

VALSTS PĀRVALDES KLIENTU APMIERINĀTĪBAS PĒTĪJUMS

Kvantitatīva aptauja

2024.gada oktobris, novembris

<u>METODOLOGIJA</u>	3
<u>RESPONDENTU RAKSTUROJUMS</u>	9
<u>KOPSAVILKUMS</u>	11
<u>GALVENIE REZULTĀTI</u>	14
<u>1. Attieksme pret valsts pārvaldi kopumā</u>	15
<u>2. Respondentu viedoklis par valsts iestādi, kas vislabāk apkalpo iedzīvotājus</u>	30
<u>3. Saskarsme ar valsts iestādēm pēdējo 3 gadu laikā</u>	40
<u>4. Valsts iestāžu darba vērtējums kopumā</u>	49
<u>5. Pēdējās saskarsmes ar valsts iestādi raksturojums</u>	60
<u>5.1. Iestāde, ar kuru bija pēdējā saskarsme</u>	61
<u>5.2. Pēdējās saskarsmes galvenā būtība</u>	65
<u>5.3. Pēdējās saskarsmes veids</u>	78
<u>5.4. Iemesli sazināties klātienē, pa tālruni vai pastu</u>	91
<u>5.5. Saņemtā pakalpojuma atbilstība labas pārvaldības kritērijiem</u>	97
<u>5.6. Labas pārvaldības kritēriju novērtējumu TOPs par iestādi, ko apmeklēja kā pēdējo</u>	106
<u>6. Iestādes darbības vērtējums</u>	114
<u>7. Uzticēšanās valsts pārvaldes sniegtajai informācijai</u>	121
<u>8. Iedzīvotāju iesaistīšanās sabiedriski politiskos procesos valstī</u>	142
<u>9. Valsts kancelejas loma valsts pārvaldes attīstībā</u>	150
<u>SECINĀJUMI</u>	157

METODOLOGIJA

Izmantoto terminu skaidrojums (1)

Bāze:

- ✓ Respondenti, kuri atbildēja uz konkrēto jautājumu (raksturojums un skaits)

Izlase:

- ✓ Latvijas Republikas iedzīvotāju kopuma mikromodelis

Kvantitatīvā metode

- ✓ Pētījumu metode, ar kuras palīdzību iegūta kvantitatīva, skaitliska informācija par kādas parādības izplatību, sniedzot atbildes uz jautājumiem— cik daudz?, cik bieži?, cik liela daļa no...?

Reģions

- ✓ Rīga: Rīgas valstspilsēta
- ✓ Pierīga: Jūrmalas valstspilsēta, Ogres valstspilsēta, Ādažu, Ķekavas, Limbažu, Mārupes, Ogres, Olaines, Ropažu, Salaspils, Saulkrastu, Siguldas, Tukuma novads.
- ✓ Vidzeme: Alūksnes, Cēsu, Gulbenes, Madonas, Smiltenes, Valkas, Valmieras, Varakļānu novads.
- ✓ Kurzeme: Ventspils valstspilsēta, Liepājas valstspilsēta Dienvidkurzemes, Kuldīgas, Saldus, Talsu, Ventspils novads.
- ✓ Zemgale: Jelgavas valstspilsēta, Aizkraukles, Bauskas, Dobeles, Jelgavas, Jēkabpils novads.
- ✓ Latgale: Daugavpils valstspilsēta, Rēzeknes valstspilsēta, Augšdaugavas, Balvu, Krāslavas, Līvānu, Ludzas, Preiļu, Rēzeknes novads.

Respondents

- ✓ Aptaujas dalībnieks

Izmantoto terminu skaidrojums (2)

Vidējie mēneša ienākumi uz vienu mājsaimniecības locekli:

- ✓ Atbildes uz jautājumu «Kādi bija Jūsu ģimenes kopējie ienākumi pagājušajā mēnesī pēc nodokļu nomaksas (ieskaitot stipendijas, pensijas, pabalstus utt.)?» dalītas ar mājsaimniecības locekļu skaitu. Ienākumi sadalīti šādās grupās:

Zemi ienākumi– līdz 600 euro

Vidēji zemi ienākumi– no 601 līdz 1000 euro

Vidēji ienākumi– no 1001 līdz 1400 euro

Vidēji augsti ienākumi– no 1401 līdz 2000 euro

Augsti ienākumi– 2001 euro un vairāk

Indekss:

- ✓ Jautājums T10: Indekss atspoguļo vērtējumu «Piekrītu»/«Nepiekrītu» īpatsvara starpību, kur vērtējumu «Drīzāk piekrītu» un «Drīzāk nepiekrītu» minēšanas biežums (%) ir reizināts ar koeficientu 0.5, bet vērtējumu «Pilnīgi piekrītu» un «Pilnīgi nepiekrītu» minēšanas biežums ar koeficientu 1. Indekss var atrasties robežās no +100 (visi pilnīgi piekrīt) līdz-100 (visi pilnīgi nepiekrīt).
- ✓ Jautājums T8: Indekss atspoguļo vērtējumu «Atbilst»/«Neatbilst» īpatsvara starpību un var atrasties robežās no + 100 (visi atzinuši raksturojumu par atbilstošu) līdz-100 (visi atzinuši raksturojumu par neatbilstošu).
- ✓ Jautājums T8– kopējais indekss: Indekss atspoguļo visu raksturojumu vērtējumu «Atbilst»/«Neatbilst» īpatsvara vidējo starpību iestādē un var atrasties robežās no + 100 (visi atzinuši visus raksturojumus par atbilstošiem) līdz-100 (visi atzinuši visus raksturojumus par neatbilstošiem).
- ✓ Jautājums T9: Indekss atspoguļo vērtējumu «Uzlabojusies»/«Pasliktinājusies» īpatsvara starpību, kur vērtējumu «Nedaudz uzlabojusies»/«Nedaudz pasliktinājusies» minēšanas biežums (%) ir reizināts ar koeficientu 0.5, bet vērtējumu «Ievērojami uzlabojusies»/«Ievērojami pasliktinājusies» minēšanas biežums ar koeficientu 1. Indekss var atrasties robežās no +100 (visi uzskata, ka darbība ir ievērojami uzlabojusies) līdz-100 (visi uzskata, ka darbība ir ievērojami pasliktinājusies).
- ✓ Jautājums T12_1: Indekss atspoguļo vērtējumu «Uzticos»/«Neuzticos» īpatsvara starpību, kur vērtējumu «Drīzāk uzticos»/«Drīzāk neuzticos» minēšanas biežums (%) ir reizināts ar koeficientu 0.5, bet vērtējumu «Pilnībā uzticos»/«Pilnībā neuzticos» minēšanas biežums ar koeficientu 1. Indekss var atrasties robežās no +100 (visi pilnībā uzticas) līdz-100 (visi pilnībā neuzticas).
- ✓ Jautājums T12: Indekss atspoguļo vērtējumu «Piekrītu»/«Nepiekrītu» īpatsvara starpību, kur vērtējumu «Drīzāk piekrītu» un «Drīzāk nepiekrītu» minēšanas biežums (%) ir reizināts ar koeficientu 0.5, bet vērtējumu «Pilnīgi piekrītu» un «Pilnīgi nepiekrītu» minēšanas biežums ar koeficientu 1. Indekss var atrasties robežās no +100 (visi pilnīgi piekrīt) līdz-100 (visi pilnīgi nepiekrīt).

Izmantotie saīsinājumi un apzīmējumi

CAPI:

- ✓ Datu vākšanas metode, kurā intervētājs izmanto datoru (parasti planšetdatoru vai klēpj datoru), lai vadītu interviju un ievadītu respondenta atbildes tiešsaistē vai datorā uzreiz intervijas laikā (Computer Assisted Personal Interviewing)

CSP:

- ✓ Centrālā statistikas pārvalde: ir tiešās pārvaldes iestāde, kura darbojas Ekonomikas ministrijas pārraudzībā, un ir galvenā valsts oficiālās statistikas sagatavošanas darbu veicēja un koordinatore valstī; ir atbildīga par valsts oficiālās statistikas nodrošināšanas darba organizāciju Latvijā un par datu pareizību, kurus ieguvusi, apkopojot no respondentiem saņemto informāciju.

Bāzes lielums:

- ✓ n = respondentu skaits
 - *Bāze ar skaitu starp 30 un 49 respondentiem ir pārāk maza, lai izdarītu statistiski nozīmīgus secinājumus
 - ** Bāze ar skaitu mazāku par 30 respondentiem ir ļoti maza, datiem ir ilustratīva nozīme

Atšķirības pret visu izlasi un pret 2023. gada rezultātiem:

- ↑ Vidējais rādītājs ir statistiski nozīmīgi augstāks kā visā izlasē (varbūtība 95%)
- ↓ Vidējais rādītājs ir statistiski nozīmīgi zemāks kā visā izlasē (varbūtība 95%)



Vidējais rādītājs ir statistiski nozīmīgi augstāks kā 2023. gada rezultātos (varbūtība 95%)



Vidējais rādītājs ir statistiski nozīmīgi zemāks kā 2023. gada rezultātos (varbūtība 95%)

Aptaujas apraksts

Metode:

- ✓ Kvantitatīva aptauja respondentu dzīves vietās (CAPI)

Mērķa grupa:

- ✓ Latvijas Republikas pastāvīgie iedzīvotāji vecumā no 18 līdz 75 gadiem

Izlase:

- ✓ Tika izmantota stratificētā nejaušā atlase, kurā populācija tika sadalīta grupās pēc būtiskiem kritērijiem, piemēram, dzimuma, vecuma, reģiona un dzīvesvietas veida (pilsēta vai lauki). Grupu proporcijas tika noteiktas atbilstoši Centrālās statistikas pārvaldes (CSP) datiem, lai nodrošinātu atbilstību Latvijas demogrāfiskajam profilam. Papildus, lai iegūtu augstāku rezultātu precizitāti, dati attiecināti uz ģenerālo kopumu.

Izlases lielums:

- ✓ 1004 respondenti

Aptaujas īstenošanas laiks:

- ✓ No 2024. gada 30. septembra 2024. gada līdz 2024. gada 4. novembrim

Adrešu izlases veidošana:

- ✓ Adrešu izlase tika ģenerēta, izmantojot CSP datubāzes un nodrošinot ģeogrāfisku izlases pārklājumu visā Latvijā. Adreses tika izvēlētas nejauši no katras stratifikācijas grupas, ievērojot iepriekš noteiktos atlasē kritērijus. Tas ļāva izvairīties no nejaušām kļūdām un nodrošināja, ka visas izlases daļas tiek atbilstoši pārstāvētas.

Intervētāju apmācība:

- ✓ Intervētāji tika rūpīgi atlasīti un apmācīti, lai nodrošinātu datu vākšanas kvalitāti. Apmācības ietvēra: intervētāji tika detalizēti iepazīstināti ar aptaujas jautājumiem, lai tie spētu precīzi un vienveidīgi interpretēt jautājumus respondentiem; tika nodrošināta praktiska apmācība par tehnoloģiskajiem rīkiem, ko izmantoja datu ievākšanai; intervētājiem tika sniegta informācija par ētisku komunikāciju ar respondentiem, tostarp par datu konfidencialitātes ievērošanu; tika izskaidrots, kā pamanīt un risināt situācijas, kurās respondenti sniedz neatbilstošas vai nekonsekventas atbildes.

Lauka darba kontrole:

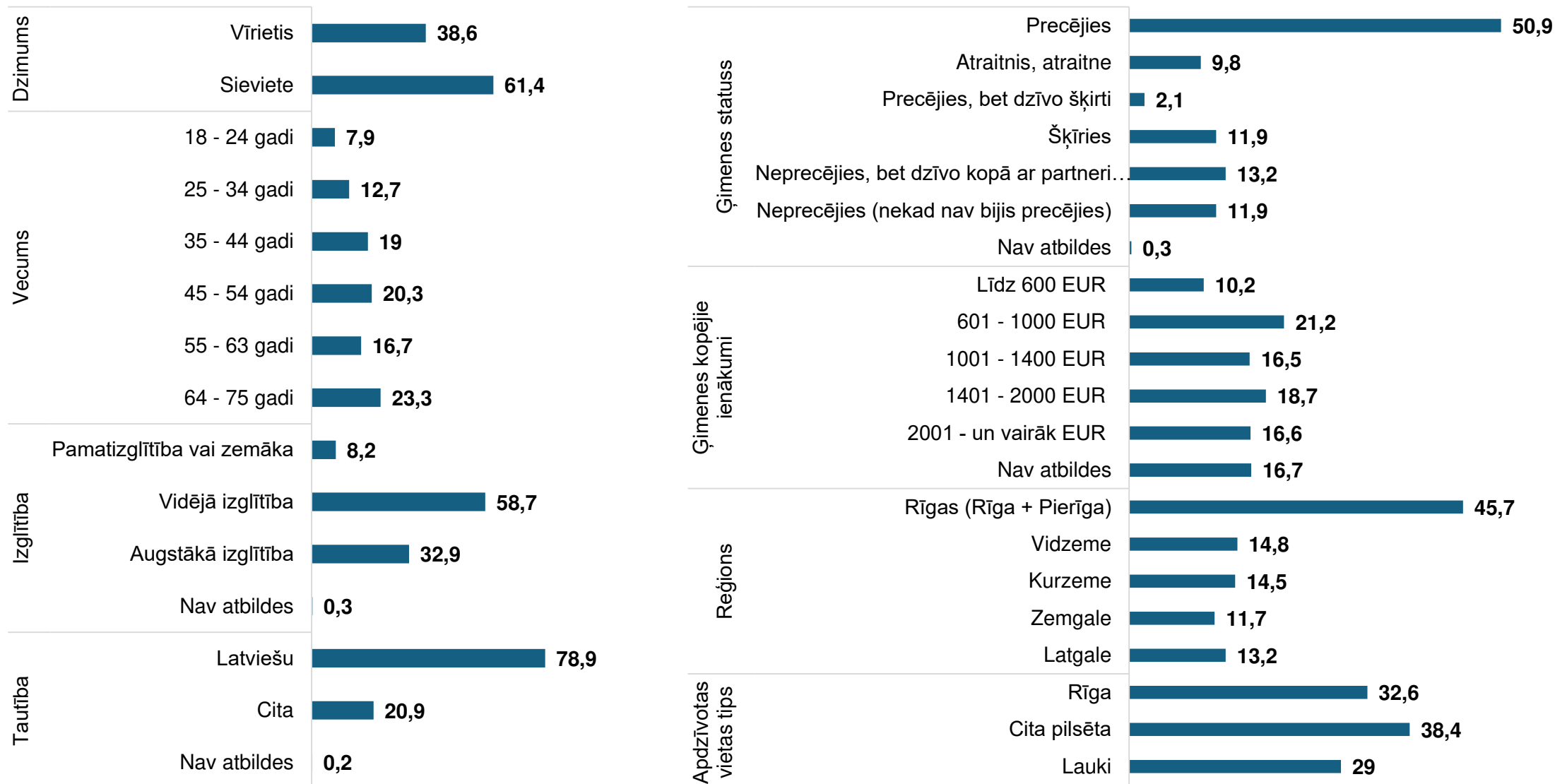
- ✓ Lauka darba kvalitātes kontrole tika veikta vairākos posmos:
- **Supervīzija** - lauka darba uzraugi regulāri pārbaudīja izpildītās intervijas kvalitāti.
- **Telefoniska pārbaude** - pēc aptaujas nejauši izvēlēti respondenti tika telefoniski sazināti, lai apstiprinātu, ka intervija ir notikusi un tā tika veikta korekti.
- **Datu pārbaude** - iegūtie dati tika pārbaudīti uz neatbilstībām un loģikas kļūdām, pirms tos tālāk apstrādāja.

Apmeklēšanas process:

- ✓ Intervētāji iepriekš noteiktos datumos apmeklēja atlasītās dzīvesvietas, lai veiktu CAPI intervijas klātienē. Gadījumos, kad respondenti nebija pieejami, tika veikti atkārtoti apmeklējumi, lai minimizētu nepiedalīšanās ietekmi uz rezultātiem. Ja respondenti atteicās piedalīties, tika izmantota aizvietošanas metode, nodrošinot, ka izlases struktūra netiek izjaukta.

RESPONDENTU RAKSTUROJUMS

Respondentu raksturojums (%)



KOPSAVILKUMS

Kopsavilkums (1)

2024. gadā sabiedrības attieksme pret Latvijas valsts pārvaldi kopumā ir kļuvusi pozitīvāka, īpaši attiecībā uz darbinieku godprātību, uzticamību un iestāžu savstarpējo sadarbību. Pētījuma dati liecina par ievērojamu uzticības pieaugumu – vairāk nekā puse respondentu uzskata, ka valsts pārvaldē strādājošie godprātīgi veic savus pienākumus un var uzticēties viņiem, strādājot valsts labā.

Latvijas iedzīvotāju attieksme pret valsts iestāžu darbiniekiem kopumā ir pozitīva. Lielākā daļa respondentu uzskata, ka darbinieki ir zinoši, profesionāli (87%) un laipni pret klientiem (82%). Augsti novērtēta ir arī darbinieku spēja komunicēt saprotami (85%) un atbildības sajūta par savu darbu (82%).

2024. gadā respondenti visbiežāk kā paraugus iestādēm, kas labi apkalpo iedzīvotājus, min Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūru (VSAA) (14%), Pilsonības un migrācijas lietu pārvaldi (PMLP) (10%) un Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienestu (NMPD) (9%).

Saskaņā ar 2024. gada datiem gandrīz visi Latvijas iedzīvotāji (91%) pēdējo trīs gadu laikā ir izmantojuši valsts iestāžu pakalpojumus, norādot uz augstu sabiedrības iesaisti un valsts sektora nozīmi ikdienas dzīvē.

Visbiežākā saskarsme ir bijusi ar Valsts ieņēmumu dienestu (VID), ar kuru kontaktējušies 56% Latvijas iedzīvotāju, un Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra (VSAA), kuras pakalpojumus izmantojuši 46% iedzīvotāju. Ar Pilsonības un migrācijas lietu pārvaldi (PMLP) saskarsme bijusi 45% respondentu.

Kopumā 2024. gada dati liecina par pozitīvām tendencēm attiecībā uz vairākām valsts iestādēm, un uzlabojumi ir vērojami lielākajā daļā pakalpojumu sniedzēju. Vairāk nekā 80% respondentu sniedza pozitīvu vērtējumu par šādām iestādēm: Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienests (NMPD) (89%), Lauku atbalsta dienests (94%), Nacionālais veselības dienests (92%) un Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde (81%).

2024. gada dati parāda, ka lielākā daļa Latvijas iedzīvotāju ir bijuši saskarsmē ar valsts iestādēm pēdējo trīs gadu laikā, un šī saskarsme biežāk notiek ar Valsts ieņēmumu dienestu (VID), kuru kā pēdējo apmeklēto iestādi norādījusi 20% respondentu. Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde (PMLP) un Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra (VSAA) seko ar 18% un 16%, attiecīgi. Salīdzinājumā ar 2023. gadu ir vērojams 7% pieaugums atbilžu īpatsvarā, kas norāda uz biežāku saskarsmi ar VID.

Lielākā daļa respondentu (40%) norāda, ka galvenais saskarsmes iemesls bija vēlme saņemt pakalpojumu, piemēram, izziņas vai atļaujas. 31% iedzīvotāju vērsās pie valsts iestādēm, lai iesniegtu informāciju, bet 13% to darīja, lai iegūtu informāciju. Aptuveni 10% bija risinājuši kādu nestandarta situāciju vai problēmu.

2024. gada dati liecina, ka klātienē tikšanās ir visbiežāk norādītais saskarsmes veids, ko izvēlējušies 46% respondentu. E-pakalpojumi (ar lietotāja autorizāciju/identifikāciju) ir nākamais populārākais saziņas veids, ko izmanto 23% iedzīvotāju.

Pētījuma dati liecina, ka lielākā daļa respondentu izvēlas sazināties ar valsts pārvaldes institūcijām klātienē, pa tālruni vai pastu galvenokārt tāpēc, ka viņi uzskata, ka internetā nevar atrisināt nepieciešamos jautājumus (57%). 24% respondentu dod priekšroku klātienē saziņai kā visērtākajai metodei, savukārt 10% norāda, ka interneta pakalpojumu izmantošana šķiet pārāk sarežģīta un nesaprotama. 9% aptaujāto atzīst, ka viņi nezina, kā pareizi risināt konkrēto jautājumu elektroniski, un 7% ir ieradums risināt jautājumus tradicionālajos saziņas veidos, piemēram, klātienē vai pa tālruni.

Kopsavilkums (2)

41% Latvijas iedzīvotāju norāda, ka valsts pārvaldes iestāžu darbība kopš pēdējās saziņas nav mainījusies. 27% respondentu ir pamanījuši uzlabojumus, no kuriem 23% norāda nelielus un 14% ievērojamus uzlabojumus. 5% iedzīvotāju vērtēja iestāžu darbību kā sliktāku, tostarp 2% uzskata, ka tā ir ievērojami pasliktinājusies. 11% respondentu šogad ir sazinājušies ar valsts pārvaldes iestādi pirmo reizi.

63% Latvijas iedzīvotāju uzticas informācijai, kas izvietota valsts iestāžu mājaslapās. Gandrīz puse iedzīvotāju (46%) uzticas informācijai, ko sniedz valsts iestādes vadītāji, un 44% uzskata, ka valsts iestāžu darbinieki vai eksperti medijos sniedz uzticamu informāciju. Vismazāk uzticas virtuālajiem asistentiem.

Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra (VSAA) ir uzticamākā valsts iestāde, kuras sniegtajai informācijai visvairāk uzticas 26% Latvijas iedzīvotāju. Valsts ieņēmumu dienests (VID) ir otrs uzticamākais, 21% iedzīvotāju tam uzticas, un trešajā vietā Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienests (NMPD), kam uzticas 20% iedzīvotāju. Arī Valsts policija (19%), Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde (18%) un Valsts ugunsdzēsības un glābšanas dienests (16%) ir iestādes, kuru sniegtajai informācijai Latvijas iedzīvotāji visbiežāk uzticas.

Tajā pašā laikā Latvijas iedzīvotāju spontāni paustās atbildes norāda, ka vismazāk uzticas informācijai, ko sniedz Valsts ieņēmumu dienests (20%), Valsts policija (14%) un Slimību profilakses un kontroles centrs (9%).

Vairāk nekā puse Latvijas iedzīvotāju (57%) apgalvo, ka ir piedalījušies vēlēšanās, referendumos vai tautas nobalsošanās. Trešdaļa (30%) norāda, ka ir parakstījušies par iniciatīvām portālā «Mana balss».

Kopumā tikai 21% Latvijas iedzīvotāju piekrīt, ka Valsts kanceleja veicina valsts pārvaldes attīstību, un tikai 18% uzskata, ka Valsts kanceleja ir labs līderis valsts pārvaldes iestāžu attīstības procesā. Kopējie indeksi ir ar mīnus zīmi, kas liecina, ka iedzīvotāji kopumā nepiekrīt, ka Valsts kanceleja pozitīvi ietekmē valsts pārvaldi. Šīs atziņas nav būtiski mainījušās, salīdzinot ar 2023. gada rezultātiem.

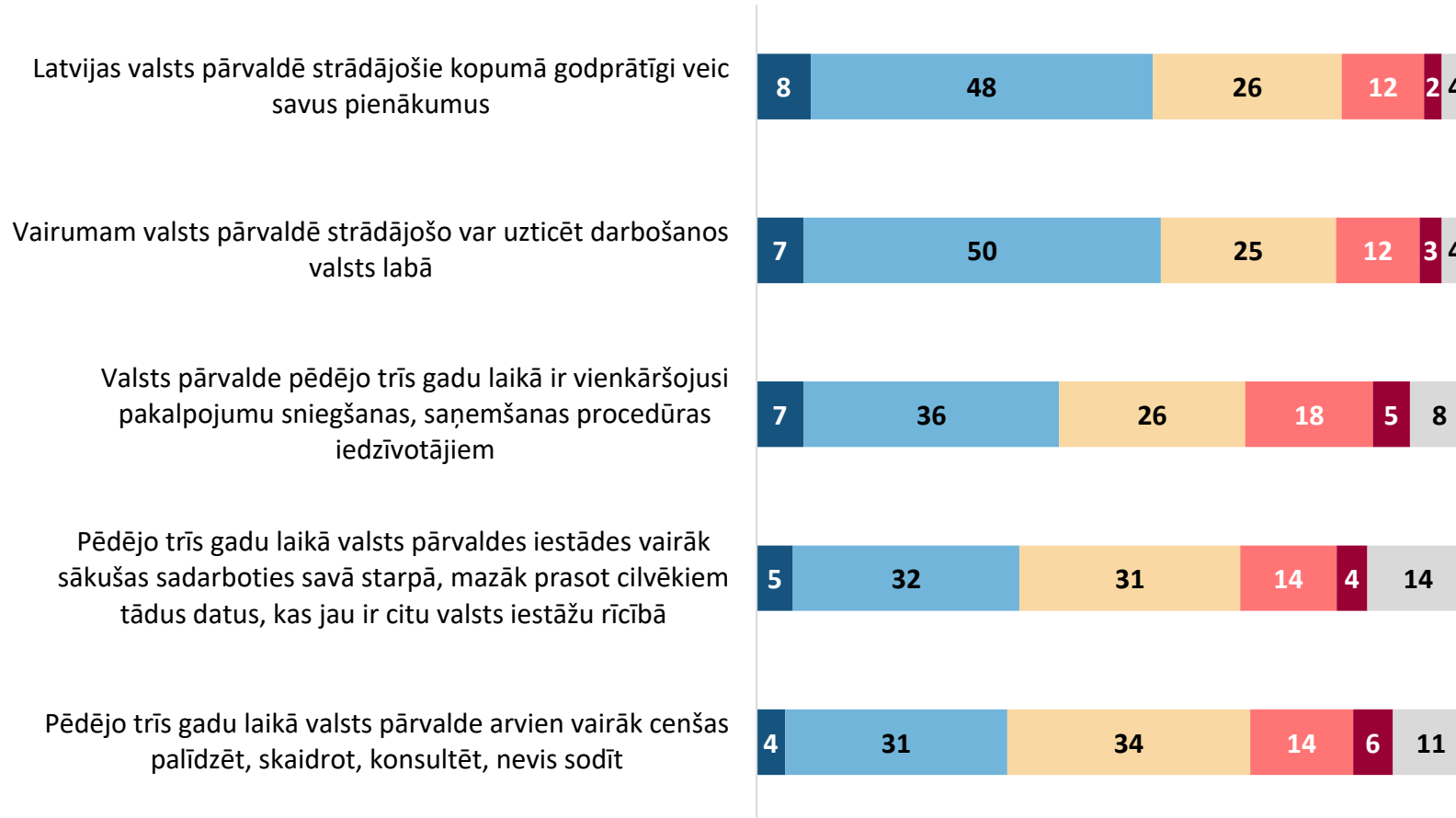
GALVENIE REZULTĂȚI

1. Attieksme pret valsts pārvaldi kopumā

Attieksme pret valsts pārvaldi kopumā (%)

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

■ Pilnīgi piekrītu ■ Drīzāk piekrītu ■ Ne piekrītu, ne nepiekrītu ■ Drīzāk nepiekrītu ■ Pilnīgi nepiekrītu ■ Grūti pateikt

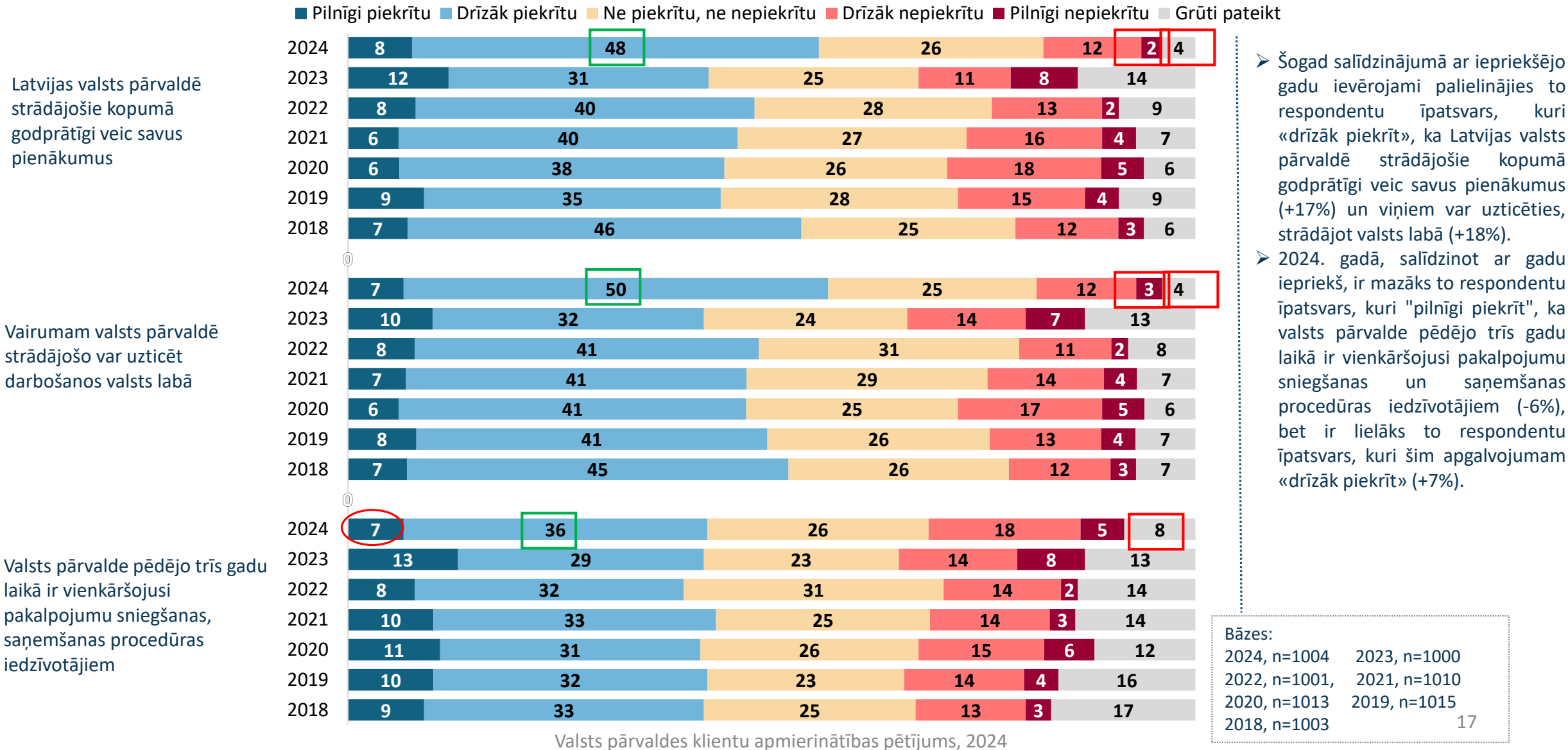


➤ Vairāk nekā puse respondentu piekrīt, ka Latvijas valsts pārvaldē strādājošie kopumā godprātīgi veic savus pienākumus un viņiem var uzticēties, strādājot valsts labā.

Attieksme pret valsts pārvaldi kopumā - 2018.-2024. (%) (1)



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

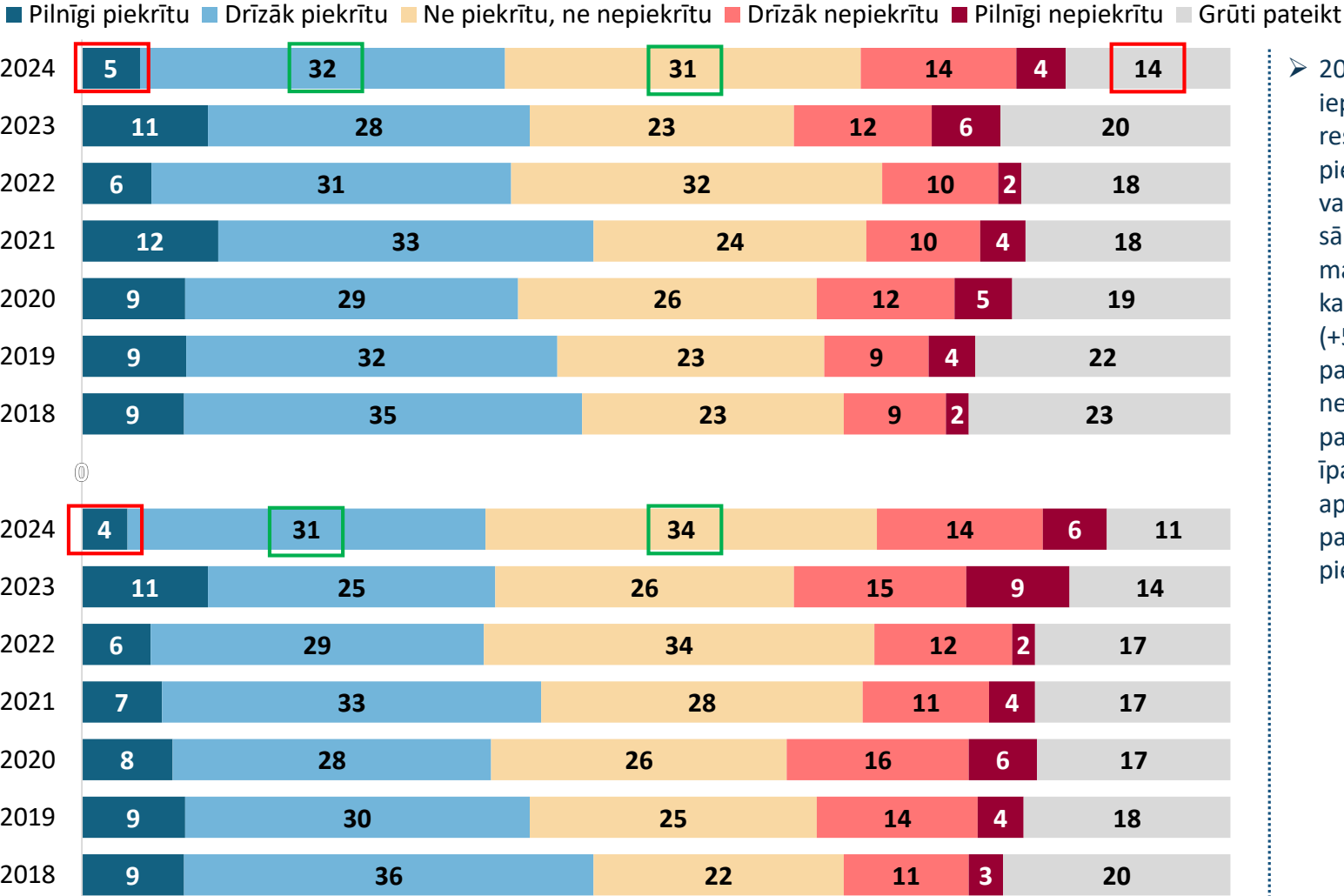


Attieksme pret valsts pārvaldi kopumā - 2018.-2024. (%) (2)

T10. 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 pārvalde arvien vairāk cenšas palīdzēt, skaidrot, konsultēt, nevis sodīt

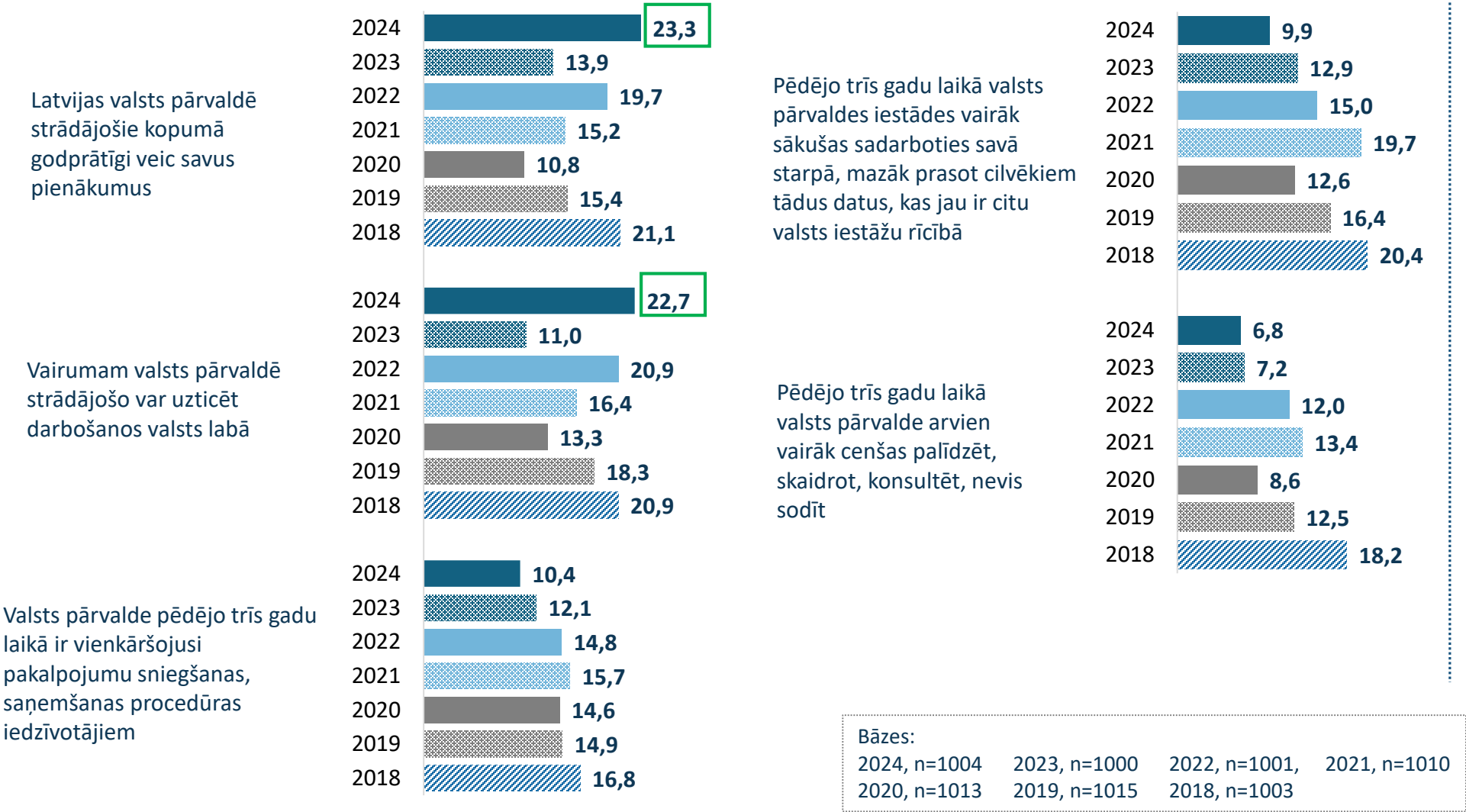


➤ 2024. gadā salīdzinājumā ar iepriekšējo gadu ir palielinājies to respondentu īpatsvars, kuri «drīzāk piekrīt», ka pēdējo trīs gadu laikā valsts pārvaldes iestādes ir vairāk sākušas sadarboties savā starpā, mazāk prasot cilvēkiem tādus datus, kas jau ir citu valsts iestāžu rīcībā (+5%), kā arī arvien vairāk cenšas palīdzēt, skaidrot un konsultēt, nevis sodīt (+6%). Vienlaikus ir palielinājies arī to respondentu īpatsvars, kuri abiem apgalvojumiem "pilnīgi piekrīt" vai pauž neitrālu attieksmi jeb «ne piekrīt, ne nepiekrīt».

Bāzes:
2024, n=1004 2023, n=1000 2022, n=1001, 2021, n=1010
2020, n=1013 2019, n=1015 2018, n=1003

Attieksme pret valsts pārvaldi kopumā (indekss) 2018.-2024.

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



➤ Šogad salīdzinājumā ar iepriekšējo gadu ir palielinājies indeksu punkti apgalvojumiem, ka Latvijas valsts pārvaldē strādājošie kopumā godprātīgi veic savus pienākumus (+9,4 punkti) un ka vairumam valsts pārvaldē strādājošo var uzticēt darbošanos valsts labā (+11,7 punkti).

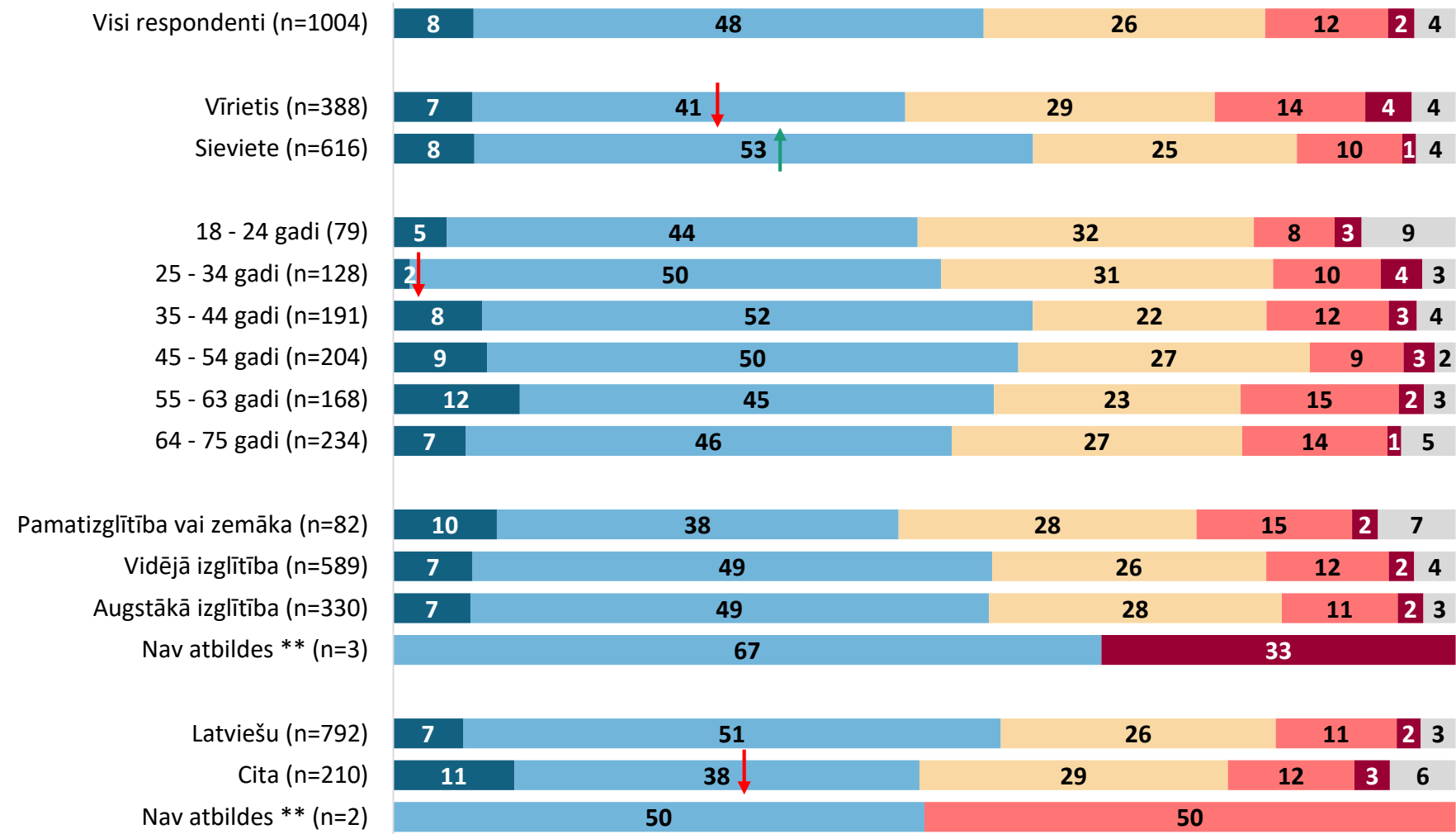
Latvijas valsts pārvaldē strādājošie kopumā godprātīgi veic savus pienākumus (%)

DEMOGRĀFIJA (1)



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

■ Pilnīgi piekrītu ■ Drīzāk piekrītu ■ Ne piekrītu, ne nepiekrītu ■ Drīzāk nepiekrītu ■ Pilnīgi nepiekrītu ■ Grūti pateikt



- Vairākums sieviešu (53%) «drīzāk piekrīt», ka Latvijas valsts pārvaldē strādājošie kopumā godprātīgi veic savus pienākumus, šī atbilde sieviešu grupā sniegta biežāk kā izlasē kopumā.
- Mazāk kā izlasē kopumā šim apgalvojumam piekrīt vīrieši (41% atbilde "drīzāk piekrīt") un citas tautības respondenti (38% atbilde "drīzāk piekrīt").

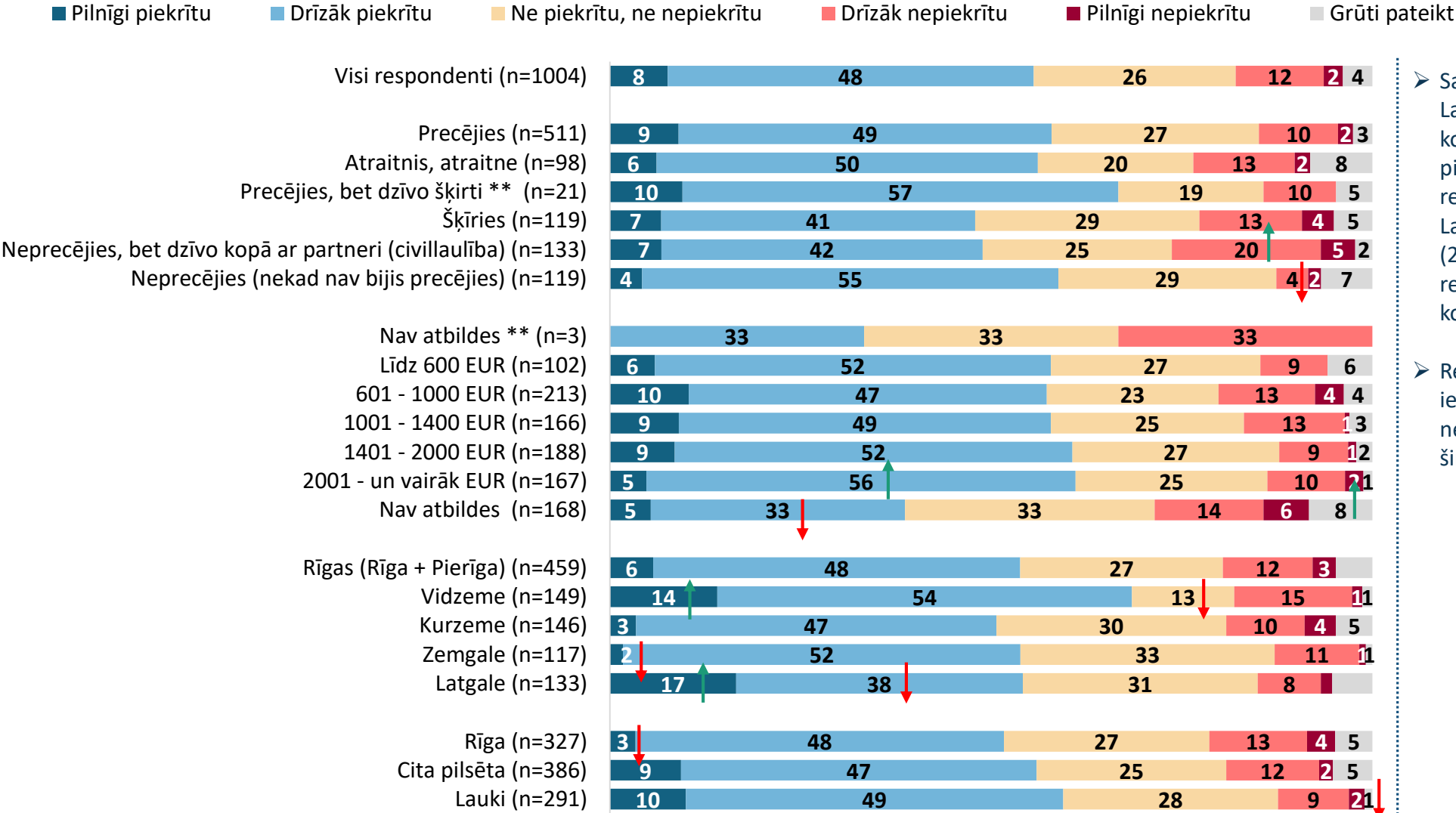
Bāze: visi respondenti, «n» skatīt grafikā

Latvijas valsts pārvaldē strādājošie kopumā godprātīgi veic savus pienākumus (%)

DEMOGRĀFIJA (2)



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



- Salīdzinot ar izlasi kopumā, tam, ka Latvijas valsts pārvaldē strādājošie kopumā godprātīgi veic savus pienākumus vairāk "pilnīgi piekrīt" respondenti no Vidzemes (14%) un Latgales (17%). Savukārt Zemgalē (2%) un Rīgā (3%) dzīvojošie tam retāk «pilnīgi piekrīt» nekā izlasē kopumā.
- Respondenti ar augstiem ģimenes ienākumiem (virs 2001 EUR) biežāk nekā izlasē kopumā «drīzāk piekrīt» šim apgalvojumam (56%).

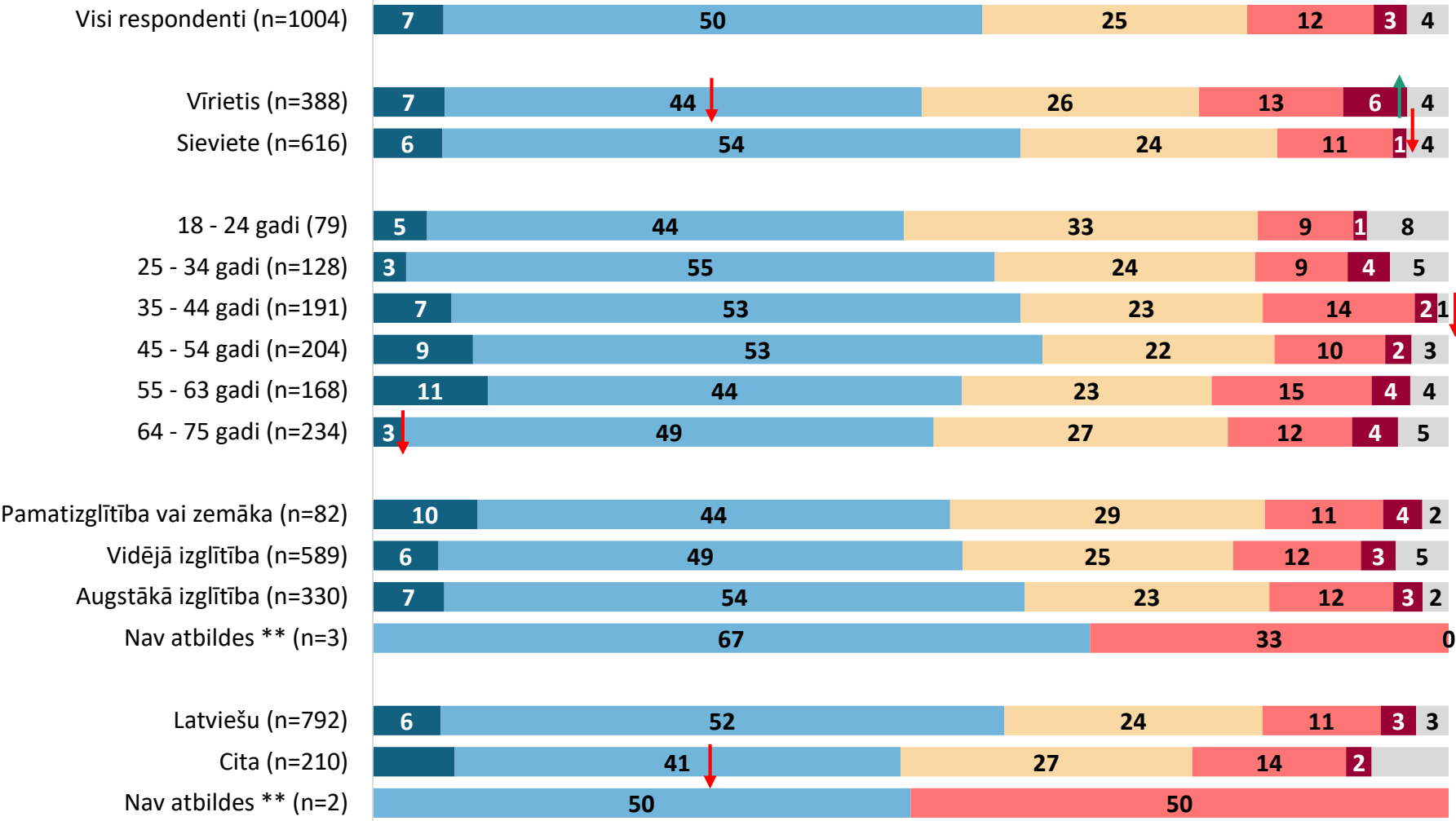
Bāze: visi respondenti, «n» skatīt grafikā

Vairumam valsts pārvaldē strādājošo var uzticēt darbošanos valsts labā (%)

DEMOGRĀFIJA (1)

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

■ Pilnīgi piekrītu ■ Drīzāk piekrītu ■ Ne piekrītu, ne nepiekrītu ■ Drīzāk nepiekrītu ■ Pilnīgi nepiekrītu ■ Grūti pateikt

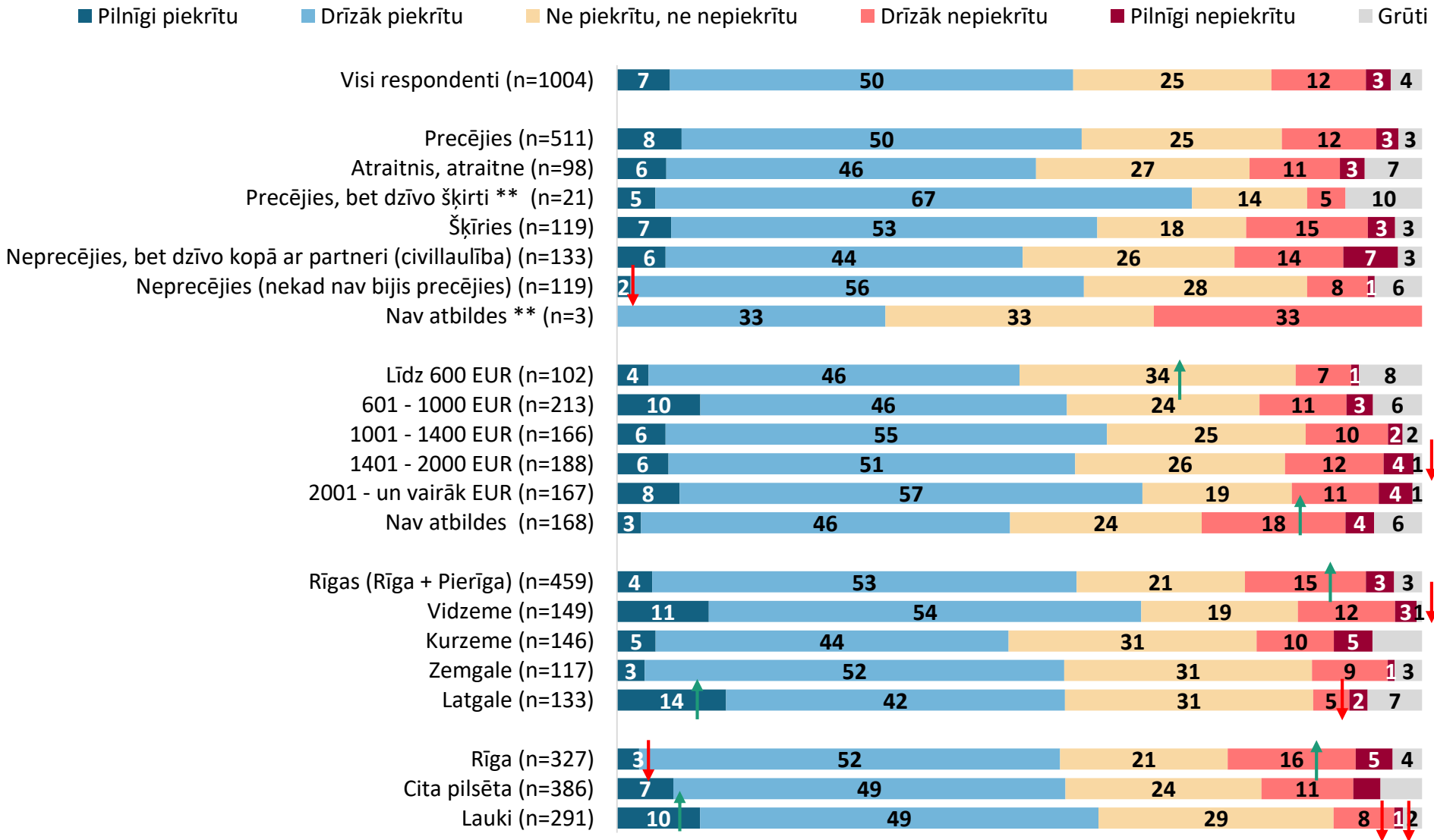


- 6% vīriešu «pilnīgi nepiekrīt», ka vairumam valsts pārvaldē strādājošo var uzticēt darbošanos valsts labā, šis rādītājs ir augstāks nekā izlasē kopumā.
- Vienlaikus vīriešu vidū ir mazāks to skaits (44%), kuri «drīzāk piekrīt» šim apgalvojumam salīdzinājumā ar kopējo izlasi.
- Senioru vecuma grupā (64–75 gadi) šogad ir samazinājies to īpatsvars (3%), kuri «pilnīgi piekrīt», ka vairumam valsts pārvaldē strādājošo var uzticēt darbošanos valsts labā.
- Citas tautības iedzīvotāju vidū ir mazāks īpatsvars (41%) to, kuri «drīzāk piekrīt» šim apgalvojumam, salīdzinot ar izlasē kopumā.

Vairumam valsts pārvaldē strādājošo var uzticēt darbošanos valsts labā (%)

DEMOGRĀFIJA (2)

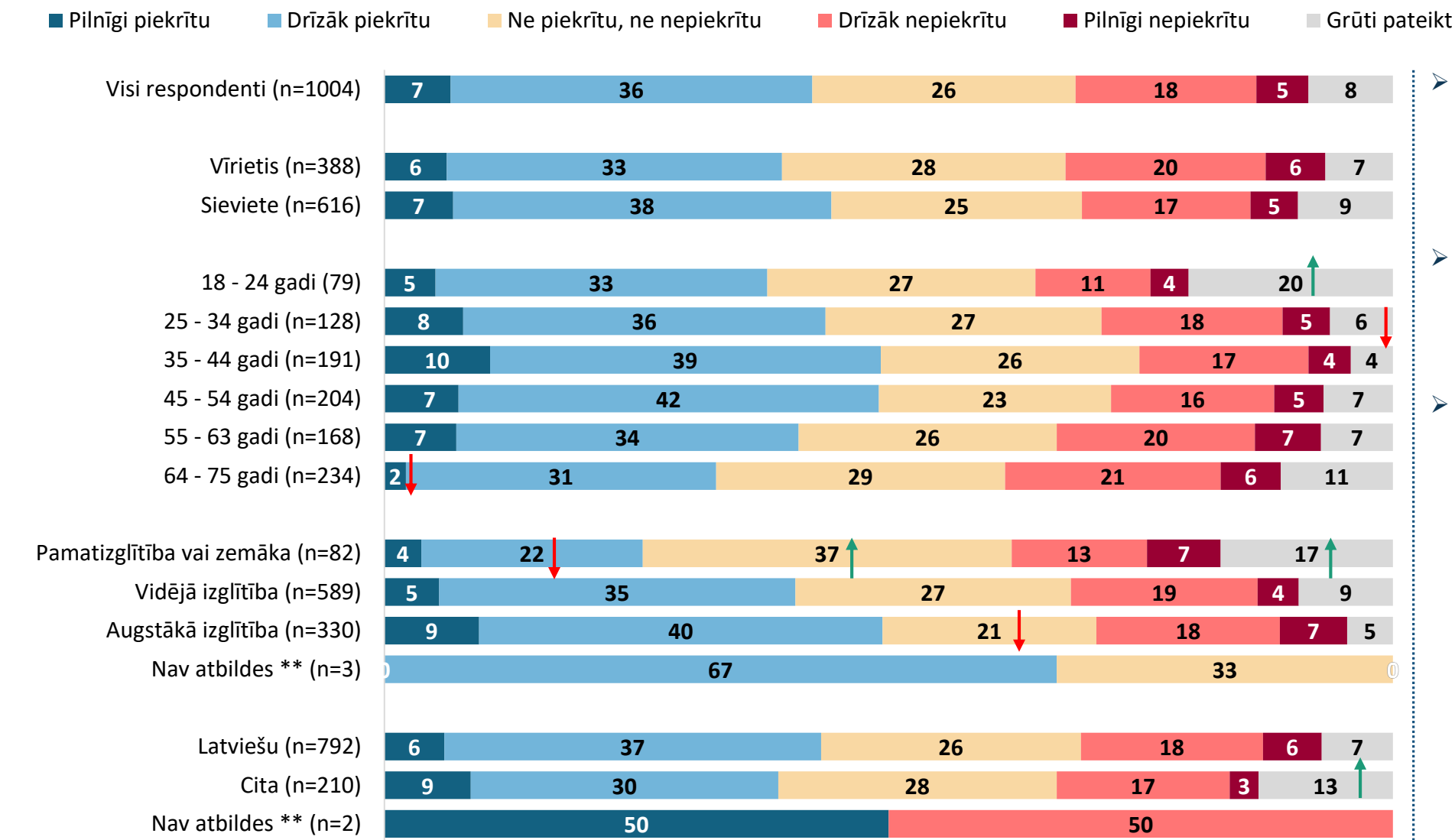
T10. Novērtējiet, lūdzu, zemāk minētos apgalvojumus un pasakiet, vai Jūs tiem pilnīgi piekrītat, drīzāk piekrītat, ne piekrītat, ne nepiekrītat, drīzāk nepiekrītat vai pilnīgi nepiekrītat!



- Rīgas iedzīvotāji (3%) retāk «pilnīgi piekrīt» apgalvojumam, ka vairumam valsts pārvaldē strādājošo var uzticēt darbošanos valsts labā. Šis rādītājs ir zemāks nekā izlasē kopumā.
- Rīgā un Pierīgā dzīvojošie (15%) biežāk nekā izlasē kopumā «drīzāk nepiekrīt» šim apgalvojumam.
- Latgalē (14%) un laukos (10%) dzīvojošie kopumā augstāk vērtē uzticību valsts pārvaldē strādājošajiem — viņi biežāk «pilnīgi piekrīt» šim apgalvojumam, salīdzinot ar izlasē kopumā.
- Respondentu īpatsvars ar ļoti zemiem ģimenes ienākumiem (līdz 600 EUR) (34%), kuri pauž neitrālu attieksmi jeb «ne piekrīt, ne nepiekrīt», ir augstāks kā izlasē kopumā.

Valsts pārvalde pēdējo trīs gadu laikā ir vienkāršojusi pakalpojumu sniegšanas, saņemšanas procedūras iedzīvotājiem (%) DEMOGRĀFIJA (1)

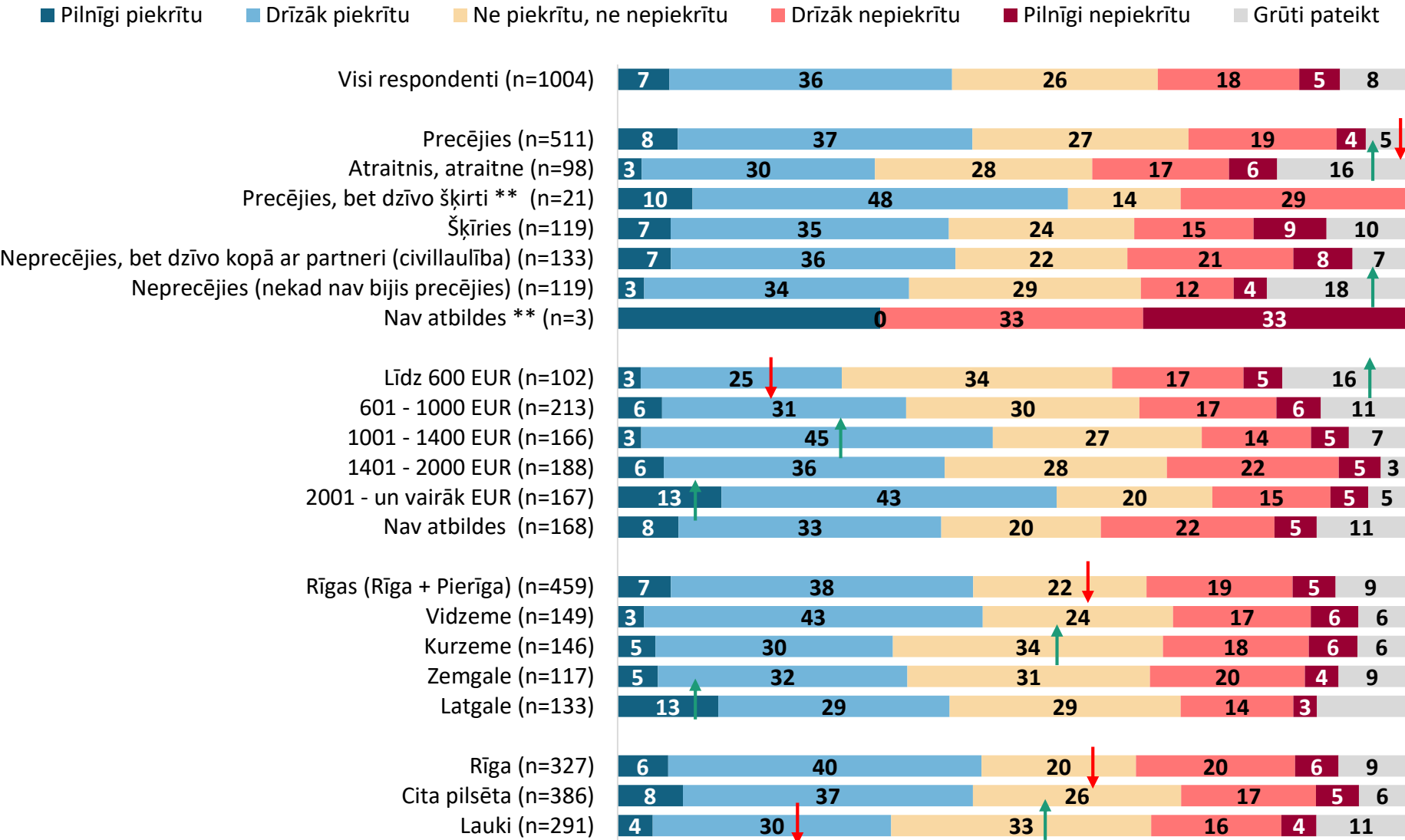
T10. Novērtējiet, lūdzu, zemāk minētos apgalvojumus un pasakiet, vai Jūs tiem pilnīgi piekrītat, drīzāk piekrītat, ne piekrītat, ne nepiekrītat, drīzāk nepiekrītat vai pilnīgi nepiekrītat!



- Senioru (64-75 gadi) vidū ir zemāks īpatsvars to, kuri «pilnīgi piekrīt» (2%), ka valsts pārvalde pēdējo trīs gadu laikā ir vienkāršojusi pakalpojumu sniegšanas un saņemšanas procedūras iedzīvotājiem nekā izlasē kopumā.
- Šogad respondenti ar augstāko izglītību (21%) retāk pauž neitrālu attieksmi un biežāk nekā izlasē kopumā izsaka skaidru piekrišanu vai nepieprišanu šim apgalvojumam.
- Savukārt respondentu ar pamatzglītību vai zemāku izglītības līmeni vidū ir mazāk (22%) tādu, kuri «drīzāk piekrīt» šim apgalvojumam, bet vairāk (37%) tādu, kas pauž neitrālu attieksmi nekā izlasē kopumā.

Valsts pārvalde pēdējo trīs gadu laikā ir vienkāršojusi pakalpojumu sniegšanas, saņemšanas procedūras iedzīvotājiem (%) DEMOGRĀFIJA (2)

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



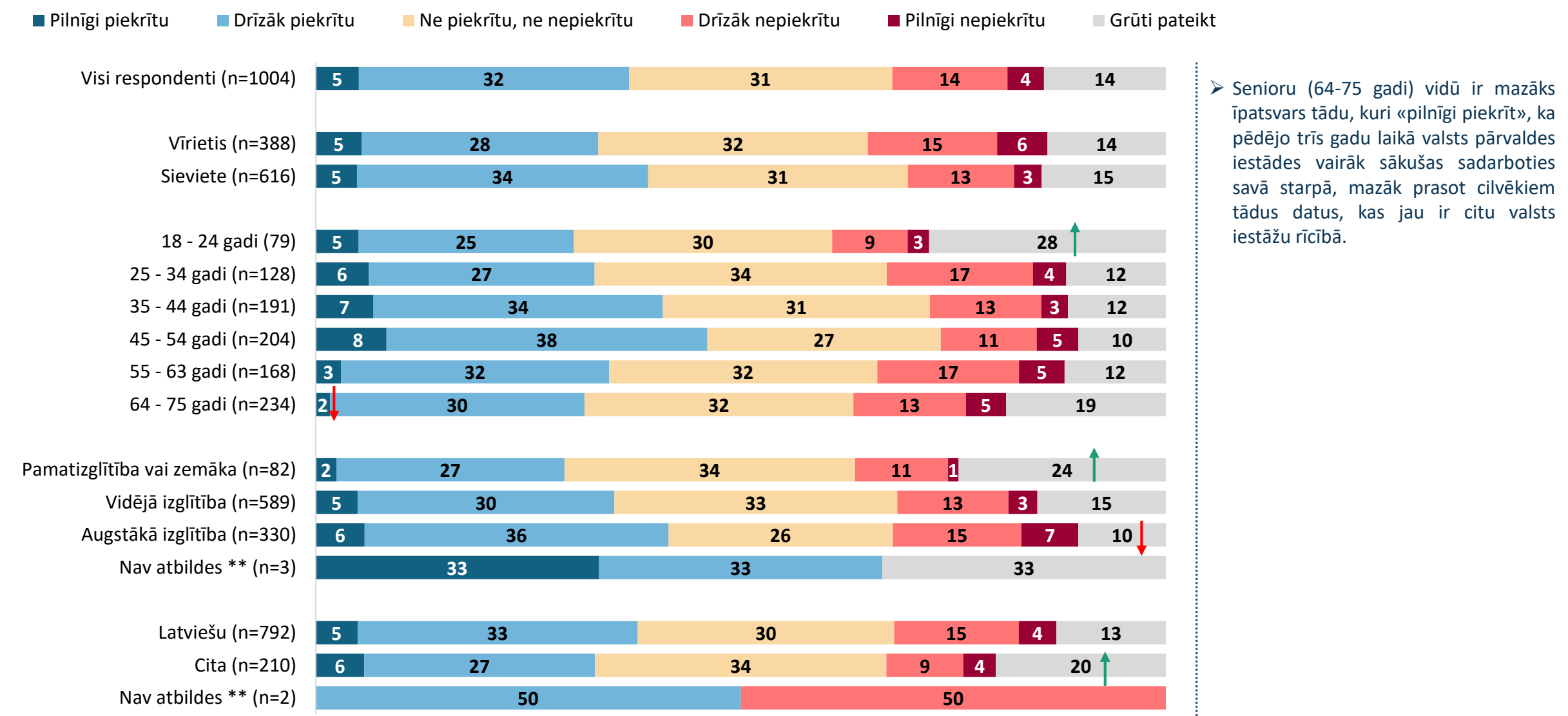
- Respondenti ar augstiem ģimenes ienākumiem (virs 2001 EUR) (13%) un Latgalē dzīvojošie (13%) biežāk «pilnīgi piekrīt» apgalvojumam, ka valsts pārvalde pēdējo trīs gadu laikā ir vienkāršojusi pakalpojumu sniegšanas un saņemšanas procedūras iedzīvotājiem. Šie rādītāji ir augstāki nekā izlasē kopumā.
- Aptaujātie ar vidējiem ienākumiem (1001-1400 EUR) (45%) pozitīvāk novērtē šo apgalvojumu un biežāk «drīzāk piekrīt» nekā izlasē kopumā.
- Respondentu grupā ar zemiem ģimenes ienākumiem (25%) ir mazāk tādu, kuri «drīzāk piekrīt», ka valsts pārvalde pēdējo trīs gadu laikā ir vienkāršojusi pakalpojumu sniegšanas un saņemšanas procedūras iedzīvotājiem, salīdzinot ar izlasi kopumā.
- Vairāk respondentu, kuri pauž neitrālu nostāju šajā jautājumā, ir Kurzēmē dzīvojošo vidū (34%), bet mazāk tādu ir Rīgā un Pierīgā dzīvojošo vidū (22%).
- To respondentu vidū, kuri dzīvo laukos, ir zemāks īpatsvars tādu, kas «drīzāk piekrīt» (30%), un lielāks īpatsvars ar neitrālu attieksmi (33%) nekā izlasē kopumā.

Bāze: visi respondenti, «n» skatīt grafikā

Pēdējo trīs gadu laikā valsts pārvaldes iestādes vairāk sākušas sadarboties savā starpā, mazāk prasot cilvēkiem tādus datus, kas jau ir citu valsts iestāžu rīcībā (%) DEMOGRĀFIJA (1)



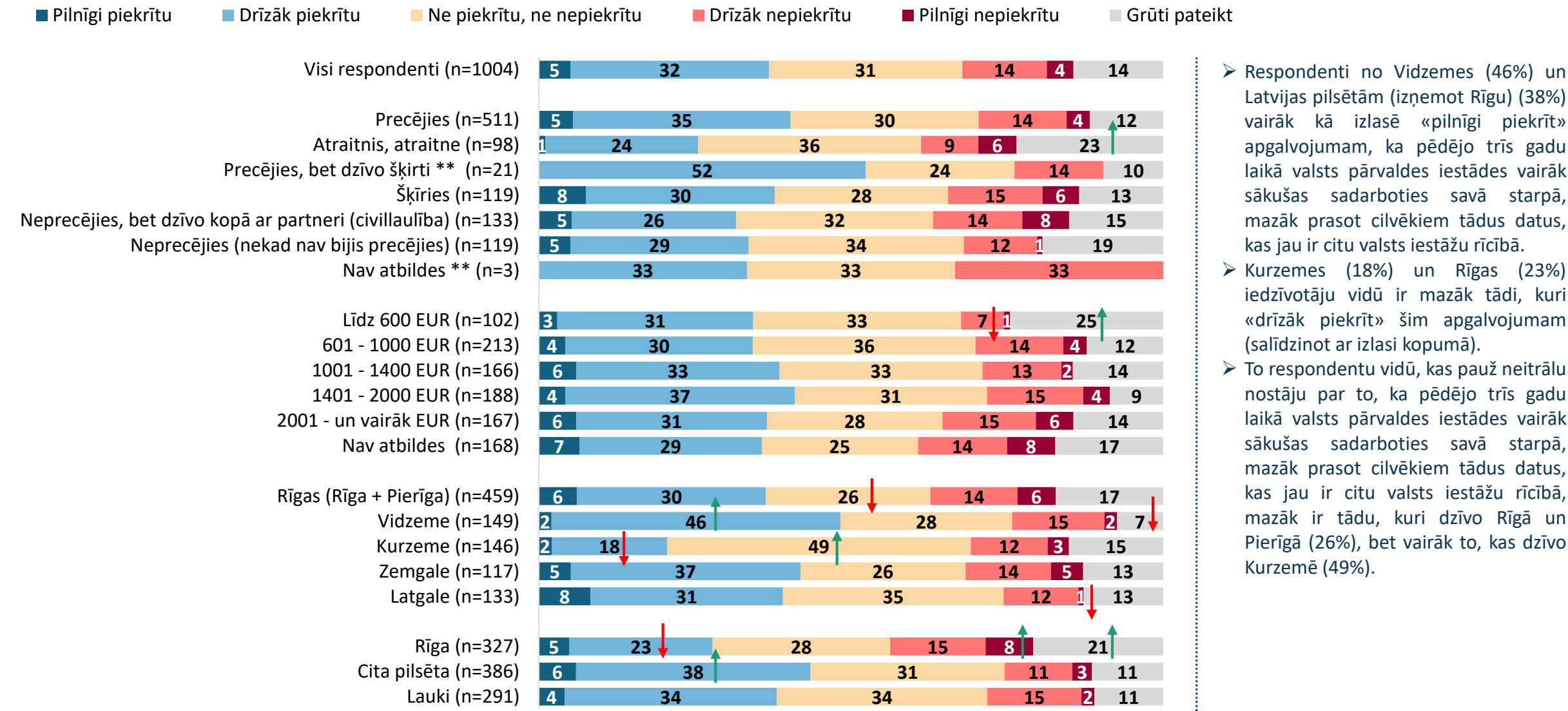
T10. Novērtējiet, lūdzu, zemāk minētos apgalvojumus un pasakiet, vai Jūs tiem pilnīgi piekrītat, drīzāk piekrītat, ne piekrītat, ne nepiekrītat, drīzāk nepiekrītat vai pilnīgi nepiekrītat!



Pēdējo trīs gadu laikā valsts pārvaldes iestādes vairāk sākušas sadarboties savā starpā, mazāk prasot cilvēkiem tādus datus, kas jau ir citu valsts iestāžu rīcībā (%) DEMOGRĀFIJA (2)



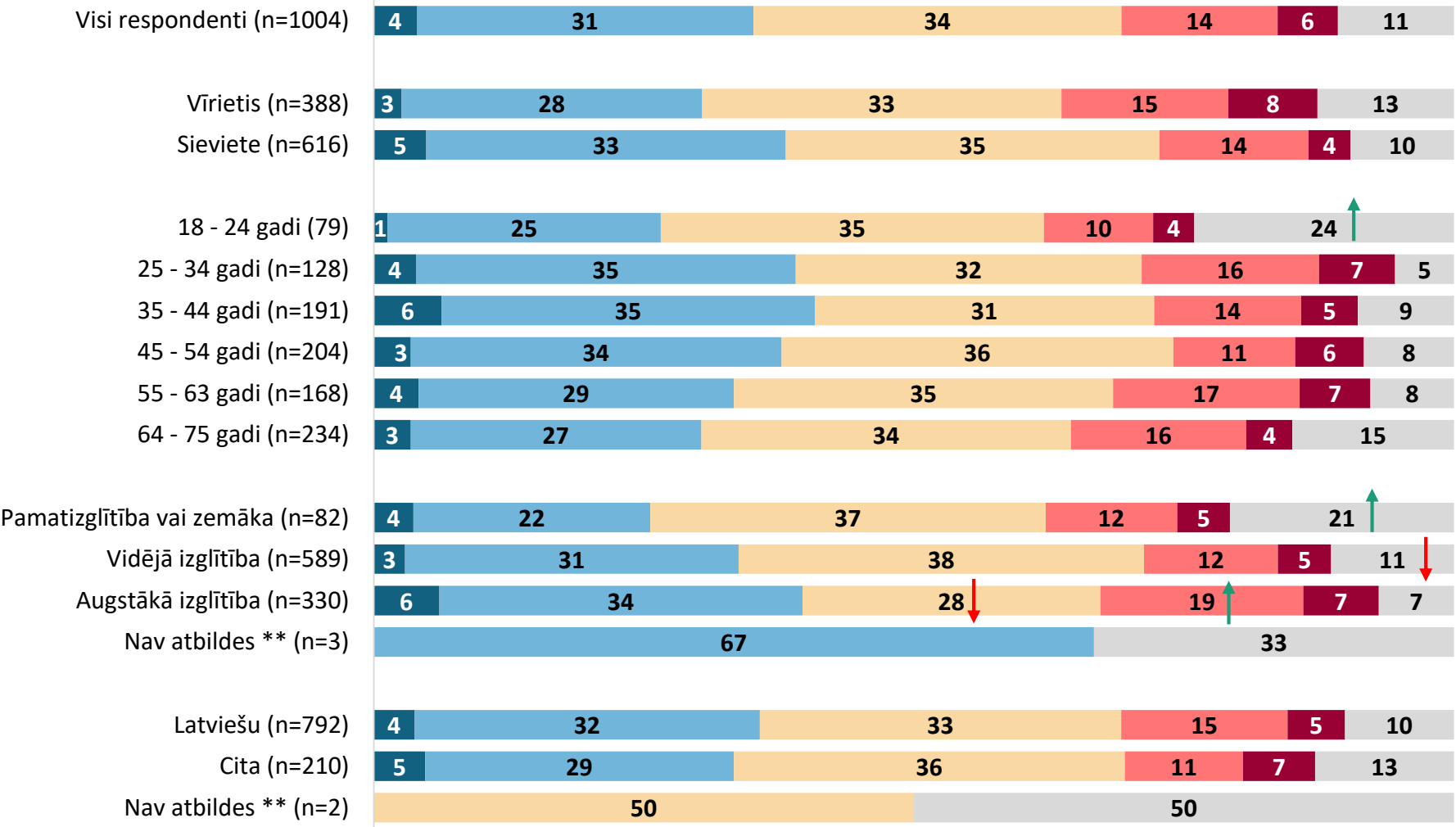
T10. Novērtējiet, lūdzu, zemāk minētos apgalvojumus un pasakiet, vai Jūs tiem pilnīgi piekrītat, drīzāk piekrītat, ne piekrītat, ne nepiekrītat, drīzāk nepiekrītat vai pilnīgi nepiekrītat!



Pēdējo trīs gadu laikā valsts pārvalde arvien vairāk cenšas palīdzēt, skaidrot, konsultēt, nevis sodīt (%) DEMOGRĀFIJA (1)

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

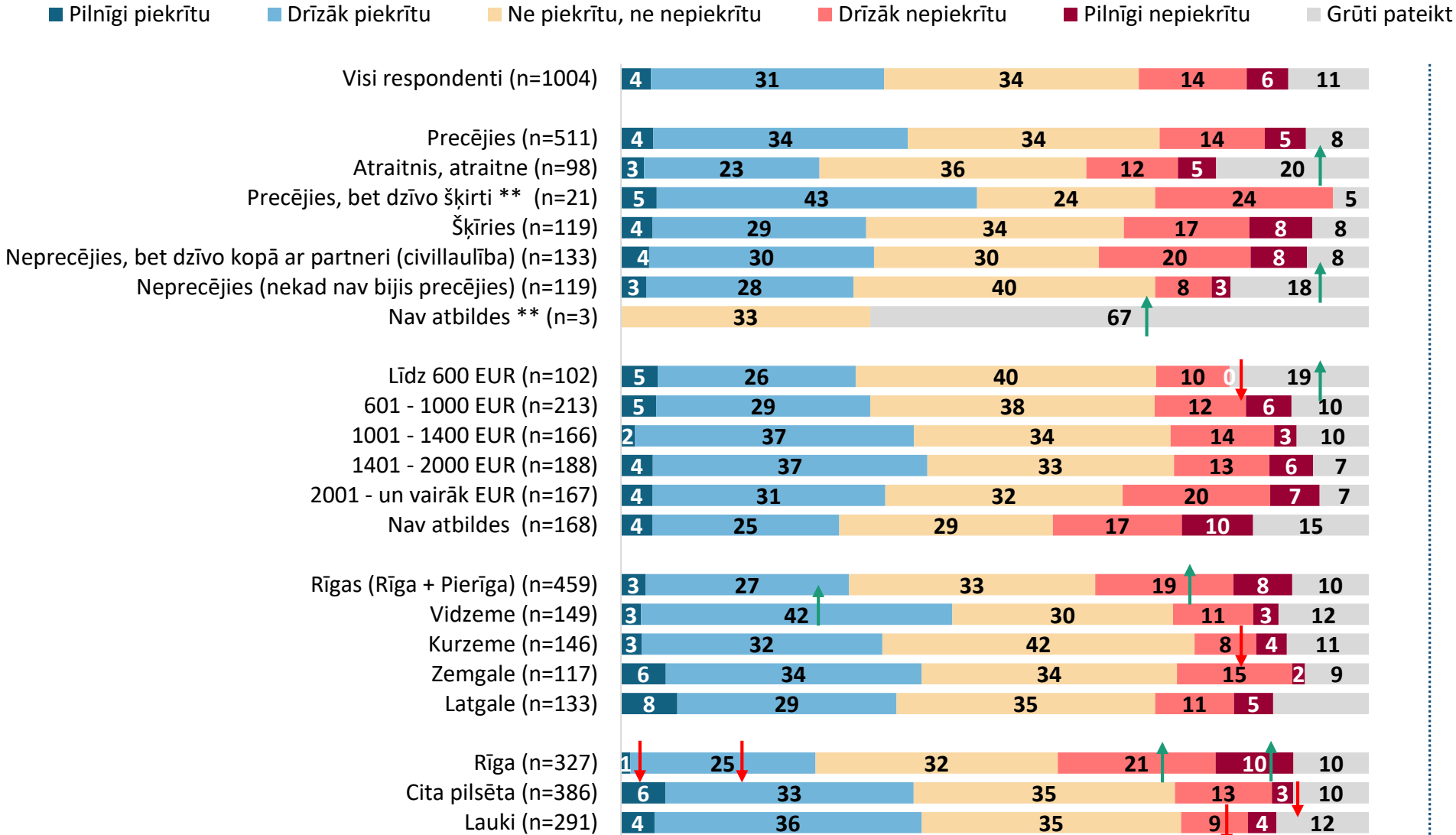
Pilnīgi piekrītu Drīzāk piekrītu Ne piekrītu, ne nepiekrītu Drīzāk nepiekrītu Pilnīgi nepiekrītu Grūti pateikt



➤ Respondentu ar augstāko izglītību vidū ir lielāks īpatsvars (19%) to, kuri «drīzāk nepiekrīt», ka pēdējo trīs gadu laikā valsts pārvalde arvien vairāk cenšas palīdzēt, skaidrot, konsultēt, nevis sodīt. Šajā grupā mazāk kā izlasē kopumā ir tādu, kuri pauž neitrālu nostāju pret šo apgalvojumu.

Pēdējo trīs gadu laikā valsts pārvalde arvien vairāk cenšas palīdzēt, skaidrot, konsultēt, nevis sodīt (%) DEMOGRĀFIJA (2)

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



- Rīgā dzīvojošie respondenti kopumā mazāk piekrīt tam, ka pēdējo trīs gadu laikā valsts pārvalde arvien vairāk cenšas palīdzēt, skaidrot, konsultēt, nevis sodīt. Šīs grupas respondentu vidū ir mazāks īpatsvars to, kas «pilnīgi un drīzāk piekrīt», un lielāks īpatsvars to, kas «pilnīgi un drīzāk nepiekrīt» nekā izlasē kopumā.
- Vidzemē dzīvojošie šim apgalvojumam vairāk "drīzāk piekrīt" (42%) nekā izlasē kopumā.
- Apgalvojum vairāk kā izlasē kopumā, «pilnīgi nepiekrīt» respondenti ar ļoti zemiem ģimenes ienākumiem (līdz 600 EUR).

2. Respondentu viedoklis par valsts iestādi, kas vislabāk apkalpo iedzīvotājus

Iestāde, kas vislabāk apkalpo iedzīvotājus (%)

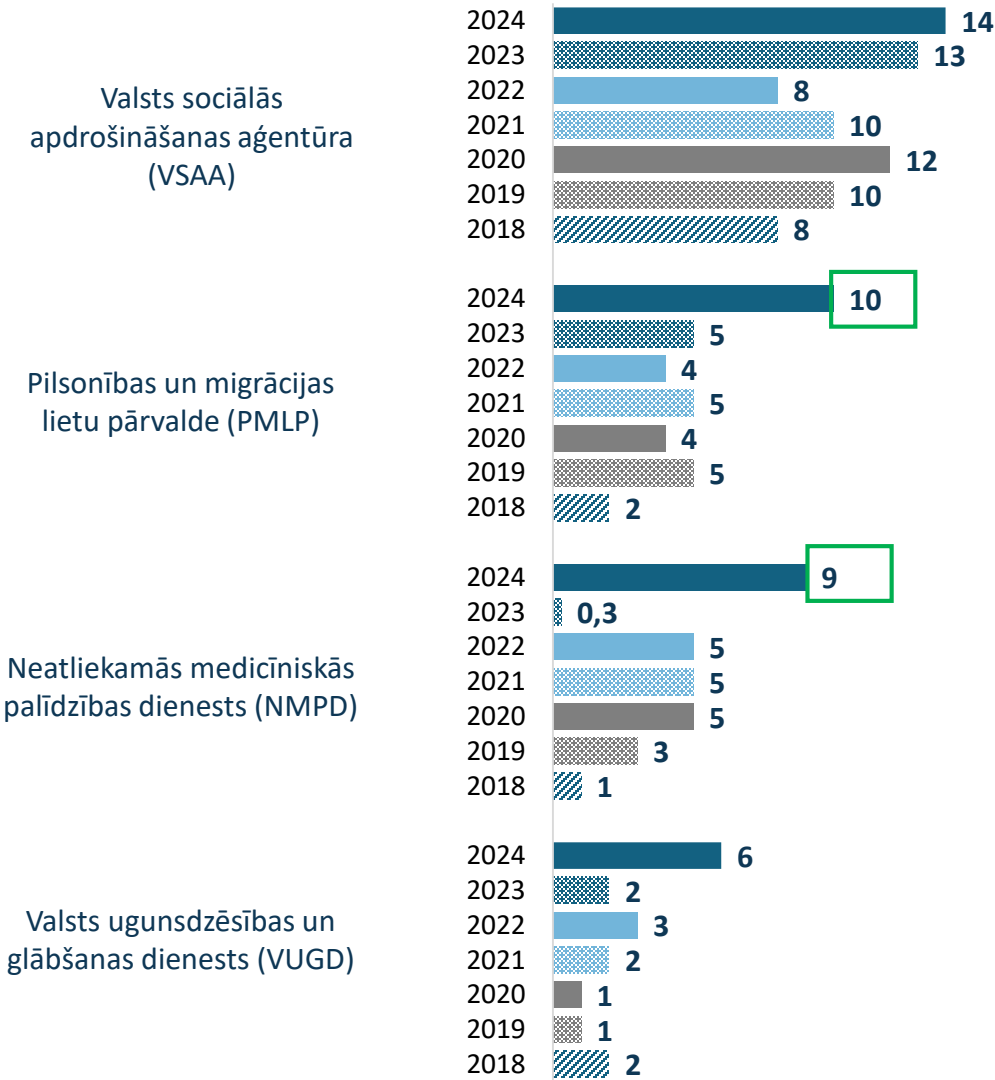
T1. Lūdzu, ierakstiet valsts iestādi, kura, Jūsaprāt, vislabāk strādā, apkalpojot iedzīvotājus, un varētu šajā ziņā kalpot par paraugu citām iestādēm.



- Visbiežāk kā paraugs iestādēm, kas vislabāk strādā, apkalpojot iedzīvotājus, spontāni tiek minētas: Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra (VSAA) (14%), Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde (PMLP) (10%) un Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienests (NMPD) (9%).
- 2023. gadā kā iestādes, kas vislabāk strādā, apkalpojot iedzīvotājus, spontāni tika minētas:
 - ✓ Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra (VSAA) (13%)
 - ✓ Pašvaldības domes, iestādes (8%)
 - ✓ Valsts ieņēmumu dienests (VID) (5%)
 - ✓ Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde (PMLP) (5%)

Iestāde, kas vislabāk apkalpo iedzīvotājus (%) 2018.-2024. (1)

T1. Lūdzu, ierakstiet valsts iestādi, kura, Jūsaprāt, vislabāk strādā, apkalpojot iedzīvotājus, un varētu šajā ziņā kalpot par paraugu citām iestādēm.
(Attēlotas iestādes, kuras spontāni nosauca vairāk kā 1% iedzīvotāju)

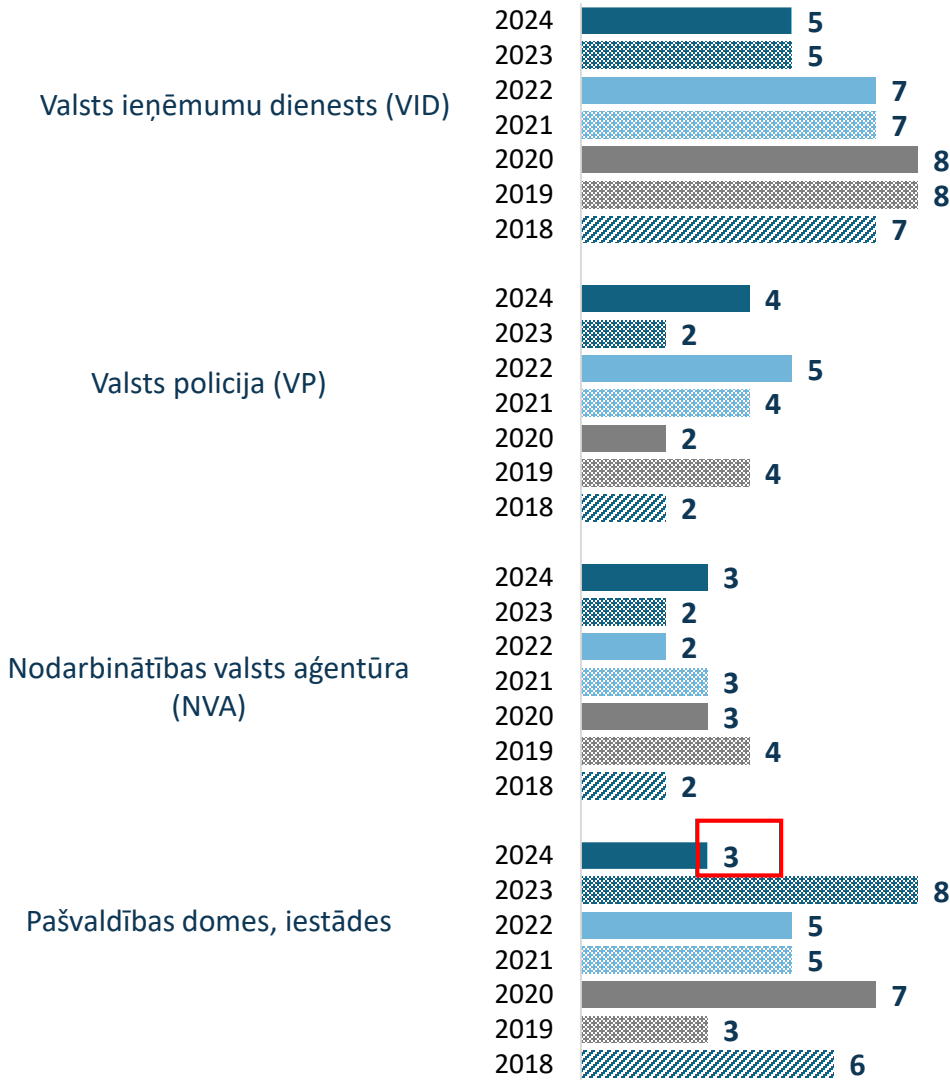


➤ Salīdzinājumā ar 2023. gada datiem šogad kā iestādes, kas vislabāk strādā un var kalpot kā paraugs citām iestādēm, biežāk tiek minēts Neatliekamās medicīnas palīdzības dienests (+9%) un Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde (PMLP) (+5%).

Bāzes:
2024, n=1004 2023, n=1000 2022, n=1001, 2021, n=1010
2020, n=1013 2019, n=1015 2018, n=1003

Iestāde, kas vislabāk apkalpo iedzīvotājus (%) 2018.-2024. (2)

T1. Lūdzu, ierakstiet valsts iestādi, kura, Jūsaprāt, vislabāk strādā, apkalpojot iedzīvotājus, un varētu šajā ziņā kalpot par paraugu citām iestādēm.
(Attēlotas iestādes, kuras spontāni nosauca vairāk kā 1% iedzīvotāju)



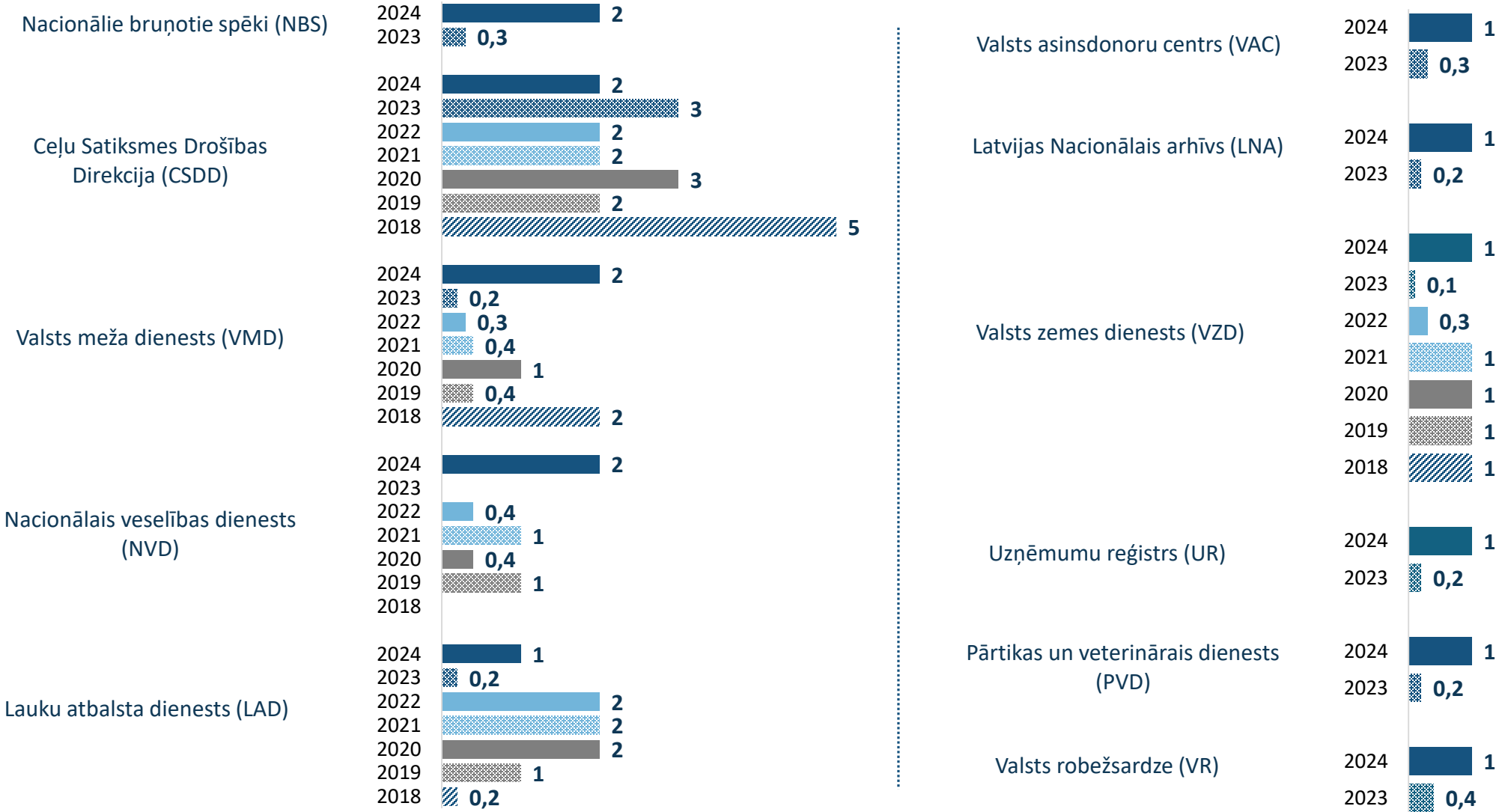
➤ Salīdzinājumā ar 2023. gada datiem šogad pašvaldības domes un iestādes kā tādas, kas strādā vislabāk, tiek minētas retāk (-5%).

Bāzes:			
2024, n=1004	2023, n=1000	2022, n=1001,	2021, n=1010
2020, n=1013	2019, n=1015	2018, n=1003	

Iestāde, kas vislabāk apkalpo iedzīvotājus (%) 2018.-2024. (3)

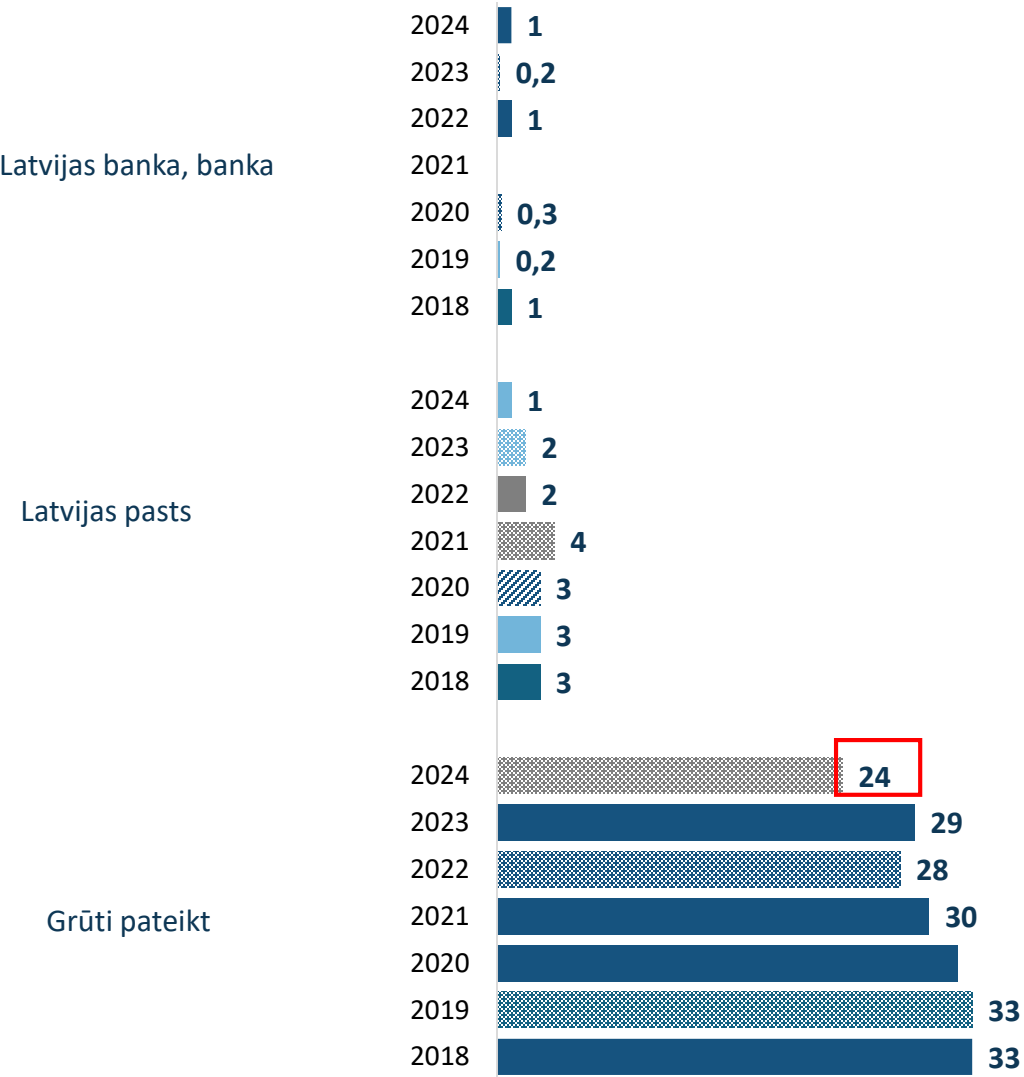
T1. Lūdzu, ierakstiet valsts iestādi, kura, Jūsaprāt, vislabāk strādā, apkalpojot iedzīvotājus, un varētu šajā ziņā kalpot par paraugu citām iestādēm.
(Attēlotas iestādes, kuras spontāni nosauca vairāk kā 1% iedzīvotāju)

Bāzes: 2024, n=1004 2023, n=1000 2022, n=1001, 2021, n=1010, 2020, n=1013 2019, n=1015 2018, n=1003



Iestāde, kas vislabāk apkalpo iedzīvotājus (%) 2018.-2024. (4)

T1. Lūdzu, ierakstiet valsts iestādi, kura, Jūsaprāt, vislabāk strādā, apkalpojot iedzīvotājus, un varētu šajā ziņā kalpot par paraugu citām iestādēm.
(Attēlotas iestādes, kuras spontāni nosauca vairāk kā 1% iedzīvotāju)

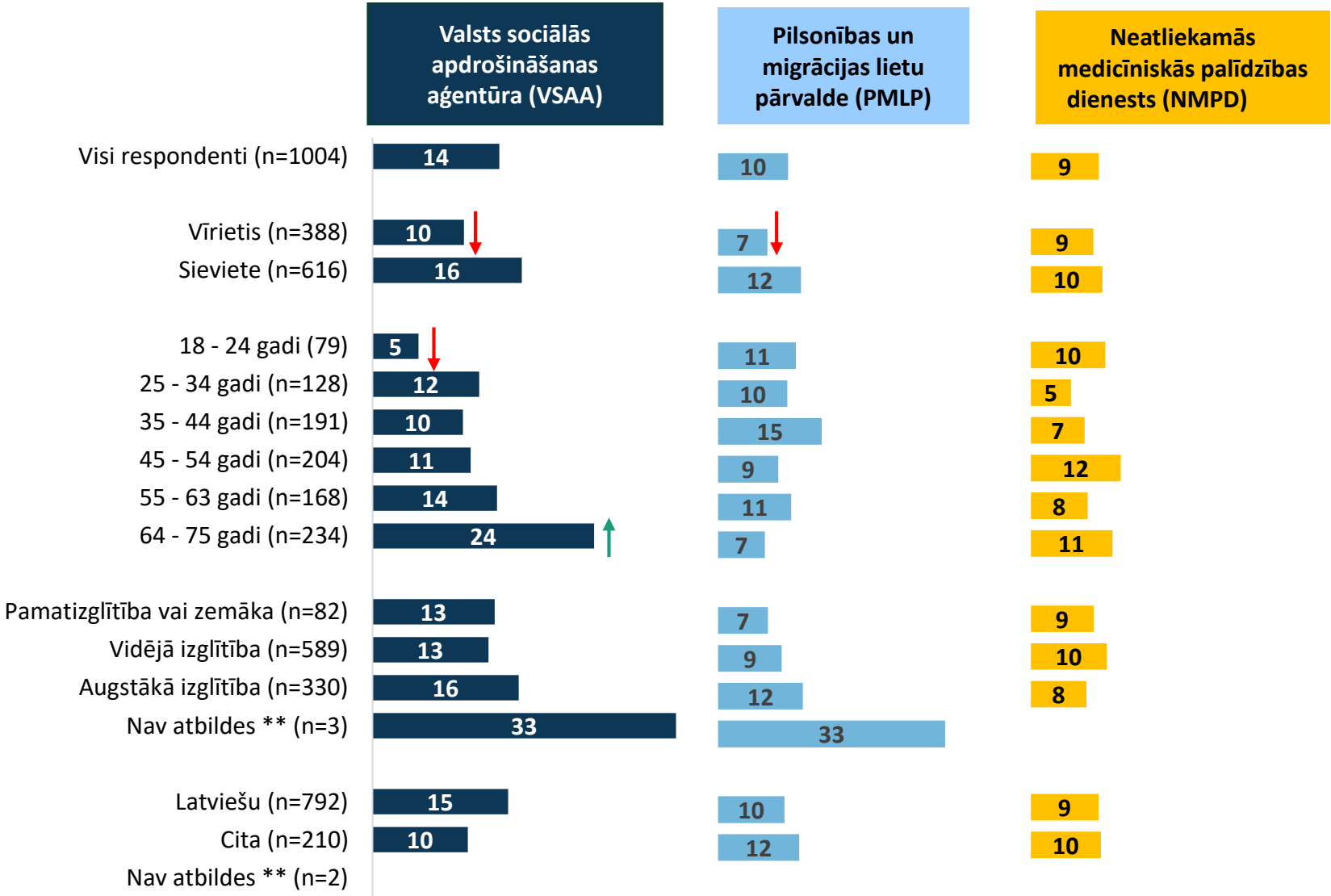


- 2023. gadā un citos mērījumos kā vislabāk strādājošās iestādes netika spontāni nosauktas tādas valsts iestādes kā Veselības un darbaspēju ekspertīzes ārstu valsts komisija (VDEĀK) un Valsts izglītības satura centrs (VISC), tās šogad nosauca ~ 1% izlases.
- 2024. gadā ir mazāk to respondentu, kuri nevarēja nosaukt nevienu valsts iestādi, kura varētu kalpot par paraugu citām.

Bāzes:			
2024, n=1004	2023, n=1000	2022, n=1001,	2021, n=1010
2020, n=1013	2019, n=1015	2018, n=1003	

Iestāde, kas vislabāk apkalpo iedzīvotājus (%) DEMOGRĀFIJA (1)

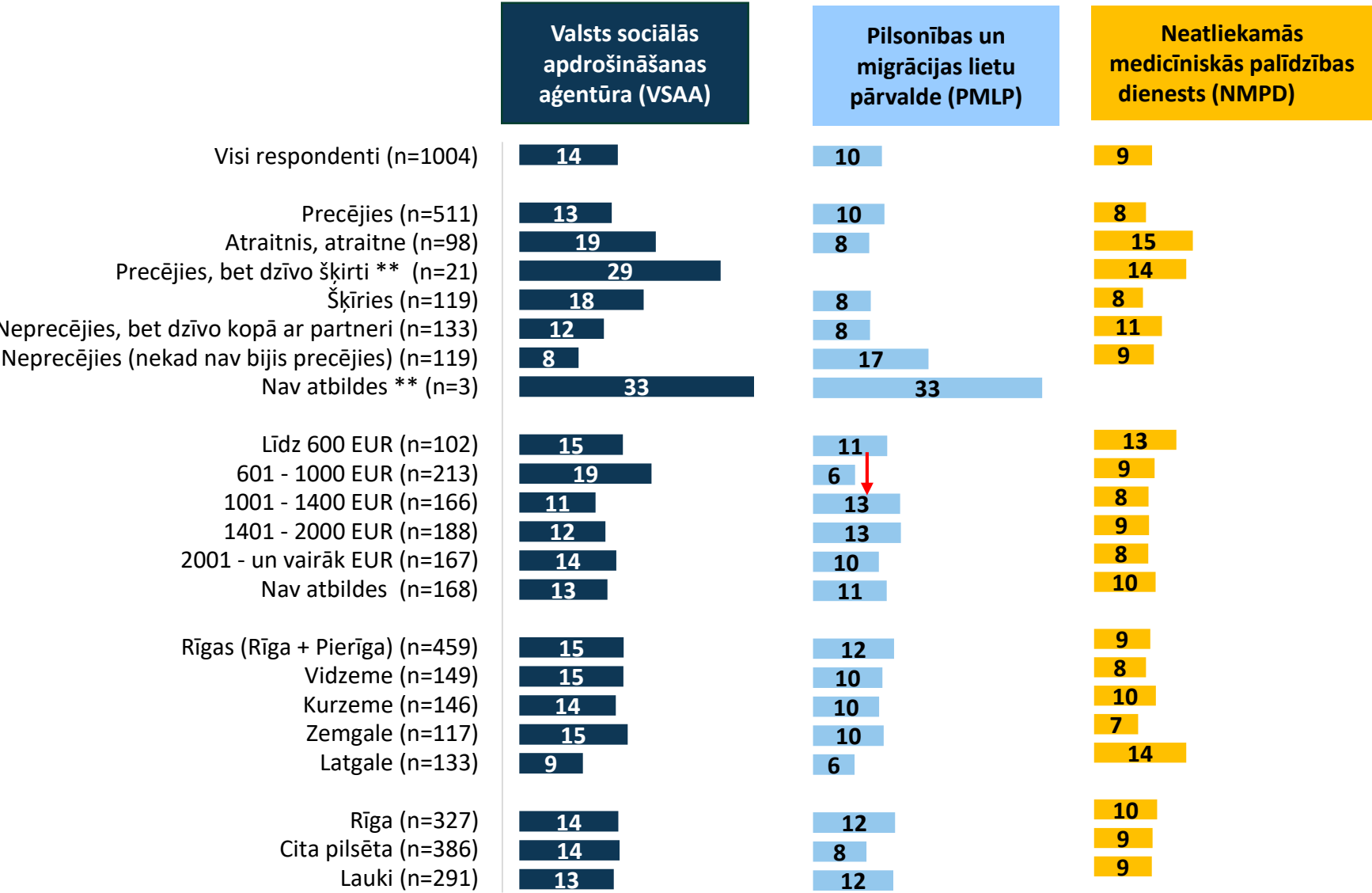
T1. Lūdzu, ierakstiet valsts iestādi, kura, Jūsaprāt, vislabāk strādā, apkalpojot iedzīvotājus, un varētu šajā ziņā kalpot par paraugu citām iestādēm.
(Attēlotas iestādes, kuras spontāni nosauca vairāk kā 4% iedzīvotāju)



- To respondentu vidū, kas uzskata, ka Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra (VSAA) vislabāk apkalpo iedzīvotājus, vairāk nekā izlasē kopumā ir senioru (64-75 gadi) (24%). Bet mazāks īpatsvars šajā grupā ir vīrieši (10%) un respondenti grupā vecumā no 18 līdz 24 gadiem (5%).
- Vīrieši (7%) retāk kā izlase kopumā uzskata, ka arī Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde (PMLP) vislabāk apkalpo iedzīvotājus.

Iestāde, kas vislabāk apkalpo iedzīvotājus (%) DEMOGRĀFIJA (2)

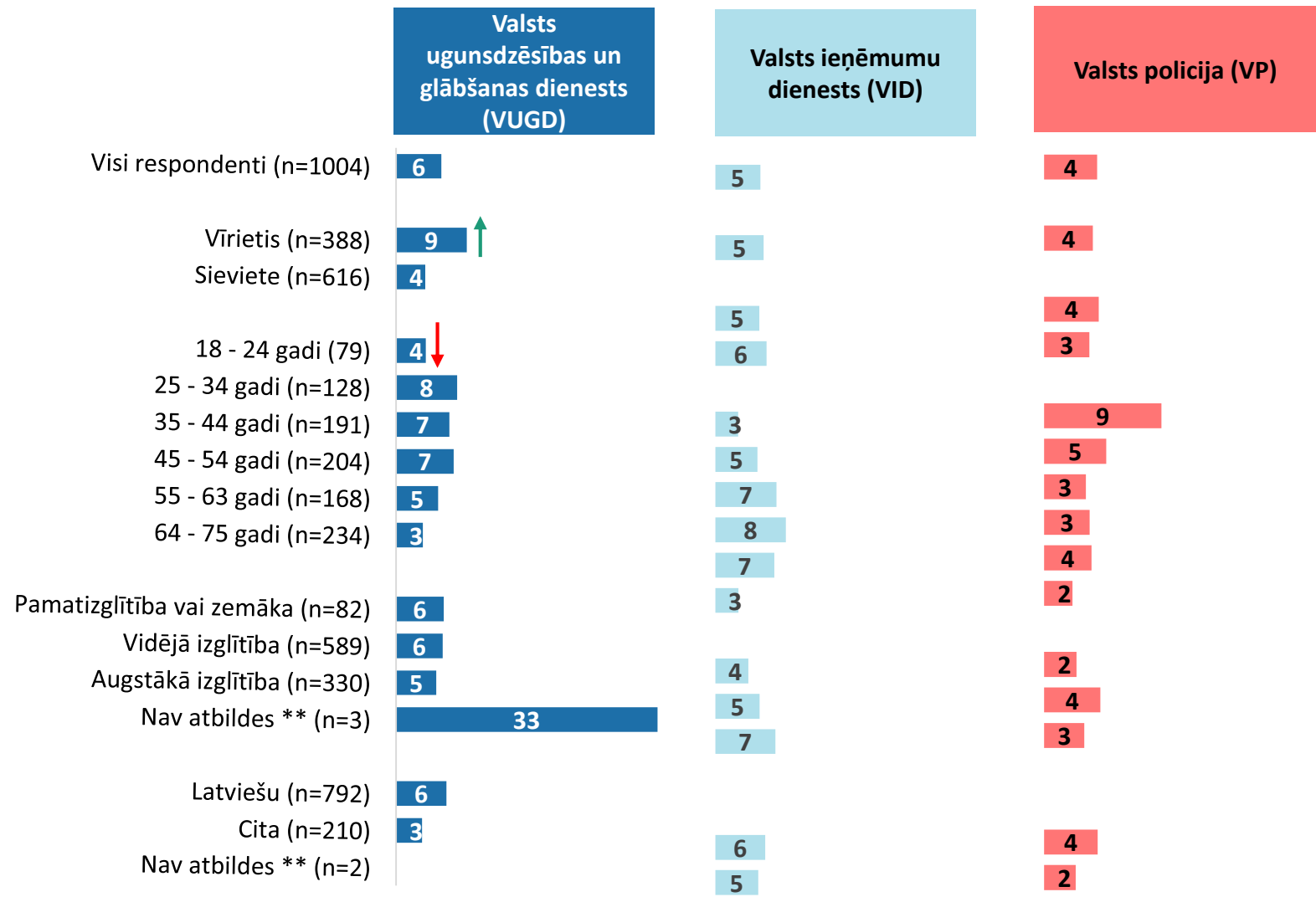
T1. Lūdzu, ierakstiet valsts iestādi, kura, Jūsuprāt, vislabāk strādā, apkalpojot iedzīvotājus, un varētu šajā ziņā kalpot par paraugu citām iestādēm.
(Attēlotas iestādes, kuras spontāni nosauca vairāk kā 4% iedzīvotāju)



➤ To respondentu vidū, kas uzskata, ka Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde (PMLP) vislabāk apkalpo iedzīvotājus, mazāk kā izlasē kopumā ir respondentu ar zemiem ienākumiem (601-1000 eur) (6%).

Iestāde, kas vislabāk apkalpo iedzīvotājus (%) DEMOGRĀFIJA (3)

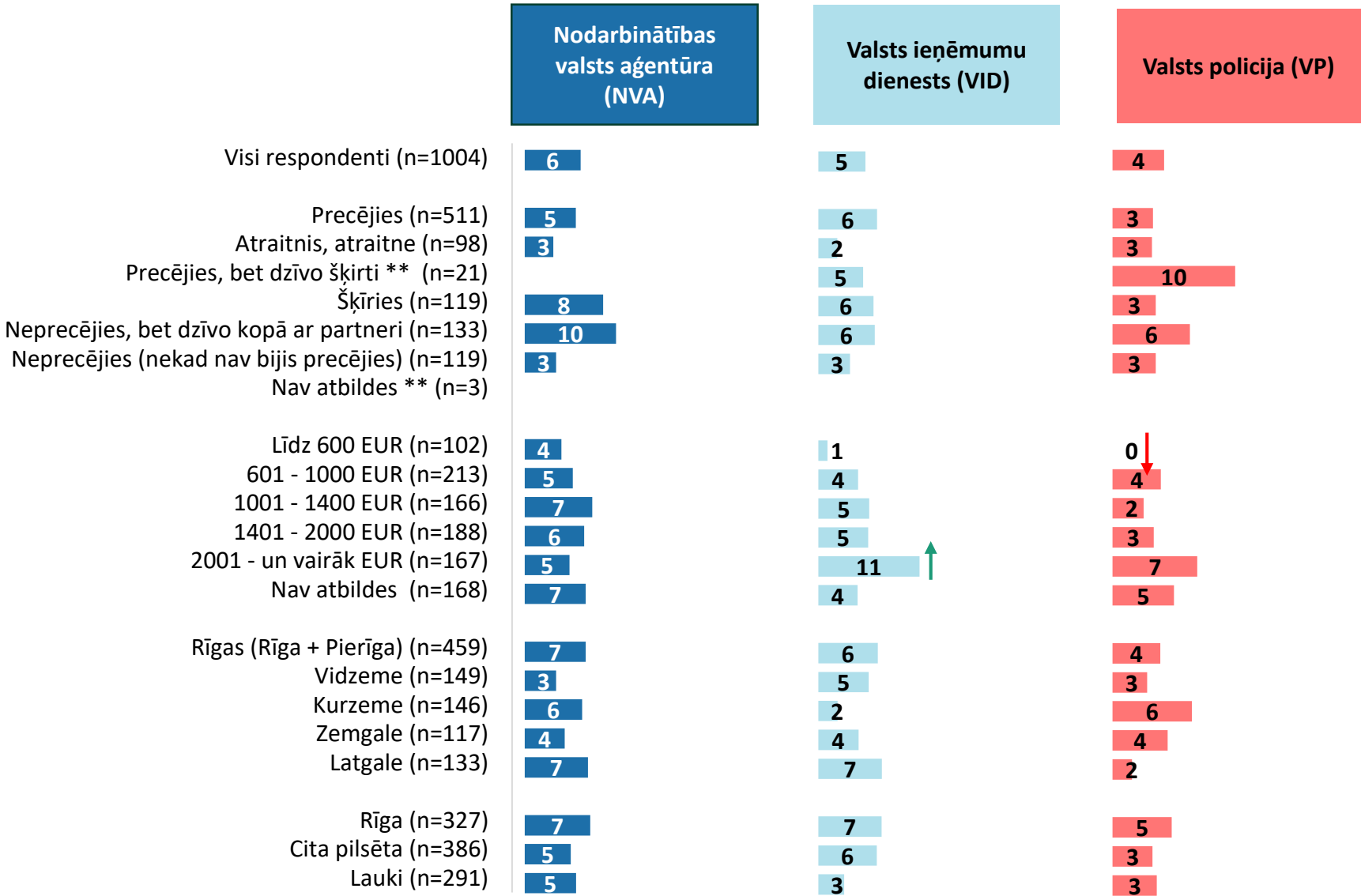
T1. Lūdzu, ierakstiet valsts iestādi, kura, Jūsaprāt, vislabāk strādā, apkalpojot iedzīvotājus, un varētu šajā ziņā kalpot par paraugu citām iestādēm.
(Attēlotas iestādes, kuras spontāni nosauca vairāk kā 4% iedzīvotāju)



➤ Valsts ugunsdzēsības un glābšanas dienestu (VUGD) kā paraugu citām iestādēm vairāk norādījuši vīrieši (9%), bet mazāk respondenti vecumā no 18 līdz 24 gadiem (4%), salīdzinot ar izlasi kopumā.

Iestāde, kas vislabāk apkalpo iedzīvotājus (%) DEMOGRĀFIJA (4)

T1. Lūdzu, ierakstiet valsts iestādi, kura, Jūsaprāt, vislabāk strādā, apkalpojot iedzīvotājus, un varētu šajā ziņā kalpot par paraugu citām iestādēm.
(Attēlotas iestādes, kuras spontāni nosauca vairāk kā 4% iedzīvotāju)

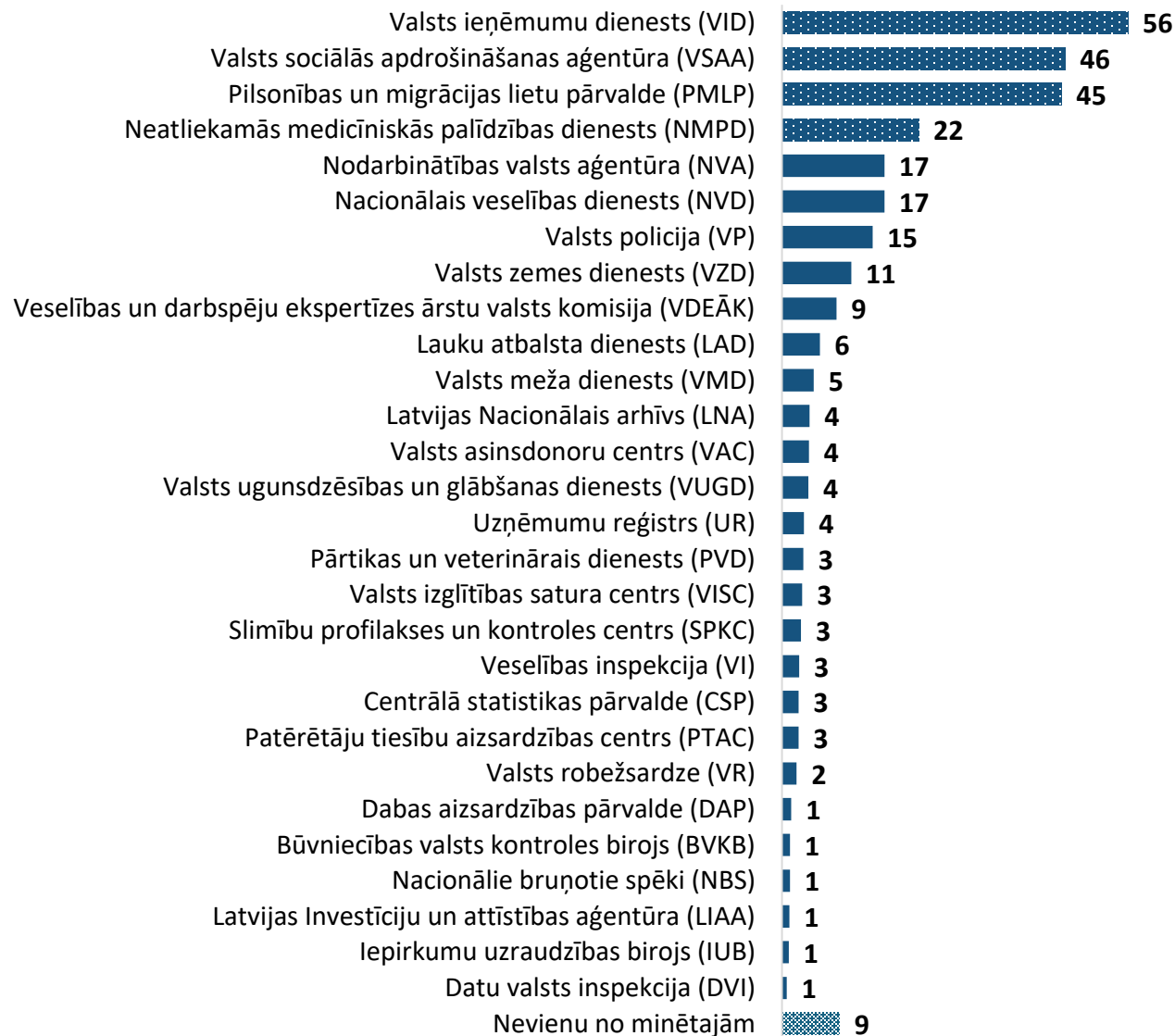


➤ Valsts ieņēmumu dienestu (VID), kā iestādi, kas vislabāk apkalpo iedzīvotājus, biežāk norāda respondenti ar augstiem ienākumiem (virs 2001 EUR) (11%).

3. Saskarsme ar valsts iestādēm pēdējo 3 gadu laikā

Iestādes, ar kurām saskārušies pēdējo 3 gadu laikā (%)

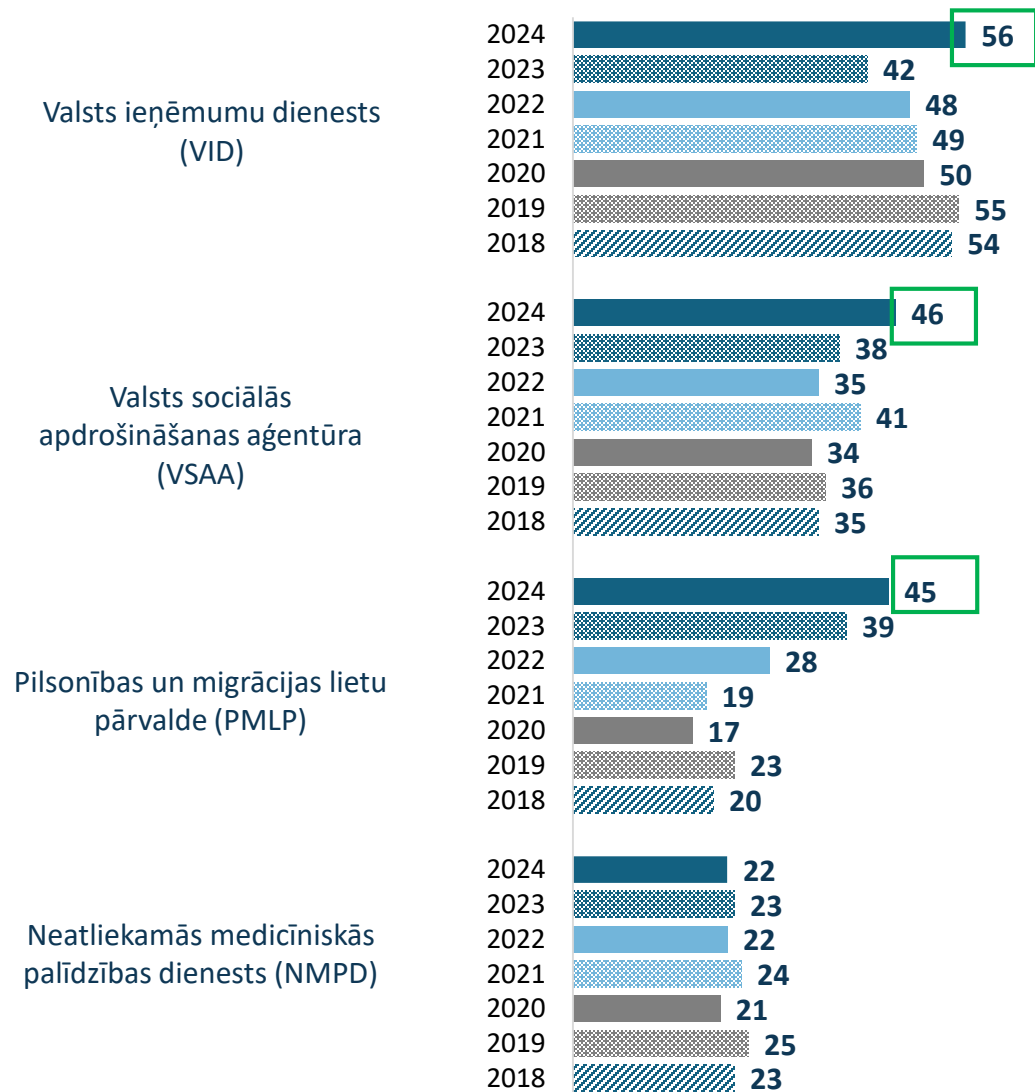
T2. Lūdzu, atzīmējiet, ar kurām no šīm iestādēm Jūs pēdējo trīs gadu laikā esat saskāries/-usies, t.i., ar kurām iestādēm Jūs sazinājāties, saņēmtāt tās pakalpojumu vai risinājāt kādu jautājumu klātienē (personīgi), zvanot pa tālruni vai izmantojot pastu, internetu?



- Gandrīz visi Latvijas iedzīvotāji jeb 91% ir izmantojuši valsts iestāžu pakalpojumus pēdējo trīs gadu laikā.
- Vairāk kā pusei jeb 56% Latvijas iedzīvotāju pēdējo 3 gadu laikā ir bijusi saskarsme ar Valsts ieņēmumu dienestu (VID).
- Gandrīz pusei Latvijas iedzīvotāju ir bijusi saskarsme ar Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūras (VSAA) (46%) un Pilsonības un migrācijas lietu pārvaldi (PMLP) (45%).
- Aptuveni katram piektajam iedzīvotājam jeb 22% ir bijusi saskarsme ar Neatliekamo medicīniskās palīdzības dienestu (NMPD) pēdējo 3 gadu laikā.

Iestādes, ar kurām saskārušies pēdējo 3 gadu laikā (%) 2018.-2024. (1)

T2. Lūdzu, atzīmējiet, ar kurām no šīm iestādēm Jūs pēdējo trīs gadu laikā esat saskāries/-usies, t.i., ar kurām iestādēm Jūs sazinājāties, saņēmtāt tās pakalpojumu vai risinājat kādu jautājumu klātienē (personīgi), zvanot pa tālruni vai izmantojot pastu, internetu? (Attēlotas iestādes, ar kurām pēdējo 3 gadu laikā saskārušies vairāk kā 5% iedzīvotāju)



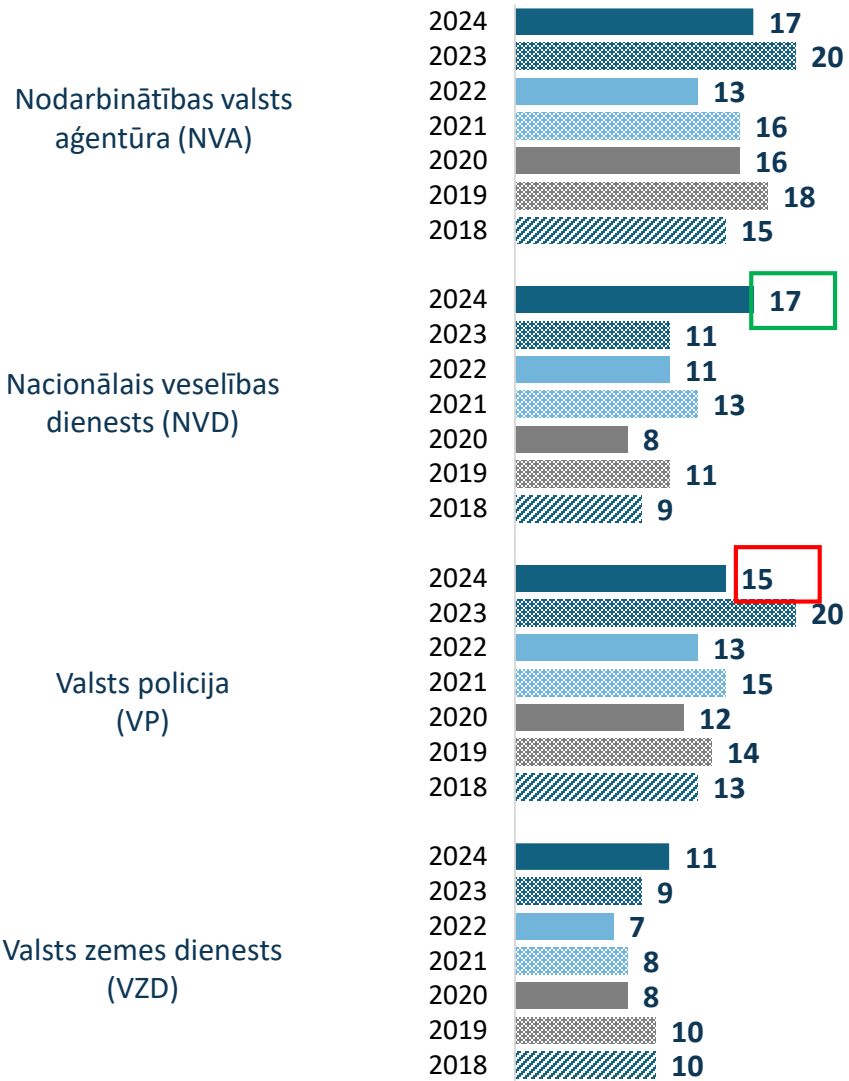
- 2024. gadā ievērojami ir palielinājās to iedzīvotāju īpatsvars, kuri izmantojuši Valsts ieņēmumu dienesta (VID) (+14%), Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūras (VSAA) (+8%) un Pilsonības un migrācijas lietu pārvaldes (PMLP) (+6%) pakalpojumus. Un tie ir augstāki rādītāji pēdējo 7 gadu laikā.

Bāzes:

2024, n=1004 2023, n=1000 2022, n=1001, 2021, n=1010
2020, n=1013 2019, n=1015 2018, n=1003

Iestādes, ar kurām saskārušies pēdējo 3 gadu laikā (%) 2018.-2024. (2)

T2. Lūdzu, atzīmējiet, ar kurām no šīm iestādēm Jūs pēdējo trīs gadu laikā esat saskāries/-usies, t.i., ar kurām iestādēm Jūs sazinājāties, saņēmtāt tās pakalpojumu vai risinājāt kādu jautājumu klātienē (personīgi), zvanot pa tālruni vai izmantojot pastu, internetu? (Attēlotas iestādes, ar kurām pēdējo 3 gadu laikā saskārušies vairāk kā 5% iedzīvotāju)

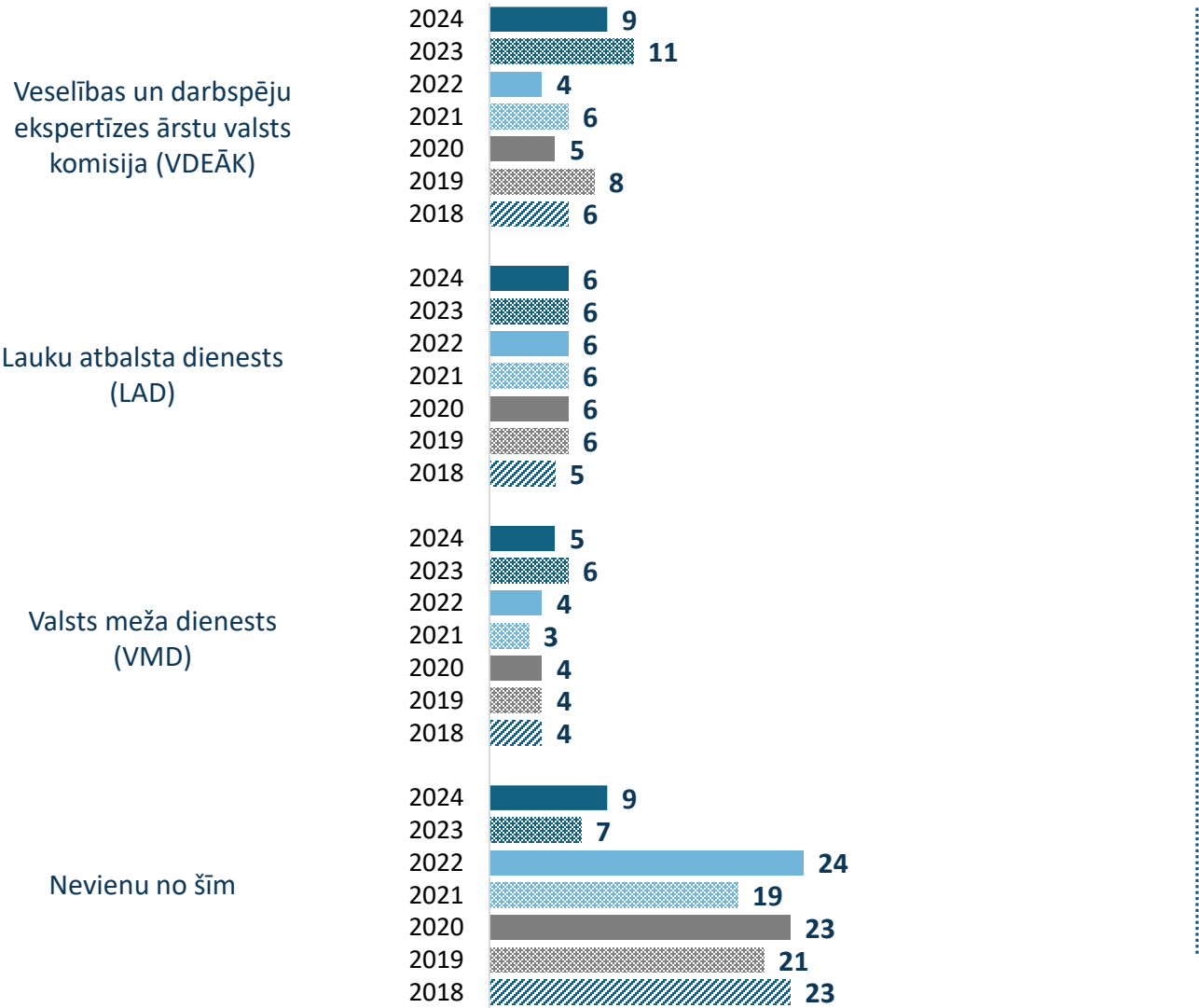


- Salīdzinājumā ar 2023. gada datiem šogad ir palielinājies to respondentu īpatsvars, kuri ir saskārušies ar Nacionālais veselības dienestu (NVD) (+6%). Un tas ir augstākais rādītājs pēdējo 7 gadu laikā.
- 2024. gadā mazāk (-5%) respondentu saskārušies ar Valsts policijas (VP) pakalpojumiem.

Bāzes:
2024, n=1004 2023, n=1000 2022, n=1001, 2021, n=1010
2020, n=1013 2019, n=1015 2018, n=1003

Iestādes, ar kurām saskārušies pēdējo 3 gadu laikā (%) 2018.-2024. (3)

T2. Lūdzu, atzīmējiet, ar kurām no šīm iestādēm Jūs pēdējo trīs gadu laikā esat saskāries/-usies, t.i., ar kurām iestādēm Jūs sazinājāties, saņēmāt tās pakalpojumu vai risinājāt kādu jautājumu klātienē (personīgi), zvanot pa tālruni vai izmantojot pastu, internetu? (Attēlotas iestādes, ar kurām pēdējo 3 gadu laikā saskārušies vairāk kā 5% iedzīvotāju)



Bāzes:

2024, n=1004

2023, n=1000

2022, n=1001,

2021, n=1010

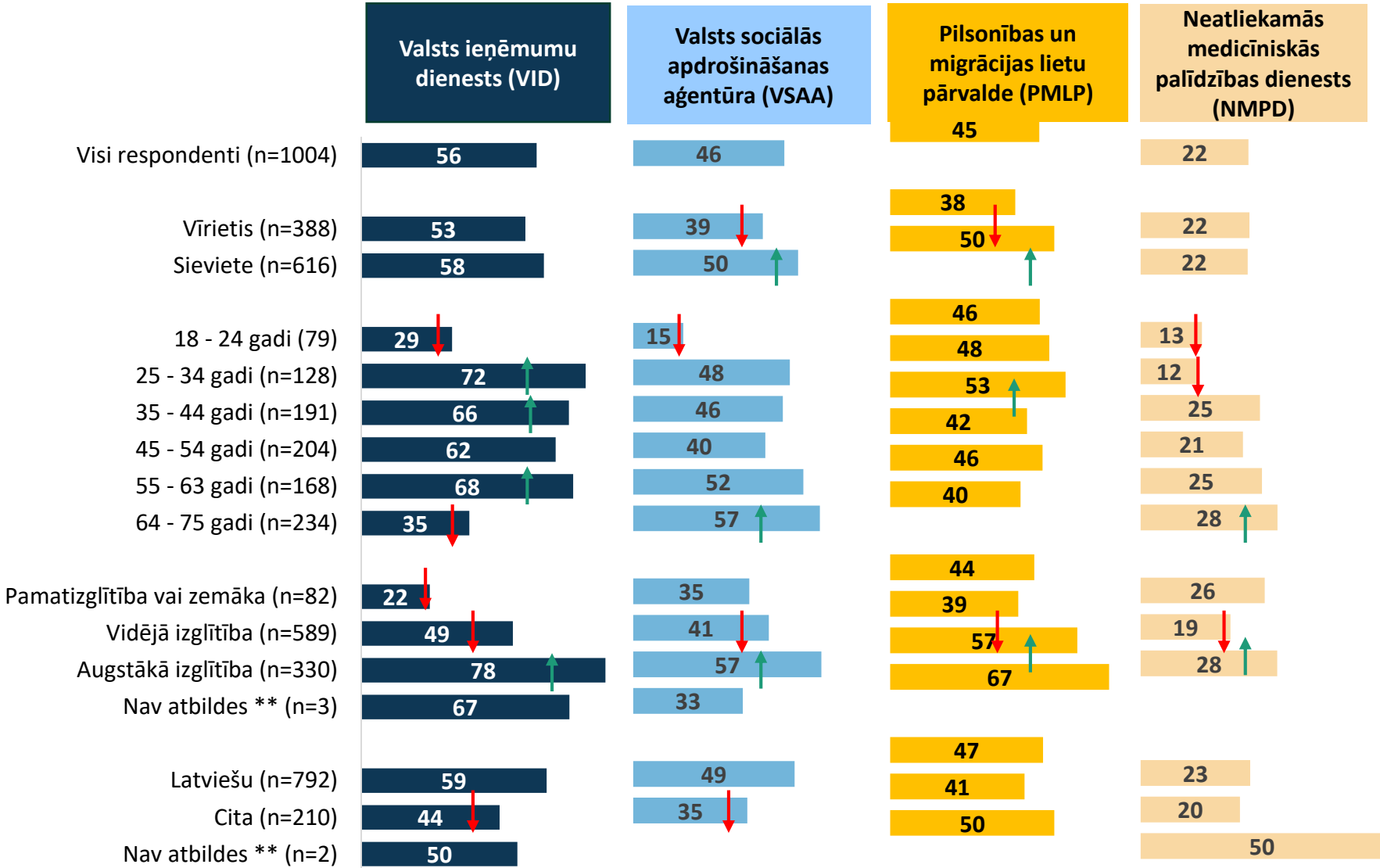
2020, n=1013

2019, n=1015

2018, n=1003

Iestādes, ar kurām saskārušies pēdējo 3 gadu laikā (%) DEMOGRĀFIJA (1)

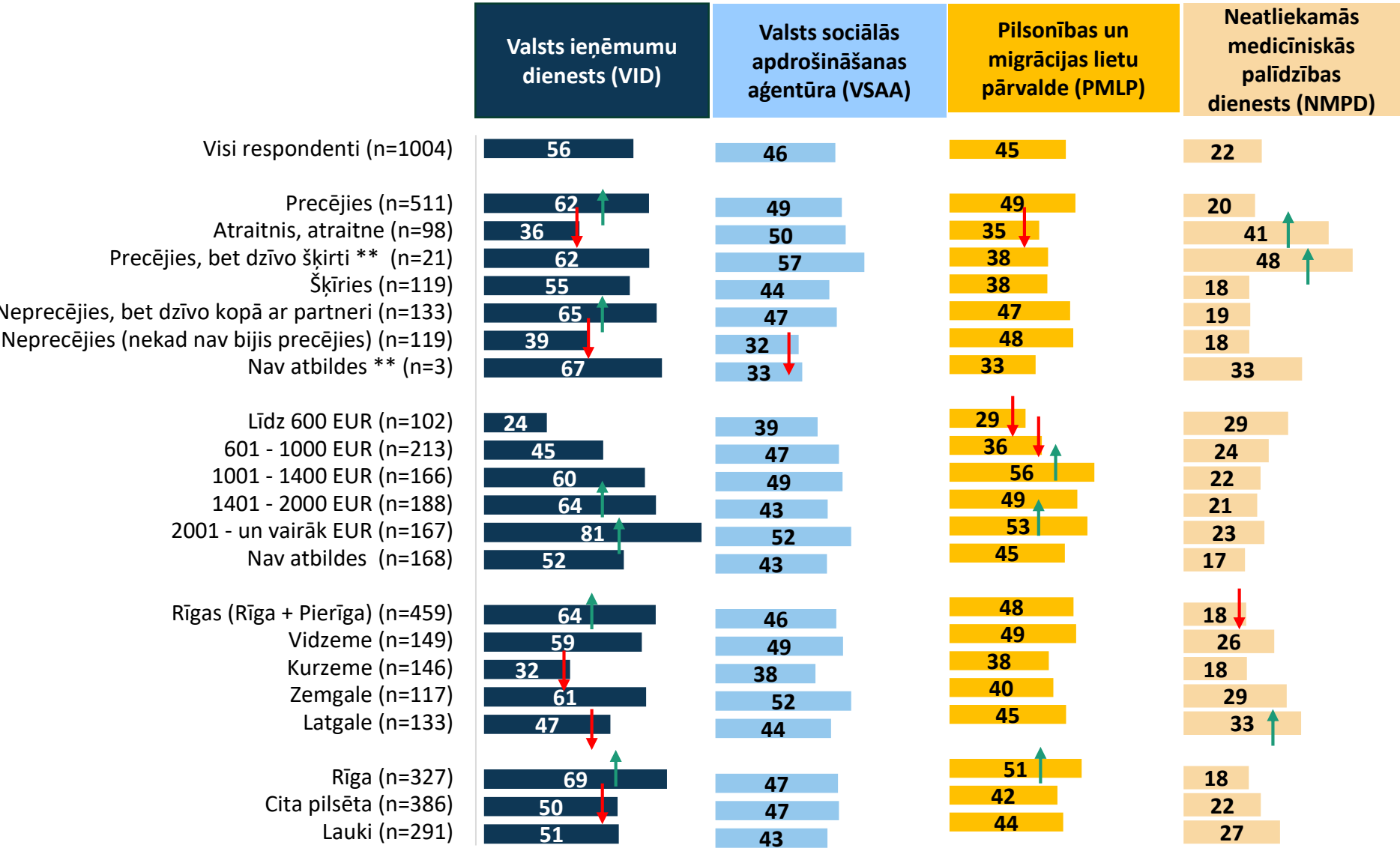
T2. Lūdzu, atzīmējiet, ar kurām no šīm iestādēm Jūs pēdējo trīs gadu laikā esat saskāries/-usies, t.i., ar kurām iestādēm Jūs sazinājāties, saņēmt tās pakalpojumu vai risinājāt kādu jautājumu klātienē (personīgi), zvanot pa tālruni vai izmantojot pastu, internetu? (Attēlotas iestādes, ar kurām pēdējo 3 gadu laikā saskārušies vairāk kā 10% iedzīvotāju)



- Ar Valsts ieņēmumu dienestu (VID) biežāk ir saskārušies respondenti vecumā no 15 līdz 44 gadiem (69%), no 55 līdz 64 gadiem (68%), kā arī aptaujātie ar augstāko izglītību (78%). Mazāk saskarsmes bijis respondentiem vecumā no 18 līdz 24 gadiem (29%), no 64 līdz 75 gadiem (35%), ar vidējo (49%) un pamatizglītību (22%), kā arī citām tautībām piederīgiem respondentiem (44%).
- Ar Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūru (VSAA) biežāk ir saskārušās sievietes (50%), seniori vecumā no 64 līdz 75 gadiem (57%) un respondenti ar augstāko izglītību (57%). Savukārt mazāk saskarsmes bijis jauniešiem vecumā no 18 līdz 24 gadiem (15%), cilvēkiem ar vidējo izglītību (41%) un citām tautībām piederīgiem iedzīvotājiem (35%).
- Ar Pilsonības un migrācijas lietu pārvaldi (PMLP) pēdējo trīs gadu laikā biežāk ir saskārušās sievietes (50%), cilvēki vecumā no 35 līdz 44 gadiem (53%) un respondenti ar augstāko izglītību (57%). Savukārt retāk ir saskārušies vīrieši (38%) un aptaujātie ar vidējo izglītību (39%).
- Ar Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienestu (NMPD) biežāk ir saskārušies seniori vecumā no 64 līdz 74 gadiem (28%) un respondenti ar augstāko izglītību (28%). Savukārt mazāk saskarsmes bijis respondentiem vecumā no 18 līdz 34 gadiem (13%) un aptaujātiem ar vidējo izglītību (19%).

Iestādes, ar kurām saskārušies pēdējo 3 gadu laikā (%) DEMOGRĀFIJA (2)

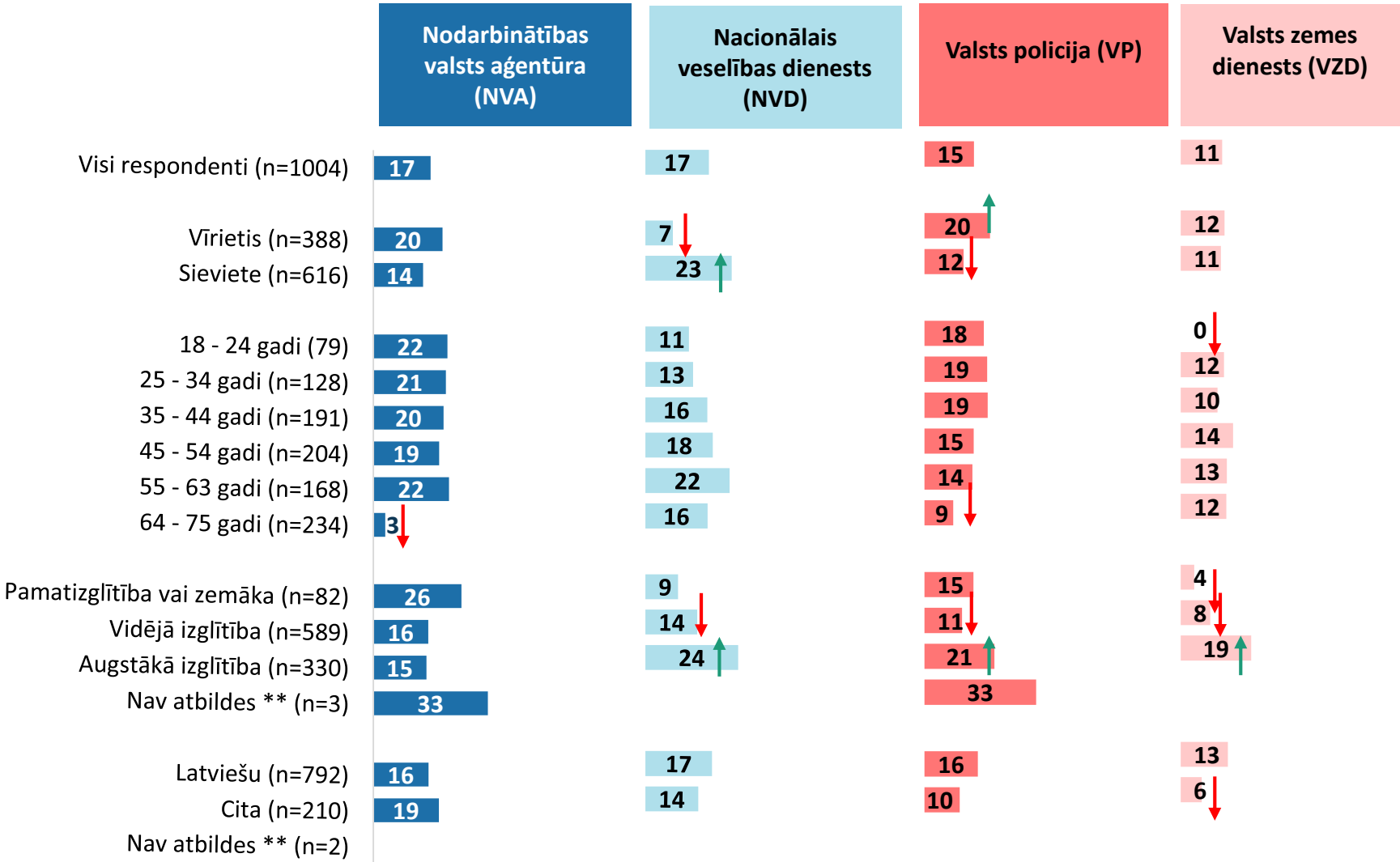
T2. Lūdzu, atzīmējiet, ar kurām no šīm iestādēm Jūs pēdējo trīs gadu laikā esat saskāries/-usies, t.i., ar kurām iestādēm Jūs sazinājāties, saņēmtāt tās pakalpojumu vai risinājāt kādu jautājumu klātienē (personīgi), zvanot pa tālruni vai izmantojot pastu, internetu? (Attēlotas iestādes, ar kurām pēdējo 3 gadu laikā saskārušies vairāk kā 10% iedzīvotāju)



- Ar Valsts ieņēmumu dienestu (VID) biežāk ir saskārušies precētie respondenti (62%) un tie, kas dzīvo civillaulībā (65%), kā arī tie, kuru ģimenes ienākumi pārsniedz 1401 EUR (72,5%), un Rīgā un Pierīgā dzīvojošie (64%). Mazāk saskarsmes bijis Kurzemes (32%) un Latgales (47%) iedzīvotājiem, kā arī tiem, kuri dzīvo laukos (50%).
- Ar Pilsonības un migrācijas lietu pārvaldi (PMLP) pēdējo trīs gadu laikā biežāk ir saskārušies respondenti ar vidējiem ģimenes ienākumiem (1001 līdz 1400 EUR) (56%), ar augstiem ģimenes ienākumiem (53%), kā arī Rīgā dzīvojošie (51%). Retāk ar PMLP pakalpojumiem saskārušies respondenti ar ļoti zemiem un zemiem ģimenes ienākumiem (47%).
- Ar Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienestu (NMPD) biežāk ir saskārušies Latgales iedzīvotāji (33%). Mazāk saskarsmes bijis Rīgas un Pierīgas iedzīvotājiem (18%).

Iestādes, ar kurām saskārušies pēdējo 3 gadu laikā (%) DEMOGRĀFIJA (3)

T2. Lūdzu, atzīmējiet, ar kurām no šīm iestādēm Jūs pēdējo trīs gadu laikā esat saskāries/-usies, t.i., ar kurām iestādēm Jūs sazinājāties, saņēmtāt tās pakalpojumu vai risinājāt kādu jautājumu klātienē (personīgi), zvanot pa tālruni vai izmantojot pastu, internetu? (Attēlotas iestādes, ar kurām pēdējo 3 gadu laikā saskārušies vairāk kā 10% iedzīvotāju)



- Ar Nodarbinātības valsts aģentūru (NVA) retāk ir saskārušies seniori vecumā no 64 līdz 75 gadiem (3%).
- Ar Nacionālais veselības dienestu (NVD) biežāk ir saskārušās sievietes (23%) un respondenti ar augstāko izglītību (14%). Savukārt mazāk saskarsmes bijis vīriešiem (7%) un cilvēkiem ar vidējo izglītību (14%).
- Ar Valsts policiju (VP) pēdējo trīs gadu laikā biežāk ir saskārušies vīrieši (20%) un respondenti ar augstāko izglītību (24%). Savukārt retāk ir saskārušās sievietes (12%) un aptaujātie ar vidējo izglītību (11%).
- Ar Valsts zemes dienestu (VZD) biežāk ir saskārušies respondenti ar augstāko izglītību (19%). Savukārt mazāk saskarsmes bijis respondentiem vecumā no 18 līdz 34 gadiem (0%), aptaujātiem ar vidējo (8%) un pamatzglītību (4%), kā arī citām tautībām piederīgiem respondentiem (6%).

Iestādes, ar kurām saskārušies pēdējo 3 gadu laikā (%) DEMOGRĀFIJA (4)

T2. Lūdzu, atzīmējiet, ar kurām no šīm iestādēm Jūs pēdējo trīs gadu laikā esat saskāries/-usies, t.i., ar kurām iestādēm Jūs sazinājāties, saņēmtāt tās pakalpojumu vai risinājāt kādu jautājumu klātienē (personīgi), zvanot pa tālruni vai izmantojot pastu, internetu? (Attēlotas iestādes, ar kurām pēdējo 3 gadu laikā saskārušies vairāk kā 10% iedzīvotāju)

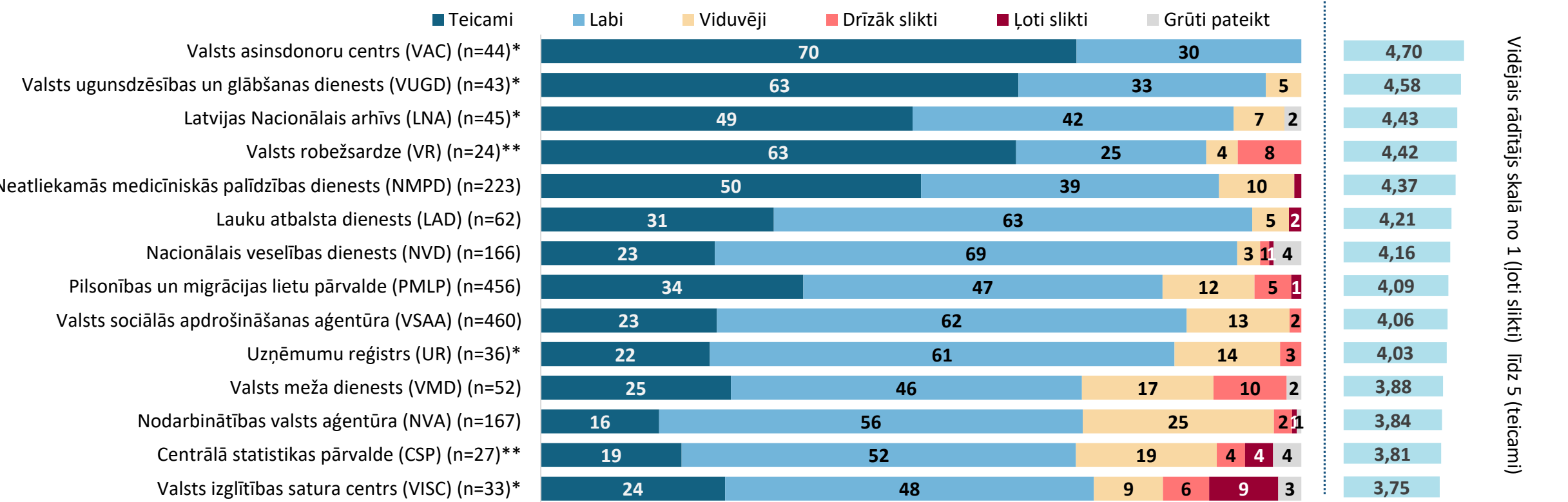
	Nodarbinātības valsts aģentūra (NVA)	Nacionālais veselības dienests (NVD)	Valsts policija (VP)	Valsts zemes dienests (VZD)
Visi respondenti (n=1004)	17	17	15	11
Precējies (n=511)	15	17	14	14
Atraitnis, atraitle (n=98)	8	16	5	13
Precējies, bet dzīvo šķirti ** (n=21)	24	33	33	5
Šķīries (n=119)	20	13	19	8
Neprecējies, bet dzīvo kopā ar partneri (n=133)	23	18	16	9
Neprecējies (nekad nav bijis precējies) (n=119)	20	15	18	7
Nav atbildes ** (n=3)				
Līdz 600 EUR (n=102)	22	15	8	5
601 - 1000 EUR (n=213)	17	14	8	10
1001 - 1400 EUR (n=166)	14	14	13	10
1401 - 2000 EUR (n=188)	17	18	16	9
2001 - un vairāk EUR (n=167)	14	23	25	19
Nav atbildes (n=168)	18	17	17	13
Rīgas (Rīga + Pierīga) (n=459)	12	17	14	12
Vidzeme (n=149)	16	23	8	9
Kurzeme (n=146)	18	7	10	8
Zemgale (n=117)	27	17	21	15
Latgale (n=133)	21	17	24	13
Rīga (n=327)	13	19	19	14
Cita pilsēta (n=386)	17	14	13	9
Lauki (n=291)	20	18	12	11

- Ar Nodarbinātības valsts aģentūru (NVA) biežāk ir saskārušies Zemgales iedzīvotāji (27%). Mazāk saskarsmes bijis Rīgas un Pierīgas iedzīvotājiem (12%).
- Ar Nacionālais veselības dienestu (NVD) mazāk saskarsmes Kurzemes iedzīvotājiem (7%).
- Ar Valsts policiju (VP) pēdējo trīs gadu laikā biežāk ir saskārušies respondenti ar augstiem ģimenes ienākumiem (25%), kā arī iedzīvotāji no Latgales (24%). Retāk ar Valsts policijas pakalpojumiem saskārušies respondenti ar ļoti zemiem un zemiem ģimenes ienākumiem (8%), kā arī Vidzemē dzīvojošie (7%).
- Ar Valsts zemes dienestu (VZD) biežāk ir saskārušies respondenti ar augstiem ģimenes ienākumiem (19%). Mazāk saskarsmes bijis aptaujātajiem ar ļoti zemiem ienākumiem (5%).

4. Valsts iestāžu darba vērtējums kopumā

Valsts iestāžu darba vērtējums kopumā (%) (1)

T4. Lūdzu, pamēģiniet atcerēties savu saskarsmes pieredzi ar visām tām iestādēm, ar kurām Jūs pēdējo trīs gadu laikā esat sazinājies/-usies, saņēmis/-usikādu pakalpojumu vai risinājis/-usikādu jautājumu! Kopumā ņemot, kā Jūs novērtētu savu pieredzi ar zemāk minētajām iestādēm? Vai Jūs teiktu, ka šīs iestādes apkalpo iedzīvotājus un sniedz savus pakalpojumus teicami, labi, viduvēji, drīzāk slikti vai arī ļoti slikti?



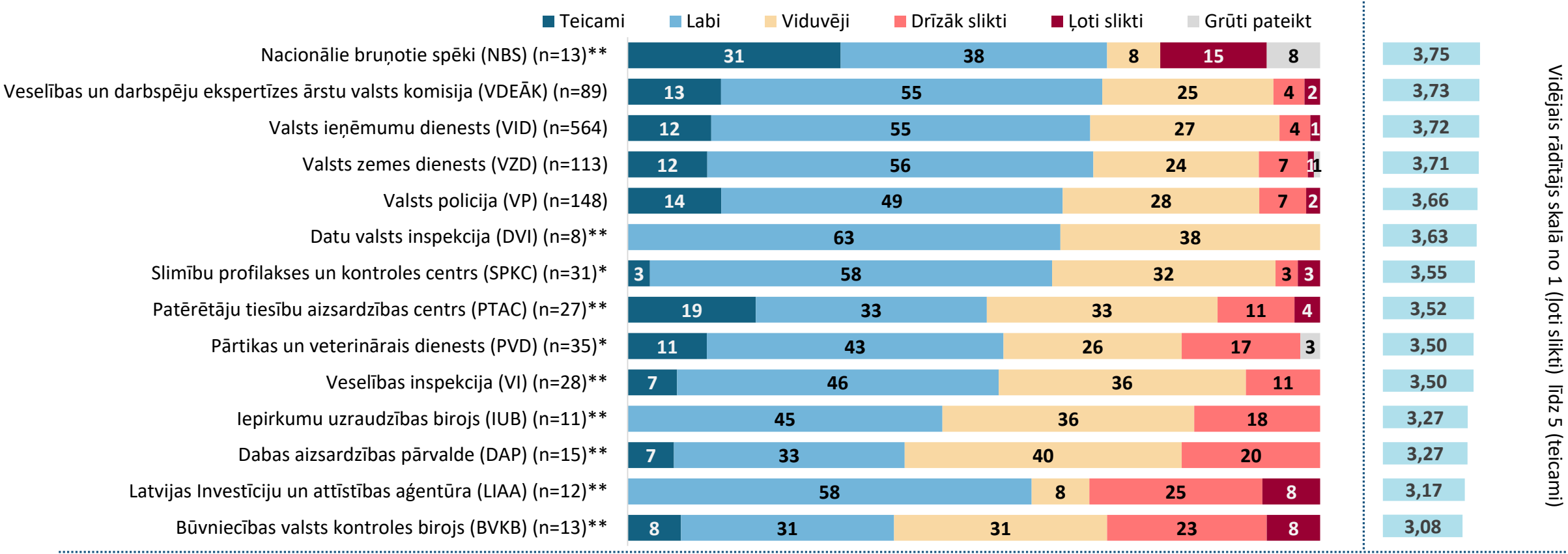
- Šogad liels pozitīvo atbilžu («teicami» un «labi») īpatsvars (virs 90%) ir Valsts asinsdonoru centra vērtējumā (100%, vidējais 4,7 punkti no 5), Valsts ugunsdzēsības un glābšanas dienesta vērtējumā (VUGD) (96%, vidējais 4,58 punkti no 5) un Latvijas Nacionālā arhīva vērtējumā (91%, vidējais 4,43 punkti no 5).
- Vairāk kā 80% pozitīvu iedzīvotāju vērtējumu par savu darbu saņēmušas: Valsts robežsardze (88%, vidējais 4,42 punkti no 5, 8% novērtēja negatīvi), Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienestu (89%, vidējais 4,37 punkti no 5, 1% novērtēja negatīvi), Lauku atbalsta dienests (94%, vidējais 4,21 no 5, 2% novērtēja negatīvi), Nacionālais veselības dienests (92%, vidējais 4,16 no 5, 2% novērtēja negatīvi), Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde (81%, vidējais 4,09 punkti no 5, 6% novērtēja negatīvi), Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra (85%, vidējais 4,06 punkti no 5, 2% novērtēja negatīvi), Uzņēmumu reģistrs (83%, vidējais 4,03 punkti no 5, 3% novērtēja negatīvi).

Uzņēmuma reģistrs

Bāze: visi respondenti, «n» skatīt grafikā

Valsts iestāžu darba vērtējums kopumā (%) (2)

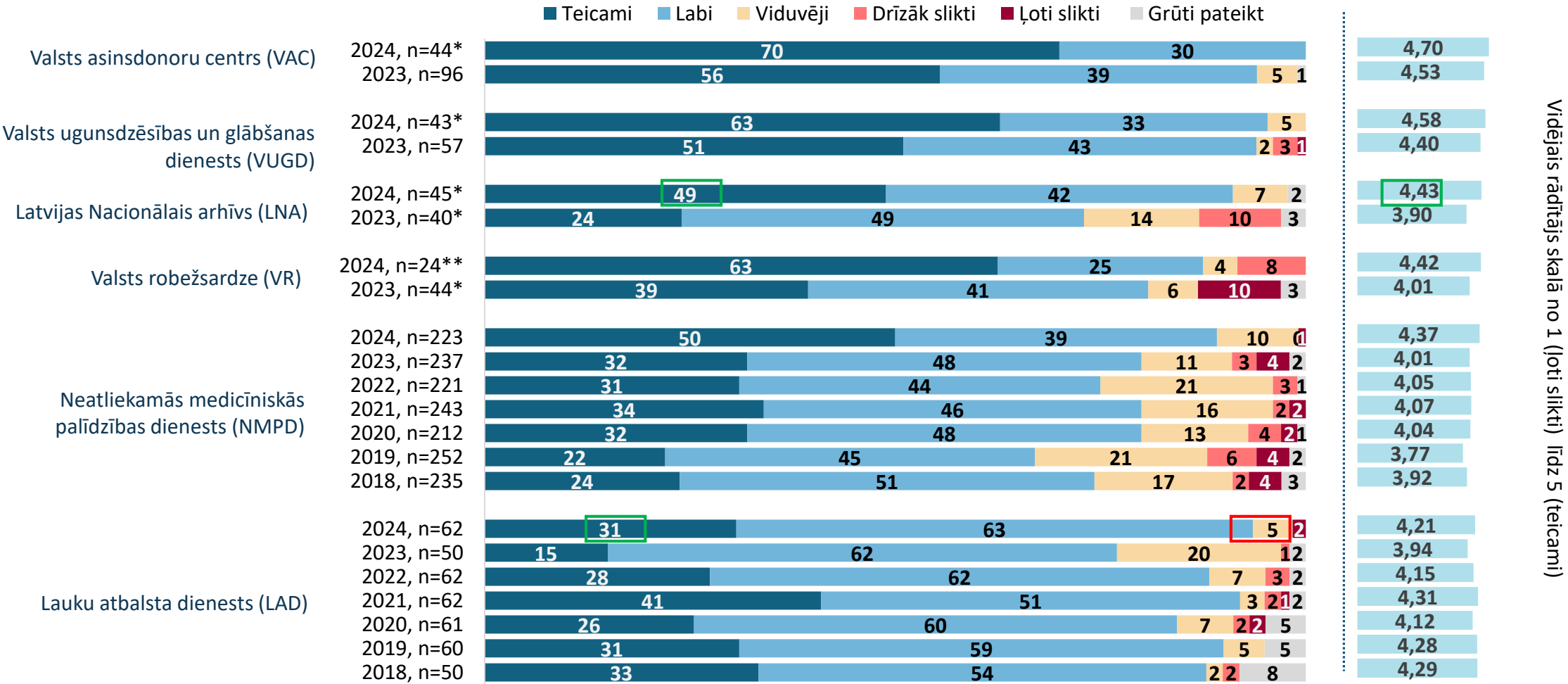
T4. Lūdzu, pamēģiniet atcerēties savu saskarsmes pieredzi ar visām tām iestādēm, ar kurām Jūs pēdējo trīs gadu laikā esat sazinājies/-usies, saņēmis/-usikādu pakalpojumu vai risinājis/-usikādu jautājumu! Kopumā ņemot, kā Jūs novērtētu savu pieredzi ar zemāk minētajām iestādēm? Vai Jūs teiktu, ka šīs iestādes apkalpo iedzīvotājus un sniedz savus pakalpojumus teicami, labi, viduvēji, drīzāk slikti vai arī ļoti slikti?



➤ Lielākais negatīvo atbilžu («ļoti slikti» un «drīzāk slikti») īpatsvars ir Būvniecības valsts kontroles biroja (31%, vidējais 3,08 punkti no 5, 39% novērtēja pozitīvi) un Latvijas Investīciju un attīstības aģentūras vērtējumā (33%, vidējais 3,17 punkti no 5, savukārt 58% novērtēja pozitīvi). Tomēr jāpievērš uzmanība, ka respondentu bāze ir mazāka par 30 respondentiem un šiem datiem ir ilustratīva nozīme.

Valsts iestāžu darba vērtējums kopumā (%) (1) 2018.-2024.

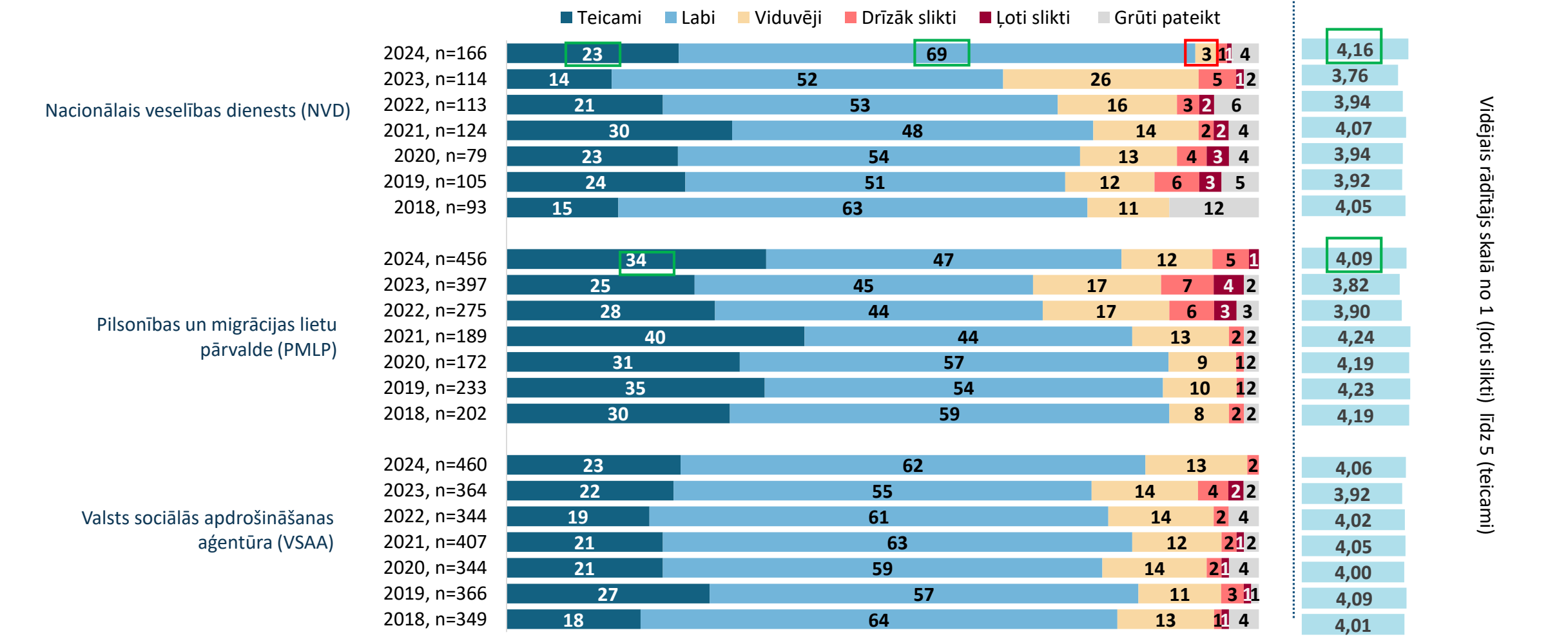
T4. Lūdzu, pamēģiniet atcerēties savu saskarsmes pieredzi ar visām tām iestādēm, ar kurām Jūs pēdējo trīs gadu laikā esat sazinājies/-usies, saņēmis/-usikādu pakalpojumu vai risinājis/-usikādu jautājumu! Kopumā ņemot, kā Jūs novērtētu savu pieredzi ar zemāk minētajām iestādēm? Vai Jūs teiktu, ka šīs iestādes apkalpo iedzīvotājus un sniedz savus pakalpojumus teicami, labi, viduvēji, drīzāk slikti vai arī ļoti slikti?



➤ Salīdzinājumā ar 2023. gadu 2024. gadā pieaudzis to respondentu īpatsvars, kuri saskarsmes pieredzi ar dažādām valsts iestādēm novērtējuši kā «teicamu». Šīs izmaiņas ir īpaši izteiktas tādām iestādēm kā Latvijas Nacionālajā arhīvā (+25%, vidējais 4,43 punkti no 5), Lauku atbalsta dienests (+16%, vidējais 4,21 punkti no 5).

Valsts iestāžu darba vērtējums kopumā (%) (2) 2018.-2024.

T4. Lūdzu, pamēģiniet atcerēties savu saskarsmes pieredzi ar visām tām iestādēm, ar kurām Jūs pēdējo trīs gadu laikā esat sazinājies/-usies, saņēmis/-usikādu pakalpojumu vai risinājis/-usikādu jautājumu! Kopumā ņemot, kā Jūs novērtētu savu pieredzi ar zemāk minētajām iestādēm? Vai Jūs teiktu, ka šīs iestādes apkalpo iedzīvotājus un sniedz savus pakalpojumus teicami, labi, viduvēji, drīzāk slikti vai arī ļoti slikti?

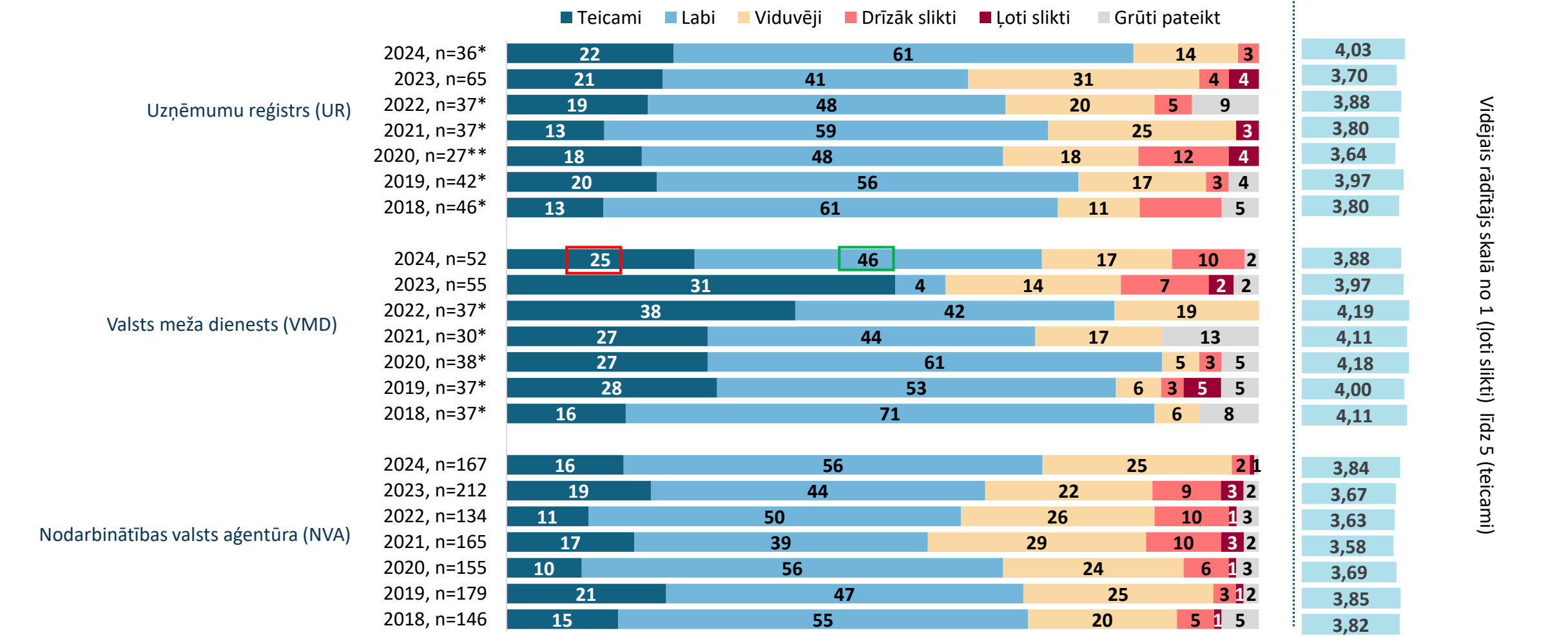


- Salīdzinājumā ar 2023. gadu ievērojami pieaudzis to respondentu skaits, kuri saskarsmi ar Nacionālo veselības dienestu novērtējuši kā «teicamu» (+9%) un kā „labu” (+17%).
- 2024. gadā uzlabojumi vērojami Pilsonības un migrācijas lietu pārvaldes (PMLP) vērtējumā - šogad «teicami» vērtējumu sniegušo respondentu īpatsvars ir palielinājies par 9%, sasniedzot 34%.

Bāze: visi respondenti, «n» skatīt grafikā

Valsts iestāžu darba vērtējums kopumā (%) (3) 2018.-2024.

T4. Lūdzu, pamēģiniet atcerēties savu saskarsmes pieredzi ar visām tām iestādēm, ar kurām Jūs pēdējo trīs gadu laikā esat sazinājies/-usies, saņēmis/-usikādu pakalpojumu vai risinājis/-usikādu jautājumu! Kopumā ņemot, kā Jūs novērtētu savu pieredzi ar zemāk minētajām iestādēm? Vai Jūs teiktu, ka šīs iestādes apkalpo iedzīvotājus un sniedz savus pakalpojumus teicami, labi, viduvēji, drīzāk slikti vai arī ļoti slikti?

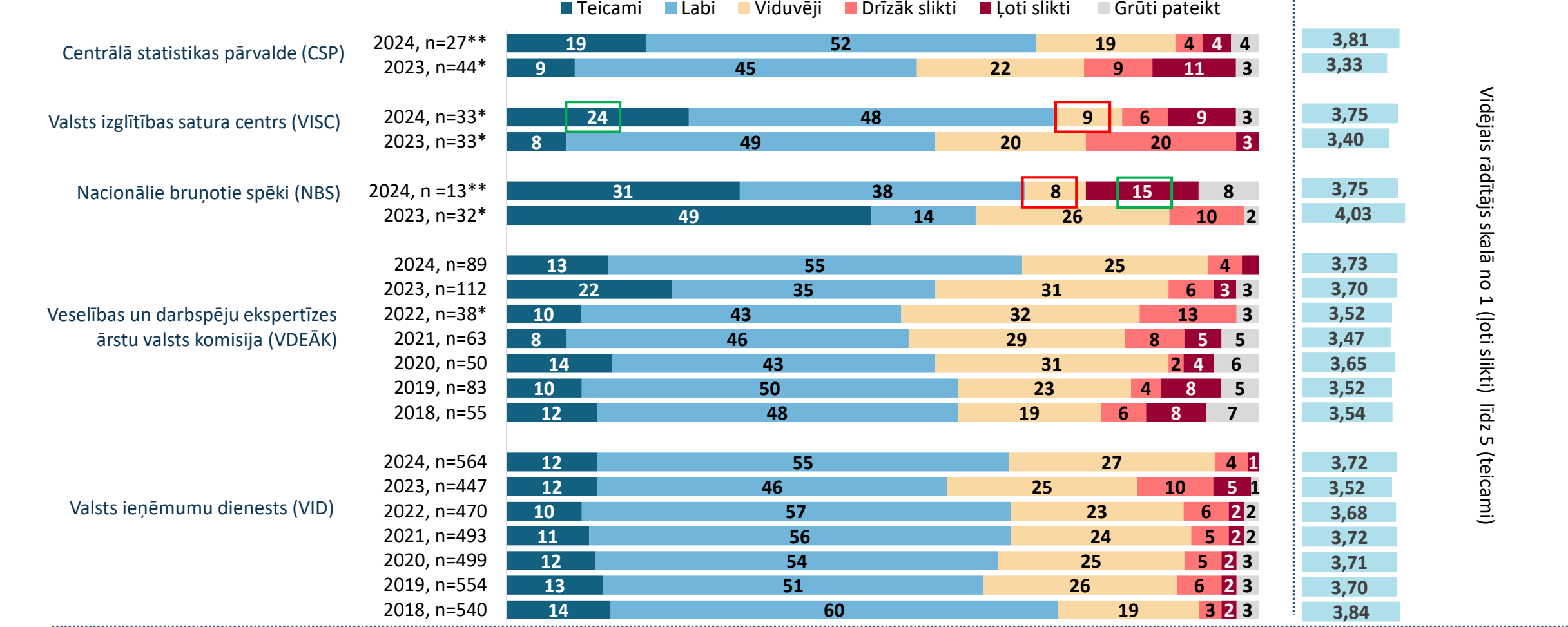


Vidējais rādītājs skalā no 1 (ļoti slikti) līdz 5 (teicami)

➤ Salīdzinājumā ar 2023. gadu ievērojami pieaudzis to respondentu skaits, kuri savu saskarsmi ar Valsts meža dienestu novērtējuši kā «labu» (+42%, sasniedzot 46%), savukārt ievērojami samazinājies to respondentu skaits, kuri savu saskarsmi ar Valsts meža dienestu novērtējuši kā «teicamu» (-6%, samazinoties uz 25%).

Valsts iestāžu darba vērtējums kopumā (%) (4) 2018.-2024.

T4. Lūdzu, pamēģiniet atcerēties savu saskarsmes pieredzi ar visām tām iestādēm, ar kurām Jūs pēdējo trīs gadu laikā esat sazinājies/-usies, saņēmis/-usikādu pakalpojumu vai risinājis/-usikādu jautājumu! Kopumā ņemot, kā Jūs novērtētu savu pieredzi ar zemāk minētajām iestādēm? Vai Jūs teiktu, ka šīs iestādes apkalpo iedzīvotājus un sniedz savus pakalpojumus teicami, labi, viduvēji, drīzāk slikti vai arī ļoti slikti?

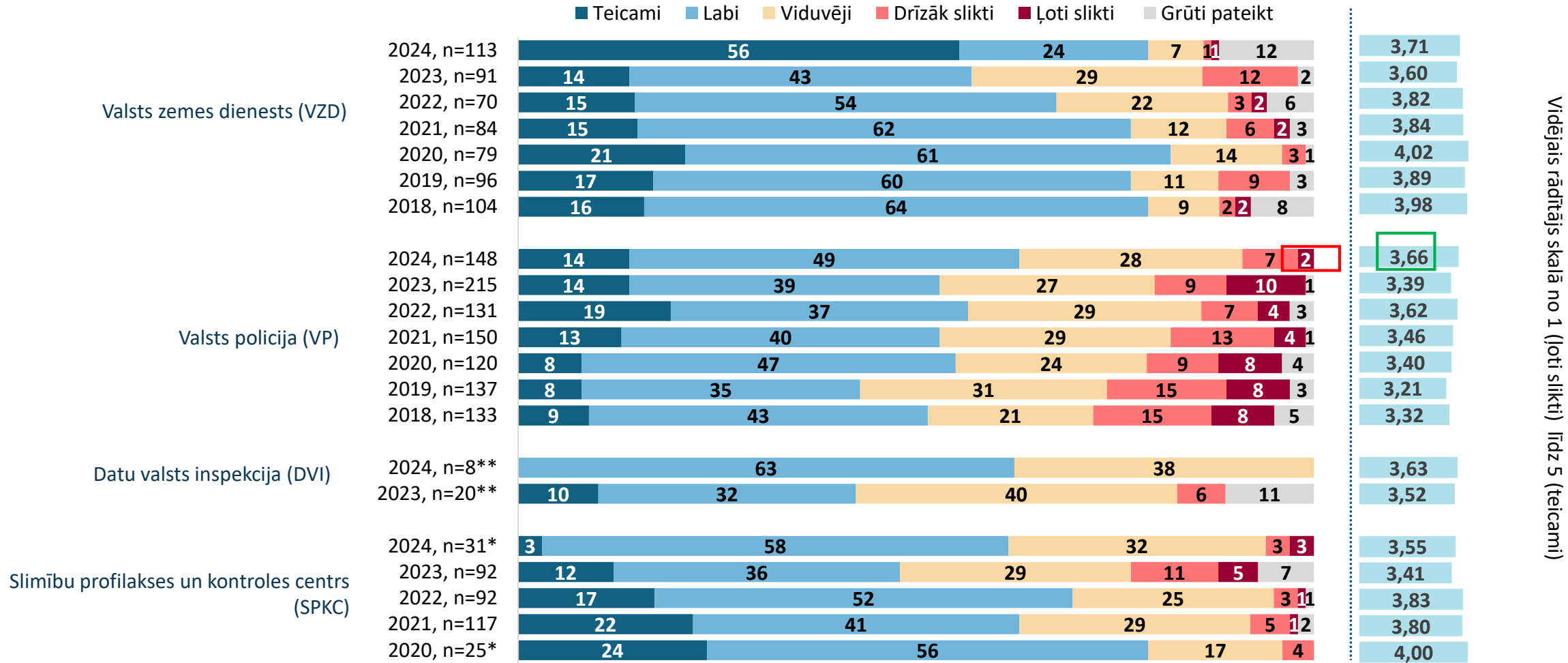


Vidējais rādītājs skalā no 1 (ļoti slikti) līdz 5 (teicami)

- Salīdzinājumā ar 2023. gadu ievērojami pieaudzis to respondentu īpatsvars, kuri saskarsmi ar Valsts izglītības satura centru novērtē kā «teicamu» (+16%).
- Nacionālo bruņoto spēku vērtējums 2024. gadā ir pasliktinājies, ievērojami palielinājies to respondentu skaits, kas novērtē saskarsmi kā «ļoti slikti» (+15%).

Valsts iestāžu darba vērtējums kopumā (%) (5) 2018.-2024.

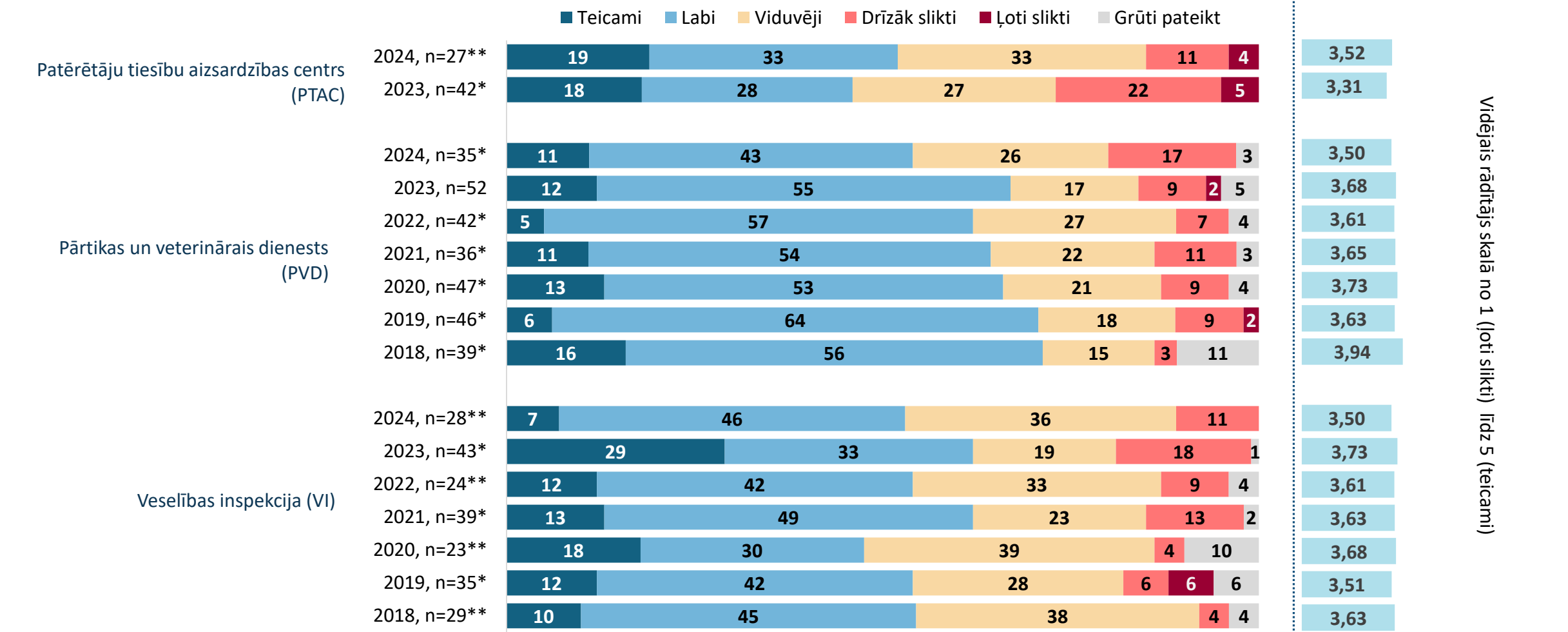
T4. Lūdzu, pamēģiniet atcerēties savu saskarsmes pieredzi ar visām tām iestādēm, ar kurām Jūs pēdējo trīs gadu laikā esat sazinājies/-usies, saņēmis/-usikādu pakalpojumu vai risinājis/-usikādu jautājumu! Kopumā ņemot, kā Jūs novērtētu savu pieredzi ar zemāk minētajām iestādēm? Vai Jūs teiktu, ka šīs iestādes apkalpo iedzīvotājus un sniedz savus pakalpojumus teicami, labi, viduvēji, drīzāk slikti vai arī ļoti slikti?



➤ Valsts policijas darbības vērtējumā 2024. gadā vērojami uzlabojumi, šogad «ļoti slikti» vērtējumu sniegušo respondentu īpatsvars ir samazinājies (-8%, samazinoties uz 2%).

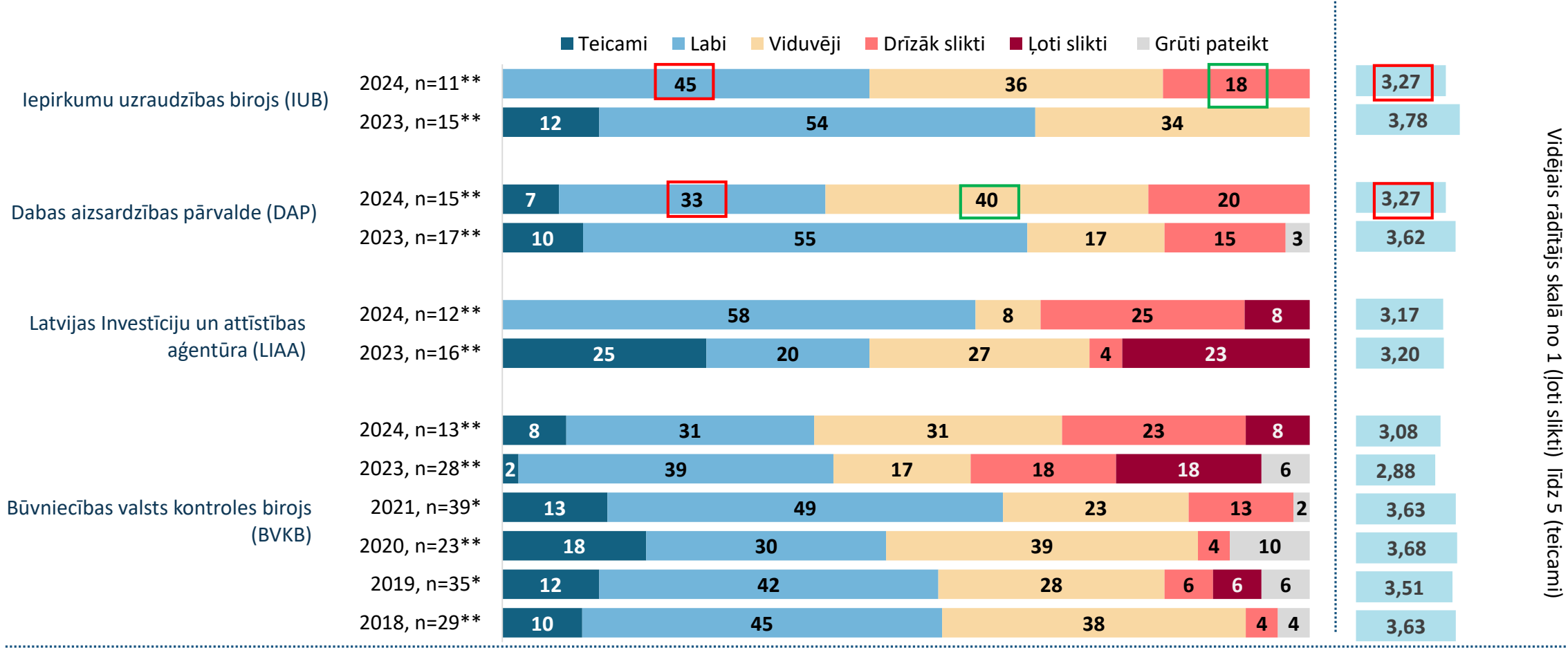
Valsts iestāžu darba vērtējums kopumā (%) (6) 2018.-2024.

T4. Lūdzu, pamēģiniet atcerēties savu saskarsmes pieredzi ar visām tām iestādēm, ar kurām Jūs pēdējo trīs gadu laikā esat sazinājies/-usies, saņēmis/-usikādu pakalpojumu vai risinājis/-usikādu jautājumu! Kopumā ņemot, kā Jūs novērtētu savu pieredzi ar zemāk minētajām iestādēm? Vai Jūs teiktu, ka šīs iestādes apkalpo iedzīvotājus un sniedz savus pakalpojumus teicami, labi, viduvēji, drīzāk slikti vai arī ļoti slikti?



Valsts iestāžu darba vērtējums kopumā (%) (7) 2018.-2024.

T4. Lūdzu, pamēģiniet atcerēties savu saskarsmes pieredzi ar visām tām iestādēm, ar kurām Jūs pēdējo trīs gadu laikā esat sazinājies/-usies, saņēmis/-usikādu pakalpojumu vai risinājis/-usikādu jautājumu! Kopumā ņemot, kā Jūs novērtētu savu pieredzi ar zemāk minētajām iestādēm? Vai Jūs teiktu, ka šīs iestādes apkalpo iedzīvotājus un sniedz savus pakalpojumus teicami, labi, viduvēji, drīzāk slikti vai arī ļoti slikti?



- 2024. gadā, salīdzinājumā ar 2023. gadu saskarsmi ar Iepirkumu uzraudzības biroju novērtē sliktāk, jo ievērojami samazinājies to respondentu īpatsvars, kas novērtēja «labi» (-9%), un palielinājies to respondentu īpatsvars, kas novērtēja «drīzāk slikti» (+18%).
- Saskarsmi ar Dabas aizsardzības pārvaldi respondenti šogad novērtē sliktāk kā 2023.gadā: samazinājies to respondentu īpatsvars, kas savu pieredzi novērtē kā «labu» (- 22%). Tomēr jāpievērš uzmanība, ka respondentu bāze ir mazāka par 30 respondentiem un šiem datiem ir ilustratīva nozīme.

Bāze: visi respondenti, «n» skatīt grafikā

Valsts iestāžu darba vērtējums kopumā DEMOGRĀFISKAS ATŠĶIRĪBAS

T4. Lūdzu, pamēģiniet atcerēties savu saskarsmes pieredzi ar visām tām iestādēm, ar kurām Jūs pēdējo trīs gadu laikā esat sazinājies/-usies, saņēmis/-usikādu pakalpojumu vai risinājis/-usikādu jautājumu! Kopumā ņemot, kā Jūs novērtētu savu pieredzi ar zemāk minētajām iestādēm? Vai Jūs teiktu, ka šīs iestādes apkalpo iedzīvotājus un sniedz savus pakalpojumus teicami, labi, viduvēji, drīzāk slikti vai arī ļoti slikti?***

Apkopojot datus par demogrāfiskajām atšķirībām iedzīvotāju saskarsmē ar valsts iestādēm, var izdarīt šādus secinājumus:

- Saskarsmes pieredzi ar **Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienestu (NMPD)** pozitīvi vērtē vairākums Vidzemes iedzīvotāju (vidējais vērtējums 5 punktu skalā 4,63).
- Saskarsmi ar **Nacionālais veselības dienestu (NVD)** vairākums citas tautības iedzīvotāju novērtē pozitīvi (vidējais vērtējums 4,52).
- Saskarsmi ar **Pilsonības un migrācijas lietu pārvaldi (PMLP)** pozitīvi novērtē Vidzemē (vidējais 4,53) un laukos dzīvojošie (vidējais 4,43). Savukārt negatīvāk **PMLP** vērtē Rīgā dzīvojošie (vidējais 3,71).
- Saskarsmi ar **Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūru (VSAA)** pozitīvi novērtējuši aptaujātie ar pamatizglītību (vidējais 4,41) un citas tautības iedzīvotāji (vidējais 4,23). Negatīvāki vērtējumi saņemti no vecuma grupas 35–44 gadi (vidējais 3,88) un Rīgā dzīvojošajiem (vidējais 3,92).
- **Uzņēmumu reģistrs (UR)** augstāko vērtējumu saņēmis Vidzemē dzīvojošo vidū (vidējais 4,67).
- **Valsts meža dienestu (VMD)** pozitīvi novērtē Vidzemes iedzīvotāji (vidējais 4,63), bet negatīvi – iedzīvotāji ar augstiem ienākumiem (virs 2001 EUR), kur vidējais vērtējums ir 2,89.
- Pieredzi ar **Nodarbinātības valsts aģentūru (NVA)** pozitīvi novērtē vairākums Vidzemes iedzīvotāju (vidējais 4,25). Savukārt negatīvi novērtē vairākums aptaujāto ar augstiem ģimenes ienākumiem (virs 2001eur) (vidējais 3,43).
- Saskarsme ar **Valsts ieņēmumu dienestu (VID)** pozitīvi novērtē vairākums Latgalē (vidējais 4,03) un pilsētās (vidējais 3,84) dzīvojošie. Savukārt negatīvi šo iestādi novērtē iedzīvotāji no Rīgas (vidējais 3,56).
- Pieredzi ar **Valsts zemes dienestu (VZD)** pozitīvi novērtē vairākums Vidzemes iedzīvotāju (vidējais 4,14). Savukārt negatīvi novērtē vairākums aptaujāto 25 - 34 gadu vecumā (vidējais 3,27).
- **Ar Patērētāju tiesību aizsardzības centru (PTAC)** pozitīva pieredze bijusi respondentu grupā vecumā no 35 līdz 44 gadiem (vidējais 4,43), savukārt jaunieši vecumā no 18 līdz 24 gadiem snieguši zemu novērtējumu (vidējais 1,50).
- Pieredzi ar **Dabas aizsardzības pārvaldi (DAP)**** pozitīvi novērtē vairākums respondentu no Kurzemes (vidējais 4,33).

** Bāze ar skaitu mazāku par 30 respondentiem ir ļoti maza, datiem ir ilustratīva nozīme

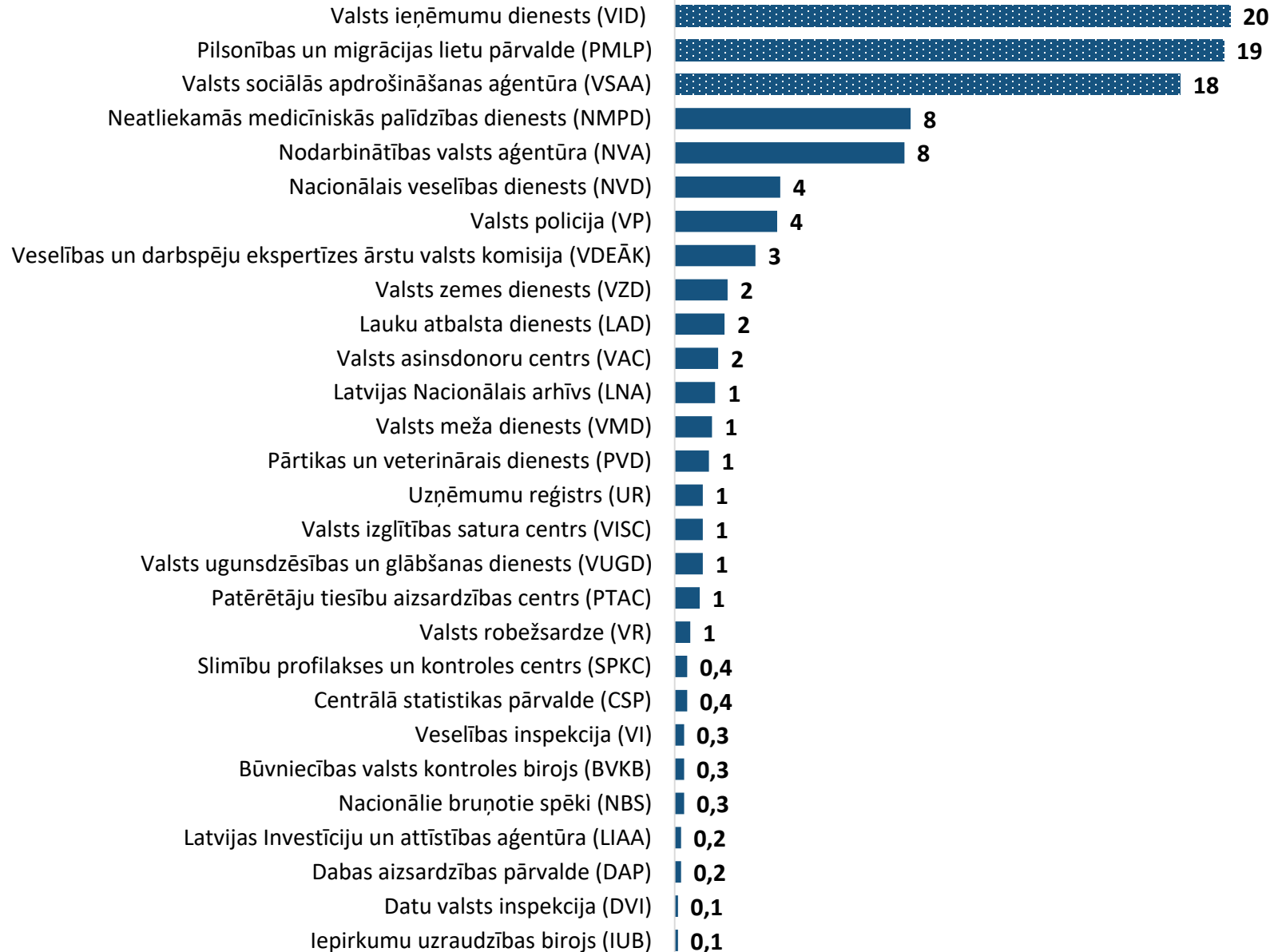
***Vidējais rādītājs skalā no 1 (ļoti slikti) līdz 5 (teicami)

5. Pēdējās saskarsmes ar valsts iestādi raksturojums

5.1. Iestāde, ar kuru bija pēdējā saskarsme

Iestāde, ar kuru saskārās kā ar pēdējo (%)

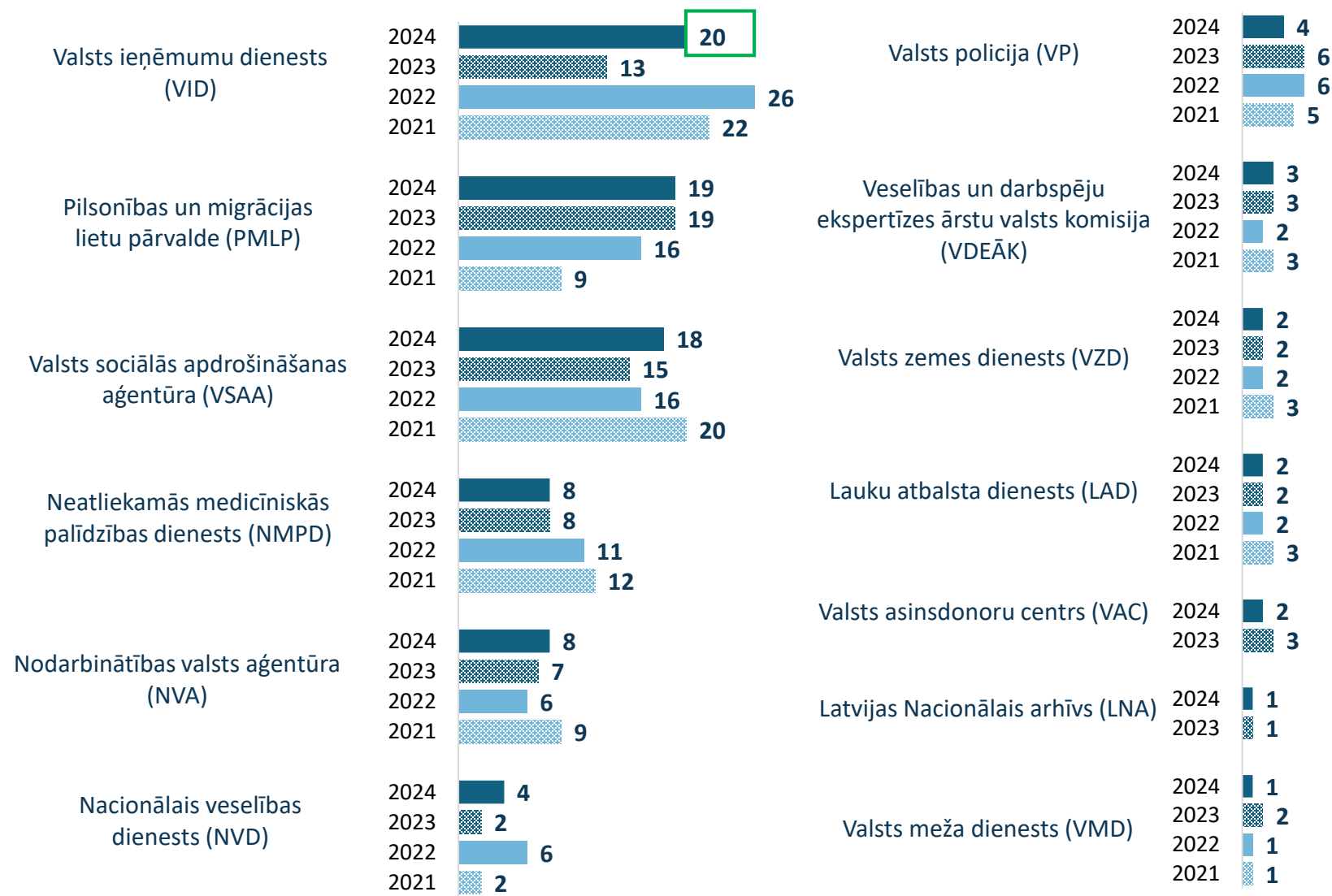
T3. Lūdzu, norādiet, ar kuru no šeit uzskaitītajām iestādēm Jūs saskārtāties (sazināties, saņēmt pakalpojumu vai risināt tajā kādu jautājumu) kā ar pēdējo!



- 20% Latvijas iedzīvotāju kā pēdējo iestādi, ar kuru ir bijusi saskarsme, ir nosaukuši Valsts ieņēmumu dienestu (VID), kam seko Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde (PMLP) (18%) un Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra (VSAA) (16%).
- 2023. gadā biežāk minētās iestādes bija:
 - ✓ Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde (PMLP) (19%)
 - ✓ Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra (VSAA) (15%)
 - ✓ Valsts ieņēmumu dienests (VID) (13%)

Iestāde, ar kuru saskārās kā ar pēdējo (%) 2021.-2024. (1)

T3. Lūdzu, norādiet, ar kuru no šeit uzskaitītajām iestādēm Jūs saskārāties (sazināties, saņēmt pakalpojumu vai risinājt tajā kādu jautājumu) kā ar pēdējo!

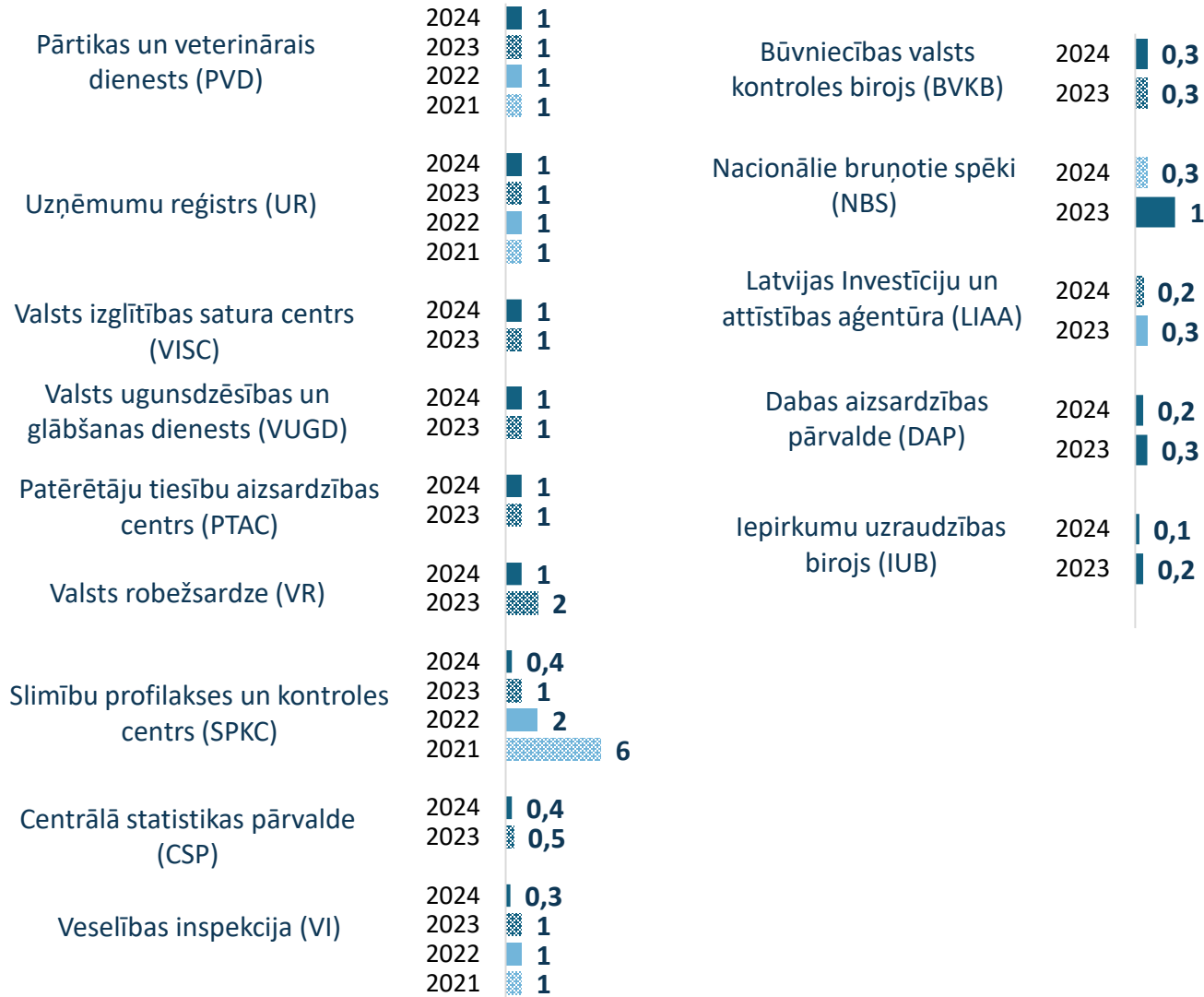


➤ Salīdzinājumā ar 2023. gada datiem šogad palielinājies atbilžu īpatsvars, kas norāda ka pēdējā sazināšanās ar valsts iestādi bija saziņa ar VID (+7%, sasniedzot 20%).

Bāzes:
2024, n=908 2023, n=828
2022, n=738, 2021, n=811

Iestāde, ar kuru saskārās kā ar pēdējo (%) 2021.-2024. (3)

T3. Lūdzu, norādiet, ar kuru no šeit uzskaitītajām iestādēm Jūs saskārāties (sazinājāties, saņēmt pakalpojumu vai risinājt tajā kādu jautājumu) kā ar pēdējo!



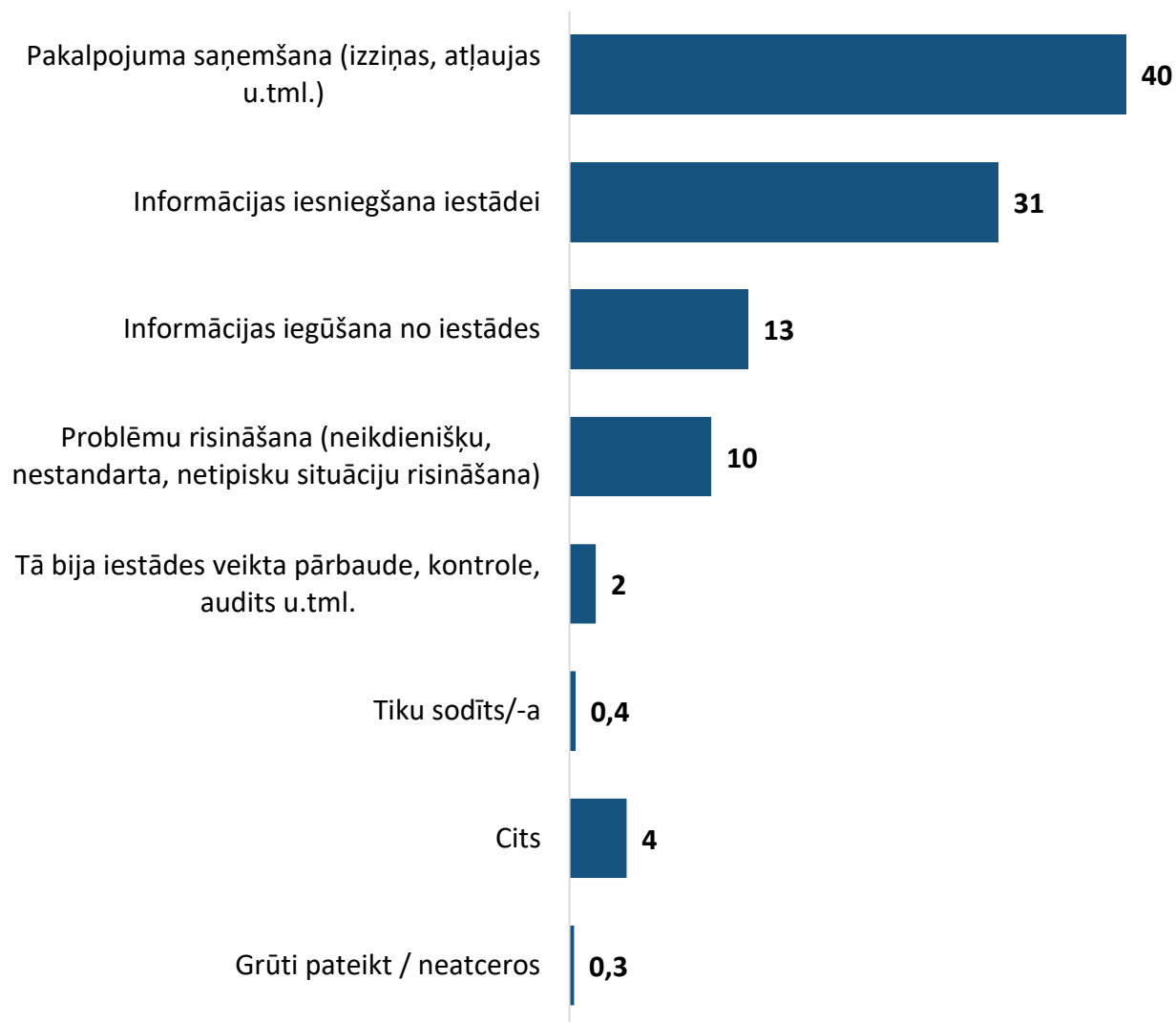
➤ 2023. gadā datos nebija minēta Datu valsts inspekcija (DVI).

Bāzes:
2024, n=908 2023, n=828 2022, n=738 2021, n=811

5.2. Pēdējās saskarsmes galvenā būtība

Pēdējās saskarsmes galvenā būtība (%)

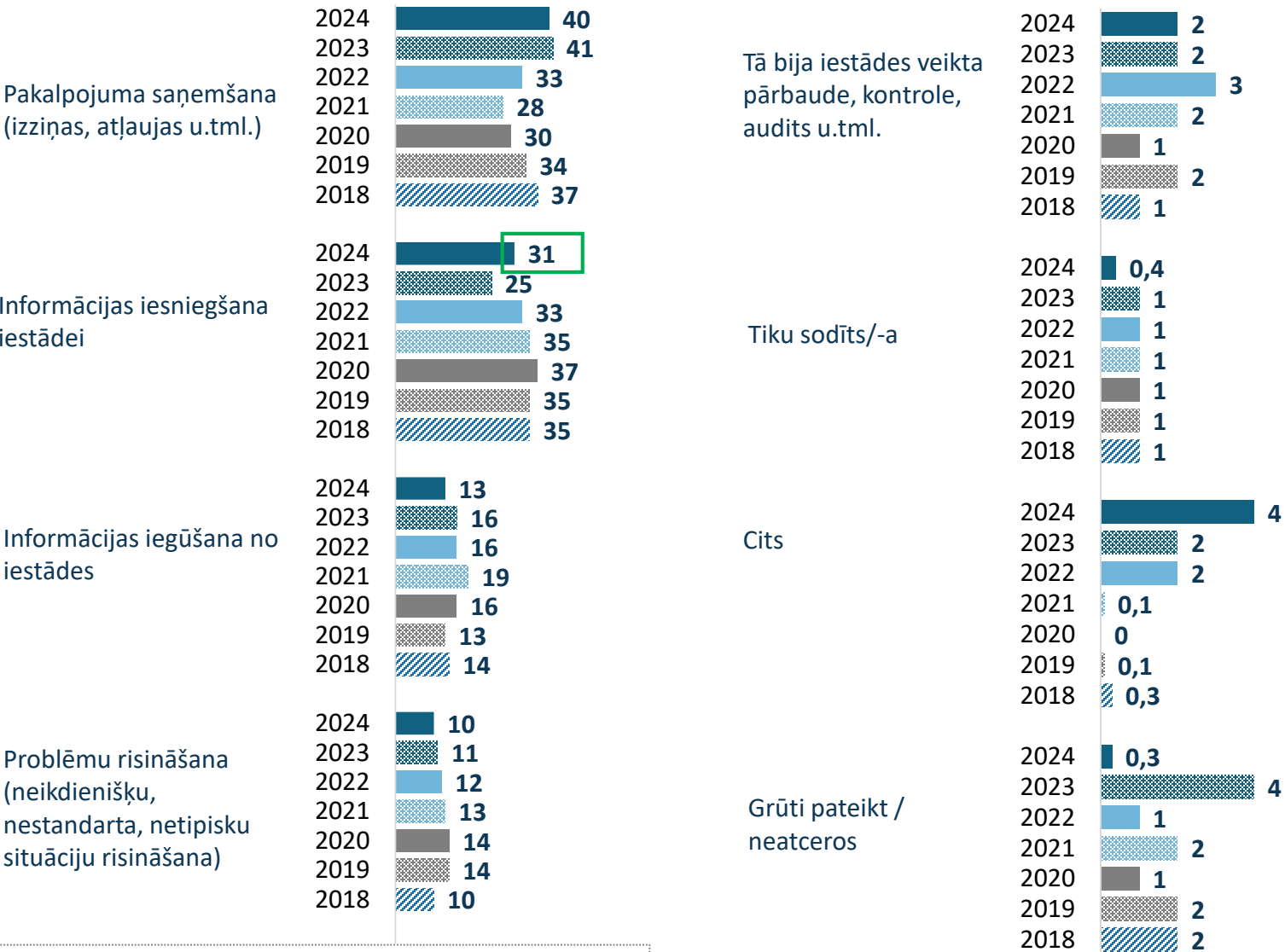
T5. Runājot par pēdējo reizi, kad Jūs saskārāties ar šo iestādi, lūdzu, atzīmējiet, kāda bija saskarsmes galvenā būtība?



- Pēdējās saskarsmes iemesls vairākumam respondentu (40%) bija vēlme saņemt pakalpojumu (izziņas, atļaujas u.tml.).
- Trešdaļa respondentu jeb 31% apgalvo, ka saskarsmes iemesls bija informācijas iesniegšana iestādei, bet 13% bija nepieciešamība saņemt informāciju no iestādes
- Desmitā daļa jeb 10% respondentu šogad ir sazinājušies ar iestādi, lai risinātu kādu problēmu (neikdienišķu, nestandarta, netipisku situāciju risināšana).
- 4% respondentu pieminēja citas situācijas saziņai ar valsts iestādi, piemēram:
 - Pases, ID kartes maiņa/ saņemšana
 - Asins analīžu nodošana
 - Veselības pārbaude/slimības gadījums
 - Pieteikšanās darbā, apmācības u.c.

Pēdējās saskarsmes galvenā būtība (%) 2018.-2024.

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

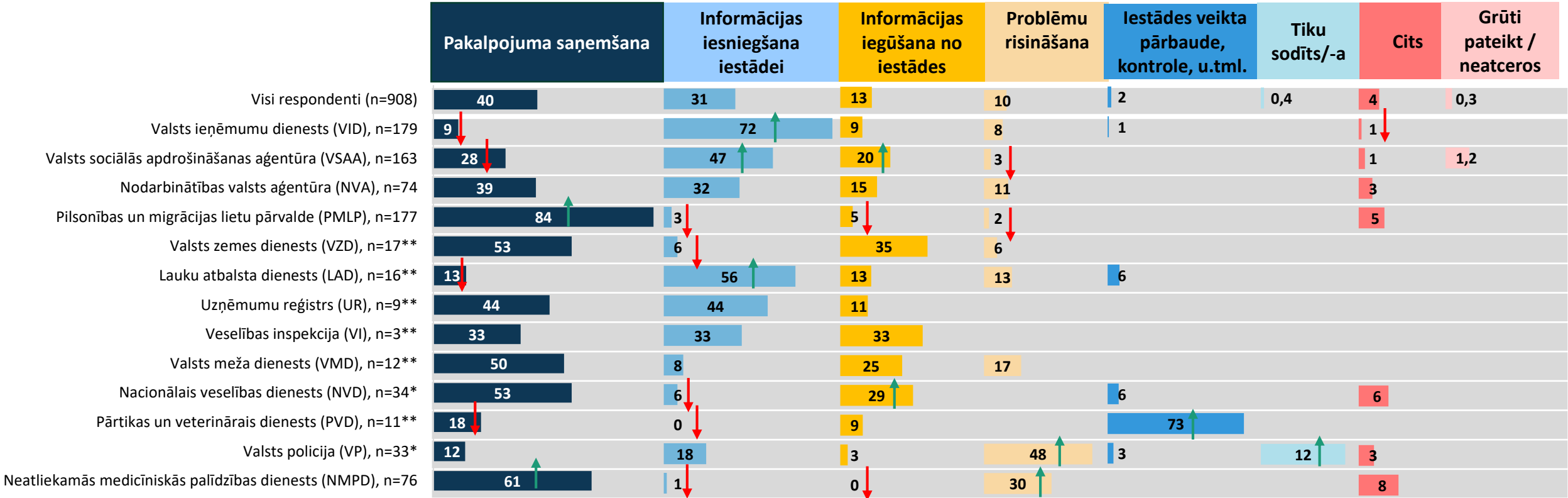


➤ Salīdzinājumā ar 2023. gada datiem šogad, respondenti ir ievērojami biežāk vērsušies valsts iestādē, lai iesniegtu informāciju.

Bāzes:
2024, n=908 2023, n=828 2022, n=738 2021, n=811
2020, n=769 2019, n=800 2018, n=761

Pēdējās saskarsmes galvenā būtība (%) IESTĀŽU DALĪJUMĀ (1)

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

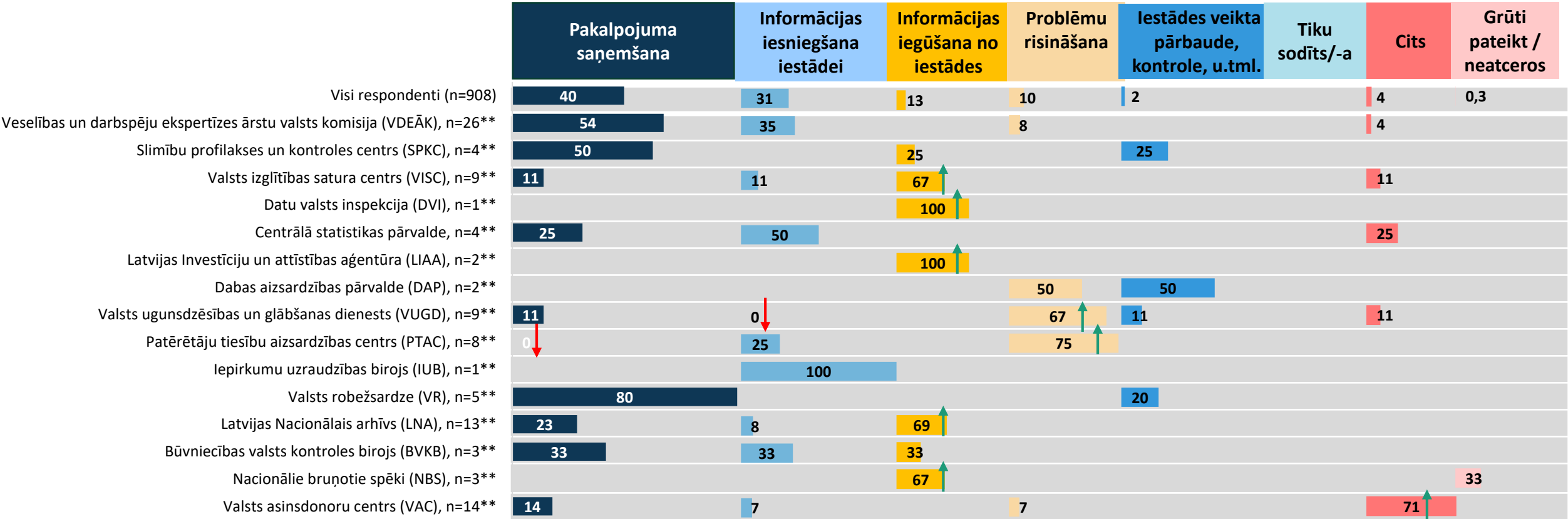


- Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde (84%) un Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienests (61%) ir iestādes, kurās ievērojami biežāk iedzīvotāji vērsušies, lai saņemtu pakalpojumu (salīdzinot ar izlasi kopumā).
- Valsts ieņēmumu dienestā (72%), Lauku atbalsta dienestā (56%)** un Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūrā (47%) respondenti biežāk kā izlasē kopumā vērsās, lai iesniegtu informāciju.
- Lai iegūtu informāciju, respondenti biežāk vērsušies pie Nacionālais veselības dienesta (29%) un Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūras (47%).
- Valsts iestādes, kur iedzīvotāji vairāk ir risinājuši radušās problēmas ir Valsts policija (48%) un Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienests (30%).
- Savukārt sodu no Valsts policijas ir saņēmuši 12% iestāžu apmeklētāji.

**Respondentu skaits mazāk par 30 respondentiem, datiem ir tikai ilustratīva nozīme.

Pēdējās saskarsmes galvenā būtība (%) IESTĀŽU DALĪJUMĀ (2)

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



- Valsts izglītības satura centrā, Datu valsts inspekcijā, Latvijas Investīciju un attīstības aģentūrā, Latvijas Nacionālajā arhīvā un Nacionālajos bruņotajos spēkos aptaujātie (vairāk kā izlasē kopumā) ir vērsušies, lai iesniegtu informāciju.**
- Savukārt pie Patērētāju tiesību aizsardzības centra un Valsts ugunsdzēsības un glābšanas dienesta respondenti biežāk vērsās, lai risinātu problēmas.**

**Respondentu skaits mazāk par 30 respondentiem, datiem ir tikai ilustratīva nozīme.

Pēdējās saskarsmes galvenā būtība (%) 2018.-2024. (1)

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

	Pakalpojuma saņemšana	Informācijas iesniegšana iestādei	Informācijas iegūšana no iestādes	Problēmu risināšana	Iestādes veikta pārbaude, kontrole, u.tml.	Tiku sodīts/-a	Cits	Grūti pateikt / neatceros
Valsts ieņēmumu dienests (VID)								
2024, n=179	9	72	9	8	1		1	
2023, n=116	18	53	19	4	2	2	1	3
2022, n=193	9	68	14	6	2		1	1
2021, n=183	11	67	14	6	1			2
2020, n=218	16	65	10	7	2			
2019, n=249	15	64	12	7		1		2
2018, n=272	25	59	10	2	1		1	3
Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra (VSAA)								
2024, n=163	28	47	20	3			1	1,2
2023, n=123	37	35	20	8				1
2022, n=119	38	35	24	2				1
2021, n=159	27	40	28	2	2			1
2020, n=162	26	43	26	5				1
2019, n=128	33	36	24	5				2
2018, n=123	32	47	17	3				1
Nodarbinātības valsts aģentūra (NVA)								
2024, n=74	39	32	15	11			3	
2023, n=66	28	33	32	1	4			3
2022, n=44*	18	37	39	3				
2021, n=70	18	51	27	4				
2020, n=68	31	30	31	6	2			1
2019, n=67	27	38	26	6	1			2
2018, n=57	23	29	47	2				

- Salīdzinot ar 2023. gada rezultātiem, šogad aptaujātie biežāk Valsts ieņēmumu dienestā (VID) vērsās ar nepieciešamību iesniegt informāciju, savukārt retāk — lai saņemtu pakalpojumu vai iegūtu informāciju.
- Šogad respondenti biežāk iesniedza informāciju Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūrā (VSAA) un retāk saņēma no tās pakalpojumus (salīdzinot ar 2023. gadu).
- Nodarbinātības valsts aģentūrā (NVA) respondenti šogad biežāk saņēma pakalpojumus un risināja problēmas, bet retāk ieguva informāciju no šīs iestādes salīdzinājumā ar 2023. gadu.

Pēdējās saskarsmes galvenā būtība (%) 2018.-2024. (2)

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

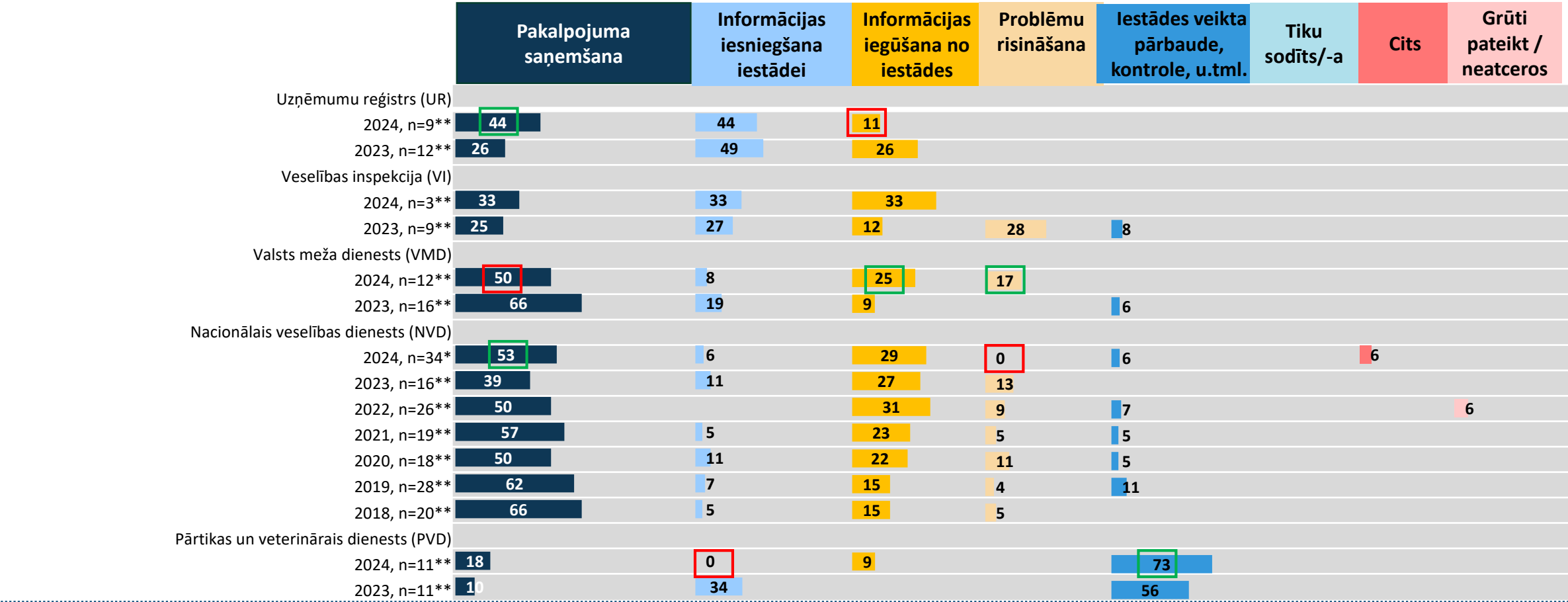
	Pakalpojuma saņemšana	Informācijas iesniegšana iestādei	Informācijas iegūšana no iestādes	Problēmu risināšana	Iestādes veikta pārbaude, kontrole, u.tml.	Tiku sodīts/-a	Cits	Grūti pateikt / neatceros
Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde (PMLP)								
2024, n=177	84	3	5	2			5	
2023, n=166	81	7	9	2				2
2022, n=123	88	3	7	2				
2021, n=69	81	9	7					3
2020, n=68	79	13	7					
2019, n=95	74	12	9	3				2
2018, n=77	86	3	9	2				
Valsts zemes dienests (VZD)								
2024, n=17**	53	6	35	6				
2023, n=18**	24	26	22	25	3			
2022, n=15**	39	33	20	8				
2021, n=25**	32	29	23	8				8
2020, n=17**	37	23	35	6				
2019, n=19**	51	16	22	5				6
2018, n=22**	46	18	32	4				
Lauku atbalsta dienests (LAD)								
2024, n=16**	13	56	13	13	6			
2023, n=11**		46	30	24				
2022, n=18**	29	55	10	10				6
2021, n=28**	15	39	35	35	7			
2020, n=22**	10	63	18	18	4			
2019, n=13**	7	63	23	23				
2018, n=20**	15	69	16	16				

- Salīdzinot ar 2023. gada rezultātiem, šogad aptaujātie biežāk vērsās Valsts zemes dienestā (VZD), lai saņemtu pakalpojumu vai iegūtu informāciju, savukārt retāk iesniedza informāciju vai risināja kādu problēmu.**
- Lauka atbalsta dienestā (LAD) respondenti šogad biežāk saņēma pakalpojumus un iesniedza informāciju, bet retāk ieguva informāciju un risināja problēmas salīdzinājumā ar 2023. gadu.**

**Respondentu skaits mazāk par 30 respondentiem, datiem ir tikai ilustratīva nozīme.

Pēdējās saskarsmes galvenā būtība (%) 2018.-2024. (3)

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



- Salīdzinot ar 2023. gada rezultātiem, šogad respondenti biežāk vērsās Uzņēmumu reģistrā (UR) ar nepieciešamību saņemt pakalpojumus, savukārt retāk — lai iegūtu informāciju.**
- Šogad respondenti biežāk ieguva informāciju un risināja problēmas Valsts meža dienestā (VMD), bet retāk tur saņēma pakalpojumus nekā 2023. gadā.**
- Nacionālajā veselības dienestā (NVD) aptaujātie šogad biežāk saņēma pakalpojumus, bet retāk vērsās tur, lai risinātu problēmas salīdzinājumā ar 2023. gadu.
- Pārtikas un veterinārajā dienestā (PVD) respondenti šogad biežāk saskārās ar situācijām, kad tika veikta pārbaude, kontrole vai audits, bet retāk paši sniedza informāciju šajā iestādē, salīdzinot ar 2023. gadu.**

**Respondentu skaits mazāk par 30 respondentiem, datiem ir tikai ilustratīva nozīme.

Pēdējās saskarsmes galvenā būtība (%) 2018.-2024. (4)

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

	Pakalpojuma saņemšana	Informācijas iesniegšana iestādei	Informācijas iegūšana no iestādes	Problēmu risināšana	Iestādes veikta pārbaude, kontrole, u.tml.	Tiku sodīts/-a	Cits	Grūti pateikt / neatceros
Valsts policija (VP)								
2024, n=33*	12	18	3	48	3	12	3	
2023, n=53	16	24	7	37	4	5	2	3
2022, n=45*	10	13	6	38	13	18	2	
2021, n=40*	7	15		55	11	13		
2020, n=40*	5	15	2	65		8		5
2019, n=43*	4	25	3	42	15	8	3	
2018, n=36*	25	8	3	50	8	6		
Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienests (NMPD)								
2024, n=76	61	1		30			8	0
2023, n=65	36	4	3	42	1			13
2022, n=84	21		7	59			11	2
2021, n=97	45	3		51				1
2020, n=81	41		5	52				2
2019, n=96	46	3	1	50				
2018, n=79	47	1	6	41		1		4
Veselības un darbspēju ekspertīzes ārstu valsts komisija (VDEAK)								
2024, n=26**	54	35		8			4	
2023, n=31*	49	39	4	3				5
2022, n=12**	67	25			9			
2021, n=25**	31	44	17	8				
2020, n=15**	53	41						6
2019, n=19**	58	31	6					5
2018, n=21**	54	18	4	18				6

➤ Salīdzinot ar 2023. gada rezultātiem, šogad respondenti biežāk vērsās Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienestā (NMPD) ar nepieciešamību saņemt pakalpojumus, savukārt retāk — risināt problēmas.

Pēdējās saskarsmes galvenā būtība (%) 2018.-2024. (5)

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

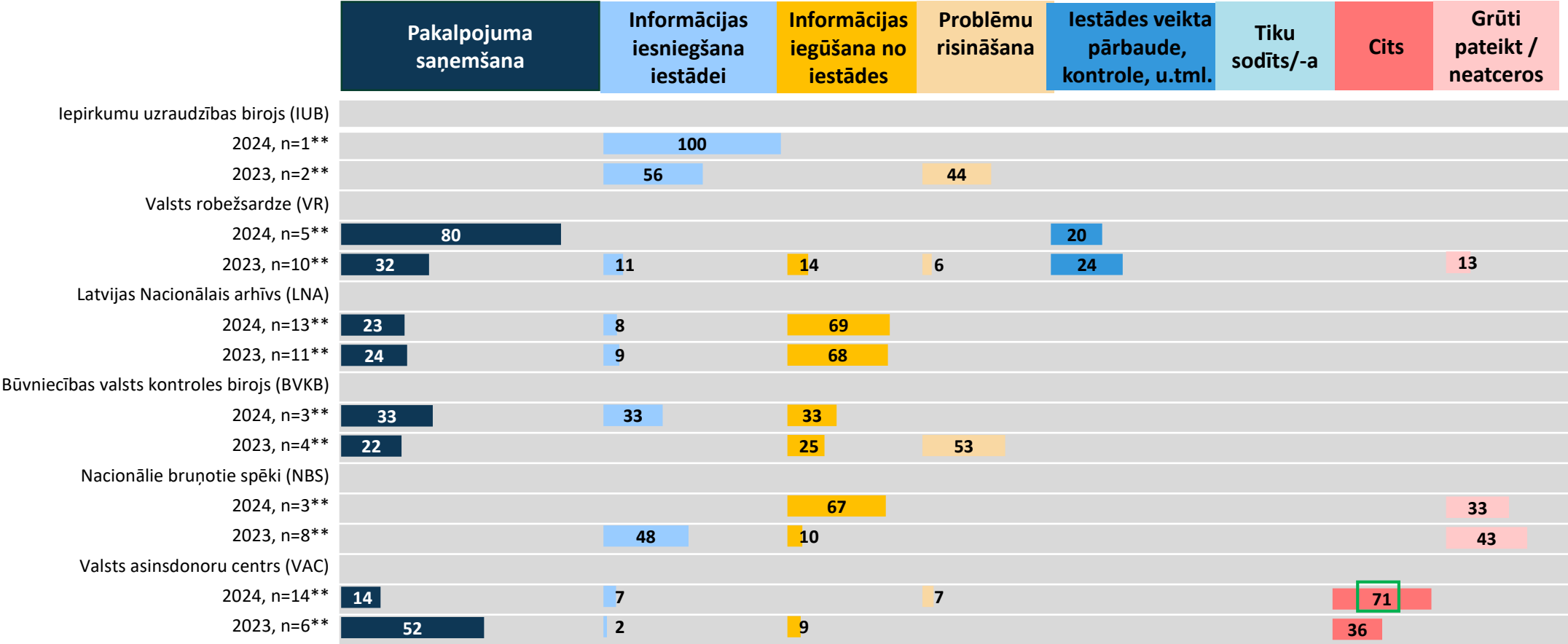
	Pakalpojuma saņemšana	Informācijas iesniegšana iestādei	Informācijas iegūšana no iestādes	Problēmu risināšana	Iestādes veikta pārbaude, kontrole, u.tml.	Tiku sodīts/-a	Cits	Grūti pateikt / neatceros
Slimību profilakses un kontroles centrs (SPKC)								
2024, n=4**	50		25		25			
2023, n=10**	46	6	48					
2022, n=26**	26	13	45	5	11			
2021, n=51	23	14	51	8	2			2
2020, n=13**	29	8	39	17	7			
Valsts izglītības satura centrs (VISC)								
2024, n=9**	11	11	67				11	
2023, n=6**	55		48					
Centrālā statistikas pārvalde (CSP)								
2024, n=4**	25	50	0				25	
2023, n=5**		34	66					
Latvijas Investīciju un attīstības aģentūra (LIAA)								
2024, n=2**			100					
2023, n=3**	69	31						
Dabas aizsardzības pārvalde (DAP)								
2024, n=2**				50	50			
2023, n=3**	82			18				
Valsts ugunsdzēsības un glābšanas dienests (VUGD)								
2024, n=9**	11			67	11		11	
2023, n=13**	20	23	21	19	10			8
Patērētāju tiesību aizsardzības centrs (PTAC)								
2024, n=8**		25		75				
2023, n=6**			32	49				19

- Salīdzinot ar 2023. gada rezultātiem, šogad respondenti biežāk vērsās Valsts izglītības satura centrā (VISC), lai iegūtu informāciju, retāk - lai saņemtu pakalpojumus.**
- Latvijas Investīciju un attīstības aģentūrā (LIAA) aptaujātie šogad biežāk vērsās ar nepieciešamību iegūt informāciju.**
- Salīdzinot ar 2023. gadu, Valsts ugunsdzēsības un glābšanas dienestā (VUGD) un Patērētāju tiesību aizsardzības centrā (PTAC) 2024. gadā iedzīvotāji vairāk nekā pērn vērsās, lai risinātu problēmas.**

**Respondentu skaits mazāk par 30 respondentiem, datiem ir tikai ilustratīva nozīme.

Pēdējās saskarsmes galvenā būtība (%) 2018.-2024. (6)

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



Pēdējās saskarsmes galvenā būtība (%) DEMOGRĀFIJA (1)

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

	Pakalpojuma saņemšana	Informācijas iesniegšana iestādei	Informācijas iegūšana no iestādes	Problēmu risināšana	Iestādes veikta pārbaude, kontrole, u.tml.	Tiku sodīts/-a	Cits	Grūti pateikt / neatceros
Visi respondenti (n=908)	40	31	13	10	2	0,4	4	0,3
Vīrietis (n=346)	42	27	13	11	1	1	4	1
Sieviete (n=562)	39	33	12	10	2		4	0,2
18 - 24 gadi (n=65)	51	17	14	8	3	2	5	2
25 - 34 gadi (n=119)	37	36	11	13	1	2	0	
35 - 44 gadi (n=179)	41	29	12	11	4		3	1
45 - 54 gadi (n=187)	36	36	14	10	1		4	
55 - 63 gadi (n=157)	35	33	15	10	3	0,6	4	
64 - 75 gadi (n=201)	44	26	11	9	1		7	0,5
Pamatizglītība vai zemāka (n=69)	35	23	14	16	3		7	1
Vidējā izglītība (n=517)	44	30	11	10	2	0,2	2	0,4
Augstākā izglītība (n=319)	34	33	16	8	2	0,9	7	
NA** (n=3)	67	33						
Latviešu (n=734)	39	30	13	11	2	0,4	4	0,4
Cita (n=173)	42	33	13	6	2	0,6	4	
NA ** (n=1)	100							

- Valsts iestāžu pakalpojumus kopumā 2024. gadā biežāk saņēma respondenti ar vidējo izglītību (44%), savukārt ievērojami mazāk pakalpojumu saņēma tie, kuriem ir augstākā izglītība (34%).
- Cilvēki vecuma grupā no 18 līdz 24 gadiem retāk nekā kopējā izlasē bija iesnieguši informāciju valsts iestādēs (17%).

Pēdējās saskarsmes galvenā būtība (%) DEMOGRĀFIJA (2)

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

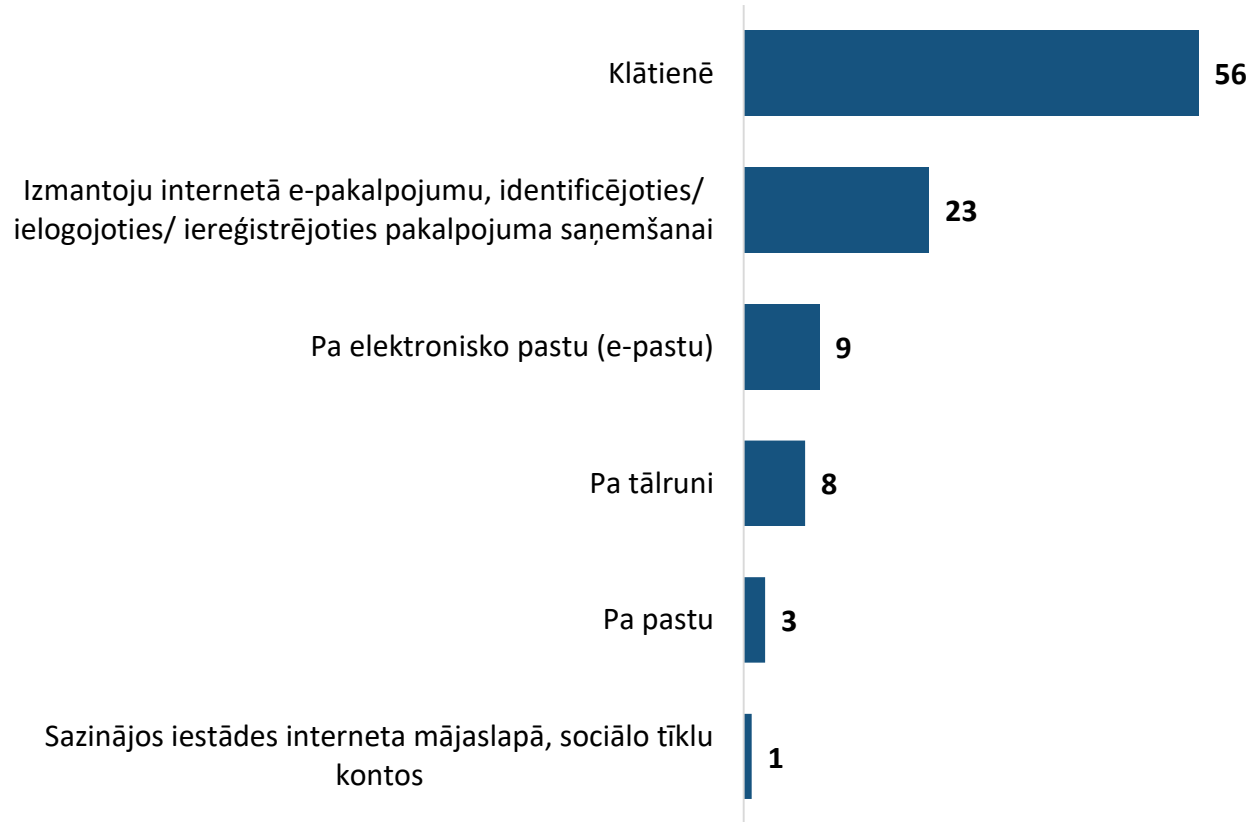
	Pakalpojuma saņemšana	Informācijas iesniegšana iestādei	Informācijas iegūšana no iestādes	Problēmu risināšana	Iestādes veikta pārbaude, kontrole, u.tml.	Tiku sodīts/-a	Cits	Grūti pateikt / neatceros
Visi respondenti (n=908)	40	31	13	10	2	0,4	4,0	0,3
Precējies (n=470)	40	32	12	10	2		3	0,2
Atraitnis, atraitne (n=82)	50	17	6	15	1		10	1
Precējies, bet dzīvo šķirti ** (n=19)	42	26	16	11	5			
Šķīries (n=110)	31	41	14	11	1	1	2	
Neprecējies, bet dzīvo kopā ar partneri (civillaulība) (n=125)	36	34	16	9	1		4	1
Neprecējies (nekad nav bijis precējies) (n=100)	43	22	15	8	3	3	6	
NA ** (n=2)	100							
Līdz 600 EUR (n=83)	43	28	13	8			7	
601 - 1000 EUR (n=184)	40	31	13	11	1		4	1
1001 - 1400 EUR (n=154)	44	39	6	7	1		3	
1401 - 2000 EUR (n=172)	41	35	9	10	2	1	2	
2001 - un vairāk EUR (n=164)	30	24	22	14	3	1	6	
NA (n=151)	43	26	15	9	3	1	3	1
Rīgas (Rīga + Pierīga) (n=421)	36	35	13	8	1	1	6	
Vidzeme (n=143)	41	33	10	13	1		1	
Kurzeme (n=115)	56							2
Zemgale (n=116)	38	28	14	15	3	1	3	
Latgale (n=113)	39	22	15	12	6		5	1
Rīga (n=303)	36	34	14	8	1	1	6	
Cita pilsēta (n=345)	39	33	14	7	2		3	1
Lauki (n=260)	45	23	9	17	3	0,4	3	

- Biežāk valsts iestāžu pakalpojumus saņēma aptaujātie no Kurzemes reģiona (56%).
- Informāciju valsts iestādēs visbiežāk bija iesnieguši respondenti, kuri ir šķīrušies (41%), un tie, kuru ģimenes ienākumi ir vidēji (1001–1400 EUR) (39%).
- Savukārt retāk informāciju bija iesnieguši respondenti, kas dzīvo laukos.
- Respondentiem ar augstiem ģimenes ienākumiem (virs 2000 EUR) biežāk nekā izlasei kopumā bija nepieciešams iegūt informāciju no valsts iestādēm (22%).
- Problēmu risināšanai valsts iestādēs biežāk vērsās aptaujātie, kuri dzīvo laukos.

5.3. Pēdējās saskarsmes veids

Pēdējās saskarsmes veids (%)

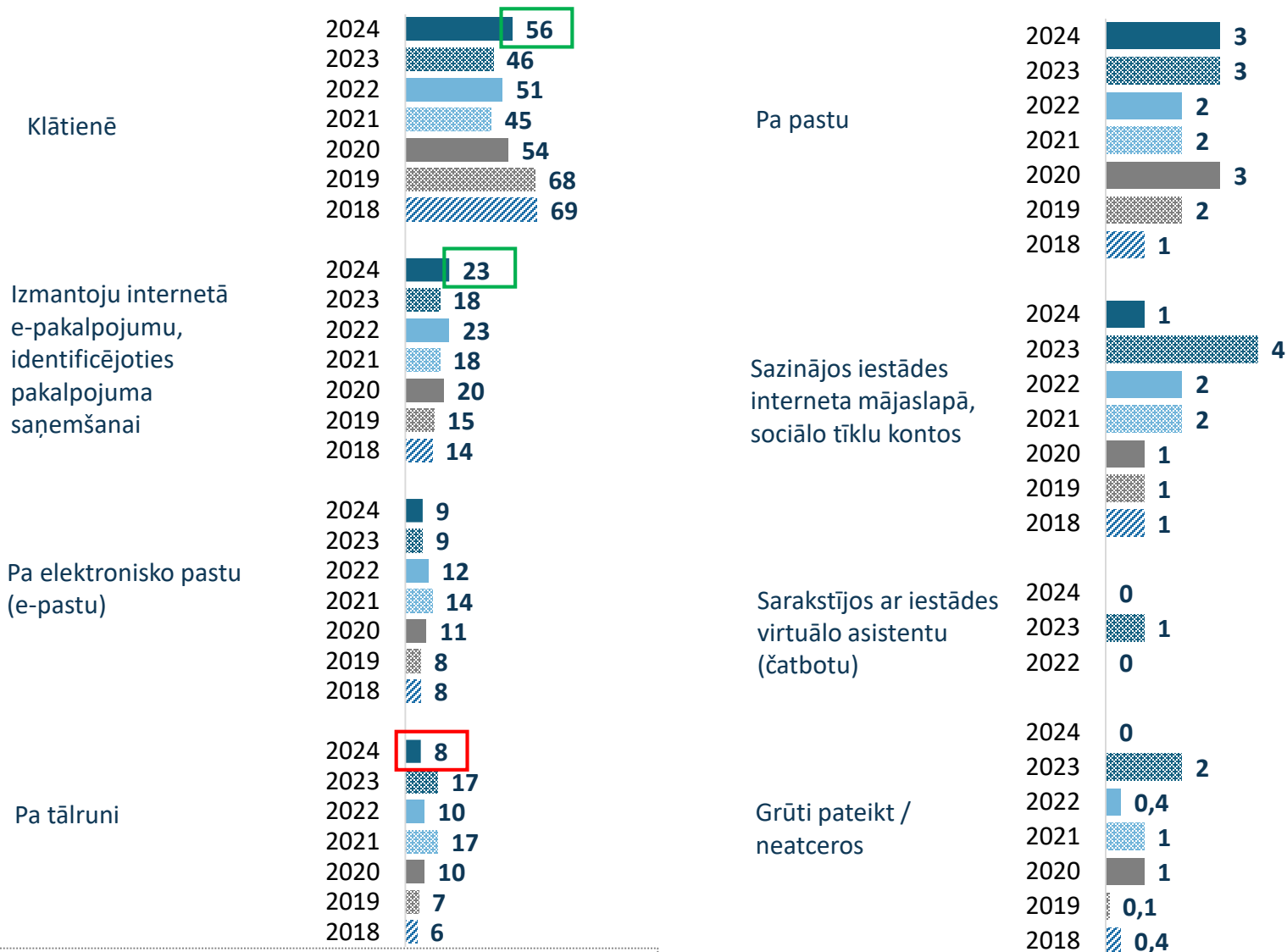
T6. Kādā veidā Jūs galvenokārt saskārāties ar šo iestādi pēdējā saskarsmes reizē?



- Visbiežāk aptaujātie iedzīvotāji kā pēdējo saskarsmes veidu norādījuši klātienes tikšanos (46%), kam seko interneta e-pakalpojumi (ar lietotāja autorizāciju/ identifikāciju) (23%).

Pēdējās saskarsmes veids (%) 2018.-2024.

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



- Salīdzinājumā ar 2023. gada datiem šogad respondenti ievērojami biežāk ir sazinājušies ar valsts iestādi, apmeklējot to klātienē (+10%), kā arī izmantojot e-pakalpojumus internetā, identificējoties pakalpojuma saņemšanai (+5%).
- Savukārt saziņa pa telefonu šogad ir notikusi retāk (-9%), salīdzinot ar 2023. gada rezultātiem.

Bāzes:
2024, n=908 2023, n=828 2022, n=738 2021, n=811
2020, n=769 2019, n=800 2018, n=761

Pēdējās saskarsmes veids (%) IESTĀŽU DALĪJUMĀ (1)

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

	Klātienē	Izmantoju internetā e-pakalpojumu, identificējoties pakalpojuma saņemšanai	Pa elektronisko pastu (e-pastu)	Pa tālruni	Pa pastu	Sazinājos iestādes interneta mājaslapā, sociālo tīklu kontos
Visi respondenti (n=908)	56	23	9	8	3	1
Valsts ieņēmumu dienests (VID), n=179	44	33	11	9	2	1
Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra (VSAA), n=163	54	24	9	9	3	1
Nodarbinātības valsts aģentūra (NVA), n=74	69	16	7	7	1	
Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde (PMLP), n=177	65	20	7	6	2	1
Valsts zemes dienests (VZD), n=17**	44	25	18	10	4	
Lauku atbalsta dienests (LAD), n=16**	37	29	19	11	2	2
Uzņēmumu reģistrs (UR), n=9**	42	22	19	8	3	6
Veselības inspekcija (VI), n=3**	39	29	14	11	4	4
Valsts meža dienests (VMD), n=12**	50	21	21	8		
Nacionālais veselības dienests (NVD), n=34*	46	22	14	9	7	3
Pārtikas un veterinārais dienests (PVD), n=11**	43	14	14	20	3	6
Valsts policija (VP), n=33*	57	16	11	13	3	1
Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienests (NMPD), n=76	67	14	6	9	2	2

- Visaugstākais klātienē apmeklējumu īpatsvars ir Nodarbinātības valsts aģentūrai (69%), Pilsonības un migrācijas lietu pārvaldei (65%), Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienestam (67%). Savukārt klātienē ievērojami retāk iedzīvotāji ir sazinājušies ar Valsts ieņēmumu dienestu (44%), Valsts zemes dienestu (44%)*, Lauku atbalsta dienestu (37%)* un Nacionālo veselības dienestu (46%).
- Valsts ieņēmumu dienests (33%) un Lauku atbalsta dienests (29%)* ir biežāk nosauktās iestādes, kur iedzīvotāji izmantojuši e-pakalpojumus internetā (identificējoties). Savukārt izmantojuši e-pakalpojumus internetā (identificējoties) retāk saziņai ar Nodarbinātības valsts aģentūru (16%), Valsts zemes dienestu (25%)*, Valsts policiju (16%) un Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienestu (14%).
- Ar elektroniskā pasta starpniecību vairāk kā izlasē kopumā respondentu ir sazinājušies ar Valsts zemes dienestu (18%)*, Lauku atbalsta dienestu (19%)* un Valsts meža dienestu (21%)*.

**Respondentu skaits mazāk par 30 respondentiem, datiem ir tikai ilustratīva nozīme.

Pēdējās saskarsmes veids (%) IESTĀŽU DALĪJUMĀ (2)

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

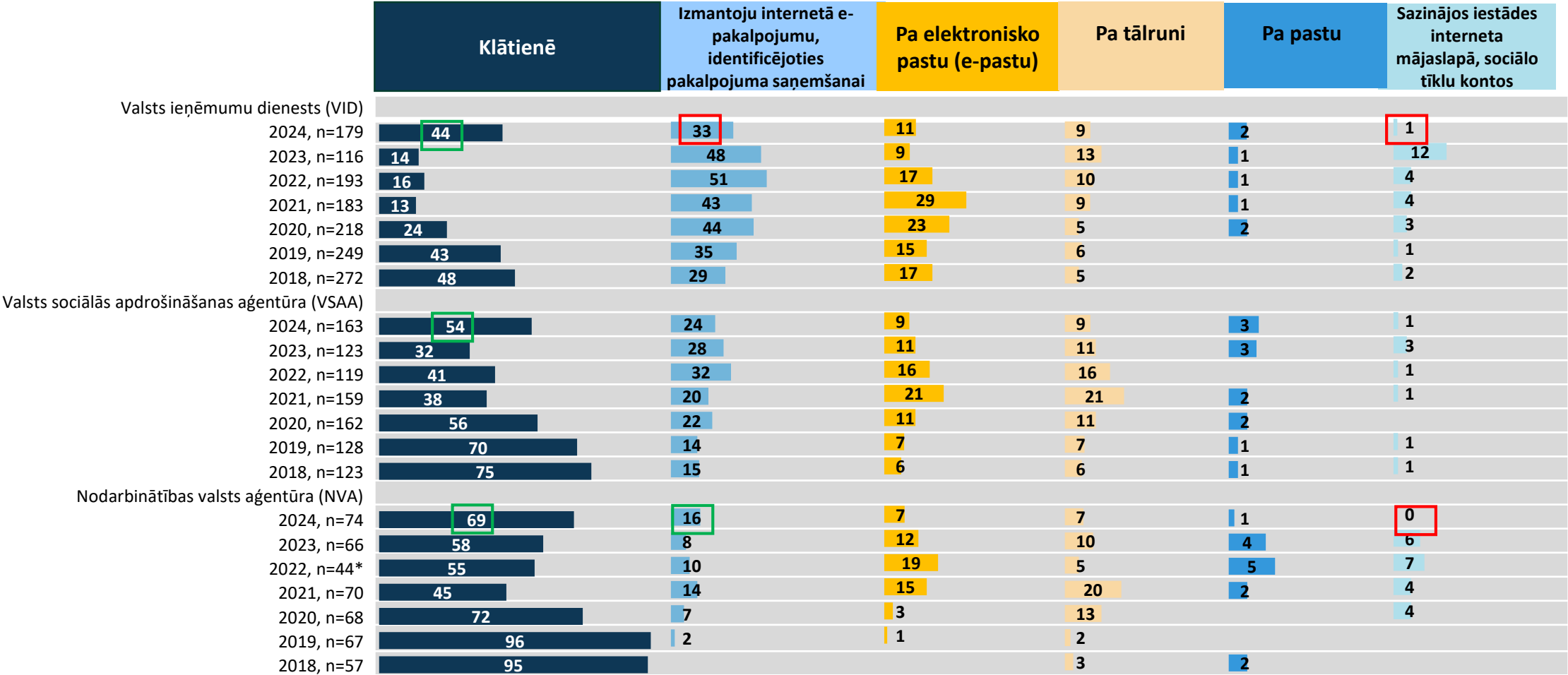
	Klātienē	Izmantoju internetā e-pakalpojumu, identificējoties pakalpojuma saņemšanai	Pa elektronisko pastu (e-pastu)	Pa tālruni	Pa pastu	Sazinājos iestādes interneta mājaslapā, sociālo tīklu kontos
Visi respondenti (n=908)	56	23	9	8	2	1
Veselības un darbspēju ekspertīzes ārstu valsts komisija (VDEĀK), n=26**	69	9	7	8	3	2
Slimību profilakses un kontroles centrs (SPKC), n=4**	52	19	13	13	3	
Valsts izglītības satura centrs (VISC), n=9**	33	27	18	9	6	6
Datu valsts inspekcija (DVI), n=1**	50		13	25	13	
Centrālā statistikas pārvalde, n=4**	26	26	26	15	7	
Latvijas Investīciju un attīstības aģentūra (LIAA), n=2**	17	17	33	33		
Dabas aizsardzības pārvalde (DAP), n=2**	53	13	27	7		
Valsts ugunsdzēsības un glābšanas dienests (VUGD), n=9**	60	19	12	9		
Patērētāju tiesību aizsardzības centrs (PTAC), n=8**	33	22	26	4		15
Iepirkumu uzraudzības birojs (IUB), n=1**	18	45	27	9		
Valsts robežsardze (VR), n=5**	50		17	4		
Latvijas Nacionālais arhīvs (LNA), n=13**	49	20	22	4	4	
Būvniecības valsts kontroles birojs (BVKB), n=3**	62	8	23	8		
Nacionālie bruņotie spēki (NBS), n=3**	69	8	15	8		
Valsts asinsdonoru centrs (VAC), n=14**	68	16	9	2	5	

- Visaugstākais klātienē apmeklējumu īpatsvars ir arī Veselības un darbspēju ekspertīzes ārstu valsts komisijai (69%)*, savukārt klātienē ievērojami retāk iedzīvotāji ir vērsušies Valsts izglītības satura centrā (33%)*, Centrālā statistikas pārvaldē (26%), Latvijas Investīciju un attīstības aģentūrā (17%)*, Patērētāju tiesību aizsardzības centrā (33%)* un Iepirkumu uzraudzības birojā (18%)*.
- Saziņai ar Veselības un darbspēju ekspertīzes ārstu valsts komisiju (9%)* respondenti ir retāk izmantojuši e-pakalpojumus internetā (identificējoties).
- Ar Centrālā statistikas pārvaldi (26%)*, Patērētāju tiesību aizsardzības centru (26%)* un Latvijas valsts arhīvu (22%)* vairākums respondentu ir sazinājušies ar elektroniskā pasta starpniecību.
- 15% respondentu saziņai ar Patērētāju tiesību aizsardzības centru (PTAC)* izmantojuši iestādes mājaslapu un sociālos tīklus.

**Respondentu skaits mazāk par 30 respondentiem, datiem ir tikai ilustratīva nozīme.

Pēdējās saskarsmes veids (%) 2018.-2024. (1)

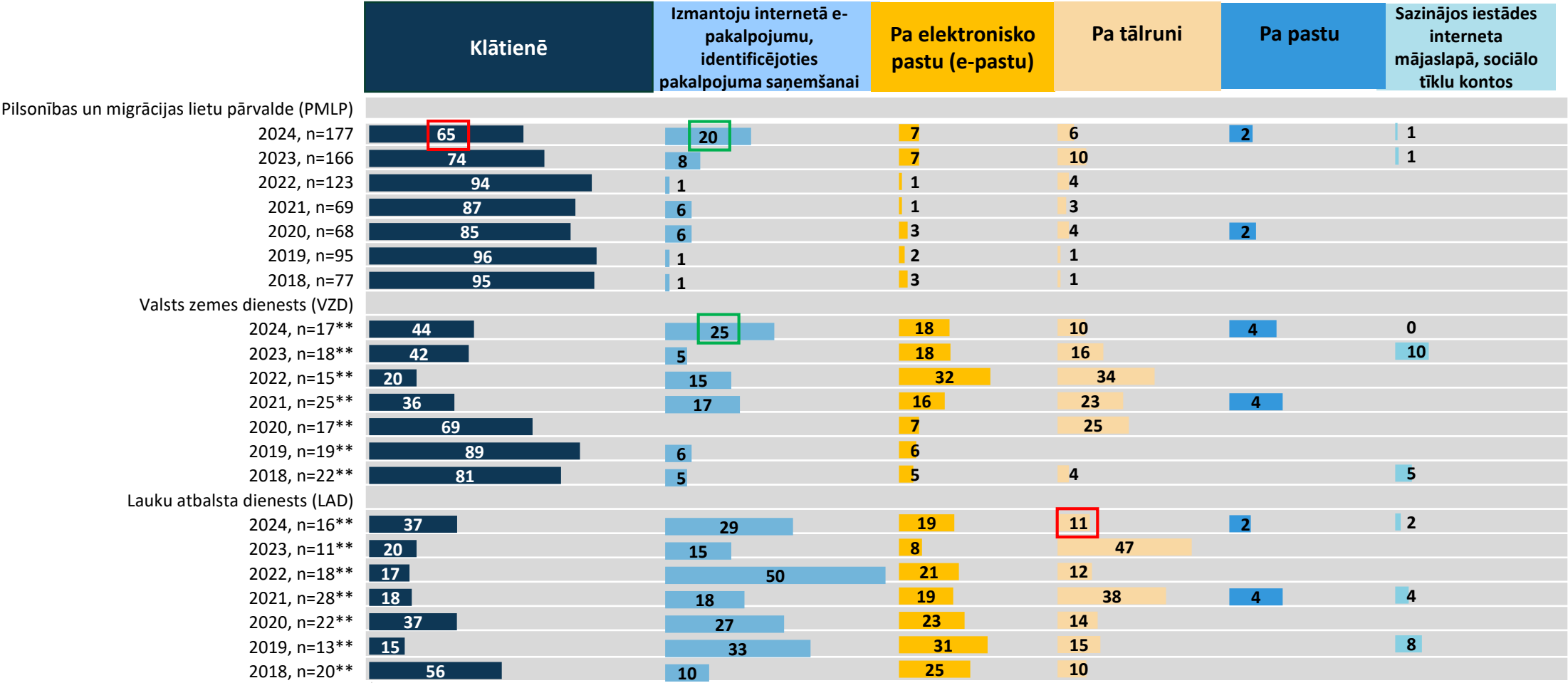
T6. Kādā veidā Jūs galvenokārt saskārāties ar šo iestādi pēdējā saskarsmes reizē?



- Salīdzinot ar 2023. gada rezultātiem, šogad klātienes vizīšu īpatsvars palielinājies Valsts ieņēmumu dienestā (+30%), Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūrā (+22%) un Nodarbinātības valsts aģentūrā (+11%).
- E-pakalpojumu īpatsvars ir būtiski audzis, salīdzinot ar 2023. gada rādītājiem Nodarbinātības valsts aģentūrā (+8%), savukārt E-pakalpojumu īpatsvars ir būtiski samazinājies saziņai ar Valsts ieņēmumu dienestu (-15%).
- Šogad ir ievērojami samazinājies īpatsvars saziņai ar Valsts ieņēmumu dienestu (-11%) un Nodarbinātības valsts aģentūrā (-6%), izmantojot mājaslapu vai kontus sociālos tīklos.

Pēdējās saskarsmes veids (%) 2018.-2024. (2)

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

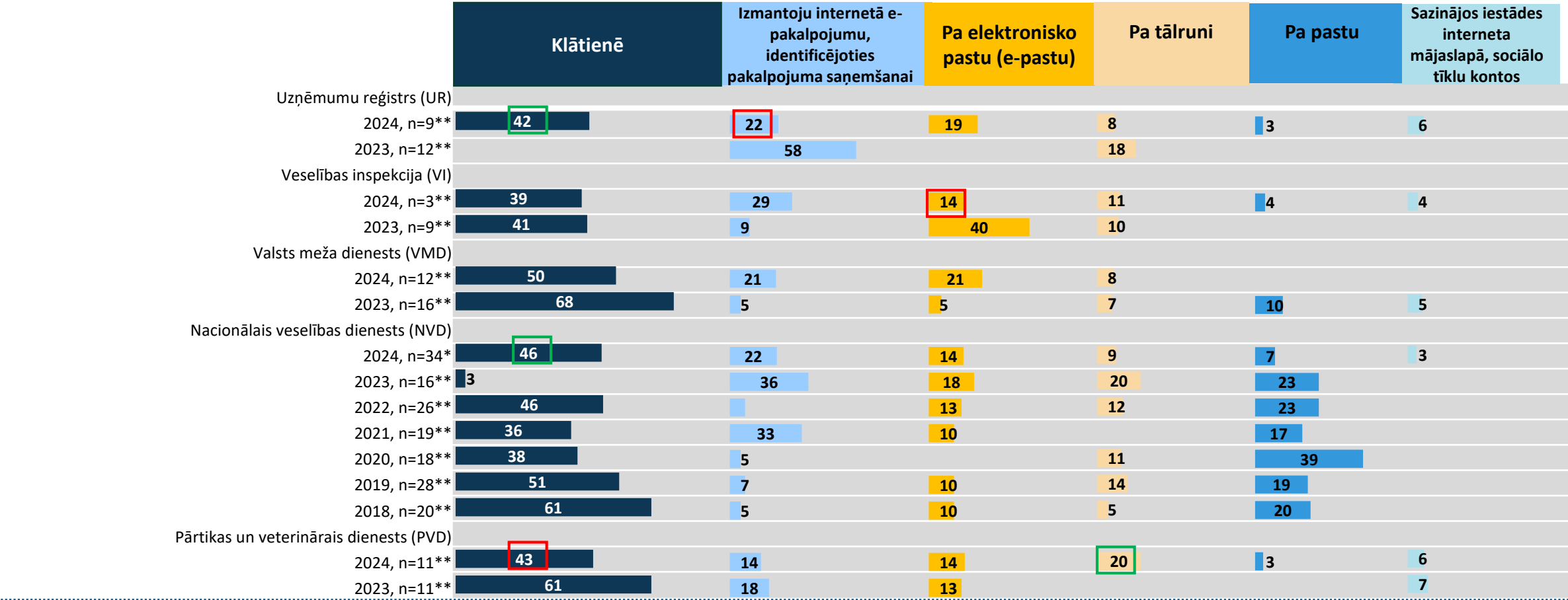


- Salīdzinot ar 2023. gada rezultātiem, šogad klātienes vizīšu īpatsvars ir samazinājies Pilsonības un migrācijas lietu pārvaldē (-9%).
- E-pakalpojumu īpatsvars ir būtiski audzis, salīdzinot ar 2023. gada rādītājiem, Pilsonības un migrācijas lietu pārvaldē (+16%) un Valsts zemes dienestā (+20%).**
- Šogad ir ievērojami samazinājies īpatsvars saziņai pa tālruni ar Lauku atbalsta dienestu (-36%).**

**Respondentu skaits mazāk par 30 respondentiem, datiem ir tikai ilustratīva nozīme.

Pēdējās saskarsmes veids (%) 2018.-2024. (3)

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

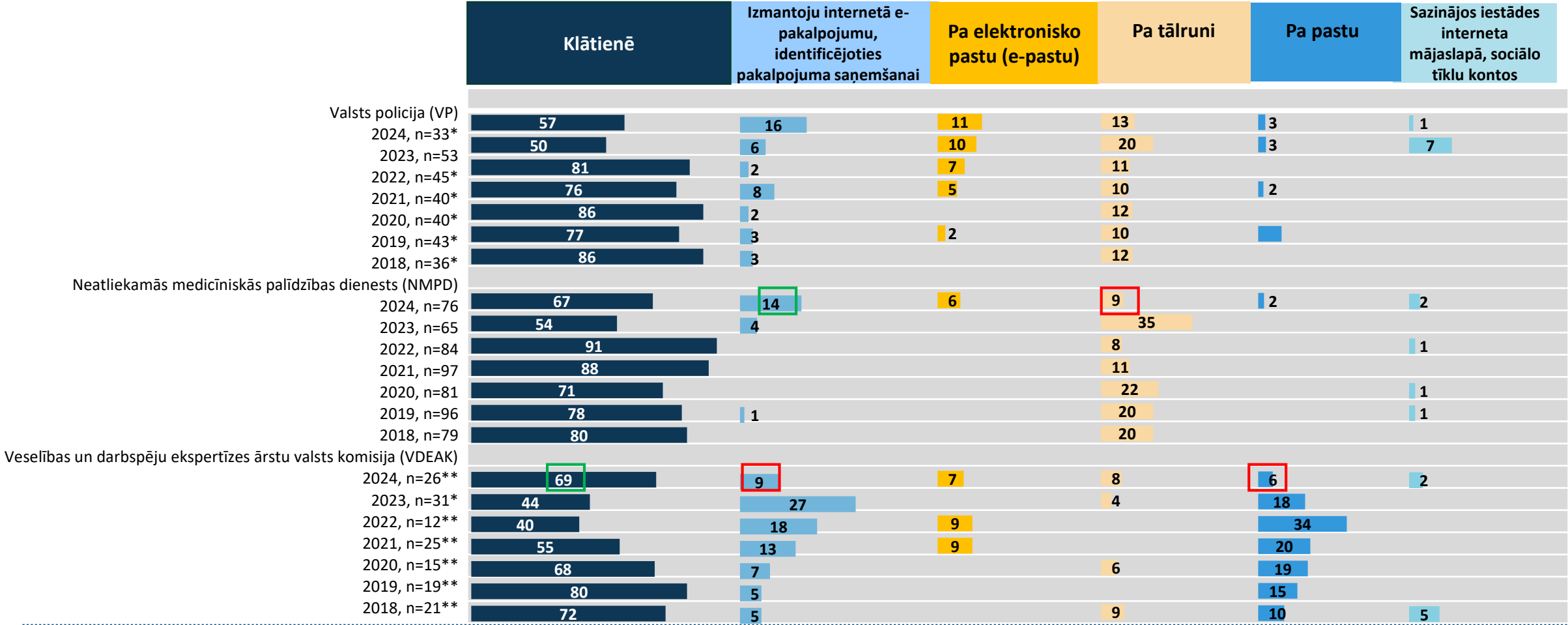


- Salīdzinot ar 2023. gada datiem, šogad klātienes vizīšu īpatsvars palielinājās arī uzņēmumu reģistrā (+42%)** un Nacionālajā veselības dienestā (+43%), savukārt ievērojami samazinājies – Pārtikas un veterināras dienestā (-18%)**.
- E-pakalpojumu īpatsvars saziņai ar Uzņēmumu reģistru ir būtiski samazinājies (-36%)**, salīdzinot ar 2023. gada rādītājiem.
- Mazāk kā gadu iepriekš respondenti sazinājās ar Veselības inspekciju, izmantojot e-pastu (-26%)**.
- Respondenti šogad saziņai ar Pārtikas un veterināras dienestu ievērojami vairāk izmantoja tālruni (+20%)**.

**Respondentu skaits mazāk par 30 respondentiem, datiem ir tikai ilustratīva nozīme.

Pēdējās saskarsmes veids (%) 2018.-2024. (4)

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



- Salīdzinot ar 2023. gada rezultātiem, klātienes vizīšu īpatsvars ir palielinājies saziņai ar Veselības un darbspēju ekspertīzes ārstu valsts komisiju (+25%).
- E-pakalpojumu īpatsvars ir būtiski audzis, salīdzinot ar 2023. gada rādītājiem, Neatliekamās medicīnas palīdzības dienestā (+10%), bet ievērojami samazinājies - Veselības un darbspēju ekspertīzes ārstu valsts komisijā (-18%).
- Šogad ir ievērojami samazinājies īpatsvars saziņai ar Neatliekamās medicīnas palīdzības dienestu (-29%),
- Šogad ir samazinājies to respondentu īpatsvars, kuri izmantojuši pasta pakalpojumus saziņai ar Veselības un darbspēju ekspertīzes ārstu valsts komisiju (-12%**).

Bāze: visi respondenti, «n» skatīt grafikā

Pēdējās saskarsmes veids (%) 2018.-2024. (5)

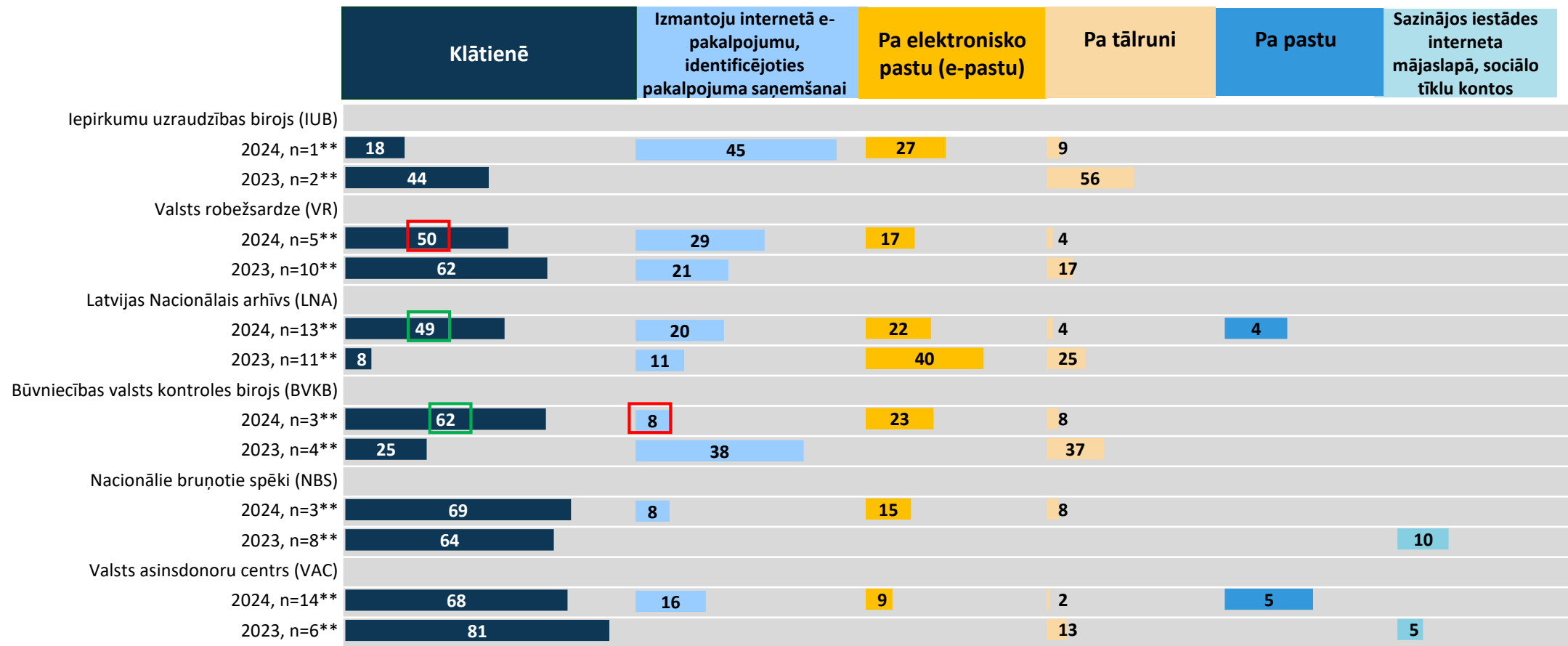
T6. Kādā veidā Jūs galvenokārt saskārāties ar šo iestādi pēdējā saskarsmes reizē?

	Klātienē	Izmantoju internetā e-pakalpojumu, identificējoties pakalpojuma saņemšanai	Pa elektronisko pastu (e-pastu)	Pa tālruni	Pa pastu	Sazinājos iestādes interneta mājaslapā, sociālo tīklu kontos
Slimību profilakses un kontroles centrs (SPKC)						
2024, n=4**	52	19	13	13	3	
2023, n=10**	37	14	27	21		
2022, n=26**	31	11	11	50		
2021, n=51	25	4	4	62		5
2020, n=13**	69			25		6
Valsts izglītības satura centrs (VISC)						
2024, n=9**	33	27	18	9	6	6
2023, n=6**	11	19	30	12		28
Centrālā statistikas pārvalde (CSP)						
2024, n=4**	26	26	26	15	7	
2023, n=5**		16	17	43		
Latvijas Investīciju un attīstības aģentūra (LIAA)						
2024, n=2**	17	17	33	33		
2023, n=3**	14		31			
Dabas aizsardzības pārvalde (DAP)						
2024, n=2**	53	13	27	7		
2023, n=3**			54	46		
Valsts ugunsdzēsības un glābšanas dienests (VUGD)						
2024, n=9**	60	19	12	9		
2023, n=13**	51			35	6	
Patērētāju tiesību aizsardzības centrs (PTAC)						
2024, n=8**	33	22	26	4		15
2023, n=6**		23	56	20		

- Salīdzinot ar 2023. gada datiem, šogad klātienes vizīšu īpatsvars palielinājās Patērētāju tiesību aizsardzības centrā (+33%).**
- E-pastu īpatsvars saziņai ar Valsts izglītības satura centru (-12%)** un Patērētāju tiesību aizsardzības centru (-30%)** samazinājies, salīdzinot ar 2023. gada rādītājiem.
- Tālruni šogad ievērojami mazāk izmantoja saziņai ar Valsts ugunsdzēsības un glābšanas dienestu (-26%).**
- Ar Patērētāju tiesību aizsardzības centru (+15%)** vairāk sazinājās caur mājas lapu vai kontu sociālajos tīklos, bet mazāk šādi sazinājās ar Valsts izglītības satura centru (-22%).**

Pēdējās saskarsmes veids (%) 2018.-2024. (6)

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



- Salīdzinot ar 2023. gada rezultātiem, šogad klātienes vizišu īpatsvars palielinājās arī Latvijas Nacionālajā arhīvā (+41%)** un Būvniecības valsts kontroles birojā (+37%)**, savukārt samazinājies – Valsts robežsardzē (-12%)**.
- E-pakalpojumu īpatsvars saziņai ar Būvniecības valsts kontroles biroju (-30%)** samazinājies, salīdzinot ar 2023. gada rādītājiem.

**Respondentu skaits mazāk par 30 respondentiem, datiem ir tikai ilustratīva nozīme.

Pēdējās saskarsmes galvenā būtība (%) DEMOGRĀFIJA (1)

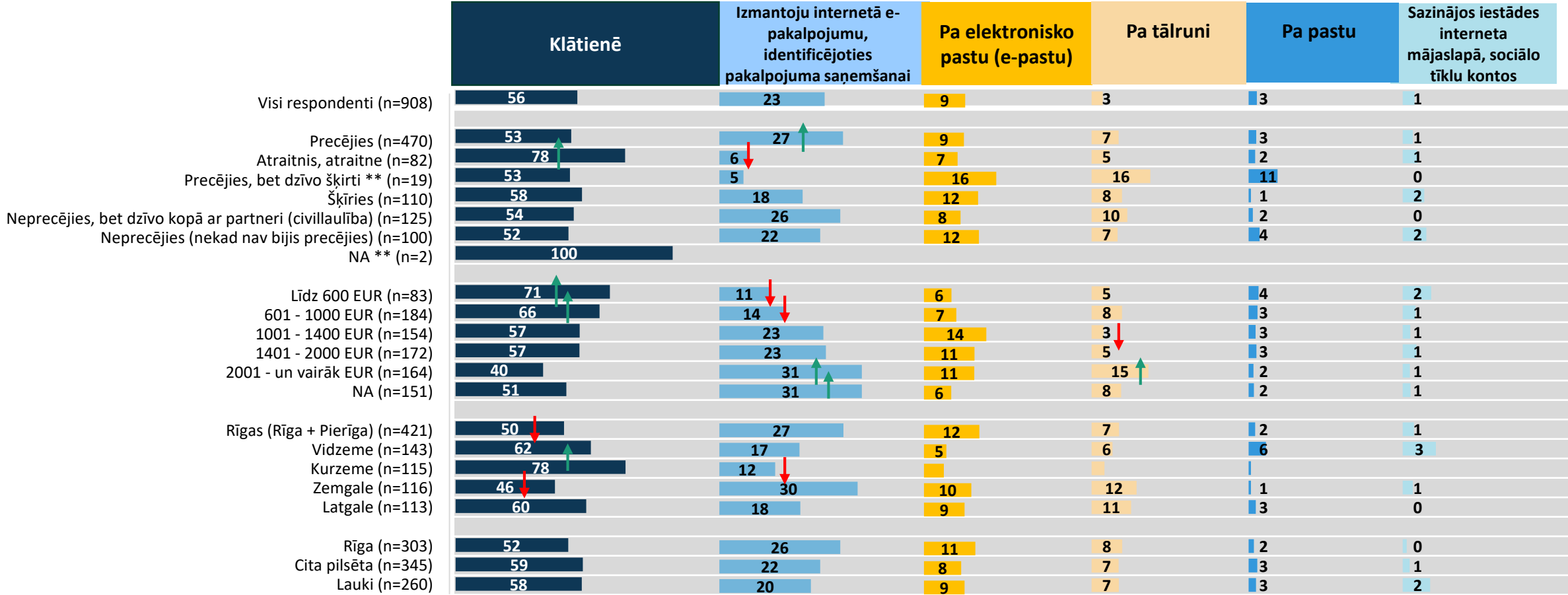
T6. Kādā veidā Jūs galvenokārt saskārāties ar šo iestādi pēdējā saskarsmes reizē?

	Klātienē	Izmantoju internetā e-pakalpojumu, identificējoties pakalpojuma saņemšanai	Pa elektronisko pastu (e-pastu)	Pa tālruni	Pa pastu	Sazinājos iestādes interneta mājaslapā, sociālo tīklu kontos
Visi respondenti (n=908)	56	23	9	8	3	1
Vīrietis (n=346)	60	21	9	8	1	1
Sieviete (n=562)	54	24	10	7	4	1
18 - 24 gadi (n=65)	66	18	5	5	3	2
25 - 34 gadi (n=119)	40	39	9	9		2
35 - 44 gadi (n=179)	52	28	8	9	2	1
45 - 54 gadi (n=187)	51	25	14	5	3	1
55 - 63 gadi (n=157)	57	22	8	8	4	1
64 - 75 gadi (n=201)	71	9	8	8	3	1
Pamatizglītība vai zemāka (n=69)	78	7	4	7	3	
Vidējā izglītība (n=517)	61	22	6	6	3	1
Augstākā izglītība (n=319)	44	28	16	10	2	1
NA** (n=3)	67	33				
Latviešu (n=734)	54	23	10	8	3	1
Cita (n=173)	64	22	6	6	2	1
NA ** (n=1)	100					

- Klātienes vizīšu īpatsvars ir lielāks senioru vidū (71%), respondentu vidū ar pamatizglītību (78%) un vidējo izglītību (61%) nekā izlasē kopumā. Savukārt klātienes vizīšu īpatsvars ir mazāks respondentu vidū vecuma posmā no 25-34 gadi (40%) un respondentu vidū ar augstāko izglītību (44%).
- E-pakalpojumus saziņai biežāk izmanto respondenti no 25 līdz 34 gadi (39), savukārt retāk seniori (9%) un aptaujātie ar pamatizglītību (7%).
- Cilvēki vecuma grupā no 45 līdz 54 gadiem (14%) un respondenti ar augstāko izglītību (16%) biežāk nekā izlasē kopumā izvēlējās saziņai e-pastu. Savukārt retāk saziņai e-pastu izmantoja respondenti ar vidējo izglītību (6%), salīdzinot ar izlasi kopumā.

Pēdējās saskarsmes galvenā būtība (%) DEMOGRĀFIJA (2)

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

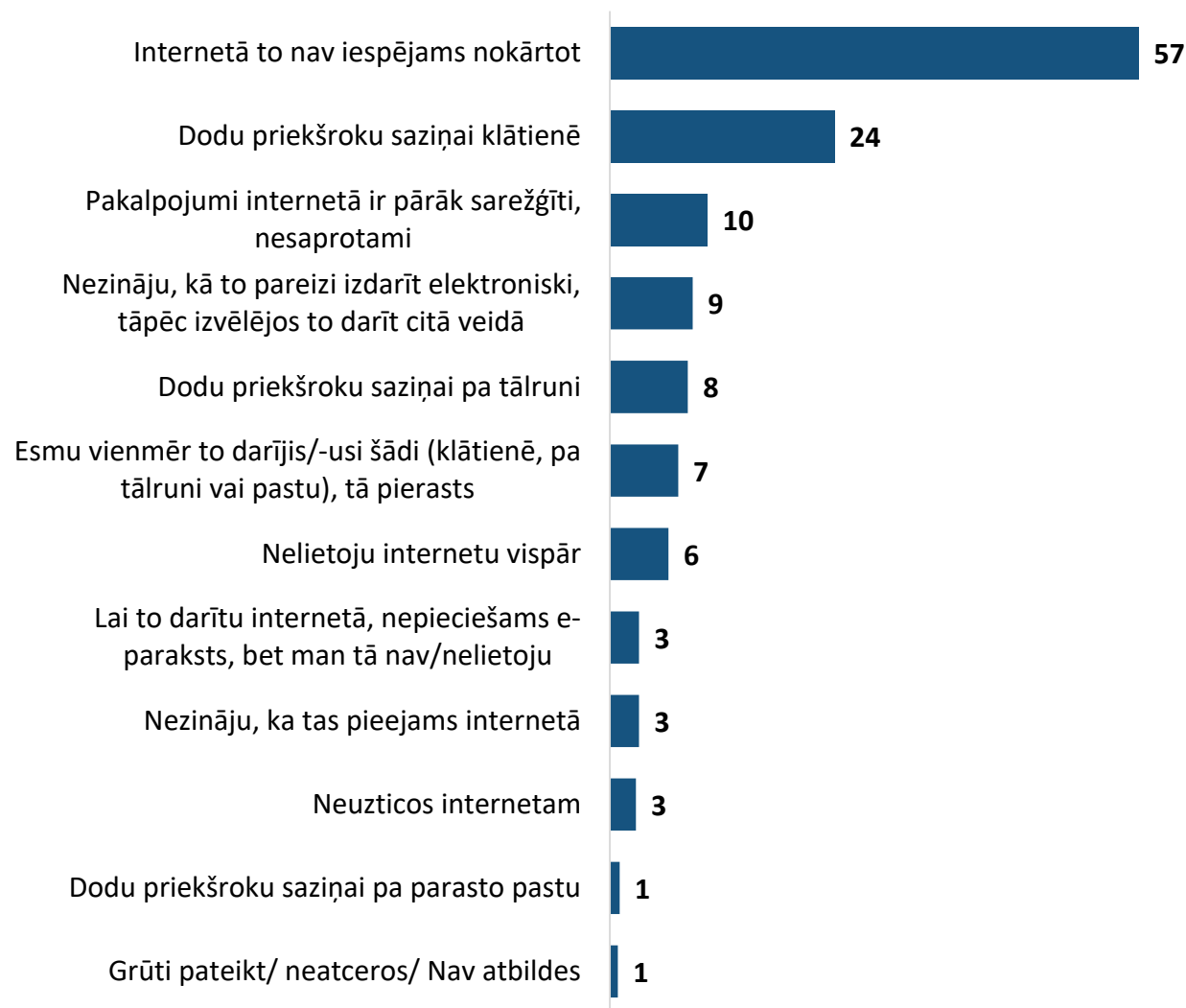


- Respondenti ar ļoti zemiem (71%) un zemiem (66%) ģimenes ienākumiem biežāk nekā izlase kopumā izmantoja saziņai vizīti klātienē. Savukārt zemāks īpatsvars vizītei klātienē ir Rīgas un Pierīgas (50%) un Zemgales (46%) iedzīvotāju vidū.
- Vairākums respondentu ar augstiem ģimenes ienākumiem (31%) izvēlējās izmantot e-pakalpojumus, un šis rādītājs ir augstāks nekā izlasē kopumā. Savukārt mazāk e-pakalpojumus saziņai ir izmantojuši respondenti ar zemiem ienākumiem (11%, 14%) un Kurzemes iedzīvotāji (12%).
- Saziņu pa tālruni biežāk ir izmantojuši respondenti ar augstiem ienākumiem (15%), savukārt zemāks īpatsvars – respondentu vidū ar vidējiem ienākumiem (3%).

5.4. Iemesli saziņai klātienē, pa tālruni vai pastu

Iemesli saskarsmei klātienē, pa tālruni vai pastu (%)

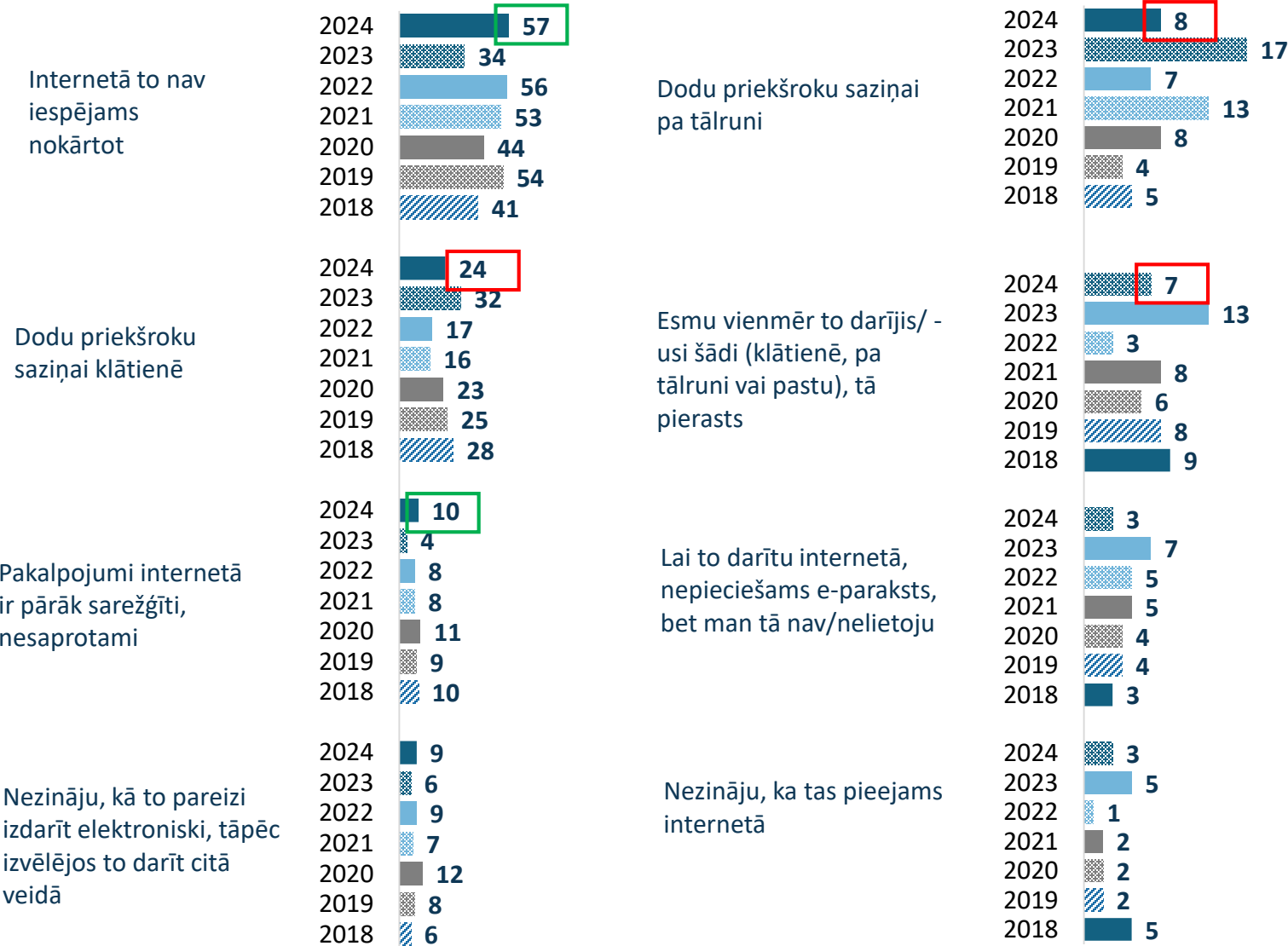
T7. Kāpēc Jūs sazinājāties ar šo iestādi klātienē, pa tālruni vai pastu, nevis internetā (pa e-pastu, interneta mājaslapā, sociālo tīklu kontos, izmantojot e-pakalpojumu vai sarakstoties ar virtuālo asistentu)?



- Pamatojot, kāpēc, pēdējā reizē sazinoties ar valsts pārvaldes institūciju, respondenti izvēlējās apmeklējumu klātienē, saziņu pa tālruni vai pastu, vairāk kā puse respondentu (57%) norāda, ka, viņuprāt, nepieciešamos jautājumus internetā nav iespējams nokārtot.
- Piektā daļa respondentu (24%) norāda, ka kopumā dod priekšroku saziņai klātienē.
- 10% aptaujāto iedzīvotāju norāda, ka kārtot jautājumus internetā ir problemātiski, jo uzskata, ka tas ir pārāk sarežģīti un nesaprotami.
- 9% aptaujas dalībnieku atzīst, ka nezināja, kā pareizi nokārtot konkrēto jautājumu elektroniski.
- 7% respondentu ir ieradums jautājumus ar valsts iestādēm risināt klātienē, pa tālruni vai pastu.
- 6% respondentu šos saziņas veidus izvēlas, jo nelieto internetu (šis apgalvojums tika iekļauts tikai šī gada mērījumā).

Iemesli saskarsmei klātienē, pa tālruni vai pastu (%) 2018.-2024. (1)

T7. Kāpēc Jūs sazinājāties ar šo iestādi klātienē, pa tālruni vai pastu, nevis internetā (pa e-pastu, interneta mājaslapā, sociālo tīklu kontos, izmantojot e-pakalpojumu vai sarakstoties ar virtuālo asistentu)?

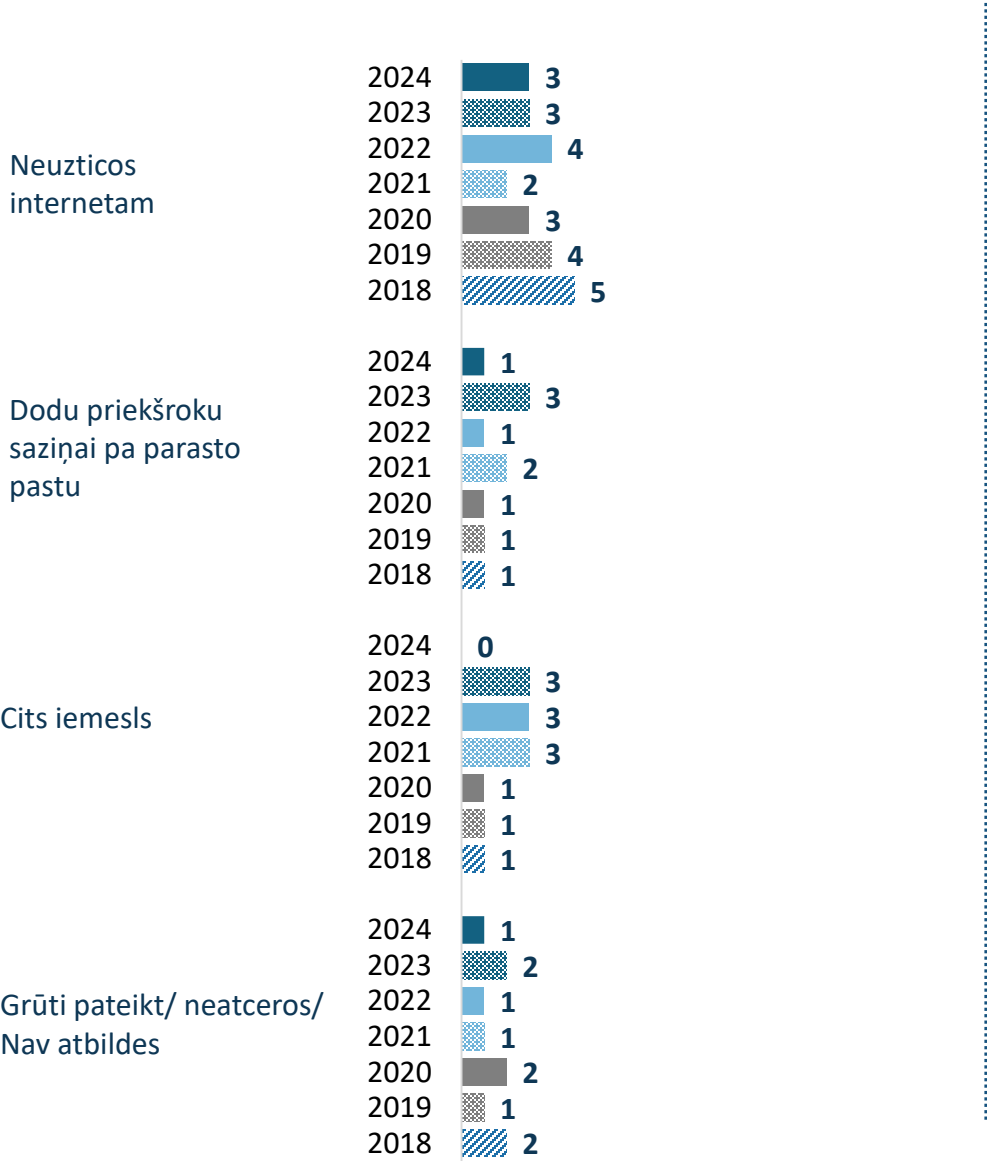


- Salīdzinājumā ar 2023. gada datiem šogad respondenti ievērojami biežāk ir atzīmējuši, ka nevarēja aktuālus jautājumus atrisināt ar interneta starpniecību (+23%) un ka pakalpojumi internetā respondentiem ir pārāk sarežģīti un nesaprotami (+6%).
- 2024. gadā ir samazinājies respondentu īpatsvars, kas vienmēr dod priekšroku saziņai klātienē (-8%) un kuru ieradums ir šādi sazināties ar valsts iestādēm (-6%).

Bāzes:
2024, n=573 2023, n=530 2022, n=464 2021, n=522
2020, n=514 2019, n=613 2018, n=581

Iemesli saskarsmei klātienē, pa tālruni vai pastu (%) 2018.-2024. (2)

T7. Kāpēc Jūs sazinājāties ar šo iestādi klātienē, pa tālruni vai pastu, nevis internetā (pa e-pastu, interneta mājaslapā, sociālo tīklu kontos, izmantojot e-pakalpojumu vai sarakstoties ar virtuālo asistentu)?



➤ Šogad nebija pieminēts neviens cits iemesls, kurš nebija minēts atbilžu variantos.

Bāzes:			
2024, n=573	2023, n=530	2022, n=464	2021, n=522
2020, n=514	2019, n=613	2018, n=581	

Iemesli saskarsmei klātienē, pa tālruni vai pastu (%) IESTĀŽU DALĪJUMĀ (1)



T7. Kāpēc Jūs sazinājāties ar šo iestādi klātienē, pa tālruni vai pastu, nevis internetā (pa e-pastu, interneta mājaslapā, sociālo tīklu kontos, izmantojot e-pakalpojumu vai sarakstoties ar virtuālo asistentu)? (tiek atspoguļotas tikai tās atbilžu kategorijas, kurās ir statistiski nozīmīgas atšķirības)

	Internetā to nav iespējams nokārtot	Dodu priekšroku saziņai klātienē	Pakalpojumi internetā ir pārāk sarežģīti, nesaprotami	Nezināju, kā to pareizi izdarīt elektroniski	Dodu priekšroku saziņai pa tālruni	Esmu vienmēr to darījis/-usi šādi, tā pierasts	Nelietoju internetu vispār
Visi respondenti, n=573	57	24	10	9	8	7	6
Valsts ieņēmumu dienests (VID), n=32*	57	24	10	10	12	8	2
Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra (VSAA), n=91	44	32	14	14	11	9	7
Nodarbinātības valsts aģentūra (NVA), n=61	60	27	10	9	4	8	5
Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde (PMLP), n=164	67	23	9	7	6	6	3
Valsts zemes dienests (VZD), n=7**	48	22	17	10	12	17	3
Lauku atbalsta dienests (LAD), n=10**	47	23	27	10	17	17	13
Uzņēmumu reģistrs (UR), n=3**	56	31	6		13	6	
Veselības inspekcija (VI), n=1**	38	15	8		15	15	8
Valsts meža dienests (VMD), n=6**	48	31	24	7	21	17	3
Nacionālais veselības dienests (NVD), n=26**	47	21	9	12	14	6	3
Pārtikas un veterinārais dienests (PVD), n=10**	48	29	14	19	14	10	
Valsts policija (VP), n=25**	66	18	5	8	11	12	1
Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienests (NMPD), n=71	61	22	7	8	7	8	7

- Augsts respondentu īpatsvars, kas uzskata, ka internetā nebija iespējams nokārtot aktuālus jautājumus, ir Pilsonības un migrācijas lietu pārvaldes apmeklētāju vidū (67%), savukārt zemākais īpatsvars – Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūras klientu vidū (44%).
- Savukārt Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūras klientu vidū ir lielāks īpatsvars to, kas dod priekšroku saziņai klātienē (32%), un lielāks īpatsvars tiem, kas nezina, kā jautājumus pareizi risināt elektroniski (14%).
- Lauka atbalsta dienesta klientu vidū ir lielāks īpatsvars to, kas uzskata ka pakalpojumi internetā ir sarežģīti un nesaprotami (27%)*.
- Mazāks respondentu īpatsvars starp tiem, kas vispār nelieto internetu, ir Valsts ieņēmumu dienesta (2%), Pilsonības un migrācijas lietu pārvaldes (3%) un Valsts policijas apmeklētāju vidū (1%)*.

**Respondentu skaits mazāk par 30 respondentiem, datiem ir tikai ilustratīva nozīme.

Iemesli saskarsmei klātienē, pa tālruni vai pastu (%) IESTĀŽU DALĪJUMĀ (2)



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

	Internetā to nav iespējams nokārtot	Dodu priekšroku saziņai klātienē	Pakalpojumi internetā ir pārāk sarežģīti, nesaprotami	Nezināju, kā to pareizi izdarīt elektroniski	Dodu priekšroku saziņai pa tālruni	Esmu vienmēr to darījis/-usi šādi, tā pierasts	Nelietoju internetu vispār
Visi respondenti (n=573)	57	24	10	9	8	7	6
Veselības un darbaspēju ekspertīzes ārstu valsts komisija (VDEĀK), n=20**	46	32	12	20	5	12	14
Slimību profilakses un kontroles centrs (SPKC), n=2**	67	6	6		22	6	
Valsts izglītības satura centrs (VISC), n=2**	53	20	13	7	33	13	
Datu valsts inspekcija (DVI), n=1**	43	14			29	14	
Centrālā statistikas pārvalde (CSP), n=3**	46	15	8	8	31	15	
Latvijas Investīciju un attīstības aģentūra (LIAA), n=1**	40	20	20		40		
Dabas aizsardzības pārvalde (DAP), n=2**	56	33	22		22	11	
Valsts ugunsdzēsības un glābšanas dienests (VUGD), n=7**	56	33	15	15		19	
Patērētāju tiesību aizsardzības centrs (PTAC), n=2**	80	20	10		10	10	
Iepirkumu uzraudzības birojs (IUB), n=1**	33	67	33		33	33	
Valsts robežsardze (VR), n=2**	73	9			18	9	
Latvijas Nacionālais arhīvs (LNA), n=6**	52	35	17	9	17	4	
Būvniecības valsts kontroles birojs (BVKB), n=2**	44	33		11	11	22	
Nacionālie bruņotie spēki (NBS), n=3**	56	22			11	33	
Valsts asinsdonoru centrs (VAC), n=13**	76	28	3		3	7	

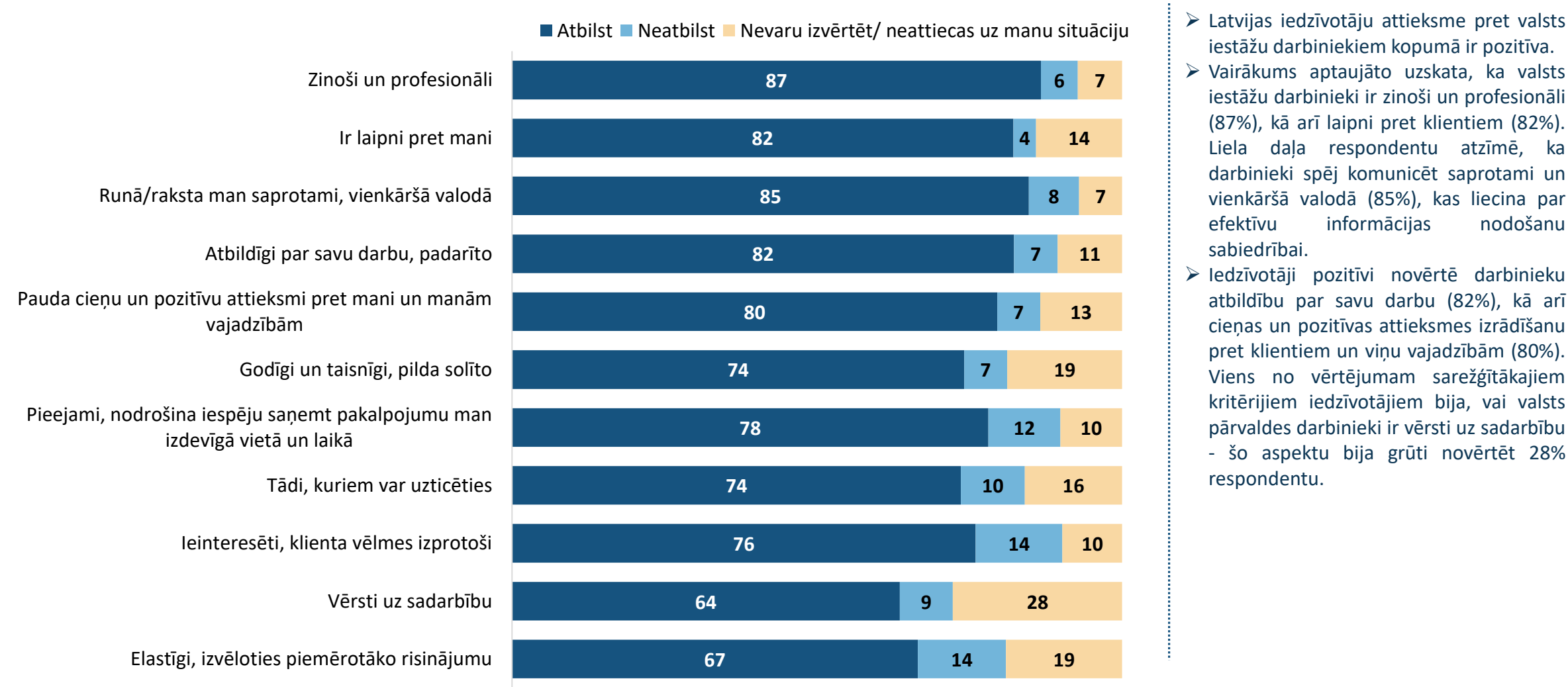
- Salīdzinot ar izlasi kopumā, ar Valsts asinsdonoru centru (76%)** apmeklētāji biežāk kā izlasē kopumā sazinājās klātienē/pa telefonu vai pastu, jo internetā nebija iespējams nokārtot viņus interesējošo jautājumu.
- Veselības un darbaspēju ekspertīzes ārstu valsts komisijā klātienē/pa tālruni vairāk kā izlasē kopumā (20%)** vērsās respondenti, jo nezina, kā jautājumu pareizi nokārtot elektroniski.
- Valsts izglītības satura centrā 33% respondentu** vērsās klātienē vai zvanīja, jo šāda saziņa viņiem vienkārši ir ērtāka un ierastāka.

**Respondentu skaits mazāk par 30 respondentiem, datiem ir tikai ilustratīva nozīme.

5.5. Saņemtā pakalpojuma atbilstība labas pārvaldības kritērijiem

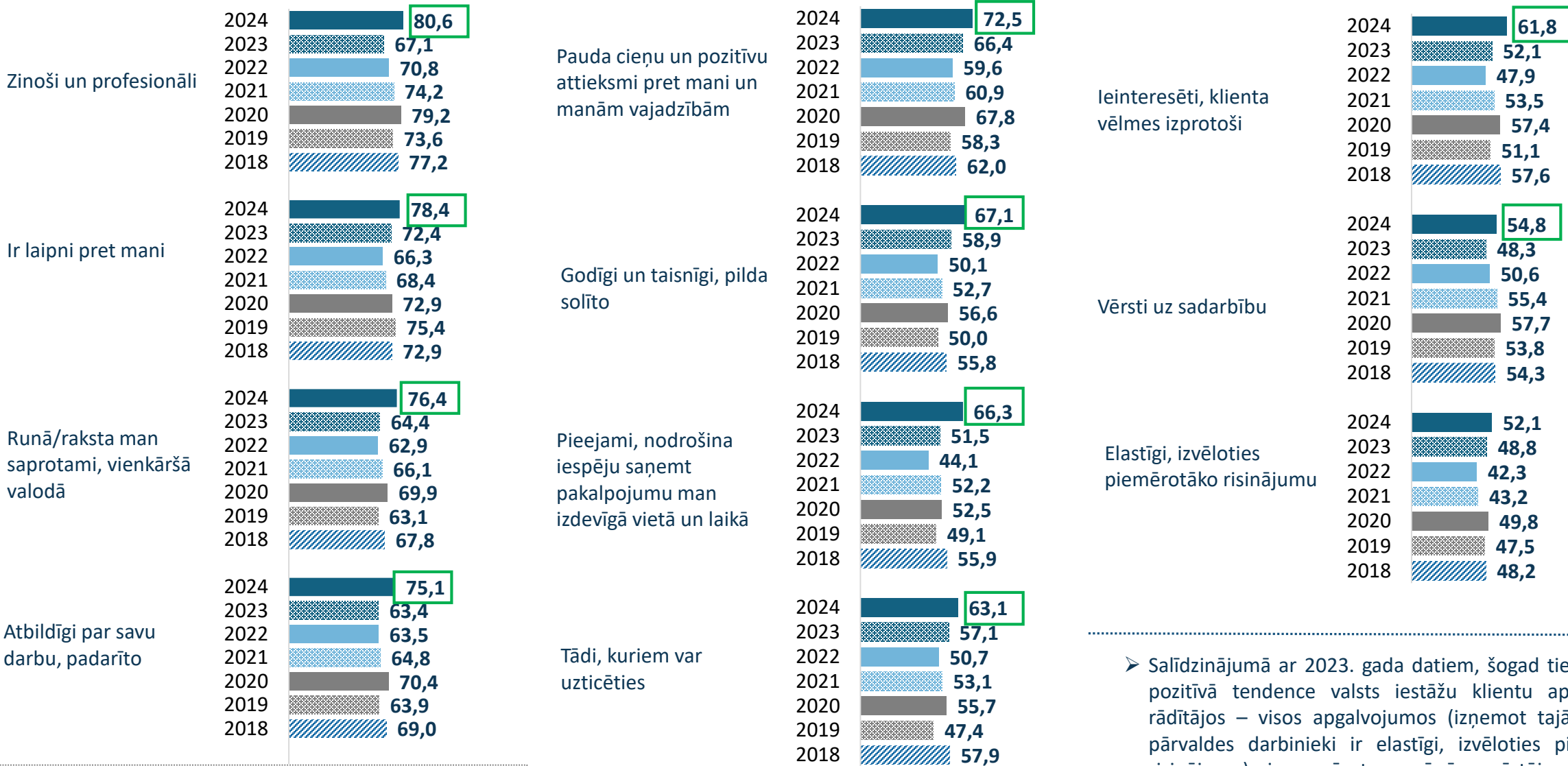
Saņemtā pakalpojuma atbilstība labas pārvaldības kritērijiem (%)

T8. Izvērtējot savu pieredzi ar šo iestādi pēdējā saskarsmes reizē, vai, Jūsaprāt, šīs iestādes darbiniekiem atbilst vai neatbilst šādi raksturojumi?



Saņemtā pakalpojuma atbilstība labas pārvaldības kritērijiem (indekss) 2018.-2024.

T8. Izvērtējot savu pieredzi ar šo iestādi pēdējā saskarsmes reizē, vai, Jūsuprāt, šīs iestādes darbiniekiem atbilst vai neatbilst šādi raksturojumi?



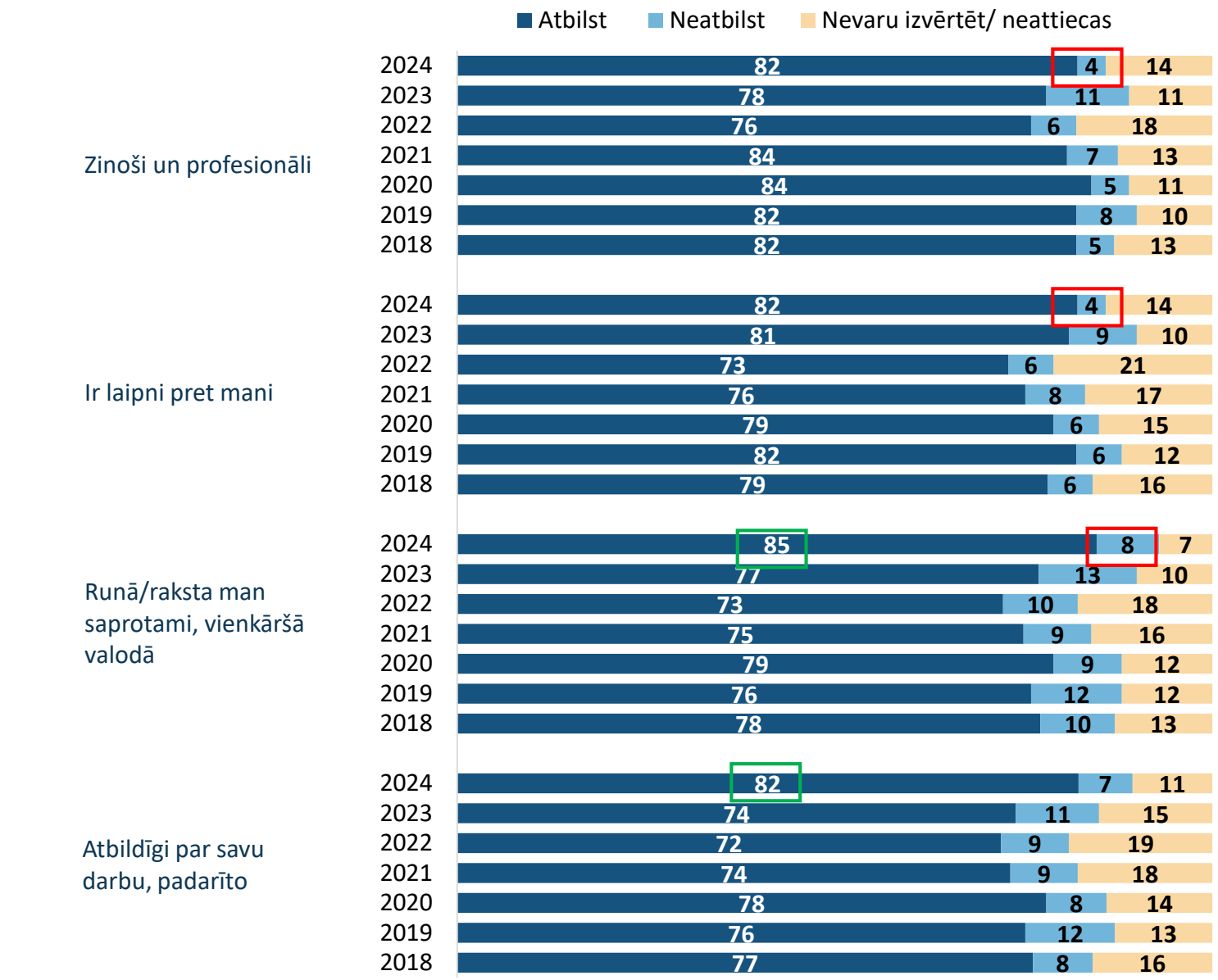
Bāzes:
2024, n=908 2023, n=828 2022, n=738 2021, n=811
2020, n=769 2019, n=800 2018, n=761

➤ Salīdzinājumā ar 2023. gada datiem, šogad tiek novērota pozitīvā tendence valsts iestāžu klientu apkalpošanas rādītājos – visos apgalvojumos (izņemot tajā, ka valsts pārvaldes darbinieki ir elastīgi, izvēloties piemērotāko risinājumu) ir novērots nozīmīgs vērtējuma indeksa pieaugums.

Saņemtā pakalpojuma atbilstība labas pārvaldības kritērijiem (%) 2018.-2024. (1)



T8. Izvērtējot savu pieredzi ar šo iestādi pēdējā saskarsmes reizē, vai, Jūsuprāt, šīs iestādes darbiniekiem atbilst vai neatbilst šādi raksturojumi?



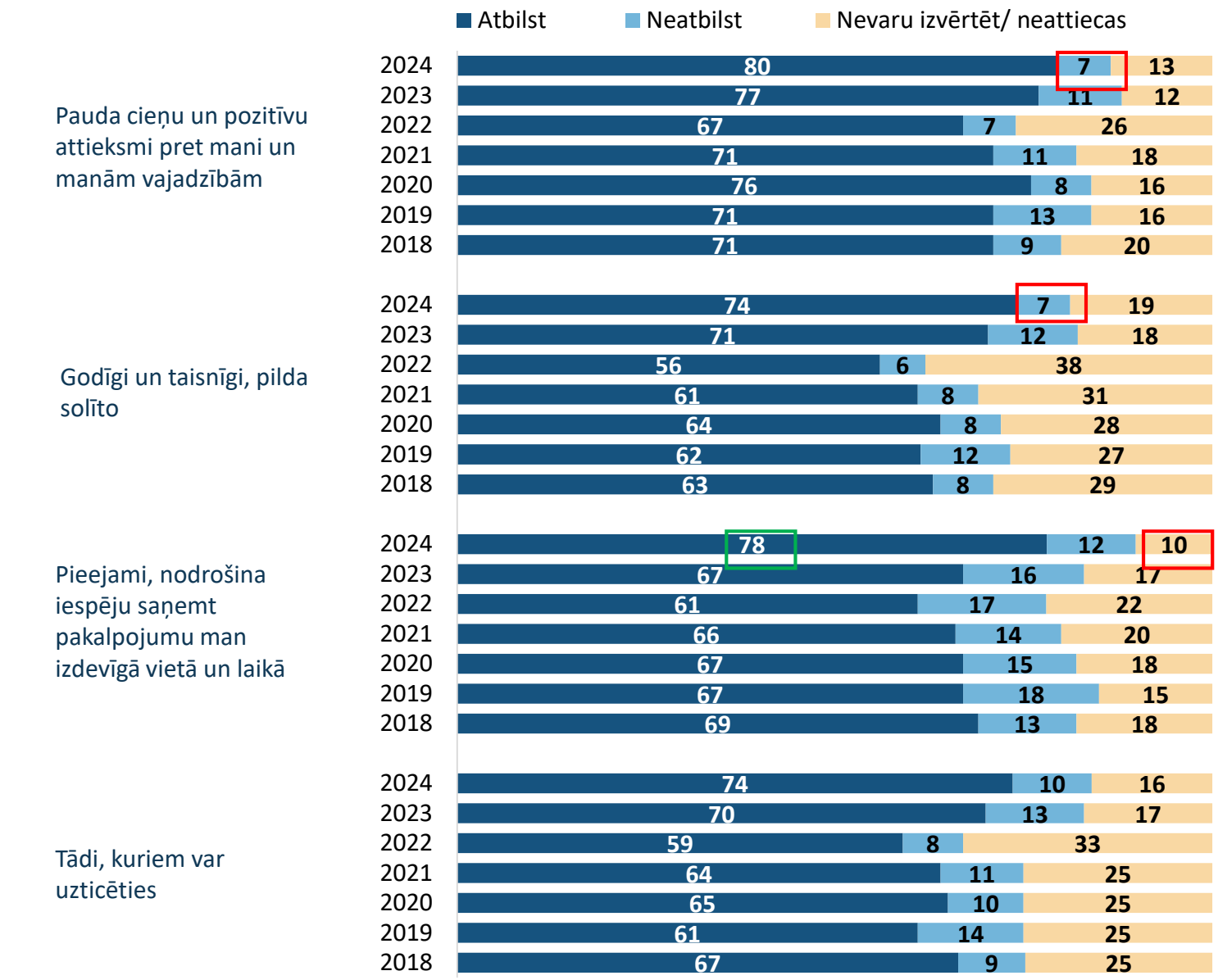
➤ Salīdzinājumā ar 2023. gada rezultātiem šogad ievērojami palielinājies to aptaujāto skaits, kas apgalvo, ka valsts pārvaldes darbinieki runā vai raksta klientiem saprotamā valodā (+8%) un ir atbildīgi par savu darbu un padarīto (+8%).

Bāzes:
2024, n=908 2023, n=828 2022, n=738 2021, n=811
2020, n=769 2019, n=800 2018, n=761

Saņemtā pakalpojuma atbilstība labas pārvaldības kritērijiem (%) 2018.-2024. (2)

T8. Izvērtējot savu pieredzi ar šo iestādi pēdējā saskarsmes reizē, vai, Jūsaprāt, šīs iestādes darbiniekiem atbilst vai neatbilst šādi raksturojumi?





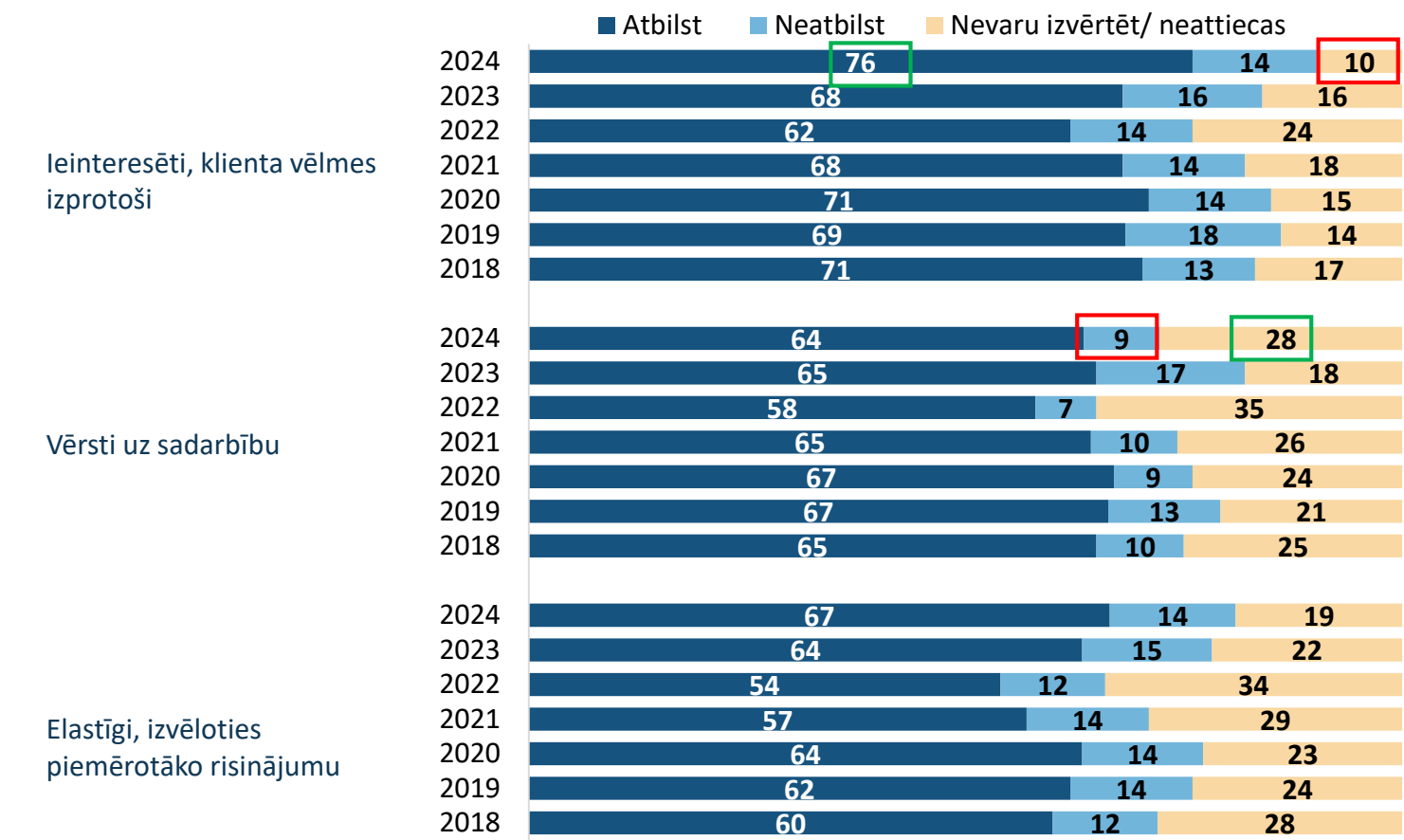
➤ Salīdzinājumā ar 2023.gada rezultātiem šogad ir ievērojami palielinājies respondentu īpatsvars, kas uzskata, ka valsts pārvaldes darbinieki ir pieejami un spēj nodrošināt iespēju saņemt pakalpojumu klienta izdevīgā vietā un laikā (+11%).

Bāzes:
2024, n=908 2023, n=828 2022, n=738 2021, n=811
2020, n=769 2019, n=800 2018, n=761

Saņemtajā pakalpojuma atbilstība labas pārvaldības kritērijiem (%) 2018.-2024. (3)

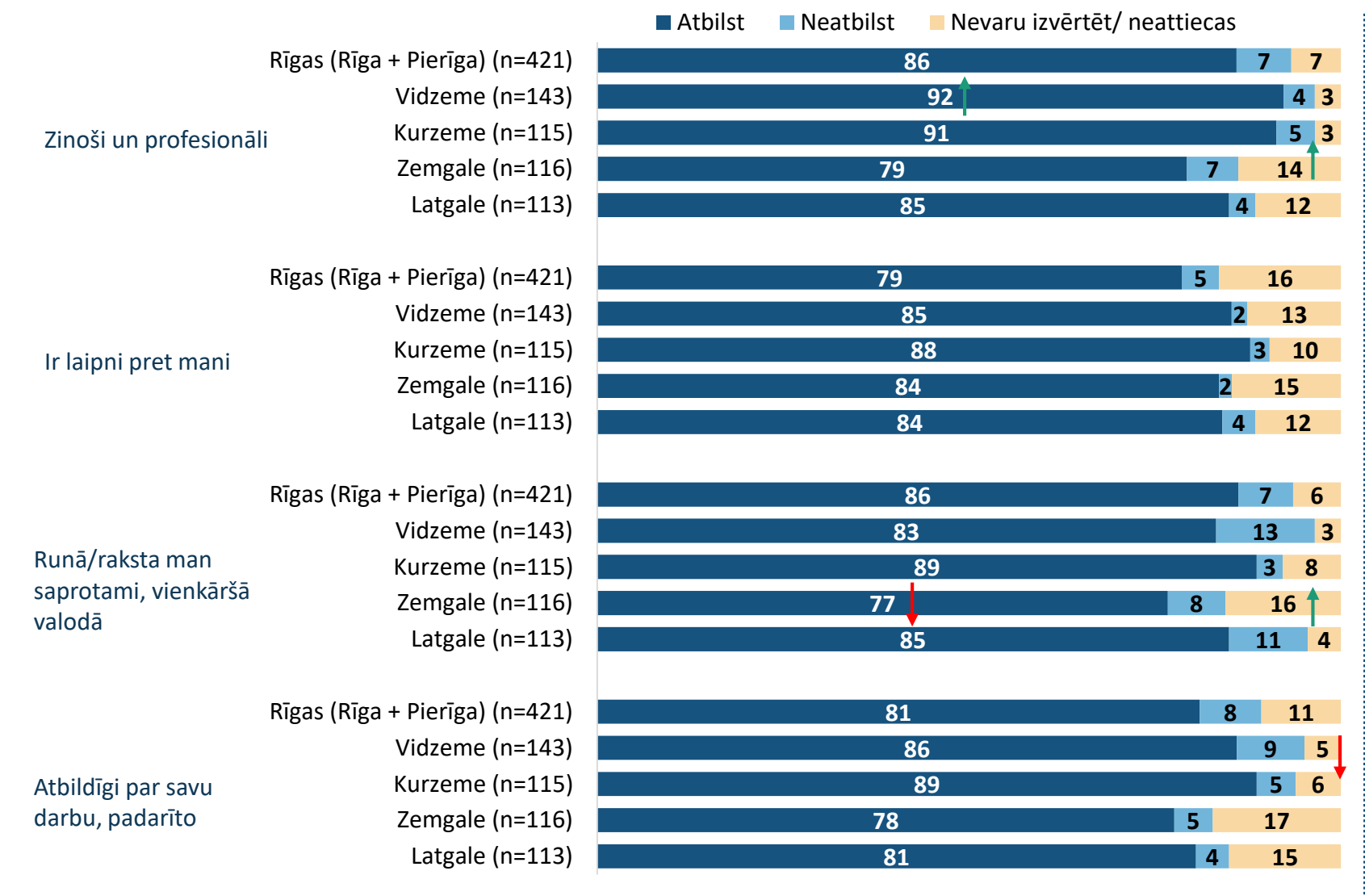
T8. Izvērtējot savu pieredzi ar šo iestādi pēdējā saskarsmes reizē, vai, Jūsaprāt, šīs iestādes darbiniekiem atbilst vai neatbilst šādi raksturojumi?





- Salīdzinājumā ar 2023.gada rezultātiem šogad ir ievērojami palielinājies iedzīvotāju īpatsvars, kas atzīmēja, ka valsts pārvaldes darbinieki ir ieinteresēti, klienta vēlmes izpratoši (+8%).
- Salīdzinot ar 2023. gadu, ievērojami ir samazinājies to respondentu īpatsvars, kuri uzskata, ka valsts pārvaldes darbinieki nav vērsti uz sadarbību — vērtējums «neatbilst» samazinājies par 8%.

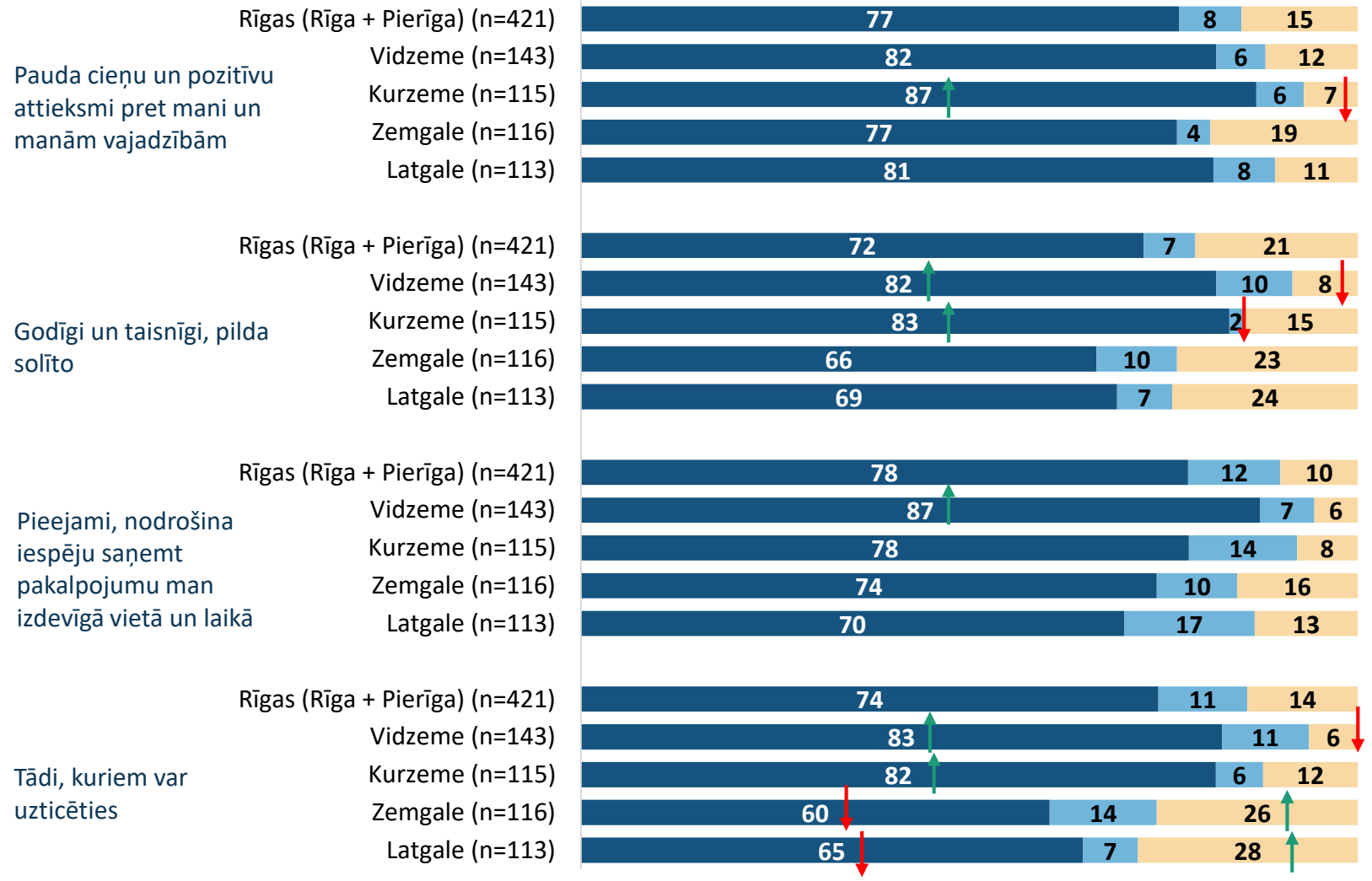
Bāzes:
2024, n=908 2023, n=828 2022, n=738 2021, n=811
2020, n=769 2019, n=800 2018, n=761



- Vidzemes iedzīvotāji (92%) vairāk nekā izlase kopumā valsts pārvaldes darbiniekus ir novērtējuši kā zinošus un profesionālus.
- Zemgales iedzīvotājiem bija grūtāk kā izlasē kopumā izvērtēt valsts iestāžu darbinieku zināšanas un profesionalitāti - 14% to nevarēja novērtēt.
- Zemgales iedzīvotāju vidū mazāk (77%) nekā izlasē kopumā ir respondenti, kuri uzskata, ka valsts pārvaldes darbinieki runā vai raksta klientam saprotamā valodā, 16% Zemgales iedzīvotāju bija grūti šo aspektu izvērtēt.

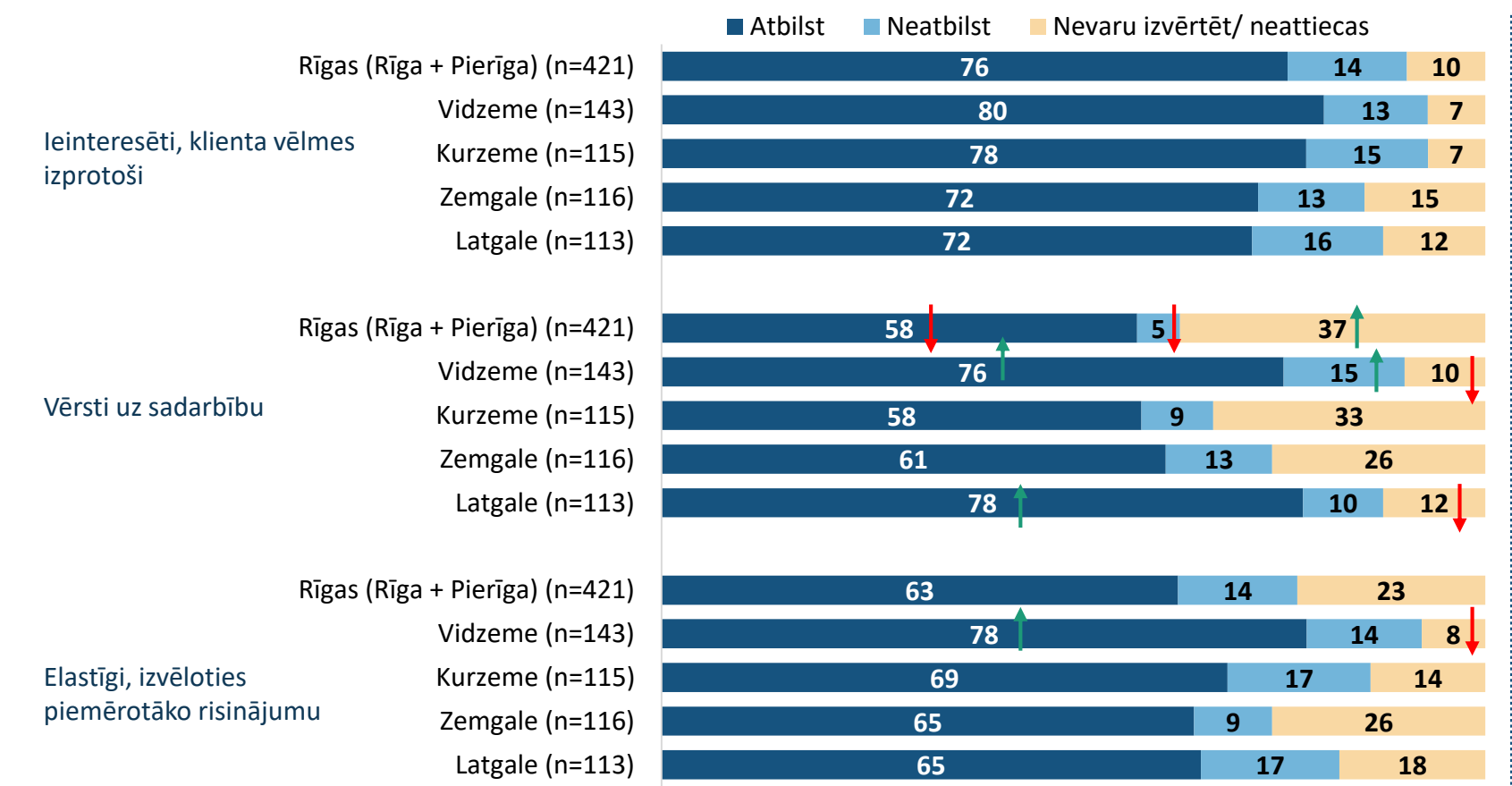
Bāze: respondenti, kuri ir norādījuši, ar kādu iestādi viņi ir saskārušies kā ar pēdējo, «n» skatīt grafikā

■ Atbilst ■ Neatbilst ■ Nevaru izvērtēt/ neattiecas



- Starp tiem, kas apgalvo, ka valsts iestādēs darbinieki pauž cieņu un pozitīvu attieksmi, vairāk ir Kurzemes reģionā dzīvojošie respondenti (87%).
- Vairākums Vidzemes (82%) un Kurzemes (83%) reģiona iedzīvotāju uzskata, ka valsts pārvaldes darbinieki ir godīgi un taisnīgi, kā arī pilda solīto.
- Vairums respondentu no Vidzemes reģiona (87%) uzskata, ka valsts pārvaldes darbinieki ir pieejami un nodrošina iespēju saņemt pakalpojumu klientam izdevīgā vietā un laikā.
- Salīdzinot ar izlasi kopumā, vairāk aptaujāto no Vidzemes (83%) un Kurzemes (82%) uzskata, ka valsts iestāžu darbiniekiem var uzticēties. Savukārt Zemgales (60%) un Latgales (65%) respondentu vidū šim apgalvojumam piekrīt ievērojami mazāk nekā izlase kopumā.

Bāze: respondenti, kuri ir norādījuši, ar kādu iestādi viņi ir saskārušies kā ar pēdējo, «n» skatīt grafikā



- Rīgas un Pierīgas respondentu vidū īpatsvars tiem, kuri nespēj novērtēt, vai valsts pārvaldes darbinieki ir vērsti uz sadarbību, ir lielāks nekā izlase kopumā (37%). Savukārt Rīgas un Pierīgas respondentu vidū to īpatsvars (58%), kuri uzskata, ka šis kritērijs atbilst valsts iestāžu darbiniekiem, ir mazāks nekā izlasei kopumā.
- Vairums Vidzemes (76%) un Latgales (78%) iedzīvotāju uzskata, ka valsts pārvaldes darbinieki ir vērsti uz sadarbību.
- Darbinieku elastību, izvēloties piemērotāko risinājumu klientam augstāk kā izlasē kopumā vērtē Vidzemes reģiona respondenti (78%).

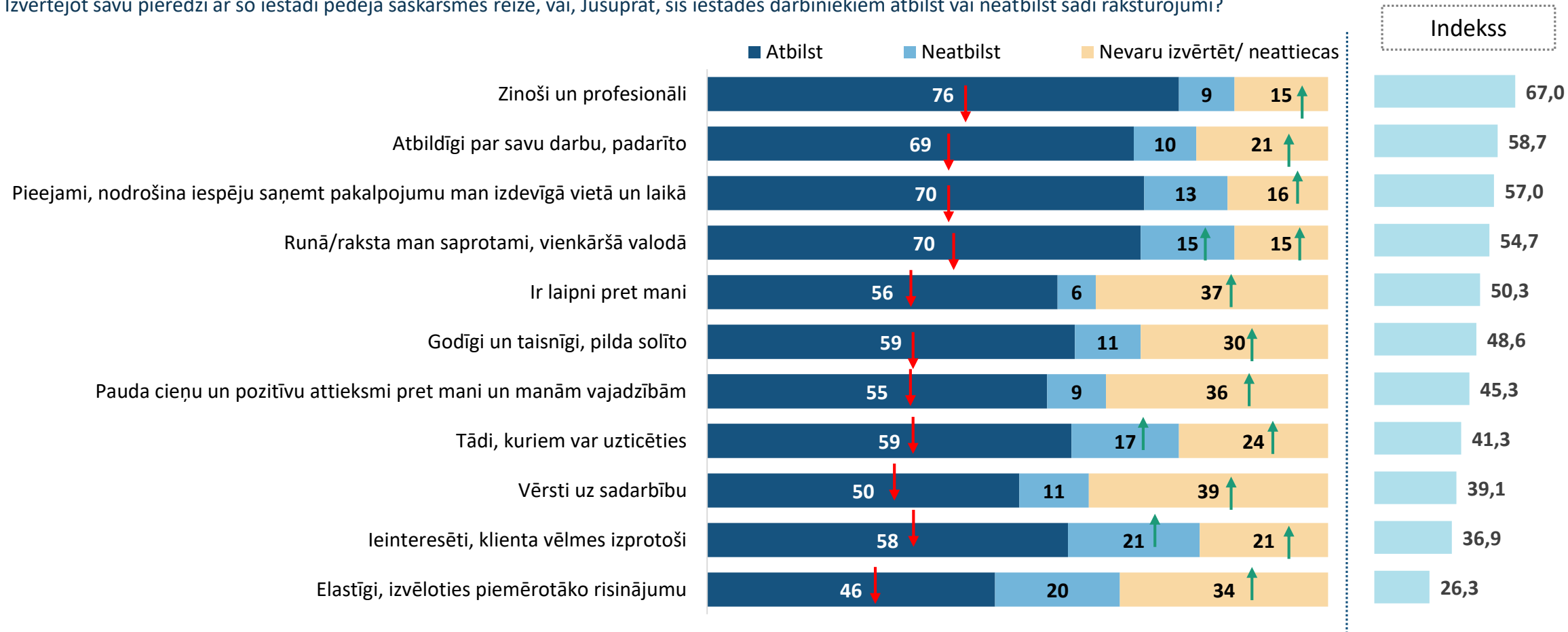
Bāze: respondenti, kuri ir norādījuši, ar kādu iestādi viņi ir saskārušies kā ar pēdējo, «n» skatīt grafikā

5.6. Labas pārvaldības kritēriju novērtējumu TOPs par iestādi, ko apmeklēja kā pēdējo

Saņemtā pakalpojuma atbilstība labas pārvaldības kritērijiem (%)

VALSTS IEŅĒMUMU DIENESTS (VID)

T8. Izvērtējot savu pieredzi ar šo iestādi pēdējā saskarsmes reizē, vai, Jūsaprāt, šīs iestādes darbiniekiem atbilst vai neatbilst šādi raksturojumi?

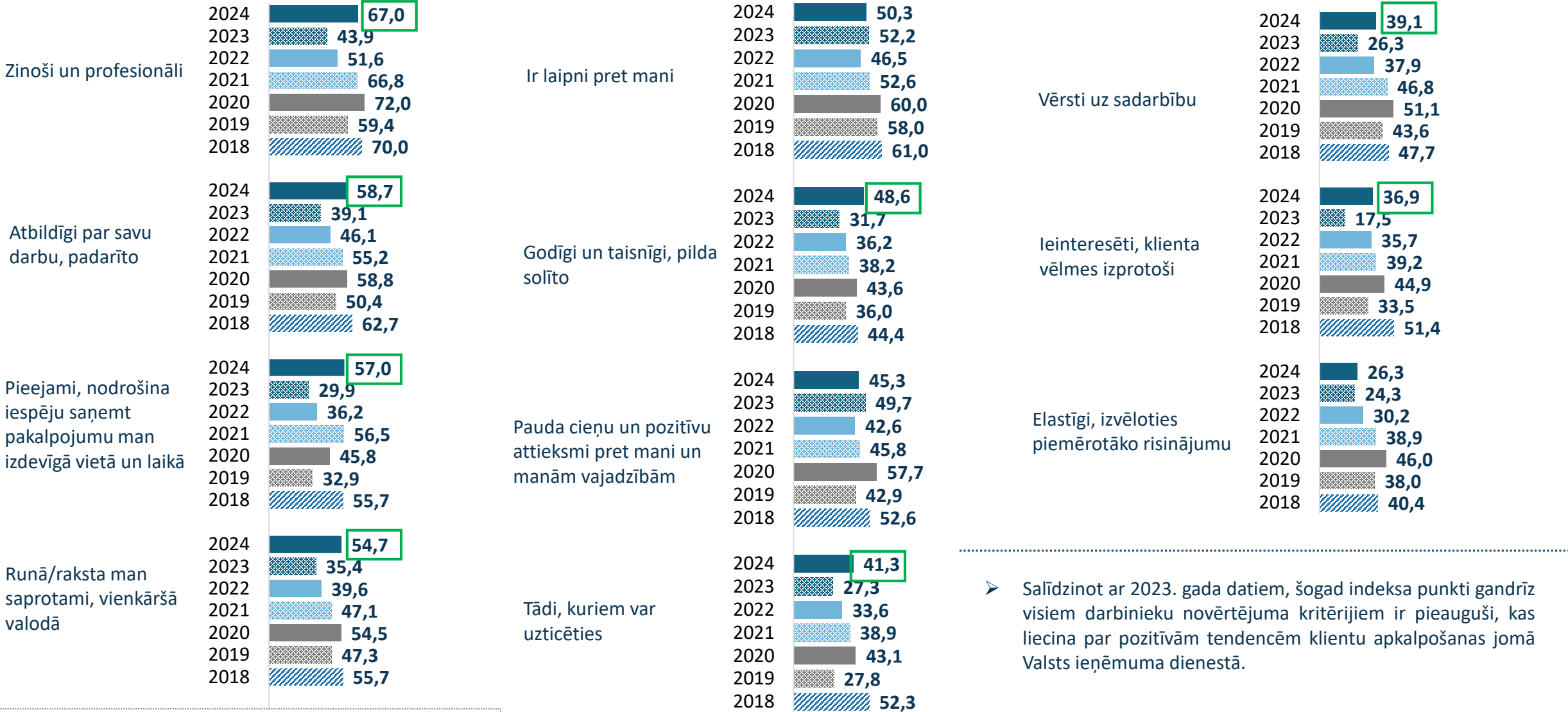


- Vairāk kā puse Latvijas iedzīvotāju uzskata, ka Valsts ieņēmumu dienesta darbinieki ir zinoši un profesionāli (76%), pieejami un nodrošina pakalpojumu klienta izdevīgā vietā un laikā (70%), runā vai raksta klientam saprotamā valodā (70%) un atbildīgi par savu darbu un padarīto (69%).
- Salīdzinot ar visu iestāžu vērtējumu kopumā, saskarsme ar Valsts ieņēmumu dienestu ir vērtēta zemāk.

Saņemtā pakalpojuma atbilstība labas pārvaldības kritērijiem (indekss) 2018.-2024.

VALSTS IEŅĒMUMU DIENESTS (VID)

T8. Izvērtējot savu pieredzi ar šo iestādi pēdējā saskarsmes reizē, vai, Jūsaprāt, šīs iestādes darbiniekiem atbilst vai neatbilst šādi raksturojumi?



➤ Salīdzinot ar 2023. gada datiem, šogad indeksa punkti gandrīz visiem darbinieku novērtējuma kritērijiem ir pieauguši, kas liecina par pozitīvām tendencēm klientu apkalpošanas jomā Valsts ieņēmumu dienestā.

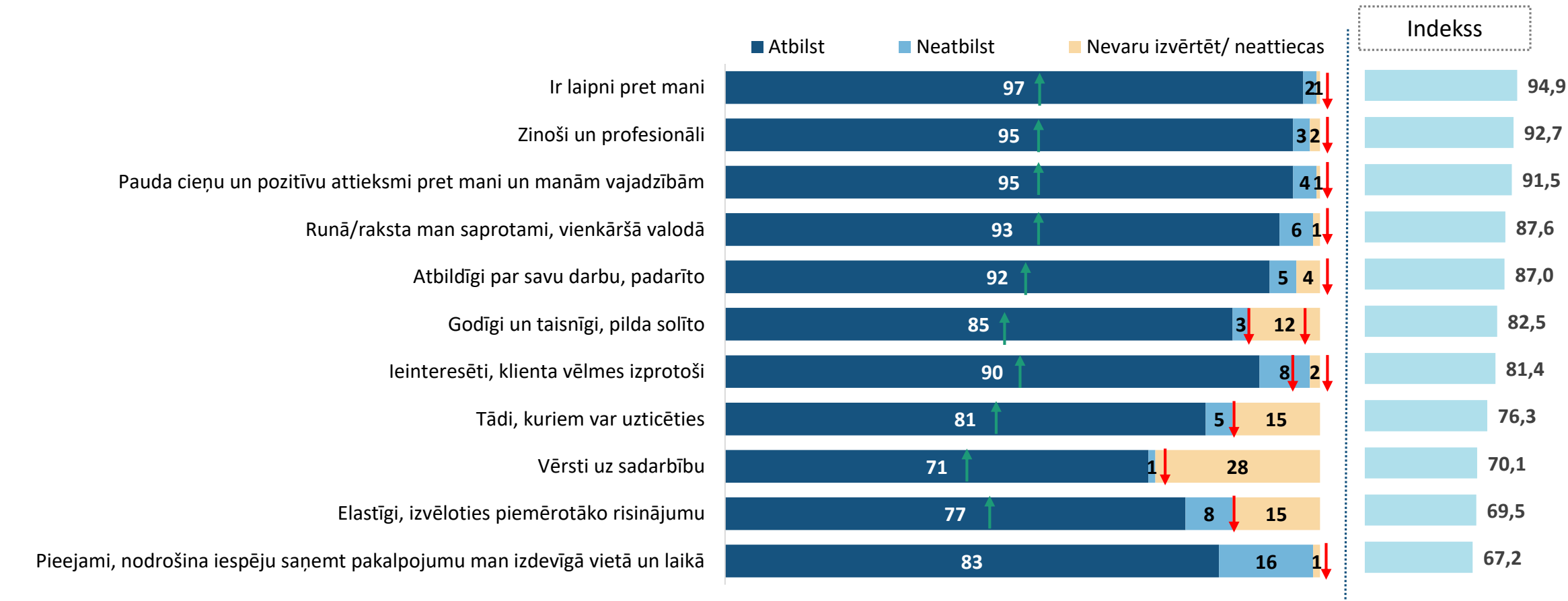
Bāzes:
2024, n=179 2023, n=116 2022, n=193 2021, n=183
2020, n=218 2019, n=249 2018, n=272

Saņemtā pakalpojuma atbilstība labas pārvaldības kritērijiem (%)

PILSONĪBAS UN MIGRĀCIJAS LIETU PĀRVALDE (PMLP)



T8. Izvērtējot savu pieredzi ar šo iestādi pēdējā saskarsmes reizē, vai, Jūsuprāt, šīs iestādes darbiniekiem atbilst vai neatbilst šādi raksturojumi?



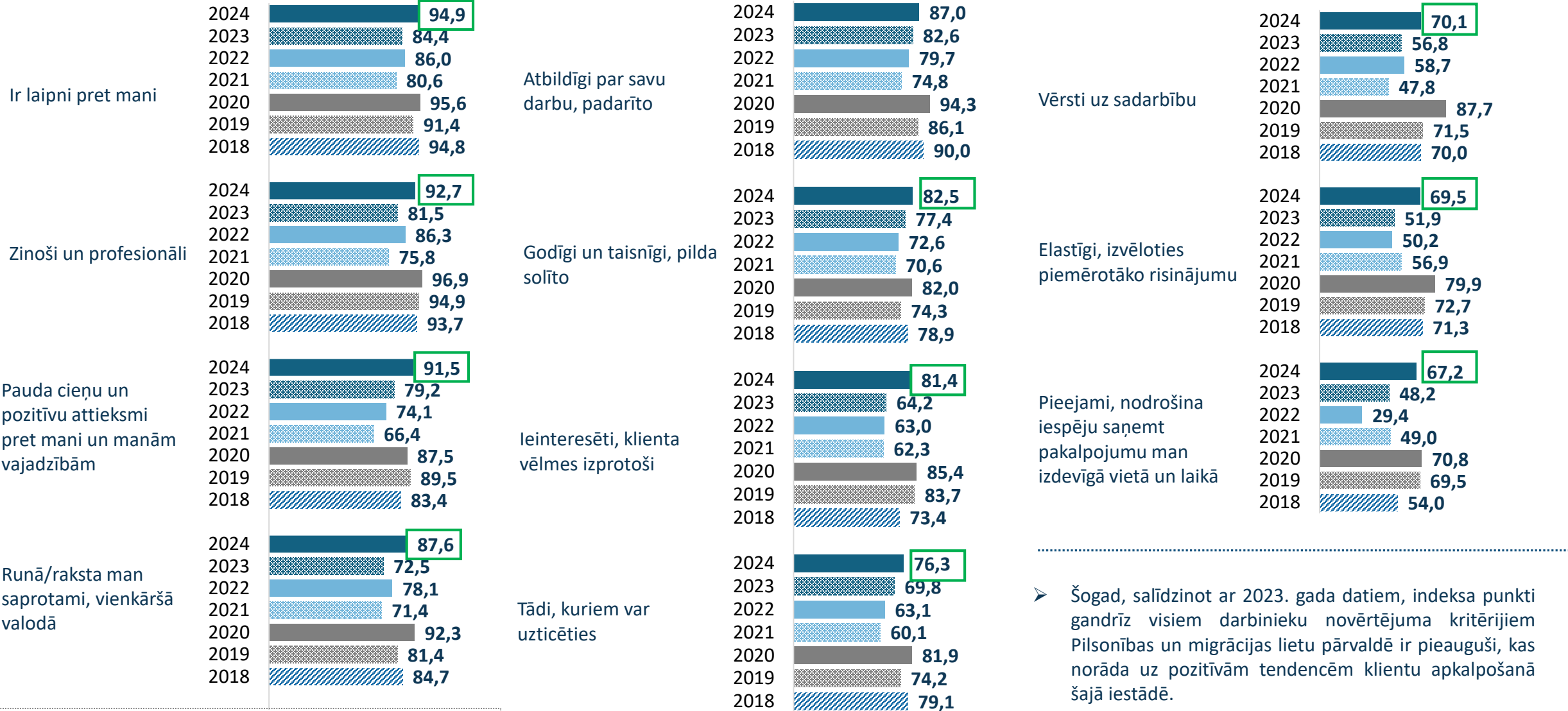
- Kopumā Latvijas iedzīvotāji ļoti pozitīvi novērtējuši Pilsonības un migrācijas lietu pārvaldes darbiniekus.
- Pozitīvais vērtējums visiem kritērijiem ir statistiski augstāks nekā izlasē kopumā.
- Gandrīz visi respondenti uzskata, ka Pilsonības un migrācijas lietu pārvaldes darbinieki ir laipni (97%), zinoši un profesionāli (95%), pauda cieņu un pozitīvu attieksmi pret klientu (95%), runā vai raksta klientam saprotamā valodā (93%) un ir atbildīgi par savu darbu un padarīto (92%).

Bāze: respondenti, kuri ir saskārušies ar VID kā ar pēdējo, n=177

Saņemta pakalpojuma atbilstība labas pārvaldības kritērijiem (indekss) 2018.-2024.

PILSONĪBAS UN MIGRĀCIJAS LIETU PĀRVALDE (PMLP)

T8. Izvērtējot savu pieredzi ar šo iestādi pēdējā saskarsmes reizē, vai, Jūsuprāt, šīs iestādes darbiniekiem atbilst vai neatbilst šādi raksturojumi?



Bāzes:
2024, n=177 2023, n=166 2022, n=123 2021, n=69
2020, n=68 2019, n=95 2018, n=77

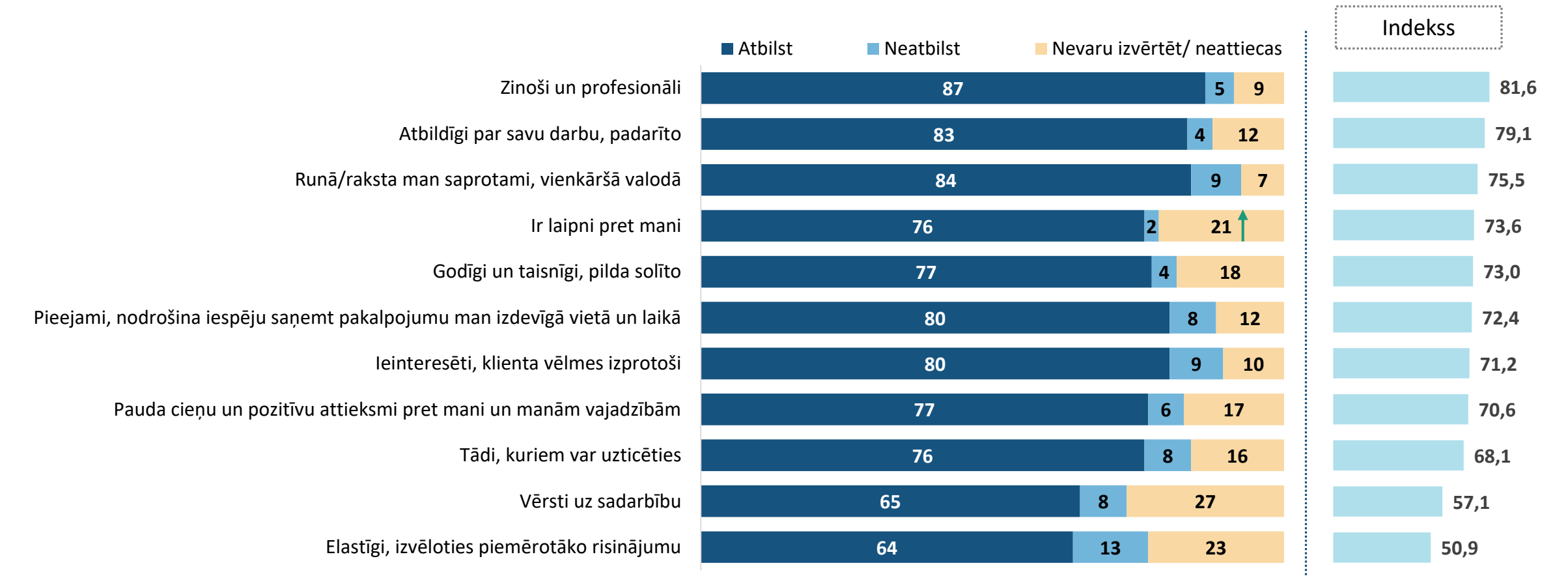
➤ Šogad, salīdzinot ar 2023. gada datiem, indeksa punkti gandrīz visiem darbinieku novērtējuma kritērijiem Pilsonības un migrācijas lietu pārvaldē ir pieauguši, kas norāda uz pozitīvām tendencēm klientu apkalpošanā šajā iestādē.

Saņemtā pakalpojuma atbilstība labas pārvaldības kritērijiem (%)

VALSTS SOCIĀLĀS APDROŠINĀŠANAS AĢENTŪRA (VSAA)



T8. Izvērtējot savu pieredzi ar šo iestādi pēdējā saskarsmes reizē, vai, Jūsaprāt, šīs iestādes darbiniekiem atbilst vai neatbilst šādi raksturojumi?

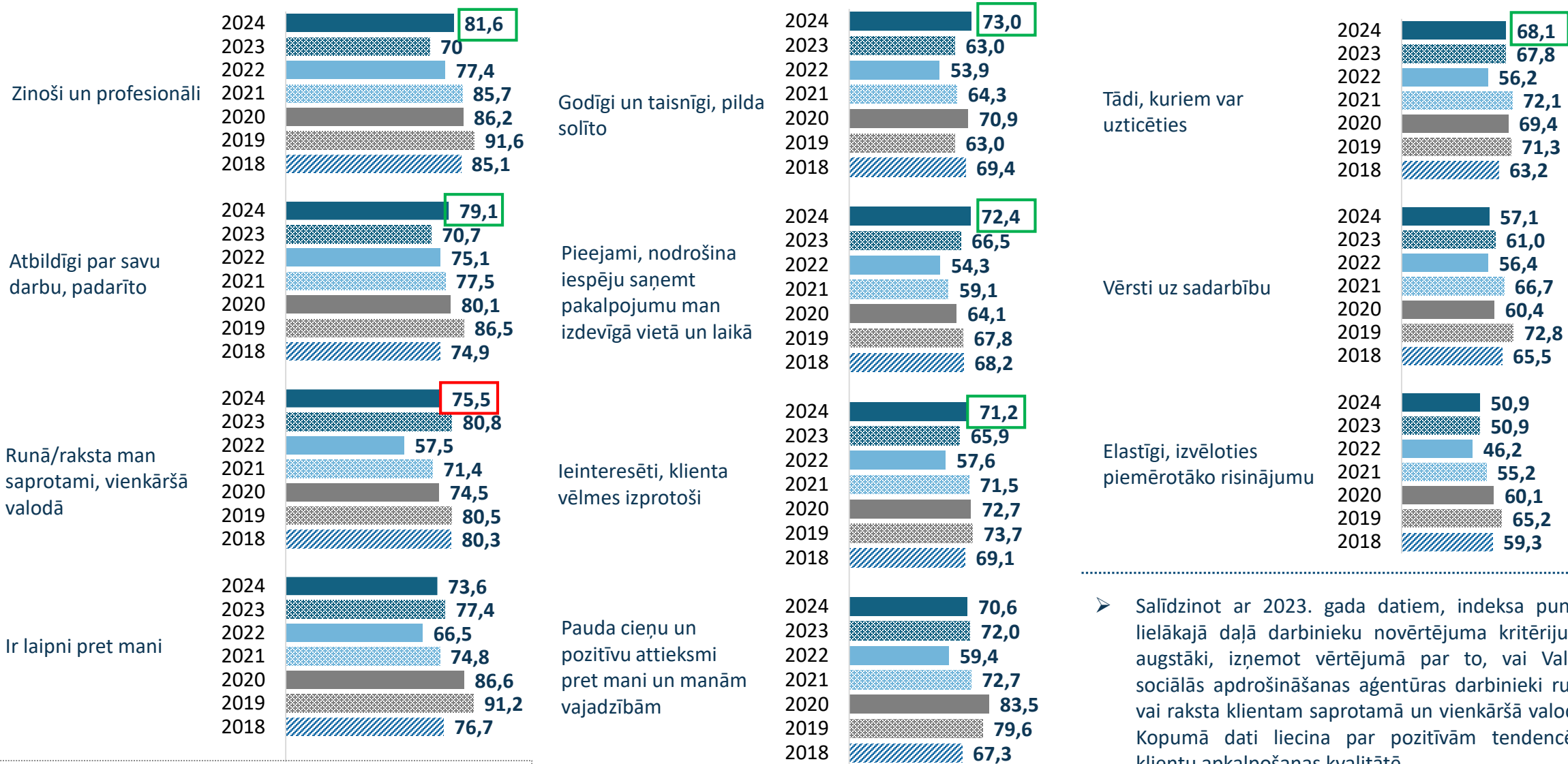


- Kopumā Latvijas iedzīvotāji pozitīvi novērtē Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūras darbiniekus.
- Īpaši pozitīvi respondenti novērtē Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūras darbinieku zināšanas un profesionalitāti (87%), spēju runāt vai rakstīt klientam saprotamā valodā (84%) un atbildīgas sajūtu par savu darbu un padarīto (83%).

Saņemta pakalpojuma atbilstība labas pārvaldības kritērijiem (indekss) 2018.-2024.

VALSTS SOCIĀLĀS APDROŠINĀŠANAS AĢENTŪRA (VSAA)

T8. Izvērtējot savu pieredzi ar šo iestādi pēdējā saskarsmes reizē, vai, Jūsuprāt, šīs iestādes darbiniekiem atbilst vai neatbilst šādi raksturojumi?

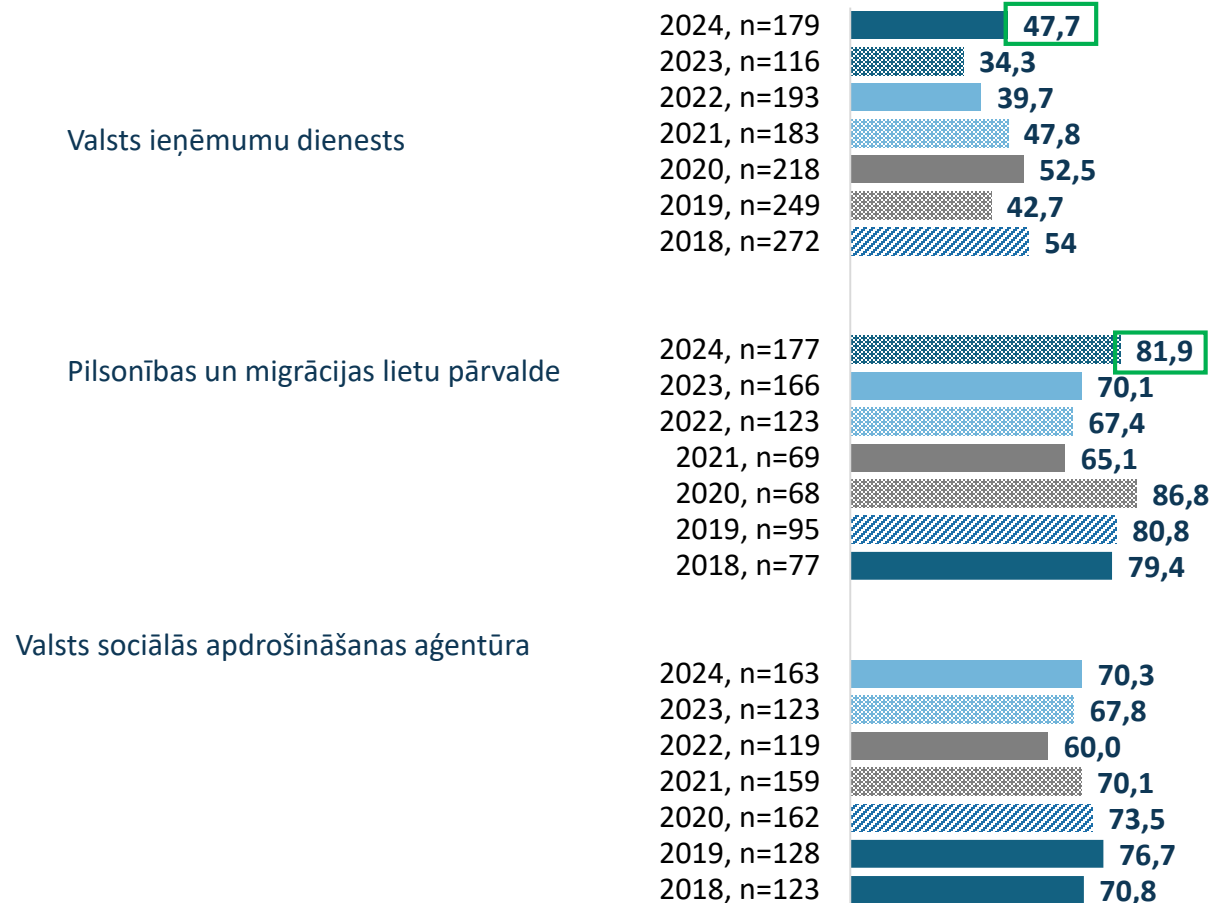


Bāzes:
2024, n=163 2023, n=123 2022, n=119 2021, n=159
2020, n=162 2019, n=128 2018, n=123

➤ Salīdzinot ar 2023. gada datiem, indeksa punkti lielākajā daļā darbinieku novērtējuma kritēriju ir augstāki, izņemot vērtējumā par to, vai Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūras darbinieki runā vai raksta klientam saprotamā un vienkāršā valodā. Kopumā dati liecina par pozitīvām tendencēm klientu apkalpošanas kvalitātē.

Kopējais dažādu kritēriju atbilstības indekss iestādē (indekss) 2018.-2024.

T8. Izvērtējot savu pieredzi ar šo iestādi pēdējā saskarsmes reizē, vai, Jūsaprāt, šīs iestādes darbiniekiem atbilst vai neatbilst šādi raksturojumi?

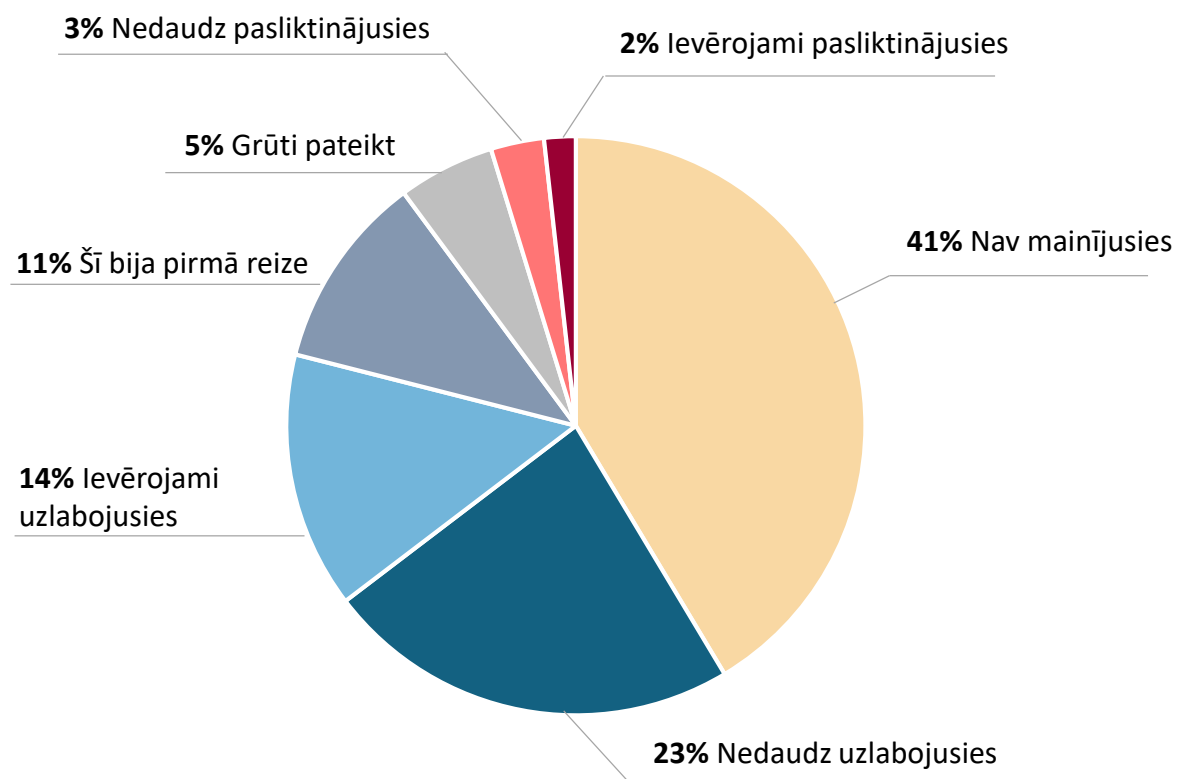


- Salīdzinot kopējo indeksu šajās iestādēs, nozīmīgākais indeksa pieaugums ir Valsts ieņēmumu dienestam (+13,4 indeksa punkti) un Pilsonības un migrācijas lietu pārvaldei (+11,8 indeksa punkti), kas liecina par būtiskiem uzlabojumiem klientu apkalpošanas kvalitātē šajās iestādēs.

6. Vērtējums par izmaiņām iestādes darbībā

Vērtējums par izmaiņām iestādes darbībā

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



- 41% Latvijas iedzīvotāji uzskata, ka valsts pārvaldes iestāžu darbība nav mainījusies kopš pēdējās reizes, kad viņi ar to kontaktējās.
- Trešdaļa iedzīvotāju jeb 27% ir pamanījušu uzlabojumus valsts iestāžu darbībā (23% nelielus un 14% ievērojamus uzlabojumus).
- Tikai 5% iestāžu darbību novērtēja kā sliktāku (2% novērtēja, ka tā ir ievērojami pasliktinājusies, un 3% - nedaudz pasliktinājusies).
- 11% respondentu ar valsts pārvaldes iestādi šogad ir kontaktējušies pirmo reizi.

Bāze: respondenti, kuri ir norādījuši, ar kādu iestādi viņi ir saskārušies kā ar pēdējo, n=908

Vērtējums par izmaiņām iestādes darbībā (%) 2018.-2024.

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

■ Ievērojami uzlabojusies

■ Nedaudz uzlabojusies

■ Nav mainījusies

■ Nedaudz pasliktinājusies

■ Ievērojami pasliktinājusies

■ Šī bija pirmā reize

■ Grūti pateikt

2024, n=908



2023, n=828



2022, n=738



2021, n=811



2020, n=769



2019, n=800



2018, n=761



Indekss

22,7

17,5

13,3

15,1

15,2

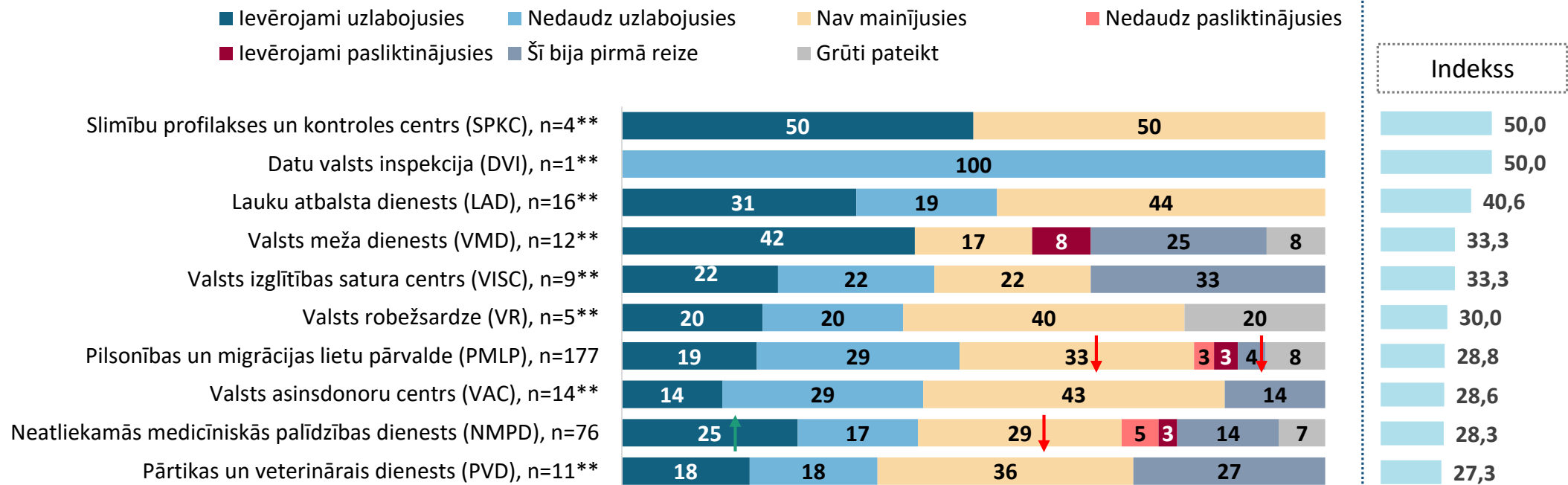
19,9

21,4

- Salīdzinājumā ar 2023.gadu šogad nelielus uzlabojumus ir novērojusi lielāka proporcija aptaujāto iedzīvotāju (+7%, sasniedzot 23%).
- Šogad nozīmīgi palielinājies to aptaujāto īpatsvars, kuri ir apmeklējuši valsts pārvaldes iestādi pirmo reizi (+5%, sasniedzot 11%).
- Šogad nozīmīgi samazinājies atbilstošu īpatsvars «grūti pateikt» (-9% sasniedzot 5%) – tas ir zemākais rādītājs pēdējo 7 gadu laikā.
- 2024. gadā kopējais iestāžu darbības izmaiņu indekss ir ievērojami palielinājies (+5,2), un tas ir augstākais indeksa rādītājs pēdējo 7 gadu laikā, kas liecina par valsts pārvaldes iestāžu darbības pozitīvajiem uzlabojumiem.

Vērtējums par izmaiņām iestādes darbībā (%) IESTĀŽU DALĪJUMĀ (1)

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



- Augstākie kopējie vērtējumi ir Slimību profilakses un kontroles centram** ar 50 indeksa punktiem un 50% pozitīvu vērtējumu un Datu valsts inspekcijai** (50 indeksa punkti) un 100% pozitīvu vērtējumu.
- 40,6 indeksa punktus saņēmis Lauku atbalsta dienests**, ar 58% pozitīvu vērtējumu (datiem ir tikai ilustratīva nozīme, jo ir pārāk mazs respondentu skaits).
- Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde ieguva 28,8 indeksa punktus un 48% pozitīvu vērtējumu. Salīdzinot ar kopējo iestāžu vērtējumu, to respondentu īpatsvars, kas apgalvo, ka iestādes darbība nav mainījusies (33%), un tādi, kas šo iestādi ir apmeklējuši pirmo reizi (tikai 4%), šīs iestādes vērtējumā ir mazāks.
- Ievērojami vairāk ir tādu respondentu, kuri uzskata, ka Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienesta darbība ievērojami uzlabojusies (25%), un ievērojami mazāk ir to aptaujāto nekā izlasē kopumā, kas apgalvo, ka iestādes darbība nav mainījusies (29%), salīdzinot ar visu iestāžu vērtējumu kopumā.

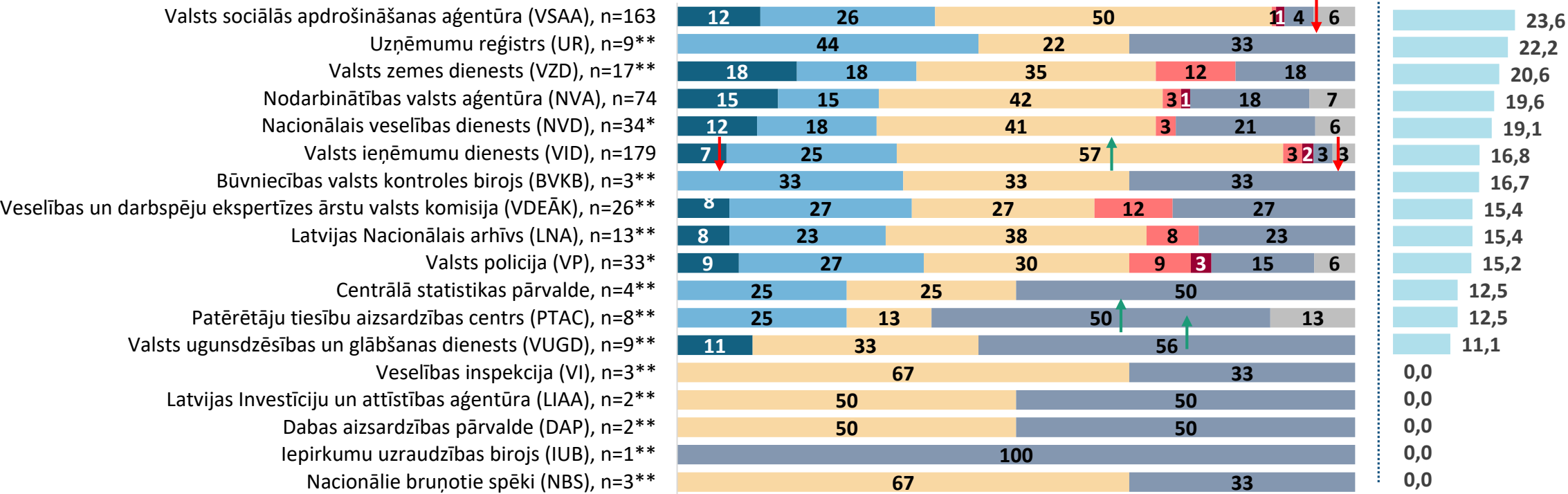
**Respondentu skaits mazāk par 30 respondentiem, datiem ir tikai ilustratīva nozīme.

Vērtējums par izmaiņām iestādes darbībā (%) IESTĀŽU DALĪJUMĀ (2)

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

■ Ievērojami uzlabojusies ■ Nedaudz uzlabojusies ■ Nav mainījusies ■ Nedaudz pasliktinājusies
■ Ievērojami pasliktinājusies ■ Šī bija pirmā reize ■ Grūti pateikt

Indekss



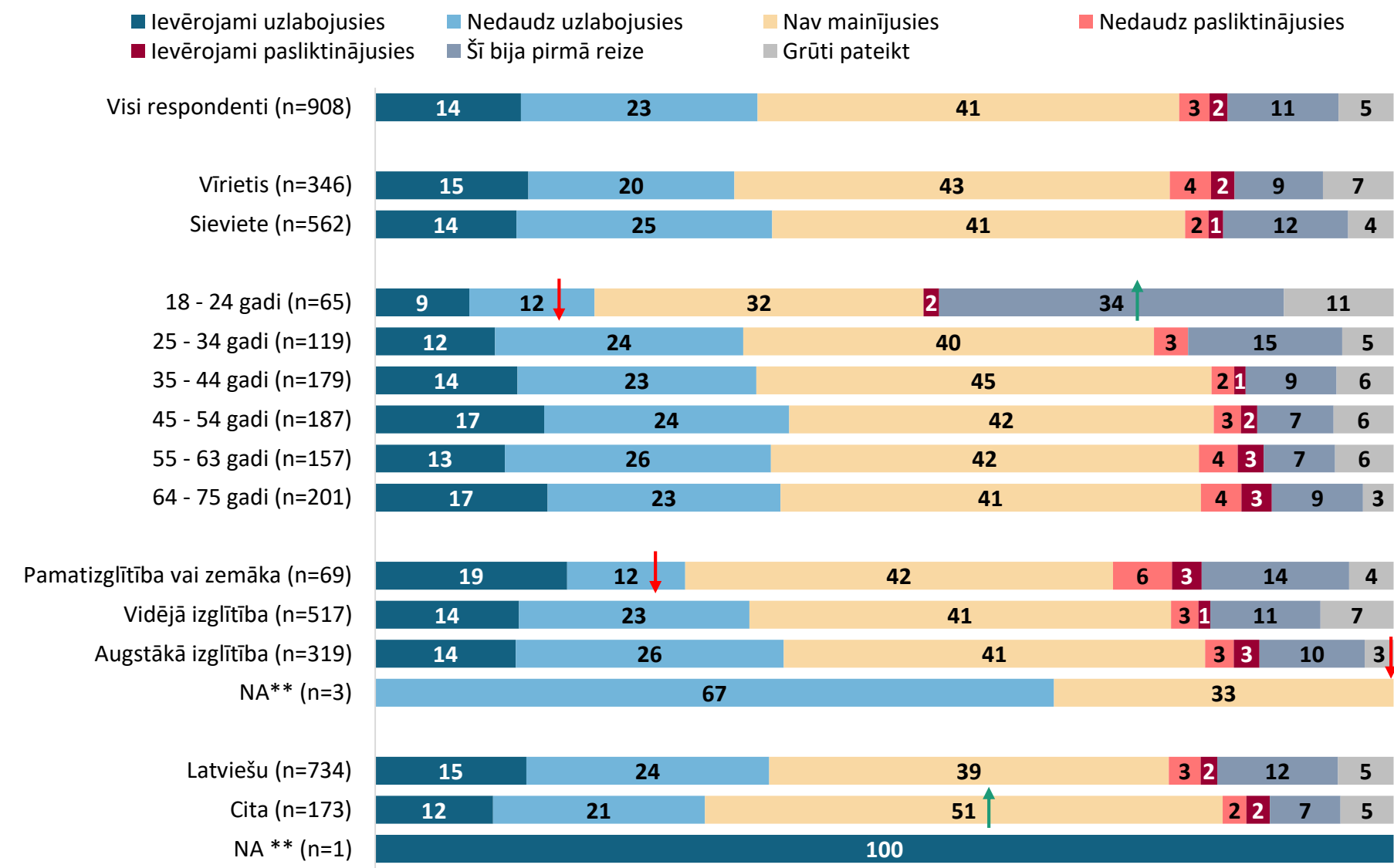
- Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra ir ieguvusi 23,6 indeksa punktus un 38% pozitīvu vērtējumu, un iedzīvotāji biežāk atzīmēja, ka iestādes darbība nav mainījusies – tā uzskata 50% aptaujāto. Šogad ir ievērojami mazāk ir tādu respondentu, kas apgalvo, ka apmeklēja šo iestādi pirmo reizi (tikai 4%).
- Valsts ieņēmumu dienests ir ieguvis 16,8 indeksa punktus un 32% pozitīvu vērtējumu, un iedzīvotāji biežāk atzīmēja, ka iestādes darbība nav mainījusies – tā uzskata 57% aptaujāto. Ievērojami mazāk, kā visu iestāžu vērtējumā vidēji ir tādi, kas norādīja, ka šīs iestādes darbība ievērojami uzlabojusies (7%) vai apmeklēja šo iestādi pirmo reizi (3%), savukārt ievērojami lielāks ir to respondentu īpatsvars, kas uzskata, ka iestādes darbība nav mainījusies (57%).
- Salīdzinot ar visu iestāžu vidējo vērtējumu, starp aptaujātajiem Patērētāju tiesību aizsardzības centra (50%)** un Valsts ugunsdzēsības un glābšanas dienesta (56%)** apmeklētājiem ir lielāks skaits tādu, kas apgalvo, ka ir apmeklējis šo iestādi pirmo reizi (datiem ir tikai ilustratīva nozīme, jo ir pārāk mazs respondentu skaits).

**Respondentu skaits mazāk par 30 respondentiem, datiem ir tikai ilustratīva nozīme.

Vērtējums par izmaiņām iestādes darbībā (%) DEMOGRĀFIJA (1)

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





- 18–24 gadu vecuma grupā (12%) un starp respondentiem ar pamatzglītību vai zemāku izglītības līmeni (12%) ir ievērojami mazāks īpatsvars nekā izlasē kopumā tādu, kuri uzskata, ka valsts iestāžu darbība ir nedaudz uzlabojusies.
- Citas tautības iedzīvotāji (51%) ievērojami biežāk nekā izlase kopumā norāda, ka valsts iestāžu darbība nav mainījusies.
- 18–24 gadu vecuma grupas respondentu vidū bija vairāk (34%) tādu, salīdzinot ar izlasi kopumā, kas apmeklēja valsts iestādi pirmo reizi.

Bāze: respondenti, kuri ir saskārušies ar VID kā ar pēdējo, «n» skatīt grafikā

Vērtējums par izmaiņām iestādes darbībā (%) DEMOGRĀFIJA (2)

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

■ Ievērojami uzlabojusies

■ Nedaudz uzlabojusies

■ Nav mainījusies

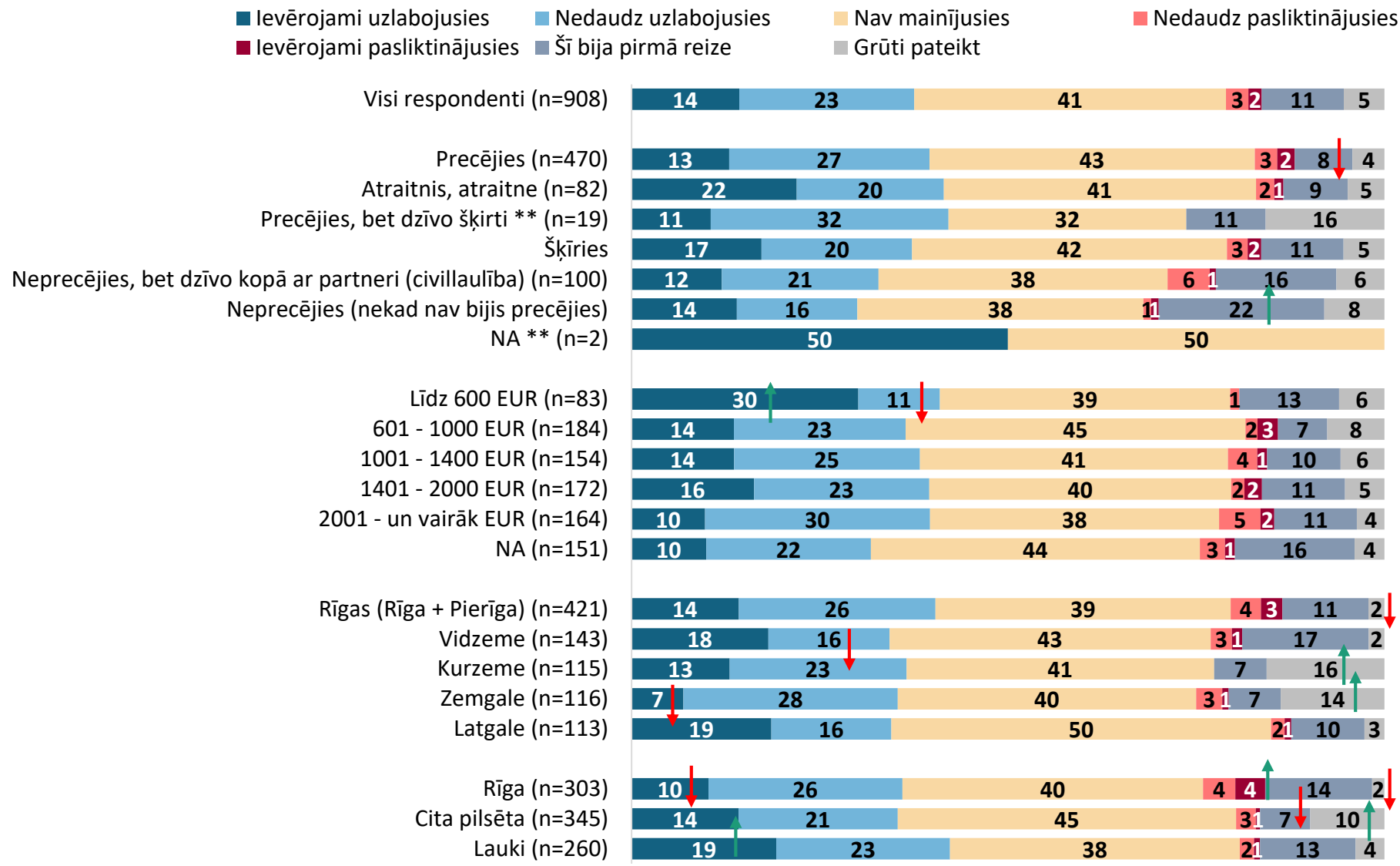
■ Nedaudz pasliktinājusies

■ Ievērojami pasliktinājusies

■ Šī bija pirmā reize

■ Grūti pateikt

BERG
Research



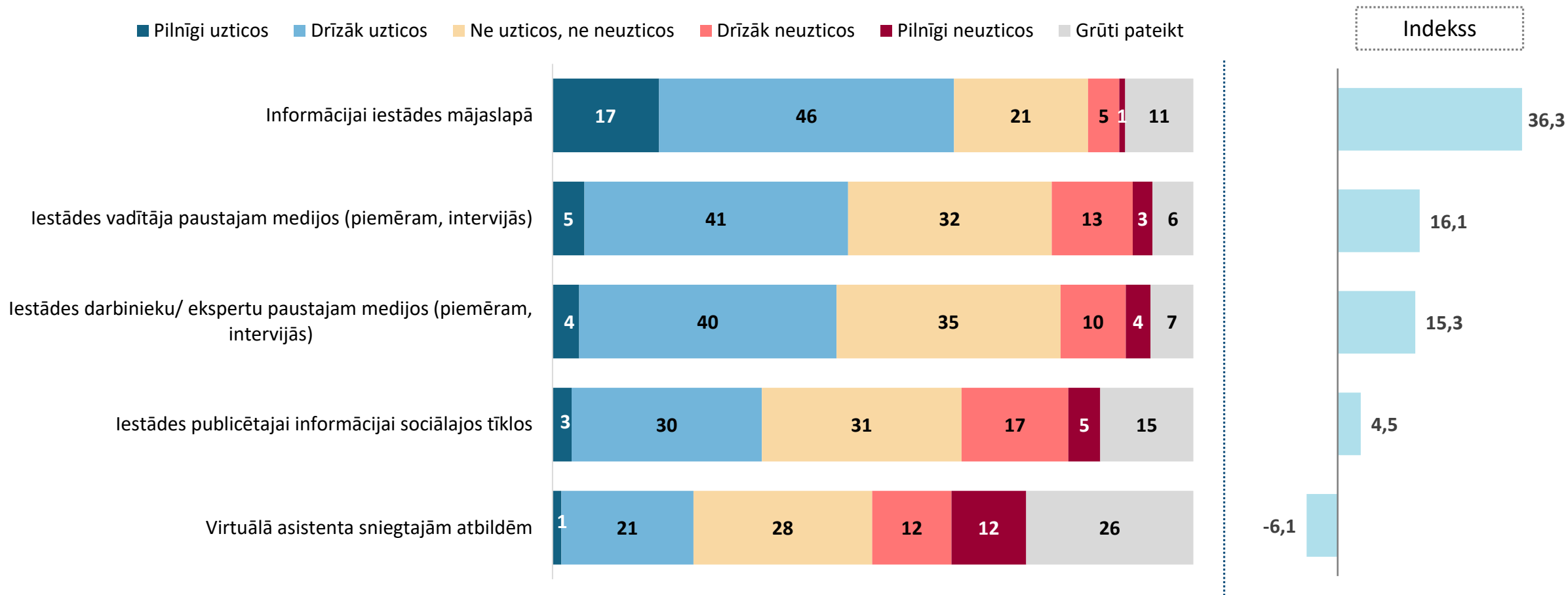
- Respondentu ar zemiem ienākumiem (līdz 600 EUR) (30%) un laukos dzīvojošo (19%) vidū ir vairāk tādu, kas norādīja, ka valsts iestāžu darbība ir ievērojami uzlabojusies, salīdzinot ar izlasi kopumā.
- Rīgas iedzīvotāju vidū ir mazāks (10%) to aptaujāto īpatsvars, kuri uzskata, ka valsts iestādes darbība ir ievērojami uzlabojusies, un vairāk ir to, kas uzskata, ka darbība ir ievērojami pasliktinājusies (4%).
- Zemgales reģiona respondentu vidū mazāk (7%) ir tādu, kas uzskata, ka valsts iestāžu darbība ir ievērojami uzlabojusies.
- Vidzemē dzīvojošo vidū ir mazāks (16%) to respondentu skaits, kuri uzskata, ka valsts iestāžu darbība ir nedaudz uzlabojusies, salīdzinot ar izlasi kopumā.

Bāze: respondenti, kuri ir saskārušies ar VID kā ar pēdējo, «n» skatīt grafikā

7. Uzticēšanās valsts pārvaldes informācijai

Uzticēšanās valsts pārvaldes informācijai (%)

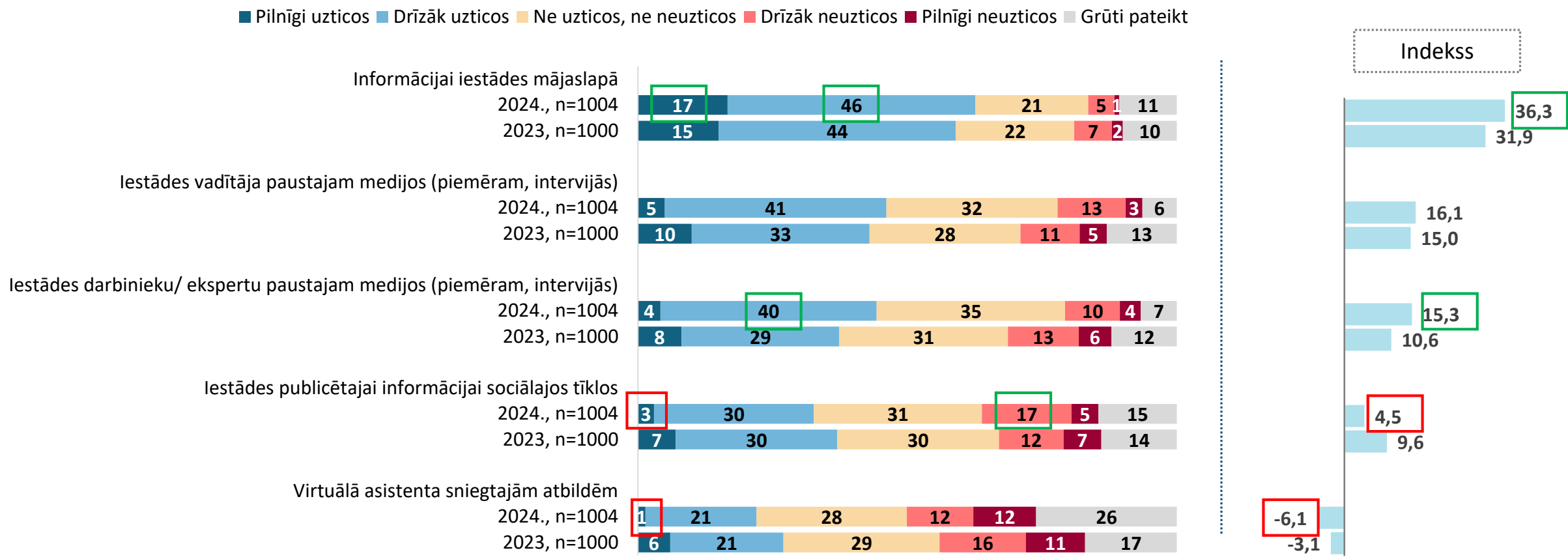
T12_1. Lūdzu, novērtējiet, cik lielā mērā Jūs kopumā uzticaties valsts iestāžu sniegtajai informācijai:



- Vairāk kā puse Latvijas iedzīvotāju (63%) uzticas valsts iestāžu mājaslapās izvietotajai informācijai.
- Gandrīz puse iedzīvotāju (46%) uzticas informācijai, kuru sniedz valsts iestādes vadītāji, un 44% uzskata, ka valsts iestādes darbinieki vai eksperti medijos sniedz uzticamu informāciju.
- Vismazāk respondenti uzticas virtuālajiem asistentiem.

Uzticēšanās valsts pārvaldes informācijai (%) 2023.-2024

T12_1. Lūdzu, novērtējiet, cik lielā mērā Jūs kopumā uzticaties valsts iestāžu sniegtajai informācijai:

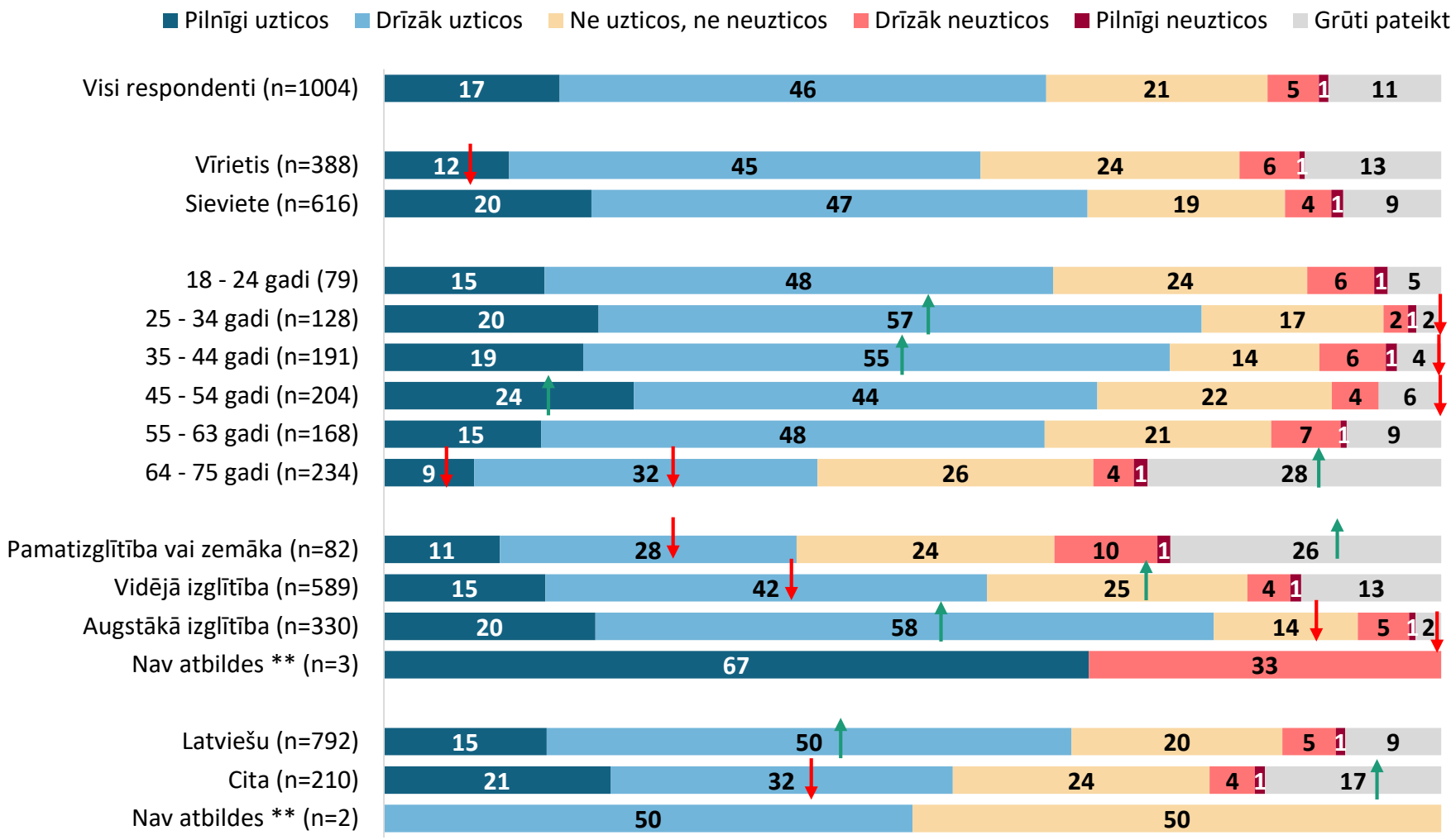


- ✓ Salīdzinājumā ar 2023.gada datiem uzticēšanās indekss iestādes mājaslapā ievietotajai informācijai ir nozīmīgi augstāks. Tas skaidrojams ar to, ka ir palielinājies to respondentu īpatsvars, kuri «pilnīgi uzticas» un «drīzāk uzticas» šai informācijai.
- ✓ Gada laikā uzticēšanās indekss informācijai, ko pauž valsts iestādes darbinieks/eksperts medijos, ir pieaudzis, jo ir vairāk to respondentu, kuri «drīzāk uzticas» šai informācijai.
- ✓ Uzticēšanās indekss tādai informācijai, ko iestāde publicē sociālajos tīklos, ir pazeminājies, jo ir samazinājies respondentu skaits, kas «pilnīgi uzticas» šai informācijai, un nozīmīgi palielinājies respondentu skaits, kas «drīzāk neuzticas» šai informācijai.
- ✓ Šogad respondentu skaits, kas «pilnīgi uzticas» virtuālā asistenta sniegtajām atbildēm, ir ievērojami samazinājies, līdz ar to šī informācijas avota uzticēšanās indekss ir samazinājies.

Uzticēšanās informācijai iestādes mājaslapā (%) DEMOGRĀFIJA (1)

BERG Research

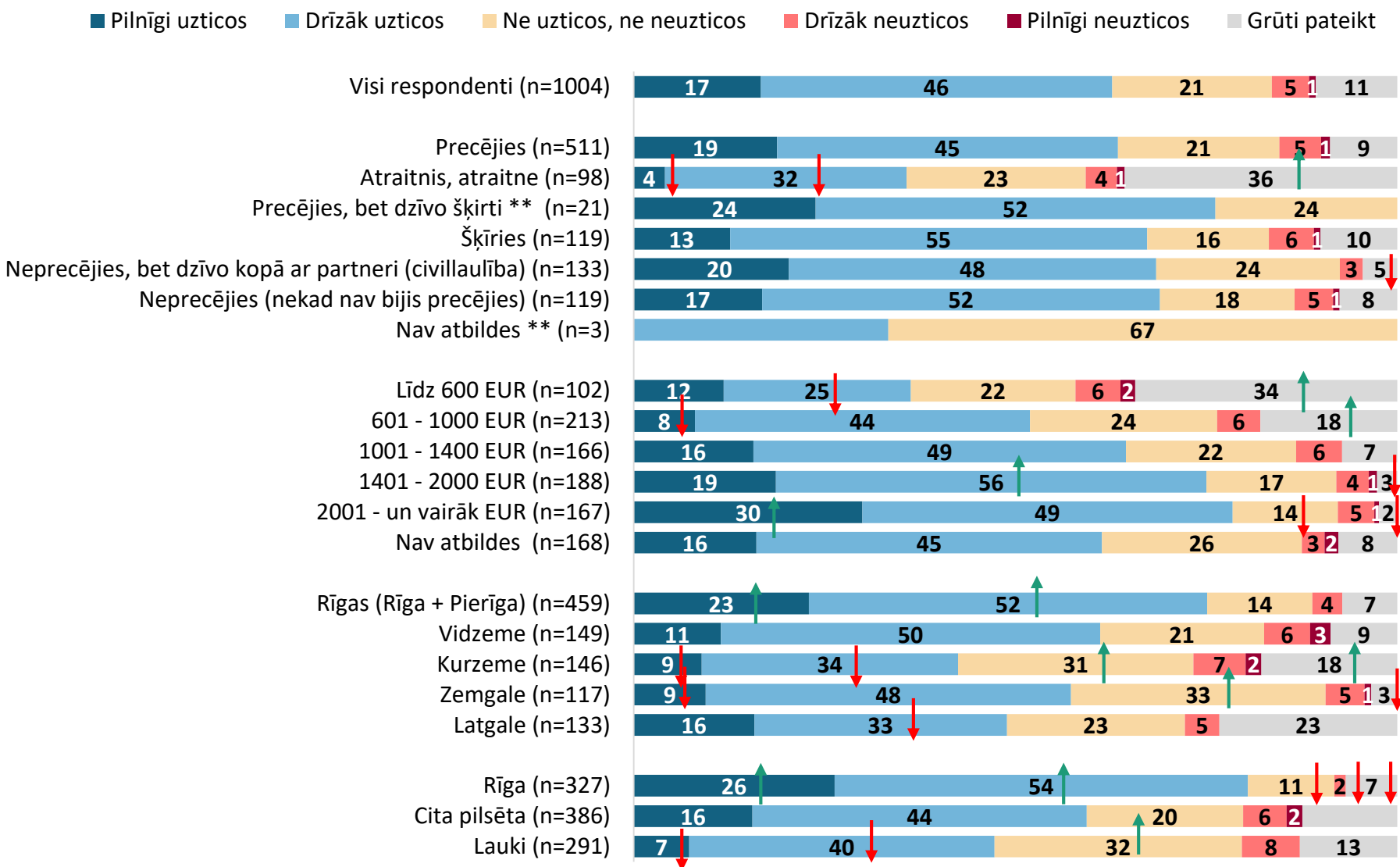
T12_1. Lūdzu, novērtējiet, cik lielā mērā Jūs kopumā uzticatiēs valsts iestāžu sniegtajai informācijai:



- Vairāk to, kas «pilnīgi uzticas» valsts iestāžu mājaslapās ievietotajai informācijai, ir vecuma grupā no 45 līdz 54 gadiem (24%). Mazāk tādu, kas «pilnībā uzticības» iestādes mājas lapai, ir vīriešu (12%) un senioru (vecumā no 64 līdz 75 gadiem; 9%) vidū.
- Respondenti vecumā no 25 līdz 44 gadiem (57% un 55%), ar augstāko izglītību (58%) un latviešu tautības iedzīvotāji (50%) vairāk "drīzāk uzticas" iestāžu mājas lapā ievietotajai informācijai, bet seniori (32%), respondenti ar pamatzglītību (28%) un vidējo izglītību (42%), kā arī citas tautības respondenti (32%) biežāk vērtēja "drīzāk uzticos».
- Respondentiem ar vidējo izglītību (25%) biežāk nekā izlasē kopumā ir bijis grūti novērtēt iestāžu mājas lapā ievietotās informācijas uzticamību.

Uzticēšanās informācijai iestādes mājaslapā (%) DEMOGRĀFIJA (2)

T12_1. Lūdzu, novērtējiet, cik lielā mērā Jūs kopumā uzticaties valsts iestāžu sniegtajai informācijai:



- To, kas «pilnīgi uzticas» valsts iestāžu mājaslapās ievietotajai informācijai, vairāk ir respondentu ar augstiem ienākumiem (30%), un Rīgā un Pierīgā dzīvojošo (23%) vidū, bet mazāk iedzīvotāju ar zemiem ģimenes ienākumiem (8%), Kurzemes (9%) Zemgales (9%), laukos dzīvojošo (7%) vidū.
- «Drīzāk uzticas» kategorijā dominē respondenti ar vidēji augstiem ienākumiem (56%), Rīgā un Pierīgā dzīvojošie (54%). Pretstatā tam retāk šo atbildi izvēlas iedzīvotāji ar ļoti zemiem ienākumiem (25%) Kurzemē (34%), Latgalē (33%) un laukos (40%) dzīvojošie.
- Grūtība paust viennozīmīgu viedokli šai jautājumā ir vērojama starp Kurzemes (31%), Zemgales (33%) un lauku teritoriju (32%) iedzīvotājiem.

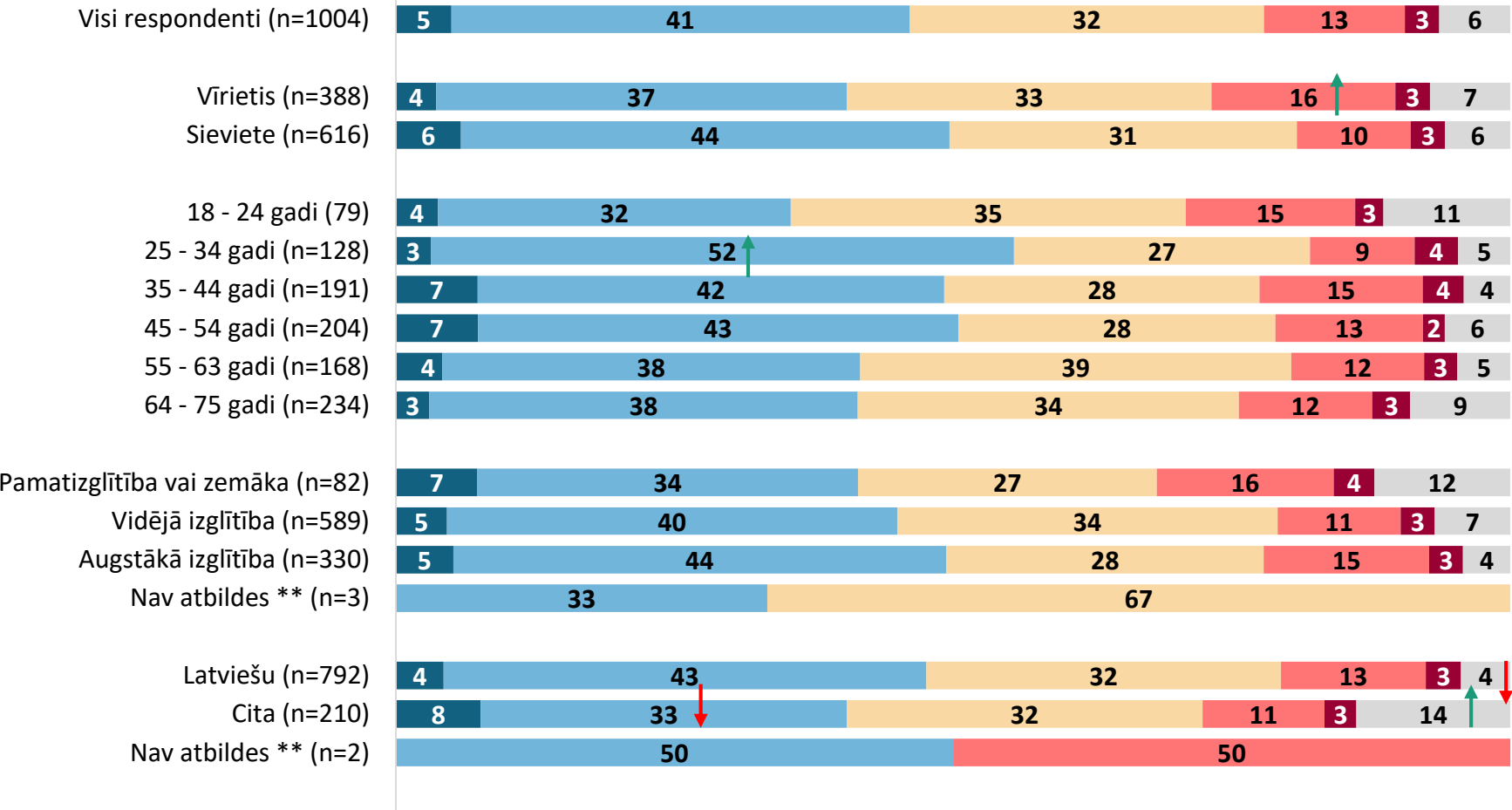
Bāze: visi respondenti, «n» skatīt grafikā

Uzticēšanās iestādes vadītāja paustajam medijos (piemēram, intervijās) (%)

DEMOGRĀFIJA (1)

T12_1. Lūdzu, novērtējiet, cik lielā mērā Jūs kopumā uzticiaties valsts iestāžu sniegtajai informācijai:

■ Pilnīgi uzticos ■ Drīzāk uzticos ■ Ne uzticos, ne neuzticos ■ Drīzāk neuzticos ■ Pilnīgi neuzticos ■ Grūti pateikt



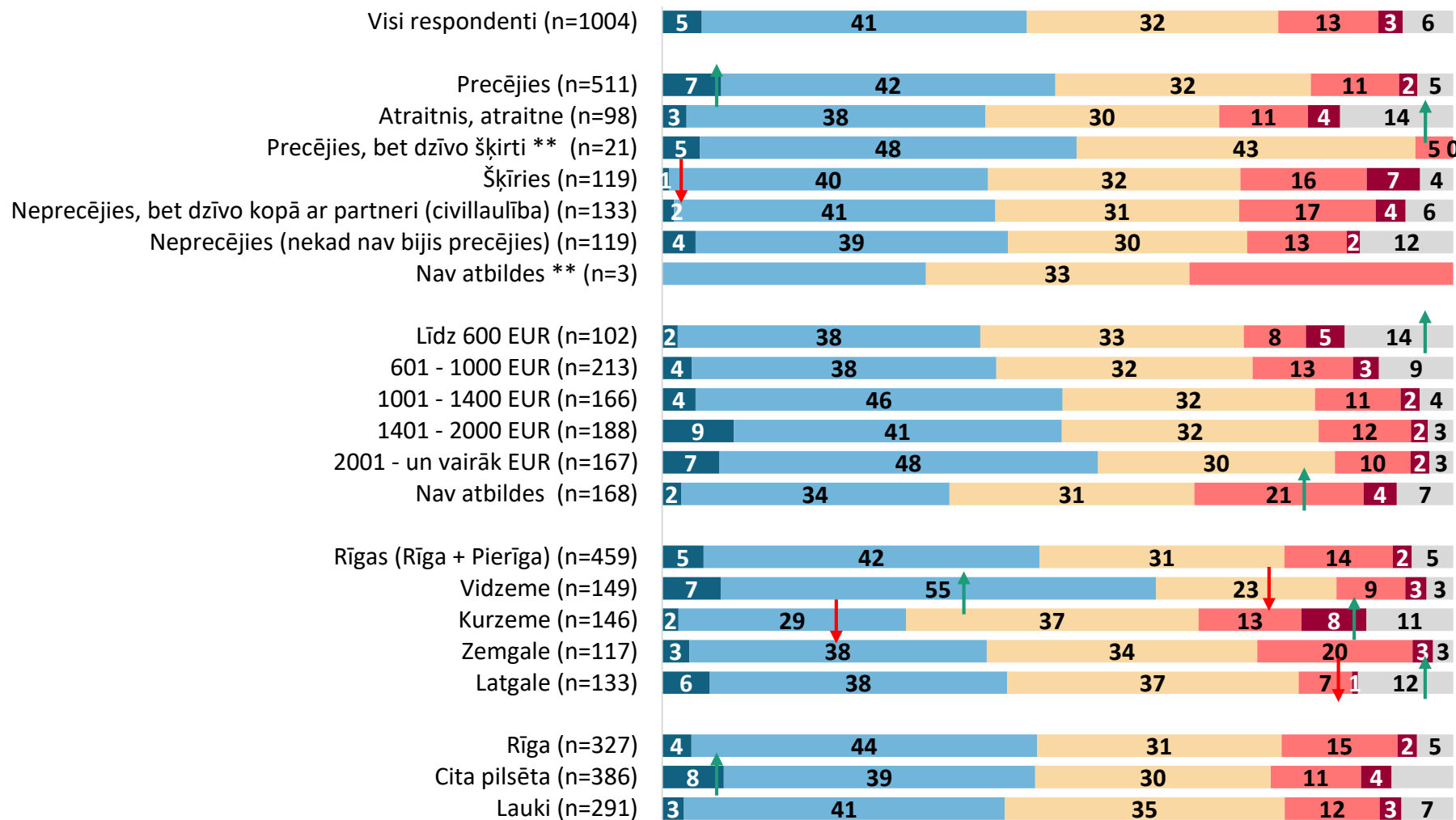
- Tie, kas «drīzāk uzticas» valsts iestāžu vadītāja paustajam medijos vairāk kā izlasē kopumā, ir vecuma grupā no 25 līdz 34 gadiem (52%), bet retāk šo atbildi izvēlas citām tautībām piederīgie (33%).
- Vīriešu vidū vairāk (16%) kā izlasē kopumā ir tādu, kas «drīzāk neuzticas» valsts iestāžu vadītāja paustajam medijos.

Uzticēšanās iestādes vadītāja paustajam medijos (piemēram, intervijās) (%)

DEMOGRĀFIJA (2)

T12_1. Lūdzu, novērtējiet, cik lielā mērā Jūs kopumā uzticiaties valsts iestāžu sniegtajai informācijai:

■ Pilnīgi uzticos ■ Drīzāk uzticos ■ Ne uzticos, ne neuzticos ■ Drīzāk neuzticos ■ Pilnīgi neuzticos ■ Grūti pateikt



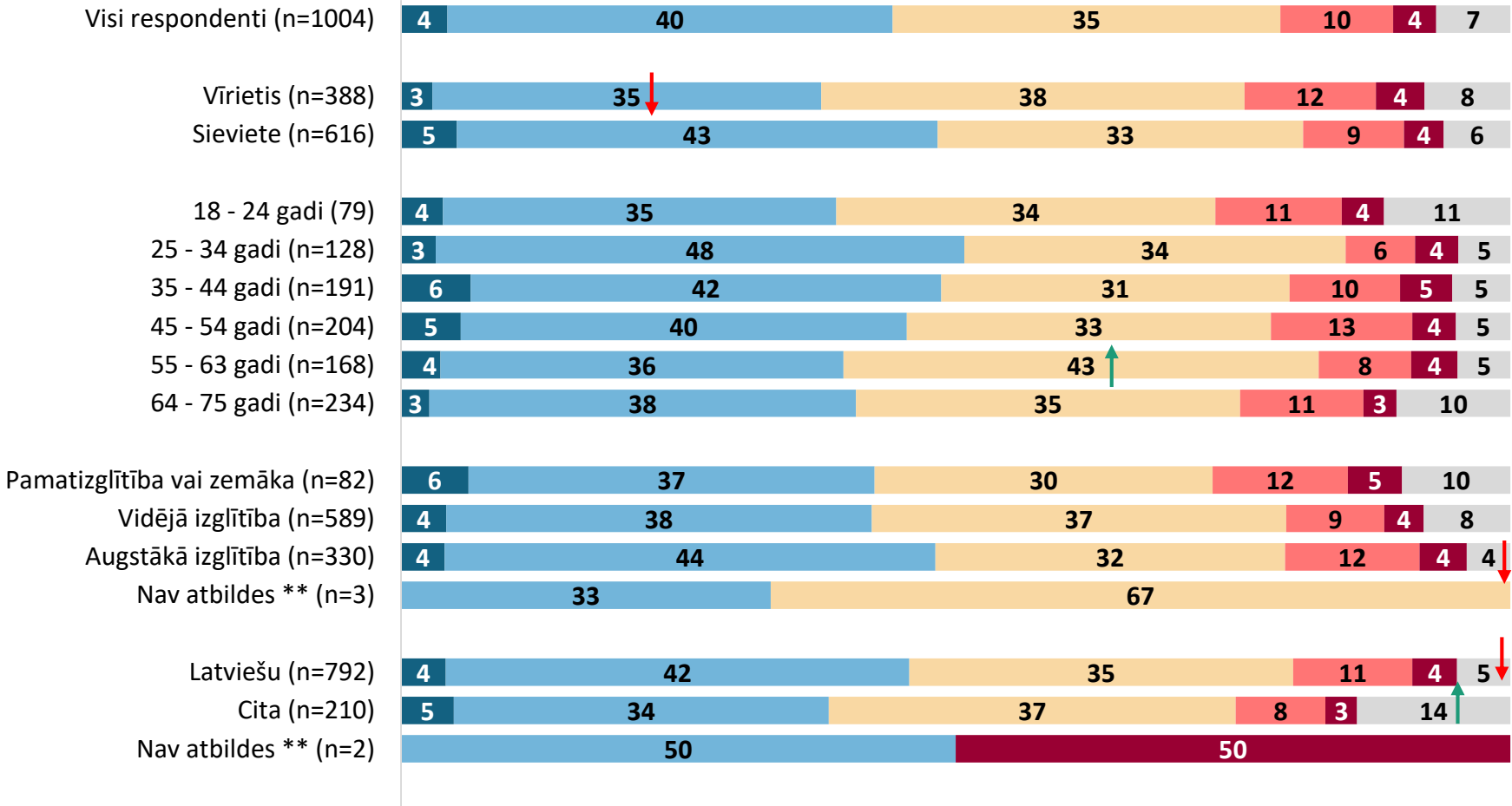
- Atbildi «drīzāk uzticos» valsts iestāžu vadītāja paustajam medijos vairāk kā izlasē kopumā norādījuši Vidzemē dzīvojošie (55%).
- Salīdzinot ar izlasi kopumā, Kurzemes iedzīvotāji retāk atbild, ka «drīzāk uzticas» (29%) un «pilnīgi neuzticas» (8%) valsts iestāžu vadītāja paustajam medijos.
- Latgales iedzīvotāji retāk kā izlase kopumā atbild, ka «drīzāk neuzticas» valsts iestāžu vadītāja paustajam medijos.

Uzticēšanās iestādes darbinieku/ekspertu paustajam medijos (piemēram, intervijās) (%) DEMOGRĀFIJA (1)

T12_1. Lūdzu, novērtējiet, cik lielā mērā Jūs kopumā uzticaties valsts iestāžu sniegtajai informācijai:

■ Pilnīgi uzticos ■ Drīzāk uzticos ■ Ne uzticos, ne neuzticos ■ Drīzāk neuzticos ■ Pilnīgi neuzticos ■ Grūti pateikt

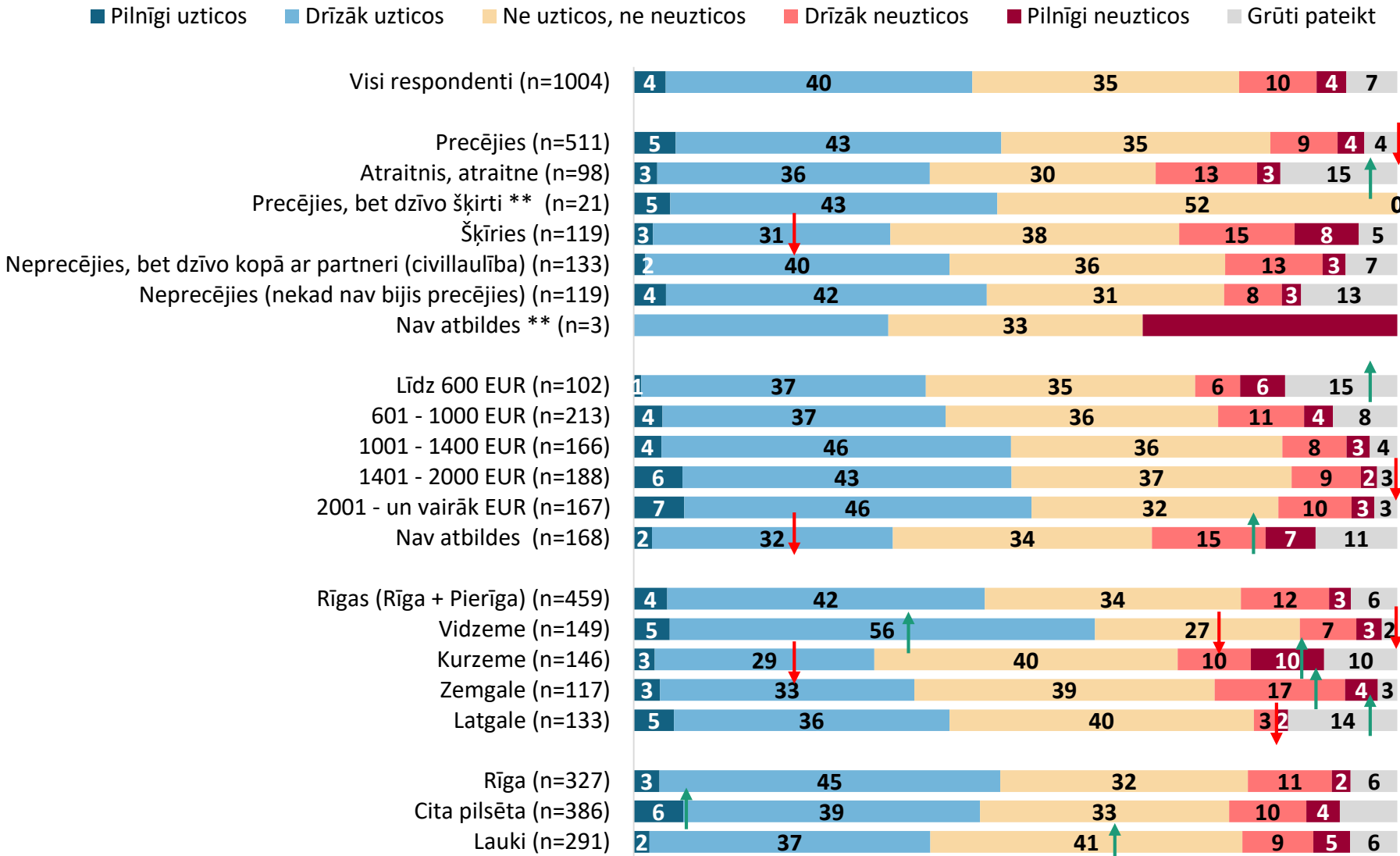
- Vīrieši mazāk (35%) kā izlasē kopumā ir norādījuši, ka «drīzāk uzticas» valsts iestāžu darbinieku/ekspertu paustajam medijos (35%).
- Respondenti vecumā no 55 līdz 63 gadiem (43%) vairāk kā izlase kopumā nav snieguši konkrētu atbildi, uzticēšanos vērtējot ar "ne uzticos, ne neuzticos".



Bāze: visi respondenti, «n» skatīt grafikā

Uzticēšanās iestādes darbinieku/ekspertu paustajam medijos (piemēram, intervijās) (%) DEMOGRĀFIJA (2)

T12_1. Lūdzu, novērtējiet, cik lielā mērā Jūs kopumā uzticaties valsts iestāžu sniegtajai informācijai:

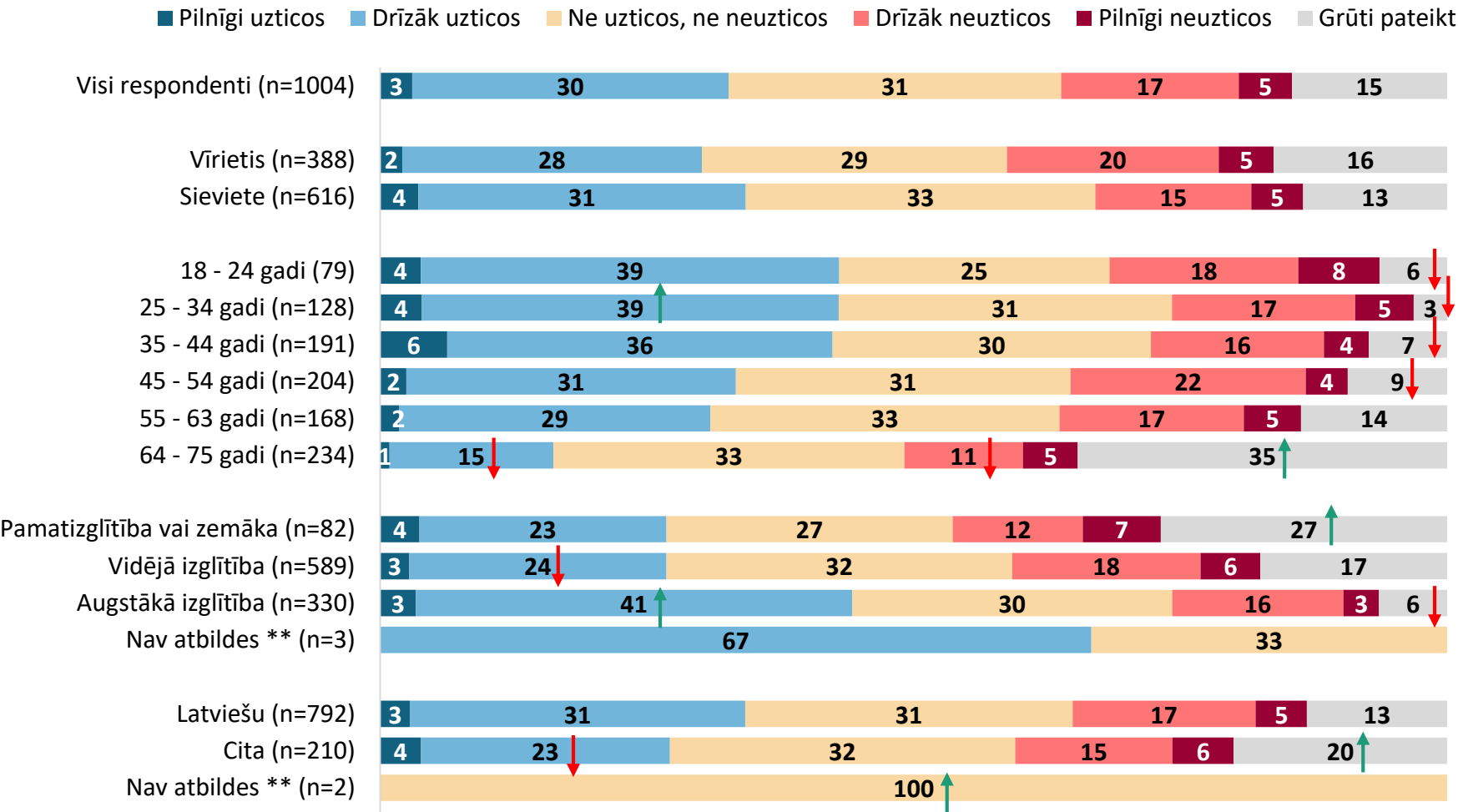


- Pilsētās dzīvojošie (ārpus Rīgas) (6%) kopumā vairāk kā izlasē «pilnīgi uzticas» valsts iestāžu darbinieku/ekspertu paustajam medijos.
- Vidzemē dzīvojošo vidū vairāk (56%) ir to, kas «drīzāk uzticas» valsts iestāžu darbinieku/ekspertu paustajam medijos, savukārt mazāk tādu, kas «drīzāk uzticas», ir Kurzemes iedzīvotāju (29%) vidū.
- To, kas «drīzāk neuzticas» valsts iestāžu darbinieku/ekspertu paustajam medijos, vairāk ir Zemgales iedzīvotāju vidū (17%), bet vairāk tādu, kas «pilnīgi neuzticas» ir Kurzemes iedzīvotāju vidū (10%).
- Laukos dzīvojošo respondentu vidū (41%) ir lielāks īpatsvars to, kuri nespēj viennozīmīgi sniegt viedokli par uzticēšanos valsts iestāžu darbinieku/ekspertu paustajam medijos, atbildot ar "ne uzticos, ne neuzticos".

Uzticēšanās iestādes publicētajai informācijai sociālajos tīklos (%)

DEMOGRĀFIJA (1)

T12_1. Lūdzu, novērtējiet, cik lielā mērā Jūs kopumā uzticaties valsts iestāžu sniegtajai informācijai:

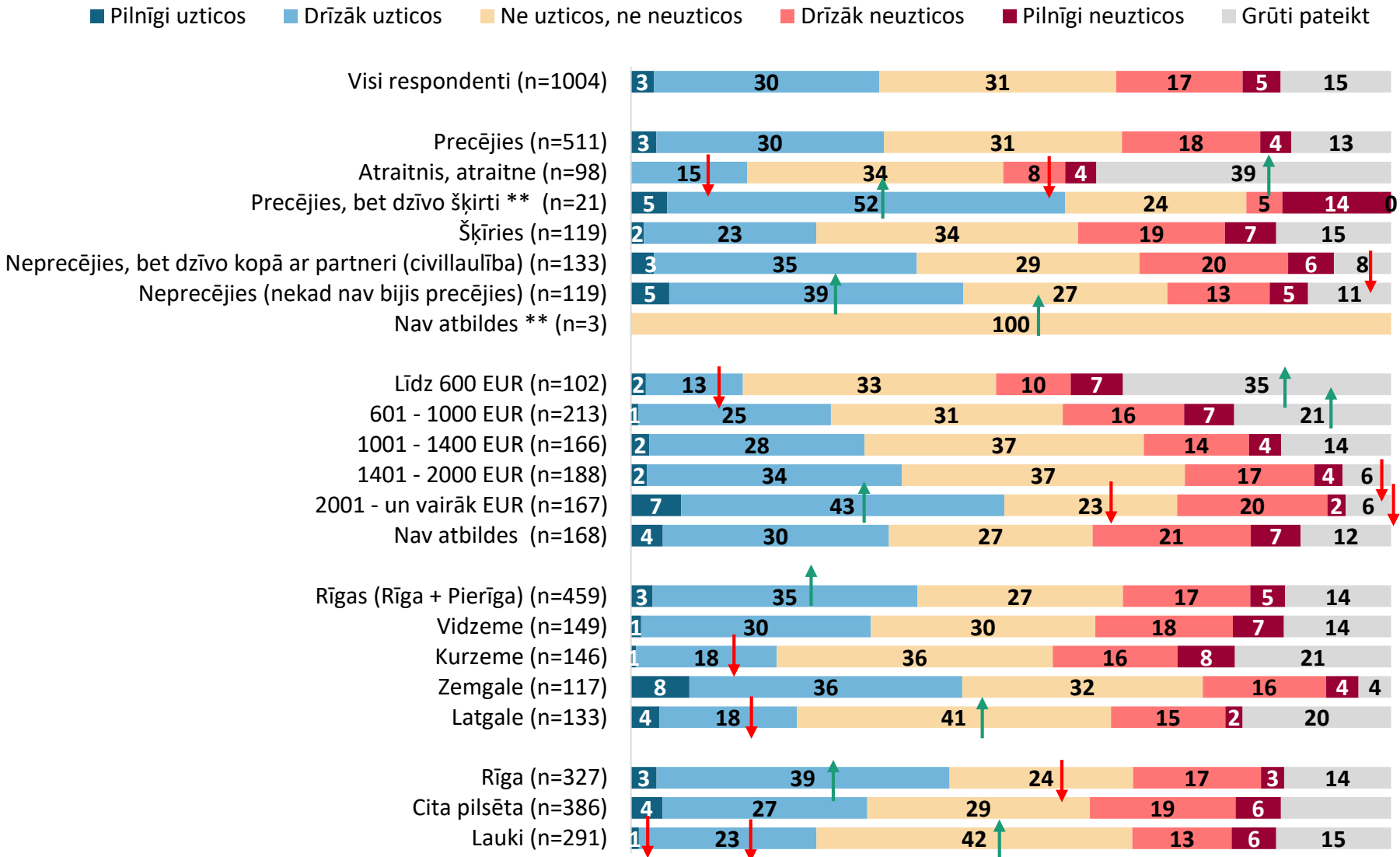


- Vairāk kā izlasē kopumā to, kas «drīzāk uzticas» valsts iestāžu publicētajai informācijai sociālajos tīklos, ir 25 līdz 34 gadu vecu respondentu (39%) un respondentu ar augstāko izglītību (41%) vidū. Bet retāk šo atbildi snieguši seniori (15%), respondenti ar vidējo izglītību (24%) un citu tautību respondenti (23%).
- Mazāks to respondentu īpatsvars, kuri «drīzāk neuzticas» valsts iestāžu publicētajai informācijai sociālajos tīklos, ir senioru vidū (11%).

Uzticēšanās iestādes publicētajai informācijai sociālajos tīklos (%)

DEMOGRĀFIJA (2)

T12_1. Lūdzu, novērtējiet, cik lielā mērā Jūs kopumā uzticaties valsts iestāžu sniegtajai informācijai:



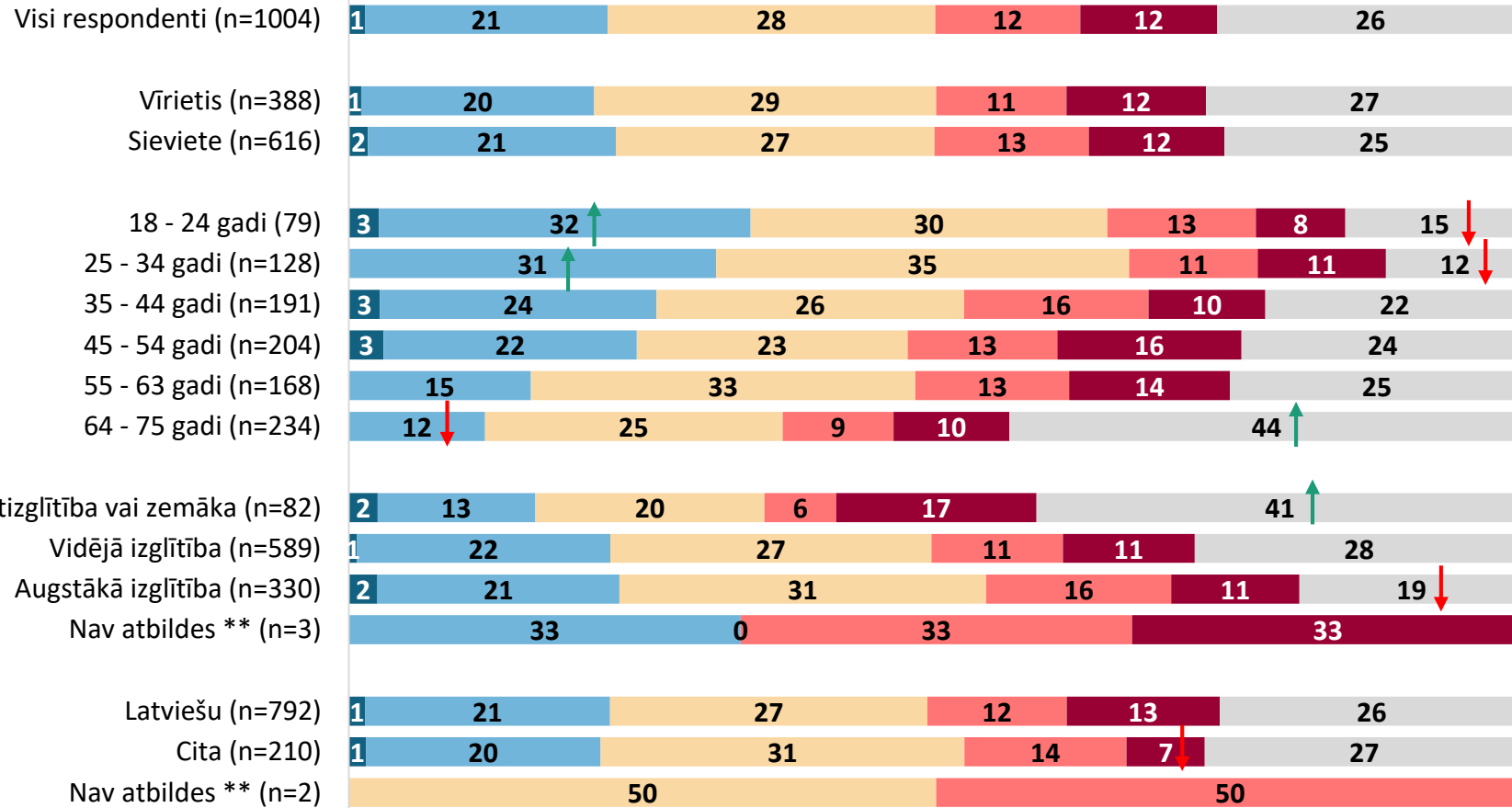
- To respondentu vidū, kuri dzīvo laukos, mazāk kā izlasē kopumā (1%) ir tādu, kas «pilnīgi uzticas» valsts iestāžu publicētajai informācijai.
- Dati rāda, ka lielāks īpatsvars respondentu vidū ar augstiem ienākumiem (43%), kā arī Rīgā un Pierīgā dzīvojošo vidū (35%), «drīzāk uzticas» valsts iestāžu publicētajai informācijai sociālajos tīklos, un šie rādītāji ir augstāki nekā izlasē kopumā. Savukārt zemāks īpatsvars «drīzāk uzticas» novērojams atraitņu vidū (15%), aptaujāto ar ļoti zemiem ienākumiem (13%), kā arī iedzīvotāju vidū no Kurzemes (18%), Latgales (18%) un laukos dzīvojošo vidū (23%).

Uzticēšanās virtuālā asistenta atbildēm (%) DEMOGRĀFIJA (1)

T12_1. Lūdzu, novērtējiet, cik lielā mērā Jūs kopumā uzticaties valsts iestāžu sniegtajai informācijai:

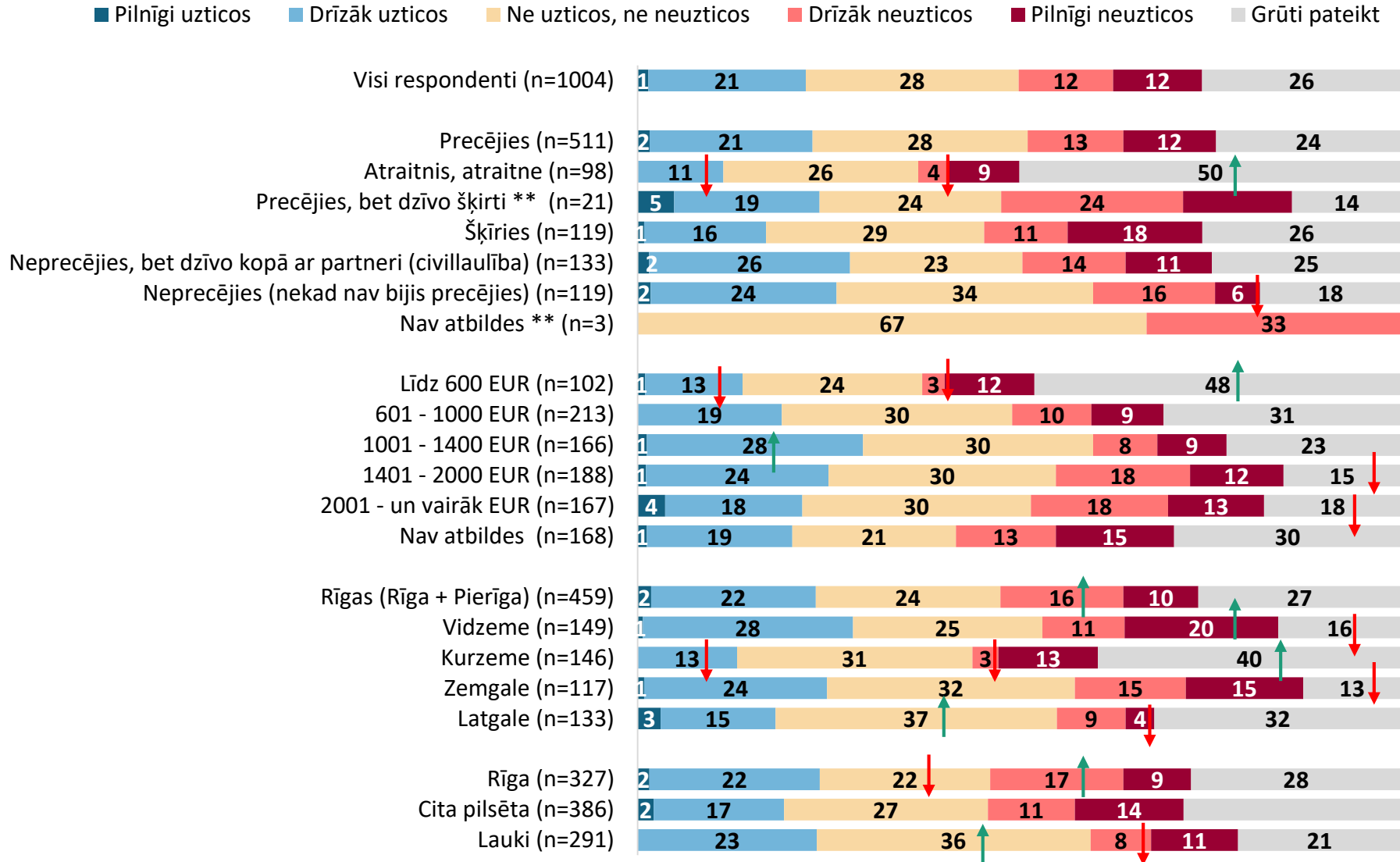
➤ Dati liecina, ka cilvēki vecuma posmā no 18 līdz 24 (32%) un no 25 līdz 34 (31%) biežāk «drīzāk uzticas» valsts iestāžu virtuālā asistenta sniegtajām atbildēm, un šis rādītājs ir augstāks nekā izlasē kopumā. Savukārt seniori (12%) šai atbildei piekrīt būtiski retāk.

■ Pilnīgi uzticos ■ Drīzāk uzticos ■ Ne uzticos, ne neuzticos ■ Drīzāk neuzticos ■ Pilnīgi neuzticos ■ Grūti pateikt



Uzticēšanās virtuālā asistenta atbildēm (%) DEMOGRĀFIJA (2)

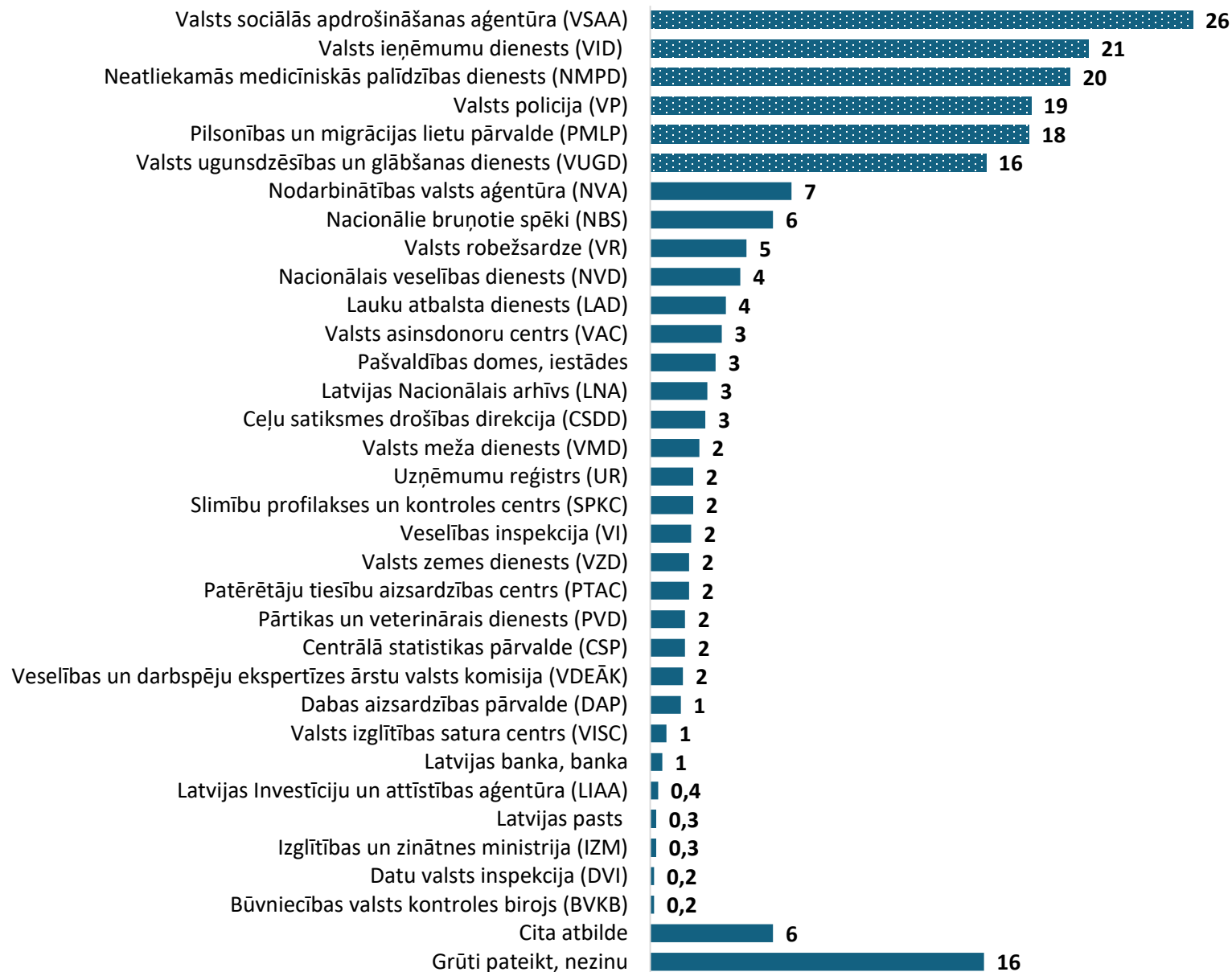
T12_1. Lūdzu, novērtējiet, cik lielā mērā Jūs kopumā uzticaties valsts iestāžu sniegtajai informācijai:



- Vērtējums «drīzāk uzticos» valsts iestāžu virtuālā asistenta sniegtajām atbildēm dominē starp respondentiem ar vidējiem ģimenes ienākumiem (28%) salīdzinājumā ar izlasi kopumā.
- Vērtējumu «pilnīgi neuzticos» valsts iestāžu virtuālā asistenta sniegtajām atbildēm biežāk sniedz tie, kas dzīvo Vidzemē (20%).
- Mērenāka attieksme vērojama starp Rīgas un Pierīgas iedzīvotājiem (16%), kas biežāk izvēlējušies atbildi - «drīzāk neuzticos» valsts iestāžu virtuālā asistenta sniegtajām atbildēm.
- Latgales (37%) un lauku teritoriju (36%) iedzīvotāju vidū vērojams lielāks īpatsvars respondentu bez viennozīmīga viedokļa par uzticēšanos valsts iestāžu virtuālā asistenta sniegtajām atbildēm.

Iestādes, kuru sniegtajai informācijai uzticas visvairāk (%)

T12_2. Lūdzu, nosauciet trīs valsts pārvaldes iestādes, kuru sniegtajai informācijai (mājaslapā, vadītāja, ekspertu paustajam, informācijai sociālajos tīklos) Jūs uzticieties visvairāk:

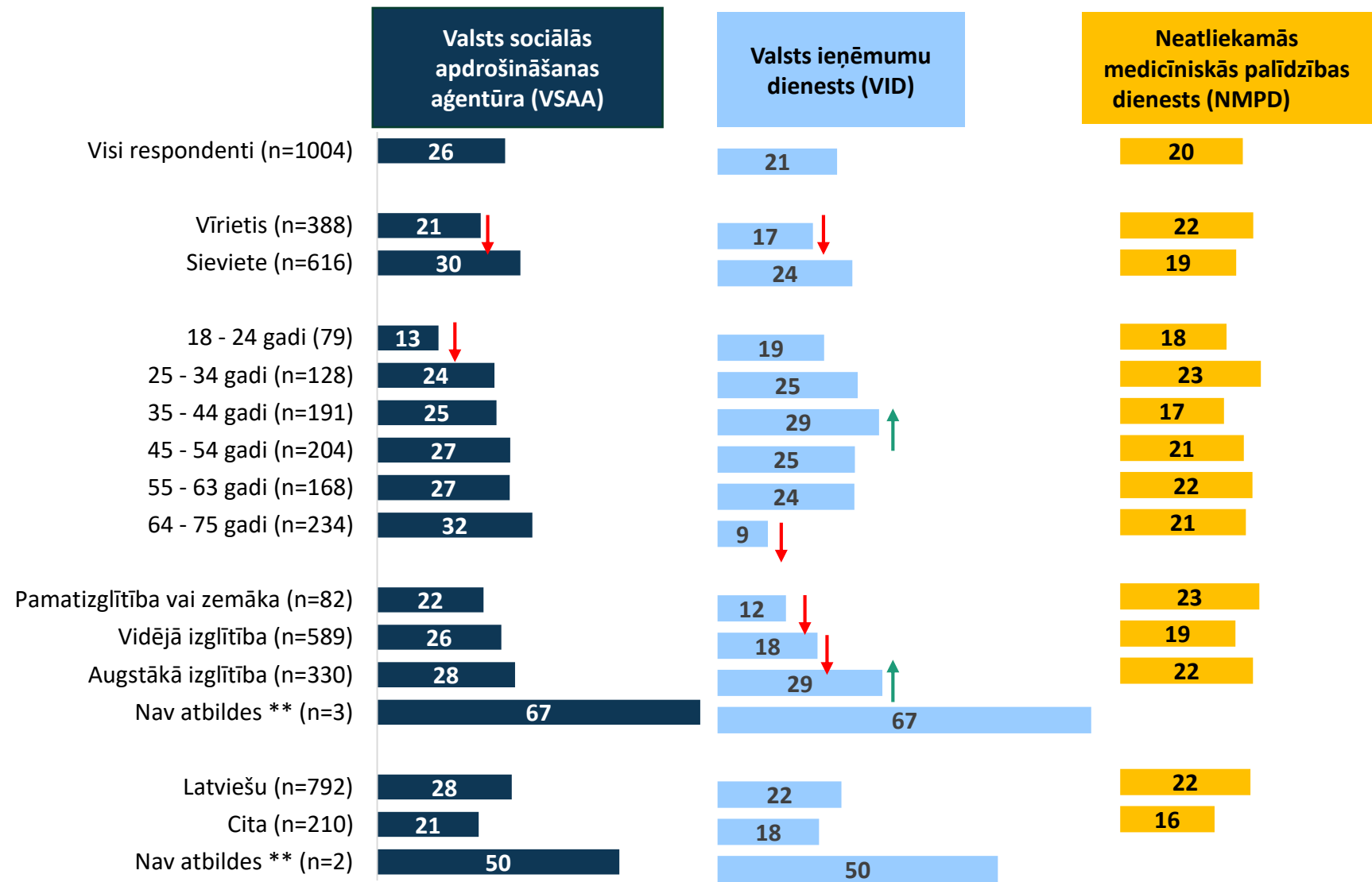


- Ceturtā daļa Latvijas iedzīvotāju jeb 26% spontāni pauž, ka visvairāk uzticas Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūras sniegtajai informācijai.
- Piektā iedzīvotāju daļa atbildēs norādīja, ka visvairāk uzticas Valsts ieņēmuma dienesta (21%) un Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienesta (20%) sniegtajai informācijai.
- Arī Valsts policija (19%), Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde (18%) un Valsts ugunsdzēsības un glābšanas dienests (16%) ir biežāk minētās valsts iestādes, kuru informācijai visvairāk uzticas Latvijas iedzīvotāji.
- 2023. gadā valsts iestāžu TOPs, kuru sniegtajai informācijai uzticas visvairāk:
 - ✓ Valsts ieņēmuma dienesta (25%)
 - ✓ Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra (24%)
 - ✓ Valsts policija (20%)
 - ✓ Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde (12%)

Iestādes, kuru sniegtajai informācijai uzticas visvairāk (%) DEMOGRĀFIJA (1)

T12_2. Lūdzu, nosauciet trīs valsts pārvaldes iestādes, kuru sniegtajai informācijai (mājaslapā, vadītāja, ekspertu paustajam, informācijai sociālajos tīklos) Jūs uzticaties visvairāk:
(Attēlotas iestādes, kuras spontāni biežāk pieminētas)

BERG Research

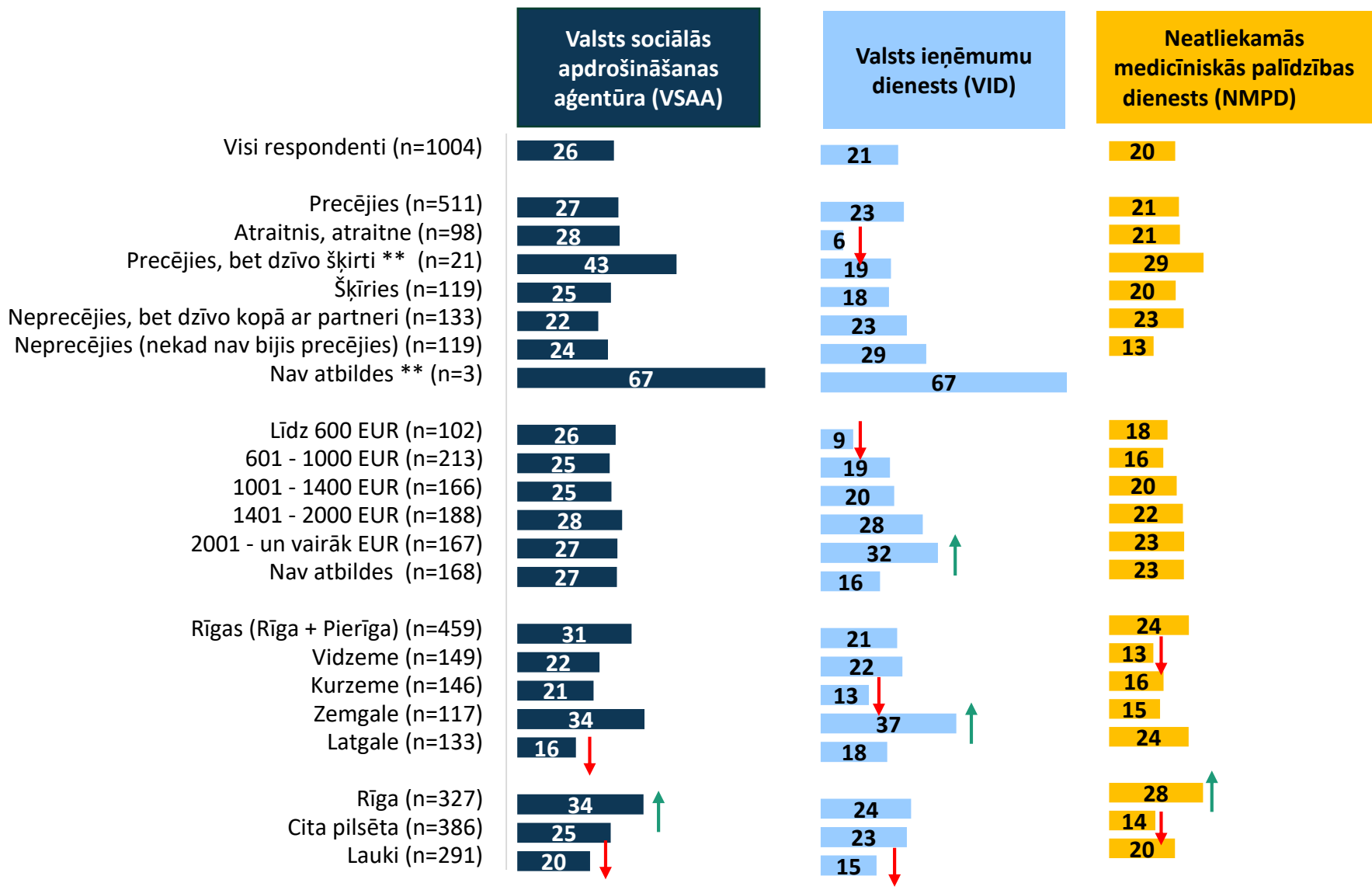


- 2024. gada dati liecina, ka Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūrai (VSAA) zemāku uzticēšanos demonstrē – vīrieši (21%) un jaunieši vecumā no 18 līdz 24 gadiem (13%) nekā respondenti izlasē kopumā.
- To respondentu vidū, kas vairāk uzticas Valsts ieņēmumu dienestam (VID), dominē aptaujātie vecumā no 35 līdz 44 gadiem (29%) un iedzīvotāji ar augstāko izglītību (29%). Zemāku uzticēšanos Valsts ieņēmumu dienestam demonstrē vīrieši (17%), seniori (9%), kā arī iedzīvotāji ar pamatzglītību (12%) un vidējo izglītību (18%).

Iestādes, kuru sniegtajai informācijai uzticas visvairāk (%) DEMOGRĀFIJA (2)

T12_2. Lūdzu, nosauciet trīs valsts pārvaldes iestādes, kuru sniegtajai informācijai (mājaslapā, vadītāja, ekspertu paustajam, informācijai sociālajos tīklos) Jūs uzticaties visvairāk:
(Attēlotas iestādes, kuras spontāni biežāk pieminētas)

BERG Research

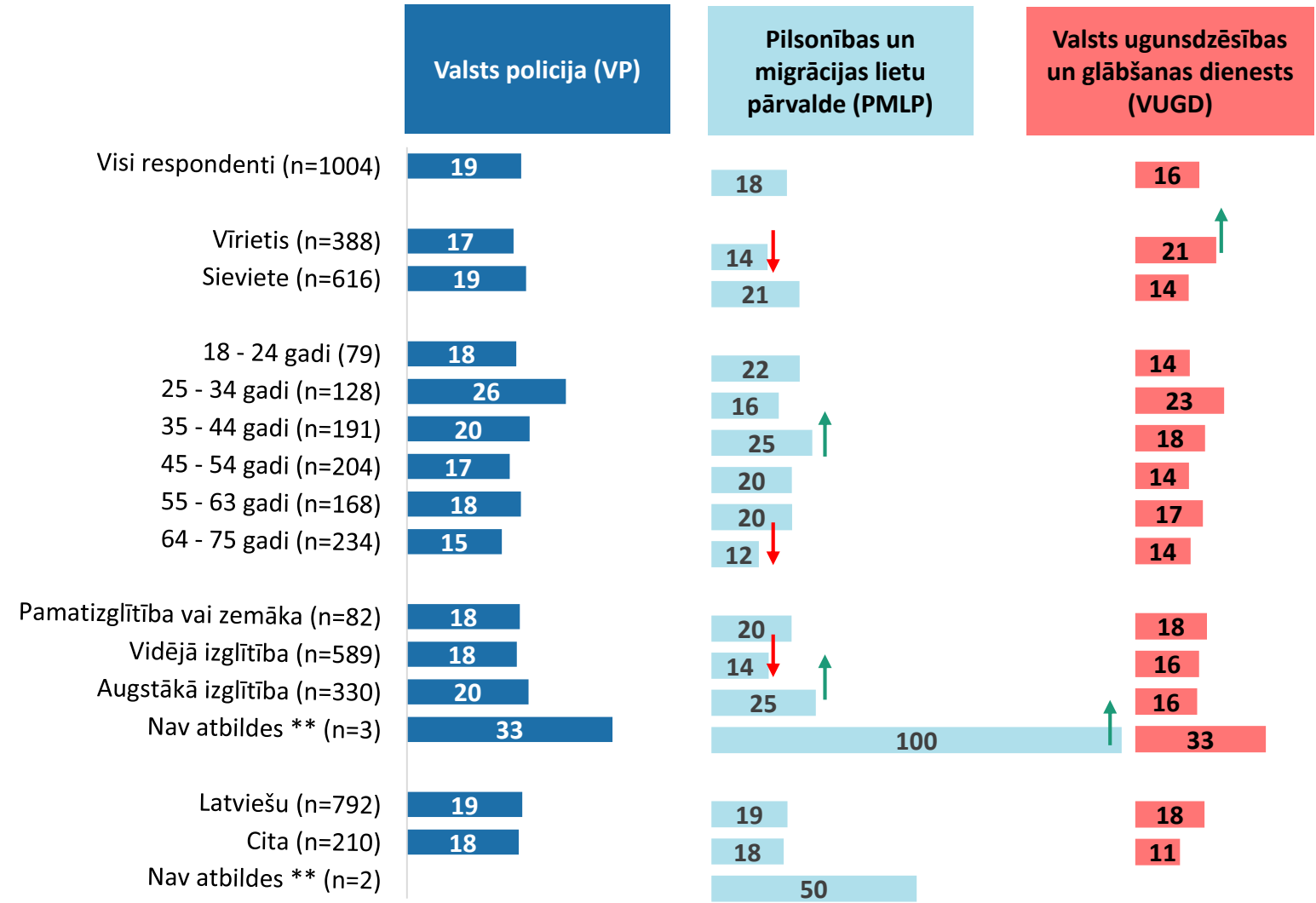


- 2024. gada dati liecina, ka Rīgas iedzīvotāji (34%) vairāk nekā citi uzticas Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūrai (VSAA), zemāks uzticēšanās līmenis ir vērojams Latgalē (16%) un laukos (20%) dzīvojošo vidū, salīdzinot ar izlasi kopumā.
- To respondentu vidū, kas vairāk uzticas Valsts ieņēmumu dienestam (VID), dominē arī aptaujātie ar augstiem ienākumiem (32%) un Zemgales iedzīvotāji (37%). Mazāks īpatsvars to respondentu vidū, kas visvairāk uzticas Valsts ieņēmumu dienestam, ir vērojams atraitņu vidū (6%), respondentu vidū ar ļoti zemiem ģimenes ienākumiem (9%), kā arī Kurzēmē (13%) un laukos (15%) dzīvojošo vidū, salīdzinot ar izlasi kopumā.
- Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienestam (NMPD) lielāku uzticēšanos izrāda Rīgas iedzīvotāji (28%), savukārt mazāku uzticēšanos pauž Vidzemes iedzīvotāji (13%) un respondenti no pilsētām (izņemot Rīgu) (14%).

Iestādes, kuru sniegtajai informācijai uzticas visvairāk (%) DEMOGRĀFIJA (3)

T12_2. Lūdzu, nosauciet trīs valsts pārvaldes iestādes, kuru sniegtajai informācijai (mājaslapā, vadītāja, ekspertu paustajam, informācijai sociālajos tīklos) Jūs uzticaties visvairāk:
(Attēlotas iestādes, kuras spontāni biežāk pieminētas)

BERG Research

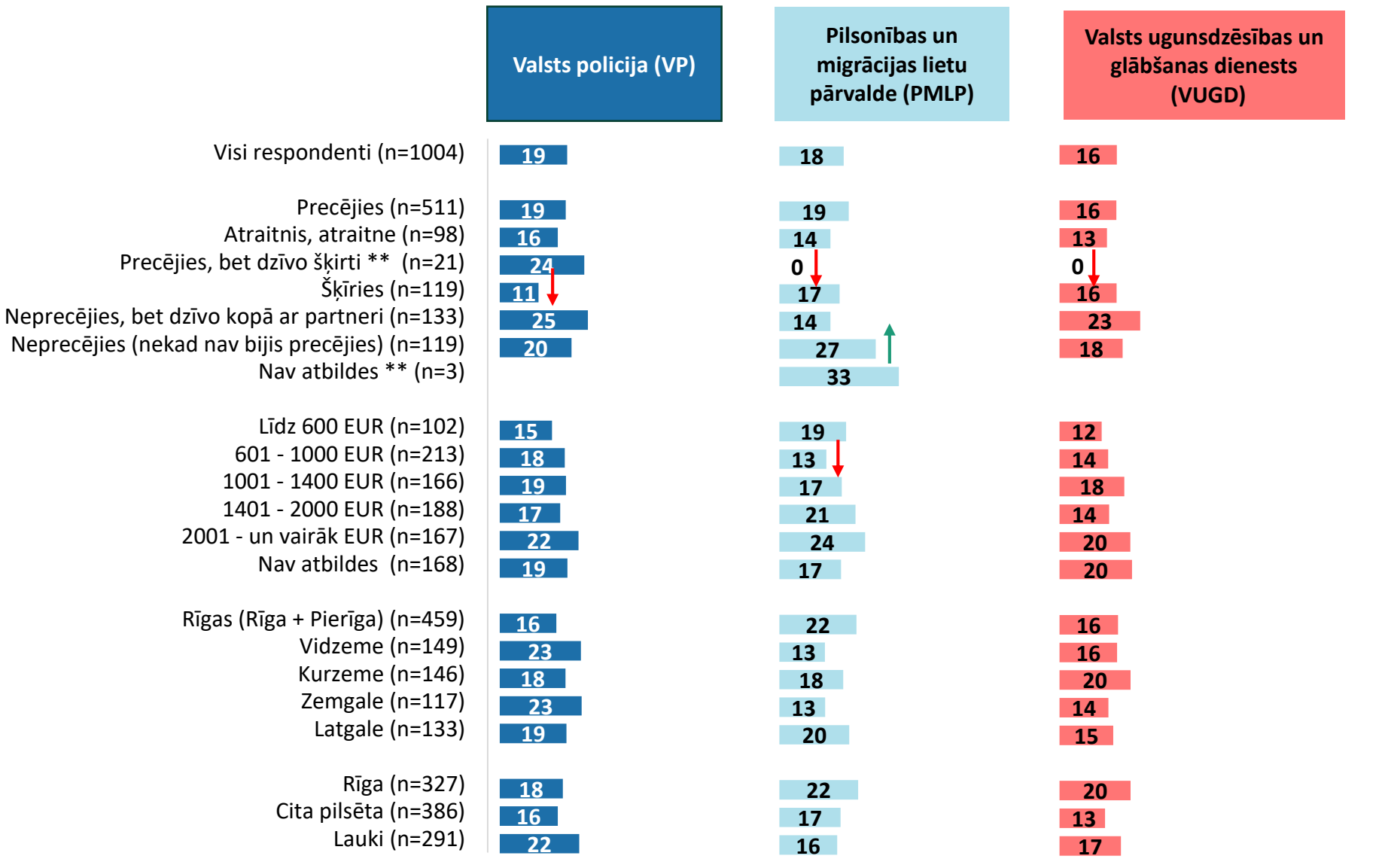


- Šogad iedzīvotāji vecumā no 35 līdz 44 gadiem (25%) un respondenti ar augstāko izglītību (25%) vairāk uzticas Pilsonības un migrācijas lietu pārvaldei (PMLP) nekā izlasē kopumā. Zemāku uzticēšanos Pilsonības un migrācijas lietu pārvaldei (PMLP) izrāda vīrieši (14%), seniori (12%) un aptaujātie ar vidējo izglītību (14%).
- Lielāku uzticēšanos Valsts ugunsdzēsības un glābšanas dienestam (VUGD) izrāda vīrieši (21%), salīdzinot ar izlasi kopumā.

Iestādes, kuru sniegtajai informācijai uzticas visvairāk (%) DEMOGRĀFIJA (4)



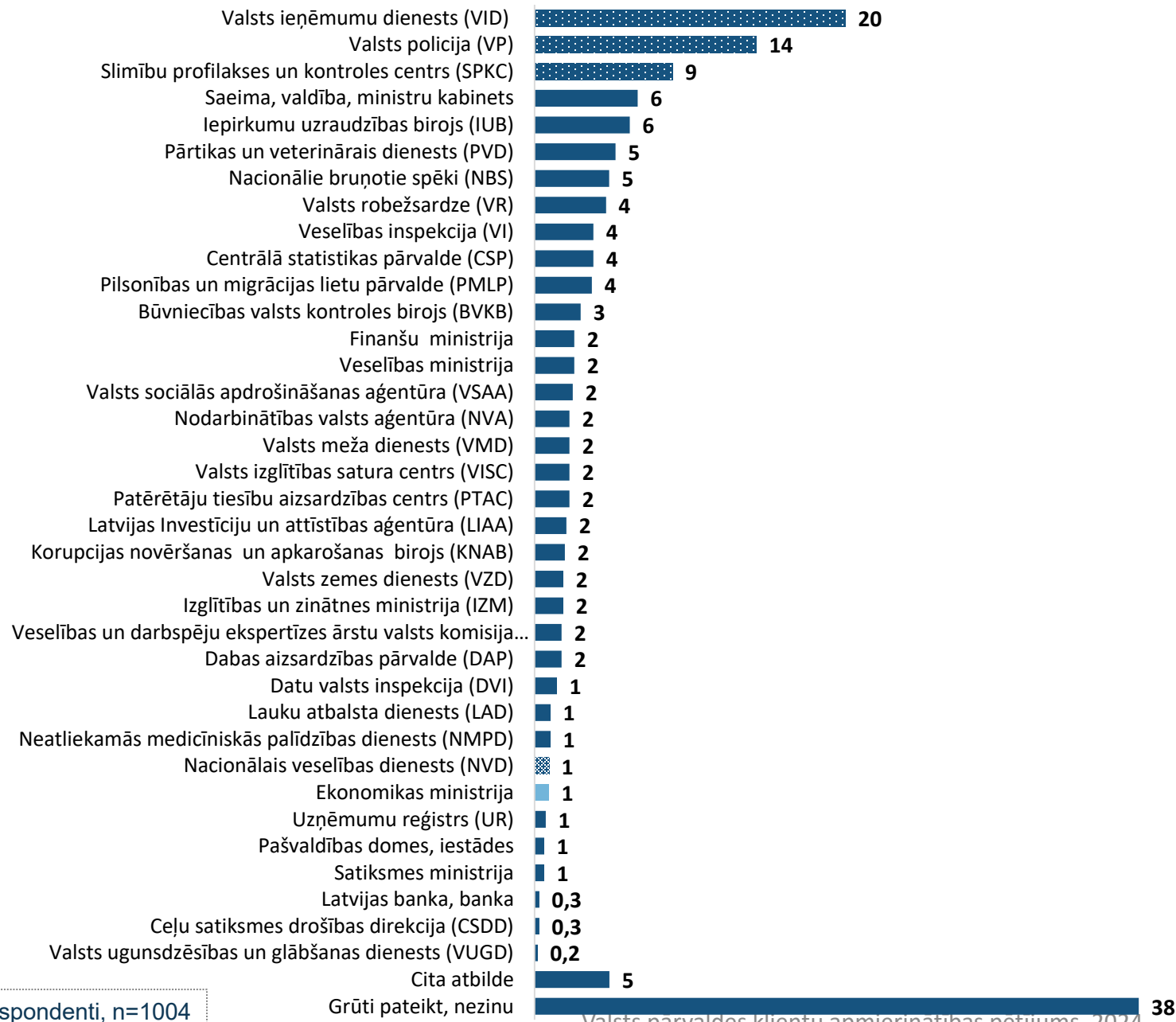
T12_2. Lūdzu, nosauciet trīs valsts pārvaldes iestādes, kuru sniegtajai informācijai (mājaslapā, vadītāja, ekspertu paustajam, informācijai sociālajos tīklos) Jūs uzticaties visvairāk: (Attēlotas iestādes, kuras spontāni biežāk pieminētas)



Bāze: visi respondenti, «n» skatīt grafikā

Iestādes, kuru sniegtajai informācijai uzticas vismazāk (%)

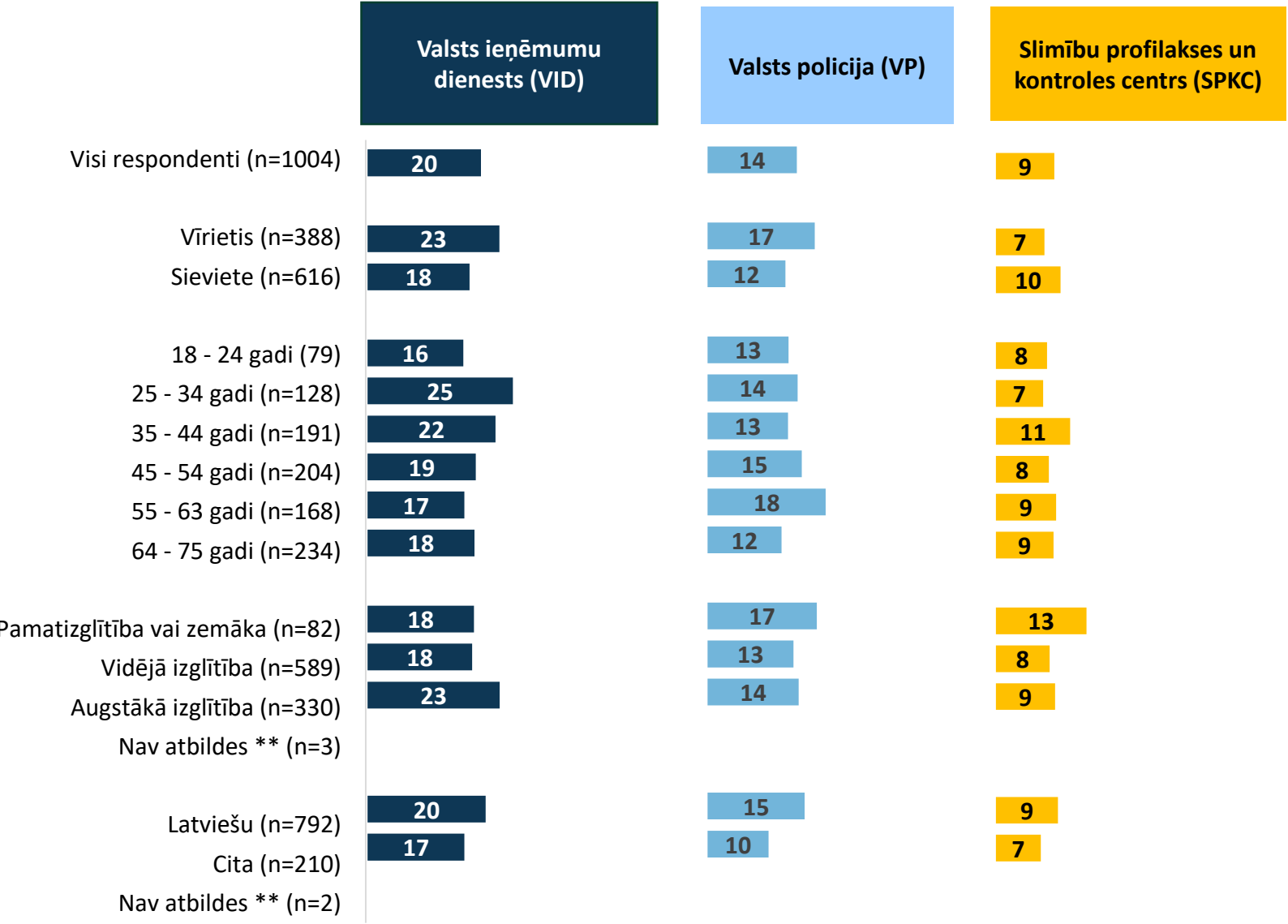
T12_3. Lūdzu, nosauciet trīs valsts pārvaldes iestādes, kuru sniegtajai informācijai (mājaslapā, vadītāja, ekspertu paustajam, informācijai sociālajos tīklos) Jūs uzticiaties vismazāk:



- Latvijas iedzīvotāju spontāni paustās atbildes norāda, ka vismazāk uzticas informācijai, ko sniedz Valsts ieņēmumu dienests (20%), Valsts policija (14%) un Slimību profilakses un kontroles centrs (9%).
- 2023. gadā valsts iestāžu TOPs, kuru iestāžu sniegtajai informācijai uzticas vismazāk:
 - ✓ Valsts ieņēmuma dienests (18%)
 - ✓ Valsts policija (15%)
 - ✓ Latvijas republikas Saeima (9%)

Iestādes, kuru sniegtajai informācijai uzticas vismazāk (%) DEMOGRĀFIJA (1)

T12_3. Lūdzu, nosauciet trīs valsts pārvaldes iestādes, kuru sniegtajai informācijai (mājaslapā, vadītāja, ekspertu paustajam, informācijai sociālajos tīklos) Jūs uzticaties vismazāk:
(Attēlotas iestādes, kuras spontāni biežāk pieminētas)

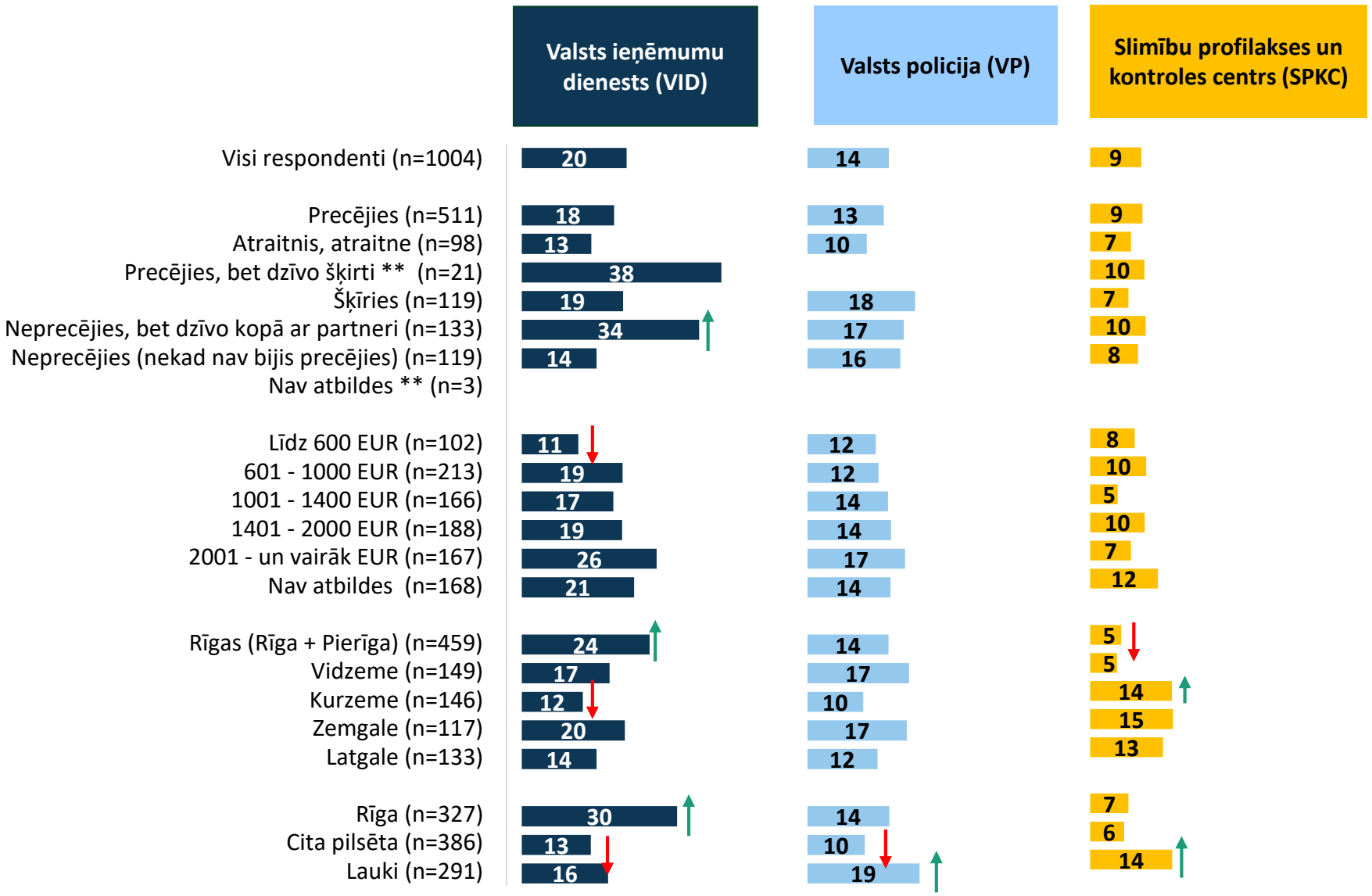


➤ Nav statistiski nozīmīgu atšķirību pēc dzimuma, vecuma, izglītības līmeņa un tautības attiecībā uz valsts iestādēm, kuras vismazāk raisa uztēšanos.

Bāze: visi respondenti, «n» skatīt grafikā

Iestādes, kuru sniegtajai informācijai uzticas vismazāk (%) DEMOGRĀFIJA (2)

T12_3. Lūdzu, nosauciet trīs valsts pārvaldes iestādes, kuru sniegtajai informācijai (mājaslapā, vadītāja, ekspertu paustajam, informācijai sociālajos tīklos) Jūs uzticaties vismazāk:
(Attēlotas iestādes, kuras spontāni biežāk pieminētas)



- Šogad Rīgas un Pierīgas iedzīvotāji (24%) vairāk vismazāk uzticas Valsts ieņēmumu dienestam (VID) nekā izlasē kopumā.
- To respondentu vidū, kas vairāk vismazāk uzticas Valsts policijai (VP), dominē laukos dzīvojošie (19%).
- Savukārt to vidū, kas vairāk vismazāk uzticas Slimību profilakses un kontroles centram (SPKC), dominē respondenti no Kurzemes (14%) un laukos dzīvojošie (14%)

8. Iedzīvotāju iesaistīšanās sabiedriski politiskos procesos valstī

Iesaistīšanās sabiedriski politiskos procesos valstī (%)

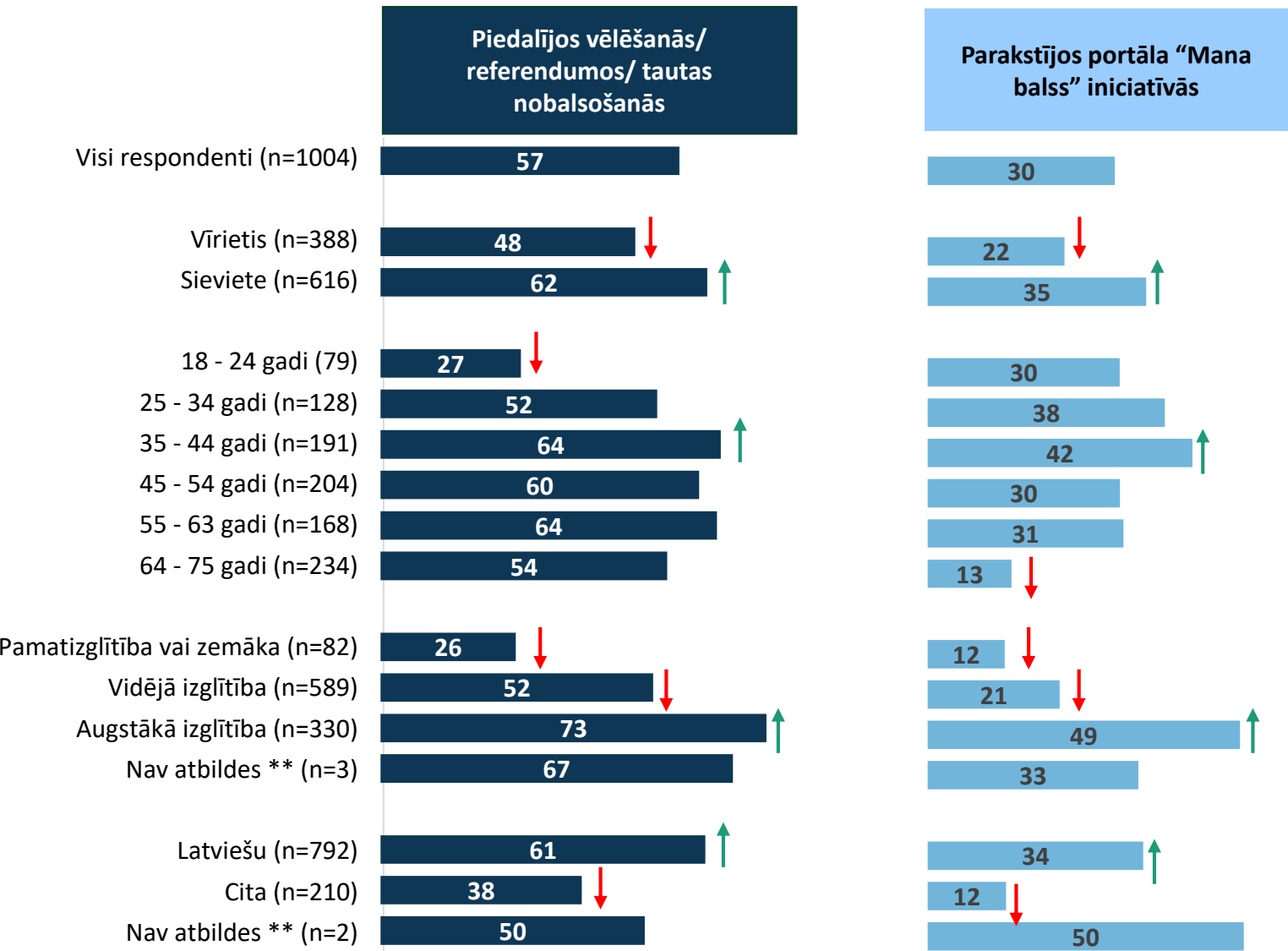
T13. Pastāv dažādi veidi, kā iedzīvotāji var iesaistīties sabiedriski politiskos procesos valstī un uzlabot Latvijā notiekošo. Vai jūs pēdējā gada laikā esat darījis/-usi kaut ko no tā, ko es nosaukšu? Vai Jūs esat... (Jautājums tika uzdots tikai esošajā mērījumā)



- Vairāk nekā puse Latvijas iedzīvotāju jeb 57%, apgalvo, ka ir piedalījušies vēlēšanās, referendumos vai tautas nobalsošanās.
- Trešdaļa (30%) respondentu norāda, ka ir parakstījušies par iniciatīvām portālā «Mana balss».

Iesaistīšanās sabiedriski politiskos procesos valstī (%) DEMOGRĀFIJA (1)

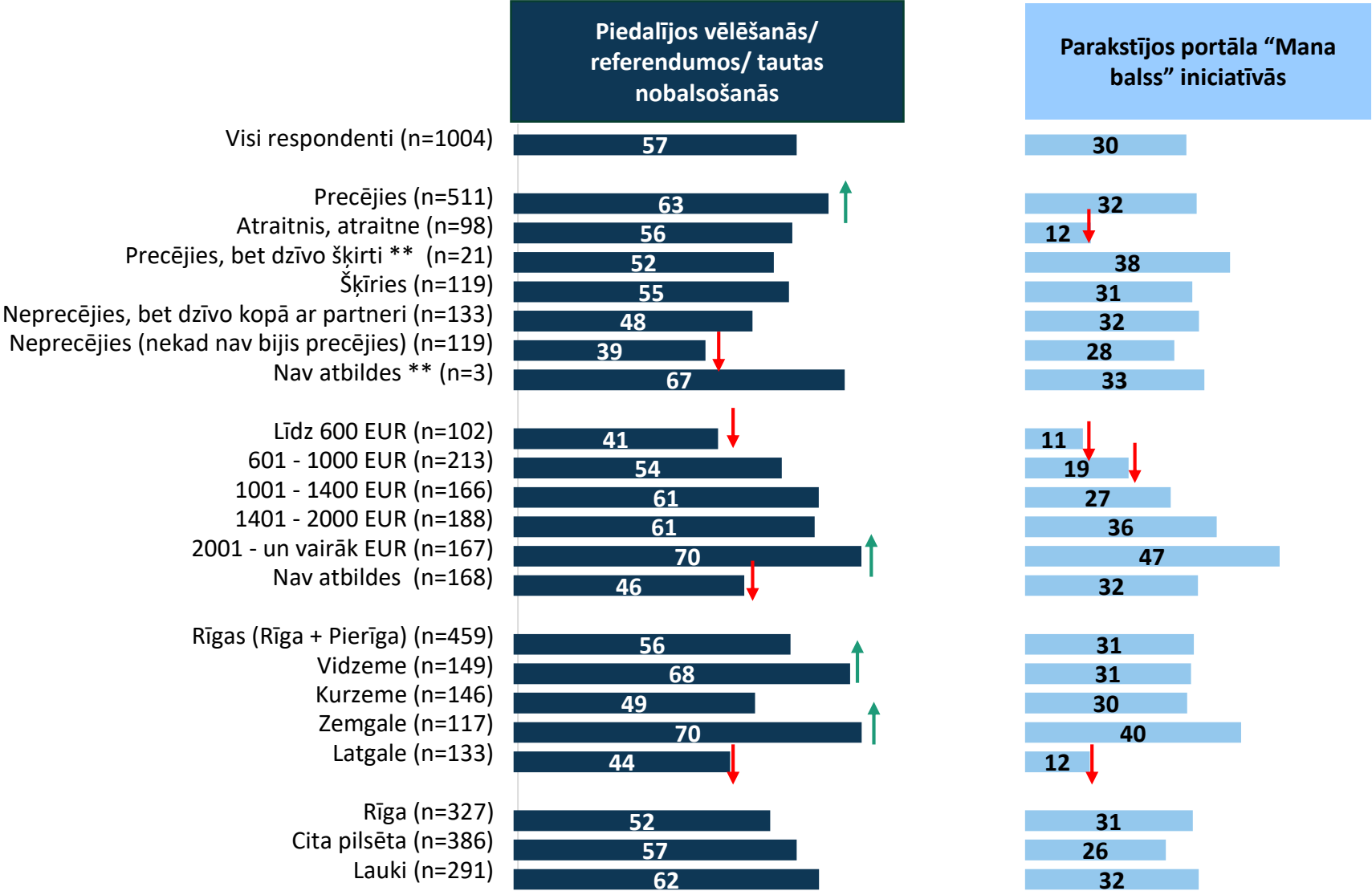
T13. Pastāv dažādi veidi, kā iedzīvotāji var iesaistīties sabiedriski politiskos procesos valstī un uzlabot Latvijā notiekošo. Vai jūs pēdējā gada laikā esat darījis/-usi kaut ko no tā, ko es nosaukšu? Vai Jūs esat... (Attēlotas biežāk pieminētas atbildes)



- Pētījuma dati liecina, ka līdzdalībā aktīvākie, piedaloties vēlēšanās, referendumos vai tautas nobalsošanās, ir sievietes (62%), iedzīvotājiem vecumā no 35 līdz 44 gadiem (64%), respondenti ar augstāko izglītību (73%) un latviešu tautības pārstāvji (61%). Vājāks līdzdalības līmenis vērojams vīriešiem (48%), jauniem cilvēkiem vecumā no 18 līdz 24 gadiem (27%), cilvēkiem ar pamatzglītību (26%) un vidējo izglītību (52%), kā arī citām tautībām piederīgo vidū (38%).
- Portāla «Mana balss» iniciatīvas biežāk parakstījušas sievietes (35%), iedzīvotāji vecumā no 35 līdz 44 gadiem (42%), respondenti ar augstāko izglītību (49%) un latviešu tautības pārstāvji (34%). Retāk portāla «Mana balss» iniciatīvās piedalās vīrieši (22%), seniori (13%), cilvēki ar pamatzglītību (12%) un vidējo izglītību (21%), kā arī citas tautības respondenti (12%), salīdzinot ar izlasi kopumā.

Iesaistīšanās sabiedriski politiskos procesos valstī (%) DEMOGRĀFIJA (2)

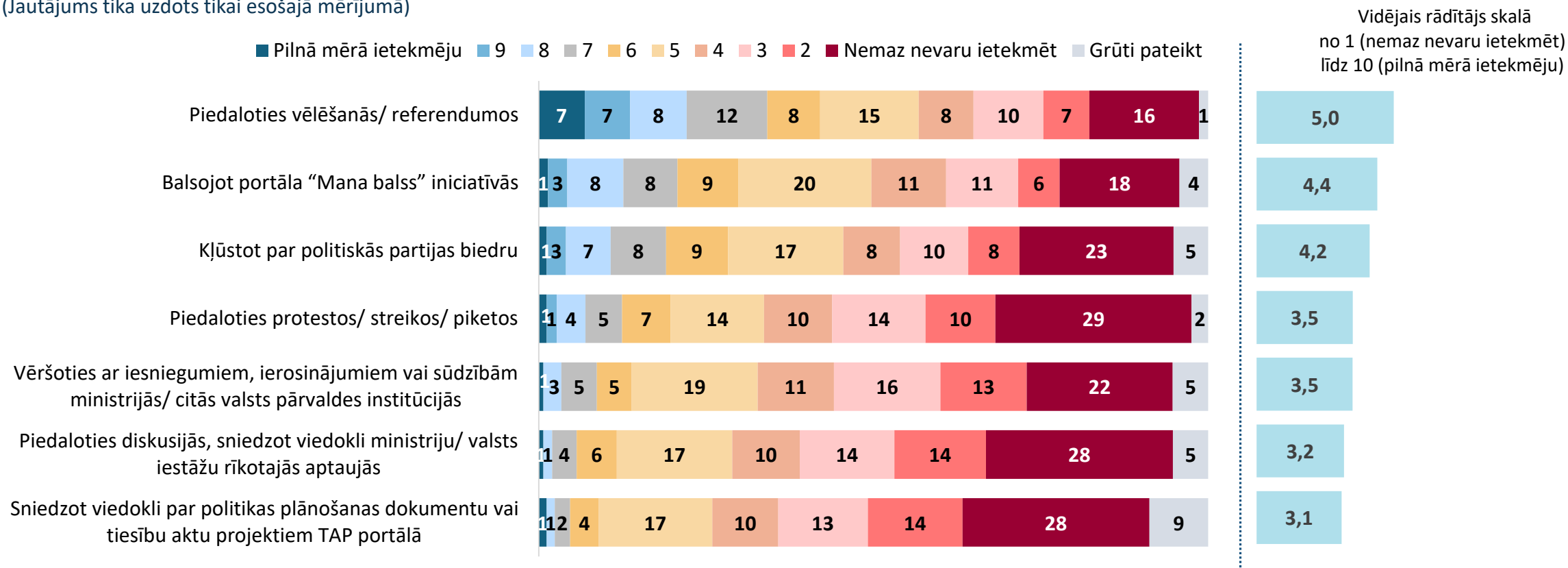
T13. Pastāv dažādi veidi, kā iedzīvotāji var iesaistīties sabiedriski politiskos procesos valstī un uzlabot Latvijā notiekošo. Vai jūs pēdējā gada laikā esat darījis/-usi kaut ko no tā, ko es nosaukšu? Vai Jūs esat... (Attēlotas biežāk pieminētas atbildes)



- 2024. gada dati atspoguļo, ka aktīvāka līdzdalība vēlēšanās, referendumos vai tautas nobalsošanās ir starp respondentiem, kuri ir precējušies (63%), ar augstiem ģimenes ienākumiem (70%), Vidzemē (68%) un Zemgalē (70%) dzīvojošie (68%).
- Zemāka līdzdalība vēlēšanās, referendumos vai tautas nobalsošanās ir to respondentu vidū, kuriem ir zemi ģimenes ienākumi (46%), kā arī un Latgales iedzīvotāju vidū (44%).
- Portāla «Mana balss» iniciatīvās retāk piedalās respondenti ar ļoti zemiem (11%) un zemiem (19%) ģimenes ienākumiem, kā arī Latgales iedzīvotāji (12%).

Spēja ietekmēt politiskos procesus (%)

T14. Izmantojot šo kartīti, novērtējiet, lūdzu, skalā no 1 līdz 10, cik lielā mērā Jūs personīgi varat ietekmēt sabiedriski politiskos procesus valstī,...
(Jautājums tika uzdots tikai esošajā mērījumā)



- Kopumā Latvijas iedzīvotāji uzskata, ka viņiem nav būtiskas ietekmes uz politiskajiem procesiem.
- Tomēr respondenti norāda, ka vislielāko ietekmi var gūt, piedaloties vēlēšanās un referendumos, kā arī balsojot portāla «Mana balss» iniciatīvās.
- Savukārt vismazāko ietekmi uz politiskiem procesiem iedzīvotāji saista ar viedokļu sniegšanu par politikas plānošanas dokumentiem vai tiesību aktu projektiem TAP portālā un dalību diskusijās, ar dalību ministriju vai valsts iestāžu organizētajās aptaujās.

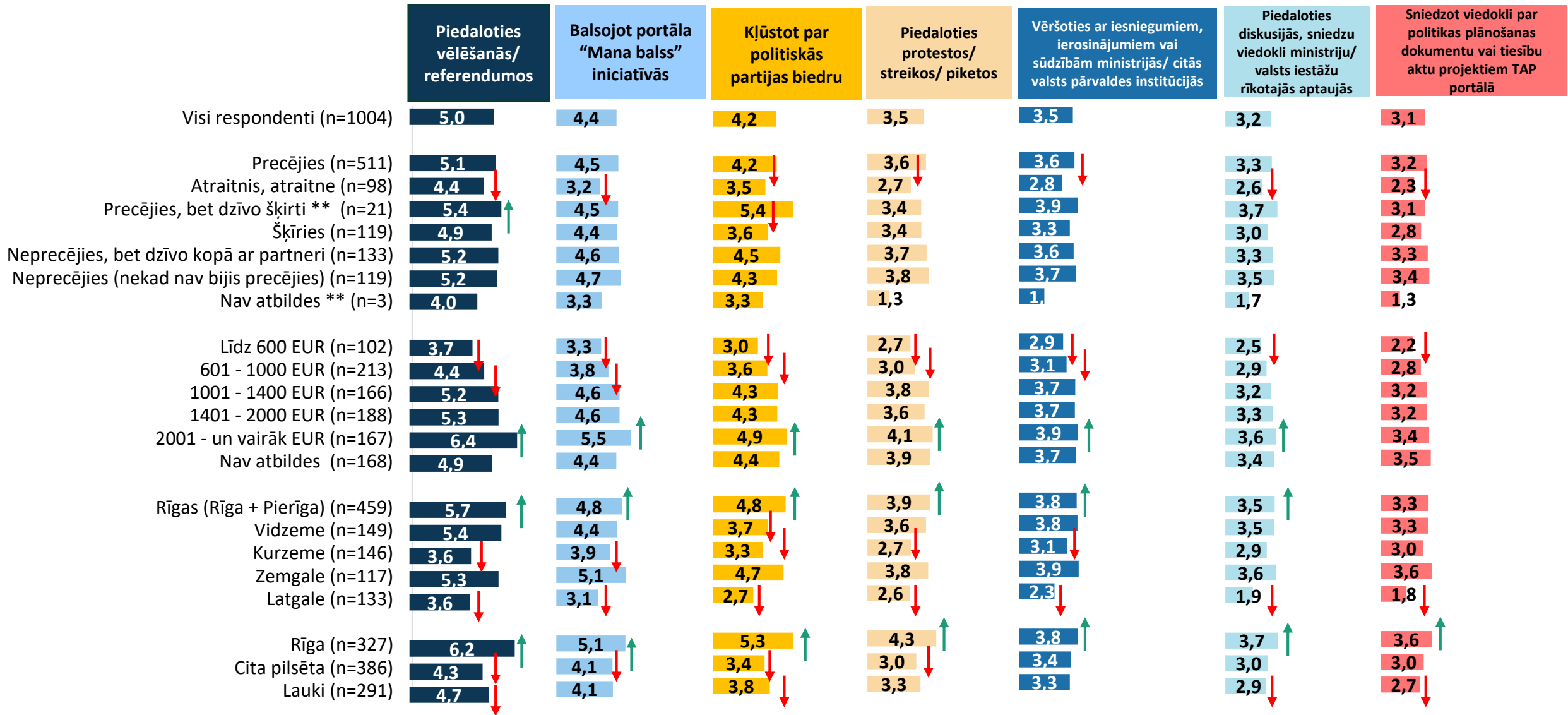
Spēja ietekmēt politiskos procesus (vidējie rādītāji) DEMOGRĀFIJA (1)

T14. Izmantojot šo kartīti, novērtējiet, lūdzu, skalā no 1 līdz 10, cik lielā mērā Jūs personīgi varat ietekmēt sabiedriski politiskos procesus valstī,...
(Jautājums tika uzdots tikai esošajā mērījumā)

	Piedaloties vēlēšanās/ referendumos	Balsojot portāla “Mana balss” iniciatīvās	Kļūstot par politiskās partijas biedru	Piedaloties protestos/ streikos/ piketos	Vērsties ar iesniegumiem, ierosinājumiem vai sūdzībām ministrijās/ citās valsts pārvaldes institūcijās	Piedaloties diskusijās, sniedzot viedokli ministriju/ valsts iestāžu rīkotajās aptaujās	Sniedzot viedokli par politikas plānošanas dokumentu vai tiesību aktu projektiem TAP portālā
Visi respondenti (n=1004)	5,0	4,4	4,2	3,5	3,5	3,2	3,1
Vīrietis (n=388)	4,7	4,2	4,1	3,6	3,2	3,0	3,0
Sieviete (n=616)	5,2	4,6	4,2	3,5	3,7	3,4	3,2
18 - 24 gadi (79)	4,8	4,7	4,7	4,2	3,7	3,4	3,4
25 - 34 gadi (n=128)	5,2	5,1	4,5	3,8	3,8	3,5	3,5
35 - 44 gadi (n=191)	5,2	4,9	4,4	3,6	3,7	3,3	3,3
45 - 54 gadi (n=204)	4,8	4,5	4,1	3,4	3,7	3,2	3,2
55 - 63 gadi (n=168)	5,1	4,3	4,0	3,4	3,4	3,1	3,1
64 - 75 gadi (n=234)	5,0	3,7	3,7	3,3	3,1	2,9	2,7
Pamatizglītība vai zemāka (n=82)	3,6	2,9	3,1	3,0	2,8	2,5	2,3
Vidējā izglītība (n=589)	4,6	4,1	4,0	3,4	3,3	2,9	2,9
Augstākā izglītība (n=330)	6,1	5,3	4,8	3,8	4,2	3,9	3,7
Nav atbildes ** (n=3)	4,7	5,7	4,0	2,7	1,	2,0	2,3
Latviešu (n=792)	5,5	4,8	4,4	3,8	3,8	3,5	3,4
Cita (n=210)	3,5	3,2	3,2	2,6	2,6	2,3	2,2
Nav atbildes ** (n=2)	5,5	4,5	4,5	1,5	2,0	2,0	1,5

Spēja ietekmēt politiskos procesus (vidējie rādītāji) DEMOGRĀFIJA (2)

T14. Izmantojot šo kartīti, novērtējiet, lūdzu, skalā no 1 līdz 10, cik lielā mērā Jūs personīgi varat ietekmēt sabiedriski politiskos procesus valstī,...
(Jautājums tika uzdots tikai esošajā mērījumā)



Spēja ietekmēt politiskos procesus (vidējie rādītāji) DEMOGRĀFISKAS ATŠĶIRĪBAS

T14. Izmantojot šo kartīti, novērtējiet, lūdzu, skalā no 1 līdz 10, cik lielā mērā Jūs personīgi varat ietekmēt sabiedriski politiskos procesus valstī,...***
(Jautājums tika uzdots tikai esošajā mērījumā)

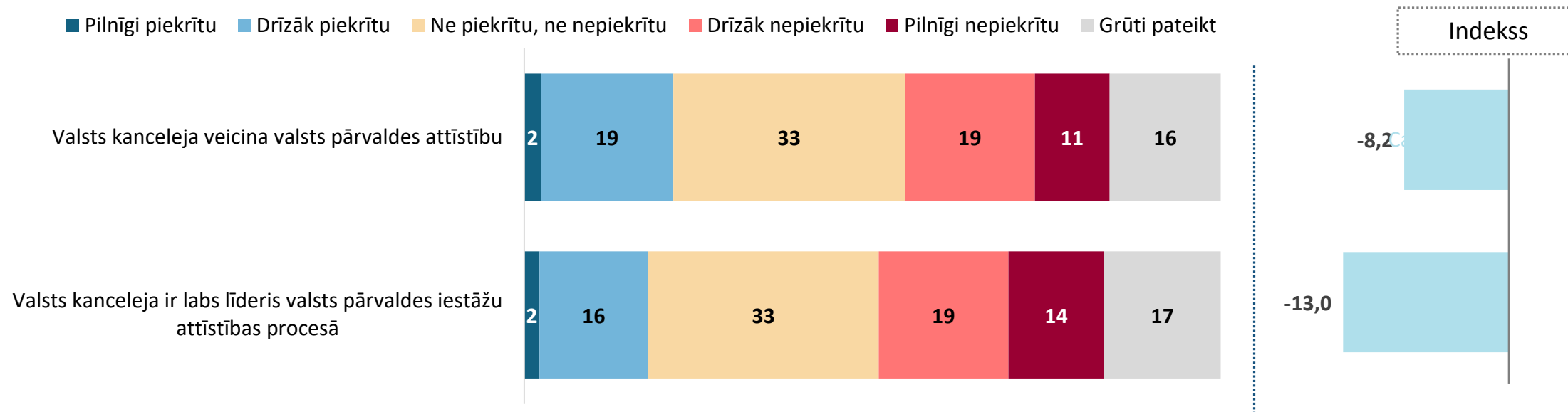
- Demogrāfisko atšķirību analīze liecina, ka salīdzinājumā ar izlasi kopumā respondenti ar augstāku izglītību, lielākiem ģimenes ienākumiem (virs 2001 EUR), latviešu tautības pārstāvji un Rīgas iedzīvotāji ir optimistiskāk noskaņoti tam, ka var personiski ietekmēt sabiedriski politiskos procesus valstī.
- Vairums jauniešu vecumā no 18 līdz 24 gadiem uzskata, ka, piedaloties protestos, streikos un piketos (vidējais vērtējums 4,2), ir iespējams ietekmēt sabiedriski politiskos procesus.
- Respondenti vecumā no 25 līdz 44 gadiem lielākoties uzskata, ka, balsojot portāla "Mana balss" iniciatīvās (vidējais vērtējums 4,9-5,1), var ietekmēt politiskos procesus.

***Vidējais rādītājs skalā no 1 (nemas nevaru ietekmēt) līdz 10 (pilnā mērā ietekmēju)

9. Valsts kancelejas loma valsts pārvaldes attīstībā

Valsts kancelejas loma valsts pārvaldes attīstībā (%)

T15. Domājot par valsts pārvaldes attīstību, cik lielā mērā Jūs piekrītat vai nepiekrītat šiem apgalvojumiem?



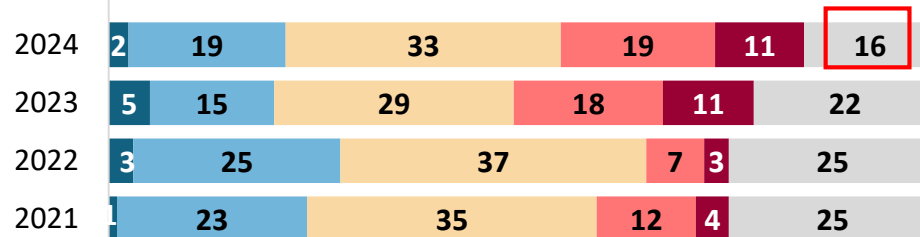
- ✓ Tikai 21% Latvijas iedzīvotāju piekrīt, ka Valsts kanceleja veicina valsts pārvaldes attīstību, un tikai 18% piekrīt, ka Valsts kanceleja ir labs līderis valsts pārvaldes iestāžu attīstības procesā.
- ✓ Abi indeksi ir ar mīnus zīmi, kas liecina par to, ka Latvijas iedzīvotāji kopumā nepiekrīt, ka Valsts kanceleja pozitīvi ietekmē valsts pārvaldi.

Valsts kancelejas loma valsts pārvaldes attīstībā (%)

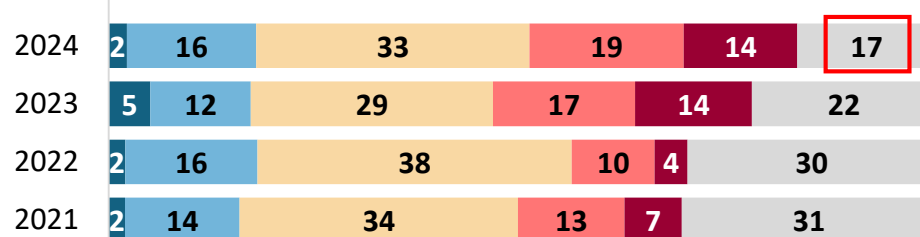
T15. Domājot par valsts pārvaldes attīstību, cik lielā mērā Jūs piekrītat vai nepiekrītat šiem apgalvojumiem?

■ Pilnīgi piekrītu
■ Drīzāk piekrītu
■ Ne piekrītu, ne nepiekrītu
■ Drīzāk nepiekrītu
■ Pilnīgi nepiekrītu
■ Grūti pateikt

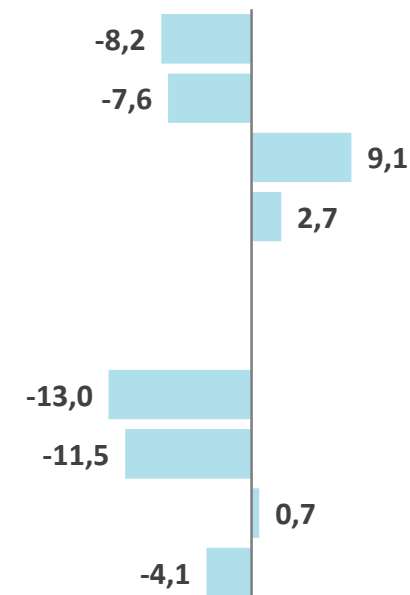
Valsts kanceleja veicina valsts pārvaldes attīstību



Valsts kanceleja ir labs līderis valsts pārvaldes iestāžu attīstības procesā



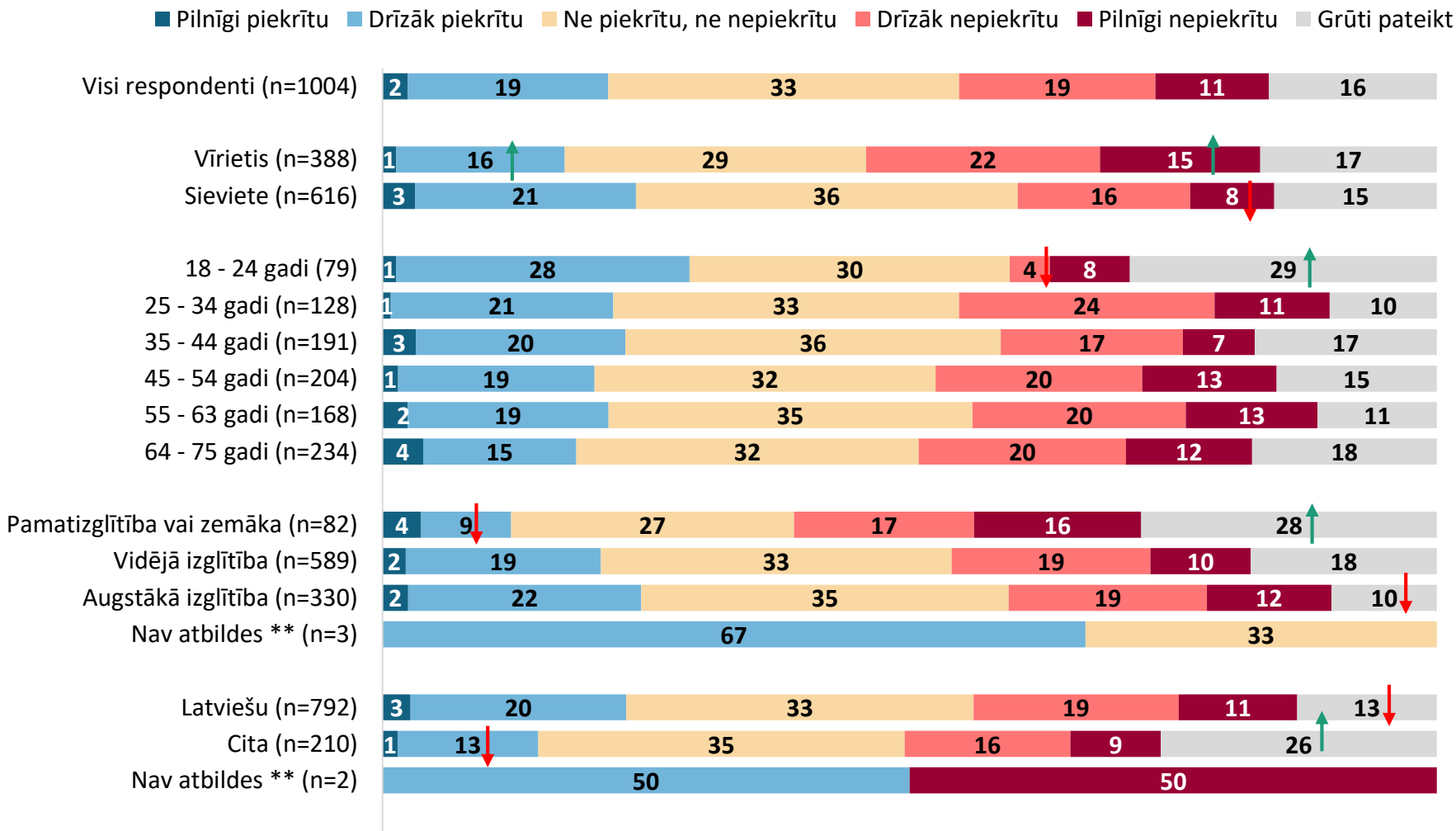
Indekss



- ✓ Salīdzinājumā ar 2023. gada datiem, nozīmīgi palielinājies to respondentu īpatsvars, kam grūti novērtēt Valsts kanceleju raksturojošas īpašības.
- ✓ Indeksā nav nozīmīgas atšķirības salīdzinājumā ar 2023. gada rezultātiem.

Valsts kanceleja veicina valsts pārvaldes attīstību (%) DEMOGRĀFIJA (1)

T15. Domājot par valsts pārvaldes attīstību, cik lielā mērā Jūs piekrītat vai nepiekrītat šiem apgalvojumiem?

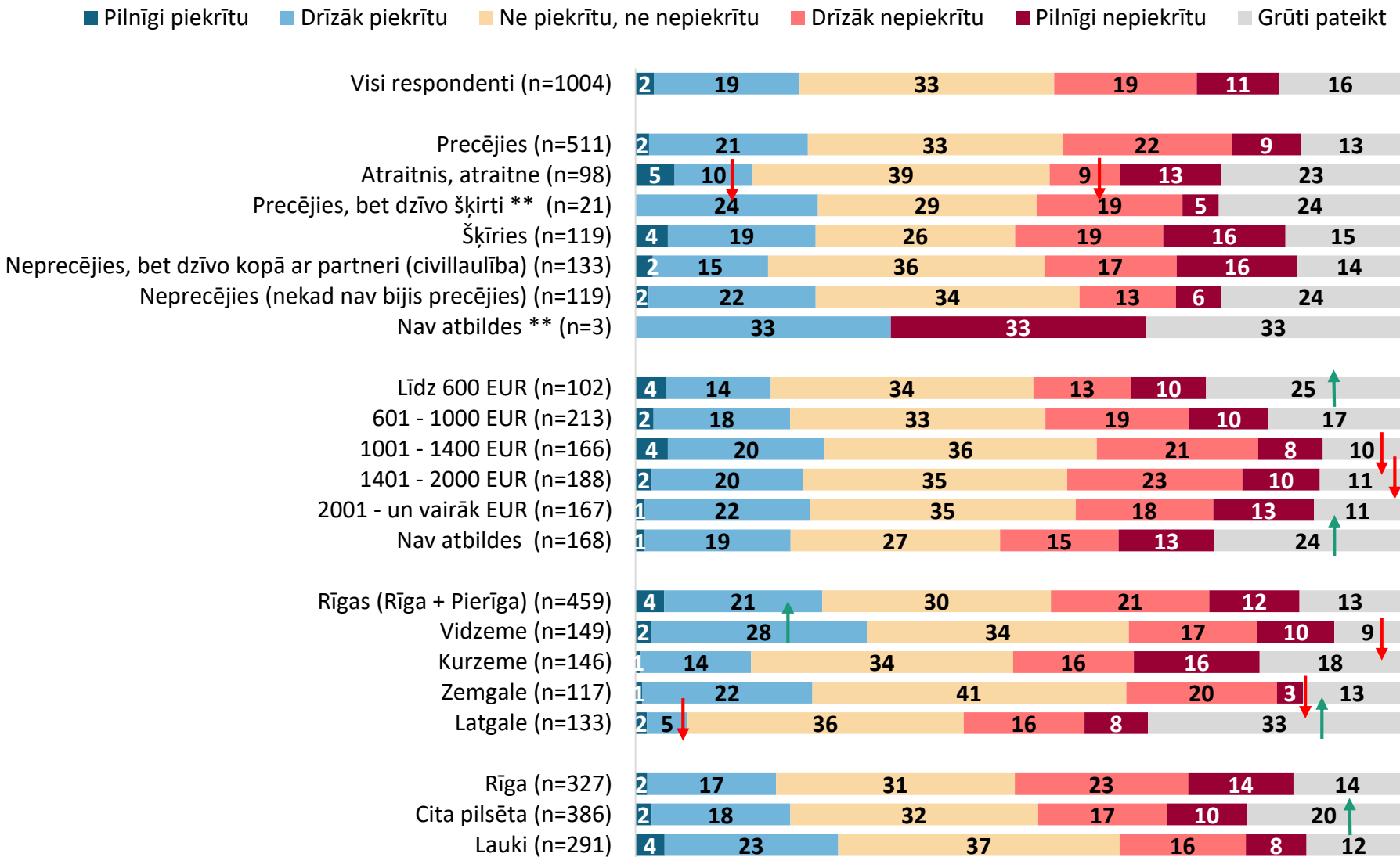


- Šogad vīrieši (16%) biežāk nekā izlasē kopumā piekrīt tam, ka Valsts kanceleja veicina valsts pārvaldes attīstību.
- Piesardzīgāka attieksme par Valsts kancelejas pozitīvu ietekmi uz valsts pārvaldes attīstību ir respondentiem ar pamatzglītību (9%) un citām tautībām piederīgo vidū (13%).
- Kritiskāki viedokļi par valsts kancelejas pozitīvu ietekmi uz valsts pārvaldes attīstību ir daļai vīriešu (15% «pilnīgi nepiekrīt»), respondentiem vecumā no 18 līdz 24 gadiem (4% «drīzāk nepiekrīt»).

Valsts kanceleja veicina valsts pārvaldes attīstību (%) DEMOGRĀFIJA (2)



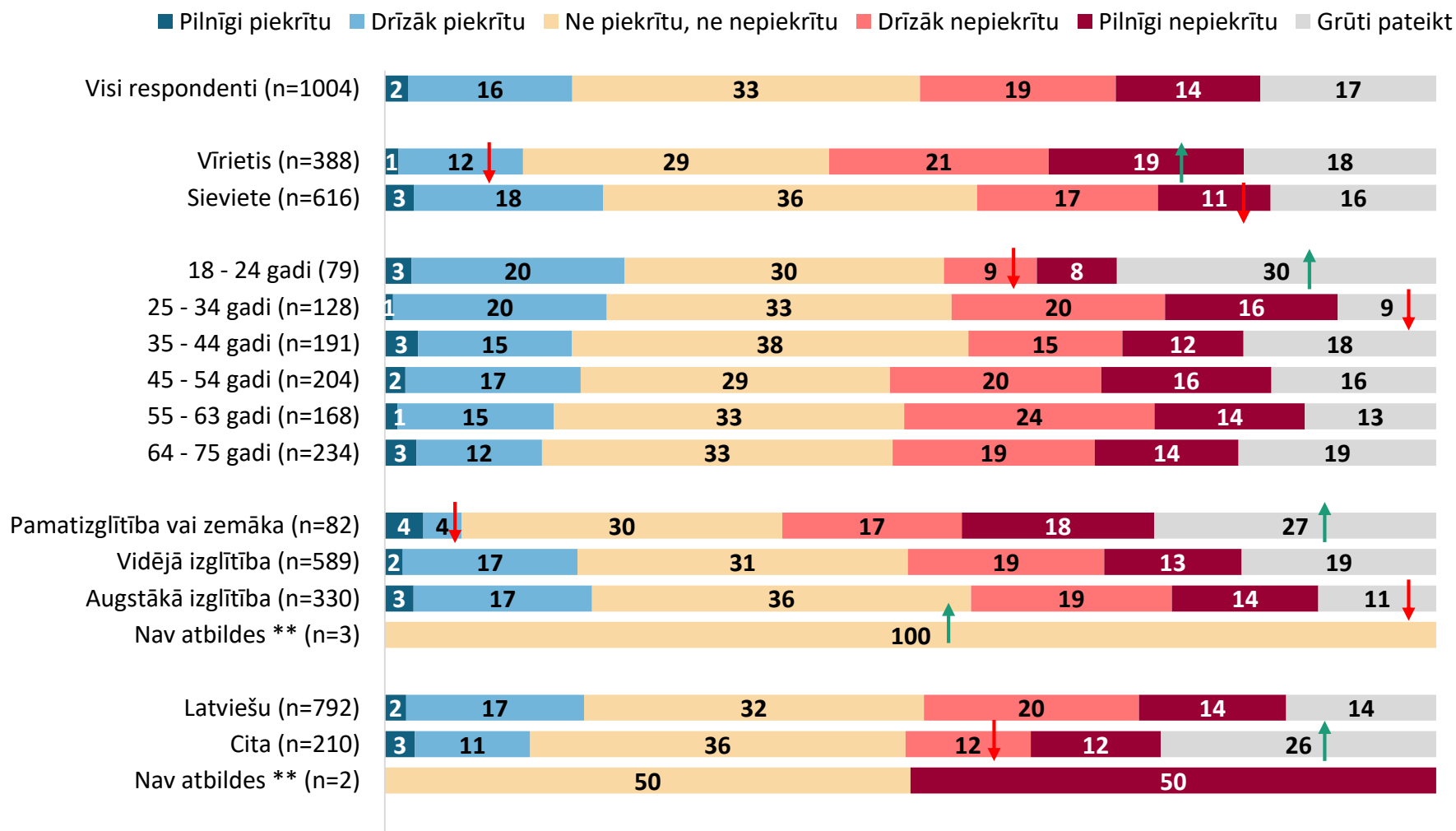
T15. Domājot par valsts pārvaldes attīstību, cik lielā mērā Jūs piekrītat vai nepiekrītat šiem apgalvojumiem?



➤ 2024. gada datos pozitīvāka attieksme par Valsts kancelejas ietekmi uz valsts pārvaldes attīstību (atbilde «drīzāk piekrīt») ir Vidzemes iedzīvotāju vidū (28%).

Valsts kanceleja ir labs līderis valsts pārvaldes iestāžu attīstības procesā (%) DEMOGRĀFIJA (1)

T15. Domājot par valsts pārvaldes attīstību, cik lielā mērā Jūs piekrītat vai nepiekrītat šiem apgalvojumiem?

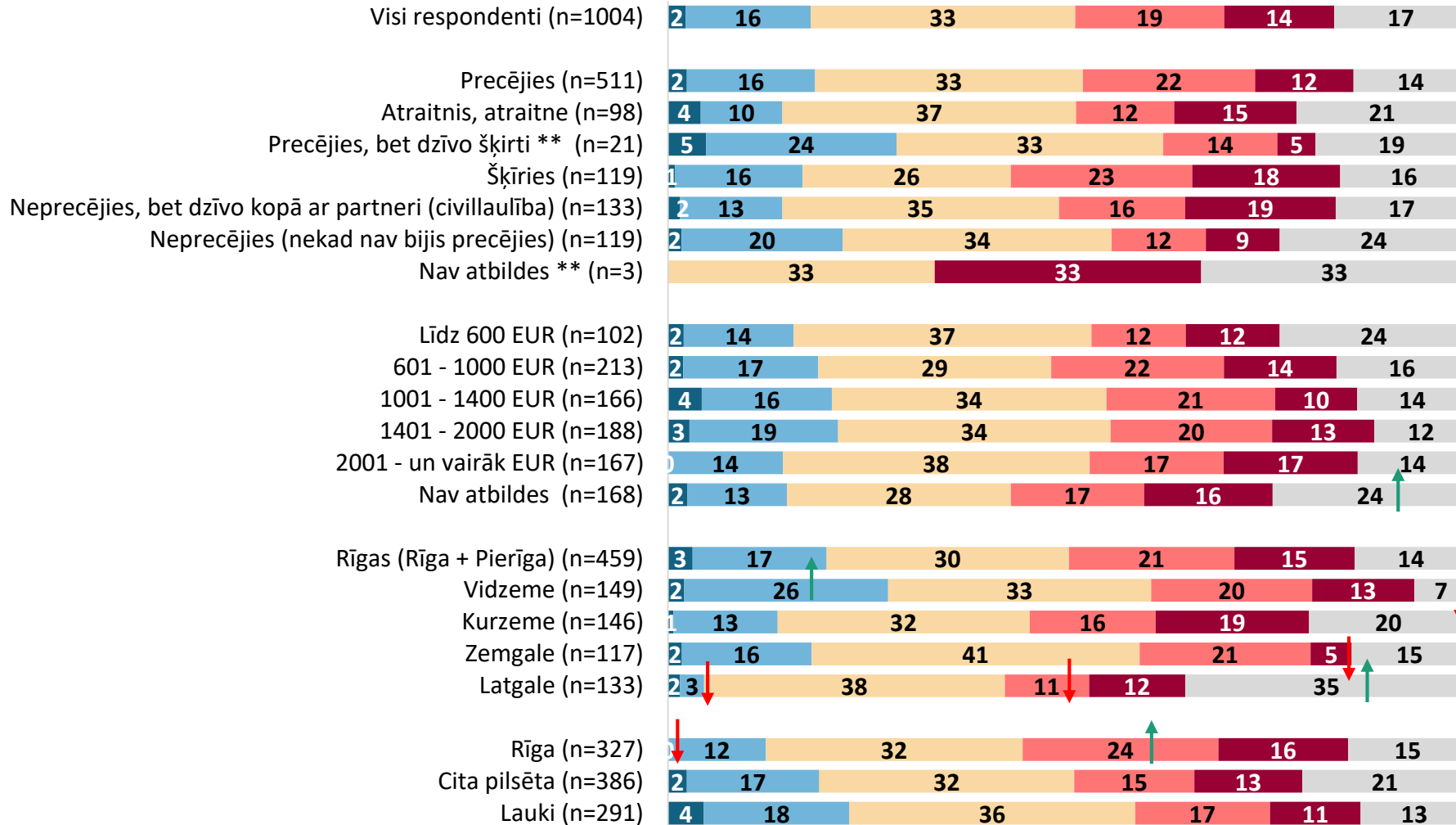


➤ Iegūtie dati atklāj, ka kritiskāk par Valsts kanceleju kā līderi domā vīrieši (12%) un respondenti ar pamatzglītību (4%).

Valsts kanceleja ir labs līderis valsts pārvaldes iestāžu attīstības procesā (%) DEMOGRĀFIJA (2)

T15. Domājot par valsts pārvaldes attīstību, cik lielā mērā Jūs piekrītat vai nepiekrītat šiem apgalvojumiem?

■ Pilnīgi piekrītu ■ Drīzāk piekrītu ■ Ne piekrītu, ne nepiekrītu ■ Drīzāk nepiekrītu ■ Pilnīgi nepiekrītu ■ Grūti pateikt



➤ Tie, kas «drīzāk piekrīt» tam, ka Valsts kanceleja ir labs līderis valsts pārvaldes iestāžu attīstības procesā, ir Vidzemes iedzīvotāji (26%), bet kritiskāki ir Latgales (5%) un Rīgas iedzīvotāji (nav neviena respondenta).

SECINĀJUMI

Analizējot katras iestādes rezultātus, ir būtiski ņemt vērā, ka daļu iestāžu novērtējis salīdzinoši mazs skaits aptaujas dalībnieku. Līdz ar to rezultāti jāinterpretē ar piesardzību, potenciāli lielāku svārstību dēļ, īpaši salīdzinot iestādes savstarpēji un dinamikā pa gadiem, kur iestādēm, kurām 2023. vai iepriekšējos gados ir saņemtas mazāk par 50 atbildēm. Turpmākajā analizē attiecībā uz iestāžu darba vērtējumu tiks pieminētas tās iestādes, kuras novērtējuši vismaz 50 aptaujas dalībnieku.

Attieksme pret valsts pārvaldi kopumā

- Vairāk nekā puse respondentu piekrīt, ka Latvijas valsts pārvaldē strādājošie kopumā godprātīgi veic savus pienākumus un viņiem var uzticēties, strādājot valsts labā.
- 2024. gadā sabiedrības attieksme par Latvijas valsts pārvaldi kļūst pozitīvāka, īpaši attiecībā uz darbinieku godprātību, uzticamību un iestāžu savstarpējo sadarbību. Tomēr ir vērojams tikai mērens progress iedzīvotāju apmierinātībā ar pakalpojumu vienkāršošanu un pakalpojumu saņemšanas procedūrām.
 - ✓ 2024. gadā būtiski pieaudzis to respondentu īpatsvars, kuri uzskata, ka Latvijas valsts pārvaldē strādājošie kopumā godprātīgi veic savus pienākumus (+17%) un ka viņiem var uzticēties, strādājot valsts labā (+18%). Šīs izmaiņas apstiprina arī indeksa pieaugums attiecībā uz šiem apgalvojumiem (+9,4 un +11,7 punkti), kas norāda uz sabiedrības uzticēšanās līmeņa pieaugumu valsts pārvaldes darbiniekiem.
 - ✓ Lai gan ir palielinājies to respondentu īpatsvars, kuri «drīzāk piekrīt», ka valsts pārvalde pēdējo trīs gadu laikā ir vienkāršojusi pakalpojumu sniegšanas un saņemšanas procedūras (+7%), ir samazinājies to īpatsvars, kuri šim apgalvojumam "pilnīgi piekrīt" (-6%). Tas norāda uz iedzīvotāju mērenāku apmierinātību ar šiem uzlabojumiem.
 - ✓ Vairāk respondentu «drīzāk piekrīt», ka valsts iestādes ir pastiprinājušas savstarpējo sadarbību, mazāk prasot datus, kas jau ir citu iestāžu rīcībā (+5%), un ka valsts pārvalde vairāk orientējas uz palīdzēšanu, skaidrošanu un konsultēšanu, nevis sodīšanu (+6%). Viena laikus ir palielinājies arī to respondentu īpatsvars, kuri abiem apgalvojumiem "pilnīgi piekrīt" vai pauž neitrālu attieksmi jeb «ne piekrīt, ne nepiekrīt».
- Demogrāfiskās atšķirības:
 - ✓ Sievietes, respondenti ar augstākiem ienākumiem, Vidzemes un Latgales iedzīvotāji ir pozitīvāk noskaņoti un lielākā mērā piekrīt, ka Latvijas valsts pārvaldē strādājošie kopumā godprātīgi veic savus pienākumus valstī.
 - ✓ Uzticēšanās par to, ka valsts pārvaldē strādājošajiem var uzticēt darbošanos valsts labā ir nevienmērīga dažādās sabiedrības grupās. Augstāka uzticēšanās ir vērojama Latgalē un, laukos dzīvojošajiem.
 - ✓ Viedoklis par valsts pārvaldes pakalpojumu vienkāršošanu ievērojami atšķiras starp sabiedrības grupām. Latgales iedzīvotāji, respondenti ar augstākiem un vidējiem ģimenes ienākumiem biežāk izsaka pozitīvu vērtējumu.
 - ✓ To, ka pēdējo trīs gadu laikā valsts pārvaldes iestādes vairāk sākušas sadarboties savā starpā, mazāk prasot cilvēkiem tādus datus, kas jau ir citu valsts iestāžu rīcībā, Vidzemes un Latvijas pilsētu (izņemot Rīgu) iedzīvotāji novērtē pozitīvāk.
 - ✓ Viedoklis par valsts pārvaldes centieniem vairāk palīdzēt, skaidrot un konsultēt, nevis sodīt ir neviennozīmīgs dažādās sabiedrības grupās. Cilvēki ar augstāko izglītību un respondenti ar zemiem ienākumiem ir kritiskāki vērtējot šo aspektu, salīdzinot ar Vidzemes iedzīvotājiem, kuri to vērtē pozitīvāk.

Respondentu viedoklis par valsts iestādi, kas vislabāk apkalpo iedzīvotājus

- Visbiežāk kā **paraugs iestādēm**, kas vislabāk strādā, apkalpojot iedzīvotājus, spontāni tiek minētas: **Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra (VSAA) (14%), Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde (PMLP) (10%) un Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienests (NMPD) (9%)**.
- Salīdzinot ar 2023. gadu, 2024. gadā ievērojami biežāk kā labās prakses piemēri tiek minēti: **Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienests (+9%) un Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde (+5%)**. Tas norāda uz šo iestāžu darbības uzlabojumiem vai sabiedrības pozitīvāku vērtējumu par to sniegtajiem pakalpojumiem.
- **Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra (VSAA)** līdzīgi kā iepriekšējos mērījumos ir nosaukta kā piemērs iestādei, kas labi strādā (14% , salīdzinājumam 2023.g. - 13%). **Pašvaldību domes un iestādes** savukārt, salīdzinot ar 2023. gadu, tiek retāk minētas kā paraugi (-5%).
- Demogrāfiskās atšķirības:
 - ✓ Senioru grupa biežāk nosauc **Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūru (VSAA)** kā iestādi, kas apkalpo vislabāk, bet jauniešu (18–24 gadi) un vīriešu vidū **VSAA** tiek pieminēta retāk.
 - ✓ Vīrieši un respondenti ar zemiem ģimenes ienākumiem (601–1000 EUR) uztvere **par Pilsonības un migrācijas lietu pārvaldi (PMLP)** kā vislabāk apkalpojošo iestādi ir zemāka nekā izlasē kopumā.
 - ✓ **Valsts ugunsdzēsības un glābšanas dienestu (VUGD)** kā pozitīvu piemēru biežāk norāda vīrieši. Vienlaikus jaunieši vecumā no 18 līdz 24 gadiem retāk izceļ **VUGD** kā pozitīvu piemēru.
 - ✓ **Valsts ieņēmumu dienestu (VID)** kā vislabāk apkalpojošo iestādi biežāk min respondenti ar augstiem ģimenes ienākumiem.

Saskarsme ar valsts iestādēm pēdējo 3 gadu laikā

- Gandrīz visi respondenti (91%) ir izmantojuši valsts iestāžu pakalpojumus pēdējo trīs gadu laikā, kas liecina par plašu sabiedrības iesaisti valsts pakalpojumu saņemšanā un iespējamo šī sektora nozīmību ikdienas dzīvē.
- Vairāk kā pusei jeb 56% respondentu pēdējo 3 gadu laikā ir bijusi saskarsme ar **Valsts ieņēmumu dienestu (VID)**.
- Gandrīz pusei respondentu ir bijusi saskarsme ar **Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūras (VSAA) (46%)** un **Pilsonības un migrācijas lietu pārvaldi (PMLP) (45%)**.
- Aptuveni 22% respondentu pēdējo trīs gadu laikā ir izmantojuši **Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienesta (NMPD)** pakalpojumus, kas norāda uz šīs iestādes pakalpojumu svarīgumu, tomēr tās izmantošana ir mazāk izplatīta salīdzinājumā ar administratīvajām iestādēm.
- 2024. gadā ir ievērojams pieaugums to iedzīvotāju īpatsvars, kuri izmantojuši **VID (+14%), VSAA (+8%)** un **PMLP (+6%)** pakalpojumus, kas liecina par šīs iestādes piedāvāto pakalpojumu pieejamības un nozīmīguma pieaugumu.
- **Nacionālā veselības dienesta (NVD)** pakalpojumu izmantošana arī palielinājusies par 6% salīdzinājumā ar 2023. gadu, savukārt **Valsts policijas (VP)** pakalpojumu izmantošana samazinājusies par 5% salīdzinājumā ar 2023. gadu.
- Demogrāfiskās atšķirības:
 - ✓ Ar **Valsts ieņēmumu dienestu** biežāk sadarbojušies ir respondenti vecumā no 15 līdz 44 gadiem, no 55 līdz 64 gadiem, kā arī aptaujātie ar augstāko izglītību, precētie respondenti un tie, kas dzīvo civillaulībā, kā arī tie, kuru ģimenes ienākumi pārsniedz 1401 EUR un Rīgā, Pierīgā dzīvojošie.
 - ✓ Ar **Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūru** biežāk sadarbojušās sievietes, seniori un respondenti ar augstāko izglītību.
 - ✓ Ar **Pilsonības un migrācijas lietu pārvaldi** pēdējo trīs gadu laikā biežāk sadarbojušās sievietes, cilvēki vecumā no 35 līdz 44 gadiem un respondenti ar augstāko izglītību, respondenti ar vidējiem ģimenes ienākumiem (1001 līdz 1400 EUR), ar augstiem ģimenes ienākumiem (virs 2001 EUR), kā arī Rīgā dzīvojošie.
 - ✓ Ar **Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienestu** biežāk sadarbojušies seniori vecumā no 64 līdz 74 gadiem, respondenti ar augstāko izglītību, atraitņi un atraitnes, šķīrušies respondenti un Latgales iedzīvotāji.
 - ✓ Ar **Nacionālais veselības dienestu** biežāk ir sadarbojušās sievietes, respondenti ar augstāko izglītību.
 - ✓ Ar **Valsts policiju** pēdējo trīs gadu laikā biežāk ir sadarbojušies vīrieši, respondenti ar augstāko izglītību, ar augstiem ģimenes ienākumiem, kā arī iedzīvotāji no Latgales.
 - ✓ Ar **Valsts zemes dienestu** biežāk ir sadarbojušies respondenti ar augstāko izglītību, ar augstiem ģimenes ienākumiem.
 - ✓ Ar **Nodarbinātības valsts aģentūru** biežāk ir sadarbojušies Zemgales iedzīvotāji.

Valsts iestāžu darba vērtējums kopumā

- **Kopumā 2024. gada dati liecina par pozitīvām tendencēm** attiecībā uz vairākām valsts iestādēm, uzlabojumi ir vērojami lielākajā daļā pakalpojumu sniedzēju.
- Vairāk nekā 80% respondentu sniedza pozitīvu vērtējumu par šādām iestādēm: **Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienests (NMPD)** (89%), **Lauku atbalsta dienests** (94%), **Nacionālais veselības dienests** (92%) un **Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde** (81%).
- Salīdzinājumā ar 2023. gadu 2024. gadā ievērojami pieaudzis to respondentu īpatsvars, kuri sadarbības pieredzi ar dažādām valsts iestādēm novērtējuši kā «teicamu». Šīs izmaiņas biežāk ir minētas par **Lauku atbalsta dienestu** (+16%), **Nacionālā veselības dienestu** (+9%). **Pilsonības un migrācijas lietu pārvaldes** novērtējumos ir pozitīva izaugsme (par 9%).
- Salīdzinājumā ar 2023. gadu ievērojami pieaudzis to respondentu skaits, kuri savu saskarsmi ar **Valsts meža dienestu** novērtējuši kā «labu» (+42%, sasniedzot 46%).

Demogrāfiskās atšķirības:

- ✓ Sadarbību ar **Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienestu (NMPD)** pozitīvi vērtē vairākums Vidzemes iedzīvotāju.
- ✓ Sadarbību ar **Nacionālais veselības dienestu (NVD)** vairākums citas tautības iedzīvotāju novērtē pozitīvi.
- ✓ Sadarbību ar **Pilsonības un migrācijas lietu pārvaldi (PMLP)** pozitīvi novērtē Vidzemē un laukos dzīvojošie.
- ✓ Sadarbību ar **Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūru (VSAA)** pozitīvi novērtējuši aptaujātie ar pamatizglītību, citas tautības iedzīvotāji un tie, kuri nekad nav bijuši precējušies.
- ✓ **Valsts meža dienestu (VMD)** pozitīvi novērtē Vidzemes iedzīvotāji.
- ✓ Pieredzi ar **Nodarbinātības valsts aģentūru (NVA)** pozitīvi novērtē vairākums Vidzemes iedzīvotāju.
- ✓ Sadarbību ar **Valsts ieņēmumu dienestu (VID)** pozitīvi novērtē vairākums Latgalē un pilsētās dzīvojošie.
- ✓ Pieredzi ar **Valsts zemes dienestu (VZD)** pozitīvi novērtē vairākums Vidzemes iedzīvotāju.

Pēdējās saskarsmes ar valsts iestādi raksturojums

Iestāde, ar kuru bija pēdējā saskarsme

- 20% Latvijas iedzīvotāju kā pēdējo iestādi, ar kuru bija saskarsme ir nosaukuši **Valsts ieņēmumu dienestu (VID)**, kam seko **Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde (PMLP)** (18%) un **Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra (VSAA)** (16%).
- Salīdzinājumā ar 2023. gada datiem, šogad palielinājies atbilžu īpatsvars, kas norāda ka pēdējā sazināšanās ar valsts iestādi bija saziņa ar **VID** (+7%).

Pēdējās saskarsmes galvenā vajadzība

- Pēdējās saskarsmes iemesls vairākumam respondentu (40%) bija vajadzība saņemt pakalpojumu (izziņas, atļaujas u.tml.). Trešdaļa respondentu jeb 31% apgalvo, ka saskarsmes iemesls bija informācijas iesniegšana iestādei, bet 13% bija nepieciešamība saņemt informāciju no iestādes. Desmitā daļa jeb 10% respondentu šogad ir sazinājušies ar iestādi, lai risinātu kādu problēmu (neikdienišķu, nestandarta, netipisku situāciju risināšana).
- **Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde** (84%) un **Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienests** (61%) ir iestādes, kurās ievērojami biežāk iedzīvotāji vērsušies, lai saņemtu pakalpojumu. **Valsts ieņēmumu dienestā** (72%), **Lauku atbalsta dienestā** (56%) un **Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūrā** (47%) respondenti biežāk kā izlasē kopumā vērsās, lai iesniegtu informāciju.
- Lai iegūtu informāciju, respondenti biežāk vērsušies pie **Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūras** (47%). Valsts iestāde, kur iedzīvotāji vairāk ir risinājuši radušās problēmas ir **Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienests** (30%).
- Salīdzinājumā ar 2023. gada datiem šogad:
 - ✓ **Valsts ieņēmumu dienestā (VID)** biežāk iesniedza informāciju;
 - ✓ **Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūrā (VSAA)** vairāk tika iesniegta informācija;
 - ✓ **Nodarbinātības valsts aģentūrā (NVA)** biežāk saņemti pakalpojumi un risinātas problēmas;
- Demogrāfiskās atšķirības:
 - ✓ Valsts iestāžu pakalpojumus kopumā 2024. gadā biežāk saņēma respondenti ar vidējo izglītību un Kurzemes reģiona iedzīvotāji.
 - ✓ Informāciju valsts iestādēs visbiežāk bija iesnieguši respondenti, kuru ģimenes ienākumi ir vidēji (1001–1400 EUR).
 - ✓ Respondentiem ar augstiem ģimenes ienākumiem (virs 2000 EUR) biežāk bija nepieciešams iegūt informāciju no valsts iestādēm.
 - ✓ Problēmu risināšanai valsts iestādēs biežāk vērsās aptaujātie, kuri dzīvo laukos.

Pēdējās saskarsmes veids

- Visbiežāk aptaujātie iedzīvotāji kā pēdējo saskarsmes veidu norādījuši klātienes tikšanos (46%). Kā nākamais biežāk norādītais saskarsmes veids ir interneta e-pakalpojumi (ar lietotāja autorizāciju/ identifikāciju) (23%).
- Salīdzinājumā ar 2023. gada datiem šogad respondenti ievērojami biežāk ir sazinājušies ar valsts iestādi, klātienē apmeklējot iestādi (+10%), kā arī izmantojot e-pakalpojumus internetā, identificējoties pakalpojuma saņemšanai (+5%).
- Saziņa, zvanot valsts iestādei, šogad ir notikusi retāk (-9%), salīdzinot ar 2023. gada rezultātiem.
- **Nodarbinātības valsts aģentūra, Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde un Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienests** ir iestādes, ar kurām iedzīvotāji visbiežāk kontaktējušies klātienē.
- Šogad saziņai ar **Valsts ieņēmumu dienestu** biežāk ir izmantotās e-pakalpojumi, identificējoties internetā.
- Salīdzinājumā ar 2023. gadu klātienes apmeklējumu īpatsvars ir ievērojami palielinājies saziņai ar **Valsts ieņēmumu dienestu** (+30%), **Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūru** (+22%), **Nodarbinātības valsts aģentūru** (+11%).
- E-pakalpojumu izmantošanas īpatsvars, salīdzinājumā ar 2023. gada datiem ir palielinājies **Pilsonības un migrācijas lietu pārvaldē** (+16%) un **Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienestā** (+10%).

Demogrāfiskā atšķirības:

- ✓ Klātienes vizītes ir populārākas starp senioriem un personām ar pamatzglītību un zemiem ienākumiem.
- ✓ E-pakalpojumi ir biežāk izmantoti jaunākās vecuma grupās, cilvēkiem ar augstāku izglītību un augstiem ienākumiem.
- ✓ Saziņu pa tālruni vairāk izmanto cilvēki ar augstiem ienākumiem.

Iemesli saziņai klātienē, pa tālruni vai pastu

- Pamatojot, kāpēc pēdējā reizē sazinoties ar valsts pārvaldes institūciju respondenti izvēlējās apmeklējumu klātienē, saziņu pa tālruni vai pastu, vairāk kā puse respondentu (57%) norāda, ka, viņuprāt, nepieciešamos jautājumus internetā nav iespējams nokārtot. Piektā daļa respondentu (24%) norāda, ka kopumā dod priekšroku saziņai klātienē. 10% aptaujāto iedzīvotāju norāda, ka kārtot jautājumus internetā ir problemātiski, jo uzskata, ka tas ir pārāk sarežģīti un nesaprotami. 9% aptaujas dalībnieku atzīst, ka nezina, kā pareizi nokārtot konkrēto jautājumu elektroniski. 7% respondentu ir ieradums jautājumus ar valsts iestādēm risināt klātienē, pa tālruni vai pastu. 6% respondentu šos saziņas veidus izvēlas, jo nelieto internetu (šis apgalvojums tika iekļauts tikai šī gada mērījumā).
- Salīdzinājumā ar 2023. gada datiem šogad respondenti ievērojami biežāk ir atzīmējuši, ka nevarēja aktuālus jautājumus atrisināt ar interneta starpniecību (+23%) un ka pakalpojumi internetā ir pārāk sarežģīti un nesaprotami (+6%).
- **Pilsonības un migrācijas lietu pārvaldes** apmeklētāju vidū ir augsts īpatsvars respondentu, kuri uzskata, ka internetā nebija iespējams nokārtot aktuālus jautājumus.
- **Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūras** klientu vidū ir lielāks īpatsvars respondentu, kas dod priekšroku saziņai klātienē un kas nezina, kā jautājumus pareizi risināt elektroniski.

SECINĀJUMI (7)

Sanemtā pakalpojuma atbilstība labas pārvaldības kritērijiem

- Latvijas iedzīvotāju attieksme pret valsts iestāžu darbiniekiem kopumā ir pozitīva.
- Vairākums aptaujāto uzskata, ka valsts iestāžu darbinieki ir zinoši un profesionāli (87%), kā arī laipni pret klientiem (82%). Liela daļa respondentu atzīmē, ka darbinieki spēj komunicēt saprotami un vienkāršā valodā (85%), kas liecina par efektīvu informācijas nodošanu sabiedrībai. Iedzīvotāji pozitīvi novērtē darbinieku atbildību par savu darbu (82%), kā arī cieņas un pozitīvas attieksmes izrādīšanu pret klientiem un viņu vajadzībām (80%).
- Viens no vērtējumam sarežģītākajiem kritērijiem iedzīvotājiem bija, vai valsts pārvaldes darbinieki ir vērsti uz sadarbību – šo aspektu bija grūti novērtēt 28% respondentu.
- Salīdzinājumā ar 2023.gada datiem šogad tiek novērota pozitīvā tendence valsts iestāžu klientu apkalpošanas rādītājos – visos apgalvojumos (izņemot tajā, ka valsts pārvaldes darbinieki ir elastīgi, izvēloties piemērotāko risinājumu) ir novērots nozīmīgs vērtējuma indeksa pieaugums.
- Salīdzinājumā ar 2023. gada rezultātiem šogad ievērojami palielināties to aptaujāto skaits, kas apgalvo, ka valsts pārvaldes darbinieki runā vai raksta klientiem saprotamā valodā (+8%), ir atbildīgi par savu darbu un padarīto (+8%), ir pieejami un spēj nodrošināt iespēju saņemt pakalpojumu klienta izdevīgā vietā un laikā (+11%), ir ieinteresēti, klienta vēlmēs (+8%).

Demogrāfiskā atšķirības:

- ✓ Vidzemes iedzīvotāji uzskata, ka valsts iestāžu darbinieki ir zinoši un profesionāli, ir pieejami un nodrošina iespēju saņemt pakalpojumus klientam ērtā vietā un laikā, kā arī ir elastīgi, izvēloties piemērotāko risinājumu.
- ✓ Starp respondentiem, kuri norāda, ka valsts iestādēs darbinieki pauž cieņu un pozitīvu attieksmi, lielāks īpatsvars ir Kurzemes reģionā dzīvojošo.
- ✓ Vairums Vidzemes un Kurzemes reģiona iedzīvotāju uzskata, ka valsts pārvaldes darbinieki ir godīgi, taisnīgi un pilda savus solījumus, ka arī valsts iestāžu darbiniekiem var uzticēties.
- ✓ Vairums Vidzemes un Latgales iedzīvotāju atzīmēja, ka valsts pārvaldes darbinieki ir vērsti uz sadarbību.

Labas pārvaldības kritēriju novērtējumu TOPs par iestādi, ko apmeklēja kā pēdējo

- Kopumā Latvijas iedzīvotāji ļoti pozitīvi novērtējuši Valsts ieņēmuma dienesta, **Pilsonības un migrācijas lietu pārvaldes** un Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūras darbiniekus.
- Vairāk kā puse Latvijas iedzīvotāju uzskata, ka **Valsts ieņēmuma dienesta** darbinieki ir zinoši un profesionāli (76%), pieejami un nodrošina pakalpojumu klienta izdevīgā vietā un laikā (70%), runā vai raksta klientam saprotamā valodā (70%) un atbildīgi par savu darbu un padarīto (69%).
- Gandrīz visi respondenti uzskata, ka **Pilsonības un migrācijas lietu pārvaldes** darbinieki ir laipni (97%), zinoši un profesionāli (95%), pilda cieņu un pozitīvu attieksmi pret klientu (95%), runā vai raksta klientam saprotamā valodā (93%) un ir atbildīgi par savu darbu un padarīto (92%). Pozitīvais vērtējums visiem kritērijiem ir statistiski augstāks nekā izlasē kopumā.
- Īpaši pozitīvi respondenti novērtē **Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūras** darbinieku zināšanas un profesionālītāti (87%), spēju runāt vai rakstīt klientam saprotamā valodā (84%) un atbildīgas sajūtu par savu darbu un padarīto (83%).
- Salīdzinot kopējo indeksu šajās iestādēs, nozīmīgākais indeksa pieaugums ir Valsts ieņēmumu dienestam (+13,4 indeksa punkti) un Pilsonības un migrācijas lietu pārvaldei (+11,8 indeksa punkti), kas liecina par būtiskiem uzlabojumiem klientu apkalpošanas kvalitātē šajās iestādēs.

Iestādes darbības vērtējums

- 41% Latvijas iedzīvotāju uzskata, ka valsts pārvaldes iestāžu darbība nav mainījusies kopš pēdējās reizes, kad viņi ar to kontaktējās. Trešdaļa iedzīvotāju jeb 27% ir pamanījuši uzlabojumus valsts iestāžu darbībā (23% nelielus un 14% ievērojamus uzlabojumus). Tikai 5% iestāžu darbību novērtēja kā sliktāku (2% novērtēja, ka tā ir ievērojami pasliktinājusies un 3% - nedaudz pasliktinājusies).
- 11% respondentu ar valsts pārvaldes iestādi šogad ir kontaktējušies pirmo reizi.

2024. gadā kopējais iestāžu darbības izmaiņu indekss ir ievērojami palielinājies (+5,2), un tas ir augstākais indeksa rādītājs pēdējo 7 gadu laikā, kas liecina par valsts pārvaldes iestāžu darbības pozitīvajiem uzlabojumiem.

- Ievērojami vairāk ir tādu respondentu, kuri uzskata, ka **Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienesta** darbība «ievērojami uzlabojusies» (25%).
- **Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūrā** un **Valsts ieņēmumu dienestā** ir lielāks respondentu īpatsvars, kuri uzskatīja, ka iestādes darbība nav mainījusies (attiecīgi 50% un 57%).
- Demogrāfiskas atšķirības:
 - ✓ Vairākums respondentu vidū, kas apmeklēja valsts iestādi pirmo reizi, ir 18-24 gadu vecuma jaunieši.
 - ✓ Citas tautības iedzīvotāji ievērojami biežāk nekā izlase kopumā norāda, ka valsts iestāžu darbība nav mainījusies.

Uzticība valsts pārvaldes sniegtajai informācijai

- Vairāk kā puse Latvijas iedzīvotāju (63%) uzticas valsts iestāžu mājaslapās izvietotajai informācijai. Gandrīz puse iedzīvotāju (46%) uzticas informācijai, kuru sniedz valsts iestādes vadītāji, un 44% uzskata, ka valsts iestādes darbinieki vai eksperti medijos sniedz uzticamu informāciju. Vismazāk respondenti uzticas virtuālajiem asistentiem.
- ✓ Salīdzinājumā ar 2023.gada datiem uzticēšanās indekss iestādes mājaslapā ievietotajai informācijai ir nozīmīgi augstāks. Tāpat uzticēšanās indekss informācijai, ko pauž valsts iestādes darbinieks/eksperts medijos, ir pieaudzis.
- ✓ Šogad uzticēšanās informācijai, ko iestāde publicē sociālajos tīklos un virtuālā asistenta sniegtajām atbildēm, ir pazeminājies salīdzinājumā ar 2023. gada datiem.

- Demogrāfiskas atšķirības:
 - ✓ **Valsts iestāžu mājaslapās ievietotajai informācijai vairāk uzticas** respondenti vecuma grupā no 25 līdz 54 gadiem, cilvēki ar vidēji augstiem un augstiem ienākumiem, latviešu tautības iedzīvotāji, Rīgā un Pierīgā dzīvojošie.
 - ✓ **Valsts iestāžu vadītāju paustajam medijos** vairāk uzticas respondenti vecuma grupā no 25 līdz 34 gadiem un Vidzemē dzīvojošie.
 - ✓ **Valsts iestāžu darbinieku/ekspertu paustajam medijos** vairāk uzticas Pilsētās dzīvojošie ārpus Rīgas un Vidzemes iedzīvotāji.
 - ✓ **Valsts iestāžu publicētajai informācijai sociālajos tīklos** vairāk uzticas respondenti vecumu grupā no 25 līdz 34 gadiem, respondenti ar augstāko izglītību, ar augstiem ienākumiem, laukos, Rīgā un Pierīgā dzīvojošie.
 - ✓ **Valsts iestāžu virtuālā asistenta sniegtajām atbildēm** vairāk uzticas respondenti no 18 līdz 34 gadiem, iedzīvotāji ar vidējiem ģimenes ienākumiem, Kurzemē dzīvojošie.

- Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra (VSAA) ir iestāde, kuras sniegtajai informācijai **uzticas visvairāk** – ceturtā daļa Latvijas iedzīvotāju (26%) (+2%, salīdzinot ar 2023. gadu). 21% uzticas **Valsts ieņēmumu dienesta (VID)** sniegtajai informācijai (-4%, salīdzinot ar 2023.gada datiem) un 20% respondentu visvairāk uzticas **Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienesta (NMPD)** sniegtajai informācijai. **Arī Valsts policija (19%), Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde (18%) un Valsts ugunsdzēsības un glābšanas dienests (16%)** ir biežāk minētas valsts iestādes, kuru informācijai visvairāk uzticas Latvijas iedzīvotāji.

- Demogrāfiskas atšķirības:
 - ✓ **Valsts ieņēmumu dienestam (VID)** vairāk uzticas aptaujātie vecumā no 35 līdz 44 gadiem un iedzīvotāji ar augstāko izglītību, ar augstiem ienākumiem un Zemgales iedzīvotāji.
 - ✓ **Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūrai** vairāk uzticas Rīgas iedzīvotāji.
 - ✓ **Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienestam** lielāku uzticību izrāda Rīgas iedzīvotāji.
 - ✓ Šogad iedzīvotāji vecumā no 35 līdz 44 gadiem un respondenti ar augstāko izglītību vairāk uzticas **Pilsonības un migrācijas lietu pārvaldei**.
 - ✓ Augstāku uzticēšanos **Valsts ugunsdzēsības un glābšanas dienestam** izrāda vīrieši.

- Tajā pašā laikā Latvijas iedzīvotāju spontāni paustās atbildes norāda, ka **vismazāk uzticas informācijai, ko sniedz Valsts ieņēmumu dienests (20%), Valsts policija (14%) un Slimību profilakses un kontroles centrs (9%).**

Iedzīvotāju iesaistīšanās sabiedriski politiskos procesos valstī

- Vairāk nekā puse Latvijas iedzīvotāju, proti, 57% apgalvo, ka ir piedalījušies vēlēšanās, referendumos vai tautas nobalsošanās. Trešdaļa (30%) respondentu norāda, ka ir parakstījušies par iniciatīvām portālā «Mana balss».
- Demogrāfiskās atšķirības:
 - ✓ Pētījuma dati liecina, ka aktīvāka līdzdalība, piedaloties vēlēšanās, referendumos vai tautas nobalsošanās, ir sievietēm, iedzīvotājiem vecumā no 35 līdz 44 gadiem, respondentiem ar augstāko izglītību, latviešu tautības pārstāvjiem, ar augstiem ģimenes ienākumiem, Vidzemē un Zemgalē dzīvojošiem.
 - ✓ Portāla «Mana balss» iniciatīvas biežāk parakstījušas sievietes, iedzīvotāji vecumā no 35 līdz 44 gadiem, respondenti ar augstāko izglītību un latviešu tautības pārstāvji.
- Kopumā Latvijas iedzīvotāji uzskata, ka viņiem nav būtiskas ietekmes uz politiskajiem procesiem. Tomēr respondenti norāda, ka vislielāko ietekmi var gūt, piedaloties vēlēšanās un referendumos, kā arī balsojot portāla «Mana balss» iniciatīvās.
- Demogrāfiskās atšķirības:
 - ✓ Respondenti ar augstāko izglītību, lielākiem ģimenes ienākumiem (virs 2001 EUR), latviešu tautības pārstāvji un Rīgas iedzīvotāji ir optimistiskāk noskaņoti un uzskata, ka var personiski ietekmēt sabiedriski politiskos procesus valstī.
 - ✓ Vairums jauniešu vecumā no 18 līdz 24 gadiem uzskata, ka, piedaloties protestos, streikos un piketos, ir iespējams ietekmēt sabiedriski politiskos procesus.
 - ✓ Respondenti vecumā no 25 līdz 44 gadiem lielākoties uzskata, ka, balsojot portāla "Mana balss" iniciatīvās, var ietekmēt politiskos procesus.

Valsts kancelejas loma valsts pārvaldes attīstībā

- Tikai 21% Latvijas iedzīvotāju piekrīt, ka Valsts kanceleja veicina valsts pārvaldes attīstību, un tikai 18% piekrīt, ka Valsts kanceleja ir labs līderis valsts pārvaldes iestāžu attīstības procesā.
- Kopējie indeksi ir ar mīnus zīmi, kas liecina par to, ka Latvijas iedzīvotāji kopumā nepiekrīt, ka Valsts kanceleja pozitīvi ietekmē valsts pārvaldi (indeksā nav nozīmīgas atšķirības salīdzinājumā ar 2023. gada rezultātiem).
- Demogrāfiskās atšķirības:
 - ✓ Apgalvojumu, ka Valsts kanceleja veicina valsts pārvaldes attīstību, šogad pozitīvāk vērtē vīrieši.
 - ✓ Vidzemes iedzīvotāji pozitīvāk noskaņoti gan par to, ka Valsts kanceleja veicina valsts pārvaldes attīstību, gan par to, ka Valsts kanceleja ir labs līderis valsts pārvaldes iestāžu attīstības procesā.

«Berg Research»
www.bergresearch.lv