

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

Tieslietu ministrija	<p>Funkcijas:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>izstrādāt, organizēt un koordinēt juridisku personu (izņemot kredītiestādes) un fizisku personu maksātspējas politiku.</li></ul> <p>Uzdevumi:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>nodrošināt nozares politikas īstenošanu ministrijas padotības iestādēs un valsts kapitālsabiedrībās, kurās ministrija ir valsts kapitāla daļu turētāja;</li><li>informēt sabiedrību par nozares politiku un ministrijas uzdevumu izpildi, kā arī par privātpersonu, kurām deleģēts pārvaldes uzdevums, valsts kapitālsabiedrību un ministrijas padotības iestāžu darbību;</li><li>nodrošināt sabiedrības informēšanu un dialogu ar sabiedrību par tiesību politiku, kā arī veicināt sabiedrības tiesiskās domas un apziņas attīstību atbilstoši demokrātiskas valsts principiem;</li><li>nodrošinot ministrijas rīcībā esošās vispārpieejamās informācijas pieejamību sabiedrībai, izskatīt privātpersonu informācijas pieprasījumus, kā arī, ievērojot labas pārvaldības principu, pēc savas iniciatīvas nodrošina piekļuvi noteikta veida vispārpieejamai informācijai ministrijas tīmekļvietnē.</li></ul>
Ekonomikas ministrija	<p>Funkcijas:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>izstrādāt, organizēt un koordinēt komercdarbības attīstības politiku;</li><li>izstrādāt, organizēt un koordinēt patērētāju tiesību aizsardzības politiku.</li></ul> <p>Uzdevumi:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>nodrošināt nozares politikas īstenošanu ministrijas padotības iestādēs un valsts kapitālsabiedrībās, kurās ministrija ir valsts kapitāla daļu turētāja;</li><li>informēt sabiedrību par nozares politiku un ministrijas padotībā esošo iestāžu darbību, iesaistīt sabiedrības pārstāvjus lēmuma izstrādes un pieņemšanas procesā, veicināt sociālo dialogu jautājumos, kas saistīti ar nozares politikas izstrādi, īstenošanu un novērtēšanu;</li><li>pilnveidot komercdarbības vidi un koordinēt komercdarbības atbalsta instrumentus.</li></ul>
Finanšu ministrija	<p>Funkcijas:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>izstrādāt finanšu politiku un organizēt, un koordinēt tās īstenošanu.</li></ul> <p>Uzdevumi:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>informēt sabiedrību par nozares politiku un ministrijas padotībā esošo iestāžu darbību, konsultējas ar nevalstiskajām organizācijām lēmuma pieņemšanas procesā, veicina sociālo dialogu jautājumos, kas saistīti ar politikas izstrādi un īstenošanu, kā arī iesaista sabiedrības pārstāvjus valsts pārvaldē;</li><li>izstrādāt un īstenot politiku nacionālās komercdarbības atbalsta kontroles politikas jomā;</li><li>veikt finanšu tirgus politikas vadību;</li><li>nodrošināt nozares politikas īstenošanu ministrijas padotībā esošajās valsts pārvaldes iestādēs un valsts kapitālsabiedrībās, kurās ministrija ir valsts kapitāla daļu turētāja.</li></ul>
Labklājības ministrija	<p>Funkcijas:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>izstrādāt darba, sociālās aizsardzības, bērnu un ģimenes tiesību, personu ar invaliditāti vienlīdzīgu iespēju politiku un organizēt, un koordinēt tās īstenošanu</li></ul> <p>Uzdevumi:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>izstrādāt valsts politiku bezdarba samazināšanā</li><li>piedalīties nodarbinātības politikas izstrādāšanā un karjeras attīstības atbalsta sistēmas pilnveidošanā</li><li>izstrādāt valsts politiku minimālās darba algas noteikšanā</li><li>izstrādāt valsts politiku sociālās apdrošināšanas un valsts sociālo pabalstu jomā</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• izstrādāt valsts politiku sociālās palīdzības, sociālā darba, sociālās aprūpes, sociālās un profesionālās rehabilitācijas jomā</li> <li>• nodrošināt nozares politikas īstenošanu ministrijas padotībā esošajās valsts pārvaldes iestādēs un valsts kapitālsabiedrībā, kurā ministrija ir valsts kapitāla daļu turētāja;</li> <li>• informē sabiedrību par nozares politiku un ministrijas padotībā esošo iestāžu darbību, konsultējas ar nevalstiskajām organizācijām lēmuma pieņemšanas procesā, veicina sociālo dialogu jautājumos, kas saistīti ar politikas izstrādi un īstenošanu, kā arī iesaista sabiedrības pārstāvjus valsts pārvaldē;</li> </ul>
Maksātspējas kontroles dienests	<p>Mērķis:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dienesta darbības mērķis ir īstenot valsts politiku tiesiskās aizsardzības procesa un maksātspējas procesa jautājumos, aizsargāt darbinieku intereses viņu darba devēja maksātspējas procesā un likumā noteiktajā kārtībā īstenot valsts un sabiedrības interešu aizsardzību tiesiskās aizsardzības procesa un maksātspējas procesa jautājumos.</li> </ul> <p>Funkcijas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• īstenot Maksātspējas likumā, likumā "Par darbinieku aizsardzību darba devēja maksātspējas gadījumā" noteiktās funkcijas.</li> </ul> <p>Uzdevumi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• veikt Maksātspējas likumā, likumā "Par darbinieku aizsardzību darba devēja maksātspējas gadījumā" noteiktos uzdevumus;</li> <li>• atbilstoši kompetencei izstrādāt Ministru kabineta noteikumu, rīkojumu un informatīvo ziņojumu projektus, kā arī apkopot un sniegt priekšlikumus ar maksātspējas jomu saistīto tiesību aktu pilnveidošanai;</li> <li>• organizēt metodisko un informatīvo materiālu izstrādi un izdošanu maksātspējas jomā.</li> </ul>
NVA	<p>Mērķis:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aģentūras darbības mērķis ir īstenot valsts politiku bezdarba samazināšanas un bezdarbnieku, darba meklētāju un bezdarba riskam pakļauto personu atbalsta jomā.</li> </ul> <p>Funkcijas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• atbilstoši bezdarbnieku, darba meklētāju un bezdarba riskam pakļauto personu vajadzībām, spējām un vēlmēm nodrošināt šīm personām operatīvu un kvalitatīvu palīdzību, lai veicinātu to konkurētspēju darba tirgū;</li> <li>• organizēt vai īstenot aktīvos nodarbinātības pasākumus un preventīvos bezdarba samazināšanas pasākumus;</li> <li>• sagatavot priekšlikumus valsts politikas izstrādei un īstenošanai bezdarba samazināšanas un bezdarbnieku, darba meklētāju un bezdarba riskam pakļauto personu atbalsta jomā;</li> <li>• licencēt un uzraudzīt komersantus, kuri sniedz darbiekārtošanas pakalpojumus.</li> <li>•</li> </ul> <p>Uzdevumi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• izvērtēt aktīvo nodarbinātības pasākumu un bezdarba samazināšanas preventīvo pasākumu ieviešanu, sniegt priekšlikumus pasākumu pilnveidošanai, kā arī veicināt šo pasākumu dažādošanu atbilstoši pieprasījumam darba tirgū;</li> <li>• pilnveidot individuālo darbu ar bezdarbniekiem, lai nodrošinātu maksimāli ātru to atgriešanos darba tirgū;</li> <li>• sniedz karjeras konsultācijas bezdarbniekiem, darba meklētājiem, bezdarba riskam pakļautām personām un citām personām, kā arī regulāri pilnveido informatīvi metodisko bāzi karjeras konsultāciju pakalpojumu sniegšanai.</li> </ul>
PTAC	<p>Mērķis:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Centra mērķis ir īstenot patērētāju tiesību un interešu aizsardzību, tirgus uzraudzību, kā arī bīstamo iekārtu un reglamentētās metroloģijas uzraudzību.</li> </ul> <p>Funkcijas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• īstenot Patērētāju tiesību aizsardzības likumā un citos normatīvajos aktos noteiktās tiesības un pienākumus;</li> <li>• pildīt funkcijas patērētāju tiesību un interešu aizsardzības jomā.</li> </ul> <p>Uzdevumi:</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• pārbaudīt, vai tiek ievērota garantijas saistību uzņemšanās, noformēšanas un izpildes kārtība;</li> <li>• pārbaudīt, vai tiek ievērota preču un pakalpojumu cenu norādīšanas kārtība;</li> <li>• konsultēt patērētājus par patērētāju tiesību aizsardzības jautājumiem;</li> <li>• izvērtēt patērētājiem izteikto piedāvājumu, līgumu projektu, kā arī noslēgto līgumu un saistību izpildes atbilstību normatīvajos aktos noteiktajām prasībām un pieņemt attiecīgu lēmumu.</li> </ul>
VID	<p>Mērķis:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dienesta darbības mērķis ir efektīva valsts pārvaldes funkciju īstenošana valsts nodokļu, nodevu un citu valsts noteikto obligāto maksājumu iekasēšanā, kā arī muitas lietās.</li> </ul> <p>Funkcijas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• nodrošināt nodokļu maksājumu un nodokļu maksātāju uzskaiti;</li> <li>• nodrošināt valsts nodokļu, nodevu un citu noteikto obligāto maksājumu iekasēšanu Latvijas Republikas teritorijā un Eiropas Savienības budžetam.</li> </ul> <p>Uzdevumi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• nodrošināt Valsts ieņēmumu dienesta administrēto valsts nodokļu, nodevu un citu valsts noteikto obligāto maksājumu iekasēšanu Latvijas teritorijā un uz muitas robežas, kā arī nodokļu, nodevu un citu obligāto maksājumu iekasēšanu Eiropas Savienības budžetam;</li> <li>• piedalīties muitas lietu, nodokļu un nodevu administrēšanas un likumpārkāpumu atklāšanas valsts ieņēmumu jomā politikas izstrādāšanā un īstenot šo politiku. Izstrādāt atbilstošās jomas atbilstības plānošanas dokumentu, informatīvo ziņojumu un tiesību aktu projektus;</li> <li>• nodrošināt Valsts ieņēmumu dienesta ierēdņu (darbinieku) apmācību, informēt sabiedrību par nodokļu maksāšanas nozīmīgumu, rīkojot informatīvus pasākumus un konkursus, kā arī "Par Valsts ieņēmumu dienestu" likumā noteiktajā kārtībā konsultēt nodokļu maksātājus nodokļu normatīvo aktu piemērošanas jautājumos;</li> <li>• piemērot sankcijas nodokļu (nodevu) likumu pārkāpējiem, pamatojoties uz likumiem un Ministru kabineta noteikumiem;</li> <li>• izskatīt un izlemt jautājumus par nodokļu maksāšanas termiņu pagarināšanu;</li> <li>• kontrolēt nodokļu (nodevu) atlaižu un atvieglojumu piemērošanas pareizību;</li> <li>• u.c.</li> </ul>
FKTK	<p>Funkcijas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• regulēt un pārraudzīt finanšu un kapitāla tirgu un tā dalībnieku darbību;</li> <li>• veicināt ieguldītāju, noguldītāju un apdrošināto personu interešu aizsardzību ;</li> <li>• veicināt finanšu un kapitāla tirgus attīstību un stabilitāti.</li> </ul> <p>Uzdevumi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• nodrošināt Noguldījumu garantiju fonda un Apdrošināto aizsardzības fonda līdzekļu uzkrāšanu, pārvaldīšanu un atlīdzību izmaksu no šiem fondiem saskaņā ar Noguldījumu garantiju likumu un Apdrošināšanas sabiedrību un to uzraudzības likumu;</li> <li>• nodrošināt kompensāciju izmaksu ieguldītājiem saskaņā ar leguldītāju aizsardzības likumu;</li> <li>• analizēt finanšu un kapitāla tirgu regulējošos normatīvos aktus, sagatavot priekšlikumus normatīvo aktu pilnveidošanai un to saskaņošanai ar Eiropas Kopienas normatīvajiem aktiem.</li> </ul>
Latvijas Banka	<p>Mērķis:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Latvijas Bankas galvenais mērķis ir saglabāt cenu stabilitāti. Nekaitējot galvenajam mērķim, Latvijas Banka atbalsta Eiropas Savienības vispārējo ekonomikas politiku.</li> </ul> <p>Uzdevumi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Latvijas Banka, sākot ar 2022. gada 1. janvāri, pārņem no Finanšu un kapitāla tirgus komisijas uzdevuma — sabiedrības finanšu pratības un ekonomikas zināšanu apguves veicināšana — izpildi.</li> <li>• Atbilstoši Līguma par Eiropas Savienības darbību 127.panta 5.punktam un 4.protokola "Par Eiropas Centrālo banku sistēmas un Eiropas Centrālās bankas Statūtiem" 3.3.pantam Latvijas Banka palīdz kompetentajām iestādēm sekmīgi īstenot politiku, kas attiecas uz kredītiestāžu konsultatīvo uzraudzību un finanšu sistēmas stabilitāti.</li> </ul>

Tiesu administrācija	<p>Funkcijas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>organizēt un nodrošināt tiesu iestāžu administratīvo darbu</li> </ul>
LTRK	<p>Funkcijas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>veicināt uzņēmējdarbības attīstību Latvijas reģionos</li> <li>piedalīties valsts ekonomiskās politikas izstrādē</li> <li>sniegt atbalstu Latvijas uzņēmējiem Latvijā un ārvalstīs</li> </ul> <p>Uzdevumi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>piedalīties ekonomiskās politikas veidošanā un īstenošanā; publiskās pārvaldes monitorings;</li> <li>veicināt biedru un klientu konkurētspēju;</li> <li>organizēt izstādes, seminārus, kurus un citus pasākumus ar uzņēmējdarbību saistītās jomās;</li> <li>sniegt informatīvus un konsultatīvus pakalpojumus par uzņēmējdarbību Latvijā un ārvalstīs;</li> <li>izdot un izplatīt informatīvos biļetenus, brošūras, katalogus un citus izdevumus;</li> <li>sniegt uzņēmējdarbības attīstību veicinošus pakalpojumus.</li> </ul>
LDDK	<p>Mērķis:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>sekmēt tādu tautsaimniecības, nodarbinātības, izglītības un sociālās politikas vidi, kas veicina uzņēmējdarbības veidošanos un attīstību;</li> </ul> <p>Uzdevumi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>informēt biedrus par politikas plānošanas dokumentu un tiesību aktu projektiem un apkopo biedru sniegtos atzinumus;</li> <li>sniegt atzinumus par valsts pārvaldes institūciju un Saeimas, kā arī Eiropas Savienības institūciju, Starptautiskās darba organizācijas un citu starptautisku organizāciju izstrādātajiem politikas plānošanas dokumentu un tiesību aktu projektiem;</li> <li>iniciēt politikas plānošanas dokumentu un tiesību aktu projektu izstrādi;</li> <li>konsultēt biedrus par LDDK kompetencē esošajiem jautājumiem;</li> <li>informēt sabiedrību par LDDK un tās biedru mērķiem un darbību.</li> </ul>
FNA	<p>Mērķis:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>uzlabot uzņēmējdarbības un finanšu pakalpojumu vidi Latvijā, sadarbībā ar valsts un nevalstiskā sektora partneriem.</li> </ul> <p>Funkcijas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>metodiska, juridiska, konsultatīva u.tml. palīdzība biedriem.</li> </ul> <p>Uzdevumi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>piedalīties attiecīgo normatīvo aktu izstrādē un sabiedriskajā ekspertīzē;</li> <li>vākt un apkopot informāciju par ar biedriem saistīto industriju darbības svarīgākajiem rādītājiem un regulāri tos publicē.</li> </ul>
LPS	<p>Mērķi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Biedrības darbības stratēģiskais mērķis ir veicināt Latvijas iedzīvotāju vietējo un reģionālo interešu pilnīgāku pārstāvību, veicinot iedzīvotāju līdzdalību publiskajā pārvaldē un nostiprinot pašvaldību demokrātiju un pašvaldību institūciju veiktspēju;</li> <li>būt par ietekmīgu viedokļu līderi.</li> </ul> <p>Funkcijas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>regulāri publicē informāciju par pieņemtajiem lēmumiem, to projektiem un izstrādāšanas gaitu;</li> <li>veido savus informācijas centrus un līdzekļus;</li> <li>rīko preses konferences, publiskas diskusijas, seminārus par aktuāliem (saimnieciskiem un politiskiem) jautājumiem, organizē mācības;</li> <li>Biedrība piedalās likumdošanas iniciatīvas procesā.</li> </ul> <p>Uzdevumi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Pārstāvēt Biedrības un tās biedru intereses un aizstāvēt to tiesības valsts varas un pārvaldes institūcijās;</li> <li>Izstrādāt Biedrības viedokli Latvijas pašvaldību politikā;</li> <li>Nodrošināt pašvaldības ar tām nepieciešamo informāciju un pakalpojumiem;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atbalstīt iedzīvotāju dzīves kvalitātes paaugstināšanas pasākumus pašvaldībās (t.sk. vides sakārtošanas, izglītības, kultūras, sporta u.c. pašvaldību kompetences jomās);</li> <li>• Organizēt labdarības veicināšanas pasākumus;</li> <li>• Izplatīt informāciju iedzīvotājiem par Eiropas Savienības, nacionālās un vietējās pārvaldes jautājumiem.</li> </ul>
LAKRA	<p>Mērķi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sniegt juridisku atbalstu finansiālās grūtībās nonākušā Latvijas nodokļu maksātāja saistību izpildei;</li> <li>• veicināt Latvijas nodokļu maksātāja maksātspējas atjaunošanu, piemērojot noteiktos principus un tiesiskos risinājumus;</li> <li>• sagatavot un sniegt Latvijas nodokļu maksātājiem izglītojošu informāciju par viņu tiesībām, nodibinot finansiālās saistības;</li> <li>• sagatavot un sniegt atbildīgajām institūcijām priekšlikumus par izmaiņām Latvijas Republikas normatīvajos aktos, kas regulē kreditoru un parādnieku savstarpējās attiecības.</li> </ul> <p>Funkcijas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• pārstāvēt kredītņēmēju intereses sarunās ar politiķiem, bankām un valsts amatpersonām,</li> <li>• uzklaut kredītņēmēju ierosinājumus un vajadzības;</li> <li>• informēt kredītņēmējus par būtiskām izmaiņām;</li> <li>• sniegt atbildes uz kredītņēmējiem neskaidriem jautājumiem;</li> <li>• organizēt bezmaksas seminārus mazpilsētās un reģionos ārpus Rīgas.</li> </ul>
LMPAA	<p>Mērķi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• administratoru kvalifikācijas celšana;</li> <li>• noteiktu uzdevumu veikšana, lai veicinātu kvalitatīvu tiesiskās aizsardzības procesa un maksātspējas procesa gaitu.</li> </ul> <p>Uzdevumi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• veicināt administratoru profesionālo izaugsmi un vērtīgākās pieredzes apgūšanu;</li> <li>• sniegt metodoloģisko palīdzību biedriem;</li> <li>• noteikt administratoru ētikas un darbības profesionālo standartu;</li> <li>• likumdošanā noteiktā kārtībā un apjomā vērtēt administratoru darbības atbilstību profesionālajiem standartiem un ētikas normām;</li> <li>• analizēt administratoru darbību reglamentējošos normatīvo aktus un izstrādāt priekšlikumus to uzlabošanai, kā arī, paužot Administratoru asociācijas viedokli, piedalīties jaunu normatīvo aktu izstrādē;</li> <li>• Ar biedru sapulces lēmumu Administratoru asociācijai var tikt noteikti īstermiņa, ilgtermiņa un gada uzdevumi, plāni vai programmas.</li> </ul>

## Pielikums 2. Interviju saraksts

Nr.	Iestāde, organizācija	Intervējamā vārds, uzvārds, amats	Datums
1	LM	Daiga Muktupāvela, LM Metodiskās vadības un kontroles departamenta vecākā eksperte Sanita Vasiljeva, LM Sociālās politikas plānošanas un attīstības departamenta direktora vietniece	2021.10.26.
2	PTAC	Egija Gulbinska, PTAC Pirmās finanšu pakalpojumu uzraudzības daļas vadītāja Solveiga Kārklīņa, PTAC Otrās finanšu pakalpojumu uzraudzības daļas vadītāja	2021.10.26.
3	NVA	Signe Bierande, NVA Attīstības un analītikas departamenta Attīstības un stratēģiskās komunikācijas nodaļas vadītāja vietniece Aleksandrs Rudavins, NVA Juridiskā departamenta Debitoru administrēšanas nodaļas vadītājs	2021.10.27.
4	EM	Elīna Pētersone, EM Uzņēmējdarbības konkurētspējas departamenta direktores vietniece	2021.10.29.
5	VID	Natālija Fiļipoviča, VID Nodokļu maksātāju uzvedības analīzes un prognozēšanas pārvaldes direktora vietniece	2021.11.01.
6	FM	Miks Čevers, FM Finanšu tirgus politikas departamenta Kredītiestāžu un maksājumu pakalpojumu politikas nodaļas jurists	2021.11.02.
7	FKTK	Aija Brikše, LB Komunikācijas un finanšu pratības pārvaldes Finanšu pratības daļas vecākā finanšu pratības speciāliste	2021.11.29.
8	LB	Kaspars Kravinskis, LB Zināšanu centra un finanšu pratības vadītājs	2021.11.30.
9	FNA	Edgars Pastars, FNA Juridiskais padomnieks, zvērināts advokāts Daiga Mekša, FNA pārstāve, "SEB Banka" vadošā kredītēšanas speciāliste Ainārs Balcers, FNA Kredītēšanas komitejas līdzpriekšsēdētājs, "Swedbank" Hipotekārās kredītēšanas atbalsta daļas vadītājs Baltijā Andželika Vanaga-Stūre, "Swedbank" Armands Onzuls, Finanšu nozares asociācijas konsultants Ieva Alhasova, FNA Padomniece ekonomikas jautājumos Ingus Rīgass, "Citadele" Pārstrukturēšanas vadītājs (Restructuring and workout) Kaspars Lukačovs, "Luminor" kredītēšanas vadītājs Baltijā Marina Antonova, "BlueOrange" kredītēšanas pārvaldes vadītāja Pavels Orlovs, "BlueOrange Bank" riska direktors Liene Ozola, TM Nozaru politikas departamenta Politikas izstrādes un reliģijas lietu nodaļas juriste Sanda Apine, "Luminor" atgūšanas daļas vadītāja	2021.12.13.
10	LPS	Kristīne Kinča, LPS padomniece juridiskajos jautājumos Ilze Rudzīte, LPS Padomniece veselības un sociālajos jautājumos Jānis Upenieks, LPS sistēmu analītiķis	2022.02.03.
11	LAKRA	Jānis Āboliņš, LAKRA valdes priekšsēdētājs	2022.02.10.
12	LDDK	Inese Olafsone, LDDK tautsaimniecības eksperte	2022.02.14.
13	4finance	Gvido Endlers, Reģionālais vadītājs	2022.02.17.

Nr.	Iestāde, organizācija	Intervējamā vārds, uzvārds, amats	Datums
		Harijs Poikāns, Reģionālais mārketinga vadītājs	
14	MKD	Alla Ličkovska, MKD direktora vietniece uzraudzības jautājumos Karīna Paturska, MKD Juridiskā departamenta direktore Inese Ceplenece, MKD Sabiedrisko attiecību vadītāja Daiga Sulaine-Vorslava, MKD Juridiskā departamenta juriskonsulte Liene Ozola, TM Nozaru politikas departamenta Politikas izstrādes un reliģijas lietu nodaļas juriste	2022.02.17.
15	LTRK	Lienīte Skaraine, LTRK viceprezidente un Mazo un vidējo uzņēmumu padomes priekšsēdētāja	2022.02.22.
16	LMPAA <sup>1</sup>	Ieva Broka, LMPAA, valdes locekle Daiga Sproģe, izpilddirektore	2022.03.04.

---

1 LMPAA informāciju iesūtīja rakstveidā.

## Pielikums 3. Interviju jautājumu saraksts

1. Kādu informāciju un atbalstu iestāde piedāvā finansiālo grūtību risināšanai PwC projekta tvērumā esošajām mērķa grupām? (*Piemēram, rīki finanšu stāvokļa novērtēšanai, metodiskie un informatīvie materiāli finanšu pratības uzlabošanai un finansiālo grūtību situāciju risināšanai, konsultācijas finanšu grūtību risināšanas situācijās, u.c.*)
2. Kādi ir galvenie sāpju punkti attiecībā uz informācijas iegūšanu un atbalstu finanšu grūtībās, ko klienti risina, sadarbojoties ar Jūsu pārstāvēto iestādi?
3. Kādā veidā informējat mērķa grupas par pieejamo informāciju un atbalsta iespējām finansiālo grūtību situāciju risināšanai? Vai ir izstrādāta komunikācijas stratēģija un plāns veiksmīgākai mērķa grupu sasniegšanai? Kādi informācijas kanāli tiek izmantoti?
4. Vai no informācijas izplatīšanas un atbalsta sniegšanas viedokļa izdalāt dažādus klientu segmentus, profilus? Ja jā – kādā veidā atšķiras pielietotā pieeja, piemēram, attiecībā uz kanālu izvēli – digitāli/nedigitāli?
5. Kurā brīdī veidojas saskarsmes punkti mērķa grupai ar Jūsu pārstāvēto iestādi? (*Piemēram, pirms finanšu grūtības ir radušās / brīdī, kad finanšu grūtības ir identificētas / uzsākot neformālo vai formālo restrukturizācijas procesu / uzsākot parādu piedziņas procesu u.tml.*)
6. Kā vērtējat Jūsu pārstāvētās iestādes sasniegtos rezultātus attiecībā uz informācijas izplatīšanu un atbalsta nodrošināšanu finanšu grūtību risināšanā? (*Piemēram, dati par sasniegto auditoriju, dati par pieejamo resursu lietošanas biežumu, konversijas rādītāji, sniegto konsultāciju kvalitātes rādītāji, u.c.*) Kas šobrīd strādā labi un ko būtu nepieciešams uzlabot?
7. Kādas ir klientu atsauksmes par pieejamo informāciju un atbalstu finanšu grūtību risināšanā? Vai mērāt tādas rādītājus kā klienta apmierinātība, vēlme rekomendēt citiem, kā arī, piemēram lietošanas ērtums (ja tiek vērtēts digitāls rīks / metodiskais materiāls / informācijas apkopojums)?
8. Vai esat novērojuši jomas/jautājumus saistībā ar finanšu pratību, kuros mērķa grupām ir nepietiekamas zināšanas? Kāds tam varētu būt izskaidrojums? (*Piemēram, resursu neesamība, resursu nepieejamība, neefektīvas komunikācijas metodes, resursa aktualitātes trūkums*)?
9. Vai papildu jau sniegtajai informācijai un piedāvātajam atbalstam, esat novērojuši, ka mērķa grupām būtu nepieciešama vēl kāda informācija vai atbalsts? Tai skaitā tāda informācija/atbalsts, kas šobrīd vēl netiek sniegts.
10. Ar kādām iestādēm Jūsu iestāde pašlaik sadarbojās finanšu kompetenču pilnveides procesos? Kā sadarbība praktiski izpaužas?
11. Kādi kopumā ir galvenie izaicinājumi, kas Latvijā būtu jārisina, lai iespējami veiksmīgāk mērķa grupām izplatītu informāciju par iespējām laicīgi risināt un saņemt atbalstu finanšu stresa situācijās?



## Pielikums 4. Fokusgrupu jautājumu saraksts

### MVU

1. Kuros brīžos sanāk saskarties ar valsts iestādēm?
2. Kāda ir Jūsu attieksme pret valsts vai pašvaldības atbalstu savas saimnieciskās darbības nodrošināšanai?
3. Kuru iestāžu / personu sniegtā informācija tiek visaugstāk novērtēta?
4. Kāda veida atbalstu esiet izmantojuši?
5. Kā novērtējat atbalsta saņemšanas procesu?
6. Kā novērtējat nodokļu administrācijas (VID vai pašvaldības) atbalstu savas saimnieciskās darbības nodrošināšanai?
7. Vai kādreiz izmantojat kādu rīku finanšu stāvokļa novērtēšanai? Cik tie ir noderīgi?
8. Vai ieskatāties VID Elektroniskajā deklarēšanas sistēmā (EDS)?
9. Vai izmantojat metodiskos vai informatīvos materiālus finanšu prasības uzlabošanai un finansiālo grūtību situāciju risināšanai, konsultācijas finanšu grūtību risināšanas situācijās, u.c.?
10. Kādi ir galvenie sāpju punkti attiecībā uz informācijas iegūšanu un atbalstu finanšu grūtībās, ko vēlētos risināt, sadarbojoties ar valsts pārvaldi?
11. Kādā veidā vēlaties, lai tiktu izplatīta informācija par pieejamā atbalsta iespējām finansiālo grūtību situāciju risināšanai?
12. Lūdzu raksturojiet, kurus informācijas avotus par finanšu aspektiem Jūs izmantotu pirmkārt?
13. Kurā brīdī veidojas saskarsme starp uzņēmumu un valsts institūcijām?

### Uzņēmēji un patērētāji

1. Lūdzu raksturojiet, kurus informācijas avotus par finanšu aspektiem Jūs izmantotu pirmkārt?
2. Kur es meklētu informāciju?
3. Kurš no šiem informācijas sniedzējiem nonāktu Jūsu redzeslokā?
4. Ko Jūs ieteiktu valstij, pašvaldībām, privātajam sektoram darīt, lai mazinātu patērētājiem / uzņēmējiem nesedzamu parādu slogu?
5. Kurā brīdī mērķgrupas ir visgatavākās ieklausīties padomos?
6. Kāds ir Jūsu viedoklis par šiem informācijas avotiem?
7. Vai Jums būtu noderīgi šie informācijas avoti?

# Pielikums 5. Informācijas pieprasījuma paraugs

## Jautājumi

1. Kuri komunikācijas kanāli Jūsu iestādes pieredzē ir visefektīvākie, lai izplatītu informāciju par ieteikumiem un pieejamo atbalstu finanšu grūtību risināšanā? Kāpēc?

*Piemēram, iestādes mājaslapa, drukātie mediji, televīzija, radio, interneta ziņu portāli, sociālie tīkli, bukleti un citi drukāti informatīvie materiāli, u.c.*

2. Lūdzu **norādiet un īsi raksturojiet** Jūsu iestādes pieredzē veiksmīgākos komunikācijas piemērus attiecībā uz informācijas izplatīšanu par ieteikumiem un pieejamo atbalstu finanšu grūtību risināšanā.

3. Lūdzu **norādiet un īsi raksturojiet** Jūsu iestādes pieredzē neveiksmīgākos komunikācijas piemērus attiecībā uz informācijas izplatīšanu par ieteikumiem un pieejamo atbalstu finanšu grūtību risināšanā.

## Datu pieprasījums

1. Iestādes mājaslapas apmeklējuma statistika (vidējais mājaslapas apmeklējumu skaits mēneša griezumā, vidējais viena apmeklējuma ilgums). Lūgums iesniegt datus par 2021.gadu. Gadījumā, ja dati pieejami par īsāku periodu, lūdzam to norādīt (piemēram, jauna mājaslapa izveidota gada vidū).

2. Iestādes mājaslapas sadaļas "XXX" un "XXX" apmeklējuma statistika (vidējais mājaslapas apmeklējumu skaits mēneša griezumā, vidējais viena apmeklējuma ilgums). Lūgums iesniegt datus par 2021.gadu. Gadījumā, ja dati pieejami par īsāku periodu, lūdzam to norādīt (piemēram, mājaslapas sadaļa izveidota gada vidū).

3. Dati par kanāliem, no kuriem klients nonāk iestādes mājaslapā (angl. - *website conversion by channel*). Lūgums iesniegt datus par 2021.gadu.

# Pielikums 6. Socioloģiskās aptaujas jautājumu saraksts

## Patērētāju aptaujas anketa

Sveicināti! Mani sauc \_\_\_\_\_ un es zvanu no tirgus un sociālo pētījumu centra “Latvijas Fakti”.

Mēs pašlaik veicam Latvijas iedzīvotāju aptauju ar mērķi noskaidrot, kāda ir **patērētāju pieeja risinot situācijas, kas saistītas ar finanšu grūtībām – kā tiktu meklēta informācija, kādi informatīvie avoti tiktu izmantoti, pie kā vērstos pēc atbalsta u.tml.**

Šīs aptaujas mērķis ir palīdzēt valsts pārvaldes institūcijām nākotnē nodrošināt **pēc iespējas labākus informācijas sniegšanas risinājumus iedzīvotājiem, kuri nonākuši finanšu grūtībās.**

[JA VĒLAS PRECIZĒT, KAS IR PASŪTĪTĀJS, NOLASĪT]: Aptauja tiek īstenota saskaņā ar Tieslietu ministrijas projektu “Informācijas avotu izstrāde **finansiālo grūtību apzināšanai un atrisināšanai**”. Pētījums ir finansēts no Eiropas Savienības līdzekļiem un tiek veikts sadarbībā ar Eiropas Komisiju un Eiropas Restrukturizācijas un attīstības banku.

[JA JAUTĀ PAR PĒTĪJUMA TĒMU/ MĒRĶI, NOLASĪT]: Pētījums tiek veikts, lai gūtu priekšstatu par iedzīvotāju ieradumiem mājāsaimniecības izdevumu pārvaldīšanā un viedokli par finanšu grūtību cēloņiem un risinājumiem; kā arī lai noskaidrotu vēlamos saziņas kanālus un informācijas avotus meklējot risinājumus finanšu grūtību situācijā.

[JA UZTRAUCAS PAR KONFIDENCIALITĀTI, NOLASĪT]: Visa Jūsu sniegtā informācija ir anonīma un konfidenciāla, kā arī tiks aizsargāta saskaņā ar likumdošanu.

### Q.1. Vai pēdējo 5 gadu laikā esat meklējis jebkādu informāciju, kas varētu noderēt iedzīvotājiem, kuri nonākuši finanšu grūtībās?

*Paskaidrojums: Ar **\*finanšu grūtībām saprotot** - apstākļus, 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.*

ATZĪMĒT VIENU ATBILDI

Jā           1 => Q.2.-Q.6  
Nē            2 => PĀRIET PIE Q7.  
N/A          8 => PĀRIET PIE Q7.

### Q.2. Kādus informācijas avotus esat izmantojis?

*Paskaidrojums: Ar*

**\*finanšu grūtībām**

**saprotot** - apstākļi, kad persona kavē vai ir grūtības veikt noteiktus maksājumus (piemēram, hipotēkas vai īres maksājumus, vai komunālo pakalpojumu vai kredītkaršu rēķinus utml.), un nespēj segt šīs saistības pie esošajiem

Drukātie mediji	1
Televīzija	2
Radio	3
Interneta ziņu portāli	4
Sociālie tīkli (Facebook, Instagram, LinkedIn, TikTok, Draugiem.lv)	5
Valsts iestāžu mājaslapas	6
Pašvaldības un to iestāžu mājaslapas	7
Interneta meklētājā (Google, Yahoo, Bing utt.)	8
<a href="http://www.latvija.lv">www.latvija.lv</a>	9
Bukleti un citi drukāti informatīvie materiāli	10
Personiska vizīte vai konsultācija pa telefonu valsts iestādēs	11
Personiska vizīte vai konsultācija pa telefonu pašvaldībā	12
Komercbankas	13

ienākumiem vai uzkrājumiem.	Nebanku aizdevēji ("ātrie kredīti")	14
	Privāti investori	15
IESPĒJAMAS VAIRĀKAS ATBILDES	Ārvalstu resursi (informācija/materiāli, piemēram, no ārvalstu vietnēm)	16
	Profesionālās asociācijas/ nozares asociācijas	17
	Draugs/paziņa	18
	Man personīgi zināms finanšu konsultants	19
	Man personīgi zināms jurists	20
	Izglītības iestādes	21
	Darba devējs	22
	Cita PRECIZĒT	23

### Q.3. Kuru iestāžu sniegto informāciju par atbalstu finanšu grūtību risināšanai privātpersonām Jūs esat izmantojis?

Paskaidrojums: **finanšu grūtības**

**Finanšu grūtības** - situācija, kad persona kavē / 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.

ATZĪMĒT ATBILSTOŠĀS ATBILDES KOLONNĀ Q3.

### Q.4. Kuras iestādes (organizācijas) sniegtā informācija Jums bija praktiski noderīgākā? VIENA ATBILDE. ATZĪMĒT KOLONNĀ Q4.

	Q.3.	Q.4.
Patērētāju tiesību aizsardzības centrs	1	1
Latvijas patērētāju interešu aizsardzības asociācija (pateretajs.lv)	2	2
Patērētāju atbalsta centrs	3	3
Eiropas Patērētāju informēšanas centrs	4	4
Patērētāju interešu aizstāvības klubs	5	5
Valsts ieņēmumu dienests	6	6
Finanšu institūcija "Altum"	7	7
Nodarbinātības valsts aģentūra	8	8
Maksātne spējas kontroles dienests	9	9
Kredītiestāde (bankas)	10	10
Nebanku aizdevējs ("ātrie kredīti")	11	11
Pārdevējs, kurš piedāvā iegādāties precis uz nomaksu	12	12
Pašvaldības	13	13
www.latvija.lv	14	14
Sociālais dienests	15	15
Finanšu ministrija	16	16
Tieslietu ministrija	17	17
Ekonomikas ministrija	18	18
Izglītības iestādes	19	19
Valsts un pašvaldības vienotais klientu apkalpošanas centrs (VPVKAC)	20	20
Cita PRECIZĒT _____	21	21
Nevienas/ nav interesēties iestādēs par atbalstu finanšu grūtību risināšanai	99	99

### Q.5. Lūdzu paskaidrojiet, kāpēc .... (Q.4.NOSUKTĀ ORGANIZĀCIJA) sniegtā informācija Jums bija praktiski noderīgākā?

PIERAKSTĪT \_\_\_\_\_

**Q.6. Kāda bija Jūsu pēdējā pieredze, kad meklējāt informāciju valsts iestādēs par atbalstu finanšu grūtību risināšanai privātpersonām? ATZĪMĒT VIENU ATBILDI**

*Paskaidrojums:* Ar **\*finanšu grūtībām saprotot** - apstākļi, kad persona kavē vai 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.

Atradu nepieciešamo informāciju bez sevišķām problēmām	1
Atradu pats, bet ilgstošas meklēšanas rezultātā, apmeklējot dažādu iestāžu mājas lapas	2
Nespēju atrast informāciju patstāvīgi, tādēļ zvanīju uz iestādi un saņēmu konsultāciju	3
Atradu daļu informācijas, taču nepilnīgi, un tālāk meklēšanu neturpināju	4
Nespēju atrast informāciju, bet tālāk meklēšanu neturpināju	5
Cits PIERAKSTĪT	6
<b>Grūti atbildēt/ NA</b>	<b>8</b>
<b>Nemeklēju informāciju iestādēs</b>	<b>9</b>

**JAUTĀT VISIEM!**

**Q.7. Kā Jūs vērtējat savas zināšanas par mājsaimniecības budžeta plānošanu un pārvaldīšanu?**

ATZĪMĒT VIENU ATBILDI

Pietiekamas	1
Drīzāk pietiekamas	2
Drīzāk nepietiekamas	3
<b>Nepietiekamas</b>	<b>4</b>
Grūti atbildēt/ NA	8

**Q.8. Vai Jūs esat kādreiz aizņēmiets finanšu līdzekļus no banku vai nebanku ("ātrie kredīti") kredītdevējiem (tai skaitā, piemēram, pircis preces uz nomaksu, līzīngā, izmantojis kredītlīniju)?**

ATZĪMĒT VIENU ATBILDI

Jā	1
Nē	2
Grūti atbildēt / NA	8

**Q.9. Par katru no tabulā redzamajiem apgalvojumiem, lūdzu pasakiet - vai Jūs pats/-i personīgi esat kādreiz piedzīvojis aprakstīto situāciju?**

ATZĪMĒT VIENU ATBILDI KATRĀ RINDIŅĀ	Jā	Nē	Nezinu/NA
Esmu aizņēmiets norādot informāciju, kas nav pilnībā patiesa (piemēram, pārvērtējot savu tipisko ienākumu līmeni utt.)	1	2	8
Esmu aizņēmiets, pilnībā neizlasot kredītsaistību nosacījumus	1	2	8
Esmu aizņēmiets uz noteikumiem, ka ikmēneša kredītsaistības pārsniedz 40% no ienākumiem	1	2	8
Esmu aizņēmiets, lai nomaksātu jau esošus kredītus	1	2	8

**Q.10. Vai Jums vai kādam no Jūsu mājsaimniecības locekļiem ir parādsaistības, kas personai kopumā pārsniedz 500 EUR?**

**Šādas finanšu saistības....**

ATZĪMĒT VIENU ATBILDI

Jā, ir man pašam	1
Jā, ir citam mājsaimniecības loceklim	2
Jā, ir gan man, gan citam mājsaimniecības loceklim	3
Nav nevienam mūsu mājsaimniecībā	4
Grūti atbildēt/ NA	8

**Q.11. Kādas parādsaistības pašlaik ir Jums vai kādam no**

Bankā (hipotekārais kredīts, auto līzings, patēriņa kredīts utt.).....	1
Ar nebanku aizdevēju (patēriņa kredīts, auto līzings utt.).....	2

<b>Jūsu mājsaimniecības locekļiem? Ir parādsaistības ...</b>	Ar preču pārdevēju (par precēm, kā piemēram telefonu utt.) .....3
IESPĒJAMAS VAIRĀKAS ATBILDES	Ar pakalpojumu sniedzēju (par elektrību, siltumu, apsaimniekošanas un komunālajiem pakalpojumiem utt.)...4
	Ar īres nama īpašnieku (mājokļa īre utt.)..... 5
	Aizņēmums no radiem, draugiem vai paziņām ..... 6
	Cits PIERAKSTĪT.....8
	Grūti atbildēt / NA.....9
	Nevienam mūsu mājsaimniecībā nav parādsaistību.....99

**Q.12. Vai Jums vai Jūsu mājsaimniecības locekļiem pēdējo 5 gadu laikā ir bijušas kādas problēmas vai sarežģījumi ar parādsaistību nokārtošanu noteiktajā termiņā?**

Šāda situācija...

ATZĪMĒT VIENU ATBILDI	Ir bijis man pašam	1
	Ir bijis citam mājsaimniecības loceklim	2
	Ir bijis gan man pašam, gan citam mājsaimniecības loceklim	3
	Nav bijis nevienam mūsu mājsaimniecībā	4
	Grūti atbildēt/ NA	8

**Q.13. Kādi bija galvenie iemesli, kāpēc radās problēmas segt parādsaistības noteiktajā termiņā?**

IESPĒJAMAS VAIRĀKAS ATBILDES

1. Darba/ ienākumu zaudēšana
2. Ienākumu samazināšanās
3. Uzkrājumu trūkums/ grūtības atlikt naudu kredīta atmaksai
4. Slikta naudas plānošana
5. Nepietiekamas zināšanas par finanšu pārvaldīšanu
6. Ienākumu mazināšanās COVID pandēmijas dēļ
7. Cenu kāpums
8. Cita pelnītāja ģimenē zaudējums
9. Ģimenes pieaugums/bērni/ mazbērni
10. Pensionēšanās
11. Veselības stāvokļa pasliktināšanās
12. Citi neplānoti tēriņi
13. Cits PRECIZĒT.....

JAUTĀT TIEM, KAS Q.1. ATBILDĒJUŠI, KA **NAV MEKLĒJUŠI** INFORMĀCIJU, ATZĪMĒTS KODS "2"

**Q.14.A. Iedomājieties, ka Jums ir hipotekārais kredīts un esat nonācis/-kusi finansiālās grūtībās, kur Jūs meklētu informāciju par palīdzības saņemšanu, lai segtu maksājumus?**

*Paskaidrojums:* Ar \*finanšu grūtībām saprotot - **apstākļi, kad persona kavē vai 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.**

**Kur Jūs grieztos pirmām kārtām?** ATZĪMĒT VIENU ATBILDI KOLONNĀ Q.14.A.

Q.14.B. **Un kur Jūs vērstos kā pie nākamā?** ATZĪMĒT VIENU ATBILDI KOLONNĀ Q.14.B.

Q.14.C. **Un kur Jūs vēl vērstos?** ATZĪMĒT VISUS PĀRĒJOA AVOTUS KOLONNĀ Q.14.C.

	Q.14.A. Meklētu kā pie PIRMĀ avota	Q.14.B Meklētu kā pie OTRĀ avota	Q.14.C PĀRĒJIE avoti, kur vēl meklētu
Finanšu ministrija	1	2	3
Tieslietu ministrija	1	2	3
Ekonomikas ministrija	1	2	3
Valsts ieņēmumu dienests	1	2	3
Finanšu institūcija "Altum"	1	2	3
Nodarbinātības valsts aģentūra	1	2	3
Finanšu un kapitāla tirgus komisija	1	2	3
Maksātnespējas kontroles dienests	1	2	3
Darba devējs	1	2	3
Sociālais dienests	1	2	3
Kredītiestāde (bankas)	1	2	3
Nebanku aizdevējs ("ātrie kredīti")	1	2	3
Pašvaldība	1	2	3
Valsts un pašvaldību vienotais klientu apkalpošanas centrs (VPVKAC)	1	2	3
Izglītības iestādes	1	2	3
Interneta meklētāji (tādi kā Google, Yahoo utml.)	1	2	3
Masu mediji	1	2	3
Sociālie tīkli (Facebook, Instagram, LinkedIn, utml.)	1	2	3
www.latvija.lv	1	2	3
Eiropas Patērētāju Informācijas centrs	1	2	3
Patērētāju tiesību un aizsardzības centrs	1	2	3
Nevalstiskajām patērētāju asociācijām	1	2	3
Tirgotāji vai pakalpojumu sniedzēji	1	2	3
Draugi /paziņas/ radnieki	1	2	3
Man personīgi zināms finanšu konsultants, grāmatvedis	1	2	3
Man personīgi zināms jurists	1	2	3

Grūti pateikt/ NA

#### **Q.15. Kā, Jūs pašlaik rīkotos situācijā, ja Jums būtu iestājušās finanšu grūtības?** IESPĒJAMAS VAIRĀKAS ATBILDES

*Paskaidrojums: Ar \*finanšu grūtībām saprotot* - apstākļi, kad persona kavē vai 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.

1. Savlaicīgi uzsāktu sarunu ar kreditoriem par iespējam pārstrukturēt saistības (mainot termiņus, lūdzot kredīt brīvdienas)
2. Nedarītu neko, kamēr kreditors/-i vēršas pie manis
4. Aizņemtus līdzekļus pie nebanku kreditoriem ("ātrais kredīts")
5. Izmantotu lombarda pakalpojumus
6. Aizņemtus naudu no draugiem/paziņām
7. Meklētu darbu ar augstāku atalgojumu
8. Lūgtu algas pielikumu
9. Meklētu papildu darbu
10. Paļautos uz veiksmi azartspēlēs
11. Iesniegtu fiziskās personas maksātnespējas procesa pieteikumu

12. Meklētu finanšu konsultanta palīdzību
13. Pārdotu aktīvus (piem. nekustamo īpašumu, automašīnu), lai segtu parādu
14. Samazinātu ikmēneša tēriņus līdz minimumam – “savilkto jostu”
  15. Pieteiktos fiziskās personas atbrīvošanai no parādsaistībām
  16. Cits variants PRECIZĒT \_\_\_\_\_

---

Nedarītu neko .....99

**Q.16. Kā Jums būtu ērtāk saņemt informāciju par pieejamā atbalsta iespējām \*finanšu grūtību risināšanai privātpersonām?** ATZĪMĒT ATBILSTOŠĀS ATBILDES

Paskaidrojums: Ar \*finanšu grūtībām saprotot - apstākļi, kad persona kavē vai 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.

Informācija drukātā veidā (piem., bukletā, skrejlapā vai vēstulē) pa pastu	1
Informācija e-pastā, kas tiek izsūtīta centralizēti visiem iedzīvotājiem (piem., EDS)	2
Ziņa par pieejamo informāciju nosūtīta uz telefonu SMS veidā	3
Interneta ziņu portālos (Tvnet, Delfi, LSM, Apollo utt.)	4
Uzaicinājums uz informatīvajām pasākumiem klātienē vai tiešsaistē	
Iespēja veikt privātu konsultāciju nosūtot e-pastu un saņemot personalizētu atbildi e-pastā	5
Iespēja veikt privātu konsultāciju pa telefonu	6
Iespēja veikt privātu konsultāciju klātienē vizītē pie konsultanta	7
Sociālajos tīklos (Facebook, Instagram, utt.)	8
Cits PRECIZĒT	9

**Q.17. Kādus sociālos tīklus Jūs izmantojat ?**

Facebook	1
ESPĒJAMAS VAIRĀKAS ATBILDES	
Instagram	2
LinkedIn	3
TikTok	4
Draugiem.lv	5
Twitter	6
Cita PRECIZĒT	7

**Q.23. Kā Jūs vērtējat savu informētības līmeni par jautājumiem, kas saistīti ar \*finanšu grūtību risināšanu iedzīvotājiem?**

ATZĪMĒT VIENU ATBILDI

Paskaidrojums: Ar \*finanšu grūtībām saprotot - apstākļi, kad persona kavē vai 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.

Pietiekams	1
Drīzāk pietiekams	2
Drīzāk nepietiekams	3
Nepietiekams	4



**Q.18. Kāds atbalsts Jums būtu nepieciešams, lai veiksmīgāk risinātu finanšu grūtības?**

IESPĒJAMAS VAIRĀKAS ATBILDES

Informācija un ieteikumi, kā risināt finanšu grūtības	1
Apmācības	2
Budžeta plānošanas un kontroles rīks	3
Jurista vai finanšu speciālista konsultācijas	4
Cita PRECIZĒT _____	5

**Q.19. Kuros jautājumos par finanšu plānošanu Jūs vēlētos iegūt vairāk informācijas? ATZĪMĒT ATBILSTOŠĀS ATBILDES**

1. Kā pielietot efektīvus finanšu plānošanas principus savā ikdienā?
2. Kā pielietot dažādus budžeta plānošanas un kontroles rīkus?
3. Kā tiek noteikts kredītreitings un kā varu to iespaidot?
4. Kā vest sarunas ar banku un nebanku aizdevējiem?
5. Kā risināt dažādus juridiska rakstura jautājumus (juridisku konsultāciju nepieciešamība)?
6. Kā izpaužas privātpersonas maksātspējas process?
7. Cits PRECIZĒT \_\_\_\_\_
8. Papildus informācija man nav nepieciešama

**Q.20. Valsts pārvaldes iestādes apsver vienotas tīmekļvietnes izveidi, kurā būtu apkopota informācija un ieteikumi, kā risināt finanšu grūtības. Cik lielā mērā jūs atbalstāt šādu iniciatīvu?**

VIENA ATBILDE

Pilnībā atbalstu	1
Drīzāk atbalstu	2
Drīzāk neatbalstu	3
Nemaz neatbalstu	4
Grūti atbildēt/ NA	8

## DEMOGRĀFIJA

**D.1. Dzimums** Vīrietis...1 Sieviete...2 **D.2. Vecums** \_\_\_\_\_ gadi

**D.3. Jūsu izglītība?** Pamatizglītība, nepabeigta vidējā .....1  
Vidējā vispārīgizglītojošā, vidējā profesionālā, nepabeigta augstākā .....2  
Augstākā izglītība.....3

<b>D.4. Vai jūs patreiz strādājat?</b>	<b>D.4.1. Jūs sacījāt, ka pašlaik nestrādājat.</b>	
	<b>Kāds ir Jūsu nodarbinātības statuss?</b>	
JĀ ..... 1	Pensionārs, invalīds .....	1
NĒ ..... 2	Mājās paliekošais vecāks, bērna kopšanas atvaļinājumā ....	3
	Bezdarbnieks, īslaicīgi nestrādā .....	4
	Skolēns, students .....	5

**D.4.2. Kādā nozarē Jūs pašlaik strādājat?**

Vadītāji - Uzņēmēji /Ipašnieki privātā sektorā, augstākā vai vidējā līmeņa vadītāji (valsts vai privātā sektorā) ..... 1  
Vecākie speciālisti ..... 2  
Speciālisti ..... 3

Kalpotāji.....	4
Pakalpojumu un tirdzniecības darbinieki.....	5
Kvalificēti lauksaimniecības, mežsaimniecības un zivsaimniecības darbinieki .....	6
Kvalificēti strādnieki un amatnieki .....	7
Iekārtu un mašīnu operatori un izstrādājumu montieri.....	8
Vienkāršās profesijas, nekvalificēti strādnieki.....	9

**D.5. Kāds ir Jūsu mājsaimniecības ienākumu galvenais avots? Viena atbilde**

Darba alga	1
Paša vai no sava biznesa iegūti ienākumi	2
Pabalsti, citas izmaksas no valsts	3
Vecuma pensija	4
Pārskaitījumi no ģimenes locekļiem (kuri dzīvo citā mājsaimniecībā)	5
Pārskaitījumi no kāda cita ārpus jūsu mājsaimniecības (uzturlīdzekļu maksājumi u.c.)	6
Citi	7
Nezin/ Atsakās atbildēt	8

<b>D.6. Kādā valodā Jūs runājat ģimenē?</b>	Latviešu..... 1	Krievu..... 2	Cita ..... 3
---	-----------------	---------------	--------------

**D.7. Vai Jums ir pieejams internets?**

1 Jā, mājās  
 2 Jā, darbā  
 3 Jā, gan mājās, gan darbā  
 4 Nav pieejams ne mājās, ne darbā

**D.8. Cik bieži Jūs lietojat Internetu?**

1= katru dienu/ gandrīz katru dienu  
 2= dažas reizes nedēļā  
 2= apmēram 1x nedēļā  
 3= dažas reizes mēnesī  
 4= Retāk  
 5= Nelieto

**D.9. Cik cilvēku (ieskaitot Jūs) dzīvo Jūsu mājsaimniecībā** (ar kuriem Jums ir kopēja saimniecība)?

PIERAKSTĪT \_\_\_\_\_

**D.10. Cik bērnu vecumā līdz 16 gadiem** (neieskaitot) dzīvo Jūsu mājsaimniecībā?

PIERAKSTĪT \_\_\_\_\_

<b>D.11. Vidējais ienākums uz vienu Jūsu mājsaimniecības locekli iepriekšējā mēnesī?</b> Respondentam jāsaskaita visu mājsaimniecības locekļu reālie ienākumi un summa jāizdala ar ģimenes locekļu skaitu.	_____ EUR uz vienu ģimenes locekli
--	---------------------------------------

<b>D.12. Kurā Latvijas reģionā Jūs dzīvojat?</b>	Rīga .....	1
	Pierīga.....	2
	Vidzeme .....	3
	Zemgale .....	4
	Kurzeme .....	5
	Latgale .....	6

<b>D.13. Apdzīvotās vietas tips:</b>	Rīga .....	1
	Cita pilsēta .....	2
	Neliels ciemats, ciems, lauki .....	3

## MVU un uzņēmēju aptaujas anketa

### Q 0.1. Kurai uzņēmēju grupai Jūs piederat? ATZĪMĒT VIENU ATBILDI

#### Uzņēmēji

1. Individuālie komersanti
2. Saimnieciskās darbības veicēji
3. Individuālie (ģimenes) uzņēmumi, zemnieku / zvejnieku saimniecības un lauku amatnieku uzņēmumi/ saimniecības

#### Mazie un vidējie uzņēmumi

4. Sabiedrība ar ierobežotu atbildību
  - 4.1. Sociālais uzņēmums
  - 4.2. Mikrouzņēmumu nodokļa maksātājs
  - 4.3. Mazkapitāla sabiedrība ar ierobežotu atbildību
5. Akciju sabiedrība
6. Pilnsabiedrība
7. Komandītsabiedrība
8. Kooperatīvi

<b>Q 0.2. Kādā reģionā Jūsu uzņēmums veic saimniecisko darbību?</b>  IESPĒJAMAS VAIRĀKAS ATBILDES	Rīga.....	1
	Pierīga .....	2
	Vidzeme .....	3
	Zemgale .....	4
	Kurzeme .....	5
	Latgale.....	6
	Visa Latvija .....	7
	Citā/-ās ES dalībvalstī/valstīs .....	8
	Citā/-ās valstī/valstīs ārpus ES .....	9

<b>Q2. Vai pēdējo 5 gadu laikā esat meklējis jebkādu informāciju, kas varētu noderēt uzņēmējiem un pašnodarbinātām personām finanšu grūtību risināšanai? ATZĪMĒT VIENU ATBILDI</b>	Jā .....	1 => Q3-Q.7.
	Nē .....	2 => PĀRIET PIE Q10
	Grūti atbildēt / NA .....	8 => PĀRIET PIE Q10.

<b>Q3. Kādus informācijas avotus pēdējo 5 gadu laikā esat izmantojis, lai iegūtu informāciju saistībā ar finanšu grūtību identificēšanu un risināšanu uzņēmējiem / pašnodarbinātajiem?</b> IESPĒJAMAS VAIRĀKAS ATBILDES	- Drukātie mediji	1
	- Televīzija	2
	- Radio	3
	- Interneta ziņu portāli	4
	- Sociālie tīkli (Facebook, Instagram, LinkedIn, TikTok, Draugiem.lv)	5
	- Valsts iestāžu mājaslapas	6
	- Pašvaldības un to iestāžu mājaslapas	7
	- Interneta meklētājā (Google, Yahoo, Bing utt.)	8
	- www.latvija.lv	9
	- Bukleti un citi drukāti informatīvie materiāli	10
	- Personiska vizīte vai konsultācija pa telefonu valsts iestādēs	11
	- Personiska vizīte vai konsultācija pa telefonu pašvaldībā	12
	- Komercbankās	13
	- No ne-banku aizdevējiem (ātro kredītu sniedzējiem)	14
	- Biznesa eņģeļi	15
	- Privāti investori	16
- Ārvalstu resursi	17	
- Profesionālās asociācijas/ nozares asociācijas	18	

- Draugs/paziņa	19
- Man personīgi zināms finanšu konsultants	20
- Man personīgi zināms jurists	21
- Izglītības iestādes	22
- Cita PRECIZĒT	

**Q4. Kuru iestāžu (organizāciju) sniegto informāciju saistībā ar finanšu grūtību risināšanu, kas adresēta uzņēmējiem / pašnodarbinātām personām, Jūs esat izmantojis pēdējo 5 gadu laikā? ATZĪMĒT ATBILSTOŠĀS ATBILDES KOLONNĀ Q4.**

**Q5. Kuru iestāžu (organizāciju) sniegtā informācija Jums bija praktiski noderīgākā pēdējo 5 gadu laikā, lai identificētu un risinātu finanšu grūtības? VIENA ATBILDE. ATZĪMĒT KOLONNĀ Q5.**

	Q4.	Q5.
Latvijas Investīciju un Attīstības aģentūra	1	1
Finanšu ministrija	2	2
Tieslietu ministrija	3	3
Ekonomikas ministrija	4	4
Valsts ieņēmumu dienests	5	5
Finanšu institūcija "Altum"	6	6
Nodarbinātības valsts aģentūra	7	7
Finanšu un kapitāla tirgus komisija	8	8
Maksātspējas kontroles dienests	9	9
Lauku atbalsta dienests	10	10
Latvijas Lauku konsultāciju un izglītības centrs	11	11
Latvijas Tirdzniecības un rūpniecības kamera	12	12
Nozares profesionālā asociācija	13	13
Kredītiestāde (bankas)	14	14
Nebanku aizdevējs ("ātrie kredīti")	15	15
Pārdevējs, kurš piedāvā iegādāties preci uz nomaksu	16	16
Pašvaldības	17	17
Izglītības iestādes	18	18
Valsts un pašvaldību vienotais klientu apkalpošanas centrs (VPVKAC)	19	19
Būvniecības valsts kontroles birojs	20	20
Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra	21	21
Cita PRECIZĒT	22	22
Nevienas/ nav interesējies par atbalstu finanšu grūtību mazināšanai	99	99

Q6.-Q7. JAUTĀT PAR Q5.NOSAUKTO IESTĀDI/ ORGANIZĀCIJU

**Q6. Lūdzu paskaidrojiet, kāpēc .... (Q5.NOSAUKTĀ ORGANIZĀCIJA) sniegtā informācija Jums bija praktiski noderīgākā?**

PIERAKSTĪT \_\_\_\_\_

JAUTĀT VISIEM

**Q8. Kāda bija Jūsu pēdējā pieredze, kad meklējāt informāciju iestādēs par atbalstu uzņēmējiem finanšu grūtību mazināšanai? LASĪT UN ATZĪMĒT VIENU ATBILDI**

1. Atradu nepieciešamo informāciju bez sevišķām problēmām
2. Bija jāmeklē dažādu iestāžu dažādās mājas lapās, bet galu galā atradu pats bez palīdzības
3. Nespēju atrast informāciju patstāvīgi, tādēļ zvanīju uz iestādi un saņēmu konsultāciju
4. Atradu daļu informācijas, taču nepilnīgi, un tālāk meklēšanu neturpināju
5. Nespēju atrast informāciju, bet tālāk meklēšanu neturpināju
6. Cits PIERAKSTĪT \_\_\_\_\_

Grūti atbildēt/ NA....8

<b>Q10. Vai pēdējo 5 gadu laikā mēģinājāt saņemt jēlkāda veida valsts vai pašvaldības atbalstu Jūsu saimnieciskās darbības nodrošināšanai?</b> ATZĪMĒT VIENU ATBILDI	Jā ..... 1 => Q10.1. Nē ..... 2 => PĀRIET PIE Q12. Grūti atbildēt / NA .....8 => PĀRIET PIE Q12.
---	--

<b>Q10.1. Vai pēdējo 5 gadu laikā Jums tika piešķirts kāds valsts vai pašvaldības atbalsts Jūsu saimnieciskās darbības nodrošināšanai?</b> ATZĪMĒT VIENU ATBILDI	Jā 1 => Q11. Nē 2 => PĀRIET PIE Q12. Grūti atbildēt / NA 8 => PĀRIET PIE Q12.
---	---

**Q11. Kādas valsts vai pašvaldības iestādes sniegto atbalstu esat saņēmis savas saimnieciskās darbības nodrošināšanai pēdējo 5 gadu laikā? IESPĒJAMAS VAIRĀKAS ATBILDES**

1. Nodarbinātības valsts aģentūra
2. Finanšu institūcija "Altum"
3. Valsts ieņēmumu dienests
4. Ekonomikas ministrija
5. Latvijas Investīciju un Attīstības aģentūra
6. Būvniecības valsts kontroles birojs
7. Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra
8. Kultūras ministrija
9. Lauku atbalsta dienests
10. Latvijas Lauku konsultāciju un izglītības centrs
11. Pašvaldība
12. Cita PRECIZĒT \_\_\_\_\_
13. Neviens

<b>Q12. Vai Jūs esat kādreiz aizņēmis finanšu līdzekļus Jūsu uzņēmuma vai Jūsu paša saimnieciskās darbības nodrošināšanai (tai skaitā, piemēram, pircis preces uz nomaksu, līzīngā, izmantojis kredītlīniju)?</b> ATZĪMĒT VIENU ATBILDI	Jā ..... 1 => Q13. Nē ..... 2 => PĀRIET PIE Q14. NA ..... 8 => PĀRIET PIE Q14.
--	--

<b>Q13. Vai pēdējo 5 gadu laikā izmantojāt kādu rīku, ar kura palīdzību var noteikt finanšu stāvokli, sava uzņēmuma vai kāda sadarbības partnera finanšu stāvokļa novērtēšanai?</b> ATZĪMĒT VIENU ATBILDI	Jā, savam uzņēmumam ..... 1 => Q14. Jā, sadarbības partnerim ..... 2 => Q14. Jā, gan savam uzņēmumam, gan sadarbības partnerim ... 3 => Q14. Nē ..... 4 => PĀRIET PIE Q15. NA ..... 8 => PĀRIET PIE Q15.
--	--

UZDOT TIEM, KURI ATBILDĒJA "JĀ" JAUTĀJUMĀ Q13.

**Q14. Kādu rīku/ kādus rīkus Jūs esat izmantojis/-jusi šim nolūkam? ATZĪMĒT ATBILSTOŠĀS ATBILDES**

1. VID nodokļu maksātāju reitinga sistēma (EDS attēlots līdzīgi kā spidometrs).....
2. Kredītiestādes (banku un nebanku aizdevēju) piedāvātais kredītpējas kalkulators ....
3. Kredītinformācijas biroja kredītreitings/kredītvēstures apkopojums .....
4. Cits PRECIZĒT \_\_\_\_\_ .....

Q15 JAUTĀT TIKAI MAZIEM UN VIDĒJIEM UZŅĒMUMIEM (KODI 4-8 Q0.1.)

<b>Q15. Kurš jūsu uzņēmumā seko līdzī uzņēmuma naudas plūsmai un finanšu stāvoklim?</b>  IESPĒJAMAS VAIRĀKAS ATBILDES	Pats īpašnieks/ uzņēmējs .....
	1 Algots uzņēmuma vadītājs, kurš nav īpašnieks .....
	2 Uzņēmumā strādājošs personāls – finansists, grāmatvedis utml.. .....
	3 Ārpakalpojuma sniedzējs – grāmatvedis, finanšu konsultants utml. .....
	4 Ikdienā neviens neseko, skatāties tikai tad, kad rodas kāda vajadzība .....
	5 NA ..... 8

<b>Q16. Kā Jūs vērtējat savas zināšanas par uzņēmumu finanšu vadību?</b>  ATZĪMĒT VIENU ATBILDI	Pietiekamas .....
	1 Drīzāk pietiekamas .....
	2 Drīzāk nepietiekamas .....
	3 Nepietiekamas .....
	4 Grūti atbildēt/ NA .....
	8

**Q17. Kuros jautājumos par uzņēmuma finanšu vadību Jūs vēlētos iegūt vairāk informācijas?**  
 ATZĪMĒT ATBILSTOŠĀS ATBILDES

1. Kā risināt dažādus juridiska rakstura jautājumus (juridisku konsultāciju nepieciešamība)
2. Kā risināt dažādus finanšu un grāmatvedības jautājumus (finanšu un grāmatvedības konsultāciju nepieciešamība)
3. Kā vest sarunas ar kreditoriem un debitoriem finanšu grūtību situācijā
4. Kā optimizēt izmaksas
5. Kādas operatīvas darbības jāveic, lai minimizētu dažādu nelabvēlīgu faktoru ietekmi uz uzņēmuma darbību
6. Kā nodrošināt biznesa nepārtrauktību / izstrādāt biznesa nepārtrauktības plānu
7. Kā ekonomiski izdevīgā veidā veidot sadarbības veidošana ar kredītdevējiem un piegādātājiem
8. Kā izmantot agrīnās brīdināšanas rīkus finanšu grūtību laicīgai prognozēšanai
9. Kā pareizi novērtēt riskus pozitīvai naudas plūsmai, likviditātei un pašu kapitālam?
10. Kā tiek noteikts mana uzņēmuma kredītreitings un vai es varu to grozīt?
11. Kā izstrādāt tiesiskās aizsardzības plānu
12. Kā izvērtēt eksporta iespējas
13. Kā atrast starptautiskos sadarbības partnerus
14. Cits PRECIZĒT \_\_\_\_\_

Q18 JAUTĀT TIKAI MAZIEM UN VIDĒJIEM UZŅĒMUMIEM (KODI 4-8 Q0.1.)

**Q18. Kā, Jūs rīkotos situācijā, ja Jums būtu iestājušās finanšu grūtības?** IESPĒJAMAS VAIRĀKAS ATBILDES

Pieteiktos valsts atbalstam

1

Censtos vienoties ar piegādātājiem un kreditoriem par maksājumu norēķinu termiņu pārskatīšanu

2

Censtos piesaistīt jaunus apgrozāmos līdzekļus

3

Mainītu piegādātājus, lai nodrošinātu komercdarbību

4

Iesniegtu tiesā maksātnespējas procesa pieteikumu

5

Pārceltu uzņēmuma aktīvus uz jaunizveidotu kapitālsabiedrību

6

Iesniegtu tiesā tiesiskās aizsardzības procesa pieteikumu

7

Likvidētu uzņēmumu

8

Pārrakstītu uzņēmumu uz citu personu

9

Cits PRECIZĒT \_\_\_\_\_

10

**Q19. Kā Jūs vērtējat savu informētības līmeni par jautājumiem, kas saistīti ar finanšu grūtību risināšanu uzņēmējdarbībā?**

ATZĪMĒT VIENU ATBILDI

Pietiekamas.....	1
Drīzāk pietiekamas.....	2
Drīzāk nepietiekamas.....	3
Nepietiekamas .....	4
Grūti atbildēt/ NA.....	8

**Q20. Kādas, Jūsaprāt, ir aktuālākās problēmas finanšu grūtībās nonākošiem uzņēmējiem, kad nepieciešams saņemt informāciju finanšu grūtību risināšanai?**

ATZĪMĒT ATBILSTOŠĀS ATBILDES

Informācija par finanšu grūtību risināšanu nav pieejama.....

1

Informācija par finanšu grūtību identificēšanu un risināšanu ir neskaidra

2

Informācija ir izklaidēta dažādās vietās, mājaslapās

3

Atbalsts tiek sniegts tikai ļoti specifiskos gadījumos

4

Sarežģīti noformēt dokumentus, pieteikumus dažādiem atbalsta pasākumiem

5



Kredītiestādes pārāk zemu novērtē uzņēmuma maksātspēju un nepiešķir aizdevumus

6

Tiek prasīti papildu nodrošinājumi – galvojumi, ķīlas u.c.

7

Tiek prasīts līdzfinansējums no paša uzņēmēja

8

Netiek atbalstīti jaunuzņēmumi, tāpēc jau agrīni iestājas finanšu grūtības

9

Netiek atbalstīti jaunuzņēmumi, tāpēc jau agrīni iestājas finanšu grūtības

9

Uzņēmuma finanšu grūtības ietekmē arī personīgo finanšu situāciju un nav skaidrs kā to risināt

10

Cits PRECIZĒT \_\_\_\_\_

11

**Q.20.1. Ar kādiem finanšu grūtības izraisošiem cēloņiem esat saskāries uzņēmuma vadīšanas laikā?**

Straujš ieņēmumu samazinājums

(piem. galveno klientu pazaudēšana, liela jūtība pret ekonomikas lejupslīdi u.tml.)

1

Problēmas ar debitoriem (netiek samaksāti izrakstītie rēķini)

2

Fiksēto izmaksu pieaugums

3

Neparedzētu izmaksu rašanās

(piem. tiesvedības, soda naudas, neapdrošināti nelaimes gadījumi / ļaunprātīga rīcība u.tml.)

4

Normatīvo aktu / nozares regulējuma izmaiņu izraisīts papildus spiediens

5

Esošās nodokļu saistības vai nodokļu sloga palielināšanās

6

Veiksmīgai biznesa darbībai nepieciešamo resursu (piemēram, darbinieku, piegādātāju) zaudēšana

7

Cits PRECIZĒT \_\_\_\_\_

8

**Q.21. A. 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? ATZĪMĒT VIENU ATBILDI KOLONNĀ Q.21A.**

**Q.21.B. Un pie kā vai kur Jūs vērstos kā pie nākamā? ATZĪMĒT VIENU ATBILDI KOLONNĀ Q.21B.**

**Q.21.C. Un pie kā vai kur Jūs vēl grieztos? ATZĪMĒT VISUS PĀRĒJOA AVOTUS KOLONNĀ Q.21C.**

	Q.21A. Grieztos kā pie PIRMĀ avota	Q.21.B Grieztos kā pie OTRĀ avota	Q.21.C PĀRĒJIE avoti, kur vēl grieztos
Latvijas Investīciju un Attīstības aģentūra	1	2	3
Finanšu ministrija	1	2	3
Tieslietu ministrija	1	2	3
Ekonomikas ministrija	1	2	3
Valsts ieņēmumu dienests	1	2	3
Finanšu institūcija "Altum"	1	2	3
Nodarbinātības valsts aģentūra	1	2	3
Finanšu un kapitāla tirgus komisija	1	2	3
Maksātspējas kontroles dienests	1	2	3
Lauku atbalsta dienests	1	2	3
Latvijas Lauku konsultāciju un izglītības centrs	1	2	3
Latvijas Tirdzniecības un rūpniecības kamera	1	2	3
Profesionālās asociācijas/ Nozares asociācija	1	2	3
Kredītiestāde (bankas)	1	2	3
Nebanku aizdevējs	1	2	3
Pašvaldība	1	2	3
Latvijas Investīciju un Attīstības aģentūra	1	2	3
Izglītības iestādes	1	2	3
Valsts un pašvaldību vienotais klientu apkalpošanas centrs (VPVKAC)	1	2	3
Izglītības iestādes	1	2	3
Interneta meklētāji (tādi kā Google, Yahoo utml.)	1	2	3
Masu mediji	1	2	3
Sociālie tīkli (Facebook, Instagram, LinkedIn, utml.)	1	2	3
www.latvija.lv	1	2	3
Biznesa eņģeļi	1	2	3
Privāti investori	1	2	3
Ārvalstu resursi	1	2	3
Draugi /pazīņas	1	2	3
Man personīgi zināms finanšu konsultants	1	2	3
Man personīgi zināms jurists	1	2	3
Cita PRECIZĒT	1	2	3

**Q22. Kā Jums būtu ērtāk saņemt informāciju par pieejamā atbalsta iespējām finansiālo grūtību situācijas risināšanai? ATZĪMĒT ATBILSTOŠAS ATBILDES**

- Informācija drukātā veidā (piem., bukletā, skrejlapā vai vēstulē) pa pastu

.....  
1

- Informācija e-pastā, kas tiek izsūtīta centralizēti visiem uzņēmumiem (piem., EDS)

.....  
2

- Ziņa par pieejamo informāciju nosūtīta uz telefonu SMS veidā

.....  
3

- Interneta ziņu portālos (Tvnet, Delfi, LSM, Apollo utt.)  
.....  
4
  - Uzaicinājums uz informatīvajām pasākumiem klātienē vai tiešsaistē  
.....  
5
  - Iespēja veikt privātu konsultāciju nosūtot e-pastu un saņemot personalizētu atbildi e-pastā  
.....  
6
  - Iespēja veikt privātu konsultāciju pa telefonu  
.....  
7
  - Iespēja veikt privātu konsultāciju klātienē vizītē pie konsultanta  
.....  
8
  - Izmantojot profesionālo/ nozares asociāciju  
.....  
9
  - Sociālajos tīklos (Facebook, Instagram, utt.) => JAUTĀT Q23..... 10
  - Vienotā tīmekļvietnē, kurā apkopota informācija par dažādu institūciju un organizāciju piedāvātajiem risinājumiem  
.....  
11
- Cits PRECIZĒT \_\_\_\_\_

12

<b>Q22.1. Kādus sociālos tīklus Jūs esat izmantojis, lai iegūtu informāciju saistībā ar finanšu grūtību identificēšanu un risināšanu uzņēmējiem / pašnodarbinātajiem?</b>  IESPĒJAMAS VAIRĀKAS ATBILDES	Facebook .....
	1 Instagram .....
	2 LinkedIn .....
	3 TikTok .....
	4 Draugiem.lv .....
	5 Twitter .....
	6 Cita PRECIZĒT _____ .....
7	

<b>Q.23. Jūsaprāt, cik lietderīga būtu vienotas vietnes izveide, kurā būtu apkopota informācija par dažādu institūciju un organizāciju piedāvātajiem risinājumiem uzņēmējiem finanšu grūtību mazināšanai ? Vai, Jūsaprāt, tas būtu... ATZĪMĒT VIENU ATBILDI</b>	Ļoti lietderīgi .....
	1 Lietderīgi .....
	2

	Ne pārāk lietderīgi ..... 3 <u>Nelietderīgi</u> ..... 4 Grūti atbildēt/ NA ..... 8
--	--

<b>Q24. Runājot par digitālajām prasmēm, vai Jūs ...?</b>  IESPĒJAMAS VAIRĀKAS ATBILDES	Spējat gūt sev nepieciešamo informāciju internetā ..... 1 Spējat veikt pamatpasākumus ierīču un datu aizsardzībai. ..... 2 Spējat izmantot dažādus tiešsaistes pakalpojumus ..... 3 Spējat radīt digitālo saturu ..... 4 Spējat atrast palīdzību, ja rodas tehniska problēma vai pats to atrisināt ..... 5 Izprotat licences un autortiesību izmantošanu ..... 6 Neko no augstāk minētā ..... 7
--	---

**Q.25. Jūsaprāt, kuri ir galvenie iemesli tam, ka uzņēmējiem mēdz būt nepietiekamas zināšanas par uzņēmējdarbības finanšu vadību? NE VAIRĀK KĀ 3 ATBILDES**

- Grāmatvedības kārtošana nelieliem uzņēmumiem ir pārāk komplicēta, ir jāpārzina pārāk specifiskas lietas
- Nav laika nodarboties ar finanšu izpēti, ja ir intensīvi jāorganizē pamatdarbība
- Nav iespēju bez maksas iegūt nepieciešamās zināšanas par finanšu vadības jautājumiem
- Nav specifisku apmācību tieši mikro un mazajiem uzņēmējiem
- Nav zināšanu pašpārbaudes rīku, ar kuru palīdzību varētu noskaidrot to, ko nezina
- Nav naudas, lai noalgotu finanšu vadītāju vai konsultantu
- Cita atbilde Precizēt: \_\_\_\_\_

<b>Q.26. Kā Jūs domājat, cik liela ir iespēja, ka nākamo 5 gadu laikā Jūs varētu saskarties ar nopietnām finanšu grūtībām savā saimnieciskajā darbībā?</b> ATZĪMĒT VIENU ATBILDI	Ļoti iespējams ..... 1 Diezgan iespējams ..... 2 Drīzāk neiespējams ..... 3 <u>Tas nav iespējams</u> ..... 4
---	---

	Grūti atbildēt/ NA ..... 8
--	----------------------------------

**Q.27. Varbūt Jums ir kādi ieteikumi/ priekšlikumi, kā, Jūsaprāt, varētu veicināt informācijas pieejamību uzņēmēju vidū par iespējām laicīgi risināt un saņemt atbalstu finanšu stresa situācijās?**

PIERAKSTĪT \_\_\_\_\_

### DEMOGRĀFIJA

**D1. Dzimums**                      Vīrietis...1                      Sieviete...2                      **D2. Vecums**                      \_\_\_\_\_ gadi

<b>D3. Jūsu izglītība?</b>	Pamatizglītība, nepabeigta vidējā .....1
	Vidējā vispārizglītojošā, vidējā profesionālā, nepabeigta augstākā .....2
	Augstākā izglītība.....3

<b>D4. Kāda ir Jūsu pamata saziņas valoda?</b>	Latviešu..... 1	Krievu..... 2	Cita
	..... 3		

<b>D5. Vai Jums ir pieejams internets?</b>	1 Jā, mājās	<b>D6. Cik bieži Jūs lietojat Internetu?</b>	1= katru dienu/ gandrīz katru dienu
	2 Jā, darbā		2= dažas reizes nedēļā
	3 Jā, gan mājās, gan darbā		2= apmēram 1x nedēļā
	4 Nav pieejams ne mājās, ne darbā		3= dažas reizes mēnesī
			4= Retāk
			5= Nelieto

<b>UZŅĒMUMIEM</b> <b>D5. Kāds bija Jūsu uzņēmuma saimnieciskās darbības aptuvenais apgrozījums iepriekšējā gada laikā?</b> VIENA ATBILDE	Līdz 40'000 EUR
	1 .....
	40'001 – 100'000 EUR
	2 .....
	100'001 – 1'000'000 EUR
	3 .....
	1'000'001 – 10'000'000 EUR
	4 .....
	10'000'001 – 50'000'000 EUR
	5 .....

<b>PAŠNODARBINĀTĀM PERSONĀM:</b> <b>D5.1. Kurai no tālāk uzskaitītajām 3 ienākumu grupām Jūs atbilstat kā pašnodarbināta persona?</b> VIENA ATBILDE	Gada ienākumi nesasniedz 50 EUR
	1 ..... Mēneša ienākumi no saimnieciskās darbības nesasniedz minimālās algas apmēru (500 EUR)
	2 ..... Mēneša ienākumi no saimnieciskās darbības pārsniedz minimālās algas apmēru (vairāk kā 500 EUR)
	3 .....

# Pielikums 7. Socioloģiskā pētījuma rezultāti

## Patērētāju rezultāti

### METODOLOĢISKĀ INFORMĀCIJA

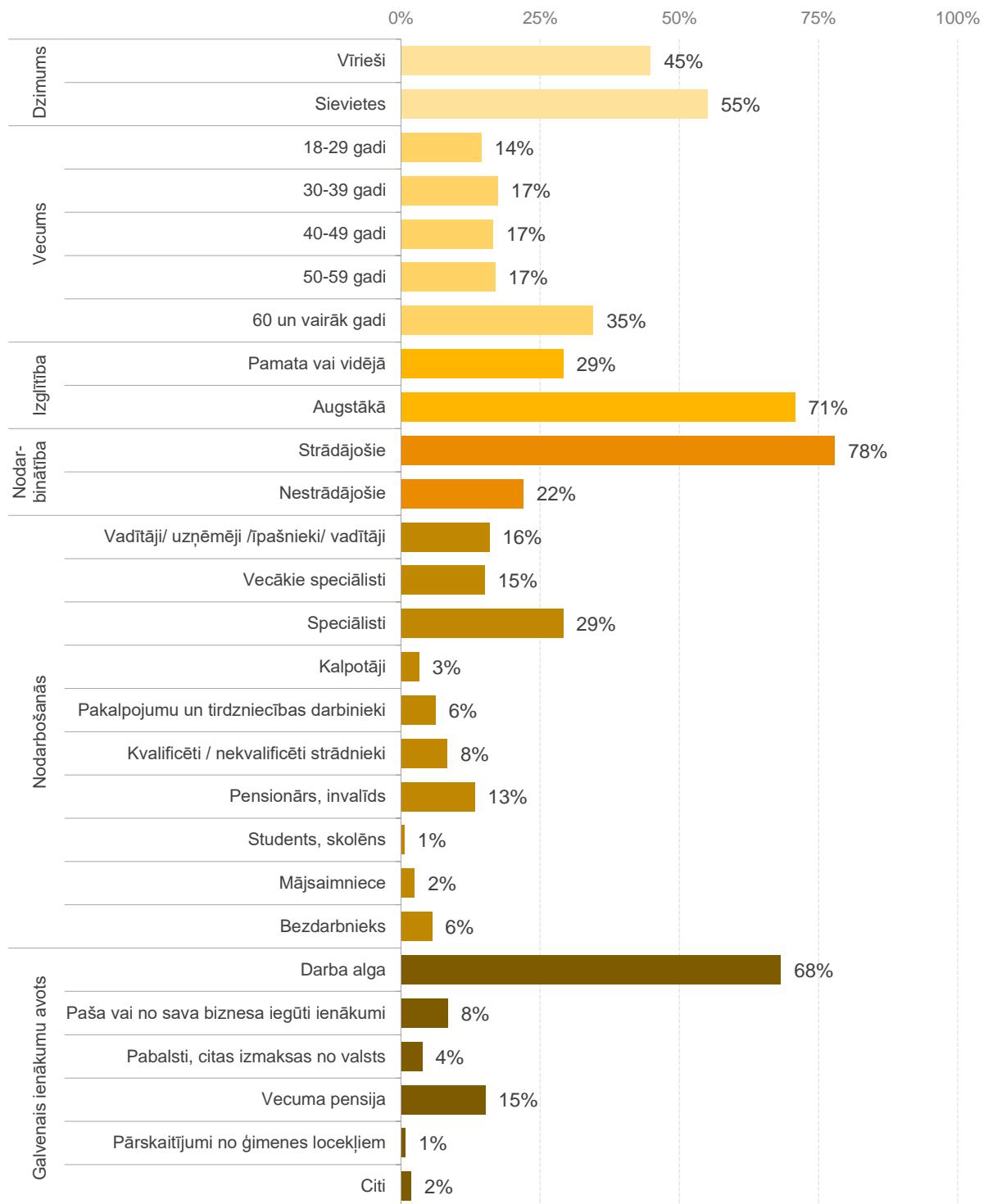
<b>Pētījuma mērķis:</b>	Pētījums tiek veikts, lai gūtu priekšstatu par iedzīvotāju ieradumiem mājsaimniecības izdevumu pārvaldīšanā un viedokli par finanšu grūtību cēloņiem un risinājumiem; kā arī lai noskaidrotu vēlamos saziņas kanālus un informācijas avotus meklējot risinājumus finanšu grūtību situācijā.
	Aptauja tiek īstenota saskaņā ar Tieslietu ministrijas projektu "Informācijas avotu izstrāde finansiālo grūtību apzināšanai un atrisināšanai". To finansē Strukturālo reformu atbalsta fonds. Pētījums tiek veikts sadarbībā ar Eiropas Komisiju un Eiropas Restrukturizācijas un attīstības banku
<b>Mērķa grupa:</b>	Latvijas iedzīvotāji vecumā no 18 gadiem
<b>Datu ieguves metode:</b>	- telefonintervijas (CATI) respondentu atlasē un tiešsaistes anketa pamataptaujas aizpildei, kas tika nosūtīta uz respondenta nosaukto e-pasta adresi, - katram respondentam, kurš izvēlējās aizpildīt aptaujas anketu tiešsaistē, tika nosūtīta unikāla aptaujas anketas saite, kuru var aizpildīt tikai viens respondents, tikai vienu reizi, pārējie respondenti tika nointervēti telefoniski
<b>Sasniegtās izlases apjoms:</b>	1'041 respondents
<b>Izlases prasības:</b>	reprezentatīva Latvijas iedzīvotāju izlase
<b>Izlases raksturojums:</b>	pēc nejaušības principa sastādītu skaitļu kombināciju tālrunu numuru gadījuma rakstura izlase (RDD - <i>Random digit dialing</i> )
<b>Telefonu numuru datu bāze:</b>	pēc nejaušo skaitļu principa datora ģenerēta 8-zīmju tālrunu numuru datu bāze, respondentu atlasē izmantojot nejaušās izlases principus
<b>Kontaktu skaits uz katru numuru:</b>	5 mēģinājumi
<b>Anketas pilotēšana:</b>	10 respondenti, kuri aizpildīja anketu dzimtajā valodā (5 ar latviešu valodu kā dzimto valodu un 5 ar krievu valodu kā dzimto valodu)
<b>Informācijas ieguves periods:</b>	Aptauja notika laika posmā no 2022.gada 25.janvāra līdz 2022.gada 8.februārim
<b>Iesaistītie resursi:</b>	12 intervētāji, 3 intervētāju darba pārraugi, 2 projekta vadītāji un datu kvalitātes pārraugi
<b>Ievērotie standarti:</b>	Aptaujas organizēšanā un veikšanā tika ievērots ESOMAR tirgus un sociālo pētījumu veikšanas kodekss un standarti

### Veikto kontaktu raksturojums:

Lai sasniegto kopējo izlasi **respondentu apjomā**, kopumā tika kontaktēti **9'368** tālrunu numuri darba kārtībā, no kuriem:

Kopējais kontaktēto darba kārtībā esošo tālrunu numuru skaits		<b>9'374</b>
1	Neveiksmīgi kontaktēto tālrunu numuru skaits (numuri, uz kuriem ir veikti 5 kontakta mēģinājumi, bet numurs aizņemts vai neatbild)	<b>5'498</b>
2	Atteikums, nevēlas piedalīties	<b>2'343</b>
3	Anketas saite tika nosūtīta, bet anketa netika pabeigta	<b>492</b>
4	Pabeigtas pilnas anketas	<b>1'041</b>
<b>Response (%) no veiksmīgiem kontakta mēģinājumiem: [4] / [2] + [3] + [4]</b>		<b>27%</b>

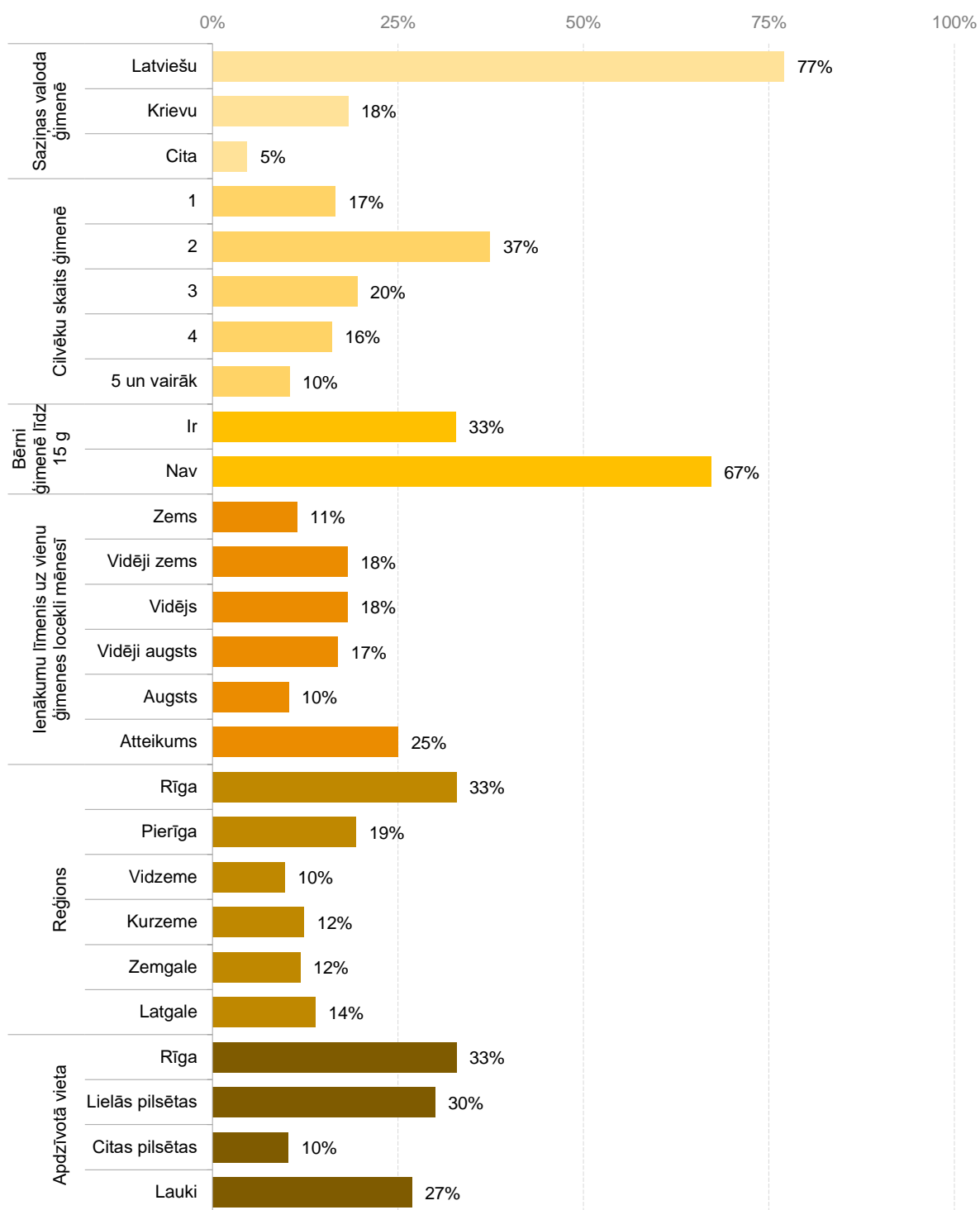
Attēls 1. Pētījuma izlases sadalījums I



(Bāze = visi aptaujas dalībnieki; n=1041)



Attēls 2. Pētījuma izlases sadalījums I



(Bāze = visi aptaujas dalībnieki; n=1041)

## PĒTĪJUMA REZULTĀTU STATISTISKĀS KĻŪDAS NOTEIKŠANAS TABULA

(ar 95% varbūtību)

Atbilžu sadalījums %	Respondentu skaits (bāze)														
	N =														
	50	100	150	200	300	350	400	500	600	800	1000	1100	1200	1500	2000
2 vai 98	4.0	2.8	2.3	2.0	1.6	1.5	1.4	1.3	1.1	1.0	0.9	0.8	0.8	0.7	0.6
4 vai 96	5.6	3.9	3.2	2.8	2.3	2.1	2.0	1.8	1.6	1.4	1.3	1.2	1.1	1.0	0.9
6 vai 94	6.8	4.8	3.9	3.4	2.8	2.5	2.4	2.1	2.0	1.7	1.5	1.4	1.4	1.2	1.0
8 vai 92	7.7	5.4	4.4	3.8	3.1	2.8	2.7	2.4	2.2	1.9	1.7	1.6	1.6	1.4	1.2
10 vai 90	8.5	6.0	4.9	4.3	3.5	3.1	3.0	2.7	2.5	2.1	1.9	1.8	1.7	1.5	1.3
12 vai 88	9.2	6.5	5.3	4.6	3.8	3.4	3.3	2.9	2.7	2.3	2.1	1.9	1.9	1.6	1.4
15 vai 85	10.1	7.1	5.9	5.1	4.1	3.7	3.6	3.2	2.9	2.5	2.3	2.1	2.1	1.8	1.6
20 vai 80	11.4	8.0	6.6	5.7	4.6	4.2	4.0	3.6	3.3	2.8	2.5	2.4	2.3	2.0	1.8
25 vai 75	12.3	8.7	7.1	6.1	5.0	4.5	4.3	3.9	3.6	3.0	2.8	2.6	2.5	2.2	1.9
30 vai 70	13.0	9.2	7.5	6.5	5.3	4.8	4.6	4.1	3.8	3.2	2.9	2.7	2.6	2.3	2.0
35 vai 65	13.5	9.5	7.8	6.8	5.5	5.0	4.8	4.3	3.9	3.3	3.1	2.8	2.8	2.4	2.1
40 vai 60	13.9	9.8	8.0	7.0	5.7	5.1	4.9	4.4	4.0	3.4	3.1	2.9	2.8	2.5	2.2
45 vai 55	14.1	9.9	8.1	7.0	5.8	5.2	5.0	4.5	4.1	3.5	3.2	2.9	2.9	2.5	2.2
50 vai 50	14.2	10.0	8.2	7.1	5.8	5.2	5.0	4.5	4.1	3.5	3.2	3.0	2.9	2.5	2.2

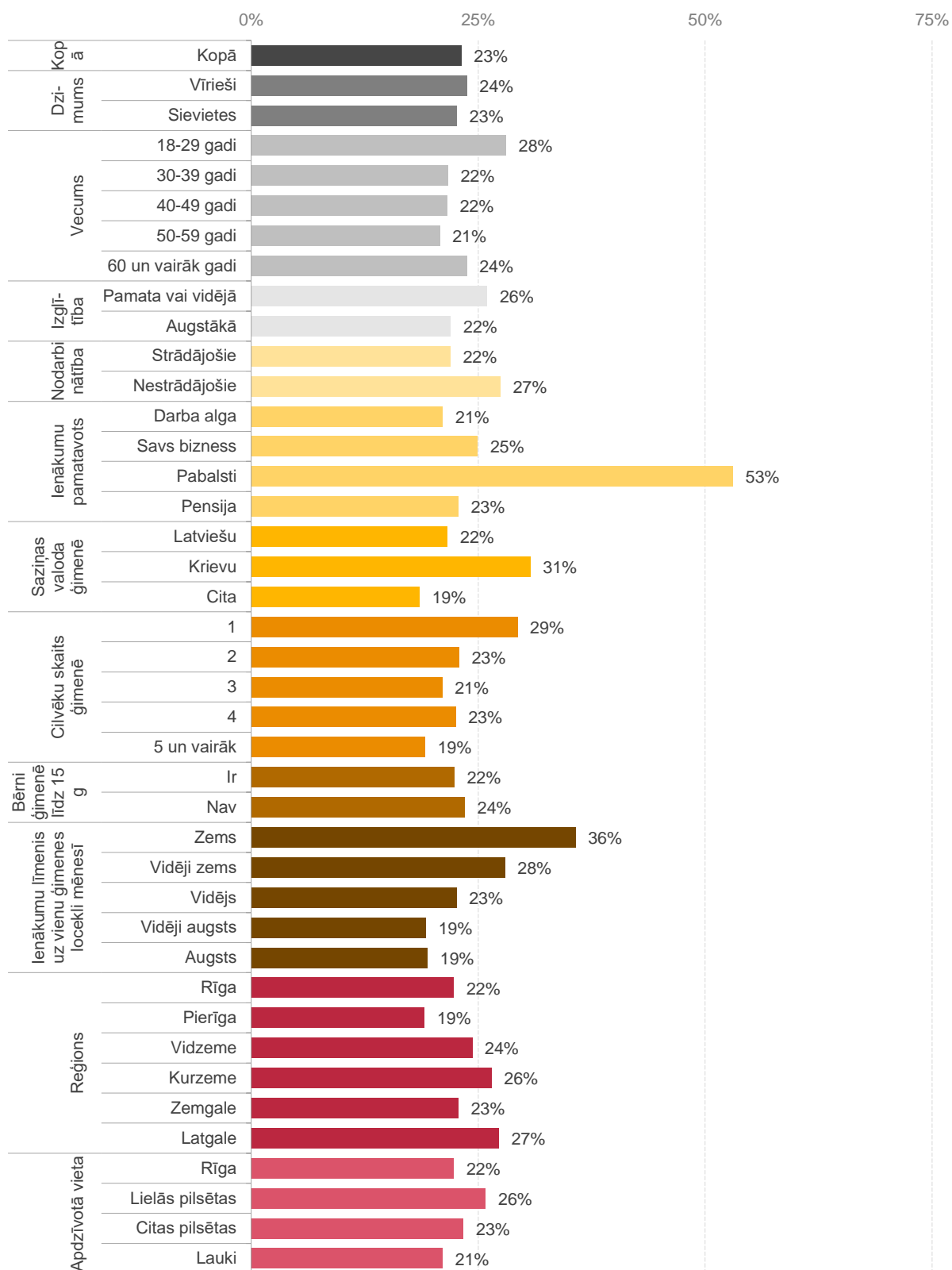
Lietojot pētījuma rezultātu statistiskās kļūdas noteikšanas tabulu, par kopējās izlases bāzi jāpieņem N = 1000.

Rezultātu precizitātes intervāls ar 95% varbūtību tiek aprēķināts pēc šādas formulas:

$$\text{Precizitātes intervāls} = \pm 1,96 \sqrt{\frac{\pi(100 - \pi)}{n}}$$

$\pi$  = atbilžu sadalījums procentos %; n = respondentu skaits

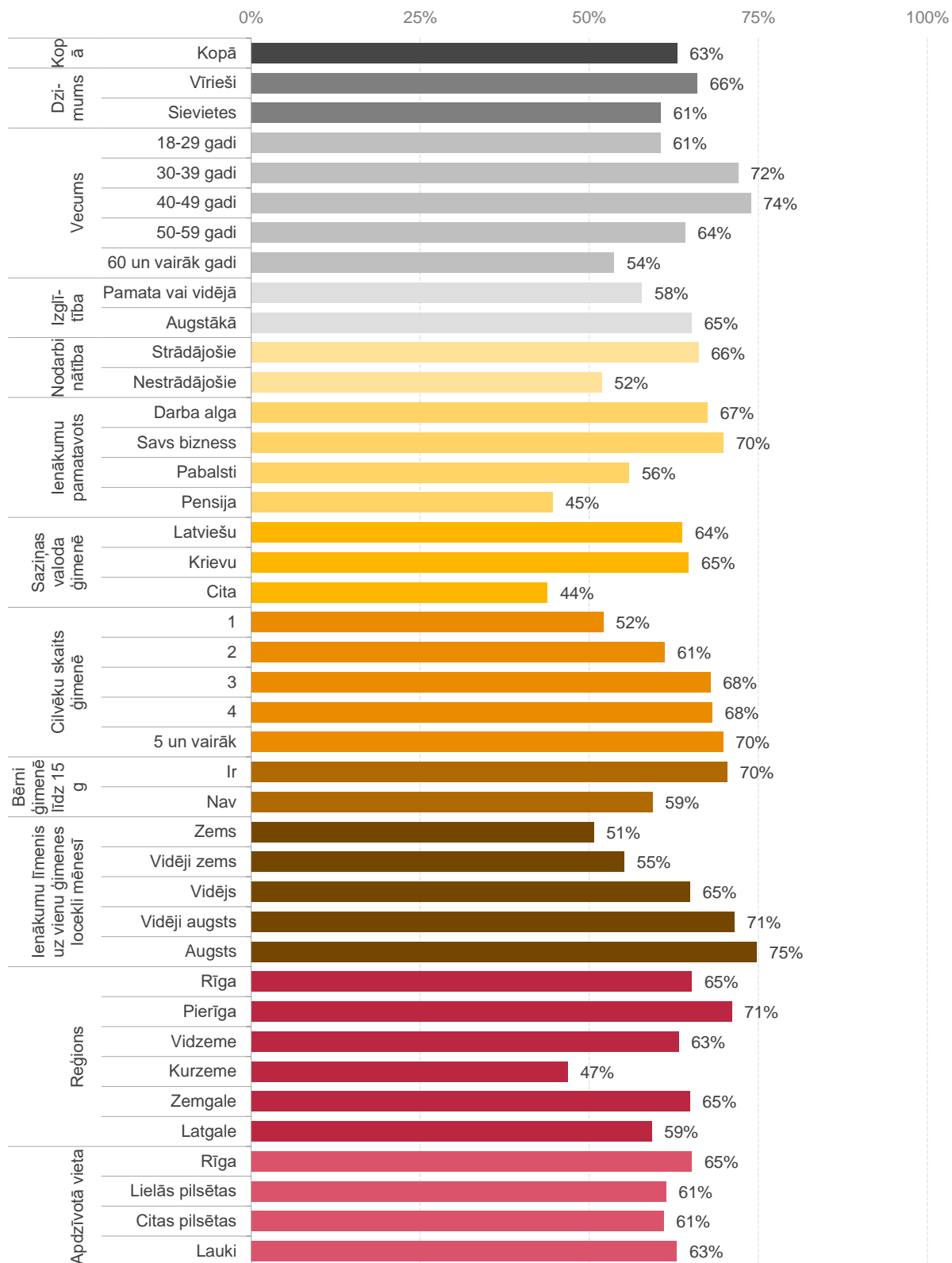
Attēls 3. Ir meklējuši informāciju, kas varētu noderēt iedzīvotājiem, kuri nonākuši finanšu grūtībās



(Bāze = visi aptaujas dalībnieki; n=1041)

Attēls 4. Kā, Jūs pašlaik rīkotos situācijā, ja Jums būtu iestājušās finanšu grūtības?

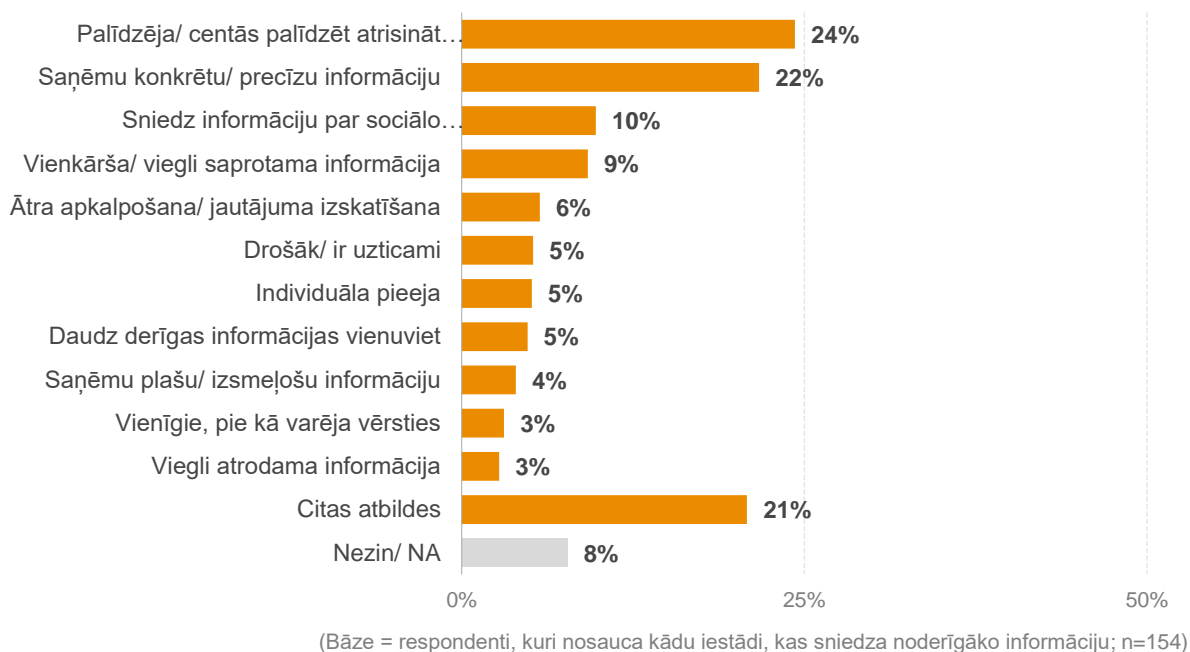
Savlaicīgi uzsāktu sarunu ar kreditoriem par iespējam pārstrukturēt saistības (mainot termiņus, lūdzot kredītbrīvdienas)



(Bāze = visi aptaujas dalībnieki; n=1041)

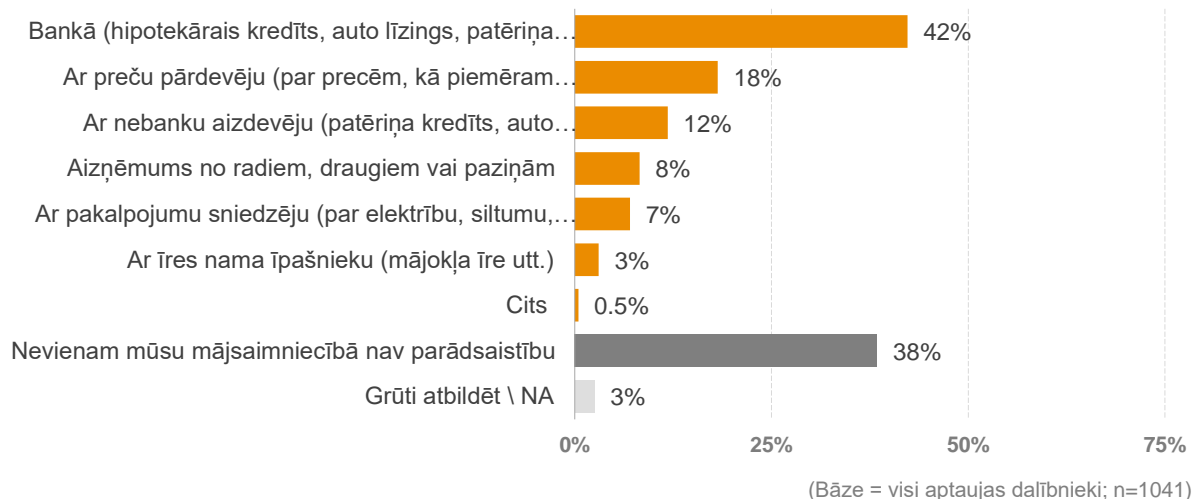
Izlase – respondenti, kuri ir meklējuši jekādu informāciju, kas varētu noderēt iedzīvotājiem, kuri nonākuši finanšu grūtībās.

Attēls 5. Aptaujas jautājums: “Lūdzu paskaidrojiet, kāpēc .... (NOSAUKTĀ ORGANIZĀCIJA) sniegtā informācija Jums bija praktiski noderīgākā?”<sup>2</sup>



Izlase – respondenti, kuri nav meklējuši jekādu informāciju, kas varētu noderēt iedzīvotājiem, kuri nonākuši finanšu grūtībās. Aptaujas jautājums:

Attēls 6. “Kādas parādsaistības pašlaik ir Jums vai kādam no Jūsu mājsaimniecības locekļiem?”



Kā “citi avoti” (grafikā) tika minēti - *Meklētu papildu darba iespējas; PTAC; Tirgotāji vai pakalpojumu sniedzēji; VID; Konkrētais pakalpojumu sniedzējs, kur izveidojies parāds; Sociālie tīkli (Facebook, Instagram, LinkedIn, utml.); Nebanku aizdevējs (“ātrie kredīti”); Eiropas Patērētāju Informācijas centrs; NVA; VPVKAC; TM; FKTK.*

**Aptaujas jautājums: “Lūdzu paskaidrojiet, kāpēc .... (NOSAUKTĀ ORGANIZĀCIJA) sniegtā informācija jums bija praktiski noderīgākā?”**

Retāk minētās atbildes un komentāri:

- Sniedza praktiskus ieteikumus dokumentu noformēšanā;
- Iespēja attālināti iesniegt dokumentus/ saņemt atbildi;
- Nodrošina maksātspējas procesa uzsākšanu;
- Samērīga maksājuma grafika izstrāde;
- Pieejama jaunākā statistika, juridiskais regulējums;
- Tika piemērotas pieņemamas procentu likmes;
- Bankā uzzināju, ka eksistē hipotekārā kredīta maksājuma apdrošināšana, ko arī izmantoju. Noskaidroju, ka arī bankas piedāvā kredīta brīvdienas vai pamatsummas atlikšanu uz laiku.
- Sniedza informāciju par to, kā personai var piešķirt maznodrošinātā statusu un kādu palīdzību viņš var saņemt;
- Bija nepieciešama palīdzība radniekam, kurš nespēj komunicēt ar juridiskām iestādēm, kuram nav prasmes lietot internetu un kuram nav sociālo iemaņu
- Caur šo vietni var iegūt daudz informācijas. Iespējams piekļūt VID vietnei, iesniegt iesniegumus valsts iestādēm utt.
- Sīki jo sīki tika izskaidrots, kā iziet no situācijas, kur meklēt līdzekļus finanšu grūtību novēršanai
- Uzzināju visu konkrēti: kur jāvērsas, kas jā dara, kādi dokumenti vajadzīgi, kādas sekas dažādām darbībām vai bezdarbībai maksātspējas pieteikšanā/procesā.
- Viskvalificētākie speciālisti, kuri “atrodas” vistuvāk likumdevējiem un kuri praktiski piedalās lēmuma pieņemšanā par atbalsta piešķiršanu vai kvalificēšanos tam. Līdz ar to var iegūt oficiālo valsts viedokli par to, kā problēma risināma.
- Vienmēr ir sniegta izsmeļoša informācija, nodrošināti kontakti ar citām struktūrvienībām/iestādēm atbilstoši kompetencei.
- Atrodas tuvāk un pašvaldība labāk izprot konkrēto situāciju.
- Audzinātāja zināja, kas manai ģimenei pienāktos, jo iepriekš nebiju informēta par atlaidēm un bonusiem daudz bērnu ģimenēm
- Ir bijusi vajadzība pēc palīdzības un tā ir saņemta. Tikai jāņem vērā, ka pilnvērtīga palīdzība tiek saņemta, kad kontaktējies ar vadītāju vai augstāka ranga ierēdni.
- Griezās pie Sociālā dienesta, jo finanšu trūkuma dēļ nevarējām vairs samaksāt īrētā dzīvokļa īri. Sociālais dienests ieteica, ko darīt un kurā ģimenes patversmē griezties, lai būtu jumts virs galvas.
- Informācija bija praktiski noderīga aprūpes pakalpojuma saņemšanai.
- Varēja vieglāk sazināties (piezvanot) un saņemt atbildi uz jautājumu, nemeklējot patstāvīgi vajadzīgo informāciju normatīvajos aktos
- Vieglāk sameklēt nepieciešamo, bet caur google.lv meklētāju, kad uzdod konkrētu jautājumu, atbildē ir norāde uz latvija.lv konkrēto sadaļu.
- Vajadzēja noskaidrot, kādi dokumenti nepieciešami, lai iegūtu mazturīgās vai trūcīgās personas statusu.
- Ieguva praktisku informāciju par malkas pabalstu
- Saņēmu informāciju, kuros gadījumos un kādu palīdzību pašvaldībā var saņemt persona ar finanšu grūtībām.
- Sniedza atbildi, cik lielu kredītu varu saņemt un kādi ir noteikumi.
- Sniedza informāciju, kādi sociālās palīdzības veidi ir pieejami, un kādi dokumenti sagatavojami sociālās palīdzības saņemšanai
- Meklētā informācija bija par GMI un interesēja konkrētās pašvaldības piedāvātie risinājumi.
- Maza birokrātija, atbild konkrēts cilvēks nevis sistēma, mazāk aizņem laika
- Piedāvā garantijas aizdevumiem - mājokļa pabalsts, programma "Balsts", studiju un studējošo kredīti utt.

Rezultāti par biežāk minētajām iestādēm/ organizācijām.

**Sociālo dienestu** kā iestādi, kas sniedza visnoderīgāko informāciju par atbalstu finanšu grūtību risināšanai privātpersonām, minēja 31 jeb 13% respondentu. Tas tika pamatots šādi:

- Saņēmu konkrētu/ precīzu informāciju (minēja 8 resp-ti jeb 27%);
- Sniedz informāciju par sociālo jautājumu risināšanu (pabalsti u.tml.) (8 resp-ti);
- Palīdzēja/ centās palīdzēt atrisināt manas problēmas (6 resp-ti);
- Vienkārša/ viegli saprotama informācija (3 resp-ti);
- Ātra apkalpošana/ jautājuma izskatīšana;
- Drošāk/ ir uzticami;
- Sniedza praktiskus ieteikumus dokumentu noformēšanā;
- Sniedza informāciju par to, kā personai var piešķirt maznodrošinātā statusu un kādu palīdzību viņš var saņemt
- Bija nepieciešama palīdzība radniekam, kurš nespēj komunicēt ar juridiskām iestādēm, kuram nav prasmes lietot internetu un kuram nav sociālo iemaņu
- Viskvalificētākie speciālisti, kuri "atrodas" vistuvāk likumdevējiem un kuri praktiski piedalās lēmuma pieņemšanā par atbalsta piešķiršanu vai kvalificēšanos tam. Līdz ar to var iegūt oficiālo valsts viedokli par to, kā problēma risināma.
- Ir bijusi vajadzība pēc palīdzības un tā ir saņemta. Tikai jāņem vērā, ka pilnvērtīga palīdzība tiek saņemta, kad kontaktējies ar vadītāju vai augstāka ranga ierēdni.
- Griezās pie Sociālā dienesta, jo finanšu trūkuma dēļ nevarējām vairs samaksāt īrētā dzīvokļa īri. Sociālais dienests ieteica, ko darīt un kurā ģimenes patversmē griezties, lai būtu jumts virs galvas.
- Informācija bija praktiski noderīga aprūpes pakalpojuma saņemšanai.
- Varēja vieglāk sazināties (piezvanot) un saņemt atbildi uz jautājumu, nemeklējot patstāvīgi vajadzīgo informāciju normatīvajos aktos;
- Vajadzēja noskaidrot, kādi dokumenti nepieciešami, lai iegūtu mazturīgās vai trūcīgās personas statusu.
- Ieguvu praktisku informāciju par malkas pabalstu ;
- Sniedza informāciju, kādi sociālās palīdzības veidi ir pieejami, un kādi dokumenti sagatavojami sociālās palīdzības saņemšanai.

**Kredītiestādi jeb bankas** kā organizāciju, kas sniedza visnoderīgāko informāciju par atbalstu finanšu grūtību risināšanai privātpersonām, minēja 18 jeb 7% respondentu. Tas tika pamatots šādi:

- Palīdzēja/ centās palīdzēt atrisināt manas problēmas (7 resp-ti jeb 40%);
- Saņēmu konkrētu/ precīzu informāciju (4 resp-ti);
- Drošāk/ ir uzticami (2 resp-ti);
- Tika piemērotas pieņemamas procentu likmes;
- Saņēmu plašu/ izsmelšu informāciju;
- Vienīgie, pie kā varēja vērsties;
- Bankā uzzināju, ka eksistē hipotēkarā kredīta maksājuma apdrošināšana, ko arī izmantoju. Noskaidroju, ka arī bankas piedāvā kredīta brīvdienas vai pamatsummas atlikšanu uz laiku;
- Sniedz informāciju par sociālo jautājumu risināšanu (pabalsti u.tml.);
- Vienkārša/ viegli saprotama informācija.

**Portālu [www.latvija.lv](http://www.latvija.lv)** kā organizāciju, kas sniedza visnoderīgāko informāciju par atbalstu finanšu grūtību risināšanai privātpersonām, minēja 17 jeb 7% respondentu. Tas tika pamatots šādi:

- Daudz derīgas informācijas vienuviet (minēja 6 resp-ti jeb 36%);
- Viegli atrodama informācija (3 resp-ti);
- Saņēmu konkrētu/ precīzu informāciju (3 resp-ti);
- Drošāk/ ir uzticami (2 resp-ti);
- Iespēja attālināti iesniegt dokumentus/ saņemt atbildi (2 resp-ti);
- Caur šo vietni var iegūt daudz informācijas. Iespējams piekļūt VID vietnei, iesniegt iesniegumus valsts iestādēm utt.

- Vieglāk sameklēt nepieciešamo, bet caur google.lv meklētāju, kad uzdod konkrētu jautājumu, atbildē ir norāde uz latvija.lv konkrēto sadaļu.
- Palīdzēja/ centās palīdzēt atrisināt manas problēmas
- Vienkārša/ viegli saprotama informācija.

**Pašvaldību** kā institūciju, kas sniedza visnoderīgāko informāciju par atbalstu finanšu grūtību risināšanai privātpersonām, minēja 17 jeb 7% respondentu. Tas tika pamatots šādi:

- Saņēmu konkrētu/ precīzu informāciju (minēja 4 resp-ti jeb 23%);
- Palīdzēja/ centās palīdzēt atrisināt manas problēmas (4 resp-ti);
- Individuāla pieeja (3 resp-ti);
- Ātra apkalpošana/ jautājuma izskatīšana (3 resp-ti);
- Saņēmu plašu/ izsmēlošu informāciju (2 resp-ti);
- Sniedz informāciju par sociālo jautājumu risināšanu (pabalsti u.tml.) (2 resp-ti);
- Vienmēr ir sniegta izsmēloša informācija, nodrošināti kontakti ar citām struktūrvienībām/iestādēm atbilstoši kompetencei.
- Atrodas tuvāk un pašvaldība labāk izprot konkrēto situāciju.
- Saņēmu informāciju, kuros gadījumos un kādu palīdzību pašvaldībā var saņemt persona ar finanšu grūtībām.
- Meklētā informācija bija par GMI un interesēja konkrētās pašvaldības piedāvātie risinājumi;
- Maza birokrātija, atbild konkrēts cilvēks nevis sistēma, mazāk aizņem laika;
- Vienkārša/ viegli saprotama informācija.

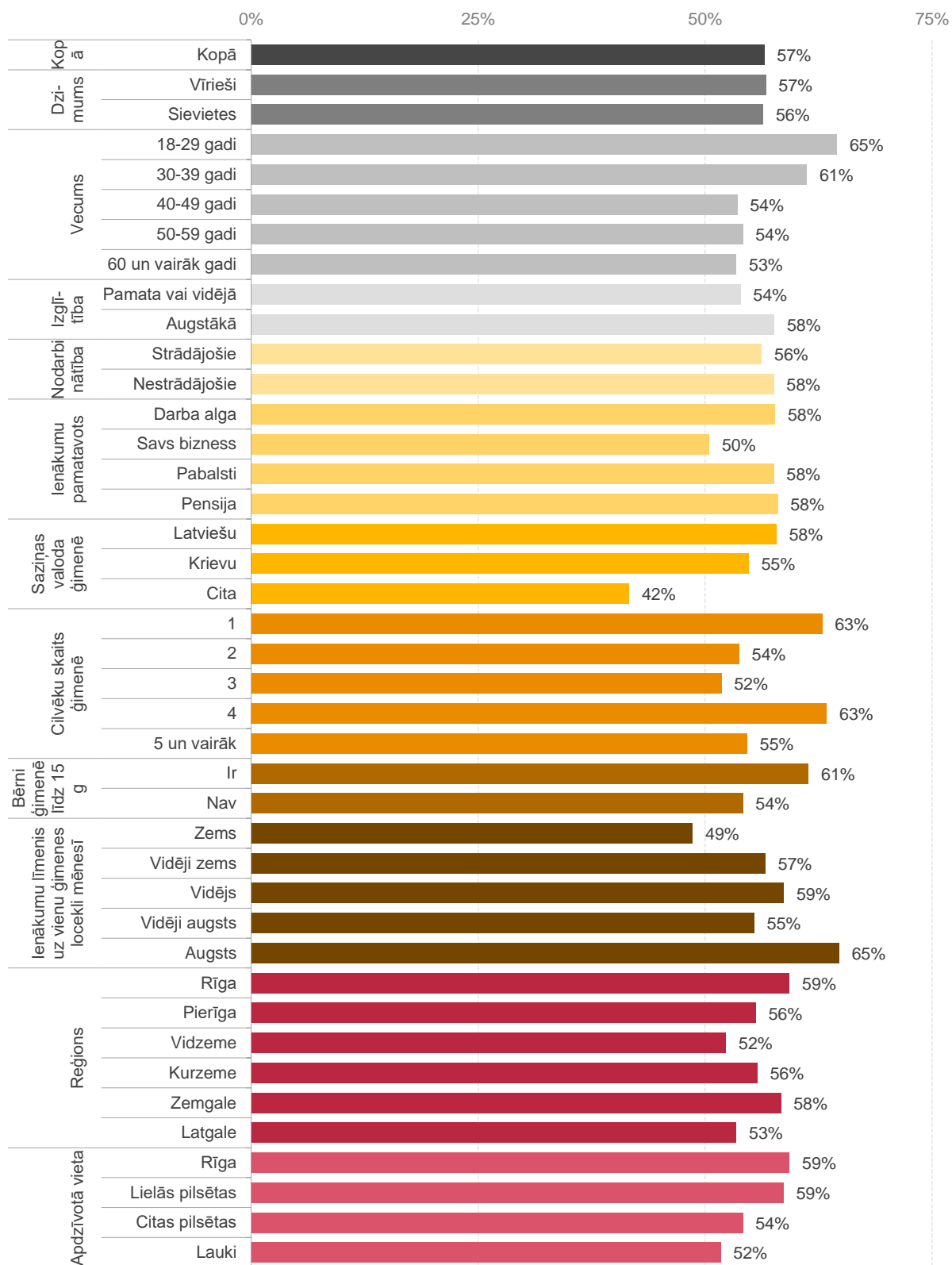
**Valsts ieņēmumu dienestu** kā institūciju, kas sniedza visnoderīgāko informāciju par atbalstu finanšu grūtību risināšanai privātpersonām, minēja 14 jeb 6% respondentu. Tas tika pamatots šādi:

- Drošāk/ ir uzticami (minēja 2 resp-ti);
- Palīdzēja/ centās palīdzēt atrisināt manas problēmas (2 resp-ti);
- Saņēmu plašu/ izsmēlošu informāciju (2 resp-ti);
- Sniedz informāciju par sociālo jautājumu risināšanu (pabalsti u.tml.) (2 resp-ti);
- Vienkārša/ viegli saprotama informācija (2 resp-ti);
- Sīki jo sīki tika izskaidrots, kā iziet no situācijas, kur meklēt līdzekļus finanšu grūtību novēršanai;
- Sniedza praktiskus ieteikumus dokumentu noformēšanā;
- Daudz derīgas informācijas vienuviet;
- Saņēmu konkrētu/ precīzu informāciju.



Attēls 7. Kā, Jūs pašlaik rīkotos situācijā, ja Jums būtu iestājušās finanšu grūtības?

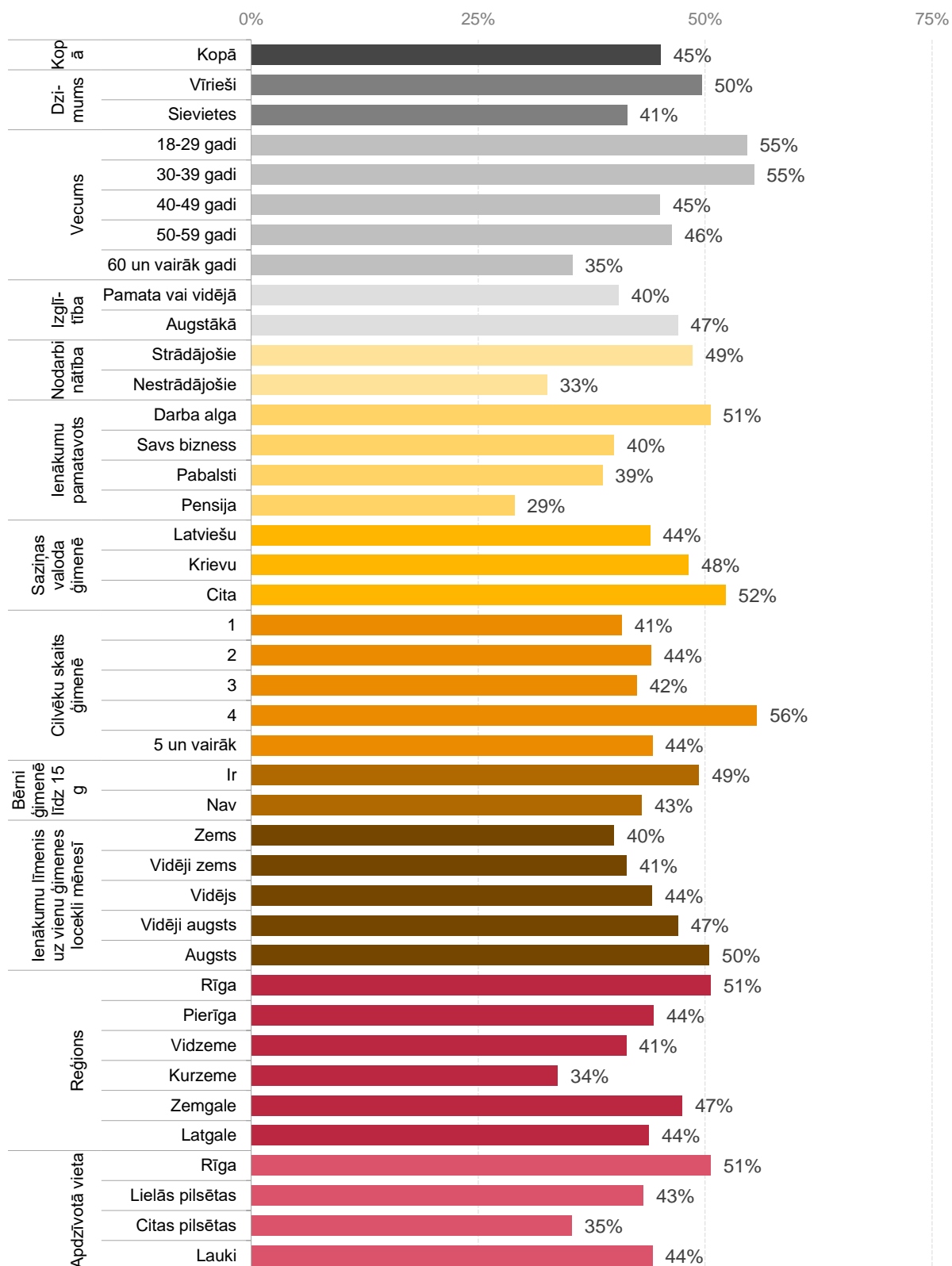
Samazinātu ikmēneša tēriņus līdz minimumam – “savilktu jostu



(Bāze = visi aptaujas dalībnieki; n=1041)

Attēls 8. Kā, Jūs pašlaik rīkotos situācijā, ja Jums būtu iestājušās finanšu grūtības?

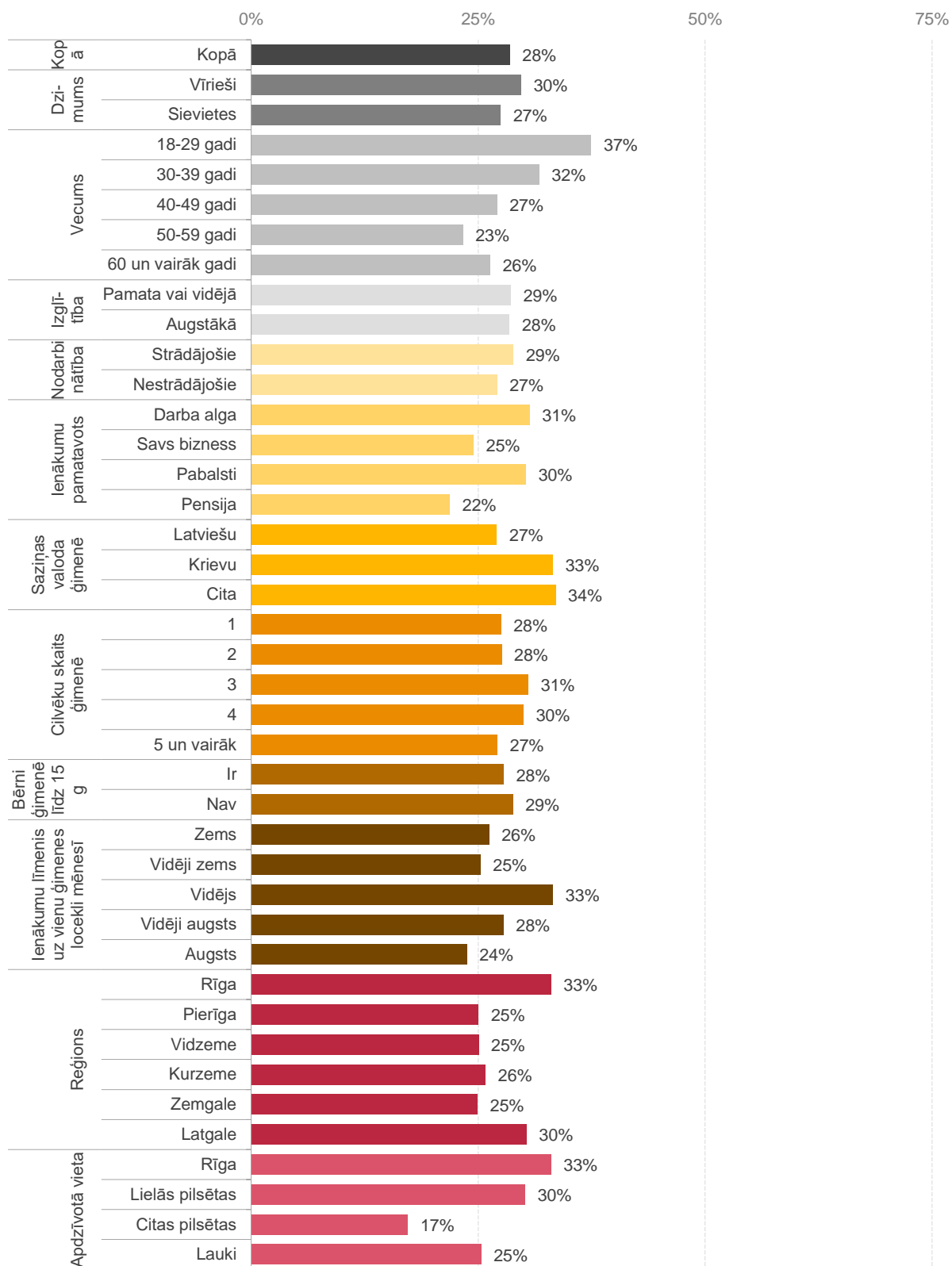
**Meklētu papildu darbu**



(Bāze = visi aptaujas dalībnieki; n=1041)

Attēls 9. Kā, Jūs pašlaik rīkotos situācijā, ja Jums būtu iestājušās finanšu grūtības?

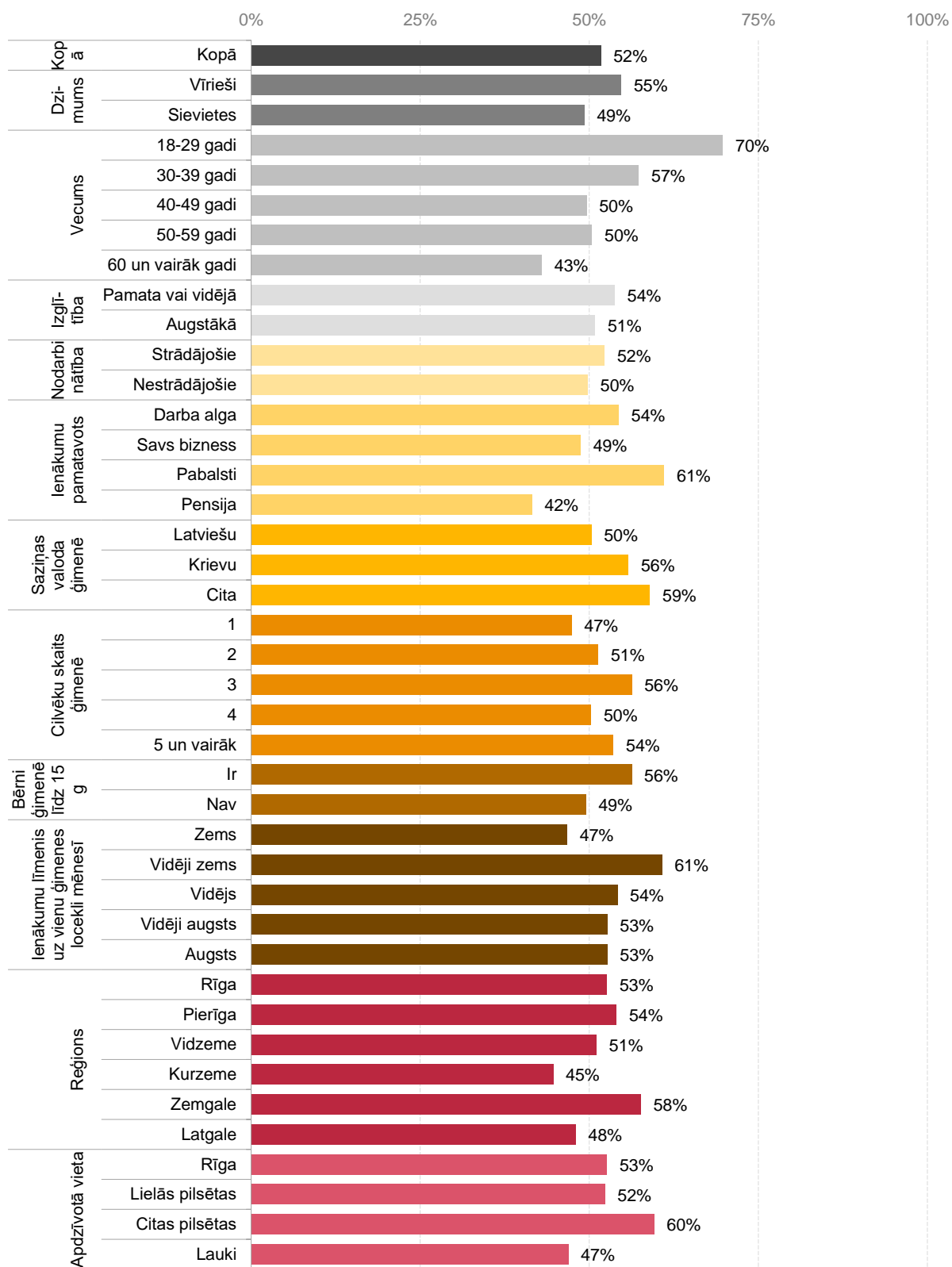
### Aizņemtos naudu no draugiem/paziņām



(Bāze = visi aptaujas dalībnieki; n=1041)

Attēls 10. Kā Jums ir ērtāk saņemt info par atbalsta iespējām finanšu grūtību risināšanai?

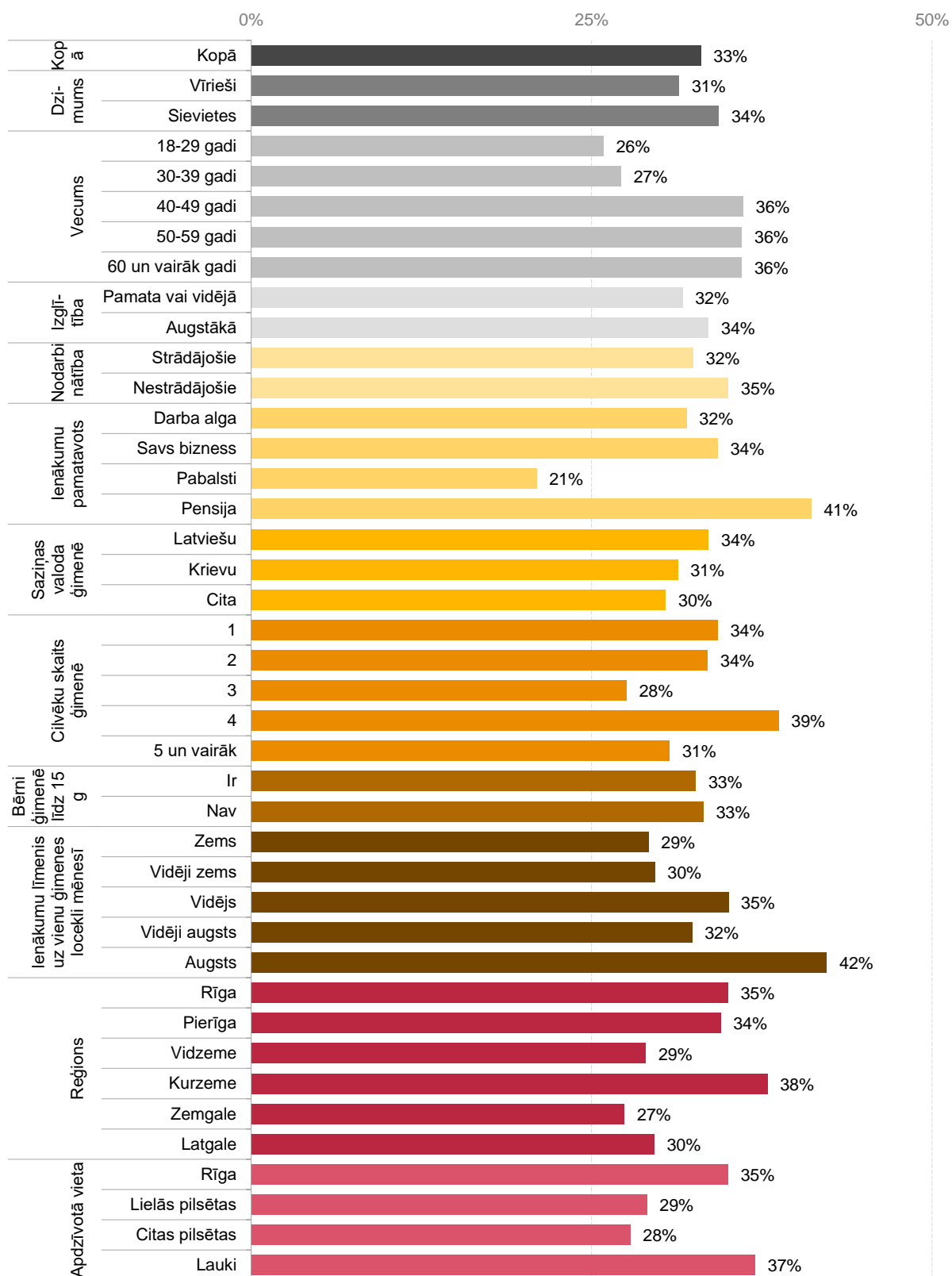
Informācija e-pastā, kas tiek izsūtīta centralizēti visiem iedzīvotājiem (piem., EDS)



(Bāze = visi aptaujas dalībnieki; n=1041)

Attēls 11. Kā Jums ir ērtāk saņemt info par atbalsta iespējām finanšu grūtību risināšanai?

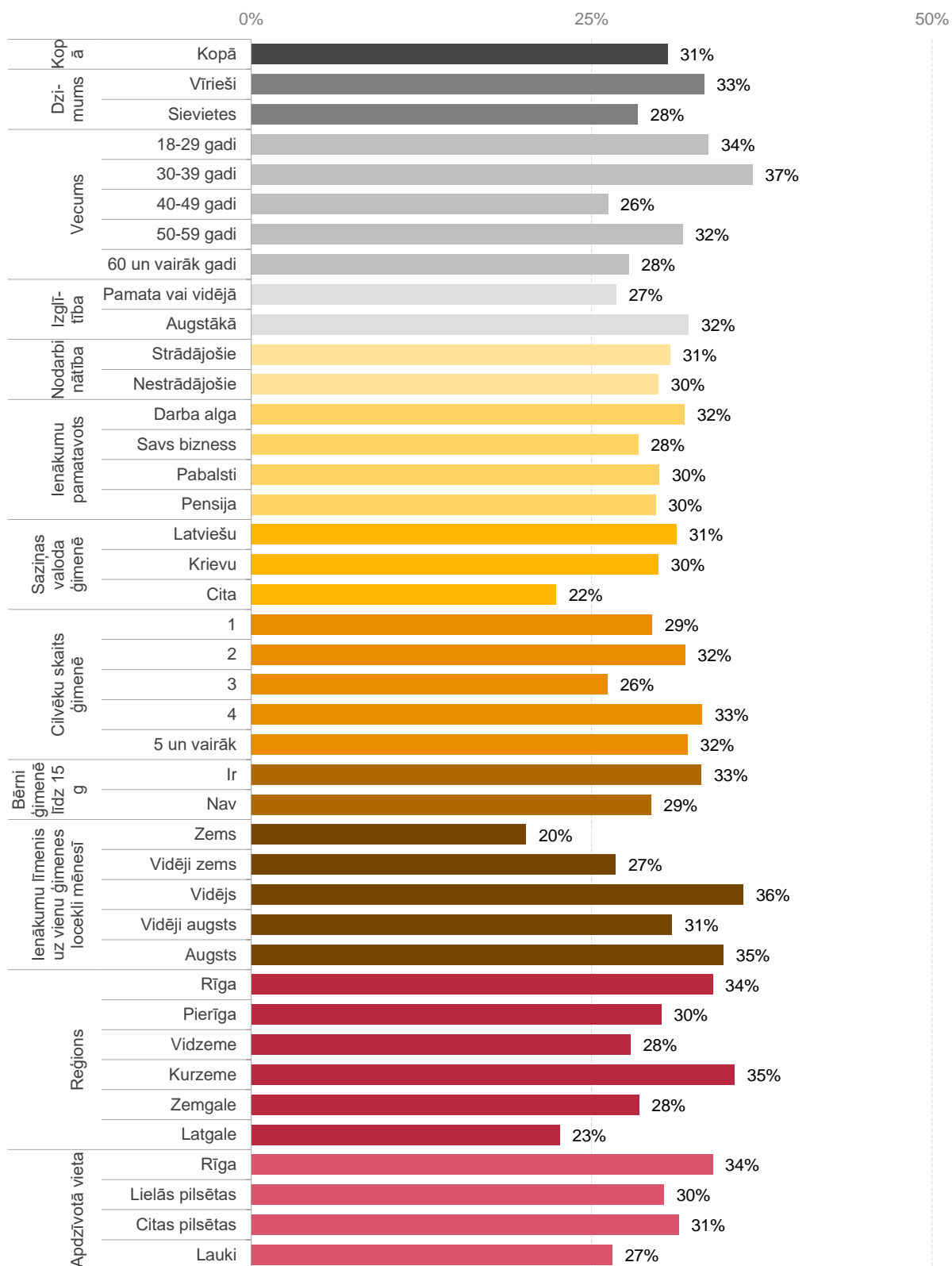
Iespēja veikt privātu konsultāciju klātienē vizītē pie konsultanta



(Bāze = visi aptaujas dalībnieki; n=1041)

Attēls 12. Kā Jums ir ērtāk saņemt info par atbalsta iespējām finanšu grūtību risināšanai?

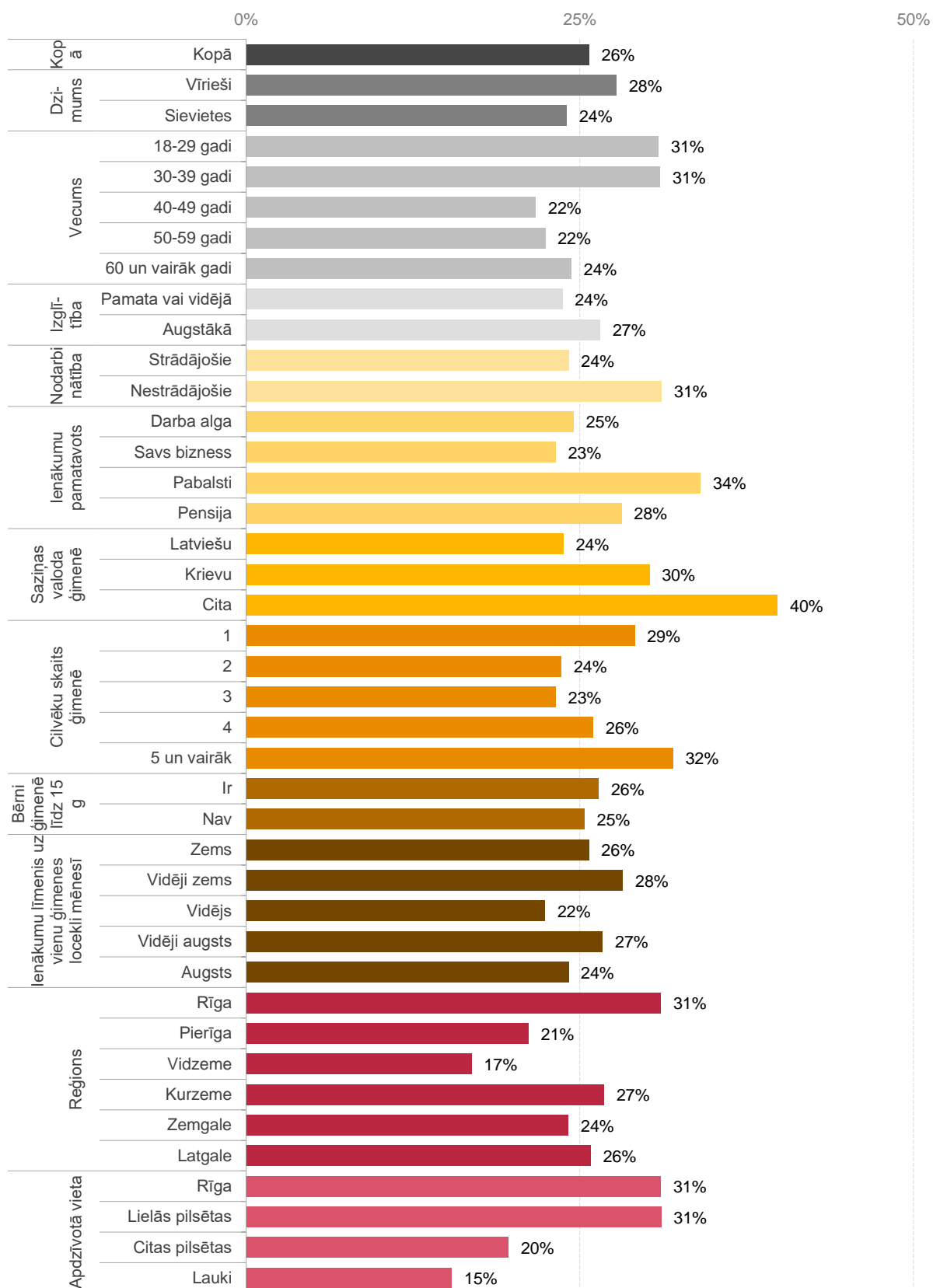
Iespēja veikt privātu konsultāciju nosūtot e-pastu un saņemot personalizētu atbildi e-pastā



(Bāze = visi aptaujas dalībnieki; n=1041)

Attēls 13. Kā Jums ir ērtāk saņemt info par atbalsta iespējām finanšu grūtību risināšanai?

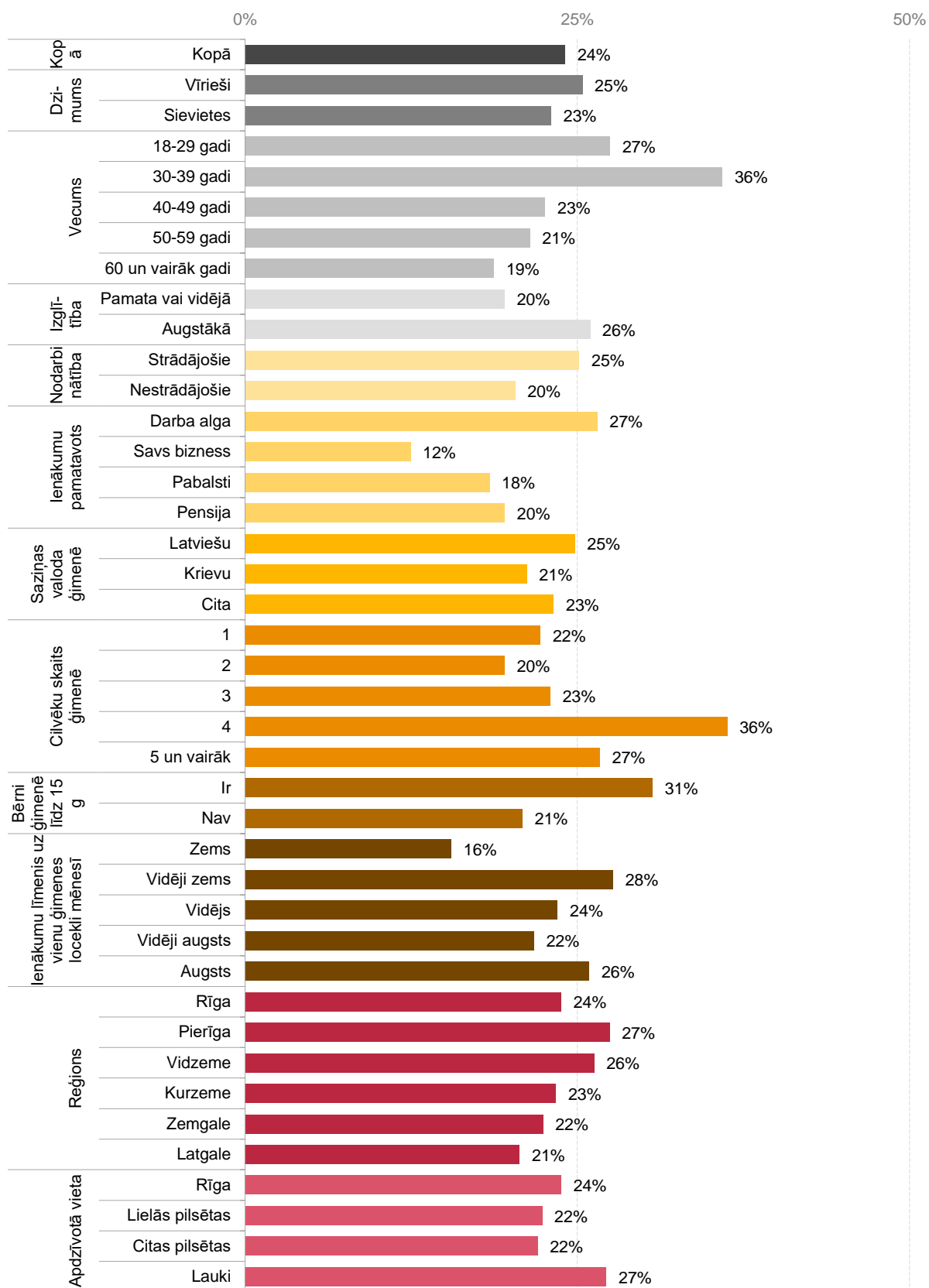
Interneta ziņu portālos (Tvnet, Delfi, LSM, Apollo utt.)



(Bāze = visi aptaujas dalībnieki; n=1041)

Attēls 14. Kā Jums ir ērtāk saņemt info par atbalsta iespējām finanšu grūtību risināšanai?

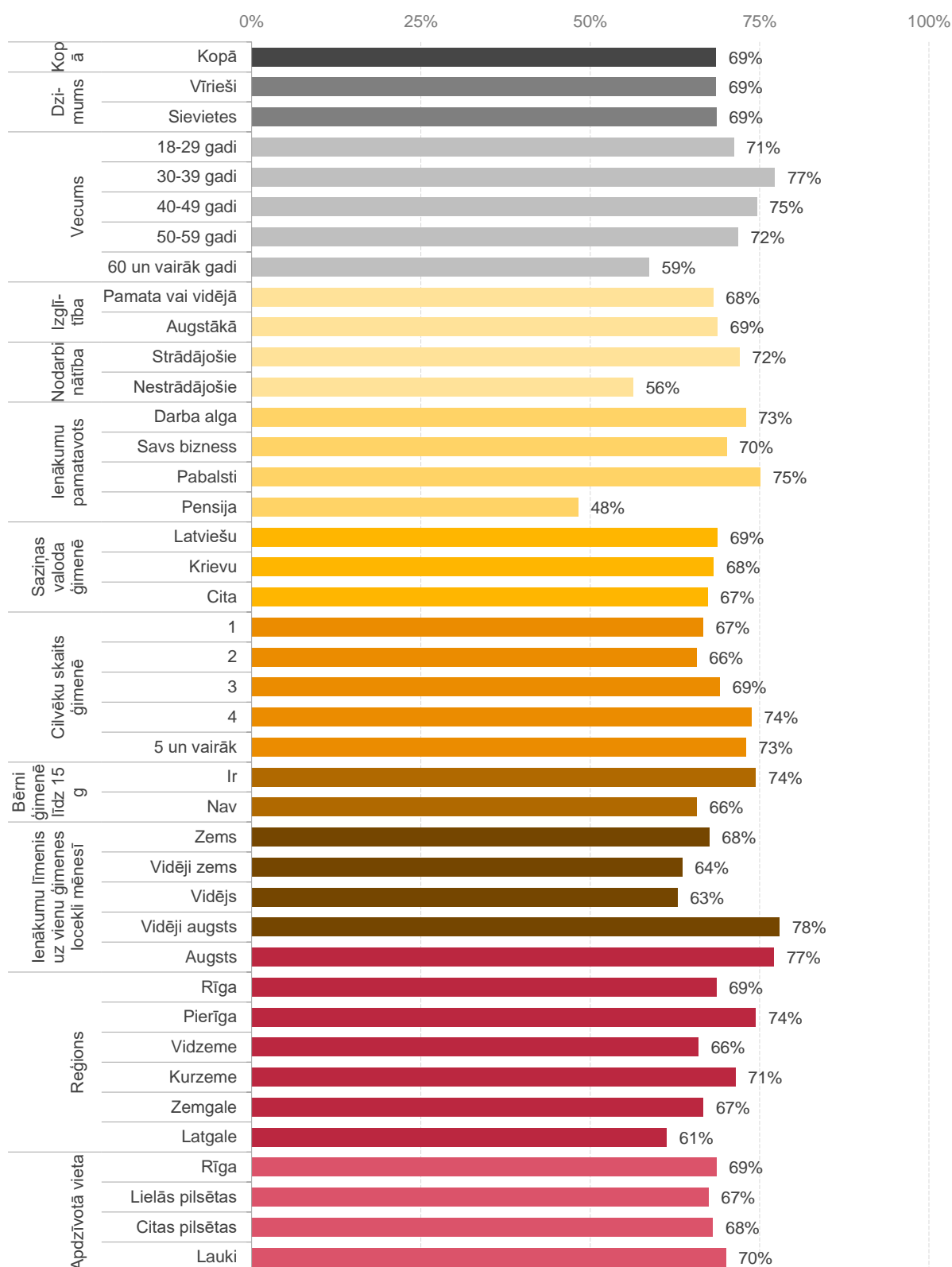
iespēja veikt privātu konsultāciju pa telefonu



(Bāze = visi aptaujas dalībnieki; n=1041)

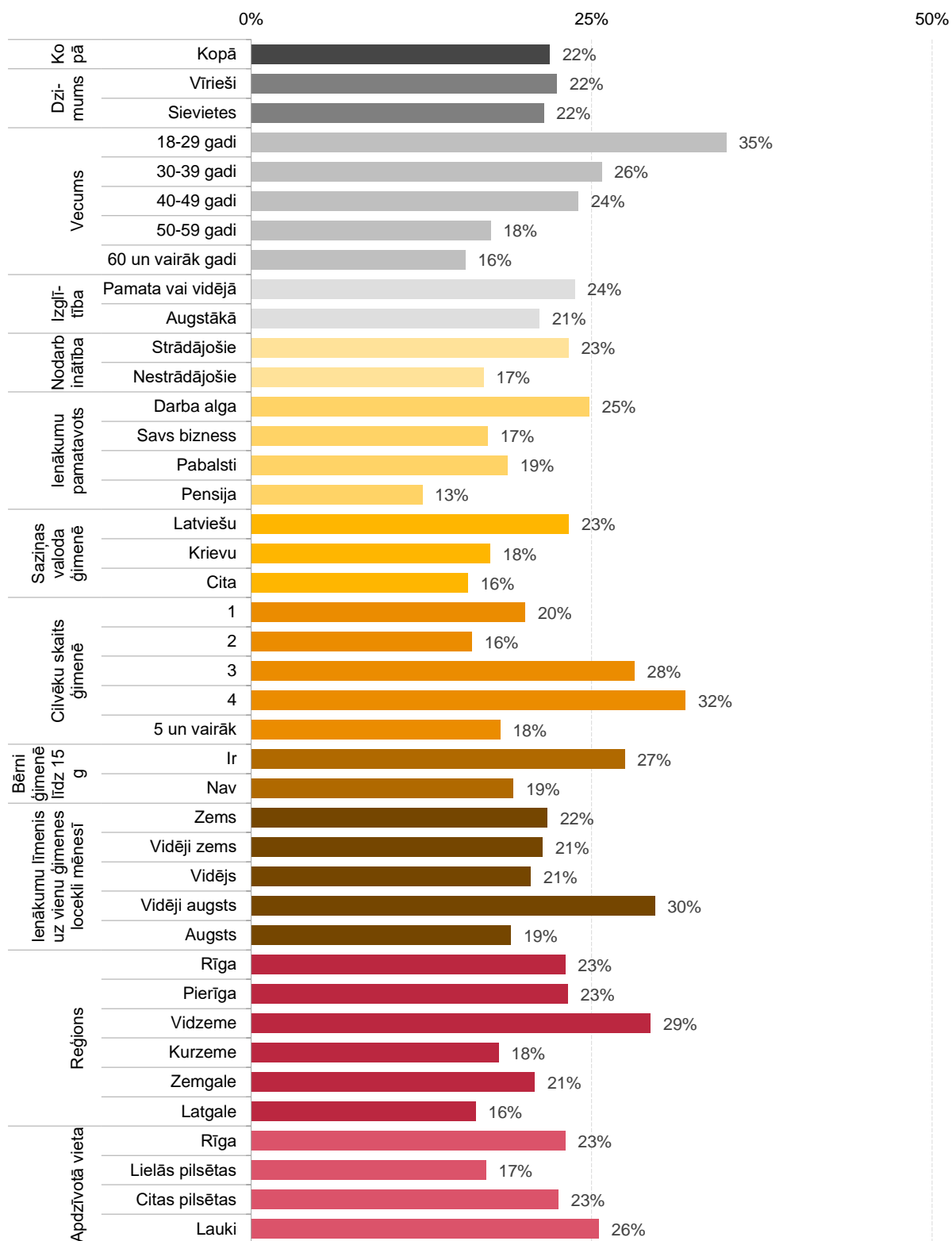


Attēls 15. Ir kādreiz aizņēmiejis finanšu līdzekļus no banku vai nebanku ("ātrie kredīti") kredītdevējiem



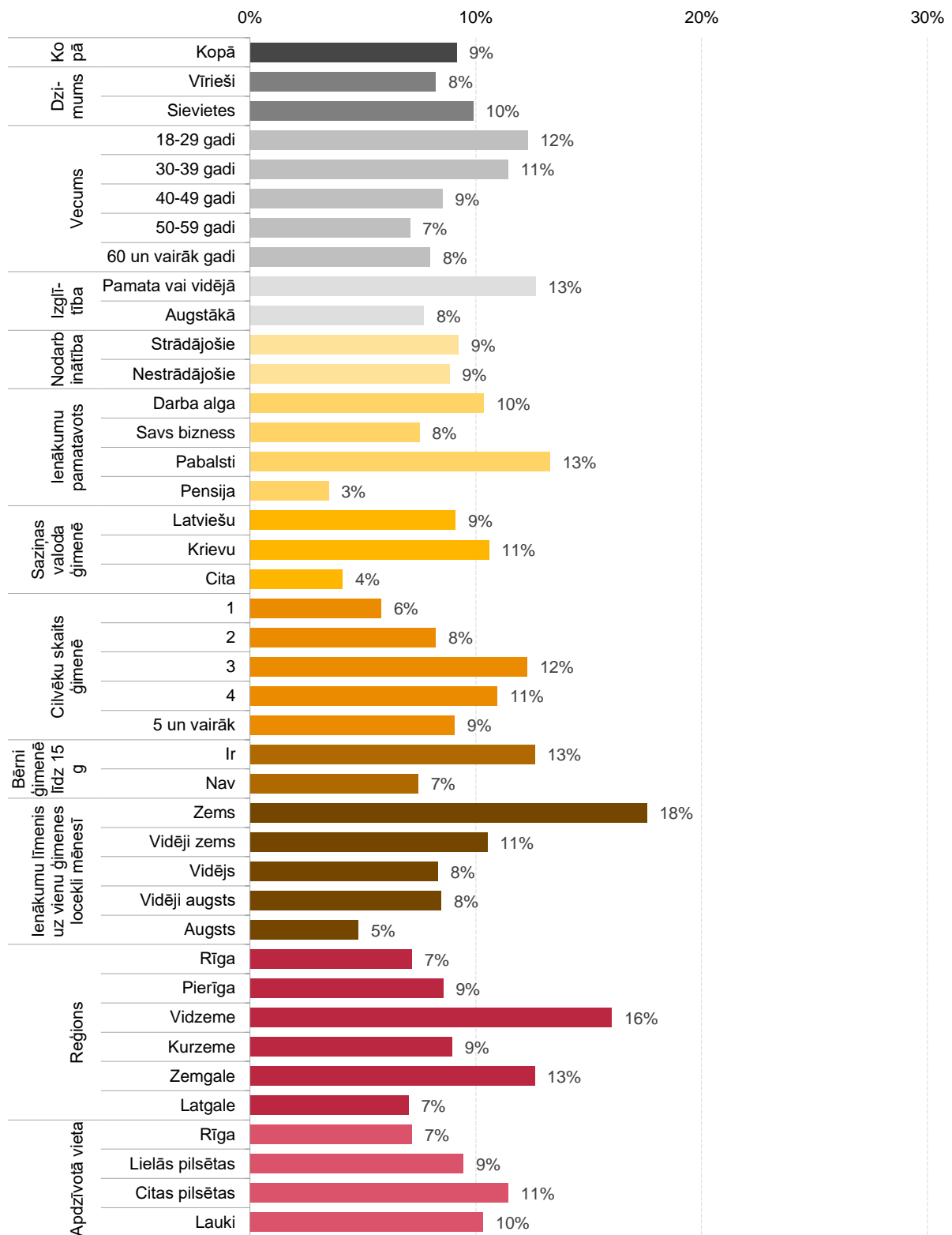
(Bāze = visi aptaujas dalībnieki; n=1041)

Attēls 16. Ir aizņēmies, pilnībā neizlasot kredītsaistību nosacījumus



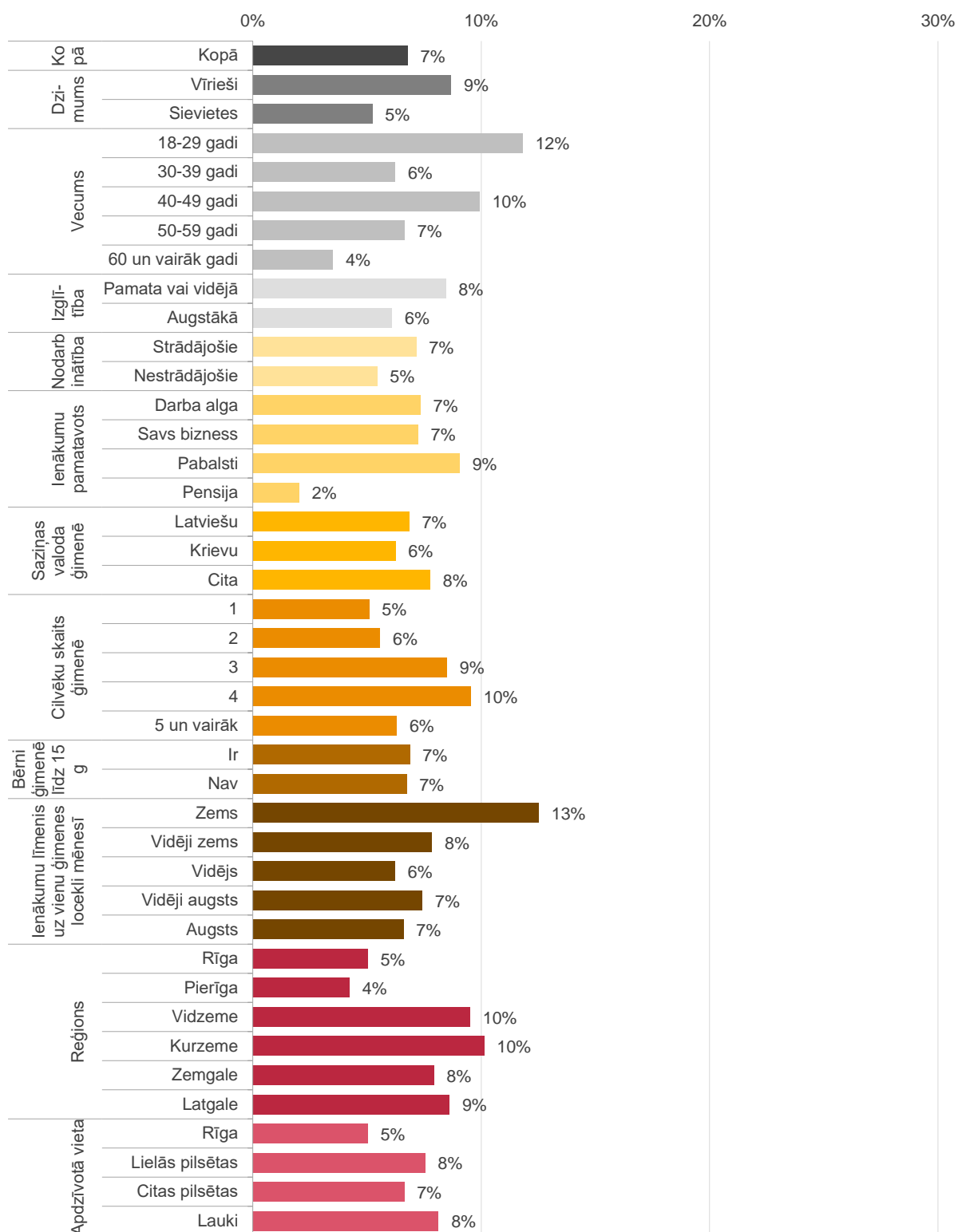
(Bāze = visi aptaujas dalībnieki; n=1041)

Attēls 17. Ir aizņēmies, lai nomaksātu jau esošus kredītus



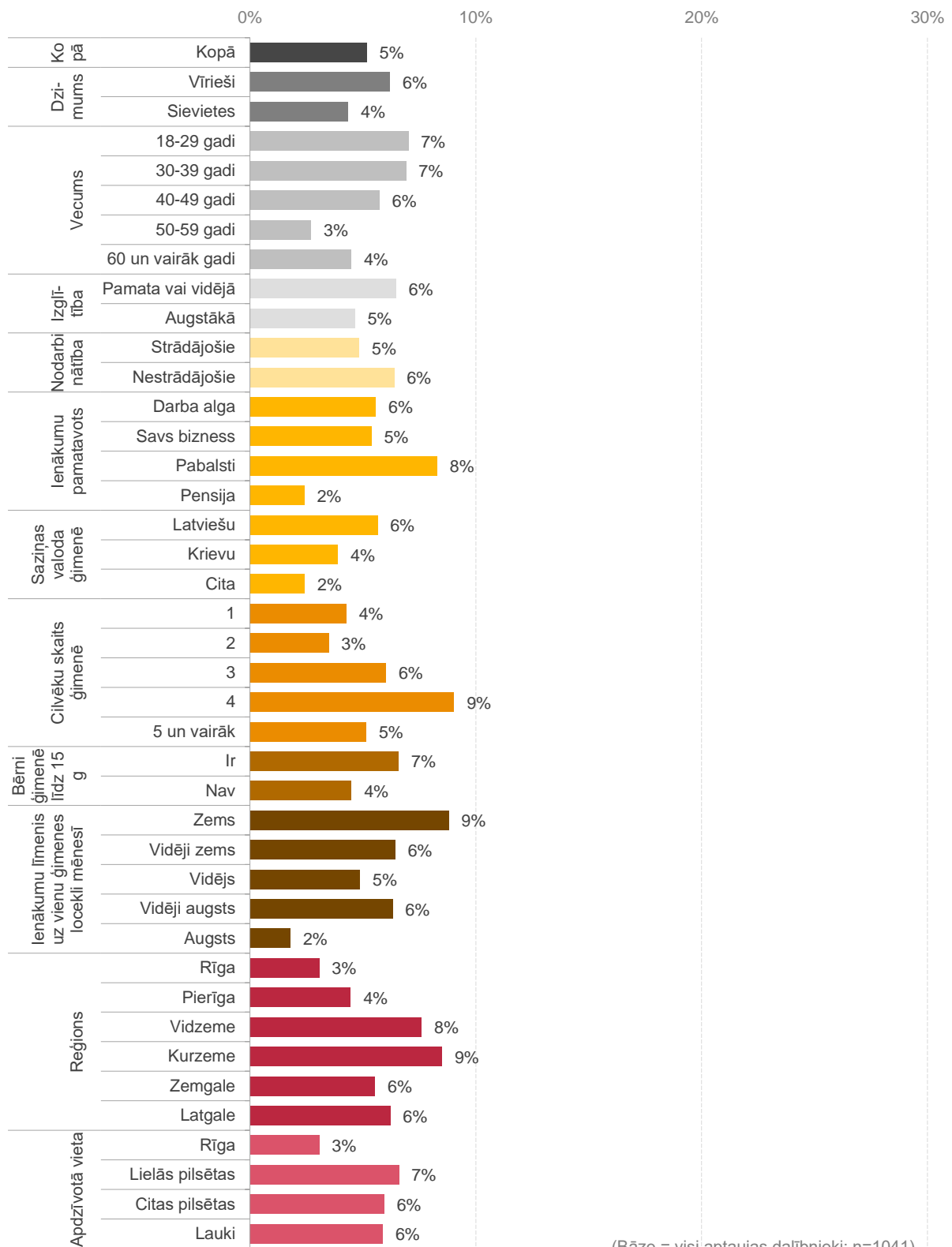
(Bāze = visi aptaujas dalībnieki; n=1041)

Attēls 18. Ir aizņēmies norādīt informāciju, kas nav pilnībā patiesa (piemēram, pārvērtējot savu tipisko ienākumu līmeni utt.)



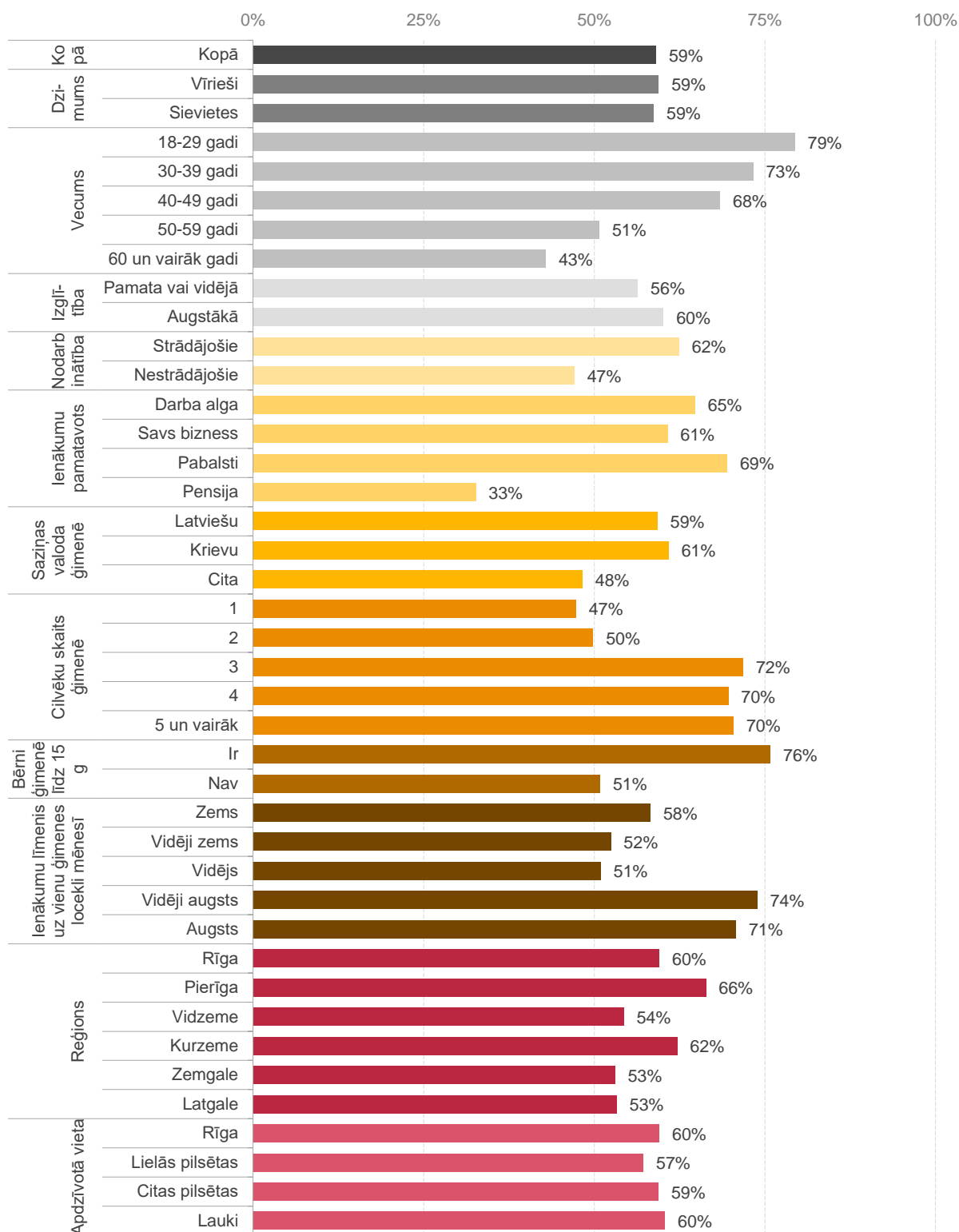
(Bāze = visi aptaujas dalībnieki; n=1041)

Attēls 19. Ir aizņēmies uz noteikumiem, ka ikmēneša kredītsaistības pārsniedz 40% no ienākumiem



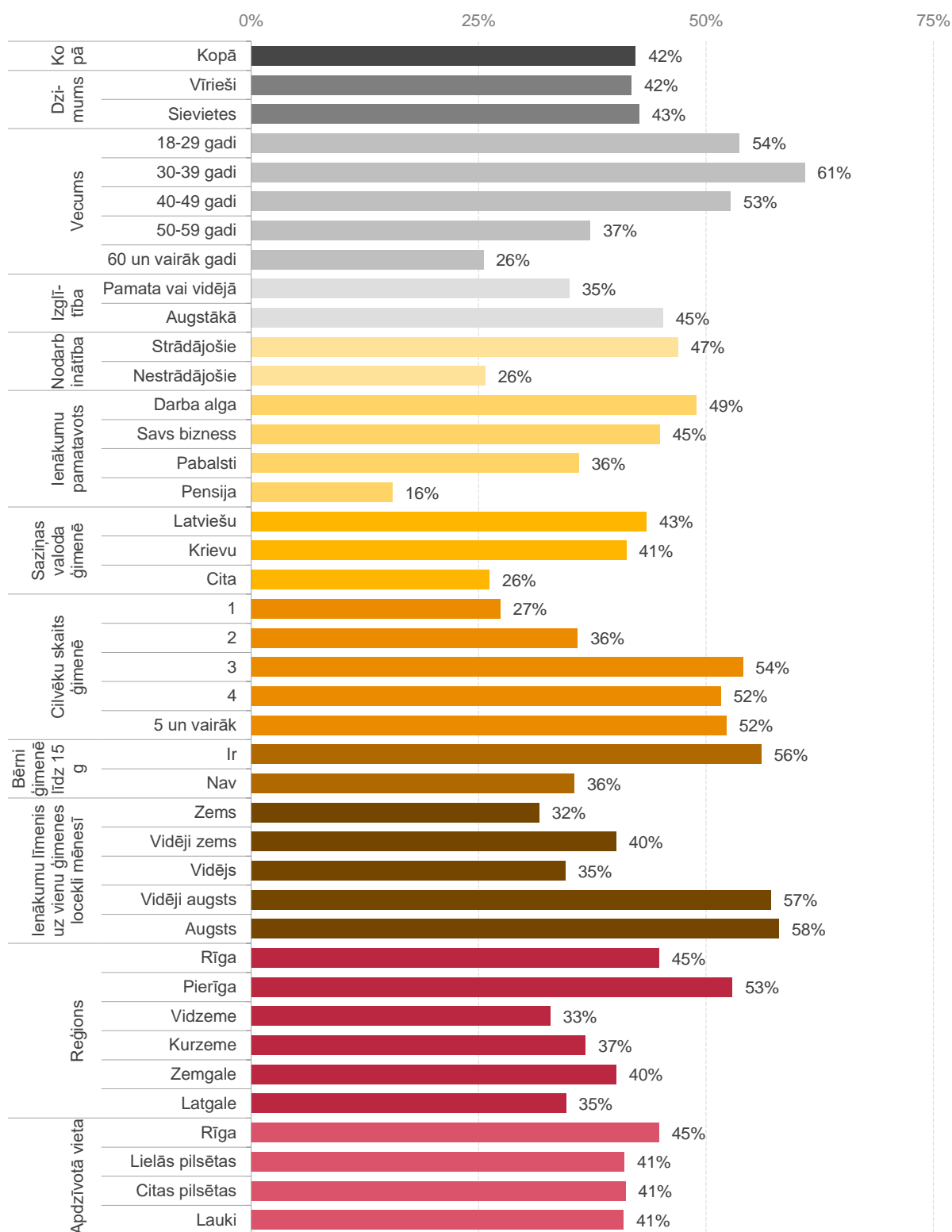
(Bāze = visi aptaujas dalībnieki; n=1041)

Attēls 20. Pašam vai kādam no mājsaimniecības locekļiem pašlaik ir kādas parādsaistības



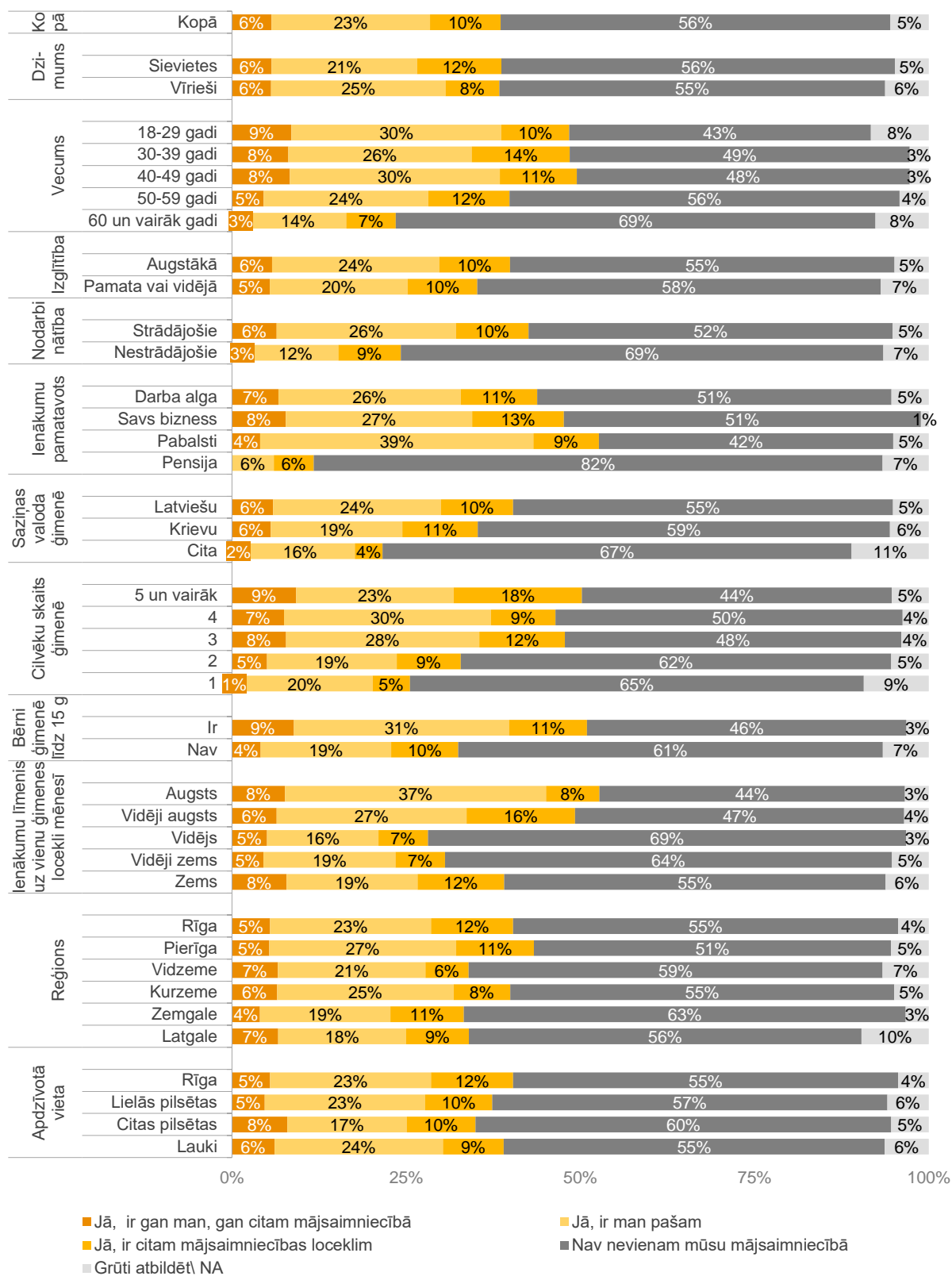
(Bāze = visi aptaujas dalībnieki; n=1041)

Attēls 21. Pašam vai kādam no mājsaimniecības locekļiem pašlaik ir kādas parādsaistības bankā (hipotekārais vai patēriņa kredīts, auto līzings utt.)



(Bāze = visi aptaujas dalībnieki; n=1041)

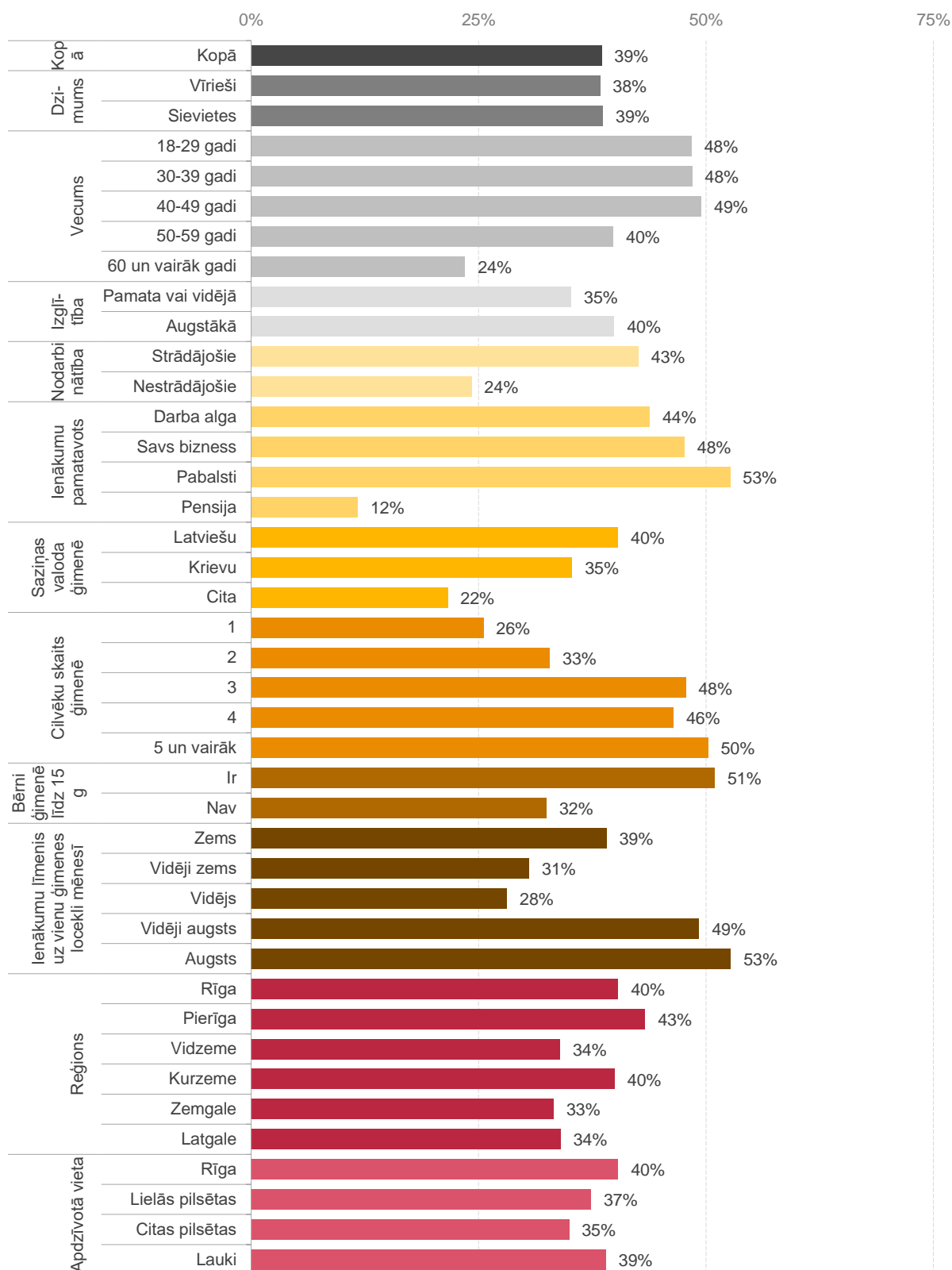
Attēls 22. Vai Jums vai kādam no Jūsu mājsaimniecības locekļiem ir parādsaistības, kas personai kopumā pārsniedz 500 EUR?



(Bāze = visi aptaujas dalībnieki; n=1041)

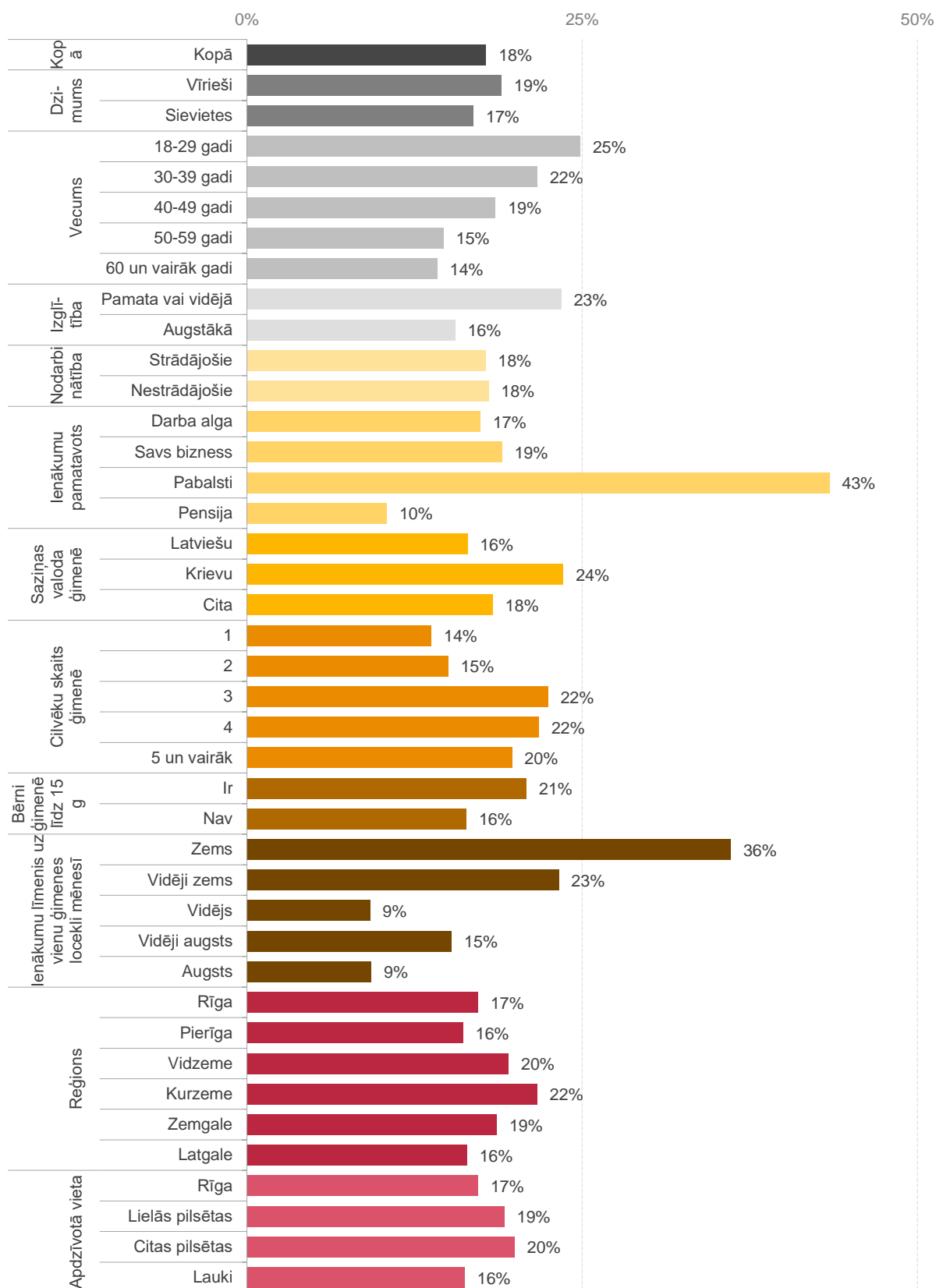


Attēls 23. Pašam vai kādam no mājsaimniecības locekļiem ir parādsaistības, kas personai kopumā pārsniedz 500 EUR



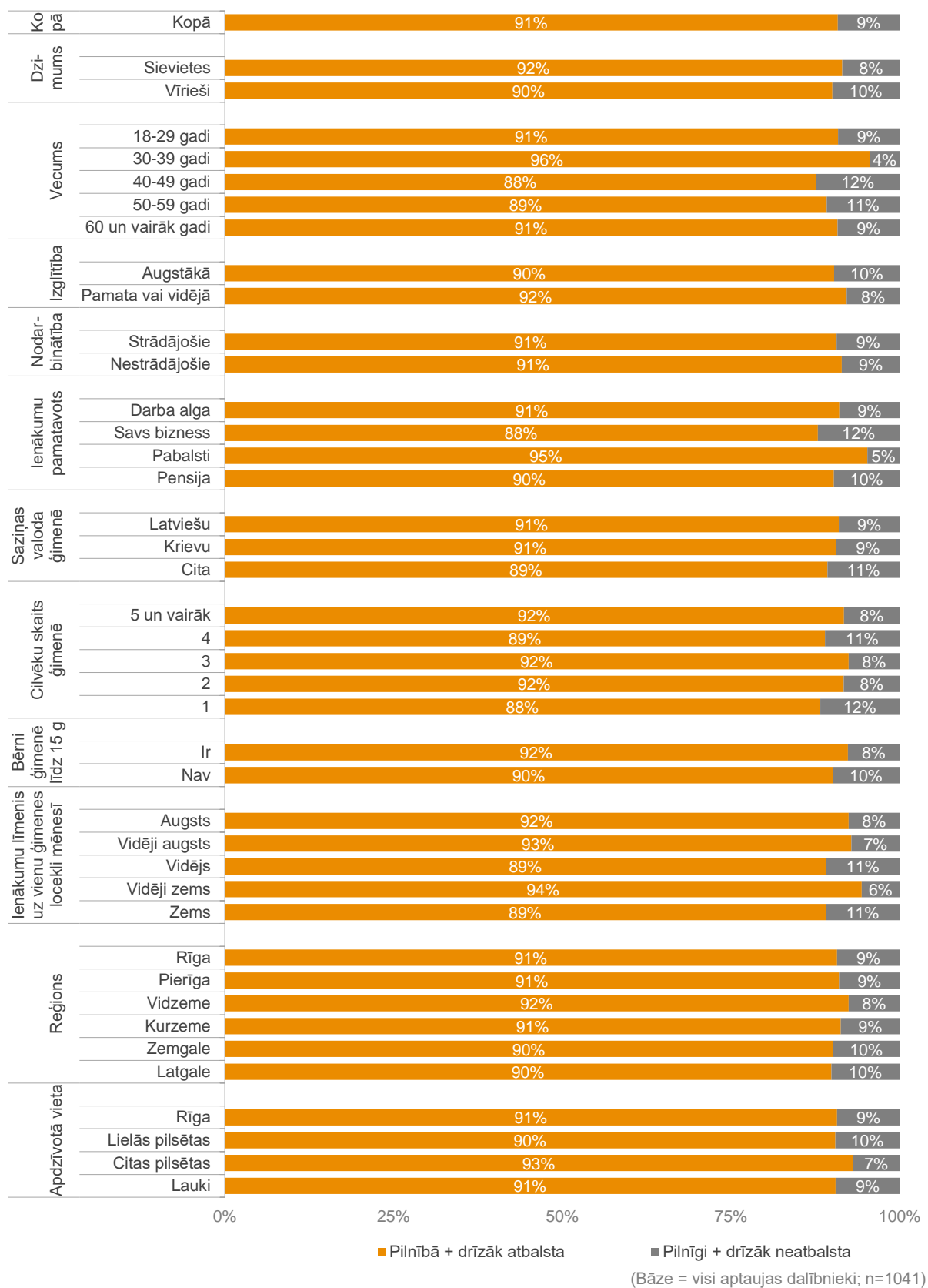
(Bāze = visi aptaujas dalībnieki; n=1041)

Attēls 24. Pašam vai kādam no mājsaimniecības locekļiem pēdējo 5 gadu laikā ir bijušas kādas problēmas vai sarežģījumi ar parādsaistību nokārtošanu noteiktajā termiņā

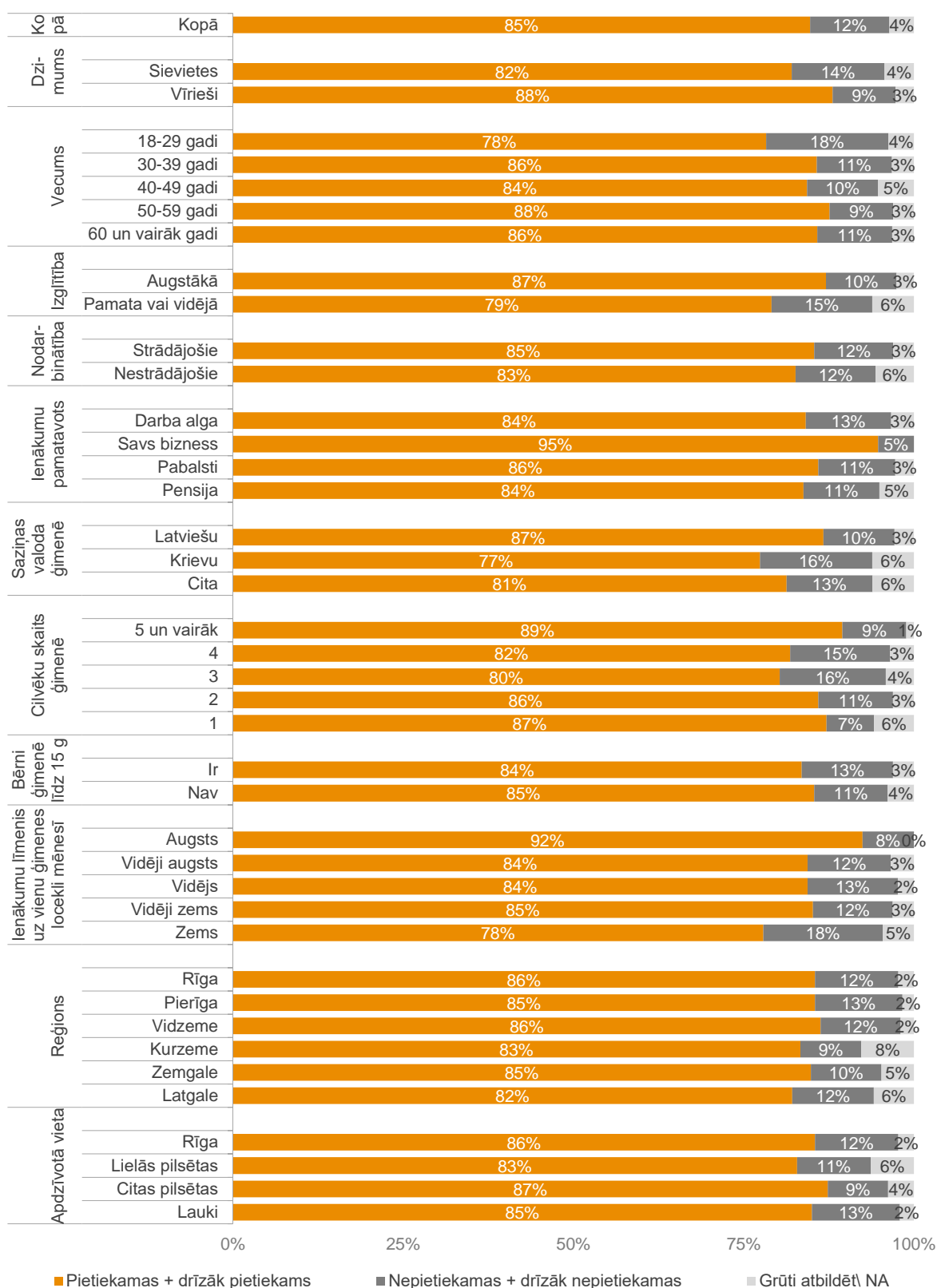


(Bāze = visi aptaujas dalībnieki; n=1041)

Attēls 25. Vai jūs atbalstāt iniciatīvu par vienotas tīmekļvietnes izveidi, kurā būtu apkopota informācija un ieteikumi, kā risināt finanšu grūtības?

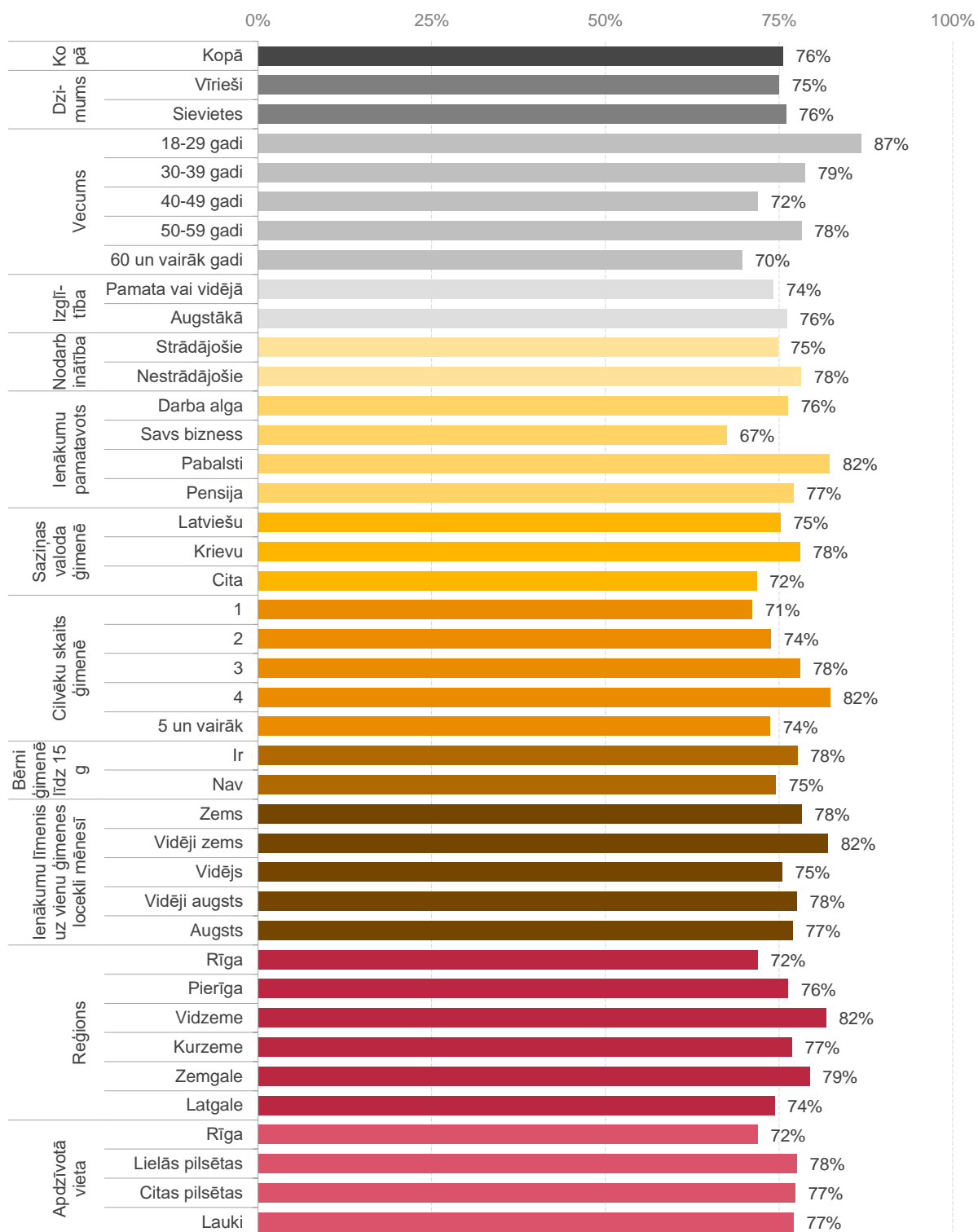


Attēls 26. Kā Jūs vērtējat savas zināšanas par mājsaimniecības budžeta plānošanu un pārvaldīšanu?



(Bāze = visi aptaujas dalībnieki; n=1041)

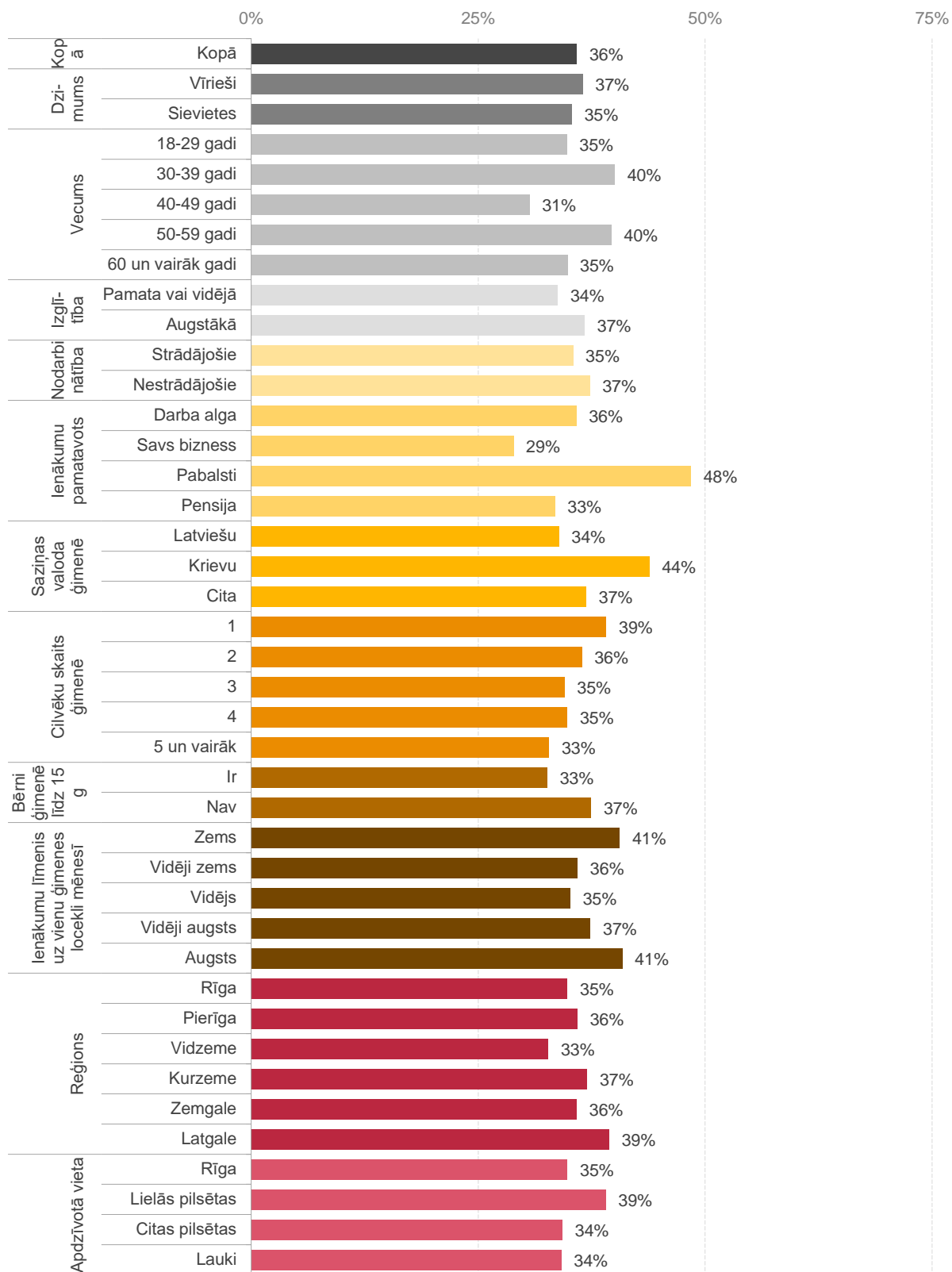
Attēls 27. Interesē papildus informācija par finanšu plānošanu un pārvaldīšanu



(Bāze = visi aptaujas dalībnieki; n=1041)

Attēls 28. Kuros jautājumos par finanšu plānošanu Jūs vēlētos iegūt vairāk informācijas?

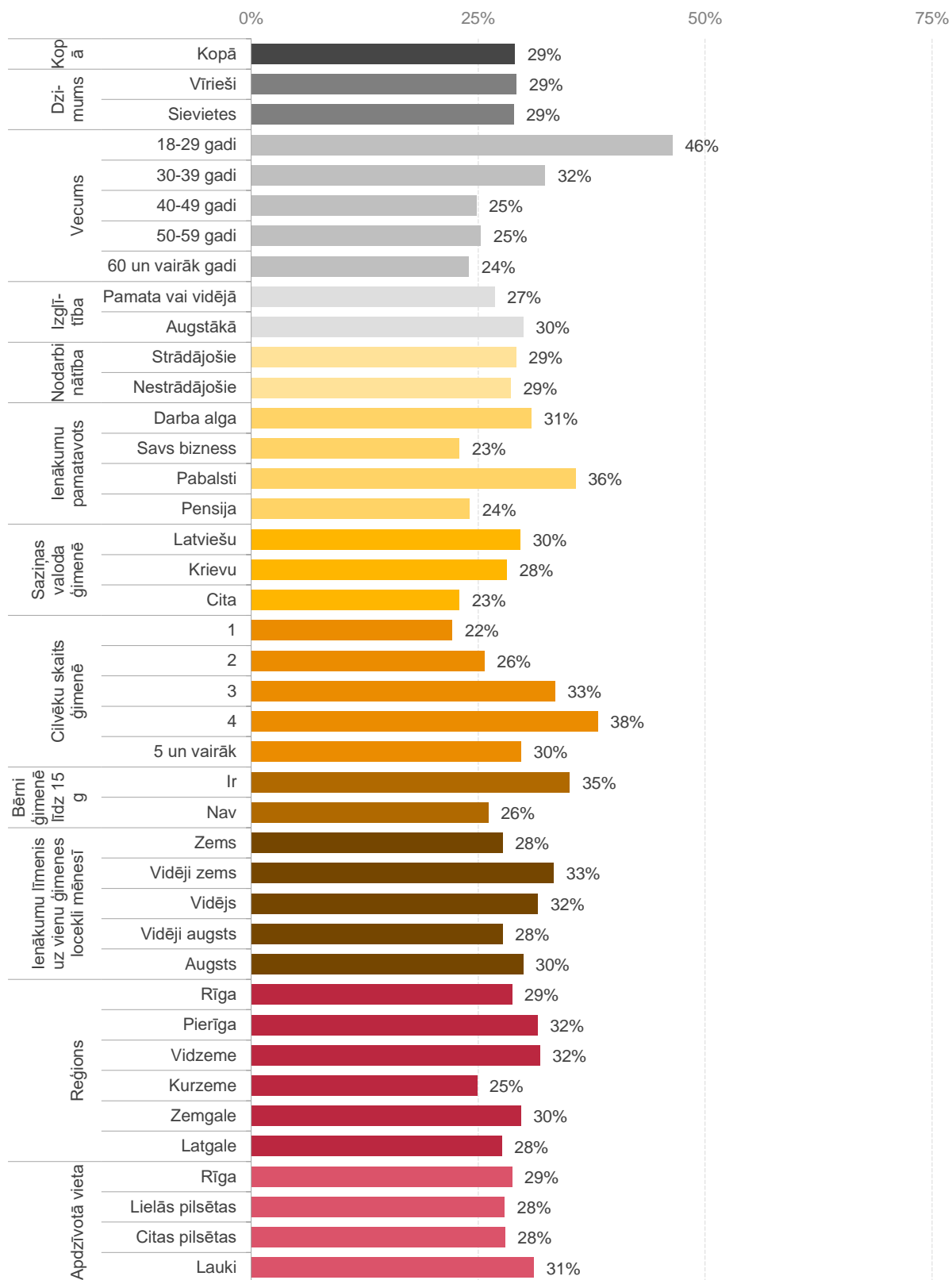
**Kā risināt dažādus juridiska rakstura jautājumus (juridisku konsultāciju nepieciešamība)**



(Bāze = visi aptaujas dalībnieki; n=1041)

Attēls 29. Kuros jautājumos par finanšu plānošanu Jūs vēlētos iegūt vairāk informācijas?

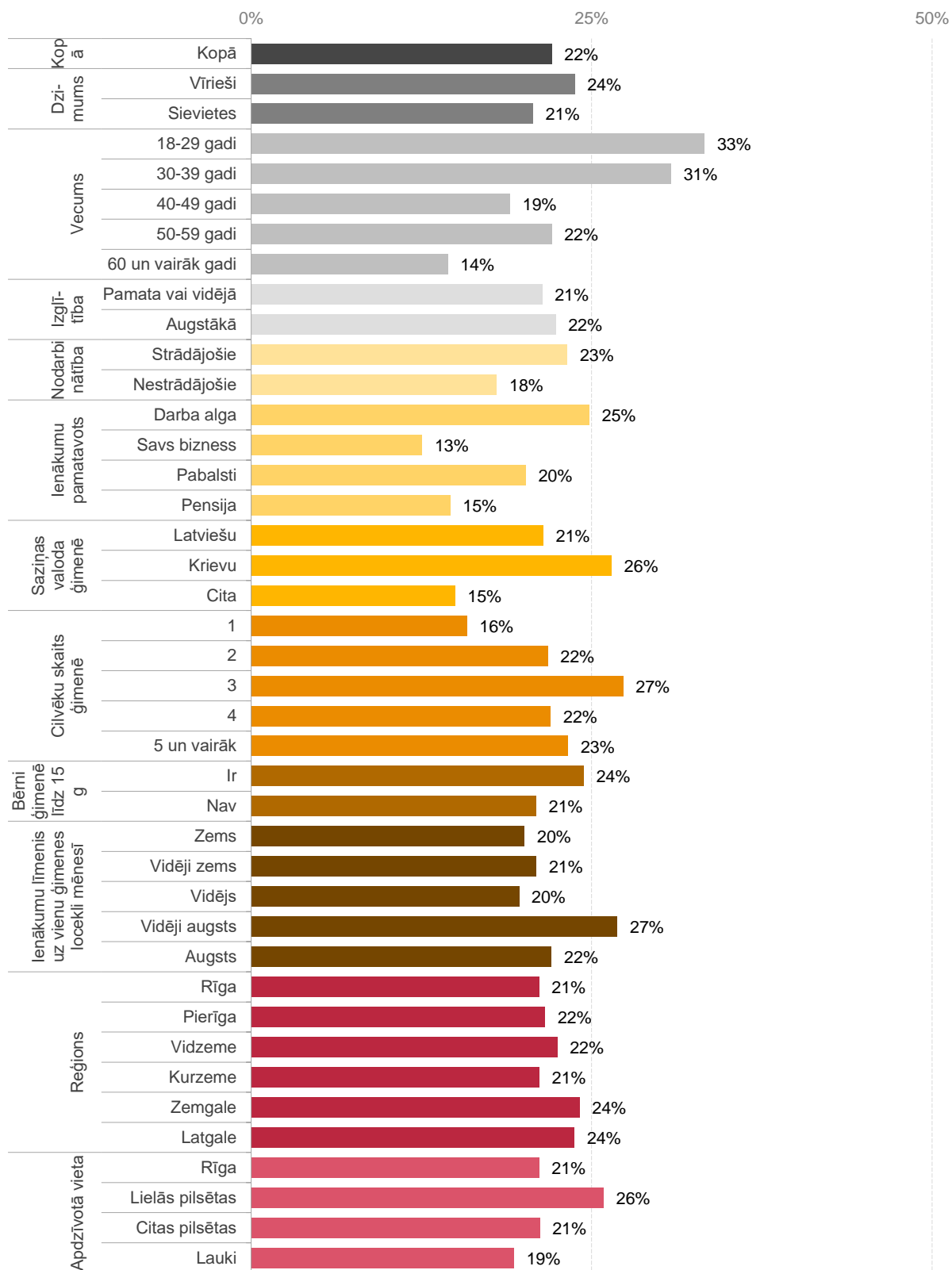
### Kā pielietot efektīvus finanšu plānošanas principus savā ikdienā



(Bāze = visi aptaujas dalībnieki; n=1041)

Attēls 30. Kuros jautājumos par finanšu plānošanu Jūs vēlētos iegūt vairāk informācijas?

**Kā vest sarunas ar banku un nebanku aizdevējiem**

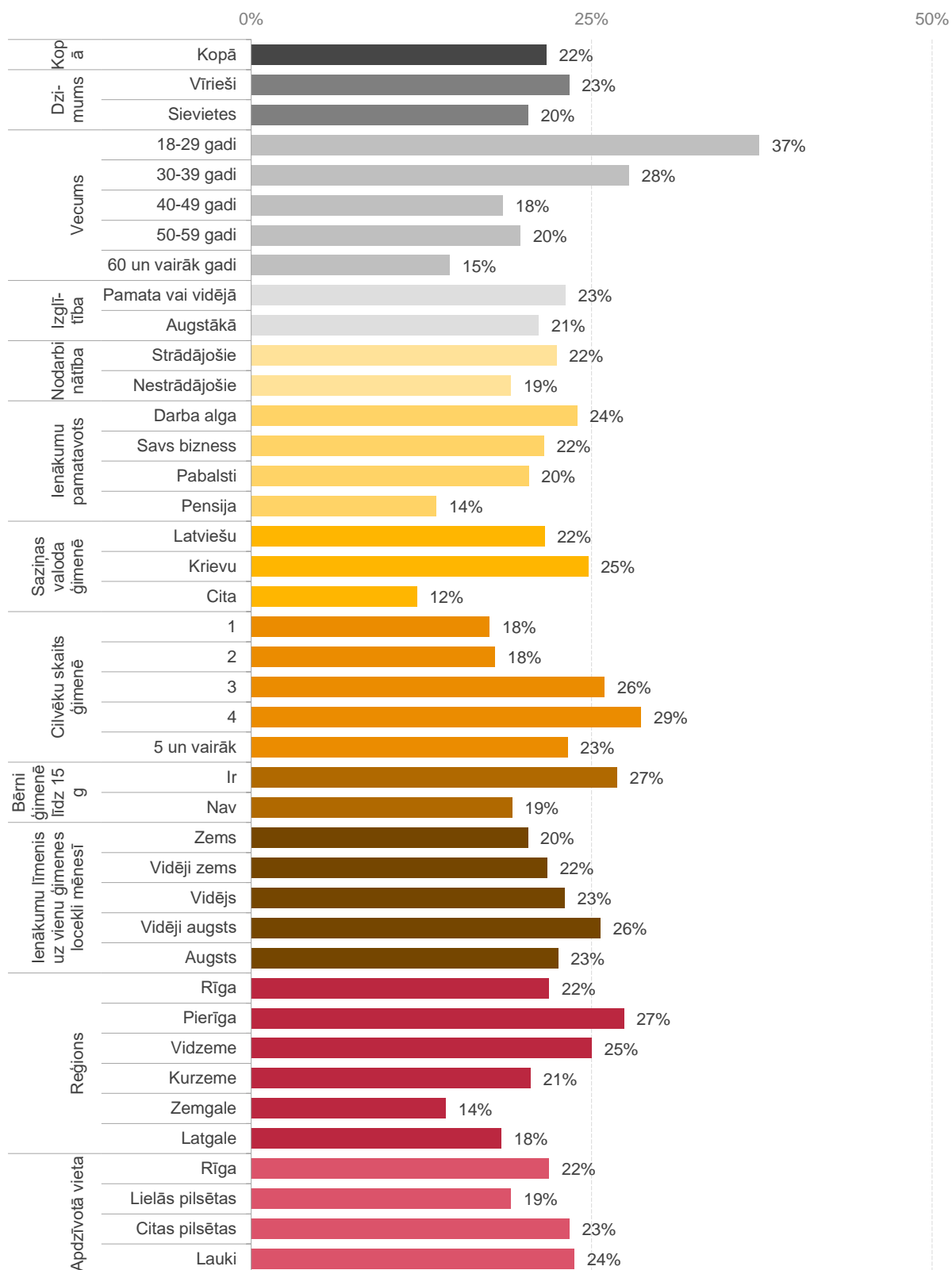


(Bāze = visi aptaujas dalībnieki; n=1041)



Attēls 31. Kuros jautājumos par finanšu plānošanu Jūs vēlētos iegūt vairāk informācijas?

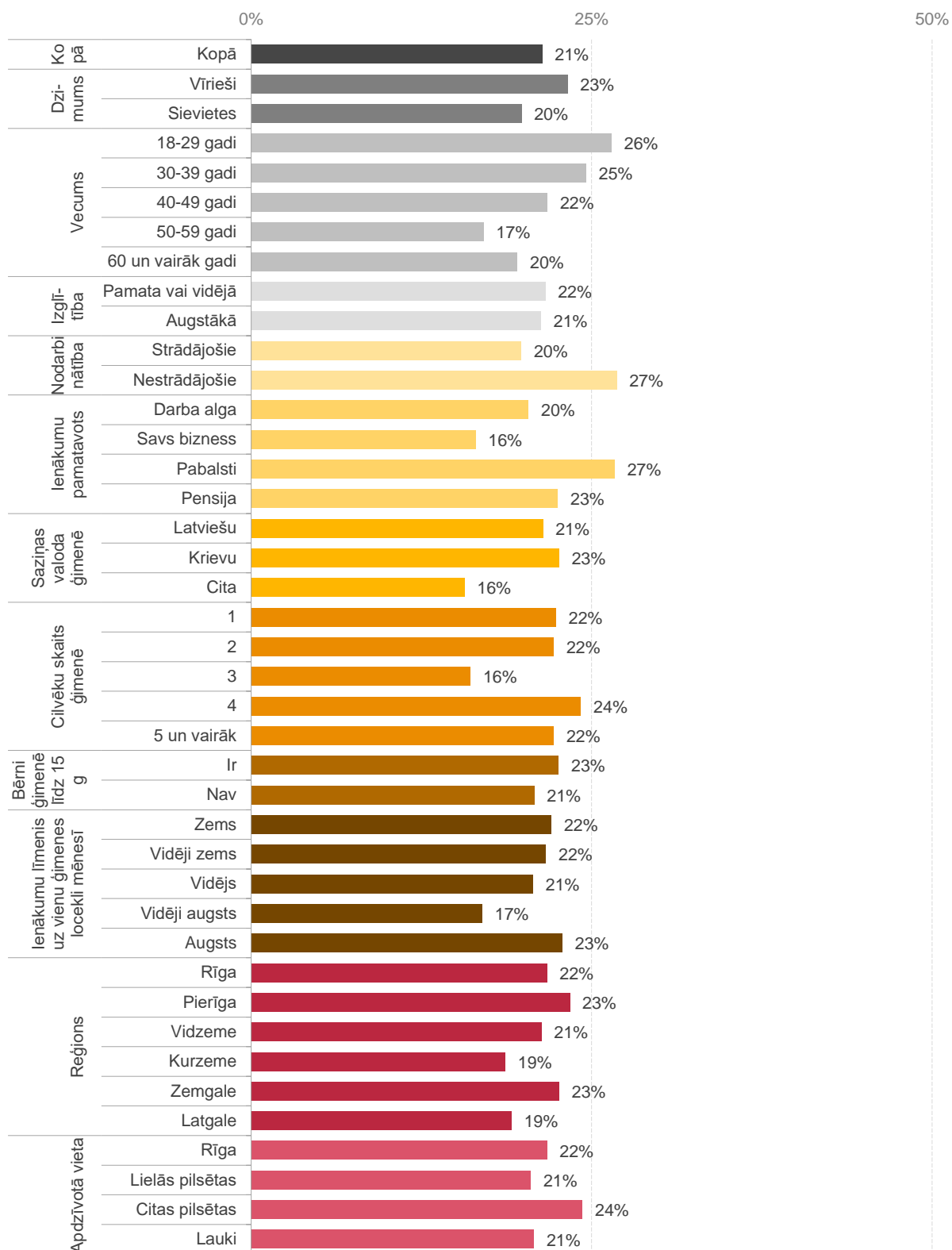
**Kā pielietot dažādus budžeta plānošanas un kontroles rīkus**



(Bāze = visi aptaujas dalībnieki; n=1041)

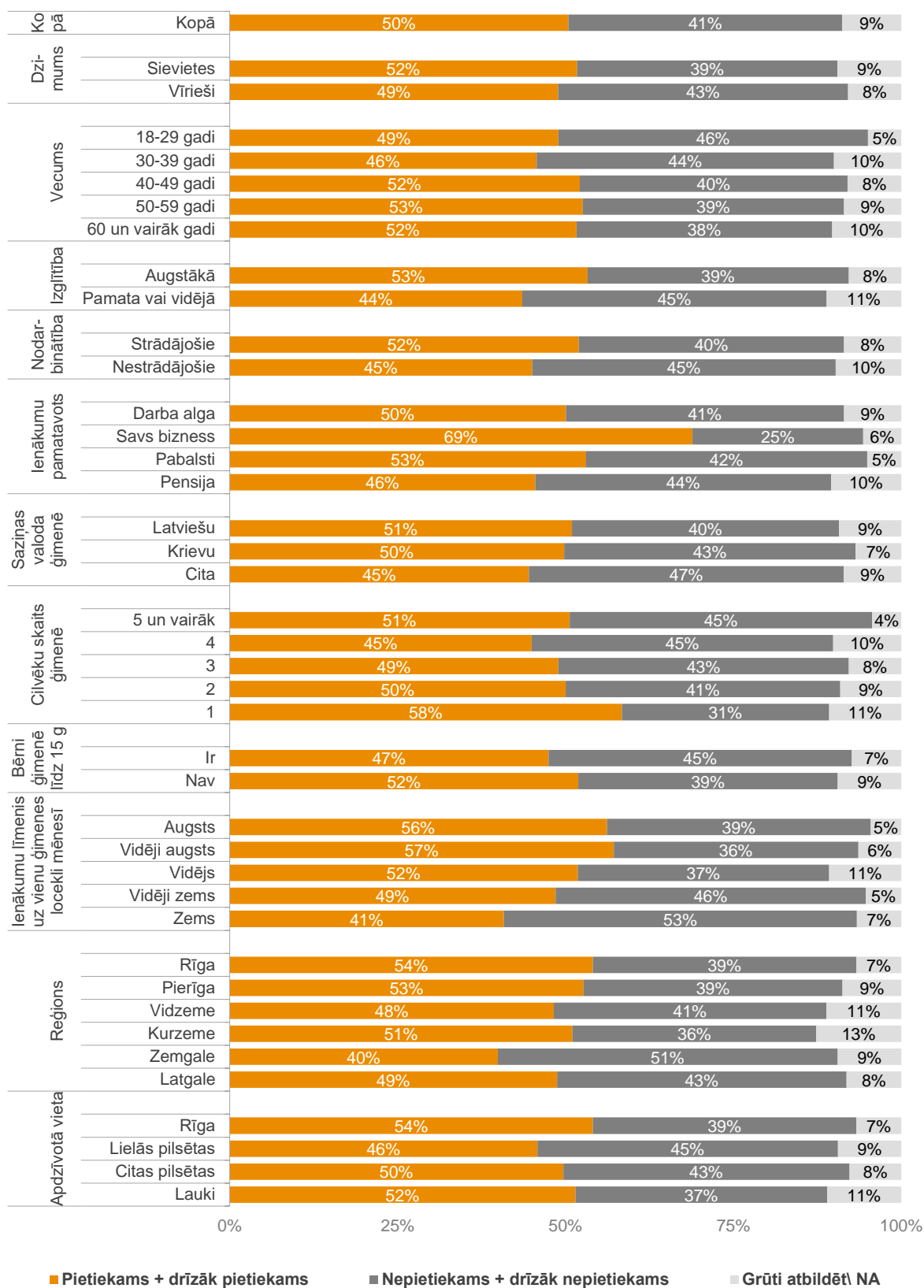
Attēls 32. Kuros jautājumos par finanšu plānošanu Jūs vēlētos iegūt vairāk informācijas?

**Kā izpaūžas privātpersonas maksātspējas process**



(Bāze = visi aptaujas dalībnieki; n=1041)

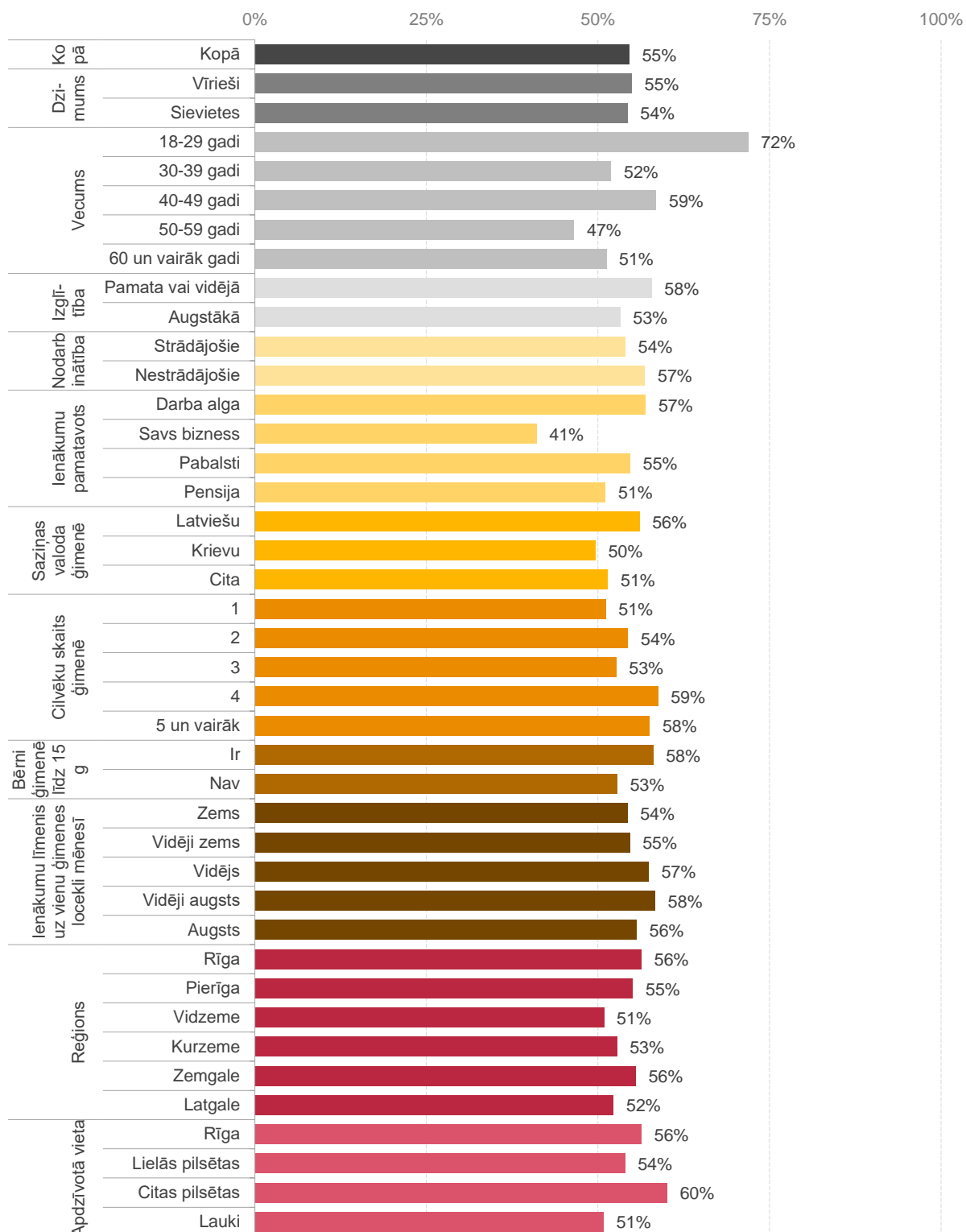
Attēls 33. Kā Jūs vērtējat savu informētības līmeni par jautājumiem, kas saistīti ar finanšu grūtību risināšanu iedzīvotājiem?



(Bāze = visi aptaujas dalībnieki; n=1041)

Attēls 34. Kāda informācija vai atbalsts Jums būtu nepieciešams, lai veiksmīgāk atrisinātu finanšu grūtības?

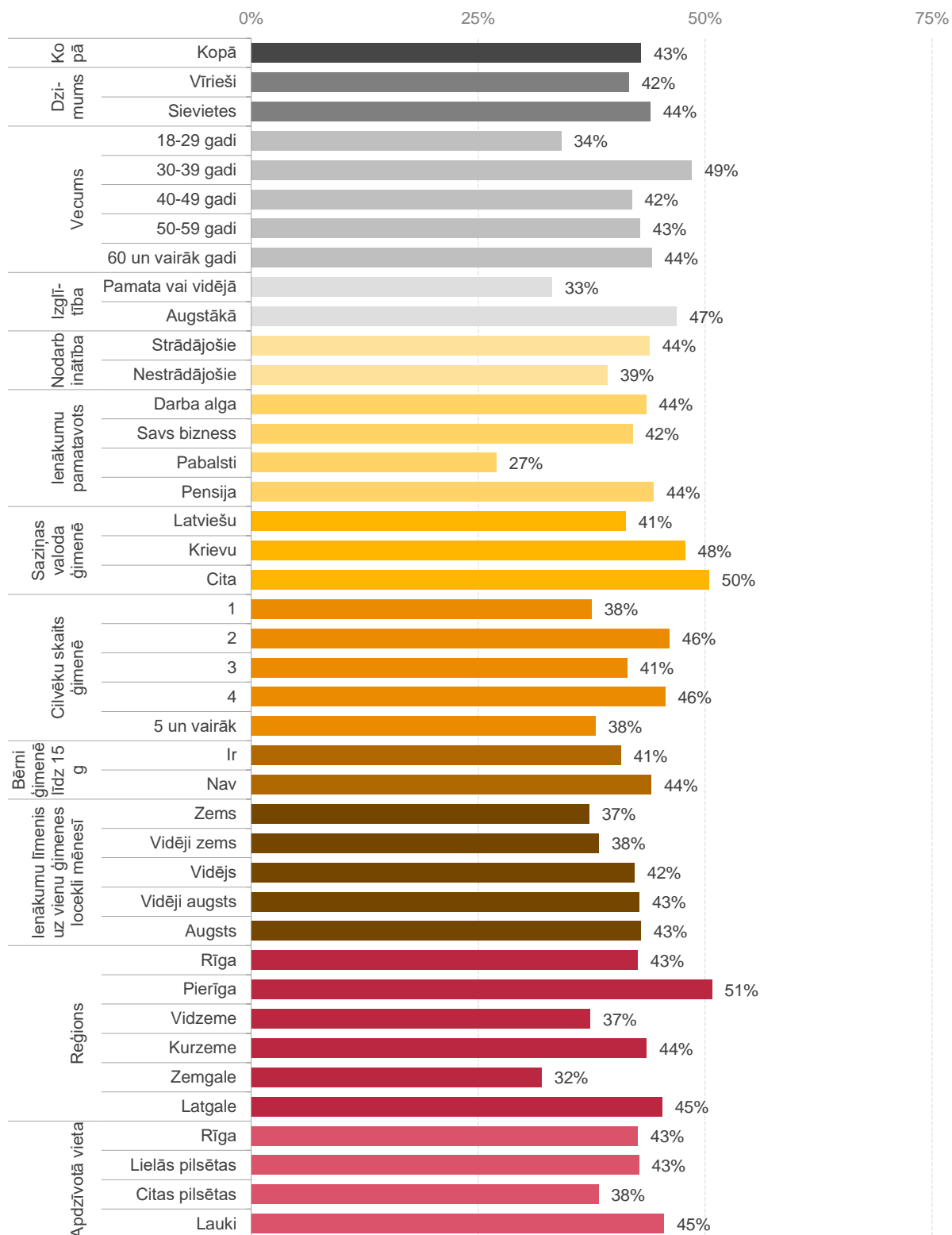
### Informācija un ieteikumi, kā risināt finanšu grūtības



(Bāze = visi aptaujas dalībnieki; n=1041)

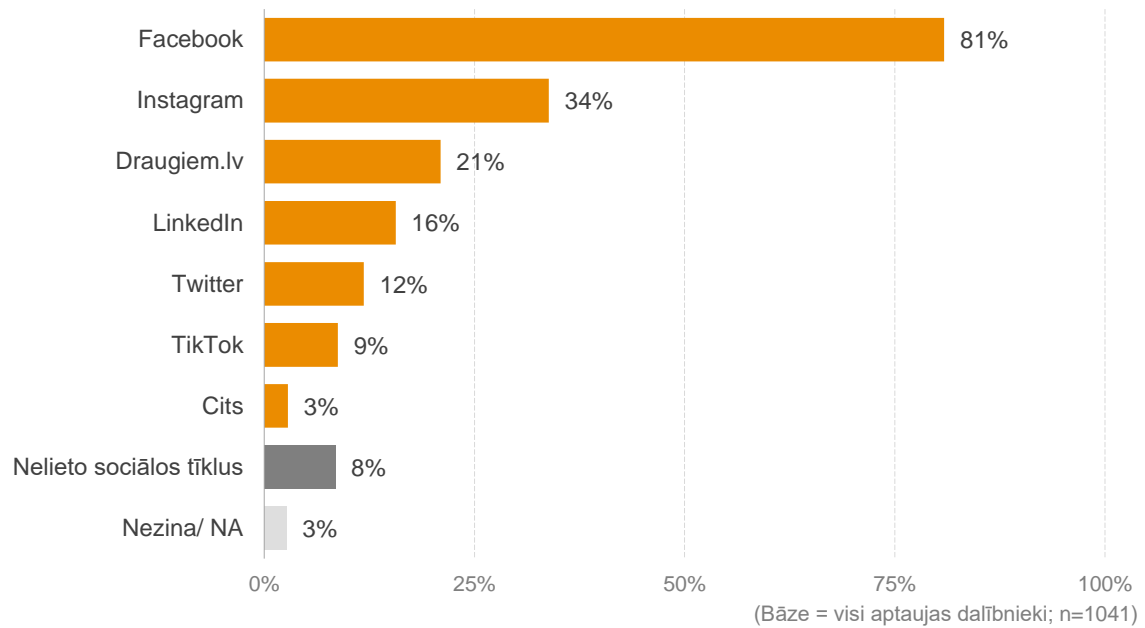
Attēls 35. Kāda informācija vai atbalsts Jums būtu nepieciešams, lai veiksmīgāk atrisinātu finanšu grūtības?

### Jurista vai finanšu speciālista konsultācijas



(Bāze = visi aptaujas dalībnieki; n=1041)

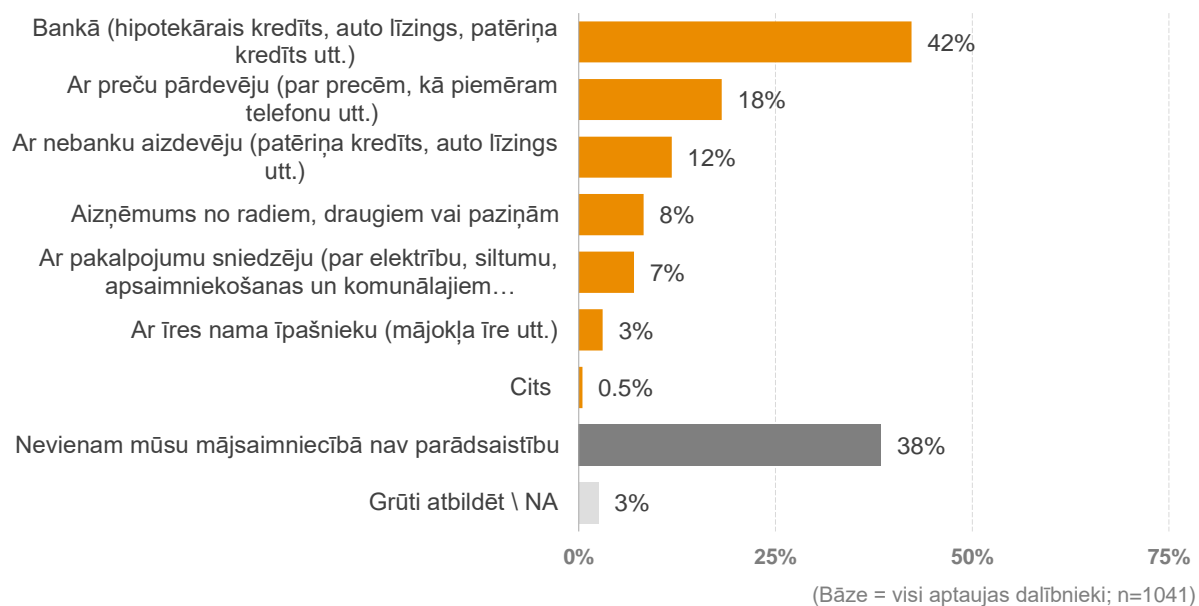
Attēls 36. Aptaujas jautājums: “Kādus sociālos tīklus Jūs izmantojat?”



Attēls 37. Aptaujas jautājums: “Vai Jūs esat kādreiz aizņēmiēs finanšu līdzekļus no banku vai nebanku (“ātrie kredīti”) kredītdevējiem (tai skaitā, piemēram, pircis preces uz nomaksu, līzingā, izmantojis kredītlīniju)?”

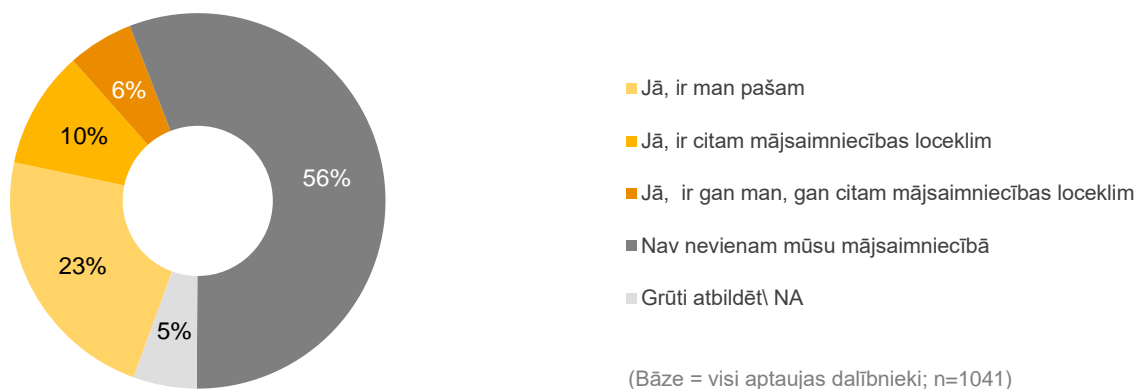


Attēls 38. Aptaujas jautājums: “Kādas parādsaistības pašlaik ir Jums vai kādam no Jūsu mājsaimniecības locekļiem?”



Kā “cits” (grafikā) tika minēti - *Parādu piedziņas process; VID nodokļu parādi; Maksātnespēja.*

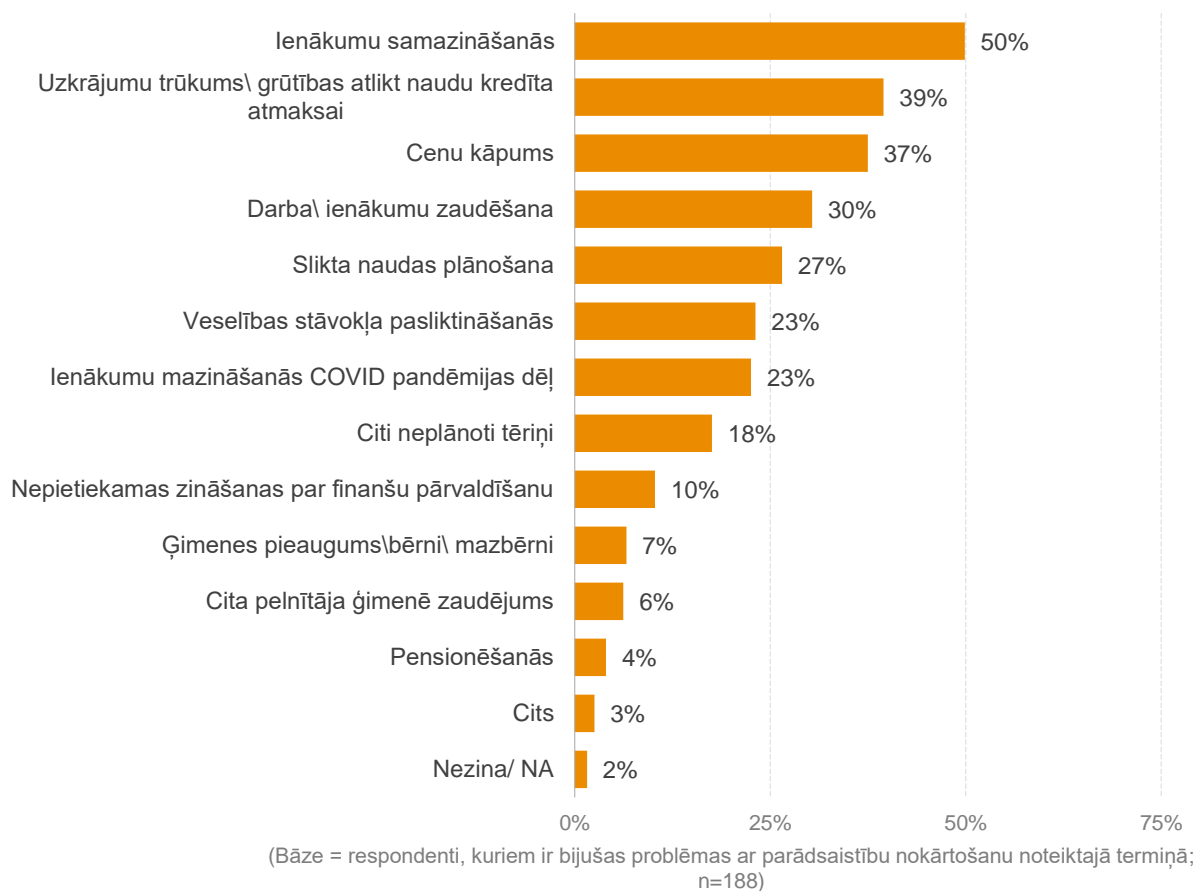
Attēls 39. Aptaujas jautājums: “Vai Jums vai kādam no Jūsu mājsaimniecības locekļiem ir parādsaistības, kas personai kopumā pārsniedz 500 EUR?”



Attēls 40. Aptaujas jautājums: “Vai Jums vai Jūsu mājsaimniecības locekļiem pēdējo 5 gadu laikā ir bijušas kādas problēmas vai sarežģījumi ar parādsaistību nokārtošanu noteiktajā termiņā?”



Attēls 41. “Kādi bija galvenie iemesli, kāpēc radās problēmas segt parādsaistības noteiktajā termiņā?”



Kā “cits” (grafikā) tika minēti:

Galvotājs citas personas kredītam;

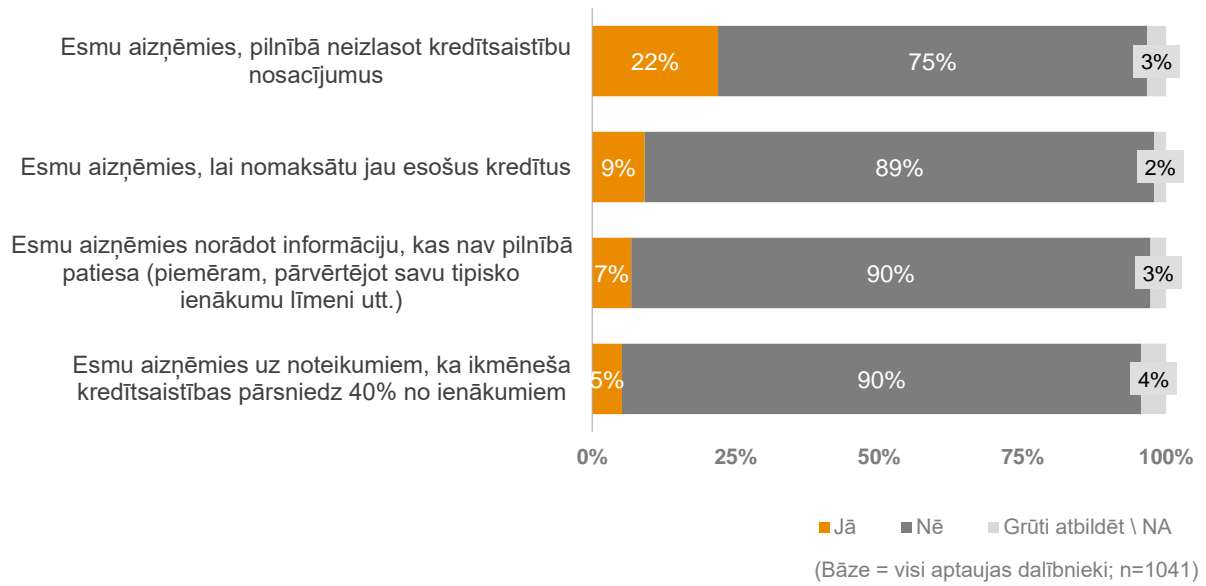
Banka vienpusēji lauza līgumu;

Nomira viens no vecākiem, kam bija hipotekārais kredīts un kuram bija kā galvotājs;

Aizpildot VID atskaiti nepareizi ielikts ķeksītis, kuru neatļāva izlabot, kaut gan pēc atskaitēm bija skaidri redzams, ka ienākumi nav bijuši tik lieli. Tas izmaksāja 800 EUR.



Attēls 42. Aptaujas jautājums: “Par katru no tabulā redzamajiem apgalvojumiem, lūdzu pasakiet - vai Jūs pats/-i personīgi esat kādreiz piedzīvojis aprakstīto situāciju?”



## MVU un uzņēmēju rezultāti

### METODOLOĢISKĀ INFORMĀCIJA

<b>Pētījuma mērķis:</b>	Pētījums tiek veikts, lai gūtu priekšstatu par mazo un vidējo uzņēmumu un uzņēmēju viedokli par finanšu grūtību cēloņiem un risinājumiem; kā arī lai noskaidrotu vēlamos saziņas kanālus un informācijas avotus meklējot risinājumus finanšu grūtību situācijā.
	Aptauja tiek īstenota saskaņā ar Tieslietu ministrijas projektu "Informācijas avotu izstrāde finansiālo grūtību apzināšanai un atrisināšanai". To finansē Strukturālo reformu atbalsta fonds. Pētījums tiek veikts sadarbībā ar Eiropas Komisiju un Eiropas Restrukturizācijas un attīstības banku
<b>Mērķa grupa:</b>	Latvijas mazie un vidējie uzņēmēji (darbinieku skaits uzņēmumā līdz 250) un uzņēmēji (t.sk. individuālie komersanti, individuālie (ģimenes) uzņēmumi, zemnieku / zvejnieku saimniecības un lauku amatnieku uzņēmumi/ saimniecības)
<b>Sasniegtās izlases apjoms:</b>	750 respondenti, no kuriem 400 mazie un vidējie uzņēmēji un 350 uzņēmēji.
<b>Datu ieguves metode:</b>	<b>MVU</b> "Push-to-web" metode, kas realizēta vairākos soļos. 1. Telefonintervijas (CATI) respondentu atlasē; 2. Tiešsaistes (CAWI) intervijas. Uz respondenta nosaukto e-pasta adresi tika nosūtīta unikāla aptaujas anketas saite, kuru var aizpildīt tikai viens respondents, tikai vienu reizi; 3. Ja respondents atteicās anketu aizpildīt internetā, bet piekrita intervijai telefoniski, aptauja tika veikta ar telefoninterviju palīdzību. <b>Uzņēmēji</b> Telefonintervijas (CATI)
<b>Izlases raksturojums:</b>	<b>MVU</b> Reprezentatīva uzņēmumu izlase ar vismaz 2300 ierakstiem, kas pasūtīta no Lursoft. <b>Uzņēmēji</b> Pēc nejaušības principa sastādītu skaitļu kombināciju tālrunu numuru gadījuma rakstura izlase (RDD - <i>Random digit dialing</i> )
<b>Kontaktu skaits uz katru numuru:</b>	<b>MVU</b> 5 mēģinājumi respondentu atlasē, kā arī 2 atgādinājumi uz norādīto e-pastu par dalību tiešsaistes aptaujā. Nepieciešamības gadījumā intervētāji papildus sazinājās pa tālruni ar respondentiem, lai iedrošinātu viņus sadarboties un atgādinātu, ka jāaizpilda anketa internetā. <b>Uzņēmēji</b> 5 mēģinājumi
<b>Anketas pilotēšana:</b>	20 respondenti, no kuriem 10 ir mazie un vidējie uzņēmumi un 10 ir uzņēmēji.
<b>Informācijas ieguves periods:</b>	Aptauja notika laika posmā no 2022.gada 17.janvāra līdz 2022.gada 28.februārim
<b>Iesaistītie resursi:</b>	12 intervētāji, 3 intervētāju darba pārraugi, 2 projekta vadītāji un datu kvalitātes pārraugi

<b>Ievērotie standarti:</b>	Aptaujas organizēšanā un veikšanā tika ievērots ESOMAR tirgus un sociālo pētījumu veikšanas kodekss un standarti
-----------------------------	--

Veikto kontaktu raksturojums:

### MVU

Lai iegūtu **400** mazo un vidējo uzņēmēju intervijas, kopumā pētījuma ietvaros tika mēģināts sazināties ar **2300** uzņēmumiem, no kuriem:

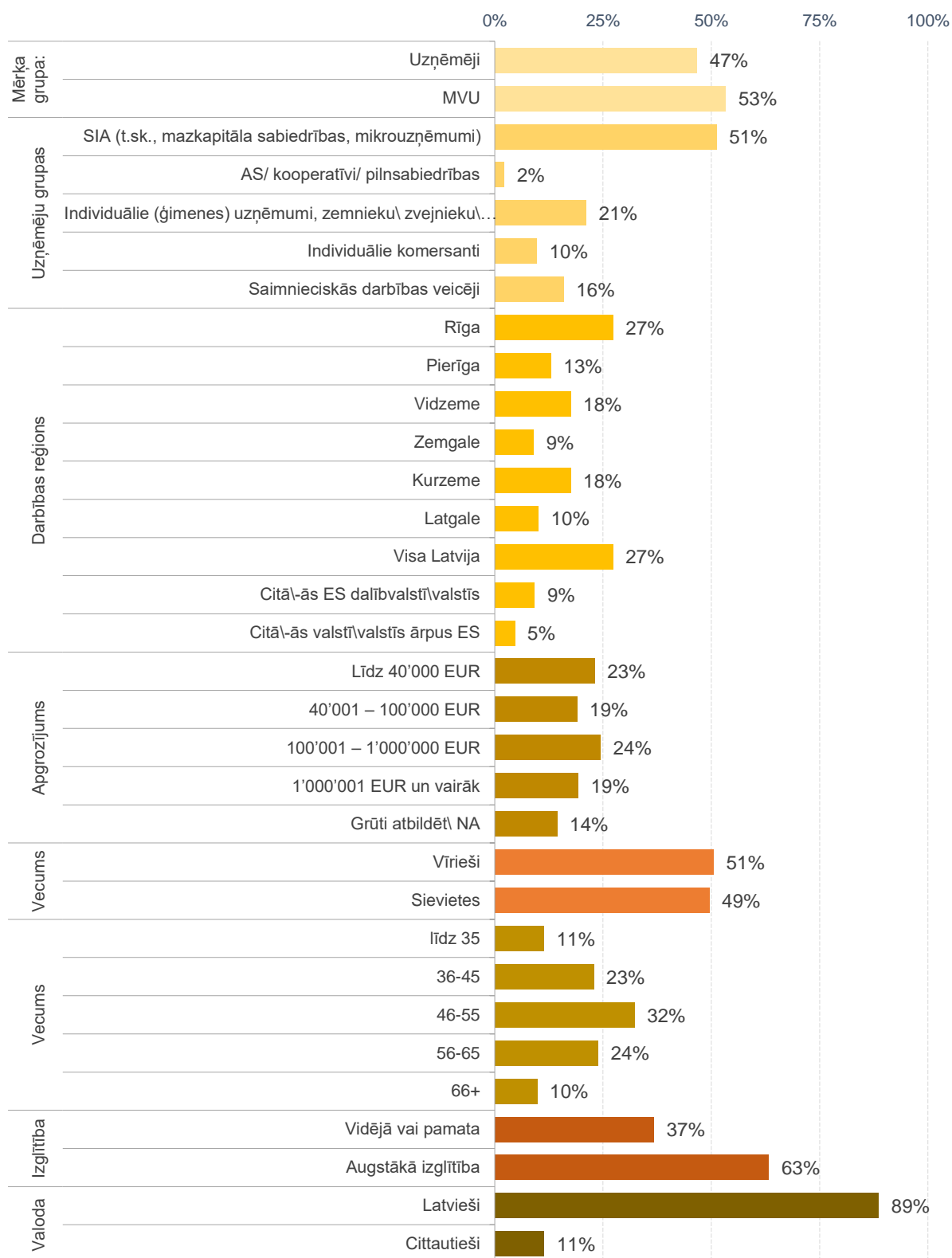
		<b>CAWI</b>
1	Neveiksmīgi kontaktēto tālrunu numuru skaits (uzņēmumu numuri, uz kuriem ir veikti 5 kontakta mēģinājumi, bet numurs aizņemts vai neatbild; numuri ir slēgti vai nedarbojas)	590
2	Uzņēmums neatbilst mērķgrupai	143
3	Atteikums rekrutācijas procesā, nevēlas piedalīties aptaujā	357
4	Respondenti, kam tika izsūtīts uzaicinājums piedalīties interneta aptaujā (+ 2 atgādinājumi, ja netika aizpildīta intervija)	1210
5	Aicinājums piedalīties un atgādinājumi izsūtīti, bet anketa netika atvērta	389
6	Anketa interneta vidē tika uzsākta, bet netika pabeigta (aizpildīta tikai daļēji vai brāķēta)	421
7	Pabeigtas intervijas interneta vidē (CAWI)	<b>227</b>
8	Pabeigtas intervijas izmantojot CATI sistēmu	<b>173</b>
	<b>Response (%) [7] + [8] /2300</b>	<b>17%</b>

### Uznēmēji

Lai sasniegto kopējo izlasi **350** respondentu apjomā, kopumā tika kontaktēti **8'067** tālrunu numuri darba kārtībā, no kuriem:

	Kopējais kontaktēto darba kārtībā esošo tālrunu numuru skaits	<b>8'067</b>
1	Neveiksmīgi kontaktēto tālrunu numuru skaits (numuri, uz kuriem ir veikti 5 kontakta mēģinājumi, bet numurs aizņemts vai neatbild)	<b>6'498</b>
2	Respondents neatbilst mērķgrupai	<b>644</b>
3	Atteikums, nevēlas piedalīties	<b>575</b>
4	Pabeigtas pilnas anketas	<b>350</b>
	<b>Response (%) no veiksmīgiem kontakta mēģinājumiem: [4] / [2] + [3] + [4]</b>	<b>22%</b>

Attēls 43. Pētījuma izlases sadalījums.



(Bāze = visi aptaujas dalībnieki; n=1041)

**PĒTĪJUMA REZULTĀTU STATISTISKĀS KĻŪDAS NOTEIKŠANAS TABULA**

**(ar 95% varbūtību)**

Atbilžu sadalījums %	Respondentu skaits (bāze)														
	N =														
	50	100	150	200	300	350	400	500	600	750	1000	1100	1200	1500	2000
2 vai 98	4.0	2.8	2.3	2.0	1.6	1.5	1.4	1.3	1.1	1.0	0.9	0.8	0.8	0.7	0.6
4 vai 96	5.6	3.9	3.2	2.8	2.3	2.1	2.0	1.8	1.6	1.4	1.3	1.2	1.1	1.0	0.9
6 vai 94	6.8	4.8	3.9	3.4	2.8	2.5	2.4	2.1	2.0	1.7	1.5	1.4	1.4	1.2	1.0
8 vai 92	7.7	5.4	4.4	3.8	3.1	2.8	2.7	2.4	2.2	1.9	1.7	1.6	1.6	1.4	1.2
10 vai 90	8.5	6.0	4.9	4.3	3.5	3.1	3.0	2.7	2.5	2.1	1.9	1.8	1.7	1.5	1.3
12 vai 88	9.2	6.5	5.3	4.6	3.8	3.4	3.3	2.9	2.7	2.3	2.1	1.9	1.9	1.6	1.4
15 vai 85	10.1	7.1	5.9	5.1	4.1	3.7	3.6	3.2	2.9	2.5	2.3	2.1	2.1	1.8	1.6
20 vai 80	11.4	8.0	6.6	5.7	4.6	4.2	4.0	3.6	3.3	2.8	2.5	2.4	2.3	2.0	1.8
25 vai 75	12.3	8.7	7.1	6.1	5.0	4.5	4.3	3.9	3.6	3.0	2.8	2.6	2.5	2.2	1.9
30 vai 70	13.0	9.2	7.5	6.5	5.3	4.8	4.6	4.1	3.8	3.2	2.9	2.7	2.6	2.3	2.0
35 vai 65	13.5	9.5	7.8	6.8	5.5	5.0	4.8	4.3	3.9	3.3	3.1	2.8	2.8	2.4	2.1
40 vai 60	13.9	9.8	8.0	7.0	5.7	5.1	4.9	4.4	4.0	3.4	3.1	2.9	2.8	2.5	2.2
45 vai 55	14.1	9.9	8.1	7.0	5.8	5.2	5.0	4.5	4.1	3.5	3.2	2.9	2.9	2.5	2.2
50 vai 50	14.2	10.0	8.2	7.1	5.8	5.2	5.0	4.5	4.1	3.5	3.2	3.0	2.9	2.5	2.2

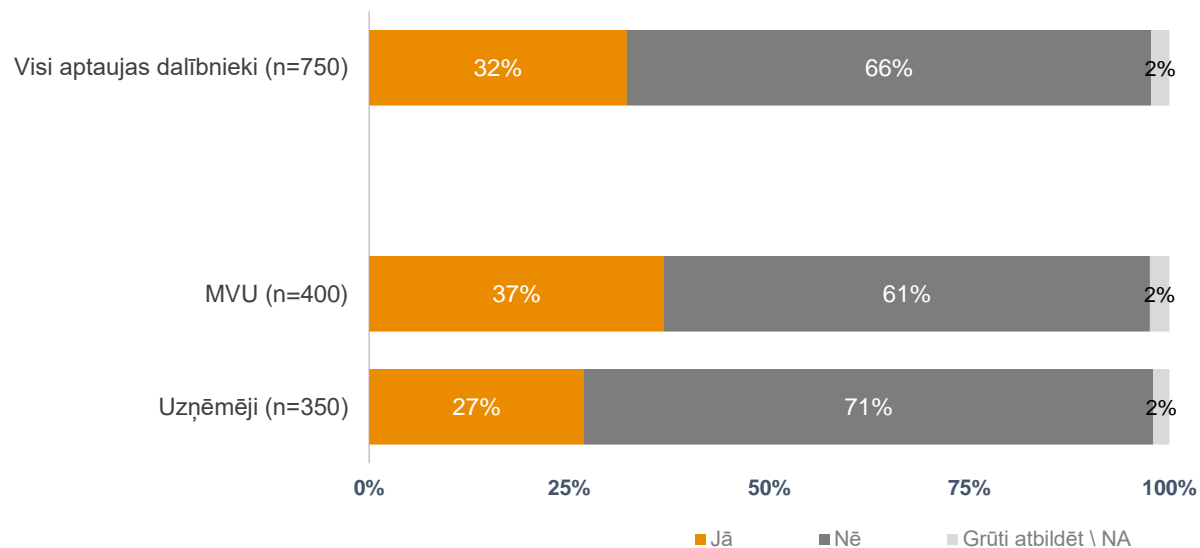
**Lietojot pētījuma rezultātu statistiskās kļūdas noteikšanas tabulu, par kopējās izlases bāzi jāpieņem N = 750.**

Rezultātu precizitātes intervāls ar 95% varbūtību tiek aprēķināts pēc šādas formulas:

$$\text{Precizitātes intervāls} = \pm 1,96 \sqrt{\frac{\pi(100 - \pi)}{n}}$$

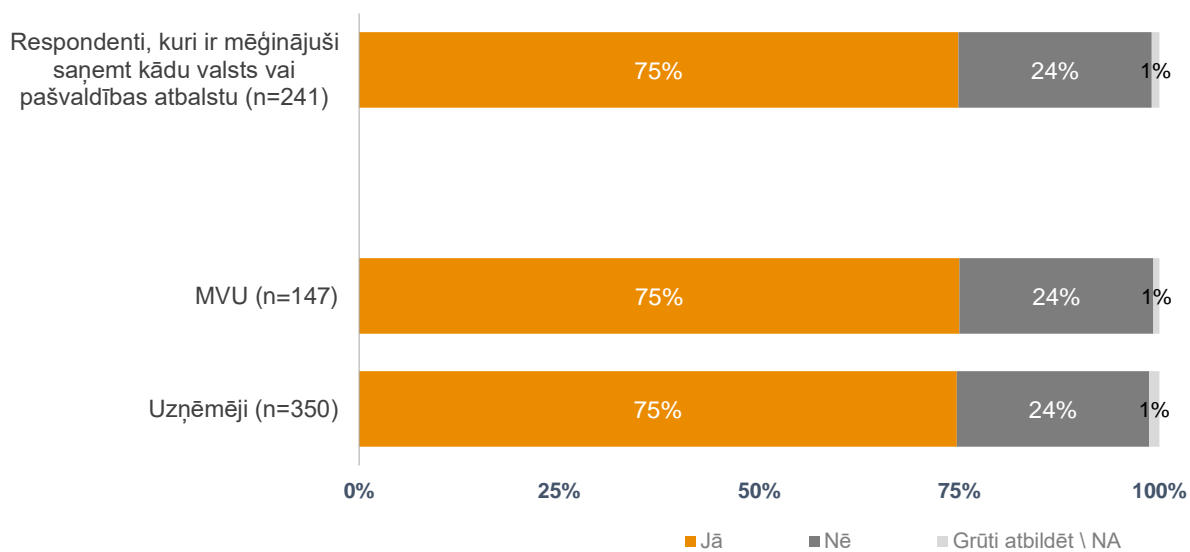
$\pi$  = atbilžu sadalījums procentos %; n = respondentu skaits

Attēls 44. Aptaujas jautājums: “Vai pēdējo 5 gadu laikā mēģinājāt saņemt jēlkāda veida valsts vai pašvaldības atbalstu Jūsu saimnieciskās darbības nodrošināšanai?”



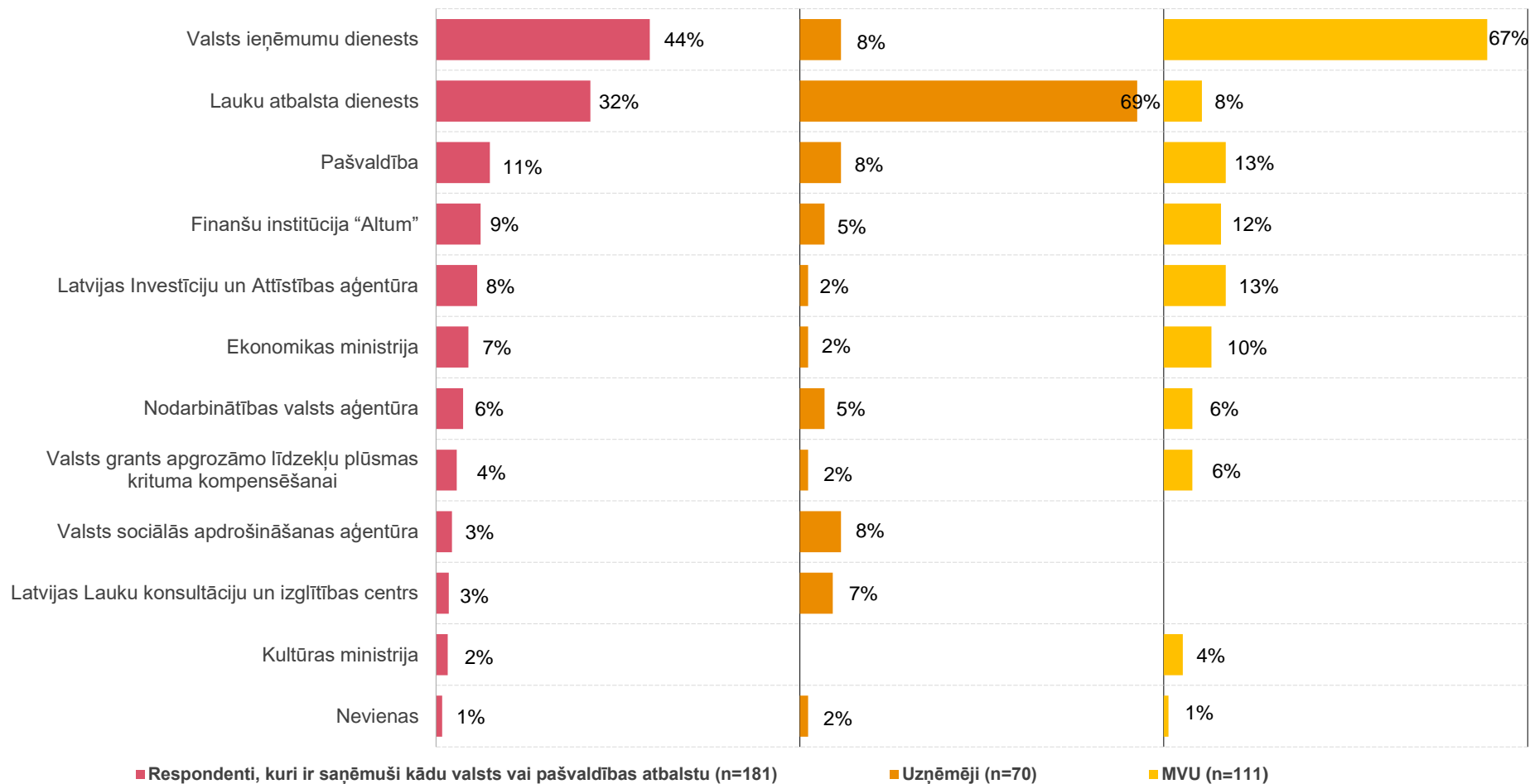
Izlase – respondenti, kuri pēdējo 5 gadu laikā ir mēģinājuši saņemt jēlkāda veida valsts vai pašvaldības atbalstu saimnieciskās darbības nodrošināšanai.

Attēls 45. Aptaujas jautājums: “Vai pēdējo 5 gadu laikā Jums tika piešķirts kāds valsts vai pašvaldības atbalsts Jūsu saimnieciskās darbības nodrošināšanai?”

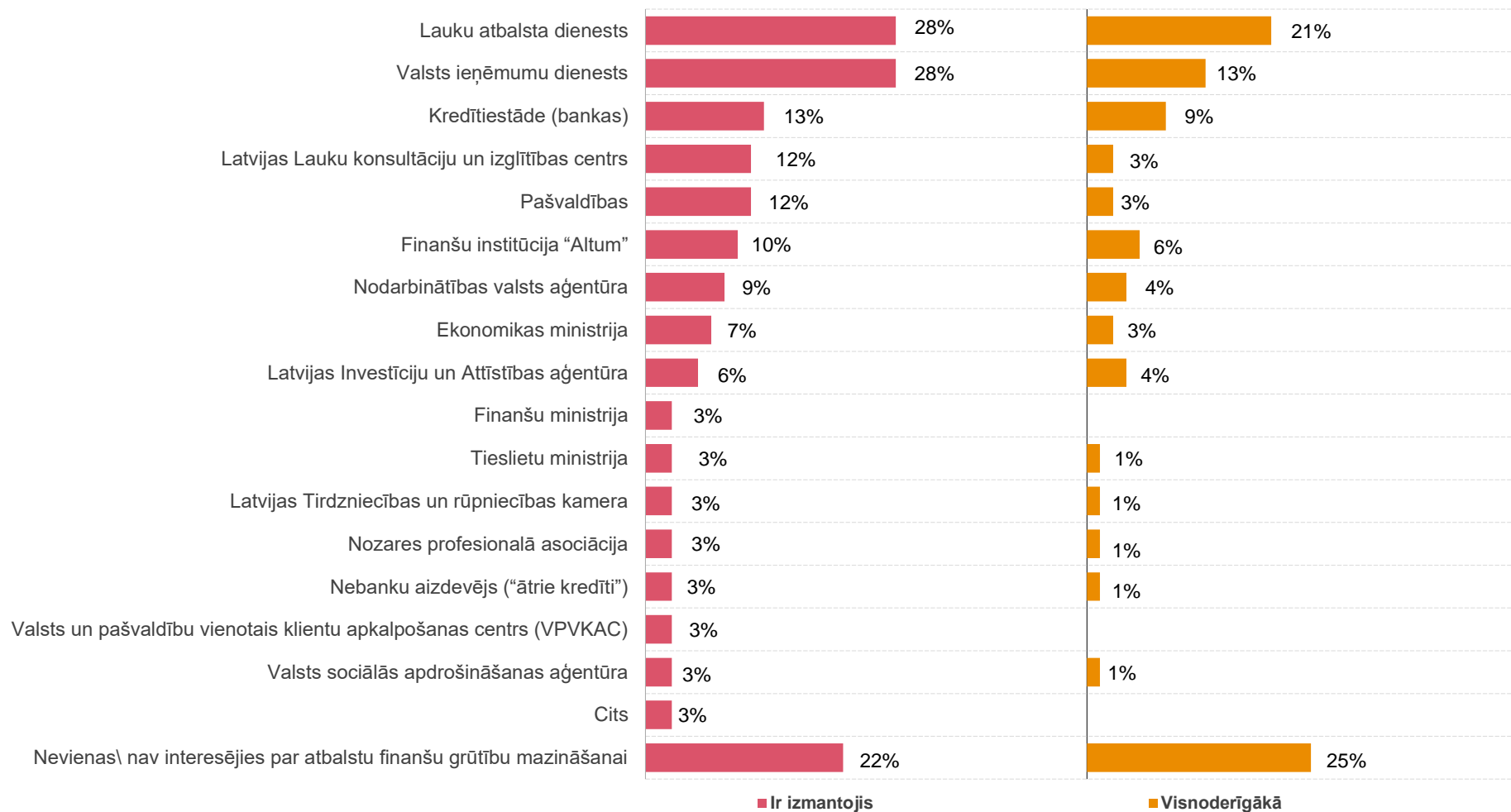


Izlase – respondenti, kuri pēdējo 5 gadu laikā ir saņēmuši jebkāda veida valsts vai pašvaldības atbalstu saimnieciskās darbības nodrošināšanai.

Attēls 46. Aptaujas jautājums: “Kādas valsts vai pašvaldības iestādes sniegto atbalstu esat saņēmis savas saimnieciskās darbības nodrošināšanai pēdējo 5 gadu laikā?”

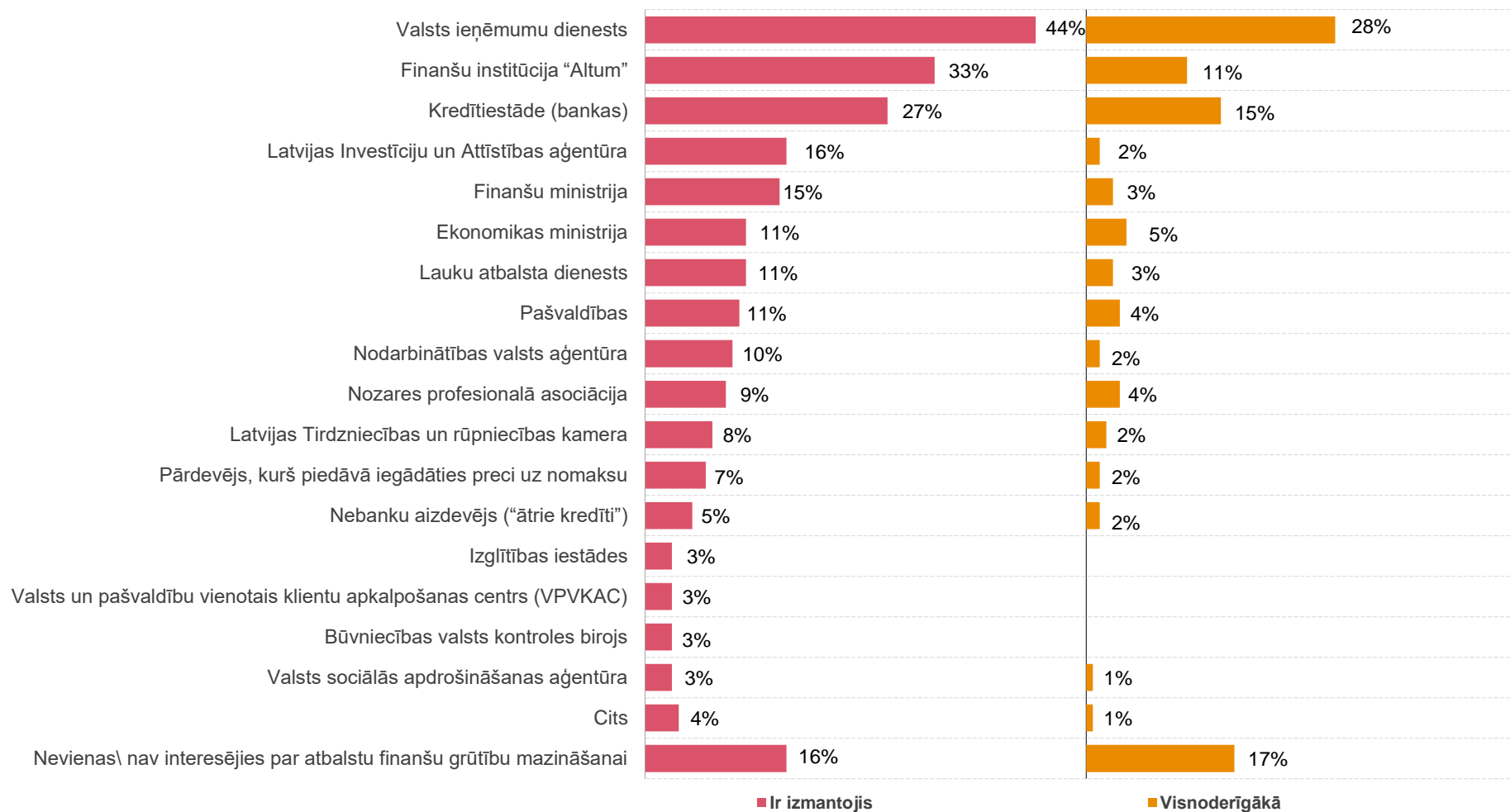


Attēls 47. Aptaujas jautājumi: “Kuru iestāžu (organizāciju) sniegto informāciju saistībā ar finanšu grūtību identificēšanu un risināšanu, kas adresēta uzņēmējiem /pašnodarbinātajiem Jūs esat izmantojis pēdējo 5 gadu laikā?” vai “Kuru iestāžu (organizāciju) sniegtā informācija Jums bija praktiski noderīgākā pēdējo 5 gadu laikā, lai identificētu un risinātu finanšu grūtības?”



(Bāze = Uzņēmēji, kuri ir meklējuši info finanšu grūtībās nonākušiem uzņēmējiem; n=80)

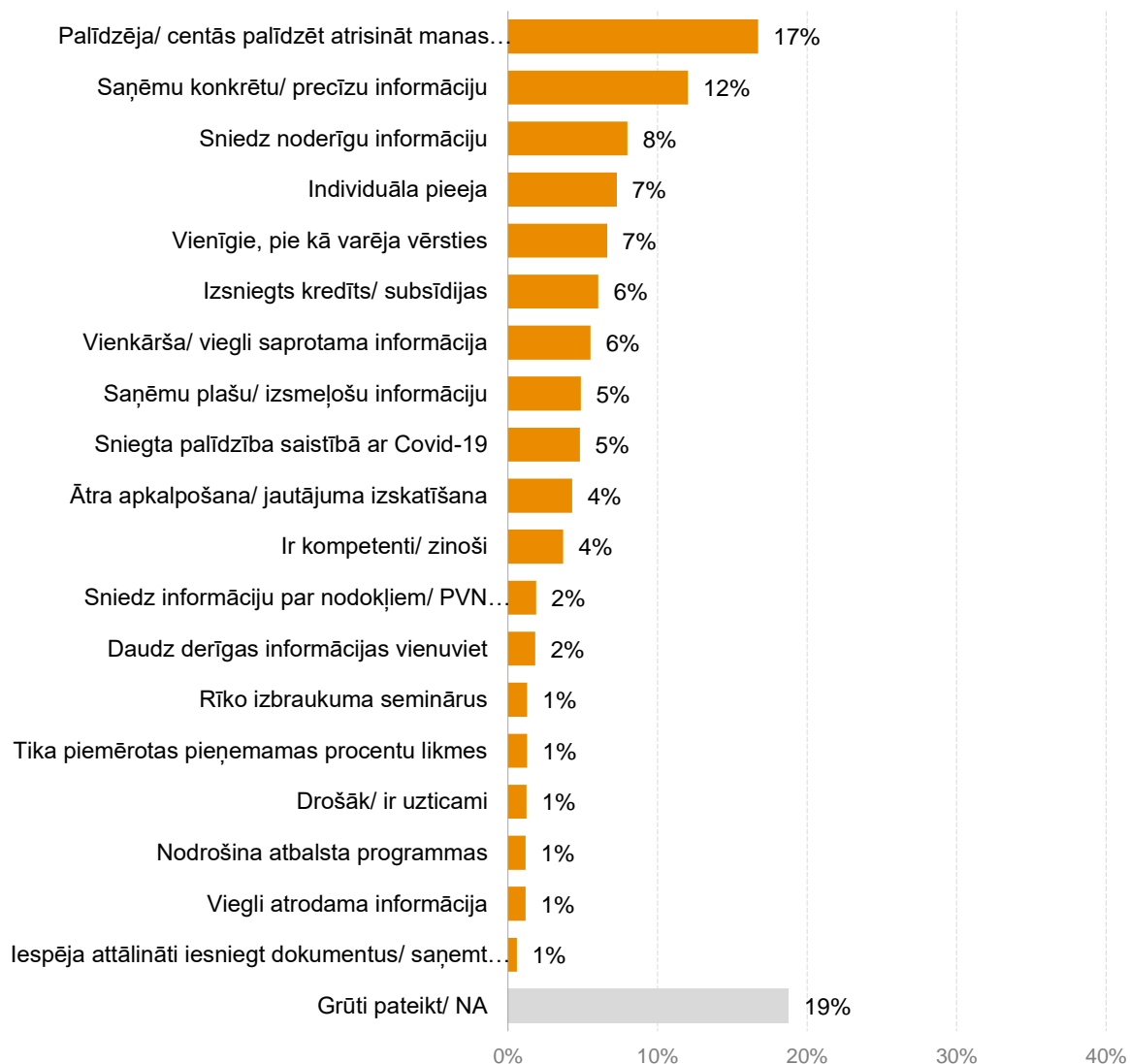




(Bāze = MVU, kuri ir meklējuši info finanšu grūtībās nonākušiem uzņēmumiem; n=142)

Attēls 48. Aptaujas jautājums: **“Lūdzu paskaidrojiet, kāpēc .... (NOSAUKTĀ ORGANIZĀCIJA) sniegtā informācija Jums bija praktiski noderīgākā?”**

Rezultātu apkopojums par visām nosauktajām iestādēm/ organizācijām:



(Bāze = respondenti, kuri nosauca kādu iestādi, kas sniedza noderīgāko informāciju; n=185)

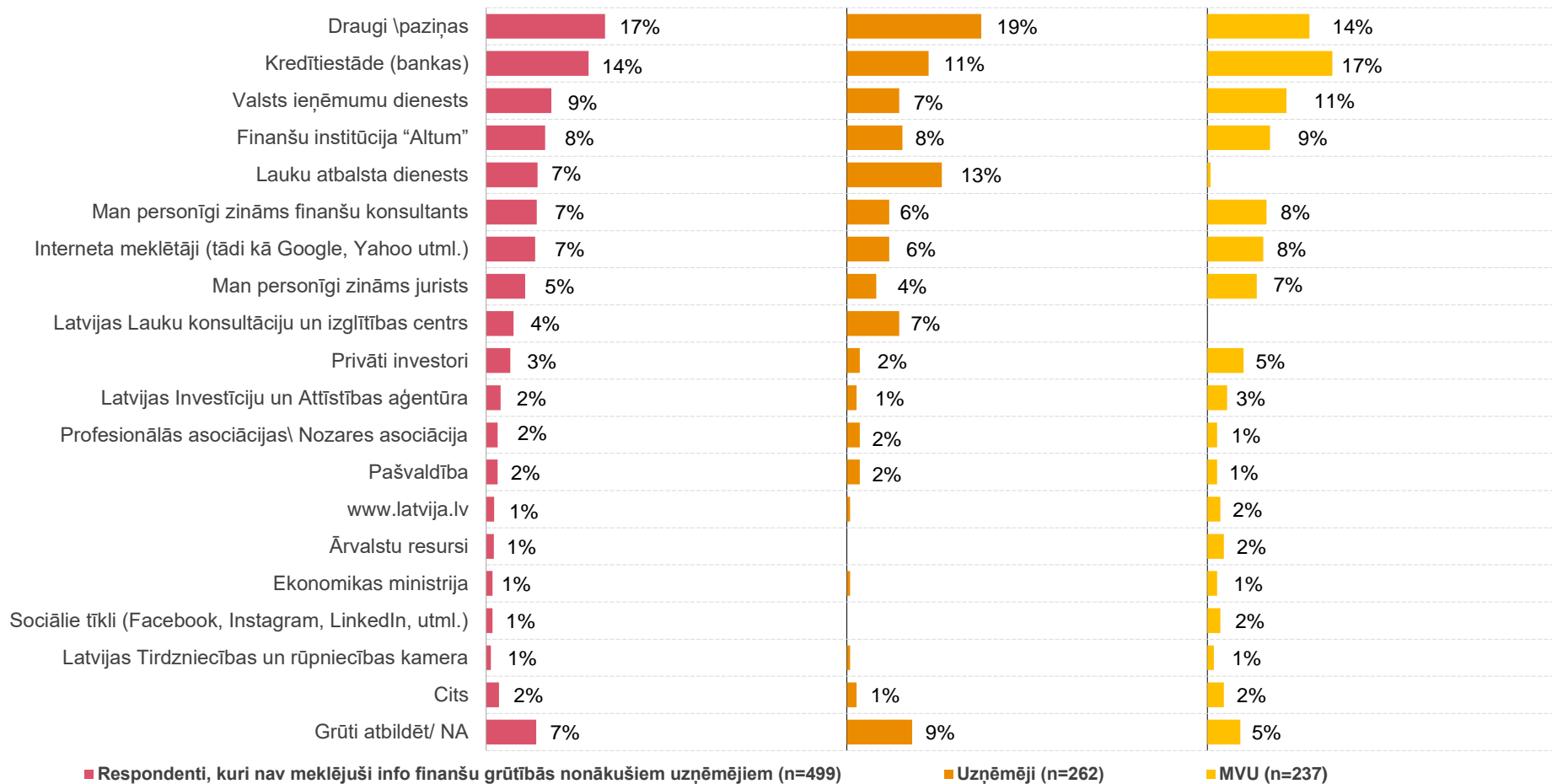
Respondentu komentāri:

- Jo izskaidroja algoritmus, pēc kuriem VID izskata un vērtē uzņēmējus. Palīdzēja saprast soļus, kā pārvarēt grūtības, tās nesarežģījot.
- Palīdzēja saprast, interpretēja MK noteikumus attiecībā uz dīkstāvi Covid -19
- Noslēgti - Overdrafta Līgums un Starptautiskā Faktoringa Līgums.
- Nodokļu pagarinājumi, algas, subsīdijas, granta finansējums
- Ir klientu bāze ar regulārajiem nemaksātājiem

Altum + komercbanka + atliktie maksājumi pie piegādātājiem. Komplekts labi strādā. Runa nav par info iegūšanu, bet šī mums ir ikdienas prakse.

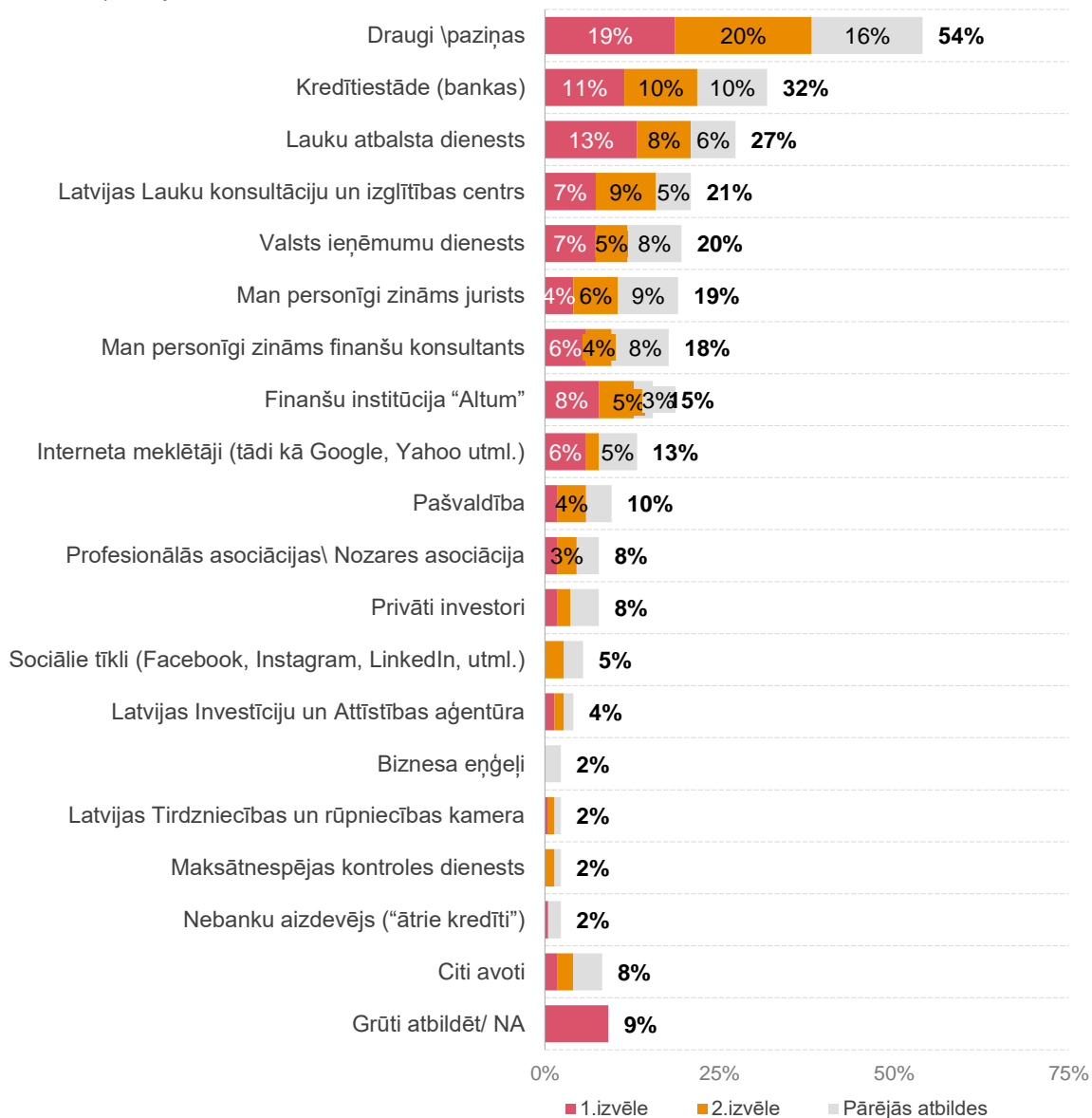
Izlase – respondenti, kuri nav meklējuši informāciju, kas varētu noderēt MVU / uzņēmējiem, kuri nonākuši finanšu grūtībās.

Attēls 49. 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?”**



Attēls 50. 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?”**

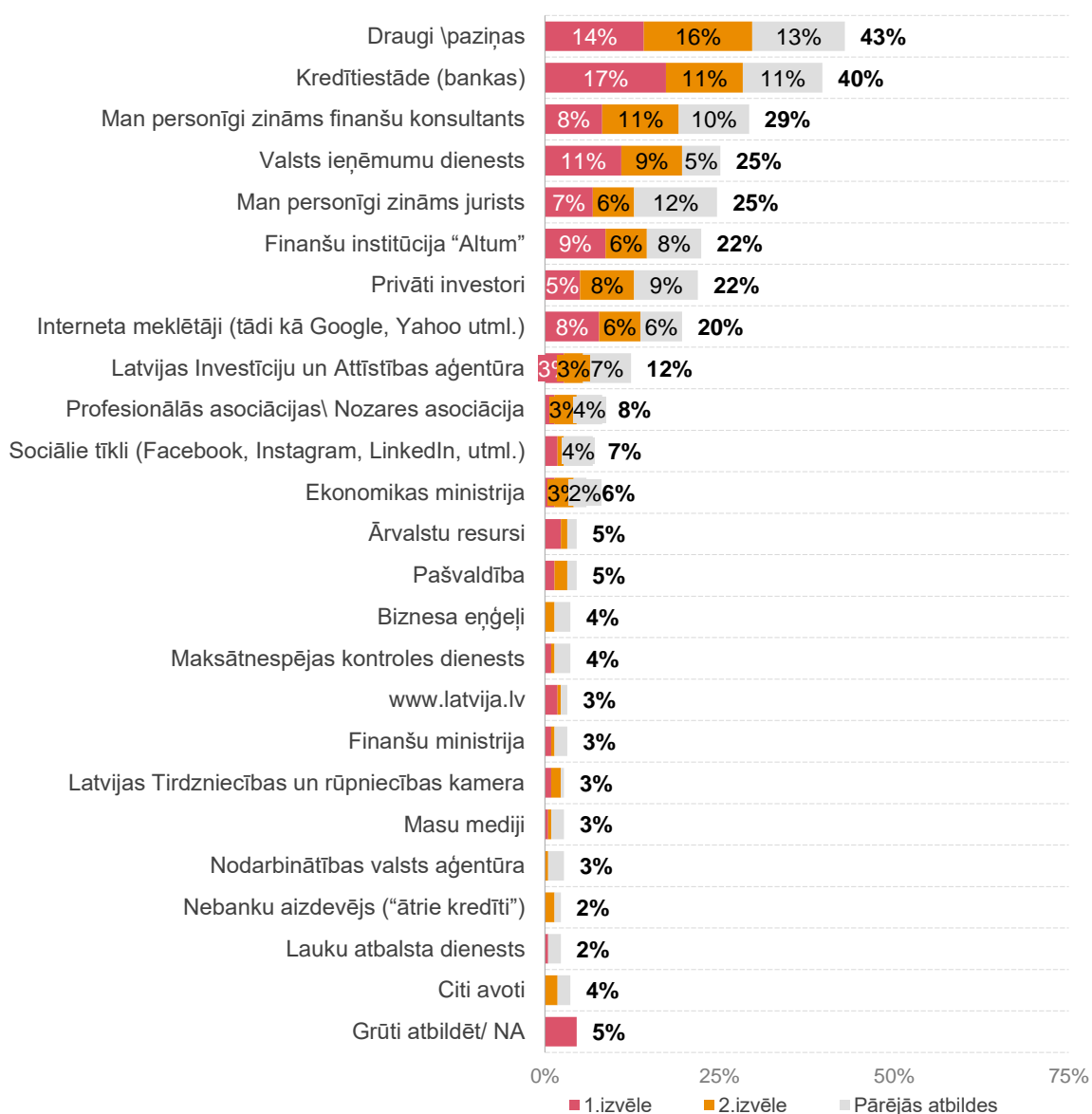
Rezultāti uzņēmēju vidū:



(Bāze = uzņēmēji, kuri nav meklējuši info finanšu grūtībās nonākušiem uzņēmējiem; n=262)

Kā "citi avoti" (grafikā) tika minēti - Ārvalstu resursi; Finanšu ministrija; Ekonomikas ministrija; Nodarbinātības valsts aģentūra; Valsts un pašvaldību vienotais klientu apkalpošanas centrs (VPVKAC); www.latvija.lv; Masu mediji; Zemkopības ministrija.

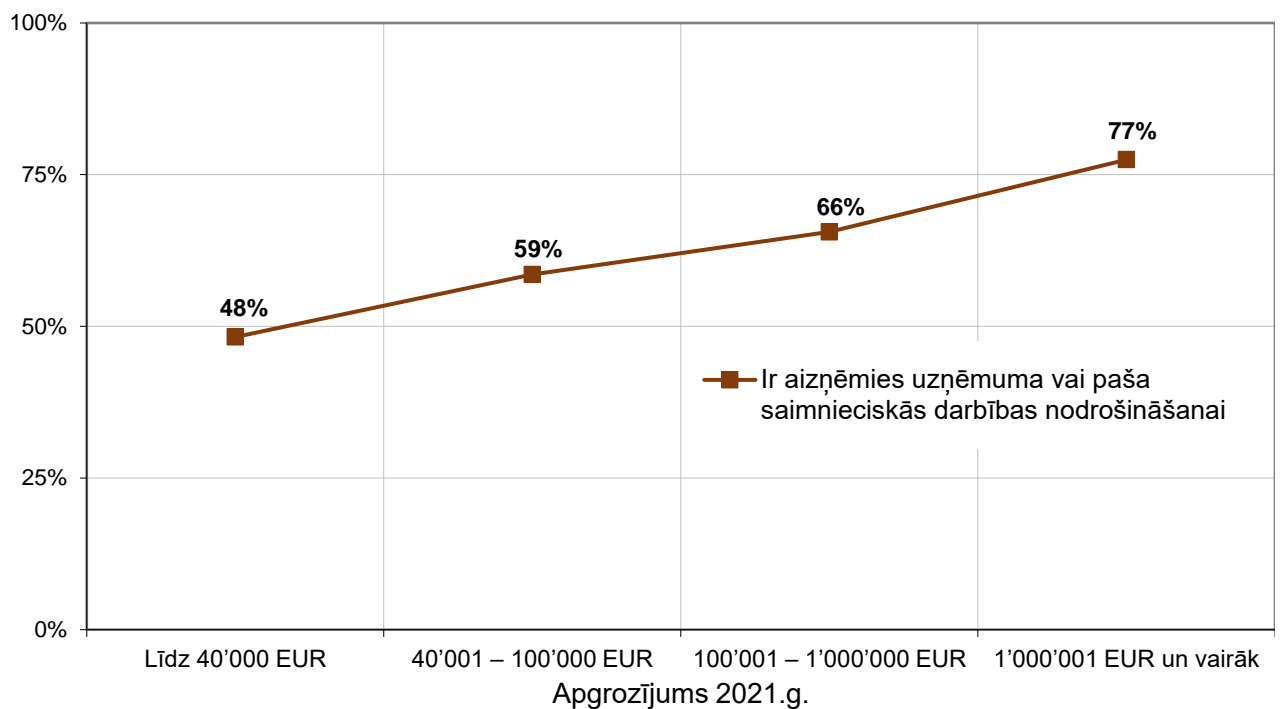
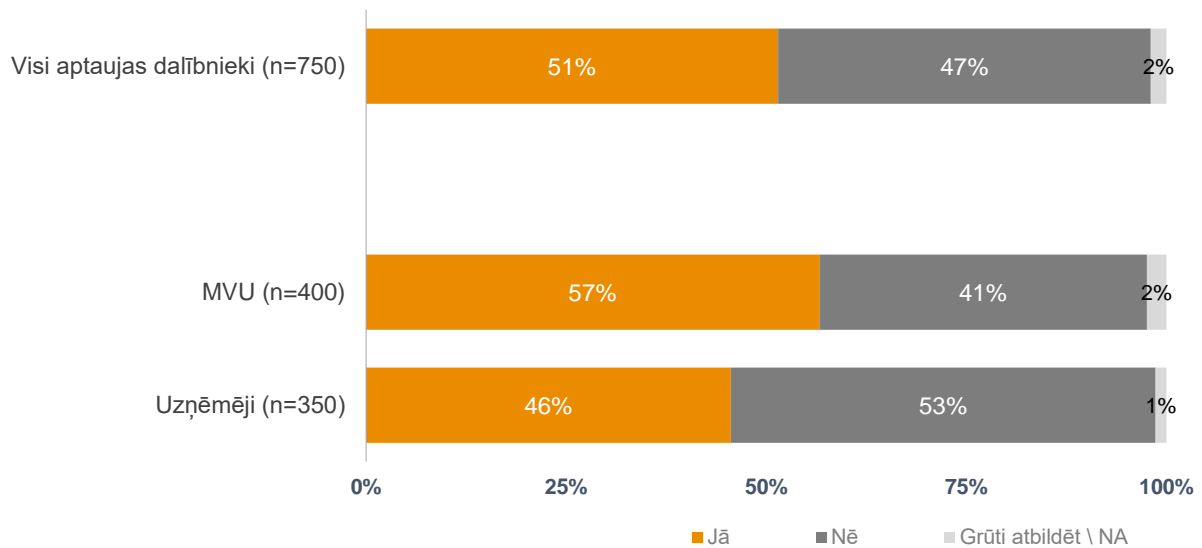
## Rezultāti mazo un vidējo uzņēmumu vidū:



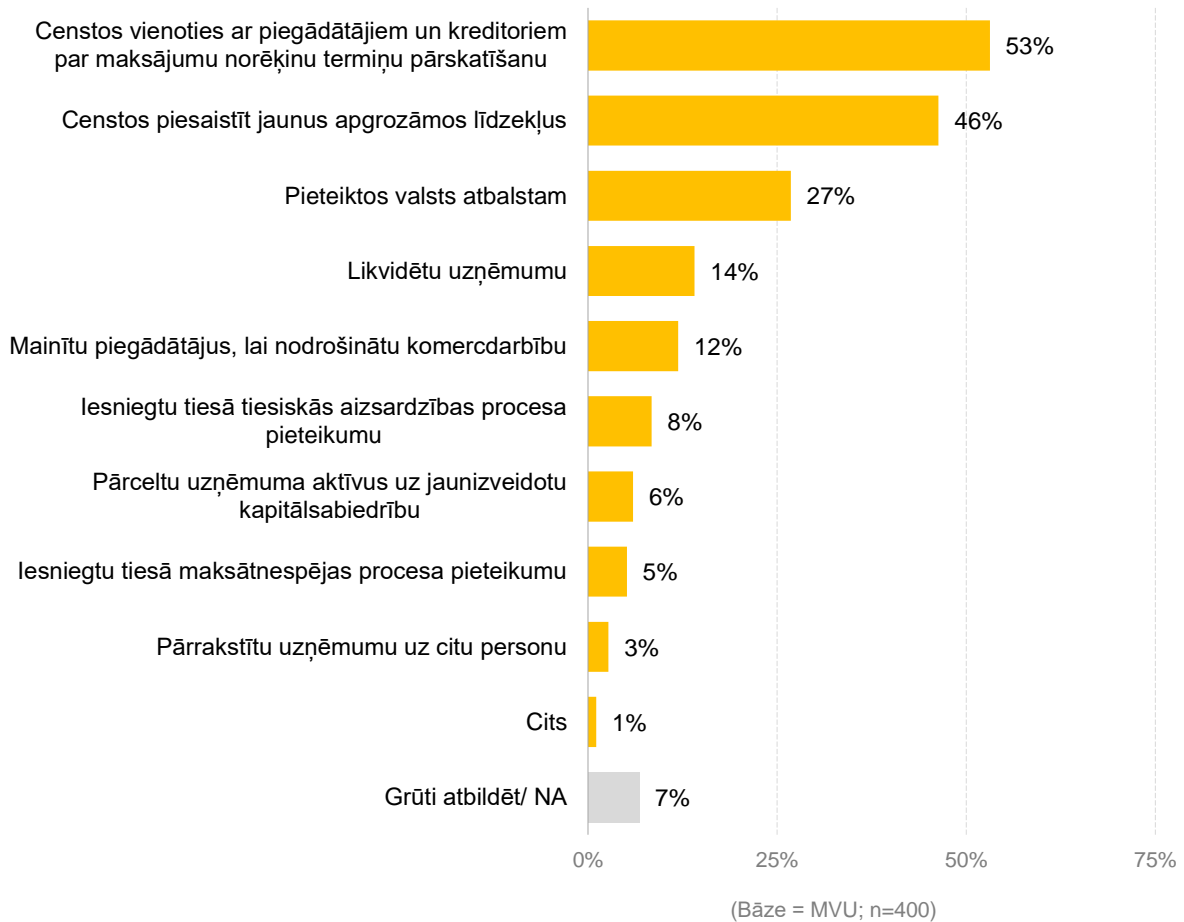
(Bāze = MVU, kuri, nav meklējuši info finanšu grūtībās nonākušiem uzņēmējiem; n=237)

Kā "citi avoti" (grafikā) tika minēti - Ārvalstu resursi; Finanšu ministrija; Ekonomikas ministrija; Nodarbinātības valsts aģentūra; Valsts un pašvaldību vienotais klientu apkalpošanas centrs (VPVKAC); www.latvija.lv; Masu mediji; Zemkopības ministrija.

Attēls 51. Aptaujas jautājums: “Vai Jūs esat kādreiz aizņēmiets finanšu līdzekļus Jūsu uzņēmuma vai Jūsu paša saimnieciskās darbības nodrošināšanai (tai skaitā, piemēram, pircis preces uz nomaksu, līzingā, izmantojis kredītlīniju)?”

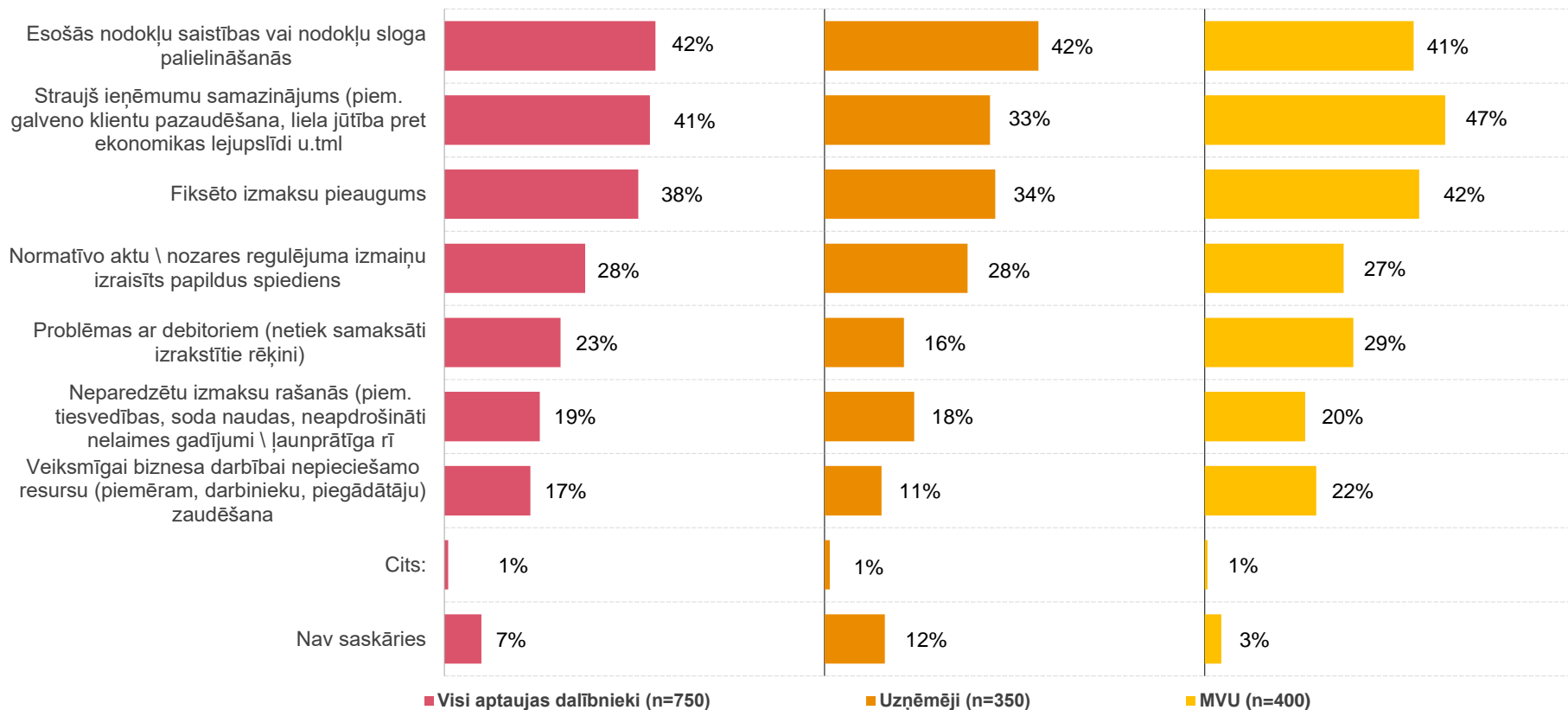


Attēls 52. Aptaujas jautājums: “Kā, Jūs rīkotos situācijā, ja Jums būtu iestājušās finanšu grūtības, bet nebūtu pieejami valsts atbalsta pasākumi?”



Kā “cits variants” (grafikā) tika minēti - *Samazinātu izmaksas; Aizbrauktu no valsts.*

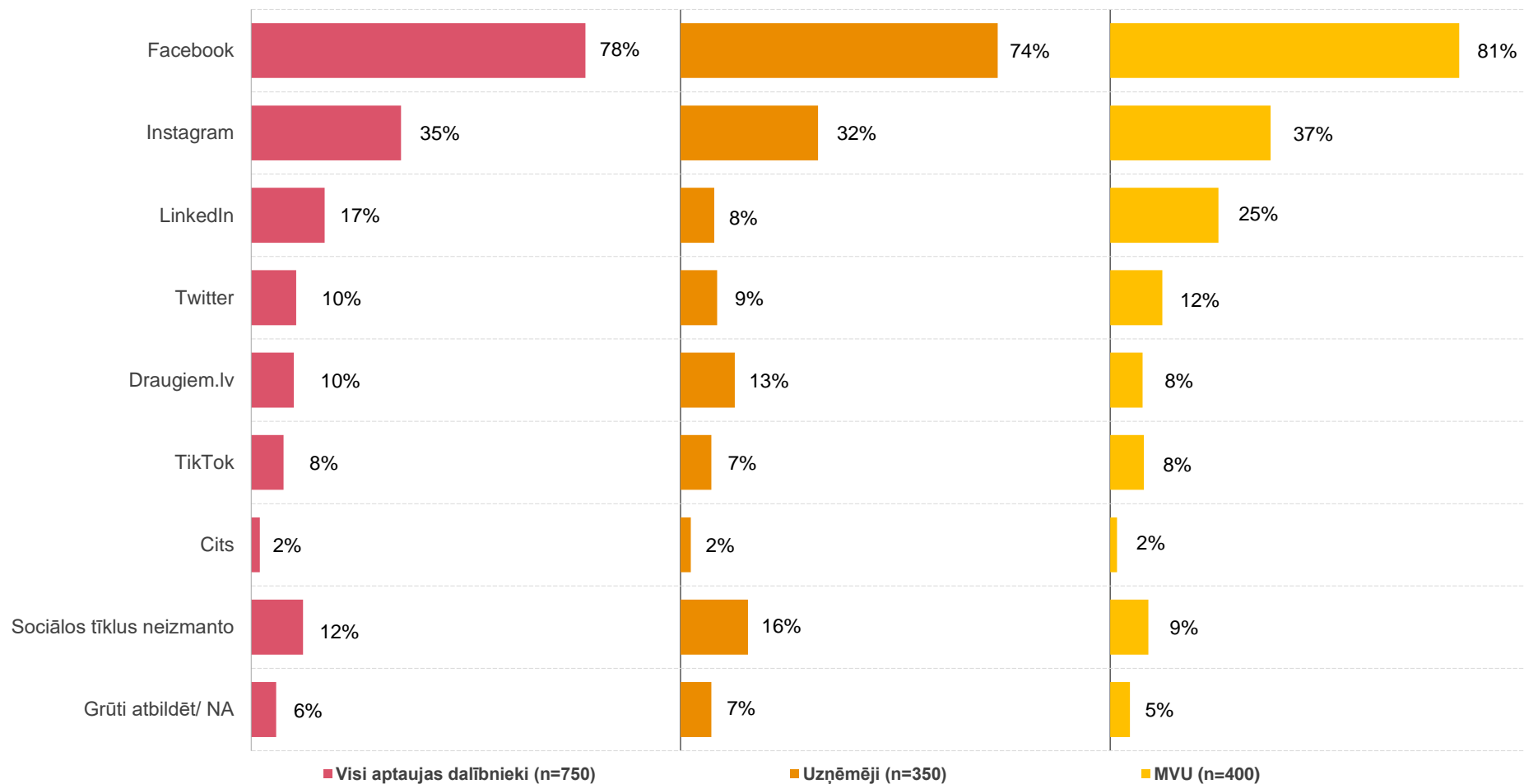
Attēls 53. Aptaujas jautājums: “Ar kādiem finanšu grūtības izraisošiem cēloņiem esat saskāries uzņēmuma vadīšanas laikā?”



Kā “cits” (grafikā) tika minēti – Personiska rakstura problēmas (ģimene utml.); Īstermiņa aizdevumu nepieejamība.

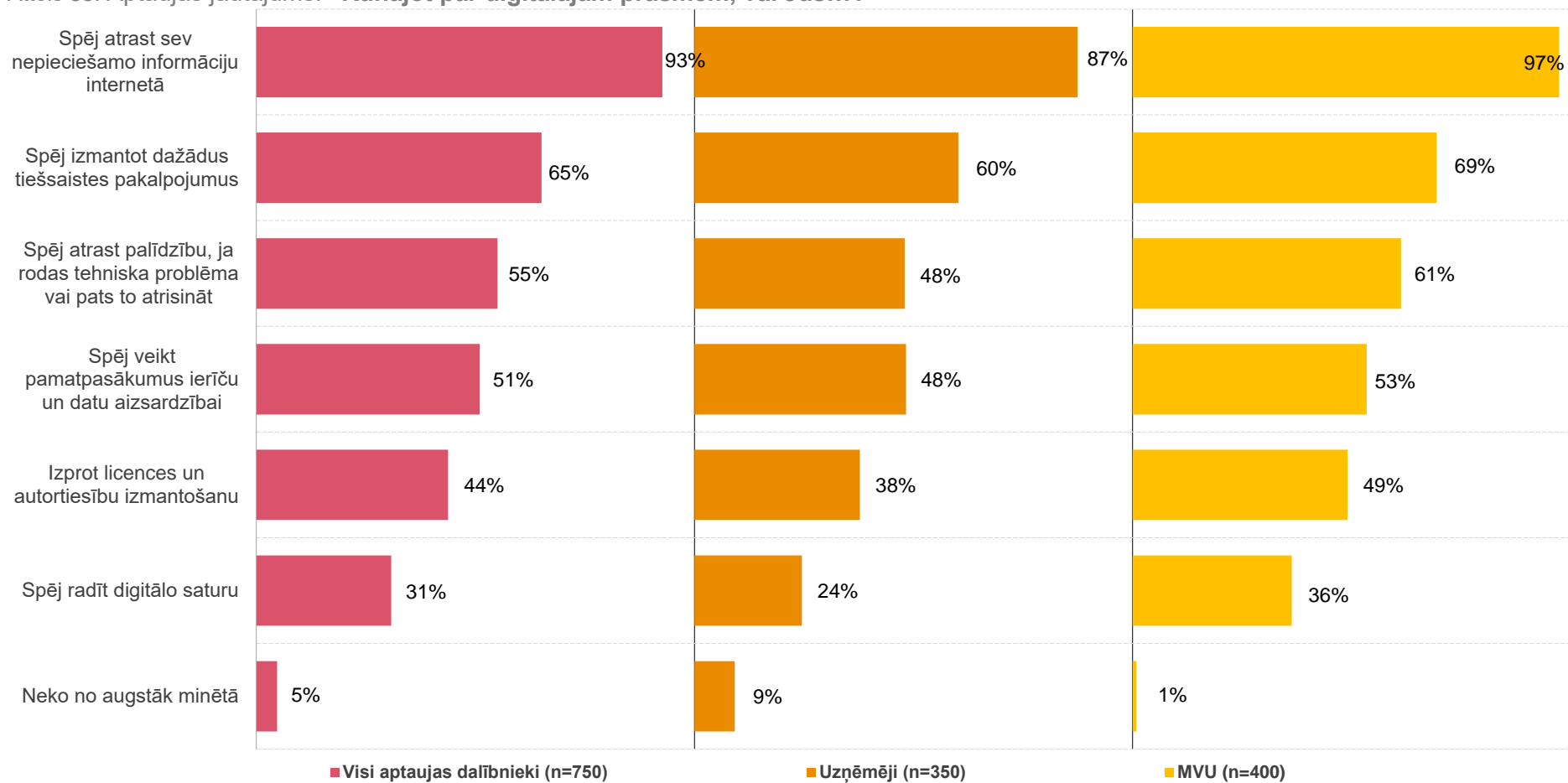


Attēls 54. Aptaujas jautājums: “Kādus sociālos tīklus Jūs izmantojat?”

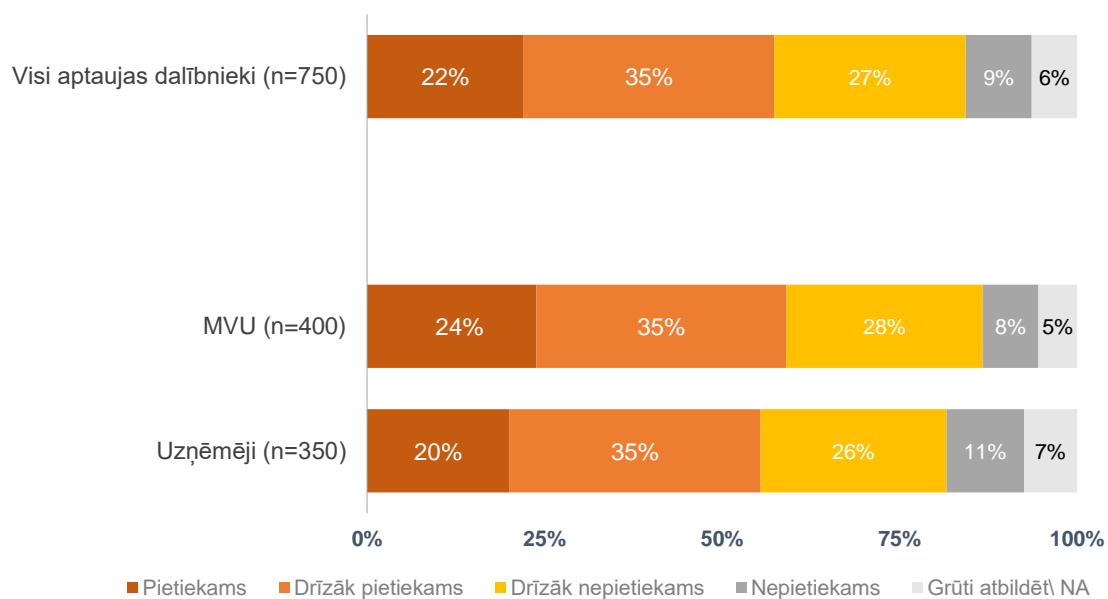


Kā “cits” (grafikā) tika minēti – WhatsApp; Inbox; VK.com; Telegram; Tinder.

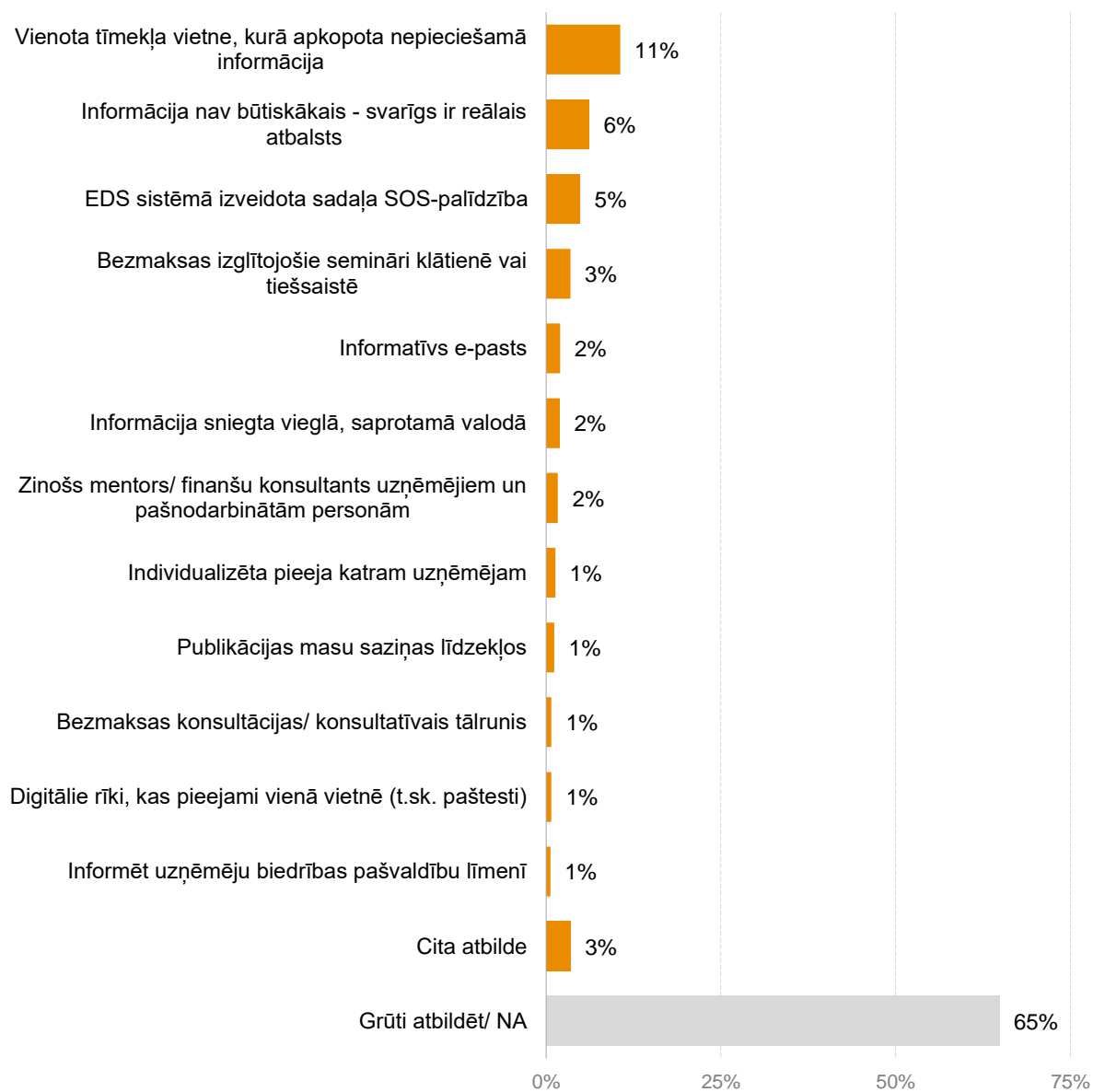
Attēls 55. Aptaujas jautājums: “Runājot par digitālajām prasmēm, vai Jūs...?”



Attēls 56. Aptaujas jautājums: "Kā Jūs vērtējat savu informētības līmeni par jautājumiem, kas saistīti ar finanšu grūtību risināšanu uzņēmējdarbībā?"



Attēls 57. 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)

#### Retāk minētās atbildes:

- Sniegt informāciju, izmantojot profesionālās/ nozaru asociācijas;
- Konsultācijas pašvaldībā;
- Informēt LTRK;
- Sniegt aktuālo informāciju Altum;
- Informatīvas SMS;
- Ievietot informāciju ziņu portālos;
- Informācija sociālajos tīklos;
- Pārraides LR1;
- Tematiskos TV raidījumos sniegtā informācija;
- Sniegt juridiskās konsultācijas;
- Izveidot atsevišķu sadaļu vietnē latvija.lv;
- Sniegt informāciju drukātā veidā;
- Informāciju sniegt dažādās valodās.

#### Respondentu komentāri:

- *VID vai kāda cita institūcija automātiski veiktu uzņēmuma gada bilances analīzi un automātiski izsūtītu vēstuli ar finanšu pamatrādītājiem kopā ar ieteikumiem, ko darīt, kur vērsties (norādot kontaktus).*
- *Konkrētāki un lietderīgāki padomi, konsultācijas no VID, iedziļinoties attiecīgā uzņēmuma vajadzībās nevis tikai formāli - "lasiet likumus un noteikumus".*
- *Ieviest pašpārbaudes testu, ar kura palīdzību var noskaidrot, ko zina un ko nezina*
- *Uzrunājot finanšu grūtību "riskā grupas uzņēmējus", piemēram, jaunos, mazos un konkrētu nozaru uzņēmējus individuāli, piezvanot viņiem, parunājot un piedāvājot kādus materiālus, bezmaksas konsultācijas vai kursus.*

#### Komentāri par vienotas tīmekļa vietnes izveidi:

- *Vietne, kurā būtu apkopota un regulāri atjaunota informācija, atbilstoši izmaiņām likumdošanā un valsts atbalsta pasākumos.*
- *Vienota vietne, kurā būtu pieeja nepieciešamajai informācijai ar iespēju sev interesējošā jautājumā tieši savienot ar atbildīgo iestādi, kas sniegtu tālākus norādījumus.*
- *Vienots portāls, kur ir informācija arī pašnodarbinātiem, pieredzes apmaiņa, diskusijas.*
- *Valsts pārvaldei ir jābūt vienai, vienotai mājas lapai. Viena izskata, vienas formas. Katras iestādes radošums ir vienkārši apbrīnojams, bet uzņēmējam, kam ikdienā ir jāorientējas un jāspēj atrast informāciju par sev vēlamo tēmu, ir jābūt faķīram.*
- *Interneta vietne, kur iepazīties ar biežāk sastopamajām situācijām un reāliem uzņēmēju pieredzes stāstiem, kā problēmas risinātas (gan veiksmīgi, gan neveiksmīgi).*
- *Ir jābūt vienotai sistēmai, kur ir visa informācija, iepirkumi redzami, lai nav jārokas pa 1000 majaslapām... Kopēja lapa pa visu Latviju un atsevišķi sadalīts pa reģioniem. Iepirkuma konkursi arī pa novadiem sadalīti.*

- *Ja šādu informāciju veidos valsts/pašvaldības iestādes, tad jēga no tā būs maza. Šiem darbiniekiem nav pietiekošu zināšanu un saprašanas. Kā piemērs - VID darbinieki. EDS vairākkārt jāatkārto uzdotais konkrētais jautājums, lai saņemtu atbildi.*

#### Komentāri par EDS:

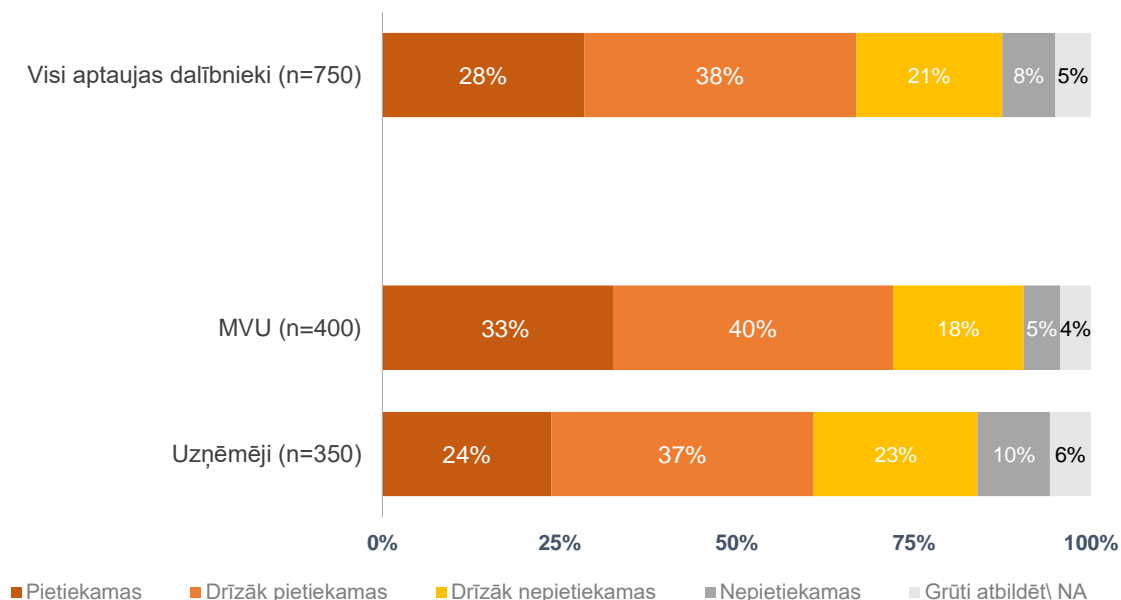
- *EDS ir pareizais kanāls, jo to visi lieto. Tur arī piedāvāt vajadzīgo informāciju, nevis veidot jaunus brīnumus.*
- *EDS varētu būt linki, kur meklēt risinājumus, rīki, kā novērtēt riskus, t.i., pievienot EDS sadaļu ar norādēm, kā risināt radušos problēmu.*
- *Vienota platforma EDS sistēmā, kur ar meklētāju varētu atrast un veikt risku analīzi, tas paātrinātu un atvieglotu procesu un risinājumus.*
- *Jāizstrādā formula regulārai uzņēmuma likviditātes rādītāja atspoguļošanai pieejamos portālos, piemēram EDS.*

#### Komentāri par to, ka svarīgākais ir reālais atbalsts:

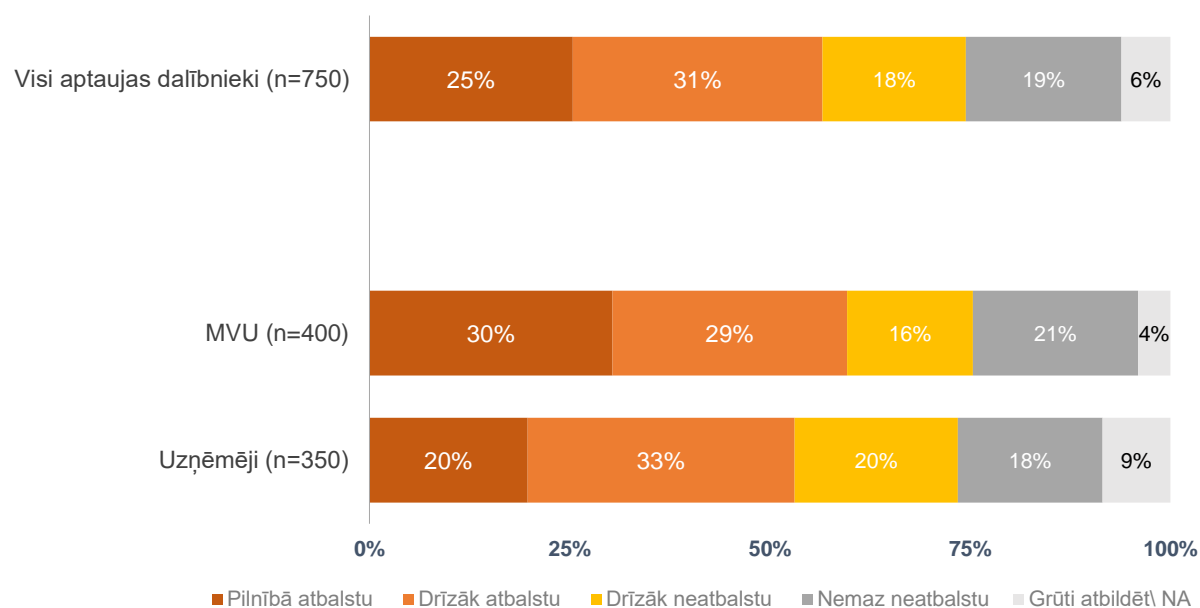
- *Informācija nav būtiskākais - jāsamazina nodokļu slogs.*
- *Aktīvāk iesaistīt uzņēmējus valsts pārvaldē šo jautājumu risināšanā, veidojot īpašu mehānismu.*
- *Ar pieredzi ir jādalās. Jebkurš jautājums jārisina pēc būtības nevis formāli. Mūsu valstī jau tā ir daudz sausu likumu.*
- *Valsts institūciju ieinteresētība. Apziņa, ka VID un Valsts ir uzņēmēja algots darbinieks, nevis otrādi. Piemēram, VID nevis uzreiz soda, bet palīdz risināt savu uzņēmēju problēmas.*
- *Atcerēties, ka uzņēmēji rada to, ko pēc tam kāds vispār var tērēt*
- *Beigt pārslogot uzņēmējus ar dažādo valsts (parazītisko) iestāžu prasībām un regulām.*
- *Informācija ir pietiekama, problēma ir nepieejams finansējums jauniem uzņēmumiem.*
- *Cilvēcīgas pārrunas valsts iestādēs kredītsaistību veidošanas gaitā. Ļoti bieži tiek sūtīts no viena pie otra...*
- *Finanšu atbalsts nav nepieciešams, ja uzņēmumam ļauj strādāt. Latvijas valstij vienkārši nevajadzētu izveidot šķēršļus un aizliegt strādāt, jo tad nav iespējams izpildīt līgumsaistības.*
- *Šajā valstī tas ir bezjēdzīgi, kaut kādas vietnes izveide neko nedos. Vieglāk ir risināt ko pašam - lētāk sanāks! Kā teica Ostaps Benders: Ar valsti nevar spēlēt azartspēles.*
- *Vairs nav cerību kaut ko sagaidīt, lai valsts atbalstītu uzņēmējus. Valsts iestāžu darbinieki tik pretrunīgi paskaidro normatīvos aktus, tāpēc bieži tiek izdarītas kļūdainas izvēles.*
- *Valsts birokrātijas un nodokļu sloga samazināšana mazinātu arī finanšu stresa situācijas. Nodokļu slogs ir viens no galvenajiem finanšu stresa situāciju izraisītājiem.*
- *Nebūtu problēmas uzņēmējiem, ja nebūtu tik daudz kontrolētāju, sodītāju un uzraugu. Uzņēmējam nav laika strādāt, bet tikai jāraksta dokumenti, kurus brauc pārbaudīt dažādi ierēdņi.*
- *Valstij atvieglot mazajiem uzņēmējiem nodokļu slogu un beigt valsts budžetu pildīt uz mazo uzņēmēju rēķina, bet ļaut cilvēkiem un ģimenēm veidot savus mazos biznesus.*

- *Sāciet ar likumiem, kurus bez ierunām ievēro VID. Patreiz ir spēkā vienots nodokļu samaksas datums. Ja uzņēmumam no valsts pienākas PVN pārmaksa, mēs to nevaram atskaitīt no maksājamiem nodokļiem. Mums nodokļi ir jāsamaksā pilnībā,*
- *Sākumā jāsakārto nodokļu sistēma, kas veicina uzņēmējdarbību un jāsamazina valsts pārvalde, lai netraucē strādāt.*
- *Mazināt administratīvo slogu. Pārāk daudz fantazētāju saradies.*
- *Ieviest dzīvē pieņemto likumu par nodokļu automatisku atskaitīšanu no mana darījumu konta.*
- *Informācija ir pietiekama, bet reāls atbalsts jau no informācijas apjoma nepalielinās.*
- *Lai paskatās, kā Igaunijā tiek atbalstīta uzņēmējdarbība. Tur VID strādā priekš uzņēmējiem, nevis uzņēmēji priekš viņiem.*
- *Ja VID redz, ka uzņēmumam ir grūti, neuzlikt sodu, bet piedāvāt palīdzību. Ja redz, ka 2 mēnešus nespēj nomaksāt nodokļus, tad aizsūtīt rīkus, kā risināt jautājumu, lai uzņēmējs tiek atkal uz kājām.*

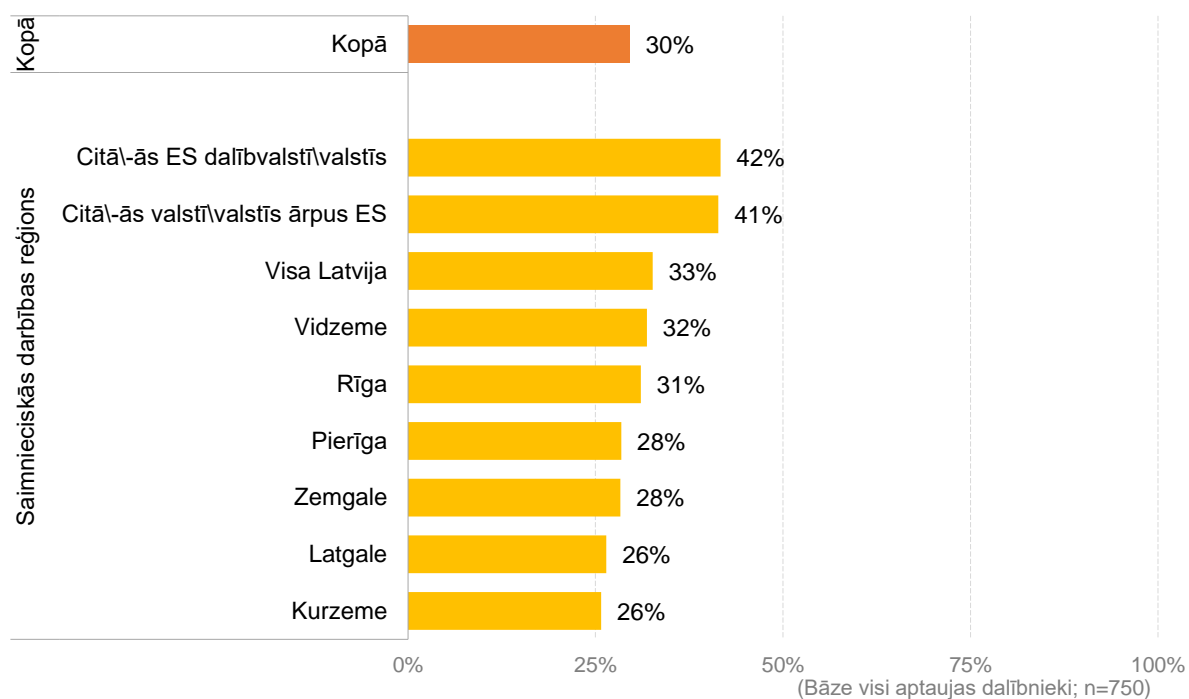
Attēls 58. Aptaujas jautājums: “Kā Jūs vērtējat savas zināšanas par uzņēmumu finanšu vadību?”



Attēls 59. Aptaujas jautājums: “Jūsaprāt, cik lietderīga būtu vienotas vietnes izveide, kurā būtu apkopota informācija par dažādu institūciju un organizāciju piedāvātajiem risinājumiem uzņēmējiem finanšu grūtību mazināšanai? Vai, Jūsaprāt, tas būtu...?”

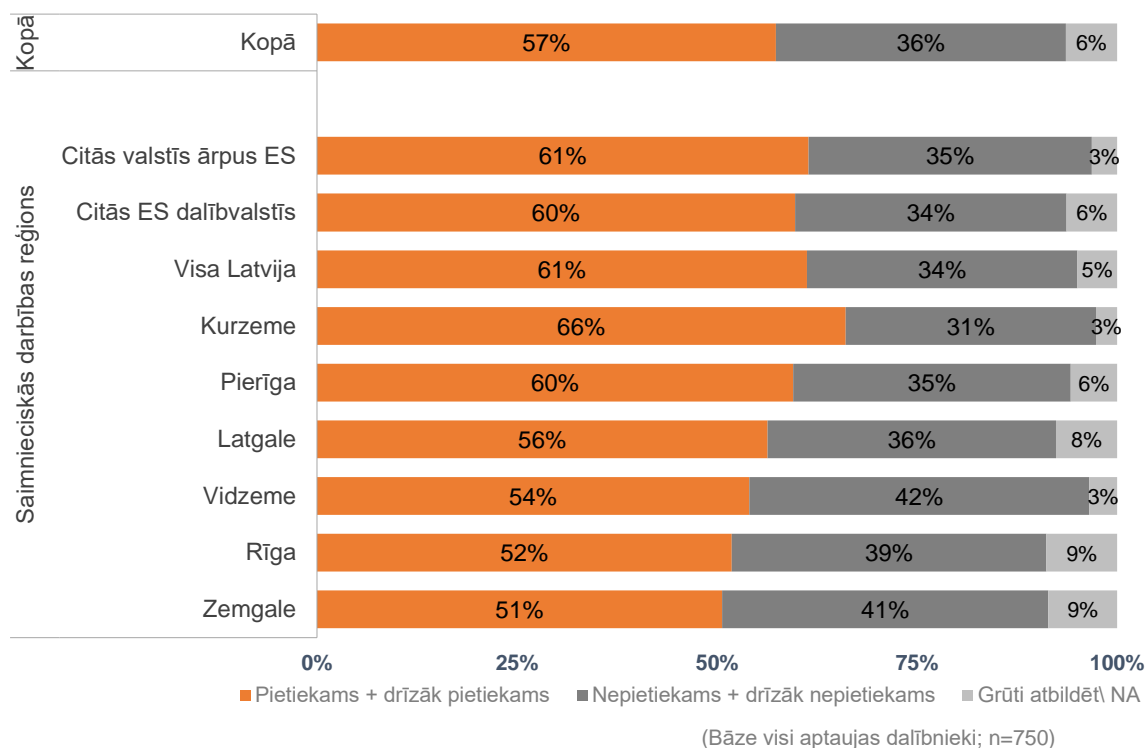


Attēls 60. Aptaujas jautājums: “Vai pēdējo 5 gadu laikā esat meklējis jebkādu informāciju, kas varētu noderēt uzņēmējiem un pašnodarbinātām personām finanšu grūtību risināšanai?”

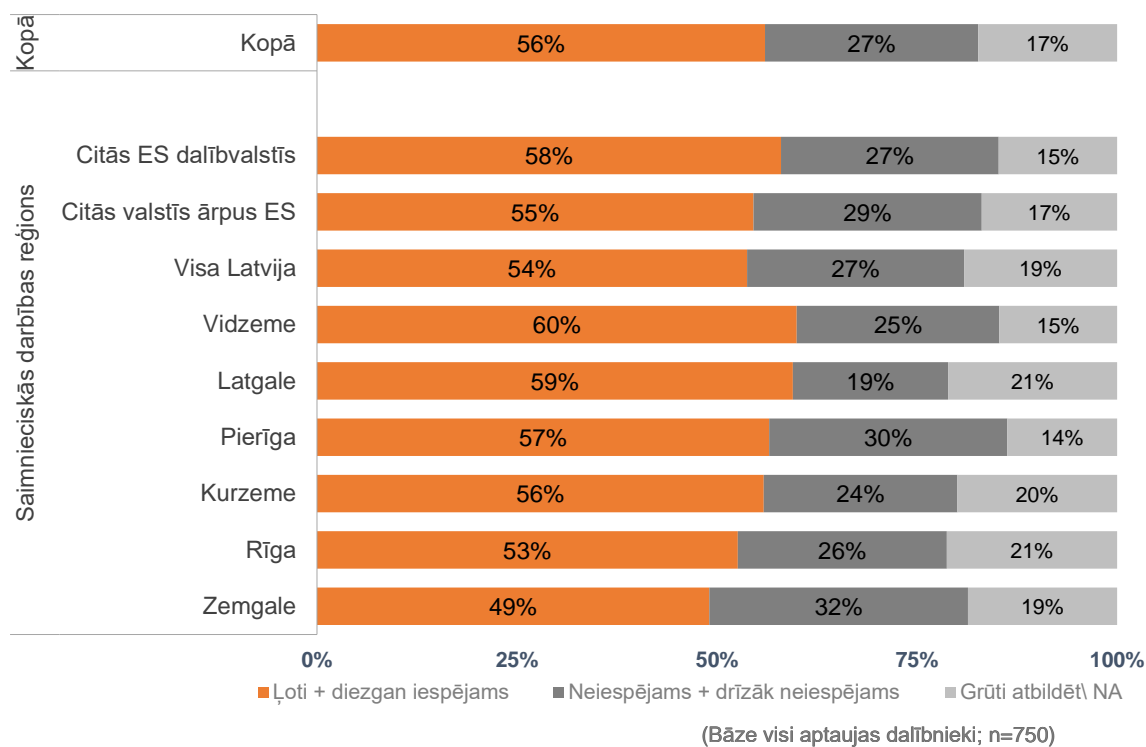




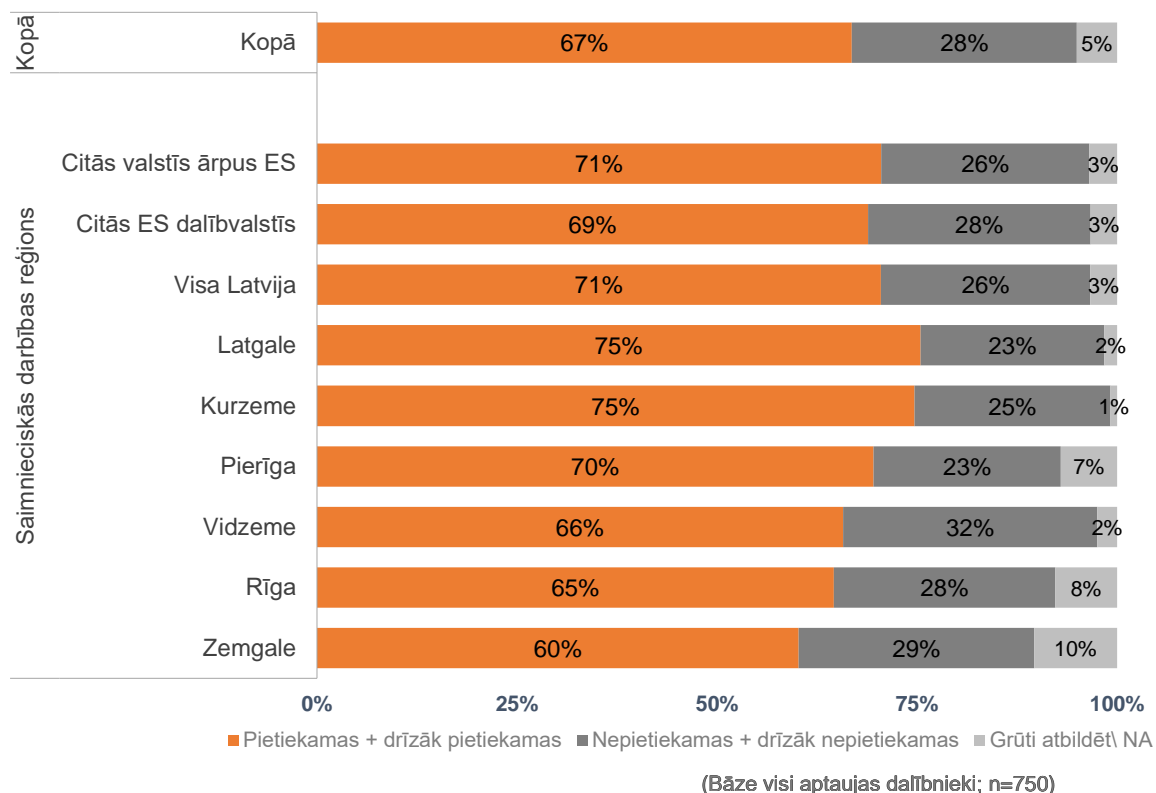
Attēls 61. Aptaujas jautājums: “Kā Jūs vērtējat savu informētības līmeni par jautājumiem, kas saistīti ar finanšu grūtību risināšanu uzņēmējdarbībā?”



Attēls 62. Aptaujas jautājums: “Kā Jūs domājat, cik liela ir iespēja, ka nākamo 5 gadu laikā Jūs varētu saskarties ar nopietnām finanšu grūtībām savā saimnieciskajā darbībā?”



Attēls 63. Aptaujas jautājums: “Kā Jūs vērtējat savas zināšanas par uzņēmumu finanšu vadību?”



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

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

Avots	Apraksts	1	2	3
<b>Iestāžu un organizāciju tīmekļvietnes</b>				
<b>TM tīmekļvietne</b> tm.gov.lv	Informācija par juridisko personu un fizisko personu maksātspējas politiku. <ul style="list-style-type: none"> <li>Sadaļa “Nozares politika”: fiziskās personas atbrīvošana no parādsaistībām un maksātspējas politika (t.sk. ĀTR principu vadlīnijas, vadlīnijas veiksmīgai biznesa parādsaistību problēmu atrisināšanai u.c.).</li> </ul>	✓	✓	✓
<b>LM tīmekļvietne</b> lm.gov.lv	Informācija par labklājības nozares politiku (piemēram, atbalsts iekļaušanai darba tirgū, pieejamie sociālie pabalsti un atvieglojumi). <p>Sadaļa “Nozares politika”: darba tirgus (t.sk. darbinieku piesaiste, subsidētā nodarbinātība, komercdarbības vai pašnodarbinātības uzsākšana), pensijas un pabalsti (t.sk., pabalsti, pašvaldību sociālā palīdzība), invaliditāte (atvieglojumi), u.c.</p>	✓	✓	✓
<b>EM tīmekļvietne</b> em.gov.lv	Informācija par komercdarbības un iekšējā tirgus nozaru politiku (piemēram, atbalsta pasākumi COVID-19 pandēmijas un energoresursu cenu kāpuma laikā). <p>Sadaļa “Aktualitātes” (t.sk., atbalsta pasākumi uzņēmējiem COVID-19 ietvaros; atbalsts energoresursu cenu samazināšanai, u.c.)</p> <p>Sadaļa “Nozares politika”: iekšējais tirgus (t.sk., patērētāju tiesības).</p>	✓	✓	✓
<b>FM tīmekļvietne</b> fm.gov.lv	Informācija par atbalstu saimnieciskās darbības veicējiem un patērētājiem COVID-19 ietvaros (piemēram, iestāžu atbalsts saimnieciskās darbības turpināšanai, dīkstāves pabalsti un moratorijs). <p>Sadaļa “Nozares politika”: komercdarbības kontrole (t.sk. komercdarbības atbalsta pasākumi)</p> <p>Sadaļa “Atbalsts uzņēmējiem” un “Atbalsts darbiniekiem”</p> <p>Sadaļa “Aktualitātes” (t.sk., atbalsts Covid-19 ietekmētajiem uzņēmumiem un strādājošajiem; informācija par dīkstāves pabalstiem pašnodarbinātajiem; informācija par moratoriju privātpersonām un juridiskām personām)</p> <p>Videomateriāli par valsts atbalstu COVID-19: uzņēmēju pieredzes stāsti</p>	✓	✓	✓
<b>MKD tīmekļvietne</b> mkd.gov.lv	Informācija un materiāli fiziskām un juridiskām personām par maksātspējas procedūrām un procesa soļu apraksts <p>Sadaļa “Maksātspēja” (t.sk. ĀTR, TAP, juridiskās personas maksātspējas process, fiziskas personas maksātspējas process)</p>	✓	✓	✓

Avots	Apraksts	1	2	3
	<p>Infografikas un videomateriāli (t.sk. "Kādus pakalpojumus var saņemt Maksātspējas kontroles dienestā?", "Saziņa ar administratoru", "Kas ir parādnieka pārstāvis maksātspējas procesā?", "5 ieteikumi pirms vērsties Maksātspējas kontroles dienestā ar sūdzību par administratora rīcību", "Kā atgūt neizmaksāto darba samaksu?", "Fiziskās personas maksātspējas process" u.c.)</p>			
<p><b>NVA</b> <b>tīmekļvietne</b> nva.gov.lv</p>	<p>Informācija un materiāli par pieejamo atbalstu darba devējam un darba meklētājam (piemēram, atbalsts iekļaušanai darba tirgū, saimnieciskās darbības uzsākšanai un finanšu kompetenču pilnveidošanai).</p> <p>Sadaļa "Pakalpojumi": piedāvāju darbu (t.sk., algu subsīdiju atbalsta pasākumi, subsidētas darba vietas darba devējiem nodarbinot bezdarbnieku; atbalsts kolektīvās atlaišanas gadījumā); meklēju darbu (t.sk., atbalsti darba meklēšanai, atbalsts komercdarbības un pašnodarbinātības uzsākšanai – konsultācijas un finansiāls atbalsts)</p> <p>Infografikas un informatīvie materiāli (t.sk. "NVA pakalpojumi darba devējam", "Algu subsīdiju atbalsta pasākums", "Atbalsta pasākumi bezdarbniekiem ar atkarības problēmām", "Finanšu pratība: nodokļi", "E-kursa "Mana nauda šodien un rīt. Finanšu pratība" apguve fiziskās personas atbrīvošanai no parādsaistībām", u.c.)</p>	✓	✓	✓
<p><b>VID tīmekļvietne</b> vid.gov.lv</p>	<p>Informācija un materiāli fiziskām un juridiskām personām (piemēram, atbalsts saimnieciskās darbības turpināšanai un informācija par saimnieciskās darbības uzsākšanu, reorganizāciju un izbeigšanu).</p> <p>Sadaļa "Nodokļi" (t.sk., termiņpagarinājumi un nodokļu parādu atmaksas atvieglojumi)</p> <p>Sadaļa Covid-19 (t.sk., algu subsīdijas darbiniekiem, pašnodarbinātajiem un patentmaksas maksātājiem, grants apgrozāmo līdzekļu plūsmas nodrošināšanai, gada pārskata iesniegšanas termiņa pagarinājums, PVN pārmaksas atmaksa)</p> <p>Sadaļa "Uzņēmumiem" (t.sk. uzņēmumu reorganizācija, likvidācija)</p> <p>Sadaļa "Privātpersonām" (t.sk. pirmie soļi uzņēmējiem, saimnieciskās darbības veicējiem)</p> <p>Infografikas un informatīvie materiāli (t.sk. "Ieteikumi iesnieguma "COVID-19 krīzes skartā uzņēmuma iesniegums atbalsta saņemšanai apgrozāmo līdzekļu plūsmas nodrošināšanai" aizpildīšanai mikro uzņēmumiem un pašnodarbinātajām personām", u.c.)</p>	✓	✓	✓
<p><b>PTAC</b> <b>tīmekļvietne</b> ptac.gov.lv</p>	<p>Informācija un materiāli patērētājam par aizņēmumiem (piemēram, patērētāja tiesības, iespējas un padomi, lai veiksmīgi aizņemtos).</p> <p>Sadaļa "Covid-19 aktualitātes" (t.sk., kredīta brīvdienas un citas iespējas maksājumu samazināšanai; nokavējuma procenti, ko drīkst piemērot kredīta devējs)</p> <p>Sadaļa "Finanšu pakalpojumi" (t.sk., veidi kā ietaupīt, atbildīga aizņemšanās, padomi par ārpustiesas parāda atgūšanas procesu, padomi slēdzot hipotekārā kredīta līgumu).</p> <p>Sadaļa "Aktualitātes" (t.sk., "Patērētājiem, aizņemoties ir svarīgi izprast pakalpojuma veidu" "Apjukumu rada kredītlinijas", "Par nokavējuma procentu ierobežošanu, parādu piedziņas procesa termiņa pagarināšanu saistībā ar Covid-19")</p> <p>Videomateriāli (t.sk. "Ceļā uz dzīves meistarību", "Aizņemties atbildīgi").</p>	✓		

Avots	Apraksts	1	2	3
<b>FKTK</b> tīmekļvietne fktk.lv	Informācija par patērētāju finanšu pratību un materiāli finanšu prasmju pilnveidei Sadaļa "Jaunumi" (piemēram, Latvijas iedzīvotāju finanšu pratības aptauja 2019) Infografikas, piemēram, "Kā rūpēties par nākotni jau no pirmās algas?", "Latvijas iedzīvotāju finanšu pratības stratēģija 2021b.–2027. gadam", "Latvijas iedzīvotāju finanšu pratība"	✓		
<b>LDDK</b> tīmekļvietne lddk.lv	Informācija par asociācijas biedriem pieejamo atbalstu Sadaļa "Atbalsts biznesam" (konsultācijas biedriem par uzņēmējdarbības vides uzlabošanu, izglītības, nodarbinātības, sociālās drošības, veselības aprūpes, darba tiesību un darba aizsardzības jomās)		✓	
<b>LAKRA</b> tīmekļvietne kreditnemejuasociacija.lv	Informācija par palīdzību kredītņēmējiem <ul style="list-style-type: none"> <li>Sadaļa "Par mums" (piemēram, asociācijas mērķi un funkcijas)</li> <li>Sadaļa "Maksātspēja" (piemēram, aktualitātes par fizisko personu maksātspējas procesos, parādu atlaišanas likuma stāšanās termiņa pagarināšana)</li> </ul>	✓	✓	✓
<b>FNA</b> tīmekļvietne financelatvia.eu	Informācija un materiāli par banku nozares aktualitātēm, sadarbības dokumenti klientu atbalstam Sadaļa "Nozares dokumenti (t.sk. moratorijs privātpersonām un juridiskām personām, pārkreditēšana) Prezentāciju materiāli (t.sk. "Vai bankas turpinās finansēt biznesu 2022. gadā?" (iekļauti kredīta pieejamības nosacījumi uzņēmumiem), "Kredītu likmes noteicošie faktori un uzņēmumu spēja aizņemties", "Banku atbalsts uzņēmumiem un mājsaimniecībām")	✓	✓	✓
<b>LMPAA</b> tīmekļvietne administratori.lv	Informācija par asociācijas organizētajām apmācībām <ul style="list-style-type: none"> <li>Sadaļa "Par Apmācību centru" (piemēram, informācija par apmācību funkciju t.sk. grāmatvedības jautājumiem, nodokļu aktualitātēm u.c.)</li> </ul>		✓	✓
<b>Iestāžu un organizāciju izveidotās tematiskās vietnes</b>				
<b>PTAC izveidota vietne</b> parads.ptac.gov.lv	<b>PTAC izglītojošās kampaņas ietvaros izveidota vietne, kas aicina iedzīvotājus kritiski izvērtēt savu kredītspēju un rosina plānot savu privāto budžetu ilgtermiņā.</b> Vietnē pieejama informācija par dažādiem kredīta veidiem, izklūšanu no parādiem, ceļvedis informēta lēmuma pieņemšanai, u.c.	✓		
<b>LB uzturēta vietne</b> finansupratiba.lv	<b>Zīmols "Naudasprasmē" ļauj atpazīt projektus, aktivitātes, organizācijas un institūcijas, kas veicina naudas prasmi un uzrunā katru, kurš gatavs kļūt par īstu naudas pratēju.</b> Vietnē pieejami materiāli, kas attiecas uz finanšu pratību (piemēram, finanšu pratības stratēģija, kompetenču standarts finanšu pratībā pieaugušajiem un pētījumi par iedzīvotāju finanšu pratību), kā arī informācija par ikgadējo finanšu pratības nedēļu, u.c.	✓		

Avots	Apraksts	1	2	3
<b>LB uzturēta vietne</b> naudasskola.lv	<b>Ekonomiskās izglītības interneta vietne, kas sniedz skaidrojošu un izglītojošu informāciju plašai auditorijai (skolēniem, skolotājiem un visiem, kas nav speciālisti ekonomikā).</b> Vietnē pieejami ar finanšu pratību saistīti materiāli, 10 patiesības par naudu (t.sk. "Nedzīvo vienai dienai", "Pietauspi nebaltaī dienai" un "Viegli aizņemties, grūtāk atdot"), interaktīvi materiāli, spēles, u.c.	✓		
<b>LB uzturēta vietne</b> klientuskola.lv	<b>Neatkarīgs un nekomerciāls izglītojošais vortāls ikviena iedzīvotāja finanšu pratības veicināšanai.</b> Vietnē pieejama informācija par ieguldījumu, noguldījumu, kredītu, norēķinu un apdrošināšanas aspektiem, terminu skaidrojumi, atbildes uz jautājumiem, u.c.	✓		
<b>Novērtēšanas rīki</b>				
<b>VID EDS</b> eds.vid.gov.lv	Nodokļu maksātāju reitinga sistēma Rīks, kura mērķi ir informēt nodokļu maksātājus par viņa saimniecisko darbību raksturojošo rādītāju atbilstību vispārējām ekonomiskajām tendencēm; motivēt nodokļu maksātājus sekot nodokļu saistību izpildes disciplīnai un uzlabot to; nodrošināt nodokļu maksātājiem rīku, ar kuru tie var informēt sadarbības partnerus par savu reputāciju, nodokļu saistību izpildes disciplīnu un saimnieciskās darbības raksturojošo rādītāju atbilstību vispārējām ekonomiskajām tendencēm.		✓	✓
<b>PTAC</b> parads.ptac.gov.lv	<b>Parādu kalkulators</b> Rīks, ar kura palīdzību uzzināt, cik daudz patiesībā izmaksā aizdevumu līdz 5000 EUR ņemšana personām, kuru ienākumu līmenis nepārsniedz 2000 EUR	✓		
<b>LB</b> klientuskola.lv	<b>Finanšu pratības indekss</b> Rīks, ar kura palīdzību noskaidrot savu individuālo finanšu pratības līmeni 7 tematos, kā arī iegūt kopējo rezultātu un salīdzināt to ar Latvijas iedzīvotāju vidējo finanšu pratības indeksu.	✓		
<b>LB</b> klientuskola.lv	<b>Finanšu mērķtiecības tests</b> Rīks, ar kura palīdzību noskaidrot, cik stipra ir finanšu mērķtiecība.	✓		
<b>Mācību moduļi</b>				
<b>NVA</b> nva.gov.lv	E-apmācību modulis "Mana nauda šodien un rīt. Finanšu pratība" apguve fiziskās personas atbrīvošanai no parādsaistībām"	✓		

Avots	Apraksts	1	2	3
<b>Metodiskie materiāli un vadlīnijas</b>				
Publiski pieejamā informācija	PTAC metodiskais materiāls “Ceļā uz dzīves meistarību”			
	LM un TM metodiskais materiāls “Laulības tiesiskie, psiholoģiskie, ētiskie un sadzīves aspekti. Modulis: Finanšu pratība”			
	TM metodiskais materiāls “Labās prakses vadlīnijas lēmumu pieņemšanas procesā uzņēmumiem, kas nonākuši finansālās grūtībās”	✓	✓	✓
	TM vadlīnijas “Parādu ārpustiesas restrukturizācija”			
<b>Pasākumi</b>				
Publiski pieejamā informācija	“Finanšu pratības nedēļa”			
	“Finanšu pratība, par mājokļa atjaunošanu domājot”			
	Vebinārs “Kā veiksmīgi atrisināt biznesa parādsaistību problēmas?” (TM materiāls)			
	Semināri par gada aktualitātēm, kā, piem., “Nodokļu samaksas termiņa pagarināšana Covid-19 krīzē cietušajiem uzņēmumiem”, “Algu subsīdijas – Seminārs pašnodarbinātajiem, autoriem un patentmaksātājiem” u.c.	✓	✓	✓
	Apmācību pasākumi, tai skaitā			
	“Finanšu diena” – informācija MVU par finanšu instrumentiem, finansējuma piesaiste uzņēmuma attīstībai (faktrorings) Izglītojoši pasākumi un mācības kā, piemēram, “Diskusija: Vai bankas turpinās finansēt biznesu 2022. gadā?”			

# Pielikums 9. Ārvalstu labās prakses detalizēts apraksts

## Vācija



**Labās prakses elementi:** tematiskās tīmekļvietnes, konsultatīvais mehānisms

**Labās prakses mērķauditorija:** MVU un uzņēmēji

**Komunikācijā iesaistītās iestādes un organizācijas:**

- Tematiskās tīmekļvietnes: Valsts iestādes (Federālās ministrijas), pašvaldības iestādes (Profesionālie informācijas centri)
- Konsultatīvais mehānisms: nevalstiska organizācija (*Team U*)

## Konsultatīvais mehānisms

Nevalstiska organizācija *Team U*3 kopš 2007. gada sniedz atbalstu Vācijas MVU un uzņēmējiem, kuri saskaras ar finansiālām grūtībām. *Team U* ir sociālais uzņēmums, kas tiecas panākt augstu sociālo ietekmi, nodrošinot brīvprātīgo atbalstu un ekspertu tīkla piedāvātās konsultācijas. *Team U* darbība ir vērsta uz to, lai virzītu uzņēmēju prom no maksātnespējas situācijas. Tai ir divi galvenie mērķi:

- palīdzēt komersantiem izvairīties no maksātnespējas,
- palīdzēt jau bankrotējušiem uzņēmumiem atgūties gan profesionālajā dzīvē, gan privātajā dzīvē.

### Konsultāciju saturs

Lai sniegtu pēc iespējas kvalitatīvāku atbalstu, *Team U* konsultanti izvērtē uzņēmuma statusu.

**Sākuma procedūrā** tiek atbildēts uz trīs svarīgiem jautājumiem, kuri palīdz novērtēt pašreizējo uzņēmuma situāciju:

- Kādā situācijā uzņēmums šobrīd atrodas?
- Ko uzņēmums vēlas sasniegt?
- Kas ir nepieciešams, lai to sasniegtu?

**Balsoties uz sākuma procedūras rezultātiem**, tiek piedāvāts daudzveidīgs atbalsts, kas ir vērsts uz uzņēmuma atlabšanu, kā arī psiholoģiska palīdzība uzņēmuma vadītājiem, lai palīdzētu atgūties no nepatīkamās situācijas. *Team U* nesniedz juridiskas un finanšu konsultācijas. Nepieciešamības gadījumā *Team U* iesaka speciālistus pie kuriem vērstiem (t.sk. tādus, ar kuriem ir panākta vienošanās par fiksētu likmi konsultācijām).

### Konsultāciju formāts

*Team U* atbalsta sniegšanā izmanto dažādus formātus:

- **Saziņa digitālajos un tiešās saziņas kanālos.** Katram uzņēmējam ir iespēja bezmaksas sazināties ar *Team U*, izmantojot vienu no trim kanāliem – telefoniski, e-pastā vai aizpildot kontaktformu. *Team U* aicina uzņēmējus ar viņiem sazināties pēc iespējas ātrāk, lai pēc iespējas ātrāk spētu sākt risināt finanšu grūtības.
- **Individuālas konsultācijas ar *Team U* 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. *Anonymous insolvents*), kur tiek sniegts atbalsts tūlītējai maksātnespējas novēršanai. Grupas mērķis ir parādīt uzņēmējiem, ka viņi nav vienīgie ar finanšu grūtībām un ka savstarpējs atbalsts var palīdzēt.

## Tematiskās tīmekļvietnes

To mērķis ir informēt par iespējām uzsākt un veikt uzņēmējdarbību Vācijā. Izpētes ietvaros identificētas divas tīmekļvietnes:

**Grunder Plattform** ([gruenderplattform.de](http://gruenderplattform.de)) ir bezmaksas tiešsaistes platforma, kura paredzēta gan tiem, kuri vēl meklē ideju, gan tiem, kuri jau ir gatavi uzsākt uzņēmējdarbību. Platformu izveidoja Federālā ekonomikas un enerģētikas ministrija kopā ar KfW Attīstības banku.

**Tīmekļvietnes struktūra:** Tīmekļvietnē ir četras sadaļas (uzsākšana; plānošana; finanses; izveide). Tīmekļvietnē ir gan apkopota noderīga informācija visiem topošajiem vai esošajiem uzņēmējiem. Reģistrētajiem lietotājiem tiek piedāvāta apkopota informācija par pieejamajām konsultācijām, atbalstu un finansējuma iespējām reģionā, kurā uzņēmējs darbojas.

### Tīmekļvietnes saturs:

- Vienkopus apkopota informācija par visu veidu piedāvāto finanšu atbalstu. Katram finanšu atbalstam ir izveidots detalizēts apraksts ar prasībām, priekšrocībām, trūkumiem un izmaksām.
- Finansējuma meklētājā ir apkopoti visi dažādu iestāžu piedāvātie finansiālā atbalsta veidi.

**Handbook Germany** ([handbookgermany.de](http://handbookgermany.de)) ir projekta ietvaros izveidota tīmekļa vietne, kurā ir pieejama informācija par dažādiem jautājumiem. Projektu finansēja Federālās valdības komisārs migrācijas, bēgļu un integrācijas jautājumos. Tīmekļvietnē ir atsevišķa sadaļa gan informācijai par uzņēmuma darbības uzsākšanu, finansējumu un pārtraukšanu, gan informācija par pašnodarbinātā statusa iegūšanu, darbības principiem un izreģistrēšanos no sistēmas. Katrai mērķa grupai saturs ir pielāgots.

**Tīmekļvietnes struktūra:** Tīmekļvietnē ir četras sadaļas (dzīvo; mācies; tiesības un likumi; strādā). Tīmekļvietnes galvenā mērķa auditorija ir gan topošie, gan esošie Vācijas uzņēmēji. Zem katras galvenās sadaļas ir aprakstīti vairāki saistīti temati. Katrā tematā ir vispārējs apraksts un jautājumi un atbildes par konkrēto tēmu. Piemēram, zem sadaļas “Darbs” tiek sniegta informācija par tematu “Darbības uzsākšana kā pašnodarbinātajam”. Tajā tiek pastāstīts, kas Vācijā ir pašnodarbinātais un atbildēts uz dažādiem jautājumiem gan darbības uzsākšanas, gan beigšanas stadijā.

### Tīmekļvietnes saturs:

- Darbības uzsākšana kā pašnodarbinātajam. Sadaļā ir izveidoti 17 jautājumi no dažādiem uzņēmējdarbības posmiem ar viegli uztveramām atbildēm un, ja nepieciešams, saitēm uz citiem avotiem.
- Uzņēmuma izveide. Sadaļā ir izveidoti 16 jautājumi no dažādiem uzņēmuma darbības posmiem ar viegli uztveramām atbildēm un, ja nepieciešams, saitēm uz citiem avotiem.

### Informācijas pasniegšanas forma (*Grunder Plattform* un *Handbook Germany*):

- **Lietotājam draudzīga struktūra un dizains.** Informācija sastrukturēta pa galvenajiem tematiem, lai lietotājam ir vieglāk orientēties. Tīmekļvietnes ir izveidotas bez pārlietu daudz informācijas. Modernais dizains palīdz viegli orientēties piedāvātajā informācijā.
- **Daudzvalodu funkcionalitāte.** *Handbook Germany* tiek piedāvāts saturs septiņās dažādās valodās. Katrā valodā ir iespējams tekstu gan lasīt, gan klausīties.
- **Meklēšanas funkcija.** Tīmekļvietnē pieejamo informāciju ir viegli atrast, izmantojot meklēšanas funkciju.



**Labās prakses elementi:** konsultatīvais mehānisms

**Labās prakses mērķauditorija:** MVU un uzņēmēji

**Komunikācijā iesaistītās iestādes un organizācijas:** Valsts iestāde (Dānijas Uzņēmējdarbības attīstības padome)

## Konsultatīvais mehānisms

*Early Warning Denmark*<sup>4</sup> ir valsts izveidota un uzturēta programma, kura kopš 2007. gada nodrošina bezmaksas, objektīvas un konfidenciālas konsultācijas Dānijas MVU un uzņēmējiem, kuri saskaras ar finanšu grūtībām. *Early Warning Denmark* sadarbojas ar vairāk nekā 20 maksātspējas juristiem un vairāk nekā 130 profesionāliem brīvprātīgajiem konsultantiem. Programmu finansē Dānijas Uzņēmējdarbības attīstības padome. *Early Warning Denmark* ir četri galvenie darbības mērķi:

- Palīdzēt dzīvotspējīgiem uzņēmumiem pārvarētu grūtības un atjaunot izaugsmi.
- Mazināt ekonomiskos zaudējumus sabiedrībai, kreditoriem un uzņēmējiem, palīdzot uzņēmumiem ar maksātspēju ātrāk pārtraukt darbību.
- Veicināt uzņēmējdarbības kultūru un palīdzēt atzīt neveiksmes kā dabisku uzņēmējdarbības centienu sastāvdaļu.
- Dot bankrotējušiem uzņēmējiem otru iespēju, palīdzot tiem izvairīties no nepārvaldāmiem parādiem un pašvērtējuma zuduma, lai viņi varētu uzsākt jaunu uzņēmumu pārredzamā nākotnē.

### Konsultāciju saturs

Organizācija piedāvā atbalstu lai atrisinātu uzņēmumu finanšu grūtības. Atbalsta piemēri ietver:

- Uzņēmuma esošās situācijas izvērtēšana (naudas plūsma, likviditāte, kompetences, produkti, u.c.)
- Darbības plāna izveide
- Uzņēmuma reorganizācija
- Psiholoģisks atbalsts uzņēmuma likvidācijas laikā un pēc tā
- Palīdzība uzņēmējiem atgriezties darba tirgū

### Konsultāciju formāts

Katrs gadījums tiek vērtēts individuāli un, balstoties uz rezultātiem, tiek piedāvāts atbalsts:

- **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 maksātspējas 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.

---

<sup>4</sup> Early Warning, 2022.



**Labās prakses elementi:** vienota tīmekļa vietne, konsultatīvais mehānisms

**Labās prakses mērķauditorija:** MVU un uzņēmēji

**Komunikācijā iesaistītās iestādes un organizācijas:**

- Konsultatīvais mehānisms: Asociācija (*6000 rebounds*)
- Vienotā tīmekļvietne: Valsts iestādes (Reģiona tirdzniecības un rūpniecības kamera)

## Konsultatīvais mehānisms

Asociācija *6000 rebounds*5 kopš 2012. gada sniedz bezmaksas atbalstu uzņēmējiem, kuru uzņēmumi bankrotēja. Asociācija piedāvā gan individuālas konsultācijas, gan grupu sanāksmes ar sertificētiem un profesionāliem treneriem. Asociācijas galvenais uzdevums ir palīdzēt uzņēmējiem atgriezties darba tirgū pēc uzņēmuma likvidācijas. Šīs programmas mērķis ir sniegt uzņēmējiem pārlicību gan profesionālajā, gan privātajā dzīvē, lai viņi būtu gatavi uzsākt jaunus projektu un izveidot jaunus uzņēmumus. Asociāciju vada brīvprātīgie un finansē dažādi sponsori.

### Atbalsta saturs

Uzņēmuma vadītājs iegūst individuālu informāciju un atbalstu no savas vai citas nozares pārstāvjiem.

### Atbalsta formāts

**Sākuma izvērtēšanas process.** Pirms uzņēmuma vadītājs tiek pievienots asociācijai, tiek noorganizēta tikšanās ar diviem brīvprātīgajiem no nozares uzņēmumiem, lai labāk saprastu un izanalizētu uzņēmēja apstākļus un vajadzības.

#### Individuālais atbalsts:

- **Apmācības:** Septiņas pusotru stundu garas apmācības ar sertificētu profesionālu treneri, kura uzdevums ir palīdzēt uzņēmējam ar personīgo attīstību
- **Sponsorēšana:** Uzņēmuma vadītājs vai augstākā līmeņa vadītājs palīdz izveidot darbības plānu. Sponsoru atbalsts var ilgt līdz pat 24 mēnešiem

#### Kolektīvais atbalsts:

- **Ikmēneša sanāksmes:** Obligāts pasākums visiem asociācijas biedriem. Sanāksmēs dalībnieki drošā vidē dalās ar pagājušajā mēnesī paveikto, savu perspektīvu, idejām.
- **Pārrunu un attīstības grupa:** Sanāksmes norisinās reizi ceturksnī un tajās uzņēmējam ir iespēja iesniegt jautājumus par profesionāliem vai personīgiem tematiem. Pēc tam grupas dalībnieki, kuri ir no līdzīgas nozares, dalās ar pieredzi un savu redzējumu.
- **Tematiskie darbsemināri.** Darbsemināri tiek veidoti par tematiem, kas ir noderīgi uzņēmējiem atgūšanās procesā. Darbseminārus vada biznesa eksperti un tie ir par tādām tēmām kā banku garantijas, motivācija, laika menedžments, dzīvesgājuma apraksts (CV) , u.c.

## Tirdzniecības un rūpniecības kameras (TRK)

Francijā un tās reģionos kopā ir 122 tirdzniecības un rūpniecības kameras. To mērķis ir informēt par iespējām uzsākt un attīstīt uzņēmējdarbību Francijā. Izpētes ietvaros identificētas trīs tīmekļvietnes:

**Francijas tirdzniecības un rūpniecības kameras** ([cci.fr/](http://cci.fr/)) galvenā loma ir sniegt atbalstu uzņēmējiem. Oficiālajā tīmekļvietnē grūtībās nonākušajiem uzņēmējiem piedāvā dažādas atbalsta funkcijas.

**Tīmekļvietnes struktūra:** Tīmekļvietnē ir četras sadaļas (resursi un dokumentācija; pakalpojumi un risinājumi; prese un jaunumi; atklāj TRK tīklu).

### Tīmekļvietnes saturs:

- **Informējošs saturs.** Tajā ir apkopota nepieciešamā informācija uzņēmējiem, kuri nonākuši finansiālās grūtībās. Tīmekļvietne sniedz informāciju par dažādām pieejamajām konsultācijām, piemēram, psiholoģisks atbalsts, sociālo un nodokļu parāda grafika izveide, u.c..
- **Uzņēmuma pārvaldības rīks.** 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 sadaļā ir pieejami 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.

**Hauts-de-France** ([hautsdefrance.cci.fr/](http://hautsdefrance.cci.fr/)) reģiona tirdzniecības un rūpniecības kamera savā tīmekļa vietnē piedāvā uzņēmējiem noderīgu informāciju par pieejamajām bezmaksas konsultācijām, informatīvajiem materiāliem, atmaksātām apmācībām un projektiem. Tā ir izveidota trīs galvenajiem mērķiem:

- konsultēt un sniegt atbalstu uzņēmumiem (*šī Projekta tvērums*)
- apmācīt uzņēmumiem nepieciešamos darbiniekus
- pārvaldīt teritorijai nepieciešamo infrastruktūru

**Tīmekļvietnes struktūra:** Tīmekļvietnē ir četras sadaļas – (Atrodi risinājumu; vienkāršo sava uzņēmuma darbības; Ziņas – ekonomikas mācības; Tavs nākamais apmeklējums).

**Tīmekļvietnes saturs:** Tā aptver plašu tematu klāstu par uzņēmējdarbību:

- Pirmajās divās galvenajās sadaļās, “Atrodi risinājumu” un “Vienkāršo sava uzņēmuma darbības”, ir apkopota un detalizēti pasniegta informācija par uzņēmējiem interesējošām tematiem. Daži tematu piemēri: izveido vai pārņem uzņēmumu, paplašināties starptautiski, izpildi eksporta formalitātes un uzņēmuma izreģistrēšana.
  - “Ziņas un ekonomikas apmācības” sadaļā ir apkopoti gan uzņēmējiem interesējoši un informējoši raksti, gan izglītojoši raksti par ekonomiku un finansēm.
- “Tavs nākamais apmeklējums” sadaļā ir apkopoti reģionā notiekoši pasākumi un kursi. Sadaļas galvenajā skatā ir iespējams redzēt katra pasākuma vai kursu norises datumu, laiku un vietu. Uzspiežot uz konkrēta pasākuma ir iespējams redzēt kursu vai pasākuma aprakstu un uz saiti uz reģistrācijas formu.

**Les-aides.fr** ([es-aides.fr/](http://es-aides.fr/)) platforma ir nacionālais tiešsaistes ceļvedis uzņēmējdarbības atbalstam. To, papildus oficiālajai tīmekļa vietnei, izveidoja Hauts-de-France reģiona tirdzniecības un rūpniecības kamera kopā ar Francijas tirdzniecības un rūpniecības kameru.

**Tīmekļvietnes struktūra:** Tīmekļvietnē ir četras sadaļas (finansiālie risinājumi; ziņas; kalendārs; atbalsta tīkls). Tā ir izveidota kā meklēšanas rīks, kur uzņēmumi un uzņēmēji var meklēt informāciju par valstī vai reģionā pieejamajiem finanšu atbalstiem, gaidāmajiem projektiem un konkursiem, kā arī sarakstu ar iestādēm, kuras sniedz dažāda veida atbalstus.

#### **Tīmekļvietnes saturs:**

- **Finansējuma meklētājs.** Tajā ir apkopoti visi valstī pieejamie atbalsti un ar meklētāja palīdzību ir iespējams atrast uzņēmēja situācijai atbilstošu finansējumu.
- **Atbalsta meklētājs.** Tajā ir apkopotas valsts iestādes, kuras sniedz atbalstu uzņēmējiem, kuri darbojas konkrētā nozarē vai kuri saskaras ar konkrētu problēmu, piemēram, Asociācija par tiesībām uz ekonomisko iniciatīvu jeb *ad/ie* ir asociācija, kuras mērķis ir palīdzēt iedzīvotājiem, kuriem nav pieeja tradicionālajai bankas sistēmai, izveidot savu uzņēmumu.
- **Konkursu un projektu meklētājs.** Tajā ir apkopoti gaidāmie konkursi un projekti dažādās nozarēs. Tīmekļvietnē ir apkopota informācija par projekta norisi, darbības laiku, nepieciešamajām prasībām un saiti uz projekta vai konkursa tīmekļvietni.

#### **Informācijas pasniegšanas formāts**

- **Lietotājam draudzīga struktūra un dizains.** Informācija tīmekļa vietnēs tiek sadalīta zem dažiem galvenajiem tematiem, lai lietotājam ir vieglāk orientēties. Tīmekļa vietnes ir izveidotas moderni un bez pārlieku daudz informācijas. Modernais dizains palīdz viegli orientēties piedāvātajā informācijā.
- **Meklēšanas funkcija.** Tīmekļvietnē pieejamo informāciju ir viegli atrast, izmantojot meklēšanas funkciju.

**Labās prakses elementi:** vienota tīmekļvietne, konsultatīvais mehānisms.

**Labās prakses mērķauditorija:** patērētāji

**Komunikācijā iesaistītās iestādes un organizācijas:**

- Vienotā tīmekļvietne: Patērētāju finanšu aizsardzības birojs (angl. – *Consumer Financial Protection Bureau*), kura primārā funkcija ir patērētāju finanšu federālo likumu ieviešana un ievērošanas uzraudzība, kā arī patērētāju finanšu produktu uzraudzība.
- Konsultatīvais mehānisms: nevalstiskās organizācijas.

## Vienota tīmekļvietne

**Vienota tīmekļvietne (consumerfinance.gov/)**, kur vienuviet pieejama informācija par dažādiem ar finanšu grūtībām saistītiem aspektiem ar mērķi palīdzēt patērētājiem pieņemt informētus finanšu lēmumus. Tīmekļvietnē ievietotā informācija ir gan Patērētāju finanšu aizsardzības biroja izstrādāts oriģinālsaturs (turpmāk – birojs), gan apkopojums no citiem avotiem.

### Tīmekļvietnes struktūra un saturs

Tīmekļvietnē ir sešs pamatsadaļas – patērētāju izglītība, noteikumi un politika, izpildes nodrošināšana (*angl - enforcement*), atbilstība (*angl - compliance*), dati un pētījumi, jaunumi. Sadaļā “Patērētāju izglītība” informācija strukturēta pa kredītsaistību veidiem:

#### Hipotekārais kredīts

**Mērķis:** nodrošināt informāciju par hipotekāro kredītēšanu, tostarp saistībā ar problēmām to nomaksāt.

**Apakšsadaļas:** sagatavošanās hipotēkas iegādei; aizdevumu piedāvājumu izpēte; aizdevumu piedāvājumu salīdzināšana; noslēdzošie soļi mājas iegādei; palīdzība mājokļa īpašniekiem vai īrniekiem pandēmijas laikā u.c.

**Metodiskie materiāli:** ceļvedis kļūšanai par mājokļa īpašnieku; (*angl. – From here to homeowner – A roadmap to help you plan*); kredītvēstures pārskata pārbaudes kontrolsaraksts; (*angl. – Credit report review checklist*); izdevumu izsekotājs; (*angl. – Spending tracker*); ceļvedis aizdevumu piedāvājumu izprašanai; (*Understand loan options – guide*); hipotēkas noslēgšanas kontrolsaraksts; (*angl. – Your mortgage closing checklist*); ceļvedis noslēguma dokumentācijai; izvairīšanās no mājokļa atsavināšanas; (*angl. – How to avoid foreclosure*); hipotekārā kredīta refinansēšana, u. c.

**Rīki:** procentu likmes salīdzināšanas rīks; (*angl. – Explore interest rates – tool*); aizdevuma aplēses skaidrošanas rīks; skaidrotājs (*angl. – Loan estimate explainer – review tool*); līguma noslēgšanas dokumentācijas skaidrotājs u.c.

#### Auto kredīts

**Mērķis:** nodrošināt resursus par dažādiem auto kredīta aspektiem, lai saņemtu piemērotāko auto kredītu, ietaupot līdzekļus un mazinot stresu.

**Apakšsadaļas:** sagatavošanās auto kredīta iegādei; aizdevumu piedāvājumu izpēte; lietas par ko var vienoties ar aizdevēju; līguma noslēgšana u.c.

**Metodiskie materiāli:** ceļvedis auto kredīta pārvaldīšanai; (*angl. – Take control of your auto loan – A step-by-step guide*); auto kredīta salīdzināšanas veidne.

#### Ātrais kredīts (*angl. – payday loan*)

**Mērķis:** nodrošināt par ātrajiem kredītiem, t.sk. informāciju saistībā ar to, kā darbojas ātrie kredīti, kā arī apsverot ātrā kredīta ņemšanu un atmaksu.

*Apakšsadaļas:* kas ir ātrais kredīts; kad apsvērt ātro kredītu; ātrā kredīta izmaksas un komisijas maksa; kā atmaksāt ātro kredītu; ko darīt, ja nespēj atmaksāt ātro kredītu u.c.

---

### **Kredītkarte**

*Mērķis:* nodrošināt informāciju par kredītkartēm, kā arī apsverot dažādus kredītkaršu veidus

*Apakšsadaļas:* kas ir ātrais kredīts; kad apsvērt ātro kredītu; ātrā kredīta izmaksas un komisijas maksa; kā atmaksāt ātro kredītu; ko darīt, ja nespēj atmaksāt ātro kredītu u.c.

*Metodiskie materiāli:* kredītteriņu noteikumi, noteikums; kas būtu jāievēro, (angļ. – *My credit spending rule to live by – money rules to live by*); kā atrast piemērotāko kredītkarti

---

### **Priekšapmaksas kartes un konti**

*Mērķis:* nodrošināt informāciju saistībā ar priekšapmaksas kartes vai konta izmantošanu

*Apakšsadaļas:* par komisijas maksu; par tiesībām; kā izvēlēties piemērotāko variantu u.c.

*Metodiskie materiāli:* izvēlēties veidu kā saņemt samaksu, (angļ. – *Choosing how to get paid – getting started*); veidi kā saņemt naudu.

---

### **Studentu kredīts**

*Mērķis:* nodrošināt resursus informāciju saistībā ar piemērotāko lēmumu pieņemšanu topošajam vai esošajam studentam, vai studentu kredītu maksātājam.

*Apakšsadaļas:* dažādi veidi kā maksāt par studijām; salīdzināt studiju izmaksas un piedāvāto finansiālo palīdzību; pieteikšanās studentu kredītam; kur atrast informāciju par esošajiem studiju kredītiem; atmaksāt studiju kredītu; pieejamie studiju kredīta atvieglojumi u.c.

*Metodiskie materiāli:* izvēlēties piemērotāko studiju kredītu, veidi kā saņemt naudu, aizņemšanās ceļa karte publiskā sektora darbiniekiem, finansiālā atbalsta izvērtēšanas darba lapa, studentu parāda risināšana dienesta biedriem

*Rīki:* finanšu ceļa uz absolvēšanu rīks, kas palīdz studentiem ar finanšu atbalsta piedāvājumiem izvērtēt pieteikumu konkrētai izglītība iestādei un kā par to norēķināties (angļ. – *Your financial path to graduation – tool*); studiju kredīta nomaksas iespēju apzināšanas rīks (angļ. – *Repay student debt – know your options*).

---

Papildus aptverti citi ar kredītu saistīti aktuāli jautājumi, piemēram, parādu piedziņa, krāpniecība, banku pakalpojumi un konts, iekrājumi. Šīs apakšsadaļas tālāk tiek strukturētas vienādā formātā: sākuma informācija (pamati un galvenie jēdzieni), pašreizējai situācijai (izplatītākie jautājumi un tiesības) un lai rīkotos (pamācības un sūdzības iesniegšana). Šāda struktūra ļauj lietotājam efektīvāk atrast informāciju par sev interesējošo kredītsaistību veidu un veicamajām darbībām finanšu grūtību risināšanā. Tīmekļvietnē bieži tiek izmantotas hipersaites uz aktuālu informāciju citās sadaļās vai rīku, kas apmeklētājam ļauj viegli manevrēt starp dažādās vietās publicētu tematiski aktuālu informāciju. Liela daļa tīmekļvietnē ievietoto materiālu ir veidoti draudzīgi drukai, kas paver iespēju lietotājiem tos izmantot un izplatīt drukātā formātā.

### **Informācijas pasniegšanas formāts**

- **Daudzvalodu funkcionalitāte:** saturs pieejams astoņās valodās. Divās valodās pieejams pilnīgs saturs, savukārt pārējās tulkotas pamatsadaļas un būtiskākie materiāli un rīki. Gadījumos, kad detalizēts saturs pieejams vienā valodā, citās valodās sagatavota pamatinformācija vai izvietota informācija par iespēju izmantot tulkošanas pakalpojumus konsultāciju pakalpojuma saņemšanai.
- **Komunikācijas stils.** Tīmekļvietnē lietota viegla un auditorijai saprotama valoda. Jautājumi tiek skaidroti pēc būtības. Raksturīga izvairīšanās citēt normatīvos aktus.
- **Meklēšanas funkcija.** Tīmekļvietnē pieejamo informāciju ir viegli atrast, izmantojot meklēšanas funkciju.

- **Mērķa grupas segmentiem specifiski pielāgota informācija.** Atsevišķa tīmekļvietnes apakšsadaļa svarīgākajiem mērķa grupas segmentiem (piemēram, pensionāriem un dienesta biedriem/veterāniem) un pamatsadaļās iekļauti akcenti par konkrētām mērķa grupas segmentam pielāgotu informāciju (sadaļā par auto kredītu apakšsadaļa par papildus tiesisko aizsardzību dienesta biedriem, sadaļā par ātrajiem kredītiem apakšsadaļa par īpašām dienesta biedru tiesībām).

## Konsultatīvais mehānisms

Konsultatīvais mehānisms izveidots, lai sniegtu individuālas konsultācijas patērētājiem. Tipiski konsultācijas sniedz bezpeļņas organizācijas, kas savus pakalpojumus patērētājiem sniedz bez maksas vai arī par zemu samaksu. Patērētājam ir pieejamas gan dažādas finanšu konsultācijas, gan ar finanšu grūtībām saistītas juridiskās konsultācijas, ko nodrošina šīs organizācijas. Apkopoti saraksti ar konsultatīvajām organizācijām ir pieejami gan bezpeļņas organizāciju mājaslapās, gan valsts institūciju mājaslapās, kuras ir institūciju akceptētas.

### Konsultāciju saturs

Zemāk ir apkopotas organizācijas un organizāciju tīkli, kas sniedz/nodrošina plašākam patērētāju segmentam pieejamas dažādus specifiskus finanšu grūtību un ar finanšu grūtībām saistītu juridisko konsultāciju pakalpojumus.

*Organizācijas nosaukums:* ASV Mājokļu un pilsētu attīstības departaments (angl. – *US Department of Housing and Urban Development*)<sup>6</sup>.

*Apraksts:* Valsts mēroga departamenta apstiprināto konsultāciju aģentūru saraksts, kas bieži sniedz savus pakalpojumus par nelielu maksu vai bez maksas. Aģentūras sniedz konsultācijas par mājokļa iegādi, īri, saistību nepildīšanu, atsavināšanu, kredīta jautājumiem un reversajām hipotēkām.

*ansējuma sniedzējs:* ASV Mājokļu un pilsētu attīstības departaments

*Organizācijas nosaukums:* ASV pilnvaroto programma, Tieslietu departaments (angl. – *The United States Trustee Program under The United States Department of Justice*)<sup>7</sup>.

*Apraksts:* Kredītkonsultāciju aģentūras, kas norādītas tīmekļa lapā, ir bezpeļņas budžeta un kredīta konsultāciju aģentūras. Organizācijas ir apstiprinātas, lai sniegtu konsultācijas, kas personām ir jāsaņem, pirms tās ir tiesīgas iesniegt bankrota aizsardzību. Kredīta konsultācijām ir jānotiek (6 mēnešus) pirms bankrota pieteikuma; parādnieka izglītošanas konsultācijām jānotiek pēc pieteikuma iesniegšanas.<sup>8</sup> Daudzas no uzskaitītajām apstiprinātajām aģentūrām var sniegt arī citus konsultāciju pakalpojumus, lai palīdzētu personām, kuras neapsver bankrotu.

*Finansējuma sniedzējs:* ASV pilnvaroto sistēmas fonds, kas galvenokārt sastāv no iemaksām, ko maksā puses un uzņēmumi, izmantojot federālo bankrota aizsardzību.

*Organizācijas nosaukums:* Nacionālais kredīta konsultāciju fonds (angl. – *National Foundation for Credit Counseling*).<sup>9</sup>

*Apraksts:* Valsts lielākā un visilgāk strādājošā bezpeļņas finanšu konsultāciju organizācija. Pakalpojumi tiek sniegti ar tās dalīborganizāciju starpniecību. Organizācija apkalpo cilvēkus ar parādiem, pirmo mājokļu pircējus, studenta kredīta ņēmējus, dienesta biedrus un veterānus, kā arī mazo uzņēmumu īpašniekus. Papildus citiem pakalpojumiem organizācija sniedz ārkārtas palīdzību saistībā ar kredītkarti, parādu pārvaldības plānošanu, kredīta pārskatu apskati, mājokļa īpašumtiesību, atsavināšanas novēršanas konsultācijas un konsultācijas saistībā ar bankrota jautājumiem.

<sup>6</sup> ASV Mājokļu un pilsētu attīstības departaments, 2022. Departamenta apstiprinātās konsultāciju aģentūras.

<sup>7</sup> ASV Tieslietu departaments. Kredīta konsultācijas un informācija par debitoru izglītību (angl. – *Credit Counseling & Debtor Education Information*).

<sup>8</sup> ASV Federālā tirdzniecības komiteja. Bankrota pieteikuma iesniegšana: kas jāzina (angl. – *Filing for Bankruptcy: What to Know*).

<sup>9</sup> Nacionālais kredīta konsultāciju fonds. Misija un vērtības (angl. – *Mission and Values*).



---

*Finansējuma sniedzējs:* vairāki avoti, kas sevī ietver valdības dotācijas, kā arī korporāciju, fondu un citu privāto partneru ziedojumus.

---

*Organizācijas nosaukums:* Pro Bono Net.

*Apraksts:* LawHelp.org<sup>10</sup> tīmekļvietne tika izveidots cilvēkiem ar zemiem ienākumiem un juridiskajām organizācijām, kas viņus apkalpo. Tīmekļvietne nodrošina informāciju par vietējiem juridiskās palīdzības un sabiedrisko interešu juridiskajiem birojiem, pamatinformāciju par juridiskajām tiesībām, veidlapas tiesai, pašpalīdzības informāciju, informāciju par tiesu, saites uz sociālo pakalpojumu aģentūrām un citu informāciju par attiecīgo štatu. Tīmekļvietne ietver 25 valsts mēroga juridiskās informācijas portālu tīklu.

Konkrēta štata tīmekļa vietnēs iespējams atrast juristus, kas sniedz bezmaksas konsultācijas, kā arī resursus par tādām tēmām kā atsavināšana, bankrots, studentu kredīti, hipotēkas utt.

*Finansējuma sniedzējs:* vairāki avoti, kas sevī ietver juridiskos birojus, korporācijas un fondus.

---

### **Konsultāciju formāts**

- **Norises formāts.** Konsultācijas iespējams saņemt dažādos formātos atkarībā no attiecīgās organizācijas: telefoniski, e-pastā, kā arī klātienē.
- **Pieejamība.** Konsultācijas ir pieejamas dažādās valodās (atkarībā no organizācijas) – primāri angļu un spāņu, bet arī citās mazākumtautību valodās. Saistībā ar juridisko pakalpojumu birojiem, kuri saņem valdības finansējumu – tiem ir jānodrošina klientiem pieejamību no valodas aspekta.
- **Kvalifikācija.** Organizācijām, kas patērētājiem nepastarpināti sniedz konsultācijas, ir jāievēro noteikti standarti, jāiegūst akcepts/apstiprinājums, ko parasti organizācijām sniedz finansējuma sniedzējs. Lai kļūtu par ASV Mājokļu un pilsētu attīstības departaments un ASV pilnvaroto programmas apstiprinātu konsultāciju aģentūru ir jāievēro vairāki punkti, taču iespējams būtiskākie ir saistīti ar bezpeļņas organizācijas statusu, sertifikāciju, kam ir jābūt nodarbinātajiem konsultantiem, organizācijas iepriekšējo pieredzi darbības sfērā u.c. Nacionālais kredīta konsultāciju fonda biedriem ir jāsaņem un jāuztur akreditācija no Akreditācijas padomes (angļ. – *Council on Accreditation, Inc.*), kas ir neatkarīga, trešā puse, bezpeļņas akreditācijas organizācija.<sup>11</sup> Papildus ir jāievēro arī stingrs Akreditācijas padomes standartu kopums kredīta konsultāciju un parādu pārvaldības nozarei, kā arī Nacionālās kredīta konsultāciju fonda biedru kvalitātes standarta vadlīnijas.

---

<sup>10</sup> Pro Bono Net, 2022. LawHelp.org.

<sup>11</sup> Nacionālais kredīta konsultāciju fonds. Mūsu atbalstītāji (angļ. – *Our Supporters*).

**Labās prakses elementi:** konsultatīvais mehānisms

**Labās prakses mērķauditorija:** patērētāji

**Komunikācijā iesaistītās iestādes un organizācijas:** Finanšu konsultācijas Austrālijā (*angl. – Financial Counselling Australia*) nevalstiskā organizācija, kas koordinē Valsts palīdzības tālruni, un citas organizācijas (pārsvarā nevalstiskās)

### Konsultatīvais mehānisms

Austrālijā ir attīstīts finanšu konsultāciju sniegšana grūtībās nonākušajiem patērētājiem, kur galvenais pakalpojuma sniedzējs ir Valsts palīdzības tālrunis. Konsultācijas tiek uzskatītas par efektīvu veidu, lai tiešā veidā sasniegtu mērķa grupu un nodrošinātu situācijai pielāgota risinājuma atrašanu. Konsultācijām ir īpaši augsta pievienotā vērtība, risinot kompleksas situācija, kurās nepieciešams zinoša un pieredzējuša speciālista atbalsts.

Finanšu konsultācijas Austrālijā ir federāla organizācija, kura sastāv no septiņiem locekļiem – katra štata un teritoriju profesionālajām asociācijām. Šīs asociācijas atbild par finanšu konsultantu akreditēšanu, kā arī sniedz atbalstu, nodrošinot apmācības, resursus un daloties ar informāciju.<sup>12</sup>

Var noprast, ka pirmajam kontaktpunktam finanšu grūtībās nonākušam patērētājam būtu jābūt Valsts palīdzības tālrunim, kas ir arī atzīmēts viņu tīmekļvietnē.<sup>13</sup> Šo pakalpojumu sniedzēju koordinē Finanšu konsultācijas Austrālijā. Austrālijā ir arī pieejamas citas ar finanšu grūtību risināšanu saistītas konsultācijas konkrētā specializācijas jomā. Finanšu konsultācijas finansē gan federālā, gan štatu valdības.<sup>14</sup> Līdz ar to patērētājiem tās ir pieejamas bez maksas, kā arī tās ir konfidenciālas, un tās sniedz nevalstiskās organizācijas.<sup>15</sup>

### Konsultāciju saturs

Valsts palīdzības tālruņa tīmekļvietnē ir minēta šāda iespējamā palīdzība<sup>16</sup>:

- 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;
- Padomu sniegšana par iespējām, tiesībām un pienākumiem;
- Novirzīšana uz citiem pakalpojumiem, piemēram, juridiskiem pakalpojumiem, krīzes ēdināšanas un izmitināšanas pakalpojumiem, kā arī veselības pakalpojumiem
- Valsts palīdzības tālrunis arī sniedz informāciju un padomus par:
  - Jautājumiem saistītiem ar kredītu un parādiem;
  - Parādnienu 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.

Specializētu atbalstu nodrošina šādas organizācijas:

<sup>12</sup> Finanšu konsultācijas Austrālijā. Biedri (*angl. – Members*).

<sup>13</sup> Finanšu konsultācijas Austrālijā, 2020. Valsts palīdzības tālrunis.

<sup>14</sup> Finanšu konsultācijas Austrālijā, 2019. Īsumā par finanšu konsultācijām (*angl. – Financial Counselling in a Nut\$hell*).

<sup>15</sup> Naudas gudrs (*angl. – Moneysmart*). Finanšu konsultācijas (*angl. – Financial Counselling*).

<sup>16</sup> Finanšu konsultācijas Austrālijā, 2020. Kas ir finanšu konsultācijas (*angl. – What is Financial Counselling?*).

---

*Organizācijas nosaukums:* Aborigēnu parādu palīdzības līnija (angļ. – *Mob Strong Debt Helpline*).<sup>17</sup>

*Apraksts:* piedāvā bezmaksas juridiskās un finanšu konsultācijas pa tālruni par finanšu aspektiem (specializējas tiesībās par patēriņa aizdevumiem, bankām, parādu piedziņu un apdrošināšanu) aborigēnu un Torresas šauruma salu tautu segmentam. Palīdzības līniju koordinē Finanšu tiesību juridiskais centrs. Konsultācijas sniedz juristu un finanšu konsultantu komanda.

*Finansējuma sniedzējs:* vairāki avoti.

---

*Organizācijas nosaukums:* Azartspēļu palīdzība tiešsaistē (angļ. – *Gambling Help Online*).<sup>18</sup>

*Apraksts:* nodrošina bezmaksas informāciju, pašpalīdzības informāciju, forumu, bezmaksas 24/7 tērzēšanas, e-pasta, tālruņa un klātienē konsultācijas un atbalsta pakalpojumus (tostarp par finanšu un parādu pārvaldību), kā arī tīmekļa saites papildu atbalstam u.c. Informācija ir adresēta no azartspēlēm atkarīgām personām, kā arī viņu tuvujiem.

*Finansējuma sniedzējs:* federālā, štatu un teritoriju valdības.

---

*Organizācijas nosaukums:* 1800RESPECT.<sup>19</sup>

*Apraksts:* nacionālais konsultāciju dienests par seksuālo vardarbību, māsaimniecības un ģimenes vardarbību, ko finansē Austrālijas valdība. Organizācija konsultē personas, kuras ir (vai ir) piedzīvojušas vardarbību, par citām organizācijām, tostarp organizācijām, kas var palīdzēt aizsargāt personu finansiālo drošību, palīdzēt ar parādiem, finansiālām grūtībām utt., un kuras arī uzskaita savā tīmekļvietnē.

*Finansējuma sniedzējs:* Austrālijas valdība.

---

*Organizācijas nosaukums:* knowmore.<sup>20</sup>

*Apraksts:* tīmekļvietne, kas informē par Valsts kaitējuma atlīdzināšanas programmas un Teritoriju nozagtās paaudzes atlīdzināšanas programmas atbalsta pieejamību cilvēkiem. Finanšu speciālisti strādā ar personu, lai uzlabotu personas finansiālo stāvokli, parādsaistības, vestu pārrunas ar aizdevējiem un kreditoriem, sniegtu padomu par iespaidu, ko vienreizējais maksājums radīs utt., ja tas nepieciešams pirms finansiālā atbalsta saņemšanas un atbalsta saņēmējs piekrīt konsultācijām

*Finansējuma sniedzējs:* Austrālijas valdība.

---

Citas organizācijas, kas piedāvā juridiskās konsultācijas, finanšu konsultācijas patērētājiem, mazajiem uzņēmumiem, mazajiem lauku uzņēmumiem un lauksaimniekiem utt., kā arī kur patērētāji un komersanti var iegūt informāciju saistībā ar finanšu pratības aspektiem, piemēram, Austrālijas Konkurences un patērētāju komisija (angļ. - *Australian Competition & Consumer Commission*).<sup>21</sup>

---

### **Konsultāciju formāts**

- **Organizatoriskie pamatprincipi:** Konsultācijas ir neatkarīgas un konfidenciālas, tādējādi mazinot palīdzības meklētājiem bažas, ka viņi nonāks nepatīkšanās vai tiks sodīti, kad vērsīsies pēc palīdzības vai arī ka sensitīvā informācija tiks nodota trešai pusei. Konsultatīvais pakalpojums tiek sniegts bez maksas.

---

17 Finanšu tiesību juridiskais centrs. Aborigēnu parādu palīdzības līnija.

18 Azartspēļu palīdzība tiešsaistē, 2022.

19 1800RESPECT, 2021.

20 knowmore. Finanšu konsultācijas (angļ. – *Financial counselling*).

21 Austrālijas Konkurences un patērētāju komisija.

- **Cilvēkresursi.** Par konsultāciju sniegšanu atbildīgās organizācijas nodarbina speciālistus ar padziļinātām zināšanām par finanšu jautājumiem. Piemēram, organizācija "Azartspēļu palīdzība tiešsaistē" organizē apmācības par finanšu jautājumiem azartspēļu konsultantiem, tādējādi nodrošinot, ka klientam tiek sniegts vispusējs, kvalitatīvs padoms par finanšu un parādsaistību pārvaldīšanu personām, kas ir atkarīgas no azartspēlēm. Tādā veidā tiek nodrošināts, ka problēma tiek risināta pēc būtības. Organizācija "Finanšu konsultācijas Austrālijā", kas koordinē Valsts palīdzības tālruni, savā tīmekļvietnē ir norādījuši kritērijus, kas jāizpilda finanšu konsultantam. Kritēriji ietver viena gada pilna laika (vai divu gadu nepilna laika) kursu - tiešsaistes un klātienē lekcijas, kā arī praksi 220 stundu apmērā finanšu konsultāciju aģentūrā.<sup>22</sup>
- **Norises formāts.** Konsultācijas iespējams saņemt dažādos formātos: telefoniski, e-pastā, tiešsaistes tērzētavā, kā arī klātienē. Šādā veidā tiek nodrošināts, ka klientiem ir pieejams ērtākais kanāls.
- **Pieejamība.** Konsultācijas ir pieejamas dažādās valodās, kā arī cilvēkiem ar runas un dzirdes traucējumiem, kurus attiecīgi sniedz Tulkošanas un interpretācijas dienests (*Translating and Interpreting Service*) un Valsts komunikācijas translēšanas dienests (*National Relay Service*).

---

<sup>22</sup> Finanšu konsultācijas Austrālijā. Kļūsti par finanšu konsultantu (*angl. – Become a Financial Counsellor*).



**Labās prakses elementi:** vienota tīmekļvietne

**Labās prakses mērķauditorija:** patērētāji

**Komunikācijā iesaistītās iestādes un organizācijas:** Kanādas valsts institūcijas.

## Vienota tīmekļvietne

**Vienota tīmekļvietne** (<https://www.canada.ca/>), kur vienuviet pieejama informācija par dažādām dzīves jomām (t.sk. kā darbs, imigrācija un pilsonība, nodokļi, veselība, transports un infrastruktūra, tūrisms, sociālā labklājība utt.).

### Tīmekļvietnes struktūra

Tīmekļvietnē ir 15 pamatsadaļas, viena no tām ir "Nauda un finanses". Tā ir sīkāk sadalīta apakšsadaļās līdz pat detalizētākajam informācijas līmenim, kuru sniedz konkrēta valsts institūcija, piemēram, Kanādas Patērētāju finanšu aģentūra (angl. - *Financial Consumer Agency of Canada*)<sup>23</sup>, 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.

### Tīmekļvietnes saturs

Sadaļā par naudu un finansēm<sup>24</sup> 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, maksātspēju, finanšu instrumentiem un kalkulatoriem, normatīvajiem aktiem utt. Sadaļā par naudu un finansēm apskatītās apakšsadaļas:

#### COVID-19: finanšu stāvokļa pārvaldīšana grūtību situācijā

*Institūcija:* Kanādas patērētāju finanšu aģentūra

*Mērķis:* finanšu grūtības pandēmijas laikā risināšana.

*Apakšsadaļas:* finanšu grūtību situācijas pārvarēšana; kā valdība palīdz; kā rīkoties finanšu grūtībās; kur vērsties jautājumu uzdošanai vai lai izteiktu bažas; aizsardzība no finanšu krāpšanas.

*Metodiskie materiāli:* kredīta pārskatu piemēri (angl. – *sample credit reports*); kiberhigēna COVID-19 laikā (angl. – *Cyber Hygiene for COVID-19*).

*Rīki:* rīks finanšu palīdzības atrašanai COVID-19 pandēmijas laikā (angl. – *Find financial help during COVID-19*); hipotēkas maksājumu un māsaimniecības izdevumu pret māsaimniecības ienākumiem kalkulators (angl. – *Debt service calculator*); interaktīvs budžeta plānotājs (angl. – *Budget Planner*); izdevumu kalkulators (angl. – *My Expenses Calculator*).

#### Pārvaldi savu naudu

*Institūcija:* Kanādas patērētāju finanšu aģentūra

*Mērķis:* budžeta plānošana, bankas, naudas pārskaitījumi, apdrošināšana un savu finanšu plānošana dažādos dzīves posmos.

*Apakšsadaļas:* budžeta plānošana; norēķina iespējas un pārskaitījumi; dažādi dzīves notikumi un tava nauda; finanšu tiesības un pienākumi; kredīta pārskati un kredītreitings u.c.

23 Kanādas valdība. Kanādas Patērētāju finanšu aģentūra.

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

---

*Metodiskie materiāli:* infografika: izvairieties no finansiāla stresa, taupiet ārkārtas situācijām (angl. – *Avoid financial stress, save up for emergencies*).

*Rīki:* izdevumu kalkulators; interaktīvs budžeta plānotājs; finanšu mērķu kalkulators; kredītkaršu salīdzināšanas rīks; interaktīva aktīvu un pasīvu darblapa pāriem; kontu salīdzināšanas rīks; hipotēkas vai īres izmaksu kalkulators; pabalstu meklētājs u.c.

---

### **Parāds un aizņemšanās**

*Institūcija:* Kanādas patērētāju finanšu aģentūra

*Mērķis:* parādu pārvaldīšana, kredītkartes, hipotēkas, aizdevumus, kredītlīnijas, kredīta pārskati u.c.

*Apakšsadaļas:* parāda pārvaldīšana; kredīta pārskati un kredītreitings; hipotēka; aizņēmumi un kredītlīnijas; kredītkartes; aizņemšanās pret mājas kapitālu; aizsardzība procentu likmju pieauguma laikā; kredīts un aizņēmumi: tiesības un pienākumi.

*Metodiskie materiāli:* infografika: ātrie kredīti ir dārgs naudas aizņemšanās veids (angl. – *Payday loans: An expensive way to borrow money!*); kredīta pārskatu piemēri (angl. – *sample credit reports*); kredīta pārskata un kredītreitinga saprašana (angl. – *Understanding your credit report and credit score*).

*Rīki:* kvalificēšanās hipotekārajam kredītam kalkulators (angl. – *Mortgage Qualifier Tool*); hipotekārā kredīta maksājumu kalkulators (angl. – *Mortgage Calculator*); kredītkartes nomaksas kalkulators (angl. – *Credit Card Payment Calculator*) u.c.

---

### **Finanšu rīki un kalkulatori**

*Institūcija:* Kanādas patērētāju finanšu aģentūra, Inovācijas, zinātne un ekonomiskā attīstība Kanādā, Nodarbinātība un sociālā attīstība Kanādā.

*Mērķis:* rīki bankas konta un kredītkaršu izvēlei, kā arī budžeta un hipotēkas kalkulatori.

*Rīki:* transportlīdzekļa līzings vai pirkšanas kalkulators; pensijas ienākumu kalkulators; finanšu pratības pašnovērtējuma viktorīna; Kanādas finanšu pratības krātuve, kurā var sameklēt dažādu Kanādas organizāciju resursus, pasākumus, rīkus un informāciju par budžeta plānošanu, naudas pārvaldību, apdrošināšanu, ietaupījumiem, investīcijām un nodokļiem u.c.

---

### **Maksātnespēja**

*Institūcija:* Kanādas Bankrota uzraudzības dienesta birojs (angl. – *Office of the Superintendent of Bankruptcy Canada*), Inovācijas, zinātne un ekonomiskā attīstība Kanādā

*Mērķis:* patērētāju pieteikumiem, bankrotam un licencēta maksātnespējas pilnvarnieka atrašanai.

*Apakšsadaļas:* pareizais parādu risinājums; patērētāja pieteikums; bankrota pieteikums; tev ir parādā; darba devēja bankrots; licencēta maksātnespējas pilnvarota meklēšana; sūdzības iesniegšana u.c.

*Metodiskie materiāli:* kredīta pārskatu piemēri (angl. – *sample credit reports*); kredīta pārskata un kredītreitinga saprašana (angl. – *Understanding your credit report and credit score*); maksātnespējas konsultāciju programmas pašmācības moduļi (angl. – *Insolvency Counselling Program online self-learning modules*).

*Rīki:* rīks licencēta maksātnespējas pilnvarotā atrašanai (angl. – *Find an active Licensed Insolvency Trustee*); sūdzības veidlapa par licencētu maksātnespējas pilnvaroto, debitoru vai kreditoru (angl. – *complaints form – Licensed Insolvency Trustee, a debtor, or a creditor*) u.c.

---

### **Informācijas pasniegšanas formāts**

- **Daudzvalodu funkcionalitāte:** saturs pieejams divās valodās.
- **Komunikācijas stils.** Tīmekļvietnē lietota viegla un auditorijai saprotama valoda. Jautājumi tiek skaidroti pēc būtības. Raksturīga izvairīšanās citēt normatīvos aktus.
- **Meklēšanas funkcija.** Tīmekļvietnē pieejamo informāciju ir viegli atrast, izmantojot meklēšanas funkciju.