Ja vecuma grupā no 45 līdz 54 gadiem savu veselības stāvokli kā viduvēju raksturo 37% iedzīvotāju, tad to iedzīvotāju vidū, kuri vecāki par 65 gadiem, savu veselības stāvokli par viduvēju uzskata jau puse, bet 36% to vērtē kā sliktu vai diezgan sliktu. Salīdzinājumam: jauniešu vidū (vecuma grupa līdz 24 gadiem) savu veselības stāvokli par viduvēju uzskata vien 11%;
- nodarbinātības statusu, proti, tie, kuri ir pilnu darba laiku strādājošie savu veselības stāvokli raksturo labāk nekā bezdarbnieki, t.sk., ilgstošie bezdarbnieki;
- ģimenes kopējiem ienākumiem – iedzīvotāji ar zemākiem kopējiem ģimenes ienākumiem savu veselības stāvokli biežāk raksturo kā viduvēju vai sliktu nekā iedzīvotāji, kuriem ir augstāki ģimenes kopējie ienākumi. Tā, piemēram, no tiem, kuru ģimenes kopējie ienākumi ir līdz Ls 210 mēnesī, savu veselības stāvokli par viduvēju uzskata 43%, savukārt to grupā, kuru ģimenes kopējie ienākumi ir vairāk nekā Ls 630, savu veselības stāvokli par viduvēju uzskata vien katrs piektais;
- dzīvesvietu. Kā uzrāda datu analīze, tad Rīgā dzīvojošie salīdzinājumā ar citiem savu veselības stāvokli biežāk mēdz raksturot kā labu un diezgan labu. Ja rīdzinieku vidū pozitīvu veselības stāvokļa raksturojumu sniegusi vairāk nekā puse (53% veselības stāvoklis tiek raksturots kā labs vai diezgan labs), tad, piemēram, republikas nozīmes pilsētās dzīvojošo grupā šāds raksturojums sniegts 47% gadījumu;
- piederību sabiedrības sociālā statusa grupai – tie, kuri jūtas piederīgi zemākajām sabiedrības sociālā statusa grupām, savu veselības stāvokli vērtē kā viduvēju vai sliktu biežāk nekā tie,

kuri jūtas piederīgi pie sabiedrības vidusslāņa. Savukārt tie, kuri jūtas piederīgi pie vidējām sabiedrības sociālā statusa grupām, savu veselības stāvokli vērtē sliktāk nekā pie augstākajām sabiedrības sociālā statusa grupām piederīgie;

- dzīvesvietas teritorijas attīstības indeksu³. Kā uzrāda datu analīze, tad tie iedzīvotāji, kuri dzīvo ekonomiski attīstītākās pilsētās vai pagastos (teritorijās ar augstu attīstības indeksu), ar savu veselības stāvokli ir apmierinātāki un biežāk to vērtē kā labu vai diezgan labu nekā tie, kuri dzīvo apdzīvotās vietās ar zemu teritorijas attīstības indeksu.

Garīgā veselība

Iedzīvotāju garīgās veselības stāvokļa raksturošanai kvantitatīvās aptaujas instrumentārijā tika iekļauts klīniskais tests⁴, ar kura palīdzību pēc desmit pazīmēm jeb emocionālā stāvokļa vērtējumiem tika noteikti depresijas simptomi. Kā uzrāda datu analīze, tad 57% iedzīvotāju depresijas pazīmes nav raksturīgas. Viegla depresijas pazīmes ir raksturīgas gandrīz trešdaļai iedzīvotāju (29%), bet 13% tās novērtējamās kā vidējas. Tikai 1% aptaujāto iedzīvotāju testa rezultāti uzrāda smagu depresiju.

Depresijas pazīmes statistiski nozīmīgi biežāk raksturīgas:

- sievietēm nekā vīriešiem;
- vecāka gadagājuma cilvēkiem nekā iedzīvotājiem pusmūžā un iedzīvotājiem pusmūžā biežāk nekā jauniešiem;
- cittautiešiem t.sk., krieviem nekā latviešiem;
- pensijas vecuma iedzīvotājiem biežāk nekā bezdarbniekiem, bet bezdarbniekiem biežāk nekā pilnu darba slodzi strādājošiem;
- iedzīvotājiem ar zemiem kopējiem ģimenes ienākumiem, bet, pieaugot ienākumu apmēram, depresijas pazīmes identificējas retāk;
- Rīgā dzīvojošiem nekā tiem, kuri dzīvo republikas nozīmes pilsētās, bet visretāk depresijas pazīmes novērojamas laukos un mazpilsētās dzīvojošiem;
- iedzīvotājiem, kuri sevi uzskata par piederīgiem zemākajām sabiedrības sociālā statusa grupām, bet, pieaugot sociālā statusa vērtējumam, depresijas pazīmes tiek novērotas retāk;
- iedzīvotājiem ar zemāku veselības stāvokļa pašvērtējumu.

1.1 Neatliekamā medicīniskā palīdzība

Vispārējs raksturojums

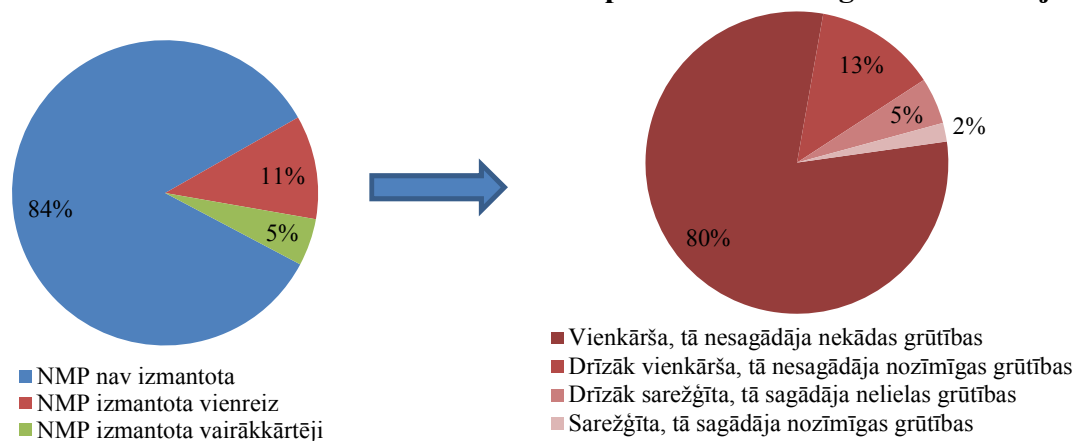
Pēdējo 12 mēnešu laikā neatliekamās medicīniskās palīdzības (NMP) pakalpojumus ir izmantojuši 16% iedzīvotāju, tai skaitā, 5% tos izmantojuši vairākkārtēji. Kā liecina datu analīze, tad NMP pakalpojumu izmantošana statistiski nozīmīgi ir saistīta ar ģimenes ienākumiem, t.i., neatliekamo palīdzību biežāk izmantojušas tās ģimenes, kuru kopējie ienākumi nepārsniedz Ls 210 mēnesī, taču retāk ģimenes ar augstiem ienākumiem. Tā, piemēram, to iedzīvotāju vidū, kuru ģimenes kopējie ienākumi nepārsniedz Ls 210 mēnesī, NMP pēdējā gada laikā izmantojis gandrīz katrs piektais (19%), savukārt starp tiem iedzīvotājiem, kuru ģimenes kopējie ienākumi ir vairāk nekā Ls 630 mēnesī, NMP izmantota 11% gadījumu. Jānorāda, ka NMP pakalpojumu izmantošana nav saistīta ar citām sociāli demogrāfiskām pazīmēm, piemēram, dzīvesvietas reģionu vai apdzīvotas vietas tipu, iedzīvotāju nodarbinātības statusu vai vecuma grupu. Tas ļauj secināt, ka NMP nereti tiek

³ Izmantoti Valsts Reģionālās attīstības aģentūras (VRAA) aprēķini par 2009.gadu.

⁴ *Lundbeck* depresijas tests

izmantota kā vienīgā iespēja saņemt veselības aprūpes pakalpojumus situācijā, ja ārsta apmeklējums ir nepieejams ģimenes materiālā statusa dēļ.

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



1. n = 2000; visi; 2. n=320; 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 norādītas bailes par to, ka ģimene nespēs samaksāt par NMP izsaukumu (36%). Retāk minēts, ka veselības traucējumi pēc laika ir izzuduši (26%) vai arī, ka, zvanot NMP, saņemta konsultācija pa tālruni (17%). Jānorāda, ka bailes par nepieciešamību maksāt par NMP izsaukumu iedzīvotāju vidū nereti ir pārspīlētas, jo maksāšana par šo pakalpojumu nav bieži sastopama prakse. No tiem, kuri pēdējā gada laikā izmantojuši NMP, par izsaukumu dažādu iemeslu dēļ paši maksājuši vien 8%. Kā liecina respondentu sniegtās atbildes, maksa par NMP ir robežās no 3 līdz 36 latiem, taču visbiežāk situācijā, ja NMP izsaukums novērtēts kā nepamatots, iedzīvotājiem nācies par to maksāt 5 latus.

Problēmas

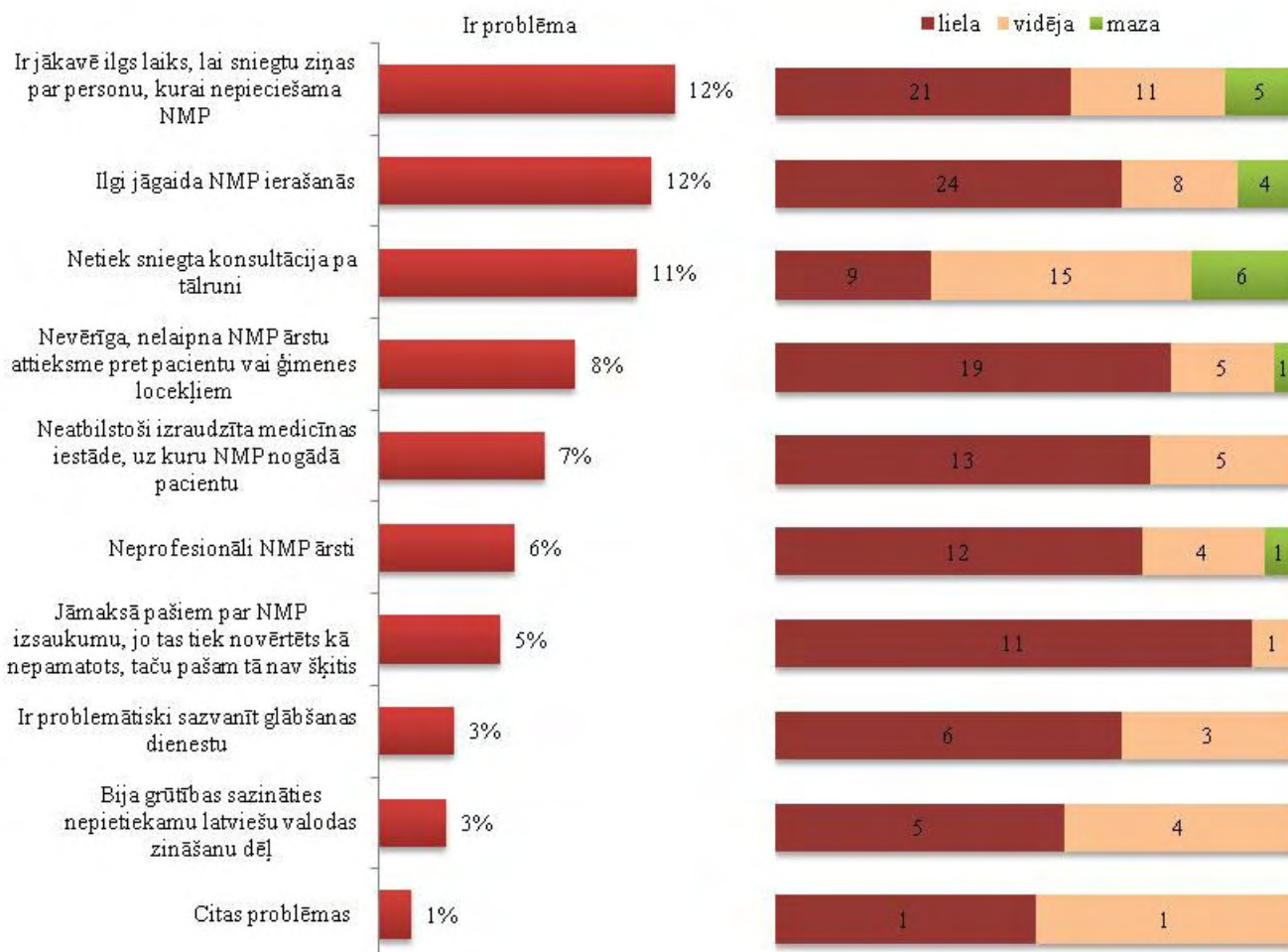
Raksturojot NMP izsaukšanas procedūru, vairums iedzīvotāju (81%) to novērtējuši kā vienkāršu, jo ārstu izsaukšana nekādas grūtības neesot sagādājusi. 13% no atbildējušiem NMP izsaukšanas procedūru raksturojuši kā drīzāk vienkāršu, bet 7% to uzskata par drīzāk sarežģītu vai sarežģītu, jo tā ir sagādājusi lielākas vai mazākas grūtības. Iedzīvotāji, kuri pēdējā gada laikā ir izsaukuši neatliekamo medicīnisko palīdzību, kā galvenās problēmas norāda to, ka:

- *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 12% no tiem iedzīvotājiem, kuri pēdējā gada laikā ir izsaukuši NMP;*
- *ir ilgi jāgaida NMP ierašanās. Visbiežāk, t.i., 60% gadījumu NMP ir saņemta 15 minūšu laikā pēc izsaukuma, bet 26% medicīniskā palīdzība sniegta 25 minūšu laikā. Tomēr salīdzinoši lielai daļai (14% no tiem, kuri izsaukuši NMP) mediķi bija jāgaida vismaz 30 minūtes – 12% pakalpojums sniegts 40 minūšu laikā pēc izsaukuma, bet 2% uz to gaidījuši vēl ilgāk. Sekojoši kopumā 12% 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 11% no tiem iedzīvotājiem, kuri pēdējā gada laikā ir izsaukuši NMP.

2. zīmējums. Problēmas saistībā ar neatliekamās medicīniskās palīdzības izmantošanu (% no atbildējušiem)



1. n=320; respondenti, kuri pēdējo divpadsmit mēnešu laikā izmantojuši NMP pakalpojumus. 2. respondenti, kuri saskārušies ar norādīto problēmu.

Citas problēmas, ar kurām cilvēki varētu saskarties, izsaucot NMP, minētas krietni retāk, kas nozīmē, ka iedzīvotāji ar NMP pakalpojumu kopumā ir apmierināti. To apstiprinājuši arī grupu diskusiju dalībnieki, atzinīgi novērtējot to, ka:

- NMP, kas izsaukta uz mājām, ierodas salīdzinoši ātri, operatīvi:
Man arī bija tāpat, bērns bija iebāzis konstruktora skrūvēti degunā, protams, izsauca ātro palīdzību pa 112, izstāstīju un ļoti ātri bija klāt, es pat knapi nebiju paspējis nolikt klausuli, kad jau zvans jau pie durvīm. Es nezinu kā tas viņiem izdevās, Imantā, tas bija ātri! (LV)
- atzinīgi vērtēta arī NMP darbība, kad to izsauc nevis uz mājām, bet notiekot negadījumam sabiedriskā vietā, uz ielas:
Gāju pāri ielai, laidu garām sievieti ar bērnu ratiņiem. Atkāpjoties izmežģīju kāju. Izsaucu ātro palīdzību. Ātrā palīdzība atbrauca 5-7 min. laikā. Injicēja pretsāpju līdzekli un aizveda

uz Bulduru slimnīcu. (..) Kāja tika iegipsēta un mani palaida mājās. (..) Esmu ļoti apmierināta. Viss notika ļoti operatīvi. (KR)

- NMP darbinieki ir kompetenti, iesaka labāko risinājumi konkrētā situācijā:

Jā, jo es esmu arī saukusi (..) bērnam pārsvarā ir bijusi temperatūra un nav nekādas tādas sliktas attieksmes. Viņi pat iesaka, ja bērns galīgi maziņš, tad nevajag vest viņu uz slimnīcu, bet pamēģināt mājās, jo viņš var kaut ko noķert, un tā arī sanāca, ka pirms pāris mēnešiem atkal saucām un viņš aizbrauca un pieķēra vēl klāt pie tā, kas jau bija. (LV)

- NMP darbinieki ir atsaucīgi un ieinteresēti.

Tāpat diskusiju dalībnieki nav apstiprinājuši iedzīvotāju kvantitatīvā aptaujā noskaidrotos problemātiskos aspektus saistībā ar NMP pakalpojuma pieteikšanu un pozitīvi novērtējuši to, ka:

- piesakot izsaukumu, pacients pēc uzvārda tiek atpazīts kartotēkā un nav jākavē laiks citu personas datu (vārda, dzīvesvietas, dzimšanas datu) nosaukšanai:

Mamma ir 1.grupas invalīde un viņai arī reizēm ir nepieciešama ātrā palīdzība. Kā tas notiek: ņem telefonu 112 un sauc ātro, apraksti simptomus un tagad pēdējā laikā viņi pat neprasa kas pa vainu, viņi skatās kartotēkās, viņi zina: vārdu, uzvārdu, adresi - viss jau viņiem ir datu bāzēs un zina kādi izsaukumi ir bijuši. Un viņi uzreiz brauc, ja ir kaut kas nepieciešams. (LV)

- ļoti pozitīvi tiek novērtēts tas, ka, sazinoties ar NMP telefoniski, iespējams arī saņemt konsultācijas pa telefonu:

Konsultāciju pa telefonu viņi man sniedza, kad man bija ērce, to gan viņi darīja ar lielāko patiku. (LV)

Man bērnam bija izsitumi un zvanīju tieši kā uz konsultāciju. Tiešām ļoti pretimnākoši, viņi pat bija gatavi atbraukt, bet viņi man izskaidroja (..) pusstundu es ar viņiem norunāju un tiešām ļoti pretimnākoši cilvēki. (..) Neteica: zvanāt ģimenes ārstam, neko nezinām un darāt ko jūs gribat. Tiešām sniedza ļoti skaidru informāciju, kad bija jau skaidrs, kas bērnam ir, pat nevajadzēja ģimenes ārstu, lai noteiktu diagnozi. (LV)

- cilvēkiem, kuriem nācies izmantot NMP pakalpojumus, nav bijušas problēmas ar dokumentu noformēšanu.

Jāatzīst, ka cittautiešu diskusiju grupā NMP darbs un pakalpojuma saņemšana vērtēta kritiskāk. Šīs grupas dalībniekiem nācies saskarties gan ar to, ka ir ilgi jāgaida NMP ierašanās, gan ar noraidošu un neprofesionālu attieksmi no darbinieku puses:

Mans dēls sauca ātro palīdzību. Ārsti bija neprofesionāli, pat rupji. (KR)

Tāpat arī gadījies, kad izsaukums bijis jāapmaksā pašam pacientam, jo tas novērtēts kā nepamatots:

Man bija lēkme, izsauca ātro palīdzību. Viņi prasa - ko jums injicēt. Mums ir tikai analģīns. Paldies, man analģīnu nevajag. Maksājiet 10Ls par izsaukumu. Es no tā atteicos. Bija jāparaksta atteikums. Esmu dzirdējusi, ka ātrās palīdzības ārsti ir neprofesionāli un reizēm injicē nepareizas zāles. (KR)

Tiesa, arī cittautiešu grupā nevienam no dalībniekiem nav radušās kādas grūtības ar NMP pieteikšanu vai dokumentu noformēšanu.

Iedzīvotāju sniegtie ieteikumi

13% 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.

Tāpat arī grupu diskusiju dalībnieki, domājot par saņemtā NMP pakalpojuma pilnveidošanas iespējām, atzīmējuši, ka būtu vēlams, lai:

- glābšanas dienesta darbinieki atpazītu numuru, no kura zvana, jo dažkārt cilvēkiem uztraukumā ir grūtības nosaukt savu tālruņa numuru;
Vienīgais es zvanu un viņi prasa kāds ir mans telefons, es saku: vai tad jūs neredzat, vai tad man tagad jāsauc savs mobilais? (LV)
- tiktu paaugstināta glābšanas dienesta zvanu centra kapacitāte, jo kādam no grupas dalībniekiem bijis problemātiski sazvanīt centru:
Ir caur 112 tā bijis, ka nevar sazvanīt! (..) kādas 5 min mēģini un tad sazvana! Ir bijis, kad nevar sazvanīt glābšanas dienestu it sevišķi. (LV)
- NMP, kas izsaukta uz pacienta mājām, ierastos ātrāk:
Nu, vienīgais varētu vēlēties, lai atbrauc ātrāk. (LV)

1.2 Ambulatorie valsts finansētie/ līdzfinansētie pakalpojumi

Kā liecina pētījuma rezultāti, praktiski visiem iedzīvotājiem (97%) ir savs ģimenes ārsts, pie kura viņi ir reģistrējušies. Sava ģimenes ārsta nav 3% aptaujāto, kuri kā iemeslu tam norādījuši to, ka:

- nemēdz slimot un apmeklēt ārstus (29 atbildes);
- nepieciešamības gadījumos griežas pie speciālista un uzskata, ka ģimenes ārsts nav nepieciešams (10 atbildes);
- negrib reģistrēties pie ģimenes ārsta (3 atbildes);
- nezina, kur jāvērsas, lai reģistrētos pie ģimenes ārsta (3 atbildes).

Jāatzīmē, ka tikai seši no 49 respondentiem, kuriem nav savs ģimenes ārsts, tomēr vēlētos pie ārsta reģistrēties. Pārējie norādījuši, ka reģistrētos pie ģimenes ārsta gadījumā, ja saslims vai arī ja tiks reformēta veselības aprūpes sistēma.

Savukārt no tiem, kuriem ir reģistrēts ģimenes ārsts, tikai 1% savu ārstu nepazīst un nezina, kurš tas ir. Šie cilvēki visbiežāk nav arī informēti par iespēju portālā www.latvija.lv iepazīties ar informāciju par savu ģimenes ārstu.

1.2.1 Reģistrēšanās pie ģimenes ārsta

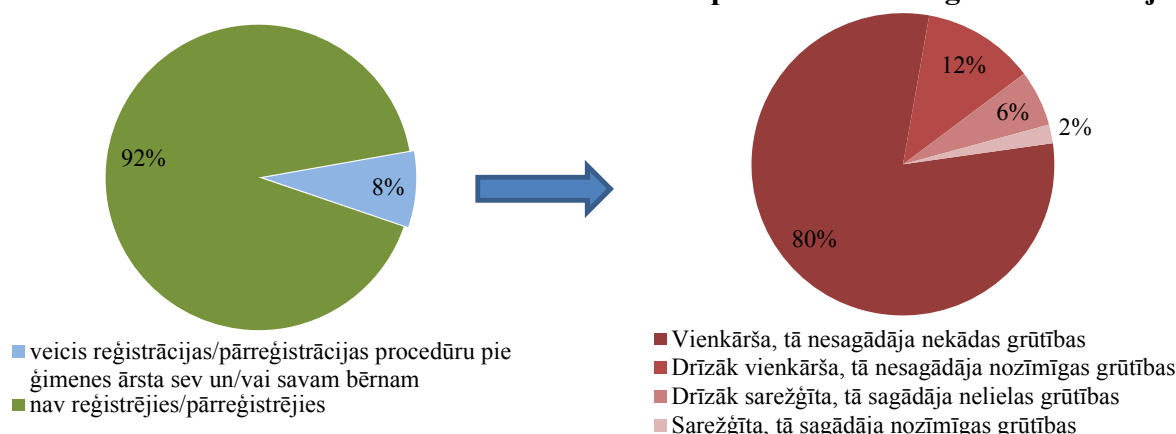
Kopumā 7% iedzīvotāju pēdējo trīs gadu laikā ir reģistrējušies vai veikuši pārreģistrāciju pie ģimenes ārsta, bet 3% ir reģistrējuši vai pārreģistrējuši savu nepilngadīgo bērnu.

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. Tā, piemēram, jauno cilvēku vidū vecumā līdz 24 gadiem pēdējo trīs gadu laikā pārreģistrāciju veikuši 11%, savukārt vecuma grupā no 55 līdz 64 gadiem tādi ir tikai 5%. Iespējams, pārreģistrācija vairumā gadījumu ir skaidrojama nevis ar iedzīvotāju neapmierinātību ar esošo ģimenes ārstu, bet gan ar dzīvesvietas maiņu, īpaši, ja

jaunietis mācību vai darba nolūkos pārceļas dzīvot uz citu pilsētu, kam arī seko ģimenes ārsta nomaiņa.

Ņemot vērā, ka cilvēks var reizē gan pats reģistrēties pie ģimenes ārsta un veikt arī savā bērna reģistrāciju, kopējais iedzīvotāju skaits, kuri saskārušies ar reģistrācijas procedūru, ir 8%. No viņiem četras piektdaļas (80%) atzīst, ka reģistrācijas procedūra bijusi vienkārša un tā nav sagādājusi nekādas grūtības, bet pārējie reģistrējoties saskārušies ar lielākām vai mazākām problēmām. Tā kā iedzīvotāju īpatsvars, kuri ir 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. n=161; respondenti, kuri pēdējo 3 gadu laikā reģistrējušies/pārreģistrējušies pie ģimenes ārsta.

Problēmas

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

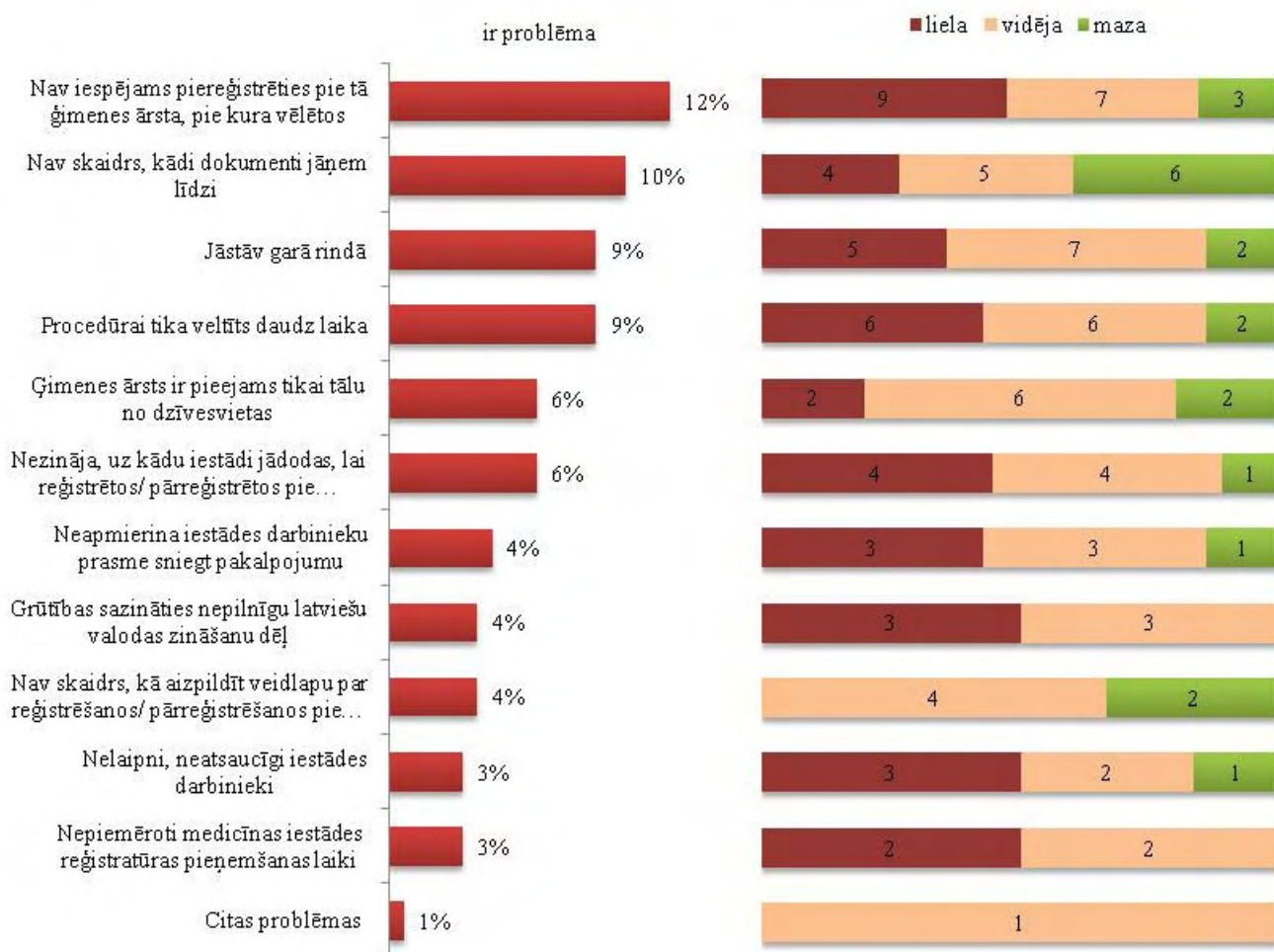
- nav iespējams pierēģistrēties pie tā ģimenes ārsta, pie kura vēlētos. Ar šādu problēmu saskārušies 12% no tiem, kuri pēdējo trīs gadu laikā ir reģistrējušies pie ģimenes ārsta;
- nav skaidrs, kādi dokumenti ir nepieciešami, reģistrējoties pie ģimenes ārsta – ar to saskārušies 10% to iedzīvotāju, kuri veikuši reģistrāciju/ pārreģistrāciju pēdējo trīs gadu laikā;
- bija jāstāv garā rindā, lai pierēģistrētos pie ģimenes ārsta (9%);
- reģistrācijas procedūrai tika veltīts daudz laika (9%);
- citas problēmas šajā pētījumā norādītas ievērojami retāk.

Saskaņā ar grupu diskusijās iegūto informāciju, visi no diskusiju dalībniekiem bija reģistrējušies pie ģimenes ārsta un nekādas būtiskas grūtības reģistrācijas procesā nebija saskatījuši.

Var izteikt pieņēmumu, ka dažkārt cilvēki nav informēti par to, ka pie ģimenes ārsta var pierēģistrēties neatkarīgi no deklarētās dzīvesvietas, tāpēc rodas situācija, kad cilvēks neapmeklē ģimenes ārstu, jo iepriekšējais atrodas lielā attālumā. Šādā situācijā nonācis kādas respondentes draugs, kuram faktiskā dzīvesvieta nesakrīt ar deklarēto adresi: „Viņam ir pieraksts Aizkrauklē un tāpēc skaitās tur, bet jau n-tos gadus dzīvo Rīgā”. Tiesa, kā grupas dalībniece atzīst, draugs ģimenes ārsta pakalpojumus izmanto attālināti un „neklātienē”, iesaistot vecākus: „Sakarā ar to, ka viņiem ir normāls tas ģimenes ārsts, viņš piezvana mammai un tad viņa aiziet pie ārsta, nosaka tos simptomus, tad ārsts kaut ko izraksta.” Iespējams, ka šāda ārstēšanās ir vērtīgāka par vienkāršu

informācijas iegūšanu internetā, tomēr neapšaubāmi ārsta apmeklēšana pacientam personīgi nodrošinātu augstāku pakalpojuma rezultativitāti un ģimenes ārsts varētu precīzāk īstenot savas funkcijas.

4. zīmējums. Problēmas saistībā ar reģistrēšanos pie ģimenes ārsta (% no atbildējušiem un absolūtos skaitļos)



1. n=161; respondenti, kuri pēdējo 3 gadu laikā reģistrējušies/pārreģistrējušies pie ģimenes ārsta. 2. respondenti, kuri saskārušies ar norādīto problēmu.

Iedzīvotāju sniegtie ieteikumi

14% 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. Iedzīvotāji rosina:

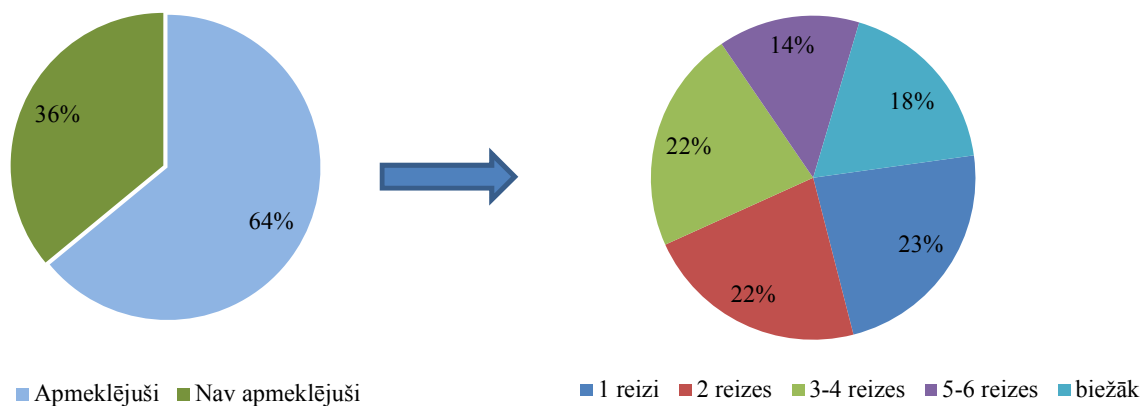
- paredzēt iespēju elektroniski iepazīties ar dzīvesvietai vistuvāk praktizējušiem ģimenes ārstiem;
- paredzēt elektronisko reģistrāciju pie ģimenes ārsta, tādā veidā mazinot procedūras un taupot papīru;
- paredzēt iespēju elektroniski iepazīties ar informāciju par kārtību, kādā notiek reģistrācija vai pārreģistrācija pie ģimenes ārsta;

- mazināt rindas medicīnas iestādes reģistratūrā, kur cita starpā tiek veikta pacientu reģistrācija/pārreģistrācija pie ģimenes ārsta;
- noteikt pienākumu ģimenes ārstam obligāti reģistrēt savā praksē pacientu, kurš vēlas pie viņa pierēģistrēties. Kā norāda iedzīvotāji:
„Neviens ārsts neņem pretī pārreģistrējoties, it sevišķi vecus cilvēkus.”
„Ģimenes ārstiem ir lielas slodzes, tāpēc viņi negrib pierēģistrēt jaunus pacientus, bet vajadzētu visai ģimenei būt pie viena ārsta.”
- neskatoties uz iepriekš minēto, vairāki iedzīvotāji uzskata, ka būtu nepieciešams noteikt mazāku pacientu maksimālo limitu, kas var reģistrēties pie ģimenes ārsta;
- paredzēt darba laiku arī vakara stundās, tādā veidā palielinot strādājošo pieeju ģimenes ārstam.

1.2.2 Pienēmšana pie ģimenes ārsta

Pēdējo 12 mēnešu laikā ģimenes ārstu ir apmeklējušas aptuveni divas trešdaļas (64%) iedzīvotāju. 23% no viņiem norādījuši, ka 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 22% no atbildējušiem ir tādi, kuri ģimenes ārstu apmeklē trīs vai četras reizes gada laikā, bet 14% pēc palīdzības vērsas piecas vai sešas reizes un 18% vēl biežāk.

5. zīmējums. Vizīte pie ģimenes ārsta pēdējo 12 mēnešu laikā un ārsta apmeklēšanas biežums pieaugušo grupā (%)



1. n=2000; visi. 2. n=1269; respondenti, kuri apmeklējuši ģimenes ārstu pēdējo 12 mēnešu laikā.

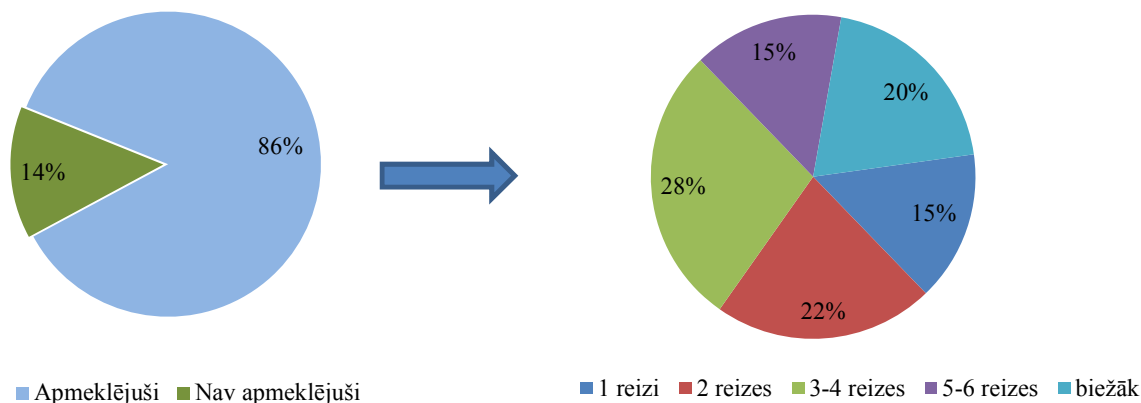
Ja analizē to iedzīvotāju grupu, kuri ir apmeklējuši ģimenes ārstu pēdējā gada laikā, secināms, ka ārstu nozīmīgi biežāk mēdz apmeklēt:

- Latgalē, Kurzemē un Vidzemē dzīvojošie nekā Rīgas iedzīvotāji;
- republikas nozīmes pilsētās un citās pilsētās dzīvojošie biežāk nekā lauku iedzīvotāji, savukārt lauku iedzīvotāji biežāk nekā Rīgā dzīvojošie;
- sievietes biežāk nekā vīrieši;
- gados vecāki cilvēki biežāk nekā jaunieši vai vidējā vecumposma iedzīvotāji. Jāatzīmē, ka vecuma grupās līdz 44 gadiem atšķirības ģimenes ārsta apmeklētībā nav vērojamas, proti,

- 35-44 gadus veco iedzīvotāju vidū ģimenes ārsta apmeklētība veido līdzīgu īpatsvāru kā jauniešu grupā līdz 24 gadiem;
- pensijas vecuma iedzīvotāji biežāk nekā pilnu darba laiku strādājošie vai studējošie, bet pilnu darba laiku strādājošie un studējošie biežāk nekā bezdarbnieki, uzņēmēji, pašnodarbinātie un nepilnu darba laiku strādājošie;
 - iedzīvotāji ar zemākiem ģimenes kopējiem ienākumiem biežāk nekā tie, kuru ģimenēs tiek pelnīts vairāk;
 - tie, kuri savu veselību raksturo kā drīzāk sliktu vai ļoti sliktu biežāk nekā tie, kuru veselības stāvoklis raksturojams kā viduvējs vai arī drīzāk labs un labs;
 - tie, kuriem raksturīgas vidējas depresijas pazīmes vai arī depresija biežāk nekā cilvēki ar vieglām depresijas pazīmēm vai arī tie, kuriem depresija nav raksturīga.

Biežāk nekā pieaugušie ģimenes ārstu mēdz apmeklēt nepilngadīgie bērni un jaunieši. Kā norādījuši tie iedzīvotāji, kuriem ir nepilngadīgs bērns vai bērni, pēdējo 12 mēnešu laikā ģimenes ārstu apmeklējuši 86% nepilngadīgo. Viņi ārstu mēdz apmeklēt arī regulārāk, ne tikai vienu vai divas reizes gada laikā. Tā, piemēram, vienu vai divas reizes pēdējā gada laikā ģimenes ārstu apmeklējuši vien 37% nepilngadīgo, kas ir par 8% mazāk nekā pieaugušo grupā. Trīs vai četras reizes pie ģimenes ārsta pēdējā gada laikā pabijuši 28% nepilngadīgo (par 6% vairāk nekā pieaugušo grupā), bet piecas vai sešas reizes – attiecīgi 15%. Līdzīgi kā pieaugušo grupā, arī nepilngadīgo vidū aptuveni piektdaļa (21%) ģimenes ārstu mēdz apmeklēt vairāk nekā sešas reizes.

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



1. n=568; respondenti, kuriem ir nepilngadīgs bērns/-i. 2. n=492; respondenti, kuru bērns/-i ir apmeklējuši ģimenes ārstu pēdējo 12 mēnešu laikā.

Visbiežāk, t.i., 61% gadījumu pieaugušie ģimenes ārstu apmeklējuši, lai dabūtu zāļu recepti. Tāpat biežs ģimenes ārsta apmeklējuma iemesls ir tas, ka bijusi nepieciešama konsultācija saistībā ar saslimšanu (57%). Nedaudz retāk (39% gadījumu) iemesls, lai vērstos pie ģimenes ārsta, bijusi nepieciešamība iegūt norīkojumu pie ārsta speciālista un vajadzība veikt profilaktisko apskati (35%). Aptuveni ceturtdaļa (26%) pieaugušo, kuri vērsušies pie ģimenes ārsta pēdējā gada laikā, kā iemeslu norādījuši to, ka bijis nepieciešams norīkojums laboratorisko analīžu veikšanai, bet 18% bijis nepieciešams norīkojums izmeklējumu/ diagnostikas veikšanai.

Pie ģimenes ārsta pēdējo 12 mēnešu laikā vai nu paši, vai vedot nepilngadīgo bērnu vērsušies kopumā 72% iedzīvotāju. Viņi arī turpmāk snieguši detalizētu informāciju par pieredzi, kas gūta ārsta apmeklējuma laikā un vērtējuši administratīvās procedūras saistībā ar ģimenes ārsta apmeklējumu.

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

- nav bijusi vajadzība apmeklēt ārstu (81%);
- viņi izmanto tikai ārstu speciālistu pakalpojumus (6%);
- nav varēts apmeklēt ārstu finansiālu iemeslu dēļ (3%).

Problēmas

Raksturojot veidu, kā iedzīvotāji mēdz **reģistrēties uz pieņemšanu pie ģimenes ārsta**, vairāk nekā puse (56%) norādījuši, ka viņi zvana uz medicīnas iestādes reģistratūru. Trešdaļa respondentu dažkārt zvana arī ģimenes ārstam personīgi, bet aptuveni ceturtdaļa (26%) pie ģimenes ārsta uz pieņemšanu dodas arī akūtā stundā jeb gaida rindā. Jānorāda, ka visai neliela daļa ir tādu pacientu, kuri atkarībā no situācijas izmanto dažādus reģistrēšanās veidus, tomēr, analizējot galveno reģistrēšanās veidu pieņemšanai, secināms, ka:

- 51% parasti zvana uz medicīnas iestādes reģistratūru;
- 26% zvana ģimenes ārstam personīgi;
- 16% nezvana, bet gan dodas uz akūto stundu un gaida pie ģimenes ārsta rindā;
- 6% izmanto citu reģistrēšanās veidu, piemēram, zvana medmāsai vai iet uz reģistratūru.

Grupu diskusiju dalībnieki norāda, ka, zvanot uz medicīnas iestādes reģistratūru, lai pieteiktos pie ģimenes ārsta, ir jāapzinās, ka līdz vizītei nāksies gaidīt vismaz nedēļu, tādejādi šo ceļu izvēlas tad, ja slimība nav ieilgusi un iespējams pagaidīt:

Pazvanīju uz reģistratūru! (gaidīju) nedēļu, varbūt nedaudz vairāk. (..) nu, nekas pagaidīju, viss kārtībā! (LV)

Lai ārstu apmeklētu tuvākajās dienās, tiek izmantota t.s. „akūtā stunda”, kas no vienas puses sniedz iespēju saņemt ārsta konsultāciju tiklīdz tas nepieciešams, tomēr medicīnas iestādē bieži vien nākas pavadīt vairākas stundas, gaidot rindā:

Ir tāda akūtā stunda ārstam, reizi dienā – vakarā vai no rīta, atkarībā no maiņām, nu tā lielā sēdēšana un gaidīšana, tā stunda parasti mums ar ievilkas uz 2-3 stundām, bet tad es tieku ātrāk, bez pieraksta, jo ar pierakstīšanos tā ir vismaz nedēļu un, kad sākas gripas laiks, tad tas ir vēl ilgāk. (LV)

Lai samazinātu gaidīšanas laiku, bieži vien tiek izmantota iespēja sazināties ar ģimenes ārstu vai viņa medicīnas māsu personīgi un vienoties par konsultāciju:

Ja piezvana viņai (ārstei) uz kabinetu, tad var 3 dienu laikā tikt. Bet ja oficiāli zvana uz reģistratūru, tur būs nedēļa vai divas, tur būs stipri ilgāks laiks. (..) tad jau pats saviem spēkiem drīzāk. Ko tad es pēc 2 nedēļām pats jau es būšu vesels! (LV)

Es arī piezvanu savai ģimenes ārstei un viņa mani bez rindas ņem iekšā. (..) es viņai personīgi piezvanu. (..) vienreiz esmu zvanīju uz reģistratūru, bet tā tikai personiski. (LV)

Līdz ar ilgo laiku, kas jāgaida līdz iespējai saņemt ģimenes ārsta konsultāciju, diskusiju gaitā respondenti norādījuši uz dažādām **administratīvām problēmām**, ar ko nācies saskarties valsts apmaksāta ģimenes ārsta pakalpojuma pieteikšanā un saņemšanā.

- Kā ļoti būtisku negatīvu aspektu respondenti min *nepieciešamību ambulatorajā iestādē pavadīt neprognozējami ilgu laiku*. Vairāki no dalībniekiem pat atzinuši, ka šī iemesla dēļ valsts apmaksāto ģimenes ārstu cenšas apmeklēt pēc iespējas retāk:

Rindas – lielā problēma – gaidīšana, sēdēšana! Ļoti bieži eju tikai tad, kad galīgi citu variantu vairs nav, lieku reizi neeju, jo pus diena man paiet arī ar pierakstu. Kabinetā vizīte

ievelkas krietni ilgāk nekā paredzēts, tad ir jānodod analīzes, tad ir jāiet atpakaļ pie ārsta.
(LV)

Tiesa, nepieciešamība pavadīt ilgu laiku, gaidot vizīti, saskaņā ar respondentu teikto, nav pietiekoši būtisks iemesls, lai nomainītu ģimenes ārstu:

Es negribu mainīt, jo pats speciālists mani apmierina, tad kāpēc man mainīt (ģimenes ārstu)? Tikai dēļ rindām – nu, nē! (LV)

Jāatzīmē, ka vairāki respondenti norādījuši uz to, ka ģimenes ārsti dažkārt pat mudina pacientus nelielas problēmas gadījumā sazināties ar viņiem telefoniski, nevis doties uz klātienes vizīti:

Piemēram, par analīžu rezultātiem viņa pati saka, lai labāk zvana, lai lieku reizi neiet pie viņas. (KR)

Jā, mūsu ģimenes ārsts dod savu telefonu, var zvanīt jebkurā laikā. (KR, siev)

- Novērtējot procedūru, kas saistīta ar ģimenes ārsta izsaukšanu uz mājām, liela daļa respondentu atzinuši, ka visbiežāk *izvēlas neformālo ceļu – sazināties ar ārstu personiski, jo šādā veidā pakalpojums izmaksā lētāk:*

Zvanu dakterei un nekādā gadījumā nezvanīt uz reģistratūru, neiesaistīt poliklīniku! (..) jo ir dārgāk, ja iesim oficiālo ceļu! (..) 20Ls ģimenes ārsta vizīte mājās. (LV)

Iegūtā informācija liecina, ka daļa ģimenes ārstu pilnībā atbalsta šādu praksi, neizraksta stingrās uzskaites čeku:

Zvanu un saku – dakter, man bija pieraksts pie jums, bet es nevaru aiziet, vai vienu reizi jūs varētu arī atnāk pie manis uz mājām? Viņa saka - jā, tas maksās! Nu labi, maksās, maksās, lai tikai nāk! Tagad atnāk un viņa saka 30Ls. Beigās viņa saka, mēs jau varējām...bet es jau iesāku rakstīt čeku! Lika uzreiz saprast, ka, ja es būtu devis 20Ls, tad būtu tāpat! (LV)

- Ņemot vērā ģimenes ārstu lielo noslogotību, respondenti pauž neizpratni, kāpēc ilgs laiks jāvelta tam, lai pie ģimenes ārsta saņemtu nosūtījumu ārsta speciālista apmeklējumam:

Tā ir tā lielākā problēma, ir ļoti sarežģīti tas, ka visa tā norīkošana pie speciālistiem – tas ir ļoti traki, es vienmēr meklēju kādu citu variantu, lai neietu pie ģimenes ārsta lieku reizi.
(LV)

Tajā pat laikā vairāki respondenti sūdzējušies par to, ka ģimenes ārsts nepamatoti izvairās no pacientu nosūtīšanas pie citiem ārstiem speciālistiem:

Viņa (ģimenes ārste) ļoti negrib sūtīt pie speciālista (..) ir tādas baumas, ka viņiem ir sava kvota, ka ģimenes ārstam pašam ir jāizārstē (..) teiksim tev ir spiedienu, bet īstenībā tev ir vaina pavisam kur citur. Pie neirologa nesūta, lai iziet tur vai tur un tad beigu beigās paiet laiks jau cik: un tad jā, nu labi, tad beigās ar milzu mokām. Nu, nezina kāda tur ir tā politika, bet labprāt jau nesūta pie tā speciālista! (LV)

Kāda no grupas dalībniecēm pastāstījusi, ka šādas ārsta rīcības dēļ viņas bērnam varējušas rasties smagas elpceļu komplikācijas:

... kas man nepatīk, ka parasti tam bērnu ārstam ir jāizlūdzas kaut kāds norīkojums. (..). Bija tā, ka man meita saslīma, aizgāja pie ārsta, klepus bija, dakteris saka: nu nē, 2 dienas mājās un uz skolu! (..) Nu labi, izlūdzamies, tieši tā arī izlūdzamies, (..) norīko uz to Vienības gatvi rentģenu uztaisīt. Un viņai tur aizdomas par plaušu karsoni. (..) Un arī tagad, ja bērnam vajadzētu kāda veida norīkojumu, ir jāizlūdzas, nezina kāpēc?! (LV)

Neapmierinātību respondentos izraisījuši vairāki aspekti, kas gan tiešāk saistīti ar **pakalpojuma kvalitāti**, tomēr būtiski ietekmē arī cilvēku attieksmi pret veselības aprūpes pakalpojumiem kopumā:

- Vairākiem respondentiem nācies saskarties ar *noraidošu attieksmi no ārstu puses*. To spilgti raksturo kādas respondentes stāsts:

Man bija Rota vīruss, zvanu uz poliklīniku. Man atbild, ka mans ģimenes ārsts var pieņemt pēc 2 – 3 nedēļām. Es apskaidroju situāciju. Viņa man atbild, tādā gadījumā vai es nevaru atnākt pati. Vai tā ir normāla attieksme?! Es pat nevaru ne stāvēt, ne sēdēt, kur nu vēl aiziet pie ārsta. Viņa man prasa nosaukt dzimšanas gadu. Es nosaucu un viņa saka: „Nu kā tad, jūs jau nevarat atnākt!” Tātad, ja es vēl esmu jauna, tad es varu kaut vai rāpus atnākt. (..) Ja vēl esi dzīvs, tātad nekas nenotiks. (KR)

- Saņemtā pakalpojuma kvalitāte ir ļoti atkarīga no katra individuālā ārsta kompetences un pat vienā un tajā pašā situācijā viens ārsts var noslēgt slimības lapu, kamēr cits – diagnosticēt nopietnu plaušu karsoni.

Eju pie ģimenes ārsta tikai īpašos gadījumos, jo viņa ir ļoti nekompetenta. Ejot pie viņas, man ir jāzina, kāda man ir diagnoze, nevis pati uzstāda. Kad atnāku pie ģimenes ārsta, viņa man prasa, kas man ir. Nu tad izrakstīsim to un to. Raksta zāles, pat neuzstādījusi diagnozi. (KR)

Tev ir jāzina, ejot pie ārsta, kas tev ir pa vainu, nevar teikt: man sāp galva, tagad meklē...pašam internetā meklētājā jāieraksta, forumā jāizlasa viss, ko saka pa to vainu...(LV)

- Bieži vien, pēc respondentu stāstītā, ārsts sniedz ļoti vispārīgu atbildi par slimības gaitu, analīžu rezultātiem. Turklāt tā kā pacienta kartiņa tiek glabāta pie ārsta, šādā gadījumā cilvēkam ir ļoti ierobežotas iespējas uzzināt precīzāku informāciju par savu veselības stāvokli:

Agrāk bija tā, ka visa tā slimības vēsture bija pie daktera, reģistratūrā es pasaku, kas es esmu, man iedot to visu paciņu, kas pa gadiem ir bieža un tad es eju pie daktera. Kamēr es gaidu, es apskatos: tā cukurs tik, hemoglobīns labs. A tagad tu pats neko vairs neredzi, tas ir dakterim paslēpts, lai nebūtu pieeja. Dakterim tu prasi, kāds cukurs – normāls! Es prasu: nu cik tad apmēram? Tad dakteris paliek jau tāds...bezkaunīgs tā prasti! Viņi tik norūc, ka normāls un tāpēc es domāju, nu pašam tak vienreiz, kad prasa tad pasaka tos ciparus, bet tā jau tu vairs pats neredzi, tev nav nekāda informācija vairāk. (LV)

Man ir līdzīgi ar asinsspiedienu. Godīgi sakot, es savos 30 gados nezinu kāds ir normāls asinsspiediens, jo man, kad dakterīte ir mērījusi, viņa saka: jums ir normāls, labs asinsspiediens. Kas ir normāls, labs, man nav ne jausmas! (LV)

Kāds no respondentiem gan piebildis, ka vajadzīga vien paša cilvēka iniciatīva paņemt visus dokumentus un reģistratūrā nokopēt:

Jūs paņemat to pašu kartiņu, aizejiet uz reģistratūru, samaksājiet par kopēšanu un jums nokopēs! (LV)

Kā grupu dalībnieki norāda, grūtības vai neziņa par to, kā iegūt informāciju par savu veselības stāvokli no iepriekšējā ārsta, ir tas, kas sarežģī arī ģimenes ārsta nomainīšanas procedūru:

Tad kad es pārgāju pie ģimenes ārsta, kad man tā jaunā ģimenes ārste prasīja, viņa teica, lai es aizeju pie vecās ģimenes ārstes un palūdzu to kartiņu un, ja man viņu nedod, tad viņa paprasīs pieprasījumu. (LV)

- Pārslodzes dēļ valsts apmaksāti ģimenes ārsti pacientam var veltīt ļoti ierobežotu laiku:

Katram pacientam tiek atvēlētas 10 minūtes apskatei, agrāk tā bija pusstunda. (KR)

Tiesa, novērtējot katram pacientam veltīto laiku, respondenti bijuši atšķirīgās domās – no vienas puses ierobežotais laiks vērtēts ļoti negatīvi, kā pilnībā nepietiekošs, no otras puses – ja ārsts ar ieinteresētību un vēlmi palīdzēt pacientam velta ilgāku laiku, veidojas rindas un citiem pacientiem ilgāk jāgaida:

Rindas veidojas arī tāpēc, ka ne katram slimniekam velta tās 10 min. Atnāk veca tante, viņai vajadzīgas 40 min. Tā veidojas rindas. Viņa citreiz vēl atgriežas otrreiz, kaut ko aizmirsusi. Viņu taču nevar izdzīt. (KR)

- Ģimenes ārsts vienlaikus pieņem kā bērnus, tā pieaugušos, kas, pēc respondentu domām, paaugstina infekciju risku:

Pie ģimenes ārsta vienlaicīgi apkalpo gan pieaugušos, gan bērnus. Vienā un tajā pašā laikā gan slimos bērnus, gan veselos. Nav tā, kā bija agrāk. Agrāk bija atsevišķi bērnu poliklīnika un pieaugušo poliklīnika. Bet tagad inficējas viens no otra. Tas viss ir ļoti nepārdomāti.

Pacienta iemaksu par ģimenes ārsta pakalpojumu grupu dalībnieki novērtējuši kā pieņemamu:

Veselība ir dārgāka par visu. (KR)

Ja cilvēkam ir, ko samaksāt, tad tas ir normāli, jo veselība ir pirmajā vietā. Par braucienu ar sabiedrisko transportu turp un atpakaļ arī jāmaksā 1 Ls. (KR)

Tiesa, respondentiem ir dažāda pieredze, kā šī iemaksa tiek veikta – vieni to dara formāli, saskaņā ar medicīnas iestādes iekšējās kārtības noteikumiem, kad ārste „raksta kvīti, visu uzskaita”. Savukārt vairāki citi respondenti atzinuši, ka par pakalpojumu norēķinās neformāli ar ārstu personīgi: „lats kastītē!”, „ir vai nu kastīte, vai pīlīte un tur katrs iemet.”

Pozitīvākos aspektus ambulatoro valsts finansēto pakalpojumu kontekstā grupu dalībnieki lielā mērā saistījuši ar cilvēkfaktoru – ar ārsta attieksmi pret viņiem, kas būtiski samazina nepilnības pakalpojumu saņemšanas procedūrā – nepieciešamību ievērojami ilgu laiku iepriekš pieteikties, gaidīt rindā pie ārsta kabineta u.tml. Būtiska nozīme, pēc respondentu domām, ir ārsta spējai iejusties pacienta situācijā, būt patiesi ieinteresētam savā darbā.

Zināmā mērā kā „valsts apmaksāta ģimenes ārsta ideālu” iezīmējis viens no respondentiem, raksturojot savu ģimenes ārsti, kura iespēju robežās cenšas nodrošināt pacientiem ātru piekļuvi konsultācijas saņemšanai, strādā, kamēr konsultācijas saņēmuši visi pacienti, ja nepieciešams pat ārpus sava darba laika, sniedz visus nepieciešamos nosūtījumus pie ārstiem speciālistiem, ārstes māsiņa ir gatava veikt injekcijas brīvdienās, turklāt pat atsakās ņemt samaksu par pakalpojumu (sk. izcēlumu).

Pie viņas tikt nav nekādu problēmu, ja tu nāc uz akūto stundu, tad tu noteikti tiksī un vēl labāk, ja man vajag pavisam steidzīgi, es viņai privāti pazvanu uz viņas mobilo, pasaku, kas zvana un es tieku uzreiz. Viņa strādās tik ilgi, cik būs apmeklētāji! (..) Viņa paskatīsies, cik vēl cilvēki un pieņems visus. Viņa ir iedevusi arī savu privāto telefonu apmeklētājiem. Māsiņa ir vienkārši perfekta, man bija šprīces, man bija nezin kas jādara un sestdien, svētdien arī bija jātaisā un 4 vienā dienā, māsiņa pateica: „Ja jums nav grūti, atnāciet pie manis uz mājām!” Es aizeju, un šprīce tad maksāja 1.50 Ls, ja es nemaldos, tad rēķiniet, cik sanāk tikai uz šprīci, lai uztaisītu. Un es pie viņas gāju uz mājām, viņa pat atteicās naudu ņemt no manis, viņa saka: „Privāta diena un pie tam brīvdiena, es netaisos ņemt naudu.” (LV, vīr.)

Un ja man vajag tikt pie kāda speciālista, es piezvanu savam ģimenes ārstam un pajautāju, lai atstāj reģistratūrā. Un viņa saka: Ok, pie kā jums vajag?” Un viņa arī atstāj, man nemaz pie viņas nav jāiet, jo viņa zina, ja man jāiet pie speciālista, tad jāiet. Un, kad nākošo reizi jāiet, es prasu, vai man vajag pieteikties, bet viņa : „Nē, 8.30, 10.00 esiet.” Es nezinu, vai visiem, bet daudziem tā ir!

Viņa kaut kā nestrādā uz to latu, viņai tas būtībā vienalga, vai atstāj to latu (neoficiāls papildus maksājums), vai nē! Bieži vien viņa nemaz nepasaka, lai tu noliec naudu. (..) Gadās, ka aizplāpājies, izej vienkārši ārā un atceries, ka nesamaksāji, ieej atpakaļ un iedod to latīņu. (LV)

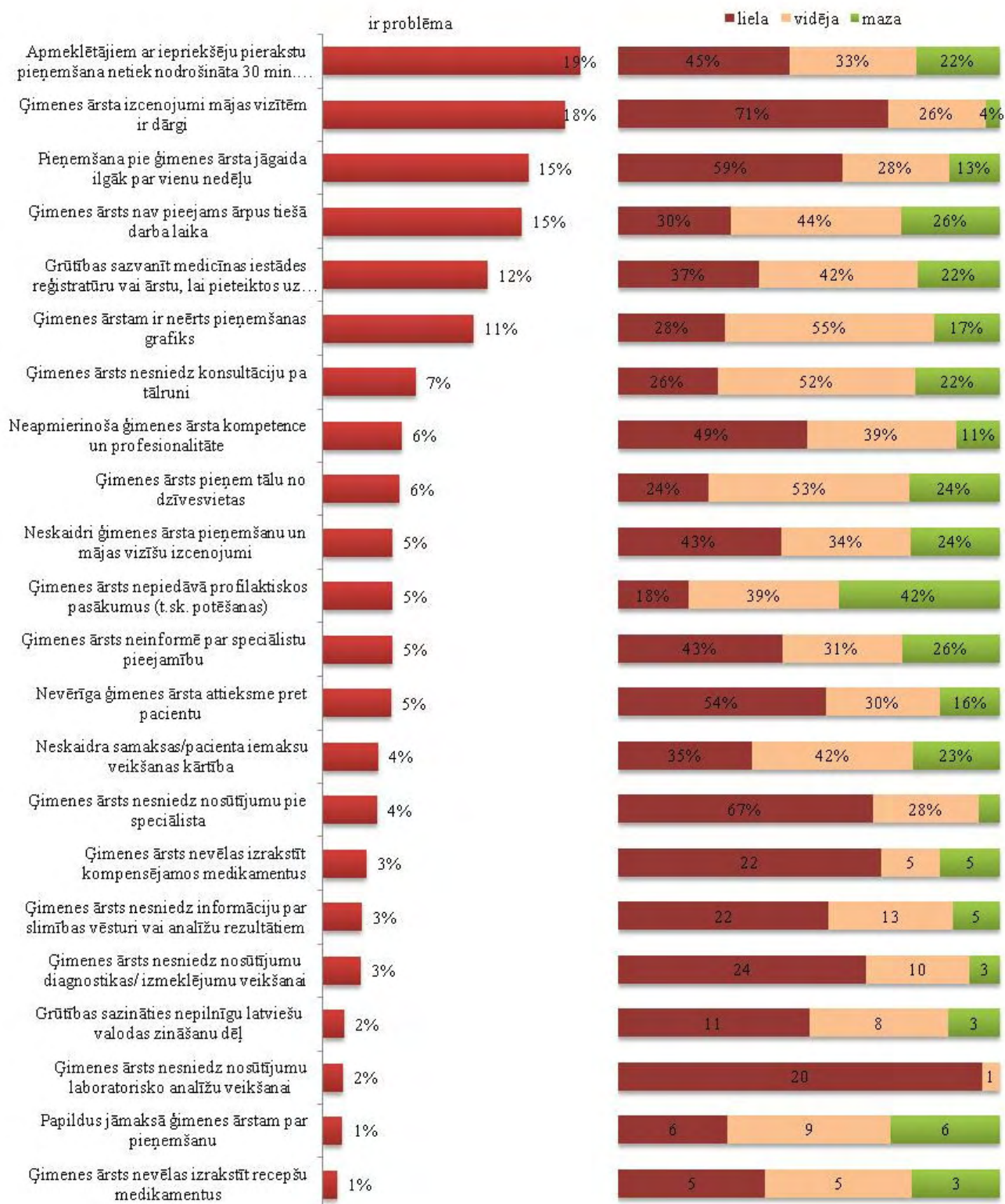
Raksturojot problēmas, ar kurām iedzīvotāji saskārušies, vēršoties pie ģimenes ārsta, kvantitatīvajā aptaujā visbiežāk tiek norādīts (sk. 7. zīm.):

- *apmeklētājiem ar iepriekšēju pierakstu netiek nodrošināta pieņemšana pie ģimenes ārsta 30 minūšu laikā* – ar to saskārušies 19% no tiem, kuri vērsušies pie ģimenes ārsta pēc palīdzības pēdējo 12 mēnešu laikā. Aptuveni puse no viņiem (45%) to norādījuši kā ļoti būtisku problēmu, savukārt 33% to uzskata par vidēju problēmu. Jānorāda, ka par šīs problēmas esamību nozīmīgi biežāk ziņojuši krievu un citu tautību iedzīvotāji nekā latvieši, Rīgā dzīvojošie, kā arī tie, kuriem ir raksturīgas vieglas vai vidējas depresijas pazīmes.

Lai novērtētu to, cik objektīvi iedzīvotāji kā galveno problēmu saistībā ar ģimenes ārstu praksēm identificē ilgu gaidīšanu rindā, aplūkosim citu rādītāju, proti, iedzīvotāju norādīto rindā pavadīto laiku. Ierodoties uz pieņemšanu pie ģimenes ārsta, rindā nav jāgaida tikai 28% iedzīvotāju. Aptuveni katrs piektais (21%) rindā parasti pavada ne ilgāk par 10 minūtēm un tikpat daudzi – 11–20 minūtes. Vēl 15% iedzīvotāju parasti tiek pieņemti 21–30 minūšu laikā, bet ilgāk par 30 minūtēm pie ģimenes ārsta parasti gaida 13% iedzīvotāju, kas ir mazāk nekā to iedzīvotāju īpatsvars, kuri ilgu gaidīšanu rindā uzskata par ģimenes ārstu praksēm raksturīgu problēmu;

- *ģimenes ārsta izcenojumi mājas vizītēm ir dārgi*. Šo problēmu kā aktuālu norādījuši 18% respondentu, turklāt lielākā daļa (71%) no viņiem šo uzskata par ļoti būtisku problēmu. Arī uz šo problēmu nozīmīgi biežāk norādījuši Rīgā dzīvojošie, tie, kuri izjūt depresijas simptomus, kā arī iedzīvotāji ar zemākiem vidējiem ģimenes ienākumiem uz vienu ģimenes locekli. Jānorāda, ka šo pakalpojumu izmanto tikai neliela daļa pacientu – 86% ģimeņu ārstu mājas vizītē nav saukuši, bet 3% norādījuši, ka ģimenes ārsts šādu pakalpojumu nemaz nepiedāvā. Attiecīgi tie 11% iedzīvotāju, kuri ir apmeklējuši ģimenes ārstu pēdējo 12 mēnešu laikā un ir ārstu saukuši mājas vizītē, minējuši, ka samaksa par pakalpojumu esot bijusi robežās no viena līdz 25 latiem, taču visbiežāk par to tiek maksāts 5 lati;
- *uz pieņemšanu pie ģimenes ārsta ir jāgaida ilgāk par vienu nedēļu*. To kā aktuālu problēmu norādījuši 15% iedzīvotāju, kuri izmantojuši ģimenes ārsta pakalpojumus pēdējo 12 mēnešu laikā. Vairāk nekā puse (59%) no tiem, kuri ar to ir saskārušies, uzskata to par nozīmīgu problēmu;
- *ģimenes ārsts nav pieejams ārpus tiešā darba laika* – ar to saskārušies 15% iedzīvotāju, kuri vērsušies pie ģimenes ārsta pēdējo 12 mēnešu laikā. Tas kā būtisks apgrūtinājums ir aptuveni trešdaļai no tiem, kuri ar šo problēmu ir saskārušies;
- *ir grūtības saņemt medicīnas iestādes reģistratūru vai ārstu, lai pieteiktos uz pieņemšanu*. Situāciju kā problemātisku raksturojuši 12% iedzīvotāju;
- *ģimenes ārstam ir neērta pieņemšanas grafiks* – to kā aktuālu problēmu norāda 11% iedzīvotāju, kuri vērsušies pie ģimenes ārsta pēdējo 12 mēnešu laikā;
- citas problēmas norādījuši mazāk nekā 10% iedzīvotāju.

7. zīmējums. Problēmas saistībā ar vizīti pie ģimenes ārsta (% no atbildējušiem un absolūtos skaitļos)



1. n=1447; respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā apmeklējuši ģimenes ārstu vai nu paši, vai vedot savu nepilngadīgo bērnu. 2. respondenti, kuri saskārušies ar norādīto problēmu.

Iedzīvotāju sniegtie ieteikumi

Tikai 16% 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:

- *mazināt rindas pie ģimenes ārstiem* (134 atbildes). Šajā ierosinājumu grupā ietverti arī iedzīvotāju ieteikumi ārstiem ievērot pieraksta laiku, organizēt biežākus un elastīgākus pieņemšanas laikus, garākas ‘akūtās stundas’, organizēt ērtu pierēģistrēšanos reģistratūrā, kā arī ieviest e-pakalpojumus reģistrējoties pie ģimenes ārsta vizītei;
- *pārskatīt ģimenes ārsta darba organizāciju* (28 atbildes). Ņemot vērā, ka pacientiem nākas ilgi gaidīt rindā uz pieņemšanu pie ģimenes ārsta, daži iedzīvotāji rosina atsevišķām iedzīvotāju grupām, piemēram, bērniem, invalīdiem un veciem cilvēkiem organizēt atsevišķus pieņemšanas laikus. Tāpat tiek rosināts pārskatīt kārtību, kādā ģimenes ārsti dod norīkojumus pie ārsta speciālista vai arī analīžu un izmeklējumu veikšanai. Pēc iedzīvotāju domām, šai sistēmai vajadzētu būt vienkāršotākai un nevajadzētu aizņemt tikt daudz laika;
- *sniegt konsultācijas pa tālruni*;
- *optimizēt medikamentu receptu izrakstīšanas procedūru*, piemēram, receptes izrakstot ilgākam laikam;
- *uzlabot pakalpojuma kvalitāti* (38 atbildes). Iedzīvotāji norāda, ka vēlētos laipnāku un rūpīgāku ārstu attieksmi, ilgāku konsultācijas laiku vienam pacientam, celt ārstu kompetenci, kā arī labāku infrastruktūras nodrošinājumu pieņemšanas telpās;
- *veikt uzlabojumus ambulatorās veselības aprūpes sistēmā* (25 atbildes). Vairāki iedzīvotāji norādījuši, ka, viņuprāt, ģimenes ārsti ir pārslogoti, ārstiem ir nepieciešami palīgi, bet tajā pat laikā daži uzskata, ka ģimenes ārsta institūts vispār valstī nav vajadzīgs.

Pārsteidzoši, bet vairāki fokusa grupu dalībnieki atzinuši, ka, lai gan viņus neapmierina ģimenes ārsta sniegtais pakalpojums vai arī attālumš, kādu nākas mērot līdz medicīnas iestādei ir pārāk liels, tomēr ir ar to samierinājušies un neko mainīt nedomā:

Es vienu laiku domāju mainīt savu ģimenes ārstu, jo viņš vienu laiku atradās centrā – man bija labi, tagad viņš atrodas pie meža kapiem...Bet tajā pat laikā atrast citu brīvu un labu ārstu...un ja es aizeju, nu nav viņa priecīga par mani, ja man vajag nosūtījumu, man viņu iedod. Sakarā ar to, ka es slimoju ļoti reti, nu tad to reizi es varu paciest to. (LV)

Ne vienmēr jau tas būs tas labākais gadījums! (LV)

Citiem respondentiem šāda attieksme nav saprotama un viņi uzskata, ka tad, ja „*kādam nepatīk savs ģimenes ārsts, tad ir jāpāriet!*”

Respondenti atzīst, ka, lai saņemtu ambulatoros medicīnas pakalpojumus optimālā kvalitātē un laikā, vienīgā iespēja ir izmantot neformālos tīklus, doties pie pazīstama ārsta:

Vienkārši caur pazišanos, zvanu – man vajag to un to, kad es varu tikt, tikai tā! Jā, man ir tas norīkojums, teiksim, lai uztaisītu sonogrāfiju, man jāgaida varbūt tur kāds pus gads. Nez vai es varu pus gadu gaidīt, ja man tas ir diezgan akūti, tur tā problēma, bet teiksim, rentgeniem un tādām sīkākām lietām – nu nē! (LV)

Diskusiju grupās izskanējuši arī vairāki risinājumi, ko cilvēki izvēlas, lai nebūtu jāapmeklē ģimenes ārsts un ārstniecības iestādes kopumā:

- cilvēki ārstu neapmeklē, bet paši cenšas iegūt nepieciešamo informāciju internetā;
- lūdz palīdzību aptiekāram:

Man draugam nav nokārtots ģimenes ārsts, tad vai nu iet pie ārsta vai pirkt zāles, nu tad aizgāju uz savu labo aptieku un man sadeva kaudzi ar zālēm. (LV)

Iepazīstoties ar respondentu atbildēm, var konstatēt, ka aptiekas darbinieki diemžēl pārkāpj savas kompetences robežas un izsniedz medikamentus, kuru iegādei nepieciešama recepte:

Brauciens no laukiem, sapūta, (..) iegāju aptiekā un prasīju Nimesilu, lai noņem vienkārši sāpes. Viņa man sāk stāstīt, ka tas ir tikai uz receptes un es saku - ko man tagad kājas atstiept vai sākt meklēt jūsu ūķī, kur te ir slimnīca?! Beigās dabūju.

Turklāt, šāda prakse, saskaņā ar respondentu stāstīto nav nekas neparasts un tiek atbalstīta no abām pusēm, jo no pacientu puses populārs ir viedoklis, ka „labs aptiekārs jau iedot arī tāpat”, no otras puses – aptiekāri to atbalsta un ir „zināmas aptiekas, kur var dabūt visu. (..) tik jāzina kur meklēt!”

1.2.3 Ārstu speciālistu pakalpojumi

Ārstu speciālistu pēdējo 12 mēnešu laikā ir apmeklējusi aptuveni puse (47%) iedzīvotāju. Visbiežāk, t.i., 70% gadījumu ārsts speciālists ir apmeklēts ar ģimenes ārsta nosūtījumu, bet trešdaļā gadījumu speciālists apmeklēts bez nosūtījuma. Tikai 10% gadījumu ārsta speciālista apmeklējumam tikusi izmantota veselības apdrošināšanas polise, savukārt pārējos gadījumos pacients maksājis pats vai nu valsts noteikto līdzmaksājumu par ārsta speciālista apmeklējumu, vai arī pilnu pakalpojuma summu.

Datu analīze uzrāda, ka ārstu speciālistu nozīmīgi biežāk pēdējā gada laikā apmeklējušas sievietes – no viņām ārstu speciālistu ir apmeklējuši 53%, savukārt no vīriešiem ārstu ir apmeklējušas vien divas piektdaļas jeb 40%.

Tāpat ārsta speciālista apmeklēšana ir saistīta ar iedzīvotāju vecumu, proti, pie speciālistiem biežāk griezušies gados vecāki cilvēki. Jāatzīmē gan, ka atšķirības ārsta speciālista apmeklēšanas ziņā vērojamas iedzīvotāju grupā līdz 44 gadu vecumam – to apmeklējuši 38% no iedzīvotājiem vecumā līdz 24 gadiem un 46% iedzīvotāju vecumā no 35–44 gadiem. Savukārt pēc 45 gadu vecuma sasniegšanas ārstu speciālistu apmeklētība dažādās iedzīvotāju vecumgrupās ir nemainīga – to apmeklējusi praktiski puse iedzīvotāju, kas vecāki par 45 gadiem.

Lai gan ārsta speciālista apmeklēšanas fakts nav saistīts ar iedzīvotāju personīgo vai ģimenes ienākumu apmēru, tomēr biežāk speciālistus mēdz apmeklēt pilnu darba laiku strādājošie (46%), kā arī pensionāri (53%), savukārt visretāk pie speciālista veselības problēmu dēļ vērsušies bezdarbnieki (38%).

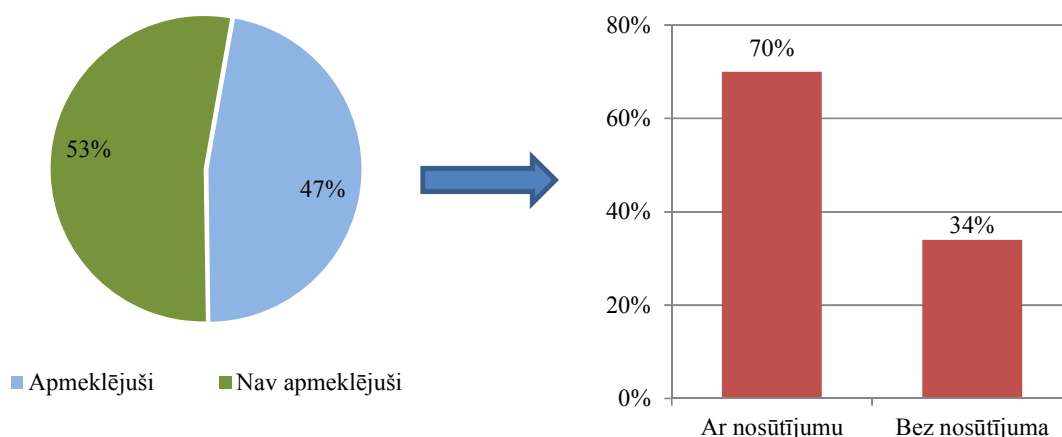
Ārstu speciālistu apmeklētība statistiski nozīmīgi ir saistīta ar iedzīvotāju veselības stāvokļa pašvērtējumu, proti, biežāk ārstu mēdz apmeklēt tie, kuri savu veselību vērtē kā drīzāk sliktu vai sliktu – pēdējā gada laikā pie ārsta speciālista bijušas aptuveni divas trešdaļas no šiem iedzīvotājiem. Salīdzinājumam: no tiem iedzīvotājiem, kuri savu veselību vērtē kā drīzāk labu, ārstu speciālistu pēdējā gada laikā apmeklējuši 40%, bet no tiem, kuri savu veselības stāvokli raksturo kā labu – trešdaļa. Tas ļauj secināt, ka kopumā ārsti speciālisti iedzīvotājiem ir pieejami.

Interesanti, ka ārstu speciālistu apmeklētība ir saistīta arī ar iedzīvotāju psiholoģiskā stāvokļa raksturojumu, proti, ārstu speciālistu biežāk apmeklējuši tie iedzīvotāji, kuri izjūt vidējas depresijas pazīmes vai arī cieš no depresijas (58%), savukārt visretāk tie, kuriem depresijas simptomi nav raksturīgi.

Ārstu speciālistu bez ģimenes ārsta nosūtījuma savukārt biežāk apmeklē:

- gados jaunāki cilvēki,
- cilvēki ar augstākiem ģimenes kopējiem ienākumiem,
- cilvēki ar augstāku veselības stāvokļa pašvērtējumu.

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



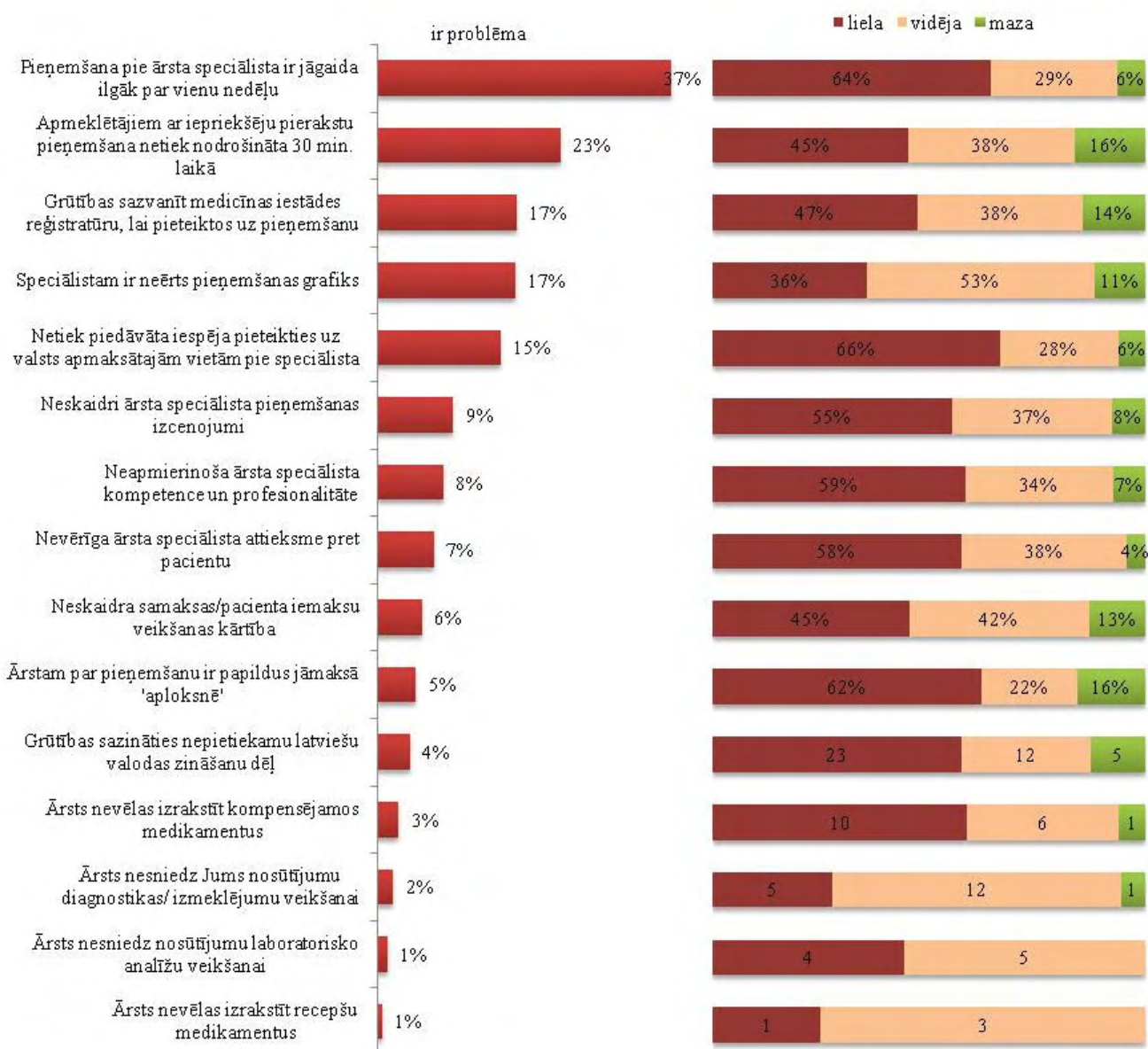
1. n=2000; visi. 2. n=939; respondenti, kuri vērsušies pie ārsta speciālista pēdējo 12 mēnešu laikā.

Problēmas

Tie iedzīvotāji, kuri ir apmeklējuši ārstu speciālistu pēdējo 12 mēnešu laikā, norāda, ka ir saskārušies ar šādām problēmām:

- *uz pieņemšanu pie ārsta speciālista ir jāgaida ilgāk par vienu nedēļu (37%).* Vairāk nekā puse no tiem, kas ir ilgstoši gaidījuši rindā uz pieņemšanu, šo problēmu uzskata par būtisku (64%), savukārt aptuveni trešdaļa (29%) to novērtējuši kā vidēju problēmu. Jāatzīmē, ka ilgstoši gaidīt rindā uz pieņemšanu nozīmīgi biežāk nācies tieši Rīgā dzīvojošiem (49%), kā arī tiem, kuri dzīvo republikas nozīmes pilsētās (36%), bet retāk lauku un mazpilsētu iedzīvotājiem (31-33%). Interesanti, ka par šo problēmu biežāk ir satraukti cittautieši, t.sk., krievi, nevis latvieši (attiecīgi 43% un 33%);
- *apmeklētājiem ar iepriekšēju pierakstu pieņemšana pie ārsta netiek nodrošināta 30 minūšu laikā pēc noteiktā laika.* Ar to saskārušies 23% no tiem iedzīvotājiem, kuri ir apmeklējuši ārstu speciālistu pēdējā gada laikā. Aptuveni puse no viņiem (45%) to novērtējusi kā lielu problēmu, bet 38% to uzskata par vidēju problēmu. Jānorāda, ka nekādas atšķirības šīs problēmas izplatībā dažādās iedzīvotāju grupās nav vērojamas;
- *ir grūtības sazvānīt medicīnas iestādes reģistratūru vai ārstu, lai pieteiktos uz pieņemšanu – ar to saskārušies aptuveni piektā daļa pacientu, kuri apmeklējuši ārstu speciālistu (17%).* Gandrīz puse no viņiem (47%) to novērtējusi kā lielu problēmu, savukārt 38% to uzskata par vidēju problēmu.
Problēmas ar medicīnas iestādes sazvānīšanu biežāk novērojamas starp Rīgā dzīvojošiem (26%), savukārt visretāk ar to saskārušies mazpilsētās dzīvojošie. Tāpat biežāk par šīs problēmas esamību bilduši krievu un citu tautību iedzīvotāji (24%), retāk – latvieši (14%).
- *netiek piedāvāta iespēja pieteikties uz valsts apmaksātajām vietām pie ārsta speciālista – ar šādu problēmu saskārušies 15% no tiem, kuri apmeklējuši ārstu speciālistu pēdējā gada laikā.* Trešdaļa no viņiem to novērtējusi kā ļoti būtisku problēmu, savukārt 28% domā, ka tā ir vidēja problēma. Interesanti, ka būtiskas atšķirības šīs problēmas izplatībā vērojamas vienīgi pēc iedzīvotāju psiholoģiskā raksturojuma, proti, ar problēmu biežāk saskārušies tie iedzīvotāji, kuri izjūt vidējas depresijas pazīmes vai arī depresiju (26%), savukārt visretāk tie, kuriem nav depresijas (12%).
- ar citām problēmām, vēršoties pie ārsta speciālista, saskārušies mazāk par 10% to iedzīvotāju, kuri apmeklējuši speciālistu pēdējā gada laikā.

9. zīmējums. Problēmas saistībā ar ārstu speciālistu apmeklēšanu (% no atbildējušiem)



1. n=1038; respondenti, kuri pēdējo 12 mēnešu laikā vērsušies pie ārsta speciālista vai nu paši, vai vedot nepilngadīgu bērnu. 2. respondenti, kuri saskārušies ar norādīto problēmu.

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. Vienlaikus respondentus nav apmierinājis arī tas, ka visu speciālistu pakalpojumi nav pieejami vienā medicīnas iestādē un dažkārt nākas iztērēt lielu naudas summu transportam, lai nokļūtu pie speciālista citā ārstniecības iestādē.

Iepazīstoties ar diskusiju grupu dalībnieku atbildēm, konstatējams, ka viņi kopumā nav labi informēti par t.s. tiešās pieejas ārstiem speciālistiem, kurus iespējams apmeklēt bez ģimenes ārsta nosūtījuma. Grupu dalībnieki minējuši zobārstu un ginekologu, bet diskutējuši arī par tādiem ārstiem kā neirologs un ķirurgs, kopumā secinot, ka, izņemot ginekologu, „jebkurš speciālists būs

ar nosūtījumu” un ka nosūtījums nav nepieciešams vien tad, ja pakalpojumu apmaksā veselības apdrošināšanas polise, ja izmanto maksas pakalpojuma iespējas, „vai nu ir liels naudas maks, vai ir labs ģimenes ārsts”, „ej caur pazīšanos”.

Diskusiju grupās respondenti tika lūgti novērtēt samaksu, kas jāveic, izmantojot ārsta speciālista pakalpojumu. Jāatzīst, ka šajā jautājumā respondenti sniedza visai atšķirīgas atbildes – daži uzskatīja, ka valsts noteiktais pacienta līdzmaksājums ir optimālā apmērā, kamēr citi to vērtēja kā pārāk augstu, īpaši tad, ja speciālists jāapmeklē atkārtoti:

Ja strādā, tad tas ir adekvāti. (KR)

Ja tev ir jāiet katru nedēļu, tad tas nav adekvāti. Ja vienreiz, tad normāli. (KR)

Vairāki dalībnieki uzsvēruši, ka viņiem nav izprotami ārsta speciālista pakalpojumu izcenojumi, jo „cenas ir peldošas un neko nevar pierādīt. Nav nekādas kārtības.” Neizpratne pausta arī par t.s. valsts noteiktajām kvotām ārstu speciālistu apmeklējumam.

Tiesa, diskusijās tika norādīts, ka saņemt valsts līdzfinansētu lētu, bet kvalitatīvu pakalpojumu zināmā mērā ir „laimes spēle”. Tāpat arī ģimenes ārsti reti kad informē pacientus par iespējam saņemt speciālista konsultāciju. Lai iegūtu informāciju par speciālistu pakalpojumu izcenojumiem, tiek izmantotas dažādas iespējas – gan apzvanīti paziņas, gan meklēta informācija internetā, kā arī apzvanītas visas iespējamās institūcijas:

Tikai caur paziņām, apzvanu visus, konsultējos. Vai, arī zvanu uz visiem punktiem un pierakstos. Tad uzzinu, kur lētāk, bet pārējiem atsaku. Lai nebūtu aizņemts un citi varētu pierakstīties. (KR)

Vajadzēja pie kardiologa. Pati dzīvoju Vecmīlgrāvī, bet sūta uz Ķengaragu. Es prasu, vai nav kaut kas tuvāk. (..) Tuvāk jūs gaidīsiet 2 – 3 nedēļas. Man ieteica paziņas (..) Pierakstījos, gaidīju nedēļu. Uztaisīja šo izmeklējumu, samaksāju 3 Ls. Tas ir - kā un kur tu pats atradīsi, neviens (medicīnas darbinieks) tev neko nepateiks. (KR)

Dažkārt ārsti speciālisti ir ļoti atsaucīgi un informē pacientus, ka pieņemšanas tiek organizētas ne tikai privātpraksē, bet arī valsts līdzfinansētā poliklīnikā, kā rezultātā par pakalpojumu jāmaksā ievērojami mazāk:

Tā man bija neirologs, pie kura es aizgāju pirmo reizi par 22Ls tā kā maksas oficiālo ceļu. Un tad viņa saka: „Es pieņemu arī poliklīnikā, nāciet uz poliklīniku, tur es būšu jau kā valsts ārsts un tad es jums izrakstīšu nosūtījumu, lai jums nebūtu 80Ls, bet 30 Ls.” (LV)

Respondenti atzīst, ka visbiežāk, ja vēlas saņemt augstākas kvalitātes pakalpojumu, tad nākas izvēlēties nevis valsts apmaksātu, bet gan par ārsta apmeklējumu maksāt pašam:

Tēvs nocirta pirkstu. Zvana ārstam. Viņam pasaka, ka šāda operācija maksā 300Ls. Ja tev nav 300Ls, tad vari staigāt bez pirksta. Tāda ir mūsdienu medicīna. (KR)

Vakar biju pie ginekologa Dzemdību namā. Samaksāju 18 Ls. Salīdzinājumā ar poliklīniku pavisam cits serviss. Savas poliklīnikas ginekologam es neuzticos. (KR)

Spēja apmaksāt pašam vizīti pie ārsta ietekmē arī laiku, kas vajadzīgs, lai saņemtu konsultāciju:

Ja gribi nokļūt ātrāk, tad jāmaksā 25-30Ls, pēc trīs nedēļām par 3 Ls. (KR, siev.)

Ja vajag ātrāk, tad maksā vairāk. Ja vari gaidīt, tad lētāk. Katrs izvēlas pēc sava maciņa biezuma. (KR)

Kā norāda grupu dalībnieki, lai saņemtu kvalitatīvu ārstu speciālistu konsultāciju optimālā laika periodā un bieži vien par zemāku samaksu, kritiski nozīmīgi ir neformāli kontakti un paziņas ārstniecības iestādēs:

Viens variants, ka mani norīko un pēc pusgada, ja man izdodas, tad es aizeju. Otrs variants – es to pirmo nemaz neizmantoju, bet sarunāju konkrētu laiku, kad, cikos, cik tas maksās, es eju, mani pieņem tieši tajā brīdī, laipni, ātri un viss kārtībā. (..) ja tas izmeklējums maksās 30 Ls, tad es samaksāšu kādus 7Ls! (..) (LV.)

Šādā gadījumā, kā izrādās, nav svarīgi arī noteiktie valsts ierobežojumi – kvotas noteiktu ārstu speciālistu pakalpojumu izmantošanai:

Nekādas kvotas tur nevarētu stāties spēkā, ja jūs neejat savā laikā! (..) Jūs neesat ierēķināts tajā kvotā, jo jūs ejat caur pazīšanas. (..) Tak neies gaidīt, ja ir magnētiskā rezonanse, piemēram! Viņa ir jāgaida oficiāli pusgadu un tā summa svārstās no 300 līdz 580 Ls.

Vienā no grupām izvērtās plašāka diskusija par laboratoriju pakalpojumiem, ko respondenti arī diemžēl vērtē kritiski vairākos aspektos:

- vairākiem diskusijas dalībniekiem, lai varētu nodot analīzes, nācies doties uz citu medicīnas iestādes ēku un *"tas nav komfortabli, ja pēc ģimenes ārsta tev vēl jāiet kaut kur uz laboratoriju. Visai laboratorijai būtu jābūt tai pašā poliklīnikā."*

- norādīts, ka darbinieku trūkuma dēļ, lai nodotu analīzes, ir jāgaida ilgs laiks:

Arī uz analīzēm ir lielas rindas. Visu dara viens cilvēks – gan ņem analīzes, gan ievada datorā. (..) Jā, Viņa arī ievada, viņa dara visu. Ir procedūru māsa, kas izdara injekcijas. Bet laborants ņem asins analīzes. Kamēr atrod datorā tavus datus, paiet laiks. (KR)

- respondentiem neizpratni radījušas arī laboratorijas pakalpojumu atšķirīgās izmaksas, kas cilvēkus bieži vien mudina izvēlēties neformālo ceļu, t.i., maksāt par pakalpojumu mazāk, bet pretim nesaņemot čeku par samaksu:

Ziniet, kas ir interesanti, ka poliklīnikā, kam nu es tās analīzes nododu, ir viena cena, bet, kad man ģimenes ārsta māsiņa ņem, ir pavisam lētāk. Es nezinu, kāpēc tā, es naudiņu nolieku, cik man prasa, bet divreiz mazāk. (..) Ja privātpraksē dod čeku, tā ir tāda formalitāte, mēs labi zinām, ka visi strādā ar divām kasēm, tāpēc tev to čeku uzrakstīs uz cik tev vajag. (LV)

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 ārsta.

Nepieciešamību uzlabot procedūru nozīmīgi biežāk atzīst cittautieši, t.sk., krievi – viņu vidū 36% uzskata, ka būtu nepieciešami uzlabojumi. Salīdzinājumam: latviešu vidū vajadzību pēc uzlabojumiem procedūrā, kādā tiek organizēta pacientu pieņemšana pie ārsta speciālista, atzīst vien 26%.

Iedzīvotāju paustie ierosinājumi aptver septiņus problēmjautājumu lokus. Tiek rosināts:

- *palielināt ārstu speciālistu pieejamību* (189 atbildes). 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;
 - sniegt plašāku informāciju par ārstu speciālistu praksēm, tādējādi veicinot pakalpojumu pieejamību.

Tāpat iedzīvotāji norādījuši, ka nepieciešams nodrošināt speciālistu pieejamību tuvāk dzīvesvietai. Šāda vēlme ir saistīta ar augstajām transporta izmaksām, ko pacienti reģionos maksā, lai nokļūtu līdz ārstam.

- *pārskatīt izcenojumus par ārstu speciālistu apmeklējumu* (49 atbildes). Iedzīvotāju sniegtās atbildes liecina, ka ir maz tādu, 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 bez ģimenes ārsta norīkojuma. Tāpat tiek rosināts sniegt plašāku informāciju par ārstu speciālistu izcenojumiem.

- *reformas veselības aprūpes sistēmā* (44 atbildes). Vairāki ierosinājumi attiecas uz valsts finansējuma palielināšanas nepieciešamību veselības aprūpei, tai skaitā, arī ārstu algām, bet tajā pat laikā tiek norādīts uz reformu nepieciešamību veselības aprūpes sistēmā. Iedzīvotāji norāda, ka būtu nepieciešams veicināt piekļuvi ārstiem speciālistiem bez ģimenes ārsta norīkojuma. Tāpat atsevišķos komentāros tiek pausts, ka ir nepieciešams palielināt ārstu atbildību un veicināt viņu darba kontroli.
- *efektīvāk organizēt pieraksta procedūru* (41 atbilde). 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 punktuāliem un jāievēro pacientam nozīmētais pieraksta laiks.
- *uzlabojumi pakalpojuma kvalitātē* (37 atbildes). 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* (33 atbildes). 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.
- *optimizēt ārstu darba organizāciju* (8 atbildes). Šajā grupā ietverti iedzīvotāju ierosinājumi nodrošināt savlaicīgāku pierakstu pacientiem ar akūtām veselības problēmām, nošķirt laiku, kad tiek pieņemti pacienti ar ģimenes ārsta norīkojumu un kad citi pacienti, kā arī ārstu komisijas darbu organizēt dienās, kad nav pacientu pieņemšanas.

1.3 Stacionārie valsts finansētie/ līdzfinansētie pakalpojumi

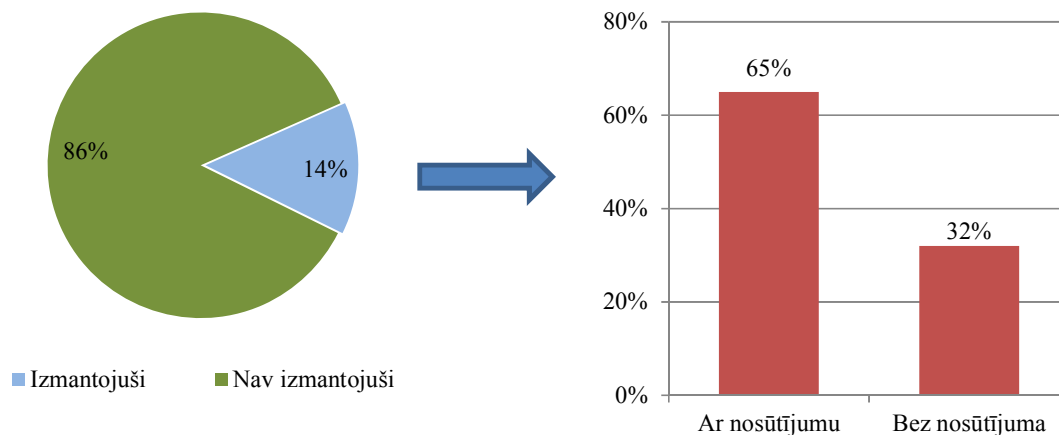
Kā uzrāda aptaujas dati, tad slimnīcā vai citā stacionārā aprūpes iestādē pēdējo divu gadu laikā kopumā ir ārstējušies 14% iedzīvotāju. Gandrīz divām trešdaļām (65%) no viņiem, lai ārstētos, ir bijis ģimenes ārsta nosūtījums, bet trešdaļa (32%) to darījuši bez nosūtījuma.

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 ārstējušies nedaudz vairāk par piektdaļu (22%), tad iedzīvotāju grupā vecumā no 45-54 gadiem tādi ir tikai 12%, bet jauniešu vecumā līdz 24 gadiem vidū – vien 6%;
- iedzīvotāji, kuru ģimenes kopējie ienākumi ir zemi. Ja to iedzīvotāju vidū, kuru ģimenes kopējie ienākumi nav lielāki par 210 latiem mēnesī, slimnīcā vai citā stacionārās aprūpes iestādē ir ārstējušies 17%, tad iedzīvotāju grupā ar ģimenes kopējiem ienākumiem virs 630 latiem mēnesī tādi ir tikai 8%;

- iedzīvotāji, kuri izjūt vidējas depresijas pazīmes. No šīs grupas stacionārā ir ārstējušies 22%, savukārt to iedzīvotāju grupā, kuri izjūt vieglas depresijas pazīmes, stacionārie pakalpojumi sniegti 16%, bet to vidū, kuri depresiju neizjūt – 9%.

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 no viņiem tikai pusei ir bijis ģimenes ārsta nosūtījums. Iespējams, tas liecina, ka nepilngadīgie bērni slimnīcā biežāk nonāk ar kādu gūtu traumu.

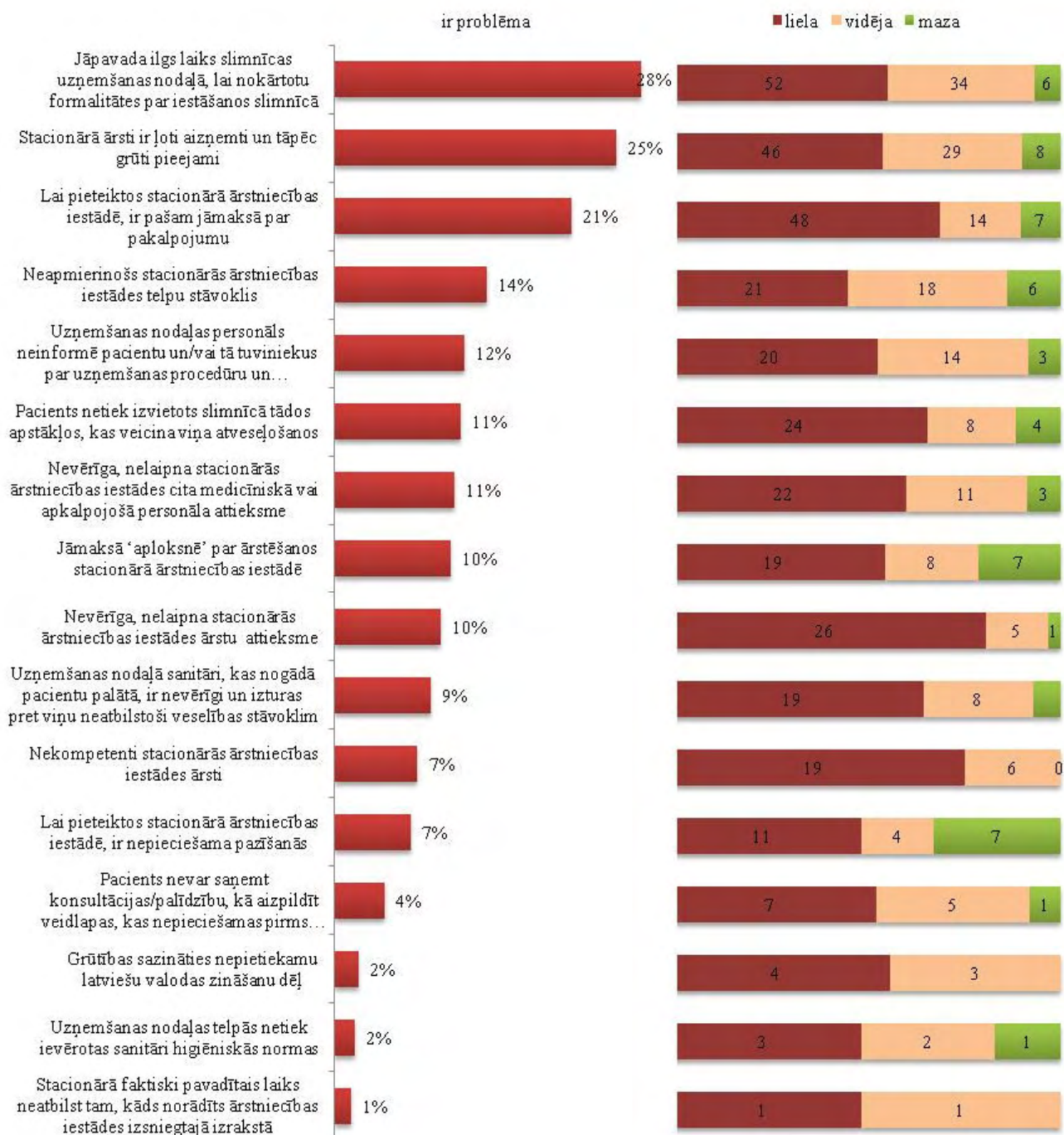
Kopumā rēķinot, no visiem respondentiem, kuri piedalījušies iedzīvotāju aptaujā, 17% pēdējo divu gadu laikā ir izmantojuši slimnīcas vai citu stacionāro veselības aprūpes iestāžu pakalpojumus vai nu paši, vai arī to darījis viņu nepilngadīgais bērns/ bērni. Sekojoši šie iedzīvotāji arī turpmāk ir snieguši savu vērtējumu par administratīvajām procedūrām šī pakalpojuma saņemšanā.

Problēmas

Lūgti atbildēt, vai, vērsoties stacionārā veselības aprūpes iestādē, ir nācies saskarties ar kādām problēmām, iedzīvotāji, kuri pēdējo divu gadu laikā izmantojuši minēto pakalpojumu, visbiežāk norādījuši šādas problēmas (sk. 11. zīmējumu):

- *ir jāpavada ilgs laiks slimnīcas uzņemšanas nodaļā, lai nokārtotu formalitātes.* Ar šo problēmu saskārušies 28% 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 25% 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, jo valsts apmaksāts pakalpojums tiek piedāvāts pēc ilga laika.* Šo problēmu atzinuši 21% 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 14% iedzīvotāju, kuri izmantojuši slimnīcas vai citas stacionārās aprūpes iestādes pakalpojumus.
- *uzņemšanas nodaļas personāls neinformē pacientu un/vai tuviniekus par uzņemšanas procedūru un veiktajām izmeklēšanām* Ar šo problēmu saskārušies 12% to iedzīvotāju, kuri ir izmantojuši stacionārās aprūpes pakalpojumus pēdējo divu gadu laikā.

11. zīmējums. Problēmas saistībā ar stacionāro veselības aprūpes pakalpojumu izmantošanu (% 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.

- *pacients netiek izvietots slimnīcā tādos apstākļos, kas veicina viņa atveseļošanos.* Šo problēmu atzinuši 12% no tiem iedzīvotājiem, kuri izmantojuši stacionāros 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.

Arī grupu diskusiju ietvaros respondentiem lūdza pastāstīt par savu pieredzi – par to, vai viņi pēdējo divu gadu laikā ir izmantojuši stacionāros pakalpojumus, kā viņi vērtē pakalpojumu procedūru un vai pakalpojuma saņemšanas gaitā radušās kādas problēmas.

Raksturojot pozitīvo pieredzi, respondenti atzīmējuši vien medicīnas darbinieku atsaucību un vēlmi palīdzēt, neskatoties uz pārslodzi un kritiskiem darba apstākļiem:

.. es vienkārši tos dakterus neapskaužu! Atvainojiet, ja manā klātbūtnē sēž māsiņa uz ceļiem un ņem asinis tantiņai, tad man vienkārši bija tā, ka acis lielas. Tantiņas nav, kur guldīt, pacienti sēž, māsiņas nāk, viņām nav, kur analīzes noņemt, viņa nosēžas uz ceļiem (..) es agrāk šaubījos par ārstiem (..) Tie ārsti vēl tik laipni bija, ar visu to slodzi...(LV)

Kādai citai respondentei medicīnas profesors pēc paša iniciatīvas nokārtojās iespēju veikt operāciju par ievērojami mazāku samaksu:

Slimoju ar trīs zaru nerva iekaisumu. (..) Ieteica aiziet pie profesora N uz operāciju. Uzzināju, ka šāda operācija maksā 1500Ls. Man, protams, tādas naudas nebija. Es ar viņu sazvanījos. Viņš man teica, ka pēc divām dienām varēšot mani pieņemt un atrādīšot citu iespēju. Tā viņš pēc divām dienām mani operēja gandrīz par velti. Par operāciju samaksāju 100Ls. Esmu ļoti apmierināta. Ļoti apmierināta ar apkalpošanu. (KR)

Vienlaikus respondenti atzīst, ka ļoti būtiska ir pašiniciatīva un piedāvātā pakalpojuma izpēte – dažkārt tā iespējams atrast finansiāli daudz izdevīgāku piedāvājumu:

Izrādās, ka N - slimnīcā mazās ķirurģijas operācijas maksā tikai 3Ls. Citur prasīja 600 – 700Ls, ja ievēd ar ātro palīdzību - tad 100Ls. Tā kā jāmeklē pašam, kur lētāk. Ja pats neko nedarīsi, neviens nepalīdzēs. (KR)

Diemžēl jāatzīst, ka, līdzīgi kā novērtējot ambulatoros pakalpojumus, arī, izvērtējot savu pieredzi stacionāro pakalpojumu saņemšanas jomā, respondenti bijuši drīzāk skeptiski un kritiski nekā pozitīvi noskaņoti un nosaukuši daudzas problēmas, kas radušās pakalpojuma saņemšanas brīdī.

Pirmkārt, pacientus neapmierina tas, ka ļoti ilgi jāgaida, līdz iespējams uzņemšanas nodaļā nokārtot dokumentus par iestāšanos stacionārā – dažiem no respondentiem uzgaidāmajā telpā nācies pavadīt līdz pat 6–7 stundām;

Tu kā muļķis no 4-5 stundām, kamēr viņi veic tās izmeklēšanas. (LV)

Man bija sejas trauma, bija ļoti slikti, slikta dūša utt. (..) sākumā, protams, tās visas formalitātes. (..)viņi uzraksta to kartiņu un eju, sēžu un gaidu. (..). Pēc stundām trīs - man slikti, es nevaru, krītu no kājām, galva reibst. Beidzot iesauc iekšā, dakteris paņēma uzreiz gandrīz, nosēdināja tanī gaitenī, protams, visas kušetes aizņemtas, ievēda iekšā ar dakteri parunāt, dakteris izvēda ārā, atnāca māsiņa, ievēva pretsāpju līdzekli un noņēma analīzes, tad veda uz to galvas rentģenu, protams, to es gaidīju arī kādas 3 stundas. (..) jā, cilvēku pilns un tad man vēl bija jāgaida, kad pienāks tā atbilde. Kopā man tas aizņēma kādas 6 stundas. (LV)

Tiesa, ilgstošo t.s. „dzīvās rindas” ceļu cilvēkiem nākas izvēlēties, ja stacionārā ierodas paši personīgi. Turpretim, ja pacientu ievēd NMP, process ir daudz prognozējamāks un aizņem mazāk laika:

Ātrā palīdzība aizved uz slimnīcu, ātrā palīdzība paši kārtu visus dokumentus un cilvēks tiek ievēsts, piemēram, Gaiļezērā. (LV)

Tā kā stacionārā, ierodoties ar NMP, iespējams formalitātes un iestāšanās procedūru nokārtot daudz ātrāk, vairāki respondenti atzinuši, ka pat paši medicīnas darbinieki viņus aicinājuši simulēt situāciju – netālu no medicīnas iestādes piebraukt ar personīgo transportu un tad izsaukt NMP.

Tāpat arī kritiski vērtēta daudzu medicīnas darbinieku noraidošā, neieinteresētā attieksme pakalpojuma sniegšanas brīdī.

Savukārt citiem grupas dalībniekiem nācies saskarties ar ļoti atšķirīgu sniegto medicīnas pakalpojumu kvalitāti – no ļoti pozitīvas līdz par galēji paviršai, kurai bieži vien var būt ļoti nozīmīgas negatīvas sekas. Kā pastāstīja kāda no cittauniešu grupas respondentēm:

Man izsauca ātro palīdzību, atbrauca operatīvi, aizveda mani uz Linezeru. Laikam baidījās, ka varētu būt tuberkuloze. Paturēja slimnīcā. Par to neko nemaksāju, jo bija apdrošināšanas polise. Devu tikai ziedus. Esmu apmierināta. Pa to laiku, kamēr es gulēju slimnīcā, manai mammai bija operācija N-slimnīcā. Amputēja kāju. (..) Mammai 82 gadi. Apkalpošana bija slikta, apstākļi slimnīcā slikti - viena karote pa visu palātu. Bija jau sākušies izgulējumi un mamma nomira.

Kopumā ļoti spilgti un kompleksi problēmas, kas saistītas ar medicīnas pakalpojumu saņemšanas kvalitāti un procedūru raksturo kādas respondentes stāsts, kurai muguras traumas dēļ nācies saskarties gan ar to, ka lauku teritorijā NMP ierodas pēc ļoti ilga laika, NMP darbinieki nav kompetenti, lielpilsētas stacionāra darbinieki ir neiejūtīgi, telpas un aprīkojums – sliktā materiāltehniskā stāvoklī, un radušos situāciju bijis iespējams atrisināt ar neformālu kontaktu un paziņu augstākā līmeņa medicīnas darbinieku vidū palīdzību (sk. izcēlumu).

Es oficiālo ceļu gāju! Trauma. Diemžēl laukos. Laukos neiesaku nevienam traumas gūt, jo dabūjam izsaukt ātros no n – pilsētas. Man bija muguras trauma. (..) Beidzot viņi atbrauca un nokonstatēja, ka mani pakustināt nevar, sāpes ir drausmīgas, asinsspiediens ir drausmīgs. Šoferis un feldšere saka - jāved uz slimnīcu, tuvākā - n-pilsētā. Kaut kā pa visiem maniem ģimenes locekļiem iedabū mani tais nestuvēs, aizved uz n-pilsētu un tur man paziņo, ka ar muguru viņi neko nevar izdarīt. Viņi saka, ka var tikai kādu narkotisku līdzekli ielaist, lai sāpes noņemtu, bet ko tālāk?! Rezultātā es zvanu savam vīram, kurš atrodas Rīgā, un saku, lai brauc pakaļ un ved uz Rīgu, bet es neesmu pārvietojama, man ir skriemelis no vietas izgājis. Ielaida man kaut ko, tādu pusdullu aizveda mani uz n-slimnīcu, bet tur mani neņem pretī, jo nav ar „ātrajiem”. Tad man viņi liek priekšā tādu variantu - jūs pabrauciet tālāk, izsauciet ātros un tad mēs jūs varēsīm pieņemt. Man vīrs nepiekrita šādam variantam. (..)

Es esmu tikusi uzņemšanas nodaļā, tur man kaut kāds jauns speciālists sāk – nu, kas te notika? Es saku - noliecos un izleca kaut kas! Viņš man – nu, nevajag locīties! Nu, tad arī es vairs nevarēju izturēt - staigāt es nevaru, bet rāpot es vēl varu, es rāpjos pie jūsu galvenā ārsta! Momentāli bija viena speciāliste, kas iznāca ārā, uzreiz viss bija kārtībā. Bet ar to atkal nekas nebeidzas. Man iedeва nodaļu un tur - izgulēta gulta. Es saku - nemūžam, es palieku uz šiem te ratiem, jo tie ir cieti un man vajag cietu pamatu. Nē, uz ratiem nevar! Man vienalga, uz grīdas, tajā gultā es negulēju! Tad viens sanitārs saka tā: senos laikos lika iekšā dēli! Un tad atnesa skapja durvis, šajos laikos iedomājieties, iebāza tās skapja durvis un tad mani uz tām skapja durvīm uzlika, nu, parastā standarta sistēma. Guļu, guļu, guļu 2 dienas, guļu 3 dienas - nekāda izmeklēšana! Atnāk dakterīte, kaut ko izspaida, viss sāp un tas arī viss! Nu ko, zvanu savai draudzenei, kas ir Gaiļezera galvenā ārste un tad man bija viss. Par rezonansi es nemaksāju, maksāju tikai par uzturēšanos slimnīcā. (..) Uz n-pilsētu mani aizveda (NMP)! Es jutos kā viduslaikos, tur viss bija jāizkaro! Tur bija netīras tualetes, es nevarēju paiet, bet parunāt varu! (LV)

Kā liecina grupas dalībnieku pieredze, stacionārā uzņemšanas procedūru var paātrināt ar neformāliem līdzekļiem, un dažkārt pat secināts, ka tas ir vienīgais iespējamais veids, kā saņemt stacionāra pakalpojumus optimālā kvalitātē:

- konfliktējot ar medicīnas personālu:

Nav īpašas privilēģijas, vienkārši mēle ir nelabā vietā iedēstīta! (..) pietiek vienu skandālu uztaisīt! Savādāk nevar! Tas ir ar jebkuru valsts iestādi! No sākuma ir jāpierāda, ka tu neesi ēzēlis, bet, ka esi cilvēks, kāpēc to uzreiz nevar izdarīt! (LV)

- paziņas medicīnas darbinieku vidū:

Es aizgāju uz poliklīniku un pēc tam jau tur bija paziņas tajā slimnīcā, jautājums bija pie galvenā ārsta, tad ķirurgs, aizbraucu uz turieni un uzreiz uztaisīju. (..) Norīkoja tajā brīdī to labāko ārstu, kas to lietu dara, tad pie viņa es tiku un man gaidīt nevajadzēja, es tiku uzreiz. Tur rinda stāvēja, ka gadu varēja gaidīt! (LV)

- spēja pakalpojumu apmaksāt pašam, jo uz valsts apmaksātu pakalpojumu ļoti ilgi jāgaida:

Piegājām pie daktera, viņš vēl pateica ciparu tam visam un viss! (..) Kā tad tu gadu vari gaidīt, ja tu nevari pastaigāt, tad tev vispār jāsež gultā! Tā nauda, kaut vai dzīvoklis lombardā jāliek, dari ko tu gribi! (LV)

Man tieši tas pats ar tēvu bija! Caur pazīstamajiem norīkojumu dabūja, aizbrauca uz slimnīcu, iegulās slimnīcā, uztaisīja operāciju, tik samaksā. (LV)

Būtiski atzīmēt, ka tie respondenti, kuri par pakalpojumu maksājuši paši personīgi, bijuši ļoti pozitīvi noskaņoti un nav saskatījuši nekādas būtiskas problēmas arī pakalpojuma saņemšanas procedūrā un dokumentu kārtošanā:

Es gāju pie ķirurga, man visi dokumenti tika nokārtoti. Tika izrakstīts rēķins, samaksāju kasē, tad saņēmu izrakstu. Nekādu sarežģījumu nebija. (..) Es aizgāju pie ķirurga. Aiznesu savus izmeklējumu rezultātus un analīzes. Tieši vairogdziedzera izmeklējumi bija ļoti slikti. Ķirurgs teica, ka jāoperē steidzami. (..) Pacientam nav vajadzīgs iedziļināties papīros. Pacientam jāārstējas un jāpelna nauda, lai to visu varētu apmaksāt. (..) Vecākā medicīnas māsa noformēja visus dokumentus. Tas bija ļoti ātri un skaisti, bez problēmām. (KR)

Kopumā pozitīva pieredze bijusi arī tiem grupas dalībniekiem, kuru medicīnas pakalpojumi apmaksāti ar veselības apdrošināšanas polisi:

Slimnīcā arī bija ļoti ātri un bez problēmām. Tajā pašā dienā, kad aizgāju pie ķirurga, mani operēja. Arī ar papīru formēšanu problēmu nebija. Arī receptes iedeva tanī pašā dienā. Man uz rokām bija visi izmeklējumi, arī magnētiskā rezonanse. Tāpēc viņi mani paņēma uzreiz. (..) Man bija apdrošināšanas polise 70Ls. Un nekādi papīri nebija jāformē. (..) tomēr ar šādu polisi dzīvot ir drošāk. (KR)

Iedzīvotāju sniegtie ieteikumi

Aptuveni viena trešdaļa no tiem iedzīvotājiem, kuri izmantojuši stacionārās ārstniecības iestādes pakalpojumus pēdējo divu gadu laikā, uzskata, ka nepieciešami uzlabojumi kārtībā, kādā tiek sniegti stacionārie pakalpojumi pacientiem. Lai uzlabotu stacionārās veselības aprūpes pakalpojumu, visbiežāk iedzīvotāji kvantitatīvajā aptaujā rosina:

- *mainīt medicīniskā personāla attieksmi pret pacientiem (40 atbildes). Tiek norādīts, ka ir nepieciešama laipnāka un iejūtīgāka darbinieku attieksme, nepieciešams celt profesionalitāti, kā arī neslinkot;*
- *veikt uzlabojumus, lai mazinātu rindas stacionārās iestādes uzņemšanas nodaļā (25 atbildes), optimizējot reģistrācijas procedūru;*
- *veikt infrastruktūras uzlabojumus stacionārā iestādē (24 atbildes). Rosinājumu grupa ietver gan iedzīvotāju vēlmes pēc izremontētām, tīrām telpām stacionāros, gan arī labāka aprīkojuma, jaunām gultasvietām, kā arī piedāvāt iespēju pacientam izmantot vienvietīgu palātu;*

- *pārskatīt izmaksas par uzturēšanos stacionārā* (19 atbildes). Ierosinājumu grupa ietver iedzīvotāju vēlmes pēc lētākām gultasvietām, kā arī diferencētas samaksas par uzturēšanos stacionārā sestdienās un svētdienās, kad ārsti nav pieejami un netiek veikti izmeklējumi. Tāpat tiek rosināts sniegt plašāku informāciju par maksas pakalpojumiem stacionāros, kā arī izskaust „aploksnes”;
- *veicināt ārstu pieejamību pacientiem* (10 atbildes), palielinot ārstu un cita medicīniskā personāla skaitu iestādē tā, lai ārsta vizītes varētu tikt nodrošinātas vairākas reizes dienā un ārsts pacientam būtu pieejams;
- *nodrošināt ārstu darba kontroli* (3 atbildes).

1.4 Citu pakalpojumu izmantošana

Līdz ar jautājumiem par NMP, ambulatoriem un stacionāriem medicīnas pakalpojumiem, diskusijas gaitā respondentus lūdza pastāstīt, vai viņi ir izmantojuši arī citus, ar veselības aprūpi saistītus pakalpojumus un to, kā viņi vērtē šo pakalpojumu saņemšanas procedūru.

Viens no respondentiem, kuram ilgstoši nācies izmantot rehabilitācijas pakalpojumus, diskusiju grupā dalījās savā pieredzē. Jāsecina, ka vīrietis bijis ļoti apmierināts ar sākotnēji saņemto pakalpojumu kvalitāti:

Izgāju fizioterapijas kursus, tur 10 tādas procedūras, taisīja 2 pēc kārtas un pēc 10 procedūrām man arī palika labāk. Tad - attiecīgi pie rehabilitologa (..) Tiku es tur iekšā un man meitenes strādāja vienkārši perfekti. Katru dienu pa stundai un viņas man to kāju dabūja vienkārši perfektu.

Tomēr, lai pieteiktos uz pakalpojumu, respondentam nācies saskarties ar diezgan sarežģītu sistēmu – nepieciešamību ļoti ilgi gaidīt uz valsts apmaksāta neirologa vizīti, dažādu individuālu risinājumu meklēšanu un atšķirīgu pakalpojumu kvalitāti un samaksu:

..man krustus sadauzīja mugurai, pēc 2 dienām es ceļos no gultas un jūtu, ka kājas vispār nestrādā. (..) Aizveda mani uz poliklīniku, nosūtīja mani pie neirologa un tad neirologs man pateica, ka pieņems tikai pēc 2mēnešiem. Tas bija šoks, nebiju gaidījis, ka tā! Tad pirmais, kas ienāca prātā, ir jābrauc uz slimnīcu kā akūtajam. (..) tur izsauca uzreiz dakteri – neirologu no nodaļas. Viņa atnāca ļoti ātri, kaut kur 10 min, izbakstīja ar adatu visu, kas tur bija. Mēs līdz tam iegājām blakus poliklīnikā, kur neirologs maksāja 25ls pirms 2 gadiem un bija jāmaksā gribot negribot, lai tiktu pie viņa. Tad viņa tur iztaustīja, jo bez neirologa, kā izrādās, tev nekādas procedūras netaisīs, ne tu vari tikt pie rehabilitologa, ne pie fizioterapeita. (..) Tikām galā un galvenais, kas interesanti sanāca, ka nevajadzēja maksāt 25ls, bet tā kā akūtajam tikai 2ls.

Diemžēl saskaņā ar izmaiņām rehabilitācijas pakalpojumu finansēšanā, 2010.gadā rehabilitācijas pakalpojumus bijis iespējams saņemt vien daudz ierobežotākā apjomā, turklāt nācies saskarties ar medicīnas darbinieku noraidošo attieksmi, ko respondents tieši saistījis ar samazināto atalgojumu:

...šogad atkal es gāju, arī tiku pie rehabilitologa, arī norīkoja pie citām meitenēm tajā pašā mājā, bet tur bija jau tā apkalpošana pavisam savādāka. Tajā pirmajā reizē, man ar to kāju strādāja, viņu masēja. Tagad man pateica - a ko tu te, čalīt, iedomājies - masiere atsevišķi jāpasūta. Es prasū, ko tad man te tagad darīt? Nu te pie zviedru sienas padarboties. Viņiem bija tāds arguments - mums bija 5 dienas nedēļā jāstrādā, tagad 4 dienas, pelnījām 700, tagad 180ls. Kas ar jums te ies noņemt, a rudenī rehabilitācija vispār aizveras ciet, mēs jau krāmējam savas mantiņas un meklējam citu darba vietu.

Radusies situācija izraisīja pārdomas arī citos grupu diskusijas dalībniekos. Pēc respondentu domām, pašlaik Latvijā ir tikai viena medicīnas iestāde, kurā iespējams saņemt valsts apmaksātus rehabilitācijas pakalpojumus, bet, respondentu vārdiem, „tur uz to rindu tikt, tas ir ārprieks”.

Tādejādi, arī tad, ja vēlas saņemt kvalitatīvus rehabilitācijas pakalpojumus, pēc grupas dalībnieku domām, „vienīgais ir iet privāti un maksāt”.

Iepazīstoties ar grupu dalībnieku atbildēm, var konstatēt, ka iedzīvotājiem trūkst informācijas saistībā ar kompensējamo medikamentu piešķiršanas procedūru un nosacījumiem:

Tas nav izskaidrots! To jau vajadzēja kaut kur aptiekās būt izskaidrojamam! (LV)

Grupā dalībnieki savstarpēji sarunājoties noskaidro, ka arī tad, ja pacientam ir izrakstīti medikamenti, kurus valsts kompensē 100% apmērā, pašam ir jāapmaksā starpība starp noteikto medikamenta cenu un aptiekas noteikto cenu:

Kompensējamie medikamenti ir 50% vērtībā, bet nez kāpēc aptiekās tie ir tikai 40%, jo ir kaut kāds procents, ko valsts neapmaksā. Labākais variants ir ar kompensējamiem medikamentiem pa 100% - tad es eju, kā gudrs naudu neņemu līdz, bet nekā - te man iedot tādu un tādu summu, kas jānomaksā! Un kad sāk skaidrot, tad izrādās, ka... (..)ja tās zāles maksā, piemēram, 2.45ls, aptiekā – 2.78ls, tad šī starpība ir tā, kas jānomaksā. (LV)

..tad sanāk, jo dārgākas zāles, jo dārgāka atšķirība, jo dārgāka summa. (LV)

Diemžēl izrādās, ka arī ārsti pacientiem nepaskaidro, ka līdz ar kompensējamo medikamentu iegādi varētu būt saistītas nelielas izmaksas, kā rezultātā ne vienreiz vien radušies kādi pārpratumi starp pacientiem un aptieku darbiniekiem:

Manam tēvam izrakstīja zāles ģimenes ārsts un teica, ka tās viņam dos par brīvu. Viņš aizgāja uz aptieku, bet tur viņam pateica, ka jāpiemaksā kaut kāda neliela summa. Tēvs to nekādi nevarēja saprast un sāka strīdēties ar farmaceitu. (..) Bet vecie cilvēki to nesaprot. Viņi domā, ka ir piemānīti. (KR)

Novērtējot medikamentu saņemšanas procedūru respondenti bijuši kopumā pozitīvi noskaņoti un atzinuši, ka tā nav radījusi nekādus sarežģījumus. Recepti kompensējamiem medikamentiem piešķir ģimenes ārsts pēc rūpīgas veselības stāvokļa un uzstādītas diagnozes pārbaudes.

Daži no respondentiem bija izmantojuši trūcīgas personas statusa priekšrocības medicīnas pakalpojumu saņemšanā un to novērtēja ļoti atzinīgi:

Man skaitās visi medicīniskie pakalpojumi, es ar to trūcīgā izziņu varu iet jebkur bezmaksas, tikai ne pie zobārsta, pat nav nekādas atlaides. (LV, siev.)

Man bija trūcīgās ģimenes statuss. Es maksāju tikai par papīru un par asins analīzēm, par kurām ir jāmaksā 3Ls. Par pārējiem medicīnas pakalpojumiem man nevajadzēja maksāt. Vajadzēja izņemt izziņu no sociālās apdrošināšanas. Ejot uz kasi tā bija jāuzrāda. Kasē atzīmēja datorā. (KR)

Tiesa, lielākoties grupas dalībniekos valdīja neizpratne vairākos aspektos:

- par apmaksātu medicīnas pakalpojumu piešķiršanas nosacījumiem un to, kas noteicis noteiktu pakalpojumu grozu, kurus apmaksā personai ar trūcīgas personas statusu:

Vienīgais, kas man šausmīgi nepatīk, ko es nespēju saprast, kāpēc zobārsts neskaitās medicīniskā palīdzība (LV)

Maznodrošinātajiem slimnīcā ir jāmaksā kaut kāda attiecīga summa! (LV)

- par atšķirību starp trūcīgās personas un maznodrošinātās personas statusu un katram no tiem noteiktajiem pakalpojumiem:

Viņiem sanāk kaut kādi procenti, viss viņiem arī nav jāmaksā, kaut kādi 50% tik jāatmaksā! Bet viņiem zobārsts arī ir arī 50%, man pat nav ar to atlaidi. (LV)

Vairāki grupas dalībnieki norādījuši uz nelietderīgu un nepamatotu līdzekļu iztērēšanu medicīnas pakalpojumu segšanai trūcīgiem iedzīvotājiem. Tā kā šīs grupas iedzīvotāji stacionāra pakalpojumus var izmantot bez maksas, dokumentos tiek norādīts, ka viņi stacionārā pavadījuši ilgāku laiku:

Es nesapratu, par tām 5 dienām, kāpēc viņi man tik ilgi oficiāli turēja. Viņa teica - tāpēc, ka jums ir tā izziņa, jums jānoguļ 5 dienas. (..) visu ielika vietā un nākamajā dienā es ārstam saku – nu, laidiet mani mājās, nevaru es te nogulēt, viņš palaida, bet tur mani līdz piektdienai. (..)es tā neiedziļinājos, man bija galvenais, ka pašai tā nauda nav jāmaksā. (LV)

Visticamāk, šī varētu būt zināma prakse daudzās medicīnas iestādēs, jo līdzīgā situācijā bijusi arī kādas citas respondentes draudzene:

Tas ir interesanti par tām dienām! Man draudzenei arī bija vienu reizi uz trīs dienām slimnīcā (..) iespricēja, paprasa – sāp?! Ja nesāp, tad brauciet mājās. Atbrauc mājās, paiet viena diena un otrā dienā sāk sāpēt – nu atkal jābrauc (..) Izrakstīja 2 čekus, vienu reizi 3 dienas – 37ls, otro reizi 2 dienas, tur kaut ko izdarīja, arī 38ls, bet čekā rakstīts: no valsts tiks iekasēts 314.70ls un par to otru, kur bija mazāk dienas un kaut kas darīts, arī precīza summa 314.70ls. Tātad nosacīti 5 dienas 630ls no valsts, tad ir jautājums, tur 120ls dienā gandrīz, ka tur pirmajā dienā ieved un iespricē... tas pats ar tām 5 dienām ko it kā cilvēks noguļ un no valsts tikai iekasē to summu.

Kāds no respondentiem šādu situāciju komentējis visai skarbi, uzverot, ka tā ir izplēsta nauda no valsts.

Jāsecina, ka grupu dalībnieki ir vien vispārīgi informēti par Eiropas veselības apdrošināšanas karti, tās piešķiršanas nosacījumiem un iespējām – uzzinājuši no paziņām, ka „kartes izdod kaut kur Cēsu ielā bez maksas” (KR). Labāk informētā grupas dalībiece pastāstījusi, ka tās var izmantot Eiropā, bezmaksas ātrās medicīniskās palīdzības saņemšanai: „tā darbojas ārzemēs kā apdrošināšanas polise”. Tā kā neviens no fokusa grupu diskusiju dalībniekiem šo pakalpojumu nebija izmantojis, netika sniegts arī tā saņemšanas procedūras vērtējums.

1.5 Iespējas uzlabot veselības aprūpes pakalpojumus iedzīvotāju skatījumā

Apkopojot grupu diskusiju un iedzīvotāju aptaujas rezultātus, jāsecina, ka iedzīvotājiem trūkst informācijas par dažādiem, ar veselības jomu saistītiem jautājumiem, kā rezultātā rodas pārpratumi pakalpojumu saņemšanas procedūras laikā.

Veselības pakalpojumu kvalitātes uzlabošanai iedzīvotājiem būtu nepieciešams sniegt informāciju par šādiem aspektiem:

- Ambulatorie pakalpojumi:
 - iespēju pie ģimenes ārsta reģistrēties neatkarīgi no deklarētās dzīvesvietas;
 - iespēju Veselības norēķinu centra interneta mājas lapā iepazīties ar informāciju par brīvajām vietām ģimenes ārstu praksēs;
 - par t.s. tiešās pieejas speciālistiem, kuru konsultācijai nav nepieciešams ģimenes ārsta nosūtījums;
 - detalizētāku informāciju par veselības pārbaudes, laboratorisko analīžu rezultātiem;
- Stacionārie pakalpojumi:
 - Par pakalpojuma apmaksas kārtību - summu, kas pacientam jāsamaksā par stacionārajiem pakalpojumiem un kādu daļu no tā ietver valsts finansējums, kādu pašā pacienta līdzmaksājums;
 - Par to, kādas lietas jāņem līdzi, pacientam ierodoties stacionārā;
- Citi pakalpojumi:
 - par kompensējamo medikamentu piešķiršanas procedūru un nosacījumiem to iegādē (ārsti pacientiem nepaskaidro, ka līdz ar kompensējamo medikamentu iegādi varētu

būt saistītas nelielas izmaksas, kad pacientam jāapmaksā starpība starp valsts noteikto medikamenta cenu un aptiekas noteikto cenu);

- par apmaksātu medicīnas pakalpojumu piešķiršanas nosacījumiem trūcīgām/maznodrošinātām personām (iedzīvotāji neizprot ne atšķirību starp trūcīgas un maznodrošinātas personas statusu, ne piedāvāto medicīnas pakalpojumu grozu);

Iepazīstoties ar respondentu atbildēm, var konstatēt, ka salīdzinoši vispozitīvākie vērtējumi sniegti **Neatliekamai medicīniskai palīdzībai**, kuras pakalpojumus pēdējo 12 mēnešu laikā izmantojuši 16% iedzīvotāju:

- atzinīgi novērtēta gan pakalpojuma kvalitāte, personāla attieksme un kvalifikācija (NMP, kas izsaukta uz mājām vai uz negadījumu sabiedriskā vietā, ierodas salīdzinoši operatīvi, darbinieki ir atsaucīgi, ieinteresēti, kompetenti un iesaka labāko risinājumi konkrētā situācijā;
- iedzīvotājiem nav bijuši arī īpaši iebildumi pret procedūru, kas saistīta ar NMP izsaukšanu un dokumentu noformēšanu (piesakot izsaukumu, pēc uzvārda atpazīst pacientu kartotēkā un nav jākavē laiks citu personas datu nosaukšanai, NMP izsaukšanas pamatojuma dokumentu aizpildīšana ir vienkārša un neprasa daudz laika).

Domājot par saņemtā NMP pakalpojuma pilnveidošanas iespējām, tiek rekomendēts:

- *ieviest tālruņa numura noteicēju*, lai glābšanas dienesta darbinieki atpazītu numuru, no kura zvana, jo dažkārt cilvēkiem uztraukumā grūtības sagādā nosaukt savu tālruņa numuru;
- *līdzsvarot NMP pakalpojuma pieejamību visā Latvijā*, paaugstinot NMP pakalpojuma sniegšanas operativitāti lauku rajonos un Rīgā. Kā uzrāda kvantitatīvās aptaujas dati, tad 15 minūšu laikā no izsaukuma brīža NMP pakalpojums sniegts vien 60% gadījumu, 14% iedzīvotāju, to vidū pārsvarā Rīgā un lauku rajonos dzīvojošiem, NMP bija jāgaida pat vairāk nekā 30 minūtes.
- *iespēju robežās palielināt konsultāciju sniegšanu pa tālruni*. Lai arī vairāki iedzīvotāji fokusa grupu diskusijās ir atzinīgi novērtējuši to, ka glābšanas dienesta speciālisti nereti sniedz konsultāciju pa tālruni, un to apstiprinājusi arī daļa iedzīvotāju kvantitatīvajā aptaujā, tomēr 11% no tiem, kuri izmantojuši NMP pakalpojumu pēdējā gada laikā, šo aspektu atzinuši par problemātisku. Iespējams, tas saistīts ar to, ka iedzīvotāji nav informēti par konsultācijas saņemšanas iespēju glābšanas dienestā, bet tikpat liela ir varbūtība, ka konsultācija šādi tomēr netiek sniegta. Šī pakalpojuma noregulēšana īpaši svarīga ir tāpēc, ka salīdzinoši lielai iedzīvotāju daļai (15%) ģimenes ārsts nav pieejams ārpus tiešā darba laika.

Kritiskāk vērtēta **ambulatoro valsts finansēto pakalpojumu** kvalitāte dažādos tās aspektos, t.sk., pakalpojumu sniegšanas procedūra:

- neapmierinoša pierakstīšanās kārtība pie ģimenes ārstiem un ārstiem speciālistiem - izvēloties formālo ceļu – zvanot uz medicīnas iestādes reģistrāciju, jāapzinās, ka līdz ģimenes ārsta apmeklējumam būs jāgaida vismaz nedēļa, ārsta speciālista konsultācijas saņemšanai – no pāris nedēļām līdz vairākiem mēnešiem.
- ilgs laiks, kas jāpavada medicīnas iestādē, gaidot konsultāciju;
- ļoti īss, nepietiekošs ģimenes ārsta un speciālistu konsultācijas laiks;
- noraidoša, neieinteresēta attieksme no ārstu puses, ārsts sniedz ļoti vispārīgu atbildi par slimības gaitu, analīžu rezultātiem;
- ģimenes ārsta izsaukšana uz mājām – ļoti dārgs pakalpojums;
- ļoti atšķirīga samaksa, līdzmaksājums par dažādu ārstu - speciālistu konsultāciju.

Jānorāda, ka ģimenes ārsta pakalpojumus pēdējā gada laikā izmantojušas aptuveni divas trešdaļas (64%) iedzīvotāju, bet ārstu speciālistu – gandrīz puse (47%).

Lai uzlabotu ambulatorās veselības aprūpes pakalpojumu, iedzīvotāji iesaka:

- sniegt iespēju *elektroniski iepazīties ar dzīvesvietai vistuvāk praktizējušiem ģimenes ārstiem;*
- *ieviest elektronisko reģistrāciju/pārreģistrāciju pie ģimenes ārsta;*
- sniegt iespēju *elektroniski iepazīties ar informāciju par kārtību, kādā notiek reģistrācija vai pārreģistrācija pie ģimenes ārsta;*
- *palielināt ārstu speciālistu pieejamību.* Kā norādījuši iedzīvotāji, ārstu speciālistu darbu būtu nepieciešams organizēt tā, lai nav ilgstoši, pat vairākus mēnešus, jāgaida rindā uz pieņemšanu. Konkretizējot, kā speciālistu pieejamību varētu nodrošināt, vairāki iedzīvotāji norādījuši, ka būtu nepieciešams sniegt plašāku informāciju par ārstu speciālistu praksēm;
- izskatīt iespēju *palielināt tiešās pieejas ārstu speciālistu loku,* tā veicinot gan ārstu speciālistu pieejamību, gan arī mazinot rindas pie ģimenes ārstiem;
- *atvieglot procedūru, kādā tiek saņemts ģimenes ārsta nosūtījums pie ārsta speciālista vai arī laboratorisko un diagnostikas izmeklējumu veikšanai.* Pēc iedzīvotāju domām, šai procedūrai vajadzētu būt vienkāršotākai un nevajadzētu aizņemt tikt daudz laika. Jānorāda, ka procedūras atvieglošana mazinātu arī pacientu rindas pie ģimenes ārsta;
- *ģimenes ārstiem sniegt konsultācijas pa tālruni,* tādā veidā mazinot rindas uz pieņemšanu;
- *sniegt plašāku informāciju par ārstu speciālistu izcenojumiem maksas pakalpojumiem un līdzsvarot valsts līdzfinansēto un maksas pakalpojumu cenrāžus.* Kā secināts iedzīvotāju aptaujā, daļa iedzīvotāju ir gatavi aktīvi izmantot arī maksas pakalpojumus, lai apmeklētu ārstu speciālistu, ja vien pakalpojumu izcenojumi būtu skaidri izprotami un samērīgi;
- *efektīvāk organizēt pieraksta procedūru.* Iedzīvotāji norāda, ka dažkārt ir problemātiski sazvanīt medicīnas iestādi, lai pierakstītos pie ārsta, tāpēc būtu nepieciešami uzlabojumi medicīnas iestādes reģistratūras darba organizācijā un pierakstu reģistrēšanā, piemēram, ieviešot e-pieraksta sistēmu.

Diskutējot par **stacionārajiem veselības aprūpes pakalpojumiem**, kurus pēdējo divu gadu laikā izmantojuši 14% iedzīvotāju, grupu dalībnieki bijuši kopumā visskeptiskāk noskaņoti un minējuši salīdzinoši visvairāk nepilnību gan saistībā ar reģistrēšanās procedūru stacionārā, gan arī ar pakalpojuma kvalitāti.

Lai uzlabotu administratīvās procedūras stacionāro veselības aprūpes pakalpojumu jomā, tiek rekomendēts:

- *mazināt rindas stacionārās iestādes uzņemšanas nodaļā,* optimizējot reģistrācijas procedūru;
- *pārskatīt izmaksas par uzturēšanos stacionārā.* Ierosinājumu grupa ietver iedzīvotāju vēlmes pēc lētākām gultasvietām, kā arī diferencēt samaksu par uzturēšanos stacionārā darbadienās un brīvdienās, kad ārsti nav pieejami un netiek veikti izmeklējumi. Tāpat tiek rosināts sniegt plašāku informāciju par maksas pakalpojumiem stacionāros.

Labākai iegūto rezultātu pārskatāmībai, respondentu minētās problēmas un to iespējamie risinājumi apkopoti tabulā.

Aspekti	Problēmas, grūtības	Iedzīvotāju rekomendācijas
I. Piesakoties stacionāriem pakalpojumiem		
	Valsts apmaksāti stacionārie pakalpojumi jāgaida ļoti ilgi	Nodrošināt labāku pieejamību stacionāriem pakalpojumiem - palielināt valsts apmaksātu vietu skaitu stacionāros
II. Iestājoties stacionārā		
Uzņemšanas nodaļa	Jāpavada neprognozējami ilgs laiks	- Paaugstināt uzņemšanas nodaļas personāla skaitu, īpaši Rīgā un lielākajās pilsētās; - Sakārtot uzņemšanas nodaļas darbu naktī, pretējā gadījumā jāgaida ļoti ilgs laiks, kamēr ierodas dežūrārsts.
	Jānokārto dažādas formalitātes, jāiesniedz pārāk daudz papīru	- Pārdomāt iestāšanās procedūras formālo pusi, iespējams, apsvērt iespēju dažādus dokumentus saņemt tikai elektroniskā, nevis papīra formātā.
III. Stacionārā uzturēšanās laikā		
Personāla attieksme	- Noraidoša, pazemojoša personāla attieksme, īpaši – no sanitāru puses; - Sajūta, ka attieksme un pakalpojums būtu kvalitatīvāks, ja tiktu "samaksāts aploksnē"	- "Personālam nevajadzētu būt pasaules nabai", slimnīcas vadībai vairāk jākontrolē ārstu darbs, attieksme pret pacientiem; - Iespējams, nepieciešamas īpašas apmācības medicīnas darbinieku komunikācijas spēju attīstīšanai; - "Aplokšņu algu" izskaušana.
Ārstu darba kvalitāte	- Nekvalitatīvs ārstu darbs; - Stacionāra ārsti pārāk reti sastopami; - Nesniedz pacientiem informāciju par ārstēšanas gaitu; - Pavirša attieksme pret katru individuālu slimnieku, kļūdas dokumentu noformēšanā.	- Samazināt ārstu noslodzi, kā rezultātā rodas dažādas kļūdas darbā; - Nodrošināt ārstiem kvalifikācijas celšanas iespējas; - Nepieciešama regulāra ārstu kvalifikācijas pārbaude.
Materiāl-tehniskais nodrošinājums, telpas, ēdiens	- Slikts stacionāra telpu stāvoklis - Nolietoti instrumenti un aparātūra; - Nekvalitatīvs ēdiens	- Novērtēt telpu tehnisko stāvokli, veikt kritiski nozīmīgus remontdarbus (piemēram, logu nomaīņu), lai „būtu patīkamāk atpūsties un ārstēties slimnīcā”; - Piesaistīt līdzekļus jaunu, mūsdienīgāku instrumentu un aparātūras iegādei; - Apsvērt iespēju uzlabot ēdiena kvalitāti stacionāros.
IV. Izrakstoties no stacionāra		
Samaksa par stacionāra pakalpojumiem	- Līgums sagatavots pārāk mazā šriftā, tāpēc problemātiski ar to iepazīties; - Neapmierinātība ar pārāk augstu samaksu; - Neizpratne par apmaksājamajām pozīcijām.	Detalizētāki izskaidrot samaksas nosacījumus, iestājoties stacionārā;
Attieksme pret pacientu	Pēc ierašanās stacionārā ar NMP, pacients izrakstīts vēlā vakarā, kad nav bijis iespējams atgriezties mājās ar sabiedrisko transportu	Uzlabot attieksmi pret katru individuālu pacientu

Grupu diskusiju dalībnieki uzskatījuši, ka būtu rūpīgāk jākontrolē maznodrošinātajām/ trūcīgām personām piešķirto finansu līdzekļu izlietojums ambulatoro un stacionāro pakalpojumu apmaksai. Tā kā šīs grupas iedzīvotāji stacionāra pakalpojumus var izmantot bez maksas, dokumentos tiek atzīmēts lielāks veikto manipulāciju vai stacionārā pavadīto dienu skaits.

2 SOCIĀLĀS JOMAS ADMINISTRATĪVO PROCEDŪRU NOVĒRTĒJUMS

Novērtējot administratīvās procedūras sociālajā jomā, iedzīvotāju kvantitatīvajā aptaujā un fokusa grupu diskusiju gaitā respondentus lūdza raksturot savu pieredzi attiecībā par dažādu valsts un pašvaldības sociālo pabalstu pieteikšanas un saņemšanas kārtību, kā arī attiecībā par bezdarbnieka statusa, trūcīgas vai maznodrošinātas personas (ģimenes) statusa un invaliditātes iegūšanu. Līdz ar administratīvo procedūru novērtējumu, iedzīvotājus lūdza norādīt, kur viņi par minētajiem pabalstiem ir ieguvuši informāciju, kā viņi vērtē Valsts Sociālās apdrošināšanas aģentūras (turpmāk tekstā arī – VSAA), Nodarbinātības valsts aģentūras (turpmāk tekstā arī – NVA), Veselības un darbaspēju ekspertīzes ārstu komisijas (turpmāk tekstā arī – VDEĀK) un pašvaldību sociālo dienestu darbinieku attieksmi, spējas un vēlēšanos klientiem palīdzēt, kā arī aprakstīt grūtības un problēmas, ar kurām nācies saskarties pabalstu vai statusa pieprasīšanas vai saņemšanas laikā.

2.1 Valsts sociālā apdrošināšana

2.1.1 Sociālās apdrošināšanas pabalsti

Informācijas par sociālās apdrošināšanas pabalstiem ieguves veidi

Analizējot informācijas iegūšanas iespējas, respondenti atzina, ka informācija par dažādiem pabalstiem visbiežāk tiek iegūta internetā, jauno vecāku vidū ļoti populāri ir t.s. māmiņu forumi. Kā atzina kāda no grupas dalībniecēm,

Tā informācija nāk pati par sevi. Un tad es papildus meklēju visu, kas man bija neskaidrs. Māmiņu forumos dažādos. Pārsvārā no turienes, ko nevarēju galīgi saprast no māmiņu forumiem, par to es zvanīju uz VSAA un jautāju pa tiešo. (LV)

Par pašu procedūru? Tā kā man ir internets, es visu informāciju iegūstu internetā. Es eju to organizāciju, kuras mani interesē – VSAA saitā. (KR)

Pozitīvi vērtēta arī VSAA mājas lapā pieejamā detalizētā informācija:

Sociālajā, VSAA atver, tur uzreiz ir katrs likums izcelts. Piemēram, kāpēc tādu un tādu izziņu vajag pēc 14 dienām. Jautājums un tūlīt atbilde. Ir atbilde. Ja ir iespējams, to var izprintēt un pēc tam izlasīt. Tur ir jautājums – atbilde. Jautājums-atbilde. (KR)

Tomēr respondenti vēlētos, lai tā būtu vieglākā, ikvienam cilvēkam saprotamākā valodā uzrakstīta:

Nu, tur varētu vienkāršāk izskaidrot, tur ir noteikumi, cilvēkam ir grūti saprast, varbūt citiem nē. Nu, man tā bija grūti. (LV)

Nav tādas vietas kur uzrakstīts pa punktiem, tas, tas un tas. Vienkāršā, saprotamā valodā, lai visi var saprast, lai tev nebūtu jābūt nezinu tur grāmatvedim, lai tu tur atrastu un savāktu visu informāciju. (LV)

Tiesa, cittautieši norādījuši uz zināmu valodas barjeru, apmeklējot VSAA mājas lapu, jo, piemēram, informācija, kas pasniegta iedzīvotājiem saprotamākā valodā – jautājumu un atbilžu sadaļā – pieejama galvenokārt latviešu valodā:

Tur, kur īsas frāzes, tur vēl var saprast, ja tur ir kaut kas nopietns. Un jūs paši varat uzdot jautājumu un tūlīt saņemsiet atbildi. (..) Šodien atvēru – tur daži jau uzdevuši jautājumus un atbildes ir labas, normālas. Tikai, man šķiet, latviešu valodā. (KR)

Jāatzīmē, ka, pēc vairāku respondentu domām, internets ir kritiski nozīmīgs informācijas iegūšanas avots un bez tā iedzīvotāji zinātu ievērojami mazāk gan par izmaiņām normatīvajos aktos, gan dažādām norisēm sabiedrībā kopumā un valsts pārvaldē:

Bez interneta neko nevaru. (..) Kad tikai dzirdēju, ka kaut kur kaut kad ir mainījies sociālais likums, es uzreiz ātri atveru MK un VSAA (mājas lapas) un sāku vilkt līdz ar pirkstu. Jo, ja tu kaut ko esi palaidis garām, viss – aizbrauca – tu esi palaidis garām. Tu nokavēji. Un tie, kuri nezina internetu? Un kā gan var vecie cilvēki? Vispār nezinu, kā var bez interneta. (KR)

Jāņem vērā, ka internetu ievērojami biežāk izmanto gados jauni un ekonomiski aktīvie iedzīvotāji, kamēr gados vecākajiem cilvēkiem interneta pieejamība un zināšanas tā izmantošanā ir visai ierobežotas, līdz ar to arī iegūt uzticamu informāciju viegli pieejamā veidā nav tik vienkārši.

Turklāt respondenti uzskatījuši, ka VSAA filiālēs „praktiski nav informācijas, nav ne bukletu, nekā”. Īpaši par to sūdzējušies cittautieši, uzsverot, ka „vai nu vispār nav vai 2-3 brošūriņas stāv un viss. Vai arī kādi likumi ir, bet šie likumi ir jau veci”. Ja informācija ir izdrukāta, tad tik sīkā rakstā, ka gados vecākiem cilvēkiem rodas problēmas ar to iepazīties: „ļoti bieži tur, kur ir VSAA ieeja, stāv vecenītes, cilvēki un prasa: meitiņ, palīdzi izlasīt, kas tur ir rakstīts”. Kā pastāstījusi kāda no cittautiešu grupas dalībniecēm, tas, ka viņa uzzinājusi par paternitātes pabalstu savulaik „bija vienkārši nejaušība - tad, kad es formēju otrajam bērnam, (..) nodevu slimības lapu un redzēju bukletu. Tad es viņu izlasīju.”

Grupu dalībnieki vēlētos, lai arī plašsaziņas līdzekļos tiktu publicēta jaunākā informācija, jo, kā uzskata grupu dalībnieki: „informācija masu mēdijos vai kaut kur nav pieejama. Ja cilvēkam nav internets, ja nav datora, var uzskatīt, ka cilvēks ir bez rokām, kājām, acīm.”

Komunikācija ar VSAA

Saskaņā ar grupu diskusiju rezultātiem, neskaidrību gadījumos iedzīvotāji bieži izmanto iespēju sazināties ar valsts institūcijām, t.sk., VSAA, telefoniski. Atsevišķi respondenti pastāstījuši, ka vēloties noskaidrot kādu informāciju, viņiem bijis gandrīz neiespējami sazināties ar VSAA telefoniski, kas norāda uz nepieciešamību celt VSAA zvanu centra kapacitāti:

VSAA telefonus ir ļoti grūti sazināt, it īpaši Kurzemes rajonu. Tur vienmēr ir vai nu aizņemts vai neceļ klausuli. It īpaši, ja ir vajadzīgs kaut kāds vadītājs, jo ir juridiski dokumenti, kuros bez viņa nevar. Nav iespējams sazināt vai arī ir pusdienas pārtraukums. Vai nu neceļ klausuli, vai vispār kaut kas. (KR)

Izvērtējot pakalpojuma saņemšanas procedūras dažādus aspektus, pozitīvi tiek novērtēts, ka tad, ja nepieciešams kādu izziņu iesniegt atkārtoti, nav jāsēž rindā, lai tiktu pie konsultanta, bet to var izdarīt, vienkārši iemetot dokumentu speciāli tam paredzētā kastītē. Diemžēl, kā uzskata respondenti, cilvēki par šādu iespēju nav pietiekoši labi informēti un tāpēc pavada ilgu laiku, gaidot tiešu kontaktu ar VSAA darbinieku:

Kad jūs pirmajā mēnesī šo izziņu nododat, izrādās nākošajā mēnesī vairs nevajag iet, tikai atnesat no darba, iesviežat kastītē un ejiet prom. Bet citi, nabadziņi sēž rindās, to nevajag darīt. Viss ir datorā izdarīts – jums tikai jāiesviež šī izziņa. (KR)

Kā jau minēts iepriekš, respondenti norādījuši, ka informācija par VSAA pakalpojumiem filiālēs pieejama galvenokārt latviešu valodā, tāpēc cittautiešiem, kuri valsts valodu nepārzina, informācijas iegūšanas iespējas ir ierobežotas. Par informācijas trūkumu īpaši cittautiešu vidū liecina arī tas, ka daļa no respondentiem, diskusijā, kura notika krievu valodā, pastāstīja, ka nav bijuši informēti par iespēju visas formalitātes nokārtot centralizēti, galvenajā VSAA filiālē, lai nav īpaši jāplāno brauciens uz sava rajona filiāli:

Brīdī, kad gribēju iesniegt, Latgales priekšpilsētas filiāli slēdza, tad palika viens dienests ļoti tālu, galīgi ne pa ceļam. Es ļoti ilgi nevarēju iesniegt slimības lapu, tāpēc, ka jāskatās

bērns, bet tas ir pilnīgi citā vietā un nav izdevīgi. Es sazvanīju VSAA un izrādījās, ka ir iespējams iesniegt Centrālajā un nav nepieciešamības braukt uz savu rajonu. (KR)

Grupu dalībnieki bijuši apmierināti, ka Aģentūra attīstījusi arī saziņu ar klientiem, izmantojot informāciju un komunikāciju tehnoloģiju piedāvātās iespējas un e-pastu:

Patika uz e-pastu atnāca tāds kā aprēķins, kur varēja redzēt visu, kur un cik man būs. Jā vispār nav par ko sūdzēties. (LV)

Kopumā VSAA darbinieku attieksme vērtēta atzinīgi (noteikti – pozitīvāk kā sociālo dienestu darbinieku attieksme). Kā norādīja viena no grupas dalībniecēm, „vislabāk bija tur aiziet un tur visu noskaidrot. Visu izprasīju, kas mani interesē, visu izskaidroja”.

Iepazīstoties ar respondentu atbildēm, var konstatēt, ka Aģentūras tēlu un pakalpojumu sniegšanas procedūru iedzīvotāju acīs pilnībā veido tās darbinieki – ja darbinieks bijis atsaucīgs un pastāstījis par Aģentūras pakalpojumiem, klienti palikuši apmierināti un Aģentūras darbu, neskatoties uz rindām vai kādiem sarežģījumiem, tiecas vērtēt pozitīvi. Savukārt gadījumos, kad nācies saskarties ar noraidošu attieksmi no darbinieku puses, kopumā kritiskāk vērtēti arī Aģentūras pakalpojumi un to sniegšanas procedūra.

Ar pozitīvo pieredzi dalījušies tie grupu dalībnieki, kuriem nācies kontaktēties ar atsaucīgu un uz klientu orientētu Aģentūras darbinieku:

Dabūju slimības lapu braucu uz VSAA, man tur ļoti jauka kundzīte izstāstīja, kas tālāk notiek, kādi pabalsti ir pieejami. Un ieteica man tādu vārdu, ka es ņemu nevis uz savu vārdu, bet gan uz tēva vārdu māmiņai. Bija 50 latu starpība un kundze ieteica, lai pagaidām izmantoju šo iespēju, ka strādājošs tēvs var ņemt māmiņai. (LV)

Savukārt tie, kuriem nācies saskarties ar pasīviem darbiniekiem, to darbu ļoti kritizējuši. Pēc respondentu domām, liela daļa VSAA darbinieku „paši pēc savas iniciatīvas neko neteiks”, „tieši tāpat kā ārsti uzskata – ko es zinu, to visi zina. Ja mēs neuzdodam uzvedinošus jautājumus, mēs atbildi nesagaidīsim. Tas ir – ir jāiet jau ar informāciju. Ar veselu virkni jautājumu, lai kaut ko neaizmirstu. (..) Savas nezināšanas dēļ pat aizmirsi pajautāt, ko tev vajag – to, to, to. Tev iedeva to, ko tu prasīji un viss.”

Kāda respondenta ģimene tikai pateicoties saziņai internetā noskaidrojusi, ka vecāku pabalstu iespējams aprēķināt ne tikai no darba ņēmēja, bet arī no pašnodarbinātā ienākumiem:

Neviens nestāsta VSAA, ka pašnodarbinātais arī var saņemt šo te pabalstu. Man kā pašnodarbinātajam bija lielāka summa. (..) Bet informāciju mēs paši bijām spiesti izzīst no pirksta. (..) bet būtībā mēs pazaudējām kādus 3 mēnešus, (..) kamēr attapāmies, kamēr sagrabstījām informāciju par pašnodarbināto un informāciju forumos. (LV)

Savukārt kāda cita grupas dalībniece saskārusies ar to, ka darbinieku nolaidības dēļ radusies kļūme iestādes datorā, kā rezultātā viņa saņēmusi nopietnas nepamatotas soda sankcijas, par kurām pēc tam pat nav saņemta atvainošanās:

Tie nodokļi un VSAA arī ir saistīti. Man pirms diviem gadiem tika bloķēts konts, jo man pienāca no valsts vēstule, ka man 3000 (LVL) nodokļi nav samaksāti. Es esmu šokā – rēķins slēgts. Visu man atņēma un tā trīs mēnešus. Es neko nevaru uzzināt. (..) Izrādās datorā ir kļūda un man ir pievienotas trīs nullītes. (..) Un kas pēc tam notika! Viss process pagāja piecos mēnešos. Man, protams, visu atgriezta, bet neatvainojās, (..) bet pateica tādā tonī – mēs arī esam cilvēki, mums arī tehnika bojājas. Es saku, es saprotu, bet mums ēst gribas. (LV)

Grupas dalībnieki bijuši vienotās domās par to, ka nepieciešams paaugstināt ne tikai VSAA zvanu centra kapacitāti, bet arī klientus klātienē apkalpojošā personāla skaitu, jo personāla trūkuma dēļ izveidojas rindas un cilvēkiem ir jāpavada ļoti ilgs laiks, lai saņemtu VSAA pakalpojumu. Tiesa, respondenti atzinuši, ka dažādās filiālēs situācija ir pilnīgi atšķirīga – dažās iespējams konsultāciju

saņemt ļoti īsā laikā, kamēr citās rindās ir „šausmīgas” un, gaidot pieeju darbiniekam, nākas rindā pavadīt vairākas stundas.

Respondenti ļoti atzinīgi novērtējuši iespēju saņemt t.s. slimības pabalstu, vienlaikus gan norādot, ka pabalsta pieteikšanas procedūra bijusi diezgan sarežģīta un to ļoti lielā mērā ietekmējusi darbinieka attieksme:

Man par viņiem (piez. - VSAA darbiniekiem) ir ļoti pozitīvas domas. Es atnācu, un, kad formēja slimības lapu, viņa paskatījās, ka man ir otra darbavieta. Tā kā man tur ienākumu nav, es par to vienkārši biju aizmirsusi. Atlaista neesmu, oficiāli skaitos. Viņa man noformēja, bet pateica, lai nākošajā dienā negaidot numuriņu, bet nākot, jo man viss ir pārbaudīts - atdosiet tikai slimības lapu. (KR)

Man sociālie ļoti labi apmaksāja. (..) Taču, lai to saņemtu, man bija vajadzīga liela pacietība, ja lai atnestu tās ārstu izziņas un aizpildītu tās veidlapas ... Tas bija kā augstskolas eksāmens. Nedod dievs pieļaut kaut kādas kļūdas: punkts nepareizs, burts slīps līks - tūlīt, nevis, atvainojiet, jums tur, nē nosvieda un ejiet! Jums tur kļūda! – nākošais! Es pat nesapratu, kas par lietu...(KR)

Kā pozitīvs sadarbības ar klientiem piemērs – saistību ar privātām apdrošināšanas kompānijām nokārtošana:

Man liekas labi strādā polišu sistēma, kuras pārķ privātpersonas. Tāpēc, ka tad, kad tu ej un tev dod tos čekus, tas notiek ļoti ātri un operatīvi. Tu atnāc, čekus uzraksti, anketu aizpildi, meitene palīdz, pielīmē, saskaita un tūlīt atdod naudu – nekādu problēmu. (KR)

Ļoti pozitīvas atsauksmes saņemtas par iespēju saņemt slimības pabalstu mazbērņa slimības gadījumā. Tiesa, respondenti uzskata, ka iedzīvotāji par savām tiesībām nav informēti, un arī šis būtu viens no aspektiem, par kuru būtu nepieciešama papildus informācija iedzīvotājiem.

Tas ir tikai tiem, kas strādā, kas nestrādā, tam to slimības lapu tomēr nedos. Vienkārši agrāk jau to nezināja. Atnāca ģimenes ārsts un jautāja, kāpēc jūs (kā vecmāmiņa) nevarat ņemt? (..) No sākuma – nē, nē, pēc tam padomāju, ka meita nedrīkst kavēt, tik daudz darba viņai, bet man darbs tāds, ka nekas nenotiks, ja neaiziešu. Tad viens mazbērns ir slim, tad otrs. vienkārši un noslēdz to lapu, kas sociālajiem vajadzīgs. (LV)

Pieredze ar apbedīšanas pabalsta pieteikšanu un saņemšanu tuvinieka nāves gadījumā bija divām respondentēm no latviski runājošas grupu diskusijas. Kā atzina grupas dalībnieces, visu formalitāšu tālāku nokārtošanu ierasts uzticēt apbedījumu firmai. Lai iegūtu pabalstu, pašvaldībā iesniegti nepieciešamie dokumenti, uzrādīta miršanas apliecība un pabalsts jau līdz bērēm pārskaitīts kontā. Jāatzīst gan, ka grupas dalībnieki nav spējuši izšķirt, kurš ir pabalsts, ko maksā pašvaldība, kurš savukārt – sociālās apdrošināšanas izsniegtais:

Vajadzēja iet uz pašvaldību un uzrakstīt iesniegumu. Un uzreiz viņi pārskaitīja to naudu. Tās dienas, kas ir līdz bērēm, tad tanī laikā viņi paspēja. (..) Miršanas apliecību prasīja, nu to, ko ārsts izraksta to slēdzienu. Vajadzēja tikai parādīt un viss. (LV)

Es nezīnu firma man to kārtoja. Nezīnu viņi paši atnāk mājās. Kam tur pensija, kam alga. Viņi paši sazinās un nokārto to visu. (LV)

Līdzīgi kā novērtējot pašvaldības sociālo pakalpojumu pieteikšanas procedūru, arī diskutējot par VSAA pakalpojumiem, grupas dalībnieki uzsvēruši nepieciešamību pēc vienotas datu bāzes – gan vienota datu bāze VSAA filiāļu starpā, gan „visām valsts iestādēm kopā”, lai cilvēkiem nebūtu jātērē laiks, apmeklējot dažādas institūcijas, lai saņemtu izziņas:

Es aizgāju uz VSAA, es biju nomainījis dzīves vietu, aizgāju uz filiāli - N, bet mani aizsūtīja uz filiāli - X. No filiāles - X mani aizsūtīja uz filiāli - Y. Viņiem tur nav nekādas skaidrības pašiem. Ne par vārdiem, ne par darbībām neviens neatbild, īsts bardaks. (LV)

Interesanti, ka grupu dalībnieki uzskatījuši, ka šāda vienota iedzīvotāju datu bāze pat visticamāk pastāv, bet VSAA un citu valsts institūciju darbinieki nav pietiekoši kompetenti tās izmantošanā, līdz ar to izvēlas strādāt tā, kā viņiem ierasts, nevis kā ērtāk klientam:

Man tā bija ar izziņu bērniem. Man no VSAA zvana, ka jums bērniem ir 18 gadu, vajag izziņu. Atvainojiet, es saku, vai tad jums nav līguma ar ministriju un elektroniski nevar? Pauze. Ak, jā, jā. Iznāca, ka man bija kauns. Tāpēc, ka es pateicu kaut ko tādu, ko man nevajadzēja zināt. (...) Ja es nebūtu zinājusi, ja es nestrādātu skolā, es tiešām būtu gājusi pēc izziņas un atnestu, bet tā kā es dzirdēju, ka ir elektroniski. Paldies Dievam, ir taču ... (KR)

Nevar tāpēc, ka es to redzu, informācija ir, vai nu cilvēki neprot lietot, vai arī negrib. Varbūt baidās no datora? Vai arī no šīs sistēmas vispār. Viņa ir, tikai jālieto. (KR)

Kāds no respondentiem šo attieksmi vispārinājis uz visu valsts institūciju darbību, uzsverot: „vienvārdsakot valsts iestādēs ir tāds bardaks, ka viņi vai nu nemāk vai negrib izmantot to datu bāzi.”

Respondenti uzskatījuši, ka līdz ar vienotu datu bāzi, vajadzētu nodrošināt arī pabalstu pieteikšanas iespēju internetā. Pamatojot tās nepieciešamību, savā līdzšinējā pieredzē, piesakoties bērna kopšanas pabalstam, dalījās kāds no respondentiem – tā kā vecāki bija deklarējušies atšķirīgās VSAA filiālēs, pēc respondenta domām, dokumentu nokārtošana bijusi nepamatoti laikietilpīga:

Es pieteicos, tam vecāku pabalstam Jūrmalā klientu apkalpošanas centrā. (...) es pats esmu deklarējies Jaunolainē (...). Tad viņi sūta uz Rīgu, ar kurjeru, kā viņi izteicās, ka vienreiz nedēļā, trešdienās. Un no Rīgas tad izvadā tālāk uz vajadzīgajām filiālēm. Kamēr dokumentus sadala, aizved un pēc tam saņem, apstrādā. (...) Es zvanīju katru dienu terorizēju. Pateica, ka vēl nav. Un arī nākošajā nedēļā. (...) It kā mums ir tā elektroniskā pārvalde. Deklarācijas drīz būs elektroniski, bet nu šitie papīri. Šiem viss pa vecam. Tomēr es uzskatu, ka vajadzētu rast iespēju, pieteikties elektroniski šīm te lietām. (LV)

Pēc respondenta domām, arī „darbiniekiem ar būtu vieglāk, būtu mazāk jākontaktējas ar nikniem cilvēkiem. Visu varētu izdarīt elektroniski. Viņiem ar tas varētu būt ērtāk.”

Savukārt tiem iedzīvotājiem, kuriem nav iespējams internetu izmantot mājās, rekomendēts apmeklēt pašvaldības interneta piekļuves punktus vai izmantot publisko bibliotēku piedāvājumu:

Pašvaldība taču taisa dažādus interneta piekļuves punktus, bibliotēkās. Nē, protams, ir vajadzīga atstāt iespēju arī papīra veidā iesniegt. Bet nu lai rod iespēju, lai ir iespējams pierēģistrēties elektroniski. (LV)

VSAA administrētās pensijas

Saskaņā ar normatīvajos aktos ietvertu informāciju, iedzīvotājiem iespējams pretendēt uz kādu no vairākiem valsts pensiju veidiem, t.sk., vecuma pensiju, apgādnieka zaudējuma pensiju un invaliditātes pensiju.

Lai detalizētāki iepazītos ar iedzīvotāju uzskatiem par administratīvajām procedūrām saistībā ar valsts pensiju pieprasīšanu, uz grupu diskusijām tika uzaicināti iedzīvotāji, kuriem ir šāda veida pieredze.

Kā noskaidrojās diskusijas gaitā, viena no respondentēm vecuma pensiju sākusī saņemt nedaudz vairāk kā pirms gada. Grupas dalībniece pastāstīja, ka ar pensijas saņemšanas procedūru bijusi pilnībā apmierināta – visas nepieciešamās formalitātes nokārtojusi darba vieta, „un pēc tam pienāk vēstule, pēc kāda laika, cik pati pensija liela un cik ir piemaksa par stāžu. Un tad pēc kāda pusotra mēneša sāku saņemt pensiju.”

Viens no grupas dalībniekiem dalījies arī savā pieredzē par to, ka laikā, kad bijuši stabilāki ienākumi, piekritis bankas piedāvājumam pieteikties t.s. pensiju 3.līmenim, jo atšķirībā no valsts nodrošinātās vecuma pensijas, „3. vismaz var laicīgi izņemt, sākot jau no 55 gadiem”, turklāt „tur

arī var dabūt atpakaļ nodokļus, iesniedzot VID – iemaksas pensiju līmenī, kā arī par dzīvības apdrošināšanu. Var aizpildīt vienu deklarāciju, kur tas viss minēts – izglītība, ārstniecība un pluss vēl šito var ielikt.”

Tiesa, respondents atzīst, ka sarežģītās finansiālās situācijas dēļ šobrīd līdzekļi 3.pensiju līmenī netiekot ieskaitīti, bet domā, ka „tiklīdz parādīsies stabilāki ienākumi, es turpināšu”.

Izrādās, ka šo privātbanku piedāvājumu savulaik izmantojuši vairāki grupas dalībnieki, tomēr no pakalpojuma atteikušies raizējoties par papildus izmaksām, jo „tur ir ļoti sarežģīti, ja tu neiemaksā laikā tos, tad tu paliec parādā”.

Jāatzīst, ka novērtējot apgādnieka zaudējuma pensijas piešķiršanu, sniegts pozitīvs novērtējums, vienlaikus gan piebilstot, ka aprēķins nav bijis izprotams un to neviens neizskaidrojis:

Vajadzēja nest darba grāmatiņu, nodokļu grāmatiņu, un tad pēc tā tur rēķināja. Un arī atsūtīja tāpat kā bezdarbniekiem aprēķinu - jums tik un tik pienākas. (..) Nebija pilnīgi nekādas grūtības. Kā viņi tur rēķina, es nesapratu. (LV)

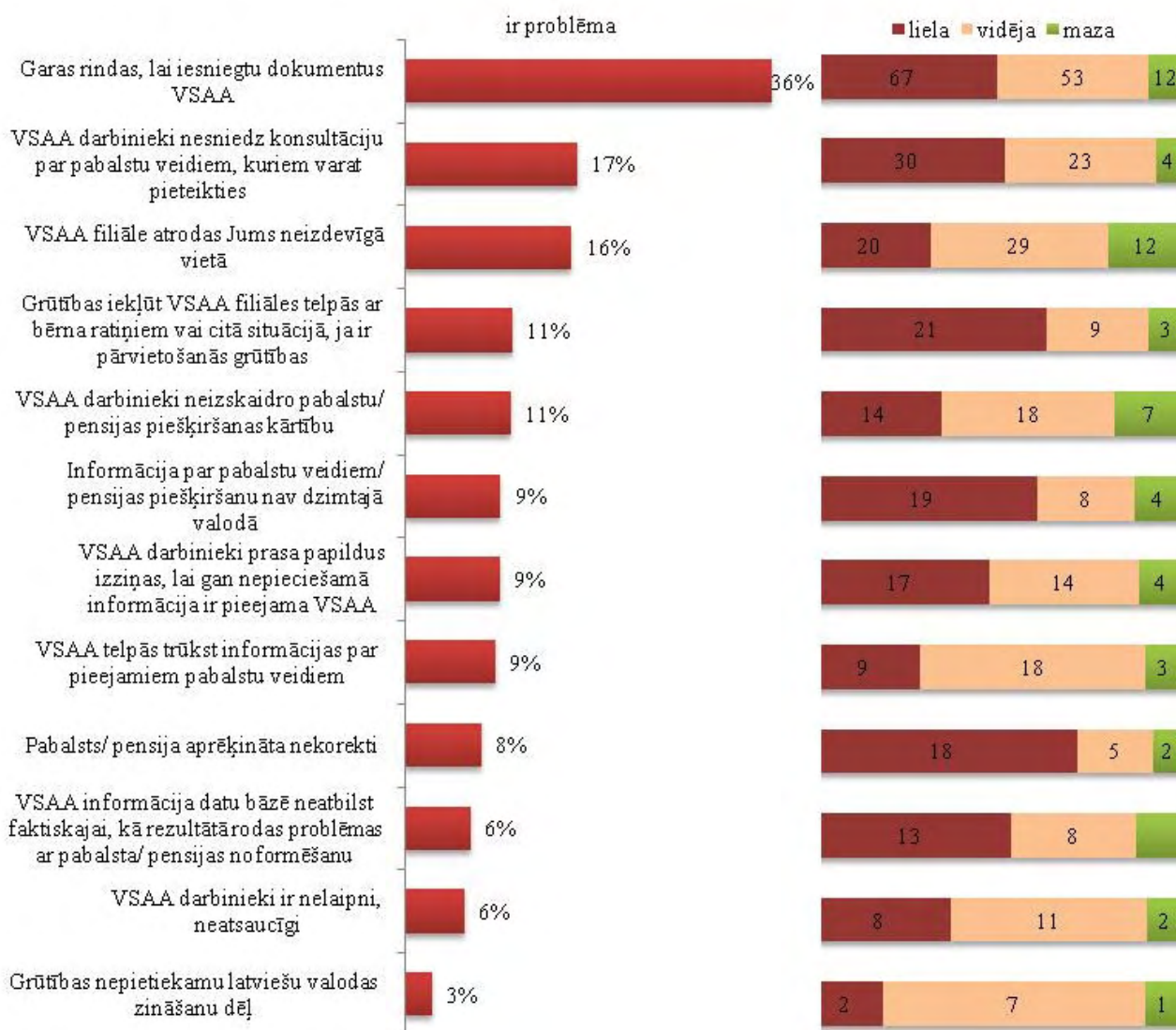
Tagad man māte sāk kārtot pati, jo (patēvs) nav spējīgs pats kārtot, viņš apmaldās trīs priedēs un nezina, kur vispār dzīvo. Mamma jau 2-3 mēnešus kārtu (..) kaut kādi ārsti, un tas viss – rindas, braukšana no viena Rīgas gala uz otru, tas aizņēma pie 2 mēneši. Un tagad, tomēr iedeva to 2.grupu uz gadu, ja nu gadījumā viņš pie prātiņa nāks. (..) mamma ļoti nomocījās ar to visu! (LV)

Problēmas

Apkopojot iedzīvotāju aptaujas datus, apkalpošanu VSAA vērtēja 19% respondentu. Būtiskākās problēmas, kuras minēja iedzīvotāji, ir apkopotas 12. zīmējumā. Tas rāda, ka:

- Visbūtiskākā problēma, kas rodas, iedzīvotājiem apmeklējot VSAA, ir rindas – 36% iedzīvotāju, kas pēdējo 12 mēnešu laikā ir vērsušies VSAA, ir atzinuši, ka saskārušies ar šādu situāciju. Vairumam respondentu tā ir sagādājusi lielu vai vidēju problēmu.
- VSAA darbinieki nesniedz konsultāciju par pabalstu veidiem, kuriem Jūs varat pieteikties: 17% respondentu, kas apmeklējuši VSAA pēdējo 12 mēnešu laikā, ir saskārušies ar to, ka VSAA darbinieki nesniedz konsultācijas par pabalstiem, un lielākajā daļā gadījumu tā respondentiem ir radījusi lielu vai vidēju problēmu.
- VSAA filiāle atrodas Jums neizdevīgā vietā: 16% aptaujāto atzīst, ka VSAA filiāle atrodas viņiem neizdevīgā vietā, kas parasti rada vidēju problēmu.
- Ir grūtības iekļūt VSAA filiāles telpās ar bērna ratiņiem vai citā situācijā, ja ir pārvietošanās grūtības: 11% iedzīvotāju ir atzinuši, ka viņiem ir bijis grūtības iekļūt VSAA filiālē ar bērnu ratiņiem vai citādos līdzīgos gadījumos, kad ir nepieciešama speciālas uzbrauktuves, un tādos gadījumos tā cilvēkiem ir radījusi lielu problēmu.
- VSAA darbinieki neizskaidro pabalstu/ pensijas piešķiršanas kārtību: 11% iedzīvotāju atzīst, ka problēmas viņiem ir radušās saistībā ar to, ka VSAA darbinieki neizskaidro pabalstu vai pensijas piešķiršanas kārtību. Tas iedzīvotājiem parasti rada vidēju apgrūtinājumu.

12. zīmējums. Problēmas saistībā ar VSAA sniegtajiem pakalpojumiem (% no atbildējušiem un absolūtos skaitļos)



1. n=371, respondenti, kuri ir reģistrēti bezdarbnieki vai darba meklētāji. 2. respondenti, kuri saskārušies ar norādīto problēmu.

2.1.2 Bezdarbnieka statusa piešķiršana

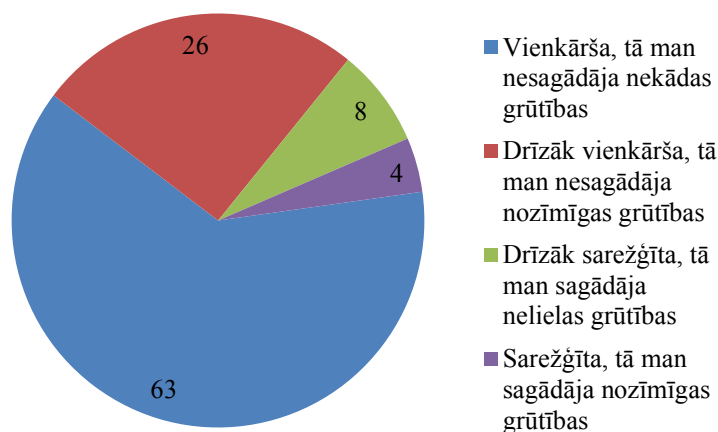
No aptaujātajiem iedzīvotājiem pētījuma veikšanas brīdī Nodarbinātības valsts aģentūrā bezdarbnieka vai darba meklētāja statusā bija reģistrējušies 12%. No viņiem 44% bezdarbnieka statusā atrodas ne ilgāk kā deviņus mēnešus, taču salīdzinoši liels ir to respondentu īpatsvars (28%), kuriem šis statuss ir vairāk nekā pusotru gadu.

Problēmas

Vairākums bezdarbnieku (63%) uzskata, ka procedūra, lai reģistrētos bezdarbnieka statusā, ir bijusi vienkārša un tā nav sagādājusi nekādas grūtības. Tāpat ceturtdaļa (25%) norādījusi, ka statusa iegūšanas procedūra ir bijusi drīzāk vienkārša, jo reģistrējoties ir radušās tikai nelielas grūtības.

Tikai 12% no bezdarbniekiem reģistrēšanās procedūru uzskatījuši par drīzāk sarežģītu vai sarežģītu, jo tā ir sagādājusi noteiktas problēmas.

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



n=237, respondenti, kuri ir reģistrēti bezdarbnieki vai darba meklētāji

Kā galvenās problēmas saistībā ar NVA pakalpojumu izmantošanu tiek norādītas:

- *nepieciešams ilgstoši gaidīt rindās.* Ar to saskārušies vairāk nekā puse (52%) bezdarbnieku. Vairums no viņiem norādīto problēmu vērtē kā lielu, un nedaudz mazāk ir tādu, kas to uzskata par vidēju problēmu;
- *ir novecojusi, neprecīza informācija par brīvajām darba vietām* – to kā problēmu atzīmējusi aptuveni trešā daļa (30%) bezdarbnieku, vairumā gadījumu uzskatot to par būtisku trūkumu;
- *neērta NVA filiāles atrašanās vieta.* Šī problēma skar 23% bezdarbnieku, galvenokārt pagastos dzīvojošos;
- *grūtības ievērot atzīmēšanos NVA filiālē noteiktajā datumā.* Arī šīs problēmas aktualitāti atzīmējuši 23% bezdarbnieku;
- *vispārējs informācijas trūkums par NVA pakalpojumiem kopumā,* kas kā aktuāla problēma šķiet piektajai daļai bezdarbnieku;
- citas problēmas aptaujātie ir nosaukuši retāk, taču, kā redzams 14.zīmējumā, tās arī rada apgrūtinājumu bezdarbniekiem.

Arī fokusa grupu diskusiju gaitā respondenti analizēja bezdarbnieka statusa piešķiršanas procedūru, vienlaikus izvērtējot arī atsevišķus NVA darba aspektus.

NVA darbinieku attieksme lielākoties vērtēta atzinīgi. Kā atzīmē kāda respondente, „*es teikšu darba biržā (piez. – cittautiešu vidū NVA visbiežāk tiek saukta kā darba birža) attieksme pret tevi ir ļoti laba. Neko sliktu pateikt nevaru.*”

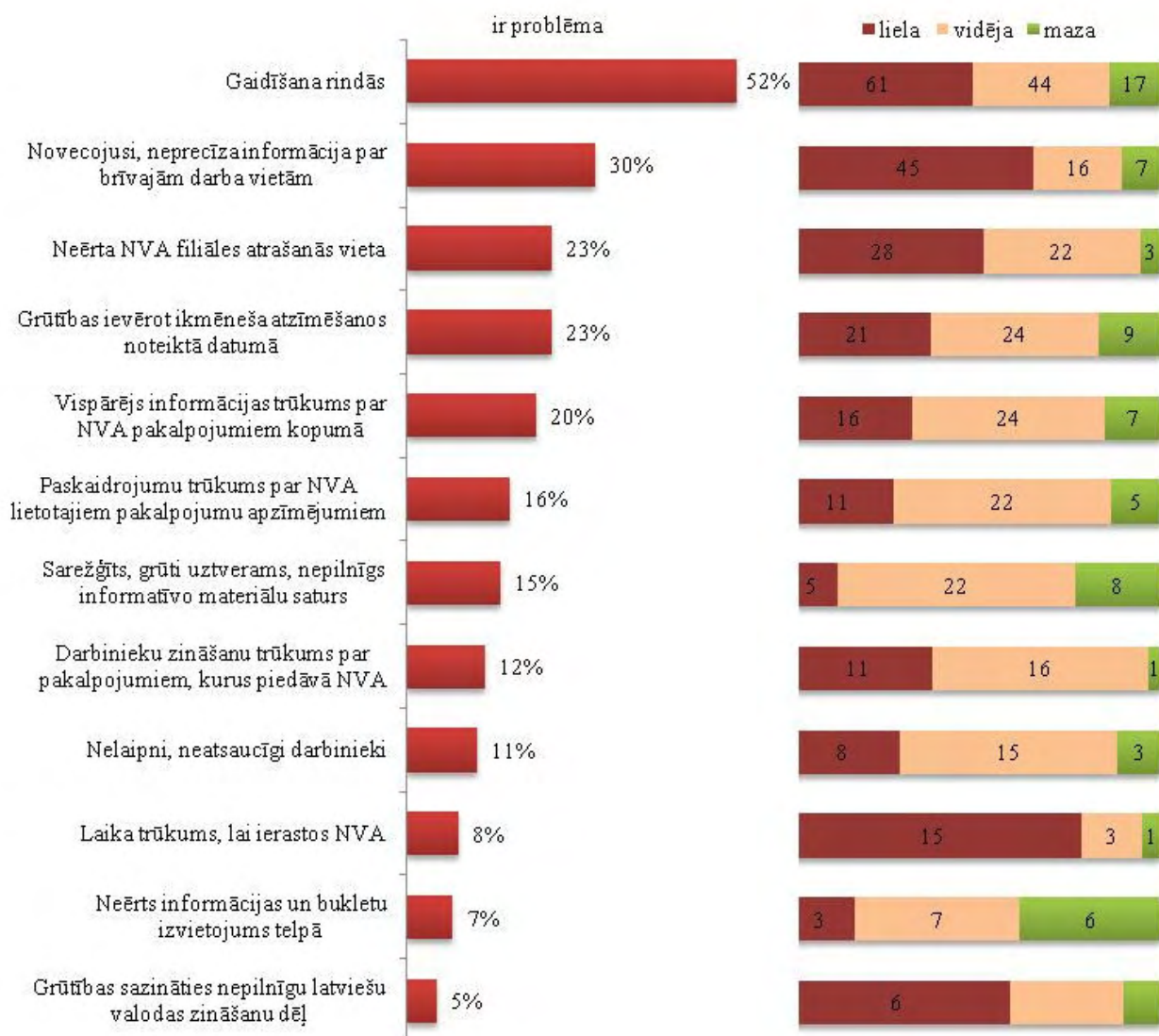
Tiesa, respondenti vēlētos, lai NVA darbinieki būtu aktīvāki un informētu bezdarbniekus par viņu iespējām, ko pašlaik nedara. Grupu dalībnieki atzinuši, ka viņiem bijuši vai arī vēl pašlaik ir ļoti daudzi neskaidri jautājumi.

Piemēram, kāds no grupu dalībniekiem uzskatījis, ka cilvēki netiek pietiekoši informēti par savām tiesībām. Piemēram, ne darba vietā, ne Valsts ieņēmumu dienestā vai Nodarbinātības valsts aģentūrā neviens nepastāstīs, ka, tā kā sociālais nodoklis par katru darbinieku tiek samaksāts par

visu kalendāro gadu, nostrādājot nepilnu gadu un pārtraucot darba attiecības, var saņemt atpakaļ pārmaksāto nodokli:

Es visiem klātesošajiem, kas ir darbu zaudējuši, varu pateikt, ka jūs visus mēna VID. Kad ejiet prom no darba, aprēķina nodokļus par visu gadu. Un tiek izdarīta iemaksa par valsts obligāto apdrošināšanu. Nevienš nepasaka, ka jāiet uz VID un jāraksta deklarācija, lai saņemtu atpakaļ par nenostādāto gadu. (LV)

14.zīmējums. Problēmas saistībā ar NVA pakalpojumu izmantošanu (% no atbildējušiem un absolūtos skaitļos)



1. n=237, respondenti, kuri ir reģistrēti bezdarbnieki vai darba meklētāji. 2. respondenti, kuri saskārušies ar norādīto problēmu.

Šādu un līdzīgu informāciju iedzīvotāji visbiežāk uzzina vien neformālā veidā, nejauši, pārrunājot savu situāciju ar paziņām vai darba kolēģiem, vienlaikus nostiprinot sevī apziņu, ka valsts institūcijas nestrādā nodokļu maksātāju interesēs:

Ja jūs aizpildiet, tad gada beigās jūs saņemiet atpakaļ jūsu samaksāto nodokli par nenostādāto laiku. (..) Tas ir jāzina pašam cilvēkam, nezin kāpēc, ka viņam valsts ir parādā. (..) Es atvainojos, tā ir zagšana un krāpšana. (LV)

Tāpat respondenti uzvēruši, ka viņiem nav izprotami izskaidrota bezdarbnieka pabalsta aprēķina kārtība un nosacījumi:

- NVA klientu apkalpošanas speciālisti pietiekoši labi neizskaidro bezdarbnieka pabalsta aprēķināšanas formulu, respondenti norāda, ka nesaprot, kāpēc minēto 100% vietā saņem mazāk:

Interesanti ir tas, ka viņi pirmos trīs mēnešus apmaksā 100% no algas, bet tas ir 2/3 no algas. (..) Es pilnīgi saprotu, ka ir formula, bet, kāpēc tad to saukt par 100%? 100% manā skatījumā ir 100%. (..) ja pasaka, ka 100%, tad ar to rēķinās. (LV)

- Iedzīvotāji, pirmo reizi saskaroties ar bezdarba pieredzi, vēlētos izjust lielāku atbalstu un ieinteresētību savā konkrētajā situācijā – nomāc tas, ka nevar saprast, cik ilgi jāgaida pirmais pabalsts, ko darīt, lai papildinātu savas zināšanas u.tml.:

Man nav skaidrs, kāpēc tas viss ilgst 2mēnešus, kas būtu jādara. Man piedāvāja uzreiz apmeklēt seminārus, cik nu tie ir vajadzīgi. Tos es pirmajā nedēļā jau izrāvu. Pēc tam man nav īsti skaidrs ko darīt. Nesaprotu kāpēc man jāiet ar to lapiņu pie darba devējiem pēc zīmogiem, jo es jau blociņā atteikumos krāju. Un vienkārši tā neziņa, kas... (LV)

- Inspektori nepaskaidro, kā rīkoties gadījumos, kad uzsāktas ir apmācības NVA piedāvātajosursos, bet vienlaicīgi tiek atrasts darbs:

Nu tagad ir tā, ka es labprāt izmantotu kādus valsts apmaksātus kursus. Tas, ka meklējot darbu, man ir grūti saprast kā rīkoties. Varbūt man mazliet pagaidīt un iziet kādus kursus, kur varētu celt savu kvalifikāciju nevis tagad grābt jebkuru darbu. Kāds pagādās un nezin cik ilgi un pēc tam pazaudēt visu. (LV)

Es aizgāju uz biržu, lai iegūtu statusu. Saprātu, ka neko sevišķu viņi piedāvāt nevar. (..) Pierakstījos, lai mācītos latviešu valodu. (..) Pierakstījos uz latviešu valodu. Tā man principā, nezinu, es strādāju celtniecībā, dzīvē nebūs vajadzīga. (..) Principā man ir iespēja iestāties darbā, atteikties no latviešu valodas es arī nevaru. (..) Es esmu piesiets pie tā. Lai mācītos vajag... tagad man vajag līdz 16. decembrim mocīties, tā jāsaka. (KR)

- Kāda no latviešu grupas dalībniecēm norādījusi uz NVA klientu apkalpošanas speciālistu nekonsekvenci, iespējams, zināšanu trūkuma dēļ, kā rezultātā nav bijis iespējams nokārtot nepieciešamo statusu. Turklāt, griežoties Valsts ieņēmumu dienestā, kur izziņa bijusi jāizņem, par tās nepieciešamību izrādīta neizpratne:

Mani nošokēja tas, ka man lika no VID atnest izziņu, ka es neesmu pašnodarbinātā. Tas mani ļoti šokēja un pat sadusmoja. Jo es biju izstāvējusi garu rindu, es tak vairs nebiju tas pašnodarbinātais. (..) Principā es zaudēju divas dienas. (..) Bet otrs bija tas, ka arī VIDā ļoti brīnījās, kāpēc man tādu izziņu vajag. Nevarēja ilgi saprast kādu izziņu viņiem man jādod.

Tāpat, novērtējot bezdarbnieka pabalsta piešķiršanas procedūru, kritiski vērtēti šādi aspekti:

- Pieraduši, ka bankas klientu apkalpošanas centros kā personu apliecinošs dokuments tiek pieņemta autovadītāja apliecība, respondenti bijuši neapmierināti par to, kāpēc NVA inspektori tās nepieņem un atzīmē kā nepilnību saistību ar NVA izpildē:

Tiesības bankā der. Es vienreiz biju atzīmēties pie inspektora, ātrumā aizmirsu vajag to pasi vai nevajag. Es aizeju un saku, ka man ir tikai tiesības. Tas neder, ejiet vai brauciet pakaļ. Es tagad no centra uz Vecmīlgrāvi skriešu pēc pases. Vai tad tiesībās nav manas personas dati? Un viņa ierakstīja manā lietā, ka man nebija pase līdz. Drausmīgs pārkāpums tas bija. (LV)

Grupu dalībnieki par šādu rīcību bijuši neizpratnē un uzskatījuši par lieku laika tēriņu, īpaši tad, ja NVA filiāle neatrodas tuvu dzīvesvietai.

Tie dalībnieki, kuri pēdējā laikā izmantojuši NVA pakalpojumus, uzskatījuši, ka darba meklētājiem tiek piedāvātas vien novecojušas vakances:

Tagad, cik viņi paskatījās profesijās, kuras es gribu, reāli vakanču nav. (..) Viņi man iedevis pāris adreses. Es tur piezvanīju – viņi mani izlamāja, saprotiet: ko jūs zvaniet, jūs jau esat tūkstošā, tā informācija ir veca – mēs jau atradām cilvēkus. It kā es būtu vainīga! (KR)

Tāpēc grupu dalībnieki bijuši skeptiski noskaņoti arī pret t.s. līdzdarbības pasākumiem bezdarbniekiem, kad cilvēkam reizi mēnesī jāierodas atskaitīties par savām aktivitātēm darba meklēšanas jomā, tajā pašā laikā NVA nespēj piedāvāt nekādas nodarbinātības iespējas, līdz ar to tiek veltīti tērēti laiks:

Inspektore teica, ja neatnāksiet, mēs jūs vienkārši izvītrosim. (LV)

Viņi grib, lai tur ik pa kādam laikam iet un atrādās, tā saucās darba meklēšana. Viņiem tur nav ko man piedāvāt. Nu lai piezvana man, ja tur kas jauns parādās. Mani paņēma un vienkārši atskaitīja, par to, ka es neierados tur. (LV)

Diezgan kritiski grupu dalībnieki vērtējuši NVA piedāvāto kvalifikācijas celšanas kursu kvalitāti, dažkārt pat izskanējis viedoklis, ka tā ir vien lieka valsts naudas izšķērdēšana:

Tas ko es gribēju teikt ir, ka tie kursi nav nu viņi ir forši, es diezgan daudz izmantoju tur vadības kursus. Bet principā, lai kaut ko reāli darītu, lai cilvēkiem ko reāli iemācītu, kādu profesiju, tādu nav. (..) Darba tirgum bezjēdzīgas profesijas, kurām nav nekāda pielietojuma (LV)

Respondenti uzskatījuši, ka efektīvāk būtu, ja bezdarbnieki ar NVA finansiālu atbalstu paši varētu izvēlēties tos kursus, kas, viņuprāt, būtu visnepieciešamākais prasmju līmeņa celšanai:

Man ir žēl tā zemē nomestā nauda. Un teiksim es zinu, kas reāli mani interesē, to man neviens nepiedāvā. Ja es varētu sameklēt pati un mani pabalstītu, tas būtu fantastiski. (..) Varētu darīt tā, ka viņi apmaksā, tos kursus, ko reāli cilvēks ir atradis un grib apgūt (LV)

Atsevišķi respondenti sūdzējušies arī par ļoti garām rindām, apgrūtinātu pieejamību, kas iespējams ir saistīts ar to, ka iedzīvotāji nav informēti, ka apmeklēt var jebkuru no visām 28 NVA filiālēm nevis centrālo vai tikai dzīvesvietai tuvāko.

Tiesa, izvērtējot NVA pakalpojumu sniegšanas procedūru, minēti arī atsevišķi pozitīvi aspekti:

- Pirmkārt, atzinīgi novērtēts NVA pakalpojumu teritoriālā pieejamība - tas, ka iedzīvotājs, kurš zaudējis darbu un vēlas pretendēt uz bezdarbnieka statusu, var griezties sev tuvākajā filiālē vai arī doties uz to, kur varētu būt mazākas rindas, piemēram, kādā no lauku rajoniem;
- Otrkārt, pozitīvas atsauksmes saņemtas arī par iespēju bezdarbnieka statusa noslēgšanas formalitātes nokārtot virtuālā, attālinātā vidē:

Bezdarbniekiem ir labi tas, kad tu iegūsti darbu, tev nav jāskrien uz NVA, lai pateiktu, ka tu esi dabūjis darbu. Var vienkārši aizfaksēt darba līgumu. Aizsūtīt e-pastu vai vienkārši piezvanīt. Viņi vienkārši to visu noslēdz. (LV)

- Ļoti atzinīgi novērtētas iespējas, ko piedāvā Mūžizglītības pasākumi nodarbinātām personām, tomēr cilvēkiem trūkstot informācijas un tā neesot viegli pieejama arī NVA mājas lapā.

Iedzīvotāju sniegtie ieteikumi

No aptaujātajiem bezdarbniekiem aptuveni ceturtdaļa (26%) uzskata, ka būtu nepieciešams uzlabot procedūru, kādā tiek organizēta reģistrēšanās bezdarbnieka statusā. Tiek rosināts:

- samazināt rindas NVA filiālēs (27 atbildes), piemēram, palielinot darbinieku skaitu;

- paredzēt iespēju reģistrēties bezdarbnieka statusā un pēc tam arī atzīmēties pagastā vai arī kādā citā valsts vai pašvaldības iestādē, kas ir tuvāk iedzīvotājiem. Šāds rosinājums saistīts ar to, ka bezdarbniekiem, kuri dzīvo attālos pagastos, nereti gan finansiālu, gan arī transporta sistēmas problēmu dēļ ir grūtības nokļūt līdz novada centram, kur ir NVA filiāle. Tāpēc iedzīvotāji arī piedāvā ieviest elektronisku bezdarbnieka statusa reģistrēšanas procedūru un paredzēt retāku atzīmēšanos NVA filiālē;
- samazināt birokrātisko slogu, kārtojot reģistrēšanos bezdarbnieka statusā (5 atbildes);
- sniegt plašāku informāciju par kārtību, kādā notiek reģistrācija bezdarbnieka statusā;
- saziņai ar klientiem runāt arī krievu valodā (4 atbildes).

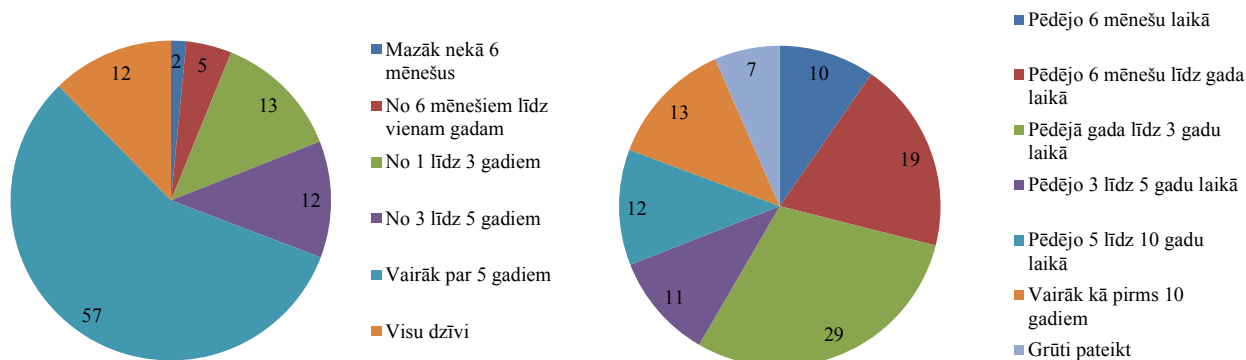
Tāpat vairāki ierosinājumi saistīti ar iespēju nodrošināšanu reģistrētajiem bezdarbniekiem, piemēram, 'piedāvāt vairāk un dažādākas vakances, kursus', 'plašāku 100-latnieku programmu', 'nesamazināt bezdarbnieka pabalstu apmēru' utt. Daži no ierosinājumiem saistīti ar vēlmi pēc laipnākas, iekļūstīgākas apkalpošanas.

2.1.3 Invaliditātes statusa piešķiršana

Iedzīvotāju kvantitatīvajā aptaujā tika sasniegts 10% mājsaimniecību, kurās respondents pats vai kāds no viņa ģimenes locekļiem ir invalīds, t.i., persona pati vai piederīgi ir kārtojuši invaliditāti (bez laika ierobežojuma). Tieši pusē gadījumu (5%) invaliditāte ir pašam respondentam, bet 2% gadījumu invalīds ir nepilngadīgs bērns. Tāpat 2% gadījumu invaliditātes statuss ir respondenta dzīvesbiedram/partnerim, bet 1% gadījumu – vecākiem vai citiem radniekiem.

Visbiežāk (57% gadījumu) invaliditātes grupa personai ir vismaz 5 gadus, bet 12% - visu dzīvi. Salīdzinoši tikai piektajai daļai (20% no grupas) invaliditātes statuss piešķirts pēdējo trīs gadu laikā. Tomēr, neskatoties uz šo sadalījumu, pēdējo trīs gadu laikā Veselības un darbības ekspertīzes ārstu komisiju (VDEĀK) ir apmeklējuši 58% no grupas, kas ir gandrīz trīs reizes vairāk nekā šajā laika periodā no jauna piešķirto invaliditātes gadījumu skaits.

15.zīmējums. Invaliditātes ilgums un laiks, kad VDEĀK apmeklēta pēdējo reizi (% no atbildējušiem)



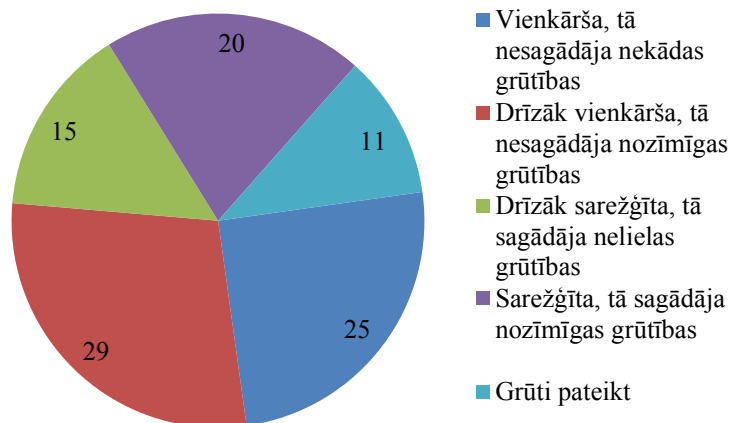
n=196, respondenti, kuru ģimenēs kāds ir invalīds

Problēmas

Vērtējot administratīvās procedūras invaliditātes statusa iegūšanai, tika ņemti vērā visu to iedzīvotāju viedokļi, kuru ģimenēs kāds ir invalīds (n=196). Kopumā tikai 25% atzīst, ka invaliditātes kārtošanas procedūra ir vienkārša, kas nesagādā nekādas grūtības, 29% aptaujāto

procedūru atzīst par drīzāk vienkāršu, 15% - par drīzāk sarežģītu, bet 20% - par sarežģītu, kas ir sagādājusi nozīmīgas grūtības.

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

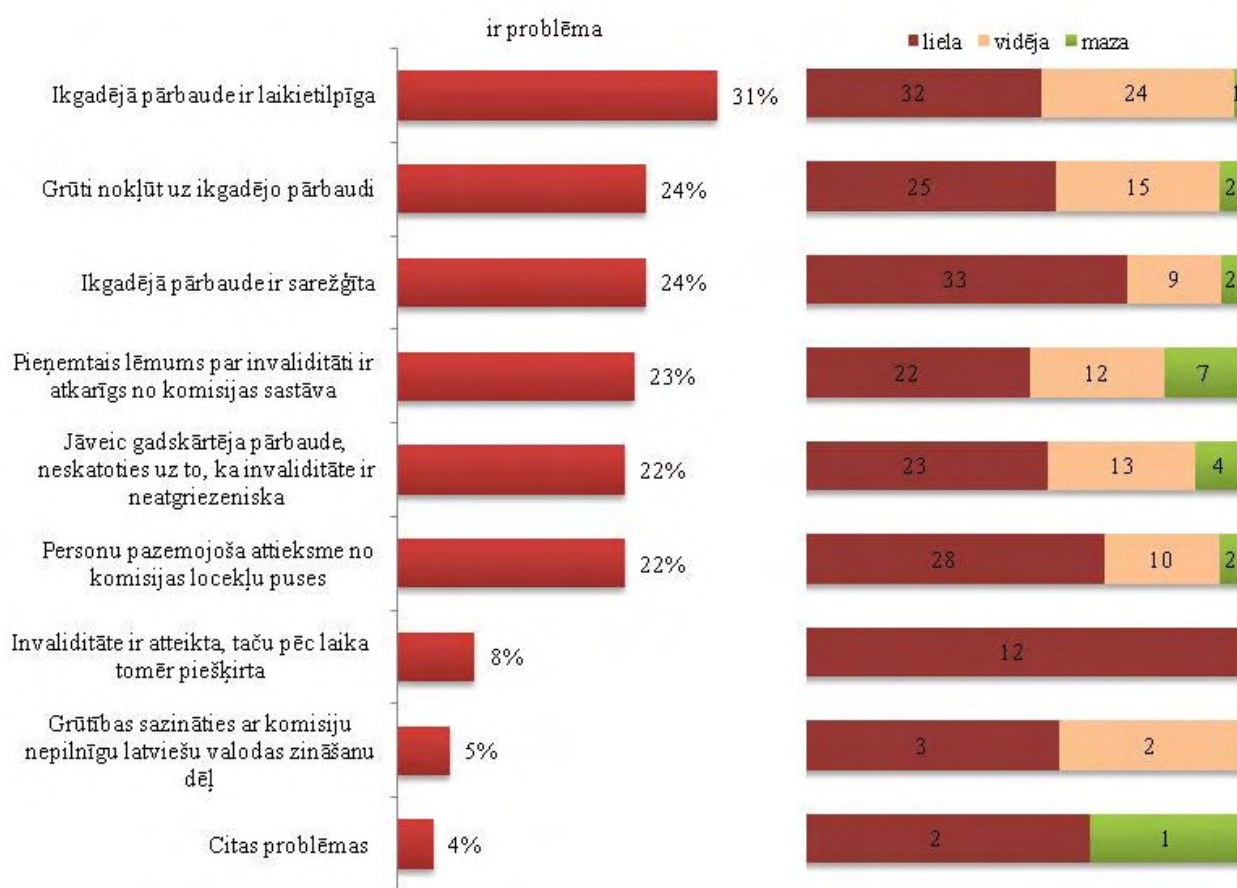


n=196, respondenti, kuru ģimenēs kāds ir invalīds

Galvenās problēmas, ar kurām sastapušies iedzīvotāji, kārtojot invaliditāti, ir aplūkotas nākamajā zīmējumā. Nozīmīgākās ar invaliditātes kārtošanu saistītās problēmas ir:

- *Ikgadējā pārbaude ir laikietilpīga procedūra*: 31% iedzīvotāju, kuru ģimenēs kāds ir kārtojies invaliditāti, atzīst, ka ikgadējā pārbaude ir laikietilpīga, un tā ir sagādājusi lielu vai vidēju problēmu.
- *Grūti nokļūt uz ikgadējo pārbaudi*: 24% iedzīvotāju, kuru ģimenēs kāds ir kārtojies invaliditāti, atzīst, ka statusa pretendents ir bijis grūti nokļūt uz ikgadējo pārbaudi.
- *Ikgadējā pārbaude ir sarežģīta procedūra*: 24% iedzīvotāju uzskata, ka ikgadējās pārbaudes ir sarežģīta procedūra, kas lielākajai daļai rada lielu problēmu.
- *Pieņemtais lēmums par invaliditāti ir atkarīgs no komisijas sastāva*: 23% iedzīvotāju uzskata, ka komisijas lēmums ir subjektīvs, t.i., lēmums par invaliditāti ir atkarīgs no komisijas sastāva.
- *Ir jāveic gadskārtēja pārbaude, neskatoties uz to, ka invaliditāte ir kopš dzimšanas vai neatgriezeniska, piemēram, veikta kādas ekstremitātes amputācija*: 22% iedzīvotāju nosauc šo problēmu.
- *Ir personu pazemojoša attieksme no komisijas locekļu puses*: 22% iedzīvotāju nosauc šo problēmu.
- Citas problēmas aptaujātie ir nosaukuši retāk, taču, kā redzams zīmējumā, tās arī rada lielu apgrūtinājumu iedzīvotājiem kas ir kārtojuši invaliditāti.

17. zīmējums. Problēmas saistībā ar invaliditātes kārtošanu (% no atbildējušiem)



1. n=196, respondenti, kuru ģimenēs kāds ir invalīds. 2. respondenti, kuri saskārušies ar norādīto problēmu.

Arī fokusa grupu diskusijās respondenti nav pauduši īpašu neapmierinātību par invaliditātes pabalsta saņemšanu, kas būtu tiešā VSAA atbildība. Gan latviešu, gan cittautiešu grupās ļoti kritiski vērtēta invaliditātes statusa piešķiršanas procedūra. Respondenti asi kritizējuši VDEĀK darbu – darbinieki pret invaliditātes statusa pretendentiem izturoties ļoti pazemojoši.

Savā pieredzē dalījies viens no respondentēm, kuras draugs vairākkārtīgi centies nokārtot invaliditāti:

Tā ir šausmīga komisija. (..) Tā sēž un par viņu ņirgājas. Tas viss ir tāpēc, ka viņš ir jauns. (..) Viņš teica: es gribēju piecelties un viņiem tieši sejā, bet es to nevaru izdarīt – sāp mugura. Viņi netic. Vai jūs variet saprast, kā cilvēks jūtas? Kad viņš atnāk, viņš baidās – zemāks par zemo. (..) Četru gadu laikā par viņu tā ņirgājās, tas ir ārpriests. (KR)

Līdzīga situācija bijusi arī kādam latviešu grupas dalībniekam:

Es, kad notika trauma, es vispār nestaigāju. Vēl līdz šim. Kāja bija kā lupata, nevarēju uz tās nostāties. Man, kad es gulēju sanatorijā, man tajā brīdī nedeva invaliditāti, teica, ka es varot izvesēloties. Kaut gan ar tādu traumu, kāda bija man – traumētas muguras smadzenes -, kuras atjaunojas minimāli piecu gadu laikā... Invaliditāti man iedeva tikai otrajā trešajā gadā. Un vienalga katru reizi katru gadu man jārāda un viņi skatās, vai es varu nostāties kājās vai nevaru.

Grupu dalībnieki uzskatījuši, ka invaliditātes statusa saņemšanai jāvelta ļoti daudz laika:

Kad tas datums tuvojas, tad tev jābrauc, kur ģimenes ārsts un tās analīzes, ja tu vari vienā dienā iziet tos rentgenus un fluorogrāfu, tad jau labi, bet tad viens ir no rīta, viens vakarā, tad uz nedēļu ir jāreķinās. (LV)

Turklāt, kā rāda respondentu atbildes, bieži vien nav izprotams komisijas noteiktais lēmums, ka atkārtoti uz to jāierodas pat cilvēkiem, kuriem invaliditāte ir uz mūžu, piemēram, zaudēta kāda no ekstremitātēm:

Manai mānai vīrs invalīds bez kājām (bērnībā zaudēja) un viņam ir jāiet atkārtoti. (..) It kā viņam izaugtu kājas. (KR)

Man draudzenei ir iedzimta redzes problēma un viņa ar laiku paliek aklāka, un viņai arī ik pēc laika ir jāiet komisija. (..) Cik ir lasījusi internetā par to slimību, tad nekādu uzlabojumu nekad dzīvē nav noticis (..) Kaut kā dīvaini, tāpat kā ar vienu kāju. (LV)

Respondenti uzskata, ka VDEĀK pieņemtais lēmums nav tik daudz balstīts formālā novērtējumā kā atsevišķu komisijas locekļu viedoklī un attieksmē pret konkrēto cilvēku:

Iepriekšējos gados man deva uz gadu, bet šoreiz atkal viss mainījies, divus iepriekšējos gadus tiku pie vienas un tās pašas (..) komisijas. (..) Tur bija viena sieviete, viņa ar neapmierinātu seju deva (invaliditāti). Bet šoreiz atnācu - viss, viņa paskatījās un iedeva man uzreiz uz pieciem gadiem. Man, ja salīdzina ar iepriekšējiem gadiem, ir pat labāk - varu nostāties uz kājas. Ja runā par cilvēkiem - tā deva uz gadu, bet šitā - paskatījās un, lūk, uz pieciem gadiem uzreiz. (KR)

Kāds no grupas dalībniekiem uzskatījis, ka tad, ja Komisijā nav paziņu, vienīgais risinājums ir konfliktēšana ar komisijas darbiniekiem: „Tur tiešām tu sēdi kā muļķis, tad uz vienu kabinetu, tad uz otru, tad nāc nākošajā dienā... kad tu beidzot atver muti un noliec pie vietas to kabinetu ar visām dāmītēm, tad viņas uzklausā (..) Un šogad man tā komisija ilga 5 minūtes, jo mani atcerējās.”

Iedzīvotāju sniegtie ieteikumi

Daļai respondentu (n = 54) iedzīvotāju kvantitatīvajā aptaujā bija savs viedoklis par to, kas būtu jādara, lai uzlabotu esošās administratīvās procedūras saistībā ar invaliditātes kārtošanu. Kā uzskata iedzīvotāji, administratīvā sloga mazināšanai:

- jāsamazina dokumentu skaits, kas nepieciešams, kārtojot invaliditātes statusu (10 atbildes);
- invaliditātes statuss jāpiešķir uz ilgāku laiku (14 atbildes);
- jāoptimizē veselības profilaktiskās apskates veikšanas kārtība, kas nepieciešama invaliditātes statusa iegūšanai, paredzot statusa pretendentu ievietot stacionārā izmeklējumu veikšanai vai arī izmeklējumu rezultātus komisijai nosūtīt elektroniski;
- nepieciešams noteikt ārstējošā ārsta dalību komisijas darbā vai arī smagos invaliditātes gadījumos statusu ļaut atkārtoti apstiprināt ģimenes ārstam;
- nepieciešams veicināt VDEĀK pieejamību, atceļot teritoriālos ierobežojumus statusa pretendentiem vai arī komisijas izbraukuma sēdes organizēt katrā pilsētā.

Tomēr visbiežāk iedzīvotāji norādījuši, ka būtu nepieciešams uzlabot komisijas darba kvalitāti un cilvēcīgāku attieksmi no komisijas ārstu puses.

2.2 Sociālie pakalpojumi un sociālā palīdzība

Situācijas raksturojums

Iedzīvotāju aptaujas ietvaros sociālās palīdzības nepieciešamību var izvērtēt ne tikai pēc ienākumu apjoma, bet arī atbilstoši respondentu subjektīvajam viedoklim par to, cik lielā mērā viņu ģimenes ienākumi atļauj normāli ēst, iegādāties apģērbu u.tml. To iedzīvotāju daļa, kuru ienākumi neatļauj apmierināt pat elementārās bāzes vajadzības salīdzinoši nav liela – normāli ēst nevar atļauties 2% aptaujāto, iegādāties apģērbu – 9%. Turpretī ļoti strauji pieaug respondentu skaits iedzīvotāju grupā, kuru ienākumi neatļauj neko citu, kā tikai jau minēto bāzes vajadzību apmierināšanu. Tā trešā daļa

(32%) nevar atļauties apmeklēt kultūras pasākumus, nodarboties ar vaļasprieku, 42% nevar iegādāties grāmatas, kuras vēlas. Vairāk nekā puse aptaujāto (56%) nevar iegādāties sporta un izklaides inventāru, mēbeles un sadzīves tehniku (60%).

Ģimenes materiālās nodrošinātības līmenis neapšaubāmi tieši korelē ar iedzīvotāju vēšanos pēc sociālās palīdzības. No tiem respondentiem, kuru ienākumi ir viszemākie un kuri nevar atļauties nedz normāli ēst, nedz apģērbties, 47% pēdējo divu gadu laikā ir vērsušies pašvaldībā ar pieteikumu trūcīgas vai maznodrošinātas ģimenes statusa iegūšanai. No tiem respondentiem, kuru ienākumi liek apmierināties tikai ar pašu nepieciešamāko, pašvaldībā ar šādu pieteikumu griezušies 27%. No tiem, kuri vairāk vai mazāk var atļauties gan normāli ēst, gan iegādāties apģērbu, trūcīgo vai maznodrošināto statusu mēģinājuši iegūt 13%. Pašvaldībā ar šādu lūgumu vērsušies arī 4% iedzīvotāju, kuriem ienākumi pilnībā atļauj apmierināt lielāko daļu no iepriekš minētajām vajadzībām.

1.tabula. Novērtējums, cik lielā mērā ģimenes ienākumi atļauj apmierināt dažādas vajadzības

	Neatļauj nemaz	Atļauj tikai nepieciešamāko	Vairāk vai mazāk atļauj	Atļauj pilnībā
Normāli ēst	2	19	49	30
Iegādāties apģērbu, apavus	9	33	42	16
Apmeklēt kultūras pasākumus	32	27	31	10
Nodarboties ar iemīļoto vaļasprieku	33	24	29	14
Iegādāties grāmatas, kuras vēlas	42	30	21	7
Iegādāties sporta un izklaides inventāru	56	26	14	5
Iegādāties mēbeles un sadzīves tehniku	60	25	12	3

Iedzīvotāju aptaujā tika sasniegti 266 respondenti, kas pēdējo divu gadu laikā ir snieguši pašvaldības sociālajā dienestā pieteikumu trūcīgas vai maznodrošinātas ģimenes (personas) statusa iegūšanai. Kopumā tas veido 14% no aptaujātajiem iedzīvotājiem. Puse (52%) no šiem respondentiem iesniegumu pašvaldībā snieguši vienu reizi, bet 48% - vairākkārtēji. Divas reizes pašvaldībā ar šādu prasību vērsušies 49% no aplūkotās iedzīvotāju grupas, 3 reizes – 25%, četras reizes – 12%, piecas un vairāk reizes – 11%.

No tiem, kas mēģinājuši iegūt trūcīgas vai maznodrošinātas ģimenes (personas) statusu, vairumam tas arī piešķirts: 54% ieguvuši trūcīgas ģimenes (personas) statusu, bet 24% - maznodrošinātas ģimenes (personas) statusu.

Pabalstu garantētā minimālā ienākuma nodrošināšanai trūcīgām personām saņēmuši 6% iedzīvotāju, vienreizēju pabalstu ārkārtas situācijā – 2%, bet citus pabalstus – 7% un citu palīdzību – 2% aptaujāto. Biežāk minētie citu pabalstu un palīdzības veidi ir materiāla palīdzība komunālo maksājumu segšanai, malkas iegādei; no saņemtās palīdzības biežāk minētas pārtikas pakas.

No tiem, kas pēdējo divu gadu laikā griezušies pēc palīdzības pašvaldības sociālajā dienestā, 5% šī palīdzība ir atteikta vienu reizi, nepilniem 2% tā ir gadījies vairākkārtēji.

Atteikuma iemeslus var iedalīt divās grupās: tādos, kas atkarīgi no indivīda un tādos, kas saistīti ar pašvaldību. Atteikumu iemesli, kas biežāk minēti pirmajā grupā:

- „pietiekoši ienākumi, pārāk labi sadzīves apstākļi” (50%),
- „pieder nekustamais īpašums” (14%),
- „prasītājam pieder mašīna, ir kredīts, saņemts mantojums, ir iespēja pašam uzlabot stāvokli”.

Atteikuma iemesli, kas tieši saistīti ar pašvaldību: tas, ka pašvaldībai nav naudas (12%), atrunas, ka citiem esot vēl sliktāk (3%), palīdzība jau reiz sniegta (3%), nekaunīga darbinieku attieksme (1%), jāatsakās no pašnodarbinātā statusa (1%) un tiek meklēti citi formāli atrunāšanās iemesli (4%). Daži piemēri no respondentu atbildēm par atteikumu iemesliem:

Jācenšas pašai nodrošināt savu dzīvi, jāmeklē darbs, var strādāt gadījuma darbus.

Esot pietiekami jauns, lai pats meklējot sev iztikas līdzekļus.

Uzskaitīja visus bērnus, kam ienākumi lieli, teica, lai prasu palīdzību no bērniem, kaut gan visiem savas vajadzības, savas ģimenes.

Tāpēc, ka mums pieder neliels dārza gabals ar būdu, par kuru maksājam nodokļus valstij, bet peļņu nekādu neiegūstam, vienīgi izaudzējam produktus savām vajadzībām.

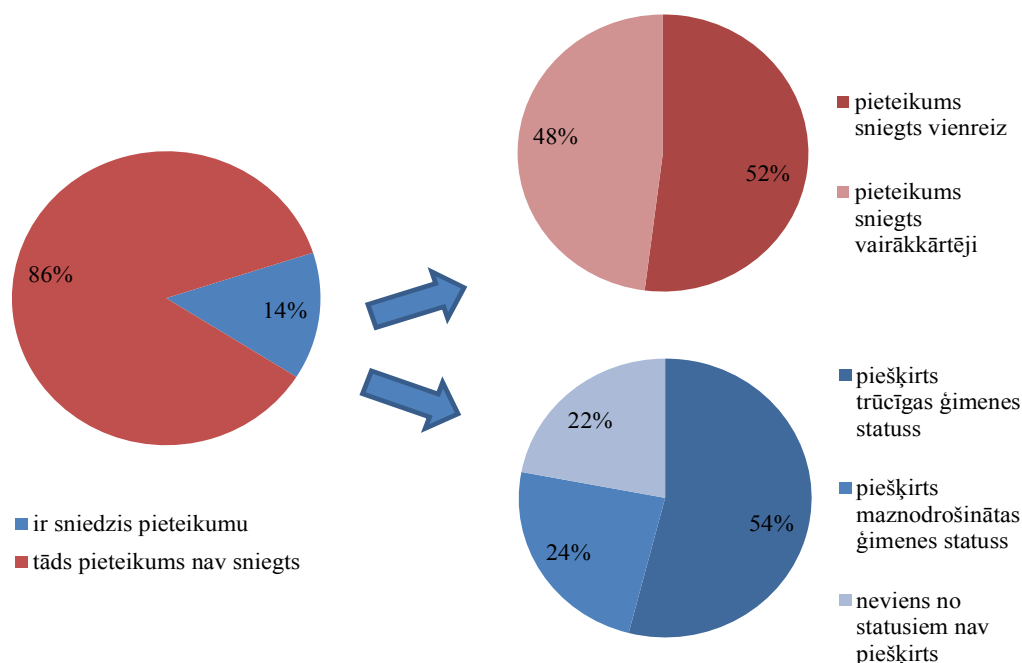
Ļoti sarežģīta kārtība, prasa pārāk daudz dokumentu, kurus nespēju sagādāt.

Ja dzīvoklī mēbeles vēl ir, tad pabalsts nepienākas.

Analizējot fokusa grupu diskusiju dalībnieku atbildes, var konstatēt, ka bieži vien iedzīvotājiem nav pietiekami labi izskaidrots, kāpēc sociālā palīdzība tiek atteikta - dažkārt ģimenes kopējie ienākumi pārsniedz noteiktos ietvertos par vienu latu vai ģimenes rīcībā ir neliels dārziņš u.tml., kad atteikums šķiet absurds, bet cilvēki nav informēti par to, vai lēmumu iespējams apstrīdēt.

Tāpat iedzīvotājiem nav saprotams un trūkst informācijas par to, ar ko atšķiras maznodrošinātā un trūcīgā statuss. Respondenti atzinuši, ka „informācija vispār ir nulle”, noteikumi „tā mainās, ka pat nevar saprast”, bet sociālie darbinieki neko nepastāsta: „kā viņa man teica: pievērsiet uzmanību bukletiem, kuri stāv pie mums.”

18.zīmējums. Pieteikšanās trūcīgas vai maznodrošinātas personas (ģimenes) statusam pēdējo divu gadu laikā (%)



1. n=2000; visi. 2. n=266, respondenti, kuru ģimenes ir sniegušas pieteikumu

Raksturojot sociālās palīdzības saņemšanu, grupu diskusijās latviešu valodā vairākkārtīgi tika norādīts uz tautības ietekmi saskarsmē ar sociālo dienestu – respondenti uzskatīja, ka latvieši savai

mentalitātei raksturīgā lepnuma dēļ uz sociālo dienestu pēc palīdzības dodas ievērojami retāk kā cittautieši:

Pārsvārā tur bija krievu tautības cilvēki. Latvieši tur tikpat kā nav. (..) tāpēc, ka latvieši ir lepni. Jo sava lepnuma dēļ viņš neies un neprasis neko. Man arī bija grūti sev pārkāpt pāri un aiziet tur. (LV)

Līdz ar to arī ar sociālo dienesta pakalpojumiem saistītie **pozitīvie aspekti** tika pieminēti vien cittautiešu auditorijā, kamēr latvieši pret šo institūciju un tās darbiniekiem bija ļoti skeptiski noskaņoti:

- Kāda no grupas dalībniecēm pozitīvi vērtējusi sociālā dienesta darbiniekus, norādot, ka „principā neko sliktu nevaru teikt – viņi patiešām palīdzēja.”
- Tāpat grupā uzsvērts, ka situācijas raksturojumam nav nepieciešams iesniegt lielu skaitu izziņas: „tā nav tiesa, ka vajag 100 izziņu. Sistēma viņiem ir normāla, viņi visu to redz” un ka dažkārt paši cilvēki, kuri griežas sociālā dienestā ir tādi, „kuriem patiesībā uz visu nospļauties, kuriem tu visu stāsti, bet viņi tevi ignorē”.
- Pozitīvi grupā tiek novērtēts arī piedāvāto maznodrošinātas personas statusa iespēju „grozs”: *Man ir maznodrošinātais. Tur ietilpst Eiropakas, ko dod ģimenei uz katru cilvēku (..) Principā visas tās analīzes, tur vajag maksāt oi, oi. Ja nemaldos, viena kaut kādi 15 lati. Es par to maksāju 3 latus. Poliklīnikā ģimenes ārsts man bija praktiski bez maksas, vajag tikai izziņu no sociālajiem. Var aiziet pie ģimenes ārsta un ģimenes ārsts dod norīkojumu. Nekādu problēmu – parādi un izdari visu.*

Tiesa, respondente gan atzinusi, ka bieži vien to, kas formāli maznodrošinātā statusa īpašniekam it kā tiek nodrošināts, dažādu iemeslu dēļ nav iespējams saņemt:

50% atlaides medikamentiem - tās nedarbojas, tas ir tikai uz papīra (..) jo aptiekas ir firmām. Tieši tāpat es pārbaudīju ārsta apmeklējumu –arī 50 % atlaide, arī nestrādā. Darbojas tikai vienā poliklīnikā, bet tur netikt, jo rinda ir tāda, ka vairāki mēneši jāgaida, lai tikai piekļūtu. (KR)

Vienlaikus atzīmēts, ka pēdējā gada laikā piedāvāto iespēju grozs ir samazinājies:

Pagājušo gadu bērniem deva pat bezmaksas nometnes maznodrošinātajām ģimenēm. Šogad vispār nebija nometņu, ja bija nometne, tad kaut kādi procenti bija jāmaksā. (..) Ir pat gadījumi, kad trūcīgie... agrāk nevajadzēja maksāt, piemēram, rentgenam. (KR)

Pēc respondentu domām, iespēju grozs, kas tika piedāvāts iepriekš maznodrošinātā/trūcīgās personas statusa saņēmējiem ir samazināts līdz ar šāda statusa personu skaita palielināšanos:

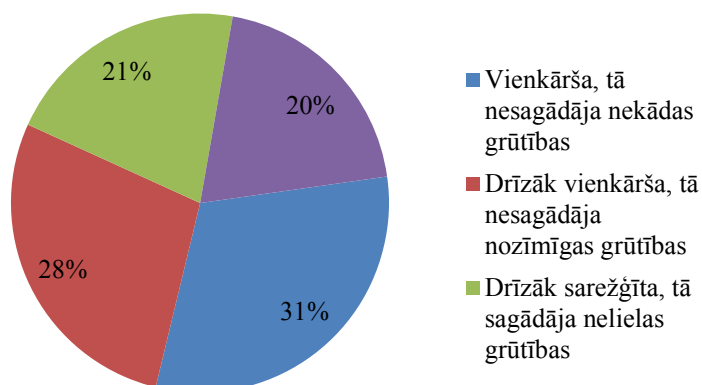
Tiem iedzīvotājiem, kuri sociālajā dienestā pēc palīdzības nav vērsušies, iedzīvotāju aptaujā tika jautāts, kāpēc viņi to nav darījuši. Lielākajai daļai (67%) vienkārši nav bijusi tāda vajadzība, 13% no respondentiem nav informēti, nezina, vai viņiem pienāktos šāda palīdzība, bet 11% atzīst, ka viņiem bijis kauns, ir bijis neērti vērsties pēc palīdzības. Citi iemesli minēti jau nozīmīgi retāk. 5% gadījumu respondenti uzskata, ka procedūra ir pārlietu sarežģīta un tikpat lielu daļu neapmierina pašvaldības darbinieku attieksme. 4% nav prasījuši palīdzību, zinot, ka saņemtais nepalīdzētu atrisināt viņu problēmas., bet 3% savukārt nav zinājuši kur griezties. 10% snieguši vēl citas atbildes, no kurām visbiežāk minētas: „tāpat jau nedos, zina jau, ka nepienākas”, „ienākumi pārsniedz noteikto sliktā”, „citiem iet vēl sliktāk”, „tas ir pārāk pazemojoši”. Atsevišķos gadījumos kā iemesli tiek nosaukti tas, ka nedzīvo deklarētajā dzīves vietā, nav sakārtoti dokumenti.

Es arī lasīju, ka nākošajā gadā būs nevis tā kā tagad - cik tur 80, cik tur to tūkstošu cilvēkiem būs statuss. Bet tagad būs 200 000, tāpēc arī viņi kaut ko tur.. (KR.)

Problēmas

Jautājumā par to, cik viegli vai grūti, cik vienkārša vai sarežģīta ir pati trūcīgās vai maznodrošinātās personas (ģimenes) statusa kārtošanas procedūra, iedzīvotāju domas dalās. Nedaudz vairāk nekā puse no tiem, kuri pēdējo divu gadu laikā kārtojuši trūcīgas vai maznodrošinātās personas (ģimenes) statusa iegūšanu, (59%) uzskata, ka procedūra kopumā vērtējama kā vienkārša un problēmas neradoša (31%), 28% domā, ka tā ir diezgan vienkārša. Līdzīga daļa, tomēr procentuāli mazāka, uzskata, ka procedūra ir drīzāk sarežģīta (21%) vai pat nozīmīgas grūtības radoša (20%).

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



n=266, respondenti, kuru ģimenes ir sniegušas pieteikumu

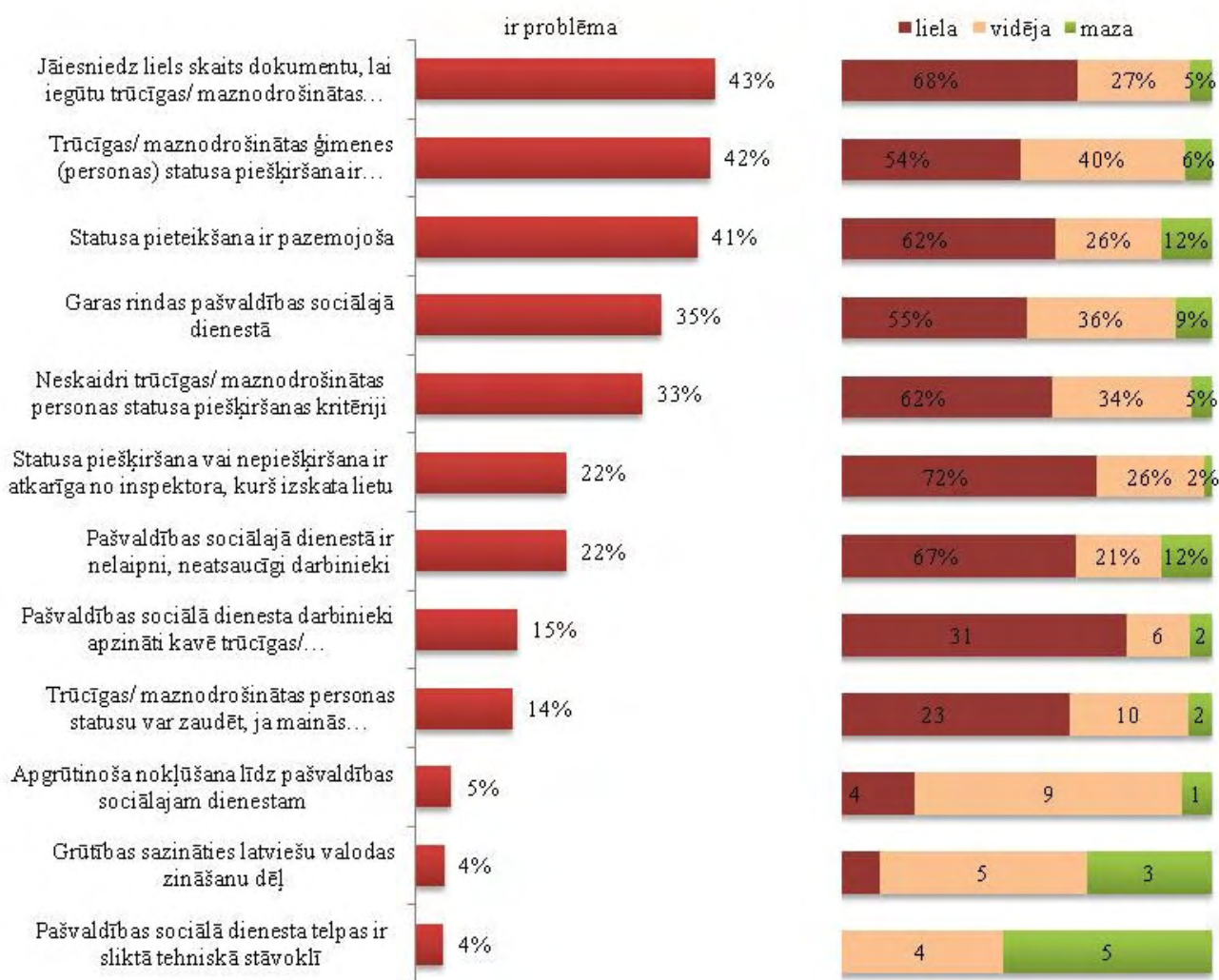
20. zīmējumā redzams, ka vairākas problēmas saistībā ar vērsanos pašvaldības sociālajā dienestā trūcīgas vai maznodrošinātās ģimenes (personas) statusa saņemšanai ir nozīmīgas lielam aptaujāto skaitam, kas ir kārtojuši šo administratīvo procedūru. Būtiskākās problēmas to starpā ir šādas:

- *jāiesniedz liels skaits dokumentu, lai iegūtu trūcīgas vai maznodrošinātās ģimenes (personas) statusu*: 43% iedzīvotāju, kas pēdējo divu gadu laikā vērsušās pašvaldības sociālajā dienestā, visbiežāk ir saskārušies ar to, ka jāiesniedz ir daudz dokumentu. 68% respondentu, kas nosaukuši šo problēmu, atzīst to par lielu apgrūtinājumu.
- *trūcīgas vai maznodrošinātās ģimenes (personas) statusa piešķiršanas procedūra ir laikietilpīga*: 42% iedzīvotāju, kas pēdējo divu gadu laikā ir vērsušies pašvaldības sociālajā dienestā, atzīst, ka procedūra ir laikietilpīga. Grupu diskusijās apkopotā iedzīvotāju pieredze arī rāda, ka iedzīvotāji mēdz vairākas reizes atkārtoti kārtot procedūru, kamēr saņem trūcīgas vai maznodrošinātās ģimenes (personas) statusu.
- *trūcīgas vai maznodrošinātās ģimenes (personas) statusa pieteikšana ir pazemojoša*: 41% iedzīvotāju atzīst šo par grūtību, kārtojot trūcīgas vai maznodrošinātās personas statusu.
- *garas rindas pašvaldības sociālajā dienestā*: 35% iedzīvotāju atzīst, ka pašvaldības sociālajā dienestā ir garas rindas.
- *neskaidri kritēriji, pēc kādiem tiek piešķirts trūcīgas vai maznodrošinātās ģimenes (personas) statuss*: 33% iedzīvotāju ir saskārušies ar situāciju, ka, viņuprāt, trūcīgas vai maznodrošinātās personas statusu piešķir pēc neskaidriem kritērijiem (kā redzams turpinājumā – tie var būt atkarīgi no subjektīvā iestādes darbinieka vērtējuma).
- *trūcīgas vai maznodrošinātās ģimenes (personas) statusa piešķiršana vai nepiešķiršana ir atkarīga no inspektora, kurš izskata lietu*: 22% iedzīvotāji norāda, ka grūtības viņiem ir radījis tas, ka statusa piešķiršana ir bijusi, viņuprāt, atkarīga no pašvaldības sociālā dienesta

darbinieka, kas izskatījis viņu lietu. Šis apstāklis, respondentu vērtējumā, 72% gadījumu ir radījis lielu pagrūtinājumu.

- pašvaldības sociālajā dienestā ir nelaipni, neatsaucīgi darbinieki – atzinuši par problēmu 22% iedzīvotāju.
- pašvaldības sociālā dienesta darbinieki apzināti kavē trūcīgas vai maznodrošinātas ģimenes (personas) statusa piešķiršanu – atzinuši par problēmu 15% iedzīvotāju, kas saskārušies ar pašvaldības sociālo dienestu.
- trūcīgas vai maznodrošinātas ģimenes (personas) statusu var zaudēt, ja mainās inspektors, kurš izskata lietu – 14% iedzīvotāju atzinuši par problēmu.

20. zīmējums. Problēmas saistībā ar vērsanos pašvaldības sociālajā dienestā (% no atbildējušiem)



1. n=266, respondenti, kuru ģimenes ir sniegušas pieteikumu; 2. respondenti, kuri saskārušies ar norādīto problēmu

Katrā no diskusiju grupām bija 2-3 dalībnieki, kuri pašlaik vai vismaz pēdējo divu gadu laikā ir griezušies pašvaldības sociālās palīdzības dienestā. Arī viņu stāstītais atklāj kopumā diezgan negatīvu attieksmi pret sociālā dienesta darbu.

Pirmkārt, iedzīvotāji uzskata, ka sociālās palīdzības pieteikšanas procedūra ir pārāk laikietilpīga, nepieciešams iesniegt ļoti lielu skaitu izziņu, no kurām dažas šķiet pat nepamatotas, absurdas :

Vispirms man teica paņemt no darba divas izziņas. Paņēmu. Pastāvīgi traucēju cilvēkus, lai man izraksta. (..) Paņēmu vēl vienu izziņu, sēdēju vairāk nekā stundu rindā. (..) Aizpildīju veidlapu, gaidīju es rindā. Jābrauc tikai noteiktā laikā nevis atbrauc un saņem. (..) un vēl izrādījās, ka kustamais un nekustamais īpašums attiecas arī par bērniem. Septiņos gados - kur gan bērnam var būt kustamais un nekustamais īpašums! (..) Un paprasīja tādu izziņu. Dabūju. Bija 15 izziņas. (KR)

Tā kā ir nepieciešams iesniegt lielu skaitu dažādas izziņas, bet dažām no tām, saskaņā ar respondentu teikto, ir ļoti īss derīguma termiņš, dažkārt gadās, ka tikmēr, kamēr kārto vienas izziņas saņemšanu, kādai citai jau beidzies termiņš un pēc tās jāgriežas atkārtoti:

Atkal pietrūka divas izziņas, jo tām bija beidzies derīguma termiņš. (..) Līdz 29. viņi iesniedz visas izziņas kā ir. Ja nepaspēj, jāvāc atkal visas izziņas vēlreiz. (..) Vienīgā izziņa, kura ir ilgi derīga ir bezdarbnieku statuss. Taču to var jebkurā momentā zaudēt. Ja neierodies laikā vai iekārtojies darbā. Tad vajag izziņu no darba, ka tu strādā. Vienīgi izziņa par kustamo - nekustamo īpašumu derīga gadu. Viena no 16 izziņām, kura nemainās. (KR)

Kritiski tiek vērtēta vienotas sistēmas neesamība un tas, ka sociālajiem darbiniekiem nav pieejami personas dati. Ja sociālajiem darbiniekiem būtu pieejami valsts reģistru dati par iedzīvotājiem, nebūtu jātērē laiks, lai apbraukātu dažādas institūcijas un saņemtu izziņas par nodarbinātības statusu, ģimenes stāvokli, īpašumu u.tml.

Tas, ka tur vajag nejēgā daudz visādus papīrus, izziņas. Kam tas vispār ir vajadzīgs? It kā, lai pierādītu, ka tu neesi žirafe. (LV)

Jāatzīst, ka vairāki respondenti norādījuši uz negatīvām izmaiņām sociālo pabalstu piešķiršanas sistēmā pēdējo gadu laikā:

Izziņu skaits palielinās patstāvīgi, vajadzīgas vēl liekas izziņas. Man atkal tūlīt būs problēmas, pagāja pusgads un man ir jauns inspektors. Man atkal viss jānes no jauna – visi papīri, kamēr viņa izpētīs to lietu. (..) Es tagad pirmajā datumā iešu, es nezinu, kas mani sagaida. (KR)

Kur paliek iepriekšējie papīri? Vai viņi to paņem sev līdz? Jaunais inspektors, protams, nezina. Loģiski viņa prasīs tādu papīru, tādu papīru. Bet iepriekšējie? (..) Stiprāka birokrātija ir kļuvusi vēl stiprāka. (KR)

Tāpat lielāko daļu kritikas saņēmuši sociālo dienestu darbinieki, kas savukārt ietekmē pakalpojuma kvalitāti:

- lielākā daļa sociālo dienestu darbinieki ir noraidoši pret klientiem un, saņemot pirmajā tikšanās reizē šādu attieksmi, daudzi cilvēki vairs neatgriežas otrreiz, lai cik tas būtu nepieciešami:

Kā klients tu neesi nekas. Kas ta jums te ir?! Pirmajā reizē nebija kaut kādi tur papīri, otrreiz vairs negāju. Liela jēga pēc tam tur nebūtu. Pazemojoši. (LV)

Tie ir vecie cilvēki, kuriem nevar paskaidrot. Jaunie saprot. (..) Viņi sēž. Viņas nevar normāli paskaidrot, iznāk ārā un sāk uz viņiem kliegt Nevar normāli paskaidrot. Jau tā visiem grūti. Nepatīkami skatīties. (KR)

- grupu dalībnieki uzskata, ka darbinieki pietiekoši neizskaidro klientiem par to, kādi dokumenti nepieciešami, līdz ar to nepieciešams dienestu apmeklēt vairākas reizes, turklāt dažkārt nācies saskarties arī ar darbinieku nekompetenci un nekonsekventu rīcību:

Kur tikai ej, tur vienmēr visu saka ne līdz galam. Saka tā un tā, bet nav. Arī šoreiz gribēju dabūt maznodrošinātā statusu, jo viņš ir vajadzīgs tāpēc, ka izdzīvot ar 40, 120 latiem divatā nav tik viegli. Ai – trijatā! Tāpēc, ka nezini kā to visu pareizi izdarīt. No malas it kā dzirdi – vari, tev ir tiesības. Bet atnāc, tev saka, ka tā nav. (KR)

Pēc likumiem it kā tādus un tādus dokumentus vajag. Tu savāc un atnāc, bet izrādās, ka šīs un šīs izziņas jau nevajag, tā vietā ir viena izziņa., kura apliecina pilnībā visu. (KR)

- darbinieku kontekstā tiek kritiski vērtēts arī *sociālo dienestu telpu tehniskais stāvoklis*, jo, gaidot rindā, klienti ir spiesti klausīties darbinieku neformālajās sarunās, kļūstot par viņu neprofesionalitātes lieciniekiem:

Ieejot iekšā, varēja dzirdēt kā darbinieces kārtu savas privātās lietas. Tā kā par savu personīgo māju dzīvojas. (LV)

Attieksme ir pazemojoša, tai pašā laikā viņas (darbinieces) sēž un runā. Viņām ir jāiet kaut kas apsekot dzīvokli un viņas acīmredzot nav bijušas tur. Un tagad viņas lemj, vai dot to pabalstu vai nē. Ai, labi raksti, ka piešķiram. Un cilvēki, kas sēž tur, viņi visu to dzird. (LV)

- grupu dalībnieki norāda, ka galvenais saņemtā pakalpojuma determinants ir nevis formāli, normatīvos iestrādāti nosacījumi, bet gan konkrētā darbinieka attieksme – ja darbinieks būs pozitīvi noskaņots un uz klientu orientēts, klients saņems gan visu nepieciešamo informāciju viņam labvēlīgā gaisotnē, gan optimālu palīdzību, ja nē – palīdzība netiks sniegta, turklāt atteikums tiks izteikts ļoti pazemojošā veidā:

Tātad tā ir patiešām rulete, pie kā jūs nokļūsi: nokļūsi pie pozitīvi noskaņota cilvēka, jūs iegūsi visu informāciju, kas jums nepieciešama, nekādu rupjību, nekas; nokļūsi pie cilvēka, kuram slikts garastāvoklis, jūs apries. (KR)

Skatoties, kur iesniedz - pilsētā iesniegšu, jo rajonā ir tāda inspektore, kura nenāk pretī, neko nepaskaidro. Izrādās, ka es varu saņemt dzīvokli atlaides, elektrībai, gāzei un visam, izrādās. Viņa šo informāciju slēpa: jūs nevarat saņemt, jo jums ienākumi ir lielāki. (KR)

- Tāpat, arī dzīvesvietas apsekošanas rezultāti ir pilnībā atkarīgi no sociālā darbinieka – kāds no viņiem situāciju novērtēs pēc būtības, kāds cits – jebko no mājās pieejamajiem ilglietošanas priekšmetiem uzskatīs par pietiekamu iemeslu, lai atteiktu maznodrošinātas/trūcīgas personas statusa piešķiršanu:

Manai draudzenei bija līdzīga situācija, viņa lūdza to pašu. Atnāca apsekot dzīvokli, viņai ir mazs bērns, kam gultiņa, kas nākusi mantojumā jau trešajā paaudzē tikai nokrāsota rozā krāsā. Ieraudzījuši, viņi esot pateikuši - nē. (LV)

Jāatzīst, ka, ņemot vērā aprakstīto un tai līdzīgās situācijas, iedzīvotāju vidū izplatās baumas par sociālo dienestu darba nekonsekvenci, par to, ka sociālā palīdzība netiek piešķirta saskaņā ar formāliem nosacījumiem, bet pēc pavisam citiem, skaidri nedefinētiem kritērijiem. Ir iedzīvotāji, kuriem sociālā palīdzība būtu ļoti nepieciešama, bet viņi to nesaņem, kamēr citi „*dabū un baigi labās summas, dzīvo ļoti labi*” un „*izprasīt ir atkarīgs no savas nekaunības, ja esi nekaunīgs, tu arī dabūsi. No nekaunības un no tā kā tu to pasniedz*”.

Tā, respondenti vienojas, ka, lai saņemtu palīdzību, nedrīkst godīgi pastāstīt par savu gadījumu, bet „*mūsu valstī vajag mānīties*”.

Kā respondenti secina diskusiju gaitā, lai saņemtu kvalitatīvāku pakalpojumu, ļoti būtiska ir neformāla pazīšanās arī sociālajā dienestā, pretējā gadījumā daudz vērtīgas informācijas cilvēki vienkārši neuzzina:

Man tur viena pazīstama strādā, mācās par palīgu. Viņa man teica - es tev iedošu adresi, pasaki, kuram vajag. Tur ir labi apģērbi, apavi, trauki, tehnika. (..) Taču nekur nav informācijas. Vienkārši nav informācijas. (KR)

Tādas lietas nesaka. Ja kādam ir kāds pazīstamais, viņš uzzina un tev pasaka. (KR)

Visai precīzi kontaktēšanos ar sociālo dienestu raksturo kādas respondentes stāsts, kura, pēc visu nepieciešamo dokumentu apkopošanas, palīdzību sociālajā dienestā tā arī nesaņēma. Viņasprāt – netaisnīga lēmuma dēļ (sk. izcēlumu).

Pirmkārt, jau tev pašam ir pazemojoši aiziet uz turieni, tev ir jāpierakstās. Tad tev mēnesi ir jāgaida. Tad, kad tu tur aizej, pret tevi tā izturas it kā tu būtu no miskastes izlīdis, vai. (..) es personīgi neko daudz neprasīju. Aizgāju interesēties par to, kas man pienākas.

Bija tik nelaipna darbiniece, (..) Vispār kaut kāds ārprāts. Man bija līdzī šādi tādi papīri. Man teica, nu tad dabūjiet visus papīrus un tikai tad nāciet. Es teicu, ka esmu nākusi tikai uzzināt, tad man nikni iedeva to sarakstu, kam jābūt. Un es aizgāju ar lielām sirdssāpēm. Teicu, ka tur kāju nesperšu vairs. Tomēr es saņēmos un salasīju visus papīrus - izziņa no bezdarbniekiem, izziņa no skolas, ka bērni mācās, izziņa par to, ka tev nav nekādi ienākumi, kas tur vēl bija, vairs neatceros. Un aizgāju otro reizi. Pirmajā reizē prasīju tai sievietei, ko man tagad darīt. Viņa teica, ka pierakstieties. A kur man pierakstīties? Ja tur ārā būtu dēlis, kur būtu pierakstīties, es jau būtu pierakstījusies. Viņas pieraksta tādā grāmatā. (..) es tak nevaru sēdēt kabinetā un meklēt kurā žurnālā man jāpierakstās. Nu tad viņa mani pierakstīja, otrreiz savācu visus papīrus. Bija cita, es jau rēķināju, lai man nebūtu jāiet pie tās pašas. (..) ir tā ja tev ir kaut kāds īpašums.. mašīna tev drīkst būt, kas ir vecāka par trim gadiem, bet es godīgs cilvēks būdams, protams, pateicu, ka man ir dārzs. Īpašums uz mana vārda. Nu, vsjo! Privātīpašums jums ir un nekas jums nepienākas. Nevienam valstī neinteresē par ko bērns iet uz skolu, vai bērnam ir ko ēst. (..) Es no tā dārza nekādu peļņu negūstu. Es vēl maksāju nodokļus valstij par to. Man ir divi bērni. Man saka - pārdodiet. Kas tad man jums pārdot par baltmaizes kukuli? (..)

Un no otras puses, ja es visu mūžu esmu strādājusi, man mājās ir televizors un ledusskapis, gulta. Piekļājīgi dzīvoju. Es visu mūžu esmu strādājusi un man nekas nepienākas grūtā brīdī. Pēc kādiem kritērijiem tur skatās, kam dot to naudu un kam nedot?! Es neko daudz tur neprasu, tikai nedaudz par dzīvokli. (..) Es izgāju ārā un sapratu, ka es esmu baigi krutā. Man ir veca mašīna un dārzs ar mazu būdiņu. (LV)

Iedzīvotāju sniegtie ieteikumi

Diezgan liels skaits (42%) aptaujāto uzskata, ka nepieciešams uzlabot procedūru, kādā tiek organizēta trūcīgas vai maznodrošinātas ģimenes (personas) statusa iegūšana. Labākai uzskatāmībai Iedzīvotāju viedoklis un ieteikumi procedūras uzlabošanai apkopoti tabulā.

Iedzīvotāju viedoklis par nepieciešamajiem uzlabojumiem

Nepieciešamie uzlabojumi	Iedzīvotāju rekomendācijas
I. Ieteikumi pašvaldībai	
Izmaiņas darbinieku attieksmē (18%)	<ul style="list-style-type: none"> • laipnāku, iejūtīgāku darbinieku attieksmi pret atbalsta prasītājiem <p><i>“Ja pienākas, tad darbiniekiem nevajadzētu izrādīt savu neapmierinātību un piešķirt pabalstu”.</i></p> <p><i>“Iejūtīgākus un saprotošākus darbiniekus, kuri spēj iedziļināties situācijā un izprast to attiecīgi katram indivīdam”.</i></p> <p><i>“Korektāku pieeju, neizrādīt neapmierinātu attieksmi pret pabalsta lūdzējiem”.</i></p>
Telpu uzlabojumi (3%)	<ul style="list-style-type: none"> • Atsevišķu telpu konsultācijām; • Vairāk krēslu uzgaidāmajā telpā
Darbinieku skaita palielināšana un darba grafika izmaiņas (6%)	<ul style="list-style-type: none"> • Nepieciešams vairāk darbinieku; • Elastīgāku darba grafiku – dažas dienas nedēļā pieņemamās stundas arī vakarā

Nepieciešamie uzlabojumi	Iedzīvotāju rekomendācijas
II. Vispārēji ieteikumi sistēmas uzlabošanai	
Birokrātijas mazināšana jautājuma izskatīšanā (26%)	<ul style="list-style-type: none"> • Samazināt nepieciešamo dokumentu skaitu un birokrātisko pieeju <p><i>„Datus, kurus var redzēt datorā, kāpēc par tiem vajadzīgas izziņas”</i></p>
Izmaiņas likumdošanā un pabalsta piešķiršanas kritērijos (21%)	<ul style="list-style-type: none"> • Paaugstināt minimālo summu, no kuras izsniedz pabalstus; • Lielākus pabalsta apjomus • Ieviest izmaiņas likumdošanā • Neskaitīt summā pensiju <p><i>“Nebūtu jāņem vērā vecāku pensijas, jo tā ir viņu nauda”.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Noteikt skaidrus kritērijus <p><i>“Vajag kontrolēt, pēc kādiem kritērijiem šitos pabalstus dod. Tādiem, kam nevajag, dala pa labi un pa kreisi, bet pārējiem “izskata lietu”.</i></p> <p><i>“Jāmaina kritērijus, pēc kuriem piešķir statusu, lai būtu reāli to dabūt cilvēkiem, kam tas nepieciešams”</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Nelikt pārdot īpašumus <p><i>“Daudzus gadus atpakaļ iegādāto sadzīvi nevajag skaitīt pie šīsdienas apstākļiem”.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Izskatīt lietas pēc būtības un piešķirt tikai tad, ja tiešām pienākas <p><i>“Vajag vairāk uzmanības pievērst tam, kādām ģimenēm statusu piešķir, jo man ir zināms fakts par to, ka pabalstu saņem cilvēki, kas ir labi situēti”</i></p> <p><i>„Ja nenovērsīs blatu un pazīšanās, tad šī palīdzība ir kaķim zem astes.”</i></p>
Izskatīšanas kārtība (13%)	<ul style="list-style-type: none"> • Individuālāku pieeju situācijas izskatīšanā; • Lai darbinieki reāli būtu atbildīgi par savu rīcību; • Vienlīdzīgu attieksmi pret visiem.
Uzlabojumi pabalsta piešķiršanas procedūrā (6%)	<ul style="list-style-type: none"> • Lai to piešķir VSAA • Lai nav tik bieži jāpārformē • Numuru, pieraksta sistēmu • Pieņemt elektroniskus iesniegumus
Informācija un kontrole (13%)	<ul style="list-style-type: none"> • Vairāk informācijas par piešķiršanas kārtību un kritērijiem; <p><i>“Vairāk informācijas avīzēs, kādus dokumentus vajag, lai piešķirtu šo statusu”</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Kontrolēt dienesta darbu
III. Ieteikumi procedūras uzlabošanai	
Izskatīšanas procedūras uzlabojumi (13%)	<ul style="list-style-type: none"> • Vienkāršot pašu procedūru; • Paātrināt izskatīšanas procesu
Uzlabojumi Informācijas apritē un saglabāšanā (3%)	<ul style="list-style-type: none"> • Saglabāt datus, lai katru reizi par jaunu nav jānes izziņas; • Lai nav tik pazemojoša pieteikšanās procedūra

2.3 Iespējas uzlabot sociālās jomas pakalpojumu administratīvās procedūras iedzīvotāju skatījumā

Iepazīstoties ar grupu diskusiju dalībnieku atbildēm, jāsecina, ka institūcijas tēlu un administratīvo procedūru kvalitātes vērtējumu visnozīmīgāk ietekmē institūcijas darbinieku attieksme:

- ja darbinieks bijis atsaucīgs un pastāstījis par piedāvātajiem pakalpojumiem, klienti palikuši apmierināti un konkrētās institūcijas (kā VSAA un NVA, tā arī pašvaldības sociālā dienesta) darbu, neskatoties uz ilgāku gaidīšanu rindā vai lielu skaitu nepieciešamiem dokumentiem, tiecas vērtēt pozitīvi;
- gadījumos, kad nākas saskarties ar noraidošu attieksmi no darbinieku puses, vairāk pamanītas kādas nepilnības to darbā vai uztraukumā radušies kādi pārpratumi pakalpojuma saņemšanas procedūrā.

Jāpiebilst, ka salīdzinoši atzinīgāk novērtēta VSAA un NVA darbinieku attieksme un līdz ar to arī prasmes un zināšanas savā jomā. Savukārt visai kritiski vērtējumi sniegti, analizējot invaliditātes piešķiršanai nepieciešamo Labklājības ministrijas pakļautībā esošo Veselības un darbspēju ekspertīzes ārstu komisijas (VDEĀK), kā arī pašvaldību sociālās palīdzības dienestu darbu.

Paliekot neapmierinātiem ar dažādu valsts institūciju pakalpojumu sniegšanas kvalitāti, iedzīvotājos veidojas skeptiska attieksme pret valsts sektoru kopumā, veltot tādus vērtējumus kā „*vienvārdsakot valsts iestādēs ir tāds bardaks*”, „*stiprāka birokrātija ir kļuvusi vēl stiprāka*“. Savukārt galvenais saņemtā pakalpojuma determinants, pēc respondentu domām, bieži vien ir nevis formāli, normatīvajos aktos iestrādāti kritēriji, bet gan spēja „mānīties” un maksāt aploksnē vai arī plašs paziņu loks.

Ņemot vērā minēto, būtu jāpievērš lielāka uzmanība personāla rekrutēšanas, darba kvalitātes kontroles jautājumiem.

Otrs visvairāk kritizētais aspekts sociālās jomas pakalpojumu saņemšanā ir administratīvās procedūras laikietilpīgums:

- nepieciešamība vairāku pakalpojumu (pabalstu) saņemšanai savākt lielu skaitu dokumentu no dažādām institūcijām;
- garas rindas, kurās jāpavada dažkārt neprognozējami ilgs laiks (līdz pat vairākām stundām dienā).

Pozitīvi tiek novērtēts, ka jau pašlaik, lai paaugstinātu VSAA pakalpojumu pieejamību:

- iedzīvotājiem ir iespējams apmeklēt VSAA centrālo filiāli, nevis doties uz savai deklarētajai dzīvesvietai (kas bieži ir atšķirīga no reālās dzīvesvietas) tuvāko filiāli;
- nepieciešamās izziņas nosūtīt pa pastu vai iemest filiālē īpaši šim nolūkam paredzētā kastītē;
- saņemt informāciju par aprēķināto pabalstu uz e-pastu.

Tomēr, lai uzlabotu administratīvo procedūru kvalitāti šajā aspektā, tiek rekomendēts:

- paaugstināt VSAA darbinieku skaitu – gan to, kuri sniedz konsultācijas pa tālruni, gan to, kuri klientus apkalpo klātienē,
- izveidot t.s. vienas pieturas aģentūru – institūciju, kurā iespējams nokārtot visus ar valsts institūcijām saistītos jautājumus. Kā atzīmējis kāds no respondentiem: „tas būtu tikai normāli aizejam uz vienu iestādi un no kārtojam visu nepieciešamo“;
- nodrošināt visām valsts un pašvaldību institūcijām pieeju vienotai datu bāzei, kur varētu iegūt informāciju par visu iedzīvotāju personas datiem. Pēc respondentu novērojumiem, pat gadījumos, ja šāda datu bāze starp kādām institūcijām pastāv, būtu jāpārlicinās, vai darbinieki to izmanto vai drīzāk pretēji – nezināšanas vai baiļu dēļ strādāt ar informācijas un

komunikāciju tehnoloģijām, to neizmanto un kā iepriekš visas izziņas pieprasa no iedzīvotājiem;

- līdz ar vienotu datu bāzi, vajadzētu nodrošināt arī iespēju sociālos pabalstus pieteikt internetā.

Izvērtējot informācijas pieejamību par sociālās jomas pakalpojumiem, lielākoties respondenti norāda uz vairākām problēmām tās pieejamībā, savukārt informētības trūkums negatīvi ietekmē jaunāko VSAA un citu institūciju pakalpojumu izmantošanu. Tāpēc tiek rekomendēts:

- tā kā informācija par dažādiem sociālās apdrošināšanas pabalstiem visbiežāk tiek iegūta internetā, t.sk., VSAA interneta mājas lapā, būtu vēlams, lai Aģentūras mājas lapā tā būtu sagatavota vieglākā, ikvienam cilvēkam saprotamākā valodā.
- pašlaik VSAA filiālēs pieejama drukāta informācija vien ierobežotā apjomā, tāpēc būtu jāpalielina saistošas informācijas sociālās apdrošināšanas jomā pieejamība bukletu formātā, īpaši, ar mērķi paaugstināt informētību cittautiešu auditorijā;
- respondenti iesaka arī plašsaziņas līdzekļos publicēt jaunāko informāciju sociālās apdrošināšanas pabalstu un sociālo pakalpojumu jomā;
- ņemot vērā, ka „vidējais” Latvijas iedzīvotājs neizceļas ar īpaši augstu pašiniciatīvu un ir diezgan pasīvs sev nepieciešamās informācijas meklēšanā, būtu jāapsver iespēja galveno informāciju (vai informāciju par to, kā iespējams meklēt un atrast nepieciešamo) ar noteiktu regularitāti izsūtīt iedzīvotājiem pa pastu vai elektronisko pastu.

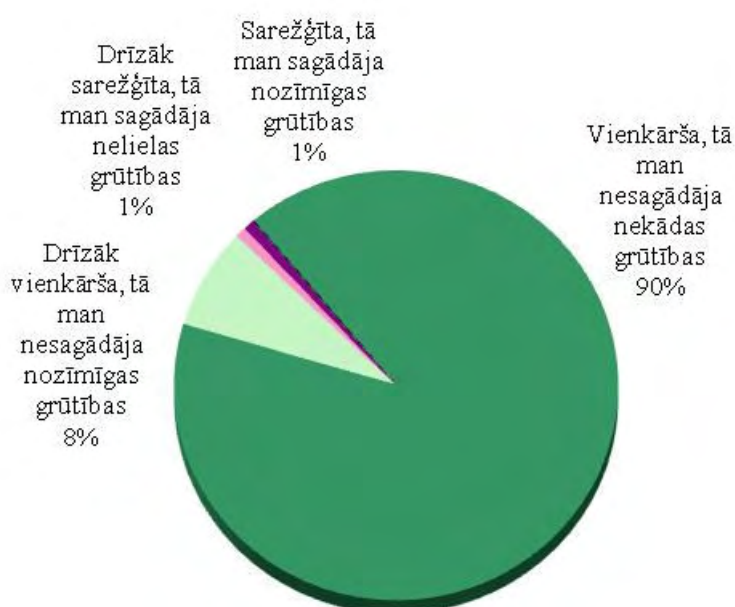
3 IEKŠĒJĀS DROŠĪBAS PAKALPOJUMU ADMINISTRATĪVO PROCEDŪRU VĒRTĒJUMS

3.1 Latvijas Republikas pilsoņa/ nepilsoņa pase

Vispārējs raksturojums

Kopumā Latvijas iedzīvotāju aptaujā tika sasniegti 268 iedzīvotāji (t.i., 13% no visiem aptaujātajiem, n=2000), kas pēdējo divu gadu laikā ir saņēmuši, mainījuši vai atjaunojuši savu vai sava bērna/-u pasi. Lielākā daļā reģionu (Rīgā, Vidzemē, Zemgalē un Latgalē) iedzīvotāji bija kārtojuši pasi vienādi bieži, savukārt Kurzemē – mazliet biežāk nekā citos. 95 % no šiem respondentiem pasi kārtojuši parastajā kārtībā, savukārt 5% to ir darījuši paātrinātājā kārtībā.

21. zīmējums. Pieaugušā pases saņemšanas sarežģītības novērtējums (% no atbildējušiem)

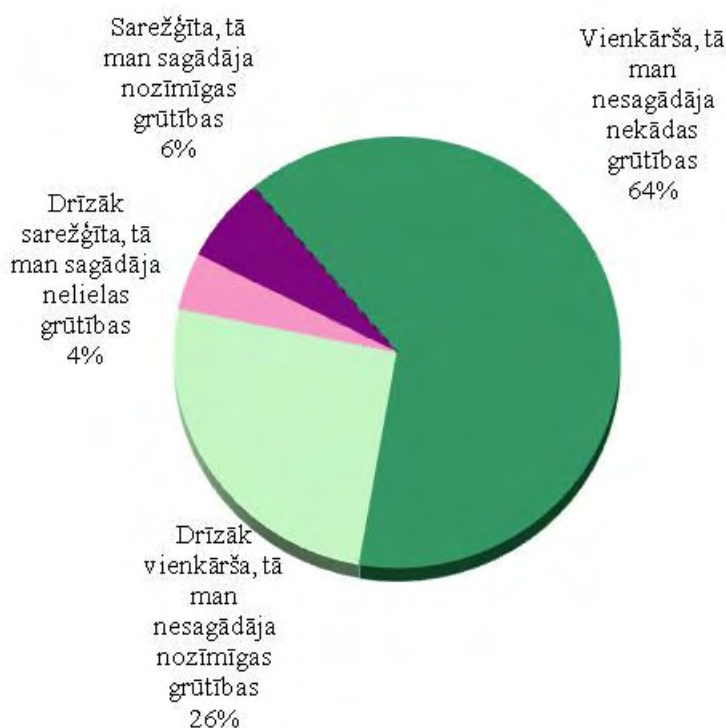


n = 268; respondenti, kuri pēdējo divu gadu laikā ir kārtojuši pases saņemšanu, maiņu vai atjaunošanu.

Pases saņemšanas procedūru 90% aptaujāto vērtē kā vienkāršu, kas viņiem nav sagādājusi nekādas grūtības, un 8% šo procedūru atzīst par drīzāk vienkāršu, kas nav sagādājusi nozīmīgas grūtības (sk. 21. zīm.).

Bērna pases saņemšanas administratīvās procedūras kopumā vērtējumi arī ir pamatā pozitīvi – 64% respondenti snieguši atbildi, ka tā ir vienkārša, savukārt 26% - ka tā drīzāk vienkārša (sk. 22. zīm.). Salīdzinot ar savas pases saņemšanas procedūras vērtējumu, ir redzams, ka bērna pases kārtošana ir sarežģītāka.

22. zīmējums. Bērna pasēs saņemšanas sarežģītības novērtējums (% no atbildējušiem)



n = 21; respondenti, kuri pēdējo divu gadu laikā ir kārtājuši pasēs saņemšanu bērniem.

Fokusa grupu dalībnieki, kas pasēs mainīja 2010. gadā, kopumā šo procedūru vērtē pozitīvi. Viņi atzīst, ka iegūt informāciju par pakalpojumu nebija grūtības, un to galvenokārt meklēja internetā vai apjautāja paziņas. Diskusiju dalībnieki lielākoties ir apmierināti arī ar darbinieku attieksmi un do to iespēju no trīs fotogrāfijām izvēlēties vienu, kas vislabāk patīk. Neraugoties uz to, atsevišķos gadījumos iedzīvotāji nav bijuši apmierināti ar uzņemto foto attēlu kvalitāti. Atsevišķas problēmu situācijas ir veidojušās saistībā ar bērnu fotogrāfiju iesniegšanu.

Fokusa grupu diskusijās pozitīvi tika vērtēti šādi pasēs saņemšanas procedūras elementi: iespēja pierakstīties pakalpojuma saņemšanai; pasēs izgatavošanas termiņi; maksājuma veikšanas veidu dažādība atbilstoši klienta iespējām un vēlmēm; pakalpojuma sniegšanas ātrums, piesakot pasēs saņemšanu.

Problēmas un ieteikumi

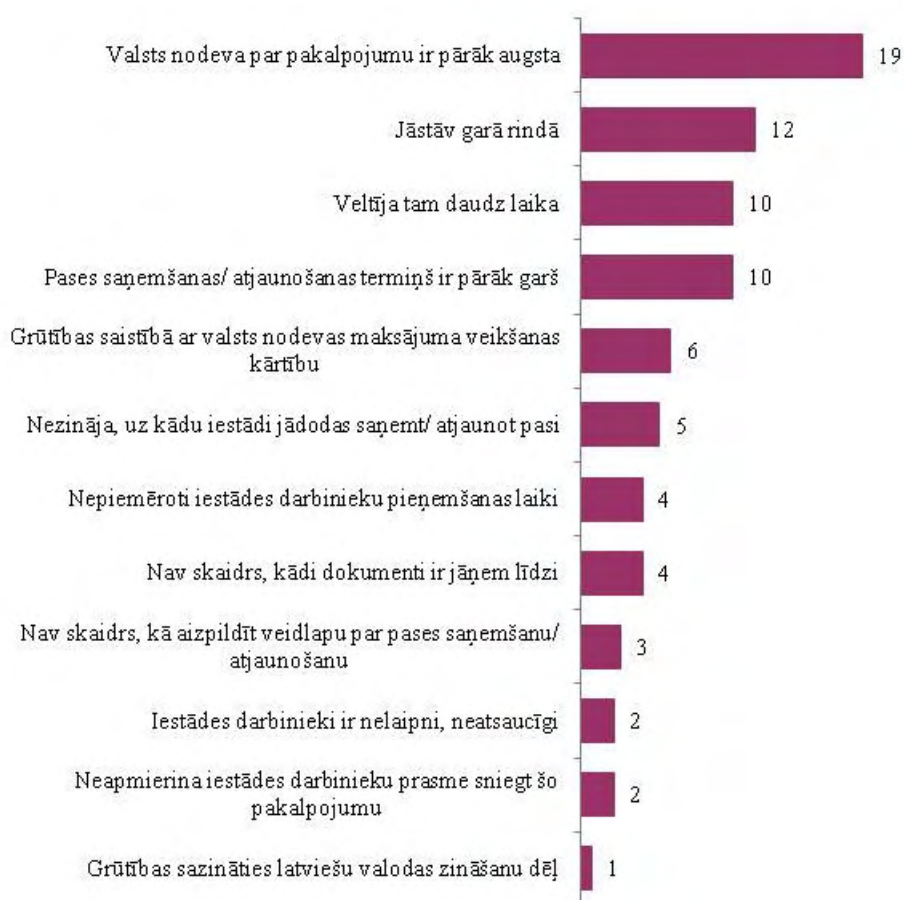
Visas ar pasēs saņemšanu, maiņu vai atjaunošanu saistītās problēmas un to minēšanas biežumi ir atspoguļoti 23. zīmējumā. Turpinājumā ir raksturotas izplatītākās problēmas, ar kurām iedzīvotāji ir saskārušies, kārtējot savu vai savu bērnu pasi.

- *Neapmierinātība ar valsts nodevas apmēru:* 19% no tiem respondentiem, kas pēdējo divu gadu laikā ir kārtājuši pasi, nav apmierināti ar valsts nodevas apmēru par šo pakalpojumu, uzskatot, ka tas ir pārāk augsts. Gandrīz puse respondentu to izjūt kā lielu problēmu, otra puse sadalās apmēram vienādās daļās starp tiem, kas šo aspektu vērtē kā vidēju un mazu problēmu. Saskaņā ar aptaujas datiem šī problēma ir izplatītāka tieši attiecībā uz pasēm personām no 15 gadu vecuma. Tie respondenti, kas pasi kārtājuši saviem bērniem, ievērojami retāk minējuši kā problēmu valsts nodevas apmēru.

Valsts nodevas apmērs bija arī viens no plašāk apspriestajiem jautājumiem fokusa grupu diskusijās. No vienas puses, iedzīvotāji uzskata, ka samaksa (Ls 15,00) kopumā par šī dokumenta saņemšanu

parastajā kārtībā (20 dienās) nav izraisījusi viņos īpašu neapmierinātību. No otras puses, pastāv arī pretēji viedokļi, saskaņā ar kuriem, pirmkārt, maksa par šo pakalpojumu ir pārāk augsta; otrkārt, raisījās diskusijas par šādas maksas pamatotību, ņemot vērā, ka pase ir valsts īpašums, turklāt tas ir obligāts dokuments (atšķirībā, piemēram, no autovadītāja apliecības), no kura kārtošanas nav iespējams atteikties. Tajā pašā laikā atsevišķi diskusiju dalībnieki atzina, ka viņiem ir grūti novērtēt samaksas atbilstību, tā kā nav skaidrs, cik lielā mērā t.s. jaunā parauga pases (ar pirkstu nospiedumiem un citām pazīmēm) atvieglo iekšējās drošības iestāžu darbu. Ja tas būtiski ietekmē šo resoru darbu, tad samaksas apmērs, viņuprāt, varētu būt atbilstošs.

23. zīmējums. Pases kārtošanas problēmas (% no atbildējušiem)



n = 268; respondenti, kuri pēdējo divu gadu laikā ir kārtojuši pases saņemšanu, maiņu vai atjaunošanu.

Iedzīvotāji pauda lielāku neapmierinātību ar valsts nodevas apmēru gadījumos, kad pase tiek izgatavota un izsniegta paātrinātājā kārtībā, kas atkarībā no dienu skaita ir Ls 25,00 (piecas darba dienas) vai Ls 50,00 (divas darba dienas). Viņuprāt, šāda samaksa nav pamatota, ņemot vērā pieejamās iedzīvotāju datu bāzes un dokumenta izgatavošanas pašizmaksas aplēses.

Atsevišķos gadījumos iedzīvotāji nav apmierināti, ka arī bērnu pases izsniegšana ir maksas pakalpojums, kaut arī samaksas apmērs ir samazināts (Ls 5,00 parastajā kārtībā, Ls 15,00 piecu darba dienu laikā, Ls 25,00 divu darba dienu laikā). Izskanēja ieteikums bērniem to ieviest kā bezmaksas pakalpojumu.

Iedzīvotāju paustie viedokļi par augstāk aplūkotajiem aspektiem ir ilustrēti ar viņu izteikumiem grupu diskusijās:

Ja tas dod viņiem kaut ko, ka tur elektroniski ir kaut kas iebūvēts, ka viņi var paskatīties, neaizturot robežā un meklējot pēc kaut kādiem datiem, tad, jā (cena nav par augstu). (LV)

Kaut gan steidzamība, tur viss elektroniski, es domāju, ka viņiem ir iespējas uztaisīt bez papildus izmaksām, bet no iedzīvotāja ņem papildus maksu. (LV)

Man likās, ka (pases izsniegšana maksāja) samērā dārgi, jo, kad saņēmu pirmo reizi pasi, man liekas, ka bija tikai 5 lati. Man liekas, ka labāk būtu 10 lati. (RU)

Ņemot vērā, ka es nepieprasīju steidzamības kārtā, ja viņa man piedāvāja divās dienās par 15 latiem, tad tas nozīmē, ka viņa reāli var divās dienās dabūt kārtībā to visu un arī par to pašu standarta taksi. (LV)

Man vajadzēja steidzami taisīt trīs bērniem. Man tur vajadzēja maksāt naudu un priekš manis tā bija liela nauda. Es uzskatu, ka no bērniem naudu nevajag ņemt, pareizāk no manis, jo tam vajadzētu būt bez maksas. (KR)

Es domāju, kāda prakse ir citās valstīs, vai arī ir jāmaksā par dokumentu, kas ir obligāts valstī noteikts dokuments un kas man ir jāiegādājas, kas nav mans īpašums, bet ko es iegādājos par savu naudu (.), ar likumu ir noteikts, ka man šim dokumentam ir jābūt, bet man viņš ir jāpērķ, piemēram, tiesības ir izvēles (.), bet pasei man nav izvēles, mani var sodīt par to, ka es dzīvoju bez pases, es saprotu, ka tie ir izdevumi valstij, bet es nesaprotu, kāpēc viņi būtu jāsedz man. (LV)

Šogad es mainīju jūlijā, nekādu problēmu, es saku, 40 minūšu laikā gan izstāvēju, gan saņēmu, nekādu problēmu tādā ziņā. (LV)

Man tieši tas pats, kad es mainīju 2010. gada jūlijā (..) es aizgāju pusdienlaikā ap divpadsmitiem, izņēmu numuriņu un pēc piecām minūtēm tiku uzreiz pie fotoaparāta klāt un man divu dienu laikā nomainīja pasi un nebija nekādu aizķeršanos, (..) pirms fotografēšanās 5-10 minūtes bija jāuzgaida un pie saņemšanas tik pat ilgi, ļoti operatīvi, ļoti ātri. (LV)

Man nekādu grūtību nebija. Turklāt tagad tas viss ir uztaisīts vēl vienkāršāk – atnācu, man vienkārši palīdz personas kodu, vārdu un uzvārdu, viņiem bija visi dati, aizpildīt neko nevajadzēja, un pēc divām nedēļām pase jau bija gatava. Uzreiz arī nofotografē. Tas ir ērti. Rindas gan bija. Es mainīju 2010. gada februārī. Es to darīju savā dzimtajā pilsētā Ogrē, jo es tur esmu pierakstīta. (KR)

- *Pakalpojuma saņemšanas rindas: 12% aptaujāto iedzīvotāju, kas ir kārtojuši pasi pēdējo divu gadu laikā, norāda, ka viņi saskārušies ar rindu problēmu. Šeit būtiski uzsvērt, ka galvenokārt šī problēma ir aktuāla Rīgā. Lielākā daļa to respondentu, kas ar to saskārušies, vērtēja šo problēmu kā lielu vai vidēju.*
- *Veltīts daudz laika pakalpojuma saņemšanai: šī problēma ir tieši saistīta ar rindu problēmu, par ko liecina arī tas, ka to aptaujā minējuši 10% respondentu. Tāpat kā rindu problēma arī šis aspekts vairāk raksturīgs Rīgā, turklāt arī šajā gadījumā problēmas apjoms pamatā (nedaudz vairāk kā pusē gadījumu) novērtēts kā liels vai vidējs.*

Abas augstāk minētās problēmas – rindas un liels laika patēriņš – ir visnozīmīgākās bērnu pases kārtošanas gadījumos. Citas ar pases kārtošanu saistītās problēmas šajā respondentu grupā ir minētas salīdzinoši reti. Aptaujas dati rāda, ka teju visi iedzīvotāji, kas kārtojuši pasi savam bērnam, vērtē gaidīšanu rindā un laika patēriņu kā lielu problēmu. Raksturīgi, ka šī problēma ir raksturīga pamatā Rīgā.

Fokusa grupu diskusiju dalībnieku individuālā pieredze rāda, ka, salīdzinot ar 2008. gadu, kad pases formāta maiņas dēļ jaunas pases īsā laika periodā vēlējās saņemt liels iedzīvotāju skaits, rindas ir būtiski samazinājušās. Rindu mazināšanas nolūkos tika ieviesta pieraksta sistēma, taču, kā netieši liecina respondentu atbildes uz jautājumiem, ne visi iedzīvotāji bija pietiekami labi informēti par šādu iespēju. Tā, piemēram, 4% iedzīvotāju, kas izteica priekšlikumus pases procedūras uzlabošanai, vēlējās, lai bērni tiktu pieņemti bez rindas.

Tā kā lielākajai daļai iedzīvotāju, kas pases mainīja 2008.gadā, pēc pieciem gadiem tās būs atkal jāmaina, iedzīvotāji diskusijā aicināja jau laikus sagatavoties tam, lai novērstu garās rindas un pēc iespējas atvieglotu iedzīvotājiem pases maiņu. Diskusijas dalībnieki pozitīvi vērtē t.s. numuriņu sistēmu, kas palīdz labi organizēt rindu un plānot rindā pavadāmo laiku.

Tieši tajā astotajā (2008.) gadā es izmantoju iespēju pieteikties un tieši Āgenskalna nodaļā, un pusstundas laikā visu nokārtoju, vienkārši iepriekš piesakoties. Rindas bija apmēram mēnesi uz priekšu, bet nekādu problēmu. (LV)

Es nezināju, ka tā varēja (iepriekš pieteikties). Es gāju no rīta ar domu, ka es fiksi tikšu, bet tad es vairāk par četrām stundām nosēdēju, bet bija tā, ka bija jau cilvēki priekšā, rinda ārpusē, kamēr nav atvēries, jau priekšā rinda. (LV)

Bet tie visi, kas pirms diviem gadiem mainīja, būtībā viņi pēc gandrīz, varbūt nebūs tāds kvantums cilvēku, bet arī būs kāds periods, kad būs arī ļoti daudz cilvēku, kas mainīs. (LV)

Balstoties iedzīvotāju identificētajā problēmās, kārtojot bērnu pases, izcēlumā raksturots iespējamais risinājums:

Pielietojot numuriņu sistēmu, veidot bērnu pases saņemšanai atsevišķu rindu, kuru apkalpo ārpus kārtas, t.i., piešķirot tai prioritāti. Personu ar bērnu, kas vēlas kārtot sava bērna pasi, pieņem tas darbinieks, kurš pirmais atbrīvojas jauna apmeklētāja apkalpošanai.

- *Neapmierinošs pases saņemšanas, maiņas vai atjaunošanas termiņš:* kopumā ar šo problēmu – pārāk garu termiņu - ir saskārušies 10% aptaujāto iedzīvotāju, kas ir kārtājuši pasi pēdējo divu gadu laikā. Taču šo problēmu kopumā iedzīvotāji izjutuši kā mazu vai vidēju, ko papildina arī fokusa grupu diskusijās paustie pozitīvie vērtējumi attiecībā uz pases saņemšanas termiņiem. Šajā gadījumā nav arī atšķirību to respondentu starpā, kas pasi kārtoja sev un kas pasi kārtoja bērniem. Fokusa grupu diskusijās iedzīvotāji atzina, ka šīs problēmas risināšana lielā mērā ir iedzīvotāju pašu atbildība – sekot līdzī savām vajadzībām saistībā ar šī pakalpojuma saņemšanu.
- *Grūtības saistībā ar valsts nodevas maksāšanas kārtību:* aptaujas ietvaros šo problēmu ir minējuši 6% aptaujāto; problēmas apjoms pamatā ir vērtēts kā vidējs.

Pārējās problēmas ir minētas salīdzinoši retāk, nepārsniedzot 5% no visiem aptaujātajiem, kas ir kārtājuši pasi sev vai saviem bērniem pēdējo divu gadu laikā (sk. 23. zīm.).

- *Pakalpojumu pieejamība:* šis aspekts vairāk izskanēja tieši fokusa grupu diskusijās. No vienas puses, dalībnieki, stāstot par Pilsonības un migrācijas lietu pārvaldes (PMLP) teritoriālajām nodaļām, kurās mainījuši pases, atzinīgi vērtē iespēju pakalpojumu saņemt jebkurā nodaļā neatkarīgi no deklarētās dzīvesvietas.

No otras puses, kritiskas attieksmes tika paustas pret Rīgas nodaļu izvietojumu – pēc iedzīvotāju domām, tām vajadzētu atrasties iedzīvotājiem pieejamākās vietās. Tā kā neērtais PMLP nodaļu izvietojums palielina laiku, kas iedzīvotājiem nepieciešams, lai nokļūtu pakalpojuma sniegšanas vietā, tas vienlaikus palielina arī iedzīvotāju izjusto administratīvo slogu. Īpaši iedzīvotāji pauda neapmierinātību par iespējam nokļūt centrālajā PMLP nodaļā (Čiekurkalna 1. garā līnijā) – sūdzības tika paustas gan par nepamierinošo sabiedriskā transporta kursēšanu šajā virzienā, gan par iespējam novietot automašīnu iestādes apkaimē.

Arī uz Čiekurkalna ielu bija grūti nokļūt pat ar mašīnu, jo tur nav, kur nolikt mašīnu, stāvvietā ir milzīga, bet visa pārpildīta. Bija zināmas grūtības. (KR)

Saskaņā ar aptaujas datiem 82% respondentu uzskata, ka pases saņemšanas, mainīšanas vai atjaunošanas kārtība ir apmierinoša, proti, nav nepieciešams veikt tās uzlabojumus. Attiecīgi 10% uzskata, ka būtu jāuzlabo pases saņemšanas kārtība personām no 15 gadu vecuma, un 4% domā, ka

uzlabojumi veicami bērnu pasēs izdošanas kārtībā. Biežāk minētie aspekti, kas aptaujas dalībnieku vērtējumā būtu jāuzlabo, ir šādi:

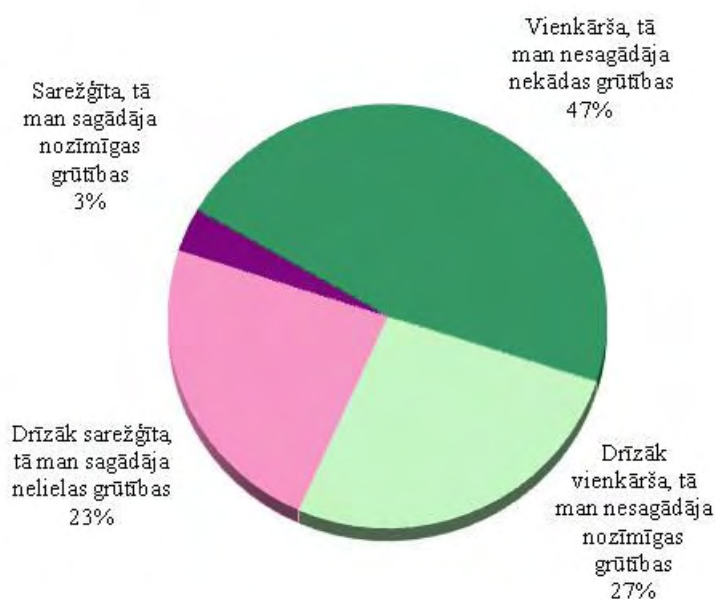
- īsāks pasēs izgatavošanas/ izsniegšanas termiņš;
- samazināts valsts nodevas apmērs par pasēs saņemšanu;
- iespēja veikt maksājumu par pasēs saņemšanu iestādē uz vietas kasē, nevis veicot pārskaitījumu;
- samazinātas iedzīvotāju rindas šī pakalpojuma saņemšanai;
- augstāka pasei nepieciešamo fotogrāfiju kvalitāte.

3.2 Dokumentu atjaunošana zādzības vai nozaudēšanas gadījumā

Vispārējs raksturojums

Nepilni 2% iedzīvotāju pēdējo divu gadu laikā ir atjaunojuši kādu no saviem personas dokumentiem (piemēram, pasi, autovadītāja apliecību), ko ir pazaudējuši vai kas ir bijuši nozagti. Kopumā dokumentu atjaunošanas procedūru 47% respondentu vērtē kā vienkāršu, kas nav sagādājusi nekādas grūtības; 27% kā drīzāk vienkāršu, kas nav sagādājusi nozīmīgas grūtības; 23% aptaujāto šo procedūru atzīst par drīzāk sarežģītu, kas ir sagādājusi nelielas grūtības (n=30).

24. zīmējums. Dokumentu atjaunošanas sarežģītības novērtējums (% no atbildējušiem)



n = 30; respondenti, kuri pēdējo divu gadu laikā ir atjaunojuši savus dokumentus.

Problēmas

Trīs nozīmīgākas problēmas, ar kurām saskārušies iedzīvotāji, atjaunojot savus dokumentus, ir šādas (sk. 25. zīm.):

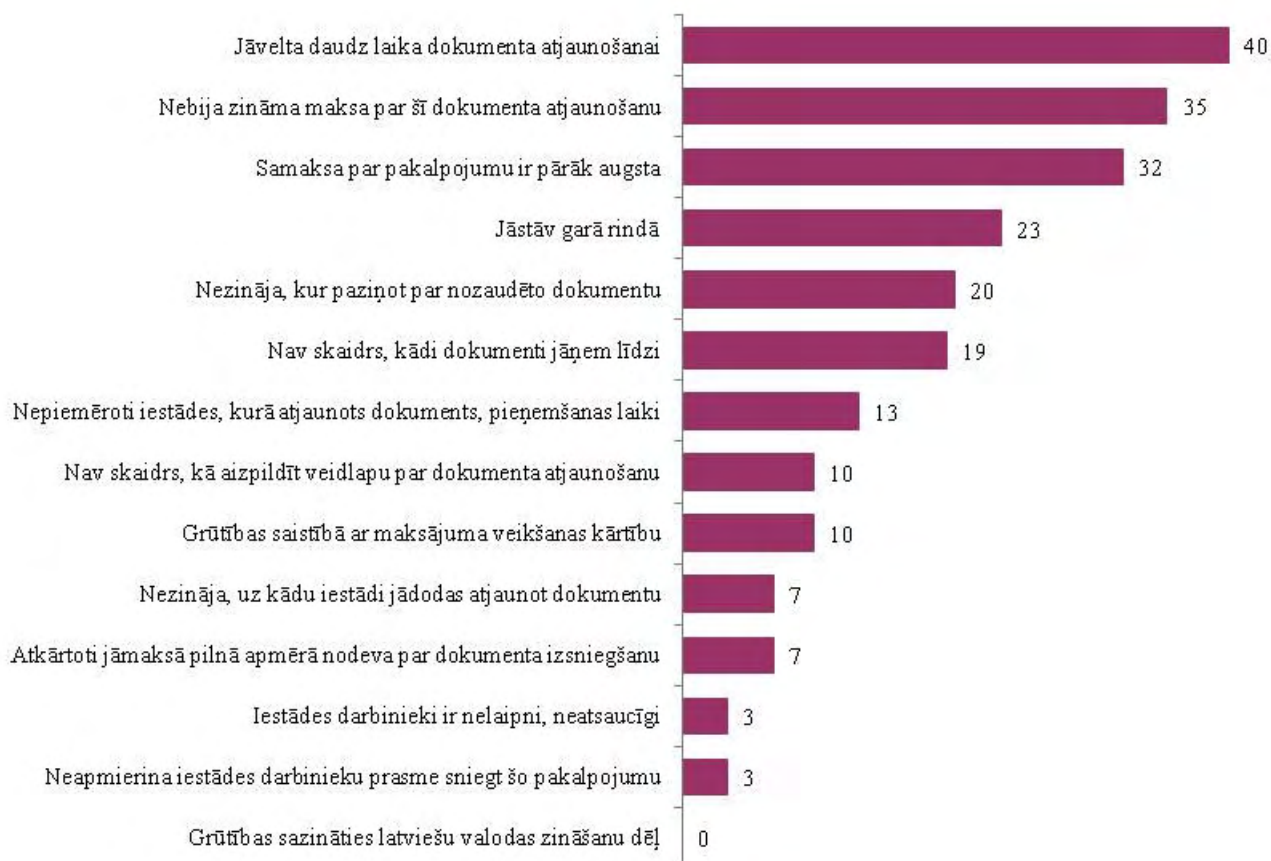
- *Nepieciešamība veltīt daudz laika dokumenta atjaunošanai (izziņu iegūšanai, lai atjaunotu dokumentus u.tml.):* ar šādu problēmu ir saskārušies 40% aptaujāto, kas ir atjaunojuši kādu

savu dokumentu. Apmēram divas trešdaļas no šiem respondentiem to izjūt kā lielu problēmu, savukārt viena trešdaļa kā vidēju problēmu.

- *Neskaidra maksa par šī dokumenta atjaunošanas pakalpojumu*: neskaidrības par dokumenta atjaunošanas pakalpojuma samaksas apmēru ir radušās 35% respondentu. Problēmas nozīmīguma vērtējums sadalās vienmērīgi, proti, apmēram vienlīdz liels atbildējušo skaits to min kā lielu, vidēju vai mazu problēmu.
- *Samaksas apmērs par dokumenta atjaunošanu – tas ir pārāk augsts*: ar samaksas apmēru nav bijuši apmierināti un izjutuši to kā problēmu ir 32% aptaujāto. Gandrīz puse no šiem respondentiem augsto samaksas apmēru vērtē kā lielu problēmu un nepilna trešā daļa – kā vidēju.

Tāpat saistībā ar dokumentu atjaunošanu nozaudēšanas vai zādzības gadījumos grūtības ir sagādājušas *neskaidrības, kur tieši ziņot par nozaudēto dokumentu, kā arī neskaidrības, kādi dokumenti katrā konkrētajā situācijā ir nepieciešami*, lai varētu atjaunot nozaudēto vai nozagto dokumentu. Šīs problēmas pamatā ir novērtētas kā vidēja apjoma grūtības.

25. zīmējums. Dokumentu atjaunošanas problēmas (% no atbildējušiem)



n = 30; respondenti, kuri pēdējo divu gadu laikā ir atjaunojuši savus dokumentus.

Fokusa grupu dalībnieku pieredze, atjaunojot pazaudētu vai nozagtu autovadītāja apliecību, liecina, ka galvenā problēma ir *samaksas apmērs*. Tā kā par pazaudēta dokumenta atjaunošanu ir jāmaksā vairāk nekā par nozagta dokumenta atjaunošanu, dalībnieki uzskata, ka izdevīgāk ir vērsties policijā un ziņot par zādzību. Līdz ar to diskutētāji iesaka samaksas apmēru izlīdzināt un tādējādi samazināt policijai darbu. Turklāt diskusiju dalībniekiem radies priekšstats, ka policijas darbiniekiem ir zema

ieinteresētība šo dokumentu meklēšanā, proti, nozagtos dokumentus neviens nemeklē. Dalībnieku individuālā pieredze liecina, ka nozagtu un īpaši pazaudētu dokumentu atjaunošana ir laikietilpīga un nereti bezjēdzīga. Šāda prakse savukārt ietekmē iedzīvotāju turpmāko rīcību līdzīgās situācijās, proti, viņi nevēršas pēc palīdzības policijā, lai gan situācijas būtība paredz, ka tas būtu jārada.

Ja kādam šķiet nesamērīgi liela takse par dokumentu pazaudēšanu, pamēģiniet pazaudēt jahtas tehnisko pasi, vēl pirms gada, vismaz, bija sods 100 lati un 100 lati maksāja vienkārši vienas A5 formāta lapas atjaunošana. (..) bez kādām ūdenszīmēm, bez jebkā. (LV)

Tiesības. No sākuma, tur ir divi varianti. Ja tu esi nozaudējis, tad ir jāiet uz CSDD, viņiem it kā pieder tās tiesības. Tas nozīmē, ja tu esi pazaudējis, tev ir jāmaksā par to, ka tu esi pazaudējis, pats vainīgs. Ja nozog, tad ir jāiet uz policiju, jāpalūdz, lai viņi uzraksta protokolu, cik es saprotu, viņi ierosina krimināllietu. Manā gadījumā vismaz ierosināja. Tad viņi izdod kvīti, ar kuru ir jāiet uz CSDD, un tad var atjaunot tiesības, un tas ir lētāk un daudzi cilvēki to zina un, protams, arī izmanto. Manā gadījumā man nozaga maku un man nācās visus dokumentus atjaunot. (..) Nav laika tam visam, ir čakars, ka jāiet uz policiju, īstenībā viņi negrib dot to (izziņu), jo, es domāju, ka viņiem jau kaudzēm stāv tie protokoli, krimināllietas ar tām tiesībām. Viņi, man liekas, ka negrib tur smērēt papīrus, tur attieksme nav tā labākā, varbūt citiem paveicās. (LV)

(..) gāju uz policiju, rakstīju iesniegumu, ka man maks nozagts, viņi pat īpaši neiedziļinājās, vai nozagts vai pazaudēts, iedeva tādu papīru, ka ierosināta krimināllietā un tad es pakāpeniski sāku iet uz tām iestādēm, no kurām man vajag dabūt tos jaunus dokumentus. Uz CSDD gāju, tur man bija jāsamaksā 17 lati ar kapeikām, principā uzreiz iedeva jaunas tiesības (..). (LV)

Pārējie dokumentu atjaunošanas procedūras aspekti ir vērtēti kā problēmas salīdzinoši reti (sk. 13. zīm.).

3.3 Dzīves vietas deklarēšana

Vispārējs raksturojums

Kopumā no visiem aptaujātajiem Latvija iedzīvotājiem (n=2000) pēdējo divu gadu laikā dzīves vietu deklarējuši ir 9% aptaujāto (n=178), no tiem savu dzīves vietu deklarējuši 5% respondentu, savu bērnu dzīves vietu – 3% aptaujāto, savukārt gan savu, gan bērnu dzīves vietu deklarējis 1% respondentu.

No tiem aptaujātajiem, kas ir **deklarējuši savu dzīves vietu** (n=120) 71% respondentu šo procedūru vērtē kā vienkāršu, 19% uzskata, ka tā ir drīzāk vienkārša, savukārt salīdzinoši neliela daļa (6%) to atzīst par drīzāk sarežģītu, kas ir sagādājusi nelielas grūtības (sk. 26. zīm.).

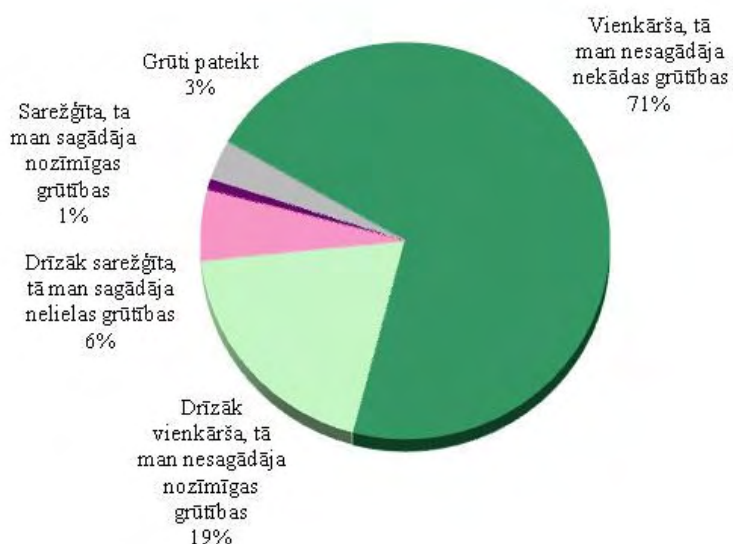
No šiem aptaujātajiem (n=120) 88% to ir darījuši uz vietas iestādē, kas sniedz šo pakalpojumu; attiecīgi 13% ir izmantojuši iespēju deklarēt savu dzīves vietu elektroniski. Ņemot vērā to, ka elektronisko dzīves vietas deklarēšanas iespēju ir izmantojusi maza daļa no kopējiem šī pakalpojuma saņēmējiem, ir secināms, ka nepieciešams sabiedrībā popularizēt šo pakalpojumu, kā arī, iespējams, citus elektroniski pieejamos valsts sniegtos pakalpojumus.

73% respondentu savas dzīves vietas deklarēšanu uz vietas iestādē vērtē kā vienkāršu, 18% - kā drīzāk vienkāršu, salīdzinoši reti – 7% aptaujāto atzinuši, ka dzīves vietas deklarēšana uz vietas iestādē viņiem ir sagādājusi nelielas grūtības.

Procedūras sarežģītības vērtējumi sadalās nedaudz atšķirīgi elektroniskās dzīves vietas deklarēšanas gadījumos. Proti, 53% respondentu, kas ir deklarējuši savu dzīves vietu elektroniski, norāda, ka šī procedūra ir bijusi vienkārša un nav sagādājusi nekādas grūtības, 27% atzīst, ka tā ir bijusi drīzāk

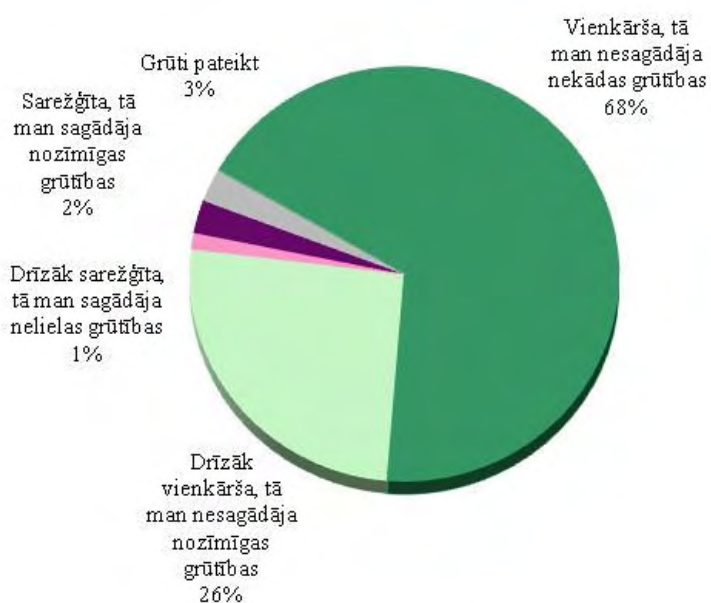
vienkārša un nav sagādājusi nozīmīgas grūtības, un 7% min, ka tā ir bijusi drīzāk sarežģīta, radot nelielas grūtības. Šo respondentu grupā samērā augsts ir to īpatsvars, kuriem bija grūtības sniegt šīs procedūras sarežģītības novērtējumu (13%).

26. zīmējums. Dzīves vietas deklarēšanas sarežģītības novērtējums (% no atbildējušiem)



n = 120; respondenti, kuri pēdējo divu gadu laikā ir deklarējuši savu dzīves vietu.

27. zīmējums. Bērnu dzīves vietas deklarēšanas sarežģītības novērtējums (% no atbildējušiem)



n = 78; respondenti, kuri pēdējo divu gadu laikā ir deklarējuši savu bērnu dzīves vietu.

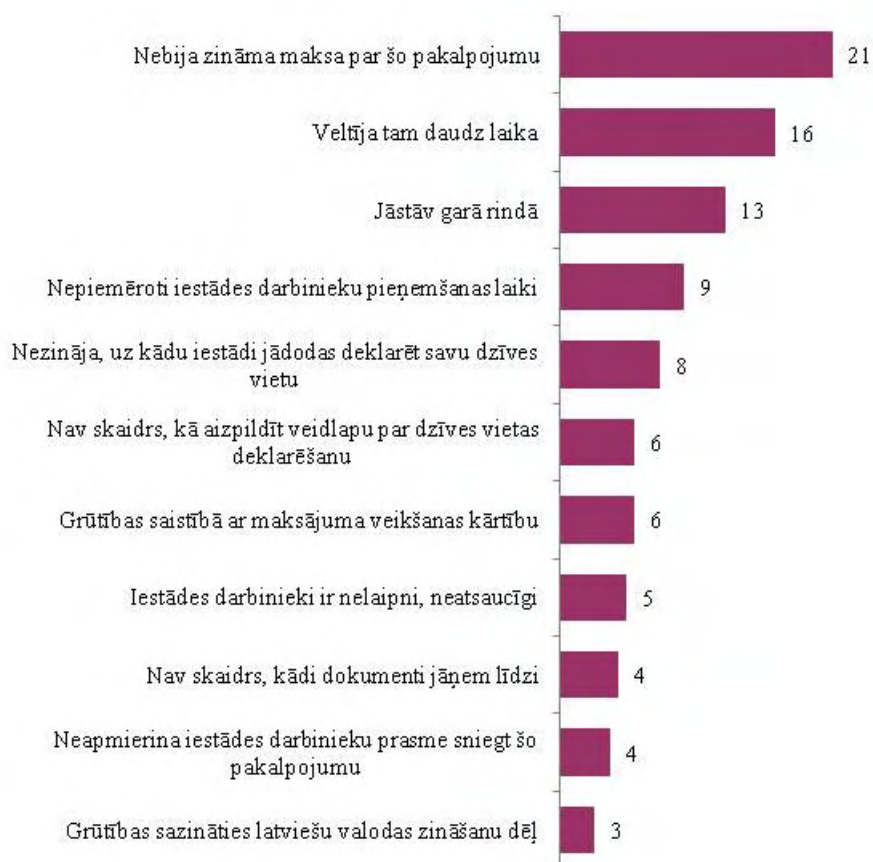
No tiem aptaujātajiem, kas pēdējo divu gadu laikā **ir deklarējuši savu bērnu dzīves vietu** (n=78) 68% to vērtē kā vienkāršu, 26% - kā drīzāk vienkāršu. Negatīvos vērtējumus ir sniegusi ļoti maza daļa respondentu – attiecīgi 1% un 2%, kas uzskata šī procedūra ir drīzāk sarežģīta vai sarežģīta un sagādā nozīmīgas grūtības (sk. 27. zīm.)

Attiecībā uz bērnu dzīves vietas deklarēšanas veidu aptaujas dati rāda, ka 90% respondentu to ir darījuši klātienē jeb uz vietas iestādē, savukārt 10%, izmantojot elektronisko pakalpojumu (n=58). No šiem aptaujātajiem 73% respondentu savu bērnu dzīves vietas deklarēšanu uz vietas iestādē vērtē kā vienkāršu, 23% - kā drīzāk vienkāršu. Savukārt bērnu dzīves vietas elektronisko deklarēšanu 68% aptaujāto vērtē kā vienkāršu un 26% - kā drīzāk vienkāršu. Šajā grupā, salīdzinot ar to iedzīvotāju grupu, kas ir vērtējuši savas dzīves vietas elektroniskās deklarēšanās kārtību, ir neliels to respondentu skaits, kuriem bija grūtības sniegt konkrētu vērtējumu (tikai 2%).

No fokusa grupu dalībniekiem, kas pēdējā gada laikā deklarējuši dzīves vietu, lielākā daļa to ir darījuši elektroniski. Viņuprāt, tas ietaupa laiku un ir daudz ērtāk, jo visu var izdarīt mājās vai darba vietā. Turklāt kopumā elektroniskās deklarēšanās veikšanas „pamācība” (norādes, kā tieši Jums secīgi jārikojas) tiek vērtēta kā lietotājam draudzīga, neatkarīgi no viņa dzimtās valodas (latviešu vai krievu).

Problēmas un ieteikumi

28. zīmējums. Dzīves vietas deklarēšanas problēmas (% no atbildējušiem)



n = 158; respondenti, kuri pēdējo divu gadu laikā ir deklarējuši savu vai bērnu dzīves vietu.

Aptaujas dati par problēmām, ar kurām iedzīvotāji varētu būt saskārušies, deklarējot dzīves vietu, ir atspoguļoti, atsevišķi nenodalot to, vai respondents ir deklarējis savu vai sava bērnu/-u dzīves vietu. Visu iespējamo problēmu, kas saistīti gan ar dzīves vietas deklarēšanu uz vietas iestādē, gan elektroniski, minēšanas biežumi ir atspoguļoti 28. zīmējumā.

- *Nebija zināma samaksa par pakalpojuma saņemšanu:* ar šādu problēmu ir saskāries 21% respondentu. Nedaudz vairāk kā trešā daļa no šiem respondentiem to izjūt kā mazu problēmu, savukārt viena trešā daļa – kā vidēja apjoma problēmu. Attiecīgi nepilnai trešdaļai šis dzīves vietas deklarēšanas procedūras aspekts ir radījis lielas grūtības.
- *Nepieciešamība veltīt daudz laika:* šī ir otra izplatītākā problēma, ar kuru ir saskārušies 16% respondentu. Lielākā daļa no šiem aptaujas dalībniekiem šo apstākli ir vērtējuši kā liela un vidēja apjoma problēmu.
- *Nepieciešamība stāvēt garā rindā:* šo problēmu ir minējuši 13% respondentu, kas ir deklarējuši dzīves vietu uz vietas iestādē. Nepieciešamību stāvēt rindā puse respondentu izjūt kā vidēju problēmu, savukārt nedaudz mazāk kā vienai trešdaļai tā ir bijusi liela problēma.
- *Nepiemēroti iestādes darbinieku pieņemšanas laiki:* 9% aptaujāto atzīst, ka, kārtojot dzīves vietas deklarāciju, viņiem nebija piemēroti attiecīgās iestādes darbinieku pieņemšanas laiki. Šo problēmu aptaujātie iedzīvotāji vērtē pamatā kā vidēja apjoma grūtības; vienlīdz liels respondentu skaits to atzīst par mazu vai lielu problēmu.
- *Nebija skaidrs, uz kādu tieši iestādi jādodas deklarēt dzīves vietu:* ar šādām grūtībām ir saskārušies 8% respondentu. Līdzīgi kā attiecībā uz iepriekš aplūkoto aspektiem arī šajā gadījumā problēmas apjoms ir vērtēts kā vidējs.

Pārējās problēmas aptaujā ir minētas retāk, kas liecina par šo aspektu mazāku izplatību kopumā.

Daļa problēmu, kas neparādījās aptaujā, tika apspriestas iedzīvotāju fokusa grupu diskusijās.

- *Nepietiekama informācijas pārbaude pirms dzīves vietas deklarēšanas apstiprinājuma.*

Galvenā problēma, kas satrauc vairākus iedzīvotāju fokusa grupu diskusiju dalībniekus, kas dzīves vietu deklarēja gan elektroniski, gan tos, kas pakalpojumu saņēma klātienē, ir iespēja piedeklarēties svešā īpašumā bez īpašnieka atļaujas. Elektroniskā pakalpojuma saņēmējiem ir radies priekšstats, ka, deklarējot dzīves vietu elektroniski, neviens neko nepārbauda un jebkurš var piedeklarēties svešā īpašumā. Savukārt diskusijas dalībnieki, kas dzīves vietu deklarēja klātienē, atzīst, ka iestāžu darbinieki par turpmākās dzīves vietas īpašniekiem nelūdz sniegt nekādu informāciju.

(..) man likās absurdi, ka es deklarējos, tas nav mans īpašums, bet man neviens neuzdeva jautājumus, tu vienkārši piedeklarējies un viss. (1.diskusija, LV)

- *Grūtības atsaukt kādas personas deklarāciju savā dzīves vietā (veikt personas „izdeklarēšanu”).*

Iedzīvotāju fokusa grupu diskusijā, kā arī atsevišķos gadījumos aptaujā līdzās minētajām grūtībām aktualizējās problēma atsaukt kādas personas deklarāciju savā dzīves vietā („izdeklarēt” personu). Šīs problēmas raksturojums attiecas gan uz tiem gadījumiem, kad ir veikta dzīves vietas deklarācija klātienē, gan uz tiem gadījumiem, kad tā ir veikta elektroniski.

Līdz ar to rodas situācijas, kad bez īpašnieka ziņas viņa dzīvoklī vai mājā savu dzīves vietu deklarē sveši cilvēki, kurus, pēc diskusiju dalībnieku pieredzes, ir ļoti grūti „izdeklarēt”, bet viņu dēļ attiecīgi sadārdzinās maksa par atsevišķiem komunālajiem pakalpojumiem. Lai šādas situācijas novērstu, diskusijas dalībnieki iesaka, deklarējot dzīves vietu svešā īpašumā, prasīt personai rakstisku īpašnieka atļauju vai arī īpašniekiem paziņot, ka viņu īpašumā ir deklarējis savu dzīves vietu jauns iemītnieks.

Drīzāk tā, ka vispirms pajautā tam, vai piekrīt, ka tas cilvēks tur deklarēsies un tad ar jūsu apstiprinājumu. (LV)

Būtu ļoti labi, ja kāds manā īpašumā piedeklarējas un man, piemēram, uz e-pastu sistēmā atnāk paziņojums. (LV)

Manai mammai bija tā, ka viņa gāja uz Daugavpils ielu, un viņa jautā, kas pie manis deklarēties? Viņai atvēra žurnālu un pateica – tas, tas un tas. Mamma prasa – kā? Kad? Bet viņiem ir pierakstīts – ar jūsu mutisku atļauju. Mamma šos cilvēkus pat nepazīna. (..) Ir problēmas izdeklarēt cilvēku. (KR)

Vēlāk tieši izdeklarēšana bija liela problēma, un kādu laiku mums nācās par pieciem cilvēkiem maksāt atkritumu izvešanu, kāpņu telpas remonts, lifts utt. Es pusgadu staigāju pie viņiem (uz iestādi), kamēr viņi šos cilvēkus izrakstīja. Bija problēma, jo vajadzēja, lai arī šie cilvēki noteikti ierastos. Un, kad man beidzot izdevās sadabūt vienu cilvēku no tās ģimenes un aizvest uz turieni, tad viņi izrakstīja tikai šo cilvēku, bet pārējos vēl vajadzēja atvest. Tā bija milzīga problēma, ilgi mocījāmies, bet beigās izmocijām. (KR)

Vēl ir tāda nianse, ka es zvanīju uz Brīvības ielu, uz dzīves vietas departamentu, kur man vispirms paskaidroja, ka cilvēks var izdeklarēties tad, ja viņš deklarējas citā adresē. Tad viņš automātiski tiks noņemts no jūsu adreses. Šī nianse man arī nav skaidra, kāpēc tā? Tas nav īsti ērti. (KR)

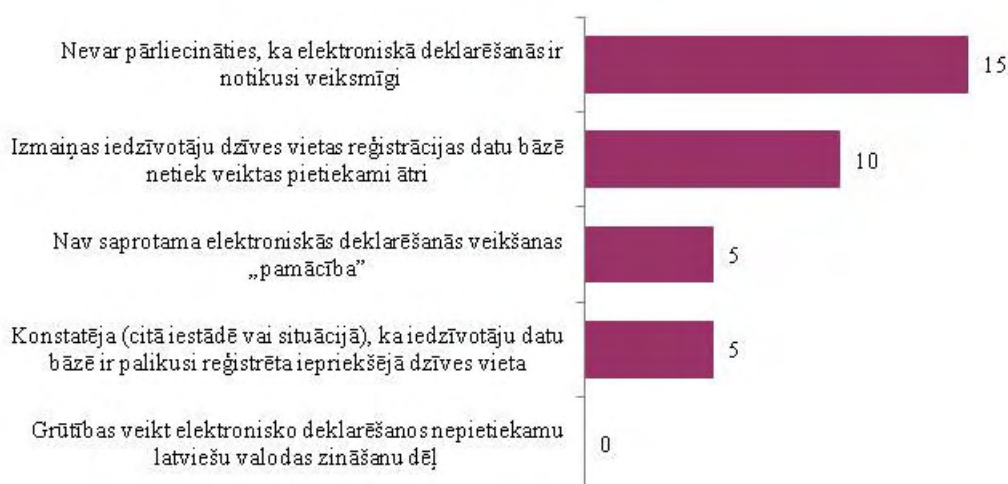
Lai gan pašreizējā sistēmā svešā īpašumā deklarēt dzīves vietu nav problēmu, pašam īpašniekam citu personu savā īpašumā nav iespējams piedeklarēt.

Proti, es iegāju portālā un mēģināju viņu (māti) piedeklarēt, bet ar pirmo reizi man nekas nesanāca. Tāpēc ka, kā vēlāk izrādījās, man nav tiesību savā dzīvoklī deklarēt savu mammu, bērnu, apgādniekus. Lai varētu deklarēties elektroniski, ir jābūt bankas kontam, kas ir piesaistīts interneta bankai. Man nācās ar mammu iet uz banku, atvērt viņai kontu un es, viņas vārdā jau, pierēģistrējos šajā vietnē, it kā viņa pierēģistrējos savā dzīvoklī. Man nav skaidrs, kāpēc es, dzīvokļa saimniece, nevaru pierēģistrēt pie sevis cilvēku, ko es vēlos pierakstīt vai kam es atļauju, bet cilvēks var pierēģistrēties manā dzīvoklī, nezina kurš, kaut kāds svešinieks. (KR)

Kopumā 12% aptaujāto iedzīvotāju, kas pēdējo divu gadu laikā ir deklarējuši savu vai sava bērna dzīves vietu uz vietas iestādē, uzskata, ka šajā kārtībā ir nepieciešami uzlabojumi. Vienlaikus jāpiebilst, ka lielākā daļa iedzīvotāju ieteikumu nav vērsti uz procedūras uzlabošanu, bet liecina par iedzīvotāju neinformētību par pakalpojuma saņemšanas nosacījumiem un iespējām. Piemēram, atsevišķos gadījumos ir sniegts ieteikums saņemt šo pakalpojumu elektroniski, kas jau ir pieejams šādā formā.

Līdzās šāda rakstura ieteikumiem ir pausta vēlme samaksāt valsts nodevu (Ls 3,00) par šo pakalpojumu turpat iestādē, nevis veicot pārskaitījumu, jo tad personai ir jāveic arī bankas komisijas maksājums (šis ieteikums tika pausts arī fokusa grupu diskusijā); **veikt izmaiņas normatīvajā regulējumā, lai nebūtu pielaujama situācija, ka jebkurš var deklarēt savu dzīves vietu jebkurā adresē.** Pēdējais iedzīvotāju ieteikums pēc būtības prasa ieviest sarežģītāku procedūru, nekā šobrīd nosaka normatīvais regulējums. Fokusa grupu diskusijās iedzīvotāju paustie komentāri rāda, ka vairākās lielās un/vai salīdzinoši attīstītākās pašvaldībās to darbinieki prasa uzrādīt dokumentus, kas pamato personas, kas vēlas deklarēties noteiktā dzīves vietā, saistību/tiesības tur deklarēties.

29. zīmējums. Elektroniskās dzīves vietas deklarēšanas problēmas (% no atbildējušiem)



n = 20; respondenti, kuri pēdējo divu gadu laikā ir deklarējuši savu dzīves vietu elektroniski.

- *Grūtības pārliecināties, ka elektroniskā deklarēšanas ir notikusi veiksmīgi:* kaut arī aptaujas dati rāda, ka ar šo problēmu ir saskārusies neliela daļa iedzīvotāju (10% no tiem, kas ir veikusi elektronisko deklarēšanu), tomēr tā ir viena no tām problēmām, kas varētu kļūt izplatītāka, palielinoties iedzīvotāju skaitam, kas izmanto elektroniskās deklarēšanas pakalpojumu (sk. 29. zīm.).

Tie aptaujas dalībnieki, kas ir minējuši šo problēmu, to vērtē kā lielu. Fokusa grupu diskusiju dalībnieki vērš uzmanību uz vairākiem elektroniskās dzīves vietas deklarēšanas sistēmas trūkumiem, kuru izplatība tika mērīta aptaujā. Pirmkārt, ir grūti saprast, vai viss ir pareizi izdarīts, jo pēc visu nepieciešamo darbību veikšanas pakalpojums netiek apstiprināts, un tāpēc nav skaidrs, kā pārbaudīt, vai deklarētās dzīves vietas adreses maiņa ir notikusi (10%). Otrkārt, elektroniskajā sistēmā mēdz gadīties kādas tehniskas problēmas, kad pakalpojums noteiktā laika periodā vispār nav pieejams vai arī nedarbojas saites uz nepieciešamajām interneta vietnēm (5%). Treškārt, deklarējot dzīves vietu elektroniski, informācija par jauno dzīves vietu citu valsts iestāžu elektroniskajās datu sistēmās netiek pietiekami ātri atjaunota (šis aspekts ir minēts arī aptaujā, 5%). Lūk, vairāki grupu diskusiju dalībnieku izteikumi, kas ilustrē augstāk minētos trūkumus:

(..) kas man nepatika tajā deklarācijā, ka viņi nepaziņo, vai ir apstiprināts vai nav. Es aizpildīju un man nebija saprotams - es esmu vai neesmu (...). Viņi varētu uz e-pastu atsūtīt kaut kādu apstiprinājumu, ka viss ir kārtībā, viss ir izdarīts, jo tad man vēlreiz pēc kāda laika ir jāiet tajā sistēmā un jāpārbauda, vai tiešām es tajā adresē esmu (...). (LV)

Ar to deklarēšanos ir tā, ka viņiem ir elektroniski pieejams tas pakalpojums, bet viņu neregistrē, tu it kā esi aizpildījis to veidlapu, bet viņi savos datus vai kur viņi saglabā to visu informāciju, viņi man liekas to ievieto kaut kad pēc mēneša, jo, piemēram, mēs ar draugiem Vecrīgā staigājām, izklaidējāmies, mums vienkārši paņēma un pārbaudīja dokumentus un izrādās, ka es neesmu reģistrēts, neesmu deklarējis, un raksta sodu. Es saku, ka esmu aizpildījis elektronisko deklarāciju pirms divām nedēļām un tad kaut kas tur nav, jāmaksā vēl sods 10 lati par to. Kaut kas tur nav kārtībā. (LV)

Vienkārši tur nav vienota sistēma, es arī elektroniski deklarēju dzīvesvietu, it kā viss kārtībā, tur mēneša laikā sareģistrējas. Tagad man ir tas CSDD sods un tur joprojām visā tajā sistēmā rādās mana iepriekšējā dzīves vieta. (LV)

Attiecīgi gan diskusijas, gan aptaujas dalībnieki, kas ir pauduši savu viedokli saistībā ar šo pēdējo aplūkoto problēmu, norāda, ka būtu nepieciešams izveidot mehānismu, ar kura palīdzību persona tiek informēta par sekmīgu dzīves vietas elektronisko deklarēšanu.

Iedzīvotāju aptaujā dzīves vietas elektroniskās deklarēšanas procedūras izpētē tika iekļauts jautājums par elektroniskā pakalpojuma „Manā dzīves vietā deklarētās personas” izmantošanu.

No visiem aptaujātajiem iedzīvotājiem (n=2000) šo pakalpojumu ir izmantojis 1%, taču informēti par šādu pakalpojumu ir 24% iedzīvotāju. Lielākā daļa jeb 74% respondentu par šādu pakalpojumu nav informēti.

Mazāk par šo pakalpojumu ir informēti, kā arī mazāk to izmantojuši ir krievu tautības cilvēki. Ja latviešu vidū par šādu pakalpojumu ir informēti 27% iedzīvotāju, tad krievu tautības iedzīvotāju vidū šis rādītājs ir 17%. Tas nozīmē, ka īpaša uzmanība būtu pievēršama šāda pakalpojuma popularizēšanai ne tikai latviešu, bet arī krievu valodā pieejamajos plašsaziņas līdzekļos.

Analizējot šos datus atbilstoši iedzīvotāju vecuma grupu sadalījumam, ir redzams, ka vecuma grupās no 18 līdz 34 gadi un no 35 līdz 54 gadi ir augstāka informētība un attiecīgi arī lielāks šī pakalpojuma lietotāju īpatsvars.

Kaut arī tie iedzīvotāji, kas šo pakalpojumu ir izmantojuši (n=27), kopumā atzīst, ka nav saskārušies ar problēmām, tomēr daļa atzīst, ka pakalpojuma sniegšanas forma ir bijusi sarežģīta un grūti saprotama.

3.4 Iesniegums valsts un/vai pašvaldību policijā

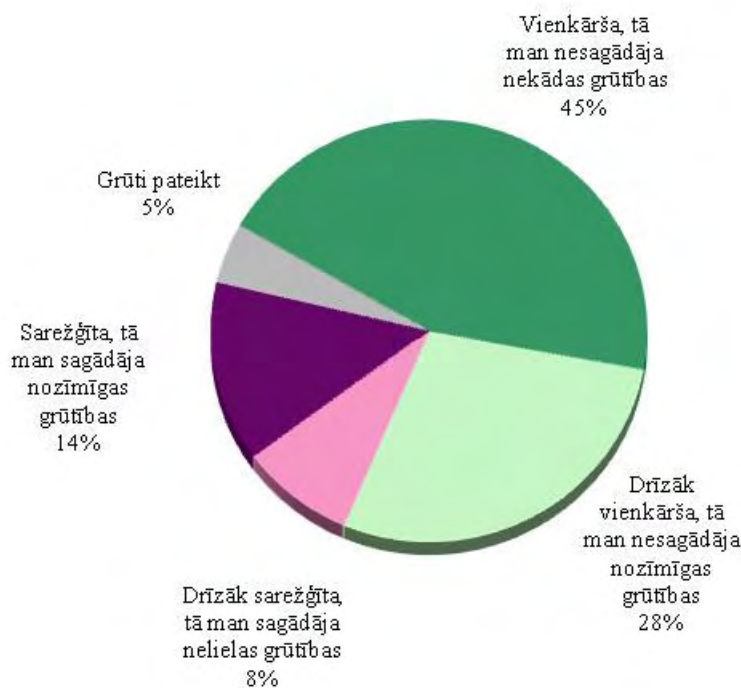
Vispārējs raksturojums

Kopumā aptaujā tika sasniegti 130 iedzīvotāji (7% aptaujāto, n=2000) visos Latvijas reģionos, kas pēdējo divu gadu laikā ir vērsušies (ar iesniegumu, lūgumu, sūdzību vai priekšlikumu) valsts vai pašvaldības policijā. Iedzīvotāju aktivitāte reģionālajā griezumā būtiski neatšķiras – visos reģionos iedzīvotāji vērsušies policijā vienlīdz bieži.

Visbiežāk iedzīvotāji vērsušies policijā maza apmēra zādzības, kad nozagts mobilais telefons, maks, soma (29%) vai sabiedriskās kārtības traucējumu, kas vērsti pret personu, piemēram, kaimiņu trokšņošana, skaļas mūzikas atskaņošana pēc plkst. 23.00 (26%), dēļ. Lielākajā daļā gadījumu iedzīvotāji ir sazinājušies ar policiju pa tālruni (64%), otra biežāk izmantotā metode bija došanās uz policijas iecirkni (35%). Tikai dažos gadījumos iedzīvotāji ir vērsušies tieši pie policista uz ielas vai citā vietā (5%) un ļoti retos gadījumos – izmantojuši elektroniskos saziņas līdzekļus (piemēram, rakstīja elektronisku vēstuli vai izmantoja elektronisko iesniegumu iesniegšanas un izskatīšanas pakalpojumu).

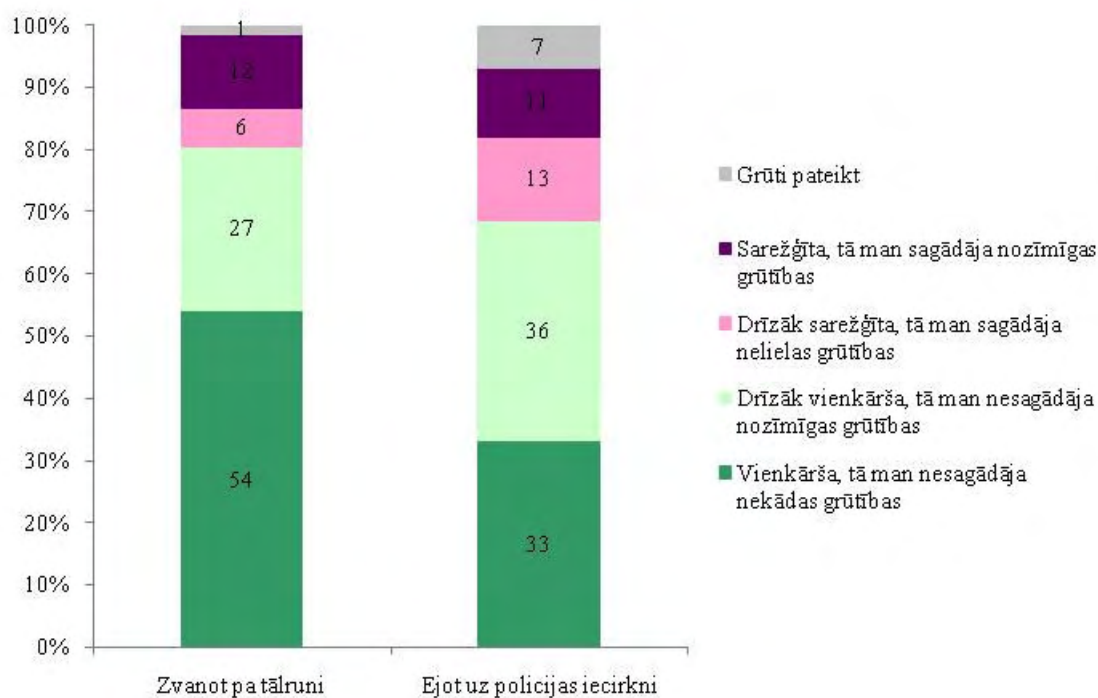
Sava gadījuma izskatīšanas gaitu policijā 45% iedzīvotāju, kas pēdējo divu gadu laikā ir vērsušies valsts vai pašvaldības policijā, vērtē kā vienkāršu, kas nav sagādājusi nekādas grūtības, 28% - kā drīzāk vienkāršu, kas nav sagādājusi nozīmīgas grūtības, 85% - kā drīzāk sarežģītu un 14% - kā sarežģītu, kas ir sagādājusi nozīmīgas grūtības (sk. 30. zīm.).

30. zīmējums. Iesnieguma/ gadījuma izskatīšanas valsts vai pašvaldību policijā vērtējums (% no atbildējušiem)



n = 130; respondenti, kuri pēdējo divu gadu laikā ir vērsušies valsts vai pašvaldības policijā.

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



n = 130; respondenti, kuri pēdējo divu gadu laikā ir vērsušies valsts vai pašvaldības policijā.

Kā sarežģītāku iedzīvotāji savu gadījuma izskatīšanas gaitu policijā vērtē tad, ja ir vērsušies policijas iecirknī. Tā 54% iedzīvotāji, kas policijai zvanījuši pa tālruni, sava gadījuma izskatīšanas gaitu vērtē kā vienkāršu, 27% - drīzāk vienkāršu, 6% - drīzāk sarežģītu un 12% - sarežģītu, kas sagādājusi nozīmīgas grūtības. Savukārt, ja respondents pats ir devies uz policijas iecirknī, tad par vienkāršu, kas nav sagādājusi nekādas grūtības, gadījuma izskatīšanas gaitu uzskatīja 33%, par drīzāk vienkāršu – 36%, par vairāk vai mazāk sarežģītu – 24% (sk. 31. zīm.).

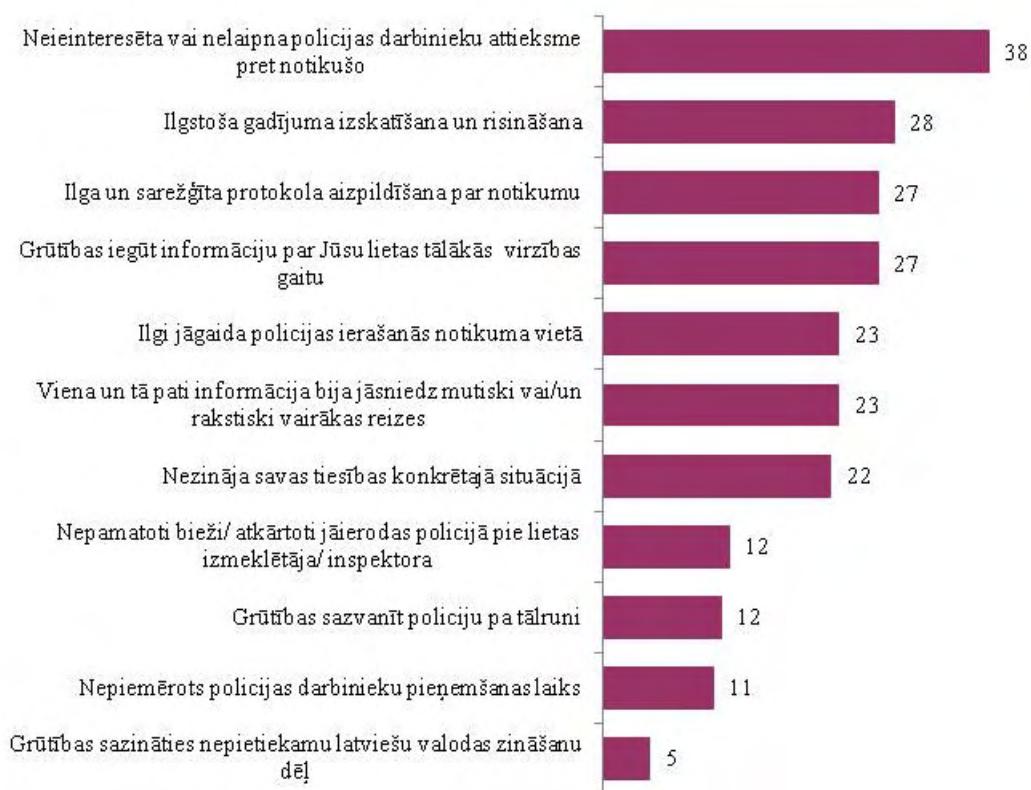
Visbiežāk gadījuma izskatīšanu par vienkāršu uzskatīja tie iedzīvotāji, kuri bija vērsušies policijā saistībā ar sabiedriskās kārtības traucējumu, līdzīgi domā tie iedzīvotāji, kas vērsušies policijā maza apmērā zādzības dēļ. Ja iedzīvotāji ir vērsušies policijā citu iemeslu dēļ (piemēram, lielas zādzības, ceļu satiksmes noteikumu pārkāpuma, kurā respondents bija cietusī puse, aplaupīšanas vai piekaušanas sabiedriskā vietā vai līdzīgu gadījumu), tad vismaz ceturtdaļa respondentu uzskata sava gadījuma izskatīšanas gaitu par ļoti sarežģītu, kas ir sagādājusi nozīmīgas grūtības.

Problēmas un ieteikumi

Visas ar vērsanos pēc palīdzības valsts vai pašvaldības policijā saistītās problēmas un to minēšanas biežumi ir atspoguļoti 32. zīmējumā. Turpinājumā ir raksturotas izplatītākās problēmas, ar kurām iedzīvotāji ir saskārušies, vērsoties policijā. Mazliet biežāk iedzīvotāji nosauc problēmas, kas saistītas ar policijas darba kvalitāti – neinteresēta attieksme un ilgstoša gadījuma izskatīšana.

- *Neieinteresēta vai nelaipna policijas darbinieku attieksme pret notikušo:* 38% iedzīvotāju, kas pēdējo divu gadu laikā ir vērsušies valsts vai pašvaldības policijā, uzskata, ka policijas darbinieki ir bijuši neieinteresēti vai nelaipni. 75% iedzīvotāju, kas bija minējuši šo aspektu, atzīst to par lielu problēmu.

32. zīmējums. Problēmas saistībā ar gadījuma izskatīšanu valsts vai pašvaldību policijā (% no atbildējušiem)



n = 130; respondenti, kuri pēdējo divu gadu laikā ir vērsušies valsts vai pašvaldības policijā.

Iedzīvotāju viedokli par aplūkoto problēmu ilustrē viņu izteikumi grupu diskusijās. Dalībnieku pieredze liecina, ka policijas darbinieki bieži nav ieinteresēti nozagto mantu atrašanā, viņi ir neatsaucīgi un strādā pavirši. Vairākos gadījumos policijas darbinieki uzreiz pasaka, lai neliek cerības uz mantas atrašanu vai arī lai meklē paši. Līdz ar to diskusiju dalībniekiem ir radies priekšstats, ka vērsties policijā par zādzībām ir bezjēdzīgi un laikietilpīgi, un vairākos gadījumos viņi to nav darījuši (sk. turpinājumā).

Atradām mežā mašīnu, darījām to zināmu policijai, un viņi teica, lai mēs pārzvanām, ka viņi nezina, vai viņiem interesē tāda mašīna mežā. Tā mašīna bija izārdīta. (..) No valsts policijas tā attieksme bija tāda, ka mēs esam viņiem sagādājuši papildus darbu, nevis izdarījušu kaut kādu pakalpojumu, ziņojot par to. (..) nākamreiz vairs nezvanīsim. (LV)

Manai draudzenei naktī pie mājas nozaga mašīnu, izsauca policiju, sastādīja protokolu, mašīna bija iegādāta līzingā, lai gan mašīna nebija jauna. Policija viņai aukstasinīgi pateica, ka varot pateikt, kur viņa var meklēt savu mašīnu – Olaines mežā. Nekādas virzības šajā lietā nebija, neviens šo mašīnu nemeklēja. (KR)

(..) mēs mašīnu nolikām šķērsieliņā netālu. Kamēr teātris, tur uzdarbojās un ļoti daudzām mašīnām stiklus izsita, un arī policija neizrādīja īpaši lielu interesi par to, ka mašīnām ir stikli izsisti un teica, ka tas nav pirmais vakars, bet tādā gadījumā es nesaprotu, kāpēc viņi neko nedara lietas labā (..), viņiem vienalga. (LV)

Vairāki iedzīvotāji aptaujā norādīja, ka dažos gadījumos policijas darbinieki nav pieņēmuši iesniegumu vai ir spieduši lietu izbeigt (spontāni minējuši kā problēmu 2-3%, taču, ja par šīs parādības izplatību jautātu mērķtiecīgi, tās izplatība varētu būt lielāka). Grupu diskusiju dalībnieku pieredze liecina, ka mēdz būt gadījumi, kad tiek grozīts cietušā iesniegums tā, lai nebūtu jāierosina krimināllieta. Iedzīvotāju stāstītais rāda, ka šāda attieksme piemīt gan valsts, gan pašvaldības policijas pārstāvjiem.

Pēc tam viņi mani izsauca pēc kaut kādas nedēļas ar vēstuli, ilgi runājot, pierunāja, lai es no šī iesnieguma atsakos, teica, kā mani vazās pa tiesām un vēl kaut kur un tiem, ko noķers, nekas nebūs. Man tas apnīka, beigās es arī uzrakstīju, ka to mantu vērtība nav tik liela, lai tur ierosinātu kaut kādu lietu. (LV)

Jā, principā administrācija piezvanīja, restorāns bija viesnīcas telpās un pirms ieiešanas restorānā bija jāatstāj virsdrēbes un man nozaga (mēteli). Kad atbrauca policija, viņi uzrakstīja protokolu un krimināllietu tā arī neierosināja, viņi pateica – tā kā zagšana ir notikusi īpašnieka telpās, ja īpašnieks neziņo par zādzību, es tur varu sēdēt ar savu mēteli – bija man viņš, nebija. Viņi man pēc kāda mēneša atsūtīja paziņojumu, ka neko neierosina un viss, tā arī tas palika, gaisā karājoties. (LV)

Man nozaga mašīnai spoguļus (..), man ir policijai jāziņo, es paziņoju (..), es aizbraucu pie viņiem, es uzrakstīju, viņi pieņēma manu iesniegumu, bet beigās viņi man pasaka, ka krimināllieta nebūs sakarā ar to, ka ir saņemts iesniegums par spoguļu nozušanu, bija interesants formulējums (..), par spoguļu pazušānu nenoskaidrotos apstākļos krimināllieta netiek ierosināta. (..) Zinot šīs visas lietas, nianses, kā viens neapdomīgi izteikts vārds var mainīt visu lietas būtību tieši atteikumā (..), es rakstīju „nozagt”, es domāju, ka tālāk mani nevar apčakarēt, bet beigās tāpat (..) viņi pārformulēja (..), kratās no lietām vaļā, lai tikai nebūtu lieta. (LV)

Vieni no šiem kaimiņiem mīlēja skaļi klausīties mūziku vēlos vakaros un naktīs. Es naktī piezvanīju, izsauca municipālo (pašvaldības) policiju. Viņi atbrauca ļoti ātri, pēc kādām 10 vai 15 minūtēm, lai gan iecirknis atrodas viena kvartāla attālumā. Sākumā atnāca pie manis, jā, mūzika ir skaļa, uzgāja augšā, nonāca atpakaļ un saka – ka mēs viņus pārliecinājām, ka nevajag trokšņot, kā darām – rakstām protokolu vai arī apmierināties tikai ar viņu

pārliedzināšanu. Tā kā ne viņi pārāk gribēja rakstīt protokolu, ne man tas bija īpaši vajadzīgs, es piekritu, ka paliekam tikai ar pārliedzināšanu. (KR)

Es vēl skolā mācījos, kā jau daudzi, arī tādi mazie iet ārā pīpēt un ir bieži tādas situācijas, kad policija iet garām, brauc garām un pat nepaskatās virsū, viņi redz, ka tam bērnam ir 14 gadi, bet pilnīgi neinteresē, viņiem interesantāk ir pīles aiziet aplūkot dīķi. (LV)

Atsevišķos gadījumos grupu diskusiju dalībnieku pieredze liecina arī par nepamatotu un rupju pašvaldības policijas darbinieku rīcību, ko ilustrē šāds piemērs:

Es esmu pasēdējis busiņā, bet tas bija tīri aiz tā, ka es pateicu, mēs gājām uz 'melno' veikalu pa nakti paņemt pa aliņam un tieši piebrauc pašvaldības policija, busiņš, mūs nesavāca, vairāk jau uz to veikalu brauca, jo mums uz pudelēm bija korķīši, tie pašvaldības policijas darbinieki sāka kaut ko lamāties un izteica kaut ko, droši vien netīšām, aizsvilies bija, krieviski sāka, rupjus vārdus man pateica, es pateicu: „Varbūt, lūdzu, bez tā, tā un tā.” Un viņš uzreiz ielika man ar steku pa kājām un ielika tajā busiņā un teica: „Tagad es jums rakstīšu tādus un tādus.” Kaut kādu sodu vai ko, neatceros, ko viņš tur gribēja darīt. Es teicu, ka īsti riktīgi nav, ja viņš tagad nerunā valsts valodā, uzrunājot mani. Labi, mana kļūda bija, ka es tā kā saļecos, es viņam aizrādīju, to nevajadzēja darīt, bet es nedomāju, ka tā rīcība, ka viņš uzreiz man ievilka ar steku, bija pārāk pareiza. Beigās viņš saprata, ka kaut kas tomēr nav kārtībā, viņš mani izgrūda ārā no tā busiņa. (LV)

- *Ilgstoša gadījuma izskatīšana un risināšana: 28% iedzīvotāju, kas pēdējo divu gadu laikā ir vērsušies valsts vai pašvaldības policijā, uzskata, ka gadījuma izskatīšana un risināšana ir bijusi ilga. Aptuveni puse, kas nosaukuši šo aspektu, uzskata to par lielu problēmu un otra puse – par vidēju problēmu.*

Vairums grupu diskusijas dalībnieku, kuri bija vērsušies policijā zādzības vai viņa īpašumam nodarīta kaitējuma dēļ, atzīst, situācija nav atrisināta, tādējādi gūta negatīva pieredze. Diskusijas dalībnieku stāstītais liecina, ka nelīdz tas, ka policija uz notikuma vietu ierodas ātri un uzsāk nepieciešamās darbības lietas izmeklēšanai, jo arī tad nozagtās mantas nav atrastas.

Neko, pēc divām dienām man atzvanīja, it kā tur bija videonovērošana, Daugavas stadionā, man atzvanīja, izmeklētājs zvanīja, prasīja kāds ir telefons Daugavas stadionam, kaut gan protokolā viņš ierakstīja telefonu, lai apskatītos to video. Pāris reizes sazvanījāmies, viņi teica, ka nevar sazvanīt, tad es pats aizgāju apskatīties, tur video nebija redzams tas mocis, tā arī neko, beidzās viss. Viņi teica: „Meklē un skaties, ja atradīsi, zvani mums, meklē pats.” (LV)

Man teica, jūs iedarbiniet mašīnu un atbrauciet pie mums uz Gogoļa ielu. Es aizbraucu, bet neviens policists neapskatījās, kādi bojājumi ir nodarīti, man vārdiski kaut ko pajautāja, ierakstīja protokolā un viss. Nākamajā dienā es atbraucu ar citu mašīnu, mums ir divas mašīnas, atkal noliku tajā pašā pagalmā. Vakarā skatos, ka man uz pakaļējā stikla ir kaut kas balts. (..) Piezvanīju uz policiju, izstāstīju. (..) Brauciet šurp, rakstiet iesniegumu. Es tomēr aizbraucu, papildināju it kā jau iepriekšējo iesniegumu par uzlauzto mašīnu. Policija man pateica tikai vienu padomu – lieciet mašīnu citā pagalmā. Kad man iedeva izlasīt protokolu, tur bija tikai daļa no tā, ko es stāstīju. Radās iespāids, ka policijas darbs tāda izrādīšanās vien ir. Protokols ir piefiksēts, nu, mēs meklēsim. Kopš tā brīža nekas vairāk arī nav noticis. (KR)

Neskatoties uz to, ka vairumam grupu diskusijas dalībnieku ir negatīva pieredze, ir sastopami arī gadījumi, kad policijai ir izdevies palīdzēt iedzīvotājiem un atrisināt viņu problēmu vai atrast nozagtās mantas.

Man ir pozitīva pieredze - konflikta laikā apgāza motociklu, bet tā kā tur bija videonovērošanas kameras, aizbraucu uz policiju, viņi uzreiz teica, lai es braucu atpakaļ uz notikuma vietu. Minūšu 10 laikā viņu ekipāža bija notikumu vietā, tika sastādīts protokols,

paskatīts kamerās uzfilmētais materiāls un pēc divām dienām tā lieta jau bija nodota inspektoram, kurš aicināja mani atpazīt personas. Vēl pēc pāris dienām bija jau jaunas personas, viss notika ļoti ātri un operatīvi, par laikiem arī nebija nekādas problēmas vienoties, man liekas, ka viņi pat prasīja, cikos jūs šodien varat atbraukt. Es biju patīkami pārsteigts gan par attieksmi, gan par operatīvitāti, rezultāts gan nekāds nebija un šobrīd nav, bet attieksme bija ļoti laba un operatīva, iespējams tāpēc, ka bija tas videomateriāls, ko es viņiem pašā sākumā teicu, un viņi redzēja kaut kādu atrisinājumu tai lietai, ka tā nav kārtējā bezcerīgā lieta, iespējams tāpēc. (LV)

- *Ilga un sarežģīta protokola vai dokumentu aizpildīšana par notikumu: 27% iedzīvotāju, kas pēdējo divu gadu laikā ir vērsušies valsts vai pašvaldības policijā, uzskata, ka protokola vai citu dokumentu aizpildīšana par notikušo ir ilgstoša un sarežģīta, un šo aspektu par lielu vai vidēju problēmu atzīst vairums respondentu, kas ar to ir saskārušies.*

Stāstot par iesniegumu rakstīšanu policijai, grupu diskusiju dalībnieku pieredze rāda dažādu iedzīvotāju attieksmi. Daži grupu dalībnieki norāda, ka iesnieguma uzrakstīšana problēmas nesagādā, jo vairumā gadījumu policijas darbinieki paši apraksta gadījumu un cietušajam vai likuma pārkāpējam ir tikai jāparakstās, apliecinot savu piekrišanu uzrakstītajam.

To raksta policija, policija lielākoties raksta paši, bet jebkurā gadījumā jebkuram dokumentam ir apakšā paraksts „pēc maniem vārdiem pierakstīts pareizi” un paraksts, bez tā viņi nekad, citādi tas papīrs neskaitās. (LV)

Citi diskusijas atzīst, ka iesnieguma uzrakstīšana ir laikietilpīgs un darbietilpīgs process, kurā gan cietušajam, gan policijas darbiniekam ir jāraksta vairāki iesniegumi. Vairākos gadījumos iedzīvotāji pauž neapmierinātību, ka policijas darbinieki uzdod detalizētus un, respondnetuprāt, konkrētajā situācijā acīmredzami liekus vai absurdus jautājumus, piemēram, kāpēc zādzības aculiecinieks ir zvanījis policijai. Daudzu, situācijai neatbilstošu jautājumu uzdošana vai noskaidrošana paildzina iesnieguma rakstīšanu, par iedzīvotāji dažreiz pauž gan neapmierinātību, gan norāda, ka tāpēc citu reizi viņi policijai varētu arī nezvanīt un par redzēto likumpārkāpumu neliecināt.

Es pavadīju trīs stundas nepilnas, rakstot tikai par lukturi. (..) Vienu papīru tu aizpildi, otru policists aizpilda, trešo tu pildi un tu pildi to pašu, ko tu pirmajā esi rakstījis. (..) Beigās vēl jāizlasa policista papīrs un jāuzliek savs paraksts, ka tu apstiprini to, ko viņš ir uzrakstījis ar savu roku. Kamēr es izlasu viņa rokrakstu, ja es vēl nesaprotu viņa rokrakstu, tad ir vispār vakars uz ezera. (LV)

Tas ir ļoti darbietilpīgi. (..) Viņi aizpilda n-tās formas, policijā nenormālākā papīru gūzma (..), un man ir jāraksta iesniegums brīvā formā, paskaidrojums, iesniegums, viņš vēl pieņem manu paskaidrojumu. (LV)

Piemēram, tās avārijas gadījumā tā kā tas notika Ogres rajonā, tad braucām un rakstījām savas liecības uz Ogrī, citur to nevar izdarīt, jo ar to nodarbojas Ogres policija. (LV)

Vairākos gadījumos iedzīvotāji uzskata, ka, viņuprāt, pietiek ar to, ka viņi ir paziņojuši policijai par redzēto likumpārkāpumu, un, ja policija ir pieņēmusi pārkāpēju nodarījuma vietā, viņiem iesniegums nebūtu jāraksta (spontāni šo ideju izteica 1% iedzīvotāju, taču fokusa grupu diskusiju dalībnieku pieredze rāda, ka iesnieguma rakstīšana ir viens no motīviem, kāpēc vecākas paaudzes cilvēki izvairās ziņot policijai par likumpārkāpumiem).

- *Grūtības iegūt informāciju par Jūsu lietas tālākās virzības gaitu: 27% iedzīvotāju, kas pēdējo divu gadu laikā ir vērsušies valsts vai pašvaldības policijā, atzīst, ka viņiem ir bijušas grūtības iegūt informāciju par savas lietas tālākās virzības gaitu. 66% iedzīvotāju, kuri bija nosaukuši šo aspektu, atzina to par lielu problēmu.*
- *Ilgi jāgaida policijas ierašanās notikuma vietā: 23% iedzīvotāju, kas pēdējo divu gadu laikā ir vērsušies policijā, uzskata, ka viņiem bija ilgi jāgaida policijas ierašanās notikuma vietā. 67% aptaujāto, kas nosaukuši šo apstākli, uzskata to par lielu pagrūtinājumu.*

Ja man būs stundu jāgaida, kamēr viņi atbrauks un ja es vēl pateikšu, ka man ir (mašīnas) spoguļi nozagti, man liekas, ka viņi vispār nebrauks, atbrauks nākamajā dienā. (LV)

Tad viņi saka: „Jūs kaut ko no šitās situācijas gaidāt, jūs kaut ko gribat?” Es prasu: „Kā jūs to domājat, naudas izteiksmē?” „Tur ir apdrošināšana vai kaut kas tāds?” Es saku: „Nezinu, es to gribēju jums prasīt.” Viss tas, ko varēja saprast no viņa intonācijas, ka viņi negribēja čakarēties un viņi mēģināja mani pierunāt uz to, lai es pasaku, ka man nekas nav vajadzīgs un eju projām. Bija arī diezgan auksts, es biju pārsalis, gaidot viņus, beigās man apnika gaidīt, kamēr viņi tur raksta tos protokolus, es aizbraucu prom un viss. Likās neoperatīvi. (LV)

- *Viena un tā pati informācija bija jāsniedz mutiski vai/un rakstiski vairākas reizes: 23% iedzīvotāju, kas pēdējo divu gadu laikā ir vērsušies policijā, atzīst, ka viena un tā pati informācija viņiem bija jāsniedz mutiski vai/ un rakstiski vairākas reizes, un vairums respondentu šo aspektu novērtē kā lielu vai vidēju apgrūtinājumu.*
- *Nezināja savas tiesības konkrētajā situācijā: 22% iedzīvotāju, kas pēdējo divu gadu laikā ir vērsušies policijā, atzīst, ka viņi nav zinājuši savas tiesības konkrētajā situācijā, un arī šo problēmu vairums respondentu uzskata par lielu vai vidēju*
- *Nepamatoti bieži/ atkārtoti jāierodas policijā pie lietas izmeklētāja/ inspektora: 12% iedzīvotāju, kas pēdējo divu gadu laikā ir vērsušies policijā, uzskata, ka viņiem bija nepamatoti bieži vai atkārtoti jāierodas policijā pie izmeklētāja. Šo apstākli vairāk kā puse, kas ar to saskārušies, atzīst par lielu problēmu.*
- *Grūtības sazvānīt policiju pa tālruni: 12% iedzīvotāju, kas pēdējo divu gadu laikā ir vērsušies policijā, norāda, ka viņiem bija grūtības sazvānīt policiju pa tālruni. Šo apstākli iedzīvotāji vērtē dažādi – trešdaļai tā radījusi vidēju problēmu, vēl trešdaļai – lielu problēmu, savukārt pārējie nav varējuši novērtēt, cik lielas grūtības tas viņiem ir radījis. Grupu diskusiju dalībnieku pieredze rāda, ka ir nepieciešams pievērst lielāku uzmanību tam, kāda policijas iecirkņu kontaktinformācija ir pieejama publiskajā telpā. Iedzīvotājiem ir pieredze, ka ar policiju ir grūti sazināties, jo norādīti nepareizi tālrunu numuri u.tml.*
Es tagad arī elektroniski meklēju nesen Lokomotīves ielu 71, nav informācijas, stāv telefoni, bet tie jau neeksistē. Informācija ir, bet telefonu numuri nestrādā. Veca informācija stāv gan zaļajās lapās, gan 1188. (KR)
- *Nepiemērots policijas darbinieku pieņemšanas laiks: 11% iedzīvotāju, kas pēdējo divu gadu laikā ir vērsušies policijā, atzinuši, ka viņiem nav bijis piemērots policijas darbinieku pieņemšanas laiks. Vairāk kā pusei respondentu, kas saskārušies ar šo apstākli, tas ir radījis vidēju problēmu.*
- *Grūtības nepietiekamu latviešu valodas zināšanu dēļ: 6% iedzīvotāju, kas pēdējo divu gadu laikā vērsušies policijā, norāda, ka viņiem bija radušās grūtības sarunāties ar policijas darbiniekiem vai rakstiski aizpildīt dokumentus nepietiekamu latviešu valodas zināšanu dēļ. Respondentu, kuri saskārušies ar šīm grūtībām, viedoklis, cik lielu apgrūtinājumu šis apstāklis radījis, dalās – trešdaļai tā bijusi vidējā problēma, trešdaļai – liela problēma, savukārt pārējie nav spējuši novērtēt apgrūtinājuma pakāpi.*

Grupu diskusijas dalībnieki, kuriem dzimtā valoda ir krievu valoda, saskārušies ar negatīvu darbinieku attieksmi gadījumos, kad viņi vēlējas valsts iestādē vai policijā sazināties krieviski. Viņuprāt, valsts iestāžu darbiniekiem būtu jāsaazinās ar iedzīvotājiem tajā valodā, kurā klientam ir ērtāk runāt.

Un es bieži esmu saskārusies valsts iestādēs, policijā, ar to, ka, ja tu sāc runāt krievu valodā, attieksme uzreiz mainās. Ja tu runā latviešu valodā, tad durvis ir atvērtas. (KR)

Tas bija Gaujas ielā, un tur ar mani runāja ļoti nelaipti, es nevarēju kaut kādu vārdu latviski atcerēties, tad es runāju krieviski. Man uzreiz pretī – es jūs nesaprotu. (KR)

Ir bijis gadījums CSDD. Lai gan es maksāju nodokļus, ar mani inspektors tā kategoriski latviski, lai gan es toreiz principiāli nepārgāju uz latviešu valodu, nevis tāpēc, ka es esmu nacionālists, bet tāpēc, ka es tev maksāju naudu, tu dzīvo par manu naudu, tad, lūdzu, esi tik laipns, sarunājies tā, lai es tevi saprastu. Es arī strādāju apkalpojošajā sfērā, cauru dienu braukāju pa birojiem, es runāju ar cilvēku valodā, kas viņam ir ērta, jo viņš ir mans klients un es dzīvoju uz viņa rēķina. (KR)

Citi kavējošie apstākļi

Aptuveni 6% Latvijas iedzīvotāju (125 aptaujas respondentiem) pēdējo divu gadu laikā ir bijis iemesls vērsties policijā, taču viņi to nav darījuši. Šiem respondentiem aptaujā lūdza novērtēt, kādi bija galvenie iemesli, kāpēc viņi šādā situācijā nav vērsušies policijā. Iedzīvotāju atbildes ir apkopotas 33. zīmējumā.

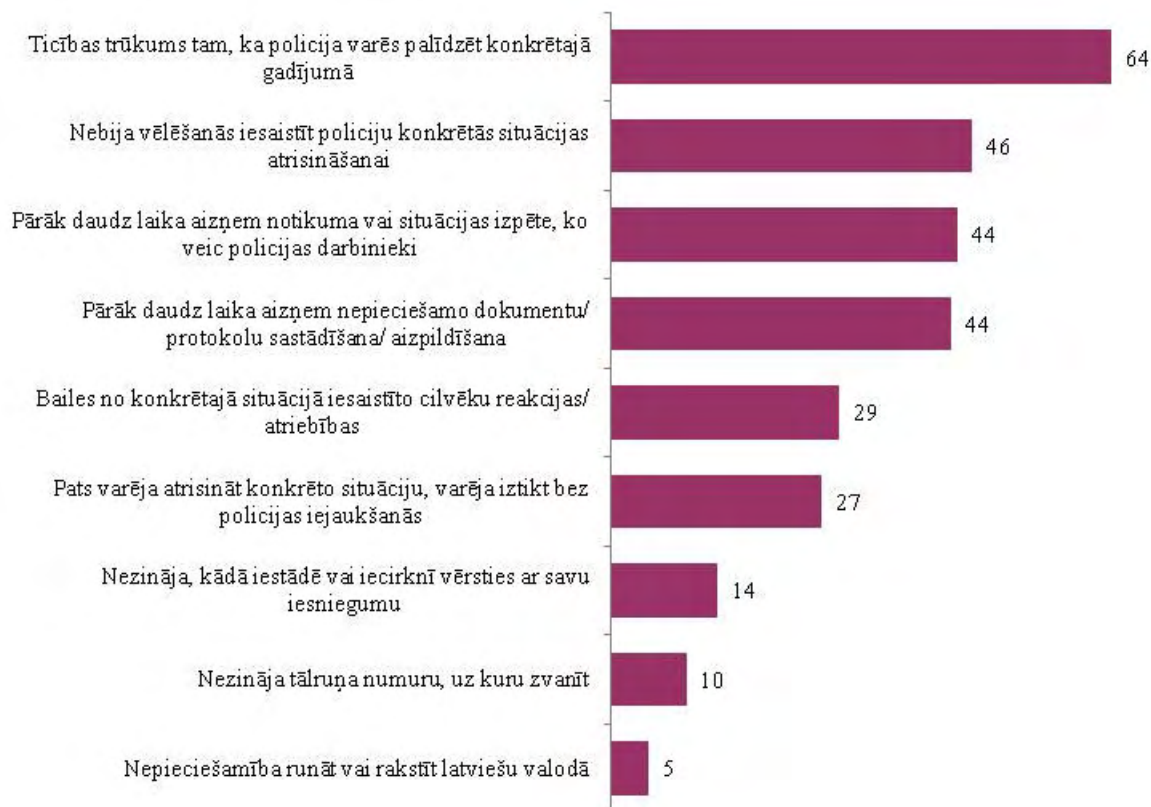
Vērtējot kavējošos apstākļus vērsties policijā, ir jānodala viens no tiem – situācija, kad iedzīvotāji paši varēja atrisināt konkrēto situāciju un varēja iztikt bez policijas iejaukšanās (piemēram, sagatavojot savstarpējās vienošanās protokolu ceļu satiksmes negadījuma situācijā). 27% iedzīvotāju minēja, ka tas bija viens no iemesliem, kāpēc viņi nav vērsušies policijā, un tas šajā gadījumā ir bijis būtisks apstāklis (61% aptaujāto to nosauc par būtisku un 21% - par drīzāk būtisku iemeslu, kāpēc nav vērsušies policijā).

Galvenais iemesls, kāpēc iedzīvotāji nav vērsušies policijā, lai gan viņiem ir bijis tāds iemesls, nav saistīts ar administratīvajām procedūrām – 64% iedzīvotāju atzina, ka viņiem trūka ticības, ka policija varēs palīdzēt konkrētajā gadījumā. Šis iemesls ir ļoti būtisks – tā vērtē 67% respondentu, kas nav vērsušies policijā tāpēc, ka nav ticējuši, ka policija spēs palīdzēt. Nākamais iemesls bija tāds, ka iedzīvotāji nav vēlējušies iesaistīt policiju – to norādījuši 46% respondentu, kas nav vērsušies policijā. Grupu diskusijās iegūtā iedzīvotāju pieredze rāda, ka ir dažādi apstākļi, kāpēc iedzīvotāji nav vēlējušies iesaistīt policiju, piemēram, lai izvairītos no nepatīkamām atmiņām, tāpēc, ka ir grūti pierādīt sabiedriskās kārtības traucējumu u.tml.

Man bija gadījums, kad man uzbruka uz ielas (...). Ātrai palīdzībai bija jāsauc policija, es pati nebūtu gājusi uz policiju. Viņi atbrauca un es vienkārši, pirmkārt, es vēl tādā šokā, un tad es padomāju, vai tad viņi tiešām meklēs, es esmu dzīva, man ir tikai smadzeņu satricinājums, izmežģīta roka, man nekas vairāk fiziski nav nodarīts. Kad es tā iedomājos, ka iespējams man tagad būs jāstaigā visu laiku pa policijām, jāstāsta un vēl nedod Dievs jāsatiek tas cilvēks, kas man ir uzbrucis, es pateicu, ka es negribu, lai kaut ko izmeklē. (LV)

Ar mūziku mums ir bijis tā, ka trijos naktī auroja mūzika, es izsaucu policiju. Policijas darbinieki tagad arī ir samazināti, un ļoti maz tā ir redzama visur. Viņi atbrauca pēc 10-15 minūtēm, un burtiski minūti pirms viņu atbraukšanas mūzika tika izslēgta. Policija teica, ka tad viņiem nav jēgas tur iet. Ja viņi atkal uzgriez skaļi mūziku, jūs mums atkal zvaniet. Trīs minūtes pēc policijas aizbraukšanas mūziku atkal uz pašu skaļāko ieslēdza. Es vairs nesaucu policiju, lai man neuzliek sodu par viltus izsaukumiem. (...) Par kaimiņiem, kad ir iekšēji konflikti, mūzika utt., man ir bijis tā, ka pēc tam, kad esmu izsaukusi, viņi man saka, vai es nevaru atnākt rīt vai parīt un uzrakstīt iesniegumu. Man pēc darba kaut kur braukt, kur tā policija atrodas.. (KR)

33. zīmējums. Nevēršanās valsts vai pašvaldību policijā iemesli (% no atbildējušiem)



n = 125; respondenti, kuri pēdējo divu gadu laikā ir vērsušies valsts vai pašvaldības policijā.

Vairāki citi iedzīvotāju nosauktie iemesli, kāpēc viņi pēdējo divu gadu laikā nav vērsušies pēc palīdzības policijā sava gadījuma risināšanai, tiešāk vai netiešāk attiecas uz administratīvajām procedūrām. Tie ir (sk. 33. zīm.):

- *Pārāk daudz laika aizņem notikuma vai situācijas izpēti, ko veic policijas darbinieki:* 44% iedzīvotāju nav vērsušies policijā tāpēc, ka notikuma vai situācijas izpēti, ko veic policija, aizņem pārāk daudz laika. 49% respondentu, kas minējuši šo iemeslu, atzīst to par būtisku, un vēl 28% - par drīzāk būtisku iemeslu, kāpēc viņi nav vērsušies policijā.

Grupu dalībnieku pieredze rāda, ka pašvaldības policija vaicā jau pēc konkrētiem pierādījumiem, ka noticis ir sabiedriskās kārtības pārkāpums, taču šo pierādījumu savākšana ir tik laikietilpīga, ka iedzīvotāji ir atteikušies no gadījuma risināšanas ar policijas palīdzību. Situāciju ilustrē šāds piemērs:

Pirmajā reizē tika izteikts brīdinājums, nekāds sods netika uzlikts. Otrajā reizē man no policijas atnāca paziņojums, ka nākamajā reizē, kad jūs redzēsiet, ka pa logu tiek mesti pamperi, jums ir jāfiksē laiks, diena, datums, nofotografēt un tad izsaukt policiju. Mani tas neapmierināja. Man pašai viss ir jāizdara. Citā reizē, kad lidos tie pamperi, es jau vairāk nezvanīšu uz policiju. Es sapratu, ka tas ir bezjēdzīgi. (KR)

- *Pārāk daudz laika aizņem nepieciešamo dokumentu/protokolu sastādīšana/ aizpildīšana:* 44% iedzīvotāju atzinuši, ka nav vērsušies policijā tāpēc, ka protokolu un dokumentu aizpildīšana aizņem pārāk daudz laika. 45% respondentu, kas nosaukuši šo iemeslu, to atzīst par būtisku un 38% - par drīzāk būtisku.

- *Bailes no konkrētā situācijā iesaistīto cilvēku reakcijas/ atreibības:* 29% iedzīvotāju, kuri sava gadījuma risināšanai nav vērsušies policijā, tā rīkojās tāpēc, ka baidījušies no konkrētā situācijā iesaistīto cilvēku reakcijas, piemēram, baidījās par kaimiņu atreibību, ja sūdzētos par trokšņošanu u.tml. Iedzīvotāju pieredze rāda, ka policijas darbinieki ir informējuši personu, par kuru iesniegta sūdzība, ka cietušais ir vērsies ar iesniegumu policijā, kā rezultātā likumpārkāpējs cietušajam ir izteicis draudus fiziski izrēķināties. 57% iedzīvotāju, kas par iemeslu nevērsties policijā norādījuši bailes no iesaistīto cilvēku reakcijas, to atzīst par būtisku iemeslu un 30% - par drīzāk būtisku iemeslu.
 - *Nezināja, kādā iestādē vai iecirknī vērsties ar savu iesniegumu:* 14% iedzīvotāju policijā sava gadījuma risināšanai nav vērsušies tāpēc, ka nav zinājuši, kur tieši, t.i., kādā iestādē vai iecirknī, viņiem jāvēršas ar savu iesniegumu. Šeit pieskaitāmi gadījumi, kad iedzīvotājiem nav skaidrs, kādos gadījumos ir jāvēršas pie valsts policijas un kādos – pie pašvaldības policijas. Vairumam (82%) iedzīvotāju, kas minējuši šo iemeslu, tas ir bijis būtisks vaid drīzāk būtisks.
- Man, godīgi sakot, nav skaidrs, ar ko mums nodarbojas municipālā policija, valsts policija. Jo tad, kad ir kaut kur jāvēršas, kad man bija tie kaimiņi čigāni, es nezināju, kur tieši man ir jāvēršas. (KR)*
- Es situāciju risinu tā, ka es zvanu uz 112, īsi izskaidroju situāciju, un tad viņi savieno mani ar to, ar ko vajag. Pēc tam jau es pati noskaidroju, uz kurienu esmu nosūtīta, ko es esmu sazvanījusi. (KR)*
- *Nezināja tālruņa numuru, uz kuru zvanīt:* 10% iedzīvotāju policijā nav vērsušies tāpēc, ka nezināja tālruņa numuru, uz kuru zvanīt, un arī šis apstākļis vairumam iedzīvotāju ir bijis būtisks vai drīzāk būtisks šķērslis.
 - *Nepieciešamība runāt vai rakstīt latviešu valodā:* 5% iedzīvotāju policijā nav vērsušies savu nepietiekamo latviešu valodas zināšanu dēļ. Vairumā gadījumu tas ir bijis drīzāk būtisks iemesls.

Jautāti par to, vai ir nepieciešams uzlabot esošo iedzīvotāju iesniegumu (lūgumu, sūdzību u.tml.) izskatīšanas veidu vai kārtību policijā, 8% iedzīvotāju (n=2000 uzskatīja, ka ir nepieciešami uzlabojumi. Jautāti, kādi uzlabojumi ir nepieciešami, vairums respondentu ieteikumu attiecas nevis uz administratīvajām procedūrām, bet uz policijas darba efektivitāti kopumā – 23% no tiem, kuri uzskatīja, ka iedzīvotāju iesniegumu izskatīšanas veids ir jāuzlabo, vēlējās, lai tiktu sniegta ‘reāla palīdzība’ (23%) un tiktu veikta ‘operatīvāka darbība’ (18%). Starp tiem ieteikumiem, kuri attiecas uz administratīvajām procedūrām, iedzīvotāji minēja šādus:

- laipnākus un iejūtīgākus darbiniekus (12%),
- pieņemt iesniegumus (8%),
- samazināt dokumentu skaitu (7%),
- iedziļināties lietā, individuālu pieeju lietai (4%),
- sniegt vairāk informācijas par tiesībām (3%),
- pieņemt elektroniskus iesniegumus (3%).

Iedzīvotāju aptaujā iesniegumu valsts vai pašvaldības policijā administratīvo šķēršļu izpētē tika uzdots arī jautājums, vai respondenti ir mēģinājuši izmantot vai ir izmantojuši elektronisko pakalpojumu – iedzīvotāju iesniegumu (lūgumu, sūdzību u.tml.) pieņemšanu un izskatīšanu Valsts policijā. Nepilns procents aptaujāto bija izmantojuši šo iespēju, taču par to informēti kopumā bija vēl 23% iedzīvotāju. Ņemot vērā iedzīvotāju komentārus grupu diskusijās un aptaujās, ir nepieciešama šī pakalpojuma popularizēšana iedzīvotāju vidū.

Aplūkojot grupu diskusijas dalībnieku pieredzi, redzams, ka problēmas šī pakalpojuma izmantošanā varētu rasties saistībā ar neizpratni par to, kā šādu iesniegumu parakstīt, jo ne visiem ir elektroniskais paraksts.

Es vienkārši domāju, kāds juridisks spēks ir elektroniski iesniegtam, ja man nav elektroniskais paraksts. Kas tas tāds ir? (..) Kā var noteikt, ka tieši es esmu iesniedzējs? (LV)

Grupu diskusiju dalībnieki pauž nostāju, ka policija varētu pieņemt informāciju, kas nosūtīta uz elektronisko pastu. Viena no diskusijas dalībniecēm dalās arī pozitīvā pieredzē, kad pašvaldības policija reaģēja uz elektroniskajā vēstulē nosūtītu informāciju.

Visu nakti darbojās pagalmā mašīnai signalizācija, viņa šo mašīnu nofotografēja un aizsūtīja divas elektroniskās vēstules – vienu uz valsts policiju, otru uz municipālo policiju. (..) uz pašvaldības policiju viņa bija pareizi nosūtījusi vēstuli, viņi atbrauca, paskatījās, kas par mašīnu (..). Tas nozīmē, ka arī elektroniskajiem iesniegumiem, spriežot pēc visa, ir sava nozīme (spēks). (KR)

Vēl vienu problēma, ko varētu risināt ar elektroniskas saziņas palīdzību, grupu diskusijas dalībnieku skatījumā ir tā, ka dažādas valsts iestādes, t. sk., policijas iecirkņi, ir piesaistīti noteiktai administratīvajai teritorijai. Grupu diskusiju dalībnieki uzskata, ka mūsdienās, kad plaši tiek izmantota elektroniskā saziņa, vajadzētu atcelt principu, ka noteiktus dokumentus var kārtot tikai attiecīgajā teritoriālajā iestādē atbilstoši personas deklarētajai dzīvesvietai vai izdarītajam pārkāpumam.

Mūsdienu apstākļos daudz ko var darīt elektroniski, caur interneta vidi un viss ir tīklos un bāzēs, un mani kaitina tas, ka jābrauc uz tiem reģioniem. (LV)

3.5 Administratīvie sodi

Vispārējs raksturojums

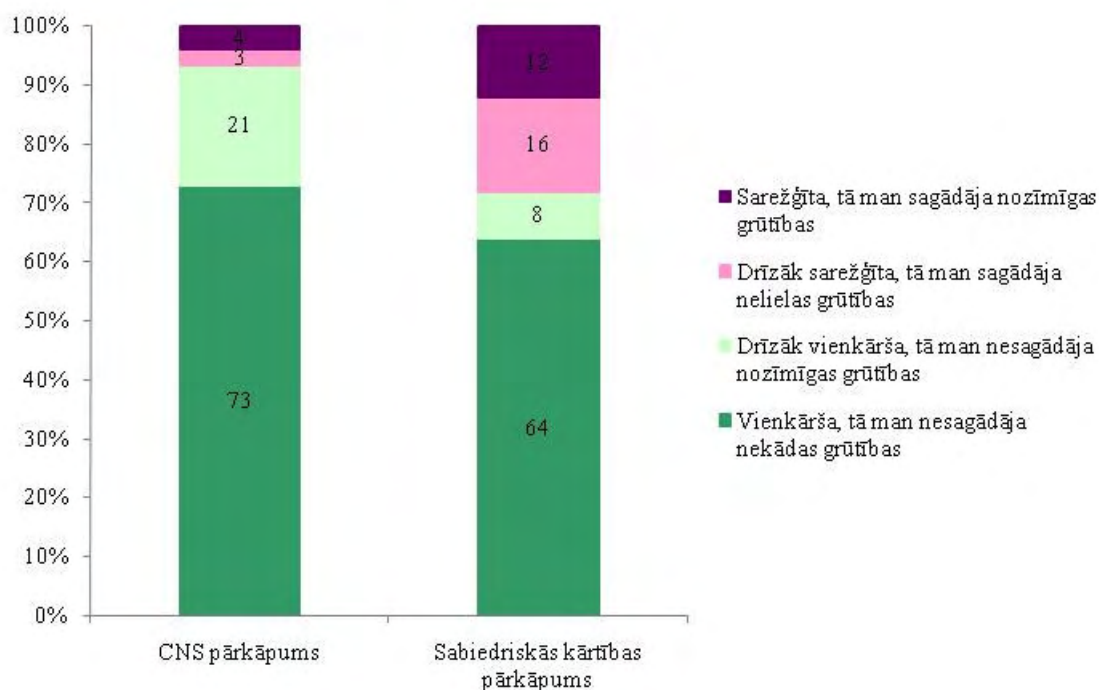
Kopumā aptaujā tika sasniegti 108 iedzīvotāji (5% aptaujāto), kas pēdējo divu gadu laikā ir izdarījuši kādu administratīvo pārkāpumu, par kuru viņiem valsts vai pašvaldību policija ir izteikusi brīdinājumu vai uzlikusi sodu. Administratīvos pārkāpumus izdarījušie iedzīvotāji vienādi pārstāv visus reģionus – nav novērotas būtiskas atšķirības atkarībā no tā, kurā reģionā dzīvo aptaujātais.

Biežāk izdarītie pārkāpumi ir ceļu satiksmes noteikumu (turpmāk – CNS) pārkāpšana kā transporta līdzekļa vadītājam (63%) vai sabiedriskās kārtības noteikumu pārkāpšana – sēdēšanā zālienā neatļautās vietās, alkohola lietošana neatļautās vietās u.tml. (19%).

Sava gadījuma izskatīšanas gaitu policijā 70% aptaujāto, kas bija izdarījuši administratīvo pārkāpumu, vērtēja kā vienkāršu, kas nav sagādājusi nekādas grūtības, un 17% - kā drīzāk vienkāršu, kas nav sagādājusi nozīmīgas grūtības (sk. 34. zīm.). Procedūru par vienkāršu atzīst 73% respondentu, kuri ir pārkāpuši CNS (gan kā transporta līdzekļa vadītājs, gan kā gājējs), savukārt, ja respondenti ir izdarījuši citus administratīvos pārkāpumus, tad viņi sava gadījuma izskatīšanu vērtē kā mazliet sarežģītāku (sk. 35. zīm.).

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

n = 108; respondenti, kuri pēdējo divu gadu laikā ir izdarījuši kādu administratīvo pārkāpumu.

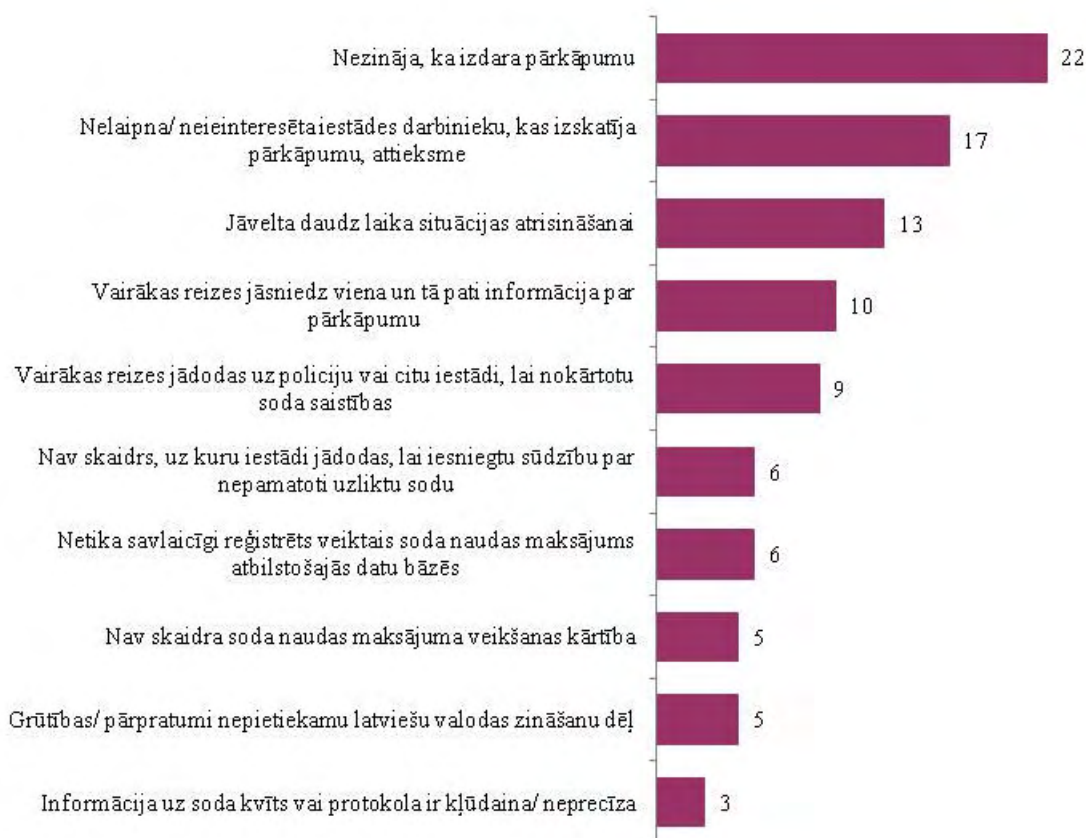
35. zīmējums. Izskatīšanas vērtējums atkarībā no pārkāpuma veida (% no atbildējušiem)

n = 108; respondenti, kuri pēdējo divu gadu laikā ir izdarījuši kādu administratīvo pārkāpumu.

Problēmas un ieteikumi

Visas ar administratīvo pārkāpumu gadījumu izskatīšanu saistītās problēmas un to minēšanas biežumi ir attēloti 36. zīmējumā.

36. zīmējums. Problēmas saistībā ar administratīvo pārkāpumu izskatīšanu (% no atbildējušiem)



n = 108; respondenti, kuri pēdējo divu gadu laikā ir izdarījuši kādu administratīvo pārkāpumu.

Turpinājumā ir raksturotas izplatītākās problēmas un to radītais slogs iedzīvotājiem.

- *Nezināja, ka izdara pārkāpumu:* 22% respondentu, kas pēdējo divu gadu laikā ir izdarījuši kādu administratīvo pārkāpumu, atzīst, ka viņi nav zinājuši, ka izdara pārkāpumu. Grupu diskusiju dalībnieki, komentējot dažādas situācijas, kurās viņi izdarījuši pārkāpumu, norāda, ka pārkāpumi mēdz rasties arī neuzmanības vai negaidīta situācijas pavērsiena dēļ, piemēram, dažreiz negaidīti tiek uzliktas ceļa zīmes –, *atbrauc, zīmes nav, pēc tam – ir sods, jo ir uzlikta zīme tikmēr*”, peļķes vai kaut kādu citu dabisku šķēršļu dēļ nav redzama ceļa zīme u.tml. Vērtējot, cik lielu apgrūtinājumu rada šādas situācijas, 46% respondentu, kas ar tām bija saskārušies, atzina, ka tā ir liela problēma un 29% - vidēja problēma.
- *Nelaiipna/ neieinteresēta iestādes darbinieku, kas izskatīja pārkāpumu, attieksme:* 17% iedzīvotāju, kas pēdējo divu gadu laikā izdarījuši administratīvo pārkāpumu, uzskata, ka policijas darbinieki bijuši nelaiipni vai neieinteresēti. Tas rada lielu vai vidēju problēmu.
- *Jāvelta daudz laika situācijas atrisināšanai:* 13% iedzīvotāju, kas izdarījuši administratīvo pārkāpumu, atzīst, ka situācijas risināšanai viņiem bija jāvelta daudz laika. Pusei respondentu tas radīja lielu problēmu un aptuveni trešdaļai – vidēju problēmu.
- *Vairākas reizes jāsniedz viena un tā pati informācija par pārkāpumu:* 10% iedzīvotāju atzīst, ka viņiem vairākas reizes bija jāsniedz viena un tā pati informācija ar savu pārkāpumu. Lielākajai daļai respondentu, kas ar to saskārušies, atzīst to par lielu problēmu.
- *Vairākas reizes jādodas uz policiju vai citu iestādi, lai nokārtotu soda saistības:* 9% iedzīvotāju, kas bija izdarījuši administratīvos pārkāpumus, apgrūtināja tas, ka viņiem bija

vairākas reizes jādodas uz policiju vai citu iestādi, lai nokārtotu savas soda saistības. Vairums respondentu, kas bija nosaukuši šo aspektu, atzina to par lielu problēmu.

- *Nav skaidrs, uz kuru iestādi jādodas, lai iesniegtu sūdzību par nepamatoti uzlikto sodu:* 6% iedzīvotāju, kas izdarījuši administratīvo pārkāpumu, atzīst, ka viņiem nav bijis skaidrs, uz kuru iestādi jādodas, lai iesniegtu sūdzību par neapmatoti uzlikto sodu. Pusei respondentu, kas saskārušies ar šo aspektu, tas radīja lielu problēmu un vienai trešdaļai – vidēju problēmu.

Grupu diskusiju dalībnieku pieredze rāda, ka pastāv vairākas neskaidrības saistībā ar CNS sodu pārsūdzēšanas kārtību. Dalībniekiem, kuri vēlējušies pārsūdzēt sodu, nav bijis skaidrs, kam jāraksta iesniegums, tāpat viņiem nav bijusi pārlicība, ka kāds šo iesniegumu izskatīs, nebija iespējams noskatīties uzfilmēto video materiālu no pārkāpuma vietas, lai apstrīdētu uzlikto sodu iedzīvotājam ir pašam jāsigatavo fotogrāfijas no pārkāpuma vietas. Sīkāk dažādus gadījumus raksturo šādi piemēri:

Kāds varbūt zina, kas ir Satiksmes uzraudzības birojs? Man sodu uzlika Satiksmes uzraudzības birojs, uz ceļa apturēja un es viņiem zvanu un prasīju, kur es varu uzrakstīt sūdzību (ka nepiekrītu pārkāpumam). Viņi saka: „Jūs droši zināt, ka jums sodu uzlika Satiksmes uzraudzības birojs?” Es saku: „Jā.” Viņš šausmīgi pārsteigts bija. (..) aptur it kā ceļu policija un tur uz tās soda kvīts ir rakstīts, ka tas ir Satiksmes uzraudzības biroja inspektors tāds un tāds, lai pārsūdzētu, tur laikam nebija konkrēti kontakti un tad es internetā meklēju, kas tas tāds ir. Tā attieksme bija vienkārši briesmīga – ko tu man te zvani, uzbāzies ar kaut kādiem mulķīgiem jautājumiem, nāc pie mums, pie sekretāres varēsi uzrakstīt. Aizgāju, tas laikam bija Ģertrūdes ielā pie Valmieras ielas un tur viņi iedod A4 lapu un raksti, un iemet 12.kastītē sūdzības iesniegumu. (..) Tā doma bija tāda, es tur iemetīšu un droši vien tas nekur, jo atkal nav nekāda iespēja pārliecināties, ka tas ir kaut kur aizgājis un tiešām kāds to izskatīs. (..) Tas vājais punkts bija tas, ka nebija īsti skaidrs, kam īsti jāraksta sūdzība un kur es varu aizstāvēt savas tiesības. (LV)

Mani apturēja Liepājas rajonā par ātrumu. Labi es tur pārsniedzu, bet es nebiju pārliecināts, ka tik daudz, cik viņi man piešuva. Viņš saka, ka uz video viss ir. Es saku – parādi video. Nē, Liepājā pie priekšnieka ir video, var pēc divām nedēļām, es no Rīgas nebraukšu uz Liepāju, līdz ar to samaksāju sodu un dabūju tos punktus. (LV)

Man tas pats bija ar to griešanos, es viņam saku – parādiet video, vai es tiešām pārbraucu tai nepārtrauktai līnijai, viņš saka – nē, pie priekšnieka video. Un tad sākās tas, ka kurš ir priekšnieks, man nebija nekāda skaidrība, ko man tālāk darīt. (..) Nē. Man vēl pateica – tad man kasete jātin, es nevaru tagad apstādināt. (LV)

Lēmumu apstrīdēšana un novilcināšana attiecībā uz šo lēmumu pieņemšanu. Man ir jāizdara viss mēneša laikā, bet viņi var novilcināt un skatīt lietu nenosakāmi ilgi. Ilgstoši. (KR)

Pie Vecrīgas, pie Laimas pulksteņa ir stāvvietas. Atbraucu ar mammu un bērnu, beigās skatos, viena mašīna brauc projām, tur bija liela peļķe, es apstājos. Nopirku talonu, samaksāju par stāvvietu uz vienu stundu, atgriežos, skatos, ka man sods uzlikts. Par ko? Es taču samaksāju. Zīmes nekādas nav. Cits šoferis man saka, ka visdrīzāk es esmu nostājusies invalīdu vietā, bet man taču peļķe apakšā, es neko neredzu. Piezvanīju pa to telefonu, uz policiju, un skaidroju situāciju, ka es neredzēju, ka tā ir invalīdu vieta. Jūs varat šo sodu apstrīdēt? Kas man ir jāizdara? Nofotografējiet, ka mašīna stāv peļķē. Bet man tobrīd nebija fotoaparāta līdzī. Man atbildēja, ka tās ir manas problēmas, un viss. Rezultātā es samaksāju šo sodu. (KR)

Neskatoties uz problēmām, vairāki diskusiju dalībnieki dalās arī pozitīvā pieredzē, kad pārsūdzēšanas rezultātā izdevies izvairīties no soda vai saņemt mazāku sodu, kā arī uzskata, ka pārsūdzēšanas kārtība nav sarežģīta.

Bet man ir arī gadījums, kad man nepamatoti uzlika sodu, es visu nofotografēju, un man izdevās apstrīdēt sodu, sodu neuzlika un nebija arī brīdinājums. (KR)

Citreiz man bija sods par ātrumu 80 lati. Es braucu uz Gaujas ielu, rakstīju garu iesniegumu, ka man lampiņas nedega panelī un bija tumšs, man tā ieteica darīt. Rakstīju es krievu valodā. Viņi izskatīja, ņēma to visu vērā un uzlika minimālo sodu, es vienkārši saņēmu brīdinājumu. (KR)

Ja nav nopietns negadījums bijis, kad ir jāiet un izsauc, un izmeklē, tad neko, viņi saņem tavu iesniegumu un vairāk tu viņus neredzi, kā tikai tu saņem papīru, vai tev ir atteikts vai tava prasība ir apmierināta. (LV)

- *Netika savlaicīgi reģistrēts veiktais soda naudas maksājums atbilstošajās datu bāzēs: 6% iedzīvotāju, kas bija izdarījuši administratīvo pārkāpumu, atzīst, ka viņiem grūtības radīja tas, ka viņu veiktais soda naudas maksājums netika savlaicīgi reģistrēts atbilstošajās datu bāzēs. Pusei respondentu, kas bija saskārušies ar šādu situāciju, tas radīja lielu problēmu, savukārt trešdaļa nevarēja novērtēt, cik lielu apgrūtinājumu tas viņiem bija radījis.*
- *Nav skaidra soda naudas maksājuma veikšanas kārtība: 5% iedzīvotāju atzina, ka viņiem nav bijusi skaidra soda maksājuma veikšanas kārtība (piemēram, nebija zināms vai saprotams konta numurs, uz kuru jāpārskaita soda nauda u.tml.). Pilnīgi visos gadījumos, kad respondenti bija saskārušies ar šādu situāciju, viņi atzīst, ka tā ir radījusi lielu problēmu.*

Nākamais citāts par kādas grupas dalībnieces pieredzi, pārkāpjot ceļu satiksmes noteikumus, sniedz padziļinātu ieskatu problēmā. Tā atklāj, pirmkārt, neskaidrības par samaksas kārtību, otrkārt, neefektīvu informācijas apmaiņu iestāžu starpā un, treškārt, nepatiesu informāciju no policijas darbinieka par soda apmēru.

Mana pieredze bija ļoti bēdīga ar policiju. Mani apturēja pie 'ķieģeļa', es neredzēju, arī 1.reizi, pirmkārt, viņi nemaz neizrunājās ar mani, uzreiz rakstīja protokolu, pateica, ka sods 40 lati, punktu nekādu nebūs, tā kā priecājieties, ka neviena mašīna pretī nebrauca, tad man būtu gan soda punkti, gan vēl lielāks sods. Pirmās problēmas bija ar samaksu, jo tam protokolam apakšā ir divi konti. (..) Tur ir divi konti, pirmkārt, man vajadzēja zvanīt, lai saprastu, uz kuru kontu man jāpārskaita. Tad, kad es biju samaksājusi, pēc kādiem diviem mēnešiem es gāju tehnisko apskati, CSDD nemaz nebija informācija par to, ka es esmu samaksājusi, man vajadzēja skraidīt pa banku un meklēt kvītis, ka es esmu samaksājusi, jo līdz CSDD nebija nonākusi informācija un man neļāva iziet apskati. (..) Tas ir otrs un trešais – es skatos CSDD elektroniskajā, kur es esmu pierēģistrējusies, tur man ir divi punkti, lai gan man teica, ka man nebūs nekādi punkti. (LV)

Ar neatbilstību starp notikuma vietā sacīto un patiesībā uzlikto soda apmēru saskārušies vairāki diskusijas dalībnieki. Daži autovadītāji to uztver kā mājienu dot „kukuli”, lai izvairītos no policijas darbinieka nosauktā soda apmēra.

Paņēmienu, kā izspiest lieko naudiņu ir kādi astoņi un šis ir viens no tiem. Ja viņi pasaka, ka nebūs punkti, tas jau ir mājiens. (LV)

Vairāki grupu diskusijas dalībnieki atzinīgi vērtē iespēju par naudas sodiem samaksāt, veicot mašīnas tehnisko apskati. Tas, viņuprāt, ir ērti un ietaupa laiku.

Tur it kā 30 dienu laikā ir norādīts, ka ir jāsamaksā, bet principā to var izdarīt tad, kad tiek veikta mašīnas tehniskā apskate. (..) Viņi pasaka, ka jums tur ir sods tik un tik un obligāti ir jāsamaksā, bez apmaksas nevar iziet apskati. (LV)

- *Grūtības/ pārpratumi nepietiekamu latviešu valodas zināšanu dēļ: 5% iedzīvotājiem, kas izdarījuši administratīvos pārkāpumus, bijušas grūtības vai pārpratumi nepietiekamu latviešu valodas zināšanu dēļ, kas praktiski visos gadījumos ir radījusi lielu problēmu.*

- *Informācija uz soda kvīts vai protokola ir kļūdaina/ neprecīza:* 3% iedzīvotāji bija saskārušies ar situāciju, kad informācija uz soda kvīts, piemēram, par konta numuru, tālruna numuriem u.tml. uz soda kvīts vai protokola ir bijusi kļūdaina vai neprecīza, kas vairāk kā pusē gadījumu radījusi lielu problēmu, vēl trešdaļa gadījumu – vidēju apgrūtinājumu.

Valsts policijas līmētiem 'plāksteriem' uzdrukāti ir nekorekti telefona numuri. Piezvanot uz to telefonu, dusmīgs vīrs pasaka – zvaniet uz to numuru. Kāpēc ir šis numurs veidlapā minēts? Kamēr neizbeigsies tās veidlapas, tikmēr būs šis numurs? (LV)

Salīdzinot sodu sistēmas par dažāda veida pārkāpumiem, atsevišķi grupu diskusijas dalībnieki atzīst, ka sodu sistēma par ceļu satiksmes noteikumu pārkāpumiem ir visefektīvākā, jo tā nodrošina uzlikto sodu izpildi.

Ir jau vēl plašā dabas aizsardzības frontē, mežu piegružošana un kautiņi pa mājām, un ir tikai viena sistēma Latvijā, kur tiešām tas sods reāli, labi, vainīgs, par ātru braucu, nogriezos, tas ir tikai auto, tas auto ir ķīla. Es esmu pārliecināts, ka malu zvejnieki mazs procents ir tas, kas reāli tiek nosodīts, lai gan ir vainīgs. Auto kā ķīla, ka tu nevari iziet tehnisko apskati, tu esi sprukās. Tas ir piemērs, lai likumdošanā arī citās jomās tas sods būtu varbūt ne neizbēgams, bet drošāk, ka nosodīs cilvēku, kurš ir apzināti kaut kādas ziepes taisījis. (..) īstenība ir tāda, ka tas slānis, ko dēvē par bomžiem vai bezdarbnieki, ir cilvēku grupa, kas var darīt, ko grib, izņemot krimināli, sist cilvēkus un viņi par to neko. Nodur lasi, 500 lati par lašu duršanu, viņš nemaksā, 50 latus par to, ka viņš ir dūris vai 100 lati administratīvais, viņš nemaksā, viss, ar to arī beidzas. Teorētiski ir tiesa un tiesu izpildītājs, bet tiesu izpildītājs no cilvēka, kam pieder gulta, un sievai – televizors, neko nepiedzen, un tas daudzās nozarēs, sevišķi par kaušanos, ir tūkstošiem lietas Latvijā, kur nekas nenotiek, ir tikai viena lieta, kur tiešām jānomaksā, tās ir auto lietas. Bet ir lietas, ko varētu sakārtot. (LV)

Vienlaikus citi iedzīvotāji kritizēja pašvaldības policiju, ka, uzliekot soda apmēru, tā piemēro lielāko iespējamo naudas summu, nesniedzot tam pamatojumu.

Nepieciešamību uzlabot iedzīvotāju administratīvo pārkāpumu izskatīšanas veidu atzīst 16% respondentu, kas pēdējo divu gadu laikā ir izdarījuši kādu pārkāpumu, taču vairums ieteikumu attiecas uz policijas darba kultūru (piemēram, laipnāku, korektāku izturēšanos, veikt vairāk profilaktiska un izskaidrojoša darba, izvērtēt pārkāpuma smagumu), nevis administratīvajām procedūrām. Attiecībā uz administratīvajām procedūrām izskan ieteikumi vairāk izmantot elektroniskos sakaru līdzekļus un piemērot mazākas, diferencētākas soda naudas.

3.6 Administratīvās procedūras medniekiem

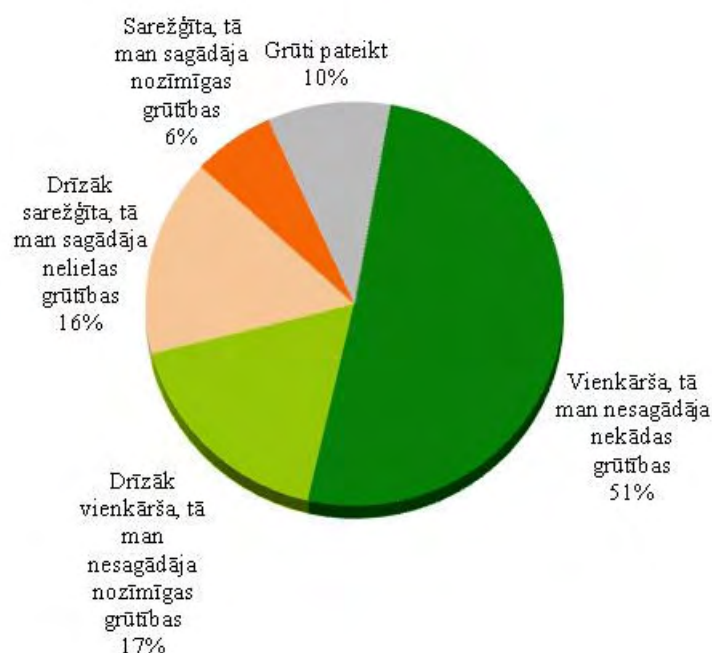
Mednieku aptaujā (iedzīvotāju aptaujas ietvaros n=36 un mednieku papildizlasē n=60, reģionālais izlases sadalījums ir raksturots pētījuma aprakstā) respondentiem tika lūgts novērtēt četras administratīvās procedūras, ar kurām mednieki saskaras, lai iegūtu tiesības medīt – (1) ieroču turēšanas atļaujas, (2) mednieka apliecības, (3) medību licences un (4) mednieka sezonas kartes saņemšanas procedūras. Šīs procedūras novērtēja tie mednieki, kas ar tām bija saskārušies pēdējo divu gadu laikā.

3.6.1 Ieroču turēšanas atļauja

Mednieku aptaujas rezultāti rāda, ka no administratīvajām procedūrām, ar kurām mednieki sastopas, visvairāk problēmu tie saskata ieroču turēšanas atļaujas saņemšanas un pagarināšanas vai atjaunošanas kārtībā. Ņemot vērā samērā mazo skaitu, vienkopus tika aplūkotas gan pirmo, gan atkārtoto reizi iegūšanas procedūras. Tomēr, ņemot vērā izmaiņas normatīvajos aktos, proti, 2011.gada 1.janvārī stājās spēkā jauns ieroču apriti regulējošs likums – Ieroču un speciālo līdzekļu

aprites likums, vairākas no tām jau ir novērstas. Tā kā mednieku aptauja notika 2011. gada janvāra mēnesī un vairums aptaujāto mednieku par šīm izmaiņām nebija informēti vai arī pēc jaunā likuma spēkā stāšanās nebija vēl kārtojuši ieroču turēšanas atļauju, atbildes tika sniegtas par iepriekšējo kārtību.

37. zīmējums. Ieroču turēšanas atļaujas saņemšanas sarežģītības novērtējums (% no atbildējušiem)



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

Divas trešdaļas no aptaujātajiem medniekiem pēdējo divu gadu laikā ir kārtojuši ieroču turēšanas atļauju. Aptaujas dati rāda, ka no tiem, kas ir šo dokumentu kārtojuši, 51% respondentu ieroču turēšanas atļaujas saņemšanas, pagarināšanas vai atjaunošanas procedūru vērtē kā vienkāršu un tā viņiem nesagādāja nekādas problēmas, 17% kā drīzāk vienkāršu, 16% kā drīzāk sarežģītu, kas tiem sagādāja nelielas grūtības, 7% kā sarežģītu (sk. 37. zīm.).

Problēmas un ieteikumi

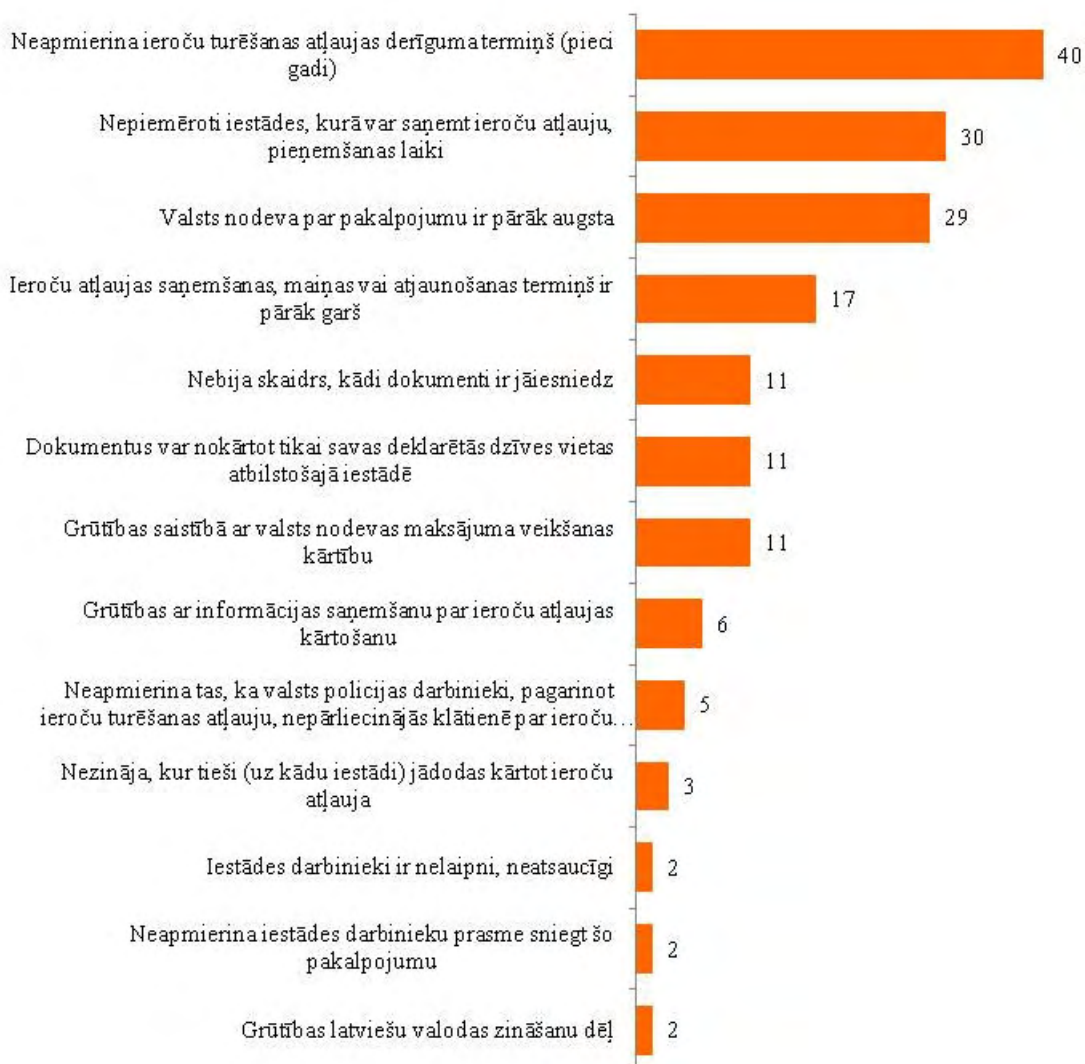
Kopumā aptaujas dalībnieki ieroču turēšanas atļaujas saņemšanas procedūru kopumā raksturoja kā laikietilpīgu un dārgu (sk. trīs biežāk nosauktās problēmas 38. zīm.), taču jāņem vērā, ka līdz ar jaunā likuma spēkā stāšanos tā ir vienkāršota. Pirmkārt, Ieroču un speciālo līdzekļu aprites likums paredz, ka ieroča glabāšanas, nēsāšanas un ieroču kolekcijas atļaujas izsniedz uz nenoteiktu laiku (pirms tam atļaujas tika izsniegtas ar derīguma termiņu uz laiku no viena gada līdz pieciem gadiem) un, otrkārt, tas atceļ prasību reizi piecos gados izdarīt kontrolšāvienu ar B vai C kategorijas vītņstobra šaujameroci.

Turpmākajā pētījuma rezultātu izklāstā tiks aplūkotas izplatītākās problēmas un pašu respondentu viedokļi un ieteikumu šo problēmu risināšanai vai mazināšanai. Kopumā 51% respondentu uzskata, ka ieroču turēšanas atļaujas saņemšanas, pagarināšanas vai atjaunošanas procedūra ir jāuzlabo. Konkrētie ieteikumi ir atspoguļoti secīgi pēc identificētās problēmas un tās apjoma raksturojuma.

- *Ieroču atļaujas turēšanas termiņš (pieci gadi)*: šo aspektu respondenti visbiežāk atzina kā problemātisku. No visiem medniekiem, kas ir kārtojuši ieroču turēšanas atļauju (n=63), to kā problēmu novērtēja 40%. No šiem respondentiem lielākā daļa jeb divas trešdaļas to izjutuši kā lielu vai vidēju problēmu.

Daļa respondentu ieteikumu saistībā ar administratīvās procedūras uzlabošanas iespējām ieroču turēšanas atļaujas saņemšanai, stājoties spēkā aktuālajai Ieroču un speciālo līdzekļu aprites likuma redakcijai, zaudē savu aktualitāti. Piemēram, atbildot uz jautājumu par nepieciešamajiem uzlabojumiem respondenti norāda, ka vēlētos, lai šis termiņš tiktu pagarināts vai tiktu ieviestas beztermiņa atļaujas. Nepieciešamība atcelt prasību reizi piecos gados izdarīt kontrolšāvienu ar B vai C kategorijas vītņstobra šaujamieroci ir otrs izplatītākais ieteikums ieroču turēšanas atļaujas saņemšanas, pagarināšanas vai atjaunošanas procedūras uzlabošanai. Aktuālā Ieroču un speciālo līdzekļu aprites likuma redakcija paredz abu šo ieteikumu ieviešanu. Ņemot vērā izmaiņas šajā likumā, aktualitāti zaudē arī mednieku ieteikums brīdināt ieroču turēšanas atļaujas turētāju par atļaujas un atšaušanas termiņu beigām. Īpaši nozīmīgs šāds brīdinājums būtu tiem medniekiem un ieroču turētājiem, kuriem ir vairāki ieroči ar dažādiem turēšanas atļaujas termiņiem.

38. zīmējums. Ieroču turēšanas atļaujas kārtošanas problēmas (% no atbildējušiem)



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

Neskatoties uz izmaiņām normatīvajā regulējumā, aizvien aktuālas ir virkne problēmu, ar kurām mednieki saskārušies, saņemot, pagarinot vai atjaunojot ieroču turēšanas atļauju. Pārējās biežāk sastopamās problēmas ir šādas:

- *Iestādes, kurā var saņemt ieroču atļauju, darbinieku pieņemšanas laiki:* 30% respondentu atzīst, ka pieņemšanas laiki nebija viņiem piemēroti. No šiem respondentiem lielākā daļa to izjutuši kā lielu vai vidēju problēmu.

Aptaujātie mednieki apgalvo, ka darbinieki pieņem tikai pāris dienas nedēļā un laikos, kas sakrīt ar vairuma cilvēku darba laiku. Līdz ar to mednieki iesaka atsevišķās dienās darba laiku pagarināt pēc plkst. 17.00 vai citādi padarīt to pieejamāku iestāžu klientiem.

- *Valsts nodevas apmērs par pakalpojumu:* 29% mednieku neapmierināja valsts nodevas apmērs par pakalpojumu – samaksa bija pārāk augsta. Problēmas nozīmīguma vērtējums sadalās vienmērīgi, proti, apmēram vienlīdz liels atbildējošo skaits to min kā lielu, vidēju vai mazu problēmu.
- *Ieroču atļaujas saņemšanas, maiņas vai atjaunošanas termiņš ir pārāk garš:* šo aspektu kā problēmu vērtē 17% respondentu. Saskaņā ar MK noteikumiem Nr. 159. minētais termiņš ir 30 dienas. Šo problēmu respondenti pamatā vērtējuši kā vidēju vai lielu.
- *Neskaidrība par to, kādi dokumenti ir jāiesniedz:* šāda veida problēma ir bijusi aktuāla 11% respondentu. Šo problēmu gandrīz vienlīdz liels respondentu skaits vērtē kā vidēju un kā lielu.
- *Dokumentus var nokārot tikai savas deklarētās dzīves vietas atbilstošajā iestādē:* ar šo problēmu, kā liecina aptaujas rezultāti, saskārušies 11% mednieku, no kuriem lielākā daļa to vērtē kā lielu problēmu, kas būtiski apgrūtina atbilstošo administratīvo procedūru ievērošanu.

Šī problēma tika apspriesta arī fokusa grupu diskusijās. Lūk, kāda mednieka komentārs par šo aspektu:

Vienīgais par ko es varbūt biju nedaudz sarūgtināts, par to, ka pieraksta adrese man ir (..) rajons, (..) novads, tur man ir visi medību lauki, tur plintes stāv, bet ikdienā es dzīvoju pa Rīgu, es gribēju Rīgā tos dokumentus sakārtot, lai man iedod jaunu ieroču atļauju (..). Tagad mūsdienās interneta laikmets, kad visu var paskatīties tīklā un visu var pagarināt un nomainīt, bet izrādās, ka ar ieroču atļaujām ir tā, ka tur, kur tev ir pieraksts, pēdējais pusgads, tur tev jāiet ārsta komisija, tu nevari iet Rīgā ārstu komisiju, man ir jāiet (..), speciāli jāņem brīva diena un arī pie tā paša (..) kārtības policijas priekšnieka jāpagarina tā ieroču atļauja. Kāpēc pase nav jāņem (..)? Kāpēc to es varu Rīgā? Arī mednieku apliecību es varu izņemt Rīgā Valsts meža dienestā, nevis kaut kur, kādā virsmežniecībā. Tik pat labi arī ieročus varēja tā pat. (1.diskusija, LV)

Mednieki pieļauj iespēju, ka pirmo reizi, kārtojot ieroču turēšanas atļauju, pamatota ir prasība to darīt iestādēs atbilstoši deklarētajai dzīves vietai, bet, ja tā ir jāatjauno, piemēram, uzvārda maiņas dēļ, nozaudēšanas vai nozagšanas gadījumos, tad būtu ērtāk to darīt neatkarīgi no deklarētās dzīvesvietas.

- *Grūtības sakarā ar valsts nodevas maksāšanas kārtību* ir bijušas arī 11% aptaujāto mednieku, kas pēdējo divu gadu laikā ir kārtojuši ieroču turēšanas atļauju. Problēmas nozīmīgums – liela, vidēja vai maza - ir atkarīgs no katra individuālā gadījuma.

Pārējās problēmas aptaujā ir minētas salīdzinoši reti (sk. 38. zīm.), kas ļauj secināt, ka tie ir drīzāk atsevišķi gadījumi, nevis tendence. Tā piemēram, ar fokusa grupu diskusiju laikā identificēto problēmu, ka policijas darbinieki, pagarinot ieroču turēšanas atļauju, nepārliecinās klātienē par ieroču skapja esamību un pareizu ieroča glabāšanu, ir saskārušies tikai 5% respondentu.

(..) neviens tāpat nebrauc skatīties to manu seifu, tikai pirmajā reizē, kad es aizgāju no nokārtota mednieka eksāmena uz valsts policiju un pateicu, ka es esmu mednieks, ka man vajag ieroču iegādes atļauju un pēc tam arī glabāšanas atļauju, tanī brīdī, pirmajā reizē, tad tiešām atbrauca paskatīties, vai man būs seifs, kur to plinti glabāt, bet tad, kad es pagarinu pa tiem 5 gadiem, tad neviens nebrauc pie manis, vienkārši apskatās, ka medicīniskā izziņa ir un pagarina to atļauju, neviens jau nebrauc. (1.diskusija, LV)

Problēmas nesagādā tādi ieroču turēšanas atļaujas kārtošanas aspekti kā attiecīgo iestāžu darbinieku attieksme vai prasmes sniegt šo pakalpojumu, pakalpojuma saņēmēja latviešu valodas zināšanas, kā arī neziņa par to, uz kuru iestādi jādodas, lai saņemtu aplūkojamo pakalpojumu.

Līdzās aptaujā iekļautajām problēmām respondenti vēl ir minējuši šādus aspektus: nepieciešamību katru gadu iziet pirmās palīdzības sniegšanas kursu; pārāk ilgs laiks (viens mēnesis), kurā tiek izskatīta jauna ieroča iegādes lieta, kas ir īpaši apgrūtināši gadījumos, ja ierocis tiek pasūtīts no ārzemēm; grūtības, kas saistītas ar to, ka mednieks ir reģistrējies citā valstī (Igaunijā).

Fokusa grupu diskusijās respondenti minēja vēl tādu problēmu kā sarežģīta procedūra, lai varētu iegūt medību atļaujas vai iegādāties ieroci citā Eiropas Savienības valstī, proti, saskaņā ar diskusijas dalībnieku pieredzi šādos gadījumos ir jāzina precīzs veikals, tā atrašanās vietas adrese un vēlāmā ieroča modelis.

Virkne **ieteikumu**, kas nav tieši saistīti ar augstāk aplūkotajām problēmām, tika sniegti fokusa grupu diskusijās un atbildēs uz atklāto jautājumu aptaujā par vēlamiem uzlabojumiem ieroču turēšanas atļaujas saņemšanas, pagarināšanas vai atjaunošanas procedūrā.

Daļa no problēmām, ar ko mednieki ir saskārušies, ir saistītas ar grūtībām saņemt informāciju par ieroču atļaujas kārtošanas procedūru. Tas liecina par nepieciešamību uzlabot informācijas pieejamību un uzlabot informācijas izklāsta formu. Viens no mednieku ieteikumiem ir izklāstīt informāciju instrukcijas veidā, nevis formātā, kas ietver tikai norādes uz normatīvajiem aktiem. Tāpat aptaujas dalībnieki aicina jaunāko informāciju, kas saistīta ar izmaiņām normatīvajos aktos, nosūtīt medniekiem uz e-pastu.

Mednieki iesaka vienkāršot ieroču turēšanas atļaujas procedūru, nodrošinot iespēju visas formalitātes nokārtot vienuviet, jo šobrīd respondentu skatījumā šī procedūra ir ļoti sadrumstalota, piemēram, vienā iestādē ir jāsaņem ārsta komisijas atzinums, otrā – jāveic ieroča kontrolšāviens, trešajā – jāsamaksā valsts nodeva un tikai ceturtajā var saņemt pašu atļauju. Medniekiem šo dažādo iestāžu apmeklējums ir apgrūtināošs, ja jāved līdz ierocis un īpaši, ja šie ieroči ir vairāki. Respondenti atzīst, ka ieroci automašīnā nevar atstāt un, ja blakus iestādei nevar novietot mašīnu, tad jāiet pa pilsētu ar ieroci. Attiecībā uz ieroču atstāšanu automašīnā jaunais Ieroču un speciālo līdzekļu aprites likums dod tiesības īslaicīgi glabāt ieroci transportlīdzeklī. Lai samazinātu iestāžu apmeklējumu par vismaz vienu iestādi, respondenti norāda, ka būtu labi, ja valsts policijā uz vietas varētu samaksāt valsts nodevu ar bankas norēķinu karti vai skaidrā naudā. Tādējādi mednieki tiktu atbrīvoti arī no papildus izdevumiem, kas saistīti ar bankas pārskaitījumiem.

Vairāki mednieku ieteikumi procedūras uzlabošanai saistīti ar atzinuma saņemšanu par personas veselības stāvokli. Daži mednieki uzskata, ka ārsta komisijas dēļ ieilgst ieroču turēšanas atļaujas saņemšanas process, bet citi norāda, ka veselības pārbaudes bieži tiek veiktas formāli un ārsti rūpīgi neizmeklē pacientu. Lai padarītu procedūru vienkāršāku, fokusa grupu diskusijas dalībnieki iesaka apvienot ieroču turēšanas atļaujas saņemšanai nepieciešamās medicīniskās izziņas ar medicīniskajām izziņām, ko izsniedz autotransporta vadītājiem. Daži mednieki iesaka arī atcelt prasību psihiatra un narkologa apmeklējumu veikt atbilstoši deklarētajai dzīves vietai. Citi mednieki akcentē iespēju, ka iestādes pašas sazinās savā starpā un nodod nepieciešamo informāciju. Tādā gadījumā būtu iespējams atcelt prasību pēc narkologa atzinuma, jo datiem par uzskaitē esošajiem cilvēkiem vajadzētu būt policijai elektroniski pieejamiem.

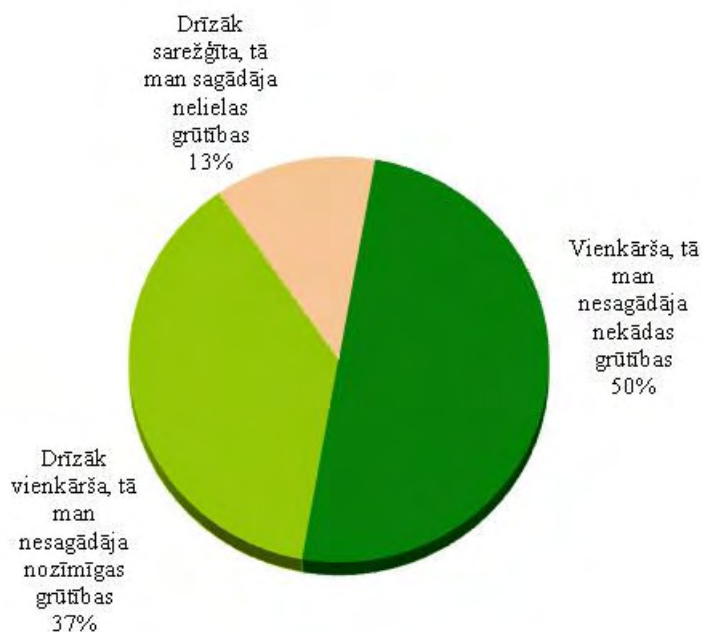
Tāpat ar to psihiatru, var iziet medicīnisko komisiju, kur tu gribi, bet psihiatru un narkologu tur, kur pēdējā pusgada deklarētā dzīvesvieta, tas arī tā. Tad sanāk, ka (..) psihiatrs un narkologs mani labāk pazīst nekā Rīgas, bet es (..) jau nedzīvoju vairāk kā 10 gadus.
(1.diskusija, LV)

Ņemot vērā, ka atbilstoši izmaiņām, ko ievieš jaunais Ieroču un speciālo līdzekļu aprites likums, vēl nav pieņemti Ministru kabineta noteikumi, nav skaidrs, kā notiks likumā noteikto prasību izpildes kontrole. Likuma 17.pants nosaka ieroču un municijas iegādāšanās, glabāšanas un nēsāšanas aizliegumus, piemēram, šaujamieroču iegādāšanās, glabāšanas vai nēsāšanas atļauju aizliegts izsniegt fiziskajai personai, kura sodīta par noziedzīga nodarījuma izdarīšanu, kurai diagnosticēti psihiski traucējumi, alkohola, narkotisko, psihotropo vai toksisko vielu atkarība, kura fizisku trūkumu dēļ nav spējīga lietot šaujamieroci vai kuras norādītajā ieroča glabāšanas adresē nav nodrošināti noteikti ieroču glabāšanas apstākļi. Tā kā ieroču atļaujas no 2011.gada 1.janvāra ir beztermiņa, nepieciešams izstrādāt kontroles mehānismu šo prasību regulārai pārbaudei.

3.6.2 Mednieka apliecība

Tā kā mednieka apliecība ir beztermiņa, tad ar šo procedūru pēdējo divu gadu laikā saskārušies vismazāk respondentu (n=16), un visi to kārtojušie respondenti procedūru veikuši pirmo reizi.

39. zīmējums. Mednieka apliecības saņemšanas sarežģītības novērtējums (% no atbildējušiem)



n = 16; respondenti, kuri pēdējo divu gadu laikā ir kārtojuši mednieku apliecības saņemšanu.

Teju visi aptaujātie mednieki to vērtē kā vienkāršu vai drīzāk vienkāršu procedūru, kas viņiem nesagādāja nozīmīgas grūtības (sk. 39. zīm.).

Problēmas un ieteikumi

Turpinājumā ir norādītas tās problēmas, ar kurām saskārušies respondenti, saņemot mednieka apliecību (sk. 40. zīm.).

- *Samaksa par mednieka eksāmena kārtošanu ir pārāk augsta*: ar šo problēmu ir saskārušies 25% respondentu no tiem, kas pēdējo divu gadu laikā ir kārtojuši mednieka apliecību. Mednieki atzīst, ka samaksu uzskata par augstu tāpēc, ka apmācību kvalitāteursos ir viduvēja, ka viņiursos neiegūst tādas zināšanas, kuras būtu vērtīgas viņiem kā topošajiem medniekiem.
- *Nebija skaidrs, kādi dokumenti ir jāiesniedz mednieka apliecības saņemšanai*: šī problēma ir bijusi aktuāla 19% respondentu.
- *Nezināja, kur tieši (uz kādu iestādi) jādodas kārtojot mednieka apliecība*: saskaņā ar aptaujā iegūtajiem datiem, šo aspektu kā problēmu izjutuši 19%.
- *Samaksa par mednieka apliecību bija pārāk augsta*: neapmierinātību ar samaksu par mednieka apliecības saņemšanu ir pauduši arī 19% aptaujāto.

Visas minētās problēmas kopumā respondenti vērtējuši kā vidējas, tikai atsevišķos gadījumos atzīstot, ka tās ir bijušas lielas.

40. zīmējums. Mednieka apliecības kārtošanas problēmas (% no atbildējušiem)



n = 16; respondenti, kuri pēdējo divu gadu laikā ir kārtojuši ieroču turēšanas atļauju.

Ar pārējām problēmām, kas tika iekļautas aptaujas anketā novērtējuma veikšanai, ir saskārusies neliela daļa aptaujāto (sk. 40. zīm.), kas zināmā mērā liecina par to, ka šie mednieku apliecības kārtošanas administratīvās procedūras aspekti nerada nozīmīgas grūtības šī pakalpojuma saņēmējiem.

- *Neapmierinātība ar mednieku eksāmena organizēšanas kārtību.* Līdzās aptaujā vērtētajām problēmām par atsevišķiem aspektiem runāja arī fokusa grupu diskusiju dalībnieki. Viens no tiem ir neapmierinātība ar mednieku apmācības kvalitāti un organizēšanas formu. Proti, respondentam ir iebildumi pret to, ka mācību laikā pasniedzēji nesniedz nozīmīgas zināšanas, kuras nebūtu iespējams apgūt pašmācības ceļā, izmantojot internetā pieejamos materiālus. Ņemot vērā neapmierinošo mācību kvalitāti, respondents pamato arī savu neapmierinātību ar mācību kursa kopējo cenu, kas ir bijusi Ls 120.

Attiecībā uz mednieku eksāmena kārtošanas organizēšanu gan aptaujā, gan diskusijās tika sniegts ieteikums padarīt pieejamākas/ tuvāk sasniedzamas eksāmena kārtošanas vietas – šo aspektu vairāk uzsvēra Rīgā un tās tuvumā dzīvojošie mednieki. Turklāt tika pausta vēlme šos eksāmenus rīkot biežāk. Mednieku eksāmenu sakarā tika sniegts arī ieteikums samazināt eksāmena kārtošanas maksu gadījumos, kad tas tiek kārtots atkārtoti (pirmajā reizē eksāmens nav nokārtots sekmīgi).

Citi ieteikumi

Līdzīgi kā saistībā ar ieroču turēšanas atļaujas administratīvo procedūru vērtējumu arī attiecībā uz mednieku atļaujas kārtošanu respondenti uzsvēra nepieciešamību mazināt deklarētās dzīves vietas principa lomu (proti, iespēja saņemt pakalpojumu iestādē atbilstoši deklarētās dzīves vietas adresei), kā arī pēc iespējas organizēt visas ar mednieka atļaujas iegūšanu saistītās procedūras, ievērojot vienas pieturas aģentūras principu.

Attiecībā uz noteiktu pakalpojumu saņemšanu iestādēs atbilstoši pakalpojuma saņēmēja deklarētās dzīves vietas atrašanās vietai, jānorāda, ka jau šobrīd mednieka kandidātiem pārbaudījumus atļauts kārtot jebkurā mednieku eksaminācijas komisijā Latvijas Republikā. Ja mednieka kandidāts nokārto eksāmenu ārpus deklarētās dzīves vietas rajona, viņam tiek izsniegta noteikta parauga izziņa par pārbaudi rezultātiem. Ar šo izziņu kandidāts vēršas valsts virsmežniecībā vai Valsts meža dienesta Medību daļā atbilstoši savai dzīves vietai un normatīvajos aktos noteiktajā kārtībā saņem mednieka apliecību⁵. Ņemot vērā mednieku iebildumus šajā sakarā, secināms, ka pastāv nepieciešamība sekmēt saistošās informācijas pieejamību un pilnveidot tās izklāsta formu.

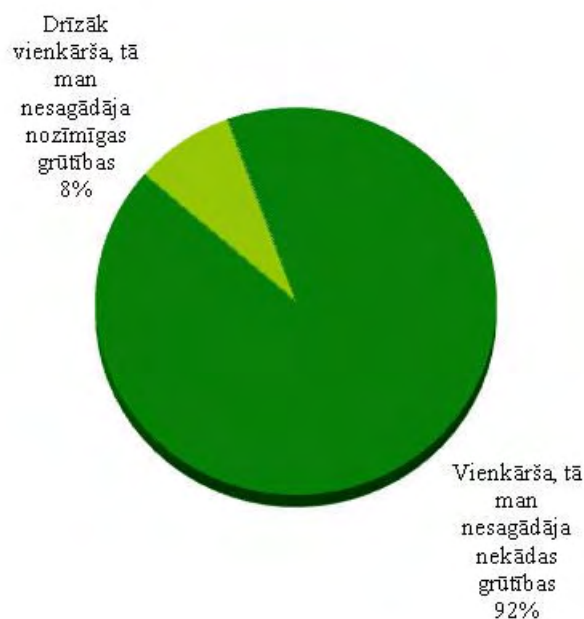
3.6.3 Medību licence

Lai gan medību licences jeb medību atļaujas limitēto medījamo dzīvnieku medīšanai medniekiem Valsts meža dienestā jāsaņem katru gadu, ne visi respondenti ar šo procedūru ir saskārušies, jo daudzos gadījumos šīs atļaujas visam mednieku kolektīvam izņem tā vadītājs vai cita pilnvarota persona. No visiem aptaujātajiem medniekiem medību licences saņemšanu ir kārtājuši 64% (n=62). Nav būtisku atšķirību mednieku aktivitātē reģionālā griezumā – aptaujātie pārstāv visus Latvijas reģionus.

No aptaujātajiem medniekiem 92% medību licences saņemšanas kārtību vērtē kā vienkāršu, kas nesagādāja nekādas grūtības, un 8% kā drīzāk vienkāršu, kas nesagādāja nozīmīgas grūtības (sk. 41. zīm.). Tajā pašā laikā 17% aptaujāto mednieku atzīst, ka būtu nepieciešams uzlabot medību licences saņemšanas kārtību.

⁵ Avots: <http://www.vmd.gov.lv/?sadala=188> (sk. 28.02.2011.)

41. zīmējums. Medību licences saņemšanas sarežģītības novērtējums (% no atbildējušiem)



n = 62; respondenti, kuri pēdējo divu gadu laikā ir kārtojuši medību licences saņemšanu.

Problēmas un ieteikumi

Dažādos medību licenču saņemšanas kārtības aspektus tikai ļoti neliela daļa ir vērtējuši kā problemātiskus - nevienu no aptaujā piedāvātajām iespējamajām problēmām nav minējuši vairāk kā 10% respondentu (sk. 42. zīm.). Identificēto problēmu apjoms pamatā tiek vērtēts kā vidējs.

- *Samaksa par medību licenci ir pārāk augsta:* šo problēmu ir minējuši 10% aptaujāto mednieku, kas ir izņēmuši medību licences pēdējo divu gadu laikā. Neapmierinātība ar samaksu par medību licenci un (kā redzams vēlāk) mednieka sezonas karti ir saistīts ar to, mednieki neredz valsts nodevas izlietojuma atdevi.

Attiecīgi problēmas būtībai tika sniegts ieteikums samazināt samaksas apmēru par medību licences saņemšanu.

- *Saņemot vairākas licences, ir jāparakstās par katru licenci:* arī šo aspektu kā problemātisku vērtē 10% respondentu.

Pētījumā aptaujātie mednieki iesaka atcelt prasību parakstīties par katru licenci, ja tiek vienlaikus saņemtas vairākas licences. Tajā pašā laikā, pēc mednieku stāstītā fokusa grupu diskusijās un aptaujas laikā, var secināt, ka ir mežniecības, kas jau šobrīd šādu praksi īsteno. Neskatoties uz to, ka šī ir viena no izplatītākajām problēmām, mednieki vienlaikus atzīst, ka prasība parakstīties par katru licenci ir pamatota, jo ar parakstu mednieks apliecina, ka attiecīgo licenci ir saņēmis un par to ir atbildīgs.

- *Medību licences saņemšana pēc deklarētās dzīves vietas principa:* starp nepieciešamajiem uzlabojumiem licenču saņemšanas kārtībā ir ieteikums atcelt kārtību izņemt licences pēc deklarētās dzīves vietas principa. Ņemot vērā mednieku stāstīto, ka licences visam kolektīvam saņem viena persona, visticamāk šis ieteikums nav aktuāls vairumam mednieku.
- *Medību licenču sadales kārtība:* papildus ieteikumiem, kas saistīti ar licenču saņemšanas procedūras uzlabošanu, mednieki vērš uzmanību uz nepieciešamajām izmaiņām medību licenču sadales kārtībā.

42. zīmējums. Medību licences izņemšanas problēmas (% no atbildējušiem)

n = 62; respondenti, kuri pēdējo divu gadu laikā ir kārtojuši medību licences saņemšanu.

Fokusa grupu diskusijās tika sniegts ieteikums, lai samazinātu nepieciešamību regulāri braukt uz mežniecību, sezonas sākumā izsniegt atļaujas visu limitēto medījamo dzīvnieku medīšanai neatkarīgi no dzīvnieka medību termiņa.

Nākamais aspekts ir saistīts ar medību licenču ierobežoto skaitu. Ja mežniecības teritorijā ir viens medību iecirknis, tad, kā atzina mednieki, nav problēmu, bet, ja ir vairāki, tad licences jāsadala starp visiem šiem iecirkņiem. Tā kā medību licenču skaitu aprēķina pēc dzīvnieku blīvuma, tad var veidoties labvēlīgi apstākļi tam, lai mežniecības manipulētu ar šīm licencēm, pastāv liela iespēja izmantot personiskos kontaktus, lai saņemtu licences. Gadījumos, kad licences saņem kolektīva vadītājs un izdala pārējiem medniekiem, varot rasties pārpratumi tajās situācijās, kad medību kolektīvam ir ierobežots skaits licenču. Viens no ieteikumiem šīs situācijas risināšanai ir pārskatīt t.s. limitēto dzīvnieku loku, iespējams, to samazinot.

Šajā kontekstā, atsaucoties uz Eiropas Savienībā pastāvošo praksi, tika izvirzīts diskusijai arī jautājums par iespēju vispār atcelt medību licences un ļaut pašiem medniekiem (medību iecirknim, mednieku kolektīvam) regulēt medījamo dzīvnieku skaitu. Savu viedokli mednieki pamatoja arī ar nostāju, ka līdz galam neizprot licenču kā kontroles mehānisma jēgu, jo gadījumos, kad dzīvnieku nenomedi, licence nav jāatdod.

Vienlaikus gan mednieki, gan citi diskusiju dalībnieki atzīst, ka licenču atcelšana ir būtisks kontroles mehānisms medību jomā, taču ir nepieciešams pilnveidot tā darbību.

Cilvēki ir cilvēki, kuri nekad nemainās un, ja mums atceļ licences, tad mums nebūs vispār nekādi dzīvnieki. Vēsturiski vienmēr ir bijis tā, ka Valsts meža dienests, ir speciāli cilvēki, kas šo lietu skatījušies, iegrāmatojuši, tas ir valsts mēroga pasākums, šobrīd es uzskatu, ka visu cilvēki vienkārši taisās privatizēt, (..) šis te Valsts meža dienests, kas tiešām rūpējās par to, lai tā daba tiktu izmantota lietderīgi, viņš tiek samazināts, viņš tiek nepārtraukti griezts, jo viņš nenes peļņu valstij, viņš nes izdevumus, bet viņš nodarbojas ar šo kontroles sistēmu. Man kā medniekam ir izdevīgi parādīt, ka manā mežā dzīvo briesmīgi daudz zvēri un tas ir ļoti elementāri izdarāms (..). Es domāju, ka valsts meža dienests ļoti labi ir pildījis šo funkciju līdz šim, kāpēc viņam to atņemt? (2.diskusija, LV)

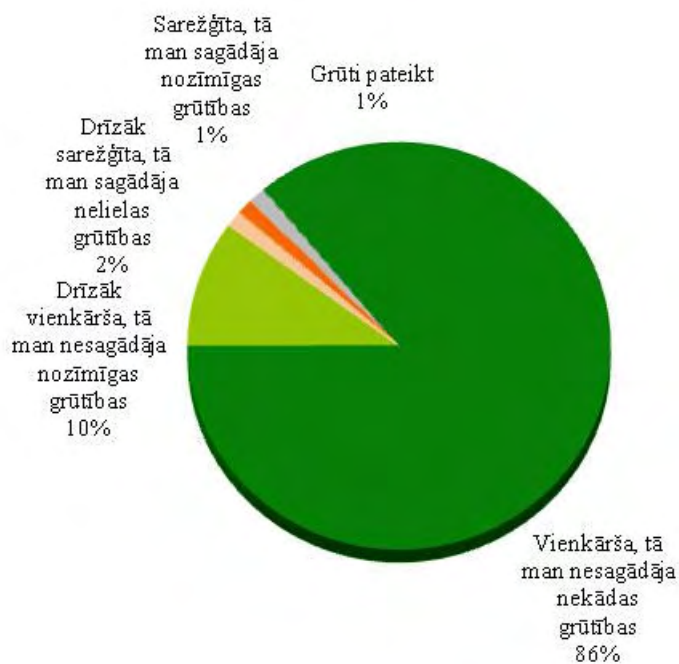
Daļa mednieku puda arī neapmierinātību ar medījamo dzīvnieku uzskaites sistēmu. Viņuprāt, tā ir neprecīza, jo daudzkārt ir balstīta uz pieņēmumiem, nevis reālo situāciju.

Neskaidrs daļai mednieku ir jautājums, kā veikt individuālo putnu medību uzskaiti. Tika sniegts ieteikums atgriezties pie iepriekšējās sistēmas, saskaņā ar kuru nomedītie putni tika uzskaitīti mednieka sezonas kartes otrā pusē. Šis ieteikums attiecas ne tikai uz putnu medībām, bet arī uz nelimitēto dzīvnieku medībām, jo atbilstoši šobrīd spēkā esošajai kārtībai tie ir jāfiksē atsevišķā žurnālā, taču, pēc pašu mednieku domām, ērtāk būtu tos uzskaitīt uz sezonas kartes.

Lai gan daudzi mednieki atzīst, ka mežniecību darbinieki ir labi pazīstami un atsaucīgi un ir iespējams vienoties par konkrētu problēmu dažādiem risinājumiem, līdzīgi kā par iepriekš apskatītajām administratīvajām procedūrām arī saistībā ar medību licenču saņemšanas kārtību mednieki min ieteikumu mainīt darbinieku pieņemšanas laiku un aicina rast iespēju mežniecībās veikt maksājumus skaidrā naudā.

3.6.4 Mednieka sezonas karte

43. zīmējums. Mednieka sezonas kartes saņemšanas sarežģītības novērtējums (% no atbildējušiem)



n = 79; respondenti, kuri pēdējo divu gadu laikā ir kārtājuši mednieka sezonas kartes saņemšanu.

Saskaņā ar Medību likuma 1.pantu mednieka sezonas karte ir ikgadējs dokuments, kas konkrētajā sezonā dod tiesības piedalīties medībās. Tās izsniedz Valsts meža dienests, un tās pēdējo divu gadu laikā ir saņēmuši 82% aptaujāto mednieku (n=79). No šiem medniekiem 86% mednieka sezonas kartes saņemšanas kārtību vērtē kā vienkāršu, kas nesagādāja nekādas grūtības un 10% kā drīzāk vienkāršu, kas nesagādāja nozīmīgas grūtības (sk. 43. zīm.).

Problēmas un ieteikumi

- *Samaksa par sezonas karti ir pārāk augsta*: galvenā problēma, ar ko respondenti (27%) saskaras, kārtojot mednieka sezonas karti, ir samaksas apmērs, kas, pēc respondentu domām, ir pārāk augsts (sk. 44. zīm.). Lielākā daļa no respondentiem, kas ir minējuši šo problēmu, to vērtē kā vidēja apjoma problēmu. Vairāki mednieki uzskata, ka par sezonas kartēm iekasētā nauda netiek lietderīgi izmantota.

Šajā sakarā respondenti iesaka atgriezties pie iepriekšējās nodevas likmes, kad pensionāriem par sezonas karti bija jāmaksā Ls 1,00, bet pārējiem – Ls 3,00. Starp ieteikumiem ir arī viedoklis, ka pensionārus varētu vispār atbrīvot no maksas, taču tam iebilst citi mednieki, norādot, ka nodevas likmes atšķirības nav taisnīgas un pamatotas, jo visi ir vienlīdzīgi mednieki.

44. zīmējums. Mednieka sezonas kartes saņemšanas problēmas (% no atbildējušiem)



n = 79; respondenti, kuri pēdējo divu gadu laikā ir kārtojuši mednieka sezonas kartes saņemšanu.

Gan aptaujas, gan fokusa grupas dalībnieki aicina atcelt prasību par nozaudētu sezonas karti maksāt tādu pašu valsts nodevu, kā par jaunu. Viņuprāt, tas nav godīgi, jo elektroniskajās sistēmās jābūt pieejamiem datiem par to, ka mednieks jau vienreiz ir samaksājis, līdz ar to nodevai vajadzētu segt tikai administratīvos izdevumus par jaunas kartes sagatavošanu un izsniegšanu.

Jā, ka par jaunas sezonas kartes izņemšanu viņi prasa atkal 10 latus, bet es saku – tad es arī automašīnai nopērku OCTA apdrošināšanu, ko man atsūta uz e-pastu, es viņu izprintēju, man viņa ir līdzī. Ja man viņa pazūd, tad (datu) bāzē paliek, izprintēju jaunu un atkal lietoju. Šinī gadījumā es esmu pakalpojumu nopircis uz gadu no jums, t.i. mednieka sezonas karti. Ja man viņa ir pazudusi vai nozagta, pakalpojums ir palicis, kāpēc nevar to pašu karti paņemt un izprintēt? Labi, par to izprintēšanu varbūt lats vai cik jāsamaksā, bet ne jau atkal pilnā summa - 10 lati. (1.diskusija, LV)

Viens no fokusa grupas dalībniekiem novērojis, ka nozaudētu dokumentu atjaunošanas gadījumā vai dokumentu maiņas gadījumā valsts iestādes rīkojas atšķirīgi. Gan par nozaudētas mednieka sezonas kartes atjaunošanu, gan tās nomaiņu uzvārda maiņas dēļ nepieciešams katru reizi maksāt pilnu valsts nodevu, taču nozagtu mednieka apliecību atjauno bez maksas, bet, piemēram, uzvārda maiņas gadījumā par apliecības maiņu jāmaksā Ls 1,00, savukārt par nozagtas ieroču turēšanas atļaujas atjaunošanu jāmaksā Ls 12,00. Šādas atšķirīgas pieejas rada neizpratni un neuzticību, jo mednieka apliecības un ieroču apliecības pēc formāta ir vienādas.

- *Nepiemēroti iestādes, kas izsniedz sezonas karti, darbinieku pieņemšanas laiki:* līdzīgi kā par iepriekšējām administratīvajām procedūrām, 8% respondentu no tiem, kas kārtojuši mednieka sezonas karti, atzīst, ka iestādes, kas izsniedz šo dokumentu, darbinieku pieņemšanas laiki nebija viņiem piemēroti.
- *Grūtības saistībā ar maksājuma veikšanas kārtību par sezonas karti:* šī ir trešā biežāk minētā problēma (5%), taču jāpiebilst, ka tās minēšanas biežums kopumā ir neliels.
- *Neizpratne par nepieciešamību katru gadu nodot mednieka sezonas karti:* fokusa grupu diskusijā tās dalībnieki-mednieki pauda neizpratni par to, kāpēc katru gadu šis dokuments ir jānodod atpakaļ (piemēram, maksšķerņiem tā nav).

Lai gan vairums mednieku sezonas kartes saņemšanas procedūru vērtē kā vienkāršu, ņemot vērā to, ka sezonas kartē vairs nav jāieraksta nomedītie nelimitētie dzīvnieki, viņuprāt, sezonas karte ir lieks dokuments un attiecīgi tās saņemšana - lieks laika patēriņš. Viņi stāsta, ka medību sezonas sākumā visi mednieki dodas saņemt šīs kartes, veidojot mežniecībās garas rindas, kas apgrūtina gan mežniecības darbu, gan mednieku iespējas ātri saņemt pakalpojumu.

Kopumā nepieciešamību uzlabot mednieka sezonas kartes saņemšanas kārtību atzīst 29% aptaujāto mednieku, kas ir šo dokumentu kārtojuši pēdējo divu gadu laikā.

Gan aptaujā, gan fokusa grupu diskusijās tika sniegti vairāki **ieteikumi**, kā uzlabot mednieka sezonas kartes izsniegšanas/saņemšanas kārtību, padarot to vēl vienkāršāku:

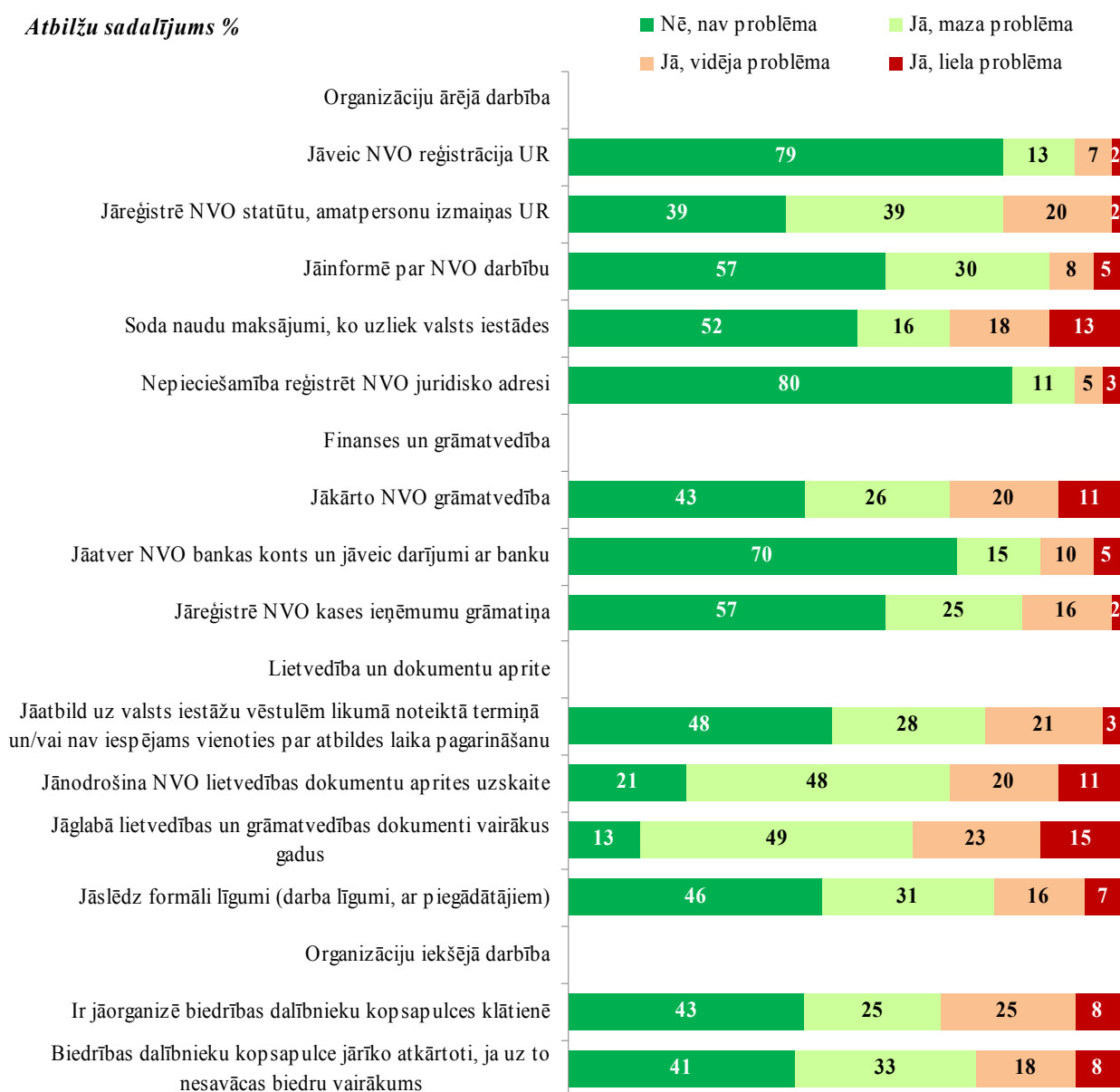
- Mednieku sezonas kartes saņemšanu ieviest kā elektronisku pakalpojumu, kas dotu iespēju valsts nodevu samaksāt caur internetbanku un pašu dokumentu saņemt pa pastu.
- Mednieku sezonas karšu izsniegšanu uzticēt Latvijas pastam, jo mežniecību skaits ir samazināts, tāpēc šobrīd vieglāk sasniedzamas ir pasta nodaļas.
- Izsniegt mednieku sezonas kartes uz vairākiem gadiem, tādējādi dodot medniekiem iespēju izvēlēties, uz cik gadiem to iegādāties, attiecīgi nosakot atšķirīgu valsts nodevas apmēru.
- Apvienot mednieku sezonas kartes ar maksšķerņiem sezonas kartēm.
- Dot iespēju visa kolektīva mednieku sezonas kartes izņemt vienam pārstāvim no attiecīgā medību kolektīva. Kā liecina grupu diskusiju un aptaujas dalībnieku paustā pieredze, šāda prakse jau šobrīd tiek īstenota.
- Mainīt mednieku sezonas kartes formātu: mednieki norāda, ka sezonas karti nav ērti ņemt līdzī medībās, jo dokuments var saslapst un saburzīties, tādēļ viņi aicina sezonas kartes izgatavot līdzīgi autovadītāja apliecībai – mazākā formātā un ielaminētas.

4 ADMINISTRATĪVĀS PROCEDŪRAS NEVALSTISKAJĀM ORGANIZĀCIJĀM

Aptaujas sākumā biedrības/ nodibinājumi novērtēja administratīvo prasību, ar kurām var saskarties ikviena biedrība/ nodibinājums, neatkarīgi no tās darbības jomas un tā, vai šī organizācija veic vai neveic saimniecisko darbību, problemātiskumu. Tālāk šīs prasības, ņemot vērā respondentu pieredzi, tiks sagrupētas pēc tā, vai tās sagādā vai nesagādā grūtības biedrības/nodibinājuma darbībā (45. zīmējums).

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

Atbilžu sadalījums %



n= 63, visas aptaujātās NVO.

Biedrību un nodibinājumu darbību apgrūtināšās vispārējās prasības:

- *Biedrības/nodibinājuma statūtu izmaiņu reģistrēšana Uzņēmumu reģistrā;* lielākā daļa NVO pārstāvju, tas ir 62% (39 NVO), atzīmē, ka prasība reģistrēt izmaiņas statūtos Uzņēmumu reģistrā apgrūtina biedrības/nodibinājuma darbību. Lielākā daļa no šiem NVO, tas ir 41% (26 NVO), vērtē to kā mazu problēmu, turpretim 19% (12 NVO) kā vidēju problēmu un 2% (1 NVO) kā lielu problēmu.
- *Informācijas sniegšana par biedrības/nodibinājuma darbību;* 64% NVO prasību sniegt informāciju valsts institūcijām par biedrības/nodibinājuma darbību uzskata par apgrūtināšu organizācijas darbībai. No šiem NVO 30% (19 NVO) to uzskata par mazu problēmu, 8% (5 NVO) par vidēju problēmu un 3% (3 NVO) par lielu problēmu.

Finanses un grāmatvedība:

- *Biedrības/nodibinājuma grāmatvedības kārtošana;* 59% NVO (37 NVO) atzīmē, ka grāmatvedības kārtošana apgrūtina organizācijas darbību un sagādā problēmas. Starp NVO, kuriem grāmatvedības kārtošana sagādā grūtības, 27% (17 NVO) vērtē to kā mazu problēmu, 21% (13 NVO) kā vidēju problēmu un 11% (7 NVO) kā lielu problēmu.

Būtiski, ka šajā aspektā rezultāti atšķiras pēc tā, vai organizācija veic, vai neveic saimniecisko darbību, kā arī pēc tā, cik lieli ir organizācijas finanšu ieņēmumi gadā. 56% (31 NVO) no organizācijām, kuras neveic saimniecisko darbību, grāmatvedības kārtošanu uzskata par apgrūtinājumu organizācijas darbībai, un no šiem NVO 28% (13 NVO) to vērtē kā mazu problēmu, 23% (11 NVO) to vērtē kā vidēju problēmu un 15% (7 NVO) kā lielu problēmu.

Līdzīgi lielākā daļa NVO, kuru finanšu ieņēmumi gadā ir līdz 10 000 latu, grāmatvedības kārtošanu un ar to saistītās prasības uzskata par apgrūtināšām organizācijas darbībā. 67% NVO (27 NVO), kuru finanšu ieņēmumi ir līdz 10 000 latu, atzīmē grāmatvedības kārtošanu kā problēmu, turklāt puse no šīm NVO to uzskata par vidēju vai lielu problēmu (14 NVO). Turpretim 43% NVO (10 NVO), kuru finanšu ieņēmumi gadā ir virs 10 000 latu, min, ka grāmatvedības kārtošana ir problēma un apgrūtina organizācijas darbību.

Šie rezultāti parāda, ka organizācijas, kuras ir saimnieciski aktīvas, un kurām ir lielāki finanšu resursi un apgrozījums grāmatvedības kārtošanu uzskata par mazāk problemātisku.

Lietvedība un dokumentu aprīte:

- *Atbilžu sniegšana uz valsts iestāžu (piemēram, VID, UR u.tml.) vēstulēm un prasībām likumā noteiktā termiņā un/vai nav iespējams vienoties par atbildes laika pagarināšanu;* kopumā 52% biedrību/nodibinājumu pieredze liecina, ka atbilžu sniegšana valsts iestādēm likumā noteiktajā termiņā un šī termiņa maiņa sagādā problēmas un apgrūtina organizācijas darbību. Lielākā daļa no šiem NVO to klasificē kā mazu problēmu (29% NVO, tas ir, 18 NVO), 3% (2 NVO) to uzskata par lielu problēmu un 21% NVO (13 NVO) - par vidēju problēmu.
- *Biedrības/nodibinājuma lietvedības dokumentu aprītes uzskaites nodrošināšana;* lietvedības dokumentu aprītes uzskaites nodrošināšanu lielākā daļa NVO, tas ir 79%, uzskata par problemātisku un tādu, kas apgrūtina organizācijas darbību. No šiem NVO 48% (30 NVO) to min kā mazu problēmu, 21% NVO (13 NVO) kā vidēju problēmu un 11% (7 NVO) kā lielu problēmu.
- *Biedrības/nodibinājuma grāmatvedības un lietvedības dokumentu glabāšana vairākus gadus;* 87% NVO (55 NVO) norāda, ka prasība glabāt lietvedības un grāmatvedības dokumentus vairākus gadus apgrūtina NVO darbību. No šiem NVO 48% (30 NVO) to min kā mazu problēmu, 25% (16 NVO) kā vidēju problēmu un 14% (9 NVO) kā lielu problēmu.
- *Formālu līgumu (darba līgumu, līgumu ar piegādātājiem u.tml.) slēgšana;* Lielākā daļa respondentu, tas ir 64% NVO, prasību slēgt formālus līgumus uzskata par tādu, kas

apgrūtina organizācijas darbību. No šiem NVO 32% to vērtē kā mazu problēmu, 16% vērtē kā vidēju problēmu un 8% vērtē kā lielu problēmu.

Organizācijas iekšējā darbība:

- *Biedrības dalībnieku kopsapulces klātienē organizēšana;* 57% NVO prasību organizēt biedrības/nodibinājuma dalībnieku kopsapulci klātienē (šobrīd nedrīkst tās novadīt elektroniskā formā) uzskata par tādu, kas apgrūtina un kavē organizācijas darbību. No šiem respondentiem lielākā daļa to vērtē kā vidēju problēmu (25% NVO, tas ir 16 NVO) un lielu problēmu (8 % NVO, tas ir 5 NVO).
Būtiski, ka šo kā problēmu īpaši akcentē biedrības/nodibinājumi, kuri veic saimniecisko darbību. No šīm NVO 87% (14 NVO) to min kā problēmu. Tāpat to vairāk problematizē biedrības/nodibinājumi, kuru ieņēmumi pēdējā finanšu gada laikā ir bijuši virs 10 000. Starp šiem NVO 69% (16 NVO) to min kā problēmu.
- *Atkārtota biedrības dalībnieku kopsapulces rīkošana, ja uz to nesavācas biedru vairākums;* 59% NVO (37 NVO) šo prasību uzskata par tādu, kas apgrūtina biedrības/nodibinājuma darbību. No šiem NVO 32% (20 NVO) to uzskata par mazu problēmu, 19% (12 NVO) to uzskata par vidēju problēmu un 8% (5 NVO) par lielu problēmu.
- *Valsts iestādes soda naudu maksājumi (piemēram VID);* puse no visiem NVO prasību veikt soda naudas maksājumu valsts iestādei uzskata par apgrūtinošu organizācijas darbībā. No NVO, kuriem šī prasība liekas apgrūtinoša, 18% (11 NVO) to vērtē kā mazu problēmu, 18% (11 NVO) kā vidēju problēmu un 14% (9 NVO) kā lielu problēmu.

4.1 NVO pieredze sadarbībā ar Uzņēmumu reģistru

Jaunizveidotās biedrības un nodibinājumi tiek reģistrēti uzņēmumu reģistrā. Uzņēmumu reģistrā (UR) tiek reģistrēti arī grozījumi, kas saistītas ar biedrības/nodibinājuma darbību, piemēram, statūtu grozījumi, juridiskās adreses maiņa, izmaiņas valdes sastāvā, kā arī izmaiņas informācijā par biedrības/nodibinājuma amatpersonām. Tāpat UR atbild par biedrību/nodibinājumu reorganizācijas un likvidēšanas procedūru. Lai atvieglotu iepriekšminētās procedūras Uzņēmumu reģistra mājas lapā ir pieejama informācija par šīm procedūrām, kā arī dokumentu paraugi, kas varētu atvieglot biedrībām/nodibinājumiem sagatavot visu nepieciešamo dokumentāciju, lai uzsāktu šīs procedūras. Tālāk tiks apskatīts, kā biedrību un nodibinājumu pārstāvji vērtē administratīvās procedūras publisko pakalpojumu saņemšanā, kas saistītas ar UR darbību.

4.1.1 Biedrības/nodibinājuma reģistrēšana Uzņēmumu reģistrā

Aptaujāto respondentu vidū 27% (17 NVO) pēdējo trīs gadu laikā ir bijusi pieredze reģistrēt kādu biedrību un/vai nodibinājumu Uzņēmumu reģistrā. Šādu pieredzi uzrāda respondenti, kuri pārstāv gan sociālās un veselības aizsardzības, gan kultūras un izglītības, gan pilsoniskās sabiedrības, gan dzīves vietas un reģionālās attīstības jomu, gan profesionālās organizācijas. Jaundibinātās organizācijas vienlīdz pārstāv organizācijas, kuru kopējie finanšu ieņēmumi ir bijuši gan līdz 10 000 latu, gan virs 10 000 latu. Tālāk tiks apskatīta šo NVO pieredze, reģistrējot biedrību/nodibinājumu Uzņēmumu reģistrā.

Jautājot par biedrības/nodibinājuma reģistrēšanas procedūru Uzņēmumu reģistrā kopumā lielākā daļa, tas ir 88% NVO (15 NVO), norāda, ka NVO reģistrēšanas procedūra ir vienkārša (sk. 46. zīm.). Tikai neliela daļa, tas ir 2 NVO, norāda, ka NVO reģistrēšanas procedūra ir sarežģīta. Abi no šiem NVO neveic saimniecisko darbību.

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



n= 17, aptaujātās NVO, kurām ir pieredze NVO reģistrēšanā pēdējo trīs gadu laikā.

Tālāk respondentiem, kuriem pēdējo trīs gadu laikā ir bijusi pieredze reģistrēt biedrību/nodibinājumu Uzņēmumu reģistrā, tika piedāvātas konkrētas situācijas, ar kurām biedrības/nodibinājuma pārstāvji var saskarties, reģistrējot biedrību/nodibinājumu Uzņēmumu reģistrā. Respondentiem, ja viņi bija saskārušies ar kādu no piedāvātajām situācijām, bija jānovērtē, vai šīs situācijas ir radījušas problēmas jeb apgrūtinājušas NVO darbību, un kādā mērā (47. zīm.).

Reģistrēšanās procedūra:

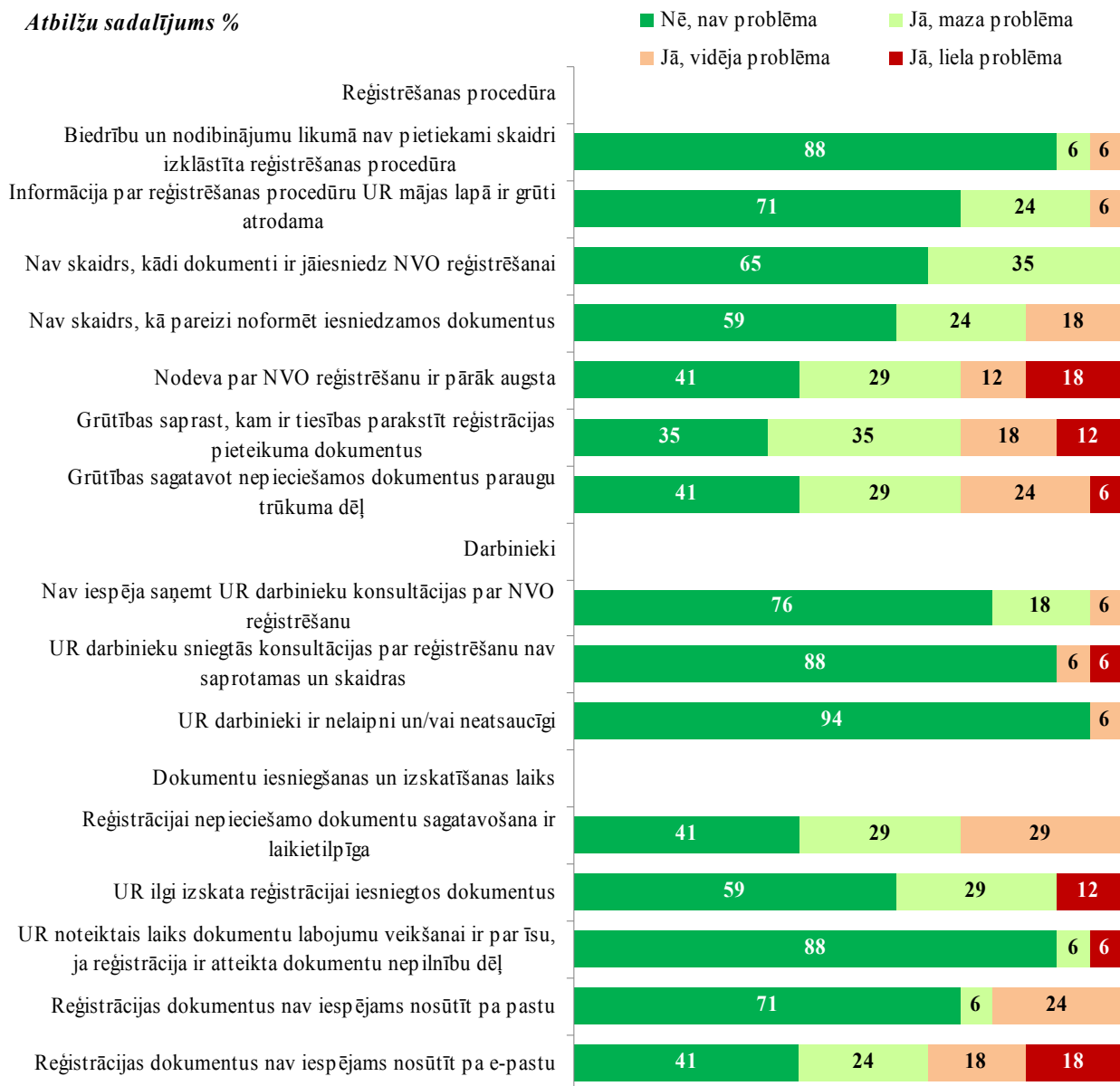
- *Nodeva par biedrības/nodibinājuma reģistrēšanu ir pārāk augsta;* no visiem NVO, kas saskārušies ar šo situāciju (n=17), 29% (5 NVO) uzskata, ka nodevas augstās izmaksas ir maza problēma, bet 12% (2 NVO) un 18% (3 NVO) attiecīgi uzskata, ka tā ir vidēja un liela problēma. To organizāciju vidū, kuras neveic saimniecisko darbību, ir nedaudz vairāk tādu organizāciju, kuriem pārāk augstā nodeva sagādā problēmas.
- *Grūtības saprast, kam ir tiesības parakstīt reģistrācijas dokumentus;* no visiem NVO, kuras saskārušās ar šo situāciju (n=17), 35% (6 NVO) to uzskata par mazu problēmu, 18% (3 NVO) par vidēju problēmu un 12% (2 NVO) par lielu problēmu.
- *Grūtības sagatavot nepieciešamos dokumentus paraugu trūkuma dēļ;* no visiem NVO, kas saskārušies ar šo situāciju (n=17), 29% (5 NVO) to raksturo kā mazu problēmu, 24% (4 NVO) to raksturo kā vidēju problēmu un 6% to raksturo kā lielu problēmu.

Dokumentu iesniegšanas un izskatīšanas laiks:

- *Nepieciešamo dokumentu sagatavošanas laikietilpīgums;* no visiem NVO, kas saskārušies ar šo situāciju (n=17), 29% NVO (5 NVO) to min kā mazu problēmu, savukārt 29% NVO (5 NVO) kā lielu problēmu.
- *Reģistrācijai iesniegto dokumentu ilgā izskatīšana;* no visiem NVO, kas saskārušies ar šo situāciju (n=17) 29% NVO (5 NVO) to uzskata par mazu problēmu, savukārt 12% NVO (2 NVO) reģistrācijai iesniegto dokumentu ilgā izskatīšana ir sagādājusi lielas problēmas.

- Reģistrācijas dokumentus nav iespējams nosūtīt pa e-pastu; no visiem NVO, kas saskārušies ar šo situāciju (n=17), 24% (4 NVO) to uzskata par mazu problēmu savukārt 35% (6 NVO) par vidēju un lielu problēmu.

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



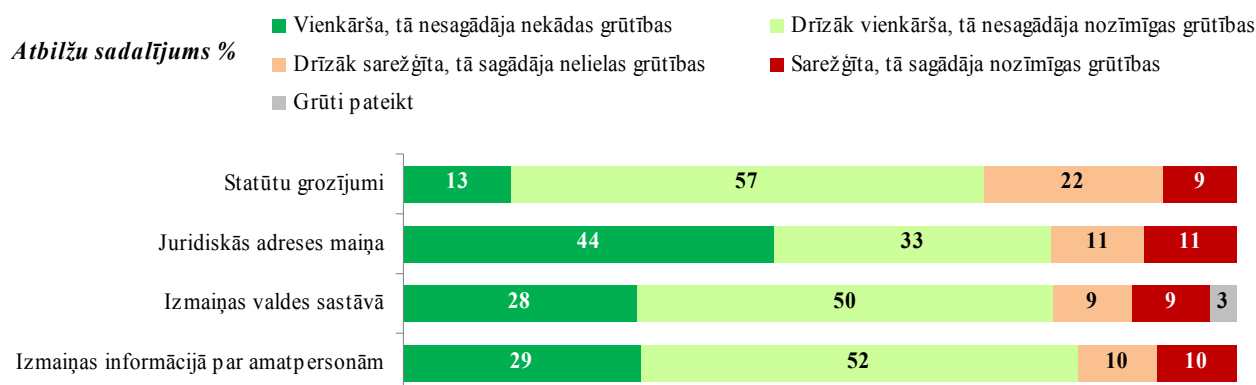
n= 17, aptaujātās NVO, kurām ir pieredze NVO reģistrēšanā pēdējo trīs gadu laikā.

4.1.2 IZMAIŅAS NVO STRUKTŪRĀ

Procedūras, kas saistītas ar statūtu grozījumiem, juridiskās adreses maiņu, izmaiņām valdes sastāvā un izmaiņām informācijā par amatpersonām, bija jānovērtē biedrībām/nodibinājumiem, kuras ar šīm darbībām ir saskārušās pēdējo divu gadu laikā. Kopumā vērtējot mazāk kā trešā daļa biedrības/nodibinājumi, kuriem ir bijusi pieredze saistībā ar šīm procedūrām, norāda, ka tās ir bijušas sarežģītas un sagādājušas grūtības (sk. 48. zīm.):

- *Statūtu grozījumi*; kopumā no aptaujātajām NVO 37% (23 NVO) pēdējo divu gadu laikā ir veikušas NVO statūtu grozījumus. No šīm organizācijām tikai trešā daļa, tas ir 30% (7 NVO) uzskata, ka procedūra, kas saistīta ar statūtu grozījumiem ir sarežģīta.
- *Juridiskās adreses maiņa*; pēdējo divu gadu laikā NVO juridiskās adreses maiņu ir veikušas 14% NVO (9 NVO). No šīm organizācijām tikai nedaudz vairāk kā piektā daļa, tas ir 22% (2 NVO) min, ka juridiskās adreses maiņas procedūra ir bijusi sarežģīta.
- *Izmaiņas NVO valdes sastāvā*; puse no visām aptaujātajām NVO (51% NVO, 32 NVO) pēdējo divu gadu laikā ir veikušas izmaiņas NVO valdes sastāvā. No šīm NVO nepilna piektā daļa, tas ir 19% (6 NVO) norāda, ka procedūra ir radījusi sarežģījumus.
- *Izmaiņas informācijā par amatpersonām*; trešā daļa no visām aptaujātajām NVO, tas ir 33% (21 NVO), pēdējo divu gadu laikā ir veikušas izmaiņas informācijā par NVO amatpersonām. Mazāk kā piektā daļa no šiem NVO (19%, tas ir 4 NVO) min, ka šī procedūra ir sagādājusi sarežģījumus.

48. zīmējums. NVO izmaiņu reģistrēšanas procedūru vērtējums (% no atbildējušiem)



Visas NVO, kurām pēdējo divu gadu laikā ir bijusi pieredze saistībā ar šīm procedūrām, novērtēja dažādas situācijas, kuras jau konkrētāk raksturo šo procedūru veikšanu Uzņēmumu reģistrā, un šo situāciju problemātiskuma pakāpi (sk. 49. zīm.). Tālāk šīs situācijas, ņemot vērā respondentu pieredzi, tiks sagrupētas pēc tā, vai tās sagādā vai nesagādā grūtības NVO darbībā.

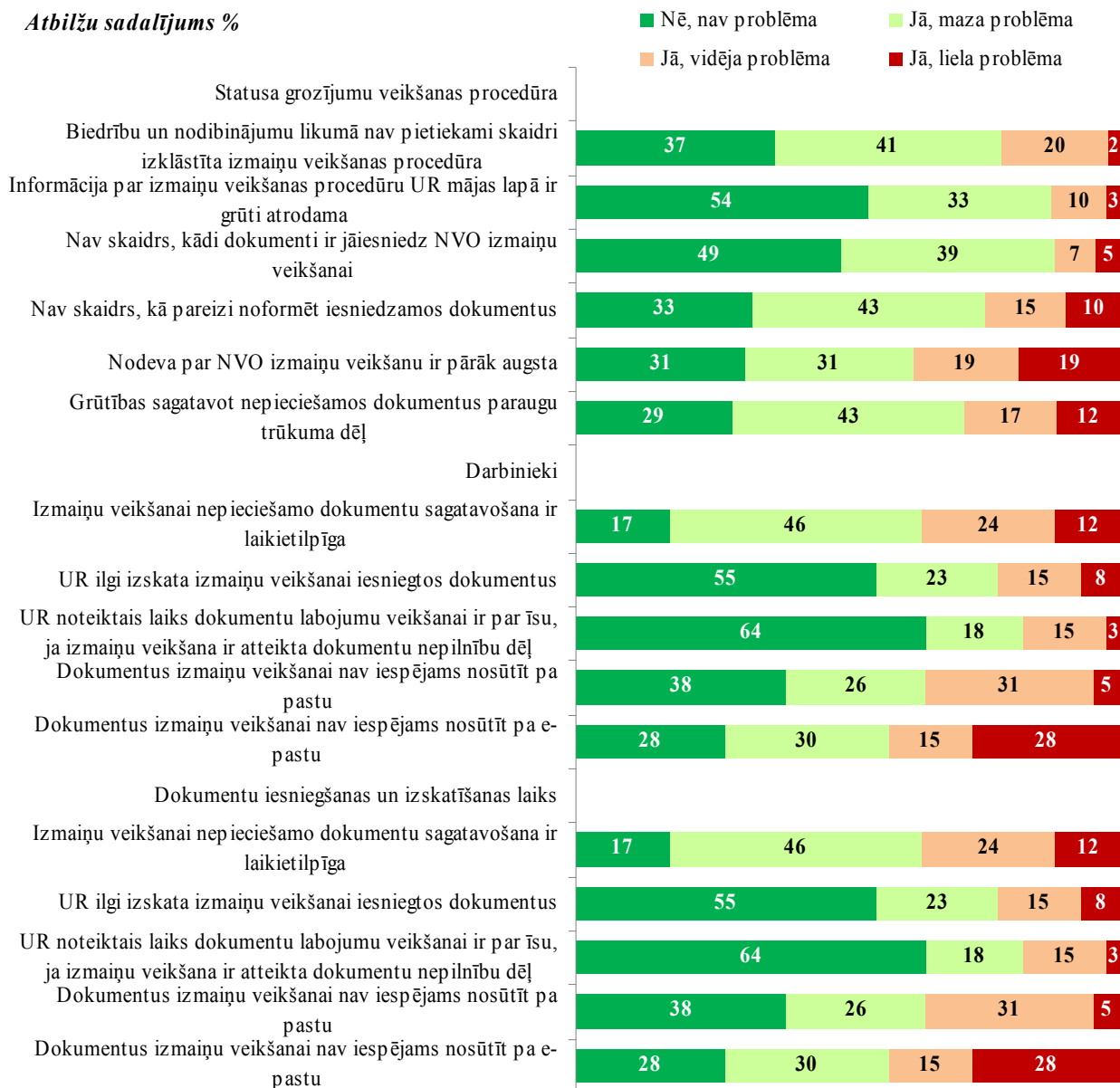
Izmaiņu reģistrēšanas procedūra:

- *Biedrību un nodibinājumu likumā nav pietiekami skaidri izklāstīta šo izmaiņu veikšanas procedūra*; no visiem NVO, kas saskārušies ar šo situāciju (n=41), 42% (17 NVO) norāda, ka situācija ir sagādājusi mazas problēmas, 20% (8 NVO) uzskata, ka tā ir sagādājusi vidējas problēmas un 2% (1 NVO) uzskata, ka tas ir sagādājusi lielas problēmas.
- *Nav skaidrs, kādi dokumenti ir jāiesniedz biedrības/nodibinājuma izmaiņu veikšanai*; no visiem NVO, kas saskārušies ar šo situāciju (n=41), 39% (16 NVO) to min kā mazu problēmu, 7% (3 NVO) kā vidēju problēmu un 5% (2 NVO) kā lielu problēmu.
- *Nav skaidrs, kā pareizi noformēt iesniedzamos dokumentus*; no visiem NVO, kas saskārušies ar šos situāciju (n=40), 43% (17 NVO) to identificē kā mazu problēmu, 15% (6 NVO) kā vidēju problēmu un 10% (4 NVO) kā lielu problēmu.
- *Nodeva par biedrības/nodibinājuma izmaiņu veikšanu ir pārāk augsta*; no visiem NVO, kas saskārušies ar šo situāciju (n=42), 31% (13 NVO) to min kā mazu problēmu NVO darbībā, 19% NVO (8 NVO) kā vidēju problēmu un 19% NVO (8 NVO) kā lielu problēmu. Kā

vislielāko problēmu to vērtē NVO, kas darbojas kultūras un mākslas jomā, NVO, kas darbojas pilsētu un novadu mērogā, un NVO, kuras neveic saimniecisko darbību.

- *Grūtības sagatavot nepieciešamos dokumentus paraugu trūkuma dēļ*; no visiem NVO, kas saskārušies ar šo situāciju, 43% to uzskata par mazu problēmu (18 NVO), 17% (7 NVO) par vidēju problēmu un 12% (5 NVO) par lielu problēmu.

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



Dokumentu iesniegšanas un izskatīšanas laiks:

- *Izmaiņu veikšanai nepieciešamo dokumentu sagatavošana ir laukietilpīga*; no visiem NVO, kas saskārušies ar šo situāciju (n=42), 46% (19 NVO) to uzskata par mazu problēmu, 24% (10 NVO) to uzskata par vidēju problēmu un 12% (5 NVO) par lielu problēmu.

- *Dokumentus izmaiņu veikšanai nav iespējams nosūtīt pa pastu;* no visiem NVO, kas saskārušies ar šo situāciju (n=39), 26% (10 NVO) to min kā mazu problēmu, 31% (12 NVO) to min kā vidēju problēmu un 5% (2 NVO) kā lielu problēmu.
- *Dokumentus izmaiņu veikšanai nav iespējams nosūtīti pa e-pastu;* No visiem NVO, kas saskārušies ar šo situāciju (n=40), 30% NVO (12 NVO) to min kā mazu problēmu, 15% NVO (6 NVO) to min kā vidēju problēmu un 27,5% NVO (11 NVO) to min kā lielu problēmu. Kā lielu problēmu to biežāk min NVO, kuras neveic saimniecisko darbību, un kuru ieņēmumi pēdējā finanšu gadā ir bijuši līdz 10 000 latu gadā.

4.1.3 Citi Uzņēmuma reģistra pakalpojumi

Pēdējo divu gadu laikā 10% NVO (6 NVO) no aptaujātajiem ir pieprasījuši UR biedrības/nodibinājuma reģistrācijas apliecības dublikātu. No šiem NVO neviens neatzīmē, ka reģistrācijas apliecības dublikāta pieprasīšana bija sarežģīta.

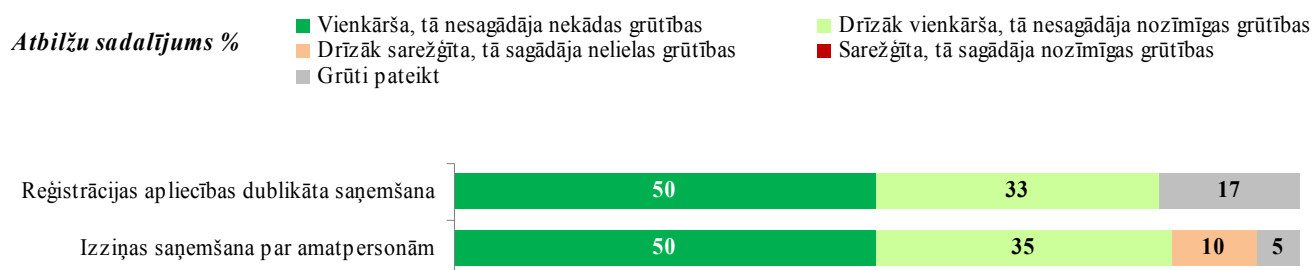
Tajā pašā laikā izziņas par amatpersonām pēdējo divu gadu laikā Uzņēmumu reģistrā ir pieprasījušas 33% no aptaujātajiem NVO (tas ir 21 NVO). No šiem NVO tikai 10% izziņas pieprasīšana par amatpersonām Uzņēmumu reģistrā ir sagādājusi nelielas grūtības (50. zīm.).

Visas NVO, kurām pēdējo divu gadu laikā ir bijusi pieredze saistībā ar šo pakalpojumu saņemšanu, identificēja situācijas, ar kurām ir saskārušās saņemot šos pakalpojumus, un šo situāciju problemātiskuma pakāpi. Tālāk šīs situācijas, ņemot vērā respondentu pieredzi, tiks sagrupētas pēc tā, vai tās sagādā vai nesagādā grūtības NVO darbībā.

Dokumentu pieprasīšana:

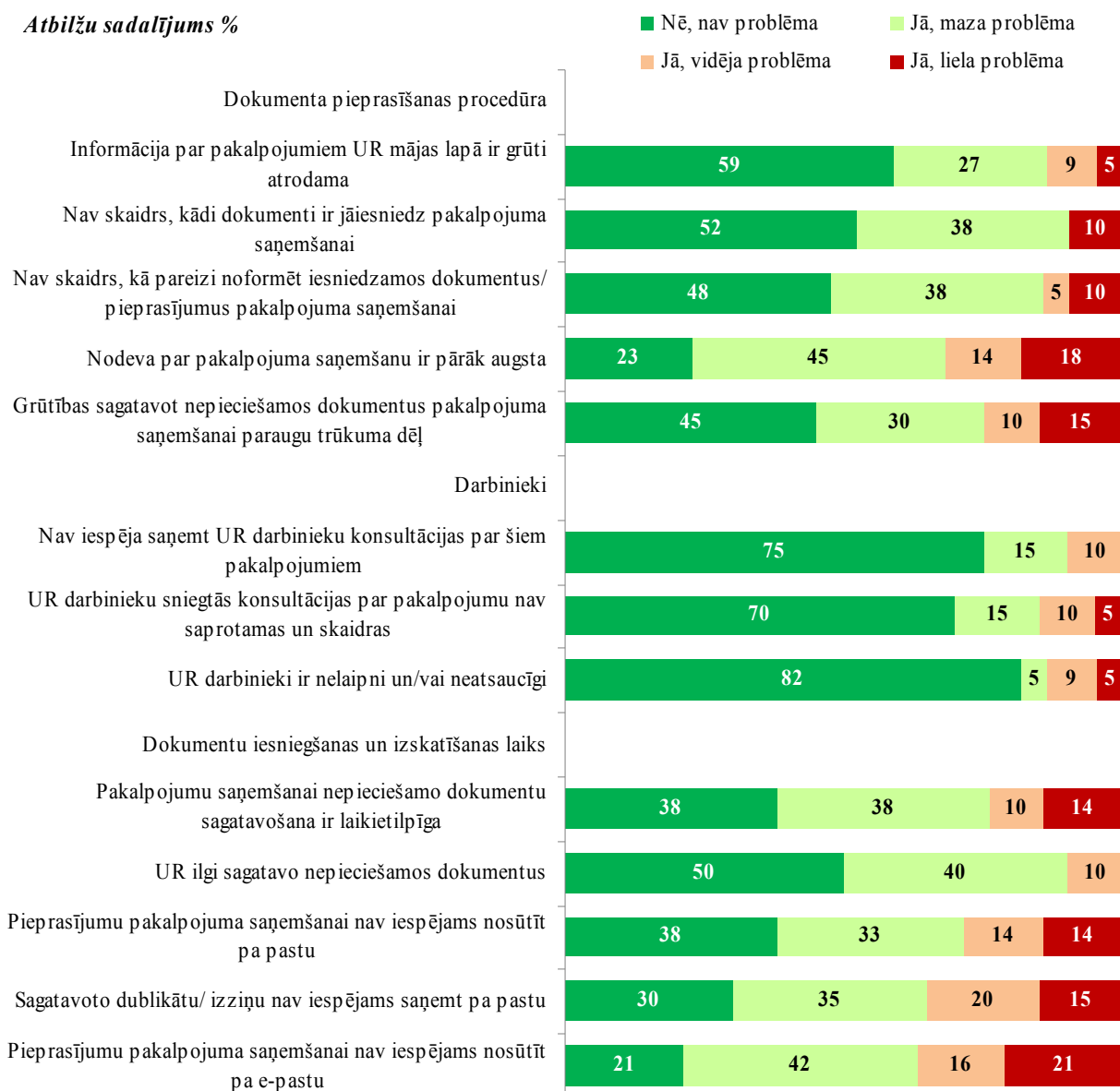
- *Nav skaidrs, kā pareizi noformēt iesniedzamos dokumentus/pieprasījumus pakalpojumu saņemšanai;* no visiem NVO, kas saskārušies ar šo situāciju (n=22), 36% (8 NVO) to uzskata par mazu problēmu, 5% (1 NVO) par vidēju problēmu un 10% (2 NVO) par lielu problēmu.
- *Nodeva par pakalpojumu ir pārāk augsta;* no visiem NVO, kas saskārušies ar šo situāciju (n=23), 44% NVO (10 NVO) to uzskata par mazu problēmu, 17% (4 NVO) par vidēju problēmu un 17% (4 NVO) par lielu problēmu.
- *Grūtības sagatavot nepieciešamos dokumentus pakalpojumu saņemšanai paraugu trūkuma dēļ;* no visiem NVO, kas saskārušies ar šo situāciju (n=21), 29% (6 NVO) to min kā mazu problēmu, 10% (2 NVO) kā vidēju problēmu un 14% (3 NVO) kā lielu problēmu.

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



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

Atbilžu sadalījums %

**Dokumentu iesniegšanas un izskatīšanas laiks:**

- *Pakalpojumu saņemšanai nepieciešamo dokumentu sagatavošana ir laikietilpīga;* no visiem NVO, kas saskārušies ar šo situāciju (n=22), 41% (9 NVO) to uzskata par mazu problēmu, 9% (2 NVO) par vidēju problēmu, 14% (3 NVO) par lielu problēmu.
- *Uzņēmumu reģistrs ilgi sagatavo nepieciešamos dokumentus;* no visiem NVO, kas saskārušies ar šo situāciju (n=21), 38% (8 NVO) tas ir sagādājis mazas problēmas un 10% (2 NVO) vidējas problēmas.
- *Pieprasījumu pakalpojumu saņemšanai nav iespējams nosūtīt pa pastu;* no visiem NVO, kas saskārušies ar šo situāciju (n=22), 36% (8 NVO) to uzskata par mazu problēmu, 14% (3 NVO) par vidēju problēmu un 14% (3 NVO) par lielu problēmu.

- *Sagatavoto dublikātu/izziņu nav iespējams saņemt pa pastu;* no visiem NVO, kas saskārušies ar šo situāciju (n=21), 33% (7 NVO) to uzskata par mazu problēmu, 24% (5 NVO) par vidēju problēmu un 14% (3 NVO) par lielu problēmu.
- *Pieprasījumu pakalpojumu saņemšanai nav iespējams nosūtīt pa e-pastu;* no visiem NVO, kas saskārušies ar šo situāciju (n=20) 40% to uzskata par mazu problēmu, 20% par vidēju problēmu un 20% par lielu problēmu.

14% no visiem aptaujātajiem NVO (9 NVO) pēdējo divu gadu laikā Uzņēmumu reģistrā ir izmantojuši lietu apskates pakalpojumu. Kopumā šīs nevalstiskās organizācijas reģistrācijas lietu apskates kārtību vērtē kā vienkāršu (78% no šīm NVO, tas ir 7 NVO), savukārt pārējās organizācijas atturas sniegt savu vērtējumu.

Tālāk respondentiem, kuri pēdējo divu gadu laikā ir izmantojuši lietu apskates pakalpojumu, bija jāatzīmē konkrētas situācijas, ar kurām viņi ir saskārušies, saņemot lietu apskates pakalpojumu, un jānovērtē šo situāciju radītā problēma/apgrūtinājums. Lielākās problēmas, saistībā ar reģistrācijas lietu apskati šiem NVO ir sagādājuši:

- *Neskaidrība par to, kādi dokumenti ir jāiesniedz reģistrācijas lietas apskatei;*
- *Nodeva par reģistrācijas lietas apskati ir pārāk augsta;*
- *Reģistrācijas lietas apskate nav iespējama respondentam ērtā vietā;*
- *Nav iespējas saņemt Uzņēmumu reģistra darbinieku konsultācijas par reģistrācijas lietas apskates procedūru.*

4.1.4 NVO reorganizācija vai likvidēšana

Neviena biedrība/nodibinājums, kurš piedalījās aptaujā, pēdējo divu gadu laikā nav veicis ar biedrības un/vai nodibinājuma reorganizāciju saistītas procedūras. Publiski pieejamā statistika UR nesniedz informāciju par to, cik NVO ir veikuši reorganizāciju pēdējo gadu laikā.

No visām aptaujātajiem NVO pārstāvjiem, tikai vienam respondentam pēdējo trīs gadu laikā ir bijusi pieredze ar biedrības/nodibinājuma likvidēšanu. Kopumā šī NVO pārstāvis biedrības/nodibinājuma likvidēšanas sarežģītību, gan NVO darbības izbeigšanu, gan NVO izslēgšanu no reģistra, vērtē kā drīzāk sarežģītu, jo tā ir respondentam sagādājusi nelielas grūtības. UR publiski pieejamā statistika parāda, ka biedrību/nodibinājumu likvidēšana ir reta. Piemēram, 2010. gadā tika likvidētas divas nevalstiskās organizācijas. Šis ir viens no iemesliem, kāpēc uz šo jautājumu ir atbildējis tikai viens respondents.

Respondentam, kuram ir pieredze biedrības/nodibinājuma likvidēšanā, konkrētāk tika jautāts par dažādām situācijām, kas saistītas ar likvidēšanas procedūru, darbinieku klientu apkalpošanas kvalitāti un dokumentu iesniegšanas un izskatīšanas laiku, lai uzzinātu, vai šīs situācijas respondentam ir sagādājušas grūtības NVO likvidēšanas procesā.

Lielākās grūtības šim respondentam NVO likvidēšanas procesā ir sagādājis tas, ka (i) Biedrību un nodibinājumu likumā nav pietiekami skaidri izklāstīta likvidēšanas procedūra un ka (ii) informācija par likvidēšanas procedūru Uzņēmumu reģistra mājas lapā ir grūti atrodamā.

Mazākas problēmas ir sagādājušas sekojošas situācijas: (i) augstā nodeva par biedrības/nodibinājuma likvidēšanu; (ii) tas, ka nodeva par pakalpojumu jāmaksā divas reizes – atsevišķi par darbības izbeigšanu un atsevišķi par izslēgšanu no reģistra; (iii) respondentam bija arī nelielas grūtības saistībā nepieciešamo dokumentu sagatavošanu, jo nebija pieejami dokumentu paraugi.

Ar darbinieku apkalpošanas kvalitāti saistītās grūtības

Respondents ir saskāries ar šādām trim situācijām un, saistībā ar NVO likvidēšanu, raksturo tās kā vidēja līmeņa problēmas: (i) nav iespēja saņemt Uzņēmumu reģistra darbinieku konsultācijas par

biedrības/nodibinājuma likvidēšanu; (ii) Uzņēmumu reģistra darbinieku sniegtās konsultācijas par likvidēšanu nav bijušas pietiekami saprotamas un skaidras; (iii) Uzņēmuma reģistra darbinieki šī respondenta gadījumā nav bijuši pietiekami laipni un atsaucīgi.

Ar dokumentu iesniegšanas un izskatīšanas laiku saistītās grūtības

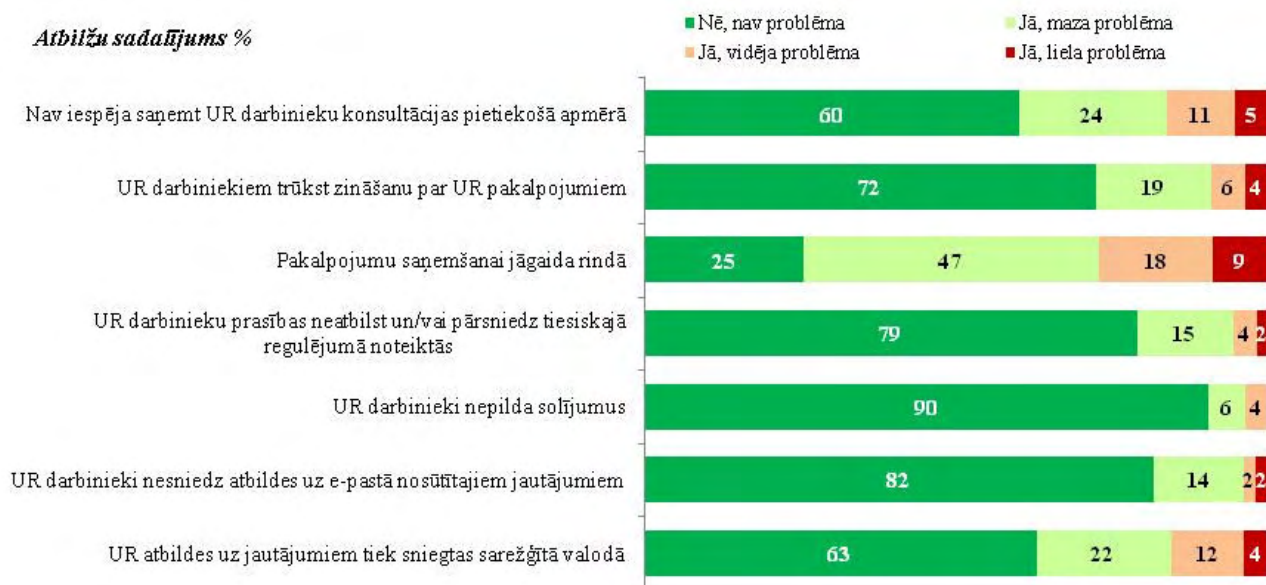
Respondents identificē vairākas situācijas, ar kurām viņš ir saskāries saistībā ar dokumentu iesniegšanu un izskatīšanu, taču vienlaikus raksturo tās kā mazas problēmas: (i) nebija skaidrs, kādi dokumenti ir jāiesniedz biedrības/nodibinājuma likvidēšanas veikšanai; (ii) nebija skaidrs, kā pareizi noformēt iesniedzamos dokumentus; (iii) likvidēšanas veikšanai nepieciešamo dokumentu sagatavošana bija laikietilpīga; (iv) Uzņēmumu reģistrs ilgi izskatīja likvidēšanas veikšanai iesniegtos dokumentus; (v) Uzņēmumu reģistra noteiktais laiks dokumentu labojumu veikšanai bija par īsu.

Divas no piedāvātajām situācijām savukārt tiek raksturotas kā vidēja līmeņa problēmas, un tās ir šādas: (i) dokumentus likvidēšanas veikšanai nav iespējams nosūtīt pa pastu; (ii) dokumentus likvidēšanas veikšanai nav iespējams nosūtīt pa e-pastu.

4.1.5 Sanemto pakalpojumu Uzņēmumu reģistrā vērtējums kopumā

NVO pārstāvji tika aicināti atzīmēt, vai viņi ir saskārušies ar dažādām situācijām, kuras ir saistītas ar klientu apkalpošanu Uzņēmumu reģistrā. Respondenti tikai aicināti arī novērtēt, vai šīs situācijas, ar tām sakaroties, ir radījušas apgrūtinājumu NVO darbībā (sk. 52. zīm.). Kopumā skatoties NVO, kuras ir sabiedriskā labuma organizācijas, vairāk uzsver zemāk uzskaitīto situāciju problemātisku salīdzinājumā ar organizācijām, kurām nav sabiedriskā labuma organizācijas statuss.

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



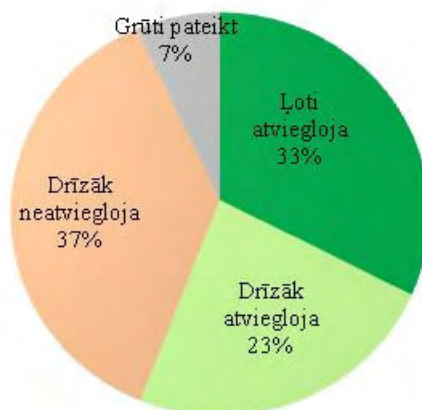
Situācijas, kuras ir radījušas vislielākās grūtības

- *Uz pakalpojumu saņemšanu ir jāgaida rindā*; no visiem NVO, kas ir saskārušies ar šo situāciju (n=55), 47% NVO (26 NVO) to min kā mazu problēmu, 18% NVO (10 NVO) to min kā vidēju problēmu un 9% (5 NVO) to min kā lielu problēmu.

- *Nav iespējams saņemt UR darbinieku konsultācijas pietiekošā apmērā*; no visiem NVO, kas ir saskārušies ar šo situāciju (n=55), 24% NVO to min kā mazu problēmu (13 NVO), 11% NVO (6 NVO) to min kā vidēju problēmu un 6% NVO (3 NVO) to min kā lielu problēmu.
- *Uzņēmumu reģistra atbildes uz jautājumiem tiek sniegtas sarežģītā valodā*; no visiem NVO, kas ir saskārušies ar šo situāciju (n=51), 22% (11 NVO) to min kā mazu problēmu, 12% (6 NVO) to min kā vidēju problēmu un 4% (2 NVO) kā lielu problēmu.

Kopumā 68% (43 NVO) no visiem aptaujātajiem NVO pēdējo trīs gadu laikā ir izmantojuši Uzņēmumu reģistra mājas lapā piedāvātos iesniedzamo dokumentu paraugus. No NVO, kuri ir izmantojuši kādu no Uzņēmumu reģistrā pieejamajiem dokumentu paraugiem, 35% NVO (15 NVO) ir izmantojuši biedrības/ nodibinājuma dibināšanas lēmuma paraugu, 54% NVO (23 NVO) ir izmantojuši gan biedrības/nodibinājuma statūtu paraugu, gan valdes locekļa piekrišanas būt par valdes locekli paraugu. 47% NVO (20 NVO) ir izmantojuši biedru kopsapulces balsošanas protokola izraksta paraugu, 40% NVO (17 NVO) – valdes sēdes protokola izraksta paraugu un 9% NVO (4 NVO) – iegūstošās biedrības valdes locekļa sarakstu (reorganizācijas gadījumā).

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



Būtiski, ka 37% (16 NVO) NVO, kuras ir izmantojušas kādu no dokumentu paraugiem, min, ka šie paraugu viņu darbu drīzāk neatviegloja, nekā atviegloja, kas nozīmē, ka iespējams šie dokumentu paraugi nav pilnīgi, vai arī nav universāli, lai tos izmantotu dažādas nevalstiskās organizācijas. Tajā pašā laikā 57% NVO (24 NVO) norāda, ka dokumentu paraugi ir atvieglojuši šo organizāciju darbu.

4.2 Grāmatvedības kārtošana un ar VID darbību saistītās procedūras

Valsts ieņēmumu dienests (VID) veic biedrību/nodibinājumu finanšu, tajā skaitā nodokļu nomaksas, uzraudzību. Šī uzraudzība paredz, ka nodibinājumiem/biedrībām ir jāiesniedz VID savas darbības finanšu atskaites. Atkarībā no tā, vai biedrība/nodibinājums ir saimnieciskās darbības veicējs un cik liela ir tās finanšu plūsma, ir jāiesniedz ikmēneša un/vai ikgadējās finanšu atskaites. Līdz 2010. gada februārim gada pārskati bija jāiesniedz gan VID, gan UR, taču šobrīd saskaņā ar grozījumiem Biedrību un nodibinājumu likumā, kas stājas spēkā 2010. gada 24. februārī, gada pārskatus iesniedz tikai VID.

Līdz 2011. gada pirmajam janvārim finanšu atskaites varēja iesniegt gan elektroniski (EDS sistēmā), gan papīra formā. Ar 2011. gada 1. janvāri visas finanšu atskaites ir jāiesniedz EDS sistēmā.

VID nevalstiskajām organizācijām sagatavo arī dažādas izziņas un dokumentus, kas raksturo šo organizāciju finanšu stāvokli.

Tālāk šajā sadaļā tiks apskatīts, kā biedrību un nodibinājumu pārstāvji vērtē administratīvās procedūras publisko pakalpojumu saņemšanā, kas saistītas ar VID darbību.

4.2.1 Grāmatvedības kārtošana

Visām NVO, kuras piedalās aptaujāt, tika jautāts par dažādām procedūrām, kas saistītas ar grāmatvedības kārtošanu kopumā un biedrības/nodibinājuma saimnieciskās darbības apmēru kopumā. No visām NVO, kuras piedalījās pētījumā, lielākā daļa NVO, tas ir 76 % NVO (47 NVO) neveic saimniecisko darbību.

37% NVO (23 NVO), kuras piedalījās pētījumā, grāmatvedību kārto algots grāmatvedis, 19% NVO (12 NVO) grāmatvedības pakalpojumus pērk, savukārt 44% NVO (28 NVO) grāmatvedību kārto kāda no NVO amatpersonām (valdes priekšsēdētājs vai valdes loceklis). Pavisam nelielā daļā NVO (5%) grāmatvedība tiek kārtota vēl kādā citā veidā.

No visām NVO, kuras veic grāmatvedības uzskaiti (n=61), 38% NVO grāmatvedības uzskaites veikšanai izmanto līdz 8 stundām mēnesī, 26% NVO izmanto no 9 līdz 24 stundām mēnesī, 16% NVO izmanto no 25 līdz 40 stundām mēnesī, 10% NVO izmanto no 41 līdz 80 stundām mēnesī, 10% izmanto 81 stundu un vairāk mēnesī. Tātad lielākā daļa NVO grāmatvedības kārtošanai neizmanto vairāk kā 40 stundas mēnesī. Organizācijas, kuras veic saimniecisko darbību un kuru kopējie ieņēmumi finanšu gadā ir virs 10 000 latu izmanto salīdzinoši vairāk stundu grāmatvedības veikšanai mēnesī, nekā organizācijas, kuras neveic saimniecisko darbību un kuru ieņēmumi finanšu gadā ir līdz 10 000 latu gadā.

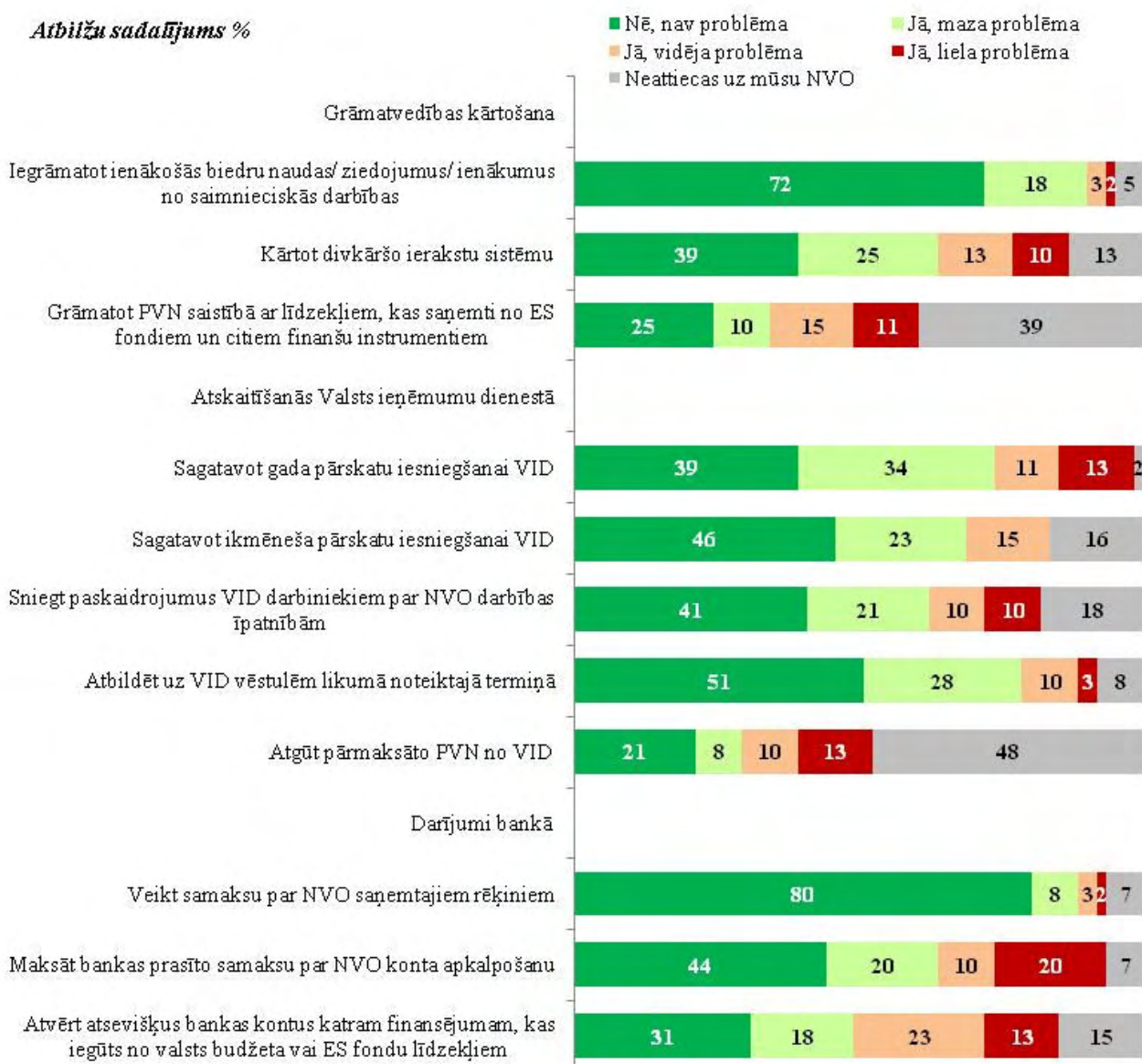
Kopumā novērtējot, cik vienkārši vai sarežģīti ir kārtojam NVO grāmatvedību, NVO dalās divās vienādās daļās. Puse no NVO pārstāvjiem uzskata, ka grāmatvedības kārtošana ir vienkārša (8% to vērtē kā vienkāršu un 43% kā drīzāk vienkāršu), savukārt puse no NVO sliecas vērtēt grāmatvedības kārtošanu kā sarežģītu (8% to vērtē kā sarežģītu un 41% kā drīzāk sarežģītu). Organizācijas, kuras darbojas starptautiskā mērogā salīdzinoši vairāk min, ka grāmatvedības kārtošana ir sarežģīta. Tāpat organizācijas, kuru ieņēmumi finanšu gadā ir virs 10 000 biežāk min, ka grāmatvedības kārtošana ir sarežģīta.

Tālāk respondentiem bija jānovērtē dažādas situācijas (ja tās attiecas uz respondenta biedrību/nodibinājumu), kas saistītas ar biedrības/nodibinājuma grāmatvedības kārtošanu, novērtējot, vai šīs situācijas rada mazu, vidēju vai lielu problēmu (sk. 54. zīm.).

Grāmatvedības kārtošana:

- *Kārtot divkāršo ierakstu sistēmu*; 25% NVO (15 NVO) to identificē kā mazu problēmu, 13% NVO (8 NVO) to identificē kā vidēju problēmu un 10% NVO (6 NVO) to identificē kā lielu problēmu. Divkāršās ierakstu sistēmas kārtošana salīdzinoši sarežģītāka liekas NVO, kuras neveic saimniecisko darbību un kuru ieņēmumi ir līdz 10 000 latu finanšu gadā.
- *Grāmatot PVN saistībā ar līdzekļiem, kas saņemti no ES fondiem un citiem finanšu instrumentiem*; 10% NVO (6 NVO) to uzrāda kā mazu problēmu, 15% NVO (9 NVO) to uzrāda kā vidēju problēmu un 12% NVO (7 NVO) to uzrāda kā lielu problēmu. PVN grāmatošana, kas saņemta no ES fondiem un citiem finanšu instrumentiem, lielākas problēmas sagādā NVO, kuras veic saimniecisko darbību.

54. zīmējums. NVO grāmatvedības kārtošanas problēmas (% no atbildējušiem)

**Atskaitīšanās Valsts ieņēmumu dienestā:**

- *Gada pārskata iesniegšanai VID sagatavošana;* 34% NVO (21 NVO) tas sagādā mazas grūtības, 12% NVO (7 NVO) tas sagādā vidējas grūtības un 13% NVO (8 NVO) tas sagādā lielas grūtības.
- *Ikmēneša pārskata iesniegšanai VID sagatavošana;* 23% NVO (14 NVO) tas sagādā mazas problēmas, 15% NVO (9 NVO) tas sagādā vidējas problēmas.
- *Paskaidrojumu sniegšana VID darbiniekiem par biedrības/nodibinājuma darbības īpatnībām (tematisko pārbaudi laikā, vēstulēs u.tml.);* 21% NVO (13 NVO) to uzskata par mazu problēmu, 10% (6 NVO) par vidēju problēmu, 10% (6 NVO) par lielu problēmu.
- *Pārmaksātā PVN atgūšana no VID;* 8% (5 NVO) tas sagādā mazas problēmas, 10% (6 NVO) tas sagādā vidējas problēmas un 13% (8 NVO) tas sagādā lielas problēmas.

Darījumi bankā:

- *Maksāt bankas prasīto samaksu par biedrības/nodibinājuma konta apkalpošanu; 20% NVO (12 NVO) tas rada mazas problēmas, 10% (6 NVO) tas rada vidējas problēmas un 20% (12 NVO) tas rada lielas problēmas*
- *Atvērt atsevišķus bankas kontus katram finansējumam, kas iegūts no valsts budžeta vai ES fondu līdzekļiem; 18% NVO (11 NVO) tas rada mazas problēmas, 23% NVO (14 NVO) tas rada vidējas problēmas un 13% NVO (8 NVO) tas rada mazas problēmas.*

4.2.2 Elektroniskās deklarēšanās sistēmas lietošana

72% NVO (44 NVO) ir reģistrējušies VID elektroniskās deklarēšanās sistēmā (turpmāk – EDS). Organizācijas, kuras veic saimniecisko darbību un kuru ieņēmumi finanšu gadā ir virs 10 000 latu, tādas, biežāk ir reģistrējušās EDS, nekā pārējās NVO. Organizācijas, kuras nav reģistrējušās EDS, atzīmē šādus galvenos neregistrēšanās iemeslus:

- EDS reģistrēšanās ir sarežģīta;
- Nav pieejamas konsultācijas par EDS izmantošanu;
- NVO darbība ir maza, tāpēc nav jēgas reģistrēties EDS;
- Personai, kuras kārtoti biedrības/nodibinājuma grāmatvedību ir nepietiekamas datora lietošanas prasmes.

Ņemot vērā to, ka ar 2011. gada 1. janvāri visām NVO ir prasība reģistrēties EDS, aptaujā tika uzdots jautājums, cik vienkārši vai sarežģīti kopumā biedrībai/nodibinājumam būs iespējams izpildīt prasību iereģistrēties elektroniskās deklarēšanās sistēmā (EDS). Puse NVO, kuri uz aptaujas brīdi vēl nebija reģistrējušies EDS, norāda, ka tas būs sarežģīti (n=9), savukārt ceturtdaļa norāda, ka tas būs salīdzinoši vienkārši (n=5), bet ceturtdaļa norāda, ka viņiem ir grūti atbildēt uz šo jautājumu (n=4).

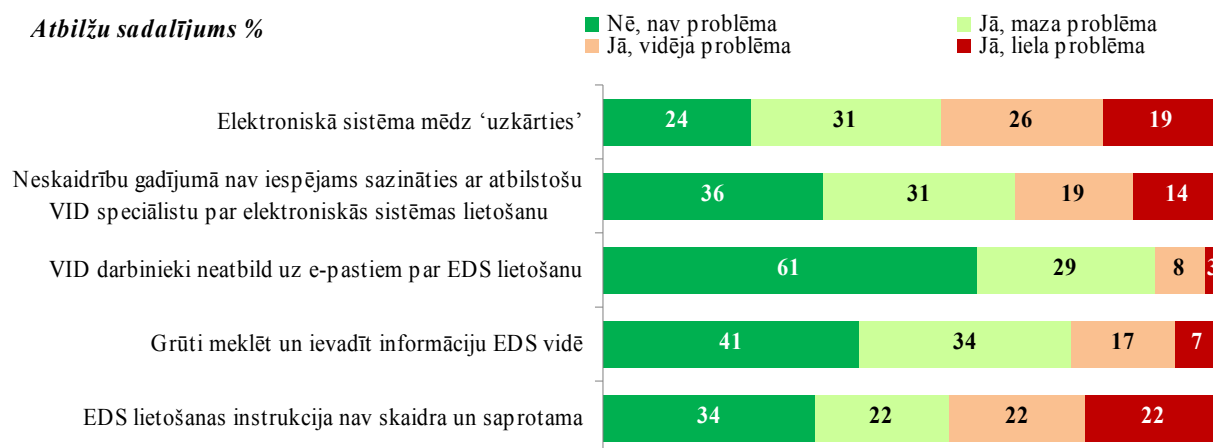
Lielākā daļa NVO, kuras pēdējo divu gadu laikā ir reģistrējušās EDS, norāda, ka pierēģistrēšanās procedūra elektroniskās deklarēšanās sistēmā ir vienkārša (23% uzskata, ka procedūra bija vienkārša un 43% – drīzāk vienkārša). Turpretim 23% (10 NVO) norāda, ka tā ir drīzāk sarežģīta un sagādāja nelielas grūtības, un 9% (4 NVO) norāda, ka tā ir sarežģīta un sagādājusi nozīmīgas grūtības.

Tālāk respondentiem tika jautāts atzīmēt, ar kuru no piedāvātajām situācijām saistībā ar EDS izmantošanu respondents ir saskāries, un vai šī situācija radīja nozīmīgas grūtības.

Situācijas, kuras radīja grūtības

- *EDS lietošanas instrukcijas nav skaidri saprotamas; no visiem NVO, kas ir saskārušies ar šo situāciju (n=41), 22% NVO (9 NVO) to norāda kā mazu problēmu, 22% NVO (9 NVO) to norāda kā vidēju problēmu un 22% NVO (9 NVO) to norāda kā lielu problēmu.*
- *Elektroniskā sistēma mēdz ‘uzkārties’; no visiem respondentiem, kas ar šo situāciju ir saskārušies (n=42), 31% (13 NVO) to uzskata par mazu problēmu, 26% par vidēju problēmu (11 NVO) un 19% (8 NVO) par lielu problēmu.*
- *Neskaidrību gadījumā nav iespējams sazināties ar atbilstošu VID speciālistu par elektroniskās sistēmas lietošanu; no visiem respondentiem, kas ar šo situāciju ir saskārušies (n=42), 31% NVO (13 NVO) to uzskata par mazu problēmu, 19% NVO (8 NVO) par vidēju problēmu un 14% NVO (6 NVO) par mazu problēmu.*

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



- *Grūti meklēt un ievadīt informāciju EDS vidē;* no visiem respondentiem, kas ar šo situāciju ir saskārušies (n=41), 34% (14 NVO) to uzskata par mazu problēmu, 17% (7 NVO) par vidēju problēmu un 7% (3 NVO) par lielu problēmu.
- Atsevišķi respondenti identificēja papildus problēmas, ar kurām ir saskārušies un vērtē tās kā lielas, un tās ir šādas: (i) *daudzas sadaļas EDS sistēmā ir izstrādātas pilnīgi aplami;* (ii) *EDS sistēma ir augsta riska vide, kura ir spējīga strādāt tikai tad, ja datorsistēmas ir salīdzinoši jaunas un strādāt spējīgas, un ir aizsargātas no datorvīrusiem.*

4.2.3 **Sadarbība ar VID kopumā**

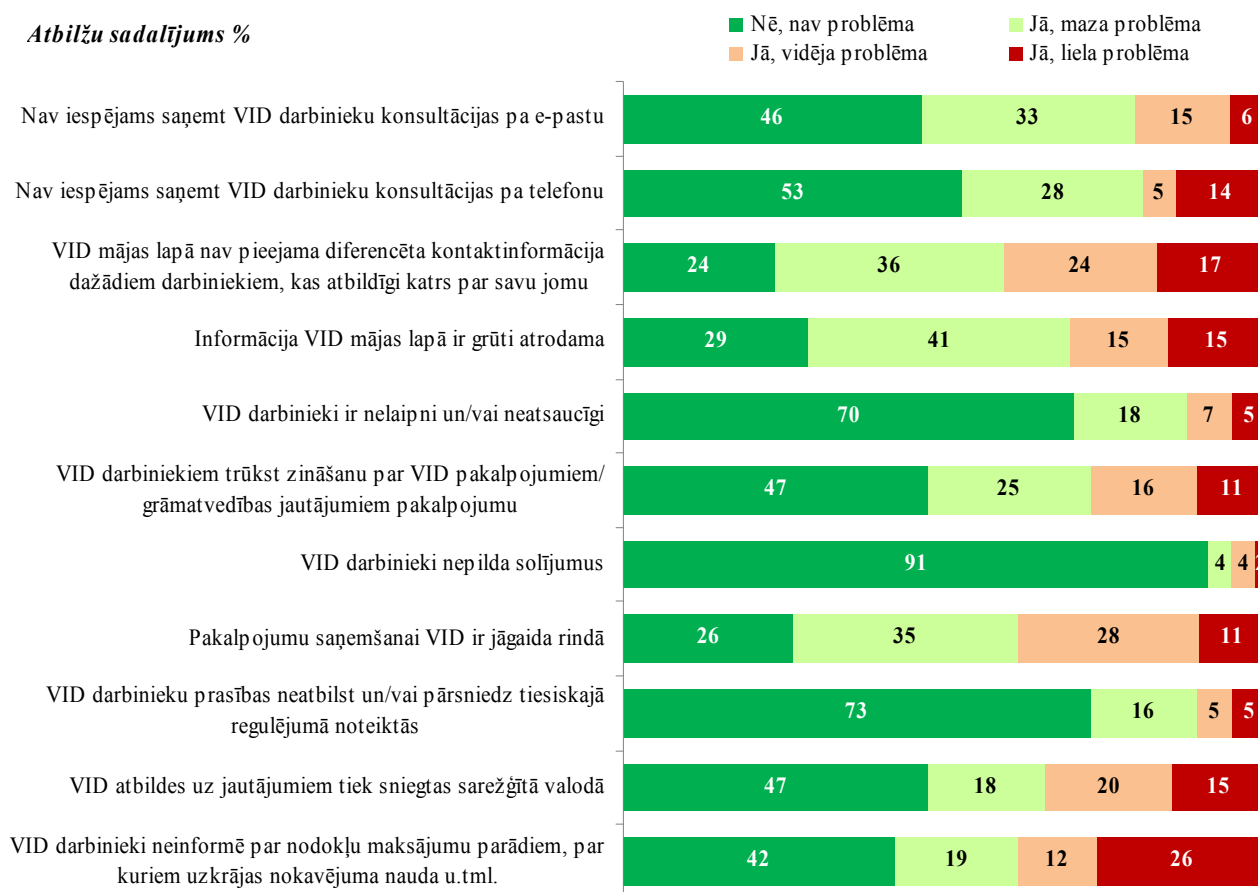
Visas biedrības/nodibinājumi novērtēja sadarbību ar VID kopumā. Respondenti atzīmēja situācijas, ar kurām viņi ir saskārušies, sadarbojoties ar VID, un novērtēja šo situāciju radīto problēmu pakāpi. Piedāvātās situācijas saistītas ar VID darbinieku klientu apkalpošanu un ar apkalpošanas kārtību (56. zīm.).

Situācijas, kuras sagādāja grūtības

- *Nav iespējams saņemt VID darbinieku konsultācijas pa e-pastu;* no NVO, kuri ir saskārušies ar šo situāciju (n=54), 33% (18 NVO) to min kā mazu problēmu, 15% (8 NVO) to min kā vidēju problēmu, 6% (3 NVO) kā lielu problēmu.
- *Nav iespējams saņemt VID darbinieku konsultācijas pa telefonu;* no NVO, kuri ir saskārušies ar šo situāciju (n=57), 28% (16 NVO) to min kā mazu problēmu, 5% (3 NVO) kā vidēju problēmu un 14% NVO (8 NVO) kā lielu problēmu.
- *VID mājas lapā nav pieejama diferencēta kontaktinformācija dažādiem darbiniekiem, kas atbildīgi katrs par savu jomu;* no NVO, kuri saskārušies ar šo situāciju (n=59), 36% (21 NVO) to min kā mazu problēmu, 24% NVO (14 NVO) to min kā vidēju problēmu un 17% NVO (10 NVO) kā lielu problēmu.
- *Informācija VID mājas lapā ir grūti atrodamā;* no NVO, kuri ir saskārušies ar šo situāciju (n=59), 41% (24 NVO) to min kā mazu problēmu, 15% (9 NVO) to min kā vidēju problēmu un 15% (9 NVO) kā lielu problēmu.
- *VID darbiniekiem trūkst zināšanas par VID pakalpojumiem/ grāmatvedības jautājumiem;* no visiem NVO, kas ir saskārušies ar šādu situāciju (n=55), 26% (14 NVO) to min kā mazu problēmu, 16% (9 NVO) to min kā vidēju problēmu un 11% (6 NVO) to min kā lielu problēmu.

- *Pakalpojumu saņemšanai VID ir jāgaida rindā*; no visiem NVO, kas ir saskārušies ar šādu situāciju (n=57), 35% (20 NVO) to uzskata par mazu problēmu, 28% (16 NVO) to uzskata par vidēju problēmu un 11% (6 NVO) par lielu problēmu.
- *VID atbildes uz jautājumiem tiek sniegtas sarežģītā valodā*; no visiem NVO, kas ir saskārušies ar šo situāciju (n=55), 18% (10 NVO) to vērtē kā mazu problēmu, 20% (11 NVO) to vērtē kā vidēju problēmu un 15% (8 NVO) to vērtē kā lielu problēmu.
- *VID darbinieki neinformē par nodokļu maksājumu parādiem, kar kurām uzkrājas nokavējuma nauda u.tml.*; no visiem NVO, kas ir saskārušies ar šo situāciju (n=57), 19% (11 NVO) to vērtē kā mazu problēmu, 12% (7 NVO) to vērtē kā vidēju problēmu un 26% (15 NVO) to vērtē kā lielu problēmu.

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



Lielākajai daļai aptaujāto NVO (86,9% NVO, tas ir 53 NVO) pārstāvju pēdējo divu gadu laikā ir griezušies VID, lai saņemtu kādu izziņu vai/un dokumentu. No šiem NVO tikai neliela daļa vērtē izziņas/dokumentu saņemšanas procedūru VID kā sarežģītu – 15% NVO (8 NVO) norāda, ka tā bija drīzāk sarežģīta un sagādāja nelielas grūtības un 4% NVO (2 NVO) min, ka tā bija sarežģīta un sagādāja nozīmīgas grūtības.

Tālāk NVO, kuri pēdējo divu gadu laikā ir griezušies VID, lai saņemtu kādu izziņu un/vai dokumentu, bija jāatzīmē, ar kuru no aptaujas anketā piedāvātajām situācijām viņi ir saskārušies, un, kā saskarsmes gadījumā šīs situācijas tiek vērtētas pēc to problemātiskuma.

- *VID izsniegtās izziņas un dokumentus nav iespējams saņemt elektroniski*; no NVO, kuri saskārušies ar šo situāciju (n=49), 18% NVO (9 NVO) to uzskata par mazu problēmu, 22% NVO (11 NVO) par vidēju problēmu un 31% NVO (15 NVO) par lielu problēmu.
- *Pieprasot elektroniski izziņas un dokumentus no VID, atbilde tiek saņemta novēloti*; no NVO, kuri saskārušies ar šo situāciju (n=45), 33% NVO (15 NVO) to uzskata par mazu problēmu, 7% NVO (3 NVO) to uzskata par vidēju problēmu un 9% NVO (4 NVO) to uzskata par lielu problēmu.
- *VID ilgi sagatavo pieprasīto izziņu/ dokumentu*; no NVO, kuri ir saskārušies ar šo situāciju (n=48), 25% NVO (12 NVO) to uzskata par mazu problēmu, 15% NVO (7 NVO) uzskata par vidēju problēmu un 2% NVO (1 NVO) to uzskata par mazu problēmu.

4.2.4 Sabiedriskā labuma organizācijas statusa iegūšana

Sabiedriskā labuma organizācijas statusu piešķiršanu no 2010. gada VID pārņēma no Finanšu ministrijas. Līdzīgi kā citas nevalstiskās organizācijas, arī sabiedriskā labuma organizācijas iesniedz iepriekšējā gada darbības pārskatu un gada pārskatu, kā arī ikmēneša pārskatus Valsts ieņēmumu dienestā. Sabiedriskā labuma organizācijām papildus ir jāiesniedz ziedojumu un dāvinājumu pārskats un ziņojums.

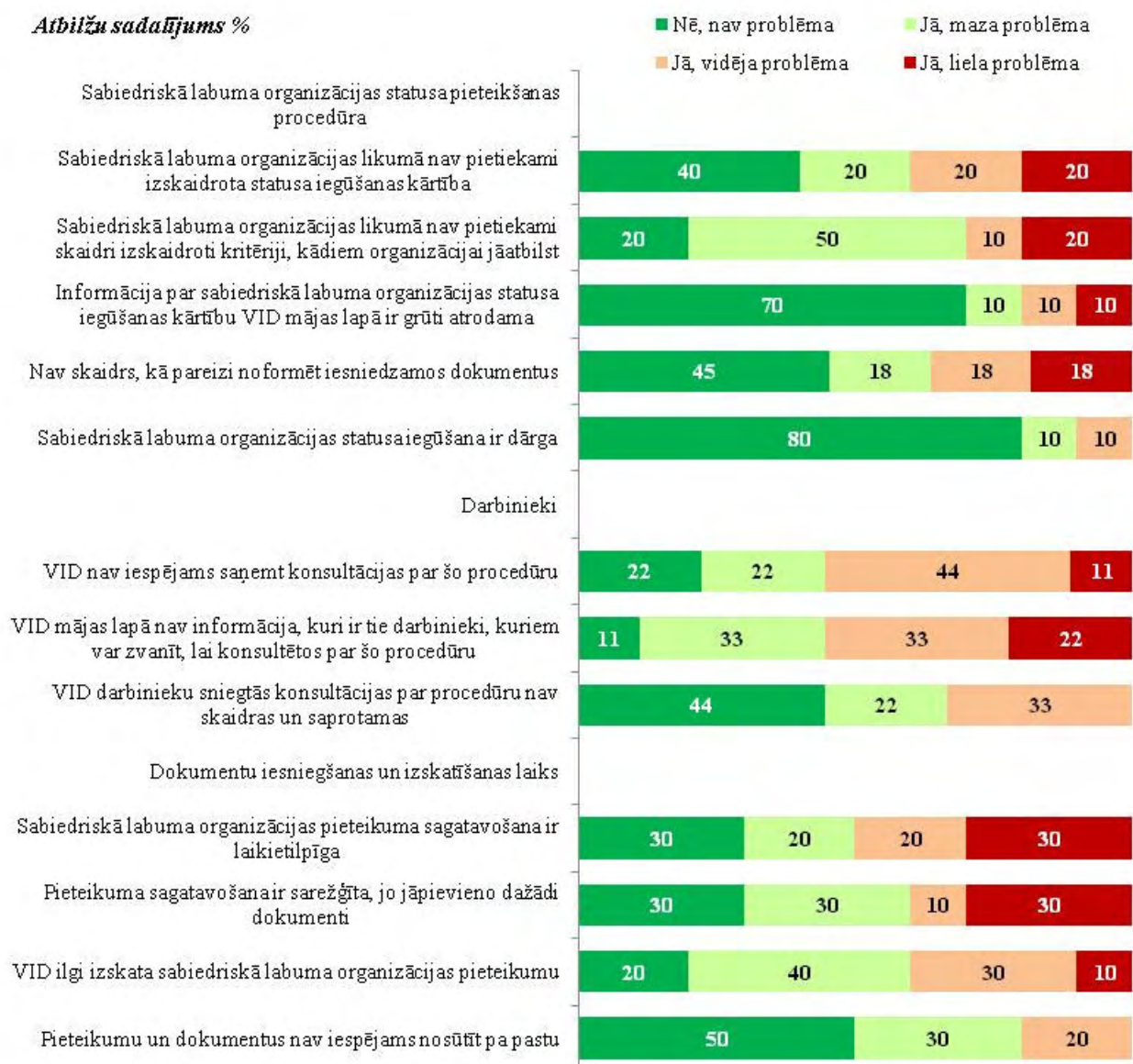
48% (30 NVO) no visām NVO, kuras piedalījās aptaujā, ir sabiedriskā labuma organizācijas. 37% (11 NVO) no šīm NVO sabiedriskā labuma organizācijas statusu ir ieguvušas pēdējo trīs gadu laikā. Organizācijas, kuras ieguvušas sabiedriskā labuma organizācijas statusu pēdējo trīs gadu laikā, kopumā statusa iegūšanas procedūru vērtē kā vienkāršu. Mazāk kā trešā daļa no šiem NVO vērtē sabiedriskā labuma organizācijas statusa iegūšanu kā drīzāk sarežģītu (1 NVO) un sarežģītu (2 NVO).

NVO, kuras ieguvušas sabiedriskā labuma organizācijas statusu pēdējo trīs gadu laikā, tika jautāts, vai, piesakot biedrību/nodibinājumu sabiedriskā labuma organizācijas statusam VID, organizācijas pārstāvji ir saskārušies ar kādu no anketā piedāvātajām situācijām un vai šīs situācijas ir radījušas problēmas/apgrūtinājumu (sk. 57. zīm.).

Reģistrēšanās procedūra:

- *Sabiedriskā labuma organizācijas likumā nav pietiekami izskaidrota statusa iegūšanas kārtība*; no organizācijām, kuras ir saskārušās ar šo situāciju (n=10), vairāk kā puse min (6 NVO), ka šī situācija viņiem ir sagādājusi problēmas. Lielākā daļa no šiem NVO norāda, ka tas ir sagādājis vidējas un lielas problēmas (4 NVO).
- *Sabiedriskā labuma organizācijas likumā nav pietiekami skaidri izskaidroti kritēriji, kādiem organizācijai jāatbilst, lai saņemtu statusu*; no organizācijām, kuras saskārušās ar šos situāciju (n=10), 80% (8 NVO) norāda, ka šī situācija viņiem ir sagādājusi problēmas. Vairāk kā trešajai daļai no šiem NVO tas ir sagādājis vidējas un lielas problēmas (3 NVO).
- *Nav skaidrs, kā pareizi noformēt iesniedzamos dokumentus*; no organizācijām, kuras saskārušās ar šo situāciju (n=11), vairāk kā puse norāda (6 NVO), ka šī situācija viņiem ir sagādājusi problēmas. No šiem NVO lielākajai daļai tas ir sagādājis vidēja un liela līmeņa problēmas (4 NVO).
- *Pieteikuma sagatavošana ir sarežģīta, jo jāpievieno dažādi dokumenti*; no visiem NVO, kas ir saskārušies ar šo situāciju (n=10), lielākā daļa NVO (7 NVO) to uzskata par problēmu. Vairāk kā puse no šiem NVO to uzskata par vidēju un lielu problēmu (5 NVO).

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



Lietvedība un dokumentu aprīte:

- *Pieteikumu un dokumentus nav iespējams nosūtīt pa pastu;* no visiem NVO, kas saskārušies ar šo situāciju (n=10), puse NVO to uzskata par problēmu.

Dokumentu iesniegšanas un izskatīšanas laiks:

- *Sabiedriskā labuma organizācijas pieteikuma sagatavošana ir laikietilpīga;* no visiem NVO, kas ir saskārušies ar šo situāciju (n=10), lielākā daļa NVO (7 NVO) to uzskata par problēmu, turklāt vairāk kā puse no šiem NVO to uzskata par vidēju un lielu problēmu (5 NVO).
- *VID ilgi izskata sabiedriskā labuma organizācijas pieteikumu;* no visiem NVO, kas saskārušies ar šo situāciju (n=10), ievērojami lielākā daļa NVO (8 NVO) to uzskata par problēmu. Daļa no šiem NVO to uzskata par mazu problēmu (5 NVO), daļa par vidēju problēmu (3 NVO) un daļa par lielu problēmu (1 NVO).

Darbinieku klientu apkalpošana:

- *VID nav iespējams saņemt konsultācijas par šo procedūru;* no organizācijām, kuras saskārušās ar šo situāciju (n=9), ievērojami lielākā daļa norāda, ka šī situācija viņiem ir sagādājusi problēmas. Turklāt no šiem NVO, kuriem šī situācija ir sagādājusi problēmas vairāk kā puse norāda, ka tas ir sagādājis vidējas un lielas problēmas (5 NVO).
- *VID mājas lapā nav informācija, kuri ir tie darbinieki, kuriem var zvanīt, lai konsultētos par šo procedūru;* no organizācijām, kuras saskārušās ar šo situāciju (n=9), 90% NVO (8 NVO) norāda, ka šī situācija ir radījusi problēmas. Vairāk kā pusei no šiem NVO šī situācija ir radījusi vidējas un lielas problēmas.
- *VID darbinieku sniegtās konsultācijas par šo procedūru nav skaidras un saprotamas;* no organizācijām, kuras saskārušās ar šo situāciju (n=9), vairāk kā puse norāda, ka šī situācija ir radījusi problēmas.

4.3 Publiskā iepirkuma veikšana

Biedrības/nodibinājumi ir pakļauti Publisko iepirkumu likumam un publiskos iepirkumu veikšanu uzrauga Iepirkumu uzraudzības birojs (IUB). Aptaujā biedrībām/nodibinājumiem tika jautāts par viņu pieredzi saistībā ar iepirkumu veikšanu, gan saistībā ar atbilstošu iepirkuma procedūras izvēli, gan paziņojumu par publisko iepirkumu veikšanu.

Kopumā 12% NVO (7 NVO) norāda, ka pēdējo 12 mēnešu laikā ir veikuši publisko iepirkumu. Pamatā iepirkumu pēdējo 12 mēnešu laikā ir veikušas organizācijas (6 NVO), kuru kopējie finanšu ieņēmumi pēdējā finanšu gada laikā ir bijuši virs 10 000 latu. Vērtējot kopumā to, vai bija vienkārši noteikt NVO atbilstošu iepirkuma procedūras veidu, daļa NVO to vērtē kā drīzāk sarežģītu (sagādāja nelielas grūtības) (2 NVO), daļa kā sarežģītu (sagādāja nozīmīgas grūtības) (1 NVO), daļa kā drīzāk vienkāršu (3 NVO) un daļa kā vienkāršu (1 NVO).

Šīm biedrībām/nodibinājumiem tālāk tika piedāvātas dažādas situācijas, ar kurām viņi var saskarties iepirkuma procedūras laikā, un jāatzīmē vai viņi ir saskārušies ar šīm situācijām. Saksarsmes ar situāciju gadījumā, respondentiem bija jānovērtē, vai šī situācija ir radījusi mazas, vidējas vai lielas problēmas.

Iepirkuma procedūra:

- *Bija grūtības saprast, kādu iepirkuma procedūru jāizvēlas biedrībai/nodibinājumam;* interesanti, ka kopumā vērtējot iepirkuma procedūras veida izvēli respondenti mazāk problematizēja šo situāciju.
- *Grūtības sagatavot nepieciešamos dokumentus paraugu trūkuma dēļ;*
- *Nebija skaidrs, kādi dokumenti nepieciešami, lai veiktu iepirkuma procedūru;*
- *Nebija skaidrs, kā pareizi noformēt iepirkuma procedūru.*

Darbinieki:

- *IUB mājas lapā nav informācijas, kuriem darbiniekiem var zvanīt, lai konsultētos par iepirkuma procedūru;*
- *IUB darbinieku sniegtās konsultācijas par iepirkuma veikšanu nav skaidras un saprotamas;*
- *IUB darbinieki ir nelaipni un/vai neatsaucīgi sniegt konsultācijas.*

Dokumentu iesniegšanas un izskatīšanas laiks:

- *Iepirkuma veikšana saskaņā ar likumu ir laikietilpīgi;*
- *IUB atbildes uz jautājumiem tiek sniegtas sarežģītā valodā;*

- *IUB nepieņem izskatīšanai sagatavotos iepirkuma dokumentus, lai būtu pārliecība, ka iepirkums sagatavots atbilstoši likuma normām.*

Saskaņā ar IUB publiski pieejamo informāciju par iesniegtajām sūdzībām 2010. gadā kopumā tikai 4 biedrības/nodibinājumi ir iesnieguši sūdzību par kāda publiskā iepirkuma rezultātiem IUB. Aptaujā pēdējo 12 mēnešu laikā divas NVO ir iesnieguši sūdzību par kādā iepirkuma procedūrā pieņemto lēmumu. Abu organizāciju gadījumā iesniegtā sūdzība tika izskatīta. Abas šīs organizācijas kopumā sūdzības iesniegšanu vērtē kā drīzāk vienkāršu, tādu, kas nesagādāja nozīmīgas grūtības.

Abas biedrības norāda, ka atsevišķas situācijas, ar kurām bija saskārušās sūdzības iesniegšanas un tās izskatīšanas procesā, ir radījušas mazas problēmas. Nelielas grūtības radīja:

- *Zināšanu trūkums, kā pareizi pamatot savu viedokli par izskatāmo jautājumu;*
- *Situācija, ka IUB darbinieku uzdotie jautājumi sūdzības izskatīšanas laikā nebija saistīti ar izskatāmo jautājumu;*
- *Sūdzības izskatīšanas sēde, kas notika nepiemērotā laikā.*

Citas NVO, kas nebija iesniegušas sūdzību saistībā ar iepirkuma procedūrām, norāda, ka viņiem nav bijis iemesla vērsties IUB ar sūdzību vai lūgumu izvērtēt kādas iepirkuma komisijas lēmumu.

4.4 Darbības Valsts kasē

39% NVO (24 NVO), kuras piedalījās pētījumā, norāda, ka pēdējo divu gadu laikā viņām ir bijusi pieredze, atverot jaunu kontu Valsts kasē. Aptuveni puse no šīm NVO norāda, ka konta atvēršana Valsts kasē ir drīzāk sarežģīta, jo sagādā nelielas grūtības (7 NVO), un sarežģīta, jo sagādā nozīmīgas grūtības (6 NVO).

NVO pārstāvjiem, kuri pēdējo divu gadu laikā ir atvērušas kontu Valsts kasē, tika jautāts, vai viņi ir saskārušies ar dažādām situācijām, kas varētu apgrūtināt konta atvēršanu. Gadījumā, ja respondents ir saskāries ar šo situāciju, viņam bija jānovērtē, vai tā ir radījusi mazu, vidēju vai lielu problēmu.

Situācijas, kuras sagādāja grūtības:

- *Informācija par konta atvēršanu ir grūti atrodamā;*
- *Konta atvēršanas procedūra ir laikietilpīga;*
- *Nav skaidrs, kā pareizi noformēt dokumentus konta atvēršanai;*
- *Parakstu paraugu kartītes noformēšana ir laikietilpīga;*

Atsevišķi respondenti norāda citas grūtības, ar kurām ir saskārušies, atverot kontu Valsts kasē, un tās ir šādas:

- 2010. gada nogalē Valsts kase pārtrauca klientu apkalpošanu reģionos klātienē⁶. Respondenti uz to raugās negatīvi, jo NVO ir ļoti grūti nokļūt uz galvaspilsētu, lai tiktos klātienē ar speciālistu. Respondentu skatījumā būtu vēlams, ka pastāv Valsts kases filiāles/aģenti arī reģionos.
- Respondenti iebilst, ka konta atvēršanu šobrīd var nokārtot tikai Rīgā un klātienē. Respondentu skatījumā būtu vēlams, ka konta atvēršanu varētu veikt arī elektroniski. Šeit gan jāpiebilst, ka Valsts kases mājas lapā sniegtā informācija par konta atvēršanu parāda, ka ir iespējams kontu atvērt, iesniedzot dokumentus arī elektroniski, taču tad ir nepieciešams elektroniskais paraksts.⁷

⁶ <http://unity.lv/lv/news/153024/>

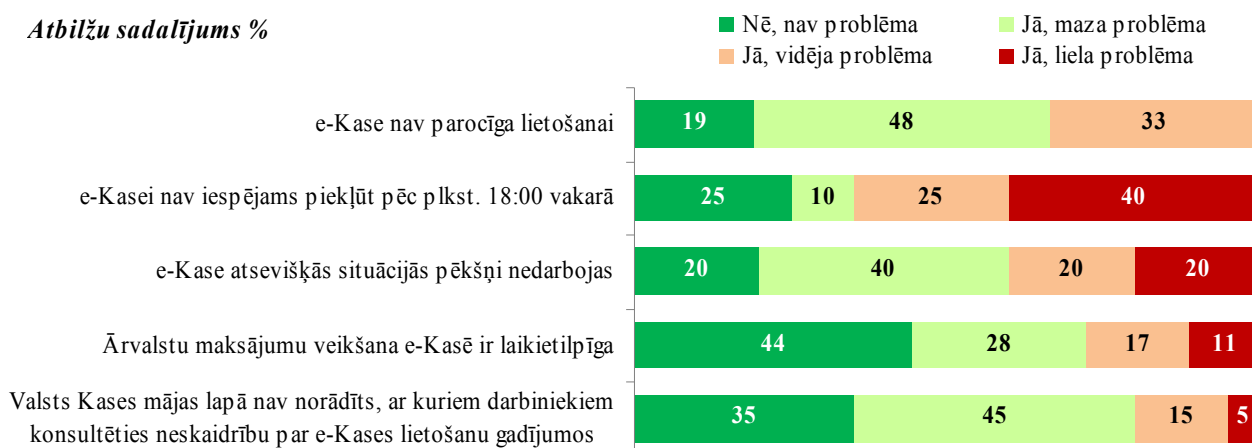
⁷ http://www.kase.gov.lv/?object_id=441

- Respondenti min, ka šobrīd Valsts kases klientu apkalpošanas centrs ir grūti atrodamas, turklāt pie tā nav iespējams atstāt automašīnu.

No NVO pārstāvjiem, kuri atvērušas kontu Valsts kasē pēdējo divu gadu laikā (n=24), ceturtdaļa (6 NVO) konta atvēršanu kopumā vērtē kā drīzāk sarežģītu, jo tas sagādāja nelielas grūtības, un septītdaļa to vērtē kā sarežģītu, jo tas sagādāja nozīmīgas grūtības (4 NVO).

Tālāk respondentiem tika piedāvātas dažādas situācijas, ar kurām varētu saskarties, izpildot finanšu darbības Valsts Kasē, un saskarsmes ar šīm situācijām gadījumā novērtēt, vai šīs situācija ir radījusi mazu, vidēju vai lielu problēmu/apgrūtinājumu (sk. 58. zīm.).

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



Situācijas, kuras sagādāja grūtības

- *eKasei nav iespējams piekļūt pēc plkst. 18:00 vakarā*; no visiem respondentiem, kuri saskārušies ar šo problēmu (n=20), 10% to vērtē kā mazu problēmu (2 NVO), 25% kā vidēju problēmu (5 NVO) un 40% kā lielu problēmu (8 NVO). Šeit jāmin, ka Valsts kase nodrošina eKases pieejamību darba dienās no plkst. 8:00 – 18:00. Līdz ar to tas īpaši rada problēmas darbiniekiem, kas izvēlas strādāt vakaros vai brīvdienās.⁸ Šī problēma vislielākā ir tieši to organizāciju vidū, kuru kopējie finanšu ieņēmumi pēdējā finanšu gada laikā ir līdz 10 000 latu gadā.
- *eKase atsevišķās situācijās pēkšņi nedarbojas*; no visiem respondentiem, kur ir saskārušies ar šo situāciju (n=20), 40% to raksturo kā mazu problēmu (8 NVO), 20% to raksturo kā vidēju problēmu (4 NVO) un 20% to raksturo kā lielu problēmu (4 NVO).
- *Ārvalstu maksājumu veikšana eKasē ir laikietilpīga*; no visiem NVO, kuri ir saskārušies ar šo situāciju (n=18), 28% to raksturo kā mazu problēmu (5 NVO), 17% to raksturo kā vidēju problēmu (3 NVO) un 11% to raksturo kā lielu problēmu (2 NVO).

4.5 Sadarbība ar Valsts arhīvu

Latvijas Valsts arhīvs saskaņā ar „Arhīvu likumu” veic nacionālā dokumentārā mantojuma veidošanu, uzkrāšanu, izvērtēšanu, saglabāšanu, īstenojot atbilstošu dokumentu un arhīvu pārvaldību. Situācijā, ja kāda biedrība/nodibinājums ir to institūciju sarakstā, kurās ir dokumenti ar arhīvisko vērtību, viņām ir pienākums veikt dokumentu pārvaldību, sadarbojoties ar Latvijas Valsts

⁸ http://www.kase.gov.lv/?object_id=1542

arhīvu. Pēc Arhīva sniegtajām ziņām šobrīd pamatā Arhīvs uzrunā nevalstiskās organizācijas, kuru darbību saskaņā ar “Arhīvu likumā” noteiktajiem kritērijiem uzskata par nozīmīgu, lai tās darbību dokumentētu. Ja biedrība/nodibinājums nonāk Arhīva uzraudzībā, tā ir atbildīga par dokumentu uzkrāšanu, uzskaiti un saglabāšanu, un šo dokumentu iesniegšanu Arhīvam.

Latvijas Valsts arhīvs nevalstiskajām organizācijām, gan tām kas ir arhīva uzraudzībā, gan citām, pēc to pašu iniciatīvas, sniedz konsultācijas par labu dokumentu pārvaldību.

No visām NVO, kuras piedalījās aptaujā (n=63), 8% NVO (5 NVO) ir Valsts arhīva uzraudzībā. Kopumā šīs organizācijas Valsts arhīva prasības dokumentu arhivēšanai, lai tās varētu nodot Valsts arhīvam, uzskata par drīzāk sarežģītām, tas ir, tās sagādā nelielas grūtības (2 NVO), vai par sarežģītām, kas sagādā nozīmīgas grūtības (2 NVO). Viena organizācija min, ka ir grūti novērtēt arhīva prasības.

Valsts arhīvs nodrošina konsultācijas par dokumentu labu pārvaldību bez maksas organizācijām, kuras ir Valsts arhīva uzraudzībā. Lielākā daļa NVO (3 NVO), kuras ir Valsts arhīva uzraudzībā un kuras piedalījās pētījumā, min, ka konsultācijas par dokumentu labu pārvaldību ir drīzāk vērtīgas. 1 NVO pārstāvis pauž viedokli, ka šīs konsultācijas ir bijušas pavisam nevērtīgas un 1 NVO pārstāvis min, ka ir grūti pateikt savu vērtējumu.

NVO, kuras nav Valsts arhīva uzraudzībā (n=56), tika jautāts vai pēdējo trīs gadu laikā šī NVO ir saskārusies ar lietu nomenklatūras izstrādi jeb dokumentu pārvaldības izstrādi. No šīm NVO ceturtdaļa (14 NVO) norāda, ka pēdējo trīs gadu laikā organizācijai ir bijusi šāda pieredze. No šīm biedrībām/nodibinājumiem 5 NVO pēdējo trīs gadu laikā ir vērsušās Valsts arhīvā, lai izmantotu valsts arhīva sniegtās konsultācijas attiecībā ar NVO nomenklatūras izstrādi. Viena no šīm NVO norāda, ka organizācijas arhivāram bijušas problēmas, taču respondents nevar minēt par detaļām. Tāpat tiek norādīts, ka dokumentu nodošanas process ir ļoti ilgs. Viens NVO pārstāvis norāda, ka NVO Valsts arhīva pakalpojumu/ konsultāciju saņemšana nesagādāja nekādas problēmas.

PIELIKUMS: ADMINISTRATĪVO PROCEDŪRU NOVĒRTĒJUMA INDEKSĀ IEKĻAUTIE INDIKATORI

Saskaņā ar Ministru kabineta 2008.gada 19.maija noteikumu Nr.333 „Noteikumi par darbības programmas „Cilvēkresursi un nodarbinātība” papildinājuma aktivitāti „Administratīvo šķēršļu samazināšana un publisko pakalpojumu kvalitātes uzlabošana””, kuras ietvaros tiek veikts pētījums „Iedzīvotāju aptaujas – administratīvo procedūru novērtējums”, turpmākajos pētījumos būs nepieciešams novērtēt, cik lielā mērā ir sasniegti plānotie iznākuma rādītāji. Attiecībā uz administratīvo šķēršļu samazināšanos iedzīvotājiem un nevalstiskajām organizācijām minēto noteikumu 45.1.7.2. punktā minēti šādi rezultātu rādītāji: „pozitīvā vērtējuma pieaugums par administratīvo šķēršļu samazināšanos iedzīvotājiem un nevalstiskajām organizācijām – 0,3 (bāzes vērtība 2004.gadā un rādītājs 2009.gadā nav noteikts)”.

Lai 2012. un 2013. gada pētījumos un pētījuma noslēguma ziņojumā veiktu rādītāju izmaiņu novērtējumu, ir izstrādāti indeksi administratīvo šķēršļu novērtēšanai iedzīvotājiem un nevalstiskajām organizācijām.

Administratīvo šķēršļu novērtējums iedzīvotājiem

Katrai 2010. gada pētījumā analizētajai jomai (veselības, sociālie un iekšējās drošības pakalpojumi) ir izstrādāts atsevišķs indekss, kurš turpinājumā pievienots pielikumā. Šie indeksi ir veidoti pēc vienotas loģikas, tāpēc ir salīdzināmi gan savā starpā, gan to vērtību izmaiņas no gada uz gadu.

Visu indeksu veidošanas pamatā tiek ņemti vērā šādi Latvijas iedzīvotāju aptaujā iegūti rādītāji:

- noteikta veida pakalpojumu (piemēram, apmeklējumu pie ģimenes ārsta, ārsta speciālista, ārstēšanās stacionārā) izmantojošo skaits (nozāres svars), kas sasniegti pamatizlasē – Latvijas iedzīvotāju aptaujā (*weight1*);
- katra pakalpojuma veida ietvaros tiek noteikts iedzīvotāju skaits, kas ir saskārušies ar administratīvajiem šķēršļiem – jautājumā par problēmām saistībā ar pakalpojuma izmantošanu ir atzinuši, ka saskārušies ar vienu vai otru problēmu un šī problēma ir tieši saistīta ar administratīvo procedūru, nevis pakalpojuma kvalitāti vai pieejamību (*weight2*);
- konkrētās administratīvās barjeras (problēmas, kas identificēta iedzīvotāju aptaujā) vērtējuma līmeni, ņemot vērā iedzīvotāju vērtējumu, vai procedūra sagādāja mazu, vidēju vai lielu problēmu (*weight3*).

Izmantojot par piemēru veselības aprūpes administratīvo šķēršļu indeksu, turpinājumā tiks detalizētāk raksturota indeksa aprēķina metodika.

Piemērs: VAASI indeksa aprēķināšanas metodika

Veselības aprūpes administratīvo šķēršļu indekss (VAASI) aprēķināts, balstoties uz dažādu Veselības aprūpes jomu administratīvo šķēršļu novērtējumu iedzīvotāju vērtējumā. Indeksu aprēķinot noteiktas piecas nosacītās veselības aprūpes (VA) jomas, kurās iedzīvotāji var saskarties ar dažādiem šķēršļiem:

- pārreģistrācija pie ģimenes ārsta (REG),
- ģimenes ārstu sniegto pakalpojumu izmantošana (GA),
- ārstu speciālistu sniegto pakalpojumu izmantošana (SPEC),
- stacionārās veselības aprūpes sniegto pakalpojumu izmantošana (STAC),
- neatliekamās medicīniskās palīdzības (NMP) izmantošana.

Iedzīvotāju sniegtās atbildes par dažādu jomu pakalpojumu izmantošanu iegūtas reprezentatīvā Latvijas iedzīvotāju aptaujā⁹ un tās tiek izmantotas, lai aprēķinātu katras VA jomas nozīmīgumu jeb svaru¹⁰ pēc šādas formulas:

$$w(\text{joma}) = \frac{\text{konkrētu jomu izmantojušo iedzīvotāju skaits}}{\text{visus VA pakalpojumus izmantojušo skaits} * \text{izlases lielums}} * \frac{1}{\text{izlases lielums}}$$

Balsoties uz iedzīvotāju atbildēm tiek noskaidrots skaits, kuri saskārušies ar administratīvajiem šķēršļiem konkrētā jomā. Visu šķēršļu kopsomma konkrētā jomā tiek izteikta kā 100%, kas norāda dažādu šķēršļu izplatības līmeni. Katrs konkrētais šķērslis ir novērtēts trīs punktu skalā: 1 – maza problēma, 2 – vidēja problēma un 3 – liela problēma. Maksimālā iespējamā vērtība katram šķērslim 1, kas norāda, ka konkrēto šķērslī kā lielu problēmu vērtē visi, kas ar šo šķērslī saskārušies, taču, jo vērtība ir tuvāka nullei, jo vērtējums ir zemāks, taču tas nebūs zemāks kā 0,33 jeb gadījumā, kad visi iedzīvotāji, kas ir saskārušies ar šķērslī to vērtē kā mazu problēmu. Zemāku šķēršļa vērtējumu iespējams iegūt tikai gadījumā, ja šķērslis ir novērsts pilnībā. Katra šķēršļa izplatības rādītāju pareizino ar šķēršļa nozīmības rādītāju tiek iegūta vērtība, kas norāda par šķēršļa nozīmīgumu jomā – jo vairāk šķēršļu un augstāks to vērtējums, jo attiecīgās jomas šķēršļu kopsomma ir augstāka.

Pareizino katras jomas šķēršļu summu ar jomas svaru (w_{joma}) tiek iegūts jomas nosacītais šķēršļu indekss. Visu jomu šķēršļu indeksu summa ir Veselības aprūpes administratīvo šķēršļu indekss (VAASI).

Analoģiski tiek aprēķināti sociālās palīdzības administratīvo šķēršļu indekss (SPASI) un iekšējās drošības pakalpojumu administratīvo šķēršļu indekss (IDoPASI). Tādējādi ir aprēķināti trīs indeksi ar šādām vērtībām:

- VAASI – veselības aprūpes administratīvo šķēršļu indekss (iegūtā vērtība 2010. gadā – 0,8917);
- SPASI – sociālo pakalpojumu administratīvo šķēršļu indekss (iegūtā vērtība 2010. gadā – 1,1884);
- IDoPASI – iekšējās drošības pakalpojumu administratīvo šķēršļu indekss (iegūtā vērtība 2010. gadā – 1,4733).

Katras atsevišķās nozares indeksa aprēķina izvērsums ir pievienots turpinājumā.

Administratīvo šķēršļu novērtējums nevalstiskajām organizācijām

Nevalstisko organizāciju jomas administratīvo šķēršļu novērtējuma indeksa aprēķināšanai tika izmantota līdzīga loģika, bet mazliet atšķirīga pieeja nekā iedzīvotāju aptaujā. Indeksa aprēķināšanai tika izmantots apkopojošais jautājums par to, kādas ar NVO darbību saistītās procedūras rada apgrūtinājumu un cik lielu – mazu, vidēju vai lielu problēmu. Atbilstoši tam, vai kāda procedūra NVO ir radījusi apgrūtinājumu un cik lielu, katrai respondenta atbildei tika piešķirta noteikta indeksa vērtība, proti, ja problēma nav bijusi, tad piešķirta vērtība 0 punktu, ja procedūra

⁹ Turpmāk veicot pētījumus un iegūstot noteiktas jomas izmantotāju īpatsvaru ir būtiski ņemt vērā, ka atsevišķu jomu izmantotāju skaits ir salīdzinoši neliels un standarta izlases apjoms ($n=1000$) ir par mazu, lai aprēķinātu šo rādītāju ar mazu relatīvo kļūdu. Ieteicams īstenot reprezentatīvu pētījumu, kura izlases apjoms ir ne mazāks kā 2000 respondentu (respektīvi, kas lietots šajā pētījumā). Gadījumā, ja kādas nozares administratīvo šķēršļu novērtējumam ir izmantota arī papildizlase (2010. gadā – mednieku papildizlase), tad jomas nozīmīguma aprēķināšanai izmanto to aptaujāto skaitu, kas iegūts, aptaujājot pamata izlases kopu ($n=2000$).

¹⁰ Kā iespējamā alternatīva ir valsts budžeta datu izmantošana, taču tādā gadījumā atsevišķās jomās, kurās ir augstas izmaksas uz vienu pacientu, piemēram, stacionārā aprūpe vai NMP, tiek radīts neproporcionāli augsts nozīmīguma līmenis pret VA sistēmu izmantojušiem iedzīvotājiem kopumā. Mainoties dažādu VA sistēmas jomu izmantotāju īpatsvaram mainīsies ir arī noteiktās jomas svārs, kas ir būtiski, ja vērtē ar dažādiem administratīviem šķēršļiem iespējam saskarties lielākai vai mazākai iedzīvotāju daļai.

radījusi lielu problēmu – 3 punkti. Tātad indeksa maksimālā vērtība ir 3 – ja visas nozīmīgākās administratīvās procedūras radītu lielu slogu, un minimālā – 0, kas iespējams tad, ja neviena no administratīvajām procedūrām nerada slogu nevalstiskajām organizācijām. Vairumā gadījumu indeksa vērtība variē ap koeficientu 1, ko var interpretēt tādējādi, ka vairums aptaujā aplūkoto procedūru rada organizācijām nelielu apgrūtinājumu. Summārā administratīvo šķēršļu novērtējuma indeksa vērtība 2010. gada aptaujā ir 10,6557. Indeksa vērtības katrai aprēķinā iekļautajai procedūrai:

Indikators	Indeksa vērtība (1-3)
Jāveic NVO reģistrācija UR	0,3114
Jāreģistrē NVO statūtu, amatpersonu izmaiņas UR	0,8361
Soda naudu maksājumi, ko uzliek valsts iestādes	0,9180
Nepieciešamība reģistrēt NVO juridisko adresi	0,3115
Jākārto NVO grāmatvedība	1,0000
Jāatver NVO bankas konts un jāveic darījumi ar banku	0,4918
Jāreģistrē NVO kases ieņēmumu grāmatiņa	0,6230
Jāatbild uz valsts iestāžu vēstulēm likumā noteiktā termiņā un/vai nav iespējams vienoties par atbildes laika pagarināšanu	0,8033
Jānodrošina NVO lietvedības dokumentu aprites uzskaitē	1,2131
Jāglabā lietvedības un grāmatvedības dokumenti vairākus gadus	1,3934
Jāslēdz formāli līgumi (darba līgumi, ar piegādātājiem)	0,8361
Ir jāorganizē biedrības dalībnieku kopsapulces klātienē	0,9836
Biedrības dalībnieku kopsapulce jārīko atkārtoti, ja uz to nesavācas biedru vairākums	0,9344
KOPĀ (indeksa atsevišķo vērtību summa)	10,6557