

Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums

Latvijas iedzīvotāju aptauja

2016.gada novembris

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.....	20
4. Valsts iestāžu darba vērtējums kopumā.....	25
5. Pēdējās saskarsmes ar valsts iestādi raksturojums	31
5.1. Iestāde, ar kuru saskārās kā ar pēdējo.....	33
5.2. Pēdējās saskarsmes galvenā būtība	34
5.3. Pēdējās saskarsmes veids	36
5.4. Iemesli saskarsmei klātienē, pa telefonu vai pastu	38
5.5. Saņemtā pakalpojuma atbilstība labas pārvaldības kritērijiem	41
5.6. Vērtējums iestādes darbības izmaiņām	47
Rezultātu tabulas	49
T1. Lūdzu, nosauciet valsts iestādi, kura, Jūsaprāt, vislabāk strādā, apkalpojot iedzīvotājus, un varētu šajā ziņā kalpot par paraugu citām iestādēm!	50
T2. Ar kurām no šīm iestādēm Jūs pēdējo trīs gadu laikā esat saskāries/-usies, t.i., ar kurām iestādēm Jūs sazinājāties, saņēmt kādu tās pakalpojumu vai kārtojāt tajā lietas klātienē (personīgi), zvanot pa telefonu vai izmantojot pastu, internetu?	54
T3. Lūdzu, norādiet, ar kuru no šeit uzskaitītajām iestādēm Jūs saskārāties (sazinājāties, saņēmt kādu pakalpojumu vai kārtojāt lietas tajā) kā ar pēdējo?	57
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?	57
T4.1. Valsts ieņēmumu dienests (VID)	59
T4.2. Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra (VSAA)	60
T4.3. Ceļu satiksmes drošības direkcija (CSDD).....	61
T4.4. Nodarbinātības valsts aģentūra (NVA)	62
T4.5. Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde (PMLP)	63
T4.6 Valsts zemes dienests	64
T4.7. Lauku atbalsta dienests (LAD)	65
T4.8. Uzņēmumu reģistrs	66
T4.9. Veselības inspekcija	67
T4.10. Valsts meža dienests	68
T4.11. Iekšlietu ministrijas Informācijas centrs	69
T4.12. Tiesas, tiesu administrācija (t.sk. rajonu (pilsētu) tiesas, apgabaltiesas un zemesgrāmatu nodaļas).....	70
T4.13. Pārtikas un veterinārais dienests (PVD).....	71
T4.14. Valsts policija	72
T4.15. Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienests (NMPD) (t.s. „ātrā palīdzība”)	73

Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums

T5. Runājot par pēdējo reizi, kad Jūs saskārāties ar šo iestādi, lūdzu, atzīmējiet, kāda bija saskarsmes galvenā būtība!.....	74
T6. Kādā veidā Jūs galvenokārt saskārāties ar šo iestādi pēdējā saskarsmes reizē?	76
T7. Kāpēc Jūs to darījāt klātienē, pa telefonu vai pastu, nevis internetā (pa e-pastu, interneta mājaslapā, sociālo tīklu kontos vai izmantojot e-pakalpojumu)?	78
T8. Es Jums nolaistīšu vairākus raksturojumus, kuriem valsts iestādes, to darbinieki var atbilst vai neatbilst. Izvērtējot savu pieredzi ar iepriekšminēto iestādi pēdējā saskarsmes reizē, vai, Jūsaprāt, šīs iestādes darbiniekiem atbilst vai neatbilst šādi raksturojumi?	80
T8.1. Zinoši un profesionāli	89
T8.2. Atbildīgi par savu darbu, padarīto.....	90
T8.3. Ieinteresēti, klienta vēlmes izpratoši.....	91
T8.4. Runā/ raksta man saprotami, vienkāršā valodā	92
T8.5. Godīgi un taisnīgi, pilda solīto.....	93
T8.6. Pieejami, nodrošina iespēju saņemt pakalpojumu man izdevīgā vietā un laikā.....	94
T8.7. Tādi, kuriem var uzticēties.....	95
T8.8. Pauda cieņu un pozitīvu attieksmi pret mani un manām vajadzībām	96
T8.9. Elastīgi, izvēloties piemērotāko risinājumu.....	97
T8.10. Ir laipni pret mani.....	98
T8.11. Vērsti uz sadarbību („nеспēlēja futbolu”, sūtot no vienas iestādes uz otru, uzklausa manus ierosinājumus)	99
T9. Runājot par pēdējo reizi, kad Jūs saskārāties ar šo iestādi, kā ir mainījusies iestādes darbība kopš iepriekšējās reizes, kad Jūs ar to kontaktējāties?	100
T10. Novērtējiet, lūdzu, zemāk minētos apgalvojumus un pasakiet, vai Jūs tiem pilnīgi piekrītat, drīzāk piekrītat, ne piekrītat, ne nepiekrītat, drīzāk nepiekrītat vai pilnīgi nepiekrītat!.....	104
T10.1. Vairumam valsts pārvaldē strādājošo var uzticēt darbošanos valsts labā.....	105
T10.2. Latvijas valsts pārvaldē strādājošie kopumā godprātīgi veic savus pienākumus.....	107
T10.3. Valsts pārvalde pēdējo trīs gadu laikā ir vienkāršojusi pakalpojumu sniegšanas, saņemšanas procedūras iedzīvotājiem	109
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.....	111
T10.5. Pēdējo trīs gadu laikā valsts pārvalde arvien vairāk cenšas palīdzēt, skaidrot, konsultēt, nevis sodīt.....	113
Aptaujā izmantotā anketa	115

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	1007 respondenti
IZLASES METODE	Stratificētā nejaušā izlase
STRATIFIKĀCIJAS PAZĪMES	Administratīvi teritoriālā
APTAUJAS VEIKŠANAS METODE	Tiešās intervijas respondentu dzīves vietās
ĢEOGRĀFISKAIS PĀRKLĀJUMS	Visi Latvijas reģioni (130 izlases punkti)
APTAUJAS VEIKŠANAS LAIKS	No 05.11.2016. līdz 16.11.2016.

SASNIEGTĀS IZLASES SALĪDZINĀJUMS AR IEDZĪVOTĀJU STATISTIKU

	Respondentu skaits izlasē (%) pirms svēršanas	Respondentu skaits izlasē (%) pēc svēršanas*	LR IeM PMLP Iedz. reģ. dati uz 21.01.2016.
KOPĀ	100.0	100.0	100.0

REĢIONS

Rīga	32.6	32.7	32.7
Pierīga	18.1	18.1	18.1
Vidzeme	9.6	10.0	10.0
Kurzeme	13.1	12.8	12.8
Zemgale	12.1	12.1	12.1
Latgale	14.5	14.4	14.4

DZIMUMS

Vīrieši	44.1	47.8	47.8
Sievietes	55.9	52.2	52.2

TAUTĪBA

Latvieši	58.5	58.7	58.7
Citi	41.5	41.3	41.3

VECUMS

18 - 24 g.v.	11.0	10.3	10.3
25 - 34 g.v.	20.6	20.9	20.9
35 - 44 g.v.	18.1	18.9	18.9
45 - 54 g.v.	19.6	19.1	19.1
55 – 74 g.v.	30.8	30.8	30.8

STATUSS

Strādājošie	65.5	66.1
Nestrādājošie	34.5	33.9

IZGLĪTĪBA

Pamatizglītība	10.0	10.0
Vidējā, vidējā profesionālā	61.4	61.5
Augstākā	28.6	28.4

PILSONĪBA

LR pilsoņi	86.3	86.3
Respondenti bez LR pilsonības	13.7	13.7

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

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, Priekule, Raunas, Rūjienas, Smiltenes, Strenču, Valkas, Varakļānu, Vecpiebalgas novads.

Kurzeme – Ventspils, Liepāja; Aizputes, Alsungas, Brocēnu, Dundagas, Durbes, Grobiņas, Kuldīgas, Mērsrags, Nīcas, Pāvilostas, Priekules, Rojas, Rucavas, Saldus, Skrundas, Talsu, Vainodes, 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: māsaimnieces, pensionāri, skolēni, studenti, bezdarbnieki.

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

ĪENĀKUMU LĪMENIS

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

Zemi – līdz €199

Vidēji zemi – no €200 līdz €269

Vidēji – no €270 līdz €349

Vidēji augsti – no €350 līdz €499

Augsti – €500 un vairāk.

Projekta vadītāja	Zanda Rutkovska
Materiālu sagatavoja	Jūlija Ponomarjova, Kristina Požaricka, Santa Miežīte, Kristina Grundāne
Aptauju vadītāja	Kristīne Šaraņina, Santa Ulmane
Datu masīvu sagatavoja	Diāna Goreliševa, Liene Līvmāne

Statistikās kļūdas novērtēšanas tabula

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

Statistikā 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 statistikās kļūdas novērtēšanas tabulu.

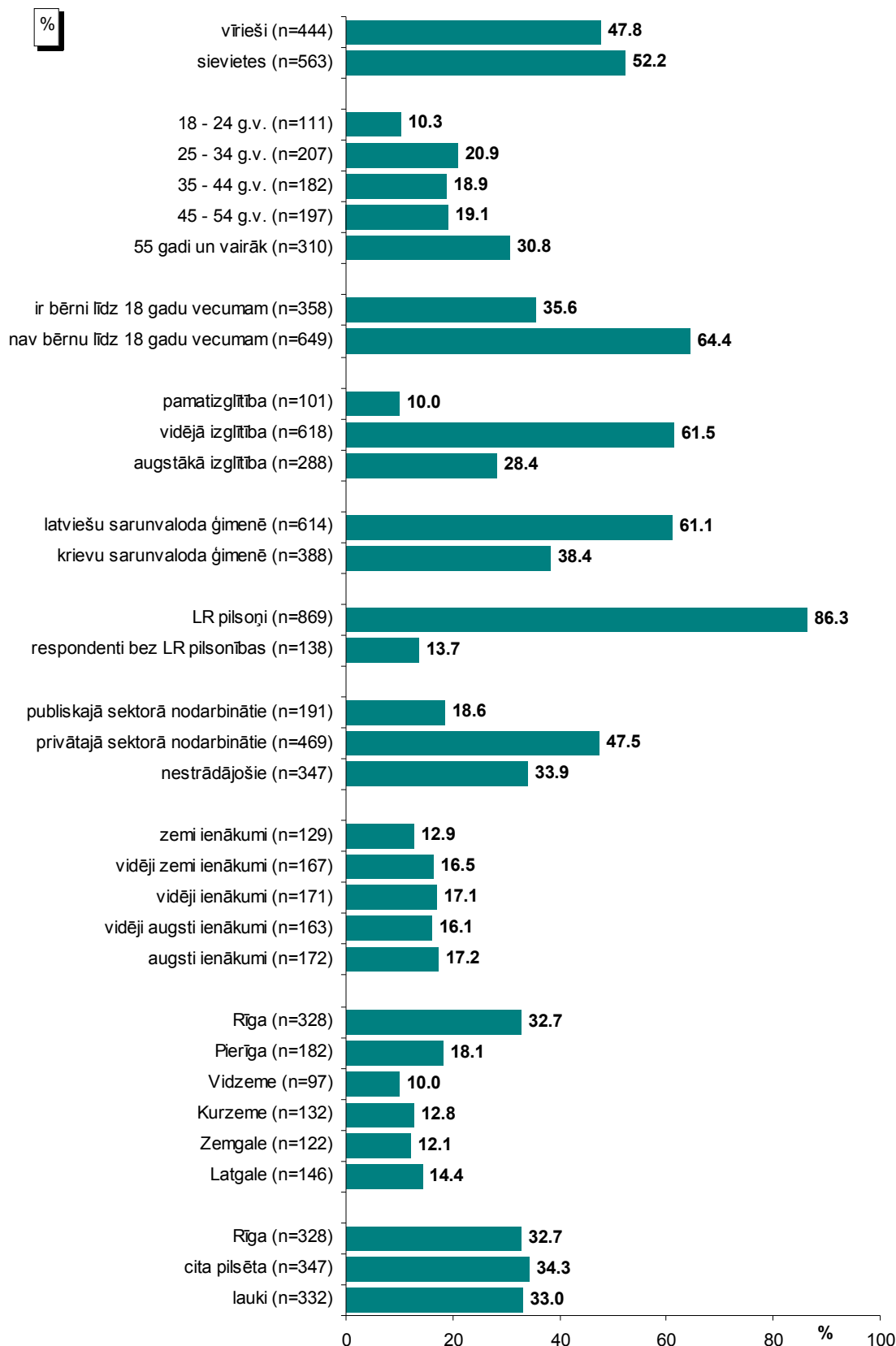
PĒTĪJUMA REZULTĀTU STATISTISKĀS KĻŪDAS NOVĒRTĒŠANAS TABULA
(ar 95 % varbūtību)

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=1007) 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=1007

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.....	20
4. Valsts iestāžu darba vērtējums kopumā.....	25
5. Pēdējās saskarsmes ar valsts iestādi raksturojums	31
5.1. Iestāde, ar kuru saskārās kā ar pēdējo.....	33
5.2. Pēdējās saskarsmes galvenā būtība	34
5.3. Pēdējās saskarsmes veids	36
5.4. Iemesli saskarsmei klātienē, pa telefonu vai pastu	38
5.5. Saņemtā pakalpojuma atbilstība labas pārvaldības kritērijiem	41
5.6. Vērtējums iestādes darbības izmaiņām	47
Rezultātu tabulas	49
T1. Lūdzu, nosauciet valsts iestādi, kura, Jūsaprāt, vislabāk strādā, apkalpojot iedzīvotājus, un varētu šajā ziņā kalpot par paraugu citām iestādēm!	50
T2. Ar kurām no šīm iestādēm Jūs pēdējo trīs gadu laikā esat saskāries/-usies, t.i., ar kurām iestādēm Jūs sazinājāties, saņēmt kādu tās pakalpojumu vai kārtojāt tajā lietas klātienē (personīgi), zvanot pa telefonu vai izmantojot pastu, internetu?	54
T3. Lūdzu, norādiet, ar kuru no šeit uzskaitītajām iestādēm Jūs saskārāties (sazinājāties, saņēmt kādu pakalpojumu vai kārtojāt lietas tajā) kā ar pēdējo?	57
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?	57
T4.1. Valsts ieņēmumu dienests (VID)	59
T4.2. Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra (VSAA)	60
T4.3. Ceļu satiksmes drošības direkcija (CSDD).....	61
T4.4. Nodarbinātības valsts aģentūra (NVA)	62
T4.5. Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde (PMLP)	63
T4.6 Valsts zemes dienests	64
T4.7. Lauku atbalsta dienests (LAD)	65
T4.8. Uzņēmumu reģistrs	66
T4.9. Veselības inspekcija	67
T4.10. Valsts meža dienests	68
T4.11. Iekšlietu ministrijas Informācijas centrs	69
T4.12. Tiesas, tiesu administrācija (t.sk. rajonu (pilsētu) tiesas, apgabaltiesas un zemesgrāmatu nodaļas).....	70
T4.13. Pārtikas un veterinārais dienests (PVD).....	71
T4.14. Valsts policija	72
T4.15. Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienests (NMPD) (t.s. „ātrā palīdzība”)	73

Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums

T5. Runājot par pēdējo reizi, kad Jūs saskārāties ar šo iestādi, lūdzu, atzīmējiet, kāda bija saskarsmes galvenā būtība!.....	74
T6. Kādā veidā Jūs galvenokārt saskārāties ar šo iestādi pēdējā saskarsmes reizē?	76
T7. Kāpēc Jūs to darījāt klātienē, pa telefonu vai pastu, nevis internetā (pa e-pastu, interneta mājaslapā, sociālo tīklu kontos vai izmantojot e-pakalpojumu)?	78
T8. Es Jums nolaistīšu vairākus raksturojumus, kuriem valsts iestādes, to darbinieki var atbilst vai neatbilst. Izvērtējot savu pieredzi ar iepriekšminēto iestādi pēdējā saskarsmes reizē, vai, Jūsaprāt, šīs iestādes darbiniekiem atbilst vai neatbilst šādi raksturojumi?	80
T8.1. Zinoši un profesionāli	89
T8.2. Atbildīgi par savu darbu, padarīto.....	90
T8.3. Ieinteresēti, klienta vēlmēs izpratoši.....	91
T8.4. Runā/ raksta man saprotami, vienkāršā valodā	92
T8.5. Godīgi un taisnīgi, pilda solīto.....	93
T8.6. Pieejami, nodrošina iespēju saņemt pakalpojumu man izdevīgā vietā un laikā.....	94
T8.7. Tādi, kuriem var uzticēties.....	95
T8.8. Pauda cieņu un pozitīvu attieksmi pret mani un manām vajadzībām	96
T8.9. Elastīgi, izvēloties piemērotāko risinājumu.....	97
T8.10. Ir laipni pret mani.....	98
T8.11. Vērsti uz sadarbību („nеспēlēja futbolu”, sūtot no vienas iestādes uz otru, uzklusēja manus ierosinājumus)	99
T9. Runājot par pēdējo reizi, kad Jūs saskārāties ar šo iestādi, kā ir mainījusies iestādes darbība kopš iepriekšējās reizes, kad Jūs ar to kontaktējāties?	100
T10. Novērtējiet, lūdzu, zemāk minētos apgalvojumus un pasakiet, vai Jūs tiem pilnīgi piekrītat, drīzāk piekrītat, ne piekrītat, ne nepiekrītat, drīzāk nepiekrītat vai pilnīgi nepiekrītat!.....	104
T10.1. Vairumam valsts pārvaldē strādājošo var uzticēt darbošanos valsts labā.....	105
T10.2. Latvijas valsts pārvaldē strādājošie kopumā godprātīgi veic savus pienākumus.....	107
T10.3. Valsts pārvalde pēdējo trīs gadu laikā ir vienkāršojusi pakalpojumu sniegšanas, saņemšanas procedūras iedzīvotājiem	109
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.....	111
T10.5. Pēdējo trīs gadu laikā valsts pārvalde arvien vairāk cenšas palīdzēt, skaidrot, konsultēt, nevis sodīt.....	113
Aptaujā izmantotā anketa	115

1. Attieksme pret valsts pārvaldi kopumā

2016.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*”) 47% aptaujāto, 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 piekrituši ir biežāk (47%) nekā nepiekrituši (18%). Aptuveni katrs ceturtais (27%) norādīja, ka „*ne piekrīt, ne nepiekrīt*” šim apgalvojumam.

Interesanti atzīmēt, ka publiskajā (valsts, pašvaldības) sektorā nodarbināto atbildes būtiski neatšķīrās no vidējiem rādītājiem sabiedrībā: apgalvojumam „*Vairumam valsts ierēdņu var uzticēt darbošanos valsts labā*” piekrita 48%, un tam, ka valsts pārvaldē strādājošie kopumā godprātīgi veic savus pienākumus, piekrita 49% publiskajā sektorā strādājošo.

Kopumā atzinīgāku attieksmi pret valsts pārvaldi pauduši (abiem iepriekšminētajiem apgalvojumiem piekrits biežāk nekā caurmērā) iedzīvotāji ar augstāko izglītību, respondenti ar zemiem vai vidēji zemiem ienākumiem, Zemgalē un Latgalē dzīvojošie.

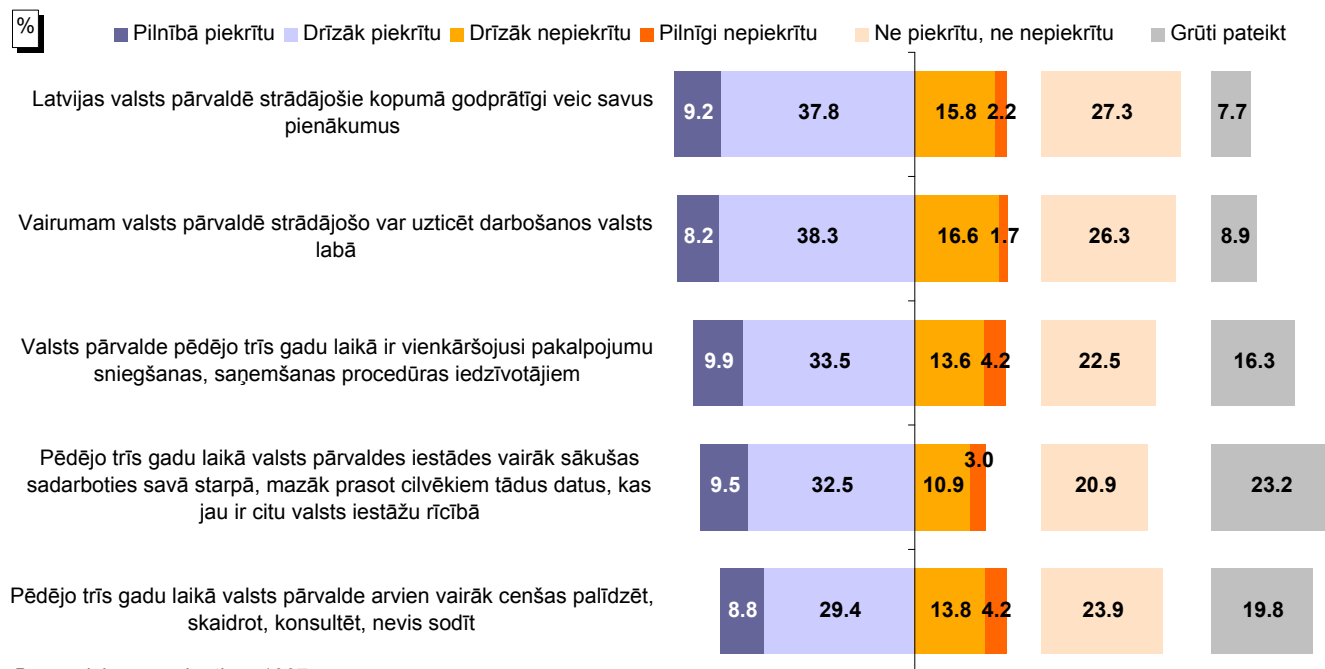
Savukārt kritiskāk noskaņoti nekā caurmērā bijuši (biežāk nekā caurmērā norādīts, ka nepiekrīt iepriekšminētiem apgalvojumiem) jaunieši vecumā no 18 līdz 24 gadiem un respondenti ar vidēji augstiem ienākumiem.

Novērtējot izmaiņas valsts pārvaldē pēdējo 3 gadu laikā, 43% piekrita, bet 18% nepiekrita, ka valsts pārvalde ir vienkāršojusi pakalpojumu sniegšanas, saņemšanas procedūras iedzīvotājiem, 42% piekrita bet 14% nepiekrita, ka valsts pārvaldes iestādes sākušas sadarboties savā starpā, mazāk prasot cilvēkiem tādus datus, kas jau ir citu valsts iestāžu rīcībā, un 38%, bet 18% nepiekrita, ka valsts pārvalde arvien vairāk cenšas palīdzēt, skaidrot, konsultēt, nevis sodīt.

Jāatzīmē, ka biežāk nekā caurmērā visiem trim iepriekšminētajiem apgalvojumiem par izmaiņām valsts iestāžu darbā piekrituši iedzīvotāji vecumā no 25 līdz 34 gadiem, respondenti ar augstāko izglītību, un aptaujātie ar zemiem vai ar augstiem ienākumiem. Savukārt to, ka nepiekrīt iepriekšminētajiem apgalvojumiem, biežāk nekā caurmērā atzīmēja iedzīvotāji vecumā no 45 līdz 54 gadiem un respondenti ar vidējiem ienākumiem.

1. Attieksme pret Valsts pārvaldi kopumā

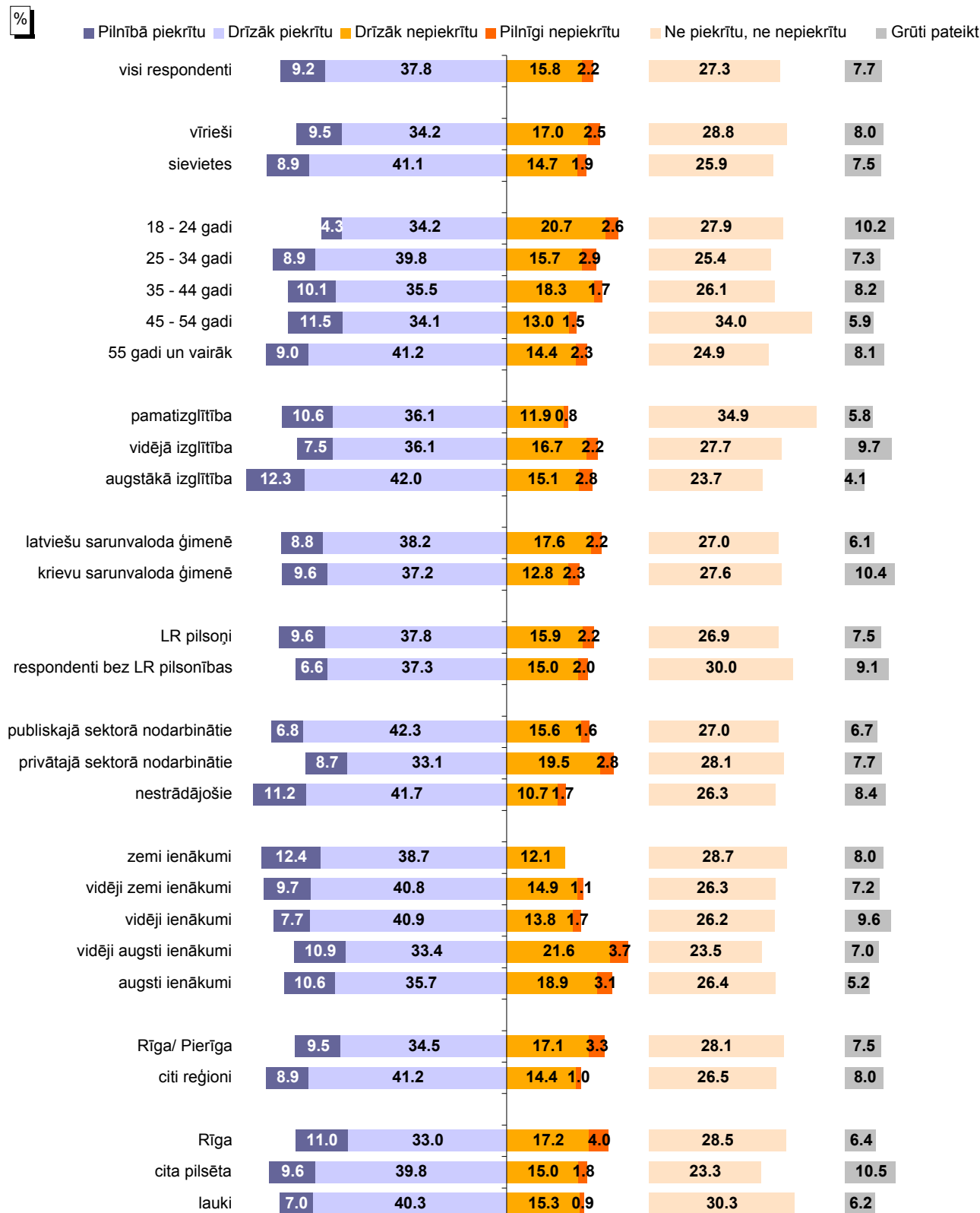
"Novērtējiet, lūdzu, zemāk minētos apgalvojumus un pasakiet, vai Jūs tiem pilnīgi piekrītat, drīzāk piekrītat, ne piekrītat, ne nepiekrītat, drīzāk nepiekrītat vai pilnīgi nepiekrītat!"



Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums

"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

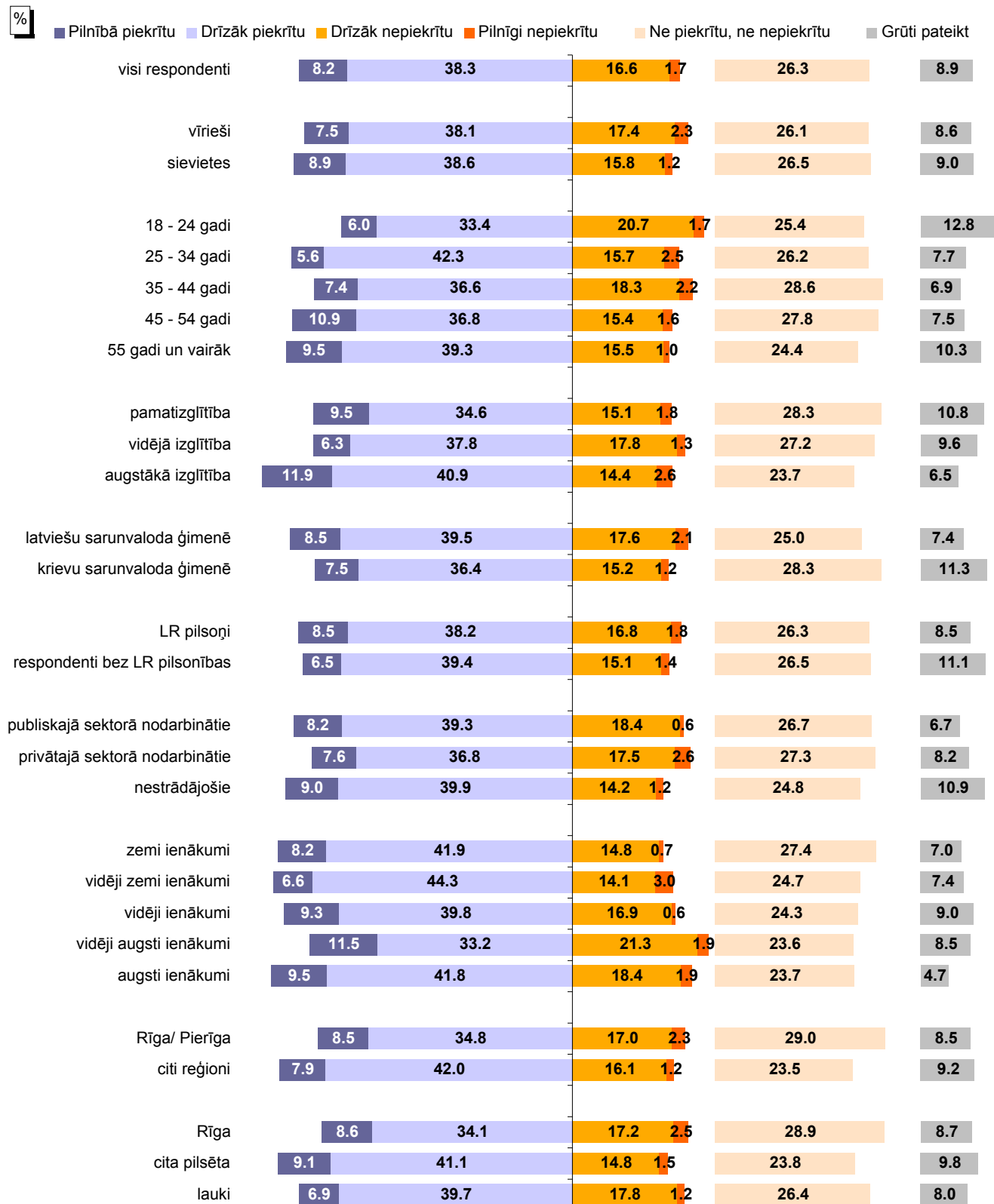


Bāzes: skatīt respondentu sociāldemogrāfisko profilu 7.lpp.

Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums

"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

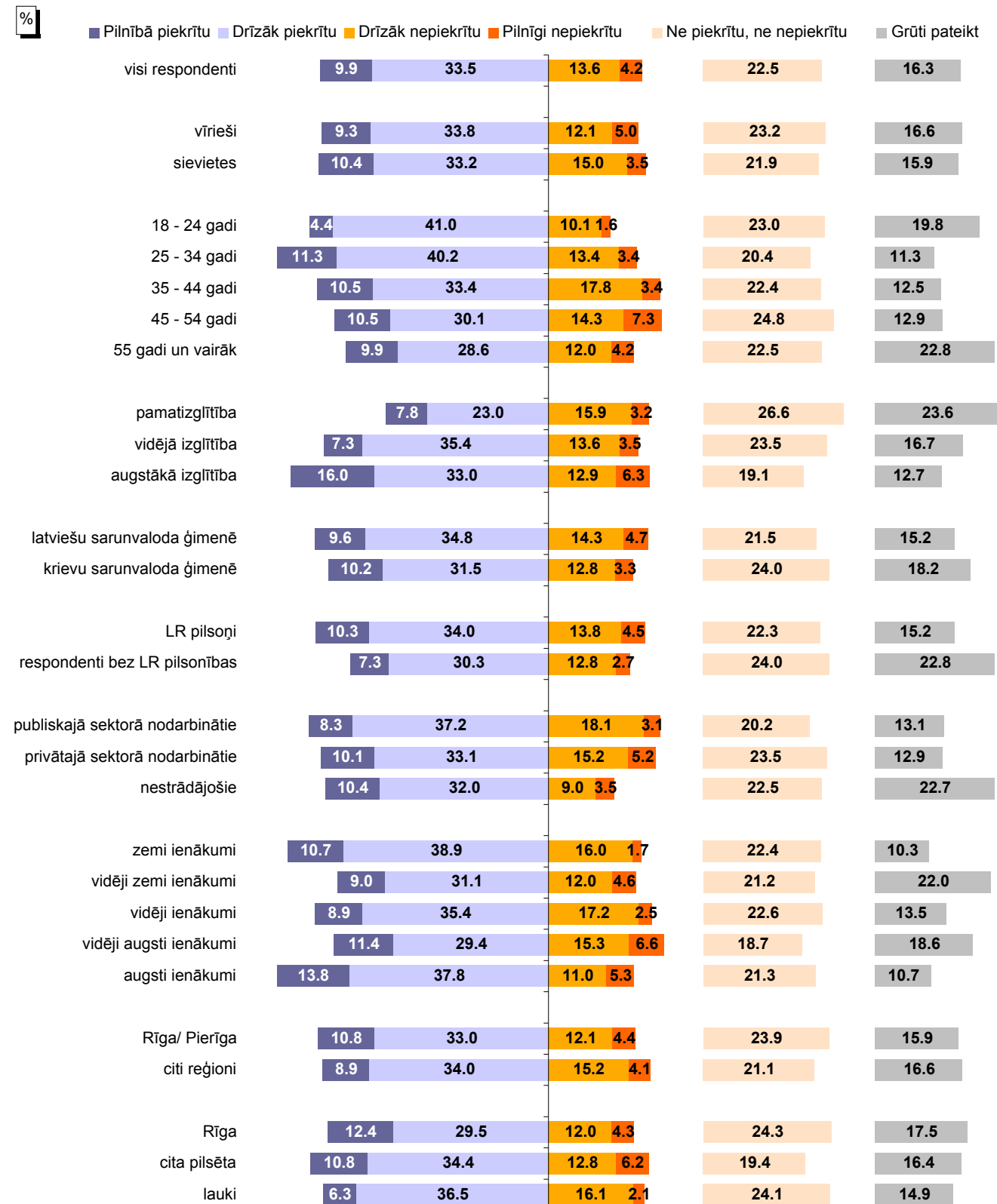


Bāzes: skatīt respondentu sociāldemogrāfisko profilu 7.lpp.

Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums

"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

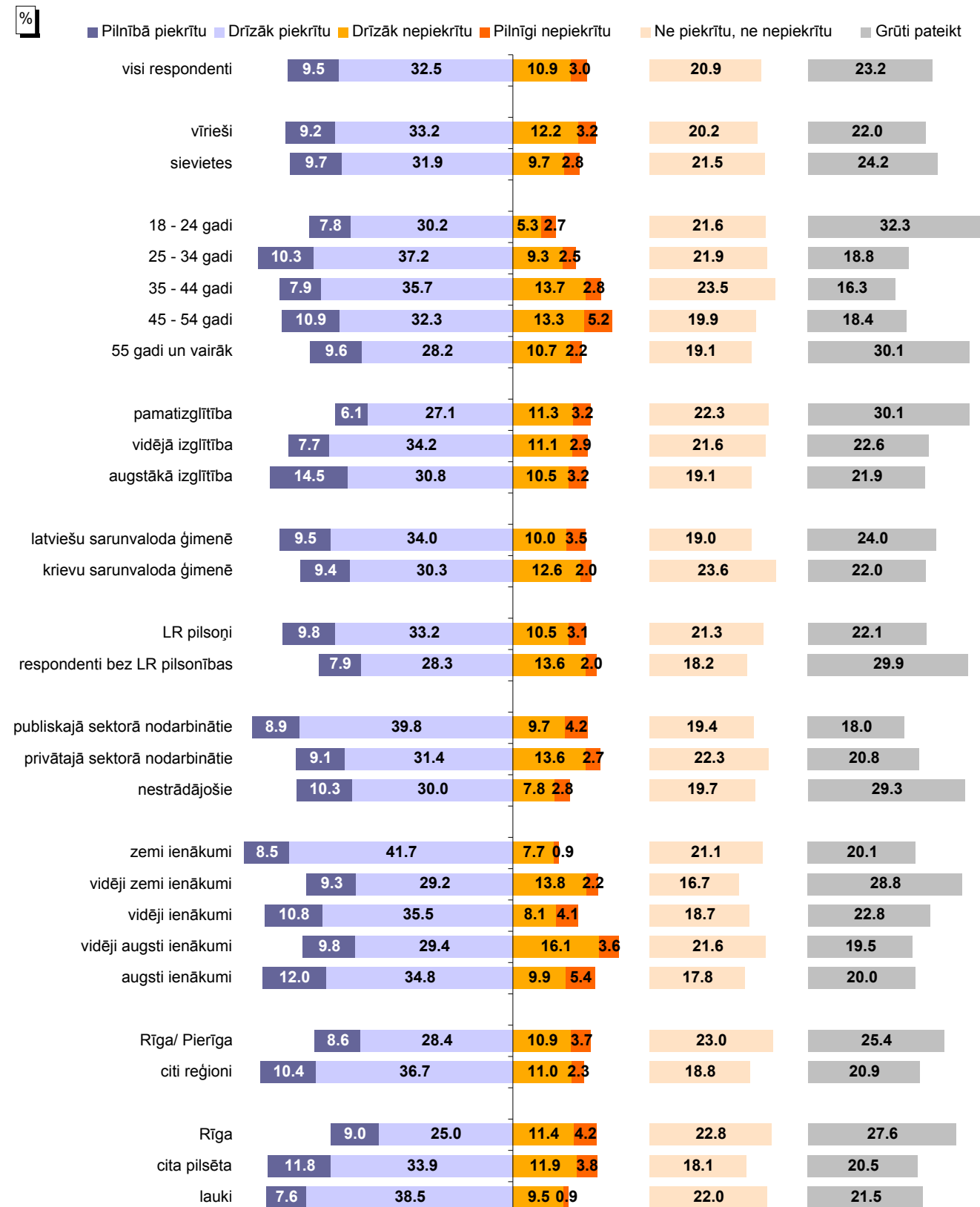


Bāzes: skatīt respondentu sociāldemogrāfisko profilu 7.lpp.

Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums

"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

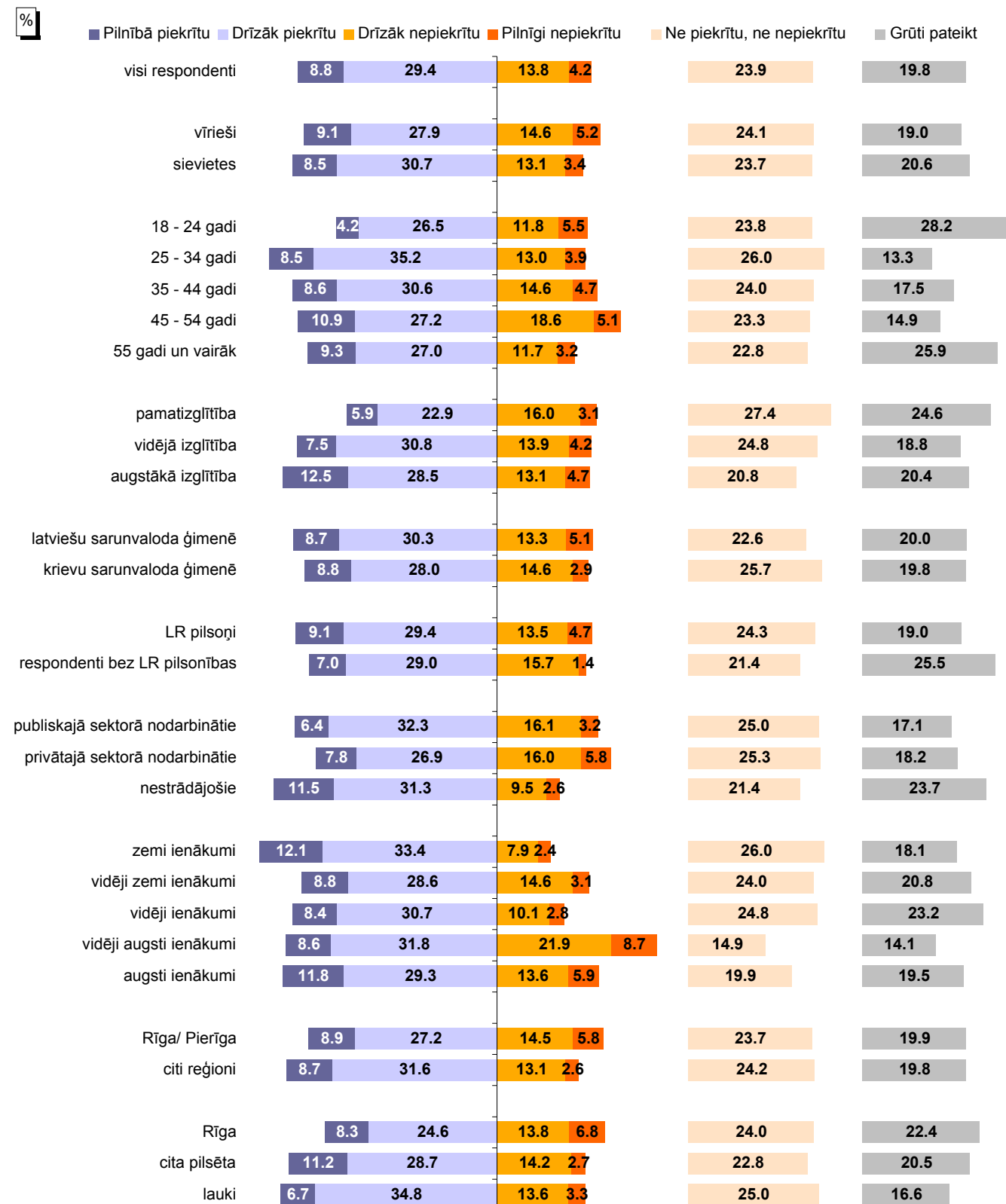


Bāzes: skatīt respondentu sociāldemogrāfisko profilu 7.lpp.

Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums

"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 iestādi, kas vislabāk apkalpo iedzīvotājus

2016.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.

Biežāk minētās iestādes, kas, pēc Latvijas iedzīvotāju domām, vislabāk strādā, apkalpojot iedzīvotājus, ir Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra (šo iestādi minēja 7%), Valsts ieņēmumu dienests (7%) un Ceļu satiksmes drošības direkcija (6%).

Jāatzīmē, ka 5% aptaujāto nosauca dažādu pašvaldību (pilsētu, novadu) (pārsvarā – savas dzīvesvietas) domes.

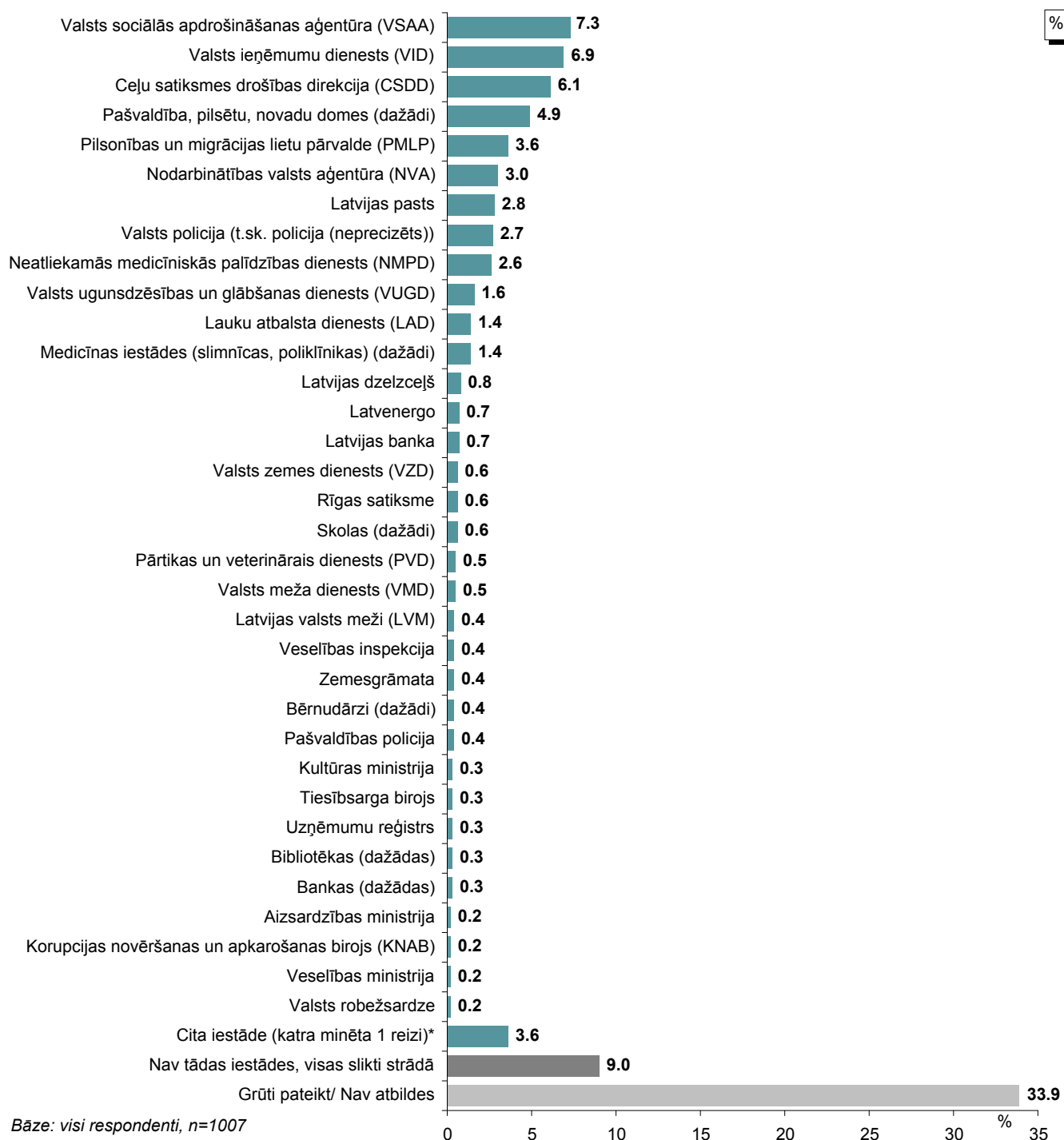
Nākamās biežāk minētās iestādes bija Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde (4%), Nodarbinātības valsts aģentūra (3%), Latvijas Pasts (3%), Valsts policija (3%) un Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienests (3%). Citas iestādes nosauca mazāk nekā 2% aptaujāto.

Gandrīz katrs desmitais Latvijas iedzīvotājs atbildēja, ka nav tādas iestādes, visas valsts iestādes strādā slikti (9%), un vēl aptuveni 1/3 respondentu (34%) nenosauca nevienu iestādi, norādot, ka viņi nezina tādu vai viņiem grūti pateikt.

Jāatzīmē, ka Rīgā/Pierīgā dzīvojošie biežāk (13%) nekā citos reģionos dzīvojošie (5%) pauda viedokli, ka nav tādas iestādes, kas strādā vislabāk, varētu kalpot par paraugu, visas iestādes strādā slikti.

2. Uzskati par valsts iestādi, kas vislabāk apkalpo iedzīvotājus

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



*Kategorijā "Cita iestāde (katra minēta 1 reizi)" ietilpst: "Bāriņtiesa"; "BTA"; "Centrālcietums"; "Daugavpils Olimpiskais centrs"; "dzīvnieku patversme Jēkabpīlī"; "Eko Getliņi"; "Finanšu ministrija"; "Jūrmalas komunālais dienests - sētnieki Kauguros, tāda tīrība"; "Jūrmalas namsaimnieks"; "kapu pārvalde"; "Kultūras nams"; "Lattelecom"; "Latvijas armija"; "Latvijas Finieris"; "Latvijas Investīciju attīstības aģentūra"; "Latvijas televīzija"; "Latvijas vēstniecība"; "Latvijas zemessargi"; "Lidosta Rīga"; "Ministru kabinets"; "morgs"; "Pasažieru vilciens"; "Patversme"; "Rīgas bāriņtiesa"; "Rīgas ostas pārvalde"; "Satiksmes departaments"; "stikla šķiedras rūpnīca Valmierā"; "tiesas"; "Tieslietu ministrija"; "Tukuma nami, apsaimniekošana"; "uzturlīdzekļu garantijas fonds"; "valsts aprūpes sociālie centri"; "Valsts darba inspekcija"; "Valsts Kanceleja"; "VVD (Valsts vides dienests)"; "Zemgales pieaugušo izglītības centrs".

Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums

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

Respondentu atbildes Rīgā/ Pierīgā un citos reģionos



Bāzes: skatīt respondentu sociāldemogrāfisko profilu 7.lpp.

3. Saskarsme ar valsts iestādēm pēdējo 3 gadu laikā

2016.gadā 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 53% aptaujāto ir saskārušies (tas ir, sazinājušies, saņēmuši kādu pakalpojumu vai kārtojuši lietas klātienē, zvanot pa telefonu vai izmantojot pastu, internetu) ar Valsts ieņēmumu dienestu, 41% ir saskārušies ar Ceļu satiksmes drošības direkciju, un 37% ir saskārušies ar Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūru.

Vairāk nekā 1/10 Latvijas iedzīvotāju atbildēja, ka pēdējo trīs gadu laikā ir saskārušies ar Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienestu (27%), Pilsonības un migrācijas lietu pārvaldi (24%), Nodarbinātības valsts aģentūru (20%) un Valsts policiju (14%).

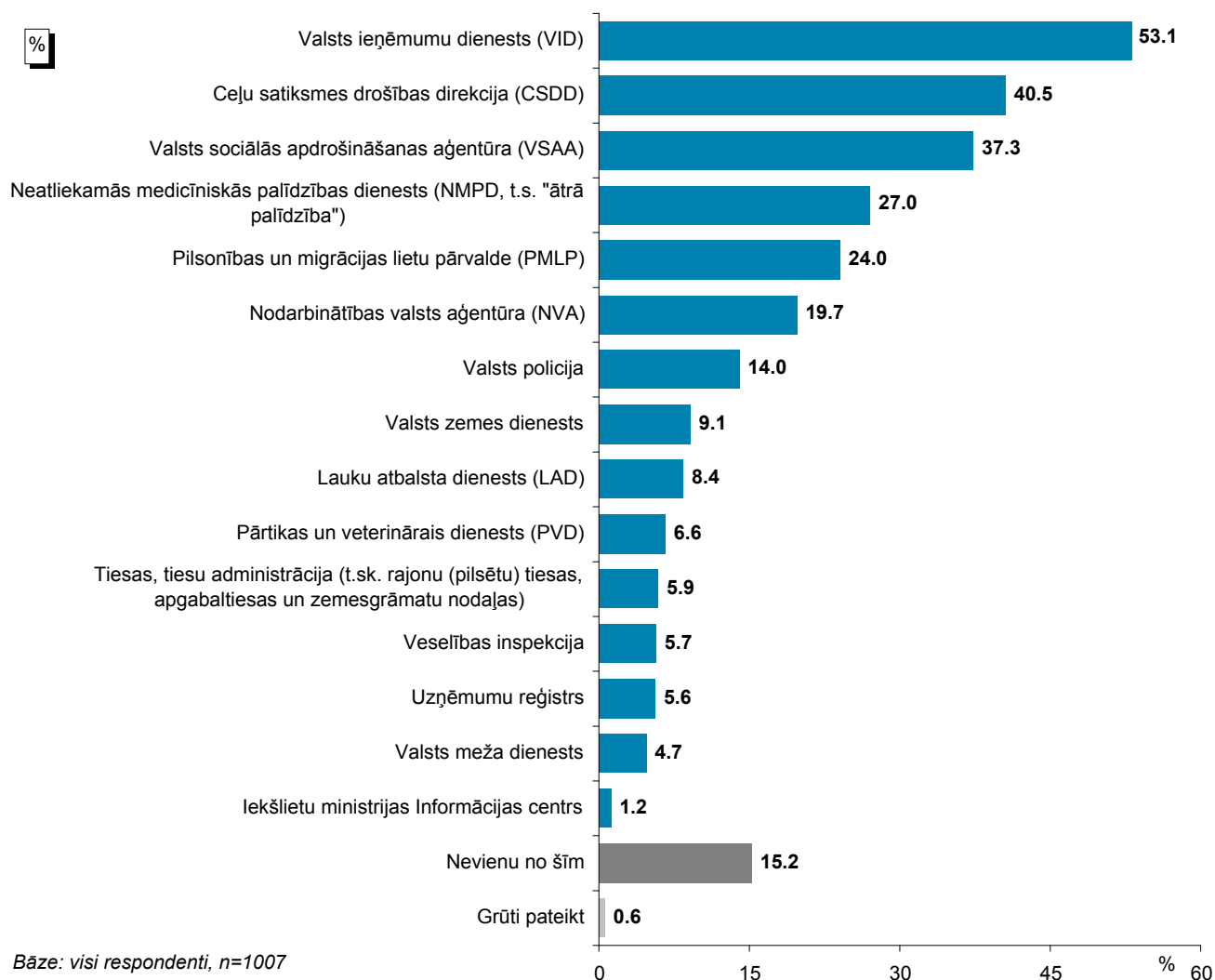
Salīdzinoši retāk norādīts uz saskarsmi ar tādām iestādēm kā Valsts zemes dienests (9%), Lauku atbalsta dienests (8%), Pārtikas un veterinārais dienests (7%), tiesas, tiesu administrācija (6%), Veselības inspekcija (6%), Uzņēmumu reģistrs (6%), Valsts meža dienests (5%) un Iekšlietu ministrijas informācijas centrs (1%).

Jāpiebilst, ka 15% 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, respondenti ar pamatizglītību, aptaujātie, kuru galvenā sarunvaloda ģimenē ir krievu valoda, respondenti bez LR pilsonības un nestrādājošie.

2015.gada februārī un martā veiktajā aptaujā tika uzdots līdzīgs jautājums (jāatzīmē, ka abās aptaujās jautājuma formulējums nedaudz atšķīrās, atšķīrās arī jautājumā uzskaitīto iestāžu saraksts, līdz ar to atbildes nav tieši salīdzināmas). Tomēr jāatzīmē, ka 2016.gadā iedzīvotāji biežāk nekā 2015.gadā atbildēja, ka pēdējo trīs gadu laikā ir saskārušies ar Valsts ieņēmumu dienestu, Ceļu satiksmes drošības direkciju un Pilsonības un migrācijas lietu pārvaldi.

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, saņēma kādu tās pakalpojumu vai kārtojāt tajā lietas klātienē (personīgi), zvanot pa telefonu vai izmantojot pastu, internetu?"

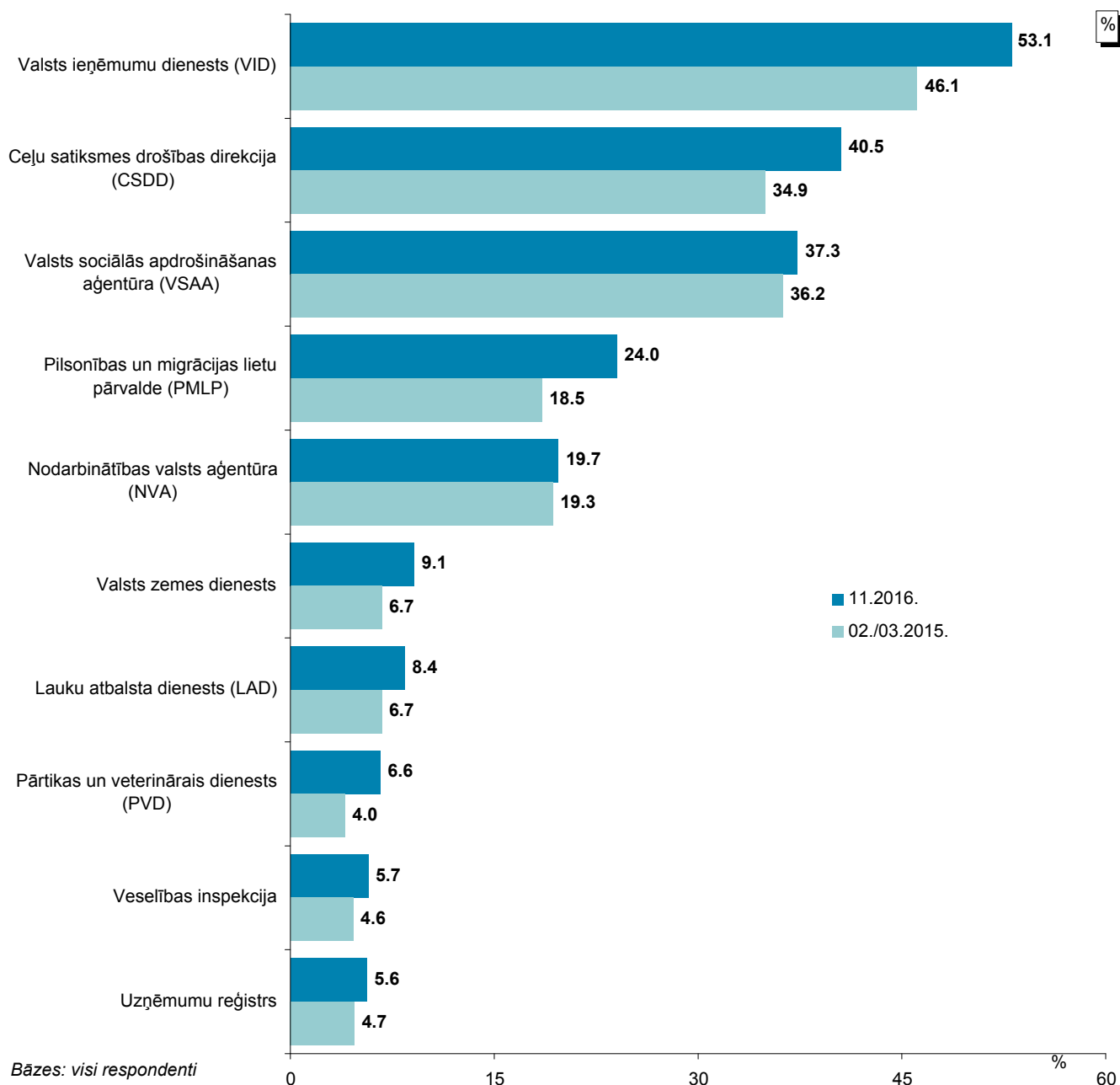


*Tā kā katrs respondents varēja atzīmēt vairāk nekā vienu atbildi, kopējā atbilžu summa pārsniedz 100%.

Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums

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

2015. un 2016.gada aptauju datu salīdzinājums. Iestāžu saraksts 2015.gada un 2016.gada aptaujās atšķīrās, salīdzināti dati tikai par tām iestādēm, par kurām jautāts abās aptaujās.**



*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?"

Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums

Atbildes sociāldemogrāfiskajās grupās

"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?"



Bāzes: skatīt respondentu sociāldemogrāfisko profilu 7.lpp.

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

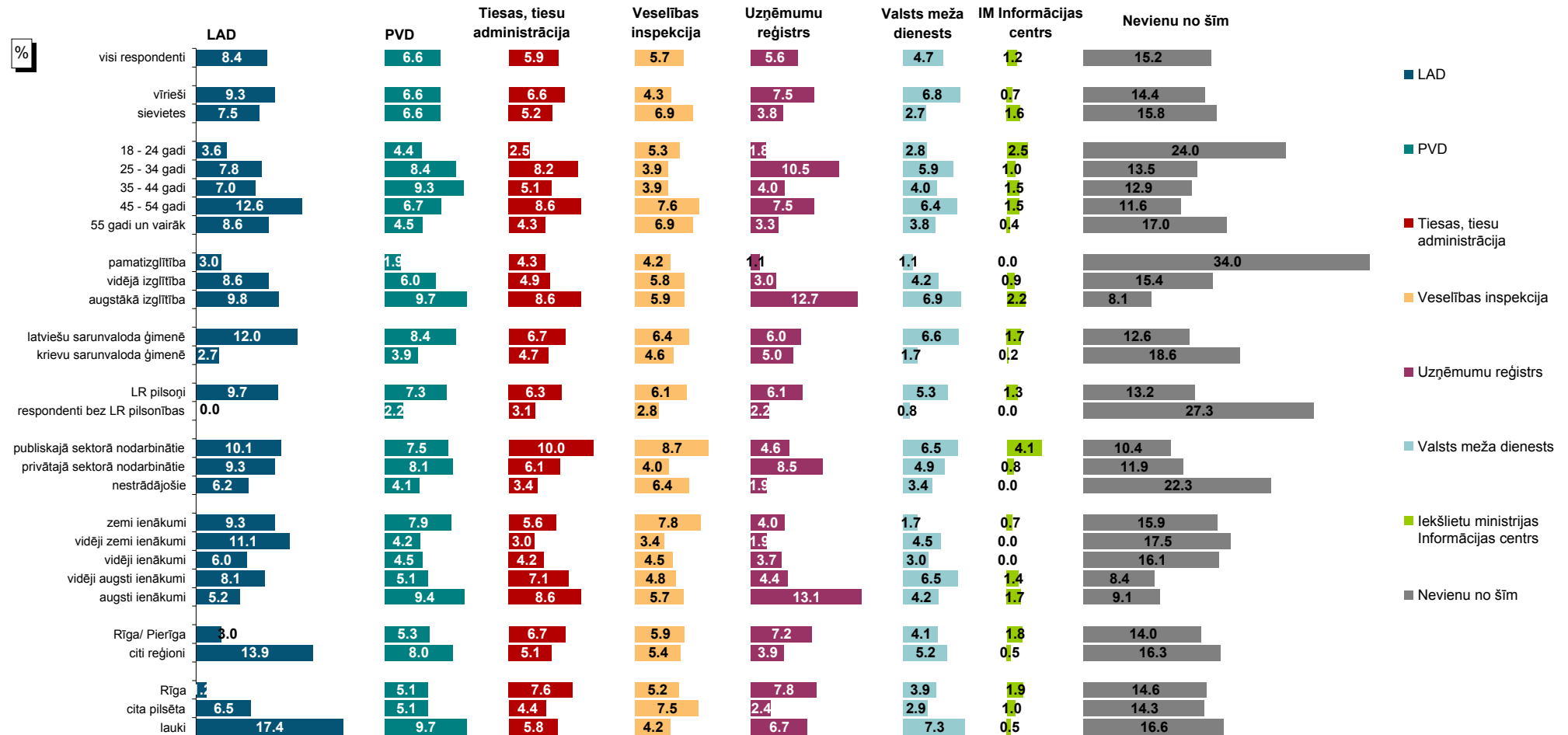
Grafika turpinājums nākamajā lpp.

Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums

Grafika turpinājums.

Atbildes sociāldemogrāfiskajās grupās

"Ar kurām no šīm iestādēm Jūs pēdējo trīs gadu laikā esat sazināties vai saņēmis kādu pakalpojumu apmeklējot to personīgi, zvanot pa telefonu vai izmantojot internetu?"



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 atbilstošāku vērtējumu skalā „*teicami*”, „*labi*”, „*viduvēji*”, „*drīzāk slikti*” vai „*loti slikti*”.

Saskaņā ar 2016.gada novembrī veiktās aptaujas rezultātiem, lielākā daļa Latvijas iedzīvotāju atzinīgi vērtē savu saskarsmes pieredzi ar valsts iestādēm: novērtējot savu pieredzi, lielākā daļa aptaujāto (34%-88%) sniedza vērtējumus „*teicami*” vai „*labi*”, bet retāk sniegti kritiski vērtējumi (atbildes „*drīzāk slikti*” vai „*loti slikti*” atzīmēja 2%-19%).

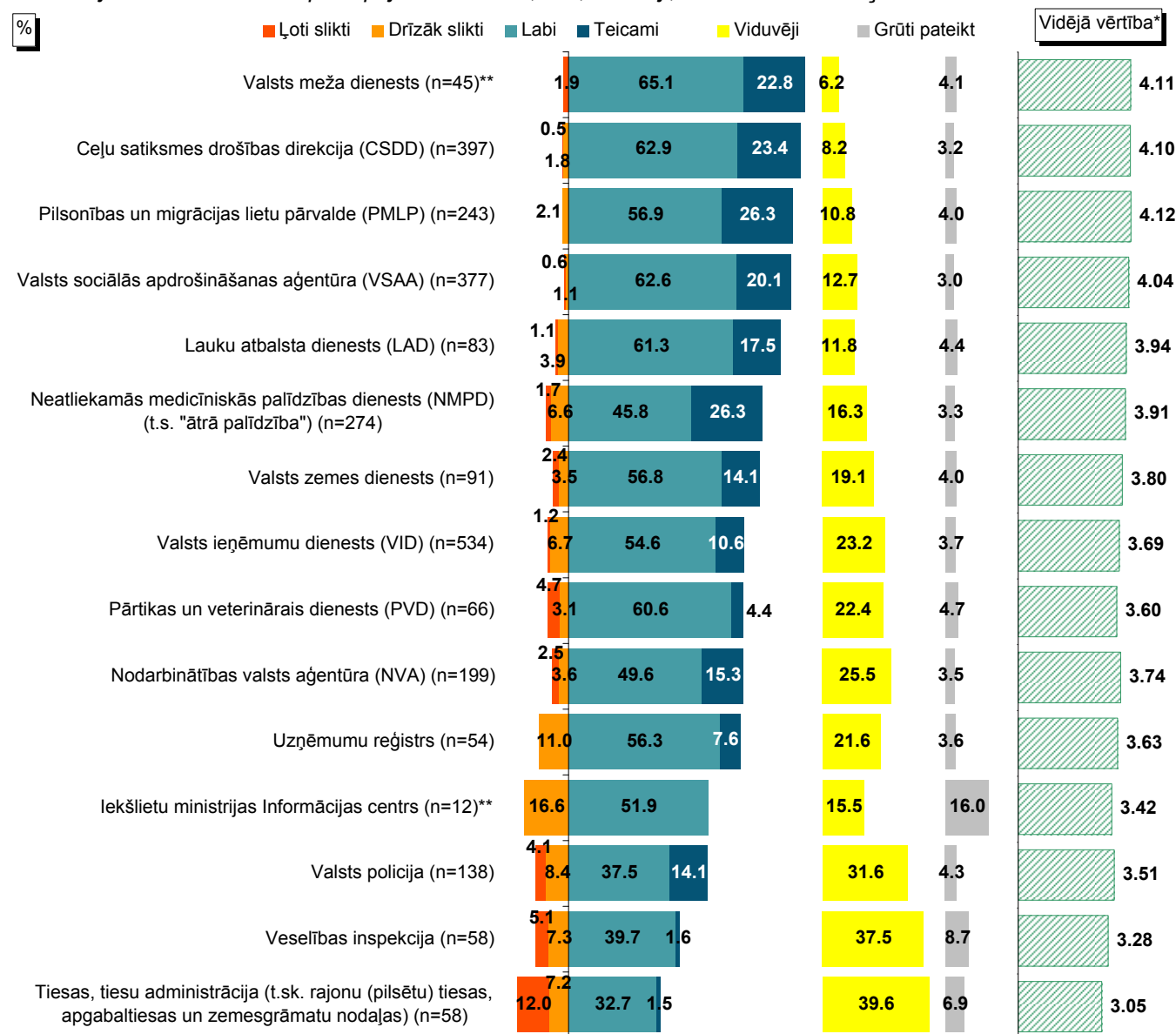
No uzskaitītajām iestādēm atzinīgi visbiežāk vērtēta saskarsmes pieredze ar Valsts meža dienestu (88% atzinīgu vērtējumu, 2% kritisku vērtējumu, atbilžu vidējā vērtība 4.11, tiesa, jāņem vērā, ka šīs iestādes darbu novērtēja tikai 45 respondenti, līdz ar to iespējama liela statistiskā kļūda), Ceļu satiksmes drošības direkciju (86% atzinīgu vērtējumu, 2% negatīvu vērtējumu, atbilžu vidējā vērtība 4.10), Pilsonības un migrācijas lietu pārvaldi (83% atzinīgu vērtējumu, 2% negatīvu vērtējumu, atbilžu vidējā vērtība 4.12) un ar Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūru (83% atzinīgu vērtējumu, 2% negatīvu vērtējumu, atbilžu vidējā vērtība 4.04).

Savukārt divas mazāk atzinīgi vērtētās iestādes ir Veselības inspekcija (41% atzinīgu vērtējumu, 38% viduvēju vērtējumu, 12% kritisku vērtējumu, atbilžu vidējā vērtība 3.28) un tiesas, tiesu administrācija (34% atzinīgu vērtējumu, 40% viduvēju vērtējumu, 19% kritisku vērtējumu, atbilžu vidējā vērtība 3.05).

Salīdzinot 2015.gadā un 2016.gadā veikto aptauju rezultātus, jāsecina, ka šogad atzinīgi nedaudz augstāk vērtēta Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra, bet zemākus vērtējumus šogad saņēma Lauku atbalsta dienests, Valsts ieņēmumu dienests un Uzņēmumu reģistrs (tiesa, Uzņēmumu reģistra darbu novērtēja neliels skaits respondentu, līdz ar to iespējama lielāka statistiskā kļūda).

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

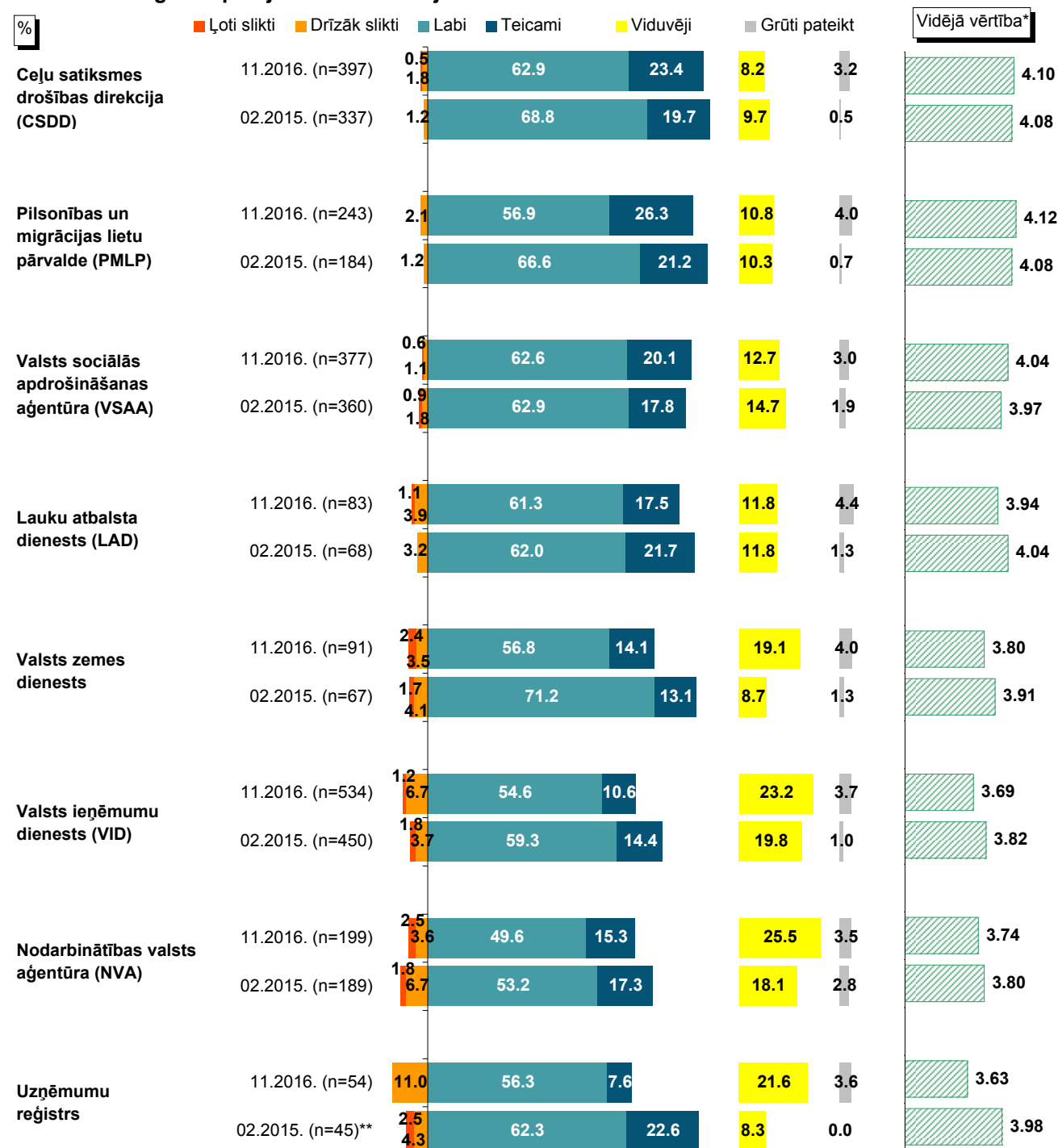
*Bāze vidējai vērtībai: respondenti, kuri sniedza konkrētu vērtējumu (netiek ņemts vērā atbildes "grūti pateikt" minēšanas biežums). Vidējā vērtība aprēķināta piecu punktu skalā, kur «1» nozīmē «ļoti slikti» un «5» nozīmē «teicami».

**Respondentu bāze ir nepietiekama secinājumu izdarīšanai.

Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums

"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. un 2016.gada aptauju datu salīdzinājums



Bāzes: respondenti, kuri saskārušies ar attiecīgo iestādi

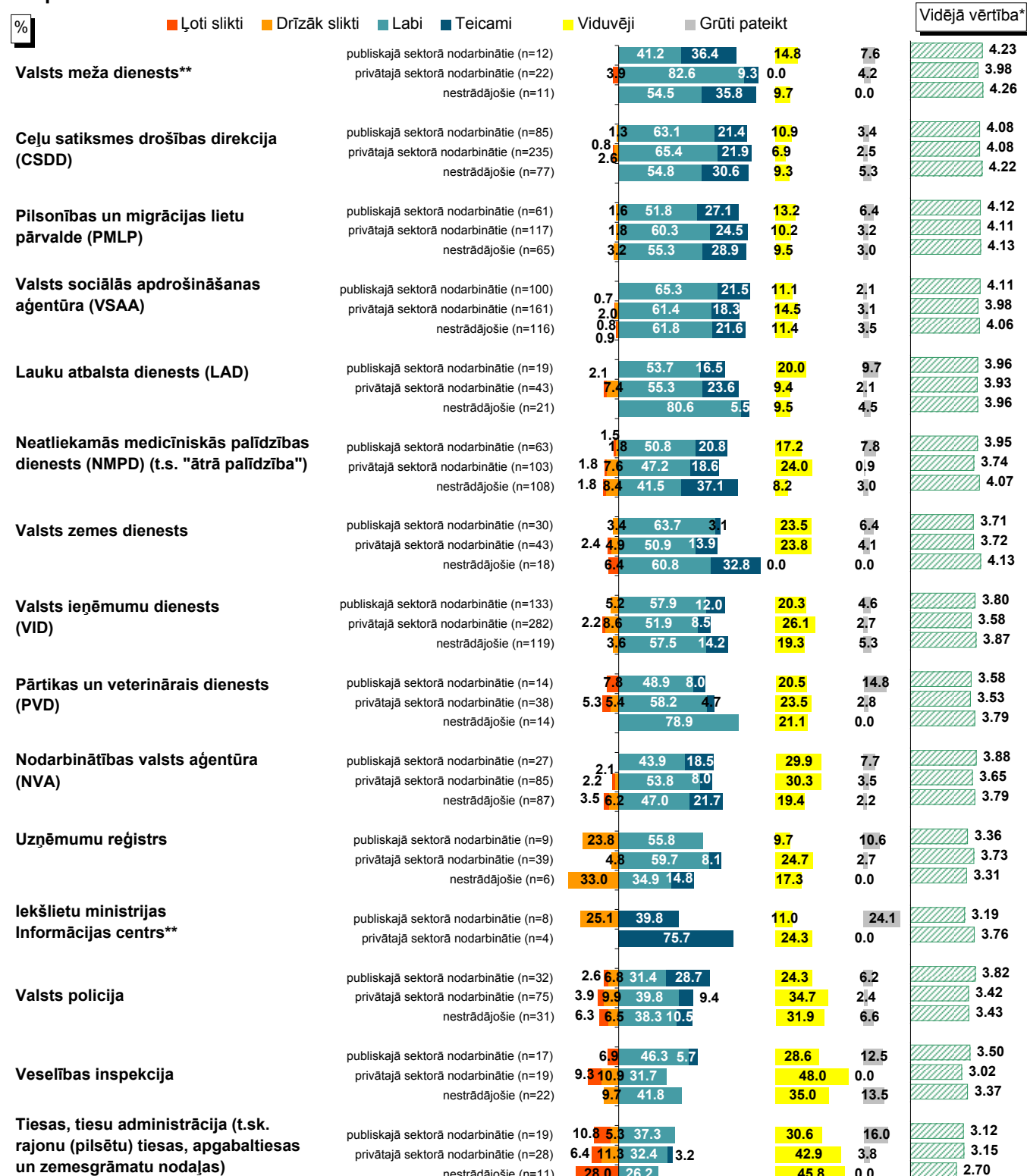
*Bāze vidējai vērtībai: respondenti, kuri sniedza konkrētu vērtējumu (netiek ņemts vērā atbildes "grūti pateikt" minēšanas biežums). Vidējā vērtība aprēķināta piecu punktu skalā, kur «1» nozīmē «ļoti slikti» un «5» nozīmē «teicami».

**Respondentu bāze ir nepietiekama secinājumu izdarīšanai.

Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums

"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 atbildēs 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

"Lūdzu, pamēģiniet atcerēties savu saskarsmes pieredzi ar visām tām iestādēm, ar kurām Jūs pēdējo trīs gadu laikā esat sazinājies, saņemis 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

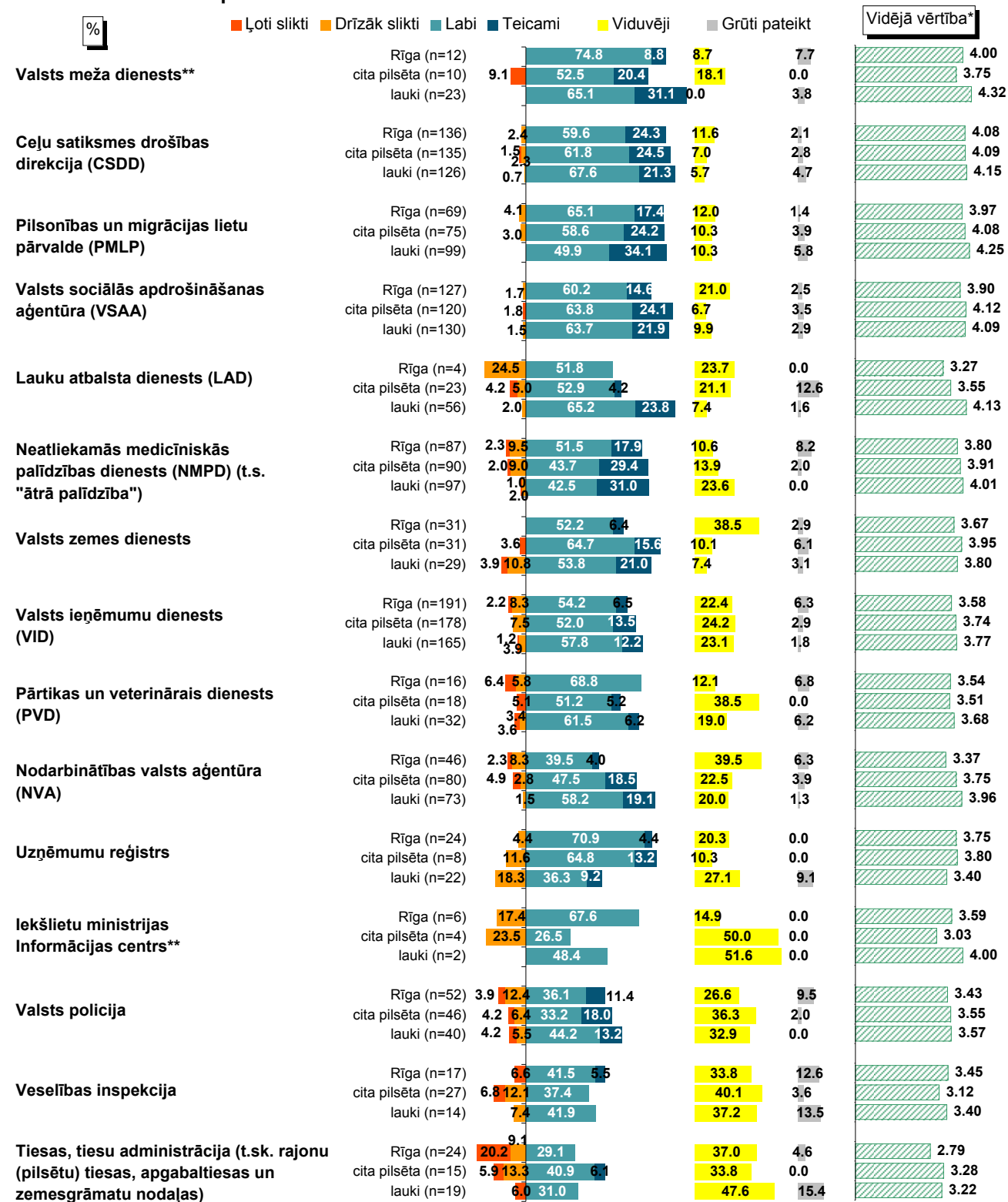
*Bāze vidējai vērtībai: respondenti, kuri sniedza konkrētu vērtējumu (netiek ņemts vērā atbildes "grūti pateikt" minēšanas biežums). Vidējā vērtība aprēķināta piecu punktu skalā, kur «1» nozīmē «ļoti slikti» un «5» nozīmē «teicami».

**Respondentu bāze ir nepietiekama secinājumu izdarīšanai.

Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums

"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?"

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 sakārušies 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 Ceļu satiksmes drošības direkciju (CSDD) (22%) un Valsts ieņēmumu dienestu (VID) (21%).

Nākamās biežāk minētās iestādes bija Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra (VSAA) (13%), Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienests (NMPD) (12%), Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde (PMLP) (9%) un Nodarbinātības valsts aģentūra (NVA) (8%).

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

Raksturojot pēdējās saskarsmes būtību, iedzīvotāji visbiežāk minēja pakalpojuma saņemšanu (48%), informācijas iesniegšanu iestādei (24%), informācijas iegūšanu no iestādes (11%), problēmu risināšanu (11%) un iestādes veiktu pārbaudi, kontroli, auditu un tml. (4%) vai sodīšanu (1%).

To, ka pēdējās saskarsmes galvenā būtība bija pakalpojuma saņemšana, norādīja vairāk nekā puse no iedzīvotājiem, kuri pēdējā reizē bija sakārušies ar PMLP (84%), CSDD (75%) vai NMPD (53%).

Informācijas iesniegšanu kā pēdējās saskarsmes galveno būtību biežāk minēja VID (54%), NVA (37%) un VSAA (39%) klienti, un jāatzīmē, ka arī informācijas iegūšanu iestādei kā pēdējās saskarsmes galveno būtību biežāk norādīja NVA (29%) un VSAA (18%) klienti.

Atbildot uz jautājumu par pēdējās saskarsmes viedu, iedzīvotāji visbiežāk (85%) minēja klātienes saskarsmi. Aptuveni vienlīdz bieži norādīts, ka saskarsme notikusi, izmantojot e-pakalpojumu, identificējoties pakalpojuma saņemšanai (5%), pa telefonu (5%) vai pa e-pastu (5%), retāk minēta saskarsme pa pastu (1%) vai sazināšanās iestādes interneta mājas lapā, sociālo tīklu kontos (0.2%).

Jāatzīmē, ka saskarsmi klātienē visās analizētajās sociāli demogrāfiskajās grupās minēja ne mazāk kā 80% aptaujāto, un biežāk nekā caurmērā izmantojuši iedzīvotāji vecumā no 35 līdz 44 gadiem, nestrādājošie un iedzīvotāji ar zemiem vai vidēji zemiem ienākumiem.

Analizējot datus par saskarsmes veidu atkarībā no tā, ar kurām iestādēm aptaujātie sakārušies, jāsecina, ka uz klātienes saskarsmi norādīja visi respondenti, kuri sakārušies ar NVA un PMLP. Biežāk nekā caurmērā uz klātienes saskarsmi norādīja arī respondenti, kuri sakārušies ar CSDD (96%) un VSAA (89%). Savukārt retāk nekā caurmērā uz klātienes saskarsmi norādīja VID (64%) NMPD (81%) klienti.

To, ka ar iestādi pēdējā saskarsmes reizē komunicējuši pa telefonu, biežāk nekā caurmērā norādīja NMPD klienti (18%). Uz e-pakalpojumu izmantošanu (18%) un saziņu e-pastā (14%) biežāk nekā caurmērā norādīja VID klienti.

Raksturojot iemeslus saskarsmei klātienē, pa telefonu vai pastu, nevis internetā, iedzīvotāji visbiežāk norādījuši, ka „*to nav iespējams nokārtot internetā*” (52%), un biežāk nekā caurmērā šo atbildi norādīja CSDD (77%), NMPD (70%) un PMLP (68%) klienti.

Aptuveni katrs trešais norādīja, ka viņi „*dod priekšroku saziņai klātienē*” (33%), un šo iemeslu biežāk nekā caurmērā norādīja tie, kuri sazinājušies ar VID (57%), VSAA (40%) vai NVA (36%).

Savukārt 11% 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 VID (17%) vai NVA (18%).

Citi iemesli minēti retāk (1%-6%).

Lūgti izvērtēt, vai saņemtais pakalpojums atbilst labas pārvaldības kritērijiem, vairāk nekā 3/4 respondentu atzīmēja, ka pēdējās saskarsmes laikā iestādes darbinieki bija laipni (87%), zinoši un profesionāli (87%), atbildīgi par savu darbu, padarīto (80%), runāja/rakstīja saprotami, vienkāršā valodā (79%) un pauda cieņu un pozitīvu attieksmi pret respondentu un viņa vajadzībām (78%).

Lai gan vairākums aptaujāto (59%-72%) par atbilstošiem atzina arī pārējos raksturojumus, tomēr jāatzīmē, ka vairāk nekā 1/5 iedzīvotāju norādīja, ka pēdējā saskarsmes reizē iestādes darbiniekiem neatbilda raksturojumu „*vērsti uz sadarbību („nespēlēja futbolu”, sūtot no vienas iestādes uz otru, uzklauzīja manus ierosinājumus)*” (šo par neatbilstošu atzina 25%), „*tādi, kuriem var uzticēties*” (27% šo atzina par neatbilstošu), „*godīgi un taisnīgi, pilda solīto*” (27% šo atzina par neatbilstošu) un „*elastīgi, izvēloties piemērotāko risinājumu*” (28% šo atzina par neatbilstošu).

Interesanti atzīmēt, ka Rīgā, Pierīgā dzīvojošie visus uzskaitītos raksturojumus par atbilstošiem iestādes darbiniekiem pēdējā saskarsmes reizē atzina retāk nekā citos reģionos dzīvojošie.

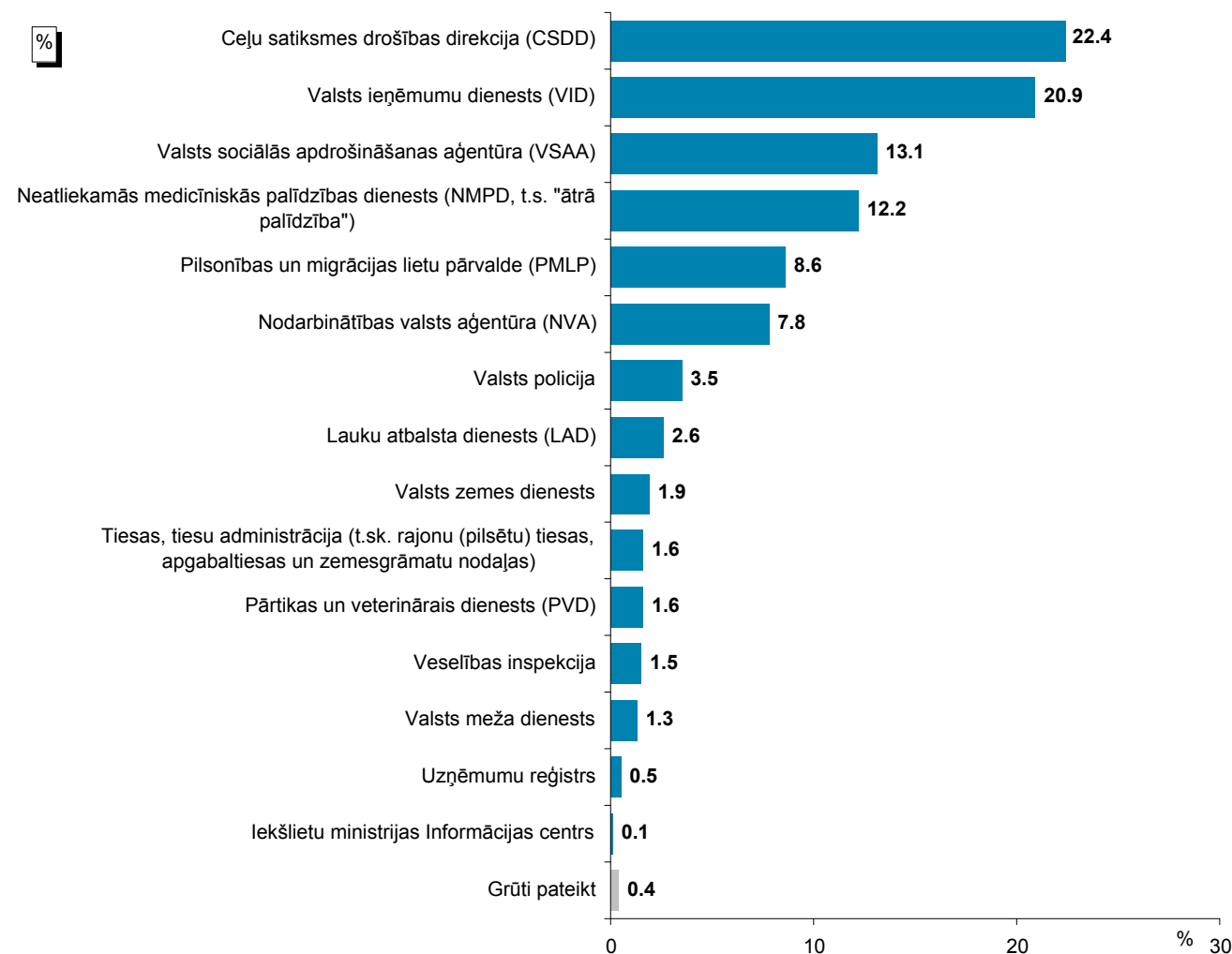
Atbildot uz jautājumu „*Runājot par pēdējo reizi, kad Jūs saskārāties ar šo iestādi, kā ir mainījusies iestādes darbība kopš iepriekšējās reizes, kad Jūs ar to kontaktējāties?*”, 33% norādīja uz iestādes darbības uzlabošanos, 50% pauda viedokli, ka iestādes darbība nav mainījusies, bet 2% uzskatīja, ka iestādes darbība pasliktinājusies.

To, ka iestādes darbība ir uzlabojusies, biežāk nekā caurmērā norādīja aptaujātie, kuri bija saskārušies ar PMLP (41%) vai NMPD (40%), bet retāk nekā caurmērā to norādīja VSAA (29%) un NVA (21%) klienti.

5. Pēdējās saskarsmes ar valsts iestādi raksturojums

5.1. Iestāde, ar kuru saskārās kā ar pēdējo

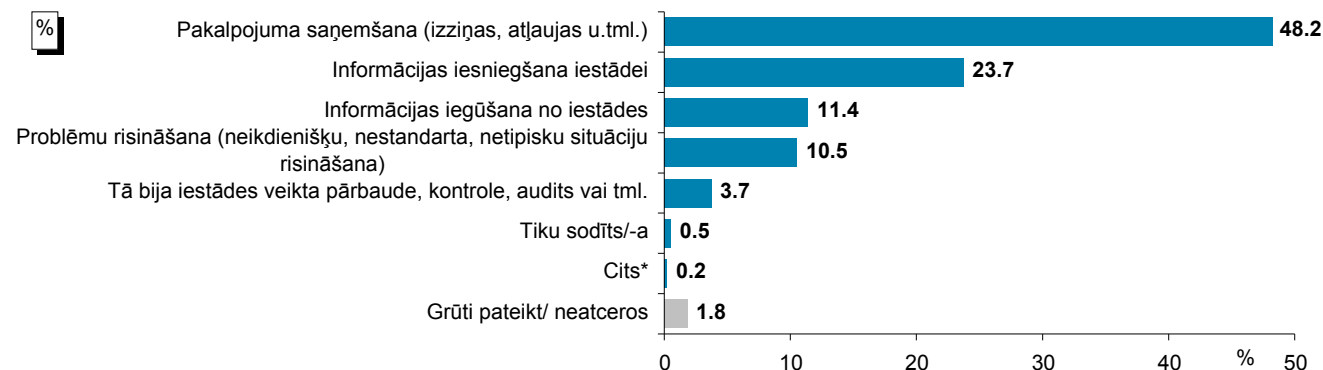
"Lūdzu, norādiet, ar kuru no šeit uzskaitītajām iestādēm Jūs saskārāties (sazinājāties, saņēmat kādu pakalpojumu vai kārtojāt lietas tajā) kā ar pēdējo?"



Bāze: respondenti, kuri ir saskārušies ar kādu no iestādēm pēdējo trīs gadu laikā, n=846

5.2. Pēdējās saskarsmes galvenā būtība

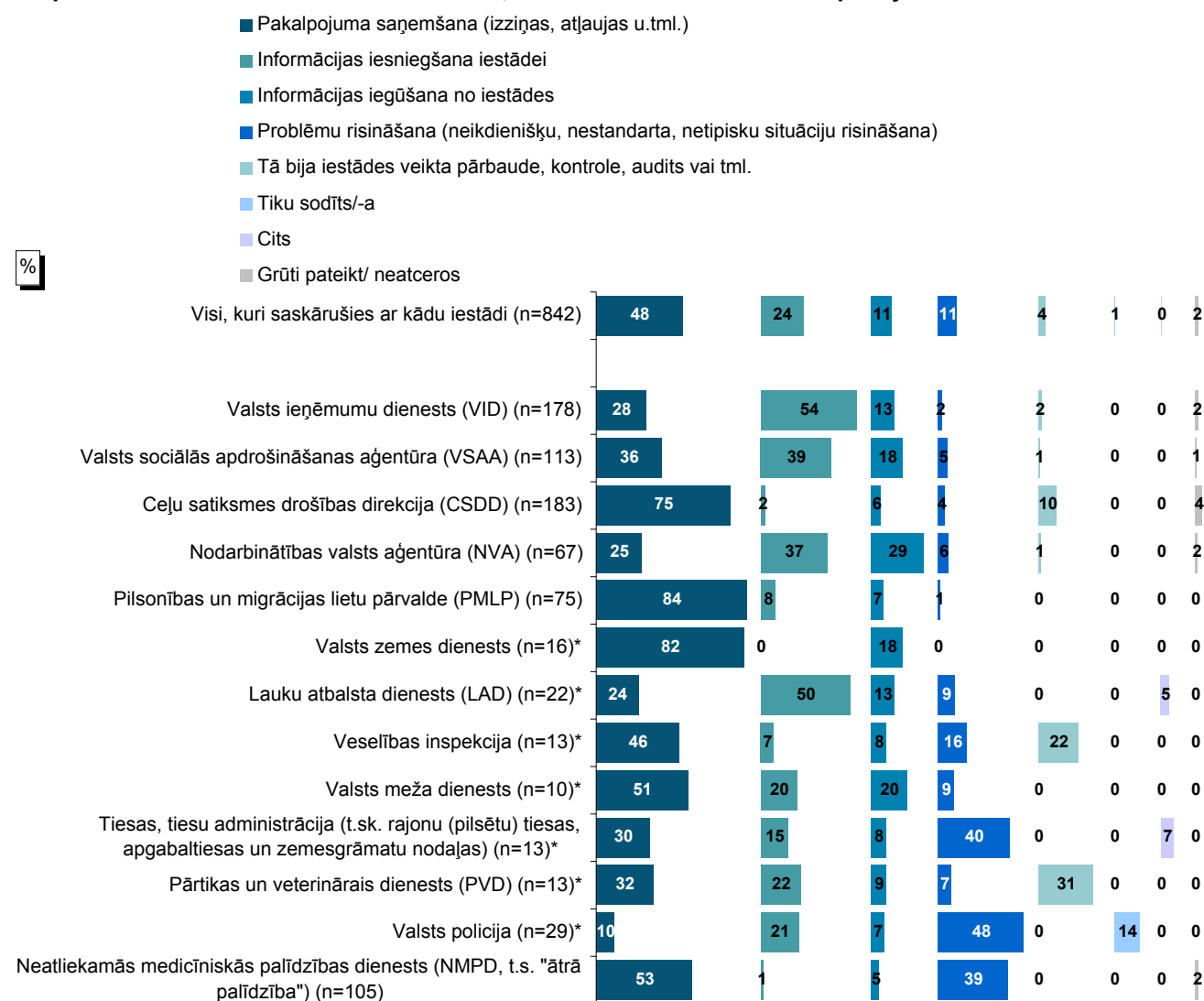
"Runājot par pēdējo reizi, kad Jūs saskārāties ar šo iestādi, lūdzu, atzīmējiet, kāda bija saskarsmes galvenā būtība!"



Bāze: respondenti, kuri ir norādījuši, ar kādu iestādi viņi ir saskārušies kā ar pēdējo, n=842

*Kategorijā "Cits" ietilpst: "ar darbu saistītu lietu kārtošana" (minēts 1 reizi); "parakstīju dokumentus" (minēts 1 reizi).

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

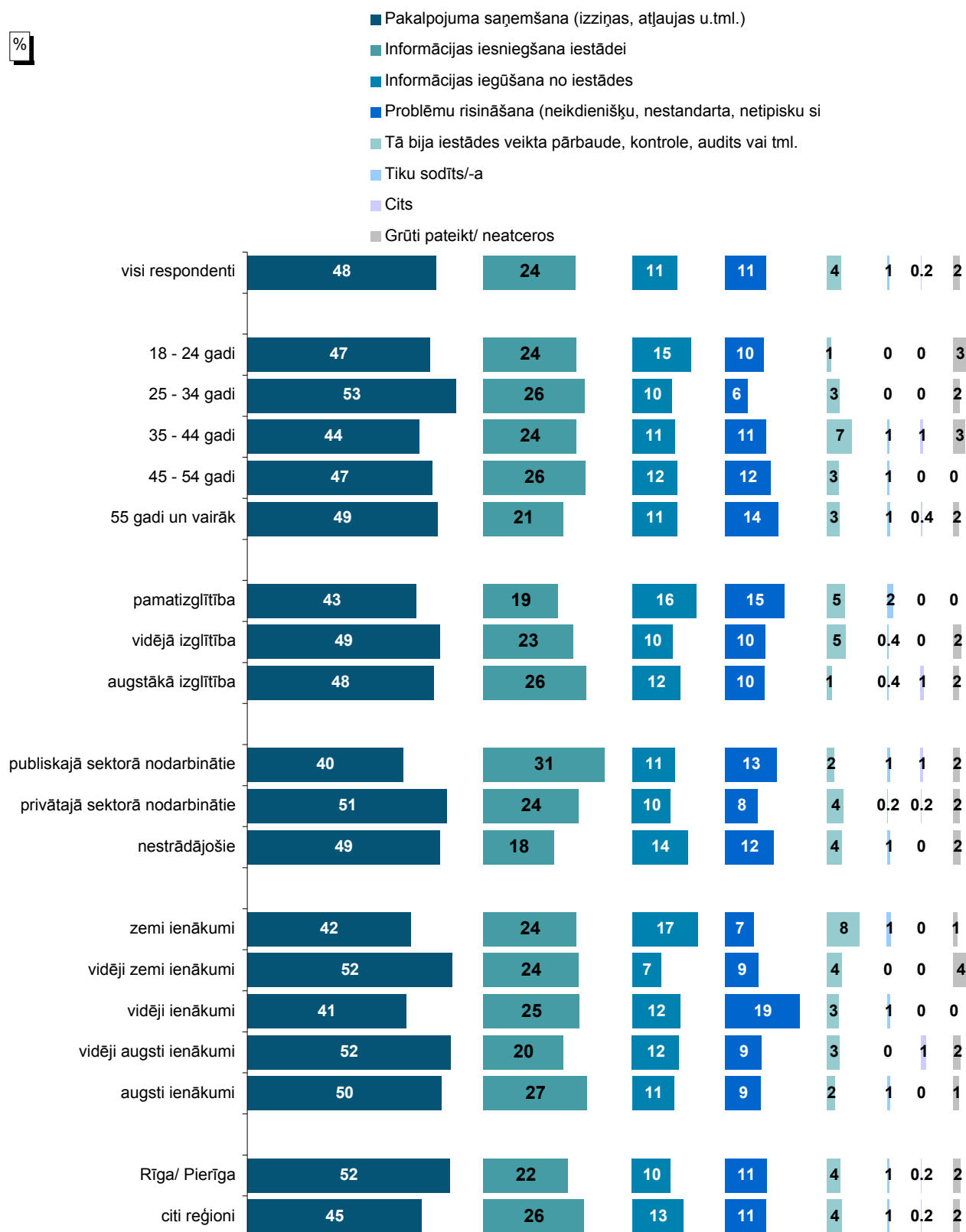
*Respondentu bāze ir nepietiekama secinājumu izdarīšanai.

Ar Uzņēmumu reģistru un Iekšlietu ministrijas Informācijas centru kā ar pēdējo bija saskārušies mazāk nekā 5 respondenti, tāpēc šīs atbildes analizētas netiek.

Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums

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

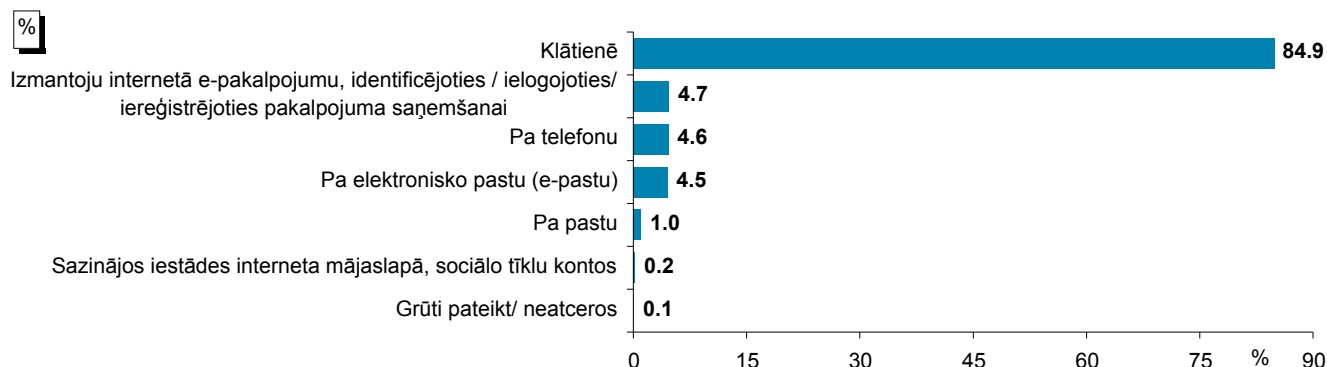
Atbildes sociāldemogrāfiskajās grupās



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

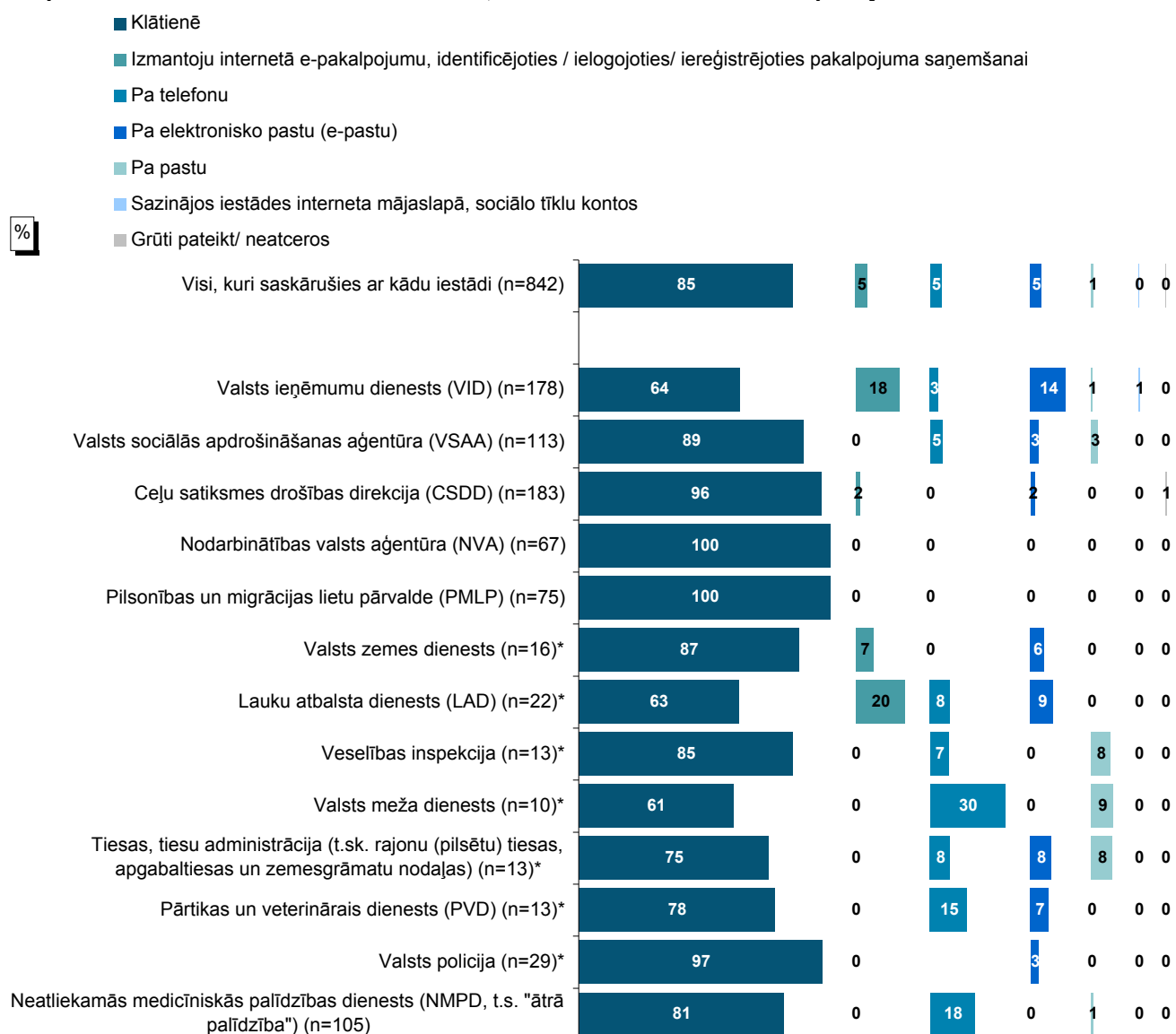
5.3. Pēdējās saskarsmes veids

"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=842

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

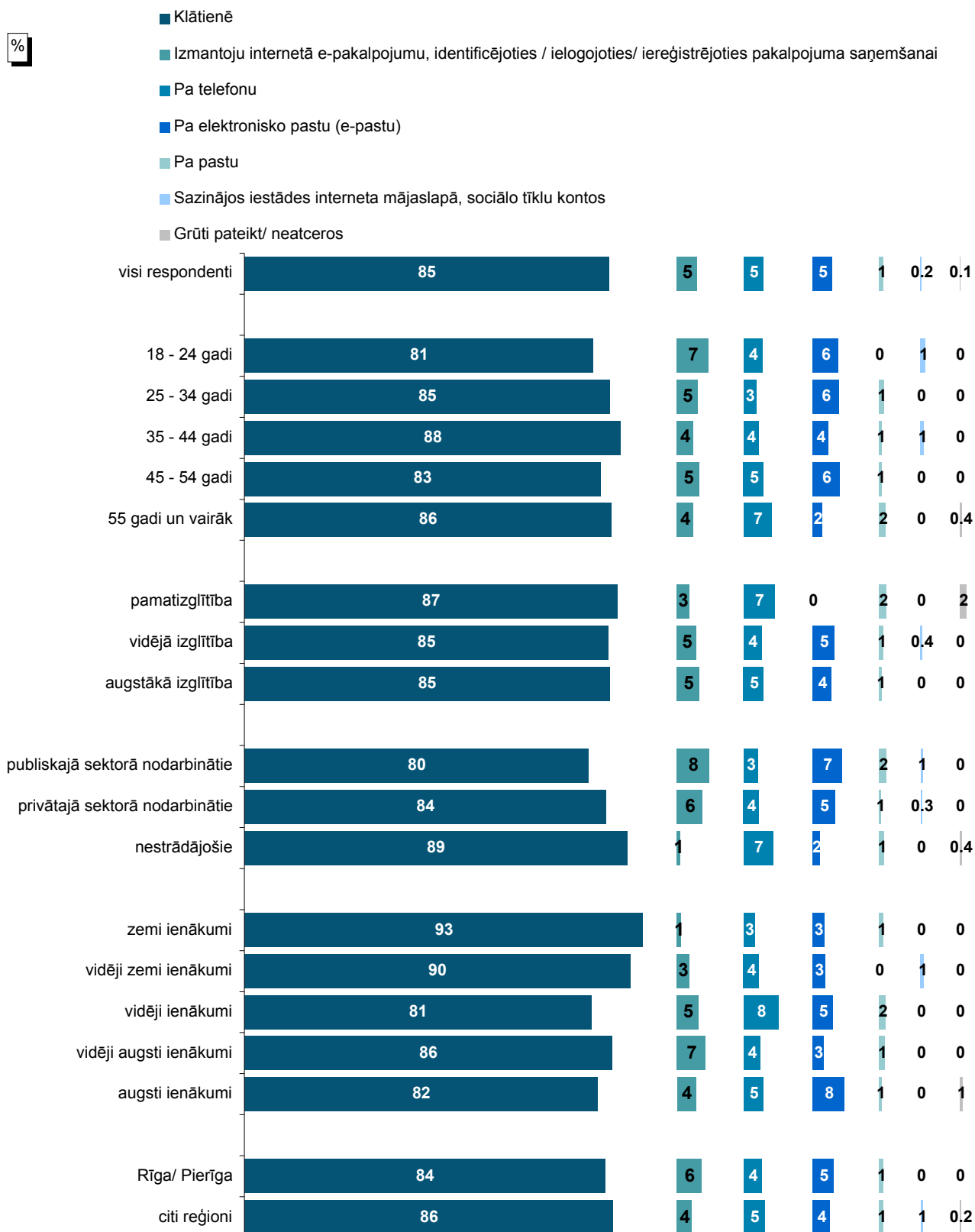
*Respondentu bāze ir nepietiekama secinājumu izdarīšanai.

Ar Uzņēmumu reģistru un Iekšlietu ministrijas Informācijas centru kā ar pēdējo bija saskārušies mazāk nekā 5 respondenti, tāpēc šīs atbildes analizētas netiek.

Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums

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

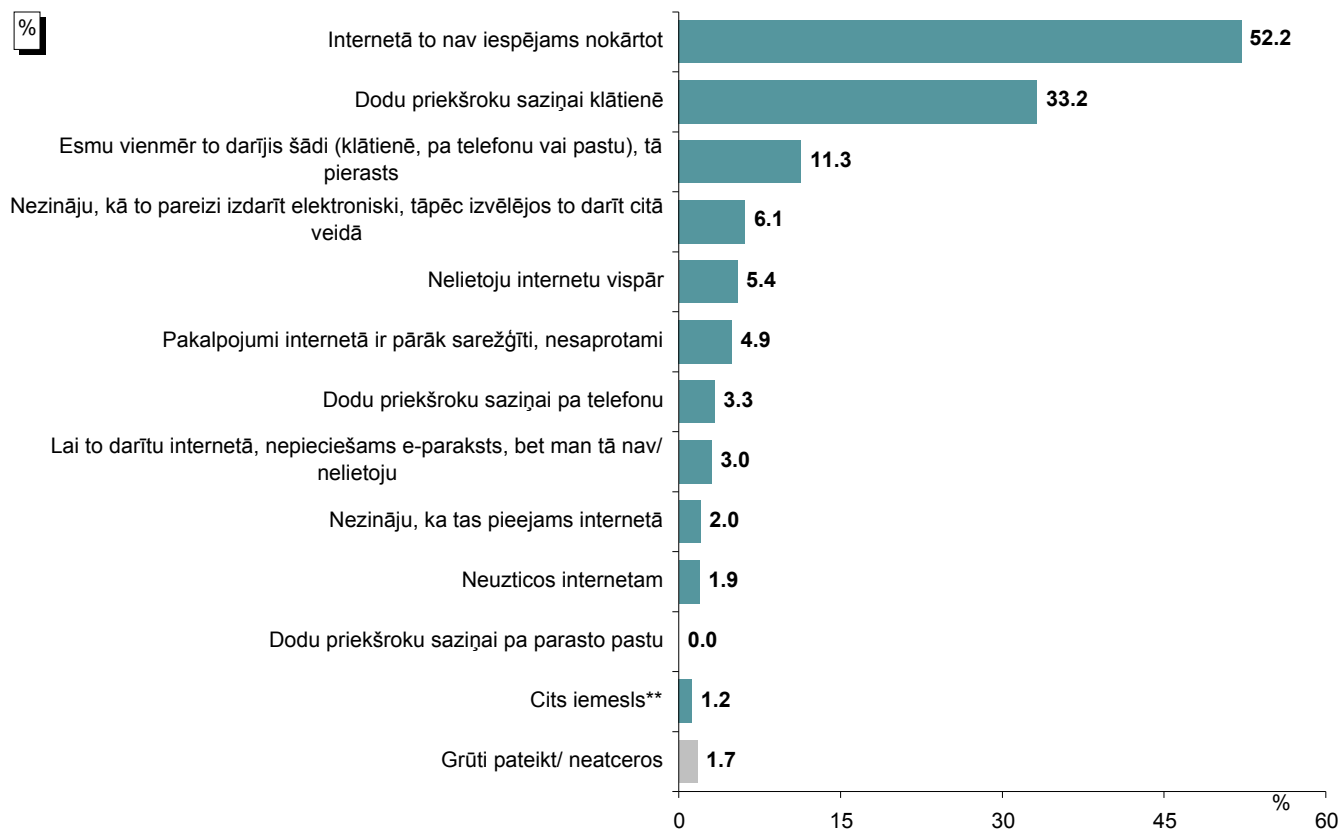
Atbildes sociāldemogrāfiskajās grupās



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=761

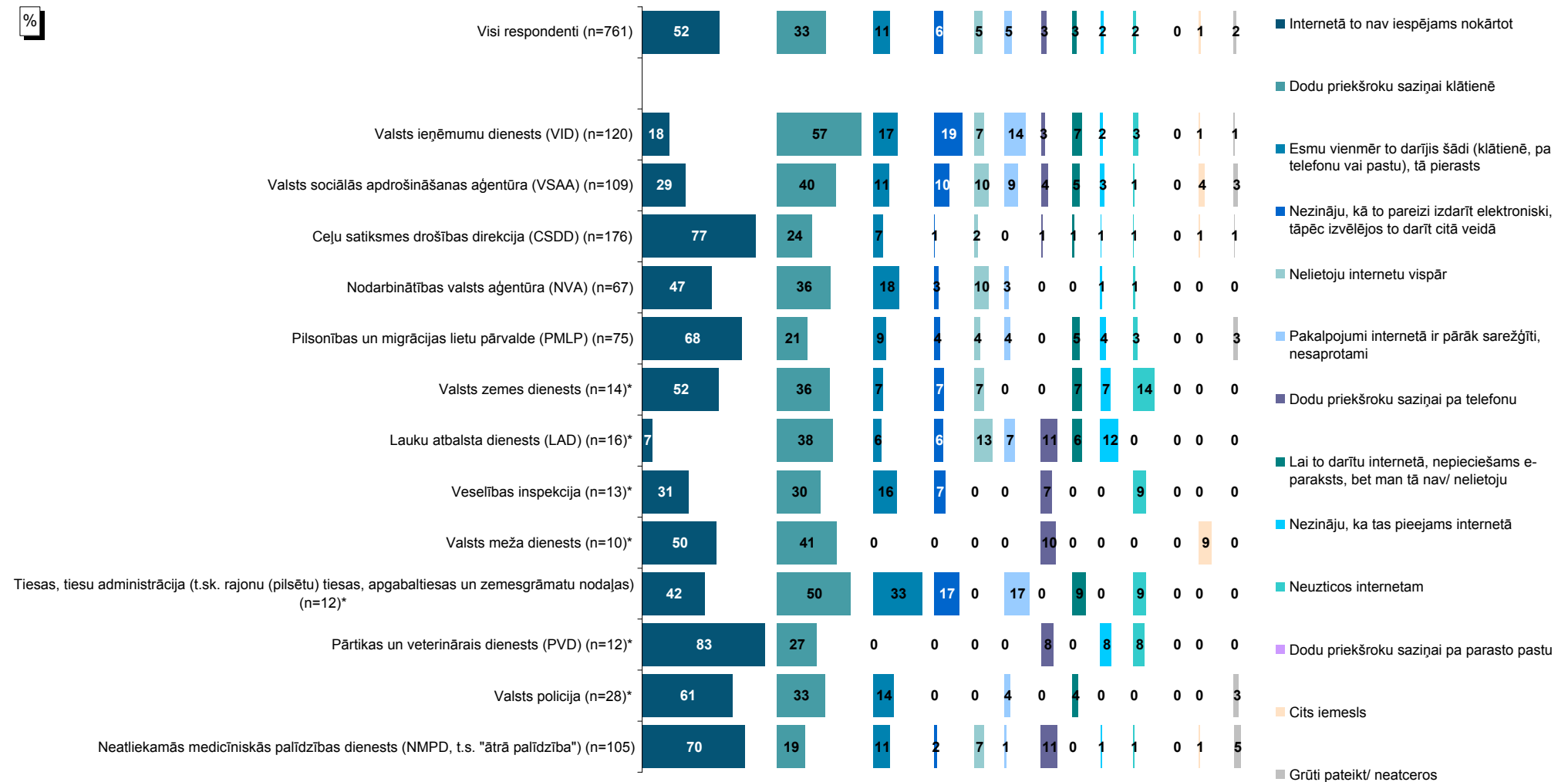
*Tā kā katrs respondents varēja atzīmēt vairāk nekā vienu atbildi, kopējā atbilžu summa pārsniedz 100%.

**Kategorijā "Cits iemesls" ietilpst: "oficiāla iestāžu sarakste, jāsūta pa pastu" (minēts 1 reizi); "slimības lapas iesniegšana VSAA" (minēts 1 reizi); "tā bija neplānota VID pārbaude klātienē" (minēts 1 reizi); "tā sanāca šajā reizē, bet tā lieto arī internetā pieejamos pakalpojumus" (minēts 1 reizi); "uz to brīdi nedarbojās mājas internets" (minēts 1 reizi); "vajadzēja arī vīram un man, pie viena abi aizbraucām" (minēts 1 reizi); "vajadzēja ātru, operatīvu palīdzību" (minēts 1 reizi); "vajadzēja dokumentus uz rokas saņemt" (minēts 1 reizi); "vajadzēja pazvanīt" (minēts 1 reizi).

Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums

"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



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

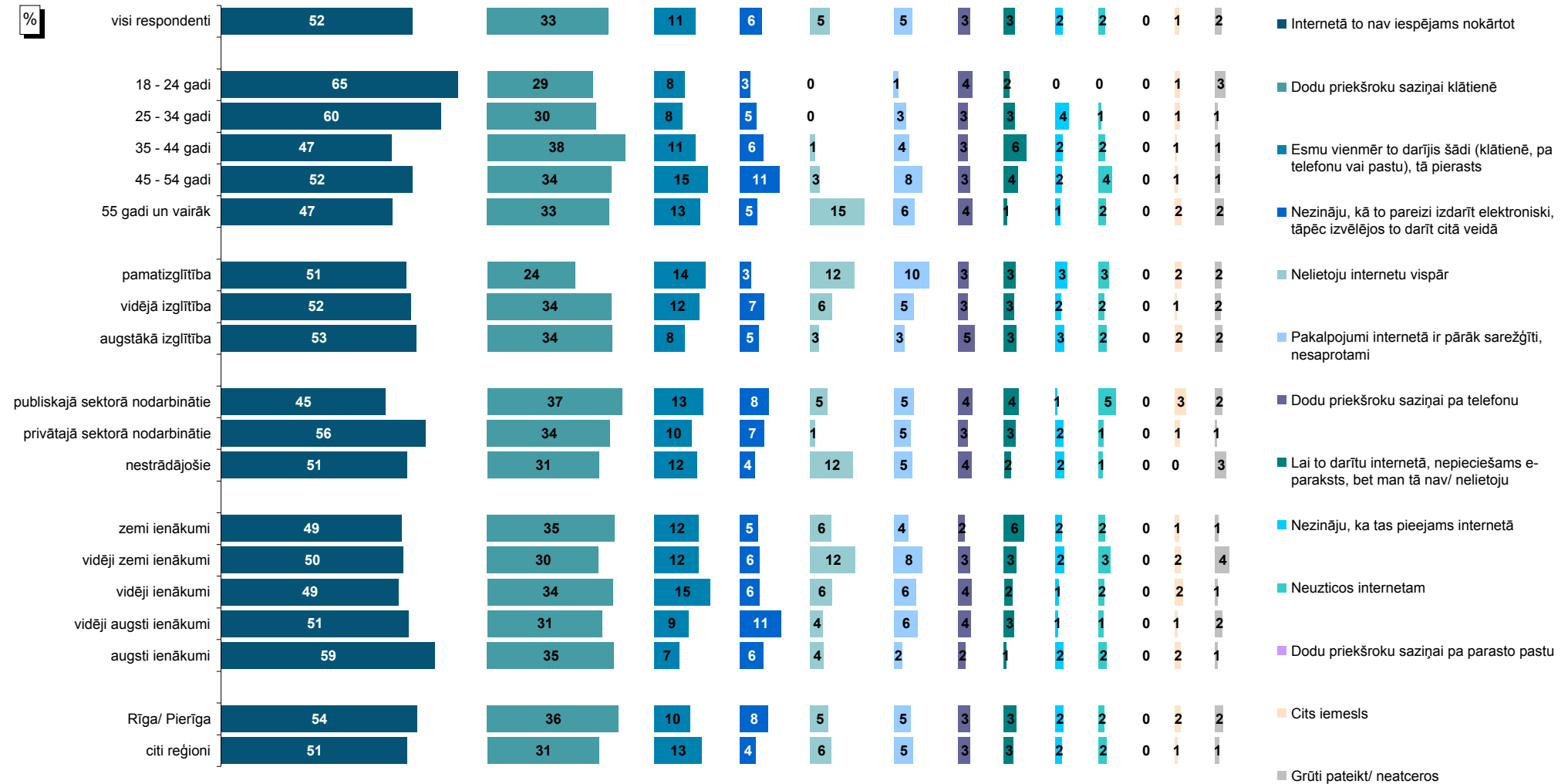
*Respondentu bāze ir nepietiekama secinājumu izdarīšanai.

Ar Uzņēmumu reģistru un Iekšlietu ministrijas Informācijas centru kā ar pēdējo bija saskārušies klātienē, pa telefonu vai pa pastu mazāk nekā 5 respondenti, tāpēc šīs atbildes analizētas netiek.

Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums

"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

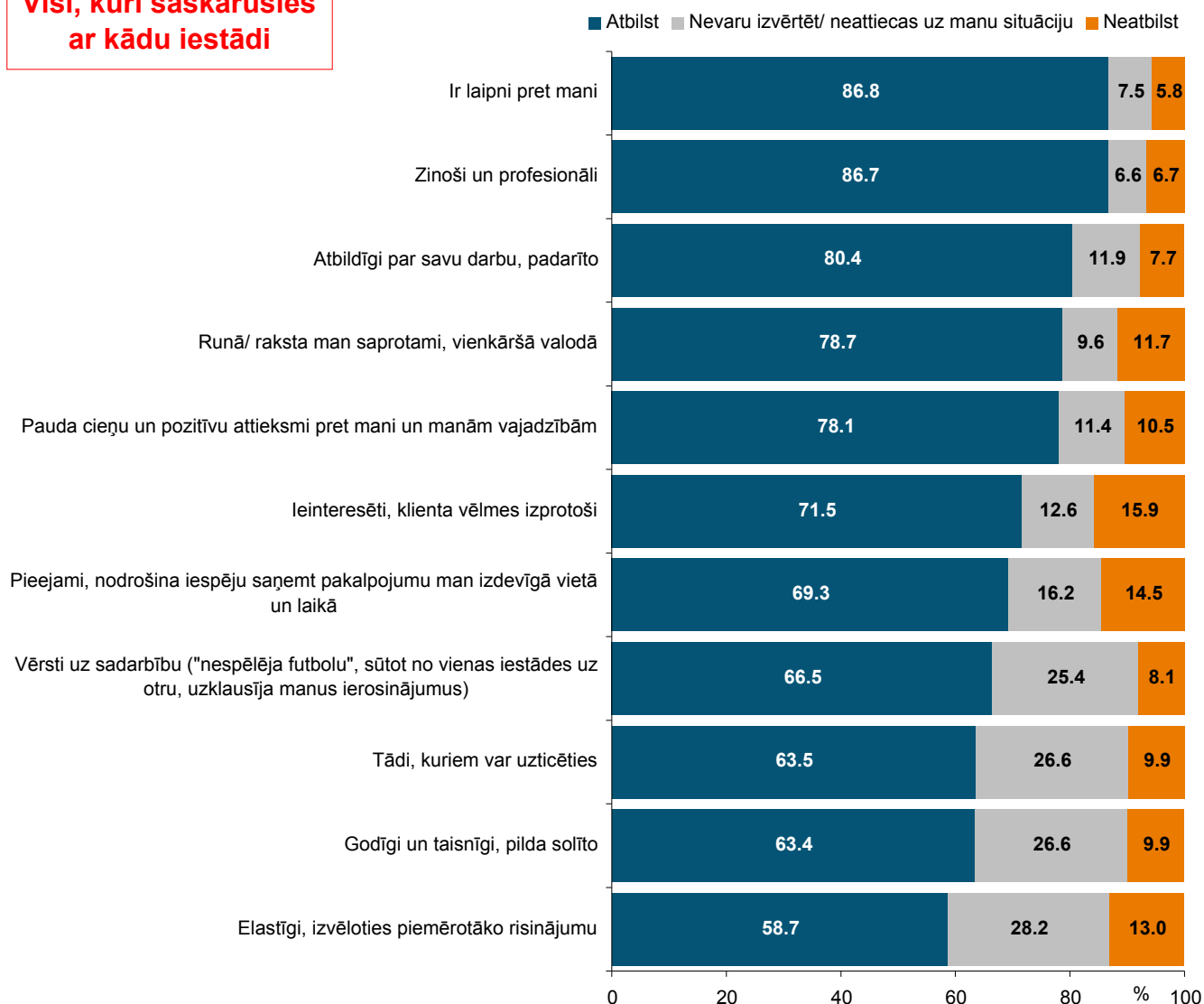


Bāze: respondenti, kuri ir norādījuši, ka ar attiecīgo iestādi viņi ir saskārušies kā ar pēdējo, un kuri saskārušies ar to klātienē, pa telefonu vai pa pastu

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, Jūsaprāt, 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=842

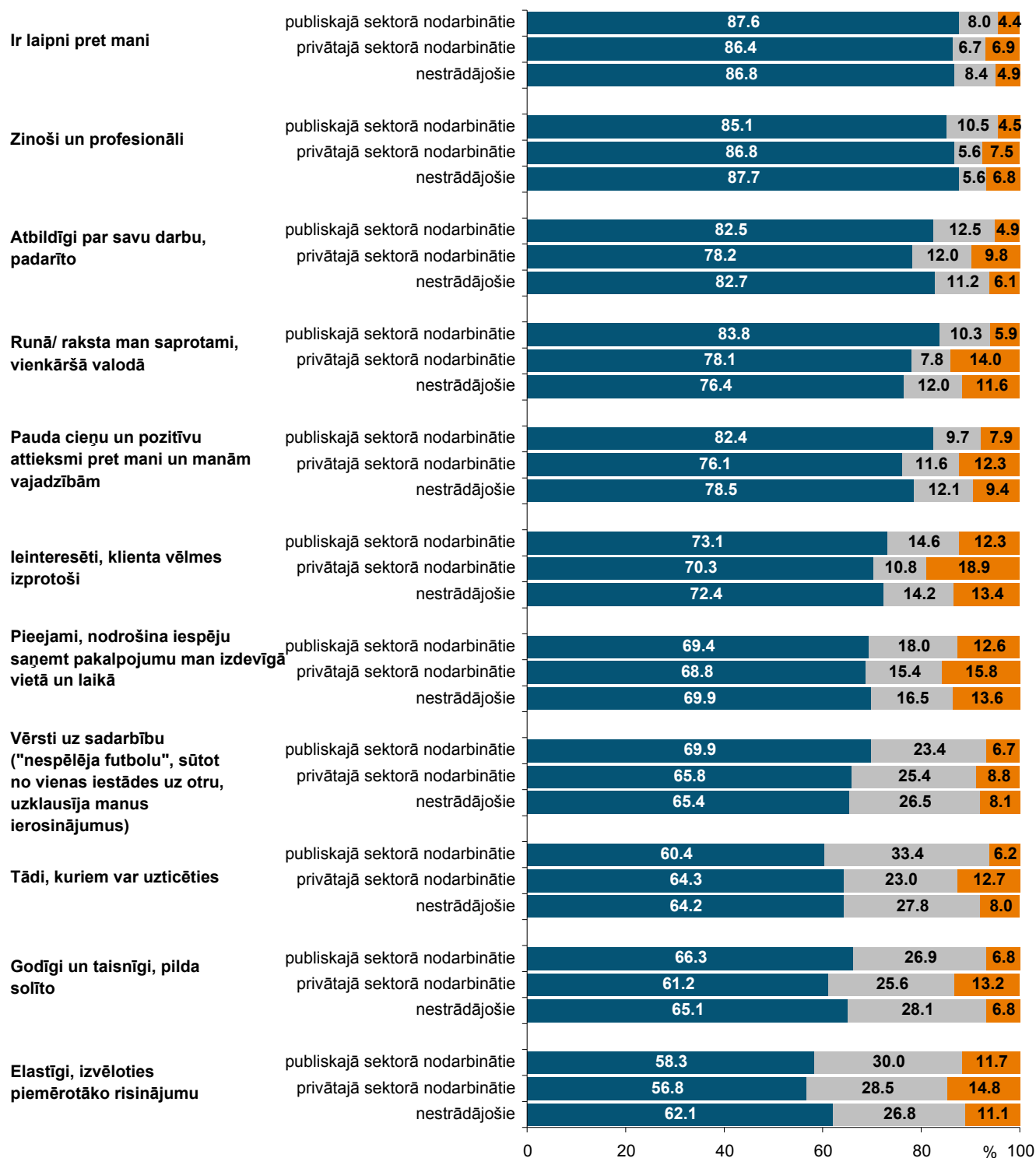
Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums

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

Atbildes atkarībā no nodarbinātības sektora

Visi, kuri saskārušies ar kādu iestādi

■ Atbilst ■ Nevaru izvērtēt/ neattiecas uz manu situāciju ■ Neatbilst



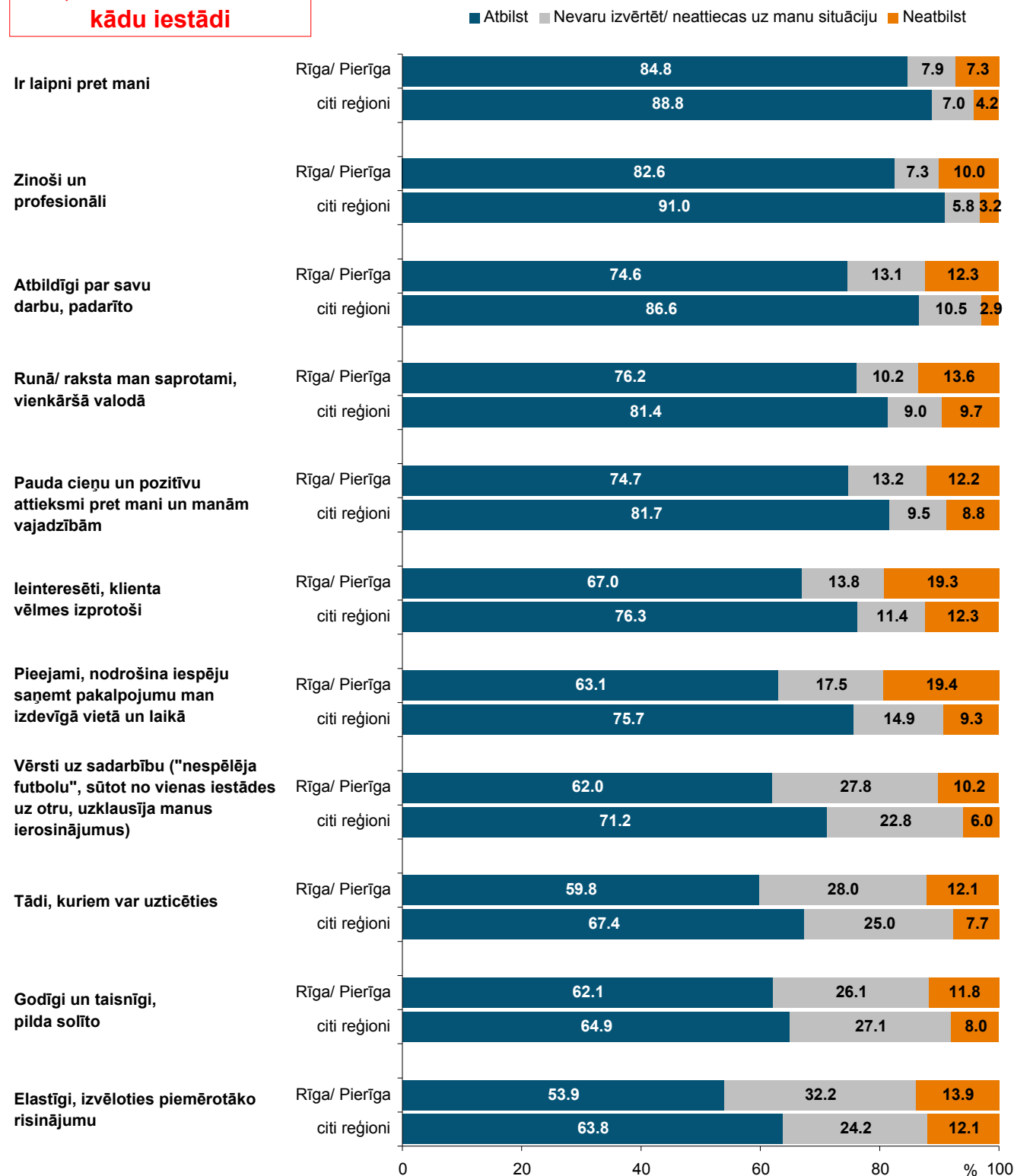
Bāzes: respondenti, kuri ir norādījuši, ar kādu iestādi viņi ir saskārušies kā ar pēdējo

Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums

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

Atbildes atkarībā no reģiona

Visi, kuri saskārušies ar kādu iestādi

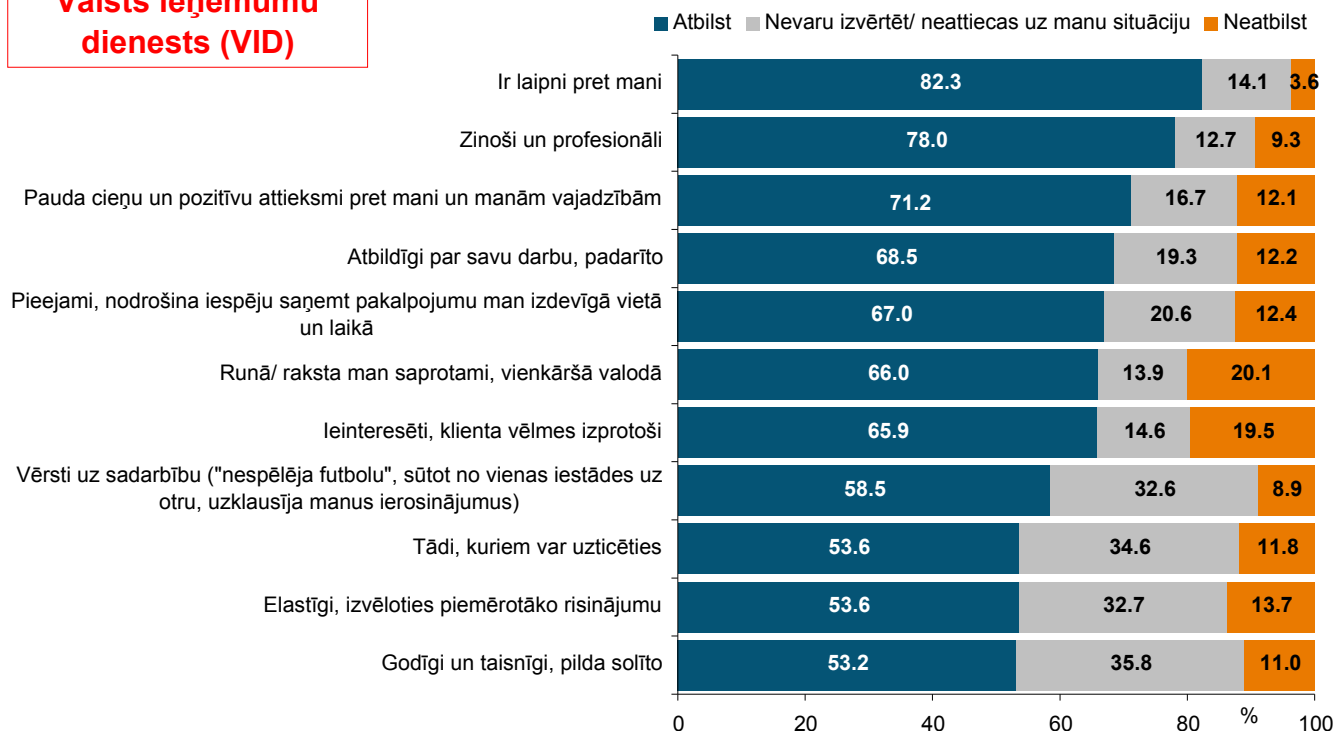


Bāzes: respondenti, kuri ir norādījuši, ar kādu iestādi viņi ir saskārušies kā ar pēdējo

Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums

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

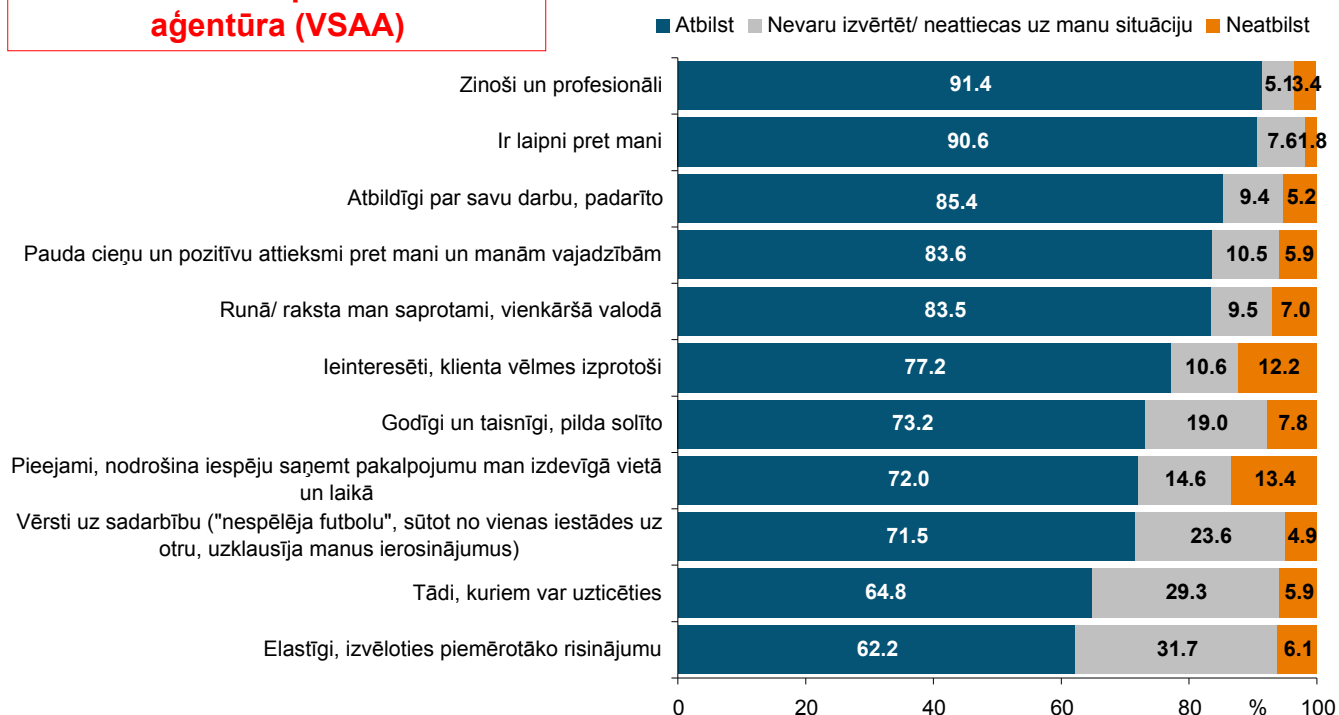
Valsts ieņēmumu dienests (VID)



Bāze: respondenti, kuri ir norādījuši, ka ir saskārušies ar Valsts ieņēmumu dienestu (VID) kā ar pēdējo, n=178

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

Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra (VSAA)

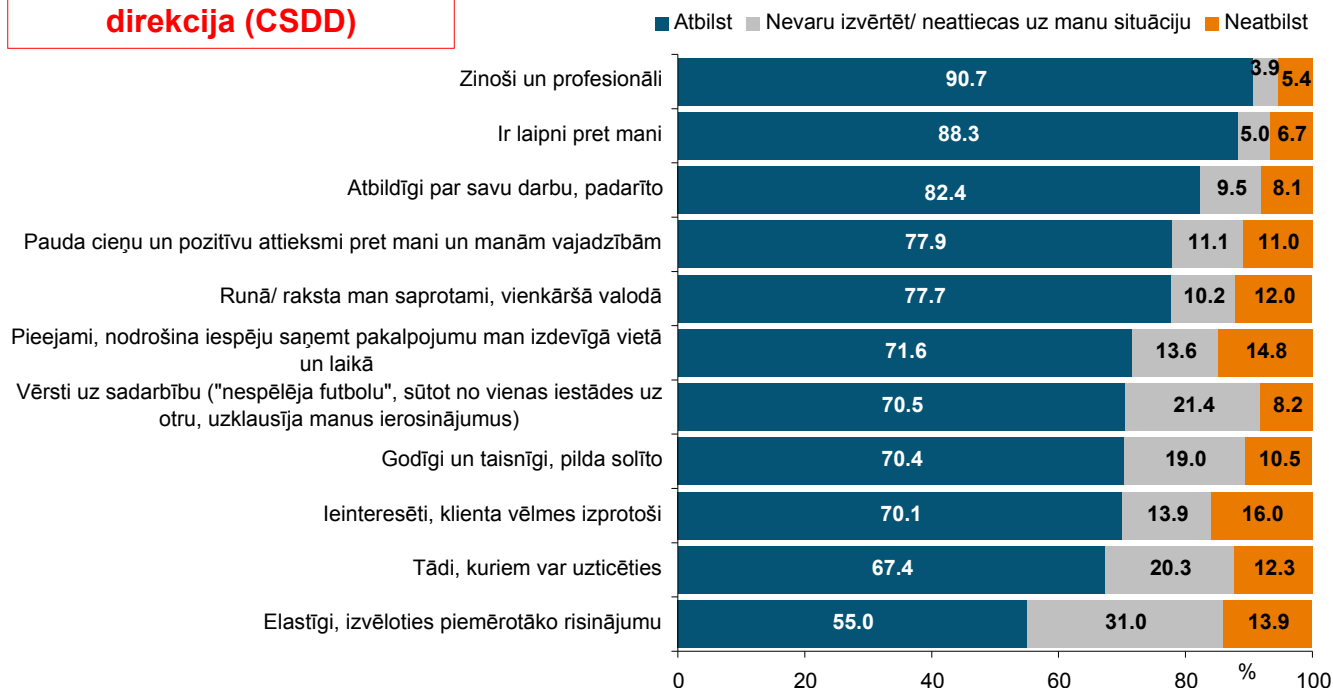


Bāze: respondenti, kuri ir norādījuši, ka ir saskārušies ar Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūru (VSAA) kā ar pēdējo, n=113

Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums

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

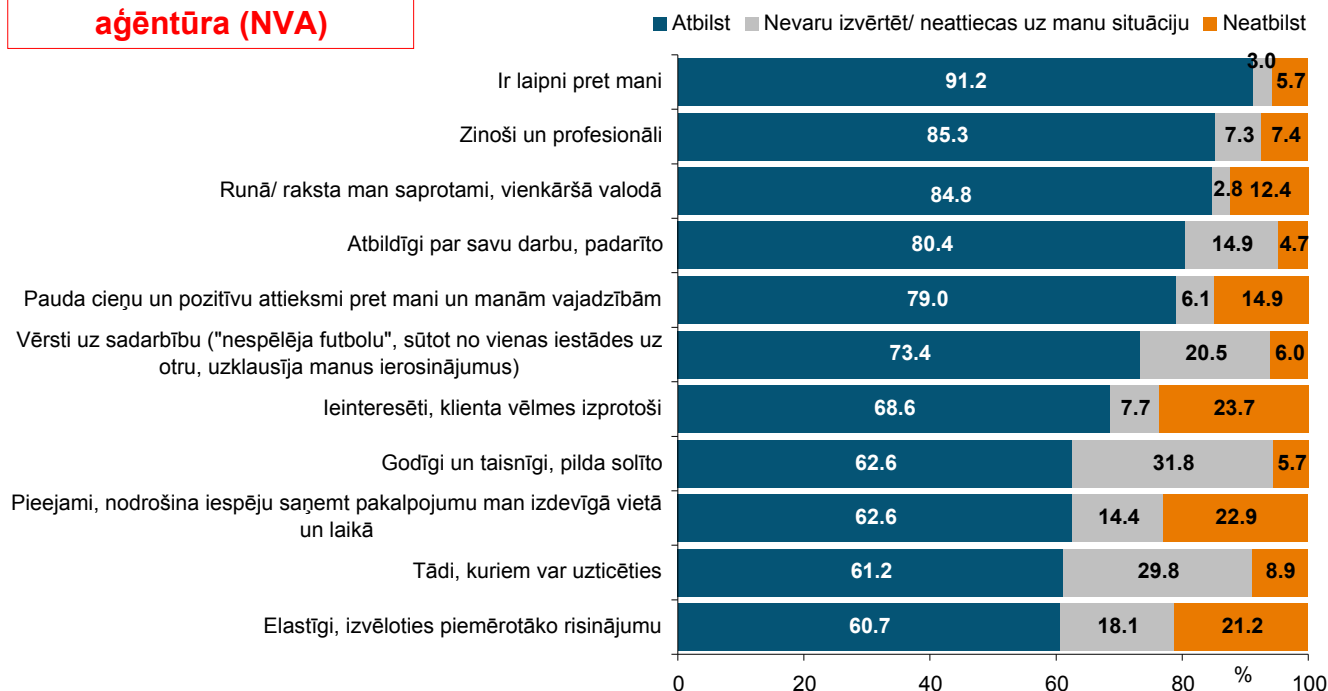
Ceļu satiksmes drošības direkcija (CSDD)



Bāze: respondenti, kuri ir norādījuši, ka ir saskārušies ar Ceļu satiksmes drošības direkciju (CSDD) kā ar pēdējo, n=183

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

Nodarbinātības valsts aģentūra (NVA)

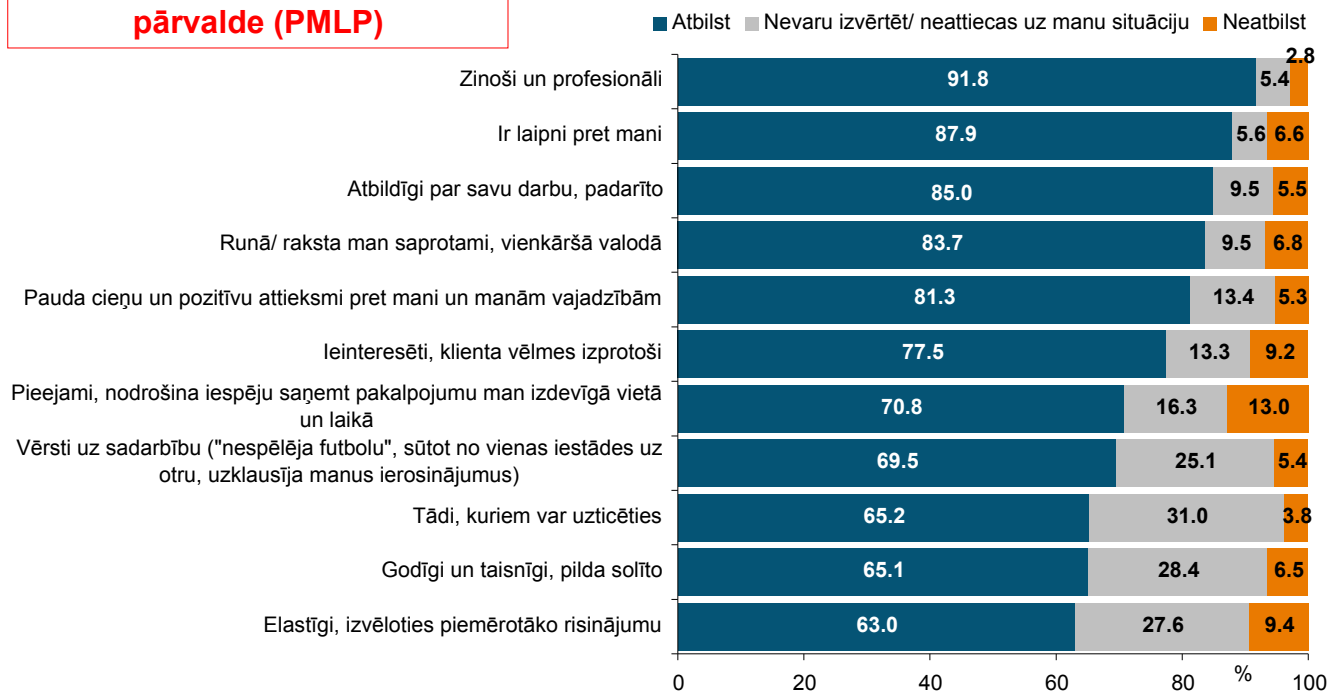


Bāze: respondenti, kuri ir norādījuši, ka ir saskārušies ar Nodarbinātības valsts aģentūru (NVA) kā ar pēdējo, n=67

Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums

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

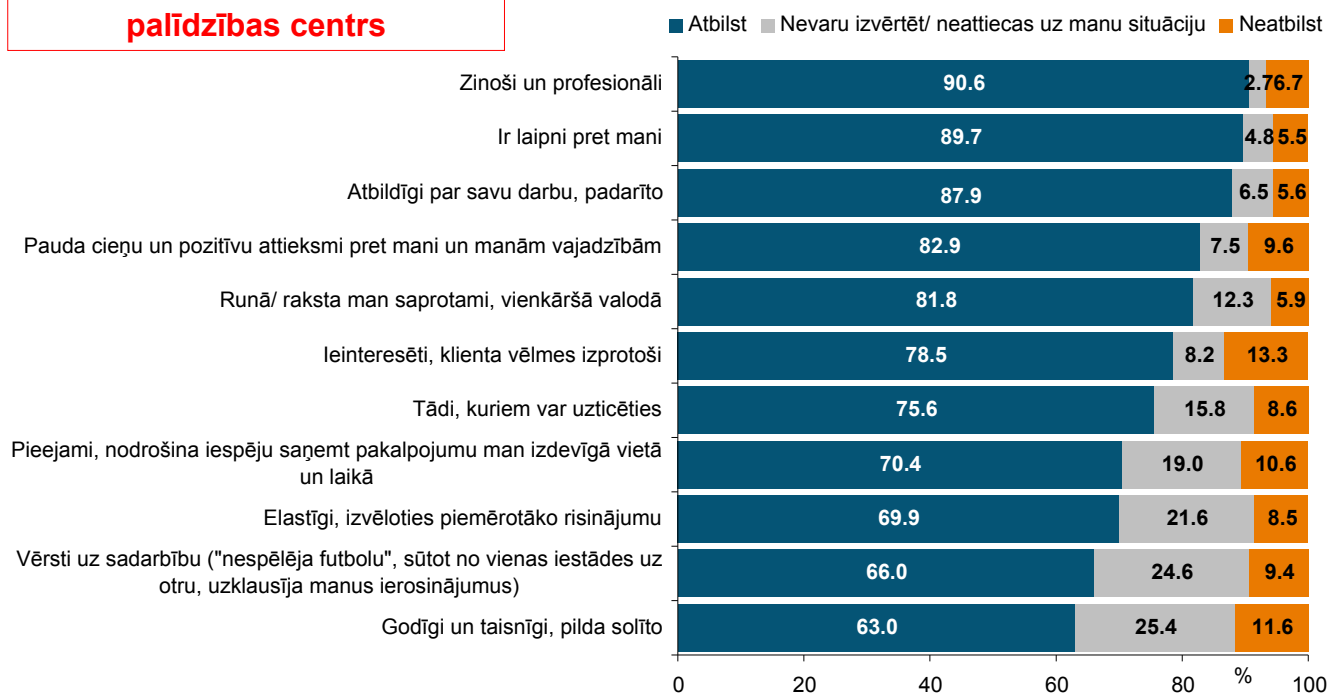
Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde (PMLP)



Bāze: respondenti, kuri ir norādījuši, ka ir saskārušies ar Pilsonības un migrācijas lietu pārvaldi (PMLP) kā ar pēdējo, n=75

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

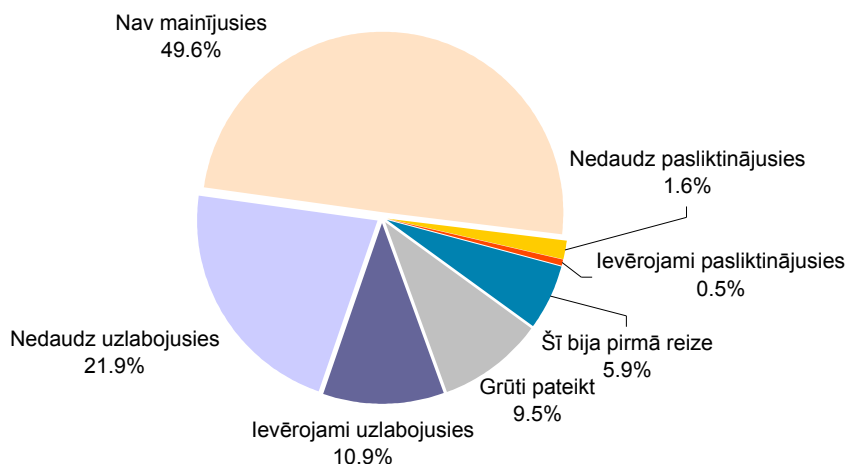
Neatliekamo medicīnisko palīdzības centrs



Bāze: respondenti, kuri ir norādījuši, ka ir saskārušies ar Neatliekamo medicīnisko palīdzības centru kā ar pēdējo, n=105

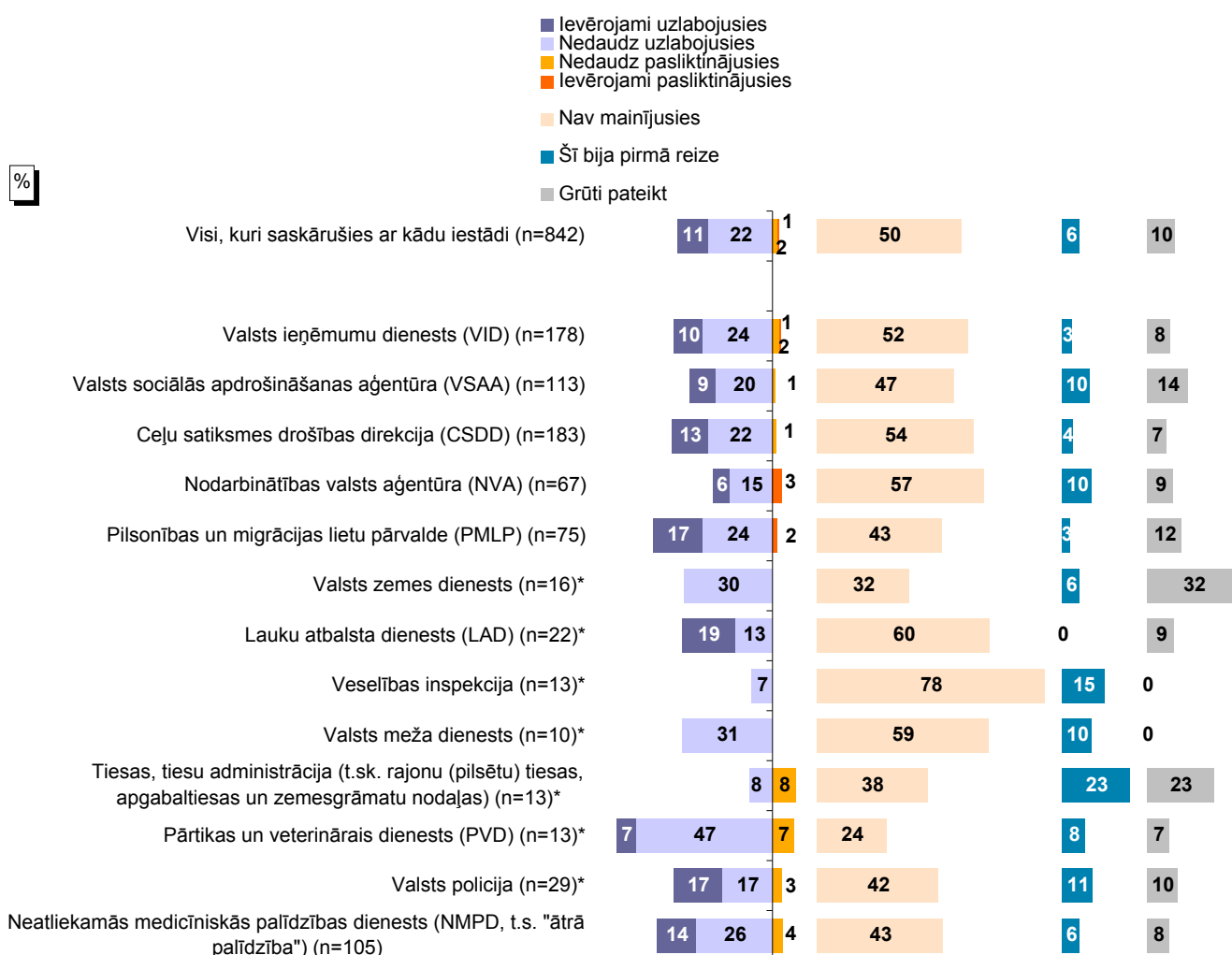
5.6. Vērtējums iestādes darbības izmaiņām

"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=842

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

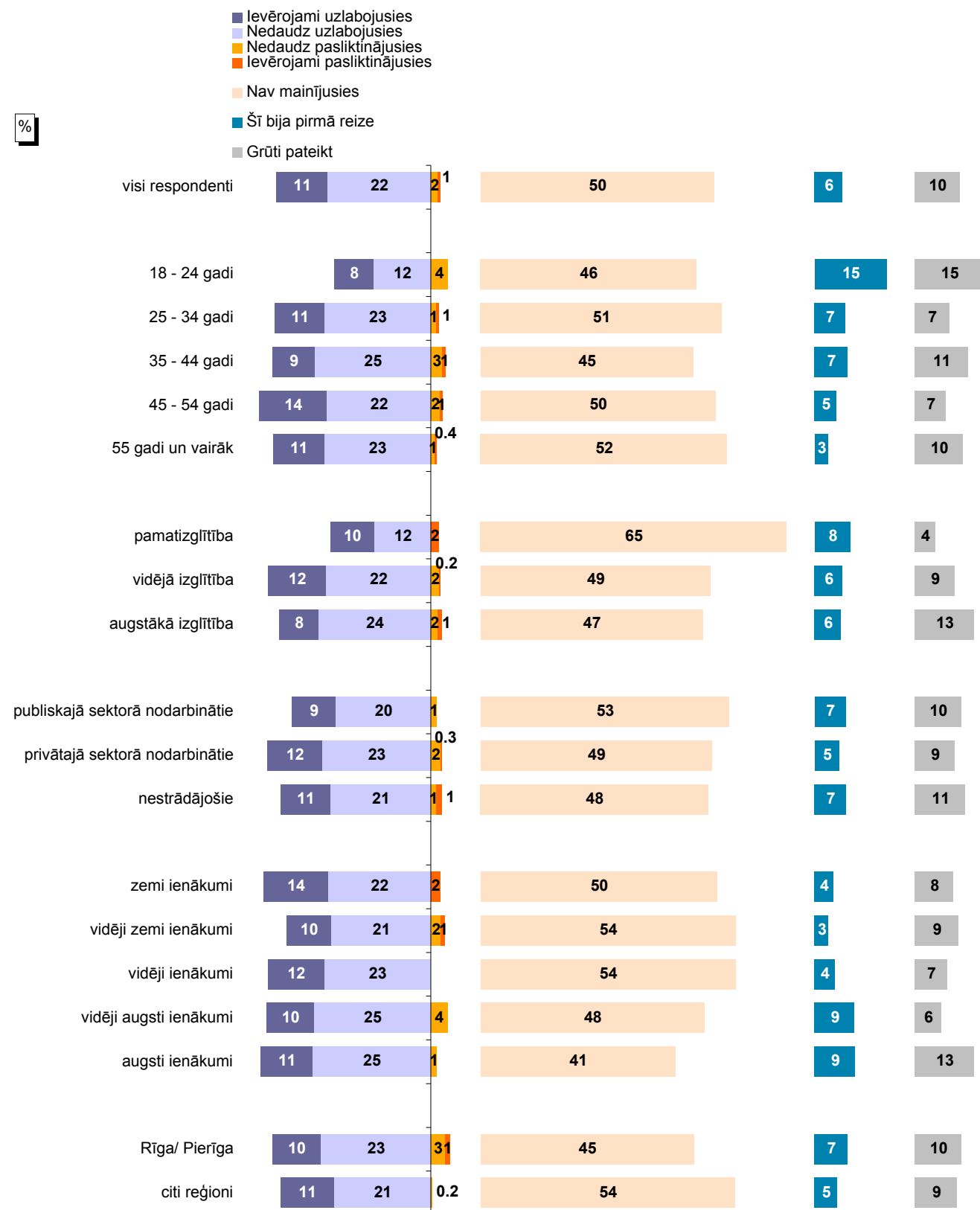
*Respondentu bāze ir nepietiekama drošu secinājumu izdarīšanai.

Ar Uzņēmumu reģistru un Iekšlietu ministrijas Informācijas centru kā ar pēdējo bija saskārušies mazāk nekā 5 respondenti, tāpēc šīs atbildes analizētas netiek.

Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums

"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

Rezultātu tabulas

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

		nesvērts skaits	kol %
Lūdzu, nosauciet valsts iestādi, kura, Jūsaprāt, vislabāk strādā, apkalpojot iedzīvotājus, un varētu šajā ziņā kalpot par paraugu citām iestādēm!	Grūti pateikt/ Nav atbildes	342	33.9%
	Nav tādas iestādes, visas slikti strādā	89	9.0%
	Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra (VSAA)	74	7.3%
	Valsts ieņēmumu dienests (VID)	71	6.9%
	Ceļu satiksmes drošības direkcija (CSDD)	59	6.1%
	Pašvaldība, pilsētu, novadu domes (dažādi)	50	4.9%
	Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde (PMLP)	37	3.6%
	Cita iestāde (katra minēta 1 reizi)	36	3.6%
	Nodarbinātības valsts aģentūra (NVA)	30	3.0%
	Latvijas pasts	28	2.8%
	Valsts policija (t.sk. policija (neprecizēts))	27	2.7%
	Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienests (NMPD)	26	2.6%
	Valsts ugunsdzēsības un glābšanas dienests (VUGD)	16	1.6%
	Medicīnas iestādes (slimnīcas, poliklīnikas) (dažādi)	15	1.4%
	Lauku atbalsta dienests (LAD)	14	1.4%
	Latvijas dzelzceļš	8	.8%
	Latvenergo	7	.7%
	Latvijas banka	7	.7%
	Valsts zemes dienests (VZD)	6	.6%
	Rīgas satiksme	6	.6%
	Skolas (dažādi)	6	.6%
	Pārtikas un veterinārais dienests (PVD)	5	.5%
	Valsts meža dienests (VMD)	5	.5%
	Latvijas valsts meži (LVM)	4	.4%
	Veselības inspekcija	4	.4%
	Zemesgrāmata	4	.4%
	Bērnudārzi (dažādi)	4	.4%
	Pašvaldības policija	4	.4%
	Kultūras ministrija	3	.3%
	Tiesībsarga birojs	3	.3%
	Uzņēmumu reģistrs	3	.3%
	Bibliotēkas (dažādas)	3	.3%
	Bankas (dažādas)	3	.3%
	Aizsardzības ministrija	2	.2%
	Korupcijas novēršanas un apkarošanas birojs (KNAB)	2	.2%
	Veselības ministrija	2	.2%
	Valsts robežsardze	2	.2%
	Total	1007	100.0%

Bāze: visi respondenti, n=1007

Kategorijā "Cita iestāde (katra minēta 1 reizi)" ietilpst:

Bāriņtiesa; BTA; Centrālcietums; Daugavpils Olimpiskais centrs; dzīvnieku patversme Jēkabpilī; Eko Getliņi; Finanšu ministrija; Jūrmalas komunālais dienests - sētnieki Kauguros, tāda tīrība; Jūrmalas namsaimnieks; kapu pārvalde; Kultūras nams; Lattelecom; Latvijas armija; Latvijas Finieris; Latvijas Investīciju attīstības aģentūra; Latvijas televīzija; Latvijas vēstniecība; Latvijas zemessargi; Lidosta Rīga; Ministru kabinets; morgs; Pasažieru vilciens; Patversme; Rīgas bāriņtiesa; Rīgas ostas pārvalde; Satiksmes departaments; stikla šķiedras rūpnīca Valmierā; tiesas; Tieslietu ministrija; Tukuma nami, apsaimniekošana; uzturlīdzekļu garantijas fonds; valsts aprūpes sociālie centri; Valsts darba inspekcija; Valsts Kanceleja; VVD (Valsts vides dienests); Zemgales pieaugušo izglītības centrs.

Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums

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

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

		Grūti pateikt/ Nav atbildes		Nav tādas iestādes, visas slikti strādā		Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra (VSAA)		Valsts ieņēmumu dienests (VID)		Ceļu satiksmes drošības direkcija (CSDD)		Pašvaldība, pilsētu, novadu domes (dažādi)		Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde (PMLP)		Cita iestāde (katra minēta 1 reizi)		Nodarbinātības valsts aģentūra (NVA)		Latvijas pasts		Valsts policija (l.sk. policija (neprecizēts))		Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienests (NMPD)		Valsts ugunsdzēsības un glābšanas dienests (VUGD)	
		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		342	33.9%	89	9.0%	74	7.3%	71	6.9%	59	6.1%	50	4.9%	37	3.6%	36	3.6%	30	3.0%	28	2.8%	27	2.7%	26	2.6%	16	1.6%
Dzimums	Vīrietis	157	35.0%	50	11.4%	29	6.6%	20	4.6%	41	9.3%	16	3.6%	13	2.9%	15	3.4%	11	2.5%	13	2.9%	15	3.4%	10	2.2%	11	2.4%
	Sieviete	185	32.8%	39	6.9%	45	8.0%	51	9.0%	18	3.1%	34	6.1%	24	4.3%	21	3.7%	19	3.4%	15	2.7%	12	2.2%	16	2.8%	5	.9%
Vecums	18 - 24	43	39.0%	7	6.2%	6	5.1%	7	6.0%	9	8.2%	3	2.8%	6	5.3%	3	2.5%	2	1.8%	1	1.0%	5	4.8%	2	1.8%	5	4.9%
	25 - 34	72	34.7%	14	7.0%	19	9.2%	9	4.4%	17	8.6%	6	2.8%	8	3.9%	11	5.2%	8	3.7%	6	2.9%	4	1.8%	2	1.0%	2	1.0%
	35 - 44	49	26.5%	20	11.1%	15	8.3%	12	6.5%	8	4.8%	13	7.0%	8	4.4%	10	5.5%	7	4.0%	6	3.3%	6	3.3%	4	2.1%	6	3.4%
	45 - 54	68	34.9%	16	8.3%	19	9.5%	21	10.2%	13	6.8%	9	4.5%	7	3.5%	2	1.1%	8	3.9%	2	1.0%	4	2.1%	5	2.6%		
	55 - 74	110	35.4%	32	10.6%	15	4.8%	22	7.0%	12	4.0%	19	6.1%	8	2.5%	10	3.3%	5	1.6%	13	4.2%	8	2.7%	13	4.1%	3	1.0%
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā	113	31.2%	30	8.7%	33	9.1%	21	5.6%	16	4.8%	15	4.2%	16	4.5%	18	5.0%	15	4.2%	8	2.2%	8	2.3%	10	2.7%	6	1.7%
	Nē	229	35.4%	59	9.2%	41	6.3%	50	7.6%	43	6.8%	35	5.3%	21	3.2%	18	2.8%	15	2.3%	20	3.1%	19	3.0%	16	2.5%	10	1.6%
Izglītība	Pamatizglītība	59	57.2%	10	10.9%	3	3.0%	3	3.1%	3	3.2%	4	4.0%			2	1.7%	4	4.0%	3	2.8%	3	2.9%	1	1.0%	3	3.2%
	Vidējā, vidējā profesionālā	204	33.1%	50	8.2%	49	7.9%	55	8.6%	35	5.8%	33	5.3%	22	3.6%	21	3.5%	17	2.7%	18	3.0%	16	2.6%	17	2.7%	9	1.5%
	Augstākā	79	27.3%	29	10.2%	22	7.4%	13	4.5%	21	7.6%	13	4.5%	15	5.1%	13	4.6%	9	3.1%	7	2.5%	8	2.9%	8	2.8%	4	1.4%
Tautība	Latvietis (-te)	176	29.6%	46	8.1%	44	7.4%	40	6.7%	48	8.4%	28	4.7%	24	4.1%	19	3.3%	21	3.5%	15	2.6%	20	3.5%	14	2.3%	13	2.3%
	Cits (-ta)	166	39.9%	43	10.4%	30	7.2%	31	7.2%	11	2.7%	22	5.3%	13	3.0%	17	4.1%	9	2.2%	13	3.1%	7	1.7%	12	2.8%	3	.8%
Sarunvaloda ģimenē	Latviešu	185	29.9%	48	8.1%	49	7.9%	43	6.8%	46	7.8%	25	4.0%	23	3.7%	19	3.1%	24	3.8%	15	2.5%	20	3.3%	16	2.6%	15	2.5%
	Krievu	153	39.6%	41	10.6%	25	6.4%	28	7.1%	13	3.4%	25	6.5%	14	3.6%	17	4.4%	5	1.3%	13	3.4%	7	1.8%	10	2.5%	1	.3%
	Citā	4	79.5%															1	20.5%								
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	288	33.0%	76	9.0%	61	7.0%	63	7.1%	54	6.4%	35	4.0%	34	3.9%	27	3.1%	29	3.3%	23	2.7%	26	3.1%	22	2.5%	16	1.9%
	Respondenti bez LR pilsonības	54	39.1%	13	9.4%	13	9.3%	8	5.6%	5	3.8%	15	10.9%	3	2.0%	9	6.7%	1	.8%	5	3.7%	1	.7%	4	2.9%		
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	53	27.8%	15	7.5%	15	7.6%	13	6.7%	9	4.9%	12	6.4%	10	5.2%	4	2.1%	3	1.5%	6	3.4%	3	1.7%	5	2.5%	2	1.1%
	Privātajā sektorā	149	31.7%	47	10.4%	31	6.7%	34	6.9%	38	8.3%	20	4.2%	20	4.2%	22	4.8%	15	3.1%	10	2.2%	12	2.6%	9	2.0%	8	1.8%
	Nestrādāju	140	40.2%	27	8.0%	28	8.1%	24	6.9%	12	3.5%	18	5.2%	7	1.9%	10	2.8%	12	3.5%	12	3.4%	12	3.6%	12	3.4%	6	1.8%
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu ģimenes locekli (kvintiles)	Zemi ienākumi	42	32.1%	8	6.8%	12	9.6%	10	7.6%	8	6.5%	13	9.8%	2	1.6%	5	4.0%	9	7.2%	4	2.9%	3	2.3%	4	2.9%		
	Vidēji zemi ienākumi	67	40.0%	14	8.5%	15	8.8%	15	8.7%	9	5.7%	7	4.2%	5	3.1%	3	1.8%	5	3.1%	2	1.2%	1	.6%	3	1.6%	3	1.9%
	Vidēji ienākumi	55	31.7%	15	9.3%	13	7.7%	14	7.9%	10	6.2%	4	2.4%	3	1.9%	2	1.1%	4	2.3%	9	5.3%	7	4.2%	9	5.2%	4	2.4%
	Vidēji augsti ienākumi	47	29.1%	14	8.8%	15	8.9%	13	8.0%	9	5.8%	9	5.3%	7	4.1%	9	5.6%	4	2.4%	4	2.5%	5	3.2%	2	1.3%	2	1.3%
	Augsti ienākumi	58	34.1%	17	10.0%	9	5.2%	10	5.7%	13	7.6%	8	4.5%	8	4.6%	9	5.2%	5	2.8%	4	2.4%	5	2.9%	6	3.5%		
	Nezina/NA	73	35.4%	21	10.2%	10	4.8%	9	4.2%	10	5.0%	9	4.6%	12	5.7%	8	3.9%	3	1.4%	5	2.6%	6	2.9%	2	1.1%	7	3.5%
Reģions	Rīga	112	34.2%	42	12.9%	16	4.8%	22	6.6%	18	5.6%	24	7.3%	15	4.4%	14	4.4%	2	.6%	10	3.0%	8	2.5%	7	2.1%	4	1.3%
	Pierīga	64	34.9%	22	12.5%	14	7.7%	9	4.8%	11	6.2%	7	3.7%	5	2.7%	9	4.9%	4	2.2%	8	4.5%	4	2.4%	4	2.2%	3	1.7%
	Vidzeme	31	31.2%	4	4.6%	9	9.4%	10	10.0%	4	4.5%	5	5.3%	4	4.4%	2	2.1%	6	5.9%	1	1.2%	5	5.2%	2	2.1%	3	3.1%
	Kurzeme	54	40.8%	6	4.6%	11	8.1%	6	4.4%	12	9.3%	1	.7%	1	.7%	2	1.6%	6	4.6%	3	2.3%	4	3.0%	2	1.4%	2	1.6%
	Zemgale	44	36.3%	7	6.0%	9	7.2%	10	7.9%	9	7.9%	3	2.3%	3	2.3%	4	3.1%	5	4.0%	1	.9%	2	1.7%	5	4.1%	3	2.5%
	Latgale	37	25.4%	8	5.5%	15	10.4%	14	9.3%	5	3.7%	10	6.8%	9	6.1%	5	3.3%	7	5.0%	5	3.6%	4	2.7%	6	3.9%	1	.8%
Apdzīvota vieta	Rīga	112	34.2%	42	12.9%	16	4.8%	22	6.6%	18	5.6%	24	7.3%	15	4.4%	14	4.4%	2	.6%	10	3.0%	8	2.5%	7	2.1%	4	1.3%
	cita pilsēta	120	34.1%	25	7.4%	31	8.9%	26	7.3%	22	6.7%	11	3.1%	10	2.8%	12	3.4%	16	4.7%	11	3.3%	11	3.3%	7	2.0%	6	1.9%
	lauki	110	33.2%	22	6.9%	27	8.1%	23	6.7%	19	5.8%	15	4.5%	12	3.7%	10	3.0%	12	3.6%	7	2.2%	8	2.4%	12	3.6%	6	1.8%

Bāze: visi respondenti, n=1007 Tabulas turpinājums nākamajā lpp.

SKDS, 2016.gada novembris

Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums

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

		Lūdzu, nosauciet valsts iestādi, kura, Jūsaprāt, vislabāk strādā, apkalpojot iedzīvotājus, un varētu šajā ziņā kalpot par paraugu citām iestādēm!																													
		Medicīnas iestādes (slimnīcas, poliklīnikas) (dažādi)				Lauku atbalsta dienests (LAD)				Latvijas dzelzceļš		Latvenergo		Latvijas banka		Valsts zemes dienests (VZD)		Rīgas satiksme		Skolas (dažādi)		Pārtikas un veterinārais dienests (PVD)		Valsts meža dienests (VMD)		Latvijas valsts meži (LVM)		Veselības inspekcija		Zemesgrāmata	
		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 %	nesvērts skaits	rindu %
Visi respondenti		15	1.4%	14	1.4%	8	.8%	7	.7%	7	.7%	6	.6%	6	.6%	6	.6%	5	.5%	5	.5%	4	.4%	4	.4%	4	.4%	4	.4%	4	.4%
Dzimums	Vīrietis	3	.7%	5	1.1%	2	.4%	4	.9%	2	.5%	3	.7%	2	.4%	2	.4%	1	.2%	4	.9%	3	.7%					2	.4%		
	Sieviete	12	2.2%	9	1.6%	6	1.1%	3	.5%	5	.9%	3	.5%	4	.7%	4	.7%	4	.7%	1	.2%	1	.2%	4	.7%	4	.7%	2	.4%		
Vecums	18 - 24					2	1.8%			2	1.7%	1	.9%	1	1.0%	1	.9%					2	1.8%	1	.8%						
	25 - 34	4	1.9%	3	1.4%	2	.9%	1	.4%	2	1.0%	2	.9%	1	.5%	2	.9%	1	.4%	2	1.0%										
	35 - 44	3	1.5%	1	.5%	1	.5%			1	.6%	2	1.2%					1	.6%			2	1.2%	1	.5%	1	.5%				
	45 - 54	3	1.5%	3	1.5%			2	1.1%	1	.5%			3	1.4%	1	.5%	1	.5%	1	.6%					1	.6%				
	55 - 74	5	1.6%	7	2.2%	3	1.0%	4	1.3%	1	.3%	1	.3%	1	.3%	2	.7%	2	.6%	2	.7%			2	.6%	2	.6%				
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā	7	1.9%	7	1.9%	3	.8%	3	.9%	3	.9%	1	.3%	2	.5%	2	.5%	1	.3%	1	.3%	3	.9%					1	.3%		
	Nē	8	1.2%	7	1.1%	5	.8%	4	.6%	4	.6%	5	.8%	4	.6%	4	.6%	4	.6%	4	.6%	1	.1%	4	.6%	3	.5%				
Izglītība	Pamatizglītība	1	1.1%			1	.9%																								
	Vidējā, vidējā profesionālā	10	1.6%	7	1.1%	4	.6%	6	1.0%	5	.8%	4	.7%	4	.6%	4	.6%	2	.3%	3	.5%	4	.7%	3	.4%	2	.3%				
	Augstākā	4	1.3%	7	2.5%	3	1.0%	1	.3%	2	.6%	2	.7%	2	.6%	2	.7%	3	1.1%	2	.8%			1	.3%	2	.7%				
Tautība	Latvietis (-te)	10	1.6%	11	1.9%	2	.3%	6	1.0%	5	.8%	4	.7%	1	.2%	4	.7%	5	.8%	4	.7%	4	.7%	2	.3%	3	.5%				
	Cits (-ta)	5	1.2%	3	.7%	6	1.4%	1	.3%	2	.5%	2	.5%	5	1.2%	2	.5%			1	.3%			2	.5%	1	.3%				
Sarunvaloda ģimenē	Latviešu	11	1.7%	12	2.0%	4	.6%	6	1.0%	4	.6%	4	.7%	1	.2%	5	.8%	5	.8%	4	.7%	4	.7%	2	.3%	3	.5%				
	Krievu	4	1.0%	2	.5%	4	1.0%	1	.3%	3	.8%	2	.5%	5	1.2%	1	.3%			1	.3%			2	.5%	1	.3%				
	Citā																														
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	14	1.6%	14	1.6%	6	.7%	7	.8%	7	.8%	6	.7%	5	.5%	6	.7%	5	.6%	5	.6%	4	.5%	4	.4%	3	.3%				
	Respondenti bez LR pilsonības	1	.8%			2	1.5%							1	.8%											1	.8%				
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	6	3.1%	3	1.7%	5	2.6%	2	1.1%	1	.5%	1	.6%	1	.5%	2	1.0%	2	1.0%	2	1.2%	1	.6%	2	1.0%	1	.5%				
	Privātajā sektorā	6	1.3%	7	1.4%	1	.2%	3	.6%	5	1.0%	4	.8%	5	1.0%	1	.2%	2	.4%	3	.7%	2	.4%	1	.2%	3	.7%				
	Nestrādāju	3	.8%	4	1.2%	2	.6%	2	.6%	1	.3%	1	.3%			3	.9%	1	.3%			1	.3%	1	.3%						
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu ģimenes locekli (kvintīles)	Zemi ienākumi	2	1.4%	2	1.5%					1	.9%											1	.8%	1	.7%						
	Vidēji zemi ienākumi	4	2.5%	6	3.7%	2	1.1%			1	.7%			1	.5%			1	.5%	1	.6%	1	.5%								
	Vidēji ienākumi	4	2.2%	1	.5%			1	.5%	2	1.1%			2	1.1%	2	1.2%					1	.7%	1	.6%						
	Vidēji augsti ienākumi	1	.6%	1	.6%	3	1.8%	1	.6%	1	.6%	3	1.8%			1	.6%	2	1.2%	2	1.3%			2	1.1%	1	.6%				
	Augsti ienākumi	1	.6%					3	1.9%	1	.5%	1	.6%	2	1.1%			1	.5%							2	1.2%				
	Nezina/NA	3	1.4%	4	1.9%	3	1.5%	2	1.0%	1	.4%	2	1.0%	1	.5%	3	1.4%	1	.6%	2	1.1%	1	.6%			1	.5%				
Reģions	Rīga	2	.6%			4	1.1%	2	.6%	4	1.2%	1	.3%	5	1.4%			1	.3%					2	.5%	1	.3%				
	Pierīga	4	2.1%	1	.5%	1	.6%			2	1.1%					3	1.6%							1	.5%	2	1.1%				
	Vidzeme	1	1.0%	1	1.0%	2	1.9%	1	1.1%									1	1.0%	1	1.0%	2	2.2%								
	Kurzeme	2	1.6%	3	2.2%			2	1.4%	1	.7%	3	2.4%			1	.7%	2	1.4%	2	1.7%					1	.8%				
	Zemgale	1	.9%	4	3.3%			2	1.8%			1	.8%	1	.9%			1	.8%	1	.9%	2	1.6%								
	Latgale	5	3.2%	5	3.5%	1	.7%					1	.7%			2	1.4%			1	.7%			1	.7%						
Apdzīvota vieta	Rīga	2	.6%			4	1.1%	2	.6%	4	1.2%	1	.3%	5	1.4%			1	.3%					2	.5%	1	.3%				
	cita pilsēta	7	2.0%	3	.9%	2	.6%	1	.3%	1	.3%	3	.8%	1	.3%	4	1.1%	1	.3%	1	.3%			2	.5%	1	.3%				
	lauki	6	1.7%	11	3.3%	2	.6%	4	1.3%	2	.5%	2	.7%			2	.6%	3	.8%	4	1.3%	4	1.3%			2	.6%				

Bāze: visi respondenti, n=1007 Tabulas turpinājums nākamajā lpp.

Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums

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, Jūsaprāt, vislabāk strādā, apkalpojot iedzīvotājus, un varētu šajā ziņā kalpot par paraugu citām iestādēm!																						Total				
		Bērnodārzi (dažādi)		Pašvaldības policija		Kultūras ministrija		Tiesībsarga birojs		Uzņēmumu reģistrs		Bibliotēkas (dažādas)		Bankas (dažādas)		Aizsardzības ministrija		Korupcijas novēršanas un apkarošanas birojs (KNAB)		Veselības ministrija		Valsts robežsardze						
		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		4	.4%	4	.4%	3	.3%	3	.3%	3	.3%	3	.3%	3	.3%	2	.2%	2	.2%	2	.2%	2	.2%	2	.2%	1007	100.0%	
Dzimums	Vīrietis			3	.7%	2	.5%			3	.7%			1	.2%	1	.2%									444	100.0%	
	Sieviete	4	.7%	1	.2%	1	.2%	3	.5%			3	.5%	2	.4%	1	.2%	2	.4%	2	.4%	2	.4%			563	100.0%	
Vecums	18 - 24															1	.8%						1	.8%	111	100.0%		
	25 - 34	2	.9%	2	1.0%			1	.5%	2	1.0%					1	.5%	1	.4%							207	100.0%	
	35 - 44					1	.6%	1	.5%	1	.6%	1	.5%									1	.5%			182	100.0%	
	45 - 54	2	.9%	2	1.0%	1	.5%	1	.5%			1	.5%													197	100.0%	
	55 - 74					1	.4%					1	.3%	3	1.0%			1	.3%	2	.6%					310	100.0%	
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā	3	.8%	4	1.2%	1	.3%	1	.3%	2	.6%	2	.5%	1	.3%								1	.3%	358	100.0%		
	Nē	1	.1%			2	.3%	2	.3%	1	.2%	1	.2%	2	.3%	2	.3%	2	.3%	2	.3%	1	.1%			649	100.0%	
Izglītība	Pamatizglītība													1	1.1%											101	100.0%	
	Vidējā, vidējā profesionālā	1	.2%	3	.5%					2	.4%	2	.3%	1	.1%	2	.3%	2	.3%				1	.1%			618	100.0%
	Augstākā	3	.9%	1	.4%	3	1.1%	3	1.0%	1	.4%	1	.3%	1	.3%					2	.7%	1	.3%			288	100.0%	
Tautība	Latvietis (-te)	1	.2%	2	.4%	2	.3%	3	.5%	2	.4%	2	.3%	2	.3%	2	.3%	1	.2%	1	.2%	2	.3%			589	100.0%	
	Cits (-ta)	3	.6%	2	.5%	1	.3%			1	.3%	1	.2%	1	.3%			1	.2%	1	.2%					418	100.0%	
Sarunvaloda ģimenē	Latviešu			3	.5%	2	.3%	3	.5%	3	.5%	2	.3%	2	.3%	2	.3%	1	.2%	1	.2%	2	.3%			614	100.0%	
	Krievu	4	.9%	1	.2%	1	.3%					1	.2%	1	.3%			1	.2%	1	.2%					388	100.0%	
	Citā																									5	100.0%	
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	3	.3%	4	.5%	3	.4%	3	.3%	3	.4%	3	.3%	3	.3%	2	.2%	2	.2%	1	.1%	2	.2%			869	100.0%	
	Respondenti bez LR pilsonības	1	.6%																	1	.7%					138	100.0%	
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	2	1.0%	1	.6%	2	1.1%	3	1.5%			2	1.0%	1	.5%								1	.5%			191	100.0%
	Privātajā sektorā	2	.4%	3	.6%					3	.7%	1	.2%					1	.2%				1	.2%			469	100.0%
	Nestrādāju					1	.3%							2	.6%	2	.6%	1	.3%	2	.6%					347	100.0%	
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu ģimenes locekli (kvintīles)	Zemi ienākumi	1	.7%									1	.7%													129	100.0%	
	Vidēji zemi ienākumi	1	.5%																							167	100.0%	
	Vidēji ienākumi	1	.6%	1	.6%	2	1.2%	1	.6%			1	.6%	1	.6%				1	.6%	1	.6%				171	100.0%	
	Vidēji augsti ienākumi					1	.7%					1	.6%	1	.6%			1	.6%			1	.6%			163	100.0%	
	Augsti ienākumi			2	1.2%			1	.6%	3	1.9%			1	.6%	2	1.2%									172	100.0%	
	Nezina/NA	1	.5%	1	.5%			1	.5%									1	.5%	1	.5%	1	.4%			205	100.0%	
Reģions	Rīga			2	.7%	2	.7%	1	.3%					2	.6%	2	.6%	1	.3%	2	.6%					328	100.0%	
	Pierīga	1	.5%							1	.6%	1	.5%									1	.5%			182	100.0%	
	Vidzeme							1	1.0%			1	1.0%													97	100.0%	
	Kurzeme	1	.7%	1	.8%					2	1.7%			1	.7%											132	100.0%	
	Zemgale			1	.7%	1	.7%	1	.8%									1	.8%							122	100.0%	
	Latgale	2	1.3%									1	.7%									1	.7%			146	100.0%	
Apdzīvota vieta	Rīga			2	.7%	2	.7%	1	.3%					2	.6%	2	.6%	1	.3%	2	.6%					328	100.0%	
	cita pilsēta	3	.8%	2	.6%	1	.3%	1	.3%	2	.6%	1	.3%					1	.3%					1	.3%	347	100.0%	
	lauki	1	.3%					1	.3%	1	.3%	2	.6%	1	.3%									1	.3%	332	100.0%	

Bāze: visi respondenti, n=1007

Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums

T2. Ar kurām no šīm iestādēm Jūs pēdējo trīs gadu laikā esat saskāries/-usies, t.i., ar kurām iestādēm Jūs sazinājāties, saņēmt 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, saņēmt kādu tās pakalpojumu vai kārtojāt tajā lietas klātienē (personīgi), zvanot pa telefonu vai izmantojot pastu, internetu?	Valsts ieņēmumu dienests (VID)	534	53.1%
	Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra (VSAA)	377	37.3%
	Ceļu satiksmes drošības direkcija (CSDD)	397	40.5%
	Nodarbinātības valsts aģentūra (NVA)	199	19.7%
	Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde (PMLP)	243	24.0%
	Valsts zemes dienests	91	9.1%
	Lauku atbalsta dienests (LAD)	83	8.4%
	Uzņēmumu reģistrs	54	5.6%
	Veselības inspekcija	58	5.7%
	Valsts meža dienests	45	4.7%
	Iekšlietu ministrijas Informācijas centrs	12	1.2%
	Tiesas, tiesu administrācija (t.sk. rajonu (pilsētu) tiesas, apgabaltiesas un zemesgrāmatu nodaļas)	58	5.9%
	Pārtikas un veterinārais dienests (PVD)	66	6.6%
	Valsts policija	138	14.0%
	Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienests (NMPD, t.s. "ātrā palīdzība")	274	27.0%
	Nevienu no šīm	155	15.2%
	Grūti pateikt/ NA	6	.6%
Total		1007	278.5%

Bāze: visi respondenti, n=1007

Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums

T2. Ar kurām no šīm iestādēm Jūs pēdējo trīs gadu laikā esat saskāries/-usies, t.i., ar kurām iestādēm Jūs sazinājāties, saņēmt 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, saņēmt kādu tās pakalpojumu vai kārtojāt tajā lietas klātienē (personīgi), zvanot pa telefonu vai izmantojot pastu, internetu?																			
		Valsts ieņēmumu dienests (VID)		Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra (VSAA)		Ceļu satiksmes drošības direkcija (CSDD)		Nodarbinātības valsts aģentūra (NVA)		Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde (PMLP)		Valsts zemes dienests		Lauku atbalsta dienests (LAD)		Uzņēmumu reģistrs		Veselības inspekcija		Valsts meža dienests	
		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		535	53.1%	376	37.3%	408	40.5%	198	19.7%	242	24.0%	92	9.1%	84	8.4%	56	5.6%	57	5.7%	47	4.7%
Dzimums	Vīrietis	248	51.5%	154	32.1%	254	52.8%	84	17.5%	104	21.5%	45	9.3%	45	9.3%	36	7.5%	21	4.3%	33	6.8%
	Sieviete	287	54.7%	222	42.2%	154	29.2%	114	21.7%	138	26.3%	47	8.9%	40	7.5%	20	3.8%	36	6.9%	14	2.7%
Vecums	18 - 24	46	44.2%	26	24.9%	45	42.9%	18	17.7%	25	23.9%	4	3.6%	4	3.6%	2	1.8%	6	5.3%	3	2.8%
	25 - 34	128	60.7%	90	42.9%	112	53.0%	53	25.2%	62	29.3%	22	10.5%	16	7.8%	22	10.5%	8	3.9%	12	5.9%
	35 - 44	113	59.6%	79	41.8%	91	47.8%	43	22.6%	47	24.5%	23	12.1%	13	7.0%	8	4.0%	7	3.9%	8	4.0%
	45 - 54	115	59.9%	67	35.1%	72	37.6%	40	20.7%	49	25.5%	23	11.9%	24	12.6%	14	7.5%	15	7.6%	12	6.4%
	55 - 74	133	42.9%	113	36.4%	88	28.5%	44	14.2%	59	19.2%	20	6.5%	27	8.6%	10	3.3%	21	6.9%	12	3.8%
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā	215	60.1%	148	41.3%	177	49.4%	78	21.7%	101	28.1%	40	11.1%	28	7.9%	25	7.0%	23	6.5%	18	5.0%
	Nē	320	49.3%	228	35.2%	231	35.6%	120	18.5%	141	21.7%	52	8.1%	56	8.6%	31	4.8%	34	5.2%	29	4.5%
Izglītība	Pamatzglītība	23	23.1%	21	21.2%	25	24.4%	17	16.4%	12	11.9%	2	2.1%	3	3.0%	1	1.1%	4	4.2%	1	1.1%
	Vidējā, vidējā profesionālā	308	49.6%	224	36.1%	237	38.2%	129	20.8%	135	21.8%	50	8.1%	53	8.6%	19	3.0%	36	5.8%	26	4.2%
	Augstākā	204	71.4%	131	45.6%	146	51.2%	53	18.5%	95	33.1%	40	13.8%	28	9.8%	36	12.7%	17	5.9%	20	6.9%
Tautība	Latvietis (-te)	337	57.1%	236	39.9%	265	44.8%	119	20.2%	145	24.6%	63	10.6%	71	12.1%	38	6.4%	39	6.7%	41	6.9%
	Cits (-ta)	198	47.6%	140	33.8%	143	34.4%	79	18.9%	96	23.2%	29	7.0%	13	3.1%	18	4.3%	18	4.3%	6	1.5%
Sarunvaloda ģimenē	Latviešu	355	57.7%	246	40.0%	271	44.1%	124	20.2%	151	24.6%	64	10.4%	74	12.0%	37	6.0%	39	6.4%	41	6.6%
	Krievu	179	46.3%	129	33.4%	135	35.0%	73	18.8%	89	23.1%	28	7.3%	11	2.7%	19	5.0%	18	4.6%	6	1.7%
	Citā	1	19.8%	1	20.5%	1	19.8%	1	20.5%	1	19.8%										
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	483	55.6%	330	38.0%	378	43.4%	176	20.2%	208	24.0%	86	9.9%	84	9.7%	53	6.1%	53	6.1%	46	5.3%
	Respondenti bez LR pilsonības	52	37.6%	46	33.5%	30	21.8%	22	16.2%	33	24.1%	6	4.3%			3	2.2%	4	2.8%	1	.8%
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	130	69.7%	98	52.6%	85	45.5%	27	14.2%	60	32.1%	29	15.5%	19	10.1%	9	4.6%	16	8.7%	12	6.5%
	Privātajā sektorā	288	60.3%	164	34.2%	244	51.1%	86	18.0%	119	24.8%	45	9.4%	44	9.3%	41	8.5%	19	4.0%	23	4.9%
	Nestrādāju	117	34.1%	114	33.4%	78	22.9%	86	25.0%	63	18.5%	18	5.2%	21	6.2%	6	1.9%	22	6.4%	12	3.4%
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu ģimenes locekli (kvintīles)	Zemi ienākumi	62	47.4%	54	41.9%	39	29.9%	43	33.0%	27	21.0%	9	7.1%	12	9.3%	5	4.0%	10	7.8%	2	1.7%
	Vidēji zemi ienākumi	73	43.8%	55	32.8%	54	32.5%	30	18.1%	39	23.4%	10	6.0%	19	11.1%	3	1.9%	6	3.4%	7	4.5%
	Vidēji ienākumi	87	50.8%	66	38.6%	60	34.7%	32	18.4%	36	21.1%	13	7.6%	10	6.0%	6	3.7%	8	4.5%	5	3.0%
	Vidēji augsti ienākumi	103	63.6%	70	43.1%	75	46.4%	24	14.7%	52	32.0%	19	11.9%	13	8.1%	7	4.4%	8	4.8%	11	6.5%
	Augsti ienākumi	119	68.5%	60	34.4%	96	55.6%	25	14.2%	41	23.5%	19	11.2%	9	5.2%	23	13.1%	10	5.7%	7	4.2%
	Nezina/NA	91	45.1%	71	35.0%	83	41.0%	45	22.2%	46	22.8%	21	10.4%	21	10.4%	11	5.7%	16	7.8%	14	7.0%
Reģions	Rīga	192	58.5%	128	38.8%	139	42.4%	46	14.1%	68	20.8%	32	9.7%	4	1.2%	26	7.8%	17	5.2%	13	3.9%
	Pierīga	94	51.6%	57	31.2%	72	39.7%	32	17.4%	51	28.0%	15	8.5%	11	6.1%	11	6.1%	13	7.3%	8	4.5%
	Vidzeme	64	63.7%	53	53.1%	47	47.2%	35	35.3%	31	30.6%	6	6.3%	16	15.9%	5	5.4%	8	8.3%	5	5.3%
	Kurzeme	63	48.8%	38	29.6%	43	33.2%	24	19.0%	31	24.2%	8	6.6%	12	9.2%	5	3.8%	6	5.0%	7	5.4%
	Zemgale	51	42.0%	40	32.7%	55	45.2%	23	19.2%	20	16.4%	12	9.6%	18	15.1%	3	2.4%	3	2.3%	6	5.1%
	Latgale	71	48.8%	60	41.6%	51	35.0%	37	25.5%	41	28.0%	18	12.4%	23	15.8%	6	4.3%	9	6.4%	7	5.1%
Apdzīvota vieta	Rīga	192	58.5%	128	38.8%	139	42.4%	46	14.1%	68	20.8%	32	9.7%	4	1.2%	26	7.8%	17	5.2%	13	3.9%
	cita pilsēta	177	51.2%	118	34.2%	139	40.1%	79	22.9%	75	21.6%	30	8.8%	22	6.5%	8	2.4%	26	7.5%	10	2.9%
	lauki	166	49.9%	130	39.2%	130	39.0%	73	21.9%	99	29.7%	30	8.9%	58	17.4%	22	6.7%	14	4.2%	24	7.3%

Bāze: visi respondenti, n=1007 Tabulas turpinājums nākamajā lpp.

Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums

T2. Ar kurām no šīm iestādēm Jūs pēdējo trīs gadu laikā esat saskāries/-usies, t.i., ar kurām iestādēm Jūs sazinājāties, saņēmt 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, saņēmt kādu tās pakalpojumu vai kārtojāt tajā lietas														Total	
		Iekšlietu ministrijas Informācijas centrs		Tiesas, tiesu administrācija (t.sk. rajonu (pilsētu) tiesas, apgabaltiesas un zemesgrāmatu nodaļas)		Pārtikas un veterinārais dienests (PVD)		Valsts policija		Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienests (NMPD, t.s. "ātrā palīdzība")		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 %		
Visi respondenti		12	1.2%	59	5.9%	67	6.6%	141	14.0%	272	27.0%	153	15.2%	6	.6%	1007	278.5%
Dzimums	Vīrietis	3	.7%	32	6.6%	32	6.6%	88	18.3%	105	21.7%	70	14.4%	2	.4%	481	281.5%
	Sieviete	8	1.6%	27	5.2%	35	6.6%	53	10.1%	167	31.8%	83	15.8%	4	.7%	526	275.7%
Vecums	18 - 24	3	2.5%	3	2.5%	5	4.4%	20	19.2%	18	16.9%	25	24.0%	1	.9%	104	241.2%
	25 - 34	2	1.0%	17	8.2%	18	8.4%	34	16.3%	51	24.2%	28	13.5%	3	1.4%	211	322.7%
	35 - 44	3	1.5%	10	5.1%	18	9.3%	34	17.8%	57	30.0%	24	12.9%			190	304.0%
	45 - 54	3	1.5%	16	8.6%	13	6.7%	23	12.2%	55	28.8%	22	11.6%	1	.5%	192	294.6%
	55 - 74	1	.4%	13	4.3%	14	4.5%	30	9.6%	91	29.3%	53	17.0%	1	.3%	310	235.4%
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā	5	1.3%	25	7.0%	29	8.2%	54	15.2%	108	30.2%	45	12.5%	3	.8%	358	313.4%
	Nē	7	1.0%	34	5.3%	37	5.7%	87	13.4%	164	25.2%	108	16.7%	3	.4%	649	259.2%
Izglītība	Pamatizglītība			4	4.3%	2	1.9%	8	7.6%	22	21.3%	34	34.0%			101	177.7%
	Vidējā, vidējā profesionālā	5	.9%	30	4.9%	37	6.0%	82	13.3%	160	25.8%	95	15.4%	5	.8%	620	263.1%
	Augstākā	6	2.2%	25	8.6%	28	9.7%	51	18.0%	91	31.6%	23	8.1%	1	.3%	286	347.3%
Tautība	Latvietis (-te)	11	1.8%	42	7.1%	49	8.2%	100	16.9%	164	27.8%	77	13.1%	1	.2%	591	304.2%
	Cits (-ta)	1	.2%	17	4.2%	18	4.3%	42	10.1%	108	25.9%	75	18.1%	5	1.1%	416	242.0%
Sarunvaloda ģimenē	Latviešu	11	1.7%	41	6.7%	52	8.4%	100	16.2%	176	28.6%	78	12.6%	2	.3%	615	302.6%
	Krievu	1	.2%	18	4.7%	15	3.9%	42	10.8%	96	24.7%	72	18.6%	4	1.0%	387	241.8%
	Citā											3	59.7%			5	160.1%
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	12	1.3%	55	6.3%	64	7.3%	123	14.2%	237	27.3%	115	13.2%	4	.5%	869	288.4%
	Respondenti bez LR pilsonības			4	3.1%	3	2.2%	18	13.4%	35	25.1%	38	27.3%	2	1.4%	138	215.7%
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	8	4.1%	19	10.0%	14	7.5%	33	17.5%	61	32.8%	19	10.4%			187	342.0%
	Privātajā sektorā	4	.8%	29	6.1%	39	8.1%	77	16.1%	104	21.7%	57	11.9%	4	.8%	478	290.0%
	Nestrādāju			11	3.4%	14	4.1%	32	9.3%	106	31.1%	76	22.3%	2	.6%	342	227.7%
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu ģimenes locekli (kvintīles)	Zemi ienākumi	1	.7%	7	5.6%	10	7.9%	16	12.2%	37	28.6%	21	15.9%			130	274.1%
	Vidēji zemi ienākumi			5	3.0%	7	4.2%	11	6.8%	43	25.5%	29	17.5%			167	234.7%
	Vidēji ienākumi			7	4.2%	8	4.5%	20	11.5%	54	31.5%	28	16.1%	1	.5%	172	256.7%
	Vidēji augsti ienākumi	2	1.4%	11	7.1%	8	5.1%	21	13.2%	47	29.1%	14	8.4%			162	299.9%
	Augsti ienākumi	3	1.7%	15	8.6%	16	9.4%	36	20.6%	47	26.9%	16	9.1%	1	.6%	173	312.4%
	Nezina/NA	6	2.7%	13	6.5%	17	8.4%	37	18.4%	44	21.7%	46	22.6%	4	1.9%	203	289.7%
Reģions	Rīga	6	1.9%	25	7.6%	17	5.1%	53	16.2%	86	26.3%	48	14.6%	4	1.2%	329	275.3%
	Pierīga	3	1.5%	9	5.0%	10	5.5%	22	12.0%	44	24.2%	24	13.0%	2	1.1%	182	262.6%
	Vidzeme			11	11.3%	8	8.2%	15	15.0%	36	36.0%	9	9.2%			100	350.7%
	Kurzeme	2	1.3%	5	3.7%	9	6.9%	22	17.0%	31	24.0%	29	22.8%			129	260.4%
	Zemgale			5	4.1%	9	7.0%	15	12.3%	30	24.5%	23	19.3%			121	257.2%
	Latgale	1	.7%	4	2.8%	14	9.7%	14	9.9%	44	30.6%	19	13.1%			145	289.5%
Apdzīvota vieta	Rīga	6	1.9%	25	7.6%	17	5.1%	53	16.2%	86	26.3%	48	14.6%	4	1.2%	329	275.3%
	cita pilsēta	4	1.0%	15	4.4%	17	5.1%	47	13.6%	88	25.6%	50	14.3%	1	.3%	345	262.3%
	lauki	2	.5%	19	5.8%	32	9.7%	41	12.3%	97	29.1%	55	16.6%	1	.3%	333	298.4%

Bāze: visi respondenti, n=1007

SKDS, 2016.gada novembris

Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums

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

		nesvērts skaits	kol %
Lūdzu, norādiet, ar kuru no šeit uzskaitītajām iestādēm Jūs saskārāties (sazinājāties, saņēmt kādu pakalpojumu vai kārtojāt lietas tajā) kā ar pēdējo?	Valsts ieņēmumu dienests (VID)	178	20.9%
	Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra (VSAA)	113	13.1%
	Ceļu satiksmes drošības direkcija (CSDD)	183	22.4%
	Nodarbinātības valsts aģentūra (NVA)	67	7.8%
	Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde (PMLP)	75	8.6%
	Valsts zemes dienests	16	1.9%
	Lauku atbalsta dienests (LAD)	22	2.6%
	Uzņēmumu reģistrs	4	.5%
	Veselības inspekcija	13	1.5%
	Valsts meža dienests	10	1.3%
	Iekšlietu ministrijas Informācijas centrs	1	.1%
	Tiesas, tiesu administrācija (t.sk. rajonu (pilsētu) tiesas, apgabaltiesas un zemesgrāmatu nodaļas)	13	1.6%
	Pārtikas un veterinārais dienests (PVD)	13	1.6%
	Valsts policija	29	3.5%
	Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienests (NMPD, t.s. "ātrā palīdzība")	105	12.2%
	Grūti pateikt/ NA	4	.4%
	Total	846	100.0%

Bāze: respondenti, kuri ir saskārušies ar kādu no iestādēm pēdējo trīs gadu laikā, n=846

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)	6	1.2%	35	6.7%	123	23.2%	293	54.6%	57	10.6%	20	3.7%	534	100.0%
Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra (VSAA)	2	.6%	4	1.1%	47	12.7%	237	62.6%	76	20.1%	11	3.0%	377	100.0%
Ceļu satiksmes drošības direkcija (CSDD)	2	.5%	7	1.8%	32	8.2%	250	62.9%	93	23.4%	13	3.2%	397	100.0%
Nodarbinātības valsts aģentūra (NVA)	5	2.5%	7	3.6%	50	25.5%	99	49.6%	31	15.3%	7	3.5%	199	100.0%
Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde (PMLP)			5	2.1%	26	10.8%	139	56.9%	63	26.3%	10	4.0%	243	100.0%
Valsts zemes dienests	2	2.4%	3	3.5%	17	19.1%	52	56.8%	13	14.1%	4	4.0%	91	100.0%
Lauku atbalsta dienests (LAD)	1	1.1%	3	3.9%	10	11.8%	51	61.3%	14	17.5%	4	4.4%	83	100.0%
Uzņēmumu reģistrs			6	11.0%	12	21.6%	30	56.3%	4	7.6%	2	3.6%	54	100.0%
Veselības inspekcija	3	5.1%	4	7.3%	22	37.5%	23	39.7%	1	1.6%	5	8.7%	58	100.0%
Valsts meža dienests	1	1.9%			3	6.2%	29	65.1%	10	22.8%	2	4.1%	45	100.0%
Iekšlietu ministrijas Informācijas centrs			2	16.6%	2	15.5%	6	51.9%			2	16.0%	12	100.0%
Tiesas, tiesu administrācija (t.sk. rajonu (pilsētu) tiesas, apgabaltiesas un zemesgrāmatu nodaļas)	7	12.0%	4	7.2%	23	39.6%	19	32.7%	1	1.5%	4	6.9%	58	100.0%
Pārtikas un veterinārais dienests (PVD)	3	4.7%	2	3.1%	15	22.4%	40	60.6%	3	4.4%	3	4.7%	66	100.0%
Valsts policija	6	4.1%	11	8.4%	44	31.6%	52	37.5%	19	14.1%	6	4.3%	138	100.0%
Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienests (NMPD) (t.s. "ātrā palīdzība")	5	1.7%	18	6.6%	45	16.3%	125	45.8%	72	26.3%	9	3.3%	274	100.0%

Bāze: respondenti, kuri saskārušies ar attiecīgo iestādi

Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums

T4. Lūdzu, pamēģiniet atcerēties savu saskarsmes pieredzi ar visām tām iestādēm, ar kurām Jūs pēdējo trīs gadu laikā esat sazinājies, saņemis 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)	41	7.8%	123	23.2%	350	65.2%	20	3.7%	534	100.0%
Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra (VSAA)	6	1.7%	47	12.7%	313	82.7%	11	3.0%	377	100.0%
Ceļu satiksmes drošības direkcija (CSDD)	9	2.3%	32	8.2%	343	86.3%	13	3.2%	397	100.0%
Nodarbinātības valsts aģentūra (NVA)	12	6.1%	50	25.5%	130	64.9%	7	3.5%	199	100.0%
Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde (PMLP)	5	2.1%	26	10.8%	202	83.2%	10	4.0%	243	100.0%
Valsts zemes dienests	5	5.9%	17	19.1%	65	71.0%	4	4.0%	91	100.0%
Lauku atbalsta dienests (LAD)	4	5.0%	10	11.8%	65	78.8%	4	4.4%	83	100.0%
Uzņēmumu reģistrs	6	11.0%	12	21.6%	34	63.8%	2	3.6%	54	100.0%
Veselības inspekcija	7	12.4%	22	37.5%	24	41.4%	5	8.7%	58	100.0%
Valsts meža dienests	1	1.9%	3	6.2%	39	87.8%	2	4.1%	45	100.0%
Iekšlietu ministrijas Informācijas centrs	2	16.6%	2	15.5%	6	51.9%	2	16.0%	12	100.0%
Tiesas, tiesu administrācija (t.sk. rajonu (pilsētu) tiesas, apgabaltiesas un zemesgrāmatu nodaļas)	11	19.2%	23	39.6%	20	34.3%	4	6.9%	58	100.0%
Pārtikas un veterinārais dienests (PVD)	5	7.9%	15	22.4%	43	65.0%	3	4.7%	66	100.0%
Valsts policija	17	12.5%	44	31.6%	71	51.6%	6	4.3%	138	100.0%
Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienests (NMPD) (t.s. "ātrā palīdzība")	23	8.3%	45	16.3%	197	72.1%	9	3.3%	274	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, saņemis 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?

	nesvērts skaits	vidējā vērtība	standartnovirze
Valsts ieņēmumu dienests (VID)	514	3.69	.80
Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra (VSAA)	366	4.04	.66
Ceļu satiksmes drošības direkcija (CSDD)	384	4.10	.66
Nodarbinātības valsts aģentūra (NVA)	192	3.74	.86
Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde (PMLP)	233	4.12	.68
Valsts zemes dienests	87	3.80	.83
Lauku atbalsta dienests (LAD)	79	3.94	.76
Uzņēmumu reģistrs	52	3.63	.79
Veselības inspekcija	53	3.28	.86
Valsts meža dienests	43	4.11	.69
Iekšlietu ministrijas Informācijas centrs	10	3.42	.84
Tiesas, tiesu administrācija (t.sk. rajonu (pilsētu) tiesas, apgabaltiesas un zemesgrāmatu nodaļas)	54	3.05	1.01
Pārtikas un veterinārais dienests (PVD)	63	3.60	.84
Valsts policija	132	3.51	.99
Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienests (NMPD) (t.s. "ātrā palīdzība")	265	3.91	.93

Bāze vidējai vērtībai: respondenti, kuri ir snieguši konkrētu atbildi (netiek ņemts vērā atbildes "Grūti pateikt/NA" minēšanas biežums). Vidējā vērtība aprēķināta skalā no "1" ("Ļoti slikti") līdz "5" ("Teicami").

Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums

T4.1. Lūdzu, pamēģiniet atcerēties savu saskarsmes pieredzi ar visām tām iestādēm, ar kurām Jūs pēdējo trīs gadu laikā esat sazinājies, saņemis 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)

		Valsts ieņēmumu dienests (VID)								Total				
		Drīzāk + ļoti slikti		Viduvēji		Teicami + labi		Grūti pateikt/ NA		nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits ^a	vidējā vērtība	standartnovirze
		nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %					
Visi respondenti		41	7.8%	123	23.2%	350	65.2%	20	3.7%	534	100.0%	514	3.69	.80
Dzimums	Vīrietis	22	9.8%	60	26.3%	136	59.9%	9	3.9%	227	100.0%	218	3.59	.85
	Sieviete	19	6.2%	63	20.5%	214	69.7%	11	3.6%	307	100.0%	296	3.78	.75
Vecums	18 - 24	7	14.5%	16	33.4%	26	52.1%			49	100.0%	49	3.41	.94
	25 - 34	9	7.3%	42	33.9%	73	57.9%	1	.9%	125	100.0%	124	3.56	.73
	35 - 44	9	8.7%	21	19.5%	73	67.4%	5	4.5%	108	100.0%	103	3.73	.87
	45 - 54	8	6.9%	21	18.0%	80	66.8%	10	8.3%	119	100.0%	109	3.80	.78
	55 - 74	8	6.2%	23	17.1%	98	73.5%	4	3.3%	133	100.0%	129	3.80	.75
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā	15	7.2%	43	20.1%	148	69.4%	7	3.4%	213	100.0%	206	3.74	.77
	Nē	26	8.3%	80	25.3%	202	62.4%	13	4.0%	321	100.0%	308	3.66	.83
Izglītība	Pamatizglītība	4	18.0%	6	24.6%	13	57.4%			23	100.0%	23	3.53	.96
	Vidējā, vidējā profesionālā	21	7.0%	67	22.3%	206	66.8%	12	3.9%	306	100.0%	294	3.74	.81
	Augstākā	16	8.0%	50	24.5%	131	63.6%	8	3.9%	205	100.0%	197	3.65	.78
Tautība	Latvietis (-te)	33	10.1%	81	24.4%	212	62.5%	10	3.0%	336	100.0%	326	3.64	.86
	Cits (-ta)	8	4.0%	42	21.1%	138	69.8%	10	5.1%	198	100.0%	188	3.79	.69
Sarunvaloda ģimenē	Latviešu	30	8.7%	86	24.5%	228	64.0%	10	2.8%	354	100.0%	344	3.68	.84
	Krievu	11	6.2%	37	20.7%	121	67.4%	10	5.6%	179	100.0%	169	3.71	.74
	Citā					1	100.0%			1	100.0%	1	4.00	.00
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	38	8.1%	116	24.3%	314	64.8%	14	2.9%	482	100.0%	468	3.68	.81
	Respondenti bez LR pilsonības	3	5.7%	7	13.3%	36	69.2%	6	11.7%	52	100.0%	46	3.87	.74
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	7	5.2%	27	20.3%	93	69.9%	6	4.6%	133	100.0%	127	3.80	.72
	Privātajā sektorā	30	10.8%	73	26.1%	171	60.4%	8	2.7%	282	100.0%	274	3.58	.86
	Nestrādāju	4	3.6%	23	19.3%	86	71.7%	6	5.3%	119	100.0%	113	3.87	.70
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu ģimenes locekli (kvintiles)	Zemi ienākumi	1	1.7%	16	26.7%	43	70.1%	1	1.5%	61	100.0%	60	3.80	.64
	Vidēji zemi ienākumi	7	10.2%	12	16.4%	50	68.0%	4	5.5%	73	100.0%	69	3.78	.86
	Vidēji ienākumi	7	8.3%	16	18.4%	58	66.5%	6	6.9%	87	100.0%	81	3.78	.86
	Vidēji augsti ienākumi	6	5.7%	26	25.5%	66	63.6%	5	5.1%	103	100.0%	98	3.67	.81
	Augsti ienākumi	9	7.8%	29	24.9%	76	64.1%	4	3.2%	118	100.0%	114	3.68	.80
	Nezina/NA	11	12.3%	24	26.1%	57	61.6%			92	100.0%	92	3.53	.80
Reģions	Rīga	20	10.6%	42	22.4%	117	60.7%	12	6.3%	191	100.0%	179	3.58	.84
	Pierīga	8	8.9%	28	30.1%	56	59.0%	2	2.0%	94	100.0%	92	3.68	.90
	Vidzeme	7	11.8%	13	21.0%	42	67.2%			62	100.0%	62	3.72	.89
	Kurzeme	3	4.3%	16	25.3%	44	67.1%	2	3.3%	65	100.0%	63	3.76	.71
	Zemgale	2	4.0%	10	18.9%	39	77.1%			51	100.0%	51	3.85	.77
	Latgale	1	1.5%	14	19.3%	52	73.5%	4	5.7%	71	100.0%	67	3.80	.52
Apdzīvota vieta	Rīga	20	10.6%	42	22.4%	117	60.7%	12	6.3%	191	100.0%	179	3.58	.84
	cita pilsēta	13	7.5%	43	24.2%	117	65.5%	5	2.9%	178	100.0%	173	3.74	.79
	lauki	8	5.1%	38	23.1%	116	70.0%	3	1.8%	165	100.0%	162	3.77	.76

Bāze: respondenti, kuri saskārušies ar Valsts ieņēmumu dienestu, n=514

a. Bāze vidējai vērtībai: respondenti, kuri ir snieguši konkrētu atbildi (netiek ņemts vērā atbildes "Grūti pateikt/NA" minēšanas biežums). Vidējā vērtība aprēķināta skalā no "1" ("Ļoti slikti") līdz

Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums

T4.2. Lūdzu, pamēģiniet atcerēties savu saskarsmes pieredzi ar visām tām iestādēm, ar kurām Jūs pēdējo trīs gadu laikā esat sazinājies, saņemis 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)

		Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra (VSAA)								Total					
		Drīzāk + ļoti slikti		Viduvēji		Teicami + labi		Grūti pateikt/ NA		nesvērts skaits	rindu %		nesvērts skaits ^a	vidējā vērtība	standartn ovirze
		nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %						
Visi respondenti		6	1.7%	47	12.7%	313	82.7%	11	3.0%	377	100.0%		366	4.04	.66
Dzimums	Vīrietis	5	3.5%	23	16.1%	107	76.1%	6	4.2%	141	100.0%		135	3.94	.76
	Sieviete	1	.4%	24	10.2%	206	87.3%	5	2.1%	236	100.0%		231	4.10	.57
Vecums	18 - 24	1	3.3%	6	22.4%	20	70.9%	1	3.3%	28	100.0%		27	3.85	.72
	25 - 34	1	1.2%	18	20.5%	68	74.8%	3	3.5%	90	100.0%		87	3.94	.67
	35 - 44	2	2.9%	5	6.4%	68	89.5%	1	1.2%	76	100.0%		75	4.15	.72
	45 - 54	1	1.6%	6	8.9%	60	85.3%	3	4.2%	70	100.0%		67	4.13	.64
	55 - 74	1	.9%	12	10.8%	97	85.4%	3	2.9%	113	100.0%		110	4.01	.60
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā	1	.6%	15	10.2%	127	85.9%	5	3.4%	148	100.0%		143	4.10	.58
	Nē	5	2.4%	32	14.3%	186	80.7%	6	2.7%	229	100.0%		223	3.99	.70
Izglītība	Pamatizglītība	2	9.0%	4	17.9%	15	73.1%			21	100.0%		21	3.93	.93
	Vidējā, vidējā profesionālā	3	1.5%	26	11.7%	189	84.1%	6	2.7%	224	100.0%		218	4.07	.65
	Augstākā	1	.9%	17	13.3%	109	81.8%	5	4.0%	132	100.0%		127	4.00	.62
Tautība	Latvietis (-te)	3	1.3%	29	12.5%	196	82.8%	8	3.4%	236	100.0%		228	4.04	.64
	Cits (-ta)	3	2.3%	18	13.0%	117	82.5%	3	2.3%	141	100.0%		138	4.04	.70
Sarunvaloda ģimenē	Latviešu	4	1.7%	28	11.4%	207	84.0%	7	2.9%	246	100.0%		239	4.06	.66
	Krievu	2	1.6%	19	15.1%	105	80.0%	4	3.2%	130	100.0%		126	3.98	.67
	Citā					1	100.0%			1	100.0%		1	5.00	.00
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	5	1.6%	40	12.2%	277	83.4%	9	2.7%	331	100.0%		322	4.04	.64
	Respondenti bez LR pilsonības	1	2.3%	7	15.6%	36	77.6%	2	4.6%	46	100.0%		44	3.99	.79
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)			11	11.1%	87	86.9%	2	2.1%	100	100.0%		98	4.11	.57
	Privātajā sektorā	4	2.7%	23	14.5%	129	79.7%	5	3.1%	161	100.0%		156	3.98	.70
	Nestrādāju	2	1.7%	13	11.4%	97	83.4%	4	3.5%	116	100.0%		112	4.06	.68
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu ģimenes locekli (kvintiles)	Zemi ienākumi	2	3.5%	6	10.6%	45	84.3%	1	1.6%	54	100.0%		53	4.06	.78
	Vidēji zemi ienākumi			5	9.3%	49	86.7%	2	4.0%	56	100.0%		54	4.22	.61
	Vidēji ienākumi	2	3.3%	4	6.2%	57	85.8%	3	4.8%	66	100.0%		63	4.04	.70
	Vidēji augsti ienākumi	1	1.6%	8	11.1%	59	84.4%	2	2.9%	70	100.0%		68	4.04	.61
	Augsti ienākumi	1	1.8%	10	17.3%	47	77.6%	2	3.3%	60	100.0%		58	3.95	.65
				14	20.5%	56	78.2%	1	1.3%	71	100.0%		70	3.95	.61
Reģions	Rīga	2	1.7%	26	21.0%	96	74.8%	3	2.5%	127	100.0%		124	3.90	.66
	Pierīga	1	1.9%	10	17.9%	44	76.6%	2	3.6%	57	100.0%		55	3.97	.68
	Vidzeme			4	7.3%	48	92.7%			52	100.0%		52	4.24	.58
	Kurzeme	1	2.8%	2	5.0%	36	89.5%	1	2.7%	40	100.0%		39	4.13	.76
	Zemgale	1	2.8%	2	4.7%	36	89.7%	1	2.8%	40	100.0%		39	4.04	.71
	Latgale	1	1.4%	3	4.9%	53	87.3%	4	6.4%	61	100.0%		57	4.15	.57
Apdzīvota vieta	Rīga	2	1.7%	26	21.0%	96	74.8%	3	2.5%	127	100.0%		124	3.90	.66
	cita pilsēta	2	1.8%	8	6.7%	106	87.9%	4	3.5%	120	100.0%		116	4.12	.69
	lauki	2	1.5%	13	9.9%	111	85.7%	4	2.9%	130	100.0%		126	4.09	.62

Bāze: respondenti, kuri saskārušies ar Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūru (VSAA), n=366

a. Bāze vidējai vērtībai: respondenti, kuri ir snieguši konkrētu atbildi (netiek ņemts vērā atbildes "Grūti pateikt/NA" minēšanas biežums). Vidējā vērtība aprēķināta skalā no "1" ("Ļoti slikti") līdz

Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums

T4.3. Lūdzu, pamēģiniet atcerēties savu saskarsmes pieredzi ar visām tām iestādēm, ar kurām Jūs pēdējo trīs gadu laikā esat sazināties, saņemis 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)

		Ceļu satiksmes drošības direkcija (CSDD)								Total				
		Drīzāk + ļoti slikti		Viduvēji		Teicami + labi		Grūti pateikt/ NA		nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits ^a	vidējā vērtība	standartn ovirze
		nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %					
Visi respondenti		9	2.3%	32	8.2%	343	86.3%	13	3.2%	397	100.0%	384	4.10	.66
Dzimums	Vīrietis	7	3.0%	21	9.1%	199	85.4%	6	2.5%	233	100.0%	227	4.08	.69
	Sieviete	2	1.2%	11	6.7%	144	87.8%	7	4.3%	164	100.0%	157	4.15	.62
Vecums														
18 - 24	18 - 24	1	2.0%	5	10.8%	41	87.2%			47	100.0%	47	4.07	.64
	25 - 34	1	1.0%	8	7.6%	98	90.5%	1	.9%	108	100.0%	107	4.14	.58
	35 - 44	2	2.5%	10	11.7%	70	82.6%	3	3.2%	85	100.0%	82	4.01	.70
	45 - 54	4	5.7%	2	2.9%	61	84.6%	5	6.8%	72	100.0%	67	4.10	.78
	55 - 74	1	1.2%	7	8.2%	73	85.8%	4	4.8%	85	100.0%	81	4.17	.63
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam														
Jā		4	2.2%	14	8.3%	150	87.2%	4	2.2%	172	100.0%	168	4.12	.67
Nē		5	2.4%	18	8.0%	193	85.6%	9	4.0%	225	100.0%	216	4.09	.66
Izglītība	Pamatzglītība			3	12.0%	20	83.6%	1	4.3%	24	100.0%	23	4.09	.59
	Vidējā, vidējā profesionālā	7	3.1%	20	8.8%	197	86.0%	5	2.1%	229	100.0%	224	4.06	.69
	Augstākā	2	1.5%	9	6.5%	126	87.3%	7	4.7%	144	100.0%	137	4.18	.62
Tautība	Latvietis (-te)	5	2.0%	17	6.7%	228	88.3%	8	3.0%	258	100.0%	250	4.15	.65
	Cits (-ta)	4	2.9%	15	10.9%	115	82.6%	5	3.6%	139	100.0%	134	4.02	.68
Sarunvaloda ģimenē	Latviešu	5	2.0%	17	6.5%	236	89.0%	7	2.6%	265	100.0%	258	4.14	.63
	Krievu	4	3.1%	15	11.6%	106	80.9%	6	4.5%	131	100.0%	125	4.04	.72
	Citā					1	100.0%			1	100.0%	1	4.00	.00
Pilsonības statuss	LR pilsoni	9	2.5%	30	8.2%	318	86.4%	11	2.9%	368	100.0%	357	4.11	.68
	Respondenti bez LR pilsonības			2	7.3%	25	85.7%	2	7.0%	29	100.0%	27	4.03	.44
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	1	1.3%	9	10.9%	72	84.5%	3	3.4%	85	100.0%	82	4.08	.62
	Privātajā sektorā	8	3.4%	16	6.9%	205	87.3%	6	2.5%	235	100.0%	229	4.08	.69
	Nestrādāju			7	9.3%	66	85.4%	4	5.3%	77	100.0%	73	4.22	.61
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu ģimenes locekli (kvintīles)	Zemi ienākumi			3	8.1%	35	91.9%			38	100.0%	38	4.15	.54
	Vidēji zemi ienākumi	2	3.6%	5	9.7%	43	82.8%	2	3.9%	52	100.0%	50	4.08	.72
	Vidēji ienākumi	1	1.8%	4	7.0%	49	86.1%	3	5.1%	57	100.0%	54	4.12	.61
	Vidēji augsti ienākumi			9	13.0%	64	85.8%	1	1.2%	74	100.0%	73	4.08	.58
	Augsti ienākumi	5	5.5%	5	5.4%	82	87.1%	2	2.0%	94	100.0%	92	4.08	.81
Nezina/NA		1	1.4%	6	6.9%	70	85.7%	5	6.0%	82	100.0%	77	4.15	.60
Reģions	Rīga	3	2.4%	15	11.6%	115	83.9%	3	2.1%	136	100.0%	133	4.08	.68
	Pierīga	3	4.5%			64	91.3%	3	4.2%	70	100.0%	67	4.11	.70
	Vidzeme	1	1.9%	4	9.1%	40	89.0%			45	100.0%	45	4.16	.66
	Kurzeme			5	11.5%	36	83.7%	2	4.8%	43	100.0%	41	4.18	.63
	Zemgale	1	1.6%			53	98.4%			54	100.0%	54	4.27	.63
	Latgale	1	2.1%	8	15.6%	35	72.5%	5	9.8%	49	100.0%	44	3.85	.56
Apdzīvota vieta	Rīga	3	2.4%	15	11.6%	115	83.9%	3	2.1%	136	100.0%	133	4.08	.68
	cita pilsēta	5	3.8%	10	7.0%	116	86.4%	4	2.8%	135	100.0%	131	4.09	.74
	lauki	1	.7%	7	5.7%	112	88.9%	6	4.7%	126	100.0%	120	4.15	.54

Bāze: respondenti, kuri saskārušies ar Ceļu satiksmes drošības direkciju (CSDD), n=384

a. Bāze vidējai vērtībai: respondenti, kuri ir snieguši konkrētu atbildi (netiek ņemts vērā atbildes "Grūti pateikt/NA" minēšanas biežums). Vidējā vērtība aprēķināta skalā no "1" ("Ļoti slikti") līdz

Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums

T4.4. Lūdzu, pamēģiniet atcerēties savu saskarsmes pieredzi ar visām tām iestādēm, ar kurām Jūs pēdējo trīs gadu laikā esat sazinājies, saņemis 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)

		Nodarbinātības valsts aģentūra (NVA)								Total				
		Drīzāk + ļoti slikti		Viduvēji		Teicami + labi		Grūti pateikt/ NA				nesvērts skaits ^a	vidējā vērtība	standart novirze
		nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %			
Visi respondenti		12	6.1%	50	25.5%	130	64.9%	7	3.5%	199	100%	192	3.74	.86
Dzimums	Vīrietis	6	7.6%	25	32.5%	43	56.1%	3	3.7%	77	100%	74	3.59	.85
	Sieviete	6	5.0%	25	20.4%	87	71.4%	4	3.3%	122	100%	118	3.86	.85
Vecums	18 - 24	2	10.1%	6	29.9%	11	54.4%	1	5.6%	20	100%	19	3.57	1.03
	25 - 34	1	1.8%	17	32.4%	32	60.3%	3	5.6%	53	100%	50	3.73	.69
	35 - 44	4	9.4%	9	22.8%	28	67.8%			41	100%	41	3.74	.99
	45 - 54	3	8.1%	6	15.4%	30	71.6%	2	4.9%	41	100%	39	3.86	.84
	55 - 74	2	4.6%	12	27.3%	29	66.0%	1	2.2%	44	100%	43	3.72	.88
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā	3	3.7%	16	21.1%	57	71.4%	3	3.8%	79	100%	76	3.84	.81
	Nē	9	7.6%	34	28.4%	73	60.7%	4	3.3%	120	100%	116	3.68	.89
Izglītība	Pamatizglītība	1	6.7%	5	28.0%	11	65.3%			17	100%	17	3.83	.90
	Vidējā, vidējā profesionālā	5	4.1%	30	24.1%	90	68.8%	4	3.1%	129	100%	125	3.80	.81
	Augstākā	6	10.8%	15	28.4%	29	55.2%	3	5.6%	53	100%	50	3.57	.96
Tautība	Latvietis (-te)	5	4.1%	28	23.6%	82	68.1%	5	4.2%	120	100%	115	3.81	.80
	Cits (-ta)	7	9.1%	22	28.5%	48	59.9%	2	2.5%	79	100%	77	3.64	.94
Sarunvaloda ģimenē	Latviešu	5	3.9%	29	23.3%	86	68.7%	5	4.0%	125	100%	120	3.83	.80
	Krievu	7	9.8%	21	29.7%	43	57.8%	2	2.7%	73	100%	71	3.57	.93
	Citā					1	100%			1	100%	1	5.00	.00
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	9	5.1%	44	25.3%	118	66.3%	6	3.3%	177	100%	171	3.77	.84
	Respondenti bez LR pilsonības	3	14.0%	6	27.8%	12	53.6%	1	4.6%	22	100%	21	3.51	1.02
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)			8	29.9%	17	62.4%	2	7.7%	27	100%	25	3.88	.73
	Privātajā sektorā	4	4.4%	25	30.3%	53	61.8%	3	3.5%	85	100%	82	3.65	.76
	Nestrādāju	8	9.7%	17	19.4%	60	68.7%	2	2.2%	87	100%	85	3.79	.98
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu ģimenes locekli (kvintiles)	Zemi ienākumi	7	16.7%	9	20.6%	27	62.8%			43	100%	43	3.60	1.20
	Vidēji zemi ienākumi	1	3.7%	3	10.6%	25	82.1%	1	3.7%	30	100%	29	4.04	.71
	Vidēji ienākumi			12	40.4%	18	56.6%	1	3.0%	31	100%	30	3.78	.77
	Vidēji augsti ienākumi			3	12.4%	20	83.4%	1	4.3%	24	100%	23	4.00	.52
	Augsti ienākumi	1	3.6%	9	36.5%	13	52.0%	2	7.9%	25	100%	23	3.57	.65
	Nezina/NA	3	6.5%	14	30.9%	27	58.4%	2	4.2%	46	100%	44	3.61	.81
Reģions	Rīga	5	10.7%	18	39.5%	20	43.5%	3	6.3%	46	100%	43	3.37	.81
	Pierīga	3	9.5%	10	32.2%	19	58.3%			32	100%	32	3.57	1.00
	Vidzeme	1	3.1%	4	12.7%	29	84.2%			34	100%	34	4.07	.72
	Kurzeme	1	4.0%	4	14.8%	20	77.0%	1	4.2%	26	100%	25	3.89	.85
	Zemgale			4	18.0%	20	82.0%			24	100%	24	4.03	.63
	Latgale	2	5.5%	10	26.5%	22	60.0%	3	8.1%	37	100%	34	3.74	.89
Apdzīvota vieta	Rīga	5	10.7%	18	39.5%	20	43.5%	3	6.3%	46	100%	43	3.37	.81
	cita pilsēta	6	7.6%	18	22.5%	53	66.0%	3	3.9%	80	100%	77	3.75	.97
	lauki	1	1.5%	14	20.0%	57	77.3%	1	1.3%	73	100%	72	3.96	.68

Bāze: respondenti, kuri saskārušies ar Nodarbinātības valsts aģentūru (NVA), n=192

a. Bāze vidējai vērtībai: respondenti, kuri ir snieguši konkrētu atbildi (netiek ņemts vērā atbildes "Grūti pateikt/NA" minēšanas biežums). Vidējā vērtība aprēķināta skalā no "1" ("Ļoti slikti")

Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums

T4.5. Lūdzu, pamēģiniet atcerēties savu saskarsmes pieredzi ar visām tām iestādēm, ar kurām Jūs pēdējo trīs gadu laikā esat sazinājies, saņemis 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)

		Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde (PMLP)								Total				
		Drīzāk + ļoti slikti		Viduvēji		Teicami + labi		Grūti pateikt/ NA				nesvērts skaits ^a	vidējā vērtība	standart novirze
		nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %			
Visi respondenti		5	2.1%	26	10.8%	202	83.2%	10	4.0%	243	100%	233	4.12	.68
Dzimums	Vīrietis	2	2.2%	13	13.5%	80	83.3%	1	1.0%	96	100%	95	4.11	.71
	Sieviete	3	2.0%	13	8.7%	122	83.1%	9	6.2%	147	100%	138	4.13	.66
Vecums	18 - 24			5	19.3%	21	80.7%			26	100%	26	4.04	.67
	25 - 34	1	1.6%	5	8.0%	55	88.9%	1	1.5%	62	100%	61	4.14	.62
	35 - 44	2	4.8%	7	15.5%	33	73.4%	3	6.3%	45	100%	42	4.05	.84
	45 - 54	1	1.9%	3	5.8%	44	88.3%	2	4.0%	50	100%	48	4.23	.65
	55 - 74	1	1.6%	6	10.4%	49	81.8%	4	6.3%	60	100%	56	4.09	.64
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā	1	1.0%	10	10.0%	85	84.3%	5	4.7%	101	100%	96	4.14	.63
	Nē	4	2.9%	16	11.3%	117	82.4%	5	3.4%	142	100%	137	4.11	.72
Izglītība	Pamatizglītība	1	9.3%	2	16.2%	9	74.5%			12	100%	12	4.01	.98
	Vidējā, vidējā profesionālā	2	1.5%	15	11.2%	112	83.0%	6	4.2%	135	100%	129	4.12	.66
	Augstākā	2	2.0%	9	9.4%	81	84.5%	4	4.1%	96	100%	92	4.13	.66
Tautība	Latvietis (-te)	3	2.1%	15	10.2%	121	83.1%	7	4.6%	146	100%	139	4.14	.68
	Cits (-ta)	2	2.1%	11	11.7%	81	83.2%	3	3.0%	97	100%	94	4.09	.68
Sarunvaloda ģimenē	Latviešu	3	2.0%	16	10.5%	126	83.1%	7	4.4%	152	100%	145	4.13	.68
	Krievu	2	2.3%	10	11.4%	75	83.1%	3	3.2%	90	100%	87	4.10	.68
	Citā					1	100%			1	100%	1	4.00	.00
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	3	1.5%	19	9.1%	179	85.3%	9	4.1%	210	100%	201	4.17	.65
	Respondenti bez LR pilsonības	2	6.2%	7	21.2%	23	69.6%	1	3.1%	33	100%	32	3.77	.75
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	1	1.6%	8	13.2%	48	78.9%	4	6.4%	61	100%	57	4.12	.70
	Privātajā sektorā	2	1.8%	12	10.2%	99	84.8%	4	3.2%	117	100%	113	4.11	.65
	Nestrādāju	2	3.2%	6	9.5%	55	84.2%	2	3.0%	65	100%	63	4.13	.72
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu ģimenes locekli (kvintiles)	Zemi ienākumi			3	10.4%	25	89.6%			28	100%	28	4.18	.61
	Vidēji zemi ienākumi	2	5.2%	8	21.5%	28	70.8%	1	2.5%	39	100%	38	3.90	.82
	Vidēji ienākumi			3	8.2%	29	81.4%	4	10.4%	36	100%	32	4.30	.63
	Vidēji augsti ienākumi			6	11.1%	46	88.9%			52	100%	52	4.20	.63
	Augsti ienākumi	3	7.4%	3	7.2%	34	82.8%	1	2.5%	41	100%	40	4.08	.83
	Nezina/NA			3	6.7%	40	85.1%	4	8.1%	47	100%	43	4.07	.47
Reģions	Rīga	3	4.1%	8	12.0%	57	82.4%	1	1.4%	69	100%	68	3.97	.69
	Pierīga	2	4.4%	4	8.1%	42	81.9%	3	5.6%	51	100%	48	4.15	.77
	Vidzeme			1	3.4%	29	96.6%			30	100%	30	4.57	.57
	Kurzeme			8	24.9%	23	71.8%	1	3.3%	32	100%	31	3.88	.63
	Zemgale			1	4.7%	19	95.3%			20	100%	20	4.11	.45
	Latgale			4	9.8%	32	78.6%	5	11.6%	41	100%	36	4.16	.61
Apdzīvota vieta	Rīga	3	4.1%	8	12.0%	57	82.4%	1	1.4%	69	100%	68	3.97	.69
	cita pilsēta	2	3.0%	8	10.3%	62	82.8%	3	3.9%	75	100%	72	4.08	.70
	lauki			10	10.3%	83	83.9%	6	5.8%	99	100%	93	4.25	.64

Bāze: respondenti, kuri saskārušies ar Pilsonības un migrācijas lietu pārvaldi (PMLP), n=233

a. Bāze vidējai vērtībai: respondenti, kuri ir snieguši konkrētu atbildi (netiek ņemts vērā atbildes "Grūti pateikt/NA" minēšanas biežums). Vidējā vērtība aprēķināta skalā no "1" ("Ļoti slikti")

Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums

T4.6. Lūdzu, pamēģiniet atcerēties savu saskarsmes pieredzi ar visām tām iestādēm, ar kurām Jūs pēdējo trīs gadu laikā esat sazinājies, saņemis 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

		Valsts zemes dienests								Total					
		Drīzāk + ļoti slikti		Viduvēji		Teicami + labi		Grūti pateikt/ NA		nesvērts skaits	rindu %				
		nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %						
Visi respondenti		5	5.9%	17	19.1%	65	71.0%	4	4.0%	91	100.0%	87	3.80	.83	
Dzimums	Vīrietis	4	9.9%	10	24.5%	27	65.6%			41	100.0%	41	3.65	.97	
	Sieviete	1	2.1%	7	13.9%	38	76.1%	4	7.9%	50	100.0%	46	3.95	.63	
Vecums	18 - 24			1	22.7%	3	77.3%			4	100.0%	4	3.77	.49	
	25 - 34			1	4.9%	21	95.1%			22	100.0%	22	4.09	.43	
	35 - 44	2	9.2%	5	24.0%	14	62.8%	1	4.0%	22	100.0%	21	3.65	.80	
	45 - 54	1	4.7%	3	14.0%	17	73.2%	2	8.0%	23	100.0%	21	3.98	.79	
	55 - 74	2	11.1%	7	34.2%	10	50.0%	1	4.6%	20	100.0%	19	3.45	1.15	
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā	2	5.3%	4	10.8%	31	79.2%	2	4.7%	39	100.0%	37	3.83	.61	
	Nē	3	6.3%	13	25.4%	34	64.7%	2	3.5%	52	100.0%	50	3.78	.97	
Izglītība	Pamatizglītība	1	55.2%					1	44.8%	2	100.0%	1	1.00	.00	
	Vidējā, vidējā profesionālā	3	6.6%	12	24.3%	33	65.5%	2	3.7%	50	100.0%	48	3.75	.87	
	Augstākā	1	2.5%	5	13.5%	32	81.7%	1	2.4%	39	100.0%	38	3.94	.61	
Tautība	Latvietis (-te)	4	6.9%	10	16.6%	46	73.6%	2	2.9%	62	100.0%	60	3.82	.82	
	Cits (-ta)	1	3.7%	7	24.5%	19	65.4%	2	6.4%	29	100.0%	27	3.76	.86	
Sarunvaloda ģimenē	Latviešu	4	6.8%	10	16.3%	47	74.0%	2	2.9%	63	100.0%	61	3.84	.83	
	Krievu	1	3.8%	7	25.5%	18	64.1%	2	6.6%	28	100.0%	26	3.71	.83	
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	5	6.3%	15	18.0%	63	73.5%	2	2.1%	85	100.0%	83	3.80	.83	
	Respondenti bez LR pilsonības			2	34.7%	2	33.8%	2	31.6%	6	100.0%	4	3.72	.93	
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	1	3.4%	7	23.5%	20	66.7%	2	6.4%	30	100.0%	28	3.71	.60	
	Privātajā sektorā	3	7.3%	10	23.8%	28	64.7%	2	4.1%	43	100.0%	41	3.72	.87	
	Nestrādāju	1	6.4%			17	93.6%			18	100.0%	18	4.13	.97	
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu ģimenes locekli (kvintiles)	Zemi ienākumi					8	90.0%	1	10.0%	9	100.0%	8	4.13	.36	
	Vidēji zemi ienākumi			3	30.9%	7	69.1%			10	100.0%	10	4.18	.92	
	Vidēji ienākumi	3	25.1%	1	8.5%	9	66.4%			13	100.0%	13	3.40	1.16	
	Vidēji augsti ienākumi			8	42.7%	10	52.6%	1	4.8%	19	100.0%	18	3.60	.60	
	Augsti ienākumi	1	5.6%	4	21.0%	13	68.6%	1	4.8%	19	100.0%	18	3.77	.96	
	Nezina/NA	1	5.1%	1	5.2%	18	85.3%	1	4.4%	21	100.0%	20	3.94	.62	
Reģions	Rīga			12	38.5%	18	58.6%	1	2.9%	31	100.0%	30	3.67	.60	
	Pierīga	4	27.6%	2	14.5%	8	52.0%	1	6.0%	15	100.0%	14	3.39	1.28	
	Vidzeme	1	18.2%			5	81.8%			6	100.0%	6	3.45	1.26	
	Kurzeme			2	22.8%	6	66.2%	1	11.0%	9	100.0%	8	4.13	.85	
	Zemgale					12	100.0%			12	100.0%	12	4.26	.46	
	Latgale			1	5.9%	16	89.0%	1	5.1%	18	100.0%	17	4.05	.43	
Apdzīvota vieta	Rīga			12	38.5%	18	58.6%	1	2.9%	31	100.0%	30	3.67	.60	
	cita pilsēta	1	3.6%	3	10.1%	25	80.3%	2	6.1%	31	100.0%	29	3.95	.80	
	lauki	4	14.7%	2	7.4%	22	74.8%	1	3.1%	29	100.0%	28	3.80	1.05	

Bāze: respondenti, kuri saskārušies ar Valsts zemes dienestu, n=87

a. Bāze vidējai vērtībai: respondenti, kuri ir snieguši konkrētu atbildi (netiek ņemts vērā atbildes "Grūti pateikt/NA" minēšanas biežums). Vidējā vērtība aprēķināta skalā no "1" ("Ļoti slikti") līdz

Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums

T4.7. Lūdzu, pamēģiniet atcerēties savu saskarsmes pieredzi ar visām tām iestādēm, ar kurām Jūs pēdējo trīs gadu laikā esat sazinājies, saņemis 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)

		Lauku atbalsta dienests (LAD)								Total				
		Drīzāk + ļoti slikti		Viduvēji		Teicami + labi		Grūti pateikt/ NA		nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits ^a	vidējā vērtība	standartnovirze
		nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %					
Visi respondenti		4	5.0%	10	11.8%	65	78.8%	4	4.4%	83	100%	79	3.94	.76
Dzimums	Vīrietis	2	5.1%	5	11.9%	34	83.0%			41	100%	41	4.02	.76
	Sieviete	2	4.9%	5	11.7%	31	74.0%	4	9.5%	42	100%	38	3.84	.76
Vecums	18 - 24			2	50.5%	2	49.5%			4	100%	4	3.50	.58
	25 - 34	1	7.0%			14	87.2%	1	5.8%	16	100%	15	4.13	.77
	35 - 44	3	23.0%			9	69.9%	1	7.1%	13	100%	12	3.60	1.22
	45 - 54			4	17.1%	18	75.3%	2	7.6%	24	100%	22	4.05	.66
	55 - 74			4	14.8%	22	85.2%			26	100%	26	3.97	.53
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā	2	6.8%	2	7.1%	22	76.2%	3	9.9%	29	100%	26	3.94	.89
	Nē	2	4.1%	8	14.2%	43	80.1%	1	1.6%	54	100%	53	3.94	.70
Izglītība	Pamatizglītība					3	100%			3	100%	3	4.00	.00
	Vidējā, vidējā profesionālā	2	4.0%	6	11.4%	41	79.4%	3	5.2%	52	100%	49	4.01	.71
	Augstākā	2	7.4%	4	13.9%	21	75.3%	1	3.4%	28	100%	27	3.82	.88
Tautība	Latvietis (-te)	3	4.6%	10	13.9%	54	77.6%	3	3.9%	70	100%	67	3.90	.69
	Cits (-ta)	1	7.3%			11	85.4%	1	7.3%	13	100%	12	4.18	1.09
Sarunvaloda ģimenē	Latviešu	3	4.4%	10	13.5%	56	78.3%	3	3.8%	72	100%	69	3.92	.69
	Krievu	1	8.9%			9	82.1%	1	8.9%	11	100%	10	4.11	1.19
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	4	5.0%	10	11.8%	65	78.8%	4	4.4%	83	100%	79	3.94	.76
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)			4	20.0%	13	70.2%	2	9.7%	19	100%	17	3.96	.65
	Privātajā sektorā	4	9.5%	4	9.4%	34	78.9%	1	2.1%	43	100%	42	3.93	.92
	Nestrādāju			2	9.5%	18	86.0%	1	4.5%	21	100%	20	3.96	.40
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu ģimenes locekli (kvintīles)	Zemi ienākumi	1	7.9%	2	16.6%	9	75.5%			12	100%	12	3.69	.98
	Vidēji zemi ienākumi			2	11.6%	15	83.3%	1	5.1%	18	100%	17	4.05	.55
	Vidēji ienākumi	2	22.3%			8	77.7%			10	100%	10	3.85	1.14
	Vidēji augsti ienākumi			4	29.4%	8	63.6%	1	7.0%	13	100%	12	3.77	.62
	Augsti ienākumi			1	9.3%	8	90.7%			9	100%	9	4.15	.59
	Nezina/NA	1	4.7%	1	5.1%	17	81.4%	2	8.9%	21	100%	19	4.06	.71
Reģions	Rīga	1	24.5%	1	23.7%	2	51.8%			4	100%	4	3.27	.96
	Pierīga			2	16.9%	8	74.8%	1	8.3%	11	100%	10	3.92	.56
	Vidzeme	1	7.3%	1	6.6%	13	86.1%			15	100%	15	4.06	.81
	Kurzeme			2	16.2%	10	83.8%			12	100%	12	3.93	.52
	Zemgale	1	6.1%	1	5.8%	16	88.1%			18	100%	18	4.04	.74
	Latgale	1	4.1%	3	13.4%	16	70.2%	3	12.3%	23	100%	20	3.91	.90
Apdzīvota vieta	Rīga	1	24.5%	1	23.7%	2	51.8%			4	100%	4	3.27	.96
	cita pilsēta	2	9.3%	5	21.1%	13	57.1%	3	12.6%	23	100%	20	3.55	.89
	lauki	1	2.0%	4	7.4%	50	89.0%	1	1.6%	56	100%	55	4.13	.62

Bāze: respondenti, kuri saskārušies ar Lauku atbalsta dienestu (LAD), n=79

a. Bāze vidējai vērtībai: respondenti, kuri ir snieguši konkrētu atbildi (netiek ņemts vērā atbildes "Grūti pateikt/NA" minēšanas biežums). Vidējā vērtība aprēķināta skalā no "1" ("Ļoti slikti") līdz "5" ("Teicami").

Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums

T4.8. Lūdzu, pamēģiniet atcerēties savu saskarsmes pieredzi ar visām tām iestādēm, ar kurām Jūs pēdējo trīs gadu laikā esat sazinājies, saņemis 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

		Uzņēmumu reģistrs								Total				
		Drīzāk + ļoti slikti		Viduvēji		Teicami + labi		Grūti pateikt/ NA				nesvērts skaits ^a	vidējā vērtība	standart novirze
		nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %			
Visi respondenti		6	11.0%	12	21.6%	34	63.8%	2	3.6%	54	100%	52	3.63	.79
Dzimums	Vīrietis	3	9.0%	6	17.9%	23	70.0%	1	3.0%	33	100%	32	3.72	.77
	Sieviete	3	14.6%	6	28.2%	11	52.5%	1	4.7%	21	100%	20	3.45	.83
Vecums	18 - 24	1	54.5%	1	45.5%					2	100%	2	2.46	.73
	25 - 34	3	13.9%	5	22.3%	13	63.8%			21	100%	21	3.69	.96
	35 - 44	1	12.7%			6	87.3%			7	100%	7	3.75	.71
	45 - 54	1	7.8%	5	35.9%	7	49.9%	1	6.4%	14	100%	13	3.45	.67
	55 - 74			1	11.0%	8	78.0%	1	10.9%	10	100%	9	3.88	.35
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā	3	11.5%	2	8.1%	18	76.7%	1	3.7%	24	100%	23	3.81	.83
	Nē	3	10.5%	10	32.5%	16	53.4%	1	3.6%	30	100%	29	3.48	.75
Izglītība	Pamatizglītība					1	100%			1	100%	1	4.00	.00
	Vidējā, vidējā profesionālā	2	11.5%	3	15.5%	12	68.1%	1	5.0%	18	100%	17	3.66	.79
	Augstākā	4	11.1%	9	25.4%	21	60.5%	1	3.0%	35	100%	34	3.60	.82
Tautība	Latvietis (-te)	5	13.7%	10	26.3%	20	54.7%	2	5.3%	37	100%	35	3.52	.86
	Cits (-ta)	1	5.3%	2	11.7%	14	83.1%			17	100%	17	3.84	.62
Sarunvaloda ģimenē	Latviešu	5	14.1%	10	27.1%	19	53.3%	2	5.5%	36	100%	34	3.50	.87
	Krievu	1	5.0%	2	11.0%	15	84.1%			18	100%	18	3.85	.60
Pilsonības statuss	LR pilsoni	6	11.6%	11	20.8%	32	63.7%	2	3.8%	51	100%	49	3.63	.81
	Respondenti bez LR pilsonības			1	34.1%	2	65.9%			3	100%	3	3.66	.58
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	2	23.8%	1	9.7%	5	55.8%	1	10.6%	9	100%	8	3.36	.94
	Privātajā sektorā	2	4.8%	10	24.7%	26	67.8%	1	2.7%	39	100%	38	3.73	.69
	Nestrādāju	2	33.0%	1	17.3%	3	49.7%			6	100%	6	3.31	1.18
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu ģimenes locekli (kvintiles)	Zemi ienākumi	1	18.4%			4	81.6%			5	100%	5	3.63	.86
	Vidēji zemi ienākumi			2	69.8%	1	30.2%			3	100%	3	3.60	1.11
	Vidēji ienākumi	1	15.5%			4	67.3%	1	17.2%	6	100%	5	3.63	.87
	Vidēji augsti ienākumi	3	43.2%	2	28.0%	2	28.8%			7	100%	7	2.86	.90
	Augsti ienākumi	1	5.0%	5	21.1%	16	73.9%			22	100%	22	3.79	.69
	Nezina/NA			3	26.9%	7	65.0%	1	8.0%	11	100%	10	3.81	.63
Reģions	Rīga	1	4.4%	5	20.3%	18	75.3%			24	100%	24	3.75	.61
	Pierīga	2	17.8%	3	27.3%	4	36.6%	2	18.3%	11	100%	9	3.46	1.13
	Vidzeme	2	39.0%			3	61.0%			5	100%	5	3.22	1.08
	Kurzeme			2	36.0%	3	64.0%			5	100%	5	3.86	.84
	Zemgale					3	100%			3	100%	3	4.00	.00
	Latgale	1	15.3%	2	34.0%	3	50.7%			6	100%	6	3.35	.80
Apdzīvota vieta	Rīga	1	4.4%	5	20.3%	18	75.3%			24	100%	24	3.75	.61
	cita pilsēta	1	11.6%	1	10.3%	6	78.1%			8	100%	8	3.80	.87
	lauki	4	18.3%	6	27.1%	10	45.5%	2	9.1%	22	100%	20	3.40	.94

Bāze: respondenti, kuri saskārušies ar Uzņēmumu reģistru, n=52

a. Bāze vidējai vērtībai: respondenti, kuri ir snieguši konkrētu atbildi (netiek ņemts vērā atbildes "Grūti pateikt/NA" minēšanas biežums). Vidējā vērtība aprēķināta skalā no "1" ("Ļoti slikti")

Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums

T4.9. Lūdzu, pamēģiniet atcerēties savu saskarsmes pieredzi ar visām tām iestādēm, ar kurām Jūs pēdējo trīs gadu laikā esat sazinājies, saņemis 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

		Veselības inspekcija								Total				
		Drīzāk + ļoti slikti		Viduvēji		Teicami + labi		Grūti pateikt/ NA				nesvērts skaits ^a	vidējā vērtība	standart novirze
		nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %			
Visi respondenti		7	12.4%	22	37.5%	24	41.4%	5	8.7%	58	100%	53	3.28	.86
Dzimums	Vīrietis	4	21.0%	5	26.6%	8	42.2%	2	10.3%	19	100%	17	3.18	.95
	Sieviete	3	7.5%	17	43.8%	16	40.9%	3	7.9%	39	100%	36	3.34	.82
Vecums	18 - 24	2	34.6%	2	30.8%	1	16.2%	1	18.4%	6	100%	5	2.58	1.15
	25 - 34	1	13.8%	3	37.8%	4	48.5%			8	100%	8	3.21	1.06
	35 - 44			5	69.6%	2	30.4%			7	100%	7	3.30	.49
	45 - 54	2	13.8%	2	13.7%	10	66.2%	1	6.3%	15	100%	14	3.49	.93
	55 - 74	2	9.5%	10	44.3%	7	32.0%	3	14.3%	22	100%	19	3.31	.75
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā	3	13.2%	8	35.2%	9	38.5%	3	13.1%	23	100%	20	3.19	.95
	Nē	4	11.9%	14	39.1%	15	43.3%	2	5.7%	35	100%	33	3.34	.81
Izglītība	Pamatizglītība	1	26.3%	1	25.2%	1	25.3%	1	23.1%	4	100%	3	2.99	.98
	Vidējā, vidējā profesionālā	5	13.4%	17	46.2%	11	29.3%	4	11.1%	37	100%	33	3.15	.86
	Augstākā	1	6.7%	4	22.0%	12	71.3%			17	100%	17	3.58	.83
Tautība	Latvietis (-te)	6	15.3%	13	31.9%	16	40.1%	5	12.7%	40	100%	35	3.20	.93
	Cits (-ta)	1	6.1%	9	49.9%	8	44.1%			18	100%	18	3.43	.71
Sarunvaloda ģimenē	Latviešu	6	15.3%	14	34.8%	16	40.1%	4	9.8%	40	100%	36	3.19	.92
	Krievu	1	6.1%	8	43.5%	8	44.1%	1	6.3%	18	100%	17	3.46	.72
Pilsonības statuss	LR pilsoni	7	13.3%	19	34.7%	23	42.6%	5	9.4%	54	100%	49	3.28	.89
	Respondenti bez LR pilsonības			3	76.5%	1	23.5%			4	100%	4	3.23	.49
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	1	6.9%	5	28.6%	9	52.0%	2	12.5%	17	100%	15	3.50	.96
	Privātajā sektorā	4	20.2%	9	48.0%	6	31.7%			19	100%	19	3.02	.92
	Nestrādāju	2	9.7%	8	35.0%	9	41.8%	3	13.5%	22	100%	19	3.37	.70
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu ģimenes locekli (kvintiles)	Zemi ienākumi	2	21.0%	5	48.4%	3	30.6%			10	100%	10	3.10	.75
	Vidēji zemi ienākumi	1	16.5%	1	19.7%	4	63.8%			6	100%	6	3.47	.84
	Vidēji ienākumi			5	63.7%	2	24.1%	1	12.2%	8	100%	7	3.27	.48
	Vidēji augsti ienākumi	1	11.2%	3	36.5%	4	52.3%			8	100%	8	3.42	1.15
	Augsti ienākumi	1	11.4%	3	28.4%	5	50.2%	1	10.0%	10	100%	9	3.30	1.05
	Nezina/NA	2	12.7%	5	30.3%	6	37.7%	3	19.2%	16	100%	13	3.24	.92
Reģions	Rīga	1	6.6%	6	33.8%	8	47.0%	2	12.6%	17	100%	15	3.45	.94
	Pierīga	2	13.6%	7	51.6%	3	20.8%	2	14.0%	14	100%	12	3.01	.83
	Vidzeme	2	26.2%	2	25.6%	3	36.3%	1	11.9%	8	100%	7	3.12	.90
	Kurzeme	1	14.0%	3	41.1%	3	45.0%			7	100%	7	3.17	1.08
	Zemgale					3	100%			3	100%	3	4.00	.00
	Latgale	1	11.6%	4	43.3%	4	45.1%			9	100%	9	3.34	.71
Apdzīvota vieta	Rīga	1	6.6%	6	33.8%	8	47.0%	2	12.6%	17	100%	15	3.45	.94
	cita pilsēta	5	18.9%	11	40.1%	10	37.4%	1	3.6%	27	100%	26	3.12	.90
	lauki	1	7.4%	5	37.2%	6	41.9%	2	13.5%	14	100%	12	3.40	.67

Bāze: respondenti, kuri saskārušies ar Veselības inspekciju, n=53

a. Bāze vidējai vērtībai: respondenti, kuri ir snieguši konkrētu atbildi (netiek ņemts vērā atbildes "Grūti pateikt/NA" minēšanas biežums). Vidējā vērtība aprēķināta skalā no "1" ("Ļoti slikti")

Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums

T4.10. Lūdzu, pamēģiniet atcerēties savu saskarsmes pieredzi ar visām tām iestādēm, ar kurām Jūs pēdējo trīs gadu laikā esat sazinājies, saņemis 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

		Valsts meža dienests								Total				
		Drīzāk + ļoti slikti		Viduvēji		Teicami + labi		Grūti pateikt/ NA				nesvērts skaits ^a	vidējā vērtība	standart novirze
		nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %			
Visi respondenti		1	1.9%	3	6.2%	39	87.8%	2	4.1%	45	100%	43	4.11	.69
Dzimums	Vīrietis			1	3.4%	29	96.6%			30	100%	30	4.26	.52
	Sieviete	1	6.4%	2	12.7%	10	67.4%	2	13.5%	15	100%	13	3.71	.94
Vecums	18 - 24			1	29.1%	2	70.9%			3	100%	3	4.06	.98
	25 - 34					12	100%			12	100%	12	4.34	.49
	35 - 44					6	87.1%	1	12.9%	7	100%	6	4.00	.00
	45 - 54	1	7.3%			10	85.1%	1	7.5%	12	100%	11	3.96	1.00
	55 - 74			2	17.6%	9	82.4%			11	100%	11	4.10	.70
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā	1	5.0%			14	84.2%	2	10.7%	17	100%	15	3.89	.77
	Nē			3	10.0%	25	90.0%			28	100%	28	4.24	.63
Izglītība	Pamatizglītība					1	100%			1	100%	1	4.00	.00
	Vidējā, vidējā profesionālā	1	3.5%	1	3.3%	21	86.0%	2	7.3%	25	100%	23	4.07	.78
	Augstākā			2	10.4%	17	89.6%			19	100%	19	4.17	.60
Tautība	Latvietis (-te)	1	2.2%	3	7.1%	33	85.9%	2	4.7%	39	100%	37	4.10	.73
	Cits (-ta)					6	100%			6	100%	6	4.17	.41
Sarunvaloda ģimenē	Latviešu	1	2.2%	3	7.2%	33	85.9%	2	4.7%	39	100%	37	4.13	.75
	Krievu					6	100%			6	100%	6	4.00	.00
Pilsonības statuss	LR pilsoni	1	2.0%	3	6.3%	38	87.6%	2	4.2%	44	100%	42	4.12	.70
	Respondenti bez LR pilsonības					1	100%			1	100%	1	4.00	.00
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)			2	14.8%	9	77.6%	1	7.6%	12	100%	11	4.23	.74
	Privātajā sektorā	1	3.9%			20	91.9%	1	4.2%	22	100%	21	3.98	.69
	Nestrādāju			1	9.7%	10	90.3%			11	100%	11	4.26	.65
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu ģimenes locekli (kvintiles)	Zemi ienākumi					2	100%			2	100%	2	4.51	.68
	Vidēji zemi ienākumi			1	14.9%	6	85.1%			7	100%	7	4.27	.75
	Vidēji ienākumi					5	100%			5	100%	5	4.00	.00
	Vidēji augsti ienākumi			1	8.9%	9	91.1%			10	100%	10	4.32	.66
	Augsti ienākumi			1	11.5%	6	88.5%			7	100%	7	4.03	.55
	Nezina/NA	1	6.3%			11	80.3%	2	13.4%	14	100%	12	3.87	.89
Reģions	Rīga			1	8.7%	10	83.6%	1	7.7%	12	100%	11	4.00	.46
	Pierīga			1	11.5%	6	77.2%	1	11.2%	8	100%	7	4.31	.74
	Vidzeme					5	100%			5	100%	5	4.21	.45
	Kurzeme	1	12.9%	1	12.1%	5	75.0%			7	100%	7	3.96	1.43
	Zemgale					6	100%			6	100%	6	4.15	.39
	Latgale					7	100%			7	100%	7	4.15	.38
Apdzīvota vieta	Rīga			1	8.7%	10	83.6%	1	7.7%	12	100%	11	4.00	.46
	cita pilsēta	1	9.1%	2	18.1%	7	72.9%			10	100%	10	3.75	1.13
	lauki					22	96.2%	1	3.8%	23	100%	22	4.32	.48

Bāze: respondenti, kuri saskārušies ar Valsts meža dienestu, n=43

a. Bāze vidējai vērtībai: respondenti, kuri ir snieguši konkrētu atbildi (netiek ņemts vērā atbildes "Grūti pateikt/NA" minēšanas biežums). Vidējā vērtība aprēķināta skalā no "1" ("Ļoti slikti")

Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums

T4.11. Lūdzu, pamēģiniet atcerēties savu saskarsmes pieredzi ar visām tām iestādēm, ar kurām Jūs pēdējo trīs gadu laikā esat sazinājies, saņemis 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: Iekšlietu ministrijas Informācijas centrs

		Iekšlietu ministrijas Informācijas centrs								Total					
		Drīzāk + ļoti slikti		Viduvēji		Teicami + labi		Grūti pateikt/ NA		nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits ^a	vidējā vērtība	standartnovirze	
		nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %						
Visi respondenti		2	16.6%	2	15.5%	6	51.9%	2	16.0%	12	100%		10	3.42	.84
Dzimums	Vīrietis	1	32.7%			2	67.3%			3	100%		3	3.35	1.12
	Sieviete	1	10.2%	2	21.7%	4	45.8%	2	22.4%	9	100%		7	3.46	.78
Vecums	18 - 24	1	33.1%	1	33.1%	1	33.9%			3	100%		3	3.01	1.05
	25 - 34					2	100%			2	100%		2	4.00	.00
	35 - 44			1	32.5%	2	67.5%			3	100%		3	3.67	.58
	45 - 54	1	37.0%					2	63.0%	3	100%		1	2.00	.00
	55 - 74					1	100%			1	100%		1	4.00	.00
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā			1	19.8%	3	61.0%	1	19.2%	5	100%		4	3.75	.50
	Nē	2	28.4%	1	12.4%	3	45.6%	1	13.7%	7	100%		6	3.20	.99
Izglītība	Vidējā, vidējā profesionālā	1	15.6%	1	15.6%	3	51.8%	1	17.0%	6	100%		5	3.44	.89
	Augstākā	1	17.5%	1	15.4%	3	52.1%	1	15.0%	6	100%		5	3.41	.90
Tautība	Latvietis (-te)	2	18.1%	1	7.9%	6	56.6%	2	17.4%	11	100%		9	3.47	.88
	Cits (-ta)			1	100%					1	100%		1	3.00	.
Sarunvaloda ģimenē	Latviešu	2	18.1%	1	7.9%	6	56.6%	2	17.4%	11	100%		9	3.47	.88
	Krievu			1	100%					1	100%		1	3.00	.
Pilsonības statuss		2	16.6%	2	15.5%	6	51.9%	2	16.0%	12	100%		10	3.42	.84
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	2	25.1%	1	11.0%	3	39.8%	2	24.1%	8	100%		6	3.19	.99
	Privātajā sektorā			1	24.3%	3	75.7%			4	100%		4	3.76	.50
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu ģimenes locekli (kvintīles)	Zemi ienākumi			1	100%					1	100%		1	3.00	.
	Vidēji augsti ienākumi					2	100%			2	100%		2	4.00	.00
	Augsti ienākumi	1	38.0%	1	29.5%			1	32.5%	3	100%		2	2.44	.71
	Nezina/NA	1	15.2%			4	68.2%	1	16.6%	6	100%		5	3.64	.87
Reģions	Rīga	1	17.4%			4	67.6%	1	14.9%	6	100%		5	3.59	.90
	Pierīga					2	66.4%	1	33.6%	3	100%		2	4.00	.00
	Kurzeme	1	50.0%	1	50.0%					2	100%		2	2.50	.78
	Latgale			1	100%					1	100%		1	3.00	.
Apdzīvota vieta	Rīga	1	17.4%			4	67.6%	1	14.9%	6	100%		5	3.59	.90
	cita pilsēta	1	23.5%	2	50.0%	1	26.5%			4	100%		4	3.03	.83
	lauki					1	48.4%	1	51.6%	2	100%		1	4.00	.

Bāze: respondenti, kuri saskārušies ar Iekšlietu ministrijas Informācijas centru, n=10

a. Bāze vidējai vērtībai: respondenti, kuri ir snieguši konkrētu atbildi (netiek ņemts vērā atbildes "Grūti pateikt/NA" minēšanas biežums). Vidējā vērtība aprēķināta skalā no "1" ("Ļoti slikti") līdz "5" ("Teicami").

Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums

T4.12. Lūdzu, pamēģiniet atcerēties savu saskarsmes pieredzi ar visām tām iestādēm, ar kurām Jūs pēdējo trīs gadu laikā esat sazinājies, saņemis 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 un zemesgrāmatu nodaļas)

		Tiesas, tiesu administrācija (t.sk. rajonu (pilsētu) tiesas, apgabaltiesas un zemesgrāmatu nodaļas)								Total				
		Drīzāk + ļoti slikti		Viduvēji		Teicami + labi		Grūti pateikt/ NA				nesvērts skaits ^a	vidējā vērtība	standart novirze
		nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %			
Visi respondenti		11	19.2%	23	39.6%	20	34.3%	4	6.9%	58	100%	54	3.05	1.01
Dzimums	Vīrietis	5	17.6%	13	44.4%	9	30.9%	2	7.1%	29	100%	27	3.03	.94
	Sieviete	6	21.0%	10	34.0%	11	38.2%	2	6.7%	29	100%	27	3.07	1.11
Vecums	18 - 24			2	65.2%	1	34.8%			3	100%	3	3.35	.61
	25 - 34	1	5.8%	7	41.2%	9	53.0%			17	100%	17	3.53	.71
	35 - 44	4	44.2%	1	10.3%	2	22.0%	2	23.5%	9	100%	7	2.58	1.12
	45 - 54	2	12.1%	7	45.6%	5	31.1%	2	11.2%	16	100%	14	3.08	.98
	55 - 74	4	30.9%	6	46.3%	3	22.9%			13	100%	13	2.61	1.19
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā	5	19.9%	9	35.9%	9	35.9%	2	8.3%	25	100%	23	3.09	.94
	Nē	6	18.7%	14	42.3%	11	33.0%	2	5.9%	33	100%	31	3.02	1.08
Izglītība	Pamatizglītība	1	26.6%			3	73.4%			4	100%	4	3.20	1.51
	Vidējā, vidējā profesionālā	5	16.3%	14	47.5%	9	29.4%	2	6.7%	30	100%	28	3.07	.95
	Augstākā	5	21.4%	9	36.8%	8	33.4%	2	8.4%	24	100%	22	2.99	1.03
Tautība	Latvietis (-te)	8	19.9%	15	36.4%	14	33.9%	4	9.8%	41	100%	37	3.02	1.02
	Cits (-ta)	3	17.4%	8	47.3%	6	35.2%			17	100%	17	3.12	1.03
Sarunvaloda ģimenē	Latviešu	8	20.4%	16	40.0%	12	29.6%	4	10.0%	40	100%	36	2.96	1.00
	Krievu	3	16.5%	7	38.8%	8	44.7%			18	100%	18	3.23	1.04
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	11	20.7%	21	38.8%	18	33.0%	4	7.5%	54	100%	50	3.01	1.04
	Respondenti bez LR pilsonības			2	49.8%	2	50.2%			4	100%	4	3.50	.57
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	3	16.1%	6	30.6%	7	37.3%	3	16.0%	19	100%	16	3.12	1.04
	Privātajā sektorā	5	17.7%	12	42.9%	10	35.5%	1	3.8%	28	100%	27	3.15	.93
	Nestrādāju	3	28.0%	5	45.8%	3	26.2%			11	100%	11	2.70	1.19
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu ģimenes locekli (kvintiles)	Zemi ienākumi	1	13.9%	3	45.5%	3	40.7%			7	100%	7	3.27	.74
	Vidēji zemi ienākumi			3	60.5%	2	39.5%			5	100%	5	3.40	.55
	Vidēji ienākumi	3	42.8%	3	43.5%	1	13.7%			7	100%	7	2.42	1.13
	Vidēji augsti ienākumi	3	27.8%	2	16.5%	5	45.6%	1	10.0%	11	100%	10	3.00	1.25
	Augsti ienākumi	2	13.7%	5	33.0%	7	47.2%	1	6.2%	15	100%	14	3.21	1.06
	Nezina/NA	2	15.3%	7	53.8%	2	15.5%	2	15.4%	13	100%	11	3.00	.97
Reģions	Rīga	7	29.3%	9	37.0%	7	29.1%	1	4.6%	24	100%	23	2.79	1.12
	Pierīga			4	45.6%	3	34.4%	2	20.0%	9	100%	7	3.43	.53
	Vidzeme	3	27.7%	3	28.7%	5	43.6%			11	100%	11	3.06	1.05
	Kurzeme	1	18.9%	2	35.6%	1	22.1%	1	23.4%	5	100%	4	2.79	1.30
	Zemgale			2	40.4%	3	59.6%			5	100%	5	3.78	.82
	Latgale			3	77.0%	1	23.0%			4	100%	4	3.23	.49
Apdzīvota vieta	Rīga	7	29.3%	9	37.0%	7	29.1%	1	4.6%	24	100%	23	2.79	1.12
	cita pilsēta	3	19.2%	5	33.8%	7	47.0%			15	100%	15	3.28	1.01
	lauki	1	6.0%	9	47.6%	6	31.0%	3	15.4%	19	100%	16	3.22	.80

Bāze: respondenti, kuri saskārušies ar Tiesām, tiesu administrāciju (t.sk. rajonu (pilsētu) tiesas, apgabaltiesas un zemesgrāmatu nodaļas), n=54

a. Bāze vidējai vērtībai: respondenti, kuri ir snieguši konkrētu atbildi (netiek ņemts vērā atbildes "Grūti pateikt/NA" minēšanas biežums). Vidējā vērtība aprēķināta skalā no "1" ("Ļoti slikti")

Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums

T4.13. Lūdzu, pamēģiniet atcerēties savu saskarsmes pieredzi ar visām tām iestādēm, ar kurām Jūs pēdējo trīs gadu laikā esat sazinājies, saņemis 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)

		Pārtikas un veterinārais dienests (PVD)								Total				
		Drīzāk + ļoti slikti		Viduvēji		Teicami + labi		Grūti pateikt/ NA		nesvērts skaits	rindu %			
		nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %					
Visi respondenti		5	7.9%	15	22.4%	43	65.0%	3	4.7%	66	100%	63	3.60	.84
Dzimums	Vīrietis	3	10.5%	8	26.8%	16	55.6%	2	7.0%	29	100%	27	3.45	.94
	Sieviete	2	5.4%	7	18.3%	27	73.6%	1	2.7%	37	100%	36	3.73	.73
Vecums	18 - 24			4	81.2%	1	18.8%			5	100%	5	3.19	.44
	25 - 34	1	6.6%	2	11.5%	13	75.8%	1	6.2%	17	100%	16	3.67	.83
	35 - 44	2	11.8%	3	17.7%	11	64.0%	1	6.5%	17	100%	16	3.56	.73
	45 - 54	2	15.4%	3	23.9%	7	53.5%	1	7.2%	13	100%	12	3.49	1.38
	55 - 74			3	21.5%	11	78.5%			14	100%	14	3.79	.43
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā	3	10.4%	4	13.1%	20	69.5%	2	7.1%	29	100%	27	3.56	.89
	Nē	2	5.9%	11	29.7%	23	61.5%	1	2.9%	37	100%	36	3.62	.81
Izglītība	Pamatizglītība					2	100%			2	100%	2	4.00	.00
	Vidējā, vidējā profesionālā	4	11.2%	11	29.9%	20	53.5%	2	5.4%	37	100%	35	3.44	.92
	Augstākā	1	3.9%	4	13.9%	21	78.0%	1	4.1%	27	100%	26	3.77	.72
Tautība	Latvietis (-te)	4	8.5%	11	22.6%	31	64.6%	2	4.3%	48	100%	46	3.56	.89
	Cits (-ta)	1	6.1%	4	21.7%	12	66.1%	1	6.0%	18	100%	17	3.69	.69
Sarunvaloda ģimenē	Latviešu	5	10.1%	12	23.4%	31	60.4%	3	6.1%	51	100%	48	3.51	.91
	Krievu			3	19.0%	12	81.0%			15	100%	15	3.87	.50
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	5	8.2%	15	23.4%	40	63.3%	3	5.0%	63	100%	60	3.58	.86
	Respondenti bez LR pilsonības					3	100%			3	100%	3	4.00	.00
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	1	7.8%	3	20.5%	8	56.9%	2	14.8%	14	100%	12	3.58	1.03
	Privātajā sektorā	4	10.8%	9	23.5%	24	62.9%	1	2.8%	38	100%	37	3.53	.90
	Nestrādāju			3	21.1%	11	78.9%			14	100%	14	3.79	.42
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu ģimenes locekli (kvintiles)	Zemi ienākumi	2	22.0%	1	9.2%	7	68.8%			10	100%	10	3.36	1.11
	Vidēji zemi ienākumi			2	31.2%	5	68.8%			7	100%	7	3.95	.82
	Vidēji ienākumi			1	12.0%	7	88.0%			8	100%	8	3.88	.35
	Vidēji augsti ienākumi			1	11.4%	6	74.8%	1	13.8%	8	100%	7	4.02	.58
	Augsti ienākumi	1	6.7%	5	30.7%	9	55.9%	1	6.7%	16	100%	15	3.46	.85
	Nezina/NA	2	11.1%	5	28.9%	9	54.6%	1	5.4%	17	100%	16	3.40	.86
Reģions	Rīga	2	12.2%	2	12.1%	11	68.8%	1	6.8%	16	100%	15	3.54	.92
	Pierīga			2	20.2%	6	59.8%	2	20.0%	10	100%	8	3.75	.46
	Vidzeme	1	14.1%			7	85.9%			8	100%	8	3.71	1.23
	Kurzeme	1	10.2%	5	56.7%	3	33.1%			9	100%	9	3.13	.90
	Zemgale			2	22.7%	7	77.3%			9	100%	9	3.98	.70
	Latgale	1	7.9%	4	27.4%	9	64.7%			14	100%	14	3.57	.66
Apdzīvota vieta	Rīga	2	12.2%	2	12.1%	11	68.8%	1	6.8%	16	100%	15	3.54	.92
	cita pilsēta	1	5.1%	7	38.5%	10	56.4%			18	100%	18	3.51	.84
	lauki	2	7.0%	6	19.0%	22	67.7%	2	6.2%	32	100%	30	3.68	.82

Bāze: respondenti, kuri saskārušies ar Pārtikas un veterinārais dienestu (PVD), n=63

a. Bāze vidējai vērtībai: respondenti, kuri ir snieguši konkrētu atbildi (netiek ņemts vērā atbildes "Grūti pateikt/NA" minēšanas biežums). Vidējā vērtība aprēķināta skalā no "1" ("Ļoti slikti") līdz "5" ("Teicami").

Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums

T4.14. Lūdzu, pamēģiniet atcerēties savu saskarsmes pieredzi ar visām tām iestādēm, ar kurām Jūs pēdējo trīs gadu laikā esat sazināties, saņemis 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

		Valsts policija								Total				
		Drīzāk + ļoti slikti		Viduvēji		Teicami + labi		Grūti pateikt/ NA				nesvērts skaits ^a	vidējā vērtība	standart novirze
		nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %			
Visi respondenti		17	12.5%	44	31.6%	71	51.6%	6	4.3%	138	100%	132	3.51	.99
Dzimums	Vīrietis	11	13.9%	25	30.8%	42	51.7%	3	3.7%	81	100%	78	3.53	.99
	Sieviete	6	10.2%	19	33.1%	29	51.4%	3	5.3%	57	100%	54	3.48	1.00
Vecums	18 - 24	2	9.3%	6	27.3%	12	58.2%	1	5.1%	21	100%	20	3.63	.99
	25 - 34	5	15.8%	10	30.3%	17	51.2%	1	2.7%	33	100%	32	3.42	1.05
	35 - 44	5	16.2%	8	25.0%	18	56.0%	1	2.8%	32	100%	31	3.57	.96
	45 - 54	3	12.3%	10	42.8%	9	41.0%	1	3.9%	23	100%	22	3.37	1.07
	55 - 74	2	6.7%	10	34.9%	15	51.0%	2	7.4%	29	100%	27	3.59	.94
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā	7	12.9%	17	31.3%	27	52.0%	2	3.8%	53	100%	51	3.46	.98
	Nē	10	12.2%	27	31.9%	44	51.4%	4	4.6%	85	100%	81	3.55	1.00
Izglītība	Pamatizglītība	1	15.1%	3	42.1%	3	42.8%			7	100%	7	3.28	.76
	Vidējā, vidējā profesionālā	10	12.1%	29	35.5%	40	49.8%	2	2.6%	81	100%	79	3.49	.95
	Augstākā	6	12.7%	12	23.9%	28	55.9%	4	7.6%	50	100%	46	3.60	1.10
Tautība	Latvietis (-te)	12	12.5%	27	27.6%	55	56.8%	3	3.1%	97	100%	94	3.54	1.02
	Cits (-ta)	5	12.4%	17	41.2%	16	39.4%	3	7.1%	41	100%	38	3.45	.92
Sarunvaloda ģimenē	Latviešu	13	13.6%	28	28.6%	54	55.8%	2	2.0%	97	100%	95	3.52	1.04
	Krievu	4	9.8%	16	38.9%	17	41.5%	4	9.8%	41	100%	37	3.48	.87
Pilsonības statuss	LR pilsoni	16	13.6%	34	27.9%	66	55.2%	4	3.2%	120	100%	116	3.54	1.03
	Respondenti bez LR pilsonības	1	4.9%	10	56.3%	5	27.6%	2	11.1%	18	100%	16	3.32	.70
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	3	9.3%	8	24.3%	19	60.1%	2	6.2%	32	100%	30	3.82	1.05
	Privātajā sektorā	10	13.7%	26	34.7%	37	49.2%	2	2.4%	75	100%	73	3.42	.94
	Nestrādāju	4	12.8%	10	31.9%	15	48.7%	2	6.6%	31	100%	29	3.43	1.02
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu ģimenes locekli (kvintiles)	Zemi ienākumi	2	13.0%	6	39.0%	7	48.0%			15	100%	15	3.43	1.04
	Vidēji zemi ienākumi	1	8.0%	6	54.1%	3	28.4%	1	9.5%	11	100%	10	3.23	.62
	Vidēji ienākumi	2	11.1%	6	32.1%	11	56.8%			19	100%	19	3.67	1.12
	Vidēji augsti ienākumi	3	15.4%	7	32.7%	10	47.5%	1	4.3%	21	100%	20	3.44	.90
	Augsti ienākumi	5	15.1%	8	22.5%	19	54.3%	3	8.1%	35	100%	32	3.59	1.05
	Nezina/NA	4	10.2%	11	29.5%	21	57.3%	1	3.0%	37	100%	36	3.52	1.02
Reģions	Rīga	8	16.3%	14	26.6%	25	47.5%	5	9.5%	52	100%	47	3.43	1.03
	Pierīga	2	10.2%	8	39.0%	11	50.8%			21	100%	21	3.60	.93
	Vidzeme	1	7.7%	4	28.2%	9	64.2%			14	100%	14	3.94	1.01
	Kurzeme	3	12.1%	6	27.4%	12	56.2%	1	4.3%	22	100%	21	3.38	1.07
	Zemgale	3	19.7%	6	39.8%	6	40.5%			15	100%	15	3.14	.93
	Latgale			6	40.8%	8	59.2%			14	100%	14	3.81	.80
Apdzīvota vieta	Rīga	8	16.3%	14	26.6%	25	47.5%	5	9.5%	52	100%	47	3.43	1.03
	cita pilsēta	5	10.6%	17	36.3%	23	51.1%	1	2.0%	46	100%	45	3.55	1.01
	lauki	4	9.7%	13	32.9%	23	57.4%			40	100%	40	3.57	.95

Bāze: respondenti, kuri saskārušies ar Valsts policiju, n=132

a. Bāze vidējai vērtībai: respondenti, kuri ir snieguši konkrētu atbildi (netiek ņemts vērā atbildes "Grūti pateikt/NA" minēšanas biežums). Vidējā vērtība aprēķināta skalā no "1" ("Ļoti slikti")

Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums

T4.15. Lūdzu, pamēģiniet atcerēties savu saskarsmes pieredzi ar visām tām iestādēm, ar kurām Jūs pēdējo trīs gadu laikā esat sazinājies, saņemis 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")

		Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienests (NMPD) (t.s. "ātrā palīdzība")								Total				
		Drīzāk + ļoti slikti		Viduvēji		Teicami + labi		Grūti pateikt/ NA				nesvērts skaits ^a	vidējā vērtība	standart novirze
		nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %			
Visi respondenti		23	8.3%	45	16.3%	197	72.1%	9	3.3%	274	100%	265	3.91	.93
Dzimums	Vīrietis	9	9.4%	15	15.4%	69	72.0%	3	3.2%	96	100%	93	3.91	.94
	Sieviete	14	7.7%	30	16.9%	128	72.1%	6	3.3%	178	100%	172	3.91	.93
Vecums	18 - 24	3	14.6%	5	28.4%	10	52.2%	1	4.8%	19	100%	18	3.57	1.14
	25 - 34	4	7.7%	10	19.2%	37	73.1%			51	100%	51	3.79	.78
	35 - 44	3	5.6%	10	17.6%	41	73.0%	2	3.7%	56	100%	54	3.87	.76
	45 - 54	7	12.1%	10	17.3%	37	65.5%	3	5.0%	57	100%	54	3.77	1.09
	55 - 74	6	6.9%	10	10.9%	72	78.8%	3	3.4%	91	100%	88	4.16	.93
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā	11	9.7%	21	18.9%	76	69.4%	2	2.0%	110	100%	108	3.80	.95
	Nē	12	7.5%	24	14.6%	121	73.8%	7	4.1%	164	100%	157	3.99	.92
Izglītība	Pamatizglītība			5	22.9%	17	77.1%			22	100%	22	4.04	.72
	Vidējā, vidējā profesionālā	20	12.3%	25	15.4%	110	69.3%	5	3.0%	160	100%	155	3.82	1.03
	Augstākā	3	3.3%	15	16.3%	70	75.9%	4	4.5%	92	100%	88	4.05	.78
Tautība	Latvietis (-te)	15	8.9%	29	17.6%	115	70.0%	6	3.5%	165	100%	159	3.86	.95
	Cits (-ta)	8	7.6%	16	14.3%	82	75.2%	3	2.9%	109	100%	106	4.00	.91
Sarunvaloda ģimenē	Latviešu	16	8.7%	28	15.9%	127	72.1%	6	3.3%	177	100%	171	3.92	.95
	Krievu	7	7.6%	17	17.1%	70	72.0%	3	3.2%	97	100%	94	3.91	.90
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	20	8.3%	39	16.2%	173	72.2%	8	3.3%	240	100%	232	3.91	.92
	Respondenti bez LR pilsonības	3	8.5%	6	16.9%	24	71.4%	1	3.1%	34	100%	33	3.92	1.01
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	2	3.3%	11	17.2%	45	71.7%	5	7.8%	63	100%	58	3.95	.80
	Privātajā sektorā	10	9.4%	25	24.0%	67	65.7%	1	.9%	103	100%	102	3.74	.91
	Nestrādāju	11	10.3%	9	8.2%	85	78.5%	3	3.0%	108	100%	105	4.07	.99
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu ģimenes locekli (kvintiles)	Zemi ienākumi	1	2.6%	9	22.9%	28	74.5%			38	100%	38	4.07	.83
	Vidēji zemi ienākumi	4	9.3%	3	6.5%	35	81.6%	1	2.6%	43	100%	42	4.12	1.06
	Vidēji ienākumi	3	5.4%	11	20.5%	39	72.3%	1	1.8%	54	100%	53	3.97	.85
	Vidēji augsti ienākumi	5	10.8%	5	10.7%	34	71.8%	3	6.7%	47	100%	44	3.90	.91
	Augsti ienākumi	3	6.8%	7	14.9%	33	70.5%	4	7.8%	47	100%	43	3.94	.85
	Nezina/NA	7	15.0%	10	22.6%	28	62.5%			45	100%	45	3.51	1.01
Reģions	Rīga	10	11.8%	9	10.6%	61	69.4%	7	8.2%	87	100%	80	3.80	.96
	Pierīga	7	15.5%	10	23.4%	27	61.1%			44	100%	44	3.72	1.10
	Vidzeme			5	14.0%	30	86.0%			35	100%	35	4.32	.72
	Kurzeme	4	12.2%	6	18.5%	21	66.6%	1	2.7%	32	100%	31	3.73	1.09
	Zemgale	1	3.2%	3	9.4%	26	87.5%			30	100%	30	4.05	.66
	Latgale	1	2.1%	12	25.5%	32	70.3%	1	2.1%	46	100%	45	4.01	.82
Apdzīvota vieta	Rīga	10	11.8%	9	10.6%	61	69.4%	7	8.2%	87	100%	80	3.80	.96
	cita pilsēta	10	10.9%	13	13.9%	65	73.1%	2	2.0%	90	100%	88	3.91	1.00
	lauki	3	2.9%	23	23.6%	71	73.5%			97	100%	97	4.01	.85

Bāze: respondenti, kuri saskārušies ar Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienestu (NMPD) (t.s. "ātrā palīdzība"), n=265

a. Bāze vidējai vērtībai: respondenti, kuri ir snieguši konkrētu atbildi (netiek ņemts vērā atbildes "Grūti pateikt/NA" minēšanas biežums). Vidējā vērtība aprēķināta skalā no "1" ("Ļoti slikti")

Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums

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, kontrolē, 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, kuri saskārušies ar kādu iestādi		202	23.7%	96	11.4%	404	48.2%	89	10.5%	30	3.7%	4	.5%	2	.2%	15	1.8%	842	100%
Lūdzu, norādiet, ar kuru no šeit uzskaitītajām iestādēm Jūs saskārāties (sazinājāties, saņēmt kādu pakalpojumu vai kārtojāt lietas tajā) kā ar pēdējo?	Valsts ieņēmumu dienests (VID)	96	53.6%	23	12.9%	49	27.8%	4	2.2%	3	1.8%					3	1.8%	178	100%
	Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra (VSAA)	44	39.3%	20	17.5%	41	36.2%	6	5.2%	1	.8%					1	.9%	113	100%
	Ceļu satiksmes drošības direkcija (CSDD)	4	2.1%	10	5.5%	137	74.7%	7	3.8%	18	10.1%					7	3.8%	183	100%
	Nodarbinātības valsts aģentūra (NVA)	25	36.8%	19	29.2%	17	25.3%	4	5.8%	1	1.4%					1	1.5%	67	100%
	Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde (PMLP)	6	8.1%	5	6.7%	63	83.9%	1	1.3%									75	100%
	Valsts zemes dienests			3	17.6%	13	82.4%											16	100%
	Lauku atbalsta dienests (LAD)	11	49.7%	3	12.8%	5	23.6%	2	9.3%					1	4.6%			22	100%
	Uzņēmumu reģistrs	1	24.8%	1	24.2%	1	25.6%	1	25.5%									4	100%
	Veselības inspekcija	1	7.2%	1	8.4%	6	45.9%	2	16.1%	3	22.4%							13	100%
	Valsts meža dienests	2	20.4%	2	19.9%	5	50.9%	1	8.8%									10	100%
	Iekšlietu ministrijas Informācijas centrs															1	100%	1	100%
	Tiesas, tiesu administrācija (t.sk. rajonu (pilsētu) tiesas, apgabaltiesas un zemesgrāmatu nodaļas)	2	14.9%	1	8.2%	4	29.8%	5	40.1%					1	7.0%			13	100%
	Pārtikas un veterinārais dienests (PVD)	3	22.3%	1	8.5%	4	31.6%	1	7.2%	4	30.5%							13	100%
	Valsts policija	6	21.0%	2	7.2%	3	9.9%	14	47.9%			4	14.0%					29	100%
	Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienests (NMPD) (t.s. "ātrā palīdzība")	1	1.1%	5	4.5%	56	53.4%	41	39.1%							2	2.0%	105	100%

Bāze: respondenti, kuri ir norādījuši, ka ar attiecīgo iestādi viņi ir saskārušies kā ar pēdējo, n=842

Kategorijā "Cits" ietilpst:

Ar darbu saistītu lietu kārtošana
Parakstījumu dokumentus

minēts 1 reizi
minēts 1 reizi

SKDS, 2016.gada novembris

Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums

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		202	23.7%	96	11.4%	404	48.2%	89	10.5%	30	3.7%	4	.5%	2	.2%	15	1.8%	842	100.0%
Dzimums	Vīrietis	72	19.2%	43	11.4%	195	51.8%	37	9.8%	18	4.8%	3	.8%			8	2.1%	376	100.0%
	Sieviete	130	27.9%	53	11.3%	209	44.8%	52	11.2%	12	2.6%	1	.2%	2	.5%	7	1.5%	466	100.0%
Vecums	18 - 24	20	23.9%	12	15.0%	38	46.7%	8	9.9%	1	1.1%					3	3.3%	82	100.0%
	25 - 34	46	25.9%	18	10.1%	93	53.3%	10	5.7%	6	3.3%					3	1.8%	176	100.0%
	35 - 44	38	23.8%	17	10.9%	69	43.9%	17	10.5%	10	6.5%		.6%	1	.6%	5	3.1%	158	100.0%
	45 - 54	45	26.1%	20	11.5%	80	47.1%	19	11.6%	5	3.0%	1	.6%					170	100.0%
	55 - 74	53	20.5%	29	11.4%	124	48.5%	35	13.5%	8	3.3%	2	.8%	1	.4%	4	1.6%	256	100.0%
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā	83	26.8%	32	10.4%	134	43.9%	34	11.0%	12	4.0%	1	.4%	2	.6%	9	2.9%	307	100.0%
	Nē	119	21.9%	64	11.9%	270	50.6%	55	10.3%	18	3.5%	3	.6%			6	1.2%	535	100.0%
Izglītība	Pamatizglītība	13	19.2%	11	16.4%	28	43.1%	10	15.1%	3	4.7%	1	1.6%					66	100.0%
	Vidējā, vidējā profesionālā	119	23.0%	53	10.3%	252	49.1%	53	10.2%	24	4.8%	2	.4%			11	2.1%	514	100.0%
	Augstākā	70	26.3%	32	12.2%	124	47.5%	26	10.0%	3	1.2%	1	.4%	2	.8%	4	1.6%	262	100.0%
Tautība	Latvietis (-te)	141	27.4%	51	10.1%	234	46.4%	54	10.7%	17	3.5%	1	.2%	2	.4%	7	1.4%	507	100.0%
	Cits (-ta)	61	18.1%	45	13.3%	170	50.9%	35	10.3%	13	4.0%	3	.9%			8	2.5%	335	100.0%
Sarunvaloda ģimenē	Latviešu	154	28.7%	55	10.4%	239	45.4%	54	10.2%	18	3.5%			2	.4%	8	1.5%	530	100.0%
	Krievu	48	15.4%	41	13.1%	164	53.0%	35	11.2%	11	3.6%	4	1.3%			7	2.4%	310	100.0%
	Citā					1	50.8%			1	49.2%							2	100.0%
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	190	25.2%	83	11.1%	349	47.1%	76	10.2%	29	4.0%	2	.3%	2	.3%	13	1.7%	744	100.0%
	Respondenti bez LR pilsonības	12	12.2%	13	13.0%	55	56.0%	13	13.3%	1	1.1%	2	2.1%			2	2.2%	98	100.0%
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	54	31.1%	19	10.9%	68	39.8%	22	13.2%	3	1.9%	1	.7%	1	.6%	3	1.7%	171	100.0%
	Privātajā sektorā	99	24.3%	40	9.8%	206	51.0%	34	8.3%	17	4.3%	1	.2%	1	.2%	7	1.8%	405	100.0%
	Nestrādāju	49	18.1%	37	14.1%	130	49.1%	33	12.3%	10	3.8%	2	.8%			5	1.9%	266	100.0%
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu ģimenes locekli (kvintīles)	Zemi ienākumi	26	23.9%	18	16.7%	45	41.7%	8	7.3%	9	8.4%	1	1.0%			1	1.0%	108	100.0%
	Vidēji zemi ienākumi	34	24.3%	10	7.3%	71	52.3%	12	8.5%	5	3.9%					5	3.7%	137	100.0%
	Vidēji ienākumi	35	24.6%	17	12.2%	57	40.5%	27	19.0%	4	3.0%	1	.7%					141	100.0%
	Vidēji augsti ienākumi	31	20.4%	18	11.9%	76	51.8%	14	9.4%	5	3.3%			2	1.3%	3	1.9%	149	100.0%
	Augsti ienākumi	42	26.6%	17	10.6%	76	49.5%	14	9.1%	3	2.0%	1	.7%			2	1.4%	155	100.0%
	Nezina/NA	34	22.4%	16	10.7%	79	51.4%	14	9.4%	4	2.8%	1	.7%			4	2.6%	152	100.0%
Reģions	Rīga	60	21.6%	30	11.2%	135	49.5%	30	11.0%	8	3.0%	2	.8%	1	.3%	7	2.6%	273	100.0%
	Pierīga	34	21.9%	12	7.5%	86	55.7%	16	9.8%	7	4.5%					1	.7%	156	100.0%
	Vidzeme	29	32.7%	13	14.7%	30	34.1%	12	13.9%	2	2.4%			1	1.1%	1	1.1%	88	100.0%
	Kurzeme	29	28.3%	12	11.6%	47	46.9%	7	7.0%	2	2.1%					4	4.1%	101	100.0%
	Zemgale	24	24.1%	9	8.8%	47	48.5%	11	11.2%	4	4.3%	2	2.1%			1	.9%	98	100.0%
	Latgale	26	20.1%	20	16.0%	59	46.9%	13	10.3%	7	5.9%					1	.8%	126	100.0%
Apdzīvota vieta	Rīga	60	21.6%	30	11.2%	135	49.5%	30	11.0%	8	3.0%	2	.8%	1	.3%	7	2.6%	273	100.0%
	cita pilsēta	55	18.3%	41	13.8%	146	49.8%	31	10.4%	14	4.9%	1	.4%			7	2.4%	295	100.0%
	lauki	87	31.6%	25	8.9%	123	45.1%	28	10.2%	8	3.1%	1	.4%	1	.4%	1	.3%	274	100.0%

Bāze: respondenti, kuri ir norādījuši, ka ar attiecīgo iestādi viņi ir saskārušies kā ar pēdējo, n=842

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 / ielogo		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, kuri saskārušies ar kādu iestādi		713	84.9%	40	4.6%	8	1.0%	39	4.5%	39	4.7%	2	.2%	1	.1%	842	100%
Lūdzu, norādiet, ar kuru no šeit uzskaitītajām iestādēm Jūs saskārāties (sazinājāties, saņēmat kādu pakalpojumu vai kārtojāt lietas tajā) kā ar pēdējo?	Valsts ieņēmumu dienests (VID)	113	63.8%	6	3.3%	1	.6%	26	14.2%	31	17.5%	1	.6%			178	100%
	Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra (VSAA)	100	89.0%	6	5.0%	3	2.7%	4	3.3%							113	100%
	Ceļu satiksmes drošības direkcija (CSDD)	176	96.2%					3	1.7%	3	1.6%			1	.5%	183	100%
	Nodarbinātības valsts aģentūra (NVA)	67	100%													67	100%
	Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde (PMLP)	75	100%													75	100%
	Valsts zemes dienests	14	87.2%					1	5.6%	1	7.1%					16	100%
	Lauku atbalsta dienests (LAD)	14	63.4%	2	7.9%			2	9.2%	4	19.5%					22	100%
	Uzņēmumu reģistrs	4	100%													4	100%
	Veselības inspekcija	11	84.9%	1	7.4%	1	7.7%									13	100%
	Valsts meža dienests	6	61.3%	3	29.9%	1	8.8%									10	100%
	Iekšlietu ministrijas Informācijas centrs											1	100%			1	100%
	Tiesas, tiesu administrācija (t.sk. rajonu (pilsētu) tiesas, apgabaltiesas un zemesgrāmatu nodaļas)	10	75.4%	1	8.0%	1	8.4%	1	8.2%							13	100%
	Pārtikas un veterinārais dienests (PVD)	10	77.8%	2	14.9%			1	7.2%							13	100%
	Valsts policija	28	96.8%					1	3.2%							29	100%
	Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienests (NMPD) (t.s. "ātrā palīdzība")	85	81.3%	19	17.8%	1	.9%									105	100%

Bāze: respondenti, kuri ir norādījuši, ka ar attiecīgo iestādi viņi ir saskārušies kā ar pēdējo, n=842

Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums

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 / ielogo		Sazinājos iestādes internetā 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		713	84.9%	40	4.6%	8	1.0%	39	4.5%	39	4.7%	2	.2%	1	.1%	842	100.0%
Dzimums	Vīrietis	329	87.5%	12	3.2%	3	.8%	12	3.2%	19	5.1%	1	.3%			376	100.0%
	Sieviete	384	82.5%	28	5.9%	5	1.1%	27	5.7%	20	4.3%	1	.2%	1	.2%	466	100.0%
Vecums	18 - 24	66	81.2%	4	4.4%			5	6.0%	6	7.4%	1	1.1%			82	100.0%
	25 - 34	150	85.1%	5	2.9%	2	1.1%	11	6.1%	8	4.8%					176	100.0%
	35 - 44	138	87.6%	6	3.5%	1	.7%	6	3.7%	6	3.8%	1	.7%			158	100.0%
	45 - 54	141	83.0%	8	4.7%	1	.6%	11	6.3%	9	5.3%					170	100.0%
	55 - 74	218	85.5%	17	6.5%	4	1.6%	6	2.3%	10	3.8%			1	.4%	256	100.0%
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā	256	83.5%	16	5.0%	3	1.0%	13	4.2%	19	6.2%					307	100.0%
	Nē	457	85.8%	24	4.3%	5	1.0%	26	4.6%	20	3.7%	2	.4%	1	.2%	535	100.0%
Izglītība	Pamatizglītība	57	86.8%	5	7.2%	1	1.7%			2	2.9%			1	1.5%	66	100.0%
	Vidējā, vidējā profesionālā	435	84.7%	22	4.2%	5	1.0%	27	5.1%	23	4.6%	2	.4%			514	100.0%
	Augstākā	221	85.0%	13	4.7%	2	.7%	12	4.4%	14	5.2%					262	100.0%
Tautība	Latvietis (-te)	421	83.3%	17	3.2%	7	1.4%	28	5.4%	32	6.3%	1	.2%	1	.2%	507	100.0%
	Cits (-ta)	292	87.4%	23	6.6%	1	.3%	11	3.1%	7	2.2%	1	.3%			335	100.0%
Sarunvaloda ģimenē	Latviešu	439	83.2%	20	3.6%	7	1.3%	29	5.3%	32	6.0%	2	.4%	1	.2%	530	100.0%
	Krievu	272	87.9%	20	6.3%	1	.4%	10	3.1%	7	2.4%					310	100.0%
	Citā	2	100.0%													2	100.0%
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	628	84.6%	31	4.0%	8	1.1%	36	4.7%	38	5.1%	2	.3%	1	.1%	744	100.0%
	Respondenti bez LR pilsonības	85	87.3%	9	9.0%			3	2.8%	1	.9%					98	100.0%
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	136	80.2%	6	3.4%	3	1.7%	12	6.8%	13	7.5%	1	.5%			171	100.0%
	Privātajā sektorā	341	84.2%	15	3.6%	2	.5%	22	5.3%	24	6.0%	1	.3%			405	100.0%
	Nestrādāju	236	89.1%	19	6.9%	3	1.2%	5	1.7%	2	.7%			1	.4%	266	100.0%
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu ģimenes locekli (kvintīles)	Zemi ienākumi	100	92.8%	3	2.6%	1	1.0%	3	2.7%	1	.9%					108	100.0%
	Vidēji zemi ienākumi	123	89.8%	5	3.6%			4	2.9%	4	2.9%	1	.8%			137	100.0%
	Vidēji ienākumi	113	80.8%	12	8.1%	2	1.5%	7	4.7%	7	5.0%					141	100.0%
	Vidēji augsti ienākumi	127	85.6%	6	3.9%	2	1.3%	4	2.6%	10	6.7%					149	100.0%
	Augsti ienākumi	127	82.3%	7	4.6%	1	.6%	12	7.5%	7	4.4%			1	.6%	155	100.0%
	Nezina/NA	123	80.9%	7	4.4%	2	1.4%	9	5.9%	10	6.8%	1	.6%			152	100.0%
Reģions	Rīga	234	86.0%	13	4.6%	1	.3%	11	3.8%	14	5.2%					273	100.0%
	Pierīga	125	80.4%	6	3.8%	3	1.9%	11	7.0%	11	6.9%					156	100.0%
	Vidzeme	80	91.1%	1	1.1%	3	3.4%			3	3.3%			1	1.1%	88	100.0%
	Kurzeme	82	81.7%	7	6.5%			5	4.8%	5	5.0%	2	2.0%			101	100.0%
	Zemgale	83	85.1%	7	7.0%			6	5.9%	2	2.0%					98	100.0%
	Latgale	109	86.2%	6	4.7%	1	.9%	6	4.7%	4	3.5%					126	100.0%
Apdzīvota vieta	Rīga	234	86.0%	13	4.6%	1	.3%	11	3.8%	14	5.2%					273	100.0%
	cita pilsēta	254	86.3%	15	5.0%	4	1.4%	13	4.4%	8	2.7%	1	.3%			295	100.0%
	lauki	225	82.4%	12	4.2%	3	1.1%	15	5.3%	17	6.2%	1	.4%	1	.4%	274	100.0%

Baze: respondenti, kuri ir norādījuši, ka ar attiecīgo iestādi viņi ir saskārušies kā ar pēdējo, n=842

Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums

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

		Kāpēc Jūs to darījāt klātienē, pa telefonu vai pastu, nevis internetā (pa e-pastu, interneta mājaslapā, sociālo tīklu kontos vai izmantojot e-pakalpojumu)?																								Total			
		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 parasto pastu		Esmu vienmēr to darījis šādi (klātienē, pa telefonu vai pastu), tā pierasts		Cits iemesls				Grūti pateikt/ neatceros/ NA	
nesvērt s skaits rindu %	nesvērt s skaits rindu %	nesvērt s skaits rindu %	nesvērt s skaits rindu %	nesvērt s skaits rindu %	nesvērt s skaits rindu %	nesvērt s skaits rindu %	nesvērt s skaits rindu %	nesvērt s skaits rindu %	nesvērt s skaits rindu %	nesvērt s skaits rindu %	nesvērt s skaits rindu %	nesvērt s skaits rindu %	nesvērt s skaits rindu %	nesvērt s skaits rindu %	nesvērt s skaits rindu %	nesvērt s skaits rindu %	nesvērt s skaits rindu %	nesvērt s skaits rindu %	nesvērt s skaits rindu %	nesvērt s skaits rindu %	nesvērt s skaits rindu %	nesvērt s skaits rindu %	nesvērt s skaits rindu %	nesvērt s skaits rindu %	nesvērt s skaits rindu %	nesvērt s skaits rindu %	nesvērt s skaits rindu %		
Visi respondenti		42	5.4%	15	1.9%	38	4.9%	47	6.1%	23	3.0%	394	52.2%	15	2.0%	26	3.3%	251	33.2%			88	11.3%	9	1.2%	13	1.7%	761	126%
Lūdzu, norādiet, ar kuru no šeit uzskaitītajām iestādēm Jūs saskārāties (sazinājāties, saņemāt kādu pakalpojumu vai kārtojāt lietas tajā) kā ar pēdējo?	Valsts ieņēmumu dienests (VID)	8	6.6%	4	3.2%	18	14.4%	23	19.2%	8	6.5%	22	18.0%	2	1.9%	3	2.5%	68	57.4%			20	16.6%	1	.8%	1	.8%	120	148%
	Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra (VSAA)	11	9.8%	1	.8%	10	9.1%	11	10.3%	5	4.8%	31	29.2%	3	2.8%	5	4.4%	44	39.8%			12	10.8%	4	3.9%	3	2.7%	109	128%
	Ceļu satiksmes drošības direkcija (CSDD)	4	2.4%	1	.5%			1	.5%	2	1.2%	135	76.6%	1	.5%	1	.6%	41	23.6%			12	6.6%	2	1.0%	1	.6%	176	114%
	Nodarbinātības valsts aģentūra (NVA)	6	9.6%	1	1.4%	2	2.8%	2	2.8%			32	47.2%	1	1.4%			24	36.2%			12	17.7%					67	119%
	Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde (PMLP)	3	4.1%	2	2.8%	3	4.0%	3	3.9%	4	5.1%	51	67.5%	3	4.0%			15	20.7%			7	8.8%			2	2.8%	75	124%
	Valsts zemes dienests	1	6.6%	2	14.3%			1	6.7%	1	6.7%	7	51.8%	1	6.7%			5	35.9%			1	6.7%					14	135%
	Lauku atbalsta dienests (LAD)	2	12.5%			1	6.9%	1	5.9%	1	6.4%	1	6.8%	2	12.4%	2	11.1%	6	37.9%			1	5.7%					16	106%
	Uzņēmumu reģistrs											2	51.0%					2	49.8%			1	24.8%					4	126%
	Veselības inspekcija			1	8.7%			1	7.3%			4	31.1%			1	7.4%	4	29.8%			2	15.7%					13	100%
	Valsts meža dienests											5	50.3%			1	10.0%	4	40.7%					1	8.8%			10	110%
	Tiesas, tiesu administrācija (t.sk. rajonu (pilsētu) tiesas, apgabaltiesas un zemesgrāmatu nodaļas)			1	8.7%	2	16.9%	2	16.9%	1	9.0%	5	42.4%					6	50.2%			4	33.2%					12	177%
	Pārtikas un veterinārais dienests (PVD)			1	7.7%							10	83.4%	1	7.7%	1	8.4%	3	26.8%									12	134%
	Valsts policija					1	3.7%			1	3.7%	17	61.1%					9	32.5%			4	13.9%			1	3.4%	28	118%
	Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienests (NMPD) (t.s. "ātrā palīdzība")	7	6.5%	1	.9%	1	1.1%	2	1.7%			72	69.8%	1	1.1%	12	11.1%	20	18.9%			12	11.3%	1	1.0%	5	4.6%	105	128%

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=761

Kategorijā "Cits iemesls" ietilpst:

Oficiāla iestāžu sarakste, jāsūta pa pastu

Slimības lapas iesniegšana VSAA

Tā bija neplānota VID pārbaude klātienē

Tā sanāca šajā reizē, bet tā lieto arī internetā pieejamos pakalpojumus

Uz to brīdi nedarbojās mājās internets

Vajadzēja arī vīram un man, pie viena abi aizbraucām

Vajadzēja ātru, operatīvu palīdzību

Vajadzēja dokumentus uz rokas saņemt

Vajadzēja pazvanīt

minēts 1 reizi

minēts 1 reizi

minēts 1 reizi

minēts 1 reizi

minēts 1 reizi

minēts 1 reizi

minēts 1 reizi

minēts 1 reizi

minēts 1 reizi

Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums

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

		Kāpēc Jūs to darījāt klātienē, pa telefonu vai pastu, nevis internetā (pa e-pastu, interneta mājaslapā, sociālo tīklu kontos vai izmantojot e-pakalpojumu)?																										Total	
		Nelietojot internetu vispār		Neizmantojot internetu		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 ir iespējams 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		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 %	nesvērts skaits	rindu %
Visi respondenti		42	5.4%	15	1.9%	38	4.9%	47	6.1%	23	3.0%	394	52.2%	15	2.0%	26	3.3%	251	33.2%			88	11.3%	9	1.2%	13	1.7%	761	126.1%
Dzimums	Vīrietis	16	4.6%	5	1.5%	11	3.2%	15	4.4%	8	2.3%	202	58.7%	6	1.8%	7	2.0%	117	34.2%			28	8.1%	4	1.2%	5	1.4%	344	123.4%
	Sieviete	26	6.2%	10	2.4%	27	6.5%	32	7.6%	15	3.6%	192	46.0%	9	2.2%	19	4.5%	134	32.3%			60	14.4%	5	1.2%	8	1.9%	417	128.7%
Vecums	18 - 24					1	1.3%	2	2.8%	1	1.5%	45	64.8%			3	3.9%	20	28.9%			6	8.4%	1	1.3%	2	2.8%	70	115.6%
	25 - 34			1	.7%	5	3.2%	7	4.5%	5	3.1%	95	60.2%	6	3.8%	4	2.6%	46	29.8%			12	7.7%	2	1.3%	1	.7%	157	117.6%
	35 - 44	2	1.3%	3	1.9%	6	4.1%	9	6.4%	9	6.1%	66	46.7%	3	2.0%	4	2.6%	55	37.7%			17	11.3%	1	.6%	2	1.3%	145	122.0%
	45 - 54	4	2.7%	6	3.8%	12	7.7%	17	10.8%	6	3.9%	78	52.3%	3	1.9%	5	3.2%	50	33.9%			23	14.6%	1	.7%	2	1.3%	150	136.9%
	55 - 74	36	14.9%	5	2.1%	14	5.7%	12	4.9%	2	.9%	110	46.9%	3	1.3%	10	4.0%	80	33.3%			30	12.5%	4	1.7%	6	2.4%	239	130.8%
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā	4	1.4%	5	1.8%	10	3.7%	16	5.9%	16	5.9%	149	54.7%	4	1.5%	10	3.5%	85	31.1%			32	11.3%	3	1.2%	4	1.4%	275	123.3%
	Nē	38	7.7%	10	2.0%	28	5.6%	31	6.2%	7	1.4%	245	50.8%	11	2.3%	16	3.2%	166	34.4%			56	11.3%	6	1.2%	9	1.8%	486	127.7%
Izglītība	Pamatizglītība	8	12.2%	2	2.9%	6	9.6%	2	3.1%	2	3.2%	32	50.6%	2	3.3%	2	2.9%	15	24.0%			9	14.1%	1	1.7%	1	1.7%	63	129.2%
	Vidējā, vidējā profesionālā	28	6.0%	8	1.7%	25	5.3%	32	6.8%	13	2.8%	237	51.8%	7	1.5%	13	2.7%	157	34.0%			59	12.4%	3	.6%	7	1.5%	462	127.2%
	Augstākā	6	2.5%	5	2.2%	7	2.9%	13	5.3%	8	3.4%	125	53.4%	6	2.5%	11	4.5%	79	34.1%			20	8.4%	5	2.1%	5	2.0%	236	123.2%
Tautība	Latvietis (-te)	14	3.0%	8	1.8%	23	5.1%	24	5.3%	16	3.6%	242	54.6%	11	2.5%	12	2.6%	149	33.7%			61	13.4%	5	1.1%	5	1.1%	445	127.9%
	Cits (-ta)	28	8.9%	7	2.1%	15	4.6%	23	7.1%	7	2.1%	152	48.8%	4	1.2%	14	4.3%	102	32.5%			27	8.4%	4	1.2%	8	2.4%	316	123.6%
Sarunvaloda ģimenē	Latviešu	14	2.9%	9	1.9%	26	5.5%	28	6.0%	17	3.7%	254	54.8%	11	2.4%	11	2.2%	152	32.7%			64	13.5%	5	1.1%	6	1.3%	466	128.1%
	Krievu	28	9.5%	6	1.9%	12	3.9%	19	6.2%	6	1.9%	138	47.6%	4	1.3%	15	5.0%	99	34.2%			24	7.9%	4	1.3%	7	2.3%	293	123.2%
	Citā										2	100.0%															2	100.0%	
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	34	5.0%	11	1.6%	33	4.9%	41	6.1%	21	3.1%	351	53.1%	14	2.1%	20	2.8%	219	33.0%			80	11.8%	9	1.3%	10	1.5%	667	126.3%
	Respondenti bez LR	8	8.4%	4	4.1%	5	5.1%	6	6.1%	2	2.0%	43	45.8%	1	1.1%	6	6.4%	32	34.7%			8	8.2%			3	3.0%	94	125.0%
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	7	4.7%	7	4.8%	8	5.4%	12	7.9%	6	4.1%	64	44.9%	1	.6%	6	3.9%	54	36.9%			20	13.3%	4	3.0%	3	2.0%	145	131.5%
	Privātajā sektorā	5	1.4%	5	1.3%	17	4.6%	24	6.7%	12	3.3%	199	55.9%	8	2.2%	10	2.7%	119	33.6%			38	10.3%	5	1.3%	2	.5%	358	124.7%
	Nestrādāju	30	11.7%	3	1.2%	13	5.0%	11	4.2%	5	1.9%	131	50.9%	6	2.4%	10	3.7%	78	30.6%			30	11.6%			8	3.1%	258	126.2%
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu ģimenes locekli (kvintiles)	Zemi ienākumi	6	5.8%	2	1.8%	4	4.0%	5	5.0%	6	5.6%	51	49.3%	2	1.8%	2	1.8%	36	34.9%			13	12.2%	1	1.1%	1	1.0%	104	124.2%
	Vidēji zemi ienākumi	16	12.4%	4	3.3%	10	7.8%	7	5.5%	4	3.4%	63	49.8%	3	2.4%	4	3.2%	39	30.4%			16	12.1%	2	1.5%	5	3.9%	128	135.5%
	Vidēji ienākumi	8	6.1%	2	1.5%	8	6.0%	7	5.5%	3	2.3%	61	48.5%	1	.9%	5	3.7%	44	34.3%			20	15.3%	3	2.3%	1	.7%	127	127.1%
	Vidēji augsti ienākumi	5	3.5%	2	1.3%	9	6.4%	16	11.3%	4	2.9%	68	51.3%	1	.7%	5	3.5%	42	31.4%			13	9.4%	1	.7%	3	2.1%	135	124.7%
	Augsti ienākumi	5	3.7%	3	2.3%	3	2.2%	9	6.4%	1	.7%	79	58.5%	3	2.2%	3	2.1%	46	34.6%			9	6.8%	2	1.5%	1	.7%	135	121.7%
	Nezina/NA	2	1.5%	2	1.5%	4	3.0%	3	2.2%	5	3.8%	72	54.9%	5	3.8%	7	5.1%	44	33.8%			17	12.7%			2	1.5%	132	123.7%
Reģions	Rīga	12	4.7%	6	2.5%	11	4.3%	20	7.8%	6	2.3%	129	52.2%	4	1.7%	6	2.3%	89	36.6%			24	9.5%	5	2.1%	8	3.1%	248	129.0%
	Pierīga	8	6.0%			7	5.2%	10	7.5%	7	5.3%	74	56.1%	4	3.1%	7	5.2%	47	34.5%			14	10.2%	1	.7%	1	.7%	134	134.6%
	Vidzeme	5	5.9%	1	1.1%	5	6.0%	6	7.1%	2	2.5%	43	51.5%			1	1.1%	35	41.7%			10	11.6%				84	128.3%	
	Kurzeme	2	2.1%	2	2.3%	4	4.3%	2	2.3%	2	2.2%	40	45.5%	1	1.2%	5	5.2%	26	29.4%			20	21.9%	1	1.0%	3	3.4%	89	120.7%
	Zemgale	9	9.8%	2	2.1%	5	5.6%	4	4.3%	3	3.5%	43	47.8%	3	3.1%	1	1.0%	21	23.4%			10	11.3%	2	2.2%		90	114.2%	
	Latgale	6	5.2%	4	3.2%	6	4.9%	5	4.1%	3	2.5%	65	56.6%	3	2.4%	6	5.2%	33	28.4%			10	8.5%			1	1.0%	116	121.9%
Apdzīvota vieta	Rīga	12	4.7%	6	2.5%	11	4.3%	20	7.8%	6	2.3%	129	52.2%	4	1.7%	6	2.3%	89	36.6%			24	9.5%	5	2.1%	8	3.1%	248	129.0%
	cita pilsēta	14	5.1%	4	1.3%	14	5.0%	16	5.9%	7	2.6%	135	49.9%	5	1.8%	12	4.3%	89	32.6%			39	14.1%	2	.7%	5	1.9%	273	125.3%
	lauki	16	6.6%	5	2.0%	13	5.4%	11	4.4%	10	4.1%	130	54.7%	6	2.4%	8	3.1%	73	30.4%			25	10.1%	2	.8%		240	124.2%	

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=761

SKDS, 2016.gada novembris

Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums

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, Jūsaprāt, 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	730	86.7	56	6.7	56	6.6	842	100.0
Atbildīgi par savu darbu, padarīto	678	80.4	64	7.7	100	11.9	842	100.0
leinteresēti, klienta vēlmēs izpratoši	602	71.5	133	15.9	107	12.6	842	100.0
Runā/ raksta man saprotami, vienkāršā valodā	663	78.7	97	11.7	82	9.6	842	100.0
Godīgi un taisnīgi, pilda solīto	535	63.4	83	9.9	224	26.6	842	100.0
Pieejami, nodrošina iespēju saņemt pakalpojumu man izdevīgā vietā un laikā	584	69.3	121	14.5	137	16.2	842	100.0
Tādi, kuriem var uzticēties	535	63.5	82	9.9	225	26.6	842	100.0
Pauda cieņu un pozitīvu attieksmi pret mani un manām vajadzībām	658	78.1	88	10.5	96	11.4	842	100.0
Elastīgi, izvēloties piemērotāko risinājumu	496	58.7	108	13.0	238	28.2	842	100.0
Ir laipni pret mani	731	86.8	48	5.8	63	7.5	842	100.0
Vērsti uz sadarbību ("nespējēja futbolu", sūtīt no vienas iestādes uz otru, uzklusēja manus ierosinājumus)	559	66.5	68	8.1	215	25.4	842	100.0

Bāze: respondenti, kuri ir norādījuši, ar kādu iestādi viņi ir saskārušies kā ar pēdējo, n=842

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, Jūsaprāt, 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	78.0%	16	9.3%	23	12.7%	178	100.0%
Atbildīgi par savu darbu, padarīto	123	68.5%	21	12.2%	34	19.3%	178	100.0%
Ieinteresēti, klienta vēlmes izpildoši	118	65.9%	34	19.5%	26	14.6%	178	100.0%
Runā/ raksta man saprotami, vienkāršā valodā	118	66.0%	35	20.1%	25	13.9%	178	100.0%
Godīgi un taisnīgi, pilda solīto	96	53.2%	19	11.0%	63	35.8%	178	100.0%
Pieejami, nodrošina iespēju saņemt pakalpojumu man izdevīgā vietā un laikā	120	67.0%	22	12.4%	36	20.6%	178	100.0%
Tādi, kuriem var uzticēties	96	53.6%	20	11.8%	62	34.6%	178	100.0%
Pauda cieņu un pozitīvu attieksmi pret mani un manām vajadzībām	127	71.2%	21	12.1%	30	16.7%	178	100.0%
Elastīgi, izvēloties piemērotāko risinājumu	96	53.6%	24	13.7%	58	32.7%	178	100.0%
Ir laipni pret mani	147	82.3%	6	3.6%	25	14.1%	178	100.0%
Vērsti uz sadarbību ("nespēja futbolu", sūtot no vienas iestādes uz otru, uzklusēja manus ierosinājumus)	105	58.5%	15	8.9%	58	32.6%	178	100.0%

Bāze: respondenti, kuri ir norādījuši, ka ir saskārušies ar Valsts ieņēmumu dienestu (VID) kā ar pēdējo, n=178

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, Jūsaprāt, 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	103	91.4%	4	3.4%	6	5.1%	113	100.0%
Atbildīgi par savu darbu, padarīto	96	85.4%	6	5.2%	11	9.4%	113	100.0%
Ieinteresēti, klienta vēlmes izpildoši	87	77.2%	14	12.2%	12	10.6%	113	100.0%
Runā/ raksta man saprotami, vienkāršā valodā	94	83.5%	8	7.0%	11	9.5%	113	100.0%
Godīgi un taisnīgi, pilda solīto	83	73.2%	9	7.8%	21	19.0%	113	100.0%
Pieejami, nodrošina iespēju saņemt pakalpojumu man izdevīgā vietā un laikā	81	72.0%	15	13.4%	17	14.6%	113	100.0%
Tādi, kuriem var uzticēties	73	64.8%	7	5.9%	33	29.3%	113	100.0%
Pauda cieņu un pozitīvu attieksmi pret mani un manām vajadzībām	94	83.6%	7	5.9%	12	10.5%	113	100.0%
Elastīgi, izvēloties piemērotāko risinājumu	70	62.2%	7	6.1%	36	31.7%	113	100.0%
Ir laipni pret mani	102	90.6%	2	1.8%	9	7.6%	113	100.0%
Vērsti uz sadarbību ("nespēja futbolu", sūtot no vienas iestādes uz otru, uzklusēja manus ierosinājumus)	80	71.5%	6	4.9%	27	23.6%	113	100.0%

Bāze: respondenti, kuri ir norādījuši, ka ir saskārušies ar Valsts sociālās apdrošināšana aģentūru (VSAA) kā ar pēdējo, n=113

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, Jūsprāt, 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	166	90.7%	10	5.4%	7	3.9%	183	100.0%
Atbildīgi par savu darbu, padarīto	151	82.4%	15	8.1%	17	9.5%	183	100.0%
Ieinteresēti, klienta vēlmes izpratoši	128	70.1%	29	16.0%	26	13.9%	183	100.0%
Runā/ raksta man saprotami, vienkāršā valodā	142	77.7%	22	12.0%	19	10.2%	183	100.0%
Godīgi un taisnīgi, pilda solīto	129	70.4%	19	10.5%	35	19.0%	183	100.0%
Pieejami, nodrošina iespēju saņemt pakalpojumu man	131	71.6%	27	14.8%	25	13.6%	183	100.0%
izdevīgā vietā un laikā	124	67.4%	22	12.3%	37	20.3%	183	100.0%
Tādi, kuriem var uzticēties								
Pauda cieņu un pozitīvu attieksmi pret mani un manām vajadzībām	143	77.9%	20	11.0%	20	11.1%	183	100.0%
Elastīgi, izvēloties piemērotāko risinājumu	101	55.0%	25	13.9%	57	31.0%	183	100.0%
Ir laipni pret mani	162	88.3%	12	6.7%	9	5.0%	183	100.0%
Vērsti uz sadarbību ("nespēja futbolu", sūtot no vienas iestādes uz otru, uzklusēja manus ierosinājumus)	129	70.5%	15	8.2%	39	21.4%	183	100.0%

Bāze: respondenti, kuri ir norādījuši, ka ir saskārušies ar Ceļu satiksmes drošības direkciju (CSDD) kā ar pēdējo, n=183

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, Jūsprāt, 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	57	85.3%	5	7.4%	5	7.3%	67	100.0%
Atbildīgi par savu darbu, padarīto	54	80.4%	3	4.7%	10	14.9%	67	100.0%
Ieinteresēti, klienta vēlmes izpratoši	46	68.6%	16	23.7%	5	7.7%	67	100.0%
Runā/ raksta man saprotami, vienkāršā valodā	57	84.8%	8	12.4%	2	2.8%	67	100.0%
Godīgi un taisnīgi, pilda solīto	42	62.6%	4	5.7%	21	31.8%	67	100.0%
Pieejami, nodrošina iespēju saņemt pakalpojumu man	42	62.6%	15	22.9%	10	14.4%	67	100.0%
izdevīgā vietā un laikā	41	61.2%	6	8.9%	20	29.8%	67	100.0%
Tādi, kuriem var uzticēties								
Pauda cieņu un pozitīvu attieksmi pret mani un manām vajadzībām	53	79.0%	10	14.9%	4	6.1%	67	100.0%
Elastīgi, izvēloties piemērotāko risinājumu	41	60.7%	14	21.2%	12	18.1%	67	100.0%
Ir laipni pret mani	61	91.2%	4	5.7%	2	3.0%	67	100.0%
Vērsti uz sadarbību ("nespēja futbolu", sūtot no vienas iestādes uz otru, uzklusēja manus ierosinājumus)	49	73.4%	4	6.0%	14	20.5%	67	100.0%

Bāze: respondenti, kuri ir norādījuši, ka ir saskārušies ar Nodarbinātības valsts aģentūru (NVA) kā ar pēdējo, n=67

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, Jūsaprāt, 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	69	91.8%	2	2.8%	4	5.4%	75	100.0%
Atbildīgi par savu darbu, padarīto	64	85.0%	4	5.5%	7	9.5%	75	100.0%
Ieinteresēti, klienta vēlmēs izpaušot	58	77.5%	7	9.2%	10	13.3%	75	100.0%
Runā/ raksta man saprotami, vienkāršā valodā	63	83.7%	5	6.8%	7	9.5%	75	100.0%
Godīgi un taisnīgi, pilda solīto	49	65.1%	5	6.5%	21	28.4%	75	100.0%
Pieejami, nodrošina iespēju saņemt pakalpojumu man izdevīgā vietā un laikā	53	70.8%	10	13.0%	12	16.3%	75	100.0%
Tādi, kuriem var uzticēties	49	65.2%	3	3.8%	23	31.0%	75	100.0%
Pauda cieņu un pozitīvu attieksmi pret mani un manām vajadzībām	61	81.3%	4	5.3%	10	13.4%	75	100.0%
Elastīgi, izvēloties piemērotāko risinājumu	47	63.0%	7	9.4%	21	27.6%	75	100.0%
Ir laipni pret mani	66	87.9%	5	6.6%	4	5.6%	75	100.0%
Vērsti uz sadarbību ("nespēja futbolu", sūtot no vienas iestādes uz otru, uzklusēja manus ierosinājumus)	52	69.5%	4	5.4%	19	25.1%	75	100.0%

Bāze: respondenti, kuri ir norādījuši, ka ir saskārušies ar Pilsonības un migrācijas lietu pārvaldi (PMLP) kā ar pēdējo, n=75

T8. VALSTS ZEMES DIENESTS

Es Jums nolasīšu vairākus raksturojumus, kuriem valsts iestādes, to darbinieki var atbilst vai neatbilst. Izvērtējot savu pieredzi ar iepriekšminēto iestādi pēdējā saskarsmes reizē, vai, Jūsaprāt, 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	16	100.0%					16	100.0%
Atbildīgi par savu darbu, padarīto	14	87.3%			2	12.7%	16	100.0%
Ieinteresēti, klienta vēlmēs izpaušot	13	81.5%	1	6.7%	2	11.8%	16	100.0%
Runā/ raksta man saprotami, vienkāršā valodā	16	100.0%					16	100.0%
Godīgi un taisnīgi, pilda solīto	9	57.9%			7	42.1%	16	100.0%
Pieejami, nodrošina iespēju saņemt pakalpojumu man izdevīgā vietā un laikā	11	67.9%	3	19.0%	2	13.1%	16	100.0%
Tādi, kuriem var uzticēties	10	63.9%			6	36.1%	16	100.0%
Pauda cieņu un pozitīvu attieksmi pret mani un manām vajadzībām	14	88.1%			2	11.9%	16	100.0%
Elastīgi, izvēloties piemērotāko risinājumu	11	67.5%	1	6.7%	4	25.8%	16	100.0%
Ir laipni pret mani	14	87.4%	1	6.7%	1	6.0%	16	100.0%
Vērsti uz sadarbību ("nespēja futbolu", sūtot no vienas iestādes uz otru, uzklusēja manus ierosinājumus)	9	55.5%	2	12.4%	5	32.1%	16	100.0%

Bāze: respondenti, kuri ir norādījuši, ka ir saskārušies ar Valsts zemes dienestu kā ar pēdējo, n=16

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, Jūsaprāt, 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	90.4%			2	9.6%	22	100.0%
Atbildīgi par savu darbu, padarīto	19	86.9%			3	13.1%	22	100.0%
Ieinteresēti, klienta vēlmes izpratoši	19	86.4%			3	13.6%	22	100.0%
Runā/ raksta man saprotami, vienkāršā valodā	19	86.8%	2	8.5%	1	4.7%	22	100.0%
Godīgi un taisnīgi, pilda solīto	16	72.3%			6	27.7%	22	100.0%
Pieejami, nodrošina iespēju saņemt pakalpojumu man izdevīgā vietā un laikā	20	91.4%	1	3.9%	1	4.7%	22	100.0%
Tādi, kuriem var uzticēties	18	82.1%			4	17.9%	22	100.0%
Pauda cieņu un pozitīvu attieksmi pret mani un manām vajadzībām	19	86.5%	1	3.9%	2	9.6%	22	100.0%
Elastīgi, izvēloties piemērotāko risinājumu	17	77.8%	2	8.6%	3	13.6%	22	100.0%
Ir laipni pret mani	20	90.4%			2	9.6%	22	100.0%
Vērsti uz sadarbību ("nespēja futbolu", sūtot no vienas iestādes uz otru, uzklaušja manus ierosinājumus)	17	77.5%	1	3.9%	4	18.6%	22	100.0%

Bāze: respondenti, kuri ir norādījuši, ka ir saskārušies ar Lauku atbalsta dienestu (LAD) kā ar pēdējo, n=22

T8. UZŅĒMUMU REĢISTRS

Es Jums nolasīšu vairākus raksturojumus, kuriem valsts iestādes, to darbinieki var atbilst vai neatbilst. Izvērtējot savu pieredzi ar iepriekšminēto iestādi pēdējā saskarsmes reizē, vai, Jūsaprāt, 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	3	74.4%			1	25.6%	4	100.0%
Atbildīgi par savu darbu, padarīto	4	100.0%					4	100.0%
Ieinteresēti, klienta vēlmes izpratoši	4	100.0%					4	100.0%
Runā/ raksta man saprotami, vienkāršā valodā	4	100.0%					4	100.0%
Godīgi un taisnīgi, pilda solīto	4	100.0%					4	100.0%
Pieejami, nodrošina iespēju saņemt pakalpojumu man izdevīgā vietā un laikā	2	49.0%	2	51.0%			4	100.0%
Tādi, kuriem var uzticēties	3	74.4%			1	25.6%	4	100.0%
Pauda cieņu un pozitīvu attieksmi pret mani un manām vajadzībām	4	100.0%					4	100.0%
Elastīgi, izvēloties piemērotāko risinājumu	3	74.4%			1	25.6%	4	100.0%
Ir laipni pret mani	4	100.0%					4	100.0%
Vērsti uz sadarbību ("nespēja futbolu", sūtot no vienas iestādes uz otru, uzklaušja manus ierosinājumus)	2	49.0%			2	51.0%	4	100.0%

Bāze: respondenti, kuri ir norādījuši, ka ir saskārušies ar Uzņēmumu reģistru kā ar pēdējo, n=4

T8. VESELĪBAS INSPEKCIJA

Es Jums nolasīšu vairākus raksturojumus, kuriem valsts iestādes, to darbinieki var atbilst vai neatbilst. Izvērtējot savu pieredzi ar iepriekšminēto iestādi pēdējā saskarsmes reizē, vai, Jūsaprāt, 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	9	69.8%	4	30.2%			13	100.0%
Atbildīgi par savu darbu, padarīto	10	75.5%	3	24.5%			13	100.0%
Ieinteresēti, klienta vēlmes izprototā	5	38.0%	5	38.6%	3	23.4%	13	100.0%
Runā/ raksta man saprotami, vienkāršā valodā	9	66.8%	4	33.2%			13	100.0%
Godīgi un taisnīgi, pilda solīto	5	37.5%	3	23.5%	5	39.0%	13	100.0%
Pieejami, nodrošina iespēju saņemt pakalpojumu man izdevīgā vietā un laikā	6	43.8%	5	41.6%	2	14.6%	13	100.0%
Tādi, kuriem var uzticēties	6	45.9%	3	23.5%	4	30.6%	13	100.0%
Pauda cieņu un pozitīvu attieksmi pret mani un manām vajadzībām	6	43.9%	5	40.0%	2	16.1%	13	100.0%
Elastīgi, izvēloties piemērotāko risinājumu	5	38.1%	4	31.2%	4	30.7%	13	100.0%
Ir laipni pret mani	10	75.5%	2	17.1%	1	7.4%	13	100.0%
Vērsti uz sadarbību ("nespēja futbolu", sūtot no vienas iestādes uz otru, uzklusēja manus ierosinājumus)	5	38.5%	4	31.2%	4	30.3%	13	100.0%

Bāze: respondenti, kuri ir norādījuši, ka ir saskārušies ar Veselības inspekciju kā ar pēdējo, n=13

T8. VALSTS MEŽA DIENESTS

Es Jums nolasīšu vairākus raksturojumus, kuriem valsts iestādes, to darbinieki var atbilst vai neatbilst. Izvērtējot savu pieredzi ar iepriekšminēto iestādi pēdējā saskarsmes reizē, vai, Jūsaprāt, 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	100.0%					10	100.0%
Atbildīgi par savu darbu, padarīto	8	81.0%	1	8.8%	1	10.3%	10	100.0%
Ieinteresēti, klienta vēlmes izprototā	10	100.0%					10	100.0%
Runā/ raksta man saprotami, vienkāršā valodā	10	100.0%					10	100.0%
Godīgi un taisnīgi, pilda solīto	8	81.0%			2	19.0%	10	100.0%
Pieejami, nodrošina iespēju saņemt pakalpojumu man izdevīgā vietā un laikā	10	100.0%					10	100.0%
Tādi, kuriem var uzticēties	8	81.0%			2	19.0%	10	100.0%
Pauda cieņu un pozitīvu attieksmi pret mani un manām vajadzībām	10	100.0%					10	100.0%
Elastīgi, izvēloties piemērotāko risinājumu	9	89.7%			1	10.3%	10	100.0%
Ir laipni pret mani	9	91.2%	1	8.8%			10	100.0%
Vērsti uz sadarbību ("nespēja futbolu", sūtot no vienas iestādes uz otru, uzklusēja manus ierosinājumus)	10	100.0%					10	100.0%

Bāze: respondenti, kuri ir norādījuši, ka ir saskārušies ar Valsts meža dienestu kā ar pēdējo, n=10

T8. IEKŠLIETU MINISTRIJAS INFORMĀCIJAS CENTRS

Es Jums nolasīšu vairākus raksturojumus, kuriem valsts iestādes, to darbinieki var atbilst vai neatbilst. Izvērtējot savu pieredzi ar iepriekšminēto iestādi pēdējā saskarsmes reizē, vai, Jūsaprāt, 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	100.0%					1	100.0%
Atbildīgi par savu darbu, padarīto	1	100.0%					1	100.0%
Ieinteresēti, klienta vēlmēs izpauš	1	100.0%					1	100.0%
Runā/ raksta man saprotami, vienkāršā valodā	1	100.0%					1	100.0%
Godīgi un taisnīgi, pilda solīto			1	100.0%			1	100.0%
Pieejami, nodrošina iespēju saņemt pakalpojumu man izdevīgā vietā un laikā	1	100.0%					1	100.0%
Tādi, kuriem var uzticēties	1	100.0%					1	100.0%
Pauda cieņu un pozitīvu attieksmi pret mani un manām vajadzībām	1	100.0%					1	100.0%
Elastīgi, izvēloties piemērotāko risinājumu					1	100.0%	1	100.0%
Ir laipni pret mani					1	100.0%	1	100.0%
Vērsti uz sadarbību ("nespēja futbolu", sūtot no vienas iestādes uz otru, uzklusēja manus ierosinājumus)					1	100.0%	1	100.0%

Bāze: respondenti, kuri ir norādījuši, ka ir saskārušies ar Iekšlietu ministrijas informācijas centru kā ar pēdējo, n=1

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, Jūsaprāt, 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	8	61.8%	3	23.3%	2	15.0%	13	100.0%
Atbildīgi par savu darbu, padarīto	9	69.7%	3	23.3%	1	7.0%	13	100.0%
Ieinteresēti, klienta vēlmēs izpauš	6	46.7%	4	30.0%	3	23.4%	13	100.0%
Runā/ raksta man saprotami, vienkāršā valodā	10	77.7%	1	6.9%	2	15.4%	13	100.0%
Godīgi un taisnīgi, pilda solīto	5	38.4%	4	31.5%	4	30.1%	13	100.0%
Pieejami, nodrošina iespēju saņemt pakalpojumu man izdevīgā vietā un laikā	5	39.2%	5	37.7%	3	23.1%	13	100.0%
Tādi, kuriem var uzticēties	4	30.4%	4	31.5%	5	38.0%	13	100.0%
Pauda cieņu un pozitīvu attieksmi pret mani un manām vajadzībām	8	61.8%	3	23.3%	2	15.0%	13	100.0%
Elastīgi, izvēloties piemērotāko risinājumu	3	22.7%	4	30.5%	6	46.7%	13	100.0%
Ir laipni pret mani	8	61.8%	3	22.8%	2	15.4%	13	100.0%
Vērsti uz sadarbību ("nespēja futbolu", sūtot no vienas iestādes uz otru, uzklusēja manus ierosinājumus)	6	46.7%	3	23.3%	4	30.1%	13	100.0%

Bāze: respondenti, kuri ir norādījuši, ka ir saskārušies ar Tiesām, tiesu administrāciju kā ar pēdējo, n=13

Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums

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, Jūsaprāt, 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	11	85.3%	1	7.4%	1	7.3%	13	100.0%
Atbildīgi par savu darbu, padarīto	12	92.7%			1	7.3%	13	100.0%
Ieinteresēti, klienta vēlmes izpratoši	9	70.1%	3	22.7%	1	7.2%	13	100.0%
Runā/ raksta man saprotami, vienkāršā valodā	11	85.5%	2	14.5%			13	100.0%
Godīgi un taisnīgi, pilda solīto	8	61.6%	2	15.5%	3	22.9%	13	100.0%
Pieejami, nodrošina iespēju saņemt pakalpojumu man izdevīgā vietā un laikā	8	61.4%	2	15.1%	3	23.5%	13	100.0%
Tādi, kuriem var uzticēties	8	61.8%	2	15.5%	3	22.7%	13	100.0%
Pauda cieņu un pozitīvu attieksmi pret mani un manām vajadzībām	10	77.6%	2	15.6%	1	6.7%	13	100.0%
Elastīgi, izvēloties piemērotāko risinājumu	7	53.3%	3	22.7%	3	24.0%	13	100.0%
Ir laipni pret mani	11	85.3%	2	14.7%			13	100.0%
Vērsti uz sadarbību ("nespēja futbolu", sūtot no vienas iestādes uz otru, uzklusēja manus ierosinājumus)	9	69.6%			4	30.4%	13	100.0%

Bāze: respondenti, kuri ir norādījuši, ka ir saskārušies ar Pārtikas un veterināro dienestu (PVD) kā ar pēdējo, n=13

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, Jūsaprāt, 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	23	79.6%	4	13.7%	2	6.7%	29	100.0%
Atbildīgi par savu darbu, padarīto	21	72.1%	2	7.5%	6	20.4%	29	100.0%
Ieinteresēti, klienta vēlmes izpratoši	16	55.5%	6	20.7%	7	23.8%	29	100.0%
Runā/ raksta man saprotami, vienkāršā valodā	23	79.6%	4	13.3%	2	7.1%	29	100.0%
Godīgi un taisnīgi, pilda solīto	15	52.6%	5	17.2%	9	30.2%	29	100.0%
Pieejami, nodrošina iespēju saņemt pakalpojumu man izdevīgā vietā un laikā	20	68.2%	3	10.8%	6	21.0%	29	100.0%
Tādi, kuriem var uzticēties	15	51.6%	6	20.8%	8	27.6%	29	100.0%
Pauda cieņu un pozitīvu attieksmi pret mani un manām vajadzībām	21	72.7%	5	17.6%	3	9.7%	29	100.0%
Elastīgi, izvēloties piemērotāko risinājumu	13	43.8%	8	28.4%	8	27.8%	29	100.0%
Ir laipni pret mani	23	78.9%	4	14.3%	2	6.7%	29	100.0%
Vērsti uz sadarbību ("nespēja futbolu", sūtot no vienas iestādes uz otru, uzklusēja manus ierosinājumus)	17	58.3%	4	14.5%	8	27.2%	29	100.0%

Bāze: respondenti, kuri ir norādījuši, ka ir saskārušies ar Valsts policiju kā ar pēdējo, n=29

T8. NEATLIEKAMĀS MEDICĪNISKĀS PALĪDZĪBAS DIENESTS

Es Jums nolasīšu vairākus raksturojumus, kuriem valsts iestādes, to darbinieki var atbilst vai neatbilst. Izvērtējot savu pieredzi ar iepriekšminēto iestādi pēdējā saskarsmes reizē, vai, Jūsaprāt, 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	95	90.6%	7	6.7%	3	2.7%	105	100.0%
Atbildīgi par savu darbu, padarīto	92	87.9%	6	5.6%	7	6.5%	105	100.0%
Ieinteresēti, klienta vēlmēs izprototāji	82	78.5%	14	13.3%	9	8.2%	105	100.0%
Runā/ raksta man saprotami, vienkāršā valodā	86	81.8%	6	5.9%	13	12.3%	105	100.0%
Godīgi un taisnīgi, pilda solīto	66	63.0%	12	11.6%	27	25.4%	105	100.0%
Pieejami, nodrošina iespēju saņemt pakalpojumu man izdevīgā vietā un laikā	74	70.4%	11	10.6%	20	19.0%	105	100.0%
Tādi, kuriem var uzticēties	79	75.6%	9	8.6%	17	15.8%	105	100.0%
Pauda cieņu un pozitīvu attieksmi pret mani un manām vajadzībām	87	82.9%	10	9.6%	8	7.5%	105	100.0%
Elastīgi, izvēloties piemērotāko risinājumu	73	69.9%	9	8.5%	23	21.6%	105	100.0%
Ir laipni pret mani	94	89.7%	6	5.5%	5	4.8%	105	100.0%
Vērsti uz sadarbību ("nespēlēja futbolu", sūtīt no vienas iestādes uz otru, uzklusēja manus ierosinājumus)	69	66.0%	10	9.4%	26	24.6%	105	100.0%

Bāze: respondenti, kuri ir norādījuši, ka ir saskārušies ar Neatliekamo medicīnisko palīdzības centru kā ar pēdējo, n=105

Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums

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, Jūsaprāt, 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		730	86.7%	56	6.7%	56	6.6%	842	100.0%
Dzimums	Vīrietis	329	87.5%	27	7.2%	20	5.3%	376	100.0%
	Sieviete	401	86.0%	29	6.2%	36	7.8%	466	100.0%
Vecums	18 - 24	72	87.7%	7	8.6%	3	3.7%	82	100.0%
	25 - 34	157	89.2%	12	6.8%	7	4.0%	176	100.0%
	35 - 44	136	86.2%	11	7.2%	11	6.6%	158	100.0%
	45 - 54	144	84.5%	9	5.4%	17	10.0%	170	100.0%
	55 - 74	221	86.5%	17	6.6%	18	6.9%	256	100.0%
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā	270	87.9%	16	5.2%	21	6.8%	307	100.0%
	Nē	460	86.1%	40	7.5%	35	6.4%	535	100.0%
Izglītība	Pamatizglītība	58	87.2%	5	8.1%	3	4.6%	66	100.0%
	Vidējā, vidējā profesionālā	449	87.5%	30	5.8%	35	6.7%	514	100.0%
	Augstākā	223	85.1%	21	8.1%	18	6.8%	262	100.0%
Tautība	Latvietis (-te)	439	86.6%	32	6.4%	36	7.0%	507	100.0%
	Cits (-ta)	291	86.9%	24	7.2%	20	5.9%	335	100.0%
Sarunvaloda ģimenē	Latviešu	460	86.9%	34	6.4%	36	6.7%	530	100.0%
	Krievu	268	86.4%	22	7.2%	20	6.4%	310	100.0%
	Citā	2	100.0%					2	100.0%
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	651	87.5%	47	6.4%	46	6.1%	744	100.0%
	Respondenti bez LR pilsonības	79	81.0%	9	9.1%	10	10.0%	98	100.0%
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	146	85.1%	7	4.5%	18	10.5%	171	100.0%
	Privātajā sektorā	351	86.8%	31	7.5%	23	5.6%	405	100.0%
	Nestrādāju	233	87.7%	18	6.8%	15	5.6%	266	100.0%
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu ģimenes locekli (kvintiles)	Zemi ienākumi	100	92.6%	5	4.6%	3	2.8%	108	100.0%
	Vidēji zemi ienākumi	120	87.6%	7	5.3%	10	7.2%	137	100.0%
	Vidēji ienākumi	126	89.5%	7	5.0%	8	5.5%	141	100.0%
	Vidēji augsti ienākumi	124	83.2%	13	8.7%	12	8.1%	149	100.0%
	Augsti ienākumi	130	84.0%	13	8.6%	12	7.5%	155	100.0%
	Nezina/NA	130	85.6%	11	7.1%	11	7.3%	152	100.0%
Reģions	Rīga	226	82.8%	27	10.0%	20	7.2%	273	100.0%
	Pierīga	128	82.4%	16	10.1%	12	7.5%	156	100.0%
	Vidzeme	79	89.5%	3	3.8%	6	6.8%	88	100.0%
	Kurzeme	89	88.1%	3	2.9%	9	8.9%	101	100.0%
	Zemgale	88	90.2%	5	4.8%	5	5.0%	98	100.0%
	Latgale	120	95.1%	2	1.7%	4	3.2%	126	100.0%
Apdzīvota vieta	Rīga	226	82.8%	27	10.0%	20	7.2%	273	100.0%
	cita pilsēta	259	87.9%	19	6.5%	17	5.7%	295	100.0%
	lauki	245	89.5%	10	3.6%	19	6.9%	274	100.0%

Bāze: respondenti, kuri ir norādījuši, ar kādu iestādi viņi ir saskārušies kā ar pēdējo, n=842

Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums

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, Jūsprāt, 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		678	80.4%	64	7.7%	100	11.9%	842	100.0%
Dzimums	Vīrietis	299	79.5%	34	9.1%	43	11.4%	376	100.0%
	Sieviete	379	81.4%	30	6.4%	57	12.2%	466	100.0%
Vecums	18 - 24	67	81.7%	8	9.9%	7	8.4%	82	100.0%
	25 - 34	143	80.8%	14	8.0%	19	11.2%	176	100.0%
	35 - 44	129	81.6%	11	7.3%	18	11.1%	158	100.0%
	45 - 54	141	83.2%	11	6.3%	18	10.5%	170	100.0%
	55 - 74	198	77.3%	20	7.9%	38	14.7%	256	100.0%
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā	253	82.3%	19	6.3%	35	11.4%	307	100.0%
	Nē	425	79.3%	45	8.5%	65	12.1%	535	100.0%
Izglītība	Pamatizglītība	55	83.0%	4	6.7%	7	10.3%	66	100.0%
	Vidējā, vidējā profesionālā	414	80.5%	37	7.2%	63	12.3%	514	100.0%
	Augstākā	209	79.7%	23	9.0%	30	11.3%	262	100.0%
Tautība	Latvietis (-te)	417	82.3%	34	6.8%	56	10.9%	507	100.0%
	Cits (-ta)	261	77.6%	30	9.1%	44	13.3%	335	100.0%
Sarunvaloda ģimenē	Latviešu	438	82.7%	37	7.1%	55	10.2%	530	100.0%
	Krievu	238	76.5%	27	8.8%	45	14.7%	310	100.0%
	Citā	2	100.0%					2	100.0%
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	610	81.9%	52	7.1%	82	11.0%	744	100.0%
	Respondenti bez LR pilsonības	68	69.5%	12	12.3%	18	18.2%	98	100.0%
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	141	82.5%	8	4.9%	22	12.5%	171	100.0%
	Privātajā sektorā	317	78.2%	40	9.8%	48	12.0%	405	100.0%
	Nestrādāju	220	82.7%	16	6.1%	30	11.2%	266	100.0%
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu ģimenes locekli (kvintiles)	Zemi ienākumi	94	87.0%	3	2.8%	11	10.1%	108	100.0%
	Vidēji zemi ienākumi	120	87.7%	6	4.4%	11	7.9%	137	100.0%
	Vidēji ienākumi	114	80.8%	8	5.9%	19	13.3%	141	100.0%
	Vidēji augsti ienākumi	112	75.0%	19	12.7%	18	12.3%	149	100.0%
	Augsti ienākumi	119	76.6%	18	11.8%	18	11.6%	155	100.0%
	Nezina/NA	119	78.1%	10	6.8%	23	15.2%	152	100.0%
Reģions	Rīga	202	73.7%	34	12.6%	37	13.7%	273	100.0%
	Pierīga	119	76.2%	18	11.7%	19	12.1%	156	100.0%
	Vidzeme	76	86.1%	4	4.9%	8	9.1%	88	100.0%
	Kurzeme	83	82.4%	4	3.8%	14	13.8%	101	100.0%
	Zemgale	87	89.1%	3	2.8%	8	8.1%	98	100.0%
	Latgale	111	88.1%	1	.9%	14	11.0%	126	100.0%
Apdzīvota vieta	Rīga	202	73.7%	34	12.6%	37	13.7%	273	100.0%
	cita pilsēta	241	81.8%	22	7.5%	32	10.7%	295	100.0%
	lauki	235	85.8%	8	3.0%	31	11.3%	274	100.0%

Bāze: respondenti, kuri ir norādījuši, ar kādu iestādi viņi ir saskārušies kā ar pēdējo, n=842

Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums

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, Jūsaprāt, šīs iestādes darbiniekiem atbilst vai neatbilst šādi raksturojumi: leinterēsēti, klienta vēlmes izprotoši

		Ieinterēsēti, 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		602	71.5%	133	15.9%	107	12.6%	842	100.0%
Dzimums	Vīrietis	268	71.3%	64	17.0%	44	11.6%	376	100.0%
	Sieviete	334	71.7%	69	14.8%	63	13.6%	466	100.0%
Vecums	18 - 24	58	70.9%	17	20.6%	7	8.5%	82	100.0%
	25 - 34	119	67.6%	31	17.8%	26	14.6%	176	100.0%
	35 - 44	110	70.4%	29	18.0%	19	11.6%	158	100.0%
	45 - 54	132	77.5%	19	11.2%	19	11.3%	170	100.0%
	55 - 74	183	71.3%	37	14.7%	36	13.9%	256	100.0%
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā	218	71.3%	42	13.6%	47	15.1%	307	100.0%
	Nē	384	71.6%	91	17.2%	60	11.2%	535	100.0%
Izglītība	Pamatizglītība	47	70.7%	12	18.7%	7	10.6%	66	100.0%
	Vidējā, vidējā profesionālā	372	72.4%	79	15.4%	63	12.3%	514	100.0%
	Augstākā	183	70.0%	42	16.1%	37	13.9%	262	100.0%
Tautība	Latvietis (-te)	380	75.0%	69	13.7%	58	11.3%	507	100.0%
	Cits (-ta)	222	66.2%	64	19.2%	49	14.6%	335	100.0%
Sarunvaloda ģimenē	Latviešu	398	75.3%	74	14.0%	58	10.7%	530	100.0%
	Krievu	202	64.9%	59	19.2%	49	16.0%	310	100.0%
	Citā	2	100.0%					2	100.0%
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	543	73.0%	112	15.1%	89	11.9%	744	100.0%
	Respondenti bez LR pilsonības	59	60.1%	21	21.4%	18	18.5%	98	100.0%
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	125	73.1%	21	12.3%	25	14.6%	171	100.0%
	Privātajā sektorā	284	70.3%	77	18.9%	44	10.8%	405	100.0%
	Nestrādāju	193	72.4%	35	13.4%	38	14.2%	266	100.0%
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu ģimenes locekli (kvintiles)	Zemi ienākumi	80	74.3%	11	10.3%	17	15.5%	108	100.0%
	Vidēji zemi ienākumi	109	79.4%	16	11.8%	12	8.8%	137	100.0%
	Vidēji ienākumi	109	77.5%	19	13.7%	13	8.9%	141	100.0%
	Vidēji augsti ienākumi	103	68.9%	26	17.6%	20	13.5%	149	100.0%
	Augsti ienākumi	110	71.1%	28	18.0%	17	10.9%	155	100.0%
	Nezina/NA	91	59.8%	33	21.6%	28	18.5%	152	100.0%
Reģions	Rīga	179	65.6%	51	18.6%	43	15.8%	273	100.0%
	Pierīga	108	69.3%	32	20.4%	16	10.2%	156	100.0%
	Vidzeme	74	83.7%	10	11.8%	4	4.5%	88	100.0%
	Kurzeme	77	76.4%	10	9.8%	14	13.9%	101	100.0%
	Zemgale	68	69.4%	16	16.5%	14	14.0%	98	100.0%
	Latgale	96	76.2%	14	11.2%	16	12.6%	126	100.0%
Apdzīvota vieta	Rīga	179	65.6%	51	18.6%	43	15.8%	273	100.0%
	cita pilsēta	206	69.7%	53	18.2%	36	12.1%	295	100.0%
	lauki	217	79.3%	29	10.6%	28	10.1%	274	100.0%

Bāze: respondenti, kuri ir norādījuši, ar kādu iestādi viņi ir saskārušies kā ar pēdējo, n=842

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, Jūsprāt, 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		663	78.7%	97	11.7%	82	9.6%	842	100.0%
Dzimums	Vīrietis	292	77.7%	50	13.4%	34	8.9%	376	100.0%
	Sieviete	371	79.7%	47	10.1%	48	10.3%	466	100.0%
Vecums	18 - 24	68	83.0%	8	9.7%	6	7.2%	82	100.0%
	25 - 34	131	74.2%	29	17.0%	16	8.8%	176	100.0%
	35 - 44	126	80.2%	22	13.8%	10	6.0%	158	100.0%
	45 - 54	137	80.8%	15	8.5%	18	10.7%	170	100.0%
	55 - 74	201	78.3%	23	9.2%	32	12.5%	256	100.0%
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā	238	78.0%	33	10.5%	36	11.5%	307	100.0%
	Nē	425	79.1%	64	12.3%	46	8.6%	535	100.0%
Izglītība	Pamatizglītība	50	75.1%	8	12.7%	8	12.2%	66	100.0%
	Vidējā, vidējā profesionālā	412	80.1%	56	11.0%	46	8.9%	514	100.0%
	Augstākā	201	76.9%	33	12.6%	28	10.5%	262	100.0%
Tautība	Latvietis (-te)	424	83.7%	43	8.6%	40	7.7%	507	100.0%
	Cits (-ta)	239	71.2%	54	16.3%	42	12.5%	335	100.0%
Sarunvaloda ģimenē	Latviešu	440	83.0%	45	8.6%	45	8.3%	530	100.0%
	Krievu	221	71.1%	52	17.0%	37	11.9%	310	100.0%
	Citā	2	100.0%					2	100.0%
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	600	80.6%	78	10.7%	66	8.7%	744	100.0%
	Respondenti bez LR pilsonības	63	64.3%	19	19.3%	16	16.4%	98	100.0%
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	143	83.8%	10	5.9%	18	10.3%	171	100.0%
	Privātajā sektorā	316	78.1%	57	14.0%	32	7.8%	405	100.0%
	Nestrādāju	204	76.4%	30	11.6%	32	12.0%	266	100.0%
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu ģimenes locekli (kvintiles)	Zemi ienākumi	90	83.6%	9	8.6%	9	7.8%	108	100.0%
	Vidēji zemi ienākumi	110	80.1%	12	9.0%	15	11.0%	137	100.0%
	Vidēji ienākumi	114	80.6%	13	9.5%	14	9.9%	141	100.0%
	Vidēji augsti ienākumi	111	74.3%	21	14.3%	17	11.4%	149	100.0%
	Augsti ienākumi	123	79.4%	22	14.3%	10	6.2%	155	100.0%
	Nezina/NA	115	75.8%	20	13.0%	17	11.2%	152	100.0%
Reģions	Rīga	212	77.7%	32	11.8%	29	10.5%	273	100.0%
	Pierīga	115	73.5%	26	16.7%	15	9.8%	156	100.0%
	Vidzeme	74	83.7%	9	10.6%	5	5.7%	88	100.0%
	Kurzeme	80	79.1%	7	7.2%	14	13.7%	101	100.0%
	Zemgale	74	75.9%	11	11.1%	13	13.0%	98	100.0%
	Latgale	108	85.7%	12	9.8%	6	4.5%	126	100.0%
Apdzīvota vieta	Rīga	212	77.7%	32	11.8%	29	10.5%	273	100.0%
	cita pilsēta	235	79.6%	36	12.4%	24	8.0%	295	100.0%
	lauki	216	78.8%	29	10.7%	29	10.5%	274	100.0%

Bāze: respondenti, kuri ir norādījuši, ar kādu iestādi viņi ir saskārušies kā ar pēdējo, n=842

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, Jūsaprāt, 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		535	63.4%	83	9.9%	224	26.6%	842	100.0%
Dzimums	Vīrietis	235	62.5%	39	10.5%	102	27.0%	376	100.0%
	Sieviete	300	64.3%	44	9.4%	122	26.3%	466	100.0%
Vecums	18 - 24	57	69.5%	6	7.1%	19	23.4%	82	100.0%
	25 - 34	107	60.4%	20	11.7%	49	27.9%	176	100.0%
	35 - 44	96	61.3%	19	12.1%	43	26.6%	158	100.0%
	45 - 54	118	69.3%	11	6.4%	41	24.3%	170	100.0%
	55 - 74	157	61.4%	27	10.5%	72	28.1%	256	100.0%
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā	197	64.2%	30	9.9%	80	25.9%	307	100.0%
	Nē	338	63.0%	53	10.0%	144	27.0%	535	100.0%
Izglītība	Pamatizglītība	41	61.8%	8	12.6%	17	25.5%	66	100.0%
	Vidējā, vidējā profesionālā	325	63.2%	49	9.5%	140	27.3%	514	100.0%
	Augstākā	169	64.3%	26	10.1%	67	25.6%	262	100.0%
Tautība	Latvietis (-te)	338	66.7%	42	8.4%	127	24.9%	507	100.0%
	Cits (-ta)	197	58.5%	41	12.3%	97	29.2%	335	100.0%
Sarunvaloda ģimenē	Latviešu	350	66.0%	48	9.3%	132	24.7%	530	100.0%
	Krievu	184	59.1%	35	11.2%	91	29.7%	310	100.0%
	Citā	1	50.8%			1	49.2%	2	100.0%
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	481	64.6%	68	9.3%	195	26.2%	744	100.0%
	Respondenti bez LR pilsonības	54	55.0%	15	15.0%	29	30.1%	98	100.0%
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	113	66.3%	11	6.8%	47	26.9%	171	100.0%
	Privātajā sektorā	248	61.2%	54	13.2%	103	25.6%	405	100.0%
	Nestrādāju	174	65.1%	18	6.8%	74	28.1%	266	100.0%
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu ģimenes locekli (kvintiles)	Zemi ienākumi	72	66.7%	9	8.5%	27	24.9%	108	100.0%
	Vidēji zemi ienākumi	96	69.9%	7	5.0%	34	25.1%	137	100.0%
	Vidēji ienākumi	91	64.4%	11	8.0%	39	27.6%	141	100.0%
	Vidēji augsti ienākumi	90	60.0%	19	12.9%	40	27.1%	149	100.0%
	Augsti ienākumi	95	61.5%	19	12.5%	41	26.0%	155	100.0%
	Nezina/NA	91	59.7%	18	11.8%	43	28.5%	152	100.0%
Reģions	Rīga	170	62.1%	27	10.1%	76	27.8%	273	100.0%
	Pierīga	97	62.0%	23	14.8%	36	23.2%	156	100.0%
	Vidzeme	62	70.1%	9	10.6%	17	19.3%	88	100.0%
	Kurzeme	60	59.7%	7	6.5%	34	33.8%	101	100.0%
	Zemgale	66	67.5%	10	10.0%	22	22.5%	98	100.0%
	Latgale	80	63.1%	7	5.7%	39	31.2%	126	100.0%
Apdzīvota vieta	Rīga	170	62.1%	27	10.1%	76	27.8%	273	100.0%
	cita pilsēta	167	56.3%	38	12.9%	90	30.8%	295	100.0%
	lauki	198	72.4%	18	6.7%	58	21.0%	274	100.0%

Bāze: respondenti, kuri ir norādījuši, ar kādu iestādi viņi ir saskārušies kā ar pēdējo, n=842

Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums

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, Jūsprāt, 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		584	69.3%	121	14.5%	137	16.2%	842	100.0%
Dzimums	Vīrietis	255	67.8%	62	16.5%	59	15.7%	376	100.0%
	Sieviete	329	70.6%	59	12.6%	78	16.8%	466	100.0%
Vecums	18 - 24	55	67.3%	17	20.7%	10	12.1%	82	100.0%
	25 - 34	116	66.0%	34	19.4%	26	14.7%	176	100.0%
	35 - 44	109	69.2%	16	10.3%	33	20.5%	158	100.0%
	45 - 54	123	72.0%	25	15.1%	22	12.8%	170	100.0%
	55 - 74	181	70.4%	29	11.5%	46	18.1%	256	100.0%
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā	207	67.6%	41	13.3%	59	19.1%	307	100.0%
	Nē	377	70.2%	80	15.2%	78	14.6%	535	100.0%
Izglītība	Pamatizglītība	51	77.4%	9	13.6%	6	9.1%	66	100.0%
	Vidējā, vidējā profesionālā	358	69.7%	69	13.5%	87	16.8%	514	100.0%
	Augstākā	175	66.4%	43	16.7%	44	16.9%	262	100.0%
Tautība	Latvietis (-te)	364	71.8%	68	13.5%	75	14.7%	507	100.0%
	Cits (-ta)	220	65.5%	53	16.0%	62	18.5%	335	100.0%
Sarunvaloda ģimenē	Latviešu	379	71.5%	69	13.1%	82	15.3%	530	100.0%
	Krievu	204	65.5%	52	16.9%	54	17.6%	310	100.0%
	Citā	1	50.8%			1	49.2%	2	100.0%
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	522	70.1%	105	14.2%	117	15.7%	744	100.0%
	Respondenti bez LR pilsonības	62	63.1%	16	16.6%	20	20.2%	98	100.0%
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	119	69.4%	21	12.6%	31	18.0%	171	100.0%
	Privātajā sektorā	279	68.8%	64	15.8%	62	15.4%	405	100.0%
	Nestrādāju	186	69.9%	36	13.6%	44	16.5%	266	100.0%
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu ģimenes locekli (kvintiles)	Zemi ienākumi	83	77.0%	12	11.2%	13	11.8%	108	100.0%
	Vidēji zemi ienākumi	98	71.1%	16	12.2%	23	16.7%	137	100.0%
	Vidēji ienākumi	106	75.6%	16	11.3%	19	13.1%	141	100.0%
	Vidēji augsti ienākumi	100	66.5%	23	15.6%	26	17.8%	149	100.0%
	Augsti ienākumi	100	64.3%	30	19.6%	25	16.1%	155	100.0%
	Nezina/NA	97	63.9%	24	15.5%	31	20.5%	152	100.0%
Reģions	Rīga	161	59.0%	58	21.2%	54	19.8%	273	100.0%
	Pierīga	110	70.2%	25	16.3%	21	13.5%	156	100.0%
	Vidzeme	69	78.1%	11	13.0%	8	8.9%	88	100.0%
	Kurzeme	72	71.1%	6	6.0%	23	22.9%	101	100.0%
	Zemgale	76	78.1%	5	4.9%	17	17.0%	98	100.0%
	Latgale	96	75.8%	16	12.8%	14	11.4%	126	100.0%
Apdzīvota vieta	Rīga	161	59.0%	58	21.2%	54	19.8%	273	100.0%
	cita pilsēta	213	72.2%	37	12.6%	45	15.1%	295	100.0%
	lauki	210	76.4%	26	9.8%	38	13.9%	274	100.0%

Bāze: respondenti, kuri ir norādījuši, ar kādu iestādi viņi ir saskārušies kā ar pēdējo, n=842

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, Jūsprāt, 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		535	63.5%	82	9.9%	225	26.6%	842	100.0%
Dzimums	Vīrietis	236	62.8%	45	12.1%	95	25.0%	376	100.0%
	Sieviete	299	64.2%	37	7.9%	130	28.0%	466	100.0%
Vecums	18 - 24	52	63.5%	7	8.4%	23	28.0%	82	100.0%
	25 - 34	116	65.7%	24	14.0%	36	20.2%	176	100.0%
	35 - 44	96	61.1%	16	10.3%	46	28.6%	158	100.0%
	45 - 54	109	64.1%	13	7.5%	48	28.3%	170	100.0%
	55 - 74	162	63.1%	22	8.9%	72	28.1%	256	100.0%
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā	196	63.7%	30	9.8%	81	26.5%	307	100.0%
	Nē	339	63.4%	52	10.0%	144	26.6%	535	100.0%
Izglītība	Pamatizglītība	42	63.3%	9	14.1%	15	22.6%	66	100.0%
	Vidējā, vidējā profesionālā	324	63.0%	51	10.1%	139	26.9%	514	100.0%
	Augstākā	169	64.5%	22	8.6%	71	26.9%	262	100.0%
Tautība	Latvietis (-te)	338	66.8%	46	9.3%	123	23.9%	507	100.0%
	Cits (-ta)	197	58.5%	36	10.9%	102	30.5%	335	100.0%
Sarunvaloda ģimenē	Latviešu	347	65.6%	50	9.7%	133	24.7%	530	100.0%
	Krievu	187	60.0%	32	10.5%	91	29.6%	310	100.0%
	Citā	1	50.8%			1	49.2%	2	100.0%
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	478	64.3%	68	9.4%	198	26.3%	744	100.0%
	Respondenti bez LR pilsonības	57	57.5%	14	14.4%	27	28.1%	98	100.0%
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	103	60.4%	10	6.2%	58	33.4%	171	100.0%
	Privātajā sektorā	261	64.3%	51	12.7%	93	23.0%	405	100.0%
	Nestrādāju	171	64.2%	21	8.0%	74	27.8%	266	100.0%
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu ģimenes locekli (kvintiles)	Zemi ienākumi	73	67.3%	11	10.2%	24	22.5%	108	100.0%
	Vidēji zemi ienākumi	92	67.2%	10	7.3%	35	25.5%	137	100.0%
	Vidēji ienākumi	93	65.9%	11	8.2%	37	26.0%	141	100.0%
	Vidēji augsti ienākumi	92	61.6%	19	13.0%	38	25.4%	149	100.0%
	Augsti ienākumi	94	61.1%	19	12.7%	42	26.2%	155	100.0%
	Nezina/NA	91	59.6%	12	8.0%	49	32.4%	152	100.0%
Reģions	Rīga	164	59.9%	34	12.7%	75	27.4%	273	100.0%
	Pierīga	93	59.7%	17	11.1%	46	29.3%	156	100.0%
	Vidzeme	61	69.4%	7	8.6%	20	22.1%	88	100.0%
	Kurzeme	68	67.3%	5	4.7%	28	28.0%	101	100.0%
	Zemgale	66	67.8%	12	12.3%	20	19.9%	98	100.0%
	Latgale	83	65.6%	7	5.7%	36	28.7%	126	100.0%
Apdzīvota vieta	Rīga	164	59.9%	34	12.7%	75	27.4%	273	100.0%
	cita pilsēta	181	61.1%	30	10.3%	84	28.6%	295	100.0%
	lauki	190	69.7%	18	6.8%	66	23.5%	274	100.0%

Bāze: respondenti, kuri ir norādījuši, ar kādu iestādi viņi ir saskārušies kā ar pēdējo, n=842

Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums

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, Jūsaprāt, 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		658	78.1%	88	10.5%	96	11.4%	842	100.0%
Dzimums	Vīrietis	289	77.0%	46	12.3%	41	10.7%	376	100.0%
	Sieviete	369	79.2%	42	8.9%	55	11.9%	466	100.0%
Vecums	18 - 24	61	74.3%	14	16.8%	7	8.9%	82	100.0%
	25 - 34	134	75.8%	21	12.1%	21	12.1%	176	100.0%
	35 - 44	124	78.9%	17	11.0%	17	10.1%	158	100.0%
	45 - 54	141	82.9%	14	8.3%	15	8.8%	170	100.0%
	55 - 74	198	77.2%	22	8.8%	36	14.0%	256	100.0%
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā	238	77.6%	29	9.4%	40	13.0%	307	100.0%
	Nē	420	78.4%	59	11.2%	56	10.4%	535	100.0%
Izglītība	Pamatizglītība	52	78.3%	9	14.0%	5	7.7%	66	100.0%
	Vidējā, vidējā profesionālā	395	76.9%	54	10.5%	65	12.7%	514	100.0%
	Augstākā	211	80.6%	25	9.7%	26	9.7%	262	100.0%
Tautība	Latvietis (-te)	407	80.3%	46	9.2%	54	10.5%	507	100.0%
	Cits (-ta)	251	74.8%	42	12.6%	42	12.6%	335	100.0%
Sarunvaloda ģimenē	Latviešu	425	80.3%	48	9.1%	57	10.7%	530	100.0%
	Krievu	232	74.6%	40	13.1%	38	12.3%	310	100.0%
	Citā	1	50.8%			1	49.2%	2	100.0%
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	592	79.5%	72	9.7%	80	10.7%	744	100.0%
	Respondenti bez LR pilsonības	66	67.2%	16	16.5%	16	16.3%	98	100.0%
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	141	82.4%	13	7.9%	17	9.7%	171	100.0%
	Privātajā sektorā	308	76.1%	50	12.3%	47	11.6%	405	100.0%
	Nestrādāju	209	78.5%	25	9.4%	32	12.1%	266	100.0%
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu ģimenes locekli (kvintiles)	Zemi ienākumi	89	82.7%	8	7.2%	11	10.2%	108	100.0%
	Vidēji zemi ienākumi	111	81.0%	12	8.9%	14	10.1%	137	100.0%
	Vidēji ienākumi	115	81.6%	13	9.5%	13	8.9%	141	100.0%
	Vidēji augsti ienākumi	115	76.9%	19	13.0%	15	10.1%	149	100.0%
	Augsti ienākumi	116	74.9%	20	13.0%	19	12.1%	155	100.0%
	Nezina/NA	112	73.5%	16	10.5%	24	16.0%	152	100.0%
Reģions	Rīga	202	74.1%	32	11.8%	39	14.1%	273	100.0%
	Pierīga	118	75.6%	20	12.8%	18	11.6%	156	100.0%
	Vidzeme	75	84.8%	7	8.5%	6	6.7%	88	100.0%
	Kurzeme	80	79.0%	6	5.6%	15	15.4%	101	100.0%
	Zemgale	75	76.7%	12	12.2%	11	11.1%	98	100.0%
	Latgale	108	85.6%	11	8.8%	7	5.6%	126	100.0%
Apdzīvota vieta	Rīga	202	74.1%	32	11.8%	39	14.1%	273	100.0%
	cita pilsēta	231	78.1%	34	11.6%	30	10.4%	295	100.0%
	lauki	225	82.2%	22	8.1%	27	9.7%	274	100.0%

Bāze: respondenti, kuri ir norādījuši, ar kādu iestādi viņi ir saskārušies kā ar pēdējo, n=842

Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums

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, Jūsprāt, 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		496	58.7%	108	13.0%	238	28.2%	842	100.0%
Dzimums	Vīrietis	212	56.3%	57	15.2%	107	28.4%	376	100.0%
	Sieviete	284	61.0%	51	10.9%	131	28.1%	466	100.0%
Vecums	18 - 24	49	60.4%	12	14.6%	21	25.0%	82	100.0%
	25 - 34	90	50.9%	28	15.9%	58	33.2%	176	100.0%
	35 - 44	97	61.9%	24	15.3%	37	22.8%	158	100.0%
	45 - 54	109	63.7%	18	10.9%	43	25.4%	170	100.0%
	55 - 74	151	58.5%	26	10.4%	79	31.1%	256	100.0%
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā	179	58.3%	40	13.2%	88	28.6%	307	100.0%
	Nē	317	59.0%	68	12.9%	150	28.1%	535	100.0%
Izglītība	Pamatizglītība	40	60.0%	12	18.5%	14	21.5%	66	100.0%
	Vidējā, vidējā profesionālā	315	61.2%	59	11.6%	140	27.2%	514	100.0%
	Augstākā	141	53.6%	37	14.4%	84	32.0%	262	100.0%
Tautība	Latvietis (-te)	308	60.6%	62	12.4%	137	27.0%	507	100.0%
	Cits (-ta)	188	55.9%	46	13.9%	101	30.2%	335	100.0%
Sarunvaloda ģimenē	Latviešu	324	61.0%	64	12.3%	142	26.7%	530	100.0%
	Krievu	171	54.8%	44	14.4%	95	30.8%	310	100.0%
	Citā	1	50.8%			1	49.2%	2	100.0%
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	440	58.9%	95	13.0%	209	28.1%	744	100.0%
	Respondenti bez LR pilsonības	56	57.3%	13	13.1%	29	29.6%	98	100.0%
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	100	58.3%	19	11.7%	52	30.0%	171	100.0%
	Privātajā sektorā	230	56.8%	60	14.8%	115	28.5%	405	100.0%
	Nestrādāju	166	62.1%	29	11.1%	71	26.8%	266	100.0%
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu ģimenes locekli (kvintiles)	Zemi ienākumi	68	62.5%	13	12.3%	27	25.2%	108	100.0%
	Vidēji zemi ienākumi	87	63.2%	13	9.6%	37	27.1%	137	100.0%
	Vidēji ienākumi	92	65.5%	16	11.3%	33	23.2%	141	100.0%
	Vidēji augsti ienākumi	87	57.5%	23	16.0%	39	26.5%	149	100.0%
	Augsti ienākumi	90	58.2%	20	13.1%	45	28.7%	155	100.0%
	Nezina/NA	72	47.4%	23	15.1%	57	37.5%	152	100.0%
Reģions	Rīga	140	51.0%	40	15.0%	93	34.1%	273	100.0%
	Pierīga	92	59.2%	19	12.0%	45	28.8%	156	100.0%
	Vidzeme	61	68.8%	10	11.6%	17	19.5%	88	100.0%
	Kurzeme	56	55.4%	10	9.9%	35	34.7%	101	100.0%
	Zemgale	63	64.6%	12	12.5%	23	22.9%	98	100.0%
	Latgale	84	66.0%	17	13.8%	25	20.2%	126	100.0%
Apdzīvota vieta	Rīga	140	51.0%	40	15.0%	93	34.1%	273	100.0%
	cita pilsēta	177	60.1%	38	13.0%	80	27.0%	295	100.0%
	lauki	179	65.1%	30	11.1%	65	23.8%	274	100.0%

Bāze: respondenti, kuri ir norādījuši, ar kādu iestādi viņi ir saskārušies kā ar pēdējo, n=842

Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums

T8.10. Es Jums nolasišu vairākus raksturojumus, kuriem valsts iestādes, to darbinieki var atbilst vai neatbilst. Izvērtējot savu pieredzi ar iepriekšminēto iestādi pēdējā saskarsmes reizē, vai, Jūsaprāt, 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		731	86.8%	48	5.8%	63	7.5%	842	100.0%
Dzimums	Vīrietis	318	84.7%	29	7.7%	29	7.6%	376	100.0%
	Sieviete	413	88.7%	19	4.0%	34	7.3%	466	100.0%
Vecums	18 - 24	64	77.9%	9	11.2%	9	10.9%	82	100.0%
	25 - 34	156	88.3%	9	5.2%	11	6.5%	176	100.0%
	35 - 44	138	87.2%	11	7.3%	9	5.4%	158	100.0%
	45 - 54	153	90.0%	8	4.8%	9	5.3%	170	100.0%
	55 - 74	220	85.9%	11	4.3%	25	9.8%	256	100.0%
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā	270	87.8%	12	4.1%	25	8.2%	307	100.0%
	Nē	461	86.2%	36	6.8%	38	7.1%	535	100.0%
Izglītība	Pamatizglītība	57	85.8%	5	7.9%	4	6.3%	66	100.0%
	Vidējā, vidējā profesionālā	446	86.8%	29	5.7%	39	7.5%	514	100.0%
	Augstākā	228	86.8%	14	5.5%	20	7.6%	262	100.0%
Tautība	Latvietis (-te)	439	86.4%	27	5.5%	41	8.0%	507	100.0%
	Cits (-ta)	292	87.2%	21	6.2%	22	6.6%	335	100.0%
Sarunvaloda ģimenē	Latviešu	460	86.7%	28	5.4%	42	7.9%	530	100.0%
	Krievu	270	87.1%	20	6.4%	20	6.4%	310	100.0%
	Citā	1	50.8%			1	49.2%	2	100.0%
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	651	87.4%	39	5.4%	54	7.3%	744	100.0%
	Respondenti bez LR pilsonības	80	82.0%	9	9.1%	9	8.9%	98	100.0%
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	150	87.6%	7	4.4%	14	8.0%	171	100.0%
	Privātajā sektorā	350	86.4%	28	6.9%	27	6.7%	405	100.0%
	Nestrādāju	231	86.8%	13	4.9%	22	8.4%	266	100.0%
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu ģimenes locekli (kvintiles)	Zemi ienākumi	97	89.9%	5	4.4%	6	5.7%	108	100.0%
	Vidēji zemi ienākumi	122	88.9%	5	3.7%	10	7.3%	137	100.0%
	Vidēji ienākumi	129	91.3%	5	3.7%	7	5.0%	141	100.0%
	Vidēji augsti ienākumi	122	82.0%	13	8.9%	14	9.1%	149	100.0%
	Augsti ienākumi	132	84.8%	11	7.4%	12	7.7%	155	100.0%
	Nezina/NA	129	84.8%	9	5.9%	14	9.3%	152	100.0%
Reģions	Rīga	228	83.5%	22	8.2%	23	8.3%	273	100.0%
	Pierīga	136	87.0%	9	5.9%	11	7.1%	156	100.0%
	Vidzeme	82	93.0%			6	7.0%	88	100.0%
	Kurzeme	83	81.9%	5	5.0%	13	13.1%	101	100.0%
	Zemgale	83	84.8%	6	6.1%	9	9.0%	98	100.0%
	Latgale	119	94.2%	6	5.0%	1	.7%	126	100.0%
Apdzīvota vieta	Rīga	228	83.5%	22	8.2%	23	8.3%	273	100.0%
	cita pilsēta	257	86.9%	19	6.6%	19	6.5%	295	100.0%
	lauki	246	89.8%	7	2.6%	21	7.6%	274	100.0%

Bāze: respondenti, kuri ir norādījuši, ar kādu iestādi viņi ir saskārušies kā ar pēdējo, n=842

Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums

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, Jūsaprāt, šīs iestādes darbiniekiem atbilst vai neatbilst šādi raksturojumi: Vērsti uz sadarbību ("nespēlēja futbolu", sūtot no vienas iestādes uz otru, uzklausa manus ierosinājumus)

		Vērsti uz sadarbību ("nespēlēja futbolu", sūtot no vienas iestādes uz otru, uzklausa 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	66.5%	68	8.1%	215	25.4%	842	100.0%
Dzimums	Vīrietis	250	66.6%	35	9.4%	91	24.0%	376	100.0%
	Sieviete	309	66.4%	33	6.9%	124	26.7%	466	100.0%
Vecums	18 - 24	54	65.8%	8	9.3%	20	24.9%	82	100.0%
	25 - 34	116	65.7%	12	7.0%	48	27.4%	176	100.0%
	35 - 44	106	67.8%	9	5.8%	43	26.3%	158	100.0%
	45 - 54	116	68.6%	13	7.5%	41	23.9%	170	100.0%
	55 - 74	167	65.0%	26	10.5%	63	24.5%	256	100.0%
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā	201	65.6%	16	5.2%	90	29.2%	307	100.0%
	Nē	358	67.0%	52	9.8%	125	23.2%	535	100.0%
Izglītība	Pamatizglītība	42	63.1%	7	11.1%	17	25.8%	66	100.0%
	Vidējā, vidējā profesionālā	355	69.3%	40	7.8%	119	22.9%	514	100.0%
	Augstākā	162	61.7%	21	8.0%	79	30.2%	262	100.0%
Tautība	Latvietis (-te)	348	68.8%	38	7.6%	121	23.6%	507	100.0%
	Cits (-ta)	211	63.0%	30	8.9%	94	28.1%	335	100.0%
Sarunvaloda ģimenē	Latviešu	362	68.5%	39	7.4%	129	24.1%	530	100.0%
	Krievu	196	63.2%	29	9.5%	85	27.4%	310	100.0%
	Citā	1	50.8%			1	49.2%	2	100.0%
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	503	67.7%	55	7.5%	186	24.8%	744	100.0%
	Respondenti bez LR pilsonības	56	57.5%	13	13.1%	29	29.4%	98	100.0%
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	119	69.9%	11	6.7%	41	23.4%	171	100.0%
	Privātajā sektorā	266	65.8%	36	8.8%	103	25.4%	405	100.0%
	Nestrādāju	174	65.4%	21	8.1%	71	26.5%	266	100.0%
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu ģimenes locekli (kvintiles)	Zemi ienākumi	74	68.7%	6	5.6%	28	25.7%	108	100.0%
	Vidēji zemi ienākumi	92	67.0%	9	6.7%	36	26.3%	137	100.0%
	Vidēji ienākumi	104	74.1%	11	8.0%	26	17.9%	141	100.0%
	Vidēji augsti ienākumi	105	70.6%	13	8.5%	31	20.9%	149	100.0%
	Augsti ienākumi	98	63.5%	16	10.4%	41	26.0%	155	100.0%
	Nezina/NA	86	56.4%	13	8.6%	53	35.1%	152	100.0%
Reģions	Rīga	168	61.6%	28	10.4%	77	28.0%	273	100.0%
	Pierīga	98	62.9%	15	9.7%	43	27.5%	156	100.0%
	Vidzeme	73	82.5%	5	6.2%	10	11.3%	88	100.0%
	Kurzeme	62	61.6%	6	5.5%	33	33.0%	101	100.0%
	Zemgale	63	64.7%	9	9.0%	26	26.3%	98	100.0%
	Latgale	95	75.5%	5	4.0%	26	20.5%	126	100.0%
Apdzīvota vieta	Rīga	168	61.6%	28	10.4%	77	28.0%	273	100.0%
	cita pilsēta	195	66.4%	24	8.0%	76	25.6%	295	100.0%
	lauki	196	71.5%	16	6.0%	62	22.5%	274	100.0%

Bāze: respondenti, kuri ir norādījuši, ar kādu iestādi viņi ir saskārušies kā ar pēdējo, n=842

Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums

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		92	10.9%	185	21.9%	416	49.6%	14	1.6%	4	.5%	51	5.9%	80	9.5%	842	100.0%
Lūdzu, norādiet, ar kuru no šeit uzskaitītajām iestādēm Jūs saskārāties (sazinājāties, saņēmt kādu pakalpojumu vai kārtojāt lietas tajā) kā ar pēdējo?	Valsts ieņēmumu dienests (VID)	18	10.0%	42	23.9%	93	51.8%	4	2.3%	1	.6%	6	3.4%	14	8.0%	178	100.0%
	Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra (VSAA)	10	8.9%	22	19.6%	53	47.0%	1	.9%			11	9.5%	16	14.0%	113	100.0%
	Ceļu satiksmes drošības direkcija (CSDD)	23	12.5%	41	22.2%	98	54.0%	2	1.2%			7	3.6%	12	6.5%	183	100.0%
	Nodarbinātības valsts aģentūra (NVA)	4	5.9%	10	14.6%	38	57.4%			2	3.3%	7	10.0%	6	8.9%	67	100.0%
	Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde (PMLP)	13	17.3%	18	23.9%	32	42.9%			1	1.5%	2	2.6%	9	11.8%	75	100.0%
	Valsts zemes dienests			5	30.4%	5	31.8%					1	6.0%	5	31.9%	16	100.0%
	Lauku atbalsta dienests (LAD)	4	18.6%	3	12.7%	13	59.5%							2	9.2%	22	100.0%
	Uzņēmumu reģistrs					3	74.5%							1	25.5%	4	100.0%
	Veselības inspekcija			1	7.2%	10	78.3%					2	14.5%			13	100.0%
	Valsts meža dienests			3	31.0%	6	59.0%					1	10.0%			10	100.0%
	Iekšlietu ministrijas Informācijas centrs											1	100.0%			1	100.0%
	Tiesas, tiesu administrācija (t.sk. rajonu (pilsētu) tiesas, apgabaltiesas un zemesgrāmatu nodaļas)			1	8.0%	5	38.0%	1	8.0%			3	23.2%	3	22.9%	13	100.0%
	Pārtikas un veterinārais dienests (PVD)	1	6.7%	6	46.8%	3	24.0%	1	7.3%			1	7.8%	1	7.4%	13	100.0%
	Valsts policija	5	16.9%	5	17.2%	12	41.8%	1	3.2%			3	10.6%	3	10.4%	29	100.0%
	Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienests (NMPD) (t.s. "ātrā palīdzība")	14	13.6%	28	26.2%	45	43.4%	4	3.5%			6	5.9%	8	7.5%	105	100.0%

Bāze: respondenti, kuri ir norādījuši ar kādu iestādi viņi ir saskārušies kā ar pēdējo, n=842

Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums

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		92	10.9%	185	21.9%	416	49.6%	14	1.6%	4	.5%	51	5.9%	80	9.5%	842	100.0%
Dzimums	Vīrietis	40	10.6%	73	19.5%	199	53.0%	5	1.3%	4	1.1%	18	4.8%	37	9.7%	376	100.0%
	Sieviete	52	11.1%	112	24.1%	217	46.5%	9	1.9%			33	7.0%	43	9.2%	466	100.0%
Vecums	18 - 24	7	8.4%	10	12.1%	37	45.9%	3	3.6%			13	15.3%	12	14.7%	82	100.0%
	25 - 34	19	10.6%	40	22.5%	89	51.3%	2	1.1%	1	.6%	12	6.5%	13	7.3%	176	100.0%
	35 - 44	14	9.0%	39	24.6%	71	45.2%	4	2.5%	1	.7%	11	7.0%	18	11.2%	158	100.0%
	45 - 54	24	14.4%	38	22.0%	85	49.9%	3	1.9%	1	.6%	8	4.7%	11	6.6%	170	100.0%
	55 - 74	28	10.9%	58	22.6%	134	52.4%	2	.8%	1	.4%	7	2.8%	26	10.2%	256	100.0%
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā	28	9.0%	78	25.4%	142	46.5%	8	2.6%	1	.4%	19	6.2%	31	9.9%	307	100.0%
	Nē	64	12.0%	107	19.9%	274	51.4%	6	1.1%	3	.6%	32	5.8%	49	9.2%	535	100.0%
Izglītība	Pamatizglītība	6	9.5%	8	11.9%	43	65.0%			1	1.7%	5	7.6%	3	4.3%	66	100.0%
	Vidējā, vidējā profesionālā	64	12.4%	114	22.2%	250	48.9%	10	1.9%	1	.2%	31	5.9%	44	8.5%	514	100.0%
	Augstākā	22	8.4%	63	23.8%	123	47.2%	4	1.6%	2	.8%	15	5.6%	33	12.6%	262	100.0%
Tautība	Latvietis (-te)	58	11.3%	116	22.8%	240	47.6%	9	1.8%	1	.2%	37	7.1%	46	9.1%	507	100.0%
	Cits (-ta)	34	10.3%	69	20.4%	176	52.7%	5	1.4%	3	1.0%	14	4.2%	34	10.1%	335	100.0%
Sarunvaloda ģimenē	Latviešu	63	11.8%	119	22.4%	250	47.5%	9	1.7%	1	.2%	40	7.4%	48	9.0%	530	100.0%
	Krievu	29	9.4%	66	21.2%	164	53.0%	5	1.5%	3	1.1%	11	3.5%	32	10.3%	310	100.0%
	Citā					2	100.0%									2	100.0%
Pilsonības statuss	LR pilsoni	80	10.7%	163	21.8%	368	49.8%	13	1.7%	3	.4%	48	6.3%	69	9.3%	744	100.0%
	Respondenti bez LR pilsonības	12	12.6%	22	22.5%	48	48.6%	1	.9%	1	1.1%	3	3.2%	11	11.0%	98	100.0%
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	16	9.4%	35	20.1%	90	52.8%	2	1.3%			11	6.6%	17	9.8%	171	100.0%
	Privātajā sektorā	48	11.7%	93	23.0%	198	49.2%	9	2.1%	1	.3%	22	5.2%	34	8.5%	405	100.0%
	Nestrādāju	28	10.6%	57	21.3%	128	48.4%	3	1.1%	3	1.2%	18	6.7%	29	10.7%	266	100.0%
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu ģimenes locekli (kvintiles)	Zemi ienākumi	15	13.7%	23	21.8%	55	50.3%			2	2.0%	4	4.0%	9	8.2%	108	100.0%
	Vidēji zemi ienākumi	13	9.6%	29	21.1%	74	54.2%	3	2.2%	1	.8%	4	2.9%	13	9.2%	137	100.0%
	Vidēji ienākumi	17	12.0%	32	22.6%	76	54.2%					6	4.3%	10	6.9%	141	100.0%
	Vidēji augsti ienākumi	15	10.1%	38	24.8%	70	47.6%	5	3.5%			13	8.5%	8	5.6%	149	100.0%
	Augsti ienākumi	17	11.0%	39	25.1%	64	41.4%	2	1.3%			14	8.6%	19	12.6%	155	100.0%
	Nezina/NA	15	9.7%	24	15.9%	77	51.4%	4	2.4%	1	.7%	10	6.4%	21	13.5%	152	100.0%
Reģions	Rīga	16	5.7%	66	23.7%	129	47.7%	12	4.3%	3	1.2%	21	7.5%	26	9.9%	273	100.0%
	Pierīga	29	18.6%	35	22.6%	64	41.3%	1	.6%	1	.7%	10	6.2%	16	10.0%	156	100.0%
	Vidzeme	10	11.3%	14	15.8%	53	60.5%					8	9.1%	3	3.3%	88	100.0%
	Kurzeme	4	3.9%	18	18.2%	61	60.2%					7	6.9%	11	10.8%	101	100.0%
	Zemgale	19	19.3%	26	26.9%	36	37.1%	1	1.0%			5	4.8%	11	11.0%	98	100.0%
	Latgale	14	11.2%	26	20.6%	73	58.0%							13	10.2%	126	100.0%
Apdzīvota vieta	Rīga	16	5.7%	66	23.7%	129	47.7%	12	4.3%	3	1.2%	21	7.5%	26	9.9%	273	100.0%
	cita pilsēta	42	14.4%	63	21.4%	157	53.3%	1	.3%	1	.4%	11	3.6%	20	6.6%	295	100.0%
	lauki	34	12.3%	56	20.7%	130	47.7%	1	.3%			19	6.9%	34	12.1%	274	100.0%

Bāze: respondenti, kuri ir norādījuši ar kādu iestādi viņi ir saskārušies kā ar pēdējo, n=842

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		277	32.8%	416	49.6%	18	2.2%	51	5.9%	80	9.5%	842	100.0%
Lūdzu, norādiet, ar kuru no šeit uzskaitītajām iestādēm Jūs saskārāties (sazinājāties, saņēmat kādu pakalpojumu vai kārtojāt lietas tajā) kā ar pēdējo?	Valsts ieņēmumu dienests (VID)	60	33.9%	93	51.8%	5	2.9%	6	3.4%	14	8.0%	178	100.0%
	Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra (VSAA)	32	28.5%	53	47.0%	1	.9%	11	9.5%	16	14.0%	113	100.0%
	Ceļu satiksmes drošības direkcija (CSDD)	64	34.7%	98	54.0%	2	1.2%	7	3.6%	12	6.5%	183	100.0%
	Nodarbinātības valsts aģentūra (NVA)	14	20.5%	38	57.4%	2	3.3%	7	10.0%	6	8.9%	67	100.0%
	Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde (PMLP)	31	41.2%	32	42.9%	1	1.5%	2	2.6%	9	11.8%	75	100.0%
	Valsts zemes dienests	5	30.4%	5	31.8%			1	6.0%	5	31.9%	16	100.0%
	Lauku atbalsta dienests (LAD)	7	31.3%	13	59.5%					2	9.2%	22	100.0%
	Uzņēmumu reģistrs			3	74.5%					1	25.5%	4	100.0%
	Veselības inspekcija	1	7.2%	10	78.3%			2	14.5%			13	100.0%
	Valsts meža dienests	3	31.0%	6	59.0%			1	10.0%			10	100.0%
	Iekšlietu ministrijas Informācijas centrs							1	100.0%			1	100.0%
	Tiesas, tiesu administrācija (t.sk. rajonu (pilsētu) tiesas, apgabaltiesas un zemesgrāmatu nodaļas)	1	8.0%	5	38.0%	1	8.0%	3	23.2%	3	22.9%	13	100.0%
	Pārtikas un veterinārais dienests (PVD)	7	53.5%	3	24.0%	1	7.3%	1	7.8%	1	7.4%	13	100.0%
	Valsts policija	10	34.1%	12	41.8%	1	3.2%	3	10.6%	3	10.4%	29	100.0%
	Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienests (NMPD) (t.s. "ātrā palīdzība")	42	39.8%	45	43.4%	4	3.5%	6	5.9%	8	7.5%	105	100.0%

Bāze: respondenti, kuri ir norādījuši ar kādu iestādi viņi ir saskārušies kā ar pēdējo, n=842

Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums

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 mainījies		Pasliktinājies		Šī bija pirmā reize		Grūti pateikt/ NA			
		nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %		
Visi respondenti		277	32.8%	416	49.6%	18	2.2%	51	5.9%	80	9.5%	842	100.0%
Dzimums	Vīrietis	113	30.1%	199	53.0%	9	2.4%	18	4.8%	37	9.7%	376	100.0%
	Sieviete	164	35.3%	217	46.5%	9	1.9%	33	7.0%	43	9.2%	466	100.0%
Vecums	18 - 24	17	20.5%	37	45.9%	3	3.6%	13	15.3%	12	14.7%	82	100.0%
	25 - 34	59	33.1%	89	51.3%	3	1.7%	12	6.5%	13	7.3%	176	100.0%
	35 - 44	53	33.5%	71	45.2%	5	3.1%	11	7.0%	18	11.2%	158	100.0%
	45 - 54	62	36.4%	85	49.9%	4	2.5%	8	4.7%	11	6.6%	170	100.0%
	55 - 74	86	33.5%	134	52.4%	3	1.2%	7	2.8%	26	10.2%	256	100.0%
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā	106	34.4%	142	46.5%	9	3.0%	19	6.2%	31	9.9%	307	100.0%
	Nē	171	31.8%	274	51.4%	9	1.7%	32	5.8%	49	9.2%	535	100.0%
Izglītība	Pamatizglītība	14	21.4%	43	65.0%	1	1.7%	5	7.6%	3	4.3%	66	100.0%
	Vidējā, vidējā profesionālā	178	34.6%	250	48.9%	11	2.1%	31	5.9%	44	8.5%	514	100.0%
	Augstākā	85	32.1%	123	47.2%	6	2.4%	15	5.6%	33	12.6%	262	100.0%
Tautība	Latvietis (-te)	174	34.2%	240	47.6%	10	2.0%	37	7.1%	46	9.1%	507	100.0%
	Cits (-ta)	103	30.7%	176	52.7%	8	2.3%	14	4.2%	34	10.1%	335	100.0%
Sarunvaloda ģimenē	Latviešu	182	34.2%	250	47.5%	10	1.9%	40	7.4%	48	9.0%	530	100.0%
	Krievu	95	30.7%	164	53.0%	8	2.6%	11	3.5%	32	10.3%	310	100.0%
	Citā			2	100.0%							2	100.0%
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	243	32.5%	368	49.8%	16	2.2%	48	6.3%	69	9.3%	744	100.0%
	Respondenti bez LR pilsonības	34	35.2%	48	48.6%	2	2.1%	3	3.2%	11	11.0%	98	100.0%
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	51	29.5%	90	52.8%	2	1.3%	11	6.6%	17	9.8%	171	100.0%
	Privātajā sektorā	141	34.7%	198	49.2%	10	2.4%	22	5.2%	34	8.5%	405	100.0%
	Nestrādāju	85	31.9%	128	48.4%	6	2.4%	18	6.7%	29	10.7%	266	100.0%
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu ģimenes locekli (kvintiles)	Zemi ienākumi	38	35.5%	55	50.3%	2	2.0%	4	4.0%	9	8.2%	108	100.0%
	Vidēji zemi ienākumi	42	30.7%	74	54.2%	4	3.0%	4	2.9%	13	9.2%	137	100.0%
	Vidēji ienākumi	49	34.6%	76	54.2%			6	4.3%	10	6.9%	141	100.0%
	Vidēji augsti ienākumi	53	34.9%	70	47.6%	5	3.5%	13	8.5%	8	5.6%	149	100.0%
	Augsti ienākumi	56	36.0%	64	41.4%	2	1.3%	14	8.6%	19	12.6%	155	100.0%
	Nezina/NA	39	25.6%	77	51.4%	5	3.2%	10	6.4%	21	13.5%	152	100.0%
Reģions	Rīga	82	29.4%	129	47.7%	15	5.5%	21	7.5%	26	9.9%	273	100.0%
	Pierīga	64	41.2%	64	41.3%	2	1.3%	10	6.2%	16	10.0%	156	100.0%
	Vidzeme	24	27.1%	53	60.5%			8	9.1%	3	3.3%	88	100.0%
	Kurzeme	22	22.1%	61	60.2%			7	6.9%	11	10.8%	101	100.0%
	Zemgale	45	46.1%	36	37.1%	1	1.0%	5	4.8%	11	11.0%	98	100.0%
	Latgale	40	31.8%	73	58.0%					13	10.2%	126	100.0%
Apdzīvota vieta	Rīga	82	29.4%	129	47.7%	15	5.5%	21	7.5%	26	9.9%	273	100.0%
	cita pilsēta	105	35.8%	157	53.3%	2	.7%	11	3.6%	20	6.6%	295	100.0%
	lauki	90	33.0%	130	47.7%	1	.3%	19	6.9%	34	12.1%	274	100.0%

Bāze: respondenti, kuri ir norādījuši ar kādu iestādi viņi ir saskārušies kā ar pēdējo, n=842

Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums

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	83	8.2%	386	38.3%	265	26.3%	166	16.6%	17	1.7%	90	8.9%	1007	100.0%
Latvijas valsts pārvaldē strādājošie kopumā godprātīgi veic savus pienākumus	92	9.2%	383	37.8%	274	27.3%	158	15.8%	22	2.2%	78	7.7%	1007	100.0%
Valsts pārvalde pēdējo trīs gadu laikā ir vienkāršojusi pakalpojumu sniegšanas, saņemšanas procedūras iedzīvotājiem	99	9.9%	337	33.5%	227	22.5%	138	13.6%	42	4.2%	164	16.3%	1007	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	96	9.5%	326	32.5%	211	20.9%	109	10.9%	30	3.0%	235	23.2%	1007	100.0%
Pēdējo trīs gadu laikā valsts pārvalde arvien vairāk cenšas palīdzēt, skaidrot, konsultēt, nevis sodīt	88	8.8%	296	29.4%	241	23.9%	139	13.8%	42	4.2%	201	19.8%	1007	100.0%

Bāze: visi respondenti, n=1007

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	469	46.5%	265	26.3%	183	18.3%	90	8.9%	1007	100.0%
Latvijas valsts pārvaldē strādājošie kopumā godprātīgi veic savus pienākumus	475	47.0%	274	27.3%	180	18.0%	78	7.7%	1007	100.0%
Valsts pārvalde pēdējo trīs gadu laikā ir vienkāršojusi pakalpojumu sniegšanas, saņemšanas procedūras iedzīvotājiem	436	43.3%	227	22.5%	180	17.9%	164	16.3%	1007	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	422	42.0%	211	20.9%	139	13.9%	235	23.2%	1007	100.0%
Pēdējo trīs gadu laikā valsts pārvalde arvien vairāk cenšas palīdzēt, skaidrot, konsultēt, nevis sodīt	384	38.2%	241	23.9%	181	18.1%	201	19.8%	1007	100.0%

Bāze: visi respondenti, n=1007

Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums

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		83	8.2%	386	38.3%	265	26.3%	166	16.6%	17	1.7%	90	8.9%	1007	100.0%
Dzimums	Vīrietis	33	7.5%	169	38.1%	116	26.1%	77	17.4%	10	2.3%	39	8.6%	444	100.0%
	Sieviete	50	8.9%	217	38.6%	149	26.5%	89	15.8%	7	1.2%	51	9.0%	563	100.0%
Vecums	18 - 24	7	6.0%	37	33.4%	28	25.4%	23	20.7%	2	1.7%	14	12.8%	111	100.0%
	25 - 34	12	5.6%	87	42.3%	55	26.2%	32	15.7%	5	2.5%	16	7.7%	207	100.0%
	35 - 44	13	7.4%	67	36.6%	52	28.6%	33	18.3%	4	2.2%	13	6.9%	182	100.0%
	45 - 54	21	10.9%	73	36.8%	54	27.8%	31	15.4%	3	1.6%	15	7.5%	197	100.0%
	55 - 74	30	9.5%	122	39.3%	76	24.4%	47	15.5%	3	1.0%	32	10.3%	310	100.0%
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā	32	8.7%	129	36.4%	99	27.7%	60	16.8%	8	2.2%	30	8.2%	358	100.0%
	Nē	51	7.9%	257	39.4%	166	25.6%	106	16.5%	9	1.5%	60	9.2%	649	100.0%
Izglītība	Pamatizglītība	10	9.5%	34	34.6%	29	28.3%	15	15.1%	2	1.8%	11	10.8%	101	100.0%
	Vidējā, vidējā profesionālā	39	6.3%	233	37.8%	168	27.2%	110	17.8%	8	1.3%	60	9.6%	618	100.0%
	Augstākā	34	11.9%	119	40.9%	68	23.7%	41	14.4%	7	2.6%	19	6.5%	288	100.0%
Tautība	Latvietis (-te)	51	8.6%	235	39.9%	145	24.5%	104	17.9%	10	1.8%	44	7.3%	589	100.0%
	Cits (-ta)	32	7.7%	151	36.0%	120	28.9%	62	14.7%	7	1.7%	46	11.0%	418	100.0%
Sarunvaloda ģimenē	Latviešu	53	8.5%	242	39.5%	154	25.0%	107	17.6%	12	2.1%	46	7.4%	614	100.0%
	Krievu	29	7.5%	142	36.4%	109	28.3%	59	15.2%	5	1.2%	44	11.3%	388	100.0%
	Citā	1	20.5%	2	39.3%	2	40.3%							5	100.0%
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	74	8.5%	331	38.2%	229	26.3%	145	16.8%	15	1.8%	75	8.5%	869	100.0%
	Respondenti bez LR pilsonības	9	6.5%	55	39.4%	36	26.5%	21	15.1%	2	1.4%	15	11.1%	138	100.0%
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	16	8.2%	75	39.3%	51	26.7%	35	18.4%	1	.6%	13	6.7%	191	100.0%
	Privātajā sektorā	35	7.6%	173	36.8%	128	27.3%	82	17.5%	12	2.6%	39	8.2%	469	100.0%
	Nestrādāju	32	9.0%	138	39.9%	86	24.8%	49	14.2%	4	1.2%	38	10.9%	347	100.0%
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu ģimenes locekli (kvintiles)	Zemi ienākumi	11	8.2%	53	41.9%	36	27.4%	19	14.8%	1	.7%	9	7.0%	129	100.0%
	Vidēji zemi ienākumi	11	6.6%	74	44.3%	41	24.7%	24	14.1%	5	3.0%	12	7.4%	167	100.0%
	Vidēji ienākumi	16	9.3%	68	39.8%	42	24.3%	28	16.9%	1	.6%	16	9.0%	171	100.0%
	Vidēji augsti ienākumi	19	11.5%	54	33.2%	38	23.6%	35	21.3%	3	1.9%	14	8.5%	163	100.0%
	Augsti ienākumi	16	9.5%	73	41.8%	41	23.7%	31	18.4%	3	1.9%	8	4.7%	172	100.0%
	Nezina/NA	10	4.8%	64	31.1%	67	33.1%	29	14.1%	4	2.0%	31	15.0%	205	100.0%
Reģions	Rīga	28	8.6%	113	34.1%	94	28.9%	56	17.2%	8	2.5%	29	8.7%	328	100.0%
	Pierīga	15	8.1%	65	36.0%	54	29.3%	30	16.6%	3	1.8%	15	8.1%	182	100.0%
	Vidzeme	7	6.9%	34	35.6%	24	24.6%	22	22.8%	1	.9%	9	9.2%	97	100.0%
	Kurzeme	6	4.5%	53	39.9%	30	22.7%	22	16.9%	1	.7%	20	15.3%	132	100.0%
	Zemgale	14	11.3%	61	50.0%	24	19.9%	17	13.7%	2	1.8%	4	3.3%	122	100.0%
	Latgale	13	8.8%	60	41.6%	39	26.4%	19	12.9%	2	1.4%	13	8.9%	146	100.0%
Apdzīvota vieta	Rīga	28	8.6%	113	34.1%	94	28.9%	56	17.2%	8	2.5%	29	8.7%	328	100.0%
	cita pilsēta	32	9.1%	143	41.1%	82	23.8%	51	14.8%	5	1.5%	34	9.8%	347	100.0%
	lauki	23	6.9%	130	39.7%	89	26.4%	59	17.8%	4	1.2%	27	8.0%	332	100.0%

Bāze: visi respondenti, n=1007

Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums

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		469	46.5%	265	26.3%	183	18.3%	90	8.9%	1007	100.0%
Dzimums	Vīrietis	202	45.5%	116	26.1%	87	19.7%	39	8.6%	444	100.0%
	Sieviete	267	47.4%	149	26.5%	96	17.0%	51	9.0%	563	100.0%
Vecums	18 - 24	44	39.4%	28	25.4%	25	22.4%	14	12.8%	111	100.0%
	25 - 34	99	47.9%	55	26.2%	37	18.2%	16	7.7%	207	100.0%
	35 - 44	80	44.0%	52	28.6%	37	20.5%	13	6.9%	182	100.0%
	45 - 54	94	47.7%	54	27.8%	34	16.9%	15	7.5%	197	100.0%
	55 - 74	152	48.8%	76	24.4%	50	16.5%	32	10.3%	310	100.0%
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā	161	45.1%	99	27.7%	68	19.0%	30	8.2%	358	100.0%
	Nē	308	47.3%	166	25.6%	115	17.9%	60	9.2%	649	100.0%
Izglītība	Pamatizglītība	44	44.1%	29	28.3%	17	16.9%	11	10.8%	101	100.0%
	Vidējā, vidējā profesionālā	272	44.0%	168	27.2%	118	19.1%	60	9.6%	618	100.0%
	Augstākā	153	52.8%	68	23.7%	48	17.0%	19	6.5%	288	100.0%
Tautība	Latvietis (-te)	286	48.5%	145	24.5%	114	19.6%	44	7.3%	589	100.0%
	Cits (-ta)	183	43.7%	120	28.9%	69	16.4%	46	11.0%	418	100.0%
Sarunvaloda ģimenē	Latviešu	295	48.0%	154	25.0%	119	19.6%	46	7.4%	614	100.0%
	Krievu	171	44.0%	109	28.3%	64	16.4%	44	11.3%	388	100.0%
	Citā	3	59.7%	2	40.3%					5	100.0%
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	405	46.6%	229	26.3%	160	18.6%	75	8.5%	869	100.0%
	Respondenti bez LR pilsonības	64	46.0%	36	26.5%	23	16.5%	15	11.1%	138	100.0%
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	91	47.5%	51	26.7%	36	19.0%	13	6.7%	191	100.0%
	Privātajā sektorā	208	44.4%	128	27.3%	94	20.1%	39	8.2%	469	100.0%
	Nestrādāju	170	49.0%	86	24.8%	53	15.4%	38	10.9%	347	100.0%
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu ģimenes locekli (kvintīles)	Zemi ienākumi	64	50.1%	36	27.4%	20	15.5%	9	7.0%	129	100.0%
	Vidēji zemi ienākumi	85	50.9%	41	24.7%	29	17.1%	12	7.4%	167	100.0%
	Vidēji ienākumi	84	49.2%	42	24.3%	29	17.6%	16	9.0%	171	100.0%
	Vidēji augsti ienākumi	73	44.7%	38	23.6%	38	23.2%	14	8.5%	163	100.0%
	Augsti ienākumi	89	51.3%	41	23.7%	34	20.3%	8	4.7%	172	100.0%
	Nezina/NA	74	35.8%	67	33.1%	33	16.1%	31	15.0%	205	100.0%
Reģions	Rīga	141	42.7%	94	28.9%	64	19.7%	29	8.7%	328	100.0%
	Pierīga	80	44.2%	54	29.3%	33	18.4%	15	8.1%	182	100.0%
	Vidzeme	41	42.5%	24	24.6%	23	23.7%	9	9.2%	97	100.0%
	Kurzeme	59	44.4%	30	22.7%	23	17.6%	20	15.3%	132	100.0%
	Zemgale	75	61.3%	24	19.9%	19	15.5%	4	3.3%	122	100.0%
	Latgale	73	50.4%	39	26.4%	21	14.2%	13	8.9%	146	100.0%
Apdzīvota vieta	Rīga	141	42.7%	94	28.9%	64	19.7%	29	8.7%	328	100.0%
	cita pilsēta	175	50.1%	82	23.8%	56	16.3%	34	9.8%	347	100.0%
	lauki	153	46.6%	89	26.4%	63	19.0%	27	8.0%	332	100.0%

Bāze: visi respondenti, n=1007

Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums

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		92	9.2%	383	37.8%	274	27.3%	158	15.8%	22	2.2%	78	7.7%	1007	100.0%
Dzimums	Vīrietis	42	9.5%	152	34.2%	128	28.8%	75	17.0%	11	2.5%	36	8.0%	444	100.0%
	Sieviete	50	8.9%	231	41.1%	146	25.9%	83	14.7%	11	1.9%	42	7.5%	563	100.0%
Vecums	18 - 24	5	4.3%	38	34.2%	31	27.9%	23	20.7%	3	2.6%	11	10.2%	111	100.0%
	25 - 34	19	8.9%	83	39.8%	52	25.4%	32	15.7%	6	2.9%	15	7.3%	207	100.0%
	35 - 44	18	10.1%	65	35.5%	48	26.1%	33	18.3%	3	1.7%	15	8.2%	182	100.0%
	45 - 54	22	11.5%	68	34.1%	66	34.0%	26	13.0%	3	1.5%	12	5.9%	197	100.0%
	55 - 74	28	9.0%	129	41.2%	77	24.9%	44	14.4%	7	2.3%	25	8.1%	310	100.0%
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā	37	10.3%	135	37.6%	91	25.4%	57	16.1%	8	2.2%	30	8.4%	358	100.0%
	Nē	55	8.6%	248	37.8%	183	28.3%	101	15.7%	14	2.2%	48	7.4%	649	100.0%
Izglītība	Pamatizglītība	11	10.6%	36	36.1%	35	34.9%	12	11.9%	1	.8%	6	5.8%	101	100.0%
	Vidējā, vidējā profesionālā	46	7.5%	225	36.1%	171	27.7%	103	16.7%	13	2.2%	60	9.7%	618	100.0%
	Augstākā	35	12.3%	122	42.0%	68	23.7%	43	15.1%	8	2.8%	12	4.1%	288	100.0%
Tautība	Latvietis (-te)	51	8.8%	228	38.2%	157	26.7%	101	17.4%	12	2.1%	40	6.7%	589	100.0%
	Cits (-ta)	41	9.8%	155	37.1%	117	28.1%	57	13.5%	10	2.4%	38	9.1%	418	100.0%
Sarunvaloda ģimenē	Latviešu	54	8.8%	237	38.2%	165	27.0%	107	17.6%	13	2.2%	38	6.1%	614	100.0%
	Krievu	37	9.6%	145	37.2%	107	27.6%	50	12.8%	9	2.3%	40	10.4%	388	100.0%
	Citā	1	20.5%	1	20.0%	2	40.3%	1	19.3%					5	100.0%
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	83	9.6%	331	37.8%	233	26.9%	137	15.9%	19	2.2%	66	7.5%	869	100.0%
	Respondenti bez LR pilsonības	9	6.6%	52	37.3%	41	30.0%	21	15.0%	3	2.0%	12	9.1%	138	100.0%
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	13	6.8%	81	42.3%	51	27.0%	30	15.6%	3	1.6%	13	6.7%	191	100.0%
	Privātajā sektorā	40	8.7%	157	33.1%	132	28.1%	91	19.5%	13	2.8%	36	7.7%	469	100.0%
	Nestrādāju	39	11.2%	145	41.7%	91	26.3%	37	10.7%	6	1.7%	29	8.4%	347	100.0%
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu ģimenes locekli (kvintiles)	Zemi ienākumi	16	12.4%	50	38.7%	37	28.7%	16	12.1%			10	8.0%	129	100.0%
	Vidēji zemi ienākumi	16	9.7%	68	40.8%	44	26.3%	25	14.9%	2	1.1%	12	7.2%	167	100.0%
	Vidēji ienākumi	13	7.7%	70	40.9%	45	26.2%	23	13.8%	3	1.7%	17	9.6%	171	100.0%
	Vidēji augsti ienākumi	18	10.9%	55	33.4%	38	23.5%	35	21.6%	6	3.7%	11	7.0%	163	100.0%
	Augsti ienākumi	18	10.6%	63	35.7%	45	26.4%	32	18.9%	5	3.1%	9	5.2%	172	100.0%
	Nezina/NA	11	5.3%	77	37.2%	65	31.9%	27	13.4%	6	3.0%	19	9.2%	205	100.0%
Reģions	Rīga	36	11.0%	109	33.0%	93	28.5%	56	17.2%	13	4.0%	21	6.4%	328	100.0%
	Pierīga	12	6.7%	69	37.2%	50	27.4%	30	17.0%	4	2.2%	17	9.4%	182	100.0%
	Vidzeme	7	6.9%	31	32.2%	30	31.3%	18	18.4%	1	1.0%	10	10.3%	97	100.0%
	Kurzeme	7	5.5%	54	40.1%	32	24.9%	21	15.6%			18	13.9%	132	100.0%
	Zemgale	16	13.1%	51	41.9%	36	29.2%	15	12.4%	1	.9%	3	2.4%	122	100.0%
	Latgale	14	9.7%	69	47.7%	33	22.3%	18	12.3%	3	2.1%	9	5.9%	146	100.0%
Apdzīvota vieta	Rīga	36	11.0%	109	33.0%	93	28.5%	56	17.2%	13	4.0%	21	6.4%	328	100.0%
	cita pilsēta	33	9.6%	140	39.8%	81	23.3%	51	15.0%	6	1.8%	36	10.5%	347	100.0%
	lauki	23	7.0%	134	40.3%	100	30.3%	51	15.3%	3	.9%	21	6.2%	332	100.0%

Bāze: visi respondenti, n=1007

Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums

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		475	47.0%	274	27.3%	180	18.0%	78	7.7%	1007	100.0%
Dzimums	Vīrietis	194	43.7%	128	28.8%	86	19.5%	36	8.0%	444	100.0%
	Sieviete	281	50.0%	146	25.9%	94	16.6%	42	7.5%	563	100.0%
Vecums	18 - 24	43	38.5%	31	27.9%	26	23.4%	11	10.2%	111	100.0%
	25 - 34	102	48.8%	52	25.4%	38	18.6%	15	7.3%	207	100.0%
	35 - 44	83	45.6%	48	26.1%	36	20.0%	15	8.2%	182	100.0%
	45 - 54	90	45.5%	66	34.0%	29	14.5%	12	5.9%	197	100.0%
	55 - 74	157	50.3%	77	24.9%	51	16.7%	25	8.1%	310	100.0%
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā	172	47.9%	91	25.4%	65	18.3%	30	8.4%	358	100.0%
	Nē	303	46.4%	183	28.3%	115	17.9%	48	7.4%	649	100.0%
Izglītība	Pamatizglītība	47	46.7%	35	34.9%	13	12.7%	6	5.8%	101	100.0%
	Vidējā, vidējā profesionālā	271	43.6%	171	27.7%	116	18.9%	60	9.7%	618	100.0%
	Augstākā	157	54.3%	68	23.7%	51	17.9%	12	4.1%	288	100.0%
Tautība	Latvietis (-te)	279	47.0%	157	26.7%	113	19.5%	40	6.7%	589	100.0%
	Cits (-ta)	196	46.9%	117	28.1%	67	15.9%	38	9.1%	418	100.0%
Sarunvaloda ģimenē	Latviešu	291	47.1%	165	27.0%	120	19.8%	38	6.1%	614	100.0%
	Krievu	182	46.8%	107	27.6%	59	15.1%	40	10.4%	388	100.0%
	Citā	2	40.4%	2	40.3%	1	19.3%			5	100.0%
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	414	47.4%	233	26.9%	156	18.2%	66	7.5%	869	100.0%
	Respondenti bez LR pilsonības	61	43.9%	41	30.0%	24	17.0%	12	9.1%	138	100.0%
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	94	49.1%	51	27.0%	33	17.2%	13	6.7%	191	100.0%
	Privātajā sektorā	197	41.9%	132	28.1%	104	22.4%	36	7.7%	469	100.0%
	Nestrādāju	184	52.9%	91	26.3%	43	12.4%	29	8.4%	347	100.0%
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu ģimenes locekli (kvintīles)	Zemi ienākumi	66	51.2%	37	28.7%	16	12.1%	10	8.0%	129	100.0%
	Vidēji zemi ienākumi	84	50.5%	44	26.3%	27	16.0%	12	7.2%	167	100.0%
	Vidēji ienākumi	83	48.6%	45	26.2%	26	15.6%	17	9.6%	171	100.0%
	Vidēji augsti ienākumi	73	44.3%	38	23.5%	41	25.2%	11	7.0%	163	100.0%
	Augsti ienākumi	81	46.4%	45	26.4%	37	22.0%	9	5.2%	172	100.0%
	Nezina/NA	88	42.6%	65	31.9%	33	16.4%	19	9.2%	205	100.0%
Reģions	Rīga	145	44.0%	93	28.5%	69	21.1%	21	6.4%	328	100.0%
	Pierīga	81	43.9%	50	27.4%	34	19.3%	17	9.4%	182	100.0%
	Vidzeme	38	39.1%	30	31.3%	19	19.4%	10	10.3%	97	100.0%
	Kurzeme	61	45.6%	32	24.9%	21	15.6%	18	13.9%	132	100.0%
	Zemgale	67	55.0%	36	29.2%	16	13.3%	3	2.4%	122	100.0%
	Latgale	83	57.4%	33	22.3%	21	14.4%	9	5.9%	146	100.0%
Apdzīvota vieta	Rīga	145	44.0%	93	28.5%	69	21.1%	21	6.4%	328	100.0%
	cita pilsēta	173	49.5%	81	23.3%	57	16.8%	36	10.5%	347	100.0%
	lauki	157	47.3%	100	30.3%	54	16.2%	21	6.2%	332	100.0%

Bāze: visi respondenti, n=1007

Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums

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		99	9.9%	337	33.5%	227	22.5%	138	13.6%	42	4.2%	164	16.3%	1007	100.0%
Dzimums	Vīrietis	41	9.3%	150	33.8%	103	23.2%	54	12.1%	22	5.0%	74	16.6%	444	100.0%
	Sieviete	58	10.4%	187	33.2%	124	21.9%	84	15.0%	20	3.5%	90	15.9%	563	100.0%
Vecums	18 - 24	5	4.4%	45	41.0%	26	23.0%	11	10.1%	2	1.6%	22	19.8%	111	100.0%
	25 - 34	24	11.3%	83	40.2%	42	20.4%	28	13.4%	7	3.4%	23	11.3%	207	100.0%
	35 - 44	19	10.5%	60	33.4%	41	22.4%	33	17.8%	6	3.4%	23	12.5%	182	100.0%
	45 - 54	20	10.5%	60	30.1%	49	24.8%	28	14.3%	14	7.3%	26	12.9%	197	100.0%
	55 - 74	31	9.9%	89	28.6%	69	22.5%	38	12.0%	13	4.2%	70	22.8%	310	100.0%
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā	38	10.6%	120	33.9%	78	21.7%	58	16.2%	15	4.1%	49	13.5%	358	100.0%
	Nē	61	9.4%	217	33.3%	149	23.0%	80	12.2%	27	4.3%	115	17.8%	649	100.0%
Izglītība	Pamatizglītība	8	7.8%	23	23.0%	27	26.6%	16	15.9%	3	3.2%	24	23.6%	101	100.0%
	Vidējā, vidējā profesionālā	45	7.3%	218	35.4%	145	23.5%	85	13.6%	21	3.5%	104	16.7%	618	100.0%
	Augstākā	46	16.0%	96	33.0%	55	19.1%	37	12.9%	18	6.3%	36	12.7%	288	100.0%
Tautība	Latvietis (-te)	58	9.8%	205	34.8%	123	21.0%	84	14.2%	28	4.9%	91	15.3%	589	100.0%
	Cits (-ta)	41	9.9%	132	31.7%	104	24.7%	54	12.8%	14	3.3%	73	17.5%	418	100.0%
Sarunvaloda ģimenē	Latviešu	59	9.6%	214	34.8%	131	21.5%	88	14.3%	28	4.7%	94	15.2%	614	100.0%
	Krievu	39	10.2%	122	31.5%	94	24.0%	50	12.8%	13	3.3%	70	18.2%	388	100.0%
	Citā	1	20.5%	1	20.0%	2	40.3%			1	19.3%			5	100.0%
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	89	10.3%	295	34.0%	194	22.3%	120	13.8%	38	4.5%	133	15.2%	869	100.0%
	Respondenti bez LR pilsonības	10	7.3%	42	30.3%	33	24.0%	18	12.8%	4	2.7%	31	22.8%	138	100.0%
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	16	8.3%	70	37.2%	39	20.2%	35	18.1%	6	3.1%	25	13.1%	191	100.0%
	Privātajā sektorā	47	10.1%	156	33.1%	109	23.5%	72	15.2%	24	5.2%	61	12.9%	469	100.0%
	Nestrādāju	36	10.4%	111	32.0%	79	22.5%	31	9.0%	12	3.5%	78	22.7%	347	100.0%
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu ģimenes locekli (kvintiles)	Zemi ienākumi	14	10.7%	50	38.9%	29	22.4%	21	16.0%	2	1.7%	13	10.3%	129	100.0%
	Vidēji zemi ienākumi	15	9.0%	52	31.1%	35	21.2%	20	12.0%	8	4.6%	37	22.0%	167	100.0%
	Vidēji ienākumi	15	8.9%	60	35.4%	39	22.6%	30	17.2%	4	2.5%	23	13.5%	171	100.0%
	Vidēji augsti ienākumi	19	11.4%	48	29.4%	30	18.7%	25	15.3%	11	6.6%	30	18.6%	163	100.0%
	Augsti ienākumi	24	13.8%	65	37.8%	36	21.3%	19	11.0%	9	5.3%	19	10.7%	172	100.0%
	Nezina/NA	12	6.1%	62	29.9%	58	27.9%	23	11.4%	8	4.1%	42	20.6%	205	100.0%
Reģions	Rīga	41	12.4%	97	29.5%	80	24.3%	39	12.0%	14	4.3%	57	17.5%	328	100.0%
	Pierīga	14	7.8%	72	39.2%	42	23.2%	22	12.2%	8	4.6%	24	13.0%	182	100.0%
	Vidzeme	8	7.7%	37	38.2%	18	19.0%	13	13.0%	2	2.3%	19	19.7%	97	100.0%
	Kurzeme	6	4.6%	39	29.2%	24	18.6%	25	19.0%	7	5.2%	31	23.3%	132	100.0%
	Zemgale	18	14.9%	35	28.8%	29	23.4%	16	13.0%	6	5.2%	18	14.5%	122	100.0%
	Latgale	12	8.5%	57	39.7%	34	23.0%	23	15.3%	5	3.3%	15	10.2%	146	100.0%
Apdzīvota vieta	Rīga	41	12.4%	97	29.5%	80	24.3%	39	12.0%	14	4.3%	57	17.5%	328	100.0%
	cita pilsēta	37	10.8%	119	34.4%	68	19.4%	45	12.8%	21	6.2%	57	16.4%	347	100.0%
	lauki	21	6.3%	121	36.5%	79	24.1%	54	16.1%	7	2.1%	50	14.9%	332	100.0%

Bāze: visi respondenti, n=1007

Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums

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		436	43.3%	227	22.5%	180	17.9%	164	16.3%	1007	100.0%
Dzimums	Vīrietis	191	43.0%	103	23.2%	76	17.1%	74	16.6%	444	100.0%
	Sieviete	245	43.6%	124	21.9%	104	18.5%	90	15.9%	563	100.0%
Vecums											
	18 - 24	50	45.4%	26	23.0%	13	11.8%	22	19.8%	111	100.0%
	25 - 34	107	51.5%	42	20.4%	35	16.8%	23	11.3%	207	100.0%
	35 - 44	79	43.8%	41	22.4%	39	21.2%	23	12.5%	182	100.0%
	45 - 54	80	40.6%	49	24.8%	42	21.6%	26	12.9%	197	100.0%
	55 - 74	120	38.5%	69	22.5%	51	16.2%	70	22.8%	310	100.0%
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam											
	Jā	158	44.5%	78	21.7%	73	20.3%	49	13.5%	358	100.0%
	Nē	278	42.7%	149	23.0%	107	16.5%	115	17.8%	649	100.0%
Izglītība											
	Pamatizglītība	31	30.8%	27	26.6%	19	19.1%	24	23.6%	101	100.0%
	Vidējā, vidējā profesionālā	263	42.8%	145	23.5%	106	17.0%	104	16.7%	618	100.0%
	Augstākā	142	49.0%	55	19.1%	55	19.2%	36	12.7%	288	100.0%
Tautība											
	Latvietis (-te)	263	44.6%	123	21.0%	112	19.1%	91	15.3%	589	100.0%
	Cits (-ta)	173	41.5%	104	24.7%	68	16.2%	73	17.5%	418	100.0%
Sarunvaloda ģimenē											
	Latviešu	273	44.4%	131	21.5%	116	19.0%	94	15.2%	614	100.0%
	Krievu	161	41.7%	94	24.0%	63	16.1%	70	18.2%	388	100.0%
	Citā	2	40.4%	2	40.3%	1	19.3%			5	100.0%
Pilsonības statuss											
	LR pilsoņi	384	44.2%	194	22.3%	158	18.2%	133	15.2%	869	100.0%
	Respondenti bez LR pilsonības	52	37.6%	33	24.0%	22	15.5%	31	22.8%	138	100.0%
Nodarbinātības sektors											
	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	86	45.5%	39	20.2%	41	21.2%	25	13.1%	191	100.0%
	Privātajā sektorā	203	43.2%	109	23.5%	96	20.4%	61	12.9%	469	100.0%
	Nestrādāju	147	42.4%	79	22.5%	43	12.4%	78	22.7%	347	100.0%
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu ģimenes locekli (kvintīles)											
	Zemi ienākumi	64	49.6%	29	22.4%	23	17.7%	13	10.3%	129	100.0%
	Vidēji zemi ienākumi	67	40.1%	35	21.2%	28	16.6%	37	22.0%	167	100.0%
	Vidēji ienākumi	75	44.3%	39	22.6%	34	19.7%	23	13.5%	171	100.0%
	Vidēji augsti ienākumi	67	40.8%	30	18.7%	36	21.9%	30	18.6%	163	100.0%
	Augsti ienākumi	89	51.7%	36	21.3%	28	16.3%	19	10.7%	172	100.0%
	Nezina/NA	74	36.0%	58	27.9%	31	15.5%	42	20.6%	205	100.0%
Reģions											
	Rīga	138	41.9%	80	24.3%	53	16.3%	57	17.5%	328	100.0%
	Pierīga	86	47.0%	42	23.2%	30	16.8%	24	13.0%	182	100.0%
	Vidzeme	45	46.0%	18	19.0%	15	15.3%	19	19.7%	97	100.0%
	Kurzeme	45	33.8%	24	18.6%	32	24.2%	31	23.3%	132	100.0%
	Zemgale	53	43.8%	29	23.4%	22	18.3%	18	14.5%	122	100.0%
	Latgale	69	48.3%	34	23.0%	28	18.6%	15	10.2%	146	100.0%
Apdzīvota vieta											
	Rīga	138	41.9%	80	24.3%	53	16.3%	57	17.5%	328	100.0%
	cita pilsēta	156	45.2%	68	19.4%	66	19.0%	57	16.4%	347	100.0%
	lauki	142	42.8%	79	24.1%	61	18.3%	50	14.9%	332	100.0%

Bāze: visi respondenti, n=1007

Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums

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		96	9.5%	326	32.5%	211	20.9%	109	10.9%	30	3.0%	235	23.2%	1007	100.0%
Dzimums	Vīrietis	41	9.2%	147	33.2%	90	20.2%	54	12.2%	14	3.2%	98	22.0%	444	100.0%
	Sieviete	55	9.7%	179	31.9%	121	21.5%	55	9.7%	16	2.8%	137	24.2%	563	100.0%
Vecums	18 - 24	9	7.8%	33	30.2%	24	21.6%	6	5.3%	3	2.7%	36	32.3%	111	100.0%
	25 - 34	22	10.3%	77	37.2%	45	21.9%	19	9.3%	5	2.5%	39	18.8%	207	100.0%
	35 - 44	14	7.9%	64	35.7%	44	23.5%	25	13.7%	5	2.8%	30	16.3%	182	100.0%
	45 - 54	21	10.9%	64	32.3%	39	19.9%	26	13.3%	10	5.2%	37	18.4%	197	100.0%
	55 - 74	30	9.6%	88	28.2%	59	19.1%	33	10.7%	7	2.2%	93	30.1%	310	100.0%
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā	38	10.7%	126	35.6%	67	18.4%	38	10.7%	11	3.0%	78	21.6%	358	100.0%
	Nē	58	8.9%	200	30.8%	144	22.3%	71	11.0%	19	3.0%	157	24.0%	649	100.0%
Izglītība	Pamatizglītība	6	6.1%	27	27.1%	23	22.3%	11	11.3%	3	3.2%	31	30.1%	101	100.0%
	Vidējā, vidējā profesionālā	48	7.7%	209	34.2%	134	21.6%	68	11.1%	18	2.9%	141	22.6%	618	100.0%
	Augstākā	42	14.5%	90	30.8%	54	19.1%	30	10.5%	9	3.2%	63	21.9%	288	100.0%
Tautība	Latvietis (-te)	55	9.3%	202	34.3%	114	19.4%	56	9.7%	21	3.6%	141	23.7%	589	100.0%
	Cits (-ta)	41	9.9%	124	29.9%	97	23.1%	53	12.7%	9	2.1%	94	22.4%	418	100.0%
Sarunvaloda ģimenē	Latviešu	59	9.5%	208	34.0%	117	19.0%	60	10.0%	21	3.5%	149	24.0%	614	100.0%
	Krievu	36	9.4%	117	30.3%	92	23.6%	49	12.6%	8	2.0%	86	22.0%	388	100.0%
	Citā	1	20.5%	1	20.0%	2	40.3%			1	19.3%			5	100.0%
Pilsonības statuss	LR pilsoni	85	9.8%	287	33.2%	186	21.3%	90	10.5%	27	3.1%	194	22.1%	869	100.0%
	Respondenti bez LR pilsonības	11	7.9%	39	28.3%	25	18.2%	19	13.6%	3	2.0%	41	29.9%	138	100.0%
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	17	8.9%	75	39.8%	37	19.4%	19	9.7%	8	4.2%	35	18.0%	191	100.0%
	Privātajā sektorā	43	9.1%	147	31.4%	105	22.3%	64	13.6%	12	2.7%	98	20.8%	469	100.0%
	Nestrādāju	36	10.3%	104	30.0%	69	19.7%	26	7.8%	10	2.8%	102	29.3%	347	100.0%
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu ģimenes locekli (kvintiles)	Zemi ienākumi	11	8.5%	54	41.7%	27	21.1%	10	7.7%	1	.9%	26	20.1%	129	100.0%
	Vidēji zemi ienākumi	16	9.3%	48	29.2%	28	16.7%	23	13.8%	4	2.2%	48	28.8%	167	100.0%
	Vidēji ienākumi	18	10.8%	60	35.5%	33	18.7%	14	8.1%	7	4.1%	39	22.8%	171	100.0%
	Vidēji augsti ienākumi	16	9.8%	48	29.4%	35	21.6%	26	16.1%	6	3.6%	32	19.5%	163	100.0%
	Augsti ienākumi	21	12.0%	60	34.8%	30	17.8%	17	9.9%	9	5.4%	35	20.0%	172	100.0%
	Nezina/NA	14	6.8%	56	27.3%	58	28.2%	19	9.7%	3	1.5%	55	26.4%	205	100.0%
Reģions	Rīga	30	9.0%	82	25.0%	74	22.8%	37	11.4%	14	4.2%	91	27.6%	328	100.0%
	Pierīga	14	7.9%	63	34.6%	43	23.4%	18	10.0%	5	2.8%	39	21.3%	182	100.0%
	Vidzeme	9	9.0%	37	38.8%	20	20.4%	6	6.1%	2	2.3%	23	23.4%	97	100.0%
	Kurzeme	9	7.0%	35	26.0%	23	17.4%	19	14.7%	3	2.3%	43	32.6%	132	100.0%
	Zemgale	23	18.4%	38	31.9%	26	21.4%	13	10.7%	5	4.1%	17	13.6%	122	100.0%
	Latgale	11	7.8%	71	48.8%	25	16.7%	16	11.2%	1	.6%	22	14.8%	146	100.0%
Apdzīvota vieta	Rīga	30	9.0%	82	25.0%	74	22.8%	37	11.4%	14	4.2%	91	27.6%	328	100.0%
	cita pilsēta	41	11.8%	117	33.9%	64	18.1%	41	11.9%	13	3.8%	71	20.5%	347	100.0%
	lauki	25	7.6%	127	38.5%	73	22.0%	31	9.5%	3	.9%	73	21.5%	332	100.0%

Bāze: visi respondenti, n=1007

Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums

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		422	42.0%	211	20.9%	139	13.9%	235	23.2%	1007	100.0%
Dzimums	Vīrietis	188	42.4%	90	20.2%	68	15.4%	98	22.0%	444	100.0%
	Sieviete	234	41.7%	121	21.5%	71	12.6%	137	24.2%	563	100.0%
Vecums											
	18 - 24	42	38.1%	24	21.6%	9	8.0%	36	32.3%	111	100.0%
	25 - 34	99	47.5%	45	21.9%	24	11.8%	39	18.8%	207	100.0%
	35 - 44	78	43.6%	44	23.5%	30	16.5%	30	16.3%	182	100.0%
	45 - 54	85	43.2%	39	19.9%	36	18.5%	37	18.4%	197	100.0%
	55 - 74	118	37.9%	59	19.1%	40	12.9%	93	30.1%	310	100.0%
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam											
	Jā	164	46.2%	67	18.4%	49	13.7%	78	21.6%	358	100.0%
	Nē	258	39.7%	144	22.3%	90	14.0%	157	24.0%	649	100.0%
Izglītība											
	Pamatizglītība	33	33.2%	23	22.3%	14	14.4%	31	30.1%	101	100.0%
	Vidējā, vidējā profesionālā	257	41.9%	134	21.6%	86	13.9%	141	22.6%	618	100.0%
	Augstākā	132	45.3%	54	19.1%	39	13.7%	63	21.9%	288	100.0%
Tautība											
	Latvietis (-te)	257	43.6%	114	19.4%	77	13.3%	141	23.7%	589	100.0%
	Cits (-ta)	165	39.8%	97	23.1%	62	14.8%	94	22.4%	418	100.0%
Sarunvaloda ģimenē											
	Latviešu	267	43.5%	117	19.0%	81	13.4%	149	24.0%	614	100.0%
	Krievu	153	39.7%	92	23.6%	57	14.6%	86	22.0%	388	100.0%
	Citā	2	40.4%	2	40.3%	1	19.3%			5	100.0%
Pilsonības statuss											
	LR pilsoņi	372	42.9%	186	21.3%	117	13.7%	194	22.1%	869	100.0%
	Respondenti bez LR pilsonības	50	36.3%	25	18.2%	22	15.6%	41	29.9%	138	100.0%
Nodarbinātības sektors											
	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	92	48.7%	37	19.4%	27	13.9%	35	18.0%	191	100.0%
	Privātajā sektorā	190	40.6%	105	22.3%	76	16.3%	98	20.8%	469	100.0%
	Nestrādāju	140	40.4%	69	19.7%	36	10.6%	102	29.3%	347	100.0%
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu ģimenes locekli (kvintiles)											
	Zemi ienākumi	65	50.3%	27	21.1%	11	8.6%	26	20.1%	129	100.0%
	Vidēji zemi ienākumi	64	38.5%	28	16.7%	27	16.0%	48	28.8%	167	100.0%
	Vidēji ienākumi	78	46.3%	33	18.7%	21	12.2%	39	22.8%	171	100.0%
	Vidēji augsti ienākumi	64	39.2%	35	21.6%	32	19.7%	32	19.5%	163	100.0%
	Augsti ienākumi	81	46.9%	30	17.8%	26	15.3%	35	20.0%	172	100.0%
	Nezina/NA	70	34.1%	58	28.2%	22	11.3%	55	26.4%	205	100.0%
Reģions											
	Rīga	112	34.0%	74	22.8%	51	15.6%	91	27.6%	328	100.0%
	Pierīga	77	42.5%	43	23.4%	23	12.8%	39	21.3%	182	100.0%
	Vidzeme	46	47.8%	20	20.4%	8	8.4%	23	23.4%	97	100.0%
	Kurzeme	44	33.0%	23	17.4%	22	17.0%	43	32.6%	132	100.0%
	Zemgale	61	50.2%	26	21.4%	18	14.8%	17	13.6%	122	100.0%
	Latgale	82	56.6%	25	16.7%	17	11.9%	22	14.8%	146	100.0%
Apdzīvota vieta											
	Rīga	112	34.0%	74	22.8%	51	15.6%	91	27.6%	328	100.0%
	cita pilsēta	158	45.7%	64	18.1%	54	15.7%	71	20.5%	347	100.0%
	lauki	152	46.1%	73	22.0%	34	10.4%	73	21.5%	332	100.0%

Bāze: visi respondenti, n=1007

Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums

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		88	8.8%	296	29.4%	241	23.9%	139	13.8%	42	4.2%	201	19.8%	1007	100.0%
Dzimums	Vīrietis	40	9.1%	124	27.9%	107	24.1%	65	14.6%	23	5.2%	85	19.0%	444	100.0%
	Sieviete	48	8.5%	172	30.7%	134	23.7%	74	13.1%	19	3.4%	116	20.6%	563	100.0%
Vecums	18 - 24	5	4.2%	29	26.5%	27	23.8%	13	11.8%	6	5.5%	31	28.2%	111	100.0%
	25 - 34	18	8.5%	72	35.2%	54	26.0%	27	13.0%	8	3.9%	28	13.3%	207	100.0%
	35 - 44	15	8.6%	56	30.6%	44	24.0%	27	14.6%	8	4.7%	32	17.5%	182	100.0%
	45 - 54	21	10.9%	54	27.2%	46	23.3%	36	18.6%	10	5.1%	30	14.9%	197	100.0%
	55 - 74	29	9.3%	85	27.0%	70	22.8%	36	11.7%	10	3.2%	80	25.9%	310	100.0%
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā	32	8.9%	107	30.1%	90	25.0%	50	14.0%	15	4.2%	64	17.9%	358	100.0%
	Nē	56	8.7%	189	29.0%	151	23.3%	89	13.8%	27	4.2%	137	20.9%	649	100.0%
Izglītība	Pamatizglītība	6	5.9%	23	22.9%	28	27.4%	16	16.0%	3	3.1%	25	24.6%	101	100.0%
	Vidējā, vidējā profesionālā	46	7.5%	190	30.8%	154	24.8%	85	13.9%	26	4.2%	117	18.8%	618	100.0%
	Augstākā	36	12.5%	83	28.5%	59	20.8%	38	13.1%	13	4.7%	59	20.4%	288	100.0%
Tautība	Latvietis (-te)	50	8.6%	181	30.6%	133	22.5%	79	13.6%	28	4.8%	118	19.9%	589	100.0%
	Cits (-ta)	38	9.1%	115	27.6%	108	25.9%	60	14.2%	14	3.4%	83	19.7%	418	100.0%
Sarunvaloda ģimenē	Latviešu	53	8.7%	186	30.3%	139	22.6%	81	13.3%	31	5.1%	124	20.0%	614	100.0%
	Krievu	34	8.8%	109	28.0%	100	25.7%	57	14.6%	11	2.9%	77	19.8%	388	100.0%
	Citā	1	20.5%	1	20.0%	2	40.3%	1	19.3%					5	100.0%
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	78	9.1%	256	29.4%	212	24.3%	117	13.5%	40	4.7%	166	19.0%	869	100.0%
	Respondenti bez LR pilsonības	10	7.0%	40	29.0%	29	21.4%	22	15.7%	2	1.4%	35	25.5%	138	100.0%
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	12	6.4%	61	32.3%	48	25.0%	31	16.1%	6	3.2%	33	17.1%	191	100.0%
	Privātajā sektorā	36	7.8%	126	26.9%	119	25.3%	75	16.0%	27	5.8%	86	18.2%	469	100.0%
	Nestrādāju	40	11.5%	109	31.3%	74	21.4%	33	9.5%	9	2.6%	82	23.7%	347	100.0%
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu ģimenes locekli (kvintiles)	Zemi ienākumi	16	12.1%	43	33.4%	34	26.0%	10	7.9%	3	2.4%	23	18.1%	129	100.0%
	Vidēji zemi ienākumi	15	8.8%	48	28.6%	39	24.0%	25	14.6%	5	3.1%	35	20.8%	167	100.0%
	Vidēji ienākumi	14	8.4%	52	30.7%	43	24.8%	17	10.1%	5	2.8%	40	23.2%	171	100.0%
	Vidēji augsti ienākumi	14	8.6%	52	31.8%	24	14.9%	36	21.9%	14	8.7%	23	14.1%	163	100.0%
	Augsti ienākumi	20	11.8%	51	29.3%	34	19.9%	23	13.6%	10	5.9%	34	19.5%	172	100.0%
	Nezina/NA	9	4.5%	50	24.4%	67	32.3%	28	14.0%	5	2.5%	46	22.2%	205	100.0%
Reģions	Rīga	27	8.3%	82	24.6%	78	24.0%	45	13.8%	22	6.8%	74	22.4%	328	100.0%
	Pierīga	18	9.9%	58	32.0%	42	23.0%	29	15.9%	7	3.9%	28	15.3%	182	100.0%
	Vidzeme	8	8.1%	35	36.7%	18	18.3%	10	10.6%	2	1.9%	24	24.4%	97	100.0%
	Kurzeme	4	3.2%	37	27.7%	32	24.3%	19	14.4%	4	3.1%	36	27.3%	132	100.0%
	Zemgale	19	15.4%	39	32.2%	32	26.3%	13	10.7%	3	2.4%	16	12.9%	122	100.0%
	Latgale	12	8.3%	45	30.9%	39	26.3%	23	15.8%	4	2.9%	23	15.8%	146	100.0%
Apdzīvota vieta	Rīga	27	8.3%	82	24.6%	78	24.0%	45	13.8%	22	6.8%	74	22.4%	328	100.0%
	cita pilsēta	39	11.2%	99	28.7%	80	22.8%	49	14.2%	9	2.7%	71	20.5%	347	100.0%
	lauki	22	6.7%	115	34.8%	83	25.0%	45	13.6%	11	3.3%	56	16.6%	332	100.0%

Bāze: visi respondenti, n=1007

Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums

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		384	38.2%	241	23.9%	181	18.1%	201	19.8%	1007	100.0%
Dzimums	Vīrietis	164	37.0%	107	24.1%	88	19.8%	85	19.0%	444	100.0%
	Sieviete	220	39.2%	134	23.7%	93	16.5%	116	20.6%	563	100.0%
Vecums	18 - 24	34	30.7%	27	23.8%	19	17.3%	31	28.2%	111	100.0%
	25 - 34	90	43.7%	54	26.0%	35	16.9%	28	13.3%	207	100.0%
	35 - 44	71	39.2%	44	24.0%	35	19.3%	32	17.5%	182	100.0%
	45 - 54	75	38.1%	46	23.3%	46	23.7%	30	14.9%	197	100.0%
	55 - 74	114	36.3%	70	22.8%	46	14.9%	80	25.9%	310	100.0%
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā	139	39.0%	90	25.0%	65	18.2%	64	17.9%	358	100.0%
	Nē	245	37.7%	151	23.3%	116	18.0%	137	20.9%	649	100.0%
Izglītība	Pamatizglītība	29	28.8%	28	27.4%	19	19.2%	25	24.6%	101	100.0%
	Vidējā, vidējā profesionālā	236	38.4%	154	24.8%	111	18.1%	117	18.8%	618	100.0%
	Augstākā	119	41.1%	59	20.8%	51	17.7%	59	20.4%	288	100.0%
Tautība	Latvietis (-te)	231	39.2%	133	22.5%	107	18.4%	118	19.9%	589	100.0%
	Cits (-ta)	153	36.7%	108	25.9%	74	17.6%	83	19.7%	418	100.0%
Sarunvaloda ģimenē	Latviešu	239	39.0%	139	22.6%	112	18.4%	124	20.0%	614	100.0%
	Krievu	143	36.9%	100	25.7%	68	17.5%	77	19.8%	388	100.0%
	Citā	2	40.4%	2	40.3%	1	19.3%			5	100.0%
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	334	38.5%	212	24.3%	157	18.2%	166	19.0%	869	100.0%
	Respondenti bez LR pilsonības	50	36.1%	29	21.4%	24	17.1%	35	25.5%	138	100.0%
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	73	38.6%	48	25.0%	37	19.3%	33	17.1%	191	100.0%
	Privātajā sektorā	162	34.7%	119	25.3%	102	21.8%	86	18.2%	469	100.0%
	Nestrādāju	149	42.8%	74	21.4%	42	12.2%	82	23.7%	347	100.0%
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu ģimenes locekli (kvintiles)	Zemi ienākumi	59	45.6%	34	26.0%	13	10.3%	23	18.1%	129	100.0%
	Vidēji zemi ienākumi	63	37.4%	39	24.0%	30	17.7%	35	20.8%	167	100.0%
	Vidēji ienākumi	66	39.1%	43	24.8%	22	13.0%	40	23.2%	171	100.0%
	Vidēji augsti ienākumi	66	40.4%	24	14.9%	50	30.6%	23	14.1%	163	100.0%
	Augsti ienākumi	71	41.1%	34	19.9%	33	19.5%	34	19.5%	172	100.0%
	Nezina/NA	59	29.0%	67	32.3%	33	16.6%	46	22.2%	205	100.0%
Reģions	Rīga	109	32.9%	78	24.0%	67	20.6%	74	22.4%	328	100.0%
	Pierīga	76	41.9%	42	23.0%	36	19.8%	28	15.3%	182	100.0%
	Vidzeme	43	44.8%	18	18.3%	12	12.5%	24	24.4%	97	100.0%
	Kurzeme	41	30.9%	32	24.3%	23	17.5%	36	27.3%	132	100.0%
	Zemgale	58	47.6%	32	26.3%	16	13.2%	16	12.9%	122	100.0%
	Latgale	57	39.2%	39	26.3%	27	18.7%	23	15.8%	146	100.0%
Apdzīvota vieta	Rīga	109	32.9%	78	24.0%	67	20.6%	74	22.4%	328	100.0%
	cita pilsēta	138	39.9%	80	22.8%	58	16.8%	71	20.5%	347	100.0%
	lauki	137	41.5%	83	25.0%	56	16.9%	56	16.6%	332	100.0%

Bāze: visi respondenti, n=1007

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)	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	6	6
Lauku atbalsta dienests (LAD)	7	7
Uzņēmumu reģistrs	8	8
Veselības inspekcija	9	9
Valsts meža dienests	10	10
Iekšlietu ministrijas Informācijas centrs	11	11
Tiesas, tiesu administrācija (t.sk. rajonu (pilsētu) tiesas, apgabaltiesas un zemesgrāmatu nodaļas)	12	12
Pārtikas un veterinārais dienests (PVD)	13	13
Valsts policija	14	14
Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienests (NMPD, t.s. „ātrā palīdzība”)	15	15
Nevienu no šīm	16	16
Grūti pateikt/ NA	98	98

INTERVĒTĀJ! Ja T2 jautājumā atzīmēta 16. 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, saņemis 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)	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	1	2	3	4	5	8
7	Lauku atbalsta dienests (LAD)	1	2	3	4	5	8
8	Uzņēmumu reģistrs	1	2	3	4	5	8
9	Veselības inspekcija	1	2	3	4	5	8
10	Valsts meža dienests	1	2	3	4	5	8
11	Iekšlietu ministrijas Informācijas centrs	1	2	3	4	5	8
12	Tiesas, tiesu administrācija (t.sk. rajonu (pilsētu) tiesas, apgabaltiesas un zemesgrāmatu nodaļas)	1	2	3	4	5	8
13	Pārtikas un veterinārais dienests (PVD)	1	2	3	4	5	8
14	Valsts policija	1	2	3	4	5	8
15	Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienests (NMPD) (t.s. „ātrā palīdzība”)	1	2	3	4	5	8

Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums

iepriekš Jūs norādījāt, ka pēdējā reizē saskārāties (sazinājāties, saņēmt 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
Nezūticos 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, Jūsprāt, 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 vēlmēs 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 („nespēja futbolu”, sūtot no vienas iestādes uz otru, uzklausa manus ierosinājumus)	1	2	8

Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums

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