



IEGULDĪJUMS TAVĀ NĀKOTNĒ



# LIAA klientu vērtējums sadarbībai ar LIAA ES fondu administrēšanā

LIAA klientu aptaujas rezultāti

2014. gada decembris

## Pētījuma apraksts

Lai noskaidrotu Latvijas Investīciju un attīstības aģentūras (LIAA) klientu apmierinātību ar sadarbību ar LIAA Eiropas Savienības (ES) fondu administrēšanā, pētījumu centrs SKDS pēc LIAA pasūtījuma 2014. gada decembrī veica atkārtotu LIAA klientu aptauju (iepriekš līdzīgas aptaujas tika veiktas 2012. gada decembrī un 2013. gada decembrī). Aptauja tika veikta interneta vidē – LIAA klientiem (datubāzi ar klientu kontaktinformāciju sagatavoja LIAA) tika nosūtīts e-pasts ar aicinājumu piedalīties aptaujā. Kopumā uzaicinājumi piedalīties aptaujā tika nosūtīti 1166 LIAA klientiem (uzņēmumi, biedrības, atvasinātas publiskās personas, pašvaldības un augstskolas).

Kopumā atbildes tika saņemtas no 595 respondentiem; dalot respondentus atkarībā no programmas, kādā tiek īstenots projekts, tiek iegūti šādi dati par respondentu skaitu:

	<b>Respondentu skaits</b>	<b>Kontaktu skaits datubāzē</b>
Ārējo tirgu apgūšana – ārējais mārketinga (ĀTA)	265	485
Daudzdzīvokļu māju siltumnoturības uzlabošanas pasākumi (DMS)	133	262
Augstas pievienotās vērtības investīcijas (APV)	106	209
Pasākumi centralizētās siltumapgādes sistēmu efektivitātes paaugstināšanai (PCS)	37	81
Mikro, mazo un vidējo komersantu jaunu produktu un tehnoloģiju attīstības programma (JPA)	15	27
Atbalsts nodarbināto apmācībām komersantu konkurētspējas veicināšanai – atbalsts partnerībās organizētām apmācībām (APA)	14	21
Atbalsts darba vietu radīšanai (ADR)	6	12
Klasteru programma (KAP)	6	18
Tehnoloģiju pārneses kontaktpunkti (TPK)	6	18
Atbalsts ieguldījumiem ražošanas telpu izveidei vai rekonstrukcijai (IZI)	4	10
Jaunu produktu un tehnoloģiju izstrāde – atbalsts jaunu produktu un tehnoloģiju ieviešanai ražošanā (JPR)	2	9
Atjaunojamo energoresursu izmantojošu koģenerācijas elektrostaciju attīstība (KEA)	1	4
Jaunu produktu un tehnoloģiju izstrāde (JPI)	0	2
Valsts nozīmes pilsēt būvniecības pieminekļu saglabāšana, atjaunošana un infrastruktūras pielāgošana tūrisma produkta attīstībai (PPA)	0	5
Sociālo dzīvojamo māju siltumnoturības uzlabošanas pasākumi (SMS)	0	3
<b>Kopā</b>	<b>595</b>	<b>1 166</b>

Respondentu skaits, kas realizēja projektu programmās ārējo tirgu apgūšana – ārējais mārketinga (ĀTA), daudzdzīvokļu māju siltumnoturības uzlabošanas pasākumi (DMS) un augstas pievienotās vērtības investīcijas (APV) ir uzskatāms par pietiekamu, lai analizētu šo grupu respondentu atbildes atsevišķi, bet respondentu skaits citās grupās nav uzskatāms

**Pētījums:** LIAA klientu vērtējums sadarbībai ar LIAA ES fondu administrēšanā

par pietiekamu šādas analīzes veikšanai (tomēr pārskata gūšanai atbilžu sadalījums ir sniegts arī šajās grupās).

2014. gada decembra LIAA klientu aptaujā tika iekļauti arī jautājumi, kas tika uzdoti tikai LIAA klientiem, kas pārstāv uzņēmumus (izņemot tos, kas realizē projektu programmā „Daudzdzīvokļu māju siltumnoturības uzlabošanas pasākumi” (DMS)) – jautājumi par uzņēmuma attīstību un ES fondu izmantošanu; uz šiem jautājumiem atbildēja respondenti, kas pārstāv kopumā 380 uzņēmumus.

# **Galvenie secinājumi**

---

## **1. Vērtējums sadarbībai ar LIAA**

### **Kopējais vērtējums sadarbībai ar LIAA pēdējā gada laikā**

Saskaņā ar 2014. gada decembrī veiktās LIAA klientu aptaujas datiem kopumā 87% aptaujāto klientu sadarbību ar LIAA pēdējā gada laikā vērtē pozitīvi – 43% norādīja, ka sadarbība ir bijusi ļoti laba, bet 44% - ka drīzāk laba. 8% respondentu vērtē, ka sadarbība nav bijusi ne laba, ne slikta, bet negatīvus vērtējumus sniedza tikai 3% respondentu (ļoti slikta – 0.5%, drīzāk slikta – 2%). No LIAA klientu sniegtajām atbildēm aprēķinātā vērtējuma indeksa<sup>1</sup> vērtība ir 63.9 punkti.

Salīdzinot iegūtos datus ar 2013. gada decembra un 2012. gada decembra aptauju datiem, redzams, ka LIAA klientu vērtējums sadarbībai turpina uzlaboties – 2012. gada decembrī pozitīvus vērtējumus sniedza 76% respondentu, 2013. gada decembrī – 82%; vērtējuma indeksa vērtība 2012. gadā bija 43.5 punkti un 2013. gadā – 52.5 punkti.

Jāuzsver, ka 2014. gada decembrī īpaši liels ir LIAA klientu, kuri sadarbību ar LIAA vērtē kā ļoti labu, īpatsvars (43%; 12.2012.: 21%; 12.2013.: 29%).

### **Lietas, kas LIAA klientus neapmierina sadarbībā ar LIAA**

Respondentiem, kas bija norādījuši, ka savu sadarbību ar LIAA vērtē kā drīzāk sliktu vai ļoti sliktu, tika lūgts sīkāk paskaidrot iemeslus šādam vērtējumam. Kopumā respondenti sniedza diezgan izvērstus skaidrojumus (tie apskatāmi rezultātu grafiskajā daļā) – respondenti bija minējuši tādas problēmas kā: lēns darba temps no LIAA puses, ilgi jāgaida lēmumi, atbildes uz jautājumiem; pārāk liela birokrātija; formāla, birokrātiska pieeja problēmām no LIAA puses, neiedziļināšanās jautājuma būtībā; darbinieku kompetences trūkums; nekvalitatīva klientu apkalpošana.

### **LIAA darbinieku ieinteresētības, risinot ar projektu saistītas problēmas, vērtējums**

2014. gada decembra aptaujas dati liecina, ka LIAA klienti kopumā augstu vērtē LIAA darbinieku ieinteresētību izprast un risināt klientu problēmas dažādos projekta īstenošanas posmos, turklāt vērtējums ir turpinājis uzlaboties un 2014. gada decembrī ir sasniegts labākais vērtējums, salīdzinot ar iepriekš veiktajām aptaujām.

Vairāk nekā 90% respondentu pozitīvi vērtē LIAA darbinieku ieinteresētību izprast un risināt klientu problēmas tādos projekta posmos kā:

- Pārbaudes projekta īstenošanas vietā – 91% pozitīvo vērtējumu (t.i., atbildes „pilnībā apmierina” un „drīzāk apmierina” respondentu grupā, kuru projektā bija šis posms un posmā bija saskare ar LIAA darbiniekiem); indeksa vērtība: 76.1 punkts (12.2012.: 61.6, 12.2013.: 63.9);
- Projekta līguma slēgšana (t.sk. grozījumu veikšana līgumā) – 93% pozitīvo vērtējumu; indeksa vērtība: 75.2 punkti (12.2012.: 67.7, 12.2013.: 70.0);

---

<sup>1</sup> - vērtējuma indekss ir pozitīvo un negatīvo vērtējumu īpatsvara starpība, turklāt pilnīgi pozitīvo un pilnīgi negatīvo vērtējumu īpatsvars tiek reizināts ar 1, bet daļēji pozitīvo un daļēji negatīvo vērtējumu īpatsvars - ar 0.5. Indeksa vērtība var būt robežās no -100 (ja visi respondenti snieguši pilnīgi negatīvu vērtējumu) līdz +100 (ja visi respondenti snieguši pilnīgi pozitīvu vērtējumu). Neitrālie vērtējumi un atbildes "grūti pateikt", aprēķinot indeksu, netiek ņemtas vērā.

**Pētījums:** LIAA klientu vērtējums sadarbībai ar LIAA ES fondu administrēšanā

- Projekta iesnieguma sagatavošana – 92% pozitīvo vērtējumu; indeksa vērtība: 74.8 punkti (12.2012.: 64.1, 12.2013.: 68.9);
- Projekta aktivitāšu ieviešana (projekta īstenošanas stadija) – 92% pozitīvo vērtējumu; indeksa vērtība: 71.2 punkti (12.2012.: 54.2, 12.2013.: 60.2).

Nedaudz zemāk respondenti novērtējuši LIAA darbinieku ieinteresētību izprast un risināt problēmas tādos projekta posmos kā:

- Noslēguma/ starpposma pārskata sagatavošana un izvērtēšana – 84% pozitīvo vērtējumu; indeksa vērtība: 60.9 punkti (12.2012.: 33.5, 12.2013.: 49.6 – attiecībā uz šo posmu klientu vērtējums katru gadu ievērojami uzlabojas);
- Iepirkuma procedūras veikšana – 84% pozitīvo vērtējumu; indeksa vērtība: 57.4 punkti (12.2012.: 34.5, 12.2013.: 36.7 – šeit vērojams nozīmīgs vērtējuma uzlabojums, salīdzinot ar 2013. gadu).

### **LIAA sniegto konsultāciju kvalitātes vērtējums**

LIAA klienti snieguši augstus vērtējumus arī vērtējot no LIAA saņemto konsultāciju kvalitāti dažādos projekta īstenošanas posmos, turklāt 2014. gada decembrī ir sasniegts augstākais klientu vērtējuma līmenis:

- Pārbaudes projekta īstenošanas vietā – 92% pozitīvo vērtējumu (t.i., atbildes „pilnībā apmierina” un „drīzāk apmierina” respondentu grupā, kuru projektā bija šis posms un posmā bija saskare ar LIAA darbiniekiem); indeksa vērtība: 78.8 punkti (12.2012.: 63.0, 12.2013.: 64.6);
- Projekta līguma grozījumu veikšana – 94% pozitīvo vērtējumu; indeksa vērtība: 77.6 punkti (12.2012.: 63.4, 12.2013.: 66.2);
- Projekta iesnieguma sagatavošana – 91% pozitīvo vērtējumu; indeksa vērtība: 75.8 punkti (12.2012.: 64.7, 12.2013.: 66.4);
- Projekta aktivitāšu ieviešana (projekta īstenošanas stadija) – 92% pozitīvo vērtējumu; indeksa vērtība: 74.6 punkti (12.2012.: 60.7, 12.2013.: 60.3);
- Noslēguma/ starpposma pārskata sagatavošana – 90% pozitīvo vērtējumu; indeksa vērtība: 71.5 punkti (12.2012.: 52.0, 12.2013.: 57.8);
- Iepirkuma procedūras veikšana – 89% pozitīvo vērtējumu; indeksa vērtība: 67.6 punkti (12.2012.: 41.6, 12.2013.: 46.5 – attiecībā uz šo posmu vērojams liels vērtējuma uzlabojums, salīdzinot ar 2013. gadu).

### **LIAA pieprasījumu pēc papildus skaidrojumiem un/ vai dokumentiem saprotamības un pamatotības vērtējums**

Kopumā augstus vērtējumus aptaujātie LIAA klienti snieguši arī vērtējot to, cik saprotami un pamatoti ir bijuši LIAA pieprasījumi pēc papildus skaidrojumiem un/ vai dokumentiem dažādos projekta īstenošanas posmos. Arī pieprasījumu saprotamības un pamatotības vērtējumā 2014. gada decembra aptaujā ir sasniegts augstākais vērtējuma līmenis:

- Pārbaudes projekta īstenošanas vietā – 91% pozitīvo vērtējumu (atbildes „LIAA pieprasījums bija pilnībā saprotams un/ vai pamatots” un „LIAA pieprasījums bija drīzāk

saprotams un/ vai pamatots” respondentu grupā, kuru projektā bija šis posms un posmā no LIAA tika saņemts pieprasījums pēc papildus skaidrojumiem); indeksa vērtība: 76.0 punkti (12.2012.: 61.7, 12.2013.: 61.7);

- Projekta līguma grozījumu veikšana – 93% pozitīvo vērtējumu; indeksa vērtība: 75.6 punkti (12.2012.: 63.7, 12.2013.: 59.8);
- Papildus informācija projekta iesniegumam (t.i., lēmums par projekta apstiprināšanu ar nosacījumiem) – 92% pozitīvo vērtējumu; indeksa vērtība: 70.6 punkti (12.2012.: 54.5, 12.2013.: 57.4);
- Iepirkuma procedūras veikšana – 86% pozitīvo vērtējumu; indeksa vērtība: 63.6 punkti (12.2012.: 36.8, 12.2013.: 38.8; attiecībā uz šo posmu vērojams liels vērtējuma uzlabojums, salīdzinot ar 2013. gadu);
- Noslēguma/ starpposma pārskats – 86% pozitīvo vērtējumu; indeksa vērtība: 63.0 punkti (12.2012.: 42.6, 12.2013.: 47.4).

## **2. LIAA veikto pārbaužu vērtējums**

### **Respondentu īpatsvars, kuru projektam LIAA pēdējā gada laikā ir veikusi pārbaudi tā īstenošanas vietā**

Kopumā 58% aptaujāto LIAA klientu 2014. gada decembra aptaujā norādīja, ka pēdējā gada laikā LIAA projekta īstenošanas vietā ir veikusi pārbaudi, bet 33% atbildēja noliedzoši; 9% nespēja sniegt noteiktu atbildi.

2013. gada aptaujā to, ka LIAA pēdējā gada laikā projekta īstenošanas vietā ir veikusi pārbaudi, norādīja līdzīgs respondentu īpatsvars – 57%, bet 2012. gadā tas bija augstāks – 66%.

### **LIAA veikto pārbaužu vērtējums**

Kopumā LIAA klienti arī LIAA veiktajām pārbaudēm snieguši augstu vērtējumu un 2014. gada decembra aptaujā ir sasniegts līdz šim labākais vērtējums.

Vērtējot LIAA darbinieku profesionalitāti kopumā, 66% aptaujāto klientu norādīja, ka tā viņus pilnībā apmierina, un 28% - ka drīzāk apmierina (kopā 95%; indeksa vērtība: 78.6 punkti). Salīdzinot ar iepriekš veiktajām aptaujām, indeksa vērtība ir palielinājusies – 2012. gadā tā bija 68.0, 2013. gadā – 67.4.

Augstus vērtējumus LIAA klienti snieguši arī sīkāk vērtējot dažādus ar pārbaužu veikšanu saistītus aspektus:

- LIAA darbinieku saskarsmes kultūra – 98% pozitīvo vērtējumu; indeksa vērtība: 88.9 punkti (12.2012.: 80.1, 12.2013.: 77.6);
- LIAA uzdoto jautājumu kvalitāte – 96% pozitīvo vērtējumu; indeksa vērtība: 79.1 punkts (12.2012.: 69.3, 12.2013.: 72.1);
- LIAA sniegto priekšlikumu par atkāpju novēršanu kvalitāte – 91% pozitīvo vērtējumu; indeksa vērtība: 70.7 punkti (12.2012.: 59.8, 12.2013.: 61.6).

### **3. Kontaktēšanās ar LIAA darbiniekiem**

#### **LIAA nodaļas, ar kurās strādājošajiem darbiniekiem respondenti pēdējā gada laikā ir kontaktējušies visbiežāk**

Saskaņā ar 2014. gada decembra aptaujas datiem aptaujātie LIAA klienti pēdējā gada laikā visbiežāk ir kontaktējušies ar LIAA darbiniekiem, kas strādā tādās LIAA nodaļās kā:

- Klientu apkalpošanas nodaļa (informācijas sniegšana, semināru organizēšana, informatīvo materiālu sagatavošana) (69% (12.2012.: 56%, 12.2013.: 58%));
- Projektu kontroles nodaļa (pārbaudes projekta īstenošanas vietā, progresa pārskatu pārbaudes) (50% (12.2012.: 51%, 12.2013.: 50%));
- Maksājumu kontroles nodaļa (maksājumu pieprasījumu un tam pievienoto darījumu un maksājumu apliecinājošo dokumentu pārbaude) (43% (12.2012.: 43%, 12.2013.: 44%));
- Programmu vadības nodaļa (projektu vērtēšana, līguma grozījumu izvērtēšana, atkāpju izvērtēšana, saskaņā ar MK noteikumiem Nr.65 veikto iepirkumu pārbaudes) (37% (12.2012.: 33%, 12.2013.: 25%).

Retāk aptaujas dalībnieki norādīja tādās LIAA nodaļās kā:

- Iepirkumu pārbaudes nodaļa (veikto publisko iepirkumu pārbaudes) (17% (12.2012.: 13%, 12.2013.: 18%));
- Struktūrfondu nodrošinājuma nodaļa (juridiskais nodrošinājums, neatbilstību un finanšu korekciju izvērtēšana) (12% (12.2012.: 12%, 12.2013.: 10%)).

Kā redzams, 2014. gada decembrī, salīdzinot ar iepriekš veiktajām aptaujām, aptaujātie LIAA klienti biežāk norādīja, ka pēdējā gada laikā ir bieži kontaktējušies ar Klientu apkalpošanas nodaļu.

### **4. Sazināšanās ar LIAA Klientu apkalpošanas nodaļu, izmantojot e-pastu**

#### **Respondentu īpatsvars, kas pēdējā gada laikā ir uzdevuši jautājumus LIAA Klientu apkalpošanas nodaļai, izmantojot e-pastu**

Saskaņā ar 2014. gada decembra aptaujas datiem 50% aptaujāto LIAA klientu pēdējā gada laikā, izmantojot e-pastu, ir uzdevuši jautājumus LIAA Klientu apkalpošanas nodaļai. Iepriekš veiktajās aptaujās šis īpatsvars bija mazāks – 2012. gada decembrī – 33%, 2013. gada decembrī – 38%.

#### **Laiks, kādā LIAA Klientu apkalpošanas nodaļa sniedza atbildi uz uzdoto jautājumu**

2014. gada decembra aptaujā vairāk kā 2/3 jeb 68% respondentu, kas pēdējā gada laikā, izmantojot e-pastu, ir uzdevuši jautājumus LIAA Klientu apkalpošanas nodaļai, norādīja, ka pēdējā reizē, kad uzdeva jautājumu, atbildi no LIAA saņēma ne vēlāk kā nākamajā darba dienā (tajā pašā darba dienā: 38%, nākamajā darba dienā: 30%).

Iepriekš veiktajās aptaujās šis īpatsvars bija salīdzinoši zemāks - 2012. gada decembrī – 54%, 2013. gada decembrī – 57%.

To, ka atbildi saņēma 2 - 3 darba dienu laikā, 2014. gada decembra aptaujā norādīja 16% (12.2012.: 30%, 12.2013.: 25%), to, ka 4 – 5 darba dienu laikā – 2% (12.2012.: 5%, 12.2013.:



**Pētījums:** LIAA klientu vērtējums sadarbībai ar LIAA ES fondu administrēšanā

2%), to, ka vairāk nekā pēc 5 darba dienām – 2% (12.2012.: 4%, 12.2013.: 8%), bet 1% norādīja, ka līdz šim nav saņēmuši atbildi (2012. gada decembra un 2013. gada decembra aptaujās šo atbildi nenorādīja neviens respondents).

## **5. LIAA mājas lapas sadaļā "ES fondi" sniegtās informācijas vērtējums**

### **Projekta iesnieguma sagatavošanai, īstenošanai un pārskatu sagatavošanai nepieciešamās informācijas meklēšana LIAA mājas lapas sadaļā "ES fondi" pēdējā gada laikā**

Kopumā 77% aptaujāto LIAA klientu 2014. gada decembra aptaujā apgalvoja, ka pēdējā gada laikā ir LIAA mājas lapas sadaļā „ES fondi” meklējuši projekta iesnieguma sagatavošanai, īstenošanai un pārskatu sagatavošanai nepieciešamo informāciju. 2013. gadā to norādīja tāds pats aptaujāto LIAA klientu īpatsvars (77%), savukārt 2012. gadā – nedaudz lielāks (82%).

### **Cik viegli vai grūti LIAA mājas lapas sadaļā "ES fondi" bija atrast projekta iesnieguma sagatavošanai un īstenošanai nepieciešamo informāciju**

2014. gada decembra aptaujā vairums LIAA klientu, kas pēdējā gada laikā ir LIAA mājas lapas sadaļā „ES fondi” meklējuši projekta iesnieguma sagatavošanai, īstenošanai un pārskatu sagatavošanai nepieciešamo informāciju, vērtē, ka atrast vajadzīgo informāciju bija drīzāk viegli – tā uzskata 64%, savukārt 18% uzskata, ka tas bija ļoti viegli (kopā 82% pozitīvo vērtējumu). 17% LIAA klientu savukārt atzina, ka vajadzīgo informāciju spējuši atrast drīzāk ar grūtībām, bet 1% – ka nespēja atrast vajadzīgo informāciju.

Jāatzīmē, ka iepriekš veiktajās aptaujās vērtējums bija nedaudz labāks – 2012. gada aptaujā – 86% pozitīvo vērtējumu, 2013. gada aptaujā – 85% pozitīvo vērtējumu.

### **LIAA mājas lapas sadaļā "ES fondi" pieejamās informācijas pietiekamības vērtējums, lai sagatavotu projektu, ieviestu to un sagatavotu pārskatus**

Kopumā 61% aptaujāto LIAA klientu 2014. gada decembrī norādīja, ka LIAA mājas lapas sadaļā "ES fondi" pieejamā informācija ir pietiekama, lai sagatavotu projektu, ieviestu to un sagatavotu pārskatus (iepriekš veiktajās aptaujās to norādīja līdzīgs LIAA klientu īpatsvars – 2012. gadā – 61%, 2013. gadā – 62%).

19% aptaujāto LIAA klientu turpretī domā, ka tā nav pietiekama (12.2012.: 17%, 12.2013.: 15%). 12% norādīja, ka nav apmeklējuši šo sadaļu/ nevar to novērtēt (12.2012.: 11%, 12.2013.: 12%).

## **6. LIAA sagatavoto informatīvo materiālu un pasākumu vērtējums**

2014. gada decembra aptaujā attiecībā uz atsevišķiem LIAA sagatavotajiem informatīvajiem materiāliem un pasākumiem to, ka nav izmantojuši/ saskārušies ar attiecīgo materiālu veidu/ pasākumu, norādīja šāds LIAA klientu īpatsvars:

- Informatīvie bukleti/ faktu lapas – 30% (12.2012.: 28%, 12.2013.: 28%);
- Semināri par projekta sagatavošanu/ ieviešanu – 25% (12.2012.: 21%, 12.2013.: 26%);

**Pētījums:** LIAA klientu vērtējums sadarbībai ar LIAA ES fondu administrēšanā

- Biežāk uzdotie jautājumi/ pieļautās kļūdas dažādos projekta īstenošanas posmos – 19% (12.2012.: 13%, 12.2013.: 15%);
- Prezentācijas par projektu sagatavošanu, ieviešanu/ iepirkuma procedūru – 18% (12.2012.: 16%, 12.2013.: 18%);
- Projektu vērtēšanas kārtības/ dokumentu aizpildīšanas metodikas – 11% (12.2012.: 8%, 12.2013.: 11%).

Aptaujātie LIAA klienti, kas ir izmantojuši/ saskārušies ar LIAA sagatavotajiem informatīvajiem materiāliem un pasākumiem, tiem kopumā sniedza augstu vērtējumu (vairāk kā 80% pozitīvo vērtējumu visiem materiāliem), turklāt 2014. gada decembrī ir sasniegts labākais vērtējums:

- Informatīvie bukleti/ faktu lapas – 91% pozitīvo vērtējumu (atbildes „pilnībā apmierina” un „drīzāk apmierina” respondentu grupā, kuri ir saskārušies ar attiecīgo informatīvo materiālu vai pasākumu); indeksa vērtība: 65.7 punkti (12.2012.: 60.3, 12.2013.: 58.8);
- Semināri par projektu sagatavošanu/ ieviešanu – 86% pozitīvo vērtējumu; indeksa vērtība: 64.5 punkti (12.2012.: 60.3, 12.2013.: 51.3);
- Prezentācijas par projektu sagatavošanu, ieviešanu/ iepirkuma procedūru – 88% pozitīvo vērtējumu; indeksa vērtība: 61.6 punkti (12.2012.: 54.8, 12.2013.: 56.1);
- Biežāk uzdotie jautājumi/ pieļautās kļūdas dažādos projekta īstenošanas posmos – 90% pozitīvo vērtējumu; indeksa vērtība: 60.4 punkti (12.2012.: 52.4, 12.2013.: 49.6);
- Projektu vērtēšanas kārtības/ dokumentu aizpildīšanas metodikas – 84% pozitīvo vērtējumu; indeksa vērtība: 53.3 punkti (12.2012.: 46.2, 12.2013.: 44.1).

## **7. Ieteikumi LIAA darba uzlabošanai**

Jautājumā, kurā respondentiem tika lūgts brīvi formulēt ieteikumus par to, ko vajadzētu uzlabot LIAA darbā, LIAA klienti visbiežāk norādīja, ka vajadzētu paātrināt LIAA darbu – ātrāk izskatīt dažādus dokumentus, ātrāk pieņemt lēmumus, ātrāk sniegt atbildes uz jautājumiem. Bieži tika ieteikts arī samazināt birokrātiju, samazināt iesniedzamo dokumentu un kārtojamo formalitāšu daudzumu. Respondenti arī ieteica LIAA savā darbībā vairāk vadīties pēc jautājuma būtības, nevis pēc formālām prasībām, sagatavot dažādus papildus materiālus par projektu realizēšanu, kā arī sniedza dažādus citus specifiskus ieteikumus – visu sniegto ieteikumu saraksts aplūkojams rezultātu grafiskā attēlojuma sadaļā.

Jāatzīmē, ka šajā jautājumā 2014. gada decembrī 19% respondentu norādīja, ka viņus LIAA darbībā viss apmierina, kamēr 2012. gada decembrī šādu atbildi sniedza 7% un 2013. gada decembrī – 12% respondentu.

## **8. LIAA klientu, kas pārstāv uzņēmumus, vērtējums sadarbībai ar LIAA un uzskati jautājumos, kas saistīti ar uzņēmuma attīstību un ES fondu izmantošanu**

### **LIAA klientu, kas pārstāv uzņēmumus, vērtējums sadarbībai ar LIAA**

Aptaujas dati liecina, ka respondenti, kas pārstāv uzņēmumus, kopumā ir apmierināti ar sadarbību ar LIAA – 50% sadarbību ar LIAA pēdējā gada laikā vērtē kā ļoti labu un 43% - kā

drīzāk labu (kopā 93%). 5% respondentu vērtē, ka sadarbība nav bijusi ne laba, ne slikta, bet negatīvus vērtējumus sniedza tikai 2% respondentu (ļoti slikta – 0.3% (1 respondents), drīzāk slikta – 1%). No sniegtajām atbildēm aprēķinātā vērtējuma indeksa vērtība ir 70.2 punkti.

Aptaujas dati liecina, ka ar sadarbību ar LIAA vairāk ir apmierināti uzņēmumu, kas eksportē, pārstāvji (vērtējuma indeksa vērtība: 71.9; uzņēmumi, kas neeksportē: 62.4); salīdzinoši vairāk ir apmierināti arī uzņēmumu ar lielu apgrozījumu pārstāvji (uzņēmumi ar gada apgrozījumu 3 līdz 10 milj. EUR: 75.9, uzņēmumi ar apgrozījumu vairāk par 10 milj. EUR: 72.6).

### **Uzņēmumu plāni par investīciju veikšanu tuvāko divu gadu laikā**

Saskaņā ar LIAA klientu, kas pārstāv uzņēmumus, atbildēm 43% uzņēmumu tuvāko divu gadu laikā plāno veikt investīcijas iekārtu iegādei, bet retāk tiek plānotas investīcijas pētniecībā (23%) un savā nekustamajā īpašumā (18%). 12% uzņēmumu pārstāvju norādīja, ka uzņēmums neplāno, veikt investīcijas nevienā no minētajām jomām, bet liels respondentu īpatsvars – 39% – nespēja sniegt noteiktu atbildi par plānotajām investīcijām.

### **Uzņēmumu līdz šim izmantotie finansējuma avoti**

Puse jeb 51% respondentu norādīja, ka uzņēmums līdz šim ir izmantojis aizdevumu bankā, bet 1/4 jeb 26% - ka ir izmantojuši grantu dalībai ārvalstu izstādēs vai tirdzniecības misijās.

Citus finansējuma veidus, par kuriem tika jautāts, saskaņā ar aptaujas datiem ir izmantojis mazāks uzņēmumu īpatsvars:

- grants iekārtu iegādei (13%);
- grants jaunu produktu izstrādei (10%);
- garantija no Latvijas Garantiju aģentūras (LGA) (8%);
- riska kapitāla investīcijas (tikai 2%).

1/4 jeb 24% uzņēmumu saskaņā ar aptaujas datiem nav izmantojuši nevienu no šiem finansējuma avotiem.

### **Uzskati par to, kādi finansējuma veidi visefektīvāk spētu palielināt uzņēmuma konkurētspēju**

Jautājumā, kurā respondentiem tika lūgts norādīt divus finansējuma veidus, kas visefektīvāk spētu palielināt viņu uzņēmuma konkurētspēju, visbiežāk tika norādīts valsts sniegts grants (dāvinājums) iekārtu iegādei (to norādīja 50%). Otrs biežāk norādītais finansējuma veids bija līdzfinansējums pētniecības darbību veikšanai (25%).

Citus finansējuma veidus par efektīvākajiem uzņēmuma konkurētspējas palielināšanai respondenti atzina retāk:

- bankas aizdevums – 16%;
- papildu garantija aizņēmuma saņemšanai – 12%;
- jaunu riska investoru (investīciju fonda) ienākšana uzņēmumā – 10%.

8% respondentu norādīja, ka neviens no iepriekšminētajiem finansējuma veidiem nespētu efektīvi palielināt uzņēmuma konkurētspēju, bet 23% nespēja sniegt noteiktu atbildi.

### **Interese par ES fondu izmantošanu iekārtu iegādei 2014.-2020. gada periodā**

Aptaujas dati liecina, ka pārliecinošs respondentu vairākums apgalvo, ka tiem būtu interese izmantot ES fondus iekārtu iegādei 2014.-2020. gada periodā, ja šāda iespēja tiktu piedāvāta – 58% norādīja, ka viņiem noteikti būtu interese, un 27% - ka drīzāk būtu interese (kopā 85%).

To, ka nebūtu intereses izmantot ES fondus iekārtu iegādei, norādīja tikai 7% respondentu (2% - noteikti nebūtu, 6% - drīzāk nebūtu).

### **Dažādu aspektu svarīgums, sadarbojoties ar iestādi, kas sniedz ES fondu atbalstu**

Saskaņā ar aptaujas datiem absolūtajam vairākumam respondentu ir svarīgi, lai iestāde, kurā griežas pēc atbalsta, izprot uzņēmēju problēmas un spēj piedāvāt risinājumus (ļoti svarīgi: 83%, drīzāk svarīgi: 12%, kopā: 95%) un lai iestādē ir pieejama detalizēta informācija par pieejamo valsts atbalstu uzņēmumiem (ļoti svarīgi: 78%, drīzāk svarīgi: 17%, kopā: 95%).

Kopumā 54% respondentu ir svarīgi, lai pieteikuma forma ES fondu finansētajās programmās gan uzņēmējiem, gan pašvaldībām, gan valsts iestādēm ir vienāda (ļoti svarīgi: 31%, drīzāk svarīgi: 23%), bet 35% tas nav svarīgi (nemaz nav svarīgi: 11%, drīzāk nav svarīgi: 23%); 11% - grūti pateikt.