Anotācija pētījumam "Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums 2018"

Pētījuma mērķis, uzdevumi un galvenie rezultāti latviešu valodā (brīvā tekstā, aptuveni 150 vārdu)	**Pētījuma mērķis, uzdevumi un galvenie rezultāti angļu valodā** (brīvā tekstā, aptuveni 150 vārdu)
Šis ir ikgadējs pētījums, ko veic, lai iegūtu objektīvu informāciju par iedzīvotāju apmierinātību ar valsts pārvaldes iestāžu darbu. Pētījumā padziļināti analizē dažādus valsts iestāžu sniegtos pakalpojumus un sabiedrības attieksmi par valsts pārvaldes darbu kopumā. Šīs pētījums ir turpinājums 2015., 2016. un 2017. gadā veiktajiem valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījumiem. Pētījums ir sasaistīts ar iedzīvotāju vērtējumu par klientu apkalpošanu valsts pārvaldē, tādējādi ļaujot savstarpēji salīdzināt izmaiņas, kā klienti vērtē valsts pārvaldes pakalpojumus un servisa kvalitāti. Tāpat pētījums ļauj novērtēt gan valsts pārvaldes efektivitāti pakalpojumu sniegšanā, gan klientu apkalpošanā, kā arī ļauj atklāt būtiskākos trūkumus pakalpojumu saņemšanā un e-pakalpojumu izmantošanas ierobežojumus. Izvērtējot pētījuma gaitā gūtos secinājumus, ir iespējams izstrādāt konkrētus priekšlikumus valsts pārvaldes klientu apkalpošanas un pakalpojumu sniegšanas uzlabošanai. Iepriekšējo un 2018. gada aptauju datu salīdzinājums liecina, ka iedzīvotāji 2018. gadā atzinīgāk nekā iepriekš vērtējuši valsts pārvaldi. Biežāk piekrists gan tam, ka valsts pārvaldē strādājošie kopumā godprātīgi veic savus pienākumus un vairumam valsts pārvaldē strādājošo var uzticēt darbošanos valsts labā, gan arī tam, ka valsts pārvalde arvien vairāk cenšas palīdzēt, skaidrot, konsultēt, nevis sodīt. Tāpat iestādes vairāk sākušas sadarboties savā starpā, mazāk prasot cilvēkiem tādus dokumentus, kas jau ir citu valsts iestāžu rīcībā.	This is an annual research performed in order to obtain objective information regarding satisfaction of population with the work of state administration institutions. The research consists of an in-depth analysis of various services provided by the state institutions and public attitude towards the work of state administration in general. This research is continuation of studies of state administration customer satisfaction conducted in 2015, 2016, and 2017. The research is linked to assessment of customer service at the state administration given by residents; thus, allowing mutual comparison of changes in how customers evaluate state administration services and service quality. The research also makes it possible to evaluate both the efficiency of the state administration in providing services and customer service and reveals the most significant shortcomings in receipt of services and restrictions in use of e-services. When evaluating the conclusions made during the process of research, it is possible to develop specific suggestions for improvement of customer service and service provision by the state administration. Comparison of survey data from the previous years and 2018 shows that the residents have been more positive regarding the state administration in 2018 than ever before. More often they have agreed that the employees of the state administration generally perform their duties with integrity and that most employees of the state administration may be entrusted with acting on behalf of the state, as well as that the state administration more frequently attempts to help, explain, advise, and not punish. The institutions have also started to cooperate among themselves more often, less frequently requesting from people such

	documents that already are at the disposal of other state institutions.
Galvenās pētījumā aplūkotās tēmas	Attieksme pret valsts pārvaldi kopumā; Uzskati par valsts iestādi, kas vislabāk apkalpo iedzīvotājus; Saskarsme ar valsts iestādēm pēdējo trīs gadu laikā; Valsts iestāžu darba vērtējums kopumā; Pēdējās saskarsmes ar valsts iestādi raksturojums
Pētījuma pasūtītājs	Valsts kanceleja
Pētījuma īstenotājs	SIA "SKDS"
Pētījuma īstenošanas gads	2018. gads
Pētījuma finansēšanas summa un finansēšanas avots	4573,20 EUR bez PVN Valsts kancelejas budžeta līdzekļi
Pētījuma klasifikācija*	Sabiedriskās domas pētījums
Politikas joma, nozare**	Joma – Publiskās pārvaldes politika Nozare – Valsts pārvaldes attīstība
Pētījuma ģeogrāfiskais aptvērums (visa Latvija vai noteikts reģions/novads)	Visi Latvijas reģioni
Pētījuma mērķa grupa/-as (piemēram, Latvijas iedzīvotāji darbspējas vecumā)	Latvijas pastāvīgie iedzīvotāji vecumā no 18 līdz 74 gadiem
Pētījumā izmantotās metodes pēc informācijas ieguves veida:	
1) tiesību aktu vai politikas plānošanas dokumentu analīze	
2) statistikas datu analīze	
3) esošo pētījumu datu sekundārā analīze	
4) padziļināto/ekspertu interviju veikšana un analīze	
5) fokusa grupu diskusiju veikšana un analīze	
6) gadījumu izpēte	

7) kvantitatīvās aptaujas veikšana un datu analīze	Kvantitatīvās aptaujas veikšana un datu analīze
8) citas metodes (norādīt, kādas)	
Kvantitatīvās pētījuma metodes (ja attiecināms):	
1) aptaujas izlases metode	Stratificētā nejaušā izlase
2) aptaujāto/anketēto respondentu/vienību skaits	1003 respondenti
Kvalitatīvās pētījuma metodes (ja attiecināms):	
1) padziļināto/ekspertu interviju skaits (ja attiecināms)	
2) fokusa grupu diskusiju skaits (ja attiecināms)	
Izmantotās analīzes grupas (griezumi)	Dzīvesvieta (reģioni un apdzīvotās vietas tips), dzimums, tautība, vecums, bērnu esamība, nodarbinātības sektors, izglītības līmenis, ģimenē lietotā sarunvaloda, pilsonība, ienākumu līmenis.
Pētījuma pasūtītāja kontaktinformācija	Justīne Deičmane, Valts kancelejas Komunikācijas departamenta vadītāja vietniece, justine.deicmane@mk.gov.lv, 67082828
Pētījuma autori* (autortiesību subjekti)**	Valsts kanceleja