



Informācijas avotu izstrāde finanšu grūtību identificēšanai un risināšanai Latvijā

Ziņojums par esošo situāciju

Gala versija, 16.06.2022



Tieslietu ministrija



European Bank
for Reconstruction and Development



Finansē
Eiropas Savienība

Projekts īstenots ar Eiropas Savienības finansējumu, izmantojot Tehniskā atbalsta instrumentu un sadarbībā ar Eiropas Komisijas Strukturālo reformu atbalsta ģenerāldirektorātu

Eiropas Komisijas atruna

© Eiropas Savienība, 2022. gads

Šī ziņojuma atkārtota izmantošana ir atļauta ar nosacījumu, ka tiek norādīts avots un netiek veiktas izmaiņas dokumenta sākotnējā nozīmē vai vēstījumā. EK neuzņemas atbildību, kas izriet no dokumenta atkārtotas izmantošanas. EK atkārtotas izmantošanas politika tiek īstenota ar EK 2011. gada 12. decembra lēmumu Nr. 2011/833/ES par EK dokumentu atkārtotu izmantošanu.

Šajā ziņojumā izklāstītie viedokļi ir tikai autoru viedokļi, un tie neatspoguļo EK oficiālo viedokli.

Eiropas Rekonstrukcijas un attīstības bankas saistību atruna

Šis dokuments ir sagatavots, atbrīvojot ERAB no jebkādas atbildības saistībā ar PwC atlasītiem un tā darba kvalitāti. ERAB neuzņemas nekādu atbildību par zaudējumiem, izmaksām, kaitējumu vai atbildību, kas rodas saistībā ar PwC iesaistīšanu vai uzraudzību, vai saistībā ar tā pakalpojumu izmantošanu vai paļaušanos uz tiem. ERAB nesniedz tiešu vai netiešu apliecinājumu vai garantiju par šajā dokumentā izklāstītās informācijas precizitāti vai pilnīgumu. ERAB nav neatkarīgi pārbaudījuši šajā dokumentā ietverto informāciju un neuzņemas nekādu atbildību par šajā dokumentā ietverto informāciju vai izteiktajiem nepatiesajiem apgalvojumiem vai neiekļauto informāciju.

PricewaterhouseCoopers atruna

Šo ziņojumu ir sagatavojis PricewaterhouseCoopers SIA, pamatojoties uz klienta sniegtajiem norādījumiem. Sniedzot šo ziņojumu, mēs neuzņemamies atbildību par mērķiem vai pret jebkuru citu personu, kurai ir uzrādīts šis ziņojums vai, pie kuras tas var nonākt, ja vien mūsu iepriekšēja rakstiska piekrišana nav skaidri noteikta.

Ja nepilnvarota persona ir piekļuvusi šim ziņojumam un ir izlasījusi to, šī persona, iepazīstoties ar ziņojumu, piekrīt šādiem noteikumiem:

1. PricewaterhouseCoopers SIA veiktais darbs tika veikts saskaņā ar mūsu adresāta klienta sniegtajiem norādījumiem un tika veikts tikai priekš mūsu adresāta klienta un to saistīto pušu vajadzībām, kas ir tieši iesaistītas plānotajā pārstrukturēšanā, iegūšanā un izmantošanā;
2. Šī ziņojuma lasītājs atzīst, ka šis ziņojums ir sagatavots pēc mūsu adresāta klienta norādījuma un var neietvert visus jautājumus, kas varētu būt būtiski citiem mērķiem;
3. Lasītājs piekrīt, ka PricewaterhouseCoopers SIA, tā partneri, direktori, darbinieki vai citi pārstāvji nav ne atbildīgi, ne piekrīt uzņemties atbildību pret šo personu neatkarīgi no tā, vai atbildība ir radusies no līguma pārkāpuma vai delikta (tajā skaitā, bet ne tikai, no nolaidības un normatīvajos aktos paredzēto pienākumu pārkāpuma). PricewaterhouseCoopers SIA pārstāvji nav atbildīgi par jebkādu zaudējumu, kaitējumu vai izdevumiem, kas radušies personai, kurai šis ziņojums ir kļuvis pieejams un kura ir izmantojusi šo ziņojumu jebkādā veidā, vai par jebkurām citām sekām, kas radušās no tā, ka šai personai ir kļuvis pieejams šis ziņojums.

Tieslietu ministrijas saistību atruna

Šajā dokumentā paustie viedokļi nekādā gadījumā neatspoguļo TM formālo viedokli un šajā dokumentā ietvertos ieteikumus TM izskafis vispārējā likumdošanas procesā, ņemot vērā visu iesaistīto pušu viedokļus un kompetenci.

Atruna par valodu

Šis dokuments sākotnēji tika izstrādāts latviešu valodā, tādēļ neskaidrību gadījumā noteicošais dokuments ir latviešu valodā.

Apzīmējumi un to skaidrojumi

Apzīmējums	Skaidrojums
Altum	Attīstības finanšu institūcija ALTUM
ASV	Amerikas Savienotās Valstis
ĀTAP	Ārpustiesas tiesiskās aizsardzības process
ĀTR	Parādu ārpustiesas restrukturizācija
BSR	Baltijas jūras reģions (<i>angl. – Baltic Sea Region</i>) no programmas “Interreg Baltic Sea Region”
CATI	Datorizēta telefonintervija (<i>angl. - Computer Assisted Telephone Interviewing</i>)
CFLA	Centrālā finanšu un līgumu aģentūra
COVID-19	2019. gada koronavīrusa slimība
CSP	Centrālā statistikas pārvalde
Darba grupa	Tieslietu ministrijas izveidotā darba grupa informācijas avotu izstrādei finansiālo grūtību apzināšanai un atrisināšana
EDS	Elektroniskās deklarēšanas sistēma
EK	Eiropas Komisija
EM	Ekonomikas ministrija
ERAB	Eiropas Rekonstrukcijas un attīstības banka
ES	Eiropas Savienība
EUR	eiro
finanšu grūtības	<p>Iedzīvotājiem: apstākļi, kad persona kavē vai viņai ir grūtības veikt noteiktus maksājumus (piemēram, hipotēkas vai īres maksājumus, vai komunālo pakalpojumu vai kredītkaršu rēķinus utml.), un nespēj segt šīs saistības pie esošajiem ienākumiem vai uzkrājumiem.</p> <p>MVU un uzņēmējiem: apstākļi, kad uzņēmējs vai pašnodarbinātais kavē vai ir grūtības veikt noteiktus ar saimniecisko darbību saistītus maksājumus (piemēram, kredīta, līzings vai kredītlīnijas maksājumus utml.), un nespēj segt šīs saistības pie esošajiem ienākumiem vai uzkrājumiem, kas gūti no saimnieciskās darbības.</p>
FKTK	Finanšu un kapitāla tirgu komisija
FM	Finanšu ministrija
FNA	Finanšu nozares asociācija
IIN	Iedzīvotāju ienākuma nodoklis
informācijas avoti	Metodoloģiskie un informatīvie materiāli, kā arī rīki, kas palīdz MVU, uzņēmējiem un patērētājiem identificēt un atrisināt finanšu grūtību situācijas.
informācijas kanāli	<p>Klātienē informācijas kanāli – konsultācija klātienē, informatīvie pasākumi klātienē (piemēram, semināri), drukāti izdales materiāli pieejami klātienē, u.c.</p> <p>Neklātienē informācijas kanāli – konsultācijas telefoniski vai e-pastā, tīmekļvietne, informācija izsūtīta uz telefonu īsziņā, e-pastā, vai pa pastu, informatīvie pasākumi attālināti (piemēram, tīmekļsemināri), u.c.</p>
LAD	Lauku atbalsta dienests
LAKRA	Latvijas Kredītņēmēju asociācija
LB	Latvijas Banka

LDDK	Latvijas Darba devēju konfederācija
LIAA	Latvijas Investīciju un attīstības aģentūra
LM	Labklājības ministrija
LMPAA	Latvijas Maksātspējas procesa administratoru asociācija
LPS	Latvijas Pašvaldību savienība
LR	Latvijas Republika
LTRK	Latvijas Tirdzniecības un rūpniecības kamera
mērķa grupa	<p>Attiecas uz MVU, uzņēmējiem vai patērētājiem, kuriem Projekta tvērums ietver ar finanšu grūtībām saistītas informācijas avotu izstrādi, vai – ja daudzskaitlī – uz visām šīm grupām.</p> <p>Mērķa grupu definīcijas:</p> <p>MVU (mazie un vidējie uzņēmumi) – sabiedrība ar ierobežotu atbildību, akciju sabiedrība, pilnsabiedrība, komandītsabiedrība, kas atbilst MVU definīcijai, kur darbinieku skaits ir mazāks nekā 250 un apgrozījums ir zem 50 milj. EUR vai bilance zem 43 milj. EUR.</p> <p>Uzņēmēji – individuālie komersanti, saimnieciskās darbības veicēji, individuālie (ģimenes) uzņēmumi, zemnieku / zvejnieku saimniecības un lauku amatnieku uzņēmumi / saimniecības.</p> <p>Patērētāji – fiziskā persona vecumā no 18-74 gadiem, kas izsaka vēlēšanos iegādāties, iegādājas vai varētu iegādāties vai izmantot precī vai pakalpojumu nolūkam, kurš nav saistīts ar tās saimniecisko vai profesionālo darbību. (Patērētāju tiesību aizsardzības likums, 1. panta 3. punkts)</p>
mērķa grupas segments	Mērķa grupas apakškopa un attiecas uz noteiktu mērķa grupas dalībnieku grupu ar noteiktu raksturīgu pazīmju kopu.
MK	Ministru kabinets
MKD	Maksātspējas kontroles dienests
NVA	Nodarbinātības valsts aģentūra
Projekts	Informācijas avotu izstrāde finanšu grūtību identificēšanai un risināšanai Latvijā
PTAC	Patērētāju tiesību aizsardzības centrs
SIA	Sabiedrība ar ierobežotu atbildību
SME	Mazie un vidējie uzņēmumi (<i>angl. – Small and medium-sized enterprises</i>)
TA	Tiesu administrācija
TAP	Tiesiskās aizsardzības process
TM	Tieslietu ministrija
UR	Latvijas Republikas Uzņēmumu reģistrs
VID	Valsts ieņēmumu dienests
VPVKAC	Valsts un pašvaldību vienotais klientu apkalpošanas centrs
VSAA	Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra
VSAOI	Valsts sociālās apdrošināšanas obligātās iemaksas
Ziņojums par esošo situāciju (angl. - Assessment Report)	Projekta 2.posma nodevums

Kopsavilkums



Ziņojuma mērķis

Šis ziņojuma mērķis ir izvērtēt esošo situāciju attiecībā uz informācijas pieejamību MVU, uzņēmējiem un patērētājiem par pieejamo juridisko, administratīvo un finanšu atbalstu un risinājumiem finanšu grūtību risināšanā.



Ziņojuma struktūra

Šis ziņojums ir izstrādāts Projekta ietvaros, kuru veic SIA "PricewaterhouseCoopers" ERAB uzdevumā sadarbībā ar EK un ar Eiropas Savienības finansējumu saskaņā ar līgumu Nr. 2021.003577/15278/105676, kas parakstīts 2021. gada 13. septembrī starp PwC un ERAB. Ziņojums un tajā veiktie uzdevumi atbilst Projekta nolikumam (skat. Tabula 1), par kuru vienotās ERAB un EK Strukturālo reformu atbalsta ģenerāldirektorāts.

Tabula 1. Ziņojuma struktūras atbilstība Projekta nolikumam

Nr.	Ziņojuma struktūra	Projekta nolikums
	Ievads	N/A
1.	Komunikācija par finanšu grūtību identificēšanu un risināšanu	"The Assessment Report shall identify the existing sources of information regarding identification and management of financial distress"
2.	Informācijas iegūšana no mērķa grupu perspektīvas 2A. MVU 2B. Uzņēmēji 2C. Patērētāji	The Assessment Report shall identify the SME, entrepreneur, and consumer group profiles and usual channels used for obtaining financial information, such as financial distress-related information and business-related rights and responsibilities in Latvia". The Assessment Report should have at least three clear and distinctive sections for separate analysis of SMEs, entrepreneurs and consumers. "In-depth data analysis to map all the existing sources containing information regarding identification and addressing issues deriving from financial difficulties for SMEs, entrepreneurs, and consumers, identifying the characteristics of the audience, evaluating their gender, age, socio-economic profile, geographic location and the channels used for obtaining information, including the importance of any networks such as chambers of commerce or consumer advice centres. This analysis shall include relevant in-depth research and interviews conducted within the scope of the project with SMEs, entrepreneurs, and consumers."
3.	Mērķa grupu prasmes finanšu grūtību risināšanā	The Assessment Report shall identify (those areas where the target audience lacks skills/expertise in the context of financial literacy and distress." "A gap analysis should be conducted to detect areas or topics, where SMEs, entrepreneurs and consumers lack skills/expertise. The analysis should include, where relevant, references to any successful examples in other countries to identify ideas and approaches that Latvia may wish to follow"



Galvenie konstatējumi

1. Komunikācija par finanšu grūtību identificēšanu un risināšanu

Valsts kopīgas stratēģiskās koordinācijas trūkums komunikācijas vadībai par finanšu grūtību jautājumiem. Jautājumi, kas skar finanšu grūtību identificēšanu un risināšanu tiešā vai pastarpinātā veidā atrodas dažādu iestāžu un organizāciju kompetencē (identificētas 8 tiešās valsts pārvaldes iestādes, 2 atvasinātas publiskas personas (FKTK un LB), 4 nevalstiskā sektora organizācijas). Tomēr nav identificēta iestāde, kura šobrīd vadītu un koordinētu iesaistīto pušu sadarbību mērķa grupu informēšanā vai konsultēšanā (viena iestāde vai atšķirīgas iestādes atkarībā no mērķa grupu - MVU,

uzņēmēju un patērētāju - specifikas). Projekta ietvarā veiktās mērķa grupu socioloģiskās aptaujas rezultāti arī kopumā norāda uz atbalstu centrāla informācijas avota (tīmekļvietnes) izveidei.

Informācijas izplatīšanā novērojams horizontālās koordinācijas trūkums. Ņemot vērā plašo iesaistīto iestāžu un organizāciju loku, vērojams koordinācijas trūkums un atsevišķie ziņu elementi reti kad tiek papildināti ar atsaucēm uz mērķa grupai atbilstošu citu iestāžu vai organizāciju izstrādātu informāciju vai iestrādātas saites. Intervijās (organizētas periodā no 10.2021 līdz 03.2022) ar iestādēm un organizācijām atklājās, ka tās ir ierobežotā apmērā informētas par citu iestāžu veiktajām un plānotajām aktivitātēm finanšu grūtību pārvarēšanas jautājumos. Līdz ar to pastāv liels sinerģiju veidošanas potenciāls.

Kopējais mērķa grupām pieejamais informatīvais saturs ir pietiekams, tomēr sadrumstalots. Mērķauditorijām pieejamo informācijas avotu klāsts ir plašs un aptver dažādus ar finanšu grūtībām saistītus aspektus. Kā pirmavots tiek izmantotas iestādes vai organizācijas tīmekļvietnes, tomēr informācijas atrašana ir apgrūtināta, jo informācija ir sadrumstalota dažādās vietnēs atbilstoši iestāžu un organizāciju kompetences jomai un netiek lietota vienota pieeja atslēgvārdu izvēlē. Papildus tam tiek izmantoti tādi komunikācijas kanāli kā mediji (nacionālie, reģionālie), sociālie tīkli, tīmekļvietnes, elektroniskais vai tradicionālais pasts, telefoniska vai personiska konsultācija, informatīvie vai mācību pasākumi. Intervijās ar iestādēm atspoguļojas tendence, ka primāri tiek izmantoti digitālie kanāli informācijas komunicēšanai, kā arī pēc nepieciešamības iestādes komunikācijā izmanto nedigitālos kanālus.

Galvenokārt tiek izmantota vienvirziena (asimetriska) komunikācija. Attiecībā uz visām trim mērķa grupām raksturīga tendence caur komunikāciju mēģināt pārliecināt par pareiziem dzīves modeļiem finanšu jomā un iemācīt tiesību aktu noteikumus, gan pārstāstot normatīvo aktu regulējumu, gan sniedzot normatīvo aktu detalizācijas pakāpei atbilstošas pamācības kā rīkoties katrā tiesiskā situācijā, piemēram, pirms normatīvā akta grozījumiem un pēc tā grozīšanas noteiktā datumā. Īstenotā komunikācija lielākoties ir ar mērķi ietekmēt uzskatus vai mainīt zināšanas. Mērķauditorijas uzrunāšanas didaktiskais tonis visbiežāk rada atturīgu attieksmi pret informācijas sniedzēju un vēstījuma saturu. Lai sasniegtu mērķi pārliecināt, ir nepieciešams daudz resursietilpīgāks savstarpējs dialogs, ņemot vērā mērķauditorijas faktiskās problēmas, regulāri iegūstot datus par noteiktas sabiedrības daļas aktuālajām finanšu grūtībām sabiedriskās domas izpētes ietvaros un tad attiecīgi pielāgojot atbalsta veidus, ko komunicē, informējot par mērķauditorijai aktuālu problēmu risināšanu.

2. Informācijas iegūšana no mērķa grupu perspektīvas

Mērķa grupu dzīvescikls un saskarsmes punkti

Vislielākās iespējas sasniegt lielāko atbilstošo mērķa grupu pārstāvju skaitu ir iestādēm, ar kurām saskarsme ir obligāta. Šīm iestādēm ir būtisks potenciāls īstenot preventīvas informatīvas aktivitātes, informējot par piedāvātajām risinājumu iespējām saistībā ar finanšu grūtību identificēšanu un risināšanu. Izpētes laikā veiktos konstatējumus pamato arī pētījuma ietvaros veikta socioloģiskā aptauja.

- **MVU un uzņēmēji:** Obligāta saskarsme ir ar VID, UR un VSAA.

Dzīvescikla posms	Saskarsmes punkti	MVU	Uzņēmēji	
			Komercreģistrā ierakstītie uzņēmēji	Saimnieciskās darbības veicēji ¹
Dibināšana / reģistrēšanās	Uzņēmējdarbības reģistrācija: UR (komersanti, individuālie komersanti) vai VID (fiziskas personas - saimnieciskās darbības veicēji)	✓	✓	✓
	Reģistrēšanās PVN reģistrā: VID	✓	✓	✓

¹ Fiziskas personas

Saimnieciskās darbības veikšana	Pieteikšanās pirmsinkubācijas un inkubācijas atbalstam: LIAA, Altum, CFLA, NVA, pašvaldības, biznesa inkubatori	✓	✓	✓
	Gada pārskatu iesniegšana: VID	✓	✓	
	Ziņojumu par IIN un VSAOI iesniegšana: VID, VSAA		✓	
	Finanšu saistību uzņemšanās: kredītinformācijas biroji, kreditori	✓	✓	✓
Finanšu grūtību iestāšanās	Kreditori	✓	✓	✓
Stagnācija un noriets	Neformālā restrukturizācija (ĀTR): MVU: EM, Altum, pašvaldības, Kreditori Uzņēmēji: Kreditori, Kredītinformācijas biroji, Tiesa	✓	✓	✓
	Formālā restrukturizācija (TAP/ĀTAP): kreditori, kredītinformācijas biroji, TAP uzraugošā persona, Tiesa	✓	✓	
	Fiziskas personas maksātnespēja: Zvērināts notārs, Kreditori, NVA, Sociālais dienests, Maksātnespējas procesa administrators.		✓	✓

Dzeltenā krāsā iekrāsoti saskarsmes punkti aktivitātēm, kas jāveic visiem (teksta krāsa)

Melnā krāsā iekrāsoti saskarsmes punkti aktivitātēm, kas jāveic atkarībā no situācijas (teksta krāsa)

- **Patērētāji:** Atšķirībā no MVU un uzņēmējiem, normatīvajā regulējumā nav noteikti obligāti saskarsmes punkti ar iestādēm. Līdz ar to patērētājiem ir nepieciešama atšķirīga pieeja. Gadījumā, ja ir radies strīds starp pārdevēju vai pakalpojuma sniedzēju, patērētājam ir tiesības vērsties pēc palīdzības PTAC.

Dzīvescikla posms	Saskarsmes punkti	Patērētāji
Idejas īstenošana - persona aizņemas, lai iegādātos preces vai pakalpojumus	Pārdevējs vai pakalpojumu sniedzējs, kreditors, PTAC	✓
Finanšu grūtību iestāšanās	Kreditors	✓
Finanšu grūtību situācija	Fiziskās personas atbrīvošana no parādsaistībām – zvērināts notārs, kreditors, NVA, sociālais dienests Fiziskās personas maksātnespējas procesā – tiesa, maksātnespējas procesa administrators, kreditori	✓

Melnā krāsā iekrāsoti saskarsmes punkti aktivitātēm, kas jāveic atkarībā no situācijas (teksta krāsa)

Informācijas iegūšanas paradumi

Informācijas par atbalstu finanšu grūtību risināšanai meklēšanas pieredze ir bijusi aptuveni 1/3 MVU un 1/4 uzņēmēju un patērētāju. Tas iezīmē šī jautājuma aktualitāti visu trīs mērķa grupu vidū, īpaši kontekstā finanšu līdzekļu aizņemšanās pieredzi. Katrs otrais MVU vai uzņēmējs ir kādreiz aizņēmis finanšu līdzekļus sava uzņēmuma vai paša saimnieciskās darbības nodrošināšanai. Patērētāju grupā kādreiz aizņēmušies 2/3 aptaujāto.

	MVU	Uzņēmēji	Patērētāji
Pēdējo 5 gadu laikā ir meklējuši kādu informāciju, kas varētu noderēt finanšu grūtību risināšanai	36%	23%	23%

Pēdējo 5 gadu laikā nav meklējuši šādu informāciju	59%	75%	72%
Nezina/ NA	5%	2%	5%
Kopā:	100%	100%	100%

Starp respondentiem, kuri informāciju par atbalsta iespējām finanšu grūtību risināšanai ir meklējuši, izmantotie informācijas avoti ir galvenokārt digitāli. Visās mērķa grupās kā populārākais informācijas avots ir atzītas valsts iestāžu mājaslapas (VID un Altum kā kopumā populārākie avoti starp mērķa grupām). Salīdzinoši augstu ir arī citi pārvaldes iestāžu avoti kā pašvaldību un to iestāžu mājaslapas un Latvija.lv.

Avoti ²	MVU	Uzņēmēji	Patērētāji
	60%	52%	52%
Valsts iestāžu mājaslapas	VID (44%) Altum (33%) LIAA (16%) FM (15%) EM (11%)	LAD (28%) VID (28%) Altum (10%) NVA (9%) EM (7%)	VID (17%) NVA (16%) PTAC (10%) Altum (6%)
Pašvaldības un to iestāžu mājaslapas	34%	16%	42%
Kredītiestādes (bankas)	25%	12%	12%
Nebanku aizdevēji	3%	1%	11%
Latvija.lv	16%	12%	30%
Interneta meklētājs	34%	33%	52%

Starp respondentiem, kuri informāciju par atbalsta iespējām finanšu grūtību risināšanai nav meklējuši, priekšroka tiktu dota galvenokārt personiskam kontaktam. Visās mērķa grupās kā populārākie informācijas avoti atzīti: draugi/ paziņas, kredītiestādes (bankas), personīgi zināms finanšu konsultants/ jurists, interneta meklētāji. Starp MVU un uzņēmējiem populāri informācijas avoti ir arī VID un Altum. Citi populāri informācijas avoti (norādījuši vairāk nekā 10% mērķa grupas respondentu, kas nav meklējuši šādu informāciju iepriekš) specifiski katrai mērķa grupai:

- **MVU** – privāti investori, LIAA
- **Uzņēmēji** – LAD, Latvijas Lauku konsultāciju un izglītības centrs, pašvaldība
- **Patērētāji** – darba devējs, sociālais dienests, MKD

Avoti ³	MVU	Uzņēmēji	Patērētāji
Draugi/ paziņas	43%	54%	72%
Kredītiestādes (bankas)	40%	32%	62%
Personīgi zināms finanšu konsultants	29%	18%	26%
Personīgi zināms jurists	25%	19%	24%
Interneta meklētāji (Google, Yahoo utml.)	20%	13%	14%

Visās mērķa grupās kā ērtākie kanāli informācijas saņemšanai identificēti gan klātienēs, gan neklātienēs kanāli, neatkarīgi no tā, vai respondenti ir iepriekš meklējuši ar finanšu grūtību saistītu

² Socioloģiskā pētījuma ietvaros respondentiem bija iespēja izvēlēties vairākus atbilžu variantus.

³ Socioloģiskā pētījuma ietvaros respondentiem bija iespēja izvēlēties vairākus atbilžu variantus.

informāciju. Kā ērtākais kanāls atzīts informācijas saņemšana e-pastā, kas izsūtīta centralizēti visiem. Par ērtu kanālu tiek atzītas arī dažādu formātu konsultācijas (klātienē vizītē, pa telefonu, e-pastā).

Kanāli ⁴	MVU	Uzņēmēji	Patērētāji
Informācija e-pastā, kas tiek izsūtīta centralizēti visiem uzņēmumiem/ iedzīvotājiem (piem., EDS)	62%	58%	52%
Iespēja veikt privātu konsultāciju nosūtot e-pastu un saņemot personalizētu atbildi e-pastā	28%	29%	31%
Vienota tīmekļvietne, kurā apkopota informācija par dažādu institūciju un organizāciju piedāvātajiem risinājumiem	31%	21%	N/A ⁵
Iespēja veikt privātu konsultāciju klātienē vizītē pie konsultanta	22%	22%	33%
Iespēja veikt privātu konsultāciju pa telefonu	21%	21%	24%
Interneta ziņu portālos	15%	13%	26%

Attieksme pret vienotas tīmekļvietnes izveidi, ir kopumā pozitīva, it īpaši patērētāju mērķa grupā. Tas nozīmē, ka mērķa grupām ir interese par digitālu vietni, kurā būtu apkopota dažādu institūciju un organizāciju piedāvātā informācija, ieteikumi un risinājumi finanšu grūtību mazināšanai. Mērķa grupu starpā ir novērojamas atšķirības – patērētāji ir vispozitīvākie, savukārt MVU un uzņēmēju grupās ideju atbalstīja salīdzinoši mazāks īpatsvars. Šādus rezultātus var skaidrot ar to, ka komersantiem ir izteiktāka tendence un iespējas meklēt personalizētu atbalstu (grāmatvedis, jurists, u.c.).

	MVU	Uzņēmēji	Patērētāji
Atbalsta vietnes izveidi	60% ⁶	53%	91%
Neatbalsta vietnes izveidi	36%	38%	9%
Grūti atbildēt/ NA	4%	9%	-
Kopā:	100%	100%	100%

3. Mērķa grupu prasmes, zināšanas un attieksme pret finanšu pratības aspektiem un finanšu grūtību risināšanu

Novērtējums par zināšanām, prasmēm un attieksmi

Socioloģiskā pētījuma rezultāti parāda, ka visas mērķa grupas savas zināšanas par uzņēmuma finanšu vadību / mājāsaimniecības budžeta plānošanu vērtē pozitīvāk kā zināšanas par finanšu grūtību risināšanu (skat. tabulu zemāk). Kopumā respondenti savas zināšanas vērtē visnotaļ pozitīvi. Tajā pašā laikā daļa respondentu neslēpj intereses trūkumu un skeptisku attieksmi pret ieteikumu ievērošanu atbilstoši labajai praksei.

⁴ Socioloģiskā pētījuma ietvaros respondentiem bija iespēja izvēlēties vairākus atbilžu variantus.

⁵ Atbilžu variants netika iekļauts patērētāju anketēšanā.

⁶ MVU grupā vērojama tendence – jo lielāks ir aptaujāto uzņēmumu apgrozījums, jo lielāks ir komersantu skaits, kuri atbalsta vienotas tīmekļvietnes izveidi.

- **MVU un uzņēmumi:** rezultātu analīze demogrāfiskajās grupās parāda tendenci - jo lielāks ir aptaujāto uzņēmumu apgrozījums, jo lielāks ir komersantu skaits, kuri savas zināšanas par uzņēmumu finanšu vadību vērtēja kā pietiekamas.
- **Patērētāji:** rezultātu analīze respondentu grupās, kas izveidotas pēc dažādām sociāli demogrāfiskajām pazīmēm, neatklāj kādas zīmīgas tendences.

	MVU	Uzņēmēji	Patērētāji
Respondenti, kuri savas zināšanas novērtēja kā kopumā pietiekamas par uzņēmuma finanšu vadību (MVU un uzņēmēji) / mājsaimniecības budžeta plānošanu un pārvaldīšanu (patērētāji)	72%	61%	84%
Respondentu īpatsvars, kuri savas zināšanas par finanšu grūtību risināšanu novērtēja kā kopumā pietiekamas	59%	55%	50%

Visas trīs mērķa grupas ir ieinteresētas saņemt papildu informāciju par dažādiem ar finanšu prātību un finanšu grūtību identificēšanu un risināšanu saistītiem jautājumiem. Interesējošo jautājumu lokā (skat. tabulu zemāk) ietilpst juridisku, finanšu un grāmatvedības jautājumu risināšana, finanšu plānošanas principu pielietošana, sarunu vešana ar kreditoriem, dažādu rīku pielietošanu utt. Detalizētā izpētē par izstrādātajiem informācijas avotiem tika identificēts, ka ir pieejams plašs un visaptverošs informācijas avotu klāsts, un problēma ir vairāk vērsta uz dažādiem informatīvo avotu komunikācijas aspektiem.

Jautājumi ⁷	MVU	Uzņēmēji	Patērētāji
Juridisku jautājumu risināšana	34%	31%	36%
Finanšu un grāmatvedības jautājumu risināšana	34%	44%	N/A
Finanšu plānošanas principu pielietošana (izmaksu optimizēšana – MVU un uzņēmējiem)	36%	24%	29%
Sarunu vešana ar kreditoriem (un debitoriem – MVU un uzņēmējiem)	11%	8%	22%
Rīku pielietošana (MVU un uzņēmējiem – agrīnā brīdināšana, patērētājiem – budžeta plānošana un kontrole)	10%	6%	22%
Dažādi citi ar finanšu riskiem un to novēršanu saistīti aspekti ⁸	18%	10-13%	N/A
Par kredītreitingu un iespējām to iespaidot	9%	6%	16%

Labās prakses piemēri

Būtiska ir stratēģiski pārvaldīta komunikācija ar mērķa grupām gan klātienē, gan neklātienē kanālos. Vairumā no ārvalstu pieredzē identificētajiem piemēriem kopīgā iezīme ir stratēģiski pārvaldīta komunikācija, t.i. viena koordinējošā institūcija (procesa īpašnieks) un/vai vienota digitāla platforma kā pamata komunikācijas kanāls, kurā vienkopus apkopota informācija par dažādu iestāžu un organizāciju sniegto atbalstu katrai no mērķa grupām. Neatkarīgi no tā, vai tīmekļvietne tiek izmantota kā pamata komunikācijas kanāls, ārvalstu (piemēram, ASV) pieredzē novērojama nepieciešamība pēc plaša klātienē un neklātienē komunikācijas kanālu lietojuma, lai visaptveroši sasniegtu mērķa grupu pārstāvjus. Atšķirības mērķa grupu starpā novērojamas komunikācijas saturā.

⁷ Socioloģiskā pētījuma ietvaros respondentiem bija iespēja izvēlēties vairākus atbilžu variantus.

⁸ Sevī ietver vairākas atbildes (skatīt zemāk apakšsadaļas par MVU un uzņēmējiem).

Nepietiekama izpratne par finanšu pārvaldību tiek uzskatīta kā viens no cēloņiem finanšu grūtībām. Finanšu pratības pilnveide tiek uzskatīta par īpaši nozīmīgu, lai nodrošinātu, ka mērķa grupas spēj identificēt grūtības, mazināt iespējamās grūtību cēloņus un risināt radušās problēmas. Piemēram, ASV un Kanāda piemēros izveidotajās vienotajās tīmekļvietnēs patērētājiem ir pieejams plašs materiālu klāsts ar mērķi preventīvi mazināt finanšu grūtību iestāšanos, uzlabojot vispārējo finanšu pratību. Finanšu pratības pilnveidei ir jāiet roku rokā ar informācijas avotu uzlabošanu.

Valsts	Komunikācijas organizēšana	Komunikācijas kanāli ⁹					
		Klātienēs			Neklātienēs		
		Drukāti materiāli	Informatīvi pasākumi (klātienē)	Konsultācijas (klātienē)	Tīmekļvietne	Informatīvi pasākumi (vebināri)	Konsultācijas (telefons, e-pasts)
Patērētāji							
ASV	Vienots pamata informācijas avots. Patērētāju finanšu aizsardzības biroja (<i>angl. - Consumer Financial Protection Bureau</i>) tīmekļvietne	✓	-	✓	✓	✓	✓
Austrālija	Nevalstiskā jumta organizācija pārvalda galveno patērētāju konsultatīvo pakalpojumu. Finanšu konsultācijas Austrālijā (<i>angl. - Financial Counselling Australia</i>)	-	-	✓	✓	✓	✓
Kanāda	Vienots pamata informācijas avots Kanādas valdības oficiālā tīmekļvietne	-	-	✓	✓	✓	✓
MVU un uzņēmēji							
Vācija	Nevalstiskā organizācija pārvalda galveno konsultatīvo pakalpojumu (<i>angl. - Team U</i>)	-	✓	✓	✓	✓	✓
Francija	Nevalstiskā organizācija pārvalda galveno konsultatīvo pakalpojumu (<i>angl. - 6000 rebonds</i>)	-	✓	✓	✓	✓	✓
	Tirdzniecības un rūpniecības kamera piedāvā atbalstu uzņēmējiem dažādos valsts reģionos	-	✓	✓	✓	✓	✓
Dānija	Valsts iestāde pārvalda galveno konsultatīvo	-	-	✓	✓	✓	✓

⁹ Tabulā apkopota informācija no publiski pieejamajiem resursiem. Pastāv iespēja, ka patiesais izmantoto kanālu klāsts ir plašāks.

pakalpojumu

(angl. - *Early Warning*
Denmark)

Ārvalstu pieredzes elementus politikas veidotājiem Latvijas gadījumā ir iespējams piemērot vairākos aspektos:

- veidojot stratēģiski pārvaldītu procesu un izvēloties piemērotāko sadarbības modeli;
- nodrošinot visaptverošu klātienēs un neklātienēs kanālu izmantošanu;
- veidojot mērķa grupām piemērotu saturu.

Detalizēts pārskats par konkrētiem aspektiem, kas izmantoti no ārvalstu pieredzes, tiks iekļauts Rekomendāciju ziņojumā.

Ziņojuma rezultātu pielietojums un tālākie soļi

- Šī Projekta paredzamais ilgtermiņa efekts ir izstrādāt ar finanšu grūtībām saistītus informācijas avotus, ar ko tiek izprasti metodoloģiskie un informatīvie materiāli, kā arī rīki, kas palīdzēs MVU, uzņēmējiem un patērētājiem (mērķa grupām) identificēt un risināt finanšu grūtību situācijas. Faktiskā rezultātu īstenošana (t.i., informācijas izplatīšana) paliek ārpus Projekta tvēruma.
- Projekts ir organizēts septiņos posmos. Šis ir projekta otrais posms. Otrā posma ietvaros ir izstrādāts esošās situācijas novērtējuma ziņojums. Trešā posma ietvaros, balstoties uz esošās situācijas novērtējuma ziņojumu, tiks veiktas šādas aktivitātes:
 - Organizētas darbnīcas ar TM izveidotās darba grupas un mērķa grupu pārstāvjiem, lai labāk palīdzētu izprast trīs mērķa grupu (MVU, uzņēmēji un patērētāji) vajadzības un izstrādātu risinājumus komunikācijai par finanšu grūtību identificēšanu un risināšanu.
 - Izstrādāts rekomendāciju ziņojums ar ieteikumiem katrai mērķa grupai par to, kā izplatīt Latvijas publiskajā telpā trūkstošo ar finanšu grūtībām saistītu informāciju, kā arī organizēts darbseminārs ar galvenajām ieinteresētajām pusēm (aptverot visas mērķa grupas), lai nodrošinātu, ka galvenie rezultāti tiek efektīvi nokomunicēti un saņemta atgriezeniskā saite.

Projekta tālākie posmi sevī ietver:

- rekomendāciju ziņojuma izstrāde (3.posms, līdz 13.07.2022);
- rīcības plāna izstrāde informācijas izplatīšanai (4.posms, līdz 13.09.2022);
- komunikācijas satura izstrāde (5.posms, līdz 13.11.2022);
- informatīvu pasākumu organizēšana (6.posms, līdz 13.01.2023);
- noslēguma ziņojuma izstrāde (7.posms, 13.02.2023).

Satura rādītājs

Apzīmējumi un to skaidrojumi.....	3
Kopsavilkums.....	5
Ievads.....	14
Projekta tvērums	14
Metodoloģija	15
Ierobežojumi	15
1 Komunikācija par finanšu grūtību identificēšanu un risināšanu	16
1.1. Komunikācijā iesaistītās puses	16
1.2. Komunikācijas prakse	21
2 Informācijas iegūšana no mērķa grupu perspektīvas	27
2.A MVU 27	
A.1 MVU dzīvescikls	27
A.2 MVU profils.....	29
2.B Uzņēmēji.....	35
B.1 Uzņēmēju dzīvescikls.....	35
B.2 Uzņēmēju profils.....	38
B.3 MVU un uzņēmēju informācijas iegūšanas paradumi.....	42
2.C Patērētāji	57
C.1 Patērētāju dzīvescikls.....	57
C.2 Patērētāju profils	60
C.3 Patērētāju informācijas iegūšanas paradumi	66
3 Mērķa grupu prasmes, zināšanas un attieksme pret finanšu pratības aspektiem un finanšu grūtību risināšanu	77
3.1 Novērtējums par zināšanām, prasmēm un attieksmi	77
3.2 Labās prakses piemēri	87
Izmantotās informācijas saraksts	94
Pielikumu saraksts.....	97

Ievads

Projekta tvērums

Projekta mērķis

Sniegt atbalstu TM, lai izstrādātu informācijas avotus, kas mērķa grupām palīdzēs identificēt un risināt finanšu grūtību situācijas.

Projekta un ziņojuma tvērums

Projekts ir organizēts septiņos posmos. Otrā posma ietvaros ir izstrādāts esošās situācijas novērtējuma ziņojums, kas kalpos kā pamats nākamo posmu nodevumu izveidē.

Attēls 1. Ziņojuma tvērums

1. posms	2. posms	3. posms	4. posms	5. posms	6. posms	7. posms
Sākuma ziņojums	Ziņojums par esošo situāciju	Rekomendāciju ziņojums	Rīcības plāns	Saturs	Informatīvie pasākumi	Noslēguma ziņojums
Izstrādāt Projekta izpildes plānu un apkopot Projekta sākuma posmā pieņemtos lēmumus.	Izvērtēt esošo situāciju attiecībā uz informācijas pieejamību par pieejamo atbalstu un risinājumiem finanšu grūtību risināšanā.	Izstrādāt rekomendācijas kā katrai mērķa grupai izplatīt trūkstošo informāciju par pieejamo atbalstu un risinājumiem finanšu grūtību risināšanā.	Izstrādāt rīcības plānu informācijas izplatīšanai atbilstoši izvēlētajai stratēģijai.	Izstrādāt komunikācijas saturu (t.sk. veidnes, kontrolsarakstus, u.c.) atbilstoši izstrādājam rekomendāciju ziņojumam un rīcības plānam.	Organizēt informatīvos pasākumus mērķa grupām, lai informētu par Projekta rezultātiem.	Izstrādāt noslēguma ziņojumu, kas ietver kopsavilkumu par Projekta ietvaros sasniegtajiem rezultātiem un iegūto pieredzi.

2. posma ziņojuma tvērums

✓ identificēt mērķa grupu profilus un paradumus finanšu informācijas iegūšanā	✓ apzināt pieejamos informācijas avotus	✓ identificēt tās jomas, kurās mērķa grupām trūkst prasmju un zināšanu finanšu praģības un finansiālo grūtību risināšanas kontekstā
---	---	---

Ziņojumā analizētās mērķa grupas

Patērētāji	Fiziskā persona vecumā no 18-74 gadiem, kas izsaka vēlēšanos iegādāties, iegādājas vai varētu iegādāties vai izmantot precī vai pakalpojumu nolūkam, kurš nav saistīts ar tās saimniecisko vai profesionālo darbību.																
MVU	Sabiedrība ar ierobežotu atbildību, akciju sabiedrība, pilsabiedrība, komandītsabiedrība, kas atbilst MVU definīcijai: <table border="1"><thead><tr><th></th><th>Darbinieku skaits</th><th>Apgrozījums</th><th>Bilance</th></tr></thead><tbody><tr><td>Mikro (sīks)</td><td>< 10 un</td><td>≤ 2 milj. EUR vai</td><td>≤ 2 milj. EUR</td></tr><tr><td>Mazs</td><td>< 50 un</td><td>≤ 10 milj. EUR vai</td><td>≤ 10 milj. EUR</td></tr><tr><td>Vidējs</td><td>< 250 un</td><td>≤ 50 milj. EUR vai</td><td>≤ 43 milj. EUR</td></tr></tbody></table>		Darbinieku skaits	Apgrozījums	Bilance	Mikro (sīks)	< 10 un	≤ 2 milj. EUR vai	≤ 2 milj. EUR	Mazs	< 50 un	≤ 10 milj. EUR vai	≤ 10 milj. EUR	Vidējs	< 250 un	≤ 50 milj. EUR vai	≤ 43 milj. EUR
	Darbinieku skaits	Apgrozījums	Bilance														
Mikro (sīks)	< 10 un	≤ 2 milj. EUR vai	≤ 2 milj. EUR														
Mazs	< 50 un	≤ 10 milj. EUR vai	≤ 10 milj. EUR														
Vidējs	< 250 un	≤ 50 milj. EUR vai	≤ 43 milj. EUR														
Uzņēmēji	Individuālie komersanti, saimnieciskās darbības veicēji, individuālie (ģimenes) uzņēmumi, zemnieku / zvejnieku saimniecības un lauku amatnieku uzņēmumi / saimniecības.																

Metodoloģija

Darba uzdevuma veikšanā izmantotas kvantitatīvās un kvalitatīvās analīzes metodes.

Attēls 2. Metodoloģija



Ierobežojumi

Normatīvo aktu analīze veikta, lai apzinātu komunikācijā iesaistīto iestāžu un organizāciju atbildības un mērķa grupu dzīvescikla fāzes (t.sk. tipiskākās aktivitātes, saskarsmes punkti ar iestādēm un organizācijām un valsts un pašvaldības iestāžu piedāvātās iespējas). Iemesli nonākšanai finanšu grūtībās un konkrēta mērķa grupu segmentu (piemēram, uzņēmējdarbības nozaru) specifika ziņojuma ietvaros nav detalizēti analizēti.

Datu analīzes veikšanā izmantoti jaunākie pieejamie dati no publiski pieejamajiem datu avotiem uz 2022.gada februāri. Dažādos datu avotos jaunāko pieejamo datu periods atšķiras (2020., 2021.gads).

Intervijas organizētas ar iesaistītajām pusēm, kurām saskaņā ar Projekta uzsākšanas fāzē veikto kartēšanu ir augsta ietekme un interese uz Projektu, t.i. ar Darba grupas dalībniekiem (EM, FM, LM, MKD, PTAC, VID, NVA, FKTK, LB, LTRK, LDDK, FNA, LPS, LAKRA un LMPAA¹⁰) un vienu nebanku aizdevēju (4finance). Intervijas veiktas laika posmā no 2021. gada oktobra līdz 2022. gada februārim.

Fokusgrupu diskusijas veiktas ar trīs mērķa grupu pārstāvjiem (kopskaitā trīs diskusijas), katrā no diskusijām kopējais dalībnieku skaits nepārsniedza 10 dalībniekus. Diskusijas norisinājās laika posmā no 2021. gada oktobra līdz decembrim. Diskusiju rezultāti dod priekšstatu par mērķa grupu pārstāvju paradumiem un skatījumu, tomēr nav vispārināmi uz visu mērķa grupu.

Socioloģiskais pētījums: pētījuma precizitātes intervāls ir ar 95% varbūtību, pie atbilžu sadalījuma 50%: 50%, statistiskās kļūdas apmērs ir 3.1%.

¹⁰ LMPAA informāciju iesūtīja rakstveidā.

1 Komunikācija par finanšu grūtību identificēšanu un risināšanu

1.1. Komunikācijā iesaistītās puses

Apakšnodaļas mērķis: apzināt iestādes un organizācijas, kuras informē sabiedrību par finanšu grūtību identificēšanu un risināšanu.

Izmantotās metodes: iestāžu un organizāciju darbību reglamentējošo normatīvo aktu analīze un intervijas ar iestāžu un organizāciju pārstāvjiem.

Konstatējumi:

- **Novērojams valsts kopīgas stratēģiskās komunikācijas finanšu grūtību jautājumos trūkums un iesaistīto iestāžu kompetences sadrumstalotība.** Jautājumi, kas skar finanšu grūtību identificēšanu un risināšanu tiešā vai pastarpinātā veidā atrodas dažādu iestāžu un organizāciju kompetencē (identificētas 8 tiešās valsts pārvaldes iestādes, 2 atvasinātas publiskas personas, 4 nevalstiskā sektora organizācijas). Tomēr nav nevienas institūcijas, kura šobrīd vadītu un koordinētu iesaistīto pušu sadarbību mērķa grupu informēšanā vai konsultēšanā. Iestādes strādā ar savā kompetencē esošajiem jautājumiem un informē atbilstošās mērķa grupas.
- **Darba grupā iekļauto iestāžu un organizāciju kompetence skar dažādas finanšu grūtību šķautnes – gan finanšu grūtību iespējamo cēloņu novēršanu, gan to izraisīto seku mazināšanu.** Darba grupā iekļautās iestādes un organizācijas atbilstoši to kompetencei veic uzdevumus, kas attiecas uz jaunu politikas izstrādi un ieviešanu, mērķa grupu informēšanu, informatīvo un metodisko materiālu izstrādi un konsultāciju sniegšanu, aptverot tādas jomas kā sociālā politika, ekonomiskā attīstība un patērētāju aizsardzība, finanšu pratība, u.c. Lielai daļai (5 no 17 iestādēm un organizācijām) kompetence skar visu trīs mērķa grupu pārstāvjus.

Izvērtējuma ietvaros konstatēts, ka komunikāciju nodrošina plašs iesaistīto pušu loks:



Tiešās valsts pārvaldes iestādes (ministrijas un padotības iestādes)



Atvasinātas publiskas personas (neatkarīgās iestādes, pašvaldības, izglītības iestādes)



Kredītiestādes



Nebanku aizdevēji



Nevalstiskais sektors (nozares profesionālās asociācijas)

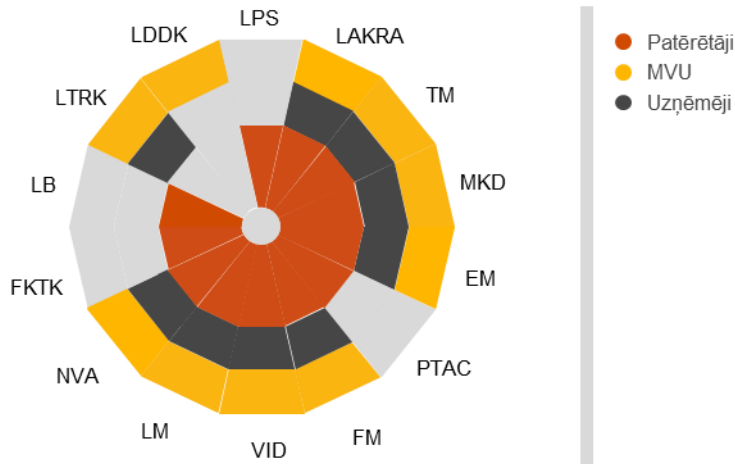


Starptautiskās organizācijas

Detalizēta izpēte veikta par iestādēm un organizācijām, kurām Projekta uzsākšanas fāzē veiktās iesaistīto pušu kartēšanas ietvaros konstatēta ietekme un interese par Projekta tvērumā esošajām tēmām. Minētās iestādes un organizācijas ir iekļautas Darba grupā informācijas avotu izstrādei finansiālo grūtību apzināšanai un atrisināšanai, kas piedalīsies Projekta ietvaros organizētajās koprades aktivitātēs un aktīvi iesaistīsies rekomendāciju, rīcības plāna un komunikācijas satura izstrādes procesā.

Attēls 3 un Tabula 2 iekļauts izvērtējums par sabiedrības informēšanā iesaistītajām iestādēm un organizācijām un to mērķa grupām. Saraksts balstīts uz darbību reglamentējošo normatīvo aktu un organizāciju statūtu¹¹ izvērtējumu un intervijām ar iestāžu un organizāciju pārstāvjiem.

Attēls 3. Kopsavilkums: komunikācijā iesaistītās iestādes un organizācijas



Tabula 2. Izvērstis pārskats: komunikācijā iesaistītās iestādes un organizācijas

Tabulā lietotie saīsinājumi: 1 – Patērētāji 2 – MVU 3 – Uzņēmēji

Institūcija vai organizācija		1	2	3
Tiešās valsts pārvaldes iestādes (ministrijas un to padotības iestādes)				
TM resors	TM – atbilstoši nolikumam atbild par juridisku personu (izņemot kredītiestādes) un fizisku personu maksātspējas politiku, kā arī informē sabiedrību par nozares politiku.	✓	✓	✓
	MKD – atbilstoši nolikumam īsteno valsts politiku TAP un maksātspējas procesa jautājumos. Viens no MKD uzdevumiem ir organizēt metodisko un informatīvo materiālu izstrādi un izdošanu maksātspējas jomā. <i>Intervijā MKD pārstāvji norāda, ka kompetences joma ir salīdzinoši šaura un attiecas tikai uz finanšu grūtību dzīvescikla beigu stadiju, kad mērķa grupa vairs nespēj nokārtot savas saistības.</i>	✓	✓	✓
	TA – atbilstoši nolikumam organizē un nodrošina tiesu iestāžu administratīvo darbu. TA ir Tiesu informācijas sistēmas un E-lietu portāla sistēmu īpašnieks.			
	EM – atbilstoši nolikumam atbild par komercdarbības attīstības un patērētāju tiesību aizsardzības politiku un informē sabiedrību par nozares politiku, tai skaitā uzņēmējus par pieejamajiem komercdarbības atbalsta instrumentiem COVID-19 un energoresursu cenu kāpuma laikā.	✓	✓	✓

¹¹ Pārskats par analizētajiem normatīvajiem aktiem ietverts "Izmantotās informācijas saraksts" sadaļā "Iestāžu un organizāciju darbību reglamentējošie normatīvie akti"

	<p><i>Intervijā EM pārstāvji norādīja, ka attiecībā uz finanšu grūtību jautājumiem, EM fokusējas arī uz prevenciju, ieviešot agrīnās brīdināšanas sistēmas instrumentus. EM ir viens no projekta partneriem Interreg BSR programmas projektā “RESTART BSR”, kura tvērumā ir jautājumi par palīdzības sniegšanu uzņēmumiem finanšu grūtībās un otrās iespējas (restart) sniegšana uzņēmējiem Baltijā un Polijā.¹²</i></p>	
EM resors	<p>PTAC – atbilstoši nolikumam pilda funkcijas patērētāju tiesību un interešu aizsardzības jomā, kas ietver garantiju ievērošanas pārbaudi saistību laikā, pakalpojumu cenu norādīšanas kārtību, patērētājam izteikto piedāvājumu, līgumu projektu, noslēgto līgumu un saistību izpildes atbilstību normatīvajiem aktiem.</p> <p><i>Intervijā PTAC pārstāvji norādīja, ka konsultē patērētājus tādos jautājumos, kas pēdējā laikā ir kļuvuši aktuāli, piemēram, par krāpnieciskiem darījumiem, kredītblīvdienām un maksājumu atlikšanu (COVID-19 laikā), kā arī fiziskās personas maksātspējas procesu.</i></p>	✓
FM resors	<p>FM – atbilstoši nolikumam atbild par finanšu politiku, kā arī izstrādā un īsteno politiku komercdarbības atbalsta kontroles politikas un ES Kohēzijas politikas un citas ārvalstu finanšu palīdzības revīzijas politikas jomās, kā arī informē sabiedrību par nozares politiku.</p> <p><i>Intervijā FM pārstāvji norādīja, ka neveido nozares politiku, kas tieši saistīta ar finanšu grūtību identificēšanu un novēršanu.</i></p>	✓ ✓ ✓
FM resors	<p>VID – atbilstoši nolikumam piedalās nodokļu un nodevu administrēšanas politikas izstrādāšanā un politikas īstenošanā, informē sabiedrību par nodokļu maksāšanas nozīmīgumu, rīkojot informatīvus pasākumus un konkursus, kā arī konsultē nodokļu maksātājus nodokļu normatīvo aktu piemērošanas jautājumos.</p>	✓ ✓ ✓
LM resors	<p>LM – atbilstoši nolikumam atbild par darba, sociālās aizsardzības, personu ar invaliditāti vienlīdzīgu iespēju politiku un informē sabiedrību par nozares politiku, izstrādā valsts politiku bezdarba samazināšanā, piedalās nodarbinātības politikas izstrādāšanā un karjeras attīstības atbalsta sistēmas pilnveidošanā, izstrādā valsts politiku minimālās darba algas noteikšanā, sociālās apdrošināšanas un valsts sociālo pabalstu jomā un sociālās palīdzības jomā.</p> <p><i>Intervijā LM pārstāvji norādīja, ka izstrādājot valsts politiku sociālās aizsardzības jomā, LM gādā par sociālās palīdzības sistēmas izveidi un darbību ar mērķi palīdzēt personām, kuru finanšu grūtības nav saimnieciskās darbības sekas, bet gan zems labklājības līmenis. Dažādie sociālā atbalsta pasākumi tiek nodrošināti ikvienai personai, kurai tie pienākas, neanalizējot, piemēram, personas finanšu prātību vai parādsaistību rašanās iemeslus.</i></p>	✓ ✓ ✓
	<p>NVA – atbilstoši nolikumam īsteno valsts politiku bezdarba mazināšanas un bezdarbnieku, darba meklētāju un bezdarba riskam pakļauto personu atbalsta jomā un atbilstoši augstāk minēto personu vajadzībām, spējam un vēlmēm nodrošina šīm personām operatīvu un kvalitatīvu palīdzību, lai veicinātu to konkurētspēju darba tirgū, kā arī organizē vai īsteno aktīvos nodarbinātības un preventīvos bezdarba samazināšanas pasākumus.</p> <p><i>Intervijā NVA pārstāvji uzsvēra, ka viņu funkcijas ir cieši saistītas ar finanšu grūtību risināšanu, preventīvi pilnveidojot personu kompetenci finanšu plānošanas jautājumos.</i></p>	✓ ✓ ✓

Atvasinātas publiskas personas

¹² Interreg BSR, “Par” (angl – About)

FKTK – atbilstoši likumam regulē un pārrauga finanšu un kapitāla tirgus un tā dalībnieku darbību, kā arī tirgus attīstību un stabilitāti. FKTK funkcijas saistībā ar iedzīvotāju finanšu pratības pilnveidošanu un nacionālā koordinatora lomu finanšu pratības jomā, sākot ar 2022. gada 1. janvāri¹³, pārņem LB.



LB – atbilstoši likumam palīdz kompetentajām iestādēm sekmīgi īstenot politiku, kas attiecas uz kredītiestāžu konsultatīvo uzraudzību un finanšu sistēmas stabilitāti. LB, sākot ar 2022. gada 1. janvāri,¹⁴ pārņem no FKTK uzdevuma – sabiedrības finanšu pratības un ekonomikas zināšanu apguves veicināšana – izpildi.



Intervijā LB pārstāvji norāda, ka likums un ētikas standarti liedz LB sniegt finanšu konsultācijas vai būt padomdevējiem šajos jautājumos, tādēļ LB plāno turpināt izmantot agrāk uzsākto pieeju iedzīvotāju finanšu pratības pilnveidē, piemēram, nodrošinot informatīvo un metodisko atbalstu gan skolotājiem, gan skolēniem, rīkojot dažādas aktivitātes, nodrošinot saistošu informāciju LB pārvaldītajos komunikācijas kanālos.

Nevalstiskā sektora organizācijas

LTRK – atbilstoši statūtiem veicina uzņēmējdarbības attīstību Latvijas reģionos, piedalās valsts ekonomiskās politikas izstrādē, kā arī sniedz atbalstu Latvijas uzņēmējiem Latvijā un ārvalstīs, kā arī sniedz informatīvus un konsultatīvus pakalpojumus par uzņēmējdarbību Latvijā un ārvalstīs, organizē pasākumus ar uzņēmējdarbību saistītās jomās, kā arī izdod un izplata informatīvos materiālus.



LDDK – atbilstoši statūtiem sekmē tādu tautsaimniecības, nodarbinātības, izglītības un sociālās politikas vidi, kas veicina uzņēmējdarbības veidošanos un attīstību. LDDK informē biedrus par politikas plānošanas dokumentu un tiesību aktu projektiem un apkopo biedru sniegtos atzinumus un iesniedz tos attiecīgajās valsts pārvaldes un ārvalstu institūcijās, kā arī konsultē biedrus par LDDK kompetencē esošajiem jautājumiem.



LPS – atbilstoši statūtiem veicina Latvijas iedzīvotāju vietējo un reģionālo interešu pilnīgāku pārstāvību, veicinot iedzīvotāju līdzdalību publiskajā pārvaldē un nostiprinot pašvaldību demokrātiju un pašvaldību institūciju veikspēju. LPS piedalās likumdošanas iniciatīvas procesā. Viens no LPS uzdevumiem ir nodrošināt pašvaldības ar tām nepieciešamo informāciju un pakalpojumus. Tādējādi LPS galvenā mērķauditorija ir pašvaldības, kuras savukārt sniedz informāciju par pašvaldības kompetencē esošajiem jautājumiem.



Intervijā tika uzsvērts, ka viena no pašvaldību funkcijām ir informēt vietējo sabiedrību. Pagasta vai pilsētas pārvaldes vadītājs atbild par pārvaldē sniedzamo pašvaldības pakalpojumu un informācijas pieejamību un kvalitāti. Tomēr palīdzība finanšu grūtību identificēšanā vai risināšanā Projektā lietotā termina izpratnē neatbilst pašvaldības funkcijām. Pašvaldības funkcija ir¹⁵ nodrošināt iedzīvotājiem sociālo palīdzību (sociālo aprūpi) (sociālā palīdzība maznodrošinātām ģimenēm un sociāli mazaizsargātām personām, veco ļaužu nodrošināšana ar vietām pansionātos, bāreņu un bez vecāku gādības palikušo bērnu nodrošināšana ar vietām mācību un audzināšanas iestādēs, bezpajumtnieku nodrošināšana ar naktsmītni u.c.).

LAKRA – asociācija savā mājaslapā¹⁶ min, ka tās mērķi ir finanšu grūtībās nonākušajiem nodokļu maksātājiem sniegt juridisko atbalstu saistību izpildei, to maksātpējas atjaunošana, sniegt izglītojošu informāciju par to tiesībām saistībā ar



¹³ Augstākās padomes 1992.gada 19.maija likums "Par Latvijas Banku", 12. punkts. LB, sākot ar 2022 gada 1. janvāri, pārņem no FKTK uzdevuma – sabiedrības finanšu pratības un ekonomikas zināšanu apguves veicināšana – izpildi. (23.09.2021. likuma redakcijā, kas stājas spēkā 20.10.2021.)

¹⁴ Augstākās padomes 1992.gada 19.maija likums "Par Latvijas Banku".

¹⁵ Saeimas 1994.gada 19.maija likuma "Par pašvaldībām" 15. panta 7. punkts.

¹⁶ LAKRA, Par mums.

finanšu saistībām, kā arī sniegt priekšlikumus atbildīgajām institūcijām attiecīgu normatīvu aktu izstrādē.

FNA – atbilstoši statūtiem uzlabo uzņēmējdarbības un finanšu pakalpojumu vidi Latvijā, sadarbībā ar valsts un nevalstiskā sektora partneriem, sniedz metodisku, juridisku, konsultatīvu u.tml. palīdzību biedriem. Asociācija piedalās attiecīgo normatīvo aktu izstrādē un sabiedriskajā ekspertīzē, kā arī vāc un apkopo informāciju par ar biedriem (bankām) saistīto industriju darbības svarīgākajiem rādītājiem un regulāri tos publisko. Biedri vienojas par un ievēro FNA izstrādātās vadlīnijas un citus sadarbības dokumentus, kas ietekmē banku pieeju finanšu grūtībās nonākušiem klientiem. Plāno izstrādāt publiski pieejamu kredītspējas novērtēšanas modeli.

LMPAA – atbilstoši statūtiem¹⁷ asociācijas darbības mērķis ir maksātspējas procesa administratoru kvalifikācijas celšana, kā arī tai noteikto uzdevumu veikšana, lai veicinātu kvalitatīvu TAP un maksātspējas procesa gaitu. Tās uzdevumi ietver administratoru profesionālas izaugsmes veicināšanu, metodoloģiskās palīdzības sniegšanu biedriem, kā arī administratoru darbību reglamentējošo normatīvu aktu analīzi, priekšlikumu izstrādāšanu to uzlabošanai un asociācijas viedokļa paušana jaunu normatīvo aktu izstrādē.

¹⁷ LMPAA, 2021. Biedrības "Latvijas Maksātspējas procesa administratoru asociācija" statūti.

1.2. Komunikācijas prakse

Apakšnodaļas mērķis: apzināt mērķa grupām pieejamos informācijas avotus, informācijas sniedzējus, vēstījumus, informācijas izplatīšanas kanālus, tai skaitā iestāžu oficiālo tīmekļvietņu popularitāti un pieredzi komunikācijā par finanšu grūtību identificēšanu un risināšanu.

Izmantotās metodes:

- Pieejamo informācijas avotu, kas uzskatāmi par pirmavotiem, izpēte, pamatojoties uz publiski pieejamo informāciju
- Datu analīze par iestāžu tīmekļvietņu apmeklējumu
- Intervijas ar iestāžu un organizāciju pārstāvjiem

Konstatējumi:

Mērķa grupām pieejamie informācijas avoti

- **Iestādes un organizācijas piedāvā lielu kvalitatīvas informācijas apjomu par finanšu grūtību identificēšanu un risināšanu.** Analizējot Darba grupā ietvertu iestāžu un organizāciju sagatavotos informatīvos materiālus, kopumā identificētas 11 iestāžu tīmekļvietnes, četras tematiskās tīmekļvietnes, četri rīki, četri metodiskie materiāli un vadlīnijas, kas satur informāciju par dažādiem ar finanšu grūtību identificēšanu un risināšanu saistītiem jautājumiem. Tāpat tiek organizētas informācijas apmaiņas aktivitātes (informatīvie pasākumi, semināri, u.c.) ar mērķi izplatīt informāciju un panākt izmaiņas attieksmē un uzvedībā.
- **Kopējais mērķa grupām pieejamais informatīvais saturs ir pietiekams, tomēr sadrumstalots dažādos resursos.** Mērķauditorijām pieejamo informācijas avotu klāsts ir plašs un aptver dažādus ar finanšu grūtībām saistītus aspektus. Kā pirmavots tiek izmantotas iestādes vai organizācijas tīmekļvietnes, tomēr informācijas atrašana ir apgrūtināta, jo informācija ir sadrumstalota dažādās vietnēs atbilstoši iestāžu un organizāciju kompetences jomai un netiek lietota vienota pieeja atslēgvārdu izvēlē. Papildus tam tiek izmantoti tādi komunikācijas kanāli kā mediji (nacionālie, reģionālie), sociālie tīkli, tīmekļvietnes, elektroniskais vai tradicionālais pasts, telefoniska vai personiska konsultācija, informatīvie vai mācību pasākumi.
- **Informācijas avoti lielākoties pieejami latviešu valodā un paredzēti latviski runājošajai auditorijai, kas rada risku nesasniegt latviski nerunājošo auditoriju.** Attiecībā uz valsts pārvaldes iestādēm visi avoti pieejami angļu un latviešu valodās, savukārt, atsevišķu padotības iestāžu gadījumā (piemēram, VID un NVA) informācijas avoti ir pieejami gan angļu, gan krievu valodās. Izplatītāka ir informācija pieejamība angļu, nevis krievu valodā.
- **Galvenokārt tiek izmantota vienvirziena (asimetriska) komunikācija.** Raksturīga tendence caur komunikāciju mēģināt pārliecināt par pareiziem dzīves modeļiem finanšu jomā un iemācīt tiesību aktu noteikumus, gan pārstāstot normatīvo aktu regulējumu, gan sniedzot normatīvo aktu detalizācijas pakāpei atbilstošas pamācības kā rīkoties katrā tiesiskā situācijā, piemēram, pirms normatīvā akta grozījumiem un pēc tā grozīšanas noteiktā datumā.. Īstenotā komunikācija lielākoties ir ar mērķi ietekmēt uzskatus vai mainīt zināšanas. Mērķauditorijas uzrunāšanas didaktiskais tonis visbiežāk rada atturīgu attieksmi pret informācijas sniedzēju un vēstījuma saturu. Lai sasniegtu mērķi pārliecināt, ir nepieciešams daudz resursietilpīgāks savstarpējs dialogs, ņemot vērā mērķauditorijas faktiskās problēmas, regulāri iegūstot datus par noteiktas sabiedrības daļas aktuālajām finanšu grūtībām sabiedriskās domas izpētes ietvaros un tad attiecīgi pielāgojot atbalsta veidus, ko komunicē, informējot par mērķauditorijai aktuālu problēmu risināšanu.
- **Informācijas izplatīšanā novērojams horizontālās koordinācijas trūkums..** Ņemot vērā plašo iesaistīto iestāžu un organizāciju loku informatīvo materiālu izstrādē un izplatīšanā, vērojams koordinācijas trūkums un atsevišķie ziņu elementi reti kad tiek papildināti ar atsaucēm uz citiem noderīgiem informācijas avotiem. Intervijās ar iestādēm un organizācijām atklājās, ka tās ir ierobežotā apmērā informētas par citu iestāžu veiktajām un plānotajām aktivitātēm finanšu grūtību pārvarēšanas jautājumos. Salīdzinoši reti tiek piekopta prakse publicēt vai papildināt savus informatīvos materiālus ar mērķa grupai atbilstošu citu iestāžu vai organizāciju izstrādātu

informāciju vai iestrādāt saites. Līdz ar to pastāv liels sinerģiju veidošanas potenciāls. Kā pozitīvos piemērus var minēt:

- FM tīmekļvietnes sadaļā “Par atbalstu COVID-19 pandēmijas ietekmētajiem uzņēmumiem un strādājošajiem (“Covid-19”)”, kur attiecīgajam atbalsta pasākumam ir izstrādāta infografika, izveidots īss apraksts un norādīta atbildīgā iestāde un saite papildu informācijas iegūšanai.
- MKD tīmekļvietnes sadaļa “Fiziskās personas maksātspējas process”, kur tekstuālā informācija ir skaidri strukturēta, papildināta ar vizuāliem/audiāliem materiāliem un saitēm uz atbilstošiem citu iestāžu informācijas avotiem, kā arī uz MKD tīmekļvietnes sadaļām, piemēram, “Biežāk uzdotie jautājumi”.

Iestāžu tīmekļvietņu apmeklējuma statistika

- **Vidējais tīmekļvietnes apmeklējuma skaits ir atkarīgs no iestādes izplatītās informācijas tvēruma un mērķa auditorijas.** Apmeklējuma skaita rādītāji starp dažādām iestādēm atšķiras līdz pat 130 reizēm. No analizētajām iestādēm lielākais apmeklējumu skaits ir VID tīmekļvietnei, mazākais – MKD. Tajā pašā laikā ar finanšu grūtībām saistītās tīmekļvietnes sadaļas nav populāras vairumā analizēto iestāžu. No kopējā tīmekļvietnes apmeklējuma skaita ar finanšu grūtībām saistīto sadaļu apmeklējums visaugstākais ir MKD (30%), savukārt pārējām iestādēm tas ir neliels (mazāk nekā 5%).
- **Būtiska ir iestādes atpazīstamība un atbilstošu atslēgvārdu izvēle, nodrošinot tīmekļvietnes parādīšanos meklēšanas rezultātos.** Visām iestādēm divi galvenie tīmekļvietnes piekļuves kanāli ir piekļuve tiešā veidā (ievadot domēna vārdu) un caur organisko meklēšanu (izmantojot tīmekļa meklētājprogrammatūru).

Iestāžu pieredze komunikācijā par finanšu grūtību identificēšanu un risināšanu

- **Veiksmīgie komunikācijas piemēri iestāžu pieredzē saistās ar mērķtiecīgu informācijas aprites organizēšanu, visaptveroši izmantojot plašu informācijas izplatīšanas kanālu klāstu.** Tie ietver vismaz iestādes tīmekļvietni un sociālos tīklus), papildu paredzot atbilstošas papildus komunikācijas aktivitātes veiksmīgai mērķa grupu sasniegšanai – klātienē vai attālinātās konsultācijas, tiešsaistes pasākumi, preses relīzes ziņu portālos, sadarbības partneru informācijas avotu izmantošana, kā arī izplatīšana citās valodu runājošo informācijas telpās u.c. Kā pozitīvos piemērus iestādes norāda:
 - Iestādes pārvaldīto digitālo informācijas avotu izmantošana
 - Preses relīžu sagatavošana un izplatīšana medijiem
 - Drukātu informatīvo materiālu izgatavošana un izplatīšana
 - Sadarbības partneru iesaiste un koordinētas komunikācijas organizēšana
 - Divvirziena komunikācija ar mērķa grupām (iesaistes aktivitātes)
- **Neveiksmīgie komunikācijas piemēri iestāžu pieredzē pretstatā pozitīvajiem saistās ar mērķtiecīgas pieejas trūkumu komunikācijas aprites organizēšanā.** Kā negatīvos piemērus iestādes norāda:
 - Informācijas izplatīšana neatbilstošos kanālos
 - Neatbilstošas komunikācijas formas izmantošana
 - Vienkanāla pieeja informācijas izplatīšanā
 - Nekonsekventi vēstījumi

Mērķa grupām pieejamie informācijas avoti

Izvērtējuma ietvaros konstatēts, ka mērķauditorijām pieejamo informācijas avotu klāsts ir plašs un aptver dažādus ar finanšu grūtībām saistītus aspektus. Informācija tiek izplatīta dažādos kanālos, t.sk:

	Mediji (drukātie mediji, televīzija, radio, interneta ziņu portāli)
	Sociālie tīkli (<i>Facebook, Instagram, LinkedIn, TikTok, Draugiem.lv, Twitter</i>)
	Valsts iestāžu un pašvaldību tīmekļvietnes
	Profesionālo un nozaru asociāciju tīmekļvietnes
	Komercbanku un nebanku aizdevēju tīmekļvietnes
	Informatīvie vai mācību pasākumi
	Elektroniskais pasts vai tradicionālais pasts
	Telefoniska vai personiska konsultācija

Detalizēta izpēte veikta par Darba grupā ietverto iestāžu un organizāciju izstrādātajiem informācijas avotiem, kas uzskatāmi par pirmavotiem (publicēti iestāžu tīmekļvietnēs vai to uzturētajās tematiskajās tīmekļvietnēs), kā arī apkopota informācija par organizētajiem pasākumiem. Izpētes ietvaros nav analizēti citu iestāžu vai organizāciju apkopotie resursi, kas neietilpst Darba grupā (piemēram, Uzņēmuma reģistra "Maksātnespējas reģistrs", u.c.).

Attēls 4 iekļauts pārskats par pieejamajiem informācijas avotiem (detalizētam pārskatam skatīt 8.pielikumu). Izpētes laikā LPS gadījumā netika konstatēti informācijas avoti, kas attiecas uz finanšu grūtību identificēšanu un risināšanu.

Attēls 4. Kopsavilkums: pieejamie informācijas avoti

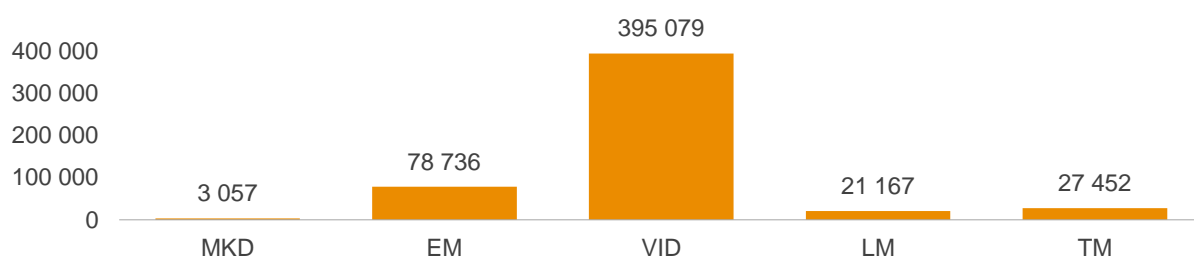


Iestāžu tīmekļvietņu apmeklējuma statistika

No valsts pārvaldes iestādēm tika iegūti tīmekļvietņu apmeklējuma *Google Analytics* dati, kas indikatīvi atspoguļo apmeklētāju skaitu, apmeklējuma ilgumu un kanālus, caur kuriem vietne sasniegta. Faktiskais tīmekļvietnes apmeklējums var nebūtiski atšķirties atkarībā no interneta lietotāju sīkdatņu iestatījumiem.

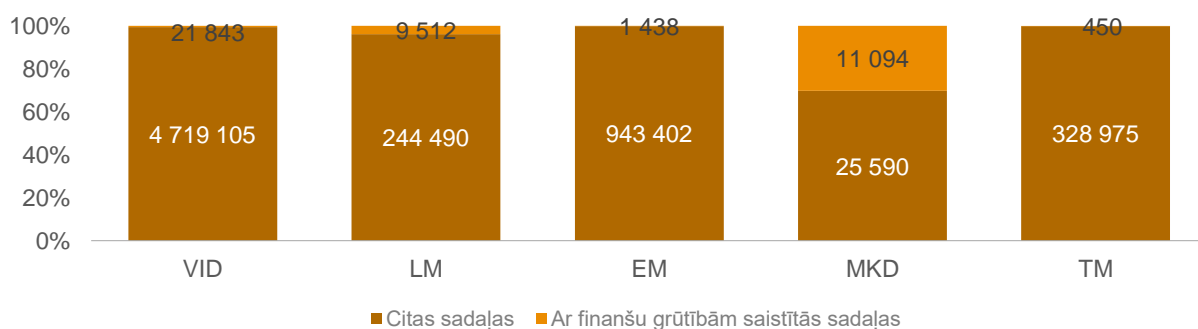
Vidējais tīmekļvietnes apmeklējuma skaits iestāžu starpā atšķiras līdz gandrīz 130 reizēm. Atšķirības var izskaidrot ar to, ka VID piedāvā vispusīgu informācijas klāstu par plašai auditorijai (iedzīvotājiem un uzņēmējiem) aktuāliem jautājumiem. Pretstatā tam, MKD tīmekļvietnē ietvertā informācija ir par salīdzinoši šauru jomu – maksātspējas jautājumiem.

Attēls 5. Vidējais tīmekļvietnes apmeklējumu skaits mēneša griezumā, 2021.gada dati



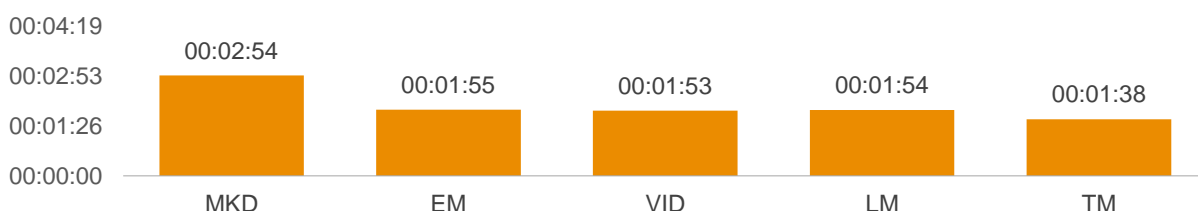
Ar finanšu grūtībām saistīto sadaļu apmeklējuma dati parāda, ka PwC identificētās sadaļas, kurās ietverta informācija par pieejamo atbalstu un iespējam finanšu grūtību situācijā, kopumā nav populāras vairumā no analizēto iestāžu tīmekļvietnēm. Izņēmums ir MKD, kur tīmekļvietnē galvenais fokuss ir maksātspējas jautājumu risināšana.

Attēls 6. Ar finanšu grūtībām saistīto sadaļu apmeklējums no kopējā tīmekļvietnes apmeklējumu skaita, 2021. gada dati



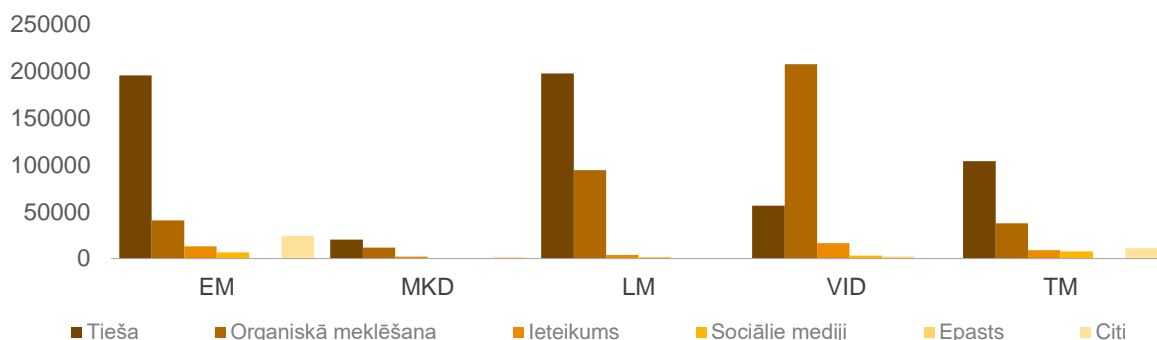
Vidējais tīmekļvietnes apmeklējuma ilgums iestāžu starpā ir salīdzinoši līdzīgs. Visilgākais laiks tiek pavadīts MKD tīmekļvietnē, ko varētu skaidrot ar to, ka tā ir profesionāla nozares vietne.

Attēls 7. Vidējais tīmekļvietnes apmeklējuma ilgums mēneša griezumā, 2021.gada dati



Tīmekļvietnes piekļuves kanāli iestāžu starpā atšķiras. Tomēr divi galvenie ir piekļūšana vietnei tiešā veidā (ievadot domēna vārdu) un caur organisko meklēšanu (meklējot informāciju tīmekļa meklētājprogrammatūrā). Minētais parāda, ka būtiska ir iestādes atpazīstamība un atbilstošu atslēgvārdu izvēle, nodrošinot tīmekļvietnes parādīšanos meklēšanas rezultātos.

Attēls 8. Tīmekļvietnes piekļuves kanāli, 2021.gada dati



Pieredze komunikācijā par finanšu grūtību identificēšanu un risināšanu

Darba grupā ietilpstošās iestādes interviju laikā un ar papildu informācijas pieprasījuma starpniecība tika lūgtas identificēt veiksmīgākos un neveiksmīgākos komunikācijas piemērus iestādes pieredzē, kā arī galvenos izaicinājumus, kas Latvijā būtu jārisina, lai iespējami veiksmīgāk mērķa grupām izplatītu informāciju par iespējām laicīgi risināt un saņemt atbalstu finanšu grūtību situācijās.



Veiksmīgie komunikācijas piemēri

Iestādes pārvaldīto digitālo informācijas avotu mērķtiecīga izmantošana – tīmekļvietne un sociālo mediju konti (*Facebook, Twitter, LinkedIn un YouTube*).

- **Vienkāršas valodas un vizuālo materiālu izmantošana.** Piemēram, MKD ir novērojuši, ka sociālajos tīklos uzmanība vairāk tiek pievērsta informācijas pasniegšanas veidam, nevis saturam. Līdz ar to uzsvars tiek likts uz atraktīvas, interesantas un vizuāli pievilcīgas publikācijas veidošanu, tādējādi palielinot sabiedrības iesaisti publicētā satura patērēšanā.
- **Sociālo mediju izmantošana paziņošanai par notikumu, bet detalizēta informācija iestādes tīmekļvietnē.** Piemēram, TM norāda, ka sociālajos medijos tiek publicēta paziņojums par aktuālo notikumu (t.sk. vizuālā formātā), savukārt plašāka informācija ar detalizētāku izklāstu ir apskatāma iestādes tīmekļvietnē. MKD min novērojumu, ka pēc viņu pieredzes komunikācijai sociālajos tīklos ir vairāk preventīvs raksturs – informāciju iegūst arī sabiedrības daļa, kam uz to brīdi nav finanšu grūtību situācijas, bet mājaslapā – lietotājs meklē informāciju saistībā ar finanšu grūtību risināšanu.
- **Regularitāte un vienota pieeja informācijas publicēšanā.** Piemēram, MKD tīmekļvietnes sadaļā “Aktuālie darbinieku prasījumi” iknedēļu tiek ievietots aktuāls un vienoti vizuāli noformēts saturs. Sadaļas apmeklējumu skaits uzrāda augošu tendenci, kas liecina par cilvēku vēlmi sekot līdzī savai iesniegumu virzībai. Savukārt VID gatavo jaunumu vēstuli, kas aktuālo un praktiski noderīgo informāciju apkopo e-pasta vēstules formātā. VID sagatavoto jaunumu vēstuli reizi mēnesī saņem vairāk nekā 6000 jaunumu abonenti.

Preses reļižu sagatavošana un izplatīšana medijiem (gan valsts, gan reģionālajiem plašsaziņas līdzekļiem). Piemēram, LM akcentē, ka būtisku ieguldījumu informācijas izplatīšanā sniedz informācijas ievietošana tieši digitālajos medijos ar plašu lasītāju loku (piemēram, *Delfi, TVNET*).

Drukātu informatīvo materiālu izgatavošana un izplatīšana. Piemēram, TM pieredzē ir izgatavoti bukletus par fiziskās personas atbrīvošanu no parādsaistībām, kas nogādāti pašvaldības sociālajiem dienestiem konkrētās mērķauditorijas informēšanai.

Sadarbības partneru iesaiste un koordinēta komunikācija. Vairākas iestādes akcentē sadarbības nozīmīgumu, informāciju izsūtot un izplatot sadarbībā ar partneriem, piemēram, nevalstiskajām organizācijām, uzņēmēju un nozaru asociācijām, sociālajiem dienestiem u.c.

Divvirziena komunikācija ar mērķa grupām. Vairākas iestādes un organizācijas kopumā kā visefektīvāko vērtē tieši personalizētu komunikāciju, kas īpaši aktuāla ir kļuvusi COVID-19 pandēmijas laikā.

- VID organizē informatīvos pasākumus (semināri, un jautājumu/atbilžu sesijas), kuru ietvaros tiek detalizēti pārrunāti aktuālie jautājumi. Kā ieguvumi tiek minēti divvirziena komunikācija, kā arī iespēja semināra ierakstus saglabāt un ievietot iestādes informatīvajos avotos. Papildu tam

saistībā ar COVID-19 laikā pieejamo atbalstu, tika izveidots īpaši šim jautājumam veltīts konsultatīvais tālrunis, dodot iespēju katram interesentam saņemt personalizētas konsultācijas. Personalizēta pieeja VID ieskatā ir nozīmīga, jo nodokļu maksātājiem raksturīgs motivācijas trūkums pašiem meklēt informāciju vai pētīt informatīvos materiālus.

- LAKRA intervijā uzsvēra konsultāciju, īpaši klātienē konsultāciju funkcionalitāti problēmas pilnvērtīgai identificēšanai, kas attālinātā konsultācijā nenotiek tik efektīvi. LAKRA min, ka 80% konsultāciju tiek sniegtas klātienē, savukārt atlikušie 20% - attālināti. Vēl LAKRA norāda, ka aptuveni 90% viņu klientu pie asociācijas vērsas situācijās, kad parādsaistībām jau ir iestājies nomaksas termiņš, savukārt pārējie – preventīvi, piemēram, konsultējoties par līguma projektu. LAKRA uzsver, ka ļoti svarīga ir komunikācija starp kreditoru un parādnieku. Savulaik LAKRA bija sadarbība ar A/S *Swedbank* speciālistiem, kur bankas pārstāvji tika savesti kopā ar bankas parādniekiem – tas guva lielu atsaucību no klientu puses, jo klientam bija sajūta, ka LAKRA ir tur, lai aizsargātu parādnieka intereses. Agrāk LAKRA arī organizēja seminārus, braucot uz reģioniem un konsultējot iedzīvotājus. Pašreiz LAKRA nepietiek kapacitātes papildus aktivitāšu veidošanai, kā arī netiek aktīvi popularizēti asociācijas pakalpojumi – jauni klienti tiek iegūti caur iepriekšējo klientu labajām atsauksmēm.



Neveiksmīgie komunikācijas piemēri

Komunikācija neatbilstošos kanālos. Piemēram, MKD ir novērojuši, ka klātienē konsultācijas nav nesušas gaidītos rezultātus maksātnešpējas jomā, ko skaidro ar klientu vēlmi finanšu grūtības risināt ar palielinātu konfidencialitāti. Tādēļ šajā jomā būtiska ir informācijas pieejamība tīmeklī.

Neatbilstošas komunikācijas formas izmantošana. Piemēram, informatīvajos materiālos izmantota sarežģīta juridiskā valodā.

Nekonsekventi vēstījumi. Piemēram, VID norāda, ka COVID-19 sākotnējā komunikācija par atbalsta pasākumiem nebija labi saskaņota dažādos līmeņiem (politiķi, atbildīgās ministrijas). Vēstījums bieži mainījās un tas radīja apjukumu mērķa grupām par piedāvāto atbalstu un nepieciešamo rīcību.



Galvenie izaicinājumi informācijas izplatīšanā

Sadarbība komunikācijā iesaistīto iestāžu un organizāciju starpā

- Horizontālās sadarbības trūkums, kas apgrūtina informatīvo materiālu izstrādes procesu un rada risku neefektīvai resursu izmantošanai (piemēram, ja nav zināms, ka cita iestāde līdzīgu materiālu jau izstrādā/ir izstrādājusi).
- Sadarbības ar pašvaldībām trūkums, lai veiksmīgi piekļūtu dažādiem mērķa grupu segmentiem, piemēram, jauniešiem, kas nemācās, nestrādā un neapgūst arodu (*saīš. angl. – NEET*), pensionāriem u.c.

Mērķa grupu sasniegšana

- Atšķirības informācijas lietošanas paradumos starp latviski un krieviski runājošo auditoriju. Šīs auditorijas patērē atšķirīgas informatīvās telpas, tāpēc informācija ir mērķtiecīgi jāizplata. Iestādes pārsvarā izstrādā materiālus latviešu valodā un publicē kanālos, kas ir paredzēti latviski runājošajai auditorijai.
- “Strausa politika” – mērķa grupu nevēlēšanās komunicēt ar kreditoru, ko finanšu grūtībās nonākušie mēdz piekopt, lai pēc iespējas ilgāk izvairītos no finanšu grūtību risināšanas.
- Stereotipisks priekšstats par valsts iestādēm un bažas par sankcijām, kas varētu tikt piemērotas privātpersonai/juridiskai personai.
- Kauns, ko izjūt mērķa grupas saistībā ar atbalsta saņemšanu (īpaši gadījumos, kad pieejams finansiāls atbalsts).

Finanšu pratības līmenis. Vairāki intervējamie norāda, ka finanšu grūtību novēršanai jeb prevencijai ļoti svarīgs ir finanšu pratības līmenis, jo tieši personas ar zemāku finanšu pratības līmeni biežāk nonāk finanšu grūtību situācijās. Intervijās kā problēma regulāri norādītas zema kompetence finanšu jautājumos un vājas finanšu plānošanas prasmes. Tiek minēts aicinājums pilnveidot skolu un augstskolu mācību programmas ar kursiem, par to, ko nozīmē finanšu pratība.

2 Informācijas iegūšana no mērķa grupu perspektīvas

2.A MVU

A.1 MVU dzīvescikls

Apakšnodaļas mērķis: izvērtēt MVU dzīvesciklu, lai identificētu veicamās aktivitātes, saskarsmes punktus ar dažādām iestādēm un organizācijām un identificētu potenciālu komunikācijas pilnveidošanai.

Izmantotās metodes: normatīvā regulējuma analīze un fokusgrupu diskusijas.

MVU dzīvescikls

Konstatējumi:

No saskarsmes viedokļa vislielākās iespējas sasniegt lielāko komersantu skaitu uzņēmuma dzīvescikla sākuma posmos un īstenot preventīvas informatīvas aktivitātes ir UR un VID. Pētījuma ietvaros veiktā socioloģiskā aptauja pamato šo secinājumu, jo mērķa grupas pārstāvji savās atbildēs īpaši izceļ valsts iestāžu (īpaši VID, Altum) lomu informācijas iegūšanā. Formālie saskarsmes punkti identificē iespēju, kura netiek pilnībā izmantota komunikācijā.

- **Dibināšanas posmā** tiek nodrošināta informācija topošajiem komersantiem par uzņēmējdarbības sākšanu, kas ietver procesuālos soļus, kurus nepieciešams izpildīt, lai nodrošinātu regulējumam atbilstošu komercdarbību.
- **Pastāvīgas darbības un attīstības posmā** MVU ir pieejami vairāki atbalsta mehānismi no LIAA, Altum, CFLA, NVA, pašvaldībām, biznesa inkubatoriem. Papildus, ir pieejami maksas vai bezmaksas rīki saimnieciskās darbības novērtēšanai, kas var palīdzēt salīdzināt finanšu datus ar publiski pieejamiem resursiem, kā arī salīdzināt savu sniegumu ar līdzīgu komersantu darbības rezultātiem, kā arī pārraudzīt konkurentu, piegādātāju un klientu darbības rezultātus.
- **Situācijās, kad MVU konstatē, ka nespēs veikt saistību apmaksu** ir izveidoti atsevišķi atbalsta pasākumi, lai palīdzētu uzņēmumiem, kurus sniedz EM, VID, Altum un pašvaldības (piemēram, COVID-19 izraisīto grūtību ietekmē), par kuriem informācija galvenokārt tiek izplatīta iestāžu tīmekļvietnēs, kā arī citos informācijas avotos (piemēram, sociālajos tīklos, preses rēližu formātā utt.) pēc informācijas aktualitātes.
- **Stagnācijas un norieta posmā:**
 - Neformālā restrukturizācijā regulējums paredz, ka MVU ir pieejama ne tikai uzņēmējdarbības operacionālā restrukturizācija, bet arī saistību atmaksas nosacījumu maiņa, kas balstās uz maksājumu nosacījumu izmaiņām ar kreditoriem vai piegādātājiem. Atbilstoši likumam par nodokļiem un nodevām VID ir tiesības īstenot nodokļu samaksas termiņu pagarināšanu un nodokļu parādu kapitalizāciju, kuru iespējams izmantot uzņēmumiem. Intervijā VID pārstāvji minēja, ka par nodokļu nomaksas iespējām pirms COVID-19 interese bija neliela.
 - Formālā parādu pārstrukturēšanā (TAP) MVU ir pieejami aizsarglīdzekļi maksātspējas novērtēšanai, balstoties uz līgumsoda pieauguma, procentu pieauguma, nodokļu prasījumu nokavējuma naudas un aizdevuma (kredīta) lietošanas procentu pieauguma apturēšanu.
- **Darbības izbeigšanas posmā**, komersantiem uzsākot likvidācijas procesu, apstājas aizdevuma (kredīta) lietošanas procentu, likumisko procentu, līgumsoda (tajā skaitā procentos izteikta līgumsoda) un nokavējuma naudas pieaugums.

Tabula 3. MVU dzīvescikls¹⁸

Dzīvescikla posms	Dibināšana		Saimnieciskās darbības veikšana			Finanšu grūtību iestāšanās	Stagnācija un noriets			Darbības izbeigšana	
	Aktivitātes						Neformālā restrukturizācija (ĀTR)	Formālā restrukturizācija (TAP/ĀTAP)			
	MVU reģistrējas UR, iesniedzot visus dokumentus un apmaksājot pamatkapitālu	MVU reģistrējas PVN reģistrā	MVU piesakās pirmsinkubācijas un inkubācijas atbalstam	MVU veido un iesniedz pārskatus vai deklarācijas (PVN deklarācija, gada ienākumu deklarācija, ziņojums par obligāto iemaksu objektu un obligātajām iemaksām no darba ņēmēju darba ienākumiem, gada pārskats, saimnieciskās darbības pārskats, konsolidētā gada pārskats	MVU veic saimniecisko darbību, t.sk. uzņemas finanšu saistības	MVU konstatē, ka nespēs veikt saistību apmaksu	MVU ārpus tiesas vienojas ar kreditoriem par parādu atmaksas grafiku vai pilnīgu vai daļēju atbrīvošanu no parādsaistībām	MVU iesniedz pieteikumu tiesā par TAP vai ĀTAP ierosināšanu	MVU izpilda TAP vai ĀTAP plānu MVU iesniedz tiesā pieteikumu par plāna īstenošanu un izbeidz TAP vai ĀTAP	<ul style="list-style-type: none"> MVU uzsāk juridiskās personas maksātnespējas procesu, ja parādu restrukturizācija (tai skaitā TAP/ĀTAP) nav atjaunojusi parādnieka maksātspēju Administrators pārvalda visus uzņēmuma aktīvus, ar tiem sedzot kreditoru prasījumus <p style="text-align: center;">— VAI —</p> <ul style="list-style-type: none"> MVU uzsāk likvidāciju, ja parādu restrukturizācija (tai skaitā TAP/ĀTAP) nav atjaunojusi parādnieka maksātspēju Likvidators pārvalda visus uzņēmuma aktīvus, ar tiem sedzot kreditoru prasījumus 	MVU tiek izslēgts no komercrēģistra
Aktivitātes tips	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
Saskarsmes punkti	UR	VID	LIAA, Altum, CFLA, NVA, pašvaldības, biznesa inkubatori	VID, VSAA, kreditori, sadarbības partneri, klienti	Kreditori, Kredītinformācijas biroji, Citi ¹⁹	Kreditori	EM, Altum, pašvaldības, Kreditori	Kreditori, Kredītinformācijas biroji	Kreditori, TAP uzraugošā persona, Tiesa	Kreditori, Likvidators, Maksātnespējas procesa administrators, Tiesa	

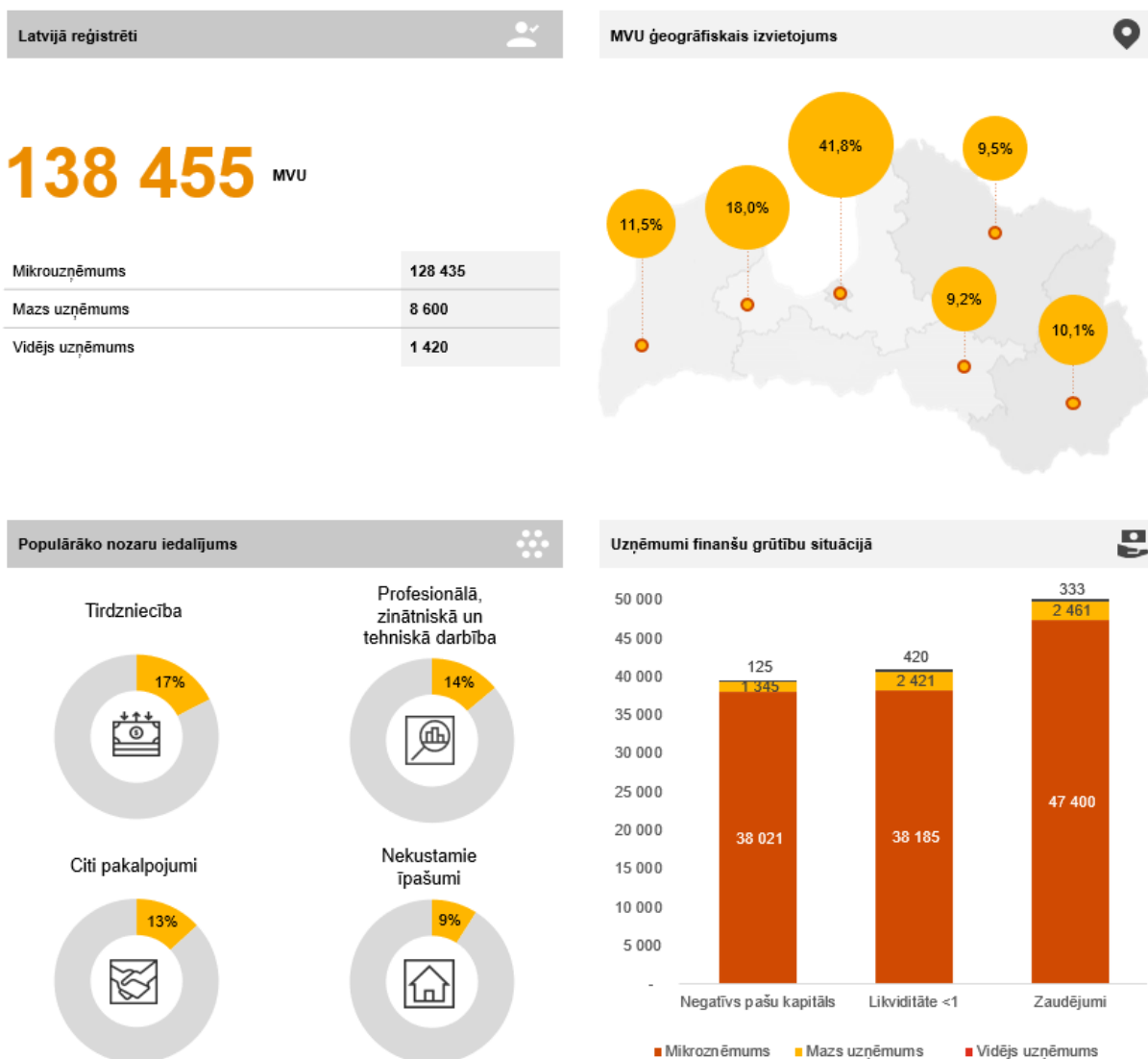
¹⁸ Analizētie normatīvie akti ietverti sadaļā "Izmantotās informācijas saraksts" sadaļā "Mērķa grupu dzīvesciklu raksturojošās aktivitātes un saskarsmes punkti".

¹⁹ Piemēram, pārtikas nozarē – Pārtikas un veterinārais dienests, skaistumkopšanas nozarē - Nacionālais veselības dienests, būvniecības nozarē – Būvniecības valsts kontroles birojs.

A.2 MVU profils

Apakšnodaļas mērķis: identificēt MVU profilu, lai iegūtu priekšstatu par mērķauditorijas segmentiem un raksturojošajām iezīmēm.

Attēls 9. Pārskats par MVU Latvijā (2020.gada dati)²⁰

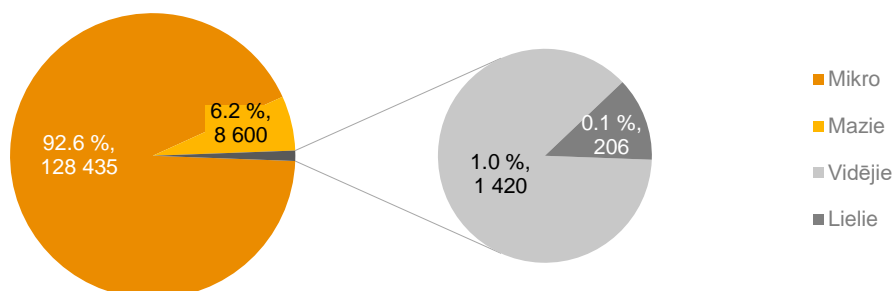


²⁰ Attēlā ietverta vispārēja informācija par Latvijā reģistrētajiem MVU (skat. izvērstus informācijas avotus zemāk). Ģeogrāfiskā izvietojuma datus ir ietverti pieejamie CSP dati par visiem ekonomiski aktīvajiem MVU. Datus par uzņēmumiem finanšu grūtību situācijā ir ietverti pieejamie Lursoft dati par MVU, kuri ir iesnieguši gada pārskatus par 2020. gadu un kuru pārskatu analīze uzrāda brīdinājuma signālus.

Klasifikācija

Komersants ir komercregistrā ierakstīta fiziskā persona (individuālais komersants) vai komercsabiedrība (personālsabiedrība un kapitālsabiedrība). Saskaņā ar EK Regulu (ES) Nr. 651/2014 (2014. gada 17. jūnijs), ar ko noteiktas atbalsta kategorijas atzīst par saderīgām ar iekšējo tirgu, piemērojot Līguma par ES darbību 107. un 108. pantu, kur 1. pielikuma 2. pantā noteikta MVU definīcija. Uzņēmumi (Latvijas normatīvo aktu izpratnē – komersanti) ir klasificēti četrās kategorijās – mikro, mazie, vidējie un lieli uzņēmumi. Latvijā 99,9% no visiem komersantiem ir MVU, atlikušie 0,1% ir lieli uzņēmumi. 2020. gada beigās 57,36% no visiem darbaspējīgajiem iedzīvotājiem tika nodarbināti MVU.

Attēls 10. Latvijas komersantu klasifikācija, 2020. gada dati²¹

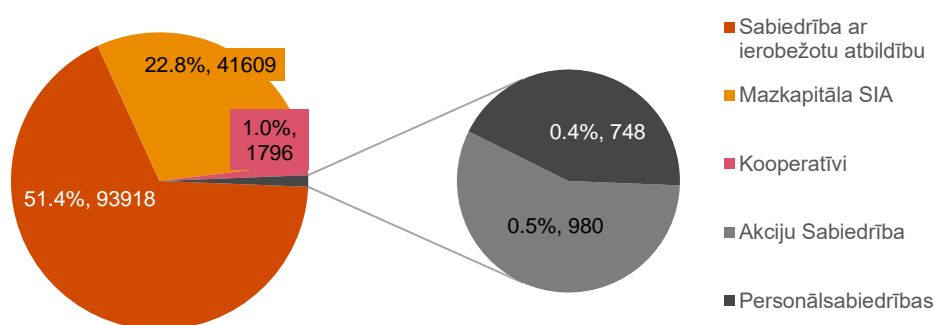


Saimnieciskās darbības forma

Pēc saimnieciskās darbības formas šī Projekta ietvaros kā MVU tiek uzskatītas SIA, mazkapitāla SIA, kooperatīvos, akciju sabiedrībās un personālsabiedrībās. 2021. gada nogalē Latvijā bija reģistrēti kopskaitā 135 371 MVU, kas ir zemākais rādītājs kopš 2012. gada.

- Izplatītākā juridiskā forma ir SIA. Rekordliels SIA skaits reģistrēts 2015. gada decembrī – 128 141 uzņēmumi. Kopš tā laika SIA popularitāte ir ievērojami samazinājusies.
- Otra izplatītākā juridiskā forma ir mazkapitāla SIA. Šī juridiskā forma tika ieviesta ar grozījumiem Komerclikumā 2010. gada 1. maijā, ar mērķi veicinātu uzņēmējdarbību un palielināt akciju kapitālu.
- Citas juridiskās formas veido vien 0,97% no visiem MVU.

Attēls 11. Reģistrētie uzņēmumi pēc juridiskās formas, 2021. gada dati²²



²¹ CSP, 2020. Tirgus sektora ekonomiski aktīvi uzņēmumi reģionos, republikas pilsētās un novados sadalījumā pa uzņēmumu lieluma grupām pēc nodarbināto skaita un galvenajiem darbības veidiem (NACE 2. red.) 2013 – 2020.

²² LR UR, Statistika.

Sadalījums pa nozarēm

Komersantu aptver plašu nozaru klāstu un pēdējo gadu laikā mazā biznesa populārākās uzņēmējdarbības nozares nav piedzīvojušas izmaiņas. Balstoties uz Lursoft datiem, tirdzniecības nozares rādītāji ir nemainīgi augsti jau vairāku gadu gaitā. Profesionālas, zinātniskās un tehniskās darbības nozares popularitāte ir augsta, pateicoties tehnoloģiju attīstībai. Savukārt, attiecībā uz citiem pakalpojumiem, vairāk nekā 90% no tiem veido tādi pakalpojumu veidi kā frizieru un citus skaistumkopšanas pakalpojumi, tekstilizstrādājumu un kažokādu izstrādājumi, mazgāšanu un (ķīmisko) tīrīšanu, apbedīšanas pakalpojumus un ar tiem saistītas darbības. Tās ir tipiskas nozares, kurās darbojas mazie uzņēmēji.

Tabula 4. MVU nozaru sadalījums Latvijā, 2020.gada dati²³

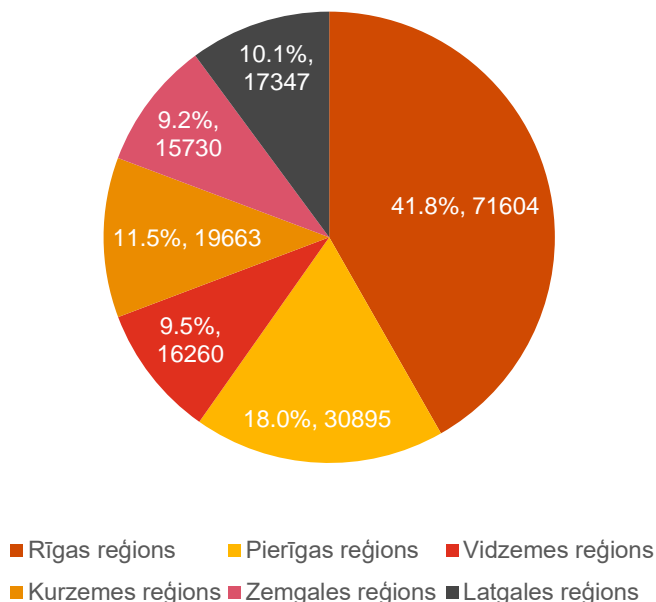
	%
Tirdzniecība	17,2%
Profesionālā, zinātniskā un tehniskā darbība	13,8%
Citi pakalpojumi	12,5%
Nekustamie īpašumi	9,0%
Būvniecība	7,9%
Apstrādes rūpniecība	7,5%
Transports un uzglabāšana	5,5%
Informācijas un komunikācijas pakalpojumi	5,3%
Administratīvie un atbalsta pakalpojumi	5,2%
Veselība un sociālā aprūpe	4,1%
Māksla, izklaide un atpūta	4,0%
Izglītība	2,9%
Naktsmītnes un ēdināšanas pakalpojumi	2,8%
Finanšu un apdrošināšanas darbības	1,6%
Elektrība, gāze, ūdens	0,5%
Ieguves rūpniecība un karjeru izstrāde	0,2%
Kopā	100%

²³ CSP, 2020. Tirgus sektora ekonomiski aktīvi uzņēmumi reģionos, republikas pilsētās un novados sadalījumā pa uzņēmumu lieluma grupām pēc nodarbināto skaita un galvenajiem darbības veidiem (NACE 2. red.) 2013 – 2020.

Ģeogrāfiskais sadalījums

Vairāk nekā puse (59,8%) MVU ir ģeogrāfiski izvietoti valsts centrālajā daļā – Rīgas un Pierīgas reģionos, attiecīgi 41,8% un 18% no kopējā MVU skaita. Pēc MVU īpatsvara tālāk seko Kurzemes reģions (11,5%), Latgales reģions (10,1%), Vidzemes reģions (9,5%) un Zemgales reģions (9,2%).

Attēls 12. Detalizēts MVU ģeogrāfiskais izvietojums Latvijas reģionos (2020.gada dati)²⁴



Gada pārskatu iesniegšana

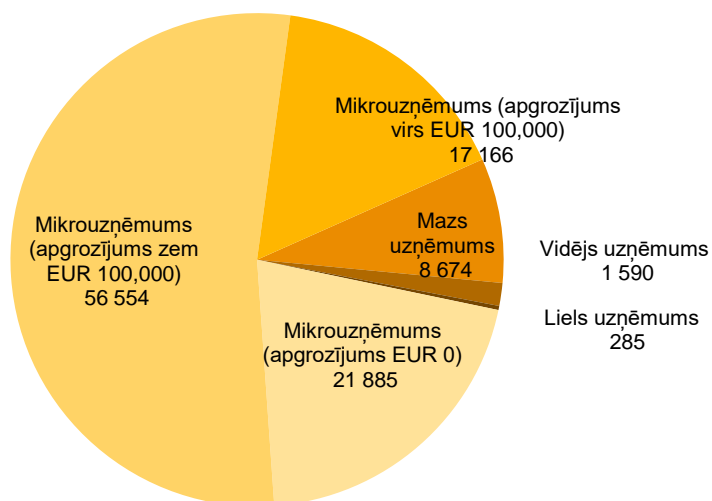
Gada pārskatu iesniegšana VID ir viens no galvenajiem kritērijiem, kurš norāda uz saimnieciskās darbības veikšanu, kā arī ļauj identificēt to, vai ir pamatots nodoms turpināt darbību. To komersantu skaits, kuri iesnieguši 2020. gada pārskatus līdz 2021. gada beigām un nav likvidēti ir 106 154²⁵. Uz 2020. gada 31. decembri Komercreģistrā bija reģistrēti 187 699 uzņēmumi un, ņemot vērā, ka kopš tā laika līdz 2021. gada 31. decembrim ir likvidēti 14 158 uzņēmumi, tikai 61% no tiem ir iesnieguši finanšu pārskatu par 2020. gadu, kas liecina par “aklo punktu” attiecībā uz pieejamajiem reprezentatīvajiem un aktuālajiem finanšu datiem par daļu no komersantiem.²⁶

²⁴ CSP, 2020, Tirdzniecības sektora ekonomiski aktīvi uzņēmumi reģionos, republikas pilsētās un novados sadalījumā pa uzņēmumu lieluma grupām pēc nodarbināto skaita un galvenajiem darbības veidiem (NACE 2. red.) 2013 - 2020

²⁵ Lursoft, 2022. Gada pārskatu skaita dinamika.

²⁶ LR UR, 2022, Statistika.

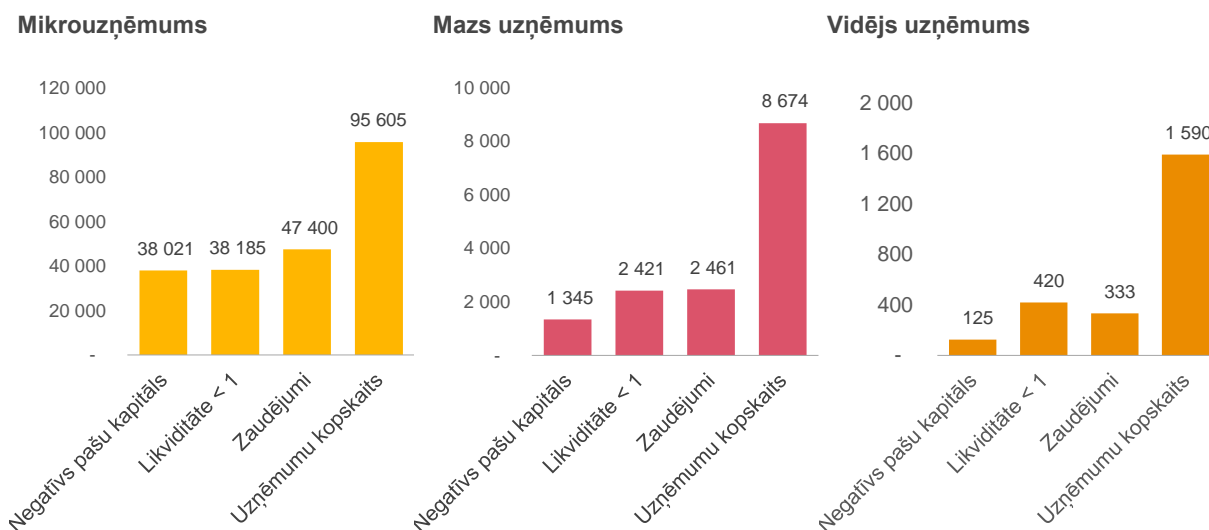
Attēls 13. Latvijā reģistrēto komersantu, kuri iesnieguši gada pārskatu par 2020. finanšu gadu, iedalījums saskaņā ar EK Regulu Nr. 800/2008.²⁷



Finanšu grūtību situācija

Analizējot gada pārskatus, redzams, ka daudziem MVU ir finanšu grūtības. Skatoties uz MVU, aptuveni 40% mikrouzņēmumu ir negatīvs pašu kapitāls, mazo un vidējo uzņēmumu grupā situācija ir labāka. Tāds rādītājs kā negatīvs pašu kapitāls būtībā nav absolūts rādītājs, bet ļauj novērtēt, vai uzņēmumam ir nepieciešamā naudas plūsma un pastāvētspēja, lai uzsāktu Formālo pārstrukturēšanu. Aptuveni 30 % uzņēmumu katrā lieluma grupā ir likviditātes problēmas.

Attēls 14. MVU, kuri ir iesnieguši gada pārskatus par 2020. gadu un kuru pārskatu analīze uzrāda brīdinājuma signālus (uz 2020. gada 31. decembri vai par visu 2020. finanšu gadu), klasificējot pēc apgrozījuma lieluma²⁸

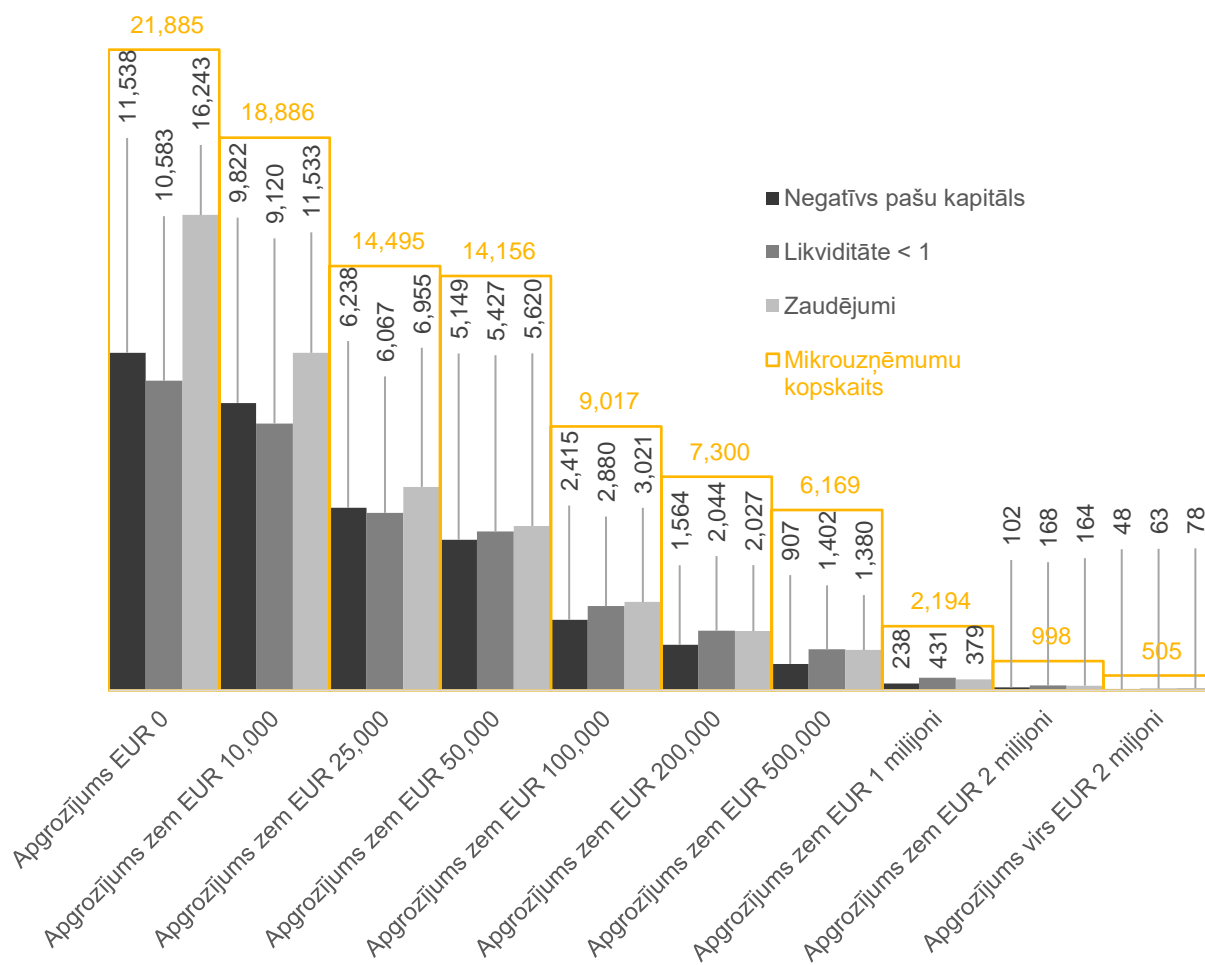


²⁷ Lursoft, 2020.

²⁸ Lursoft, 2020.

Mikrouzņēmumi veido lielāko īpatsvaru MVU grupā. Gada pārskati ir analizēti, balstoties uz apgrozījuma rādītājiem. Katrā analizētajā grupā ar negatīviem rādītājiem saskaras vairāk nekā 37%. Ar vislielākajām grūtībām saskaras mikrouzņēmumi bez apgrozījumu (ar 0 EUR apgrozījumu). No 21 885 uzņēmumiem 52,7% bija negatīvs pašu kapitāls, 48,4% kopējā likviditāte bija zem 1 un 74,2% gada pārskatu iesniedza ar zaudējumiem.

Attēls 15 Kopējais mikrouzņēmumu skaits, kuri iesnieguši 2020. gada pārskatus un kuru darbībā identificējami negatīvi finanšu rādītāji – negatīvs pašu kapitāls, kopējā likviditāte zem 1 un zaudējumi, klasificēti pēc apgrozījuma (2020. gada 31. decembrī vai visā 2020. gada finanšu gadā²⁹)



²⁹ Lursoft, 2020.

2.B Uzņēmēji

B.1 Uzņēmēju dzīvescikls

Apakšnodaļas mērķis: izvērtēt uzņēmēju dzīvesciklu, lai identificētu veicamās aktivitātes, saskarsmes punktus ar dažādām iestādēm un organizācijām, un piedāvātās risinājumu iespējas saistībā ar finanšu grūtību identificēšanu un risināšanu.

Izmantotās metodes: normatīvā regulējuma analīze un fokusgrupu diskusijas.

Uzņēmēju dzīvescikls

Konstatējumi:

Līdzīgi kā MVU grupā, no saskarsmes viedokļa vislielākās iespējas sasniegt lielāko uzņēmēju skaitu uzņēmuma dzīvescikla sākuma posmos un īstenot preventīvas informatīvas aktivitātes ir UR un VID. Komercreģistrā ierakstītiem uzņēmējiem un saimnieciskās darbības veicējiem dažādos dzīvescikla posmos atšķiras saskarsmes punkti ar iestādēm un organizācijām.³⁰ Socioloģiskās aptaujas rezultāti rāda, ka uzņēmēji saistībā ar finanšu grūtību risināšanu visbiežāk ir izmantojuši LAD un VID informācijas avotus, savukārt pārējos informācijas avotus ievērojami retāk. Formālie saskarsmes punkti identificē iespēju, kura netiek pilnībā izmantota, lai izvietotu atbilstošu informāciju.

- **Dibināšanas posmā** uzņēmēju informēšana notiek daļēji UR, daļēji VID atkarībā no tā, vai izvēlētajai darbības formai normatīvie akti nosaka obligātu (tikai komercreģistrā ierakstītajiem uzņēmējiem) reģistrāciju UR.
- **Pastāvīgas darbības un attīstības veicināšanai** uzņēmējiem ir pieejami vairāki atbalsta mehānismi no LIAA, Altum, CFLA, NVA, pašvaldībām, biznesa inkubatoriem. Šajā posmā saskarsme ir galvenokārt ar finansējuma sniedzējiem un uzraudzības iestādēm. Līdzīgi kā MVU, arī uzņēmējiem ir pieejami maksas vai bezmaksas rīki saimnieciskās darbības novērtēšanai. VID pārstāvji intervijā norādīja, ka uzņēmējiem, kuri ir saimnieciskās darbības veicēji, ir salīdzinoši liela interese par VID EDS (speciāls modulis nodokļu parādu monitorēšanai, kā arī rīks "Nodokļu maksātāja reitinga sistēma").
- **Stagnācijas un norieta posmā** komercreģistrā ierakstītiem uzņēmējiem veidojas saskarsme ar kreditoriem, kamēr saimnieciskās darbības veicējiem papildus tam ar zvērinātu notāru vai maksātnespējas procesa administratoru un tiesu.
 - **Situācijās, kad komercreģistrā ierakstītie uzņēmēji konstatē, ka nespēs veikt saistību apmaksu** līdzīgi MVU ir pieejama gan neformālā restrukturizācija, gan formālā restrukturizācija (TAP/ĀTAP), kā arī izveidoti atsevišķi atbalsta pasākumi, kurus sniedz EM, VID, Altum un pašvaldības (piemēram, COVID-19 izraisīto grūtību ietekmē).
 - **Situācijās, kad saimnieciskās darbības veicēji konstatē, ka nespēs veikt saistību apmaksu** ir pieejami Fiziskās personas atbrīvošanas no parādsaistībām likumā ietvertais mehānisms (līdz 5000.00 EUR) vai Maksātnespējas likumā ietvertais fiziskas personas maksātnespējas process (virs 5000.00 EUR).

³⁰ Pēc saimnieciskās darbības formas uzņēmēju loks ir iedalāms divās lielās grupās – komercreģistrā ierakstītie uzņēmēji (individuālie komersanti, individuālie (ģimenes) uzņēmumi, zemnieku / zvejnieku saimniecības un lauku amatnieku uzņēmumi / saimniecības, komercaģenti) un saimnieciskās darbības veicēji (fiziskas personas), kuri reģistrē savu darbību tikai VID.

Tabula 5. Uzņēmēju dzīvescikls³¹

 Aktivitāte jāveic visiem  Aktivitāte jāveic atkarībā no situācijas

Dzīvescikla posms	Dibināšana / reģistrēšanās	Saimnieciskas darbības veikšana				Finanšu grūtību iestāšanās	Stagnācija un noriets		
							Neformālā restrukturizācija	Formālā restrukturizācija (TAP/ĀTAP)	Maksātnespēja
Aktivitātes	Uzņēmējs reģistrējas UR, iesniedzot visus dokumentus	Uzņēmējs piesakās pirmsinkubācijas un inkubācijas atbalstam	Uzņēmējs veido un iesniedz pārskatus (gada pārskats, saimnieciskās darbības pārskats, konsolidētā gada pārskats)	Uzņēmējs (izņemot fizisko personu, kura veic saimniecisko darbību un par to maksā samazināto patentmaksu) iesniedz ziņojumu par IIN un VSAOI, riska nodevu reizi ceturksnī	Uzņēmējs veic saimniecisko darbību, t.sk. uzņemas finanšu saistības	Uzņēmējs konstatē, ka nespēs veikt saistību apmaksu	<i>Saimnieciskās darbības veicējs.</i> Uzņēmējs ārpus tiesas vienojas ar kreditoriem par parādu atmaksas grafiku, papildus nodrošinājuma izsniegšanu (ķīļa, galvojums u.c.) vai pilnīgu vai daļēju atbrīvošanu no parādsaistībām. <i>Komercreģistrā ierakstītie uzņēmēji.</i> Uzņēmējs iesniedz pieteikumu tiesā par TAP vai ĀTAP ierosināšanu/ pasludināšanu, pēc tā apstiprināšanas izpilda TAP/ĀTAP plānu un iesniedz tiesā pieteikumu par plāna īstenošanu un izbeidz TAP vai ĀTAP.	Uzņēmējs iesniedz pieteikumu tiesā par TAP vai ĀTAP ierosināšanu/pasludināšanu, pēc tā apstiprināšanas izpilda TAP/ĀTAP plānu un iesniedz tiesā pieteikumu par plāna īstenošanu un izbeidz TAP vai ĀTAP	Uzņēmējs (fiziska persona), kas ir saimnieciskās darbības veicējs piemēro Fiziskās personas atbrīvošanas no parādsaistībām likumā (parāda summa līdz 5000.00 EUR) vai Maksātnespējas likumā ietvertu fiziskās personas maksātnespējas procesu (virs 5000.00 EUR) Detalizētākam pārskatam skatīt nodaļu Patērētāju dzīvescikls
	VAI Uzņēmējs reģistrējas PVN reģistrā un mikrouzņēmuma nodokļa maksātāja statusam								Uzņēmējs (juridiska persona) uzsāk juridiskās personas maksātnespējas procesu, ja parādu restrukturizācija (tai skaitā TAP/ĀTAP) nav atjaunojusi parādnieka maksātspēju Administrators pārvalda visus uzņēmuma aktīvus, ar tiem sedzot kreditoru prasījumus VAI Uzņēmējs (juridiska persona) uzsāk likvidāciju, ja parādu restrukturizācija (tai skaitā TAP/ĀTAP) nav atjaunojusi parādnieka maksātspēju Likvidators pārvalda visus uzņēmēji aktīvus, ar tiem sedzot kreditoru prasījumus

³¹ Analizētie normatīvie akti ietverti sadaļā "Izmantotās informācijas saraksts" sadaļā "Mērķa grupu dzīvesciklu raksturojošās aktivitātes un saskarsmes punkti".

Aktivitātes tips ³²	Komercreģistrā ierakstītie uzņēmēji	●	●	●	●	●	●	●	●
	Saimnieciskās darbības veicēji	●	●	●	N/a	●	●	N/a	●
Saskarsmes punkti	UR, VID	LIAA, Altum, CFLA, NVA, Pašvaldības, biznesa inkubatori	VID	VID, VSAA	Kreditori Kredīt-informācijas biroji, Citi ³³	Kreditori	Kreditori, Kredīt-informācijas biroji, Tiesa *TAP uzraugošā persona (tikai komercregistrā ierakstītajiem uzņēmējiem)	Kreditori Kredīt-informācijas biroji, TAP uzraugošā persona, Tiesa	Zvērināts notārs, Kreditori, NVA, Sociālais dienests, Maksātnespējas procesa administrators, Likvidators

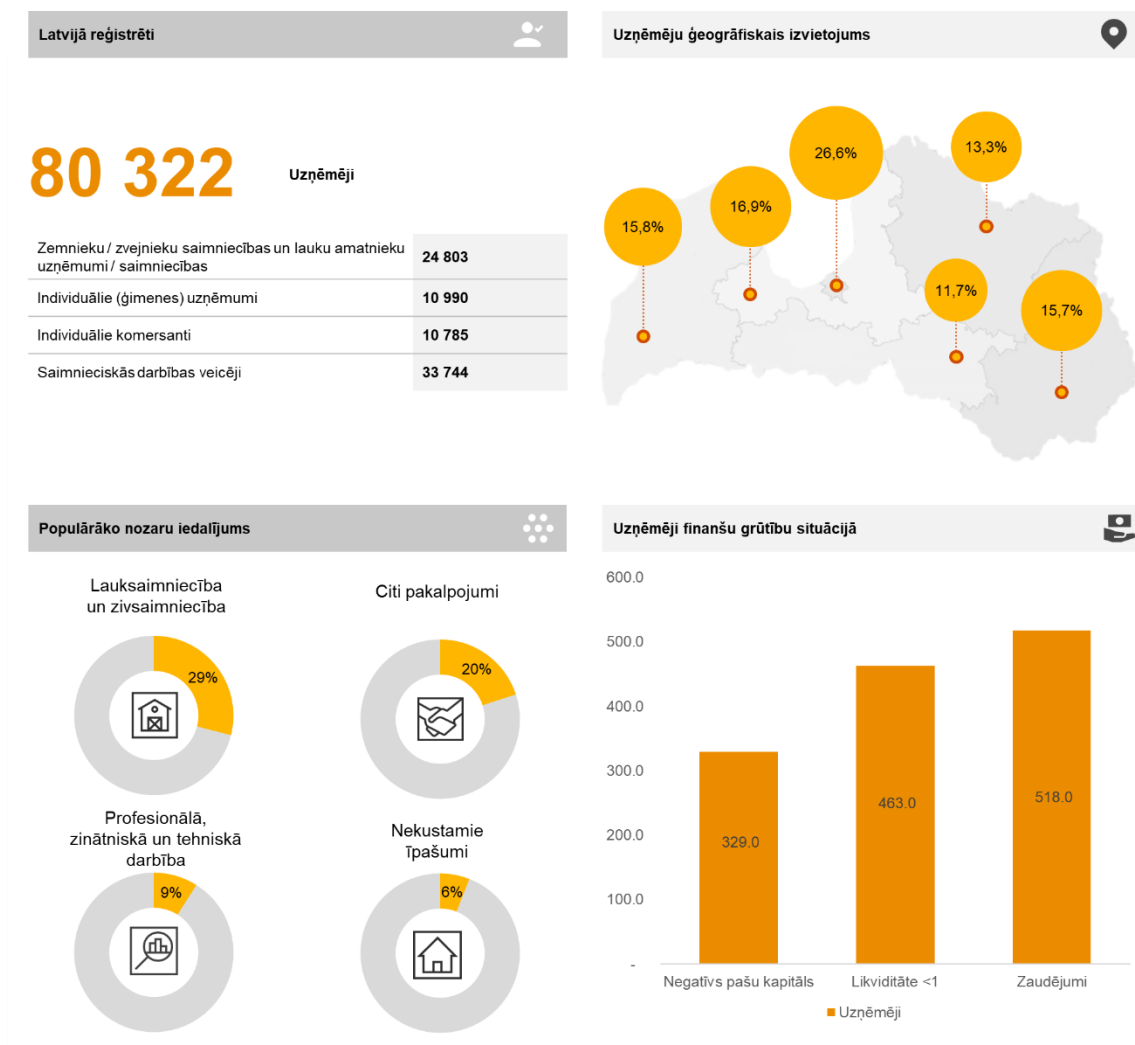
³² Pēc saimnieciskās darbības formas uzņēmēju loks ir iedalāms divās lielās grupās – komercregistrā ierakstītie uzņēmēji (individuālie komersanti, individuālie (ģimenes) uzņēmumi, zemnieku / zvejnieku saimniecības un lauku amatnieku uzņēmumi / saimniecības, komercaģenti) un saimnieciskās darbības veicēji (fiziskas personas), kuri reģistrē savu darbību tikai VID.

³³ Piemēram, pārtikas nozarē – Pārtikas un veterinārais dienests, skaistumkopšanas nozarē – Nacionālais veselības dienests, būvniecības nozarē – Būvniecības valsts kontroles birojs.

B.2 Uzņēmēju profils

Apakšnodaļas mērķis: identificēt uzņēmēju profilu, lai iegūtu priekšstatu par mērķauditorijas segmentiem un raksturojošajām iezīmēm.

Attēls 16. Pārskats par uzņēmējiem Latvijā (2020.gada dati) ³⁴

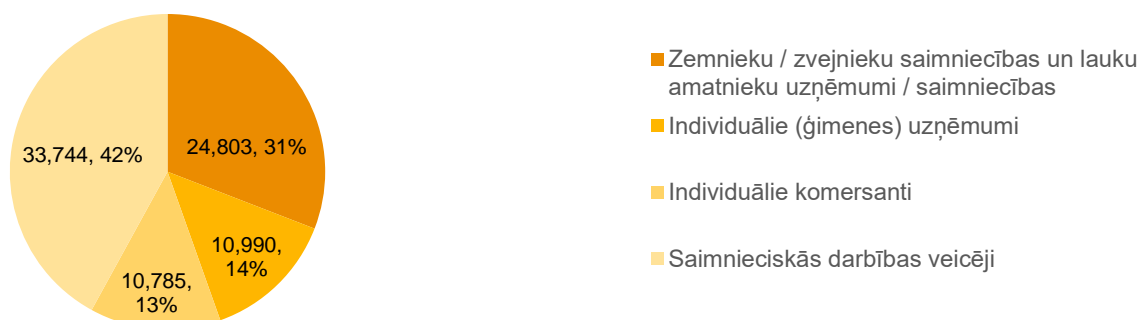


³⁴ Attēlā ietverta vispārēja informācija par Latvijā reģistrētajiem uzņēmējiem. Ģeogrāfiskā izvietojuma datus ir ietverti pieejamie CSP dati par visiem ekonomiski aktīvajiem saimnieciskās darbības veicējiem (fiziskas personas).

Saimnieciskās darbības forma

Pēc saimnieciskās darbības formas uzņēmēju loks ir iedalāms divās lielās grupās – komercreģistrā ierakstītie uzņēmēji (individuālie komersanti, individuālie (ģimenes) uzņēmumi, zemnieku / zvejnieku saimniecības un lauku amatnieku uzņēmumi / saimniecības, komercaģenti) un saimnieciskās darbības veicēji, kuri reģistrē savu darbību tikai VID. Saimnieciskās darbības veicējiem ir jāizvēlas viens no nodokļu maksāšanas veidiem: VSAOI un IIN maksātāji no saimnieciskās darbības; samazinātās patentmaksas maksātāji; mikrouzņēmuma nodokļa maksātāji vai paziņotās saimnieciskās darbības veicēji. 2020. gada nogalē bija reģistrēti 46 578 komercreģistrā ierakstītie uzņēmēji un 33 744³⁵ bija saimnieciskās darbības veicēji, kuri maksā VSAOI. Vislielāko uzņēmēju īpatsvaru veido saimnieciskās darbības veicēji.

Attēls 17. Uzņēmēju iedalījums, 2020³⁶



Sadalījums pa nozarēm

Uzņēmēji līdzīgi kā MVU ir nodarbināti ļoti daudzveidīgās nozarēs. Visplašāk pārstāvētā darbības nozare ir lauksaimniecība, mežsaimniecība un zivsaimniecība. 2020. gadā no visas Latvijas teritorijas 36% tika izmantoti lauksaimniecībai un augsts pieprasījums pēc lauksaimniecības produktiem ir gan Latvijā, gan ārpus tās.³⁷ Saimnieciskās darbības veicēju vidū izplatīta ir citu pakalpojumu sniegšana.

Attēls 18. Komercreģistrā ierakstītie uzņēmēji sadalījumā pa darbības veidiem, 2020³⁸

	%
Lauksaimniecība, mežsaimniecība un zivsaimniecība	28,9%
Citi pakalpojumi	19,6%
Profesionālā, zinātniskā un tehniskā darbība	8,7%
Nekustamie īpašumi	6,2%
Tirdzniecība	5,6%
Veselība un sociālā aprūpe	5,5%
Māksla, izklaide un atpūta	4,6%
Apstrādes rūpniecība	3,6%
Būvniecība	3,5%

³⁵ VID, 2022. Pašnodarbināto personu skaits 2021.gadā.

³⁶ VID, 2021. Pašnodarbināto personu skaits 2020.gadā; un Lursoft, Statistika.

³⁷ LR Zemkopības ministrija, 2021. Latvijas lauksaimniecība 2020.

³⁸ CSP, 2020. Ekonomiski aktīvi uzņēmumi sadalījumā pa galvenajiem darbības veidiem (NACE 2.red.) 2013 – 2020.

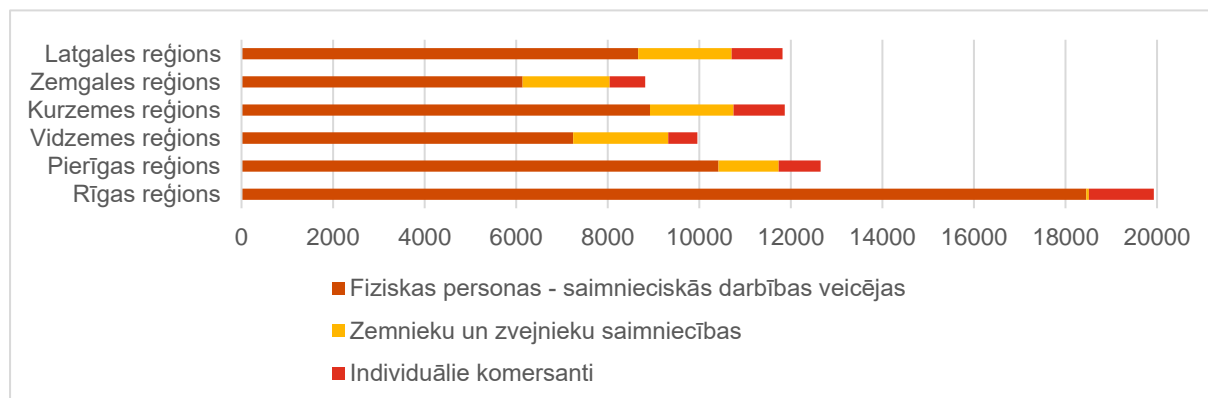
Izglītība	3,4%
Administratīvie un atbalsta pakalpojumi	3,1%
Transports un uzglabāšana	2,7%
Informācijas un komunikācijas pakalpojumi	2,5%
Finanšu un apdrošināšanas darbības	1,0%
Naktsmītnes un ēdināšanas pakalpojumi	0,7%
Ieguves rūpniecība un karjeru izstrāde	0,1%
Elektrība, gāze, ūdens	0,1%
Kopā	100%

Ģeogrāfiskais sadalījums

Uzņēmēju ģeogrāfiskais sadalījums seko līdzīgi sadalījumam kāds tas ir MVU. Visvairāk uzņēmēju saimniecības un individuālie komersanti) ir Rīgas reģionā, kam seko Pierīgas reģions un tālāk secīgi Kurzemes, Latgales, Vidzemes un Zemgales reģioni.

Visbūtiskākās atšķirības no ierastā ģeogrāfiskā sadalījuma ir tieši zemnieku un zvejnieku saimniecību skaitā reģionos, kur pārliecinoši vismazāk šādu uzņēmēju ir Rīgas reģionā un ar otro mazāko saimniecību skaitu seko Pierīgas reģions. Pārējos reģionos saimniecību skaits ir līdzīgs – ap diviem tūkstošiem.

Attēls 19. Detalizēts uzņēmēju ģeogrāfiskais izvietojums Latvijas reģionos (2020.gada dati)³⁹

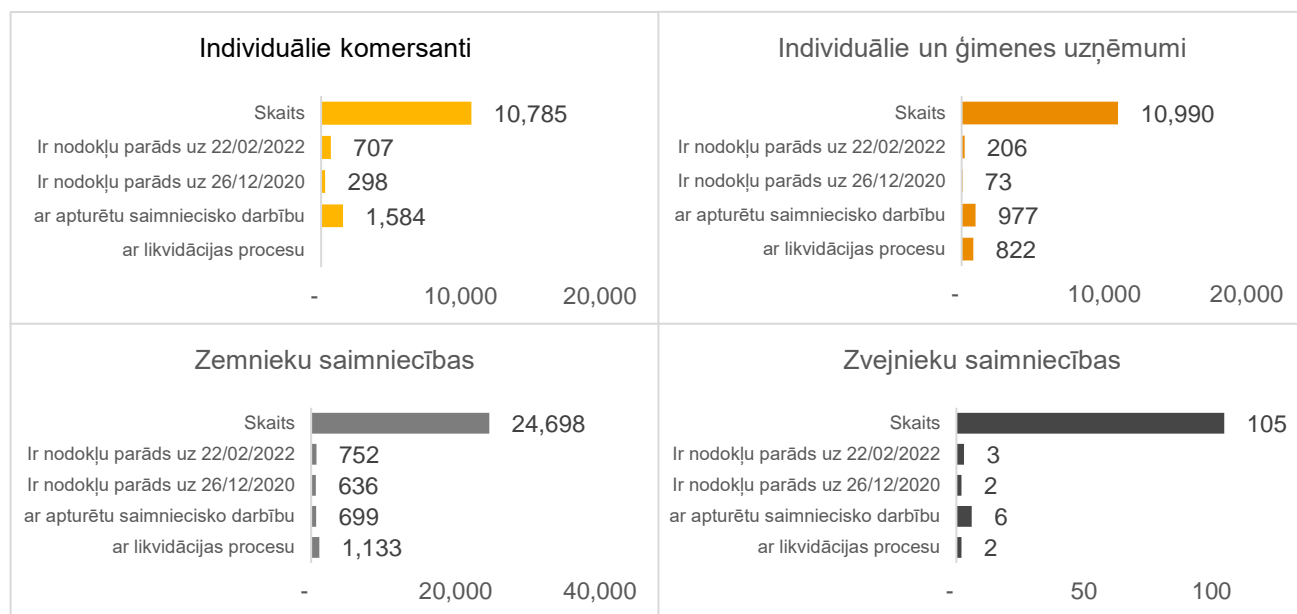


Gada pārskatu iesniegšana

Analizējot gada pārskatus, redzams, ka nelielai daļai komercrēģistrā ierakstīto uzņēmēju ir finanšu grūtības. Nevienā no analizētajām grupām uzņēmēju īpatsvars ar nodokļu parādu nepārsniedz 10%. Tajā pašā laikā nodokļu parādnieku skaitam ir pieaugoša tendence, ko var skaidrot ar COVID-19 ietekmi uz saimniecisko darbību. Katrā grupā aptuveni 5-10% ir apturēta saimnieciskā darbība. Šajā kontekstā LTRK intervijā pauž viedokli, ka finanšu grūtības uzņēmēju grupām izriet no sarežģītā normatīvā regulējuma ietvara, kurā spēj orientēties tikai speciālisti. LTRK norāda, ka daudzveidīgie nodokļu maksāšanas režīmi un dažādās juridiskās formas, kas ir izveidotas Latvijā, var sākotnēji nodrošināt priekšrocības, bet, sasniedzot noteiktu apgrozījuma līmeni, vienā mirklī novest pie nodokļu parādiem. Šādi režīmi LTRK ieskatā maziem komersantiem ir nesaprotami, komercdarbības plānošana ir pārāk complicēta, kā rezultātā liela daļa saimnieciskās darbības vienkārši tiek pārtraukta.

³⁹ CSP, 2020, Ekonomiski aktīvi uzņēmumi reģionos, republikas pilsētās un novados 2013 - 2020

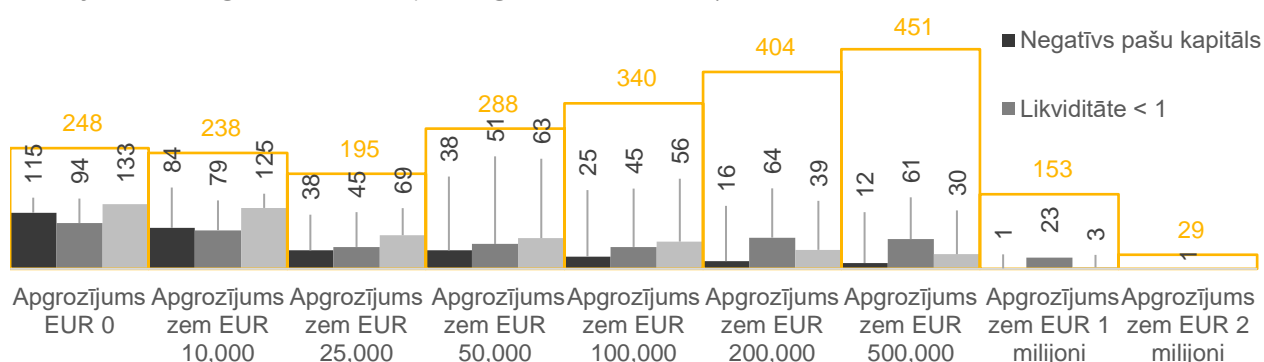
Attēls 20. Uzņēmēji, kuri ir iesnieguši gada pārskatus par 2020. gadu un kuru pārskatu analīze uzrāda brīdinājuma signālus (uz 2020. gada 31. decembri)⁴⁰



Finanšu grūtību situācija

Individuālo (ģimenes) uzņēmumu, individuālo komersantu, zemnieku un zvejnieku saimniecību 2020. gada pārskatu analīze liecina, ka šo komersantu vidē dominē mikro uzņēmumi. Kā redzams attēlā (skat. Attēls 21), palielinoties apgrozījumam virs 500 000 eur gadā, visbiežāk mazinās negatīvas tendences finanšu situācijā, tomēr šādu uzņēmumu kopskaits ir salīdzinoši mazs. Tipisks darbotiespējīgs šīs grupas uzņēmums ir tāds, kura apgrozījums ir no 100 000 līdz 500 000 eur gadā (vairāk kā 800 vienību), tomēr arī šajā grupā aptuveni 12% no uzņēmumu ir likviditātes problēmas. Tas nozīmē, ka šiem komersantiem var būt problēmas savu īstermiņa saistību kārtošānā, ekonomiskās spējas ir ierobežotākas un var rasties problēmas norēķināties ar ilgtermiņa un īstermiņa kreditoriem.

Attēls 21. Kopējais individuālo (ģimenes) uzņēmumu, individuālo komersantu, zemnieku un zvejnieku saimniecību skaits mikro uzņēmumu grupā, kas iesnieguši 2020. gada pārskatus un kuru finanšu rādītāji uzrāda negatīvu tendenci (2020. gada 31. decembrī)⁴¹



⁴⁰ Lursoft, 2020.

⁴¹ Lursoft, 2020.

B.3 MVU un uzņēmēju informācijas iegūšanas paradumi

Apakšnodaļas mērķis: izvērtēt informācijas pieejamību MVU un uzņēmējiem par iespējamām risinājumiem situācijās, kas saistītas ar finanšu grūtībām – kā tiktu meklēta informācija, kādi informatīvie avoti tiktu izmantoti, pie kā vērstos pēc atbalsta u.tml.

Izmantotās metodes:

Socioloģiskais pētījums (telefonintervijas (CATI) respondentu atlasē un tiešsaistes anketa pamataptaujas aizpildei, kas tika nosūtīta uz respondenta nosaukto e-pasta adresi)

MVU un uzņēmēju anketēšanā izmantota vienota anketa. Lai sekmīgāk atainotu abu mērķa grupu kopīgās un atšķirīgās iezīmes salīdzinošā perspektīvā, anketēšanas rezultāti apkopoti vienā nodaļā un katras mērķa grupu atšķirības izceltas.

Konstatējumi:

- **Informācijas par atbalstu finanšu grūtību risināšanai meklēšanas pieredze.** Gandrīz trešdaļa (30%) aptaujāto MVU un uzņēmēju pēdējo 5 gadu laikā ir meklējuši kādu informāciju, kas varētu noderēt finanšu grūtību risināšanai. Biežāk informāciju meklējuši MVU (36%), retāk – uzņēmēji (23%).
- **Informācijas meklēšanas tendences pēc darbības reģiona.** Pēdējo 5 gadu laikā informāciju finanšu grūtību risināšanai ir meklējuši tie MVU īpašnieki, vadītāji un uzņēmēji, kuru saimnieciskā darbība aptver visu Latvijas teritoriju (pretstatā tiem, kuri darbojas viena reģiona vai apdzīvotās vietas ietvaros), un jo īpaši tie, kuri savas preces vai pakalpojumus piedāvā ārpus Latvijas robežām – 46% no tiem, kuri to dara citās ES dalībvalstīs un 50% to, kuri darbojas ārpus ES robežām. Jāpiebilst, ka tieši abu pēdējo grupu pārstāvji ir arī vairāk ir aizņēmušies finanšu līdzekļus sava uzņēmuma vai paša saimnieciskās darbības nodrošināšanai. Vislielākais šādu respondentu īpatsvars ir vērojams tieši uzņēmēju grupās – 76% no tiem, kuri to darbojas ES dalībvalstīs un 73% to, kuri darbojas ārpus ES robežām. Lielāka pieredzes bagāža gan nenozīmē lielāku pārliecātību par savām spējām un zināšanām vai atšķirīgiem informācijas kanālu izmantošanas ieradumiem. Pārējos aptaujas jautājumos nebija vērojamas statistiski nozīmīgas un izdalāmas tendences respondentu dalījumā pēc darbības reģiona.
- **Izmantotie informācijas avoti par atbalsta iespējām finanšu grūtību risināšanai.** Pētījuma dalībnieki, kuri vispār **ir meklējuši** jēlkādu informāciju, kas varētu noderēt uzņēmējiem finanšu grūtību risināšanai, informāciju visbiežāk ir meklējuši interneta avotos (iespējams izvēlēties vairākus atbilstošus variantus):
 - Valsts iestāžu mājaslapas (minēja 57% respondentu, kuri vispār ir meklējuši informāciju);
 - Interneta ziņu portāli (44%);
 - Interneta meklētājā (Google, Yahoo, Bing utt.) (34%);
 - Pašvaldības un to iestāžu mājaslapas (28%).
- **Pieredze, meklējot informāciju iestādēs par atbalstu finanšu grūtību risināšanai.** Kopumā vairākums aptaujāto informāciju atrada paši. Vairāk nekā trešdaļa (36%) respondentu informāciju atrada bez sevišķām grūtībām, vēl 21% aptaujāto atzina, ka informācija tika atrasta, taču ilgstošas meklēšanas rezultātā, apmeklējot dažādu iestāžu mājas lapas. 11% respondentu nespēja atrast informāciju patstāvīgi, tādēļ zvanīja uz iestādi un saņēma konsultāciju. 10% aptaujāto atzina, ka atrada tikai daļu informācijas, ne visu, ko cerēja atrast. 8% komersantu apgalvoja, ka vispār nespēja atrast interesējošo informāciju un tālāk meklēšanu neturpināja.
- **Izmantotie iestāžu (organizāciju) avoti.** Runājot par konkrētām iestādēm, tad visbiežāk informācija par atbalsta iespējām finanšu grūtību risināšanai meklēta (iespējams izvēlēties vairākus atbilstošus variantus):
 - VID (informāciju meklējuši 39% respondentu; 44% MVU un 28% uzņēmēju). Jāatzīmē, ka VID sniegtā informācija pārliecinoši visbiežāk (tā domā 23% komersantu, kuri ir meklējuši informāciju

- par atbalsta iespējām finanšu grūtību risināšanai) tika vērtēta kā noderīgākā no visiem avotiem;
- Finanšu institūcijā "Altum" informāciju meklējuši 25% respondentu (33% MVU un 10% uzņēmēju), 9% to vērtēja kā visnoderīgāko;
 - Kredītiestādē/ bankās informāciju meklējuši 22% respondentu (27% MVU un 13% uzņēmēju), 13% to vērtēja kā visnoderīgāko;
 - LAD informāciju meklējuši 22% respondentu (11% MVU un 28% uzņēmēju), 9% to vērtēja kā visnoderīgāko.
- **Avoti, kur tiku meklēta informācija par atbalsta iespējām finanšu grūtību risināšanā.** Respondenti, kuri iepriekš **nav meklējuši** informāciju par atbalsta iespējām finanšu grūtību risināšanai, tika lūgti atbildēt, kur to meklētu situācijā, ja uzņēmumam iestātos finanšu grūtības. Dominēja divi varianti (iespējams izvēlēties vairākus atbilžu variantus):
 - Draugi, paziņas, radnieki - kā pirmo izvēli, kur grieztos finanšu grūtību gadījumā, to nosauca 17%, kā vienu no trim izvēlēm – 49% respondentu, kuri līdz šim nav meklējuši informāciju par atbalsta iespējām finanšu grūtību risināšanai.
 - Kredītiestādes/ bankas – kā pirmo izvēli, kur grieztos finanšu grūtību gadījumā, to nosauca 14%, kā vienu no trim izvēlēm – 36% aptaujāto;
 Citi informācijas avoti par palīdzības iespējām tika nosaukti retāk. Kā vienu no trim pirmajām darbībām 15% - 23% respondentu nosauca: Personīgi zināms finanšu konsultants; VID; Personīgi zināms jurists; Finanšu institūcija "Altum"; Interneta meklētāji (tādi kā Google, Yahoo utml.); LAD.
 - **Ērtākie informācijas kanāli par atbalsta iespējām finanšu grūtību risināšanā.** Pārliciecināmi ērtākais komunikācijas veids par atbalsta iespējām finanšu grūtību risināšanai aptaujāto uzņēmēju skatījumā ir iespēja saņemt informācija e-pastā, kas tiek izsūtīta centralizēti visiem uzņēmumiem (piem., EDS). Tā atbildēja MVU60% pētījuma dalībnieku (iespējams izvēlēties vairākus atbilžu variantus). MVU un uzņēmēju grupās iegūtie rezultāti būtiski neatšķiras. Nākamās vietas ērtāko komunikācijas kanālu hierarhijā par atbalsta iespējām finanšu grūtību risināšanai ieņem:
 - Iespēja veikt privātu konsultāciju nosūtot e-pastu un saņemot personalizētu atbildi e-pastā (minēja 29% uzņēmēju);
 - Vienota tīmekļvietne, kurā apkopota informācija par dažādu institūciju un organizāciju piedāvātajiem risinājumiem (27%);
 - Iespēja veikt privātu konsultāciju klātienēs vizītē pie konsultanta (22%);
 - Iespēja veikt privātu konsultāciju pa telefonu (21%);
 - Sociālajos tīklos ar informāciju par atbalsta iespējām finanšu grūtību risināšanai labprāt iepazītos 6% pētījuma dalībnieku. Pārliciecināms sociālo tīklu līderis ir Facebook, to izmanto vairāk nekā trīs ceturtdaļas (78%) aptaujāto komersantu. Citus sociālos tīklus izmanto mazāk par pusi aptaujāto, otrs populārākais sociālais tīkls ir Instagram ar 35% lietotāju, savukārt trešajā vietā ierindojās LinkedIn ar 17% lietotāju.
 - **Rīku izmantošana uzņēmumu finanšu stāvokļa novērtēšanai.** Gandrīz ceturtdaļa (23% no visiem; 32% MVU un 12% uzņēmēju) pētījuma dalībnieku pēdējo 5 gadu laikā ir izmantojuši kādu rīku, ar kura palīdzību var noteikt finanšu stāvokli, sava uzņēmuma vai kāda sadarbības partnera finanšu stāvokļa novērtēšanai. Biežāk izmantotie finanšu rīki (iespējams izvēlēties vairākus atbilžu variantus):
 - VID nodokļu maksātāju reitinga sistēma (EDS attēlots līdzīgi kā spidometrs) (52% no komersantiem, kuri ir izmantojuši kādu finanšu rīku);
 - Kredītiestādes (banku un nebanku aizdevēju) piedāvātais kredīspējas kalkulators (34%);
 - Kredītinformācijas biroja kredītreitings\ kredītvēstures apkopojums (25%);
 - Lursoft (19%).
 - **Rīcība finanšu grūtību gadījumā.** Situācijā, ja būtu iestājušās finanšu grūtības, bet nebūtu pieejami valsts atbalsta pasākumi, MVU visbiežāk rīkotos šādi (iespējams izvēlēties vairākus atbilžu variantus):
 - Censtos vienoties ar piegādātājiem un kreditoriem par maksājumu norēķinu termiņu pārskatīšanu (minēja 53% aptaujāto MVU);
 - Censtos piesaistīt jaunus apgrozāmos līdzekļus (46%);
 - Pieteiktos valsts atbalstam (27%).
 - **Aktuālākās problēmas finanšu grūtībās nonākušiem uzņēmējiem un MVU.** Kā aktuālākās

problēmas finanšu grūtībās nonākošiem komersantiem, kad nepieciešams saņemt informāciju finanšu grūtību risināšanai, visbiežāk tika minētas (iespējams izvēlēties vairākus atbilžu variantus):

- Informācija ir izklaidēta dažādās vietās, mājaslapās (nosauca 42% pētījuma dalībnieku);
- Informācija par finanšu grūtību identificēšanu un risināšanu ir neskaidra (37%);
- Atbalsts tiek sniegts tikai ļoti specifiskos gadījumos (33%; biežāk minēja MVU pārstāvji (39%));
- Sarežģīti noformēt dokumentus, pieteikumus dažādiem atbalsta pasākumiem (33%);
- Tiek prasīti papildu nodrošinājumi – galvojumi, ķīlas u.c. (30%).

- **Atšķirības MVU un uzņēmēju grupās.** Kopumā, salīdzinot MVU un uzņēmēju grupu pārstāvju sniegtās atbildes, ir MVU auditorijā (salīdzinājumā ar individuālajiem uzņēmējiem) ir vērojama lielāka praktiskā pieredze gan informācijas un risinājumu meklēšanā, gan reālu aizņēmumu iespēju izmantošanā, kā arī augstāks kopējais informētības līmenis un pārliecinātība par savām spējām un zināšanām gan datorprasmju, gan uzņēmuma finanšu pārvaldības jomās. MVU auditorijā iegūtajās atbildēs vērojama arī kopumā lielāka uzticēšanās, sadarbība un informācijas apmaiņa ar valsts pārvaldes struktūrām (kā piemēram, VID), kamēr individuālie uzņēmēji, līdzīgi kā privātpersonas, biežāk sliecas izmantot tiešos aizdevējus, specializētas nozares institūcijas un privātos kanālus.

- **Priekšlikumi informācijas pieejamības uzlabošanai.** Biežāk minētie ieteikumi/ priekšlikumi, kā varētu veicināt informācijas pieejamību komersantu vidū par iespējām laicīgi risināt un saņemt atbalstu finanšu stresa situācijās:

- Vienota tīmekļa vietne, kurā apkopota nepieciešamā informācija (minēja 11% aptaujāto komersantu);
- Informācija nav būtiskākais - svarīgs ir reālais atbalsts (6%);
- EDS sistēmā izveidota sadaļa SOS-palīdzība (5%).

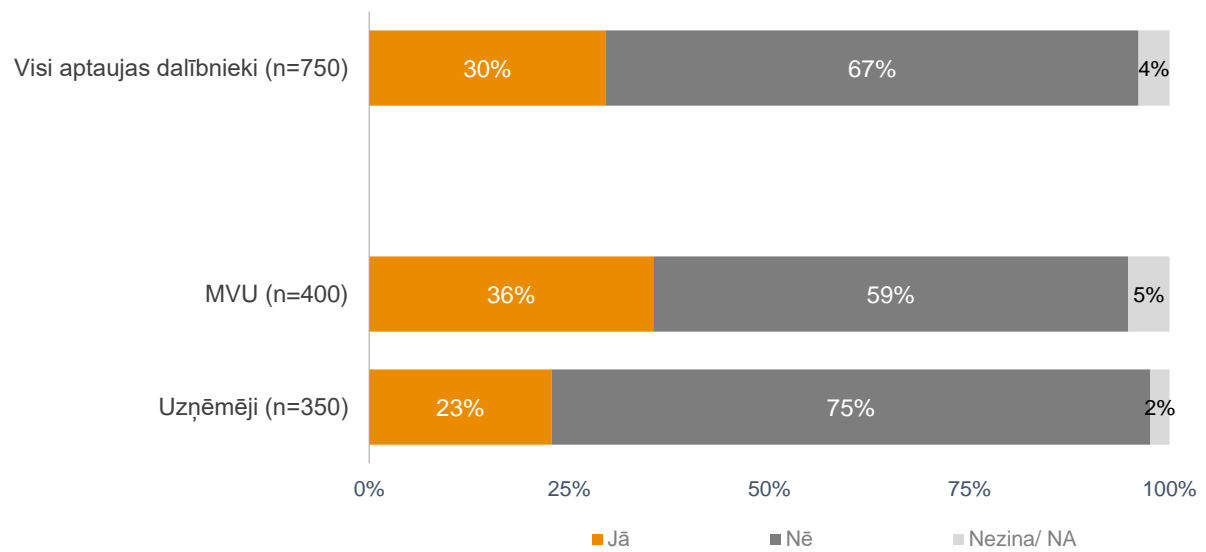
- **Attieksme pret vienotas tīmekļvietnes izveidi.** Komersantu vidū attieksme pret vienotas tīmekļvietnes izveidi, kurā būtu apkopota dažādu institūciju un organizāciju piedāvātā informācija, ieteikumi un risinājumi uzņēmējiem finanšu grūtību mazināšanai, ir kopumā pozitīva. Šādas vietnes izveidi atbalsta vairākums (57%) komersantu. Ideju biežāk atbalstīja MVU pārstāvji (60% gadījumu), nedaudz retāk uzņēmēji (53% gadījumu). Vērojama tendence – jo lielāks ir aptaujāto uzņēmumu apgrozījums, jo lielāks ir komersantu skaits, kuri atbalsta vienotas tīmekļvietnes izveidi, kurā būtu apkopota dažādu institūciju un organizāciju piedāvātā informācija, ieteikumi un risinājumi uzņēmējiem finanšu grūtību mazināšanai.

Attēls 22. Pārskats par MVU un uzņēmēju informācijas iegūšanas paradumiem



Informācijas par atbalstu finanšu grūtību risināšanai meklēšanas pieredze

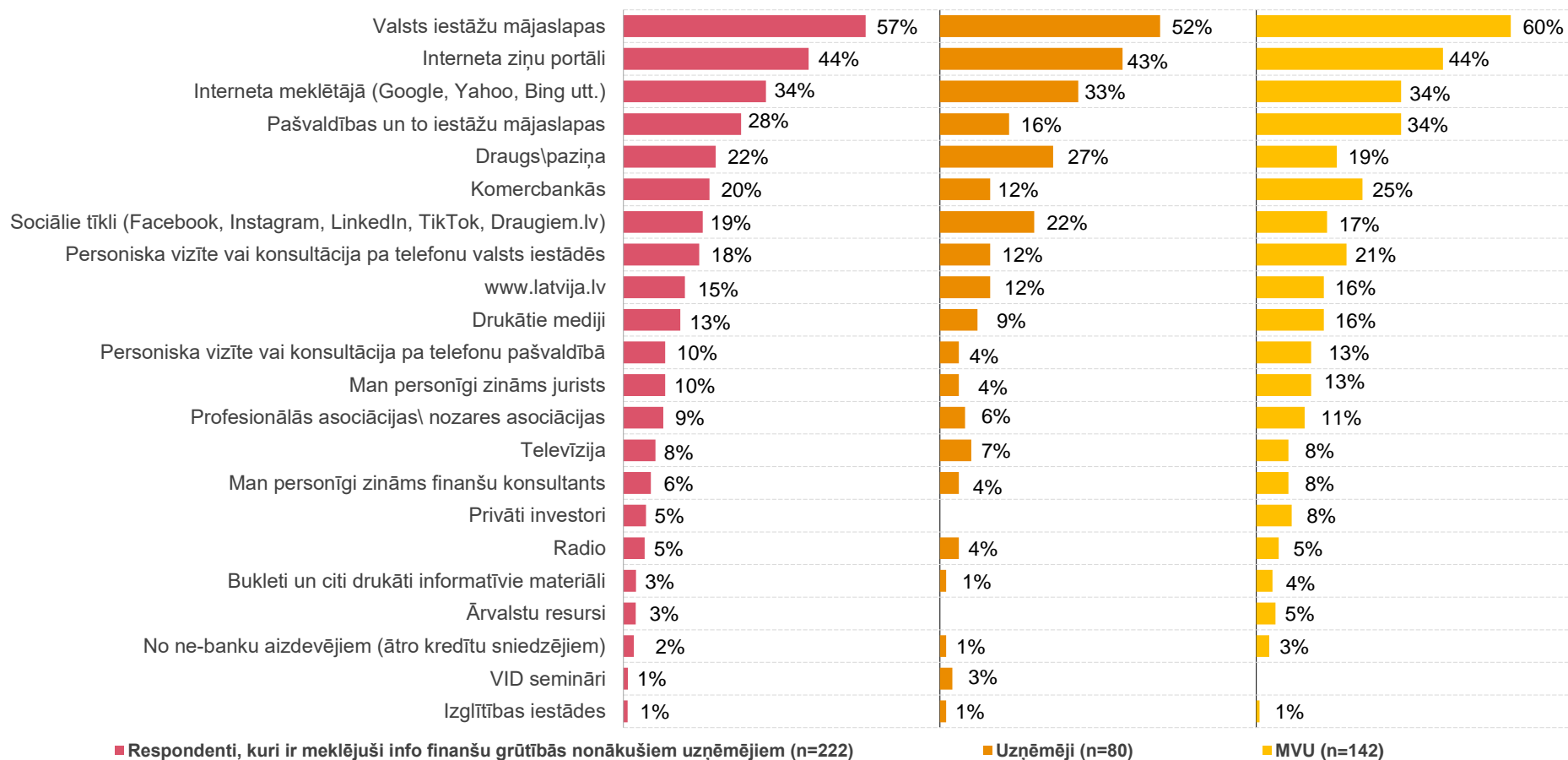
Attēls 23. Aptaujas jautājums: “Vai pēdējo 5 gadu laikā esat meklējis jebkādu informāciju, kas varētu noderēt uzņēmējiem finanšu grūtību risināšanai?”



Izmantotie informācijas avoti par atbalsta iespējām finanšu grūtību risināšanai

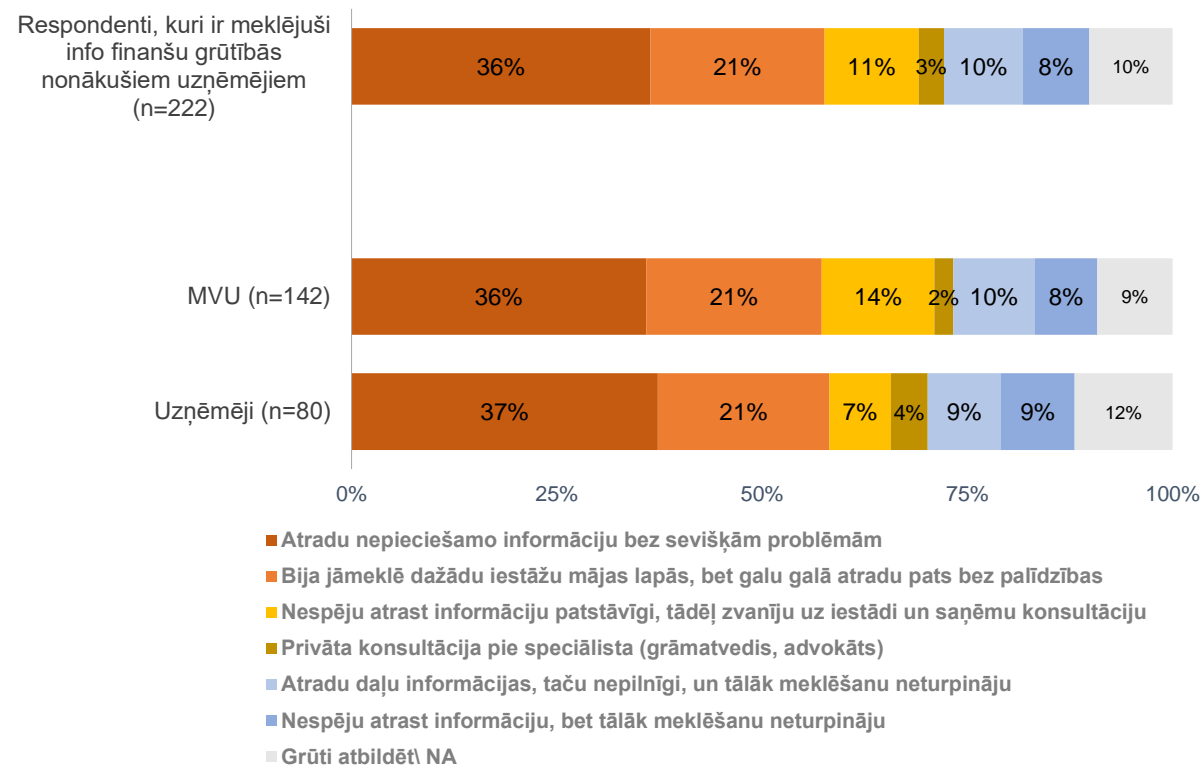
Izlase – respondenti, kuri ir meklējuši jebkādu informāciju, kas varētu noderēt **MVU un uzņēmējiem**, kuri nonākuši finanšu grūtībās.

Attēls 24. “Kādus informācijas avotus pēdējo 5 gadu laikā esat izmantojis, lai iegūtu informāciju saistībā ar finanšu grūtību risināšanu uzņēmējiem?”



Pieredze, meklējot informāciju iestādēs par atbalstu finanšu grūtību risināšanai

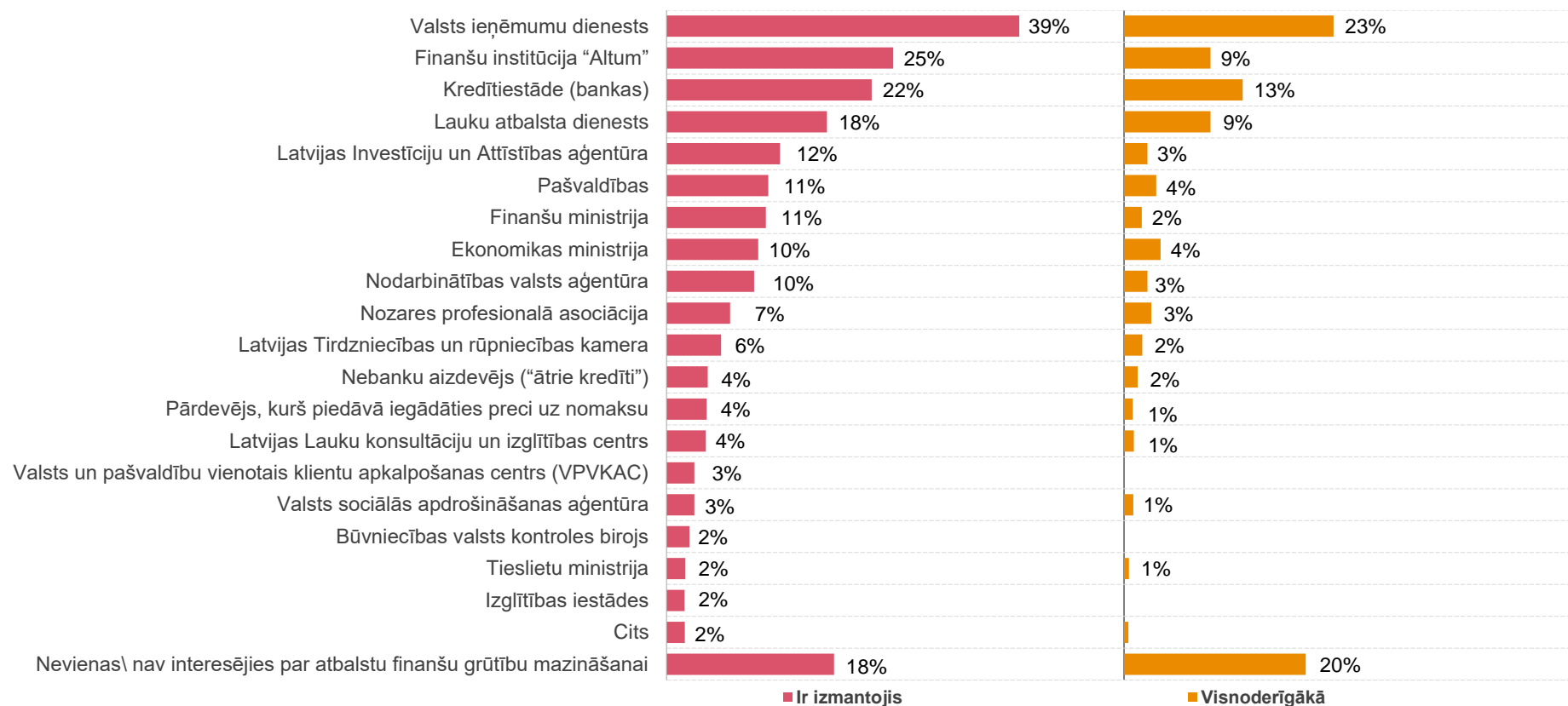
Attēls 25. “Kāda bija Jūsu pēdējā pieredze, kad meklējāt informāciju valsts iestādēs par atbalstu uzņēmējiem finanšu grūtību mazināšanai?”



Izmantotie iestāžu (organizāciju) avoti

Izlase – respondenti, kuri ir meklējuši informāciju, kas varētu noderēt **MVU un uzņēmējiem**, kuri nonākuši finanšu grūtībās.

Attēls 26. Aptaujas jautājumi: “Kuru iestāžu (organizāciju) sniegto informāciju saistībā ar finanšu grūtību identificēšanu un risināšanu, kas adresēta uzņēmējiem Jūs esat izmantojis pēdējo 5 gadu laikā?” vai “Kuru iestāžu (organizāciju) sniegtā informācija Jums bija praktiski noderīgākā pēdējo 5 gadu laikā, lai identificētu un risinātu finanšu grūtības?”

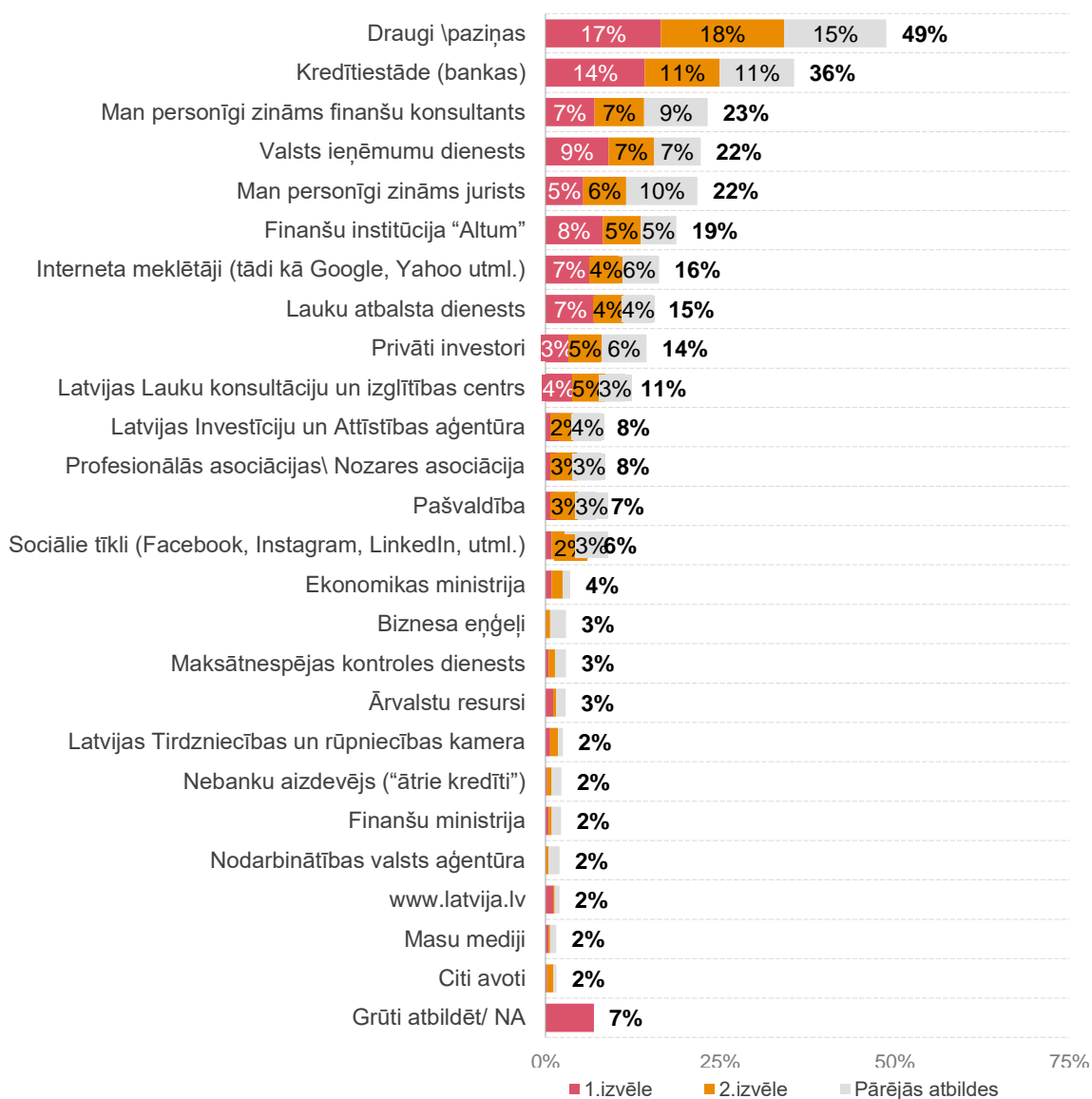


(Bāze = respondenti, kuri ir meklējuši info finanšu grūtībās nonākušiem uzņēmējiem; n=222)

Avoti, kur tiku meklēta informācija par atbalsta iespējām finanšu grūtību risināšanā

Izlase – respondenti, kuri nav meklējuši informāciju, kas varētu noderēt uzņēmumiem/uzņēmējiem, kuri nonākuši finanšu grūtībās.

Attēls 27. Aptaujas jautājums: “Iedomājieties, ka Jūsu uzņēmums ir nonācis finansiālās grūtībās, pie kā jūs grieztos vai kur meklētu informāciju par palīdzības saņemšanu no valsts vai no cita avota? **Pie kā vai kur Jūs grieztos pirmām kārtām? Un kur Jūs vērstos kā pie nākamā? Un kur Jūs vēl vērstos?**”

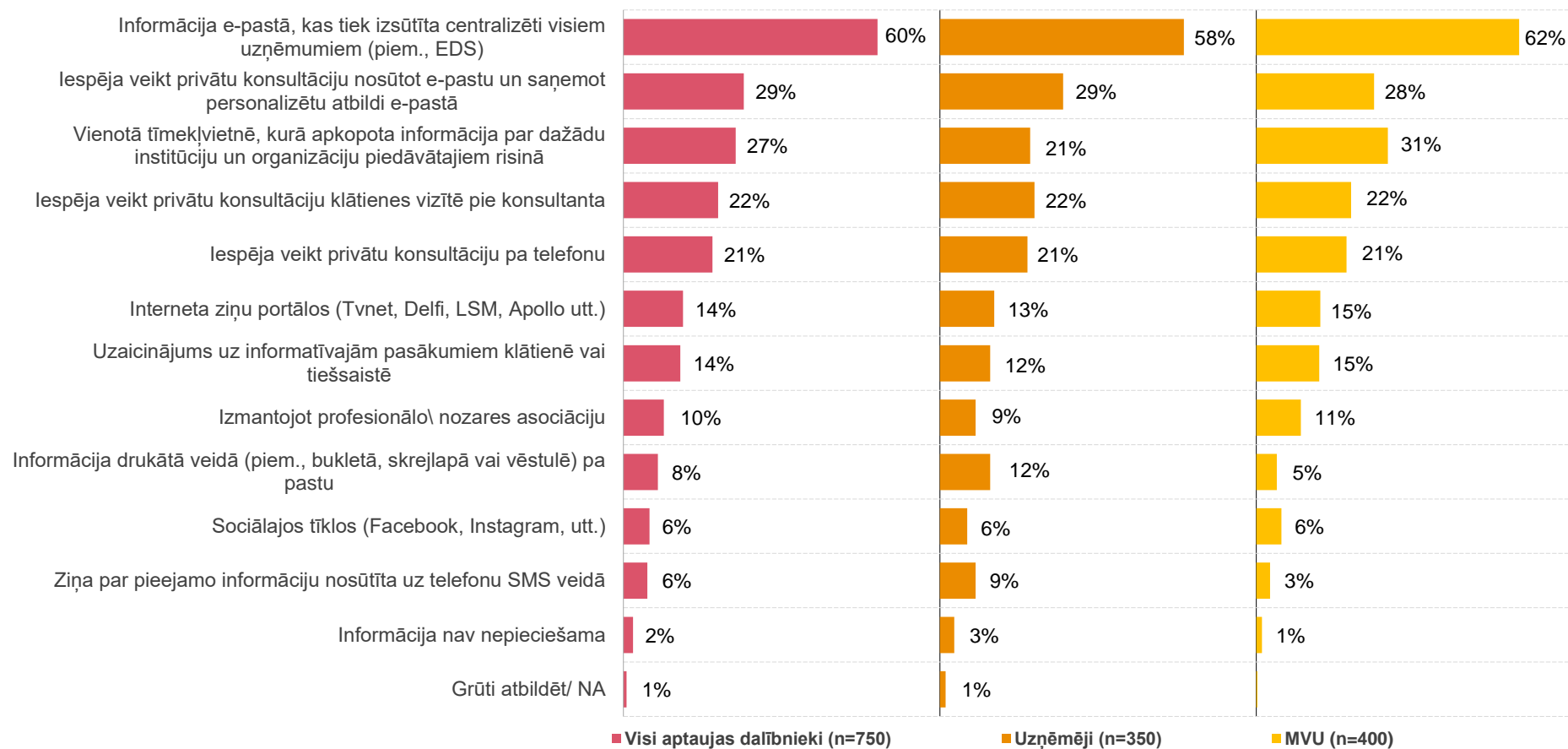


(Bāze = respondenti, kuri nav meklējuši info finanšu grūtībās nonākušiem uzņēmējiem; n=499)

Kā "citi avoti" (grafikā) tika minēti - VPVKAC; Izglītības iestādes; TM; FKTK; Satiksmes ministrija; Zemkopības ministrija; Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija.

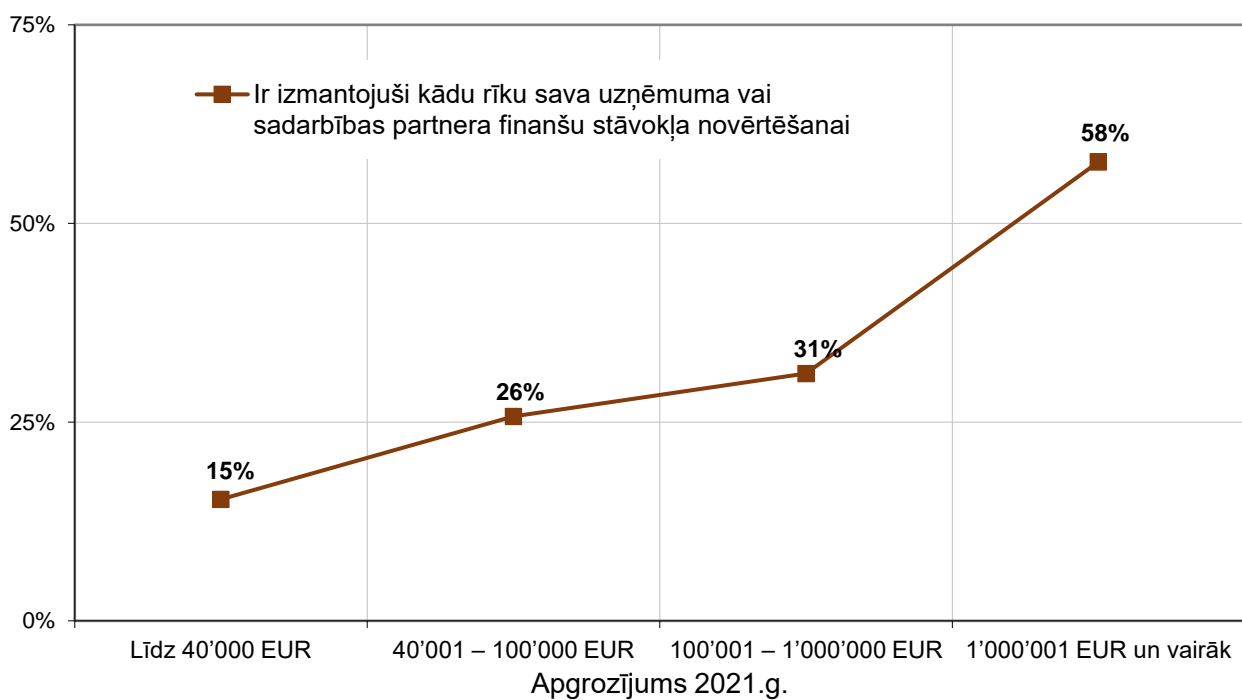
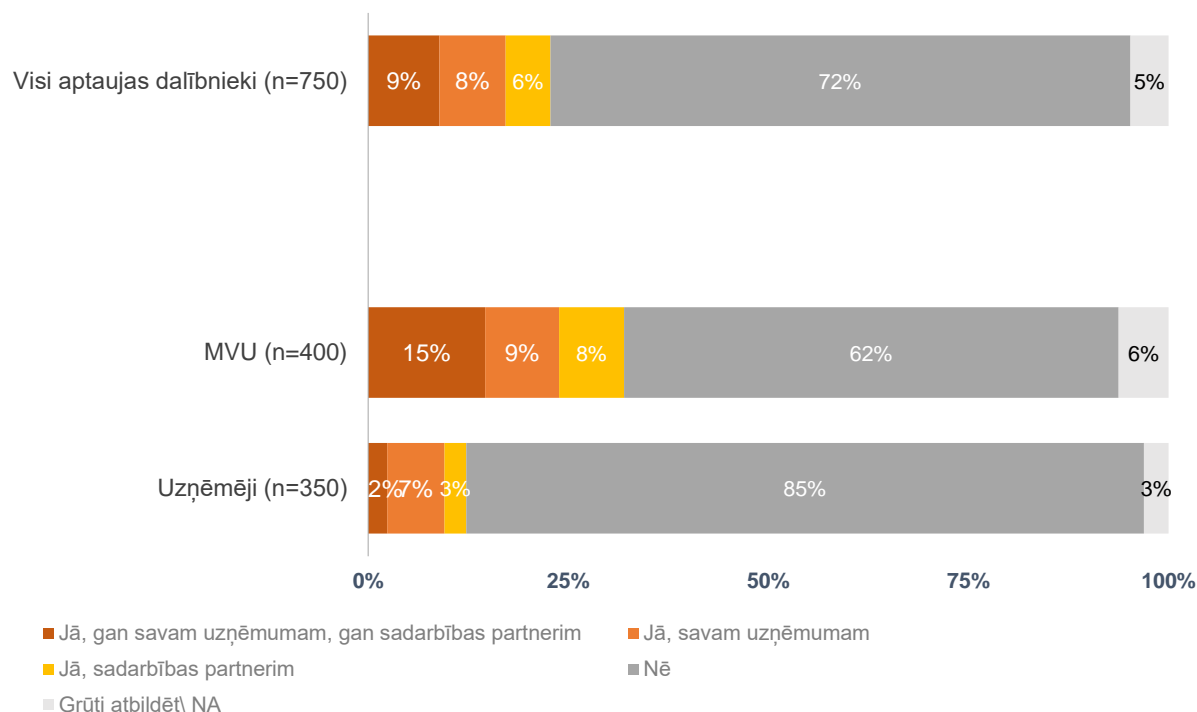
Ērtākie informācijas kanāli par atbalsta iespējām finanšu grūtību risināšanā

Attēls 28. Aptaujas jautājums: “Kā Jums būtu ērtāk saņemt informāciju par pieejamā atbalsta iespējām finansiālo grūtību situācijas risināšanai?”



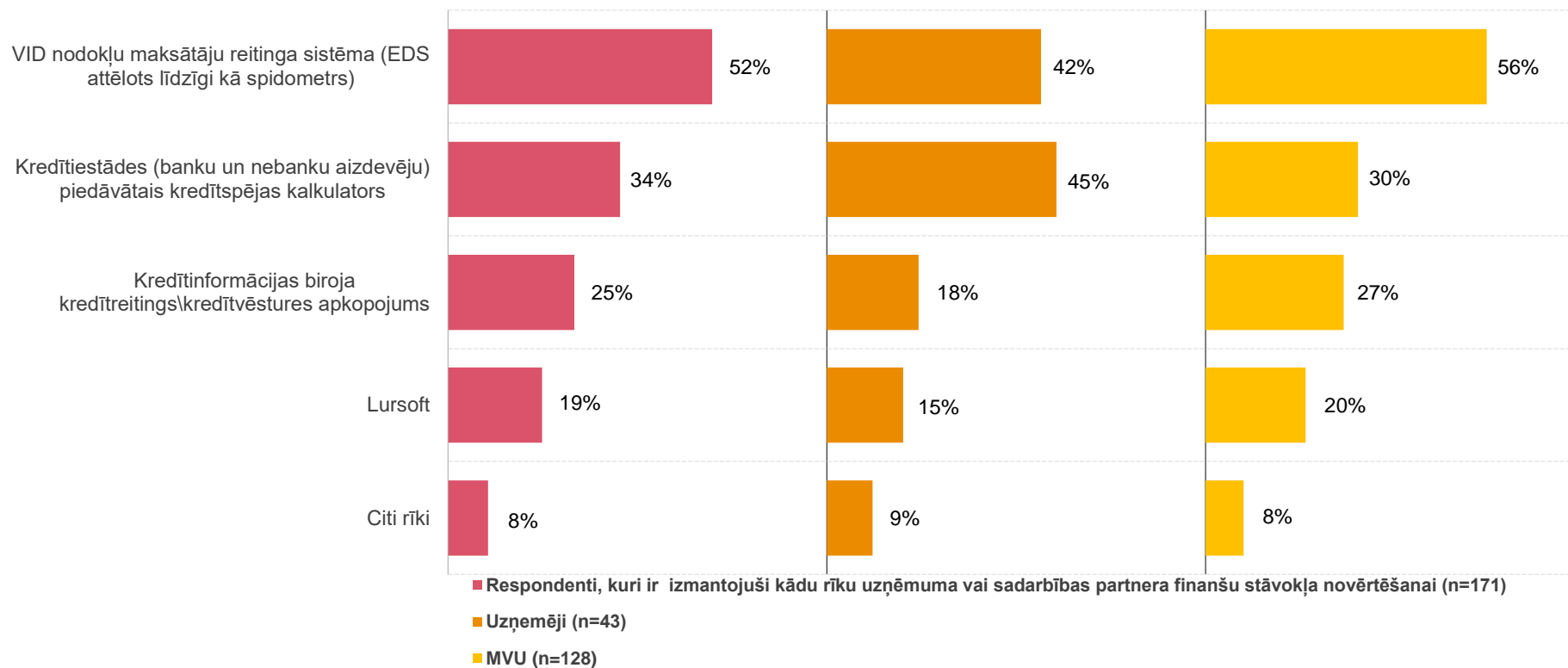
Rīku izmantošana uzņēmumu finanšu stāvokļa novērtēšanai

Attēls 29. Aptaujas jautājums: “Vai pēdējo 5 gadu laikā izmantojāt kādu rīku, ar kura palīdzību var noteikt finanšu stāvokli, sava uzņēmuma vai kāda sadarbības partnera finanšu stāvokļa novērtēšanai?”



Izlase – respondenti, kuri ir izmantojuši kādu rīku uzņēmuma vai sadarbības partnera finanšu stāvokļa novērtēšanai.

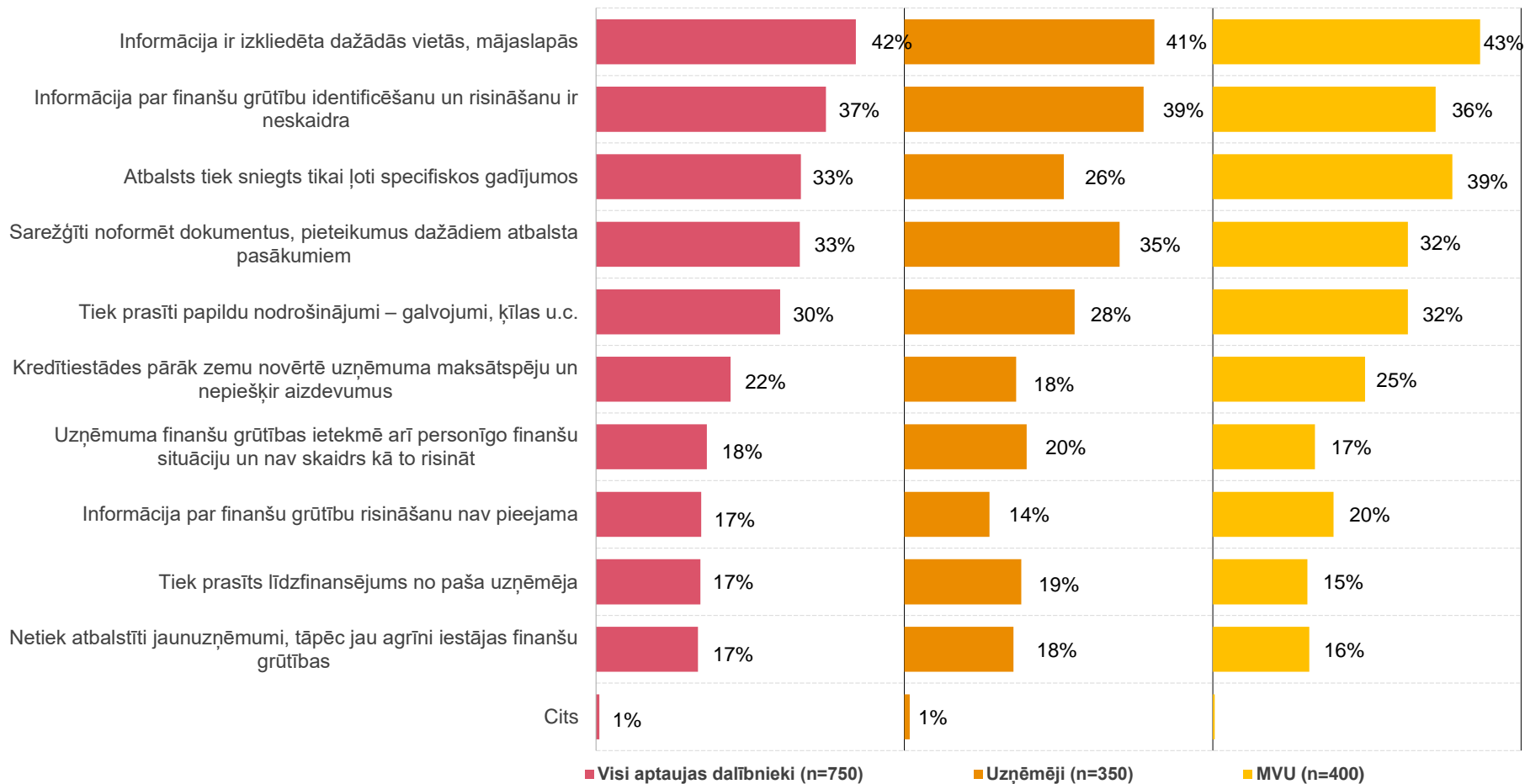
Attēls 30. Aptaujas jautājums: “Kādu rīku/ kādus rīkus Jūs esat izmantojis/-jusi šim nolūkam (sava uzņēmuma vai kāda sadarbības partnera finanšu stāvokļa novērtēšanai)?”



Kā “citi rīki” (grafikā) tika minēti – firmas.lv; LAD grūtībās nonākušā uzņēmuma statusa aprēķina kalkulators; CrediWeb; Dun & Bradstreet

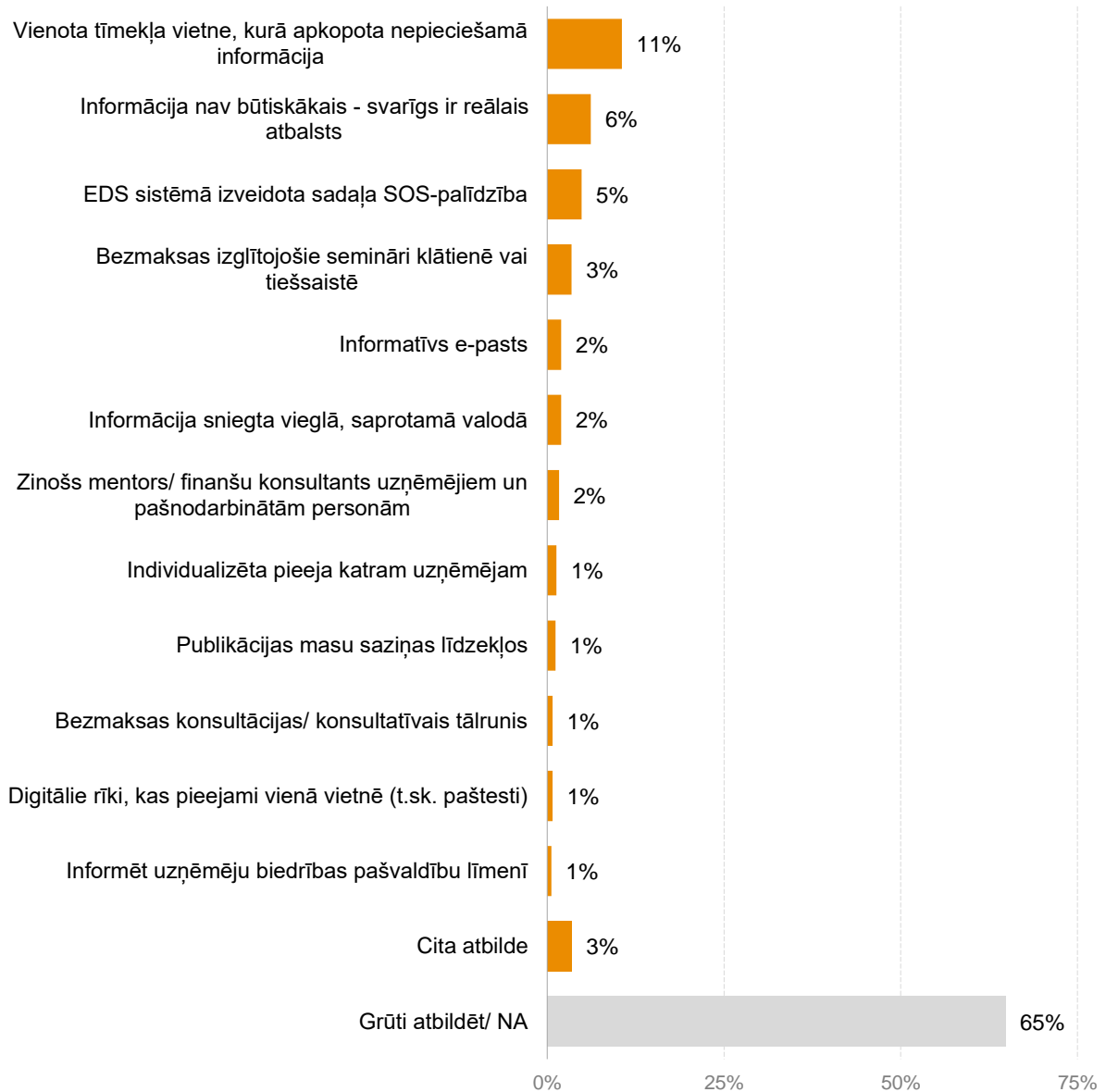
Aktuālākās problēmas finanšu grūtībās nonākošiem uzņēmējiem

Attēls 31. Aptaujas jautājums: “Kādas, Jūsaprāt, ir aktuālākās problēmas finanšu grūtībās nonākošiem komersantiem, kad nepieciešams saņemt informāciju finanšu grūtību risināšanai?”



Priekšlikumi informācijas pieejamības uzlabošanai

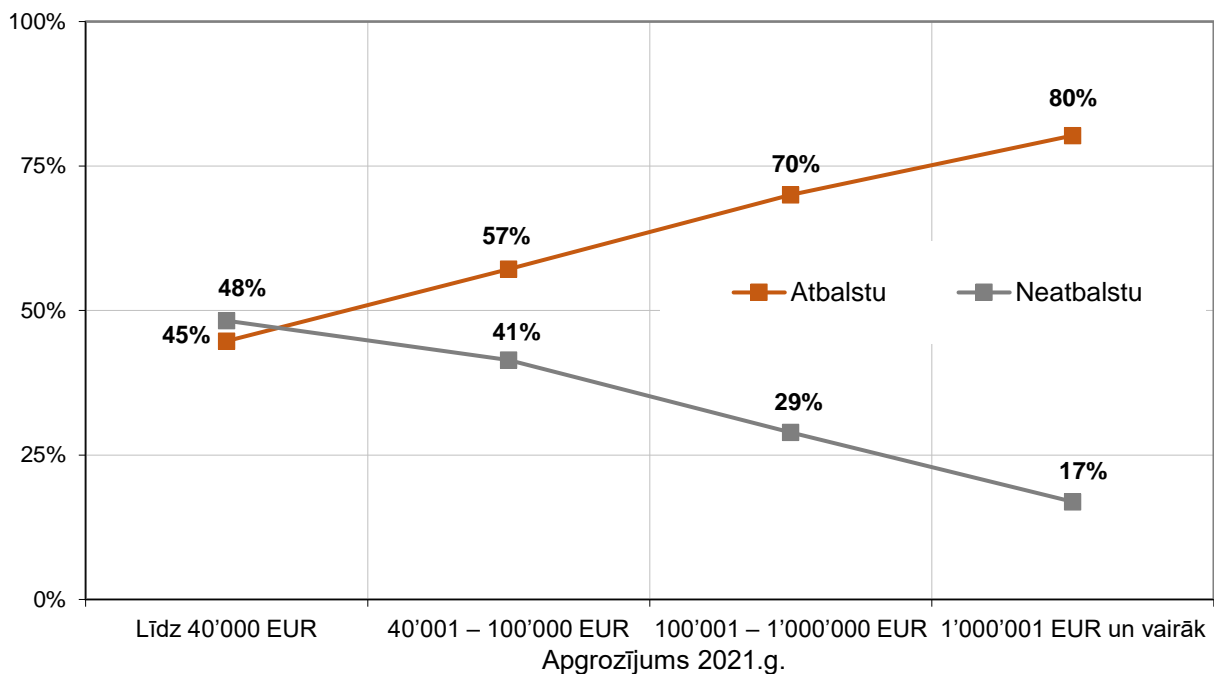
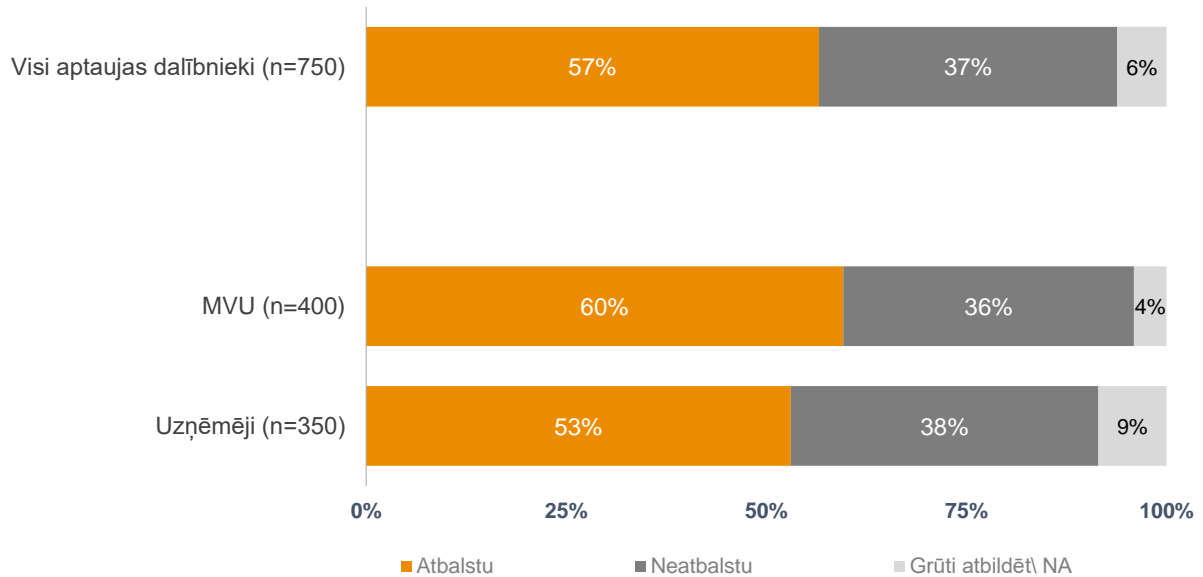
Attēls 32. Aptaujas jautājums: “Varbūt Jums ir kādi ieteikumi/ priekšlikumi, kā, Jūsaprāt, varētu veicināt informācijas pieejamību komersantu vidū par iespējām laicīgi risināt un saņemt atbalstu finanšu stresa situācijās?”



(Bāze = visi aptaujas dalībnieki; n=750)

Atieksme pret vienotas tīmekļvietnes izveidi

Attēls 33. Aptaujas jautājums: “Valsts pārvaldes iestādes apsver vienotas tīmekļvietnes izveidi, kurā būtu apkopota informācija un ieteikumi, kā risināt finanšu grūtības. Cik lielā mērā jūs atbalstāt šādu iniciatīvu?”



2.C Patērētāji

C.1 Patērētāju dzīvescikls

Apakšnodaļas mērķis: izvērtēt patērētāju dzīvesciklu, lai identificētu īstenotās aktivitātes, patērētāju saskarsmes punktus ar dažādām iestādēm un organizācijām, kā arī piedāvātās iespējas attiecībā uz finanšu grūtību identificēšanu un risināšanu.

Izmantotās metodes: normatīvā regulējuma analīze⁴² un fokusgrupu diskusijas.

Konstatējumi:

No saskarsmes viedokļa vislielākās iespējas sasniegt lielāko patērētāju skaitu dzīvescikla sākuma posmos un īstenot preventīvas informatīvas aktivitātes ir kredīta devējam (kreditēšanai), ražotājam, pārdevējam vai pakalpojuma sniedzējam un VID. Ideju īstenošanas posmā saskarsme galvenokārt ir ar kredīta devējiem, ražotāju, pārdevēju vai pakalpojuma sniedzēju, savukārt finanšu grūtību situācijā galvenā saskarsme ir ar kreditoriem, PTAC. Ja patērētājs kā fiziska persona piesakās fiziskās personas maksātspējas procesā, tad tas nonāk saskarsmē ar maksātspējas procesa administratoru un tiesu. Strīda starp patērētāju un pārdevēju vai pakalpojuma sniedzēju gadījumā patērētājam ir tiesības vērsties pēc palīdzības PTAC.

• **Ideju īstenošanas posmā:**

- **Informācija, kas sniedzama patērētājam pirms kreditēšanas līguma noslēgšanas un kreditēšanas līgumā.** Pirms patērētājs ir uzņēmies kreditēšanas līguma saistības vai piekritis piedāvājumam, kredīta devējs vai kredīta starpnieks, balstoties uz kredīta devēja piedāvātajiem kredīta noteikumiem un nosacījumiem un uz patērētāja vēlmēm un sniegtajām ziņām, ja patērētājs ir tādas sniedzis, savlaicīgi un bez maksas nodrošina patērētāju ar informāciju, kas nepieciešama, lai salīdzinātu dažādus piedāvājumus un pieņemtu uz informāciju balstītu lēmumu par kreditēšanas līguma noslēgšanu.⁴³
- **Informācija, kas sniedzama patērētājam pirms kreditēšanas līguma noslēgšanas, par kredītu, kura atmaksa nodrošināta ar nekustamo īpašumu vai kura mērķis ir iegūt vai saglabāt tiesības uz nekustamo īpašumu:** Kredīta devējs vai kredīta starpnieks nodrošina, ka patērētājam jebkurā laikā bez maksas ir pieejama skaidra un viegli uztverama vispārējā informācija par kreditēšanas līgumiem papīra formā, izmantojot pastāvīgu informācijas nesēju, vai elektroniski.⁴⁴
- **Informācija par pārsnieguma kredītu, biedru labuma organizāciju noslēgtiem kreditēšanas līgumiem un kreditēšanas līgumiem sākotnējā kreditēšanas līguma saistību izpildei,** kas sniedzama patērētājam pirms kreditēšanas līguma noslēgšanas.⁴⁵
- **Informācija par distances līgumu** Pirms patērētājs ir uzņēmies distances līguma saistības

⁴² Analizētie normatīvie akti ietverti sadaļā "Izmantotās informācijas saraksts" sadaļā "Mērķa grupu dzīvesciklu raksturojošās aktivitātes un saskarsmes punkti".

⁴³ MK 2016. gada 25. oktobra noteikumi Nr.691 "Noteikumi par patērētāja kreditēšanu", V. un VIII. nodaļa.

⁴⁴ Turpat, 31. punkts.

⁴⁵ Turpat, VI. Nodaļa.

vai piekritis piedāvājumam, pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs skaidri un saprotami sniedz patērētājam šādu informāciju.⁴⁶

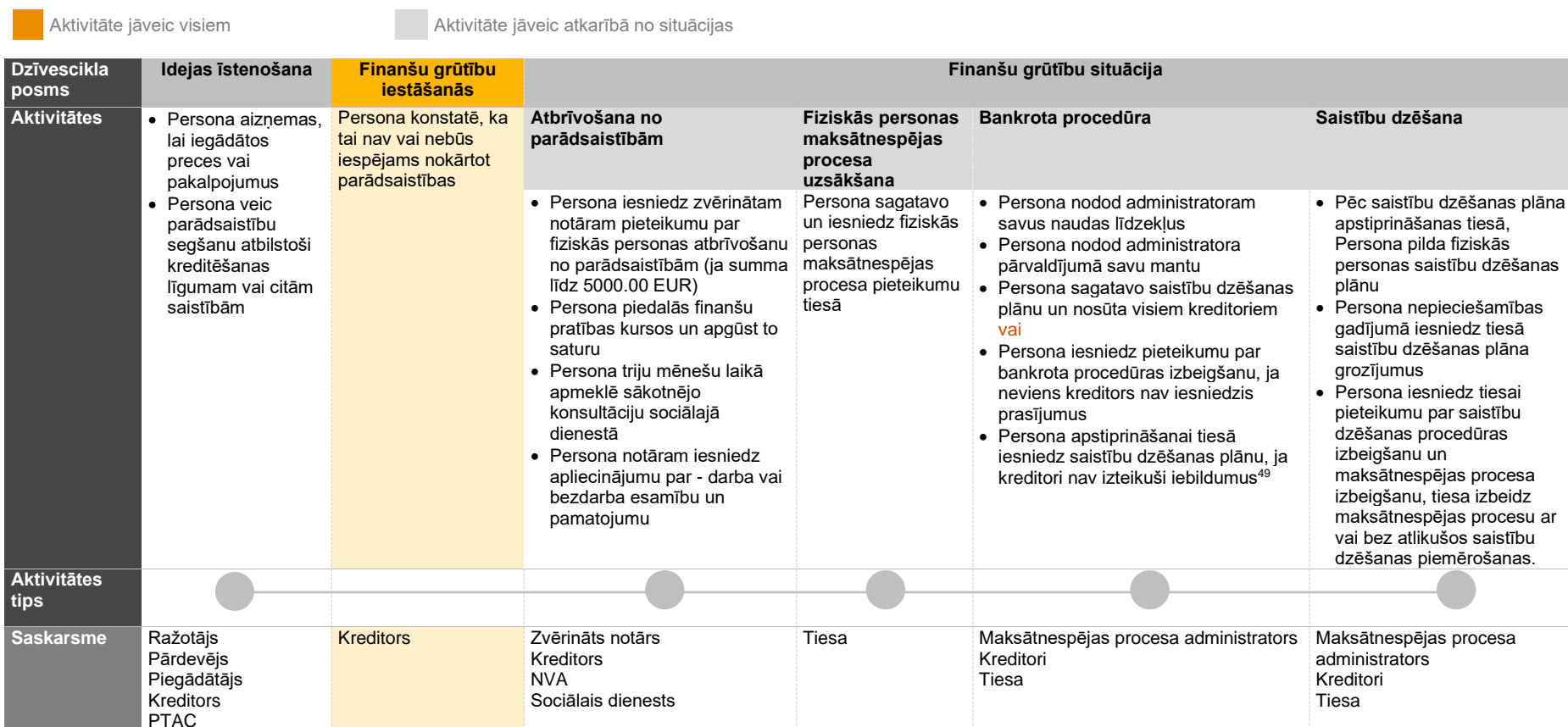
- **Informācija par ārpusietas strīdu risināšanu**, ko pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs sniedz skaidrā, saprotamā un viegli pieejamā veidā savā mājaslapā internetā (ja tāda ir) vai ietver līguma noteikumos (ja tādi ir)⁴⁷.
- **Padomu došanas pakalpojumi**, ko veic tikai kredīta devēji, kredīta starpnieki vai kredīta starpnieku pārstāvji.⁴⁸
- **Finanšu grūtību situācijā** nonākušiem patērētājiem kā fiziskām personām ir pieejami divi mehānismi izkļūšanai no finanšu grūtību situācijas, ja kreditoru prasības nav iespējams segt pilnā apmērā, un tie ir ietverti Fiziskās personas atbrīvošanas no parādsaistībām likumā un Maksātnespējas likumā.
 - **Atbrīvošanas no parādsaistībām** (līdz 5000.00 EUR) gadījumā pēc fiziskās personas lūguma zvērināts notārs sniedz informatīvu atbalstu pieteikuma sagatavošanā. Papildus, personām, kuras nonākušas finanšu grūtībās, tiek noteikts pienākums apmeklēt finanšu praftības kursus, kuru rezultātā tiek veicināta fiziskās personas maksātnespējas atjaunošana.
 - **Fiziskās personas maksātnespējas procesa** (virs 5000.00 EUR) ietvaros patērētājam patstāvīgi jāmeklē iespēja saņemt juridisko palīdzību un konsultācijas fiziskās personas maksātnespējas procesa jautājumos, tajā skaitā saistību dzēšanas plāna projekta izstrādāšanā. Slēdzot atsevišķu vienošanos, juridisko palīdzību patērētājam var sniegt maksātnespējas procesa administrators. Likums neparedz konsultatīvu atbalstu fiziskai personai maksātnespējas procesa pieteikuma sagatavošanā, bet Maksātnespējas kontroles dienests organizē metodisko un informatīvo materiālu izstrādi un izdošanu maksātnespējas jomā.

⁴⁶ MK 2014. gada 20. maija noteikumi Nr.255 "Noteikumi par distances līgumu".

⁴⁷ Saeimas 1999.gada 18.marta Patērētāju tiesību aizsardzības likuma 19.prim pants.

⁴⁸ MK 2016. gada 25. oktobra noteikumi Nr.691 "Noteikumi par patērētāja kredītēšanu", VII. nodaļa.

Tabula 6. Shematisks procesa pārskats no patērētāja perspektīvas

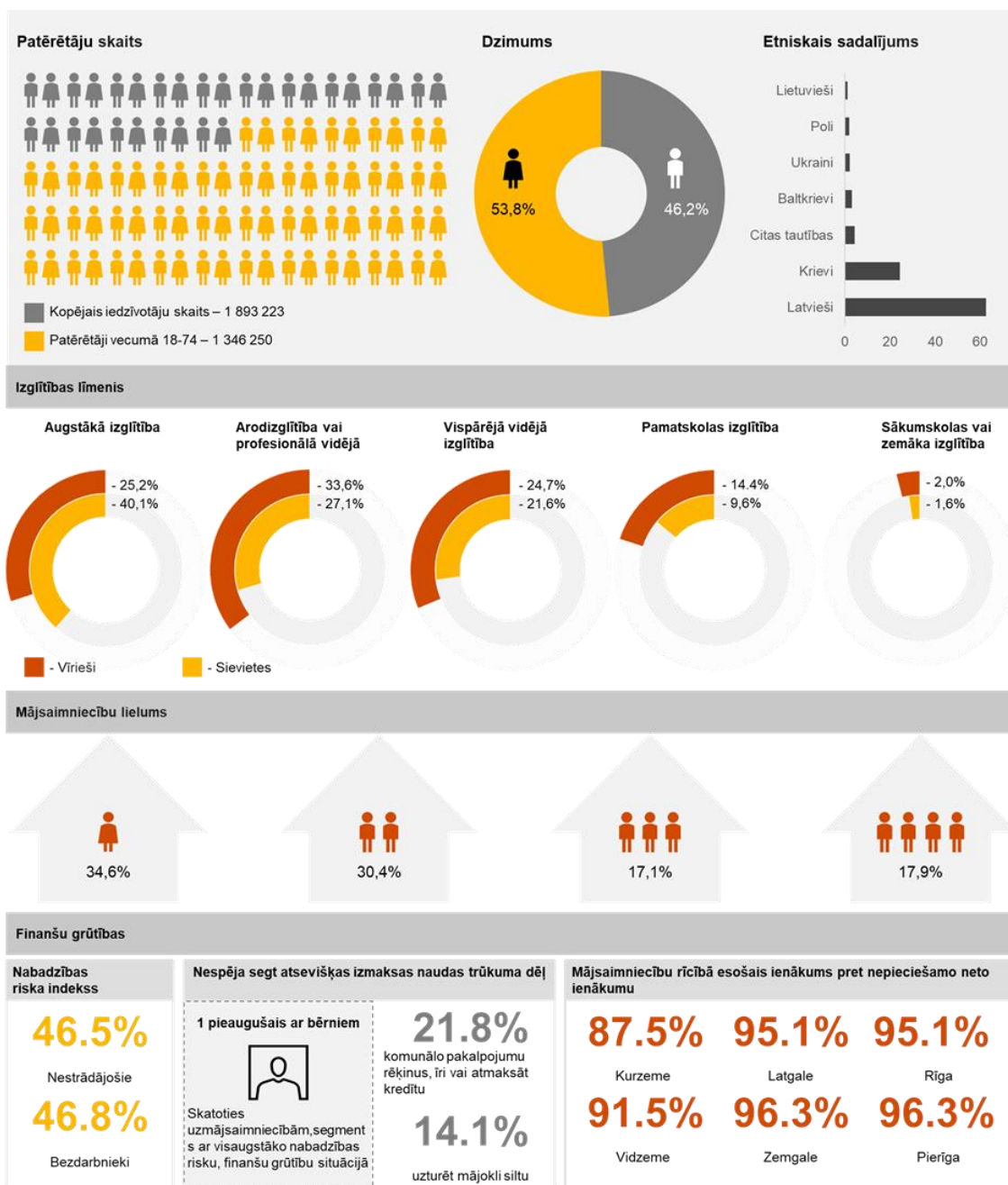


⁴⁹ Parādnieks zaudē tiesības bez administratora piekrišanas uzņemties jaunas parādsaistības. Turpina gūt ienākumus atbilstoši savām spējām.

C.2 Patērētāju profils

Apakšnodaļas mērķis: identificēt patērētāju profilus, lai iegūtu priekšstatu par komunikācijas mērķa grupas segmentiem un tiem raksturīgajām pazīmēm.

Attēls 34. Pārskats par patērētājiem, 2021. gada dati⁵⁰

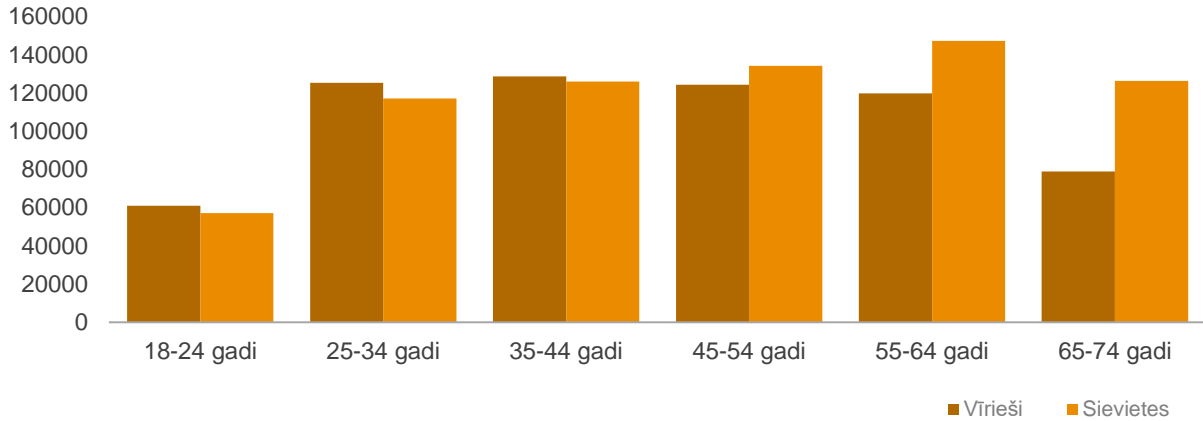


⁵⁰ Visi apkopotie dati par patērētājiem ir no 2021. gada. Tomēr dati par Mājsaimniecību lielumu ir no 2020. gada, jo 2021. gada dati tika publicēti pēc ziņojuma iesniegšanas datuma.

Vecuma un dzimuma sadalījums

2021. gada sākumā Latvijā bija 1,893 miljoni iedzīvotāju, no tiem 71,1% vecumā no 18 līdz 74 gadiem, kuri Projekta ietvaros tiek uzskatīti kā patērētāji. Ņemot vērā dzimstības straujo kritumu deviņdesmitajos gados un augsto migrācijas līmeni, patērētāju īpatsvars ar katru gadu samazinās. Sievietes veido 53,8%, bet vīrieši 46,2% no kopējā patērētāju skaita.

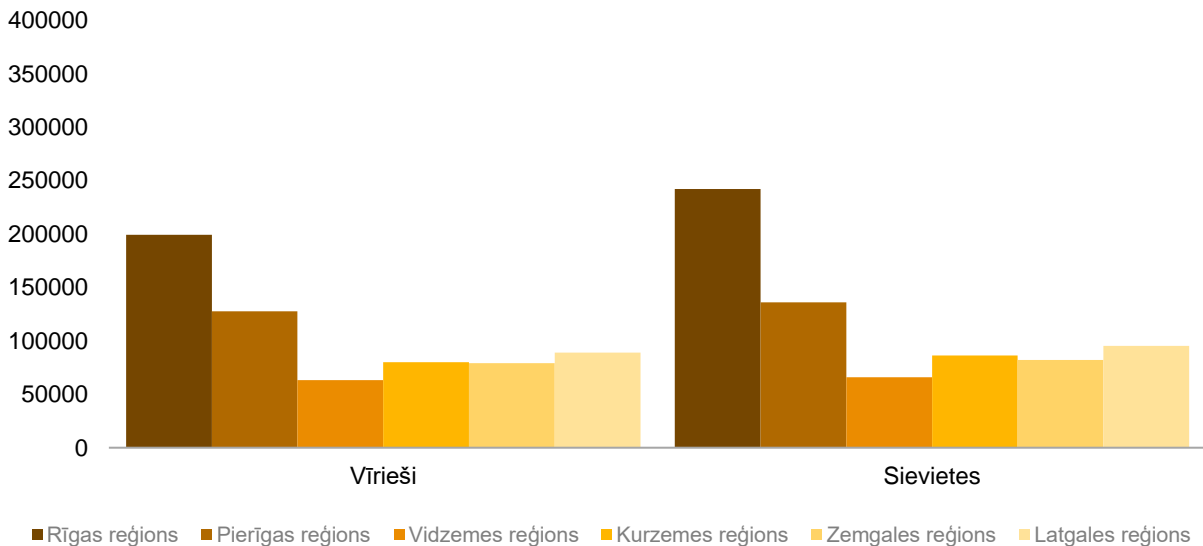
Attēls 35. Patērētāji pēc dzimuma un vecuma 2021. gadā⁵¹



Dzīvesvieta

Aptuveni trešā daļa patērētāju par dzīvesvietu ir izvēlējušies Rīgas reģionu. Otrs augstākais patērētāju īpatsvars dzīvo Pierīgā, kas ir vienīgais reģions, kurā apdzīvotība pēdējo 5 gadu laikā ir augusi. Citos reģionos patērētāju īpatsvars ir ievērojami zemāks.

Attēls 36. Patērētāji pēc dzimuma dažādos Latvijas reģionos 2021. gadā⁵²



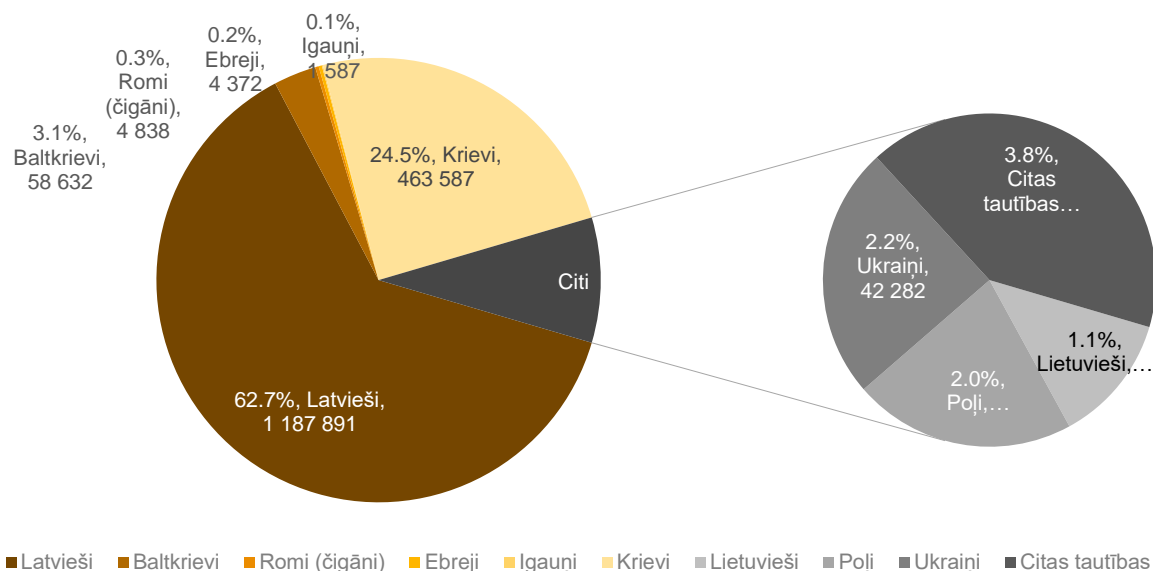
⁵¹ CSP, 2021. Iedzīvotāji pēc dzimuma un vecuma reģionos un republikas pilsētās gada sākumā 1971 – 2021.

⁵² CSP, 2021. Iedzīvotāji pēc dzimuma un vecuma reģionos un republikas pilsētās gada sākumā 1971 – 2021.

Etniskais sadalījums

Latvijas etniskais sadalījums sastāv no vairāk nekā 10 tautībām. Latvieši pārstāv lielāko daļu jeb 62,7% no visiem Latvijas patērētājiem. Otrā lielākā etniskā grupa Latvijā ir krievi, kuri pārstāv 24,5%.

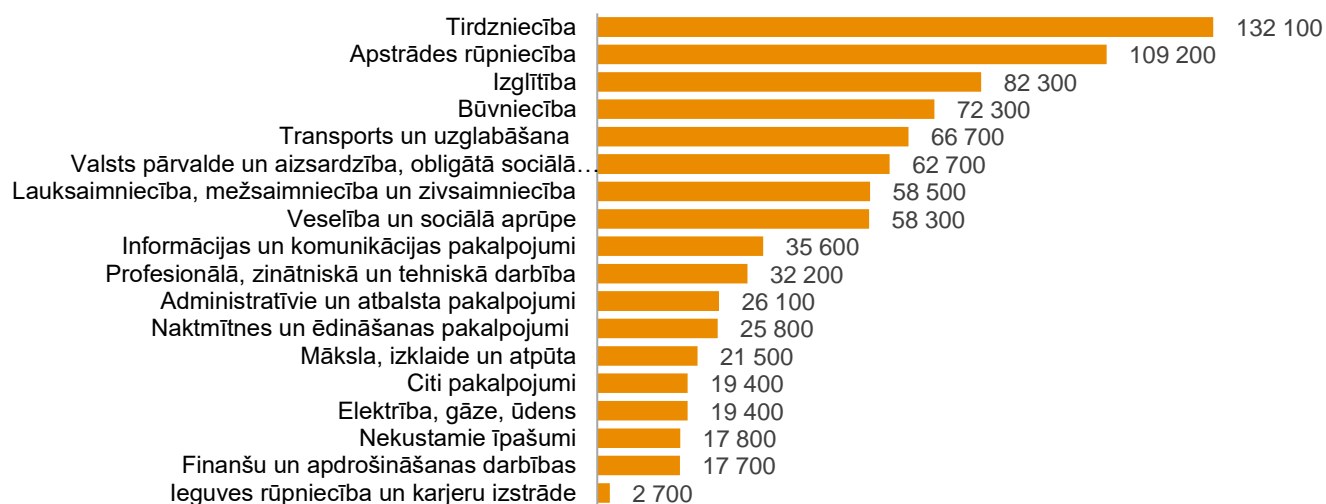
Attēls 37. Patērētāji pēc etniskā sadalījuma, 2021. gada dati⁵³



Nodarbošanās

2021. gadā Latvijā bija nodarbināti 860 300 jeb 63,9% patērētāju vecumā grupā 18-74. Vislielākais skaits nodarbināto patērētāju ir tirdzniecības, apstrādes rūpniecības un izglītības nozarē. Pirmās piecas nozares ar visaugstāko nodarbināto skaitu veido vairāk nekā pusi jeb 462 600 no nodarbinātajām darba vietām.

Attēls 38. Nodarbinātie patērētāji pēc saimniecisko darbību veidiem, 2021⁵⁴



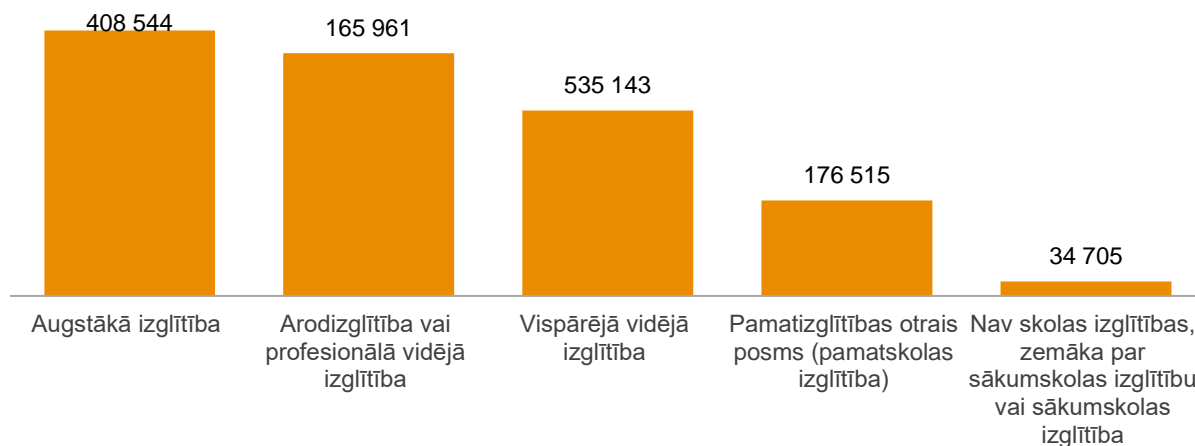
⁵³CSP, 2021. Atsevišķu tautību iedzīvotāju skaits, tā izmaiņas un dabiskās kustības galvenie rādītāji 1980 - 2021.

⁵⁴ CSP, 2021. Nodarbinātie pēc saimnieciskās darbības veida un dzimuma (NACE 2.red.) 2008 - 2021.

Izglītība

Vislielākais patērētāju īpatsvars Latvijā ir ar augstāko izglītību (33%), savukārt, vispārējā vidējā izglītība ir 30,2% iedzīvotāju. Izglītības līmenis jāņem vērā, komunikācijas stratēģiju un mērķa grupām saprotamus vēstījumus.

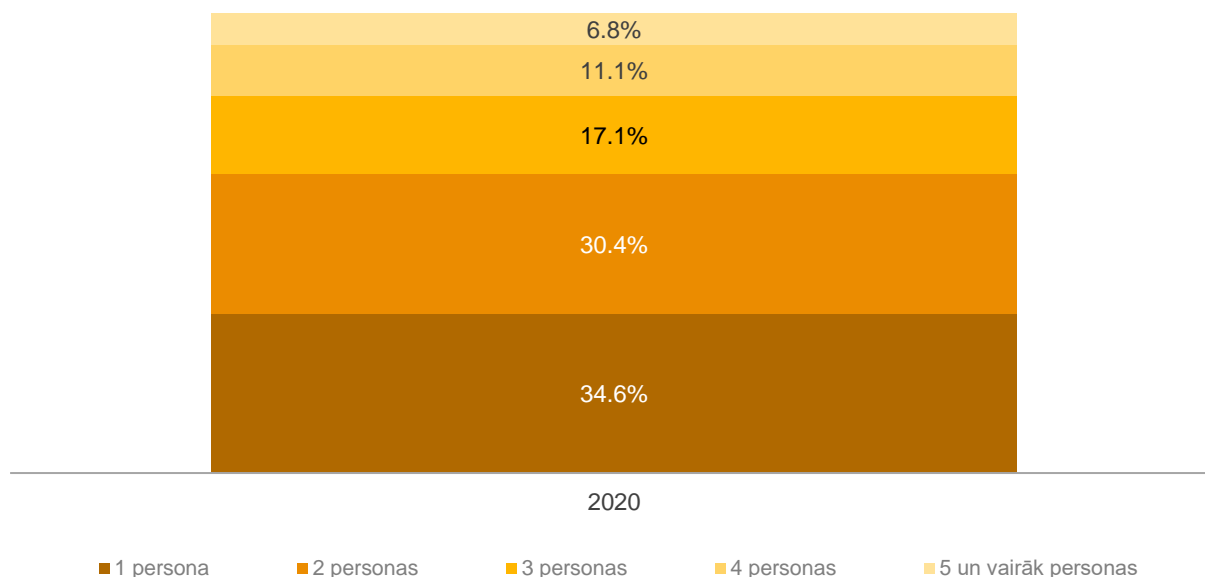
Attēls 39. Izglītības līmenis, 2021⁵⁵



Mājsaimniecību lielums

Latvijā visbiežāk sastopamas ir vienas personas mājsaimniecības. Vienas personas mājsaimniecības rodas dažādu tendenču ietekmē, t.sk. tendence vairākām paaudzēm dzīvot vienā mājsaimniecībā samazinās gan globāli, gan Latvijā. Jāņem vērā, ka vienas personas mājsaimniecībām ir augstāks finanšu grūtību risks.

Attēls 40. Mājsaimniecību sadalījums pēc personu skaita (procentos), 2020⁵⁶



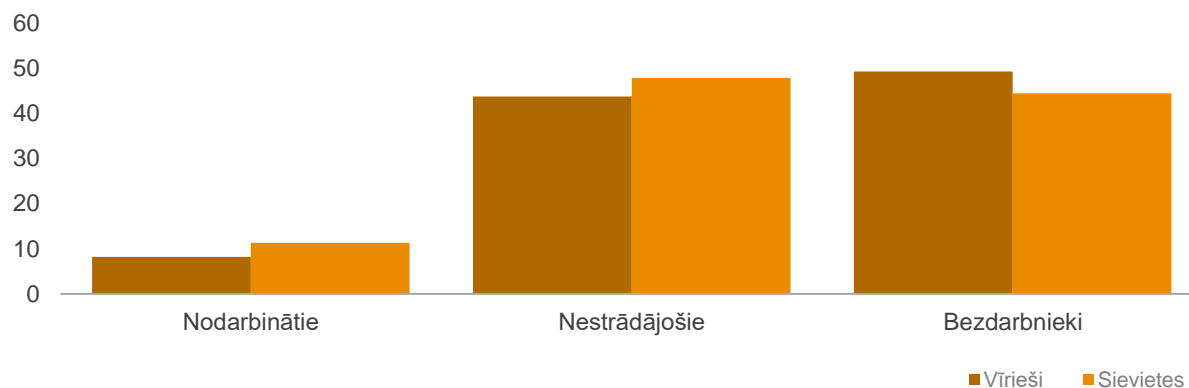
⁵⁵ CSP, 2021. Iedzīvotāji 15 – 74 gadu vecumā pēc augstākā sekmīgi iegūtā izglītības līmeņa un dzimuma (Darbaspēka apsekojums) 1996 - 2021.

⁵⁶ CSP, 2020. Mājsaimniecību sadalījums pēc personu skaita (procentos) 2005 - 2020.

Finanšu grūtības

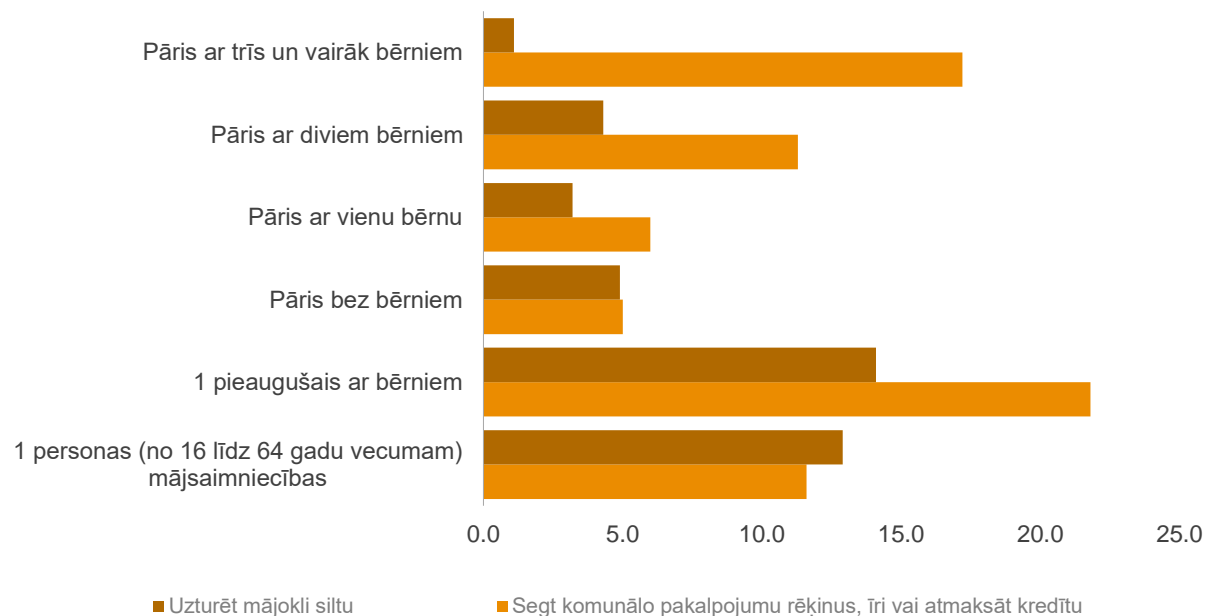
Finanšu grūtības tiek saistītas ar zemu labklājības līmeni. 2020. gadā Latvijā nabadzības riskam bija pakļauti 407 000 jeb 21,6% patērētāju. Patērētāju grupas, kurām ir vislielākais nabadzības risks ir nestrādājošie un bezdarbnieki, kuriem nav stabilu ienākumu.

Attēls 41. Nabadzības riska indekss pēc pamatnodarbošanās statusa un dzimuma un vecuma grupas 18+ (%), 2020⁵⁷



Mājsaimniecību sadalījumā pēc personu skaita, visaugstākais nabadzības risks, ko izraisa finanšu grūtību situācija, ir mājsaimniecībām ar bērniem, īpaši mājsaimniecībās ar vienu pieaugušo un bērniem. Vairāk nekā 20% no visām mājsaimniecībām ar vienu pieaugušo un bērniem nav spējuši segt ikmēneša rēķinus. Tas izskaidrojams ar to, ka mājsaimniecībās nodarbināto personu skaits ir vienāds vai mazāks ar apgādībā esošo personu skaitu.

Attēls 42. Mājsaimniecību īpatsvars, kuras naudas trūkuma dēļ nevarēja atļauties segt atsevišķas izmaksas (%), 2020⁵⁸

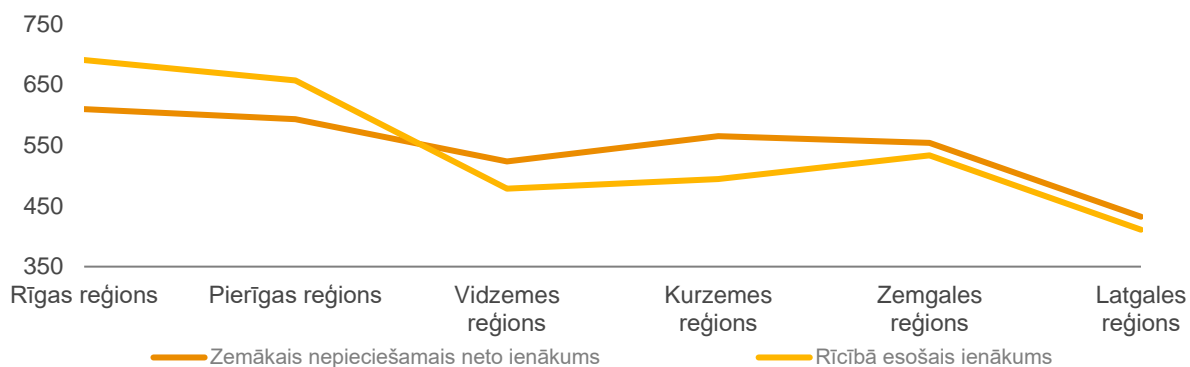


⁵⁷ CSP, 2020. Nabadzības riska indekss pēc pamatnodarbošanās statusa, dzimuma un vecuma (procentos) 2004 - 2020.

⁵⁸ CSP, 2020. Mājsaimniecību īpatsvars, kuras naudas trūkuma dēļ nevarēja atļauties segt atsevišķas izmaksas (procentos) 2005 - 2020.

Reģionālajā griezumā lielāka problemātika ir raksturīga visos reģionos ārpus Rīgas un Pierīgas, kur rīcībā esošais ienākums nepārsniedz zemāko nepieciešamo neto ienākumu.

Attēls 43. Mājsaimniecību zemāko nepieciešamo neto ienākumu, lai spētu savilkt galus kopā, un mājsaimniecību rīcībā esošo ienākumu salīdzinājums (EUR), 2020⁵⁹



⁵⁹ CSP, 2020. Mājsaimniecību zemāko nepieciešamo neto ienākumu, lai spētu savilkt galus kopā, un mājsaimniecību rīcībā esošo ienākumu salīdzinājums (EUR, procentos) 2005 - 2020.

C.3 Patērētāju informācijas iegūšanas paradumi

Apakšnodaļas mērķis: izvērtēt informācijas pieejamību patērētājiem par iespējamiem risinājumiem situācijās, kas saistītas ar finanšu grūtībām – kā tiktu meklēta informācija, kādi informatīvie avoti tiktu izmantoti, pie kā vērstos pēc atbalsta u.tml.

Izmantotās metodes: socioloģiskais pētījums (telefonintervijas (CATI) respondentu atlasē un tiešsaistes anketa pamataptaujas aizpildei, kas tika nosūtīta uz respondenta nosaukto e-pasta adresi) un iepriekš veikto pētījumu analīze

Konstatējumi:

- **Informācijas par atbalstu finanšu grūtību risināšanai meklēšanas pieredze.** Informāciju, kas varētu noderēt finanšu grūtību risināšanai, ir meklējuši gandrīz ceturtdaļa (23%) aptaujāto Latvijas iedzīvotāju. Pētījuma rezultātu analīze respondentu grupās, kas izveidotas pēc dažādām sociāli demogrāfiskajām pazīmēm, atklāj likumsakarīgu tendenci – jo zemāki ir respondentu ienākumi uz vienu ģimenes locekli mēnesī, jo lielāks ir to aptaujāto skaits, kuri ir meklējuši informāciju, kas varētu noderēt iedzīvotājiem, kuri nonākuši finanšu grūtībās.
- **Izmantotie informācijas avoti par atbalsta iespējām finanšu grūtību risināšanai.** Pētījuma dalībnieki, kuri vispār **ir meklējuši** jebkādu informāciju, kas varētu noderēt uzņēmējiem finanšu grūtību risināšanai, informāciju ir meklējuši interneta avotos (iespējams izvēlēties vairākus atbilžu variantus):
 - Interneta ziņu portāli (minēja 60% respondentu);
 - Interneta meklētājā (*Google, Yahoo, Bing* utt.) (52%);
 - Valsts iestāžu mājaslapas (52%);
 - Pašvaldības un to iestāžu mājaslapas (42%);
 - Sociālie tīkli (*Facebook, Instagram, LinkedIn, TikTok, Draugiem.lv*) (32%);
 - Draugi/ paziņas (32%);
 - *www.latvija.lv* (30%).
- **Pieredze, meklējot informāciju iestādēs par atbalstu finanšu grūtību risināšanai.** Runājot par pēdējo pieredzi, tikai katrā ceturtajā gadījumā (25%) informācija tika atrasta bez sevišķām grūtībām. Biežāk (27% gadījumu) interesenti atzina, ka informācija tika atrasta, taču ilgstošas meklēšanas rezultātā, apmeklējot dažādu iestāžu mājas lapas. 9% respondentu nespēja atrast informāciju patstāvīgi, tādēļ zvanīja uz iestādi un saņēma konsultāciju. 12% aptaujāto atzina, ka atrada tikai daļu informācijas, ne visu, ko cerēja atrast. 5% respondentu apgalvoja, ka vispār nespēja atrast interesējošo informāciju un tālāk meklēšanu neturpināja. Ņemot vērā, ka pieejamais informācijas avotu klāsts ir plašs, tas varētu liecināt, ka sabiedrības pārstāvji neorientējas, kuras iestādes pārziņā varētu būt kurš viņus interesējošais jautājums.
- **Izmantotie iestāžu (organizāciju) avoti.** Runājot par konkrētām iestādēm, tad visbiežāk informācija par atbalsta iespējām finanšu grūtību risināšanai meklēta (iespējams izvēlēties vairākus atbilžu variantus):
 - Sociālajā dienestā (informāciju meklējuši 27% respondentu). Svarīgi norādīt, ka sociālā dienesta sniegtā informācija pārliecinoši visbiežāk (tā domā 13% iedzīvotāju, kuri ir meklējuši informāciju par atbalsta iespējām finanšu grūtību risināšanai) tika vērtēta kā noderīgākā no visiem avotiem. Pozitīvais vērtējums visbiežāk tika pamatots ar to, ka iestāde sniedz konkrētu / precīzu informāciju par sociālā atbalsta, piemēram, pabalstu iespējām;
 - Kredītiestādē / bankās informāciju meklējuši 21% respondentu, 7% interesentu to vērtēja kā visnoderīgāko. Vērtējuma argumentācija – kredītiestāde bija ieinteresēta un atsaucīga respondenta problēmu risināšanā;
 - *www.latvija.lv* informāciju meklējuši 19% respondentu, 7% to vērtēja kā visnoderīgāko, pamatojot šo viedokli ar plašo noderīgas informācijas klāstu;
 - Pašvaldībās informāciju meklējuši 18% respondentu, 7% to vērtēja kā noderīgāko, jo informācija esot konkrēta un precīza, atbildīgie darbinieki – ieinteresēti problēmu risināšanā;
 - VID informāciju meklējuši 17% respondentu, 6% to vērtēja kā visnoderīgāko;
 - NVA informāciju meklējuši 16% respondentu, 3% to vērtēja kā visnoderīgāko.

- **Avoti, kur tiku meklēta informācija par atbalsta iespējām finanšu grūtību risināšanai.**

- Respondenti, kuri iepriekš **nav meklējuši** informāciju par atbalsta iespējām finanšu grūtību risināšanai, tika lūgti atbildēt, kur to meklētu situācijā, ja viņiem būtu hipotekārais kredīts un iestātos finanšu grūtības. Dominēja divi varianti (iespējams izvēlēties vairākus atbilžu variantus):
 - Kredītiestādes / bankas – kā pirmo izvēli, kur vērstos finanšu grūtību gadījumā, to nosauca 42%, kā vienu no trim izvēlēm – 62% aptaujāto;
 - Draugi, paziņas, radnieki – kā pirmo izvēli, kur grieztos finanšu grūtību gadījumā, to nosauca 30%, kā vienu no trim izvēlēm – 72% respondentu, kuri līdz šim nav meklējuši informāciju par atbalsta iespējām finanšu grūtību risināšanai.

Citi informācijas avoti par palīdzības iespējām tika nosaukti ievērojami retāk. Kā vienu no trim pirmajām darbībām 21% – 26% respondentu nosauca konsultācijas ar personīgi pazīstamu finanšu konsultantu vai juristu, kā arī darba devēju.

- **Ērtākie informācijas kanāli par atbalsta iespējām finanšu grūtību risināšanai.** Lielākā daļa (52%) aptaujāto Latvijas iedzīvotāju kā vienu no ērtākajiem informācijas veidiem par atbalsta iespējām finanšu grūtību risināšanai (iespējams izvēlēties vairākus atbilžu variantus) nosauca iespēju informāciju saņemt e-pastā, kas tiek izsūtīta centralizēti visiem iedzīvotājiem (piem., EDS). Dažādās respondentu sociāli demogrāfiskajās grupās iegūtie rezultāti atklāj tendenci – jo gados jaunāki ir aptaujas dalībnieki, jo lielāks respondentu skaits priekšroku deva informācijai e-pastā, kas tiek izsūtīta centralizēti visiem iedzīvotājiem. Gados jaunāko respondentu vidū vecumā līdz 30 gadiem šo variantu atbalstīja pat 70% aptaujāto.

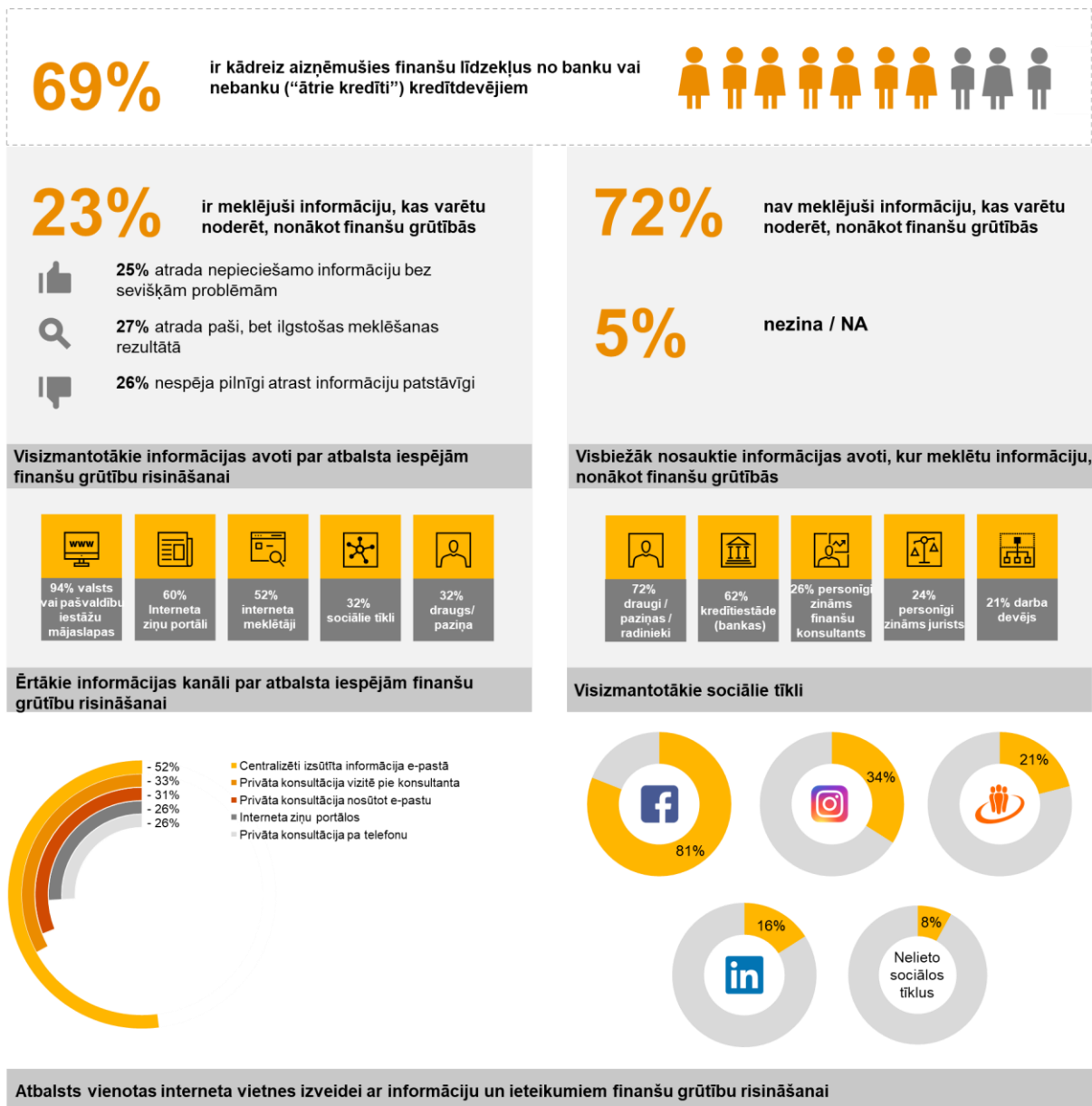
Nākamās vietas ērtāko komunikācijas kanālu hierarhijā par atbalsta iespējām finanšu grūtību risināšanai ieņem:

- Iespēja veikt privātu konsultāciju klātienē vizītē pie konsultanta – minēja 33% Latvijas iedzīvotāju, šo variantu biežāk atbalstīja pētījuma dalībnieki vecumā virs 40 gadiem;
- Iespēja veikt privātu konsultāciju, nosūtot e-pastu un saņemot personalizētu atbildi e-pastā – nosauca 31% pētījuma dalībnieku, šo variantu biežāk atbalstīja aptaujātie vecumā līdz 40 gadiem;
- Interneta ziņu portālos (*Tvnet, Delfi, LSM, Apollo* utt.) – minēja 26% iedzīvotāju, variantu biežāk atbalstīja respondenti vecumā līdz 40 gadiem, Rīgas un citu lielo pilsētu (Daugavpils, Liepāja, Jelgava, Ventspils, Jūrmala, Rēzekne, Jēkabpils, Valmiera, Ogre) iedzīvotāji;
- Iespēja veikt privātu konsultāciju pa telefonu – nosauca 24% aptaujas dalībnieku, variantu biežāk atbalstīja respondenti vecumā līdz 40 gadiem.

Sociālajos tīklos ar informāciju par atbalsta iespējām finanšu grūtību risināšanai labprāt iepazītos 10% pētījuma dalībnieku. Pārliecinošs sociālo tīklu līderis Latvijā (iespējams izvēlēties vairākus atbilžu variantus) ir Facebook, to izmanto vairāk nekā trīs ceturtdaļas (81%) Latvijas iedzīvotāju. Citus sociālos tīklus izmanto mazāk par pusi aptaujāto, otrs populārākais sociālais tīkls ir Instagram ar 34% lietotāju, savukārt trešajā vietā ierindojās draugiem.lv ar 21% lietotāju.

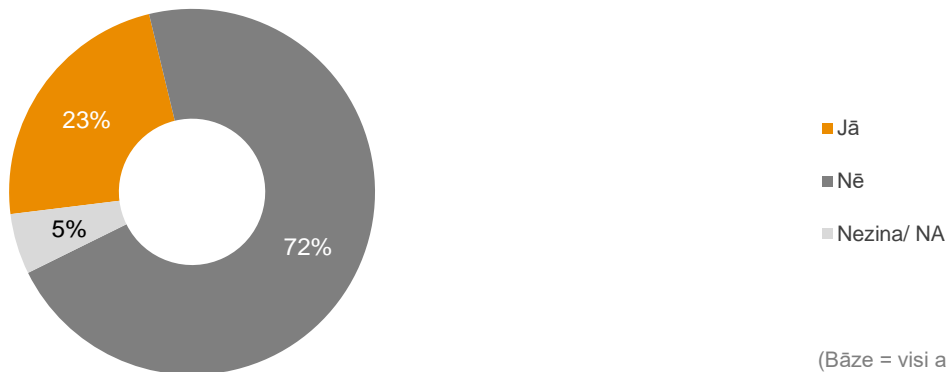
- **Rīcība finanšu grūtību gadījumā.** Biežāk minētā rīcība finanšu grūtību gadījumā (iespējams izvēlēties vairākus atbilžu variantus):
 - Savlaicīgi uzsāktu sarunu ar kreditoriem par iespējām pārstrukturēt saistības (nosauca 63% aptaujāto Latvijas iedzīvotāju);
 - Samazinātu ikmēneša tēriņus līdz minimumam – “savilkto jostu” (57%);
 - Meklētu papildu darbu (45%);
 - Aizņemt naudu no draugiem/paziņām (28%).
- **Attieksme pret vienotas tīmekļvietnes izveidi.** Latvijas sabiedrībā attieksme pret vienotas tīmekļvietnes izveidi, kurā būtu apkopota informācija un ieteikumi, kā risināt finanšu grūtības, ir gandrīz viennozīmīgi pozitīva, šādas vietnes izveidi atbalsta 91% aptaujāto iedzīvotāju. Noraidošu attieksmi pret šo iniciatīvu pārstāvēja 9% aptaujas dalībnieku. Nevienā no sociāli demogrāfiskajām grupām šādu respondentu īpatsvars nepārsniedza 12%.

Attēls 44. Pārskats par patērētāju informācijas iegūšanas paradumiem



Informācijas par atbalstu finanšu grūtību risināšanai meklēšanas pieredze

Attēls 45. Aptaujas jautājums: “Vai pēdējo 5 gadu laikā esat meklējis jebkādu informāciju, kas varētu noderēt iedzīvotājiem, kuri nonākuši finanšu grūtībās?”

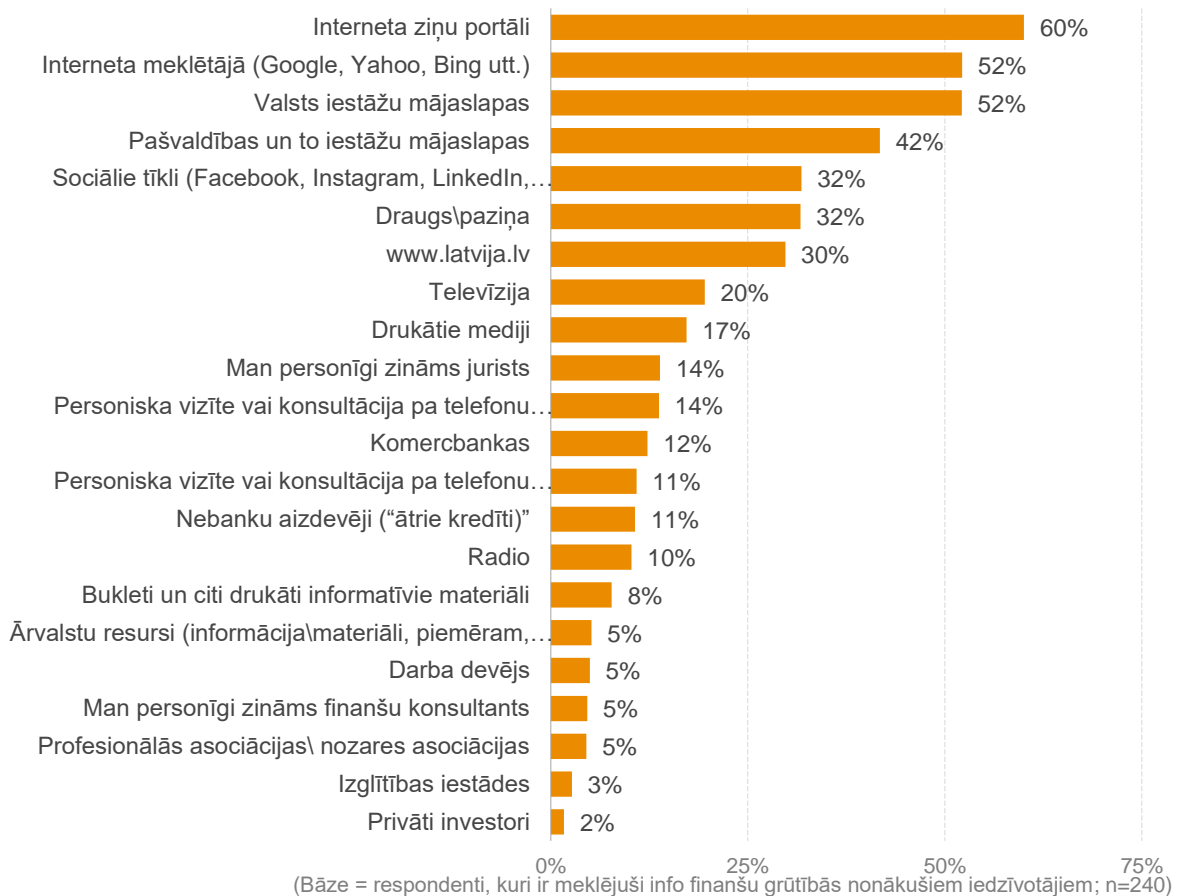


(Bāze = visi aptaujas dalībnieki; n=1041)

Izmantotie informācijas avoti par atbalsta iespējām finanšu grūtību risināšanai

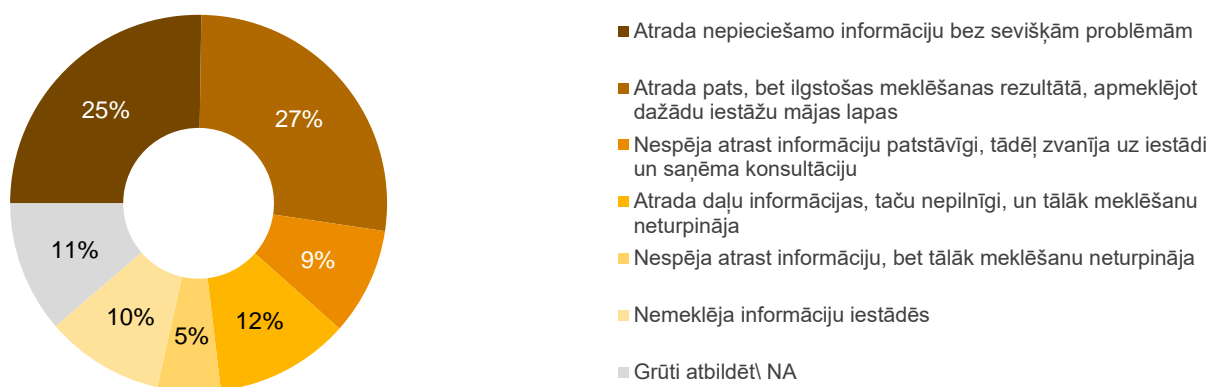
Izlase – respondenti, kuri ir meklējuši jebkādu informāciju, kas varētu noderēt iedzīvotājiem, kuri nonākuši finanšu grūtībās.

Attēls 46. Aptaujas jautājums: “Kādus informācijas avotus esat izmantojis?”



Pieredze, meklējot informāciju iestādēs par atbalstu finanšu grūtību risināšanai

Attēls 47. Aptaujas jautājums: “Kāda bija Jūsu pēdējā pieredze, kad meklējāt informāciju iestādēs par atbalstu finanšu grūtību risināšanai privātpersonām?”

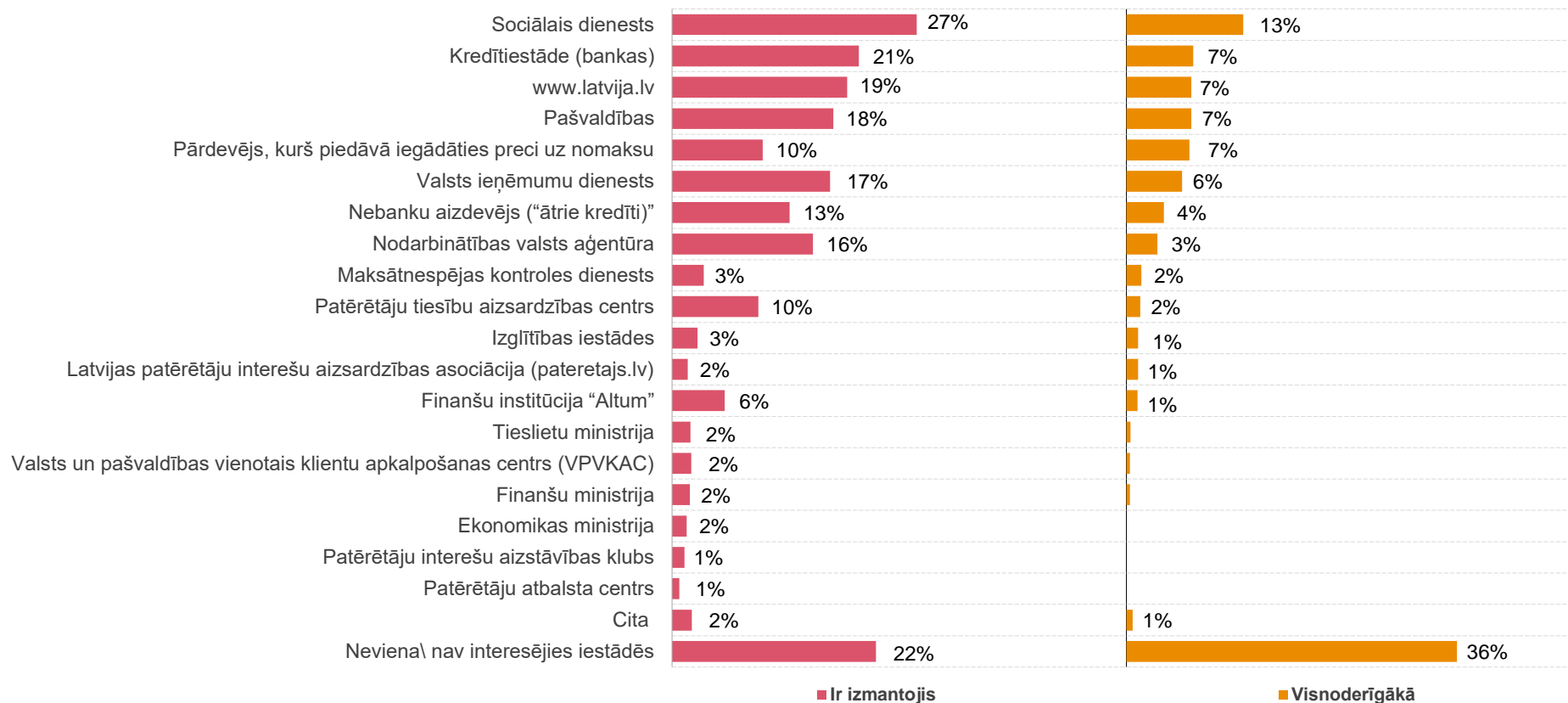


(Bāze = respondenti, kuri ir meklējuši info finanšu grūtībās nonākušiem iedzīvotājiem; n=240)

Izmantotie iestāžu (organizāciju) avoti

Izlase – respondenti, kuri ir meklējuši jebkādu informāciju, kas varētu noderēt iedzīvotājiem, kuri nonākuši finanšu grūtībās.

Attēls 48. Aptaujas jautājumi: “Kuru iestāžu informāciju par atbalstu finanšu grūtību risināšanai privātpersonām Jūs esat izmantojis? Kuras iestādes (organizācijas) sniegtā informācija Jums bija praktiski noderīgākā?”

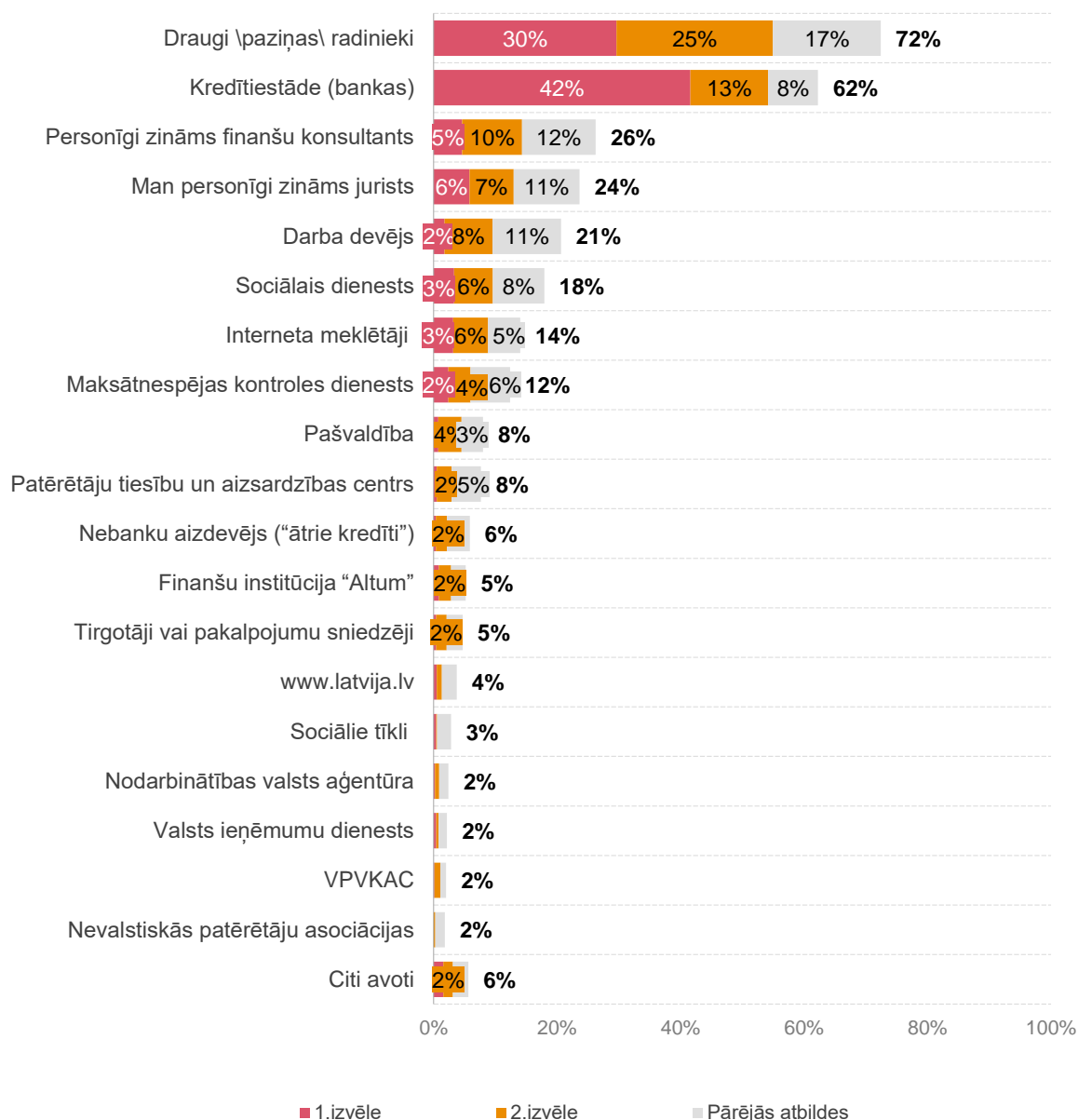


(Bāze = respondenti, kuri ir meklējuši info finanšu grūtībās nonākušiem iedzīvotājiem; n=240)

Avoti, kur tiktu meklēta informācija par atbalsta iespējām finanšu grūtību risināšanai

Attēls 49. Iedomājieties, ka Jums ir hipotekārais kredīts un esat finanšu grūtībās, kur Jūs meklētu informāciju par palīdzību, lai segtu maksājumus?

Kur Jūs grieztos pirmām kārtām? Un kur Jūs vērstos kā pie nākamā? Un kur Jūs vēl vērstos?

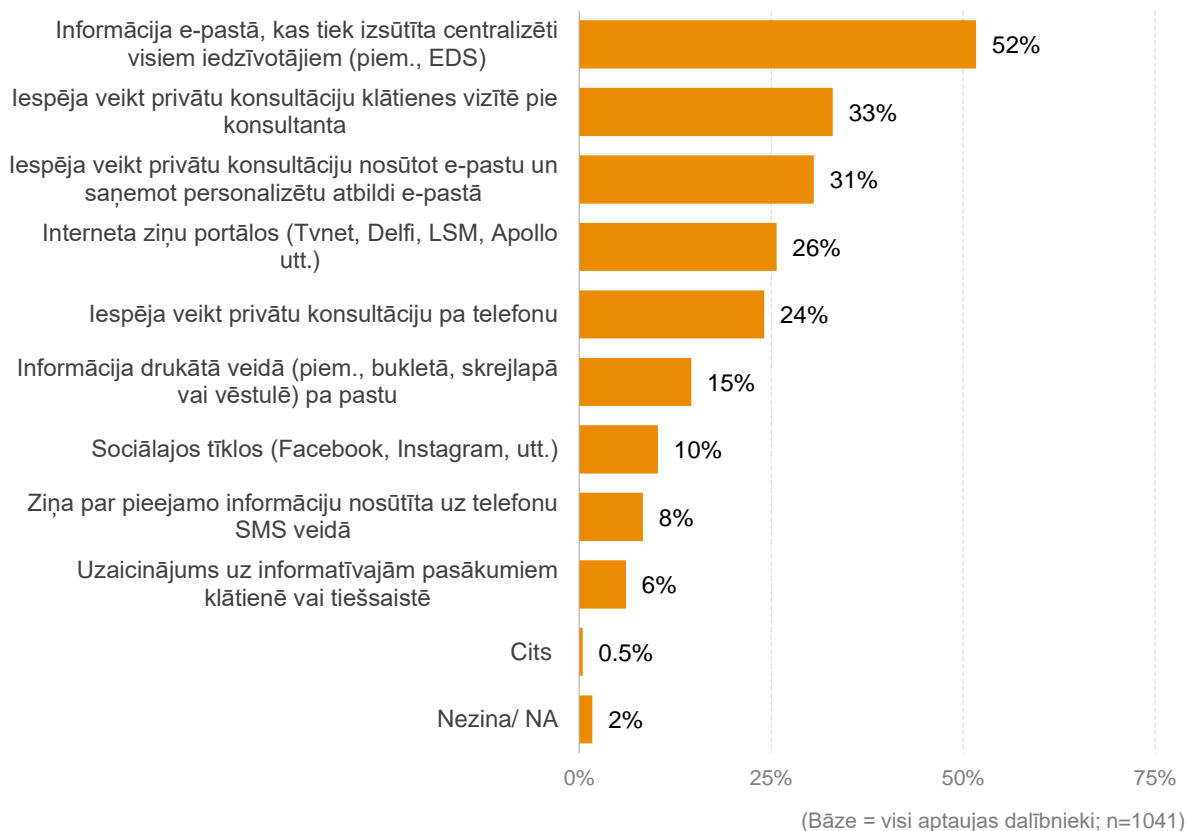


(Bāze = respondenti, kuri nav meklējuši info finanšu grūtībās nonākušiem iedzīvotājiem; n=)

Kā "citi avoti" (grafikā) tika minēti - *Meklētu papildu darba iespējas; Eiropas Patērētāju Informācijas centrs; Masu mediji; FM; Konkrētais pakalpojumu sniedzējs, kur izveidojies parāds; EM; FKTK; TM; LAKRA; Izglītības iestādes.*

Ērtākie informācijas kanāli par atbalsta iespējām finanšu grūtību risināšanai

Attēls 50. Aptaujas jautājums: “Kā Jums būtu ērtāk saņemt informāciju par pieejamā atbalsta iespējām finanšu grūtību risināšanai privātpersonām?”

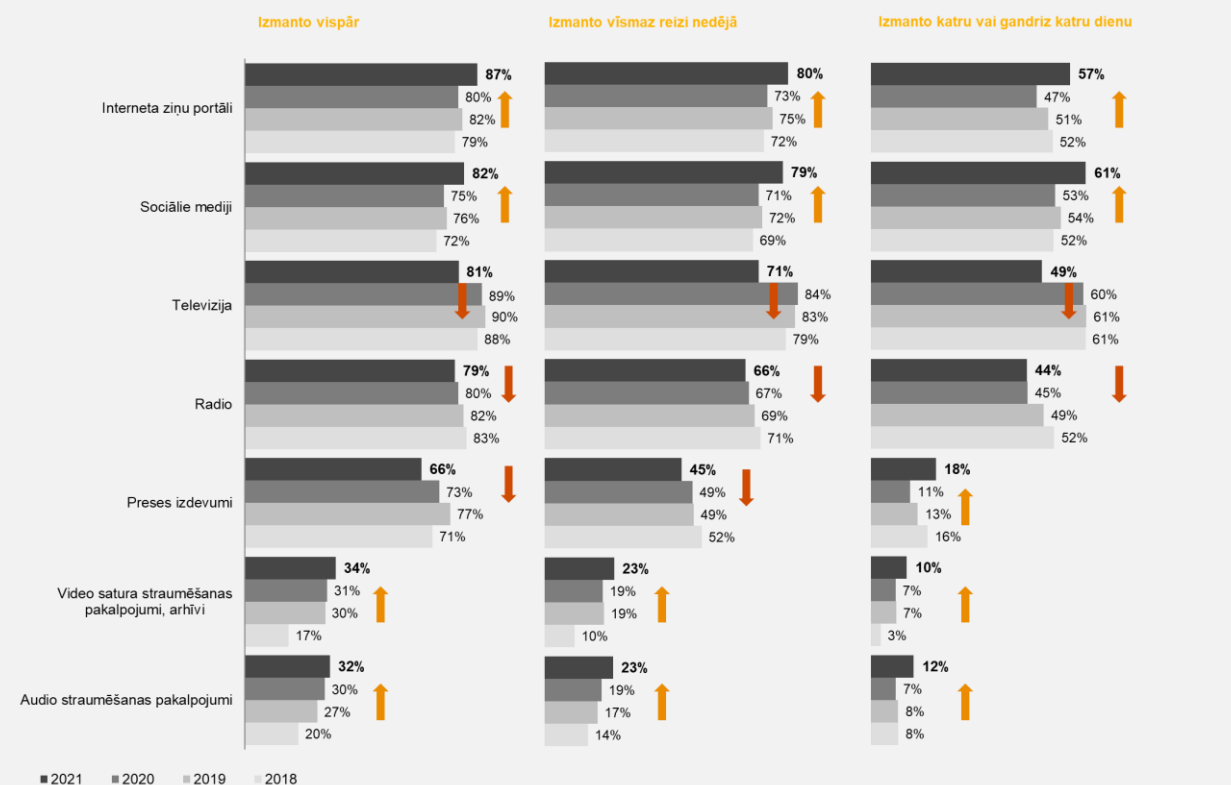


Kā “cits” (grafikā) tika minēti - *Specializētā interneta vietnē, kuru kopīgi veido valsts, bankas un organizācijas; LM mājas lapā; Bankā; latvija.lv; iespēja veikt privātu konsultāciju attālināti pie konsultanta (Zoom utt.).*

Informācijas avotu izvēle un lietošana

Iepriekš veikto pētījumu rezultāti saskan ar šī pētījuma ietvaros iegūtajiem rezultātiem. Nacionālās elektronisko plašsaziņas līdzekļu padomes pasūtītajā pētījumā “Par Latvijas iedzīvotāju medijpratību un mediju satura lietošanas paradumiem” secināts, ka “tradicionālie mediji neizbēgami zaudē savu auditoriju un ar grūtībām var piemēroties jauno tehnoloģiju radītai komunikācijas videi. Sociālie tīkli veicina auditorijas segmentāciju, kur ir grūti noskaidrot tās vai citas grupas aprises. Cilvēki izvēlas informāciju no avotiem, kuriem viņi uzticas, bieži vien neuzdodot jautājumu par ziņas izcelsmi un patiesumu. Svarīgāks ir komforts, kuru rada uzticamu, parasti virtuālu, sabiedroto klātbūtne sociālajos tīklos”.

Attēls 51. Informācijas resursu/ mediju veidu izvēle un lietošana⁶⁰



Latvijas Fakti 2021.gada pētījums parāda, ka iedzīvotājus kopumā raksturo augstas digitālās prasmes. 86% iedzīvotāju spēj gūt sev nepieciešamo informāciju internetā. (skat. Attēls 51)

Rezultātus apliecina arī Projekta ietvaros veiktās socioloģiskās aptaujas rezultāti. Patērētāju socioloģiskā aptaujas rezultāti norāda, ka 99,7% respondentu ir pieejams internets savā mājāsaimniecībā, kā arī 99,5% respondentu internetu izmanto katru vai gandrīz katru dienu. Iespēja patērētājiem piekļūt internetā resursiem jeb informācijas avotu internetā potenciāls ir ļoti augsts.

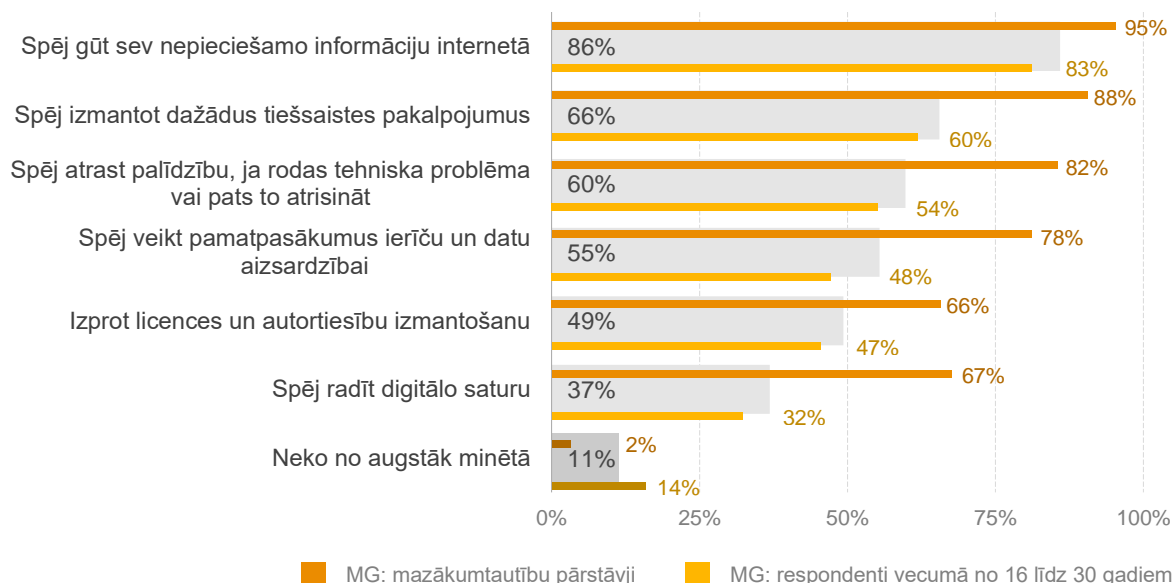
Abu pētījumu rezultātos iezīmējama atšķirība starp interneta pieejamību/lietojumu (pieejams vairāk nekā 99% respondentu) un prasmēm gūt sev nepieciešamo informāciju internetā (prasmes kā pietiekamas vērtē 86% respondentu). Atšķirības veidojas šādu iemeslu dēļ:

- Atšķirīgs jautājumu saturs
- Atšķirīga pētījuma izlase (Patērētāju socioloģiskās aptaujas izlase ir iedzīvotāji vecumā līdz 74 gadiem, kamēr Latvijas Fakti 2021.gada pētījumā netika noteikts vecuma limits). Līdz ar to daļa no iedzīvotājiem, kas ir norādījuši, ka nespēj iegūt sev nepieciešamo informāciju internetā varētu būt vecumā virs 75 gadiem.

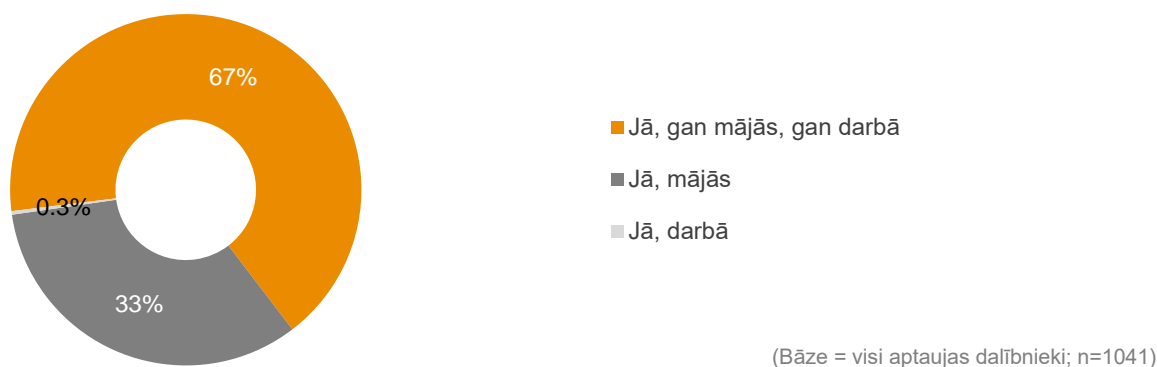
⁶⁰ Latvijas Fakti, 2021. Pētījums par Latvijas iedzīvotāju medijpratību un mediju satura lietošanas paradumiem.

No pētījumu rezultātiem var secināt, ka atšķirības novērojamas patērētāju spējās/prasmēs iegūt informāciju, nevis pieejas internetam iespēju trūkumā. Novērst šīs atšķirības ir iespējams veicinot iedzīvotāju digitālo prātību, nodrošinot ērtu piekļūšanu informācijas avotiem un to intuitīvu lietošanu.

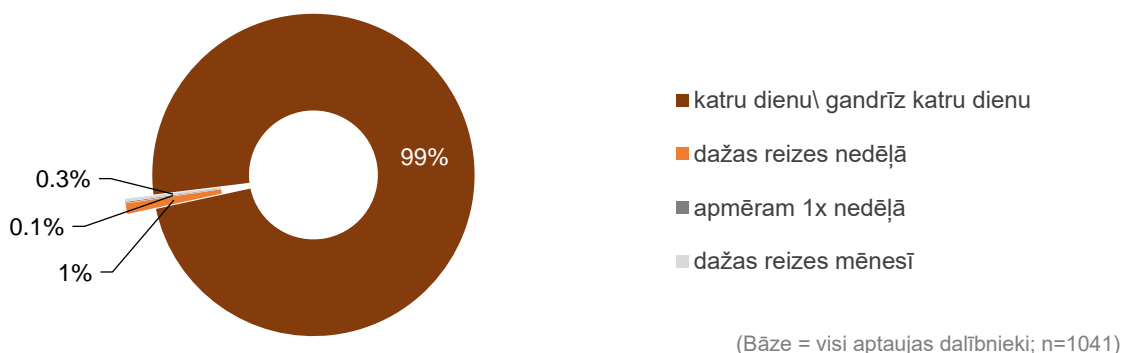
Attēls 52. Iedzīvotāju digitālās prasmes, 2021.gada dati⁶¹



Attēls 53. Aptaujas jautājums: “Vai Jums ir pieejams internets?”



Attēls 54. Aptaujas jautājums: “Cik bieži Jūs lietojat Internetu?”



⁶¹ Latvijas Fakti, 2021. Pētījums par Latvijas iedzīvotāju medijpratību un mediju satura lietošanas paradumiem.

Rīcība finanšu grūtību gadījumā

Attēls 55. Aptaujas jautājums: “Kā Jūs pašlaik rīkotos situācijā, ja Jums būtu iestājušās finanšu grūtības?”



Kā “cits variants” (grafikā) tika minēti - *Ietu ubagot; Pieteiktos garantētā minimālā ienākuma pabalstam; Vērstos pašvaldībā; Aizbrauktu no Latvijas.*

Attieksme pret vienotas tīmekļvietnes izveidi

Attēls 56. Aptaujas jautājums: “Valsts pārvaldes iestādes apsver vienotas tīmekļvietnes izveidi, kurā būtu apkopota informācija un ieteikumi, kā risināt finanšu grūtības. Cik lielā mērā jūs atbalstāt šādu iniciatīvu?”



3 Mērķa grupu prasmes, zināšanas un attieksme pret finanšu pratības aspektiem un finanšu grūtību risināšanu

3.1 Novērtējums par zināšanām, prasmēm un attieksmi

Apakšnodaļas mērķis: izvērtēt mērķa grupu zināšanas, prasmes un attieksmi (kompetenci) finanšu grūtību situāciju risināšanā un identificēt jomas, kurās tās nepieciešams paaugstināt.

Metodes:

Socioloģiskais pētījums (telefonintervijas (CATI) respondentu atlasē un tiešsaistes anketa pamataptaujas aizpildei, kas tika nosūtīta uz respondenta nosaukto e-pasta adresi), intervijas ar nozaru speciālistiem, fokusgrupu diskusijas un ārvalstu prakses analīze.

Konstatējumi:

MVU un uzņēmēji

MVU un uzņēmēju anketēšanā izmantota vienota anketa. Lai sekmīgāk atainotu abu mērķa grupu kopīgās un atšķirīgās iezīmes salīdzinošā perspektīvā, anketēšanas rezultāti apkopoti vienā nodaļā un katras mērķa grupu atšķirības izceltas.

- **Zināšanas par uzņēmuma finanšu vadību.** Divas trešdaļas (67%) uzņēmēju savas zināšanas par uzņēmumu finanšu vadību vērtēja pozitīvi, kā pietiekamas vai drīzāk pietiekamas. Nedaudz pozitīvāk savas zināšanas vērtēja MVU pārstāvji (72% vērtēja kā pietiekamas, uzņēmēju vidū – 61%). Vērojama tendence – jo lielāks ir aptaujāto uzņēmumu apgrozījums, jo lielāks ir komersantu skaits, kuri savas zināšanas šajā jautājumā vērtēja kā pietiekamas.

Aptuveni pusei uzņēmēju ir maza interese paaugstināt savas kompetences līmeni finanšu vadības jautājumos, jo nav laika nodarboties ar finanšu izpēti, ja ir intensīvi jāorganizē pamatdarbība (47%) (iespējams izvēlēties vairākus atbilžu variantus). Šis aptaujas secinājums sakrīt ar fokusgrupu intervijās minēto. Kā citi būtiskākie iemesli tam, ka uzņēmējiem mēdz būt nepietiekamas zināšanas par uzņēmējdarbības finanšu vadību, visbiežāk tika minēti:

- Grāmatvedības kārtošana nelieliem uzņēmumiem ir pārāk komplicēta, ir jāpārzina pārāk specifiskas lietas (tā atbildēja 50% komersantu);
- Nav naudas, lai noalgotu finanšu vadītāju vai konsultantu (28%);
- Nav specifisku apmācību tieši mikro un mazajiem uzņēmējiem (22%).

Aptaujātie komersanti vēlētos iegūt vairāk informācijas par uzņēmuma finanšu vadību šādās tēmās (iespējams izvēlēties vairākus atbilžu variantus):

- Kā risināt dažādus finanšu un grāmatvedības jautājumus (finanšu un grāmatvedības konsultāciju nepieciešamība) (minēja 39% respondentu; 44% uzņēmēju, 34% MVU);
- Kā risināt dažādus juridiska rakstura jautājumus (juridisku konsultāciju nepieciešamība) (32%);
- Kā optimizēt izmaksas (31% respondentu; 36% MVU, 24% uzņēmēju);
- Kā nodrošināt biznesa nepārtrauktību \ izstrādāt biznesa nepārtrauktības plānu (15%).

Trīs ceturtdaļās (77%) MVU uzņēmuma naudas plūsmai un finanšu stāvoklim seko līdzīgs pats īpašnieks / uzņēmējs (iespējams izvēlēties vairākus atbilžu variantus). 24% mazo un vidējo uzņēmumu ir attiecīgs personāls, finansists, grāmatvedis vai tml, 14% izmanto ārpalpojumus (grāmatvedība, finanšu konsultācijas vai tml.).

- **Informētība par jautājumiem, kas skar finanšu grūtību risināšanu MVU un uzņēmējiem.** Vairākums (57%) aptaujāto MVU un uzņēmēju savu informētības līmeni par jautājumiem, kas

saistīti ar finanšu grūtību risināšanu uzņēmējdarbībā, raksturoja kā kopumā pietiekamu. MVU un uzņēmēju grupās iegūtie rezultāti būtiski neatšķiras, kā pietiekamu savu informētību vērtēja attiecīgi 59% un 55% aptaujāto. Ievērojami labāk savu informētību par finanšu grūtību risināšanu uzņēmējdarbībā vērtēja uzņēmumi ar lielāko apgrozījumu (virs 1 miliona EUR), tur informētību kā pietiekamu vērtēja 80% aptaujāto.

Patērētāji

- **Zināšanas par mājsaimniecības budžeta plānošanu un pārvaldīšanu.** Socioloģiskā pētījuma ietvaros iegūtie dati apstiprina Latvijas ekspertu (piemēram, Latvijas Banka, FKTK) novērojumus, ka Latvijas patērētāju pašvērtējums par zināšanām finanšu pratības jautājumos atbilst citās valstīs konstatētajam vidējam līmenim un ir diezgan augsts, bet daļa respondentu neslēpj intereses trūkumu un skeptisku attieksmi pret ieteikumu ievērošanu, kā arī nav sevišķi motivēti rīkoties atbilstoši labās prakses ieteikumiem. Tā piemēram, 22% no aptaujātajiem patērētājiem atzīst, ka ir aizņēmušies, pilnībā neizlasot kredītsaistību nosacījumus, 7% norāda, ka ir aizņēmušies norādot informāciju, kas nav pilnībā patiesa, un 5% ir bijuši pārgalvīgi un piekrituši segt ikmēneša kredītsaistības apmērā, kas pārsniedz 40% no ienākumiem.

Kā liecina fokusgrupu intervijās uzklautie viedokļi, nesaprātīgu aizņemšanos veicina zemais sociālās labklājības līmenis un nepieciešamība segt neatliekamas izmaksas, piemēram, tādas, kas saistītas ar ārstniecību. Savukārt iekrišana krāpnieku slazdos, situācijās, kad patērētājiem tiek piegādāts kāds jauns finanšu produkts vai pakalpojums, ir saistītas ar potenciālo upuru lētticības apzinātu izmantošanu (Finanšu pārvaldības iestāde (angl. – *Financial Conduct Authority*) Lielbritānijā ir izstrādājusi vienkāršu rīku, lai patērētāji varētu pārbaudīt un izvairītos no krāpniecības saistībā ar investīciju vai pensiju piedāvājumiem (angl. – *FCA Warning List*)⁶²).

Latvijas iedzīvotāju pašvērtējums zināšanām par mājsaimniecības budžeta plānošanu un pārvaldīšanu ir visnotaļ augsts – 84% aptaujāto savas zināšanas šajā jautājumā vērtēja kā kopumā pietiekamas. Tikai 12% aptaujas dalībnieku savas zināšanas šajos jautājumos vērtēja kritiski. Pētījuma rezultātu analīze respondentu grupās, kas izveidotas pēc dažādām sociāli demogrāfiskajām pazīmēm, neatklāj kādas zīmīgas tendences, visās grupās respondentu skaits, kuri savas zināšanas vērtēja kā nepietiekamas, bija mazāks par 20%.

Latvijas sabiedrībā ir interese par finanšu plānošanu mājsaimniecībā, papildus informāciju šajos jautājumos vēlētos gūt trīs ceturtdaļas (76%) aptaujāto (iespējams izvēlēties vairākus atbilstu variantus). Lielākā interese ir par šādiem jautājumiem:

- Kā risināt dažādus juridiska rakstura jautājumus? (interesē 36% iedzīvotāju);
- Kā pielietot efektīvus finanšu plānošanas principus savā ikdienā? (interesē 29% iedzīvotāju, biežāk jauniešus vecumā līdz 30 gadiem (46%));
- Kā vest sarunas ar banku un nebanku aizdevējiem? (interesē 22% respondentu, biežāk vecumā līdz 40 gadiem);
- Kā pielietot dažādus budžeta plānošanas un kontroles rīkus? (interesē 22% aptaujāto, biežāk respondentus vecumā līdz 40 gadiem no skaitliski lielākām (3 un vairāk) ģimenēm);
- Kā izpaužas privātpersonas maksātnespējas process? (interesē 21% iedzīvotāju).

- **Informētība par jautājumiem, kas skar finanšu grūtību risināšanu iedzīvotājiem.** Aptaujātie Latvijas iedzīvotāji savu informētību par jautājumiem, kas skar finanšu grūtību risināšanu, vērtēja ievērojami rezervētāk nekā zināšanas par mājsaimniecības budžeta plānošanu un pārvaldīšanu. Katrs otrais pētījuma dalībnieks savu informētību vērtēja kā kopumā pietiekamu, pretēju, kritisku pašvērtējumu pārstāvēja 41% aptaujāto. Dažādās respondentu sociāli demogrāfiskajās grupās iegūtie rezultāti liecina, ka salīdzinoši labāk informēti par šiem finanšu grūtību risināšanā ir aptaujātie uzņēmēji. Vērojama tendence – jo zemāks ir respondentu ienākumu līmenis uz vienu ģimenes locekli mēnesī, jo vairāk ir to aptaujāto, kuri savu informētību par šiem jautājumiem raksturoja kā nepietiekamu.

Lielākā interese sabiedrībā ir par šādu informatīvo atbalstu finanšu grūtību pārvarēšanai (iespējams izvēlēties vairākus atbilstu variantus):

- Informācija un ieteikumi, kā risināt finanšu grūtības (interesē 55% iedzīvotāju);

⁶² Lielbritānijas Finanšu pārvaldības iestāde, 2022. FPI brīdināšanas rīks (angl. – *FCA Warning List*).

- Jurista vai finanšu speciālista konsultācijas (interesē 43% aptaujas dalībnieku).

Attēls 57. Pārskats par patērētāju, MVU un uzņēmēju zināšanām un prasmēm finanšu grūtību situāciju risināšanā



Novērtējumā par zināšanām un prasmēm izmantoti socioloģiskā pētījuma rezultāti, iepriekš veikto pētījumu rezultāti un ārvalstu pieredzes analīze. Iepriekš veikto pētījumu rezultāti parāda, ka Latvijā ir salīdzinoši zems finanšu pratības līmenis, kas ir viens no iemesliem nespējai identificēt un risināt finanšu grūtības. PwC veiktajā pētījumā pašvērtējums par mājsaimniecības budžeta plānošanu un uzņēmuma finanšu vadību ir visnotaļ augsts un iezīmē būtisku šķirtni starp pašvērtējumu un patieso situāciju. Taču salīdzinot šos rezultātus ar citiem pētījumiem, piemēram, par iedzīvotāju finanšu pratības līmeni, var novērot, ka šis rezultāts nesakrīt ar vērtējumu, kas tika veikts par iedzīvotāju (privātpersonu) finanšu pamatprasmēm. Šādus rezultātus var skaidrot ar to, ka pašvērtējums ir augstāks nekā reāli piemītošās zināšanas un prasmes. Tajā pašā laikā mērķa grupas norāda virkni tēmu, par kurām vēlētos iegūt papildu informāciju, kas liek secināt, ka zināšanas un prasmes ir nepieciešams paaugstināt.

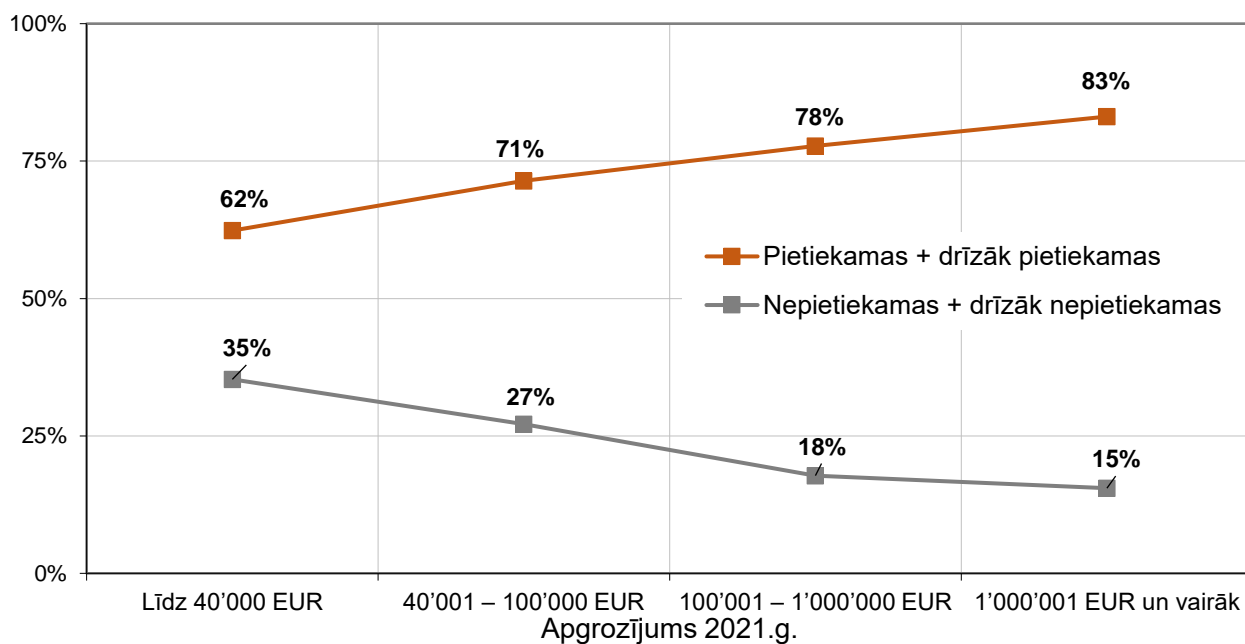
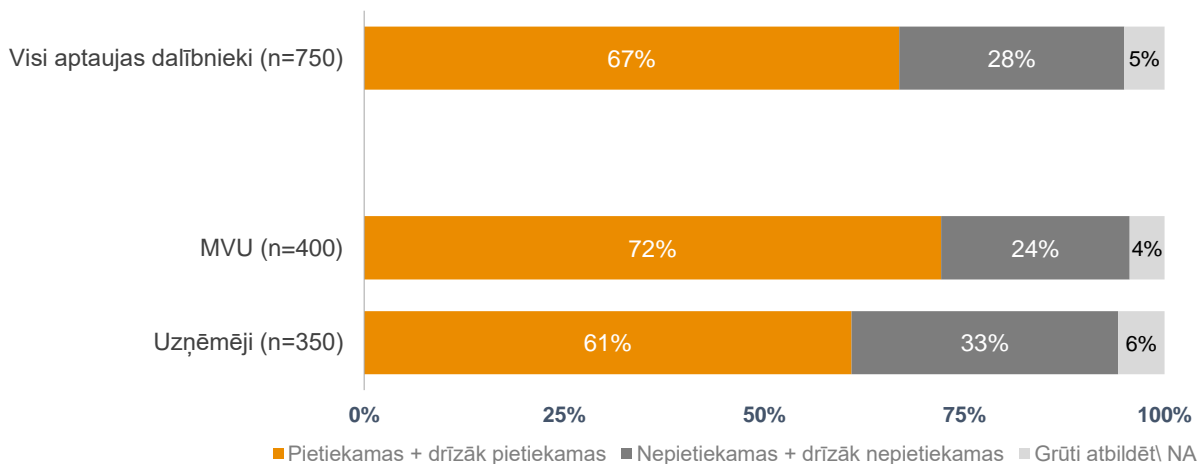
Tabula 7. Kopsavilkums par mērķa grupu zināšanām un prasmēm

	Latvija ⁶³	Patērētāji			MVU un uzņēmēji		
		ASV	Kanāda	Austrālija	Dānija	Vācija	Francija
Zināšanas par mājsaimniecības budžeta plānošanu un pārvaldīšanu (pašvērtējums)	84%	Nav salīdzināmu datu					
Zināšanas par uzņēmuma finanšu vadību (pašvērtējums)	66%	Nav salīdzināmu datu					
Finanšu pratības līmenis ⁶⁴	48%	57%	68%	64%	71%	66%	52%

⁶³ Socioloģiskā pētījuma ietvaros minētais mērķa grupas īpatsvars novērtēja sevi kā zinošus uzņēmuma finanšu vadībā (MVU un uzņēmēji) vai mājsaimniecības budžeta plānošanā un pārvaldīšanā (patērētāji). Norādītais respondentu īpatsvars tiek aprēķināts summējot respondentus, kas savas zināšanas vērtēja kā drīzāk pietiekamas un pietiekamas un attiecinot pret visiem respondentiem.

Zināšanas par uzņēmuma finanšu vadību

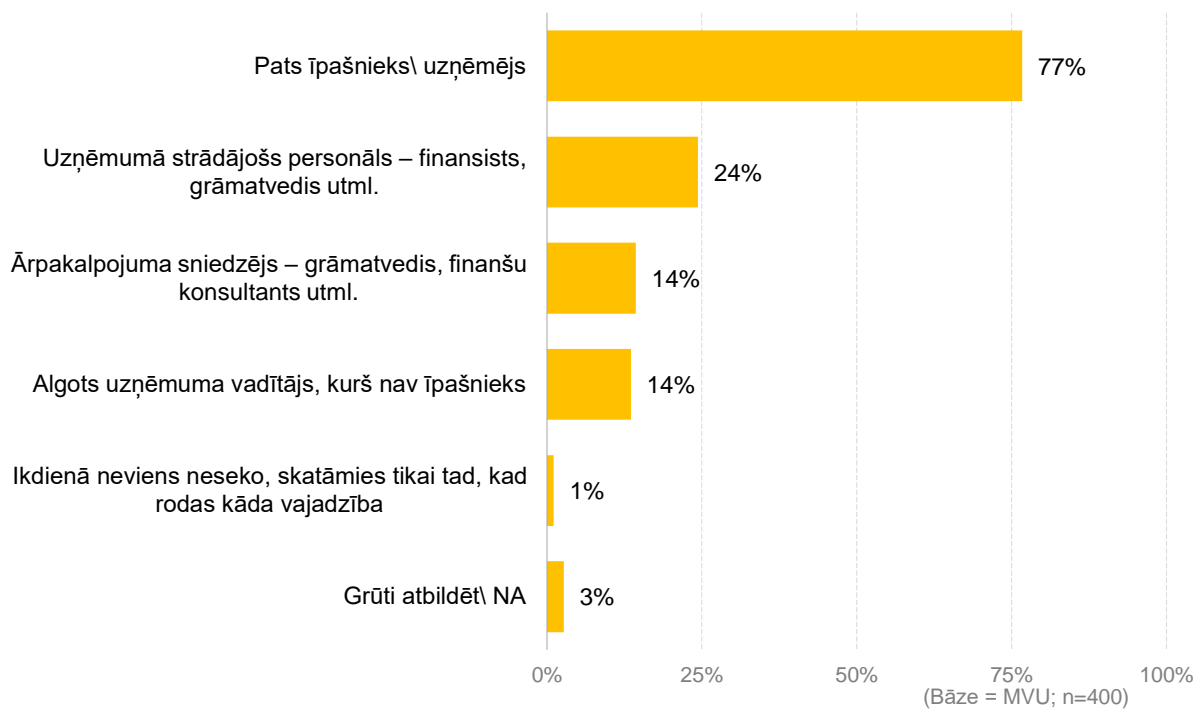
Attēls 58. Aptaujas jautājums: "Kā Jūs vērtējat savas zināšanas par uzņēmumu finanšu vadību?"



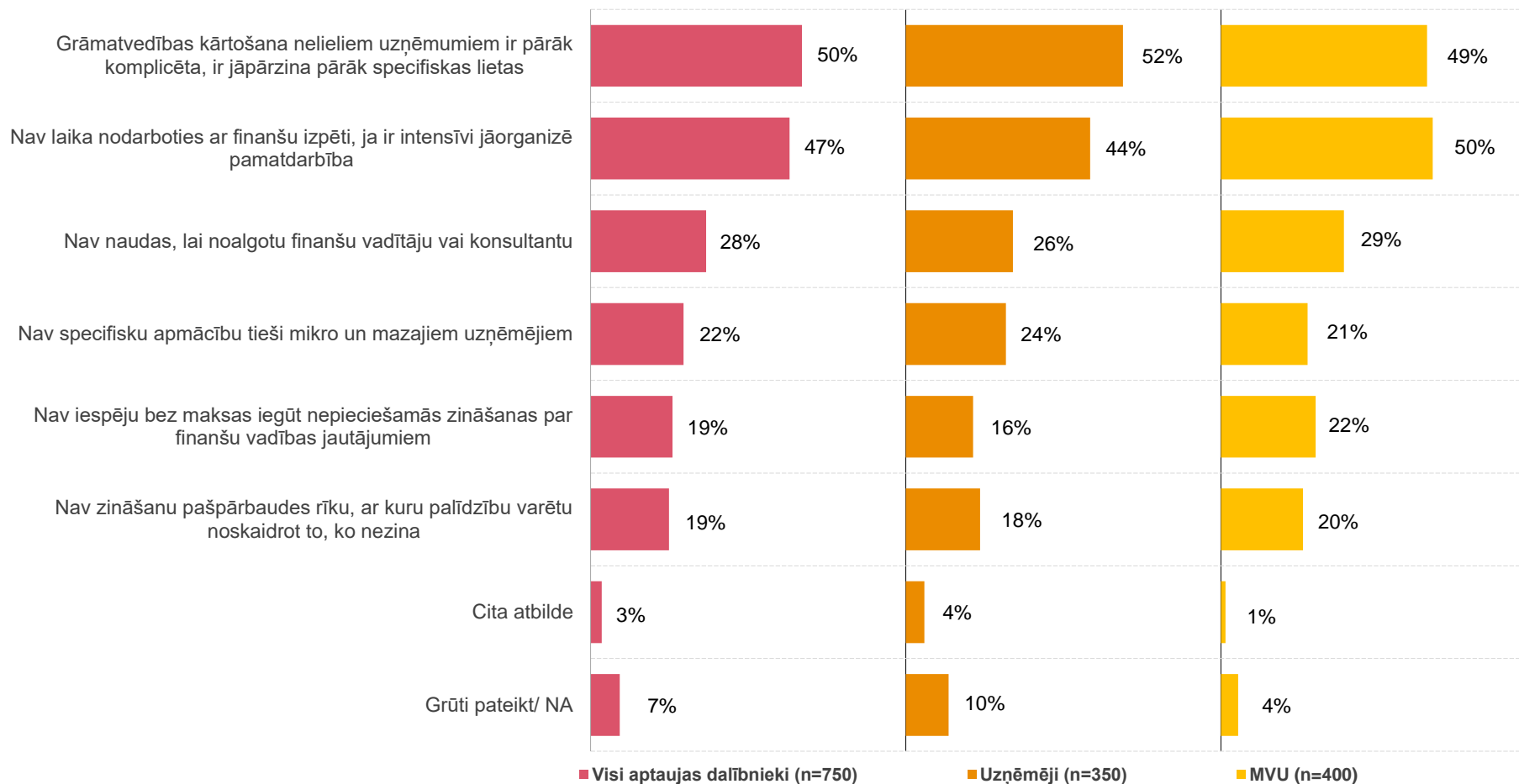
⁶⁴ Respondents tiek atzīts kā finanšu pratīgs, ja pareizi atbild uz jautājumiem trim no četriem fundamentāliem finanšu aspektiem – rēķināšanas pamatprasmes, procentu pieskaitīšana, inflācija un risku diversifikācija. (Finanšu pratība apkārt pasaulei: leskati no Standard & Poor's Raitings Services globālās finanšu pratības aptaujas, 2015)

Izlase – MVU.

Attēls 59. Aptaujas jautājums: “Kurš jūsu uzņēmumā seko līdzī uzņēmuma naudas plūsmai un finanšu stāvoklim?”

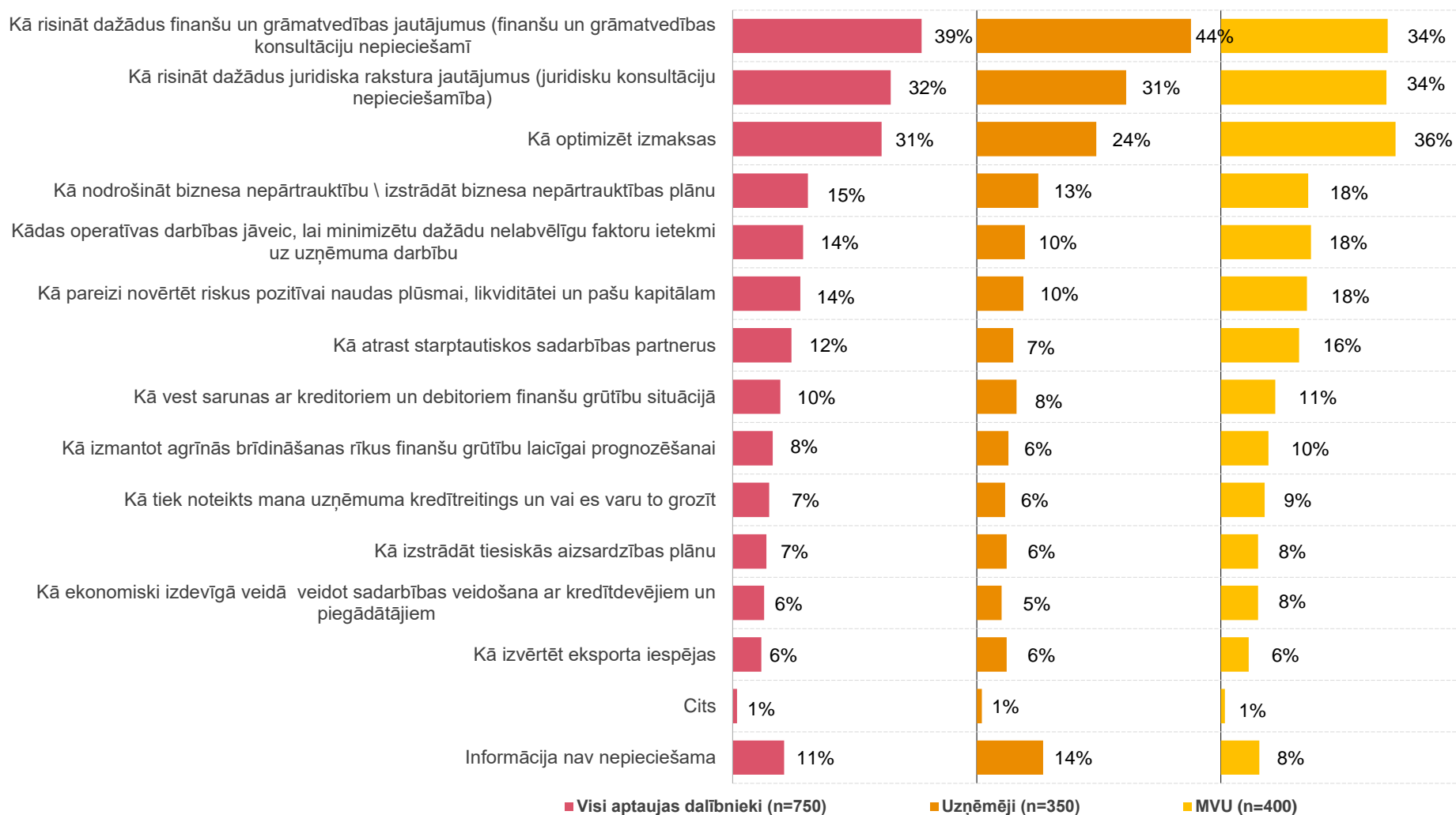


Attēls 60. Aptaujas jautājums: “Jūsaprāt, kuri ir galvenie iemesli tam, ka uzņēmējiem mēdz būt nepietiekamas zināšanas par uzņēmējdarbības finanšu vadību?”



Kā “cita atbilde” (grafikā) tika minēti – Motivācijas trūkums/ neprofesionalitāte; Pārāk bieži mainās likumdošana; Trūkst iemaņas darbā ar internetu (gados vecākiem uzņēmējiem).

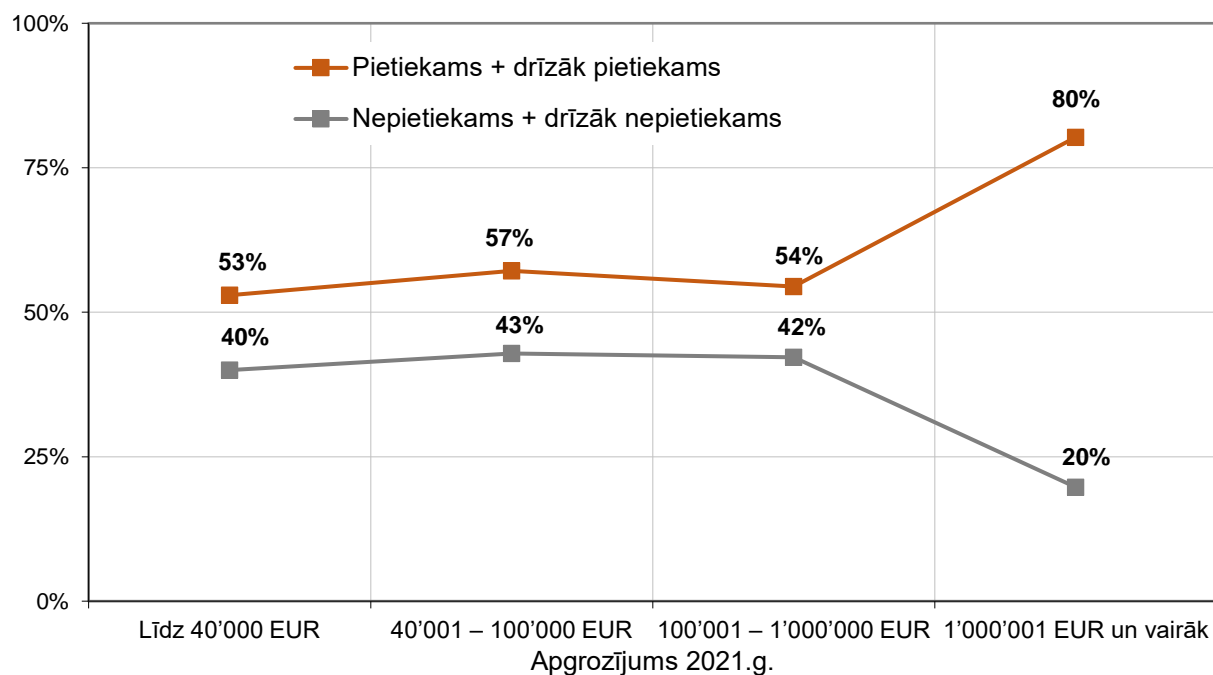
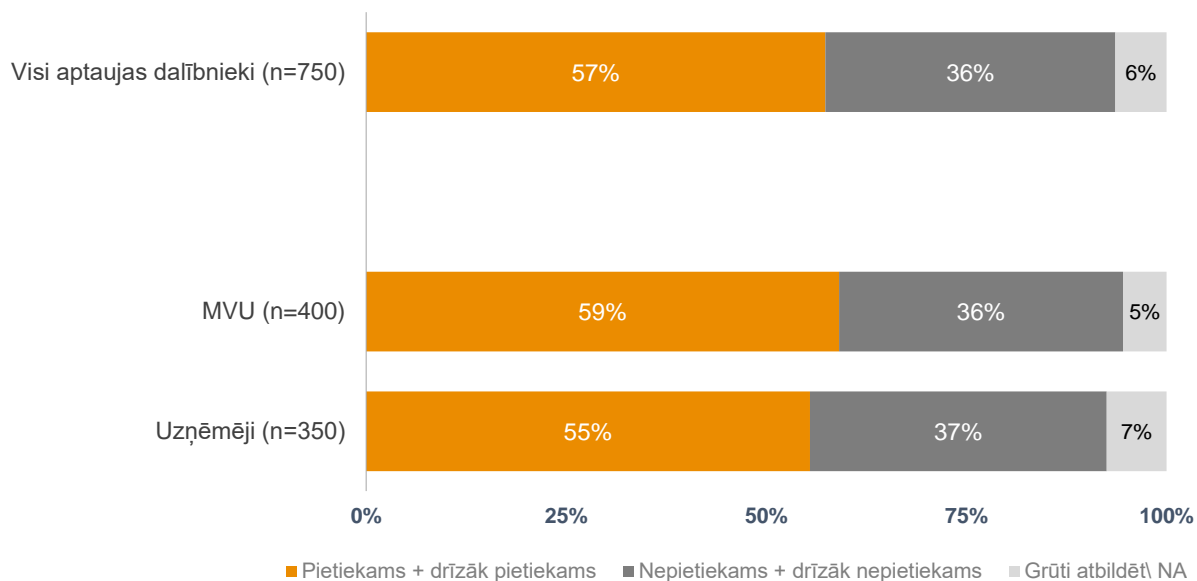
Attēls 61. Aptaujas jautājums: “Kuros jautājumos par uzņēmuma finanšu vadību Jūs vēlētos iegūt vairāk informācijas?”



Kā “cits” (grafikā) tika minēti – Ar finanšu vadību nesaistīti jautājumi (informāciju tehnoloģijas (IT), mārketing); lekšējās kontroles sistēmas izveide uzņēmumā sakarā ar Noziedzīgi iegūtu līdzekļu legalizācijas un terorisma finansēšanas novēršanas likumu.

Informētība par jautājumiem, kas skar finanšu grūtību risināšanu MVU un uzņēmējiem

Attēls 62. Aptaujas jautājums: "Kā Jūs vērtējat savu informētības līmeni par jautājumiem, kas saistīti ar finanšu grūtību risināšanu uzņēmējdarbībā?"

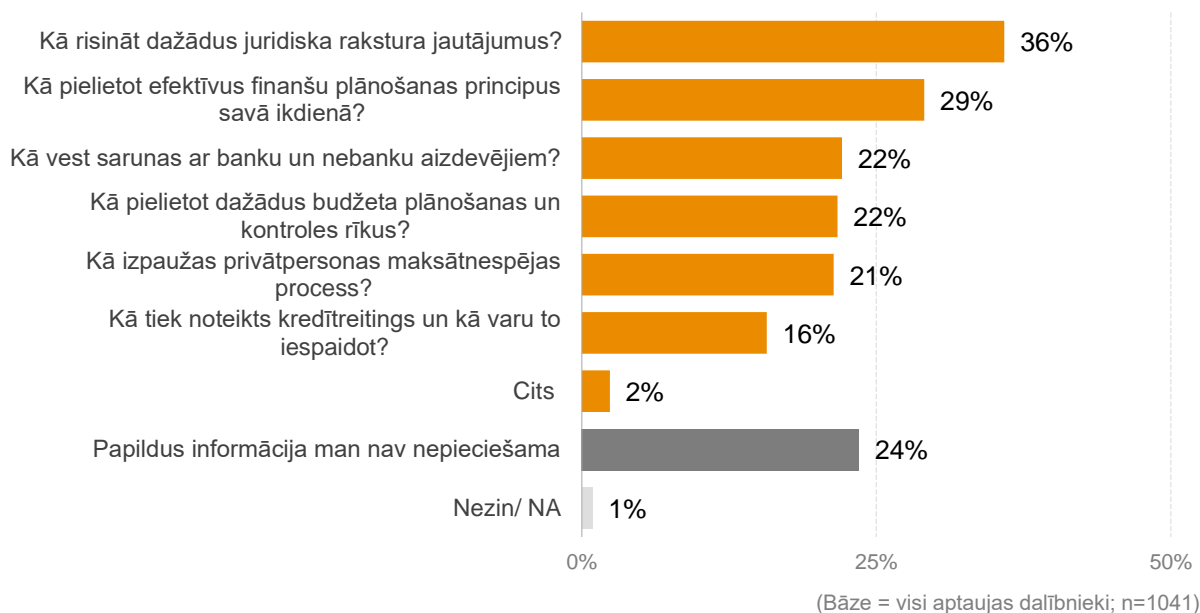


Zināšanas par mājsaimniecības budžeta plānošanu un pārvaldīšanu

Attēls 63. Aptaujas jautājums: “Kā Jūs vērtējat savas zināšanas par mājsaimniecības budžeta plānošanu un pārvaldīšanu?”



Attēls 64. Aptaujas jautājums: “Kuros jautājumos par finanšu plānošanu Jūs vēlētos iegūt vairāk informācijas?”



Kā “cits” (grafikā) tika minēti:

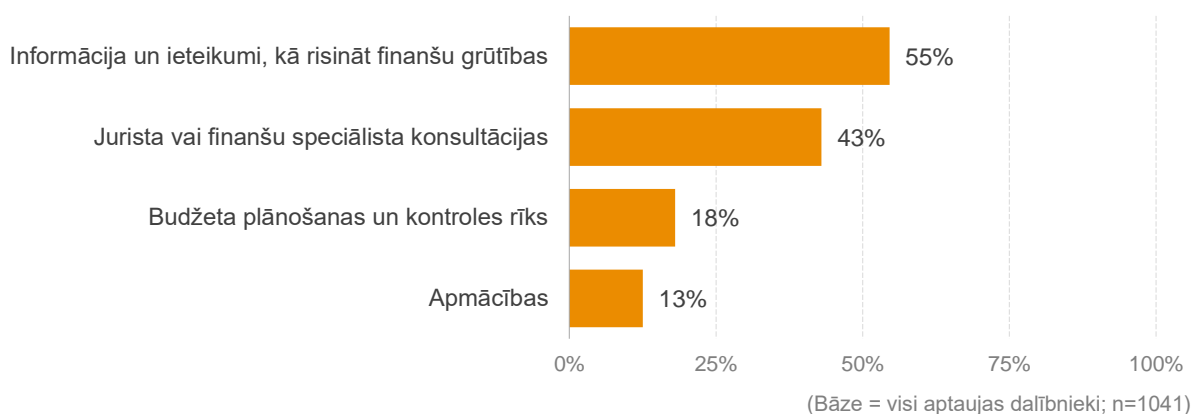
- Kā ieekonomēt uz nodokļu rēķina?
- Kā droši ieguldīt naudu?
- Kā ne tikai saplānot, bet arī reāli izdzīvot ar minimālo algu, minimālo pensiju, minimālo invalīda pabalstu? Reāli padomi, finanšu plānošana, bet tā lai pietiek gan apģērbam, gan veselīgam uzturam, gan komunālajiem maksājumiem u.c.
- Kā dabūt labi apmaksātu darbu ārzemēs un apmesties uz dzīvi citā valstī?
- Kā latvietis, kurš dzimis ārzemēs (latvietis bez pieredzes Latvijas sistēmā), var iegūt palīdzību krīzes laikā? Atvieglojumi nav doti tiem, kas par to nezina. Savukārt birokrātiskā sistēma, pašvaldība, iestādes to visu zina.

Informētība par jautājumiem, kas skar finanšu grūtību risināšanu iedzīvotājiem

Attēls 65. Aptaujas jautājums: “Kā Jūs vērtējat savu informētības līmeni par jautājumiem, kas saistīti ar finanšu grūtību risināšanu iedzīvotājiem?”



Attēls 66. Aptaujas jautājums: “Kāds informācija vai atbalsts Jums būtu nepieciešams, lai veiksmīgāk atrisinātu finanšu grūtības?”



3.2 Labās prakses piemēri

Apakšnodaļas mērķis: identificēt ārvalstu labās prakses piemērus saistībā ar MVU, uzņēmēju un patērētāju finanšu grūtību identificēšanu un risināšanu, lai sniegtu ieteikumus, kā izveidot Latvijas situācijai piemērotāko modeli.

Metode: labās prakses analīze, izmantojot publiski pieejamo informāciju par sešām valstīm, kurās labās prakses ir piemērotas līdzīgu sāpju punktu kā konstatēts Latvijas gadījumā risināšanai.

Kritēriji valstu izvēlei:

- Finanšu pratības līmenis augstāks nekā Latvijā (skat. Tabula 7)
- Pieejami mērķtiecīgi organizēti uz mērķa grupu informēšanu un rīcības maiņu vērsti komunikācijas pasākumi klātienē un/vai neklātienē kanālos

Konstatējumi:

Būtiska ir stratēģiski pārvaldīta komunikācija ar mērķa grupām klātienē un neklātienē kanālos. Vairumā no ārvalstu pieredzē identificētajiem piemēriem kopīgā iezīme ir stratēģiski pārvaldīta komunikācija, t.i. viena koordinējošā institūcija (procesa īpašnieks) un/vai vienota digitāla platforma kā pamata komunikācijas kanāls, kurā vienkopus apkopota informācija par dažādu iestāžu un organizāciju sniegto atbalstu. Ārvalstu pieredzē izmantoti šādi stratēģiski pārvaldības komunikācijas piemēri:

- **Tīmekļvietnes**, kuru mērķis vienuviet padarīt pieejamu informāciju par finanšu grūtību identificēšanu un risināšanu iespējami plašai auditorijai. Ārvalstu pieredzē tīmekļvietnes iedalās divās grupās. Neatkarīgi no izvēlētajā modeļa vienota tīmekļvietne ir vērtīgs risinājums, kas informācijas meklētājam ļauj vienuviet atrast nepieciešamo informāciju vai norāda uz citiem specifiskiem informācijas avotiem, tādējādi kalpojot par primāro vietu, kur persona vēršas finanšu grūtību situācijā.
 - Centrāla platforma, kur vienuviet ir pieejama un pilnībā integrēta informācija par publiskās pārvaldes piedāvātajām iespējām un pakalpojumiem. Informācija ir apkopota tematiski, neaprobežojoties ar konkrētas iestādes kompetences jomu. (Kanādas un Francijas piemērs)
 - Tematiskā platforma, kura veltīta tikai un vienīgi finanšu grūtību jautājumiem. Tajā iekļauta pamatinformācija par būtiskākajiem jautājumiem un hipersaites uz ārējiem iestāžu un organizāciju resursiem, kuros informācija pieejama detalizētā formātā. (ASV, Vācijas un Francijas piemērs)
- **Konsultatīvais mehānisms**, kura mērķis ir nodrošināt iespēju saņemt personalizētu konsultāciju un atbalstu finanšu grūtību risināšanā. Akcents tiek likts uz kompleksu situāciju risināšanu, ar ko personai būtu ievērojamas grūtības vai tā būtu bezspēcīga tikt galā patstāvīgi. Izpētes laikā identificēti šādi labās prakses elementi:
 - **Nodrošināts vispusīgs konsultāciju saturs.** Konsultāciju saturs primāri skar finanšu, juridiskus jautājumus, kā arī tiek nodrošināts psiholoģisks atbalsts finanšu grūtībās nonākušajiem. Konsultāciju sniegšanu visbiežāk nodrošina nevalstiskās organizācijas, kas specializējas attiecīgajās tēmās.
 - **Nodrošināti dažādi konsultāciju formāti.** Formātu dažādība palielina iespēju, ka finanšu problēmās nonākušais būs ieinteresēts saņemt konsultāciju. Jāņem vērā, ka problēmas var būt ar atšķirīgu sensitivitātes pakāpi un tādējādi var atšķirties, līdz ar to nepieciešams radīt drošu vidi. Konsultatīvie pakalpojumi, kur ir iesaistīts konsultants un klients, tiek pozicionēti kā neatkarīgi un konfidenciāli. Šis vēstījums tiek uzsvērts vairākkārt, kas klientam varētu mazināt bažas un mudināt meklēt palīdzību pie speciālista, un tas ir īpaši svarīgi, jo palīdzības meklētājam ir jādalās ar sensitīvu informāciju, lai saņemtu personalizētu risinājumu. Konsultācijas ārvalstu pieredzē iespējams saņemt gan klātienē, gan attālināti dažādos formātos – tālrunis, e-pasts, tiešsaistes tērzētava. Organizācijas arī piedāvā grupu konsultācijas un apmācības, lai palīdzētu grūtībās nonākušajiem gan dalīties ar savām zināšanām ar citiem, gan iegūt jaunas zināšanas.

- **Konsultācijas sniedz pieredzējuši un apmācīti speciālisti.** Tā kā finanšu grūtību risināšana skar dažādus ar finanšu grūtībām saistītus finanšu un juridiskus, kā arī psiholoģiskos aspektus, konsultanti ir pienācīgi apmācīti, lai darbotos šajās dimensijās un rastu praktisku risinājumu. Šo mehānismu finansē gan valsts iestādes, gan privāti uzņēmumi.

Nepietiekama izpratne par finanšu pārvaldību ārvalstu pieredzē tiek uzskatīta kā viens no cēloņiem finanšu grūtībām. Finanšu pratības uzlabošana tiek uzskatīta par īpaši nozīmīgu, lai nodrošinātu, ka mērķa grupas spēj identificēt grūtības, mazināt iespējamās grūtību cēloņus un risināt radušās problēmas. Piemēram, ASV un Kanāda piemēros izveidotajās vienotajās tīmekļvietnēs ir pieejams plašs materiālu klāsts ar mērķi preventīvi mazināt finanšu grūtību iestāšanos, uzlabojot vispārējo finanšu pratību.

Sociālo problēmu risināšana ārvalstu pieredzē tiek saistīta ar finanšu grūtību risināšanu. Zems sociālās labklājības līmenis ārvalstu pieredzē tiek uzskatīts kā vēl viens no finanšu grūtību cēloņiem. Līdz ar to komunikācija par finanšu grūtību risināšanu tiek organizēta sadarbībā ar sociālo problēmu risināšanā iesaistītajām iestādēm un organizācijām. Piemēram, Austrālijā informācija tiek izvietota atbildīgo iestāžu vai organizāciju tīmekļvietnēs un citos resursos. Uzskatāmākais piemērs ir organizācija "Azartspēļu palīdzība tiešsaistē (angl. – Gambling Help Online)", kura apmāca konsultantus sniegt palīdzību no azartspēlēm atkarīgiem cilvēkiem, kas ietver arī atbalstu finanšu grūtību risināšanā.

Pārskats par labo prakšu piemēriem ietverts Tabulā 8. Tabulā ietvertie piemēri parāda galvenās tendences komunikācijā par finanšu grūtību identificēšanu un risināšanu, kas var tikt piemēroti Latvijas gadījumā.

Šī ziņojuma ietvaros labo prakšu analīze veikta, izmantojot publiski pieejamo informāciju un iegūstot papildu informāciju no PwC tīkla uzņēmumiem (Francijas un Vācijas gadījumā). Pēc Rekomendāciju ziņojuma ietvarā plānoto darbnīcu organizēšanas, kurās tiks identificēti Latvijai piemērotākie rekomendāciju virzieni, atbilstošākie labo prakšu elementi var tikt izskatīti padziļināti.

Tabula 8. Pārskats par labo prakšu piemēriem

Valsts	Komunikācijas organizēšana	Komunikācijas kanāli ⁶⁵						Identificētie labie prakšu elementi, kas var tikt piemēroti Latvijas gadījumā (Vienošanās par pārņemamajiem labo prakšu elementiem tiks panākta darbnīcās, kas tiek organizētas 3.posma nodevuma "Rekomendāciju ziņojums" ietvaros.)
		Klātienēs			Neklātienēs			
		Drukāti materiāli	Informatīvi pasākumi (klātie)ne	Konsultācijas (klātie)ne	Tīmekļvietne	Informatīvi pasākumi (vebināri)	Konsultācijas (telefons, e-pasts)	
Patērētāji								
ASV	Vienots pamata informācijas avots (consumerfinance.gov/). Patērētāju finanšu aizsardzības biroja (<i>angl. - Consumer Financial Protection Bureau</i>) tīmekļvietne, kur vienuviet pieejama informācija par dažādiem ar finanšu grūtībām saistītiem aspektiem.	✓	-	✓	✓	✓	✓	Formāts: tīmekļvietne kā pamata komunikācijas kanāls, kas ir papildināts ar citiem klātienēs un neklātienēs kanāliem. Saturs: Finanšu grūtību aspekti segmentēti, piemēram, atsevišķi pa konkrētiem kredītsaistību veidiem, parādu piedziņu, krāpniecību. Tālāk katra sadaļa ietver sevī apakšsadaļu par pamata konceptiem un jēdzieniem, apakšsadaļu savas situācijas izprašanai (biežākās problēmas un personas tiesības), rīcības apakšsadaļu (pamācības un sūdzības iesniegšana).
Kanāda	Vienots pamata informācijas avots (https://www.canada.ca/). Kanādas valdības oficiālā tīmekļvietne, kur vienuviet	-	-	✓	✓	✓	✓	Formāts: tīmekļvietne kā pamata komunikācijas kanāls, kas ir papildināts ar citiem klātienēs un neklātienēs kanāliem. Saturs: Tīmekļvietnē ir 15 pamatsadaļas, viena no tām ir

⁶⁵ Tabulā apkopota informācija no publiski pieejamajiem resursiem. Pastāv iespēja, ka patiesais izmantoto kanālu klāsts ir plašāks.

	<p>pieejama informācija par dažādām dzīves jomām (t.sk. kā darbs, imigrācija un pilsonība, nodokļi, veselība, transports un infrastruktūra, tūrisms, sociālā labklājība utt.), tostarp finanšu grūtību risināšanu.</p>		<p>“Nauda un finanses”. Tā ir sīkāk sadalīta apakšsadaļās līdz pat detalizētākajam informācijas līmenim, kuru sniedz konkrēta valsts institūcija, piemēram, Kanādas Patērētāju finanšu aģentūra (angl - <i>Financial Consumer Agency of Canada</i>)⁶⁶, taču informācija tiek sniegta turpat vienotajā tīmekļvietnē. Arī pašas institūcijas digitālā lokācija ir veidota kā oficiālās tīmekļvietnes sadaļa, nevis atsevišķa vietne. Patērētājiem interesējošā informācija ir vairāk saistīta tematiski, izmantojot hipersaites un neaprobežojoties ar konkrētas institūcijas funkcijām. Apakšsadaļas, informācija, kā arī rīki parādās vairākkārt dažādās sadaļās, kur tas ir relevanti. Vienotais vizuālais digitālais noformējums papildina nevainojamas pārejas sajūtu starp dažādu aģentūru informāciju un rada pilnīgas informācijas iespaidu.</p> <p>Sadaļā par naudu un finansēm⁶⁷ ir vienuviet apkopota informācija par dažādiem ar finanšu pārvaldību un finanšu grūtību risināšanu saistītiem aspektiem. Tajā pieejama informācija par finanšu pārvaldīšanu, pensijas plānošanu, aizsardzību pret krāpšanu un krāpniecību, finanšu pratības programmām, maksātnešpēju, finanšu instrumentiem un kalkulatoriem, normatīvajiem aktiem utt.</p>
<p>Austrālija</p>	<p>Nevalstiskā jumta organizācija pārvalda galveno patērētāju konsultatīvo pakalpojumu.</p> <p>Finanšu konsultācijas Austrālijā (<i>angl. - Financial Counselling Australia</i>), kas koordinē galveno finanšu grūtībās nonākušā patērētāja kontaktpunktu un konsultatīvo pakalpojumu – Valsts palīdzības tālruni.</p>	<p>- - ✓ ✓ ✓ ✓</p>	<p>Formāts: Konsultācijas iespējams saņemt dažādos formātos: telefoniski, e-pastā, tiešsaistes tērzētavā, kā arī klātienē</p> <p>Saturs:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Finansiālā stāvokļa pilnīga novērtēšana; • Padomu sniegšana sarunu vešanai ar kreditoriem, valsts aģentūrām un citiem biznesa pakalpojumu sniedzējiem; • Sarunu vešana tiešā veidā ar kreditoriem noteiktos apstākļos;

⁶⁶ Kanādas valdība. Kanādas Patērētāju finanšu aģentūra.

⁶⁷ Kanādas valdība. Nauda un finanses (*angl. – Money and finances*).

										<ul style="list-style-type: none"> • Padomu sniegšana par iespējām, tiesībām un pienākumiem; • Novirzīšana uz citiem pakalpojumiem, piemēram, juridiskiem pakalpojumiem, krīzes ēdināšanas un izmitināšanas pakalpojumiem, kā arī veselības pakalpojumiem • Jautājumi saistībā ar kredītu un parādiem; • Parādnieku tiesībām; • Bankrota procedūras plusi un mīnusi; • Reālistiska parādu maksājumu plāna izstrādāšana; • Piekļuvi specializētiem atbalsta pasākumiem, tostarp azartspēļu atkarības atbalstam, ģimenes atbalstam, individuālām konsultācijām, juridiskai un ārkārtas palīdzībai.
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	---

MVU un uzņēmēji

Vācija	<p>Nevalstiskā organizācija pārvalda galveno konsultatīvo pakalpojumu (angl. - <i>Team U</i>), kas sniedz atbalstu Vācijas MVU un uzņēmējiem, kuri saskaras ar finansiālām grūtībām virzot uzņēmēju prom no maksātnespējas situācijas, gan palīdzot tiem izvairīties no tās, gan to pārdzīvojušiem uzņēmējiem atgūties gan profesionālajā, gan privātajā dzīvē.</p>	-	✓	✓	✓	✓	✓	<p>Formāts: Katram uzņēmējam ir iespēja bezmaksas sazināties ar <i>Team U</i>, izmantojot vienu no trim kanāliem – telefoniski, e-pastā vai aizpildot kontaktformu. <i>Team U</i> aicina uzņēmējus ar viņiem sazināties pēc iespējas ātrāk, lai pēc iespējas ātrāk spētu sākt risināt finanšu grūtības.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Individuālas konsultācijas ar <i>Team U</i> brīvprātīgajiem. Katram uzņēmējam ir iespēja saņemt bezmaksas konsultācijas. Tās nodrošina profesionāli apmācīti brīvprātīgie, kuri paši ir uzņēmēji un ir saskārušies ar finanšu grūtībām. • Individuālas konsultācijas ar ārējiem ekspertiem. Nepieciešamības gadījumā, uzņēmējiem tiek ieteikts vērsties pie ārējiem ekspertiem, piemēram, kredītiestādēm, kuras ir gatavas risināt finanšu grūtības. • Pasākumi un projekti. Piemēram, pašpalīdzības atbalsta grupa “Anonīmie maksātnespējīgie” (angl. <i>Anonymous insolvents</i>), kur tiek sniegts atbalsts tūlītējai maksātnespējas novēršanai. Grupas mērķis ir parādīt uzņēmējiem, ka viņi nav vienīgie ar finanšu grūtībām un ka
---------------	---	---	---	---	---	---	---	---

			<p>savstarpējs atbalsts var palīdzēt.</p> <p>Saturs: daudzveidīgs atbalsts, kas ir vērstas uz uzņēmuma atlabšanu, kā arī psiholoģiska palīdzība uzņēmuma vadītājiem, lai palīdzētu atgūties no nepatīkamās situācijas. <i>Team U</i> nesniedz juridiskas un finanšu konsultācijas</p>
Dānija	<p>Valsts iestāde pārvalda galveno konsultatīvo pakalpojumu (angl. - <i>Early Warning Denmark</i>). Tā ir valsts izveidota un uzturēta programma, kura nodrošina bezmaksas, objektīvas un konfidenciālas konsultācijas Dānijas MVU un uzņēmējiem, kuri saskaras ar finanšu grūtībām</p>	<p>- - ✓ ✓ ✓ ✓</p>	<p>Formāts: iespēja izmantojot vienu no trim kanāliem – telefoniski, e-pastā vai klātienē.</p> <p>Saturs: Katrs gadījums tiek vērtēts individuāli un, balstoties uz rezultātiem, tiek piedāvāts atbalsts:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ja uzņēmumu ir iespējams pasargāt no bankrotēšanas, kompānija piedāvā vienu brīvprātīgo konsultantu, kurš atbalstīs uzņēmuma atlabšanas procesu. • Ja uzņēmuma nākotne ir neskaidra vai tā iznākums ir negatīvs, uzņēmējam, tiek noorganizēta tikšanās ar maksātnespējas juristu, lai noskaidrotu, vai uzņēmumu iespējams daļēji vai pilnā apmērā reorganizēt vai pārstrukturēt. • Individuālas konsultācijas, kas ir pieejamas katram uzņēmējam. Konsultācijas nodrošina profesionāli apmācīti konsultanti vai profesionāli brīvprātīgie – lielu korporāciju esošie vai bijušie vadītāji, mazo uzņēmumu īpašnieki, valdes locekļi, priekšsēdētāji un dažādi profesiju pārstāvji.
Francija	<p>Tirdzniecības un rūpniecības kamera piedāvā atbalstu MVU un uzņēmējiem dažādos valsts reģionos. Tās mērķis ir informēt par iespējām uzsākt un attīstīt uzņēmējdarbību Francijā, kā arī sniegt konsultatīvu atbalstu grūtībās nonākušajiem uzņēmējiem.</p>	<p>- ✓ ✓ ✓ ✓ ✓</p>	<p>Formāts: pamata informācijas avots (tīmekļvietne) un iespēja saņemt konsultācijas klātienē un neklātienē kanālos.</p> <p>Saturs:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informācija finanšu grūtību risināšanai. Tīmekļvietne sniedz informāciju par dažādām pieejamajām konsultācijām, piemēram, psiholoģisks atbalsts, parāda grafika izveide, u.c.

- **Uzņēmuma pārvaldības rīks.** Tīmekļvietnē pieejamais rīks dod iespēju noteikt uzņēmuma stāvokli un tā vispārējās darbības tendences reāllaikā. Ar pārvaldības rīku iespējams izveidot naudas plūsmas plānu, noteikt nepieciešamo minimālo apgrozījumu līmeni, kā arī izveidot starppārvaldības bilanci.
- **Pakalpojumi un risinājumi.** Šajā tīmekļvietnes sadaļā ir pieejama dažādi kursi, pakalpojumi un konsultācijas par dažādām tēmām, piemēram, finansēšana, biznesa attīstība, ilgtspējīga attīstība. Finansēšanas pakalpojums ir sniegt atbalstu grūtībās nonākušajiem uzņēmumiem. Tīmekļvietne sniedz iespēju atrast uzņēmējam tuvāko TRK, kur saņemt konsultatīvu atbalstu no zinošiem konsultantiem.

Detalizēts apraksts par ārvalstu labo praksi iekļauts pielikumā.

Izmantotās informācijas saraksts

No. Nosaukums

Normatīvie akti

Iestāžu un organizāciju darbību reglamentējošie normatīvie akti

Biedrības "Latvijas Darba devēju konfederācija" statūti. Pieejams: http://old.liddk.lv/wp-content/uploads/2019/03/statuti_2016_liddk.pdf

Biedrības "Latvijas Finanšu nozares asociācija" statūti. Pieejams: https://www.financelatvia.eu/wp-content/uploads/2020/03/statuti_2702_BP.pdf

Biedrības "Latvijas Maksātspējas procesa administratoru asociācija" statūti. Pieejams: https://www.administratori.lv/data/LSMPAA_Statuti_29.03.2021_groz.pdf

Biedrības "Latvijas Pašvaldību savienība" statūti. Pieejams: <https://www.lps.lv/lv/par-lps/biedriba/statuti>

Biedrības "Latvijas Tirdzniecības un rūpniecības kamera" statūti. Pieejams: https://www.ltrk.lv/sites/default/files/inline-files/LTRK_statuti.pdf

MK 01.08.2006. noteikumi Nr. 632 "Patērētāju tiesību aizsardzības centra nolikums". Pieejams: <https://likumi.lv/ta/id/141277>

MK 04.12.2018. noteikumi Nr. 757 "Maksātspējas kontroles dienesta nolikums". Pieejams: <https://likumi.lv/ta/id/303504>

MK 16.08.2017. noteikumi Nr. 474 "Tieslietu ministrijas nolikums". Pieejams: <https://likumi.lv/ta/id/292913>

MK 18.12.2012. noteikumi Nr. 876 "Nodarbinātības valsts aģentūras nolikums". Pieejams: <https://likumi.lv/ta/id/253579>

MK 22.09.2020. noteikumi Nr. 588 "Ekonomikas ministrijas nolikums". Pieejams: <https://likumi.lv/ta/id/317511-ekonomikas-ministrijas-nolikums>

MK 27.01.2004. noteikumi Nr. 49 "Labklājības ministrijas nolikums". Pieejams: <https://likumi.lv/ta/id/83758>

MK 29.04.2003. noteikumi Nr. 239 "Finanšu ministrijas nolikums". Pieejams: <https://likumi.lv/ta/id/74752>

MK 30.09.2014. noteikumi Nr. 589 "Tiesu administrācijas nolikums". Tiesu administrācijas nolikums. Pieejams: <https://likumi.lv/ta/id/269261>

Saeimas 01.06.2000. pieņemtais Finanšu un kapitāla tirgus komisijas likums. Pieejams: <https://likumi.lv/ta/id/8172-finansu-un-kapitala-tirgus-komisijas-likums>

Saeimas 02.02.1995. pieņemtais likums "Par nodokļiem un nodevām". Pieejams: <https://likumi.lv/ta/id/33946>

Saeimas 15.06.2021. pieņemtais Fiziskās personas atbrīvošanas no parādsaistībām likums. Pieejams: <https://likumi.lv/ta/id/324276>

Saeimas 23.09.2021. pieņemtais Latvijas Bankas likums. Pieejams: <https://likumi.lv/ta/id/326575-latvijas-bankas-likums>

No. Nosaukums

Saeimas 26.07.2010. pieņemtais Maksātspējas likums. Pieejams: <https://likumi.lv/ta/id/214590>

Saeimas 28.10.1993. pieņemtais likums "Par Valsts ieņēmumu dienestu". Pieejams: <https://likumi.lv/ta/id/59902-par-valsts-ienemumu-dienestu>

Mērķa grupu dzīvesciklu raksturojošās aktivitātes un saskarsmes punkti

Ekonomikas ministrija "Citas aktuālas atbalsta programmas". Pieejams: <https://www.em.gov.lv/lv/citas-aktualas-atbalsta-programmas>

Ekonomikas ministrija "Citas atbalsta programmas Covid-19 krīzē skartajiem uzņēmumiem". Pieejams: <https://www.em.gov.lv/lv/citas-atbalsta-programmas-covid-19-krize-skartajiem-uznemejiem>

Latgales plānošanas reģions "Pašvaldību atbalsts uzņēmējiem 2021. gadā". Pieejams: <https://lpr.gov.lv/lv/luc/pasvaldibu-atbalsts-uznemejiem/#.YY0TtmBBxPY>

Naudas skola "Ko no tēmas "Banku loma" būtu vēlams paturēt prātā?". Pieejams: <https://www.naudasskola.lv/mana-ekonomika/limeni/10-12/banku-loma/kopsavilkums>

Nodarbinātības valsts aģentūra "Subsidētās darba vietas (Atbalsts bezdarbnieka nodarbināšanai)". Pieejams: <https://www.nva.gov.lv/lv/subsidetas-darba-vietas-atbalsts-bezdarbnieka-nodarbinasanai>

Saeimas 13.04.2000. pieņemtais Komerclikums. Pieejams: <https://likumi.lv/ta/id/5490-komerclikums>

Saeimas 15.06.2021. pieņemtais Fiziskās personas atbrīvošanas no parādsaistībām likums. Pieejams: <https://likumi.lv/ta/id/324276>

Saeimas 22.10.2015. pieņemtais Gada pārskatu un konsolidēto gada pārskatu likums. Pieejams: <https://likumi.lv/ta/id/277779-gada-parskatu-un-konsolideto-gada-parskatu-likums>

Saeimas 26.07.2010. pieņemtais Maksātspējas likums. Pieejams: <https://likumi.lv/ta/id/214590>

Tieslietu ministrija "Vadlīnijas: Parādu ārpustiesas restrukturizācija Latvijā. Parādu ārpustiesas restrukturizācijas principi". Pieejams: <https://www.mkd.gov.lv/lv/media/613/download>

Valsts ieņēmumu dienests "Covid-19". Pieejams: <https://www.vid.gov.lv/lv/covid-19>

Valsts ieņēmumu dienests "Pirmie soli topošajiem uzņēmējiem". Pieejams: <https://www.vid.gov.lv/lv/pirmie-soli-toposajiem-uznemejiem>

Iestāžu un organizāciju, kā arī tematiskās tīmekļvietnes

Ekonomikas ministrija. Pieejams: <https://www.em.gov.lv/lv>

Finanšu ministrija. Pieejams: <https://www.em.gov.lv/lv>

Finanšu nozares asociācija. Pieejams: <https://www.financelatvia.eu/>

Finanšu pratība. Pieejams: <https://www.finansupratiba.lv/>

Finanšu un kapitāla tirgus komisija. Pieejams: <https://www.fktk.lv/>

FKTK Klientu skola. Pieejams: <https://www.klientuskola.lv/lv/>

Labklājības ministrija. Pieejams: <https://www.lm.gov.lv/lv/>

Latvijas Banka. Pieejams: <https://www.bank.lv/>

No. Nosaukums

Latvijas Darba devēju konfederācija. Pieejams: <https://lddk.lv/>

Latvijas Kredītņēmēju asociācija. Pieejams: <https://kreditnemejuasociacija.lv/>

Latvijas Maksātnespējas procesa administratoru asociācija. Pieejams: <https://www.administratori.lv/lv/par-biedribu/aa-aktualitates>

Latvijas Pašvaldību savienība. Pieejams: <https://www.lps.lv/lv>

Latvijas Tirdzniecības un rūpniecības kamera. Pieejams: <https://www.ltrk.lv/>

Makroekonomika. Pieejams: <https://www.makroekonomika.lv/>

Maksātnespējas kontroles dienests. Pieejams: <https://www.mkd.gov.lv/lv>

Naudas skola. Pieejams: <https://www.naudasskola.lv/>

Naudasprasme. Pieejams: <https://www.finansupratiba.lv/naudasprasme/>

Nodarbinātības valsts aģentūra. Pieejams: <https://www.nva.gov.lv/lv>

Parads.lv. Pieejams: <http://parads.ptac.gov.lv/>

Patērētāju tiesību aizsardzības centrs. Pieejams: <https://www.ptac.gov.lv/lv>

Tieslietu ministrija. Pieejams: <https://www.tm.gov.lv/lv>

Valsts ieņēmumu dienests. Pieejams: <https://www.vid.gov.lv/>

Statistikas dati

Centrālā statistikas pārvalde "Oficiālās statistikas portāls". Pieejams: <https://stat.gov.lv/lv>

Latvijas Republikas Uzņēmumu reģistrs "Statistika". Pieejams: <https://www.ur.gov.lv/lv/jaunumi/statistika/>

Lursoft "Statistika Lursoft". Pieejams: <https://statistika.lursoft.lv/lv/statistika/>

Valsts ieņēmumu dienests "Statistika". Pieejams: <https://www.vid.gov.lv/lv/statistika/akcizes-precu-aprite?s=>

Pielikumu saraksts

Šī ziņojuma pielikumi ir pieejami atsevišķā dokumentā:

Pielikums 1. Detalizēts pārskats: informācijas izplatīšanā iesaistīto iestāžu un organizāciju loma

Pielikums 2. Interviju saraksts

Pielikums 3. Interviju jautājumu saraksts

Pielikums 4. Fokusgrupu jautājumu saraksts

Pielikums 5: Informācijas pieprasījuma paraugs

Pielikums 6. Socioloģiskās aptaujas jautājumu saraksts

Pielikums 7. Socioloģiskā pētījuma rezultāti

Pielikums 8. Darba grupā iekļauto iestāžu un organizāciju izstrādātie digitālie informācijas avoti un organizētās iesaistes aktivitātes

Pielikums 9. Ārvalstu labās prakses detalizēts apraksts

