



**Interreg**

**Latvija-Lietuva**

European Regional Development Fund



EUROPEAN UNION

## **Projekts LLI 152**

**“Iedzīvotāju karšu pieejamo pakalpojumu  
pilnveidošana Jelgavā un Šauļos”**

**Jelgavas pilsētas iedzīvotāja kartes pieejamo  
pakalpojumu iespējamā attīstība un  
uzlabojumi**

**12/10/2017**

# Ievads

Projekta ietvaros veikta pētījuma pirmā daļa, iegūti un analizēti dati par pilsētas iedzīvotāja kartes pieejamo pakalpojumu iespējamo attīstību un uzlabojumiem

# Darba uzdevumi

1. Pētījuma metodoloģijas izveide.
2. Jelgavas pilsētas domes rīcībā esošo datu statistiskā analīze.
3. Datu iegūšana, analīze un secinājumu sagatavošana par jautājumiem:
  - Jelgavnieka kartes izmantošana autobusus;
  - ēdināšanas pakalpojumi skolās;
  - medicīnas pakalpojumi;
  - Jelgavnieka kartes funkcionalitāte.

Pētījuma metodoloģija

# **PĒTĪJUMA PRIEKŠMETS, DALĪBNIEKI, MĒRĶIS UN SCENĀRIJU ANALĪZE**

# Pētījuma mērķis

Izvērtēt e-pakalpojumu procesu pilnveides iespējas, nodrošinot labāku atbilstību iedzīvotāju vajadzībām un labāku pieejamību pašvaldības pakalpojumiem.

- **Pētījuma priekšmets:** Jelgavas pilsētas iedzīvotāja kartes pieejamo pakalpojumu attīstība un uzlabojumi.
- **Pētījuma dalībnieki:** Latvijas iedzīvotāji, kas izmanto Jelgavas pilsētas iedzīvotāja kartes pieejamos pakalpojumus, pilsētas administrācija, kā arī citu fokusa grupu dalībnieki.

# Jelgavas pilsētas iedzīvotāja kartes izmantošanas scenāriju analīze

- norēķini Jelgavas pilsētas maršrutu autobusus;
- norēķini par ēdināšanas pakalpojumiem Jelgavas vispārējās izglītības iestādēs;
- personas identifikācija;
- *pabalstu saņemšana* Jelgavā deklarētiem iedzīvotājiem;
- *pabalstu saņemšana* Jelgavas novada deklarētiem iedzīvotājiem;
- *pabalstu saņemšana* Ozolnieku novada deklarētiem iedzīvotājiem;
- atlaides saņemšana, uzrādot karti.

Pētījuma metodoloģija

# **IEDZĪVOTĀJA E-KARTES IZMANTOŠANAS DATU STATISTISKĀS ANALĪZES PIEMĒRS**

# Darījumu skaita % sadalījums š.g. aprīlī

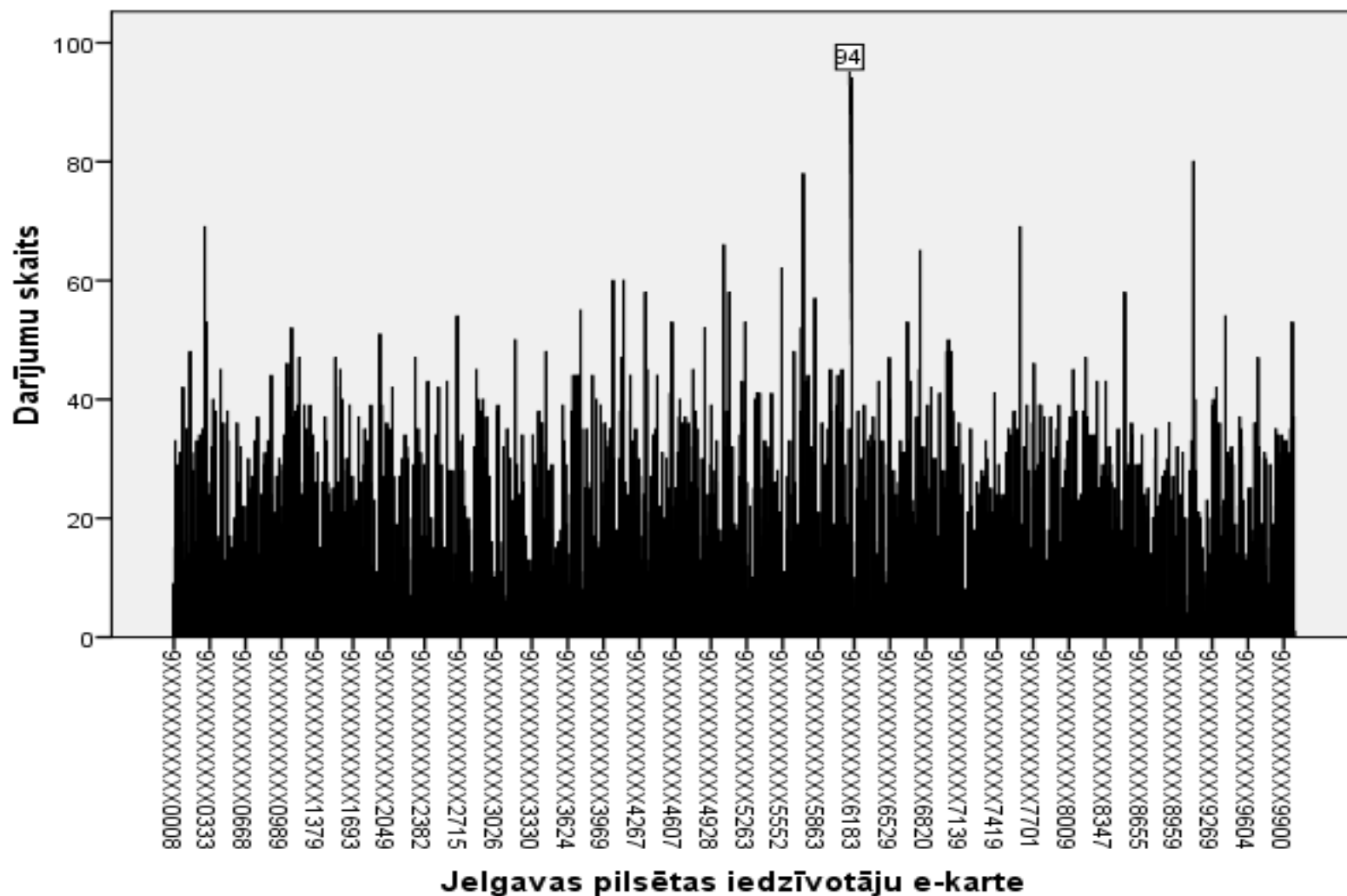
<b>Pakalpojums</b>	<b>%</b>
<b>Transporta pakalpojumi</b>	<b>81.6</b>
Jelgavas autobusa parks	
<b>Ēdināšanas pakalpojumi</b>	<b>18.4</b>
Jelgavas 5. vidusskola	1.4
Jelgavas tehnoloģiju vidusskola	1.9
Jelgavas 4. sākumskola	3.7
Jelgavas 2. pamatskola	1.4
Jelgavas 4. vidusskola	2.7
Jelgavas vakara vidusskola	0.1
Jelgavas 3. sākumskola	1.9
Jelgavas 6. vidusskola	1.1
Jelgavas Spīdolas ģimnāzija	1.6
Jelgavas Valsts ģimnāzija	2.6
<b>Kopā</b>	<b>100.0</b>



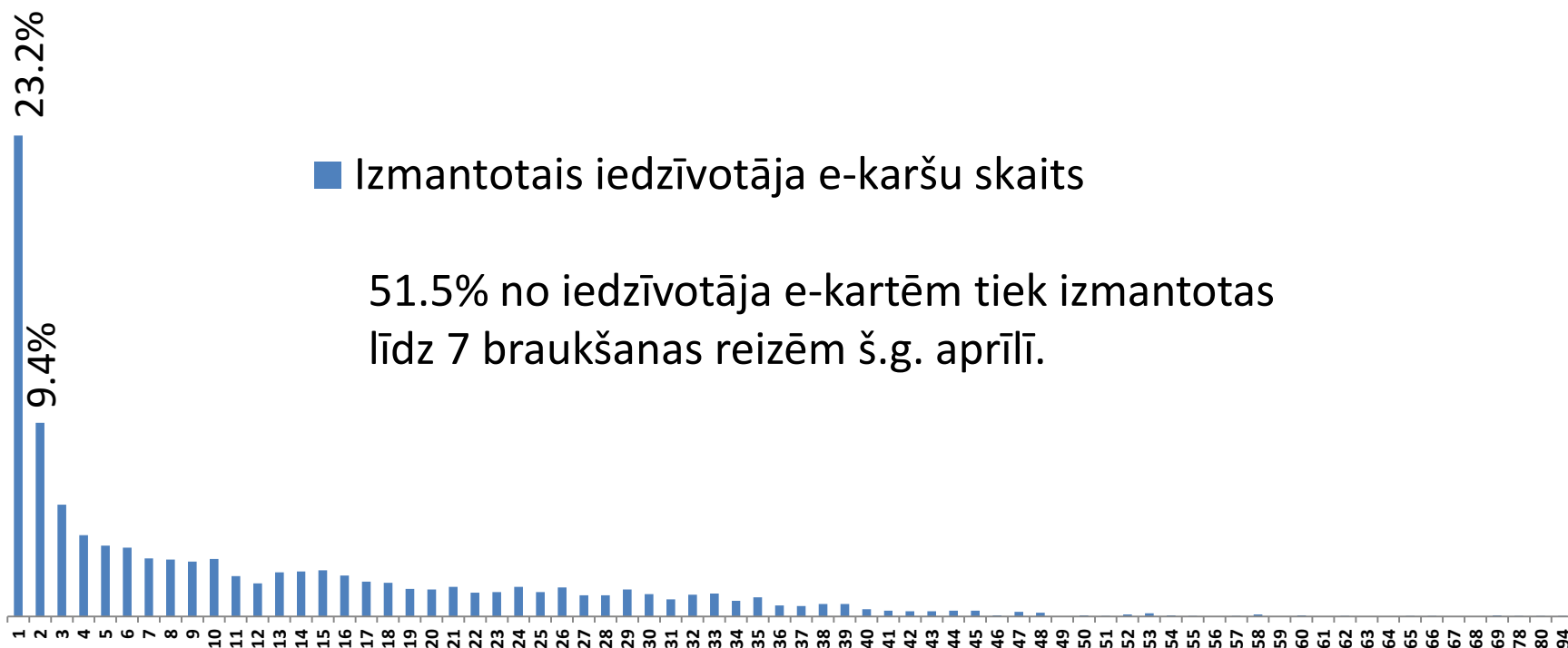
# Darījumu skaita % sadalījums š.g. aprīlī

Pakalpojums	Kopējais darījumu īpatsvars	Piešķirto pabalstu darījumu īpatsvars	Piešķirto <i>pabalstu</i> darījumu skaita īpatsvars no kopējā darījuma skaita
Transporta pakalpojumi	81.6%	91.1%	93.1%
Ēdināšanas pakalpojumi	18.4%	8.9%	40.3%
Kopā	100.0%	100.0%	83.4%

# Jelgavas skolēnu braukšanas maksas pabalsta (APS00028) darījumu biežums š.g. aprīlī

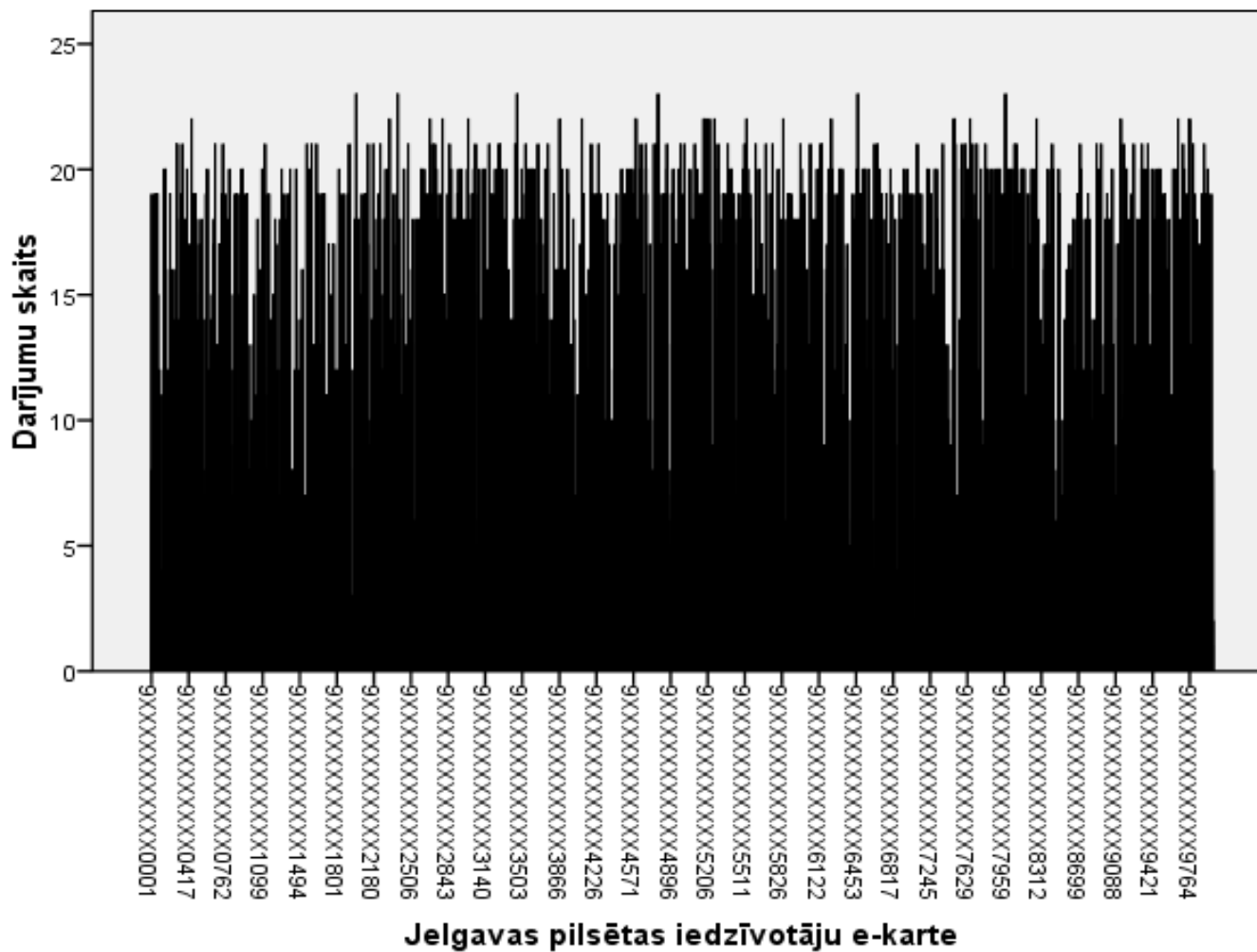


# Iedzīvotāja e-karšu skaits atkarībā no pabalsta (APS00028) izmantošanas biežuma

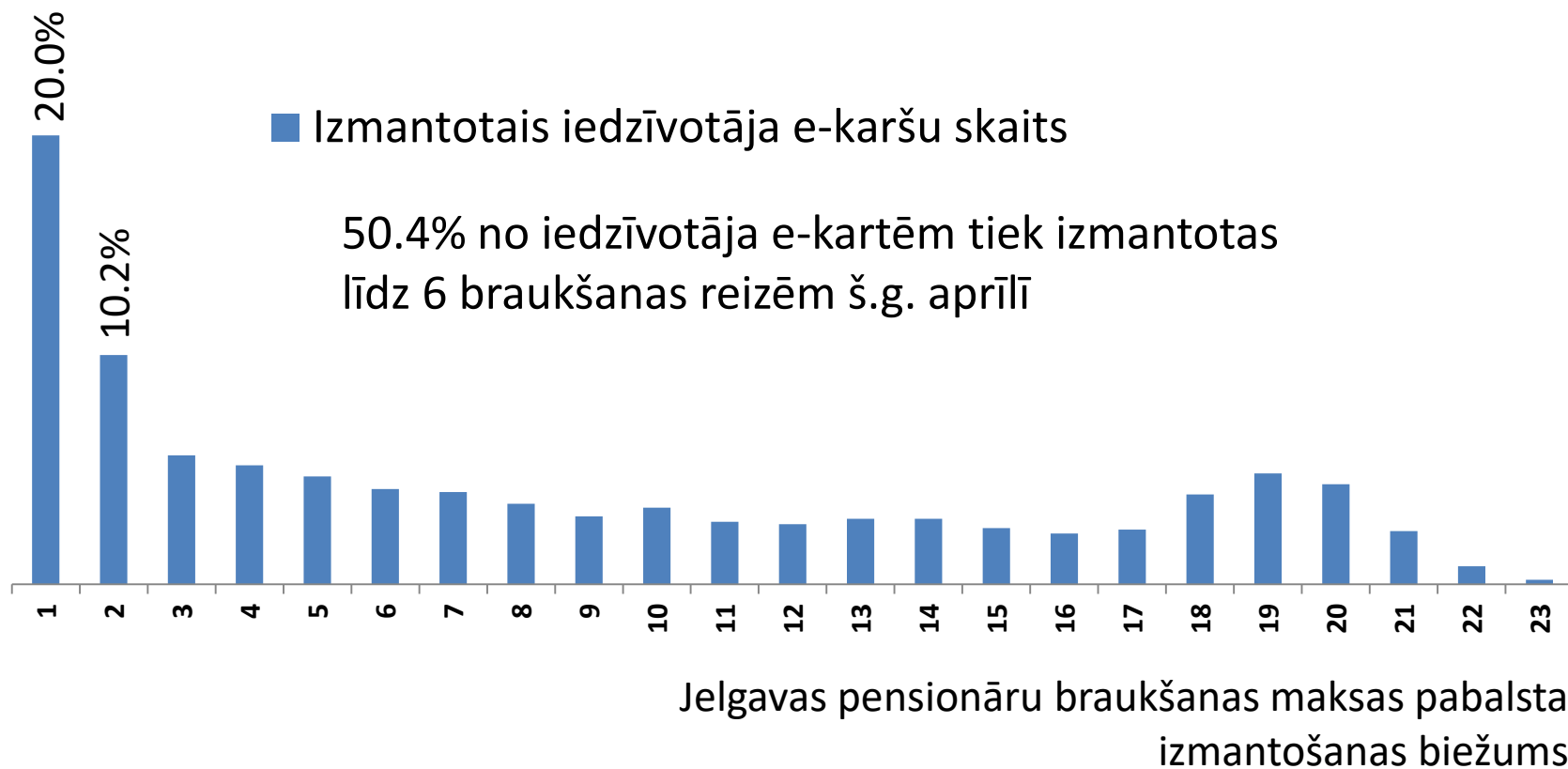


Jelgavas skolēnu braukšanas maksas pabalsta izmantošanas biežums

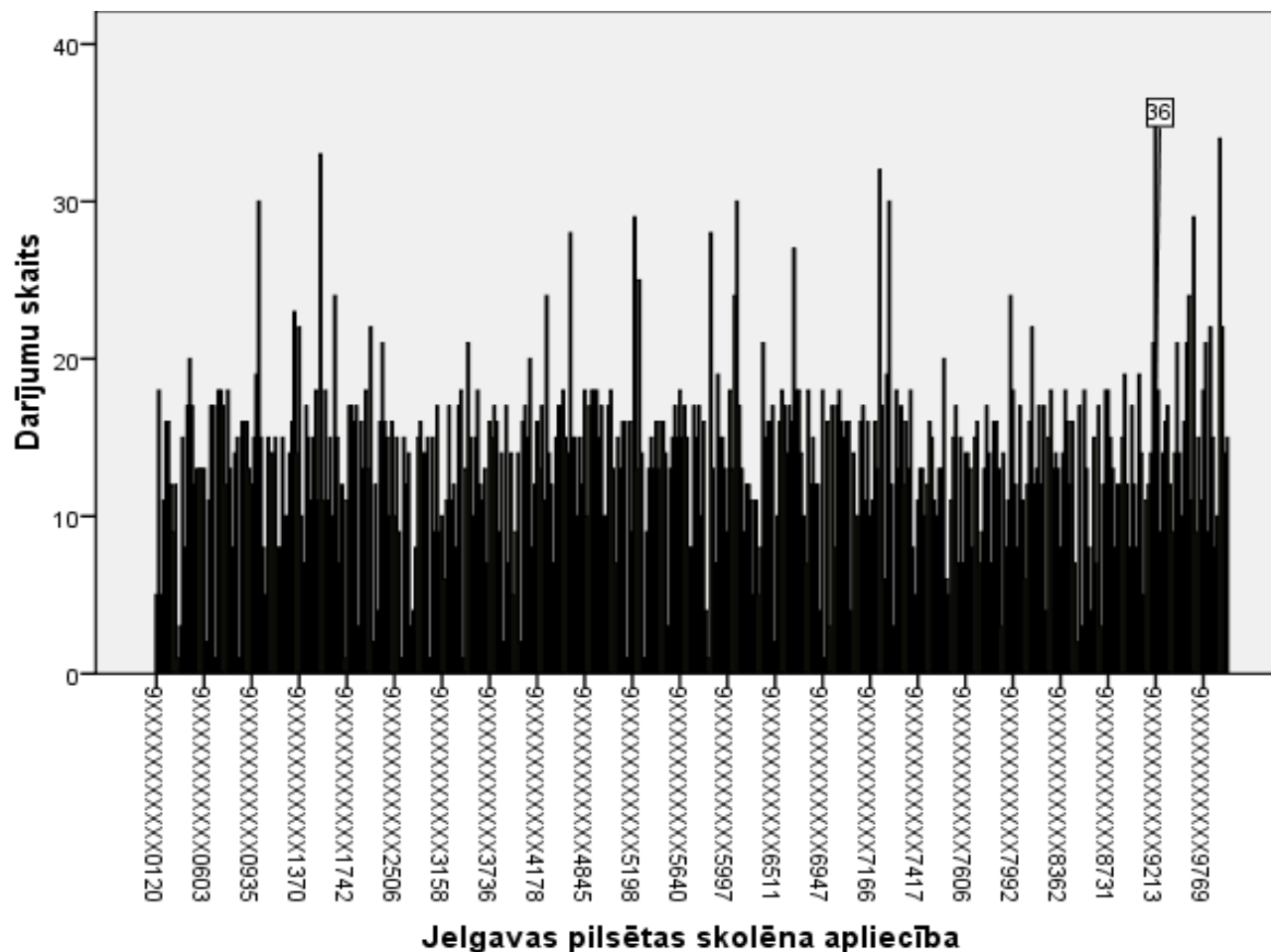
# Jelgavas pensionāru braukšanas maksas pabalsta (APS00016) darījumu biežums š.g. aprīlī



# Iedzīvotāja e-karšu skaits atkarībā no pabalsta (APS00016) izmantošanas biežuma



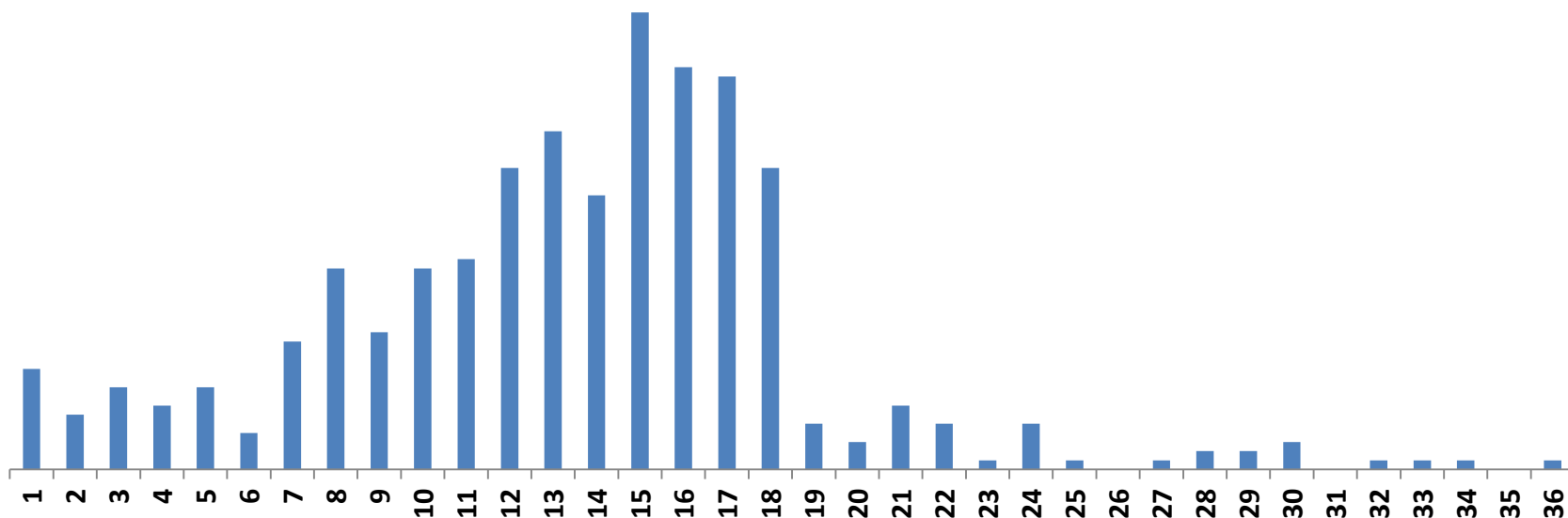
# Jelgavas skolēnu no daudzbērnu ģimenēm ēdināšanas maksas pabalsta (APS00043) darījumu biežums š.g. aprīlī



# Iedzīvotāja e-karšu skaits atkarībā no pabalsta (APS00043) izmantošanas biežuma

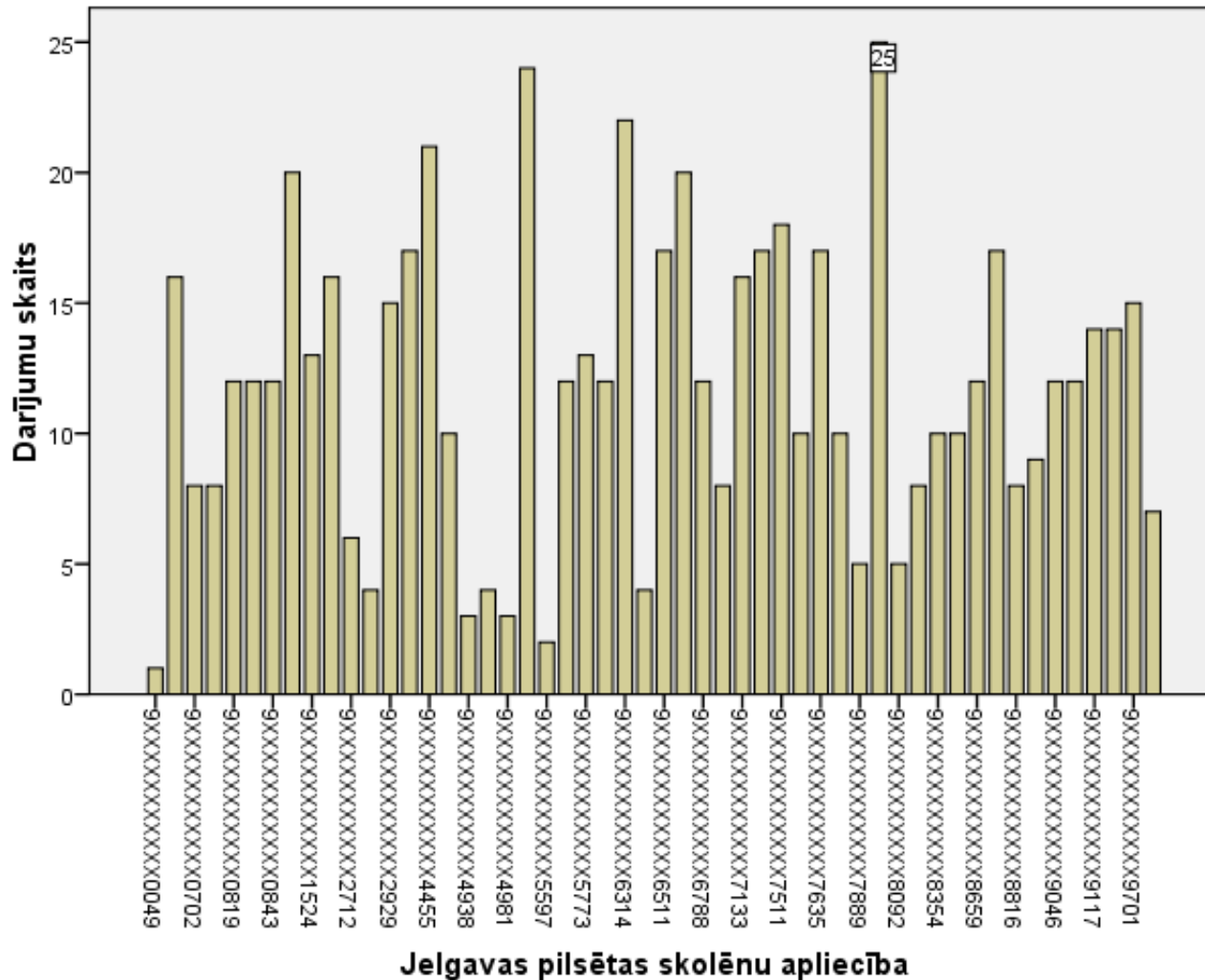
53.7% no iedzīvotāja e-kartēm tiek izmantotas līdz 14 ēdināšanas reizēm š.g. aprīlī.

■ Izmantotais iedzīvotāja e-karšu skaits



Jelgavas skolēnu no daudzbērnu ģimenēm ēdināšanas maksas pabalsta izmantošanas biežums

# Jelgavas 5.-6. klases skolēnu ēdināšanas maksas pabalsta (APS00022) darījumu biežums š.g. aprīlī

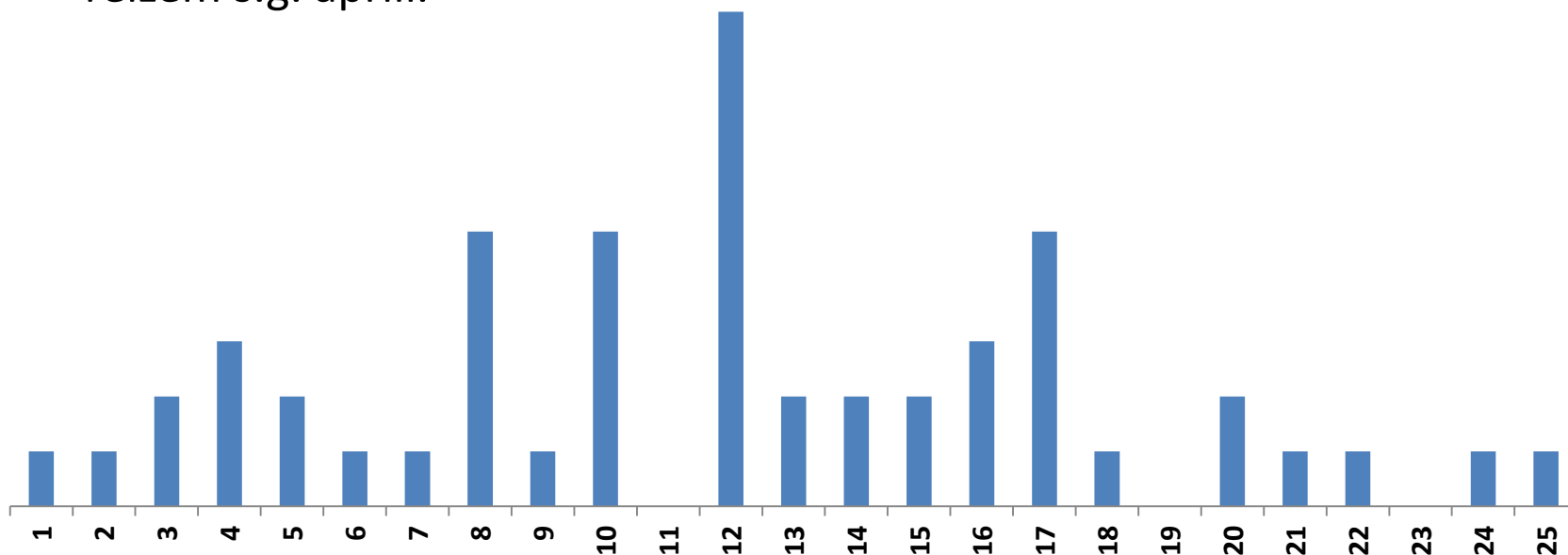




# Iedzīvotāja e-karšu skaits atkarībā no pabalsta (APS00022) izmantošanas biežuma

■ Izmantotais iedzīvotāja e-karšu skaits

59.6% no iedzīvotāja e-kartēm tiek izmantotas līdz 12 ēdināšanas reizēm š.g. aprīlī.



Jelgavas 5.-6. klases skolēnu ēdināšanas maksas pabalsta izmantošanas biežums

Pētījuma metodoloģija

# HIPOTĒZES

# 1. hipotēze

1. Jelgavas pilsētas iedzīvotāja kartes un skolēna apliecības izmantošana pabalstu administrēšanā nodrošina precīzu piešķirto atvieglojumu uzskaiti un budžeta līdzekļu efektīvu izmantošanu iedzīvotāju pakalpojumu saņemšanai:

1.1. Skolēnu braukšanas maksas pabalsta norēķiniem vidēji mēnesī tiek izmantotas 50% no kopējā piešķirto pabalstu skaita iedzīvotāja e-kartes.

1.2. Pensionāru braukšanas maksas pabalsta norēķiniem vidēji mēnesī tiek izmantotas 70% no kopējā piešķirto pabalstu skaita iedzīvotāja e-kartes.

1.3. Skolēnu ēdināšanas maksas pabalsta norēķiniem vidēji mēnesī tiek izmantotas 80% no kopējā piešķirto pabalstu skaita iedzīvotāja e-kartes.

## 2. hipotēze

2. Jelgavas pilsētas iedzīvotāja karte un skolēna apliecība tiek izmantotas transporta un ēdināšanas pakalpojumu norēķiniem:

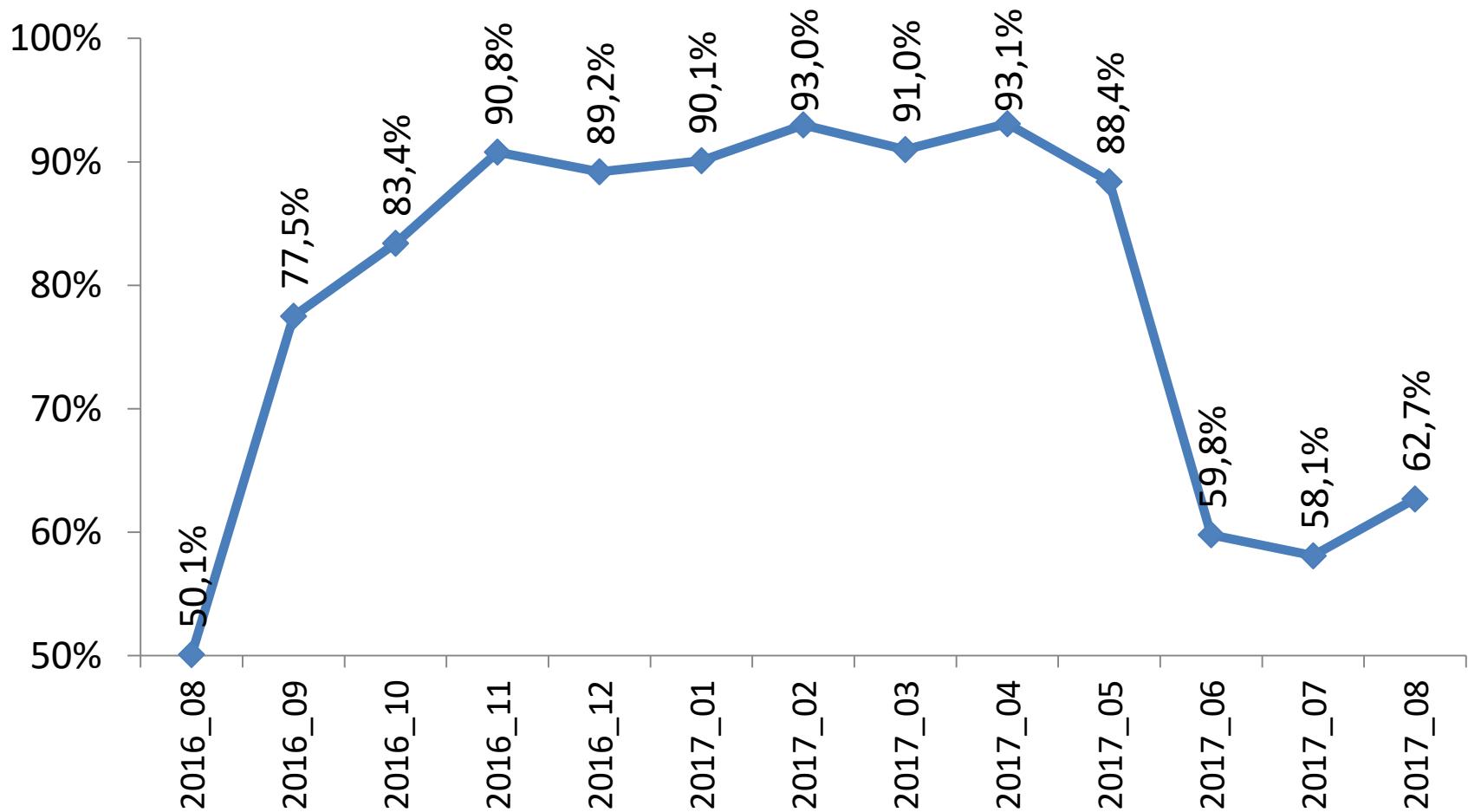
2.1. Ēdināšanas pakalpojumiem iedzīvotāja e-kartes 40% gadījumos tiek izmantotas pabalstu administrēšanai un 60% - bez skaidras naudas norēķiniem.

2.2. Transporta pakalpojumiem iedzīvotāja e-kartes pārsvarā tiek izmantotas pabalstu administrēšanai, t.i. pabalstu darījumu īpatsvars sastāda 80% - 90% no kopējā transporta pakalpojumu darījumu skaita.

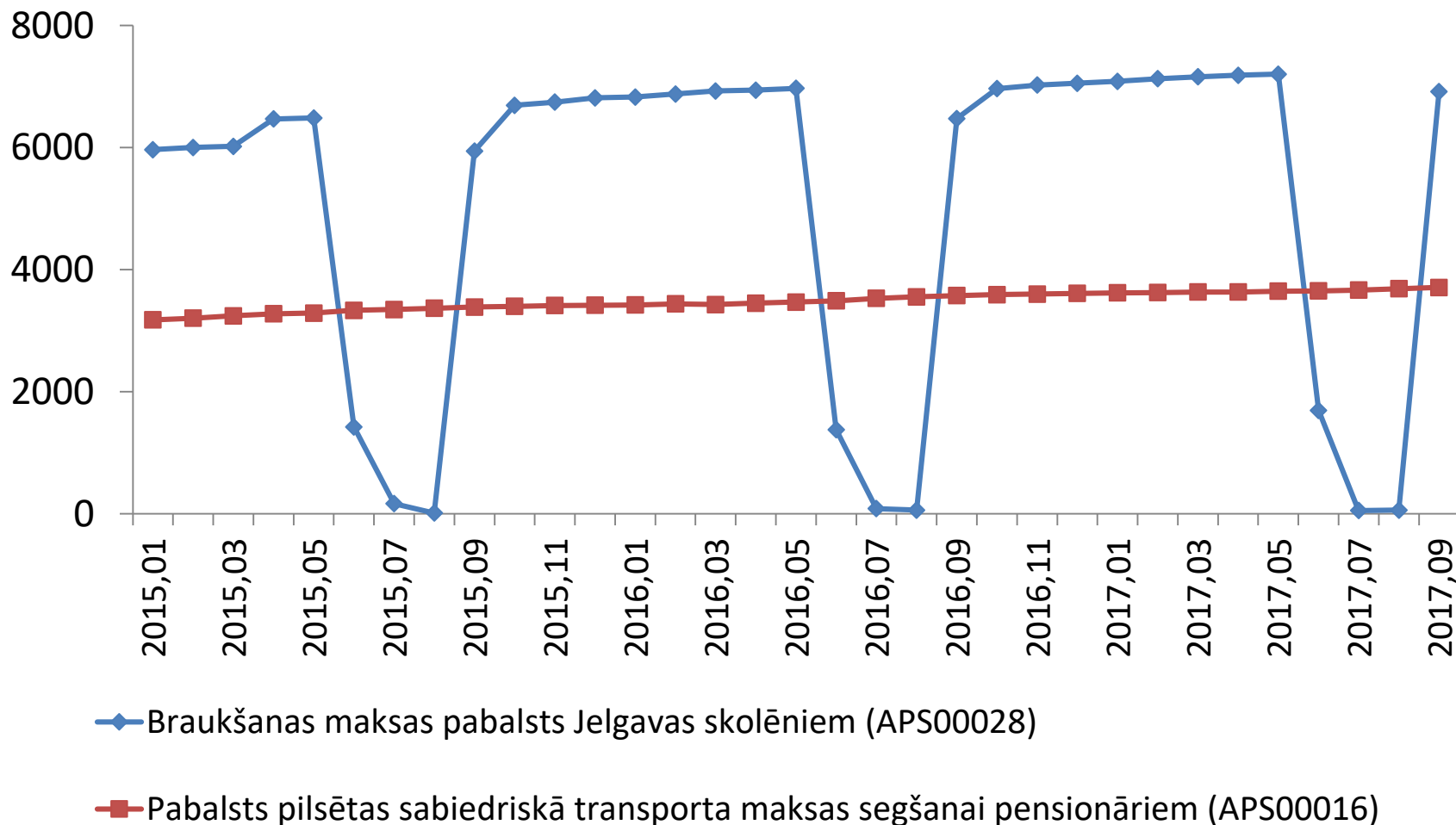
Primāro un sekundāro datu statistiskā analīze par kartes izmantošanu

# **IEDZĪVOTĀJA E-KARTES IZMANTOŠANA TRANSPORTA PAKALPOJUMIEM**

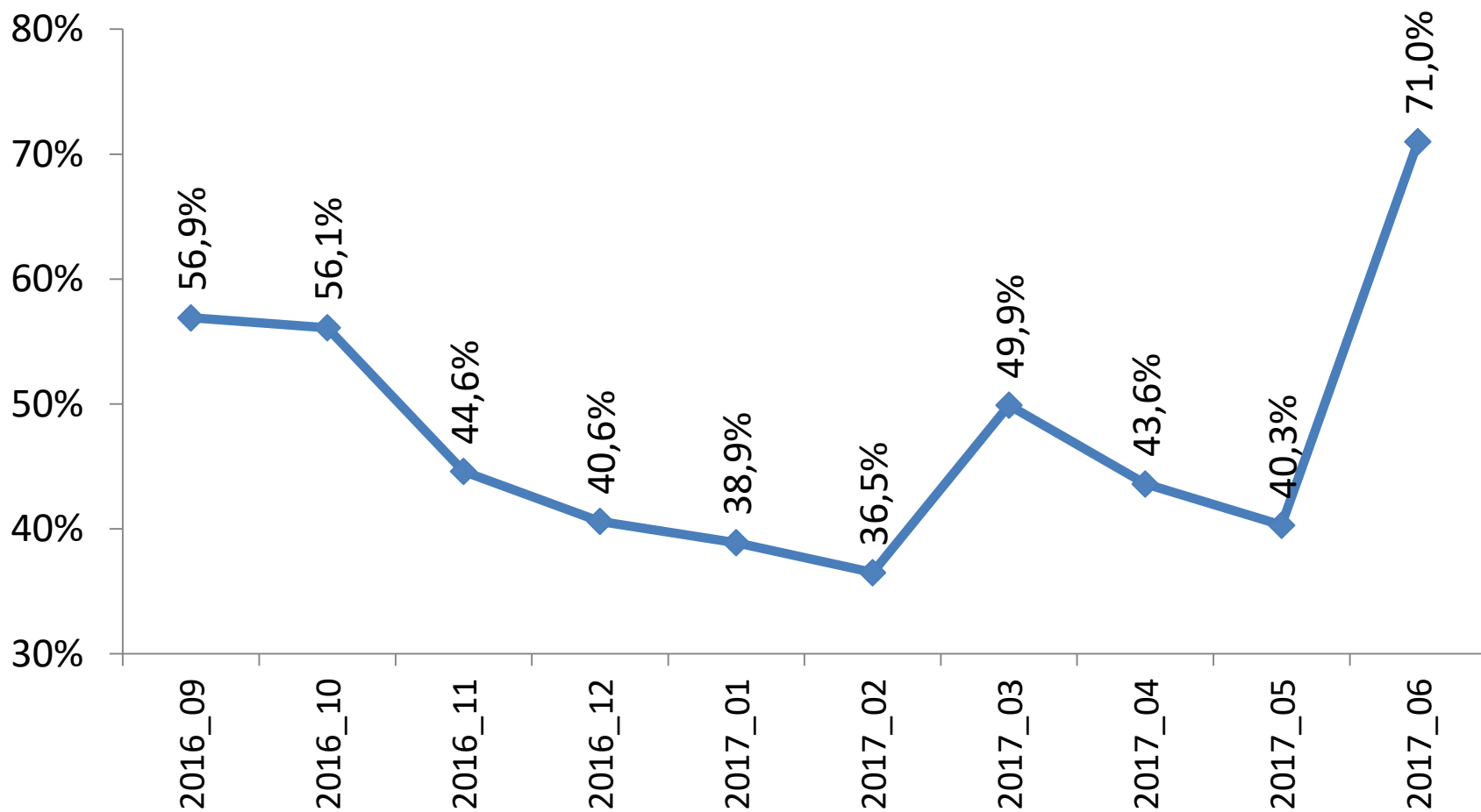
# Piešķirto transporta pakalpojumu *pabalstu* darījumu skaita īpatsvars no kopējā transporta darījuma skaita



# Jelgavas skolēniem un pensionāriem piešķirto braukšanas maksas pabalstu skaits

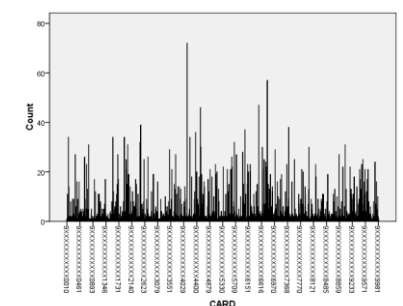
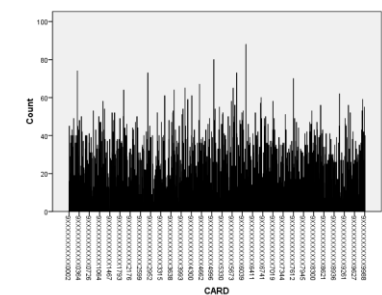
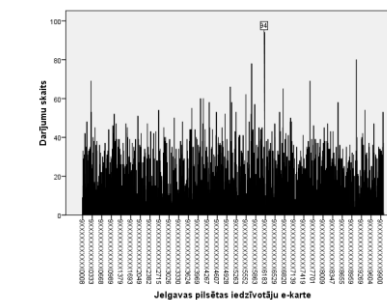
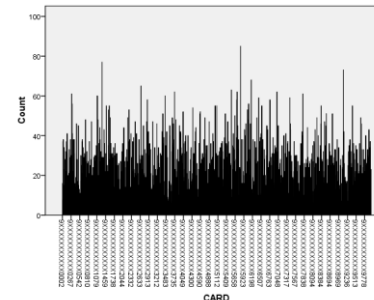
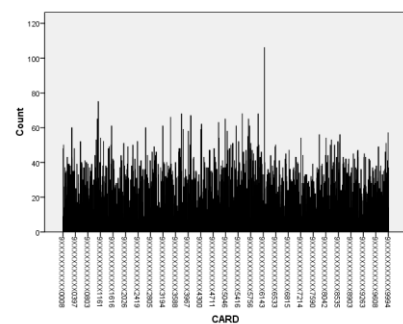
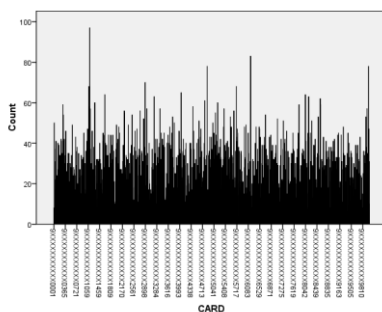
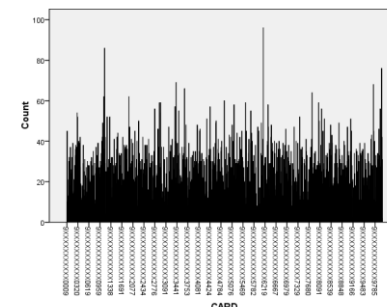
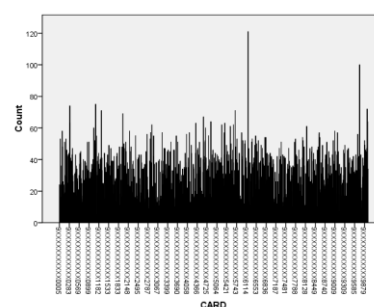
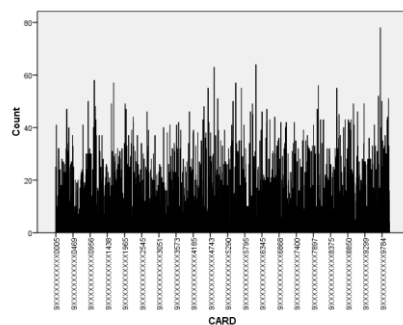
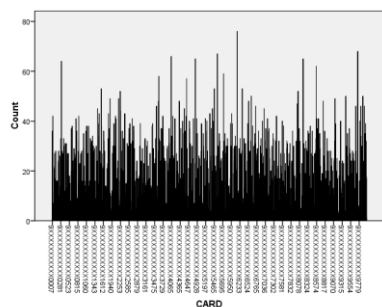


# Jelgavas skolēnu braukšanas maksas pabalsta (APS00028) norēķiniem izmantoto e-karšu īpatsvars no piešķirtā pabalsta skaita

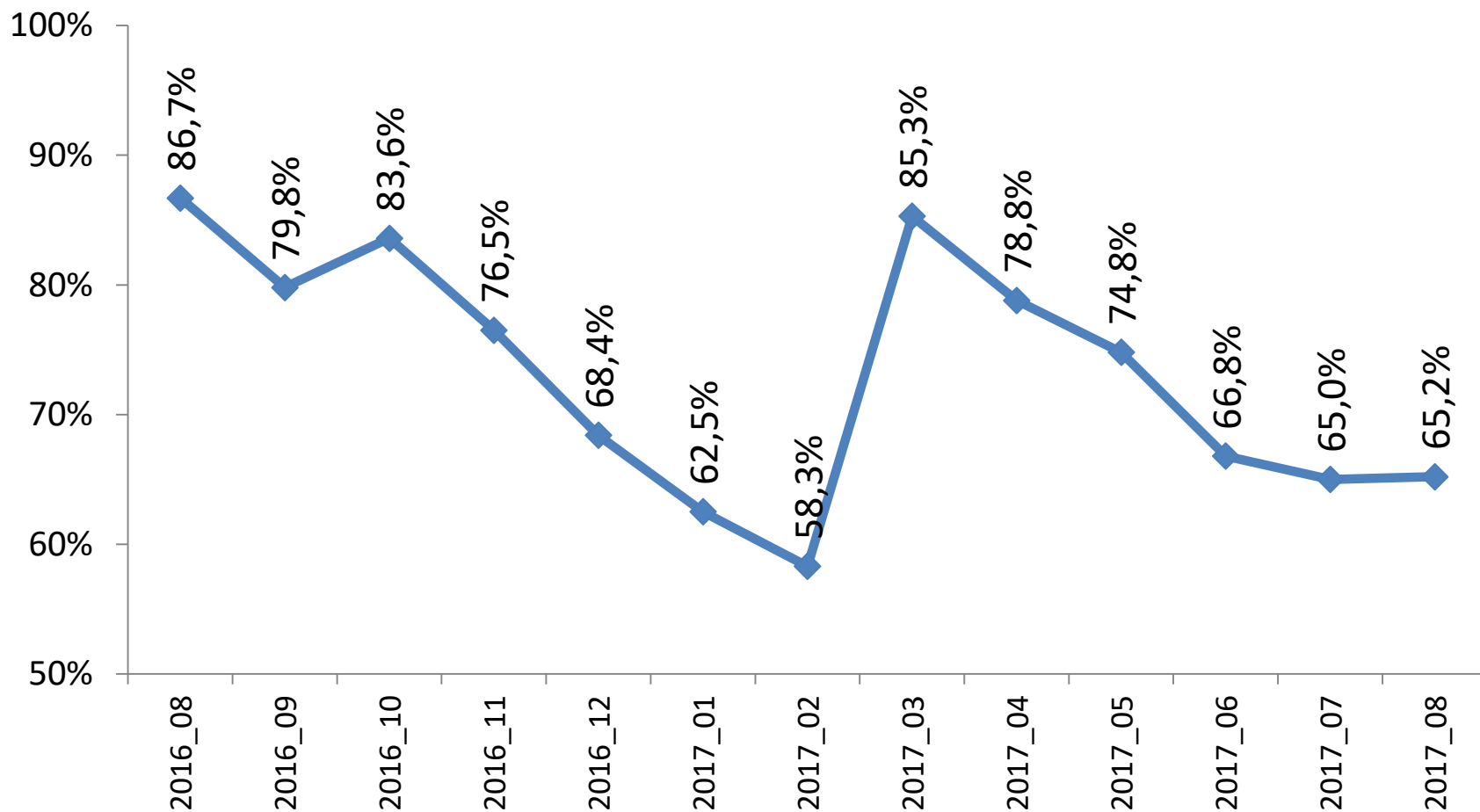




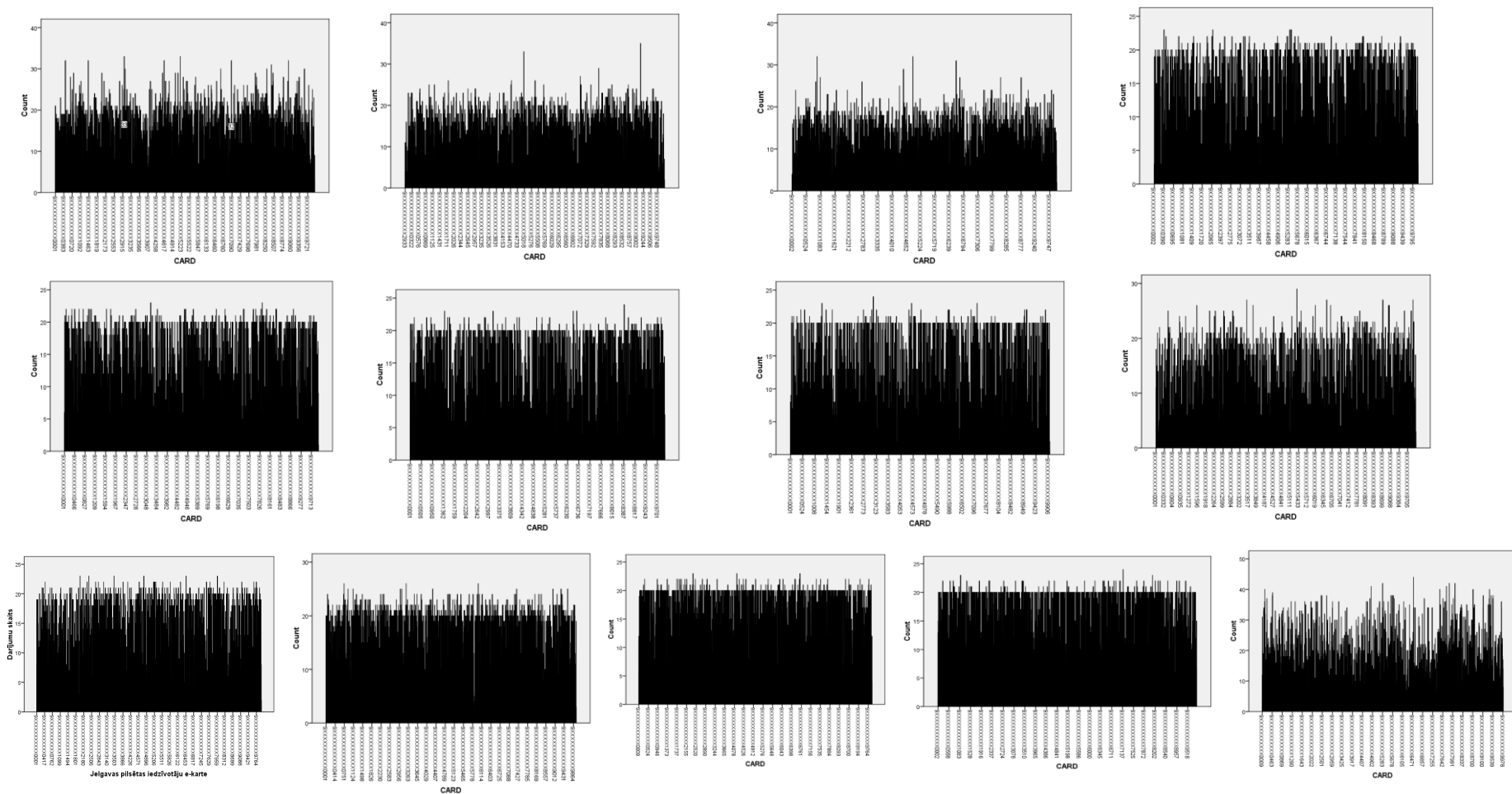
# Jelgavas skolēnu braukšanas maksas pabalsta (APS00028) darījumu biežums 10 mēnešos no 31.08.16. līdz 29.06.17.



# Jelgavas pensionāru braukšanas maksas pabalsta (APS00016) norēķiniem izmantoto e-karšu īpatsvars no piešķirtā pabalsta skaita



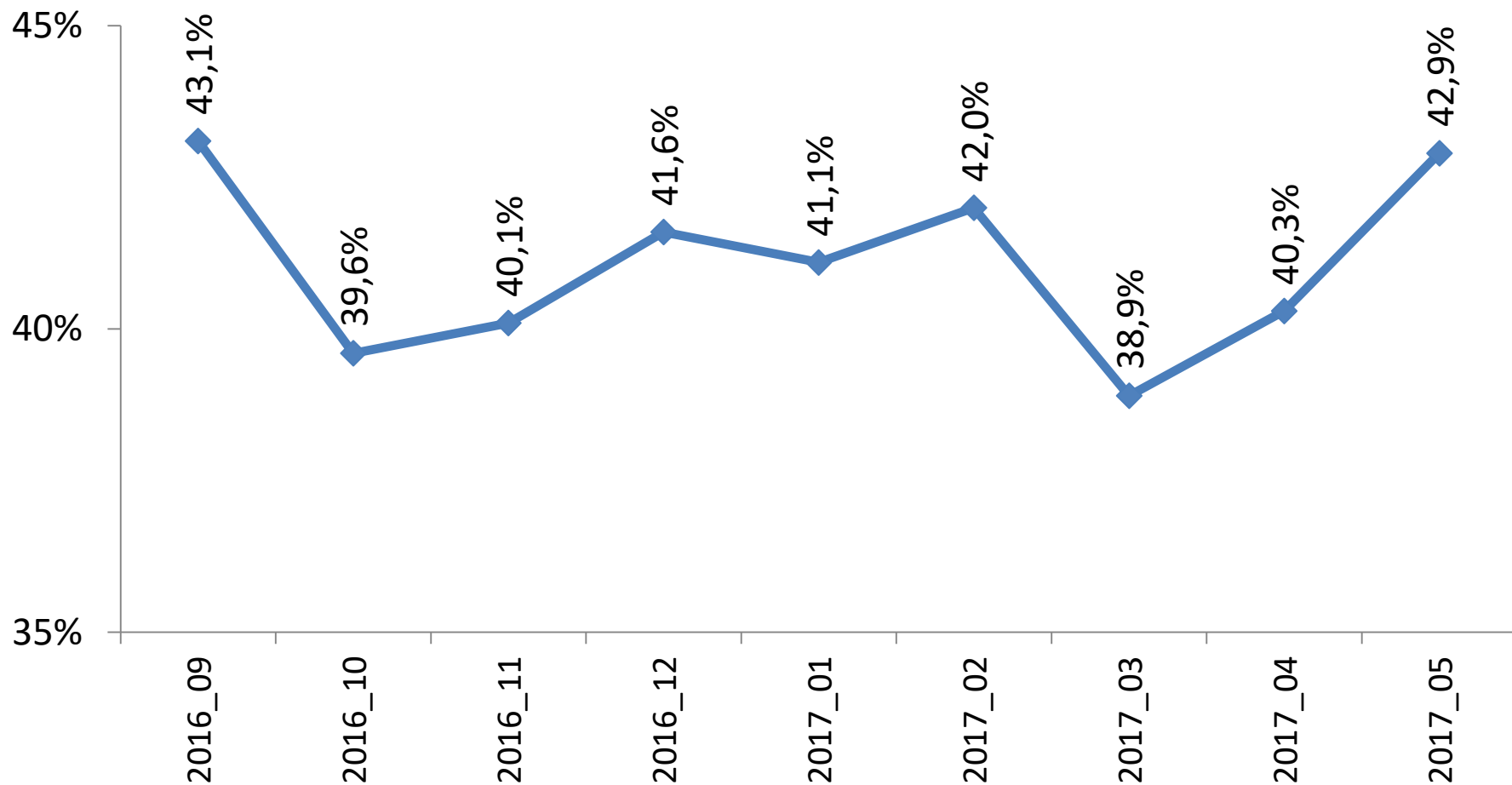
# Jelgavas pensionāru braukšanas maksas pabalsta (APS00028) darījumu biežums 13 mēnešos no 29.07.16. līdz 30.08.17.



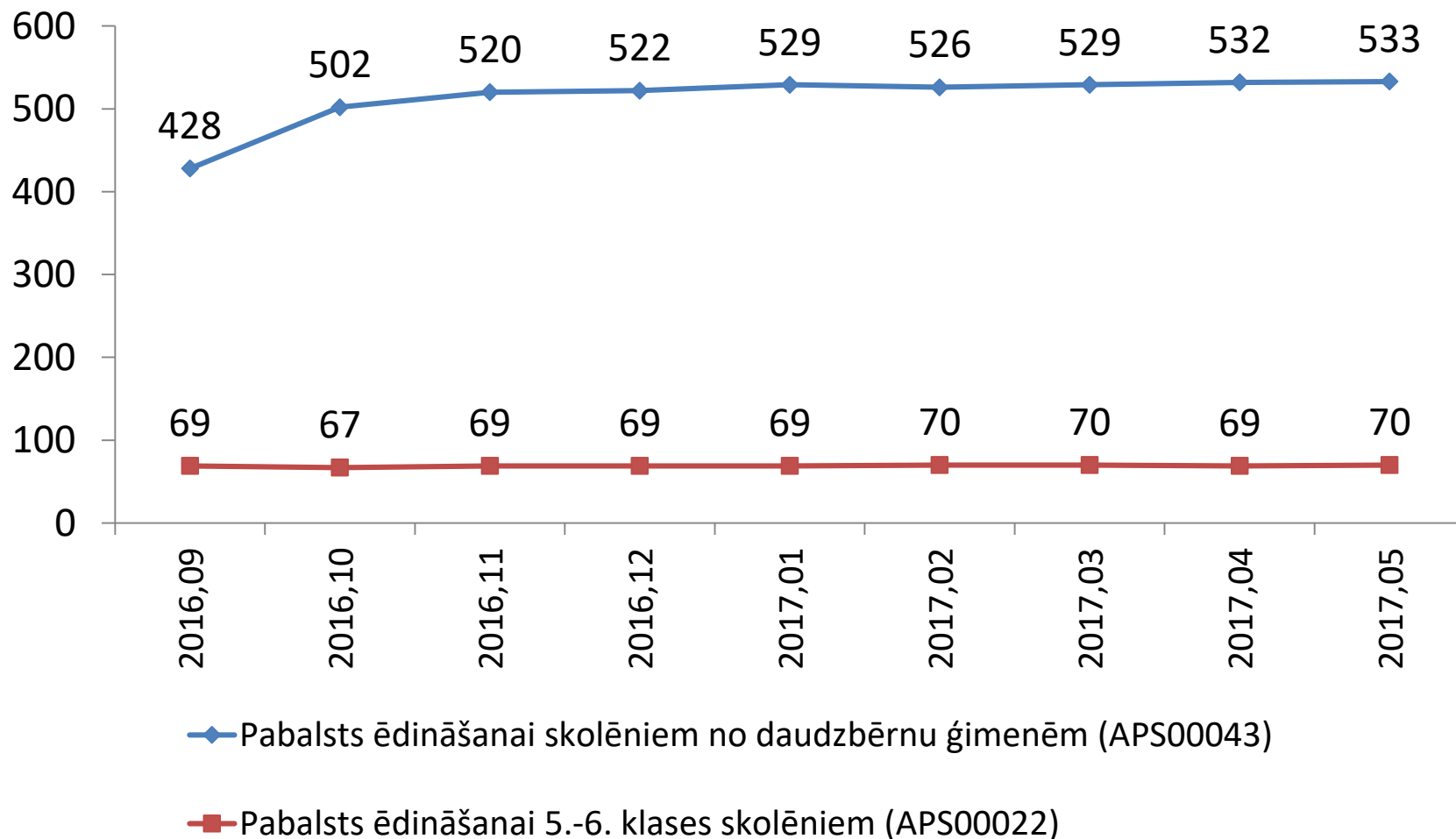
Primāro un sekundāro datu statistiskā analīze par kartes izmantošanu

# **IEDZĪVOTĀJA E-KARTES IZMANTOŠANA ĒDINĀŠANAS PAKALPOJUMIEM**

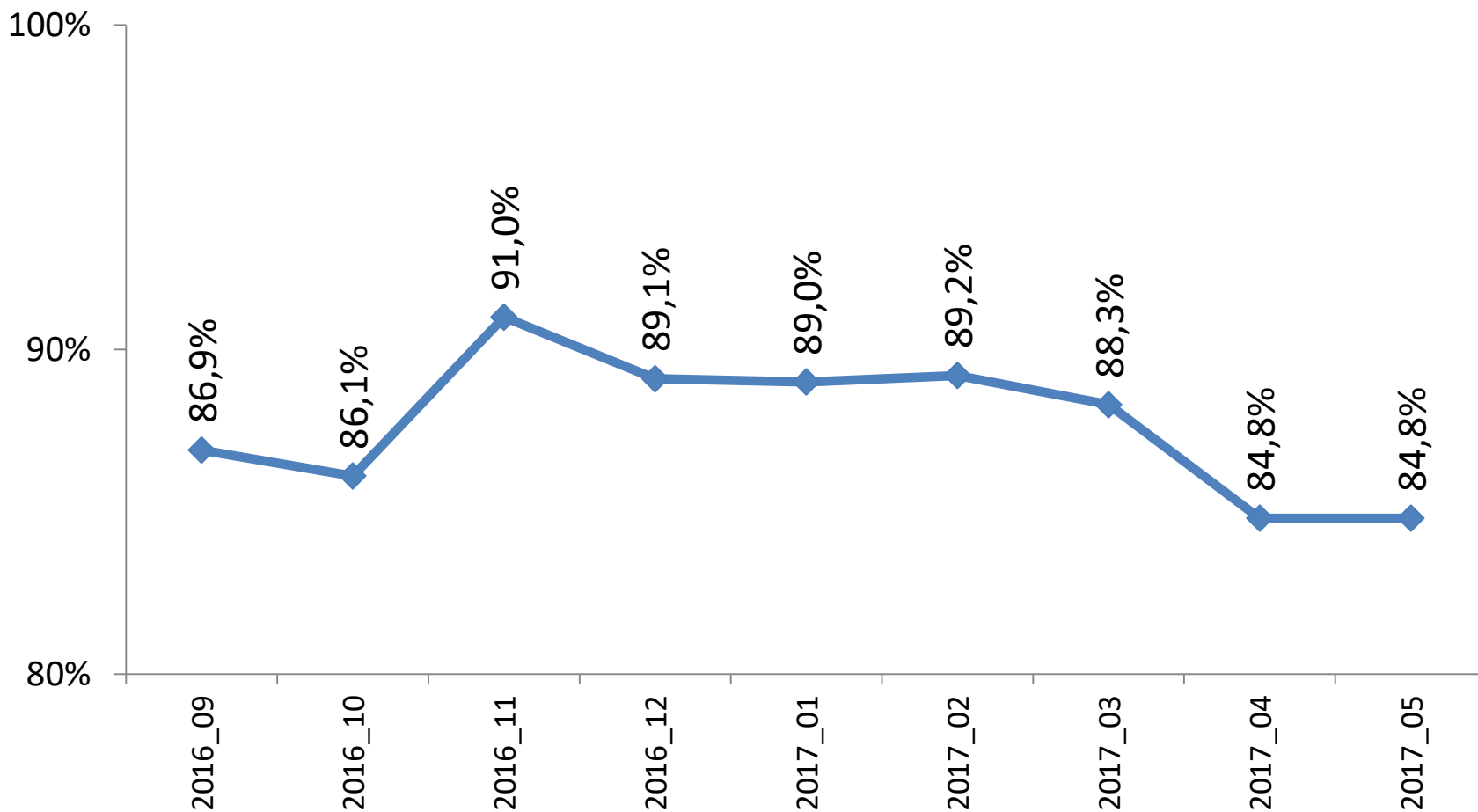
# Piešķirto ēdināšanas pakalpojumu *pabalstu* darījumu skaita īpatsvars no kopējā ēdināšanas darījuma skaita



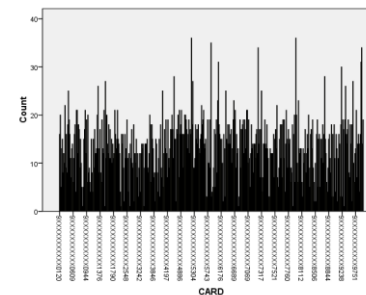
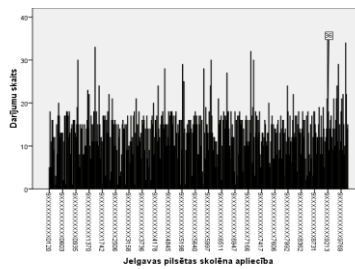
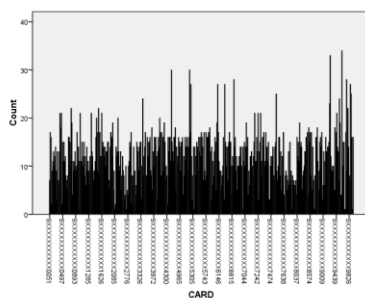
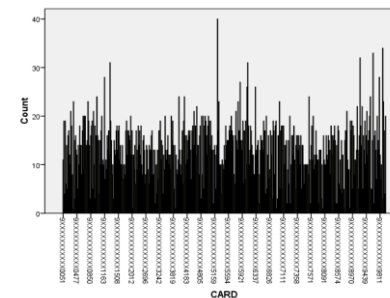
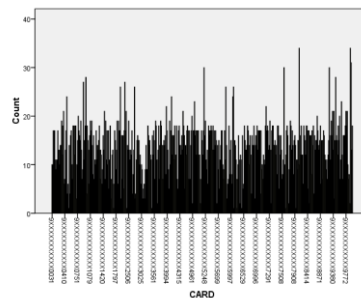
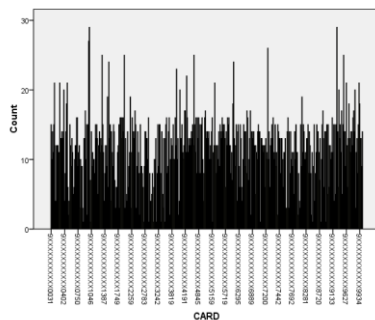
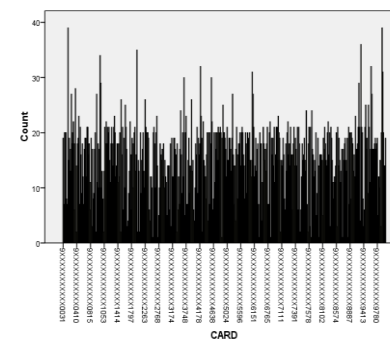
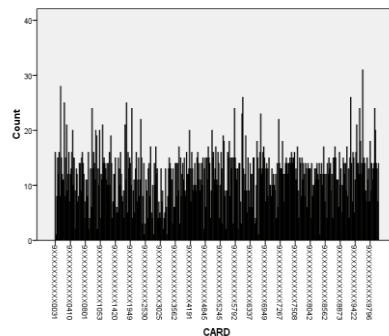
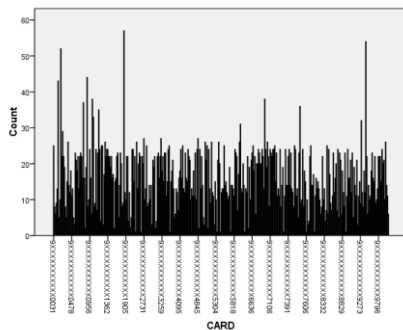
# Jelgavas skolēniem piešķirto ēdināšanas maksas pabalstu skaits



# Pabalsta ēdināšanai skolēniem no daudzbērnu ģimenēm (APS00043) norēķiniem izmantoto e-karšu īpatsvars no piešķirto pabalstu skaita

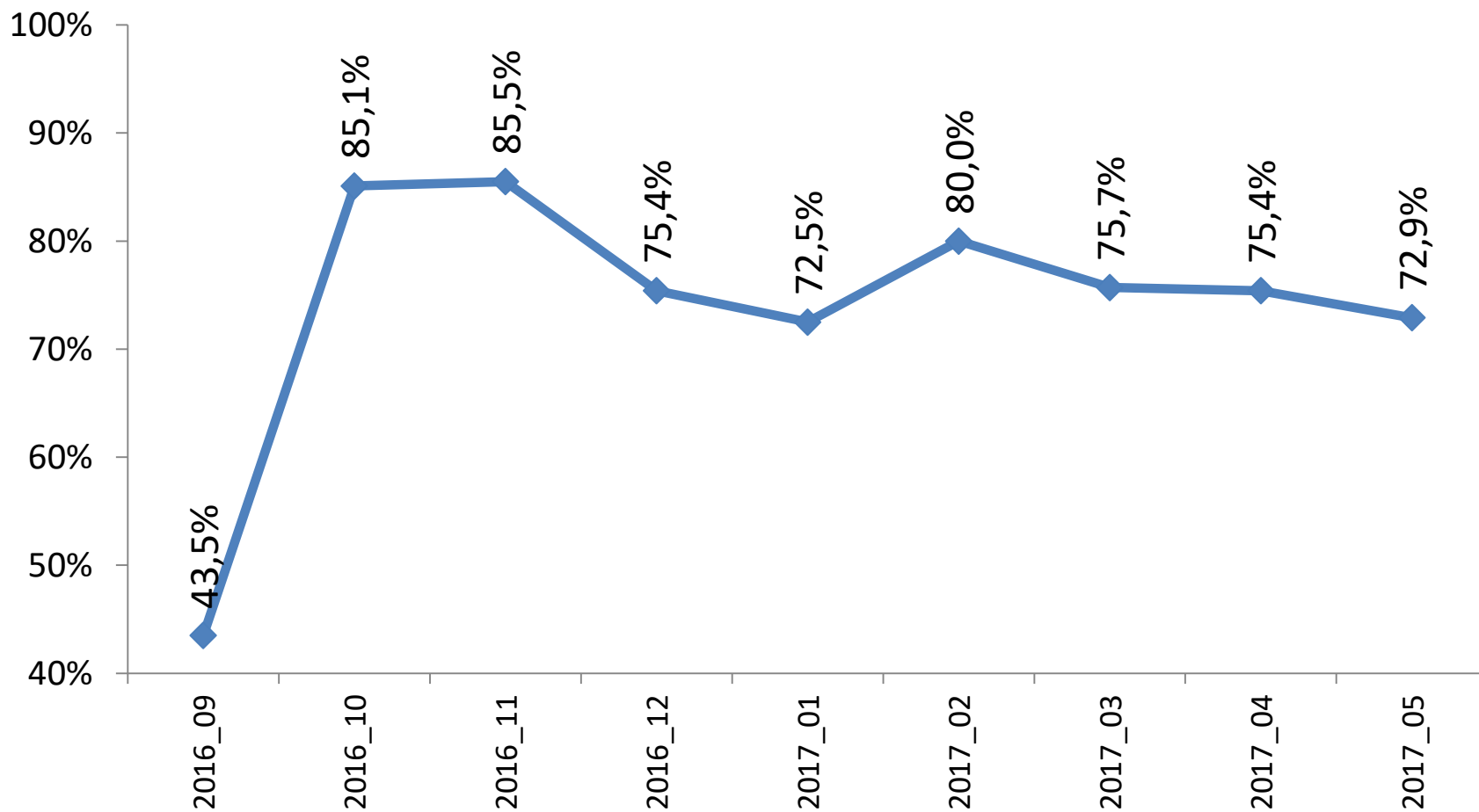


# Pabalsta ēdināšanai skolēniem no daudzbērnu ģimenēm (APS00043) darījumu biežums 9 mēnešos no 01.09.16. līdz 30.05.17.

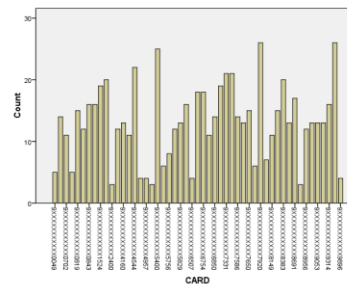
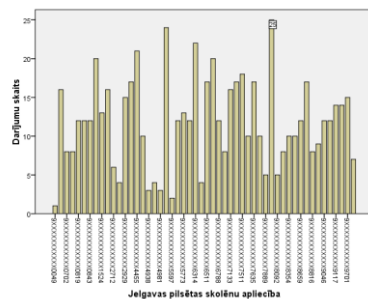
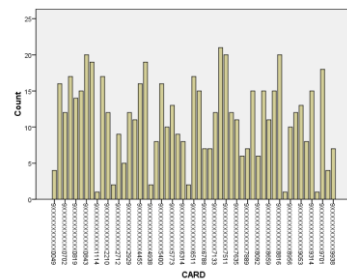
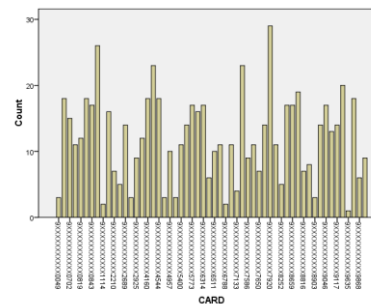
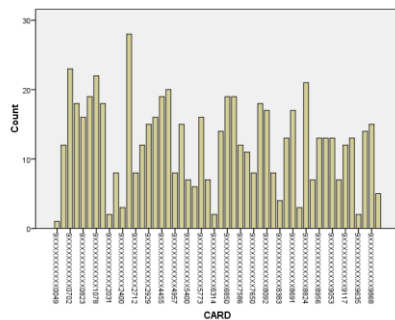
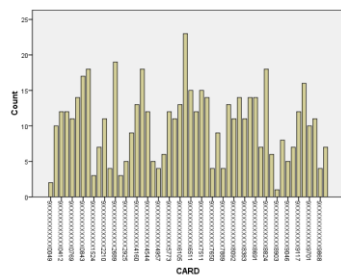
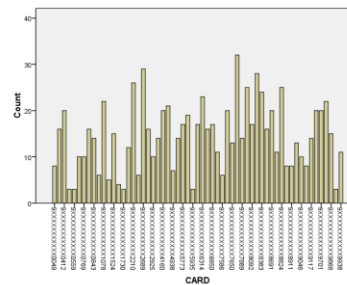
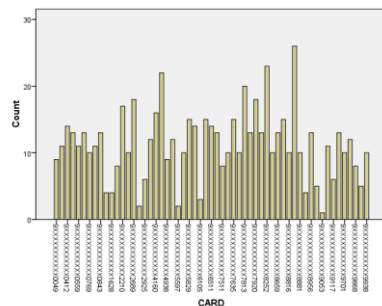
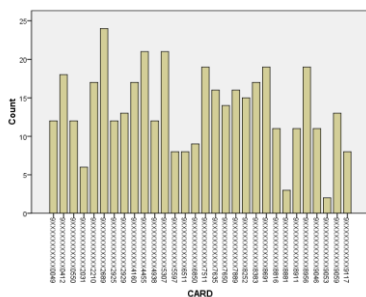




# Pabalsta ēdināšanai 5.-6. klases skolēniem (APS00022) norēķiniem izmantoto e-karšu īpatsvars no piešķirtā pabalsta skaita



# Pabalsta ēdināšanai 5.-6. klases skolēniem (APS00022) darījumu biežums 9 mēnešos no 01.09.16. līdz 30.05.17.



Primāro un sekundāro datu statistiskā analīze par kartes izmantošanu

# **SECINĀJUMI**

# Secinājumi (1)

- Transporta pakalpojumiem iedzīvotāja e-kartes pārsvarā tiek izmantotas pabalstu administrēšanai, t.i. pabalstu darījumu īpatsvars sastāda 80%-90% no kopējā transporta pakalpojumu darījumu skaita.
- Ēdināšanas pakalpojumiem iedzīvotāja e-kartes 40% gadījumos tiek izmantotas pabalstu administrēšanai, bet 60% - bezskaidras naudas norēķiniem.

## Secinājumi (2)

- Laika periodā no 29.07.2016. līdz 30.08.2017. *vidējais* transporta un ēdināšanas ***pabalstu*** norēķiniem izmantoto iedzīvotāja e-karšu īpatsvars:
  - vasaras mēnešos sastāda 70.8% no kopējā norēķiniem izmantoto iedzīvotāja e-karšu skaita;
  - pārējos mēnešos – 85.9% no kopējā norēķiniem izmantoto iedzīvotāja e-karšu skaita.

## Secinājumi (3)

- Jelgavas pensionāriem piešķirtā braukšanas maksas pabalsta (APS00016) norēķiniem mēnesī tika izmantotas vidēji 73.6% no kopējā piešķirtā pabalsta skaita iedzīvotāja e-kartes.
- Jelgavas skolēniem piešķirtā braukšanas maksas pabalsta (APS00028) norēķiniem tika izmantotas vidēji 45.8% no kopējā piešķirtā pabalsta skaita iedzīvotāja e-kartes mēnesī.

## Secinājumi (4)

- Jelgavas skolēniem no daudz bērnu ģimenēm piešķirtā ēdināšanas maksas pabalsta (APS00043) norēķiniem tika izmantotas vidēji mēnesī 87.7% no kopējā piešķirto pabalstu skaita iedzīvotāja e-kartes.
- Jelgavas 5.-6. klases skolēniem no piešķirtā ēdināšanas maksas pabalsta (APS00022) norēķiniem tika izmantotas vidēji mēnesī 74.0% no kopējā piešķirto pabalstu skaita iedzīvotāja e-kartes.

Datu iegūšana un analīze

# **PAR IEDZĪVOTĀJA E-KARTES PIEEJAMO PAKALPOJUMU IESPĒJAMO ATTĪSTĪBU UN UZLABOJUMIEM**



# Socioloģisko pētījumu kvantitatīvā un kvalitatīvā pieeja

- Kvantitatīvās metodes:
  - tiešās intervijas,
  - datorizētās telefonintervijas.
- Kvalitatīvās metodes:
  - ekspertu intervijas,
  - fokusgrupas.

# Tiešās intervijas

- Mērķis: noskaidrot, cik skolēnu un ar kādu regularitāti izmanto Jelgavas skolēna apliecību un atlaides ēdināšanas vietās un transporta pakalpojumiem, kā arī kādas funkcijas vēlētos redzēt kartes potenciālie lietotāji.
- Interviju skaits: 600 intervijas klātienē.
- Respondenti:
  - 200 skolēni no 9.-12. klasēm;
  - 393 skolēnu vecāki, t.sk.:
    - 1.-4. klašu skolēnu vecāki - 110 ,
    - 5.-6. klašu skolēnu vecāki - 123,
    - 7.-9.klašu skolēnu vecāki – 160;
  - 7 ēdināšanas pakalpojumu sniedzēji.
- Intervijas vietas: 10 Jelgavas pilsētas skolās.
- Intervijas ilgums: līdz 10 minūtēm.

# Telefonintervijas

- Mērķis: noskaidrot, cik cilvēku mēneša laikā izmanto Jelgavas pilsētas iedzīvotāja karti transporta pakalpojumiem vai tiek izmantotas atlaides; kādas funkcijas vēlētos redzēt kartes potenciālie lietotāji.
- Interviju skaits: 500 telefonintervijas.
- Respondenti:
  - 170 pensionāri;
  - 330 skolēnu vecāki.
- Intervijas ilgums: līdz 10 minūtēm.

# Ekspertu intervijas

- Mērķis: izvērtēt Jelgavas iedzīvotāja kartes pakalpojumu iespējamo attīstību un funkcionalitātes paplašināšanu.
- Intervijas:
  - Jelgavas pilsētas Domes ekspertu intervijas,
  - Jelgavas izglītības pārvaldes ekspertu intervijas,
  - Jelgavas poliklīnikas ekspertu intervijas,
  - Jelgavas reģionālā tūrisma centra ekspertu intervijas,
  - Jelgavas sociālo lietu pārvaldes ekspertu intervijas,
  - Jelgavas pilsētas bibliotēkas ekspertu intervijas,
  - JPPI “Jelgavas pašvaldības operatīvās informācijas centrs” ekspertu intervijas,
  - SIA “Jelgavas nekustamā īpašuma pārvalde” (JNĪP) ekspertu intervijas,
  - informācijas tehnoloģiju (IT) nozares ekspertu intervijas.
- Ekspertu intervijas ilgums: līdz 30 minūtēm

# Fokusgrupas

- Mērķis: noskaidrot pilsētas iedzīvotāja kartes izmantošanu medicīnas pakalpojumiem.
- Fokusgrupas diskusiju skaits: 4
- Dalībnieki:
  - Jelgavas poliklīnikas vadības pārstāvji.
  - Jelgavas poliklīnikas ārsti,
  - Ģimenes ārsti.
- Fokusgrupas diskusijas ilgums: līdz 30 minūtēm