Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums 2017

Latvijas iedzīvotāju aptauja

2017.gada novembris

Tirgus un sabiedriskās domas pētījumu centrs skds

Saturs

Aptaujas tehniskā informācija 4

Terminu skaidrojums 5

Statistiskās kļūdas novērtēšanas tabula 6

Respondentu sociāldemogrāfiskais raksturojums 7

Kopsavilkums 8

1. Attieksme pret valsts pārvaldi kopumā 10

2. Uzskati par valsts iestādi, kas vislabāk apkalpo iedzīvotājus 17

3. Saskarsme ar valsts iestādēm pēdējo 3 gadu laikā 21

4. Valsts iestāžu darba vērtējums kopumā 26

5. Pēdējās saskarsmes ar valsts iestādi raksturojums 32

5.1. Iestāde, ar kuru saskārās kā ar pēdējo 35

5.2. Pēdējās saskarsmes galvenā būtība 36

5.3. Pēdējās saskarsmes veids 40

5.4. Iemesli saskarsmei klātienē, pa telefonu vai pastu 44

5.5. Saņemtā pakalpojuma atbilstība labas pārvaldības kritērijiem 48

5.6. Vērtējums iestādes darbības izmaiņām 64

Rezultātu tabulas 68

T1. Lūdzu, nosauciet valsts iestādi, kura, Jūsuprāt, vislabāk strādā, apkalpojot iedzīvotājus, un varētu šajā ziņā kalpot par paraugu citām iestādēm! 69

T2. Ar kurām no šīm iestādēm Jūs pēdējo trīs gadu laikā esat saskāries/-usies, t.i., ar kurām iestādēm Jūs sazinājāties, saņēmāt kādu tās pakalpojumu vai kārtojāt tajā lietas klātienē (personīgi), zvanot pa telefonu vai izmantojot pastu, internetu? 74

T3. Lūdzu, norādiet, ar kuru no šeit uzskaitītajām iestādēm Jūs saskārāties (sazinājāties, saņēmāt kādu pakalpojumu vai kārtojāt lietas tajā) kā ar pēdējo? 77

T4. Lūdzu, pamēģiniet atcerēties savu saskarsmes pieredzi ar visām tām iestādēm, ar kurām Jūs pēdējo trīs gadu laikā esat sazinājies, saņēmis kādu pakalpojumu vai kārtojis lietas. Vai Jūs teiktu, ka šī iestāde apkalpo iedzīvotājus un sniedz savus pakalpojumus teicami, labi, viduvēji, drīzāk slikti vai arī ļoti slikti? 78

T4.1. Valsts ieņēmumu dienests (VID, t.sk. muita) 79

T4.2. Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra (VSAA) 80

T4.3. Ceļu satiksmes drošības direkcija (CSDD) 81

T4.4. Nodarbinātības valsts aģentūra (NVA) 82

T4.5. Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde (PMLP) 83

T4.6 Valsts zemes dienests (VZD, t.sk. kadastra uzturēšana par nekustamo īpašumu jautājumiem) 84

T4.7. Lauku atbalsta dienests (LAD) 85

T4.8. Uzņēmumu reģistrs (UR) 86

T4.9. Veselības inspekcija (VI) 87

T4.10. Valsts meža dienests (VMD) 88

T4.11. Nacionālais veselības dienests (NVD, t.sk. EVAK karšu izsniegšana, uzaicinājuma vēstules uz valsts apmaksātu vēža skrīningu, pārrobežu veselības aprūpe) 89

T4.12. Tiesas, tiesu administrācija (t.sk. rajonu (pilsētu) tiesas, apgabaltiesas, Zemesgrāmata) 90

T4.13. Pārtikas un veterinārais dienests (PVD) 91

T4.14. Valsts policija (t.sk. sabiedriskā kārtība, noziedzīgu nodarījumu atklāšana un novēršana, ceļu satiksmes drošība) ... 92
T4.15. Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienests (NMPD) (t.s. „ātrā palīdzība") ... 93
T4.16. Veselības un darbaspēju ekspertīzes ārstu valsts komisija (VDEĀK, invaliditātes ekspertīzes) ... 94
T5. Runājot par pēdējo reizi, kad Jūs saskārāties ar šo iestādi, lūdzu, atzīmējiet, kāda bija saskarsmes galvenā būtība! ... 95
T6. Kādā veidā Jūs galvenokārt saskārāties ar šo iestādi pēdējā saskarsmes reizē? ... 97
T7. Kāpēc Jūs to darījāt klātienē, pa telefonu vai pastu, nevis internetā (pa e-pastu, interneta mājaslapā, sociālo tīklu kontos vai izmantojot e-pakalpojumu)? ... 99
T8. Es Jums nolasīšu vairākus raksturojumus, kuriem valsts iestādes, to darbinieki var atbilst vai neatbilst. Izvērtējot savu pieredzi ar iepriekšminēto iestādi pēdējā saskarsmes reizē, vai, Jūsuprāt, šīs iestādes darbiniekiem atbilst vai neatbilst šādi raksturojumi? ... 102
T8.1. Zinoši un profesionāli ... 111
T8.2. Atbildīgi par savu darbu, padarīto ... 112
T8.3. Ieinteresēti, klienta vēlmes izprotoši ... 113
T8.4. Runā/ raksta man saprotami, vienkāršā valodā ... 114
T8.5. Godīgi un taisnīgi, pilda solīto ... 115
T8.6. Pieejami, nodrošina iespēju saņemt pakalpojumu man izdevīgā vietā un laikā ... 116
T8.7. Tādi, kuriem var uzticēties ... 117
T8.8. Pauda cieņu un pozitīvu attieksmi pret mani un manām vajadzībām ... 118
T8.9. Elastīgi, izvēloties piemērotāko risinājumu ... 119
T8.10. Ir laipni pret mani ... 120
T8.11. Vērsti uz sadarbību („nespēlēja futbolu", sūtot no vienas iestādes uz otru, uzklausīja manus ierosinājumus) ... 121
T9. Runājot par pēdējo reizi, kad Jūs saskārāties ar šo iestādi, kā ir mainījusies iestādes darbība kopš iepriekšējās reizes, kad Jūs ar to kontaktējāties? ... 122
T10. Novērtējiet, lūdzu, zemāk minētos apgalvojumus un pasakiet, vai Jūs tiem pilnīgi piekrītat, drīzāk piekrītat, ne piekrītat, ne nepiekrītat, drīzāk nepiekrītat vai pilnīgi nepiekrītat! ... 126
T10.1. Vairumam valsts pārvaldē strādājošo var uzticēt darbošanos valsts labā ... 127
T10.2. Latvijas valsts pārvaldē strādājošie kopumā godprātīgi veic savus pienākumus ... 129
T10.3. Valsts pārvalde pēdējo trīs gadu laikā ir vienkāršojusi pakalpojumu sniegšanas, saņemšanas procedūras iedzīvotājiem ... 131
T10.4. Pēdējo trīs gadu laikā valsts pārvaldes iestādes vairāk sākušas sadarboties savā starpā, mazāk prasot cilvēkiem tādus datus, kas jau ir citu valsts iestāžu rīcībā ... 133
T10.5. Pēdējo trīs gadu laikā valsts pārvalde arvien vairāk cenšas palīdzēt, skaidrot, konsultēt, nevis sodīt ... 135

Aptaujā izmantotā anketa ... 137

Aptaujas tehniskā informācija

PĒTĪJUMA VEICĒJS	Pētījumu centrs SKDS
ĢENERĀLAIS KOPUMS	Latvijas pastāvīgie iedzīvotāji vecumā no 18 līdz 74 gadiem
PLĀNOTĀS IZLASES APJOMS	1000 respondenti (ģenerālajam kopumam reprezentatīva izlase)
SASNIEGTĀS IZLASES APJOMS	1005 respondenti
IZLASES METODE	Stratificētā nejaušā izlase
STRATIFIKĀCIJAS PAZĪMES	Administratīvi teritoriālā
APTAUJAS VEIKŠANAS METODE	Tiešās intervijas respondentu dzīves vietās
ĢEOGRĀFISKAIS PĀRKLĀJUMS	Visi Latvijas reģioni (125 izlases punkti)
APTAUJAS VEIKŠANAS LAIKS	No 04.11.2017. līdz 16.11.2017.

SASNIEGTĀS IZLASES SALĪDZINĀJUMS AR IEDZĪVOTĀJU STATISTIKU

	Respondentu skaits izlasē (%) pirms svēršanas	Respondentu skaits izlasē (%) pēc svēršanas*	LR IeM PMLP Iedz. reģ. dati uz 13.02.2017.
KOPĀ	100.0	100.0	100.0
REĢIONS			
Rīga	32.9	33.2	33.2
Pierīga	18.2	18.2	18.2
Vidzeme	9.9	9.8	9.8
Kurzeme	12.8	12.6	12.6
Zemgale	11.9	11.9	11.9
Latgale	14.2	14.2	14.2
DZIMUMS			
Vīrieši	48.0	48.0	48.0
Sievietes	52.0	52.0	52.0
TAUTĪBA			
Latvieši	58.8	58.8	58.8
Citi	41.2	41.2	41.2
VECUMS			
18 - 24 g.v.	10.1	9.6	9.6
25 - 34 g.v.	21.3	21.0	21.0
35 - 44 g.v.	18.9	18.9	18.9
45 - 54 g.v.	17.2	19.1	19.1
55 - 63 g.v.	17.2	16.9	16.9
64 – 74 g.v.	15.2	14.5	14.5
STATUSS			
Strādājošie	63.2	64.0	
Nestrādājošie	36.8	36.0	
IZGLĪTĪBA			
Pamatizglītība	9.5	9.2	
Vidējā, vidējā profesionālā	61.9	62.0	
Augstākā	28.7	28.8	
PILSONĪBA			
LR pilsoņi	88.3	88.3	
Respondenti bez LR pilsonības	11.7	11.7	

*Dati tika pakļauti svēršanas procedūrai. Atskaitē izmantoti svērti procenti un nesvērts skaits.

SKDS, 2017.gada novembris

Terminu skaidrojums

IZLASE

Latvijas iedzīvotāju kopuma mikromodelis

REĢIONS

Rīga - Rīgas pilsēta

Pierīga – Jūrmala; Alojas, Ādažu, Babītes, Baldones, Carnikavas, Engures, Garkalnes, Ikšķiles, Inčukalna, Jaunpils, Kandavas, Krimuldas, Ķeguma, Ķekavas, Lielvārdes, Limbažu, Mālpils, Mārupes, Ogres, Olaines, Ropažu, Salacgrīvas, Salaspils, Saulkrastu, Sējas, Siguldas, Stopiņu, Tukuma novads.

Vidzeme – Valmiera; Alūksnes, Amatas, Apes, Beverīnas, Burtnieku, Cesvaines, Cēsu, Ērgļu, Gulbenes, Jaunpiebalgas, Kocēnu, Līgatnes, Lubānas, Madonas, Mazsalacas, Naukšēnu, Pārgaujas, Priekuļu, Raunas, Rūjienas, Smiltenes, Strenču, Valkas, Varakļānu, Vecpiebalgas novads.

Kurzeme – Ventspils, Liepāja; Aizputes, Alsungas, Brocēnu, Dundagas, Durbes, Grobiņas, Kuldīgas, Mērsraga, Nīcas, Pāvilostas, Priekules, Rojas, Rucavas, Saldus, Skrundas, Talsu, Vaiņodes, Ventspils novads.

Zemgale – Jelgava, Jēkabpils; Aizkraukles, Aknīstes, Auces, Bauskas, Dobeles, Iecavas, Jaunjelgavas, Jelgavas, Jēkabpils, Kokneses, Krustpils, Neretas, Ozolnieku, Pļaviņu, Rundāles, Salas, Skrīveru, Tērvetes, Vecumnieku, Viesītes novads.

Latgale – Daugavpils, Rēzekne; Aglonas, Baltinavas, Balvu, Ciblas, Dagdas, Daugavpils, Ilūkstes, Kārsavas, Krāslavas, Līvānu, Ludzas, Preiļu, Rēzeknes, Riebiņu, Rugāju, Vārkavas, Viļakas, Viļānu, Zilupes novads.

APDZĪVOTĀS VIETAS TIPS

Rīga – Rīgas pilsēta.

Cita pilsēta – Daugavpils, Liepāja, Jelgava, Ventspils, Rēzekne, Jūrmala, Valmiera, Jēkabpils, citas pilsētas.

Lauki – pagasti, lauku viensētas.

IZGLĪTĪBA

Pamatizglītība – respondents ar pamata vai nepabeigtu vidējo izglītību.

Vidējā izglītība – respondents ar vispārējo vidējo, vidējo profesionālo, nepabeigtu augstāko izglītību.

Augstākā izglītība – respondents ar augstāko izglītību.

ĢIMENĒ LIETOTĀ SARUNVALODA

Latviešu sarunvaloda ģimenē – respondenti, kuri ģimenē saziņai galvenokārt izmanto latviešu valodu.

Krievu sarunvaloda ģimenē – respondenti, kuri ģimenē saziņai galvenokārt izmanto krievu valodu.

NODARBINĀTĪBAS Sektors

Publiskais sektors – respondenti, kuri strādā valsts vai pašvaldības iestādēs vai uzņēmumos ar valsts vai pašvaldības kapitālu.

Privātais sektors – respondenti, kuri strādā uzņēmumos ar privāto kapitālu.

Nestrādā – respondenti: mājsaimnieces, pensionāri, skolēni, studenti, bezdarbnieki.

Cits – respondenti, kuriem ir gadījuma darbi, strādā apmaksātu darbu sabiedriskās organizācijās, kā arī tie respondenti, kuri nezināja konkrētu nodarbinātības sektoru.

IENĀKUMU LĪMENIS

Vidējie ienākumi uz vienu ģimenes locekli mēnesī, ieskaitot visus ienākumus (algas, stipendijas, pabalstus, pensijas u.t.t.) pēc nodokļu nomaksas

Zemi – līdz €200

Vidēji zemi – no €201 līdz €289

Vidēji – no €290 līdz €349

Vidēji augsti – no €350 līdz €499

Augsti – €500 un vairāk.

Projekta vadītāja	Zanda Rutkovska
Materiālu sagatavoja	Kristina Požaricka, Dace Strupiša, Atis Putniņš
Aptauju vadīja	Kristīne Šaraņina, Santa Šervele
Datu masīvu sagatavoja	Diāna Goreliševa

SKDS, 2017.gada novembris

Statistiskās kļūdas novērtēšanas tabula

Pētījuma rezultātos vienmēr pastāv zināma *statistiskās kļūdas* varbūtība. Analizējot un interpretējot pētījumā iegūtos rezultātus, to vajadzētu ņemt vērā. Tās atšķirības, kuras iekļaujas statistiskās kļūdas robežās jeb ir mazākas par to, var uzskatīt par *nenozīmīgām.*

Statistiskā kļūda tiek aprēķināta pēc sekojošās formulas :

$$SK = q \times \sqrt{\pi \times (100 - \pi) / n}$$

kur :

SK - statistiskā kļūda

q - koeficients, kas pie 95% varbūtības ir vienāds ar 1.96

π - pētījumā iegūtais respondentu atbilžu procentuālais sadalījums

n - respondentu skaits

Lai ērtāk un ātrāk noteiktu statistisko mērījuma kļūdu, ir lietderīgi izmantot statistiskās kļūdas novērtēšanas tabulu.

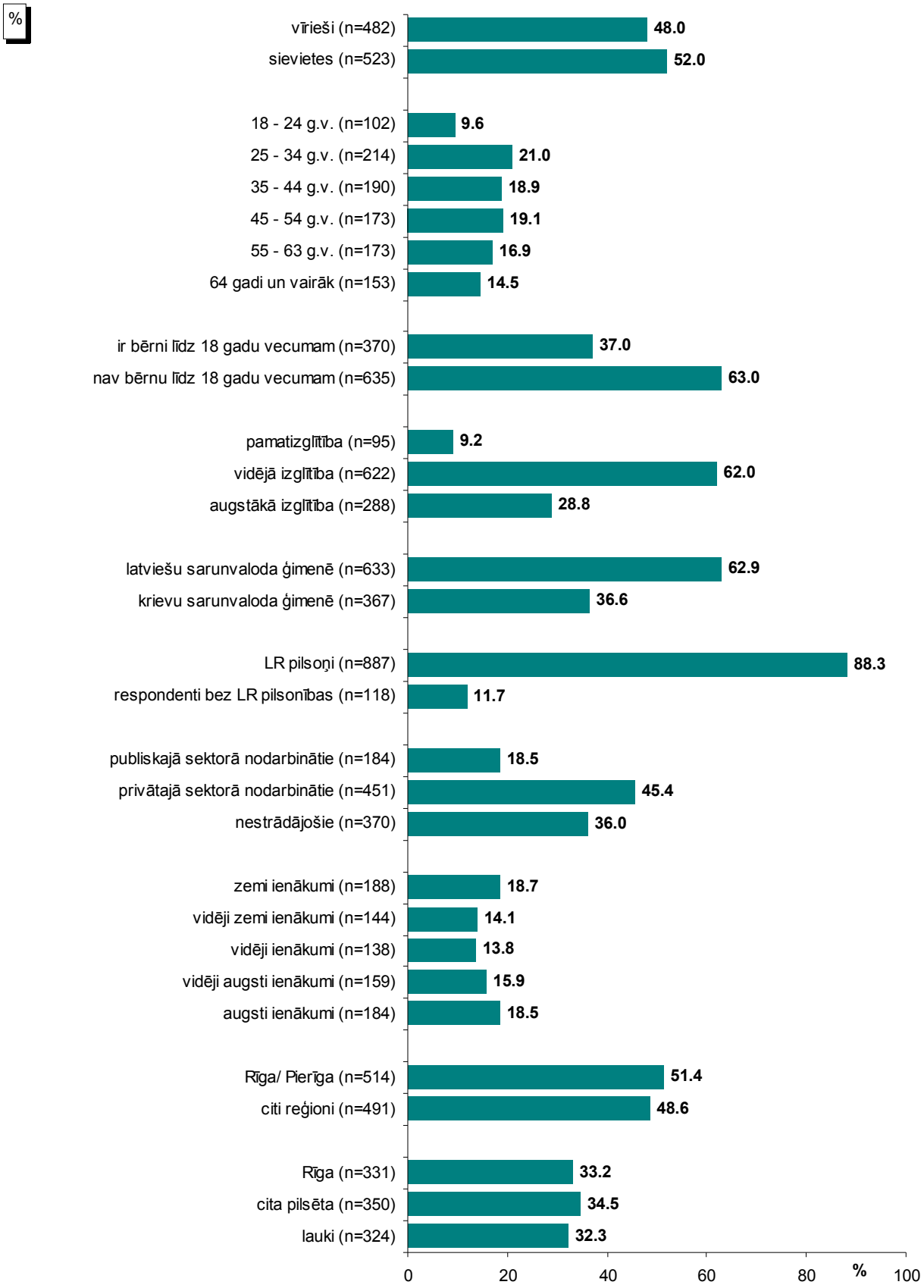
PĒTĪJUMA REZULTĀTU STATISTISKĀS KĻŪDAS NOVĒRTĒŠANAS TABULA
(ar 95 % varbūtību)

Procentuālais atbilžu sadalījums (%)	**Respondentu skaits [N] =**															
	50	**75**	**100**	**200**	**300**	**400**	**500**	**600**	**700**	**800**	**900**	**1000**	**1100**	**1200**	**1500**	**2000**
1 vai 99	2.8	2.2	1.9	1.4	1.1	1.0	0.9	0.8	0.7	0.7	0.6	0.6	0.6	0.5	0.5	0.4
2 vai 98	3.9	3.2	2.7	1.9	1.6	1.4	1.2	1.1	1.0	1.0	0.9	0.9	0.8	0.8	0.7	0.6
4 vai 96	5.4	4.5	3.8	2.7	2.2	1.9	1.7	1.6	1.5	1.4	1.3	1.2	1.2	1.1	1.0	0.9
6 vai 94	6.6	5.4	4.7	3.3	2.7	2.3	2.0	1.9	1.8	1.7	1.6	1.5	1.4	1.3	1.2	1.0
8 vai 92	7.5	6.1	5.3	3.8	3.1	2.7	2.4	2.2	2.0	1.9	1.8	1.7	1.6	1.5	1.4	1.2
10 vai 90	8.3	6.8	5.9	4.2	3.4	2.9	2.6	2.4	2.2	2.0	2.0	**1.9**	1.8	1.7	1.5	1.3
12 vai 88	9.0	7.4	6.4	4.5	3.7	3.2	2.9	2.6	2.4	2.3	2.1	2.0	1.9	1.8	1.6	1.4
15 vai 85	9.9	8.0	7.0	5.0	4.0	3.5	3.1	2.9	2.6	2.5	2.3	2.2	2.1	2.0	1.8	1.6
18 vai 82	10.7	8.7	7.5	5.3	4.4	3.8	3.4	3.0	2.9	2.7	2.5	2.4	2.3	2.2	1.9	1.7
20 vai 80	11.1	9.1	7.8	5.5	4.5	3.9	3.5	3.2	3.0	2.8	2.6	2.5	2.4	2.3	2.0	1.8
22 vai 78	11.5	9.4	8.1	5.7	4.7	4.1	3.6	3.3	3.1	2.9	2.7	2.6	2.5	2.4	2.1	1.8
25 vai 75	12.0	9.8	8.5	6.0	4.9	4.2	3.8	3.5	3.2	3.0	2.8	2.7	2.6	2.5	2.2	1.9
28 vai 72	12.5	10.2	8.8	6.2	5.1	4.4	3.9	3.6	3.3	3.1	2.9	2.8	2.7	2.5	2.3	2.0
30 vai 70	12.7	10.4	9.0	6.4	5.2	4.5	4.0	3.7	3.4	3.2	3.0	2.8	2.7	2.6	2.3	2.0
32 vai 68	12.9	10.6	9.1	6.5	5.3	4.6	4.1	3.7	3.5	3.2	3.1	2.9	2.8	2.6	2.4	2.1
35 vai 65	13.2	10.8	9.4	6.6	5.4	4.7	4.2	3.8	3.5	3.3	3.1	3.0	2.8	2.7	2.4	2.1
40 vai 60	13.6	11.1	9.6	6.8	5.5	4.8	4.3	3.9	3.6	3.4	3.2	3.0	2.9	2.8	2.5	2.2
45 vai 55	13.8	11.3	9.8	6.9	5.6	4.9	4.4	4.0	3.7	3.5	3.3	3.1	2.9	2.8	2.5	2.2
50 vai 50	13.9	11.3	9.8	6.9	5.7	4.9	4.4	4.0	3.7	3.5	3.3	**3.1**	3.0	2.8	2.5	2.2

Lai noteiktu statistisko mērījuma kļūdu, ir jāzina nesvērts respondentu skaits attiecīgajā grupā un rezultāts procentos. Izmantojot šos lielumus, tabulas attiecīgajā iedaļā var atrast statistiskās mērījuma kļūdas robežas + / - procentos ar **95% varbūtību.**

Piemēram, ja pētījuma rezultātā no visiem aptaujātajiem Latvijas iedzīvotājiem (respondentu skaits n=1005) tiek iegūta mērķa grupa 10.0%, kas pauž apstiprinošu attieksmi pret spriedumu vai izteikumu "X", tad ar 95% varbūtību mēs varam teikt, ka statistiskā mērījuma kļūda šeit ir + / - 1.9% robežās. No tā izriet, ka mērķa grupa, kura identificē sevi ar spriedumu vai izteikumu "X", ir no 8.1% līdz 11.9%.

Respondentu sociāldemogrāfiskais raksturojums



Bāze: visi respondenti, n=1005

Kopsavilkums

Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījuma ietvaros, kas tika veikts 2017.gada novembrī, tika veikta Latvijas iedzīvotāju aptauja, lai noskaidrotu iedzīvotāju attieksmi pret valsts pārvaldi kopumā, uzskatus par valsts iestādi, kas vislabāk apkalpo iedzīvotājus, saskarsmi ar valsts iestādēm, valsts iestāžu darba vērtējumu, kā arī pēdējās saskarsmes ar valsts iestādi raksturojumu. Iegūtie rezultāti salīdzināti arī ar 2015.gadā un 2016.gadā veikto pētījumu rezultātiem (kur tas iespējams).

Attieksme pret valsts pārvaldi kopumā

Apgalvojumam *„Vairumam valsts ierēdņu var uzticēt darbošanos valsts labā”* kopumā piekrita 46% aptaujāto, bet 18% tam nepiekrita. Aptuveni 1/4 iedzīvotāju (26%) izvēlējās atbildi *„ne piekrītu, ne nepiekrītu”*. Arī izteikumam *„Latvijas valsts pārvaldē strādājošie kopumā godprātīgi veic savus pienākumus”* iedzīvotāji piekrituši ir biežāk (46%) nekā nepiekrituši (21%).

Novērtējot izmaiņas valsts pārvaldē pēdējo 3 gadu laikā, 42% piekrita, bet 19% nepiekrita, ka valsts pārvalde ir vienkāršojusi pakalpojumu sniegšanas, saņemšanas procedūras iedzīvotājiem, 40% piekrita, bet 16% nepiekrita, ka valsts pārvaldes iestādes vairāk sākušas sadarboties savā starpā, mazāk prasot cilvēkiem tādus datus, kas jau ir citu valsts iestāžu rīcībā, un 39% piekrita, bet 18% nepiekrita, ka valsts pārvalde arvien vairāk cenšas palīdzēt, skaidrot, konsultēt, nevis sodīt.

2016.gada un 2017.gada aptauju datu salīdzinājums liecina, ka būtiskas izmaiņas iedzīvotāju attieksmē nav vērojamas. Šogad aptaujātie nedaudz biežāk (21%) nekā pirms gada (18%) nepiekrita tam, ka valsts pārvaldē strādājošie kopumā godprātīgi veic savus pienākumus, un nedaudz retāk (40%) nekā 2016.gadā (42%) piekrists arī tam, ka valsts pārvaldes iestādes vairāk sākušas sadarboties savā starpā, mazāk prasot cilvēkiem tādus dokumentus, kas jau ir citu valsts iestāžu rīcībā.

Uzskati par valsts iestādi, kas vislabāk apkalpo iedzīvotājus

Biežāk minētās iestādes, kas, pēc Latvijas iedzīvotāju domām, vislabāk strādā, apkalpojot iedzīvotājus, ir Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra (šo iestādi minēja 9%), Valsts ieņēmumu dienests (7%) un Ceļu satiksmes drošības direkcija (5%).

Gandrīz katrs desmitais iedzīvotājs atbildēja, ka nav tādas iestādes, visas strādā slikti (9%), un vēl 43% nenosauca nevienu iestādi (atbildes *„nezinu”*, *„grūti pateikt”* u.tml.)

Saskarsme ar valsts iestādēm pēdējo 3 gadu laikā

Saskaņā ar aptaujas datiem pēdējo trīs gadu laikā 54% aptaujāto ir saskārušies (tas ir, sazinājušies, saņēmuši kādu pakalpojumu vai kārtojuši lietas klātienē, zvanot pa telefonu vai izmantojot pastu, internetu) ar Valsts ieņēmumu dienestu, 38% ir saskārušies ar Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūru un 34% ir saskārušies ar Ceļu satiksmes drošības direkciju. Ne mazāk kā 1/10 Latvijas iedzīvotāju atbildēja, ka pēdējo trīs gadu laikā ir saskārušies ar Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienestu (27%), Pilsonības un migrācijas lietu pārvaldi (22%), Nodarbinātības valsts aģentūru (17%), Valsts policiju (12%) un Valsts zemes dienestu (10%).

Jāpiebilst, ka 16% aptaujāto norādīja, ka pēdējo trīs gadu laikā nav saskārušies ar nevienu no uzskaitītajām iestādēm, un biežāk nekā caurmērā šādu atbildi sniedza iedzīvotāji vecumā no 18 līdz 24 gadiem un tie, kuri vecāki par 63 gadiem, aptaujātie ar pamatizglītību, respondenti bez LR pilsonības, nestrādājošie un iedzīvotāji ar vidēji zemiem vai vidējiem ienākumiem.

Valsts iestāžu darba vērtējums kopumā

Lielākā daļa Latvijas iedzīvotāju atzinīgi vērtē savu saskarsmes pieredzi ar valsts iestādēm: novērtējot savu pieredzi, lielākā daļa aptaujāto (52%-89%) sniedza vērtējumus *„teicami”* vai *„labi”*, bet retāk sniegti kritiski vērtējumi (atbildes *„drīzāk slikti”* vai *„ļoti slikti”* atzīmēja 1%-21%).

No uzskaitītajām iestādēm atzinīgi visbiežāk vērtēta saskarsmes pieredze ar Pilsonības un migrācijas lietu pārvaldi, Lauku atbalsta dienestu, Valsts meža dienestu, Nacionālo veselības dienestu, Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūru un Ceļu satiksmes drošības direkciju.

Savukārt mazāk atzinīgi vērtētās iestādes ir Veselības inspekcija, Veselības un darbaspēju ekspertīzes ārstu valsts komisija, Tiesas, tiesu administrācija un Valsts policija.

Salīdzinot 2016.gadā un 2017.gadā veikto aptauju rezultātus, jāsecina, ka šogad kopumā atzinīgāk (augstākas atbilžu vidējās vērtības) nekā pirms gada vērtēts Uzņēmumu reģistra, Pārtikas un veterinārā dienesta, Veselības inspekcijas un Tiesu, tiesu administrācijas darbs (jāatzīmē gan, ka šo iestāžu darbu vērtēja salīdzinoši neliels skaits respondentu, līdz ar to iespējama lielāka statistiskā kļūda un secinājumi jāizdara piesardzīgi).

Pēdējās saskarsmes ar valsts iestādi raksturojums

Atbildot uz jautājumu par valsts iestādi, ar kuru saskārās kā ar pēdējo, iedzīvotāji visbiežāk minēja Valsts ieņēmumu dienestu (VID) (23%), Ceļu satiksmes drošības direkciju (CSDD) (18%), Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūru (VSAA) (16%) un Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienestu (NMPD) (12%). Citas iestādes nosauktas retāk.

Raksturojot pēdējās saskarsmes būtību, iedzīvotāji visbiežāk minēja pakalpojuma saņemšanu (43%) un informācijas iesniegšanu iestādei (28%). Retāk minēta informācijas iegūšana no iestādes (13%), problēmu risināšana (12%) un iestādes veikta pārbaude, kontrole, audits u.tml. (2%) vai sodīšana (1%).

Salīdzinot 2016.gada un 2017.gada aptauju datus, var konstatēt, ka šogad iedzīvotāji biežāk nekā pirms gada norādīja, ka pēdējās saskarsmes galvenā būtība bija informācijas iesniegšana iestādei, bet retāk – ka tā bija pakalpojuma saņemšana.

Atbildot uz jautājumu par pēdējās saskarsmes veidu, iedzīvotāji visbiežāk (77%) minēja klātienes saskarsmi. Aptuveni vienlīdz bieži norādīts, ka saskarsme notikusi pa e-pastu (7%), izmantojot e-pakalpojumu, identificējoties pakalpojuma saņemšanai (7%) vai pa telefonu (6%), bet retāk minēta saskarsme pa pastu (2%) vai sazināšanās iestādes interneta mājas lapā, sociālo tīklu kontos (0.1%).

2017.gadā iedzīvotāji retāk nekā 2016.gadā norādīja, ka pēdējā saskarsmes reizē ar iestādi viņi sazinājušies klātienē, bet nedaudz biežāk norādīta saskarsme pa e-pastu vai e-pakalpojumu izmantošana.

Raksturojot iemeslus saskarsmei klātienē, pa telefonu vai pastu, nevis internetā, iedzīvotāji biežāk norādījuši, ka *„to nav iespējams nokārtot internetā”* (48%), viņi *„dod priekšroku saziņai klātienē”* (31%) vai viņi vienmēr to tā ir darījuši, tā pierasts (9%).

Lūgti izvērtēt, vai saņemtais pakalpojums atbilst labas pārvaldības kritērijiem, ne mazāk kā 3/4 respondentu atzīmēja, ka pēdējās saskarsmes laikā iestādes darbinieki bija zinoši un profesionāli (85%), laipni (84%), runāja/rakstīja saprotami, vienkāršā valodā (82%), bija atbildīgi par savu darbu, padarīto (78%) un pauda cieņu un pozitīvu attieksmi pret respondentu un viņa vajadzībām (75%).

Jāpiebilst, ka 2017.gadā iedzīvotāji nedaudz biežāk atzina, ka iestādes darbinieki runāja/ rakstīja saprotami, vienkāršā valodā, bija pieejami, nodrošināja iespēju saņemt pakalpojumu izdevīgā vietā un laikā, bija tādi, kuriem var uzticēties, un bija elastīgi, izvēloties piemērotāko risinājumu.

Atbildot uz jautājumu *„Runājot par pēdējo reizi, kad Jūs saskārāties ar šo iestādi, kā ir mainījusies iestādes darbība kopš iepriekšējās reizes, kad Jūs ar to kontaktējāties?”*, 33% norādīja uz iestādes darbības uzlabošanos, 48% pauda viedokli, ka iestādes darbība nav mainījusies, bet 3% uzskatīja, ka iestādes darbība pasliktinājusies.

1. Attieksme pret valsts pārvaldi kopumā

2017.gada novembrī veiktā pētījuma ietvaros Latvijas iedzīvotājiem lūdza novērtēt, vai, viņuprāt, valsts pārvaldē strādājošie kopumā godprātīgi veic savus pienākumus, vai valsts pārvaldē strādājošiem var uzticēt darbošanos valsts labā, kā arī novērtēt izmaiņas valsts pārvaldē pēdējo trīs gadu laikā.

Apgalvojumam *„Vairumam valsts ierēdņu var uzticēt darbošanos valsts labā"* kopumā piekrita (atbildes *„pilnībā piekrītu"* un *„drīzāk piekrītu"*) 46% aptaujāto Latvijas iedzīvotāju, bet 18% tam nepiekrita (atbildes *„pilnīgi nepiekrītu"* un *„drīzāk nepiekrītu"*). Aptuveni 1/4 iedzīvotāju (26%) izvēlējās atbildi *„ne piekrītu, ne nepiekrītu"*.

Arī izteikumam *„Latvijas valsts pārvaldē strādājošie kopumā godprātīgi veic savus pienākumus"* iedzīvotāji ir piekrituši biežāk (46%) nekā nepiekrituši (21%). Aptuveni katrs ceturtais (24%) norādīja, ka *„ne piekrīt, ne nepiekrīt"* šim apgalvojumam.

Jāatzīmē, ka publiskajā (valsts, pašvaldības) sektorā nodarbinātie pauda nedaudz labvēlīgāku attieksmi nekā caurmērā: apgalvojumam *„Vairumam valsts ierēdņu var uzticēt darbošanos valsts labā"* piekrita 52%, un tam, ka valsts pārvaldē strādājošie kopumā godprātīgi veic savus pienākumus, piekrita 51% publiskajā sektorā strādājošo.

Kopumā atzinīgāku attieksmi pret valsts pārvaldi pauduši (abiem iepriekšminētajiem apgalvojumiem piekrists biežāk nekā caurmērā) iedzīvotāji ar augstāko izglītību, respondenti ar vidēji zemiem vai vidējiem ienākumiem, citās pilsētās (ne Rīgā) dzīvojošie.

Salīdzinot 2016.gadā un 2017.gadā veikto aptauju rezultātus, jāsecina, šogad aptaujātie biežāk nepiekrita tam, ka valsts pārvaldē strādājošie kopumā godprātīgi veic savus pienākumus (2016.gadā tam nepiekrita 18%, 2017.gadā: 21%).

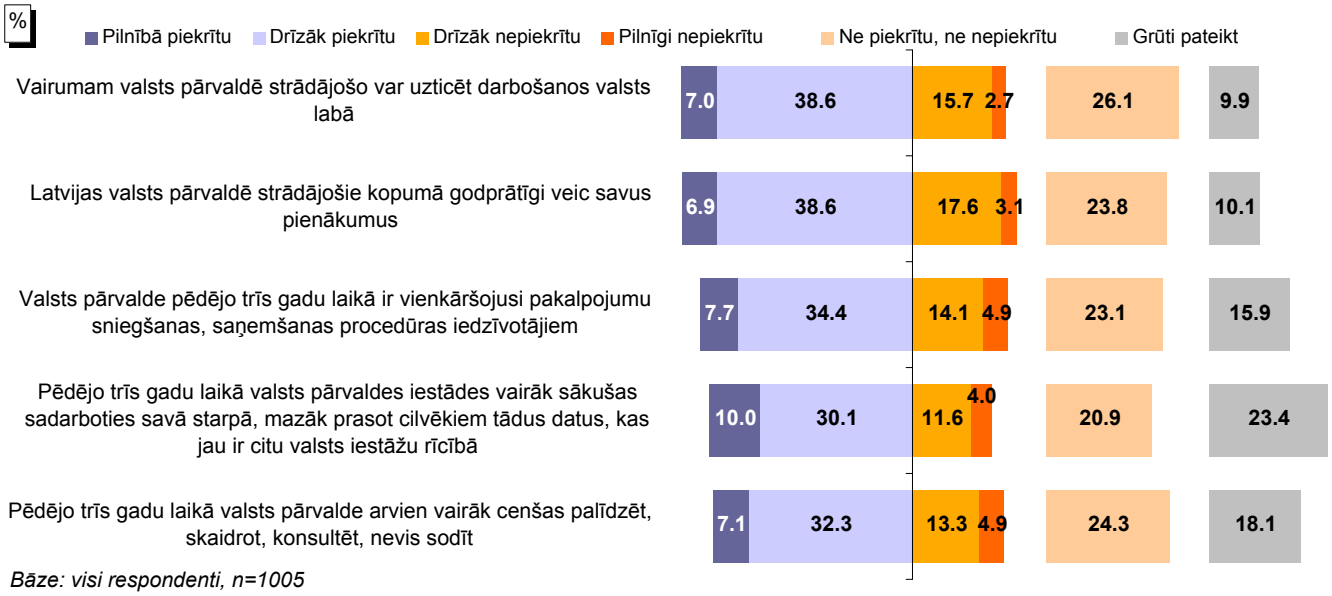
Novērtējot izmaiņas valsts pārvaldē pēdējo 3 gadu laikā, 42% piekrita, bet 19% nepiekrita, ka valsts pārvalde ir vienkāršojusi pakalpojumu sniegšanas, saņemšanas procedūras iedzīvotājiem, 40% piekrita, bet 16% nepiekrita, ka valsts pārvaldes iestādes vairāk sākušas sadarboties savā starpā, mazāk prasot cilvēkiem tādus datus, kas jau ir citu valsts iestāžu rīcībā, un 39% piekrita, bet 18% nepiekrita, ka valsts pārvalde arvien vairāk cenšas palīdzēt, skaidrot, konsultēt, nevis sodīt.

Jāatzīmē, ka biežāk nekā caurmērā visiem trim iepriekšminētajiem apgalvojumiem par pozitīvām izmaiņām valsts iestāžu darbā piekrituši iedzīvotāji vecumā no 35 līdz 54 gadiem, respondenti ar augstāko izglītību un publiskajā sektorā nodarbinātie. Savukārt to, ka nepiekrīt iepriekšminētajiem apgalvojumiem, biežāk nekā caurmērā atzīmēja respondenti Vidzemē, kā arī laukos dzīvojošie.

2016.gada un 2017.gada aptauju datu salīdzinājums par atbildēm uz jautājumiem par izmaiņām valsts iestādēs liecina, ka būtiskas izmaiņas iedzīvotāju attieksmē nav vērojamas. Šogad nedaudz retāk (40%) nekā 2016.gadā (42%) piekrists, ka valsts pārvaldes iestādes vairāk sākušas sadarboties savā starpā, mazāk prasot cilvēkiem tādus dokumentus, kas jau ir citu valsts iestāžu rīcībā.

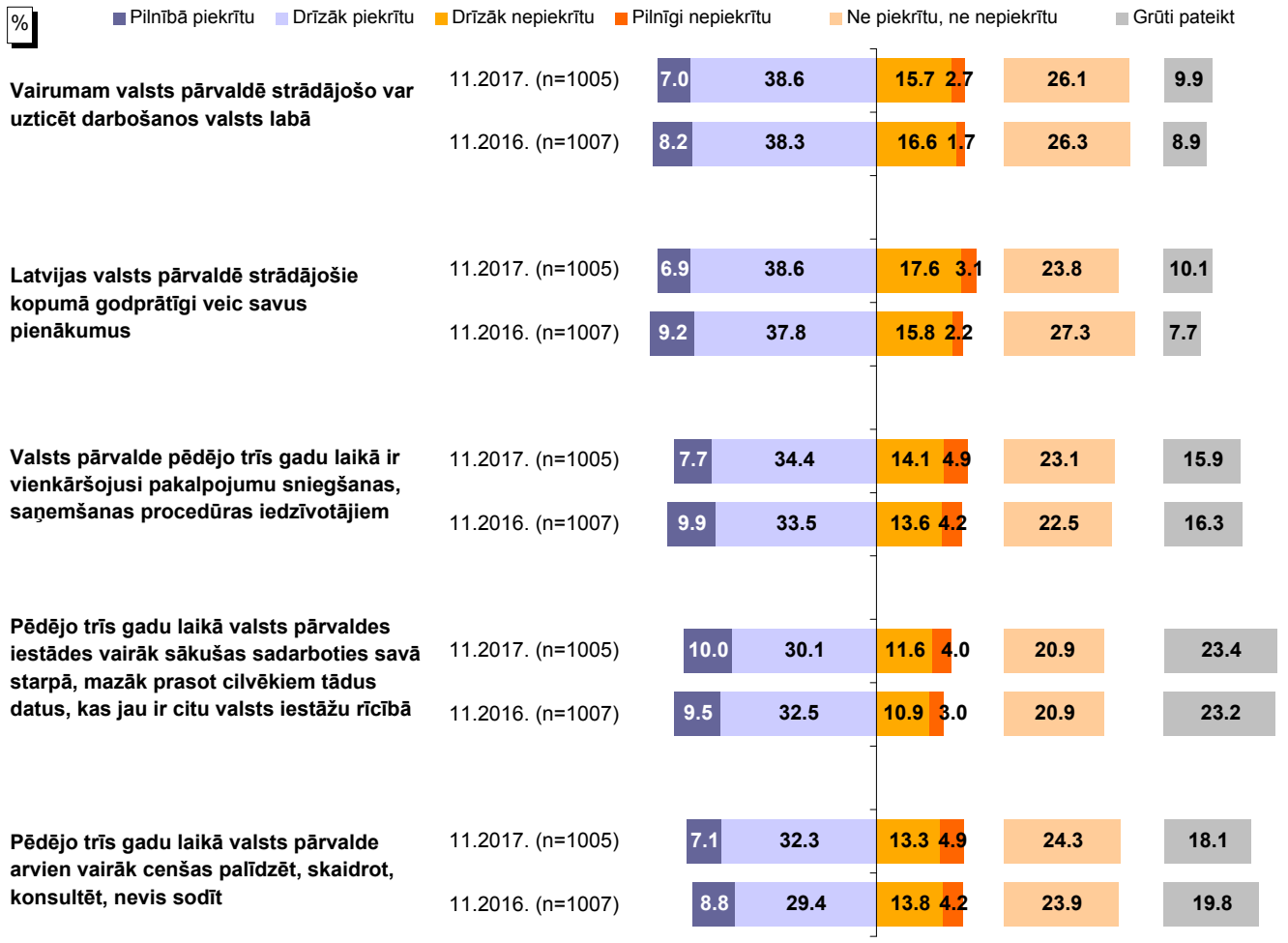
1. Attieksme pret valsts pārvaldi kopumā

"Novērtējiet, lūdzu, zemāk minētos apgalvojumus un pasakiet, vai Jūs tiem pilnīgi piekrītat, drīzāk piekrītat, ne piekrītat, ne nepiekrītat, drīzāk nepiekrītat vai pilnīgi nepiekrītat!"



Bāze: visi respondenti, n=1005

2016. un 2017. gada aptauju datu salīdzinājums

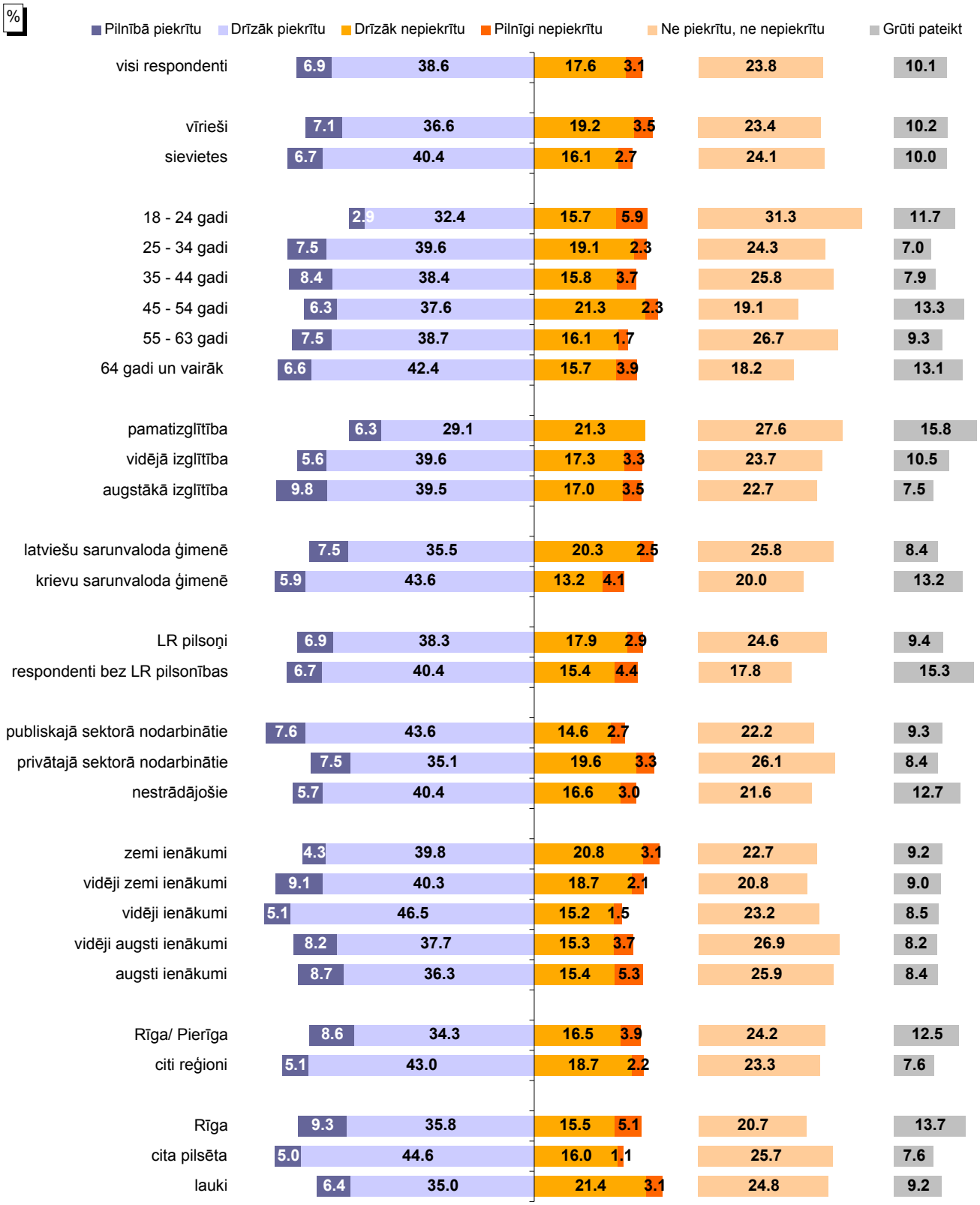


Bāzes: visi respondenti

Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums 2017

"Novērtējiet, lūdzu, zemāk minētos apgalvojumus un pasakiet, vai Jūs tiem pilnīgi piekrītat, drīzāk piekrītat, ne piekrītat, ne nepiekrītat, drīzāk nepiekrītat vai pilnīgi nepiekrītat: Latvijas valsts pārvaldē strādājošie kopumā godprātīgi veic savus pienākumus!"

Atbildes sociāldemogrāfiskajās grupās

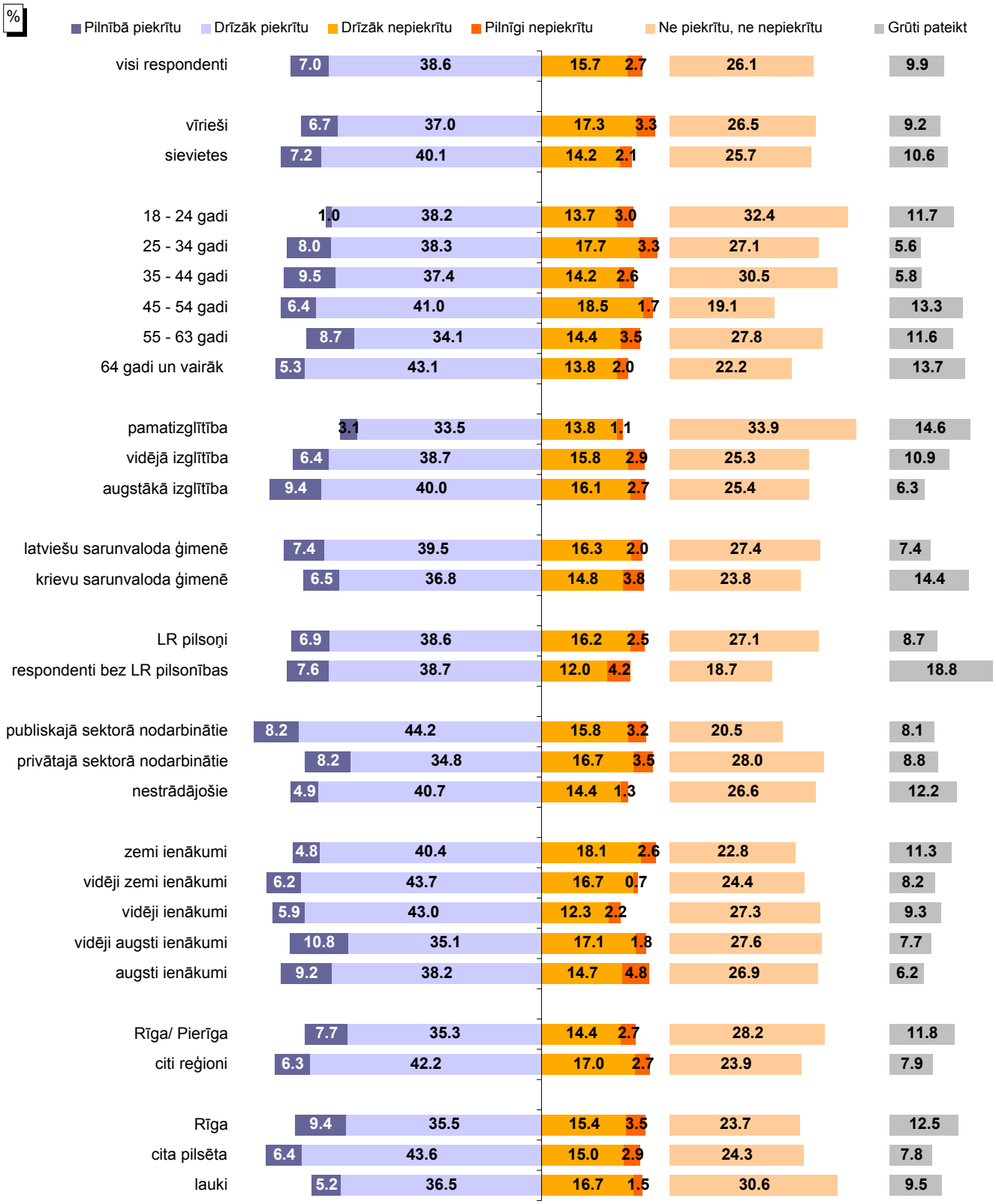


Bāzes: skatīt respondentu sociāldemogrāfisko profilu 7.lpp.

Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums 2017

"Novērtējiet, lūdzu, zemāk minētos apgalvojumus un pasakiet, vai Jūs tiem pilnīgi piekrītat, drīzāk piekrītat, ne piekrītat, ne nepiekrītat, drīzāk nepiekrītat vai pilnīgi nepiekrītat: Vairumam valsts pārvaldē strādājošo var uzticēt darbošanos valsts labā!"

Atbildes sociāldemogrāfiskajās grupās

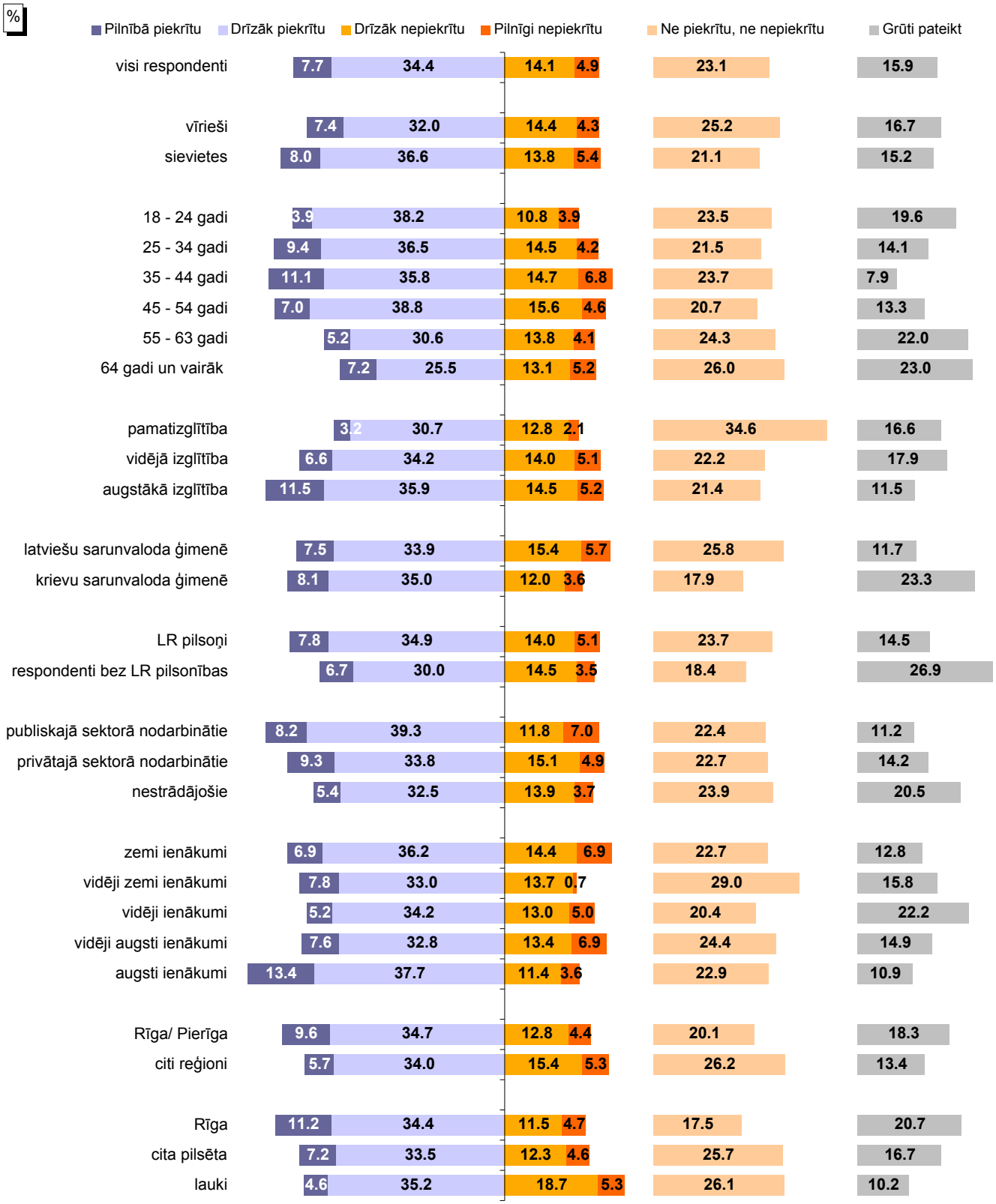


Bāzes: skatīt respondentu sociāldemogrāfisko profilu 7.lpp.

Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums 2017

"Novērtējiet, lūdzu, zemāk minētos apgalvojumus un pasakiet, vai Jūs tiem pilnīgi piekrītat, drīzāk piekrītat, ne piekrītat, ne nepiekrītat, drīzāk nepiekrītat vai pilnīgi nepiekrītat: Valsts pārvalde pēdējo trīs gadu laikā ir vienkāršojusi pakalpojumu sniegšanas, saņemšanas procedūras iedzīvotājiem!"

Atbildes sociāldemogrāfiskajās grupās

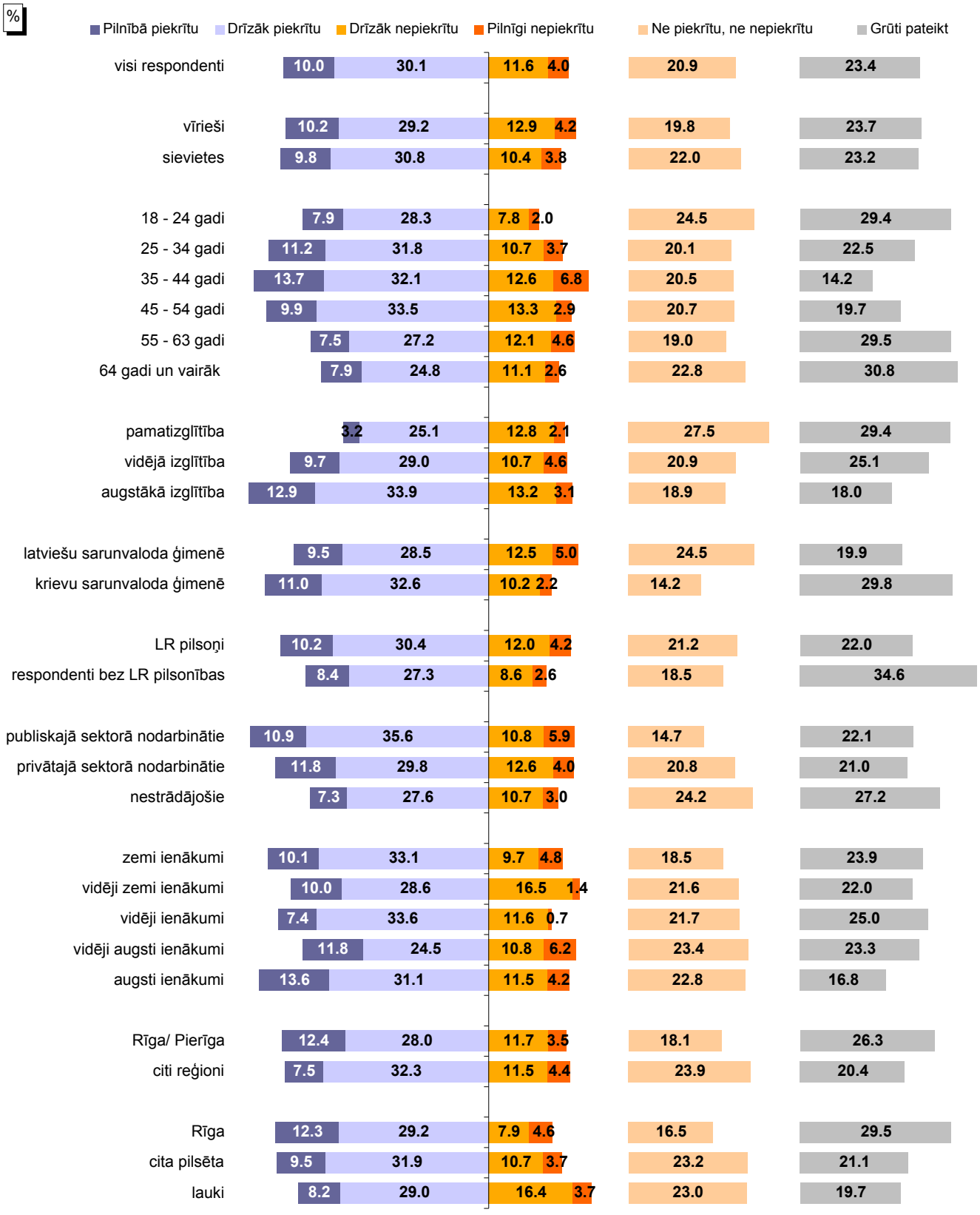


Bāzes: skatīt respondentu sociāldemogrāfisko profilu 7.lpp.

Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums 2017

"Novērtējiet, lūdzu, zemāk minētos apgalvojumus un pasakiet, vai Jūs tiem pilnīgi piekrītat, drīzāk piekrītat, ne piekrītat, ne nepiekrītat, drīzāk nepiekrītat vai pilnīgi nepiekrītat: Pēdējo trīs gadu laikā valsts pārvaldes iestādes vairāk sākušas sadarboties savā starpā, mazāk prasot cilvēkiem tādus datus, kas jau ir citu valsts iestāžu rīcībā!"

Atbildes sociāldemogrāfiskajās grupās

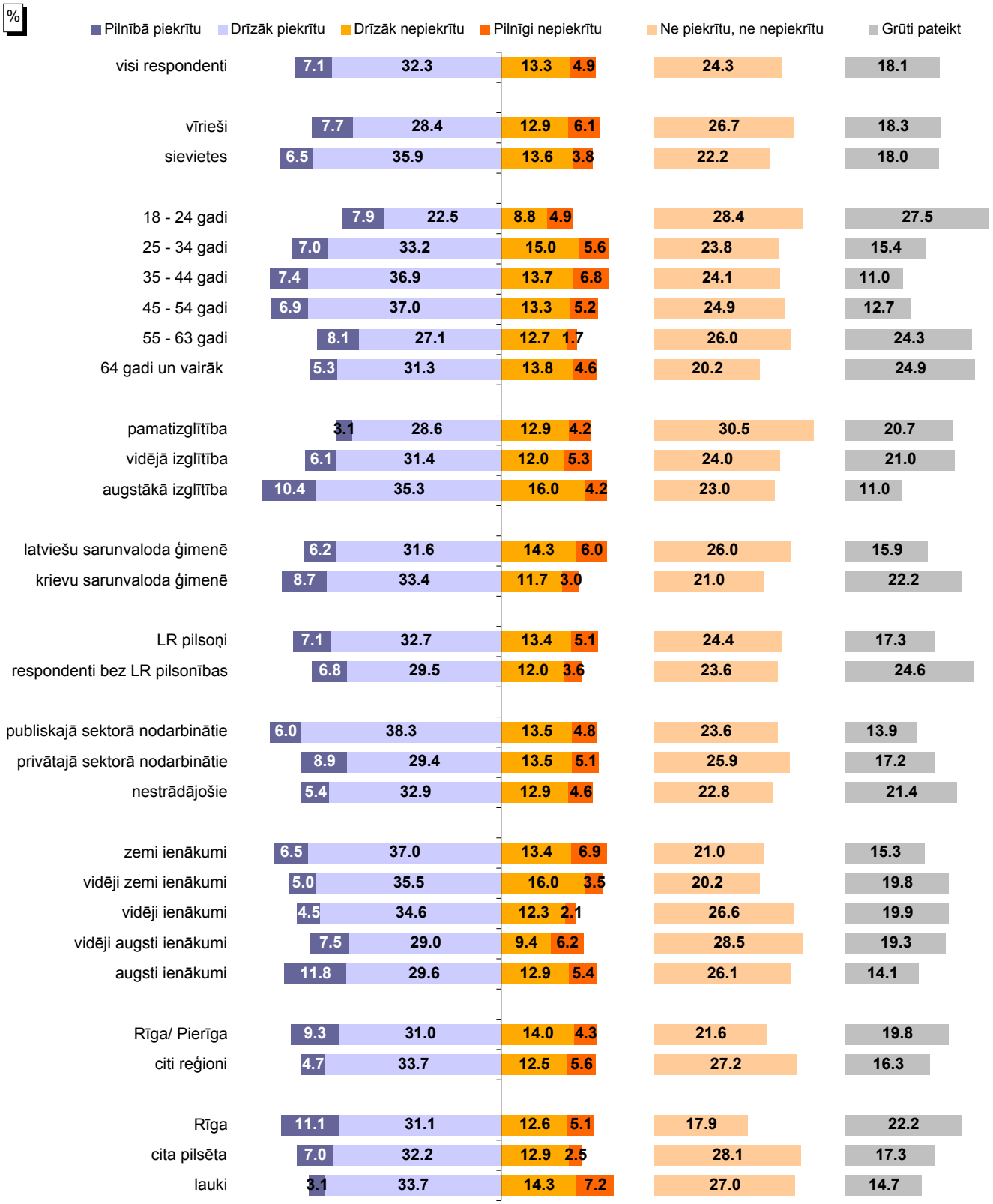


Bāzes: skatīt respondentu sociāldemogrāfisko profilu 7.lpp.

Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums 2017

"Novērtējiet, lūdzu, zemāk minētos apgalvojumus un pasakiet, vai Jūs tiem pilnīgi piekrītat, drīzāk piekrītat, ne piekrītat, ne nepiekrītat, drīzāk nepiekrītat vai pilnīgi nepiekrītat: Pēdējo trīs gadu laikā valsts pārvalde arvien vairāk cenšas palīdzēt, skaidrot, konsultēt, nevis sodīt!"

Atbildes sociāldemogrāfiskajās grupās



Bāzes: skatīt respondentu sociāldemogrāfisko profilu 7.lpp.

2. Uzskati par valsts iestādi, kas vislabāk apkalpo iedzīvotājus

2017.gada novembrī veiktā pētījuma ietvaros respondentiem lūdza nosaukt iestādi, kas, viņuprāt, vislabāk strādā, apkalpojot iedzīvotājus, un varētu šajā ziņā kalpot par paraugu citām iestādēm. Jāatzīmē, ka šis jautājums tika uzdots aptaujas sākumā, un šis bija t.s. „atvērtais" jautājums, t.i., respondentiem netika piedāvāti atbilžu varianti, viņi paši brīvi nosauca atbildes, kas datu apstrādes procesā tika apkopotas lielākās grupās.

Iestādes, kas, pēc Latvijas iedzīvotāju domām, vislabāk strādā, apkalpojot iedzīvotājus, ir Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra (šo iestādi minēja 9%), Valsts ieņēmumu dienests (7%) un Ceļu satiksmes drošības direkcija (5%).

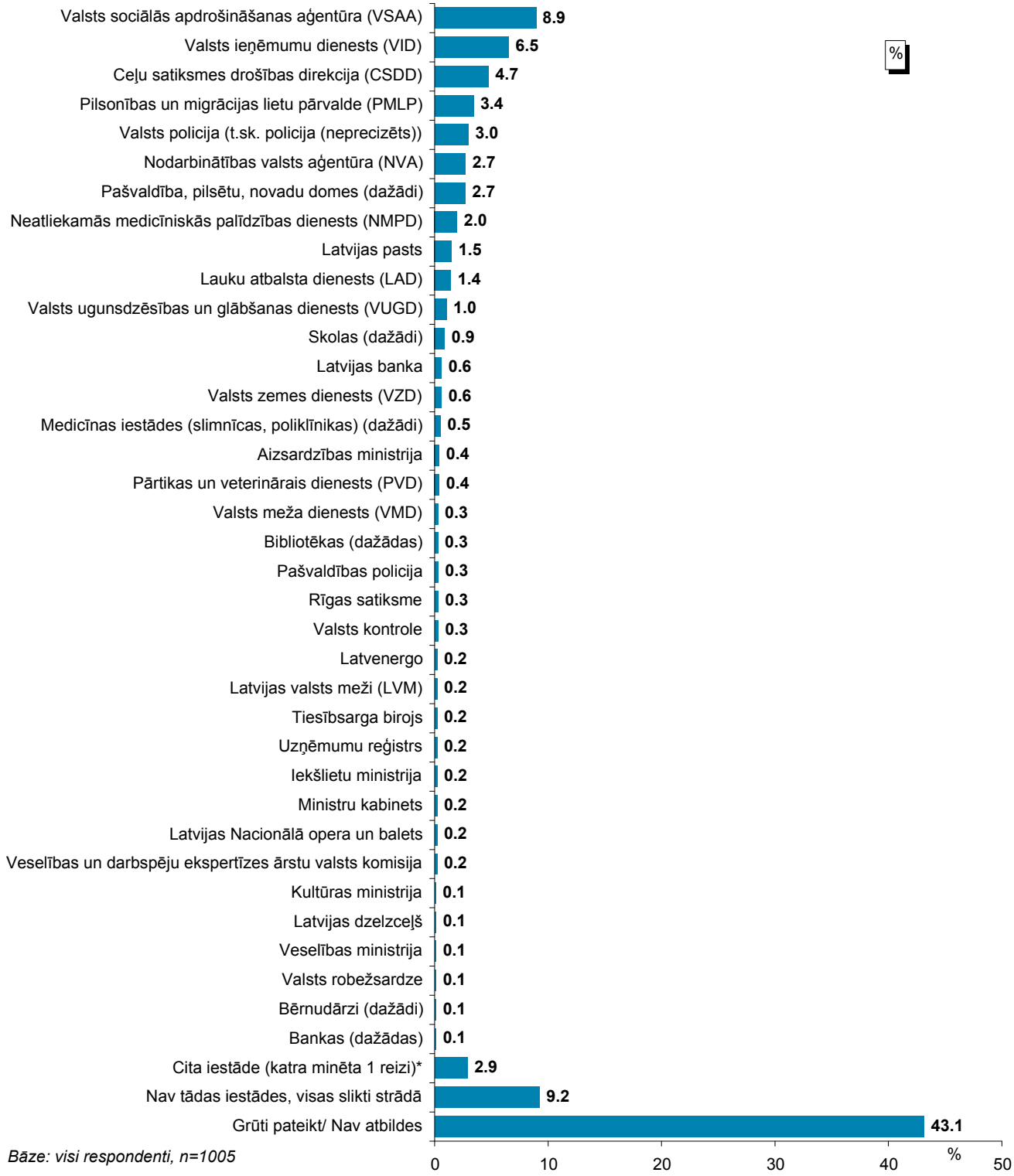
Nākamās biežāk minētās iestādes bija Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde (3%), Valsts policija (3%), Nodarbinātības valsts aģentūra (3%) un dažādu pašvaldību (pilsētu, novadu) (pārsvarā – savas dzīvesvietas) domes (3%). Citas iestādes nosauca ne vairāk kā 2% aptaujāto.

Gandrīz katrs desmitais Latvijas iedzīvotājs atbildēja, ka nav tādas iestādes, visas valsts iestādes strādā slikti (9%), un vēl aptuveni 2/5 respondentu (43%) nenosauca nevienu iestādi, norādot, ka viņi nezina tādu vai viņiem grūti pateikt (jāatzīmē, ka 2016.gadā nevienu iestādi nenosauca mazāka daļa aptaujāto jeb 34%).

Jāatzīmē, ka Rīgā/Pierīgā dzīvojošie biežāk (6%) nekā citos reģionos dzīvojošie (3%) kā valsts iestādi, kas vislabāk strādā, nosauca Ceļu satiksmes drošības direkciju, bet citos reģionos dzīvojošie divas reizes biežāk (12%) nekā Rīgā/Pierīgā dzīvojošie (6%) nosauca Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūru.

2. Uzskati par valsts iestādi, kas vislabāk apkalpo iedzīvotājus

"Lūdzu, nosauciet valsts iestādi, kura, Jūsuprāt, vislabāk strādā, apkalpojot iedzīvotājus, un varētu šajā ziņā kalpot par paraugu citām iestādēm!"



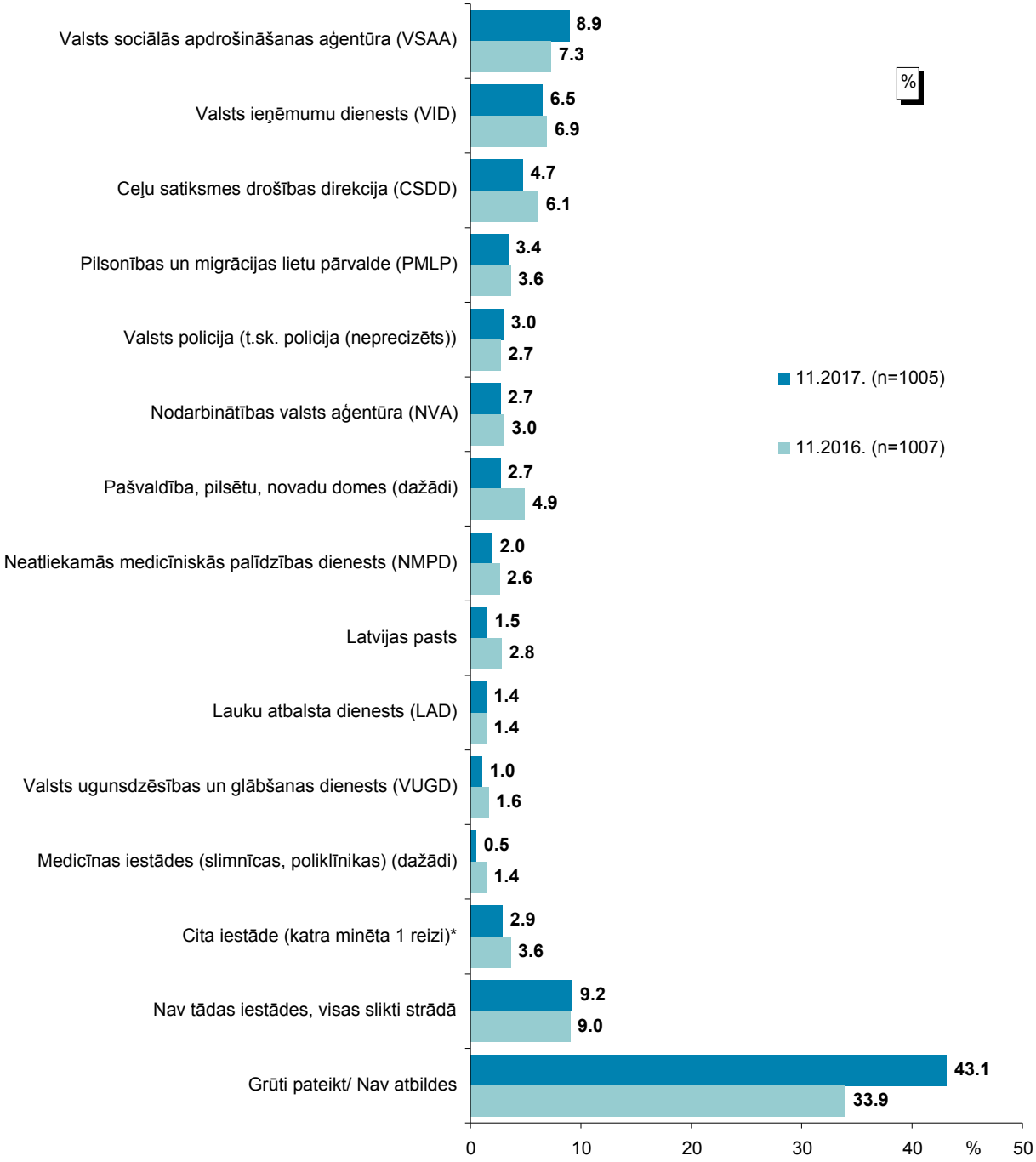
Bāze: visi respondenti, n=1005

*Kategorijā *"Cita iestāde (katra minēta 1 reizi)"* ietilpst: *"AS Pasažieru vilciens"; "Centrālā vēlēšanu komisija"; "Dabas aizsardzības pārvalde"; "Daiļrade, Vaiņodē"; "Drošības policija"; "dzimtsarakstu nodaļas"; "dzīvnieku patversmes"; "Ekonomikas ministrija"; "Izglītības ministrija"; "kas saistīts ar ES struktūrvienībām"; "Konkurences padome"; "Labklājības ministrija"; "Lattelecom"; "Latvijas armija"; "Latvijas Olimpiskā komiteja"; "Liepājas autobusu parks"; "LMT"; "Mālpils novada bāriņtiesa"; "NEPLP"; "organizācija Latvijas Sarkanais Krusts"; "Patērētāju tiesību aizsardzības centrs"; "sociālā aprūpe"; "SPKC"; "televīzija, varbūt"; "Tieslietu ministrija"; "Valsts kase"; "Valsts probācijas dienests"; "veco ļaužu pansionāti, kas ir valsts pakļautībā"; "Zemkopības ministrija".*

Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums 2017

"Lūdzu, nosauciet valsts iestādi, kura, Jūsuprāt, vislabāk strādā, apkalpojot iedzīvotājus, un varētu šajā ziņā kalpot par paraugu citām iestādēm!"

2016. un 2017. gada aptauju datu salīdzinājums



Bāze: visi respondenti

**Salīdzināti dati par iestādēm, kuras vismaz vienā no aptaujām minēja vairāk nekā 1% respondentu.*

Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums 2017

"Lūdzu, nosauciet valsts iestādi, kura, Jūsuprāt, vislabāk strādā, apkalpojot iedzīvotājus, un varētu šajā ziņā kalpot par paraugu citām iestādēm!"

Respondentu atbildes Rīgā/ Pierīgā un citos reģionos

Bāze: visi respondenti, n=1005

3. Saskarsme ar valsts iestādēm pēdējo 3 gadu laikā

2017.gada novembrī veiktā pētījuma ietvaros Latvijas iedzīvotājiem lūdza norādīt, vai pēdējo trīs gadu laikā viņi ir saskārušies ar vairākām valsts iestādēm, saņēmuši to pakalpojumus vai kārtojuši lietas klātienē, zvanot pa telefonu vai izmantojot pastu, internetu.

Aptaujas dati par iedzīvotāju saskarsmi ar valsts iestādēm liecina, ka pēdējo trīs gadu laikā 54% aptaujāto ir saskārušies (tas ir, sazinājušies, saņēmuši kādu pakalpojumu vai kārtojuši lietas klātienē, zvanot pa telefonu vai izmantojot pastu, internetu) ar Valsts ieņēmumu dienestu, 38% ir saskārušies ar Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūru un 36% ir saskārušies ar Ceļu satiksmes drošības direkciju.

Ne mazāk kā 1/10 Latvijas iedzīvotāju atbildēja, ka pēdējo trīs gadu laikā ir saskārušies ar Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienestu (27%), Pilsonības un migrācijas lietu pārvaldi (22%), Nodarbinātības valsts aģentūru (17%), Valsts policiju (12%) un Valsts zemes dienestu (10%).

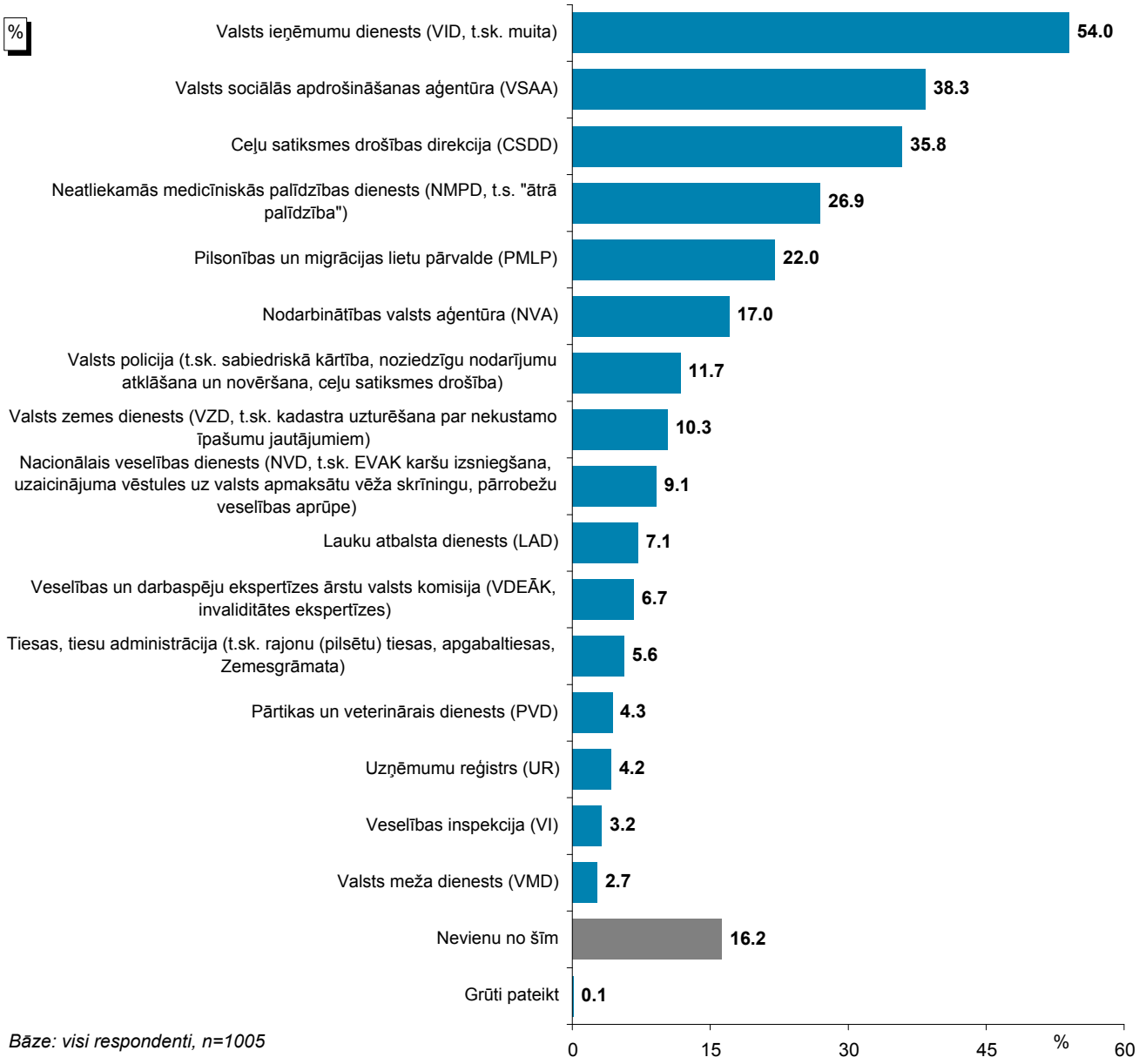
Salīdzinoši retāk norādīts uz saskarsmi ar tādām iestādēm kā Nacionālais veselības dienests (9%), Lauku atbalsta dienests (7%), Veselības un darbaspēju ekspertīzes ārstu valsts komisija (7%), Tiesas, tiesu administrācija (6%), Pārtikas un veterinārais dienests (4%), Uzņēmumu reģistrs (4%), Veselības inspekcija (3%) un Valsts meža dienests (3%).

Jāpiebilst, ka 16% aptaujāto norādīja, ka pēdējo trīs gadu laikā nav saskārušies ar nevienu no uzskaitītajām iestādēm, un biežāk nekā caurmērā šādu atbildi sniedza iedzīvotāji vecumā no 18 līdz 24 gadiem un tie, kuri vecāki par 63 gadiem, aptaujātie ar pamatizglītību, respondenti bez LR pilsonības, nestrādājošie un iedzīvotāji ar vidēji zemiem vai vidējiem ienākumiem.

2015.gadā un 2016.gadā veiktajās aptaujās tika uzdots līdzīgs jautājums (jāatzīmē, ka 2015.gada aptaujā jautājuma formulējums nedaudz atšķīrās, aptaujās atšķiras arī jautājumā uzskaitīto iestāžu saraksts, līdz ar to atbildes nav tieši salīdzināmas). Salīdzinot aptauju datus, jāsecina, ka aptaujāto atbildes 2016.gadā un 2017.gadā būtiski neatšķiras, tiesa, 2017.gadā iedzīvotāji retāk nekā 2016.gadā (bet aptuveni tikpat bieži kā 2015.gadā) atbildēja, ka pēdējo trīs gadu laikā ir saskārušies ar Ceļu satiksmes drošības direkciju (2015.: 35%, 2016.: 41%, 2017.: 36%).

3. Saskarsme ar valsts iestādēm pēdējo 3 gadu laikā

"Ar kurām no šīm iestādēm Jūs pēdējo trīs gadu laikā esat saskāries/-usies, t.i., ar kurām iestādēm Jūs sazinājāties, saņēmāt kādu tās pakalpojumu vai kārtojāt tajā lietas klātienē (personīgi), zvanot pa telefonu vai izmantojot pastu, internetu?"



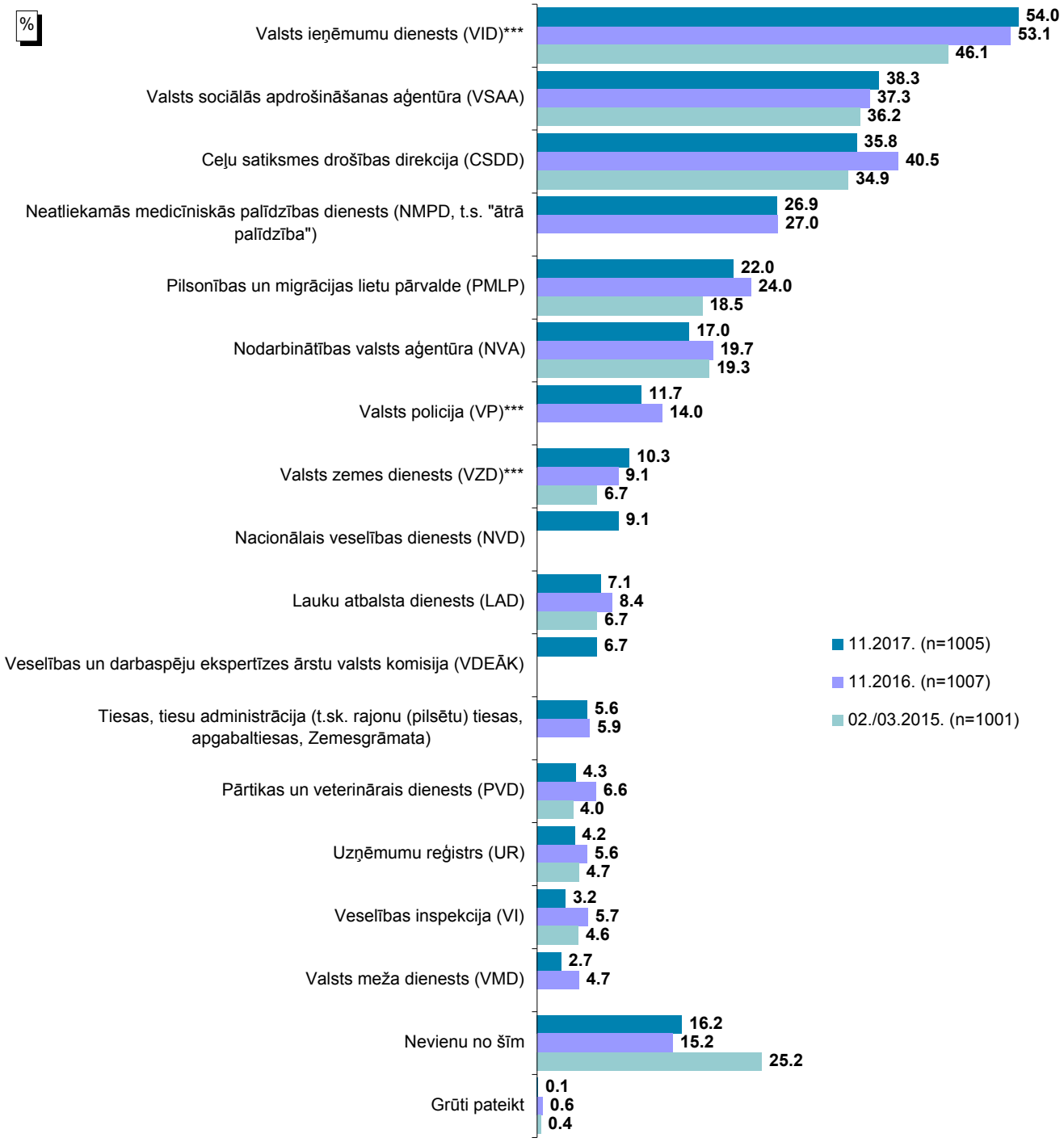
Bāze: visi respondenti, n=1005

*Tā kā katrs respondents varēja atzīmēt vairāk nekā vienu atbildi, kopējā atbilžu summa pārsniedz 100%.

Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums 2017

"Ar kurām no šīm iestādēm Jūs pēdējo trīs gadu laikā esat saskāries/-usies, t.i., ar kurām iestādēm Jūs sazinājāties, saņēmāt kādu tās pakalpojumu vai kārtojāt tajā lietas klātienē (personīgi), zvanot pa telefonu vai izmantojot pastu, internetu?"

2015., 2016. un 2017. gada aptauju datu salīdzinājums**



Bāzes: visi respondenti

*Tā kā katrs respondents varēja atzīmēt vairāk nekā vienu atbildi, kopējā atbilžu summa pārsniedz 100%.

**02./03.2015.gada aptaujā jautājuma formulējums bija *"Ar kurām no šīm iestādēm Jūs pēdējo trīs gadu laikā esat sazinājies vai saņēmis kādu pakalpojumu, apmeklējot to personīgi, zvanot pa telefonu vai izmantojot internetu?"*

***2017.gada aptaujā šie jautājumi tika papildināti ar paskaidrojošu informāciju iekavās, kas nebija iepriekšējās aptaujās.

"Ar kurām no šīm iestādēm Jūs pēdējo trīs gadu laikā esat saskāries/-usies, t.i., ar kurām iestādēm Jūs sazinājāties, saņēmāt kādu tās pakalpojumu vai kārtojāt tajā lietas klātienē (personīgi), zvanot pa telefonu vai izmantojot pastu, internetu?"

Atbildes sociāldemogrāfiskajās grupās

Bāzes: skatīt respondentu sociāldemogrāfisko profilu 7.lpp.

**Tā kā katrs respondents varēja atzīmēt vairāk nekā vienu atbildi, kopējā atbilžu summa pārsniedz 100%.*

Grafika turpinājums nākamajā lpp.

Grafika turpinājums.

"Ar kurām no šīm iestādēm Jūs pēdējo trīs gadu laikā esat saskāries/-usies, t.i., ar kurām iestādēm Jūs sazinājāties, saņēmāt kādu tās pakalpojumu vai kārtojāt tajā lietas klātienē (personīgi), zvanot pa telefonu vai izmantojot pastu, internetu?"

Atbildes sociāldemogrāfiskajās grupās

Bāzes: skatīt respondentu sociāldemogrāfisko profilu 7.lpp.

**Tā kā katrs respondents varēja atzīmēt vairāk nekā vienu atbildi, kopējā atbilžu summa pārsniedz 100%.*

4. Valsts iestāžu darba vērtējums kopumā

Pētījuma ietvaros Latvijas iedzīvotājiem lūdza raksturot savu saskarsmes pieredzi ar tām iestādēm, ar kurām viņi pēdējo trīs gadu laikā ir sazinājušies, saņēmuši kādu pakalpojumu vai kārtojuši lietas, izvēloties atbilstošāko vērtējumu skalā *„teicami"*, *„labi"*, *„viduvēji"*, *„drīzāk slikti"* vai *„ļoti slikti".*

Saskaņā ar 2017.gada novembrī veiktās aptaujas rezultātiem, lielākā daļa Latvijas iedzīvotāju atzinīgi vērtē savu saskarsmes pieredzi ar valsts iestādēm: novērtējot savu pieredzi, lielākā daļa aptaujāto (52%-89%) sniedza vērtējumus *„teicami"* vai *„labi"*, bet retāk sniegti kritiski vērtējumi (atbildes *„drīzāk slikti"* vai *„ļoti slikti"* atzīmēja 1%-21%).

No uzskaitītajām iestādēm atzinīgi visbiežāk vērtēta saskarsmes pieredze ar Pilsonības un migrācijas lietu pārvaldi (89% atzinīgu vērtējumu, 2% negatīvu vērtējumu, atbilžu vidējā vērtība ir 4.15 skalā, kur *„1"* nozīmē *„ļoti slikti"* un *„5"* nozīmē *„teicami"*).

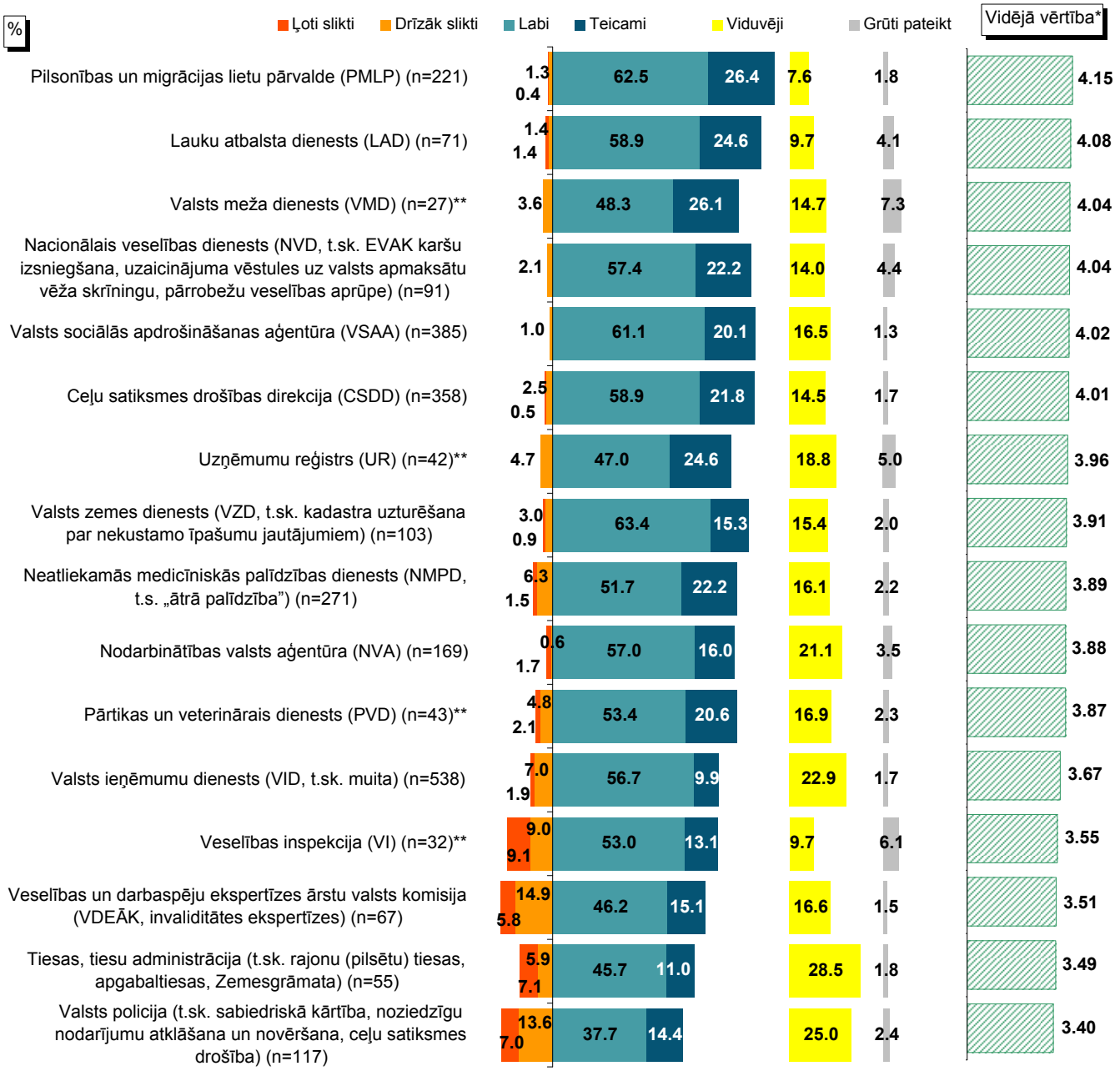
Atbilžu vidējā vērtība augstāka par 4 punktiem ir arī vērtējot tādas iestādes kā Lauku atbalsta dienests (84% atzinīgu vērtējumu, 3% negatīvu vērtējumu, atbilžu vidējā vērtība 4.08), Valsts meža dienests (74% atzinīgu vērtējumu, 4% kritisku vērtējumu, atbilžu vidējā vērtība 4.04, tiesa, jāņem vērā, ka šīs iestādes darbu novērtēja tikai 27 respondenti, līdz ar to iespējama liela statistiskā kļūda), Nacionālais veselības dienests (80% atzinīgu vērtējumu, 2% negatīvu vērtējumu, atbilžu vidējā vērtība 4.04), Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra (81% atzinīgu vērtējumu, 1% negatīvu vērtējumu, atbilžu vidējā vērtība 4.02) un Ceļu satiksmes drošības direkcija (81% atzinīgu vērtējumu, 3% negatīvu vērtējumu, atbilžu vidējā vērtība 4.01).

Šajā pētījumā kritiskāk vērtētās (vairāk nekā 10% negatīvu vērtējumu) iestādes ir: Veselības inspekcija, Veselības un darbaspēju ekspertīzes ārstu valsts komisija, Tiesas, tiesu administrācija un Valsts policija. Tomēr arī šīs iestādes atzinīgi vērtētas biežāk (52%-66%) nekā negatīvi (13%-21%), un vērtējumu vidējie rādītāji ir robežās no 3.40 līdz 3.55 piecu punktu skalā, kur *„1"* nozīmē *„ļoti slikti"* un *„5"* nozīmē *„teicami"*.

Salīdzinot 2016.gadā un 2017.gadā veikto aptauju rezultātus, jāsecina, ka šogad kopumā atzinīgāk (augstākas atbilžu vidējās vērtības) nekā pirms gada vērtēts Uzņēmumu reģistra, Pārtikas un veterinārā dienesta, Veselības inspekcijas un Tiesu, tiesu administrācijas darbs (jāatzīmē gan, ka šo iestāžu darbu vērtēja salīdzinoši neliels skaits respondentu, līdz ar to iespējama lielāka statistiskā kļūda un secinājumi jāizdara piesardzīgi).

4. Valsts iestāžu darba vērtējums kopumā

"Lūdzu, pamēģiniet atcerēties savu saskarsmes pieredzi ar visām tām iestādēm, ar kurām Jūs pēdējo trīs gadu laikā esat sazinājies, saņēmis kādu pakalpojumu vai kārtojis lietas. Vai Jūs teiktu, ka šī iestāde apkalpo iedzīvotājus un sniedz savus pakalpojumus teicami, labi, viduvēji, drīzāk slikti vai arī ļoti slikti?"



Bāzes: respondenti, kuri saskārušies ar attiecīgo iestādi

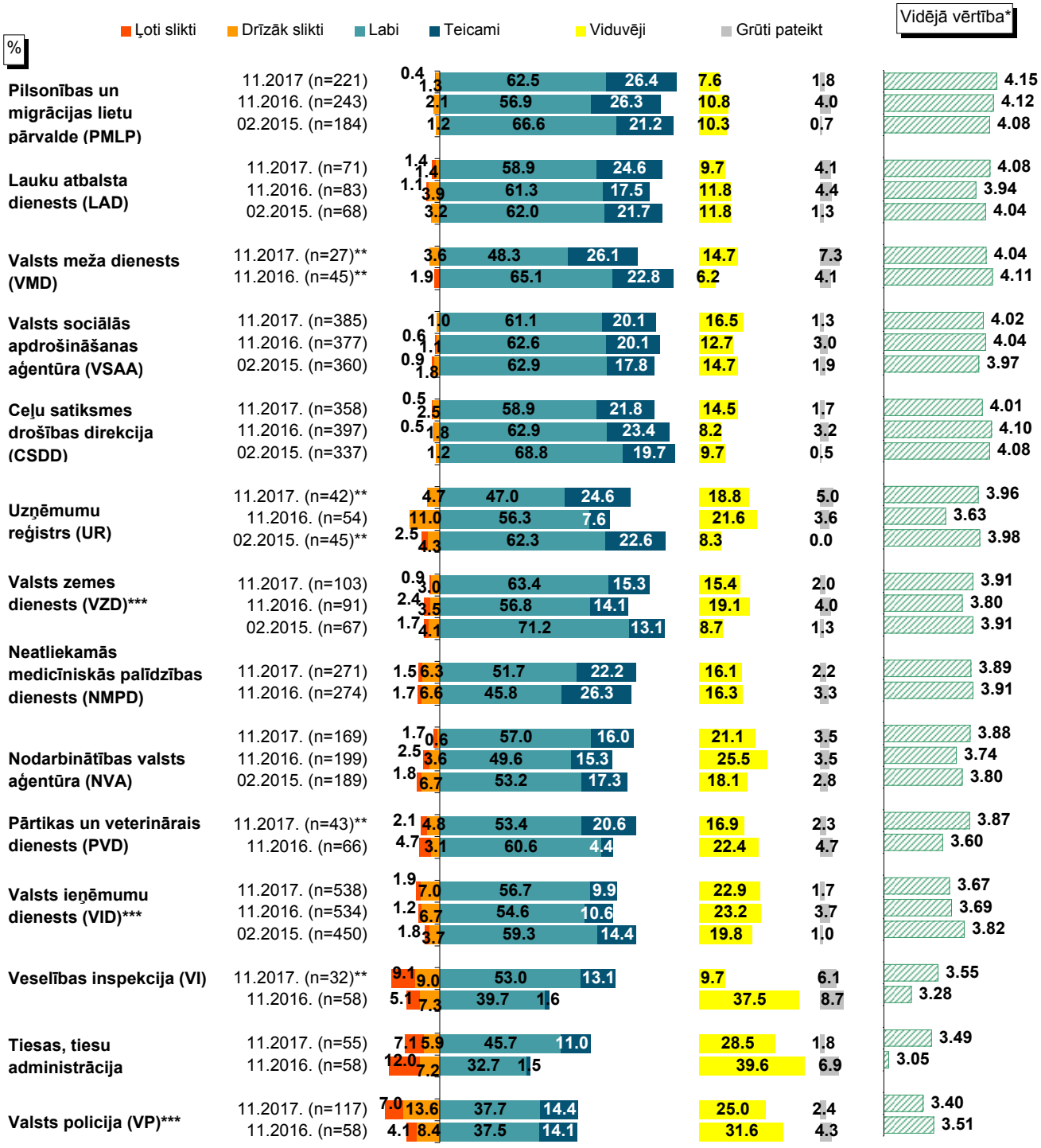
*Bāze vidējai vērtībai: respondenti, kuri sniedza konkrētu vērtējumu (netiek ņemts vērā atbildes *"grūti pateikt"* minēšanas biežums). Vidējā vērtība aprēķināta piecu punktu skalā, kur *«1»* nozīmē *«ļoti slikti»* un *«5»* nozīmē *«teicami»*.

**Respondentu bāze ir nepietiekama secinājumu izdarīšanai.

Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums 2017

"Lūdzu, pamēģiniet atcerēties savu saskarsmes pieredzi ar visām tām iestādēm, ar kurām Jūs pēdējo trīs gadu laikā esat sazinājies, saņēmis kādu pakalpojumu vai kārtojis lietas. Vai Jūs teiktu, ka šī iestāde apkalpo iedzīvotājus un sniedz savus pakalpojumus teicami, labi, viduvēji, drīzāk slikti vai arī ļoti slikti?"

2015., 2016. un 2017. gada aptauju datu salīdzinājums



Bāzes: respondenti, kuri saskārušies ar attiecīgo iestādi

*Bāze vidējai vērtībai: respondenti, kuri sniedza konkrētu vērtējumu (netiek ņemts vērā atbildes *"grūti pateikt"* minēšanas biežums). Vidējā vērtība aprēķināta piecu punktu skalā, kur *«1»* nozīmē *«ļoti slikti»* un *«5»* nozīmē *«teicami»*.

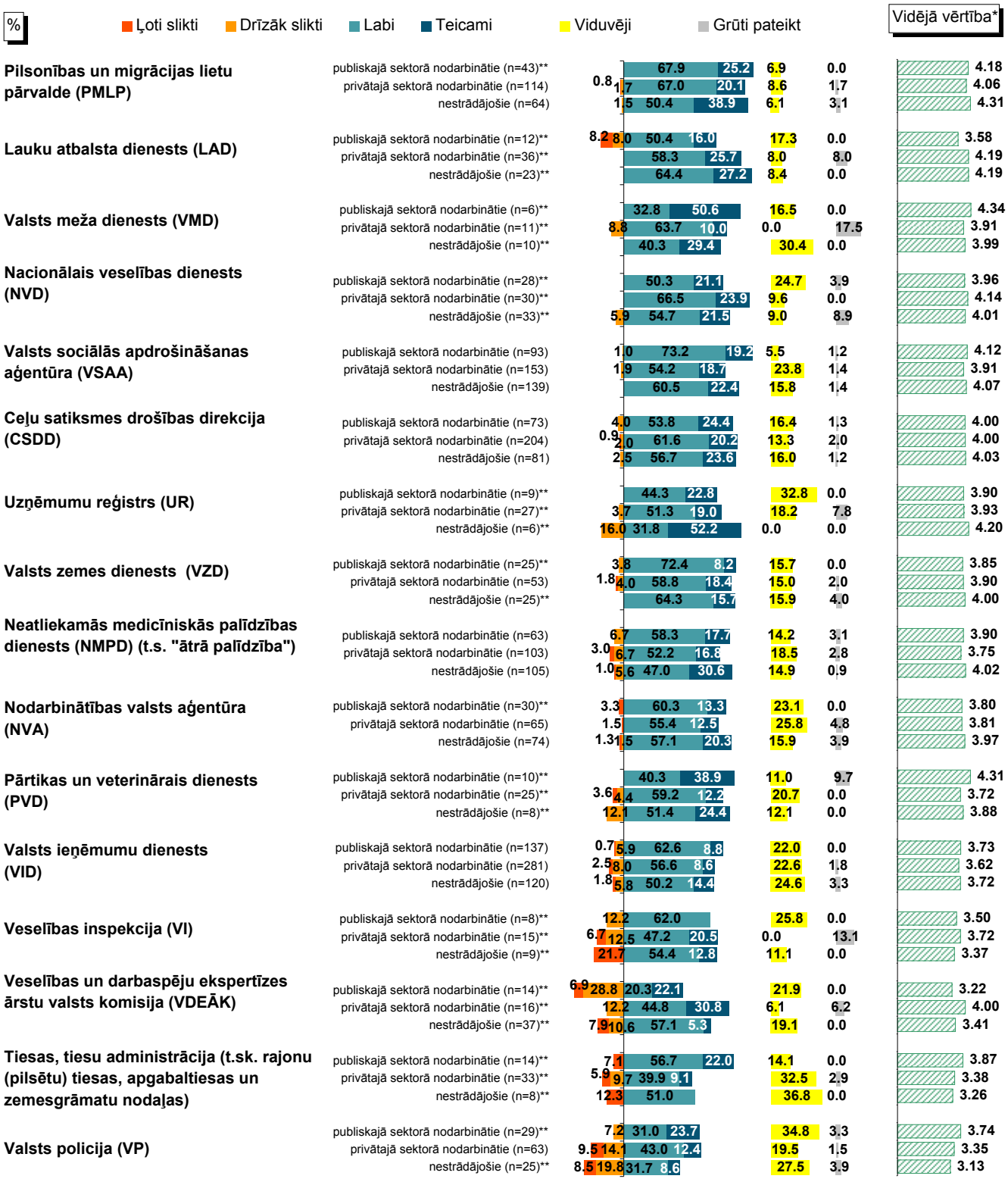
**Respondentu bāze ir nepietiekama secinājumu izdarīšanai.

***2017.gada aptaujā šie jautājumi tika papildināti ar paskaidrojošu informāciju iekavās, kas nebija iepriekšējās aptaujās.

Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums 2017

"Lūdzu, pamēģiniet atcerēties savu saskarsmes pieredzi ar visām tām iestādēm, ar kurām Jūs pēdējo trīs gadu laikā esat sazinājies, saņēmis kādu pakalpojumu vai kārtojis lietas. Vai Jūs teiktu, ka šī iestāde apkalpo iedzīvotājus un sniedz savus pakalpojumus teicami, labi, viduvēji, drīzāk slikti vai arī ļoti slikti?"

Respondentu atbildes atkarībā no nodarbinātības sektora



Bāzes: respondenti, kuri saskārušies ar attiecīgo iestādi

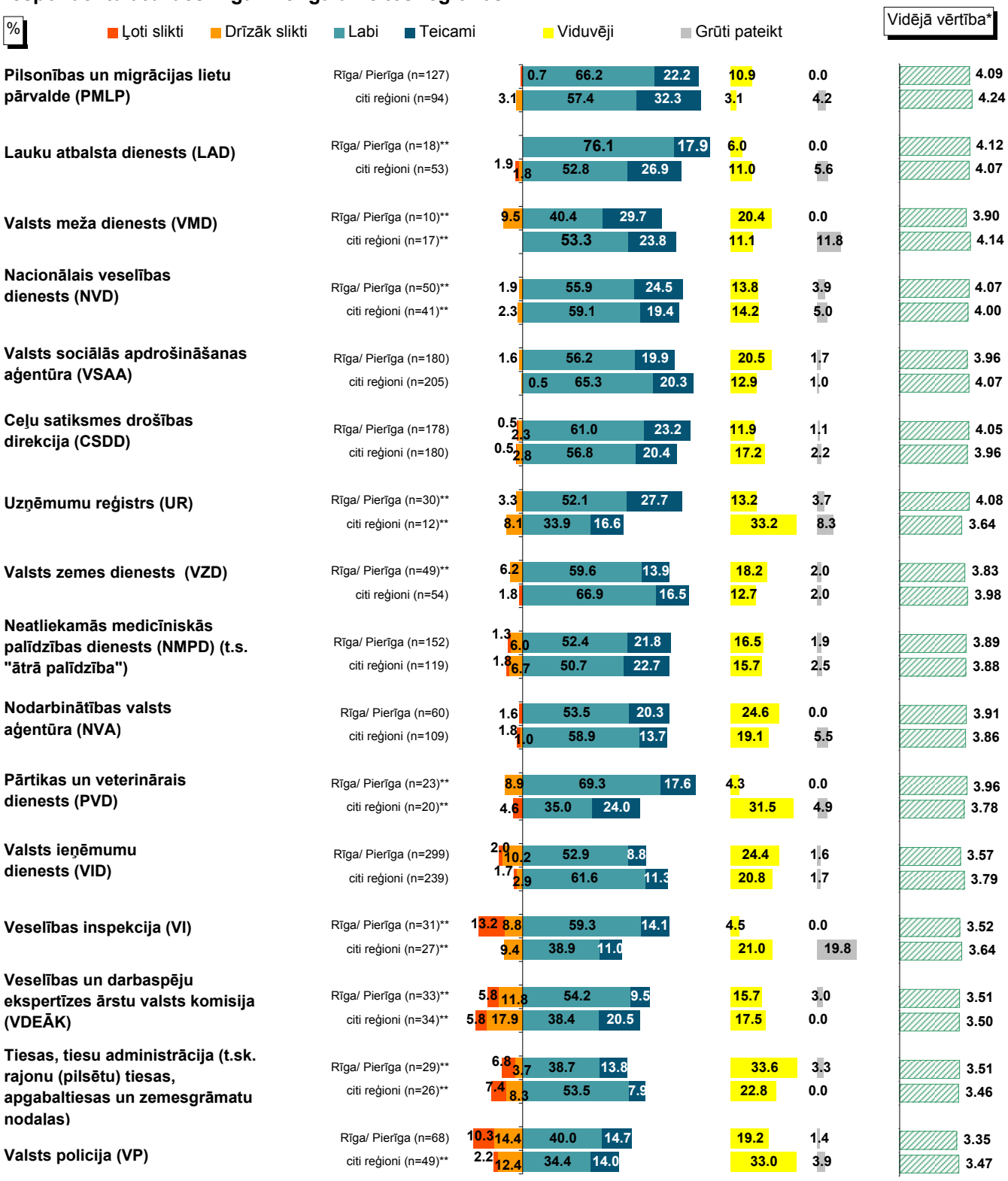
*Bāze vidējai vērtībai: respondenti, kuri sniedza konkrētu vērtējumu (netiek ņemts vērā atbildes *"grūti pateikt"* minēšanas biežums). Vidējā vērtība aprēķināta piecu punktu skalā, kur *«1»* nozīmē *«ļoti slikti»* un *«5»* nozīmē *«teicami»*.

**Respondentu bāze ir nepietiekama secinājumu izdarīšanai.

Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums 2017

"Lūdzu, pamēģiniet atcerēties savu saskarsmes pieredzi ar visām tām iestādēm, ar kurām Jūs pēdējo trīs gadu laikā esat sazinājies, saņēmis kādu pakalpojumu vai kārtojis lietas. Vai Jūs teiktu, ka šī iestāde apkalpo iedzīvotājus un sniedz savus pakalpojumus teicami, labi, viduvēji, drīzāk slikti vai arī ļoti slikti?"

Respondentu atbildes Rīgā/ Pierīgā un citos reģionos



Bāzes: respondenti, kuri saskārušies ar attiecīgo iestādi

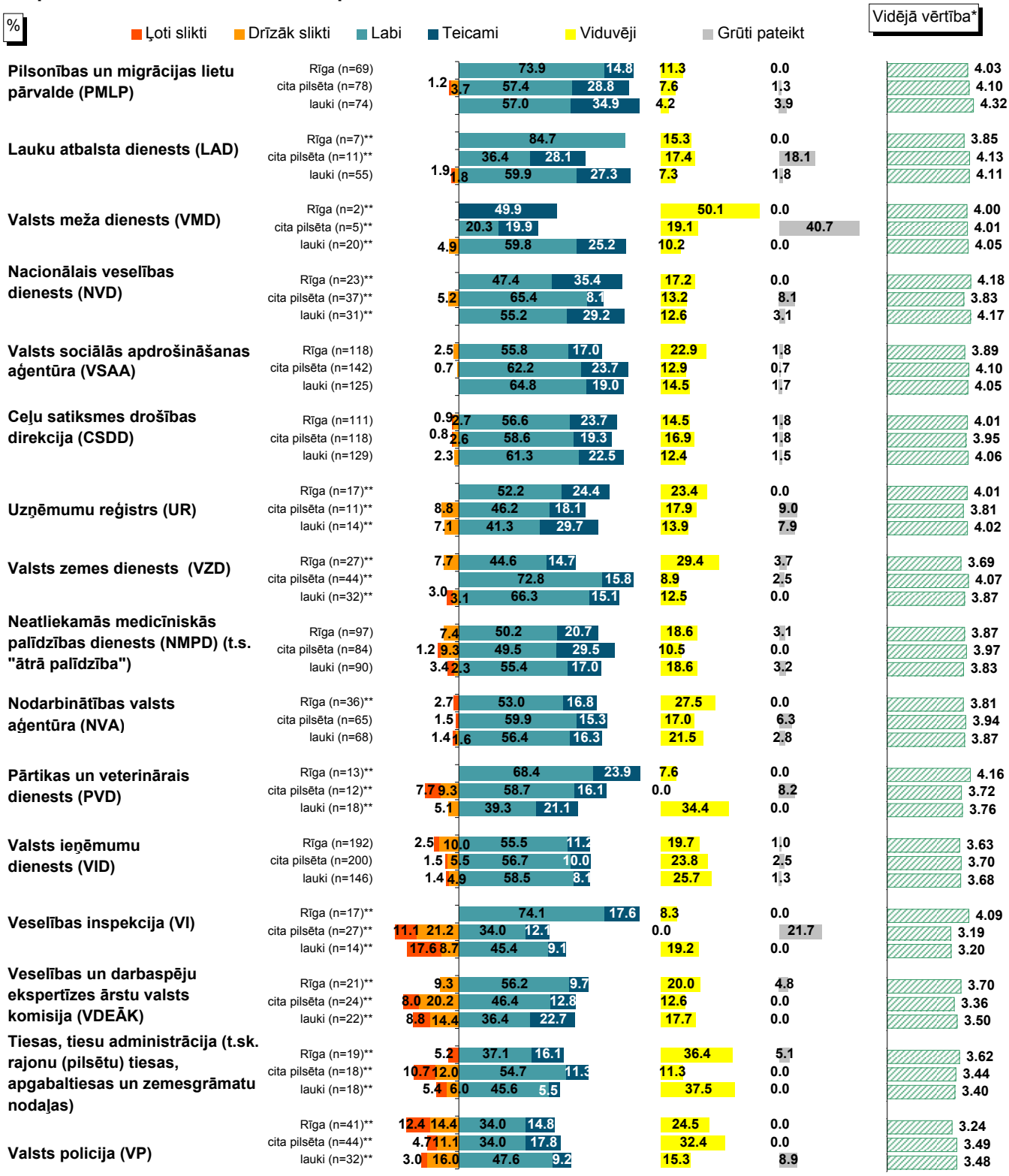
*Bāze vidējai vērtībai: respondenti, kuri sniedza konkrētu vērtējumu (netiek ņemts vērā atbildes *"grūti pateikt"* minēšanas biežums). Vidējā vērtība aprēķināta piecu punktu skalā, kur *«1»* nozīmē *«ļoti slikti»* un *«5»* nozīmē *«teicami»*.

**Respondentu bāze ir nepietiekama secinājumu izdarīšanai.

Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums 2017

"Lūdzu, pamēģiniet atcerēties savu saskarsmes pieredzi ar visām tām iestādēm, ar kurām Jūs pēdējo trīs gadu laikā esat sazinājies, saņēmis kādu pakalpojumu vai kārtojis lietas. Vai Jūs teiktu, ka šī iestāde apkalpo iedzīvotājus un sniedz savus pakalpojumus teicami, labi, viduvēji, drīzāk slikti vai arī ļoti slikti?"

Respondentu atbildes atkarībā no apdzīvotās vietas



Bāzes: respondenti, kuri saskārušies ar attiecīgo iestādi

*Bāze vidējai vērtībai: respondenti, kuri sniedza konkrētu vērtējumu (netiek ņemts vērā atbildes *"grūti pateikt"* minēšanas biežums). Vidējā vērtība aprēķināta piecu punktu skalā, kur *«1»* nozīmē *«ļoti slikti»* un *«5»* nozīmē *«teicami»*.

**Respondentu bāze ir nepietiekama secinājumu izdarīšanai.

5. Pēdējās saskarsmes ar valsts iestādi raksturojums

Latvijas iedzīvotāju aptaujas ietvaros respondentiem lūdza atcerēties, ar kuru no valsts iestādēm viņi ir saskārušies kā ar pēdējo, un raksturot šo saskarsmes reizi – kāda bija saskarsmes galvenā būtībā, kāds bija saskarsmes veids, vai saņemtais pakalpojums atbilda labas pārvaldības principiem, kā arī novērtēt iestādes darbības izmaiņas.

Atbildot uz jautājumu par **valsts iestādi, ar kuru saskārās kā ar pēdējo**, iedzīvotāji visbiežāk minēja Valsts ieņēmumu dienestu (VID) (23%), Ceļu satiksmes drošības direkciju (CSDD) (18%), Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūru (VSAA) (16%) un Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienestu (NMPD) (12%).

Nākamās biežāk minētās iestādes bija Nodarbinātības valsts aģentūra (NVA) (8%) un Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde (PMLP) (7%).

Citas iestādes nosauktas retāk, un nelielā respondentu skaita dēļ, kas tās vērtējuši, nevar izdarīt secinājumus par iedzīvotāju saskarsmi ar šīm iestādēm (turpmākajos secinājumos tās atsevišķi netiks izdalītas).

Raksturojot **pēdējās saskarsmes būtību**, iedzīvotāji visbiežāk minēja pakalpojuma saņemšanu (43%) un informācijas iesniegšanu iestādei (28%). Retāk minēta informācijas iegūšana no iestādes (13%), problēmu risināšana (12%) un iestādes veikta pārbaude, kontrole, audits u.tml. (2%) vai sodīšana (1%).

To, ka pēdējās saskarsmes galvenā būtība bija pakalpojuma saņemšana, norādīja vairāk nekā puse no iedzīvotājiem, kuri pēdējā reizē bija saskārušies ar PMLP (86%) vai CSDD (77%).

Informācijas iesniegšanu kā pēdējās saskarsmes galveno būtību biežāk minēja VID (64%), NVA (38%) un VSAA (35%) klienti, un jāatzīmē, ka arī informācijas iegūšanu no iestādes kā pēdējās saskarsmes galveno būtību biežāk norādīja NVA (27%) un VSAA (25%) klienti.

Salīdzinot 2016.gada un 2017.gada aptauju datus par visām uzskaitītajām iestādēm kopumā, var konstatēt, ka šogad iedzīvotāji biežāk nekā pirms gada norādīja, ka pēdējās saskarsmes galvenā būtība bija informācijas iesniegšana iestādei (2016.: 24%, 2017.: 28%), bet retāk – ka tā bija pakalpojuma saņemšana (2016.: 48%, 2017.: 43%).

Atbildot uz jautājumu par **pēdējās saskarsmes veidu**, iedzīvotāji visbiežāk (77%) minēja klātienes saskarsmi. Aptuveni vienlīdz bieži norādīts, ka saskarsme notikusi pa e-pastu (7%), izmantojot e-pakalpojumu, identificējoties pakalpojuma saņemšanai (7%) vai pa telefonu (6%), bet retāk minēta saskarsme pa pastu (2%) vai sazināšanās iestādes interneta mājas lapā, sociālo tīklu kontos (0.1%).

Jāatzīmē, ka saskarsmi klātienē visās analizētajās sociāli demogrāfiskajās grupās minēja ne mazāk kā 2/3 aptaujāto, un biežāk nekā caurmērā to izmantojuši iedzīvotāji vecumā no 18 līdz 24 gadiem un no 45 līdz 54 gadiem, respondenti ar pamatizglītību, iedzīvotāji ar zemiem vai vidēji zemiem ienākumiem, kā arī citos reģionos (ārpus Rīgas, Pierīgas) dzīvojošie.

Analizējot datus par saskarsmes veidu atkarībā no tā, ar kurām iestādēm aptaujātie saskārušies, jāsecina, ka uz klātienes saskarsmi norādīja vairāk nekā 90% no respondentiem, kuri saskārušies ar CSDD (93%), NVA (92%) un PMLP (92%).

Uz e-pakalpojumu izmantošanu (27%) un saziņu e-pastā (15%) biežāk nekā caurmērā norādīja VID klienti. To, ka ar iestādi pēdējā saskarsmes reizē komunicējuši pa telefonu, biežāk nekā caurmērā norādīja NMPD klienti (24%).

Interesanti atzīmēt, ka 2017.gadā iedzīvotāji retāk nekā 2016.gadā norādīja, ka pēdējā saskarsmes reizē ar iestādi viņi sazinājušies klātienē (2016.: 85%, 2017.: 77%), bet nedaudz biežāk norādīta saskarsme pa e-pastu (2016.: 5%, 2017.: 7%) vai e-pakalpojumu izmantošana (2016.: 5%, 2017.: 7%).

Raksturojot **iemeslus saskarsmei klātienē, pa telefonu vai pastu, nevis internetā**, iedzīvotāji visbiežāk norādījuši, ka *„internetā to nav iespējams nokārtot”* (48%), un biežāk nekā caurmērā šo atbildi norādīja CSDD (76%), PMLP (73%) un NMPD (60%) klienti.

Gandrīz katrs trešais norādīja, ka *„dod priekšroku saziņai klātienē”* (31%), un šo iemeslu biežāk nekā caurmērā norādīja tie, kuri sazinājušies ar VID (47%), VSAA (48%) vai NVA (34%).

Savukārt 9% aptaujāto atbildēja, ka viņi vienmēr to tā ir darījuši, tā pierasts. Šo atbildi biežāk nekā caurmērā norādīja respondenti, kuri klātienē, pa telefonu vai pastu sazinājušies ar NVA (12%).

Citi iemesli minēti retāk (1%-7%).

2016.gada un 2017.gada aptauju datu salīdzinājums liecina, ka šogad iedzīvotāji retāk minējuši atbildi *„internetā to nav iespējams nokārtot”* (2016.: 52%, 2017.: 48%).

Lūgti izvērtēt, **vai saņemtais pakalpojums atbilst labas pārvaldības kritērijiem**, ne mazāk kā 3/4 respondentu atzīmēja, ka pēdējās saskarsmes laikā iestādes darbinieki bija zinoši un profesionāli (85%), laipni (84%), runāja/rakstīja saprotami, vienkāršā valodā (82%), bija atbildīgi par savu darbu, padarīto (78%) un pauda cieņu un pozitīvu attieksmi pret respondentu un viņa vajadzībām (75%).

Jāatzīmē, ka vairākums aptaujāto (62%-74%) par atbilstošiem atzina arī pārējos raksturojumus. Trīs raksturojumi, kuri visbiežāk atzīti par neatbilstošiem, ir *„pieejami, nodrošina iespēju saņemt pakalpojumu man izdevīgā vietā un laikā”* (13% šo atzina par neatbilstošu), *„elastīgi, izvēloties piemērotāko risinājumu*” (13% šo atzina par neatbilstošu) un *„ieinteresēti, klienta vēlmes izprotoši”* (16% šo atzina par neatbilstošu).

Salīdzinot datus par atbildēm 2016.gadā un 2017.gadā, var konstatēt, ka šogad iedzīvotāji nedaudz biežāk atzina, ka iestādes darbinieki runāja/ rakstīja saprotami, vienkāršā valodā (2016.: 79%, 2017.: 82%), bija pieejami, nodrošināja iespēju saņemt pakalpojumu izdevīgā vietā un laikā (2016.: 69%, 2017.: 74%), bija tādi, kuriem var uzticēties (2016.: 64%, 2017.: 67%), un bija elastīgi, izvēloties piemērotāko risinājumu (2016.: 59%, 2017.: 62%).

Atbildot uz jautājumu *„Runājot par pēdējo reizi, kad Jūs saskārāties ar šo iestādi, **kā ir mainījusies iestādes darbība** kopš iepriekšējās reizes, kad Jūs ar to kontaktējāties?”*,

33% norādīja uz iestādes darbības uzlabošanos, 48% pauda viedokli, ka iestādes darbība nav mainījusies, bet 3% uzskatīja, ka iestādes darbība ir pasliktinājusies.

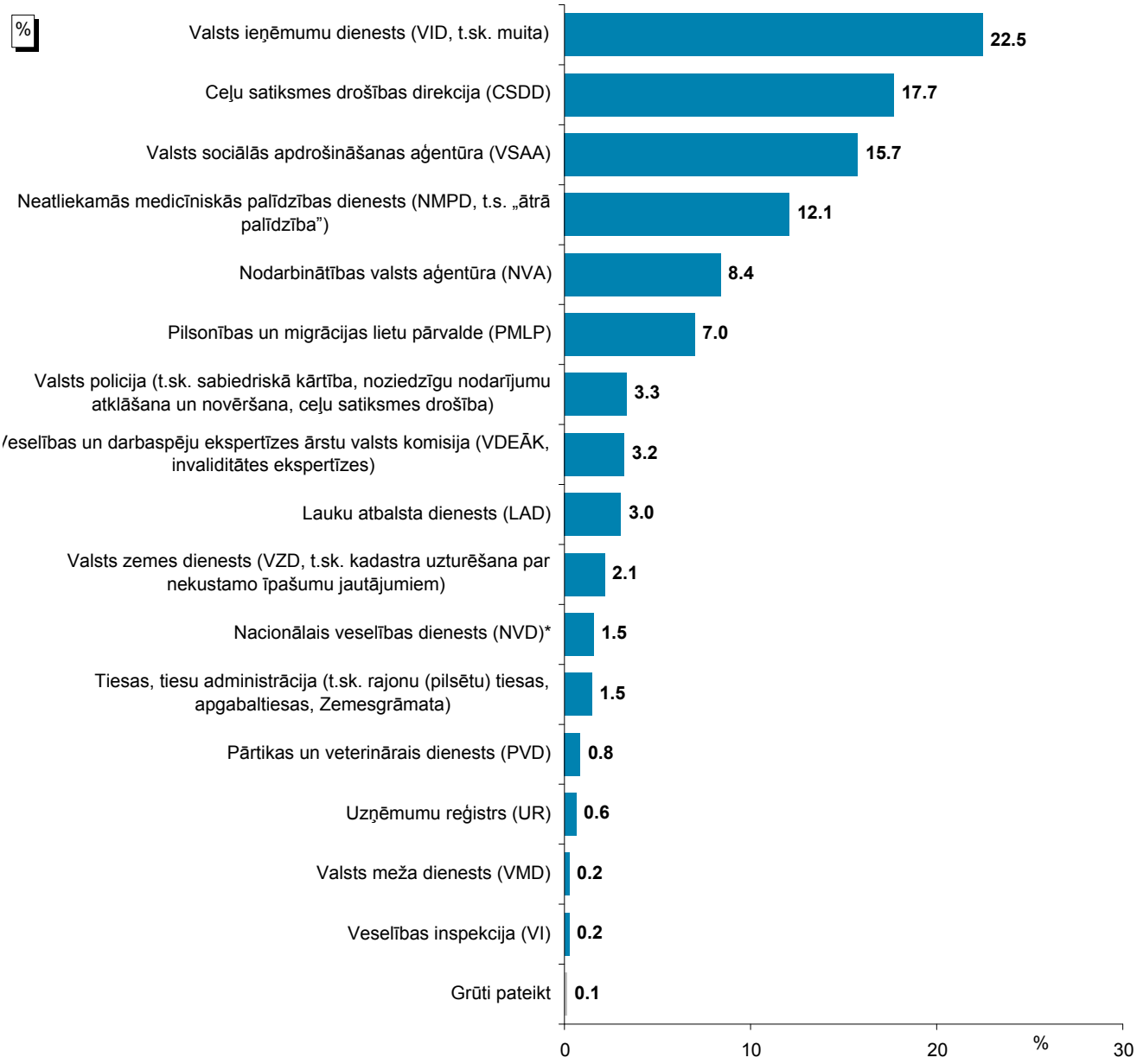
To, ka iestādes darbība ir uzlabojusies, biežāk nekā caurmērā norādīja aptaujātie, kuri bija saskārušies ar PMLP (43%).

Saskaņā ar 2016.gadā un 2017.gadā veikto aptauju datiem, gada laikā iedzīvotāju viedokļi šajā jautājumā nav būtiski mainījušies (abās aptaujās uz situācijas uzlabošanos norādīja 33%, uz pasliktināšanos: 2-3% aptaujāto).

5. Pēdējās saskarsmes ar valsts iestādi raksturojums

5.1. Iestāde, ar kuru saskārās kā ar pēdējo

"Lūdzu, norādiet, ar kuru no šeit uzskaitītajām iestādēm Jūs saskārāties (sazinājāties, saņēmāt kādu pakalpojumu vai kārtojāt lietas tajā) kā ar pēdējo?"

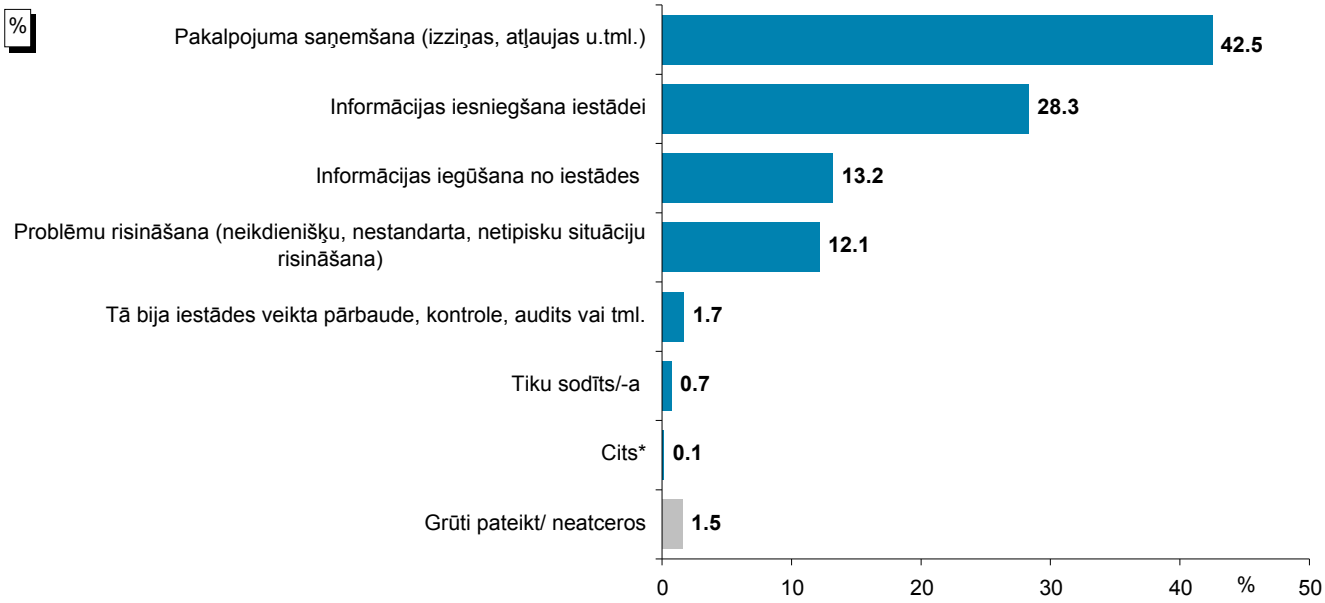


Bāze: respondenti, kuri ir saskārušies ar kādu no iestādēm pēdējo trīs gadu laikā, n=839

**Nacionālais veselības dienests (NVD, t.sk. EVAK karšu izsniegšana, uzaicinājuma vēstules uz valsts apmaksātu vēža skrīningu, pārrobežu veselības aprūpe)*

5.2. Pēdējās saskarsmes galvenā būtība

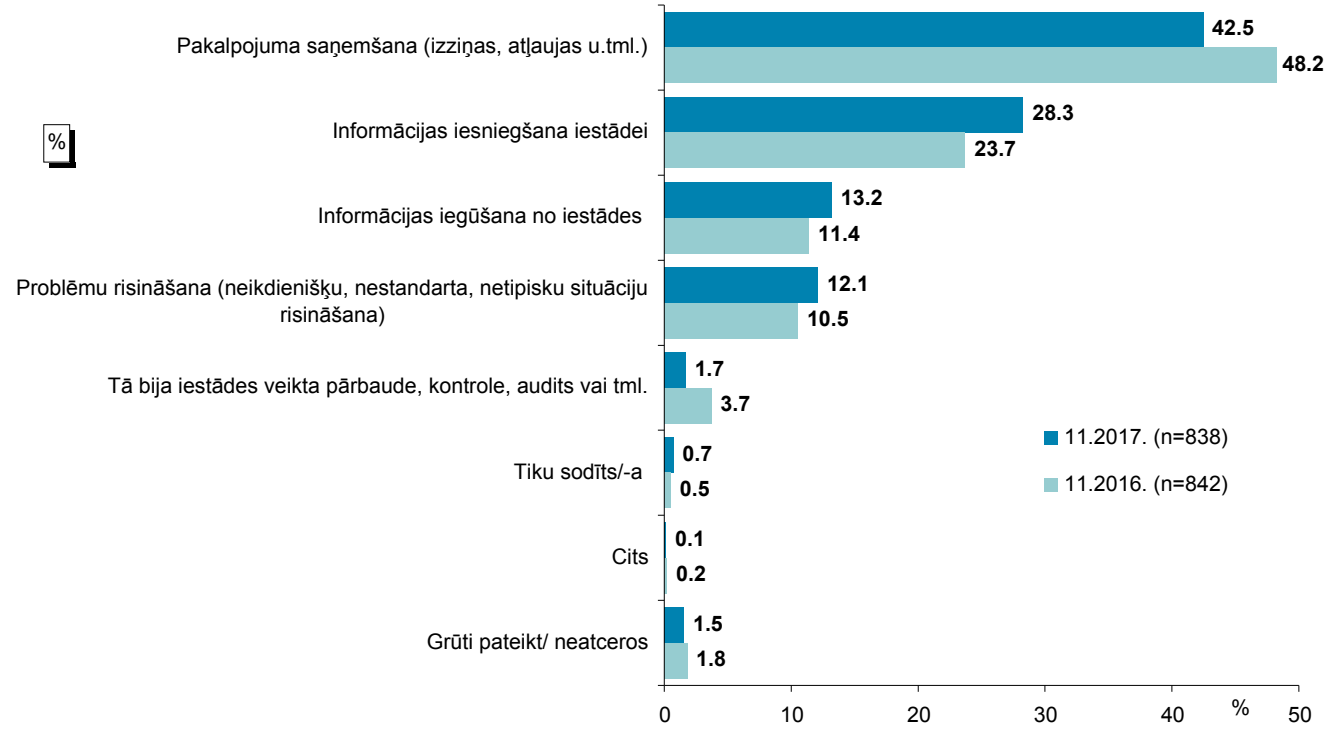
"Runājot par pēdējo reizi, kad Jūs saskārāties ar šo iestādi, lūdzu, atzīmējiet, kāda bija saskarsmes galvenā būtība!"



Bāze: respondenti, kuri ir norādījuši, ar kādu iestādi viņi ir saskārušies kā ar pēdējo, n=838

*Kategorijā *"Cits"* ietilpst: *"amata konkurss"* (minēts 1 reizi).

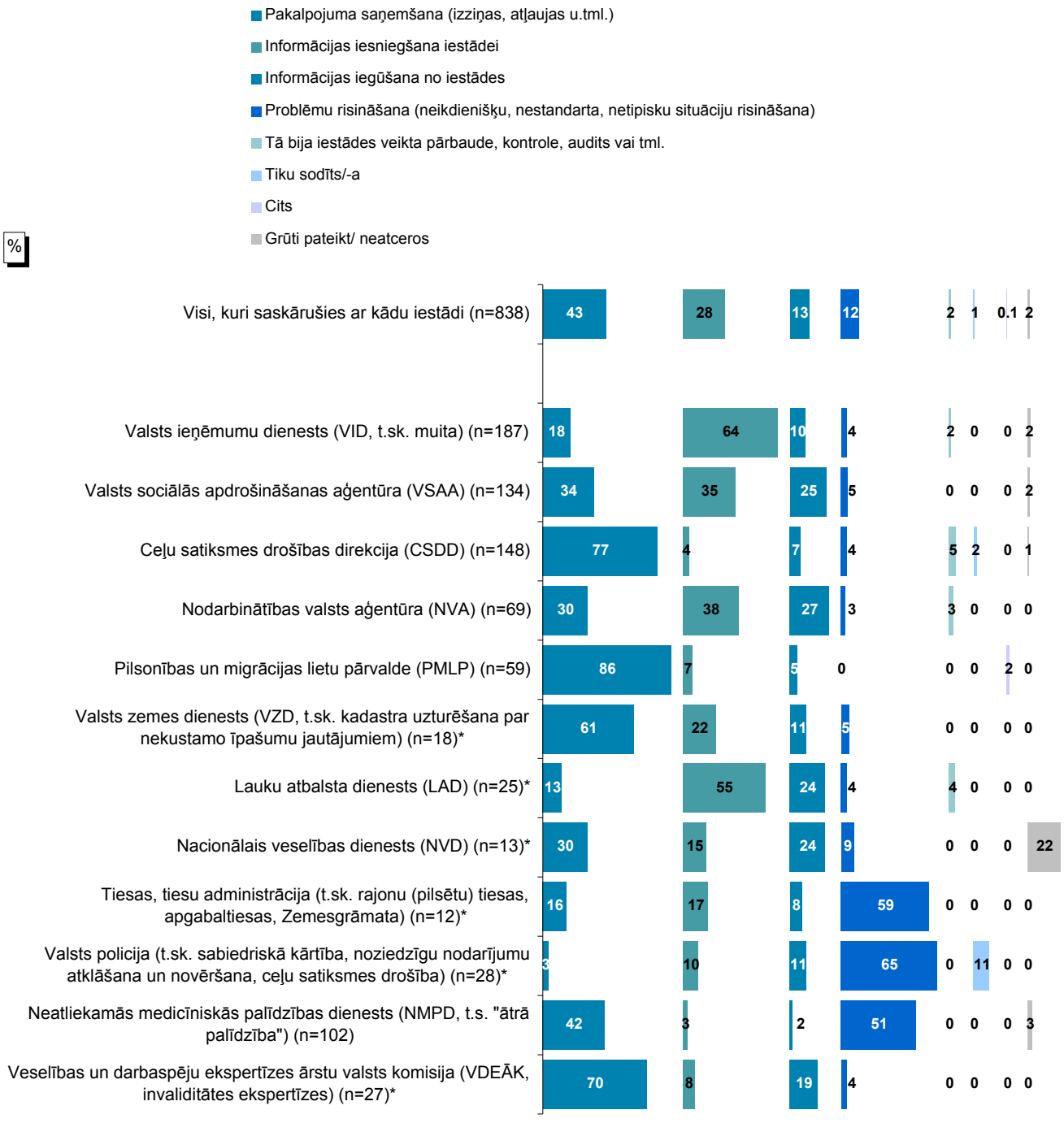
2016. un 2017. gada aptauju datu salīdzinājums



Bāzes: respondenti, kuri ir norādījuši, ar kādu iestādi viņi ir saskārušies kā ar pēdējo

"Runājot par pēdējo reizi, kad Jūs saskārāties ar šo iestādi, lūdzu, atzīmējiet, kāda bija saskarsmes galvenā būtība!"

Respondentu atbildes atkarībā no iestādes, ar kuru ir saskārušies kā ar pēdējo



Bāzes: respondenti, kuri ir norādījuši, ka ar attiecīgo iestādi viņi ir saskārušies kā ar pēdējo

*Respondentu bāze ir nepietiekama secinājumu izdarīšanai.
Ar Veselības inspekciju, Valsts meža dienestu, Uzņēmumu reģistru un Pārtikas un veterināro dienestu kā ar pēdējo bija saskārušies mazāk nekā 10 respondenti, tāpēc šīs atbildes analizētas netiek.

Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums 2017

"Runājot par pēdējo reizi, kad Jūs saskārāties ar šo iestādi, lūdzu, atzīmējiet, kāda bija saskarsmes galvenā būtība!"

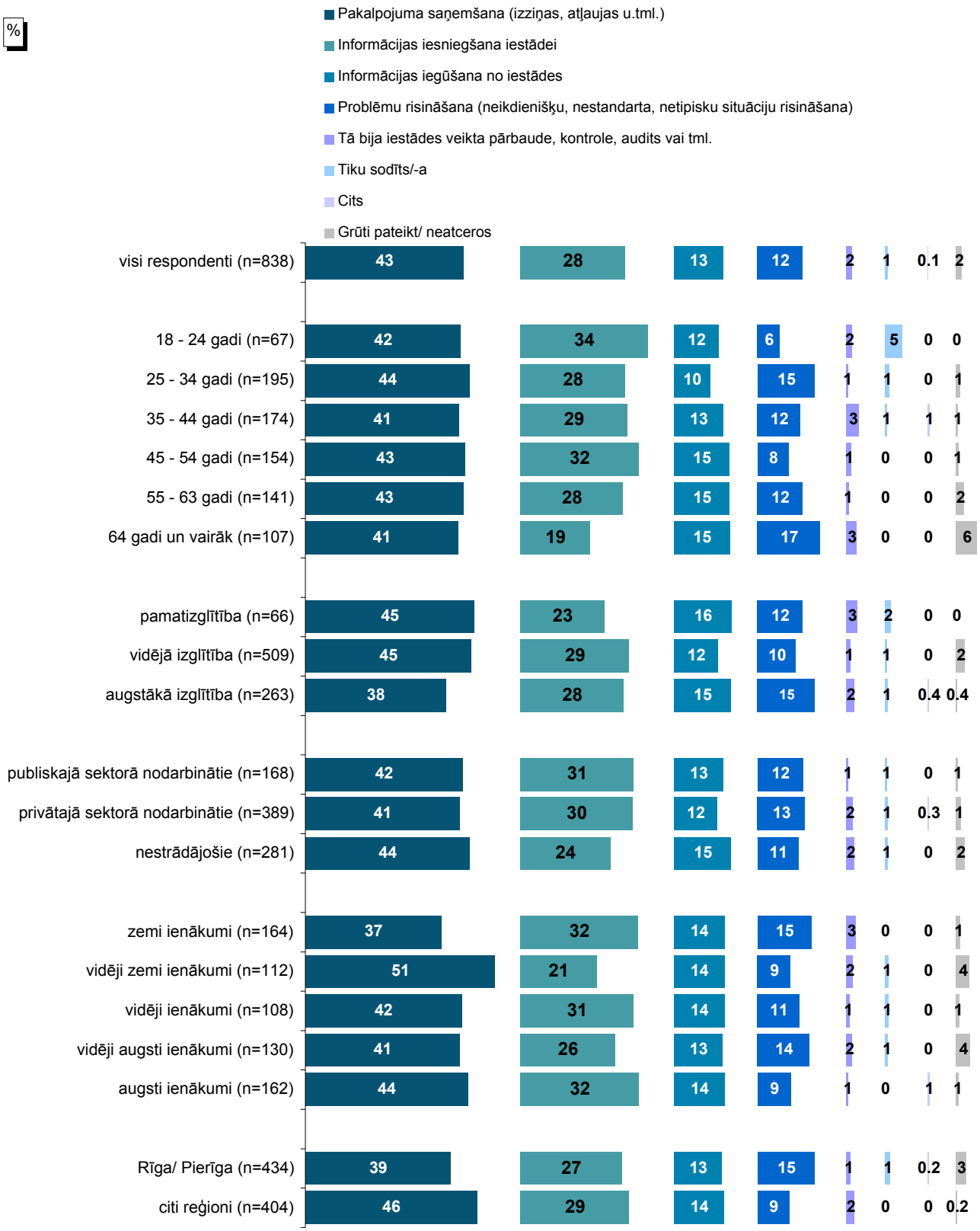
2016. un 2017. gada aptauju datu salīdzinājums

Bāzes: respondenti, kuri ir norādījuši, ka ar attiecīgo iestādi viņi ir saskārušies kā ar pēdējo

*Respondentu bāze ir nepietiekama secinājumu izdarīšanai.
Ar Veselības inspekciju, Valsts meža dienestu, Uzņēmumu reģistru un Pārtikas un veterināro dienestu kā ar pēdējo bija saskārušies mazāk nekā 10 respondenti, tāpēc šīs atbildes analizētas netiek.

"Runājot par pēdējo reizi, kad Jūs saskārāties ar šo iestādi, lūdzu, atzīmējiet, kāda bija saskarsmes galvenā būtība!"

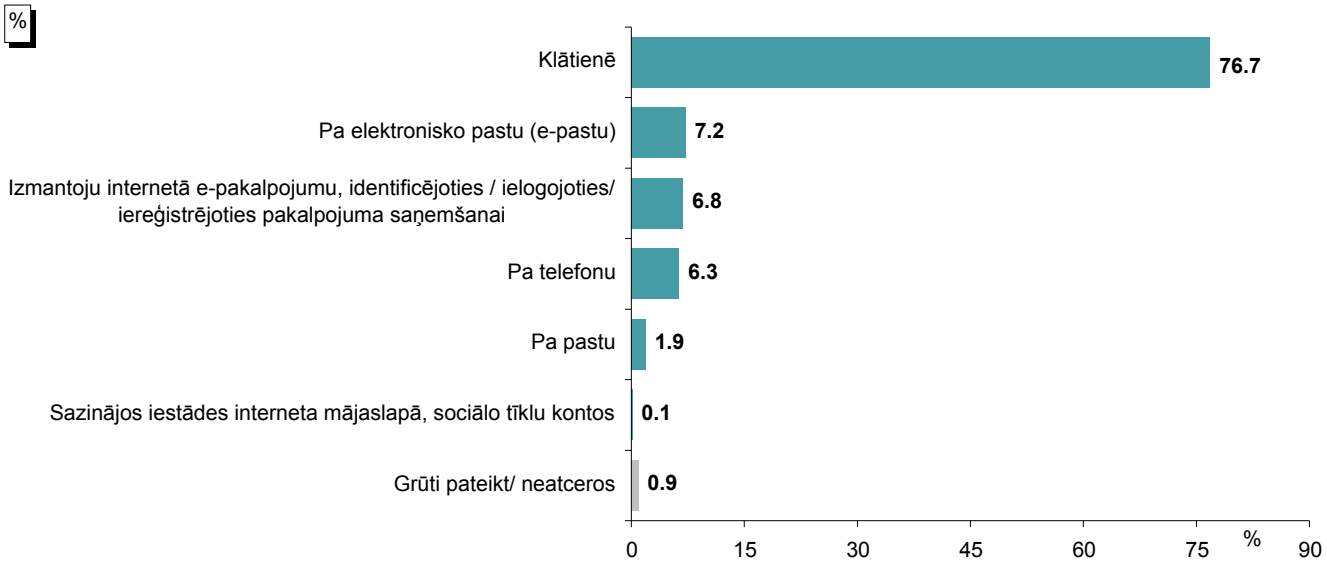
Atbildes sociāldemogrāfiskajās grupās



Bāzes: respondenti, kuri ir norādījuši, ka ar attiecīgo iestādi viņi ir saskārušies kā ar pēdējo

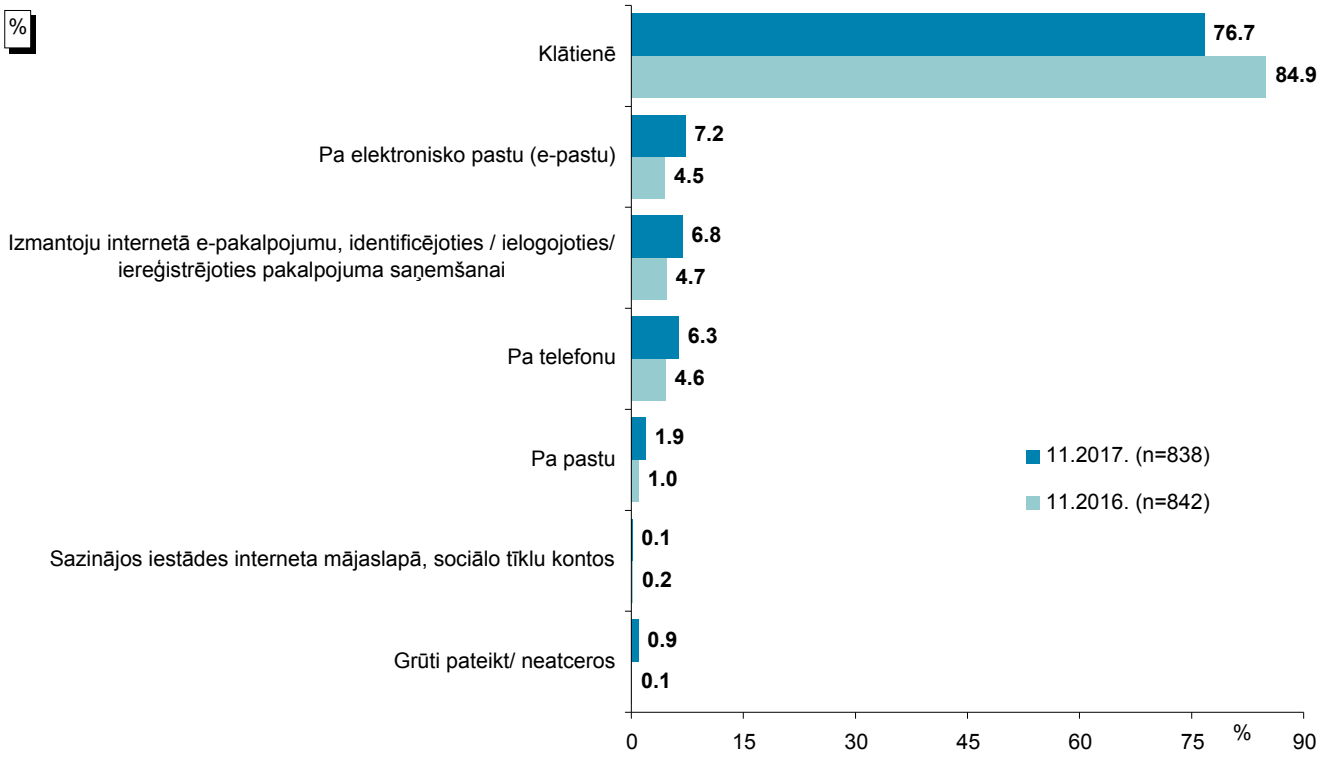
5.3. Pēdējās saskarsmes veids

"Kādā veidā Jūs galvenokārt saskārāties ar šo iestādi pēdējā saskarsmes reizē?"



Bāze: respondenti, kuri ir norādījuši, ar kādu iestādi viņi ir saskārušies kā ar pēdējo, n=838

2016. un 2017. gada aptauju datu salīdzinājums



Bāzes: respondenti, kuri ir norādījuši, ar kādu iestādi viņi ir saskārušies kā ar pēdējo

Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums 2017

"Kādā veidā Jūs galvenokārt saskarāties ar šo iestādi pēdējā saskarsmes reizē?"

Respondentu atbildes atkarībā no iestādes, ar kuru ir saskārušies kā ar pēdējo

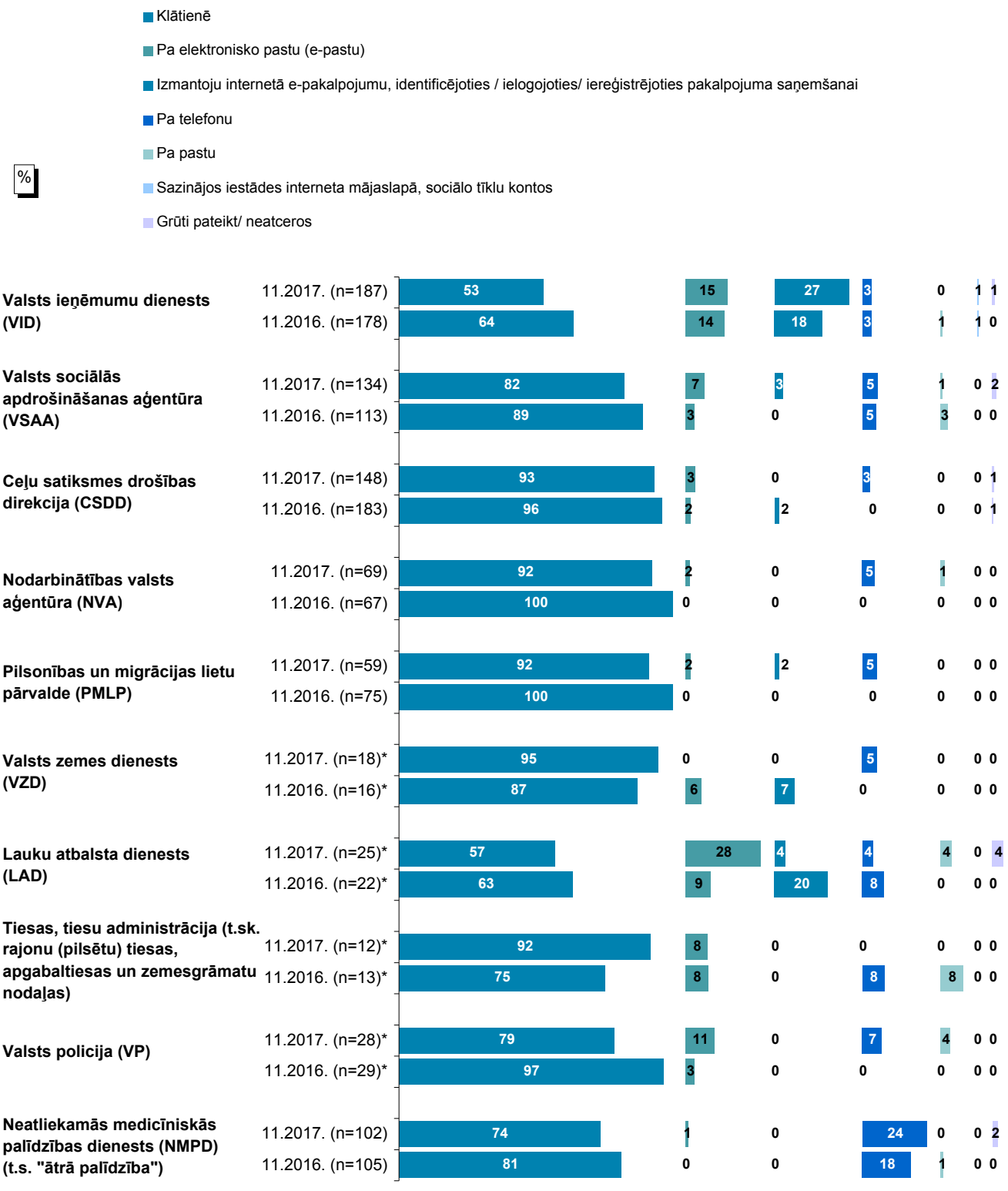
Bāzes: respondenti, kuri ir norādījuši, ka ar attiecīgo iestādi viņi ir saskārušies kā ar pēdējo

*Respondentu bāze ir nepietiekama secinājumu izdarīšanai.
Ar Veselības inspekciju, Valsts meža dienestu, Uzņēmumu reģistru un Pārtikas un veterināro dienestu kā ar pēdējo bija saskārušies mazāk nekā 10 respondenti, tāpēc šīs atbildes analizētas netiek.

Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums 2017

"Kādā veidā Jūs galvenokārt saskārāties ar šo iestādi pēdējā saskarsmes reizē?"

2016. un 2017. gada aptauju datu salīdzinājums



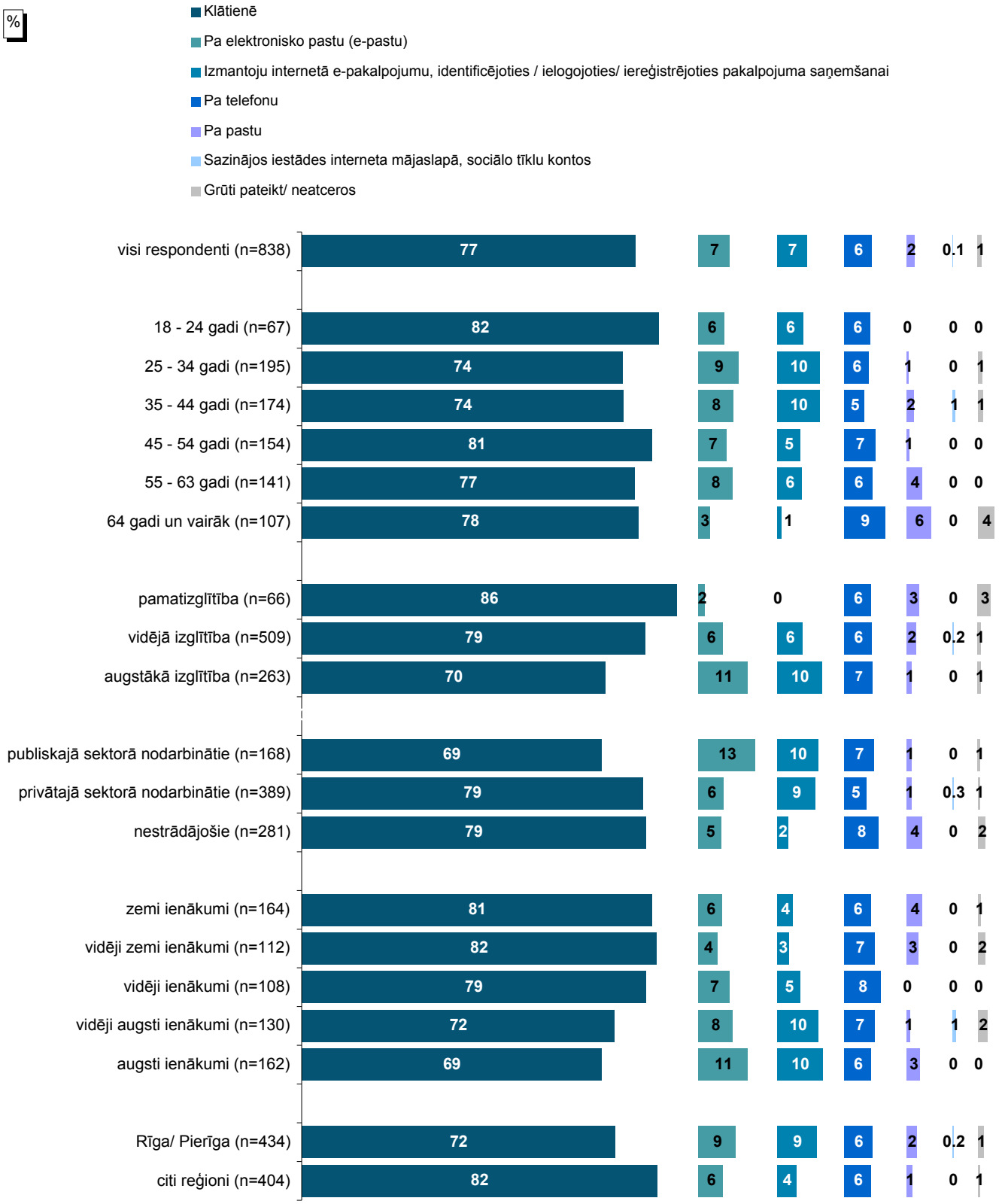
Bāzes: respondenti, kuri ir norādījuši, ka ar attiecīgo iestādi viņi ir saskārušies kā ar pēdējo

*Respondentu bāze ir nepietiekama secinājumu izdarīšanai.

Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums 2017

"Kādā veidā Jūs galvenokārt saskārāties ar šo iestādi pēdējā saskarsmes reizē?"

Atbildes sociāldemogrāfiskajās grupās



Bāzes: respondenti, kuri ir norādījuši, ka ar attiecīgo iestādi viņi ir saskārušies kā ar pēdējo

5.4. Iemesli saskarsmei klātienē, pa telefonu vai pastu

"Kāpēc Jūs to darījāt klātienē, pa telefonu vai pastu, nevis internetā (pa e-pastu, interneta mājaslapā, sociālo tīklu kontos vai izmantojot e-pakalpojumu)?"

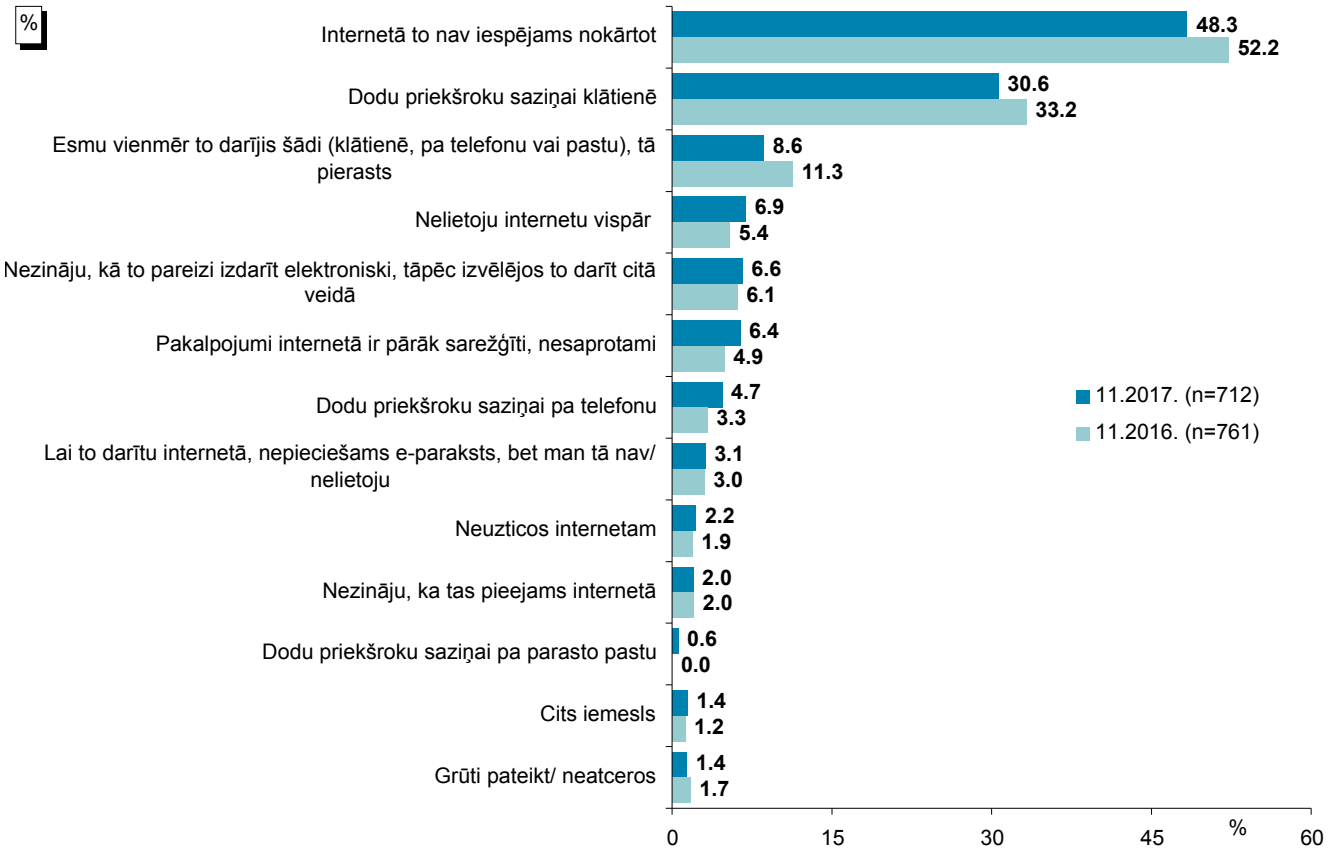
Bāze: respondenti, kuri ir norādījuši, ar kādu iestādi viņi ir saskārušies kā ar pēdējo, un kuri saskārušies ar to klātienē, pa telefonu vai pa pastu, n=712

*Tā kā katrs respondents varēja atzīmēt vairāk nekā vienu atbildi, kopējā atbilžu summa pārsniedz 100%.

**Kategorijā *"Cits iemesls"* ietilpst: *"atsūta vēstuli"* (minēts 1 reizi); *"bija tuvāk aiziet"* (minēts 1 reizi); *"ieradās mājās apstākļu noskaidrošanai"* (minēts 1 reizi); *"manā darbavietā ieradās"* (minēts 1 reizi); *"nav, kur izdrukāt"* (minēts 1 reizi); *"pēc ilgāka laika tika atsūtīta informācija"* (minēts 1 reizi); *"policija bija pie manis mājās"* (minēts 1 reizi); *"steidzama situācija"* (minēts 1 reizi); *"vajadzēja saņemt dokumentus"* (minēts 1 reizi); *"viņi atsūtīja atbildi"* (minēts 1 reizi).

Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums 2017

"Kāpēc Jūs to darījāt klātienē, pa telefonu vai pastu, nevis internetā (pa e-pastu, interneta mājaslapā, sociālo tīklu kontos vai izmantojot e-pakalpojumu)?"

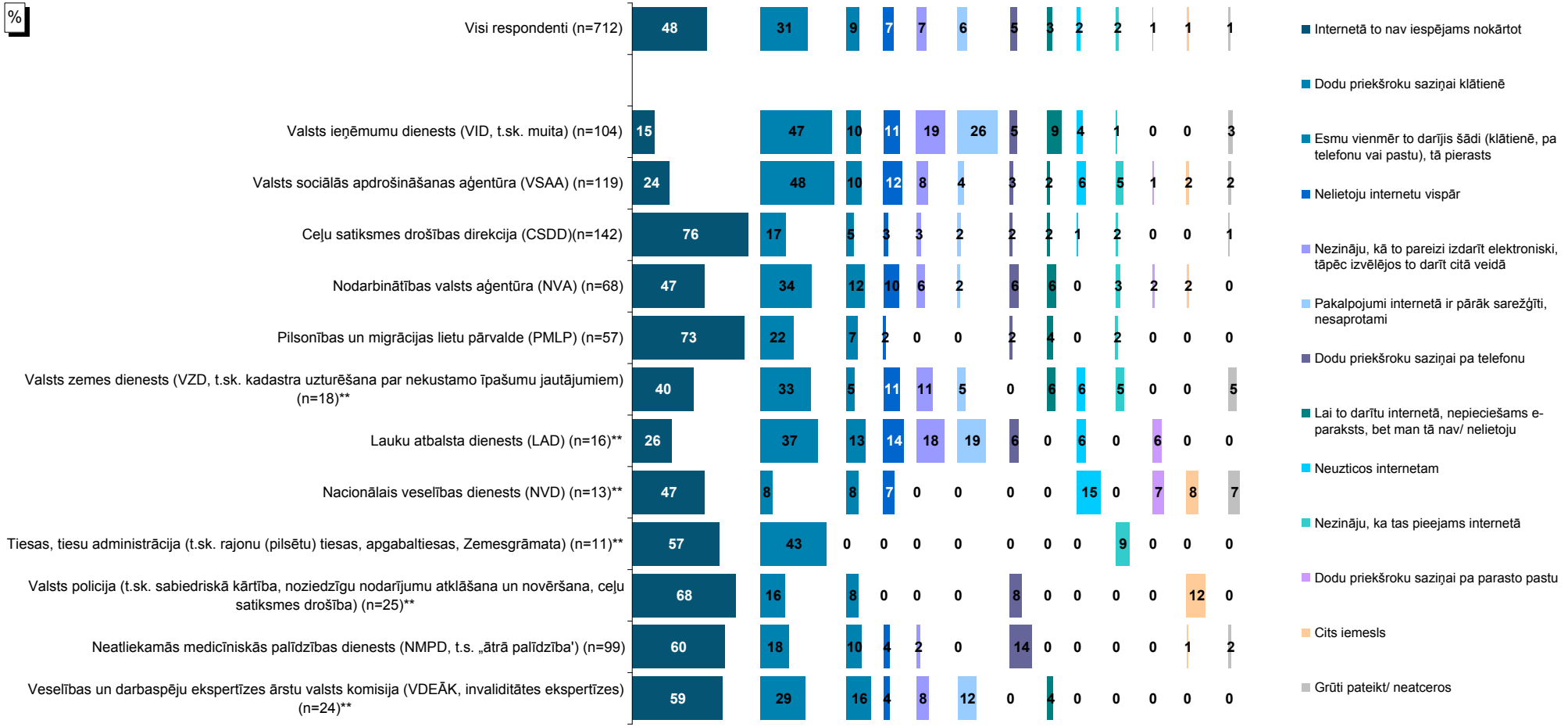


Bāzes: respondenti, kuri ir norādījuši, ar kādu iestādi viņi ir saskārušies kā ar pēdējo, un kuri saskārušies ar to klātienē, pa telefonu vai pa pastu

*Tā kā katrs respondents varēja atzīmēt vairāk nekā vienu atbildi, kopējā atbilžu summa pārsniedz 100%.

"Kāpēc Jūs to darījāt klātienē, pa telefonu vai pastu, nevis internetā (pa e-pastu, interneta mājaslapā, sociālo tīklu kontos vai izmantojot e-pakalpojumu)?"

Respondentu atbildes atkarībā no iestādes, ar kuru ir saskārušies kā ar pēdējo



Bāzes: respondenti, kuri ir norādījuši, ka ar attiecīgo iestādi viņi ir saskārušies kā ar pēdējo, un kuri saskārušies ar to klātienē, pa telefonu vai pa pastu

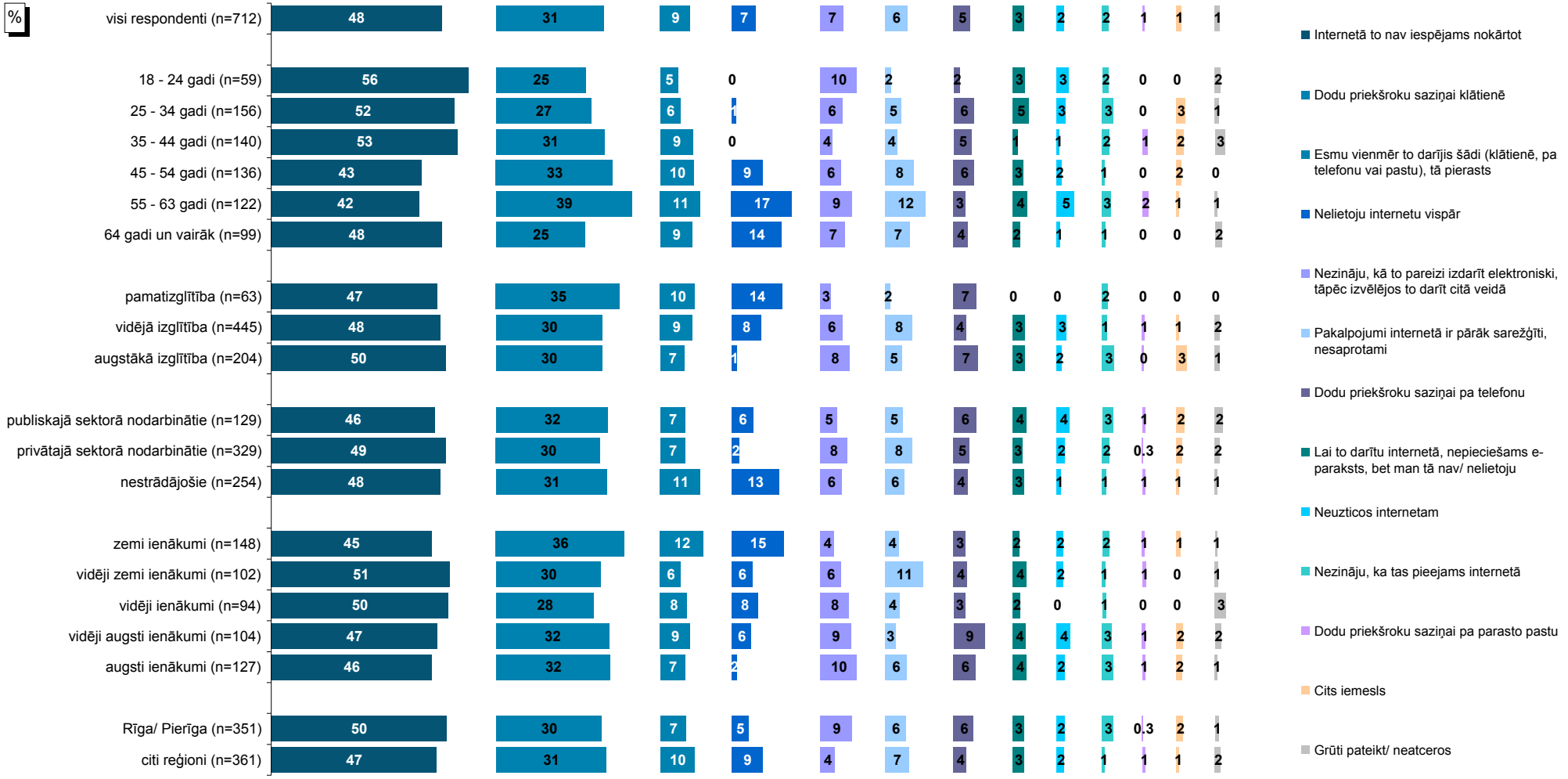
*Tā kā katrs respondents varēja atzīmēt vairāk nekā vienu atbildi, kopējā atbilžu summa pārsniedz 100%.

**Respondentu bāze ir nepietiekama secinājumu izdarīšanai.

Ar Veselības inspekciju, Valsts meža dienestu, Uzņēmumu reģistru un Pārtikas un veterināro dienestu kā ar pēdējo bija saskārušies mazāk nekā 10 respondenti, tāpēc šīs atbildes analizētas netiek.

"Kāpēc Jūs to darījāt klātienē, pa telefonu vai pastu, nevis internetā (pa e-pastu, interneta mājaslapā, sociālo tīklu kontos vai izmantojot e-pakalpojumu)?"

Atbildes sociāldemogrāfiskajās grupās



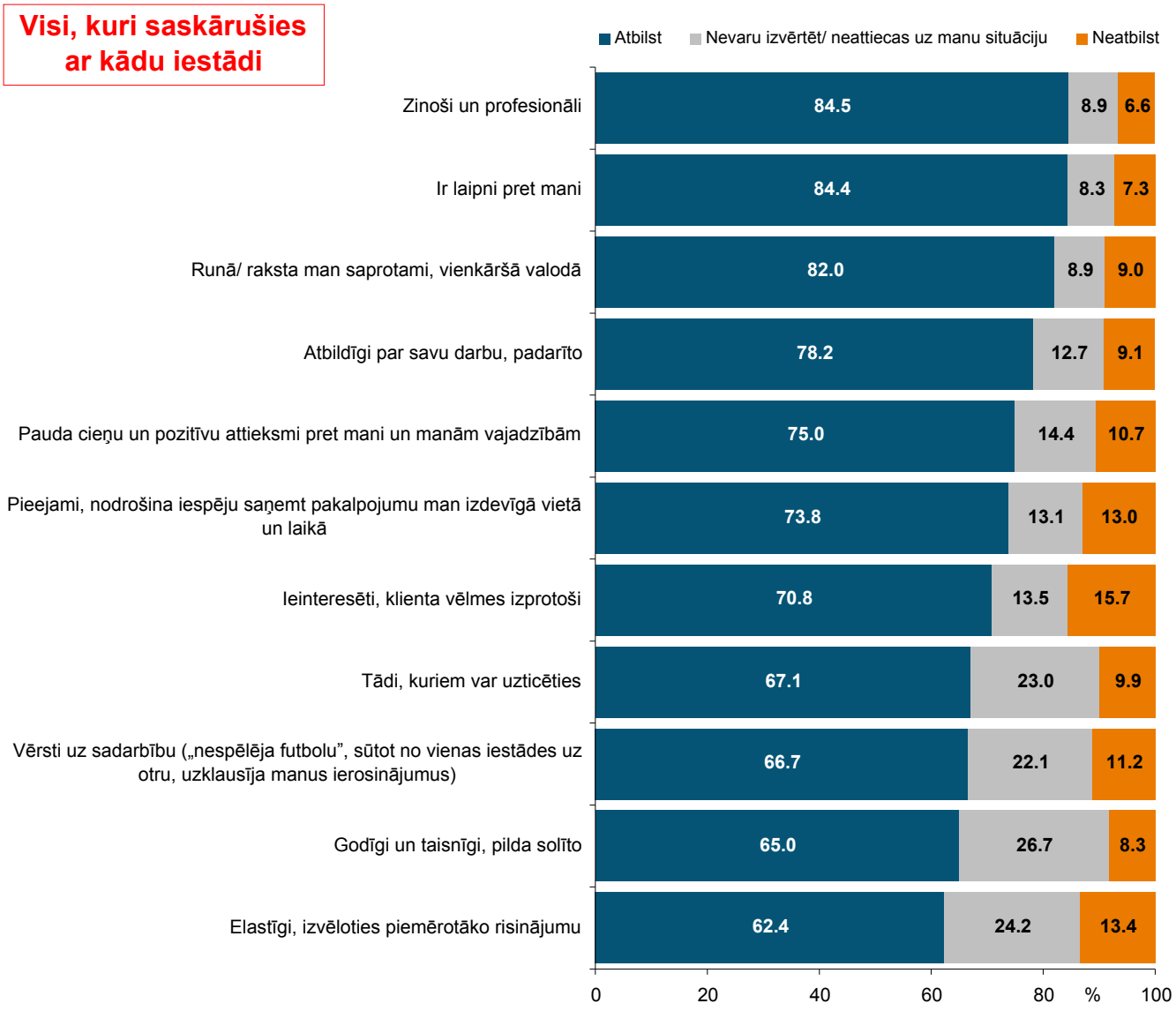
Bāzes: respondenti, kuri ir norādījuši, ka ar attiecīgo iestādi viņi ir saskārušies kā ar pēdējo, un kuri saskārušies ar to klātienē, pa telefonu vai pa pastu

*Tā kā katrs respondents varēja atzīmēt vairāk nekā vienu atbildi, kopējā atbilžu summa pārsniedz 100%.

5.5. Saņemtā pakalpojuma atbilstība labas pārvaldības kritērijiem

"Es Jums nolasīšu vairākus raksturojumus, kuriem valsts iestādes, to darbinieki var atbilst vai neatbilst. Izvērtējot savu pieredzi ar iepriekšminēto iestādi pēdējā saskarsmes reizē, vai, Jūsuprāt, šīs iestādes darbiniekiem atbilst vai neatbilst šādi raksturojumi?"

Visi, kuri saskārušies ar kādu iestādi



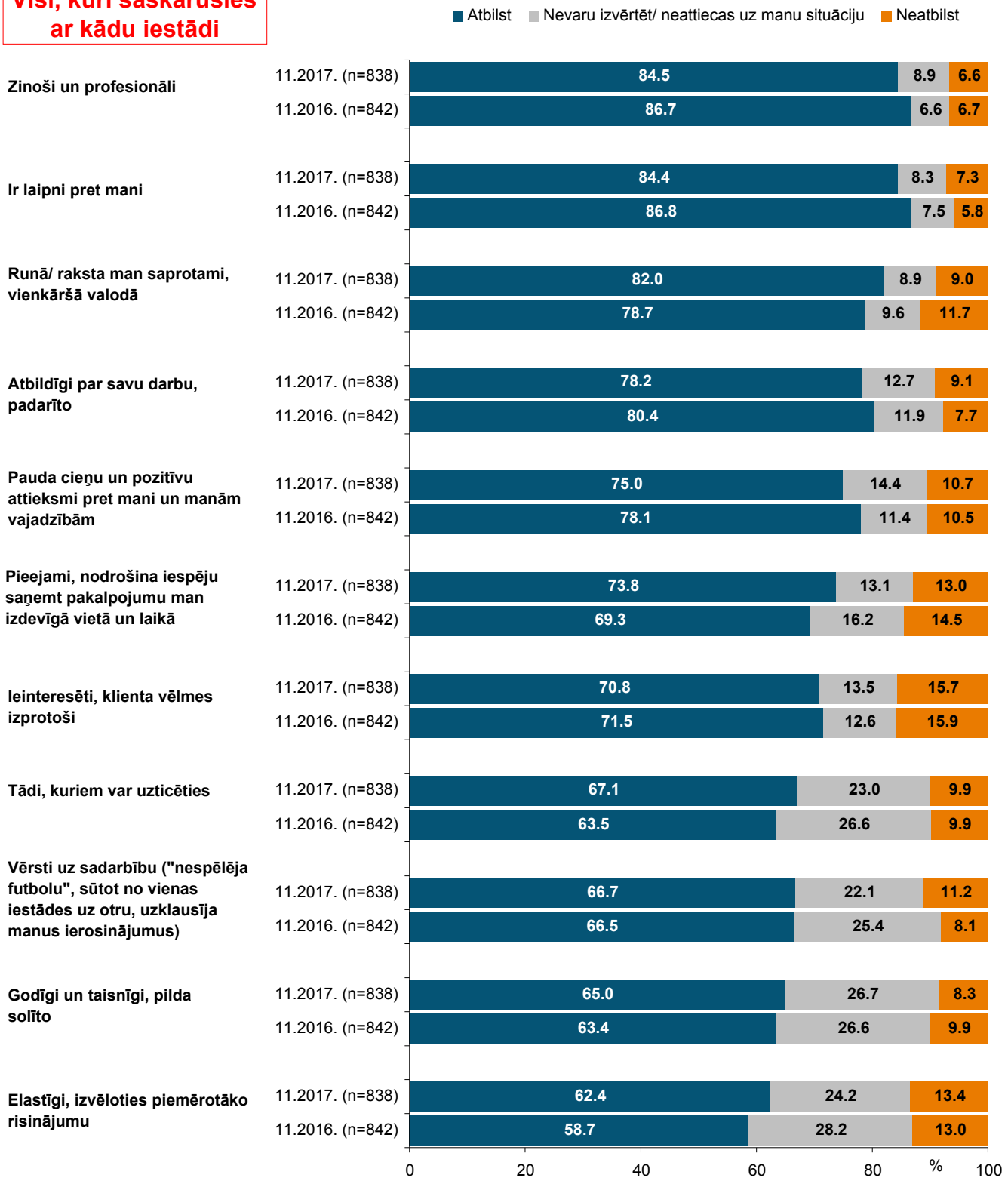
Bāze: respondenti, kuri ir norādījuši, ar kādu iestādi viņi ir saskārušies kā ar pēdējo, n=838

Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums 2017

"Es Jums nolasīšu vairākus raksturojumus, kuriem valsts iestādes, to darbinieki var atbilst vai neatbilst. Izvērtējot savu pieredzi ar iepriekšminēto iestādi pēdējā saskarsmes reizē, vai, Jūsuprāt, šīs iestādes darbiniekiem atbilst vai neatbilst šādi raksturojumi?"

2016. un 2017.gada aptauju datu salīdzinājums

Visi, kuri saskārušies ar kādu iestādi



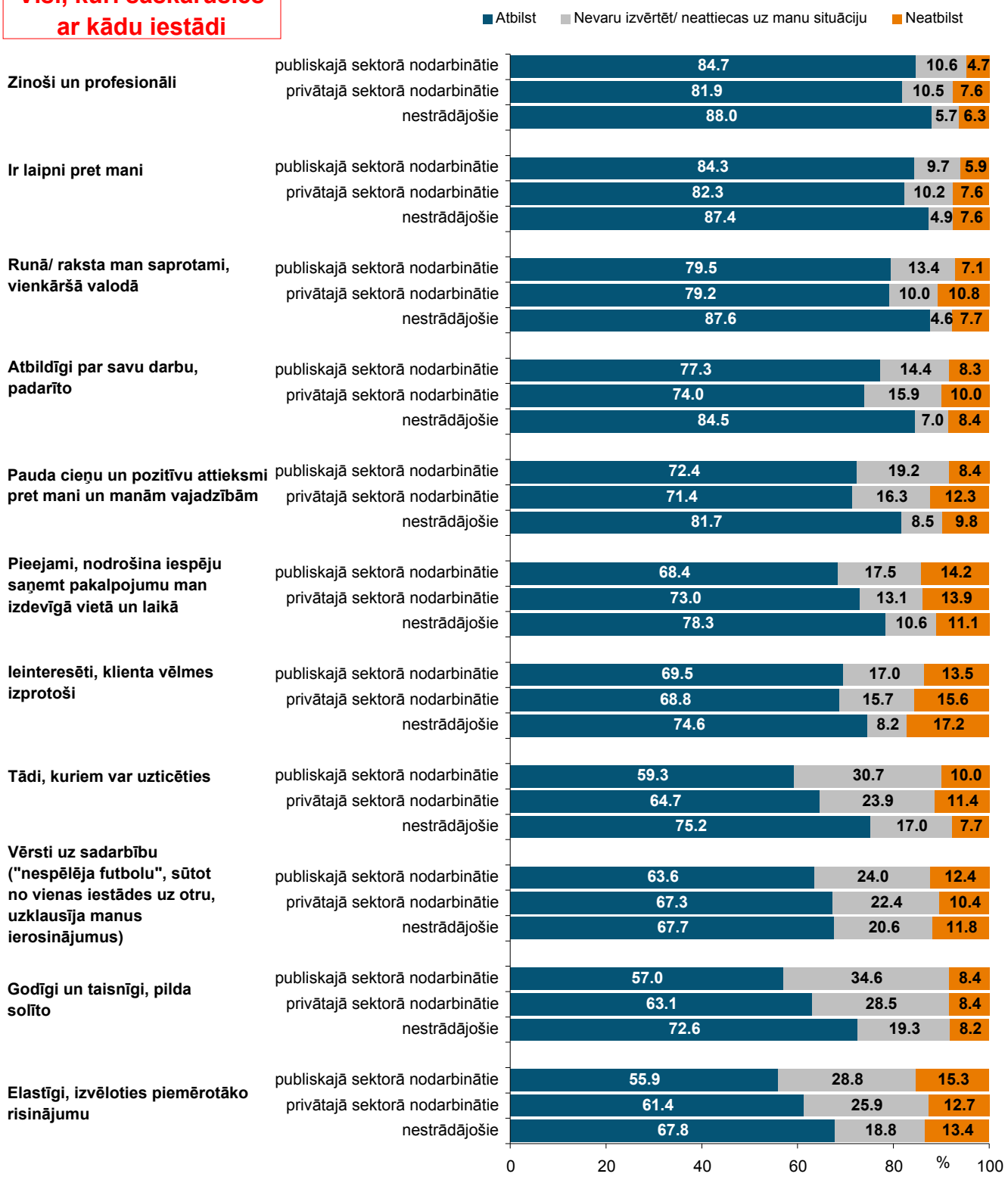
Bāzes: respondenti, kuri ir norādījuši, ar kādu iestādi viņi ir saskārušies kā ar pēdējo

Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums 2017

"Es Jums nolasīšu vairākus raksturojumus, kuriem valsts iestādes, to darbinieki var atbilst vai neatbilst. Izvērtējot savu pieredzi ar iepriekšminēto iestādi pēdējā saskarsmes reizē, vai, Jūsuprāt, šīs iestādes darbiniekiem atbilst vai neatbilst šādi raksturojumi?"

Respondentu atbildes atkarībā no nodarbinātības sektora

Visi, kuri saskārušies ar kādu iestādi



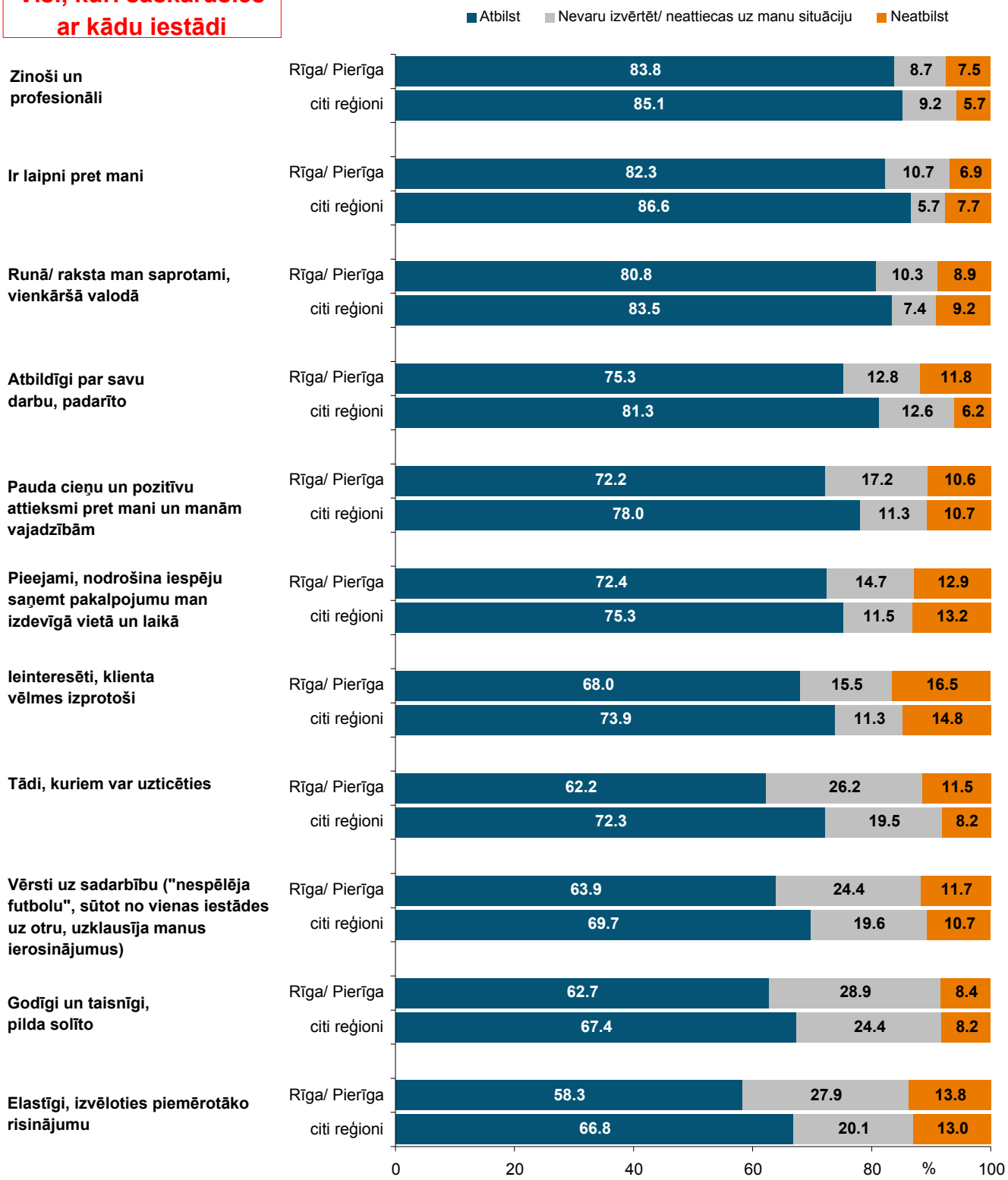
Bāzes: respondenti, kuri ir norādījuši, ar kādu iestādi viņi ir saskārušies kā ar pēdējo, n=838

Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums 2017

"Es Jums nolasīšu vairākus raksturojumus, kuriem valsts iestādes, to darbinieki var atbilst vai neatbilst. Izvērtējot savu pieredzi ar iepriekšminēto iestādi pēdējā saskarsmes reizē, vai, Jūsuprāt, šīs iestādes darbiniekiem atbilst vai neatbilst šādi raksturojumi?"

Respondentu atbildes Rīgā/ Pierīgā un citos reģionos

Visi, kuri saskārušies ar kādu iestādi

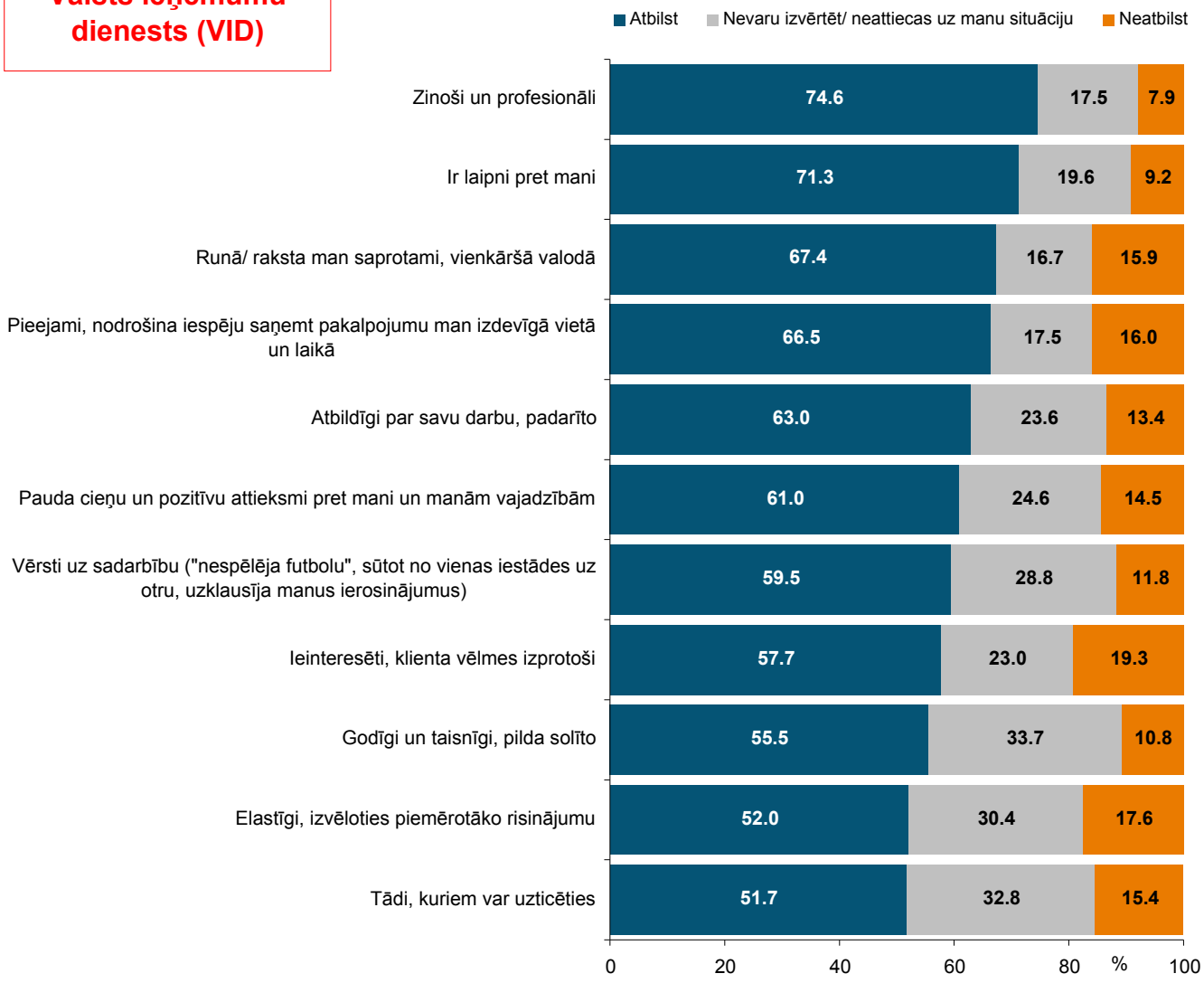


Bāzes: respondenti, kuri ir norādījuši, ar kādu iestādi viņi ir saskārušies kā ar pēdējo, n=838

Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums 2017

"Es Jums nolasīšu vairākus raksturojumus, kuriem valsts iestādes, to darbinieki var atbilst vai neatbilst. Izvērtējot savu pieredzi ar iepriekšminēto iestādi pēdējā saskarsmes reizē, vai, Jūsuprāt, šīs iestādes darbiniekiem atbilst vai neatbilst šādi raksturojumi: Valsts ieņēmumu dienests (VID, t.sk. muita) ?"

Valsts ieņēmumu dienests (VID)



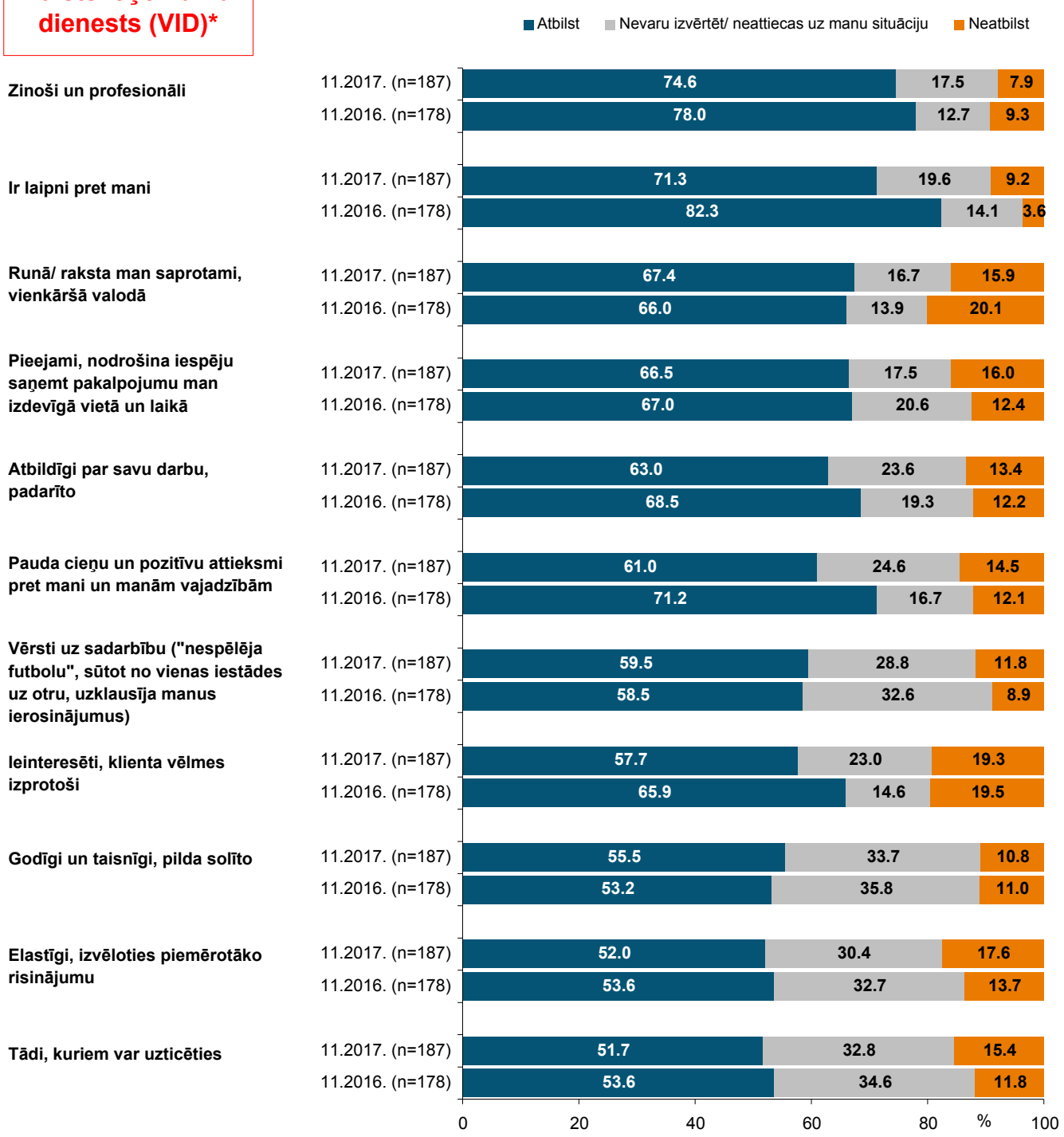
Bāze: respondenti, kuri ir norādījuši, ka ir saskārušies ar Valsts ieņēmumu dienestu (VID) kā ar pēdējo, n=187

Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums 2017

"Es Jums nolasīšu vairākus raksturojumus, kuriem valsts iestādes, to darbinieki var atbilst vai neatbilst. Izvērtējot savu pieredzi ar iepriekšminēto iestādi pēdējā saskarsmes reizē, vai, Jūsuprāt, šīs iestādes darbiniekiem atbilst vai neatbilst šādi raksturojumi: Valsts ieņēmumu dienests (VID, t.sk. muita) ?"

2016. un 2017.gada aptauju datu salīdzinājums

Valsts ieņēmumu dienests (VID)*



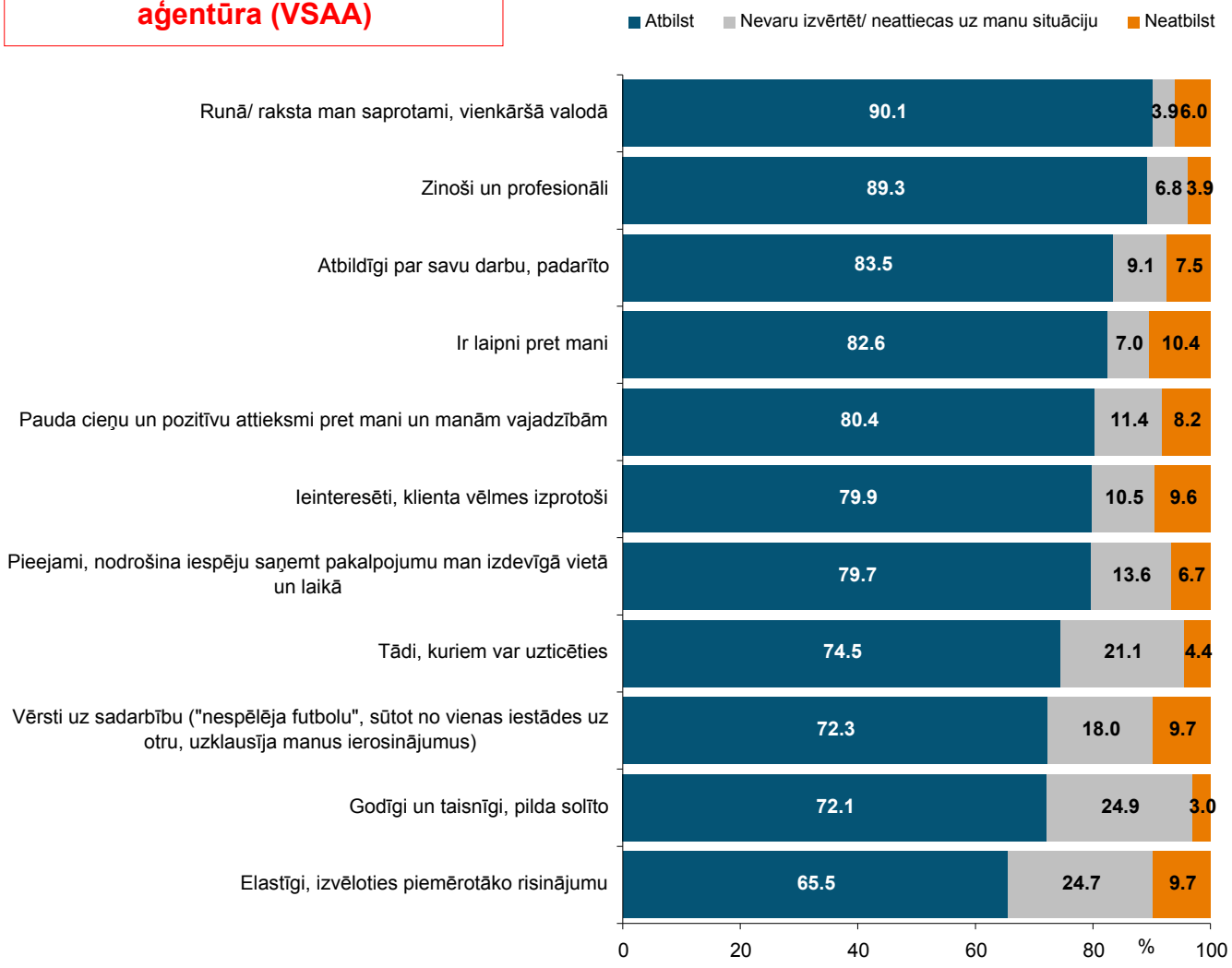
Bāzes: respondenti, kuri ir norādījuši, ka ir saskārušies ar Valsts ieņēmumu dienestu (VID) kā ar pēdējo

*2017.gada aptaujā šis jautājums tika papildināts ar paskaidrojošu informāciju iekavās, kas nebija iepriekšējās aptaujās.

Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums 2017

"Es Jums nolasīšu vairākus raksturojumus, kuriem valsts iestādes, to darbinieki var atbilst vai neatbilst. Izvērtējot savu pieredzi ar iepriekšminēto iestādi pēdējā saskarsmes reizē, vai, Jūsuprāt, šīs iestādes darbiniekiem atbilst vai neatbilst šādi raksturojumi: Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra (VSAA)?"

Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra (VSAA)

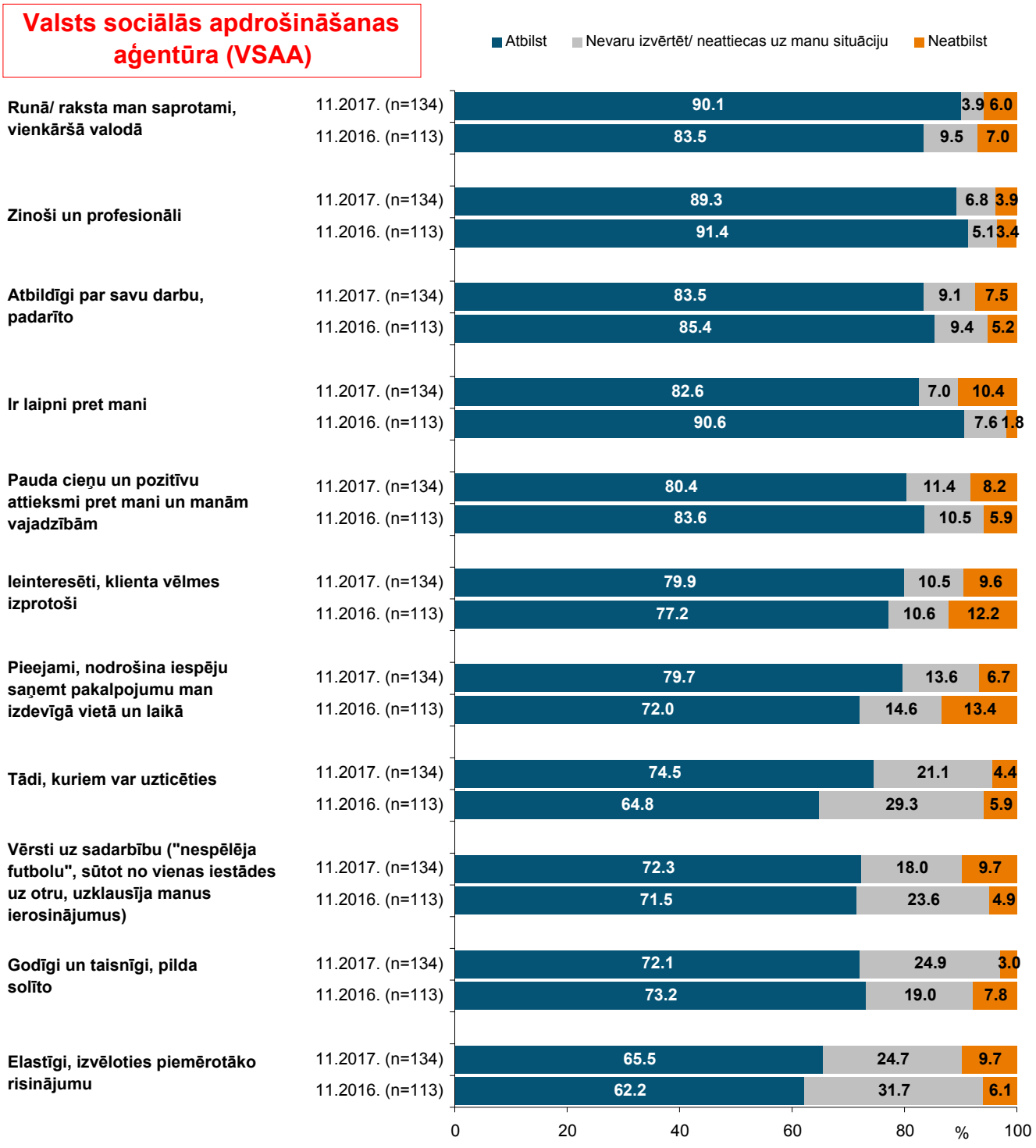


Bāze: respondenti, kuri ir norādījuši, ka ir saskārušies ar Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūru (VSAA) kā ar pēdējo, n=134

Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums 2017

"Es Jums nolasīšu vairākus raksturojumus, kuriem valsts iestādes, to darbinieki var atbilst vai neatbilst. Izvērtējot savu pieredzi ar iepriekšminēto iestādi pēdējā saskarsmes reizē, vai, Jūsuprāt, šīs iestādes darbiniekiem atbilst vai neatbilst šādi raksturojumi: Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra (VSAA)?"

2016. un 2017.gada aptauju datu salīdzinājums

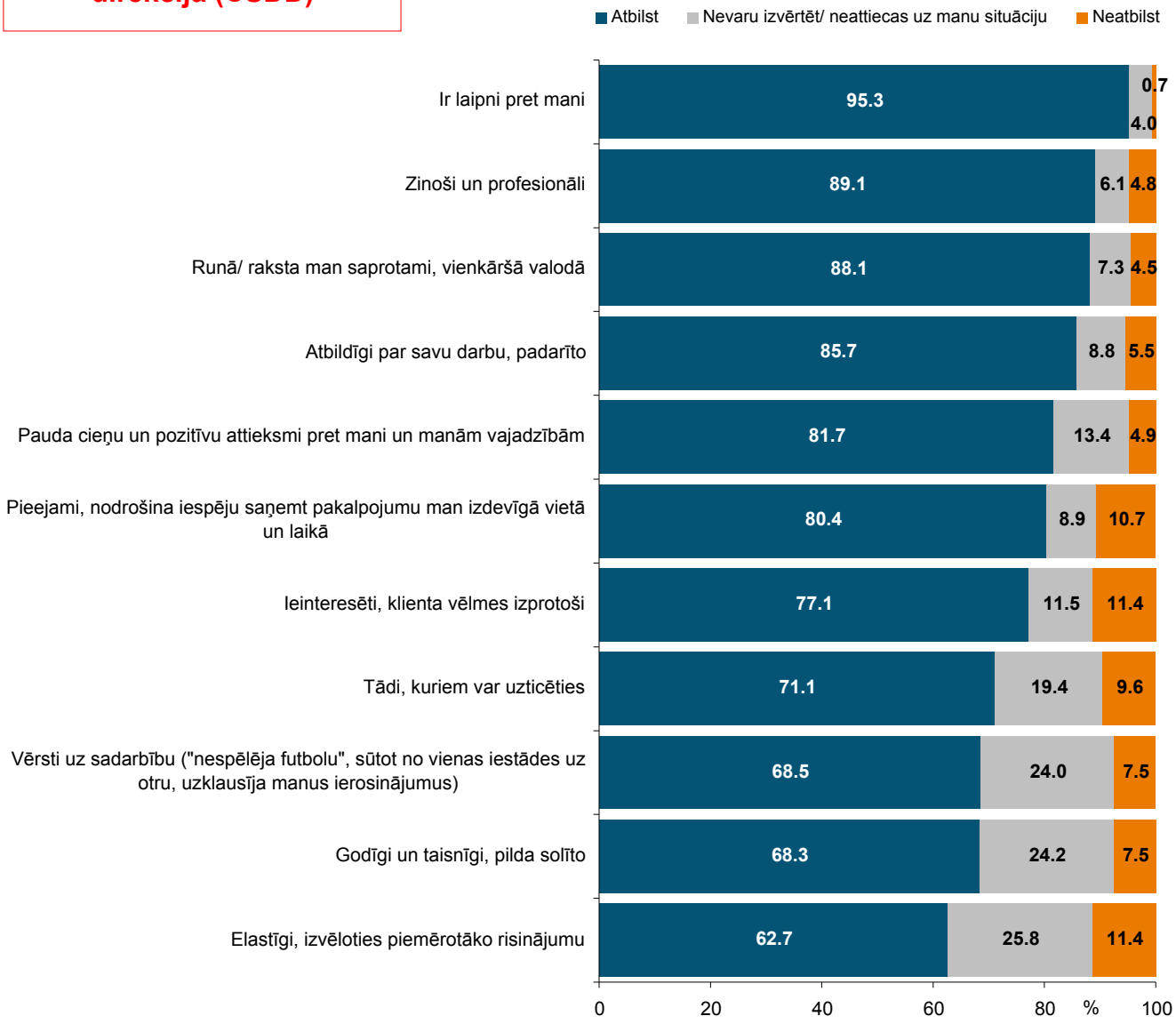


Bāzes: respondenti, kuri ir norādījuši, ka ir saskārušies ar Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūru (VSAA) kā ar pēdējo

Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums 2017

"Es Jums nolasīšu vairākus raksturojumus, kuriem valsts iestādes, to darbinieki var atbilst vai neatbilst. Izvērtējot savu pieredzi ar iepriekšminēto iestādi pēdējā saskarsmes reizē, vai, Jūsuprāt, šīs iestādes darbiniekiem atbilst vai neatbilst šādi raksturojumi: Ceļu satiksmes drošības direkcija (CSDD)?"

Ceļu satiksmes drošības direkcija (CSDD)

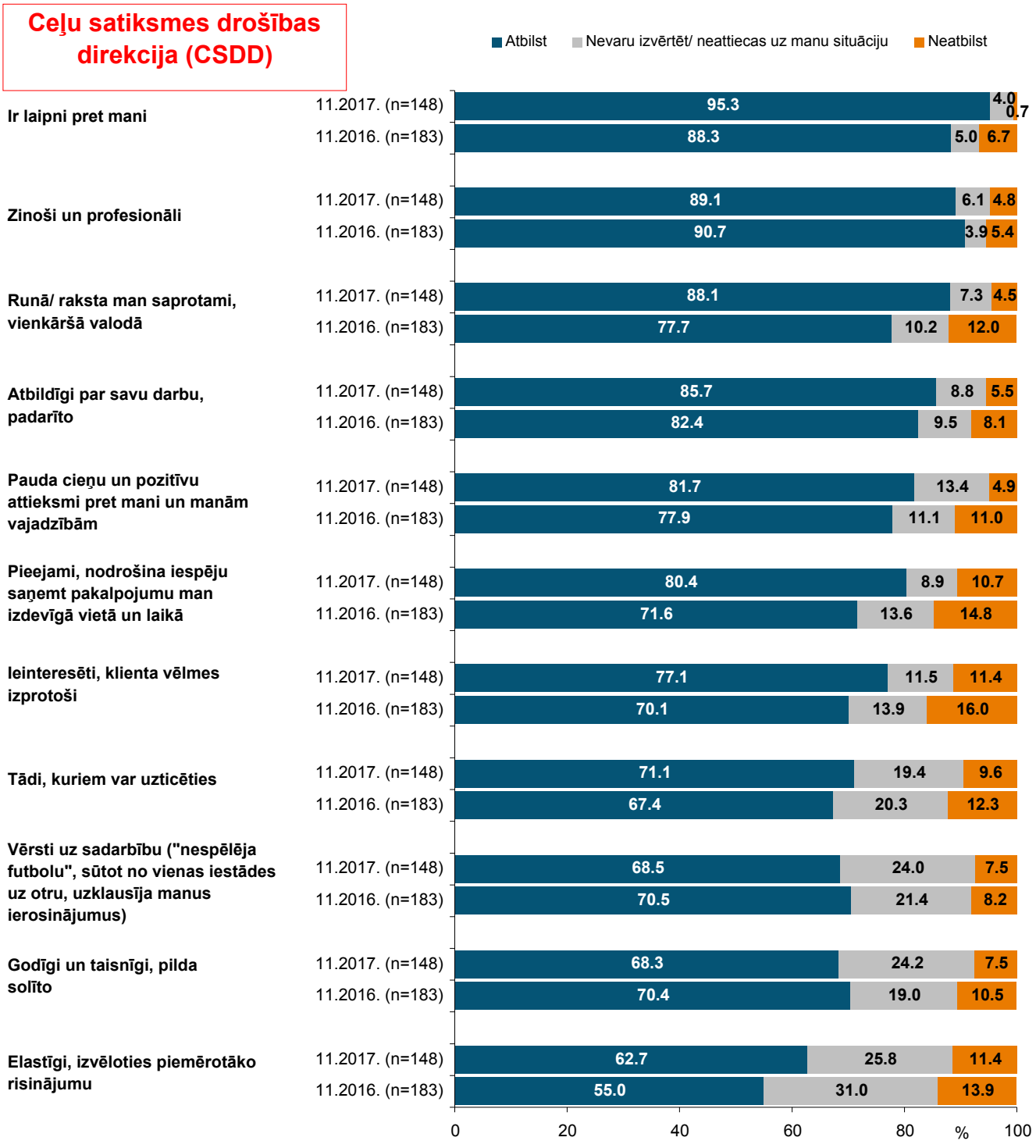


Bāze: respondenti, kuri ir norādījuši, ka ir saskārušies ar Ceļu satiksmes drošības direkciju (CSDD) kā ar pēdējo, n=148

Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums 2017

"Es Jums nolasīšu vairākus raksturojumus, kuriem valsts iestādes, to darbinieki var atbilst vai neatbilst. Izvērtējot savu pieredzi ar iepriekšminēto iestādi pēdējā saskarsmes reizē, vai, Jūsuprāt, šīs iestādes darbiniekiem atbilst vai neatbilst šādi raksturojumi: Ceļu satiksmes drošības direkcija (CSDD)?"

2016. un 2017.gada aptauju datu salīdzinājums

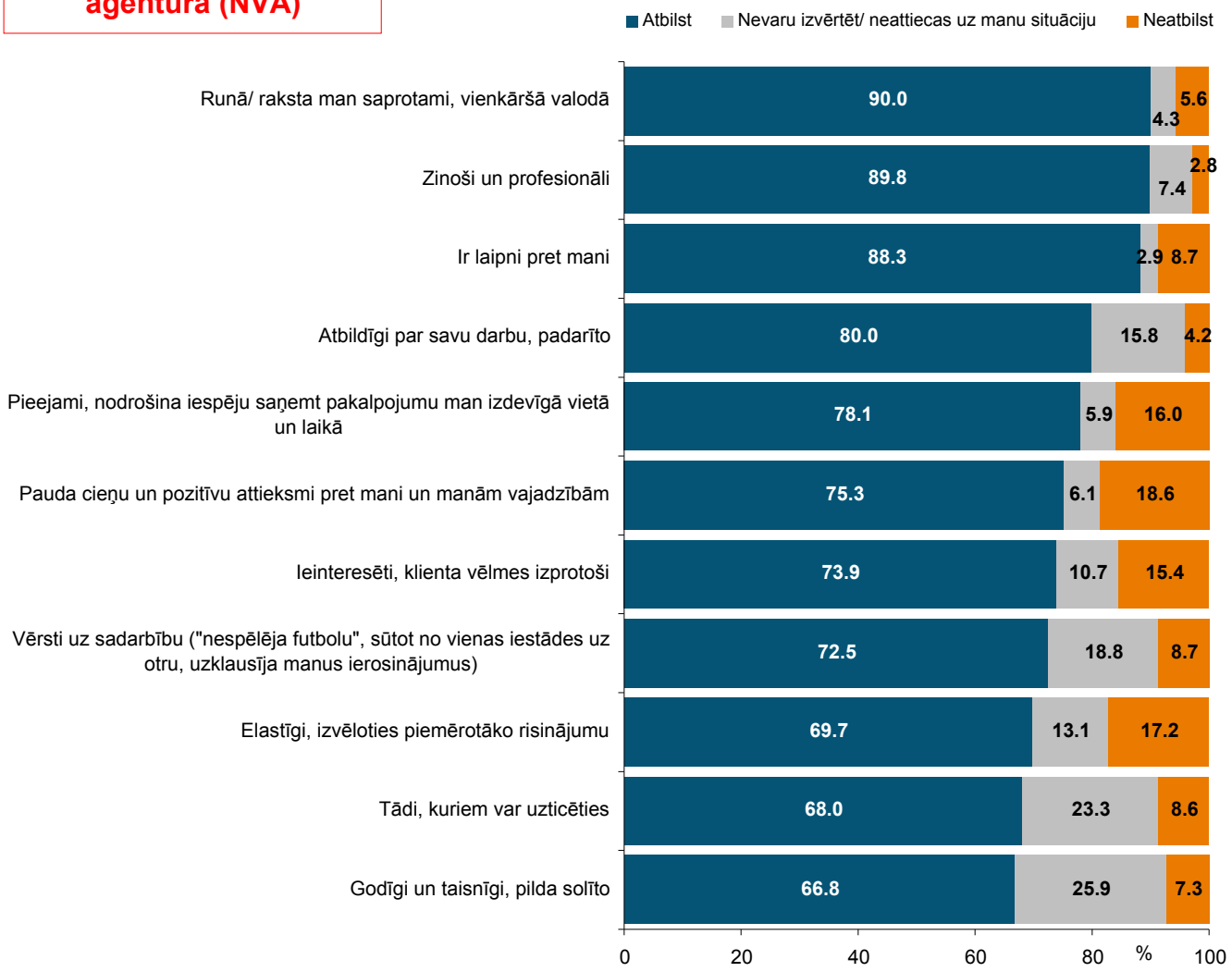


Bāzes: respondenti, kuri ir norādījuši, ka ir saskārušies ar Ceļu satiksmes drošības direkciju (CSDD) kā ar pēdējo

Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums 2017

"Es Jums nolasīšu vairākus raksturojumus, kuriem valsts iestādes, to darbinieki var atbilst vai neatbilst. Izvērtējot savu pieredzi ar iepriekšminēto iestādi pēdējā saskarsmes reizē, vai, Jūsuprāt, šīs iestādes darbiniekiem atbilst vai neatbilst šādi raksturojumi: Nodarbinātības valsts aģentūra (NVA) ?"

Nodarbinātības valsts aģentūra (NVA)



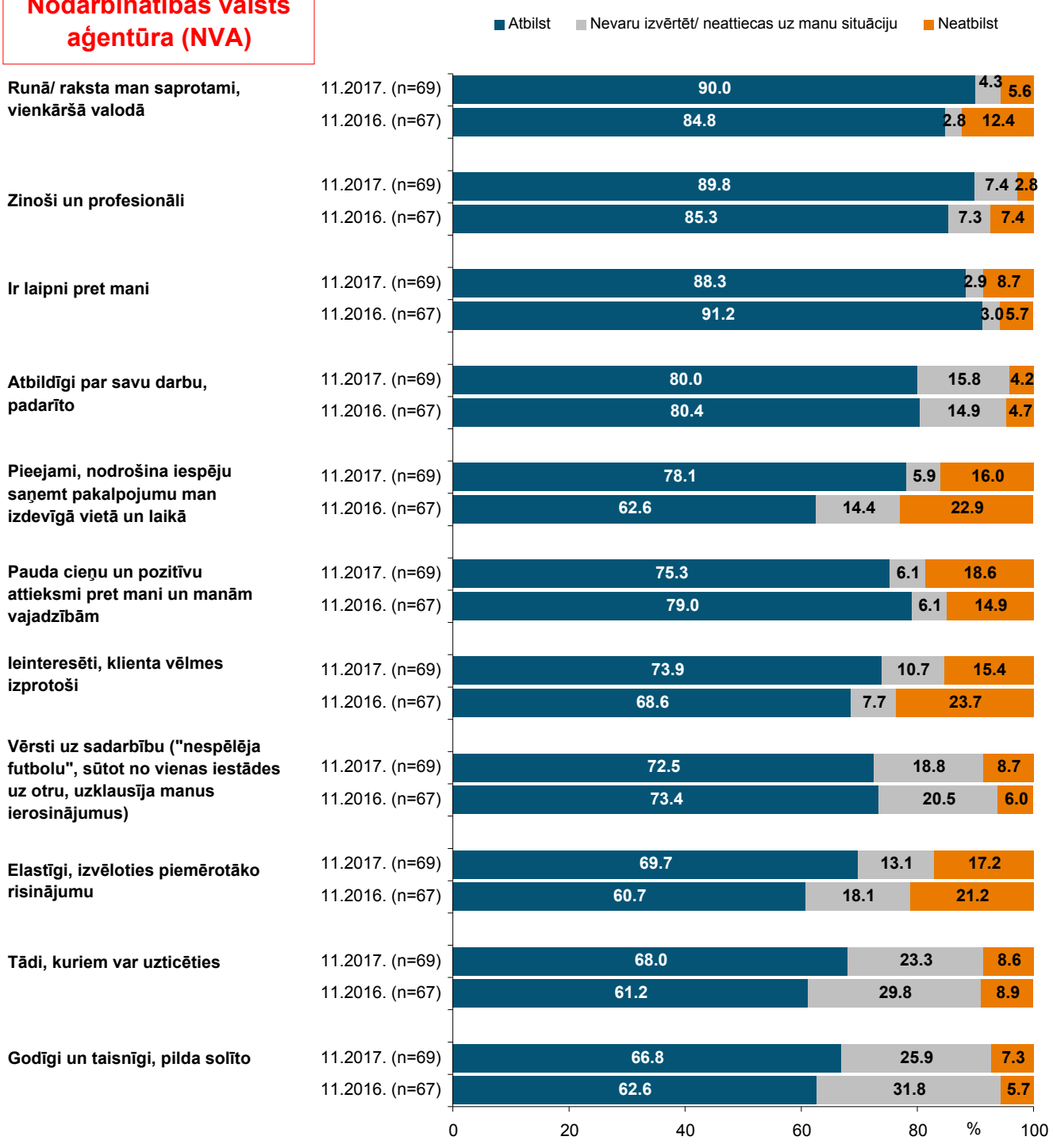
Bāze: respondenti, kuri ir norādījuši, ka ir saskārušies ar Nodarbinātības valsts aģentūru (NVA) kā ar pēdējo, n=69

Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums 2017

"Es Jums nolasīšu vairākus raksturojumus, kuriem valsts iestādes, to darbinieki var atbilst vai neatbilst. Izvērtējot savu pieredzi ar iepriekšminēto iestādi pēdējā saskarsmes reizē, vai, Jūsuprāt, šīs iestādes darbiniekiem atbilst vai neatbilst šādi raksturojumi: Nodarbinātības valsts aģentūra (NVA) ?"

2016. un 2017.gada aptauju datu salīdzinājums

Nodarbinātības valsts aģentūra (NVA)

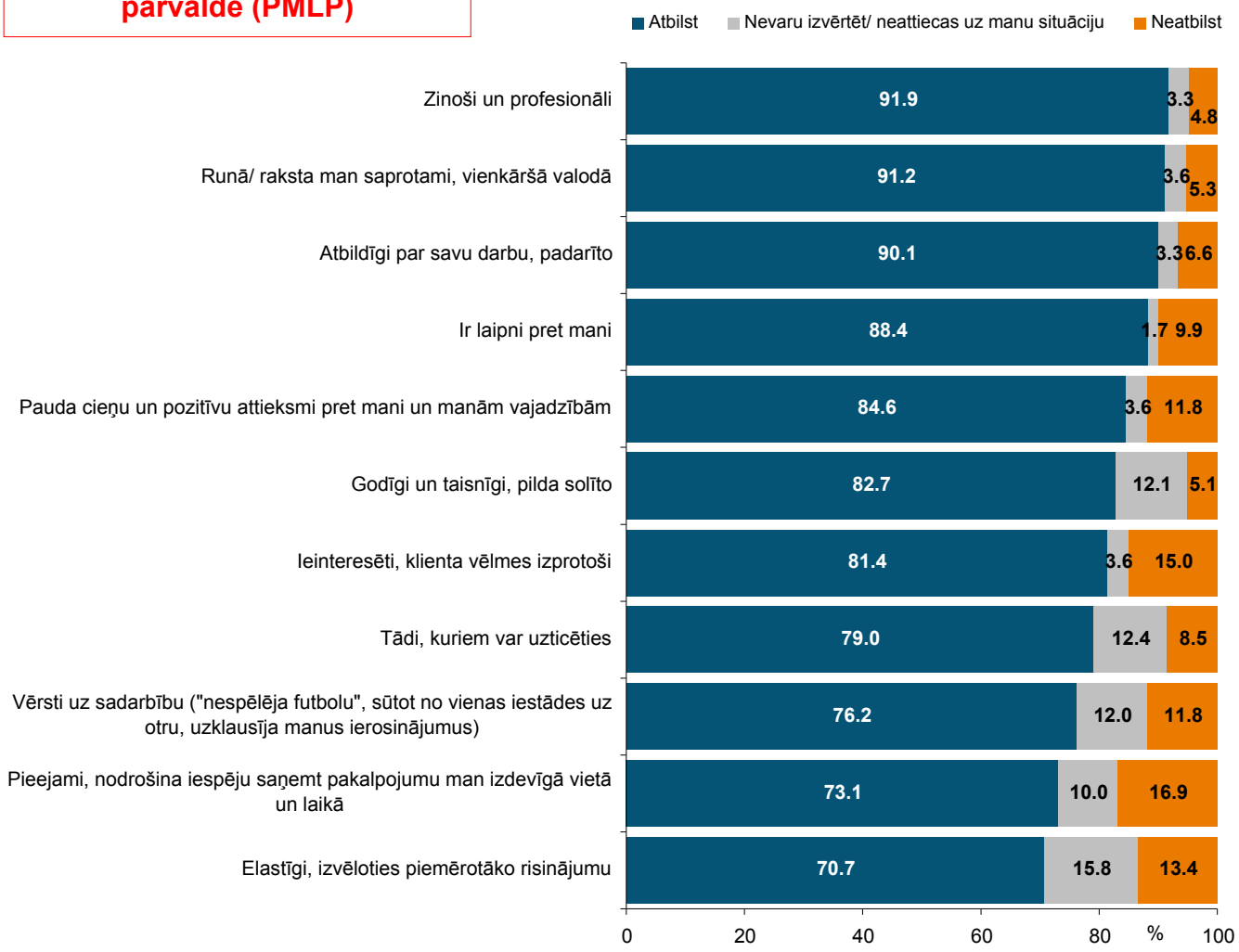


Bāzes: respondenti, kuri ir norādījuši, ka ir saskārušies ar Nodarbinātības valsts aģentūru (NVA) kā ar pēdējo

Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums 2017

"Es Jums nolasīšu vairākus raksturojumus, kuriem valsts iestādes, to darbinieki var atbilst vai neatbilst. Izvērtējot savu pieredzi ar iepriekšminēto iestādi pēdējā saskarsmes reizē, vai, Jūsuprāt, šīs iestādes darbiniekiem atbilst vai neatbilst šādi raksturojumi: Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde (PMLP)?"

Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde (PMLP)

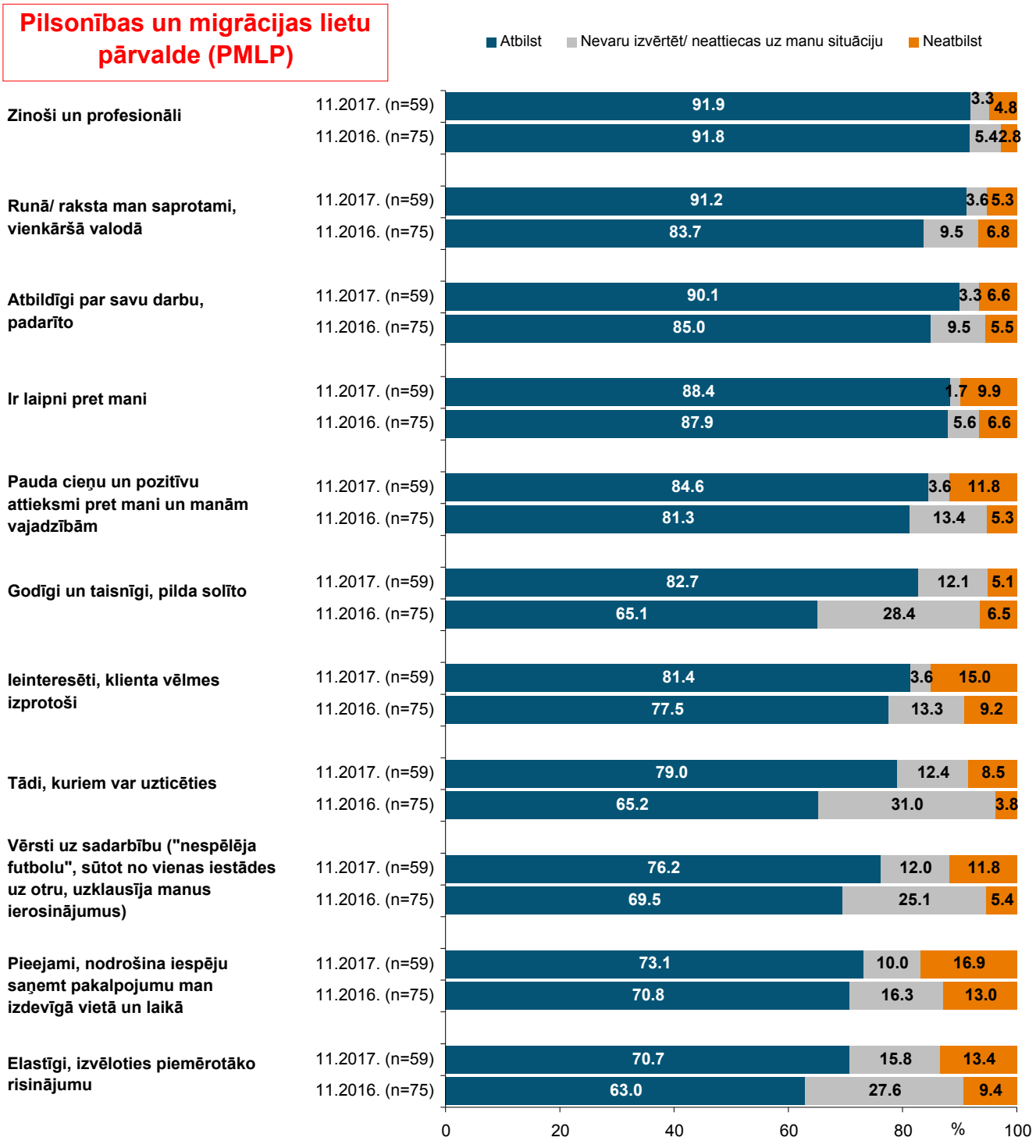


Bāze: respondenti, kuri ir norādījuši, ka ir saskārušies ar Pilsonības un migrācijas lietu pārvaldi (PMLP) kā ar pēdējo, n=59

Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums 2017

"Es Jums nolasīšu vairākus raksturojumus, kuriem valsts iestādes, to darbinieki var atbilst vai neatbilst. Izvērtējot savu pieredzi ar iepriekšminēto iestādi pēdējā saskarsmes reizē, vai, Jūsuprāt, šīs iestādes darbiniekiem atbilst vai neatbilst šādi raksturojumi: Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde (PMLP)?"

2016. un 2017.gada aptauju datu salīdzinājums

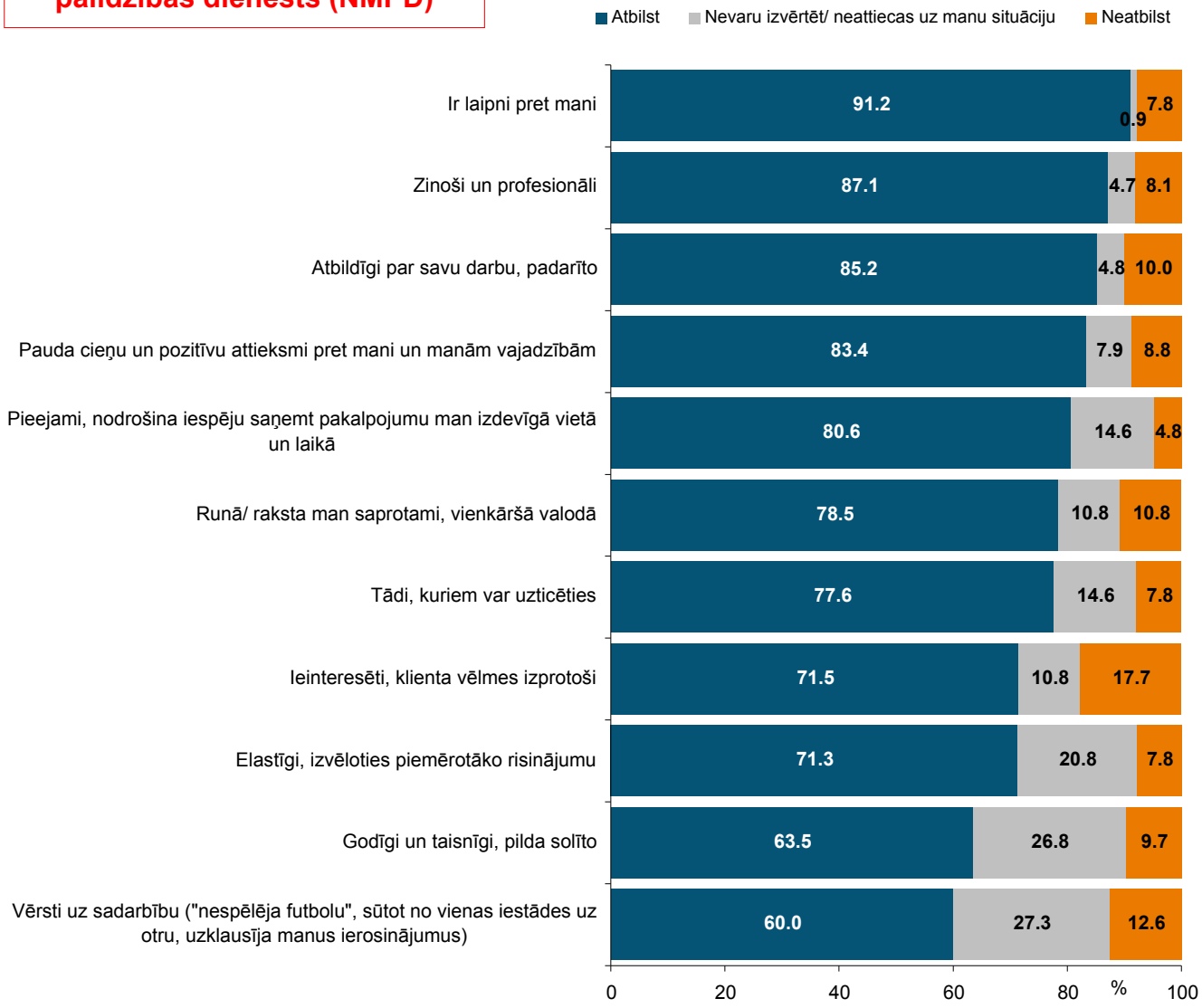


Bāzes: respondenti, kuri ir norādījuši, ka ir saskārušies ar Pilsonības un migrācijas lietu pārvaldi (PMLP) kā ar pēdējo

Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums 2017

"Es Jums nolasīšu vairākus raksturojumus, kuriem valsts iestādes, to darbinieki var atbilst vai neatbilst. Izvērtējot savu pieredzi ar iepriekšminēto iestādi pēdējā saskarsmes reizē, vai, Jūsuprāt, šīs iestādes darbiniekiem atbilst vai neatbilst šādi raksturojumi: Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienests (NMPD, t.s. „ātrā palīdzība")?"

Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienests (NMPD)

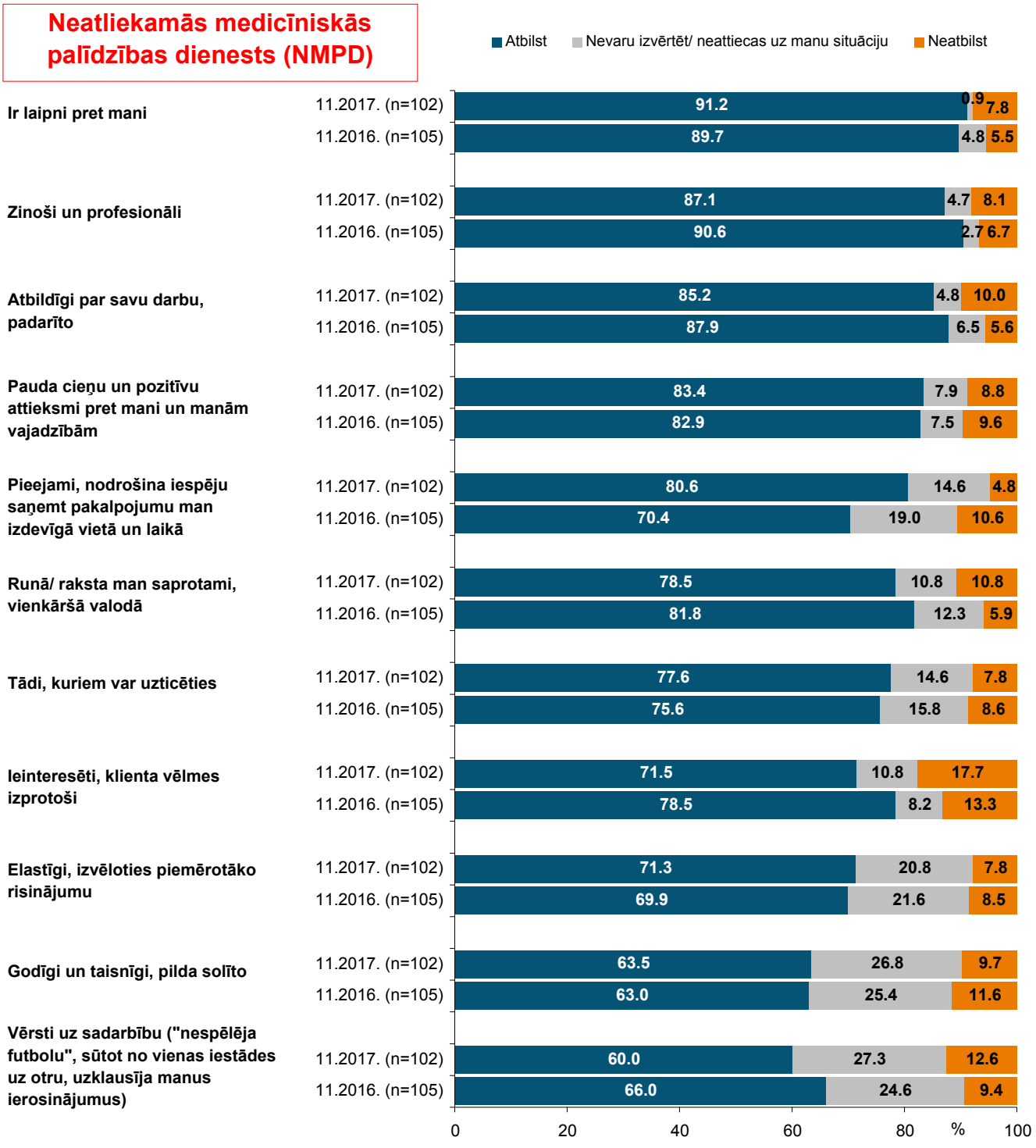


Bāze: respondenti, kuri ir norādījuši, ka ir saskārušies ar Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienestu (NMPD) kā ar pēdējo, n=102

Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums 2017

"Es Jums nolasīšu vairākus raksturojumus, kuriem valsts iestādes, to darbinieki var atbilst vai neatbilst. Izvērtējot savu pieredzi ar iepriekšminēto iestādi pēdējā saskarsmes reizē, vai, Jūsuprāt, šīs iestādes darbiniekiem atbilst vai neatbilst šādi raksturojumi: Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienests (NMPD, t.s. „ātrā palīdzība")?"

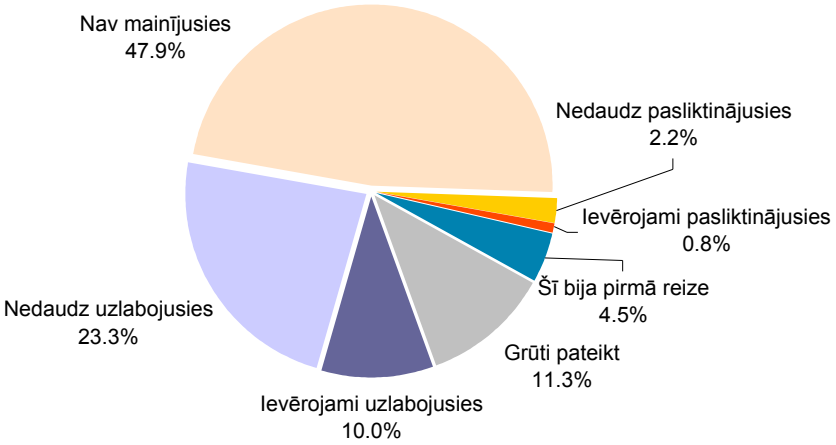
2016. un 2017.gada aptauju datu salīdzinājums



Bāzes: respondenti, kuri ir norādījuši, ka ir saskārušies ar Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienestu (NMPD) kā ar pēdējo

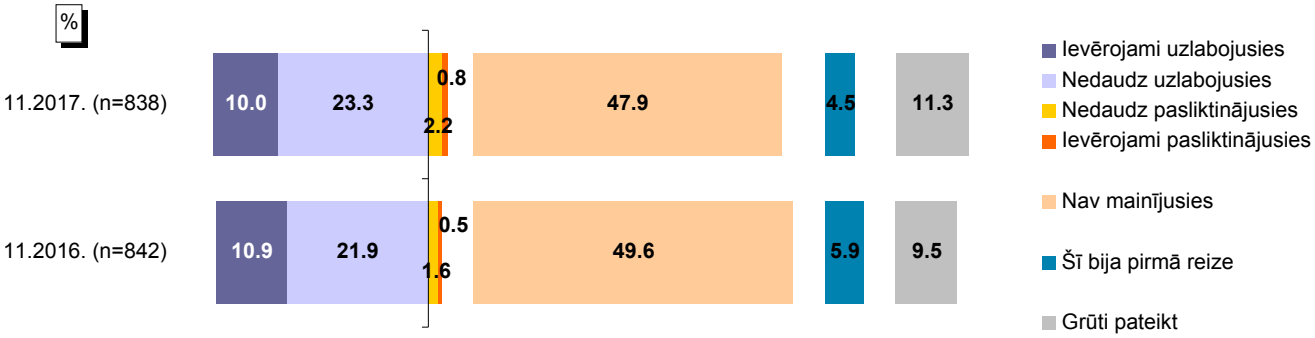
5.6. Vērtējums iestādes darbības izmaiņām

"Runājot par pēdējo reizi, kad Jūs saskārāties ar šo iestādi, kā ir mainījusies iestādes darbība kopš iepriekšējās reizes, kad Jūs ar to kontaktējāties?"



Bāze: respondenti, kuri ir norādījuši, ar kādu iestādi viņi ir saskārušies kā ar pēdējo, n=838

2016. un 2017.gada aptauju datu salīdzinājums

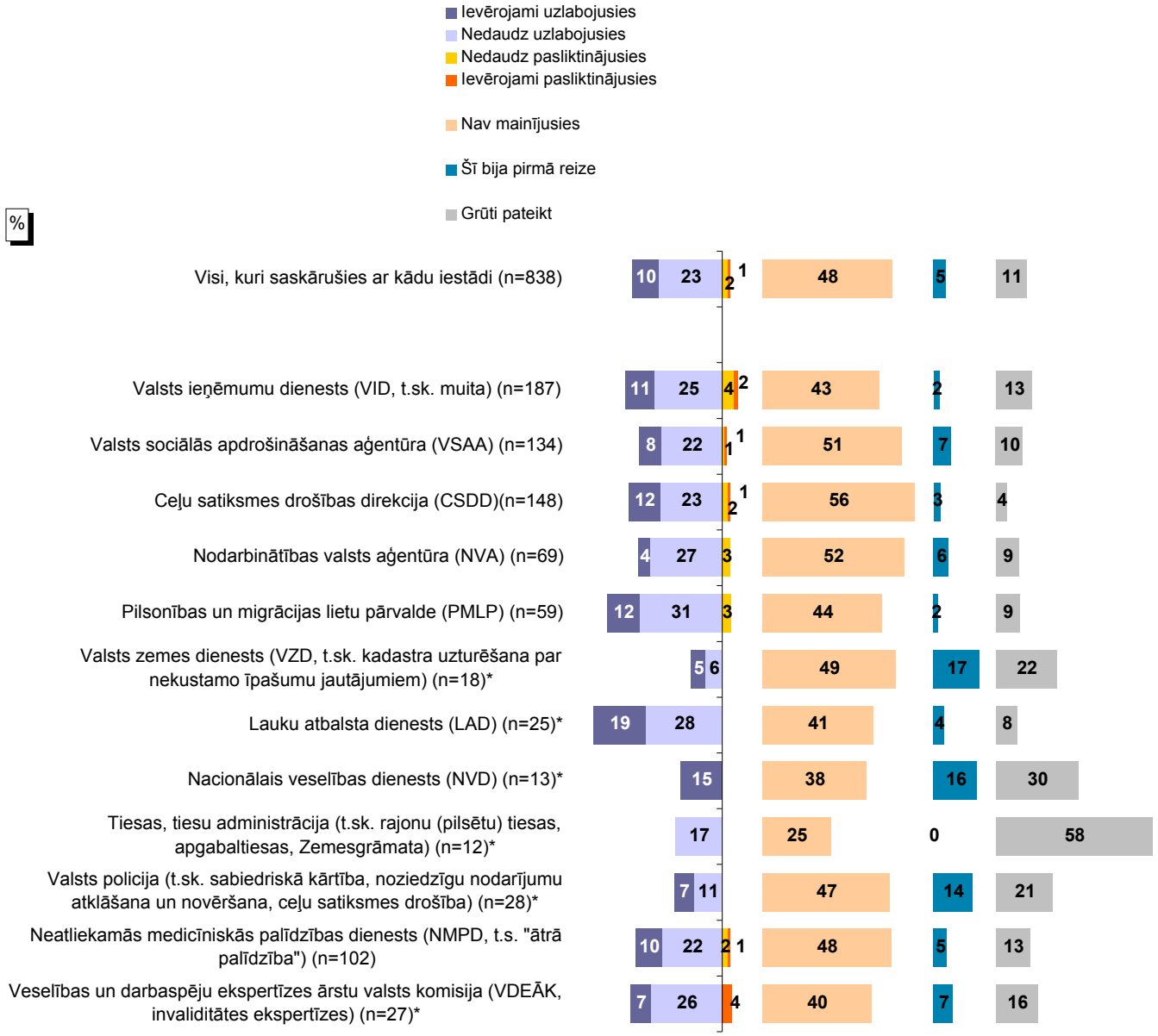


Bāzes: respondenti, kuri ir norādījuši ar kādu iestādi viņi ir saskārušies kā ar pēdējo

Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums 2017

"Runājot par pēdējo reizi, kad Jūs saskārāties ar šo iestādi, kā ir mainījusies iestādes darbība kopš iepriekšējās reizes, kad Jūs ar to kontaktējāties?"

Respondentu atbildes atkarībā no iestādes, ar kuru ir saskārušies kā ar pēdējo



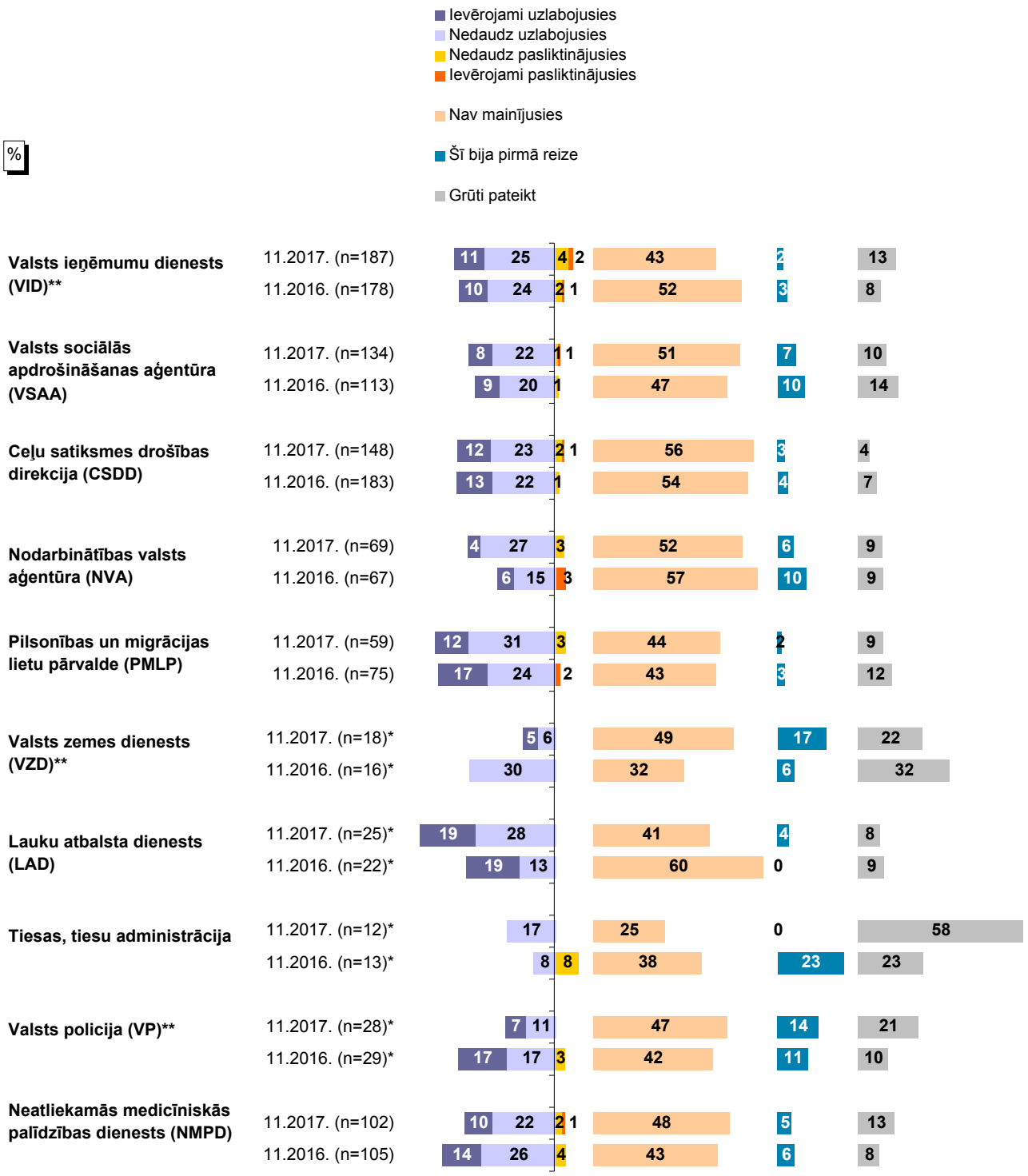
Bāzes: respondenti, kuri ir norādījuši ar kādu iestādi viņi ir saskārušies kā ar pēdējo

*Respondentu bāze ir nepietiekama drošu secinājumu izdarīšanai.
Ar Veselības inspekciju, Valsts meža dienestu, Uzņēmumu reģistru un Pārtikas un veterināro dienestu kā ar pēdējo bija saskārušies mazāk nekā 10 respondenti, tāpēc šīs atbildes analizētas netiek.

Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums 2017

"Runājot par pēdējo reizi, kad Jūs saskārāties ar šo iestādi, kā ir mainījusies iestādes darbība kopš iepriekšējās reizes, kad Jūs ar to kontaktējāties?"

2016. un 2017. gada aptauju datu salīdzinājums



Bāzes: respondenti, kuri ir norādījuši ar kādu iestādi viņi ir saskārušies kā ar pēdējo

*Respondentu bāze ir nepietiekama drošu secinājumu izdarīšanai.

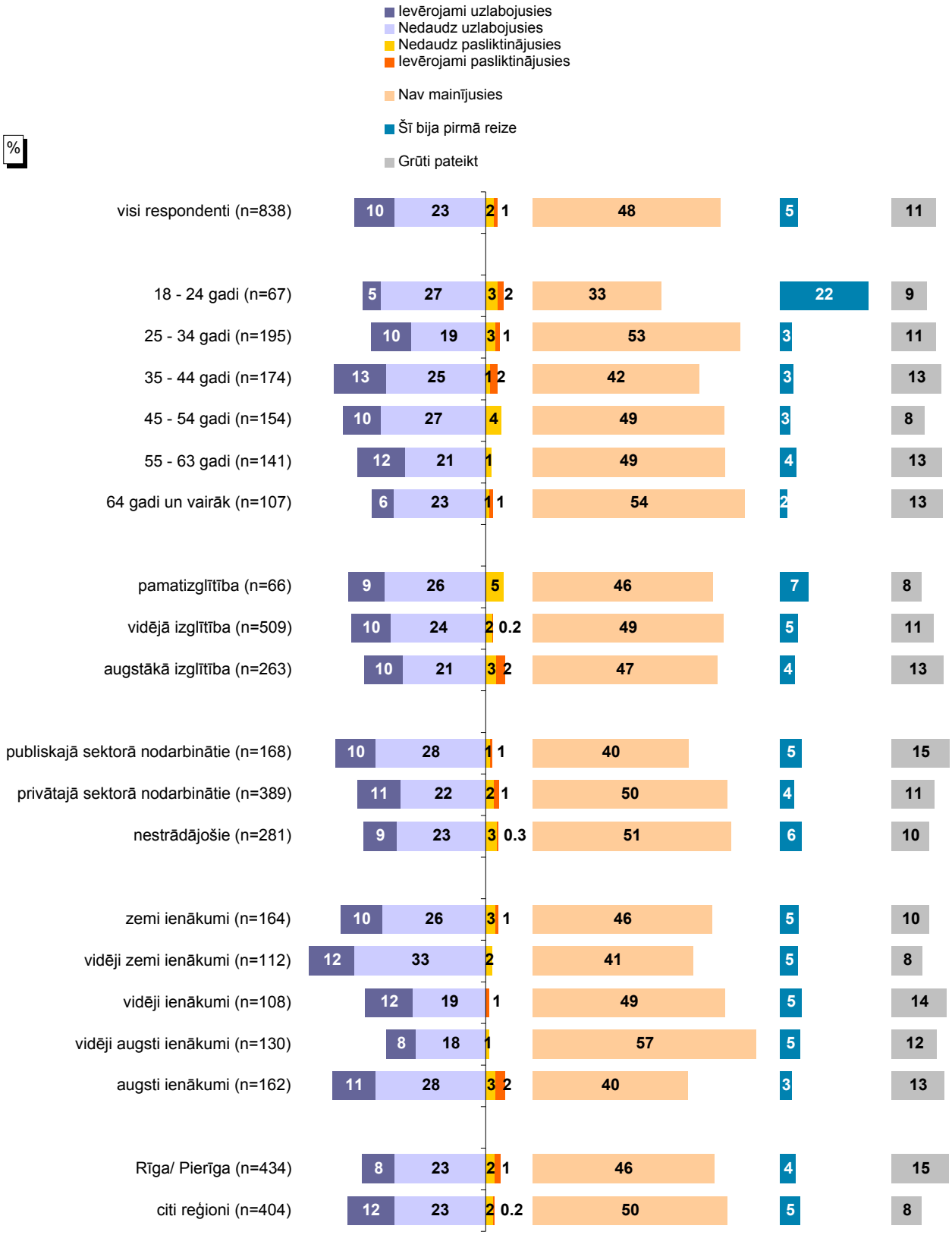
**2017.gada aptaujā šie jautājumi tika papildināti ar paskaidrojošu informāciju iekavās, kas nebija iepriekšējās aptaujās.

Ar Veselības inspekciju, Valsts meža dienestu, Uzņēmumu reģistru un Pārtikas un veterināro dienestu kā ar pēdējo bija saskārušies mazāk nekā 10 respondenti, tāpēc šīs atbildes analizētas netiek.

Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums 2017

"Runājot par pēdējo reizi, kad Jūs saskārāties ar šo iestādi, kā ir mainījusies iestādes darbība kopš iepriekšējās reizes, kad Jūs ar to kontaktējāties?"

Atbildes sociāldemogrāfiskajās grupās



Bāzes: respondenti, kuri ir norādījuši ar kādu iestādi viņi ir saskārušies kā ar pēdējo

Rezultātu tabulas

Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums 2017

Rezultātu tabulas

T1.Lūdzu, nosauciet valsts iestādi, kura, Jūsuprāt, vislabāk strādā, apkalpojot iedzīvotājus, un varētu šajā ziņā kalpot par paraugu citām iestādēm!

		nesvērts skaits	kol %
Lūdzu, nosauciet valsts iestādi, kura, Jūsuprāt, vislabāk strādā, apkalpojot iedzīvotājus, un varētu šajā ziņā kalpot par paraugu citām iestādēm!	Grūti pateikt/ Nav atbildes	433	43.1%
	Nav tādas iestādes, visas slikti strādā	93	9.2%
	Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra (VSAA)	90	8.9%
	Valsts ieņēmumu dienests (VID)	65	6.5%
	Ceļu satiksmes drošības direkcija (CSDD)	47	4.7%
	Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde (PMLP)	34	3.4%
	Valsts policija (t.sk. policija (neprecizēts))	30	3.0%
	Cita iestāde (katra minēta 1 reizi)	29	2.9%
	Nodarbinātības valsts aģentūra (NVA)	27	2.7%
	Pašvaldība, pilsētu, novadu domes (dažādi)	27	2.7%
	Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienests (NMPD)	20	2.0%
	Latvijas pasts	15	1.5%
	Lauku atbalsta dienests (LAD)	14	1.4%
	Valsts ugunsdzēsības un glābšanas dienests (VUGD)	10	1.0%
	Skolas (dažādi)	9	.9%
	Latvijas banka	6	.6%
	Valsts zemes dienests (VZD)	6	.6%
	Medicīnas iestādes (slimnīcas, poliklīnikas) (dažādi)	5	.5%
	Aizsardzības ministrija	4	.4%
	Pārtikas un veterinārais dienests (PVD)	4	.4%
	Valsts meža dienests (VMD)	3	.3%
	Bibliotēkas (dažādas)	3	.3%
	Pašvaldības policija	3	.3%
	Rīgas satiksme	3	.3%
	Valsts kontrole	3	.3%
	Latvenergo	2	.2%
	Latvijas valsts meži (LVM)	2	.2%
	Tiesībsarga birojs	2	.2%
	Uzņēmumu reģistrs	2	.2%
	Iekšlietu ministrija	2	.2%
	Ministru kabinets	2	.2%
	Latvijas Nacionālā opera un balets	2	.2%
	Veselības un darbspēju ekspertīzes ārstu valsts komisija	2	.2%
	Kultūras ministrija	1	.1%
	Latvijas dzelzceļš	1	.1%
	Veselības ministrija	1	.1%
	Valsts robežsardze	1	.1%
	Bērnudārzi (dažādi)	1	.1%
	Bankas (dažādas)	1	.1%
	Total	1005	100.0%

Bāze: visi respondenti, n=1005

Kategorijā "Cita iestāde (minēts 1 reizi)" ietilpst:
AS Pasažieru vilciens; Centrālā vēlēšanu komisija; Dabas aizsardzības pārvalde; Daiļrade, Vaiņodē; Drošības policija; dzimtsarakstu nodaļas; dzīvnieku patversmes; Ekonomikas ministrija; Izglītības ministrija; kas saistīts ar ES struktūrvienībām; Konkurences padome; Labklājības ministrija; Lattelecom; Latvijas armija; Latvijas Olimpiskā komiteja; Liepājas autobusu parks; LMT; Mālpils novada bāriņtiesa; NEPLP; organizācija Latvijas Sarkanais Krusts; Patērētāju tiesību aizsardzības centrs; sociālā aprūpe; SPKC; televīzija, varbūt; Tieslietu ministrija; Valsts kase; Valsts probācijas dienests; veco ļaužu pansionāti, kas ir valsts pakļautībā; Zemkopības ministrija.

T1.Lūdzu, nosauciet valsts iestādi, kura, Jūsuprāt, vislabāk strādā, apkalpojot iedzīvotājus, un varētu šajā ziņā kalpot par paraugu citām iestādēm!

		Lūdzu, nosauciet valsts iestādi, kura, Jūsuprāt, vislabāk strādā, apkalpojot iedzīvotājus, un varētu šajā ziņā kalpot par paraugu citām iestādēm!																			
		Ceļu satiksmes drošības direkcija (CSDD)		Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienests (NMPD)		Aizsardzības ministrija		Nodarbinātības valsts aģentūra (NVA)		Valsts ieņēmumu dienests (VID)		Kultūras ministrija		Lauku atbalsta dienests (LAD)		Latvenergo		Latvijas banka		Latvijas dzelzceļš	
		nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %
Visi respondenti		47	4.7%	20	2.0%	4	.4%	27	2.7%	65	6.5%	1	.1%	14	1.4%	2	.2%	6	.6%	1	.1%
Dzimums	Vīrietis	31	6.5%	7	1.4%	4	.8%	15	3.1%	26	5.5%			4	.9%	1	.2%	1	.2%	1	.2%
	Sieviete	16	3.1%	13	2.5%			12	2.3%	39	7.5%	1	.2%	10	1.9%	1	.2%	5	.9%		
Vecums	18 - 24	7	6.9%	2	2.0%	1	1.0%	4	3.9%	3	2.9%							1	1.0%		
	25 - 34	13	6.1%	6	2.8%			7	3.3%	10	4.7%			4	1.8%	2	.9%	3	1.4%	1	.5%
	35 - 44	10	5.3%	2	1.0%	2	1.1%	2	1.0%	19	10.0%			4	2.1%						
	45 - 54	11	6.4%	2	1.1%			6	3.5%	12	6.9%			4	2.3%						
	55 - 63	3	1.7%	3	1.7%			6	3.5%	12	7.0%			1	.6%			1	.6%		
	64 - 74	3	1.9%	5	3.3%	1	.7%	2	1.3%	9	5.9%	1	.7%	1	.7%			1	.6%		
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā	21	5.8%	7	1.9%	2	.5%	7	1.9%	25	6.8%			9	2.5%			2	.5%	1	.3%
	Nē	26	4.1%	13	2.0%	2	.3%	20	3.1%	40	6.4%	1	.2%	5	.8%	2	.3%	4	.6%		
Izglītība	Pamatizglītība	4	4.1%	4	4.1%			5	5.5%	2	2.1%			1	1.0%						
	Vidējā, vidējā profesionālā	27	4.4%	12	1.9%	4	.6%	15	2.4%	35	5.7%			9	1.5%	1	.2%	2	.3%		
	Augstākā	16	5.7%	4	1.3%			7	2.4%	28	9.7%	1	.3%	4	1.4%	1	.3%	4	1.3%	1	.3%
Tautība	Latvietis (-te)	33	5.7%	10	1.6%	3	.5%	15	2.5%	43	7.4%	1	.2%	11	1.9%			3	.5%		
	Cits (-ta)	14	3.4%	10	2.4%	1	.2%	12	2.9%	22	5.3%			3	.7%	2	.5%	3	.7%	1	.2%
Sarunvaloda ģimenē	Latviešu	32	5.1%	13	2.0%	4	.6%	16	2.5%	45	7.2%	1	.2%	11	1.8%	1	.2%	3	.5%		
	Krievu	15	4.1%	7	1.9%			10	2.7%	20	5.4%			3	.8%	1	.3%	3	.8%	1	.3%
	Citā							1	22.8%												
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	44	5.0%	17	1.9%	4	.4%	23	2.6%	56	6.4%	1	.1%	14	1.6%	2	.2%	6	.7%	1	.1%
	Respondenti bez LR pilsonības	3	2.6%	3	2.5%			4	3.6%	9	7.6%										
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	15	8.2%	5	2.7%	1	.5%	3	1.6%	11	6.0%			3	1.6%			1	.5%	1	.5%
	Privātajā sektorā	26	5.8%	5	1.1%	2	.4%	9	1.9%	35	7.8%			5	1.1%	2	.4%	1	.2%		
	Nestrādāju	6	1.6%	10	2.7%	1	.3%	15	4.2%	19	5.1%	1	.3%	6	1.7%			4	1.1%		
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu ģimenes locekli (kvintiles)	Zemi ienākumi	5	2.7%	6	3.2%			10	5.4%	10	5.2%			4	2.2%			1	.5%		
	Vidēji zemi ienākumi	8	5.5%	4	2.7%	2	1.4%	4	2.8%	7	4.8%			3	2.1%						
	Vidēji ienākumi	5	3.8%	1	.7%			1	.7%	14	10.2%			1	.7%			1	.7%		
	Vidēji augsti ienākumi	9	5.7%	2	1.2%	1	.6%	5	3.2%	12	7.6%			1	.6%			1	.6%		
	Augsti ienākumi	14	7.7%	3	1.7%			4	2.1%	12	6.6%			1	.5%	1	.5%	2	1.0%		
	Grūti pateikt/ NA	6	3.2%	4	2.0%	1	.5%	3	1.5%	10	5.4%	1	.5%	4	2.2%	1	.5%	1	.5%	1	.5%
Reģions	Rīga	18	5.6%	5	1.5%	2	.6%	7	2.1%	22	6.7%	1	.3%			2	.6%	3	.9%	1	.3%
	Pierīga	13	7.2%	2	1.0%	1	.6%	5	2.7%	12	6.5%			2	1.2%			2	1.1%		
	Vidzeme	2	2.0%	3	3.0%	1	1.0%	2	2.1%	6	6.3%			4	4.1%			1	1.0%		
	Kurzeme	6	4.6%	4	3.0%			4	3.2%	8	6.2%			2	1.6%						
	Zemgale	5	4.1%	4	3.4%			1	.8%	6	5.0%			2	1.6%						
	Latgale	3	2.0%	2	1.4%			8	5.5%	11	7.7%			4	2.8%						
Apdzīvota vieta	Rīga	18	5.6%	5	1.5%	2	.6%	7	2.1%	22	6.7%	1	.3%			2	.6%	3	.9%	1	.3%
	cita pilsēta	15	4.3%	7	2.0%			9	2.6%	27	7.8%			4	1.2%			2	.6%		
	lauki	14	4.3%	8	2.4%	2	.6%	11	3.4%	16	4.9%			10	3.1%			1	.3%		

Bāze: visi respondenti, n=1005 Tabulas turpinājums nākamajā lpp.

T1.Lūdzu, nosauciet valsts iestādi, kura, Jūsuprāt, vislabāk strādā, apkalpojot iedzīvotājus, un varētu šajā ziņā kalpot par paraugu citām iestādēm!

		Lūdzu, nosauciet valsts iestādi, kura, Jūsuprāt, vislabāk strādā, apkalpojot iedzīvotājus, un varētu šajā ziņā kalpot par paraugu citām iestādēm!																			
		Latvijas pasts		Latvijas valsts meži (LVM)		Valsts policija (t.sk. policija (neprecizēts))		Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde (PMLP)		Pārtikas un veterinārais dienests (PVD)		Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra (VSAA)		Tiesībsarga birojs		Valsts ugunsdzēsības un glābšanas dienests (VUGD)		Uzņēmumu reģistrs		Valsts meža dienests (VMD)	
		nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %
Visi respondenti		15	1.5%	2	.2%	30	3.0%	34	3.4%	4	.4%	90	8.9%	2	.2%	10	1.0%	2	.2%	3	.3%
Dzimums	Vīrietis	9	1.9%	2	.4%	18	3.7%	13	2.7%	1	.2%	29	6.0%	1	.2%	5	1.0%	1	.2%	1	.2%
	Sieviete	6	1.1%			12	2.2%	21	4.0%	3	.6%	61	11.6%	1	.2%	5	1.0%	1	.2%	2	.4%
Vecums	18 - 24	4	3.9%			5	4.9%	1	1.0%			3	2.9%			2	2.0%				
	25 - 34	5	2.3%	1	.5%	7	3.3%	7	3.3%	2	.9%	20	9.3%	1	.5%			2	.9%	1	.5%
	35 - 44	1	.5%			7	3.7%	12	6.3%	1	.5%	17	8.9%			3	1.6%				
	45 - 54	3	1.7%	1	.6%	3	1.7%	5	2.9%			13	7.5%			4	2.3%				
	55 - 63					4	2.3%	5	2.9%	1	.6%	22	12.7%							1	.6%
	64 - 74	2	1.3%			4	2.6%	4	2.6%			15	9.8%	1	.6%	1	.6%			1	.6%
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā	6	1.6%			10	2.7%	15	4.1%	2	.5%	35	9.3%	1	.3%	6	1.7%			1	.3%
	Nē	9	1.4%	2	.3%	20	3.1%	19	3.0%	2	.3%	55	8.7%	1	.2%	4	.6%	2	.3%	2	.3%
Izglītība	Pamatizglītība	1	1.0%			5	5.1%	2	2.2%			6	6.3%			1	1.0%				
	Vidējā, vidējā profesionālā	10	1.6%	1	.2%	20	3.2%	21	3.4%	1	.2%	60	9.6%	2	.3%	8	1.3%			1	.2%
	Augstākā	4	1.4%	1	.3%	5	1.7%	11	3.8%	3	1.0%	24	8.3%			1	.4%	2	.7%	2	.7%
Tautība	Latvietis (-te)	9	1.5%	2	.4%	19	3.2%	20	3.3%	2	.3%	57	9.6%	2	.3%	6	1.0%	2	.3%	3	.5%
	Cits (-ta)	6	1.4%			11	2.6%	14	3.5%	2	.5%	33	8.0%			4	1.0%				
Sarunvaloda ģimenē	Latviešu	9	1.4%	2	.3%	19	3.0%	23	3.6%	4	.6%	61	9.5%	2	.3%	7	1.1%	2	.3%	3	.5%
	Krievu	6	1.6%			11	3.0%	11	3.1%			29	7.9%			3	.9%				
	Citā																				
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	14	1.6%	2	.2%	29	3.2%	30	3.4%	4	.4%	83	9.3%	2	.2%	9	1.0%	2	.2%	3	.3%
	Respondenti bez LR pilsonības	1	.8%			1	.8%	4	3.6%			7	5.7%			1	1.0%				
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	1	.5%			3	1.6%	3	1.7%			18	9.8%			3	1.7%	1	.5%	1	.5%
	Privātajā sektorā	8	1.8%	2	.5%	15	3.3%	18	4.0%	3	.7%	38	8.4%	1	.2%	5	1.1%	1	.2%	1	.2%
	Nestrādāju	6	1.6%			12	3.2%	13	3.6%	1	.3%	34	9.1%	1	.3%	2	.5%			1	.3%
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu ģimenes locekli (kvintiles)	Zemi ienākumi	3	1.6%			2	1.0%	6	3.2%			18	9.5%			1	.5%			1	.5%
	Vidēji zemi ienākumi	3	2.1%			5	3.6%	4	2.9%			14	9.6%			2	1.4%				
	Vidēji ienākumi	2	1.4%	1	.8%	10	7.3%	5	3.7%			16	11.5%	1	.7%	1	.8%				
	Vidēji augsti ienākumi	1	.7%			3	1.8%	4	2.5%	2	1.3%	15	9.5%	1	.6%	1	.6%				
	Augsti ienākumi	3	1.7%			5	2.7%	10	5.5%	1	.5%	15	8.2%					2	1.1%	2	1.1%
	Grūti pateikt/ NA	3	1.5%	1	.5%	5	2.5%	5	2.6%	1	.5%	12	6.3%			5	2.7%				
Reģions	Rīga	3	.9%	1	.3%	5	1.5%	13	4.0%	3	.9%	18	5.5%			3	.9%	1	.3%	1	.3%
	Pierīga	4	2.3%			10	5.4%	9	5.0%	1	.5%	12	6.5%			3	1.7%	1	.5%	1	.5%
	Vidzeme	1	1.0%			2	2.0%	5	5.0%			11	11.2%							1	1.0%
	Kurzeme	3	2.2%			1	.8%	3	2.3%			17	13.2%	1	.8%	2	1.6%				
	Zemgale					3	2.4%	2	1.6%			16	13.3%	1	.8%	1	.8%				
	Latgale	4	2.8%	1	.7%	9	6.4%	2	1.4%			16	11.1%			1	.8%				
Apdzīvota vieta	Rīga	3	.9%	1	.3%	5	1.5%	13	4.0%	3	.9%	18	5.5%			3	.9%	1	.3%	1	.3%
	cita pilsēta	9	2.6%	1	.3%	15	4.3%	10	2.8%			40	11.5%			2	.6%	1	.3%	1	.3%
	lauki	3	.9%			10	3.0%	11	3.4%	1	.3%	32	9.7%	2	.6%	5	1.6%			1	.3%

Bāze: visi respondenti, n=1005 *Tabulas turpinājums nākamajā lpp.*

T1.Lūdzu, nosauciet valsts iestādi, kura, Jūsuprāt, vislabāk strādā, apkalpojot iedzīvotājus, un varētu šajā ziņā kalpot par paraugu citām iestādēm!

		Lūdzu, nosauciet valsts iestādi, kura, Jūsuprāt, vislabāk strādā, apkalpojot iedzīvotājus, un varētu šajā ziņā kalpot par paraugu citām iestādēm!																			
		Valsts zemes dienests (VZD)		Veselības ministrija		Valsts robežsardze		Bibliotēkas (dažādas)		Bērnudārzi (dažādi)		Bankas (dažādas)		Pašvaldība, pilsētu, novadu domes (dažādi)		Pašvaldības policija		Rīgas satiksme		Skolas (dažādi)	
		nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %
Visi respondenti		6	.6%	1	.1%	1	.1%	3	.3%	1	.1%	1	.1%	27	2.7%	3	.3%	3	.3%	9	.9%
Dzimums	Vīrietis	3	.6%			1	.2%							14	2.9%	3	.6%	1	.2%	3	.6%
	Sieviete	3	.6%	1	.2%			3	.6%	1	.2%	1	.2%	13	2.5%			2	.4%	6	1.1%
Vecums	18 - 24															1	1.0%			1	1.0%
	25 - 34	2	.9%											4	1.9%	1	.5%	1	.5%	2	.9%
	35 - 44	1	.5%					2	1.0%					5	2.6%					4	2.1%
	45 - 54	1	.6%	1	.6%	1	.6%					1	.6%	3	1.7%	1	.6%				
	55 - 63	1	.6%							1	.6%			9	5.2%			2	1.2%	2	1.1%
	64 - 74	1	.7%					1	.6%					6	3.9%						
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā	2	.5%					2	.5%					12	3.2%	1	.3%			4	1.1%
	Nē	4	.6%	1	.2%	1	.2%	1	.2%	1	.2%	1	.2%	15	2.3%	2	.3%	3	.5%	5	.8%
Izglītība	Pamatizglītība	1	1.0%											2	2.1%					2	2.1%
	Vidējā, vidējā profesionālā	3	.5%			1	.2%	1	.2%	1	.2%	1	.2%	16	2.6%	3	.5%	2	.3%	3	.5%
	Augstākā	2	.7%	1	.4%			2	.7%					9	3.1%			1	.3%	4	1.3%
Tautība	Latvietis (-te)	4	.7%	1	.2%			2	.3%			1	.2%	13	2.2%					6	1.0%
	Cits (-ta)	2	.5%			1	.3%	1	.2%	1	.2%			14	3.4%	3	.7%	3	.7%	3	.7%
Sarunvaloda ģimenē	Latviešu	4	.6%	1	.2%			2	.3%			1	.2%	12	1.9%					6	.9%
	Krievu	2	.5%			1	.3%	1	.3%	1	.3%			15	4.1%	3	.8%	3	.8%	3	.8%
	Citā																				
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	5	.6%	1	.1%	1	.1%	2	.2%	1	.1%	1	.1%	22	2.5%	3	.3%	3	.3%	8	.9%
	Respondenti bez LR pilsonības	1	.8%					1	.8%					5	4.3%					1	.8%
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	2	1.1%	1	.6%			1	.5%			1	.6%	4	2.2%					4	2.1%
	Privātajā sektorā	2	.4%											9	2.0%	3	.7%	2	.4%	3	.7%
	Nestrādāju	2	.5%			1	.3%	2	.5%	1	.3%			14	3.8%			1	.3%	2	.5%
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu ģimenes locekli (kvintiles)	Zemi ienākumi	1	.5%			1	.6%	1	.5%					8	4.3%					1	.5%
	Vidēji zemi ienākumi	1	.7%											3	2.1%						
	Vidēji ienākumi	1	.7%	1	.8%									3	2.2%	1	.7%	1	.7%	1	.7%
	Vidēji augsti ienākumi	2	1.3%									1	.7%	3	1.9%	1	.7%	1	.6%	3	1.9%
	Augsti ienākumi							1	.5%					5	2.7%			1	.5%	2	1.1%
	Grūti pateikt/ NA	1	.5%					1	.5%	1	.5%			5	2.6%	1	.5%			2	1.0%
Reģions	Rīga	2	.6%							1	.3%			12	3.6%	2	.6%	3	.9%	2	.6%
	Pierīga	2	1.1%					1	.5%					3	1.7%						
	Vidzeme	1	1.1%	1	1.1%							1	1.1%								
	Kurzeme	1	.8%					1	.8%					3	2.3%					3	2.3%
	Zemgale							1	.8%					3	2.5%					2	1.7%
	Latgale					1	.8%							6	4.2%	1	.7%			2	1.4%
Apdzīvota vieta	Rīga	2	.6%							1	.3%			12	3.6%	2	.6%	3	.9%	2	.6%
	cita pilsēta							3	.8%					8	2.3%	1	.3%			2	.6%
	lauki	4	1.2%	1	.3%	1	.3%					1	.3%	7	2.1%					5	1.5%

Bāze: visi respondenti, n=1005 *Tabulas turpinājums nākamajā lpp.*

T1.Lūdzu, nosauciet valsts iestādi, kura, Jūsuprāt, vislabāk strādā, apkalpojot iedzīvotājus, un varētu šajā ziņā kalpot par paraugu citām iestādēm!

		Lūdzu, nosauciet valsts iestādi, kura, Jūsuprāt, vislabāk strādā, apkalpojot iedzīvotājus, un varētu šajā ziņā kalpot par paraugu citām iestādēm!																		Total	
		Medicīnas iestādes (slimnīcas, poliklīnikas) (dažādi)		Iekšlietu ministrija		Ministru kabinets		Latvijas Nacionālā opera un balets		Valsts kontrole		Veselības un darbspēju ekspertīzes ārstu valsts komisija		Cita iestāde (katra minēta 1 reizi)		Nav tādas iestādes, visas slikti strādā		Grūti pateikt/ Nav atbildes			
		nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %
Visi respondenti		5	.5%	2	.2%	2	.2%	2	.2%	3	.3%	2	.2%	29	2.9%	93	9.2%	433	43.1%	1005	100.0%
Dzimums	Vīrietis	1	.2%	2	.5%	1	.2%	1	.2%	1	.2%			15	3.1%	46	9.5%	220	45.5%	482	100.0%
	Sieviete	4	.7%			1	.2%	1	.2%	2	.4%	2	.4%	14	2.7%	47	9.0%	213	40.9%	523	100.0%
Vecums	18 - 24					1	1.0%	1	1.0%					3	3.0%	10	9.8%	52	51.0%	102	100.0%
	25 - 34	2	.9%											11	5.1%	19	8.9%	80	37.4%	214	100.0%
	35 - 44									1	.5%			3	1.6%	14	7.4%	80	42.1%	190	100.0%
	45 - 54	1	.6%	2	1.1%					1	.6%			4	2.3%	14	8.1%	79	45.7%	173	100.0%
	55 - 63													6	3.5%	19	11.0%	74	42.7%	173	100.0%
	64 - 74	2	1.3%			1	.7%	1	.7%	1	.7%	2	1.3%	2	1.3%	17	11.1%	68	44.4%	153	100.0%
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā	2	.5%	1	.3%			1	.3%	2	.6%			10	2.7%	28	7.5%	155	41.9%	370	100.0%
	Nē	3	.5%	1	.2%	2	.3%	1	.2%	1	.2%	2	.3%	19	3.0%	65	10.2%	278	43.8%	635	100.0%
Izglītība	Pamatizglītība													1	1.0%	5	5.3%	53	56.0%	95	100.0%
	Vidējā, vidējā profesionālā	5	.8%	1	.2%	1	.2%	1	.2%	1	.2%	1	.2%	13	2.1%	59	9.4%	280	45.0%	622	100.0%
	Augstākā			1	.4%	1	.3%	1	.3%	2	.7%	1	.3%	15	5.2%	29	10.0%	100	34.8%	288	100.0%
Tautība	Latvietis (-te)	4	.7%	2	.4%	1	.2%			2	.4%			23	3.9%	55	9.2%	236	40.0%	591	100.0%
	Cits (-ta)	1	.2%			1	.2%	2	.5%	1	.2%	2	.5%	6	1.4%	38	9.2%	197	47.5%	414	100.0%
Sarunvaloda ģimenē	Latviešu	4	.6%	2	.3%	1	.1%			3	.5%			23	3.6%	60	9.4%	256	40.5%	633	100.0%
	Krievu	1	.3%			1	.3%	2	.5%			2	.5%	6	1.6%	33	9.0%	173	47.1%	367	100.0%
	Citā																	4	77.2%	5	100.0%
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	5	.6%	2	.2%	2	.2%	2	.2%	3	.3%			28	3.2%	82	9.2%	370	41.8%	887	100.0%
	Respondenti bez LR pilsonības											2	1.6%	1	.8%	11	9.3%	63	53.2%	118	100.0%
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)			1	.6%					1	.6%			10	5.5%	22	11.7%	67	36.5%	184	100.0%
	Privātajā sektorā	2	.5%			1	.2%			1	.2%			11	2.4%	39	8.7%	201	44.6%	451	100.0%
	Nestrādāju	3	.8%	1	.3%	1	.3%	2	.5%	1	.3%	2	.5%	8	2.1%	32	8.6%	165	44.6%	370	100.0%
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu ģimenes locekli (kvintiles)	Zemi ienākumi	1	.5%	1	.6%									3	1.6%	20	10.6%	84	44.9%	188	100.0%
	Vidēji zemi ienākumi	1	.7%							1	.7%	2	1.4%	3	2.0%	8	5.5%	69	48.1%	144	100.0%
	Vidēji ienākumi	1	.7%			1	.7%	1	.7%					1	.7%	9	6.3%	58	42.2%	138	100.0%
	Vidēji augsti ienākumi					1	.6%	1	.6%	1	.7%			4	2.5%	17	10.7%	66	41.2%	159	100.0%
	Augsti ienākumi									1	.5%			8	4.3%	21	11.5%	70	38.0%	184	100.0%
	Grūti pateikt/ NA	2	1.1%	1	.6%									10	5.2%	18	9.2%	86	44.8%	192	100.0%
Reģions	Rīga	1	.3%			1	.3%	2	.6%	2	.6%	2	.6%	11	3.3%	32	9.6%	149	45.0%	331	100.0%
	Pierīga	2	1.2%											7	3.8%	21	11.5%	69	37.6%	183	100.0%
	Vidzeme					1	.9%							3	3.1%	10	10.1%	43	42.9%	99	100.0%
	Kurzeme			1	.9%									4	3.1%	12	9.2%	53	41.3%	129	100.0%
	Zemgale	1	.8%							1	.8%			2	1.6%	11	9.3%	58	48.7%	120	100.0%
	Latgale	1	.7%	1	.8%									2	1.4%	7	4.8%	61	42.8%	143	100.0%
Apdzīvota vieta	Rīga	1	.3%			1	.3%	2	.6%	2	.6%	2	.6%	11	3.3%	32	9.6%	149	45.0%	331	100.0%
	cita pilsēta	2	.6%			1	.3%							9	2.6%	28	7.9%	153	43.8%	350	100.0%
	lauki	2	.6%	2	.7%					1	.3%			9	2.8%	33	10.3%	131	40.4%	324	100.0%

Bāze: visi respondenti, n=1005

T2. Ar kurām no šīm iestādēm Jūs pēdējo trīs gadu laikā esat saskāries/-usies, t.i., ar kurām iestādēm Jūs sazinājāties, saņēmāt kādu tās pakalpojumu vai kārtojāt tajā lietas klātienē (personīgi), zvanot pa telefonu vai izmantojot pastu, internetu?

		nesvērts skaits	kol %
Ar kurām no šīm iestādēm Jūs pēdējo trīs gadu laikā esat saskāries/-usies, t.i., ar kurām iestādēm Jūs sazinājāties, saņēmāt kādu tās pakalpojumu vai kārtojāt tajā lietas klātienē (personīgi), zvanot pa telefonu vai izmantojot pastu, internetu?	Valsts ieņēmumu dienests (VID, t.sk. muita)	538	54.0%
	Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra (VSAA)	385	38.3%
	Ceļu satiksmes drošības direkcija (CSDD)	358	35.8%
	Nodarbinātības valsts aģentūra (NVA)	169	17.0%
	Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde (PMLP)	221	22.0%
	Valsts zemes dienests (VZD, t.sk. kadastra uzturēšana par nekustamo īpašumu jautājumiem)	103	10.3%
	Lauku atbalsta dienests (LAD)	71	7.1%
	Uzņēmumu reģistrs (UR)	42	4.2%
	Veselības inspekcija (VI)	32	3.2%
	Valsts meža dienests (VMD)	27	2.7%
	Nacionālais veselības dienests (NVD, t.sk. EVAK karšu izsniegšana, uzaicinājuma vēstules uz valsts apmaksātu vēža skrīningu, pārrobežu veselības aprūpe)	91	9.1%
	Tiesas, tiesu administrācija (t.sk. rajonu (pilsētu) tiesas, apgabaltiesas, Zemesgrāmata)	55	5.6%
	Pārtikas un veterinārais dienests (PVD)	43	4.3%
	Valsts policija (t.sk. sabiedriskā kārtība, noziedzīgu nodarījumu atklāšana un novēršana, ceļu satiksmes drošība)	117	11.7%
	Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienests (NMPD, t.s. "ātrā palīdzība")	271	26.9%
	Veselības un darbaspēju ekspertīzes ārstu valsts komisija (VDEĀK, invaliditātes ekspertīzes)	67	6.7%
	Nevienu no šīm	166	16.2%
	Grūti pateikt/ NA	1	.1%
	Total	1005	275.4%

Bāze: visi respondenti, n=1005

T2.Ar kurām no šīm iestādēm Jūs pēdējo trīs gadu laikā esat saskāries/-usies, t.i., ar kurām iestādēm Jūs sazinājāties, saņēmāt kādu tās pakalpojumu vai kārtojāt tajā lietas klātienē (personīgi), zvanot pa telefonu vai izmantojot pastu, internetu?

Ar kurām no šīm iestādēm Jūs pēdējo trīs gadu laikā esat saskāries/-usies, t.i., ar kurām iestādēm Jūs sazinājāties, saņēmāt kādu tās pakalpojumu vai kārtojāt tajā lietas klātienē (personīgi), zvanot pa telefonu vai izmantojot pastu, internetu?

		Valsts ieņēmumu dienests (VID, t.sk. muita)		Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra (VSAA)		Ceļu satiksmes drošības direkcija (CSDD)		Nodarbinātības valsts aģentūra (NVA)		Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde (PMLP)		Valsts zemes dienests (VZD, t.sk. kadastra uzturēšana par nekustamo īpašumu jautājumiem)		Lauku atbalsta dienests (LAD)		Uzņēmumu reģistrs (UR)		Veselības inspekcija (VI)		Valsts meža dienests (VMD)	
		nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %
Visi respondenti		538	54.0%	385	38.3%	358	35.8%	169	17.0%	221	22.0%	103	10.3%	71	7.1%	42	4.2%	32	3.2%	27	2.7%
Dzimums	Vīrietis	239	50.2%	150	31.2%	221	46.2%	79	16.7%	109	22.6%	42	8.8%	37	7.8%	22	4.6%	13	2.7%	14	2.9%
	Sieviete	299	57.5%	235	44.9%	137	26.2%	90	17.4%	112	21.5%	61	11.8%	34	6.5%	20	3.8%	19	3.6%	13	2.5%
Vecums	18 - 24	35	34.4%	23	22.5%	36	35.4%	17	16.6%	21	20.6%	2	2.0%	4	3.9%	3	3.0%	6	5.9%	1	1.0%
	25 - 34	137	64.0%	97	45.3%	101	47.1%	41	19.1%	60	28.1%	28	13.1%	11	5.1%	15	7.0%	11	5.1%	6	2.8%
	35 - 44	132	69.5%	70	36.8%	94	49.5%	32	16.8%	56	29.5%	33	17.3%	18	9.4%	15	7.9%	2	1.0%	5	2.6%
	45 - 54	104	60.2%	64	37.0%	66	38.2%	44	25.3%	34	19.6%	18	10.4%	17	9.8%	5	2.9%	6	3.5%	6	3.5%
	55 - 63	92	53.2%	82	47.3%	40	23.0%	35	20.2%	32	18.5%	15	8.7%	12	6.9%	2	1.2%	1	.6%	4	2.3%
	64 - 74	38	24.9%	49	32.0%	21	13.7%			18	11.8%	7	4.6%	9	5.8%	2	1.3%	6	3.9%	5	3.3%
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā	252	68.4%	160	43.2%	173	46.9%	78	21.0%	98	26.5%	50	13.6%	33	9.0%	23	6.2%	13	3.5%	8	2.2%
	Nē	286	45.5%	225	35.5%	185	29.3%	91	14.7%	123	19.4%	53	8.4%	38	6.0%	19	3.0%	19	3.0%	19	3.0%
Izglītība	Pamatizglītība	27	28.6%	29	30.6%	19	19.8%	16	17.4%	14	14.7%	5	5.3%	6	6.3%			5	5.3%	2	2.0%
	Vidējā, vidējā profesionālā	309	50.1%	225	36.2%	213	34.5%	107	17.5%	121	19.5%	56	9.1%	50	8.1%	15	2.4%	15	2.4%	14	2.3%
	Augstākā	202	70.4%	131	45.5%	126	43.9%	46	16.0%	86	29.8%	42	14.7%	15	5.2%	27	9.4%	12	4.2%	11	3.8%
Tautība	Latvietis (-te)	335	57.1%	239	40.5%	229	38.9%	103	17.6%	138	23.4%	60	10.2%	56	9.6%	29	4.9%	19	3.2%	24	4.1%
	Cits (-ta)	203	49.5%	146	35.3%	129	31.5%	66	16.2%	83	20.1%	43	10.4%	15	3.6%	13	3.2%	13	3.1%	3	.7%
Sarunvaloda ģimenē	Latviešu	360	57.3%	257	40.6%	247	39.2%	111	17.7%	153	24.2%	65	10.4%	59	9.4%	32	5.1%	21	3.3%	25	4.0%
	Krievu	178	49.0%	128	34.9%	110	30.2%	56	15.5%	67	18.3%	38	10.3%	12	3.2%	10	2.7%	11	3.0%	2	.5%
	Citā					1	22.8%	2	42.2%	1	19.2%										
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	500	56.8%	355	40.0%	339	38.4%	156	17.7%	196	22.1%	94	10.7%	66	7.5%	41	4.6%	30	3.4%	25	2.8%
	Respondenti bez LR pilsonības	38	32.8%	30	25.5%	19	16.2%	13	11.6%	25	21.6%	9	7.6%	5	4.2%	1	1.0%	2	1.6%	2	1.8%
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	137	74.4%	93	50.4%	73	39.5%	30	16.3%	43	23.2%	25	13.6%	12	6.5%	9	4.9%	8	4.4%	6	3.2%
	Privātajā sektorā	281	62.6%	153	33.9%	204	45.3%	65	14.6%	114	25.2%	53	11.8%	36	8.0%	27	5.9%	15	3.3%	11	2.5%
	Nestrādāju	120	32.6%	139	37.7%	81	21.9%	74	20.5%	64	17.4%	25	6.8%	23	6.3%	6	1.7%	9	2.4%	10	2.7%
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu ģimenes locekli (kvintiles)	Zemi ienākumi	80	42.8%	83	44.3%	61	32.5%	51	27.6%	34	18.2%	15	8.1%	25	13.3%	2	1.0%	3	1.7%	7	3.8%
	Vidēji zemi ienākumi	60	42.3%	50	34.7%	35	24.5%	14	9.8%	31	21.8%	13	9.3%	9	6.2%	2	1.5%	5	3.4%	4	2.8%
	Vidēji ienākumi	75	54.7%	40	28.9%	42	30.6%	19	14.2%	25	18.2%	12	8.7%	6	4.3%	3	2.2%	4	2.9%	2	1.4%
	Vidēji augsti ienākumi	81	51.4%	58	36.4%	59	37.6%	26	16.4%	33	20.7%	16	10.1%	5	3.3%	9	5.7%	4	2.5%	3	1.9%
	Augsti ienākumi	132	71.9%	75	41.0%	81	44.0%	27	14.9%	52	28.1%	30	16.3%	8	4.3%	12	6.4%	6	3.2%	7	3.7%
	Grūti pateikt/ NA	110	57.9%	79	41.0%	80	41.8%	32	16.7%	46	24.0%	17	8.8%	18	9.6%	14	7.3%	10	5.2%	4	2.2%
Reģions	Rīga	192	58.5%	118	35.6%	111	33.8%	36	10.9%	69	20.8%	27	8.1%	7	2.2%	17	5.1%	12	3.6%	2	.6%
	Pierīga	107	59.1%	62	34.2%	67	37.3%	24	13.3%	58	31.9%	22	12.4%	11	6.2%	13	7.2%	10	5.4%	8	4.6%
	Vidzeme	45	45.5%	38	38.3%	36	35.9%	28	28.8%	12	12.1%	9	9.3%	10	10.0%	1	1.0%	2	1.9%	6	6.0%
	Kurzeme	62	48.4%	52	40.4%	50	38.9%	23	18.2%	35	27.1%	15	11.8%	14	11.0%	4	3.0%	3	2.4%	7	5.4%
	Zemgale	56	46.8%	47	39.3%	38	31.6%	26	22.0%	18	15.0%	13	10.9%	9	7.7%	4	3.4%	3	2.6%	1	.8%
	Latgale	76	53.7%	68	47.4%	56	39.4%	32	22.7%	29	20.4%	17	11.9%	20	13.8%	3	2.1%	2	1.4%	3	2.0%
Apdzīvota vieta	Rīga	192	58.5%	118	35.6%	111	33.8%	36	10.9%	69	20.8%	27	8.1%	7	2.2%	17	5.1%	12	3.6%	2	.6%
	cita pilsēta	200	57.7%	142	40.8%	118	33.9%	65	18.9%	78	22.4%	44	12.7%	11	3.1%	11	3.2%	9	2.6%	5	1.4%
	lauki	146	45.3%	125	38.5%	129	40.0%	68	21.3%	74	22.9%	32	10.0%	53	16.5%	14	4.4%	11	3.3%	20	6.2%

Bāze: visi respondenti, n=1005 *Tabulas turpinājums nākamajā lpp.*

T2.Ar kurām no šīm iestādēm Jūs pēdējo trīs gadu laikā esat saskāries/-usies, t.i., ar kurām iestādēm Jūs sazinājāties, saņēmāt kādu tās pakalpojumu vai kārtojāt tajā lietas klātienē (personīgi), zvanot pa telefonu vai izmantojot pastu, internetu?

		Ar kurām no šīm iestādēm Jūs pēdējo trīs gadu laikā esat saskāries/-usies, t.i., ar kurām iestādēm Jūs sazinājāties, saņēmāt kādu tās pakalpojumu vai kārtojāt tajā lietas klātienē (personīgi), zvanot pa telefonu vai izmantojot pastu, internetu?																Total	
		Nacionālais veselības dienests (NVD, t.sk. EVAK karšu izsniegšana, uzaicinājuma vēstules uz valsts apmaksātu vēža skrīningu, pārrobežu veselības aprūpe)		Tiesas, tiesu administrācija (t.sk. rajonu (pilsētu) tiesas, apgabaltiesas, Zemesgrāmata)		Pārtikas un veterinārais dienests (PVD)		Valsts policija (t.sk. sabiedriskā kārtība, noziedzīgu nodarījumu atklāšana un novēršana, ceļu satiksmes drošība)		Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienests (NMPD, t.s. "ātrā palīdzība")		Veselības un darbaspēju ekspertīzes ārstu valsts komisija (VDEĀK, invaliditātes ekspertīzes)		Nevienu no šīm		Grūti pateikt/ NA			
		nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %
Visi respondenti		91	9.1%	55	5.6%	43	4.3%	117	11.7%	271	26.9%	67	6.7%	166	16.2%	1	.1%	1005	275.4%
Dzimums	Vīrietis	22	4.7%	26	5.6%	18	3.8%	62	12.9%	109	22.6%	27	5.6%	89	18.1%	1	.2%	482	267.0%
	Sieviete	69	13.2%	29	5.6%	25	4.8%	55	10.6%	162	31.0%	40	7.7%	77	14.5%			523	283.2%
Vecums	18 - 24	4	4.0%	3	3.0%	4	3.9%	8	7.9%	18	17.7%	3	3.0%	35	34.2%			102	218.8%
	25 - 34	20	9.3%	14	6.5%	15	7.0%	42	19.6%	62	29.0%	7	3.3%	18	8.4%	1	.5%	214	320.3%
	35 - 44	17	8.9%	18	9.5%	5	2.6%	27	14.3%	53	27.9%	8	4.2%	16	8.4%			190	316.3%
	45 - 54	20	11.6%	15	8.7%	11	6.3%	21	12.1%	43	24.8%	13	7.5%	19	11.0%			173	292.5%
	55 - 63	19	11.0%	3	1.7%	3	1.7%	8	4.6%	40	23.1%	20	11.5%	32	18.6%			173	254.1%
	64 - 74	11	7.2%	2	1.3%	5	3.3%	11	7.2%	55	36.0%	16	10.5%	46	30.0%			153	196.8%
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā	37	10.0%	31	8.4%	16	4.3%	49	13.3%	115	31.2%	26	7.1%	34	9.0%			370	323.8%
	Nē	54	8.6%	24	3.9%	27	4.3%	68	10.8%	156	24.4%	41	6.4%	132	20.5%	1	.2%	635	246.9%
Izglītība	Pamatizglītība	4	4.3%	3	3.2%	2	2.0%	10	10.7%	23	24.4%	9	9.7%	29	30.1%			95	214.5%
	Vidējā, vidējā profesionālā	44	7.2%	30	5.0%	24	4.0%	57	9.2%	158	25.3%	39	6.2%	112	17.7%	1	.2%	622	256.7%
	Augstākā	43	14.9%	22	7.7%	17	5.8%	50	17.5%	90	31.3%	19	6.6%	25	8.5%			288	335.3%
Tautība	Latvietis (-te)	59	10.1%	33	5.7%	27	4.6%	69	11.7%	162	27.4%	41	6.9%	88	14.6%	1	.2%	591	290.7%
	Cits (-ta)	32	7.8%	22	5.4%	16	3.9%	48	11.7%	109	26.3%	26	6.3%	78	18.5%			414	253.5%
Sarunvaloda ģimenē	Latviešu	64	10.2%	34	5.5%	31	4.9%	74	11.7%	170	26.8%	42	6.7%	93	14.4%	1	.2%	633	291.7%
	Krievu	27	7.4%	21	5.7%	12	3.3%	43	11.9%	100	27.2%	25	6.8%	71	19.1%			367	249.2%
	Citā									1	19.2%			2	38.5%			5	142.0%
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	87	9.9%	52	6.0%	41	4.7%	112	12.7%	240	27.1%	58	6.6%	131	14.5%	1	.1%	887	285.5%
	Respondenti bez LR pilsonības	4	3.5%	3	2.7%	2	1.8%	5	4.3%	31	26.0%	9	7.4%	35	29.3%			118	198.9%
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	28	15.1%	14	7.5%	10	5.4%	29	15.7%	63	34.2%	14	7.8%	16	8.6%			184	330.7%
	Privātajā sektorā	30	6.8%	33	7.5%	25	5.6%	63	14.0%	103	22.9%	16	3.5%	61	13.5%	1	.2%	451	287.2%
	Nestrādāju	33	9.0%	8	2.2%	8	2.2%	25	6.7%	105	28.4%	37	10.1%	89	23.6%			370	232.2%
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu ģimenes locekli (kvintiles)	Zemi ienākumi	17	9.1%	9	4.8%	3	1.6%	17	9.1%	50	26.5%	17	9.1%	24	12.6%			188	266.0%
	Vidēji zemi ienākumi	11	7.9%	5	3.7%	5	3.6%	14	9.9%	44	30.7%	12	8.4%	32	21.8%			144	242.3%
	Vidēji ienākumi	7	5.1%	7	5.2%	3	2.3%	9	6.6%	40	29.2%	11	8.1%	30	21.5%			138	244.1%
	Vidēji augsti ienākumi	13	8.4%	10	6.6%	5	3.1%	18	11.5%	43	27.0%	7	4.4%	29	18.0%			159	265.2%
	Augsti ienākumi	26	13.9%	13	7.1%	14	7.6%	30	16.1%	38	20.5%	9	4.8%	22	11.9%			184	315.7%
	Grūti pateikt/ NA	17	8.9%	11	5.7%	13	6.9%	29	15.2%	56	29.1%	11	5.7%	29	14.6%	1	.5%	192	301.1%
Reģions	Rīga	23	6.9%	19	5.8%	13	3.9%	41	12.4%	97	29.2%	21	6.3%	52	15.5%	1	.3%	331	259.7%
	Pierīga	27	15.0%	10	5.7%	10	5.6%	27	15.0%	55	30.1%	12	6.6%	27	14.3%			183	303.8%
	Vidzeme	8	8.2%	3	3.0%	4	3.9%	12	12.0%	18	18.1%	6	6.0%	25	25.1%			99	265.2%
	Kurzeme	15	11.6%	7	5.7%	9	7.2%	15	12.0%	36	28.2%	10	7.8%	18	13.5%			129	292.7%
	Zemgale	5	4.2%	4	3.4%	3	2.5%	8	6.7%	21	17.4%	6	5.2%	27	22.2%			120	241.6%
	Latgale	13	9.5%	12	8.5%	4	2.8%	14	9.7%	44	30.5%	12	8.3%	17	11.6%			143	295.6%
Apdzīvota vieta	Rīga	23	6.9%	19	5.8%	13	3.9%	41	12.4%	97	29.2%	21	6.3%	52	15.5%	1	.3%	331	259.7%
	cita pilsēta	37	10.7%	18	5.3%	12	3.5%	44	12.8%	84	24.0%	24	6.9%	64	18.0%			350	277.9%
	lauki	31	9.7%	18	5.7%	18	5.7%	32	9.9%	90	27.7%	22	6.8%	50	15.1%			324	288.9%

Bāze: visi respondenti, n=1005

T3.Lūdzu, norādiet, ar kuru no šeit uzskaitītajām iestādēm Jūs saskārāties (sazinājāties, saņēmāt kādu pakalpojumu vai kārtojāt lietas tajā) kā ar pēdējo?

		nesvērts skaits	kol %
Lūdzu, norādiet, ar kuru no šeit uzskaitītajām iestādēm Jūs saskārāties (sazinājāties, saņēmāt kādu pakalpojumu vai kārtojāt lietas tajā) kā ar pēdējo?	Valsts ieņēmumu dienests (VID, t.sk. muita)	187	22.5%
	Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra (VSAA)	134	15.7%
	Ceļu satiksmes drošības direkcija (CSDD)	148	17.7%
	Nodarbinātības valsts aģentūra (NVA)	69	8.4%
	Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde (PMLP)	59	7.0%
	Valsts zemes dienests (VZD, t.sk. kadastra uzturēšana par nekustamo īpašumu jautājumiem)	18	2.1%
	Lauku atbalsta dienests (LAD)	25	3.0%
	Uzņēmumu reģistrs (UR)	5	.6%
	Veselības inspekcija (VI)	2	.2%
	Valsts meža dienests (VMD)	2	.2%
	Nacionālais veselības dienests (NVD, t.sk. EVAK karšu izsniegšana, uzaicinājuma vēstules uz valsts apmaksātu vēža skrīningu, pārrobežu veselības aprūpe)	13	1.5%
	Tiesas, tiesu administrācija (t.sk. rajonu (pilsētu) tiesas, apgabaltiesas, Zemesgrāmata)	12	1.5%
	Pārtikas un veterinārais dienests (PVD)	7	.8%
	Valsts policija (t.sk. sabiedriskā kārtība, noziedzīgu nodarījumu atklāšana un novēršana, ceļu satiksmes drošība)	28	3.3%
	Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienests (NMPD, t.s. "ātrā palīdzība")	102	12.1%
	Veselības un darbaspēju ekspertīzes ārstu valsts komisija (VDEĀK, invaliditātes ekspertīzes)	27	3.2%
	Grūti pateikt/ NA	1	.1%
	Total	839	100.0%

Bāze: respondenti, kuri ir saskārušies ar kādu no iestādēm pēdējo trīs gadu laikā, n=839

T4.Lūdzu, pamēģiniet atcerēties savu saskarsmes pieredzi ar visām tām iestādēm, ar kurām Jūs pēdējo trīs gadu laikā esat sazinājies, saņēmis kādu pakalpojumu vai kārtojis lietas.
Vai Jūs teiktu, ka šī iestāde apkalpo iedzīvotājus un sniedz savus pakalpojumus teicami, labi, viduvēji, drīzāk slikti vai arī ļoti slikti?

	Ļoti slikti		Drīzāk slikti		Viduvēji		Labi		Teicami		Grūti pateikt/ NA		Total	
	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %
Valsts ieņēmumu dienests (VID, t.sk. muita)	10	1.9%	37	7.0%	124	22.9%	305	56.7%	53	9.9%	9	1.7%	538	100.0%
Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra (VSAA)			4	1.0%	63	16.5%	235	61.1%	78	20.1%	5	1.3%	385	100.0%
Ceļu satiksmes drošības direkcija (CSDD)	2	.5%	9	2.5%	52	14.5%	211	58.9%	78	21.8%	6	1.7%	358	100.0%
Nodarbinātības valsts aģentūra (NVA)	3	1.7%	1	.6%	36	21.1%	96	57.0%	27	16.0%	6	3.5%	169	100.0%
Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde (PMLP)	1	.4%	3	1.3%	17	7.6%	137	62.5%	59	26.4%	4	1.8%	221	100.0%
Valsts zemes dienests (VZD, t.sk. kadastra uzturēšana par nekustamo īpašumu jautājumiem)	1	.9%	3	3.0%	16	15.4%	65	63.4%	16	15.3%	2	2.0%	103	100.0%
Lauku atbalsta dienests (LAD)	1	1.4%	1	1.4%	7	9.7%	42	58.9%	17	24.6%	3	4.1%	71	100.0%
Uzņēmumu reģistrs (UR)			2	4.7%	8	18.8%	20	47.0%	10	24.6%	2	5.0%	42	100.0%
Veselības inspekcija (VI)	3	9.1%	3	9.0%	3	9.7%	17	53.0%	4	13.1%	2	6.1%	32	100.0%
Valsts meža dienests (VMD)			1	3.6%	4	14.7%	13	48.3%	7	26.1%	2	7.3%	27	100.0%
Nacionālais veselības dienests (NVD, t.sk. EVAK karšu izsniegšana, uzaicinājuma vēstules uz valsts apmaksātu vēža skrīningu, pārrobežu veselības aprūpe)			2	2.1%	13	14.0%	52	57.4%	20	22.2%	4	4.4%	91	100.0%
Tiesas, tiesu administrācija (t.sk. rajonu (pilsētu) tiesas, apgabaltiesas, Zemesgrāmata)	4	7.1%	3	5.9%	16	28.5%	25	45.7%	6	11.0%	1	1.8%	55	100.0%
Pārtikas un veterinārais dienests (PVD)	1	2.1%	2	4.8%	7	16.9%	23	53.4%	9	20.6%	1	2.3%	43	100.0%
Valsts policija (t.sk. sabiedriskā kārtība, noziedzīgu nodarījumu atklāšana un novēršana, ceļu satiksmes drošība)	8	7.0%	16	13.6%	29	25.0%	44	37.7%	17	14.4%	3	2.4%	117	100.0%
Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienests (NMPD, t.s. "ātrā palīdzība")	4	1.5%	17	6.3%	44	16.1%	140	51.7%	60	22.2%	6	2.2%	271	100.0%
Veselības un darbaspēju ekspertīzes ārstu valsts komisija (VDEĀK, invaliditātes ekspertīzes)	4	5.8%	10	14.9%	11	16.6%	31	46.2%	10	15.1%	1	1.5%	67	100.0%

Bāze: respondenti, kuri saskārušies ar attiecīgo iestādi

T4.Lūdzu, pamēģiniet atcerēties savu saskarsmes pieredzi ar visām tām iestādēm, ar kurām Jūs pēdējo trīs gadu laikā esat sazinājies, saņēmis kādu pakalpojumu vai kārtojis lietas.
Vai Jūs teiktu, ka šī iestāde apkalpo iedzīvotājus un sniedz savus pakalpojumus teicami, labi, viduvēji, drīzāk slikti vai arī ļoti slikti?

	Drīzāk + ļoti slikti		Viduvēji		Teicami + labi		Grūti pateikt/ NA		Total	
	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %
Valsts ieņēmumu dienests (VID, t.sk. muita)	47	8.8%	124	22.9%	358	66.7%	9	1.7%	538	100.0%
Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra (VSAA)	4	1.0%	63	16.5%	313	81.2%	5	1.3%	385	100.0%
Ceļu satiksmes drošības direkcija (CSDD)	11	3.1%	52	14.5%	289	80.7%	6	1.7%	358	100.0%
Nodarbinātības valsts aģentūra (NVA)	4	2.4%	36	21.1%	123	73.0%	6	3.5%	169	100.0%
Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde (PMLP)	4	1.7%	17	7.6%	196	88.9%	4	1.8%	221	100.0%
Valsts zemes dienests (VZD, t.sk. kadastra uzturēšana par nekustamo īpašumu jautājumiem)	4	3.9%	16	15.4%	81	78.7%	2	2.0%	103	100.0%
Lauku atbalsta dienests (LAD)	2	2.7%	7	9.7%	59	83.5%	3	4.1%	71	100.0%
Uzņēmumu reģistrs (UR)	2	4.7%	8	18.8%	30	71.6%	2	5.0%	42	100.0%
Veselības inspekcija (VI)	6	18.1%	3	9.7%	21	66.1%	2	6.1%	32	100.0%
Valsts meža dienests (VMD)	1	3.6%	4	14.7%	20	74.4%	2	7.3%	27	100.0%
Nacionālais veselības dienests (NVD, t.sk. EVAK karšu izsniegšana, uzaicinājuma vēstules uz valsts apmaksātu vēža skrīningu, pārrobežu veselības aprūpe)	2	2.1%	13	14.0%	72	79.5%	4	4.4%	91	100.0%
Tiesas, tiesu administrācija (t.sk. rajonu (pilsētu) tiesas, apgabaltiesas, Zemesgrāmata)	7	13.0%	16	28.5%	31	56.7%	1	1.8%	55	100.0%
Pārtikas un veterinārais dienests (PVD)	3	6.9%	7	16.9%	32	74.0%	1	2.3%	43	100.0%
Valsts policija (t.sk. sabiedriskā kārtība, noziedzīgu nodarījumu atklāšana un novēršana, ceļu satiksmes drošība)	24	20.5%	29	25.0%	61	52.1%	3	2.4%	117	100.0%
Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienests (NMPD, t.s. "ātrā palīdzība")	21	7.8%	44	16.1%	200	73.9%	6	2.2%	271	100.0%
Veselības un darbaspēju ekspertīzes ārstu valsts komisija (VDEĀK, invaliditātes ekspertīzes)	14	20.7%	11	16.6%	41	61.3%	1	1.5%	67	100.0%

Bāze: respondenti, kuri saskārušies ar attiecīgo iestādi

T4.1.Lūdzu, pamēģiniet atcerēties savu saskarsmes pieredzi ar visām tām iestādēm, ar kurām Jūs pēdējo trīs gadu laikā esat sazinājies, saņēmis kādu pakalpojumu vai kārtojis lietas.
Vai Jūs teiktu, ka šī iestāde apkalpo iedzīvotājus un sniedz savus pakalpojumus teicami, labi, viduvēji, drīzāk slikti vai arī ļoti slikti : Valsts ieņēmumu dienests (VID, t.sk. muita)

		Drīzāk + ļoti slikti		Viduvēji		Teicami + labi		Grūti pateikt/ NA		Total		.	nesvērts skaits*	vidējā vērtība	standartn ovirze
		nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %				
	Visi respondenti	47	8.8%	124	22.9%	358	66.7%	9	1.7%	538	100.0%		529	3.67	.82
	.													.	.
Dzimums	Vīrietis	31	13.1%	51	21.0%	152	63.8%	5	2.1%	239	100.0%		234	3.58	.90
	Sieviete	16	5.4%	73	24.3%	206	68.9%	4	1.3%	299	100.0%		295	3.75	.75
	.													.	.
Vecums	18 - 24	3	8.6%	15	42.9%	17	48.5%			35	100.0%		35	3.48	.89
	25 - 34	9	6.6%	31	22.6%	95	69.3%	2	1.5%	137	100.0%		135	3.67	.74
	35 - 44	10	7.6%	33	25.0%	87	65.9%	2	1.5%	132	100.0%		130	3.68	.83
	45 - 54	12	11.6%	17	16.4%	74	71.1%	1	.9%	104	100.0%		103	3.72	.89
	55 - 63	8	8.7%	20	21.8%	61	66.2%	3	3.3%	92	100.0%		89	3.72	.84
	64 - 74	5	13.1%	8	20.9%	24	63.3%	1	2.7%	38	100.0%		37	3.57	.80
	.													.	.
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā	20	8.1%	55	21.6%	173	68.7%	4	1.6%	252	100.0%		248	3.70	.84
	Nē	27	9.5%	69	23.9%	185	64.9%	5	1.7%	286	100.0%		281	3.64	.81
	.													.	.
Izglītība	Pamatizglītība	2	7.5%	13	48.7%	12	43.9%			27	100.0%		27	3.40	.69
	Vidējā, vidējā profesionālā	23	7.6%	63	20.1%	217	70.4%	6	1.9%	309	100.0%		303	3.74	.80
	Augstākā	22	10.9%	48	23.7%	129	64.0%	3	1.5%	202	100.0%		199	3.60	.86
	.													.	.
Tautība	Latvietis (-te)	32	9.6%	71	21.0%	228	68.2%	4	1.2%	335	100.0%		331	3.68	.86
	Cits (-ta)	15	7.6%	53	25.9%	130	64.1%	5	2.4%	203	100.0%		198	3.65	.77
	.													.	.
Sarunvaloda ģimenē	Latviešu	35	9.8%	80	22.1%	240	66.8%	5	1.4%	360	100.0%		355	3.65	.85
	Krievu	12	6.9%	44	24.4%	118	66.5%	4	2.2%	178	100.0%		174	3.70	.76
	.													.	.
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	41	8.3%	120	23.8%	331	66.3%	8	1.6%	500	100.0%		492	3.67	.82
	Respondenti bez LR pilsonības	6	16.3%	4	10.2%	27	71.0%	1	2.5%	38	100.0%		37	3.61	.94
	.													.	.
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	9	6.6%	30	22.0%	98	71.4%			137	100.0%		137	3.73	.73
	Privātajā sektorā	29	10.4%	64	22.6%	183	65.3%	5	1.8%	281	100.0%		276	3.62	.85
	Nestrādāju	9	7.6%	30	24.6%	77	64.5%	4	3.3%	120	100.0%		116	3.72	.86
	.													.	.
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu ģimenes locekli (kvintiles)	Zemi ienākumi	4	4.9%	18	22.4%	57	71.5%	1	1.2%	80	100.0%		79	3.80	.82
	Vidēji zemi ienākumi	3	5.2%	13	21.3%	42	70.2%	2	3.3%	60	100.0%		58	3.78	.79
	Vidēji ienākumi	6	7.9%	18	23.7%	50	67.1%	1	1.3%	75	100.0%		74	3.68	.74
	Vidēji augsti ienākumi	7	8.9%	18	22.6%	53	64.8%	3	3.7%	81	100.0%		78	3.67	.77
	Augsti ienākumi	16	12.1%	31	23.3%	84	63.9%	1	.7%	132	100.0%		131	3.56	.89
	Grūti pateikt/ NA	11	10.4%	26	23.1%	72	65.7%	1	.9%	110	100.0%		109	3.64	.85
	.													.	.
Reģions	Rīga	24	12.6%	38	19.7%	128	66.7%	2	1.0%	192	100.0%		190	3.63	.91
	Pierīga	12	11.4%	36	32.9%	56	52.9%	3	2.7%	107	100.0%		104	3.46	.79
	Vidzeme	3	7.1%	8	17.8%	34	75.1%			45	100.0%		45	3.76	.81
	Kurzeme	4	6.2%	11	17.3%	44	71.6%	3	5.0%	62	100.0%		59	3.86	.90
	Zemgale	1	1.7%	14	25.3%	41	73.0%			56	100.0%		56	3.75	.64
	Latgale	3	3.9%	17	22.2%	55	72.6%	1	1.3%	76	100.0%		75	3.79	.66
	.													.	.
Apdzīvota vieta	Rīga	24	12.6%	38	19.7%	128	66.7%	2	1.0%	192	100.0%		190	3.63	.91
	cita pilsēta	14	7.0%	48	23.8%	133	66.7%	5	2.5%	200	100.0%		195	3.70	.79
	lauki	9	6.3%	38	25.7%	97	66.6%	2	1.3%	146	100.0%		144	3.68	.76

Bāze: respondenti, kuri ir saskārušies ar Valsts ieņēmumu dienestu (VID), n=538
**Bāze vidējai vērtībai: respondenti, kuri ir snieguši konkrētu atbildi (netiek ņemts vērā atbildes "Grūti pateikt/ NA" minēšanas biežums. Vidējā vērtība aprēķināta skala no "1" ("Ļoti slikti") līdz "5" ("Teicami).*

T4.2.Lūdzu, pamēģiniet atcerēties savu saskarsmes pieredzi ar visām tām iestādēm, ar kurām Jūs pēdējo trīs gadu laikā esat sazinājies, saņēmis kādu pakalpojumu vai kārtojis lietas.
Vai Jūs teiktu, ka šī iestāde apkalpo iedzīvotājus un sniedz savus pakalpojumus teicami, labi, viduvēji, drīzāk slikti vai arī ļoti slikti : Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra (VSAA)

		Drīzāk + ļoti slikti		Viduvēji		Teicami + labi		Grūti pateikt/ NA		Total					
		nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	.	nesvērts skaits*	vidējā vērtība	standartn ovirze
	Visi respondenti	4	1.0%	63	16.5%	313	81.2%	5	1.3%	385	100.0%		380	4.02	.64
	.													.	.
Dzimums	Vīrietis	1	.6%	32	21.4%	115	76.7%	2	1.3%	150	100.0%		148	3.96	.66
	Sieviete	3	1.2%	31	13.3%	198	84.0%	3	1.4%	235	100.0%		232	4.05	.63
	.													.	.
Vecums	18 - 24	1	4.3%	6	26.2%	15	65.2%	1	4.3%	23	100.0%		22	3.82	.79
	25 - 34			14	14.5%	83	85.5%			97	100.0%		97	4.09	.61
	35 - 44	1	1.4%	11	15.8%	58	82.8%			70	100.0%		70	3.96	.60
	45 - 54			13	20.4%	49	76.5%	2	3.1%	64	100.0%		62	3.95	.61
	55 - 63	1	1.2%	10	12.2%	69	84.1%	2	2.5%	82	100.0%		80	4.12	.66
	64 - 74	1	2.1%	9	18.4%	39	79.5%			49	100.0%		49	3.96	.68
	.													.	.
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā	1	.6%	28	17.6%	130	81.0%	1	.7%	160	100.0%		159	4.02	.65
	Nē	3	1.3%	35	15.6%	183	81.3%	4	1.8%	225	100.0%		221	4.01	.64
	.													.	.
Izglītība	Pamatizglītība			4	13.5%	24	82.6%	1	3.9%	29	100.0%		28	4.07	.60
	Vidējā, vidējā profesionālā	1	.4%	38	17.1%	183	81.1%	3	1.3%	225	100.0%		222	4.00	.62
	Augstākā	3	2.2%	21	16.0%	106	81.0%	1	.7%	131	100.0%		130	4.02	.69
	.													.	.
Tautība	Latvietis (-te)	1	.4%	38	16.0%	197	82.4%	3	1.3%	239	100.0%		236	4.05	.63
	Cits (-ta)	3	2.0%	25	17.3%	116	79.2%	2	1.4%	146	100.0%		144	3.97	.67
	.													.	.
Sarunvaloda ģimenē	Latviešu	2	.8%	42	16.4%	210	81.6%	3	1.2%	257	100.0%		254	4.04	.65
	Krievu	2	1.5%	21	16.6%	103	80.2%	2	1.7%	128	100.0%		126	3.97	.64
	.													.	.
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	4	1.1%	58	16.5%	290	81.6%	3	.8%	355	100.0%		352	4.02	.65
	Respondenti bez LR pilsonības			5	16.8%	23	76.1%	2	7.1%	30	100.0%		28	3.96	.58
	.													.	.
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	1	1.0%	5	5.5%	86	92.4%	1	1.2%	93	100.0%		92	4.12	.53
	Privātajā sektorā	3	1.9%	36	23.8%	112	73.0%	2	1.4%	153	100.0%		151	3.91	.71
	Nestrādāju			22	15.8%	115	82.8%	2	1.4%	139	100.0%		137	4.07	.62
	.													.	.
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu ģimenes locekli (kvintiles)	Zemi ienākumi			10	11.8%	72	86.8%	1	1.3%	83	100.0%		82	4.10	.58
	Vidēji zemi ienākumi			5	9.8%	45	90.2%			50	100.0%		50	4.08	.53
	Vidēji ienākumi	1	2.5%	7	18.2%	30	74.6%	2	4.8%	40	100.0%		38	3.94	.70
	Vidēji augsti ienākumi	2	3.4%	9	16.2%	46	78.7%	1	1.7%	58	100.0%		57	3.96	.71
	Augsti ienākumi			13	17.3%	62	82.7%			75	100.0%		75	4.08	.65
	Grūti pateikt/ NA	1	1.2%	19	24.2%	58	73.2%	1	1.4%	79	100.0%		78	3.91	.68
	.													.	.
Reģions	Rīga	3	2.5%	27	22.9%	86	72.8%	2	1.8%	118	100.0%		116	3.89	.71
	Pierīga			10	15.9%	51	82.5%	1	1.6%	62	100.0%		61	4.10	.65
	Vidzeme			3	8.0%	35	92.0%			38	100.0%		38	4.13	.53
	Kurzeme	1	1.8%	3	5.9%	47	90.5%	1	1.8%	52	100.0%		51	4.25	.65
	Zemgale			6	12.7%	40	85.0%	1	2.3%	47	100.0%		46	4.04	.56
	Latgale			14	21.1%	54	78.9%			68	100.0%		68	3.90	.57
	.													.	.
Apdzīvota vieta	Rīga	3	2.5%	27	22.9%	86	72.8%	2	1.8%	118	100.0%		116	3.89	.71
	cita pilsēta	1	.7%	18	12.9%	122	85.8%	1	.7%	142	100.0%		141	4.10	.62
	lauki			18	14.5%	105	83.8%	2	1.7%	125	100.0%		123	4.05	.58

Bāze: respondenti, kuri ir saskārušies ar Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūru (VSAA), n=385
**Bāze vidējai vērtībai: respondenti, kuri ir snieguši konkrētu atbildi (netiek ņemts vērā atbildes "Grūti pateikt/ NA" minēšanas biežums. Vidējā vērtība aprēķināta skala no "1" ("Ļoti slikti") līdz "5" ("Teicami).*

T4.3.Lūdzu, pamēģiniet atcerēties savu saskarsmes pieredzi ar visām tām iestādēm, ar kurām Jūs pēdējo trīs gadu laikā esat sazinājies, saņēmis kādu pakalpojumu vai kārtojis lietas.
Vai Jūs teiktu, ka šī iestāde apkalpo iedzīvotājus un sniedz savus pakalpojumus teicami, labi, viduvēji, drīzāk slikti vai arī ļoti slikti : Ceļu satiksmes drošības direkcija (CSDD)

		Drīzāk + ļoti slikti		Viduvēji		Teicami + labi		Grūti pateikt/ NA		Total					
		nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	.	nesvērts skaits*	vidējā vērtība	standartn ovirze
	Visi respondenti	11	3.1%	52	14.5%	289	80.7%	6	1.7%	358	100.0%		352	4.01	.72
.														.	.
Dzimums	Vīrietis	5	2.3%	34	15.5%	178	80.5%	4	1.8%	221	100.0%		217	3.99	.69
	Sieviete	6	4.3%	18	13.1%	111	81.2%	2	1.4%	137	100.0%		135	4.03	.78
.														.	.
Vecums	18 - 24			6	16.5%	30	83.5%			36	100.0%		36	4.08	.65
	25 - 34	7	6.9%	13	12.9%	78	77.3%	3	3.0%	101	100.0%		98	3.89	.84
	35 - 44	3	3.2%	13	13.8%	78	83.0%			94	100.0%		94	4.02	.70
	45 - 54	1	1.5%	11	16.7%	53	80.3%	1	1.5%	66	100.0%		65	4.05	.69
	55 - 63			5	12.5%	33	82.5%	2	5.0%	40	100.0%		38	4.10	.61
	64 - 74			4	19.0%	17	81.0%			21	100.0%		21	4.05	.67
.														.	.
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā	7	4.0%	23	13.2%	139	80.6%	4	2.2%	173	100.0%		169	3.99	.76
	Nē	4	2.2%	29	15.8%	150	80.9%	2	1.1%	185	100.0%		183	4.02	.69
.														.	.
Izglītība	Pamatizglītība			3	15.9%	16	84.1%			19	100.0%		19	4.10	.66
	Vidējā, vidējā profesionālā	7	3.3%	31	14.5%	170	79.8%	5	2.3%	213	100.0%		208	3.99	.74
	Augstākā	4	3.1%	18	14.3%	103	81.8%	1	.8%	126	100.0%		125	4.01	.70
.														.	.
Tautība	Latvietis (-te)	5	2.2%	36	15.7%	184	80.4%	4	1.7%	229	100.0%		225	4.00	.71
	Cits (-ta)	6	4.7%	16	12.4%	105	81.4%	2	1.5%	129	100.0%		127	4.02	.75
.														.	.
Sarunvaloda ģimenē	Latviešu	3	1.2%	37	15.0%	203	82.2%	4	1.6%	247	100.0%		243	4.04	.66
	Krievu	8	7.2%	15	13.7%	85	77.3%	2	1.8%	110	100.0%		108	3.94	.84
	Citā					1	100.0%			1	100.0%		1	4.00	.00
.														.	.
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	10	2.9%	50	14.8%	274	80.8%	5	1.5%	339	100.0%		334	4.00	.72
	Respondenti bez LR pilsonības	1	5.2%	2	10.3%	15	79.3%	1	5.2%	19	100.0%		18	4.07	.80
.														.	.
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	3	4.0%	12	16.4%	57	78.2%	1	1.3%	73	100.0%		72	4.00	.76
	Privātajā sektorā	6	2.9%	27	13.3%	167	81.8%	4	2.0%	204	100.0%		200	4.00	.72
	Nestrādāju	2	2.5%	13	16.0%	65	80.3%	1	1.2%	81	100.0%		80	4.03	.71
.														.	.
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu ģimenes locekli (kvintiles)	Zemi ienākumi	1	1.6%	13	21.3%	47	77.1%			61	100.0%		61	3.95	.69
	Vidēji zemi ienākumi	1	2.9%	2	6.0%	31	88.4%	1	2.8%	35	100.0%		34	4.17	.67
	Vidēji ienākumi			7	16.3%	34	81.4%	1	2.3%	42	100.0%		41	4.08	.65
	Vidēji augsti ienākumi	2	3.3%	8	13.3%	46	78.3%	3	5.1%	59	100.0%		56	4.04	.73
	Augsti ienākumi	4	4.9%	9	11.1%	68	84.0%			81	100.0%		81	4.05	.75
	Grūti pateikt/ NA	3	3.8%	13	16.6%	63	78.4%	1	1.2%	80	100.0%		79	3.87	.76
.														.	.
Reģions	Rīga	4	3.5%	16	14.5%	89	80.2%	2	1.8%	111	100.0%		109	4.01	.76
	Pierīga	1	1.6%	5	7.6%	61	90.7%			67	100.0%		67	4.12	.60
	Vidzeme	1	2.8%	6	16.8%	29	80.4%			36	100.0%		36	4.03	.74
	Kurzeme	1	2.0%	9	17.4%	37	74.5%	3	6.1%	50	100.0%		47	4.03	.81
	Zemgale			7	18.4%	31	81.6%			38	100.0%		38	4.02	.63
	Latgale	4	7.0%	9	16.6%	42	74.7%	1	1.7%	56	100.0%		55	3.82	.75
.														.	.
Apdzīvota vieta	Rīga	4	3.5%	16	14.5%	89	80.2%	2	1.8%	111	100.0%		109	4.01	.76
	cita pilsēta	4	3.5%	20	16.9%	92	77.8%	2	1.8%	118	100.0%		116	3.95	.74
	lauki	3	2.3%	16	12.4%	108	83.8%	2	1.5%	129	100.0%		127	4.06	.67

Bāze: respondenti, kuri ir saskārušies ar Ceļu satiksmes drošības direkciju (CSDD), n=358
**Bāze vidējai vērtībai: respondenti, kuri ir snieguši konkrētu atbildi (netiek ņemts vērā atbildes "Grūti pateikt/ NA" minēšanas biežums. Vidējā vērtība aprēķināta skala no "1" ("Ļoti slikti") līdz "5" ("Teicami).*

T4.4.Lūdzu, pamēģiniet atcerēties savu saskarsmes pieredzi ar visām tām iestādēm, ar kurām Jūs pēdējo trīs gadu laikā esat sazinājies, saņēmis kādu pakalpojumu vai kārtojis lietas.
Vai Jūs teiktu, ka šī iestāde apkalpo iedzīvotājus un sniedz savus pakalpojumus teicami, labi, viduvēji, drīzāk slikti vai arī ļoti slikti : Nodarbinātības valsts aģentūra (NVA)

		Drīzāk + ļoti slikti		Viduvēji		Teicami + labi		Grūti pateikt/ NA		Total					
		nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	.	nesvērts skaits*	vidējā vērtība	standartn ovirze
	Visi respondenti	4	2.4%	36	21.1%	123	73.0%	6	3.5%	169	100.0%		163	3.88	.75
	.													.	.
Dzimums	Vīrietis	1	1.2%	20	25.1%	53	67.3%	5	6.3%	79	100.0%		74	3.84	.72
	Sieviete	3	3.4%	16	17.5%	70	78.1%	1	1.1%	90	100.0%		89	3.91	.78
	.													.	.
Vecums	18 - 24			6	35.3%	10	58.9%	1	5.8%	17	100.0%		16	3.69	.60
	25 - 34	2	4.9%	9	22.0%	30	73.1%			41	100.0%		41	3.83	.92
	35 - 44	1	3.1%	7	21.9%	24	75.0%			32	100.0%		32	3.84	.81
	45 - 54	1	2.3%	6	13.7%	35	79.5%	2	4.5%	44	100.0%		42	3.98	.64
	55 - 63			8	22.9%	24	68.5%	3	8.5%	35	100.0%		32	3.94	.67
	.													.	.
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā	1	1.3%	22	28.1%	52	66.7%	3	3.9%	78	100.0%		75	3.84	.75
	Nē	3	3.3%	14	15.1%	71	78.4%	3	3.2%	91	100.0%		88	3.91	.75
	.													.	.
Izglītība	Pamatizglītība	1	6.2%	3	19.0%	12	74.8%			16	100.0%		16	3.69	.87
	Vidējā, vidējā profesionālā	2	1.9%	24	22.2%	75	70.4%	6	5.6%	107	100.0%		101	3.86	.70
	Augstākā	1	2.2%	9	19.2%	36	78.7%			46	100.0%		46	3.99	.80
	.													.	.
Tautība	Latvietis (-te)	3	2.8%	16	15.3%	81	79.0%	3	2.9%	103	100.0%		100	3.95	.79
	Cits (-ta)	1	1.6%	20	30.0%	42	63.8%	3	4.6%	66	100.0%		63	3.77	.68
	.													.	.
Sarunvaloda ģimenē	Latviešu	3	2.6%	19	16.9%	86	77.8%	3	2.7%	111	100.0%		108	3.93	.78
	Krievu	1	1.9%	17	30.1%	35	62.6%	3	5.4%	56	100.0%		53	3.77	.70
	Citā					2	100.0%			2	100.0%		2	4.00	.00
	.													.	.
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	3	1.9%	33	20.8%	114	73.4%	6	3.8%	156	100.0%		150	3.90	.75
	Respondenti bez LR pilsonības	1	8.1%	3	23.6%	9	68.3%			13	100.0%		13	3.67	.75
	.													.	.
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	1	3.3%	7	23.1%	22	73.6%			30	100.0%		30	3.80	.80
	Privātajā sektorā	1	1.5%	17	25.8%	44	67.9%	3	4.8%	65	100.0%		62	3.81	.72
	Nestrādāju	2	2.8%	12	15.9%	57	77.4%	3	3.9%	74	100.0%		71	3.97	.75
	.													.	.
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu ģimenes locekli (kvintiles)	Zemi ienākumi			12	23.1%	37	73.1%	2	3.8%	51	100.0%		49	3.92	.64
	Vidēji zemi ienākumi			2	14.0%	12	86.0%			14	100.0%		14	4.08	.62
	Vidēji ienākumi			2	10.7%	16	84.6%	1	4.7%	19	100.0%		18	3.99	.48
	Vidēji augsti ienākumi			9	34.4%	16	61.4%	1	4.2%	26	100.0%		25	3.84	.74
	Augsti ienākumi			5	18.3%	22	81.7%			27	100.0%		27	4.01	.62
	Grūti pateikt/ NA	4	12.7%	6	18.7%	20	62.1%	2	6.5%	32	100.0%		30	3.57	1.11
	.													.	.
Reģions	Rīga	1	2.7%	10	27.5%	25	69.7%			36	100.0%		36	3.81	.82
	Pierīga			5	20.1%	19	79.9%			24	100.0%		24	4.05	.69
	Vidzeme	1	3.4%	4	14.0%	22	78.7%	1	3.9%	28	100.0%		27	3.82	.73
	Kurzeme			1	4.2%	19	83.0%	3	12.9%	23	100.0%		20	4.20	.52
	Zemgale	2	8.0%	10	38.0%	13	50.3%	1	3.7%	26	100.0%		25	3.52	.92
	Latgale			6	18.9%	25	78.1%	1	3.0%	32	100.0%		31	3.96	.60
	.													.	.
Apdzīvota vieta	Rīga	1	2.7%	10	27.5%	25	69.7%			36	100.0%		36	3.81	.82
	cita pilsēta	1	1.5%	11	17.0%	49	75.3%	4	6.3%	65	100.0%		61	3.94	.70
	lauki	2	3.0%	15	21.5%	49	72.7%	2	2.8%	68	100.0%		66	3.87	.76

Bāze: respondenti, kuri ir saskārušies ar Nodarbinātības valsts aģentūru (NVA), n=169
**Bāze vidējai vērtībai: respondenti, kuri ir snieguši konkrētu atbildi (netiek ņemts vērā atbildes "Grūti pateikt/ NA" minēšanas biežums. Vidējā vērtība aprēķināta skala no "1" ("Ļoti slikti") līdz "5" ("Teicami).*

T4.5. Lūdzu, pamēģiniet atcerēties savu saskarsmes pieredzi ar visām tām iestādēm, ar kurām Jūs pēdējo trīs gadu laikā esat sazinājies, saņēmis kādu pakalpojumu vai kārtojis lietas.
Vai Jūs teiktu, ka šī iestāde apkalpo iedzīvotājus un sniedz savus pakalpojumus teicami, labi, viduvēji, drīzāk slikti vai arī ļoti slikti : Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde (PMLP)

		Drīzāk + ļoti slikti		Viduvēji		Teicami + labi		Grūti pateikt/ NA		Total					
		nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	.	nesvērts skaits*	vidējā vērtība	standartn ovirze
	Visi respondenti	4	1.7%	17	7.6%	196	88.9%	4	1.8%	221	100.0%		217	4.15	.65
	.													.	.
Dzimums	Vīrietis	2	1.8%	9	8.1%	94	86.6%	4	3.6%	109	100.0%		105	4.11	.66
	Sieviete	2	1.7%	8	7.2%	102	91.1%			112	100.0%		112	4.20	.64
	.													.	.
Vecums	18 - 24	2	9.4%	3	14.4%	16	76.2%			21	100.0%		21	3.86	1.01
	25 - 34	1	1.6%	6	10.0%	52	86.7%	1	1.6%	60	100.0%		59	4.10	.63
	35 - 44	1	1.7%	5	8.9%	50	89.3%			56	100.0%		56	4.18	.66
	45 - 54			1	3.0%	33	97.0%			34	100.0%		34	4.15	.44
	55 - 63					29	90.7%	3	9.3%	32	100.0%		29	4.38	.49
	64 - 74			2	11.2%	16	88.8%			18	100.0%		18	4.22	.65
	.													.	.
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā	2	1.9%	10	10.1%	83	85.0%	3	2.9%	98	100.0%		95	4.16	.68
	Nē	2	1.6%	7	5.6%	113	92.1%	1	.8%	123	100.0%		122	4.15	.62
	.													.	.
Izglītība	Pamatizglītība	1	7.1%			13	92.9%			14	100.0%		14	4.42	.85
	Vidējā, vidējā profesionālā	3	2.3%	8	6.5%	106	87.9%	4	3.2%	121	100.0%		117	4.11	.66
	Augstākā			9	10.3%	77	89.7%			86	100.0%		86	4.16	.59
	.													.	.
Tautība	Latvietis (-te)	4	2.8%	11	7.9%	121	88.0%	2	1.4%	138	100.0%		136	4.15	.71
	Cits (-ta)			6	7.2%	75	90.5%	2	2.4%	83	100.0%		81	4.16	.53
	.													.	.
Sarunvaloda ģimenē	Latviešu	4	2.5%	12	7.7%	134	87.9%	3	1.9%	153	100.0%		150	4.16	.70
	Krievu			4	6.0%	62	92.6%	1	1.5%	67	100.0%		66	4.16	.51
	Citā			1	100.0%					1	100.0%		1	3.00	.
	.													.	.
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	4	1.9%	14	7.0%	174	89.0%	4	2.0%	196	100.0%		192	4.16	.65
	Respondenti bez LR pilsonības			3	11.9%	22	88.1%			25	100.0%		25	4.12	.60
	.													.	.
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)			3	6.9%	40	93.1%			43	100.0%		43	4.18	.54
	Privātajā sektorā	3	2.5%	10	8.6%	99	87.2%	2	1.7%	114	100.0%		112	4.06	.66
	Nestrādāju	1	1.5%	4	6.1%	57	89.3%	2	3.1%	64	100.0%		62	4.31	.66
	.													.	.
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu ģimenes locekli (kvintiles)	Zemi ienākumi	1	2.9%	1	2.8%	31	91.5%	1	2.9%	34	100.0%		33	4.33	.69
	Vidēji zemi ienākumi			1	3.1%	29	93.7%	1	3.1%	31	100.0%		30	4.40	.56
	Vidēji ienākumi	1	3.7%	2	7.8%	21	84.7%	1	3.9%	25	100.0%		24	4.01	.64
	Vidēji augsti ienākumi			2	5.9%	31	94.1%			33	100.0%		33	4.18	.52
	Augsti ienākumi	1	1.8%	6	11.4%	45	86.8%			52	100.0%		52	4.02	.69
	Grūti pateikt/ NA	1	2.1%	5	11.0%	39	84.9%	1	2.1%	46	100.0%		45	4.07	.65
	.													.	.
Reģions	Rīga			8	11.3%	61	88.7%			69	100.0%		69	4.03	.51
	Pierīga	1	1.6%	6	10.4%	51	87.9%			58	100.0%		58	4.16	.74
	Vidzeme					12	100.0%			12	100.0%		12	4.57	.52
	Kurzeme	3	8.3%	2	5.6%	28	80.4%	2	5.6%	35	100.0%		33	4.12	.88
	Zemgale					18	100.0%			18	100.0%		18	4.27	.46
	Latgale			1	3.2%	26	90.0%	2	6.7%	29	100.0%		27	4.22	.50
	.													.	.
Apdzīvota vieta	Rīga			8	11.3%	61	88.7%			69	100.0%		69	4.03	.51
	cita pilsēta	4	4.9%	6	7.6%	67	86.2%	1	1.3%	78	100.0%		77	4.10	.79
	lauki			3	4.2%	68	91.9%	3	3.9%	74	100.0%		71	4.32	.56

Bāze: respondenti, kuri ir saskārušies ar Pilsonības un migrācijas lietu pārvaldi (PMLP), n=221
**Bāze vidējai vērtībai: respondenti, kuri ir snieguši konkrētu atbildi (netiek ņemts vērā atbildes "Grūti pateikt/ NA" minēšanas biežums. Vidējā vērtība aprēķināta skala no "1" ("Ļoti slikti") līdz "5" ("Teicami).*

T4.6. Lūdzu, pamēģiniet atcerēties savu saskarsmes pieredzi ar visām tām iestādēm, ar kurām Jūs pēdējo trīs gadu laikā esat sazinājies, saņēmis kādu pakalpojumu vai kārtojis lietas.
Vai Jūs teiktu, ka šī iestāde apkalpo iedzīvotājus un sniedz savus pakalpojumus teicami, labi, viduvēji, drīzāk slikti vai arī ļoti slikti : Valsts zemes dienests (VZD, t.sk. kadastra uzturēšana par nekustamo īpašumu jautājumiem)

		Drīzāk + ļoti slikti		Viduvēji		Teicami + labi		Grūti pateikt/ NA		Total					
		nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	.	nesvērts skaits*	vidējā vērtība	standartn ovirze
	Visi respondenti	4	3.9%	16	15.4%	81	78.7%	2	2.0%	103	100.0%		101	3.91	.72
	.													.	.
Dzimums	Vīrietis	2	5.0%	5	11.8%	33	78.3%	2	5.0%	42	100.0%		40	3.85	.74
	Sieviete	2	3.2%	11	17.8%	48	79.0%			61	100.0%		61	3.95	.71
	.													.	.
Vecums	18 - 24	1	50.0%			1	50.0%			2	100.0%		2	3.50	2.18
	25 - 34	1	3.6%	6	21.5%	20	71.3%	1	3.6%	28	100.0%		27	3.78	.80
	35 - 44	1	3.0%	5	15.1%	27	81.8%			33	100.0%		33	4.03	.73
	45 - 54	1	5.6%	1	5.6%	15	83.2%	1	5.5%	18	100.0%		17	3.88	.60
	55 - 63			3	20.0%	12	80.0%			15	100.0%		15	3.93	.59
	64 - 74			1	14.4%	6	85.6%			7	100.0%		7	4.00	.58
	.													.	.
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā	2	3.9%	11	21.6%	36	72.3%	1	2.2%	50	100.0%		49	3.84	.79
	Nē	2	3.9%	5	9.5%	45	84.8%	1	1.9%	53	100.0%		52	3.98	.64
	.													.	.
Izglītība	Pamatizglītība					5	100.0%			5	100.0%		5	4.20	.44
	Vidējā, vidējā profesionālā	3	5.2%	10	17.6%	41	73.5%	2	3.7%	56	100.0%		54	3.84	.79
	Augstākā	1	2.7%	6	14.2%	35	83.1%			42	100.0%		42	3.97	.65
	.													.	.
Tautība	Latvietis (-te)	2	3.4%	9	14.7%	49	81.8%			60	100.0%		60	3.93	.66
	Cits (-ta)	2	4.6%	7	16.3%	32	74.3%	2	4.8%	43	100.0%		41	3.88	.81
	.													.	.
Sarunvaloda ģimenē	Latviešu	2	3.2%	9	13.6%	54	83.3%			65	100.0%		65	3.95	.65
	Krievu	2	5.2%	7	18.5%	27	70.7%	2	5.5%	38	100.0%		36	3.83	.84
	.													.	.
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	4	4.3%	15	15.8%	73	77.7%	2	2.2%	94	100.0%		92	3.90	.74
	Respondenti bez LR pilsonības			1	10.8%	8	89.2%			9	100.0%		9	4.00	.49
	.													.	.
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	1	3.8%	4	15.7%	20	80.6%			25	100.0%		25	3.85	.62
	Privātajā sektorā	3	5.8%	8	15.0%	41	77.2%	1	2.0%	53	100.0%		52	3.90	.82
	Nestrādāju			4	15.9%	20	80.0%	1	4.0%	25	100.0%		24	4.00	.59
	.													.	.
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu ģimenes locekli (kvintiles)	Zemi ienākumi	1	6.5%	3	19.6%	11	73.9%			15	100.0%		15	3.67	.89
	Vidēji zemi ienākumi			1	7.3%	11	85.1%	1	7.6%	13	100.0%		12	4.17	.57
	Vidēji ienākumi	1	8.3%	2	16.6%	9	75.1%			12	100.0%		12	3.92	.90
	Vidēji augsti ienākumi	1	5.9%	3	18.5%	12	75.6%			16	100.0%		16	3.88	.79
	Augsti ienākumi	1	3.7%	4	13.4%	25	82.8%			30	100.0%		30	3.92	.65
	Grūti pateikt/ NA			3	17.4%	13	76.1%	1	6.5%	17	100.0%		16	3.94	.57
	.													.	.
Reģions	Rīga	2	7.7%	8	29.4%	16	59.3%	1	3.7%	27	100.0%		26	3.69	.84
	Pierīga	1	4.4%	1	4.9%	20	90.6%			22	100.0%		22	3.99	.61
	Vidzeme			2	21.3%	6	66.7%	1	12.0%	9	100.0%		8	3.76	.46
	Kurzeme			1	6.6%	14	93.4%			15	100.0%		15	4.26	.59
	Zemgale	1	7.5%	2	15.3%	10	77.1%			13	100.0%		13	3.85	1.06
	Latgale			2	11.6%	15	88.4%			17	100.0%		17	3.95	.44
	.													.	.
Apdzīvota vieta	Rīga	2	7.7%	8	29.4%	16	59.3%	1	3.7%	27	100.0%		26	3.69	.84
	cita pilsēta			4	8.9%	39	88.6%	1	2.5%	44	100.0%		43	4.07	.50
	lauki	2	6.1%	4	12.5%	26	81.4%			32	100.0%		32	3.87	.82

Bāze: respondenti, kuri ir saskārušies ar Valsts zemes dienests (VZD), n=103
**Bāze vidējai vērtībai: respondenti, kuri ir snieguši konkrētu atbildi (netiek ņemts vērā atbildes "Grūti pateikt/ NA" minēšanas biežums. Vidējā vērtība aprēķināta skala no "1" ("Ļoti slikti") līdz "5" ("Teicami).*

T4.7. Lūdzu, pamēģiniet atcerēties savu saskarsmes pieredzi ar visām tām iestādēm, ar kurām Jūs pēdējo trīs gadu laikā esat sazinājies, saņēmis kādu pakalpojumu vai kārtojis lietas.
Vai Jūs teiktu, ka šī iestāde apkalpo iedzīvotājus un sniedz savus pakalpojumus teicami, labi, viduvēji, drīzāk slikti vai arī ļoti slikti : Lauku atbalsta dienests (LAD)

		Drīzāk + ļoti slikti		Viduvēji		Teicami + labi		Grūti pateikt/ NA		Total					
		nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	.	nesvērts skaits*	vidējā vērtība	standartn ovirze
	Visi respondenti	2	2.7%	7	9.7%	59	83.5%	3	4.1%	71	100.0%		68	4.08	.74
	.													.	.
Dzimums	Vīrietis	1	2.6%	4	10.8%	31	83.9%	1	2.6%	37	100.0%		36	4.06	.79
	Sieviete	1	2.9%	3	8.4%	28	82.9%	2	5.8%	34	100.0%		32	4.11	.69
	.													.	.
Vecums	18 - 24			1	24.5%	3	75.5%			4	100.0%		4	3.76	.50
	25 - 34	1	9.1%	5	45.5%	5	45.4%			11	100.0%		11	3.63	1.03
	35 - 44	1	5.5%			14	78.0%	3	16.4%	18	100.0%		15	4.00	.92
	45 - 54			1	6.0%	16	94.0%			17	100.0%		17	4.41	.62
	55 - 63					12	100.0%			12	100.0%		12	4.17	.39
	64 - 74					9	100.0%			9	100.0%		9	4.11	.34
	.													.	.
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā	2	5.9%	5	14.9%	24	73.4%	2	5.9%	33	100.0%		31	3.96	.93
	Nē			2	5.1%	35	92.3%	1	2.6%	38	100.0%		37	4.19	.52
	.													.	.
Izglītība	Pamatizglītība			1	16.4%	5	83.6%			6	100.0%		6	4.19	.76
	Vidējā, vidējā profesionālā	2	3.9%	5	9.8%	42	84.3%	1	2.0%	50	100.0%		49	4.07	.80
	Augstākā			1	6.4%	12	80.5%	2	13.0%	15	100.0%		13	4.07	.48
	.													.	.
Tautība	Latvietis (-te)	2	3.5%	6	10.5%	46	82.6%	2	3.5%	56	100.0%		54	4.08	.79
	Cits (-ta)			1	6.5%	13	86.9%	1	6.6%	15	100.0%		14	4.08	.48
	.													.	.
Sarunvaloda ģimenē	Latviešu	2	3.3%	6	10.0%	49	83.5%	2	3.3%	59	100.0%		57	4.10	.78
	Krievu			1	8.2%	10	83.5%	1	8.3%	12	100.0%		11	4.00	.44
	.													.	.
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	2	2.9%	7	10.4%	54	82.2%	3	4.4%	66	100.0%		63	4.07	.76
	Respondenti bez LR pilsonības					5	100.0%			5	100.0%		5	4.22	.47
	.													.	.
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	2	16.2%	2	17.3%	8	66.4%			12	100.0%		12	3.58	1.15
	Privātajā sektorā			3	8.0%	30	84.0%	3	8.0%	36	100.0%		33	4.19	.58
	Nestrādāju			2	8.4%	21	91.6%			23	100.0%		23	4.19	.58
	.													.	.
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu ģimenes locekli (kvintiles)	Zemi ienākumi	1	3.9%	2	7.8%	21	84.3%	1	4.0%	25	100.0%		24	4.05	.69
	Vidēji zemi ienākumi	1	11.2%			8	88.8%			9	100.0%		9	3.90	1.18
	Vidēji ienākumi			1	15.5%	5	84.5%			6	100.0%		6	4.19	.75
	Vidēji augsti ienākumi					5	100.0%			5	100.0%		5	4.21	.45
	Augsti ienākumi					7	87.8%	1	12.2%	8	100.0%		7	4.57	.53
	Grūti pateikt/ NA			4	21.9%	13	72.8%	1	5.3%	18	100.0%		17	3.95	.66
	.													.	.
Reģions	Rīga			1	15.3%	6	84.7%			7	100.0%		7	3.85	.39
	Pierīga					11	100.0%			11	100.0%		11	4.29	.48
	Vidzeme	2	19.9%	2	19.7%	5	50.4%	1	10.0%	10	100.0%		9	3.45	1.33
	Kurzeme			2	13.5%	10	72.5%	2	14.0%	14	100.0%		12	4.53	.78
	Zemgale			1	10.6%	8	89.4%			9	100.0%		9	4.12	.60
	Latgale			1	5.0%	19	95.0%			20	100.0%		20	4.05	.39
	.													.	.
Apdzīvota vieta	Rīga			1	15.3%	6	84.7%			7	100.0%		7	3.85	.39
	cita pilsēta			2	17.4%	7	64.4%	2	18.1%	11	100.0%		9	4.13	.78
	lauki	2	3.7%	4	7.3%	46	87.2%	1	1.8%	53	100.0%		52	4.11	.77

Bāze: respondenti, kuri ir saskārušies ar Lauku atbalsta dienestu (LAD), n=71
**Bāze vidējai vērtībai: respondenti, kuri ir snieguši konkrētu atbildi (netiek ņemts vērā atbildes "Grūti pateikt/ NA" minēšanas biežums. Vidējā vērtība aprēķināta skala no "1" ("Ļoti slikti") līdz "5" ("Teicami).*

T4.8. Lūdzu, pamēģiniet atcerēties savu saskarsmes pieredzi ar visām tām iestādēm, ar kurām Jūs pēdējo trīs gadu laikā esat sazinājies, saņēmis kādu pakalpojumu vai kārtojis lietas.
Vai Jūs teiktu, ka šī iestāde apkalpo iedzīvotājus un sniedz savus pakalpojumus teicami, labi, viduvēji, drīzāk slikti vai arī ļoti slikti : Uzņēmumu reģistrs (UR)

		Drīzāk + ļoti slikti		Viduvēji		Teicami + labi		Grūti pateikt/ NA		Total					
		nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	.	nesvērts skaits*	vidējā vērtība	standartn ovirze
	Visi respondenti	2	4.7%	8	18.8%	30	71.6%	2	5.0%	42	100.0%		40	3.96	.82
	.													.	.
Dzimums	Vīrietis	1	4.6%	2	9.0%	17	76.9%	2	9.5%	22	100.0%		20	4.11	.79
	Sieviete	1	4.8%	6	29.5%	13	65.7%			20	100.0%		20	3.82	.84
	.													.	.
Vecums	18 - 24					3	100.0%			3	100.0%		3	4.00	.00
	25 - 34	1	6.5%	5	33.3%	8	53.5%	1	6.7%	15	100.0%		14	3.65	.84
	35 - 44	1	6.7%	3	19.9%	11	73.4%			15	100.0%		15	4.00	.93
	45 - 54					4	80.0%	1	20.0%	5	100.0%		4	4.75	.49
	55 - 63					2	100.0%			2	100.0%		2	4.00	.00
	64 - 74					2	100.0%			2	100.0%		2	4.00	.00
	.													.	.
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā	1	4.4%	7	30.0%	15	65.7%			23	100.0%		23	3.79	.80
	Nē	1	5.1%	1	5.2%	15	78.7%	2	11.0%	19	100.0%		17	4.20	.81
	.													.	.
Izglītība	Vidējā, vidējā profesionālā			1	6.5%	13	86.1%	1	7.5%	15	100.0%		14	4.15	.54
	Augstākā	2	7.3%	7	25.6%	17	63.6%	1	3.6%	27	100.0%		26	3.86	.93
	.													.	.
Tautība	Latvietis (-te)	2	6.8%	4	13.6%	21	72.4%	2	7.2%	29	100.0%		27	3.98	.86
	Cits (-ta)			4	30.3%	9	69.7%			13	100.0%		13	3.94	.76
	.													.	.
Sarunvaloda ģimenē	Latviešu	2	6.1%	4	12.2%	24	75.2%	2	6.5%	32	100.0%		30	4.01	.83
	Krievu			4	40.3%	6	59.7%			10	100.0%		10	3.80	.80
	.													.	.
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	2	4.8%	8	19.3%	29	70.8%	2	5.1%	41	100.0%		39	3.93	.81
	Respondenti bez LR pilsonības					1	100.0%			1	100.0%		1	5.00	.00
	.													.	.
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)			3	32.8%	6	67.2%			9	100.0%		9	3.90	.78
	Privātajā sektorā	1	3.7%	5	18.2%	19	70.3%	2	7.8%	27	100.0%		25	3.93	.76
	Nestrādāju	1	16.0%			5	84.0%			6	100.0%		6	4.20	1.16
	.													.	.
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu ģimenes locekli (kvintiles)	Zemi ienākumi			1	50.3%	1	49.7%			2	100.0%		2	3.50	.72
	Vidēji zemi ienākumi					2	100.0%			2	100.0%		2	4.53	.69
	Vidēji ienākumi			1	33.0%	2	67.0%			3	100.0%		3	4.00	1.00
	Vidēji augsti ienākumi			1	10.8%	8	89.2%			9	100.0%		9	4.14	.61
	Augsti ienākumi	1	8.1%	1	8.3%	10	83.6%			12	100.0%		12	4.09	.89
	Grūti pateikt/ NA	1	7.2%	4	28.3%	7	49.5%	2	15.0%	14	100.0%		12	3.67	.89
	.													.	.
Reģions	Rīga			4	23.4%	13	76.6%			17	100.0%		17	4.01	.71
	Pierīga	1	7.6%			11	83.9%	1	8.5%	13	100.0%		12	4.18	.84
	Vidzeme			1	100.0%					1	100.0%		1	3.00	.
	Kurzeme	1	24.9%	1	24.9%	2	50.3%			4	100.0%		4	3.50	1.30
	Zemgale			1	24.6%	3	75.4%			4	100.0%		4	4.00	.81
	Latgale			1	33.7%	1	33.1%	1	33.2%	3	100.0%		2	3.50	.71
	.													.	.
Apdzīvota vieta	Rīga			4	23.4%	13	76.6%			17	100.0%		17	4.01	.71
	cita pilsēta	1	8.8%	2	17.9%	7	64.3%	1	9.0%	11	100.0%		10	3.81	.91
	lauki	1	7.1%	2	13.9%	10	71.0%	1	7.9%	14	100.0%		13	4.02	.92

Bāze: respondenti, kuri ir saskārušies ar Uzņēmumu reģistru (UR), n=42
**Bāze vidējai vērtībai: respondenti, kuri ir snieguši konkrētu atbildi (netiek ņemts vērā atbildes "Grūti pateikt/ NA" minēšanas biežums. Vidējā vērtība aprēķināta skala no "1" ("Ļoti slikti") līdz "5" ("Teicami).*

T4.9. Lūdzu, pamēģiniet atcerēties savu saskarsmes pieredzi ar visām tām iestādēm, ar kurām Jūs pēdējo trīs gadu laikā esat sazinājies, saņēmis kādu pakalpojumu vai kārtojis lietas.
Vai Jūs teiktu, ka šī iestāde apkalpo iedzīvotājus un sniedz savus pakalpojumus teicami, labi, viduvēji, drīzāk slikti vai arī ļoti slikti : Veselības inspekcija (VI)

		Drīzāk + ļoti slikti		Viduvēji		Teicami + labi		Grūti pateikt/ NA		Total					
		nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	.	nesvērts skaits*	vidējā vērtība	standartn ovirze
	Visi respondenti	6	18.1%	3	9.7%	21	66.1%	2	6.1%	32	100.0%		30	3.55	1.16
	.													.	.
Dzimums	Vīrietis	4	29.8%	1	7.8%	7	54.8%	1	7.6%	13	100.0%		12	3.29	1.42
	Sieviete	2	10.2%	2	10.9%	14	73.7%	1	5.1%	19	100.0%		18	3.73	.96
	.													.	.
Vecums	18 - 24	3	49.7%			3	50.3%			6	100.0%		6	2.84	1.34
	25 - 34	1	9.1%	2	18.2%	7	63.6%	1	9.1%	11	100.0%		10	3.70	.83
	35 - 44	1	50.6%					1	49.4%	2	100.0%		1	1.00	.00
	45 - 54			1	16.6%	5	83.4%			6	100.0%		6	4.17	.74
	55 - 63					1	100.0%			1	100.0%		1	5.00	.
	64 - 74	1	16.7%			5	83.3%			6	100.0%		6	3.50	1.23
	.													.	.
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā	3	22.3%	2	15.9%	7	54.4%	1	7.5%	13	100.0%		12	3.53	1.32
	Nē	3	15.2%	1	5.3%	14	74.3%	1	5.2%	19	100.0%		18	3.57	1.08
	.													.	.
Izglītība	Pamatizglītība	2	38.4%	1	22.6%	2	39.0%			5	100.0%		5	2.81	1.29
	Vidējā, vidējā profesionālā	3	19.7%	1	6.6%	11	73.7%			15	100.0%		15	3.62	1.31
	Augstākā	1	8.1%	1	8.1%	8	67.7%	2	16.0%	12	100.0%		10	3.81	.77
	.													.	.
Tautība	Latvietis (-te)	4	19.9%	2	11.0%	11	58.8%	2	10.3%	19	100.0%		17	3.45	1.22
	Cits (-ta)	2	15.5%	1	7.6%	10	76.9%			13	100.0%		13	3.69	1.11
	.													.	.
Sarunvaloda ģimenē	Latviešu	5	22.8%	2	10.0%	12	57.8%	2	9.3%	21	100.0%		19	3.35	1.29
	Krievu	1	9.1%	1	9.0%	9	82.0%			11	100.0%		11	3.91	.83
	.													.	.
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	6	19.3%	3	10.3%	19	63.9%	2	6.5%	30	100.0%		28	3.52	1.19
	Respondenti bez LR pilsonības					2	100.0%			2	100.0%		2	4.00	.00
	.													.	.
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	1	12.2%	2	25.8%	5	62.0%			8	100.0%		8	3.50	.75
	Privātajā sektorā	3	19.2%			10	67.7%	2	13.1%	15	100.0%		13	3.72	1.24
	Nestrādāju	2	21.7%	1	11.1%	6	67.2%			9	100.0%		9	3.37	1.42
	.													.	.
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu ģimenes locekli (kvintiles)	Zemi ienākumi			2	65.0%	1	35.0%			3	100.0%		3	3.70	1.15
	Vidēji zemi ienākumi	1	20.1%			4	79.9%			5	100.0%		5	3.40	1.35
	Vidēji ienākumi					4	100.0%			4	100.0%		4	4.00	.00
	Vidēji augsti ienākumi	1	24.7%			3	75.3%			4	100.0%		4	3.53	1.73
	Augsti ienākumi	1	15.9%			5	84.1%			6	100.0%		6	3.85	.97
	Grūti pateikt/ NA	3	28.9%	1	10.1%	4	41.2%	2	19.8%	10	100.0%		8	3.16	1.35
	.													.	.
Reģions	Rīga			1	8.3%	11	91.7%			12	100.0%		12	4.09	.52
	Pierīga	5	48.6%			5	51.4%			10	100.0%		10	2.84	1.54
	Vidzeme	1	48.9%			1	51.1%			2	100.0%		2	3.02	1.45
	Kurzeme					2	67.4%	1	32.6%	3	100.0%		2	4.54	.70
	Zemgale			1	36.1%	2	63.9%			3	100.0%		3	3.64	.59
	Latgale			1	49.9%			1	50.1%	2	100.0%		1	3.00	.
	.													.	.
Apdzīvota vieta	Rīga			1	8.3%	11	91.7%			12	100.0%		12	4.09	.52
	cita pilsēta	3	32.3%			4	46.0%	2	21.7%	9	100.0%		7	3.19	1.47
	lauki	3	26.3%	2	19.2%	6	54.5%			11	100.0%		11	3.20	1.31

Bāze: respondenti, kuri ir saskārušies ar Veselības inspekciju (VI), n=32
**Bāze vidējai vērtībai: respondenti, kuri ir snieguši konkrētu atbildi (netiek ņemts vērā atbildes "Grūti pateikt/ NA" minēšanas biežums. Vidējā vērtība aprēķināta skala no "1" ("Ļoti slikti") līdz "5" ("Teicami).*

T4.10. Lūdzu, pamēģiniet atcerēties savu saskarsmes pieredzi ar visām tām iestādēm, ar kurām Jūs pēdējo trīs gadu laikā esat sazinājies, saņēmis kādu pakalpojumu vai kārtojis lietas.
Vai Jūs teiktu, ka šī iestāde apkalpo iedzīvotājus un sniedz savus pakalpojumus teicami, labi, viduvēji, drīzāk slikti vai arī ļoti slikti : Valsts meža dienests (VMD)

		Drīzāk + ļoti slikti		Viduvēji		Teicami + labi		Grūti pateikt/ NA		Total					
		nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	.	nesvērts skaits*	vidējā vērtība	standartn ovirze
	Visi respondenti	1	3.6%	4	14.7%	20	74.4%	2	7.3%	27	100.0%		25	4.04	.79
	.													.	.
Dzimums	Vīrietis			2	15.0%	10	71.0%	2	14.0%	14	100.0%		12	4.17	.73
	Sieviete	1	7.6%	2	14.3%	10	78.1%			13	100.0%		13	3.93	.85
	.													.	.
Vecums	18 - 24			1	100.0%					1	100.0%		1	3.00	.
	25 - 34	1	16.8%	1	17.0%	3	49.4%	1	16.7%	6	100.0%		5	3.79	1.31
	35 - 44					4	80.1%	1	19.9%	5	100.0%		4	4.00	.00
	45 - 54			1	16.8%	5	83.2%			6	100.0%		6	4.16	.75
	55 - 63					4	100.0%			4	100.0%		4	4.50	.58
	64 - 74			1	19.8%	4	80.2%			5	100.0%		5	4.00	.71
	.													.	.
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā			2	25.4%	6	74.6%			8	100.0%		8	3.75	.47
	Nē	1	5.2%	2	10.2%	14	74.3%	2	10.3%	19	100.0%		17	4.18	.88
	.													.	.
Izglītība	Pamatizglītība			1	49.6%	1	50.4%			2	100.0%		2	4.01	1.45
	Vidējā, vidējā profesionālā			2	14.4%	12	85.6%			14	100.0%		14	4.00	.56
	Augstākā	1	8.9%	1	9.0%	7	64.3%	2	17.8%	11	100.0%		9	4.11	1.05
	.													.	.
Tautība	Latvietis (-te)	1	4.1%	3	11.9%	18	75.8%	2	8.2%	24	100.0%		22	4.10	.80
	Cits (-ta)			1	36.6%	2	63.4%			3	100.0%		3	3.63	.59
	.													.	.
Sarunvaloda ģimenē	Latviešu	1	3.9%	4	15.8%	18	72.4%	2	7.8%	25	100.0%		23	4.05	.82
	Krievu					2	100.0%			2	100.0%		2	4.00	.00
	.													.	.
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	1	3.9%	3	11.4%	19	76.8%	2	7.9%	25	100.0%		23	4.10	.79
	Respondenti bez LR pilsonības			1	54.1%	1	45.9%			2	100.0%		2	3.46	.69
	.													.	.
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)			1	16.5%	5	83.5%			6	100.0%		6	4.34	.82
	Privātajā sektorā	1	8.8%			8	73.7%	2	17.5%	11	100.0%		9	3.91	.78
	Nestrādāju			3	30.4%	7	69.6%			10	100.0%		10	3.99	.82
	.													.	.
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu ģimenes locekli (kvintiles)	Zemi ienākumi					7	100.0%			7	100.0%		7	4.00	.00
	Vidēji zemi ienākumi			2	51.4%	2	48.6%			4	100.0%		4	3.72	.95
	Vidēji ienākumi			1	48.3%	1	51.7%			2	100.0%		2	3.52	.72
	Vidēji augsti ienākumi			1	32.0%	2	68.0%			3	100.0%		3	3.68	.57
	Augsti ienākumi	1	14.4%			5	71.2%	1	14.4%	7	100.0%		6	4.33	1.22
	Grūti pateikt/ NA					3	76.3%	1	23.7%	4	100.0%		3	4.70	.55
	.													.	.
Reģions	Rīga			1	50.1%	1	49.9%			2	100.0%		2	4.00	1.42
	Pierīga	1	11.8%	1	13.4%	6	74.8%			8	100.0%		8	3.88	.98
	Vidzeme			1	15.9%	5	84.1%			6	100.0%		6	3.84	.40
	Kurzeme			1	13.4%	5	72.3%	1	14.3%	7	100.0%		6	4.52	.82
	Zemgale					1	100.0%			1	100.0%		1	4.00	.
	Latgale					2	66.5%	1	33.5%	3	100.0%		2	4.00	.00
	.													.	.
Apdzīvota vieta	Rīga			1	50.1%	1	49.9%			2	100.0%		2	4.00	1.42
	cita pilsēta			1	19.1%	2	40.3%	2	40.7%	5	100.0%		3	4.01	1.00
	lauki	1	4.9%	2	10.2%	17	84.9%			20	100.0%		20	4.05	.76

Bāze: respondenti, kuri ir saskārušies ar Valsts meža dienestu (VMD), n=27
**Bāze vidējai vērtībai: respondenti, kuri ir snieguši konkrētu atbildi (netiek ņemts vērā atbildes "Grūti pateikt/ NA" minēšanas biežums. Vidējā vērtība aprēķināta skala no "1" ("Ļoti slikti") līdz "5" ("Teicami).*

T4.11. Lūdzu, pamēģiniet atcerēties savu saskarsmes pieredzi ar visām tām iestādēm, ar kurām Jūs pēdējo trīs gadu laikā esat sazinājies, saņēmis kādu pakalpojumu vai kārtojis lietas.
Vai Jūs teiktu, ka šī iestāde apkalpo iedzīvotājus un sniedz savus pakalpojumus teicami, labi, viduvēji, drīzāk slikti vai arī ļoti slikti: Nacionālais veselības dienests (NVD, t.sk. EVAK karšu izsniegšana, uzaicinājuma vēstules uz valsts apmaksātu vēža skrīningu, pārrobežu veselības aprūpe)

		Drīzāk + ļoti slikti		Viduvēji		Teicami + labi		Grūti pateikt/ NA		Total					
		nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	.	nesvērts skaits*	vidējā vērtība	standartn ovirze
	Visi respondenti	2	2.1%	13	14.0%	72	79.5%	4	4.4%	91	100.0%		87	4.04	.69
	.													.	.
Dzimums	Vīrietis	1	4.3%	3	13.3%	17	78.2%	1	4.3%	22	100.0%		21	3.92	.69
	Sieviete	1	1.4%	10	14.2%	55	80.0%	3	4.4%	69	100.0%		66	4.08	.68
	.													.	.
Vecums	18 - 24					4	100.0%			4	100.0%		4	4.50	.58
	25 - 34	1	4.9%	7	35.1%	12	60.0%			20	100.0%		20	3.70	.80
	35 - 44			4	23.5%	13	76.5%			17	100.0%		17	4.00	.71
	45 - 54					19	95.1%	1	4.9%	20	100.0%		19	4.32	.48
	55 - 63			2	10.6%	15	79.0%	2	10.5%	19	100.0%		17	4.06	.55
	64 - 74	1	9.2%			9	81.7%	1	9.1%	11	100.0%		10	4.00	.82
	.													.	.
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā			9	23.9%	28	76.1%			37	100.0%		37	4.01	.71
	Nē	2	3.5%	4	7.3%	44	81.9%	4	7.3%	54	100.0%		50	4.06	.67
	.													.	.
Izglītība	Pamatizglītība					4	100.0%			4	100.0%		4	4.00	.00
	Vidējā, vidējā profesionālā			5	11.0%	38	86.8%	1	2.2%	44	100.0%		43	4.10	.57
	Augstākā	2	4.5%	8	18.4%	30	70.1%	3	7.0%	43	100.0%		40	3.98	.83
	.													.	.
Tautība	Latvietis (-te)	2	3.2%	7	11.6%	48	81.8%	2	3.4%	59	100.0%		57	4.03	.69
	Cits (-ta)			6	18.5%	24	75.4%	2	6.1%	32	100.0%		30	4.07	.69
	.													.	.
Sarunvaloda ģimenē	Latviešu	2	3.0%	9	13.8%	50	78.6%	3	4.7%	64	100.0%		61	4.01	.70
	Krievu			4	14.5%	22	81.9%	1	3.6%	27	100.0%		26	4.12	.65
	.													.	.
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	2	2.2%	13	14.7%	68	78.6%	4	4.6%	87	100.0%		83	4.02	.68
	Respondenti bez LR pilsonības					4	100.0%			4	100.0%		4	4.51	.58
	.													.	.
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)			7	24.7%	20	71.4%	1	3.9%	28	100.0%		27	3.96	.70
	Privātajā sektorā			3	9.6%	27	90.4%			30	100.0%		30	4.14	.57
	Nestrādāju	2	5.9%	3	9.0%	25	76.2%	3	8.9%	33	100.0%		30	4.01	.78
	.													.	.
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu ģimenes locekli (kvintiles)	Zemi ienākumi			4	23.0%	12	71.5%	1	5.6%	17	100.0%		16	3.89	.62
	Vidēji zemi ienākumi					10	91.2%	1	8.8%	11	100.0%		10	4.09	.31
	Vidēji ienākumi					7	100.0%			7	100.0%		7	4.00	.00
	Vidēji augsti ienākumi			2	14.9%	11	85.1%			13	100.0%		13	4.08	.63
	Augsti ienākumi	2	7.4%	2	7.7%	20	76.9%	2	8.0%	26	100.0%		24	4.13	.90
	Grūti pateikt/ NA			5	28.7%	12	71.3%			17	100.0%		17	4.02	.79
	.													.	.
Reģions	Rīga			4	17.2%	19	82.8%			23	100.0%		23	4.18	.72
	Pierīga	1	3.5%	3	11.0%	21	78.4%	2	7.1%	27	100.0%		25	3.97	.67
	Vidzeme			2	24.4%	6	75.6%			8	100.0%		8	4.01	.76
	Kurzeme	1	6.6%	1	6.6%	11	72.9%	2	14.0%	15	100.0%		13	4.07	.86
	Zemgale					5	100.0%			5	100.0%		5	4.00	.00
	Latgale			3	21.9%	10	78.1%			13	100.0%		13	3.94	.63
	.													.	.
Apdzīvota vieta	Rīga			4	17.2%	19	82.8%			23	100.0%		23	4.18	.72
	cita pilsēta	2	5.2%	5	13.2%	27	73.5%	3	8.1%	37	100.0%		34	3.83	.66
	lauki			4	12.6%	26	84.4%	1	3.1%	31	100.0%		30	4.17	.64

Bāze: respondenti, kuri ir saskārušies ar Nacionālais veselības dienestu (NVD), n=91
**Bāze vidējai vērtībai: respondenti, kuri ir snieguši konkrētu atbildi (netiek ņemts vērā atbildes "Grūti pateikt/ NA" minēšanas biežums. Vidējā vērtība aprēķināta skala no "1" ("Ļoti slikti") līdz "5" ("Teicami).*

T4.12. Lūdzu, pamēģiniet atcerēties savu saskarsmes pieredzi ar visām tām iestādēm, ar kurām Jūs pēdējo trīs gadu laikā esat sazinājies, saņēmis kādu pakalpojumu vai kārtojis lietas.
Vai Jūs teiktu, ka šī iestāde apkalpo iedzīvotājus un sniedz savus pakalpojumus teicami, labi, viduvēji, drīzāk slikti vai arī ļoti slikti: Tiesas, tiesu administrācija (t.sk. rajonu (pilsētu) tiesas, apgabaltiesas, Zemesgrāmata)

		Drīzāk + ļoti slikti		Viduvēji		Teicami + labi		Grūti pateikt/ NA		Total					
		nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	.	nesvērts skaits*	vidējā vērtība	standartn ovirze
	Visi respondenti	7	13.0%	16	28.5%	31	56.7%	1	1.8%	55	100.0%		54	3.49	1.02
	.													.	.
Dzimums	Vīrietis	4	15.3%	8	30.5%	13	50.5%	1	3.7%	26	100.0%		25	3.29	1.06
	Sieviete	3	10.9%	8	26.7%	18	62.4%			29	100.0%		29	3.66	.98
	.													.	.
Vecums	18 - 24			2	66.6%	1	33.4%			3	100.0%		3	3.33	.59
	25 - 34	1	7.0%	5	35.6%	7	50.2%	1	7.2%	14	100.0%		13	3.62	1.12
	35 - 44	3	16.7%	6	33.4%	9	49.9%			18	100.0%		18	3.22	1.17
	45 - 54	3	19.9%	2	13.3%	10	66.8%			15	100.0%		15	3.60	.98
	55 - 63			1	33.2%	2	66.8%			3	100.0%		3	3.67	.58
	64 - 74					2	100.0%			2	100.0%		2	4.00	.00
	.													.	.
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā	2	6.4%	11	34.5%	18	59.1%			31	100.0%		31	3.56	.92
	Nē	5	21.3%	5	21.0%	13	53.7%	1	4.0%	24	100.0%		23	3.39	1.16
	.													.	.
Izglītība	Pamatizglītība			2	66.7%	1	33.3%			3	100.0%		3	3.33	.58
	Vidējā, vidējā profesionālā	5	17.2%	7	22.5%	17	57.0%	1	3.2%	30	100.0%		29	3.38	.98
	Augstākā	2	8.8%	7	31.7%	13	59.4%			22	100.0%		22	3.65	1.13
	.													.	.
Tautība	Latvietis (-te)	7	21.5%	11	32.6%	14	43.0%	1	2.9%	33	100.0%		32	3.20	1.15
	Cits (-ta)			5	22.3%	17	77.7%			22	100.0%		22	3.91	.61
	.													.	.
Sarunvaloda ģimenē	Latviešu	7	20.8%	11	31.6%	15	44.8%	1	2.8%	34	100.0%		33	3.22	1.14
	Krievu			5	23.5%	16	76.5%			21	100.0%		21	3.91	.62
	.													.	.
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	7	13.8%	16	30.3%	28	54.1%	1	1.9%	52	100.0%		51	3.45	1.05
	Respondenti bez LR pilsonības					3	100.0%			3	100.0%		3	4.00	.00
	.													.	.
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	1	7.1%	2	14.1%	11	78.8%			14	100.0%		14	3.87	1.03
	Privātajā sektorā	5	15.6%	11	32.5%	16	49.0%	1	2.9%	33	100.0%		32	3.38	1.01
	Nestrādāju	1	12.3%	3	36.8%	4	51.0%			8	100.0%		8	3.26	1.03
	.													.	.
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu ģimenes locekli (kvintiles)	Zemi ienākumi			3	32.7%	6	67.3%			9	100.0%		9	3.78	.66
	Vidēji zemi ienākumi	2	38.6%	1	18.4%	2	43.0%			5	100.0%		5	2.87	1.80
	Vidēji ienākumi	1	15.3%	2	27.4%	4	57.4%			7	100.0%		7	3.42	.80
	Vidēji augsti ienākumi	2	20.9%	2	18.4%	6	60.8%			10	100.0%		10	3.49	.97
	Augsti ienākumi	1	7.3%	4	31.6%	7	53.5%	1	7.6%	13	100.0%		12	3.59	1.08
	Grūti pateikt/ NA	1	9.2%	4	36.9%	6	53.9%			11	100.0%		11	3.45	1.04
	.													.	.
Reģions	Rīga	1	5.2%	7	36.4%	10	53.2%	1	5.1%	19	100.0%		18	3.62	.98
	Pierīga	2	20.4%	3	28.4%	5	51.2%			10	100.0%		10	3.31	1.15
	Vidzeme	1	33.6%	2	66.4%					3	100.0%		3	2.33	1.16
	Kurzeme	2	28.3%	2	28.3%	3	43.5%			7	100.0%		7	3.02	1.14
	Zemgale	1	27.3%	1	24.6%	2	48.1%			4	100.0%		4	3.21	.97
	Latgale			1	8.2%	11	91.8%			12	100.0%		12	4.09	.52
	.													.	.
Apdzīvota vieta	Rīga	1	5.2%	7	36.4%	10	53.2%	1	5.1%	19	100.0%		18	3.62	.98
	cita pilsēta	4	22.6%	2	11.3%	12	66.0%			18	100.0%		18	3.44	1.20
	lauki	2	11.4%	7	37.5%	9	51.1%			18	100.0%		18	3.40	.92

Bāze: respondenti, kuri ir saskārušies ar Tiesu, tiesu administrāciju, n=55
**Bāze vidējai vērtībai: respondenti, kuri ir snieguši konkrētu atbildi (netiek ņemts vērā atbildes "Grūti pateikt/ NA" minēšanas biežums. Vidējā vērtība aprēķināta skala no "1" ("Ļoti slikti") līdz "5" ("Teicami).*

T4.13. Lūdzu, pamēģiniet atcerēties savu saskarsmes pieredzi ar visām tām iestādēm, ar kurām Jūs pēdējo trīs gadu laikā esat sazinājies, saņēmis kādu pakalpojumu vai kārtojis lietas.
Vai Jūs teiktu, ka šī iestāde apkalpo iedzīvotājus un sniedz savus pakalpojumus teicami, labi, viduvēji, drīzāk slikti vai arī ļoti slikti : Pārtikas un veterinārais dienests (PVD)

		Drīzāk + ļoti slikti		Viduvēji		Teicami + labi		Grūti pateikt/ NA		Total					
		nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	.	nesvērts skaits*	vidējā vērtība	standartn ovirze
	Visi respondenti	3	6.9%	7	16.9%	32	74.0%	1	2.3%	43	100.0%		42	3.87	.88
	.													.	.
Dzimums	Vīrietis	2	11.2%	1	6.0%	15	82.7%			18	100.0%		18	3.98	.90
	Sieviete	1	3.7%	6	24.8%	17	67.6%	1	3.9%	25	100.0%		24	3.80	.87
	.													.	.
Vecums	18 - 24	2	49.8%			2	50.2%			4	100.0%		4	3.01	1.84
	25 - 34			1	6.7%	14	93.3%			15	100.0%		15	4.27	.59
	35 - 44			1	20.0%	4	80.0%			5	100.0%		5	4.00	.71
	45 - 54	1	9.2%	4	36.1%	6	54.7%			11	100.0%		11	3.55	.82
	55 - 63					2	66.5%	1	33.5%	3	100.0%		2	4.50	.72
	64 - 74			1	19.7%	4	80.3%			5	100.0%		5	3.80	.45
	.													.	.
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā			3	19.1%	13	80.9%			16	100.0%		16	4.12	.72
	Nē	3	11.0%	4	15.6%	19	69.8%	1	3.6%	27	100.0%		26	3.73	.95
	.													.	.
Izglītība	Pamatizglītība	1	50.1%	1	49.9%					2	100.0%		2	2.50	.73
	Vidējā, vidējā profesionālā	1	4.5%	6	25.8%	16	65.8%	1	4.0%	24	100.0%		23	3.89	.85
	Augstākā	1	5.6%			16	94.4%			17	100.0%		17	4.01	.85
	.													.	.
Tautība	Latvietis (-te)	2	6.9%	7	27.0%	17	62.5%	1	3.6%	27	100.0%		26	3.69	.91
	Cits (-ta)	1	6.9%			15	93.1%			16	100.0%		16	4.17	.77
	.													.	.
Sarunvaloda ģimenē	Latviešu	2	6.0%	7	23.5%	21	67.4%	1	3.1%	31	100.0%		30	3.73	.85
	Krievu	1	9.2%			11	90.8%			12	100.0%		12	4.23	.89
	.													.	.
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	3	7.2%	7	17.7%	30	72.7%	1	2.4%	41	100.0%		40	3.87	.90
	Respondenti bez LR pilsonības					2	100.0%			2	100.0%		2	4.00	.00
	.													.	.
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)			1	11.0%	8	79.3%	1	9.7%	10	100.0%		9	4.31	.72
	Privātajā sektorā	2	8.0%	5	20.7%	18	71.3%			25	100.0%		25	3.72	.88
	Nestrādāju	1	12.1%	1	12.1%	6	75.8%			8	100.0%		8	3.88	.98
	.													.	.
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu ģimenes locekli (kvintiles)	Zemi ienākumi					3	100.0%			3	100.0%		3	4.33	.58
	Vidēji zemi ienākumi			1	18.3%	3	62.7%	1	19.0%	5	100.0%		4	4.01	.78
	Vidēji ienākumi			2	69.4%	1	30.6%			3	100.0%		3	3.31	.56
	Vidēji augsti ienākumi	1	18.9%	1	20.2%	3	60.9%			5	100.0%		5	3.42	1.49
	Augsti ienākumi			2	15.0%	12	85.0%			14	100.0%		14	4.06	.62
	Grūti pateikt/ NA	2	15.6%	1	8.4%	10	76.0%			13	100.0%		13	3.84	1.00
	.													.	.
Reģions	Rīga			1	7.6%	12	92.4%			13	100.0%		13	4.16	.56
	Pierīga	2	20.1%			8	79.9%			10	100.0%		10	3.69	.94
	Vidzeme	1	24.2%	1	24.6%	2	51.2%			4	100.0%		4	3.54	1.92
	Kurzeme			2	23.7%	7	76.3%			9	100.0%		9	3.97	.71
	Zemgale			2	69.1%	1	30.9%			3	100.0%		3	3.62	1.13
	Latgale			1	27.4%	2	48.4%	1	24.2%	4	100.0%		3	3.64	.59
	.													.	.
Apdzīvota vieta	Rīga			1	7.6%	12	92.4%			13	100.0%		13	4.16	.56
	cita pilsēta	2	17.1%			9	74.8%	1	8.2%	12	100.0%		11	3.72	1.18
	lauki	1	5.1%	6	34.4%	11	60.4%			18	100.0%		18	3.76	.86

Bāze: respondenti, kuri ir saskārušies ar Pārtikas un veterinārā dienestu (PVD), n=43
**Bāze vidējai vērtībai: respondenti, kuri ir snieguši konkrētu atbildi (netiek ņemts vērā atbildes "Grūti pateikt/ NA" minēšanas biežums. Vidējā vērtība aprēķināta skala no "1" ("Ļoti slikti") līdz "5" ("Teicami).*

T4.14. Lūdzu, pamēģiniet atcerēties savu saskarsmes pieredzi ar visām tām iestādēm, ar kurām Jūs pēdējo trīs gadu laikā esat sazinājies, saņēmis kādu pakalpojumu vai kārtojis lietas.
Vai Jūs teiktu, ka šī iestāde apkalpo iedzīvotājus un sniedz savus pakalpojumus teicami, labi, viduvēji, drīzāk slikti vai arī ļoti slikti: Valsts policija (t.sk. sabiedriskā kārtība, noziedzīgu nodarījumu atklāšana un novēršana, ceļu satiksmes drošība)

		Drīzāk + ļoti slikti		Viduvēji		Teicami + labi		Grūti pateikt/ NA		Total					
		nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	.	nesvērts skaits*	vidējā vērtība	standartn ovirze
	Visi respondenti	24	20.5%	29	25.0%	61	52.1%	3	2.4%	117	100.0%		114	3.40	1.12
	.													.	.
Dzimums	Vīrietis	15	24.3%	16	26.1%	29	46.5%	2	3.1%	62	100.0%		60	3.19	1.06
	Sieviete	9	16.4%	13	23.7%	32	58.3%	1	1.7%	55	100.0%		54	3.63	1.15
	.													.	.
Vecums	18 - 24	2	25.2%	1	12.3%	4	49.9%	1	12.5%	8	100.0%		7	3.14	1.22
	25 - 34	6	14.3%	12	28.7%	23	54.6%	1	2.3%	42	100.0%		41	3.56	1.00
	35 - 44	8	29.7%	5	18.5%	14	51.8%			27	100.0%		27	3.33	1.33
	45 - 54	4	19.0%	7	33.3%	10	47.8%			21	100.0%		21	3.24	1.04
	55 - 63	1	12.6%	1	12.3%	6	75.1%			8	100.0%		8	3.87	1.36
	64 - 74	3	27.4%	3	27.1%	4	36.5%	1	9.1%	11	100.0%		10	3.10	.88
	.													.	.
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā	9	18.6%	10	21.0%	28	56.6%	2	3.9%	49	100.0%		47	3.52	1.08
	Nē	15	21.9%	19	27.9%	33	48.8%	1	1.4%	68	100.0%		67	3.31	1.15
	.													.	.
Izglītība	Pamatizglītība	3	30.2%	2	21.1%	4	39.1%	1	9.5%	10	100.0%		9	2.99	1.10
	Vidējā, vidējā profesionālā	13	23.1%	12	20.6%	31	54.6%	1	1.7%	57	100.0%		56	3.34	1.14
	Augstākā	8	15.7%	15	30.7%	26	51.7%	1	1.9%	50	100.0%		49	3.55	1.09
	.													.	.
Tautība	Latvietis (-te)	14	20.2%	12	17.7%	41	59.3%	2	2.8%	69	100.0%		67	3.49	1.10
	Cits (-ta)	10	21.0%	17	35.3%	20	41.8%	1	1.9%	48	100.0%		47	3.27	1.14
	.													.	.
Sarunvaloda ģimenē	Latviešu	15	20.2%	15	20.5%	42	56.7%	2	2.6%	74	100.0%		72	3.44	1.11
	Krievu	9	21.1%	14	32.5%	19	44.2%	1	2.2%	43	100.0%		42	3.33	1.15
	.													.	.
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	23	20.6%	26	23.4%	60	53.5%	3	2.5%	112	100.0%		109	3.42	1.13
	Respondenti bez LR pilsonības	1	19.2%	3	61.1%	1	19.7%			5	100.0%		5	3.00	.70
	.													.	.
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	2	7.2%	10	34.8%	16	54.7%	1	3.3%	29	100.0%		28	3.74	.93
	Privātajā sektorā	15	23.6%	12	19.5%	35	55.4%	1	1.5%	63	100.0%		62	3.35	1.17
	Nestrādāju	7	28.3%	7	27.5%	10	40.3%	1	3.9%	25	100.0%		24	3.13	1.13
	.													.	.
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu ģimenes locekli (kvintiles)	Zemi ienākumi	2	13.1%	2	11.6%	13	75.3%			17	100.0%		17	3.79	1.11
	Vidēji zemi ienākumi	3	21.0%	3	20.9%	6	44.4%	2	13.7%	14	100.0%		12	3.19	1.03
	Vidēji ienākumi	3	33.8%	2	21.4%	4	44.8%			9	100.0%		9	3.22	1.09
	Vidēji augsti ienākumi	6	32.9%	4	22.2%	8	44.9%			18	100.0%		18	3.12	1.37
	Augsti ienākumi	4	13.0%	8	27.2%	17	56.6%	1	3.2%	30	100.0%		29	3.62	.93
	Grūti pateikt/ NA	6	20.4%	10	35.3%	13	44.4%			29	100.0%		29	3.27	1.15
	.													.	.
Reģions	Rīga	11	26.8%	10	24.5%	20	48.8%			41	100.0%		41	3.24	1.24
	Pierīga	6	21.5%	3	11.4%	17	63.7%	1	3.5%	27	100.0%		26	3.51	1.16
	Vidzeme	2	16.4%	3	25.5%	7	58.1%			12	100.0%		12	3.42	.79
	Kurzeme	3	20.7%	3	20.5%	8	52.5%	1	6.4%	15	100.0%		14	3.53	1.29
	Zemgale	2	26.4%	3	36.7%	2	25.0%	1	11.9%	8	100.0%		7	3.13	1.08
	Latgale			7	51.0%	7	49.0%			14	100.0%		14	3.63	.75
	.													.	.
Apdzīvota vieta	Rīga	11	26.8%	10	24.5%	20	48.8%			41	100.0%		41	3.24	1.24
	cita pilsēta	7	15.8%	14	32.4%	23	51.7%			44	100.0%		44	3.49	1.07
	lauki	6	19.0%	5	15.3%	18	56.8%	3	8.9%	32	100.0%		29	3.48	1.02

Bāze: respondenti, kuri ir saskārušies ar Valsts policiju, n=117
**Bāze vidējai vērtībai: respondenti, kuri ir snieguši konkrētu atbildi (netiek ņemts vērā atbildes "Grūti pateikt/ NA" minēšanas biežums. Vidējā vērtība aprēķināta skala no "1" ("Ļoti slikti") līdz "5" ("Teicami).*

T4.15. Lūdzu, pamēģiniet atcerēties savu saskarsmes pieredzi ar visām tām iestādēm, ar kurām Jūs pēdējo trīs gadu laikā esat sazinājies, saņēmis kādu pakalpojumu vai kārtojis lietas.
Vai Jūs teiktu, ka šī iestāde apkalpo iedzīvotājus un sniedz savus pakalpojumus teicami, labi, viduvēji, drīzāk slikti vai arī ļoti slikti : Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienests (NMPD, t.s. "ātrā palīdzība")

		Drīzāk + ļoti slikti		Viduvēji		Teicami + labi		Grūti pateikt/ NA		Total					
		nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	.	nesvērts skaits*	vidējā vērtība	standartn ovirze
	Visi respondenti	21	7.8%	44	16.1%	200	73.9%	6	2.2%	271	100.0%		265	3.89	.88
	.													.	.
Dzimums	Vīrietis	6	5.5%	19	17.4%	79	72.7%	5	4.5%	109	100.0%		104	3.89	.81
	Sieviete	15	9.4%	25	15.3%	121	74.7%	1	.6%	162	100.0%		161	3.89	.93
	.													.	.
Vecums	18 - 24	1	5.5%	6	33.3%	11	61.3%			18	100.0%		18	3.78	.88
	25 - 34	8	12.9%	9	14.6%	42	67.7%	3	4.8%	62	100.0%		59	3.73	.94
	35 - 44	5	9.4%	9	17.0%	38	71.6%	1	1.9%	53	100.0%		52	3.79	.96
	45 - 54	4	9.3%	5	11.7%	34	79.0%			43	100.0%		43	3.95	.95
	55 - 63			4	10.0%	35	87.5%	1	2.5%	40	100.0%		39	4.18	.60
	64 - 74	3	5.4%	11	20.0%	40	72.7%	1	1.8%	55	100.0%		54	3.93	.82
	.													.	.
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā	14	12.3%	16	13.8%	83	72.2%	2	1.7%	115	100.0%		113	3.77	.99
	Nē	7	4.4%	28	17.9%	117	75.2%	4	2.5%	156	100.0%		152	3.98	.79
	.													.	.
Izglītība	Pamatizglītība	3	13.5%	3	12.7%	17	73.8%			23	100.0%		23	3.64	.94
	Vidējā, vidējā profesionālā	9	5.7%	23	14.3%	122	77.5%	4	2.5%	158	100.0%		154	3.99	.84
	Augstākā	9	10.1%	18	20.1%	61	67.6%	2	2.2%	90	100.0%		88	3.78	.92
	.													.	.
Tautība	Latvietis (-te)	12	7.4%	27	16.6%	117	72.3%	6	3.6%	162	100.0%		156	3.88	.87
	Cits (-ta)	9	8.3%	17	15.4%	83	76.3%			109	100.0%		109	3.90	.90
	.													.	.
Sarunvaloda ģimenē	Latviešu	13	7.7%	28	16.4%	123	72.4%	6	3.5%	170	100.0%		164	3.87	.89
	Krievu	8	8.1%	16	15.8%	76	76.1%			100	100.0%		100	3.90	.87
	Citā					1	100.0%			1	100.0%		1	5.00	.
	.													.	.
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	20	8.3%	40	16.6%	174	72.7%	6	2.5%	240	100.0%		234	3.87	.90
	Respondenti bez LR pilsonības	1	3.7%	4	12.7%	26	83.6%			31	100.0%		31	4.06	.74
	.													.	.
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	4	6.7%	9	14.2%	48	76.1%	2	3.1%	63	100.0%		61	3.90	.78
	Privātajā sektorā	10	9.7%	19	18.5%	71	69.0%	3	2.8%	103	100.0%		100	3.75	.93
	Nestrādāju	7	6.6%	16	14.9%	81	77.5%	1	.9%	105	100.0%		104	4.02	.88
	.													.	.
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu ģimenes locekli (kvintiles)	Zemi ienākumi	4	8.2%	7	13.6%	38	76.3%	1	1.9%	50	100.0%		49	3.88	.88
	Vidēji zemi ienākumi			6	13.3%	37	84.5%	1	2.2%	44	100.0%		43	4.07	.59
	Vidēji ienākumi	6	15.2%	5	12.4%	29	72.3%			40	100.0%		40	3.64	1.08
	Vidēji augsti ienākumi	4	8.9%	10	23.4%	28	65.4%	1	2.3%	43	100.0%		42	3.90	.96
	Augsti ienākumi	4	10.4%	5	13.4%	27	71.1%	2	5.1%	38	100.0%		36	3.92	.94
	Grūti pateikt/ NA	3	5.6%	11	19.4%	41	73.2%	1	1.8%	56	100.0%		55	3.91	.80
	.													.	.
Reģions	Rīga	7	7.4%	18	18.6%	69	70.9%	3	3.1%	97	100.0%		94	3.87	.84
	Pierīga	4	7.2%	7	12.6%	44	80.2%			55	100.0%		55	3.93	.92
	Vidzeme	3	15.8%	1	5.2%	14	79.0%			18	100.0%		18	3.80	.93
	Kurzeme	2	5.7%	1	3.0%	31	85.9%	2	5.4%	36	100.0%		34	4.11	.86
	Zemgale	3	14.8%	6	28.2%	12	57.0%			21	100.0%		21	3.61	.98
	Latgale	2	4.6%	11	24.4%	30	68.8%	1	2.3%	44	100.0%		43	3.87	.89
	.													.	.
Apdzīvota vieta	Rīga	7	7.4%	18	18.6%	69	70.9%	3	3.1%	97	100.0%		94	3.87	.84
	cita pilsēta	9	10.5%	9	10.5%	66	79.0%			84	100.0%		84	3.97	.94
	lauki	5	5.7%	17	18.6%	65	72.4%	3	3.2%	90	100.0%		87	3.83	.87

Bāze: respondenti, kuri ir saskārušies ar Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienestu (NMPD), n=271
**Bāze vidējai vērtībai: respondenti, kuri ir snieguši konkrētu atbildi (netiek ņemts vērā atbildes "Grūti pateikt/ NA" minēšanas biežums. Vidējā vērtība aprēķināta skala no "1" ("Ļoti slikti") līdz "5" ("Teicami").*

T4.16. Lūdzu, pamēģiniet atcerēties savu saskarsmes pieredzi ar visām tām iestādēm, ar kurām Jūs pēdējo trīs gadu laikā esat sazinājies, saņēmis kādu pakalpojumu vai kārtojis lietas.
Vai Jūs teiktu, ka šī iestāde apkalpo iedzīvotājus un sniedz savus pakalpojumus teicami, labi, viduvēji, drīzāk slikti vai arī ļoti slikti: Veselības un darbaspēju ekspertīzes ārstu valsts komisija (VDEĀK, invaliditātes ekspertīzes)

		Drīzāk + ļoti slikti		Viduvēji		Teicami + labi		Grūti pateikt/ NA		Total					
		nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	.	nesvērts skaits*	vidējā vērtība	standartn ovirze
	Visi respondenti	14	20.7%	11	16.6%	41	61.3%	1	1.5%	67	100.0%		66	3.51	1.11
	.													.	.
Dzimums	Vīrietis	3	11.2%	4	14.9%	19	70.1%	1	3.7%	27	100.0%		26	3.77	1.00
	Sieviete	11	27.0%	7	17.7%	22	55.3%			40	100.0%		40	3.34	1.16
	.													.	.
Vecums	18 - 24			1	33.3%	2	66.7%			3	100.0%		3	3.67	.58
	25 - 34	2	28.6%	1	14.2%	4	57.3%			7	100.0%		7	3.29	.95
	35 - 44	2	24.9%			6	75.1%			8	100.0%		8	4.00	1.60
	45 - 54	2	15.2%	3	23.1%	8	61.6%			13	100.0%		13	3.62	.96
	55 - 63	3	15.0%	5	25.1%	11	54.9%	1	5.1%	20	100.0%		19	3.53	1.07
	64 - 74	5	31.1%	1	6.2%	10	62.7%			16	100.0%		16	3.19	1.17
	.													.	.
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā	6	22.8%	6	23.3%	14	53.8%			26	100.0%		26	3.54	1.21
	Nē	8	19.3%	5	12.2%	27	66.1%	1	2.4%	41	100.0%		40	3.48	1.05
	.													.	.
Izglītība	Pamatizglītība	4	44.7%			5	55.3%			9	100.0%		9	3.22	1.20
	Vidējā, vidējā profesionālā	6	15.2%	9	22.9%	23	59.4%	1	2.6%	39	100.0%		38	3.54	1.03
	Augstākā	4	20.5%	2	11.6%	13	67.9%			19	100.0%		19	3.59	1.25
	.													.	.
Tautība	Latvietis (-te)	10	24.3%	6	14.8%	25	60.9%			41	100.0%		41	3.51	1.16
	Cits (-ta)	4	15.0%	5	19.3%	16	61.9%	1	3.8%	26	100.0%		25	3.49	1.04
	.													.	.
Sarunvaloda ģimenē	Latviešu	11	25.9%	6	14.5%	25	59.6%			42	100.0%		42	3.44	1.19
	Krievu	3	11.8%	5	20.1%	16	64.1%	1	4.0%	25	100.0%		24	3.63	.97
	.													.	.
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	13	22.1%	11	19.1%	34	58.8%			58	100.0%		58	3.46	1.14
	Respondenti bez LR pilsonības	1	11.0%			7	77.6%	1	11.4%	9	100.0%		8	3.88	.84
	.													.	.
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	5	35.7%	3	21.9%	6	42.4%			14	100.0%		14	3.22	1.31
	Privātajā sektorā	2	12.2%	1	6.1%	12	75.6%	1	6.2%	16	100.0%		15	4.00	.99
	Nestrādāju	7	18.5%	7	19.1%	23	62.4%			37	100.0%		37	3.41	1.03
	.													.	.
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu ģimenes locekli (kvintiles)	Zemi ienākumi	6	36.0%	3	18.1%	8	46.0%			17	100.0%		17	3.10	1.11
	Vidēji zemi ienākumi	2	16.4%	1	9.2%	9	74.5%			12	100.0%		12	3.75	.96
	Vidēji ienākumi	3	25.5%	1	8.7%	7	65.8%			11	100.0%		11	3.41	1.18
	Vidēji augsti ienākumi	1	14.2%	2	29.8%	3	41.7%	1	14.3%	7	100.0%		6	3.32	.81
	Augsti ienākumi	2	21.6%	1	10.7%	6	67.7%			9	100.0%		9	3.59	1.59
	Grūti pateikt/ NA			3	26.7%	8	73.3%			11	100.0%		11	4.01	.78
	.													.	.
Reģions	Rīga	2	9.3%	4	20.0%	14	65.9%	1	4.8%	21	100.0%		20	3.70	.80
	Pierīga	4	31.9%	1	8.1%	7	59.9%			12	100.0%		12	3.21	1.33
	Vidzeme	1	15.9%			5	84.1%			6	100.0%		6	4.01	1.08
	Kurzeme	3	30.5%	2	20.6%	5	48.8%			10	100.0%		10	3.38	1.42
	Zemgale	1	17.8%	3	46.7%	2	35.5%			6	100.0%		6	3.35	1.06
	Latgale	3	24.8%	1	8.2%	8	66.9%			12	100.0%		12	3.42	1.16
	.													.	.
Apdzīvota vieta	Rīga	2	9.3%	4	20.0%	14	65.9%	1	4.8%	21	100.0%		20	3.70	.80
	cita pilsēta	7	28.2%	3	12.6%	14	59.2%			24	100.0%		24	3.36	1.20
	lauki	5	23.2%	4	17.7%	13	59.1%			22	100.0%		22	3.50	1.26

Bāze: respondenti, kuri ir saskārušies ar Veselības un darbaspēju ekspertīzes ārstu valsts komisiju (VDEĀK), n=67
**Bāze vidējai vērtībai: respondenti, kuri ir snieguši konkrētu atbildi (netiek ņemts vērā atbildes "Grūti pateikt/ NA" minēšanas biežums. Vidējā vērtība aprēķināta skala no "1" ("Ļoti slikti") līdz "5" ("Teicami).*

T5.Runājot par pēdējo reizi, kad Jūs saskārāties ar šo iestādi, lūdzu, atzīmējiet, kāda bija saskarsmes galvenā būtība!

		Runājot par pēdējo reizi, kad Jūs saskārāties ar šo iestādi, lūdzu, atzīmējiet, kāda bija saskarsmes galvenā būtība!																Total	
		Informācijas iesniegšana iestādei		Informācijas iegūšana no iestādes		Pakalpojuma saņemšana (izziņas, atļaujas u. tml.)		Problēmu risināšana (neikdienišķu, nestandarta, netipisku situāciju risināšana)		Tā bija iestādes veikta pārbaude, kontrole, audits vai tml.		Tiku sodīts/-a		Cits		Grūti pateikt/ neatceros/ NA			
		nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %
Visi respondenti		236	28.3%	110	13.2%	356	42.5%	102	12.1%	14	1.7%	6	.7%	1	.1%	13	1.5%	838	100.0%
.																			
Lūdzu, norādiet, ar kuru no šeit uzskaitītajām iestādēm Jūs saskārāties (sazinājāties, saņēmāt kādu pakalpojumu vai kārtojāt lietas tajā) kā ar pēdējo?	Valsts ieņēmumu dienests (VID, t.sk. muita)	120	64.1%	19	10.3%	34	18.3%	7	3.7%	3	1.5%					4	2.1%	187	100.0%
	Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra (VSAA)	47	35.2%	33	24.5%	46	34.2%	6	4.5%							2	1.5%	134	100.0%
	Ceļu satiksmes drošības direkcija (CSDD)	6	3.9%	11	7.3%	114	77.3%	6	4.1%	7	4.7%	3	2.0%			1	.8%	148	100.0%
	Nodarbinātības valsts aģentūra (NVA)	26	37.7%	18	26.5%	21	30.2%	2	2.8%	2	2.8%							69	100.0%
	Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde (PMLP)	4	6.5%	3	5.3%	51	86.4%							1	1.7%			59	100.0%
	Valsts zemes dienests (VZD, t.sk. kadastra uzturēšana par nekustamo īpašumu jautājumiem)	4	22.4%	2	10.9%	11	61.4%	1	5.4%									18	100.0%
	Lauku atbalsta dienests (LAD)	14	55.4%	6	23.6%	3	12.7%	1	3.9%	1	4.4%							25	100.0%
	Uzņēmumu reģistrs (UR)	2	39.4%	1	21.9%	2	38.7%											5	100.0%
	Veselības inspekcija (VI)			2	100.0%													2	100.0%
	Valsts meža dienests (VMD)	1	53.6%	1	46.4%													2	100.0%
	Nacionālais veselības dienests (NVD, t.sk. EVAK karšu izsniegšana, uzaicinājuma vēstules uz valsts apmaksātu vēža skrīningu, pārrobežu veselības aprūpe)	2	15.4%	3	23.7%	4	29.8%	1	8.6%							3	22.4%	13	100.0%
	Tiesas, tiesu administrācija (t.sk. rajonu (pilsētu) tiesas, apgabaltiesas, Zemesgrāmata)	2	16.9%	1	8.1%	2	15.8%	7	59.3%									12	100.0%
	Pārtikas un veterinārais dienests (PVD)					6	86.3%			1	13.7%							7	100.0%
	Valsts policija (t.sk. sabiedriskā kārtība, noziedzīgu nodarījumu atklāšana un novēršana, ceļu satiksmes drošība)	3	10.3%	3	11.0%	1	3.4%	18	64.7%			3	10.5%					28	100.0%
	Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienests (NMPD, t.s. "ātrā palīdzība")	3	3.1%	2	1.9%	42	41.6%	52	50.6%							3	2.9%	102	100.0%
	Veselības un darbaspēju ekspertīzes ārstu valsts komisija (VDEĀK, invaliditātes ekspertīzes)	2	7.7%	5	18.7%	19	69.9%	1	3.6%									27	100.0%

Bāze: respondenti, kuri ir norādījuši, ar kādu iestādi viņi ir saskārušies kā ar pēdējo, n=838

<u>Kategorijā "Cits" ietilpst</u>:

Amata konkurss	minēts 1 reizi

T5.Runājot par pēdējo reizi, kad Jūs saskārāties ar šo iestādi, lūdzu, atzīmējiet, kāda bija saskarsmes galvenā būtība!

		Runājot par pēdējo reizi, kad Jūs saskārāties ar šo iestādi, lūdzu, atzīmējiet, kāda bija saskarsmes galvenā būtība!																Total	
		Informācijas iesniegšana iestādei		Informācijas iegūšana no iestādes		Pakalpojuma saņemšana (izziņas, atļaujas u.tml.)		Problēmu risināšana (neikdienišķu, nestandarta, netipisku situāciju risināšana)		Tā bija iestādes veikta pārbaude, kontrole, audits vai tml.		Tiku sodīts/-a		Cits		Grūti pateikt/ neatceros/ NA			
		nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %
Visi respondenti		236	28.3%	110	13.2%	356	42.5%	102	12.1%	14	1.7%	6	.7%	1	.1%	13	1.5%	838	100.0%
Dzimums	Vīrietis	104	26.7%	54	13.8%	174	44.3%	43	10.9%	7	1.8%	5	1.2%			5	1.3%	392	100.0%
	Sieviete	132	29.6%	56	12.6%	182	40.8%	59	13.2%	7	1.5%	1	.2%	1	.2%	8	1.7%	446	100.0%
Vecums	18 - 24	23	34.3%	8	12.0%	28	41.7%	4	6.0%	1	1.5%	3	4.5%					67	100.0%
	25 - 34	55	28.2%	19	9.7%	86	44.2%	30	15.4%	1	.5%	2	1.0%			2	1.0%	195	100.0%
	35 - 44	50	28.7%	23	13.3%	72	41.3%	20	11.5%	6	3.4%	1	.6%	1	.6%	1	.6%	174	100.0%
	45 - 54	49	31.8%	23	14.9%	66	42.9%	13	8.4%	2	1.3%					1	.7%	154	100.0%
	55 - 63	39	27.6%	21	14.9%	60	42.5%	17	12.1%	1	.7%					3	2.1%	141	100.0%
	64 - 74	20	18.7%	16	15.0%	44	41.0%	18	16.9%	3	2.8%					6	5.6%	107	100.0%
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā	103	30.5%	47	14.1%	139	41.5%	35	10.4%	5	1.5%	4	1.2%	1	.3%	2	.6%	336	100.0%
	Nē	133	26.7%	63	12.6%	217	43.1%	67	13.2%	9	1.8%	2	.4%			11	2.2%	502	100.0%
Izglītība	Pamatizglītība	15	22.6%	10	15.5%	30	45.3%	8	12.1%	2	3.0%	1	1.5%					66	100.0%
	Vidējā, vidējā profesionālā	148	29.2%	60	11.8%	227	44.5%	53	10.4%	6	1.2%	3	.6%			12	2.3%	509	100.0%
	Augstākā	73	27.8%	40	15.3%	99	37.8%	41	15.4%	6	2.2%	2	.7%	1	.4%	1	.4%	263	100.0%
Tautība	Latvietis (-te)	160	32.0%	59	11.8%	210	41.8%	53	10.5%	12	2.4%	4	.8%	1	.2%	3	.6%	502	100.0%
	Cits (-ta)	76	22.7%	51	15.3%	146	43.5%	49	14.5%	2	.6%	2	.6%			10	2.9%	336	100.0%
Sarunvaloda ģimenē	Latviešu	170	31.7%	61	11.3%	229	42.4%	56	10.3%	14	2.6%	4	.7%	1	.2%	4	.7%	539	100.0%
	Krievu	65	22.0%	48	16.3%	127	43.0%	45	15.1%			2	.6%			9	3.0%	296	100.0%
	Citā	1	31.3%	1	37.0%			1	31.7%									3	100.0%
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	223	29.6%	96	12.7%	317	42.0%	89	11.7%	14	1.8%	6	.8%	1	.1%	9	1.2%	755	100.0%
	Respondenti bez LR pilsonības	13	15.7%	14	17.2%	39	46.9%	13	15.5%							4	4.7%	83	100.0%
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	51	30.5%	22	13.3%	71	42.2%	21	12.3%	1	.6%	1	.6%			1	.6%	168	100.0%
	Privātajā sektorā	117	30.2%	45	11.6%	161	41.4%	50	12.8%	7	1.8%	3	.7%	1	.3%	5	1.3%	389	100.0%
	Nestrādāju	68	24.2%	43	15.4%	124	44.1%	31	11.0%	6	2.1%	2	.7%			7	2.4%	281	100.0%
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu ģimenes locekli (kvintiles)	Zemi ienākumi	52	31.6%	22	13.6%	60	36.6%	24	14.5%	4	2.6%					2	1.2%	164	100.0%
	Vidēji zemi ienākumi	23	20.5%	15	13.6%	57	51.0%	10	8.9%	2	1.7%	1	.9%			4	3.5%	112	100.0%
	Vidēji ienākumi	33	30.5%	15	13.6%	45	42.0%	12	11.2%	1	.9%	1	.9%			1	.9%	108	100.0%
	Vidēji augsti ienākumi	33	25.5%	17	13.1%	54	41.4%	18	14.1%	2	1.5%	1	.8%			5	3.7%	130	100.0%
	Augsti ienākumi	51	31.8%	22	13.7%	71	43.6%	15	9.0%	1	.6%			1	.6%	1	.7%	162	100.0%
	Grūti pateikt/ NA	44	27.3%	19	11.8%	69	42.7%	23	14.0%	4	2.4%	3	1.8%					162	100.0%
Reģions	Rīga	79	28.4%	37	13.2%	108	39.3%	43	15.3%	1	.4%	2	.7%	1	.4%	7	2.5%	278	100.0%
	Pierīga	39	25.3%	19	12.3%	61	38.8%	24	15.5%	4	2.6%	4	2.5%			5	3.1%	156	100.0%
	Vidzeme	31	42.1%	11	15.2%	28	37.4%	4	5.3%									74	100.0%
	Kurzeme	28	25.1%	8	7.3%	54	48.3%	15	13.9%	6	5.3%							111	100.0%
	Zemgale	35	38.1%	11	11.7%	40	43.0%	6	6.2%	1	1.0%							93	100.0%
	Latgale	24	19.0%	24	19.2%	65	51.6%	10	7.7%	2	1.7%					1	.8%	126	100.0%
Apdzīvota vieta	Rīga	79	28.4%	37	13.2%	108	39.3%	43	15.3%	1	.4%	2	.7%	1	.4%	7	2.5%	278	100.0%
	cita pilsēta	83	29.2%	33	11.7%	132	46.0%	26	9.1%	6	2.0%	2	.7%			4	1.4%	286	100.0%
	lauki	74	27.2%	40	14.7%	116	42.1%	33	12.0%	7	2.6%	2	.7%			2	.7%	274	100.0%

Bāze: respondenti, kuri ir norādījuši, ar kādu iestādi viņi ir saskārušies kā ar pēdējo, n=838

T6. Kādā veidā Jūs galvenokārt saskārāties ar šo iestādi pēdējā saskarsmes reizē?

		Kādā veidā Jūs galvenokārt saskārāties ar šo iestādi pēdējā saskarsmes reizē?														Total	
		Klātienē		Pa telefonu		Pa pastu		Pa elektronisko pastu (e-pastu)		Izmantoju internetā e-pakalpojumu, identificējoties / ielogojoties/ iereģistrējoties pakalpojuma saņemšanai		Sazinājos iestādes interneta mājaslapā, sociālo tīklu kontos		Grūti pateikt/ neatceros/ NA			
		nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %
Visi respondenti		643	76.7%	53	6.3%	16	1.9%	60	7.2%	57	6.8%	1	.1%	8	.9%	838	100.0%
.																	
Lūdzu, norādiet, ar kuru no šeit uzskaitītajām iestādēm Jūs saskārāties (sazinājāties, saņēmāt kādu pakalpojumu vai kārtojāt lietas tajā) kā ar pēdējo?	Valsts ieņēmumu dienests (VID, t.sk. muita)	98	52.7%	6	3.2%			29	15.4%	51	27.2%	1	.5%	2	1.0%	187	100.0%
	Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra (VSAA)	111	82.4%	7	5.4%	1	.8%	9	6.8%	4	3.1%			2	1.5%	134	100.0%
	Ceļu satiksmes drošības direkcija (CSDD)	138	93.3%	4	2.7%			5	3.4%					1	.6%	148	100.0%
	Nodarbinātības valsts aģentūra (NVA)	64	92.4%	3	4.5%	1	1.4%	1	1.6%							69	100.0%
	Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde (PMLP)	54	91.5%	3	5.2%			1	1.7%	1	1.6%					59	100.0%
	Valsts zemes dienests (VZD, t.sk. kadastra uzturēšana par nekustamo īpašumu jautājumiem)	17	94.7%	1	5.3%											18	100.0%
	Lauku atbalsta dienests (LAD)	14	57.0%	1	3.8%	1	3.9%	7	27.5%	1	3.8%			1	4.0%	25	100.0%
	Uzņēmumu reģistrs (UR)	4	78.1%			1	21.9%									5	100.0%
	Veselības inspekcija (VI)	1	50.7%	1	49.3%											2	100.0%
	Valsts meža dienests (VMD)	2	100.0%													2	100.0%
	Nacionālais veselības dienests (NVD, t.sk. EVAK karšu izsniegšana, uzaicinājuma vēstules uz valsts apmaksātu vēža skrīningu, pārrobežu veselības aprūpe)	7	55.1%			6	44.9%									13	100.0%
	Tiesas, tiesu administrācija (t.sk. rajonu (pilsētu) tiesas, apgabaltiesas, Zemesgrāmata)	11	91.9%					1	8.1%							12	100.0%
	Pārtikas un veterinārais dienests (PVD)	6	86.3%			1	13.7%									7	100.0%
	Valsts policija (t.sk. sabiedriskā kārtība, noziedzīgu nodarījumu atklāšana un novēršana, ceļu satiksmes drošība)	22	78.8%	2	7.0%	1	3.6%	3	10.5%							28	100.0%
	Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienests (NMPD, t.s. "ātrā palīdzība")	75	73.6%	24	23.6%			1	1.0%					2	1.9%	102	100.0%
	Veselības un darbaspēju ekspertīzes ārstu valsts komisija (VDEĀK, invaliditātes ekspertīzes)	19	70.1%	1	3.6%	4	14.3%	3	12.0%							27	100.0%

Bāze: respondenti, kuri ir norādījuši, ar kādu iestādi viņi ir saskārušies kā ar pēdējo, n=838

T6.Kādā veidā Jūs galvenokārt saskārāties ar šo iestādi pēdējā saskarsmes reizē?

		Kādā veidā Jūs galvenokārt saskārāties ar šo iestādi pēdējā saskarsmes reizē?														Total	
		Klātienē		Pa telefonu		Pa pastu		Pa elektronisko pastu (e-pastu)		Izmantoju internetā e-pakalpojumu, identificējoties / ielogojoties/ iereģistrējoties pakalpojuma saņemšanai		Sazinājos iestādes interneta mājaslapā, sociālo tīklu kontos		Grūti pateikt/ neatceros/ NA			
		nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %
Visi respondenti		643	76.7%	53	6.3%	16	1.9%	60	7.2%	57	6.8%	1	.1%	8	.9%	838	100.0%
Dzimums	Vīrietis	315	80.4%	15	3.8%	8	2.0%	20	5.1%	29	7.5%	1	.3%	4	1.0%	392	100.0%
	Sieviete	328	73.5%	38	8.6%	8	1.7%	40	9.0%	28	6.2%			4	.9%	446	100.0%
Vecums	18 - 24	55	82.1%	4	6.0%			4	6.0%	4	5.9%					67	100.0%
	25 - 34	144	73.8%	11	5.6%	1	.5%	18	9.2%	19	9.8%			2	1.0%	195	100.0%
	35 - 44	129	74.1%	8	4.6%	3	1.7%	14	8.0%	17	9.8%	1	.6%	2	1.2%	174	100.0%
	45 - 54	124	80.5%	11	7.1%	1	.7%	10	6.5%	8	5.2%					154	100.0%
	55 - 63	108	76.5%	9	6.4%	5	3.5%	11	7.8%	8	5.7%					141	100.0%
	64 - 74	83	77.5%	10	9.4%	6	5.6%	3	2.8%	1	.9%			4	3.8%	107	100.0%
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā	256	76.0%	20	6.0%	3	.9%	29	8.8%	26	7.7%			2	.6%	336	100.0%
	Nē	387	77.2%	33	6.6%	13	2.5%	31	6.1%	31	6.2%	1	.2%	6	1.2%	502	100.0%
Izglītība	Pamatizglītība	57	86.3%	4	6.2%	2	2.9%	1	1.5%					2	3.0%	66	100.0%
	Vidējā, vidējā profesionālā	402	79.0%	32	6.3%	11	2.1%	29	5.7%	30	5.9%	1	.2%	4	.8%	509	100.0%
	Augstākā	184	69.9%	17	6.5%	3	1.1%	30	11.4%	27	10.3%			2	.7%	263	100.0%
Tautība	Latvietis (-te)	387	77.1%	29	5.8%	12	2.4%	33	6.6%	37	7.4%	1	.2%	3	.6%	502	100.0%
	Cits (-ta)	256	76.2%	24	7.1%	4	1.2%	27	8.1%	20	6.0%			5	1.4%	336	100.0%
Sarunvaloda ģimenē	Latviešu	416	77.2%	29	5.4%	12	2.2%	38	7.1%	40	7.4%	1	.2%	3	.6%	539	100.0%
	Krievu	225	76.1%	24	8.1%	4	1.3%	21	7.1%	17	5.8%			5	1.6%	296	100.0%
	Citā	2	63.0%					1	37.0%							3	100.0%
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	580	76.8%	47	6.2%	15	1.9%	55	7.3%	52	6.9%	1	.1%	5	.7%	755	100.0%
	Respondenti bez LR pilsonības	63	75.8%	6	7.2%	1	1.2%	5	6.2%	5	6.1%			3	3.5%	83	100.0%
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	116	68.9%	11	6.7%	2	1.2%	22	13.1%	16	9.5%			1	.6%	168	100.0%
	Privātajā sektorā	305	78.5%	20	5.1%	4	1.0%	23	5.9%	34	8.8%	1	.3%	2	.5%	389	100.0%
	Nestrādāju	222	79.1%	22	7.8%	10	3.5%	15	5.4%	7	2.4%			5	1.8%	281	100.0%
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu ģimenes locekli (kvintiles)	Zemi ienākumi	132	80.6%	10	6.1%	6	3.6%	9	5.5%	6	3.6%			1	.6%	164	100.0%
	Vidēji zemi ienākumi	91	81.5%	8	7.1%	3	2.6%	5	4.4%	3	2.6%			2	1.7%	112	100.0%
	Vidēji ienākumi	85	79.1%	9	8.4%			8	7.2%	6	5.3%					108	100.0%
	Vidēji augsti ienākumi	94	72.0%	9	7.0%	1	.7%	10	7.8%	12	9.5%	1	.8%	3	2.2%	130	100.0%
	Augsti ienākumi	112	69.0%	10	6.2%	5	3.0%	18	11.3%	17	10.4%					162	100.0%
	Grūti pateikt/ NA	129	79.6%	7	4.3%	1	.7%	10	6.1%	13	8.2%			2	1.2%	162	100.0%
Reģions	Rīga	193	69.4%	23	8.2%	4	1.4%	25	9.1%	28	10.2%			5	1.7%	278	100.0%
	Pierīga	120	76.9%	5	3.2%	6	3.8%	12	7.7%	11	7.1%	1	.6%	1	.6%	156	100.0%
	Vidzeme	67	90.2%	3	4.3%			3	4.2%	1	1.3%					74	100.0%
	Kurzeme	88	79.5%	7	6.5%	2	1.8%	5	4.4%	8	7.0%			1	.9%	111	100.0%
	Zemgale	75	80.6%	6	6.4%			7	7.6%	5	5.4%					93	100.0%
	Latgale	100	79.8%	9	7.0%	4	3.1%	8	6.3%	4	3.1%			1	.8%	126	100.0%
Apdzīvota vieta	Rīga	193	69.4%	23	8.2%	4	1.4%	25	9.1%	28	10.2%			5	1.7%	278	100.0%
	cita pilsēta	237	82.9%	9	3.1%	4	1.4%	16	5.6%	18	6.3%			2	.7%	286	100.0%
	lauki	213	77.9%	21	7.7%	8	2.9%	19	6.9%	11	3.9%	1	.4%	1	.4%	274	100.0%

Bāze: respondenti, kuri ir norādījuši, ar kādu iestādi viņi ir saskārušies kā ar pēdējo, n=838

T7.Kāpēc Jūs to darījāt klātienē, pa telefonu vai pastu, nevis internetā (pa e-pastu, interneta mājaslapā, sociālo tīklu kontos vai izmantojot e-pakalpojumu)?

		Nelietoju internetu vispār		Neuzticos internetam		Pakalpojumi internetā ir pārāk sarežģīti, nesaprotami		Nezināju, kā to pareizi izdarīt elektroniski, tāpēc izvēlējos to darīt citā veidā		Lai to darītu internetā, nepieciešams e-paraksts, bet man tā nav/ nelietoju		Internetā to nav iespējams nokārtot		Nezināju, ka tas pieejams internetā		Dodu priekšroku saziņai pa telefonu		Dodu priekšroku saziņai klātienē		Dodu priekšroku saziņai pa parasto pastu		Esmu vienmēr to darījis šādi (klātienē, pa telefonu vai pastu), tā pierasts		Cits iemesls		Grūti pateikt/ neatceros/ NA		Kopā	
		nesvērts skaits	Rindu %	nesvērts skaits	Rindu %	nesvērts skaits	Rindu %	nesvērts skaits	Rindu %	nesvērts skaits	Rindu %	nesvērts skaits	Rindu %	nesvērts skaits	Rindu %	nesvērts skaits	Rindu %	nesvērts skaits	Rindu %	nesvērts skaits	Rindu %	nesvērts skaits	Rindu %	nesvērts skaits	Rindu %	nesvērts skaits	Rindu %	nesvērts skaits	Rindu %
Visi respondenti		49	6.9%	16	2.2%	45	6.4%	47	6.6%	22	3.1%	345	48.3%	14	2.0%	33	4.7%	217	30.6%	4	.6%	61	8.6%	10	1.4%	10	1.4%	712	100%
.																													
Lūdzu, norādiet, ar kuru no šeit uzskaitītajām iestādēm Jūs saskārāties (sazinājāties, saņēmāt kādu pakalpojumu vai kārtojāt lietas tajā) kā ar pēdējo?	Valsts ieņēmumu dienests (VID, t.sk. muita)	11	10.6%	4	3.9%	27	26.1%	20	19.0%	10	9.4%	15	14.6%	1	.9%	5	4.8%	48	46.5%			10	9.6%			3	2.8%	104	100%
	Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra (VSAA)	15	12.4%	7	5.9%	5	4.1%	9	7.6%	2	1.6%	29	24.3%	6	5.1%	3	2.6%	57	48.1%	1	.8%	12	10.0%	2	1.7%	2	1.6%	119	100%
	Ceļu satiksmes drošības direkcija (CSDD)	4	2.9%	1	.7%	3	2.1%	4	2.8%	2	1.6%	108	75.9%	2	1.5%	3	2.1%	24	16.8%			7	5.1%			1	.7%	142	100%
	Nodarbinātības valsts aģentūra (NVA)	7	10.2%			1	1.6%	4	5.7%	4	5.9%	32	47.0%	2	2.8%	4	6.0%	23	33.6%	1	1.5%	8	11.9%	1	1.5%			68	100%
	Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde (PMLP)	1	1.7%							2	3.5%	42	72.9%	1	1.7%	1	1.9%	12	21.6%			4	7.4%					57	100%
	Valsts zemes dienests (VZD, t.sk. kadastra uzturēšana par nekustamo īpašumu jautājumiem)	2	10.7%	1	5.5%	1	5.3%	2	10.7%	1	5.5%	7	39.8%	1	5.4%			6	33.1%			1	5.4%			1	5.3%	18	100%
	Lauku atbalsta dienests (LAD)	2	13.5%	1	5.7%	3	18.5%	3	18.0%			4	25.6%			1	5.9%	6	37.4%	1	6.1%	2	12.8%					16	100%
	Uzņēmumu reģistrs (UR)					1	19.2%					2	39.2%					2	39.2%					1	21.9%			5	100%
	Veselības inspekcija (VI)					1	50.7%	1	49.3%																			2	100%
	Valsts meža dienests (VMD)											1	46.4%					1	53.6%									2	100%
	Nacionālais veselības dienests (NVD, t.sk. EVAK karšu izsniegšana, uzaicinājuma vēstules uz valsts apmaksātu vēža skrīningu, pārrobežu veselības aprūpe)	1	7.4%	2	15.3%							6	47.1%					1	7.7%	1	7.4%	1	7.7%	1	7.6%	1	7.4%	13	100%
	Tiesas, tiesu administrācija (t.sk. rajonu (pilsētu) tiesas, apgabaltiesas, Zemesgrāmata)											6	56.6%	1	9.0%			5	43.2%									11	100%
	Pārtikas un veterinārais dienests (PVD)	1	13.7%									2	27.0%					3	45.6%					1	13.7%			7	100%
	Valsts policija (t.sk. sabiedriskā kārtība, noziedzīgu nodarījumu atklāšana un novēršana, ceļu satiksmes drošība)											17	67.5%			2	7.9%	4	16.0%			2	7.8%	3	12.4%			25	100%
	Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienests (NMPD, t.s. "ātrā palīdzība")	4	4.1%					2	2.2%			60	60.1%			14	14.4%	18	18.3%			10	10.0%	1	1.0%	2	2.0%	99	100%
	Veselības un darbaspēju ekspertīzes ārstu valsts komisija (VDEĀK, invaliditātes ekspertīzes)	1	4.1%			3	12.3%	2	8.1%	1	4.1%	14	58.6%					7	29.4%			4	16.2%					24	100%

Bāze: respondenti, kuri ir norādījuši, ka ar attiecīgo iestādi viņi ir saskārušies kā ar pēdējo un kuri saskārušies ar to klātienē, pa telefonu vai pa pastu, n=712

Kategorijā "Cits iemesls" ietilpst:

Atsūta vēstuli	minēts 1 reizi
Bija tuvāk aiziet	minēts 1 reizi
Ieradās mājās apstākļu noskaidrošanai	minēts 1 reizi
Manā darbavietā ieradās	minēts 1 reizi
Nav, kur izdrukāt	minēts 1 reizi
Pēc ilgāka laika tika atsūtīta informācija	minēts 1 reizi
Policija bija pie manis mājās	minēts 1 reizi
Steidzama situācija	minēts 1 reizi
Vajadzēja saņemt dokumentus	minēts 1 reizi
Viņi atsūtīja atbildi	minēts 1 reizi

T7.Kāpēc Jūs to darījāt klātienē, pa telefonu vai pastu, nevis internetā (pa e-pastu, interneta mājaslapā, sociālo tīklu kontos vai izmantojot e-pakalpojumu)?

		Nelietoju internetu vispār		Neuzticos internetam		Pakalpojumi internetā ir pārāk sarežģīti, nesaprotami		Nezināju, kā to pareizi izdarīt elektroniski, tāpēc izvēlējos to darīt citā veidā		Lai to darītu internetā, nepieciešams e-paraksts, bet man tā nav/ nelietoju		Internetā to nav iespējams nokārtot		Nezināju, ka tas pieejams internetā	
		nesvērts skaits	Rindu %	nesvērts skaits	Rindu %	nesvērts skaits	Rindu %	nesvērts skaits	Rindu %	nesvērts skaits	Rindu %	nesvērts skaits	Rindu %	nesvērts skaits	Rindu %
Visi respondenti		49	6.9%	16	2.2%	45	6.4%	47	6.6%	22	3.1%	345	48.3%	14	2.0%
Dzimums	Vīrietis	20	6.0%	5	1.5%	21	6.3%	22	6.5%	7	2.1%	185	54.6%	5	1.5%
	Sieviete	29	7.6%	11	2.9%	24	6.4%	25	6.7%	15	4.0%	160	42.7%	9	2.4%
Vecums	18 - 24			2	3.4%	1	1.7%	6	10.2%	2	3.4%	33	55.9%	1	1.7%
	25 - 34	2	1.3%	4	2.6%	7	4.5%	10	6.4%	7	4.5%	81	52.0%	5	3.2%
	35 - 44			1	.7%	5	3.6%	5	3.6%	2	1.4%	74	52.9%	3	2.1%
	45 - 54	12	8.8%	2	1.5%	11	8.1%	8	5.9%	4	2.9%	58	42.7%	1	.7%
	55 - 63	21	17.2%	6	4.9%	14	11.5%	11	9.1%	5	4.1%	51	41.8%	3	2.5%
	64 - 74	14	14.1%	1	1.0%	7	7.1%	7	7.1%	2	2.0%	48	48.4%	1	1.0%
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā	5	1.8%	4	1.5%	16	5.9%	20	7.1%	10	3.6%	138	49.5%	6	2.1%
	Nē	44	10.2%	12	2.7%	29	6.7%	27	6.2%	12	2.8%	207	47.5%	8	1.8%
Izglītība	Pamatizglītība	9	14.4%			1	1.5%	2	3.1%			30	47.1%	1	1.6%
	Vidējā, vidējā profesionālā	37	8.3%	13	2.9%	34	7.7%	28	6.3%	15	3.4%	214	48.0%	6	1.3%
	Augstākā	3	1.4%	3	1.5%	10	4.8%	17	8.3%	7	3.4%	101	49.5%	7	3.4%
Tautība	Latvietis (-te)	28	6.6%	9	2.1%	21	5.0%	29	6.8%	10	2.3%	207	48.2%	9	2.1%
	Cits (-ta)	21	7.3%	7	2.5%	24	8.5%	18	6.2%	12	4.3%	138	48.4%	5	1.8%
Sarunvaloda ģimenē	Latviešu	30	6.6%	9	1.9%	22	4.9%	29	6.4%	10	2.1%	231	50.4%	7	1.5%
	Krievu	19	7.4%	7	2.8%	23	9.1%	18	7.0%	12	4.8%	113	44.6%	7	2.8%
	Citā											1	50.3%		
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	39	6.1%	15	2.3%	38	5.9%	43	6.7%	19	3.0%	315	48.9%	14	2.2%
	Respondenti bez LR pilsonības	10	14.0%	1	1.4%	7	10.2%	4	5.6%	3	4.3%	30	42.9%		
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	8	6.2%	5	3.7%	6	4.9%	6	4.8%	5	3.8%	60	46.3%	4	3.0%
	Privātajā sektorā	7	2.2%	8	2.4%	25	7.6%	25	7.6%	9	2.7%	163	49.4%	7	2.1%
	Nestrādāju	34	13.4%	3	1.2%	14	5.5%	16	6.1%	8	3.2%	122	47.9%	3	1.2%
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu ģimenes locekli (kvintiles)	Zemi ienākumi	22	14.9%	3	2.0%	6	4.0%	6	4.0%	3	2.0%	67	45.4%	3	2.0%
	Vidēji zemi ienākumi	6	5.9%	2	2.0%	11	10.7%	6	5.8%	4	4.0%	52	50.7%	1	1.0%
	Vidēji ienākumi	7	7.5%			4	4.2%	8	8.1%	2	2.1%	47	50.2%	1	1.0%
	Vidēji augsti ienākumi	6	5.6%	4	3.9%	3	2.9%	9	8.7%	4	3.7%	49	47.1%	3	2.8%
	Augsti ienākumi	2	1.5%	3	2.3%	8	6.2%	13	10.4%	5	4.0%	58	45.6%	4	3.2%
	Grūti pateikt/ NA	6	4.5%	4	2.8%	13	10.0%	5	3.7%	4	3.0%	72	51.9%	2	1.5%
Reģions	Rīga	7	3.1%	7	3.2%	10	4.5%	17	7.7%	10	4.5%	99	44.9%	10	4.5%
	Pierīga	10	7.6%	1	.7%	11	8.4%	15	11.4%	1	.7%	76	58.1%	1	.7%
	Vidzeme	6	8.5%			1	1.6%			1	1.4%	23	32.2%		
	Kurzeme	9	9.5%	1	1.0%	6	6.2%	4	4.1%	1	1.0%	48	49.1%	1	1.0%
	Zemgale	12	14.8%	1	1.2%	8	10.1%	4	4.8%	4	5.0%	39	48.1%	1	1.2%
	Latgale	5	4.5%	6	5.2%	9	8.1%	7	6.1%	5	4.5%	60	53.1%	1	.9%
Apdzīvota vieta	Rīga	7	3.1%	7	3.2%	10	4.5%	17	7.7%	10	4.5%	99	44.9%	10	4.5%
	cita pilsēta	13	5.2%	6	2.4%	20	8.0%	19	7.5%	6	2.5%	119	47.6%	3	1.2%
	lauki	29	12.1%	3	1.2%	15	6.4%	11	4.6%	6	2.5%	127	52.1%	1	.4%

Bāze: respondenti, kuri ir norādījuši, ka ar attiecīgo iestādi viņi ir saskārušies kā ar pēdējo un kuri saskārušies ar to klātienē, pa telefonu vai pa pastu, n=712 *Tabulas turpinājums nākamajā lpp.*

T7.Kāpēc Jūs to darījāt klātienē, pa telefonu vai pastu, nevis internetā (pa e-pastu, interneta mājaslapā, sociālo tīklu kontos vai izmantojot e-pakalpojumu)?

		Dodu priekšroku saziņai pa telefonu		Dodu priekšroku saziņai klātienē		Dodu priekšroku saziņai pa parasto pastu		Esmu vienmēr to darījis šādi (klātienē, pa telefonu vai pastu), tā pierasts		Cits iemesls		Grūti pateikt/ neatceros/ NA		Kopā	
		nesvērts skaits	Rindu %	nesvērts skaits	Rindu %	nesvērts skaits	Rindu %	nesvērts skaits	Rindu %	nesvērts skaits	Rindu %	nesvērts skaits	Rindu %	nesvērts skaits	Rindu %
Visi respondenti		33	4.7%	217	30.6%	4	.6%	61	8.6%	10	1.4%	10	1.4%	712	100.0%
Dzimums	Vīrietis	7	2.1%	92	27.2%	2	.6%	27	8.1%	1	.3%	3	.9%	338	100.0%
	Sieviete	26	7.1%	125	33.6%	2	.5%	34	9.0%	9	2.4%	7	1.8%	374	100.0%
Vecums	18 - 24	1	1.7%	15	25.4%			3	5.1%			1	1.7%	59	100.0%
	25 - 34	9	5.8%	42	26.9%			9	5.8%	4	2.6%	2	1.3%	156	100.0%
	35 - 44	7	5.0%	43	30.7%	2	1.4%	13	9.3%	3	2.1%	4	2.9%	140	100.0%
	45 - 54	8	5.9%	45	33.1%			13	9.6%	2	1.5%			136	100.0%
	55 - 63	4	3.3%	47	38.6%	2	1.6%	14	11.4%	1	.8%	1	.8%	122	100.0%
	64 - 74	4	4.0%	25	25.3%			9	9.1%			2	2.0%	99	100.0%
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā	18	6.5%	85	30.4%	1	.4%	22	7.8%	5	1.8%	4	1.4%	279	100.0%
	Nē	15	3.5%	132	30.7%	3	.7%	39	9.1%	5	1.2%	6	1.3%	433	100.0%
Izglītība	Pamatizglītība	4	6.5%	22	35.1%			6	9.8%					63	100.0%
	Vidējā, vidējā profesionālā	15	3.5%	134	30.2%	3	.7%	41	9.2%	4	.9%	7	1.5%	445	100.0%
	Augstākā	14	6.9%	61	30.0%	1	.5%	14	6.9%	6	3.0%	3	1.4%	204	100.0%
Tautība	Latvietis (-te)	20	4.7%	127	29.7%	4	.9%	36	8.5%	9	2.1%	9	2.0%	428	100.0%
	Cits (-ta)	13	4.7%	90	32.0%			25	8.7%	1	.3%	1	.3%	284	100.0%
Sarunvaloda ģimenē	Latviešu	18	4.0%	130	28.5%	4	.9%	37	8.2%	9	2.0%	9	1.9%	457	100.0%
	Krievu	15	6.0%	86	34.2%			24	9.3%	1	.4%	1	.4%	253	100.0%
	Citā			1	49.7%									2	100.0%
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	30	4.7%	190	29.7%	4	.6%	53	8.3%	10	1.6%	10	1.5%	642	100.0%
	Respondenti bez LR pilsonības	3	4.4%	27	38.8%			8	11.1%					70	100.0%
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	8	6.4%	41	31.8%	1	.8%	9	7.1%	3	2.3%	3	2.3%	129	100.0%
	Privātajā sektorā	15	4.5%	97	29.5%	1	.3%	23	7.1%	5	1.6%	5	1.5%	329	100.0%
	Nestrādāju	10	4.0%	79	31.4%	2	.8%	29	11.4%	2	.8%	2	.8%	254	100.0%
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu ģimenes locekli (kvintiles)	Zemi ienākumi	5	3.4%	54	36.4%	1	.7%	18	12.3%	2	1.3%	1	.6%	148	100.0%
	Vidēji zemi ienākumi	4	3.9%	30	29.7%	1	1.0%	6	5.9%			1	1.0%	102	100.0%
	Vidēji ienākumi	3	3.2%	26	27.6%			7	7.6%			3	3.1%	94	100.0%
	Vidēji augsti ienākumi	9	8.8%	33	32.0%	1	.9%	9	8.5%	2	2.0%	2	1.8%	104	100.0%
	Augsti ienākumi	8	6.3%	41	32.4%	1	.8%	9	7.1%	2	1.6%	1	.8%	127	100.0%
	Grūti pateikt/ NA	4	3.1%	33	24.2%			12	8.7%	4	3.0%	2	1.4%	137	100.0%
Reģions	Rīga	18	8.2%	76	34.7%	1	.5%	17	7.8%	4	1.8%	3	1.3%	220	100.0%
	Pierīga	2	1.5%	29	22.1%			9	6.7%	3	2.4%	1	.7%	131	100.0%
	Vidzeme	3	4.5%	35	50.1%			6	8.8%	2	2.8%			70	100.0%
	Kurzeme	3	3.1%	18	18.7%	1	1.0%	10	10.3%	1	1.0%	5	5.0%	97	100.0%
	Zemgale	4	5.0%	29	36.0%	1	1.2%	7	8.6%			1	1.2%	81	100.0%
	Latgale	3	2.7%	30	26.8%	1	.9%	12	10.8%					113	100.0%
Apdzīvota vieta	Rīga	18	8.2%	76	34.7%	1	.5%	17	7.8%	4	1.8%	3	1.3%	220	100.0%
	cita pilsēta	7	2.8%	77	30.9%	1	.4%	29	11.6%	3	1.2%	3	1.2%	250	100.0%
	lauki	8	3.4%	64	26.5%	2	.8%	15	6.2%	3	1.3%	4	1.6%	242	100.0%

Bāze: respondenti, kuri ir norādījuši, ka ar attiecīgo iestādi viņi ir saskārušies kā ar pēdējo un kuri saskārušies ar to klātienē, pa telefonu vai pa pastu, n=712

T8.Es Jums nolasīšu vairākus raksturojumus, kuriem valsts iestādes, to darbinieki var atbilst vai neatbilst. Izvērtējot savu pieredzi ar iepriekšminēto iestādi pēdējā saskarsmes reizē, vai, Jūsuprāt, šīs iestādes darbiniekiem atbilst vai neatbilst šādi raksturojumi?

	Atbilst		Neatbilst		Nevaru izvērtēt/ neattiecas uz manu situāciju		Total	
	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %
Zinoši un profesionāli	708	84.5%	55	6.6%	75	8.9%	838	100.0%
Atbildīgi par savu darbu, padarīto	656	78.2%	76	9.1%	106	12.7%	838	100.0%
Ieinteresēti, klienta vēlmes izprotoši	594	70.8%	132	15.7%	112	13.5%	838	100.0%
Runā/ raksta man saprotami, vienkāršā valodā	688	82.0%	76	9.0%	74	8.9%	838	100.0%
Godīgi un taisnīgi, pilda solīto	546	65.0%	69	8.3%	223	26.7%	838	100.0%
Pieejami, nodrošina iespēju saņemt pakalpojumu man izdevīgā vietā un laikā	619	73.8%	109	13.0%	110	13.1%	838	100.0%
Tādi, kuriem var uzticēties	563	67.1%	83	9.9%	192	23.0%	838	100.0%
Pauda cieņu un pozitīvu attieksmi pret mani un manām vajadzībām	629	75.0%	89	10.7%	120	14.4%	838	100.0%
Elastīgi, izvēloties piemērotāko risinājumu	523	62.4%	113	13.4%	202	24.2%	838	100.0%
Ir laipni pret mani	707	84.4%	61	7.3%	70	8.3%	838	100.0%
Vērsti uz sadarbību ("nespēlēja futbolu", sūtot no vienas iestādes uz otru, uzklausīja manus ierosinājumus)	559	66.7%	94	11.2%	185	22.1%	838	100.0%

Bāze: respondenti, kuri ir norādījuši ar kādu iestādi viņi ir saskārušies kā ar pēdējo, n=838

T8.VALSTS IEŅĒMUMU DIENESTS (VID)
Es Jums nolasīšu vairākus raksturojumus, kuriem valsts iestādes, to darbinieki var atbilst vai neatbilst. Izvērtējot savu pieredzi ar iepriekšminēto iestādi pēdējā saskarsmes reizē, vai, Jūsuprāt, šīs iestādes darbiniekiem atbilst vai neatbilst šādi raksturojumi?

	Atbilst		Neatbilst		Nevaru izvērtēt/ neattiecas uz manu situāciju		Total	
	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %
Zinoši un profesionāli	139	74.6%	15	7.9%	33	17.5%	187	100.0%
Atbildīgi par savu darbu, padarīto	118	63.0%	25	13.4%	44	23.6%	187	100.0%
Ieinteresēti, klienta vēlmes izprotoši	108	57.7%	36	19.3%	43	23.0%	187	100.0%
Runā/ raksta man saprotami, vienkāršā valodā	126	67.4%	30	15.9%	31	16.7%	187	100.0%
Godīgi un taisnīgi, pilda solīto	104	55.5%	20	10.8%	63	33.7%	187	100.0%
Pieejami, nodrošina iespēju saņemt pakalpojumu man izdevīgā vietā un laikā	124	66.5%	30	16.0%	33	17.5%	187	100.0%
Tādi, kuriem var uzticēties	97	51.7%	29	15.4%	61	32.8%	187	100.0%
Pauda cieņu un pozitīvu attieksmi pret mani un manām vajadzībām	114	61.0%	27	14.5%	46	24.6%	187	100.0%
Elastīgi, izvēloties piemērotāko risinājumu	97	52.0%	33	17.6%	57	30.4%	187	100.0%
Ir laipni pret mani	133	71.3%	17	9.2%	37	19.6%	187	100.0%
Vērsti uz sadarbību ("nespēlēja futbolu", sūtot no vienas iestādes uz otru, uzklausīja manus ierosinājumus)	111	59.5%	22	11.8%	54	28.8%	187	100.0%

Bāze:respondenti, kuri ir norādījuši, ka ir saskārušies ar Valsts ieņēmumu dienestu (VID) kā ar pēdējo, n=187

T8.VALSTS SOCIĀLĀS APDROŠINĀŠANAS AĢENTŪRA (VSAA)
Es Jums nolasīšu vairākus raksturojumus, kuriem valsts iestādes, to darbinieki var atbilst vai neatbilst. Izvērtējot savu pieredzi ar iepriekšminēto iestādi pēdējā saskarsmes reizē, vai, Jūsuprāt, šīs iestādes darbiniekiem atbilst vai neatbilst šādi raksturojumi?

	Atbilst		Neatbilst		Nevaru izvērtēt/ neattiecas uz manu situāciju		Total	
	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %
Zinoši un profesionāli	120	89.3%	5	3.9%	9	6.8%	134	100.0%
Atbildīgi par savu darbu, padarīto	112	83.5%	10	7.5%	12	9.1%	134	100.0%
Ieinteresēti, klienta vēlmes izprotoši	107	79.9%	13	9.6%	14	10.5%	134	100.0%
Runā/ raksta man saprotami, vienkāršā valodā	121	90.1%	8	6.0%	5	3.9%	134	100.0%
Godīgi un taisnīgi, pilda solīto	97	72.1%	4	3.0%	33	24.9%	134	100.0%
Pieejami, nodrošina iespēju saņemt pakalpojumu man izdevīgā vietā un laikā	107	79.7%	9	6.7%	18	13.6%	134	100.0%
Tādi, kuriem var uzticēties	100	74.5%	6	4.4%	28	21.1%	134	100.0%
Pauda cieņu un pozitīvu attieksmi pret mani un manām vajadzībām	108	80.4%	11	8.2%	15	11.4%	134	100.0%
Elastīgi, izvēloties piemērotāko risinājumu	88	65.5%	13	9.7%	33	24.7%	134	100.0%
Ir laipni pret mani	111	82.6%	14	10.4%	9	7.0%	134	100.0%
Vērsti uz sadarbību ("nespēlēja futbolu", sūtot no vienas iestādes uz otru, uzklausīja manus ierosinājumus)	97	72.3%	13	9.7%	24	18.0%	134	100.0%

Bāze:respondenti, kuri ir norādījuši, ka ir saskārušies ar Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūru (VSAA) kā ar pēdējo, n=134

T8. CEĻU SATIKSMES DROŠĪBAS DIREKCIJA (CSDD)
Es Jums nolasīšu vairākus raksturojumus, kuriem valsts iestādes, to darbinieki var atbilst vai neatbilst. Izvērtējot savu pieredzi ar iepriekšminēto iestādi pēdējā saskarsmes reizē, vai, Jūsuprāt, šīs iestādes darbiniekiem atbilst vai neatbilst šādi raksturojumi?

	Atbilst		Neatbilst		Nevaru izvērtēt/ neattiecas uz manu situāciju		Total	
	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %
Zinoši un profesionāli	132	89.1%	7	4.8%	9	6.1%	148	100.0%
Atbildīgi par savu darbu, padarīto	127	85.7%	8	5.5%	13	8.8%	148	100.0%
Ieinteresēti, klienta vēlmes izprotoši	114	77.1%	17	11.4%	17	11.5%	148	100.0%
Runā/ raksta man saprotami, vienkāršā valodā	130	88.1%	7	4.5%	11	7.3%	148	100.0%
Godīgi un taisnīgi, pilda solīto	101	68.3%	11	7.5%	36	24.2%	148	100.0%
Pieejami, nodrošina iespēju saņemt pakalpojumu man izdevīgā vietā un laikā	119	80.4%	16	10.7%	13	8.9%	148	100.0%
Tādi, kuriem var uzticēties	105	71.1%	14	9.6%	29	19.4%	148	100.0%
Pauda cieņu un pozitīvu attieksmi pret mani un manām vajadzībām	121	81.7%	7	4.9%	20	13.4%	148	100.0%
Elastīgi, izvēloties piemērotāko risinājumu	93	62.7%	17	11.4%	38	25.8%	148	100.0%
Ir laipni pret mani	141	95.3%	1	.7%	6	4.0%	148	100.0%
Vērsti uz sadarbību ("nespēlēja futbolu", sūtot no vienas iestādes uz otru, uzklausīja manus ierosinājumus)	102	68.5%	11	7.5%	35	24.0%	148	100.0%

Bāze:respondenti, kuri ir norādījuši, ka ir saskārušies ar Ceļu satiksmes drošības direkciju (CSDD) kā ar pēdējo, n=148

T8. NODARBINĀTĪBAS VALSTS AĢENTŪRA (NVA)
Es Jums nolasīšu vairākus raksturojumus, kuriem valsts iestādes, to darbinieki var atbilst vai neatbilst. Izvērtējot savu pieredzi ar iepriekšminēto iestādi pēdējā saskarsmes reizē, vai, Jūsuprāt, šīs iestādes darbiniekiem atbilst vai neatbilst šādi raksturojumi?

	Atbilst		Neatbilst		Nevaru izvērtēt/ neattiecas uz manu situāciju		Total	
	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %
Zinoši un profesionāli	62	89.8%	2	2.8%	5	7.4%	69	100.0%
Atbildīgi par savu darbu, padarīto	55	80.0%	3	4.2%	11	15.8%	69	100.0%
Ieinteresēti, klienta vēlmes izprotoši	51	73.9%	11	15.4%	7	10.7%	69	100.0%
Runā/ raksta man saprotami, vienkāršā valodā	62	90.0%	4	5.6%	3	4.3%	69	100.0%
Godīgi un taisnīgi, pilda solīto	46	66.8%	5	7.3%	18	25.9%	69	100.0%
Pieejami, nodrošina iespēju saņemt pakalpojumu man izdevīgā vietā un laikā	54	78.1%	11	16.0%	4	5.9%	69	100.0%
Tādi, kuriem var uzticēties	47	68.0%	6	8.6%	16	23.3%	69	100.0%
Pauda cieņu un pozitīvu attieksmi pret mani un manām vajadzībām	52	75.3%	13	18.6%	4	6.1%	69	100.0%
Elastīgi, izvēloties piemērotāko risinājumu	48	69.7%	12	17.2%	9	13.1%	69	100.0%
Ir laipni pret mani	61	88.3%	6	8.7%	2	2.9%	69	100.0%
Vērsti uz sadarbību ("nespēlēja futbolu", sūtot no vienas iestādes uz otru, uzklausīja manus ierosinājumus)	50	72.5%	6	8.7%	13	18.8%	69	100.0%

Bāze:respondenti, kuri ir norādījuši, ka ir saskārušies ar Nodarbinātības valsts aģentūru (NVA) kā ar pēdējo, n=69

T8. PILSONĪBAS UN MIGRĀCIJAS LIETU PĀRVALDE (PMLP)
Es Jums nolasīšu vairākus raksturojumus, kuriem valsts iestādes, to darbinieki var atbilst vai neatbilst. Izvērtējot savu pieredzi ar iepriekšminēto iestādi pēdējā saskarsmes reizē, vai, Jūsuprāt, šīs iestādes darbiniekiem atbilst vai neatbilst šādi raksturojumi?

	Atbilst		Neatbilst		Nevaru izvērtēt/ neattiecas uz manu situāciju		Total	
	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %
Zinoši un profesionāli	54	91.9%	3	4.8%	2	3.3%	59	100.0%
Atbildīgi par savu darbu, padarīto	53	90.1%	4	6.6%	2	3.3%	59	100.0%
Ieinteresēti, klienta vēlmes izprotoši	48	81.4%	9	15.0%	2	3.6%	59	100.0%
Runā/ raksta man saprotami, vienkāršā valodā	54	91.2%	3	5.3%	2	3.6%	59	100.0%
Godīgi un taisnīgi, pilda solīto	49	82.7%	3	5.1%	7	12.1%	59	100.0%
Pieejami, nodrošina iespēju saņemt pakalpojumu man izdevīgā vietā un laikā	43	73.1%	10	16.9%	6	10.0%	59	100.0%
Tādi, kuriem var uzticēties	47	79.0%	5	8.5%	7	12.4%	59	100.0%
Pauda cieņu un pozitīvu attieksmi pret mani un manām vajadzībām	50	84.6%	7	11.8%	2	3.6%	59	100.0%
Elastīgi, izvēloties piemērotāko risinājumu	42	70.7%	8	13.4%	9	15.8%	59	100.0%
Ir laipni pret mani	52	88.4%	6	9.9%	1	1.7%	59	100.0%
Vērsti uz sadarbību ("nespēlēja futbolu", sūtot no vienas iestādes uz otru, uzklausīja manus ierosinājumus)	45	76.2%	7	11.8%	7	12.0%	59	100.0%

Bāze:respondenti, kuri ir norādījuši, ka ir saskārušies ar Pilsonības un migrācijas lietu pārvaldi (PMLP) kā ar pēdējo, n=59

T8. VALSTS ZEMES DIENESTS (VZD)
Es Jums nolasīšu vairākus raksturojumus, kuriem valsts iestādes, to darbinieki var atbilst vai neatbilst. Izvērtējot savu pieredzi ar iepriekšminēto iestādi pēdējā saskarsmes reizē, vai, Jūsuprāt, šīs iestādes darbiniekiem atbilst vai neatbilst šādi raksturojumi?

	Atbilst		Neatbilst		Nevaru izvērtēt/ neattiecas uz manu situāciju		Total	
	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %
Zinoši un profesionāli	18	100.0%					18	100.0%
Atbildīgi par savu darbu, padarīto	17	94.6%	1	5.4%			18	100.0%
Ieinteresēti, klienta vēlmes izprotoši	17	94.6%	1	5.4%			18	100.0%
Runā/ raksta man saprotami, vienkāršā valodā	17	94.5%	1	5.5%			18	100.0%
Godīgi un taisnīgi, pilda solīto	14	77.5%	1	5.4%	3	17.1%	18	100.0%
Pieejami, nodrošina iespēju saņemt pakalpojumu man izdevīgā vietā un laikā	17	93.9%			1	6.1%	18	100.0%
Tādi, kuriem var uzticēties	16	89.1%			2	10.9%	18	100.0%
Pauda cieņu un pozitīvu attieksmi pret mani un manām vajadzībām	17	94.5%			1	5.5%	18	100.0%
Elastīgi, izvēloties piemērotāko risinājumu	13	72.7%	1	5.4%	4	22.0%	18	100.0%
Ir laipni pret mani	18	100.0%					18	100.0%
Vērsti uz sadarbību ("nespēlēja futbolu", sūtot no vienas iestādes uz otru, uzklausīja manus ierosinājumus)	16	89.1%	1	5.4%	1	5.5%	18	100.0%

Bāze:respondenti, kuri ir norādījuši, ka ir saskārušies ar Valsts zemes dienestu (VZD) kā ar pēdējo, n=18

T8. LAUKU ATBALSTA DIENESTS (LAD)
Es Jums nolasīšu vairākus raksturojumus, kuriem valsts iestādes, to darbinieki var atbilst vai neatbilst. Izvērtējot savu pieredzi ar iepriekšminēto iestādi pēdējā saskarsmes reizē, vai, Jūsuprāt, šīs iestādes darbiniekiem atbilst vai neatbilst šādi raksturojumi?

	Atbilst		Neatbilst		Nevaru izvērtēt/ neattiecas uz manu situāciju		Total	
	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %
Zinoši un profesionāli	20	80.2%			5	19.8%	25	100.0%
Atbildīgi par savu darbu, padarīto	21	84.0%	1	3.9%	3	12.1%	25	100.0%
Ieinteresēti, klienta vēlmes izprotoši	20	80.2%			5	19.8%	25	100.0%
Runā/ raksta man saprotami, vienkāršā valodā	19	76.2%	2	7.8%	4	15.9%	25	100.0%
Godīgi un taisnīgi, pilda solīto	17	68.0%			8	32.0%	25	100.0%
Pieejami, nodrošina iespēju saņemt pakalpojumu man izdevīgā vietā un laikā	20	80.4%	2	7.5%	3	12.1%	25	100.0%
Tādi, kuriem var uzticēties	20	79.8%			5	20.2%	25	100.0%
Pauda cieņu un pozitīvu attieksmi pret mani un manām vajadzībām	20	80.2%			5	19.8%	25	100.0%
Elastīgi, izvēloties piemērotāko risinājumu	16	64.5%	2	7.8%	7	27.7%	25	100.0%
Ir laipni pret mani	22	87.9%			3	12.1%	25	100.0%
Vērsti uz sadarbību ("nespēlēja futbolu", sūtot no vienas iestādes uz otru, uzklausīja manus ierosinājumus)	20	80.0%	1	3.9%	4	16.1%	25	100.0%

Bāze:respondenti, kuri ir norādījuši, ka ir saskārušies ar Lauku atbalsta dienestu (LAD) kā ar pēdējo, n=25

T8. UZŅĒMUMU REĢISTRS (UR)
Es Jums nolasīšu vairākus raksturojumus, kuriem valsts iestādes, to darbinieki var atbilst vai neatbilst. Izvērtējot savu pieredzi ar iepriekšminēto iestādi pēdējā saskarsmes reizē, vai, Jūsuprāt, šīs iestādes darbiniekiem atbilst vai neatbilst šādi raksturojumi?

	Atbilst		Neatbilst		Nevaru izvērtēt/ neattiecas uz manu situāciju		Total	
	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %
Zinoši un profesionāli	4	80.8%	1	19.2%			5	100.0%
Atbildīgi par savu darbu, padarīto	3	58.9%	2	41.1%			5	100.0%
Ieinteresēti, klienta vēlmes izprotoši	4	80.8%	1	19.2%			5	100.0%
Runā/ raksta man saprotami, vienkāršā valodā	4	80.8%	1	19.2%			5	100.0%
Godīgi un taisnīgi, pilda solīto	3	58.9%	1	19.2%	1	21.9%	5	100.0%
Pieejami, nodrošina iespēju saņemt pakalpojumu man izdevīgā vietā un laikā			4	78.1%	1	21.9%	5	100.0%
Tādi, kuriem var uzticēties	3	58.9%	1	19.2%	1	21.9%	5	100.0%
Pauda cieņu un pozitīvu attieksmi pret mani un manām vajadzībām	4	80.8%	1	19.2%			5	100.0%
Elastīgi, izvēloties piemērotāko risinājumu	3	61.0%	1	19.2%	1	19.8%	5	100.0%
Ir laipni pret mani	5	100.0%					5	100.0%
Vērsti uz sadarbību ("nespēlēja futbolu", sūtot no vienas iestādes uz otru, uzklausīja manus ierosinājumus)	3	61.1%	2	38.9%			5	100.0%

Bāze:respondenti, kuri ir norādījuši, ka ir saskārušies ar Uzņēmumu reģistru (UR) kā ar pēdējo, n=5

T8. VESELĪBAS INSPEKCIJA (VI)
Es Jums nolasīšu vairākus raksturojumus, kuriem valsts iestādes, to darbinieki var atbilst vai neatbilst. Izvērtējot savu pieredzi ar iepriekšminēto iestādi pēdējā saskarsmes reizē, vai, Jūsuprāt, šīs iestādes darbiniekiem atbilst vai neatbilst šādi raksturojumi?

	Atbilst		Neatbilst		Nevaru izvērtēt/ neattiecas uz manu situāciju		Total	
	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %
Zinoši un profesionāli	1	50.7%	1	49.3%			2	100.0%
Atbildīgi par savu darbu, padarīto	1	50.7%	1	49.3%			2	100.0%
Ieinteresēti, klienta vēlmes izprotoši	1	50.7%	1	49.3%			2	100.0%
Runā/ raksta man saprotami, vienkāršā valodā	2	100.0%					2	100.0%
Godīgi un taisnīgi, pilda solīto	1	50.7%	1	49.3%			2	100.0%
Pieejami, nodrošina iespēju saņemt pakalpojumu man izdevīgā vietā un laikā	1	50.7%	1	49.3%			2	100.0%
Tādi, kuriem var uzticēties	1	50.7%			1	49.3%	2	100.0%
Pauda cieņu un pozitīvu attieksmi pret mani un manām vajadzībām	1	50.7%	1	49.3%			2	100.0%
Elastīgi, izvēloties piemērotāko risinājumu	1	50.7%			1	49.3%	2	100.0%
Ir laipni pret mani	1	50.7%	1	49.3%			2	100.0%
Vērsti uz sadarbību ("nespēlēja futbolu", sūtot no vienas iestādes uz otru, uzklausīja manus ierosinājumus)	1	50.7%	1	49.3%			2	100.0%

Bāze:respondenti, kuri ir norādījuši, ka ir saskārušies ar Veselības inspekciju (VI) kā ar pēdējo, n=2

T8. VALSTS MEŽA DIENESTS (VMD)
Es Jums nolasīšu vairākus raksturojumus, kuriem valsts iestādes, to darbinieki var atbilst vai neatbilst. Izvērtējot savu pieredzi ar iepriekšminēto iestādi pēdējā saskarsmes reizē, vai, Jūsuprāt, šīs iestādes darbiniekiem atbilst vai neatbilst šādi raksturojumi?

	Atbilst		Total	
	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %
Zinoši un profesionāli	2	100.0%	2	100.0%
Atbildīgi par savu darbu, padarīto	2	100.0%	2	100.0%
Ieinteresēti, klienta vēlmes izprotoši	2	100.0%	2	100.0%
Runā/ raksta man saprotami, vienkāršā valodā	2	100.0%	2	100.0%
Godīgi un taisnīgi, pilda solīto	2	100.0%	2	100.0%
Pieejami, nodrošina iespēju saņemt pakalpojumu man izdevīgā vietā un laikā	2	100.0%	2	100.0%
Tādi, kuriem var uzticēties	2	100.0%	2	100.0%
Pauda cieņu un pozitīvu attieksmi pret mani un manām vajadzībām	2	100.0%	2	100.0%
Elastīgi, izvēloties piemērotāko risinājumu	2	100.0%	2	100.0%
Ir laipni pret mani	2	100.0%	2	100.0%
Vērsti uz sadarbību ("nespēlēja futbolu", sūtot no vienas iestādes uz otru, uzklausīja manus ierosinājumus)	2	100.0%	2	100.0%

Bāze:respondenti, kuri ir norādījuši, ka ir saskārušies ar Valsts meža dienestu (VMD) kā ar pēdējo, n=2

T8. NACIONĀLAIS VESELĪBAS DIENESTS (NVD)
Es Jums nolasīšu vairākus raksturojumus, kuriem valsts iestādes, to darbinieki var atbilst vai neatbilst. Izvērtējot savu pieredzi ar iepriekšminēto iestādi pēdējā saskarsmes reizē, vai, Jūsuprāt, šīs iestādes darbiniekiem atbilst vai neatbilst šādi raksturojumi?

	Atbilst		Neatbilst		Nevaru izvērtēt/ neattiecas uz manu situāciju		Total	
	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %
Zinoši un profesionāli	10	76.1%	1	8.6%	2	15.3%	13	100.0%
Atbildīgi par savu darbu, padarīto	9	68.7%	1	8.6%	3	22.7%	13	100.0%
Ieinteresēti, klienta vēlmes izprotoši	8	61.0%	1	8.6%	4	30.4%	13	100.0%
Runā/ raksta man saprotami, vienkāršā valodā	9	67.7%	1	8.6%	3	23.7%	13	100.0%
Godīgi un taisnīgi, pilda solīto	9	68.4%	1	8.6%	3	23.0%	13	100.0%
Pieejami, nodrošina iespēju saņemt pakalpojumu man izdevīgā vietā un laikā	6	45.2%	4	32.1%	3	22.7%	13	100.0%
Tādi, kuriem var uzticēties	7	52.6%	1	8.6%	5	38.8%	13	100.0%
Pauda cieņu un pozitīvu attieksmi pret mani un manām vajadzībām	10	76.1%	1	8.6%	2	15.3%	13	100.0%
Elastīgi, izvēloties piemērotāko risinājumu	6	45.2%	2	16.1%	5	38.8%	13	100.0%
Ir laipni pret mani	11	84.7%			2	15.3%	13	100.0%
Vērsti uz sadarbību ("nespēlēja futbolu", sūtot no vienas iestādes uz otru, uzklausīja manus ierosinājumus)	6	45.2%	1	8.6%	6	46.2%	13	100.0%

Bāze:respondenti, kuri ir norādījuši, ka ir saskārušies ar Nacionālo veselības dienestu (NVD) kā ar pēdējo, n=13

T8. TIESAS, TIESU ADMINISTRĀCIJA
Es Jums nolasīšu vairākus raksturojumus, kuriem valsts iestādes, to darbinieki var atbilst vai neatbilst. Izvērtējot savu pieredzi ar iepriekšminēto iestādi pēdējā saskarsmes reizē, vai, Jūsuprāt, šīs iestādes darbiniekiem atbilst vai neatbilst šādi raksturojumi?

	Atbilst		Neatbilst		Nevaru izvērtēt/ neattiecas uz manu situāciju		Total	
	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %
Zinoši un profesionāli	10	83.4%	1	8.9%	1	7.7%	12	100.0%
Atbildīgi par savu darbu, padarīto	9	74.6%	1	8.8%	2	16.6%	12	100.0%
Ieinteresēti, klienta vēlmes izprotoši	6	49.4%	3	26.8%	3	23.8%	12	100.0%
Runā/ raksta man saprotami, vienkāršā valodā	8	65.5%	3	26.8%	1	7.7%	12	100.0%
Godīgi un taisnīgi, pilda solīto	7	58.5%	1	8.9%	4	32.7%	12	100.0%
Pieejami, nodrošina iespēju saņemt pakalpojumu man izdevīgā vietā un laikā	7	57.5%	2	17.9%	3	24.6%	12	100.0%
Tādi, kuriem var uzticēties	7	58.2%	1	8.9%	4	32.9%	12	100.0%
Pauda cieņu un pozitīvu attieksmi pret mani un manām vajadzībām	8	67.3%	1	8.9%	3	23.8%	12	100.0%
Elastīgi, izvēloties piemērotāko risinājumu	7	57.5%	2	17.9%	3	24.6%	12	100.0%
Ir laipni pret mani	9	74.4%	2	17.9%	1	7.7%	12	100.0%
Vērsti uz sadarbību ("nespēlēja futbolu", sūtot no vienas iestādes uz otru, uzklausīja manus ierosinājumus)	8	66.3%	2	17.9%	2	15.8%	12	100.0%

Bāze:respondenti, kuri ir norādījuši, ka ir saskārušies ar Tiesām, tiesu administrācijām kā ar pēdējo, n=12

T8. PĀRTIKAS UN VETERINĀRAIS DIENESTS (PVD)
Es Jums nolasīšu vairākus raksturojumus, kuriem valsts iestādes, to darbinieki var atbilst vai neatbilst. Izvērtējot savu pieredzi ar iepriekšminēto iestādi pēdējā saskarsmes reizē, vai, Jūsuprāt, šīs iestādes darbiniekiem atbilst vai neatbilst šādi raksturojumi?

	Atbilst		Neatbilst		Nevaru izvērtēt/ neattiecas uz manu situāciju		Total	
	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %
Zinoši un profesionāli	6	84.5%			1	15.5%	7	100.0%
Atbildīgi par savu darbu, padarīto	6	84.5%			1	15.5%	7	100.0%
Ieinteresēti, klienta vēlmes izprotoši	6	84.5%			1	15.5%	7	100.0%
Runā/ raksta man saprotami, vienkāršā valodā	7	100.0%					7	100.0%
Godīgi un taisnīgi, pilda solīto	4	54.4%	1	16.0%	2	29.6%	7	100.0%
Pieejami, nodrošina iespēju saņemt pakalpojumu man izdevīgā vietā un laikā	5	72.7%	2	27.3%			7	100.0%
Tādi, kuriem var uzticēties	5	70.4%			2	29.6%	7	100.0%
Pauda cieņu un pozitīvu attieksmi pret mani un manām vajadzībām	6	84.5%			1	15.5%	7	100.0%
Elastīgi, izvēloties piemērotāko risinājumu	6	84.5%			1	15.5%	7	100.0%
Ir laipni pret mani	7	100.0%					7	100.0%
Vērsti uz sadarbību ("nespēlēja futbolu", sūtot no vienas iestādes uz otru, uzklausīja manus ierosinājumus)	7	100.0%					7	100.0%

Bāze:respondenti, kuri ir norādījuši, ka ir saskārušies ar Pārtikas un veterināro dienestu (PVD) kā ar pēdējo, n=7

T8. VALSTS POLICIJA
Es Jums nolasīšu vairākus raksturojumus, kuriem valsts iestādes, to darbinieki var atbilst vai neatbilst. Izvērtējot savu pieredzi ar iepriekšminēto iestādi pēdējā saskarsmes reizē, vai, Jūsuprāt, šīs iestādes darbiniekiem atbilst vai neatbilst šādi raksturojumi?

	Atbilst		Neatbilst		Nevaru izvērtēt/ neattiecas uz manu situāciju		Total	
	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %
Zinoši un profesionāli	21	74.8%	6	21.7%	1	3.5%	28	100.0%
Atbildīgi par savu darbu, padarīto	17	60.4%	6	21.6%	5	17.9%	28	100.0%
Ieinteresēti, klienta vēlmes izprotoši	15	53.6%	12	42.8%	1	3.6%	28	100.0%
Runā/ raksta man saprotami, vienkāršā valodā	25	89.3%	2	7.2%	1	3.5%	28	100.0%
Godīgi un taisnīgi, pilda solīto	13	46.6%	6	21.7%	9	31.7%	28	100.0%
Pieejami, nodrošina iespēju saņemt pakalpojumu man izdevīgā vietā un laikā	15	53.2%	9	32.6%	4	14.2%	28	100.0%
Tādi, kuriem var uzticēties	11	39.7%	9	32.1%	8	28.2%	28	100.0%
Pauda cieņu un pozitīvu attieksmi pret mani un manām vajadzībām	15	53.7%	8	28.6%	5	17.6%	28	100.0%
Elastīgi, izvēloties piemērotāko risinājumu	14	50.7%	10	35.3%	4	13.9%	28	100.0%
Ir laipni pret mani	22	78.8%	4	14.2%	2	7.0%	28	100.0%
Vērsti uz sadarbību ("nespēlēja futbolu", sūtot no vienas iestādes uz otru, uzklausīja manus ierosinājumus)	16	57.2%	5	17.9%	7	24.9%	28	100.0%

Bāze:respondenti, kuri ir norādījuši, ka ir saskārušies ar Valsts policiju kā ar pēdējo, n=28

T8. NEATLIEKAMĀS MEDICĪNISKĀS PALĪDZĪBAS DIENESTS (NMPD)
Es Jums nolasīšu vairākus raksturojumus, kuriem valsts iestādes, to darbinieki var atbilst vai neatbilst. Izvērtējot savu pieredzi ar iepriekšminēto iestādi pēdējā saskarsmes reizē, vai, Jūsuprāt, šīs iestādes darbiniekiem atbilst vai neatbilst šādi raksturojumi?

	Atbilst		Neatbilst		Nevaru izvērtēt/ neattiecas uz manu situāciju		Total	
	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %
Zinoši un profesionāli	89	87.1%	8	8.1%	5	4.7%	102	100.0%
Atbildīgi par savu darbu, padarīto	87	85.2%	10	10.0%	5	4.8%	102	100.0%
Ieinteresēti, klienta vēlmes izprotoši	73	71.5%	18	17.7%	11	10.8%	102	100.0%
Runā/ raksta man saprotami, vienkāršā valodā	80	78.5%	11	10.8%	11	10.8%	102	100.0%
Godīgi un taisnīgi, pilda solīto	65	63.5%	10	9.7%	27	26.8%	102	100.0%
Pieejami, nodrošina iespēju saņemt pakalpojumu man izdevīgā vietā un laikā	82	80.6%	5	4.8%	15	14.6%	102	100.0%
Tādi, kuriem var uzticēties	79	77.6%	8	7.8%	15	14.6%	102	100.0%
Pauda cieņu un pozitīvu attieksmi pret mani un manām vajadzībām	85	83.4%	9	8.8%	8	7.9%	102	100.0%
Elastīgi, izvēloties piemērotāko risinājumu	73	71.3%	8	7.8%	21	20.8%	102	100.0%
Ir laipni pret mani	93	91.2%	8	7.8%	1	.9%	102	100.0%
Vērsti uz sadarbību ("nespēlēja futbolu", sūtot no vienas iestādes uz otru, uzklausīja manus ierosinājumus)	61	60.0%	13	12.6%	28	27.3%	102	100.0%

Bāze:respondenti, kuri ir norādījuši, ka ir saskārušies ar Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienestu (NMPD) kā ar pēdējo, n=102

T8. VESELĪBAS UN DARBASPĒJU EKSPERTĪZES ĀRSTU VALSTS KOMISIJA (VDEĀK)
Es Jums nolasīšu vairākus raksturojumus, kuriem valsts iestādes, to darbinieki var atbilst vai neatbilst. Izvērtējot savu pieredzi ar iepriekšminēto iestādi pēdējā saskarsmes reizē, vai, Jūsuprāt, šīs iestādes darbiniekiem atbilst vai neatbilst šādi raksturojumi?

	Atbilst		Neatbilst		Nevaru izvērtēt/ neattiecas uz manu situāciju		Total	
	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %
Zinoši un profesionāli	20	73.8%	5	19.0%	2	7.3%	27	100.0%
Atbildīgi par savu darbu, padarīto	19	69.9%	3	11.3%	5	18.7%	27	100.0%
Ieinteresēti, klienta vēlmes izprotoši	14	51.6%	9	33.5%	4	14.9%	27	100.0%
Runā/ raksta man saprotami, vienkāršā valodā	22	81.5%	3	10.8%	2	7.7%	27	100.0%
Godīgi un taisnīgi, pilda solīto	14	51.5%	4	14.9%	9	33.6%	27	100.0%
Pieejami, nodrošina iespēju saņemt pakalpojumu man izdevīgā vietā un laikā	17	61.8%	4	15.6%	6	22.5%	27	100.0%
Tādi, kuriem var uzticēties	16	59.4%	3	10.7%	8	29.9%	27	100.0%
Pauda cieņu un pozitīvu attieksmi pret mani un manām vajadzībām	16	60.0%	3	10.8%	8	29.3%	27	100.0%
Elastīgi, izvēloties piemērotāko risinājumu	14	52.7%	4	14.4%	9	32.8%	27	100.0%
Ir laipni pret mani	19	70.7%	2	7.2%	6	22.1%	27	100.0%
Vērsti uz sadarbību ("nespēlēja futbolu", sūtot no vienas iestādes uz otru, uzklausīja manus ierosinājumus)	14	51.5%	9	33.9%	4	14.6%	27	100.0%

Bāze:respondenti, kuri ir norādījuši, ka ir saskārušies ar Veselības un darbaspēju ekspertīzes ārstu valsts komisiju (VDEĀK) kā ar pēdējo, n=27

T8.1.Es Jums nolasīšu vairākus raksturojumus, kuriem valsts iestādes, to darbinieki var atbilst vai neatbilst. Izvērtējot savu pieredzi ar iepriekšminēto iestādi pēdējā saskarsmes reizē, vai, Jūsuprāt, šīs iestādes darbiniekiem atbilst vai neatbilst šādi raksturojumi: Zinoši un profesionāli

		Zinoši un profesionāli						Total	
		Atbilst		Neatbilst		Nevaru izvērtēt/ neattiecas uz manu situāciju			
		nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %
	Visi respondenti	708	84.5%	55	6.6%	75	8.9%	838	100.0%
Dzimums	Vīrietis	330	84.2%	25	6.4%	37	9.4%	392	100.0%
	Sieviete	378	84.7%	30	6.8%	38	8.5%	446	100.0%
Vecums	18 - 24	55	82.2%	5	7.4%	7	10.4%	67	100.0%
	25 - 34	162	83.1%	17	8.7%	16	8.2%	195	100.0%
	35 - 44	146	83.9%	8	4.6%	20	11.5%	174	100.0%
	45 - 54	128	83.1%	14	9.1%	12	7.8%	154	100.0%
	55 - 63	125	88.6%	3	2.1%	13	9.2%	141	100.0%
	64 - 74	92	86.0%	8	7.5%	7	6.6%	107	100.0%
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā	280	83.2%	19	5.7%	37	11.1%	336	100.0%
	Nē	428	85.3%	36	7.2%	38	7.5%	502	100.0%
Izglītība	Pamatizglītība	59	89.3%	3	4.5%	4	6.2%	66	100.0%
	Vidējā, vidējā profesionālā	438	86.0%	27	5.3%	44	8.6%	509	100.0%
	Augstākā	211	80.2%	25	9.6%	27	10.2%	263	100.0%
Tautība	Latvietis (-te)	425	84.7%	37	7.3%	40	8.0%	502	100.0%
	Cits (-ta)	283	84.1%	18	5.5%	35	10.4%	336	100.0%
Sarunvaloda ģimenē	Latviešu	455	84.4%	40	7.4%	44	8.2%	539	100.0%
	Krievu	251	84.7%	15	5.2%	30	10.1%	296	100.0%
	Citā	2	68.7%			1	31.3%	3	100.0%
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	634	83.9%	54	7.2%	67	8.9%	755	100.0%
	Respondenti bez LR pilsonības	74	89.0%	1	1.3%	8	9.6%	83	100.0%
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	142	84.7%	8	4.7%	18	10.6%	168	100.0%
	Privātajā sektorā	319	81.9%	29	7.6%	41	10.5%	389	100.0%
	Nestrādāju	247	88.0%	18	6.3%	16	5.7%	281	100.0%
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu ģimenes locekli (kvintiles)	Zemi ienākumi	142	86.7%	7	4.3%	15	9.0%	164	100.0%
	Vidēji zemi ienākumi	102	91.1%	4	3.7%	6	5.3%	112	100.0%
	Vidēji ienākumi	89	82.8%	11	10.0%	8	7.3%	108	100.0%
	Vidēji augsti ienākumi	107	81.6%	11	8.9%	12	9.4%	130	100.0%
	Augsti ienākumi	135	83.4%	12	7.4%	15	9.2%	162	100.0%
	Grūti pateikt/ NA	133	82.1%	10	6.1%	19	11.7%	162	100.0%
Reģions	Rīga	230	82.7%	20	7.3%	28	10.1%	278	100.0%
	Pierīga	134	85.9%	12	7.8%	10	6.3%	156	100.0%
	Vidzeme	60	81.0%	3	4.0%	11	15.1%	74	100.0%
	Kurzeme	93	83.9%	9	8.1%	9	8.0%	111	100.0%
	Zemgale	78	83.7%	5	5.4%	10	10.9%	93	100.0%
	Latgale	113	89.7%	6	4.8%	7	5.4%	126	100.0%
Apdzīvota vieta	Rīga	230	82.7%	20	7.3%	28	10.1%	278	100.0%
	cita pilsēta	237	82.8%	19	6.7%	30	10.5%	286	100.0%
	lauki	241	87.9%	16	5.9%	17	6.2%	274	100.0%

Bāze: respondenti, kuri ir norādījuši, ar kādu iestādi viņi ir saskārušies kā ar pēdējo, n=838

T8.2. Es Jums nolasīšu vairākus raksturojumus, kuriem valsts iestādes, to darbinieki var atbilst vai neatbilst. Izvērtējot savu pieredzi ar iepriekšminēto iestādi pēdējā saskarsmes reizē, vai, Jūsuprāt, šīs iestādes darbiniekiem atbilst vai neatbilst šādi raksturojumi: Atbildīgi par savu darbu, padarīto

		Atbildīgi par savu darbu, padarīto						Total	
		Atbilst		Neatbilst		Nevaru izvērtēt/ neattiecas uz manu situāciju			
		nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %
	Visi respondenti	656	78.2%	76	9.1%	106	12.7%	838	100.0%
Dzimums	Vīrietis	301	76.7%	39	10.0%	52	13.3%	392	100.0%
	Sieviete	355	79.4%	37	8.4%	54	12.2%	446	100.0%
Vecums	18 - 24	54	80.6%	8	11.9%	5	7.4%	67	100.0%
	25 - 34	154	78.9%	18	9.2%	23	11.8%	195	100.0%
	35 - 44	135	77.5%	12	6.9%	27	15.5%	174	100.0%
	45 - 54	115	74.7%	18	11.7%	21	13.6%	154	100.0%
	55 - 63	113	80.1%	8	5.7%	20	14.2%	141	100.0%
	64 - 74	85	79.4%	12	11.2%	10	9.4%	107	100.0%
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā	264	78.4%	28	8.5%	44	13.1%	336	100.0%
	Nē	392	78.0%	48	9.6%	62	12.4%	502	100.0%
Izglītība	Pamatizglītība	57	86.1%	4	6.2%	5	7.7%	66	100.0%
	Vidējā, vidējā profesionālā	402	78.9%	45	8.9%	62	12.3%	509	100.0%
	Augstākā	197	74.9%	27	10.3%	39	14.8%	263	100.0%
Tautība	Latvietis (-te)	393	78.2%	50	10.0%	59	11.8%	502	100.0%
	Cits (-ta)	263	78.1%	26	7.9%	47	14.0%	336	100.0%
Sarunvaloda ģimenē	Latviešu	424	78.5%	50	9.3%	65	12.2%	539	100.0%
	Krievu	230	77.6%	26	8.9%	40	13.5%	296	100.0%
	Citā	2	68.7%			1	31.3%	3	100.0%
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	592	78.3%	69	9.2%	94	12.5%	755	100.0%
	Respondenti bez LR pilsonības	64	77.0%	7	8.6%	12	14.5%	83	100.0%
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	130	77.3%	14	8.3%	24	14.4%	168	100.0%
	Privātajā sektorā	289	74.0%	38	10.0%	62	15.9%	389	100.0%
	Nestrādāju	237	84.5%	24	8.4%	20	7.0%	281	100.0%
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu ģimenes locekli (kvintiles)	Zemi ienākumi	136	83.1%	11	6.7%	17	10.2%	164	100.0%
	Vidēji zemi ienākumi	94	83.8%	10	9.0%	8	7.2%	112	100.0%
	Vidēji ienākumi	82	76.0%	11	10.0%	15	13.9%	108	100.0%
	Vidēji augsti ienākumi	96	73.2%	15	11.8%	19	15.0%	130	100.0%
	Augsti ienākumi	125	77.3%	12	7.3%	25	15.4%	162	100.0%
	Grūti pateikt/ NA	123	75.7%	17	10.8%	22	13.5%	162	100.0%
Reģions	Rīga	209	75.2%	31	11.2%	38	13.6%	278	100.0%
	Pierīga	118	75.5%	20	13.1%	18	11.4%	156	100.0%
	Vidzeme	59	79.3%	2	2.6%	13	18.1%	74	100.0%
	Kurzeme	85	76.3%	9	8.2%	17	15.5%	111	100.0%
	Zemgale	76	81.5%	6	6.4%	11	12.1%	93	100.0%
	Latgale	109	86.5%	8	6.4%	9	7.1%	126	100.0%
Apdzīvota vieta	Rīga	209	75.2%	31	11.2%	38	13.6%	278	100.0%
	cita pilsēta	222	77.4%	24	8.4%	40	14.2%	286	100.0%
	lauki	225	82.0%	21	7.9%	28	10.2%	274	100.0%

Bāze: respondenti, kuri ir norādījuši, ar kādu iestādi viņi ir saskārušies kā ar pēdējo, n=838

T8.3. Es Jums nolasīšu vairākus raksturojumus, kuriem valsts iestādes, to darbinieki var atbilst vai neatbilst. Izvērtējot savu pieredzi ar iepriekšminēto iestādi pēdējā saskarsmes reizē, vai, Jūsuprāt, šīs iestādes darbiniekiem atbilst vai neatbilst šādi raksturojumi: Ieinteresēti, klienta vēlmes izprotoši

		Ieinteresēti, klienta vēlmes izprotoši						Total	
		Atbilst		Neatbilst		Nevaru izvērtēt/ neattiecas uz manu situāciju			
		nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %
	Visi respondenti	594	70.8%	132	15.7%	112	13.5%	838	100.0%
Dzimums	Vīrietis	281	71.8%	62	15.7%	49	12.5%	392	100.0%
	Sieviete	313	70.0%	70	15.7%	63	14.3%	446	100.0%
Vecums	18 - 24	45	67.2%	17	25.3%	5	7.5%	67	100.0%
	25 - 34	134	68.6%	35	18.0%	26	13.4%	195	100.0%
	35 - 44	128	73.5%	21	12.1%	25	14.4%	174	100.0%
	45 - 54	106	68.9%	23	14.9%	25	16.2%	154	100.0%
	55 - 63	104	73.7%	19	13.5%	18	12.8%	141	100.0%
	64 - 74	77	72.0%	17	15.9%	13	12.2%	107	100.0%
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā	238	70.6%	50	14.8%	48	14.5%	336	100.0%
	Nē	356	71.0%	82	16.3%	64	12.8%	502	100.0%
Izglītība	Pamatizglītība	47	70.9%	13	19.8%	6	9.4%	66	100.0%
	Vidējā, vidējā profesionālā	365	71.7%	74	14.5%	70	13.8%	509	100.0%
	Augstākā	182	69.1%	45	17.1%	36	13.8%	263	100.0%
Tautība	Latvietis (-te)	364	72.5%	77	15.2%	61	12.3%	502	100.0%
	Cits (-ta)	230	68.4%	55	16.4%	51	15.2%	336	100.0%
Sarunvaloda ģimenē	Latviešu	390	72.3%	84	15.4%	65	12.3%	539	100.0%
	Krievu	202	68.2%	47	16.0%	47	15.8%	296	100.0%
	Citā	2	68.7%	1	31.3%			3	100.0%
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	536	70.9%	120	15.8%	99	13.2%	755	100.0%
	Respondenti bez LR pilsonības	58	69.7%	12	14.6%	13	15.6%	83	100.0%
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	117	69.5%	23	13.5%	28	17.0%	168	100.0%
	Privātajā sektorā	268	68.8%	60	15.6%	61	15.7%	389	100.0%
	Nestrādāju	209	74.6%	49	17.2%	23	8.2%	281	100.0%
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu ģimenes locekli (kvintiles)	Zemi ienākumi	118	72.2%	25	15.0%	21	12.9%	164	100.0%
	Vidēji zemi ienākumi	85	75.7%	18	16.2%	9	8.0%	112	100.0%
	Vidēji ienākumi	79	73.6%	15	13.6%	14	12.9%	108	100.0%
	Vidēji augsti ienākumi	90	68.5%	21	16.5%	19	14.9%	130	100.0%
	Augsti ienākumi	115	71.1%	21	12.8%	26	16.1%	162	100.0%
	Grūti pateikt/ NA	107	65.8%	32	19.8%	23	14.4%	162	100.0%
Reģions	Rīga	189	68.1%	45	16.0%	44	15.9%	278	100.0%
	Pierīga	106	68.0%	27	17.4%	23	14.7%	156	100.0%
	Vidzeme	57	77.0%	12	16.0%	5	7.0%	74	100.0%
	Kurzeme	84	75.4%	14	12.7%	13	11.9%	111	100.0%
	Zemgale	60	64.2%	17	18.3%	16	17.5%	93	100.0%
	Latgale	98	77.8%	17	13.3%	11	8.8%	126	100.0%
Apdzīvota vieta	Rīga	189	68.1%	45	16.0%	44	15.9%	278	100.0%
	cita pilsēta	198	69.0%	51	17.8%	37	13.2%	286	100.0%
	lauki	207	75.5%	36	13.1%	31	11.3%	274	100.0%

Bāze: respondenti, kuri ir norādījuši, ar kādu iestādi viņi ir saskārušies kā ar pēdējo, n=838

T8.4. Es Jums nolasīšu vairākus raksturojumus, kuriem valsts iestādes, to darbinieki var atbilst vai neatbilst. Izvērtējot savu pieredzi ar iepriekšminēto iestādi pēdējā saskarsmes reizē, vai, Jūsuprāt, šīs iestādes darbiniekiem atbilst vai neatbilst šādi raksturojumi: Runā/ raksta man saprotami, vienkāršā valodā

		Runā/ raksta man saprotami, vienkāršā valodā						Total	
		Atbilst		Neatbilst		Nevaru izvērtēt/ neattiecas uz manu situāciju			
		nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %
	Visi respondenti	688	82.0%	76	9.0%	74	8.9%	838	100.0%
Dzimums	Vīrietis	319	81.3%	43	10.9%	30	7.7%	392	100.0%
	Sieviete	369	82.7%	33	7.4%	44	9.9%	446	100.0%
Vecums	18 - 24	54	80.5%	11	16.5%	2	3.0%	67	100.0%
	25 - 34	157	80.5%	18	9.3%	20	10.3%	195	100.0%
	35 - 44	140	80.5%	18	10.3%	16	9.2%	174	100.0%
	45 - 54	125	81.2%	13	8.4%	16	10.4%	154	100.0%
	55 - 63	118	83.6%	9	6.4%	14	10.0%	141	100.0%
	64 - 74	94	87.8%	7	6.5%	6	5.6%	107	100.0%
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā	278	82.7%	29	8.6%	29	8.7%	336	100.0%
	Nē	410	81.6%	47	9.3%	45	9.0%	502	100.0%
Izglītība	Pamatizglītība	49	74.1%	10	15.1%	7	10.9%	66	100.0%
	Vidējā, vidējā profesionālā	431	84.6%	42	8.3%	36	7.1%	509	100.0%
	Augstākā	208	79.0%	24	9.0%	31	12.0%	263	100.0%
Tautība	Latvietis (-te)	417	82.9%	44	8.8%	41	8.3%	502	100.0%
	Cits (-ta)	271	80.7%	32	9.5%	33	9.8%	336	100.0%
Sarunvaloda ģimenē	Latviešu	446	82.6%	48	8.9%	45	8.5%	539	100.0%
	Krievu	239	80.9%	28	9.4%	29	9.7%	296	100.0%
	Citā	3	100.0%					3	100.0%
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	625	82.7%	69	9.1%	61	8.2%	755	100.0%
	Respondenti bez LR pilsonības	63	76.0%	7	8.2%	13	15.7%	83	100.0%
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	134	79.5%	12	7.1%	22	13.4%	168	100.0%
	Privātajā sektorā	308	79.2%	42	10.8%	39	10.0%	389	100.0%
	Nestrādāju	246	87.6%	22	7.7%	13	4.6%	281	100.0%
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu ģimenes locekli (kvintiles)	Zemi ienākumi	140	85.5%	13	7.8%	11	6.7%	164	100.0%
	Vidēji zemi ienākumi	98	87.4%	4	3.6%	10	9.0%	112	100.0%
	Vidēji ienākumi	92	85.2%	11	10.3%	5	4.5%	108	100.0%
	Vidēji augsti ienākumi	105	80.3%	11	8.7%	14	10.9%	130	100.0%
	Augsti ienākumi	123	76.1%	19	11.5%	20	12.4%	162	100.0%
	Grūti pateikt/ NA	130	80.2%	18	10.9%	14	8.9%	162	100.0%
Reģions	Rīga	231	83.2%	24	8.5%	23	8.3%	278	100.0%
	Pierīga	119	76.4%	15	9.7%	22	13.9%	156	100.0%
	Vidzeme	61	81.9%	6	8.2%	7	9.9%	74	100.0%
	Kurzeme	93	83.6%	10	9.1%	8	7.3%	111	100.0%
	Zemgale	79	84.6%	8	8.5%	6	6.8%	93	100.0%
	Latgale	105	83.4%	13	10.3%	8	6.3%	126	100.0%
Apdzīvota vieta	Rīga	231	83.2%	24	8.5%	23	8.3%	278	100.0%
	cita pilsēta	220	76.8%	37	12.9%	29	10.3%	286	100.0%
	lauki	237	86.3%	15	5.7%	22	8.0%	274	100.0%

Bāze: respondenti, kuri ir norādījuši, ar kādu iestādi viņi ir saskārušies kā ar pēdējo, n=838

T8.5. Es Jums nolasīšu vairākus raksturojumus, kuriem valsts iestādes, to darbinieki var atbilst vai neatbilst. Izvērtējot savu pieredzi ar iepriekšminēto iestādi pēdējā saskarsmes reizē, vai, Jūsuprāt, šīs iestādes darbiniekiem atbilst vai neatbilst šādi raksturojumi: Godīgi un taisnīgi, pilda solīto

		Godīgi un taisnīgi, pilda solīto						Total	
		Atbilst		Neatbilst		Nevaru izvērtēt/ neattiecas uz manu situāciju			
		nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %
	Visi respondenti	546	65.0%	69	8.3%	223	26.7%	838	100.0%
Dzimums	Vīrietis	251	63.9%	35	9.0%	106	27.1%	392	100.0%
	Sieviete	295	65.9%	34	7.7%	117	26.4%	446	100.0%
Vecums	18 - 24	46	68.7%	8	11.9%	13	19.4%	67	100.0%
	25 - 34	130	66.6%	17	8.7%	48	24.7%	195	100.0%
	35 - 44	112	64.3%	9	5.2%	53	30.5%	174	100.0%
	45 - 54	92	59.7%	20	13.0%	42	27.3%	154	100.0%
	55 - 63	90	63.7%	7	5.0%	44	31.3%	141	100.0%
	64 - 74	76	71.0%	8	7.5%	23	21.5%	107	100.0%
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā	218	64.7%	26	7.8%	92	27.4%	336	100.0%
	Nē	328	65.1%	43	8.7%	131	26.2%	502	100.0%
Izglītība	Pamatizglītība	41	62.0%	7	10.7%	18	27.3%	66	100.0%
	Vidējā, vidējā profesionālā	343	67.2%	38	7.5%	128	25.3%	509	100.0%
	Augstākā	162	61.4%	24	9.3%	77	29.4%	263	100.0%
Tautība	Latvietis (-te)	334	66.3%	47	9.4%	121	24.3%	502	100.0%
	Cits (-ta)	212	63.0%	22	6.7%	102	30.3%	336	100.0%
Sarunvaloda ģimenē	Latviešu	360	66.5%	49	9.1%	130	24.3%	539	100.0%
	Krievu	183	61.7%	20	7.0%	93	31.3%	296	100.0%
	Citā	3	100.0%					3	100.0%
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	497	65.6%	64	8.6%	194	25.8%	755	100.0%
	Respondenti bez LR pilsonības	49	58.9%	5	6.2%	29	34.9%	83	100.0%
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	96	57.0%	14	8.4%	58	34.6%	168	100.0%
	Privātajā sektorā	246	63.1%	32	8.4%	111	28.5%	389	100.0%
	Nestrādāju	204	72.6%	23	8.2%	54	19.3%	281	100.0%
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu ģimenes locekli (kvintiles)	Zemi ienākumi	111	67.8%	14	8.5%	39	23.7%	164	100.0%
	Vidēji zemi ienākumi	81	72.0%	5	4.6%	26	23.4%	112	100.0%
	Vidēji ienākumi	72	66.6%	5	4.6%	31	28.9%	108	100.0%
	Vidēji augsti ienākumi	79	60.3%	13	10.5%	38	29.2%	130	100.0%
	Augsti ienākumi	106	65.4%	13	7.9%	43	26.7%	162	100.0%
	Grūti pateikt/ NA	97	59.5%	19	11.9%	46	28.5%	162	100.0%
Reģions	Rīga	180	64.6%	24	8.7%	74	26.7%	278	100.0%
	Pierīga	93	59.3%	12	7.9%	51	32.8%	156	100.0%
	Vidzeme	56	75.4%	7	9.8%	11	14.8%	74	100.0%
	Kurzeme	80	71.7%	8	7.3%	23	21.0%	111	100.0%
	Zemgale	60	64.3%	10	10.7%	23	25.0%	93	100.0%
	Latgale	77	61.2%	8	6.4%	41	32.4%	126	100.0%
Apdzīvota vieta	Rīga	180	64.6%	24	8.7%	74	26.7%	278	100.0%
	cita pilsēta	188	65.5%	23	8.1%	75	26.4%	286	100.0%
	lauki	178	64.7%	22	8.2%	74	27.1%	274	100.0%

Bāze: respondenti, kuri ir norādījuši, ar kādu iestādi viņi ir saskārušies kā ar pēdējo, n=838

T8.6. Es Jums nolasīšu vairākus raksturojumus, kuriem valsts iestādes, to darbinieki var atbilst vai neatbilst. Izvērtējot savu pieredzi ar iepriekšminēto iestādi pēdējā saskarsmes reizē, vai, Jūsuprāt, šīs iestādes darbiniekiem atbilst vai neatbilst šādi raksturojumi: Pieejami, nodrošina iespēju saņemt pakalpojumu man izdevīgā vietā un laikā

		Pieejami, nodrošina iespēju saņemt pakalpojumu man izdevīgā vietā un laikā						Total	
		Atbilst		Neatbilst		Nevaru izvērtēt/ neattiecas uz manu situāciju			
		nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %
	Visi respondenti	619	73.8%	109	13.0%	110	13.1%	838	100.0%
Dzimums	Vīrietis	291	74.2%	52	13.3%	49	12.5%	392	100.0%
	Sieviete	328	73.5%	57	12.8%	61	13.7%	446	100.0%
Vecums	18 - 24	50	74.6%	11	16.4%	6	9.0%	67	100.0%
	25 - 34	136	69.8%	33	16.9%	26	13.3%	195	100.0%
	35 - 44	133	76.4%	22	12.7%	19	10.9%	174	100.0%
	45 - 54	112	72.7%	21	13.6%	21	13.7%	154	100.0%
	55 - 63	106	75.1%	15	10.7%	20	14.2%	141	100.0%
	64 - 74	82	76.6%	7	6.5%	18	16.9%	107	100.0%
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā	246	73.3%	45	13.3%	45	13.5%	336	100.0%
	Nē	373	74.2%	64	12.9%	65	12.9%	502	100.0%
Izglītība	Pamatizglītība	49	73.8%	10	15.4%	7	10.8%	66	100.0%
	Vidējā, vidējā profesionālā	381	74.8%	62	12.2%	66	13.0%	509	100.0%
	Augstākā	189	72.0%	37	14.0%	37	14.0%	263	100.0%
Tautība	Latvietis (-te)	373	74.2%	75	15.0%	54	10.8%	502	100.0%
	Cits (-ta)	246	73.3%	34	10.2%	56	16.6%	336	100.0%
Sarunvaloda ģimenē	Latviešu	405	75.0%	78	14.5%	56	10.5%	539	100.0%
	Krievu	212	71.7%	30	10.2%	54	18.1%	296	100.0%
	Citā	2	68.7%	1	31.3%			3	100.0%
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	559	74.0%	101	13.4%	95	12.6%	755	100.0%
	Respondenti bez LR pilsonības	60	72.5%	8	9.5%	15	18.0%	83	100.0%
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	115	68.4%	24	14.2%	29	17.5%	168	100.0%
	Privātajā sektorā	284	73.0%	54	13.9%	51	13.1%	389	100.0%
	Nestrādāju	220	78.3%	31	11.1%	30	10.6%	281	100.0%
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu ģimenes locekli (kvintiles)	Zemi ienākumi	125	76.3%	20	12.2%	19	11.5%	164	100.0%
	Vidēji zemi ienākumi	85	75.9%	12	10.8%	15	13.3%	112	100.0%
	Vidēji ienākumi	83	76.9%	12	11.1%	13	12.0%	108	100.0%
	Vidēji augsti ienākumi	92	70.2%	17	13.4%	21	16.4%	130	100.0%
	Augsti ienākumi	120	73.9%	21	13.0%	21	13.0%	162	100.0%
	Grūti pateikt/ NA	114	70.7%	27	16.4%	21	12.9%	162	100.0%
Reģions	Rīga	203	73.1%	33	11.8%	42	15.1%	278	100.0%
	Pierīga	111	71.2%	23	14.8%	22	14.0%	156	100.0%
	Vidzeme	57	77.1%	8	10.5%	9	12.4%	74	100.0%
	Kurzeme	86	77.4%	14	12.8%	11	9.8%	111	100.0%
	Zemgale	72	76.8%	12	13.2%	9	10.0%	93	100.0%
	Latgale	90	71.4%	19	15.0%	17	13.6%	126	100.0%
Apdzīvota vieta	Rīga	203	73.1%	33	11.8%	42	15.1%	278	100.0%
	cita pilsēta	202	70.4%	46	16.2%	38	13.4%	286	100.0%
	lauki	214	78.0%	30	11.0%	30	10.9%	274	100.0%

Bāze: respondenti, kuri ir norādījuši, ar kādu iestādi viņi ir saskārušies kā ar pēdējo, n=838

T8.7. Es Jums nolasīšu vairākus raksturojumus, kuriem valsts iestādes, to darbinieki var atbilst vai neatbilst. Izvērtējot savu pieredzi ar iepriekšminēto iestādi pēdējā saskarsmes reizē, vai, Jūsuprāt, šīs iestādes darbiniekiem atbilst vai neatbilst šādi raksturojumi: Tādi, kuriem var uzticēties

		Tādi, kuriem var uzticēties						Total	
		Atbilst		Neatbilst		Nevaru izvērtēt/ neattiecas uz manu situāciju			
		nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %
Visi respondenti		563	67.1%	83	9.9%	192	23.0%	838	100.0%
Dzimums	Vīrietis	262	66.8%	48	12.3%	82	20.9%	392	100.0%
	Sieviete	301	67.3%	35	7.8%	110	24.9%	446	100.0%
Vecums	18 - 24	46	68.6%	11	16.4%	10	15.0%	67	100.0%
	25 - 34	129	66.1%	24	12.3%	42	21.6%	195	100.0%
	35 - 44	117	67.2%	15	8.7%	42	24.2%	174	100.0%
	45 - 54	99	64.3%	16	10.4%	39	25.3%	154	100.0%
	55 - 63	98	69.4%	9	6.4%	34	24.2%	141	100.0%
	64 - 74	74	69.1%	8	7.5%	25	23.4%	107	100.0%
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā	227	67.4%	36	10.8%	73	21.8%	336	100.0%
	Nē	336	66.8%	47	9.3%	119	23.9%	502	100.0%
Izglītība	Pamatizglītība	45	68.2%	9	13.8%	12	18.1%	66	100.0%
	Vidējā, vidējā profesionālā	360	70.6%	45	8.8%	104	20.6%	509	100.0%
	Augstākā	158	60.0%	29	11.1%	76	28.9%	263	100.0%
Tautība	Latvietis (-te)	349	69.5%	52	10.3%	101	20.3%	502	100.0%
	Cits (-ta)	214	63.5%	31	9.4%	91	27.2%	336	100.0%
Sarunvaloda ģimenē	Latviešu	375	69.5%	56	10.3%	108	20.2%	539	100.0%
	Krievu	185	62.3%	27	9.3%	84	28.4%	296	100.0%
	Citā	3	100.0%					3	100.0%
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	509	67.3%	79	10.5%	167	22.2%	755	100.0%
	Respondenti bez LR pilsonības	54	64.7%	4	5.0%	25	30.3%	83	100.0%
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	100	59.3%	17	10.0%	51	30.7%	168	100.0%
	Privātajā sektorā	252	64.7%	44	11.4%	93	23.9%	389	100.0%
	Nestrādāju	211	75.2%	22	7.7%	48	17.0%	281	100.0%
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu ģimenes locekli (kvintiles)	Zemi ienākumi	118	72.1%	12	7.3%	34	20.7%	164	100.0%
	Vidēji zemi ienākumi	84	75.1%	7	6.3%	21	18.6%	112	100.0%
	Vidēji ienākumi	74	68.6%	10	9.0%	24	22.3%	108	100.0%
	Vidēji augsti ienākumi	79	60.5%	19	14.8%	32	24.7%	130	100.0%
	Augsti ienākumi	106	65.1%	16	9.9%	40	25.0%	162	100.0%
	Grūti pateikt/ NA	102	62.7%	19	11.7%	41	25.5%	162	100.0%
Reģions	Rīga	172	61.8%	32	11.5%	74	26.7%	278	100.0%
	Pierīga	98	63.0%	18	11.6%	40	25.4%	156	100.0%
	Vidzeme	55	74.1%	7	9.4%	12	16.5%	74	100.0%
	Kurzeme	82	73.7%	7	6.3%	22	20.0%	111	100.0%
	Zemgale	66	70.5%	8	8.7%	19	20.8%	93	100.0%
	Latgale	90	71.3%	11	8.7%	25	20.0%	126	100.0%
Apdzīvota vieta	Rīga	172	61.8%	32	11.5%	74	26.7%	278	100.0%
	cita pilsēta	194	67.6%	30	10.5%	62	21.9%	286	100.0%
	lauki	197	71.9%	21	7.7%	56	20.4%	274	100.0%

Bāze: respondenti, kuri ir norādījuši, ar kādu iestādi viņi ir saskārušies kā ar pēdējo, n=838

T8.8. Es Jums nolasīšu vairākus raksturojumus, kuriem valsts iestādes, to darbinieki var atbilst vai neatbilst. Izvērtējot savu pieredzi ar iepriekšminēto iestādi pēdējā saskarsmes reizē, vai, Jūsuprāt, šīs iestādes darbiniekiem atbilst vai neatbilst šādi raksturojumi: Pauda cieņu un pozitīvu attieksmi pret mani un manām vajadzībām

		Pauda cieņu un pozitīvu attieksmi pret mani un manām vajadzībām						Total	
		Atbilst		Neatbilst		Nevaru izvērtēt/ neattiecas uz manu situāciju			
		nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %
	Visi respondenti	629	75.0%	89	10.7%	120	14.4%	838	100.0%
Dzimums	Vīrietis	289	73.8%	47	12.0%	56	14.2%	392	100.0%
	Sieviete	340	76.0%	42	9.5%	64	14.5%	446	100.0%
Vecums	18 - 24	50	74.6%	10	14.9%	7	10.5%	67	100.0%
	25 - 34	139	71.2%	24	12.3%	32	16.5%	195	100.0%
	35 - 44	133	76.4%	12	6.9%	29	16.7%	174	100.0%
	45 - 54	113	73.4%	20	13.0%	21	13.7%	154	100.0%
	55 - 63	111	78.7%	12	8.5%	18	12.8%	141	100.0%
	64 - 74	83	77.6%	11	10.3%	13	12.2%	107	100.0%
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā	250	74.2%	31	9.3%	55	16.4%	336	100.0%
	Nē	379	75.5%	58	11.6%	65	13.0%	502	100.0%
Izglītība	Pamatizglītība	50	75.8%	12	18.3%	4	6.0%	66	100.0%
	Vidējā, vidējā profesionālā	399	78.4%	45	8.9%	65	12.7%	509	100.0%
	Augstākā	180	68.3%	32	12.2%	51	19.6%	263	100.0%
Tautība	Latvietis (-te)	385	76.6%	52	10.3%	65	13.1%	502	100.0%
	Cits (-ta)	244	72.6%	37	11.1%	55	16.3%	336	100.0%
Sarunvaloda ģimenē	Latviešu	412	76.3%	57	10.6%	70	13.1%	539	100.0%
	Krievu	215	72.6%	31	10.6%	50	16.8%	296	100.0%
	Citā	2	68.7%	1	31.3%			3	100.0%
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	566	74.9%	82	10.9%	107	14.2%	755	100.0%
	Respondenti bez LR pilsonības	63	76.0%	7	8.3%	13	15.7%	83	100.0%
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	122	72.4%	14	8.4%	32	19.2%	168	100.0%
	Privātajā sektorā	278	71.4%	47	12.3%	64	16.3%	389	100.0%
	Nestrādāju	229	81.7%	28	9.8%	24	8.5%	281	100.0%
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu ģimenes locekli (kvintiles)	Zemi ienākumi	133	81.3%	15	8.9%	16	9.7%	164	100.0%
	Vidēji zemi ienākumi	90	80.2%	11	10.0%	11	9.8%	112	100.0%
	Vidēji ienākumi	82	76.4%	10	8.8%	16	14.8%	108	100.0%
	Vidēji augsti ienākumi	96	73.1%	16	12.8%	18	14.1%	130	100.0%
	Augsti ienākumi	108	66.7%	16	9.9%	38	23.4%	162	100.0%
	Grūti pateikt/ NA	120	73.9%	21	13.1%	21	13.0%	162	100.0%
Reģions	Rīga	200	72.0%	28	10.0%	50	18.0%	278	100.0%
	Pierīga	113	72.6%	18	11.6%	25	15.8%	156	100.0%
	Vidzeme	60	80.8%	9	12.2%	5	7.0%	74	100.0%
	Kurzeme	88	79.3%	10	9.0%	13	11.7%	111	100.0%
	Zemgale	69	73.8%	11	12.1%	13	14.1%	93	100.0%
	Latgale	99	78.4%	13	10.3%	14	11.3%	126	100.0%
Apdzīvota vieta	Rīga	200	72.0%	28	10.0%	50	18.0%	278	100.0%
	cita pilsēta	210	73.2%	36	12.7%	40	14.1%	286	100.0%
	lauki	219	79.9%	25	9.2%	30	10.9%	274	100.0%

Bāze: respondenti, kuri ir norādījuši, ar kādu iestādi viņi ir saskārušies kā ar pēdējo, n=838

T8.9. Es Jums nolasīšu vairākus raksturojumus, kuriem valsts iestādes, to darbinieki var atbilst vai neatbilst. Izvērtējot savu pieredzi ar iepriekšminēto iestādi pēdējā saskarsmes reizē, vai, Jūsuprāt, šīs iestādes darbiniekiem atbilst vai neatbilst šādi raksturojumi: Elastīgi, izvēloties piemērotāko risinājumu

		Elastīgi, izvēloties piemērotāko risinājumu						Total	
		Atbilst		Neatbilst		Nevaru izvērtēt/ neattiecas uz manu situāciju			
		nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %
	Visi respondenti	523	62.4%	113	13.4%	202	24.2%	838	100.0%
Dzimums	Vīrietis	239	61.1%	58	14.7%	95	24.2%	392	100.0%
	Sieviete	284	63.5%	55	12.4%	107	24.1%	446	100.0%
Vecums	18 - 24	45	67.1%	10	15.0%	12	17.9%	67	100.0%
	25 - 34	115	58.9%	38	19.5%	42	21.6%	195	100.0%
	35 - 44	102	58.5%	20	11.5%	52	29.9%	174	100.0%
	45 - 54	101	65.5%	17	11.0%	36	23.4%	154	100.0%
	55 - 63	89	63.1%	16	11.3%	36	25.6%	141	100.0%
	64 - 74	71	66.4%	12	11.2%	24	22.4%	107	100.0%
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā	206	61.3%	47	13.9%	83	24.8%	336	100.0%
	Nē	317	63.2%	66	13.1%	119	23.7%	502	100.0%
Izglītība	Pamatizglītība	42	63.6%	11	16.7%	13	19.7%	66	100.0%
	Vidējā, vidējā profesionālā	326	64.1%	66	12.9%	117	23.0%	509	100.0%
	Augstākā	155	58.9%	36	13.6%	72	27.6%	263	100.0%
Tautība	Latvietis (-te)	316	62.9%	73	14.4%	113	22.6%	502	100.0%
	Cits (-ta)	207	61.6%	40	11.9%	89	26.5%	336	100.0%
Sarunvaloda ģimenē	Latviešu	340	63.0%	76	14.0%	123	23.0%	539	100.0%
	Krievu	181	61.2%	36	12.2%	79	26.6%	296	100.0%
	Citā	2	68.7%	1	31.3%			3	100.0%
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	475	62.9%	104	13.7%	176	23.4%	755	100.0%
	Respondenti bez LR pilsonības	48	58.1%	9	10.8%	26	31.2%	83	100.0%
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	94	55.9%	26	15.3%	48	28.8%	168	100.0%
	Privātajā sektorā	239	61.4%	49	12.7%	101	25.9%	389	100.0%
	Nestrādāju	190	67.8%	38	13.4%	53	18.8%	281	100.0%
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu ģimenes locekli (kvintiles)	Zemi ienākumi	112	68.4%	23	13.7%	29	17.8%	164	100.0%
	Vidēji zemi ienākumi	79	70.7%	11	9.7%	22	19.6%	112	100.0%
	Vidēji ienākumi	69	64.3%	12	11.0%	27	24.7%	108	100.0%
	Vidēji augsti ienākumi	76	58.0%	20	15.7%	34	26.3%	130	100.0%
	Augsti ienākumi	89	54.8%	23	14.1%	50	31.2%	162	100.0%
	Grūti pateikt/ NA	98	60.6%	24	14.8%	40	24.6%	162	100.0%
Reģions	Rīga	169	60.7%	38	13.6%	71	25.7%	278	100.0%
	Pierīga	84	54.0%	22	14.2%	50	31.8%	156	100.0%
	Vidzeme	55	74.2%	10	13.6%	9	12.2%	74	100.0%
	Kurzeme	76	68.7%	12	10.6%	23	20.7%	111	100.0%
	Zemgale	60	64.1%	14	15.1%	19	20.7%	93	100.0%
	Latgale	79	62.9%	17	13.3%	30	23.8%	126	100.0%
Apdzīvota vieta	Rīga	169	60.7%	38	13.6%	71	25.7%	278	100.0%
	cita pilsēta	176	61.5%	39	13.6%	71	24.9%	286	100.0%
	lauki	178	65.0%	36	13.1%	60	21.9%	274	100.0%

Bāze: respondenti, kuri ir norādījuši, ar kādu iestādi viņi ir saskārušies kā ar pēdējo, n=838

T8.10. Es Jums nolasīšu vairākus raksturojumus, kuriem valsts iestādes, to darbinieki var atbilst vai neatbilst. Izvērtējot savu pieredzi ar iepriekšminēto iestādi pēdējā saskarsmes reizē, vai, Jūsuprāt, šīs iestādes darbiniekiem atbilst vai neatbilst šādi raksturojumi: Ir laipni pret mani

		Ir laipni pret mani						Total	
		Atbilst		Neatbilst		Nevaru izvērtēt/ neattiecas uz manu situāciju			
		nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %
	Visi respondenti	707	84.4%	61	7.3%	70	8.3%	838	100.0%
Dzimums	Vīrietis	334	85.3%	24	6.1%	34	8.6%	392	100.0%
	Sieviete	373	83.5%	37	8.3%	36	8.1%	446	100.0%
Vecums	18 - 24	54	80.6%	8	11.9%	5	7.5%	67	100.0%
	25 - 34	165	84.6%	14	7.2%	16	8.2%	195	100.0%
	35 - 44	148	85.1%	8	4.6%	18	10.3%	174	100.0%
	45 - 54	131	85.1%	13	8.4%	10	6.5%	154	100.0%
	55 - 63	121	85.8%	7	5.0%	13	9.3%	141	100.0%
	64 - 74	88	82.2%	11	10.3%	8	7.5%	107	100.0%
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā	281	83.5%	23	6.9%	32	9.6%	336	100.0%
	Nē	426	85.0%	38	7.5%	38	7.5%	502	100.0%
Izglītība	Pamatizglītība	53	80.2%	9	13.8%	4	6.0%	66	100.0%
	Vidējā, vidējā profesionālā	436	85.7%	32	6.3%	41	8.0%	509	100.0%
	Augstākā	218	82.8%	20	7.5%	25	9.7%	263	100.0%
Tautība	Latvietis (-te)	432	86.1%	33	6.5%	37	7.4%	502	100.0%
	Cits (-ta)	275	81.8%	28	8.4%	33	9.8%	336	100.0%
Sarunvaloda ģimenē	Latviešu	463	85.9%	35	6.4%	41	7.7%	539	100.0%
	Krievu	242	81.8%	25	8.5%	29	9.7%	296	100.0%
	Citā	2	68.7%	1	31.3%			3	100.0%
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	642	85.1%	54	7.1%	59	7.8%	755	100.0%
	Respondenti bez LR pilsonības	65	78.3%	7	8.5%	11	13.2%	83	100.0%
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	142	84.3%	10	5.9%	16	9.7%	168	100.0%
	Privātajā sektorā	320	82.3%	29	7.6%	40	10.2%	389	100.0%
	Nestrādāju	245	87.4%	22	7.6%	14	4.9%	281	100.0%
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu ģimenes locekli (kvintiles)	Zemi ienākumi	147	89.8%	9	5.4%	8	4.8%	164	100.0%
	Vidēji zemi ienākumi	93	83.1%	10	8.9%	9	8.0%	112	100.0%
	Vidēji ienākumi	92	85.7%	9	8.0%	7	6.3%	108	100.0%
	Vidēji augsti ienākumi	106	81.0%	10	8.1%	14	11.0%	130	100.0%
	Augsti ienākumi	131	81.0%	11	6.7%	20	12.3%	162	100.0%
	Grūti pateikt/ NA	138	85.1%	12	7.5%	12	7.5%	162	100.0%
Reģions	Rīga	222	79.9%	23	8.2%	33	11.9%	278	100.0%
	Pierīga	135	86.8%	7	4.5%	14	8.7%	156	100.0%
	Vidzeme	63	84.9%	7	9.7%	4	5.5%	74	100.0%
	Kurzeme	97	87.5%	8	7.2%	6	5.3%	111	100.0%
	Zemgale	82	88.0%	5	5.3%	6	6.7%	93	100.0%
	Latgale	108	85.8%	11	8.7%	7	5.5%	126	100.0%
Apdzīvota vieta	Rīga	222	79.9%	23	8.2%	33	11.9%	278	100.0%
	cita pilsēta	238	83.1%	24	8.5%	24	8.4%	286	100.0%
	lauki	247	90.3%	14	5.0%	13	4.6%	274	100.0%

Bāze: respondenti, kuri ir norādījuši, ar kādu iestādi viņi ir saskārušies kā ar pēdējo, n=838

T8.11. Es Jums nolasīšu vairākus raksturojumus, kuriem valsts iestādes, to darbinieki var atbilst vai neatbilst. Izvērtējot savu pieredzi ar iepriekšminēto iestādi pēdējā saskarsmes reizē, vai, Jūsuprāt, šīs iestādes darbiniekiem atbilst vai neatbilst šādi raksturojumi:
Vērsti uz sadarbību („nespēlēja futbolu", sūtot no vienas iestādes uz otru, uzklausīja manus ierosinājumus)

		Vērsti uz sadarbību ("nespēlēja futbolu", sūtot no vienas iestādes uz otru, uzklausīja manus ierosinājumus)						Total	
		Atbilst		Neatbilst		Nevaru izvērtēt/ neattiecas uz manu situāciju			
		nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %
	Visi respondenti	559	66.7%	94	11.2%	185	22.1%	838	100.0%
Dzimums	Vīrietis	258	65.7%	42	10.8%	92	23.6%	392	100.0%
	Sieviete	301	67.5%	52	11.6%	93	20.8%	446	100.0%
Vecums	18 - 24	47	70.2%	9	13.4%	11	16.4%	67	100.0%
	25 - 34	129	66.1%	22	11.3%	44	22.6%	195	100.0%
	35 - 44	114	65.4%	14	8.1%	46	26.5%	174	100.0%
	45 - 54	103	66.9%	20	13.0%	31	20.2%	154	100.0%
	55 - 63	93	66.0%	15	10.6%	33	23.4%	141	100.0%
	64 - 74	73	68.2%	14	13.1%	20	18.7%	107	100.0%
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā	219	65.0%	33	9.9%	84	25.0%	336	100.0%
	Nē	340	67.7%	61	12.1%	101	20.1%	502	100.0%
Izglītība	Pamatizglītība	46	69.3%	8	12.4%	12	18.3%	66	100.0%
	Vidējā, vidējā profesionālā	346	67.9%	53	10.5%	110	21.6%	509	100.0%
	Augstākā	167	63.5%	33	12.4%	63	24.0%	263	100.0%
Tautība	Latvietis (-te)	333	66.3%	61	12.1%	108	21.6%	502	100.0%
	Cits (-ta)	226	67.2%	33	9.9%	77	22.9%	336	100.0%
Sarunvaloda ģimenē	Latviešu	357	66.1%	65	12.1%	117	21.8%	539	100.0%
	Krievu	200	67.5%	28	9.5%	68	22.9%	296	100.0%
	Citā	2	68.7%	1	31.3%			3	100.0%
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	505	66.8%	86	11.4%	164	21.8%	755	100.0%
	Respondenti bez LR pilsonības	54	65.3%	8	9.4%	21	25.4%	83	100.0%
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	107	63.6%	21	12.4%	40	24.0%	168	100.0%
	Privātajā sektorā	262	67.3%	40	10.4%	87	22.4%	389	100.0%
	Nestrādāju	190	67.7%	33	11.8%	58	20.6%	281	100.0%
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu ģimenes locekli (kvintiles)	Zemi ienākumi	115	70.1%	15	9.1%	34	20.8%	164	100.0%
	Vidēji zemi ienākumi	71	63.3%	17	15.3%	24	21.4%	112	100.0%
	Vidēji ienākumi	76	70.7%	11	10.1%	21	19.2%	108	100.0%
	Vidēji augsti ienākumi	83	63.1%	19	15.0%	28	22.0%	130	100.0%
	Augsti ienākumi	103	63.5%	16	9.8%	43	26.7%	162	100.0%
	Grūti pateikt/ NA	111	68.8%	16	9.8%	35	21.4%	162	100.0%
Reģions	Rīga	180	64.7%	31	11.0%	67	24.3%	278	100.0%
	Pierīga	97	62.3%	20	13.1%	39	24.6%	156	100.0%
	Vidzeme	52	70.3%	9	11.9%	13	17.7%	74	100.0%
	Kurzeme	83	74.6%	11	10.0%	17	15.3%	111	100.0%
	Zemgale	60	64.1%	12	13.3%	21	22.7%	93	100.0%
	Latgale	87	69.1%	11	8.6%	28	22.2%	126	100.0%
Apdzīvota vieta	Rīga	180	64.7%	31	11.0%	67	24.3%	278	100.0%
	cita pilsēta	186	65.0%	31	11.0%	69	24.0%	286	100.0%
	lauki	193	70.3%	32	11.8%	49	17.9%	274	100.0%

Bāze: respondenti, kuri ir norādījuši, ar kādu iestādi viņi ir saskārušies kā ar pēdējo, n=838

T9. Runājot par pēdējo reizi, kad Jūs saskārāties ar šo iestādi, kā ir mainījusies iestādes darbība kopš iepriekšējās reizes, kad Jūs ar to kontaktējāties?

		Runājot par pēdējo reizi, kad Jūs saskārāties ar šo iestādi, kā ir mainījusies iestādes darbība kopš iepriekšējās reizes, kad Jūs ar to kontaktējāties?														Total	
		Ievērojami uzlabojusies		Nedaudz uzlabojusies		Nav mainījusies		Nedaudz pasliktinājusies		Ievērojami pasliktinājusies		Šī bija pirmā reize		Grūti pateikt/ NA			
		nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %
Visi respondenti		84	10.0%	194	23.3%	401	47.9%	18	2.2%	7	.8%	39	4.5%	95	11.3%	838	100.0%
.																	
Lūdzu, norādiet, ar kuru no šeit uzskaitītajām iestādēm Jūs saskārāties (sazinājāties, saņēmāt kādu pakalpojumu vai kārtojāt lietas tajā) kā ar pēdējo?	Valsts ieņēmumu dienests (VID, t.sk. muita)	20	10.9%	46	24.9%	81	43.1%	8	4.3%	3	1.6%	4	2.1%	25	13.2%	187	100.0%
	Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra (VSAA)	11	8.3%	30	22.3%	69	51.4%	1	.7%	1	.7%	9	6.5%	13	9.9%	134	100.0%
	Ceļu satiksmes drošības direkcija (CSDD)	17	11.6%	34	22.9%	83	56.1%	3	2.1%	1	.7%	4	2.6%	6	4.0%	148	100.0%
	Nodarbinātības valsts aģentūra (NVA)	3	4.2%	18	26.6%	36	52.2%	2	3.0%			4	5.5%	6	8.5%	69	100.0%
	Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde (PMLP)	7	11.8%	18	30.5%	26	44.2%	2	3.3%			1	1.6%	5	8.6%	59	100.0%
	Valsts zemes dienests (VZD, t.sk. kadastra uzturēšana par nekustamo īpašumu jautājumiem)	1	5.3%	1	6.2%	9	49.1%					3	17.0%	4	22.4%	18	100.0%
	Lauku atbalsta dienests (LAD)	5	19.4%	7	28.1%	10	40.8%					1	4.0%	2	7.7%	25	100.0%
	Uzņēmumu reģistrs (UR)			3	58.9%	2	41.1%									5	100.0%
	Veselības inspekcija (VI)	1	49.3%	1	50.7%											2	100.0%
	Valsts meža dienests (VMD)	1	46.4%	1	53.6%											2	100.0%
	Nacionālais veselības dienests (NVD, t.sk. EVAK karšu izsniegšana, uzaicinājuma vēstules uz valsts apmaksātu vēža skrīningu, pārrobežu veselības aprūpe)	2	15.4%			5	38.2%					2	16.0%	4	30.3%	13	100.0%
	Tiesas, tiesu administrācija (t.sk. rajonu (pilsētu) tiesas, apgabaltiesas, Zemesgrāmata)			2	17.2%	3	25.1%							7	57.6%	12	100.0%
	Pārtikas un veterinārais dienests (PVD)	2	27.4%			5	72.6%									7	100.0%
	Valsts policija (t.sk. sabiedriskā kārtība, noziedzīgu nodarījumu atklāšana un novēršana, ceļu satiksmes drošība)	2	7.2%	3	10.5%	13	47.0%					4	14.4%	6	21.0%	28	100.0%
	Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienests (NMPD, t.s. "ātrā palīdzība")	10	9.8%	23	22.2%	48	47.5%	2	2.1%	1	1.0%	5	4.8%	13	12.6%	102	100.0%
	Veselības un darbaspēju ekspertīzes ārstu valsts komisija (VDEĀK, invaliditātes ekspertīzes)	2	7.4%	7	26.3%	11	40.1%			1	3.6%	2	7.1%	4	15.5%	27	100.0%

Bāze: respondenti, kuri ir norādījuši, ar kādu iestādi viņi ir saskārušies kā ar pēdējo, n=838

T9. Runājot par pēdējo reizi, kad Jūs saskārāties ar šo iestādi, kā ir mainījusies iestādes darbība kopš iepriekšējās reizes, kad Jūs ar to kontaktējāties?

		Runājot par pēdējo reizi, kad Jūs saskārāties ar šo iestādi, kā ir mainījusies iestādes darbība kopš iepriekšējās reizes, kad Jūs ar to kontaktējāties?														Total	
		Ievērojami uzlabojusies		Nedaudz uzlabojusies		Nav mainījusies		Nedaudz pasliktinājusies		Ievērojami pasliktinājusies		Šī bija pirmā reize		Grūti pateikt/ NA			
		nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %
Visi respondenti		84	10.0%	194	23.3%	401	47.9%	18	2.2%	7	.8%	39	4.5%	95	11.3%	838	100.0%
Dzimums	Vīrietis	40	10.3%	94	24.1%	190	48.6%	8	2.1%	5	1.3%	22	5.4%	33	8.3%	392	100.0%
	Sieviete	44	9.8%	100	22.5%	211	47.2%	10	2.3%	2	.4%	17	3.8%	62	13.9%	446	100.0%
Vecums	18 - 24	3	4.5%	18	26.8%	22	32.8%	2	3.0%	1	1.5%	15	22.4%	6	9.0%	67	100.0%
	25 - 34	20	10.2%	37	19.0%	103	52.8%	5	2.6%	2	1.0%	6	3.1%	22	11.3%	195	100.0%
	35 - 44	23	13.2%	44	25.4%	74	42.4%	2	1.1%	3	1.7%	6	3.4%	22	12.7%	174	100.0%
	45 - 54	15	9.7%	41	26.7%	75	48.7%	6	3.9%			4	2.6%	13	8.4%	154	100.0%
	55 - 63	17	12.0%	29	20.6%	69	48.9%	2	1.4%			6	4.2%	18	12.8%	141	100.0%
	64 - 74	6	5.6%	25	23.4%	58	54.1%	1	.9%	1	.9%	2	1.9%	14	13.1%	107	100.0%
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā	44	13.0%	83	24.8%	152	45.3%	10	3.0%	4	1.2%	12	3.4%	31	9.2%	336	100.0%
	Nē	40	8.0%	111	22.2%	249	49.6%	8	1.7%	3	.6%	27	5.3%	64	12.7%	502	100.0%
Izglītība	Pamatizglītība	6	9.2%	17	25.7%	30	45.8%	3	4.5%			5	7.2%	5	7.5%	66	100.0%
	Vidējā, vidējā profesionālā	52	10.2%	122	24.1%	247	48.6%	8	1.6%	1	.2%	24	4.6%	55	10.8%	509	100.0%
	Augstākā	26	10.0%	55	21.0%	124	47.0%	7	2.7%	6	2.2%	10	3.8%	35	13.2%	263	100.0%
Tautība	Latvietis (-te)	57	11.4%	120	23.8%	239	47.8%	9	1.8%	6	1.2%	23	4.5%	48	9.5%	502	100.0%
	Cits (-ta)	27	8.0%	74	22.4%	162	48.0%	9	2.8%	1	.3%	16	4.6%	47	13.9%	336	100.0%
Sarunvaloda ģimenē	Latviešu	58	10.8%	131	24.3%	259	48.2%	9	1.7%	6	1.1%	25	4.5%	51	9.4%	539	100.0%
	Krievu	26	8.8%	62	21.2%	141	47.4%	8	2.8%	1	.3%	14	4.6%	44	14.8%	296	100.0%
	Citā			1	37.0%	1	31.7%	1	31.3%							3	100.0%
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	79	10.5%	171	22.7%	365	48.3%	16	2.2%	7	.9%	34	4.4%	83	11.0%	755	100.0%
	Respondenti bez LR pilsonības	5	6.2%	23	28.1%	36	43.5%	2	2.3%			5	5.9%	12	14.1%	83	100.0%
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	17	10.3%	47	28.0%	67	39.8%	2	1.2%	1	.6%	9	5.4%	25	14.7%	168	100.0%
	Privātajā sektorā	43	10.9%	84	21.7%	192	49.5%	8	2.1%	5	1.3%	14	3.5%	43	11.0%	389	100.0%
	Nestrādāju	24	8.6%	63	22.5%	142	50.5%	8	2.9%	1	.3%	16	5.5%	27	9.6%	281	100.0%
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu ģimenes locekli (kvintiles)	Zemi ienākumi	17	10.4%	43	26.4%	75	45.7%	4	2.5%	1	.6%	8	4.7%	16	9.6%	164	100.0%
	Vidēji zemi ienākumi	13	11.6%	37	33.4%	46	40.8%	2	1.7%			5	4.5%	9	7.9%	112	100.0%
	Vidēji ienākumi	13	12.1%	20	18.5%	53	49.1%			1	.9%	6	5.4%	15	14.0%	108	100.0%
	Vidēji augsti ienākumi	10	7.7%	23	17.7%	74	57.0%	1	.9%			7	5.2%	15	11.6%	130	100.0%
	Augsti ienākumi	18	10.9%	45	28.1%	64	39.5%	4	2.6%	4	2.4%	5	3.0%	22	13.4%	162	100.0%
	Grūti pateikt/ NA	13	8.1%	26	16.0%	89	54.9%	7	4.4%	1	.6%	8	4.8%	18	11.2%	162	100.0%
Reģions	Rīga	16	5.8%	65	23.5%	126	45.4%	6	2.2%	5	1.8%	12	4.1%	48	17.1%	278	100.0%
	Pierīga	20	12.7%	35	22.7%	74	47.6%	4	2.6%	1	.6%	6	3.7%	16	10.1%	156	100.0%
	Vidzeme	10	13.4%	16	21.5%	37	50.5%	1	1.5%			5	6.5%	5	6.5%	74	100.0%
	Kurzeme	14	12.7%	15	13.6%	60	53.6%	1	.9%			9	8.2%	12	11.1%	111	100.0%
	Zemgale	13	14.2%	34	36.5%	38	40.9%	3	3.2%			2	2.1%	3	3.1%	93	100.0%
	Latgale	11	8.8%	29	22.9%	66	52.2%	3	2.5%	1	.8%	5	3.9%	11	8.9%	126	100.0%
Apdzīvota vieta	Rīga	16	5.8%	65	23.5%	126	45.4%	6	2.2%	5	1.8%	12	4.1%	48	17.1%	278	100.0%
	cita pilsēta	32	11.3%	63	22.0%	136	47.4%	8	2.8%	1	.3%	19	6.6%	27	9.5%	286	100.0%
	lauki	36	13.0%	66	24.3%	139	50.8%	4	1.6%	1	.4%	8	2.8%	20	7.3%	274	100.0%

Bāze: respondenti, kuri ir norādījuši, ar kādu iestādi viņi ir saskārušies kā ar pēdējo, n=838

T9. Runājot par pēdējo reizi, kad Jūs saskārāties ar šo iestādi, kā ir mainījusies iestādes darbība kopš iepriekšējās reizes, kad Jūs ar to kontaktējāties?

		Runājot par pēdējo reizi, kad Jūs saskārāties ar šo iestādi, kā ir mainījusies iestādes darbība kopš iepriekšējās reizes, kad Jūs ar to kontaktējāties?										Total	
		Uzlabojusies		Nav mainījusies		Pasliktinājusies		Šī bija pirmā reize		Grūti pateikt/ NA			
		nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %
Visi respondenti		278	33.3%	401	47.9%	25	3.0%	39	4.5%	95	11.3%	838	100.0%
.													
Lūdzu, norādiet, ar kuru no šeit uzskaitītajām iestādēm Jūs saskārāties (sazinājāties, saņēmāt kādu pakalpojumu vai kārtojāt lietas tajā) kā ar pēdējo?	Valsts ieņēmumu dienests (VID, t.sk. muita)	66	35.8%	81	43.1%	11	5.8%	4	2.1%	25	13.2%	187	100.0%
	Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra (VSAA)	41	30.7%	69	51.4%	2	1.5%	9	6.5%	13	9.9%	134	100.0%
	Ceļu satiksmes drošības direkcija (CSDD)	51	34.5%	83	56.1%	4	2.8%	4	2.6%	6	4.0%	148	100.0%
	Nodarbinātības valsts aģentūra (NVA)	21	30.8%	36	52.2%	2	3.0%	4	5.5%	6	8.5%	69	100.0%
	Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde (PMLP)	25	42.3%	26	44.2%	2	3.3%	1	1.6%	5	8.6%	59	100.0%
	Valsts zemes dienests (VZD, t.sk. kadastra uzturēšana par nekustamo īpašumu jautājumiem)	2	11.5%	9	49.1%			3	17.0%	4	22.4%	18	100.0%
	Lauku atbalsta dienests (LAD)	12	47.5%	10	40.8%			1	4.0%	2	7.7%	25	100.0%
	Uzņēmumu reģistrs (UR)	3	58.9%	2	41.1%							5	100.0%
	Veselības inspekcija (VI)	2	100.0%									2	100.0%
	Valsts meža dienests (VMD)	2	100.0%									2	100.0%
	Nacionālais veselības dienests (NVD, t.sk. EVAK karšu izsniegšana, uzaicinājuma vēstules uz valsts apmaksātu vēža skrīningu, pārrobežu veselības aprūpe)	2	15.4%	5	38.2%			2	16.0%	4	30.3%	13	100.0%
	Tiesas, tiesu administrācija (t.sk. rajonu (pilsētu) tiesas, apgabaltiesas, Zemesgrāmata)	2	17.2%	3	25.1%					7	57.6%	12	100.0%
	Pārtikas un veterinārais dienests (PVD)	2	27.4%	5	72.6%							7	100.0%
	Valsts policija (t.sk. sabiedriskā kārtība, noziedzīgu nodarījumu atklāšana un novēršana, ceļu satiksmes drošība)	5	17.6%	13	47.0%			4	14.4%	6	21.0%	28	100.0%
	Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienests (NMPD, t.s. "ātrā palīdzība")	33	32.0%	48	47.5%	3	3.1%	5	4.8%	13	12.6%	102	100.0%
	Veselības un darbaspēju ekspertīzes ārstu valsts komisija (VDEĀK, invaliditātes ekspertīzes)	9	33.7%	11	40.1%	1	3.6%	2	7.1%	4	15.5%	27	100.0%

Bāze: respondenti, kuri ir norādījuši, ar kādu iestādi viņi ir saskārušies kā ar pēdējo, n=838

T9. Runājot par pēdējo reizi, kad Jūs saskārāties ar šo iestādi, kā ir mainījusies iestādes darbība kopš iepriekšējās reizes, kad Jūs ar to kontaktējāties?

		Runājot par pēdējo reizi, kad Jūs saskārāties ar šo iestādi, kā ir mainījusies iestādes darbība kopš iepriekšējās reizes, kad Jūs ar to kontaktējāties?										Total	
		Uzlabojusies		Nav mainījusies		Pasliktinājusies		Šī bija pirmā reize		Grūti pateikt/ NA			
		nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %
Visi respondenti		278	33.3%	401	47.9%	25	3.0%	39	4.5%	95	11.3%	838	100.0%
Dzimums	Vīrietis	134	34.3%	190	48.6%	13	3.4%	22	5.4%	33	8.3%	392	100.0%
	Sieviete	144	32.4%	211	47.2%	12	2.7%	17	3.8%	62	13.9%	446	100.0%
Vecums	18 - 24	21	31.3%	22	32.8%	3	4.5%	15	22.4%	6	9.0%	67	100.0%
	25 - 34	57	29.2%	103	52.8%	7	3.6%	6	3.1%	22	11.3%	195	100.0%
	35 - 44	67	38.6%	74	42.4%	5	2.9%	6	3.4%	22	12.7%	174	100.0%
	45 - 54	56	36.4%	75	48.7%	6	3.9%	4	2.6%	13	8.4%	154	100.0%
	55 - 63	46	32.6%	69	48.9%	2	1.4%	6	4.2%	18	12.8%	141	100.0%
	64 - 74	31	29.0%	58	54.1%	2	1.9%	2	1.9%	14	13.1%	107	100.0%
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā	127	37.9%	152	45.3%	14	4.2%	12	3.4%	31	9.2%	336	100.0%
	Nē	151	30.2%	249	49.6%	11	2.2%	27	5.3%	64	12.7%	502	100.0%
Izglītība	Pamatizglītība	23	34.9%	30	45.8%	3	4.5%	5	7.2%	5	7.5%	66	100.0%
	Vidējā, vidējā profesionālā	174	34.3%	247	48.6%	9	1.8%	24	4.6%	55	10.8%	509	100.0%
	Augstākā	81	31.0%	124	47.0%	13	4.9%	10	3.8%	35	13.2%	263	100.0%
Tautība	Latvietis (-te)	177	35.2%	239	47.8%	15	3.0%	23	4.5%	48	9.5%	502	100.0%
	Cits (-ta)	101	30.4%	162	48.0%	10	3.1%	16	4.6%	47	13.9%	336	100.0%
Sarunvaloda ģimenē	Latviešu	189	35.1%	259	48.2%	15	2.8%	25	4.5%	51	9.4%	539	100.0%
	Krievu	88	30.0%	141	47.4%	9	3.2%	14	4.6%	44	14.8%	296	100.0%
	Citā	1	37.0%	1	31.7%	1	31.3%					3	100.0%
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	250	33.2%	365	48.3%	23	3.1%	34	4.4%	83	11.0%	755	100.0%
	Respondenti bez LR pilsonības	28	34.3%	36	43.5%	2	2.3%	5	5.9%	12	14.1%	83	100.0%
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	64	38.3%	67	39.8%	3	1.8%	9	5.4%	25	14.7%	168	100.0%
	Privātajā sektorā	127	32.7%	192	49.5%	13	3.4%	14	3.5%	43	11.0%	389	100.0%
	Nestrādāju	87	31.1%	142	50.5%	9	3.2%	16	5.5%	27	9.6%	281	100.0%
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu ģimenes locekli (kvintiles)	Zemi ienākumi	60	36.9%	75	45.7%	5	3.1%	8	4.7%	16	9.6%	164	100.0%
	Vidēji zemi ienākumi	50	45.0%	46	40.8%	2	1.7%	5	4.5%	9	7.9%	112	100.0%
	Vidēji ienākumi	33	30.6%	53	49.1%	1	.9%	6	5.4%	15	14.0%	108	100.0%
	Vidēji augsti ienākumi	33	25.4%	74	57.0%	1	.9%	7	5.2%	15	11.6%	130	100.0%
	Augsti ienākumi	63	39.0%	64	39.5%	8	5.0%	5	3.0%	22	13.4%	162	100.0%
	Grūti pateikt/ NA	39	24.1%	89	54.9%	8	5.0%	8	4.8%	18	11.2%	162	100.0%
Reģions	Rīga	81	29.3%	126	45.4%	11	4.0%	12	4.1%	48	17.1%	278	100.0%
	Pierīga	55	35.4%	74	47.6%	5	3.2%	6	3.7%	16	10.1%	156	100.0%
	Vidzeme	26	34.9%	37	50.5%	1	1.5%	5	6.5%	5	6.5%	74	100.0%
	Kurzeme	29	26.3%	60	53.6%	1	.9%	9	8.2%	12	11.1%	111	100.0%
	Zemgale	47	50.8%	38	40.9%	3	3.2%	2	2.1%	3	3.1%	93	100.0%
	Latgale	40	31.7%	66	52.2%	4	3.3%	5	3.9%	11	8.9%	126	100.0%
Apdzīvota vieta	Rīga	81	29.3%	126	45.4%	11	4.0%	12	4.1%	48	17.1%	278	100.0%
	cita pilsēta	95	33.3%	136	47.4%	9	3.1%	19	6.6%	27	9.5%	286	100.0%
	lauki	102	37.3%	139	50.8%	5	1.9%	8	2.8%	20	7.3%	274	100.0%

Bāze: respondenti, kuri ir norādījuši, ar kādu iestādi viņi ir saskārušies kā ar pēdējo, n=838

T10.Novērtējiet, lūdzu, zemāk minētos apgalvojumus un pasakiet, vai Jūs tiem pilnīgi piekrītat, drīzāk piekrītat, ne piekrītat, ne nepiekrītat, drīzāk nepiekrītat vai pilnīgi nepiekrītat!

	Pilnībā piekrītu		Drīzāk piekrītu		Ne piekrītu, ne nepiekrītu		Drīzāk nepiekrītu		Pilnīgi nepiekrītu		Grūti pateikt/ NA		Total	
	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %
Vairumam valsts pārvaldē strādājošo var uzticēt darbošanos valsts labā	70	7.0%	388	38.6%	264	26.1%	157	15.7%	27	2.7%	99	9.9%	1005	100.0%
Latvijas valsts pārvaldē strādājošie kopumā godprātīgi veic savus pienākumus	69	6.9%	388	38.6%	240	23.8%	176	17.6%	31	3.1%	101	10.1%	1005	100.0%
Valsts pārvalde pēdējo trīs gadu laikā ir vienkāršojusi pakalpojumu sniegšanas, saņemšanas procedūras iedzīvotājiem	77	7.7%	344	34.4%	233	23.1%	141	14.1%	49	4.9%	161	15.9%	1005	100.0%
Pēdējo trīs gadu laikā valsts pārvaldes iestādes vairāk sākušas sadarboties savā starpā, mazāk prasot cilvēkiem tādus datus, kas jau ir citu valsts iestāžu rīcībā	100	10.0%	301	30.1%	211	20.9%	116	11.6%	40	4.0%	237	23.4%	1005	100.0%
Pēdējo trīs gadu laikā valsts pārvalde arvien vairāk cenšas palīdzēt, skaidrot, konsultēt, nevis sodīt	71	7.1%	323	32.3%	245	24.3%	133	13.3%	49	4.9%	184	18.1%	1005	100.0%

Bāze: visi respondenti, n=1005

T10.Novērtējiet, lūdzu, zemāk minētos apgalvojumus un pasakiet, vai Jūs tiem pilnīgi piekrītat, drīzāk piekrītat, ne piekrītat, ne nepiekrītat, drīzāk nepiekrītat vai pilnīgi nepiekrītat!

	Piekrītu		Ne piekrītu, ne nepiekrītu		Nepiekrītu		Grūti pateikt/ NA		Total	
	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %
Vairumam valsts pārvaldē strādājošo var uzticēt darbošanos valsts labā	458	45.6%	264	26.1%	184	18.4%	99	9.9%	1005	100.0%
Latvijas valsts pārvaldē strādājošie kopumā godprātīgi veic savus pienākumus	457	45.5%	240	23.8%	207	20.7%	101	10.1%	1005	100.0%
Valsts pārvalde pēdējo trīs gadu laikā ir vienkāršojusi pakalpojumu sniegšanas, saņemšanas procedūras iedzīvotājiem	421	42.1%	233	23.1%	190	18.9%	161	15.9%	1005	100.0%
Pēdējo trīs gadu laikā valsts pārvaldes iestādes vairāk sākušas sadarboties savā starpā, mazāk prasot cilvēkiem tādus datus, kas jau ir citu valsts iestāžu rīcībā	401	40.1%	211	20.9%	156	15.6%	237	23.4%	1005	100.0%
Pēdējo trīs gadu laikā valsts pārvalde arvien vairāk cenšas palīdzēt, skaidrot, konsultēt, nevis sodīt	394	39.4%	245	24.3%	182	18.2%	184	18.1%	1005	100.0%

Bāze: visi respondenti, n=1005

T10.1.Novērtējiet, lūdzu, zemāk minētos apgalvojumus un pasakiet, vai Jūs tiem pilnīgi piekrītat, drīzāk piekrītat, ne piekrītat, ne nepiekrītat, drīzāk nepiekrītat vai pilnīgi nepiekrītat:
Vairumam valsts pārvaldē strādājošo var uzticēt darbošanos valsts labā

		Vairumam valsts pārvaldē strādājošo var uzticēt darbošanos valsts labā												Total	
		Pilnībā piekrītu		Drīzāk piekrītu		Ne piekrītu, ne nepiekrītu		Drīzāk nepiekrītu		Pilnīgi nepiekrītu		Grūti pateikt/ NA			
		nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %
	Visi respondenti	70	7.0%	388	38.6%	264	26.1%	157	15.7%	27	2.7%	99	9.9%	1005	100.0%
Dzimums	Vīrietis	32	6.7%	178	37.0%	129	26.5%	83	17.3%	16	3.3%	44	9.2%	482	100.0%
	Sieviete	38	7.2%	210	40.1%	135	25.7%	74	14.2%	11	2.1%	55	10.6%	523	100.0%
Vecums	18 - 24	1	1.0%	39	38.2%	33	32.4%	14	13.7%	3	3.0%	12	11.7%	102	100.0%
	25 - 34	17	8.0%	82	38.3%	58	27.1%	38	17.7%	7	3.3%	12	5.6%	214	100.0%
	35 - 44	18	9.5%	71	37.4%	58	30.5%	27	14.2%	5	2.6%	11	5.8%	190	100.0%
	45 - 54	11	6.4%	71	41.0%	33	19.1%	32	18.5%	3	1.7%	23	13.3%	173	100.0%
	55 - 63	15	8.7%	59	34.1%	48	27.8%	25	14.4%	6	3.5%	20	11.6%	173	100.0%
	64 - 74	8	5.3%	66	43.1%	34	22.2%	21	13.8%	3	2.0%	21	13.7%	153	100.0%
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā	31	8.5%	151	40.8%	99	26.5%	53	14.3%	10	2.7%	26	7.1%	370	100.0%
	Nē	39	6.1%	237	37.3%	165	25.9%	104	16.5%	17	2.6%	73	11.6%	635	100.0%
Izglītība	Pamatizglītība	3	3.1%	32	33.5%	32	33.9%	13	13.8%	1	1.1%	14	14.6%	95	100.0%
	Vidējā, vidējā profesionālā	40	6.4%	241	38.7%	158	25.3%	98	15.8%	18	2.9%	67	10.9%	622	100.0%
	Augstākā	27	9.4%	115	40.0%	74	25.4%	46	16.1%	8	2.7%	18	6.3%	288	100.0%
Tautība	Latvietis (-te)	45	7.7%	227	38.4%	160	27.0%	100	16.9%	13	2.2%	46	7.8%	591	100.0%
	Cits (-ta)	25	6.0%	161	38.9%	104	24.9%	57	13.9%	14	3.4%	53	13.0%	414	100.0%
Sarunvaloda ģimenē	Latviešu	46	7.4%	250	39.5%	174	27.4%	103	16.3%	13	2.0%	47	7.4%	633	100.0%
	Krievu	24	6.5%	135	36.8%	88	23.8%	54	14.8%	14	3.8%	52	14.4%	367	100.0%
	Citā			3	61.6%	2	38.4%							5	100.0%
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	61	6.9%	342	38.6%	242	27.1%	143	16.2%	22	2.5%	77	8.7%	887	100.0%
	Respondenti bez LR pilsonības	9	7.6%	46	38.7%	22	18.7%	14	12.0%	5	4.2%	22	18.8%	118	100.0%
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	15	8.2%	81	44.2%	38	20.5%	29	15.8%	6	3.2%	15	8.1%	184	100.0%
	Privātajā sektorā	37	8.2%	156	34.8%	128	28.0%	75	16.7%	16	3.5%	39	8.8%	451	100.0%
	Nestrādāju	18	4.9%	151	40.7%	98	26.6%	53	14.4%	5	1.3%	45	12.2%	370	100.0%
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu ģimenes locekli (kvintiles)	Zemi ienākumi	9	4.8%	76	40.4%	43	22.8%	34	18.1%	5	2.6%	21	11.3%	188	100.0%
	Vidēji zemi ienākumi	9	6.2%	63	43.7%	35	24.4%	24	16.7%	1	.7%	12	8.2%	144	100.0%
	Vidēji ienākumi	8	5.9%	59	43.0%	38	27.3%	17	12.3%	3	2.2%	13	9.3%	138	100.0%
	Vidēji augsti ienākumi	17	10.8%	56	35.1%	44	27.6%	27	17.1%	3	1.8%	12	7.7%	159	100.0%
	Augsti ienākumi	17	9.2%	70	38.2%	50	26.9%	27	14.7%	9	4.8%	11	6.2%	184	100.0%
	Grūti pateikt/ NA	10	5.3%	64	33.4%	54	27.8%	28	14.8%	6	3.1%	30	15.6%	192	100.0%
Reģions	Rīga	31	9.4%	117	35.5%	79	23.7%	51	15.4%	12	3.5%	41	12.5%	331	100.0%
	Pierīga	8	4.6%	64	34.8%	67	36.4%	23	12.7%	2	1.1%	19	10.4%	183	100.0%
	Vidzeme	6	6.1%	28	27.9%	36	36.6%	15	15.2%	4	4.2%	10	10.0%	99	100.0%
	Kurzeme	12	9.3%	54	41.9%	30	22.8%	23	18.1%	1	.8%	9	7.0%	129	100.0%
	Zemgale	8	6.6%	52	43.2%	29	24.6%	19	15.9%	3	2.5%	9	7.2%	120	100.0%
	Latgale	5	3.4%	73	51.4%	23	15.7%	26	18.2%	5	3.5%	11	7.9%	143	100.0%
Apdzīvota vieta	Rīga	31	9.4%	117	35.5%	79	23.7%	51	15.4%	12	3.5%	41	12.5%	331	100.0%
	cita pilsēta	22	6.4%	153	43.6%	86	24.3%	52	15.0%	10	2.9%	27	7.8%	350	100.0%
	lauki	17	5.2%	118	36.5%	99	30.6%	54	16.7%	5	1.5%	31	9.5%	324	100.0%

Bāze: visi respondenti, n=1005

T10.1. Novērtējiet, lūdzu, zemāk minētos apgalvojumus un pasakiet, vai Jūs tiem pilnīgi piekrītat, drīzāk piekrītat, ne piekrītat, ne nepiekrītat, drīzāk nepiekrītat vai pilnīgi nepiekrītat:
Vairumam valsts pārvaldē strādājošo var uzticēt darbošanos valsts labā

		Vairumam valsts pārvaldē strādājošo var uzticēt darbošanos valsts labā								Total	
		Piekrītu		Ne piekrītu, ne nepiekrītu		Nepiekrītu		Grūti pateikt/ NA			
		nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %
Visi respondenti		458	45.6%	264	26.1%	184	18.4%	99	9.9%	1005	100.0%
Dzimums	Vīrietis	210	43.7%	129	26.5%	99	20.5%	44	9.2%	482	100.0%
	Sieviete	248	47.4%	135	25.7%	85	16.4%	55	10.6%	523	100.0%
Vecums	18 - 24	40	39.2%	33	32.4%	17	16.7%	12	11.7%	102	100.0%
	25 - 34	99	46.2%	58	27.1%	45	21.0%	12	5.6%	214	100.0%
	35 - 44	89	46.9%	58	30.5%	32	16.8%	11	5.8%	190	100.0%
	45 - 54	82	47.4%	33	19.1%	35	20.2%	23	13.3%	173	100.0%
	55 - 63	74	42.7%	48	27.8%	31	17.9%	20	11.6%	173	100.0%
	64 - 74	74	48.3%	34	22.2%	24	15.8%	21	13.7%	153	100.0%
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā	182	49.3%	99	26.5%	63	17.1%	26	7.1%	370	100.0%
	Nē	276	43.4%	165	25.9%	121	19.1%	73	11.6%	635	100.0%
Izglītība	Pamatizglītība	35	36.6%	32	33.9%	14	14.8%	14	14.6%	95	100.0%
	Vidējā, vidējā profesionālā	281	45.2%	158	25.3%	116	18.7%	67	10.9%	622	100.0%
	Augstākā	142	49.5%	74	25.4%	54	18.9%	18	6.3%	288	100.0%
Tautība	Latvietis (-te)	272	46.2%	160	27.0%	113	19.1%	46	7.8%	591	100.0%
	Cits (-ta)	186	44.8%	104	24.9%	71	17.3%	53	13.0%	414	100.0%
Sarunvaloda ģimenē	Latviešu	296	46.9%	174	27.4%	116	18.3%	47	7.4%	633	100.0%
	Krievu	159	43.2%	88	23.8%	68	18.6%	52	14.4%	367	100.0%
	Citā	3	61.6%	2	38.4%					5	100.0%
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	403	45.5%	242	27.1%	165	18.7%	77	8.7%	887	100.0%
	Respondenti bez LR pilsonības	55	46.3%	22	18.7%	19	16.1%	22	18.8%	118	100.0%
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	96	52.3%	38	20.5%	35	19.0%	15	8.1%	184	100.0%
	Privātajā sektorā	193	42.9%	128	28.0%	91	20.2%	39	8.8%	451	100.0%
	Nestrādāju	169	45.6%	98	26.6%	58	15.7%	45	12.2%	370	100.0%
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu ģimenes locekli (kvintiles)	Zemi ienākumi	85	45.2%	43	22.8%	39	20.7%	21	11.3%	188	100.0%
	Vidēji zemi ienākumi	72	49.9%	35	24.4%	25	17.4%	12	8.2%	144	100.0%
	Vidēji ienākumi	67	48.9%	38	27.3%	20	14.5%	13	9.3%	138	100.0%
	Vidēji augsti ienākumi	73	45.8%	44	27.6%	30	18.9%	12	7.7%	159	100.0%
	Augsti ienākumi	87	47.4%	50	26.9%	36	19.5%	11	6.2%	184	100.0%
	Grūti pateikt/ NA	74	38.6%	54	27.8%	34	18.0%	30	15.6%	192	100.0%
Reģions	Rīga	148	44.9%	79	23.7%	63	18.9%	41	12.5%	331	100.0%
	Pierīga	72	39.5%	67	36.4%	25	13.8%	19	10.4%	183	100.0%
	Vidzeme	34	34.0%	36	36.6%	19	19.4%	10	10.0%	99	100.0%
	Kurzeme	66	51.2%	30	22.8%	24	18.9%	9	7.0%	129	100.0%
	Zemgale	60	49.8%	29	24.6%	22	18.4%	9	7.2%	120	100.0%
	Latgale	78	54.8%	23	15.7%	31	21.7%	11	7.9%	143	100.0%
Apdzīvota vieta	Rīga	148	44.9%	79	23.7%	63	18.9%	41	12.5%	331	100.0%
	cita pilsēta	175	50.0%	86	24.3%	62	17.9%	27	7.8%	350	100.0%
	lauki	135	41.7%	99	30.6%	59	18.3%	31	9.5%	324	100.0%

Bāze: visi respondenti, n=1005

T10.2.Novērtējiet, lūdzu, zemāk minētos apgalvojumus un pasakiet, vai Jūs tiem pilnīgi piekrītat, drīzāk piekrītat, ne piekrītat, ne nepiekrītat, drīzāk nepiekrītat vai pilnīgi nepiekrītat:
Latvijas valsts pārvaldē strādājošie kopumā godprātīgi veic savus pienākumus

		Latvijas valsts pārvaldē strādājošie kopumā godprātīgi veic savus pienākumus												Total	
		Pilnībā piekrītu		Drīzāk piekrītu		Ne piekrītu, ne nepiekrītu		Drīzāk nepiekrītu		Pilnīgi nepiekrītu		Grūti pateikt/ NA			
		nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %
Visi respondenti		69	6.9%	388	38.6%	240	23.8%	176	17.6%	31	3.1%	101	10.1%	1005	100.0%
Dzimums	Vīrietis	34	7.1%	176	36.6%	114	23.4%	92	19.2%	17	3.5%	49	10.2%	482	100.0%
	Sieviete	35	6.7%	212	40.4%	126	24.1%	84	16.1%	14	2.7%	52	10.0%	523	100.0%
Vecums	18 - 24	3	2.9%	33	32.4%	32	31.3%	16	15.7%	6	5.9%	12	11.7%	102	100.0%
	25 - 34	16	7.5%	85	39.6%	52	24.3%	41	19.1%	5	2.3%	15	7.0%	214	100.0%
	35 - 44	16	8.4%	73	38.4%	49	25.8%	30	15.8%	7	3.7%	15	7.9%	190	100.0%
	45 - 54	11	6.3%	65	37.6%	33	19.1%	37	21.3%	4	2.3%	23	13.3%	173	100.0%
	55 - 63	13	7.5%	67	38.7%	46	26.7%	28	16.1%	3	1.7%	16	9.3%	173	100.0%
	64 - 74	10	6.6%	65	42.4%	28	18.2%	24	15.7%	6	3.9%	20	13.1%	153	100.0%
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā	32	8.7%	137	37.0%	95	25.5%	62	16.8%	11	3.0%	33	9.0%	370	100.0%
	Nē	37	5.8%	251	39.5%	145	22.7%	114	18.1%	20	3.1%	68	10.8%	635	100.0%
Izglītība	Pamatizglītība	6	6.3%	28	29.1%	26	27.6%	20	21.3%			15	15.8%	95	100.0%
	Vidējā, vidējā profesionālā	35	5.6%	246	39.6%	148	23.7%	107	17.3%	21	3.3%	65	10.5%	622	100.0%
	Augstākā	28	9.8%	114	39.5%	66	22.7%	49	17.0%	10	3.5%	21	7.5%	288	100.0%
Tautība	Latvietis (-te)	45	7.7%	209	35.3%	152	25.6%	120	20.4%	16	2.7%	49	8.3%	591	100.0%
	Cits (-ta)	24	5.7%	179	43.2%	88	21.1%	56	13.6%	15	3.7%	52	12.7%	414	100.0%
Sarunvaloda ģimenē	Latviešu	47	7.5%	225	35.5%	164	25.8%	128	20.3%	16	2.5%	53	8.4%	633	100.0%
	Krievu	22	5.9%	160	43.6%	74	20.0%	48	13.2%	15	4.1%	48	13.2%	367	100.0%
	Citā			3	61.6%	2	38.4%							5	100.0%
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	61	6.9%	340	38.3%	219	24.6%	158	17.9%	26	2.9%	83	9.4%	887	100.0%
	Respondenti bez LR pilsonības	8	6.7%	48	40.4%	21	17.8%	18	15.4%	5	4.4%	18	15.3%	118	100.0%
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	14	7.6%	80	43.6%	41	22.2%	27	14.6%	5	2.7%	17	9.3%	184	100.0%
	Privātajā sektorā	34	7.5%	158	35.1%	119	26.1%	88	19.6%	15	3.3%	37	8.4%	451	100.0%
	Nestrādāju	21	5.7%	150	40.4%	80	21.6%	61	16.6%	11	3.0%	47	12.7%	370	100.0%
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu ģimenes locekli (kvintiles)	Zemi ienākumi	8	4.3%	75	39.8%	43	22.7%	39	20.8%	6	3.1%	17	9.2%	188	100.0%
	Vidēji zemi ienākumi	13	9.1%	58	40.3%	30	20.8%	27	18.7%	3	2.1%	13	9.0%	144	100.0%
	Vidēji ienākumi	7	5.1%	64	46.5%	32	23.2%	21	15.2%	2	1.5%	12	8.5%	138	100.0%
	Vidēji augsti ienākumi	13	8.2%	60	37.7%	43	26.9%	24	15.3%	6	3.7%	13	8.2%	159	100.0%
	Augsti ienākumi	16	8.7%	67	36.3%	48	25.9%	28	15.4%	10	5.3%	15	8.4%	184	100.0%
	Grūti pateikt/ NA	12	6.2%	64	33.2%	44	22.7%	37	19.4%	4	2.1%	31	16.3%	192	100.0%
Reģions	Rīga	31	9.3%	118	35.8%	69	20.7%	51	15.5%	17	5.1%	45	13.7%	331	100.0%
	Pierīga	13	7.2%	58	31.7%	56	30.7%	34	18.5%	3	1.6%	19	10.3%	183	100.0%
	Vidzeme	6	5.9%	27	27.0%	32	32.3%	21	21.6%			13	13.2%	99	100.0%
	Kurzeme	10	8.0%	56	43.4%	26	19.7%	26	20.4%	2	1.5%	9	7.0%	129	100.0%
	Zemgale	5	4.1%	50	41.6%	31	26.0%	24	20.0%	5	4.2%	5	4.1%	120	100.0%
	Latgale	4	2.8%	79	55.0%	26	18.0%	20	14.1%	4	2.8%	10	7.3%	143	100.0%
Apdzīvota vieta	Rīga	31	9.3%	118	35.8%	69	20.7%	51	15.5%	17	5.1%	45	13.7%	331	100.0%
	cita pilsēta	17	5.0%	156	44.6%	91	25.7%	56	16.0%	4	1.1%	26	7.6%	350	100.0%
	lauki	21	6.4%	114	35.0%	80	24.8%	69	21.4%	10	3.1%	30	9.2%	324	100.0%

Bāze: visi respondenti, n=1005

T10.2. Novērtējiet, lūdzu, zemāk minētos apgalvojumus un pasakiet, vai Jūs tiem pilnīgi piekrītat, drīzāk piekrītat, ne piekrītat, ne nepiekrītat, drīzāk nepiekrītat vai pilnīgi nepiekrītat!
Latvijas valsts pārvaldē strādājošie kopumā godprātīgi veic savus pienākumus

		Latvijas valsts pārvaldē strādājošie kopumā godprātīgi veic savus pienākumus								Total	
		Piekrītu		Ne piekrītu, ne nepiekrītu		Nepiekrītu		Grūti pateikt/ NA			
		nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %
	Visi respondenti	457	45.5%	240	23.8%	207	20.7%	101	10.1%	1005	100.0%
Dzimums	Vīrietis	210	43.7%	114	23.4%	109	22.7%	49	10.2%	482	100.0%
	Sieviete	247	47.1%	126	24.1%	98	18.8%	52	10.0%	523	100.0%
Vecums	18 - 24	36	35.3%	32	31.3%	22	21.6%	12	11.7%	102	100.0%
	25 - 34	101	47.1%	52	24.3%	46	21.5%	15	7.0%	214	100.0%
	35 - 44	89	46.8%	49	25.8%	37	19.5%	15	7.9%	190	100.0%
	45 - 54	76	44.0%	33	19.1%	41	23.7%	23	13.3%	173	100.0%
	55 - 63	80	46.2%	46	26.7%	31	17.9%	16	9.3%	173	100.0%
	64 - 74	75	49.0%	28	18.2%	30	19.7%	20	13.1%	153	100.0%
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā	169	45.7%	95	25.5%	73	19.8%	33	9.0%	370	100.0%
	Nē	288	45.3%	145	22.7%	134	21.2%	68	10.8%	635	100.0%
Izglītība	Pamatizglītība	34	35.3%	26	27.6%	20	21.3%	15	15.8%	95	100.0%
	Vidējā, vidējā profesionālā	281	45.2%	148	23.7%	128	20.6%	65	10.5%	622	100.0%
	Augstākā	142	49.3%	66	22.7%	59	20.5%	21	7.5%	288	100.0%
Tautība	Latvietis (-te)	254	43.0%	152	25.6%	136	23.0%	49	8.3%	591	100.0%
	Cits (-ta)	203	48.9%	88	21.1%	71	17.3%	52	12.7%	414	100.0%
Sarunvaloda ģimenē	Latviešu	272	43.0%	164	25.8%	144	22.8%	53	8.4%	633	100.0%
	Krievu	182	49.5%	74	20.0%	63	17.3%	48	13.2%	367	100.0%
	Citā	3	61.6%	2	38.4%					5	100.0%
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	401	45.2%	219	24.6%	184	20.8%	83	9.4%	887	100.0%
	Respondenti bez LR pilsonības	56	47.2%	21	17.8%	23	19.8%	18	15.3%	118	100.0%
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	94	51.2%	41	22.2%	32	17.3%	17	9.3%	184	100.0%
	Privātajā sektorā	192	42.6%	119	26.1%	103	22.9%	37	8.4%	451	100.0%
	Nestrādāju	171	46.1%	80	21.6%	72	19.6%	47	12.7%	370	100.0%
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu ģimenes locekli (kvintiles)	Zemi ienākumi	83	44.1%	43	22.7%	45	23.9%	17	9.2%	188	100.0%
	Vidēji zemi ienākumi	71	49.4%	30	20.8%	30	20.9%	13	9.0%	144	100.0%
	Vidēji ienākumi	71	51.5%	32	23.2%	23	16.7%	12	8.5%	138	100.0%
	Vidēji augsti ienākumi	73	45.9%	43	26.9%	30	19.0%	13	8.2%	159	100.0%
	Augsti ienākumi	83	45.1%	48	25.9%	38	20.7%	15	8.4%	184	100.0%
	Grūti pateikt/ NA	76	39.5%	44	22.7%	41	21.5%	31	16.3%	192	100.0%
Reģions	Rīga	149	45.1%	69	20.7%	68	20.5%	45	13.7%	331	100.0%
	Pierīga	71	38.9%	56	30.7%	37	20.1%	19	10.3%	183	100.0%
	Vidzeme	33	32.9%	32	32.3%	21	21.6%	13	13.2%	99	100.0%
	Kurzeme	66	51.4%	26	19.7%	28	21.9%	9	7.0%	129	100.0%
	Zemgale	55	45.6%	31	26.0%	29	24.3%	5	4.1%	120	100.0%
	Latgale	83	57.8%	26	18.0%	24	16.8%	10	7.3%	143	100.0%
Apdzīvota vieta	Rīga	149	45.1%	69	20.7%	68	20.5%	45	13.7%	331	100.0%
	cita pilsēta	173	49.5%	91	25.7%	60	17.1%	26	7.6%	350	100.0%
	lauki	135	41.5%	80	24.8%	79	24.5%	30	9.2%	324	100.0%

Bāze: visi respondenti, n=1005

T10.3.Novērtējiet, lūdzu, zemāk minētos apgalvojumus un pasakiet, vai Jūs tiem pilnīgi piekrītat, drīzāk piekrītat, ne piekrītat, ne nepiekrītat, drīzāk nepiekrītat vai pilnīgi nepiekrītat:
Valsts pārvalde pēdējo trīs gadu laikā ir vienkāršojusi pakalpojumu sniegšanas, saņemšanas procedūras iedzīvotājiem

		Valsts pārvalde pēdējo trīs gadu laikā ir vienkāršojusi pakalpojumu sniegšanas, saņemšanas procedūras iedzīvotājiem												Total	
		Pilnībā piekrītu		Drīzāk piekrītu		Ne piekrītu, ne nepiekrītu		Drīzāk nepiekrītu		Pilnīgi nepiekrītu		Grūti pateikt/ NA			
		nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %
Visi respondenti		77	7.7%	344	34.4%	233	23.1%	141	14.1%	49	4.9%	161	15.9%	1005	100.0%
Dzimums	Vīrietis	35	7.4%	154	32.0%	122	25.2%	69	14.4%	21	4.3%	81	16.7%	482	100.0%
	Sieviete	42	8.0%	190	36.6%	111	21.1%	72	13.8%	28	5.4%	80	15.2%	523	100.0%
Vecums	18 - 24	4	3.9%	39	38.2%	24	23.5%	11	10.8%	4	3.9%	20	19.6%	102	100.0%
	25 - 34	20	9.4%	78	36.5%	46	21.5%	31	14.5%	9	4.2%	30	14.1%	214	100.0%
	35 - 44	21	11.1%	68	35.8%	45	23.7%	28	14.7%	13	6.8%	15	7.9%	190	100.0%
	45 - 54	12	7.0%	67	38.8%	36	20.7%	27	15.6%	8	4.6%	23	13.3%	173	100.0%
	55 - 63	9	5.2%	53	30.6%	42	24.3%	24	13.8%	7	4.1%	38	22.0%	173	100.0%
	64 - 74	11	7.2%	39	25.5%	40	26.0%	20	13.1%	8	5.2%	35	23.0%	153	100.0%
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā	38	10.4%	137	37.2%	80	21.4%	55	14.8%	23	6.2%	37	10.0%	370	100.0%
	Nē	39	6.1%	207	32.7%	153	24.0%	86	13.6%	26	4.1%	124	19.4%	635	100.0%
Izglītība	Pamatizglītība	3	3.2%	29	30.7%	33	34.6%	12	12.8%	2	2.1%	16	16.6%	95	100.0%
	Vidējā, vidējā profesionālā	41	6.6%	212	34.2%	138	22.2%	87	14.0%	32	5.1%	112	17.9%	622	100.0%
	Augstākā	33	11.5%	103	35.9%	62	21.4%	42	14.5%	15	5.2%	33	11.5%	288	100.0%
Tautība	Latvietis (-te)	46	7.9%	200	33.9%	154	26.0%	93	15.8%	34	5.7%	64	10.8%	591	100.0%
	Cits (-ta)	31	7.4%	144	35.0%	79	19.0%	48	11.6%	15	3.7%	97	23.3%	414	100.0%
Sarunvaloda ģimenē	Latviešu	47	7.5%	214	33.9%	164	25.8%	97	15.4%	36	5.7%	75	11.7%	633	100.0%
	Krievu	30	8.1%	128	35.0%	66	17.9%	44	12.0%	13	3.6%	86	23.3%	367	100.0%
	Citā			2	42.3%	3	57.7%							5	100.0%
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	69	7.8%	309	34.9%	211	23.7%	124	14.0%	45	5.1%	129	14.5%	887	100.0%
	Respondenti bez LR pilsonības	8	6.7%	35	30.0%	22	18.4%	17	14.5%	4	3.5%	32	26.9%	118	100.0%
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	15	8.2%	72	39.3%	41	22.4%	22	11.8%	13	7.0%	21	11.2%	184	100.0%
	Privātajā sektorā	42	9.3%	152	33.8%	103	22.7%	68	15.1%	22	4.9%	64	14.2%	451	100.0%
	Nestrādāju	20	5.4%	120	32.5%	89	23.9%	51	13.9%	14	3.7%	76	20.5%	370	100.0%
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu ģimenes locekli (kvintiles)	Zemi ienākumi	13	6.9%	68	36.2%	43	22.7%	27	14.4%	13	6.9%	24	12.8%	188	100.0%
	Vidēji zemi ienākumi	11	7.8%	47	33.0%	42	29.0%	20	13.7%	1	.7%	23	15.8%	144	100.0%
	Vidēji ienākumi	7	5.2%	47	34.2%	28	20.4%	18	13.0%	7	5.0%	31	22.2%	138	100.0%
	Vidēji augsti ienākumi	12	7.6%	52	32.8%	39	24.4%	21	13.4%	11	6.9%	24	14.9%	159	100.0%
	Augsti ienākumi	25	13.4%	69	37.7%	42	22.9%	21	11.4%	7	3.6%	20	10.9%	184	100.0%
	Grūti pateikt/ NA	9	4.7%	61	31.8%	39	20.1%	34	18.0%	10	5.3%	39	20.2%	192	100.0%
Reģions	Rīga	37	11.2%	113	34.4%	58	17.5%	38	11.5%	16	4.7%	69	20.7%	331	100.0%
	Pierīga	12	6.6%	64	35.3%	46	25.0%	28	15.3%	7	3.8%	26	13.9%	183	100.0%
	Vidzeme	9	9.0%	22	22.3%	29	29.3%	11	11.2%	13	13.3%	15	14.9%	99	100.0%
	Kurzeme	6	4.7%	39	30.4%	40	30.9%	24	18.6%	6	4.6%	14	10.8%	129	100.0%
	Zemgale	4	3.4%	49	40.7%	36	30.1%	13	11.0%	5	4.3%	13	10.6%	120	100.0%
	Latgale	9	6.3%	57	39.6%	24	16.6%	27	19.0%	2	1.5%	24	17.0%	143	100.0%
Apdzīvota vieta	Rīga	37	11.2%	113	34.4%	58	17.5%	38	11.5%	16	4.7%	69	20.7%	331	100.0%
	cita pilsēta	25	7.2%	117	33.5%	91	25.7%	43	12.3%	16	4.6%	58	16.7%	350	100.0%
	lauki	15	4.6%	114	35.2%	84	26.1%	60	18.7%	17	5.3%	34	10.2%	324	100.0%

Bāze: visi respondenti, n=1005

T10.3. Novērtējiet, lūdzu, zemāk minētos apgalvojumus un pasakiet, vai Jūs tiem pilnīgi piekrītat, drīzāk piekrītat, ne piekrītat, ne nepiekrītat, drīzāk nepiekrītat vai pilnīgi nepiekrītat!
Valsts pārvalde pēdējo trīs gadu laikā ir vienkāršojusi pakalpojumu sniegšanas, saņemšanas procedūras iedzīvotājiem

		Valsts pārvalde pēdējo trīs gadu laikā ir vienkāršojusi pakalpojumu sniegšanas, saņemšanas procedūras iedzīvotājiem								Total	
		Piekrītu		Ne piekrītu, ne nepiekrītu		Nepiekrītu		Grūti pateikt/ NA			
		nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %
	Visi respondenti	421	42.1%	233	23.1%	190	18.9%	161	15.9%	1005	100.0%
Dzimums	Vīrietis	189	39.3%	122	25.2%	90	18.8%	81	16.7%	482	100.0%
	Sieviete	232	44.6%	111	21.1%	100	19.1%	80	15.2%	523	100.0%
Vecums	18 - 24	43	42.2%	24	23.5%	15	14.8%	20	19.6%	102	100.0%
	25 - 34	98	45.8%	46	21.5%	40	18.7%	30	14.1%	214	100.0%
	35 - 44	89	46.9%	45	23.7%	41	21.5%	15	7.9%	190	100.0%
	45 - 54	79	45.7%	36	20.7%	35	20.2%	23	13.3%	173	100.0%
	55 - 63	62	35.8%	42	24.3%	31	17.9%	38	22.0%	173	100.0%
	64 - 74	50	32.7%	40	26.0%	28	18.3%	35	23.0%	153	100.0%
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā	175	47.5%	80	21.4%	78	21.1%	37	10.0%	370	100.0%
	Nē	246	38.9%	153	24.0%	112	17.7%	124	19.4%	635	100.0%
Izglītība	Pamatizglītība	32	33.9%	33	34.6%	14	14.9%	16	16.6%	95	100.0%
	Vidējā, vidējā profesionālā	253	40.8%	138	22.2%	119	19.2%	112	17.9%	622	100.0%
	Augstākā	136	47.4%	62	21.4%	57	19.7%	33	11.5%	288	100.0%
Tautība	Latvietis (-te)	246	41.8%	154	26.0%	127	21.5%	64	10.8%	591	100.0%
	Cits (-ta)	175	42.5%	79	19.0%	63	15.3%	97	23.3%	414	100.0%
Sarunvaloda ģimenē	Latviešu	261	41.4%	164	25.8%	133	21.0%	75	11.7%	633	100.0%
	Krievu	158	43.2%	66	17.9%	57	15.6%	86	23.3%	367	100.0%
	Citā	2	42.3%	3	57.7%					5	100.0%
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	378	42.8%	211	23.7%	169	19.1%	129	14.5%	887	100.0%
	Respondenti bez LR pilsonības	43	36.7%	22	18.4%	21	18.0%	32	26.9%	118	100.0%
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	87	47.5%	41	22.4%	35	18.9%	21	11.2%	184	100.0%
	Privātajā sektorā	194	43.1%	103	22.7%	90	20.0%	64	14.2%	451	100.0%
	Nestrādāju	140	38.0%	89	23.9%	65	17.7%	76	20.5%	370	100.0%
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu ģimenes locekli (kvintiles)	Zemi ienākumi	81	43.1%	43	22.7%	40	21.3%	24	12.8%	188	100.0%
	Vidēji zemi ienākumi	58	40.8%	42	29.0%	21	14.4%	23	15.8%	144	100.0%
	Vidēji ienākumi	54	39.4%	28	20.4%	25	18.0%	31	22.2%	138	100.0%
	Vidēji augsti ienākumi	64	40.4%	39	24.4%	32	20.3%	24	14.9%	159	100.0%
	Augsti ienākumi	94	51.2%	42	22.9%	28	15.0%	20	10.9%	184	100.0%
	Grūti pateikt/ NA	70	36.4%	39	20.1%	44	23.3%	39	20.2%	192	100.0%
Reģions	Rīga	150	45.6%	58	17.5%	54	16.2%	69	20.7%	331	100.0%
	Pierīga	76	41.9%	46	25.0%	35	19.2%	26	13.9%	183	100.0%
	Vidzeme	31	31.3%	29	29.3%	24	24.5%	15	14.9%	99	100.0%
	Kurzeme	45	35.1%	40	30.9%	30	23.2%	14	10.8%	129	100.0%
	Zemgale	53	44.1%	36	30.1%	18	15.3%	13	10.6%	120	100.0%
	Latgale	66	45.9%	24	16.6%	29	20.5%	24	17.0%	143	100.0%
Apdzīvota vieta	Rīga	150	45.6%	58	17.5%	54	16.2%	69	20.7%	331	100.0%
	cita pilsēta	142	40.7%	91	25.7%	59	16.9%	58	16.7%	350	100.0%
	lauki	129	39.8%	84	26.1%	77	23.9%	34	10.2%	324	100.0%

Bāze: visi respondenti, n=1005

T10.4.Novērtējiet, lūdzu, zemāk minētos apgalvojumus un pasakiet, vai Jūs tiem pilnīgi piekrītat, drīzāk piekrītat, ne piekrītat, ne nepiekrītat, drīzāk nepiekrītat vai pilnīgi nepiekrītat:
Pēdējo trīs gadu laikā valsts pārvaldes iestādes vairāk sākušas sadarboties savā starpā, mazāk prasot cilvēkiem tādus datus, kas jau ir citu valsts iestāžu rīcībā

		Pēdējo trīs gadu laikā valsts pārvaldes iestādes vairāk sākušas sadarboties savā starpā, mazāk prasot cilvēkiem tādus datus, kas jau ir citu valsts iestāžu rīcībā												Total	
		Pilnībā piekrītu		Drīzāk piekrītu		Ne piekrītu, ne nepiekrītu		Drīzāk nepiekrītu		Pilnīgi nepiekrītu		Grūti pateikt/ NA			
		nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %
Visi respondenti		100	10.0%	301	30.1%	211	20.9%	116	11.6%	40	4.0%	237	23.4%	1005	100.0%
Dzimums	Vīrietis	49	10.2%	140	29.2%	96	19.8%	62	12.9%	20	4.2%	115	23.7%	482	100.0%
	Sieviete	51	9.8%	161	30.8%	115	22.0%	54	10.4%	20	3.8%	122	23.2%	523	100.0%
Vecums	18 - 24	8	7.9%	29	28.3%	25	24.5%	8	7.8%	2	2.0%	30	29.4%	102	100.0%
	25 - 34	24	11.2%	68	31.8%	43	20.1%	23	10.7%	8	3.7%	48	22.5%	214	100.0%
	35 - 44	26	13.7%	61	32.1%	39	20.5%	24	12.6%	13	6.8%	27	14.2%	190	100.0%
	45 - 54	17	9.9%	58	33.5%	36	20.7%	23	13.3%	5	2.9%	34	19.7%	173	100.0%
	55 - 63	13	7.5%	47	27.2%	33	19.0%	21	12.1%	8	4.6%	51	29.5%	173	100.0%
	64 - 74	12	7.9%	38	24.8%	35	22.8%	17	11.1%	4	2.6%	47	30.8%	153	100.0%
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā	46	12.6%	114	30.9%	79	21.2%	43	11.6%	22	6.0%	66	17.7%	370	100.0%
	Nē	54	8.5%	187	29.6%	132	20.8%	73	11.6%	18	2.8%	171	26.8%	635	100.0%
Izglītība	Pamatizglītība	3	3.2%	24	25.1%	26	27.5%	12	12.8%	2	2.1%	28	29.4%	95	100.0%
	Vidējā, vidējā profesionālā	60	9.7%	180	29.0%	130	20.9%	66	10.7%	29	4.6%	157	25.1%	622	100.0%
	Augstākā	37	12.9%	97	33.9%	55	18.9%	38	13.2%	9	3.1%	52	18.0%	288	100.0%
Tautība	Latvietis (-te)	58	10.0%	166	28.1%	144	24.3%	74	12.6%	30	5.0%	119	20.0%	591	100.0%
	Cits (-ta)	42	10.1%	135	32.8%	67	16.2%	42	10.2%	10	2.4%	118	28.3%	414	100.0%
Sarunvaloda ģimenē	Latviešu	59	9.5%	180	28.5%	156	24.5%	79	12.5%	32	5.0%	127	19.9%	633	100.0%
	Krievu	41	11.0%	119	32.6%	52	14.2%	37	10.2%	8	2.2%	110	29.8%	367	100.0%
	Citā			2	42.3%	3	57.7%							5	100.0%
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	90	10.2%	269	30.4%	189	21.2%	106	12.0%	37	4.2%	196	22.0%	887	100.0%
	Respondenti bez LR pilsonības	10	8.4%	32	27.3%	22	18.5%	10	8.6%	3	2.6%	41	34.6%	118	100.0%
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	20	10.9%	65	35.6%	27	14.7%	20	10.8%	11	5.9%	41	22.1%	184	100.0%
	Privātajā sektorā	53	11.8%	134	29.8%	94	20.8%	57	12.6%	18	4.0%	95	21.0%	451	100.0%
	Nestrādāju	27	7.3%	102	27.6%	90	24.2%	39	10.7%	11	3.0%	101	27.2%	370	100.0%
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu ģimenes locekli (kvintiles)	Zemi ienākumi	19	10.1%	62	33.1%	35	18.5%	18	9.7%	9	4.8%	45	23.9%	188	100.0%
	Vidēji zemi ienākumi	14	10.0%	41	28.6%	31	21.6%	24	16.5%	2	1.4%	32	22.0%	144	100.0%
	Vidēji ienākumi	10	7.4%	46	33.6%	30	21.7%	16	11.6%	1	.7%	35	25.0%	138	100.0%
	Vidēji augsti ienākumi	19	11.8%	39	24.5%	37	23.4%	17	10.8%	10	6.2%	37	23.3%	159	100.0%
	Augsti ienākumi	25	13.6%	57	31.1%	42	22.8%	21	11.5%	8	4.2%	31	16.8%	184	100.0%
	Grūti pateikt/ NA	13	6.9%	56	29.2%	36	18.4%	20	10.6%	10	5.4%	57	29.5%	192	100.0%
Reģions	Rīga	41	12.3%	96	29.2%	55	16.5%	26	7.9%	15	4.6%	98	29.5%	331	100.0%
	Pierīga	22	12.5%	47	25.7%	39	21.1%	34	18.6%	3	1.6%	38	20.4%	183	100.0%
	Vidzeme	9	8.9%	23	23.2%	28	28.6%	14	14.2%	6	6.0%	19	19.0%	99	100.0%
	Kurzeme	7	5.4%	33	25.8%	37	28.5%	14	10.9%	9	6.9%	29	22.5%	129	100.0%
	Zemgale	9	7.6%	46	38.2%	25	21.1%	9	7.6%	4	3.5%	27	22.1%	120	100.0%
	Latgale	12	8.3%	56	39.2%	27	18.8%	19	13.6%	3	2.1%	26	18.1%	143	100.0%
Apdzīvota vieta	Rīga	41	12.3%	96	29.2%	55	16.5%	26	7.9%	15	4.6%	98	29.5%	331	100.0%
	cita pilsēta	33	9.5%	111	31.9%	82	23.2%	37	10.7%	13	3.7%	74	21.1%	350	100.0%
	lauki	26	8.2%	94	29.0%	74	23.0%	53	16.4%	12	3.7%	65	19.7%	324	100.0%

Bāze: visi respondenti, n=1005

T10.4. Novērtējiet, lūdzu, zemāk minētos apgalvojumus un pasakiet, vai Jūs tiem pilnīgi piekrītat, drīzāk piekrītat, ne piekrītat, ne nepiekrītat, drīzāk nepiekrītat vai pilnīgi nepiekrītat!
Pēdējo trīs gadu laikā valsts pārvaldes iestādes vairāk sākušas sadarboties savā starpā, mazāk prasot cilvēkiem tādus datus, kas jau ir citu valsts iestāžu rīcībā

		Pēdējo trīs gadu laikā valsts pārvaldes iestādes vairāk sākušas sadarboties savā starpā, mazāk prasot cilvēkiem tādus datus, kas jau ir citu valsts iestāžu rīcībā								Total	
		Piekrītu		Ne piekrītu, ne nepiekrītu		Nepiekrītu		Grūti pateikt/ NA			
		nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %
	Visi respondenti	401	40.1%	211	20.9%	156	15.6%	237	23.4%	1005	100.0%
Dzimums	Vīrietis	189	39.5%	96	19.8%	82	17.0%	115	23.7%	482	100.0%
	Sieviete	212	40.6%	115	22.0%	74	14.2%	122	23.2%	523	100.0%
Vecums	18 - 24	37	36.3%	25	24.5%	10	9.8%	30	29.4%	102	100.0%
	25 - 34	92	43.0%	43	20.1%	31	14.4%	48	22.5%	214	100.0%
	35 - 44	87	45.8%	39	20.5%	37	19.5%	27	14.2%	190	100.0%
	45 - 54	75	43.4%	36	20.7%	28	16.2%	34	19.7%	173	100.0%
	55 - 63	60	34.7%	33	19.0%	29	16.8%	51	29.5%	173	100.0%
	64 - 74	50	32.7%	35	22.8%	21	13.7%	47	30.8%	153	100.0%
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā	160	43.5%	79	21.2%	65	17.6%	66	17.7%	370	100.0%
	Nē	241	38.1%	132	20.8%	91	14.4%	171	26.8%	635	100.0%
Izglītība	Pamatizglītība	27	28.3%	26	27.5%	14	14.8%	28	29.4%	95	100.0%
	Vidējā, vidējā profesionālā	240	38.7%	130	20.9%	95	15.3%	157	25.1%	622	100.0%
	Augstākā	134	46.8%	55	18.9%	47	16.3%	52	18.0%	288	100.0%
Tautība	Latvietis (-te)	224	38.1%	144	24.3%	104	17.6%	119	20.0%	591	100.0%
	Cits (-ta)	177	42.9%	67	16.2%	52	12.7%	118	28.3%	414	100.0%
Sarunvaloda ģimenē	Latviešu	239	38.0%	156	24.5%	111	17.6%	127	19.9%	633	100.0%
	Krievu	160	43.7%	52	14.2%	45	12.4%	110	29.8%	367	100.0%
	Citā	2	42.3%	3	57.7%					5	100.0%
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	359	40.7%	189	21.2%	143	16.1%	196	22.0%	887	100.0%
	Respondenti bez LR pilsonības	42	35.7%	22	18.5%	13	11.2%	41	34.6%	118	100.0%
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	85	46.5%	27	14.7%	31	16.7%	41	22.1%	184	100.0%
	Privātajā sektorā	187	41.6%	94	20.8%	75	16.6%	95	21.0%	451	100.0%
	Nestrādāju	129	34.9%	90	24.2%	50	13.7%	101	27.2%	370	100.0%
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu ģimenes locekli (kvintiles)	Zemi ienākumi	81	43.1%	35	18.5%	27	14.5%	45	23.9%	188	100.0%
	Vidēji zemi ienākumi	55	38.6%	31	21.6%	26	17.9%	32	22.0%	144	100.0%
	Vidēji ienākumi	56	41.0%	30	21.7%	17	12.3%	35	25.0%	138	100.0%
	Vidēji augsti ienākumi	58	36.4%	37	23.4%	27	17.0%	37	23.3%	159	100.0%
	Augsti ienākumi	82	44.7%	42	22.8%	29	15.7%	31	16.8%	184	100.0%
	Grūti pateikt/ NA	69	36.1%	36	18.4%	30	15.9%	57	29.5%	192	100.0%
Reģions	Rīga	137	41.5%	55	16.5%	41	12.4%	98	29.5%	331	100.0%
	Pierīga	69	38.2%	39	21.1%	37	20.2%	38	20.4%	183	100.0%
	Vidzeme	32	32.2%	28	28.6%	20	20.1%	19	19.0%	99	100.0%
	Kurzeme	40	31.3%	37	28.5%	23	17.8%	29	22.5%	129	100.0%
	Zemgale	55	45.8%	25	21.1%	13	11.1%	27	22.1%	120	100.0%
	Latgale	68	47.5%	27	18.8%	22	15.6%	26	18.1%	143	100.0%
Apdzīvota vieta	Rīga	137	41.5%	55	16.5%	41	12.4%	98	29.5%	331	100.0%
	cita pilsēta	144	41.4%	82	23.2%	50	14.3%	74	21.1%	350	100.0%
	lauki	120	37.2%	74	23.0%	65	20.1%	65	19.7%	324	100.0%

Bāze: visi respondenti, n=1005

T10.5.Novērtējiet, lūdzu, zemāk minētos apgalvojumus un pasakiet, vai Jūs tiem pilnīgi piekrītat, drīzāk piekrītat, ne piekrītat, ne nepiekrītat, drīzāk nepiekrītat vai pilnīgi nepiekrītat:
Pēdējo trīs gadu laikā valsts pārvalde arvien vairāk cenšas palīdzēt, skaidrot, konsultēt, nevis sodīt

		Pēdējo trīs gadu laikā valsts pārvalde arvien vairāk cenšas palīdzēt, skaidrot, konsultēt, nevis sodīt												Total	
		Pilnībā piekrītu		Drīzāk piekrītu		Ne piekrītu, ne nepiekrītu		Drīzāk nepiekrītu		Pilnīgi nepiekrītu		Grūti pateikt/ NA			
		nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %
	Visi respondenti	71	7.1%	323	32.3%	245	24.3%	133	13.3%	49	4.9%	184	18.1%	1005	100.0%
	.														
Dzimums	Vīrietis	37	7.7%	136	28.4%	129	26.7%	62	12.9%	29	6.1%	89	18.3%	482	100.0%
	Sieviete	34	6.5%	187	35.9%	116	22.2%	71	13.6%	20	3.8%	95	18.0%	523	100.0%
	.														
Vecums	18 - 24	8	7.9%	23	22.5%	29	28.4%	9	8.8%	5	4.9%	28	27.5%	102	100.0%
	25 - 34	15	7.0%	71	33.2%	51	23.8%	32	15.0%	12	5.6%	33	15.4%	214	100.0%
	35 - 44	14	7.4%	70	36.9%	46	24.1%	26	13.7%	13	6.8%	21	11.0%	190	100.0%
	45 - 54	12	6.9%	64	37.0%	43	24.9%	23	13.3%	9	5.2%	22	12.7%	173	100.0%
	55 - 63	14	8.1%	47	27.1%	45	26.0%	22	12.7%	3	1.7%	42	24.3%	173	100.0%
	64 - 74	8	5.3%	48	31.3%	31	20.2%	21	13.8%	7	4.6%	38	24.9%	153	100.0%
	.														
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā	30	8.2%	124	33.6%	91	24.4%	50	13.6%	26	7.1%	49	13.1%	370	100.0%
	Nē	41	6.4%	199	31.6%	154	24.3%	83	13.1%	23	3.6%	135	21.1%	635	100.0%
	.														
Izglītība	Pamatizglītība	3	3.1%	27	28.6%	29	30.5%	12	12.9%	4	4.2%	20	20.7%	95	100.0%
	Vidējā, vidējā profesionālā	38	6.1%	195	31.4%	149	24.0%	75	12.0%	33	5.3%	132	21.0%	622	100.0%
	Augstākā	30	10.4%	101	35.3%	67	23.0%	46	16.0%	12	4.2%	32	11.0%	288	100.0%
	.														
Tautība	Latvietis (-te)	36	6.2%	187	31.8%	149	25.2%	90	15.3%	35	5.9%	94	15.7%	591	100.0%
	Cits (-ta)	35	8.4%	136	33.0%	96	23.1%	43	10.4%	14	3.5%	90	21.6%	414	100.0%
	.														
Sarunvaloda ģimenē	Latviešu	39	6.2%	199	31.6%	165	26.0%	90	14.3%	38	6.0%	102	15.9%	633	100.0%
	Krievu	32	8.7%	122	33.4%	77	21.0%	43	11.7%	11	3.0%	82	22.2%	367	100.0%
	Citā			2	42.3%	3	57.7%							5	100.0%
	.														
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	63	7.1%	288	32.7%	217	24.4%	119	13.4%	45	5.1%	155	17.3%	887	100.0%
	Respondenti bez LR pilsonības	8	6.8%	35	29.5%	28	23.6%	14	12.0%	4	3.6%	29	24.6%	118	100.0%
	.														
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	11	6.0%	70	38.3%	43	23.6%	25	13.5%	9	4.8%	26	13.9%	184	100.0%
	Privātajā sektorā	40	8.9%	132	29.4%	117	25.9%	61	13.5%	23	5.1%	78	17.2%	451	100.0%
	Nestrādāju	20	5.4%	121	32.9%	85	22.8%	47	12.9%	17	4.6%	80	21.4%	370	100.0%
	.														
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu ģimenes locekli (kvintiles)	Zemi ienākumi	12	6.5%	69	37.0%	40	21.0%	25	13.4%	13	6.9%	29	15.3%	188	100.0%
	Vidēji zemi ienākumi	7	5.0%	51	35.5%	29	20.2%	23	16.0%	5	3.5%	29	19.8%	144	100.0%
	Vidēji ienākumi	6	4.5%	47	34.6%	37	26.6%	17	12.3%	3	2.1%	28	19.9%	138	100.0%
	Vidēji augsti ienākumi	12	7.5%	46	29.0%	45	28.5%	15	9.4%	10	6.2%	31	19.3%	159	100.0%
	Augsti ienākumi	22	11.8%	54	29.6%	48	26.1%	24	12.9%	10	5.4%	26	14.1%	184	100.0%
	Grūti pateikt/ NA	12	6.3%	56	29.0%	46	23.8%	29	15.4%	8	4.3%	41	21.2%	192	100.0%
	.														
Reģions	Rīga	37	11.1%	102	31.1%	59	17.9%	42	12.6%	17	5.1%	74	22.2%	331	100.0%
	Pierīga	11	6.0%	56	31.0%	52	28.4%	30	16.5%	5	2.7%	29	15.4%	183	100.0%
	Vidzeme	3	3.0%	31	31.5%	30	30.2%	9	9.1%	12	12.2%	14	14.0%	99	100.0%
	Kurzeme	9	7.1%	40	31.3%	43	33.0%	12	9.4%	5	3.8%	20	15.4%	129	100.0%
	Zemgale	8	6.9%	39	32.4%	27	22.9%	19	15.7%	6	5.2%	21	17.0%	120	100.0%
	Latgale	3	2.1%	55	38.3%	34	23.7%	21	14.9%	4	2.8%	26	18.2%	143	100.0%
	.														
Apdzīvota vieta	Rīga	37	11.1%	102	31.1%	59	17.9%	42	12.6%	17	5.1%	74	22.2%	331	100.0%
	cita pilsēta	24	7.0%	112	32.2%	99	28.1%	45	12.9%	9	2.5%	61	17.3%	350	100.0%
	lauki	10	3.1%	109	33.7%	87	27.0%	46	14.3%	23	7.2%	49	14.7%	324	100.0%

Bāze: visi respondenti, n=1005

T10.5. Novērtējiet, lūdzu, zemāk minētos apgalvojumus un pasakiet, vai Jūs tiem pilnīgi piekrītat, drīzāk piekrītat, ne piekrītat, ne nepiekrītat, drīzāk nepiekrītat vai pilnīgi nepiekrītat!
Pēdējo trīs gadu laikā valsts pārvalde arvien vairāk cenšas palīdzēt, skaidrot, konsultēt, nevis sodīt

		Pēdējo trīs gadu laikā valsts pārvalde arvien vairāk cenšas palīdzēt, skaidrot, konsultēt, nevis sodīt								Total	
		Piekrītu		Ne piekrītu, ne nepiekrītu		Nepiekrītu		Grūti pateikt/ NA			
		nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %
	Visi respondenti	394	39.4%	245	24.3%	182	18.2%	184	18.1%	1005	100.0%
Dzimums	Vīrietis	173	36.1%	129	26.7%	91	18.9%	89	18.3%	482	100.0%
	Sieviete	221	42.4%	116	22.2%	91	17.4%	95	18.0%	523	100.0%
Vecums	18 - 24	31	30.4%	29	28.4%	14	13.7%	28	27.5%	102	100.0%
	25 - 34	86	40.2%	51	23.8%	44	20.6%	33	15.4%	214	100.0%
	35 - 44	84	44.3%	46	24.1%	39	20.5%	21	11.0%	190	100.0%
	45 - 54	76	43.9%	43	24.9%	32	18.5%	22	12.7%	173	100.0%
	55 - 63	61	35.2%	45	26.0%	25	14.4%	42	24.3%	173	100.0%
	64 - 74	56	36.6%	31	20.2%	28	18.3%	38	24.9%	153	100.0%
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā	154	41.8%	91	24.4%	76	20.7%	49	13.1%	370	100.0%
	Nē	240	38.0%	154	24.3%	106	16.6%	135	21.1%	635	100.0%
Izglītība	Pamatizglītība	30	31.7%	29	30.5%	16	17.1%	20	20.7%	95	100.0%
	Vidējā, vidējā profesionālā	233	37.6%	149	24.0%	108	17.4%	132	21.0%	622	100.0%
	Augstākā	131	45.8%	67	23.0%	58	20.2%	32	11.0%	288	100.0%
Tautība	Latvietis (-te)	223	38.0%	149	25.2%	125	21.2%	94	15.7%	591	100.0%
	Cits (-ta)	171	41.4%	96	23.1%	57	13.9%	90	21.6%	414	100.0%
Sarunvaloda ģimenē	Latviešu	238	37.8%	165	26.0%	128	20.3%	102	15.9%	633	100.0%
	Krievu	154	42.0%	77	21.0%	54	14.8%	82	22.2%	367	100.0%
	Citā	2	42.3%	3	57.7%					5	100.0%
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	351	39.8%	217	24.4%	164	18.5%	155	17.3%	887	100.0%
	Respondenti bez LR pilsonības	43	36.2%	28	23.6%	18	15.5%	29	24.6%	118	100.0%
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	81	44.3%	43	23.6%	34	18.3%	26	13.9%	184	100.0%
	Privātajā sektorā	172	38.3%	117	25.9%	84	18.6%	78	17.2%	451	100.0%
	Nestrādāju	141	38.3%	85	22.8%	64	17.5%	80	21.4%	370	100.0%
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu ģimenes locekli (kvintiles)	Zemi ienākumi	81	43.4%	40	21.0%	38	20.3%	29	15.3%	188	100.0%
	Vidēji zemi ienākumi	58	40.5%	29	20.2%	28	19.5%	29	19.8%	144	100.0%
	Vidēji ienākumi	53	39.1%	37	26.6%	20	14.4%	28	19.9%	138	100.0%
	Vidēji augsti ienākumi	58	36.5%	45	28.5%	25	15.7%	31	19.3%	159	100.0%
	Augsti ienākumi	76	41.5%	48	26.1%	34	18.3%	26	14.1%	184	100.0%
	Grūti pateikt/ NA	68	35.3%	46	23.8%	37	19.7%	41	21.2%	192	100.0%
Reģions	Rīga	139	42.2%	59	17.9%	59	17.7%	74	22.2%	331	100.0%
	Pierīga	67	36.9%	52	28.4%	35	19.2%	29	15.4%	183	100.0%
	Vidzeme	34	34.5%	30	30.2%	21	21.4%	14	14.0%	99	100.0%
	Kurzeme	49	38.4%	43	33.0%	17	13.2%	20	15.4%	129	100.0%
	Zemgale	47	39.3%	27	22.9%	25	20.9%	21	17.0%	120	100.0%
	Latgale	58	40.3%	34	23.7%	25	17.7%	26	18.2%	143	100.0%
Apdzīvota vieta	Rīga	139	42.2%	59	17.9%	59	17.7%	74	22.2%	331	100.0%
	cita pilsēta	136	39.1%	99	28.1%	54	15.4%	61	17.3%	350	100.0%
	lauki	119	36.8%	87	27.0%	69	21.5%	49	14.7%	324	100.0%

Bāze: visi respondenti, n=1005

Aptaujā izmantotā anketa

Aptaujā izmantotā anketa

T1. Lūdzu, nosauciet valsts iestādi, kura, Jūsuprāt, vislabāk strādā, apkalpojot iedzīvotājus, un varētu šajā ziņā kalpot par paraugu citām iestādēm!

Nākamie jautājumi būs par valsts iestādēm

KARTĪTE T2

T2. Ar kurām no šīm iestādēm Jūs pēdējo trīs gadu laikā esat saskāries/-usies, t.i., ar kurām iestādēm Jūs sazinājāties, saņēmāt kādu tās pakalpojumu vai kārtojāt tajā lietas klātienē (personīgi), zvanot pa telefonu vai izmantojot pastu, internetu? *(Atzīmēt visas atbilstošās .atbildes stabiņā T2!)*

T3. Lūdzu, norādiet, ar kuru no šeit uzskaitītajām iestādēm Jūs saskārāties (sazinājāties, saņēmāt kādu pakalpojumu vai kārtojāt lietas tajā) kā ar pēdējo? *(Atzīmēt vienu atbildi stabiņā T3!)*

	T2	**T3**
Valsts ieņēmumu dienests (VID, t.sk. muita)	1	1
Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra (VSAA)	2	2
Ceļu satiksmes drošības direkcija (CSDD)	3	3
Nodarbinātības valsts aģentūra (NVA)	4	4
Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde (PMLP)	5	5
Valsts zemes dienests (VZD, t.sk. kadastra uzturēšana par nekustamo īpašumu jautājumiem)	6	6
Lauku atbalsta dienests (LAD)	7	7
Uzņēmumu reģistrs (UR)	8	8
Veselības inspekcija (VI)	9	9
Valsts meža dienests (VMD)	10	10
Nacionālais veselības dienests (NVD, t.sk. EVAK karšu izsniegšana, uzaicinājuma vēstules uz valsts apmaksātu vēža skrīningu, pārrobežu veselības aprūpe)	11	11
Tiesas, tiesu administrācija (t.sk. rajonu (pilsētu) tiesas, apgabaltiesas, Zemesgrāmata)	12	12
Pārtikas un veterinārais dienests (PVD)	13	13
Valsts policija (t.sk. sabiedriskā kārtība, noziedzīgu nodarījumu atklāšana un novēršana, ceļu satiksmes drošība)	14	14
Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienests (NMPD, t.s. „ātrā palīdzība")	15	15
Veselības un darbaspēju ekspertīzes ārstu valsts komisija (VDEĀK, invaliditātes ekspertīzes)	16	16
Nevienu no šīm	17	17
Grūti pateikt/ NA	98	98

INTERVĒTĀJ! Ja T2 jautājumā atzīmēta 17. Atbilde „Nevienu no šīm", pāriet pie jautājuma T10!
KARTĪTE T4, Jautāt tikai par tām iestādēm, kuras ir atzīmētas jautājumā T2

T4. Lūdzu, pamēģiniet atcerēties savu saskarsmes pieredzi ar visām tām iestādēm, ar kurām Jūs pēdējo trīs gadu laikā esat sazinājies, saņēmis kādu pakalpojumu vai kārtojis lietas.
Kopumā ņemot, kā Jūs novērtētu savu pieredzi ar *[iestādes nosaukums] (jautāt atsevišķi par katru, kas atzīmēta T2 jautājumā)***? Vai Jūs teiktu, ka šī iestāde apkalpo iedzīvotājus un sniedz savus pakalpojumus teicami, labi, viduvēji, drīzāk slikti vai arī ļoti slikti?**

		Teicami	Labi	Viduvēji	Drīzāk slikti	Ļoti slikti	Grūti pateikt/ NA
1	Valsts ieņēmumu dienests (VID, t.sk. muita)	1	2	3	4	5	8
2	Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra (VSAA)	1	2	3	4	5	8
3	Ceļu satiksmes drošības direkcija (CSDD)	1	2	3	4	5	8
4	Nodarbinātības valsts aģentūra (NVA)	1	2	3	4	5	8
5	Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde (PMLP)	1	2	3	4	5	8
6	Valsts zemes dienests (VZD, t.sk. kadastra uzturēšana par nekustamo īpašumu jautājumiem)	1	2	3	4	5	8
7	Lauku atbalsta dienests (LAD)	1	2	3	4	5	8
8	Uzņēmumu reģistrs (UR)	1	2	3	4	5	8
9	Veselības inspekcija (VI)	1	2	3	4	5	8
10	Valsts meža dienests (VMD)	1	2	3	4	5	8
11	Nacionālais veselības dienests (NVD, t.sk. EVAK karšu izsniegšana, uzaicinājuma vēstules uz valsts apmaksātu vēža skrīningu, pārrobežu veselības aprūpe)	1	2	3	4	5	8
12	Tiesas, tiesu administrācija (t.sk. rajonu (pilsētu) tiesas, apgabaltiesas, Zemesgrāmata)	1	2	3	4	5	8
13	Pārtikas un veterinārais dienests (PVD)	1	2	3	4	5	8
14	Valsts policija (t.sk. sabiedriskā kārtība, noziedzīgu nodarījumu atklāšana un novēršana, ceļu satiksmes drošība)	1	2	3	4	5	8
15	Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienests (NMPD, t.s. „ātrā palīdzība")	1	2	3	4	5	8
16	Veselības un darbaspēju ekspertīzes ārstu valsts komisija (VDEĀK, invaliditātes ekspertīzes)	1	2	3	4	5	8

Iepriekš Jūs norādījāt, ka pēdējā reizē saskārāties (sazinājāties, saņēmāt kādu pakalpojumu, kārtojāt lietas) ar ..... *[intervētāj, nosauciet iestādi, kas atzīmēta T3 jautājumā!].* **Lūdzu Jūs tagad atcerēties pēdējo saskarsmes reizi ar šo iestādi un atbildēt uz vairākiem jautājumiem par to.**

T5. Runājot par pēdējo reizi, kad Jūs saskārāties ar šo iestādi, lūdzu, atzīmējiet, kāda bija saskarsmes galvenā būtība! *(Izsniegt kartīti T5, atzīmēt vienu atbildi!)*

Informācijas iesniegšana iestādei	1
Informācijas iegūšana no iestādes	2
Pakalpojuma saņemšana (izziņas, atļaujas u.tml.)	3
Problēmu risināšana (neikdienišķu, nestandarta, netipisku situāciju risināšana)	4
Tā bija iestādes veikta pārbaude, kontrole, audits vai tml.	5
Tiku sodīts/-a	6
Cits *(lūdzu, norādīt!)*	7
Grūti pateikt/ neatceros/ NA	8

T6. Kādā veidā Jūs galvenokārt saskārāties ar šo iestādi pēdējā saskarsmes reizē?
(Izsniegt kartīti T6, atzīmēt vienu atbildi!)

Klātienē	1	*Pāriet pie T7 jautājuma*
Pa telefonu	2	
Pa pastu	3	
Pa elektronisko pastu (e-pastu)	4	*Pāriet pie T8 jautājuma*
Izmantoju internetā e-pakalpojumu, identificējoties / ielogojoties/ iereģistrējoties pakalpojuma saņemšanai	5	
Sazinājos iestādes interneta mājaslapā, sociālo tīklu kontos	6	
Grūti pateikt/ neatceros/ NA	8	

T7. Kāpēc Jūs to darījāt klātienē, pa telefonu vai pastu, nevis internetā (pa e-pastu, interneta mājaslapā, sociālo tīklu kontos vai izmantojot e-pakalpojumu)? *(Atzīmēt visas atbilstošās atbildes!)*

Nelietoju internetu vispār	1
Neuzticos internetam	2
Pakalpojumi internetā ir pārāk sarežģīti, nesaprotami	3
Nezināju, kā to pareizi izdarīt elektroniski, tāpēc izvēlējos to darīt citā veidā	4
Lai to darītu internetā, nepieciešams e-paraksts, bet man tā nav/ nelietoju	5
Internetā to nav iespējams nokārtot	6
Nezināju, ka tas pieejams internetā	7
Dodu priekšroku saziņai pa telefonu	8
Dodu priekšroku saziņai klātienē	9
Dodu priekšroku saziņai pa parasto pastu	10
Esmu vienmēr to darījis šādi (klātienē, pa telefonu vai pastu), tā pierasts	11
Cits iemesls *(lūdzu, norādīt!)*	12
Grūti pateikt/ neatceros/ NA	98

T8. Es Jums nolasīšu vairākus raksturojumus, kuriem valsts iestādes, to darbinieki var atbilst vai neatbilst. Izvērtējot savu pieredzi ar iepriekšminēto iestādi pēdējā saskarsmes reizē, vai, Jūsuprāt, šīs iestādes darbiniekiem atbilst vai neatbilst šādi raksturojumi?

		Atbilst	Neatbilst	Nevaru izvērtēt/ neattiecas uz manu situāciju
1	Zinoši un profesionāli	1	2	8
2	Atbildīgi par savu darbu, padarīto	1	2	8
3	Ieinteresēti, klienta vēlmes izprotoši	1	2	8
4	Runā/ raksta man saprotami, vienkāršā valodā	1	2	8
5	Godīgi un taisnīgi, pilda solīto	1	2	8
6	Pieejami, nodrošina iespēju saņemt pakalpojumu man izdevīgā vietā un laikā	1	2	8
7	Tādi, kuriem var uzticēties	1	2	8
8	Pauda cieņu un pozitīvu attieksmi pret mani un manām vajadzībām	1	2	8
9	Elastīgi, izvēloties piemērotāko risinājumu	1	2	8
10	Ir laipni pret mani	1	2	8
11	Vērsti uz sadarbību („nespēlēja futbolu", sūtot no vienas iestādes uz otru, uzklausīja manus ierosinājumus)	1	2	8

T9. Runājot par pēdējo reizi, kad Jūs saskārāties ar šo iestādi, kā ir mainījusies iestādes darbība kopš iepriekšējās reizes, kad Jūs ar to kontaktējāties? *(Atzīmēt vienu atbildi!)*

Ievērojami uzlabojusies	1
Nedaudz uzlabojusies	2
Nav mainījusies	3
Nedaudz pasliktinājusies	4
Ievērojami pasliktinājusies	5
Šī bija pirmā reize	6
Grūti pateikt/ NA	8

UZ NĀKAMAJIEM JAUTĀJUMIEM ATBILD VISI RESPONDENTI!

T10. Novērtējiet, lūdzu, zemāk minētos apgalvojumus un pasakiet, vai Jūs tiem pilnīgi piekrītat, drīzāk piekrītat, ne piekrītat, ne nepiekrītat, drīzāk nepiekrītat vai pilnīgi nepiekrītat!

		Pilnībā piekrītu	Drīzāk piekrītu	Ne piekrītu, ne nepiekrītu	Drīzāk nepiekrītu	Pilnīgi nepiekrītu	Grūti pateikt/ NA
1	Vairumam valsts pārvaldē strādājošo var uzticēt darbošanos valsts labā	1	2	3	4	5	8
2	Latvijas valsts pārvaldē strādājošie kopumā godprātīgi veic savus pienākumus	1	2	3	4	5	8
3	Valsts pārvalde pēdējo trīs gadu laikā ir vienkāršojusi pakalpojumu sniegšanas, saņemšanas procedūras iedzīvotājiem	1	2	3	4	5	8
4	Pēdējo trīs gadu laikā valsts pārvaldes iestādes vairāk sākušas sadarboties savā starpā, mazāk prasot cilvēkiem tādus datus, kas jau ir citu valsts iestāžu rīcībā	1	2	3	4	5	8
5	Pēdējo trīs gadu laikā valsts pārvalde arvien vairāk cenšas palīdzēt, skaidrot, konsultēt, nevis sodīt	1	2	3	4	5	8

SKDS
sabiedriskās domas pētījumu centrs

Baznīcas iela 32-2, Rīga, Latvija, LV-1010
Tālr.: 67 312 876, fakss: 67 312 874
E-mail: skds@skds.lv
www.skds.lv