

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

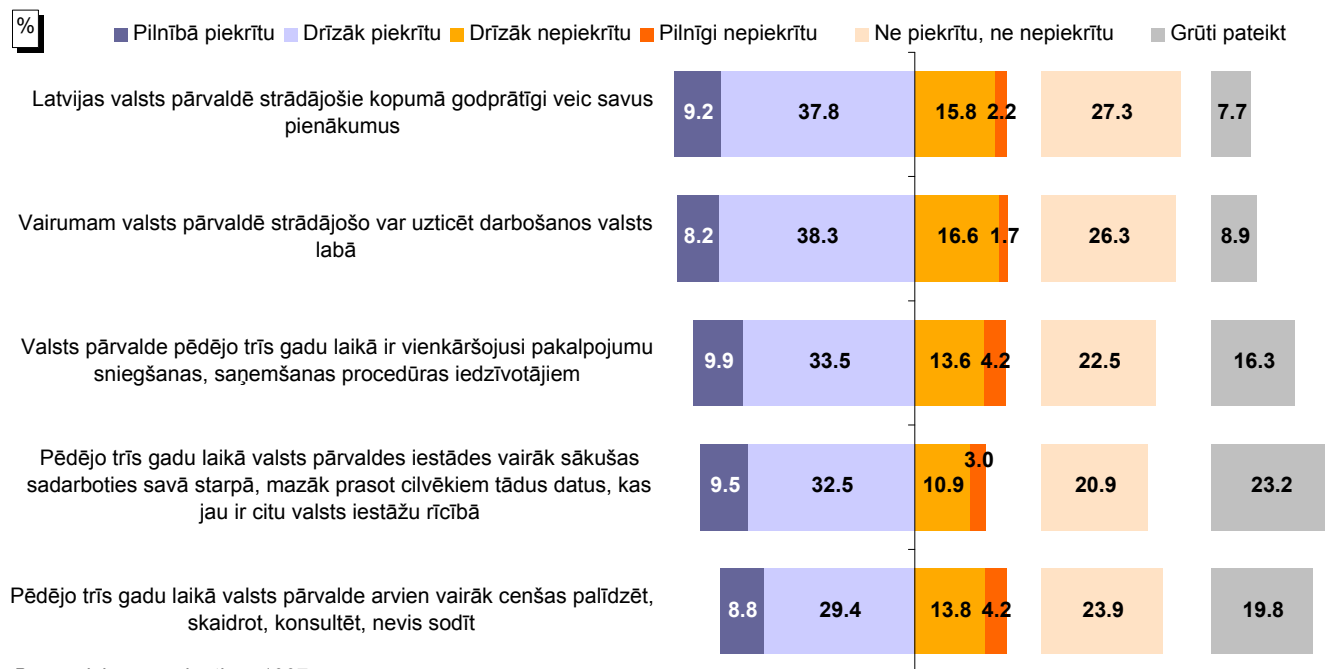
PILSONĪBA

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.

1. Attieksme pret Valsts pārvaldi kopumā

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

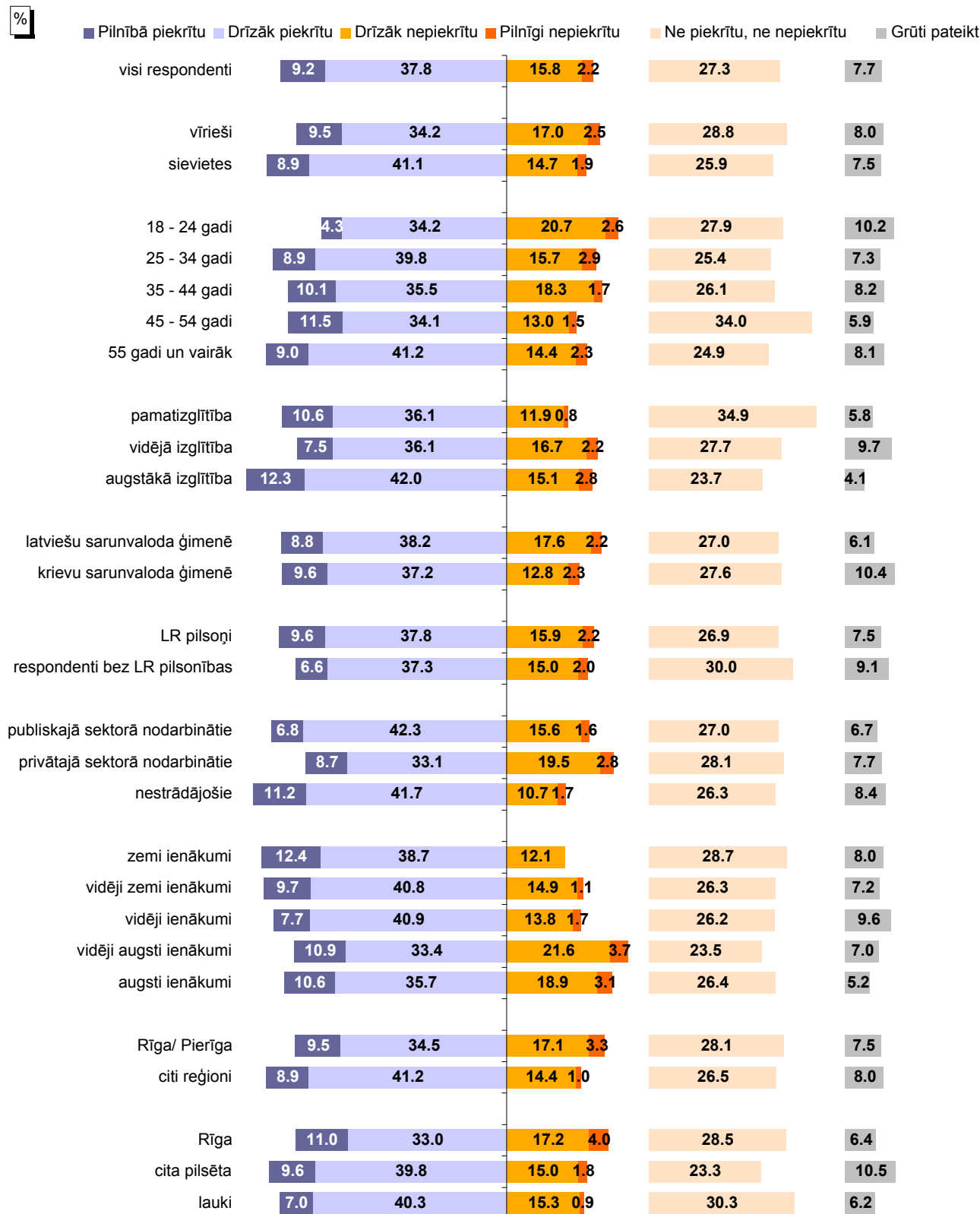


Bāze: visi respondenti, n=1007

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

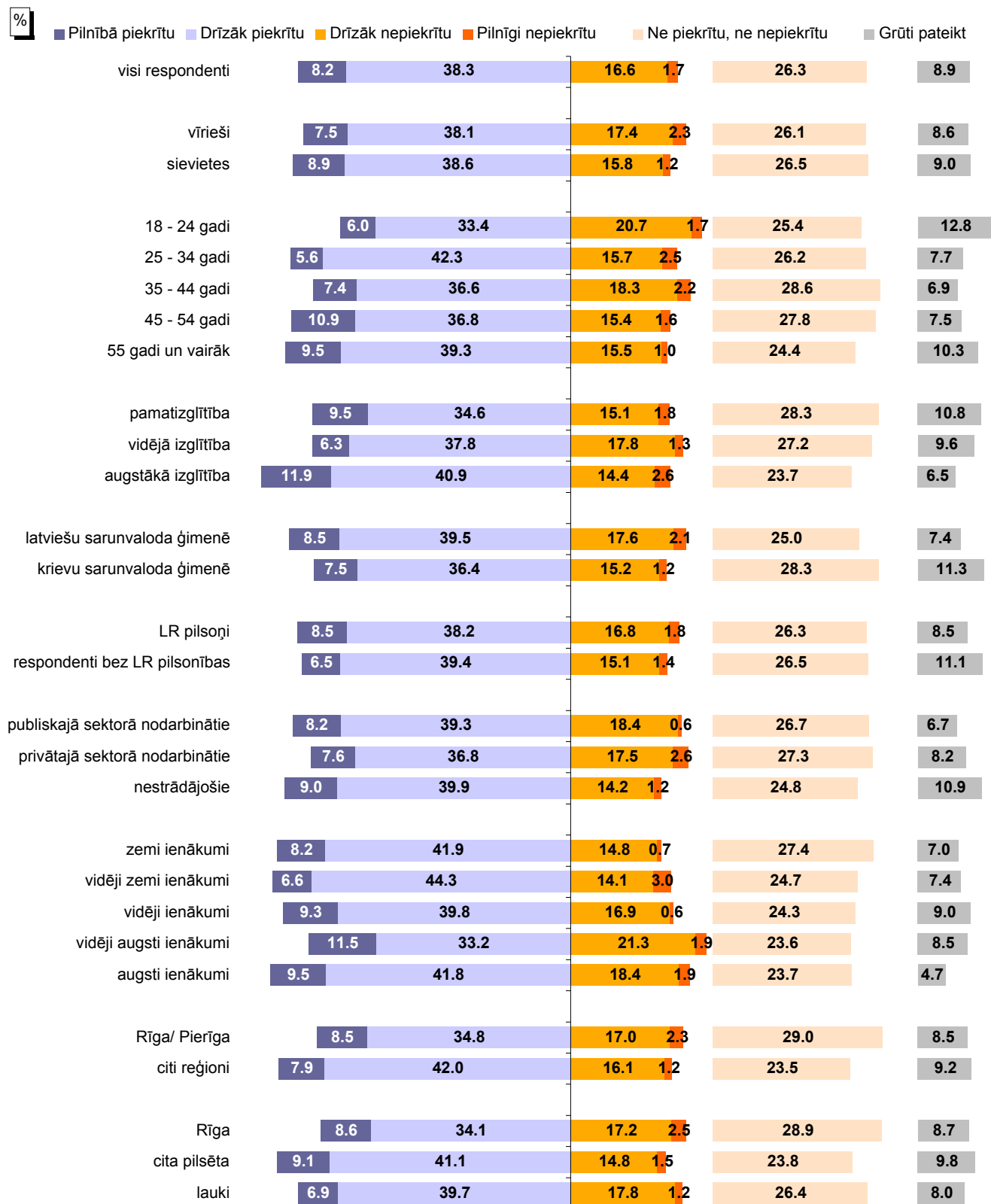


Bāzes: skatīt respondentu sociāldemogrāfisko profilu 7.lpp.

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

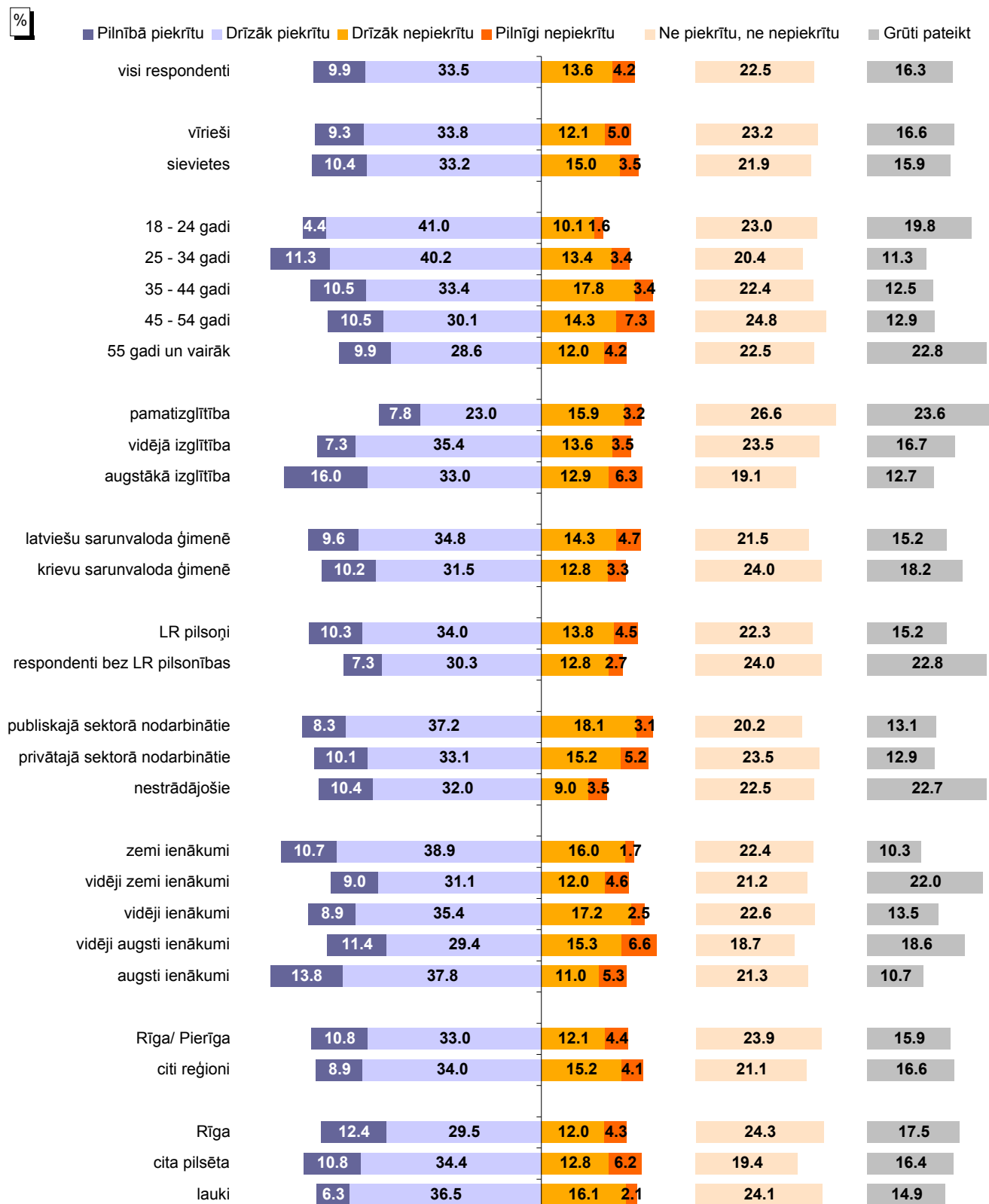


Bāzes: skatīt respondentu sociāldemogrāfisko profilu 7.lpp.

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

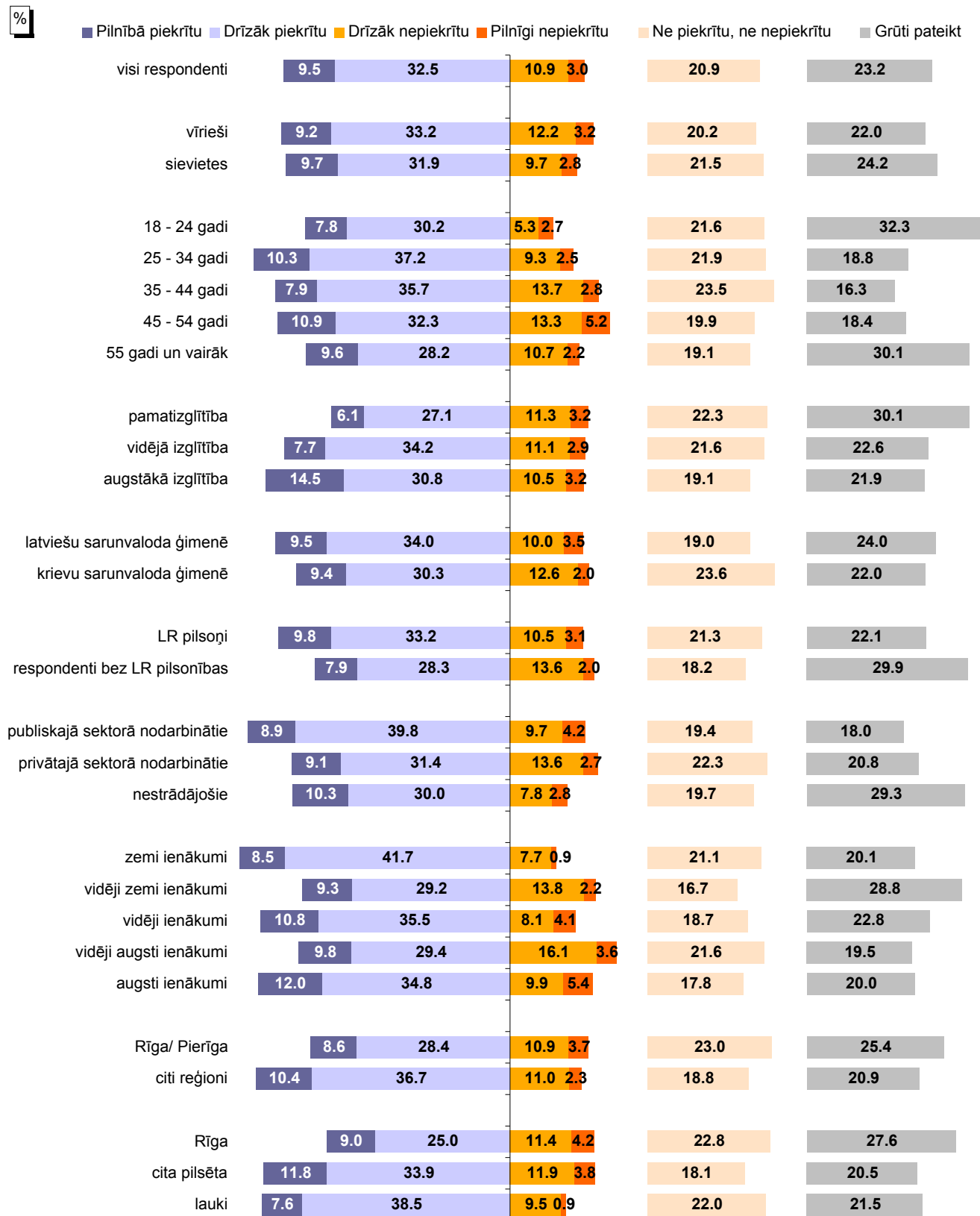


Bāzes: skatīt respondentu sociāldemogrāfisko profilu 7.lpp.

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!"

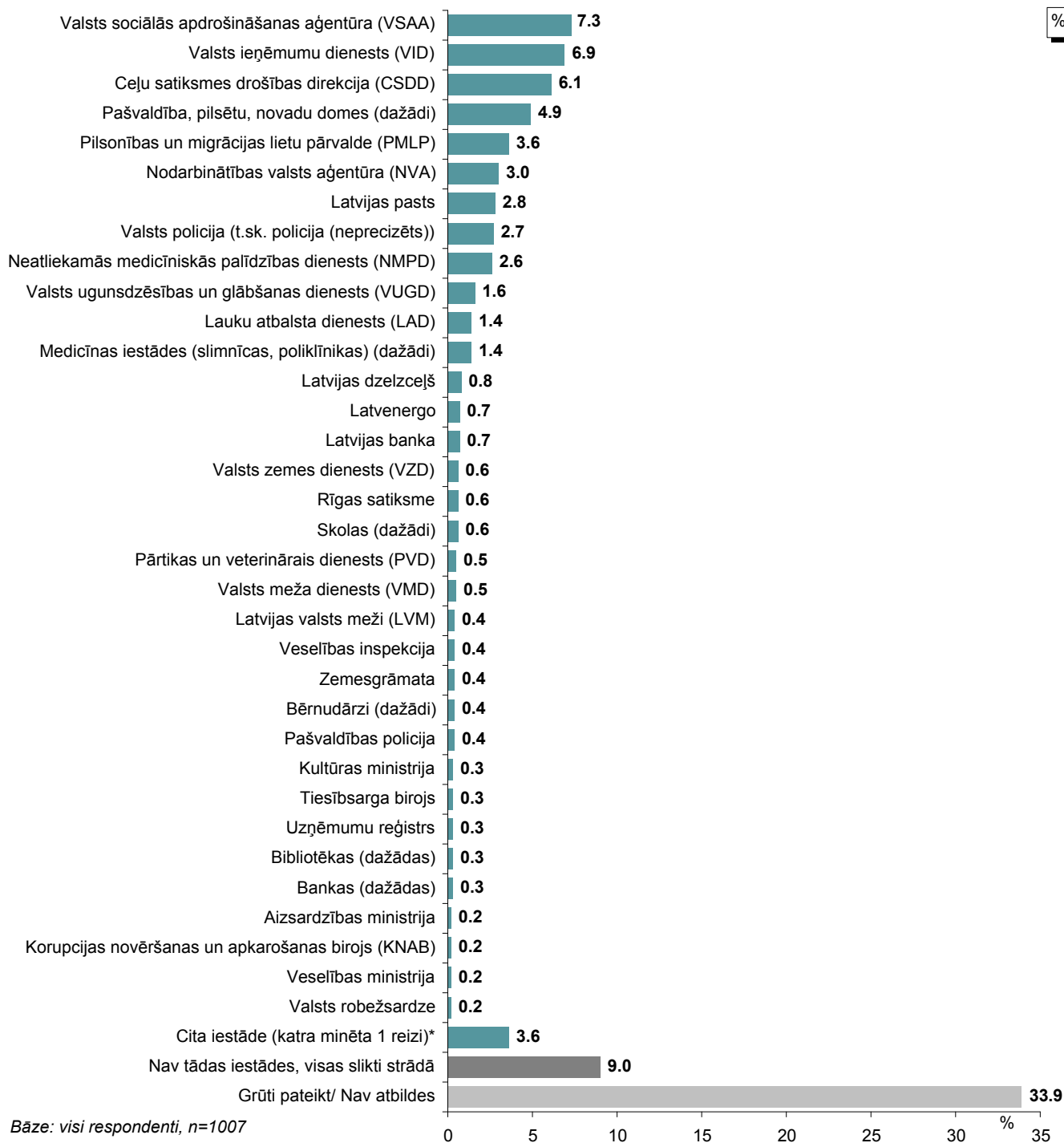
Atbildes sociāldemogrāfiskajās grupās



Bāzes: skatīt respondentu sociāldemogrāfisko profilu 7.lpp.

2. Uzskati par 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!"



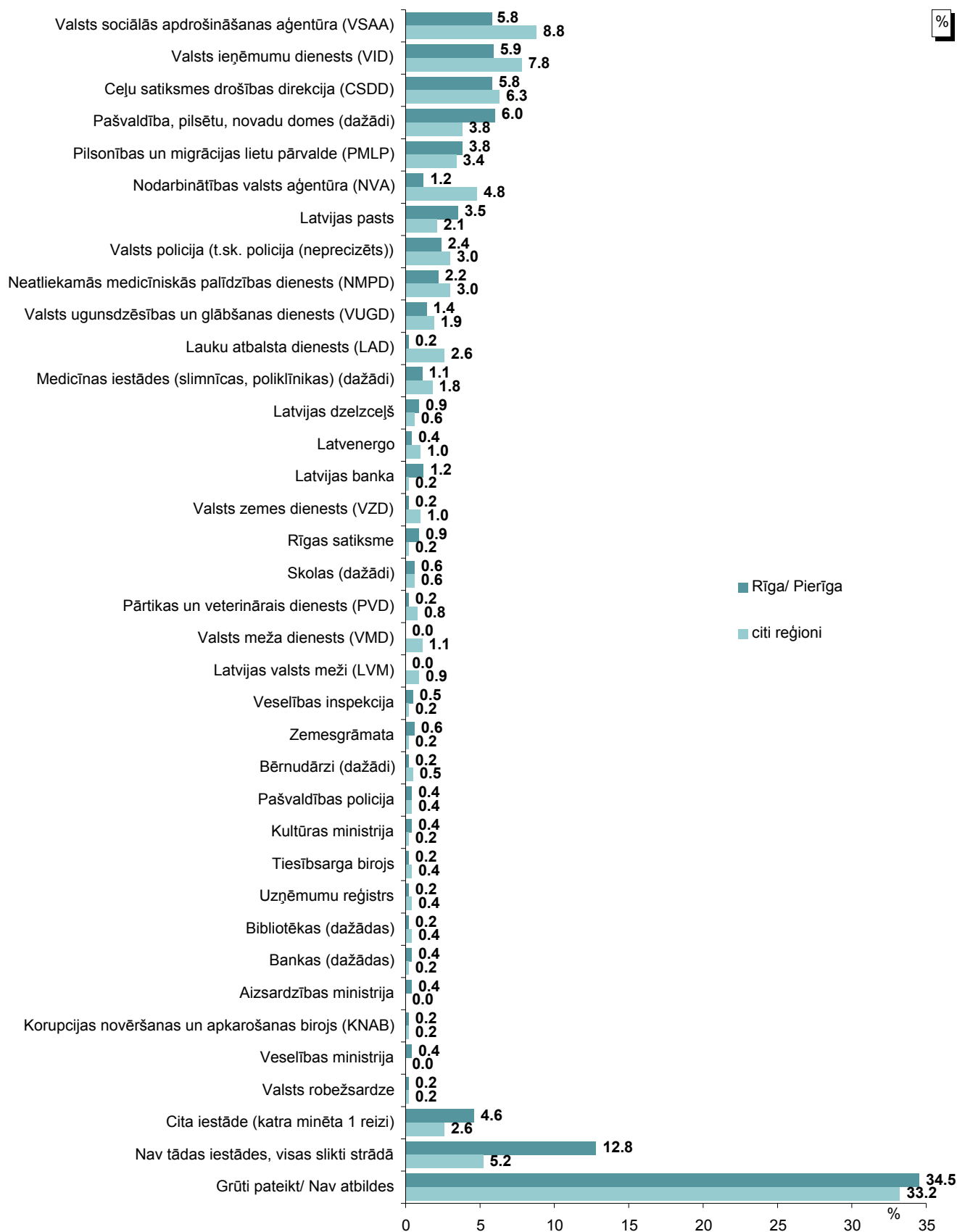
Bāze: visi respondenti, n=1007

*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

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

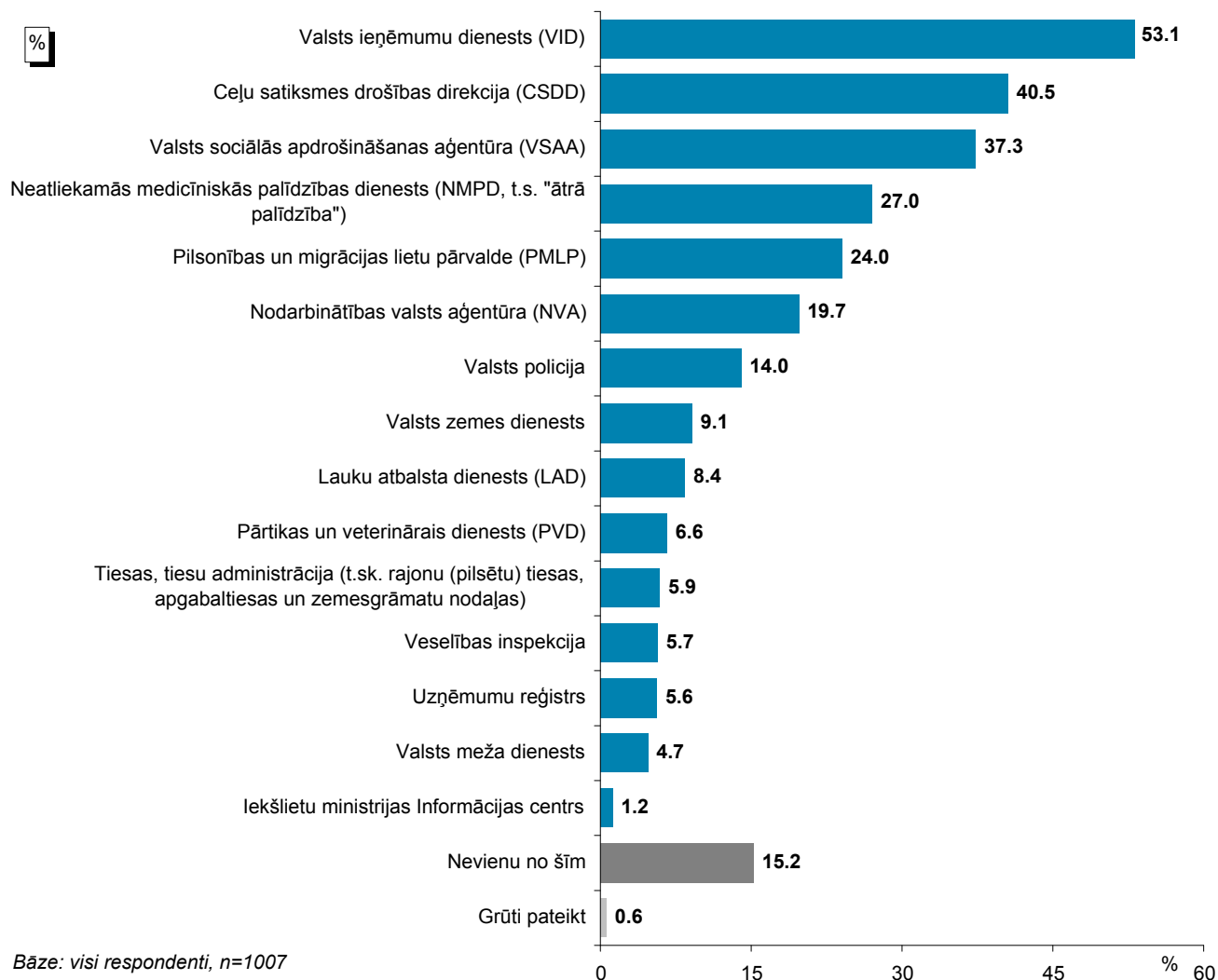
Respondentu atbildes Rīgā/ Pierīgā un citos reģionos



Bāzes: skatīt respondentu sociāldemogrāfisko profilu 7.lpp.

3. Saksarsme ar valsts iestādēm pēdējo 3 gadu laikā

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

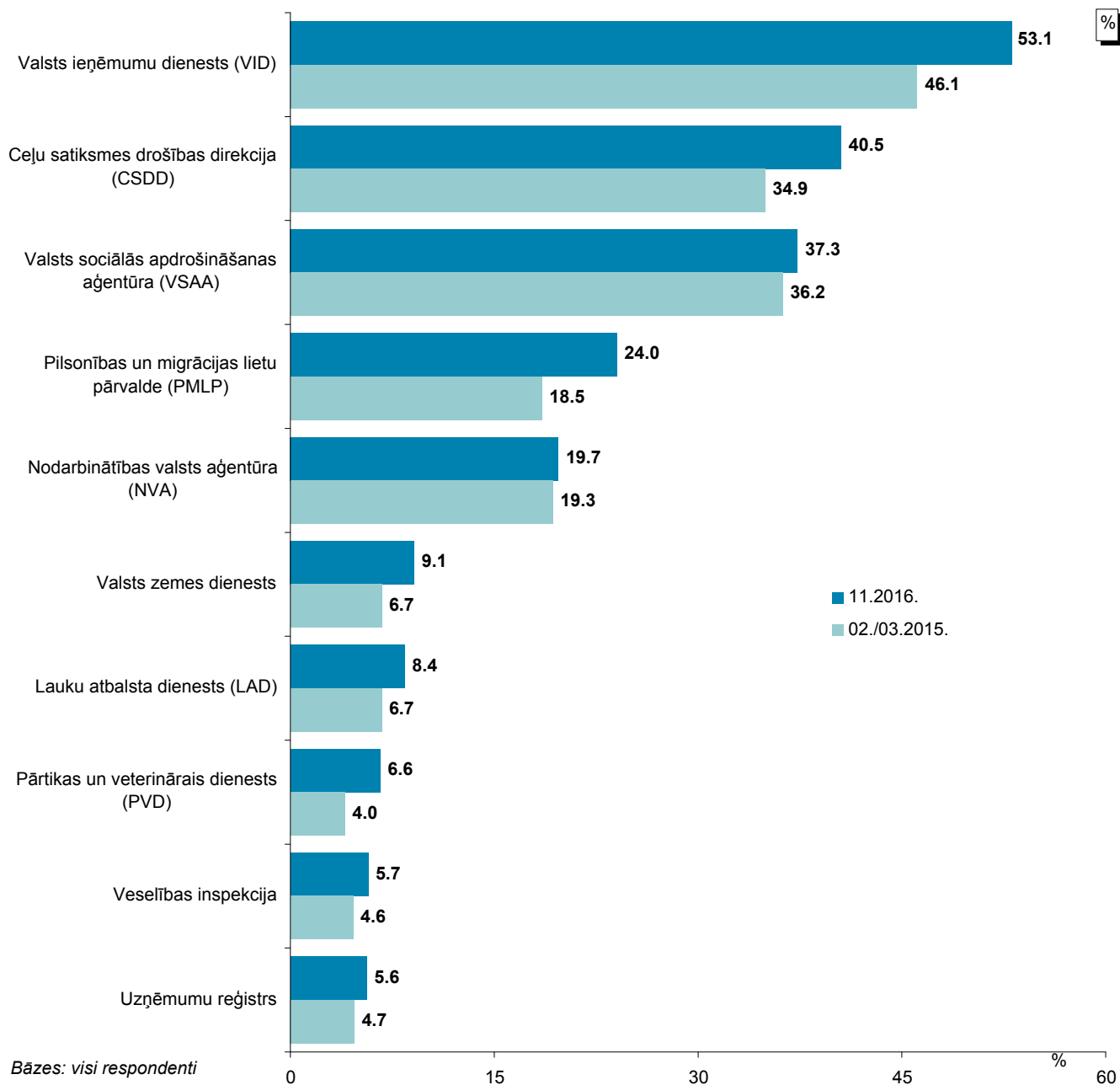


*Tā kā katrs respondents varēja atzīmēt vairāk nekā vienu atbildi, kopējā atbilžu summa pārsniedz 100%.

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 atšķirās, 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%.

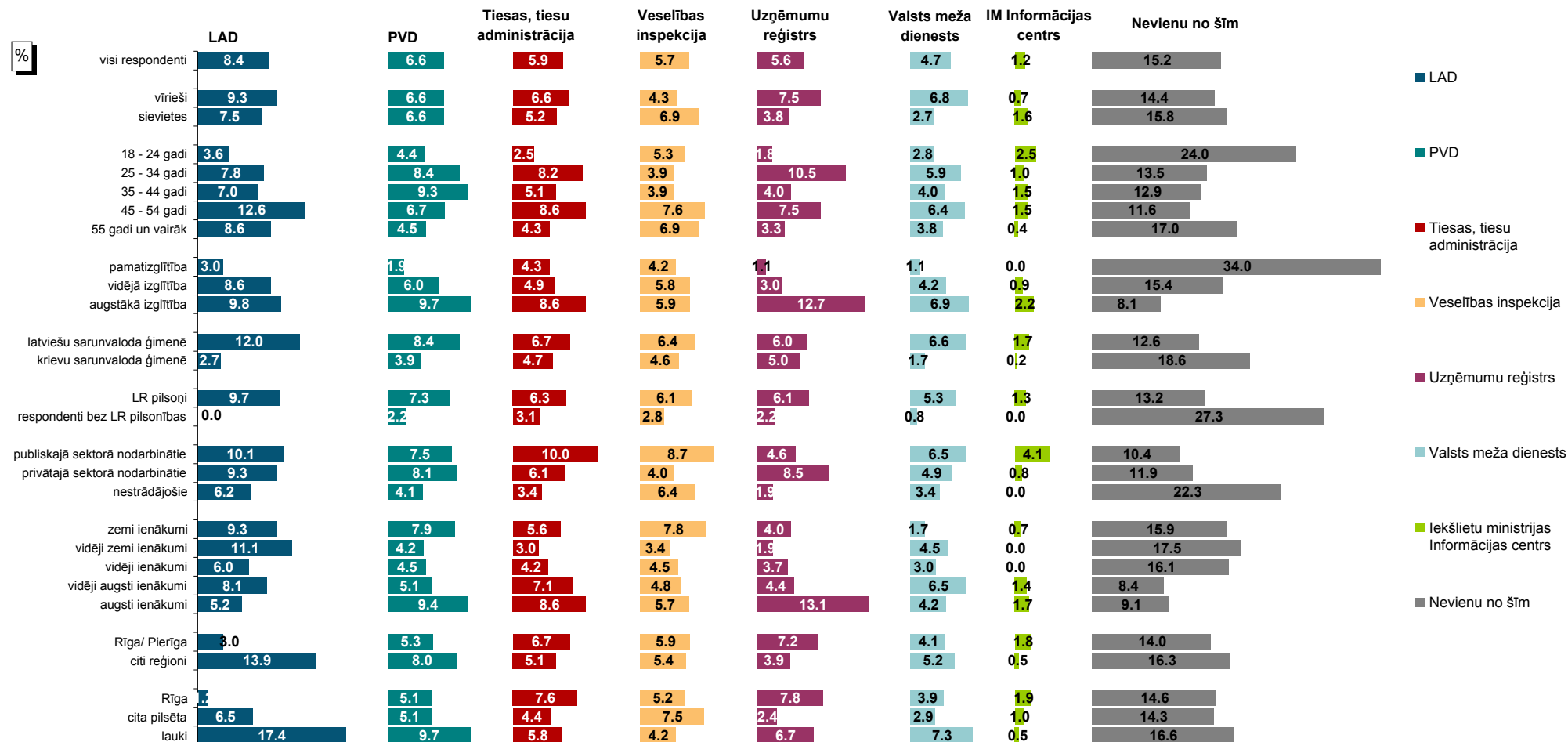
Grafika turpinājums nākamajā lpp.

Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums

Grafika turpinājums.

Atbildes sociāldemogrāfiskajās grupās

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

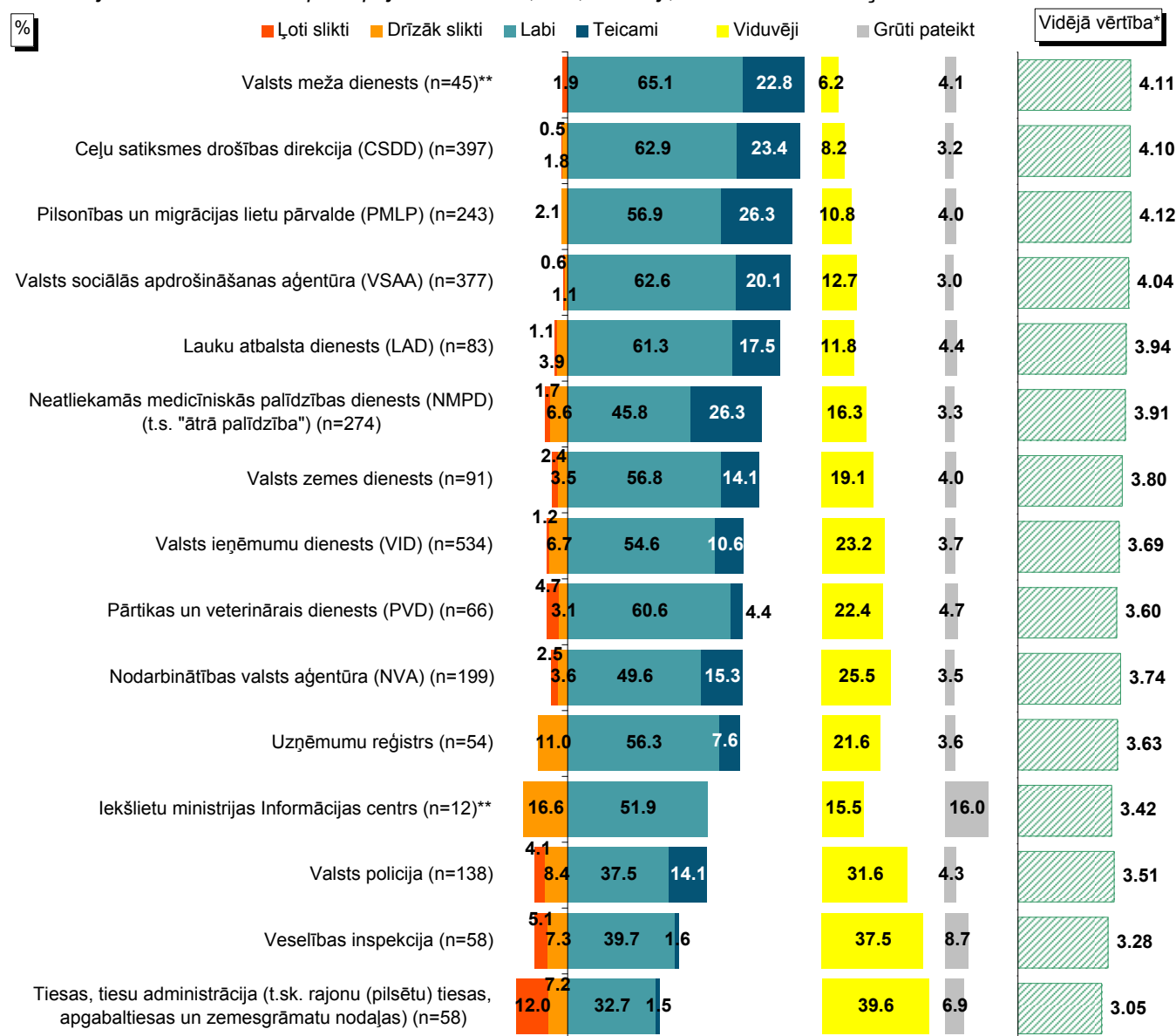


Bāzes: skatīt respondentu sociāldemogrāfisko profilu 7.lpp.

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

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

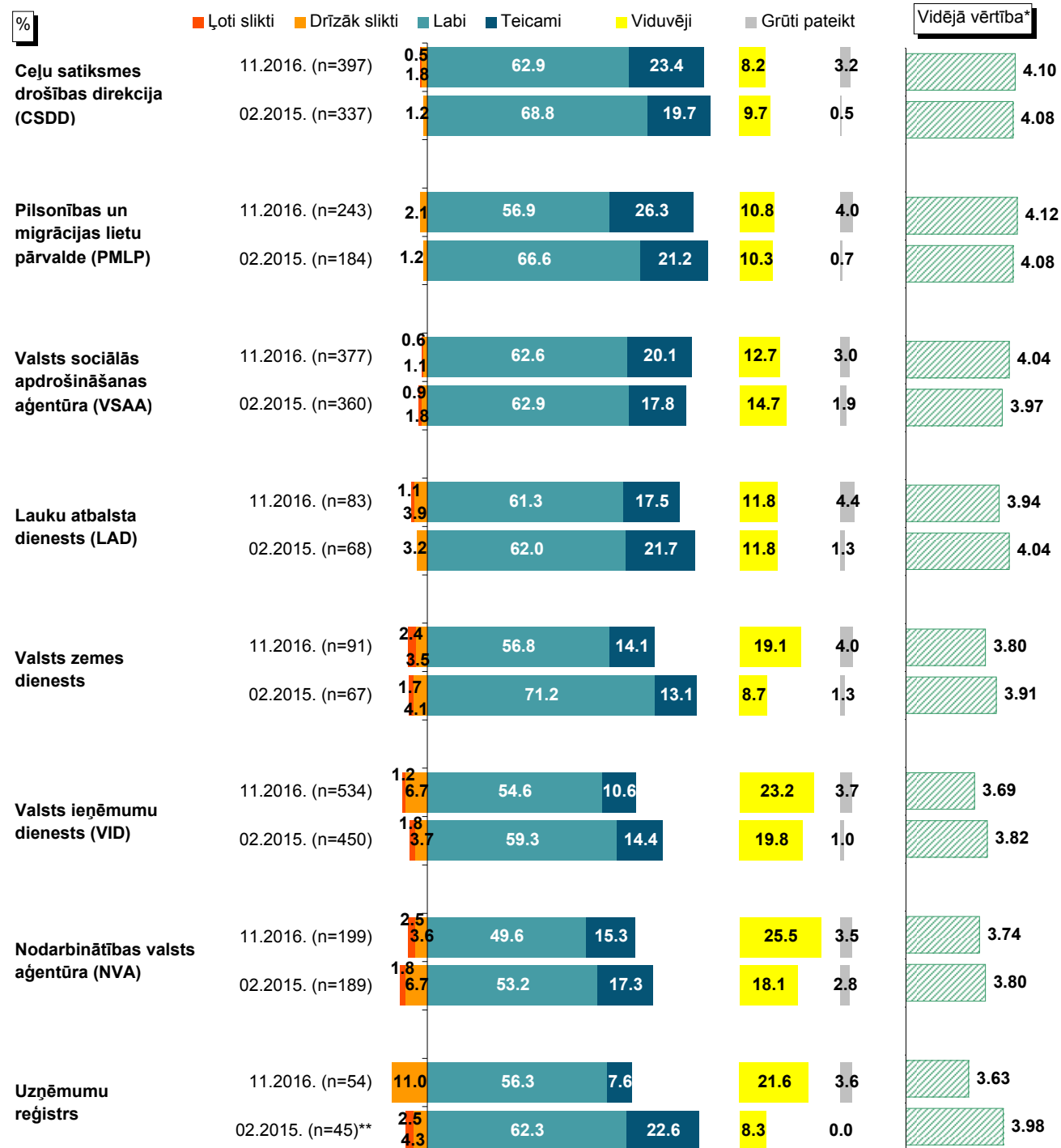
*Bāze vidējai vērtībai: respondenti, kuri sniedza konkrētu vērtējumu (netiek ņemts vērā atbildes "grūti pateikt" minēšanas biežums). Vidējā vērtība aprēķināta piecu punktu skalā, kur «1» nozīmē «ļoti slikti» un «5» nozīmē «teicami».

**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

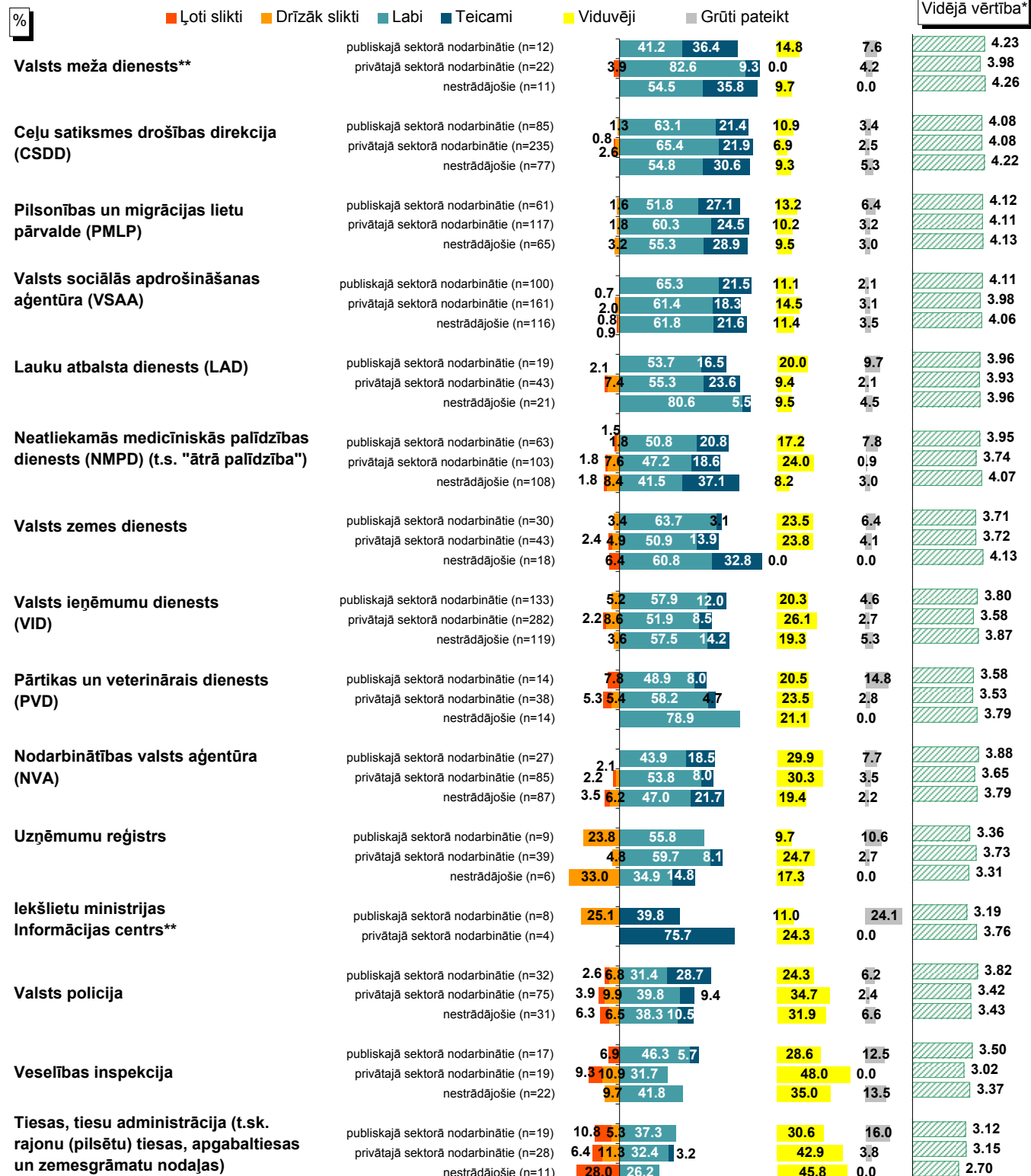
*Bāze vidējai vērtībai: respondenti, kuri sniedza konkrētu vērtējumu (netiek ņemts vērā atbildes "grūti pateikt" minēšanas biežums). Vidējā vērtība aprēķināta piecu punktu skalā, kur «1» nozīmē «ļoti slikti» un «5» nozīmē «teicami».

**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

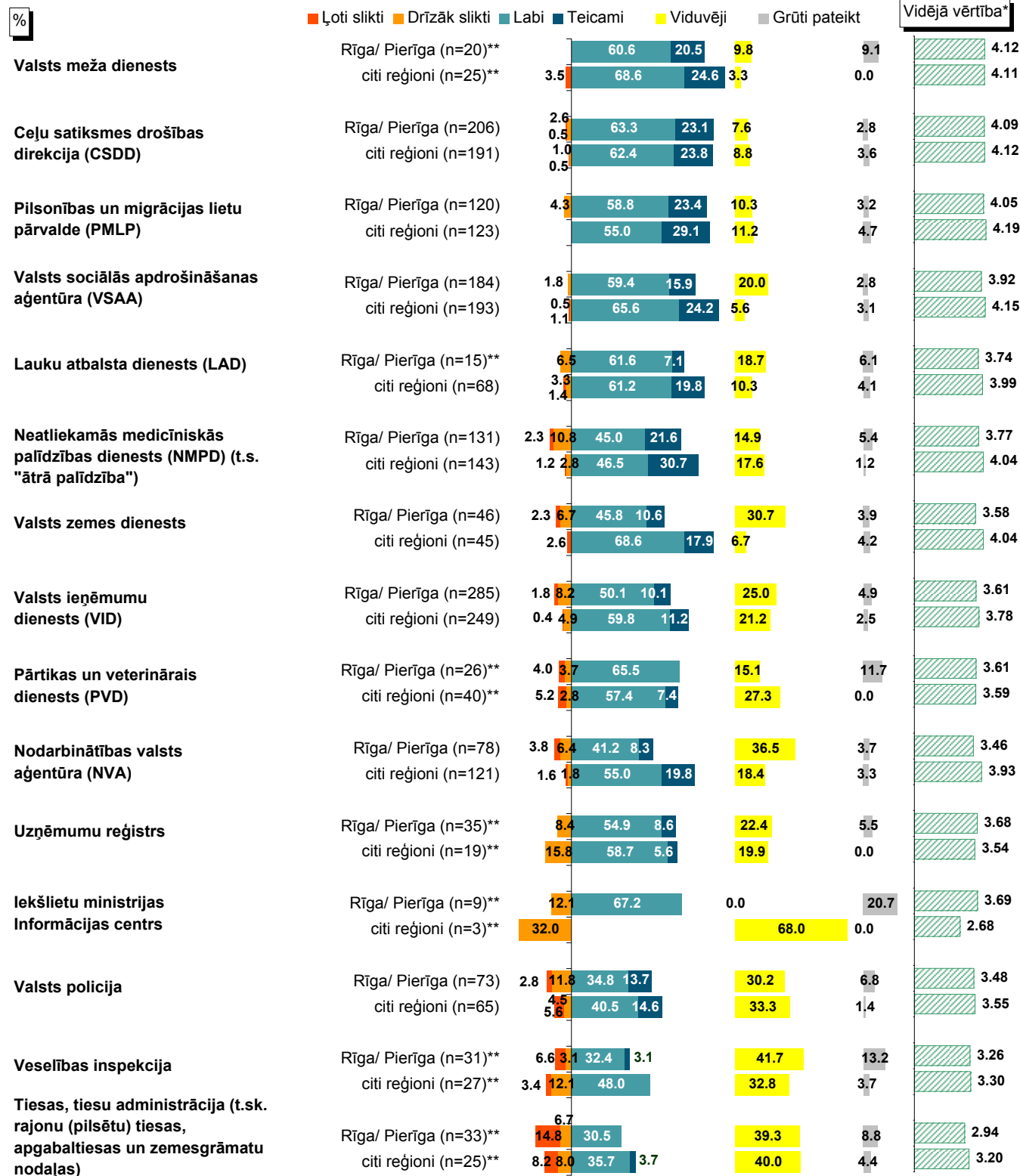
*Bāze vidējai vērtībai: respondenti, kuri sniedza konkrētu vērtējumu (netiek ņemts vērā atbildes "grūti pateikt" minēšanas biežums). Vidējā vērtība aprēķināta piecu punktu skalā, kur «1» nozīmē «ļoti slikti» un «5» nozīmē «teicami».

**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, saņēmis kādu pakalpojumu vai kārtojis lietas. Vai Jūs teiktu, ka šī iestāde apkalpo iedzīvotājus un sniedz savus pakalpojumus teicami, labi, viduvēji, drīzāk slikti vai arī ļoti slikti?"

Respondentu atbildes Rīgā/ Pierīgā un citos reģionos



Bāzes: respondenti, kuri saskārušies ar attiecīgo iestādi

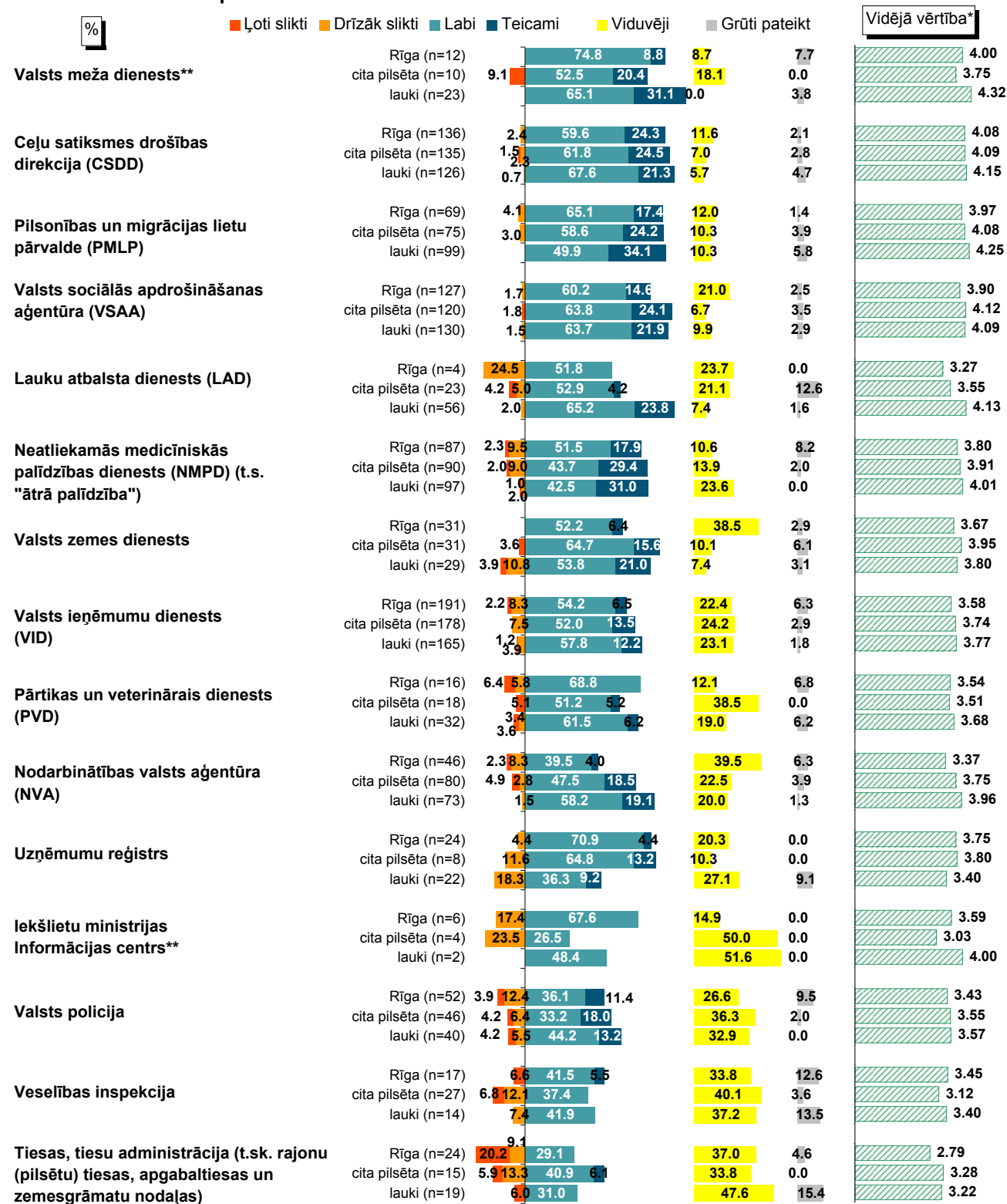
*Bāze vidējai vērtībai: respondenti, kuri sniedza konkrētu vērtējumu (netiek ņemts vērā atbildes "grūti pateikt" minēšanas biežums). Vidējā vērtība aprēķināta piecu punktu skalā, kur «1» nozīmē «ļoti slikti» un «5» nozīmē «teicami».

**Respondentu bāze ir nepietiekama secinājumu izdarīšanai.

Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums

"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

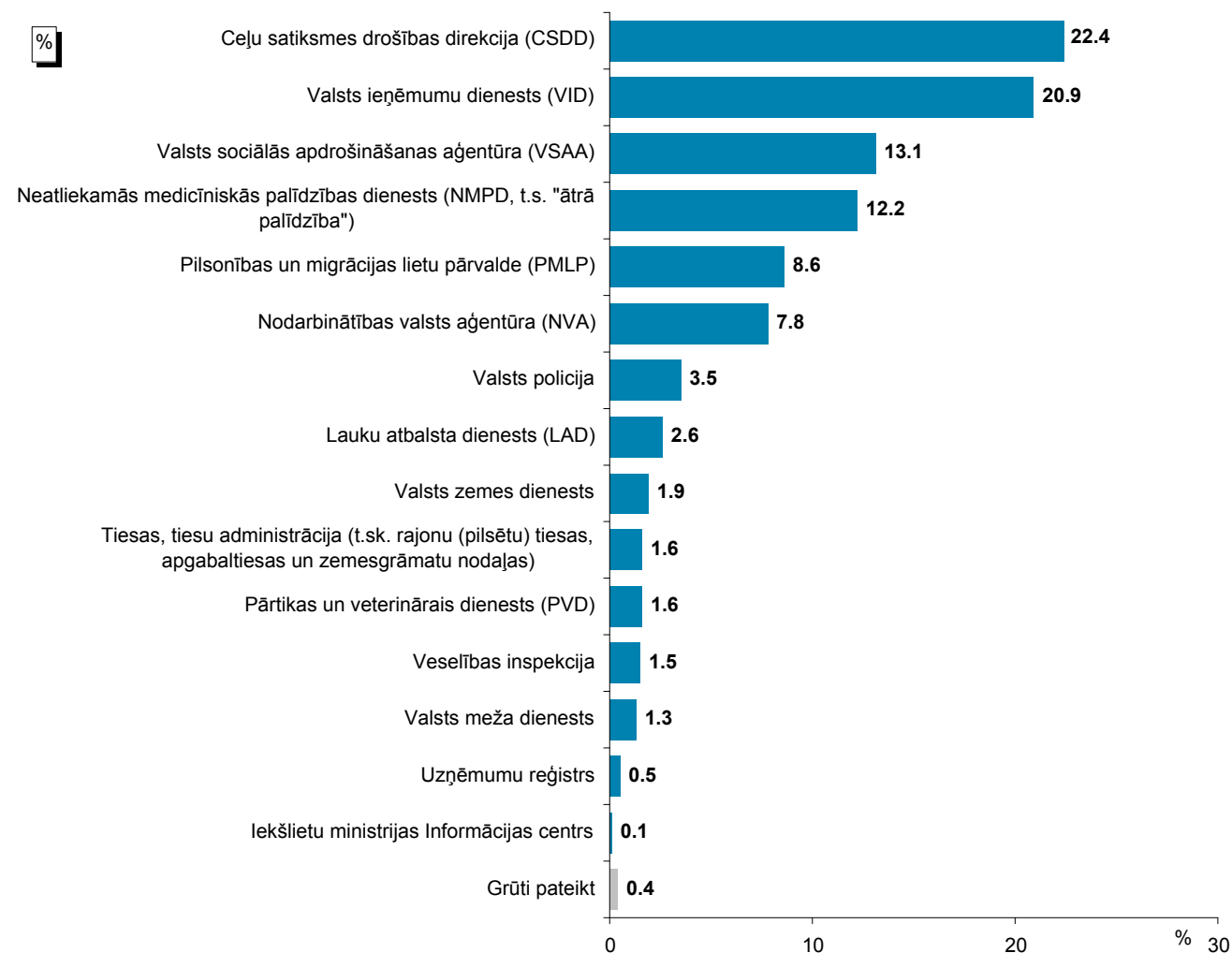
*Bāze vidējai vērtībai: respondenti, kuri sniedza konkrētu vērtējumu (netiek ņemts vērā atbildes "grūti pateikt" minēšanas biežums). Vidējā vērtība aprēķināta piecu punktu skalā, kur «1» nozīmē «ļoti slikti» un «5» nozīmē «teicami».

**Respondentu bāze ir nepietiekama secinājumu izdarīšanai.

5. Pēdējās saskarsmes ar valsts iestādi raksturojums

5.1. Iestāde, ar kuru saskārās kā ar pēdējo

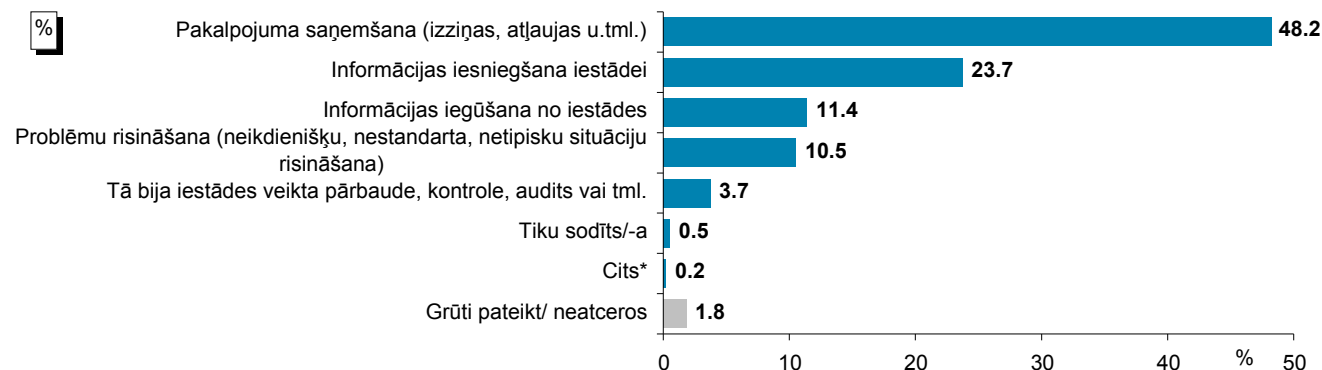
"Lūdzu, norādiet, ar kuru no šeit uzskaitītajām iestādēm Jūs saskārāties (sazinājāties, saņēmat kādu pakalpojumu vai kārtojāt lietas tajā) kā ar pēdējo?"



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

5.2. Pēdējās saskarsmes galvenā būtība

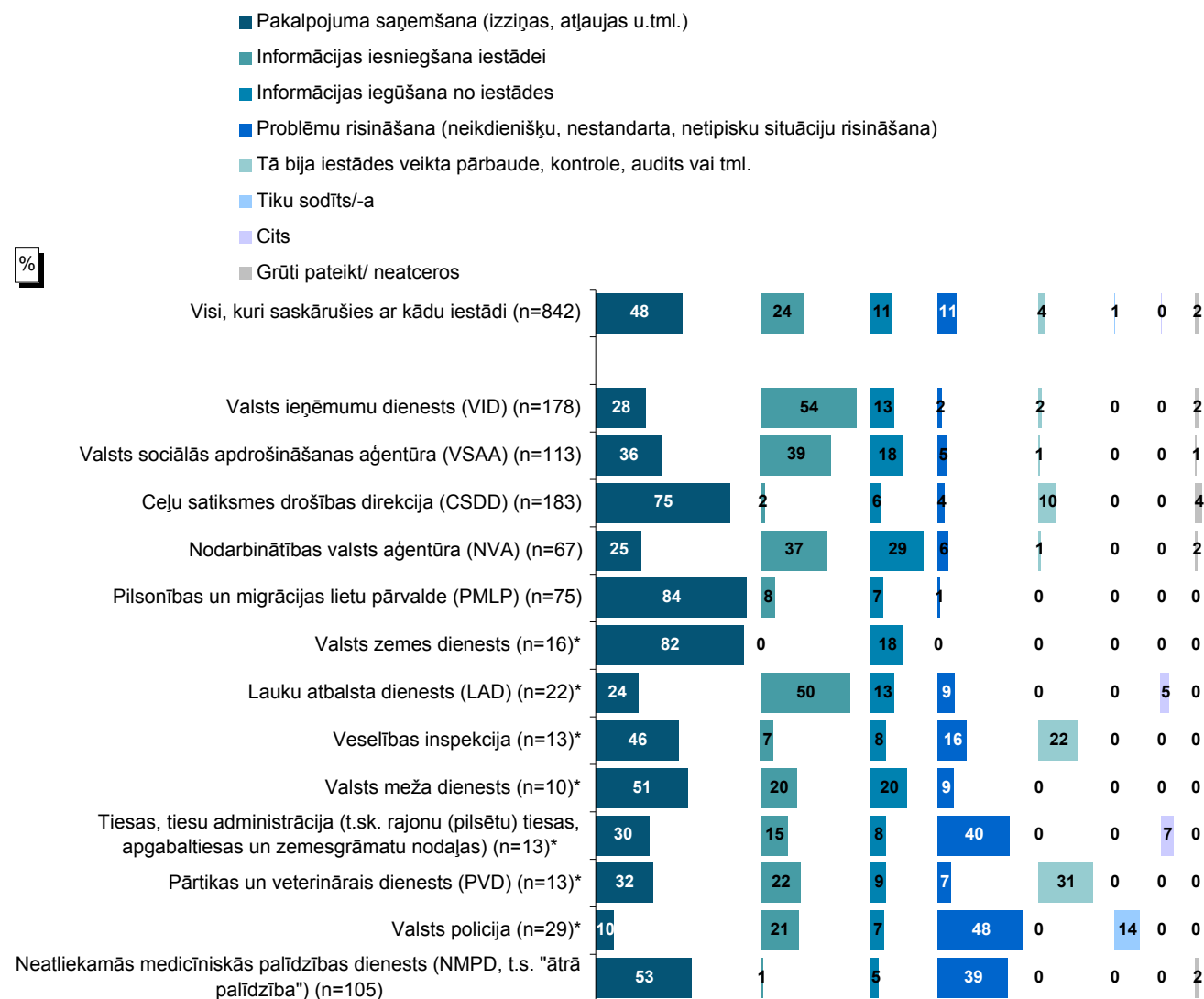
"Runājot par pēdējo reizi, kad Jūs saskārāties ar šo iestādi, lūdzu, atzīmējiet, kāda bija saskarsmes galvenā būtība!"



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

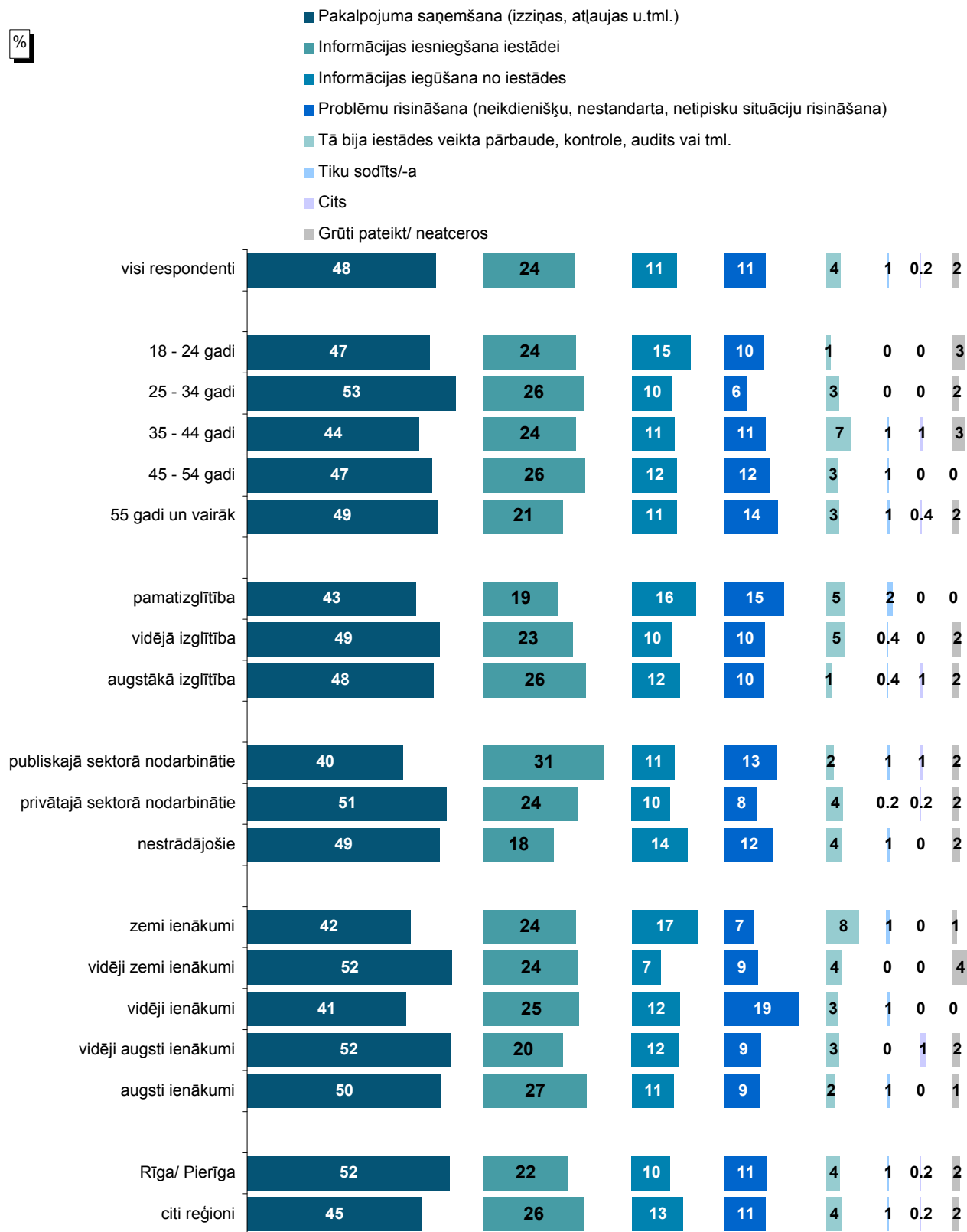
*Respondentu bāze ir nepietiekama secinājumu izdarīšanai.

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!"

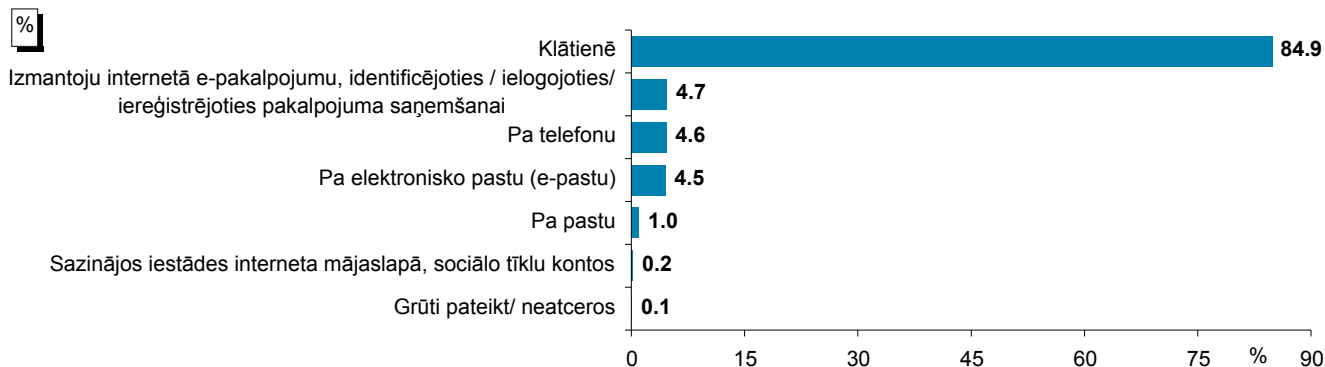
Atbildes sociāldemogrāfiskajās grupās



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

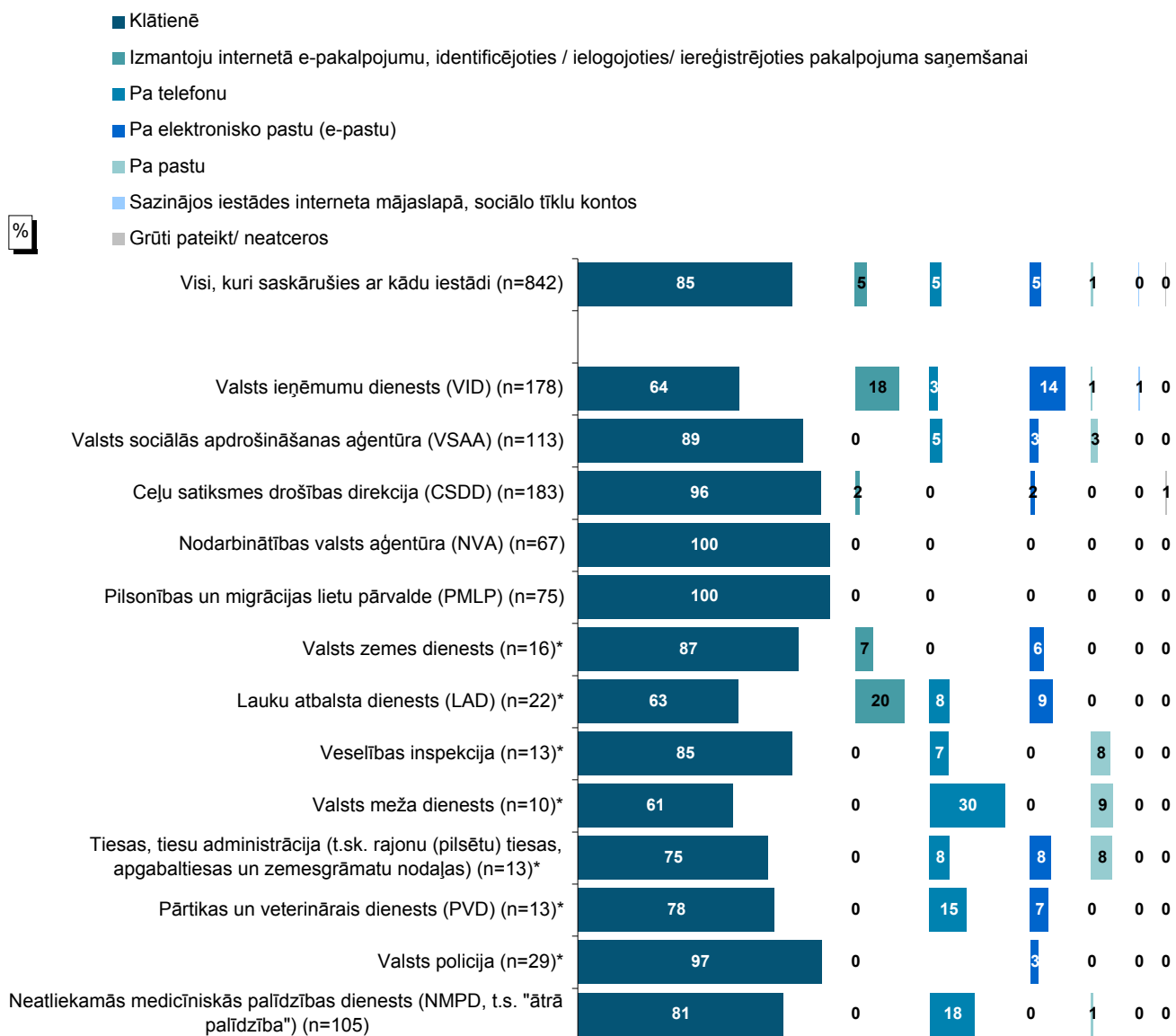
5.3. Pēdējās saskarsmes veids

"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.

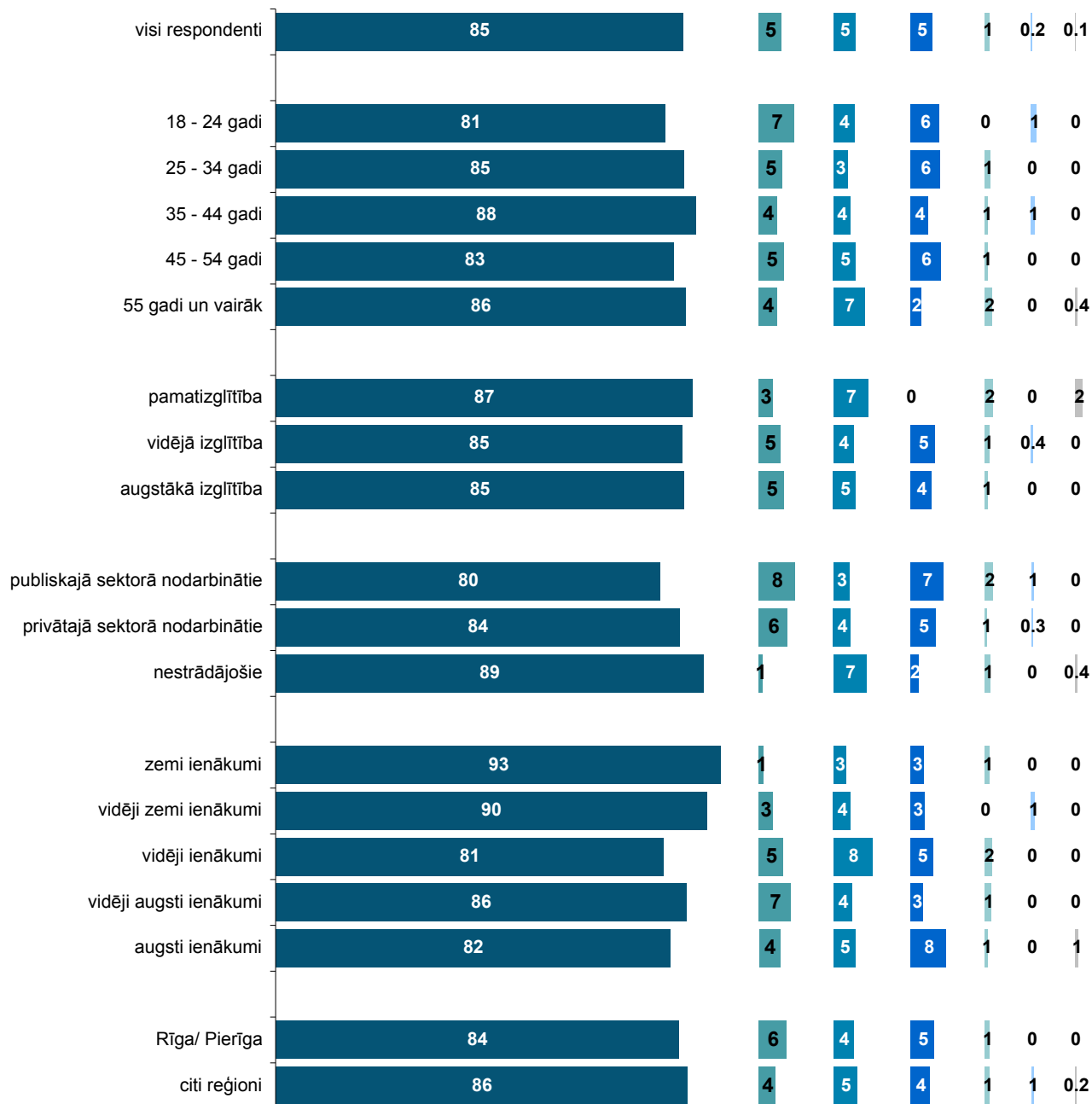
Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums

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

Atbildes sociāldemogrāfiskajās grupās

%

- Klātienē
- Izmantoju internetā e-pakalpojumu, identificējoties / ielogojoties/ iereģistrējoties pakalpojuma saņemšanai
- Pa telefonu
- Pa elektronisko pastu (e-pastu)
- Pa pastu
- Sazinājos iestādes interneta mājaslapā, sociālo tīklu kontos
- Grūti pateikt/ neatceros



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

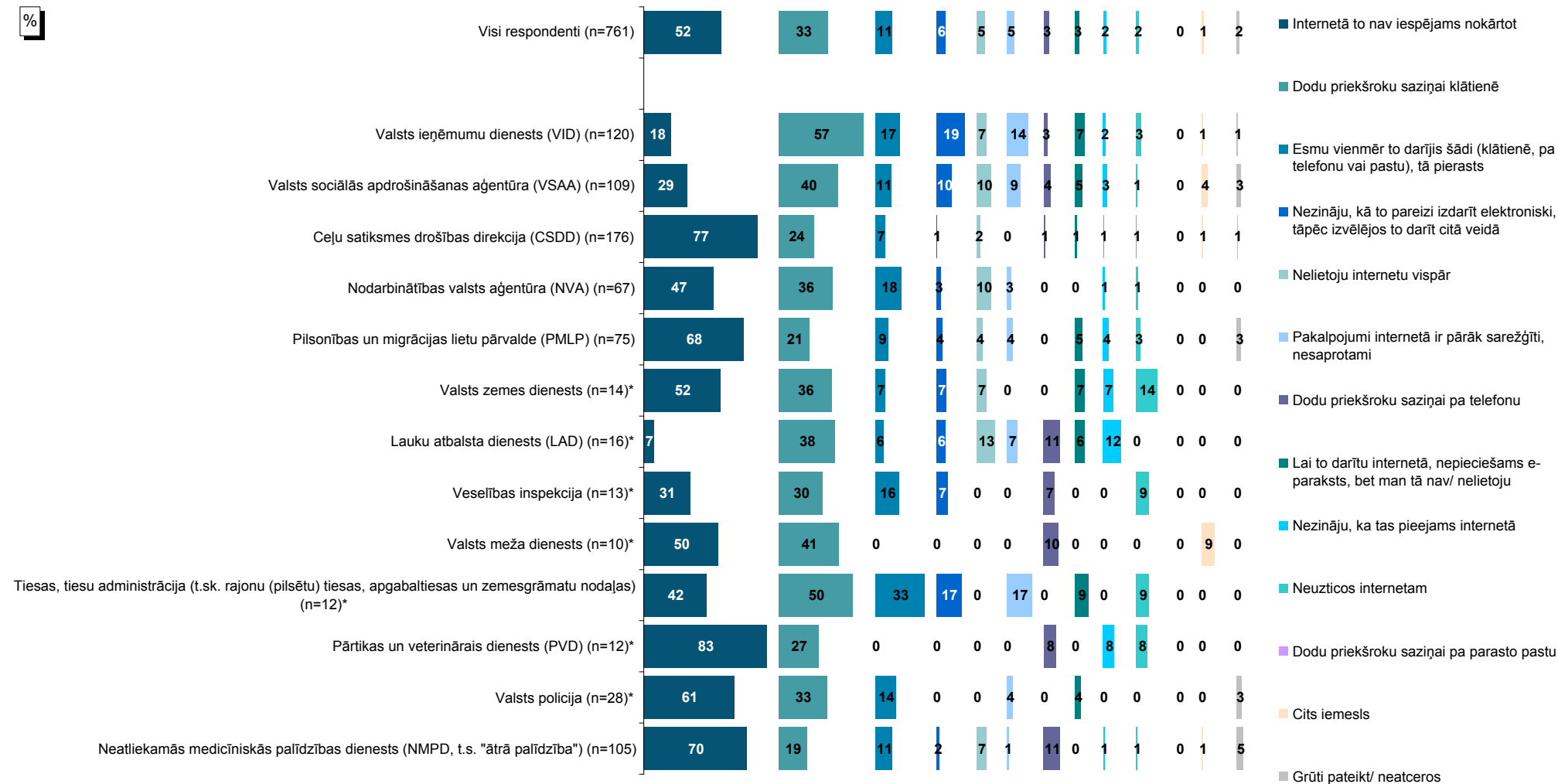
*Tā kā katrs respondents varēja atzīmēt vairāk nekā vienu atbildi, kopējā atbilžu summa pārsniedz 100%.

**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

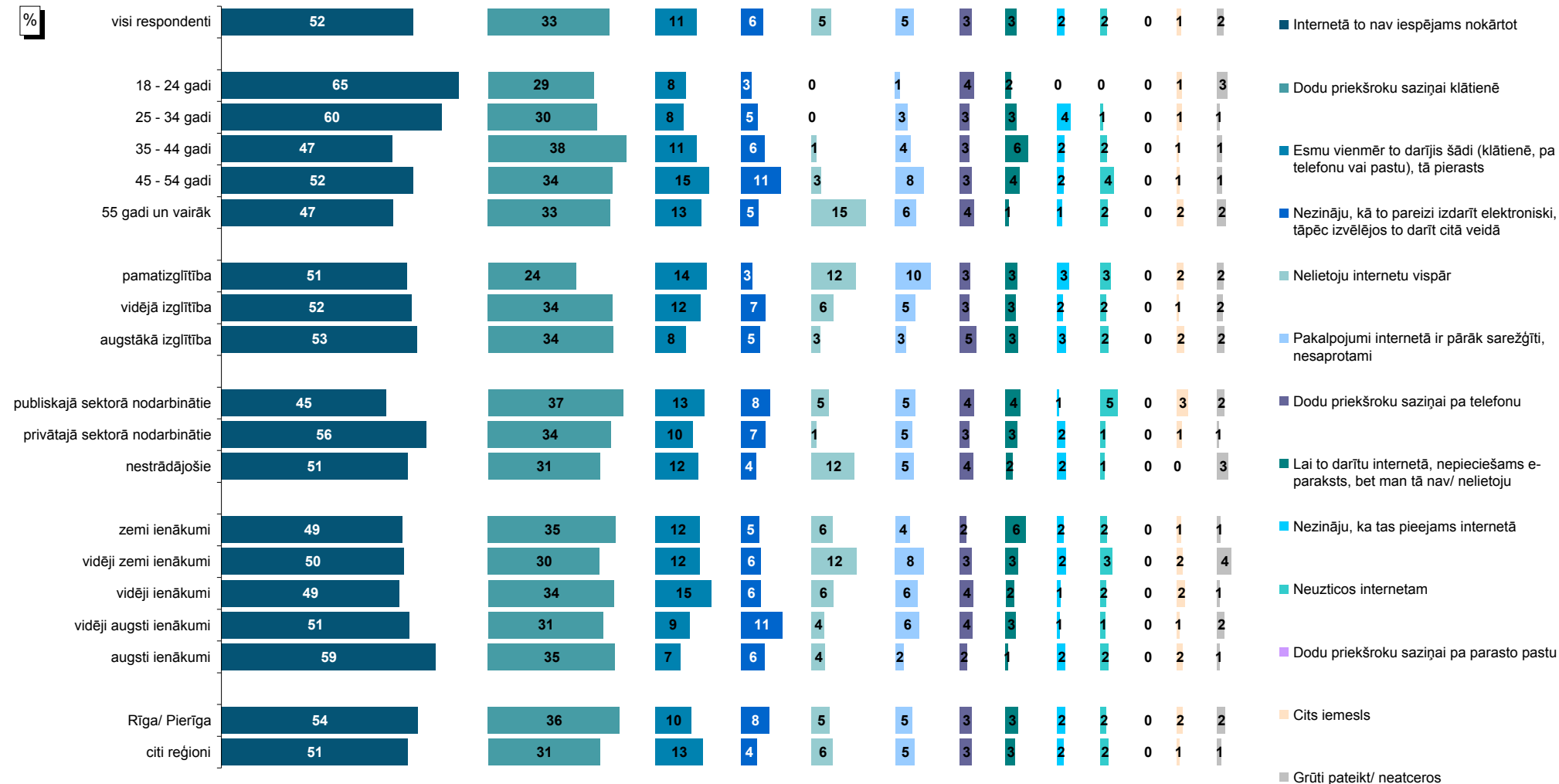
*Respondentu bāze ir nepietiekama secinājumu izdarīšanai.

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

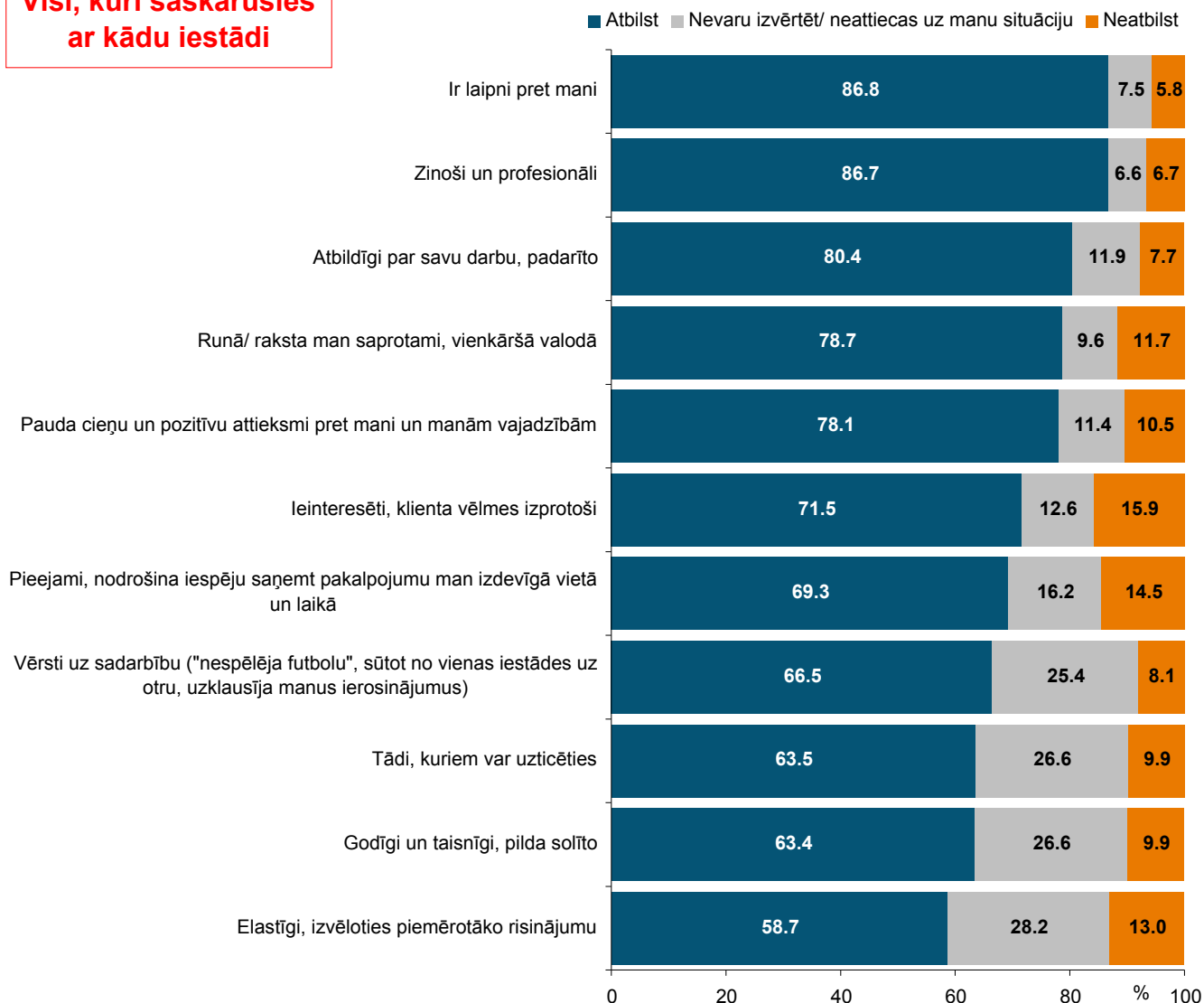


Bāze: respondenti, kuri ir norādījuši, ka ar attiecīgo iestādi viņi ir saskārušies kā ar pēdējo, un kuri saskārušies ar to klātienē, pa telefonu vai pa pastu

5.5. Saņemtā pakalpojuma atbilstība labas pārvaldības kritērijiem

"Es Jums 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?"

Visi, kuri saskārušies ar kādu iestādi



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

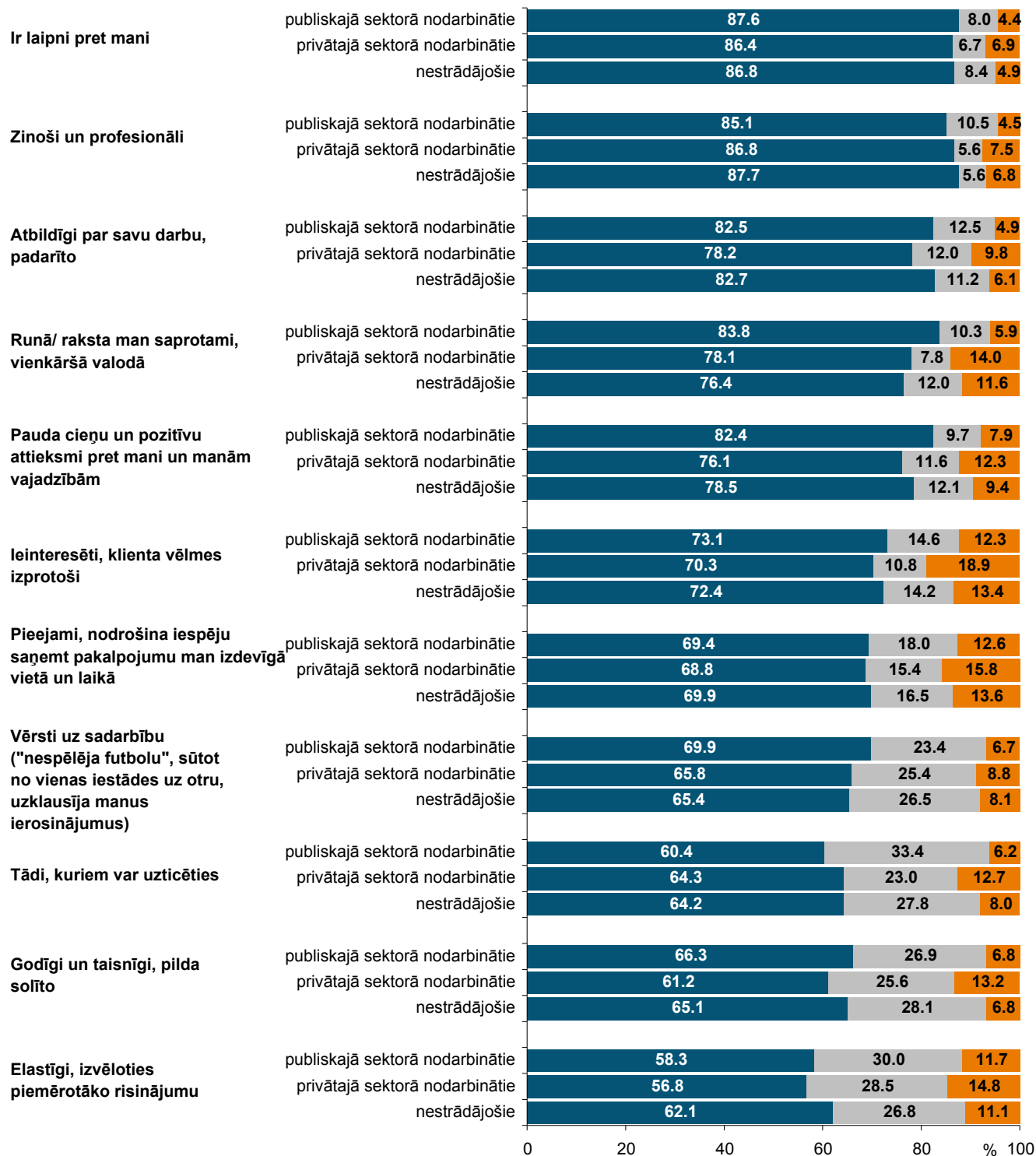
Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums

"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



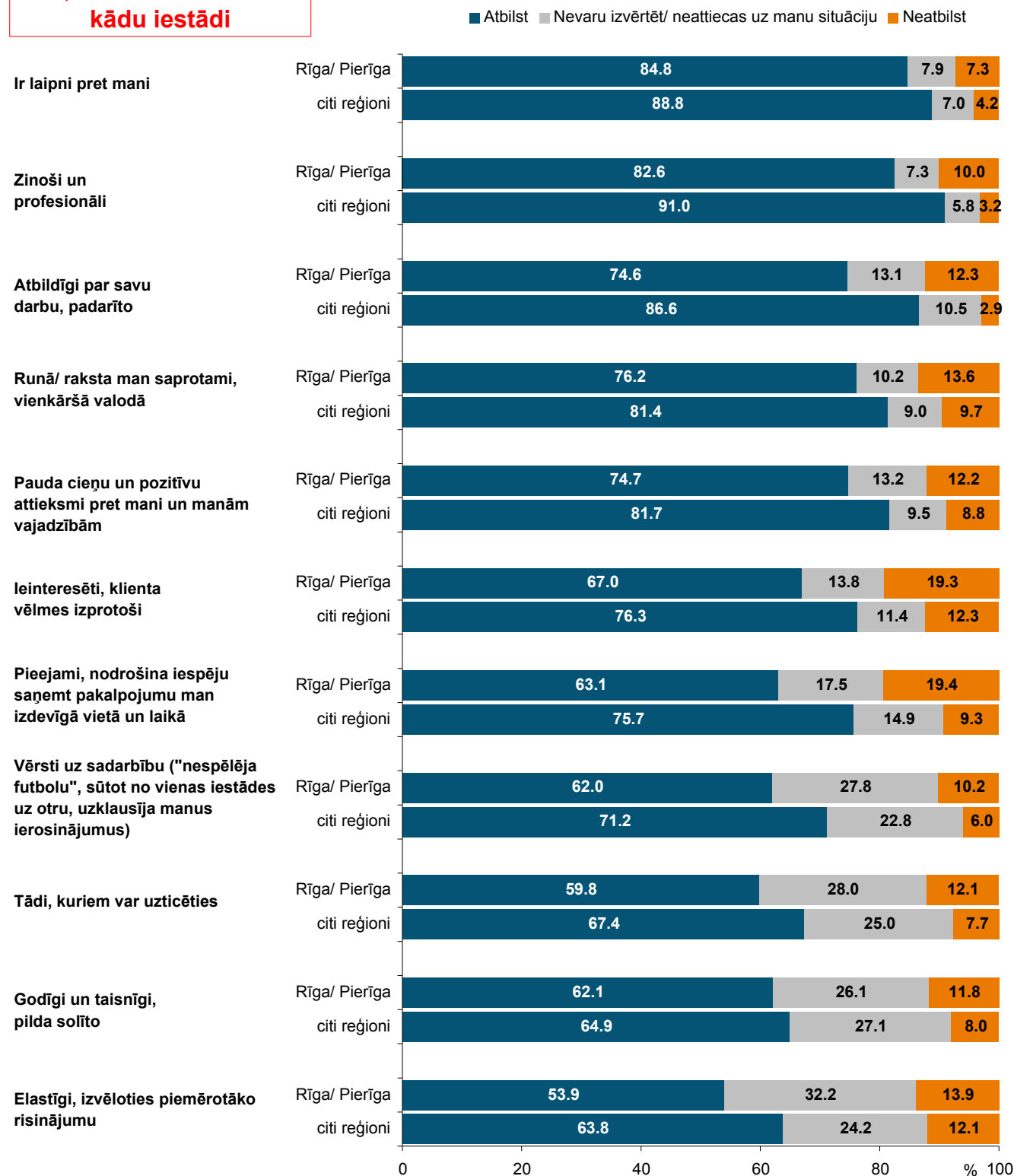
Bāzes: respondenti, kuri ir norādījuši, ar kādu iestādi viņi ir saskārušies kā ar pēdējo

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

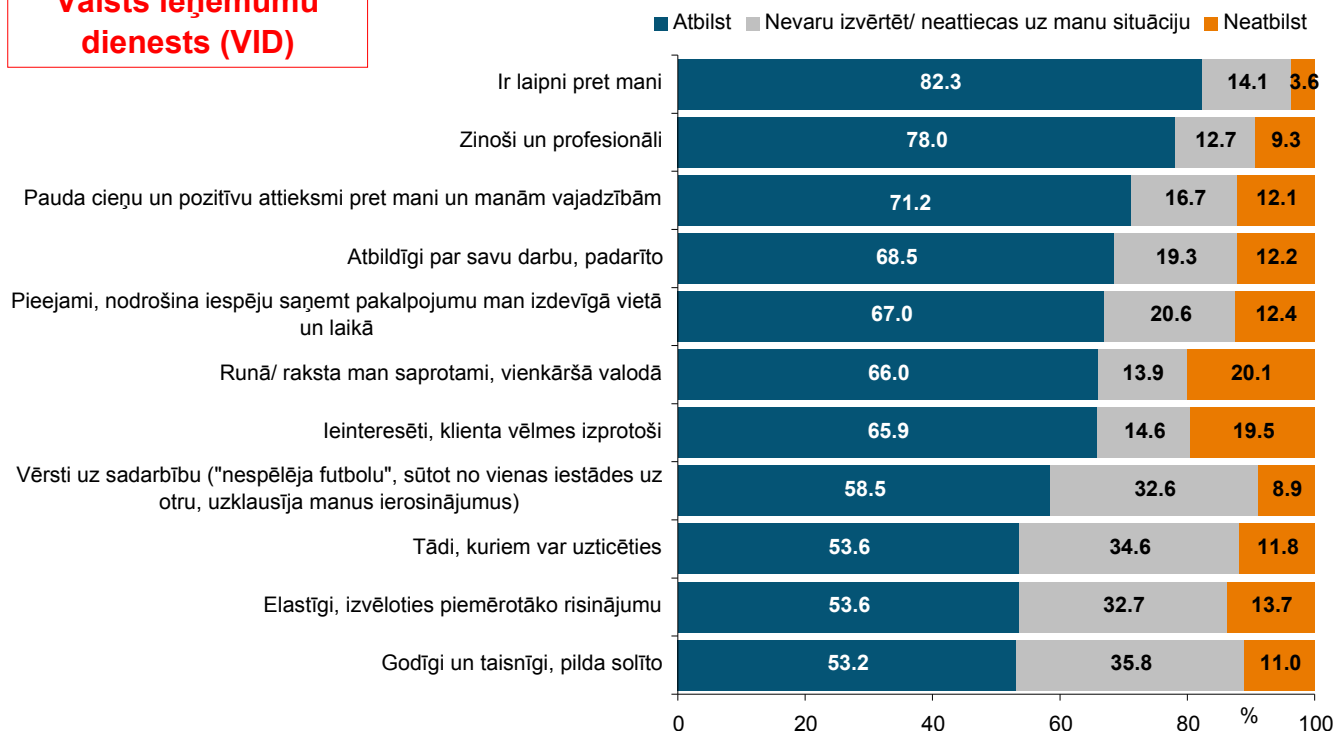


Bāzes: respondenti, kuri ir norādījuši, ar kādu iestādi viņi ir saskārušies kā ar pēdējo

Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums

"Es Jums 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: Valsts ieņēmumu dienests (VID)?"

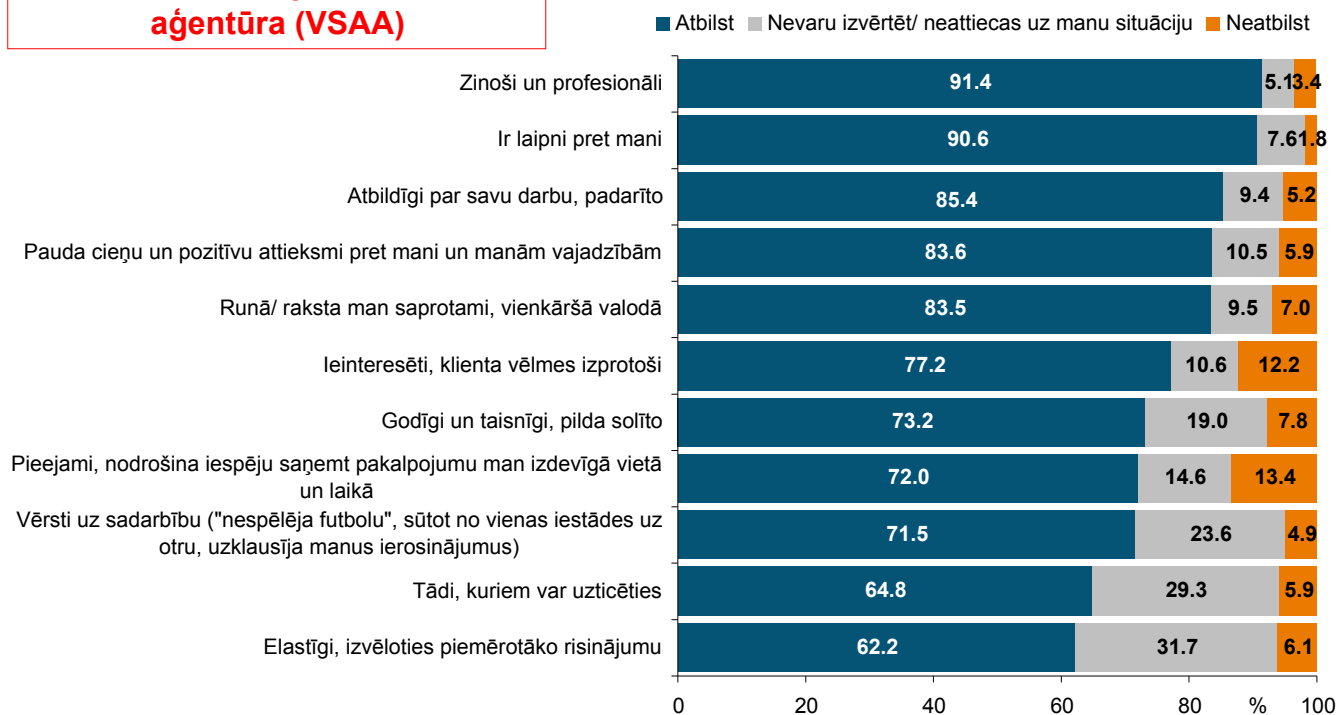
Valsts ieņēmumu dienests (VID)



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

"Es Jums 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: Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra (VSAA)?"

Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra (VSAA)

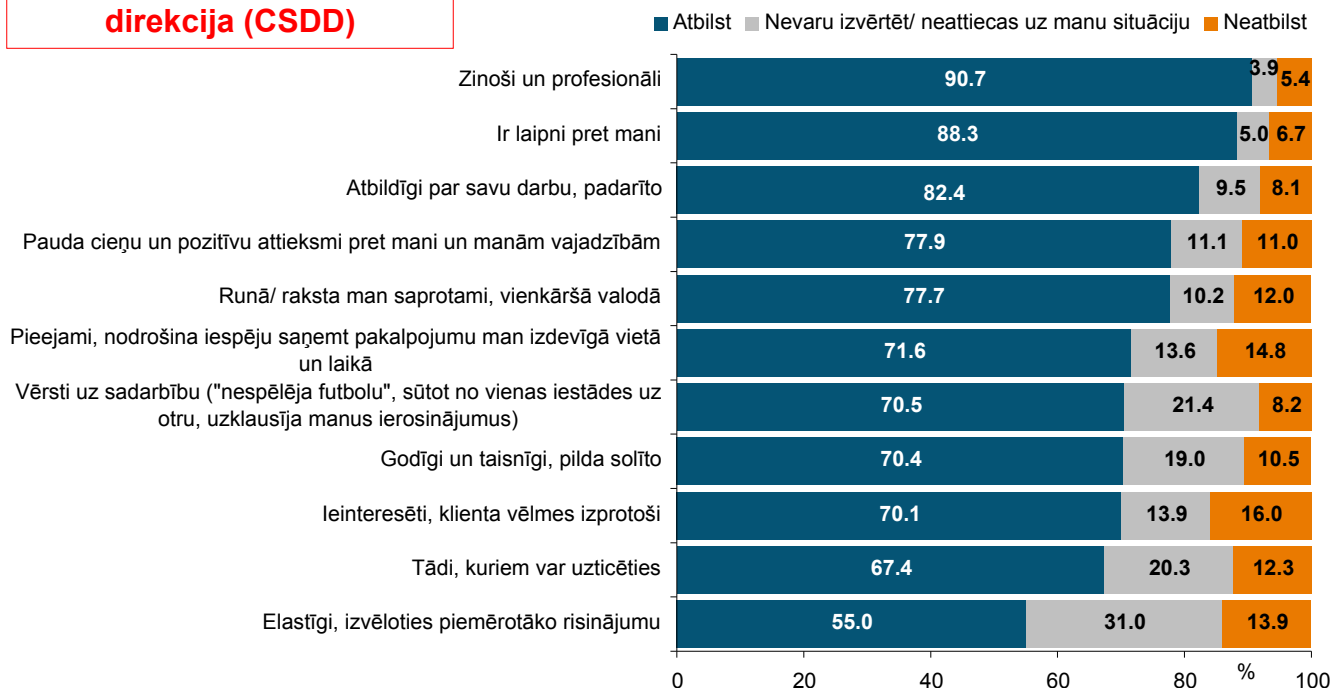


Bāze: respondenti, kuri ir norādījuši, ka ir saskārušies ar Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūru (VSAA) kā ar pēdējo, n=113

Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums

"Es Jums 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: Ceļu satiksmes drošības direkcija (CSDD)?"

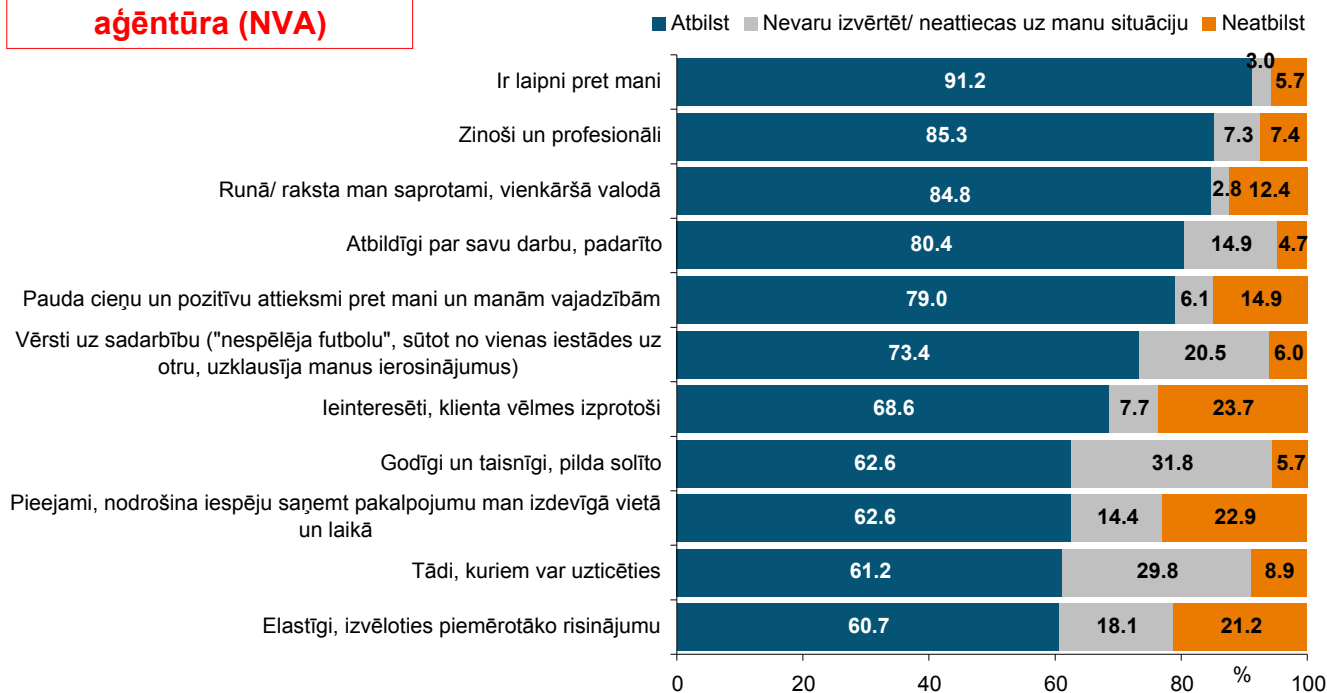
Ceļu satiksmes drošības direkcija (CSDD)



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

"Es Jums 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: Nodarbinātības valsts aģentūra (NVA)?"

Nodarbinātības valsts aģentūra (NVA)

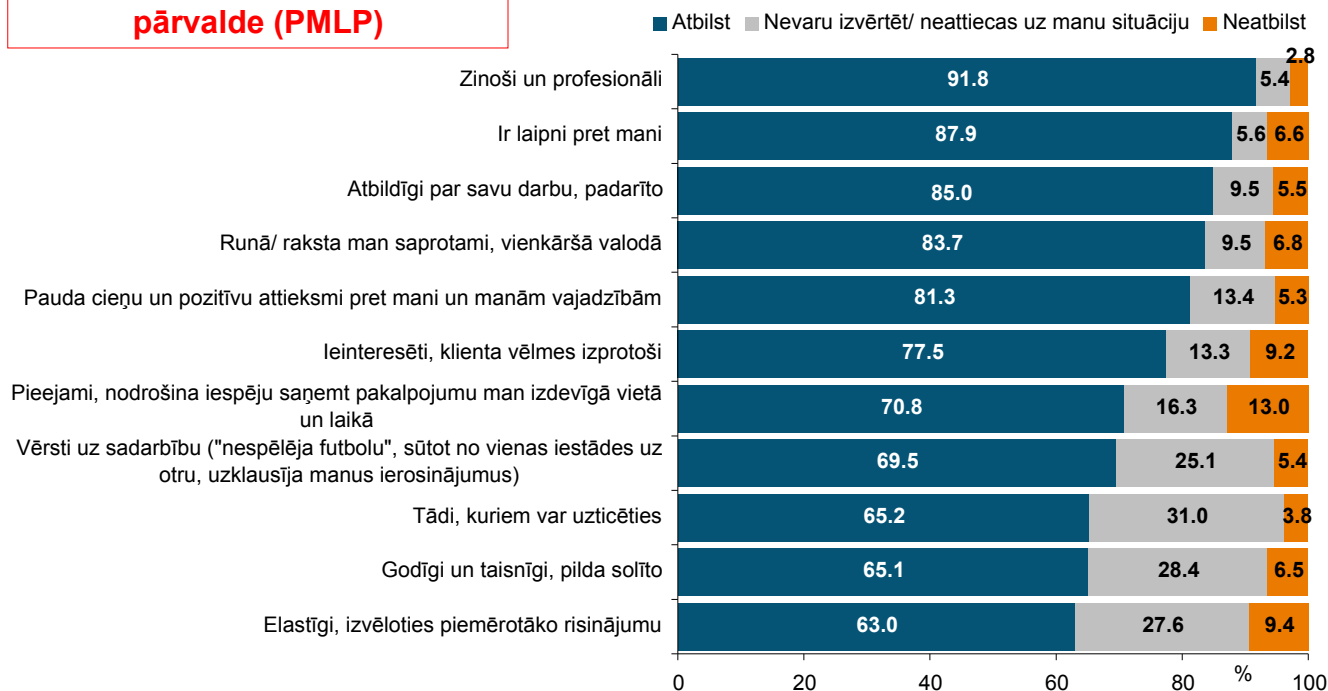


Bāze: respondenti, kuri ir norādījuši, ka ir saskārušies ar Nodarbinātības valsts aģentūru (NVA) kā ar pēdējo, n=67

Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums

"Es Jums 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: Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde (PMLP) ?"

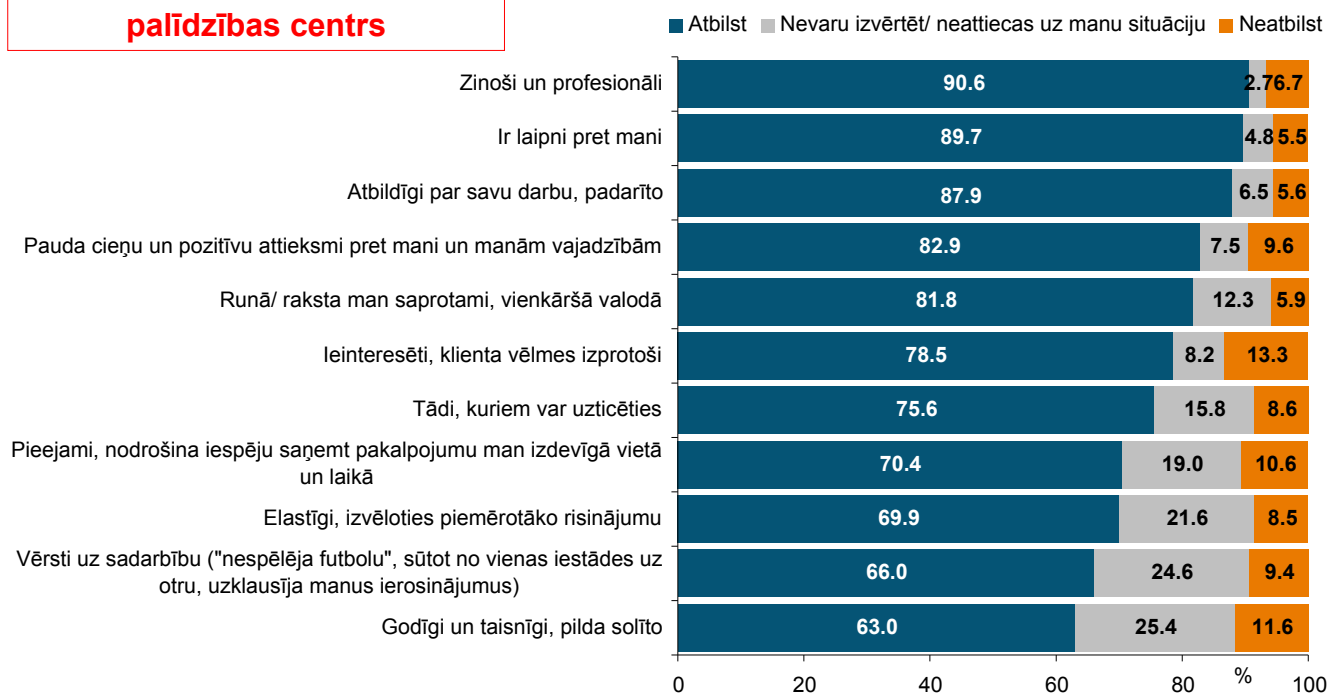
Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde (PMLP)



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

"Es Jums 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: Neatliekamo medicīnisko palīdzības centrs ?"

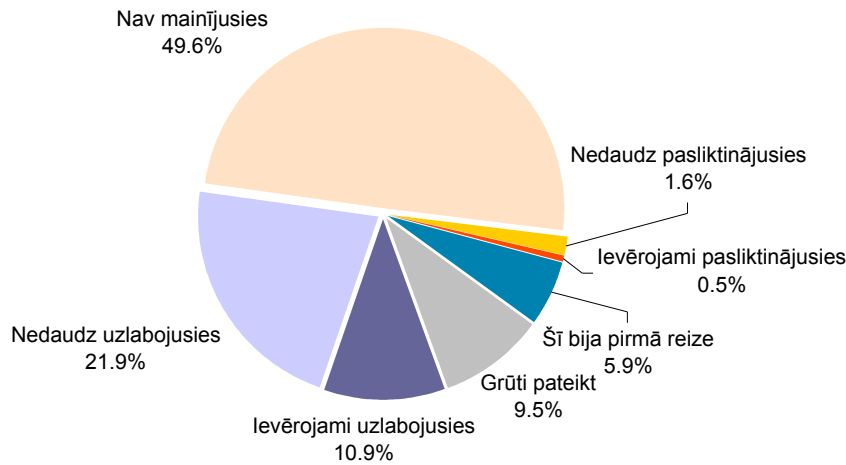
Neatliekamo medicīnisko palīdzības centrs



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

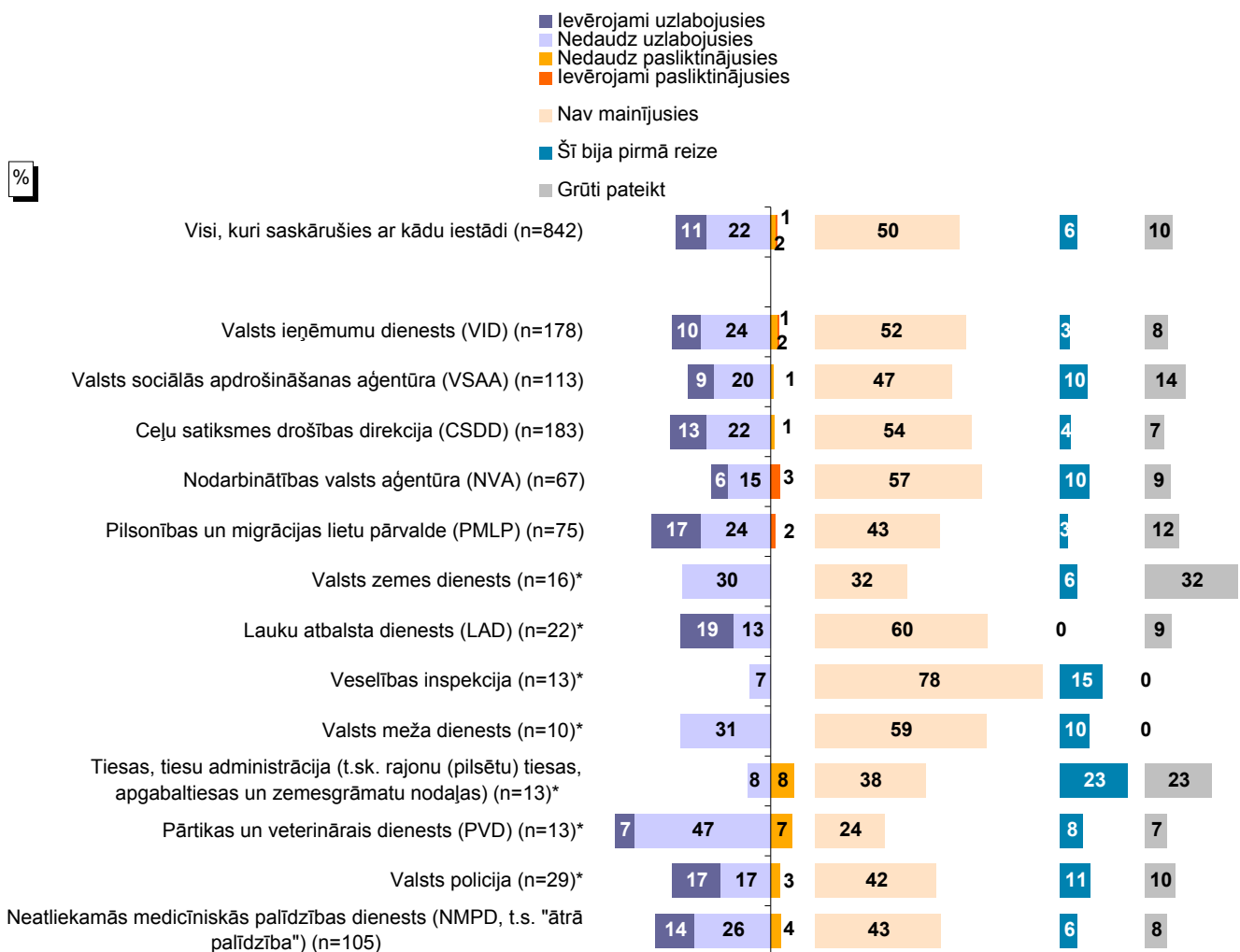
5.6. Vērtējums iestādes darbības izmaiņām

"Runājot par pēdējo reizi, kad Jūs saskārāties ar šo iestādi, kā ir mainījies 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



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

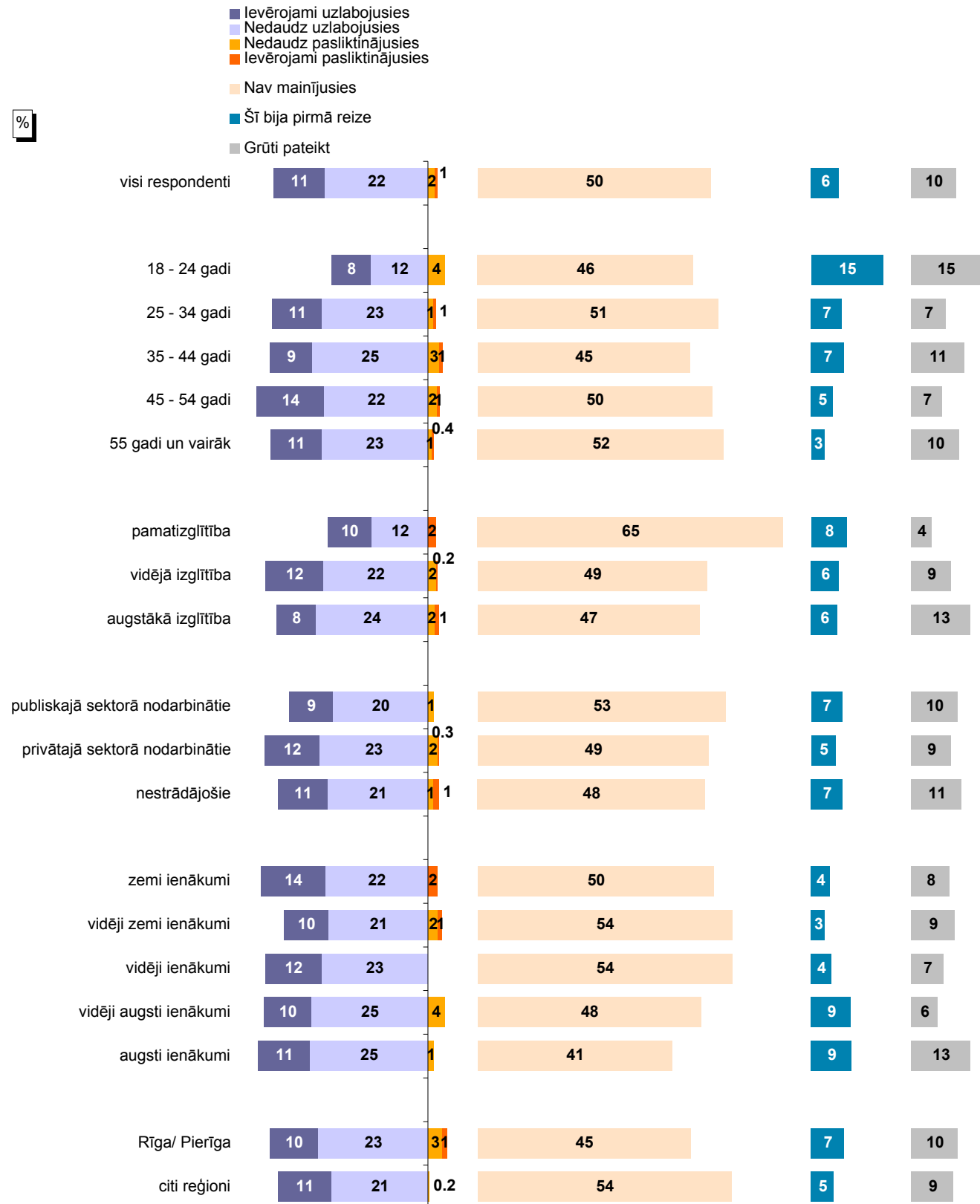
*Respondentu bāze ir nepietiekama drošu secinājumu izdarīšanai.

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