



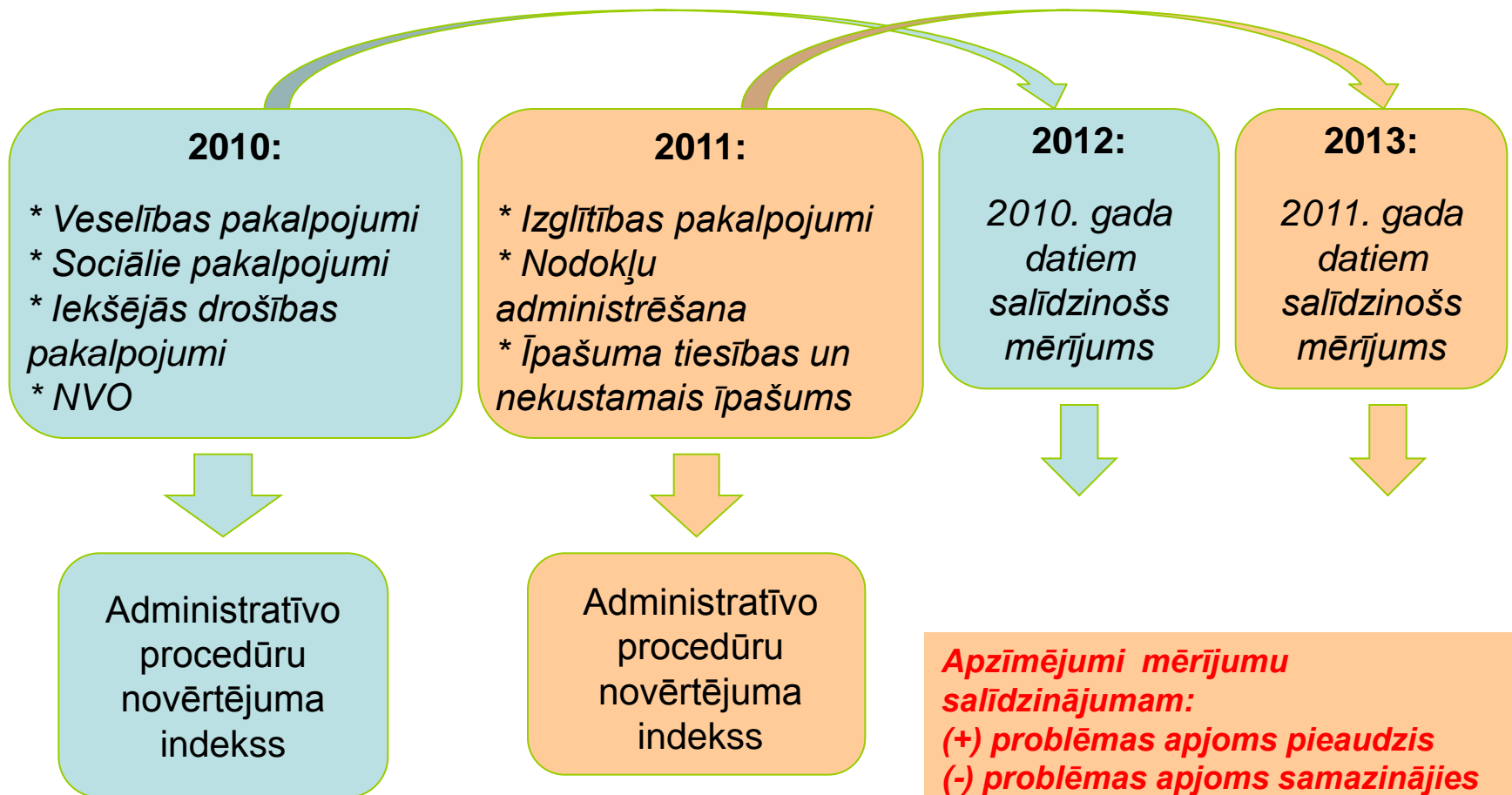
IEDZĪVOTĀJU APTAUJAS – ADMINISTRATĪVO PROCEDŪRU NOVĒRTĒJUMS:

IZGLĪTĪBAS PAKALPOJUMI, NODOKĻU ADMINISTRĒŠANA UN ĪPAŠUMTIESĪBAS

Baltic Institute of Social Sciences

Rīga, 15.12.2013.

Pētījuma struktūra 2010 – 2013



Apzīmējumi mērījumu salīdzinājumam:
(+) problēmas apjoms pieaudzis
(-) problēmas apjoms samazinājies
(..) problēmas apjoms nav mainījies
(n.a.) problēma nav iekļauta 2011. gada mērījumā, datus nevar salīdzināt.

Izvērtējuma apakšnozares 2011. un 2013. gadā

Izglītības pakalpojumi (neskaitot augstāko izglītību):

- * Pieteikšanās un uzņemšana pirmsskolas izglītības iestādē
- * Pieteikšanās un uzņemšana vispārējās vidējās izglītības iestādē
- * Pieteikšanās un uzņemšana profesionālās izglītības iestādē

Nodokļu administrēšana:

- * Apkalpošana VID filiālē/nodaļā
- * Iedzīvotāju gada ienākumu deklarācijas aizpildīšana un iesniegšana
- * Administratīvās procedūras saimnieciskās darbības veicējiem
- * EDS lietošana

Īpašumtiesības:

- * Darījumi ar nekustamo īpašumu
- * Transportlīdzekļa reģistrācija
- * Transportlīdzekļa tehniskā apskate

Izglītības pakalpojumi: reģistrēšana rindā uz PII

9% iedzīvotāju ir reģistrējuši bērnu rindā uz PII
82% - ļoti vienkārša, 14%, - drīzāk vienkārša, 4% - sarežģīta

Problēmas

- ☑ Bērns jāreģistrē rindā uz bērnudārzu uzreiz pēc dzimšanas, jo pretējā gadījumā ir lielākas grūtības savlaicīgi tikt uzņemtam - 11% (-)
- ☑ Vecāki nav zinājuši, kāda ir reģistrācijas kārtība rindā uz pirmsskolas izglītības iestādi - 10% (-)
- ☑ Reģistrācijas brīdī vecāki nav iepazīstināti ar pirmsskolas izglītības iestādē esošo bērnu pieskatīšanas un izglītības darba organizācijas kārtību - 9% (-)
- ☑ Nebija skaidrs, kādi dokumenti ir jāņem līdzi, reģistrējot bērnu rindā uz pirmsskolas izglītības iestādi - 10% (-)
- ☑ Vecāki nav zinājuši, uz kuru iestādi jādodas, lai reģistrētu bērnu rindā - 7% (-).

Ieteikumi

- ☑ Ieviest automātisku reģistrāciju (a) uzreiz pēc bērna piedzimšanas, (b) saskaņā ar deklarēto dzīvesvietu, (c) jaunākiem bērniem ģimenē tajā pirmsskolas izglītības iestādē, kuru apmeklē brālis/māsa;
- ☑ Dot iespēju reģistrēties pašvaldībā, kur tās darbinieki automātiski veic bērnu sadali pa pirmsskolas izglītības iestādēm;
- ☑ Sniegt plašāku informāciju, piemēram, jau grūtniecības periodā un/vai dzemdību iestādē par reģistrācijas procedūru un pirmsskolas izglītības iestāžu adresēm;
- ☑ Sniegt plašāku informāciju Rīgas iedzīvotājiem par elektroniskās reģistrēšanās kārtību un tai saistošās interneta vietnes saturu;
- ☑ Neuzņemt bērnus pirmsskolas izglītības iestādēs ārpus rindas.

Izglītības pakalpojumi: uzņemšana PII

7% iedzīvotāju ir saskārušies ar formalitāšu kārtošānu bērna uzņemšanai PII
78% - vienkārša, 18% - drīzāk vienkārša, 3% - sarežģīta

Problēmas

- ☑ Ilgi jāgaida rindā līdz saņem uzaicinājumu par iespēju uzņemt bērnu pirmsskolas izglītības iestādē - 6% (-)
- ☑ Laikietilpīga uzņemšanas formalitāšu kārtošāna - 3% (-)
- ☑ Nav iespējams tikt tajā bērnudārzā, kurā vecāki visvairāk vēlas - 8% (-)
- ☑ Nav iespējams tikt tajā pirmsskolas izglītības iestādē, kura atrodas vistuvāk dzīvesvietai - 8% (-).

Ieteikumi

- ☑ Samazināt rindas uz bērnudārziem, nodrošinot plašāku izglītības iestāžu tīklu – paplašināt esošās PII, īstenot moduļu sistēmas PII būvniecību u.tml.;
- ☑ Dažādot pirmsskolas vecuma bērnu aprūpes un izglītības pakalpojumus, attīstot alternatīvos pakalpojumus (bērnu attīstības centrus, dienas centrus, pieskatīšanas centrus un istabas, rotaļu grupas, īslaicīgās pieskatīšanas centrus, bēbīšu skolas, aukļu dienestus u.tml.);
- ☑ Atvieglot uzņemšanas procedūru, piemēram, ļaujot medicīnas karti kārtot pēc bērna uzņemšanas PII.

Izglītības pakalpojumi: reģistrēšana rindā un uzņemšana 1. klasē

6% iedzīvotājiem bērns ir reģistrēts rindā uzņemšanai un ticis uzņemts 1.klasē
85% - vienkārša, 14% - drīzāk vienkārša

Problēmas

- ☑ Nav skaidrs, kādi dokumenti ir jāņem līdzī – 10% (..)
- ☑ Reģistrācijas brīdī vecāki netika iepazīstināti ar izglītības darba organizāciju skolā - 8% (-)
- ☑ Vecāki nav bijuši informēti par kārtību bērna reģistrācijai rindā uz skolu -8% (..)
- ☑ Vecāki savlaicīgi nesaņēma uzaicinājumu par iespēju uzņemt bērnu 1. klasē - 3% (-)
- ☑ Bērns netika uzņemts tajā skolā, kura atrodas vistuvāk dzīvesvietai - 2% (-).

Ieteikumi

- ☑ Par reģistrācijas kārtību skolai informēt pirmsskolas izglītības iestādēs;
- ☑ Ieviest elektronisku reģistrēšanos skolai;
- ☑ Reģistrējoties skolai, sniegt informāciju par mācību iestādē pieejamām interešu izglītības nodarbībām;
- ☑ Attīstīt un nodrošināt atbalsta pakalpojumus (piemēram, skolotāja palīgu) bērniem ar īpašajām vajadzībām un tiem bērniem, kas reemigrē atpakaļ uz Latviju un nepārvalda pietiekami labi latvieši valodu.

Izglītības pakalpojumi: dokumentu iesniegšana un uzņemšana profesionālās izglītības iestādē

7% iedzīvotāju paši vai viņu bērni ir reģistrējušies mācībām profesionālajā skolā
72% - vienkārša, 5% - drīzāk sarežģīta vai sarežģīta

Problēmas

- ☑ Profesionālā izglītības iestāde ir pieejama tikai tālu no dzīvesvietas - 25% (-)
- ☑ Laikietilpīga iestāšanās dokumentu kārtošana - 11% (-)
- ☑ Nav skaidrs, kādi dokumenti ir jāņem līdzi, sniedzot pieteikumu mācībām - 9% (-)
- ☑ Nav skaidrs, kur meklēt informāciju par profesionālās izglītības programmām - 4% (-)
- ☑ Uzņemšanas rezultāti dažādām mācību iestādēm tiek paziņoti atšķirīgos laikos (8% (..)), kas apgrūtina izvēles veikšanu, kurā no izglītības iestādēm mācības uzsākt.

Ieteikumi

- ☑ Veicināt profesionālo izglītības iestāžu pieejamību tuvāk dzīvesvietai;
- ☑ Sniegt plašāku informāciju par pieejamām profesionālās izglītības programmām un mācību iestādēm;
- ☑ Samazināt nodevu par dokumentu iesniegšanu profesionālajā mācību iestādē;
- ☑ Mazināt rindas pieteikuma dokumentu iesniegšanas brīdī, reģistrācijas procedūras organizēšanā, nozīmējot vairāk darbinieku;
- ☑ Nodrošināt kompetentāku un laipnāku darbinieku attieksmi;
- ☑ Izglītības iestādēm nepieprasīt iesniegšanai dokumentu oriģinālus, kas apgrūtina pieteikšanos mācībām vairākās izglītības iestādēs;
- ☑ Paredzēt iespēju pieteikumu mācībām sūtīt pa pastu vai elektroniski.

Nodokļu administrēšana: apkalpošana VID filiālē

25% iedzīvotāju un 78% saimnieciskās darbības veicēju ir vērsušies VID

Problēmas

- ✓ Ilgi jāstāv rindā: 26% (-) iedzīvotāju un 29% (-) saimnieciskās darbības veicēju;
- ✓ Laikietilpīga procedūru veikšana: 19% (-) un 26% (-)
- ✓ Nav skaidrs, kādi dokumenti jāiesniedz/ jāuzrāda: 14% (..) un 25% (-)
- ✓ Vairākas reizes/ atkārtoti jāvēršas pie dažādiem VID darbiniekiem, lai saņemtu paskaidrojumus/ konsultāciju: 15% (..) un 24% (-)
- ✓ Lieku reizi atkārtoti jāierodas VID nodaļā, lai veiktu nepieciešamo procedūru: 15% (+) un 19% (-)
- ✓ Grūtības sazināties VID: 8% (..) un 26% (..)
- ✓ Nepietiekamas VID darbinieku zināšanas, sniedzot pakalpojumu: 5% (..) un 20% (-)
- ✓ Nepieciešamība ierasties VID nodaļā atbilstoši deklarētajai dzīvesvietai: 6% (..) un 15% (..)
- ✓ VID darbinieki ir nelaipni un neatsaucīgi: 8% (-) un 14% (-)
- ✓ VID darbinieki sniedz informāciju sarežģītā valodā/ lieto nesaprotamus terminus: 2% (-) un 14% (..)
- ✓ VID darbinieki sniedz likumiem neatbilstošu vai pretrunīgu informāciju: 3% (..) un 14% (..).

Ieteikumi

- ✓ Savlaicīgi prognozēt klientu plūsmu un palielināt VID nodaļās darbinieku skaitu, lai mazinātu rindas;
- ✓ Uzlabot VID darbinieku pieejamību, gan zvanot pa tālruni, gan radot iespēju pierakstīties uz konsultāciju pie VID darbinieka noteiktā laikā;
- ✓ Nodrošināt iespēju saņemt konsultācijas un iesniegt nepieciešamo informāciju attālināti (pa tālruni vai elektroniski);
- ✓ Nodrošināt laipnāku un atsaucīgāku attieksmi;
- ✓ Paaugstināt VID darbinieku kompetenci;
- ✓ Nodrošināt skaidri saprotamu informāciju ikdienas valodā, sarežģītākus gadījumus ilustrējot ar uzskatāmiem piemēriem;
- ✓ Rīkot vairāk seminārus, informatīvos pasākumus dažādām mērķa grupām.

Nodokļu administrēšana: gada ienākuma deklarācijas aizpildīšana

24% iedzīvotāju aizpildījuši VID ienākumu deklarāciju
68% iedzīvotāji; 62% saimnieciskās darbības veicēju: vienkārša vai drīzāk vienkārša

Problēmas

- ☑ Nav skaidrs, kuru veselības izdevumu iekļaušana deklarācijā ir ierobežota un kuru nav: 17% (-) un 31%(-)
- ☑ Deklarācijā un tās pielikumos izmantotie termini ir sarežģīti un nesaprotami: 19% (-) un 31% (-)
- ☑ Grūtības aprēķināt, kādas summas ir jāieraksta katrā no deklarācijas ailītēm: 15% (-) un 30% (-)
- ☑ Pārāk garš nodokļu atmaksas termiņš: 7% (-) un 24%(-)
- ☑ Nav skaidrs, kādus izglītības un veselības aprūpes izdevumus drīkst iekļaut deklarācijā: 18% (-) un 30% (-)
- ☑ Grūtības atrast pamācību, kāda informācija jānorāda katrā no deklarācijas ailītēm: 14% (-) un 24% (-)
- ☑ Veidlapas aizpildīšanai veltīts daudz laika: 19% (-) un 29% (-)
- ☑ Nav skaidrs, kādā veidā deklarācijā rakstīt datus par radnieku izdevumiem: 10% (-) un 22% (-)
- ☑ Nav skaidrs, kādā secībā deklarācijā rakstīt datus par izdevumiem par iepriekšējiem gadiem: 12%(-) un 24%(-)
- ☑ Nav skaidrs, kā noformēt dokumentus, kas jāpievieno deklarācijai (oriģināli, izdrukas, kopijas): 16% (..) un 19% (-).

Ieteikumi

- ☑ Jāturpina darbs pie konsultāciju pieejamības nodrošināšanas un informācijas pasniegšanas „vieglā valodā”, izmantojot piemērus un ilustratīvu informāciju

Nodokļu administrēšana: saimnieciskās darbības veicēju ikdienas grāmatvedība

6% ir reģistrējušies kā saimnieciskās darbības veicēji
Ikdienas grāmatvedības vešana: 61% - vienkārša, 29% - sarežģīta

Problēmas

- ☑ Neapmierinātība ar iedzīvotāju ienākumu nodokļa avansa aprēķināšanas kārtību, grūti prognozēt nākamā gada ienākumu apmēru - 43% (-)
- ☑ Nav skaidrs, kādos gadījumos jāiesniedz iedzīvotāju ienākumu nodokļa avansa aprēķins - 28% (-)
- ☑ Grūtības uzglabāt saimnieciskās darbības dokumentus piecus gadus - 30% (..)
- ☑ Zināšanu trūkums, kādus izdevumus drīkst attiecināt uz savu saimniecisko darbību - 25% (-)
- ☑ Informācijas/ parauga trūkums, kā pareizi aizpildīt saimnieciskās darbības žurnālu - 23% (-).

Ieteikumi

- ☑ Atcelt iedzīvotāju ienākumu nodokļa avansa maksājumu;
- ☑ Plašāk izplatīt informāciju par VID sniegtajām konsultācijām un organizētajām apmācībām par saimnieciskās darbības dokumentu sagatavošanu;
- ☑ Fiksētā, mikronodokļa maksātājus un tos, kam visa darbība norit caur bankas kontu, atbrīvojot no saimnieciskās darbības žurnāla sagatavošanas;
- ☑ Vienkāršot un padarīt lietotājam draudzīgāku visu grāmatvedības uzskaiti (piemēram, atstāt veidlapā tikai nepieciešamās kolonas vai rindas, vienkāršot uzskaites žurnālu);
- ☑ Samazināt atskaišu iesniegšanas biežumu;
- ☑ Noteikt ienākumu robežu, kuru nesasniedzot, atskaites būtu iesniedzamas retāk;
- ☑ Atcelt prasību iesniegt tukšas atskaites, ja saimnieciskā darbība nav notikusi;
- ☑ Ieviest atgādinājumu/ aktuālās informācijas sistēmu (nosūtot to uz e-pastu vai publicējot atsevišķā sadaļā EDS).

Nodokļu administrēšana: EDS lietošana

9% iedzīvotāju un 62% saimnieciskās darbības veicēju ir EDS lietotāji
77% iedzīvotāju un 61% saimnieciskās darbības veicēju: vienkārša procedūra

Problēmas

- ☑ EDS mēdz 'uzkārties': 32% (-) un 46% (-)
- ☑ Informācijas trūkums par EDS lietošanu: 14% (-) un 36% (-)
- ☑ Grūtības atrast, kur pieejamas elektroniski iesniedzamo dokumentu veidlapas: 10% (-) un 33% (-)
- ☑ Pārlicības trūkums par iesniegto datu drošumu: 14% (-) un 25% (-)
- ☑ EDS lietošanas pamācība ir sarežģīta un grūti uztverama: 13% (-) un 35% (-)
- ☑ Nav skaidrs, kā izveidot jaunu dokumentu EDS – deklarāciju, paziņojumu, atskaiti: 13% (-) un 28%(-)
- ☑ Grūtības pievienot citus failus EDS dokumentam: 19% (..) un 32% (-)
- ☑ Nevar atrast, kur EDS iespējams apskatīties informāciju par ienākumiem un nodokļu nomaksu: 11% (-) un 30% (-)
- ☑ Grūtības ievadīt informāciju EDS: 10% (-) un 28% (-).

Ieteikumi

- ☑ Nodrošināt vienkāršāk uztveramu informāciju par EDS lietošanu;
- ☑ Pie katras darbības EDS pievienot paskaidrojumus, kā un ko darīt;
- ☑ Nodrošināt, lai EDS darbotos ātrāk;
- ☑ Vienkāršot EDS lietošanu – pieslēgšanos, datu ievadi, dokumentu pievienošanu;
- ☑ Dot iespēju atskaites caur EDS iesniegt .doc/.xls formātā, kā arī papīra formātā;
- ☑ Nodrošināt iepriekš ievadīto datu saglabāšanu, lai no jauna nav jāievada dati, kas atkārtojas;
- ☑ Vienkāršot dokumentu parakstīšanu ar e-parakstu un padarīt saprotamākus simbolus, kas apzīmē dokumentu iesniegšanu;
- ☑ Nodrošināt, lai visas nepieciešamās veidlapas būtu pieejamas elektroniski;
- ☑ Izsūtīt brīdinājumus par parādiem un neiesniegtiem dokumentiem;
- ☑ Uzlabot EDS drošību.

Nekustamais īpašums

7% aptaujāto veikuši kādu darījumu ar nekustamo īpašumu
57% - vienkārša, 41% - sarežģīta procedūra

Problēmas

- ☑ Informācijas trūkums par darījuma ar nekustamo īpašumu reģistrācijas kārtību - 40% (..)
- ☑ Laikietilpīga darījuma reģistrācijas procedūra - 34% (-)
- ☑ Pārāk augsta valsts nodeva par īpašuma iegādi - 31% (-)
- ☑ Pārāk augsta Zemesgrāmatas kancelejas nodeva - 32% (-)
- ☑ Zināšanu trūkums, kur tieši ir jādodas - 30% (..)
- ☑ Neskaidrības par nepieciešamiem dokumentiem, kas jāņem līdzi, reģistrējot darījumus - 26% (-)
- ☑ Ilgs Zemesgrāmatas apliecības saņemšanas laiks - 26% (-)
- ☑ Darījuma kārtošana iesaistītās iestādes atrodas tālu no dzīvesvietas - 21% (-)
- ☑ Garas rindas apmeklētajās iestādēs - 18% (-)
- ☑ Klientiem nepiemēroti iestāžu darba laiki -15% (+)
- ☑ Zināšanu trūkums, ka zemes iegādes gadījumā nepieciešams nokārtot pašvaldības atteikšanos no pirmpirkuma tiesībām -15% (+)
- ☑ Zināšanu trūkums, ka darījuma veikšanai ar nekustamo īpašumu, nekustamā īpašuma nodoklim ir jābūt nomaksātam par visu tekošo gadu - 7% (-)
- ☑ Zināšanu trūkums, kā noskaidrot, vai pirktajam nekustamajam īpašumam ir apgrūtinājumi - 10% (..).

Ieteikumi

- ☑ Sniegt vairāk informācijas par procedūru un dažādām tās niansēm;
- ☑ Uzlabot Zemesgrāmatas mājas lapas funkcionalitāti un informācijas meklēšanas iespējas;
- ☑ 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 jādodas;
- ☑ Samazināt nepieciešamo dokumentu skaitu nekustamā īpašuma darījuma reģistrācijas procedūru kārtšanai;
- ☑ Nodrošināt, lai darījumus ar nekustamo īpašumu varētu nokārtot vienuviet;
- ☑ Samazināt administratīvās procedūras izmaksas.

Transportlīdzekļa reģistrācija

12% iedzīvotāju ir veikuši kāda transporta līdzekļa reģistrāciju
87% - vienkārša, 5% - sarežģīta procedūra

Problēmas

- ☑ Pārāk augsta valsts nodeva par transporta līdzekļa reģistrāciju - 27% (..)
- ☑ Ilgi jāstāv rindā - 15% (..)
- ☑ Transporta līdzekļa reģistrācijas vieta (CSDD) ir pieejama tikai tālu no dzīvesvietas - 10% (..)
- ☑ Laikietilpīga transporta līdzekļa reģistrācijas procedūra - 10% (..)
- ☑ Nepiemēroti CSDD darbinieku pieņemšanas laiki - 8% (+)
- ☑ Neskaidrības par nepieciešamajiem dokumentiem - 6% (..)
- ☑ Zināšanu trūkums par numuru salīdzināšanas nepieciešamību, veicot transporta līdzekļu reģistrāciju - 5% (-).

Ieteikumi

- ☑ Uzlabot CSDD pieejamību atkarībā no iedzīvotāju dzīvesvietas;
- ☑ Nodrošināt ātrāku transporta līdzekļu reģistrācijas procedūras gaitu;
- ☑ Pagarināt CSDD darba laiku.

Transportlīdzekļa tehniskā apskate

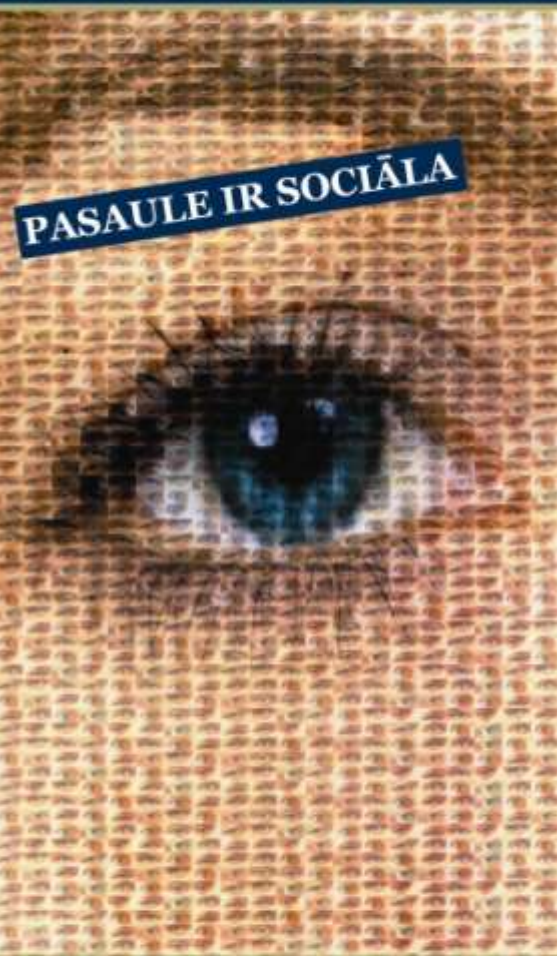
35% aptaujāto izgājuši kāda transporta līdzekļa tehnisko apskati
86% - vienkārša, 5% - sarežģīta procedūra

Problēmas

- ☑ Pārāk augsts ikgadējais ceļu nodoklis - 45% (-)
- ☑ Pārāk augsta valsts nodeva par transporta līdzekļa tehnisko apskati - 30% (-)
- ☑ Ilgi jāstāv rindā - 15% (-)
- ☑ Pārāk augstas likumā noteiktās prasības transporta līdzekļa tehniskajam stāvoklim - 14% (-)
- ☑ Veltīts daudz laika transporta līdzekļa tehniskajai apskatei - 10% (-)
- ☑ Tehniskās apskates uzlīme izsniegta tikai uz mēnesi, lai gan konstatētie trūkumi bija niecīgi/nenozīmīgi -10% (-)
- ☑ Tehniskās apskates vieta ir pieejama tikai tālu no dzīvesvietas - 7% (-)
- ☑ Informācijas trūkums par valsts noteiktajiem tehniskajiem standartiem, lai transporta līdzeklis izietu tehnisko apskati - 5% (-)
- ☑ Nelaipni un neatsaucīgi CSDD darbinieki - 5% (..)
- ☑ Nepiemēroti CSDD darbinieku pieņemšanas laiki – 5% (..).

Ieteikumi

- ☑ Ieviest visās CSDD tehniskās apskates stacijās vienotas prasības transporta tehniskajam stāvoklim;
- ☑ Nodrošināt plašāku informāciju par prasībām transporta tehniskajam stāvoklim, publicējot to CSDD mājas lapā;
- ☑ Veicot garantijas apkopi, tehniskās apskates uzlīme būtu jāizsniedz pārdevējam (dīlerim);
- ☑ Ja tehniskās apskates laikā automašīnai ir konstatēti daži nelieli defekti, tehniskās apskates uzlīmi izsniegt uz gadu, defektu novēršanu 'atstājot uz lietotāja sirdsapziņas';
- ☑ Nodrošināt iespēju iepriekš pieteikties rindā uz tehnisko apskati noteiktā datumā un laikā, kā arī plašāk informēt par šādu iespēju un pieteikšanās procedūru.



PASAULE IR SOCIĀLA

BISS

**EXPERTS IN RESEARCH
AND ANALYSIS**

PALDIES!

Baltic Institute of Social Sciences

Tērbatas iela 53 – 6, Rīga

Tel: 67541528

Fakss: 67217560

www.biss.soc.lv