

IEGULDĪJUMS TAVĀ NĀKOTNĒ

IEDZĪVOTĀJU APTAUJAS – ADMINISTRATĪVO PROCEDŪRU NOVĒRTĒJUMS:

IZGLĪTĪBAS PAKALPOJUMI, NODOKĻU ADMINISTRĒŠANA UN ĪPAŠUMATIESĪBAS

2011. gada ziņojums

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

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

Pētījuma veicējs:



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

Rīga, 2011. gada 15. decembris

SATURS

SATURS	2
PĒTĪJUMA APRAKSTS.....	3
Vispārējs pētījuma raksturojums.....	3
2011. gada iedzīvotāju aptaujas raksturojums	4
KOPSAVILKUMS	9
1. Izglītības pakalpojumi	9
2. Nodokļu nomaksas procedūras	11
3. Īpašumtiesību reģistrācijas un uzturēšanas administratīvās procedūras.....	15
1. IZGLĪTĪBAS PAKALPOJUMU ADMINISTRATĪVO PROCEDŪRU NOVĒRTĒJUMS	19
1.1. Pirmsskolas izglītības iestāde.....	19
1.1.1. Reģistrēšana rindā uz pirmsskolas izglītības iestādi.....	19
1.1.2. Uzņemšana pirmsskolas izglītības iestādē	25
1.2. Vispārējās izglītības iestādes	29
1.2.1. Reģistrēšanās rindā uzņemšanai 1. klasē	29
1.2.2. Uzņemšana 1.klasē	33
1.3.3. Reģistrēšanās un uzņemšana vidusskolā.....	34
1.3.4. Izglītības iestādes maiņa	35
1.3. Profesionālās izglītības iestādes.....	36
1.3.1. Reģistrēšanās, dokumentu iesniegšanas kārtība.....	36
1.3.2. Uzņemšana profesionālās izglītības iestādē.....	38
1.4. Citi pakalpojumi	40
2. NODOKĻU NOMAKSAS JOMAS ADMINISTRATĪVO PROCEDŪRU NOVĒRTĒJUMS.....	42
2.1. Pakalpojumi Valsts ieņēmumu dienesta filiālē	42
2.2. Iedzīvotāju gada ienākumu vai amatpersonas deklarācijas aizpildīšana un iesniegšana	51
2.3. Administratīvās procedūras saimnieciskās darbības veicējiem	62
2.4. EDS lietošana	66
3. ĪPAŠUMTIESĪBU REĢISTRĀCIJAS UN UZTURĒŠANAS ADMINISTRATĪVO PROCEDŪRU NOVĒRTĒJUMS	70
3.1. Darījumi ar nekustamo īpašumu	70
3.2. Transporta līdzekļu reģistrēšanas administratīvās procedūras.....	81
3.3. Transporta līdzekļu tehniskā apskate.....	84

PĒTĪJUMA APRAKSTS

Vispārējs pētījuma raksturojums

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

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

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

Pakalpojums sastāv no četriem, pēc vienotiem kritērijiem sagatavotiem, savstarpēji salīdzināmiem administratīvo procedūru sloga mērījumiem, izmantojot kvantitatīvas iedzīvotāju aptaujas metodes, un iedzīvotāju pieredzes detalizētas izpēti, izmantojot fokusa grupu diskusiju 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	Provizorisks pakalpojuma izpildes laiks
2010	1) Veselības pakalpojumi, 2) Sociālās jomas pakalpojumi, 3) Iekšējās drošības pakalpojumi, 4) Nevalstisko organizāciju darbība.	2010. gada 5. novembris – 2011. gada 18. marts (ziņojums – 2011. gada 28. februāris)
2011	1) Nodokļu maksāšana, 2) Īpašuma tiesības un nekustamais īpašums, 3) Izglītības pakalpojumi.	2011. gada 1. septembris – 2012. gada 15. janvāris (ziņojums – 2011. gada 15. decembris)
2012	1) Veselības pakalpojumi, 2) Sociālās jomas pakalpojumi, 3) Iekšējās drošības pakalpojumi, 4) Nevalstisko organizāciju darbība. Rezultāti tiek salīdzināti ar 2010. gada aptaujas rezultātiem.	2012. gada 1. septembris – 15. decembris
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 2011. gadā veiktā mērījuma rezultātiem, kas sastāv no iedzīvotāju aptaujas un papildus aptaujas saimnieciskās darbības veicēju (pašnodarbināto personu) apakšgrupā.

2011. gada iedzīvotāju aptaujas raksturojums

2011. gadā administratīvo procedūru mērījums notika laika posmā no 2011. gada 21. augusta līdz 2011. gada 15. decembrim. Pētījuma ietvaros tika veiktas šādas pētnieciskās aktivitātes:

- fokusa grupu diskusijas ar iedzīvotājiem;
- Latvijas iedzīvotāju aptauja par izglītības pakalpojumu (līdz augstākajai izglītībai), nodokļu administrēšanas, kustamā un nekustamā īpašuma iegādes administratīvo procedūru vērtējumu;
- papildizlases aptauja saimnieciskās darbības veicēju (pašnodarbināto personu) apakšgrupā.

Turpinājumā sīkāk raksturota katra no pētnieciskajām aktivitātēm.

Grupu diskusijas ar iedzīvotājiem

Lai noskaidrotu iedzīvotāju pieredzi, izpratni un galvenās grūtības izglītības pakalpojumu (līdz augstākajai izglītībai) izmantošanā, saskarsmē ar nodokļu administrēšanas procedūrām, kustamā un nekustamā īpašuma iegādes un uzturēšanas 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:

- Izglītības pakalpojumu jomā – 3 grupu diskusijas (2 pirms aptaujas un 1 – pēc kvantitatīvās aptaujas norises; 2 – latviešu valodā un 1 – krievu valodā);
- Nodokļu maksāšanas administratīvo procedūru jomā – 3 grupu diskusijas (2 pirms aptaujas un 1 – pēc kvantitatīvās aptaujas norises; 2 – latviešu valodā un 1 – krievu valodā);
- Kustamā un nekustamā īpašuma iegādes un uzturēšanas 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 izglītības pakalpojumu, nodokļu administrēšanas, kustamā un nekustamā īpašuma iegādes un uzturēšanas pakalpojumu jomā. Tās uzdevums ir iegūt primāros kvantitatīvos datus par visiem pētījuma mērķos un uzdevumos formulētajiem jautājumiem.

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

Izlases apjoms

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

- pētījuma uzdevumi (administratīvo procedūru novērtējuma nepieciešamība atsevišķās mērķa grupās, datu analīzes nepieciešamība nacionālā un reģionālā līmenī, dzimumu, etniskā, vecuma grupu, nodarbinātības statusa un ienākumu līmeņa griezumā),
- ģenerālā kopuma homogenitāte (vai heterogenitāte) attiecībā pret pētāmajiem lielumiem (nepieciešamība kārtot ar īpašumtiesībām saistītus jautājumus, nodokļu maksāšana utt.),
- pieļaujamās varbūtības (P) lielums, kurš nedrīkst būt zemāks par 0,95, lai garantētu pētījumā iegūto rezultātu 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 veido tikai 15-20% no ģenerālās kopas. Papildus, šāds izlases modelis ļauj veikt precīzus aprēķinus un vispārinājumus uz visu ģenerālo kopumu kā nacionālā, tā arī reģionālā mērogā, dažādās vecuma, etniskajās un citās sociāli demogrāfiskajās grupās.

Izlases procedūra

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

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

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

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

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

Izsoles veidošanas otrajā posmā pēc nejaušības principa tika atlasīta starta adrese katrā no 54 primārās izsoles 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 izsoles veidošanas posmā respondenti māsaimniecībā tika atlasīti, izmantojot tuvākās dzimšanas dienas metodi. Ja šī persona nebija sasniedzama intervētāja vizītes laikā, intervija netika veikta, un intervētājam šajā māsaimniecībā bija jāierodas atkārtoti. Šāda respondentu izvēle novērš kādas konkrētas grupas pārāk lielu pārstāvniecību izlasē, kas mazina kopējo izsoles reprezentivitāti.

Iegūtās izsoles struktūra (n=2000)

Dzimums		
	Vīrietis	42%
	Sieviete	58%
Vecuma grupas		
	Līdz 34 gadiem	28%
	35-54 gadi	35%
	55 un vairāk gadu	37%
Tautība		
	Latvieši	65%
	Krievi vai cita tautība	35%
Apdzīvota vieta		
	Rīga	33%
	Republikas nozīmes pilsēta	20%
	Novada centrs, cita pilsēta	24%
	Ciems, lauki	23%
Reģions		
	Rīga	33%
	Pierīga	16%
	Vidzeme	11%
	Kurzeme	13%
	Zemgale	11%
	Latgale	15%
Ģimenes kopējie ienākumi mēnesī		
	Līdz 210 LVL	28%
	201-350 LVL	26%
	351-500 LVL	26%
	Vairāk nekā 501 LVL	21%

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.

² Adrešu reģistra uzturētājs – Valsts Zemes dienests.

Datu analīze

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

Statistiski nozīmīgu sakarību pārbaudei izmantotas šādas sociāli demogrāfiskās pazīmes: (a) respondenta dzimums, (b) vecuma grupa, (c) nodarbinātības statuss, (d) tautība, (e) dzīvesvietas reģions, (f) apdzīvotas vietas tips, (g) ģimenes kopējo ienākumu apmērs mēnesī, (h) ienākumu apmērs mēnesī uz vienu ģimenes locekli vai (i) citi specifiski respondentu raksturojoši parametri (piemēram, saimnieciskās darbības veicējiem – piederība fiksētā vai mikro nodokļa maksātājiem u.tml.).

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.

Saimnieciskās darbības veicēju papildizlases aptauja

Saimnieciskās darbības veicēji ir īpaša iedzīvotāju grupa, kura saskaras ar lielāku VID administratīvo procedūru spektru. Šī grupa ir jāaptaujā iedzīvotāju aptaujas ietvaros, jo visos normatīvajos aktos tā tiek pieskaitīta fiziskajām personām, nošķirot no juridiskajām personām, un procedūras atšķiras no tām, ar kurām sastopas juridiskas personas (uzņēmēji).

Izvērtējot pieejamo statistisko informāciju par saimnieciskās darbības veicēju skaitu un lai nodrošinātu iespēju aplūkot dažādas saimnieciskās darbības veicēju apakšgrupas, tika aplēsts, ka reprezentatīvās Latvijas iedzīvotāju aptaujas ietvaros kvantitatīvai analīzei nepieciešamais respondentu skaits netiks nodrošināts, tāpēc administratīvo procedūru novērtējumam saimnieciskās darbības veicēju apakšgrupā tika veikta mērķa grupas papildizlases aptauja.

Latvijas iedzīvotāju aptaujā (pamatizlasē) sasniegtais izlases apjoms (n) bija 114 respondenti, papildu izlasē – 212 respondenti. Tā kā respondenti, kas sasniegti pamatizlasē un papildu izlasē kvalitatīvi neatšķiras, tad datu analīze tika veikta apvienotai saimnieciskās darbības veicēju izlases kopai. Tādējādi kopumā tika analizētas 326 respondentu atbildes.

Lai nodrošinātu nepieciešamo papildu izlases apjomu, tika pielietota pieejamās izlases metode, kur potenciālie respondenti tika meklēti caur profesionālajām asociācijām, kurās apvienojušies saimnieciskās darbības veicēji vai profesijas, kurās biežāk darbojas saimnieciskās darbības veicēji (piemēram, advokāti, zvērīnāti revidenti, gidi, tulki, zobārsti, zemnieku saimniecības u.tml.), un caur publisko pakalpojumu tālruņu katalogu, meklējot speciālistus, kas parasti strādā kā saimnieciskās darbības veicēji.

Pirmais kontakts (rekrutēšana) ar katru papildu izlases respondentu tika veikts pa telefonu, izskaidrojot pētījuma mērķi un uzdevumus. Potenciālajiem respondentiem, kuri piekrita piedalīties aptaujā, uz viņa nosaukto elektroniskā pasta adresi tika nosūtīta unikāla saite, kurai sekojot, varēja aizpildīt aptaujas anketu internetā. Šādas metodes pielietošana ļāva respondentiem plašāk izteikties par vērtētajām administratīvajām procedūrām un saviem vārdiem ierakstīt priekšlikumus administratīvo procedūru uzlabošanai.

Saimnieciskās darbības veicēju aptaujas izlases struktūra (n=326)

Dzimums	
Vīrietis	43%
Sieviete	57%
Vecuma grupas	
Līdz 34 gadiem	23%
35-54 gadi	52%
55 un vairāk gadu	25%
Tautība	
Latvieši	82%
Krievi vai cita tautība	18%
Apdzīvota vieta	
Rīga	26%
Republikas nozīmes pilsēta	19%
Novada centrs, cita pilsēta	30%
Ciems, lauki	25%
Reģions	
Rīga	26%
Pierīga	19%
Vidzeme	12%
Kurzeme	16%
Zemgale	15%
Latgale	12%
Ģimenes kopējie ienākumi mēnesī	
Līdz 210 LVL	19%
201-350 LVL	22%
351-500 LVL	25%
Vairāk nekā 501 LVL	34%

KOPSAVILKUMS

Apkopojot Latvijas iedzīvotāju aptaujas datus par izglītības pakalpojumu (līdz augstākajai izglītībai), nodokļu administrēšanas, kustamā un nekustamā īpašuma iegādes administratīvo procedūru vērtējumu, 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.

1. Izglītības pakalpojumi

Pirmsskolas izglītība

9% Latvijas iedzīvotāju pēdējo divu gadu laikā bija reģistrējuši bērnu rindā uz pirmsskolas izglītības iestādi (bērnudārzu). Aplūkojot situāciju Latvijā kopumā, visbiežāk, t.i., 75% gadījumu bērns pēdējo divu gadu laikā ir reģistrēts rindā vienā pirmsskolas izglītības iestādē. Aptuveni katrs desmitais bērns (11%) rindā atrodas vienlaicīgi divās pirmsskolas izglītības iestādēs, bet 5% – vienlaicīgi trīs līdz piecos bērnudārzos. Gandrīz visos gadījumos tie bērni, kuri ir pierakstīti rindā vairākās pirmsskolas izglītības iestādēs, ir Rīgā dzīvojošie.

Vērtējot administratīvās procedūras sarežģītību bērna reģistrēšanai rindā uz pirmsskolas izglītības iestādi, vairāk nekā puse (59%) no atbildējušiem norādījuši, ka procedūra bijusi ļoti vienkārša un tā nav sagādājusi absolūti nekādas problēmas. Kopumā tikai 6% vecāku atzinuši, ka administratīvā procedūra, reģistrējot bērnu rindā, radījusi sarežģījumus.

27% iedzīvotāju uzskata, ka būtu nepieciešams uzlabot procedūru bērna reģistrēšanai rindā uz pirmsskolas izglītības iestādi.

Būtiskākās problēmas	Ieteikumi administratīvo procedūru vienkāršošanai
1) Bērns jāreģistrē rindā uz bērnudārzu uzreiz pēc dzimšanas, jo pretējā gadījumā ir lielākas grūtības savlaicīgi tikt uzņemtam (31%); 2) Vecāki nav zinājuši, kāda ir reģistrācijas kārtība rindā uz pirmsskolas izglītības iestādi (20%); 3) Reģistrācijas brīdī vecāki nav iepazīstināti ar pirmsskolas izglītības iestādē esošo bērnu pieskatīšanas un izglītības darba organizācijas kārtību (17%); 4) Nebija skaidrs, kādi dokumenti ir jāņem līdzi, reģistrējot bērnu rindā uz pirmsskolas izglītības iestādi (13%); 5) Vecāki nav zinājuši, uz kuru iestādi jādodas, lai reģistrētu bērnu rindā (12%).	1) Ieviest automātisku reģistrāciju (a) uzreiz pēc bērna piedzimšanas, (b) saskaņā ar deklarēto dzīvesvietu, ievērojot t.s. „mikrorajonu principu”, (c) jaunākiem bērniem ģimenē tajā pirmsskolas izglītības iestādē, kuru apmeklē brālis/māsa; 2) Dot iespēju reģistrēties pašvaldībā, kur tās darbinieki automātiski veic bērnu sadali pa pirmsskolas izglītības iestādēm; 3) Sniegt plašāku informāciju, piemēram, jau grūtniecības periodā un/vai dzemdību iestādē par reģistrācijas procedūru un pirmsskolas izglītības iestāžu adresēm; 4) Sniegt plašāku informāciju Rīgas iedzīvotājiem par elektroniskās reģistrēšanās kārtību un tai saistošās interneta vietnes saturu; 5) Neuzņemt bērnus pirmsskolas izglītības iestādēs ārpus rindas.

Uzņemšana pirmsskolas izglītības iestādē

Kopumā 6% iedzīvotāju pēdējo divu gadu laikā ir saskārušies ar formalitāšu kārtību bērna uzņemšanai pirmsskolas izglītības iestādē. 37% gadījumu vecāki rindā uz bērna uzņemšanu

pirmsskolas izglītības iestādē gaidījuši vienu gadu, 29% – mazāk nekā gadu. 28% rindā uz uzņemšanu bērnudārzā gaidījuši divus gadus, vēl ilgāk rindā gaidījuši 7% iedzīvotāju.

Vairāk nekā puse no vecākiem (54%), kuriem bērns pēdējo divu gadu laikā ir uzņemts dārziņā, uzņemšanas procesu raksturojuši kā vienkāršu, savukārt aptuveni trešdaļa (35%) uzskata, ka tas bijis drīzāk vienkāršs. Ar lielākām vai mazākām grūtībām kopumā saskārušies tikai 6% vecāku.

16% iedzīvotāju uzskata, ka nepieciešams uzlabot bērnu uzņemšanas kārtību pirmsskolas izglītības iestādē.

Būtiskākās problēmas	Ieteikumi administratīvo procedūru vienkāršošanai
1) Ilgi jāgaida rindā līdz saņem uzaicinājumu par iespēju uzņemt bērnu pirmsskolas izglītības iestādē (21%); 2) Laikietilpīga uzņemšanas formalitāšu kārtošana (12%); 3) Nav iespējams tikt tajā bērnudārzā, kurā vecāki visvairāk vēlas (12%); 4) Nav iespējams tikt tajā pirmsskolas izglītības iestādē, kura atrodas vistuvāk dzīvesvietai (12%).	1) Samazināt rindas uz bērnudārziem, nodrošinot plašāku izglītības iestāžu tīklu – paplašināt un racionālāk izmantot esošās pirmsskolas izglītības iestādes, īstenojot moduļu sistēmas pirmsskolas izglītības iestāžu būvniecību u.tml.; 2) Dažādot pirmsskolas vecuma bērnu aprūpes un izglītības pakalpojumus, attīstot alternatīvos pakalpojumus (piemēram, bērnu attīstības centrus, dienas centrus, pieskatīšanas centrus, pieskatīšanas istabas, rotaļu grupas, īslaicīgās pieskatīšanas centrus, bēbīšu skolas, aukļu dienestus u.tml.); 3) Atvieglot uzņemšanas procedūru, piemēram, ļaujot medicīnas karti kārtot pēc bērna uzņemšanas pirmsskolas izglītības iestādē.

Vispārizglītojošā izglītība

Kopumā 5% iedzīvotāju norādījuši, ka viņu bērns pēdējo divu gadu laikā ir reģistrēts rindā uzņemšanai un ticis uzņemts vispārizglītojošās izglītības iestādes 1.klasē. Praktiski visos gadījumos bērns ir reģistrēts rindā tikai vienā vispārizglītojošā mācību iestādē, bet atsevišķos gadījumos – divās mācību iestādēs vienlaicīgi.

Absolūtais vairākums vecāku (83%) norādījuši, ka reģistrācijas procedūra rindā uz pirmo klasi ir bijusi vienkārša un nav radījusi nekādus sarežģījumus, savukārt 11% uzskata, ka reģistrēšanās bijusi drīzāk vienkārša, jo nenozīmīgas grūtības tomēr ir radušās. Arī pašu uzņemšanu vairums vecāku vērtē kā vienkāršu vai drīzāk vienkāršu procedūru.

Būtiskākās problēmas	Ieteikumi administratīvo procedūru vienkāršošanai
1) Reģistrācijas brīdī vecāki netika iepazīstināti ar izglītības darba organizāciju skolā (13%); 2) Vecāki nav bijuši informēti par kārtību bērna reģistrācijai rindā uz skolu (10%); 3) Vecāki savlaicīgi nesaņēma uzaicinājumu par iespēju uzņemt bērnu 1. klasē (8%); 4) Bērns netika uzņemts tajā skolā, kura atrodas vistuvāk dzīvesvietai (7%).	1) Par reģistrācijas kārtību skolai informēt pirmsskolas izglītības iestādēs; 2) Ieviest elektronisku reģistrēšanos skolai; 3) Reģistrējoties skolai, sniegt informāciju par mācību iestādē pieejamām interešu izglītības nodarbībām; 4) Nelikvidēt vispārizglītojošās mācību iestādes.

Profesionālā vidējā izglītība

7% iedzīvotāju pēdējo divu gadu laikā vai nu paši, vai viņu bērni ir veikuši reģistrāciju mācībām profesionālās izglītības iestādē. Gandrīz divas trešdaļas (64%) no grupas norādījuši, ka dokumentu iesniegšanas kārtība mācībām profesionālajā izglītības iestādē nekādas problēmas nav radījusi, jo procedūra bijusi vienkārša.

Tikai 14% no tiem, kuri snieguši pieteikumu mācībām profesionālā izglītības iestādē, uzskata, ka būtu nepieciešams kaut kādā veidā uzlabot reģistrācijas procedūru šajās izglītības iestādēs, savukārt no tiem, kuri kārtājuši uzņemšanas dokumentus, vajadzību uzlabot uzņemšanas procedūru profesionālās izglītības iestādēs atzīst vien 7%.

Būtiskākās problēmas	Ieteikumi administratīvo procedūru vienkāršošanai
1) Profesionālā izglītības iestāde ir pieejama tikai tālu no dzīvesvietas (43%); 2) Laikietilpīga iestāšanās dokumentu kārtošana (15%): visbiežāk respondenti tam veltījuši divas stundas, katrs ceturtais tam veltījis līdz četrām stundām laika, 28% iedzīvotāju veltījuši vairāk par četrām stundām, daži – vairākas dienas; 3) Nav skaidrs, kādi dokumenti ir jāņem līdzi, sniedzot pieteikumu mācībām (14%); 4) Nav skaidrs, kur meklēt informāciju par profesionālās izglītības programmām (11%); 5) Uzņemšanas rezultāti dažādām mācību iestādēm tiek paziņoti atšķirīgos laikos (11%), kas apgrūtina izvēles veikšanu, kurā no izglītības iestādēm mācības uzsākt.	1) Veicināt profesionālo izglītības iestāžu pieejamību tuvāk dzīvesvietai; 2) Sniegt plašāku informāciju par pieejamām profesionālās izglītības programmām un mācību iestādēm; 3) Mazināt rindas pieteikuma dokumentu iesniegšanas brīdī, reģistrācijas procedūras organizēšanā, nozīmējot vairāk darbinieku; 4) Nodrošināt kompetentāku un laipnāku darbinieku attieksmi; 5) Izglītības iestādēm nepieprasīt iesniegšanai dokumentu oriģinālus, kas apgrūtina pieteikšanos mācībām vairākās izglītības iestādēs; 6) Paredzēt iespēju pieteikumu mācībām sūtīt pa pastu vai elektroniski.

2. Nodokļu nomaksas procedūras

Apkalpošana Valsts ieņēmumu dienesta (VID) nodaļā

27% iedzīvotāju (fiziskās personas), kuri nav saimnieciskās darbības veicēji, un 89% saimnieciskās darbības veicēju pēdējo divu gadu laikā ir vērsušies VID.

46% saimnieciskās darbības veicēju un 22% citu iedzīvotāju, kuri pēdējo divu gadu laikā ir vērsušies VID, uzskata, ka būtu nepieciešams uzlabot Valsts ieņēmumu dienesta klientu apkalpošanu.

Būtiskākās problēmas	Ieteikumi administratīvo procedūru vienkāršošanai
1) Ilgi jāstāv rindā: 33% iedzīvotāju un 37% saimnieciskās darbības veicēju. No saimnieciskās darbības veicējiem biežāk ar šo problēmu sastapušies aptaujātie Rīgas, Pierīgas un Latgales reģionos; 2) Kopumā laikietilpīga nepieciešamo procedūru veikšana: 27% iedzīvotāju un 35% saimnieciskās darbības veicēju; 3) Nav skaidrs, kādi dokumenti jāiesniedz/	1) Savlaicīgi prognozēt klientu – fizisko personu plūsmu (piemēram, aktīvākajā iedzīvotāju ienākumu deklarāciju iesniegšanas laikā) un palielināt VID apkalpošanas nodaļās strādājošo darbinieku skaitu, lai neveidotos tik garas rindas; 2) Nodrošināt, lai VID nodaļās klientus pieņemtu visi konsultanti, proti, nevis katrs konsultants strādā ar savu jautājumu, bet var

Būtiskākās problēmas	Ieteikumi administratīvo procedūru vienkāršošanai
<p>jāuzrāda, lai veiktu nepieciešamo procedūru (piemēram, veiktu ieraktu nodokļu grāmatiņā, reģistrētos par pašnodarbināto): 15% iedzīvotāju un 31% saimnieciskās darbības veicēju;</p> <p>4) Vairākas reizes/ atkārtoti jāvēršas pie dažādiem VID darbiniekiem, lai saņemtu paskaidrojumus/ konsultāciju (VID darbinieki sūtīja ‘no viena pie otra’): 14% iedzīvotāju un 30% saimnieciskās darbības veicēju;</p> <p>5) Lieku reizi atkārtoti jāierodas VID nodaļā, lai veiktu nepieciešamo procedūru: 11% iedzīvotāju un 27% saimnieciskās darbības veicēju;</p> <p>6) Grūtības sazināties VID gan pa informatīvo maksas tālruni (1898), gan astoņu zīmju pilsētas līnijas tālruni: 9% iedzīvotāju un 28% saimnieciskās darbības veicēju;</p> <p>7) Nepietiekamas VID darbinieku zināšanas, sniedzot pakalpojumu: 5% iedzīvotāju un 24% saimnieciskās darbības veicēju;</p> <p>8) Nepieciešamība ierasties uz to VID nodaļu, kurā atrodas deklarētās dzīvesvietas adrese, nevis uz to, kuru ir ērtāk apmeklēt: 7% iedzīvotāju un 18% saimnieciskās darbības veicēju;</p> <p>9) Nav skaidrs, kuras rindas reģistrācijas aparāta poga jānospiež, lai iestātos rindā uz nepieciešamo pakalpojumu: 6% iedzīvotāju un 17% saimnieciskās darbības veicēju;</p> <p>10) VID darbinieki sniedz informāciju sarežģītā valodā/ lieto nesaprotamus terminus: 7% iedzīvotāju un 15% saimnieciskās darbības veicēju;</p> <p>11) VID darbinieki sniedz likumiem neatbilstošu vai pretrunīgu informāciju: 1% iedzīvotāju un 15% saimnieciskās darbības veicēju.</p>	<p>konsultēt par dažādiem jautājumiem;</p> <p>3) Uzlabot VID darbinieku pieejamību, gan zvanot pa tālruni, gan radot iespēju savlaicīgi pa tālruni pierakstīties uz konsultāciju pie VID darbinieka noteiktā dienā un noteiktā laikā;</p> <p>4) Dažādot VID nodaļu darba laiku un nodrošināt iespēju saņemt konsultācijas un iesniegt nepieciešamo informāciju attālināti (pa tālruni vai elektroniski);</p> <p>5) Nodrošināt laipnāku un atsaucīgāku attieksmi no VID darbinieku puses;</p> <p>6) Paaugstināt VID darbinieku kompetenci;</p> <p>7) Nodrošināt skaidri saprotamu informāciju ikdienas valodā, sarežģītākus gadījumus ilustrējot ar uzskatāmiem piemēriem;</p> <p>8) Rīkot vairāk seminārus, informatīvos pasākumus dažādām mērķa grupām;</p> <p>9) Uzlabot VID mājas lapas funkcionalitāti, ievietojot tajā viegli atrodamas sadaļas par to, kā noris viena vai otra procedūra un kādi dokumenti kādā gadījumā iedzīvotājam ir jāņem līdzi, dodoties uz VID.</p>

Iedzīvotāju gada ienākumu deklarācijas aizpildīšana un iesniegšana

Kopumā ~24% iedzīvotāju pēdējo divu gadu laikā aizpildījuši un iesnieguši Valsts ieņēmumu dienestam savu ienākumu deklarāciju.

Kopumā 56% iedzīvotāju un 41% saimnieciskās darbības veicēju deklarācijas aizpildīšanu uzskata par vienkāršu vai drīzāk vienkāršu. Savukārt 16% iedzīvotāju un 18% saimnieciskās darbības veicēju deklarācijas aizpildīšanu uzskata par ļoti sarežģītu – tādu, kas sagādāja nozīmīgas grūtības.

Iedzīvotāju gada ienākumu deklarācijas iesniegšanas procedūru iedzīvotāji un saimnieciskās darbības veicēji vērtē kā salīdzinoši vienkāršu – 51% iedzīvotāju un 36% saimnieciskās darbības veicēju deklarācijas iesniegšanu vērtē kā vienkāršu, t.i., tādu, kas nesagādāja nekādas grūtības.

Kopumā 28% iedzīvotāju, kuri pēdējo divu gadu laikā ir aizpildījuši un iesnieguši gada ienākumu deklarāciju, un 50% saimnieciskās darbības veicēju uzskata, ka nepieciešams uzlabot ienākumu deklarāciju un tās iesniegšanu.

Būtiskākās problēmas	Ieteikumi administratīvo procedūru vienkāršošanai
<p>1) Nav skaidrs, kuru veselības aprūpes izdevumu iekļaušana deklarācijā ir ierobežota un kuru – nav ierobežota: 27% iedzīvotāju un 41% saimnieciskās darbības veicēju;</p> <p>2) Deklarācijā un tās pielikumos izmantotie termini ir sarežģīti un nesaprotami: 27% iedzīvotāju un 38% saimnieciskās darbības veicēju;</p> <p>3) Grūtības aprēķināt, kādas summas ir jāieraksta katrā no deklarācijas ailītēm: 27% iedzīvotāju un 38% saimnieciskās darbības veicēju;</p> <p>4) Pārāk garš nodokļu atmaksas termiņš: 32% iedzīvotāju un 28% saimnieciskās darbības veicēju;</p> <p>5) Nav skaidrs, kādus izglītības un veselības aprūpes izdevumus drīkst iekļaut deklarācijā, lai saņemtu nodokļu atmaksu: 24% iedzīvotāju un 37% saimnieciskās darbības veicēju;</p> <p>6) Grūtības atrast pamācību, kāda informācija jānorāda katrā no deklarācijas ailītēm: 25% iedzīvotāju un 34% saimnieciskās darbības veicēju;</p> <p>7) Nav skaidrs, kādā veidā deklarācijā rakstīt datus par izglītības un veselības izdevumiem par saviem radniekiem: 19% iedzīvotāju un 31% saimnieciskās darbības veicēju;</p> <p>8) Nav skaidrs, kādā secībā deklarācijā rakstīt datus par izglītības un veselības izdevumiem par iepriekšējiem (pirmstaksācijas gadiem) gadiem: 18% iedzīvotāju un 31% saimnieciskās darbības veicēju;</p> <p>9) Nav skaidrs, kā jābūt noformētiem dokumentiem, kas jāpievieno deklarācijai (piemēram, oriģināli, izdrukas, kopijas u.tml.): 19% iedzīvotāju un 29% saimnieciskās darbības veicēju;</p> <p>10) Nav skaidrs, kādi dokumenti jāpievieno deklarācijai: 17% iedzīvotāju un 25% saimnieciskās darbības veicēju;</p> <p>11) Nodokļu atmaksas saņemšana notika vēlāk nekā pēc 3 mēnešiem: 20% iedzīvotāju un 19% saimnieciskās darbības veicēju;</p>	<p>1) Ieviest vienkāršāku un visās deklarācijas sadaļās un citās veidlapās (piemēram, darba devēju paziņojumos, VSAA izdrukās par samaksāto pensiju un pabalstiem) vienotu terminoloģiju;</p> <p>2) Nodrošināt pa nozarēm sadalītu, ar piemēriem paskaidrotu informāciju, kādus pakalpojumus var uzskatīt par attaisnojošiem izdevumiem;</p> <p>3) Sniegt vairāk piemēru un informācijas, ietverot deklarācijas lapā paskaidrojumus, kāda informācija ir jānorāda kurā rindā vai kolonā;</p> <p>4) Sprotamāk izskaidrot VSAA maksājumu ietveršanu dažādās deklarācijas sadaļās;</p> <p>5) Nepieprasīt vēlreiz datus, kas jau ir iesniegti un zināmi VID, un uz to bāzes automātiski ģenerēt deklarāciju, kuru tās aizpildītājs papildina ar datiem par citiem ieņēmumiem un attaisnotajiem izdevumiem;</p> <p>6) EDS salikt visās deklarācijas sadaļās automātisko aprēķinu (formulas), lai ierakstot ieņēmumus, samaksātos nodokļus un attaisnotos izdevumus, pārējie dati aprēķinātos automātiski;</p> <p>7) Aizpildot deklarāciju EDS, nodrošināt, ka attaisnoto izdevumu pārpalikumi no pirmstaksācijas gadiem automātiski parādās deklarācijā;</p> <p>8) Blakus sadaļām, kur deklarācijas iesniedzējam pašam ir jāieraksta vispārzināmi dati (piemēram, neapliekamais minimums), iekļaut norādes, kādi šie lielumi ir attiecīgajā gadā;</p> <p>9) Saīsināt deklarāciju, izveidojot deklarāciju ar mazāku sadaļu skaitu;</p> <p>10) Atcelt liekos deklarācijas pielikumus, kuros vairākkārt jānorāda viena un tā pati informācija;</p> <p>11) Sadalīt D4 veidlapu un izveidot divas atsevišķas veidlapas ārstēšanās izdevumiem – vienu, kur iesniedz izdevumus pilnā apmērā, otru – kurā norāda izdevumus, kuriem ir noteikti ierobežojumi;</p> <p>12) Samazināt iesniedzamo atskaišu un deklarāciju skaitu kopumā;</p> <p>13) Nodrošināt iespēju savlaicīgi pieteikties pa</p>

Būtiskākās problēmas	Ieteikumi administratīvo procedūru vienkāršošanai
12) Deklarācijā izmantotie termini nesakrīt ar darbavietas, citu uzņēmumu un iestāžu izsniegto paziņojumu par izmaksātajām summām izmantotajiem terminiem: 6% iedzīvotāju un 15% saimnieciskās darbības veicēju.	tālruni uz konsultāciju deklarācijas aizpildīšanai noteiktā dienā un laikā.

Administratīvās procedūras saimnieciskās darbības veicējiem

Kopumā 6% no aptaujā aptvertajiem Latvijas iedzīvotājiem ir reģistrējušies kā saimnieciskās darbības veicēji.

Saimnieciskās darbības veicēja ikdienas grāmatvedības kārtošanu 18% respondentu vērtē kā vienkāršu, jo tā nesagādā nekādas grūtības, un 35% - kā drīzāk vienkāršu, kas nesagādā nozīmīgas grūtības. 38% grāmatvedības kārtošanu vērtē kā drīzāk sarežģītu vai sarežģītu.

Pēc 48% saimnieciskās darbības veicēju domām, būtu nepieciešams uzlabot saimnieciskās darbības dokumentu kārtošanas un regulāro atskaišu iesniegšanas procedūru.

Būtiskākās problēmas	Ieteikumi administratīvo procedūru vienkāršošanai
1) Neapmierinātība ar iedzīvotāju ienākumu nodokļa avansa aprēķināšanas kārtību, grūti prognozēt nākamā gada ienākumu apmēru (51%); 2) Informācijas/ parauga trūkums, kā pareizi aizpildīt saimnieciskās darbības žurnālu (37%); 3) Nav skaidrs, kādos gadījumos jāiesniedz iedzīvotāju ienākumu nodokļa avansa aprēķins (35%); 4) Grūtības uzglabāt saimnieciskās darbības dokumentus piecus gadus (32%); 5) Zināšanu trūkums, kādus izdevumus drīkst attiecināt uz savu saimniecisko darbību (29%); 6) Termiņu sarežģītība aizpildāmajās ziņojumu formās; 7) Nav skaidrs, kā aizpildīt dažādas veidlapas.	1) Atcelt iedzīvotāju ienākumu nodokļa avansa maksājumu; 2) Plašāk izplatīt informāciju par VID sniegtajām konsultācijām un organizētajām apmācībām par saimnieciskās darbības dokumentu sagatavošanu; 3) Fiksētā, mikronodokļa maksātājus un tos, kam visa darbība norit caur bankas kontu, atbrīvot no saimnieciskās darbības žurnāla sagatavošanas, jo visi darījumi atspoguļojas bankas konta izrakstos; 4) Vienkāršot un padarīt lietotājam draudzīgāku visu grāmatvedības uzskaiti (piemēram, atstāt veidlapā tikai nepieciešamās kolonas vai rindas, vienkāršot uzskaites žurnālu); 5) Samazināt atskaišu iesniegšanas biežumu; 6) Noteikt ienākumu robežu, kuru nerasniedzot, atskaites būtu iesniedzamas retāk; 7) Atcelt prasību iesniegt tukšas atskaites, ja saimnieciskā darbība nav notikusi (arī par izlietotajām kvītīm, ja tās nav lietotas); 8) Ieviest atgādinājumu/ aktuālās informācijas sistēmu (nosūtot to uz e-pastu vai publicējot atsevišķā sadaļā EDS).

EDS lietošana

Kopumā 7% Latvijas iedzīvotāju ir reģistrējušies kā elektroniskās deklarēšanās sistēmas (EDS) lietotāji savām personīgajām vajadzībām. Saimnieciskās darbības veicēju grupā EDS ir reģistrējušies 61%.

Kopumā 65% iedzīvotāju un tikai 49% saimnieciskās darbības veicēju EDS lietošanu atzīst par vienkāršu vai drīzāk vienkāršu, un 28% iedzīvotāju un 56% saimnieciskās darbības veicēju pauž pārlicību, ka būtu nepieciešams uzlabot EDS.

Būtiskākās problēmas	Ieteikumi administratīvo procedūru vienkāršošanai
<p>1) EDS mēdz ‘uzkārties’: 37% iedzīvotāju un 62% saimnieciskās darbības veicēju;</p> <p>2) Informācijas trūkums par EDS lietošanu: 31% iedzīvotāju un 43% saimnieciskās darbības veicēju;</p> <p>3) Grūtības atrast, kur pieejamas elektroniski iesniedzamo dokumentu veidlapas: 31% iedzīvotāju un 40% saimnieciskās darbības veicēju;</p> <p>4) Pārlicības trūkums par iesniegto datu drošumu: 24% iedzīvotāju un 40% saimnieciskās darbības veicēju;</p> <p>5) EDS lietošanas pamācība ir sarežģīta un grūti uztverama: 21% iedzīvotāju un 41% saimnieciskās darbības veicēju;</p> <p>6) Nav skaidrs, kā izveidot jaunu dokumentu EDS – deklarāciju, paziņojumu, atskaiti u.tml.: 24% iedzīvotāju un 37% saimnieciskās darbības veicēju;</p> <p>7) Grūtības pievienot citus failus EDS dokumentam: 22% iedzīvotāju un 39% saimnieciskās darbības veicēju;</p> <p>8) Nevar atrast, kur EDS iespējams apskatīties informāciju par ienākumiem un nodokļu nomaksu: 19% iedzīvotāju un 40% saimnieciskās darbības veicēju;</p> <p>9) Grūtības ievadīt informāciju EDS: 21% iedzīvotāju un 35% saimnieciskās darbības veicēju.</p>	<p>1) Nodrošināt vienkāršāk uztveramu informāciju par EDS lietošanu;</p> <p>2) Pie katras darbības EDS pievienot paskaidrojumus, kā un ko darīt;</p> <p>3) Nodrošināt, lai EDS darbotos ātrāk;</p> <p>4) Vienkāršot EDS lietošanu – pieslēgšanos, datu ievadi, dokumentu pievienošanu;</p> <p>5) Dot iespēju atskaites caur EDS iesniegt .doc/.xls formātā, kā arī papīra formātā;</p> <p>6) Nodrošināt iepriekš ievadīto datu saglabāšanu, lai no jauna nav jāievada dati, kas atkārtojas;</p> <p>7) Vienkāršot dokumentu parakstīšanu ar e-parakstu un padarīt saprotamākus simbolus, kas apzīmē dokumentu iesniegšanu;</p> <p>8) Nodrošināt, lai visas nepieciešamās veidlapas būtu pieejamas elektroniski;</p> <p>9) Izsūtīt brīdinājumus par parādiem un neiesniegtiem dokumentiem;</p> <p>10) Uzlabot EDS drošību.</p>

3. Īpašumtiesību reģistrācijas un uzturēšanas administratīvās procedūras

Darījumi ar nekustamo īpašumu

7% aptaujāto pēdējo divu gadu laikā veikuši kādu darījumu ar nekustamo īpašumu – dzīvokli, māju vai zemi – savām personīgajām vajadzībām. Vidēji aptaujātie ir apmeklējuši trīs iestādes, lai nokārtotu savu darījumu ar nekustamo īpašumu. Visbiežāk tās ir notārs, zemesgrāmata un banka vai kāda cita iestāde.

23% norāda, ka darījuma ar nekustamo īpašumu kārtšanas procedūra bija vienkārša, savukārt 26% to novērtēja kā drīzāk vienkāršu. Drīzāk sarežģīta šī procedūra bija 26% respondentiem, bet par sarežģītu to novērtēja 19%, kam tā attiecīgi sagādājusi nozīmīgas problēmas.

Kopumā 30% aptaujāto, kas pēdējo divu gadu laikā ir kārtājuši darījumus ar nekustamo īpašumu, uzskata, ka būtu nepieciešams uzlabot esošo darījumu kārtšanas procedūru.

Būtiskākās problēmas	Ieteikumi administratīvo procedūru vienkāršošanai
<p>1) Pārāk augsta valsts nodeva par nekustamā īpašuma iegādi (45%);</p> <p>2) Pārāk augsta Zemesgrāmatas kancelejas nodeva (44%);</p> <p>3) Laikietilpīga darījuma reģistrācijas procedūra (38%);</p> <p>4) Informācijas trūkums par darījuma ar nekustamo īpašumu reģistrācijas kārtību (37%);</p> <p>5) Neskaidrības par nepieciešamiem dokumentiem, kas jāņem līdzi, reģistrējot darījumus ar nekustamo īpašumu (34%);</p> <p>6) Ilgs Zemesgrāmatas apliecības saņemšanas laiks (32%);</p> <p>7) Zināšanu trūkums, kur tieši ir jānododas, lai nokārtotu savu darījumu (31%);</p> <p>8) Darījuma kārošanā iesaistītās iestādes atrodas tālu no dzīvesvietas (31%);</p> <p>9) Garas rindas apmeklētajās iestādēs (29%);</p> <p>10) Zināšanu trūkums, ka darījuma veikšanai ar nekustamo īpašumu, nekustamā īpašuma nodoklim ir jābūt nomaksātam par visu tekošo gadu (14%);</p> <p>11) Klientiem nepiemēroti iestāžu darbinieku pieņemšanas laiki (10%);</p> <p>12) Zināšanu trūkums, ka zemes iegādes gadījumā nepieciešams nokārtot pašvaldības atteikšanos no pirmpirkuma tiesībām (10%);</p> <p>13) Zināšanu trūkums, kā noskaidrot, vai pirktajam nekustamajam īpašumam ir apgrūtinājumi (9%).</p>	<p>1) Sniegt vairāk informācijas par procedūru un dažādām tās niansēm;</p> <p>2) Uzlabot Zemesgrāmatas mājas lapas funkcionalitāti un informācijas meklēšanas iespējas;</p> <p>3) Nodrošināt plašākas notāra un Zemesgrāmatā strādājoša notāra konsultācijas, kurās tiktu izskaidrotas procedūras, izteikti priekšlikumi, kā risināt sarežģītākus īpašuma dāvināšanas, apvienošanas vai sadalīšanas gadījumus un norādītas iestādes, uz kurām personai būs jānododas;</p> <p>4) Samazināt nepieciešamo dokumentu skaitu nekustamā īpašuma darījuma reģistrācijas procedūru kārošanai;</p> <p>5) Nodrošināt, lai darījumus ar nekustamo īpašumu varētu nokārtot vienuviet;</p> <p>6) Samazināt administratīvās procedūras izmaksas.</p>

Transporta līdzekļu reģistrācija

Kopumā 10% Latvijas iedzīvotāju pēdējo divu gadu laikā ir veikuši kāda transporta līdzekļa (piemēram, automašīnas, motocikla u.tml.) reģistrāciju.

70% respondenti atzinuši šo procedūru par vienkāršu, bet 24% par drīzāk vienkāršu. Sarežģīta transporta līdzekļa reģistrācijas procedūra bija 4% respondentiem.

Kopumā 12% aptaujāto atzina, ka būtu nepieciešams uzlabot transporta līdzekļa reģistrācijas procedūru.

Būtiskākās problēmas	Ieteikumi administratīvo procedūru vienkāršošanai
<p>1) Pārāk augsta valsts nodeva par transporta līdzekļa reģistrāciju (30%);</p> <p>2) Ilgi jāstāv rindā (12%);</p> <p>3) Transporta līdzekļa reģistrācijas vieta</p>	<p>1) Uzlabot CSDD pieejamību atkarībā no iedzīvotāju dzīvesvietas;</p> <p>2) Nodrošināt ātrāku transporta līdzekļu reģistrācijas procedūras gaitu;</p>

Būtiskākās problēmas	Ieteikumi administratīvo procedūru vienkāršošanai
(CSDD) ir pieejama tikai tālu no dzīvesvietas (11%); 4) Laikietilpīga transporta līdzekļa reģistrācijas procedūra (10%); 5) Zināšanu trūkums par numuru salīdzināšanas nepieciešamību, veicot transporta līdzekļu reģistrāciju (10%); 6) Nelaipni un neatsaucīgi CSDD darbinieki (5%); 7) Grūtības saistībā ar neērtu valsts nodevas samaksas veidu (5%); 8) Neskaidrības par nepieciešamajiem dokumentiem (3%); 9) Zināšanu trūkums, kur tieši jānododas, lai reģistrētu transporta līdzekli (3%); 10) Nepiemēroti CSDD darbinieku pieņemšanas laiki (3%); 11) CSDD atteikums reģistrēt transporta līdzekli sakarā ar neatbilstību pieņemtajiem tehniskajiem normatīviem (2%); 12) Nepieciešamība veikt sertifikāciju iegādātajam transporta līdzeklim (2%).	3) Pagarināt CSDD darba laiku; 4) Nodrošināt laipnāku attieksmi no CSDD darbinieku puses.

Transporta līdzekļu tehniskā apskate

Pēdējo divu gadu laikā 35% aptaujāto izgājuši kāda transporta līdzekļa (piemēram, automašīnas, motocikla u.tml.) tehnisko apskati, no kuriem 51% šo procedūru novērtējuši kā vienkāršu un 32% kā drīzāk vienkāršu. Drīzāk sarežģīta šī procedūra bija 10% respondentiem, bet par sarežģītu to atzinuši 2%.

Pēc 23% respondentu domām, būtu nepieciešams uzlabot transporta līdzekļa (piemēram, automašīnas, motociklu u.tml.) tehniskās apskates veikšanas procedūru.

Būtiskākās problēmas	Ieteikumi administratīvo procedūru vienkāršošanai
1) Pārāk augsts ikgadējais ceļu nodoklis par transporta līdzekli (60%); 2) Pārāk augsta valsts nodeva par transporta līdzekļa tehnisko apskati (46%); 3) Ilgi jāstāv rindā (27%); 4) Pārāk augstas likumā noteiktās prasības transporta līdzekļa tehniskajam stāvoklim (20%); 5) Veltīts daudz laika transporta līdzekļa tehniskajai apskatei (19%); 6) Tehniskās apskates uzlīme izsniegta tikai uz mēnesi, lai gan konstatētie trūkumi bija niecīgi/nenozīmīgi (16%);	1) Ieviest zemākas un visās CSDD tehniskās apskates stacijās vienotas prasības transporta tehniskajam stāvoklim; 2) Nodrošināt plašāku informāciju par prasībām transporta tehniskajam stāvoklim, publicējot to CSDD mājas lapā; 3) Personīgā lietošanā esošiem transporta līdzekļiem tehnisko apskati veikt vienu reizi divos gados; 4) Valsts atzītu tehnisko apskati veikt un tehniskās apskates uzlīmi izsniegt varētu arī autorizētie privātie autoservisi;

Būtiskākās problēmas	Ieteikumi administratīvo procedūru vienkāršošanai
<p>7) Tehniskās apskates vieta ir pieejama tikai tālu no dzīvesvietas (12%);</p> <p>8) Informācijas trūkums par valsts noteiktajiem tehniskajiem standartiem, lai transporta līdzeklis izietu tehnisko apskati (10%);</p> <p>9) Nelaipni un neatsaucīgi CSDD darbinieki (7%);</p> <p>10) Likumiem neatbilstošas vai pretrunīgas CSDD tehniskās apskates darbinieku prasības transporta līdzeklīm (6%);</p> <p>11) Zināšanu trūkums, ka pirms tehniskās apskates iziešanas ir jāveic dīzeļa motora atgāzes pārbaude (4%);</p> <p>12) Grūtības saistībā ar neērtu valsts nodevas samaksas veidu (4%).</p>	<p>5) Veicot garantijas apkopi, tehniskās apskates uzlīme būtu jāizsniedz pārdevējam (dīlerim);</p> <p>6) Ja tehniskās apskates laikā automašīnai ir konstatēti daži nelieli defekti (piemēram, izdegusi spuldzīte), tehniskās apskates uzlīmi izsniegt uz gadu, defektu novēršanu 'atstājot uz lietotāja sirdsapziņas';</p> <p>7) Nodrošināt iespēju iepriekš pieteikties rindā uz tehnisko apskati noteiktā datumā un laikā, kā arī plašāk informēt par šādu iespēju un pieteikšanās procedūru.</p>

1. IZGLĪTĪBAS PAKALPOJUMU ADMINISTRATĪVO PROCEDŪRU NOVĒRTĒJUMS

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

- Bērna reģistrēšana rindā uz pirmsskolas izglītības iestādi;
- Bērna uzņemšana pirmsskolas izglītības iestādē;
- Bērna reģistrēšana rindā uz vispārējās izglītības iestādes 1.klasi;
- Bērna uzņemšana vispārējās izglītības iestādes 1.klasē;
- Vispārējās izglītības iestādes maiņa;
- Pieteikšanās mācībām profesionālā izglītības iestādē;
- Uzņemšana profesionālā izglītības iestādē.

1.1. Pirmsskolas izglītības iestāde

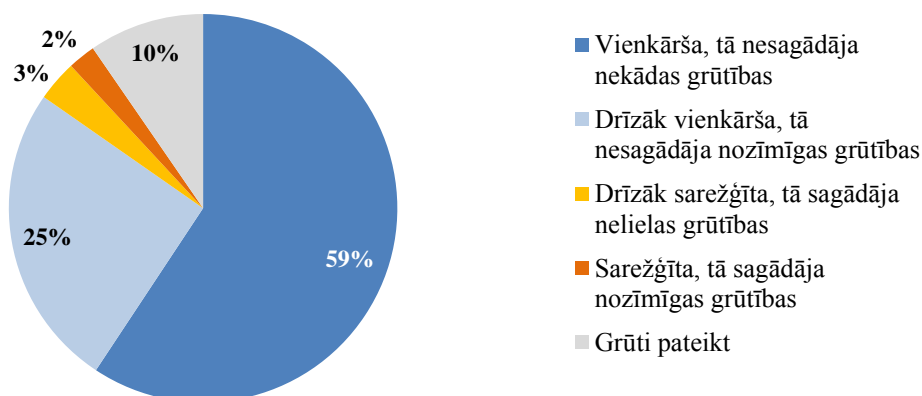
1.1.1. Reģistrēšana rindā uz pirmsskolas izglītības iestādi

Vispārējs raksturojums

Saskaņā ar kvantitatīvās aptaujas datiem to iedzīvotāju īpatsvars, kuriem pēdējo divu gadu laikā bērns ir reģistrēts rindā uz pirmsskolas izglītības iestādi (bērnudārzu), veido 9% (t.i., 177 no 2000 respondentiem). Vairumā gadījumu (7%) bērns ir reģistrēts, klātienē apmeklējot pirmsskolas izglītības iestādi, 2% – bērns rindā ir uzņemts, klātienē apmeklējot pašvaldību. To gadījumu skaits, kad bērns rindā uz pirmsskolas izglītības iestādi reģistrēts elektroniski, ir pavisam neliels.

Neskatoties uz plaši izplatīto priekšstatu par nepieciešamību reģistrēt bērnu rindā vienlaicīgi vairākos bērnudārzos, visbiežāk, t.i., 75% gadījumu bērns pēdējo divu gadu laikā ir reģistrēts rindā tikai vienā pirmsskolas izglītības iestādē. Tikai aptuveni katrs desmitais bērns (11%) rindā atrodas vienlaicīgi divās pirmsskolas izglītības iestādēs, bet 5% – vienlaicīgi trīs līdz piecos bērnudārzos. Gandrīz visos gadījumos tie bērni, kuri ir pierakstīti rindā vairākās pirmsskolas izglītības iestādēs, ir Rīgā dzīvojošie.

1. zīmējums. Bērna reģistrēšanas pirmsskolas izglītības iestādē sarežģītības vērtējums (% no atbildējušiem)



n=177, iedzīvotāji, kuru bērns pēdējo divu gadu laikā ir reģistrēts rindā uz pirmsskolas izglītības iestādi.

Vērtējot administratīvās procedūras sarežģītību bērna reģistrēšanai rindā uz pirmsskolas izglītības iestādi, vairāk nekā puse (59%) no atbildējušiem norādījuši, ka procedūra bijusi ļoti vienkārša un tā nav sagādājusi absolūti nekādas problēmas. Vēl katrs ceturtais no vecākiem norādījis, ka reģistrācijas procedūra bijusi drīzāk vienkārša un nav sagādājusi nekādas nozīmīgas grūtības. Kopumā tikai 6% vecāku atzinuši, ka administratīvā procedūra, reģistrējot bērnu rindā, radījusi jebkādas sarežģījumus (sk. 1. zīmējumu).

Problēmas

Nozīmīgākās administratīvās problēmas, ar kurām vecāki saskārušies, reģistrējot bērnu rindā uz pirmsskolas izglītības iestādi, ir šādas (sk. 2. zīmējumu):

- Bērns jāreģistrē rindā uz bērnudārzu uzreiz pēc dzimšanas, jo pretējā gadījumā ir lielākas grūtības savlaicīgi tikt uzņemtam (31% no atbildējušiem);
- Vecāki nav zinājuši, kāda ir reģistrācijas kārtība rindā uz pirmsskolas izglītības iestādi (20% no atbildējušiem);
- Reģistrācijas brīdī vecāki nav iepazīstināti ar pirmsskolas izglītības iestādē esošo bērnu pieskatīšanas un izglītības darba organizācijas kārtību (17% no atbildējušiem);
- Nebija skaidrs, kādi dokumenti ir jāņem līdzi, reģistrējot bērnu rindā uz pirmsskolas izglītības iestādi (13% no atbildējušiem);
- Vecāki nav zinājuši, uz kuru iestādi jādodas, lai reģistrētu bērnu rindā (12% no atbildējušiem).

Tomēr, neskatoties uz to, ka gandrīz visi vecāki bērnu rindā uz bērnudārzu reģistrējuši, klātienē apmeklējot vai nu pirmsskolas izglītības iestādi, vai arī pašvaldību, reģistrēšanas procedūrai veltītais laiks nav bijis ilgs – vidēji tā ir bijusi viena stunda.

Grupu diskusiju rezultāti apstiprina visai diferencēto situāciju ar pirmsskolas izglītības iestāžu pieejamību Latvijas teritorijā, piemēram, respondente, kura pirms neilga laika dzīvojuši Talsos, uzsvēra:

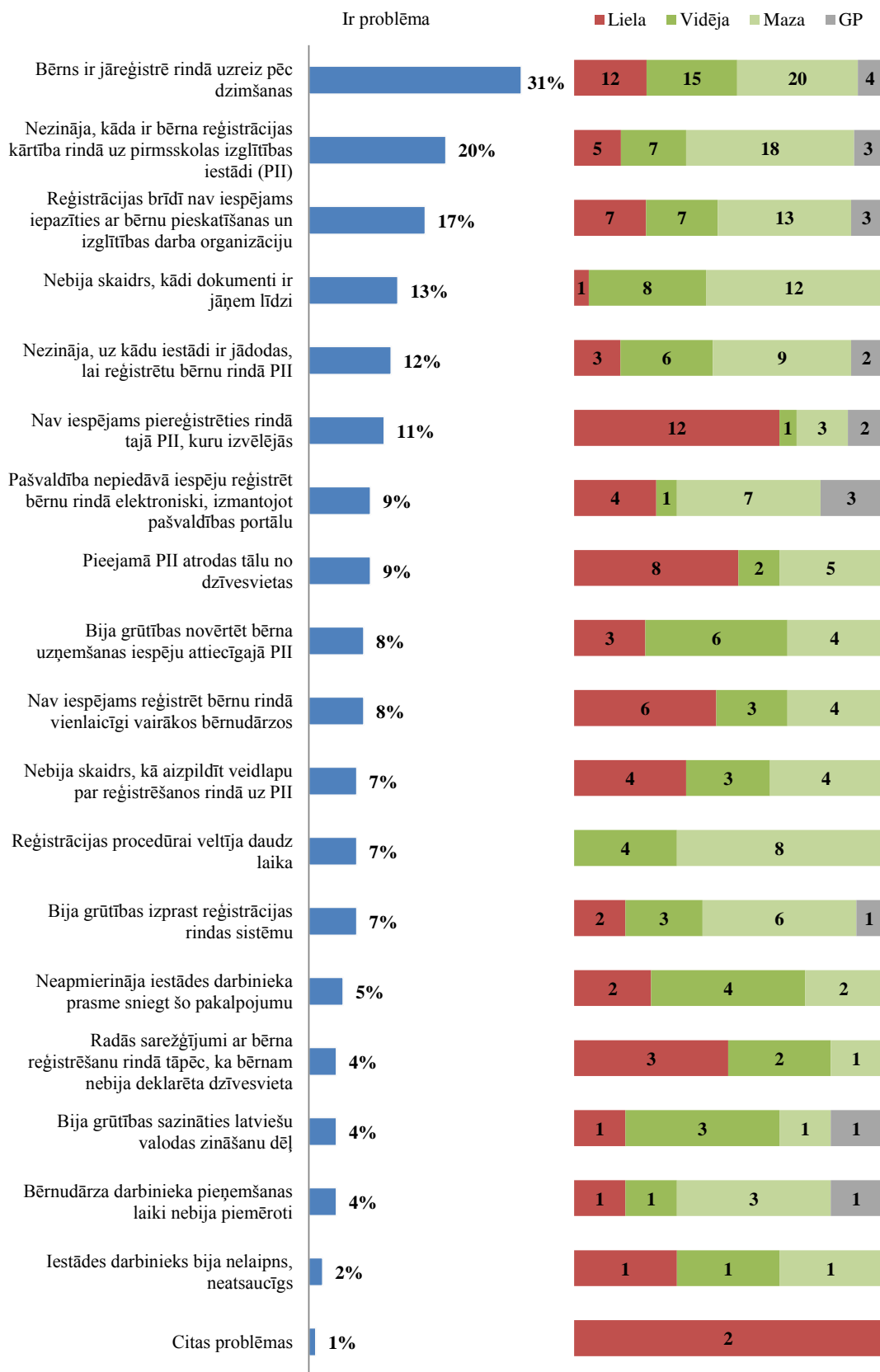
Manu lietu Talsi – Rīga, nekur nevar salīdzināt. Talsos vispār nekādas problēmas nav, aizej uz izvēlēto bērnudārzu, saki, ka gribi vest bērnu, izejiet komisiju un vediet bērnu uz bērnudārzu. (..) Cik tagad zinu, ka talsinieki tagad arī pierakstās. Bet tikai no tā viedokļa, lai tiktu tuvāk mājām.

Savukārt rīdizniekiem nācies veltīt ne mazums pūles, lai reģistrētu bērnu pirmsskolas izglītības iestādē. Kā galvenā problēma un vienlaikus nozīmīgākās grūtības uzsvērtas visai ierobežotās iespējas tikt uzņemtam pirmsskolas izglītības iestādē un jau sākotnēji jāatzīmē, ka vairāki vecāki, domājot par ieteikumiem reģistrācijas kārtības uzlabošanai, ar nelielu sarkasmu atzinuši, ka visi sarežģījumi ir pārvarami un vienīgais ieteikums būtu palielināt pirmsskolas izglītības iestāžu skaitu.

Ņemot vērā atšķirīgo situāciju pirmsskolas izglītības iestāžu nodrošinājumā galvaspilsētā un citviet Latvijā, diskusiju gaitā lielāka uzmanība tika pievērsta tieši situācijai Rīgā.

Analizējot diskusiju dalībnieku pieredzi, jāņem vērā, ka ievērojami lielākā daļa no respondentiem Rīgā bērnu rindā uz pirmsskolas izglītības iestādi reģistrējuši pēc iepriekšējās normatīvos aktos noteiktās kārtības, kad reģistrāciju varēja veikt, ierodoties pie bērnudārza vadītāja un iesniedzot dokumentus klātienē. Līdz ar to arī vairākas no minētajām problēmām saistītas tieši ar šo pieredzi un, iespējams, daļa no tām nepastāvētu līdz ar jauno (elektronisko) reģistrēšanās kārtību.

2. zīmējums. Problēmas saistībā ar bērnu reģistrēšanu rindā uz pirmsskolas izglītības iestādi (% no atbildējušiem un absolūtos skaitļos)



1.n=163, iedzīvotāji, kuru bērns pēdējo divu gadu laikā ir reģistrēts rindā uz pirmsskolas izglītības iestādi; 2. Respondenti, kuri saskārušies ar norādīto problēmu.

Saskaņā ar grupu diskusiju rezultātiem, gandrīz visas problēmas, ar kurām jāskaras vecākiem, vēloties reģistrēt bērnu rindā uzņemšanai pirmsskolas izglītības iestādē, ir tieši vai netieši saistītas ar nepietiekošo vietu nodrošinājumu:

- Reģistrācija jāveic uzreiz pēc bērna dzimšanas, pretējā gadījumā iespēja, ka bērns tiks uzņemts izglītības iestādē, ir visai apšaubāma:

Es nezinu, kur tas būtu jāizliek. Kādi lieli plakāti dzemdību namā?! Ka jāskrien pa galvu kaklu, jāreģistrē tas bērns. Un nekad nelaidiet pasaulē bērnus decembrī. Tad ziniet, ka būs lielas problēmas ar bērnu.

- Īpaši kritiskā situācijā bijuši bērni, kuri dzimuši gada beigās: „Tā kā viņa mums ir decembra bērns, tad vispār ir ļoti sarežģīti un tikai pēc četrpirmsskolas izglītības iestāžu apzināšanas un reģistrēšanās uzņemti vienā, kas atrodas ļoti tālu no mājām.”
- Kādam no respondentiem problēmas radījusi nepieciešamība deklarēties Rīgā, ko īrniekiem ne vienmēr ļauj darīt namsaimnieki:

Mans bērns ir dzimis divdesmit sestajā februārī. (..) Bet es pati īstenībā arī nokavēju, jo es tikai maijā pieteicu viņu uz dārziņu. (..) Mums problēmas sagādāja tas, kur mēs deklarēsimies, jo mēs īrējam dzīvokli. Un tad ne visi grib, lai īrnieks piedeklarētos. Kamēr to problēmu atrisinājām, tikai sanāca maijā pieteikties uz to dārziņu.

- Ne vienmēr iespējams pierēģistrēties tajā pirmsskolas izglītības iestādē, kurā vēlas:

Tas, kas man pie mājas [dārziņš], tur man vadītāja uzreiz pateica: „Jums šeit nav cerību, ejiet uz citu dārziņu – tur ir trīs silītes grupiņas. Tur būs lielākas cerības.” Vienkārši naturāli, vienkārši pasaka man acīs. Nemaz neceriet šajā dārziņā tikt vispār!

Vēl viens bija (..) tur uzreiz pateica, ka var tur neiet, ka tā rinda ir bezgalīgi gara.

Tiesa, kāda cita grupas dalībniece uzskatījusi šādu darbību par prettiesisku, norādot, ka iestādes vadītāja ir pārsniegusi savas kompetences robežas:

Bet varbūt jūs to tā uztvērāt, ka jūs nepiereģistrēs. Bet pēc tiesībām jūs varējāt pierēģistrēt. Uzstāt uz to, ka blakus dzīvojat. Nav jau svarīgi, ka jums pasaka, ka bērns netiks, bet pēc mēneša tā aina ir pavisam savādāka. Pēc tiesībām jūs to drīkstējāt darīt. (..) tā vadītājas garastāvokļa maiņa tajā dienā, kad viņa tā pasaka. Izredzes ir diezgan līdzīgas. Man ir tiesības pierakstīties, kur vēlos.

- Līdz ar citiem sarežģījumiem, nopietnas pieejamības problēmas radījis tas, ka reģistrāciju var veikt tikai noteiktos, visai ierobežotos laikos, kad pieejama iestādes vadītāja:

Vienkārši jābraukā ar zīdaini apkārt, jāskrien, jo vīrs ir darbā. Reāli viņš aiziet nevar – jo tur ir kaut kāds darba laiks, kas ir tikai divas reizes nedēļā kaut kādās tur pirmdienās vai ceturtdienās, pieņem tur pl. 9:00-14:00 vai kaut kas tāds. Mistisks darba laiks – tur tu nevari, tev vienkārši jāskrien. Tas dārziņš atrodas varbūt tālāk – jābrauc ar kaut kādu sabiedrisko transportu, tad vispār tas ir...

- Lai gūtu lielāku pārliecību, ka bērns tiks uzņemts izvēlētajā izglītības iestādē, nepieciešams pierēģistrēties vairākās iestādēs:

Mans vīrs izskraidīja četrus bērnodārzus. Viņa klātbūtne, protams, būtu man vairāk nepieciešama [mājās] nekā, kad viņš skrēja pa tiem bērnodārzus, katru gadu mēs atzīmējāties. (..) Nekur mēs netikām. Mēs sēžam mājās ar auklīti. Visa darba alga aiziet auklītei.

- Diskusijās tika kritizēta arī t.s. „māsu un brāļu sistēma” jeb ārpuskārtas statusa piešķiršana, kas paredz, ka gadījumos, ja izglītības iestādē mācās viens no bērniem, otrs tajā var tikt

uzņemts prioritāri. Diemžēl normatīvajos aktos noteikts, ka tas jāizdara ne vēlāk kā trīs mēnešus no bērna dzimšanas brīža:

Tas būtu vairāk par brāļu un māsu sistēmu. (..) Tajā pašā laikā tika pierakstīts arī brālis, kam bija 8 mēneši, un, kad vajadzēja uzsākt bērnudārza gaitas, viņu nepieņēma tāpēc, ka netika reģistrēts pirmajos trīs mēnešos. Jo, ja nav reģistrēts bērns pirmajos trīs mēnešos, tad brāļu un māsu sistēma nedarbojas. (..) Līdz ar to brālis negāja bērnudārzā. Viņš bija rindā tuvu 200.

Turklāt grupu dalībnieki atzīst, ka viņi nav bijuši informēti par tik precīzi noteiktu laiku – trīs mēnešiem, kas ir robežšķirtne tam, lai bērnu pirmsskolas izglītības iestādē varētu pierēģistrēt ar prioritāti un daudziem tas bijis „jaunums”:

Es domāju, ka nav informēti. Es pat nedomāju, ka man vajadzētu būt informētai par to. Tāds sava veida absurds, es tak neskriešu. Man tikko piedzimis bērns un tagad jāstreso, vai viņš tiks bērnudārzā.

Šim viedoklim pievienojās arī kāda cita respondente, uzskatot, ka:

Varbūt tas likums ir tāds nepārdomāts. Ja jau tā māsa ir izstāvējusi to rindu, tad loģiski, ka tas brālis arī ies uz to pašu bērnudārzu. Lai vecākiem būtu izdevīgi no visādiem viedokļiem, gan no materiālā, gan laika ieguldījumā, visām pusēm. (..) man liekas, ka tas būtu normāli, pat ja būtu pieteikts, kad viņam būtu divi gadi. Vismaz tā būtu pareizi.

- Tāpat bažas respondentos raisījusi nepieciešamība regulāri, reizi gadā pārreģistrēt bērnu rindā uz pirmsskolas izglītības iestādi, pretējā gadījumā, „ja tu neaizej uz to dārziņu atzīmēties, tevi vienkārši atskaita no rindas”.
- Vairākas respondentes uzskatījušas, ka dēļ radītās ažiotažas ap ierobežoto vietu skaitu pirmsskolas izglītības iestādēs to darbinieki kļuvuši nelaipni, iedomīgi un neatsaucīgi, pieprasot sniegt finansiālu atbalstu:

Tie darbinieki grib sevi uztaisīt par īpaši svarīgiem. Maziem prezidentiņiem. Bija viens bērnudārzs, kur es mēģināju ielikt kāju un tur vadītāja teica, ai, ziniet mums vajag putekļu sūcēju.

Kā zināms, nespējot sagaidīt uzņemšanu pašvaldības finansētā pirmsskolas izglītības iestādē, nozīmīga daļa rīdzinieku izvērtē bērnu ievietošanu privātās pirmsskolas izglītības iestādēs. Arī diskusiju dalībniecēm bijusi šāda pieredze, tomēr māmiņas atzinušas, ka privāto pirmsskolas izglītības iestāžu pakalpojumi ģimenei izmaksā tikpat, cik auklītes algošana, tāpēc izvēlējušās bērna pieskatīšanu mājās.

Elektroniskās reģistrēšanas novērtējums

Vērojama sakarība, ka tie vecāki, kuri savus bērnus reģistrējuši kādā no Rīgas pirmsskolas izglītības iestādēm vēl saskaņā ar iepriekšējās sistēmas nosacījumiem, kad vienam no ģimenes bija jānododas uz konkrēto, izvēlēto iestādi un jāiesniedz bērna dokumenti, ļoti atzinīgi novērtējuši elektroniskās reģistrēšanās iespējas³.

Atzinīgi tiek novērtēti vairāki jaunās reģistrēšanās kārtības aspekti:

- Tas, ka reģistrāciju iespējams veikt katram individuāli, vienlaikus saglabājot iespēju doties uz Rīgas domes Apmeklētāju pieņemšanas centru:

Vienreiz aizej uz to ēku Valdemāra ielā Kongresa namā dabū to ID, es nezinu nu kā to, bērnu numuriņš kaut kāds identifikācijas. Un tad caur internetu personificē, ka tu esi tas

³ RD 19.05.2011. saistošie noteikumi Nr.123 „Kārtība, kādā Rīgas pilsētas pašvaldība īsteno pirmsskolas izglītības nodrošināšanas funkciju”. Pieejams tiešsaistē: <http://www.likumi.lv/doc.php?id=232307> (sk. 01.12.2011.)

cilvēks. Un tad uzrādās viss tas saraksts un tu vari mierīgi pieteikties – paklikšķināt. Tā kā šobrīd tas ir ļoti labi.

Līdz ar to nav nepieciešams pielāgoties, īpaši, strādājošiem vecākiem, neizdevīgajiem pirmsskolas izglītības iestādes vadības apmeklējuma laikiem:

Es esmu tiešām priecīga, ka tiem jaunajiem vecākiem ir tās iespējas tur internetā ķerties klāt. Ka nav vairs tās šausmīgās skraidīšanas.

Tomēr tas ir ērtāk. Jo tie darba laiki vadītājam ir pirmdienā un ceturtdienā pēcpusdienā. Par maz, es tā domāju. Strādājošiem vecākiem izrauties tajos laikos, es domāju, ka nav viegli.

- Iespēja vecākiem regulārāk pārlūkot izmaiņas reģistrācijas rindā, tādejādi „vecāki arī var vairāk izsekot visam līdz”.

Tiesa, apkopojot diskusiju dalībnieku viedokļus, jāsecina, ka iedzīvotājiem būtu nepieciešams izskaidrojošais darbs, informēšana par jaunizveidotās programmas lietošanu un tās izmantošanas iespējām. Respondentiem nav bijis pārliecības par to – no kādiem rādītājiem tiek veidota reģistrācijas rinda, kur redzams identifikācijas numurs, vai kārtas numurs raksturo konkrētā bērna situāciju kopumā vai kādā konkrētā pirmsskolas izglītības iestādē u.tml.:

Vienīgais – par to reģistrāciju. Internetā O.K. ir tā reģistrācija, bet es nesapratu, vai tas ir uz to bērnudārzu, vai tas ir tajā rajonā tā reģistrācija. Tur tas man nav saprotams. Vai tā ir viena kopīga rinda visā rajonā? (..) vai tas ir uz to bērnudārzu, vai tas ir uz to rajonu- Rīgas priekšpilsētu?

Identifikācijas – jā. Tur parādās tā kā tava rinda. Tu esi it kā trīssimti kaut kas un tad vēl kaut kāds parādās. Nevar saprast, vai tā ir vieta uz to grupiņu. Kuru grupiņu, kuru gadu vai? To vēl varētu... Tas vēl varētu radīt problēmas. Vienkārši nav izskaidrots.

Jūsu kārtas numurs. Bet, kur tas kārtas numurs, tas nav saprotams. (..) Es nezinu, kā tur bija tieši tas teksts. Tur ir tas jūsu kārtas numurs, bet tieši es tur nesapratu. (..) Kādas kārtas un uz kuru rajonu. Vai tas ir viņu rajons?

Kā labāko iespējamo rīku diskusijas dalībnieki uzskatījuši, nevis sabiedrības kopumā informēšanu, jo ”visiem jau varbūt tas nav tik ļoti interesanti”, bet drīzāk nelielu informatīvu video materiālu, kas tiktu pievienots konkrētajā interneta vietnē:

Tajā precīzi, kas jau interesēsies – tā kā rīks: vienkārši parādiet ar bultiņu, uzspiediet to. Tāds aprakstošs video turpat klāt, lai tu, cilvēks, vari saprast. Ir jau dažādas paaudzes cilvēki un ne jau visi zin tās tehnoloģijas.

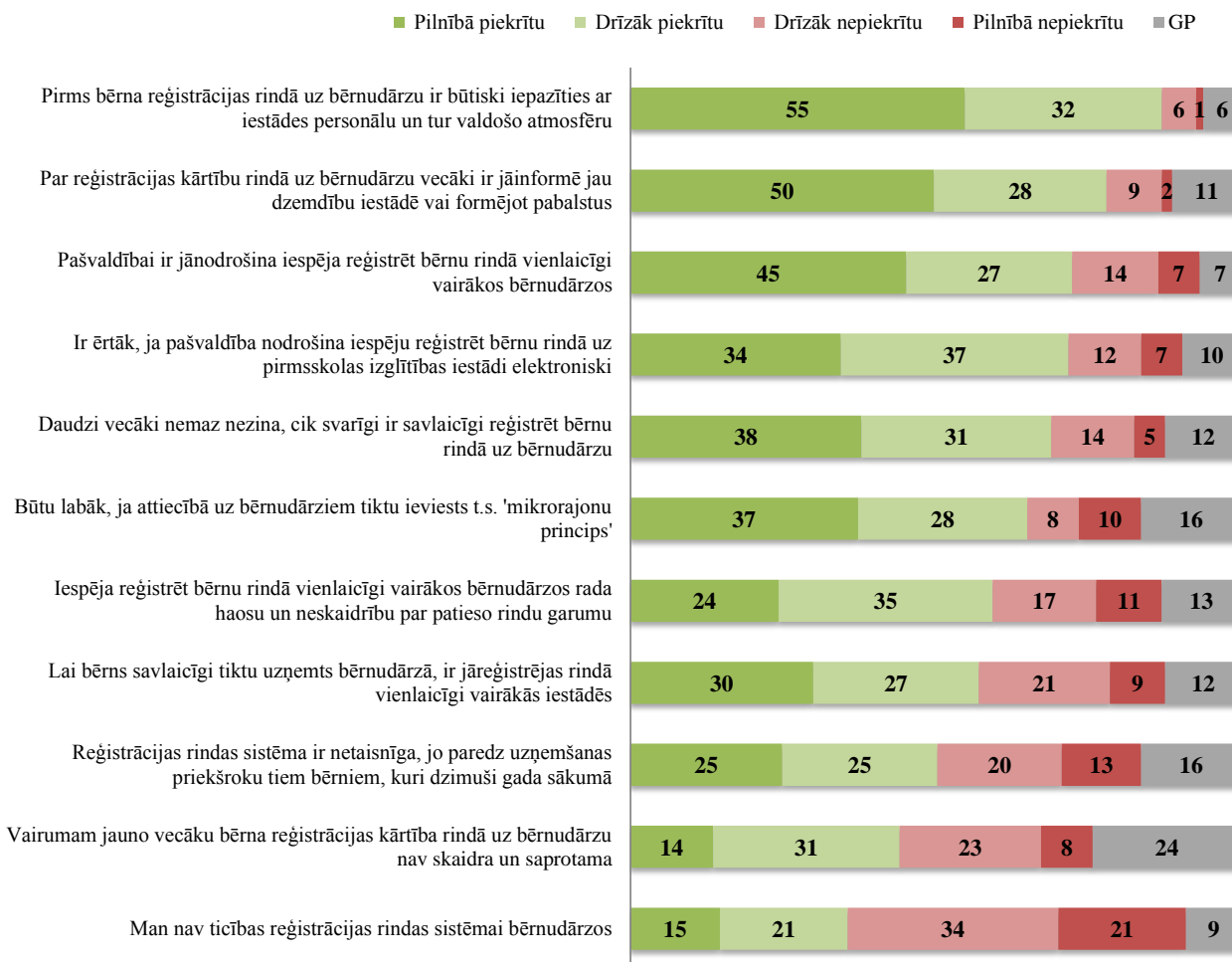
Ieteikumi

Kopumā 27% vecāku uzskata, ka būtu nepieciešams uzlabot procedūru bērnu reģistrēšanai rindā uz pirmsskolas izglītības iestādi.

Saistībā ar bērnu reģistrēšanu rindā uz pirmsskolas izglītības iestādi tiek rekomendēts (sk. arī atbalstu dažādiem apgalvojumiem 3. zīmējumā):

- Ieviest automātisku reģistrāciju (a) uzreiz pēc bērna piedzimšanas, (b) saskaņā ar deklarēto dzīvesvietu, ievērojot t.s. „mikrorajonu principu”, (c) jaunākiem bērniem ģimenē tajā pirmsskolas izglītības iestādē, kuru apmeklē brālis/māsa;
- Kā alternatīva tiek piedāvāta reģistrēšanās pašvaldībā, kur tās darbinieki automātiski veic bērnu sadali pa pirmsskolas izglītības iestādēm;
- Sniegt plašāku informāciju par reģistrācijas procedūru un pirmsskolas izglītības iestāžu adresēm. Kā variants tiek piedāvāts informēt par procedūru jau grūtniecības periodā vai arī dzemdību iestādē;
- Neuzņemt bērnus ārpus rindas.

3. zīmējums. Dažādu apgalvojumu saistībā ar pirmsskolas izglītības iestādēm vērtējums (% no atbildējušiem)



n=177, vecāki, kuri pēdējo divu gadu laikā reģistrējuši bērnu rindā uz pirmsskolas izglītības iestādi.

1.1.2. Uzņemšana pirmsskolas izglītības iestādē

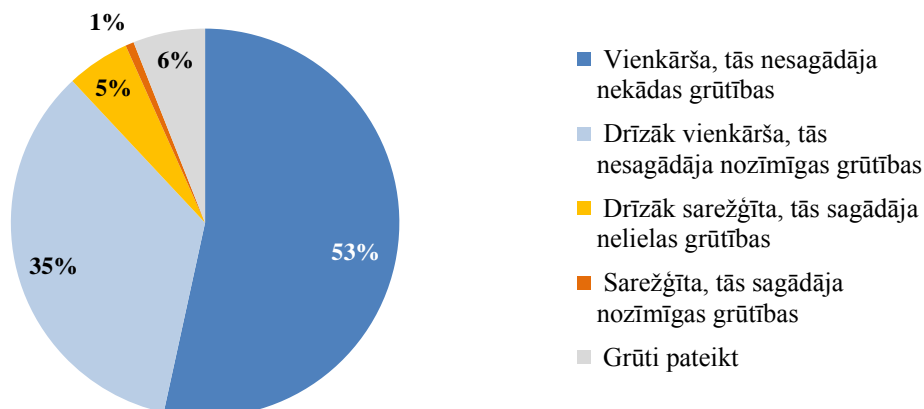
Vispārējs raksturojums

Kopumā 6% iedzīvotāju (t.i., 133 no 2000 respondentiem) pēdējo divu gadu laikā ir saskārušies ar formalitāšu kārtošānu bērna uzņemšanai pirmsskolas izglītības iestādē. Gandrīz visos gadījumos bērns ir ticis uzņemts pašvaldības finansētā bērnudārzā.

37% gadījumu vecāki rindā uz bērna uzņemšanu pirmsskolas izglītības iestādē gaidījuši vienu gadu, bet 29% – pat mazāk nekā gadu. Līdzīgs ir arī to vecāku īpatsvars (28%), kuri rindā uz uzņemšanu bērnudārzā gaidījuši divus gadus, bet to īpatsvars, kur gaidījuši rindā ilgāk, ir 7%.

Tāpat kā bērna reģistrēšana rindā uz bērnudārzu, arī uzņemšanas procedūra pirmsskolas izglītības iestādē vecākiem būtiskas problēmas nav sagādājusi. Vairāk nekā puse no vecākiem (54%), kuriem bērns pēdējo divu gadu laikā ir uzņemts dārziņā, uzņemšanas procesu raksturojuši kā vienkāršu, savukārt aptuveni trešdaļa (35%) uzskata, ka tas bijis drīzāk vienkāršs. Ar lielākām vai mazākām grūtībām kopumā saskārušies tikai 6% vecāku (sk. 4. zīmējumu).

4. zīmējums. Bērna uzņemšanas formalitāšu kārtošanas pirmsskolas izglītības iestādē sarežģītības vērtējums (% no atbildējušiem)



n=133, iedzīvotāji, kuru bērns pēdējo divu gadu laikā ir uzņemts pirmsskolas izglītības iestādē

Problēmas

Būtiskākās no problēmām, ar kurām vecāki saskārušies bērna uzņemšanas formalitāšu kārtošanas laikā, ir šādas (sk. 5. zīmējumu):

- Ir bijis ilgi jāgaida rindā līdz saņem uzaicinājumu par iespēju uzņemt bērnu pirmsskolas izglītības iestādē (21% no atbildējušiem);
- Uzņemšanas formalitāšu kārtošana tika veltīts daudz laika (12% no atbildējušiem). Tomēr jāatzīmē, ka visbiežāk vecāki uzņemšanas procedūrai veltījuši vienu līdz trīs stundas, katrs piektais vecāks tam veltījis četras līdz sešas stundas, bet 19% gadījumu – no septiņām stundām līdz pat divām pilnām dienām;
- Nebija iespējams tikt tajā bērnudārzā, kurā vecāki visvairāk vēlējās (12% no atbildējušiem);
- Nebija iespējams tikt tajā pirmsskolas izglītības iestādē, kura atrodas vistuvāk dzīvesvietai (12% no atbildējušiem). Jānorāda, ka vairāk nekā pusei bērnu (56%) izraudzītā pirmsskolas izglītības iestāde atrodas ne vairāk kā 15 minūšu attālumā no mājas, bet aptuveni katram piektajam (22%) tā ir 20 minūšu attālumā. To bērnu īpatsvars, kuriem bērnudārzs ir aptuveni pusstundas attālumā no dzīvesvietas, ir 13%, savukārt tālāk – 9%.

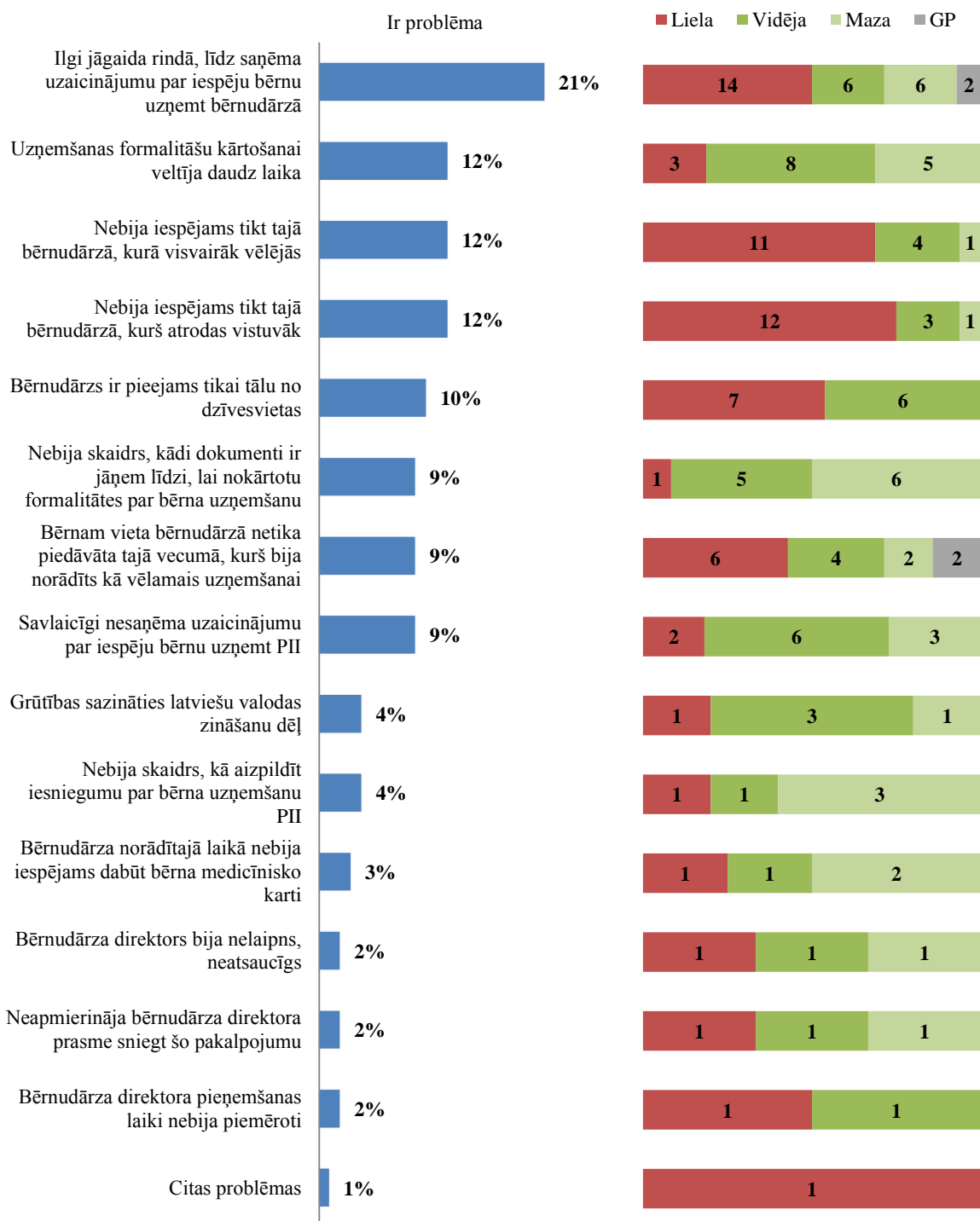
Arī grupu diskusijās norādīts, ka lielākajai daļai uzņemšana pirmsskolas izglītības iestādē nav radījusi nozīmīgas problēmas – visbiežāk par uzņemšanu paziņo jūnijā, notikusi sapulce un tādejādi vecākiem ir vismaz divi mēneši laika sagatavot nepieciešamos dokumentus.

Vien retumis grupu diskusiju dalībniekiem neērtības radījis tas, ka līdz ar neprognozēti ātru uzņemšanu pirmsskolas izglītības iestādē, nācies medicīnisko izziņu par bērna veselības stāvokli nokārtot ļoti īsā laikā:

Viss tik ātri, jo citreiz paziņo jau jūnijā, ka tu esi ticis uz septembri, ka tu esi ticis. Varbūt, ka ar laiku vari nokārtot to medicīnisko. Man jau bija nedēļas laikā tas viss jāizdara. No darba skriet pie tā ārsta. Vēl bērnam visas tās analīzes bija jānodod – asins analīze, urīna analīze. Tur vairākas reizes sanāca skriet uz to poliklīniku, lai iznāktu, ka beigās dabū. Tas bija tāds, kas sagādāja neērtības man.

Tomēr šāda situācija izveidojusies tādēļ, ka grupiņas komplektētas tikko jaunuzceltā pirmsskolas izglītības iestādē, un par iespēju tur iekļūt viņu bērnam ģimene nav pat domājusi.

5. zīmējums. Problēmas saistībā ar bērna uzņemšanu pirmsskolas izglītības iestādē (% no atbildējušiem un absolūtos skaitļos)



1. n=133, iedzīvotāji, kuru bērns pēdējo divu gadu laikā ir uzņemts pirmsskolas izglītības iestādē; 2. Respondenti, kuri saskārušies ar norādīto problēmu.

Kā minēts, aptaujātie, kas savus bērnus bija reģistrējušas, dodoties uz vēlamo pirmsskolas izglītības iestādi, ļoti atzinīgi novērtējuši elektroniskās reģistrācijas priekšrocības. Diemžēl tik pozitīvi noskaņota šajā jautājumā nebija grupu diskusiju dalībniece, kura pirms neilga laika izmantojusi elektroniskās reģistrācijas pakalpojumu sava bērna reģistrācijai un uzņemšanai izglītības iestādē:

Viņa [vadītāja] man pazvana otrā dienā un saka, ka sistēma šobrīd ir tāda – vispirms man ir jāsūta iesniegums uz izglītības pārvaldi elektroniski. Tad viņi sūta uz to bērnudārzu ziņu, pēc tam

bērnudārzs sūta ziņu atpakaļ, ka viņiem ir vieta un bērnu ir gatavi ņemt. Tad man pārvalde dod zaļo gaismu. Un tā man tas process ievilkās trīs nedēļas, ko es uzskatu, kas ir ļoti [ilgi]. Kamēr notiek sarakste, tikmēr stāv tukša vieta, jo nevienu bērnu neņem. Es pat nezinu, vai viņiem tas ir izdevīgi. Nevienam jau pa to laiku nemaksā, ka bērns tur neiet.

Tiesa, lielā mērā negatīvo pieredzi palīdzējusi mazināt pirmsskolas izglītības iestādes vadītāja un elektroniskās reģistrācijas rindas darbību koordinējošie pašvaldības darbinieki:

Man bija ļoti labs un pretimnākošs darbinieks. Esmu pozitīvi pārsteigta, cik Rīgā ir pretimnākoša administrācija. (...) Tur viss kārtībā. Nu jā, tikai tas process, kamēr sarakstās savā starpā. Viss ir, vieta ir, ņems pretī, jo obligātā apmācība, gaidi, kamēr viņi veiks korespondenci.

Vairākas respondentes paudušas neizpratni par to, ka daļa bērnu, kuri uzņemti pirmsskolas izglītības iestādēs, tās ilgstoši neapmeklē, bet vadība uz šo faktu nekādi nereaģē:

Mums ir pustukša grupiņa, jo viena daļa bērnu ir aizbraukuši ar vecākiem uz ārzemēm. Trīs mēnešus viņiem tās vietas tiek saglabātas, pat ilgāk. Mums vispār ir divpadsmit bērnu grupiņā.

Grupu diskusiju dalībnieki pauda bažas, ka šī iemesla dēļ, pirmkārt, bērnu reģistrācijas rinda neatspoguļo patiesos rādītājus, otrkārt, ir ļoti daudz bērnu, kuriem iespēja apmeklēt pašvaldības pirmsskolas izglītības iestādi ir liegta:

Par cik daudzi aizbrauc no valsts, rindā stāv bērni, kas varbūt ir tikuši bērnudārzā, bet viņi vairs nedzīvo šeit. Man arī bija divi bērni priekšā, bet man saka, ka viņi nevar noņemt no rinda viņus nost, kamēr nav vecāku iesniegums.

Bērnudārza vadība nevar neko darīt, kamēr nav mātes/tēva vai kāda pilnvarotā iesnieguma. Līdz ar to citi bērni stāv rindā, lai gan ne vienai vien mammai ir jāatgriežas darbavietā. Tā ir citas ģimenes nolaidība.

Jāatzīmē, ka jaunajos saistošajos noteikumos iekļauta nodaļa, kas regulē bērnu atskaitīšanas kārtību, proti, bērnu no iestādes varēs atskaitīt tad, ja bērns iestādi nebūs apmeklējis divus mēnešus pēc kārtas bez attaisnojoša iemesla. Lēmums par bērna atskaitīšanu tiks pieņemts, sadarbojoties ar sociālajiem dienestiem.

Ieteikumi

Kopumā 16% aptaujāto uzskata, ka ir nepieciešami uzlabojumi bērnu uzņemšanas kārtībai pirmsskolas izglītības iestādē (bērnudārzā). Iedzīvotāji iesaka:

- Samazināt rindas uz bērnudārziem, nodrošinot plašāku izglītības iestāžu tīklu;
- Atvieglot uzņemšanas procedūru, piemēram, ļaujot medicīnas karti kārtot pēc bērna uzņemšanas pirmsskolas izglītības iestādē.

Papildus šiem ieteikumiem vairāki grupu diskusiju dalībnieki, atsaucoties uz savu pieredzi, kad bērns Rīgas izglītības iestādē ticis pierēģistrēts ievērojami agrāk, nekā viņš uzsācis bērnudārznieka gaitas, un šajā laikā ģimene ir mainījusi dzīvesvietu, rekomendē izveidot formāli atzītu, pārraudzītu elektronisku vietni vecākiem, kuri vēlas samainīt savam bērnam piedāvātās pirmsskolas izglītības iestādes vietu ar kādu citu.

Tāpat tika minēta nepieciešamība izstrādāt informējošus materiālus, lai Rīgas iedzīvotāji labāk izprastu jaunās elektroniskās reģistrēšanās kārtību un tai saistošās interneta vietnes saturu.

Ņemot vērā joprojām aktuālo vajadzību samazināt rindas uz pirmsskolas izglītības iestādēm, papildus šī pētījuma ietvaros izteiktajiem priekšlikumiem situācijas uzlabošanai ieteicams ņemt vērā pēdējo gadu laikā izstrādāto citu pētījumu rekomendācijas⁴. Piemēram, lai samazinātu

⁴ Sk. piemēram, pētījumu: BISS (2009). „Par pirmsskolas izglītības iestāžu un alternatīvu bērnu pieskatīšanas pakalpojumu attīstību Latvijas reģionos”, pētījums veikts pēc Valsts reģionālās attīstības aģentūras pasūtījuma. Atskaite atrodama tiešsaistē: http://www.vraa.gov.lv/uploads/petnieciba/petijumi/PII_attistiba_GALA_zinojums.pdf

neapmierināto pirmsskolas izglītības iestāžu pieprasījumu, pētījumā „Par pirmsskolas izglītības iestāžu un alternatīvu bērnu pieskatīšanas pakalpojumu attīstību Latvijas reģionos” ieteikti šādi risinājumi:

- Pašvaldību pirmsskolas izglītības iestāžu paplašināšana – piebūvju būvniecība jaunu vietu radīšanai, esošo telpu izmantošanas optimizācija, racionāli pārplānojot telpas;
- Alternatīvo pirmsskolas izglītības iestāžu būvniecības risinājumu izmantošana (piemēram, moduļu sistēmas izmantošana vai pirmsskolas izglītības iestāžu izveide dzīvojamo māju pirmajos stāvos);
- Pārskatīt pirmsskolas izglītības iestāžu telpu higiēnas prasības, lai novērstu nepamatotus šķēršļus papildu pirmsskolas izglītības iestāžu izveidei vai alternatīvu agrīnā vecuma (līdz 3 gadiem) un pirmsskolas vecuma bērnu aprūpes pakalpojumu ieviešanai;
- Pirmsskolas vecuma bērnu aprūpes un izglītības pakalpojumu dažādošana, attīstot un legalizējot alternatīvos pakalpojumus (piemēram, bērnu attīstības centrus, dienas centrus, pieskatīšanas centrus, pieskatīšanas istabas, rotaļu grupas, īslaicīgās pieskatīšanas centrus, bēbīšu skolas, aukļu dienestus u.tml.);
- Balstoties uz atsevišķu Latvijas pašvaldību (piemēram, Liepājas) labo praksi, stimulēt aukļu dienesta izveidošanu pašvaldībās ar neapmierinātu pirmsskolas izglītības iestāžu pieprasījumu;
- Pilnveidot agrīnā vecuma bērnu (līdz 3 gadiem) aprūpes pakalpojumus (aukļu dienestu, bērnu pieskatīšanas centrus u.tml.), kā arī institucionalizēt (normatīvi regulēt un uzraudzīt) valsts un pašvaldību atbildības par agrīnā vecuma (1,5 – 3 gadus vecu) bērnu aprūpi un pieskatīšanu.

1.2. Vispārējās izglītības iestādes

1.2.1. Reģistrēšanās rindā uzņemšanai 1. klasē

Vispārējs raksturojums

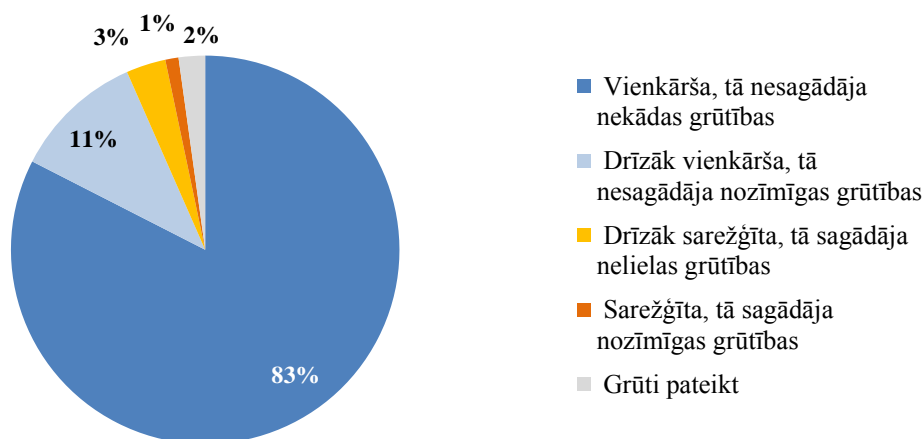
Kopumā 5% iedzīvotāju (t.i., 92 no 2000 respondentiem) norādījuši, ka viņu bērns pēdējo divu gadu laikā ir reģistrēts rindā uzņemšanai vispārizglītojošās skolas 1.klasē. Praktiski visos gadījumos bērns ir reģistrēts rindā tikai vienā vispārizglītojošā mācību iestādē, bet atsevišķos gadījumos – divās mācību iestādēs vienlaicīgi. Kā rāda diskusijās iegūtā informācija, bērna reģistrēšana rindā vairākas skolās raksturīga ir galvenokārt Rīgai. Tad vecāki, lai nodrošinātu lielāku iespēju, ka bērns tiks izvēlētajā skolā, iesniegumus iesniedz vairākās izglītības iestādēs:

Tad, kad bija jāstājas pirmajā klasē, mēs iesniedzām dokumentus trijās skolās un nebija problēmu – mēs visās trijās arī iekļuvām.

No Rīgas attālākos reģionos vecākiem bažas par bērnu reģistrēšanu un uzņemšanu skolā nerodas un, kā pastāstījuši grupu diskusiju dalībnieki, ka līdz ar jauno finansējuma sistēmu “nauda seko skolēnam” katra skola ir ieinteresēta piesaistīt pēc iespējas vairāk jauno skolēnu. Šīs ieceres īstenošanā un savas skolas popularizēšanā tiek veiktas dažādas aktivitātes – gan nosūtīti uzaicinājumi un informācija vecākiem pa pastu, gan organizēti apmeklējumi uz pirmsskolas izglītības iestādēm, lai informētu bērnus un vecākus par skolā notiekošo:

Talsos parasti nāk uz skolu no bērnu dārza. (...) tiek rīkotas vecāku dienas, kur viss tiek paskaidrots. Viss tiek no A līdz Z paskaidrots un tev atliek ņemt bērnu un kaut kur doties, kur izvēlēties. Nav tādu vietu trūkumu.

6. zīmējums. Bērna reģistrēšanās rindā uzņemšanai vispārīzglītojošās mācību iestādes pirmajā klasē sarežģītības vērtējums (% no atbildējušiem)



n=92, iedzīvotāji, kuru bērns pēdējo divu gadu laikā ir reģistrēts rindā uz vispārīzglītojošās mācību iestādes pirmo klasi.

Absolūtais vairākums vecāku (83%) norādījuši, ka reģistrācijas procedūra rindā uz pirmo klasi ir bijusi vienkārša un nav radījusi nekādus sarežģījumus, savukārt 11% uzskata, ka reģistrēšanās bijusi drīzāk vienkārša, jo nenozīmīgas grūtības tomēr ir radušās (sk. 6. zīmējumu). Novērtējot reģistrēšanos rindā uzņemšanai 1.klasē, grupu diskusiju dalībnieki to raksturo īsi, norādot, ka “*viss bija skaidrs*”.

Problēmas

Atbilstoši procedūras sarežģītības vērtējumam, 7. zīmējumā redzams, ka iedzīvotāji sastapušies ar nelielu problēmu skaitu, reģistrējot bērnu rindā uz vispārīzglītojošās mācību iestādes pirmo klasi. Kā galvenās problēmas, ar kurām saskārušies vecāki, reģistrējot bērnu rindā uz pirmo klasi, tiek norādītas (sk. 7. zīmējumu):

- Reģistrācijas brīdī vecāki netika iepazīstināti ar izglītības darba organizāciju skolā (13% no atbildējušiem);
- Vecāki nav bijuši informēti par kārtību bērna reģistrācijai rindā uz skolu (10% no atbildējušiem).

Lai gan ievērojami lielākā daļa diskusiju dalībnieku bērnu reģistrāciju 1.klasē vērtējuši kopumā pozitīvi, dažiem respondentiem tomēr radušās kādas grūtības:

- Dažās Rīgā dzīvojošajās ģimenēs problēmas radušās saistībā ar uzņemšanas nosacījumiem, kā rezultātā bērns vecāku izvēlētajā skolā, kas neatrodas mikrorajonā, nav uzņemts vietu trūkuma dēļ:

Bija ar to deklarāciju problēmas – tur bija gadu kā jānodzīvo tajā dzīves vietā. Man kolēģe mainīja uz citu stāvu, un viņa nebija gadu pierēģistrēta dzīvoklī, un viņai arī bija problēmas.

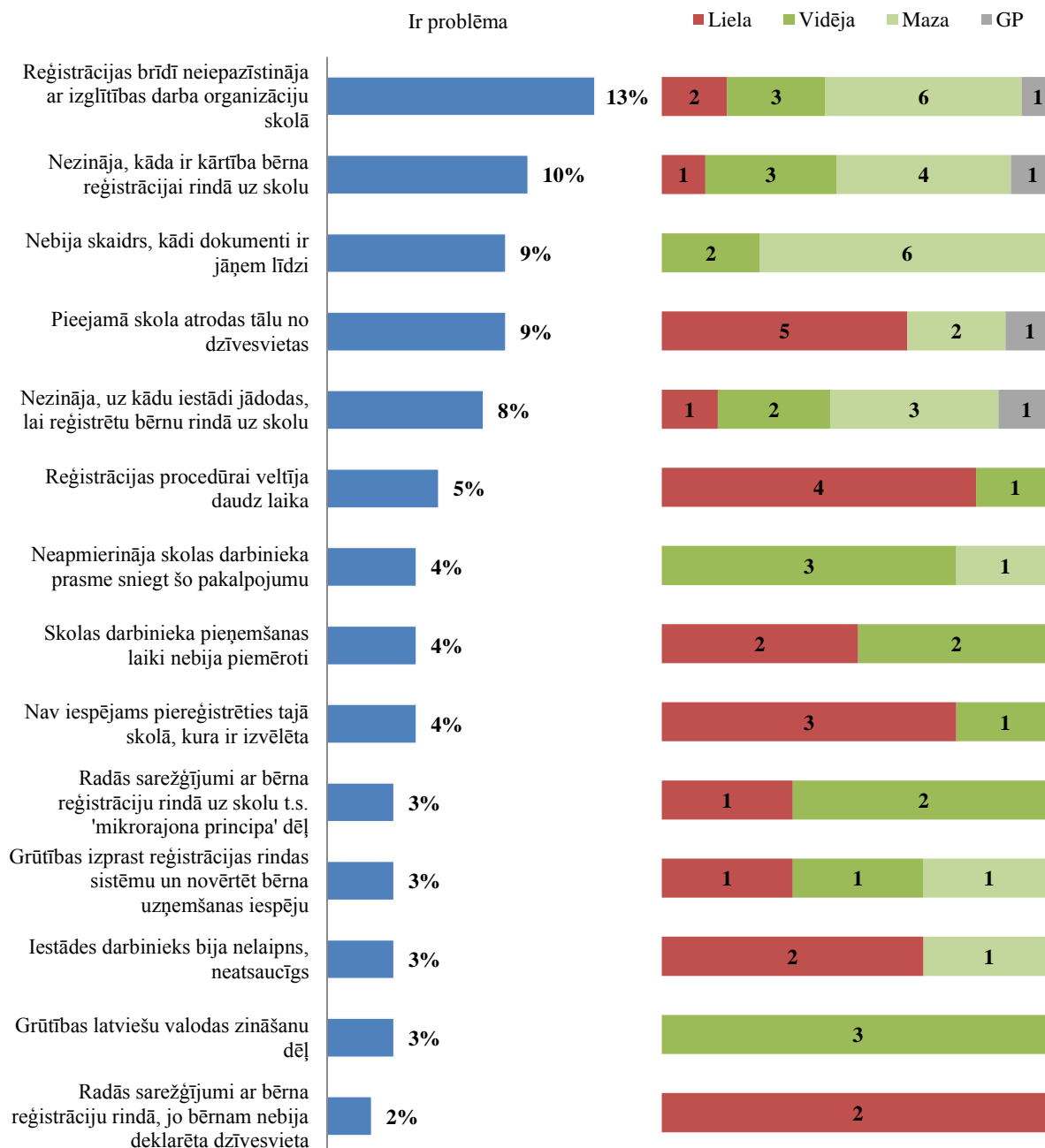
Pielauju iespēju, ka tām centra skolām, kurām ir lieli pieprasījumi. Šeit varētu nostrādāt moments, ja bērns ir dzimis gada beigās. Reģistrējoties uz konkrēto skolu, prioritāte ir rajonā deklarētie, pluss – māsas un brāļi, bet, pat ja dzīvo ļoti tuvu skolai un vēlos tur būt bērnu un viņš ir dzimis gada beigās, tad varbūt viņam izredžu nemaz nav.

- Pāris respondenti norādījuši par sarežģījumiem, kas saistīti ar medicīniskās kartes iesniegšanu, kad šo izziņu, pēc respondentu domām, nepamatoti nevēlas izsniegt pirmsskolas izglītības iestādes medicīnas darbinieks vai arī pieprasa skolā jau līdz ar reģistrēšanos:

Sanāca plēšanās ar bērnudārza medicīnas māsu, viņa neparko negribēja atdot medicīnas karti. Tas ir dokuments un viņiem vajag. Priekš kam viņiem vajag, ja mans bērns ies skolā? Tur man sanāca domstarpības un es nesapratu kāda iemesla pēc.

Kad mēs stājāmies n-skolā, (..) iesniedzot dokumentus, bija jānodod uzreiz medicīnas karte. (..) Iecirkņa skola [skola atbilstošajā mikrorajonā] – viņi arī saka – atnesiet mājā to medicīnas karti, lai viss būtu tur uz vietas. Vispār, kā man [vajag] divas kartes? (..) varētu vienkārši prasīt ģimenes ārsta izziņu, vai viņš vispār atļauj nodarboties ar tādu slodzi.

7. zīmējums. Problēmas saistībā ar bērna reģistrācijas procedūru rindā uz vispārizglītojošās mācību iestādes pirmo klasi (% no atbildējušiem un absolūtos skaitļos)



1.n=92, iedzīvotāji, kuru bērns pēdējo divu gadu laikā ir reģistrēts rindā uz vispārizglītojošās mācību iestādes pirmo klasi; 2. Respondenti, kuri saskārušies ar norādīto problēmu.

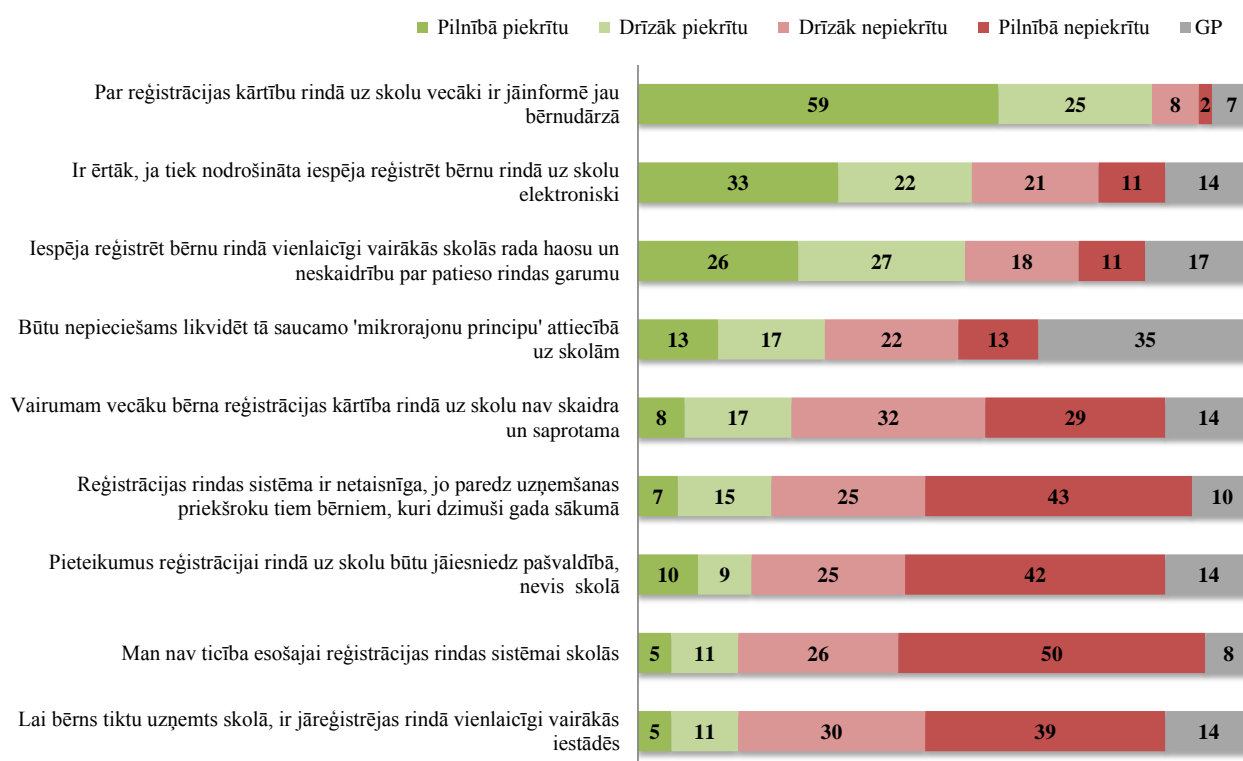
Ieteikumi

Tikai daži no vecākiem kvantitatīvajā aptaujā norādījuši, ka vēlētos uzlabot vai nu kārtību bērna reģistrācijai rindā uz vispārizglītojošās iestādes pirmo klasi. Tiek ieteikts (sk. arī 8. zīmējumu):

- Ieviest elektronisku reģistrēšanos skolai;
- Reģistrējoties skolai, sniegt informāciju par mācību iestādē pieejamām interešu izglītības nodarbībām;
- Nelikvidēt vispārizglītojošās mācību iestādes (ieteikums reģionos, tomēr ņemot vērā nepietiekamo skolēnu skaitu daļā no vispārējās izglītības iestādēm Latvijas lauku apvidos, būs nepieciešama skolu skaita samazināšana);
- Par reģistrācijas kārtību skolai informēt pirmsskolas izglītības iestādēs;
- Atcelt skolu piesaisti noteiktiem mikrorajoniem Rīgā, uzskatot, ka dažkārt kādu iemeslu dēļ (piemēram, vecāku darbavietas atrašanās) vecāki labprāt izvēlētos skolu citur, ar dzīvesvietu nesaistītā teritorijā:

Jā, bet pie tiem mikrorajoniem citreiz jau tā ir, ka vecākiem ir ērtāk. Piemēram - Mārupē māsa dzīvo. Viņai ir ērtāk pa ceļam aizvesto bērnu uz Rīgas skolu, nevis no Mārupes viena gala ir jāved uz otru. Un atkal tie rīdzinieki, kas dzīvo, viņi redz pa logu to Mārupes skolu, bet viņi tur nevar, jo tā nav viņu rajona un viņiem ir jākuļas cauri visai lielajai Ulmaņu gatvei uz Āgenskalnu.

8. zīmējums. Dažādu apgalvojumu saistībā ar vispārizglītojošām mācību iestādēm vērtējums (% no atbildējušiem)



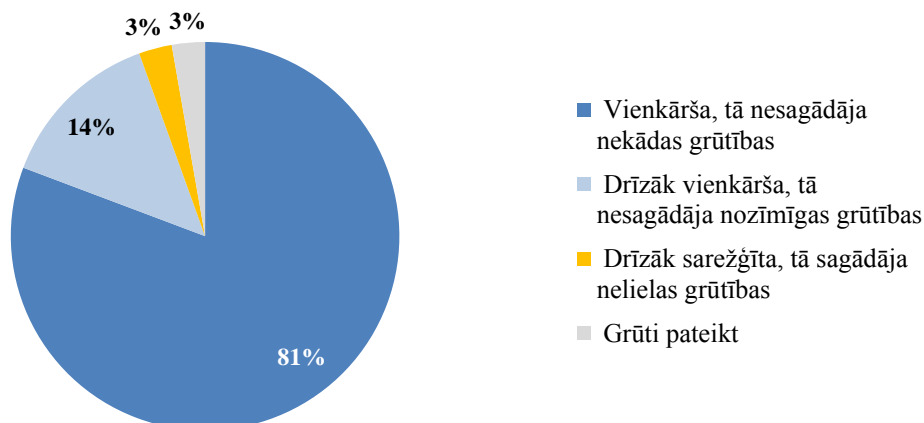
n=92, iedzīvotāji, kuru bērns pēdējo divu gadu laikā ir reģistrēts rindā uz vispārizglītojošās mācību iestādes pirmo klasi.

1.2.2. Uzņemšana 1.klasē

Vispārējs raksturojums

5% iedzīvotāju (109 no 2000 respondentiem) pēdējo divu gadu laikā bērns ir ticis uzņemts vispārizglītojošās iestādes pirmajā klasē. Tieši tāpat kā reģistrācijas procedūru uzņemšanai skolā, arī pašu uzņemšanu vairums vecāku vērtē kā vienkāršu vai drīzāk vienkāršu procedūru, kas nozīmīgas problēmas vai sarežģījumus nav radījusi (sk. 9.zīmējumu).

9. zīmējums. Bērna uzņemšanas vispārizglītojošās mācību iestādes pirmajā klasē sarežģītības vērtējums (% no atbildējušiem)



n=109, iedzīvotāji, kuru bērns pēdējo divu gadu laikā ir uzņemts vispārizglītojošās mācību iestādes pirmajā klasē.

Grupu diskusiju dalībnieku pieredze skaidro šo vērtējumu ar izstrādāto un gadiem apbēto sistēmu, kā tiek organizēta bērnu uzņemšana pirmajā klasē. Pozitīvi novērtētas gan atvērto durvju dienas, kas tiek organizētas izglītības iestādēs pavasarī, gan jaunuzņemto pirmklasnieku vecāku sapulce, kurā vecākiem tiek sniegta visa nepieciešamā informācija, ir iespējams iepazīties ar skolu un klases audzinātāju:

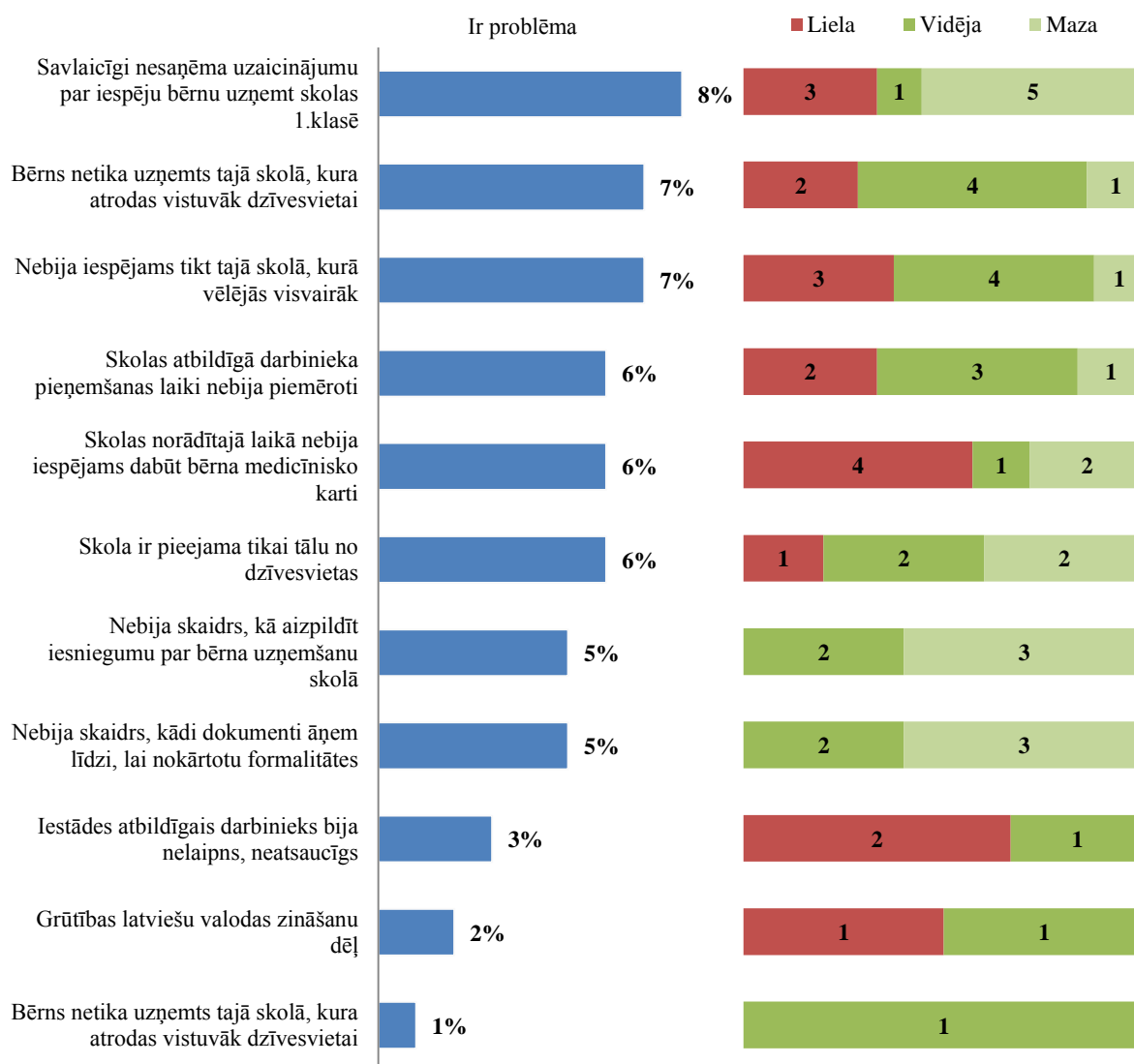
Bija skolā vecāku sapulce nu tiem, kas tur ies pirmajā klasē un tā bija jau kaut kādā maijā, tad pateica visu, kas ir vajadzīgs.

Problēmas

Atbilstoši procedūras novērtējumam, ka tā grūtības nav sagādājusi (sk. 8. zīmējumu), problēmas, ar kurām iedzīvotāju saskārušies, kārtojot ar bērnu uzņemšanu vispārizglītojošās mācību iestādes pirmajā klasē, bijušas maz (sk. 10. zīmējumu). Galvenās no tām ir:

- Savlaicīgi nesaņēma uzaicinājumu par iespēju bērnu uzņemt skolas 1. klasē (8%);
- Bērns netika uzņemts tajā skolā, kura atrodas vistuvāk dzīvesvietai (7%);
- Nebija iespējams tikt tajā skolā, kurā vēlējās visvairāk (7%);
- Skolas atbildīgā darbinieka pieņemšanas laiki bija nepiemēroti (6%);
- Skolas norādītajā laikā nebija iespējams dabūt bērna medicīnisko karti (6%) – šī bija vienīgā no problēmām, kas radījusi vecākiem būtisku apgrūtinājumu;
- Skola pieejama tikai tālu no dzīvesvietas (6%).

10. zīmējums. Problēmas saistībā ar bērnu uzņemšanu vispārīgizglītojošās mācību iestādes pirmajā klasē (% no atbildējušiem un absolūtos skaitļos)



1.n=109, iedzīvotāji, kuru bērns pēdējo divu gadu laikā ir uzņemts vispārīgizglītojošās mācību iestādes pirmajā klasē; 2. Respondenti, kuri saskārušies ar norādīto problēmu.

Ieteikumi

Tikai atsevišķi aptaujātie uzskatīja, ka ir nepieciešams uzlabot bērna uzņemšanas vispārīgizglītojošās izglītības iestādes pirmajā klasē kārtību. Ņemot vērā iepriekš raksturotās grūtības, galvenais ieteikums ir atvieglot uzņemšanas procedūru, piemēram, ļaujot medicīnas karti kārtot pēc bērna uzņemšanas skolā.

1.3.3. Reģistrēšanās un uzņemšana vidusskolā

Ņemot vērā, ka reģistrēšanās un uzņemšana vidusskolā kvantitatīvās aptaujas ietvaros netika aplūkota (izņemot gadījumus, kad skolēni ir mainījuši izglītības iestādi, sk. 1.3.4. nodaļu), ieskatu būtiskākajās problēmās sniedz grupu diskusiju laikā iegūtā pieredze.

Lai gan nozīmīgu kritiku par reģistrēšanos vai uzņemšanu vidusskolā grupu dalībnieki nav snieguši, tomēr vairākas respondentes pauž neizpratni par nepieciešamību pamatskolas absolventam, turpinot mācības tās pašas skolas vidusskolas klasēs, to apstiprināt ar iesniegumu:

Ziniet, likās dīvaini, kāpēc man tur jāraksta kaut kāds tur iesniegums. Un ļoti laicīgi jāraksta, it sevišķi, ja viņš tajā skolā paliek. Lai viņš paliek un viss. (..) viņi tā konkrēti nākamajā dienā pēc izlaiduma jau prasīja iesniegumu un vēl kaut kādu papīru. (..) Jā, jā, no sērijas vaļā tevi nelaidīšu.

Man arī liekas absurdi – ja mans bērns paliek pēc 9. klases vidusskolā, kāpēc man jāiet rakstīt vēl kādi papīri, ka es vēlos, ka mans bērns tur grib mācīties? Jā, es saprotu, ja tiek pāriets uz citu skolu- aiznes dokumentus. Bet, ja mēs paliekam...

1.3.4. Izglītības iestādes maiņa

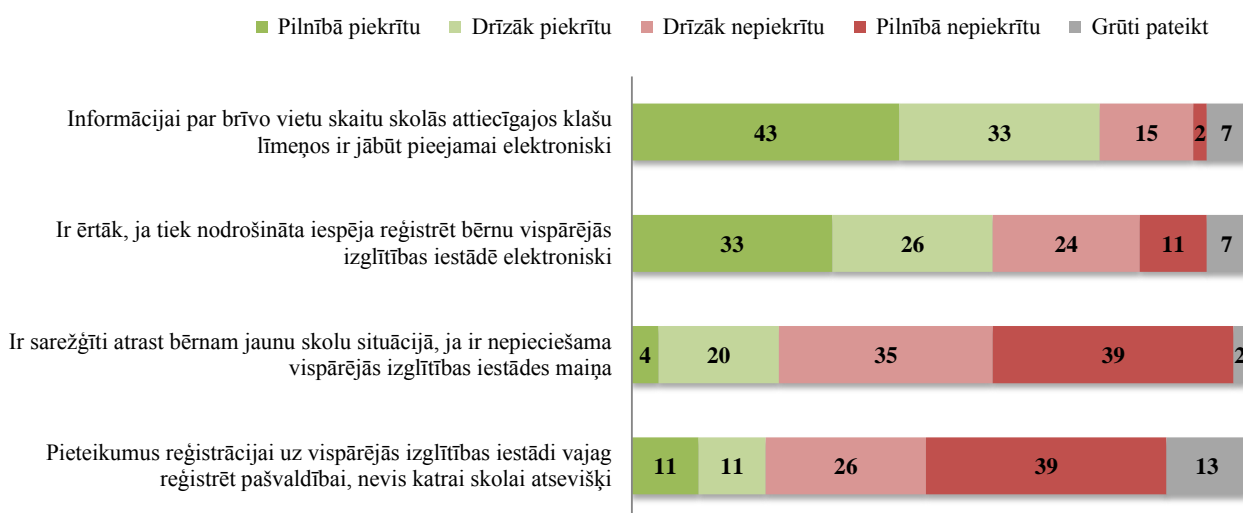
Tikai 2% iedzīvotāju (t.i., 48 no 2000 respondentiem) bērns pēdējo trīs gadu laikā ir mainījis vispārizglītojošo mācību iestādi, turpinot mācības citā skolā. Vairumā gadījumu iemesls skolas maiņai bijis tas, ka turpmāku izglītības līmeņa apguvi skola nepiedāvā, kā arī dzīvesvietas maiņa. Visbiežāk mācību iestāde mainīta pēc 9.klases pabeigšanas, taču nereti bijuši arī gadījumi, kad skola mainīta pēc 4.klases.

Vairums vecāku (81%) kvantitatīvajā aptaujā norādījuši, ka vispārizglītojošās mācību iestādes maiņas procedūra bijusi vienkārša un nekādas grūtības nav radījusi. Jāatzīmē, ka mazais respondentu skaits, kas ir atbildējuši uz jautājumiem par izglītības iestādes maiņu, neļauj detalizēti analizēt problēmas, ar kurām sastapušies iedzīvotāji. Kopumā var pieņemt, ka procedūra būtiski neatšķiras no tās, kas vecākiem ir pazīstama no bērna uzņemšanas pirmajā klasē. Arī grupu diskusiju dalībnieku pieredze rāda, ka ar būtiskām problēmām iedzīvotāji nav saskārušies:

Pārejot uz citu skolu, visi bija ļoti laipni un pretimnākoši. Ar pirkstu pabakstīja, kur kas jāieraksta, kur ir jāiesniedz. (..) Skolas maiņa bija vienkārša. Mapīte padusē, pieklaavē pie vienām durvīm un pieklaavē pie otrām durvīm un viss.

Tur jau viss vienkārši – es aizbraucu pieteikt bērnu, man izsniedz izziņu, ka viņi ir gatavi ņemt preti un vairāk man nav nekādas problēmas. (..) Es jautāju direktorei: „Ir augusta vidus, nāk septembris un, ja nu gadījumā nespēj pārsūtīt dokumentus?” Man atbildēja, ka tā neesot mana problēma, tā ir savstarpējo skolu lieta un mans uzdevums ir aizvest tikai izziņu. (..) Viņi paši visu savstarpēji nokārto.

11. zīmējums. Dažādu apgalvojumu saistībā ar vispārizglītojošo mācību iestāžu maiņu vērtējums (% no atbildējušiem)



n=46, iedzīvotāji, kuru bērns pēdējo trīs gadu laikā ir mainījis vispārizglītojošo mācību iestādi.

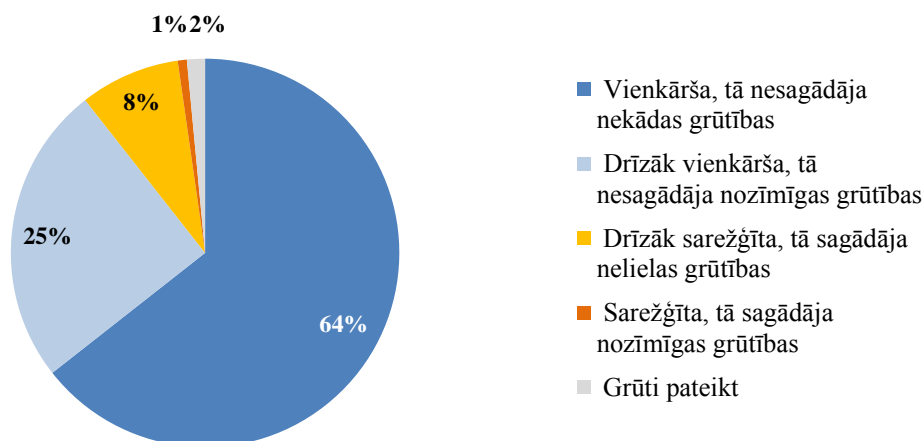
1.3. Profesionālās izglītības iestādes

1.3.1. Reģistrēšanās, dokumentu iesniegšanas kārtība

Vispārējs raksturojums

7% iedzīvotāju (t.i., 132 no 2000 respondentiem) pēdējo divu gadu laikā vai nu paši, vai viņu bērni ir veikuši reģistrāciju mācībām profesionālās izglītības iestādē. Aptuveni pusē gadījumu dokumentus studijām sniedzis pats respondents, bet otrā pusē gadījumu – respondenta bērns.

12. zīmējums. Dokumentu iesniegšanas/ pierēģistrēšanas kārtības profesionālās izglītības iestādē sarežģītības vērtējums (% no atbildējušiem)



n=132, iedzīvotāji, kuru bērns vai paši pēdējo divu gadu laikā ir stājušies profesionālā izglītības iestādē.

Gandrīz divas trešdaļas (64%) no grupas norādījuši, ka dokumentu iesniegšanas kārtība mācībām profesionālajā izglītības iestādē nekādas problēmas nav radījusi, jo procedūra bijusi vienkārša (sk. 12. zīmējumu). Tāpat katrs ceturtais no grupas dokumentu iesniegšanas kārtību uzskata par drīzāk vienkāršu, jo sarežģījumi, kas gadījušies, nav bijuši nozīmīgi. Ar lielākām vai mazākām problēmām, sniedzot dokumentus, saskārušies 9% no grupas.

Grupu diskusiju dalībnieku pieredze liecina, ka atzinīgais vērtējums ir gūts arī tāpēc, ka daļai profesionālās izglītības iestāžu raksturīga elastīga pieeja – piemēram, dokumentus iespējams nokārtot arī tad, ja persona par iestāšanos skolā izlēmusi tikai dažas dienas pirms jaunā mācību gada sākuma, bet, neskatoties uz to, skolas personāls bijis atsaucīgs un uzņemšana noritējusi bez sarežģījumiem:

Problēmu nebija – pēdējās dienās aizgāju, pieteicos, parakstīju līgumus visus, problēmu nebija. Pusstunda pagāja tikai.

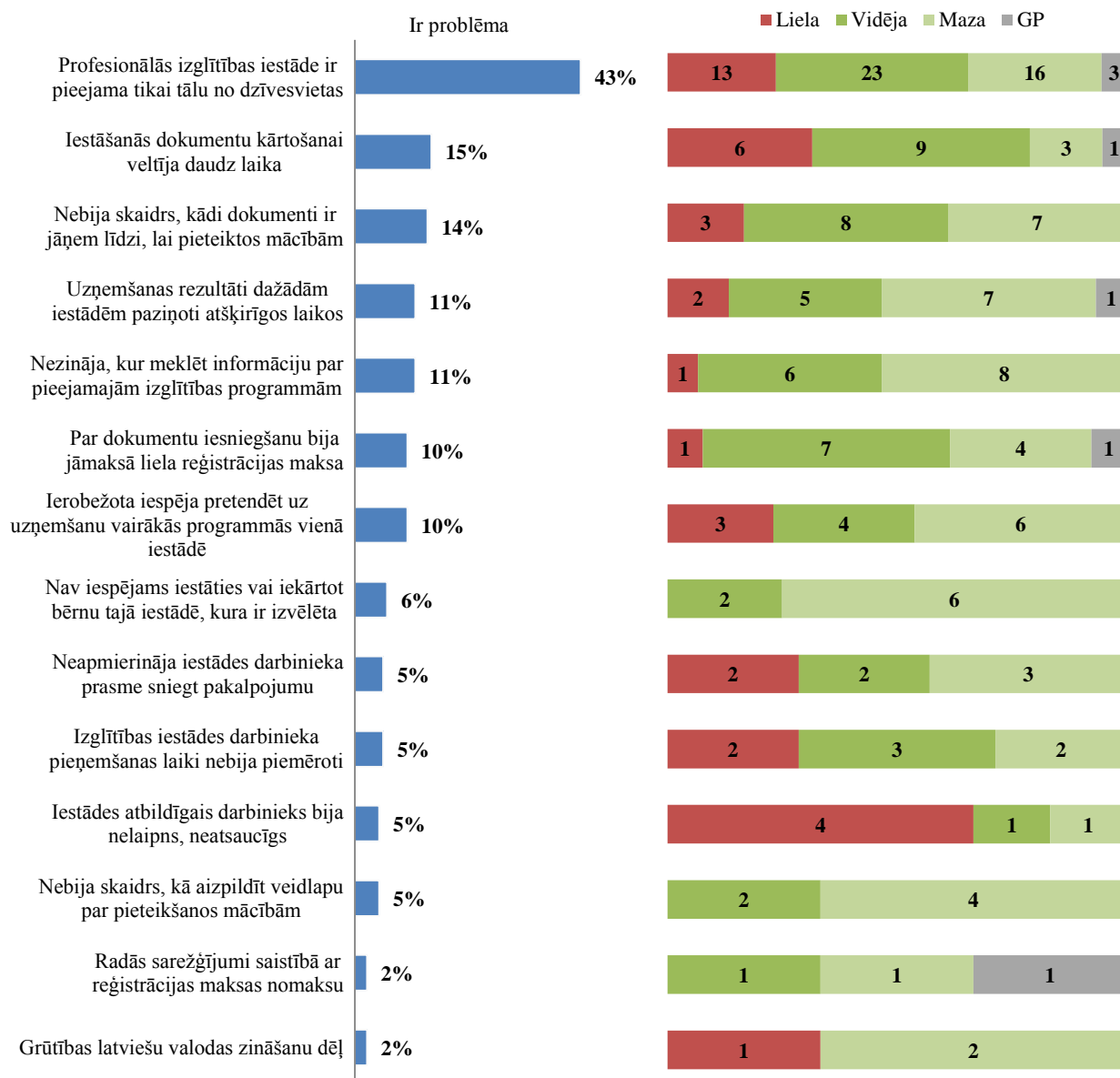
Problēmas

Problēmas, ar kurām saskārušies respondenti, piesakoties mācībām profesionālā izglītības iestādē, ir šādas (sk. 13. zīmējumu):

- Profesionālā izglītības iestāde ir pieejama tikai tālu no dzīvesvietas (43% no mērķa grupas);
- Iestāšanās dokumentu kārtīšanai tika veltīts daudz laika (15% no mērķa grupas). Visbiežāk respondenti dokumentu iesniegšanas procedūrai ir veltījuši divas stundas, bet katrs ceturtais, kurš sniedzis dokumentus profesionālās izglītības iestādē, tam veltījis līdz četrām stundām laika. Kopumā 28% no iedzīvotājiem, kuri snieguši dokumentus, procedūrai veltījuši vairāk par četrām stundām, daži – pat vairākas dienas;

- Nebija skaidrs, kādi dokumenti ir jāņem līdzi, sniedzot pieteikumu mācībām (14% no mērķa grupas);
- Uzņemšanas rezultāti dažādām mācību iestādēm tiek paziņoti atšķirīgos laikos (11% no mērķa grupas), kas savukārt apgrūtina izvēles veikšanu, kurā no izglītības iestādēm mācības uzsākt;
- Nezināja, kur meklēt informāciju par profesionālās izglītības programmām (11% no mērķa grupas).

13. zīmējums. Problēmas saistībā ar dokumentu iesniegšanas kārtību profesionālā izglītības iestādē (% no atbildējušiem un absolūtos skaitļos)



1.n=132, iedzīvotāji, kuru bērns vai paši pēdējo divu gadu laikā ir stājušies profesionālā izglītības iestādē; 2. Respondenti, kuri saskārušies ar norādīto problēmu.

Ieteikumi

Kopumā 14% no tiem, kuri snieguši pieteikumu mācībām profesionālā izglītības iestādē, uzskata, ka būtu nepieciešams kaut kādā veidā uzlabot reģistrācijas procedūru šajās izglītības iestādēs. Saistībā ar reģistrācijas procedūru uzlabošanu mācībām profesionālā izglītības iestādē tiek rekomendēts:

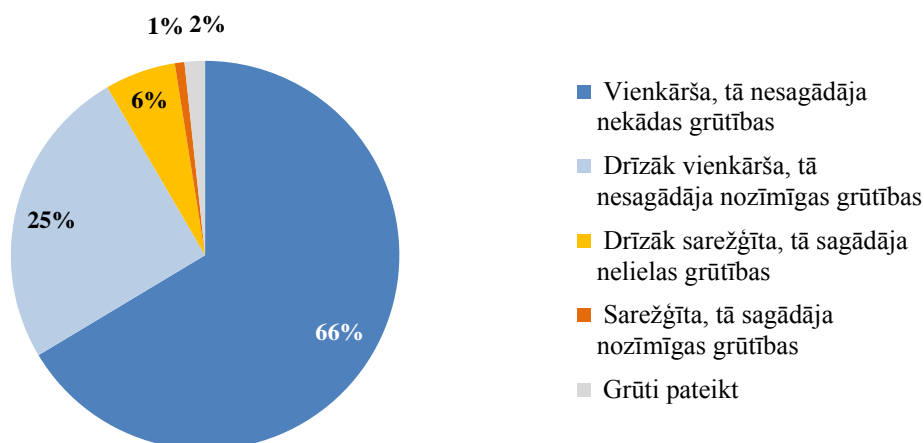
- Sniegt plašāku informāciju par pieejamām profesionālās izglītības programmām un mācību iestādēm;
- Paredzēt iespēju pieteikumu mācībām sūtīt pa pastu vai elektroniski;
- Mazināt rindas pieteikuma dokumentu iesniegšanas brīdī, reģistrācijas procedūras organizēšanā, nozīmējot vairāk darbinieku;
- Izglītības iestādēm nepieprasīt iesniegšanai dokumentu oriģinālus, kas apgrūtina pieteikšanos mācībām vairākās izglītības iestādēs.

1.3.2. Uzņemšana profesionālās izglītības iestādē

Vispārējs raksturojums

6% no aptaujātajiem iedzīvotājiem (t.i., 119 no 2000 respondentiem) pēdējo gadu laikā tā vai savādāk saskārušies ar uzņemšanas procedūru mācībām profesionālā izglītības iestādē. 4% gadījumu uzņemšanas dokumenti tika kārtoti bērnam, bet 3% – uzņemts tika pats respondents.

14. zīmējums. Uzņemšanas procedūras profesionālās izglītības iestādē sarežģītības vērtējums (% no atbildējušiem)



n=119, iedzīvotāji, kuru bērns vai paši pēdējo divu gadu laikā ir uzņēmti profesionālās izglītības iestādē.

Tāpat kā veicot dokumentu iesniegšanu profesionālā izglītības iestādē, arī kārtojot uzņemšanu vairums (66%) nav saskārušies ar kādiem administratīviem sarežģījumiem un uzskata, ka minētā procedūra ir bijusi vienkārša (sk. 14. zīmējumu). Katrs ceturtais savukārt ir saskāries ar kādu nelielu sarežģījumu, tāpēc norāda, ka uzņemšanas procedūra profesionālā izglītības iestādē bijusi drīzāk vienkārša. Ar zināmām problēmām kopumā saskārušiem 7% no mērķa grupas, kuri uzskata, ka uzņemšanas procedūra profesionālā izglītības iestādē bijusi drīzāk sarežģīta vai sarežģīta.

Problēmas

Kvantitatīvās aptaujas dati rāda, ka būtiskākā problēma, ar kuru sastapušies iedzīvotāji, kuru bērns vai paši pēdējo divu gadu laikā ir uzņēmti profesionālās izglītības iestādē, ir iestādes pieejamība tikai tālu no dzīvesvietas (43% aptaujāto). citas problēmas ir nosauktas retāk nekā 10% gadījumu. Tādējādi padziļinātu ieskatu uzņemšanas procedūrās sniedz tikai grupu diskusiju dalībnieku pieredze.

Saskaņā ar diskusijās pausto viedokli uzņemšana profesionālās izglītības iestādēs jauniešiem un viņu vecākiem nav sagādājusi būtiskas problēmas – par rezultātiem paziņots saskaņā ar noteikto laiku vai pat ātrāk:

Nedēļa vai divas bija gaidīšanas process vai es tikšu vai netikšu iekšā. Pēc piecām dienām man paziņoja, ka viss kārtībā.

Tiesa, viena no respondentēm atzina, ka ļoti apgrūtināts un nogurdinošs bijis process, kas saistīts ar līguma starp skolu un vecākiem parakstīšanu par bērna uzņemšanu profesionālās izglītības iestādē. Kritizēts tiek fakts, ka pēc respondentes novērojumiem visiem konkrētajā izglītības iestādē uzņemtajiem pirmo kursu studentiem līgumu ar skolu iespējams slēgt tikai vienā noteiktā dienā, kā rezultātā veidojas rindas, ir jākavē darbs un cilvēki ir neapmierināti:

Mana meita pagājušo gadu iestājās arodskolā. (...) Iestāšanās mums nebija problēma (...) Ilgāk gāja tieši tā pati līguma noslēgšana – tagad skolās noslēdz līgumus ar vecākiem. (...) Un tas mums ievilkās ļoti ilgi. (...) bija karsts un cilvēku bija ļoti daudz – pāri par sešdesmit skolnieku. Visi skolnieki un vecāki. Mums bija vienkārši šausmīgi (...) Nu, bija traki. Tas tā ilgi ievilkās.

Tiesa, kāds no respondentiem, kurš pats pirms diviem gadiem stājies profesionālās izglītības iestādē, norādīja, ka vecākiem nebūt nav jādodas uz skolu, lai slēgtu līgumu – iespējams vienoties ar skolas vadību, ka līgumu aizved vecākiem parakstīt un pēc iespējas ātrāk atved uz skolu:

Es paņēmu to līgumu. Mamma man personīgi netika. (...) Es dabūju to līgumu, es aizvedu viņai, viņa man parakstīja, es aizvedu uz skolu. Tas bija 20 minūšu laikā.

Stipendija

Diskusiju dalībniekus, kuru bērni mācas profesionālajās izglītības iestādēs vai kuri šīs skolas apmeklē paši, lūdza pastāstīt par iespējam saņemt mācību stipendiju, kā arī to, vai stipendijas saņemšanas gaitā radušās kādas neskaidrības vai problēmas. Kā pastāstīja respondenti, procedūra bijusi ļoti skaidra – vienā no pirmajām mācību dienām skolā ieradušies bankas pārstāvji, noslēdza līgumus ar studentiem un jaunajiem bankas klientiem tika piešķirts konts un norēķinu karte.

Kad stājos iekšā vienā no pirmajām dienām no n-bankas (...), visiem kontus vēra vaļā. Un septembra beigās tad jau visiem bija...

Arī gadījumā, ja audzēknis dienā, kad skolā ierodas bankas pārstāvji, nav bijis, visus nepieciešamos dokumentus bijis iespējams nokārtot ar skolas darbinieku palīdzību:

Ja nebija skolā, tad skola pati nokārtoja. Bija pašam jābrauc uz n-banku. Tur jāpasaka, skola bija pati pateikusi. Tur jāuztaisa visi tie papīri. Vairāk nekā nav. Lētāk. Līgums jāparaksta.

Viena no respondentēm pastāstīja par savu ne tik pozitīvo pieredzi – viņas meitai, kārtojot dokumentus ar banku, nav izsniegts līgums, diemžēl par radušos situāciju neviens atbildību nav uzņēmies, skolas centušās sūtīt uz banku, bankas darbinieki – uz skolu kā atbildīgo par procesa organizāciju:

Mums bija problēma ar to līgumu (...) neiet caur banku. Esmu šokā par to. (...) Karte viņai ir, viss ir, tikai tā līguma nav. (...) Neviens nav atbildīgs, neviens nevar atbildēt, kāpēc nav tas līgums, nav noslēgts. (...) bankā – mēs neko nezinām, skolai jums jāprasa, skolā jābūt. Skolā arī saka to pašu.

Būtiski piebilst, ka profesionālo skolu audzēkņi, kā rāda diskusiju rezultāti, nav pietiekoši informēti par stipendiju saņemšanas iespējām. Viens no respondentiem atzinis, ka „par Eiropas stipendiju es vispār neko nezināju. Kad es stājos iekšā, teica, ka būs tā skolas stipendija.”

Savukārt kāda cita respondente novērojusi, ka jaunieši nav informēti par bankas pakalpojuma izmantošanas nosacījumiem, piemēram, jaunieši nezina, ka no bankas kartes jeb precīzāk – no ieskaitītās stipendijas summas reizi gadā tiks atskaitīta kartes gada lietošanas maksa:

Es viņai teicu, ka tu... par karti atskaitīs naudu. Viņai tas nebija pat pateikts. Viņa brīnās, ka tur augustā noskaitīti kaut kādi divi lati. Varbūt viņai tur skaidroja. Protams, pa ausu galam, kā tas mūsu jaunatnei ir – pusi varbūt nedzird. (...) es teicu, nu tā ir jāpierod pie dokumentu kārtošanas – ka par katru lietu, ko kārto, ir jāzina kāpēc ir.

Ieteikumi

Kopumā 7% no tiem, kuri kārtējuši uzņemšanas dokumentus profesionālās izglītības iestādē, atzīst vajadzību uzlabot uzņemšanas procedūru %. Saistībā ar uzņemšanas procedūru uzlabošanu profesionālās izglītības iestādēs tiek ieteikts:

- Nodoršināt kompetentāku un laipnāku darbinieku attieksmi;
- Veicināt profesionālo izglītības iestāžu pieejamību tuvāk dzīvesvietai.

Nemot vērā izglītības iestāžu struktūru Latvijā, īstenot pēdējo ieteikumu iespējas ir ierobežotas.

1.4. Citi pakalpojumi

Pētījuma ietvaros īstenoto grupu diskusiju dalībniekiem bijusi pieredze abu Latvijā pārstāvēto e-pakalpojumu – e-klase.lv un Mykoob⁵ – izmantošanā.

Kopumā iespēju par skolā notiekošajām aktivitātēm uzzināt interneta vidē vecāki vērtējuši pozitīvi – šādi var iegūt informāciju par uzdoto, regulāri sekot līdzi bērna sekmēm mācībās, kā arī operatīvi sazināties ar skolotāju bērna slimības gadījumā vai jebkuros citos jautājumos:

Ērtāk, ja kaut kāda informācija jānodod skolotājam – uzraksti vēstulīti, var uzprasīt kaut ko.

Es nopriecājos, ka slimības gadījumā redzēšu, kas ir uzdots. Ir redzamas atzīmes, uzdots un papildus uzdevumi. (..) Mājas darbi. (..) Viss radīts, lai vecāki piedalītos procesā.

Pozitīvi novērtēta skolēnu vecāku informēšana par elektronisko pakalpojumu Mykoob izmantošanu, mācību gada sākumā organizējot prezentācijas skolās un informējot vecākus:

Mūsu skolā bija prezentācija. (..) Mācību gada sākumā vecākiem bija izsludināta kopējā vecāku sapulce un tur notika tā prezentācija, kur smuki visu slaidos parāda – to un to, un to.

Var konstatēt, ka e-pakalpojumus izglītībā aktīvāk izmanto vecāku klašu skolēnu vecāki, kamēr mazajiem pirmklasniekiem, kuriem vēl precīzi sekmju novērtējumi netiek veikti, nepieciešamība pēc šiem pakalpojumiem ir daudz mazāka:

Viņi vēl maziņi, visu zina. Atzīmes ir tikai pirmo gadu 4. klasē. Pirmās klasēs – saulītes, krustiņi. (..) Šobrīd nav nepieciešamība. Pati vienmēr zina, kas ir uzdots.

Kāda no respondentēm uzsvērusi, ka pirmajās klasēs bērnu sasniegumiem piešķirtie vērtējumi e-vidē tomēr nav saprotami un vienīgā informācija, ko iespējams iegūt, ir saistībā ar mājas darbu veikšanu:

Vēl sākumskolā, kad vēl neliek tās atzīmes, tad viņi ieliek tos krustiņus. Viņš ciparus var skaitīt, bet tos plusiņus viņš nesaprot. Vienīgais tad, kad mājas darbi jāatrod, tad tos tu vari redzēt.

Iepazīstoties ar diskusiju dalībnieku viedokļiem, jāsecina, ka vistiešāk e-pakalpojumu izmantošanas efektivitāti var ietekmēt klases audzinātājs un citi skolotāji – ja skolotāji regulāri ievada visu saistošo informāciju e-vidē, arī vecāki novērtē šo pakalpojumu, savukārt pakalpojuma jēga zūd gadījumos, kad informācija e-vidē netiek atjaunota, skolotāji to izmanto tikai savām piezīmēm un aizpilda pēc vēlēšanās vai tad, kad rodas brīvs brīdis.

Piemēram, kāda respondente, atzinīgi novērtējot klases skolotāja iniciatīvu, pastāstījusi:

Mums ir ļoti aktīva un zinoša skolotāja – audzinātāja. Visiem jau pirmajā skolas dienā tika aizsūtīts gan e-pasti, telefoni, uz telefoniem tika atsūtītas paroles. Gan man, tētim, gan bērnam.

Tomēr vairākiem citiem respondentiem tik pozitīva pieredze e-pakalpojumu izmantošanā nav bijusi, gadījušies pat vairāki pārpratumi:

⁵ Mācību sociālais tīkls internetā.

Skatos vienu mēnesi – 80 kavētas stundas, prasu bērnam, izrādās skolotāja aizmirsusi ievadīt ārsta zīmes. Ieraugot tos sarkanos ciparus ir pamatīgs šoks.

Bērns man saka, ka ir bijis skolā un dabūjis atzīmi, bet e-klasē neparādās. Kam lai tad es ticu? Nu, tā. Es viņu vairs nelietoju un vairs pat neskatos.

Skolās, kur skolotājs nav ieinteresēts un laika trūkuma vai kādu citu iemeslu dēļ e-vidē informāciju atjauno neregulāri, vecāku auditorijā šis pakalpojums zaudē savu nozīmi. Kā atzinusi kāda respondente, šī iemesla dēļ vecāku un klases audzinātāju vidū dažkārt notikušas pat visai asas diskusijas:

Tieši vakar skolā bija vecāku sapulce un bija ļoti lielas diskusijas par šo e-klasi. Mēs jautājām skolotājai. (...) Ja bērns ir slimojis, kā tad var uzzināt par uzdoto? Kam tad ir domāta tā e-klase, ja viņa to pilnībā neatspoguļo? Viņa uzskata, ka tā ir priekš viņas, lai redzētu, cik daudz un kurā klasē viela ir izņemta. Es jautāju, kā tad lai mēs zinām uzdotos mājas darbus? Tad paliekot otrs variants – zvans draugam. Viena mamma saka – bet mans bērns mācās sliktāk, pazvana vienam draugam, tas pasaka vienu, piezvana otram draugam, tas pasaka citu, trešais pasaka, ka vispār nekas nav uzdots. Tā diskusija aizgāja stundas garumā un tā arī netikām skaidrībā, vai tajā e-klasē ir jāatspoguļo uzdotais vai nē. It kā vienā dienā parādās, bet otrā jau nodzēšas. Iepriekšējās dienas neredz.

Lai šādas situācijas nerastos, respondenti ieteica skolā pieņemt speciālistu, vislabāk e-vides pakalpojumu administratoru, kas ievadītu un organizētu visu nepieciešamo informāciju elektroniskajā vidē:

Varbūt ar laiku parādīsies e-ievadītāji. Skolotāji nodod visus datus un viens cilvēks savada informāciju. (...) Jo viens skolotājs ievada, viens neievada un tad rodas pārpratumi.

Ar izpratni par skolotāja noslogojumu ikdienas aktivitātēs skolā, kopumā visai kritisku attieksmi pret e-vides pakalpojumiem paudušas pāris respondentes, uzskatot, ka e-pakalpojuma jēga ir visai apšaubāma, jo informācija, kas ierakstīta skolēna dienasgrāmatā un e-vidē visbiežāk atkārtojas:

Tajā pašā laikā saglabājas dienasgrāmata, kur viss dublējas. Dienasgrāmatā visam jābūt sarakstītam, tad man rodas pretjautājums, kam tad ir domāts e-klase? Kāpēc jāraksta gan dienasgrāmatā, gan ē-žurnālā?

Minētā iemesla dēļ diskusijas dalībnieces iesacījušas izvērtēt e-vidē sniegtās informācijas saturu un veikt nepieciešamās izmaiņas:

Varbūt ir jāpārskata tās e-klases funkcijas, kam tas ir domāts. Stundu plāni, ekskursijas vai vispārēji skolas plāni, ko var atrast, bet ne tik sīka informācija, kas skolotāju apgrūtina.

Jāpiebilst, ka pāris respondenti kritizējuši e-pakalpojumu sniedzēju kompetenci, kad sazinoties nav iegūta nepieciešamā informācija. Kāda respondente vēlējusies noskaidrot, vai, apmaksājot e-vides pakalpojumus, būs iespējams saņemt informāciju par visiem trim viņas ģimenes skolēniem:

Es uzrakstīju uz Mykoob, (...) viņi man pateica – mēs nezinām. Es domāju, ka noriskēšu, jo man mobilajam bija sakrājies uz tās Zelta Zivtiņas. Tā nauda ir jāizlieto. Un tad es nopirku un izrādās – visiem trim [bērniem] tā statistika tomēr.

Vairāki respondenti pauduši neapmierinātību, ka e-pakalpojumu kā valsts institūciju finansēta, it kā publiski pieejama produkta iespējas tomēr pilnībā pieejamas tikai par maksu: "Valsts iestāde, nav privāts. Es arī uzskatu, ka tam nav jābūt par maksu." Tiesa, liela daļa diskusiju dalībnieku atzinuši, ka izmanto vien bezmaksas pakalpojumus.

2. NODOKĻU NOMAKSAS JOMAS ADMINISTRATĪVO PROCEDŪRU NOVĒRTĒJUMS

Nodokļu nomaksas jomas administratīvo procedūru novērtējums sastāv no četrām daļām:

- Pakalpojumu Valsts ieņēmumu dienesta filiālē novērtējums (piemēram, konsultējoties par kaut kādiem jautājumiem, reģistrējoties kā saimnieciskās darbības veicējs, saņemto nodokļu grāmatiņu vai izziņu);
- Iedzīvotāju gada ienākumu vai amatpersonas deklarācijas, kas ir galvenais dokuments, kura dēļ iedzīvotāji (fiziskas personas) saskaras ar Valsts ieņēmumu dienestu, aizpildīšanas un iesniegšanas vērtējums;
- Administratīvo procedūru saimnieciskās darbības veicējiem apskata;
- Elektroniskās deklarēšanās sistēmas (EDS) lietošanas ērtuma izvērtējums.

Nodokļu nomaksas jomas administratīvās procedūras ir analizētas divās iedzīvotāju apakšgrupās: (1) fiziskas personas, kas nav citu personu apgādībā un nav reģistrējušās kā saimnieciskās darbības veicēji, – darba ņēmēji vai pensijā; (2) fiziskas personas, kas ir reģistrējušās kā saimnieciskās darbības veicēji. Datu analīze šādās divās apakšgrupās tiek veikta tāpēc, ka procedūras saimnieciskās darbības veicējiem ir komplicētākas nekā pārējām fiziskajām personām (iedzīvotājiem).

2.1. Pakalpojumi Valsts ieņēmumu dienesta filiālē

Vispārējs raksturojums

Kopumā Latvijas iedzīvotāju aptaujā tika sasniegti 613 iedzīvotāji (t.i., 31% no visiem aptaujātajiem, n=2000), kas pēdējo divu gadu laikā kā fiziska (privāta) persona vērsušies Valsts ieņēmumu dienestā (VID).

Aptaujas rezultāti liecina, ka kopumā VID biežāk vērsušies jaunākās un vidējās paaudzes iedzīvotāji – respondenti vecumā no 18 līdz 34 gadiem un respondenti vecumā no 35 līdz 54 gadiem, kā arī respondenti ar augstāko izglītību. No aptaujas iegūtā informācija liecina, ka, pieaugot iedzīvotāju ienākumiem, pieaug arī nepieciešamība vērsties VID. Turklāt salīdzinoši biežāk VID pēdējo divu gadu laikā ir vērsušies reģionos, nevis Rīgā dzīvojošie respondenti.

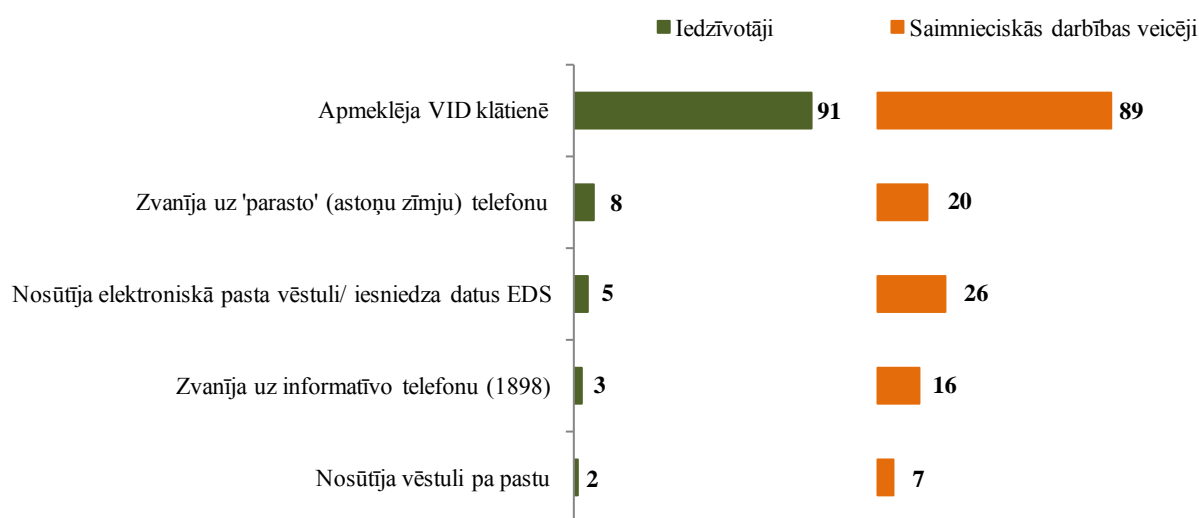
Turpmāk, aplūkojot iedzīvotāju apmierinātību ar pakalpojumiem, kurus saņēmuši Valsts ieņēmumu dienestā, un citas ar nodokļu nomaksu saistītās administratīvās procedūras, atsevišķi tiks analizēta iedzīvotāju kā fizisko personu, kuri nav reģistrējušies par saimnieciskās darbības veicējiem, un saimnieciskās darbības veicēju (vienkāršoti izsakoties – pašnodarbināto personu) pieredze un vērtējums. Tas tāpēc, ka saimnieciskās darbības veicējiem saskarsme ar VID ir ievērojami biežāka nekā citām fiziskajām personām – saimnieciskās darbības raksturs prasa iesniegt ceturkšņa atskaites, gada ienākumu deklarāciju, aizpildīt saimnieciskās darbības žurnālu, kopš 2011. gada janvāra – reģistrēties Elektroniskās deklarēšanās sistēmā (EDS). Tāpēc, lai padziļināti analizētu saimnieciskās darbības veicēju pieredzi, papildus iedzīvotāju aptaujai, kurā tika sasniegti 114 saimnieciskās darbības veicēji, tika nodrošināta datu vākšana saimnieciskās darbības veicēju papildizlasē, aptaujājot vēl 212 respondentus, attiecīgi – kopumā pētījumā sasniegti 326 saimnieciskās darbības veicēji. Aptaujas dati rāda, ka 89% saimnieciskās darbības veicēju (t.i., 289 respondentu) pēdējo divu gadu laikā ir vērsušies VID.

Savukārt pārējās fiziskās personas, kuri nav saimnieciskās darbības veicēji un ir darba ņēmēji vai pensijā, ar VID saskaras retāk – iesniedzot gada ienākumu deklarāciju, saņemot algas nodokļu grāmatiņu vai kādu izziņu (piemēram, hipotekārā kredīta saņemšanai). Aptaujas dati rāda, ka vidēji

27% iedzīvotāju (t.i., 508 respondenti), kuri nav saimnieciskās darbības veicēji, pēdējo divu gadu laikā ir kā fiziskas personas vērsušies VID.

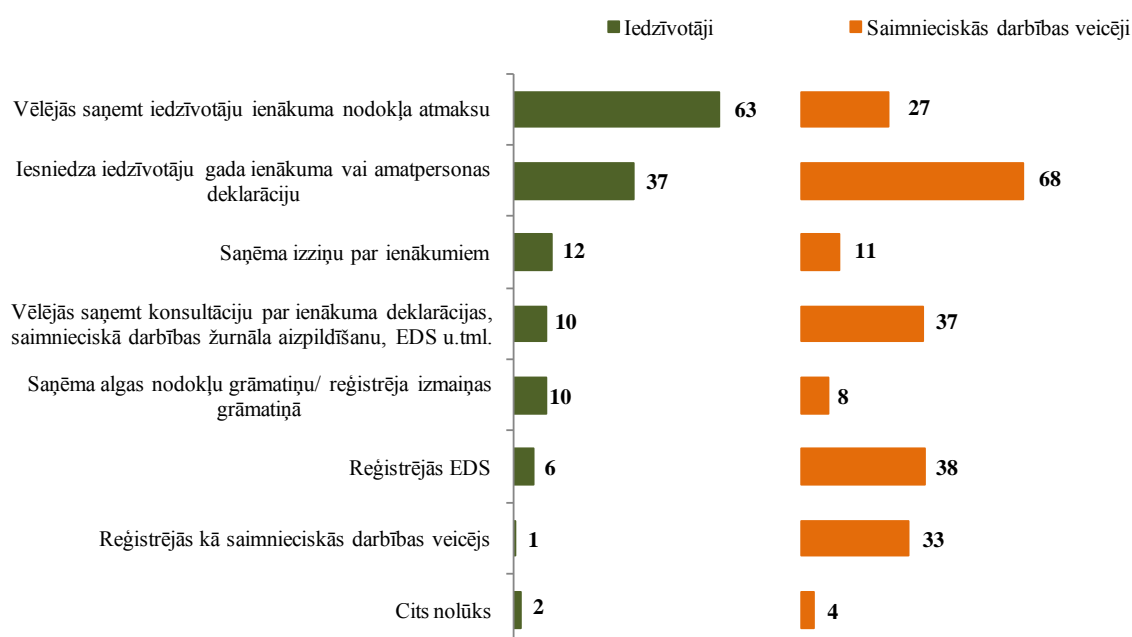
Biežāk izmantoto komunikācijas kanālu ar VID sarindojums abās analizētajās apakšgrupās izveidojas līdzīgs – visbiežāk respondenti VID apmeklēja klātienē (sk. 15. zīmējumu). No tiem iedzīvotājiem, kuri bija vērsušies VID un nav saimnieciskās darbības veicēji, 91% apmeklēja Valsts ieņēmumu dienesta filiāli jeb nodaļu klātienē, citas saskarsmes formas izmantojot salīdzinoši reti – mazāk par 8% iedzīvotāju zvanīja uz 'parasto' (astoņu zīmju) telefonu vai kontaktējās ar VID citādi. Savukārt saimnieciskās darbības veicēji, kaut arī apmeklēja VID klātienē līdzīgā apmērā (89%), citas komunikācijas formas – konsultācijas pa telefonu, elektroniskā pasta vēstules nosūtīšanu vai elektroniskās deklarēšanās sistēmas (EDS) izmantojuši biežāk.

15. zīmējums. Saskarsmes forma ar Valsts ieņēmumu dienestu (% no atbildējušiem)



1. n = 508; respondenti, kuri pēdējo divu gadu laikā kā fiziska persona ir vērsušies VID, nav saimnieciskās darbības veicēji; 2. n = 289; saimnieciskās darbības veicēji, kuri pēdējo divu gadu laikā ir vērsušies VID; vairākatbilžu jautājums

16. zīmējums. Valsts ieņēmumu dienesta apmeklēšanas iemesls (% no atbildējušiem)



1. n = 508; respondenti, kuri pēdējo divu gadu laikā kā fiziska persona ir vērsušies VID, nav saimnieciskās darbības veicēji; 2. n = 289; saimnieciskās darbības veicēji, kuri pēdējo divu gadu laikā ir vērsušies VID; vairākatbilžu jautājums

Iedzīvotāji un saimnieciskās darbības veicēji VID vērsušies galvenokārt saistībā ar gada ienākumu deklarācijas iesniegšanu (jeb iedzīvotāju ienākumu nodokļa atmaksas saņemšanu), citi iemesli minēti ievērojami retāk (sk. 16. zīmējumu). Interesanti, ka, nosaucot iemeslu, iedzīvotāji biežāk min vēlēšanos saņemt iedzīvotāju ienākumu nodokļa atmaksu, bet saimnieciskās darbības veicēji – iedzīvotāju gada ienākumu deklarācijas iesniegšanu. Pēc būtības, tas ir viens un tas pats motīvs – lai saņemtu nodokļa atmaksu, ir jāiesniedz deklarācija, taču šīs atšķirības rāda, ka iedzīvotāji, ja vien viņi nav reģistrējušies kā saimnieciskās darbības veicēji un ja viņi nav ieguvuši augstāko izglītību, viduvēji orientējās normatīvajos aktos lietotajos jēdzienus – oficiālo procedūru apzīmējumus.

Problēmas un ieteikumi

Problēmas saistībā ar vēšanos vai sadarbību ar VID, ir atspoguļotas 17. (iedzīvotājiem) un 18. (saimnieciskās darbības veicējiem) zīmējumā. Turpinājumā ir raksturotas izplatītākās problēmas, ar kurām iedzīvotāji ir saskārušies, vērsoties vai sadarbojoties ar VID. Jāatzīmē, ka kopumā saimnieciskās darbības veicēji nosaukuši vairāk problēmu, ar kurām sastapušies, apmeklējot VID, un tas izskaidrojams ar to, ka viņi VID apmeklē biežāk un sastopas ar lielāku administratīvo procedūru apjomu. Būtiskākās problēmas, ar ko vienādi sastopas gan iedzīvotāji, gan saimnieciskās darbības veicēji, ir šādas:

- *Ilgi jāstāv rindā:* 33% iedzīvotāju, kuri pēdējo divu gadu laikā vērsušies VID un nav saimnieciskās darbības veicēji, un 37% saimnieciskās darbības veicēju norāda, ka gaidīšana rindā bijusi ilga, un tas aptuveni pusē gadījumu radīja lielu problēmu. Šo problēmu biežāk akcentē gados jaunāki iedzīvotāji – pieaugot respondentu vecumam, samazinās biežums, kādā aptaujātie atzīst, ka saskārušies ar problēmu. Datu analīze saimnieciskās darbības veicēju apakšgrupā liecina, ka biežāk ar šo problēmu sastapušies aptaujātie Rīgas, Pierīgas un Latgales reģionos.
- *Nepieciešamās procedūras veikšanai veltīts daudz laika:* gaidīšana rindā rada sajūtu, ka nepieciešamās procedūras veikšanai ir veltīts daudz laika. To atzīst 27% iedzīvotāju un 35% saimnieciskās darbības veicēju. Arī šo problēmu biežāk akcentē gados jaunāki aptaujātie un saimnieciskās darbības veicēji, kuri dzīvo Rīgas, Pierīgas un Latgales reģionos. Parasti šī problēma radījusi lielu vai vidēju apgrūtinājumu.
- *Informācijas trūkums, kādi dokumenti jāiesniedz/ jāuzrāda, lai veiktu nepieciešamo procedūru (piemēram, veiktu ieraktu nodokļu grāmatiņā, reģistrētos par pašnodarbināto u.tml.):* šo problēmu nosauca 15% iedzīvotāju un 31% saimnieciskās darbības veicēju. Iedzīvotājiem informācijas atrašanas grūtības parasti radīja mazu vai vidēju apgrūtinājumu, saimnieciskās darbības veicējiem – vidēju.

Sīkāk situāciju raksturo grupu diskusiju dalībnieki, kuri norāda, ka VID mājas lapā ir grūti vai pat neiespējami atrast informāciju, kādi dokumenti ir nepieciešami, ja persona vēlas reģistrēties par saimnieciskās darbības veicēju, nav paskaidrojumi, kādos gadījumos var reģistrēties par fiksētā nodokļa maksātāju, kādi dokumenti nepieciešami, lai ierakstītu apgādībā esošas personas algas nodokļu grāmatiņā u.tml.

Nav jau tādas viegli atrodamas un uztveramas informācijas. Viss, kas ir VIDa lapā, tev vispirms ir jāzina, ko tu gribi un tad ir ilgi jāmeklē un tad tu kaut ko atrodi. [Cita respondenta komentārs pa vidu: Tu atrodi likumus...] Vai nu likumus vai metodiskos norādījumus, vai vēl kaut ko, bet tas viss ir rūpīgi jāmeklē, jau zinot ko tu gribi atrast, bet par tiem bērniem man liekas, ka vispār nekā ...

Visās jomās tas ir, kā jūs teicāt, tādā cilvēcīgā formā, vienkārši saprotama informācija, kas tev ir jādara, tas, tas, tas, par visiem šiem jautājumiem, tas nav.

Es gāju uz VIDa lapu un meklēju tur visus tos metodiskos un anketas, un skatījos, kas man ir vajadzīgs un kas man nav, tas aizņēma riktīgi laiku. Tā augstākā pilotāža – pēc tam es ķeros pie likumiem, gāju tiem cauri. Tur arī, protams, viss ir izmētāts un tev jāiet cauri, piemēram,

par nodokļiem, tur nav kompakti tas viss, bet pēc viņu vajadzībām taisīts, tas nav priekš manis ērti lietojams.

Es kolēģim saku, ka vajag pārrakstīt [bērnus algas grāmatiņā]. Viņš jautā, ko vajag darīt? Es saku, lai pagaida, vajag pameklēt. Oficiāli tā arī neko neatradu un ziniet, kur atradu? Forumā. Vienkārši kaut ko rakstīju internetā un forumā kāds ar kādu dalās pieredzē. Tā nav oficiāla informācija, bet mēs sapratām. Es atradu interesantu gadījumu, kur viens no vecākiem pārraksta bērnu uz otru vecāku. Tur bija uzrakstīts, ko vajag līdzīgu paņemt. Es kolēģim šo saraksti aizsūtīju, pateicu, lai izlasa, sagatavojas, tad tikai ar sievu iet.

Grupu diskusiju dalībnieki norāda, ka būtu būtiski jāuzlabo VID mājas lapas izkārtojums. VID interneta mājas lapā līdzīgi kā Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūras mājas lapā būtu jābūt sadaļai pakalpojumi, kur norādīti visi VID sniegtie pakalpojumi iedzīvotājiem un saimnieciskās darbības veicējiem un katram pakalpojumam būtu raksturota tā būtība, nepieciešamie dokumenti un atrodamas dokumentu veidlapas.

Vajadzību pēc šādi noformētas un izvietotas informācijas raksturo piemērs, kad persona meklējusi informāciju par apgādībā esošu personu ierakstīšanu algas nodokļu grāmatiņā un iesaka VID mājas lapā izveidot attiecīgu sadaļu:

Viņi [VID] tik tiešām mājaslapā varētu izvietot situāciju – bērna dzimšana. Tas taču ir tik elementāri norādīt, ko vajag. Tie ir mazi norādījumi, lai cilvēks noklikšķinātu un uzreiz pamanītu.

Tomēr iedzīvotāju uzsver, ka šādu informāciju ir jāizvieto par visiem VID pakalpojumiem, lai tie ir ātri atrodamā un saprotami.

- *Vairākas reizes/ atkārtoti jāvēršas pie dažādiem VID darbiniekiem, lai saņemtu paskaidrojumu/ konsultāciju (VID darbinieki sūtīja 'no viena pie otra'): 14% iedzīvotāju un 30% saimnieciskās darbības veicēju bija atzinuši, ka sastapušies ar situāciju, kad informācijas saņemšanai ir jāvēršas pie dažādiem darbiniekiem vai nepieciešamas vairākas atkārtotas konsultācijas. Saimnieciskās darbības veicēji līdz 34 gadu vecumam un Latgales reģionā dzīvojošie biežāk atzinuši, ka ir saskārušies ar minēto problēmu. Šādas situācijas iedzīvotājiem, it īpaši saimnieciskās darbības veicējiem, ir radījušas lielu apgrūtinājumu.*

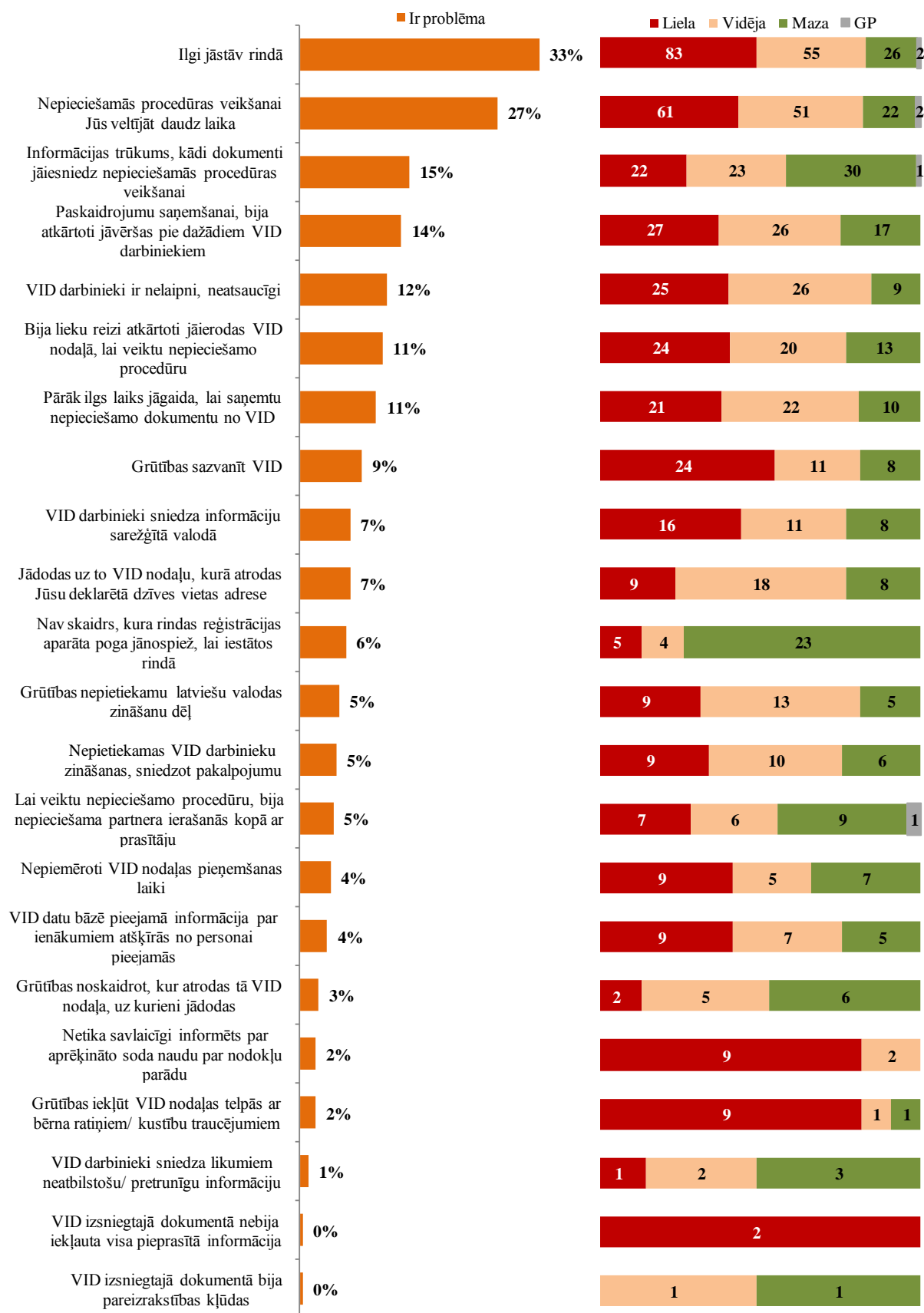
Mēs vispār no viena kabineta citā kabinetā. Mēs iegājām kabinetā, un mums saka, ka tas ir blakus kabinetā, tepat aiz sienas. Tad aizejam uz turieni un mums atbild: „Nē, tie ir viņi!”.
Viņi sūta viens pie otra. Tad tu nezini, kur un pie kā iet.

Grupu diskusijas dalībnieku stāstītais rāda, ka dažās situācijās nepieciešamība atkārtoti vērsties pie VID darbinieka vai dažādiem darbiniekiem ir bijusi pamatota. Piemēram, par tādu salīdzinoši pamatotu situāciju var atzīt gadījumus, kad cilvēks, tikko reģistrējies par saimnieciskās darbības veicēju, mēģina uzzināt, kā aizpildāms saimnieciskās darbības žurnāls vai kādas atskaites ir jāiesniedz VID. Šie cilvēki gan atzīst, ka dažādu informācijas materiālu vai paraugu pieejamība būtiski atvieglotu situāciju, un būtu jāraugās, lai šī informācija tiktu regulāri atjaunota.

Tā kā es iepriekš nebiju neko ne lasījusi, ne skatījusi, tā konsultācija neko daudz nedeļa, jo es nezināju, kādus jautājumus uzdot, tas viss notika tik ātri, tik saraustīti, es saprotu, ka tai sievietei ir apnicis vienu un to pašu stāstīt...

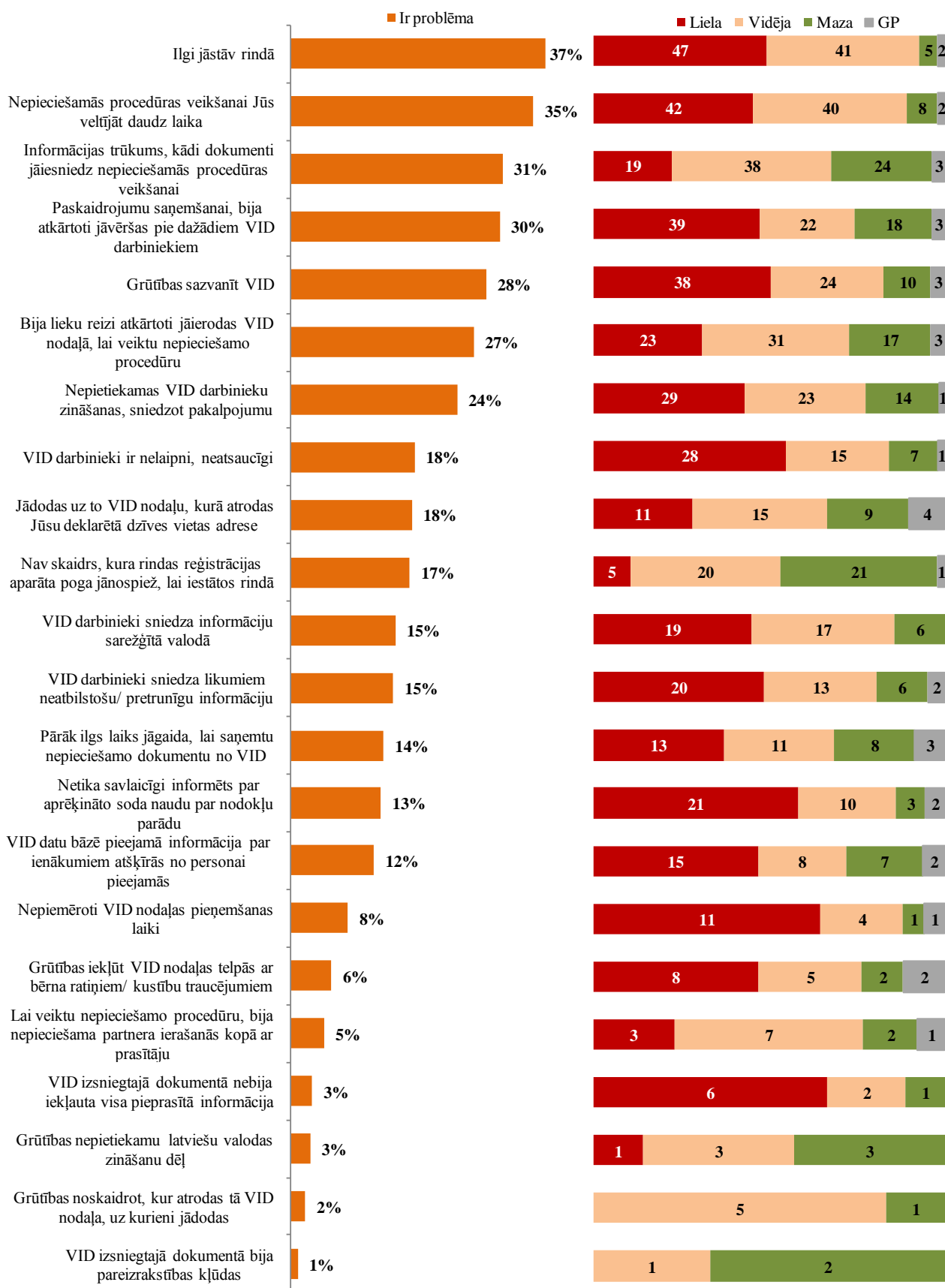
Tajā brīdī, kad cilvēks reģistrējas [par saimnieciskās darbības veicēju], vajadzētu uzreiz iedot arī kaut vai kādu lapu, jo kaut kādi kopējie virzieni ir kopīgi tiem pašnodarbinātajiem, tad varētu uzreiz iedot kaut ko ar pamatlietām, kas būtu jāzina, pēc tam pārējo var meklēt internetā. Par tiem pašiem pašnodarbinātajiem, it kā ir kaut kādas lapas, es arī toreiz pēc tam skatījos, bet nekā tajās lapās nav, nekādas normālas informācijas nav, būtībā ir tā, ka tev pašam nemītīgi ir jāzvana, jāzina, kādi jaunumi, kas ir atkal, internetā neatjauno to visu.

17. zīmējums. Problēmas saistībā ar Valsts ieņēmumu dienesta apmeklējumu iedzīvotāju mērķa grupā (% no atbildējušiem un absolūtos skaitļos)



1. n = 508; respondenti, kuri pēdējo divu gadu laikā kā fiziska persona ir vērsušies VID, nav saimnieciskās darbības veicēji. 2. respondenti, kuri saskārušies ar norādīto problēmu.

18. zīmējums. Problēmas saistībā ar Valsts ieņēmumu dienesta apmeklējumu saimnieciskās darbības veicēju mērķa grupā (% no atbildējušiem un absolūtos skaitļos)



1. n = 289; saimnieciskās darbības veicēji, kuri pēdējo divu gadu laikā ir vērsušies VID. 2. respondenti, kuri saskārušies ar norādīto problēmu.

Jāatzīmē, ka ar virkni problēmu ievērojami biežāk ir sastapušies saimnieciskās darbības veicēji, nekā iedzīvotāji. Šīs problēmas ir:

- *Grūtības saņemt VID (necēla klausuli, aizņemts u.tml.):* 28% saimnieciskās darbības veicēju un 9% iedzīvotāju, kas nav reģistrējušies kā saimnieciskās darbības veicēji, norāda, ka viņiem bijušas grūtības saņemt VID gan pa informatīvo maksas tālruni (1898), gan ‘parasto’ (astoņu zīmju pilsētas līnijas) tālruni. Īpaši bieži šo problēmu nosaukuši saimnieciskās darbības veicēji līdz 34 gadu vecumam un Rīgā dzīvojošie aptaujātie. Aptaujātie norāda, ka ir būtiski jāpaaugstina VID sasniedzamība pa tālruni, kad samazina nepieciešamību iedzīvotājiem ierasties klātienē VID nodaļā. Aptaujātie, kas atzinuši, ka sastapušies ar šo problēmu, norāda, ka tā ir radījusi lielu apgrūtinājumu.

Man ērtāk būtu, ja es varētu saņemt, jo, kad man bija jautājumi, es zvanīju uz parastajiem telefoniem, uz tām nodaļām, nevis uz to četrciparu numuru, es nekaunīgi zvanīju visiem numuriem pēc kārtas un gaidīju, kad man pacels klausuli otrā galā, es pat nezinu, vai es savai Latgales priekšpilsētai vai kam biju piezvanījusi un tad dabūju kaut kādu informāciju. Viņus nevar saņemt un kad ir deklarāciju iesniegšanas laiks, tad arī to standarttelefonu nevar saņemt, tas, ka viņiem arī kadru trūkums, jo nav kas sniedz informāciju, jo man tiešām būtu ērtāk, ja mani pa telefonu pakonsultētu, jo ir problēmas internetā savlaicīgi visu informāciju savadīt un atjaunot.

- *Lieku reizi atkārtoti jāierodas VID nodaļā, lai veiktu nepieciešamo procedūru:* 27% saimnieciskās darbības veicēju un 11% pārējo iedzīvotāju minējuši, ka sastapušies ar nepieciešamību atkārtoti ierasties VID procedūras nokārtošanai. Biežāk ar šo situāciju saskārušies Latgales iedzīvotāji. Saimnieciskās darbības veicējiem tas parasti radījis vidēji lielu apgrūtinājumu, pārējiem iedzīvotājiem – lielu apgrūtinājumu.
- *Nepietiekamas VID darbinieku zināšanas, sniedzot pakalpojumu:* 24% saimnieciskās darbības veicēju un 5% pārējo iedzīvotāju minējuši, ka sastapušies ar situācijām, kad VID darbiniekiem pašiem nav bijušas pietiekamas zināšanas, sniedzot pakalpojumu. Par šādiem piemēriem ir stāstījuši arī grupu diskusiju dalībniekiem:

Es pirmo reizi šogad gāju iesniegt [deklarāciju] kopā ar vīramāti, kurai bija atmaksa par zemes nodokli. [VID] konsultants viņai nokonsultēja, ka viņai jāraksta konkrēta summa konkrētā ailītē, bet, aizejot iesniegt šo dokumentu pie lodziņa, viņai atmeta atpakaļ un teica, ka tur nav pareizi. Tad viņa atkal gāja pie konsultanta, kurš atpakaļ gāja pie lodziņa, rādīja ar pirkstu un teica, ka tas ir tāds un tāds punkts un apakšpunkts un tur ir jābūt tieši tā. (..) Tur [VID] arī nav tik kompetenti cilvēki.

Saimnieciskās darbības veicējiem nepietiekamās VID darbinieku zināšanas radījušas lielu problēmu, savukārt pārējiem iedzīvotājiem – vidēju problēmu.

- *Nelaiipni, neatsaucīgi VID darbinieki:* 18% saimnieciskās darbības veicēju un 12% pārējo iedzīvotāju norāda, ka, apmeklējot VID, ir sastapušies ar nelaiipnu attieksmi un zemu apkalpošanas kultūru – dažādiem aizskarošiem komentāriem, vienaldzību, neatbildēšanu uz apmeklētāja jautājumu, ja viņš pienācis pie neatbilstošā darbinieka (piemēram, kas sniedz cita veida pakalpojumu) u.tml. Iedzīvotāji atzīmē, ka, būdami nezinoši daudzajās nodokļu administrēšanas procedūru niansēs, viņi uz VID dodas meklēt palīdzību un skaidrojumus, bet, sastopoties ar noraidošu attieksmi, jūtas pazemoti. Kā vienu spilgtu piemēru grupu diskusiju dalībnieki min šādu situāciju:

Es nesen gāju, man vajadzēja saņemt izziņu darbam, mēs piedalījāties vienā konkursā. Bija vajadzīga izziņa, lai atrādītu, ka mums nav nekādu parādu. Es gāju 16:30, lai tieši pirms slēgšanas saņemtu šo izziņu. Es iegāju, tur gandrīz neviena nebija. Inspektore saka: „Ak, Dievs, sākas! Ko viņi tagad visi velkas pirms 17:00?”

Saimnieciskās darbības veicējiem, kas saskārušies ar nelaipniem vai neatsaucīgiem VID darbiniekiem, to parasti izjutuši kā lielu problēmu, savukārt iedzīvotāji – kā lielu vai vidēju problēmu.

- *Nepieciešamība ierasties uz to VID nodaļu, kurā atrodas deklarētās dzīvesvietas adrese, nevis uz to, kuru ir ērtāk apmeklēt:* 18% saimnieciskās darbības veicēju un 7% pārējo iedzīvotāju atzinuši, ka grūtības viņiem radījusi nepieciešamība doties uz to VID nodaļu, kas atbilst viņu deklarētajai dzīvesvietas adresei. Biežāk šo problēmu minējuši Rīgas un Pierīgas reģionā dzīvojošie aptaujātie, kas ir likumsakarīgi – Rīgas un Pierīgas iedzīvotāji biežāk pārvietojas un kārtro darīšanas atšķirīgās Rīgas pilsētas vietās, tāpēc lielākā mērā iespējams, ka personai ērtāk būtu apmeklēt citu VID nodaļu, nekā to, kura atbilst deklarētajai dzīvesvietai. Iedzīvotāji min arī citus iemeslus, kāpēc viņiem ērtāk ir apmeklēt citu VID nodaļu, nevis to, kas atbilst dzīvesvietai:

Daudzi cilvēki dzīvo Rīgā, bet ir deklarējušies laukos, un tad braukāšana aizņem laiku un naudu, ja vēl sanāk turpu šurpu skriet. Ja visa tā sistēma ir elektroniski, kāpēc man būtu jābrauc uz pilnīgi citu vietu?

Šāda iespēja – apmeklēt citu klientu apkalpošanas centru – ir nodrošināta Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūrā (VSAA), tomēr iedzīvotāji, kas ir informēti par šo iespēju, atzīst, ka arī VSAA darbinieki dažreiz nelabprāt pieņem apmeklētājus, kas dzīvo citā, nevis nodaļas apkalpotajā teritorijā. Arī dažiem grupu diskusiju dalībniekiem ir pieredze, ka līdzīgi – vērsties citā nodaļā – ir iespējams arī tad, kad jāsaņem pakalpojumi VID, taču plašākas informācijas par šo iespēju nav:

Izrādījās, ka drīkst [saņemt izziņu], nevis pēc teritoriālās piederības, bet jebkurā citā arī. Ņem savu numuriņu, saki, ko tev vajag un tev ātri dod.

Ja saimnieciskās darbības veicēji ir norādījuši, ka viņus apgrūtinājusi nepieciešama doties uz to VID filiāli, kas atbilst deklarētajai dzīvesvietai, tad viņi šo problēmu visbiežāk atzīst par vidēju vai lielu, savukārt iedzīvotāji – par vidēju (ņemot vērā, ka šī aptaujāto daļa VID apmeklē retāk, arī grūtības tas rada mazākas).

- *Nebija skaidrs, kuras rindas reģistrācijas aparāta poga jānospiež, lai iestātos rindā uz nepieciešamo pakalpojumu:* 17% saimnieciskās darbības veicēju un 6% pārējo iedzīvotāju norāda, ka viņiem bija grūtības saprast, kura būtu pareizā poga, kas jānospiež uz rindas reģistrācijas aparāta, lai iestātos rindā. Problēma rodas tāpēc, ka jēdzieni, kas tiek lietoti, lai apzīmētu pakalpojumus, iedzīvotājiem šķiet sarežģīti, savukārt retāk nepieciešamos pakalpojumus sniedz kāds no inspektoriem darba pienākumu apvienošanas kārtībā, bet uz reģistrācijas aparāta nav norādīts, kur pakalpojums saņemams. Gadās situācijas, kad, izstāvēt vienu rindu VID, apmeklētājam jāstājas par jaunu citā rindā, lai saņemtu nepieciešamo pakalpojumu. Saimnieciskās darbības veicējiem šīs situācijas parasti rada mazu vai vidēju apgrūtinājumu, iedzīvotājiem – mazu apgrūtinājumu.
- *VID darbinieki sniedza informāciju sarežģītā valodā/ lietoja nesaprotamus terminus:* 15% saimnieciskās darbības veicēju un 7% pārējo iedzīvotāju norādīja, ka VID darbinieki informāciju sniedza sarežģītā valodā, kas sagādājis vidēju vai lielu apgrūtinājumu.
- *VID darbinieki sniedza likumiem neatbilstošu vai pretrunīgu informāciju:* ar šo problēmu saskārušies 15% saimnieciskās darbības veicēju un 1% pārējo iedzīvotāju, kas saimnieciskās darbības veicējiem radījis lielu apgrūtinājumu, bet iedzīvotājiem mazu vai vidēju.

Citas, salīdzinoši mazāk izplatītas ar VID apmeklējumu saistītās problēmas iedzīvotāju un saimnieciskās darbības veicēju vērtējumā ir šādas (minējuši retāk kā 15% saimnieciskās darbības veicēju un mazāk kā 10% iedzīvotāju, kuri nav reģistrējušies kā saimnieciskās darbības veicēji):

- Jāgaida pārāk ilgs laiks, lai saņemtu nepieciešamo dokumentu no VID (reģistrācijas apliecību, izziņu u.tml.);
- Netika savlaicīgi saņemta informācija par aprēķināto soda naudu par nodokļa maksājuma parādu;
- VID datu bāzē pieejamā informācija par ienākumiem atšķiras no apmeklētājiem pieejamās informācijas. Grupu diskusiju dalībnieku pieredze rāda, ka iespējamās situācijas, kad VID darbinieki nevar arī paskaidrot, kāpēc informācija atšķiras:

Tur bija tāda problēma, ka par tiem iepriekšējiem periodiem jābūt viss pareizi, bet par pagājušo gadu es it kā neesmu uzrādījusi visus savus ienākumus, viņiem tā summa citādāk sanāk. (..) Man atnāca tā vēstule no VID Daugavpils nodaļas, tad es zvanīju tai sievietei. Viņa teica, ka viņai īsti neuzrādoties, kas tad tas īsti ir, nevar pati pateikt, no kurienes tas ienākums. Tā es arī neesmu tikusi skaidrībā. (..) Problēma bija tajā, ka viņi tomēr nevarēja paskaidrot, no kurienes ir tas, ko es neesmu uzrādījusi, kur tas ir rauts.

- Nepiemēroti VID nodaļas pieņemšanas laiki, ko parasti minējuši iedzīvotāji, kuru darba laiks sakrīt ar VID darba laiku un nav pietiekami informēti, ka vienu dienu nedēļā VID nodaļas strādā ilgāk – līdz 19.00. Norādot uz nepiemērotu VID darba laiku, grupu diskusiju dalībnieki ir atstāstījuši arī situācijas, kad vienlaikus sastapušies arī ar VID darbinieku neelastīgu rīcību, personai mazliet par vēlu nonākot VID filiālē:

Kad tu atbrīvojies un tev ir laiks uz VID aizbraukt, vismaz stundiņa... Man bija smieklīgi, es vienreiz aizbraucu uz Ziemeļu VID, man vajadzēja iemest kastē. Man nebija vajadzīgs inspektors, gribēju tikai atstāt deklarāciju. Stāvēja apsargs, es saku, ka burtiski uz piecām minūtēm nokavēju, un jautāju, vai es varētu iemest, palūdzu viņa palīdzību, bet viņš neatļāva. Es saku: „Bet, lūk, kaste stāv!” Kaste bija koridorā aiz durvīm, bet apsargs mani neielaida. Es saku, ka man atkal rīt braukt, no darba atprasīties, lai tikai šajā kastē iemestu. Man pret viņu pretenziju nav, es saprotu, ka viņš savu darbu veic. Vienkārši gribētu, lai tas darba laiks būtu mazliet garāks.

- Grūtības iekļūt VID nodaļas telpās ar bērna ratiņiem vai situācijā, ja ir pārvietošanās grūtības;
- Nepieciešama vīra/sievas (partnera) ierašanās, lai veiktu nepieciešamo procedūru – ar šo problēmu iedzīvotāji visbiežāk saskārušies, kad ierakstījuši vai pārrakstījuši bērnus (apgādājamās personas) algas nodokļa grāmatiņās;
- Grūtības noskaidrot, kādā adresē atrodas tā VID nodaļa, uz kurienu būtu jāierodas;
- VID izsniegtajā dokumentā nebija iekļauta visa apmeklētāja pieprasītā/ nepieciešamā informācija – ar šo problēmu biežāk sastopas saimnieciskās darbības veicēji, ja šādu izziņu viņiem pieprasījusi banka (piemēram, hipotekārā kredīta piešķiršanai), kad svarīgi nošķirt personas ienākumus, kas gūti no dažādiem avotiem (darba algas un saimnieciskās darbības veicēja ieņēmumiem), un kāds ir bijis samaksāto nodokļu apmērs;
- Grūtības latviešu valodas zināšanu dēļ (sarunāties ar iestādes darbiniekiem, aizpildīt veidlapu/- as u.tml.), kas vairāk raksturīga Latgales reģiona iedzīvotājiem;
- VID izsniegtajā dokumentā bija kļūdaini locīts apmeklētāja vārds/ uzvārds vai bija citas pareizrakstības kļūdas.

Ieteikumi VID darba uzlabošanai kopumā

46% saimnieciskās darbības veicēju un 22% citu iedzīvotāju, kuri pēdējo divu gadu laikā ir vērsušies VID, uzskata, ka būtu nepieciešams uzlabot Valsts ieņēmumu dienesta klientu apkalpošanu.

40% iedzīvotāju, kuri apmeklējuši VID pēdējo divu gadu laikā un uzskatīja, ka VID klientu apkalpošana nodaļās ir jāuzlabo, norāda, ka nepieciešams palielināt VID apkalpošanas nodaļās strādājošo darbinieku skaitu, lai neveidotos tik garas rindas, 23% – vēlētos laipnāku un atsaucīgāku attieksmi no VID darbinieku puses, 11% – vienkāršot gada ienākumu deklarācijas saturu un aizpildīšanas veidu (par šo administratīvo procedūru sk. sīkāk 2.2. nodaļā) un 9% – rīkot vairāk seminārus, informatīvos pasākumus dažādām mērķa grupām.

Līdzīgus uzlabojumus iesaka veikt arī saimnieciskās darbības veicēji: 27% no tiem, kuri uzskatīja, ka nepieciešams pilnveidot VID klientu apkalpošanu, vēlējas laipnāku un atsaucīgāku attieksmi no VID darbiniekiem, 24% uzskatīja, ka VID darbiniekiem jābūt kompetentākiem, 22% ieteica palielināt VID klientu apkalpošanas zālē strādājošo darbinieku skaitu, lai neveidojas rindas, 9% – dažādot VID nodaļu darba laiku un nodrošināt iespēju saņemt konsultācijas un iesniegt nepieciešamo informāciju attālināti (pa tālruni vai elektroniski), 6% – rīkot vairāk seminārus, informatīvos pasākumus dažādām mērķa grupām, pilnveidot EDS (sk. sīkāk 2.4. nodaļu) un savlaicīgi informēt par pārmaksāto un par nenomaksāto nodokli, kā arī par aprēķināto sodu, 5% – vēlējas, lai VID nodaļā klientus pieņemtu visi konsultanti, proti, nevis katrs konsultants strādā ar savu jautājumu, bet var konsultēt par dažādiem jautājumiem, lai strādā tik konsultantu/ inspektoru, cik nodaļā ir konsultantu vietas (lai galdi nav tukši).

Uzlabojot iedzīvotāju apkalpošanu VID nodaļās, ir būtiski pievērst uzmanību tam, lai samazinātu iepriekš minēto aktuālāko problēmu izplatības apjomu. Pirmkārt, nepieciešams uzlabot informācijas pieejamību par administratīvajām procedūrām, kas saistītas ar nodokļu nomaksu. Tas nozīmē, ka ir jāuzlabo VID mājas lapas funkcionalitāte, ievietojot tajā viegli atrodamas sadaļas par to, kā noris viena vai otra procedūra un kādi dokumenti kādā gadījumā iedzīvotājam ir jāņem līdzi, dodoties uz VID. Informācijai, kas ir izklāstīta, lietojot normatīvajos aktos lietoto terminoloģiju, jābūt paskaidrotai ikdienas valodā, sarežģītākus gadījumus ilustrējot ar uzskatāmiem piemēriem. Otrkārt, jāuzlabo VID darbinieku pieejamība, gan zvanot pa tālruni, gan radot iespēju savlaicīgi pa tālruni pierakstīties uz konsultāciju pie VID darbinieku noteiktā dienā un noteiktā laikā. Ja šāds pakalpojums jau ir ieviests VID, tad ir jābūt viegli atrodamai informācijai par sniegto iespēju.

2.2. Iedzīvotāju gada ienākumu vai amatpersonas deklarācijas aizpildīšana un iesniegšana

Vispārējs raksturojums

Kopumā Latvijas iedzīvotāju aptaujā tika sasniegti 485 respondenti (t.i., 24% no 2000 respondentiem), kas pēdējo divu gadu laikā aizpildījuši un iesnieguši Valsts ieņēmumu dienestam savu ienākumu deklarāciju, no tiem 394 aptaujātie nav reģistrējušies kā saimnieciskās darbības veicēji (t.i., 21% no apakšgrupas). Biežāk gada ienākumu deklarāciju iesnieguši iedzīvotāji, kas dzīvo ārpus Rīgas (t.i., Pierīgas, Vidzemes, Kurzemes, Zemgales un Latgales reģionos), iedzīvotāji līdz 54 gadu vecumam (vecuma grupā virs 55 gadiem deklarāciju iesniegušo skaits strauji samazinās), iedzīvotāji ar augstāko izglītību, kā arī iedzīvotāji ar augstākiem ģimenes kopējiem ienākumiem. Savukārt saimnieciskās darbības veicēju apakšgrupā to, ka viņi iesnieguši gada ienākumu deklarāciju, atzīst 87% aptaujāto (283 respondenti)⁶.

85% aptaujāto, kuri iesnieguši iedzīvotāju gada ienākumu deklarāciju un nav saimnieciskās darbības veicēji, deklarāciju iesniedza tāpēc, ka vēlējas saņemt nodokļu atmaksu par izglītības vai veselības izdevumiem, ziedojumiem, uzkrājamo apdrošināšanu u.tml., 10% aptaujāto par deklarācijas iesniegšanas iemeslu minējušo to, ka ir/ ir bijuši valsts amatpersona/ ierēdnis.

82% aptaujāto iedzīvotāju, kuri pēdējo divu gadu laikā ir aizpildījuši un iesnieguši iedzīvotāju ienākumu deklarāciju un nav saimnieciskās darbības veicēji, pēdējo deklarāciju iesniedza personiski

⁶ Saskaņā ar normatīvo aktu prasībām iedzīvotāju gada ienākumu deklarāciju jābūt iesniegušiem 100% saimnieciskās darbības veicēju. Izņēmums ir personas, kas ieguvušas saimnieciskās darbības veicēja statusu 2011. gadā, jo tas nozīmē, ka pirmo deklarāciju viņi iesniedza tikai 2012. gada sākumā.

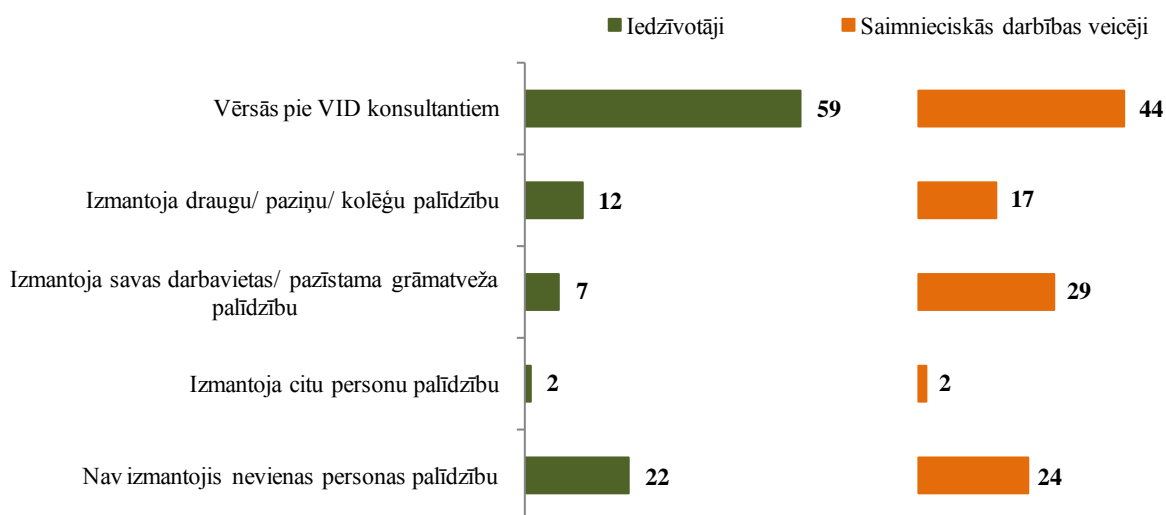
VID darbiniekam/ klientu konsultantam un 13% – elektroniskajā deklarēšanās sistēmā (EDS). Savukārt saimnieciskās darbības veicēji, iesniedzot pēdējo deklarāciju, biežāk izmantoja EDS – 60%⁷, un 37% iesniedza to personiski VID darbiniekam.

Izvēli iesniegt deklarāciju personiski VID darbiniekam iedzīvotāji pamato ar papildu drošības sajūtu, ko sniedz fakts, ka VID darbinieks uzreiz caurskata deklarāciju, un norāda, ka līdz ar EDS ieviešanu, šī tiešā atgriezeniskā saite zūd, piemēram:

Ir risks, ja tu iemeti [pastkastītē] un pēkšņi pēc tam izrādās, ka kaut kas nav kārtībā, piemēram, ar dokumentu kārtošanu – kaut kā, pēc darbinieku domām, trūkst. Kad tu nodod personīgi, ir garantija, ka tas nepazudīs. Viņi uzreiz paskatās un pasaka, ka normāli.

Tanī brīdī, kad nebija tas EDS, kad tu aizgāji pie konsultanta un viņš tev teica – tur to, tur to saraksti, man liekas, ka tas dzīvais kontakts veiksmīgāks bija, jo viņam arī tie dati uzreiz ir priekšā, un viņš arī ir ieinteresēts ātrāk ar tevi beigt to procesu. Tagad tajā EDS arī bija, es citur biju ierakstījis 25%, kur man vajadzēja 15% to nodokli maksāt. Rezultātā mums bija ilga sarakste, jo viņi man nerakstīja tos ciparus, ko man tur vajadzētu rakstīt, un principā kašķis bija par to, vai man ir jāsaņem tas atmaksātais Ls 93,15 vai Ls 93,48, un tad man kaut kādas 3-4 reizes vajadzēja pārtaisīt un pārtaisīt.

19. zīmējums. Dažādu personu konsultāciju izmantošana iedzīvotāju gada ienākumu deklarācijas aizpildīšanai (% no atbildējušiem)



1. n = 394; respondenti, kuri pēdējo divu gadu laikā ir aizpildījuši un iesnieguši ienākumu deklarāciju, nav saimnieciskās darbības veicēji; 2. n = 283; saimnieciskās darbības veicēji, kuri pēdējo divu gadu laikā ir aizpildījuši un iesnieguši ienākumu deklarāciju; vairākatbilžu jautājums

Aizpildot ienākumu deklarāciju, gandrīz 80% iedzīvotāju un 75% saimnieciskās darbības veicēju ir izmantojuši vismaz kādas personas konsultāciju (sk. 19. zīmējumu). Redzams, ka visbūtiskāko lomu iedzīvotāju konsultēšanā par deklarācijas aizpildīšanu ieņem VID konsultanti – 59% iedzīvotāju un 44% saimnieciskās darbības veicēju ir izmantojuši VID konsultantu pakalpojumus. Jāatzīst, ka šajā gadījumā VID konsultanti drīzāk nodarbojas ar deklarāciju aizpildīšanu, nevis konsultēšanu pēc būtības, par ko liecina šāda grupu diskusiju dalībnieku pieredze:

Tu aizej uz Ieņēmumu dienestu pie tā konsultanta un viņam vaicā. Viņš saka: „Tā un tā, un tā.” Bet viņam ir apnicis krāmēties ar tiem cilvēkiem, viņš paskatās datorā, paņem tavu deklarāciju un saka: „Tur raksti tik, tur raksti tik.”

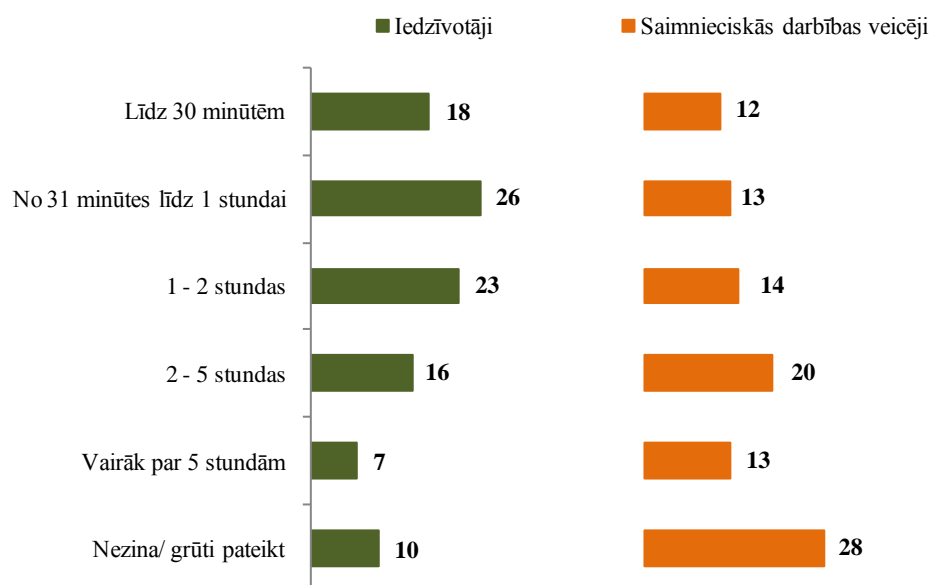
⁷ Rezultāts uzskatāms par likumsakarīgu, jo pēdējā deklarācija, no pētījuma īstenošanas laika raugoties, tika iesniegta 2011. gada sākumā, kad VID sāka mērķtiecīgi mudināt reģistrēties EDS arī fiziskās personas, it īpaši, saimnieciskās darbības veicējus.

Konsultanti nepalīdz, viņi vienkārši pilda tavā vietā. Viņi nepaskaidro, bet saka: „Tā, to rakstam šeit, to šeit!”. Ātri visu uz kalkulatora sarēķina un saka ‘uzredzēšanos’. Ja tu pat aizgāji pie konsultanta, tas nenozīmē, ka nākamajā reizē tu pats varēsi aizpildīt. Palīdzība tur ir nulle, viņi vienkārši visu izdara tavā vietā. Viņi tiešām varētu paskaidrot vai kādu instrukciju izlaist.

7% iedzīvotāju un 29% saimnieciskās darbības veicēju izmantojuši savas darbavietas/ cita pazīstama grāmatveža palīdzību (sk. 13. zīmējumu). 12% iedzīvotāju un 17% saimnieciskās darbības veicēju atzinuši, ka viņiem palīdzību snieguši draugi/ paziņas/ kolēģi. Būtiskas atšķirības, kuru personu palīdzība biežāk izmantota, aizpildot gada ienākumu deklarāciju, sociāli demogrāfiskajā griezumā nav novērotas.

Pēdējās ienākumu deklarācijas aizpildīšanai iedzīvotāji vidēji aizpildīšanai veltījuši 2,6 stundas, savukārt saimnieciskās darbības veicēji – 4,7 stundas. Vairāk laika – 6,2 stundas – deklarācijas aizpildīšanai veltīja saimnieciskās darbības veicēji, kas dzīvo Rīgā (sk. arī deklarācijas aizpildīšanai veltīto stundu sadalījumu 20. zīmējumā).

20. zīmējums. Iedzīvotāju gada ienākumu deklarācijas aizpildīšanai veltītais laiks (% no atbildējušiem)



1. n = 394; respondenti, kuri pēdējo divu gadu laikā ir aizpildījuši un iesnieguši ienākumu deklarāciju, nav saimnieciskās darbības veicēji; 2. n = 283; saimnieciskās darbības veicēji, kuri pēdējo divu gadu laikā ir aizpildījuši un iesnieguši ienākumu deklarāciju.

Ienākumu deklarācijas veidlapas un tās pielikumu aizpildīšanu iedzīvotāji un saimnieciskās darbības veicēji vērtē atšķirīgi (sk. 21. zīmējumu). Kopumā iedzīvotāji biežāk nekā saimnieciskās darbības veicēji deklarācijas aizpildīšanu uzskata par vienkāršu vai drīzāk vienkāršu – 56% iedzīvotāju un 41% saimnieciskās darbības veicēju deklarācijas aizpildīšanu uzskata par vienkāršu vai drīzāk vienkāršu. Tomēr jāuzsver, ka 16% iedzīvotāju un 18% saimnieciskās darbības veicēju deklarācijas aizpildīšanu uzskata par sarežģītu – tādu, kas sagādāja nozīmīgas grūtības.

Ienākumu deklarācijas aizpildīšanu par vienkāršu vai drīzāk vienkāršu biežāk uzskatīja Rīgas un Pierīgas reģionā dzīvojošie un iedzīvotāji vecumā virs 55 gadiem.

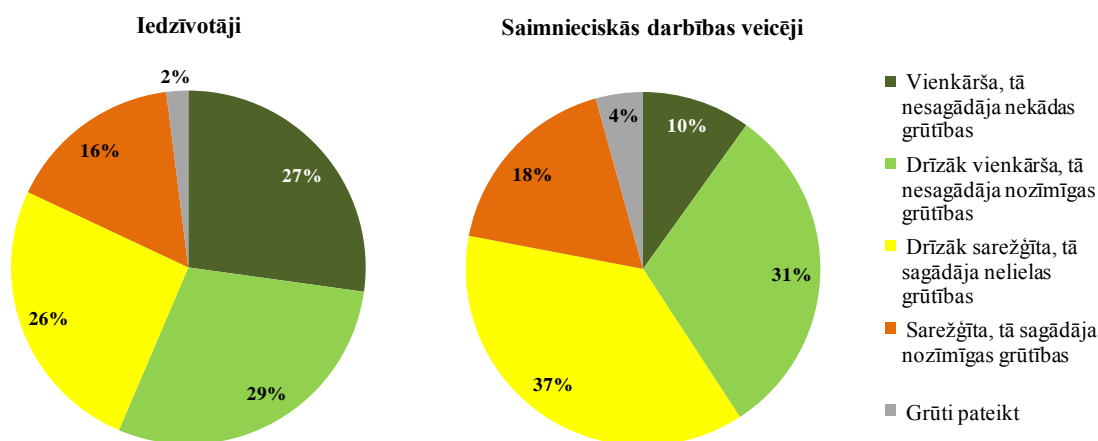
Grupu diskusiju dalībnieku pieredze liecina, ka, izslēdzot personības subjektīvos aspektus, deklarācijas aizpildīšanas sarežģītība ir atkarīga no trīs faktoriem:

- no ienākumu gūšanas avotu skaita un daudzveidības – jo daudzveidīgāki avoti, jo vairāk laika jāvelta deklarācijas aizpildīšanai un uzmanīgāk jāseko līdzi tam, kurā veidlapā un kurā ailē norādāmi ienākumi;

- no tā, vai ārstniecības un izglītības izdevumu grupā pirmstaksācijas gados ir izveidojies attaisnoto izdevumu pārsniegums pār Ministru kabineta noteikto normu (dalībnieki apzīmē šos pārsniegumus kā: „astes”);
- veidlapās lietoto jēdzienu izpratnes pakāpes – grupu diskusiju dalībnieki, apzīmējot dažādas veidlapas sadaļas, bieži vien lieto neskaidras vai aptuvenas norādes, t.i., nav izstrādāts jēdzieniskais aparāts, lai izskaidrotu, kas deklarācijā ir sarežģītākais. Tas liecina, ka veidlapās lietotie jēdzieni iedzīvotājiem šķiet tik sarežģīti, ka viņi nespēj ne viņus neatcerēties, ne arī aizvietot ar vienkāršākiem un ikdienas valodā saprotamākiem apzīmējumiem. Paši grupu diskusiju dalībnieki šo situāciju skaidro tā:

Varbūt pats grāmatvedis to [deklarāciju] izveidoja, grāmatvežiem to laikam arī izdarīja. Parastais darbinieks nevar saprast, kur un ko jāpilda. Pēc idejas deklarācijai, kas it kā domāta visiem, jābūt vienkāršai, lai tu paņemtu, tev iedotu izziņu no darba, tu summu ierakstīji un pēc formulas aprēķināji. Bet tur, lai saprastu, vajag sēdēt un tikt skaidrībā un daudz laika tam veltīt.

21. zīmējums. Gada ienākumu deklarācijas aizpildīšanas sarežģītības vērtējums (% no atbildējušiem)

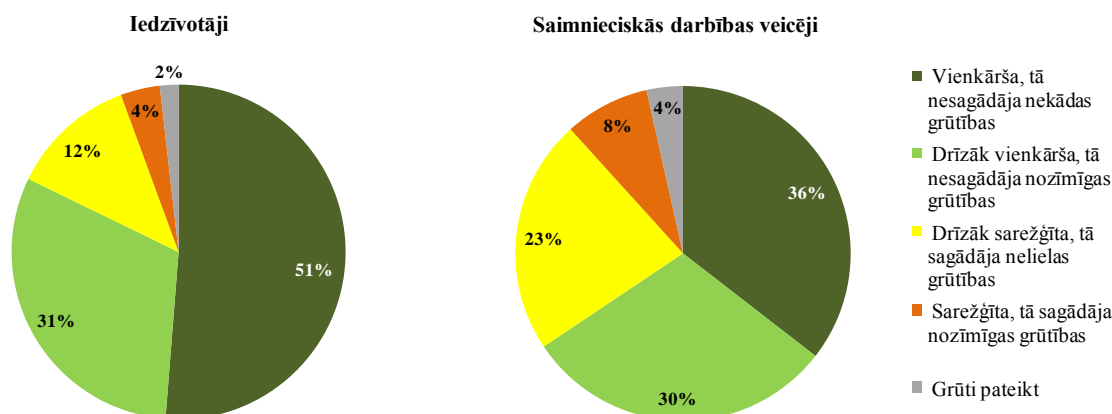


1. n = 394; respondenti, kuri pēdējo divu gadu laikā ir aizpildījuši un iesnieguši ienākumu deklarāciju, nav saimnieciskās darbības veicēji; 2. n = 283; saimnieciskās darbības veicēji, kuri pēdējo divu gadu laikā ir aizpildījuši un iesnieguši ienākumu deklarāciju.

Savukārt gada ienākumu deklarācijas iesniegšanas procedūru iedzīvotāji un saimnieciskās darbības veicēji vērtē kā salīdzinoši vienkāršu (sk. 22. zīmējumu), tomēr arī šajā gadījumā saimnieciskās darbības veicēju vērtējums ir kritiskāks nekā pārējo iedzīvotāju vērtējums – 51% iedzīvotāju un 36% saimnieciskās darbības veicēju deklarācijas iesniegšanu vērtē kā vienkāršu, t.i., tādu, kas nesagādāja nekādas grūtības. Citu sociāli demogrāfisko pazīmju griezumā ienākumu deklarācijas iesniegšanas procedūras sarežģītības vērtējums būtiski neatšķiras.

Aplūkojot atsevišķi respondentu atbildes atkarībā no tā, kādā formā viņi iesniedza gada ienākumu deklarāciju (personiski VID darbiniekam, EDS u.tml.), redzams, ka saimnieciskās darbības veicēju vērtējums būtiski neatšķiras, savukārt pārējie iedzīvotāji mazliet biežāk uzskata, ka deklarācijas iesniegšana EDS ir sarežģītāka. Saimnieciskās darbības veicēju sniegto deklarācijas iesniegšanas sarežģītības vērtējumu, domājams, ietekmē citi faktori, piemēram, deklarācijas iesniegšanas termiņš (nākamā gada 1. aprīlis) un rindas pie konsultantiem un inspektoriem, kas tāpēc veidojas VID nodaļās. Savukārt saimnieciskās darbības veicēju, EDS lietotāju, līdzīgi kritiskais viedoklis ir saistīts ar EDS lietošanas funkcionalitāti (sk. sīkāk 2.4. nodaļu).

22. zīmējums. Gada ienākumu deklarācijas iesniegšanas sarežģītības vērtējums (% no atbildējušiem)



1. n = 394; respondenti, kuri pēdējo divu gadu laikā ir aizpildījuši un iesnieguši ienākumu deklarāciju, nav saimnieciskās darbības veicēji; 2. n = 283; saimnieciskās darbības veicēji, kuri pēdējo divu gadu laikā ir aizpildījuši un iesnieguši ienākumu deklarāciju.

Problēmas un ieteikumi

Problēmas saistībā ar iedzīvotāju gada ienākumu deklarācijas un tās pielikumu aizpildīšanu ir attēlotas 23. (iedzīvotājiem) un 24. (saimnieciskās darbības veicējiem) zīmējumā. Nozīmīgākās problēmas, ar kurām sastapušies aptaujātie, ir:

- *Pārāk garš nodokļu atmaksas termiņš*⁸: šo problēmu minējuši 32% iedzīvotāju, kas iesnieguši deklarāciju, un 28% saimnieciskās darbības veicēju, un aptuveni trešdaļai tas radījis lielu apgrūtinājumu;
- *Grūtības aprēķināt, kādas summas ir jāieraksta katrā no deklarācijas ailītēm*: šo problēmu minējuši 27% iedzīvotāju un 38% saimnieciskās darbības veicēju, aptuveni trešdaļai tas radījis lielu un vēl vienai trešdaļai – vidēju apgrūtinājumu;
- *Skaidrības trūkums, kuru veselības aprūpes izdevumu iekļaušana deklarācijā ir ierobežota un kuru – nav ierobežota*: 27% iedzīvotāju un 41% saimnieciskās darbības veicēju norādījuši šo problēmu, un parasti tas radījis vidēji lielu apgrūtinājumu;
- *Deklarācijā un tās pielikumos izmantotie termini ir sarežģīti un nesaprotami*: 27% iedzīvotāju un 38% saimnieciskās darbības veicēju norādījuši šo problēmu, un tas radījis lielu vai vidēju apgrūtinājumu;
- *Nevarēja atrast pamācību, kāda informācija jānorāda katrā no deklarācijas ailītēm*: 25% iedzīvotāju un 34% saimnieciskās darbības veicēju minēja šo problēmu, tā radīja lielu vai vidēju apgrūtinājumu;
- *Veidlapas aizpildīšanai veltīts daudz laika*: 25% iedzīvotāju un 42% saimnieciskās darbības veicēju minēja šo problēmu, biežāk problēmu min iedzīvotāji līdz 54 gadu vecumam. Šī problēma visbiežāk radījusi lielu apgrūtinājumu;
- *Skaidrības trūkums, kādus izglītības un veselības aprūpes izdevumus drīkst iekļaut deklarācijā, lai saņemtu nodokļu atmaksu*: 24% iedzīvotāju un 37% saimnieciskās darbības veicēju minēja šo problēmu, biežāk – cilvēki ar pamatizglītību, un tas radīja vidēji lielu apgrūtinājumu;

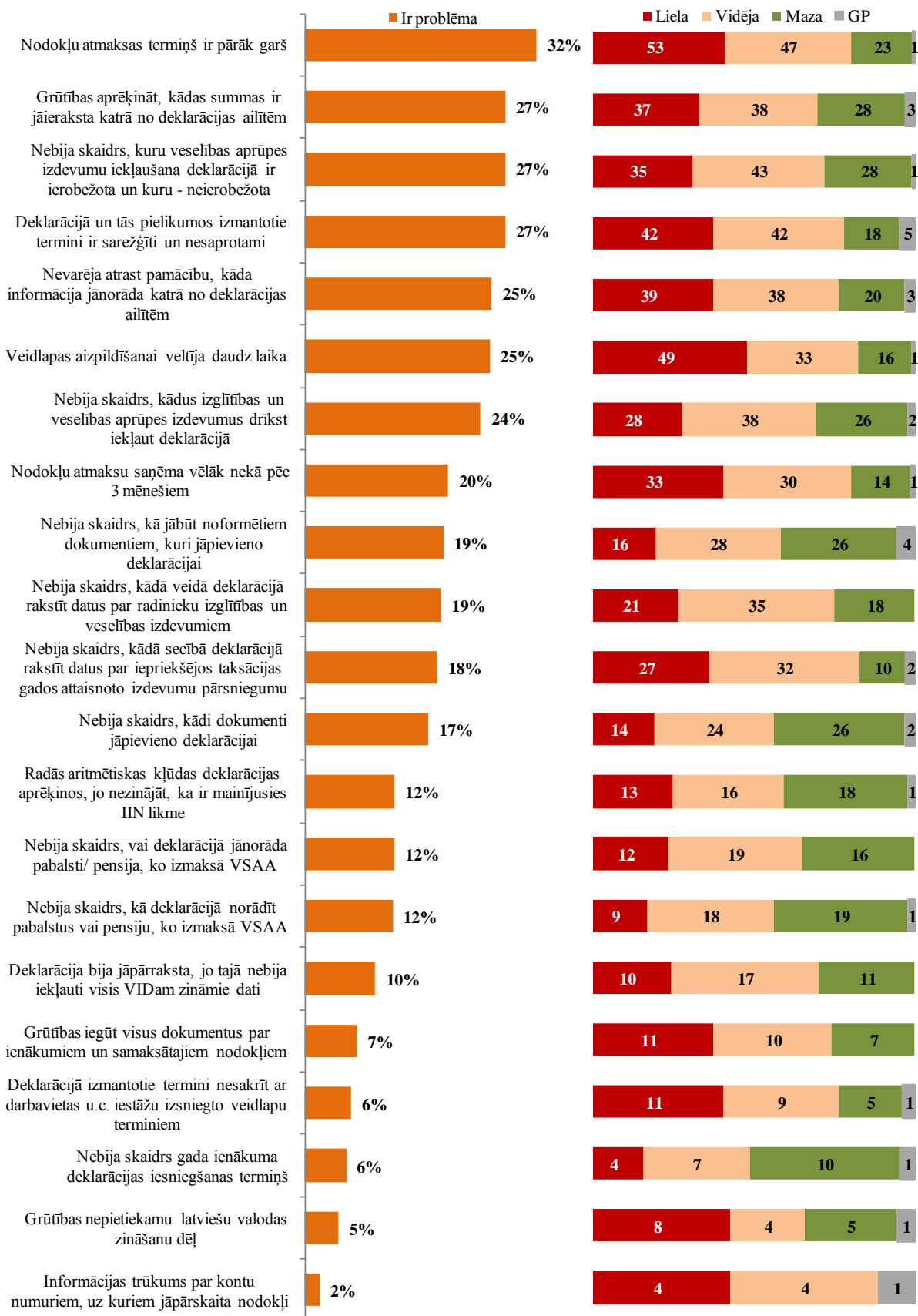
⁸ Pirms vairākiem gadiem nodokļa atmaksas termiņš bija trīs mēneši, bet kopš 2011. gada – 12 mēneši.

- *Nodokļu atmaksas saņemšana notika vēlāk nekā pēc 3 mēnešiem:* 20% iedzīvotāju un 19% saimnieciskās darbības veicēju norādīja šo problēmu, kas radīja vidēju un lielu apgrūtinājumu;
- *Skaidrības trūkums, kā jābūt noformētiem dokumentiem, kuri jāpievieno deklarācijai (piemēram, oriģināli, izdrukas, kopijas u.tml.):* 19% iedzīvotāju un 29% saimnieciskās darbības veicēju norāda šo problēmu, kas parasti radījusi vidēju apgrūtinājumu;
- *Skaidrības trūkums, kādā veidā deklarācijā rakstīt datus par izglītības un veselības izdevumiem par saviem radniekiem:* 19% iedzīvotāju un 31% saimnieciskās darbības veicēju norādīja šo problēmu, kas parasti radīja vidēju apgrūtinājumu;
- *Skaidrības trūkums, kādā secībā deklarācijā rakstīt datus par izglītības un veselības izdevumiem par iepriekšējiem (pirmstaksācijas gadiem) gadiem:* 18% iedzīvotāju un 31% saimnieciskās darbības veicēju norādīja šo problēmu, kas parasti radīja vidēju apgrūtinājumu;
- *Skaidrības trūkums, kādi dokumenti jāpievieno deklarācijai:* 17% iedzīvotāju un 25% saimnieciskās darbības veicēju norāda šo problēmu, biežāk – iedzīvotāji ar pamata izglītību. Problēma parasti rada vidēji lielu apgrūtinājumu;
- *Radās aritmētiskas kļūdas deklarācijas aprēķinos, jo apmeklētājs nebija informēts, ka ir mainījusies iedzīvotāju ienākumu nodokļa likme:* 12% iedzīvotāju un 27% saimnieciskās darbības veicēju norāda šo problēmu;
- *Skaidrības trūkums, vai deklarācijā jānorāda pabalsti vai pensija, ko izmaksā Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra (VSAA):* problēmu min 12% iedzīvotāju un 18% saimnieciskās darbības veicēju;
- *Skaidrības trūkums, kā deklarācijā norādīt pabalstus vai pensiju, ko izmaksā VSAA:* problēmu min 12% iedzīvotāju un 18% saimnieciskās darbības veicēju;
- *Nepieciešamība pārrakstīt deklarāciju, jo iepriekš tajā nebija iekļauti visi VID zināmie dati par ienākumiem:* problēmu min 10% iedzīvotāju un 23% saimnieciskās darbības veicēju;
- *Grūtības iegūt visus dokumentus par ienākumiem un samaksātajiem nodokļiem no darbavietas, citiem uzņēmumiem un iestādēm, kuri bija izmaksājuši algu, autoratlīdzību vai citus ienākumus:* problēmu min 7% iedzīvotāju un 15% saimnieciskās darbības veicēju;
- *Deklarācijā izmantotie termini nesakrīt ar darbavietas, citu uzņēmumu un iestāžu izsniegto paziņojumu par izmaksātajām summām un izmantotajiem terminiem:* problēmu minējuši 6% iedzīvotāju, biežāk – iedzīvotāji līdz 54 gadu vecumam, un 15% saimnieciskās darbības veicēju;
- *Informācijas trūkums par kontu numuriem, uz kuriem jāpārskaita nodokļi par ienākumiem:* problēmu min 2% iedzīvotāju un 15% saimnieciskās darbības veicēju.

Kopumā 28% iedzīvotāju, kuri pēdējo divu gadu laikā ir aizpildījuši un iesnieguši gada ienākumu deklarāciju, un 50% saimnieciskās darbības veicēju uzskata, ka nepieciešams uzlabot ienākumu deklarāciju un tās iesniegšanu.

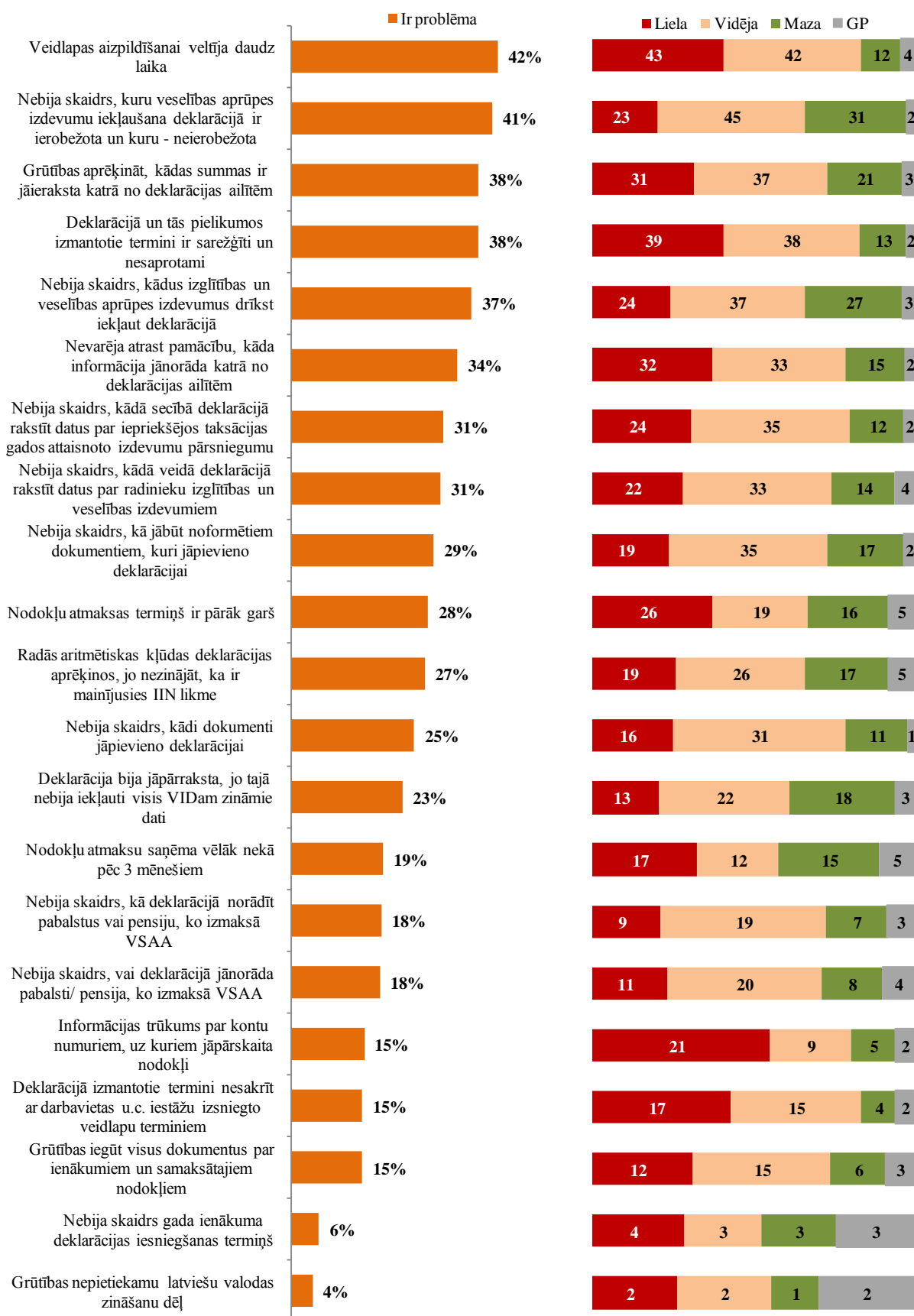
Iedzīvotāju apakšgrupā izteiktie ieteikumi ir samērā vispārīgi – 58% no tiem, kas uzskata, ka ienākumu deklarāciju un tās iesniegšanu vajadzētu uzlabot, norāda, ka procedūra ir jāvienkāršo, nenorādot konkrēti, kuri deklarācijas aizpildīšanas vai iesniegšanas posmi būtu jāuzlabo vispirms. 13% iedzīvotāju, kuri uzskatīja, ka procedūra ir jāuzlabo, vēlējās, lai deklarācijā būtu skaidrākas norādes, 10% vēlējās saņemt vairāk informācijas un paraugu (t.sk., VID mājas lapā), 6% ieteica rūpēties, lai būtu īsākas rindas, lai pārmaksātais iedzīvotāju ienākumu nodoklis tiktu pārskaitīts ātrāk un lai deklarācijā būtu mazāk veidlapu, 5% vēlējās, lai varētu iesniegt deklarāciju turpat uz vietas konsultantam, kurš palīdzējis aizpildīt veidlapas, nevis vēlreiz gaidīt rindā pie inspektora, 4% vēlējās, lai VID darbinieki izturētos laipnāk.

23. zīmējums. Problēmas saistībā ar iedzīvotāju gada ienākumu deklarācijas aizpildīšanu iedzīvotāju mērķa grupā (% no atbildējušiem un absolūtos skaitļos)



1. n = 394; respondenti, kuri pēdējo divu gadu laikā ir aizpildījuši un iesnieguši ienākumu deklarāciju, nav saimnieciskās darbības veicēji. 2. respondenti, kuri saskārušies ar norādīto problēmu.

24. zīmējums. Problēmas saistībā ar iedzīvotāju gada ienākumu deklarācijas aizpildīšanu saimnieciskās darbības veicēju mērķa grupā (% no atbildējušiem un absolūtos skaitļos)



1. n = 283; saimnieciskās darbības veicēji, kuri pēdējo divu gadu laikā ir aizpildījuši un iesnieguši ienākumu deklarāciju. 2. respondenti, kuri saskārušies ar norādīto problēmu.

Lai gan līdzīgi iedzīvotājiem 29% saimnieciskās darbības veicēju vēlējas, lai deklarācijas aizpildīšana un iesniegšana būtu vienkāršāka, citi izteica izvērstākus un plašākus komentārus un ieteikumus deklarācijas uzlabošanai. Biežāk izteiktie priekšlikumi ir:

- Nepieprasīt vēlreiz datus, kas jau ir iesniegti un zināmi VID, un uz to bāzes automātiski ģenerēt deklarāciju⁹, kuru tās aizpildītājs papildina ar datiem par citiem ieņēmumiem un attaisnotajiem izdevumiem – 12%, piemēram:

Jā, tas ir jautājums, cik tas ir vajadzīgs, ka mēs paši, vienkāršie ļautiņi mokāmies, ka viņiem [VID] tas viss jau ir datorā. (..) Ja viņiem viss ir priekšā, kāpēc man mocīties?

Ja būtu tāda datu bāzīte pieejama tajā pašā EDS, es ieklikšķinu ar savu parolīti un man priekšā viņa [jau aizpildīta deklarācija] ir, un tad es pielieku čekus par zobārstu klāt.

- Sniegt vairāk piemēru un informācijas, ietverot deklarācijas lapā paskaidrojumus, kāda informācija ir jānorāda kurā rindā vai kolonā – 10%;
- Saīsināt deklarāciju – izveidot deklarāciju ar mazāku sadaļu skaitu – 10%;
- Ieviest vienkāršāku un visās deklarācijas sadaļās un citās veidlapās (piemēram, darba devēju paziņojumos, VSAA izdrukās par samaksāto pensiju un pabalstiem, no kuriem tiek ieturēts iedzīvotāju ienākumu nodoklis u.tml.) saskanīgu terminoloģiju – 6% (piemēram, neskaidrības bieži rodas starp neapliekamajiem ienākumiem un neapliekamo minimumu, samaksāto nodokļu nosaukumiem u.c.);
- Uzlabot EDS funkcionalitāti – 5% (sk. sīkāk arī 2.4. nodaļu);
- Jālikvidē liekie deklarācijas pielikumi, kuros vairākkārt jānorāda viena un tā pati informācija – 4%;
- Nepieciešama pa nozarēm sadalīta, ar piemēriem paskaidrota informācija, kādus pakalpojumus var uzskatīt par attaisnojošiem izdevumiem, jo attiecīgajos Ministru kabineta noteikumos informācija ir sniegta ļoti vispārīgi – 4%;
- EDS salikt visās deklarācijas sadaļās automātisko aprēķinu (formulas), lai ierakstot ieņēmumus, samaksātos nodokļus un attaisnotos izdevumus, pārējie dati aprēķinātos automātiski – 3%;
- Saimnieciskās darbības veicējiem ļaut iesniegt deklarāciju personiski VID nodaļā, nevis EDS – 3%.

Citi, taču reti izteikti ieteikumi bija:

- Ļaut savlaicīgi pieteikties pa tālruni uz konsultāciju deklarācijas aizpildīšanai noteiktā dienā un laikā;
- Sadalīt D4 veidlapu un izveidot divas atsevišķas veidlapas ārstēšanās izdevumiem – vienu, kur iesniedz izdevumus pilnā apmērā, otru – kurā norāda izdevumus, kuriem ir noteikti ierobežojumi;
- Saprotamāk izskaidrot VSAA maksājumu ietveršanu dažādās deklarācijas sadaļās;
- Jāsamazina iesniedzamo atskaišu un deklarāciju skaits kopumā;

⁹ Šī problēma varētu tikt atrisināta, sākot ar 2012. gadu, pamatojoties uz to, ka Saeima 2010.gada 21.oktobrī pieņēma likumu „Grozījumi likumā „Par iedzīvotāju ienākuma nodokli””, saskaņā ar kuru, iesniedzot gada ienākumu deklarāciju par 2011.gadā gūtajiem ienākumiem fiziskai personai gada ienākumu deklarācijā uzrādāma tikai tā informācija, kas nav pieejama valsts informācijas sistēmās, VID aizpilda tās deklarācijas sadaļas, kuras ir pieejamas valsts informācijas sistēmās. Maksātājam elektroniski būs pieejama visa deklarācijas aizpildīšanai nepieciešamā informācija, maksātājs pārbauda šo informāciju, ja nepieciešams precizē un papildina, un tad apstiprina deklarācijā norādītās informācijas patiesumu. Maksātājs, kurš deklarāciju aizpilda papīra formātā, deklarācijas aizpildīšanai nepieciešamo valsts informācijas sistēmās esošo informāciju saņems no VID.

- Aizpildot deklarāciju EDS, attaisnoto izdevumu pārpalikumiem no pirmstaksācijas gadiem būtu automātiski jāparādās deklarācijā;
- Blakus sadaļām, kur deklarācijas iesniedzējam pašam ir jāieraksta vispārzināmi dati (piemēram, neapliekamais minimums u.tml.), būtu jābūt klāt norādēm, kādi šie lielumi ir attiecīgajā gadā, lai nav jāmeklē citur.

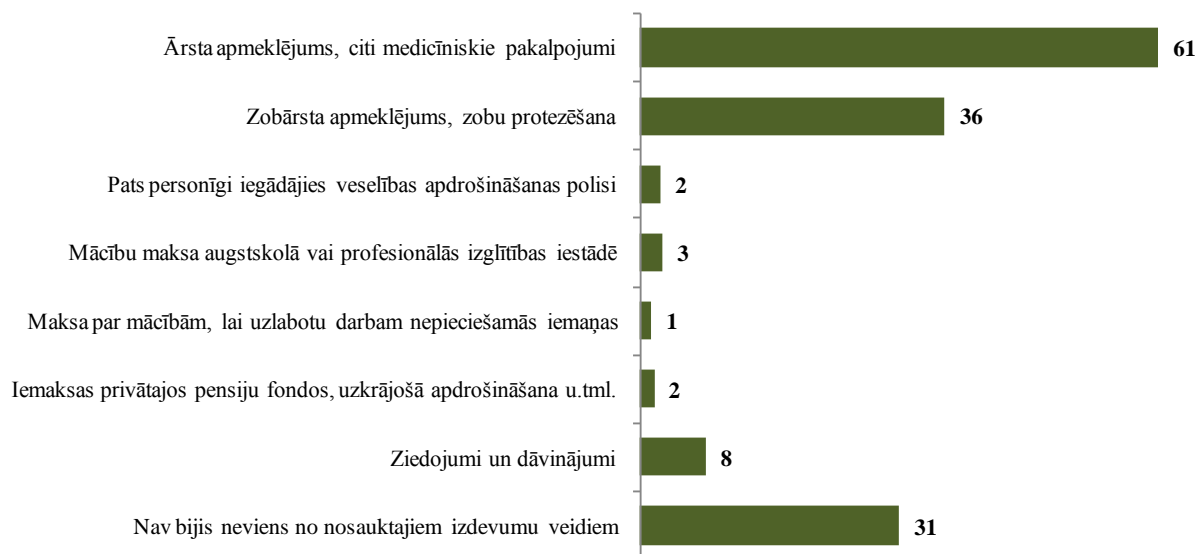
Ņemot vērā, ka daļa iedzīvotāju iesaka vienkāršot ienākumu deklarācijas veidlapu, tās būtiskais funkcionalitātes uzlabošanai nepieciešami deklarācijas testi vai padziļināta izpēte mazās testa grupās. Tādos gadījumos, balstoties uz ārvalstu pieredzi, ņemot vērā Latvijas normatīvo aktu prasības u.c., iesākumā būtu jāizstrādā vienkāršotās deklarācijas paraugi, kuru uztveramību un aizpildīšanas ērtumu turpinājumā testē nelielās iedzīvotāju grupās.

Potenciālie deklarācijas iesniedzēji un deklarācijas iesniegšanas šķēršļi

Lai noskaidrotu, vai nepastāv kādi būtiski šķēršļi iedzīvotājiem iesniegt gada ienākumu deklarāciju, tika noskaidrots, vai tiem respondentiem, kas pēdējo divu gadu laikā nebija iesnieguši deklarāciju, ir bijuši tādi izdevumi, par kuriem viņi varētu saņemt iedzīvotāju ienākumu nodokļa atmaksu. Ja šādi izdevumi aptaujātajiem bijuši, tika noskaidroti iemesli, kāpēc netika iesniegta gada ienākumu deklarācija.

Kopumā tikai 31% iedzīvotāju, kuri pēdējo divu gadu laikā nav iesnieguši deklarāciju, nav bijuši tādi izdevumi, par kuriem ir iespējams saņemt iedzīvotāju ienākumu nodokļa atmaksu (sk. 25. zīmējumu).

25. zīmējums. Attaisnoto izdevumu izplatība iedzīvotāju ienākumu deklarāciju neiesniegušo fizisko personu vidū (% no atbildējušiem)



n = 1516; iedzīvotāji, kuri pēdējo divu gadu laikā nav aizpildījuši un iesnieguši ienākumu deklarāciju; vairākatbilžu jautājums.

Visbiežāk iedzīvotājiem, kuri nav iesnieguši deklarāciju pēdējo divu gadu laikā, ir bijuši attaisnotie izdevumi par veselības aprūpes pakalpojumiem (sk. 19. zīmējumu) – maksājuši par ārsta apmeklējumu un par citu medicīnisku pakalpojumu izmantošanu ir 61% respondentu, savukārt 36% ir maksājuši par zobārsta apmeklējumu un zobu protezēšanu. Ziedojuši vai dāvinājuši (labdarībai, kādai organizācijai, portālā *ziedot.lv* u.tml.) ir 8% respondentu, savukārt citi izdevumi iedzīvotājiem, kas nav iesnieguši deklarāciju, bijuši salīdzinoši reti.

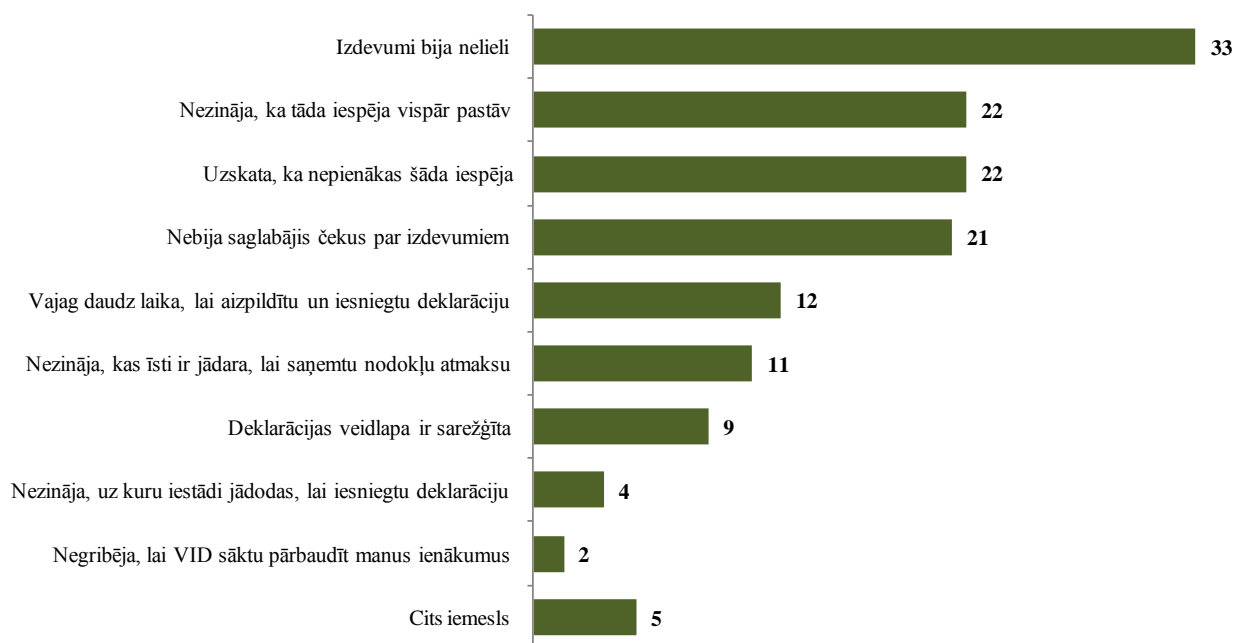
Biežāk minētais iemesls, kāpēc iedzīvotāji nebija iesnieguši gada ienākuma deklarāciju, lai saņemtu iedzīvotāju ienākumu nodokļa atmaksu par attaisnotajiem izdevumiem (sk. 26. zīmējumu), bija

mazais izdevumu apmērs (33% aptaujāto minēja šo iemeslu), aptuveni vienādi svarīgi (minējuši ~21-22% aptaujāto) ir trīs iemesli – (1) aptaujātie nezināja, ka tāda iespēja vispār pastāv, (2) uzskata, ka personai nepienākas saņemt nodokļu atmaksu, un (3) nebija saglabāti izdevumus apliecinājošie dokumenti (čeki). Šo trīs iemeslu minēšanas biežums atšķiras dažādās sociāli demogrāfiskajās grupās.

To, ka viņi nav zinājuši, ka ir iespēja saņemt iedzīvotāju ienākuma nodokļa pārmaksu par attaisnotajiem izdevumiem, biežāk nezināja Rīgas un Pierīgas reģionā dzīvojošie, iedzīvotāji ar zemāku izglītības līmeni – pieaugot izglītības līmenim, samazinās aptaujāto skaits, kas minējuši šo iemeslu, un mazākumtautību iedzīvotāji.

Aptaujātie, kuri uzskatīja, ka nepienākas iedzīvotāju ienākuma nodokļa atmaksu par attaisnotajiem izdevumiem, biežāk bija nestrādājoši – bezdarbnieki (t.sk., saņemoši bezdarbnieka pabalstu), māsaimnieces un pensionējušies iedzīvotāji. Savukārt to, ka viņi nav saglabājuši attaisnotos izdevumus pamatojošos dokumentus, biežāk minēja aptaujātiem vecumā virs 55 gadiem.

26. zīmējums. Iedzīvotāju ienākumu deklarācijas neiesniegšanas iemesli (% no atbildējušiem)



n = 1052; iedzīvotāji, kuri pēdējo divu gadu laikā nav aizpildījuši un iesnieguši ienākumu deklarāciju un kuriem ir bijuši izdevumi, par kuriem iespējams saņemt iedzīvotāju ienākuma nodokļa atmaksu; vairākatbilžu jautājums.

Trīs citi minētie iemesli norāda, ka administratīvās procedūras, lai saņemtu pārmaksātu iedzīvotāju ienākuma nodokli par attaisnotajiem izdevumiem, ir pārāk sarežģītas un rada šķēršļus iedzīvotājiem. Šie iemesli ir: (1) nepieciešams daudz laika, lai aizpildītu un iesniegtu deklarāciju (12%), (2) nav zināma kārtība, kas jādara, lai saņemtu atpakaļ pārmaksāto iedzīvotāju ienākuma nodokli (11%), un (3) deklarācijas veidlapa ir sarežģīta. Pēdējo iemeslu biežāk minējuši iedzīvotāji ar augstāko izglītību. Samērā bieži grupu diskusiju laikā iedzīvotāji atzīst, ka, lai gan viņi ir ieguvuši augstāko izglītību, deklarācijas veidlapu viņi nesaprot, kas tādējādi rada nepatīkamas izjūtas, saskaroties ar administratīvajām procedūrām saistībā ar nodokļu nomaksu. Vēl 4% aptaujāto atzīst, ka viņi nav zinājuši, uz kuru iestādi jādodas, lai iesniegtu deklarāciju.

Citu iemeslu starpā (kopā minējuši 5% aptaujāto) ir uzskats, ka ieguvums ir pārāk mazs, lai atmaksātos iesniegt deklarāciju (1,2%), ka deklarāciju iesniedza cits ģimenes loceklis (1,1%) un ka attaisnotos izdevumus atmaksās kāda cita iestāde vai organizācija (apdrošināšanas sabiedrība, darba devējs vai pašvaldība).

2.3. Administratīvās procedūras saimnieciskās darbības veicējiem

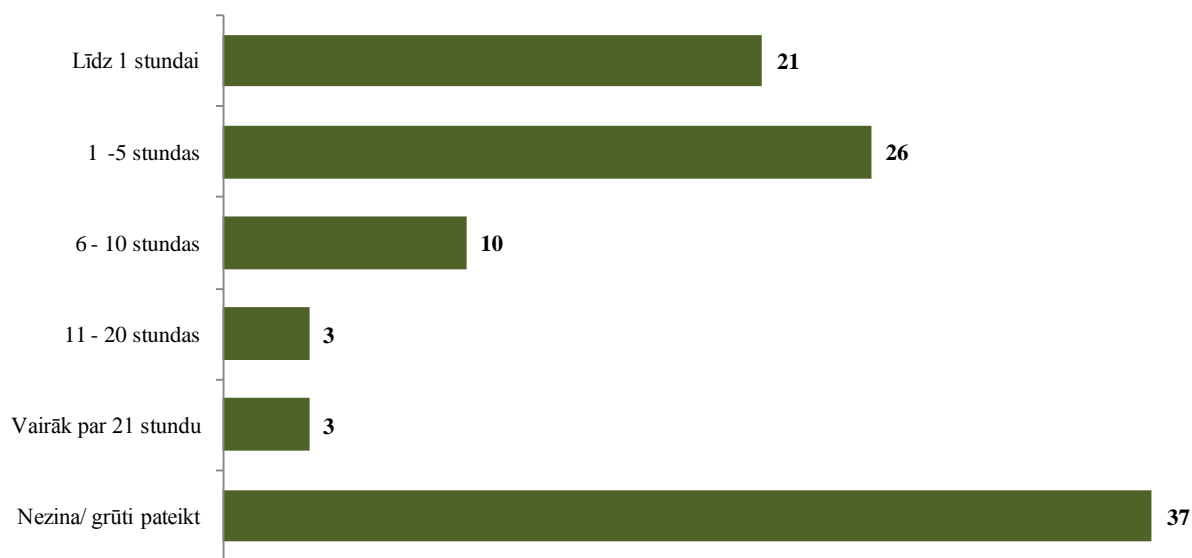
Vispārējs raksturojums

Kopumā 6% no pamataptaujā aptvertajiem Latvijas iedzīvotājiem ir reģistrējušies kā saimnieciskās darbības veicēji jeb, ikdienas sarunvalodā runājot, kā – pašnodarbinātās personas. Ņemot vērā pētījuma mērķi padziļināti analizēt dažādas ar nodokļu nomaksu saistītās administratīvās procedūras, papildus iedzīvotāju aptaujai tika nodrošināta datu vākšana saimnieciskās darbības veicēju papildizlasē. Tādējādi pētījumā tika sasniegti 326 saimnieciskās darbības veicēji.

66% saimnieciskās darbības veicēju savus grāmatvedības dokumentus kārtoti paši, 14% šim nolūkam algo grāmatvedi, savukārt 18% kārtoti dokumentus gan paši, gan izmanto kādas citas personas pakalpojumus, 2% izmanto kāda zinošāka radnieka palīdzību. Nav novērotas sakarības starp saimnieciskā darbības veicēja sociāli demogrāfisko raksturojumu un personas izvēli, kura kārtoti saimnieciskās darbības dokumentus.

Kopumā 37% saimnieciskās darbības veicēju nav varējuši novērtēt, cik daudz laika viņi velta savas grāmatvedības kārtošanai. No tiem respondentiem, kas snieguši konkrētu atbildi, aprēķināts, ka saimnieciskās darbības grāmatvedības dokumentu kārtošanai, ņemot vērā veltīto laiku gan ieņēmumu un izdevumu uzskaitēi, gan saimnieciskās darbības žurnāla sakārtošanai, gan regulāro atskaišu sagatavošanai un iesniegšanai vidēji mēnesī tiek veltītas 5,8 stundas (sk. arī 27. zīmējumu).

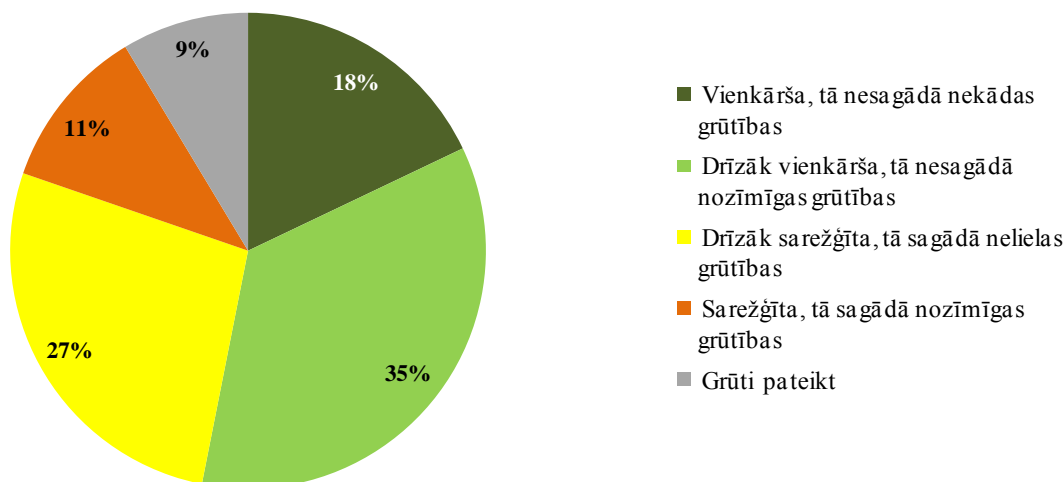
27. zīmējums. Saimnieciskās darbības grāmatvedības dokumentu kārtošanai mēnesī veltītais laiks (% no atbildējušo skaita)



n = 326; saimnieciskās darbības veicēji.

Būtiski mazāku stundu skaitu (aptuveni 2 stundas mēnesī) grāmatvedības kārtošanai velta tie saimnieciskās darbības veicēji, kas reģistrējušies kā fiksētā nodokļa vai patentmaksas maksātāji, kas tādējādi liecina, ka ir sasniegts mērķis atvieglot ar saimnieciskās darbības veikšanu saistītās administratīvās procedūras noteiktām profesiju grupām. Te gan ir jāpiebilst, ka fiksētā nodokļa un patentmaksas maksātāju īpatsvars no kopējā saimnieciskās darbības veicēju skaita ir salīdzinoši mazs, līdz ar to minētie uzlabojumi skar nelielu saimnieciskās darbības veicēju daļu. Grupu diskusiju dalībnieki norādīja, ka ir samērā ierobežots profesiju loks, kuras var reģistrēties kā fiksētā nodokļa maksātāji, tomēr, atkarībā no VID nodaļas, šo noteikumu piemērošana var būt atšķirīga.

28. zīmējums. Saimnieciskās darbības grāmatvedības dokumentu kārtošanas sarežģītības vērtējums (% no atbildējušo skaita)



n = 326; saimnieciskās darbības veicēji.

Saimnieciskās darbības veicēja ikdienas grāmatvedības kārtošanu 18% respondentu vērtē kā vienkāršu, jo tā nesagādā nekādas grūtības, un 35% - kā drīzāk vienkāršu, kas nesagādā nozīmīgas grūtības (sk. 28. zīmējumu). Savukārt 38% grāmatvedības kārtošanu vērtē kā drīzāk sarežģītu vai sarežģītu. Nav novērotas skaidras sakarības starp saimnieciskā darbības veicēja sociāli demogrāfisko raksturojumu un viņa vērtējumu, cik sarežģīta ir grāmatvedības kārtošana. Vienīgā novērotā sakarība ir starp vērtējumu un personu, kura kārto grāmatvedību. Tie saimnieciskās darbības veicēji, kuru grāmatvedību kārto tikai algots grāmatvedis, biežāk atzīst, ka saimnieciskās darbības grāmatvedības dokumentu kārtošana ir sarežģīta. Attiecīgi – šie respondenti savas grūtības risina, algojot grāmatvedi.

Problēmas un ieteikumi

Būtiskākās problēmas, ar kurām sastopas saimnieciskās darbības veicēji, kārtojot savu ikdienas grāmatvedību, ir (sk. 29. zīmējumu):

- *Neapmierinātība ar iedzīvotāju ienākumu nodokļa avansa aprēķināšanas kārtību, grūti prognozēt nākamā gada ienākumu apmēru:* 51% saimnieciskās darbības veicēju, no kuriem vairāk kā puse to atzīst par lielu aprūtinājumu. Neapmierinātības cēloņus raksturo šādas grupu diskusijas dalībnieku pārdomas:

Šogad man ir labs līgums, bet es nezinu, nākamgad man var nebūt labs līgums, un kur tad es to naudu raušu, ko man maksāt visu nākamā gadu un kā tur, ko tur pārrēķināt un tad tur jāpierāda, kāpēc es šogad nevaru, ja es pagājušajā gadā varēju tik smuki maksāt.

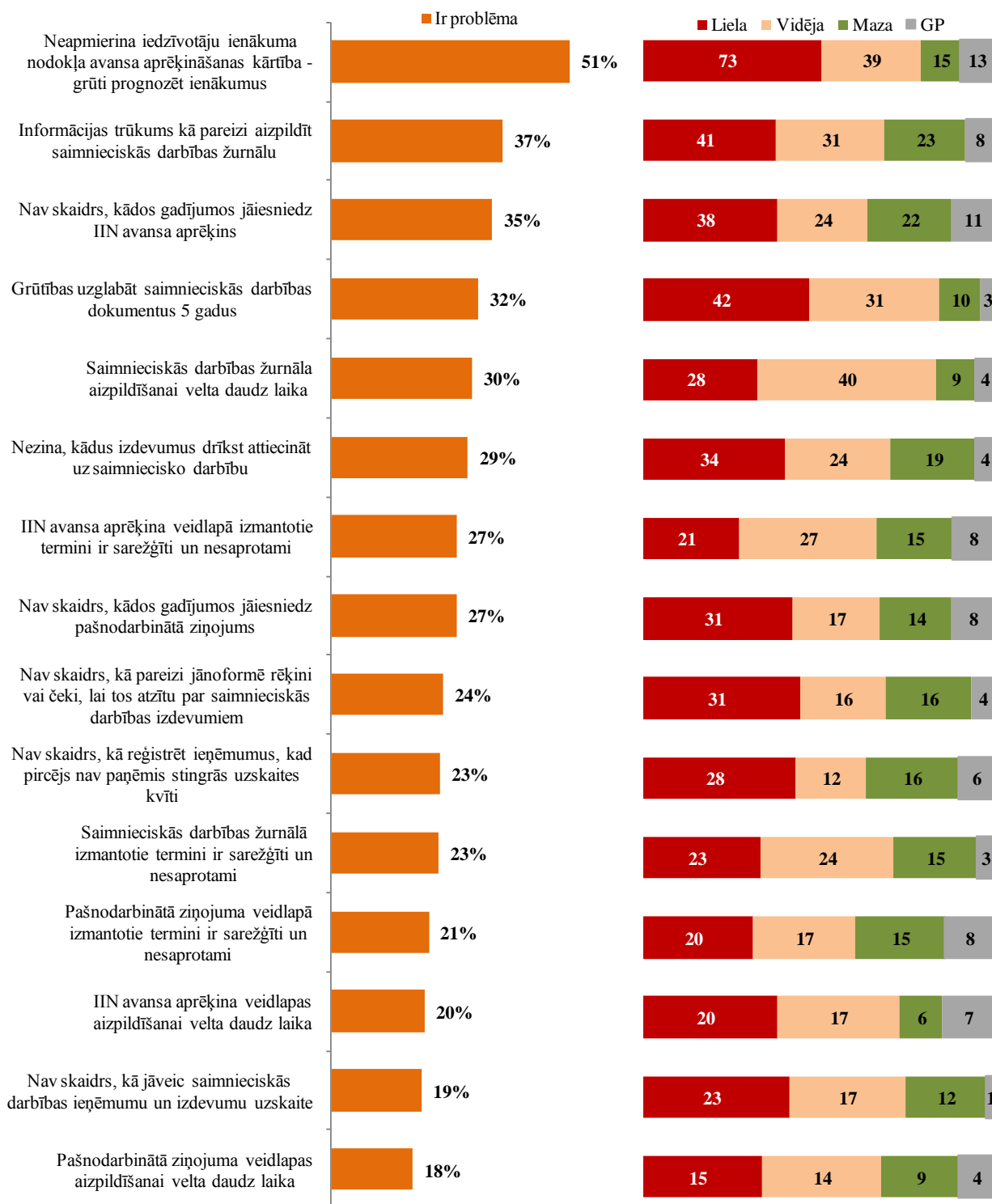
Viņi aizmirst, VIDā aizmirst, kas ir pašnodarbinātais, ka nav viņš darba ņēmējs ar konstantu algu, ka viņš nevar aprēķināt. Kā to var nesaprast? Es taču nezinu neko par tuvāko tālāko nākotni. [Komentē cits dalībnieks: Viņi saka – vajag taču plānot un pūlēties sasniegt.]

- *Informācijas/ parauga trūkums, kā pareizi aizpildīt saimnieciskās darbības žurnālu:* 37% saimnieciskās darbības veicēju minējuši šo problēmu, trešdaļai tā radījumi lielu aprūtinājumu. Savu pieredzi stāsta kāda grupu diskusijas dalībniece:

No sākuma es domāju, ka ir ļoti svarīgi zināt, kā kas jāaizpilda. Tad es pati skatījos pēc metodiskajiem norādījumiem un pati mēģināja, bet tad es zvanīju un konsultējos ar tiem

VID, bet vienmēr kaut kā katrs kaut ko citu pateica, kaut kā bija citādāk. Es ar grāmatvedi runāju, lai viņa man beidzot izskaidro, kā tur ir ar to žurnālu. Tad viņa teica, ka būtībā tas ir mums pašiem, nav obligāti, ka tieši tā ailīte, galvenais, lai tās summas būtu pareizas.

29. zīmējums. Problēmas saistībā ar saimnieciskās darbības grāmatvedības kārtošanu (% no atbildējušiem un absolūtos skaitļos)



1. n = 326; saimnieciskās darbības veicēji. 2. respondenti, kuri saskārušies ar norādīto problēmu.

- *Skaidrības trūkums, kādos gadījumos jāiesniedz iedzīvotāju ienākumu nodokļa avansa aprēķins:* 35% saimnieciskās darbības veicēju minējuši šo problēmu, trešdaļai tā radījusi lielu apgrūtinājumu;

- *Grūtības uzglabāt saimnieciskās darbības dokumentus piecus gadus: 32% saimnieciskās darbības veicēju minējuši šo problēmu, pusei tas rada lielu apgrūtinājumu. Šo pieredzi ilustrē kāds grupu diskusijas dalībnieks:*

Pēc likuma viņi ir jāglabā pieci gadi tie žurnāli un čeki, bet ir tādi čeki, es nezinu kas tās ir par mašīnām vai papīru, ka viņš vienkārši vai nu izbalē, pazūd, pēc mēneša, pēc diviem tur nav nekā. Es arī viņu nerakstu katru mēnesi, rakstu pēc 3-4 mēnešiem un skatos viens Statoil čeks ir pilnīgi balts.

- *Saimnieciskās darbības žurnāla aizpildīšanai veltīts daudz laika: 30% saimnieciskās darbības veicēju norāda šo problēmu, parasti tā rada vidēju apgrūtinājumu;*
- *Zināšanu trūkums, kādus izdevumus drīkst attiecināt uz savu saimniecisko darbību: 29% saimnieciskās darbības veicēju, vairāk kā trešdaļai tas radījis lielu apgrūtinājumu.*

Citas saimnieciskās darbības veicēju minētās problēmas attiecas uz termiņu sarežģītību aizpildāmajās ziņojumu formās un neskaidrībām attiecībā uz citu, mazāk būtisku veidlapu aizpildīšanu.

Pēc 48% saimnieciskās darbības veicēju domām, būtu nepieciešams uzlabot saimnieciskās darbības dokumentu kārtošanos un regulāro atskaišu iesniegšanas procedūru.

48% aptaujāto, kuri uzskatīja, ka nepieciešami uzlabojumi, ierosināja vienkāršot un padarīt lietotājam draudzīgāku visu grāmatvedības uzskaiti (piemēram, veidlapā tikai nepieciešamās kolonas vai rindas, uzskaites žurnālam būtu jābūt vienkāršākam, „*lai par katru sīkumu nav jāiesniedz чеки*”). Citi ierosinājumi:

- 12% saimnieciskās darbības veicēju ierosināja, ka VID nepieciešams rīkot konsultācijas un organizētas apmācības par saimnieciskās darbības dokumentu sagatavošanu. Ņemot vērā, ka VID ar noteiktu biežumu rīko apmācības, šis ieteikums ilustrē informācijas trūkumu par VID pakalpojumiem.
- 6% ierosināja samazināt atskaišu iesniegšanas biežumu (šobrīd vidēji reizi ceturksnī). Papildus tam 3% saimnieciskās darbības veicēju ierosināja, ka jānosaka ienākumu robeža, kuru nerasniedzot, atskaites būtu iesniedzamas retāk.
- 4% saimnieciskās darbības veicēju iesaka atcelt iedzīvotāju ienākumu nodokļa avansa maksājumu, jo, kā rāda dati, iedzīvotājiem ir grūtības prognozēt nākamā gada ienākumus no saimnieciskās darbības. Ņemot vērā valsts intereses, kā kompromisa risinājums varētu būt izstrādāta avansa aprēķina metodika, kas paredz plašāku ienākumu prognozes variāciju, ja to salīdzina ar iepriekšējā taksācijas gada ienākumiem. Proti, par pašreizējā gada ienākumu prognozi tiek pieņemti nevis iepriekšējā gada ienākumi 100% apmērā, bet gan līdz pat 50% zemāki. Ja teorētiski šāda iespēja pastāv, tā būtu vairāk jāizskaidro saimnieciskās darbības veicējiem.
- 2% saimnieciskās darbības veicēju ierosināja, ka fiksētā, mikronodokļa maksātājus un tos, kam visa darbība norit caur bankas kontu, varētu atbrīvot no saimnieciskās darbības žurnāla sagatavošanas, jo visi darījumi atspoguļojas bankas konta izrakstos.
- 2% saimnieciskās darbības veicēju ierosināja ieviest atgādinājumu/ aktuālās informācijas sistēmu (nosūtot to uz e-pastu vai publicējot atsevišķā sadaļā EDS).
- Vēl 2% aptaujāto ierosināja atcelt prasību iesniegt tukšas atskaites, ja saimnieciskā darbībā nav notikusi (arī par izlietotajām kvītīm, ja tās nav lietotas).

Citi saimnieciskās darbības veicēju ieteikumi liecina par informācijas trūkumu, piemēram, ka ir iespējams reģistrēties par fiksētā vai mikronodokļa maksātāju, ka iespējams reģistrēties EDS un iesniegt visas atskaites elektroniski, kādi ir attaisnotie vai uz saimniecisko darbību attiecināmie

izdevumi. Atsevišķi aptaujātie norāda, ka EDS pieejamās veidlapas neatbilst normatīvo aktu normām, tāpēc būtu pilnveidojamas.

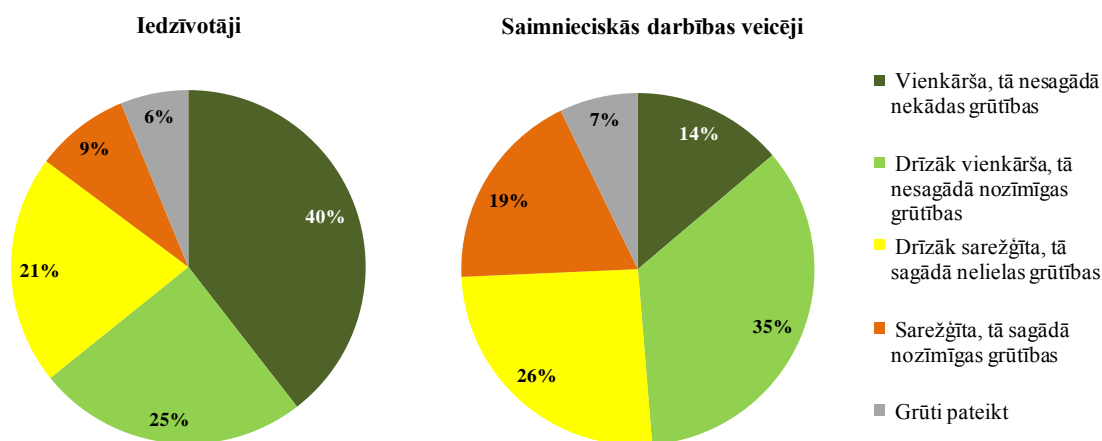
2.4. EDS lietošana

Vispārējs raksturojums

Kopumā 7% Latvijas iedzīvotāju (t.i., 135 no 2000 respondentiem) atzīst, ka ir reģistrējušies kā elektroniskās deklarēšanās sistēmas (EDS) lietotāji savām personīgajām vajadzībām. EDS ir reģistrējušies 4% iedzīvotāju (81 respondents), kas nav saimnieciskās darbības veicēji. Savukārt saimnieciskās darbības veicēju grupā EDS ir reģistrējušies 61% (195 respondenti).

EDS lietošanas sarežģītības vērtējums iedzīvotāju un saimnieciskās darbības veicēju grupā ievērojami atšķiras – iedzīvotāju vērtē EDS kā lietošanai ērtāku nekā saimnieciskās darbības veicēji (sk. 30. zīmējumu). Kopumā 65% iedzīvotāju un tikai 49% saimnieciskās darbības veicēju EDS lietošanu atzīst par vienkāršu vai drīzāk vienkāršu. Tas skaidrojams ar atšķirīgo reģistrēto lietotāju profilu abās analizētajās apakšgrupās. Iedzīvotājiem, kuri nav saimnieciskās darbības veicēji, reģistrēšanās EDS ir brīvprātīga, tāpēc šo iespēju izmanto tie, kuri jūtas motivēti lietot elektronisko sistēmu (valsts amatpersonas, grāmatveži u.tml.), kā arī šī mērķa grupa EDS lieto jau ilgāku laiku un ir pieraduši pie tās vides un informācijas izkārtojuma. Savukārt saimnieciskās darbības veicēji kopš 2011. gada sākuma tika mērķtiecīgi motivēti reģistrēties EDS (2011. gada ienākumu deklarācijas iesniegšana EDS saimnieciskās darbības veicējiem tika izziņota kā obligāta), tāpēc EDS lietotāju profils ir dažāds, lietošanas pieredze ir īsāka, un sistēmas uztvere – atšķiras.

30. zīmējums. EDS lietošanas sarežģītības vērtējums (% no atbildējušiem)



1. n = 81; respondenti, kuri savām personīgajām vajadzībām ir reģistrējušies EDS, nav saimnieciskās darbības veicēji;
2. n = 195; saimnieciskās darbības veicēji, kuri savām personīgajām vajadzībām ir reģistrējušies EDS.

Kā komentē grupu diskusiju dalībnieki, var izcelt gan EDS lietošanas priekšrocības, gan trūkumus, kas saistīti ar iedzīvotāju datoru lietošanas iemaņām:

Principā tas, ka es varu iesniegt EDS, man ļoti atvieglo dzīvi. Es varu ieskanēt visus savus čekus, es viņus pievienoju kā pielikumus, man nav jāiet uz VIDu un jārāda visi oriģināli. Patiesībā arī vieglāk izsekot, kad tu saliec visas tās summas, vai tev nav kādas aritmētiskas kļūdas. Es esmu ļoti apmierināta ar EDS.

Man tas atgādina tā, ja man saplīst dators, tad es eju pie sava datorista, tad viņš man trīs minūtes norunā tādu tekstu, no kura es nevienu vārda nesaprotu, tie paskaidrojumi man likās tajā EDS, ka brīžiem ir ne kuram katram saprotami.

Bet tas ir vienu reizi gadā, un kurš atceras. Es tagad arī vairs daudz ko neatceros, kā mēs tur [EDS] ar grāmatvedi darījām. (..) Man bija kaut kādas problēmas pierēģistrēties, un viņa [grāmatvede] pat zvanīja pa kaut kādu telefonu (..) un prasīja, kaut kādu lauku tur nevarēja

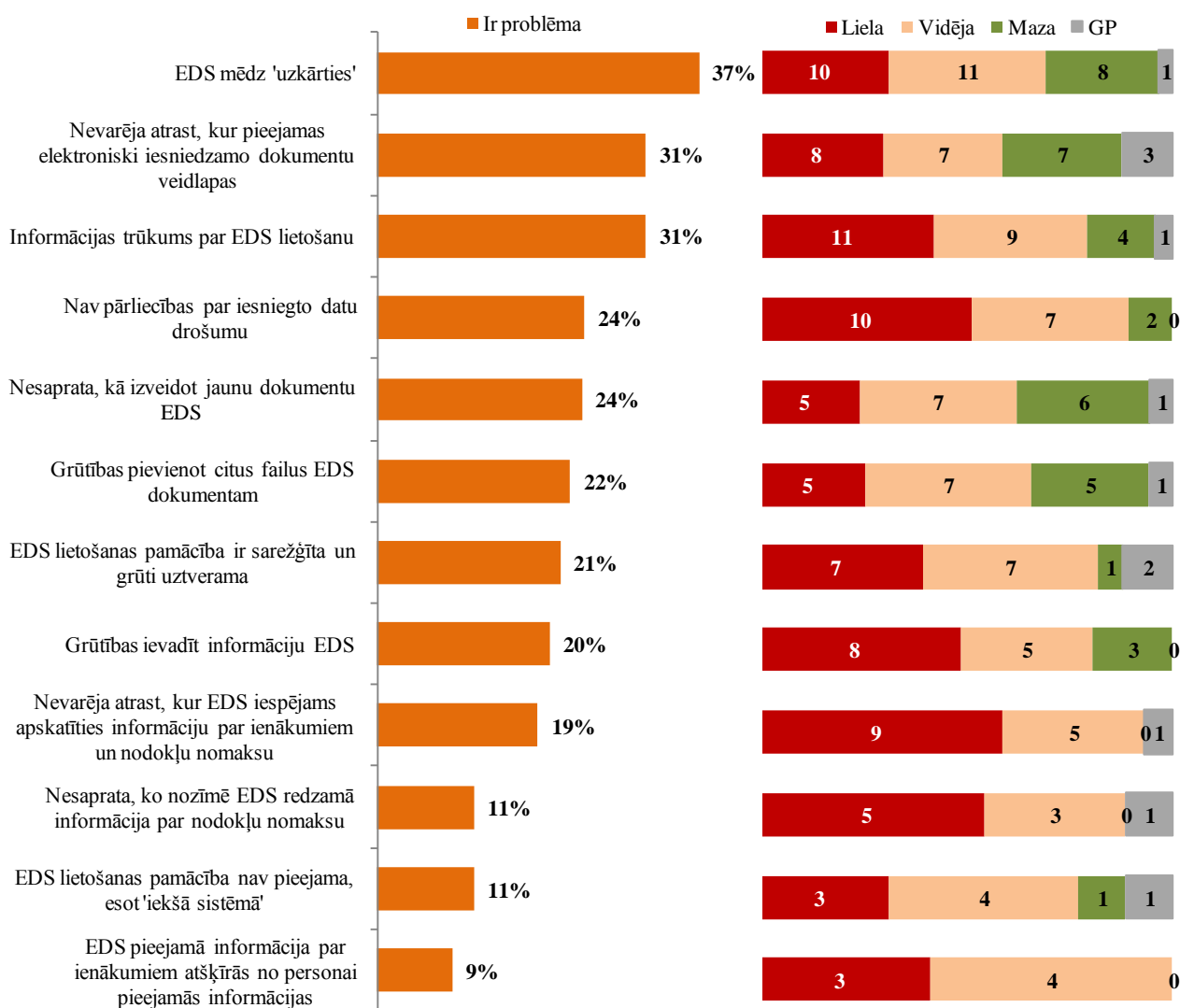
aizpildīt. Tad es domāju – ja es tagad būtu viena pie tā datora, nē, labi, ka ir kāds, kas palīdz, jo pirmajā reizē tomēr vajag kādu, pēc tam varbūt tā, ar gadiem kaut kad ... Mēs jau neaizpildām tās deklarācijas ik pēc mēneša, tāpat aizmirst daudz ko atkal.

Problēmas un ieteikumi

Būtiskākās problēmas, ar kurām sastopas fiziskās personas, kas savām personīgajām vajadzībām ir reģistrējušās kā EDS lietotāji, ir šādas (sk. 31. un 32. zīmējumu):

- *EDS mēdz 'uzkārties'*: 37% iedzīvotāju, kas savām personīgajām vajadzībām reģistrējušies kā EDS lietotāji, un 62% saimnieciskās darbības veicēju ir sastapušies ar šo problēmu, un saimnieciskās darbības veicēji uzskata to par lielu apgrūtinājumu;
- *Nevar atrast, kur pieejamas elektroniski iesniedzamo dokumentu veidlapas*: 31% iedzīvotāju un 40% saimnieciskās darbības veicēju minēja šo problēmu;
- *Informācijas trūkums par EDS lietošanu*: 31% iedzīvotāju un 43% saimnieciskās darbības veicēju minējuši šo problēmu;

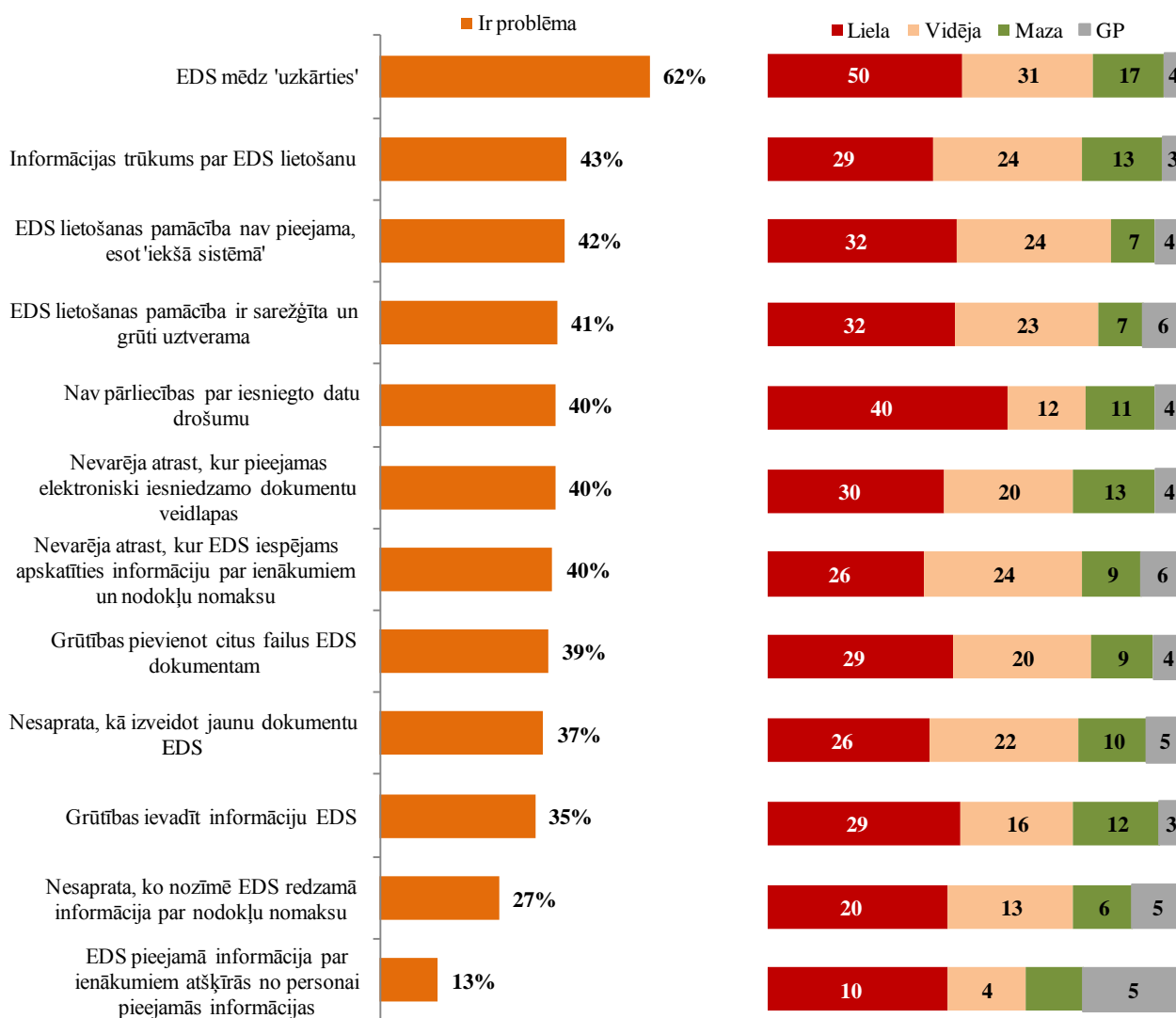
31. zīmējums. Problēmas saistībā ar EDS lietošanu iedzīvotāju mērķa grupā (% no atbildējušiem un absolūtos skaitļos)



1. n = 81; respondenti, kuri savām personīgajām vajadzībām ir reģistrējušies EDS, nav saimnieciskās darbības veicēji.
2. respondenti, kuri saskārušies ar norādīto problēmu.

- *Pārlicības trūkums par iesniegto datu drošumu:* problēmu minējuši 24% iedzīvotāju un 40% saimnieciskās darbības veicēju, vismaz pusei aptaujāto tā ir radījusi lielu apgrūtinājumu;
- *Skaidrības trūkums, kā izveidot jaunu dokumentu EDS – deklarāciju, paziņojumu, atskaiti u.tml.:* problēmu minējuši 24% iedzīvotāju un 37% saimnieciskās darbības veicēju;
- *Grūtības pievienot citus failus EDS dokumentam:* problēmu minējuši 22% iedzīvotāju un 39% saimnieciskās darbības veicēju;
- *EDS lietošanas pamācība ir sarežģīta un grūti uztverama:* problēmu minējuši 21% iedzīvotāju un 41% saimnieciskās darbības veicēju;
- *Grūtības ievadīt informāciju EDS:* problēmu minējuši 21% iedzīvotāju un 35% saimnieciskās darbības veicēju;
- *Nevar atrast, kur EDS iespējams apskatīties informāciju par ienākumiem un nodokļu nomaksu:* problēmu minējuši 19% iedzīvotāju un 40% saimnieciskās darbības veicēju.

32. zīmējums. Problēmas saistībā ar EDS lietošanu saimnieciskās darbības veicēju mērķa grupā (% no atbildējušiem un absolūtos skaitļos)



1. n = 195; saimnieciskās darbības veicēji, kuri savām personīgajām vajadzībām ir reģistrējušies EDS. 2. respondenti, kuri saskārušies ar norādīto problēmu.

Kopumā 28% iedzīvotāju un 56% saimnieciskās darbības veicēju pauž pārliecību, ka būtu nepieciešams uzlabot EDS. 79% iedzīvotāju un 44% saimnieciskās darbības veicēju, kuri uzskata, ka EDS nepieciešams uzlabot, norāda, ka jāvienkāršo EDS lietošana – pieslēgšanās, datu ievade, dokumentu pievienošana. 16% iedzīvotāju norāda, ka informācijai jābūt izklāstītai vienkārši, 11% norāda, ka ir jāuzlabo EDS drošība. Savukārt saimnieciskās darbības veicēji norāda, ka jāpilnveido EDS tā, lai:

- EDS darbotos ātrāk – 16%;
- Būtu iespēja atskaites iesniegt .doc/.xls formātā, arī papīra formātā – 10%;
- Uzlabotos EDS drošība – 8%;
- Pie katras darbības būtu paskaidrojumi, kā un ko darīt – 7%;
- Lai no jauna nav jāievada dati, kas atkārtojas – 3%;
- Vienkāršot dokumentu parakstīšanu ar e-parakstu – 3% (aptaujujātie norāda, ka sarkanā lentīte, kura nozīmē dokumenta iesniegšanu, nav saprotama, un tā būtu jānomaina);
- Lai visas nepieciešamās veidlapas būtu pieejamas elektroniski – 3%;
- Lai pienāktu brīdinājumi par parādiem, neiesniegtiem dokumentiem – 1%.

3. ĪPAŠUMTIESĪBU REĢISTRĀCIJAS UN UZTURĒŠANAS ADMINISTRATĪVO PROCEDŪRU NOVĒRTĒJUMS

Saistībā ar īpašumtiesību reģistrēšanu un to uzturēšanu iedzīvotājiem tika identificētas divas nozīmīgākās mērķa grupas – nekustamā īpašuma (dzīvokļa, mājas vai zemes) īpašnieki, kas veikuši darījumus ar šiem īpašumiem, un kustamā īpašuma (transportlīdzekļu) īpašnieki vai personas, kas īpašnieku vārdā kārtujošas transportlīdzekļu reģistrācijas vai tehniskās apskates procedūras.

3.1. Darījumi ar nekustamo īpašumu

Vispārējs raksturojums

Kopumā Latvijas iedzīvotāju aptaujā tika sasniegts 131 iedzīvotājs (t.i., 7% no visiem aptaujātajiem, n=2000), kas pēdējo divu gadu laikā veicis kādu darījumu ar nekustamo īpašumu – dzīvokli, māju vai zemi – savām personīgajām vajadzībām. Aptaujas rezultāti liecina, ka darījumus ar nekustamo īpašumu vairāk veikuši respondenti ar augstāko izglītību, aptaujātie, kuru ģimenes ienākumi mēnesī pēc nodokļu nomaksas ir lielāki par 500 latiem, un atbilstoši šiem parametriem tie biežāk ir bijuši Pierīgas un Zemgales reģionos dzīvojošie respondenti.

Aptaujas ietvaros ar jēdzienu „darījums” tiek saprasta jebkura darbība, kuras veikšanai ir jādodas uz valsts vai pašvaldību iestādēm, piemēram, nekustamā īpašuma pirkšana, hipotēkas noformēšana, mantošanas tiesību kārtošana, dāvināšana, sadalīšana u.tml. Atlasot respondentus, kas atbildēs uz aptaujas jautājumiem, kā svarīgs kritērijs tika noteikta darījuma reģistrēšana reģistrēšana personīgajām vajadzībām, nevis pildot darba pienākumus (piemēram, nekustamā īpašuma aģenta, māklera, jursita u.tml.), lai izvairītos no situācijām, ka administratīvo procedūru slogs tiek novērtēts par zemu. Tas iespējams gadījumos, ja persona ir ļoti pazīstama ar darījumu ar nekustamo īpašumu kārtošanas procedūru, jo veic to regulāri, izpildot darba pienākumus.

37% aptaujāto iedzīvotāju, kas veikuši kādu darījumu ar nekustamo īpašumu personīgajām vajadzībām, ir reģistrējuši nekustamā īpašuma pirkumu, 23% – mantojumu, 15% – dāvinājumu. Hipotēkas noformēšanu vai hipotēkas dzēšanu reģistrēja 13% aptaujāto, 4% respondentu ir dalījuši kopīpašumu vai sadalījuši īpašumu, 2% veikuši īpašuma apvienošanu (sk. 33. zīmējumu).

33. zīmējums. Veiktie darījumi ar nekustamo īpašumu (% no atbildējušiem)



n = 130; respondenti, kuri pēdējo divu gadu laikā ir kārtājuši darījumus ar nekustamo īpašumu; vairākatbilžu jautājums

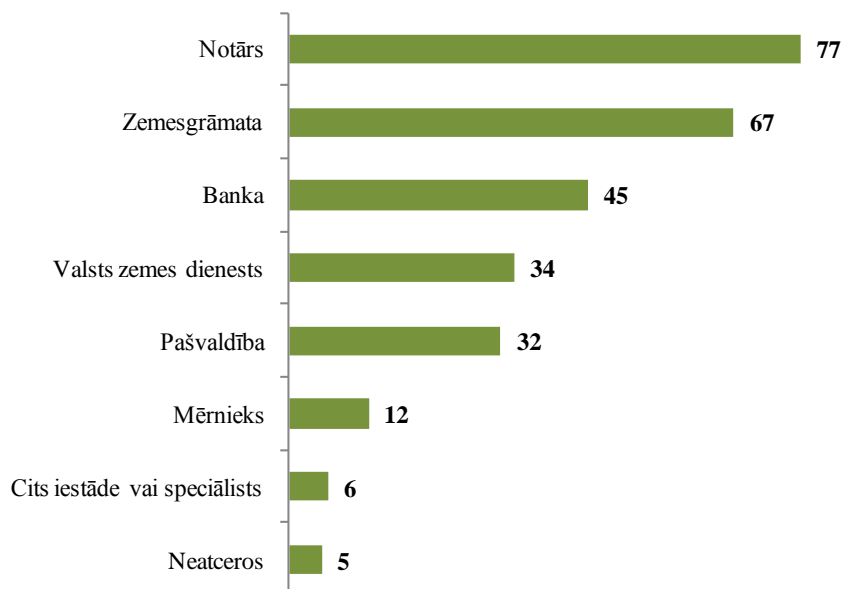
Aplūkojot veiktos darījumus pēc aptaujāto sociāli demogrāfiskā raksturojuma, redzams, ka veiktā darījuma veidam ir saistība ar aptaujātā:

- vecumu – salīdzinoši biežāk nekustamā īpašuma pirkumu un hipotēkas noformēšanu vai dzēšanu reģistrējuši respondenti vecumā no 18 līdz 34 gadiem, savukārt dāvinājuma reģistrāciju biežāk veikuši 55 un vairāk gadus veci respondenti;
- ienākumiem – nekustamā īpašuma pirkuma reģistrācija ir aktuālāka respondentiem ar augstākiem ienākumiem;
- dzīvesvietas reģionu – mantojuma reģistrācijas darījumi vairāk tiek veikti ārpus Rīgas un Pierīgas reģiona – Kurzemes, Vidzemes, Zemgales un Latgales reģionos, nekustamā īpašuma pirkumus biežāk reģistrējuši Rīgā dzīvojošie respondenti, savukārt hipotēkas noformēšanu vai dzēšanu – Pierīgas reģionā dzīvojošie respondenti.

Lai nokārtotu vienu darījumu ar nekustamo īpašumu, iedzīvotājiem parasti ir jāapmeklē vairākas iestādes vai speciālisti. Balstoties uz aptaujas datiem, ir aprēķināts, ka vidēji aptaujātie ir apmeklējuši trīs iestādes, lai nokārtotu savu darījumu ar nekustamo īpašumu. Kārtojot darījumus, vairāk kā trīs iestādes biežāk apmeklējuši respondenti vecumā virs 35 gadiem un aptaujātie latviešu tautības iedzīvotāji. Aptuveni trešdaļa Rīgā, Pierīgas un Zemgales reģionos dzīvojošo respondentu, kārtojot darījumus ar nekustamo īpašumu, vērsušies tikai vienā iestādē vai pie viena speciālista.

Aplūkojot apmeklēto iestāžu skaitu atkarībā no darījuma veida, redzams, ka, reģistrējot pirkumu, katrs trešais aptaujātais ir vērsies trīs iestādēs. Arī, kārtojot dāvinājumu, visbiežāk respondenti vērsušies trīs iestādēs. Mazāka skaita iestāžu apmeklējumu prasa hipotēkas noformēšana vai dzēšana – visbiežāk aptaujātie apmeklējuši divas iestādes vai speciālistus. Savukārt sarežģītāka ir mantojuma noformēšana – kārtojot šos darījumus, visbiežāk aptaujātie vērsušies piecās iestādēs.

34. zīmējums. Darījuma ar nekustamo īpašumu kārtošanas laikā apmeklētās iestādes vai speciālisti (% no atbildējušiem)



n = 130; respondenti, kuri pēdējo divu gadu laikā ir kārtojuši darījumus ar nekustamo īpašumu; vairākatbilžu jautājums

Aplūkojot biežāk apmeklētās iestādes (sk. 34. zīmējumu), redzams, ka visbiežāk jeb 77% aptaujātie ir izmantojuši notāra pakalpojumus¹⁰. 67% respondentu ir apmeklējuši Zemesgrāmatu un 34% Valsts zemes dienestu. 45% aptaujāto ir devušies uz banku, savukārt 32% aptaujāto devušies uz pašvaldību. 12% respondentu izvēlējās vērsties pie mērnīeka. 6% respondentu darījumu ar nekustamo īpašumu kārtošanai izmantojuši citu iestāžu (piemēram, mežniecību, Valsts ieņēmumu

¹⁰ Ne visu darījumu ar nekustamo īpašumu kārtošanai ir nepieciešami notāra pakalpojumi, piemēram, dzīvokļa privatizācijas gadījumā darījumu var uzreiz reģistrēt Zemesgrāmatā.

dienesta, tiesu) vai speciālistu (piemēram, juristu, nekustamā īpašuma mākleri) pakalpojumus. 5% aptaujāto neatceras, kādas iestādes viņi ir apmeklējuši, kārtojot darījumu ar nekustamo īpašumu.

Salīdzinoši biežāk Valsts zemes dienesta pakalpojumus izmantojuši respondenti, kuriem ir 55 un vairāk gadu, savukārt biežāk uz banku devušies respondenti vecumā no 18 līdz 34 gadiem un respondenti vecumā no 35 līdz 45 gadiem. Jāpiebilst, ka notāra pakalpojumi un banku pakalpojumi kļūst aktuālāki, pieaugot respondentu ienākumiem.

Kopumā 76% respondentu atzinuši, ka ir izmantojuši kādas personas sniegtās konsultācijas, kārtojot darījumu ar nekustamo īpašumu. Balstoties uz aptaujas datiem, ir aprēķināts, ka vidēji aptaujātie ir izmantojuši viena speciālista konsultācijas, lai nokārtotu savu darījumu ar nekustamo īpašumu. Kārtojot darījumu ar nekustamo īpašumu, tikai viena speciālista konsultācijas lielākoties izmantojuši 55 un vairāk gadus veci respondenti, aptaujātie latvieši, kā arī Zemgales un Kurzemes reģionos dzīvojošie respondenti.

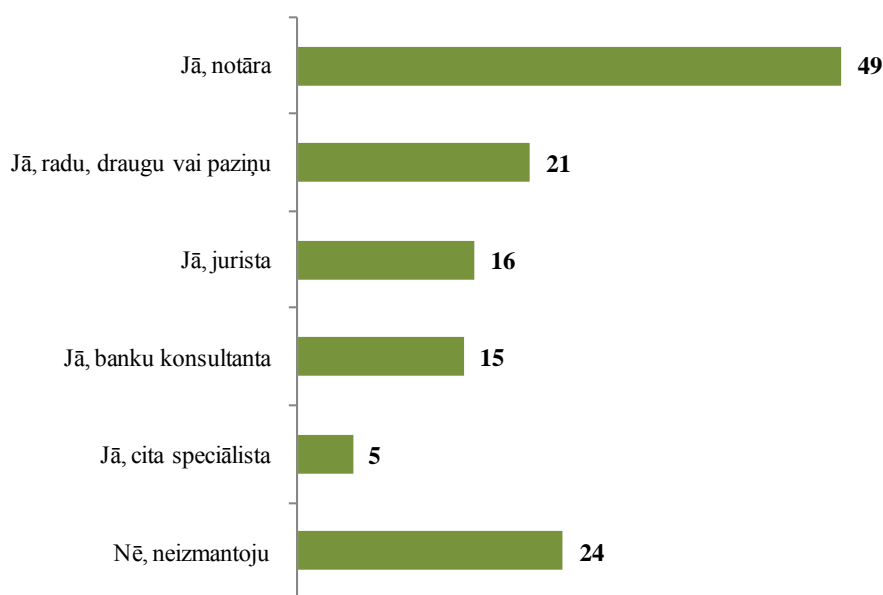
Ja, kārtojot pirkuma, dāvinājuma un mantojuma reģistrācijas procedūras, respondenti lielākoties izmantojuši viena speciālista konsultācijas, tad hipotēkas noformēšanas vai dzēšanas darījuma, īpašuma apvienošanas darījuma un kopīpašuma dalīšanas vai īpašuma sadalīšanas darījuma reģistrācijai respondentiem bijušas nepieciešamas vismaz divu speciālistu konsultācijas.

Iedzīvotāju grupu diskusijās iegūtā informācija rāda, ka dažādu speciālistu (vsbiežāk minēti notāra, jurista un banku speciālistu) konsultācijas ir būtisks informācijas avots, lai personas bez pieredzes ātri un sekmīgi veiktu savu darījumu, piemēram:

Veicu izmaiņas pašreizējā kredīta līgumā. Banka man iedeва pilnu sarakstu – man ir vajadzīgi tādi, tādi dokumenti. To es varu dabūt tādā adresē, tādā adresē. Tad man jāaiziet tur un jāpaņem tas, un jāatnes to. Tādā veidā man bija priekšā visas maksas. Man bija uzrakstīts, tik un tik procentus man jānomaksā valsts nodeva, tik un tik kancelejas nodeva, to un par to man jāaiziet pie notāra, jāapstiprina visi eksemplāri, tur būs jāsamaksā tik un tik vai robežās no tik un tik, jo katram notāram ir savādāk.

Man bija notārs, kas sniedza diezgan daudz informācijas, plus man vēl informācija bija no personiskiem avotiem, mana māsa strādā juristu/ advokātu birojā, līdz ar to visus interesējošos jautājumus caur viņu varēja uzzināt.

35. zīmējums. Konsultāciju izmantošana darījumos ar nekustamo īpašumu (% no atbildējušiem)



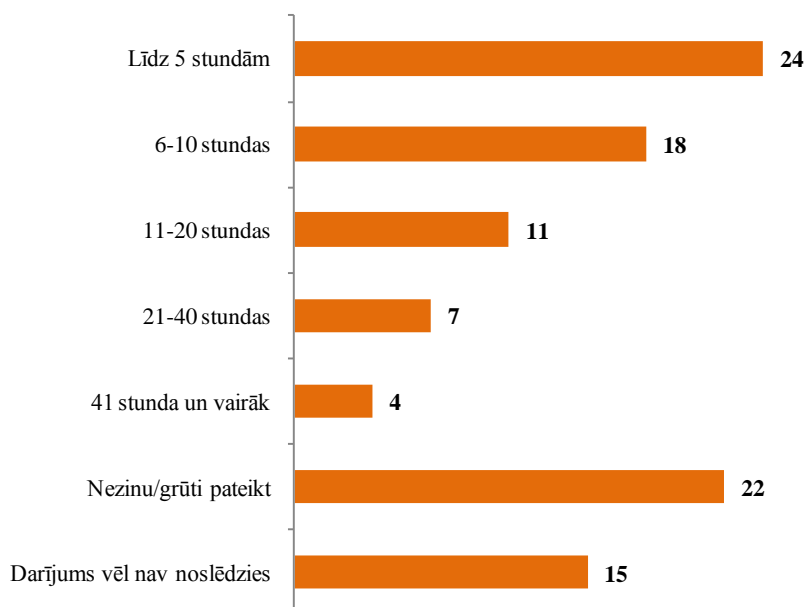
n = 130; respondenti, kuri pēdējo divu gadu laikā ir kārtojuši darījumus ar nekustamo īpašumu; vairākatbilžu jautājums

49% respondentu pēc konsultācijas ir vērsušies pie notāra un 16% pie jurista, savukārt 15% aptaujāto izmantojuši banku konsultanta palīdzību. 21% respondentu atzinuši, ka ir lūguši radu, draugu vai paziņu palīdzību, bet 5% respondentiem konsultāciju sniedza kāds cits speciālists (sk. 35. zīmējumu).

Kārtojot darījumus ar nekustamo īpašumu, salīdzinoši biežāk banku konsultanta palīdzību izmantojuši respondenti vecumā no 18 līdz 34 gadiem, savukārt respondenti, kuriem ir 55 un vairāk gadu, biežāk ir lūguši radu, draugu vai paziņu palīdzību. Tajā pašā aptaujātie vecumā no 35 līdz 54 gadiem salīdzinoši biežāk atzinuši, ka, kārtojot darījumus ar nekustamo īpašumu, nav izmantojuši kādu speciālistu konsultācijas. Arī respondentiem ar augstāko izglītību kādu speciālistu konsultāciju izmantošana darījumos ar nekustamo īpašumu ir mazāk aktuāla.

Pierīgā dzīvojošie respondenti salīdzinoši biežāk darījumos ar nekustamo īpašumu ir izmantojuši banku konsultanta palīdzību. Savukārt Rīgā dzīvojošie respondenti salīdzinoši biežāk nekā citos reģionos dzīvojošie respondenti norāda, ka, kārtojot darījumus ar nekustamo īpašumu, ir lūguši radu, draugu vai paziņu palīdzību.

36. zīmējums. Darījumiem ar nekustamo īpašumu veltītais laiks (% no atbildējušiem)



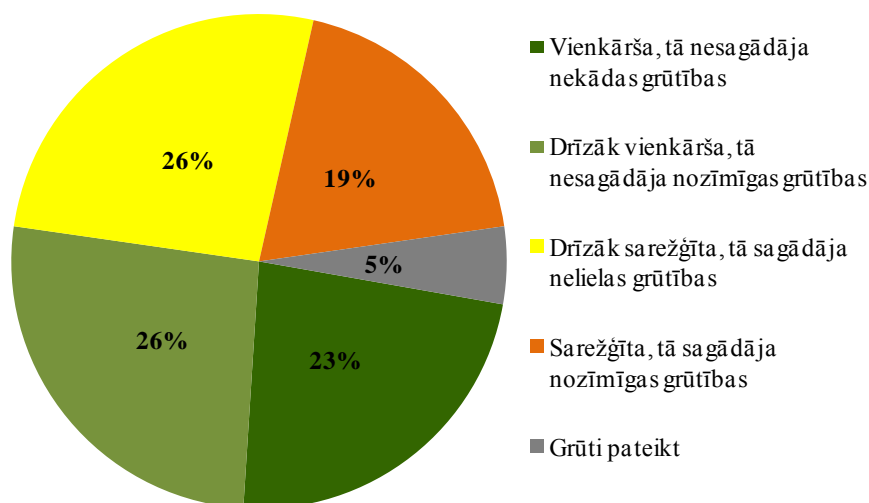
n = 130; respondenti, kuri pēdējo divu gadu laikā ir kārtojuši darījumus ar nekustamo īpašumu.

Kopumā 63% respondentu darījumam ar nekustamo īpašumu, ņemot vērā veltīto laiku gan līguma sagatavošanai, gan notāra un citu iestāžu apmeklējumam, gan dokumentu iesniegšanai, veltīja vidēji 22 stundas. 22% respondentiem bija grūti pateikt, cik daudz laika veltīja darījumam, savukārt 15% darījums vēl nav noslēdzies (sk. 36. zīmējumu).

Daļa respondentu, tas ir, 23%, norāda, ka darījuma ar nekustamo īpašumu kārtošanas procedūra bija vienkārša, savukārt 26% novērtēja kā drīzāk vienkāršu. Drīzāk sarežģīta šī procedūra bija 26% respondentiem, bet par sarežģītu to novērtēja 19%, tā sagādājusi nozīmīgas problēmas. 5% respondentiem bija grūti pateikt (sk. 37. zīmējumu).

Pēc aptaujāto sieviešu domām, darījuma ar nekustamo īpašumu kārtošanas procedūra bija vienkārša vai drīzāk vienkārša, savukārt vīrieši biežāk novērtējuši to kā drīzāk sarežģītu vai sarežģītu. Līdzīgi Pierīgā dzīvojošie respondenti darījuma ar nekustamo īpašumu kārtošanas procedūru atzinuši par vienkāršu vai drīzāk vienkāršu, bet Rīgā dzīvojošie – par drīzāk sarežģītu vai sarežģītu.

37. zīmējums. Darījumu ar nekustamo īpašumu kārtšanas procedūras sarežģītības novērtējums



n = 130; respondenti, kuri pēdējo divu gadu laikā ir kārtājuši darījumus ar nekustamo īpašumu.

Problēmas un ieteikumi

Lūgti atbildēt, vai, reģistrējot darījumus ar nekustamo īpašumu, ir nācies saskarties ar kādām problēmām, iedzīvotāji, kuri pēdējo divu gadu laikā ir veikuši kādu darījumu, visbiežāk norādījuši šādas problēmas (sk. 38. zīmējumu):

- *Pārāk augsta valsts nodeva par nekustamā īpašuma iegādi:* 45% aptaujāto, kas pēdējo divu gadu laikā veikuši darījumus ar nekustamo īpašumu, uzskata, ka valsts nodeva par nekustamā īpašuma iegādi, ko nosaka kā noteikta apmēra procentu maksājumu no nekustamā īpašuma/noslēgtā darījuma vērtības, ir pārāk augsta. Lielākā daļa (38 no 56) no tiem, kuri bija minējuši šo aspektu, atzīst to par lielu problēmu.

Šo problēmu vairāk akcentējušas aptaujātās sievietes, respondenti vecumā no 18 līdz 34 gadiem, kā arī respondenti, kuru ģimenes ienākumi mēnesī pēc nodokļu nomaksas nav lielāki par 350 latiem. Tāpat aptaujas rezultāti liecina, ka šī problēma ir aktuālāka Rīgā dzīvojošiem respondentiem.

Iedzīvotāju grupu diskusijās respondenti norāda, ka, viņuprāt, arī valsts nodeva par mantojuma saņemšanu ir pārāk augsta:

Principā, kad saņem mantojumu – tā ir dāvana no taviem radniekiem, bet maksāt tādas summas, es uzskatu, ka tas ir daudz. Tomēr, ja tu pērc dzīvokli, tad tev jau ir nauda.

- *Pārāk augsta Zemesgrāmatas kancelejas nodeva:* 44% aptaujāto, kas pēdējo divu gadu laikā veikuši darījumus ar nekustamo īpašumu, uzskata, ka arī Zemesgrāmatas kancelejas nodeva ir pārāk augsta. Lielākā daļa (33 no 55) no tiem, kuri bija minējuši šo aspektu, atzīst to par lielu problēmu.
- *Darījuma reģistrācijas procedūra ir laikietilpīga:* 38% aptaujāto, kas pēdējo divu gadu laikā veikuši darījumus ar nekustamo īpašumu, uzskata, ka darījuma reģistrācijas procedūra ir prasījusi daudz viņu laika. Mazliet vairāk kā puse (26 no 49) no tiem, kuri bija minējuši šo aspektu, atzīst to par lielu problēmu.

Šo problēmu vairāk akcentējuši aptaujātie vīrieši, kā arī respondenti vecumā no 18 līdz 34 gadiem.

Iedzīvotāju grupu diskusijās iegūtā informācija rāda, ka nereti darījuma reģistrācijas procedūra ir laikietilpīga subjektīvu iemeslu dēļ – paši cilvēki lēni kārtā nepieciešamos

dokumentus, arī Zemesgrāmatā darījuma reģistrācijas procedūrai ir nepieciešams ilgāks laiks, ja ir komplicēti īpašumu pārņemšanas gadījumi. Problēmu var radīt arī pati darījuma reģistrācijas procedūra, īpaši kārtojot mantojuma un dāvinājuma darījumus:

Mamma nomira, es aizgāju pie notāra pārrakstīt dzīvokli uz sava vārda. Man pirmais, kas nepatika... Labi, tagad trīs mēnešus ir jāgaida. (..) Vajadzēja ļoti ilgi gaidīt, bet man vajadzēja jau dokumentus dzīvoklim.

Viņi arī mantojumā saņēma dzīvokli, vecmamma nomira. Viņi paši dzīvo Rīgā, bet Latgalē saņēma dzīvokli. Izrādījās, ka vecmamma līdz galam nebija privatizējusi dzīvokli. Viņa privatizēja dzīvokli, kad kopēja privatizācija notika. Cilvēki izdarīja ātro privatizāciju, bet pēc tam izrādījās, ka atkal vajadzēja privatizēt. Tā kā cilvēks gados, viņa to neizdarīja. Izrādījās tā, ka paziņām vajadzēja braukt uz turieni, tur ne līdz galam paskaidroja, ko viņiem vajag. No Rīgas uz Latgali viņi braukāja turp atpakaļ divus mēnešus.

Juridiskais moments ir visbiedējošākais, lai viens otru neapkrāptu.

Darījuma reģistrācijas procedūra var ielgt arī gadījumos, kad rodas citas problēmas, piemēram, kādā no iestādēm darbinieks nav sagatavojis visus nepieciešamos dokumentus un, lai tos iegūtu, cilvēkam nākas ne vien gaidīt noteiktu laika posmu, kamēr tos sagatavos, bet arī vēlreiz samaksāt to un atkārtoti apmeklēt šo iestādi:

Mēs nobrīdināti, pieteicām arī attiecīgajam cilvēkam [Zemesgrāmatā] reizes divas, ka mums, lūdzu, to norakstu, lūdzu, atzīmējiet, ka mums noteikti vajag to norakstu. Protams, saņemam dokumentus, kur ir noraksts? – Kāds noraksts? Ejiet maksāt vēl papildus kāda tur tā naudas summa bija, atkal aizejiet uz Dominu samaksājiet, tad mēs jums to norakstu. Vēl 10 dienas pagaidiet, pēc tam atnāksiet pakaļ un dabūsiet savu vajadzīgo norakstu.

- *Informācijas trūkums par darījuma ar nekustamo īpašumu reģistrācijas kārtību: 37% aptaujāto, kas pēdējo divu gadu laikā veikuši darījumus ar nekustamo īpašumu, norāda uz informācijas trūkumu par darījuma ar nekustamo īpašumu reģistrācijas kārtību. Arī šo problēmu vairums respondentu (37 no 46) uzskata par lielu vai vidēju.*

Šo problēmu vairāk akcentējuši respondenti vecumā no 18 līdz 34 gadiem.

Arī grupu diskusijās iedzīvotāji norāda, ka ierastajā veidā – meklējot informāciju internetā vai zvanot uz uzziņu dienestiem – viņiem ne vienmēr izdevies iegūt informāciju, kas nepieciešama, kārtojot darījumus ar nekustamo īpašumu. Turklāt gadījumos, kad vajadzīgā informācija ir atrodamā internetā, tā mēdz būt sagatavota sarežģītā valodā un cilvēkam bez juridiskām zināšanām ir grūti uztverama:

Informāciju normāli caur internetu dabūt neizdevās, kaut viņi mēģināja to darīt.

Par tām pirmpirkuma tiesībām vispār nekur [nav informācijas] – ne internetā, ne 1188, ne 119, ne kādi vēl ir tie informācijas dienesti, neviens neko tādu nezina, kur iet – nezina, tad vienīgais, kas bija, bija Rīgas domes Informācijas departaments, bet [par to], ka viņi tādi eksistē, arī nav informācijas.

Vecākiem cilvēkiem varbūt grūtāk internetā, bet jauniešiem vieglāk internetā. Tur var visu atrast, iegāji google, ierakstīji 'zemesgrāmata' un tur jau izlec mājaslapas, kurās viss ir detalizēti aprakstīts. Bet, vai cilvēks bez juridiskām zināšanām sapratīs šo Zemesgrāmatu, tas jau ir cits jautājums.

- *Neskaidrības par nepieciešamiem dokumentiem: 34% respondentu, kas pēdējo divu gadu laikā veikuši darījumus ar nekustamo īpašumu, atzīst, ka viņiem nebija skaidrs, kādi dokumenti ir jāņem līdzi, reģistrējot šos darījumus. Respondentu, kuri saskārušies ar šīm grūtībām, viedoklis, cik lielu apgrūtinājumu šis apstāklis radījis, dalās – trešdaļai tā bijusi liela problēma, trešdaļai – vidēja problēma, bet pārējiem – maza problēma.*

Šo problēmu vairāk akcentējuši respondenti vecumā no 18 līdz 34 gadiem.

Iedzīvotāji grupu diskusijās norāda, ka, kārtojot darījumus ar nekustamo īpašumu, ne tikai ir neskaidrības par nepieciešamiem dokumentiem, bet arī par procedūras norisi Zemesgrāmatā un to, vai un kādas nodevas būs jāmaksā par darījuma reģistrāciju:

Pilnīgs haoss viņiem [Zemesgrāmatā] tur bija un ir vēl šobrīd, vienīgais tur ir uzlikta automātiskā numuriņu mašīna, kur var izņemt numuriņu, un tāpat sēdēt pusotru stundu rindā, [kamēr] tavš numuriņš pienāk. Kamēr tu runājies ar šo ierēdni, tev vēl trīs cilvēki pienāk bez rindas iesniegt kaut kādus dokumentus, pilnīgi nesaprotami kas un kādā veidā. Un tikai tad aizejot, tu uzzini, ka ir jāveic vēl kaut kāds papildus maksājums, kaut kāda nodeva par kaut ko un pēc tam vēl nodeva par kancelejas nodevu, kad tiek tas reģistrēts, bet pirms tam par to nekādas informācijas nav.

- *Ilgš Zemesgrāmatas apliecības saņemšanas laiks: 32% aptaujāto, kas pēdējo divu gadu laikā veikuši darījumus ar nekustamo īpašumu, uzskata, ka Zemesgrāmatas apliecības saņemšanas laiks ir ilgs (10 darba dienas), it sevišķi, ka pats dokuments, kas ir jāsaņem, pēc savas būtības nav sarežģīts, iedzīvotāji nesaprot, kāpēc tik ilgi jāgaida:*

Par tiem termiņiem, es neesmu speciālists, bet vai tur ir kaut kāds pateikts limits, kāpēc tās 10 dienas? Noteikti fiziski to var izdarīt vienas dienas vai pāris minūšu laikā.

Gandrīz puse respondentu (20 no 41) šo problēmu uzskata par lielu. Uz šo problēmu biežāk norādījuši respondenti vecumā no 18 līdz 34 gadiem un respondenti vecumā no 34 līdz 54 gadiem nekā tie, kuriem ir 55 un vairāk gadu.

- *Darījuma kārtošanā iesaistītās iestādes atrodas tālu no dzīvesvietas: 31% aptaujāto, kas pēdējo divu gadu laikā veikuši darījumus ar nekustamo īpašumu, norāda, ka iestādes, kuras bija nepieciešams apmeklēt, kārtojot darījumu, atrodas tālu no viņu dzīvesvietas. Arī šo problēmu vairums respondentu (24 no 40) uzskata par lielu vai vidēju.*

Interesanti, ka šo problēmu salīdzinoši biežāk nekā citi minējuši Rīgā un Pierīgas reģionā dzīvojošie respondenti. Kā liecina Zemesgrāmatas mājas lapā atrodamā informācija, iedzīvotājiem, kas vēlas kārtojot darījumus ar nekustamo īpašumu Rīgā vai bijušā Rīgas rajona teritorijā, var tos reģistrēt Zemesgrāmatas nodaļā, kas atrodas Rīgā, Ūnijas ielā – tāpat reģionu, kurā tiek veikts lielākais darījumu ar nekustamo īpašumu skaits, apkalpo tikai viena Zemesgrāmatas nodaļa.

Iedzīvotāju grupu diskusijās iegūtā informācija rāda, ka šī problēma – darījuma kārtošanā iesaistīto iestāžu atrašanās vieta tālu no dzīvesvietas – kļūst par apgrūtinājumu īpaši tajos gadījumos, kad mantojums ir saņemts citā reģionā un, lai nokārtotu visas nepieciešamās formalitātes, cilvēkam ir jāmēro vairāki simti kilometru vairākkārt:

Krustmāte dzīvo Rīgā, tētis dzīvo turpat, tas ir, Ludzā. Ludzā nevar to visu nokārtot, ir jābrauc uz Rēzekni. Viņi aizbrauc vienreiz, viņiem pasaka, ka kaut kā nav. It kā mēs pirms tam internetā skatījāmies, it kā izdarījām visu, kas tur ir rakstīts. Bet kaut neizdarījām, tāpēc viņiem lika braukt uz savām mājām, pēc nedēļas atkal bija jābrauc abiem kopā. Respektīvi, labi, tētim vajadzēja braukt tikai 30 km, bet krustmātei ir jābrauc 200 kilometri. Ik pēc nedēļas 200 km turp atpakaļ braukāt...

- *Zināšanu trūkums, kur tieši ir jānododas, lai nokārtotu savu darījumu: 31% aptaujāto, kas pēdējo divu gadu laikā veikuši darījumus ar nekustamo īpašumu, norāda, ka nav zinājuši, uz kādu iestādi vai iestādēm ir jānododas, lai nokārtotu savu darījumu. Šo problēmu vairums respondentu (28 no 39) uzskata par lielu vai vidēju.*

Zināšanu trūkumu par to, kurp jānododas, lai nokārtotu darījumu, biežāk atzinuši respondenti vecumā no 18 līdz 34 gadiem, cittautieši un Rīgā dzīvojošie respondenti.

- *Garas rindas apmeklētajās iestādēs:* 29% aptaujāto, kas pēdējo divu gadu laikā veikuši darījumus ar nekustamo īpašumu, norāda, ka apmeklētajās iestādēs ir garas rindas. Šo problēmu vairums respondentu (28 no 37) uzskata par lielu vai vidēju.
- *Zināšanu trūkums, ka darījuma veikšanai ar nekustamo īpašumu, nekustamā īpašuma nodoklim ir jābūt nomaksātam par visu pašreizējo gadu:* 14% aptaujāto, kas pēdējo divu gadu laikā veikuši darījumus ar nekustamo īpašumu, norāda, ka nav zinājuši par to, ka, kārtojot darījumu, nekustamā īpašuma nodoklim ir jābūt nomaksātam par visu pašreizējo gadu. Šo problēmu vairums respondentu (13 no 18) uzskata par lielu vai vidēju.
- *Klientiem nepiemēroti iestāžu darbinieku pieņemšanas laiki:* 10% aptaujāto, kas pēdējo divu gadu laikā veikuši darījumus ar nekustamo īpašumu, norāda, ka apmeklētajās iestādēs darbinieku darba laiki ir nepiemēroti klientiem. Konkretizējot to, kāpēc viņiem šie pieņemšanas laiki šķiet nepiemēroti, respondenti galvenokārt atsaucas uz savu darba laiku un uz nepieciešamību piemēroties sabiedriskā transporta kustības grafikam. Respondentu, kuri saskārušies ar šīm grūtībām, viedoklis, cik lielu apgrūtinājumu šis apstāklis radījis, dalās – trešdaļai tā bijusi liela problēma, trešdaļai – vidēja problēma, bet pārējiem – maza problēma.
- *Zināšanu trūkums, ka zemes iegādes gadījumā nepieciešams nokārtot pašvaldības atteikšanos no pirmpirkuma tiesībām:* 10% aptaujāto, kas pēdējo divu gadu laikā veikuši darījumus ar nekustamo īpašumu, norāda, ka nav zinājuši par to, ka zemes iegādes gadījumā nepieciešams nokārtot pašvaldības atteikšanos no pirmpirkuma tiesībām. Respondentu, kuri saskārušies ar šīm grūtībām, viedoklis, cik lielu apgrūtinājumu šis apstāklis radījis, dalās – trešdaļai tā bijusi liela problēma, trešdaļai – vidēja problēma, bet pārējiem – maza problēma.

Iedzīvotāju grupu diskusijā minētais piemērs rāda, ka ne vien iedzīvotājiem nav zināšanu par to, ka zemes iegādes gadījumā nepieciešams nokārtot pašvaldības atteikšanos no pirmpirkuma tiesībām, bet nereti arī iesaistīto iestāžu darbinieki nav pietiekami kompetenti, lai spētu minēto problēmu novērst:

Notārs mūs painformēja, ka mums vajag atteikumu no pirmpirkuma tiesībām. Kas tas tāds? [Mums ir] Rīgas pilsētas pašvaldība, vajag atteikumu no pirmpirkuma tiesībām. – Kur mums jāiet? – Ejiet uz Terēzes ielu. – Mēs visi jautrā kompānijā uz Terēzes ielu – kur varētu dabūt šo atteikumu no pirmpirkuma tiesībām? – Mēs ar to nenodarbojamies. Jums noteikti ir jāiet kaut kur citur. – Kur mums ir jāiet? Aizejiet pie informācijas noskaidrojiet. – Kur informācija? – Laikam visu laiku mums bija 1. stāvā, aizejiet apskatīties. – Mēs noejam 1. stāvā, veiksmīgi tur informācijas stends bija, meitene bija, visu uzzinājām. – Ziniet, jums laikam jāiet uz Kaļķu ielu. – Mēs visi jautrā kompānijā ejam uz Kaļķu ielu, aizejam, izstāvam divas stundas rindu. – Kas, kas? Pirmpirkuma tiesības? Šeit tas noteikti nav. Jums vajadzētu iet uz Rīgas domes Informācijas departamentu. – [Tā bija] pirmā iestāde saistībā ar zemes lietām, kas pateica, ka ir Rīgas domes Informācijas departaments un ka mums uz turieni vajadzētu iet. – Kur tas ir? – Visu laiku viņi bija Krastmalā, bet tagad viņi laikam ir Rātslaukumā. – Mēs aizejam, protams, tas neapmierinātības līmenis par procedūru kāpj, beidzot Rātslaukumā kundzīte pateica, ka mums ir jāiet uz Valdemāra ielu 5, kur ir iestāde, kur varētu būt, bet tagad ir atvaļinājuma periods, tādēļ tur varētu neviens nebūt. (..) Apmēram tā un tur iekšā tik vienkārši nevar tikt, tur vajag sazvanīties. Veiksmīgi tā kundzīte uzreiz sazvanīja to meiteni, mēs aizgājām, meitene mūs sagaidīja (..) Tās bija tiešām 10 minūtes, kad tika izdrukāts tas pirmpirkuma atteikums.

- *Zināšanu trūkums, kā noskaidrot, vai pirktajam nekustamajam īpašumam ir apgrūtinājumi:* 9% aptaujāto, kas pēdējo divu gadu laikā veikuši darījumus ar nekustamo īpašumu, norāda, ka saskārušies ar zināšanu trūkumu par to, kā noskaidrot, vai pirktajam nekustamajam īpašumam ir apgrūtinājumi. Šo problēmu vairums respondentu (9 no 11) uzskata par lielu vai vidēju.

- *Grūtības latviešu valodas zināšanu dēļ*: 9% respondentu, kuri pēdējo divu gadu laikā veikuši darījumus ar nekustamo īpašumu, norāda, ka savu latviešu valodas zināšanu dēļ bijušas grūtības sarunāties ar iestādes darbiniekiem, aizpildīt veidlapas un veikt citas darbības. Puse respondentu šo problēmu raksturo kā lielu.
- *Zināšanu trūkums, kā noskaidrot, vai par iegādāto nekustamo īpašumu ir samaksāts nekustamā īpašuma nodoklis*: 7% aptaujāto, kas pēdējo divu gadu laikā veikuši darījumus ar nekustamo īpašumu, norāda, ka saskārušies ar zināšanu trūkumu par to, kā noskaidrot, vai par iegādāto nekustamo īpašumu ir samaksāts nekustamā īpašuma nodoklis.
- *Iestāžu darbinieki sniedz informāciju sarežģītā valodā/lieto nesaprotamus terminus*: 7% aptaujāto, kas pēdējo divu gadu laikā veikuši darījumus ar nekustamo īpašumu, norāda, ka iestāžu darbinieki sniedz informāciju sarežģītā valodā un lieto nesaprotamus terminus. Puse respondentu šo problēmu raksturo kā lielu.
- *Grūtības saistībā ar neērtu valsts nodevas samaksas veidu*: 6% aptaujāto, kas pēdējo divu gadu laikā veikuši darījumus ar nekustamo īpašumu, norāda, ka grūtības sagādā neērta valsts nodevas samaksas veids, piemēram, ar karti vai pārskaitījumu. Respondenti, kuri saskārušies ar šīm grūtībām, viedoklis, cik lielu apgrūtinājumu šis apstāklis radījis, dalās – trešdaļai tā bijusi liela problēma, trešdaļai – vidēja problēma, bet pārējiem – maza problēma.

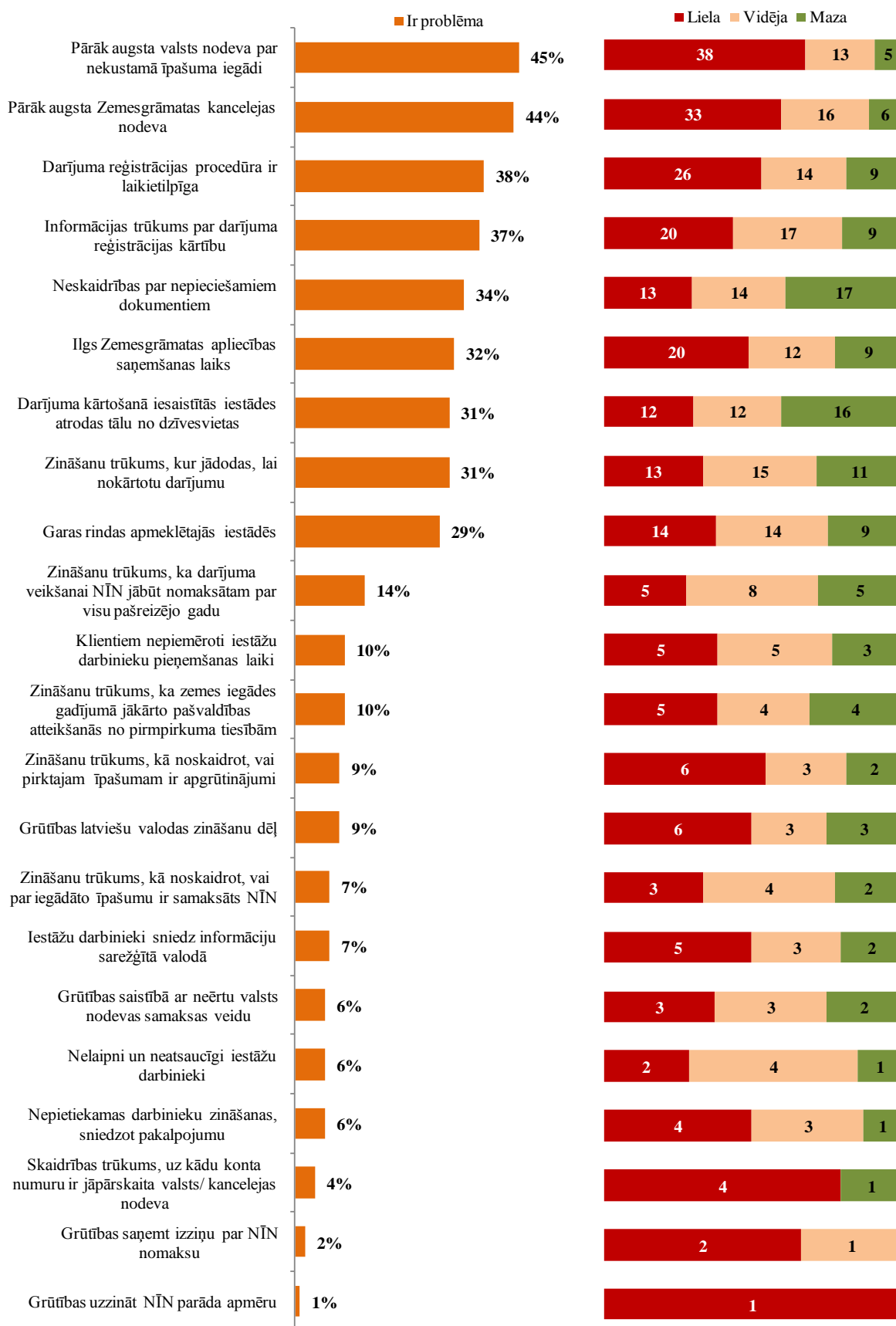
Savulaik, iesniedzot dokumentus darījuma ar nekustamo īpašumu reģistrācijai, bija līdzīgi jāņem maksājuma uzdevums, kas apliecinātu, ka valsts nodevas ir samaksātas. Cilvēki valsts nodevu varēja samaksāt bankā arī pēc darījuma dokumenta iesniegšanas un tad maksājumu apliecinājošu dokumentu nogādāt konkrētajā Zemesgrāmatas nodaļā konkrētajam cilvēkam, kurš reģistrēja darījumu. Šobrīd vismaz Rīgā šī problēma ir atrisināta – ir nodrošināta iespēja norēķināties ar bankas maksājumu karti uz vietas Zemesgrāmatas nodaļā.

Kaut arī ir veiktas izmaiņas valsts nodevas samaksas kārtībā, tomēr iedzīvotāji grupu diskusijās velta vairākas kritiskas piezīmes tam, kādā veidā iespējams samaksāt nodevas Zemesgrāmatā. Iedzīvotāji atzīst, ka labprāt vēlētos valsts nodevas samaksāt skaidrā naudā uz vietas Zemesgrāmatas nodaļā. Maksājot uz vietas ar bankas maksājumu karti, ir radīti, pēc respondentu domām, nevajadzīgi ierobežojumi – nepieciešamība uzrādīt personu apliecinājošu dokumentu un noteikta veicamās transakcijas maksimālā summa (attiecinīgajā situācijā – ne vairāk par 100 Ls).

Bet tagad viņiem ieviesa kartiņu, ar kuru var maksāt. Agrāk vispār ar kartiņu nedeļa čeku, bet tagad banka ieviesa, ka var tikai ar kartiņu maksāt. Tad atkal jāuzrāda pase, ja, piemēram, kārtu uz mana vārda, bet maksā mans vīrs vai otrādi... Es uzskatu, ka viņi ir sarežģījuši situāciju. Vai, lai viņi gan skaidrā naudā vai vismaz ar kartiņu, bet, tad nepieprasiet to dokumentu. Viņi dokumentu pieprasa, kaut summa tur var būt ne lielāka par 100 Ls. Man šķita, ka viņi ļoti „piekasījās”. Tā Zemesgrāmata atrodas blakus Dominai, nākas braukt un meklēt banku, kaut kur maksāt. Bet rindas nav.

- *Nelaiņi un neatsaucīgi iestāžu darbinieki*: 6% respondentu, kuri pēdējo divu gadu laikā veikuši darījumus ar nekustamo īpašumu, uzskata, ka apmeklēto iestāžu darbinieki ir nelaiņi un neatsaucīgi.
- *Nepietiekamas darbinieku zināšanas, sniedzot pakalpojumu*: 6% respondentu, kuri pēdējo divu gadu laikā veikuši darījumus ar nekustamo īpašumu, uzskata, ka apmeklēto iestāžu darbiniekiem, sniedzot pakalpojumu, ir bijušas nepietiekamas zināšanas. Puse respondentu šo problēmu raksturo kā lielu.
- *Skaidrības trūkums, uz kādu konta numuru ir jāpārskaita valsts vai kancelejas nodeva*: 4% aptaujāto, kas pēdējo divu gadu laikā veikuši darījumus ar nekustamo īpašumu, norāda, ka viņiem nav bijis skaidrs, uz kādu konta numuru ir jāpārskaita valsts vai kancelejas nodeva.

38. zīmējums. Problēmas saistībā ar darījumu ar nekustamo īpašumu reģistrāciju (% no atbildējušiem un absolūtos skaitļos)



1. n = 128; respondenti, kuri pēdējo divu gadu laikā ir kārtājuši darījumus ar nekustamo īpašumu. 2. respondenti, kuri saskārušies ar norādīto problēmu.

- *Grūtības saņemt izziņu par nekustamā īpašuma nodokļa nomaksu:* 2% aptaujāto, kas pēdējo divu gadu laikā veikuši darījumus ar nekustamo īpašumu, norāda, ka saskārušies ar grūtībām saņemt izziņu par nekustamā īpašuma nodokļu nomaksu.
- *Grūtības uzzināt nekustamā īpašuma nodokļa parāda apmēru:* 1% aptaujāto, kas pēdējo divu gadu laikā veikuši darījumus ar nekustamo īpašumu, norāda, ka saskārušies ar grūtībām uzzināt nekustamā īpašuma nodokļu parāda apmēru.

Kopumā 30% aptaujāto, kas pēdējo divu gadu laikā ir kārtojuši darījumus ar nekustamo īpašumu, uzskata, ka būtu nepieciešams uzlabot esošo darījumu kārtošanas procedūru. Pēc viņu domām, šai procedūrai būtu jāklūst lētākai (7%) un arī vienkāršākai (4%), proti, respondenti vēlētos, lai nekustamā īpašuma darījuma reģistrācijas procedūrai būtu mazāk dokumentu un lai visu varētu paveikt vienuviet. Respondenti norāda, ka publiskajā telpā būtu nepieciešams nodrošināt vairāk informācijas par šo procedūru un par dažādām tās niansēm – to minējuši 3% no tiem, kas pēdējo divu gadu laikā ir kārtojuši darījumus ar nekustamo īpašumu.

Iepriekš minētos ieteikumus raksturo iedzīvotāju grupu diskusijās iegūtie viedokļi. Piemēram, iedzīvotāji uzskata, ka būtu nepieciešamas plašākas notāra un vēlams – Zemesgrāmatā strādājoša notāra konsultācijas, kurš izskaidro procedūras un, iespējams, izsaka priekšlikumus, kā risināt sarežģītākus īpašuma dāvināšanas, apvienošanas vai sadalīšanas gadījumus. Notārs vai konsultants ne tikai izskaidrotu katra darījuma kārtošanas secību, bet arī precīzi norādītu iestādes, uz kurām personai būs jādodas. Kā rāda diskusijās iegūtā informācija, tieši, dalot mantojumu, rodas vislielākās dokumentu kārtošanas grūtības, kuras var ievilkties gadiem pat tad, kad mantiniekiem nav domstarpību.

Tas pirmais pieturas punkts, kur cilvēks apstājās, ir notārs, un notārs varētu būt tas visinformētākais cilvēks, kurš cilvēkam, kurš, protams, ir nezinošs, pasaka, ko tālāk darīt. Notāram ir pilnā informācija, viņš var izvērtēt visu situāciju no juridiskā viedokļa – tāpat tur ir vajadzīga tāda Zemesgrāmata ar tādiem un tādiem, tik un tik eksemplāriem – un viņš arī cilvēku pastumj. Ja notārs varēja pateikt, ka ir pirmpirkuma tiesības, tad viņš pilnīgi noteikti varēja arī zināt, kur to visu var nokārtot, un būtu izpalikušas šīs te n-tās staigāšanas un ekskursijas. (...) Bankā tas viss ir atstrādāts, viņiem ir instrukcijas, viņiem ir sagatavotas lapas, līdz ar to patiešām visu ātri izdarīju.

Būtu labi, ja tas kompetentais cilvēks [Zemesgrāmatas informācijas nodaļā] aiz lodziņa pastāstītu, nevis tikai, kādus papīrus vajag, bet arī kāpēc tos papīrus vajag. Jo ir vesela kaudze ar kaut kādiem mistiskiem dokumentiem, kurus vajag, jāmaksā tik un tik, bet tīri tā dziļāk saprast, priekš kam tas ir vajadzīgs, lai man nebūtu žēl samaksāt par vienu papīri 7 Ls, par otru 10 Ls, par to vēl kaut ko. Ja es saprastu, kāpēc to vajag, tad tas man liktos arī cilvēcīgi. Bet te ir vajadzīgs vēl viens papīrs, lūdzu, taisi, bet kāpēc – to neviens nepaskaidro.

Jā, varbūt īstenībā tas speciālists, kas varbūt uzklausa un tiešām sniedz kaut kādu padomu, kā labāk rīkoties. Viņiem pašiem tā būtu vieglāk, gan cilvēkiem, kas pie viņiem dodas ir vieglāk. Lai nav tā, ka atnāk un pēc tam pasaka, bet jūs taču varējāt darīt tā. Pasaka to tad, kad jau ir pagājis gads, nevis pirms tā visa procesa.

Lai gan Zemesgrāmatai ir savs informatīvais tālrunis, iedzīvotāju grupu diskusijās un aptaujā iegūtā informācija rāda, ka iedzīvotāji nezina, kur vērsties.

Būtu jauki, ja būtu kaut kāds informatīvais tālrunis, kaut vai vienalga maksas, bezmaksas, ka vismaz var noskaidrot visu tos procesus, tos dokumentus, visas adreses un darba laikus, kur jāiet. Vismaz tādā veidā varētu daudz laika ietaupīt.

Aplūkojot Zemesgrāmatas interneta mājas lapā pieejamo informāciju, redzams, ka informatīvā tālruņa numuru ir grūti atrast – nepastāv vienots Zemesgrāmatas informatīvais tālrunis, informāciju var atrast, atverot apakšsadaļu „kontakti”, katrai nodaļai ir savs astoņu zīmju telefona numurs, ko iespējams atrast, tikai atlasot apskatīšanai konkrētu Zemesgrāmatas nodaļu. Jāatzīmē, ka iepriekš izteiktais iedzīvotāju priekšlikums par konsultēšanos Zemesgrāmatā par darījumu kārtošanas

juridiskajiem jautājumiem šobrīd nav sniegta, jo blakus informatīvajiem telefoniem Zemesgrāmatas mājas lapā ir pievienota piebilde „juridiska rakstura konsultācijas netiek sniegtas”.

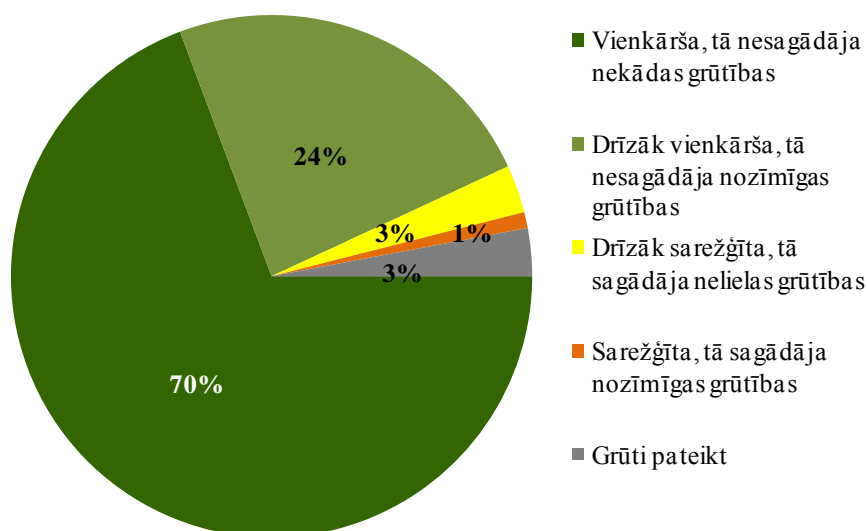
Jāatzīmē, ka dokumentu ziņā padarīt vienkāršāku darījumu ar nekustamo īpašumu reģistrēšanas procedūru ir iespējams ierobežotā apmērā, jo biežāk minētos speciālistus darījuma kārtšanas gaitā apmeklēt ir nepieciešams un būs nepieciešams arī turpmāk. Tomēr, izvērtējot grūtības, ar kurām sastopas iedzīvotāji un detalizēti iepazīstoties ar darījumu reģistrēšanas procedūru, redzams, ka procedūru ir iespējams vienkāršot, padarot pieejamākas dažādas konsultācijas, kuru laikā detalizēti tiktu izskaidrots darījuma kārtšanas process, būtu pieejama vienkārša un skaidra informācija, kādas iestādes jāapmeklē, kur atrodas tuvākās to filiāles un kādas valsts nodevas par darījuma veikšanu ir jāmaksā.

3.2. Transporta līdzekļu reģistrēšanas administratīvās procedūras

Vispārējs raksturojums

Kopumā 10% Latvijas iedzīvotāju pēdējo divu gadu laikā ir veikuši kāda transporta līdzekļa (piemēram, automašīnas, motocikla u.tml.) reģistrāciju. No viņiem 70% respondenti atzinuši šo procedūru par vienkāršu, bet 24% par drīzāk vienkāršu. Drīzāk sarežģīta transporta līdzekļa reģistrācijas procedūra bija 3% respondentiem, savukārt par sarežģītu to novērtējuši 1%. Grūti pateikt bija 3% aptaujāto (sk. 39. zīmējumu). Nav novērojamas atšķirības respondentu sniegtajā transporta līdzekļu reģistrācijas procedūras sarežģītības novērtējumā starp dažādām sociāli demogrāfiskām grupām.

39. zīmējums. Transporta līdzekļu reģistrācijas procedūras sarežģītības novērtējums



n = 204; respondenti, kuri pēdējo divu gadu laikā ir veikuši transporta līdzekļu reģistrāciju.

Iedzīvotāju augsto apmierinātību ar transporta līdzekļu reģistrēšanas procedūru, raksturo šādi grupu diskusiju laikā minēti izteikumi:

Par pašu reģistrācijas procedūru neko sliktu nevarētu pateikt, viss notika ātri, bez sāpēm, viss kārtībā, laika ziņā tas aizņēma kādas 30-40 minūtes, lai to visu nokārtotu, visas formalitātes ar CSDD, visi numuri, viss, viss, es domāju, ka šajā ziņā man nekādu pretenziju vai aizķeršanās, vai kaut kas tāds pret CSDD nebija.

Jā, šajā ziņā [attiecībā uz transportlīdzekļu reģistrāciju] mūsu CSDD tiek novērtēti visā pasaulē, te viņi visu lieliski ir izdarījuši.

Iedzīvotāji, kuri pēdējo divu gadu laikā ir veikuši transporta līdzekļu reģistrāciju, norāda, ka visa nepieciešamā informācija ir atrodama Ceļu satiksmes drošības direkcijas (CSDD), kas veic

reģistrāciju, interneta mājas lapā, ir iespējas piezvanīt uz informatīvo tālruni, bet citiem pakalpojumiem – pieteikties un saņemt atgādinājumus arī ar īsziņu palīdzību.

Problēmas un ieteikumi

Lūgti atbildēt, vai, veicot transporta līdzekļu reģistrāciju, ir nācies saskarties ar kādām problēmām, iedzīvotāji, kuri pēdējo divu gadu laikā ir veikuši kādu darījumu, visbiežāk norādījuši šādas problēmas (sk. 40. zīmējumu):

- *Pārāk augsta valsts nodeva par transporta līdzekļa reģistrāciju:* 30% aptaujāto, kas pēdējo divu gadu laikā ir reģistrējuši transporta līdzekli, uzskata, ka valsts nodeva par transporta līdzekļa reģistrāciju ir pārāk augsta. Vairāk kā puse (35 no 60) no tiem, kuri bija minējuši šo aspektu, atzīst to par lielu problēmu.

Šo problēmu vairāk akcentējuši respondenti vecumā no 35 līdz 54 gadiem un respondenti, kuriem ir 55 gadi un vairāk.

- *Ilgi jāstāv rindā:* 12% aptaujāto, kas pēdējo divu gadu laikā ir reģistrējuši transporta līdzekli, norāda, ka ir bijis ilgi jāstāv rindā, lai to izdarītu. Šo problēmu vairums respondentu (19 no 24) uzskata par lielu vai vidēju.

Uz šo problēmu biežāk nekā citi norādījuši respondenti vecumā no 18 līdz 34 gadiem un respondenti no 35 līdz 54 gadiem, kā arī Rīgā un Latgales reģionā dzīvojošie respondenti.

- *Transporta līdzekļa reģistrācijas vieta (CSDD) ir pieejama tikai tālu no dzīvesvietas:* 11% aptaujāto, kas pēdējo divu gadu laikā ir reģistrējuši transporta līdzekli, norāda, ka transporta reģistrācijas vieta atrodas tālu no viņu dzīvesvietas. Tomēr lielākā daļa respondentu šo problēmu (18 no 22) uzskata par vidēju vai mazu.

Šo problēmu vairāk akcentējuši respondenti vecumā no 35 līdz 54 gadiem.

- *Zināšanu trūkums par numuru salīdzināšanas nepieciešamību, veicot transporta līdzekļu reģistrāciju:* 10% respondentu, kuri pēdējo divu gadu laikā ir reģistrējuši transporta līdzekli, norāda, ka nav zinājuši par numura salīdzināšanas nepieciešamību, veicot transporta līdzekļu reģistrāciju. Šo problēmu vairums respondentu (15 no 19) uzskata par vidēju vai mazu.

Zināšanu trūkumu par numuru salīdzināšanas nepieciešamību, biežāk atzinušas aptaujātās sievietes.

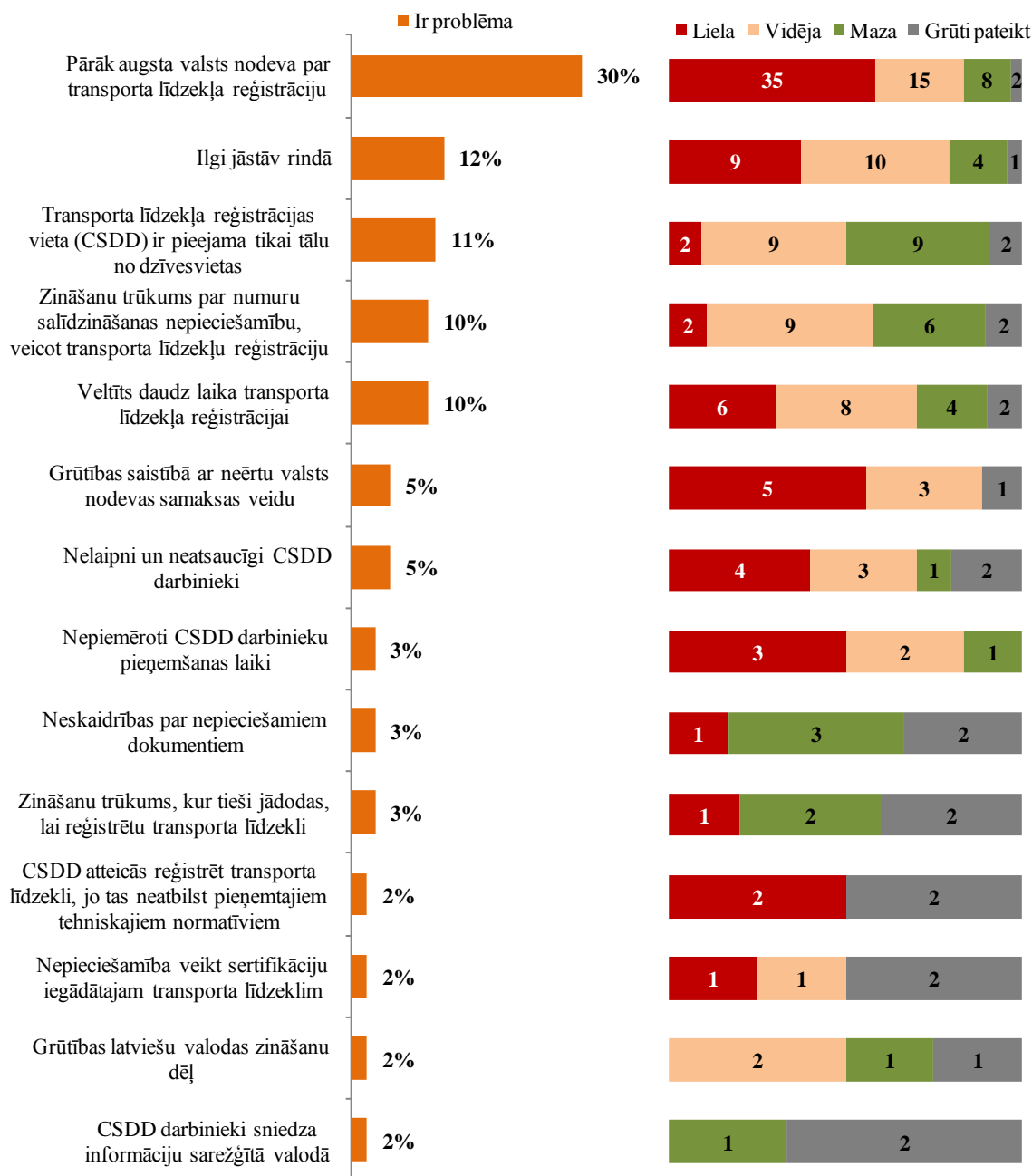
- *Veltīts daudz laika transporta līdzekļa reģistrācijai:* 10% aptaujāto, kas pēdējo divu gadu laikā ir reģistrējuši transporta līdzekli, norāda, ka transporta līdzekļa reģistrācijai ir veltījuši daudz laika. Lielākā daļa respondentu (13 no 20), kuri minējuši šo aspektu, atzīst to par lielu vai vidēju problēmu.

- *Grūtības saistībā ar neērtu valsts nodevas samaksas veidu:* 5% aptaujāto, kas pēdējo divu gadu laikā ir reģistrējuši transporta līdzekli, norāda, ka grūtības sagādā neērta valsts nodevas samaksas veids, piemēram, ar karti vai pārskaitījumu. Šo problēmu vairums respondentu (8 no 9) uzskata par lielu vai vidēju.

- *Nelaiņi un neatsaucīgi CSDD darbinieki:* 5% aptaujāto, kas pēdējo divu gadu laikā ir reģistrējuši transporta līdzekli, uzskata, ka CSDD darbinieki ir nelaiņi un neatsaucīgi.

Uz šo problēmu biežāk nekā citi norādījušas aptaujātās sievietes, kā arī Latgales reģionā dzīvojošie respondenti.

40. zīmējums. Problēmas saistībā ar transporta līdzekļu reģistrāciju (% no atbildējušiem un absolūtos skaitļos)



1. n = 201; respondenti, kuri pēdējo divu gadu laikā ir veikuši transporta līdzekļu reģistrāciju. 2. respondenti, kuri saskārušies ar norādīto problēmu.

- *Nepiemēroti CSDD darbinieku pieņemšanas laiki:* 3% respondentu, kuri pēdējo divu gadu laikā ir reģistrējuši transporta līdzekli, norāda, ka CSDD darbinieku darba laiki ir nepiemēroti klientiem, uzsverot, ka tādēļ ir spiesti kavēt savu darbu.

Vienīgais, kas varēja sagādāt [grūtības], ir darba laiks, ja es mašīnu gribu pierēģistrēt pēc pieciem, tad tas nav iespējams.

Tomēr, izvērtējot šīs grūtības, jāņem vērā, ka dažādās CSDD nodaļās transporta līdzekļu reģistrācijas darba laiks atšķiras. Piemēram, saskaņā ar CSDD interneta mājas lapā atrodamo informāciju Rīgā to var veikt pirmdienās līdz 19.00 un citās darba dienās – līdz 18.00.

Iedzīvotāji grupu diskusijās norāda, ka pirms vairākiem gadiem transporta līdzekļu reģistrāciju Rīgā varēja veikt līdz 20.00, kas bija pieejamāks darba laiks nekā šobrīd.

Ārpus Rīgas transporta līdzekļu reģistrācija parasti tiek veikta darba dienās līdz 17.00, tomēr atsevišķās pilsētās (piemēram, Rēzeknē) – līdzīgi kā Rīgā pirmdienās līdz 19.00.

- *Neskaidrības par nepieciešamiem dokumentiem:* 3% aptaujāto, kas pēdējo divu gadu laikā ir reģistrējuši transporta līdzekli, atzīst, ka viņiem nebija skaidrs, kādi dokumenti ir jāņem līdzi, dodoties reģistrēt transporta līdzekli.
- *Zināšanu trūkums, kur tieši jānododas, lai reģistrētu transporta līdzekli:* 3% aptaujāto, kas pēdējo divu gadu laikā ir reģistrējuši transporta līdzekli, norāda, ka nav zinājuši, uz kādu iestādi vai iestādēm ir jānododas, lai reģistrētu transporta līdzekli.
- *CSDD atteicās reģistrēt transporta līdzekli, jo tas neatbilst pieņemtajiem tehniskajiem normatīviem:* 2% aptaujāto, kas pēdējo divu gadu laikā ir reģistrējuši transporta līdzekli, atzīst, ka CSDD atteicās reģistrēt transporta līdzekli, jo tas neatbilda pieņemtajiem tehniskajiem normatīviem.
- *Nepieciešamība veikt sertifikāciju iegādātajam transporta līdzeklim:* 2% aptaujāto, kas pēdējo divu gadu laikā ir reģistrējuši transporta līdzekli, kā problēmu minēja nepieciešamību veikt sertifikāciju iegādātajam transporta līdzeklim.

Nopirkām Lietuvā mašīnu, atdzinām, tagad pierēģistrēsim, izrādās, ka mašīna ir amerikāņu, viņai ir nepareizie pagriezieni, vajadzīga kaut kāda sertifikācija, kas maksā 1000 latu. (..) Beigās sanāca tā, ka mašīna, ja viņa ir bijusi pierēģistrēta kādā no Eiropas Savienības valstīm, tad viņai tāda sertifikācija nav jāiziet, bet ja viņa nav reģistrēta, tad ir jāiet sertifikācija. Tā kā mašīna bija sūtīta no ASV uz Lietuvu, Lietuvā mēs viņu iegādājāmies, tad bija jāiet it kā tā sertifikācija, bet tad uzradās kaut kādi cilvēki, kuri ar dokumentiem aizbrauca uz Vāciju, pierēģistrēja mašīnu un viņa uzreiz bija pierēģistrēta Eiropā un vairāk sertifikāciju nevajadzēja iet.

- *Grūtības latviešu valodas zināšanu dēļ:* 2% aptaujāto, kas pēdējo divu gadu laikā ir reģistrējuši transporta līdzekli, norāda, ka savu latviešu valodas zināšanu dēļ bijušas grūtības sarunāties ar CSDD darbiniekiem, aizpildīt veidlapas un veikt citas darbības.
- *CSDD darbinieki sniedza informāciju sarežģītā valodā/lietoja nesaprotamus terminus:* 2% respondentu, kuri pēdējo divu gadu laikā ir reģistrējuši transporta līdzekli, norāda, ka CSDD darbinieki sniedz informāciju sarežģītā valodā un lieto nesaprotamus terminus.

Kopumā 12% aptaujāto atzina, ka būtu nepieciešams uzlabot transporta līdzekļa (piemēram, automašīnas, motocikla u.tml.) reģistrācijas procedūru. Pēc viņu domām, transporta līdzekļu reģistrācijai būtu jānorit ātrāk. Respondenti vēlas, lai CSDD atrastos tuvāk viņu dzīvesvietai, lai tiktu pagarināts CSDD darba laiks, kā arī lai CSDD darbinieku būtu laipnāki. Tāpat respondenti norāda, ka publiskajā telpā būtu nepieciešams nodrošināt vairāk informācijas par transporta līdzekļu reģistrāciju un šai informācijai būtu jābūt viegli saprotamai.

3.3. Transporta līdzekļu tehniskā apskate

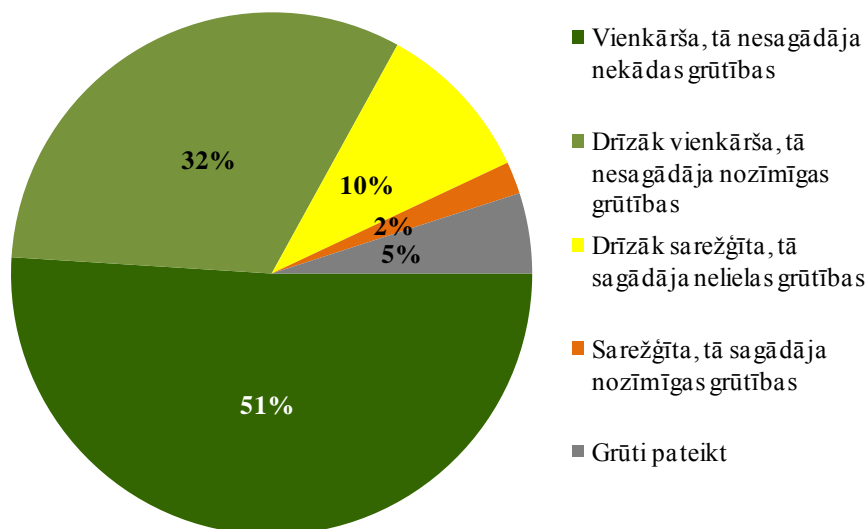
Vispārējs raksturojums

Kopumā pēdējo divu gadu laikā 35% aptaujāto izgājuši kāda transporta līdzekļa (piemēram, automašīnas, motocikla u.tml.) tehnisko apskati, no kuriem 51% šo procedūru novērtējuši kā vienkāršu un 32% kā drīzāk vienkāršu. Drīzāk sarežģīta šī procedūra bija 10% respondentiem, bet par sarežģītu to atzinuši 2%. 5% aptaujātajiem bija grūti pateikt (sk. 35. zīmējumu).

Ja Rīgā, Pierīgas, Vidzemes, Kurzemes un Zemgales reģionos dzīvojošie respondenti transporta līdzekļu apskates veikšanu biežāk novērtējuši kā vienkāršu, tad Latgales reģionā dzīvojošie

respondenti biežāk šo procedūru novērtējuši kā drīzāk vienkāršu, atzīstot, ka tā sagādājusi nenozīmīgas grūtības.

41. zīmējums. Transporta līdzekļu tehniskās apskates procedūras sarežģītības novērtējums



n = 705; respondenti, kuri pēdējo divu gadu laikā ir veikuši transporta līdzekļu tehnisko apskati.

Līdzīgi kā iepriekš saistībā ar transporta līdzekļu reģistrāciju, iedzīvotāju grupu diskusijās norāda, ka kopumā CSDD pakalpojumu sistēma ir sakārtota:

Tā varbūt nebūtu nekāda tāda ekstra, bet serviss, kas tiek nodrošināts pēdējā laikā, salīdzinot ar kādu laiku iepriekš.. mums atbrauca kolēģis no Lietuvas, un viņam žoklis atkārs – Kā? Jums nav vispār rindas? Jūs piebraucat un varat iziet? 20 minūtes pastāvat, un viss ir kārtībā? – Viņš bija šokā. Tas bija tāds, ka viss ir elektronizēts, ar karti var norēķināties, barjeras attaisās, pasaka kur piebraukt, Lietuvā vēl tā nav, tas ir atkal salīdzinājumā tāds plusiņš.

Problēmas un ieteikumi

Lūgti atbildēt, vai, veicot transporta līdzekļu tehnisko apskati, ir nācies saskarties ar kādām problēmām, iedzīvotāji, kuri pēdējo divu gadu laikā ir veikuši šo procedūru, visbiežāk norādījuši šādas problēmas (sk. 42. zīmējumu):

- *Pārāk augsts ikgadējais ceļu nodoklis par transporta līdzekli:* 60% aptaujāto, kas pēdējo divu gadu laikā ir veikuši transporta līdzekļu tehnisko apskati, uzskata, ka ikgadējais ceļu nodoklis par transporta līdzekli ir pārāk augsts. Lielākā daļa (63%) no tiem, kuri bija minējuši šo aspektu, atzīst to par lielu problēmu.

Šo problēmu vairāk akcentējuši respondenti ar nepabeigtu pamatizglītību vai pamatizglītību.

- *Pārāk augsta valsts nodeva par transporta līdzekļa tehnisko apskati:* 46% aptaujāto, kas pēdējo divu gadu laikā ir veikuši transporta līdzekļu tehnisko apskati, uzskata, ka valsts nodeva par transporta līdzekļa tehnisko apskati ir pārāk augsta. Vairāk kā puse (54%) no tiem, kuri bija minējuši šo aspektu, atzīst to par lielu problēmu.

Tā maksa nav īsti līdz galam skaidra, jo tur, piemēram, rakstīts „vienas dienas atļauja” un ir summa, bet reāli, ja es eju tehnisko apskati līdz manam pēdējam datumam, kāpēc man jāmaksā vienas dienas atļauja? (LV)

- *Jāstāv garās rindās:* 27% aptaujāto, kas pēdējo divu gadu laikā ir veikuši transporta līdzekļu tehnisko apskati, norāda, ka ir bijis ilgi jāstāv rindā. Šo problēmu vairums respondentu uzskata par lielu.

Uz šo problēmu biežāk nekā citi norādījuši respondenti vecumā no 18 līdz 34 gadiem.

- *Pārāk augstas likumā noteiktās prasības transporta līdzekļa tehniskajam stāvoklim:* 20% respondentu, kuri pēdējo divu gadu laikā ir veikuši transporta līdzekļu tehnisko apskati, uzskata, ka likumā noteiktās prasības transporta līdzekļa tehniskajam stāvoklim ir pārāk augstas. Lielākā daļa respondentu (71%), kuri minējuši šo aspektu, atzīst to par lielu vai vidēju problēmu.
- *Veltīts daudz laika transporta līdzekļa tehniskajai apskatei:* 19% respondentu, kuri pēdējo divu gadu laikā ir veikuši transporta līdzekļu tehnisko apskati, uzskata, ka ir veltījuši daudz laika transporta līdzekļa tehniskajai apskatei. Lielākā daļa respondentu (74%), kuri minējuši šo aspektu, atzīst to par lielu vai vidēju problēmu.
- *Tehniskās apskates uzlīme izsniegta tikai uz mēnesi, lai gan konstatētie trūkumi bija niecīgi/nenožīmīgi:* 16% aptaujāto, kas pēdējo divu gadu laikā ir veikuši transporta līdzekļu tehnisko apskati, norāda, ka tehniskās apskates uzlīme izsniegta tikai uz mēnesi kaut arī, pēc viņu domām, konstatētie trūkumi bija nenožīmīgi (piemēram, nebija ugunsdzēsāmā aparāta, bija jānomaina kāda nenožīmīga detaļa u.tml.). Minēto aspektu vairums respondentu (88%) uzskata par lielu vai vidēju problēmu.

Pati apskate ir vienkārša, nav vienkārši viņu iziet, jo, manuprāt, mums Latvijā ir tā, ka ir uzlikts uzdevums, ka ir jānopelna tik un tik, tajā dienā neizlaist tik un tik mašīnas.

- *Tehniskās apskates vieta ir pieejama tikai tālu no dzīvesvietas:* 12% aptaujāto, kas pēdējo divu gadu laikā ir veikuši transporta līdzekļu tehnisko apskati, norāda, ka tehniskās apskates vietas atrodas tālu no viņu dzīvesvietas. Tomēr lielākā daļa respondentu (61 no 83) šo problēmu uzskata par vidēju vai mazu.

Šo problēmu vairāk akcentējušas aptaujātās sievietes.

- *Informācijas trūkums, kādi ir valsts noteiktie tehniskie standarti, lai transporta līdzeklis izietu tehnisko apskati:* 10% aptaujāto, kas pēdējo divu gadu laikā ir veikuši transporta līdzekļu tehnisko apskati, norāda uz informācijas trūkumu par to, kādi ir valsts noteikti tehniskie standarti, lai transporta līdzeklis izietu tehnisko apskati. Šo problēmu vairums respondentu (46 no 58) uzskata par lielu vai vidēju.
- *Nelaiipni un neatsaucīgi CSDD darbinieki:* 7% aptaujāto, kas pēdējo divu gadu laikā ir veikuši transporta līdzekļu tehnisko apskati, norāda, ka saskārušies ar nelaipnu izturēšanos un neatsaucību no CSDD darbinieku puses. Šo problēmu vairums respondentu (33 no 45) uzskata par lielu vai vidēju.

Uz šo problēmu biežāk nekā citi norādījuši Latgales reģionā dzīvojošie respondenti.

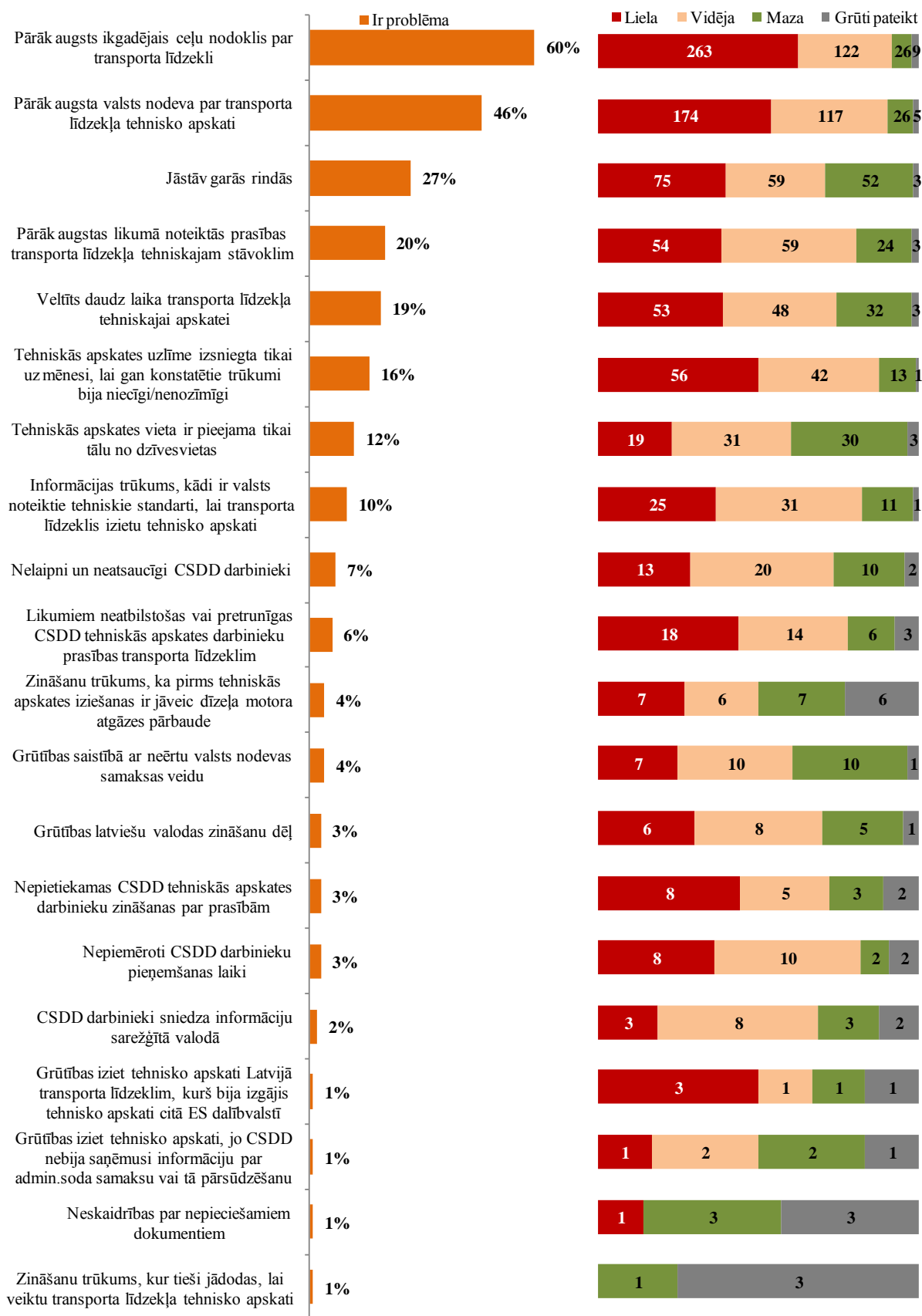
- *Likumiem neatbilstošas vai pretrunīgas CSDD tehniskās apskates darbinieku prasības transporta līdzeklim:* 6% aptaujāto, kas pēdējo divu gadu laikā ir veikuši transporta līdzekļu tehnisko apskati, norāda, ka CSDD tehniskās apskates darbinieku prasības transporta līdzeklim bijušās likumiem neatbilstošas vai pretrunīgas. Šo problēmu vairums respondentu (32 no 41) uzskata par lielu vai vidēju.
- *Zināšanu trūkums, ka pirms tehniskās apskates iziešanas ir jāveic dīzeļa motora atgāzes pārbaude:* 4% respondentu, kuri pēdējo divu gadu laikā ir veikuši transporta līdzekļu tehnisko apskati, atzīst, ka nav zinājuši, ka pirms tehniskās apskates iziešanas ir jāveic dīzeļa motora atgāzes pārbaude. Respondentu, kuri saskārušies ar šīm grūtībām, viedoklis, cik lielu apgrūtinājumu šis apstāklis radījis, dalās – ceturtajai daļai tā bijusi liela problēma, ceturtajai daļai – vidēja problēma, ceturtajai daļai – maza problēma, bet pārējie nevarēja novērtēt problēmu.

Uz šo problēmu biežāk nekā citi norādījuši Pierīgas reģionā dzīvojošie respondenti.

Kopumā bija labi, vienīgais bija lieta tāda, ka pirms tam bija ar benzīna mašīnu braukts, un pēc tam vienreiz ar dīzeli aizgāju, tur tā secība ir savādāka, to secību viņi nepateica. (..) Tad, protams, sanāca, ka nokavējām laiku, iebraucām iekšā, jābrauc atpakaļ. (..) Es domāju, ka informācijā [izsniedzot tehniskās apskates norīkojumu] vajadzētu pateikt, ka vispirms ir jābrauc uz to vietu notestēt [dīzeļa motora atgāzes] un pēc tam braukt tur, kur ceļ augšā.

- *Grūtības saistībā ar neērtu valsts nodevas samaksas veidu:* 4% aptaujāto, kas pēdējo divu gadu laikā ir veikuši transporta līdzekļu tehnisko apskati, norāda, ka grūtības sagādā neērta valsts nodevas samaksas veids, piemēram, ar karti vai pārskaitījumu. Respondenti, kuri saskārušies ar šīm grūtībām, viedoklis, cik lielu apgrūtinājumu šis apstāklis radījis, dalās – apmēram trešdaļai tā bijusi liela problēma, trešdaļa – vidēja problēma, bet pārējiem – maza problēma.
- *Grūtības latviešu valodas zināšanu dēļ:* 3% aptaujāto, kas pēdējo divu gadu laikā ir veikuši transporta līdzekļu tehnisko apskati, norāda, ka savu latviešu valodas zināšanu dēļ bijušas grūtības sarunāties ar CSDD darbiniekiem, aizpildīt veidlapas un veikt citas darbības. Šo problēmu vairums respondentu (14 no 20) uzskata par lielu vai vidēju.
- *Nepietiekamas CSDD tehniskās apskates darbinieku zināšanas par prasībām:* 3% aptaujāto, kas pēdējo divu gadu laikā ir veikuši transporta līdzekļu tehnisko apskati, norāda, ka ne vienmēr CSDD tehniskās apskates darbinieku zināšanas par prasībām uzskatāmas par pietiekamām. Šo problēmu vairums respondentu (13 no 18) uzskata par lielu vai vidēju.
- *Nepiemēroti CSDD darbinieku pieņemšanas laiki:* 3% respondentu, kuri pēdējo divu gadu laikā ir veikuši transporta līdzekļu tehnisko apskati, norāda, ka CSDD darbinieku darba laiki ir nepiemēroti klientiem. Konkretizējot to, kāpēc viņiem darba laiks nešķiet nepiemērots, respondenti galvenokārt to nosauc par neērtu un piemin to, ka CSDD neatrodas tuvu viņu dzīvesvietai. Lielākā daļa respondentu (18 no 22) šo problēmu raksturo kā lielu vai vidēju.
- *CSDD darbinieki sniedza informāciju sarežģītā valodā:* 2% respondentu, kuri pēdējo divu gadu laikā ir veikuši transporta līdzekļu tehnisko apskati, norāda, ka CSDD darbinieki sniedz informāciju sarežģītā valodā un lieto nesaprotamus terminus. Lielākā daļa respondentu (11 no 16) šo problēmu raksturo kā lielu vai vidēju.
- *Grūtības iziet tehnisko apskati Latvijā transporta līdzeklim, kurš bija izgājis tehnisko apskati citā Eiropas Savienības dalībvalstī:* 1% aptaujāto, kas pēdējo divu gadu laikā ir veikuši transporta līdzekļu tehnisko apskati, atzīst, ka bijušas grūtības iziet tehnisko apskati Latvijā transporta līdzeklim, kurš bija izgājis tehnisko apskati citā Eiropas Savienības dalībvalstī. Puse respondentu to uzskata par lielu problēmu.
- *Grūtības iziet tehnisko apskati, jo CSDD nebija saņēmusi informāciju par administratīvā soda samaksu vai tā pārsūdzēšanu:* 1% aptaujāto, kas pēdējo divu gadu laikā ir veikuši transporta līdzekļu tehnisko apskati, atzīst, ka bijušas grūtības iziet tehnisko apskati, jo CSDD nebija saņēmusi informāciju par administratīvā soda samaksu vai tā pārsūdzēšanu. Puse respondentu to uzskata par lielu vai vidēju problēmu.

42. zīmējums. Problēmas saistībā ar transporta līdzekļu tehnisko apskati (% no atbildējušiem un absolūtos skaitļos)



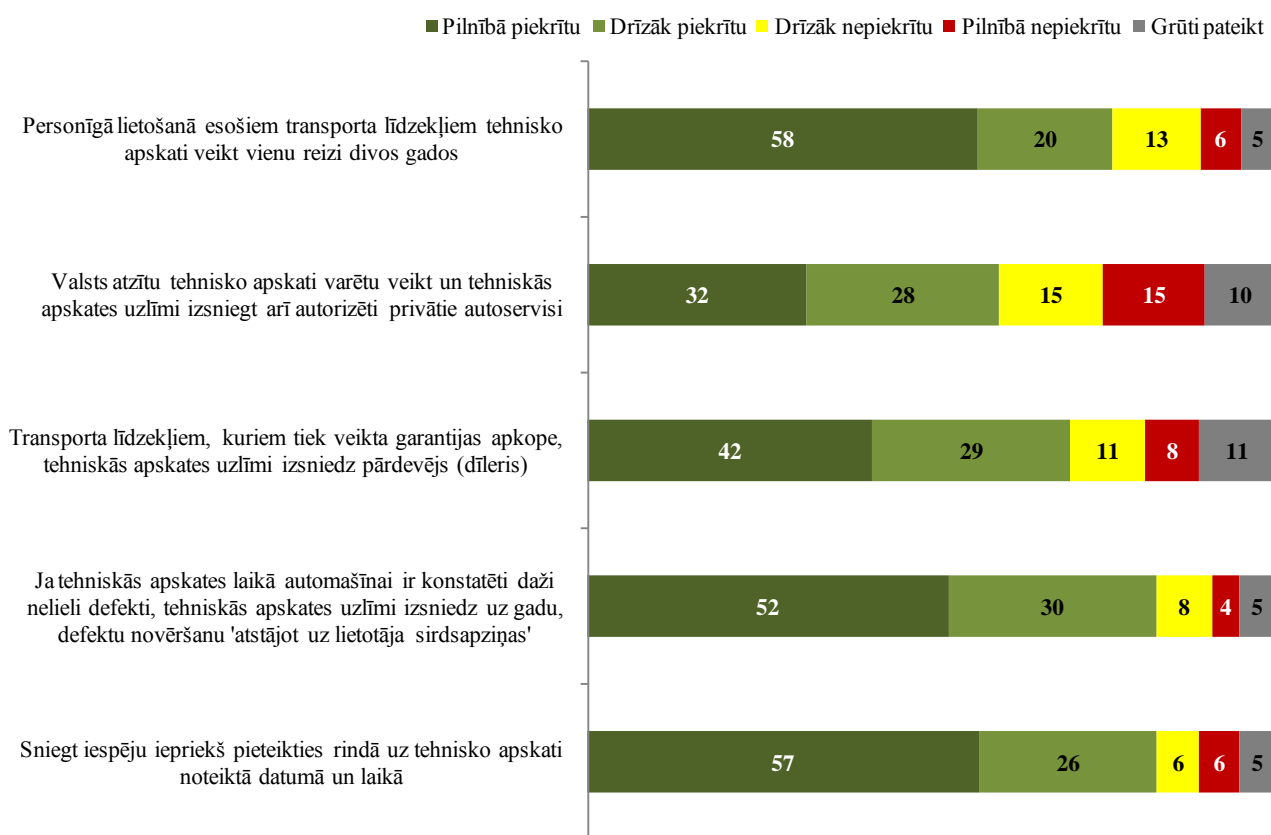
1. n = 705; respondenti, kuri pēdējo divu gadu laikā ir veikuši transporta līdzekļu tehnisko apskati. 2. respondenti, kuri saskārušies ar norādīto problēmu.

Bija it kā nenomaksāts stāvēšanas [administratīvais] sods – tas bija nomaksāts uzreiz, bet tas bija maksāts caur Valsts kasi, caur internetbanku un tad, ejot tehnisko apskati, man zvanīja brālis un saka, ka ir nenomaksāts sods. Es saku, ka ir samaksāts. Tad viņš maksāja vēlreiz. Es atradu savu kvīti, kas ir maksāta uz Valsts kasi, un viņš atveda savējo, ko viņš ir samaksājis, tad mēs gājām dabūt naudu atpakaļ CSDD, jo bija divreiz samaksāts, bet viņi pateica, ka diemžēl vairs nav iespējams, jo no Valsts kases naudu dabūt atpakaļ nevar. Tad sanāca samaksāt par vienu sodu divas reizes.

- *Neskaidrības par nepieciešamiem dokumentiem:* 1% aptaujāto, kas pēdējo divu gadu laikā ir veikuši transporta līdzekļu tehnisko apskati, atzīst, ka viņiem nebija skaidrs, kādi dokumenti ir jāņem līdzi, dodoties veikt tehnisko apskati. Vairums šo respondentu nemācēja novērtēt, cik lielu problēmu tas viņiem ir sagādājis.
- *Zināšanu trūkums, kur tieši jānododas, lai veiktu transporta līdzekļa tehnisko apskati:* 1% aptaujāto, kas pēdējo divu gadu laikā ir veikuši transporta līdzekļu tehnisko apskati, norāda, ka nav zinājuši, uz kādu iestādi vai iestādēm ir jānododas, lai veiktu tehnisko apskati.

Respondentiem tika lūgts izteikt savu viedokli par vairākiem priekšlikumiem, kā samazināt ar transporta līdzekļu tehniskās apskates veikšanu saistīto administratīvo slogu. Priekšlikumam, ka personīgā lietošanā esošiem transporta līdzekļiem tehnisko apskati vajadzētu veikt vienu reizi divos gados pilnībā piekrīt 58% respondentu un drīzāk piekrīt 20% respondentu (sk. 37. zīmējumu). Priekšlikumam par apskates veikšanu vienu reizi divos gados drīzāk nepiekrīt 13% aptaujāto, bet pilnībā nepiekrīt 8%. Definēt savu viedokli nevarēja 5% respondentu.

43. zīmējums. Administratīvā sloga mazināšanas priekšlikumu izvērtējums (% no atbildējušiem)



n = 703; respondenti, kuri pēdējo divu gadu laikā ir veikuši transporta līdzekļu tehnisko apskati.

Priekšlikumam, ka personīgā lietošanā esošiem transporta līdzekļiem tehnisko apskati vajadzētu veikt vienu reizi divos gados, salīdzinoši biežāk nekā citi respondenti pilnībā piekrīt vai drīzāk piekrīt cittautieši un Latgales reģionā dzīvojošie respondenti.

Priekšlikumam, ka valsts atzītu tehnisko apskati veikt un tehniskās apskates uzlīmi izsniegt varētu arī autorizētie privātie autoservisi, pilnībā piekrīt 32% respondentu un drīzāk piekrīt 28% respondentu (sk. 37. zīmējumu). Šim priekšlikumam nepiekrīt gandrīz trešā daļa aptaujāto – drīzāk nepiekrīt 15% respondentu un pilnībā nepiekrīt 15% respondentu. Grūti pateikt bija 10% respondentu.

Mums ir lielākas drošības un pārējās prasības nekā, piemēram, Igaunijā, piemēram, tajā pat CSDD, kolēģis Igaunijā mašīnai tehnisko apskati var iziet jebkurā gadījumā, viņiem nav tāds monopols, kāds ir Latvijā, viņiem ir daudzi atsevišķi dažādi uzņēmumi, kas nodarbojas ar to tehnisko, kaut vai parastā servisā, viņš ir no valsts dabūjis atļauju darīt šo darbu. (..) Jā, veikt tehnisko apskati, tu vari iebraukt servisā, ja tev kaut kas nav kārtībā, viņi ātri to var novērst un tās cenas, kas tur ir, vismaz kolēģis teica, tās cenas ir ļoti adekvātas un nav nekas mistisks. (LV)

Priekšlikumam, ka valsts atzītu tehnisko apskati veikt un tehniskās apskates uzlīmi izsniegt varētu arī autorizētie privātie autoservisi, salīdzinoši biežāk atzinīgi novērtējuši aptaujātie vīrieši.

42% respondentu pilnībā piekrīt un 29% respondentu drīzāk piekrīt, ka, veicot garantijas apkopi, tehniskās apskates uzlīme būtu jāizsniedz pārdevējam (dīlerim) (sk. 37. zīmējumu). Šādām pārmaiņām drīzāk nepiekrīt 11% respondentu un pilnībā nepiekrīt 8% respondentu. Definēt savu viedokli nevarēja 11% respondentu.

Priekšlikumam, ka, veicot garantijas apkopi, tehniskās apskates uzlīme būtu jāizsniedz pārdevējam (dīlerim), salīdzinoši biežāk nekā citi respondenti pilnīgā piekrīt vai drīzāk piekrīt aptaujātie vīrieši, respondenti vecumā no 35 līdz 54 gadiem, kā arī Rīgā dzīvojošie respondenti.

Priekšlikumam, ja tehniskās apskates laikā automašīnai ir konstatēti daži nelieli defekti (piemēram, izdegusi spuldzīte), tehniskās apskates uzlīme izsniedzama uz gadu, defektu novēršanu 'atstājot uz lietotāja sirdsapziņas', pilnībā piekrīt 52% respondentu un drīzāk piekrīt 30% respondentu (sk. 37. zīmējumu). Šādam priekšlikumam drīzāk nepiekrīt 8% aptaujāto un pilnībā nepiekrīt 4% aptaujāto. Grūti pateikt bija 5% respondentu.

Minētajam priekšlikumam salīdzinoši biežāk nekā citi respondenti pilnīgā piekrīt vai drīzāk piekrīt respondenti ar nepabeigtu pamatizglītību vai pamatizglītību, kā arī Vidzemes reģionā dzīvojošie respondenti.

57% respondentu pilnībā piekrīt un 26% respondentu drīzāk piekrīt, ka ir jānodrošina iespēja iepriekš pieteikties rindā uz tehnisko apskati noteiktā datumā un laikā (sk. 37. zīmējumu). Šādam priekšlikuma drīzāk nepiekrīt 6% aptaujāto un pilnībā nepiekrīt 6% aptaujāto. Grūti pateikt bija 5% respondentu.

Priekšlikumam par iespēju iepriekš pieteikties rindā uz tehnisko apskati noteiktā datumā un laikā salīdzinoši biežāk nekā citi respondenti pilnīgā piekrīt vai drīzāk piekrīt latvieši un Vidzemes reģionā dzīvojošie respondenti.

Pēc 23% respondentu domām, būtu nepieciešams uzlabot transporta līdzekļa (piemēram, automašīnas, motociklu u.tml.) tehniskās apskates veikšanas procedūru. Visupirms respondenti akcentē prasības transporta tehniskajam stāvoklim, norādot, ka tām būtu jābūt zemākām un vienotām visās CSDD tehniskās apskates stacijās. Pēc respondentu domām, transporta līdzekļu īpašniekiem būtu nepieciešama plašāka informācija par prasībām transporta tehniskajam stāvoklim – informāciju par prasībām vajadzētu publicēt CSDD mājas lapā, tāpat CSDD varētu rīkot kursus transporta līdzekļu īpašniekiem par šīm prasībām.

Tehniskās apskates veikšanas procedūras kontekstā respondentiem ir būtisks laiks. Kā norāda respondenti, transporta līdzekļu tehnisko apskati varētu veikt reizi divos gados. Turklāt tehniskai

apskatei būtu jānorit ātrāk – respondenti ierosina samazināt rindas CSDD tehniskās apskates stacijās, pieņemot vairāk darbinieku, atverot papildus tehniskās apskates stacijas vai arī pagarinot esošo tehnisko apskatu staciju darba laiku, tai skaitā strādājot arī sestdienās.

Respondenti ierosina CSDD nodrošināt iespēju pieteikties rindā uz tehnisko apskati noteiktā datumā un laikā. Jāatzīst, ka jau šobrīd CSDD savā mājas lapā piedāvā šādu iespēju. Tomēr ne vienmēr transporta līdzekļu īpašniekiem tas ir zināms un arī CSDD mājas lapā šī informācija ir atrodamā tikai ar grūtībām.

Tāpat laika taupīšanas kontekstā respondenti ierosina nodrošināt iespēju transporta līdzekļa tehnisko apskati veikt ne tikai CSDD tehniskās apskates stacijās, bet arī privātos autoservisos. Pēc dažu respondentu domām, būtu jānodrošina arī tas, ka transporta līdzekļa vadītājam nav atkārtoti jādodas uz tehniskās apskates vietu.

Runājot par nepieciešamību uzlabot transporta līdzekļa tehniskās apskates veikšanas procedūru, respondenti pieskaras arī materiālajai pusei. Respondenti uzskata, ka valsts nodeva par transporta līdzekļa tehnisko apskati ir pārāk augsta un tā ir jāsamazina. Kāds no respondentiem ierosina nodrošināt iespēju valsts nodevu par transporta līdzekļa tehnisko apskati samaksāt pa daļām. Savukārt citi ierosina ikgadējo ceļu nodokli par transporta līdzekli iekļaut degvielas cenā. Tāpat respondenti norāda, ka par transporta līdzekļa tehnisko apskates veikšanu vēlētos norēķināties uz vietas, maksājot skaidrā naudā vai ar karti.

Vēl respondenti uzsver, ka CSDD tehniskās apskates stacijās būtu jāstrādā profesionāliem un laipniem darbiniekiem. Savukārt, lai atvieglotu transporta līdzekļa tehnisko apskati, vēlams CSDD tehniskās apskates stacijās izvietot informatīvas norādes, lai būtu saprotams, kur ir jābrauc – kāds no respondentiem norāda, ka šīs informatīvās norādes būtu jāpagatavo arī angļu valodā.