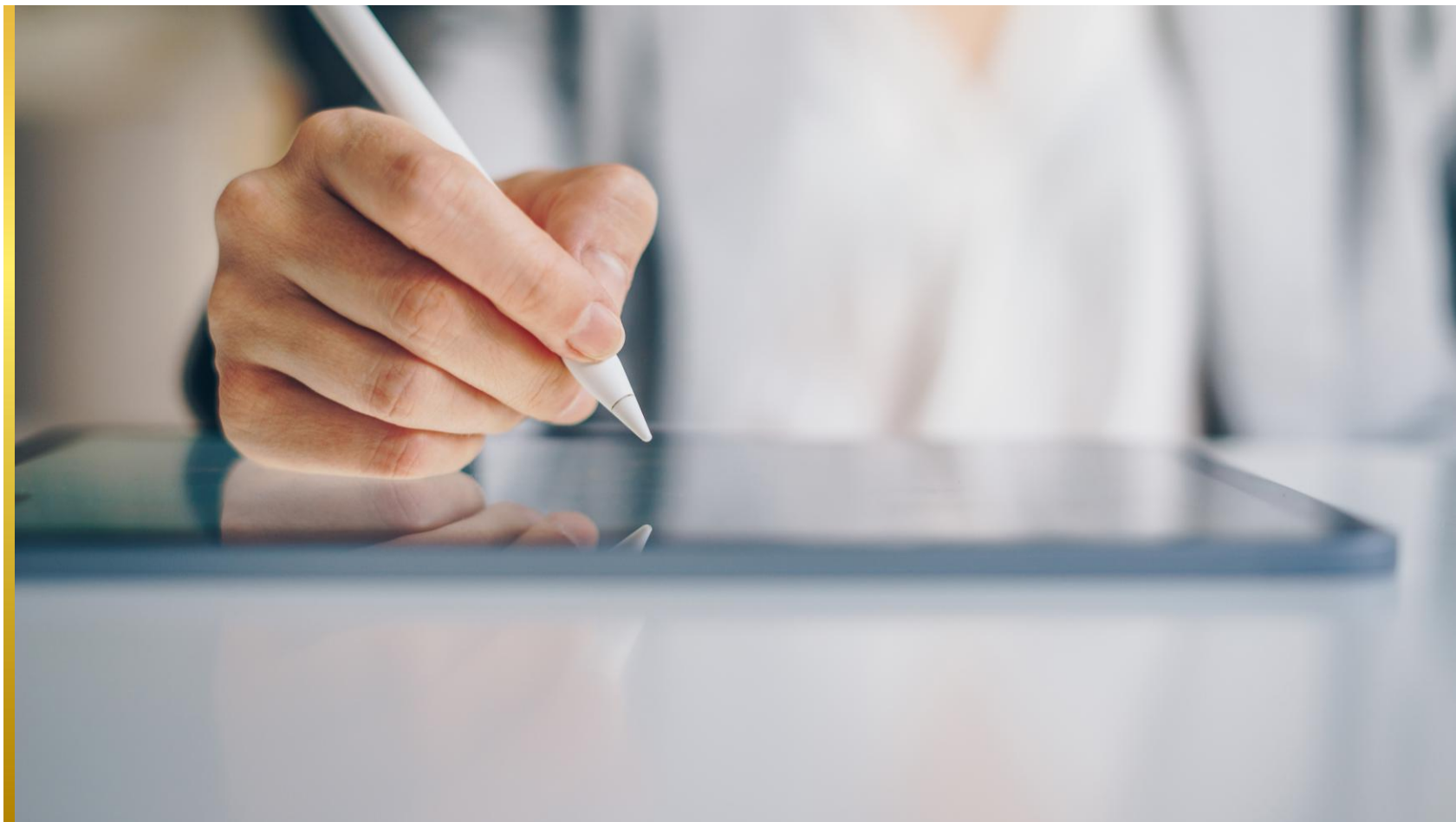


Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums

Pētījuma rezultāti

2025. gada novembris - decembris



Saturs

	Rezultātu kopsavilkums	3
	Galvenie rezultāti	10
1.	Attieksme pret valsts pārvaldi kopumā	11
2.	Uzskati par valsts iestādi, kas vislabāk apkalpo iedzīvotājus	21
3.	Saskarsme ar valsts iestādēm pēdējo 3 gadu laikā	28
4.	Valsts iestāžu darba vērtējums kopumā	33
5.	Pēdējā saskarsme ar valsts iestādēm	57
5.1.	Iestāde, ar kuru saskārās kā ar pēdējo	58
5.2.	Pēdējās saskarsmes galvenā būtība	63
5.3.	Pēdējās saskarsmes veids	74
5.4.	Iemesli saskarsmei klātienē, pa tālruni vai pastu, nevis internetā	82
5.5.	Saņemtā pakalpojuma atbilstība labas pārvaldības kritērijiem	86
5.5.1.	Atsevišķu iestāžu labas pārvaldības kritēriju novērtējums	98
5.6.	Vērtējums iestādes darbības izmaiņām	120
6.	Uzticība valsts pārvaldes sniegtajai informācijai	130
7.	Valsts kancelejas loma valsts pārvaldes attīstībā	155
8.	Pētījuma apraksts un respondentu profils	161
9.	Rezultātu precizitāte	166

Rezultātu kopsavilkums

Rezultātu kopsavilkums (1/6)

- 2025. gadā tika veikta kvantitatīva aptauja interneta vidē (*Computer Assisted Web Interviews – CAWI*), kurā tika noskaidrota Latvijas iedzīvotāju vecumā no 18 līdz 75 gadiem attieksme pret valsts pārvaldi kopumā, raksturota saskarsme ar valsts iestādēm, sniegts valsts iestāžu darba vērtējums, raksturota pēdējā saskarsme ar valsts iestādi.
- Aptaujā Latvijas iedzīvotāji sniedza vērtējumu tam, vai valsts pārvaldē strādājošajiem var uzticēt darbošanos valsts labā, vai pārvaldes darbinieki godprātīgi veic savus darba pienākumus, novērtēt pēdējo trīs gadu laikā veiktās izmaiņas saistībā ar pakalpojumu vienkāršošanu, savstarpējo sadarbību iestāžu līmenī, kā arī par valsts pārvaldes centieniem palīdzēt, skaidrot, konsultēt, nevis sodīt.

Attieksme pret valsts pārvaldi kopumā

- Vērtējot valsts pārvaldi kopumā tādos aspektos kā valsts pārvaldē strādājošo uzticamība strādāt valsts labā, viņu godprātību pienākumu veikšanā, iestāžu savstarpējo sadarbību, iestāžu savstarpējo sadarbību, vienkāršākas pakalpojumu sniegšanas – saņemšanas procedūras, kā arī konsultējošo pieeju, pozitīvu novērtējumu ir pauduši 33% - 43% iedzīvotāju. Tai pat laikā aspektos kopumā negatīvu vērtējumu ir pauduši 20% - 23% iedzīvotāju. Savukārt 21% - 26% iedzīvotāju aspektu novērtējumā ir pauduši neitrālu nostāju.
- Tāpat kā 2023. gada aptaujā visaugstākais vērtējums ir ticis sniegts apgalvojumam «valsts pārvaldē strādājošie kopumā godprātīgi veic savus darba pienākumus» (indekss +11,8), savukārt zemākais apgalvojumam «pēdējo trīs gadu laikā valsts pārvalde arvien vairāk cenšas palīdzēt, skaidrot, konsultēt, nevis sodīt» (indekss +3,3).

Salīdzinot ar 2023. gada aptauju būtisks kritums vērojams aspektam «pēdējo trīs gadu laikā valsts pārvaldes iestādes vairāk sākušas sadarboties savā starpā, mazāk prasot cilvēkiem tādus datus, kas jau ir citu valsts iestāžu rīcībā» (indekss krities par 5,2, no 12,9 uz 7,7).

Rezultātu kopsavilkums (2/6)

Uzskati par valsts iestādi, kas vislabāk apkalpo iedzīvotājus

- Atbildot uz atvērto jautājumu, kuras valsts iestādes vislabāk strādā, apkalpojot iedzīvotājus, un varētu šajā ziņā kalpot par paraugu citām iestādēm 2025. gada aptaujā, tāpat kā 2023. gadā, iedzīvotāji visbiežāk ir nosaukuši **Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūru (VSAA)** (spontāni nosaukuši 9% iedzīvotāju), kam seko Ceļu Satiksmes Drošības Direkcija (CSDD) (7%) un Valsts ieņēmumu dienests (VID) (7%), kā arī Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde (PMLP) (6%).
- Ceturtajai daļai (25%) iedzīvotāju nav viedokļa par to, kura valsts iestāde vislabāk strādā un varētu kalpot par paraugu citām, savukārt 17% iedzīvotāju uzskata, ka nav tādas iestādes.

Saskarsme ar valsts iestādēm pēdējo 3 gadu laikā

- No 28 pētījumā iekļautajām valsts pārvaldes iestādēm, visbiežāk iedzīvotāji pēdējo trīs gadu laikā ir saskārušies ar Valsts ieņēmumu dienestu (VID) (60%), kam seko Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde (PMLP) (53%) un Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra (VSAA) (50%).
- Divi no pieciem (39%) iedzīvotājiem ir saskārušies ar Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienestu (NMPD, t.s. “ātro palīdzību”) un Nacionālo veselības dienestu (38%), kam seko Valsts policija (30%), Nodarbinātības valsts aģentūra (NVA) (24%), Valsts zemes dienests (19%), Veselības un darbspēju ekspertīzes ārstu komisija (VDEAK) (16%), Valsts asinsdonoru centrs (15%), Valsts izglītības attīstības aģentūra (VIAA) (11%), Patērētāju tiesību aizsardzības centrs (PTAC) un citas valsts iestādes.

Rezultātu kopsavilkums (3/6)

Valsts iestāžu darba vērtējums kopumā

– Līdzīgi kā kā 2023. gadā, arī 2025. gadā vislabāk novērtētā valsts iestāde (no 28 pētījumā iekļautajām valsts pārvaldes iestādēm) ar pozitīvo atbildi «teicami» un «labi» īpatsvaru 86% ir **Valsts asinsdonoru centrs**.

– Otra visaugstāk novērtētā valsts iestāde ir **Valsts ugunsdzēsības un glābšanas dienests (VUGD)**, kam seko **Nacionālais veselības dienests**, Lauku atbalsta dienests, Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienests (NMPD), Nacionālie bruņotie spēki, Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra (VSAA).

– Salīdzinājumā ar 2023. gada datiem, redzams, ka neskatoties uz atrašanos pirmajā vietā Valsts asinsdonoru centra vidējais vērtējums ir būtiski samazinājies, bet Nacionālā veselības dienesta, Pilsonības un migrācijas lietu pārvaldes (PMLP), Slimību profilakses un kontroles centra (SPKC), kā arī Valsts ieņēmumu dienesta (VID) vidējie vērtējumi ir būtiski pieauguši.

Pēdējā saskarsme ar valsts iestādēm

– Šogad **pēdējā saskarsme** (no 28 pētījumā iekļautajām valsts pārvaldes iestādēm) iedzīvotājiem **visbiežāk** ir bijusi ar **Valsts ieņēmumu dienestu (VID)** (14%), **Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūru (VSAA)** (14%) un **Pilsonības un migrācijas lietu pārvaldi (PMLP)** (14%).

– Analizējot iedzīvotāju saskarsmi ar valsts iestādēm dinamikā kopš 2023. gada, ir redzams, ka šogad ir ievērojami mazāks iedzīvotāju īpatsvars, kuri saskārušies ar PMLP (2023. gadā – 19%, šogad – 14%), Slimību profilakses un kontroles centru (SPKC) (2023. gadā – 1%, šogad – 0,3%), kā arī ievērojami ir krities iedzīvotāju īpatsvars, kuri nav saskārušies ne ar vienu no aptaujā norādītajām valsts iestādēm (2023. gadā – 3%, šogad – 1%).

Rezultātu kopsavilkums (4/6)

- **Galvenokārt iedzīvotāji valsts iestādē vērsušies, lai saņemtu pakalpojumu** (izziņas, atļaujas u.tml.) **(35%)**, lai arī kopš 2023. gada ievērojami ir krities iedzīvotāju īpatsvars, kuri valsts iestādē vērsušies tieši šī iemesla dēļ (2023. gadā tie bija 41% iedzīvotāju, šogad 35%).
 - Salīdzinoši bieži iedzīvotāji valsts iestādē vērsušies, lai **iesniegtu informāciju (25%)**, lai **iegūtu informāciju (17%)** un lai risinātu problēmu (neikdienišķu, nestandarta, netipisku situāciju) (11%), savukārt citi valsts iestādē vēršanās iemesli ir norādīti daudz retāk. Valsts iestādē vēršanās iemeslu neatceras, vai nesniedz par to konkrētu atbildi 3% iedzīvotāju.
 - Lai saņemtu pakalpojumu, iedzīvotāji biežāk ir vērsušies PMLP (79%) un NVD (74%), bet retāk VID (10%) un VP (2%). Lai iesniegtu informāciju iestādei, iedzīvotāji biežāk ir vērsušies VID (58%). Savukārt VSAA (30%) un NVA (28%) iedzīvotāji biežāk vērsušies, lai iegūtu informāciju no iestādes. Savukārt retāk iedzīvotāji informāciju ir ieguvuši no tādām iestādēm kā PMLP (6%), VP (5%) un NMPD (2%). Problēmu risināšana ir biežāk norādīta kā iemesls saskarsmei ar VP (52%), kā arī NMPD (37%), savukārt retāk kā saskarsmes ar VSAA (5%), NVD (3%) un PMLP (2%) iemesls. Sodīšana (13%) ir iedzīvotāju biežāk norādītais iemesls saskarsmei ar Valsts policiju.
 - Kopš 2023. gada, šogad ievērojami ir pieaudzis to iedzīvotāju īpatsvars, kuri kā saskarsmes iemeslu ar NVD norāda pakalpojuma saņemšanu, savukārt ievērojami krities to iedzīvotāju īpatsvars, kuri kā saskarsmes iemeslu ar VP norāda tieši pakalpojuma saņemšanu.
- **Visbiežāk iedzīvotāji valsts iestādi ir apmeklējuši klātienē (41%)**, kam seko internetā e-pakalpojumu, identificējoties/ ielogojoties/ iereģistrējoties pakalpojuma saņemšanai (24%). Savukārt 17% iedzīvotāju ar valsts iestādi pēdējā saskarsmes reizē sazinājās pa tālruni, 9% sazinājās pa elektronisko pastu (e-pastu), 3% - pa pastu un 3% ar iestādi sazinājās iestādes interneta mājaslapā, sociālo tīklu kontos.
- Lai arī kopumā kopš 2023. gada saskarsmes veidi ar valsts iestādēm būtiski nav mainījušies, šogad **būtiski lielāks iedzīvotāju īpatsvars ir norādījuši, ka pēdējā saskarsmes reizē ar valsts iestādi galvenokārt ir izmantojuši e-pakalpojumu internetā.**

Rezultātu kopsavilkums (5/6)

– **Klātienē** biežāk iedzīvotāji ir apmeklējuši Pilsonības un migrācijas lietu pārvaldi (PMLP) (77%), savukārt retāk NVD (14%) un VID (4%). **E-pakalpojumu internetā** biežāk iedzīvotāji izmantojuši, lai sazinātos ar VID (57%), NVD (46%) un VSAA (32%). **Pa tālruni** iedzīvotāji biežāk ir sazinājušies ar NMPD (50%) un VP (37%). **Pa pastu** iedzīvotāji retāk ir sazinājušies ar NVD (11%), bet **iestādes interneta mājaslapā, sociālo tīklu kontos** iedzīvotāji biežāk ir sazinājušies ar VID (8%).

– Taujāti, kāpēc **ar valsts iestādi sazinājušies klātienē, pa tālruni vai pastu, nevis internetu**, iedzīvotāji **visbiežāk kā iemeslu min to, ka internetā to nav iespējams nokārtot (34%)**, kam seko priekšrokas došana saziņai klātienē (25%). Bieži aptaujātie iedzīvotāji ir arī norādījuši, ka dod priekšroku saziņai pa tālruni (16%) un ka vienmēr ir to darījuši šādi (klātienē, pa telefonu vai pastu), tā ir pierasts (10%), vai min kopumā vēl kādu citu iemeslu (10%).

– Analizējot to, kā kopš 2023. gada ir mainījušies iemesli saziņai ar valsts iestādēm klātienē, pa tālruni vai pastu, nevis internetā, ir redzams, ka būtiski ir samazinājies iedzīvotāju īpatsvars, kuri norāda, ka dod priekšroku saziņai klātienē (2023. gadā 32% iedzīvotāju, šogad 25%), kā arī tie, kuri norāda, ka nezināja, kā to pareizi izdarīt elektroniski, tāpēc izvēlējās to darīt citā veidā (2023. gadā 6% iedzīvotāju, šogad 3%). Tāpat arī ievērojami krities ir to iedzīvotāju īpatsvars, kuri norāda, ka nezināja, ka tas ir pieejams internetā (2023. gadā 5% iedzīvotāju, šogad 1%) un arī to, kuri neuzticas internetam (2023. gadā 3% iedzīvotāju, šogad 1%) , un tāpēc izvēlējās saziņu klātienē, pa pastu vai pastu, nevis internetu.

– Šogad būtiski lielāks ir iedzīvotāju īpatsvars, kuri nevar nosaukt konkrētus iemeslus saziņai ar valsts iestādi klātienē, pa tālruni vai pastu, nevis internetā (2023. gadā 2% iedzīvotāju, šogad 5%).

– Katrai no šīm četrām iestādēm (kuru vērtēja ne mazāk kā 50 iedzīvotāji), balstoties uz visu apgalvojumu vērtējumu tika izveidots indekss. Visaugstāk kopumā novērtēti PMLP darbinieki (indekss 67,3), kam seko VSAA (62,7), NVA (60,4), VID (40,5).

Rezultātu kopsavilkums (6/6)

Uzticība valsts pārvaldes sniegtajai informācijai

- Augstāko uzticību iedzīvotāji izrāda informācijai iestādes mājaslapā (34,8 indeksa punkti).
- Iestādes publicētā informācija sociālajos tīklos ir saņēmusi 16,6 indeksa punktus, iestādes darbinieku/ ekspertu paustais medijos (piemēram, intervijās) – 10,6 indeksa punkti, iestādes vadītāja paustais medijos (piemēram, intervijās) – 6,3 indeksa punkti. Salīdzinoši zemākais uzticības indeksa rādītājs ir virtuālā asistenta sniegtajām atbildēm (-12,1 punkts), kas netiek uzskatīts par uzticamu informācijas avotu.

Valsts kancelejas loma valsts pārvaldes attīstībā

- Dati rāda, ka 16% iedzīvotāju piekrīt tam, ka Valsts kanceleja veicina valsts pārvaldes attīstību (3% – pilnīgi piekrīt; 13% – drīzāk piekrīt), savukārt trešā daļa (35%) iedzīvotāju tam nepiekrīt (21% – drīzāk nepiekrīt; 14% – pilnīgi nepiekrīt). 29% iedzīvotāju šī apgalvojumam vērtēšanā ir pauduši neitrālu nostāju. Salīdzinot ar 2023. gadu, ir būtiski krities apgalvojuma indekss (-7,8, no -7,6 2023. gadā uz -15,4 2025. gadā).
- Tam, ka Valsts kanceleja ir labs līderis valsts pārvaldes iestāžu attīstības procesā piekrīt 15% iedzīvotāju (2% – pilnīgi piekrīt; 13% – drīzāk piekrīt), savukārt nepiekrīt trīs no astoņiem jeb 37% iedzīvotāju (21% – drīzāk nepiekrīt; 16% – pilnīgi nepiekrīt), vēl 16% iedzīvotāju paužot neitrālu nostāju. Arī šī apgalvojuma indekss, salīdzinot ar 2023. gadu, ir būtiski krities (-5,6, no -11,5 2023. gadā uz -17,1 2025. gadā).

Galvenie rezultāti

1.

Attieksme pret valsts
pārvaldi kopumā

Attieksme pret valsts pārvaldi kopumā (1/2)

– 2025. gada aptaujā Latvijas iedzīvotāji sniedza vērtējumu tam, vai valsts pārvaldē strādājošajiem var uzticēt darbosanos valsts labā, vai pārvaldes darbinieki godprātīgi veic savus darba pienākumus, novērtēt pēdējo trīs gadu laikā veiktās izmaiņas saistībā ar pakalpojumu vienkāršošanu, savstarpējo sadarbību iestāžu līmenī, kā arī par valsts pārvaldes centieniem palīdzēt, skaidrot, konsultēt, nevis sodīt. Jāatzīmē, ka salīdzinot ar 2023. gada pētījuma rezultātiem, visu apgalvojumu vērtējumā ir būtiski krities to iedzīvotāju īpatsvars, kas tiem pilnīgi piekrīt.

– Aptaujas rezultāti rāda, ka divas piektdaļas (43%) iedzīvotāju uzskata, ka **valsts pārvaldē strādājošie kopumā godprātīgi veic savus darba pienākumus** (6% - pilnīgi piekrīt; 37% - drīzāk piekrīt), savukārt piektā daļa (20%) iedzīvotāju tā neuzskata (14% - drīzāk nepiekrīt; 6% - pilnīgi nepiekrīt). Salīdzinājumā ar 2023. gada aptauju ir būtiski krities to iedzīvotāju īpatsvars, kuri tam pilnībā piekrīt (-6 procentpunkti (turpmāk – PP)), no 12% uz 6%), savukārt būtiski pieaudzis to iedzīvotāju īpatsvars, kuri tam drīzāk piekrīt (+6 PP, no 31% uz 37%).

– Salīdzinoši biežāk tam, ka valsts pārvaldē strādājošie kopumā godprātīgi veic savus darba pienākumus, piekrīt publiskajā sektorā strādājošie, iedzīvotāji ar ģimenes kopējiem ienākumiem virs 1000 eiro («uz rokas»), iedzīvotāji ar personīgajiem ienākumiem 1001 – 1400 eiro vai 1401 – 2000 eiro («uz rokas»). Savukārt izteikumam salīdzinoši biežāk nepiekrīt iedzīvotāji, kuri ir paši sev darba devēji, kā arī privātajā sektorā strādājošie kopumā.

– Tāpat divas piektdaļas (41%) iedzīvotāju piekrīt tam, ka **valsts pārvalde pēdējo trīs gadu laikā ir vienkāršojusi pakalpojumu sniegšanas, saņemšanas procedūras iedzīvotājiem** (7% - pilnīgi piekrīt; 34% - drīzāk piekrīt), savukārt nedaudz vairāk nekā viena piektdaļa (23%) iedzīvotāju pauž pretēju viedokli (15% - drīzāk nepiekrīt; 8% - noteikti nepiekrīt). Līdzīgi kā iepriekšējam izteikumam, salīdzinājumā ar 2023. gada aptauju ir būtiski krities to iedzīvotāju īpatsvars, kuri apgalvojumam pilnībā piekrīt (-6 PP, no 13% uz 7%), savukārt pieaudzis iedzīvotāju īpatsvars, kuri tam drīzāk piekrīt (+5 PP, no 29% uz 34%).

– Salīdzinoši biežāk tam, ka valsts pārvalde pēdējo trīs gadu laikā ir vienkāršojusi pakalpojumu sniegšanas, saņemšanas procedūras iedzīvotājiem piekrīt 25 – 34 g.v. iedzīvotāji, iedzīvotāji ar ģimenes kopējiem ienākumiem virs 2000 eiro («uz rokas»), iedzīvotāji ar personīgajiem ienākumiem 1001 – 1400 eiro vai 1401 – 2000 eiro («uz rokas»), kā arī Rīgas plānošanas reģionā dzīvojošie. Savukārt izteikumam salīdzinoši biežāk nepiekrīt 55 – 63 g.v. iedzīvotāji, kā arī iedzīvotāji ar ģimenes kopējiem, arī personīgajiem ienākumiem līdz 600 eiro («uz rokas»).

Attieksme pret valsts pārvaldi kopumā (2/2)

– Salīdzinot ar 2023. gadu, 2025. gada aptaujā ir būtiski krities to iedzīvotāju īpatsvars, kuri pilnībā piekrīt tam, 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** (- 4 PP, no 11% uz 7%).

Kopējais indekss apgalvojumam ir būtiski krities pret iepriekšējo periodu (- 5,2, no 12,9 uz 7,7).

– Salīdzinoši biežāk pozitīvu vērtējumu valsts pārvaldes iestāžu ciešākai sadarbībai ir snieguši 35 – 44 g.v. iedzīvotāji, kā arī iedzīvotāji ar personīgajiem ienākumiem 1001 – 1400 eiro, kā arī 2001 un vairāk eiro «uz rokas». Savukārt salīdzinoši biežāk izteikumam nepiekrīt 55 – 63 g.v iedzīvotāji.

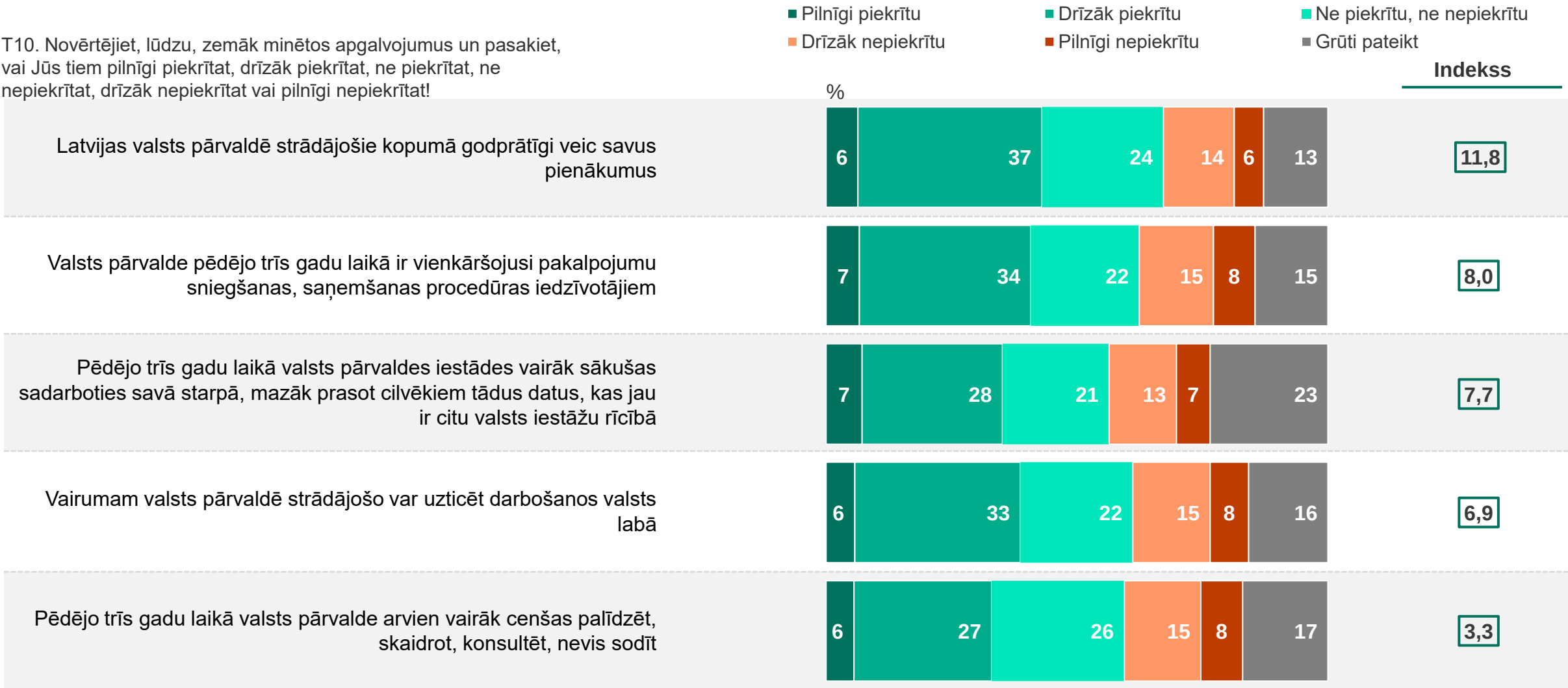
– Teju divas piektdaļas (39%) iedzīvotāju piekrīt tam, ka **vairumam valsts pārvaldē strādājošo var uzticēt darbošanos valsts labā** (6% - pilnīgi piekrīt; 33% - drīzāk piekrīt), savukārt aptuveni viena ceturtdaļa (23%) iedzīvotāju tam nepiekrīt (15% - drīzāk nepiekrīt; 8% - noteikti nepiekrīt). Arī šim apgalvojumam atbildi «pilnīgi piekrītu» sniegušo iedzīvotāju īpatsvars ir samazinājies (-4 PP, no 10% uz 6%).

– Salīdzinoši biežāk pozitīvu vērtējumu vairuma valsts pārvaldē strādājošo uzticamībai ir snieguši 35 – 44 g.v. iedzīvotāji, publiskajā sektorā nodarbinātie, iedzīvotāji ar ģimenes ienākumiem 1001 – 1400 eiro («uz rokas»). Savukārt salīdzinoši biežāk izteikumam nepiekrīt iedzīvotāji, kuri ir paši sev darba devēji, kā arī privātajā sektorā nodarbinātie.

– Trešā daļa jeb 33% iedzīvotāju piekrīt, ka **pēdējo trīs gadu laikā valsts pārvalde arvien vairāk cenšas palīdzēt, skaidrot, konsultēt, nevis sodīt** (6% - pilnīgi piekrīt; 27% - drīzāk piekrīt), savukārt aptuveni viena ceturtdaļa (23%) iedzīvotāju tam nepiekrīt (15% - drīzāk nepiekrīt; 8% - noteikti nepiekrīt). Tam salīdzinoši biežāk piekrīt 35 – 44 g.v. iedzīvotāji, publiskajā sektorā strādājošie, iedzīvotāji ar ģimenes ienākumiem 1001 – 1400 eiro («uz rokas»), arī 2001 eiro un vairāk «uz rokas», ar personīgajiem ienākumiem 1001 – 1400 eiro, kā arī 1401 – 2000 eiro («uz rokas»). Savukārt salīdzinoši biežāk izteikumam nepiekrīt cittautieši (ne latvieši), kā arī privātajā sektorā nodarbinātie.

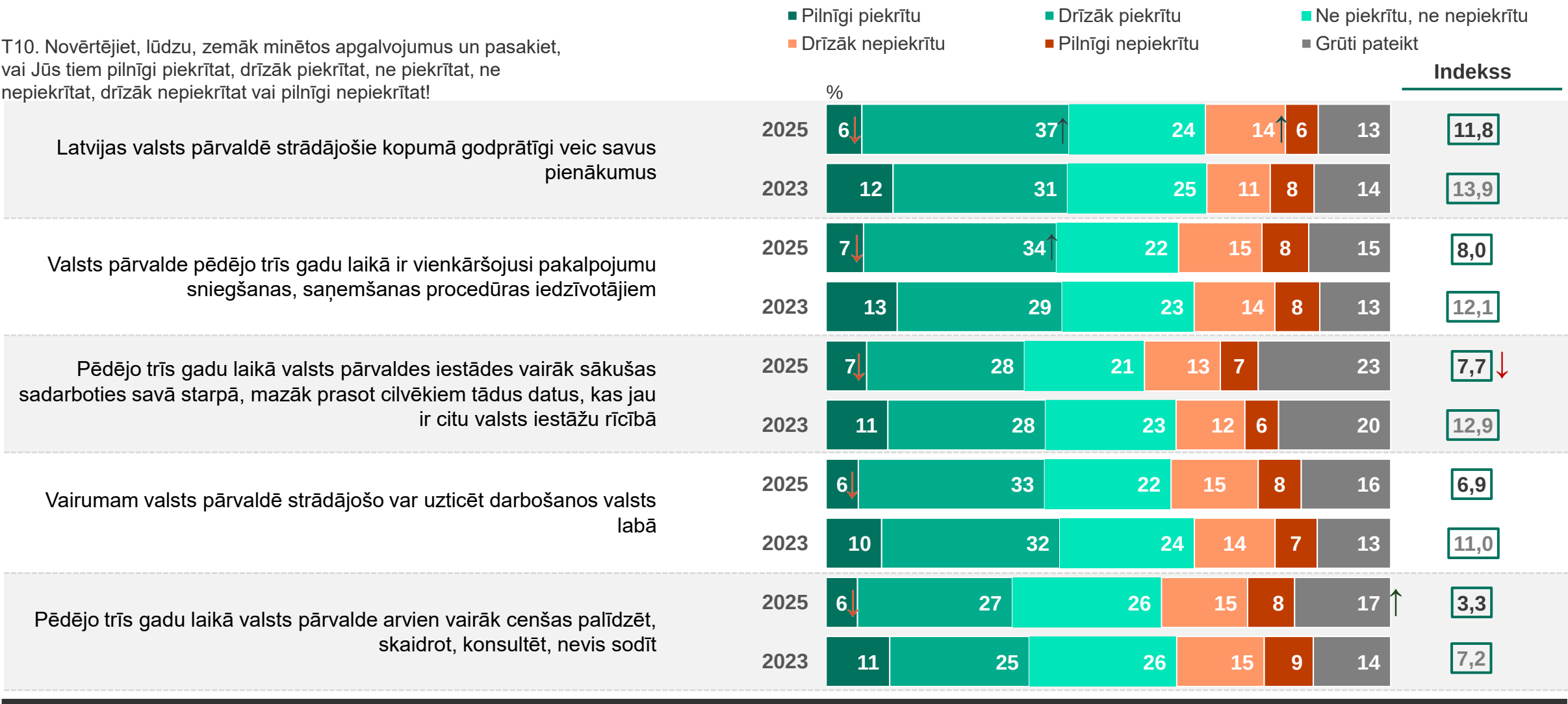
Attieksme pret valsts pārvaldi kopumā

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



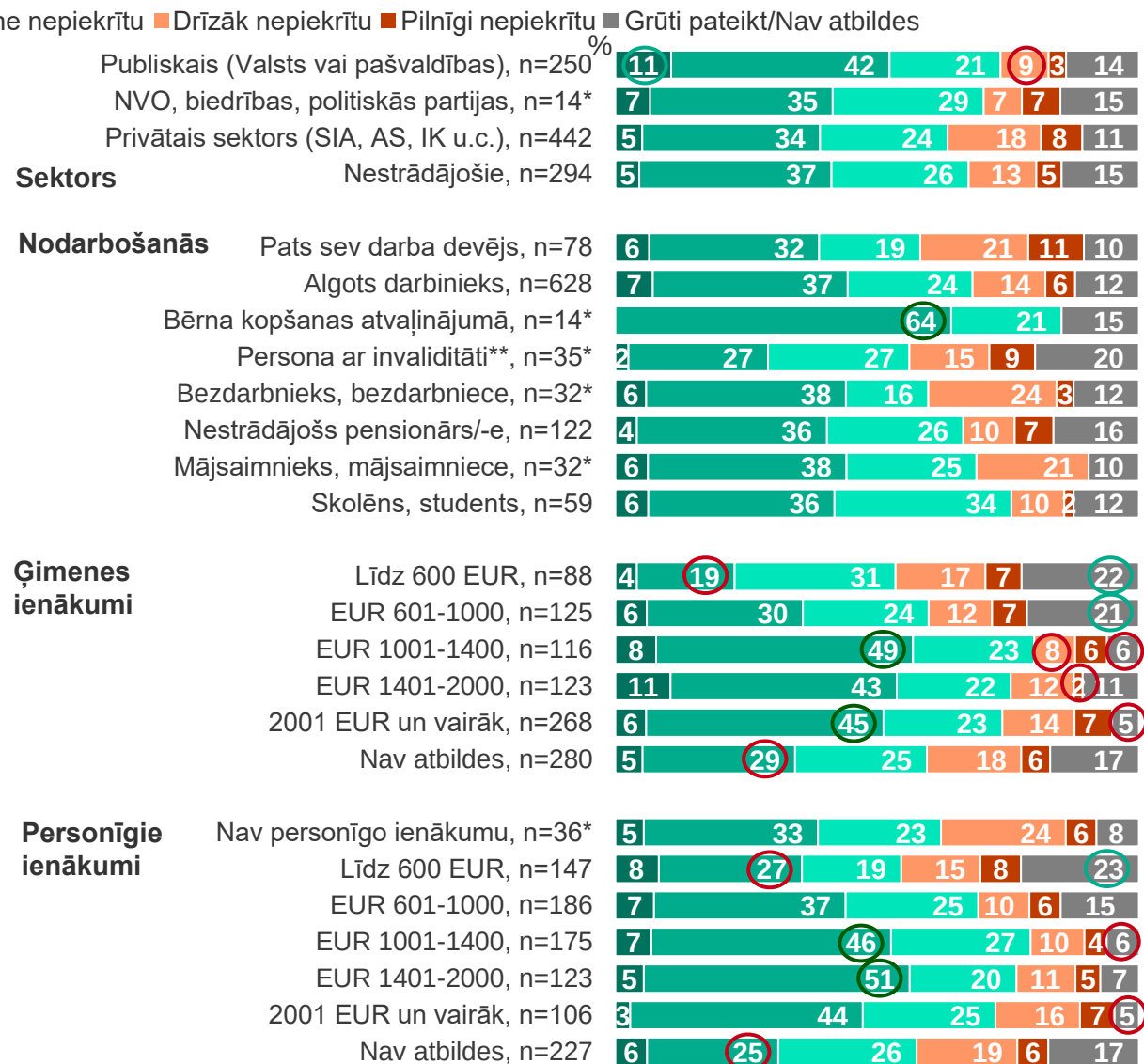
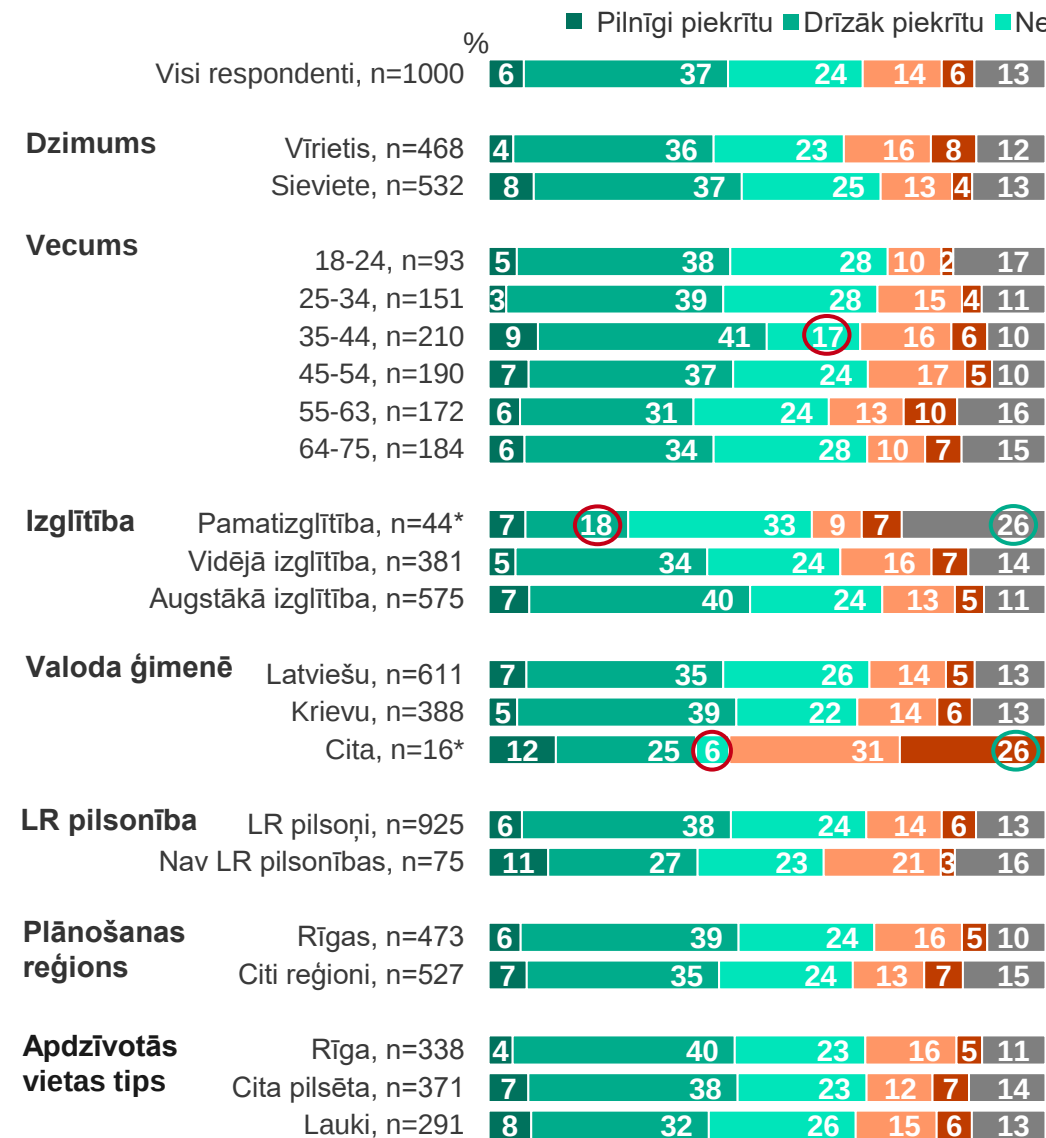
Attieksme pret valsts pārvaldi kopumā (dinamika)

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



Latvijas valsts pārvaldē strādājošie kopumā godprātīgi veic savus pienākumus

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



KANTAR

Bāze: Visi respondenti, 'n' skatīt grafikā

**Persona ar invaliditāti, ilgstoši darbnespējīga persona

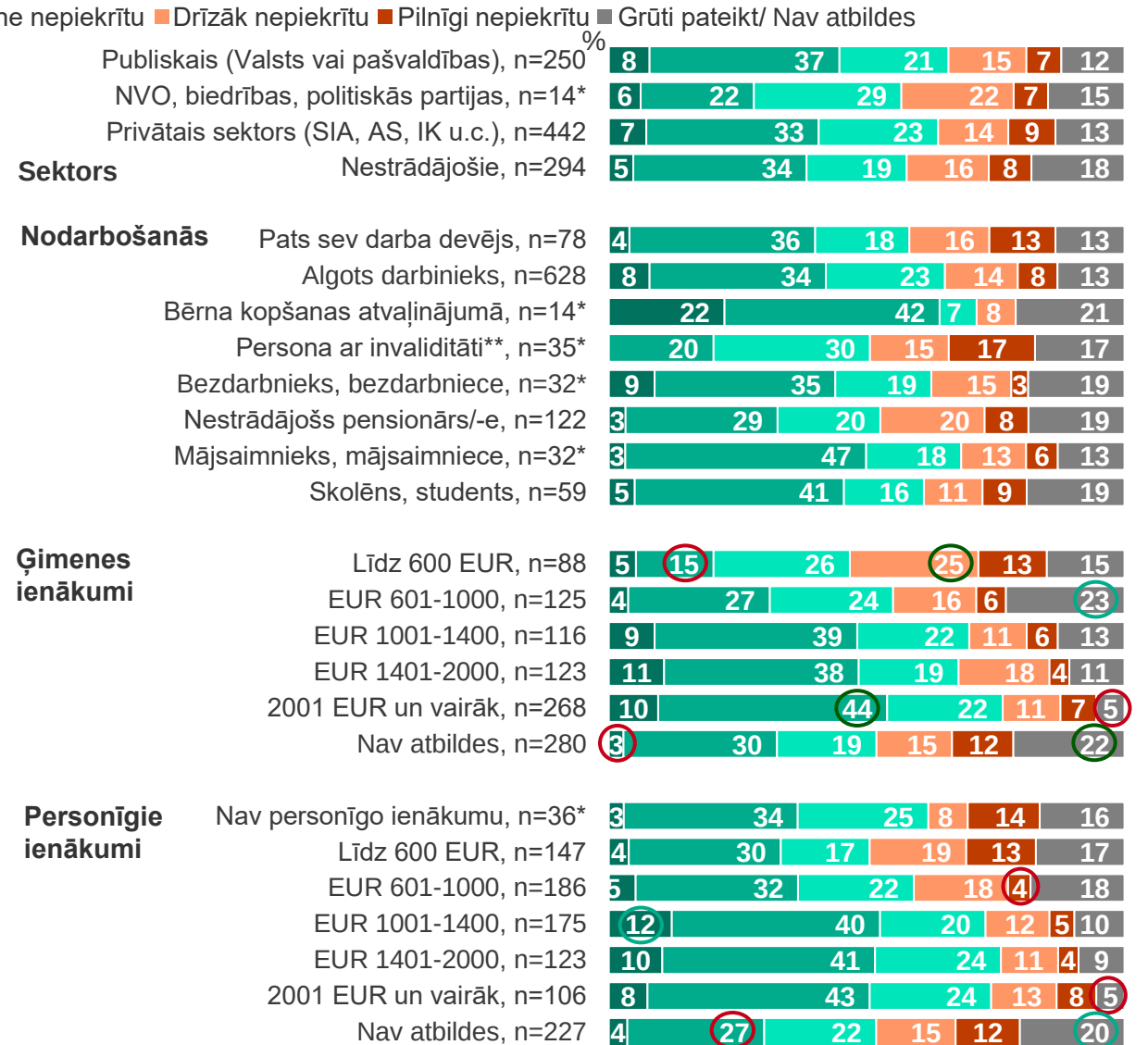
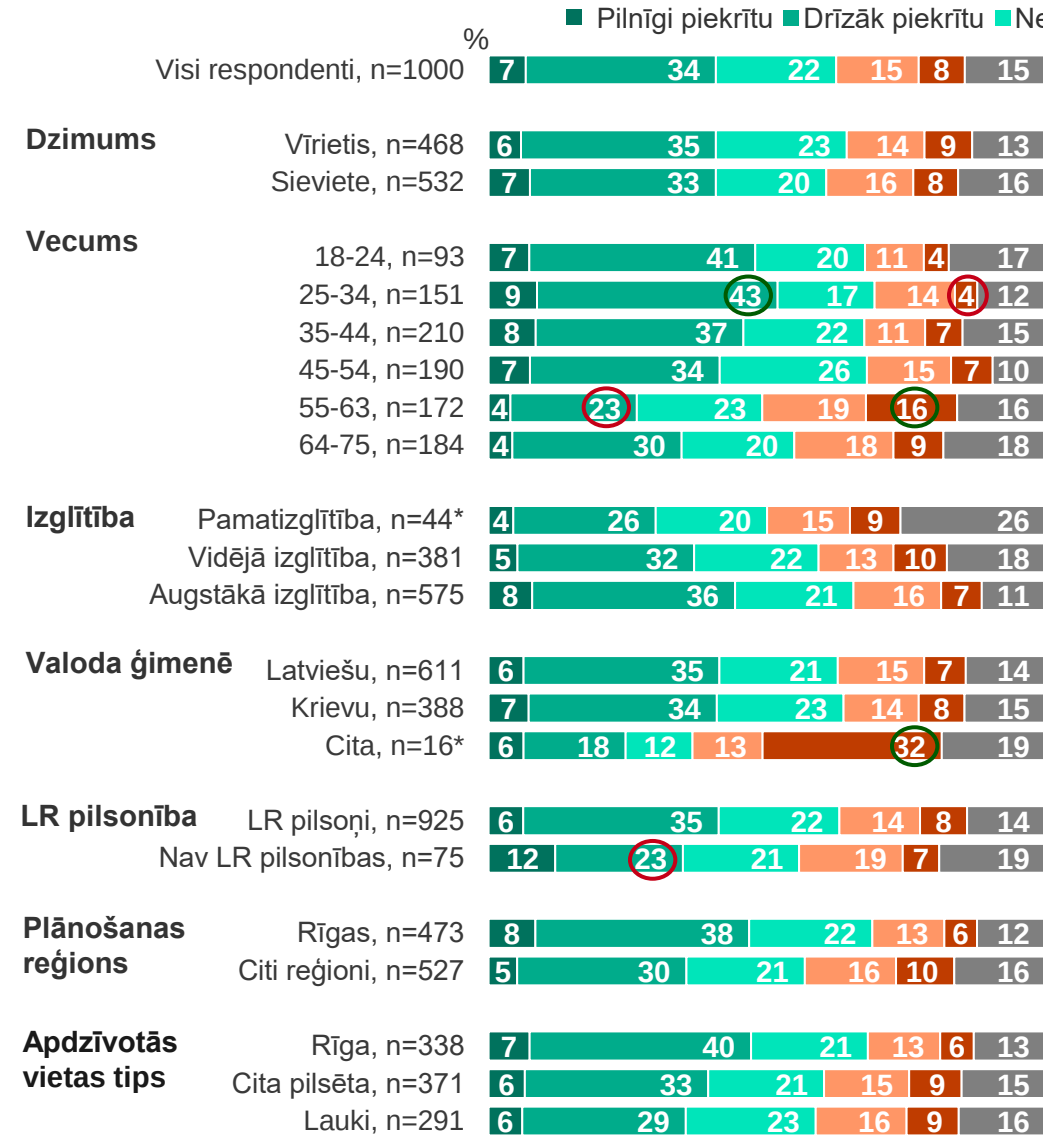
Salīdzinājumā ar mērķa grupas kopējiem rādītājiem iezīmējas nozīmīgi

○ - augstākas zemes atšķirības

* Mazs respondentu skaits (n<50), lai veiktu statistiski nozīmīgus secinājumus.

Valsts pārvalde pēdējo trīs gadu laikā ir vienkāršojusi pakalpojumu sniegšanas, saņemšanas procedūras iedzīvotājiem

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



KANTAR

Bāze: Visi respondenti, 'n' skatīt grafikā

**Persona ar invaliditāti, ilgstoši darbnespējīga persona

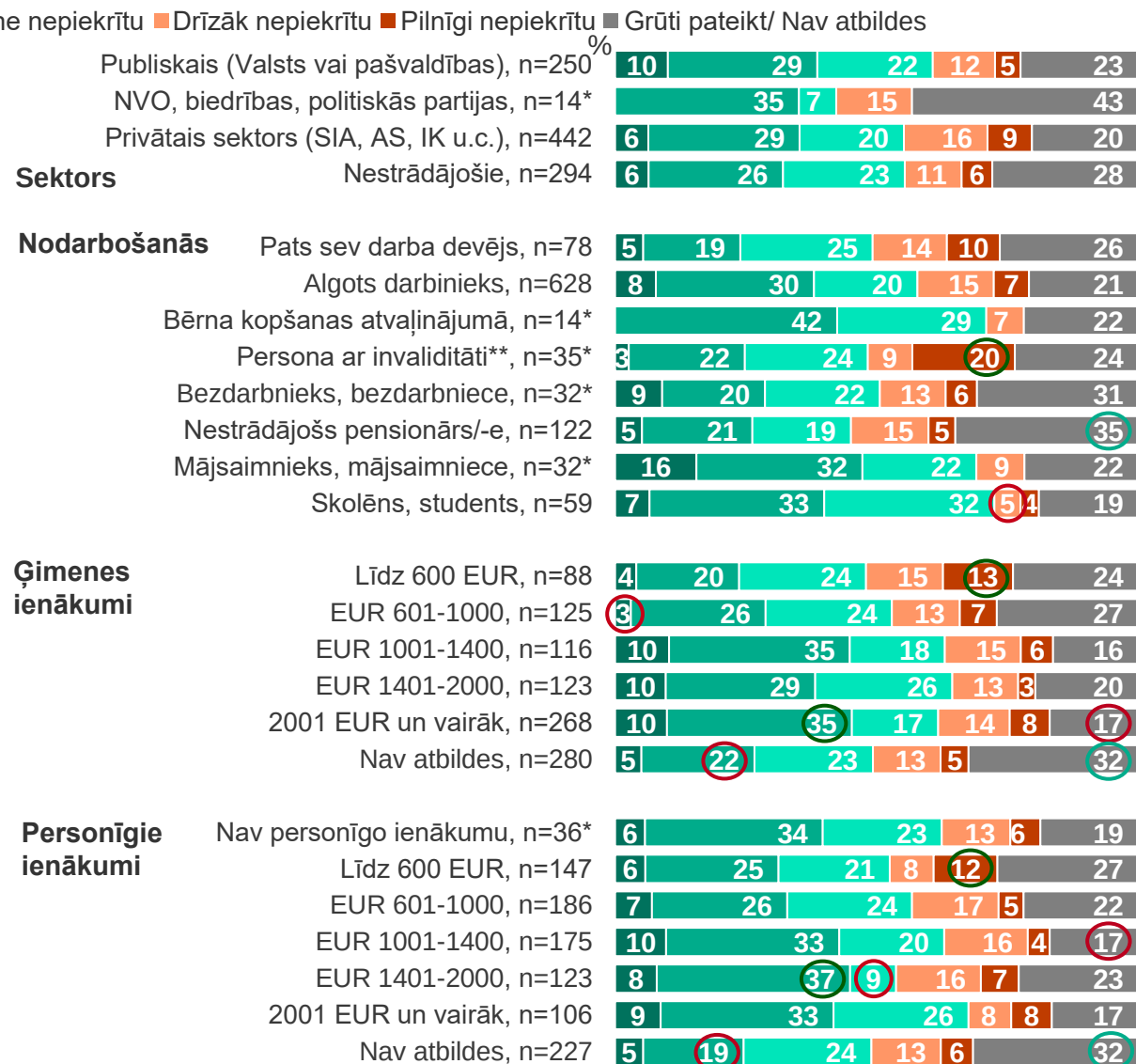
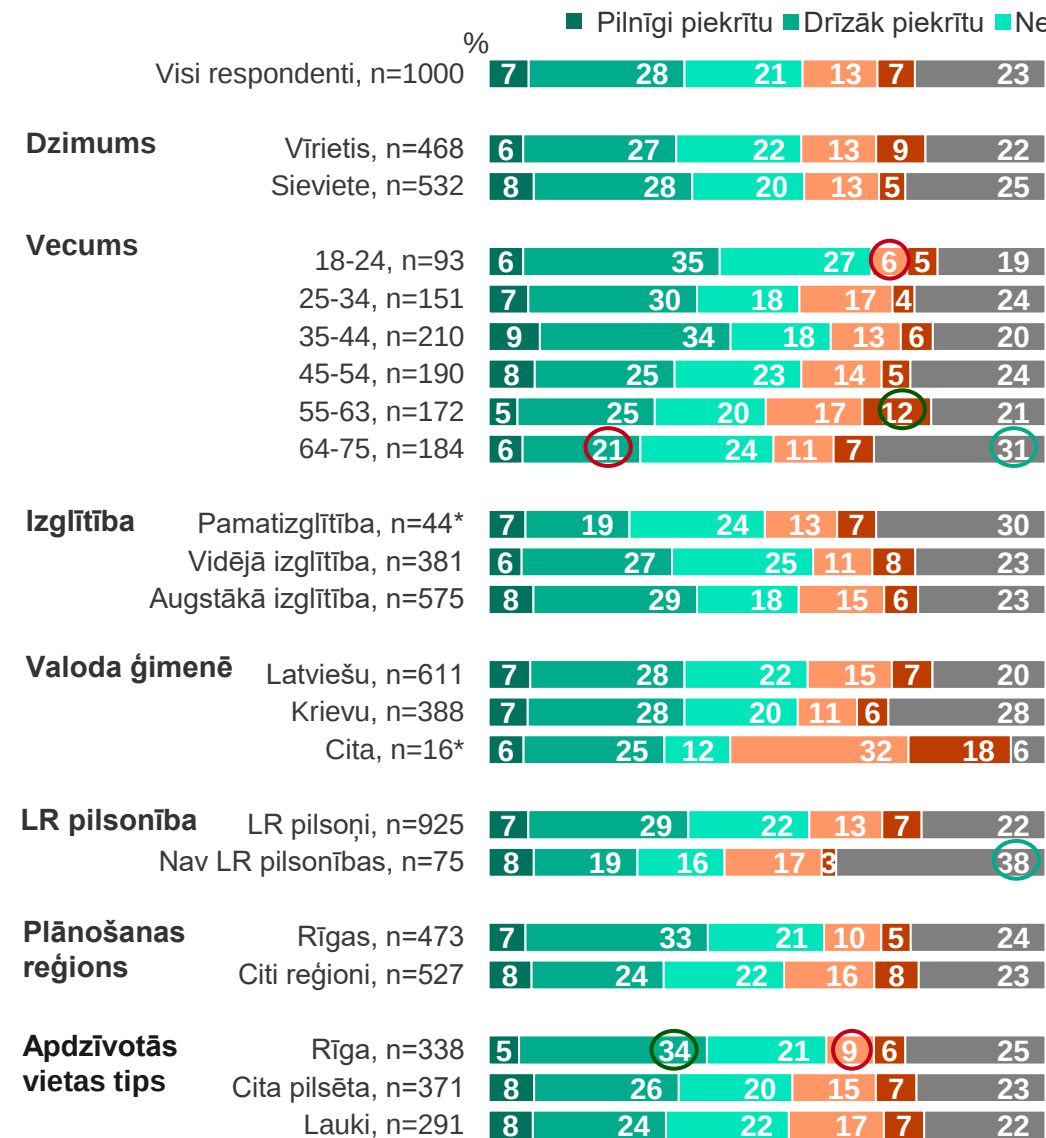
Salīdzinājumā ar mērķa grupas kopējiem rādītājiem iezīmējas nozīmīgi

○ - augstākas Salīdzinājumā ar mērķa grupas kopējiem rādītājiem iezīmējas nozīmīgi
○ - zemākas atšķirības

* Mazs respondentu skaits (n<50), lai veiktu statistiski nozīmīgus secinājumus.

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

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



KANTAR

Bāze: Visi respondenti, 'n' skatīt grafikā

**Persona ar invaliditāti, ilgstoši darbnespējīga persona

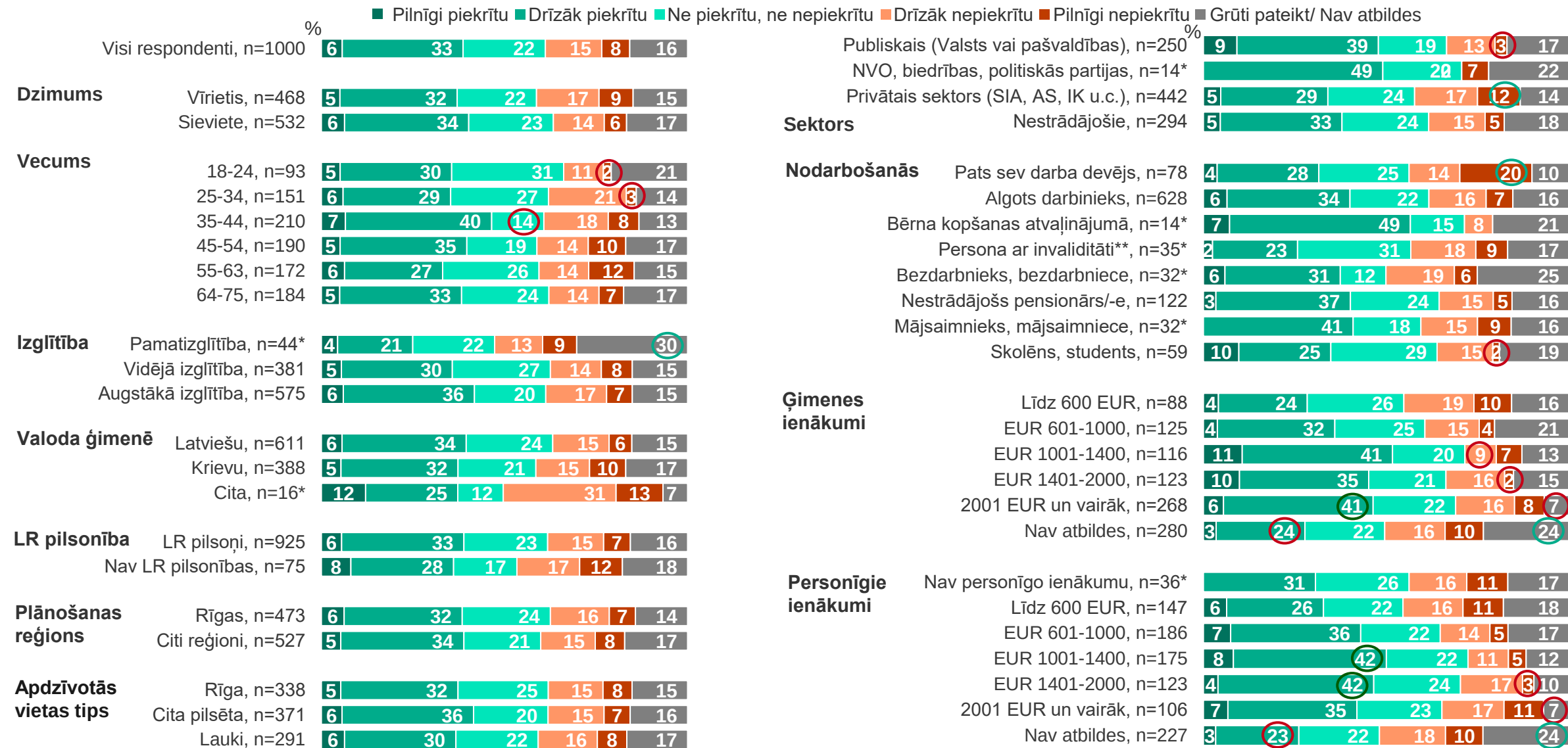
Salīdzinājumā ar mērķa grupas kopējiem rādītājiem iezīmējas nozīmīgi

○ - augstākas - zemākas atšķirības

* Mazs respondentu skaits (n<50), lai veiktu statistiski nozīmīgus secinājumus.

Vairumam valsts pārvaldē strādājošo var uzticēt darbošanos valsts labā

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



KANTAR

Bāze: Visi respondenti, 'n' skatīt grafikā

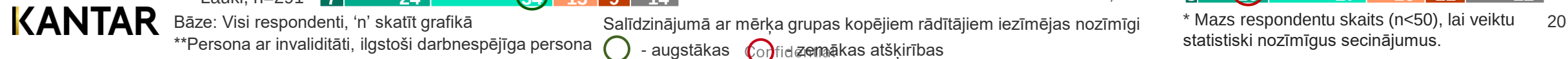
**Persona ar invaliditāti, ilgstoši darbnespējīga persona

Salīdzinājumā ar mērķa grupas kopējiem rādītājiem iezīmējas nozīmīgi

○ - augstākas, ○ - zemākas atšķirības

* Mazs respondentu skaits (n<50), lai veiktu statistiski nozīmīgus secinājumus.

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



2.

Uzskati par valsts
iestādi, kas vislabāk
apkalpo iedzīvotājus

Uzskati par valsts iestādi, kas vislabāk apkalpo iedzīvotājus

Iedzīvotājiem brīva teksta veidā tika lūgts novērtēt, kura valsts iestāde, viņuprāt vislabāk strādā, apkalpojot iedzīvotājus, un varētu šajā ziņā kalpot par paraugu citām iestādēm.

– Kopumā 2025. gada aptaujā tāpat kā 2023. gadā, visbiežāk nosauktā valsts iestāde ir **Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra (VSAA)**, ko spontāni nosaukuši 9% iedzīvotāju, kam seko **Ceļu Satiksmes Drošības Direkcija (CSDD)** (7%) un **Valsts ieņēmumu dienests (VID)** (7%), **Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde (PMLP)** (6%).

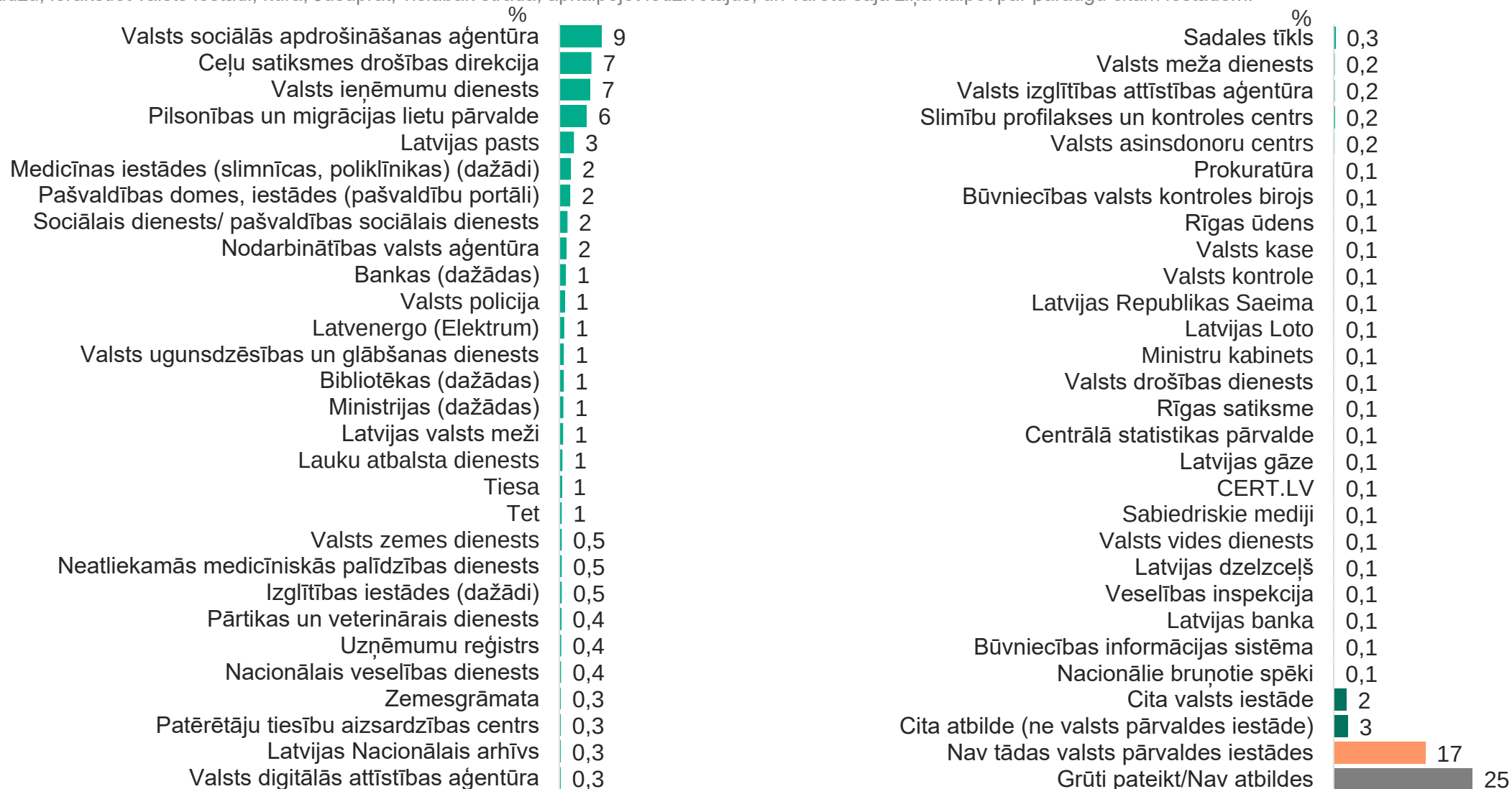
– Ceturtajai daļai (25%) iedzīvotāju nav viedokļa par to, kura valsts iestāde vislabāk strādā, apkalpojot iedzīvotājus, un varētu šajā ziņā kalpot par paraugu citām iestādēm (rādītājs būtiski krities pret 2023. gadu, -4 PP, no 29% uz 25%). Savukārt 17% iedzīvotāju uzskata, ka nav tādas iestādes (rādītājs būtiski pieaudzis, salīdzinot ar 2023. gada pētījumu, +4 PP).

Lai arī VSAA visbiežāk tiek nosaukta kā valsts iestāde, kura strādā vislabāk, salīdzinot ar 2023. gadu ir būtiski krities to iedzīvotāju īpatsvars, kuri to ir nosaukuši (-4 PP, no 13% uz 9%). Retāk nekā iepriekš iedzīvotāji ir nosaukuši arī pašvaldību domes, iestādes (pašvaldību portālus) (-6PP, no 8% uz 2%), arī izglītības iestādes (-1,5 PP, no 2% uz 0,5%).

2025. gadā būtisku kāpumu salīdzinot ar 2023. gadu kā valsts iestāde, kas vislabāk apkalpo darbiniekus, uzrāda **Ceļu Satiksmes Drošības Direkcija (CSDD)** (+4 PP, no 3% uz 7%).

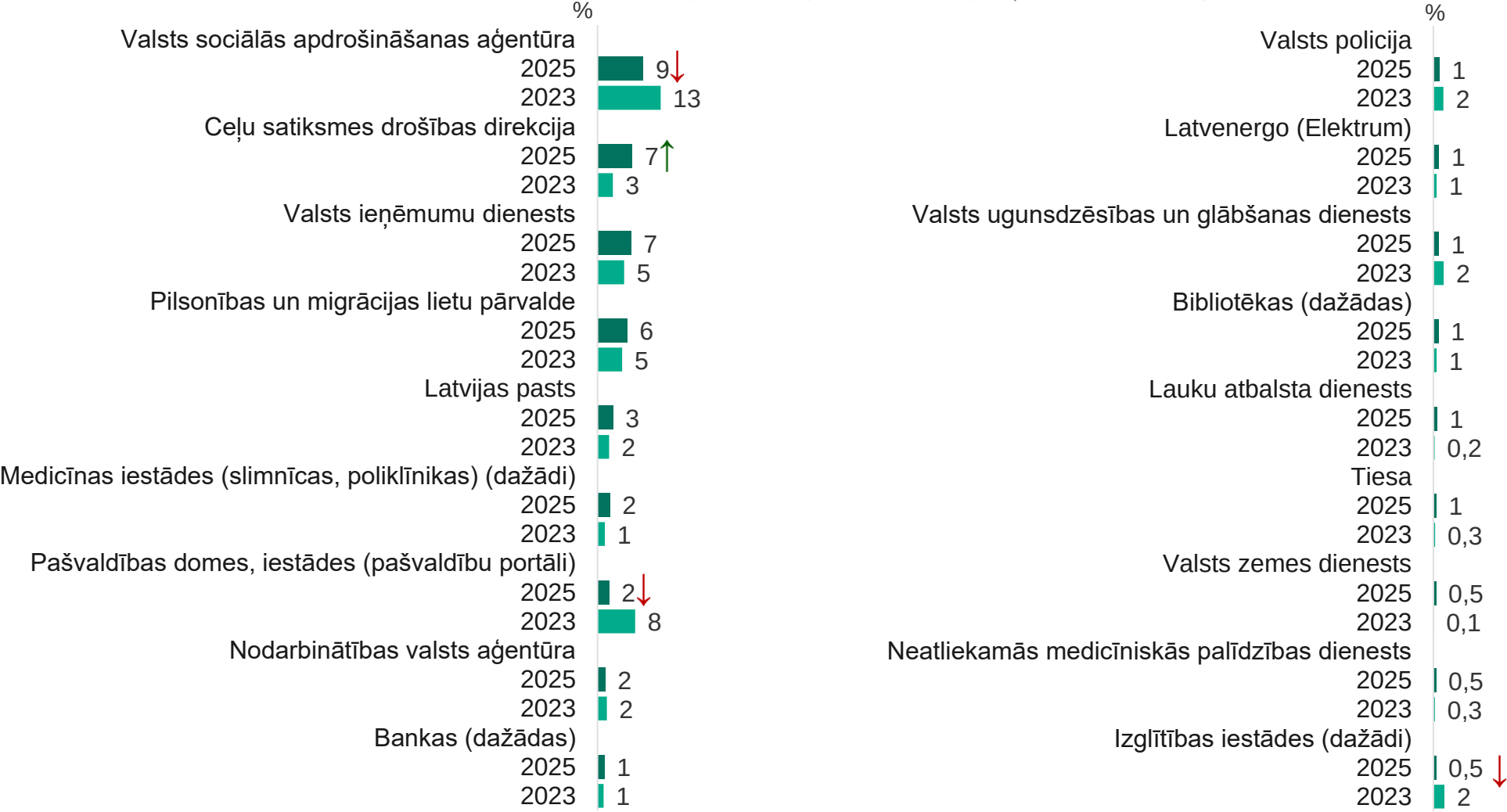
Iestāde, kas vislabāk apkalpo iedzīvotājus

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



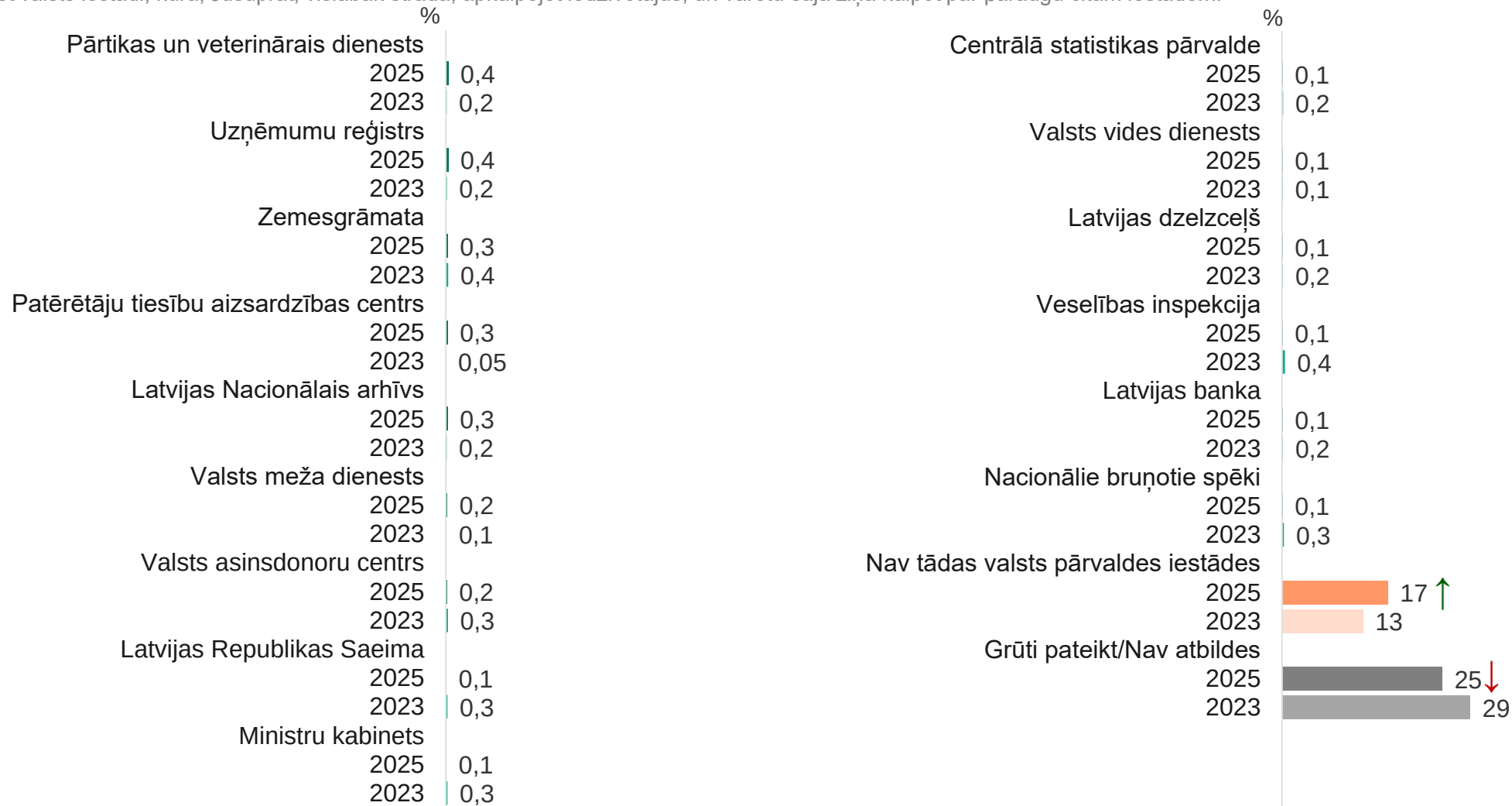
Iestāde, kas vislabāk apkalpo iedzīvotājus – dinamika (1)

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



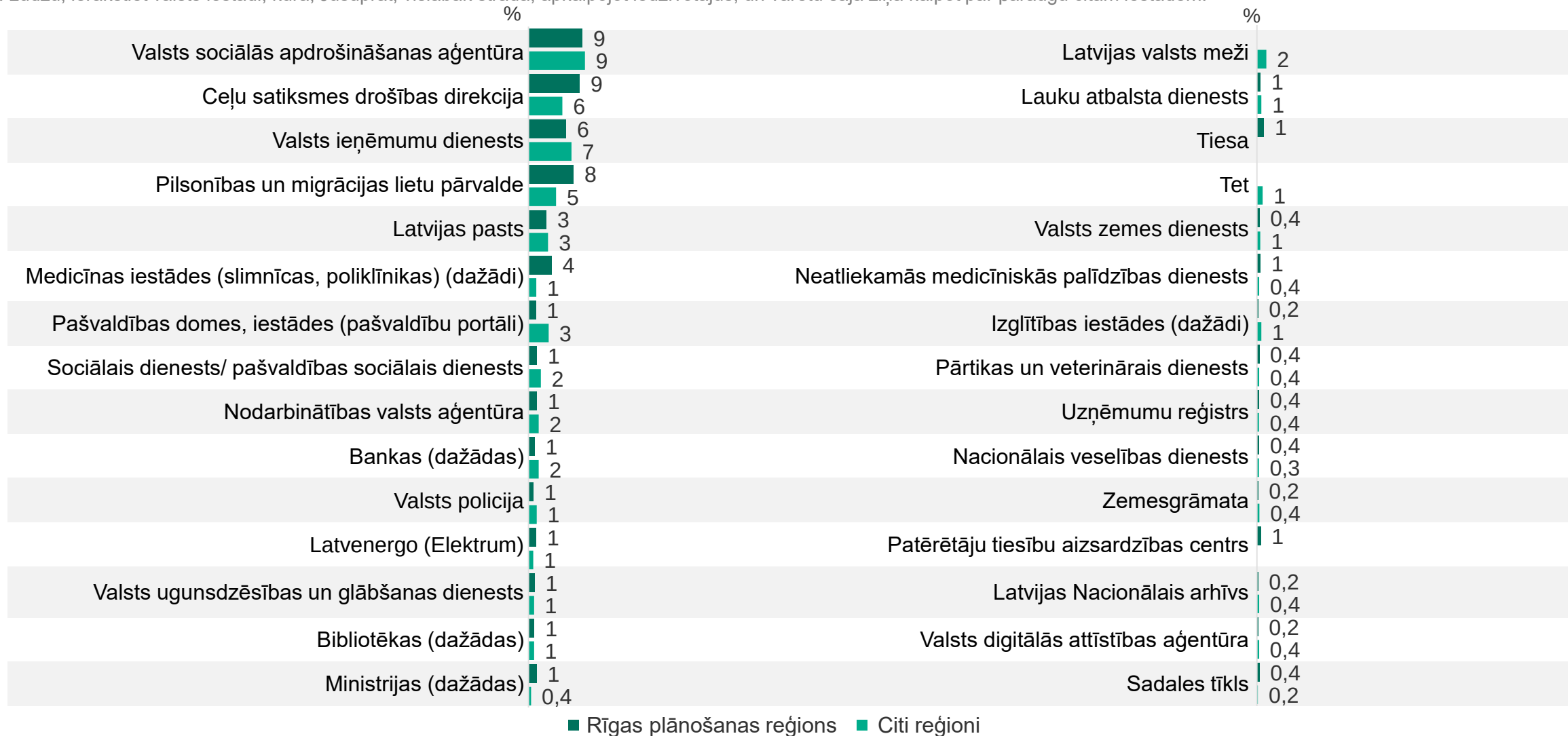
Iestāde, kas vislabāk apkalpo iedzīvotājus – dinamika (2)

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



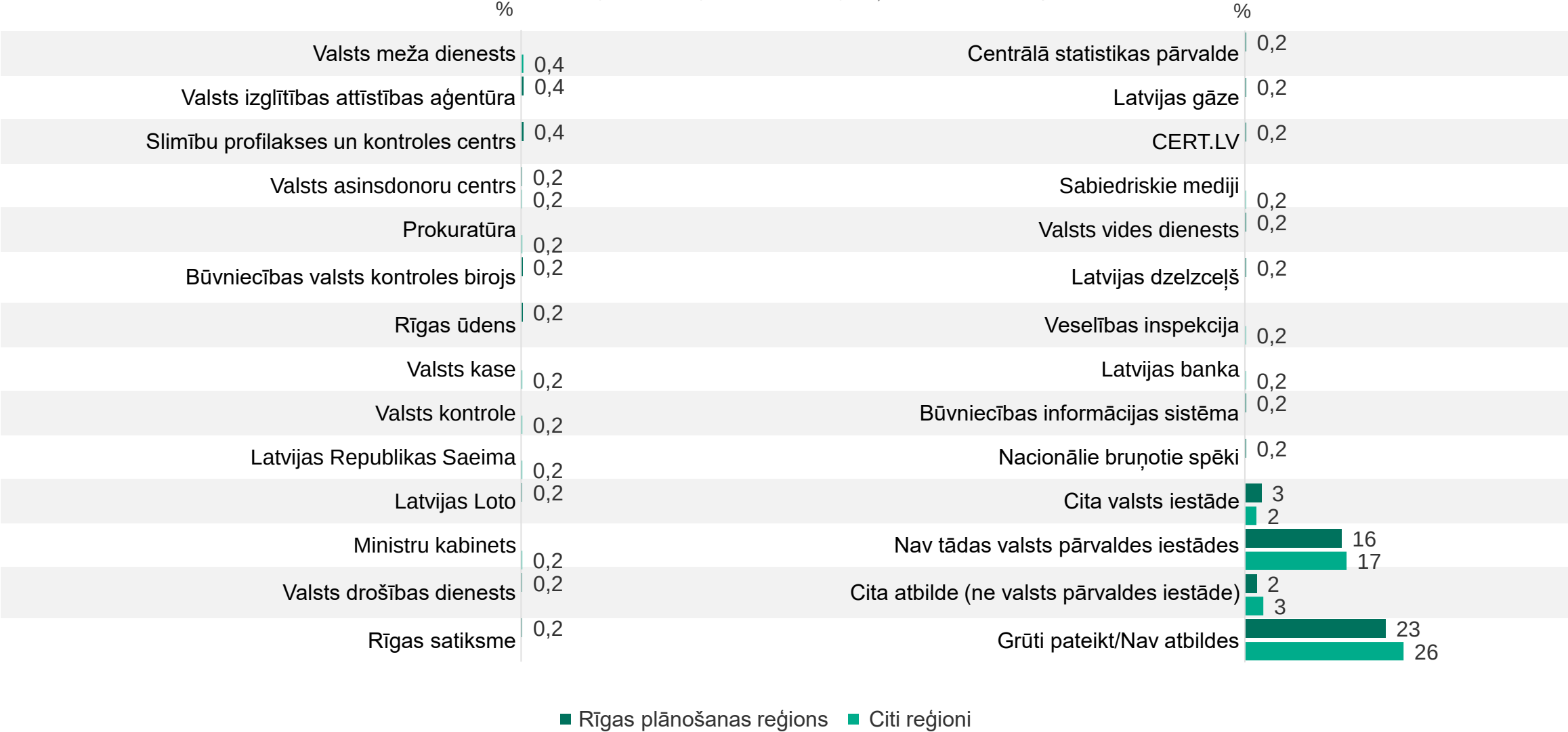
Iestāde, kas vislabāk apkalpo iedzīvotājus – reģionu dalījums (1)

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



Iestāde, kas vislabāk apkalpo iedzīvotājus – reģionu dalījums (2)

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



3.

Saskarsme ar valsts
iestādēm pēdējo 3 gadu
laikā

Saskarsme ar valsts iestādēm pēdējo 3 gadu laikā

– Iedzīvotājiem tika lūgts atcerēties savu saskarsmes pieredzi ar visām tām iestādēm, ar kurām viņi pēdējo trīs gadu laikā ir sazinājušies, saņēmuši kādu pakalpojumu vai risinājuši kādu jautājumu.

– **Visbiežāk iedzīvotāji pēdējo trīs gadu laikā ir saskārušies ar Valsts ieņēmumu dienestu (VID) (60%), kam seko Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde (PMLP) (53%) un Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra (VSAA) (50%).**

– Divi no pieciem (39%) iedzīvotājiem ir saskārušies ar Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienestu (NMPD, t.s. “ātro palīdzību”) un Nacionālo veselības dienestu (38%), kam seko Valsts policija (30%), Nodarbinātības valsts aģentūra (NVA) (24%), Valsts zemes dienests (19%), Veselības un darbspēju ekspertīzes ārstu komisija (VDEAK) (16%), Valsts asinsdonoru centrs (15%), Valsts izglītības attīstības aģentūra (VIAA) (11%), Patērētāju tiesību aizsardzības centrs (PTAC) un citas valsts iestādes.

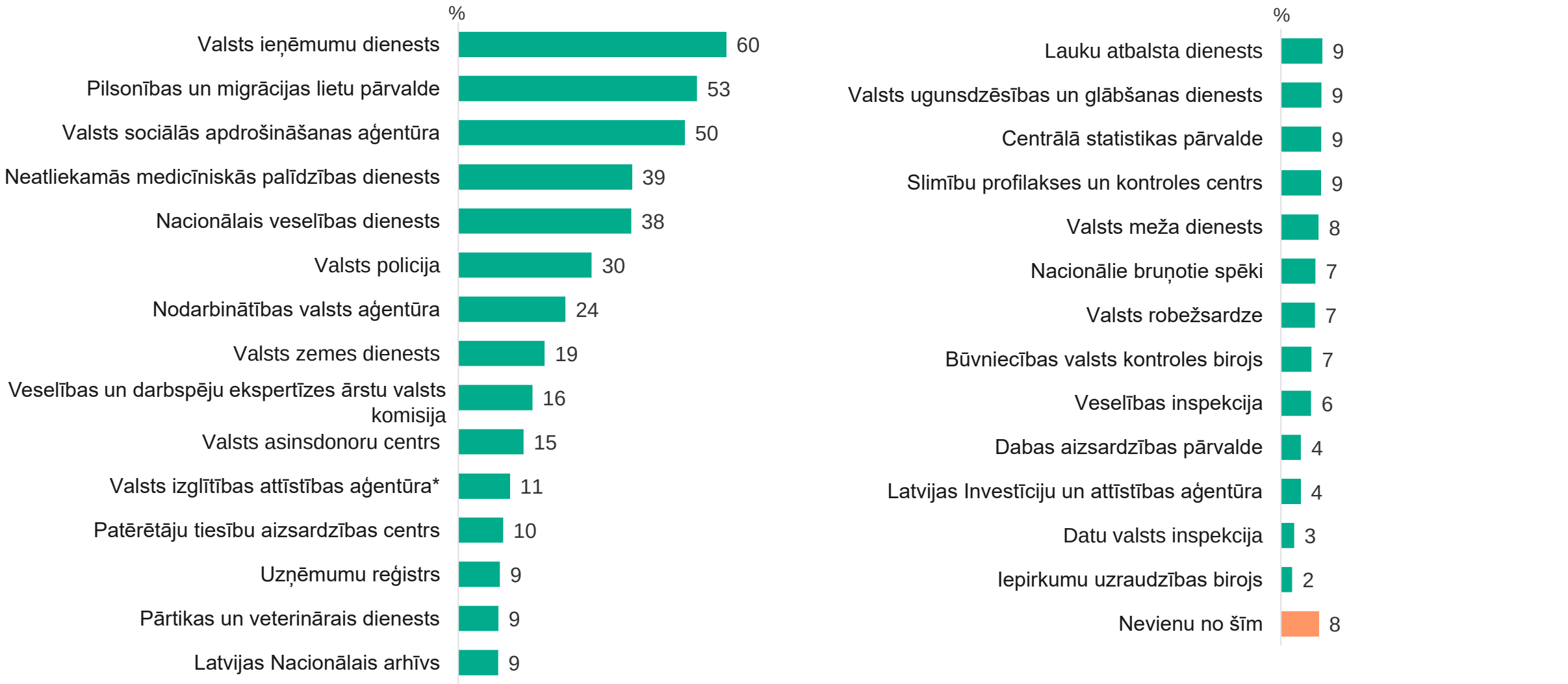
– Ar VID salīdzinoši biežāk pēdējo trīs gadu laikā ir saskārušies iedzīvotāji ar augstāko izglītību, privātajā sektorā strādājošie, tie, kuri ir paši sev darba devēji, iedzīvotāji ar salīdzinoši augstākiem ģimenes ienākumiem (2001 eiro un vairāk («uz rokas»)), ar personīgajiem ienākumiem 1001 – 1400 eiro («uz rokas»). Salīdzinoši retāk ar VID ir saskārušies 18 – 24 g.v. iedzīvotāji, iedzīvotāji ar pamata un vidējo izglītību, nestrādājošie, personas ar invaliditāti, skolēni, studenti, iedzīvotāji ar ģimenes ienākumiem līdz 1000 eiro («uz rokas»).

– Ar PMLP salīdzinoši biežāk pēdējo trīs gadu laikā ir saskārušies iedzīvotāji ar augstāko izglītību, kā arī ar ģimenes ienākumiem 1401 – 2000 eiro («uz rokas»), savukārt retāk – 55 – 63 g.v. iedzīvotāji, iedzīvotāji ar vidējo izglītību, skolēni, studenti, kā arī iedzīvotāji ar ģimenes ienākumiem līdz 600 eiro («uz rokas»).

– Ar VSAA pēdējo trīs gadu laikā salīdzinoši biežāk ir saskārušies 64 – 75 g.v. iedzīvotāji, citās pilsētās (ne Rīgā) dzīvojošie, iedzīvotāji bērna kopšanas atvaļinājumā, iedzīvotāji ar ģimenes, kā arī ar personīgajiem ienākumiem 1001 – 1400 eiro («uz rokas»). Savukārt salīdzinoši retāk – 18 – 24 g.v. iedzīvotāji, skolēni, studenti, kā arī iedzīvotāji, kuri nav norādījuši ģimenes stāvokli, kā arī personīgo ienākumu apmēru.

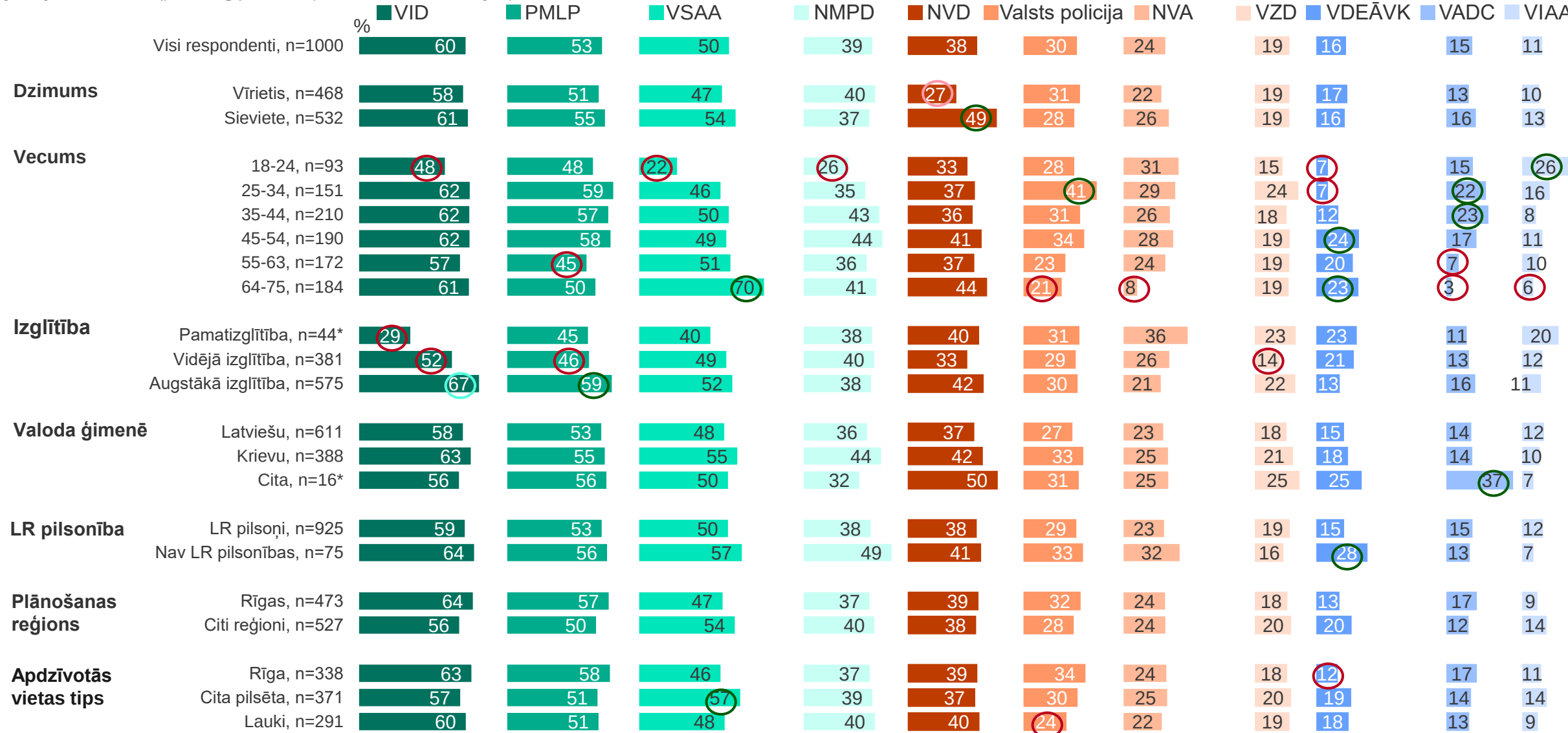
Saskarsme ar valsts iestādēm pēdējo 3 gadu laikā

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



Saskarsme ar valsts iestādēm pēdējo 3 gadu laikā – sociāli demogrāfiskajās grupās (1)

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



KANTAR

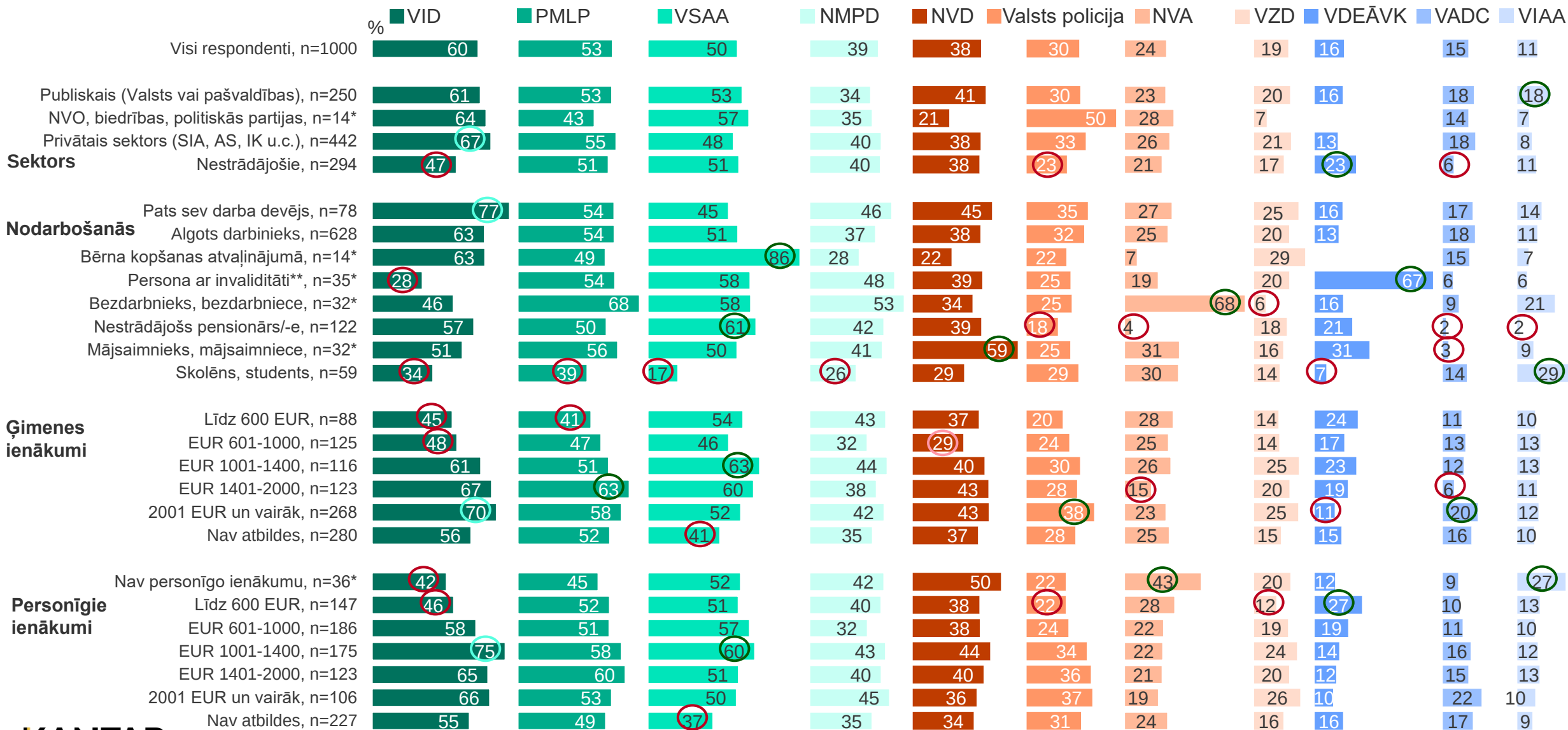
Bāze: Visi respondenti, 'n' skatīt grafikā
Attēlotas iestādes, ar kurām pēdējo 3 gadu laikā saskārušies vairāk kā 10% iedzīvotāju

Saldzinājumā ar mērķa grupas kopējiem rādītājiem iezīmējas nozīmīgi
- augstākas - zemākas atšķirības

* Mazs respondentu skaits (n<50), lai veiktu statistiski 31 nozīmīgus secinājumus.

Saskarsme ar valsts iestādēm pēdējo 3 gadu laikā – sociāli demogrāfiskajās grupās (2)

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



KANTAR

Bāze: Visi respondenti, 'n' skatīt grafikā
Attēlotas iestādes, ar kurām pēdējo 3 gadu laikā saskārušies vairāk kā 10% iedzīvotāju

Salīdzinājumā ar mērķa grupas kopējiem rādītājiem iezīmējas nozīmīgi
- augstākas - zemākas atšķirības

* Mazs respondentu skaits (n<50), lai veiktu statistiski 32 nozīmīgus secinājumus.

**Persona ar invaliditāti, ilgstoši darbnespējīga persona

4.

Valsts iestāžu darba
vērtējums kopumā

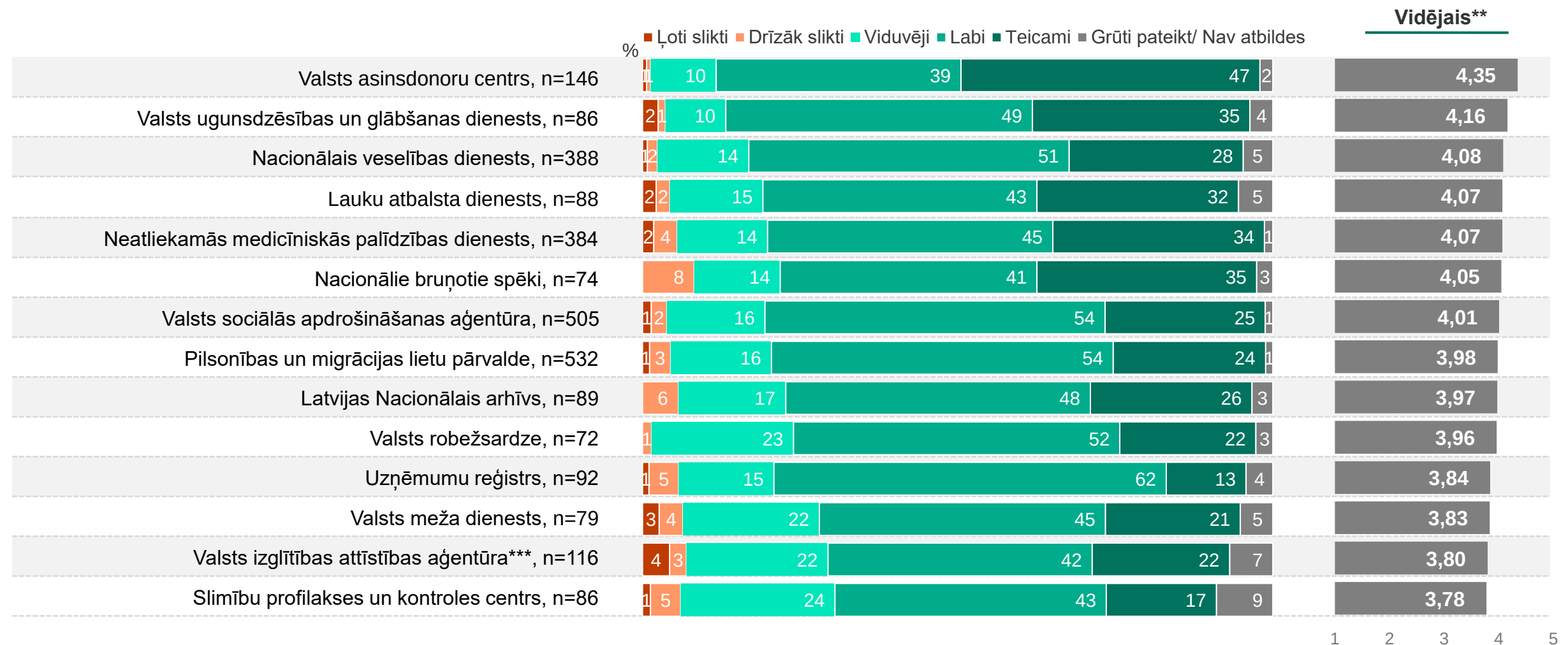
Valsts iestāžu darba vērtējums kopumā (1/1)

- Latvijas iedzīvotāji sniedza vērtējumu savai saskarsmes pieredzei ar visām tām iestādēm, ar kurām pēdējo trīs gadu laikā ir sazinājušies, saņēmuši kādu pakalpojumu vai risinājuši kādu jautājumu. Vērtējums tika sniegts 5 punktu skalā, kur 1 nozīmē – «ļoti slikti», bet 5 – «teicami».
- Kopumā valsts iestāžu pakalpojumu sniegšanas un apkalpošanas kvalitāti iedzīvotāji vērtē pozitīvi, vērtējumi «teicami» un «labi» variē robežās no 60% līdz 86% atkarībā no iestādes.
- Analizējot konkrētas iestādes rezultātus ir jāņem vērā atbildējošo kopskaits. Turpmāk analīzē tiks pieminētas tās iestādes, kuras novērtējuši vismaz 50 aptaujas dalībnieku.
- **Salīdzinoši liels pozitīvo atbilžu («teicami» un «labi») īpatsvars ir sniegts Valsts asinsdonoru centram (86%). Vidējais vērtējums tam ir 4,35 punkti. Salīdzinot ar 2023. gadu, vidējais vērtējums ir būtiski samazinājies (- 0,18, no 4,53 uz 4,35).**
- Pēc vidējā vērtējuma otra visaugstāk novērtētā valsts iestāde ir **Valsts ugunsdzēsības un glābšanas dienests (VUGD)** (vidējais vērtējums 4,16), kam seko **Nacionālais veselības dienests** (4,08 punkti, vidējais vērtējums ir būtiski pieaudzis, +0,32, no 3,76 uz 4,08), Lauku atbalsta dienests (4,07 punkti), Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienests (NMPD) (4,07 punkti), Nacionālie bruņotie spēki (4,05 punkti), Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra (VSAA) (4,01 punkti).
- Tālāk seko **Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde (PMLP)** (3,98 punkti, vidējais vērtējums ir būtiski pieaudzis, +0,16, no 3,82 uz 3,98), Latvijas Nacionālais arhīvs (3,97 punkti), Valsts robežsardze (3,96 punkti), Uzņēmumu reģistrs (3,84 punkti), Valsts meža dienests (3,83 punkti), Valsts izglītības attīstības aģentūra (3,80 punkti), **Slimību profilakses un kontroles centrs (SPKC)** (3,78 punkti, vidējais vērtējums ir būtiski pieaudzis, +0,16, no 3,82 uz 3,98), Pārtikas un veterinārais dienests (3,77 punkti), Nodarbinātības valsts aģentūra (NVD) (3,74 punkti), Centrālā statistikas pārvalde (3,73 punkti), Valsts zemes dienests (3,72 punkti), **Valsts ieņēmumu dienests** (3,68 punkti, vidējais vērtējums ir būtiski pieaudzis, +0,16, no 3,52 uz 3,68), Veselības un darbspēju ekspertīzes ārstu valsts komisija (VDEAK) (3,62 punkti), Būvniecības valsts kontroles birojs (3,44 punkti), Veselības inspekcija (3,40 punkti), Patērētāju tiesību aizsardzības centrs (PTAC) (3,39 punkti), Valsts policija (3,37 punkti).

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/-usi kādu pakalpojumu vai risinājis kādu jautājumu!

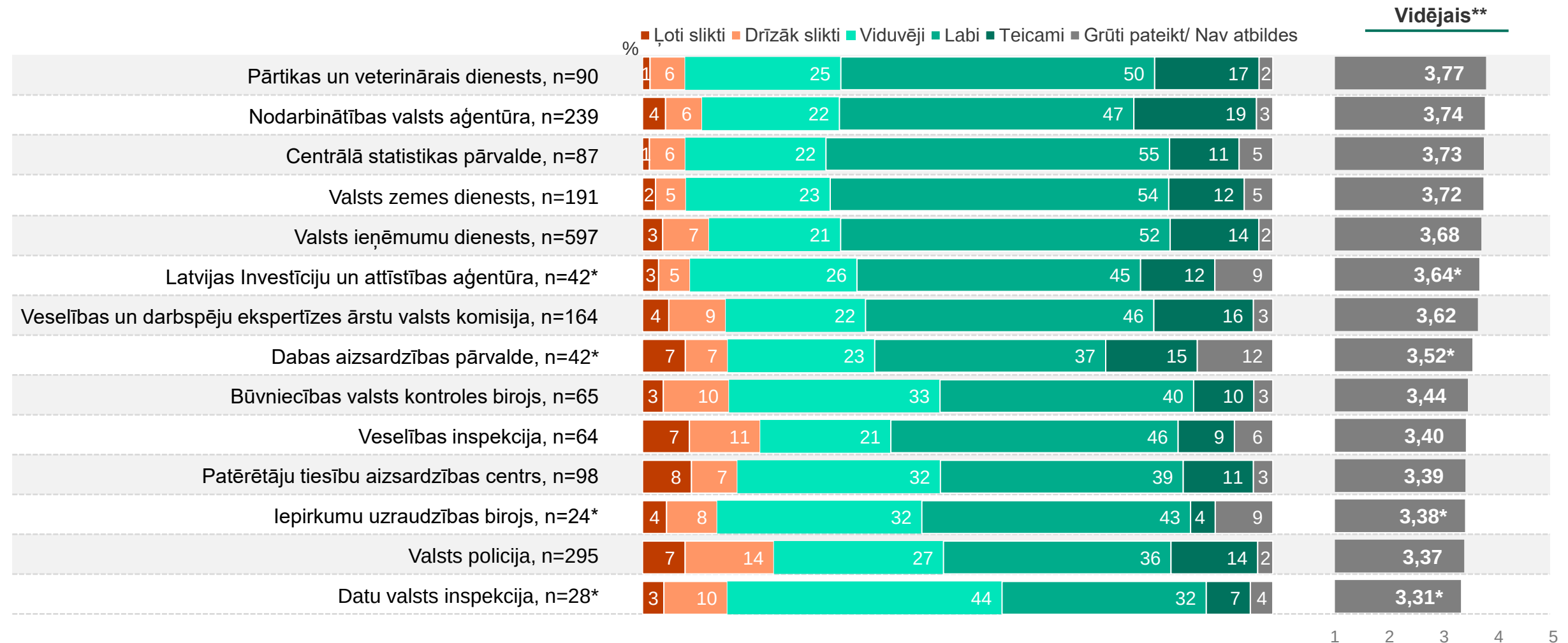
Kopumā ņemot, kā Jūs novērtētu savu pieredzi ar zemāk minētajām iestādēm Vai Jūs teiktu, ka šīs iestādes apkalpo iedzīvotājus un sniedz savus pakalpojumus teicami, labi, viduvēji, drīzāk slikti vai arī ļoti slikti?



Valsts iestāžu darba vērtējums kopumā (2)

T4. Lūdzu, pamēģiniet atcerēties savu saskarsmes pieredzi ar visām tām iestādēm, ar kurām Jūs pēdējo trīs gadu laikā esat sazinājies/-usies, saņēmis/-usi kādu pakalpojumu vai risinājis kādu jautājumu!

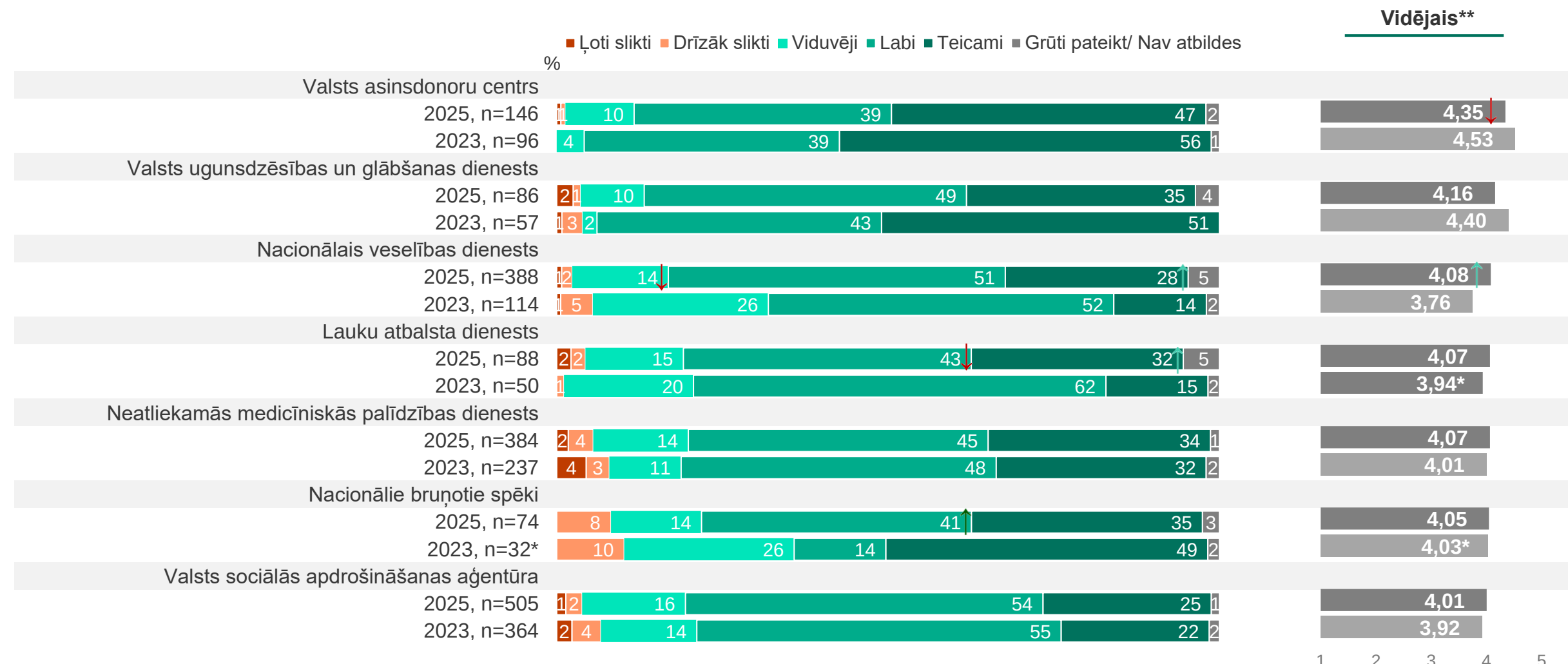
Kopumā ņemot, kā Jūs novērtētu savu pieredzi ar zemāk minētajām iestādēm Vai Jūs teiktu, ka šīs iestādes apkalpo iedzīvotājus un sniedz savus pakalpojumus teicami, labi, viduvēji, drīzāk slikti vai arī ļoti slikti?



Valsts iestāžu darba vērtējums kopumā – dinamika (1)

T4. Lūdzu, pamēģiniet atcerēties savu saskarsmes pieredzi ar visām tām iestādēm, ar kurām Jūs pēdējo trīs gadu laikā esat sazinājies/-usies, saņēmis/-usi kādu pakalpojumu vai risinājis kādu jautājumu!

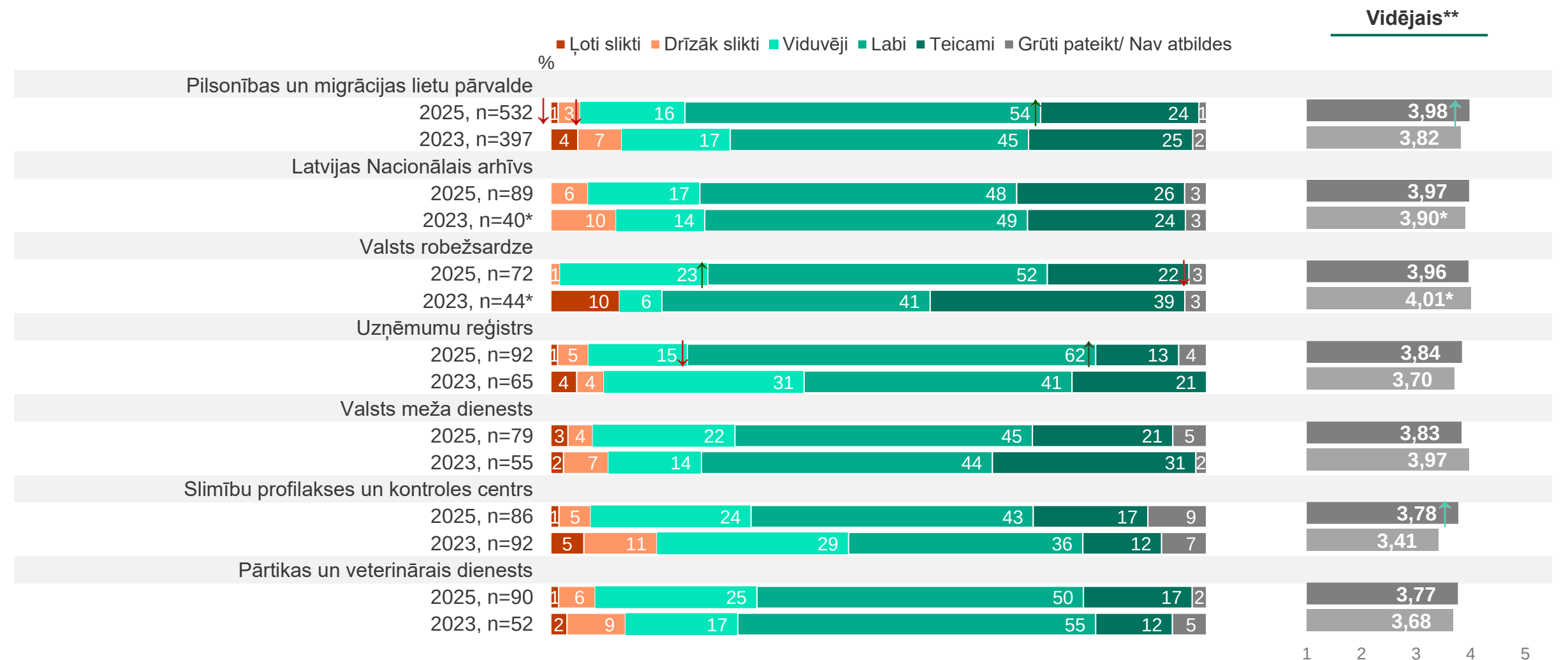
Kopumā ņemot, kā Jūs novērtētu savu pieredzi ar zemāk minētajām iestādēm Vai Jūs teiktu, ka šīs iestādes apkalpo iedzīvotājus un sniedz savus pakalpojumus teicami, labi, viduvēji, drīzāk slikti vai arī ļoti slikti?



Valsts iestāžu darba vērtējums kopumā - dinamika (2)

T4. Lūdzu, pamēģiniet atcerēties savu saskarsmes pieredzi ar visām tām iestādēm, ar kurām Jūs pēdējo trīs gadu laikā esat sazinājies/-usies, saņēmis/-usi kādu pakalpojumu vai risinājis kādu jautājumu!

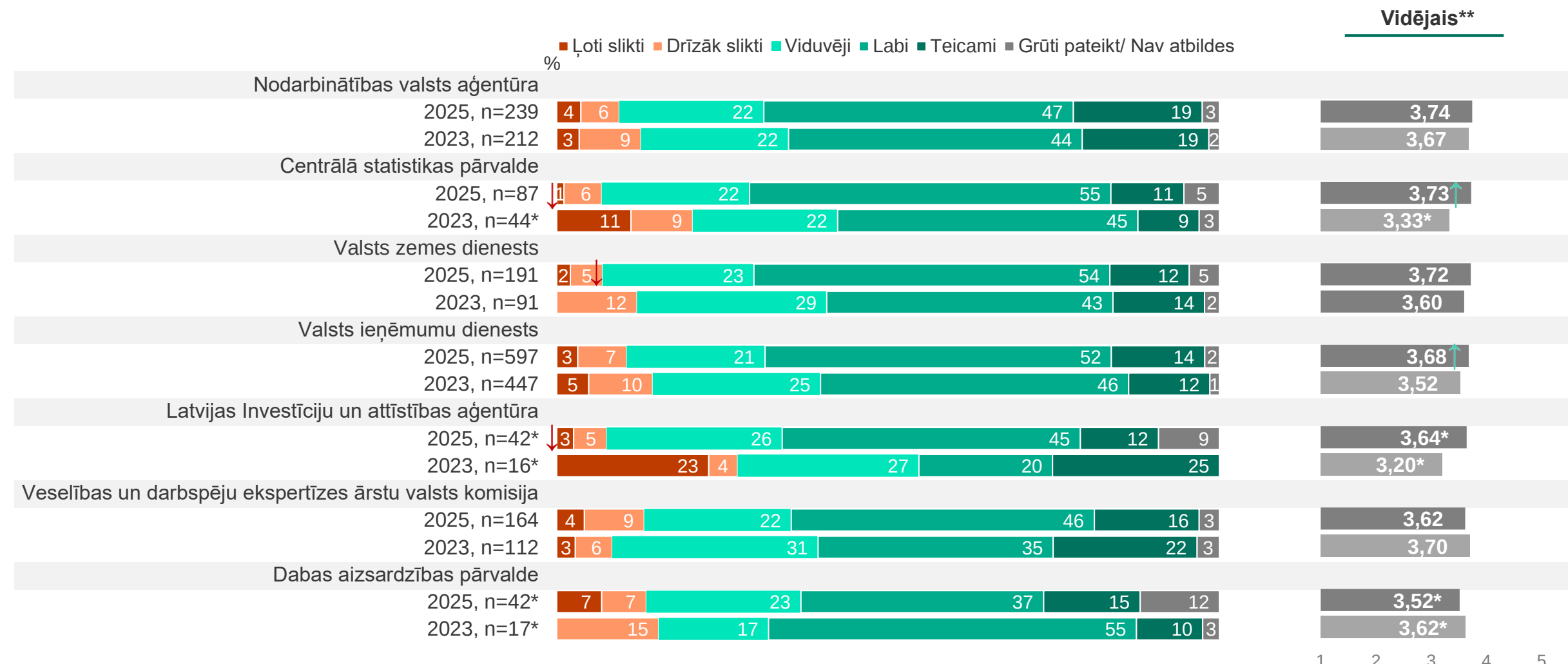
Kopumā ņemot, kā Jūs novērtētu savu pieredzi ar zemāk minētajām iestādēm Vai Jūs teiktu, ka šīs iestādes apkalpo iedzīvotājus un sniedz savus pakalpojumus teicami, labi, viduvēji, drīzāk slikti vai arī ļoti slikti?



Valsts iestāžu darba vērtējums kopumā – dinamika (3)

T4. Lūdzu, pamēģiniet atcerēties savu saskarsmes pieredzi ar visām tām iestādēm, ar kurām Jūs pēdējo trīs gadu laikā esat sazinājies/-usies, saņēmis/-usi kādu pakalpojumu vai risinājis kādu jautājumu!

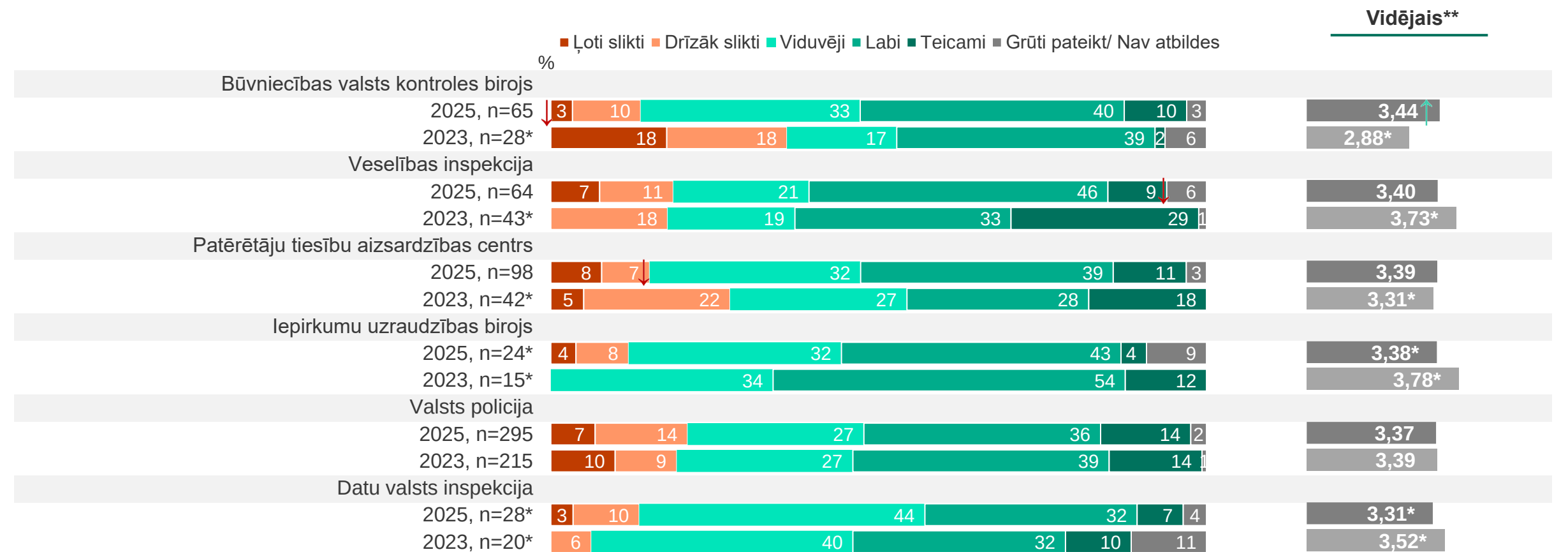
Kopumā ņemot, kā Jūs novērtētu savu pieredzi ar zemāk minētajām iestādēm Vai Jūs teiktu, ka šīs iestādes apkalpo iedzīvotājus un sniedz savus pakalpojumus teicami, labi, viduvēji, drīzāk slikti vai arī ļoti slikti?



Valsts iestāžu darba vērtējums kopumā – dinamika (4)

T4. Lūdzu, pamēģiniet atcerēties savu saskarsmes pieredzi ar visām tām iestādēm, ar kurām Jūs pēdējo trīs gadu laikā esat sazinājies/-usies, saņēmis/-usi kādu pakalpojumu vai risinājis kādu jautājumu!

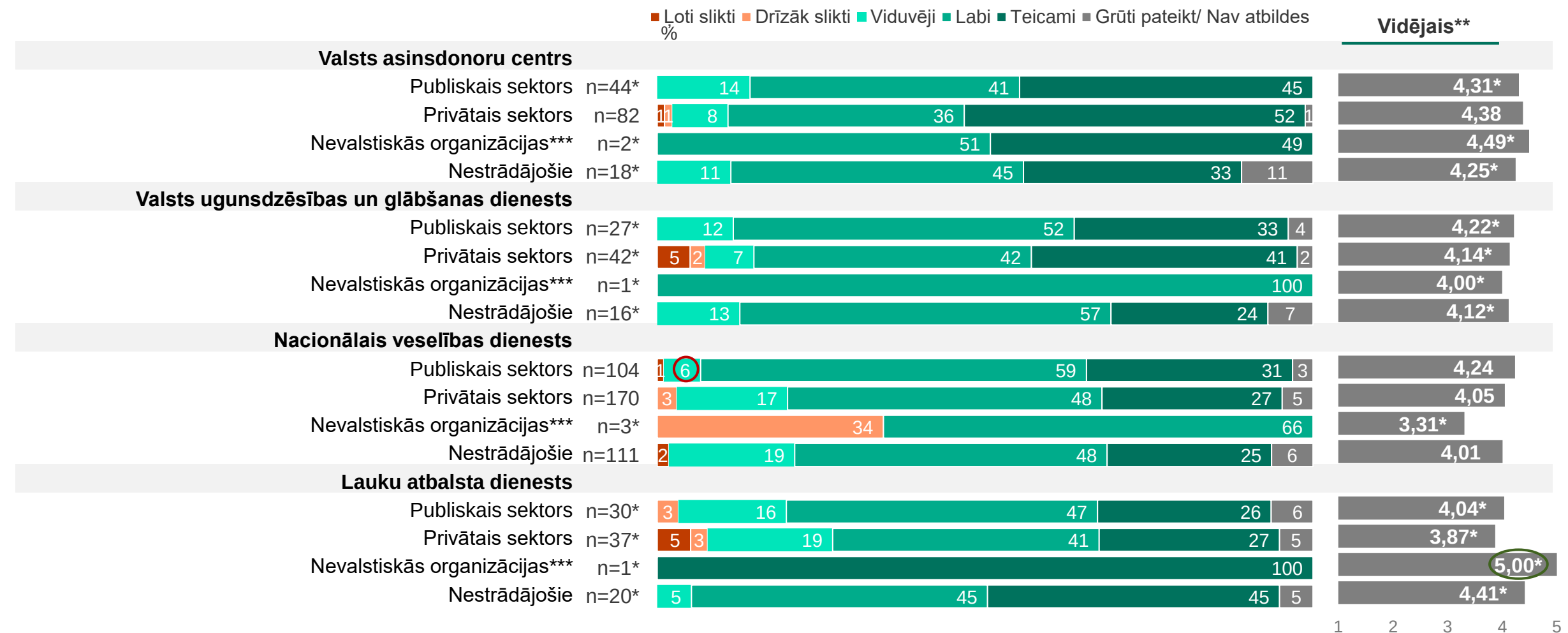
Kopumā ņemot, kā Jūs novērtētu savu pieredzi ar zemāk minētajām iestādēm Vai Jūs teiktu, ka šīs iestādes apkalpo iedzīvotājus un sniedz savus pakalpojumus teicami, labi, viduvēji, drīzāk slikti vai arī ļoti slikti?



Valsts iestāžu darba vērtējums kopumā – pēc nodarbinātības sektora (1)

T4. Lūdzu, pamēģiniet atcerēties savu saskarsmes pieredzi ar visām tām iestādēm, ar kurām Jūs pēdējo trīs gadu laikā esat sazinājies/-usies, saņēmis/-usi kādu pakalpojumu vai risinājis kādu jautājumu!

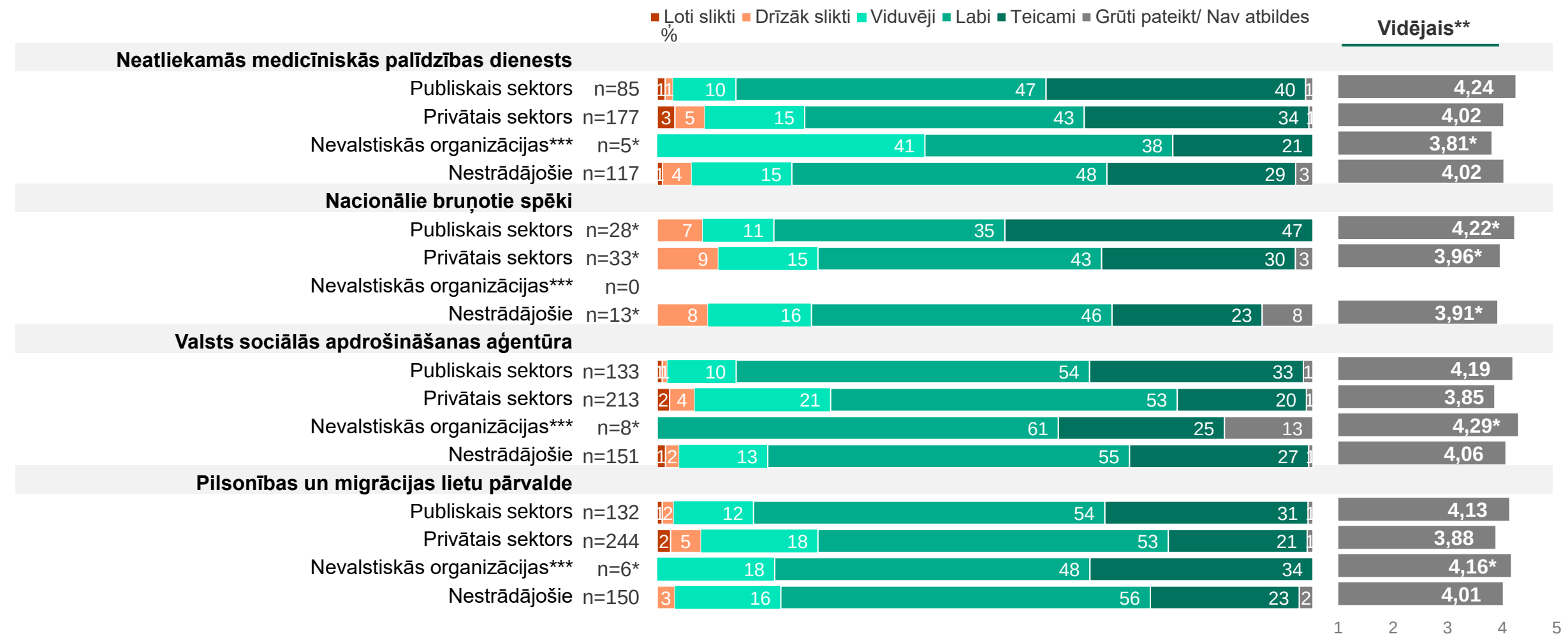
Kopumā ņemot, kā Jūs novērtētu savu pieredzi ar zemāk minētajām iestādēm Vai Jūs teiktu, ka šīs iestādes apkalpo iedzīvotājus un sniedz savus pakalpojumus teicami, labi, viduvēji, drīzāk slikti vai arī ļoti slikti?



Valsts iestāžu darba vērtējums kopumā – pēc nodarbinātības sektora (2)

T4. Lūdzu, pamēģiniet atcerēties savu saskarsmes pieredzi ar visām tām iestādēm, ar kurām Jūs pēdējo trīs gadu laikā esat sazinājies/-usies, saņēmis/-usi kādu pakalpojumu vai risinājis kādu jautājumu!

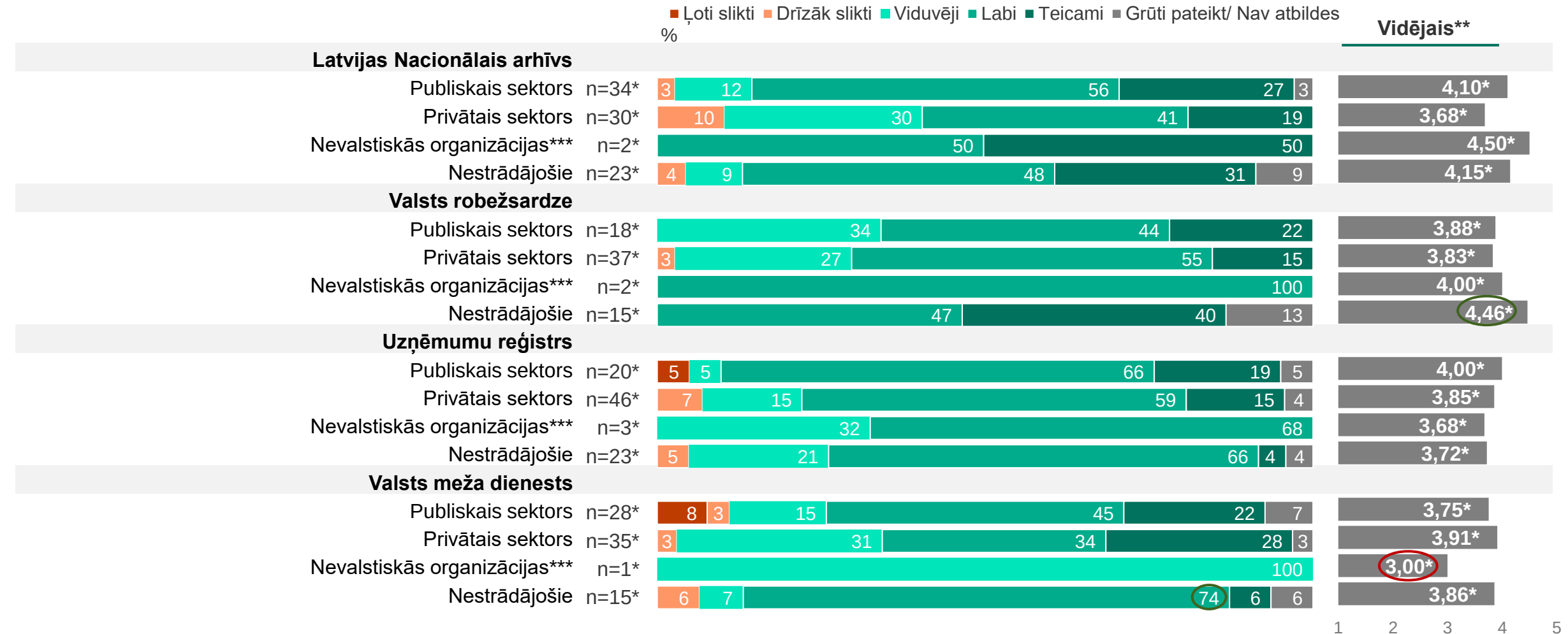
Kopumā ņemot, kā Jūs novērtētu savu pieredzi ar zemāk minētajām iestādēm Vai Jūs teiktu, ka šīs iestādes apkalpo iedzīvotājus un sniedz savus pakalpojumus teicami, labi, viduvēji, drīzāk slikti vai arī ļoti slikti?



Valsts iestāžu darba vērtējums kopumā – pēc nodarbinātības sektora (3)

T4. Lūdzu, pamēģiniet atcerēties savu saskarsmes pieredzi ar visām tām iestādēm, ar kurām Jūs pēdējo trīs gadu laikā esat sazinājies/-usies, saņēmis/-usi kādu pakalpojumu vai risinājis kādu jautājumu!

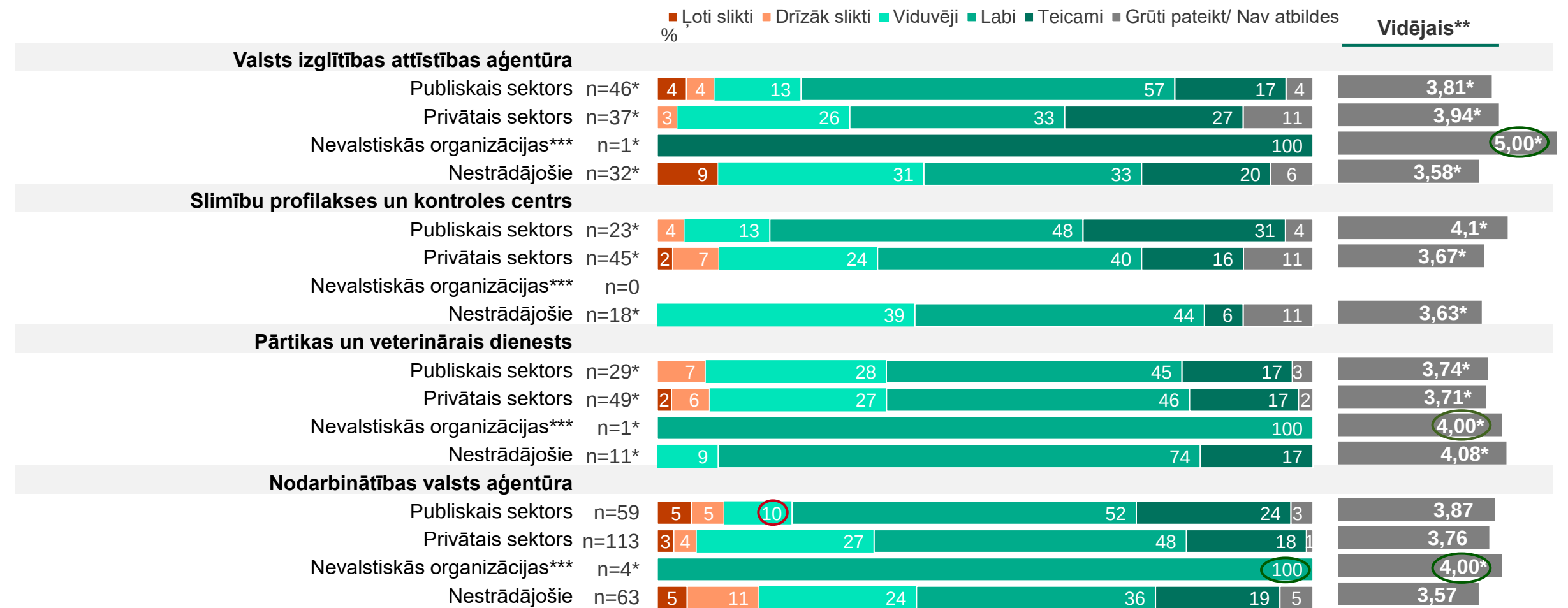
Kopumā ņemot, kā Jūs novērtētu savu pieredzi ar zemāk minētajām iestādēm Vai Jūs teiktu, ka šīs iestādes apkalpo iedzīvotājus un sniedz savus pakalpojumus teicami, labi, viduvēji, drīzāk slikti vai arī ļoti slikti?



Valsts iestāžu darba vērtējums kopumā – pēc nodarbinātības sektora (4)

T4. Lūdzu, pamēģiniet atcerēties savu saskarsmes pieredzi ar visām tām iestādēm, ar kurām Jūs pēdējo trīs gadu laikā esat sazinājies/-usies, saņēmis/-usi kādu pakalpojumu vai risinājis kādu jautājumu!

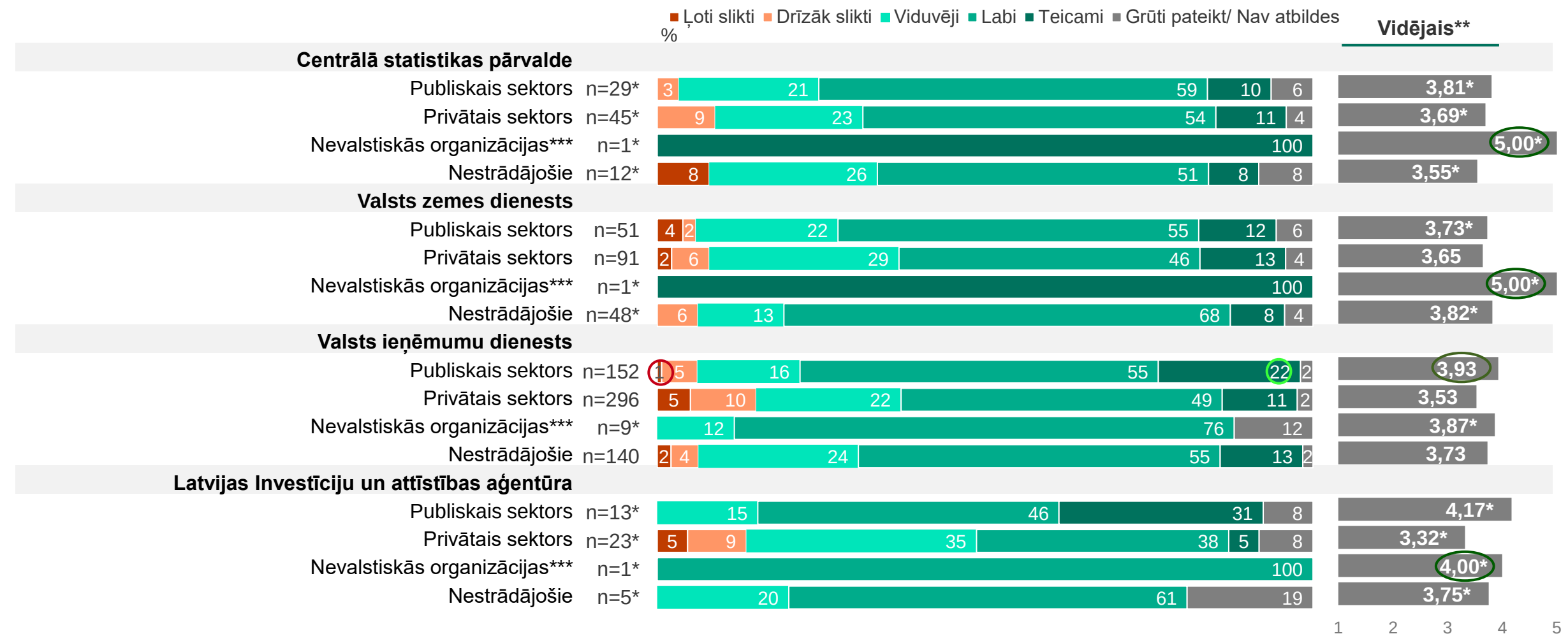
Kopumā ņemot, kā Jūs novērtētu savu pieredzi ar zemāk minētajām iestādēm Vai Jūs teiktu, ka šīs iestādes apkalpo iedzīvotājus un sniedz savus pakalpojumus teicami, labi, viduvēji, drīzāk slikti vai arī ļoti slikti?



Valsts iestāžu darba vērtējums kopumā – pēc nodarbinātības sektora (5)

T4. Lūdzu, pamēģiniet atcerēties savu saskarsmes pieredzi ar visām tām iestādēm, ar kurām Jūs pēdējo trīs gadu laikā esat sazinājies/-usies, saņēmis/-usi kādu pakalpojumu vai risinājis kādu jautājumu!

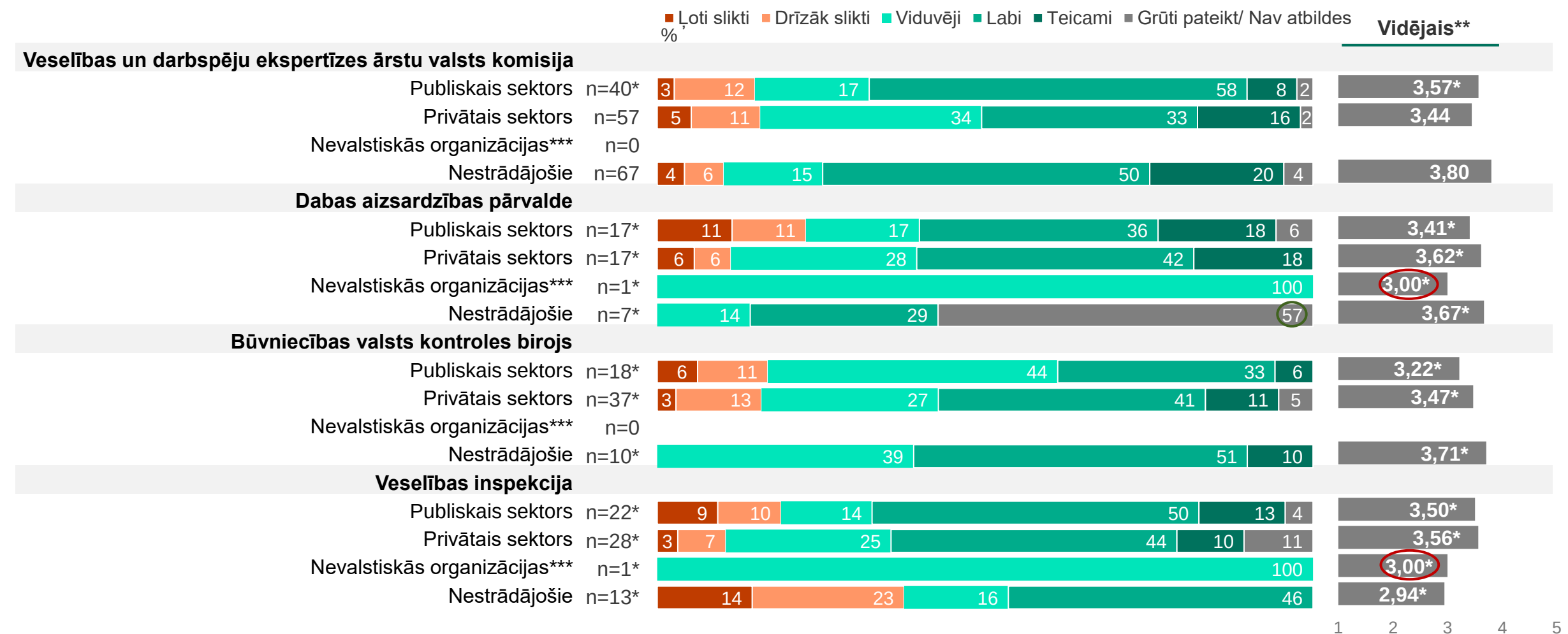
Kopumā ņemot, kā Jūs novērtētu savu pieredzi ar zemāk minētajām iestādēm Vai Jūs teiktu, ka šīs iestādes apkalpo iedzīvotājus un sniedz savus pakalpojumus teicami, labi, viduvēji, drīzāk slikti vai arī ļoti slikti?



Valsts iestāžu darba vērtējums kopumā – pēc nodarbinātības sektora (6)

T4. Lūdzu, pamēģiniet atcerēties savu saskarsmes pieredzi ar visām tām iestādēm, ar kurām Jūs pēdējo trīs gadu laikā esat sazinājies/-usies, saņēmis/-usi kādu pakalpojumu vai risinājis kādu jautājumu!

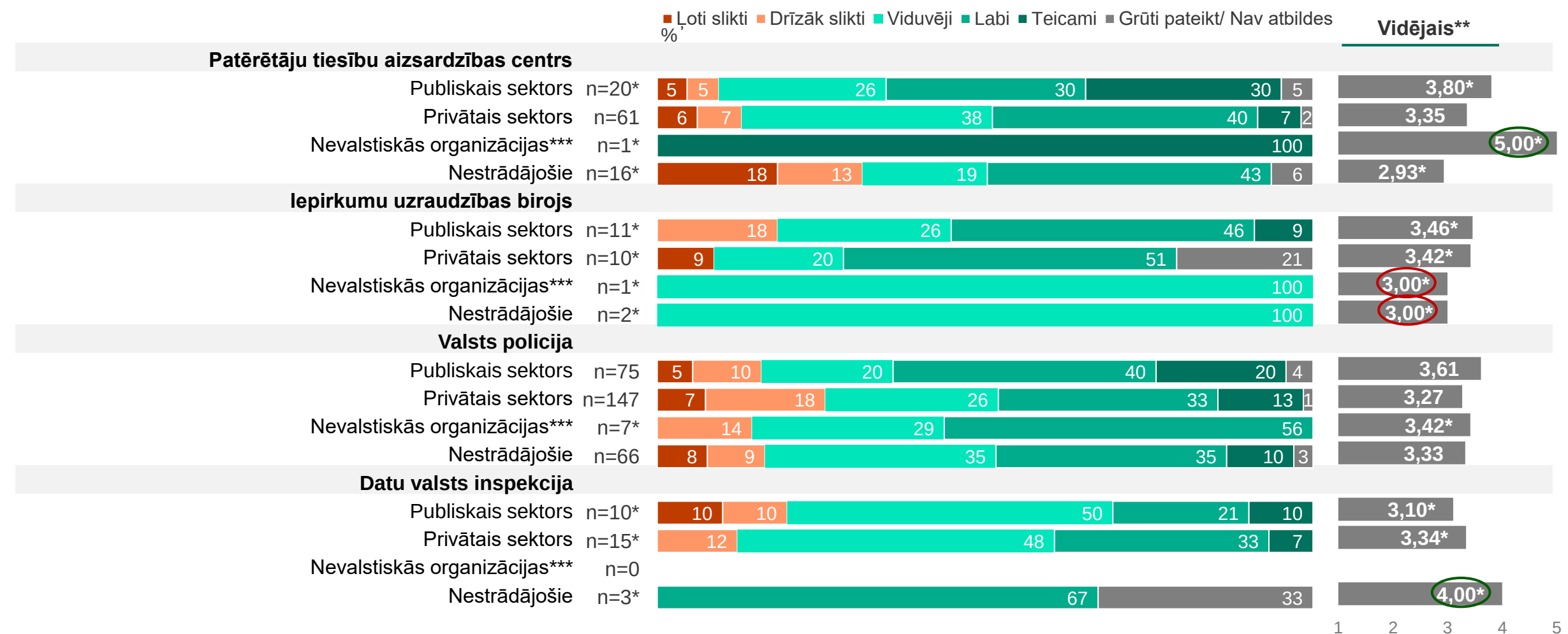
Kopumā ņemot, kā Jūs novērtētu savu pieredzi ar zemāk minētajām iestādēm Vai Jūs teiktu, ka šīs iestādes apkalpo iedzīvotājus un sniedz savus pakalpojumus teicami, labi, viduvēji, drīzāk slikti vai arī ļoti slikti?



Valsts iestāžu darba vērtējums kopumā – pēc nodarbinātības sektora (7)

T4. Lūdzu, pamēģiniet atcerēties savu saskarsmes pieredzi ar visām tām iestādēm, ar kurām Jūs pēdējo trīs gadu laikā esat sazinājies/-usies, saņēmis/-usi kādu pakalpojumu vai risinājis kādu jautājumu!

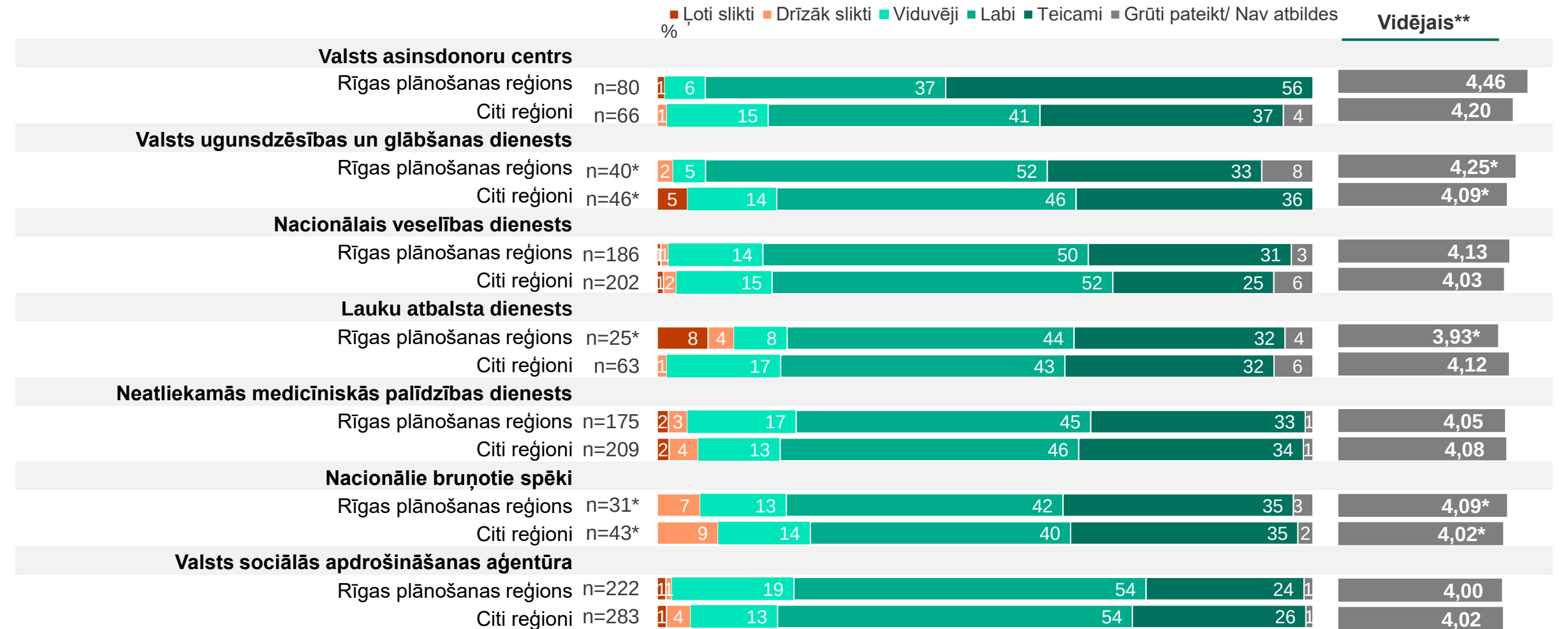
Kopumā ņemot, kā Jūs novērtētu savu pieredzi ar zemāk minētajām iestādēm Vai Jūs teiktu, ka šīs iestādes apkalpo iedzīvotājus un sniedz savus pakalpojumus teicami, labi, viduvēji, drīzāk slikti vai arī ļoti slikti?



Valsts iestāžu darba vērtējums kopumā – reģionu dalījumā (1)

T4. Lūdzu, pamēģiniet atcerēties savu saskarsmes pieredzi ar visām tām iestādēm, ar kurām Jūs pēdējo trīs gadu laikā esat sazinājies/-usies, saņēmis/-usi kādu pakalpojumu vai risinājis kādu jautājumu!

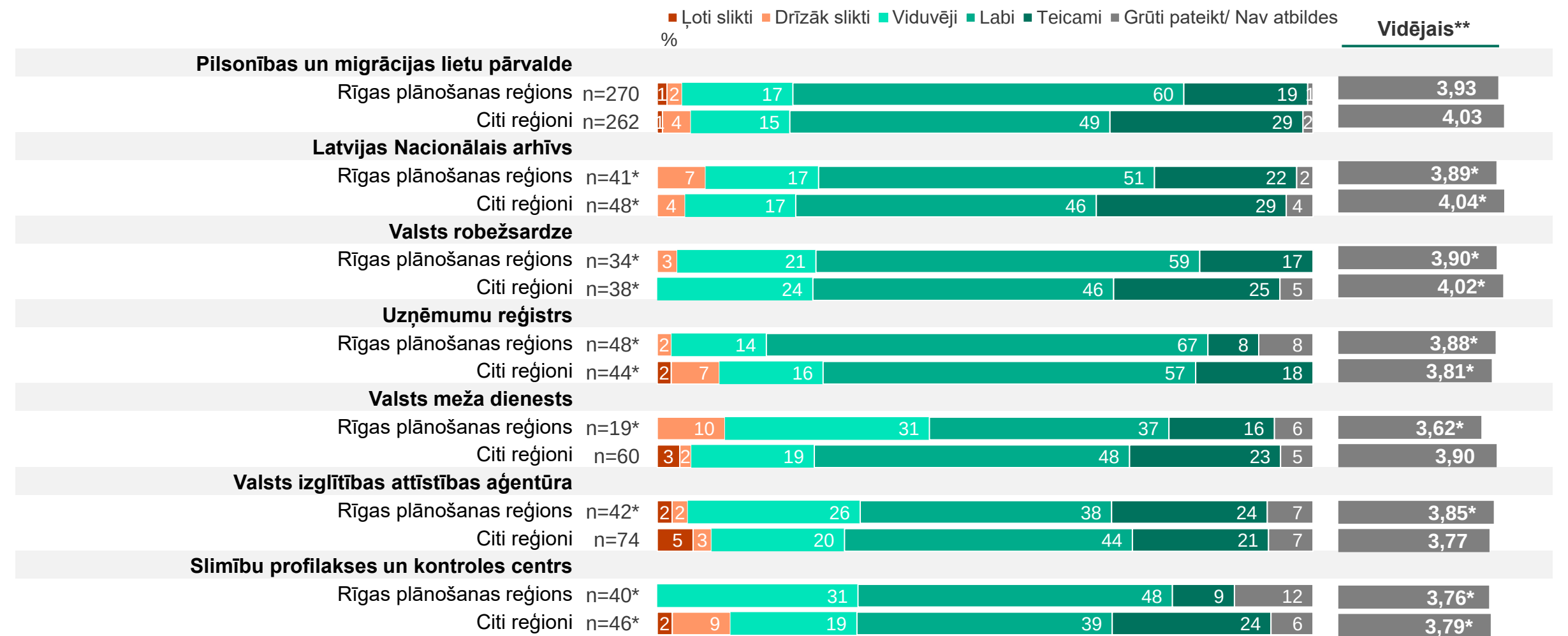
Kopumā ņemot, kā Jūs novērtētu savu pieredzi ar zemāk minētajām iestādēm Vai Jūs teiktu, ka šīs iestādes apkalpo iedzīvotājus un sniedz savus pakalpojumus teicami, labi, viduvēji, drīzāk slikti vai arī ļoti slikti?



Valsts iestāžu darba vērtējums kopumā – reģionu dalījumā (2)

T4. Lūdzu, pamēģiniet atcerēties savu saskarsmes pieredzi ar visām tām iestādēm, ar kurām Jūs pēdējo trīs gadu laikā esat sazinājies/-usies, saņēmis/-usi kādu pakalpojumu vai risinājis kādu jautājumu!

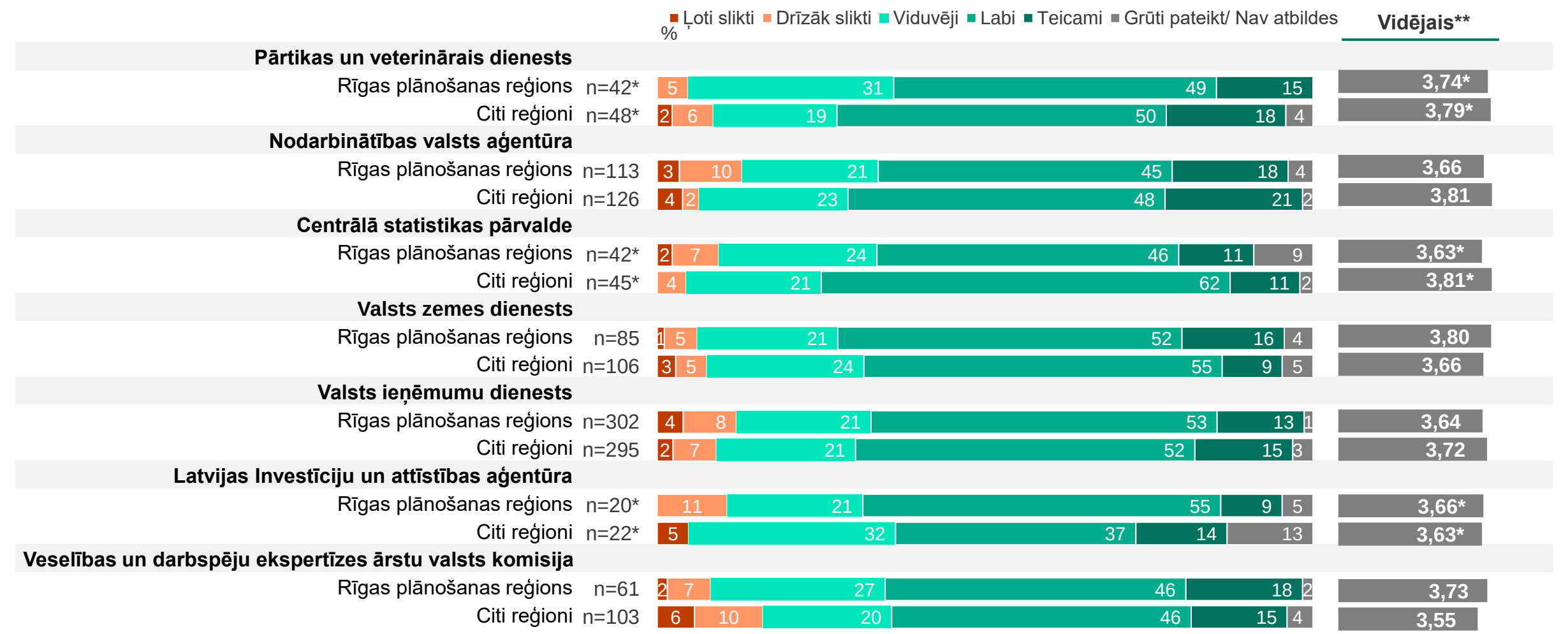
Kopumā ņemot, kā Jūs novērtētu savu pieredzi ar zemāk minētajām iestādēm Vai Jūs teiktu, ka šīs iestādes apkalpo iedzīvotājus un sniedz savus pakalpojumus teicami, labi, viduvēji, drīzāk slikti vai arī ļoti slikti?



Valsts iestāžu darba vērtējums kopumā – reģionu dalījumā (3)

T4. Lūdzu, pamēģiniet atcerēties savu saskarsmes pieredzi ar visām tām iestādēm, ar kurām Jūs pēdējo trīs gadu laikā esat sazinājies/-usies, saņēmis/-usi kādu pakalpojumu vai risinājis kādu jautājumu!

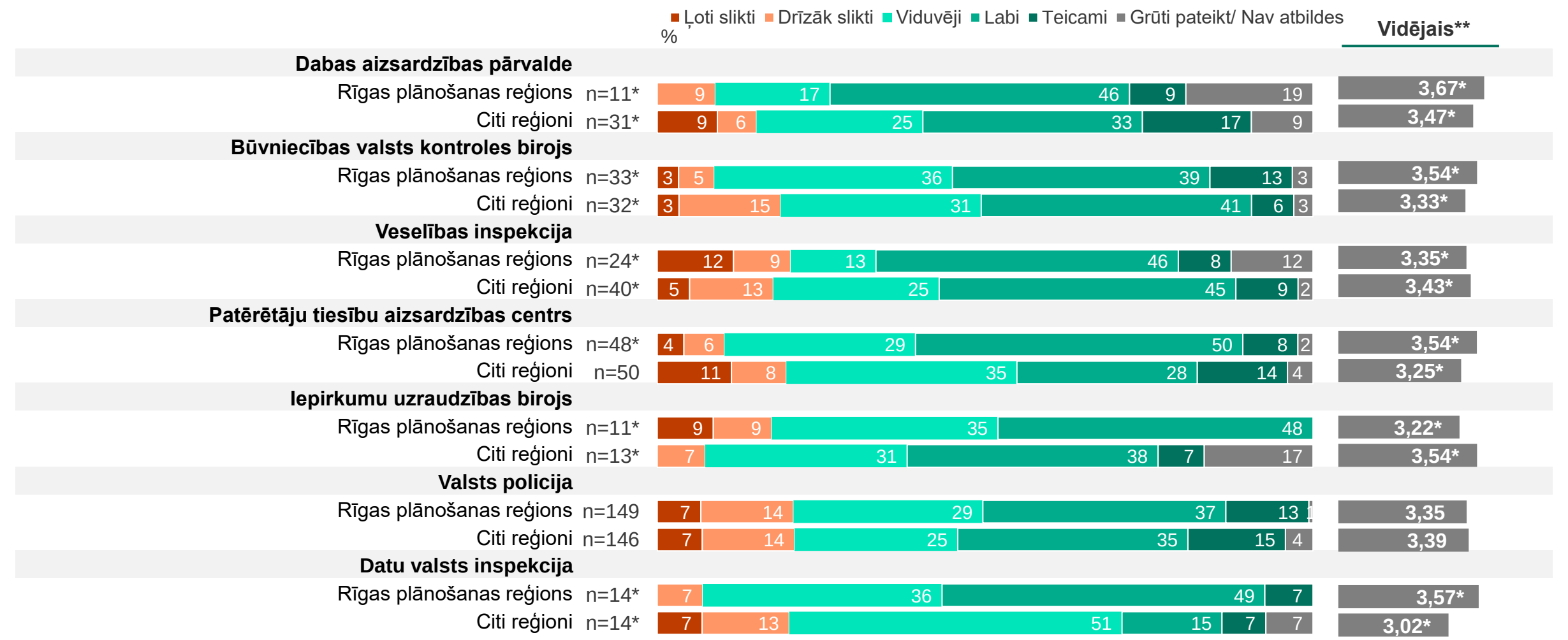
Kopumā ņemot, kā Jūs novērtētu savu pieredzi ar zemāk minētajām iestādēm Vai Jūs teiktu, ka šīs iestādes apkalpo iedzīvotājus un sniedz savus pakalpojumus teicami, labi, viduvēji, drīzāk slikti vai arī ļoti slikti?



Valsts iestāžu darba vērtējums kopumā – reģionu dalījumā (4)

T4. Lūdzu, pamēģiniet atcerēties savu saskarsmes pieredzi ar visām tām iestādēm, ar kurām Jūs pēdējo trīs gadu laikā esat sazinājies/-usies, saņēmis/-usi kādu pakalpojumu vai risinājis kādu jautājumu!

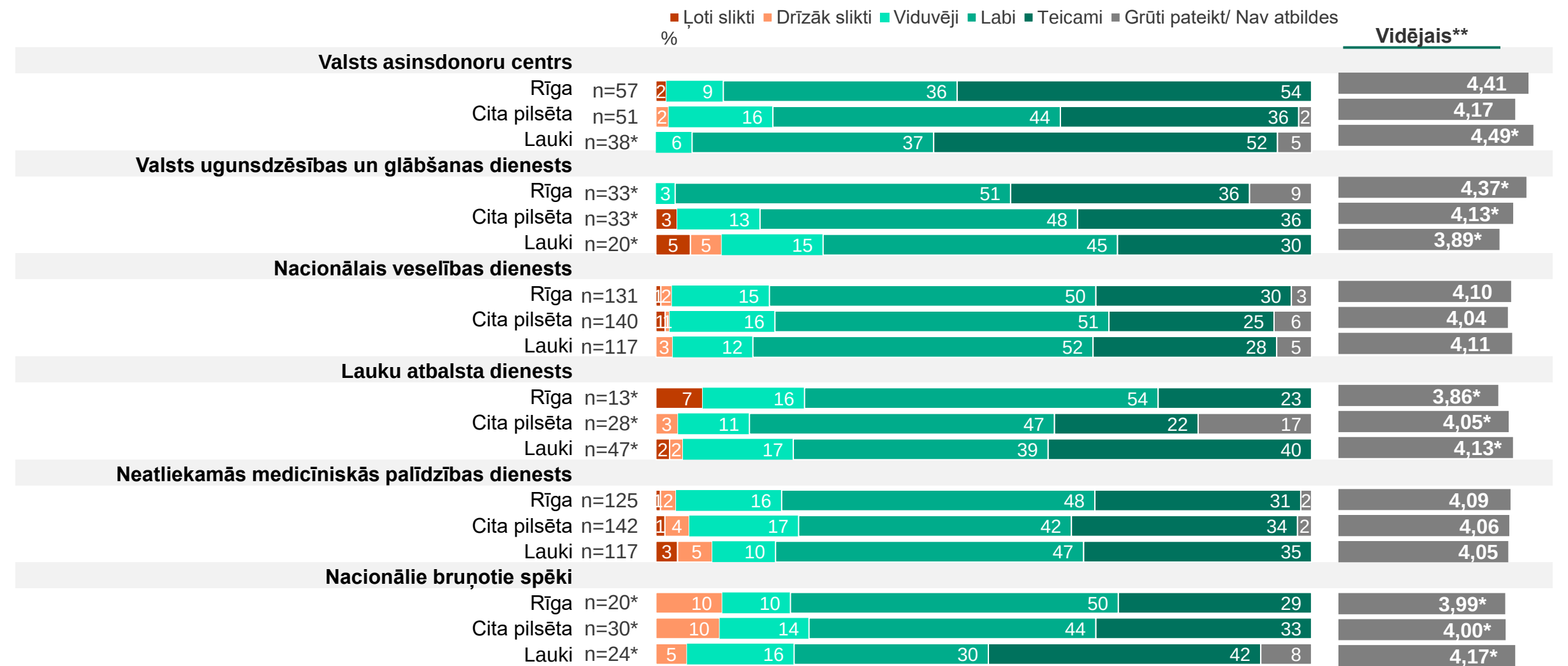
Kopumā ņemot, kā Jūs novērtētu savu pieredzi ar zemāk minētajām iestādēm Vai Jūs teiktu, ka šīs iestādes apkalpo iedzīvotājus un sniedz savus pakalpojumus teicami, labi, viduvēji, drīzāk slikti vai arī ļoti slikti?



Valsts iestāžu darba vērtējums kopumā – dzīvesvietas dalījumā (1)

T4. Lūdzu, pamēģiniet atcerēties savu saskarsmes pieredzi ar visām tām iestādēm, ar kurām Jūs pēdējo trīs gadu laikā esat sazinājies/-usies, saņēmis/-usi kādu pakalpojumu vai risinājis kādu jautājumu!

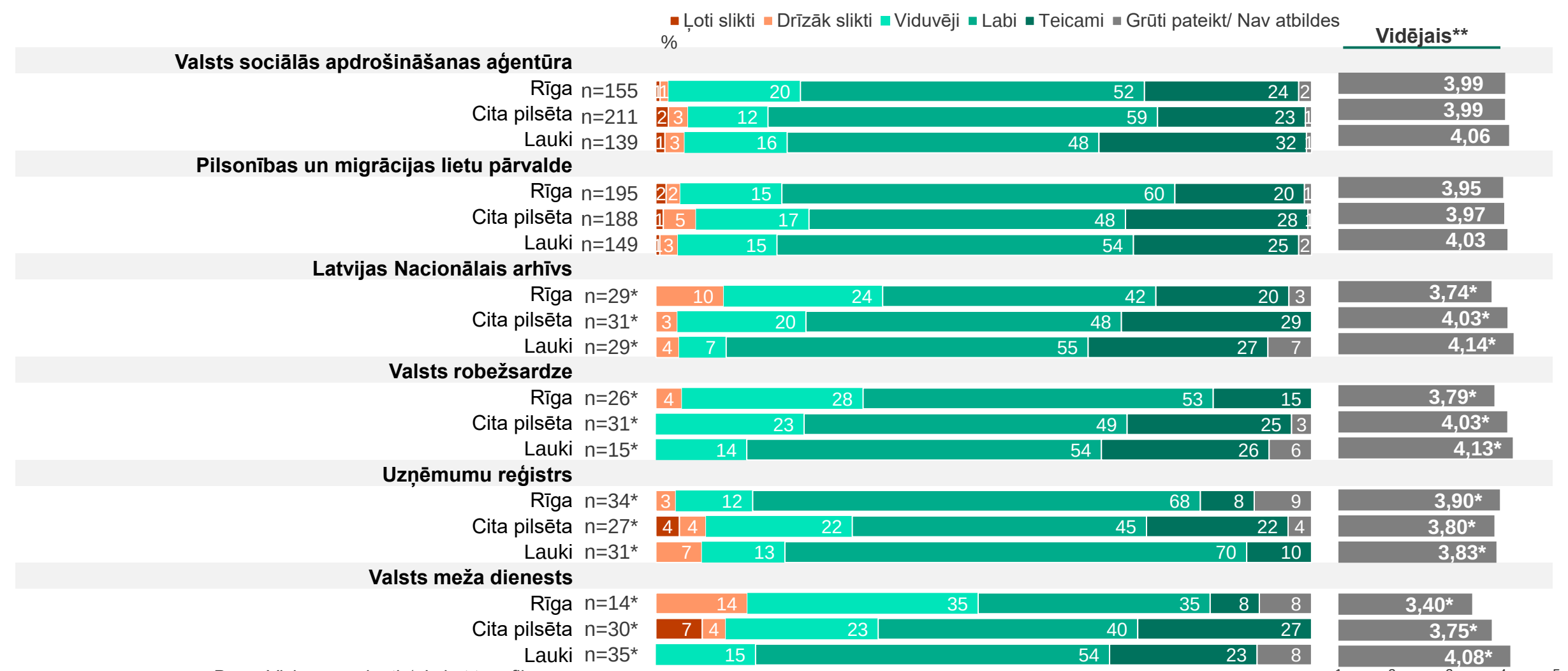
Kopumā ņemot, kā Jūs novērtētu savu pieredzi ar zemāk minētajām iestādēm Vai Jūs teiktu, ka šīs iestādes apkalpo iedzīvotājus un sniedz savus pakalpojumus teicami, labi, viduvēji, drīzāk slikti vai arī ļoti slikti?



Valsts iestāžu darba vērtējums kopumā – dzīvesvietas dalījumā (2)

T4. Lūdzu, pamēģiniet atcerēties savu saskarsmes pieredzi ar visām tām iestādēm, ar kurām Jūs pēdējo trīs gadu laikā esat sazinājies/-usies, saņēmis/-usi kādu pakalpojumu vai risinājis kādu jautājumu!

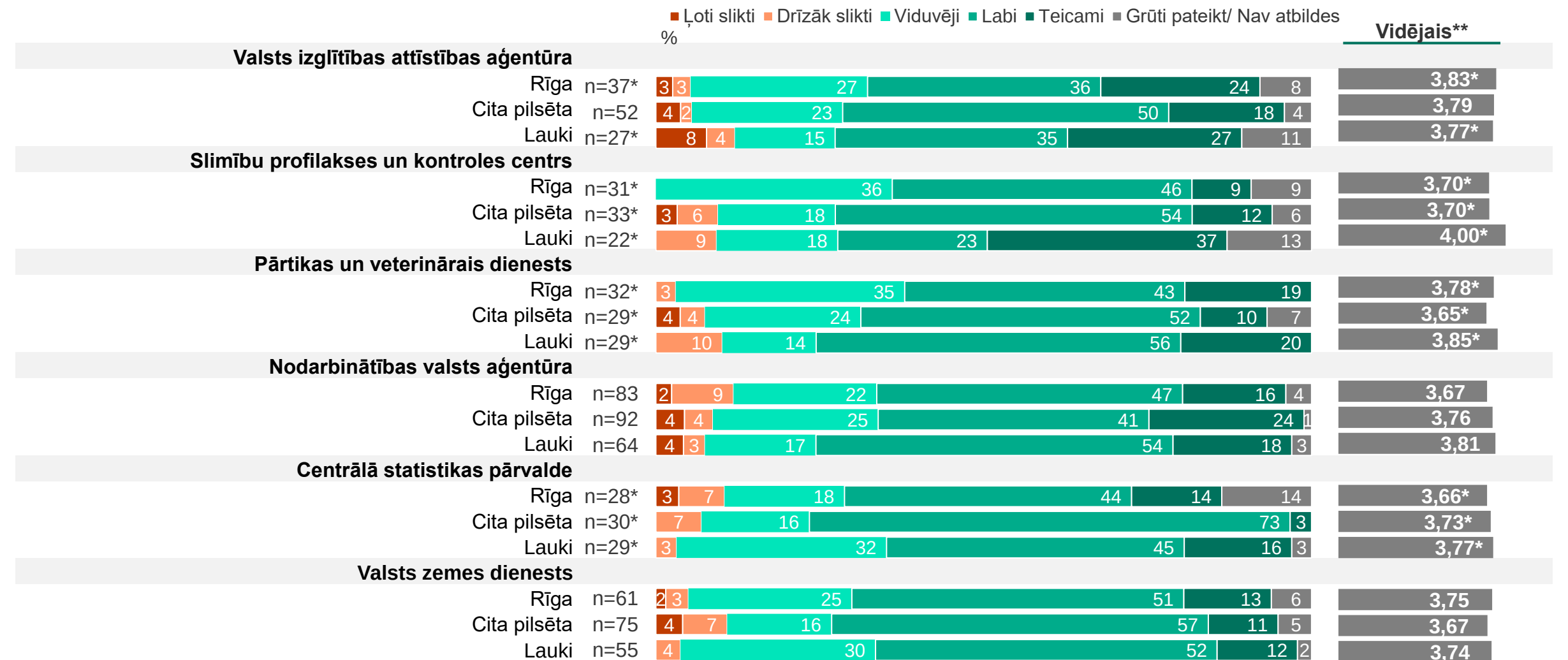
Kopumā ņemot, kā Jūs novērtētu savu pieredzi ar zemāk minētajām iestādēm Vai Jūs teiktu, ka šīs iestādes apkalpo iedzīvotājus un sniedz savus pakalpojumus teicami, labi, viduvēji, drīzāk slikti vai arī ļoti slikti?



Valsts iestāžu darba vērtējums kopumā – dzīvesvietas dalījumā (3)

T4. Lūdzu, pamēģiniet atcerēties savu saskarsmes pieredzi ar visām tām iestādēm, ar kurām Jūs pēdējo trīs gadu laikā esat sazinājies/-usies, saņēmis/-usi kādu pakalpojumu vai risinājis kādu jautājumu!

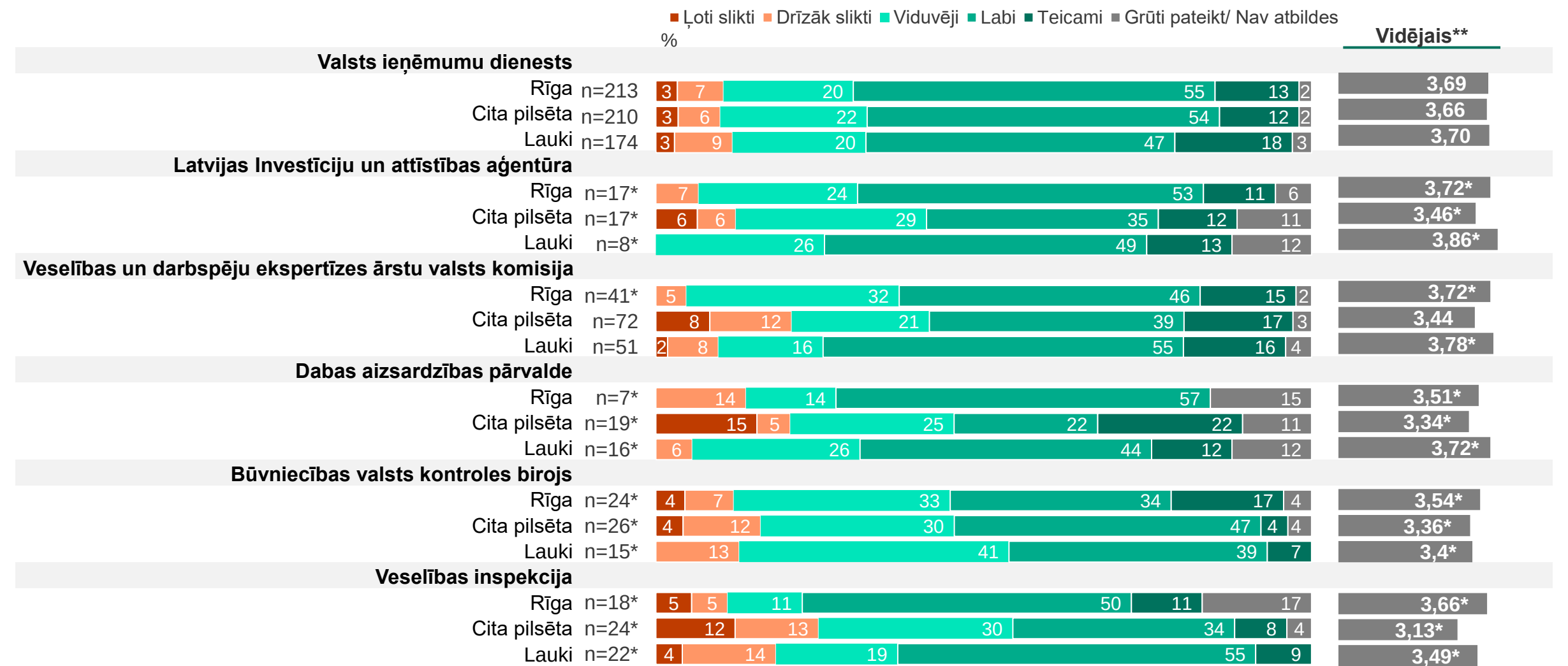
Kopumā ņemot, kā Jūs novērtētu savu pieredzi ar zemāk minētajām iestādēm Vai Jūs teiktu, ka šīs iestādes apkalpo iedzīvotājus un sniedz savus pakalpojumus teicami, labi, viduvēji, drīzāk slikti vai arī ļoti slikti?



Valsts iestāžu darba vērtējums kopumā – dzīvesvietas dalījumā (4)

T4. Lūdzu, pamēģiniet atcerēties savu saskarsmes pieredzi ar visām tām iestādēm, ar kurām Jūs pēdējo trīs gadu laikā esat sazinājies/-usies, saņēmis/-usi kādu pakalpojumu vai risinājis kādu jautājumu!

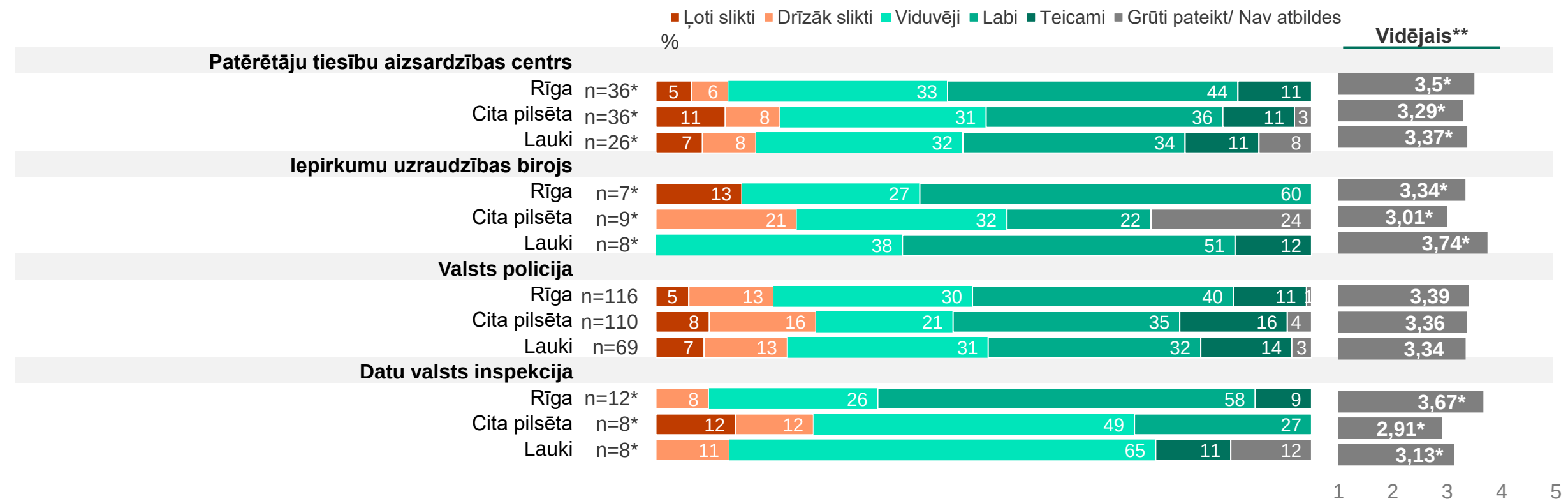
Kopumā ņemot, kā Jūs novērtētu savu pieredzi ar zemāk minētajām iestādēm Vai Jūs teiktu, ka šīs iestādes apkalpo iedzīvotājus un sniedz savus pakalpojumus teicami, labi, viduvēji, drīzāk slikti vai arī ļoti slikti?



Valsts iestāžu darba vērtējums kopumā – dzīvesvietas dalījumā (5)

T4. Lūdzu, pamēģiniet atcerēties savu saskarsmes pieredzi ar visām tām iestādēm, ar kurām Jūs pēdējo trīs gadu laikā esat sazinājies/-usies, saņēmis/-usi kādu pakalpojumu vai risinājis kādu 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?



5.

Pēdējā saskarsme ar
valsts iestādēm

5.1.

lestāde, ar kuru
saskārās kā ar pēdējo

Iestāde, ar kuru saskārās kā ar pēdējo

- Aptaujas ietvaros Latvijas iedzīvotāji tika lūgti norādīt valsts iestādi, ar kuru viņi ir saskārušies (sazinājās, saņēma pakalpojumu vai risināja tajā kādu jautājumu) kā pēdējo. Tāpat iedzīvotāji raksturoja saskarsmes veidu un būtību, saskarsmes kanālu, kā arī detalizētāk novērtēja šajā iestādē saņemtā pakalpojuma kvalitāti un salīdzināja to ar iepriekšēju pieredzi šajā pat iestādē.
- Šogad **pēdējā saskarsme** iedzīvotājiem **visbiežāk** ir bijusi ar **Valsts ieņēmumu dienestu (VID)** (14%), **Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūru (VSAA)** (14%) un **Pilsonības un migrācijas lietu pārvaldi (PMLP)** (14%).
- Salīdzinoši bieži iedzīvotāji šogad ir norādījuši Nodarbinātības valsts aģentūru (NVA) (8%), Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienestu (NMPD) (7%), Nacionālo veselības dienestu (NVD) (6%) un Valsts policiju (VP) (6%) kā valsts iestādi, ar kuru viņi ir saskārušies kā pēdējo.
- Citas aptaujas tvēruma iestādes ir norādītas retāk, to saskarsmes biežums nepārsniedz 4%. **Vien 1%** iedzīvotāju ir norādījuši, ka **nav saskārušies ne ar vienu no aptaujā ietvertajām valsts iestādēm** un 3% iedzīvotāju nav snieguši konkrētu atbildi par savu saskarsmi ar valsts iestādēm.
- Analizējot iedzīvotāju saskarsmi ar valsts iestādēm dinamikā kopš 2023. gada, ir redzams, ka šogad ir ievērojami mazāks iedzīvotāju īpatsvars, kuri saskārušies ar PMLP (2023. gadā tie bija 19%, šogad – 14%), Slimību profilakses un kontroles centru (SPKC) (2023. gadā tas bija 1%, šogad – 0,3%), kā arī ievērojami ir krities iedzīvotāju īpatsvars, kuri nav saskārušies ne ar vienu no aptaujā norādītajām valsts iestādēm (2023. gadā bija 3%, šogad – 1%).

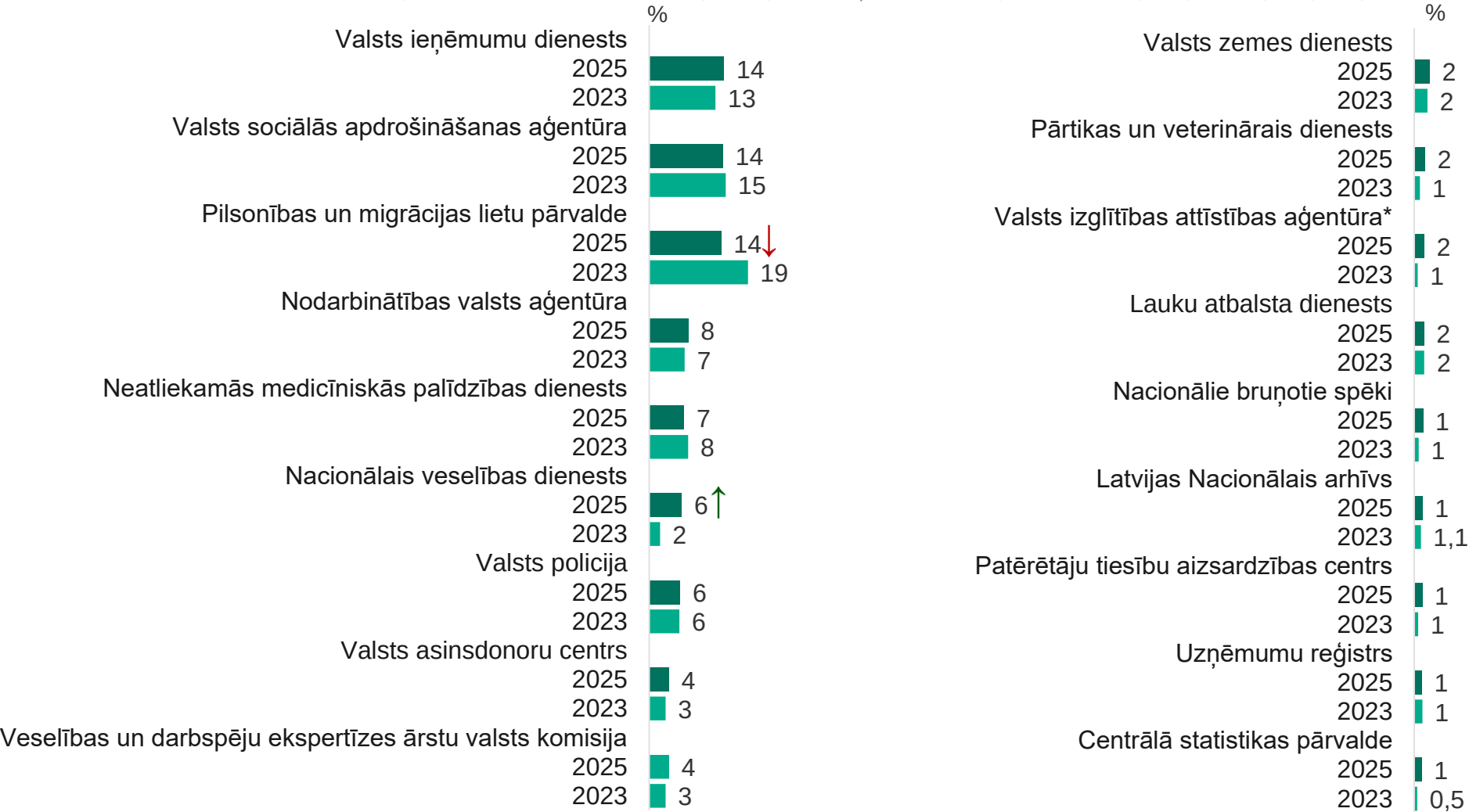
Pēdējā saskarsme ar valsts iestādēm

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



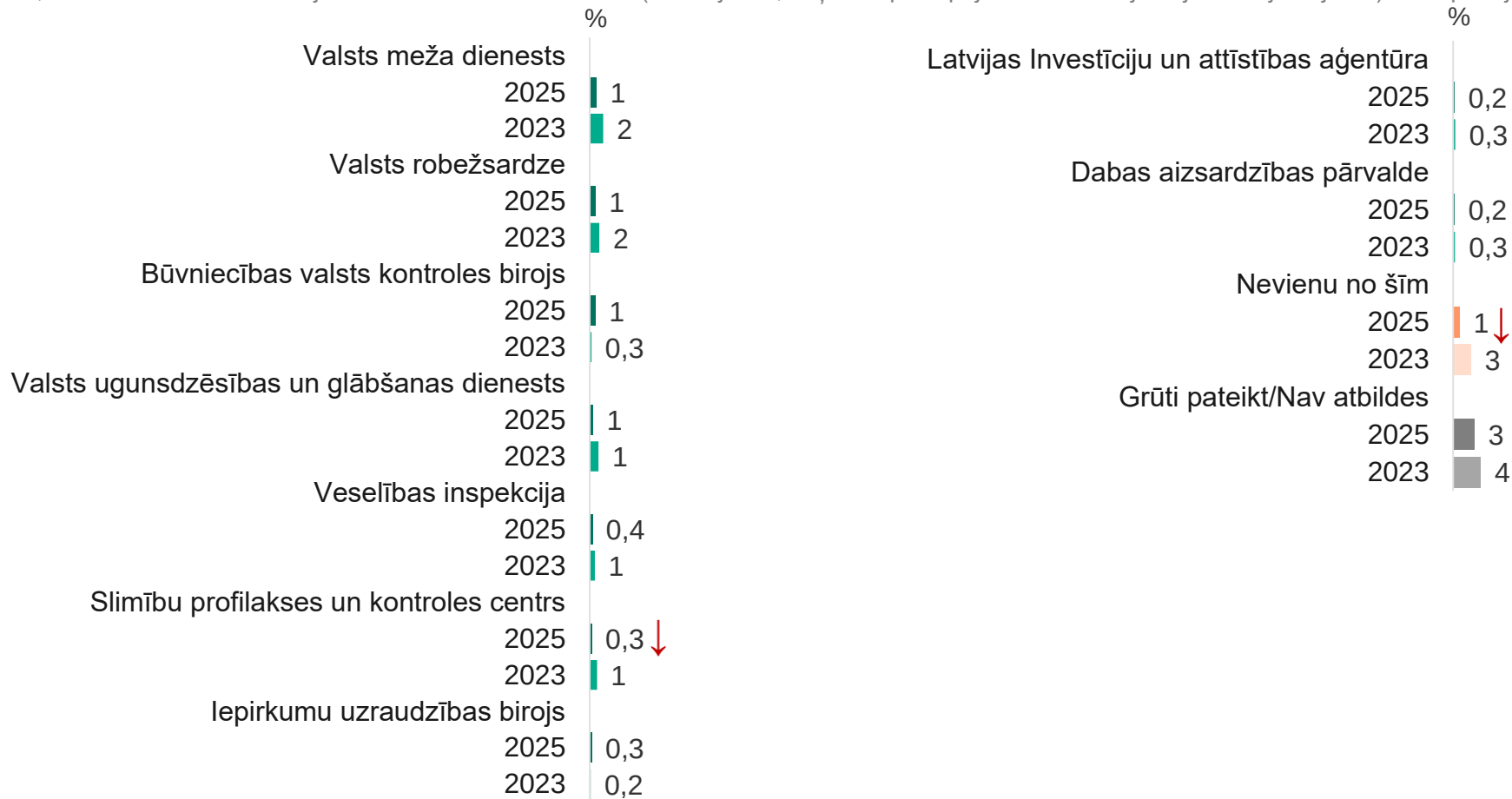
Pēdējā saskarsme ar valsts iestādēm – dinamika (1)

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



Pēdējā saskarsme ar valsts iestādēm – dinamika (2)

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



5.2.

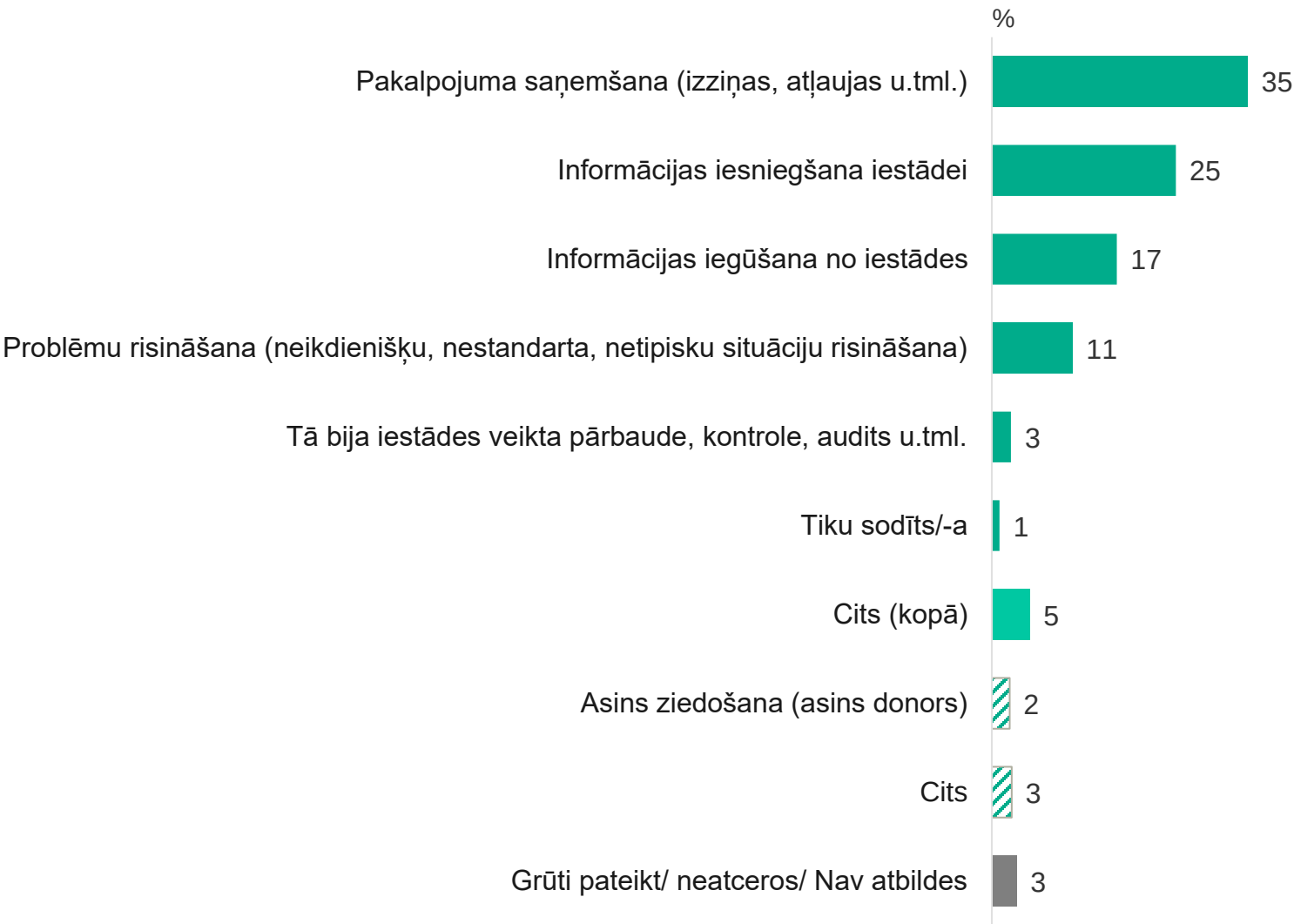
Pēdējās saskarsmes
galvenā būtība

Pēdējās saskarsmes ar valsts iestādi galvenā būtība

- Analizējot iedzīvotāju sniegtās atbildes par pēdējās saskarsmes ar valsts iestādi galveno būtību, ir novērojams, ka **galvenokārt iedzīvotāji valsts iestādē vērsušies, lai saņemtu pakalpojumu** (izziņas, atļaujas u.tml.) **(35%)**, lai arī kopš 2023. gada ievērojami ir krities iedzīvotāju īpatsvars, kuri valsts iestādē vērsušies tieši šī iemesla dēļ (2023. gadā tie bija 41% iedzīvotāju, šogad 35%).
 - Salīdzinoši bieži iedzīvotāji valsts iestādē vērsušies, lai **iesniegtu informāciju (25%)**, lai **iegūtu informāciju (17%)** un lai risinātu problēmu (neikdienišķu, nestandarta, netipisku situāciju) (11%), savukārt citi valsts iestādē vēršanās iemesli ir norādīti daudz retāk. Valsts iestādē vēršanās iemeslu neatceras, vai nesniedz par to konkrētu atbildi 3% iedzīvotāju.
 - Lai saņemtu pakalpojumu, iedzīvotāji biežāk ir PMLP (79%) un NVD (74%), bet retāk VID (10%) un VP (2%). Lai iesniegtu informāciju iestādei, iedzīvotāji biežāk ir vērsušies VID (58%). Savukārt VSAA (30%) un NVA (28%) iedzīvotāji biežāk vērsušies, lai iegūtu informāciju no iestādes. Savukārt retāk iedzīvotāji informāciju ir ieguvuši no tādām iestādēm kā PMLP (6%), VP (5%) un NMPD (2%). Problēmu risināšana ir biežāk norādīta kā iemesls saskarsmei ar VP (52%), kā arī NMPD (37%), savukārt retāk kā saskarsmes ar VSAA (5%), NVD (3%) un PMLP (2%) iemesls. Sodīšana (13%) ir iedzīvotāju biežāk norādītais iemesls saskarsmei ar Valsts policiju.
 - Kopš 2023. gada, šogad ievērojami ir pieaudzis to iedzīvotāju īpatsvars, kuri kā saskarsmes iemeslu ar NVD norāda pakalpojuma saņemšanu, savukārt ievērojami krities to iedzīvotāju īpatsvars, kuri kā saskarsmes iemeslu ar VP norāda tieši pakalpojuma saņemšanu.
 - Lai saņemtu pakalpojumu, valsts iestādē salīdzinoši biežāk ir vērsušies nestrādājoši iedzīvotāji, savukārt retāk salīdzinoši turīgi ļaudis (personīgie ienākumi EUR 1401-2000). Informācijas iesniegšanu iestādei, kā iemeslu salīdzinoši retāk ir norādījuši gados jaunākie iedzīvotāji (18-24 gadi), savukārt informācijas iegūšanu salīdzinoši retāk ir norādījuši gados vecākie iedzīvotāji un nestrādājoši pensionāri.

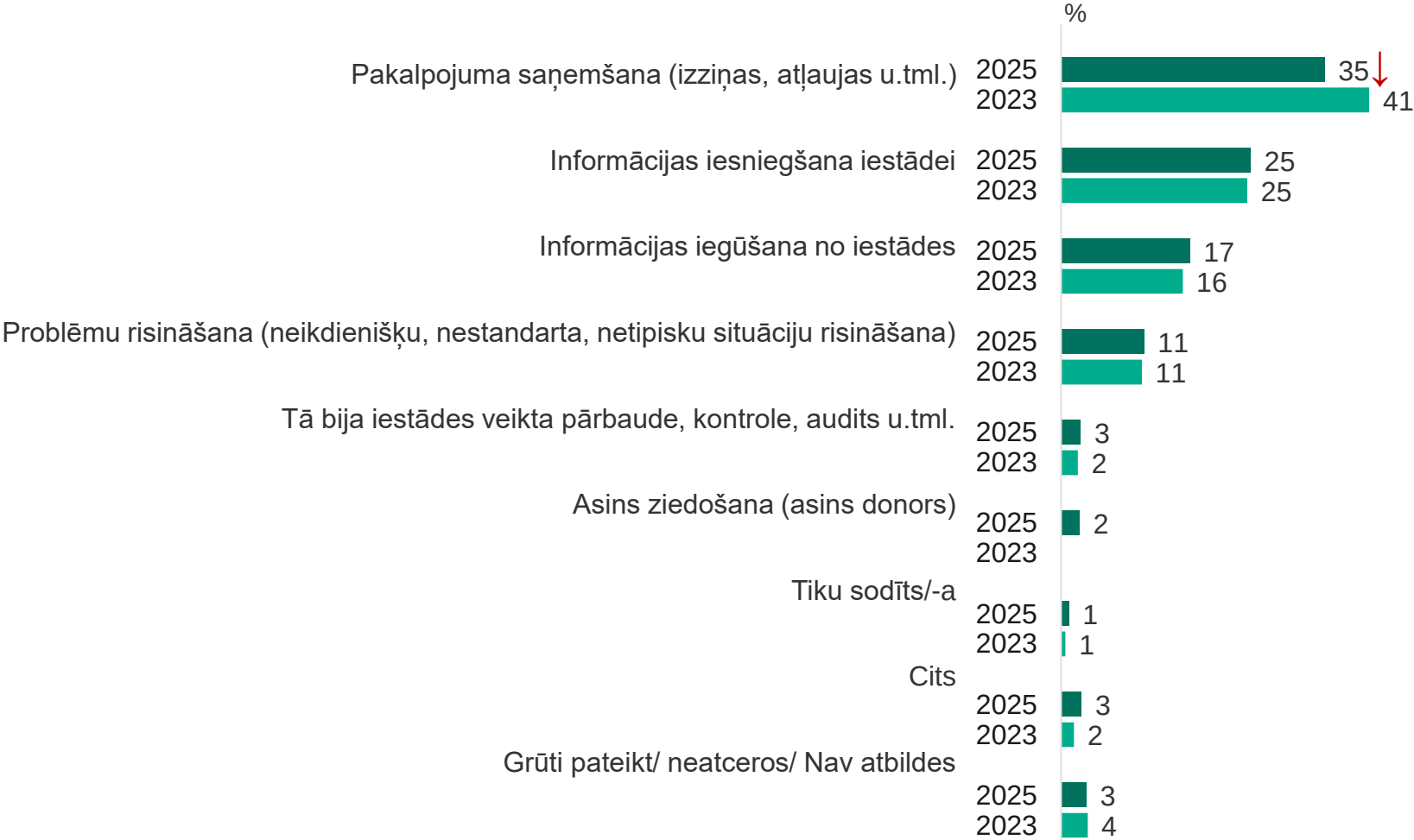
Pēdējās saskarsmes ar valsts iestādi galvenā būtība

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



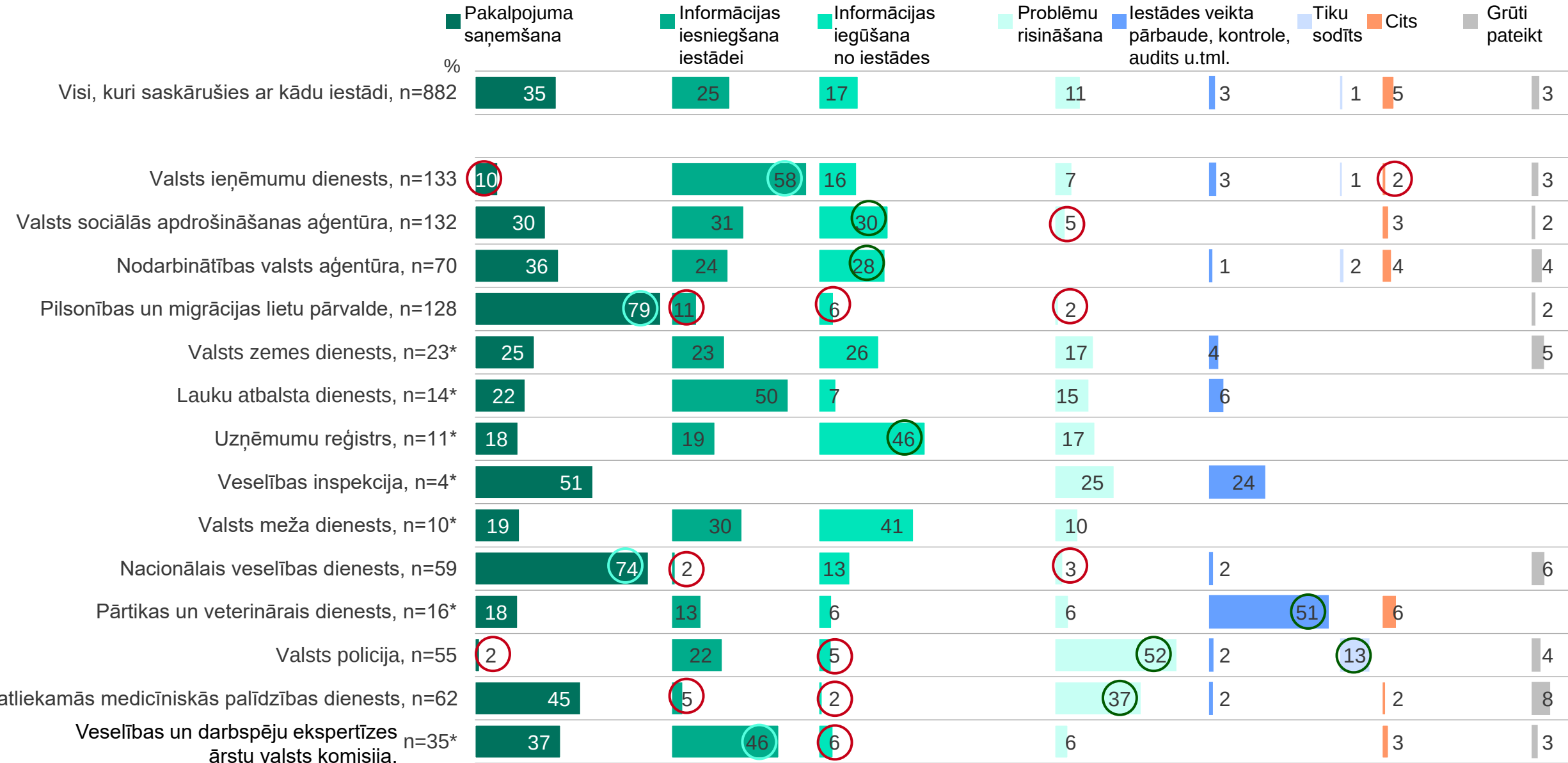
Pēdējās saskarsmes ar valsts iestādi galvenā būtība – dinamika

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



Pēdējās saskarsmes ar valsts iestādi galvenā būtība – iestāžu dalījumā (1)

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



KANTAR

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

Salīdzinājumā ar mērķa grupas kopējiem rādītājiem iezīmējas nozīmīgi
 - augstākas - zemākas atšķirības

* Mazs respondentu skaits (n<50), lai veiktu statistiski 67 nozīmīgus secinājumus.

Pēdējās saskarsmes ar valsts iestādi galvenā būtība – iestāžu dalījumā (2)

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



KANTAR

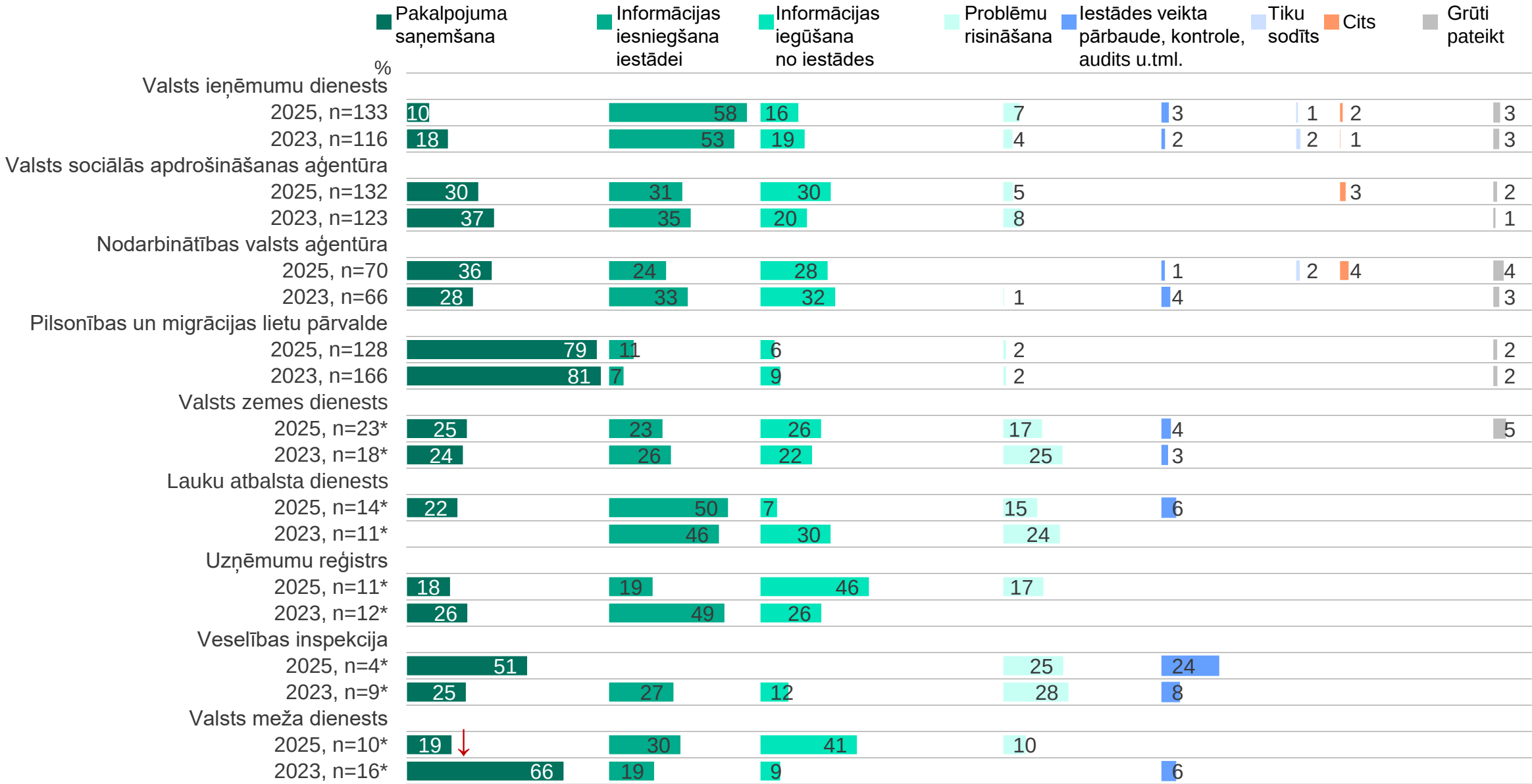
Bāze: Visi respondenti, kuri ir norādījuši, ar kādu iestādi viņi ir saskārušies kā ar pēdējo, 'n' skatīt grafikā

Salīdzinājumā ar mērķa grupas kopējiem rādītājiem iezīmējas nozīmīgi
 - augstākas - zemākas atšķirības

* Mazs respondentu skaits (n<50), lai veiktu statistiski 68 nozīmīgus secinājumus.

Pēdējās saskarsmes ar valsts iestādi galvenā būtība – dinamika (1)

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



Pēdējās saskarsmes ar valsts iestādi galvenā būtība – dinamika (2)

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



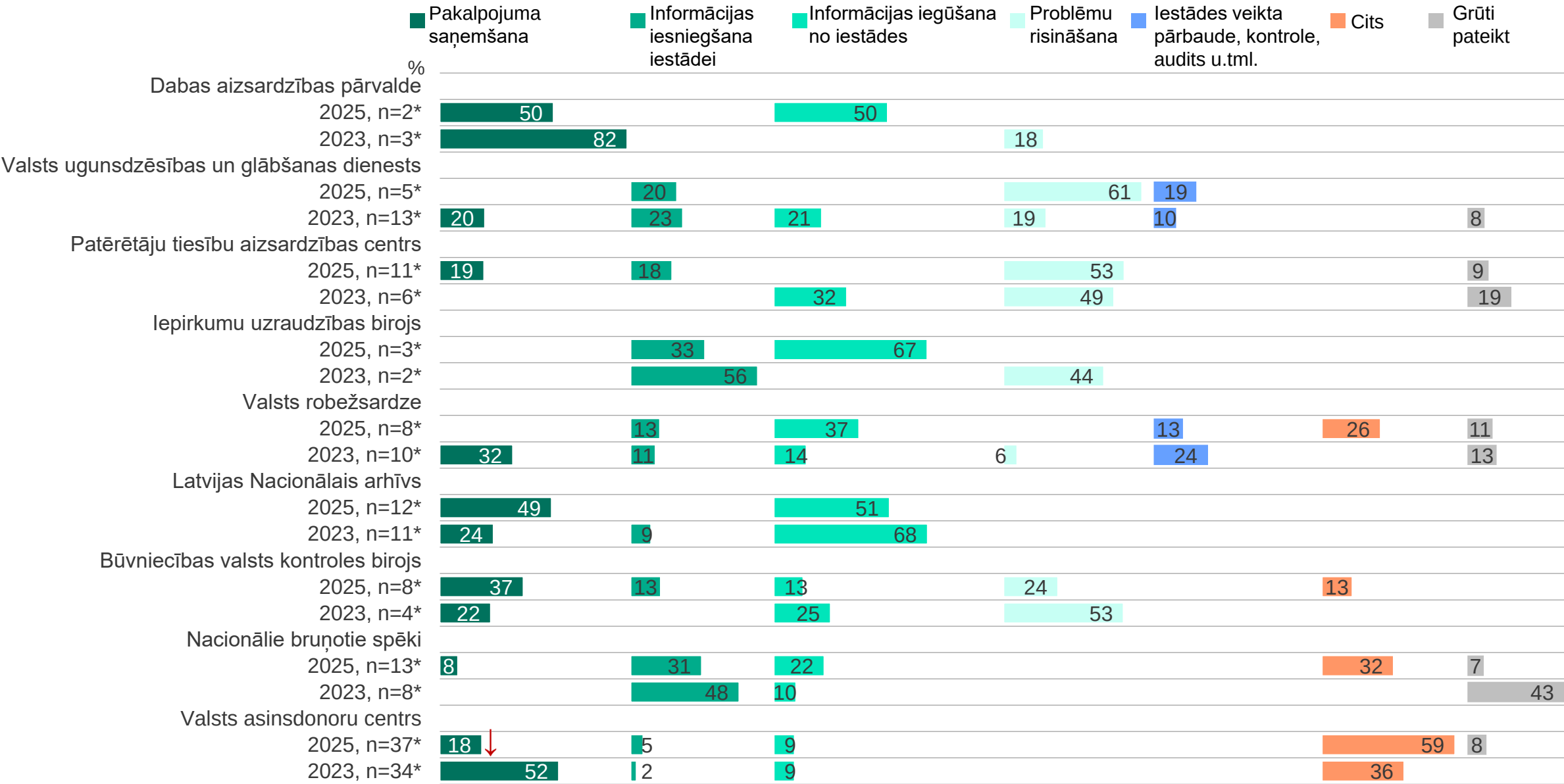
Bāze: Visi respondenti, kuri ir norādījuši, ar kādu iestādi viņi ir saskārušies kā ar pēdējo, 'n' skatīt grafikā

Rādītājs ir statistiski nozīmīgi
↑ augstāks ↓ zemāks nekā 2023. gadā

* Mazs respondentu skaits (n<50), lai veiktu statistiski 70 nozīmīgus secinājumus.

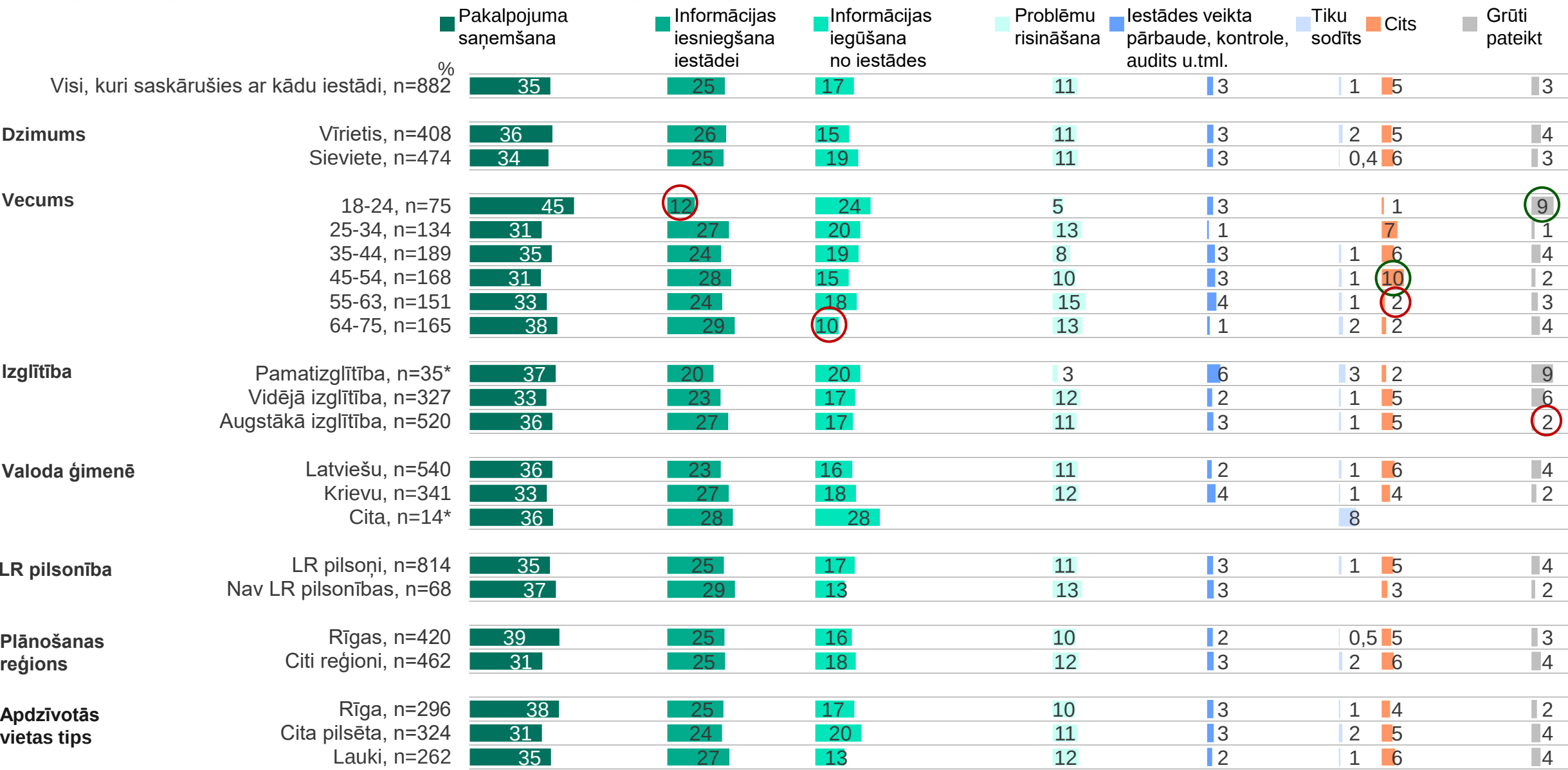
Pēdējās saskarsmes ar valsts iestādi galvenā būtība – dinamika (3)

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



Pēdējās saskarsmes ar valsts iestādi galvenā būtība – sociāli demogrāfiskajās grupās (1)

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



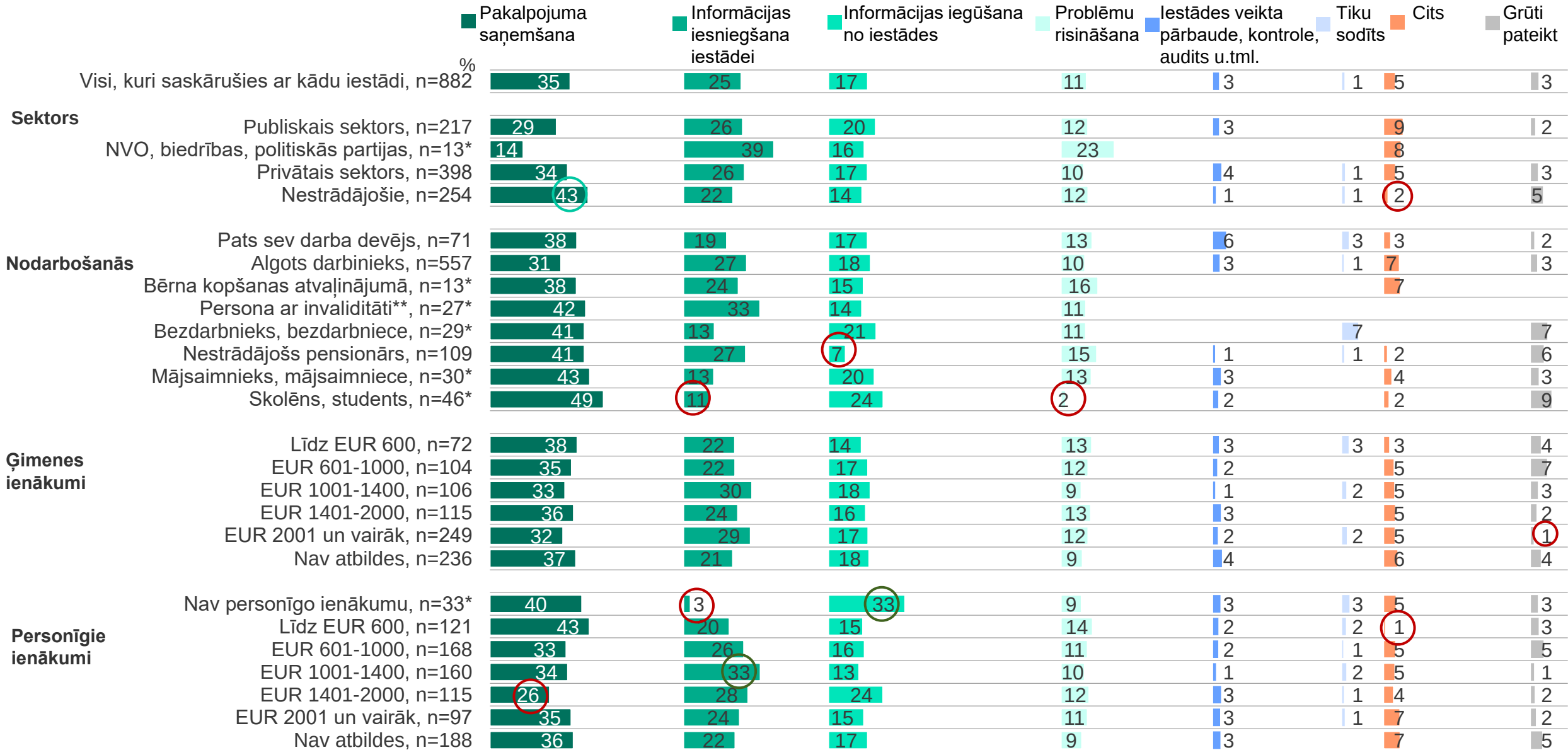
Bāze: Visi respondenti, kuri ir norādījuši, ar kādu iestādi viņi ir saskārušies kā ar pēdējo, ‘n’ skatīt grafikā

Salīdzinājumā ar mērķa grupas kopējiem rādītājiem iezīmējas nozīmīgi
- augstākas - zemākas atšķirības

* Mazs respondentu skaits (n<50), lai veiktu statistiski 72 nozīmīgus secinājumus.

Pēdējās saskarsmes ar valsts iestādi galvenā būtība – sociāli demogrāfiskajās grupās (2)

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



KANTAR

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

Salīdzinājumā ar mērķa grupas kopējiem rādītājiem iezīmējas nozīmīgi
○ - augstākas ○ - zemākas atšķirības

* Mazs respondentu skaits (n<50), lai veiktu statistiski 73 nozīmīgus secinājumus.

5.3.

Pēdējās saskarsmes veids

Pēdējās saskarsmes veids

– Kā liecina 2025. gada aptaujas dati, **visbiežāk iedzīvotāji valsts iestādi ir apmeklējuši klātienē (41%)**, kam seko internetā e-pakalpojumu, identificējoties/ ielogojoties/ iereģistrējoties pakalpojuma saņemšanai (24%). Savukārt 17% iedzīvotāju ar valsts iestādi pēdējā saskarsmes reizē sazinājās pa tālruni, 9% sazinājās pa elektronisko pastu (e-pastu), 3% - pa pastu un 3% ar iestādi sazinājās iestādes interneta mājaslapā, sociālo tīklu kontos.

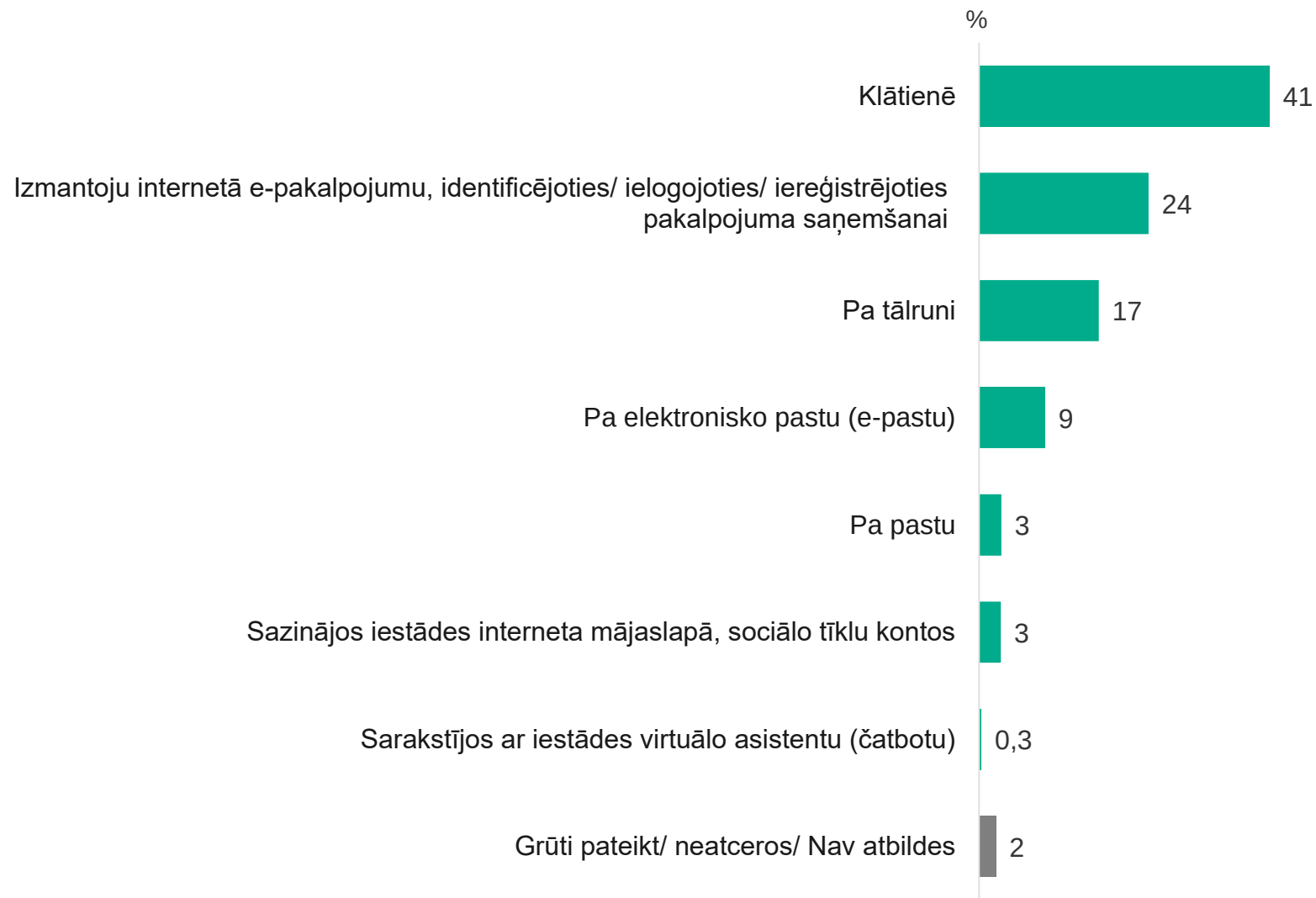
– Lai arī kopumā kopš 2023. gada saskarsmes veidi ar valsts iestādēm būtiski nav mainījušies, šogad **būtiski lielāks iedzīvotāju īpatsvars ir norādījuši, ka pēdējā saskarsmes reizē ar valsts iestādi galvenokārt ir izmantojuši e-pakalpojumu internetā.**

– **Klātienē** biežāk iedzīvotāji ir apmeklējuši Pilsonības un migrācijas lietu pārvaldi (PMLP) (77%), savukārt retāk NVD (14%) un VID (4%). **E-pakalpojumu internetā** biežāk iedzīvotāji izmantojuši, lai sazinātos ar VID (57%), NVD (46%) un VSAA (32%). **Pa tālruni** iedzīvotāji biežāk ir sazinājušies ir sazinājušies ar NMPD (50%) un VP (37%). **Pa pastu** iedzīvotāji retāk ir sazinājušies ar NVD (11%), bet **iestādes interneta mājaslapā, sociālo tīklu kontos** iedzīvotāji biežāk ir sazinājušies ar VID (8%).

– Klātienē apmeklēt valsts iestādi biežāk izvēlas gados vecāki iedzīvotāji (64-75 gadi), nestrādājoši pensionāri, kā arī iedzīvotāji ar vidējiem personīgajiem ienākumiem (601-1000 EUR). Savukārt E-pakalpojumu internetā biežāk izmanto nestrādājošie, bet retāk iedzīvotāji ar vidējo izglītību un ļaudis ar zemākiem ģimenes ienākumiem (601-1000 EUR) un arī iedzīvotāji ar zemākiem personīgajiem ienākumiem (līdz 600 EUR).

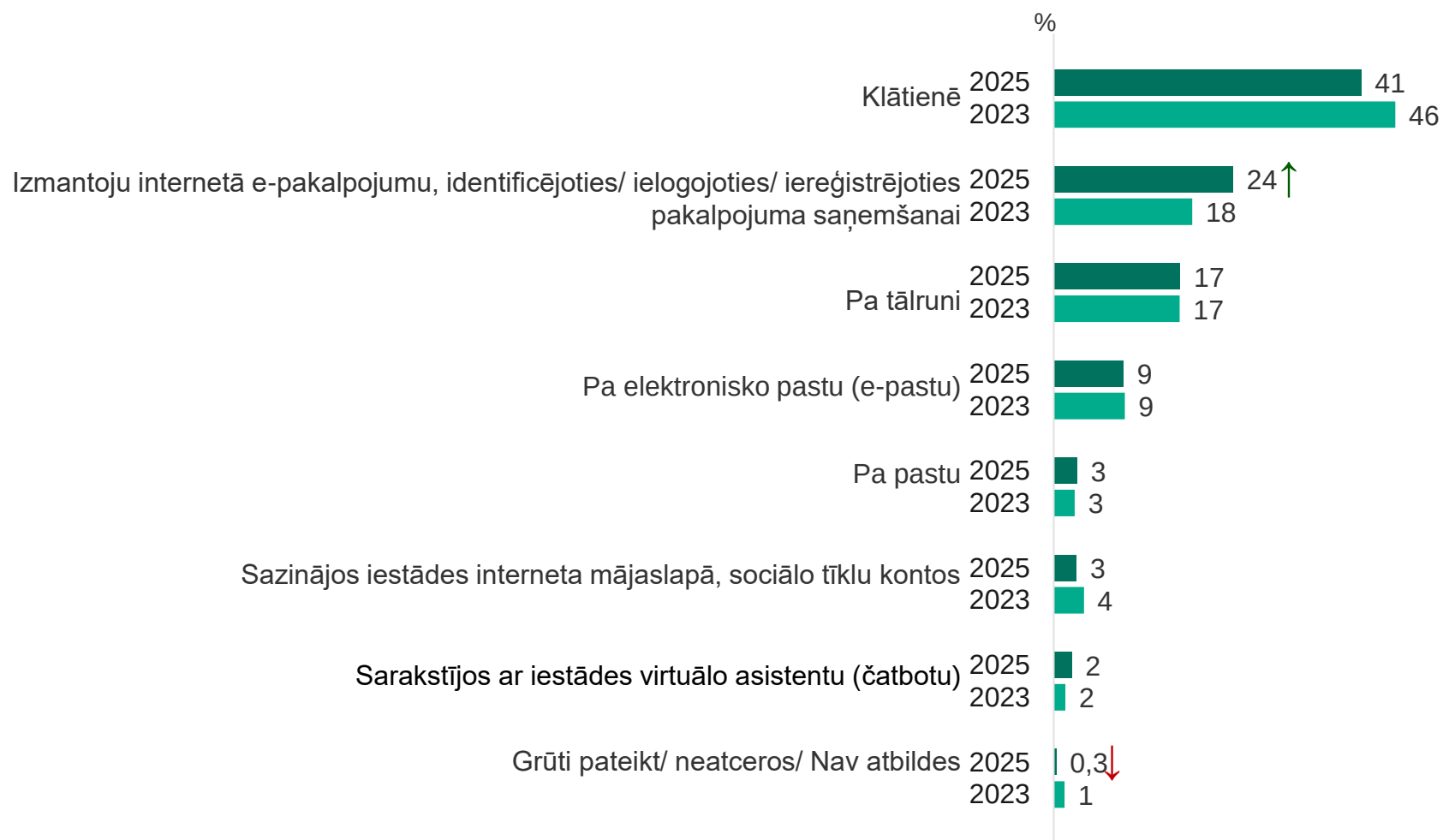
Pēdējās saskarsmes veids

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



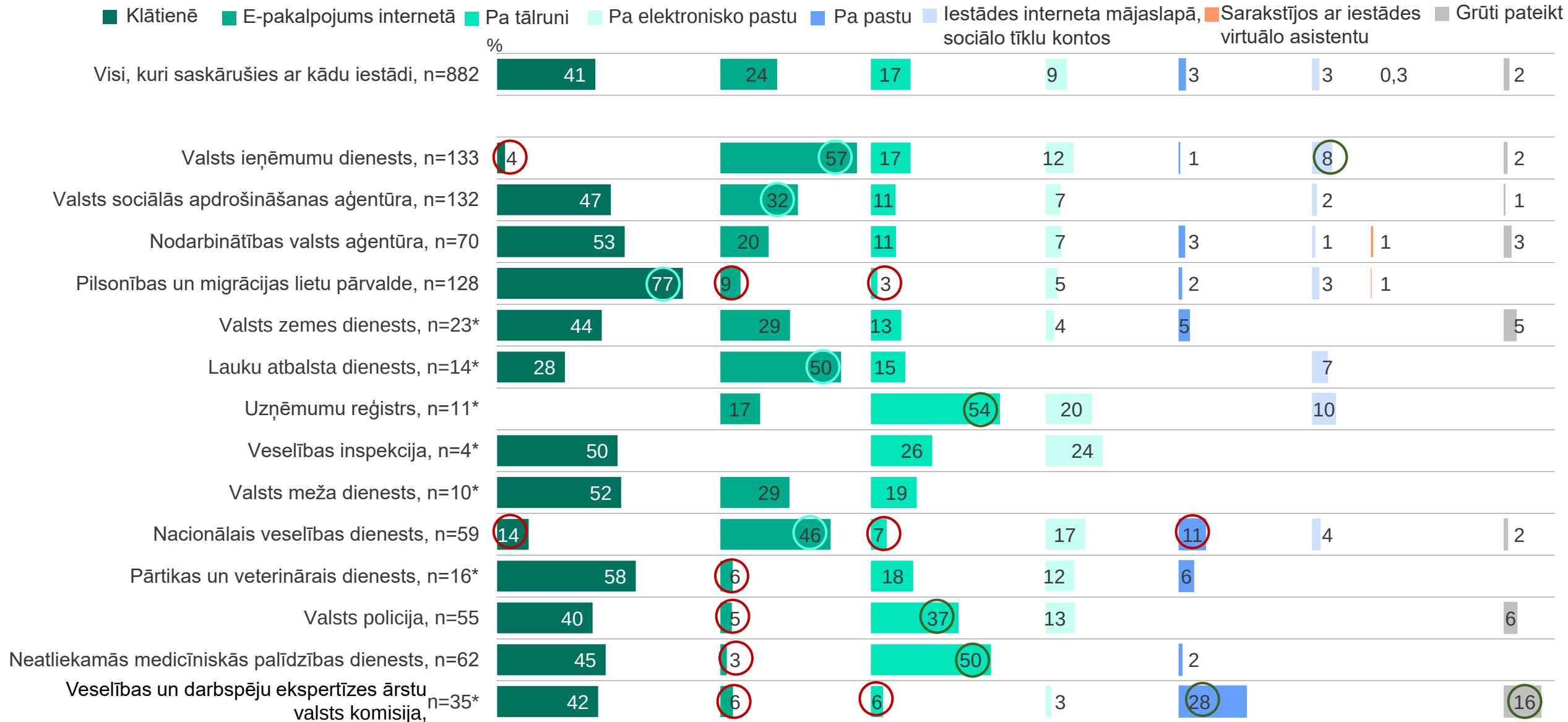
Pēdējās saskarsmes veids – dinamika

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



Pēdējās saskarsmes veids – iestāžu dalījumā (1)

T6. Kādā veidā Jūs galvenokārt saskārāties ar ...[iestādes nosaukums] pēdējā saskarsmes reizē?



KANTAR

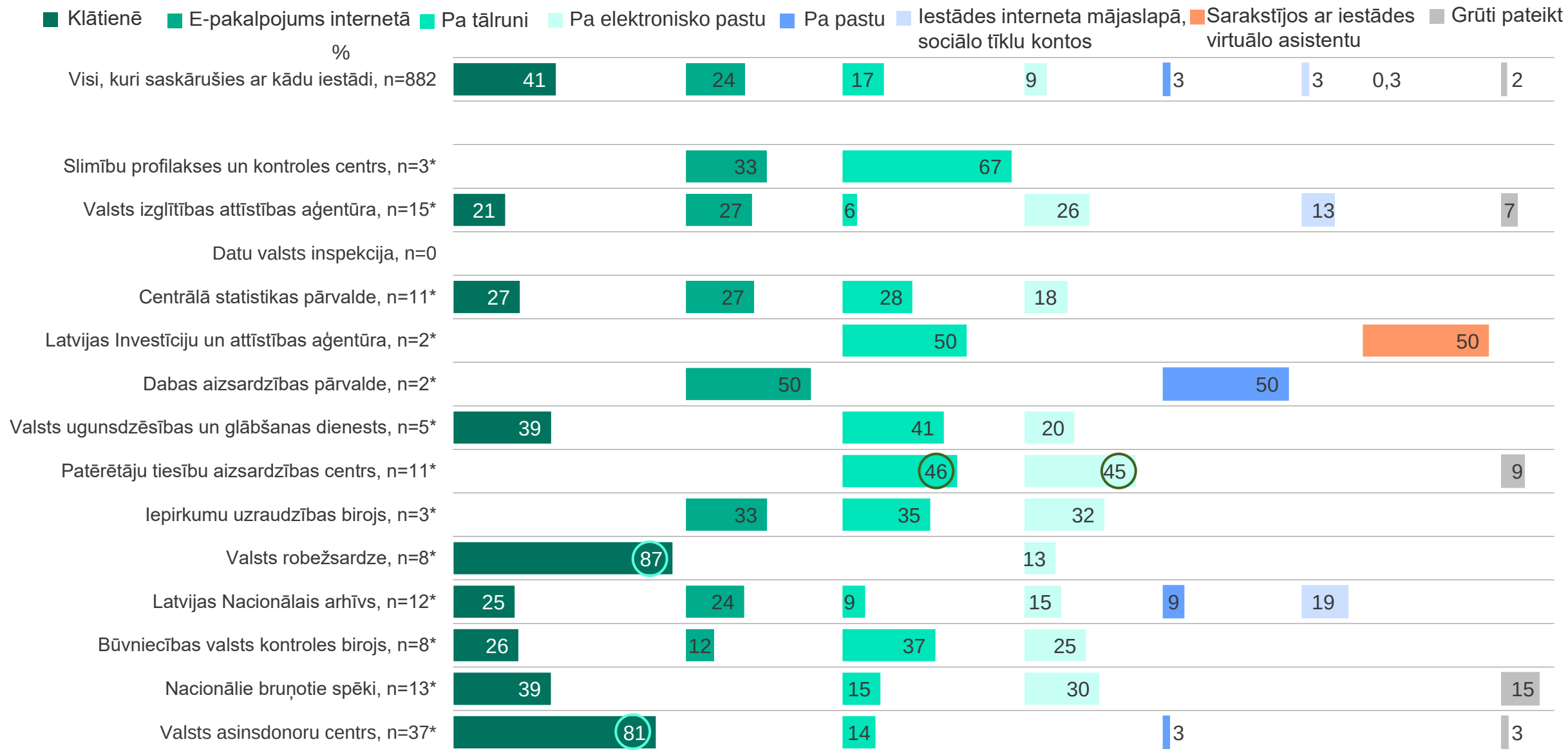
Bāze: Visi respondenti, kuri ir norādījuši, ar kādu iestādi viņi ir saskārušies kā ar pēdējo, 'n' skatīt grafikā

Salīdzinājumā ar mērķa grupas kopējiem rādītājiem iezīmējas nozīmīgi
○ - augstākas izvērtības
○ - zemākas izvērtības

* Mazs respondentu skaits (n<50), lai veiktu statistiski 78 nozīmīgus secinājumus.

Pēdējās saskarsmes veids – iestāžu dalījumā (2)

T6. Kādā veidā Jūs galvenokārt saskārāties ar ...[iestādes nosaukums] pēdējā saskarsmes reizē?



KANTAR

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

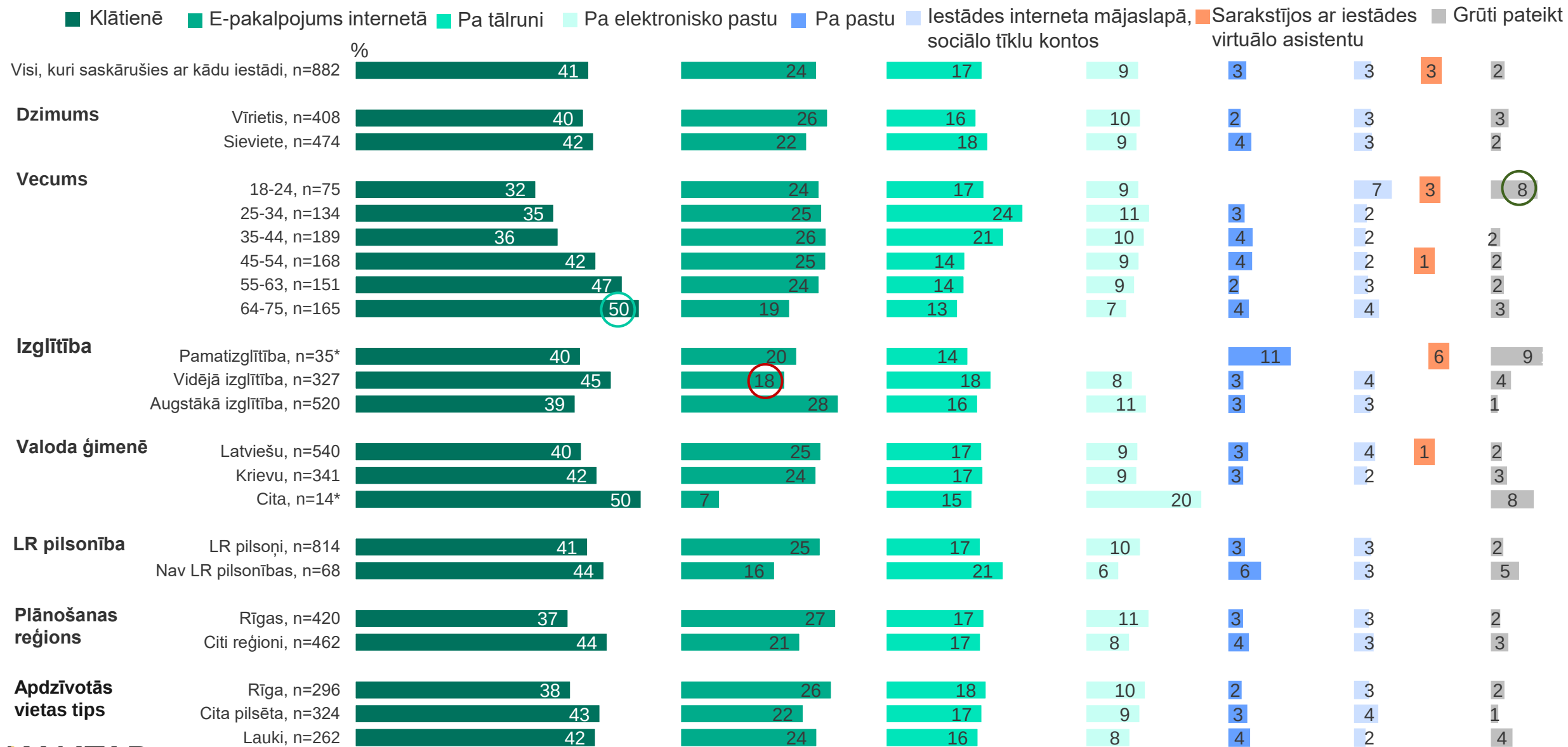
Salīdzinājumā ar mērķa grupas kopējiem rādītājiem iezīmējas nozīmīgi atšķirības

○ - augstākas ○ - zemākas

* Mazs respondentu skaits (n<50), lai veiktu statistiski 79 nozīmīgus secinājumus.

Pēdējās saskarsmes veids – sociāli demogrāfiskajās grupās (1)

T6. Kādā veidā Jūs galvenokārt saskārāties ar ...[iestādes nosaukums] pēdējā saskarsmes reizē?



KANTAR

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

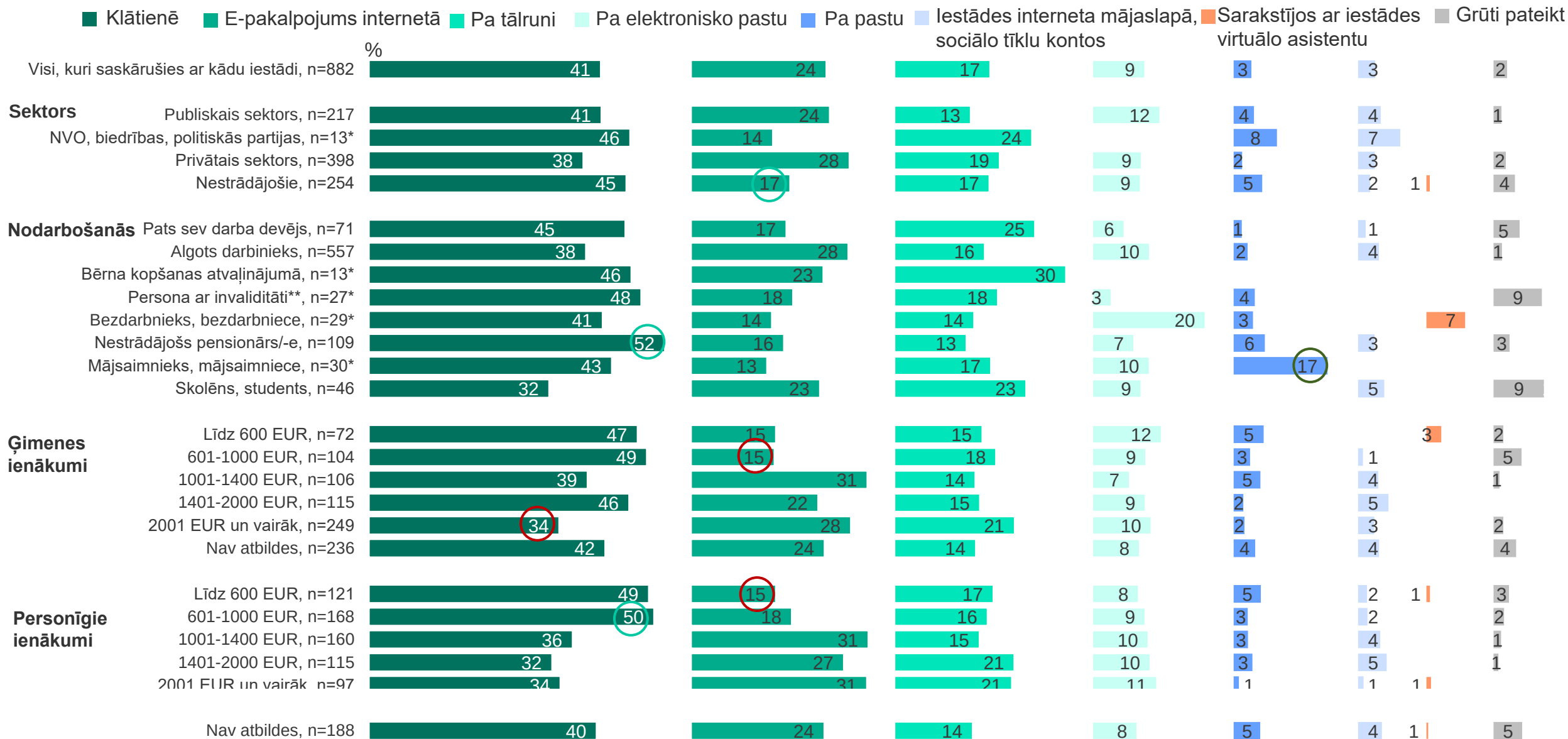
Salīdzinājumā ar mērķa grupas kopējiem rādītājiem iezīmējas nozīmīgi

○ - augstākas, ○ - zemākas atšķirības

* Mazs respondentu skaits (n<50), lai veiktu statistiski 80 nozīmīgus secinājumus.

Pēdējās saskarsmes veids – sociāli demogrāfiskajās grupās (2)

T6. Kādā veidā Jūs galvenokārt saskārāties ar ...[iestādes nosaukums] pēdējā saskarsmes reizē?



KANTAR

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

Salīdzinājumā ar mērķa grupas kopējiem rādītājiem iezīmējas nozīmīgi

○ - augstākas, ○ - zemākas atšķirības

* Mazs respondentu skaits (n<50), lai veiktu statistiski 81 nozīmīgus secinājumus.

**Persona ar invaliditāti, ilgstoši darbnespējīga persona

5.4.

lemesli saskarsmei
klātienē, pa tālruni vai
pastu, nevis internetā

Iemesli saziņai klātienē, pa tālruni vai pastu, nevis internetā

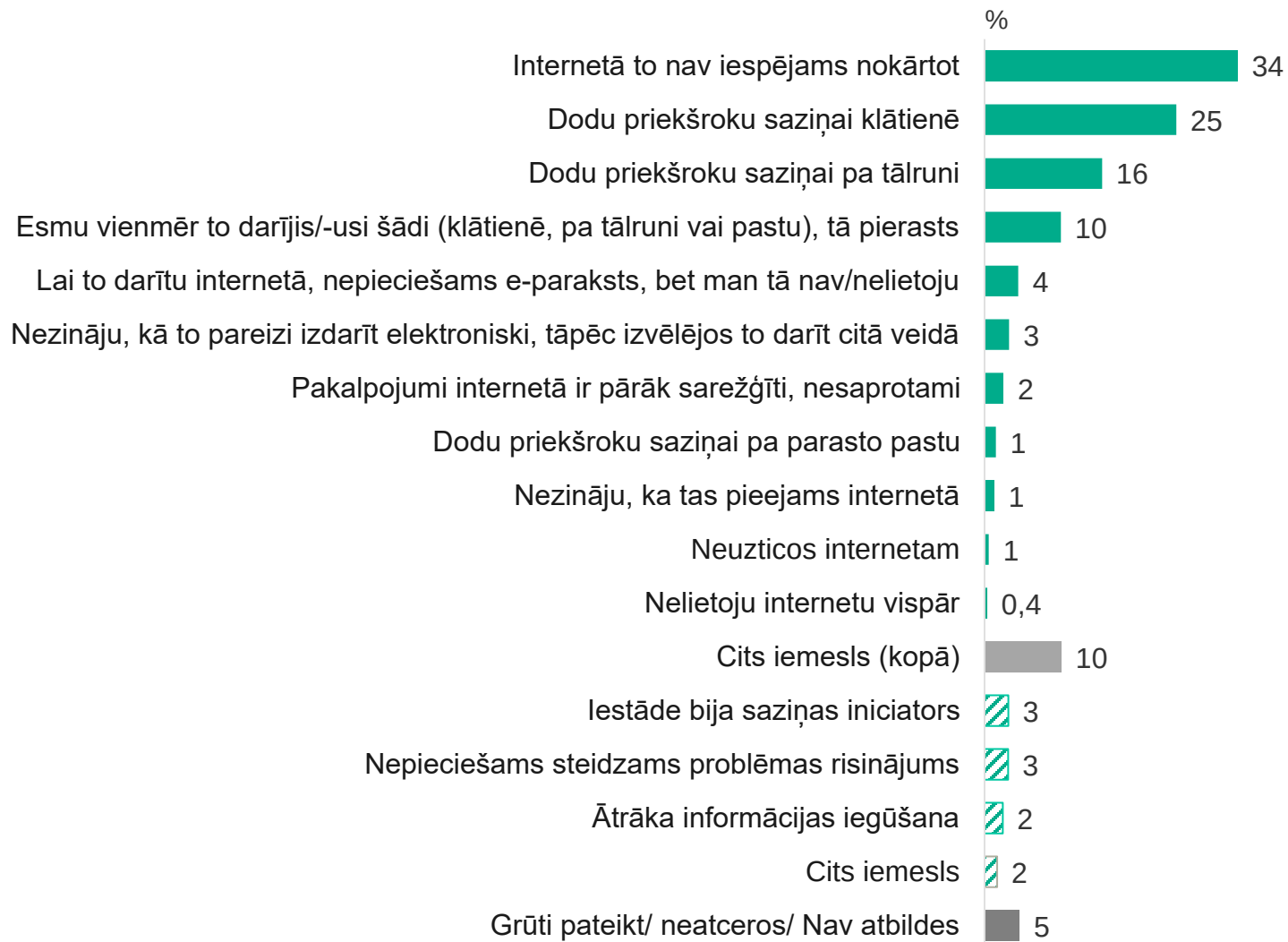
– Taujāti, kāpēc **ar valsts iestādi sazinājušies klātienē, pa tālruni vai pastu, nevis internetu**, iedzīvotāji **visbiežāk kā iemeslu min to, ka internētā to nav iespējams nokārtot (34%)**, kam seko priekšrokas došana saziņai klātienē (25%). Bieži aptaujātie iedzīvotāji ir arī norādījuši, ka dod priekšroku saziņai pa tālruni (16%) un ka vienmēr ir to darījuši šādi (klātienē, pa telefonu vai pastu), tā ir pierasts (10%), vai min kopumā vēl kādu citu iemeslu (10%).

– Analizējot to, kā kopš 2023. gada ir mainījušies iemesli saziņai ar valsts iestādēm klātienē, pa tālruni vai pastu, nevis internetā, ir redzams, ka būtiski ir samazinājies iedzīvotāju īpatsvars, kuri norāda, ka dod priekšroku saziņai klātienē (2023. gadā 32% iedzīvotāju, šogad 25%), kā arī tie, kuri norāda, ka nezināja, kā to pareizi izdarīt elektroniski, tāpēc izvēlējās to darīt citā veidā (2023. gadā 6% iedzīvotāju, šogad 3%). Tāpat arī ievērojami krities ir to iedzīvotāju īpatsvars, kuri norāda, ka nezināja, ka tas ir pieejams internetā (2023. gadā 5% iedzīvotāju, šogad 1%) un arī to, kuri neuzticas internetam (2023. gadā 3% iedzīvotāju, šogad 1%), un tāpēc izvēlējās saziņu klātienē, pa pastu vai pastu, nevis internetu.

– Šogad būtiski lielāks ir iedzīvotāju īpatsvars, kuri nevar nosaukt konkrētus iemeslus saziņai ar valsts iestādi klātienē, pa tālruni vai pastu, nevis internetā (2023. gadā 2% iedzīvotāju, šogad 5%).

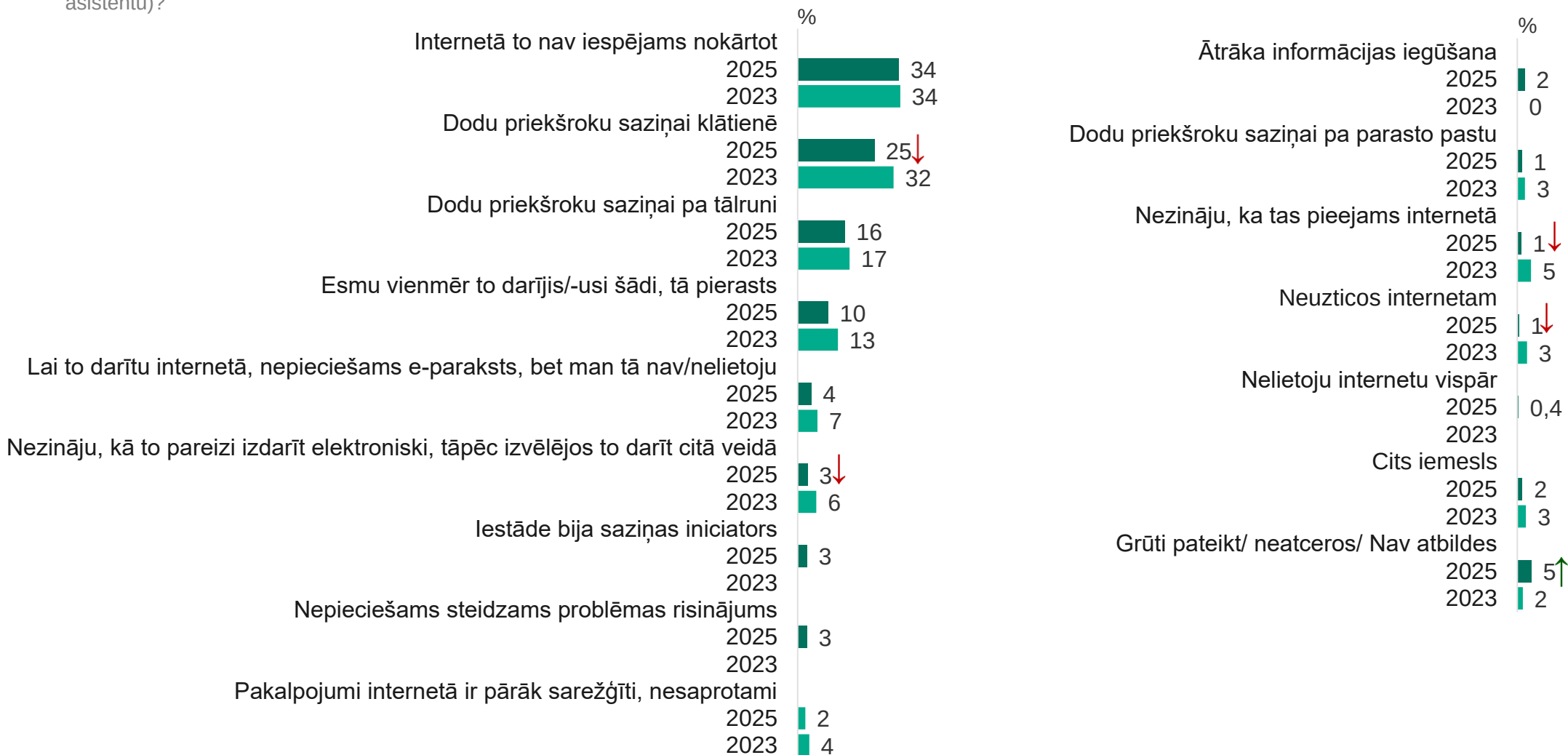
Iemesls saziņai klātienē, pa tālruni vai pastu, nevis internetā

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



Iemesls saziņai klātienē, pa tālruni vai pastu, nevis internetā – dinamika

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



5.5.

Saņemtā pakalpojuma
atbilstība labas
pārvaldības kritērijiem

Saņemtā pakalpojuma atbilstība labas pārvaldības kritērijiem (1/2)

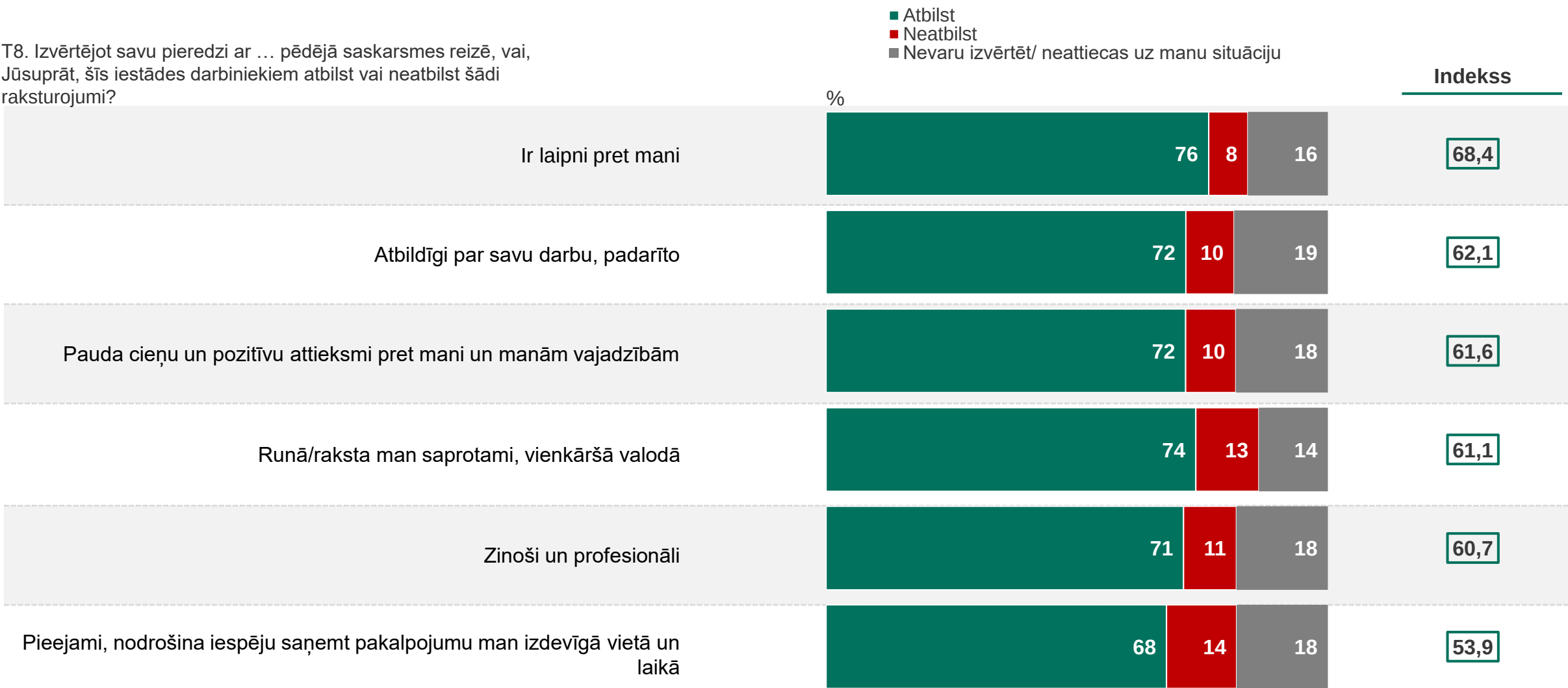
- **Iedzīvotāji**, kuri pēdējo 3 gadu laikā ir saskārušies ar kādu valsts pārvaldes iestādi, novērtējot savu pieredzi pēdējā saskarsmes reizē ar to, **kā pozitīvāko aspektu ar 68,4 indeksa punktiem** (robežās no -100 līdz +100), **vērtē «ir laipni pret mani»** (76% sniedza pozitīvu vērtējumu). Arī 2023. gadā šis aspekts bija visaugstāk novērtētais, sasniedzot **72,4 indeksa punktu**, tomēr **kopš 2023. gada nozīmīgi samazinājies** ir to iedzīvotāju īpatsvars, **kuri snieguši pozitīvu vērtējumu** šajā aspektā.
- **«Atbildība pret savu darbu un padarīto»** ir aspekts, kas sasniedzis **62,1 indeksa punktu** un ierindojas kā **otrais augstāk novērtētais aspekts** (72% iedzīvotāju snieguši pozitīvu vērtējumu), savukārt kopš 2023. gada nozīmīgi ir pieaudzis to iedzīvotāju īpatsvars, kuri nevar izvērtēt vai arī tas neattiecas uz viņu situāciju.
- Aspektam **«pauda cieņu un pozitīvu attieksmi pret mani un manām vajadzībām»** (**61,6 indeksa punkti**) **vairums** (72%) iedzīvotāju ir snieguši **pozitīvu** vērtējumu. Tomēr kopš 2023. gada ir būtiski samazinājies to iedzīvotāju īpatsvars, kuri ir snieguši pozitīvu vērtējumu šajā aspektā, kā arī ir palielinājies «nevaru izvērtēt, neattiecas uz manu situāciju» paudušo īpatsvars.
- Kā **nākamais augstāk novērtētais apkalpošanas aspekts**, ar **61,1 indeksa punktu**, ir aspekts **«runā/ raksta man saprotami, vienkāršā valodā»** - šim aspektam pozitīvu vērtējumu ir snieguši 74% iedzīvotāju. Arī šī aspekta vērtējumā kopš 2023. gada ir būtiski pieaudzis to iedzīvotāju īpatsvars, kuri atbildējuši, ka nevar izvērtēt, vai neattiecas uz viņu situāciju.
- **71%** iedzīvotāju **pozitīvi vērtē darbinieku zināšanas un profesionalitāti, šogad aspektam sasniedzot 60,7 indeksa punktus**. Tomēr kopš 2023. gada šis indekss ir būtiski krities (- 6,4 punkti), ko ir izraisījis pozitīvā vērtējuma kritums šajā aspektā un to iedzīvotāju īpatsvara pieaugums, kuri nevar izvērtēt vai tas neattiecas uz viņu situāciju.
- Aspektu **«Pieejami, nodrošina iespēju saņemt pakalpojumu man izdevīgā vietā un laikā»** (**53,9 indeksa punkti**) pozitīvi ir novērtējuši 68% iedzīvotāju, un šim aspektam nav būtisku izmaiņu, salīdzinot ar 2023. gadā veiktā pētījuma rezultātiem.

Saņemtā pakalpojuma atbilstība labas pārvaldības kritērijiem (2/2)

- Teju divas trešdaļas (65%) iedzīvotāju uzskata, ka raksturojums **«tādi, kuriem var uzticēties» (53,0 indeksa punkti) atbilst valsts iestāžu darbiniekiem**, savukārt **desmitā daļa (12%) iedzīvotāju tā neuzskata**. Kopš 2023. gada ir redzams **nozīmīgs kritums** to iedzīvotāju vidū, kuri uzskata, ka šis raksturojums atbilst valsts iestāžu darbiniekiem, bet būtiski pieaudzis ir to iedzīvotāju īpatsvars, kuri nav snieguši konkrētu atbildi.
- Vērtējot, vai valsts iestāžu darbinieki ir **«godīgi un taisnīgi, pilda solīto»**, **62% iedzīvotāju tam piekrīt**, savukārt **desmitā daļa (10%) iedzīvotāju neuzskata**, ka šāds raksturojums atbilst valsts iestāžu darbiniekiem, tādejādi šim aspektam rezultējoties ar **52,8 indeksa punktiem**. Šogad, salīdzinājumā ar 2023. gadu, šajā aspektā ir **nozīmīgi samazinājies pozitīvo vērtējumu īpatsvars**, savukārt būtiski pieaudzis to iedzīvotāju īpatsvars, kuri nav snieguši konkrētu novērtējumu šajā aspektā.
- Aspektu **«vērsti uz sadarbību (“nespēlēja futbolu”, sūtot no vienas iestādes uz otru, uzklausi manus ierosinājumus) (52,0 indeksa punkti) teju divas trešdaļas (65%) iedzīvotāju ir novērtējuši kā atbilstošu valsts iestāžu darbiniekiem**. Savukārt 13% iedzīvotāju to ir novērtējuši kā neatbilstošu, tomēr pozitīvi vērtējams tas, ka kopš 2023. gada šo iedzīvotāju īpatsvars ir ievērojami samazinājies.
- Aspekts **«ieinteresēti, klienta vēlmes izprotoši» ieguvis 49,0 indeksa punktus – 64% iedzīvotāju ir norādījuši, ka šāds raksturojums atbilst valsts iestāžu darbiniekiem**, savukārt 15% iedzīvotāju tā neuzskata. Šim aspektam, salīdzinot ar 2023. gadu, ir būtiski pieaudzis to iedzīvotāju īpatsvars, kuri ir atbildējuši «nevaru izvērtēt/ neattiecas uz manu situāciju».
- Salīdzinoši viszemāk novērtētais aspekts 2025. gadā ir **«elastīgi, izvēloties piemērotāko risinājumu» (39,7 indeksa punkti) – vairāk nekā puse (55%) iedzīvotāju ir norādījuši, ka šāds raksturojums atbilst valsts iestāžu darbiniekiem**, savukārt 16% tā neuzskata. Salīdzinot ar 2023. gadu šis indekss ir **būtiski krities** (- 9,1 punkti), ko izraisījis pozitīvā vērtējuma kritums šajā aspektā un to respondentu īpatsvara pieaugums, kuri nav snieguši konkrētu novērtējumu. Visbiežāk negatīvu vērtējumu šim aspektam ir snieguši privātajā sektorā nodarbinātie.

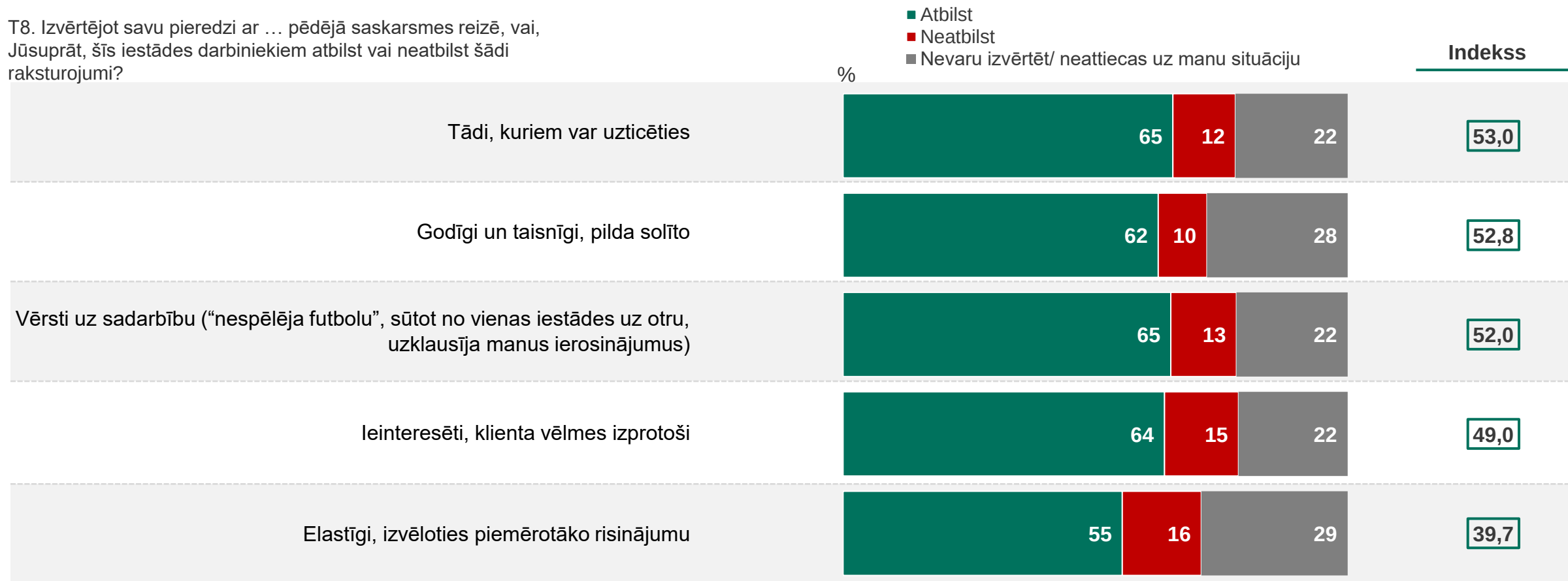
Saņemtā pakalpojuma atbilstība labas pārvaldības kritērijiem (1)

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



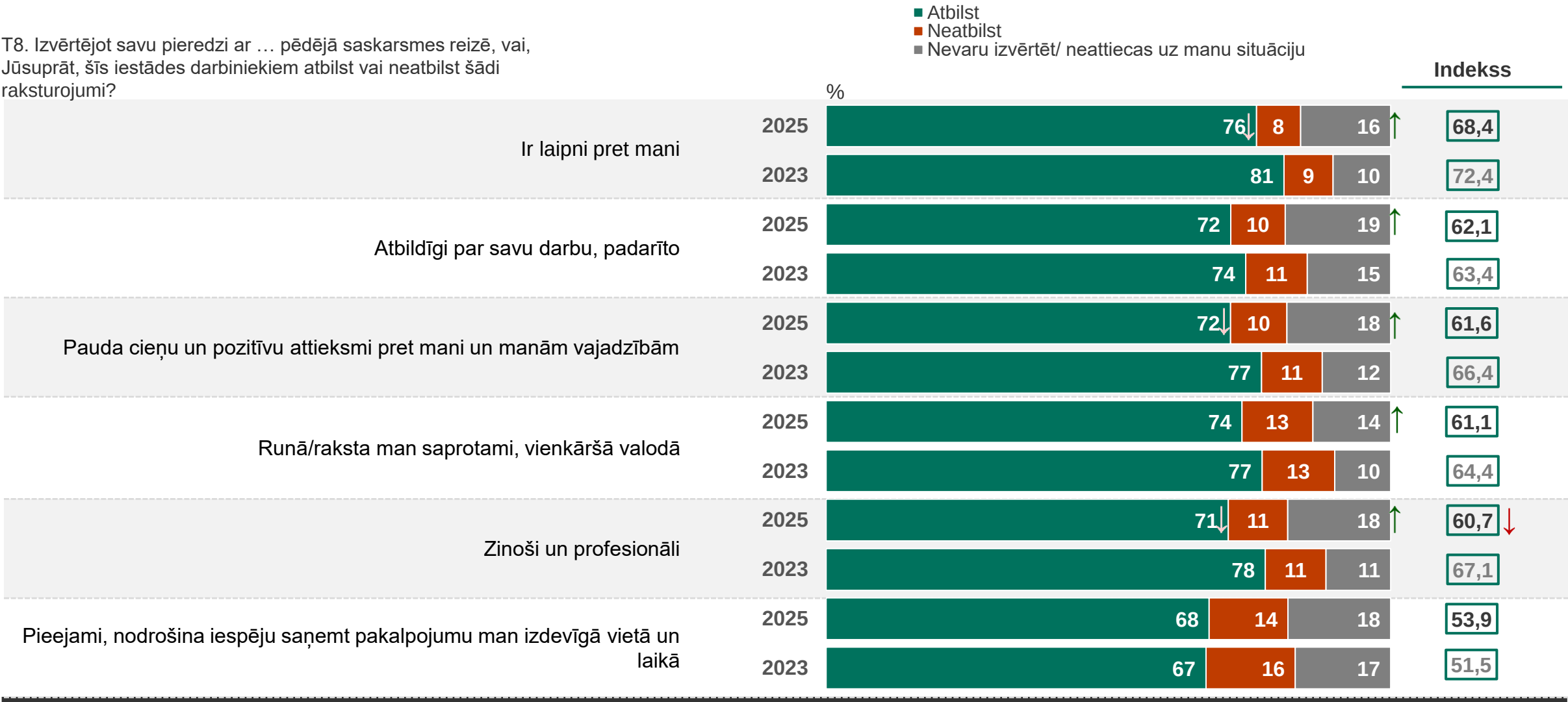
Saņemtā pakalpojuma atbilstība labas pārvaldības kritērijiem (2)

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



Saņemtā pakalpojuma atbilstība labas pārvaldības kritērijiem – dinamika (1)

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



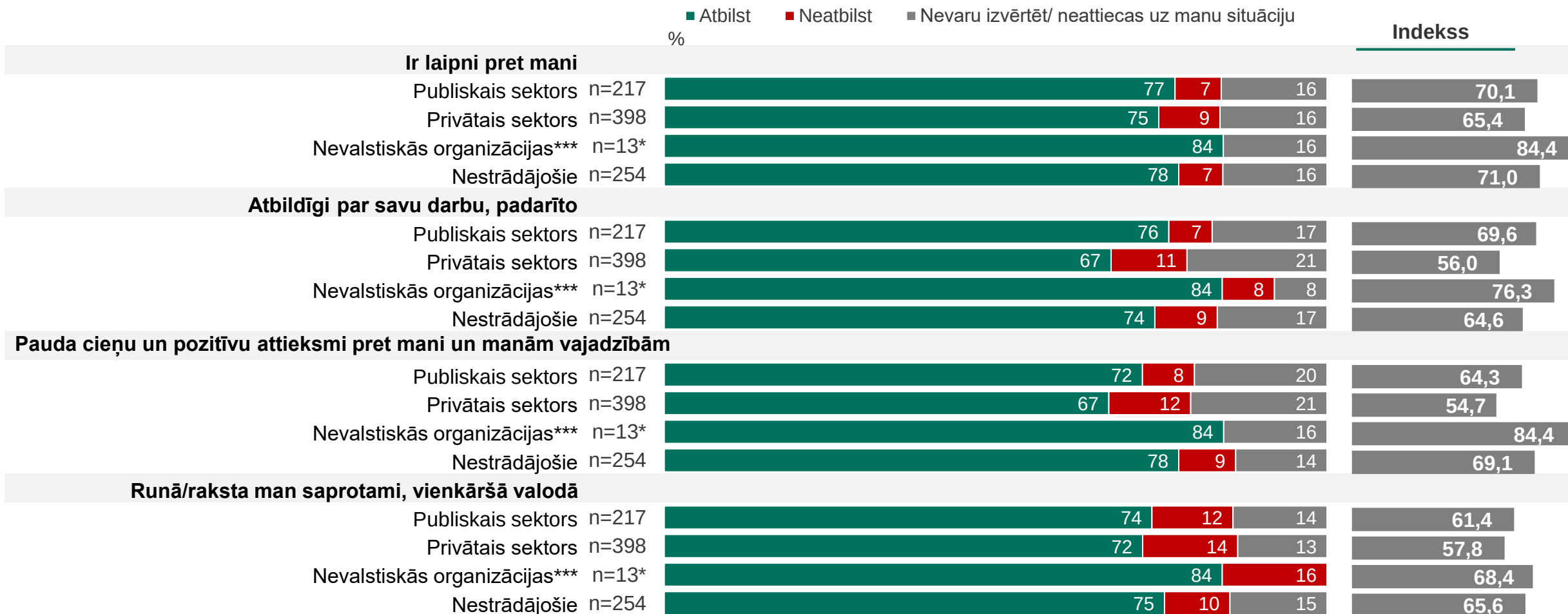
Saņemtā pakalpojuma atbilstība labas pārvaldības kritērijiem – dinamika (2)

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



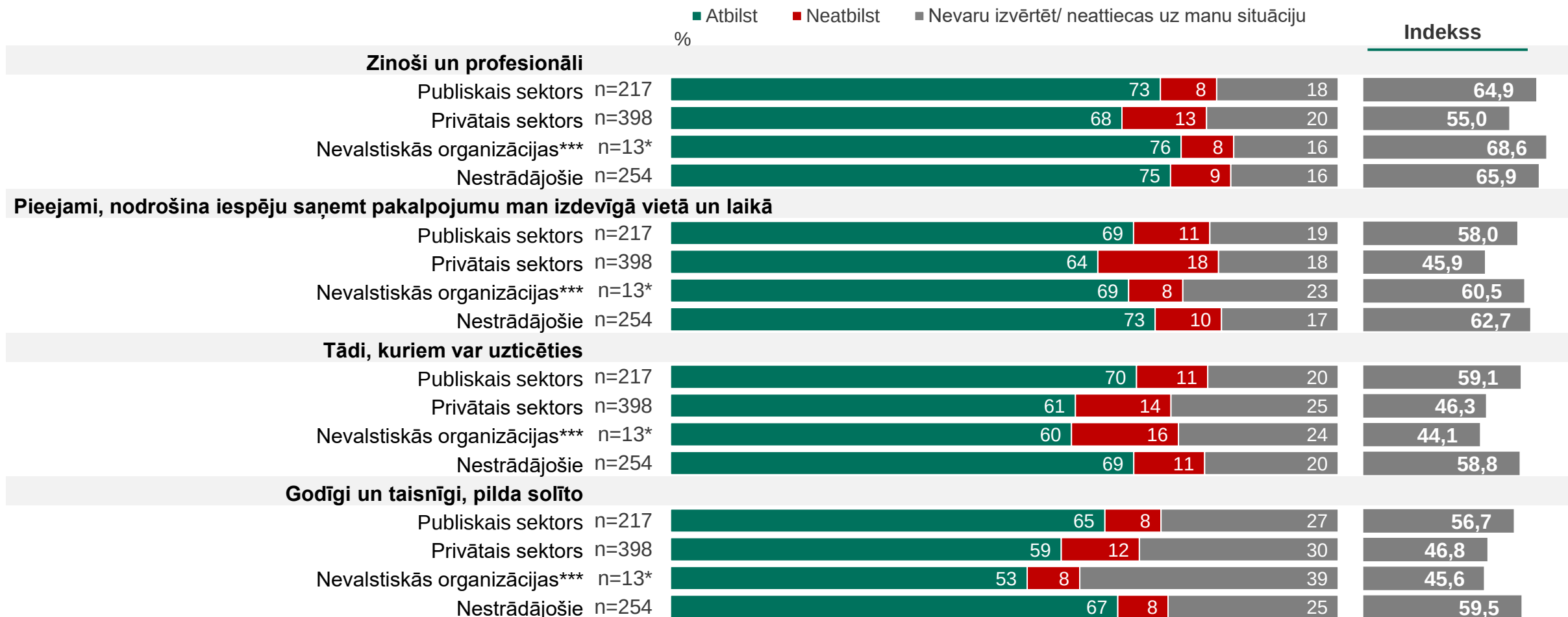
Saņemtā pakalpojuma atbilstība labas pārvaldības kritērijiem – pēc nodarbinātības sektora (1)

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



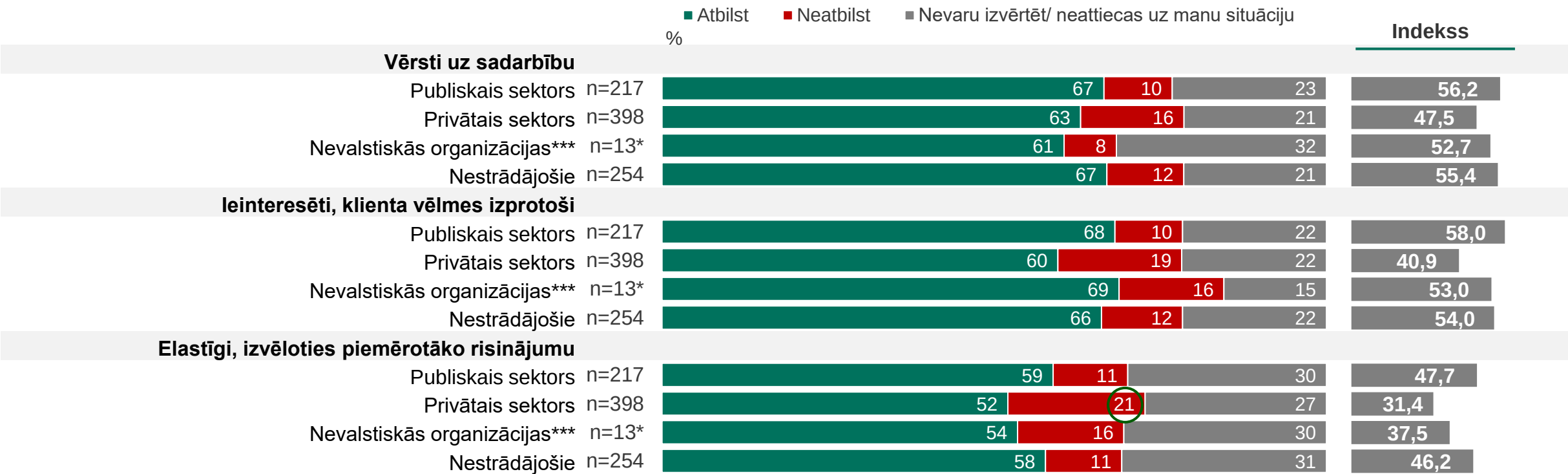
Saņemtā pakalpojuma atbilstība labas pārvaldības kritērijiem – pēc nodarbinātības sektora (2)

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



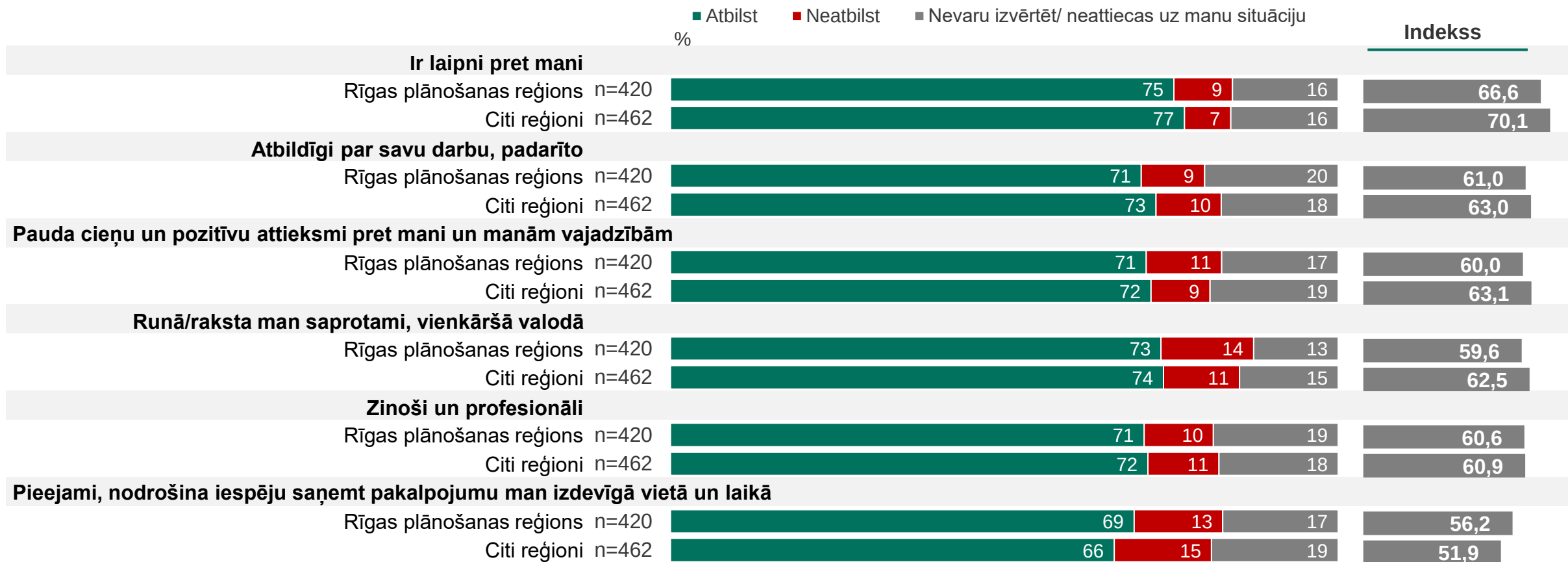
Saņemtā pakalpojuma atbilstība labas pārvaldības kritērijiem – pēc nodarbinātības sektora (3)

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



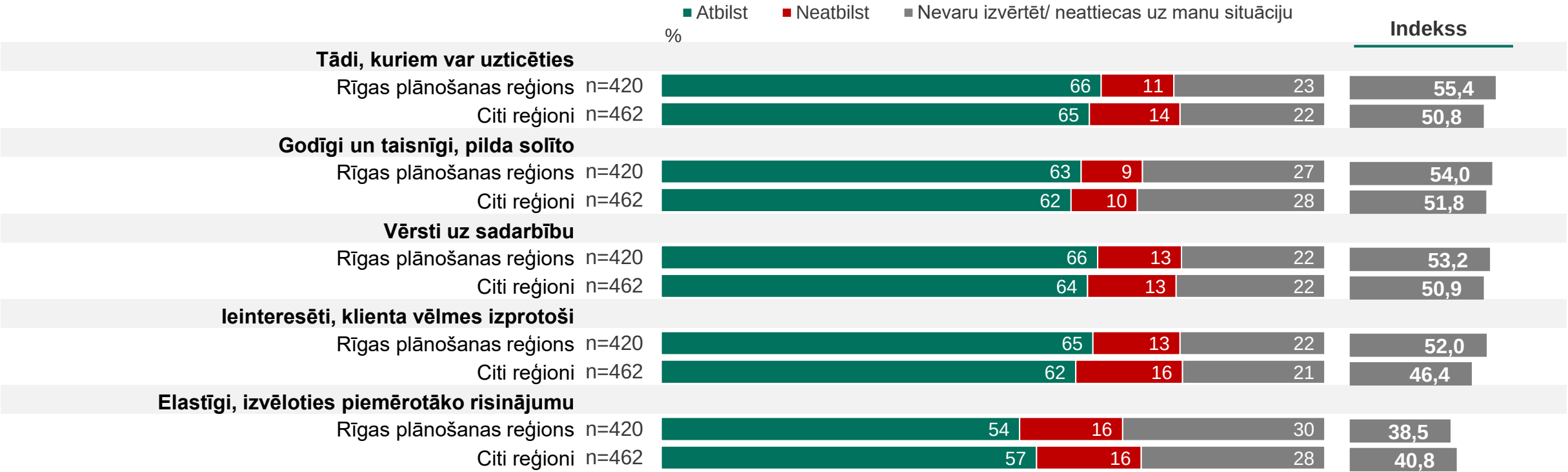
Saņemtā pakalpojuma atbilstība labas pārvaldības kritērijiem – reģionu dalījumā (1)

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



Saņemtā pakalpojuma atbilstība labas pārvaldības kritērijiem – reģionu dalījumā (2)

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



5.5.1.

Atsevišķu iestāžu labas
pārvaldības kritēriju
novērtējums

Saņemtā pakalpojuma atbilstība labas pārvaldības kritērijiem – iestāžu dalījumā (1)

Valsts ieņēmuma dienests (VID)

- **Valsts ieņēmuma dienesta (VID) apkalpošanas kvalitātes aspekti**, salīdzinājumā ar valsts iestāžu vidējiem rādītājiem kopumā, **līdzīgi kā 2023. gadā, ir novērtēti zemāk**, saņemot no **38% līdz 61%** kritēriju atbilstības novērtējumu.
- Vērtējot VID apkalpošanas kvalitātes aspektu indeksa rādītājus, salīdzinājumā ar valsts iestāžu vidējiem indeksa rādītājiem kopumā, redzams, ka **būtiski zemāks indekss ir tādos aspektos kā «ir laipni pret mani», «pauda cieņu un pozitīvu attieksmi pret mani un manām vajadzībām», «pieejami, nodrošina iespēju saņemt pakalpojumu man izdevīgā vietā un laikā», «tādi, kuriem var uzticēties», «runā/raksta man saprotami, vienkāršā valodā» un «elastīgi, izvēloties piemērotāko risinājumu».**
- Salīdzinājumā ar 2023. gadu, ir **būtiski krities** to aptaujāto iedzīvotāju īpatsvars, kuri aspektu **«atbildīgi par savu darbu, padarīto»** novērtējuši kā neatbilstošu VID darbiniekiem. Tāpat ir **būtiski palielinājies** to aptaujāto iedzīvotāju īpatsvars, kuri nav snieguši konkrētu atbildi aspektā **«ir laipni pret mani».**
- **Pozitīvi**, ka dinamikā pret 2023. gadu, redzams, ka **ievērojami krities** ir to **aptaujāto īpatsvars**, kuri aspektus **«tādi, kuriem var uzticēties»** un **«ieinteresēti, klienta vēlmes izprotoši»** vērtējuši kā neatbilstošus VID darbiniekiem.
- Kopējais dažādu kritēriju **atbilstības indekss Valsts ieņēmuma dienestā (VID) šogad sasniedz 40,5 punktus**, un kopš 2023. gada tas nav būtiski mainījies.

Saņemtā pakalpojuma atbilstība labas pārvaldības kritērijiem – iestāžu dalījumā (2)

Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra (VSAA)

- Kopumā Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra (VSAA) uzrāda augstus vērtējumus labas pārvaldības kritēriju aspektos, pozitīvie vērtējumi variē robežās no 60% līdz 79%.
- Salīdzinoši **augstāk novērtētais aspekts**, kas atbilst VSAA darbiniekiem ir **«pieejami, nodrošina iespēju saņemt pakalpojumu man izdevīgā vietā un laikā»**, šī aspekta indekss, salīdzinājumā ar citu iestāžu indeksa rādītājiem šajā aspektā, iezīmējas būtiski augstāks, sasniedzot 71,8 punktus. Jāpiezīmē, ka šajā aspektā pozitīvie vērtējumi ir nozīmīgi augstāki un negatīvie vērtējumi nozīmīgi zemāki salīdzinājumā ar pārējo valsts iestāžu vidējiem rādītājiem šajā aspektā.
- **Pozitīvi, ka «godīgi un taisnīgi, pilda solīto» aspektā**, salīdzinājumā ar pārējo valsts iestāžu vidējiem rādītājiem šajā aspektā, nozīmīgi zemāks ir negatīvais vērtējums attiecībā uz VSAA darbiniekiem.
- Aplūkojot kritēriju rezultātus dinamikā pret 2023. gadu **lielākajai daļai aspektu nav** redzamu **nozīmīgu izmaiņu**. Vienīgi aspektā **«godīgi un taisnīgi, pilda solīto»** būtiski ir palielinājies aptaujāto iedzīvotāju īpatsvars, kuri nav snieguši konkrētu novērtējumu.
- Kopš 2023. gada **nozīmīgs indeksa kritums** ir vērojams aspektam **«runā/raksta man saprotami, vienkāršā valodā»** (-22,1 punkts), ko ietekmēja būtiskais pozitīvo vērtējumu kritums un negatīvo vērtējumu būtisks pieaugums.
- Kopējais dažādu kritēriju **atbilstības indekss Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūrā šogad sasniedz 62,7 punktus**, un kopš 2023. gada tas nav būtiski mainījies.

Saņemtā pakalpojuma atbilstība labas pārvaldības kritērijiem – iestāžu dalījumā (3)

Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde (PMLP)

- Apskatot **Pilsonības un migrācijas lietu pārvaldes** (PMLP) pakalpojuma atbilstību labas pārvaldes kritērijiem, redzams, ka **PMLP** piecos no vienpadsmit kritērijos ir sasniegusi pozitīvākos vērtējumus visu iestāžu vidū.
- Pozitīvākais vērtējums saņemts aspektā **«Ir laipni pret mani»** (87% pozitīvu vērtējumu), šim aspektam sasniedzot 78,1 indeksa punktu.
- **«Pauda cieņu un pozitīvu attieksmi pret mani un manām vajadzībām»** un **«atbildīgi par savu darbu, padarīto»** aspektu indeksi, salīdzinājumā ar citu iestāžu indeksiem šajos aspektos, iezīmējas būtiski augstāki (attiecīgi 77,4 un 76,2 punkti).
- **Vērojot rezultātus dinamikā pret 2023. gadu, redzams, ka būtiskas izmaiņas ir tikai vienā aspektā – «godīgi un taisnīgi, pilda solīto»,** kur ievērojami samazināties ir pozitīvo vērtējumu īpatsvars, bet nozīmīgi palielināties aptaujāto iedzīvotāju īpatsvars, kuri nav snieguši konkrētu atbildi.
- Kopējais dažādu kritēriju **atbilstības indekss Pilsonības un migrācijas lietu pārvaldē šogad sasniedz 67,3 punktus, un kopš 2023. gada tas nav būtiski mainījies.**

Saņemtā pakalpojuma atbilstība labas pārvaldības kritērijiem – iestāžu dalījumā (4)

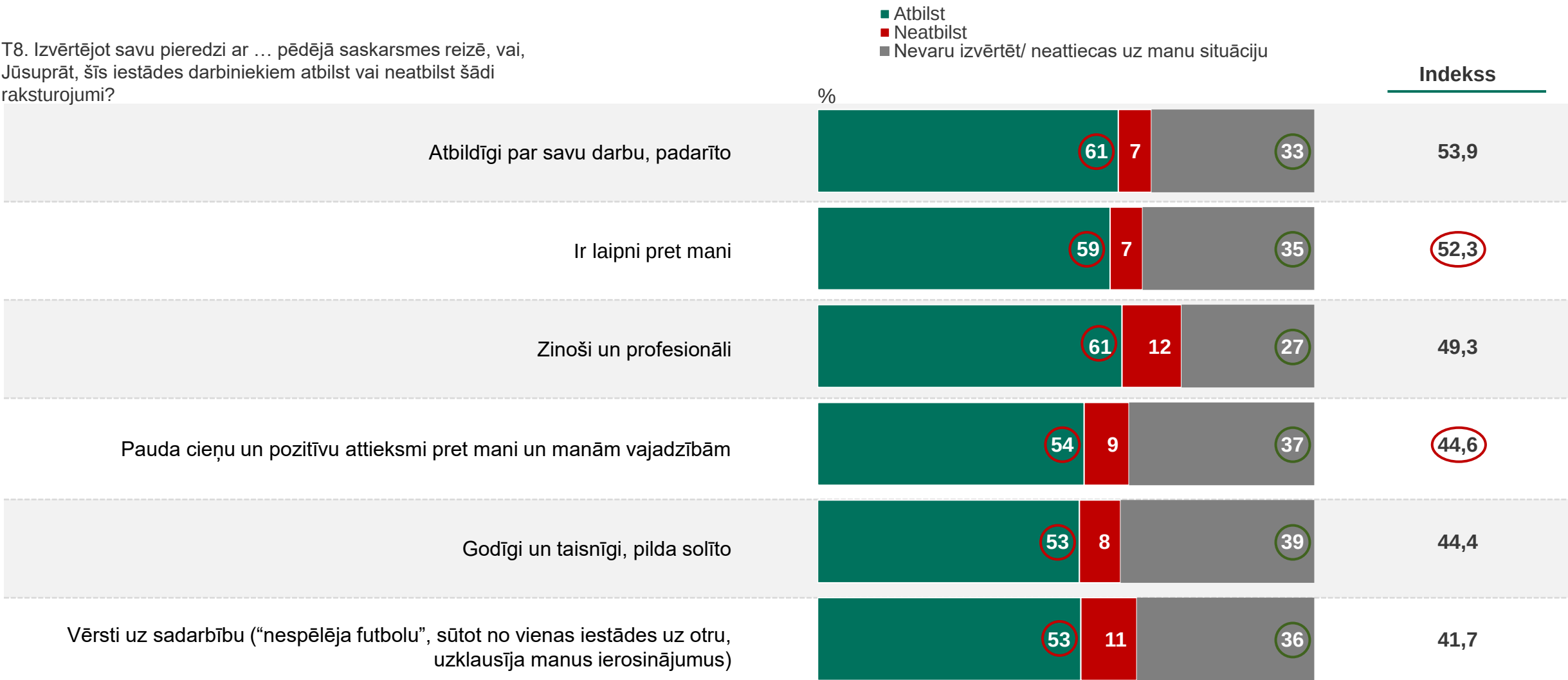
Nodarbinātības valsts aģentūra (NVA)

- Redzams, ka **Nodarbinātības valsts aģentūra (NVA)** kopumā **uzrāda augstus vērtējumus** labas pārvaldības kritēriju aspektos, pozitīvajiem vērtējumiem variējot robežās no 64% līdz 85%.
- Kā viens no pozitīvāk novērtētajiem aspektiem NVA gadījumā ir **«Runā/raksta man saprotami, vienkāršā valodā»**, kas arī salīdzinājumā ar pārējo valsts iestāžu vidējiem rādītājiem šajā aspektā, ir novērtēts nozīmīgi augstāk. Tāpat šajā aspektā nozīmīgi zemāk salīdzinājumā ar citām valsts iestādēm šajā aspektā, ir to aptaujāto iedzīvotāju īpatsvars, kur nav snieguši konkrētu novērtējumu.
- Dinamikā pret 2023. gadu **nav vērojamas būtiskas izmaiņas atsevišķos aspekta** novērtējumos un indeksa rādītājos.
- Kopējais dažādu kritēriju **atbilstības indekss Nodarbinātības valsts aģentūrā šogad sasniedz 60,4 punktus**, un kopš 2023. gada tas nav būtiski mainījies.

Saņemtā pakalpojuma atbilstība labas pārvaldības kritērijiem

VALSTS IEŅĒMUMU DIENESTS (VID) (1)

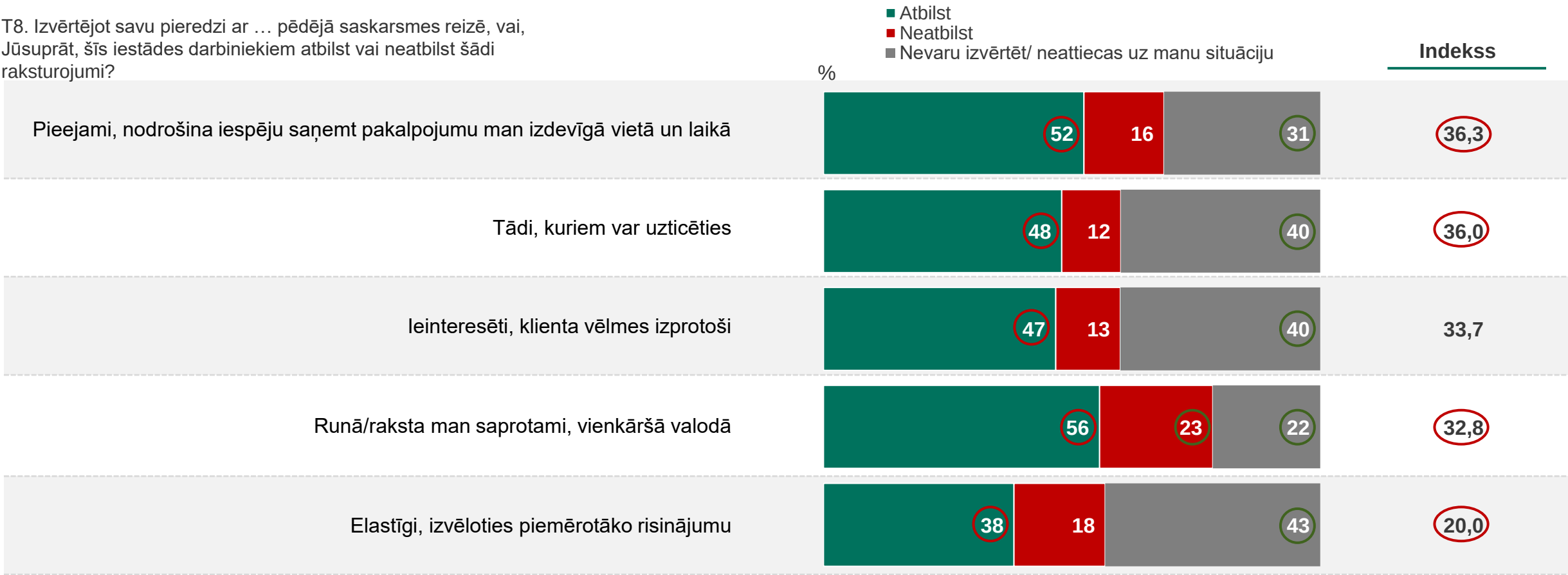
T8. Izvērtējot savu pieredzi ar ... pēdējā saskarsmes reizē, vai, Jūsaprāt, šīs iestādes darbiniekiem atbilst vai neatbilst šādi raksturojumi?



Saņemtā pakalpojuma atbilstība labas pārvaldības kritērijiem

VALSTS IEŅĒMUMU DIENESTS (VID) (2)

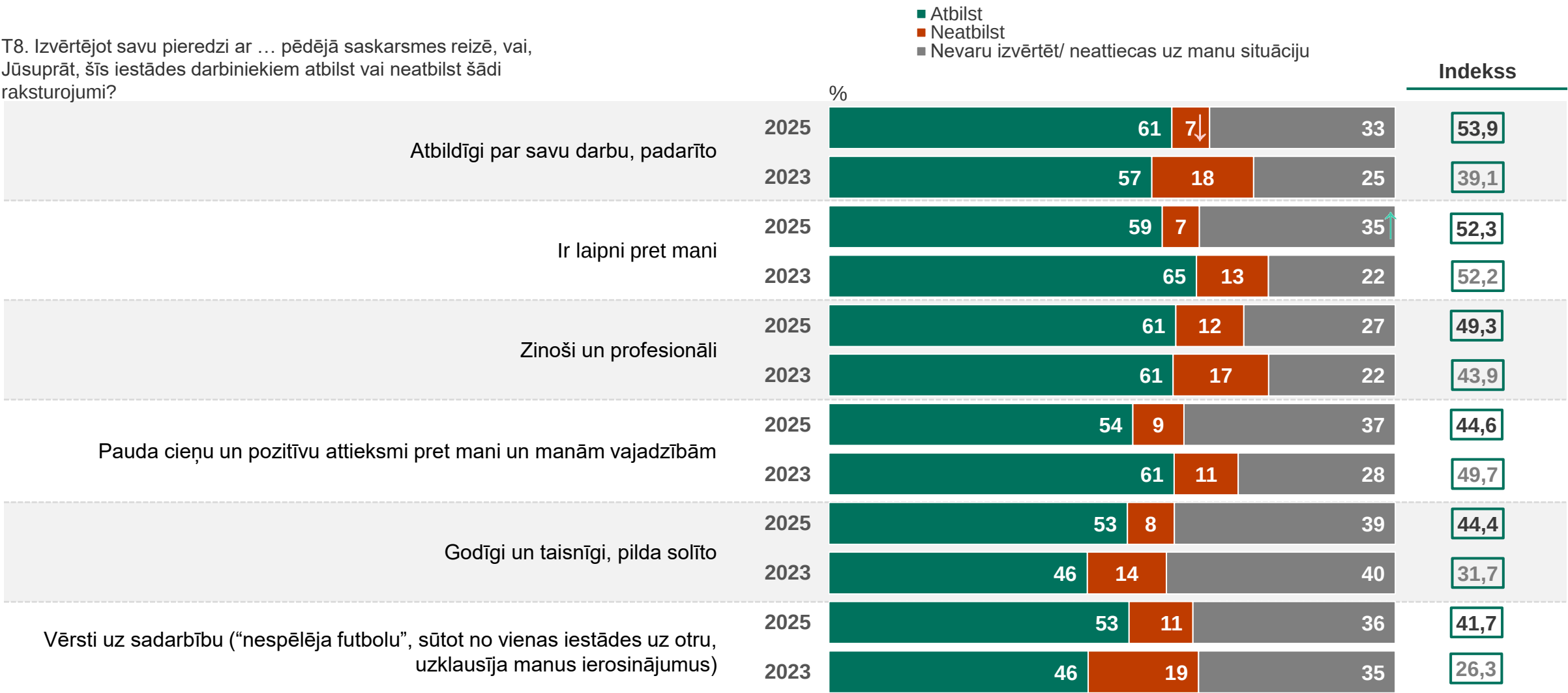
T8. Izvērtējot savu pieredzi ar ... pēdējā saskarsmes reizē, vai, Jūsaprāt, šīs iestādes darbiniekiem atbilst vai neatbilst šādi raksturojumi?



Saņemtā pakalpojuma atbilstība labas pārvaldības kritērijiem – dinamika

VALSTS IEŅĒMUMU DIENESTS (VID) (1)

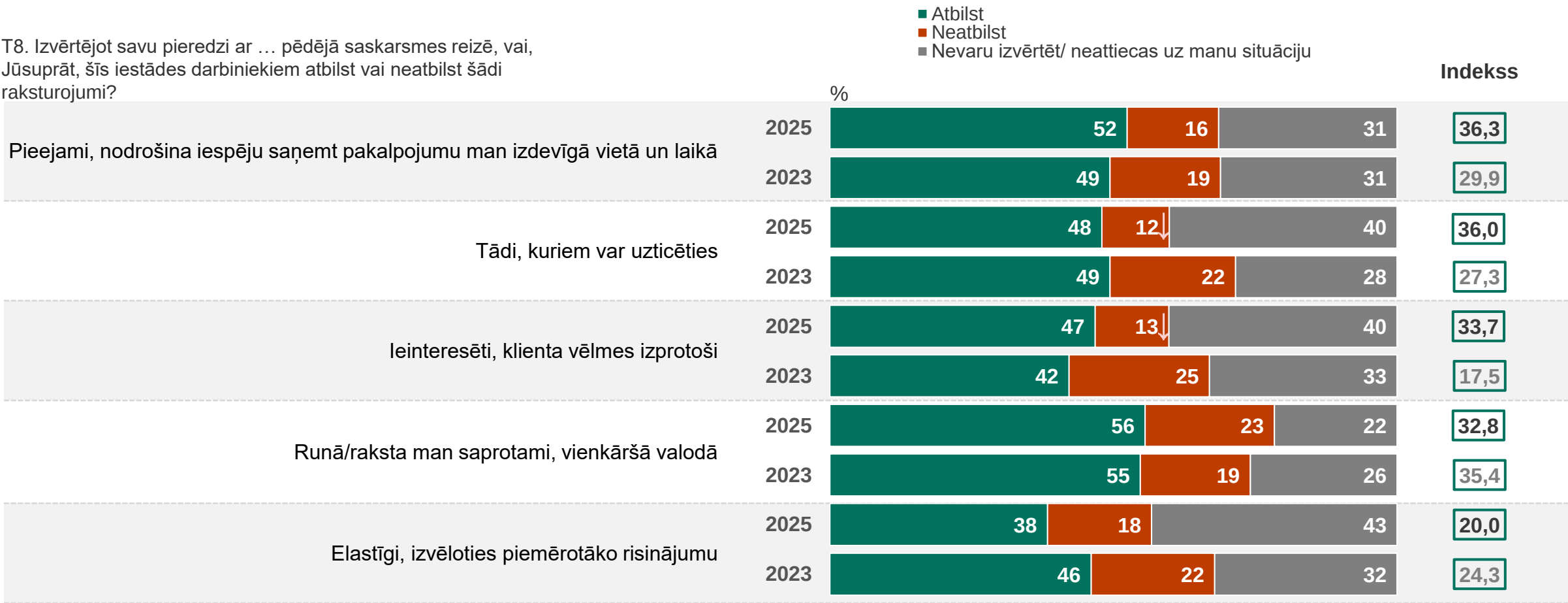
T8. Izvērtējot savu pieredzi ar ... pēdējā saskarsmes reizē, vai, Jūsuprāt, šīs iestādes darbiniekiem atbilst vai neatbilst šādi raksturojumi?



Saņemtā pakalpojuma atbilstība labas pārvaldības kritērijiem – dinamika

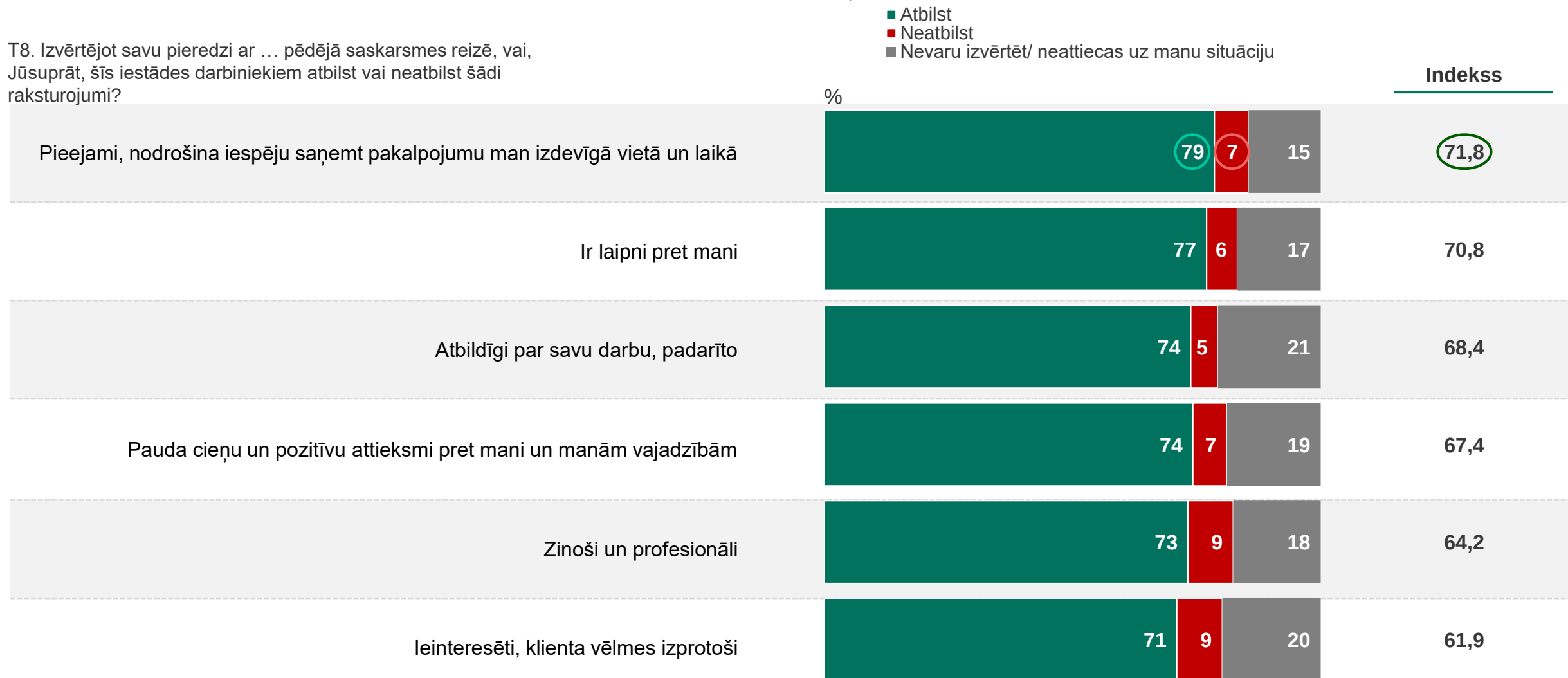
VALSTS IEŅĒMUMU DIENESTS (VID) (2)

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



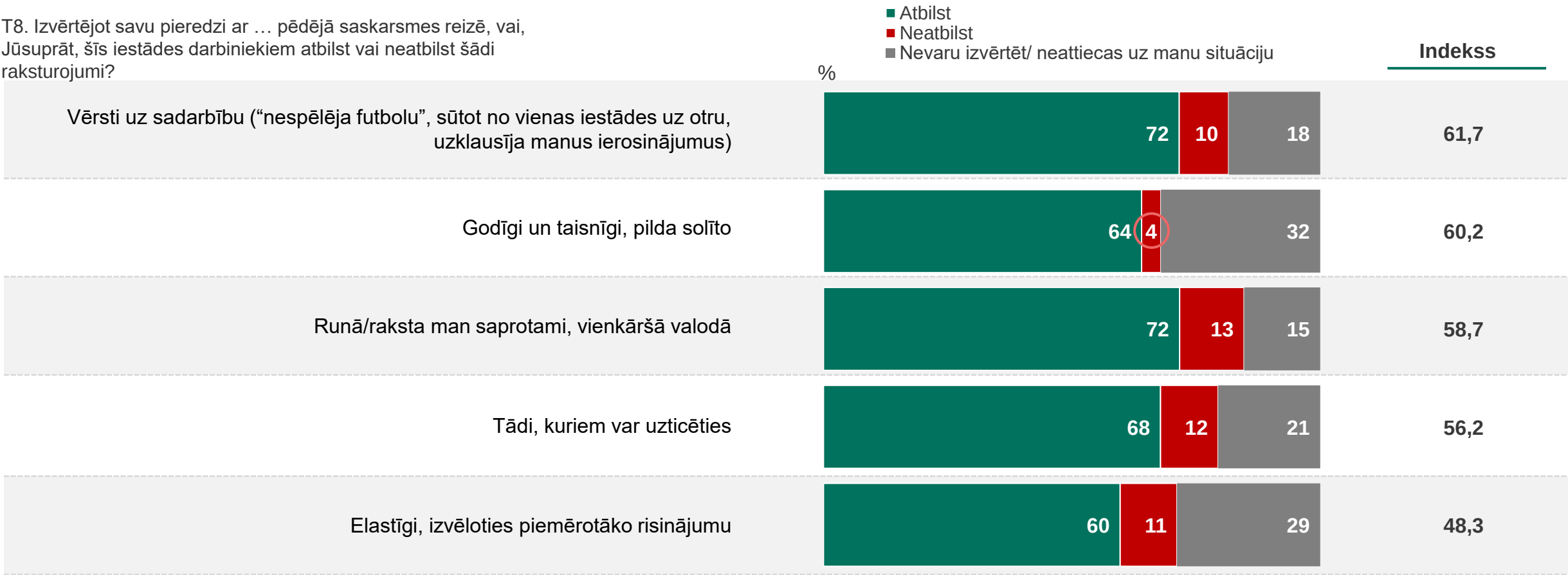
Saņemtā pakalpojuma atbilstība labas pārvaldības kritērijiem VALSTS SOCIĀLĀS APDROŠINĀŠANAS AĢENTŪRA (VSAA) (1)

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



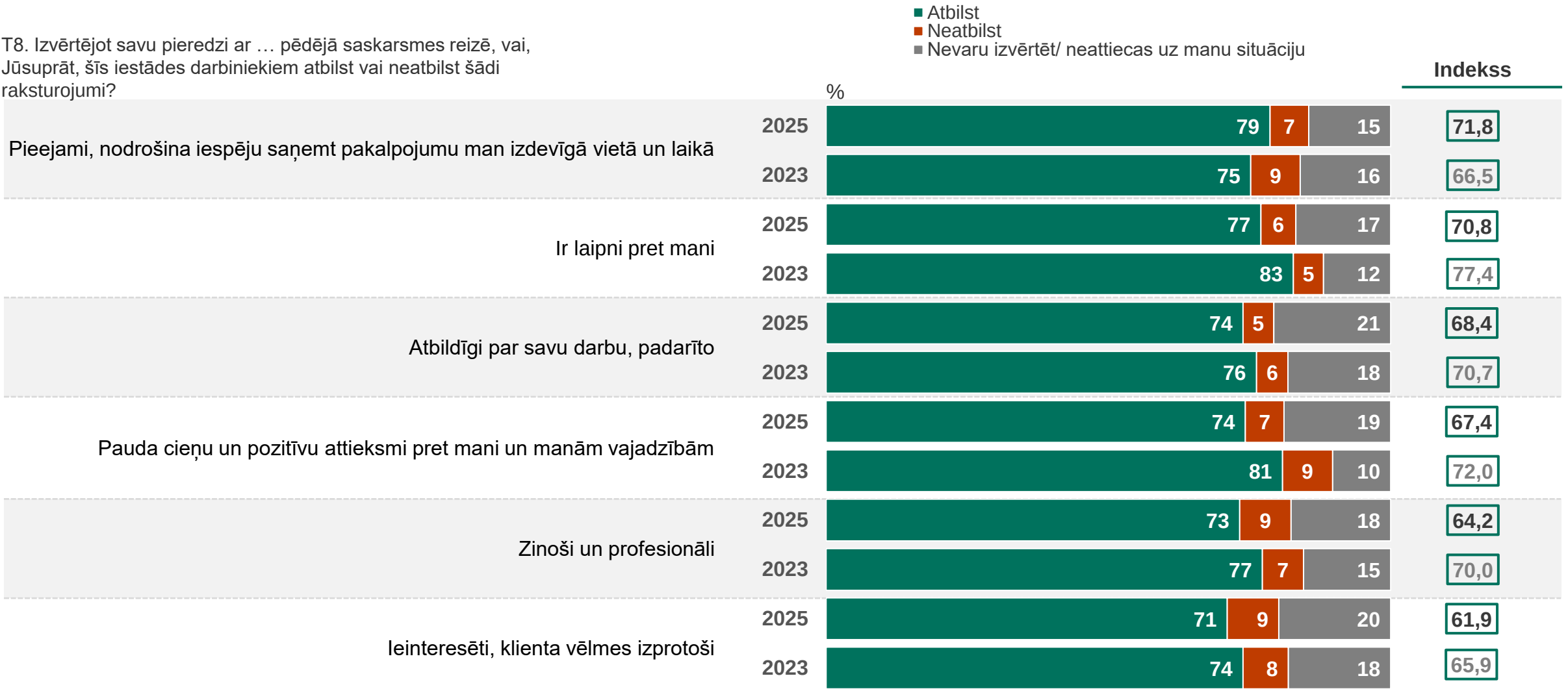
Saņemtā pakalpojuma atbilstība labas pārvaldības kritērijiem VALSTS SOCIĀLĀS APDROŠINĀŠANAS AĢENTŪRA (VSAA) (2)

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



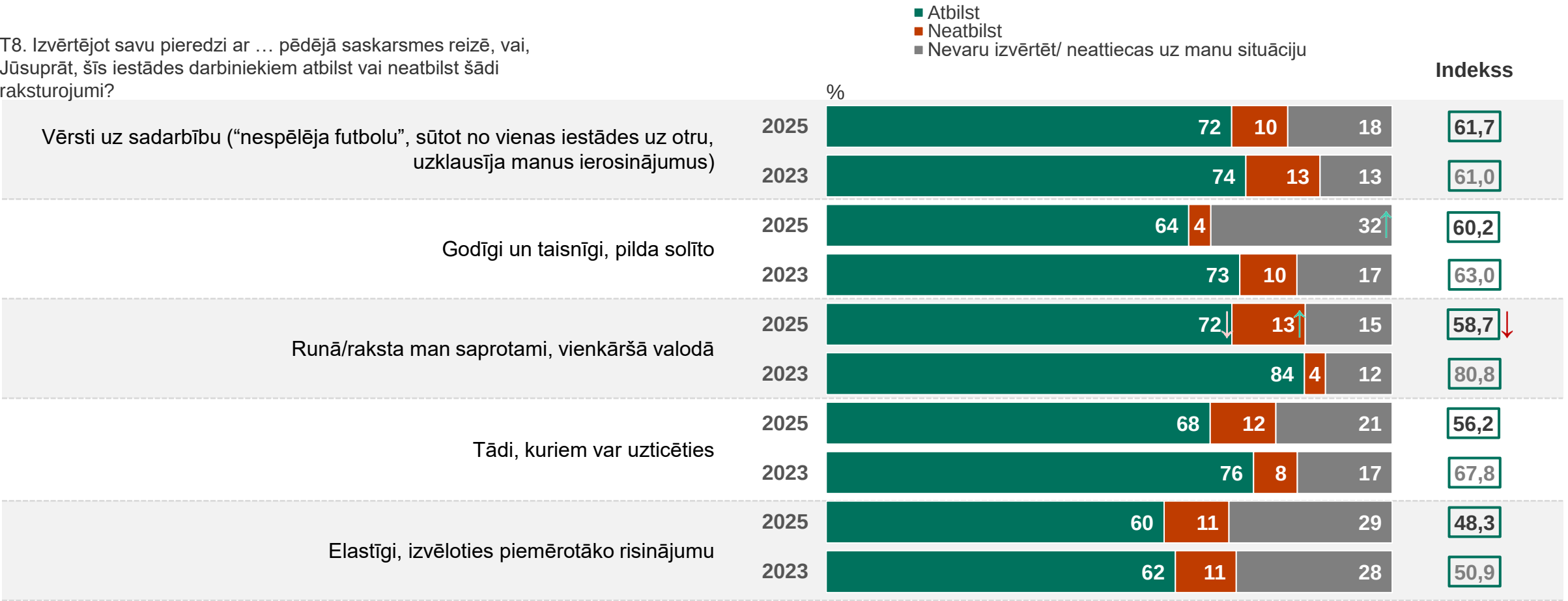
Saņemtā pakalpojuma atbilstība labas pārvaldības kritērijiem – dinamika SOCIĀLĀS APDROŠINĀŠANAS AĢENTŪRA (VSAA) (1)

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



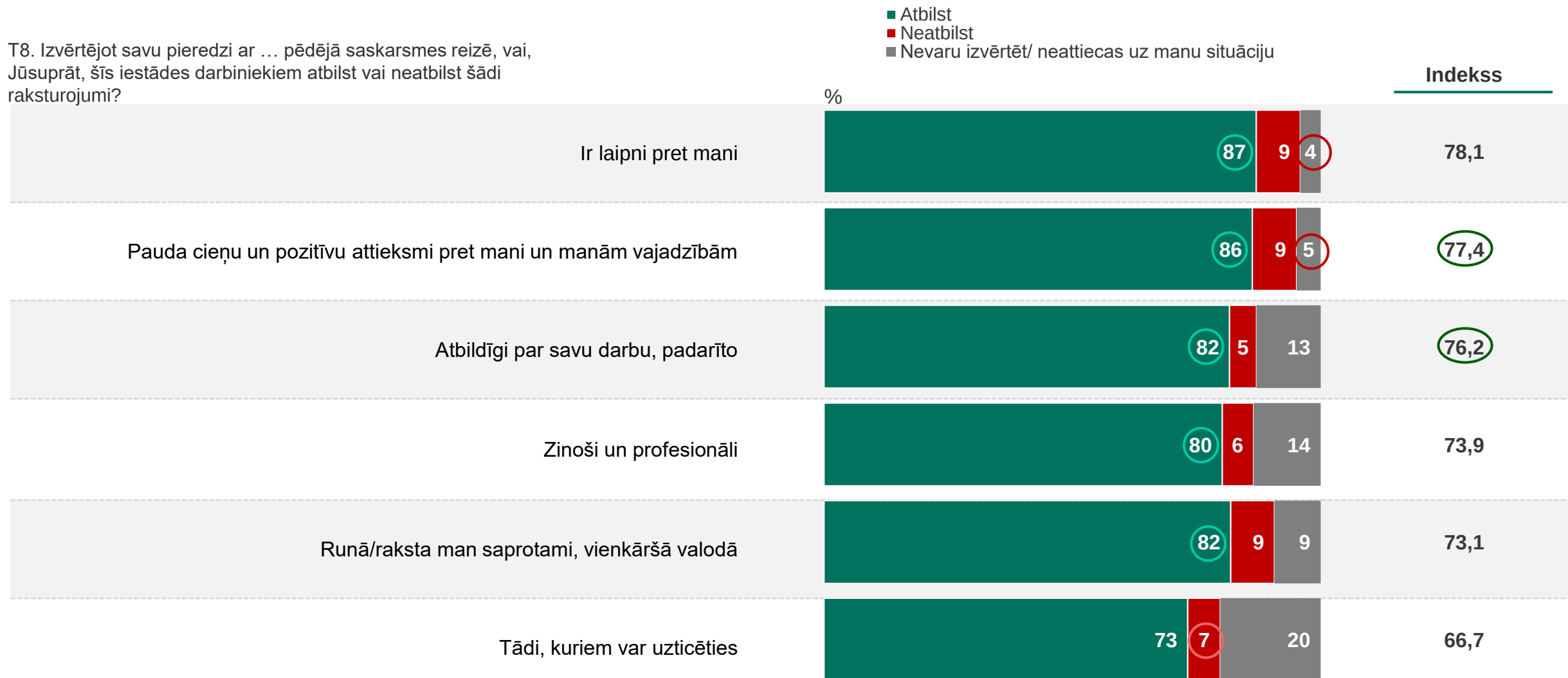
Saņemtā pakalpojuma atbilstība labas pārvaldības kritērijiem – dinamika SOCIĀLĀS APDROŠINĀŠANAS AĢENTŪRA (VSAA) (2)

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



Saņemtā pakalpojuma atbilstība labas pārvaldības kritērijiem PILSONĪBAS UN MIGRĀCIJAS LIETU PĀRVALDE (PMLP) (1)

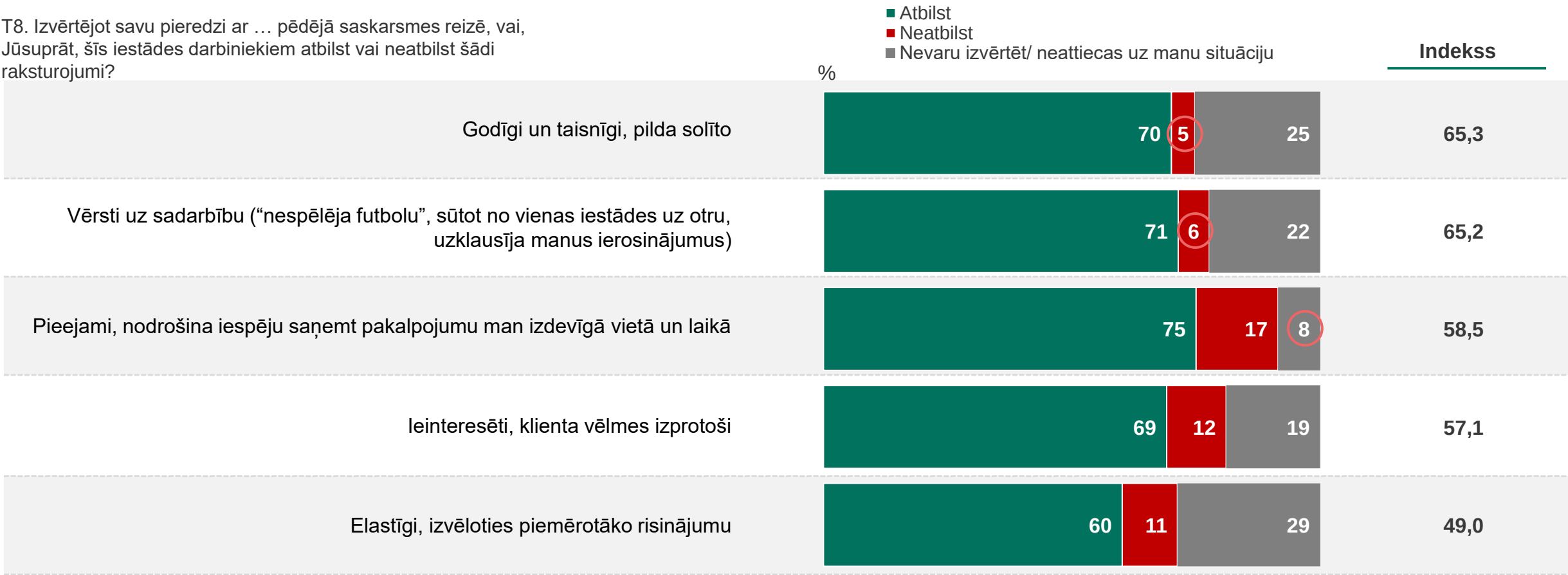
T8. Izvērtējot savu pieredzi ar ... pēdējā saskarsmes reizē, vai, Jūsaprāt, šīs iestādes darbiniekiem atbilst vai neatbilst šādi raksturojumi?



Saņemtā pakalpojuma atbilstība labas pārvaldības kritērijiem

PILSONĪBAS UN MIGRĀCIJAS LIETU PĀRVALDE (PMLP) (2)

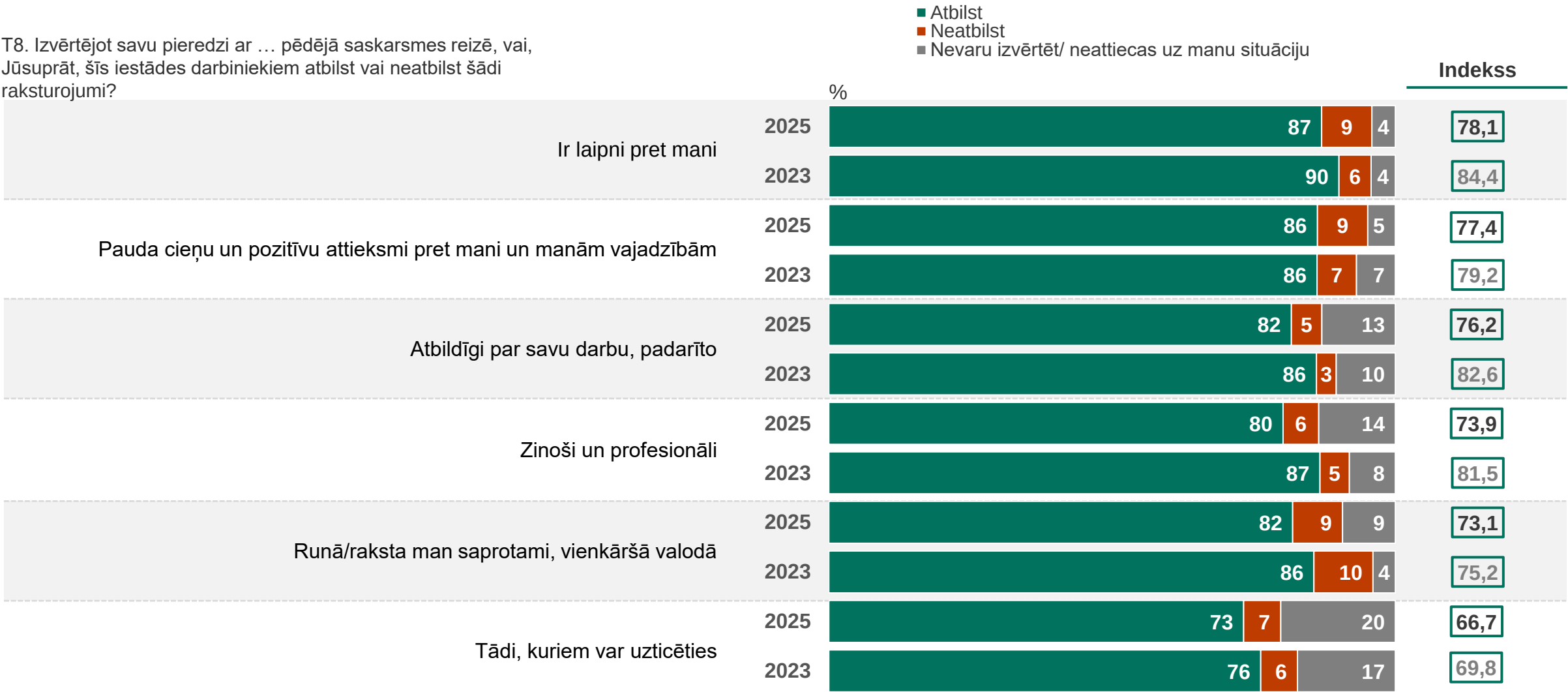
T8. Izvērtējot savu pieredzi ar ... pēdējā saskarsmes reizē, vai, Jūsuprāt, šīs iestādes darbiniekiem atbilst vai neatbilst šādi raksturojumi?



Saņemtā pakalpojuma atbilstība labas pārvaldības kritērijiem – dinamika

PILSONĪBAS UN MIGRĀCIJAS LIETU PĀRVALDE (PMLP) (1)

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



Saņemtā pakalpojuma atbilstība labas pārvaldības kritērijiem – dinamika

PILSONĪBAS UN MIGRĀCIJAS LIETU PĀRVALDE (PMLP) (2)

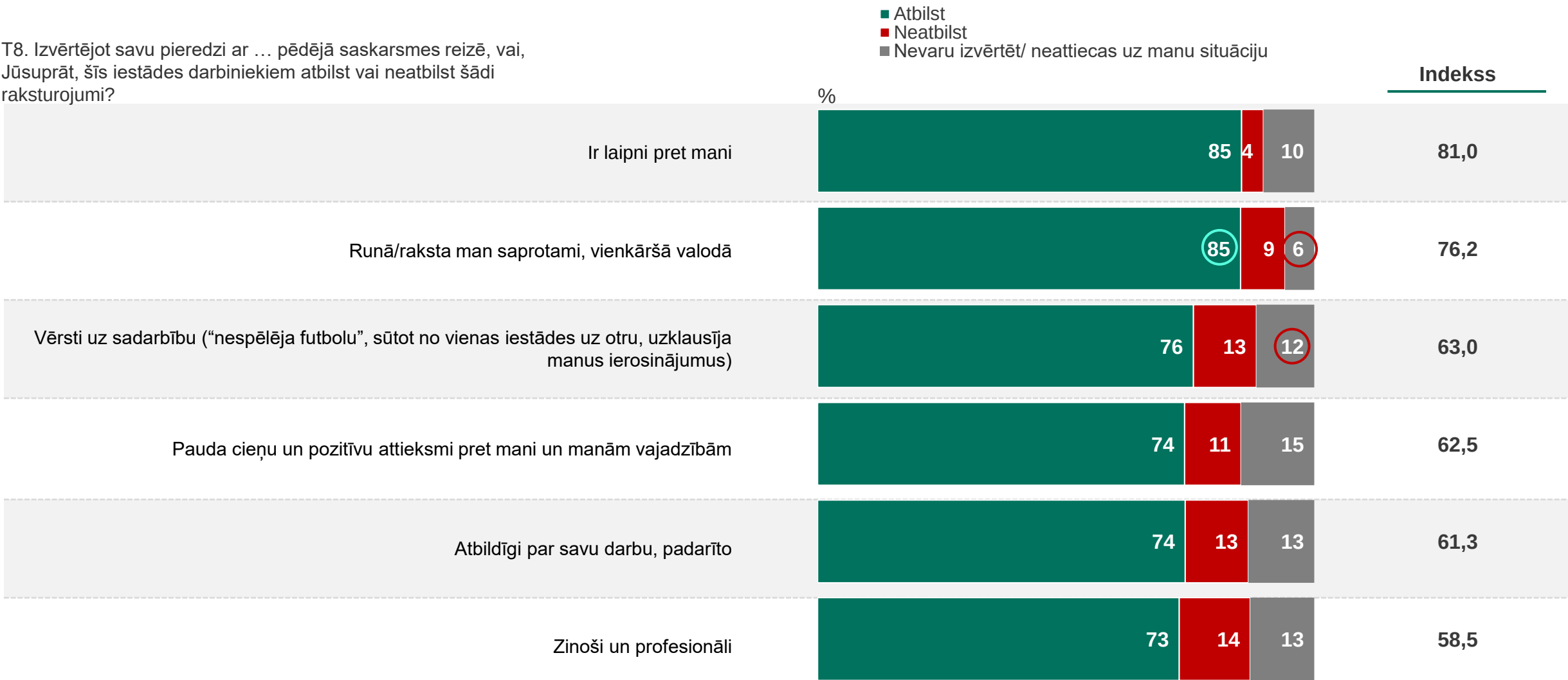
T8. Izvērtējot savu pieredzi ar ... pēdējā saskarsmes reizē, vai, Jūsaprāt, šīs iestādes darbiniekiem atbilst vai neatbilst šādi raksturojumi?



Saņemtā pakalpojuma atbilstība labas pārvaldības kritērijiem

NODARBINĀTĪBAS VALSTS AĢENTŪRA (NVA) (1)

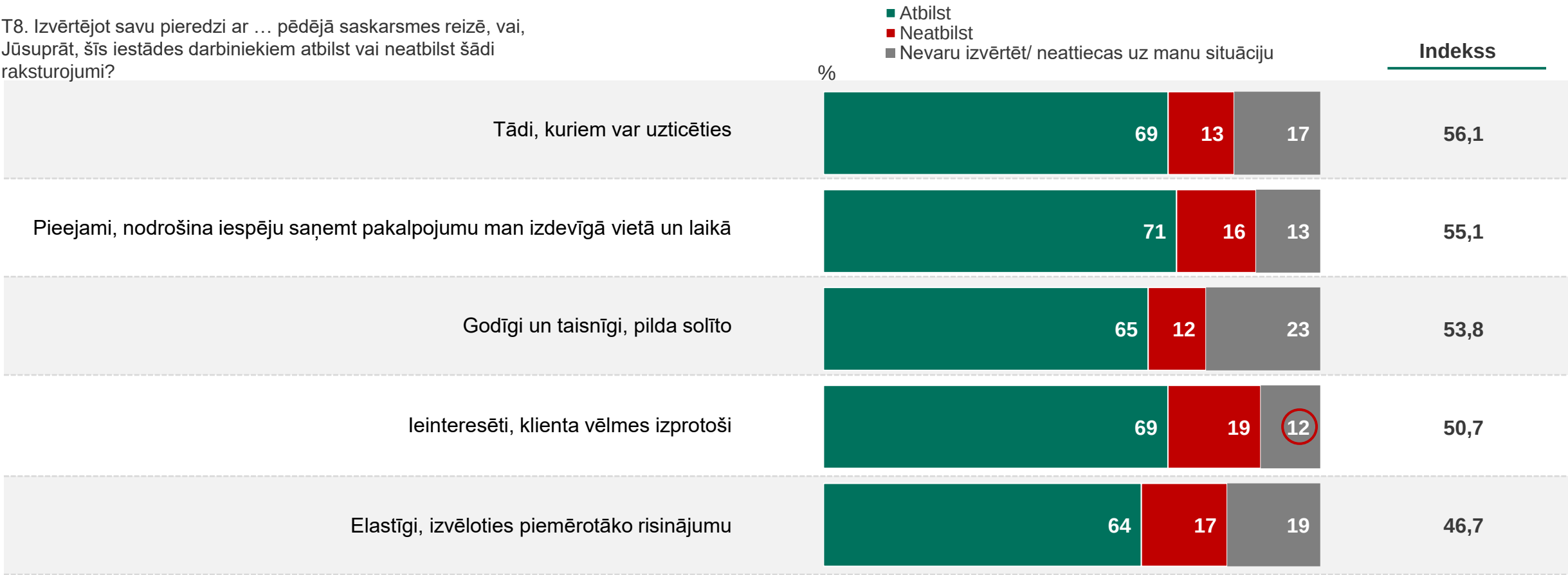
T8. Izvērtējot savu pieredzi ar ... pēdējā saskarsmes reizē, vai, Jūsaprāt, šīs iestādes darbiniekiem atbilst vai neatbilst šādi raksturojumi?



Saņemtā pakalpojuma atbilstība labas pārvaldības kritērijiem

NODARBINĀTĪBAS VALSTS AĢENTŪRA (NVA) (2)

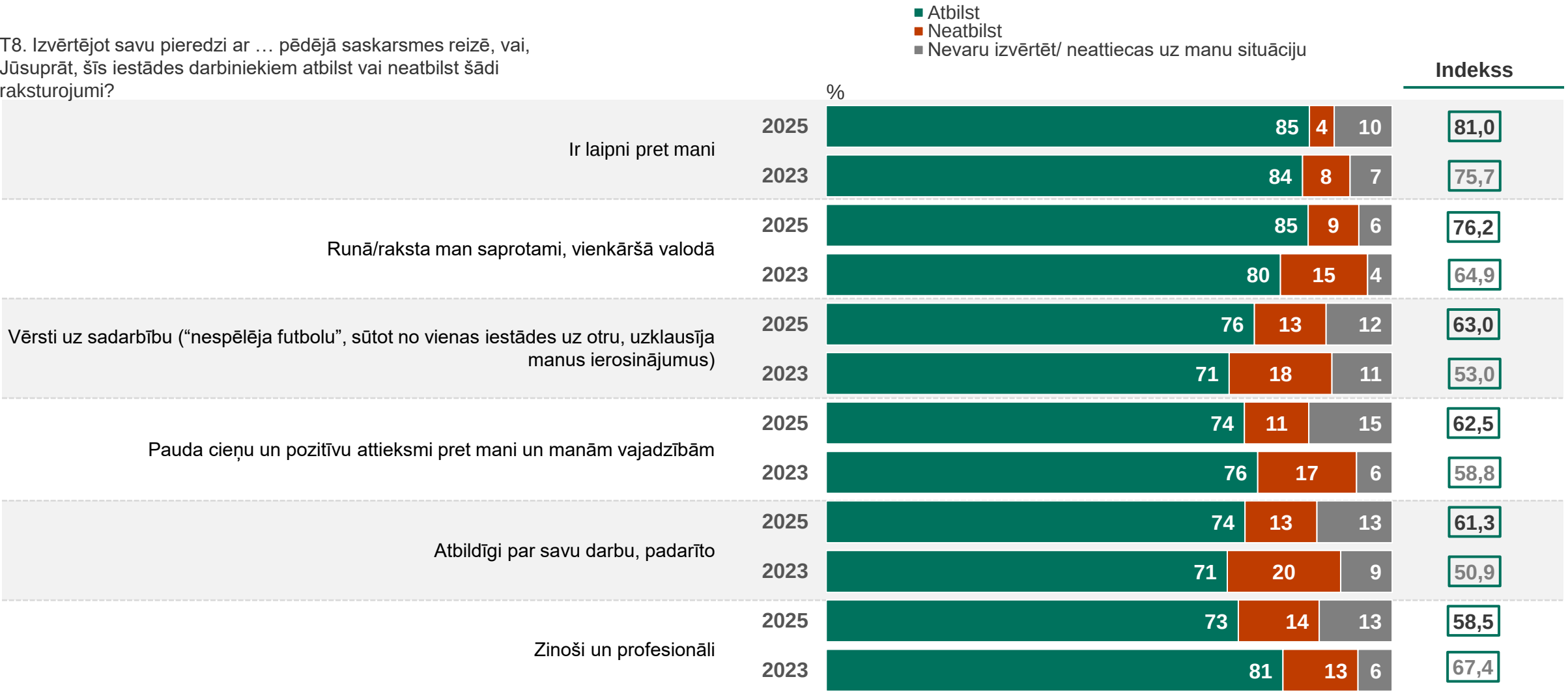
T8. Izvērtējot savu pieredzi ar ... pēdējā saskarsmes reizē, vai, Jūsaprāt, šīs iestādes darbiniekiem atbilst vai neatbilst šādi raksturojumi?



Saņemtā pakalpojuma atbilstība labas pārvaldības kritērijiem – dinamika

NODARBINĀTĪBAS VALSTS AĢENTŪRA (NVA) (1)

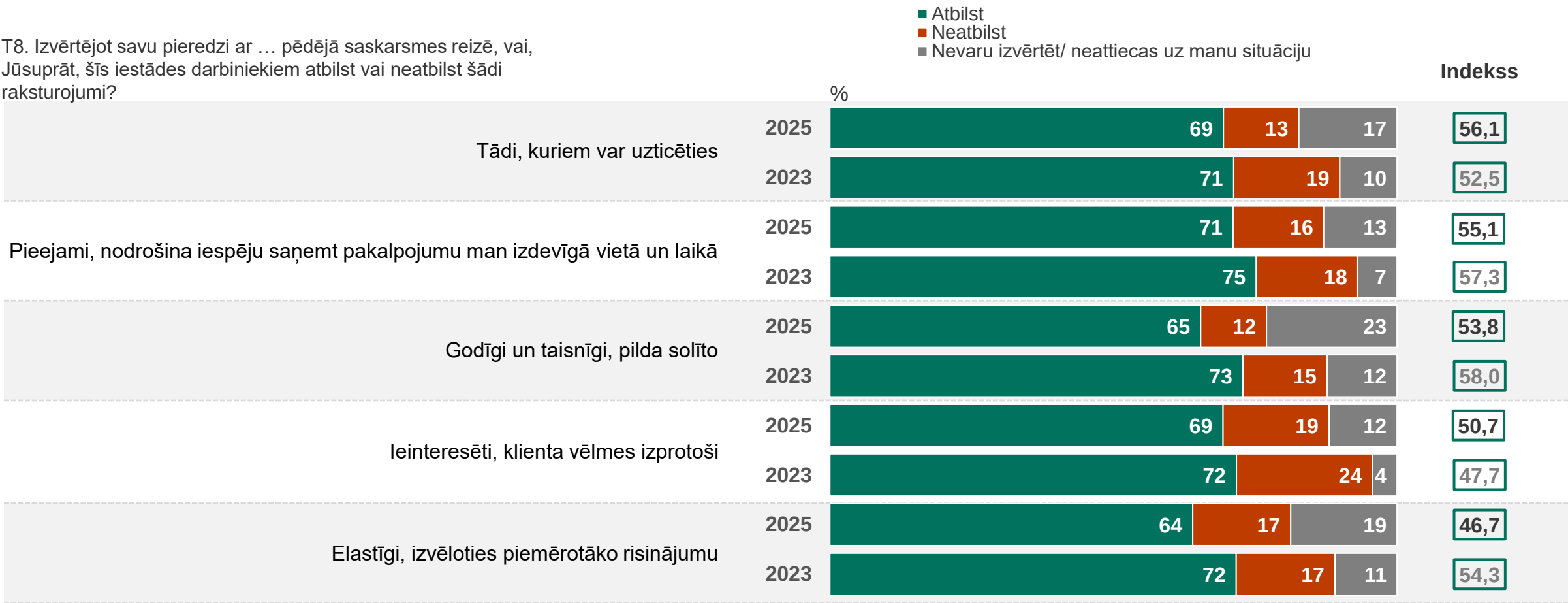
T8. Izvērtējot savu pieredzi ar ... pēdējā saskarsmes reizē, vai, Jūsaprāt, šīs iestādes darbiniekiem atbilst vai neatbilst šādi raksturojumi?



Saņemtā pakalpojuma atbilstība labas pārvaldības kritērijiem – dinamika

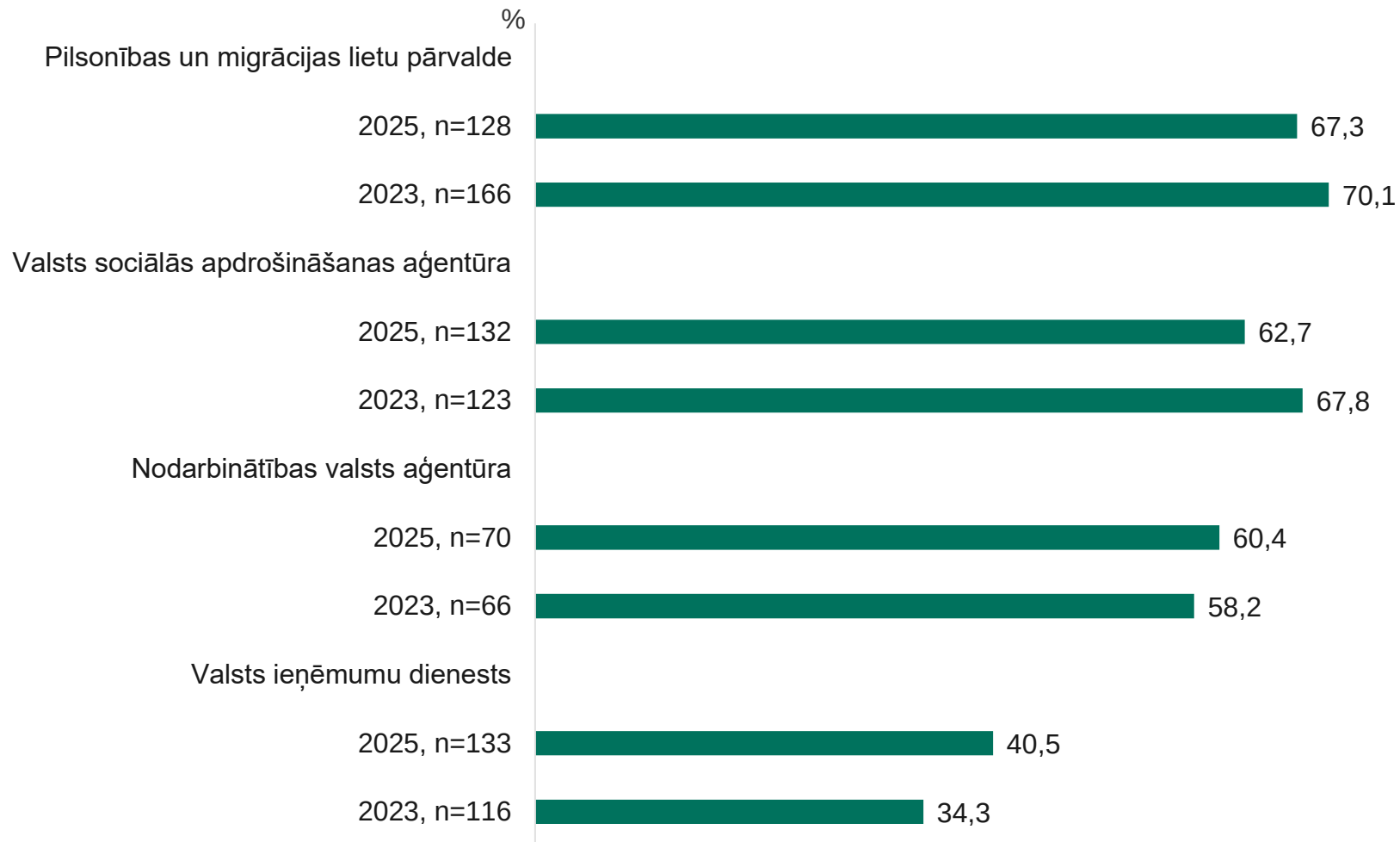
NODARBINĀTĪBAS VALSTS AĢENTŪRA (NVA) (2)

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



Kopējais dažādu kritēriju atbilstības indekss iestādē

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



5.6.

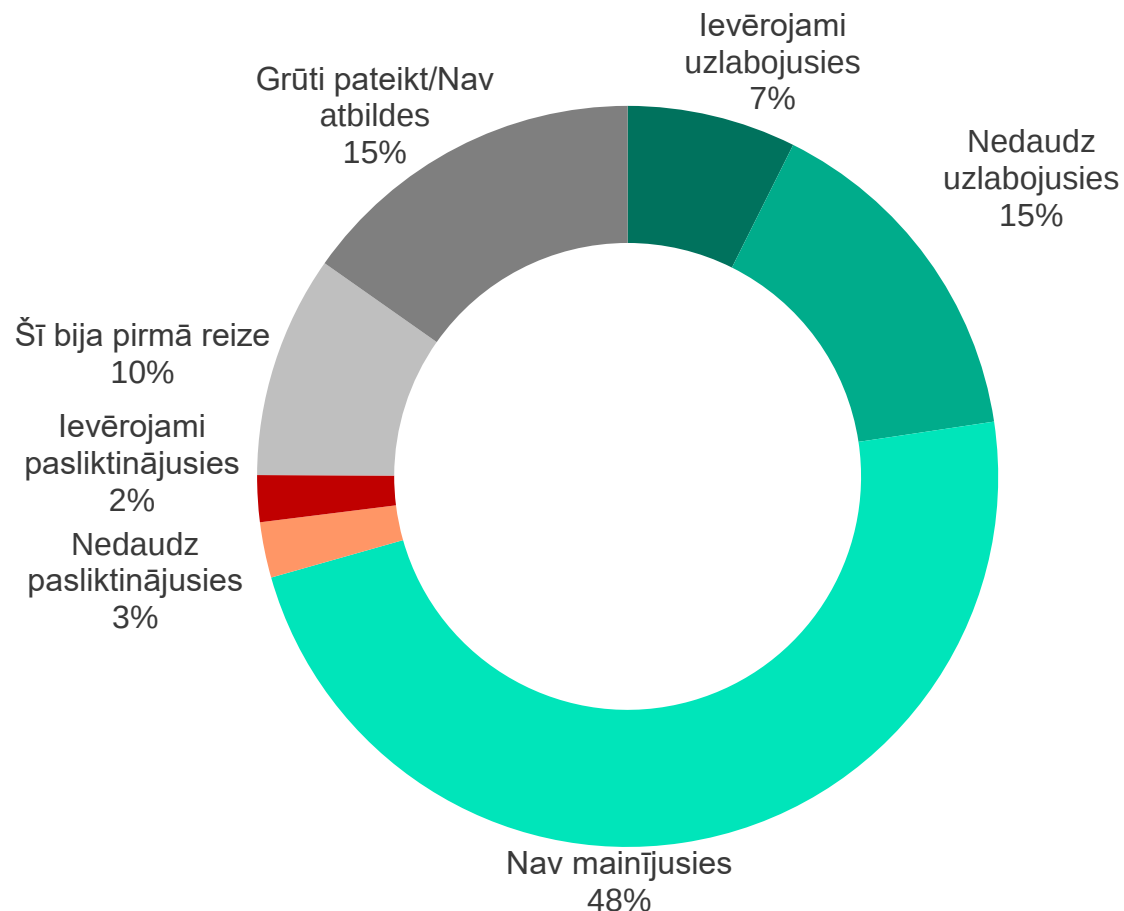
Vērtējums iestādes
darbības izmaiņām

Vērtējums iestādes darbības izmaiņām

- Lūgti novērtēt, kā ir mainījusies iestādes darbība kopš iepriekšējās reizes, kad viņi kontaktējās ar tās darbiniekiem, aptuveni **puse (48%) iedzīvotāju norādījuši, ka tā nav mainījusies**, tomēr **piektā daļa (22%) iedzīvotāju ir norādījuši, ka iestādes darbība ir uzlabojusies** (15% - nedaudz uzlabojusies; 7% - ievērojami uzlabojusies). Savukārt tikai **5% iedzīvotāju norādījuši, ka iestādes darbība ir pasliktinājusies** (3% - nedaudz pasliktinājusies; 2% - ievērojami pasliktinājusies). **Desmitajai daļai (10%) iedzīvotāju tā bija pirmā reize, kontaktējoties ar valsts iestādi, bet 15% nav snieguši konkrētu viedokli šajā jautājumā.**
- Salīdzinājumā ar 2023. gadu, ir **būtiski krities to iedzīvotāju īpatsvars**, kuri ir novērtējuši, ka iestādes darbība kopš iepriekšējās reizes ir **ievērojami uzlabojusies**, kā arī to iedzīvotāju īpatsvars, kuri novērtēja, ka iestāde ir **nedaudz pasliktinājusies**. Tas atspoguļojas arī nozīmīgajā indeksa **kritumā** kopš 2023. gada (**-5,7 punkti**). Šogad **ievērojami pieaudzis** to iedzīvotāju skaits, kuri ar kādu valsts iestādi ir kontaktējušies **pirmo reizi**, kā arī tie, kuri iestādes darbību **novērtējuši kā nemainīgu**.
- Šogad **visaugstāko novērtējumu ir saņēmusi Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde (PMLP) (indekss 19,8)** – trešā daļa (34%) respondentu ir norādījuši, ka **tās darbība ir uzlabojusies**.
- **Valsts ieņēmumu dienests (VID), Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra (VSAA) un Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde (PMLP)**, ir tās iestādes, kur aptaujāto iedzīvotāju salīdzinoši retāk ir norādījuši, ka saskārušies ar tām pirmo reizi.
- Salīdzinājumā ar 2023. gadu, **nozīmīgi samazinājies to iedzīvotāju īpatsvars**, kuri ir **norādījuši, ka ievērojami uzlabojusies ir Valsts ieņēmumu dienesta (VID) un Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūras (VSAA) darbība**.
- Kopš 2023. gada **nozīmīgi krities indekss (-15,9) Nodarbinātības valsts aģentūrai (NVA)**, kā arī būtiski audzis jauno klientu skaits jeb to aptaujāto iedzīvotāju īpatsvars, kuri norādījuši, ka «šī bija pirmā reize».
- Salīdzinājumā ar 2023. gadu **būtiski pieaudzis to aptaujāto iedzīvotāju īpatsvars**, kuri **norādījuši, ka Pilsonības un migrācijas lietu pārvaldes (PMLP) darbība nav mainījusies** kopš iepriekšējās kontaktēšanās reizes.
- **Vērojamas izmaiņas Nacionālajā veselības dienesta (NVD) darbībā** – kopš 2023. gada ir **būtiski krities to aptaujāto iedzīvotāju īpatsvars**, kuri **norādījuši, ka šīs iestādes darbība nav mainījusies**.
- Savukārt, vērtējot **Valsts policijas darbību**, **būtiski krities to aptaujāto iedzīvotāju īpatsvars**, kuri ir norādījuši, ka tās darbība ir **nedaudz uzlabojusies**, bet nozīmīgi **pieaudzis to aptaujāto iedzīvotāju skaits**, kuri norādījuši, ka tās **darbība nav mainījusies**.

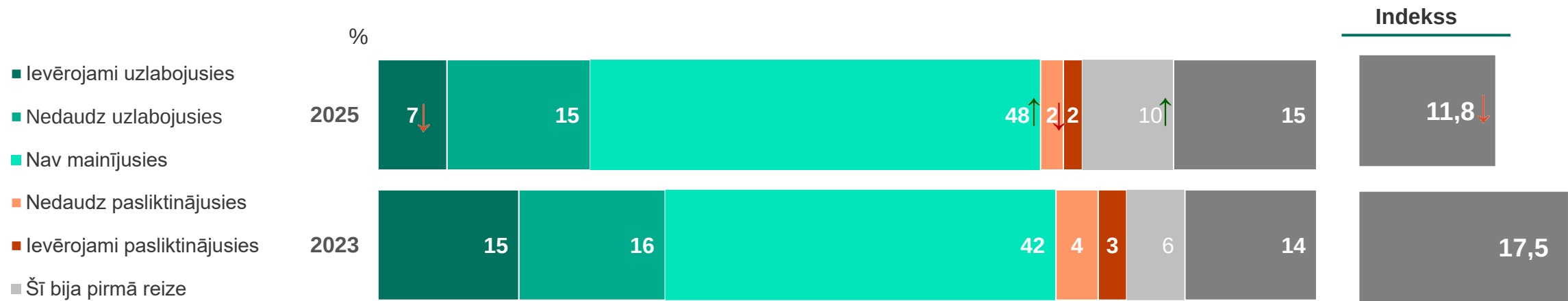
Vērtējums iestādes darbības izmaiņām

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



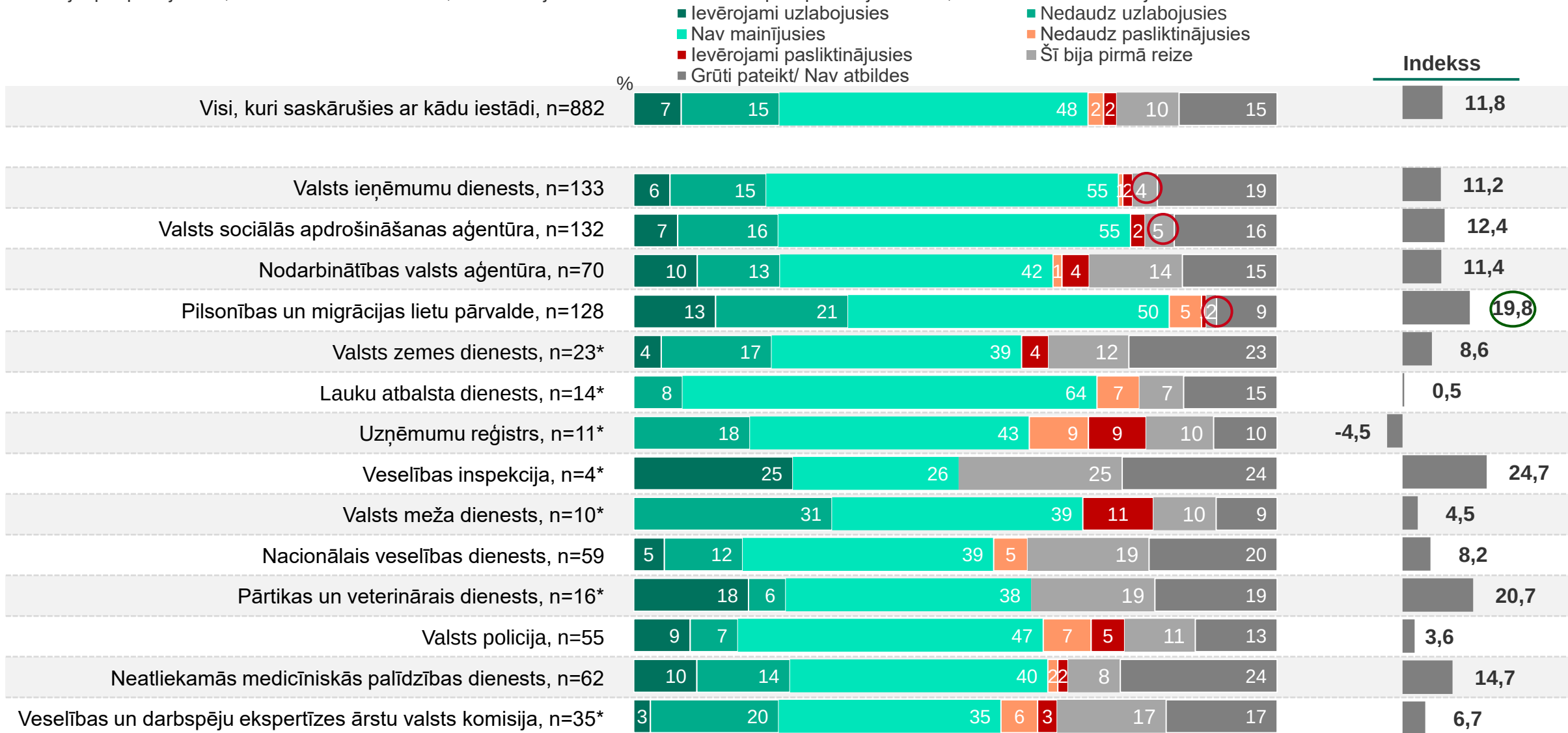
Vērtējums iestādes darbības izmaiņām – dinamika

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



Vērtējums iestādes darbības izmaiņām (1)

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



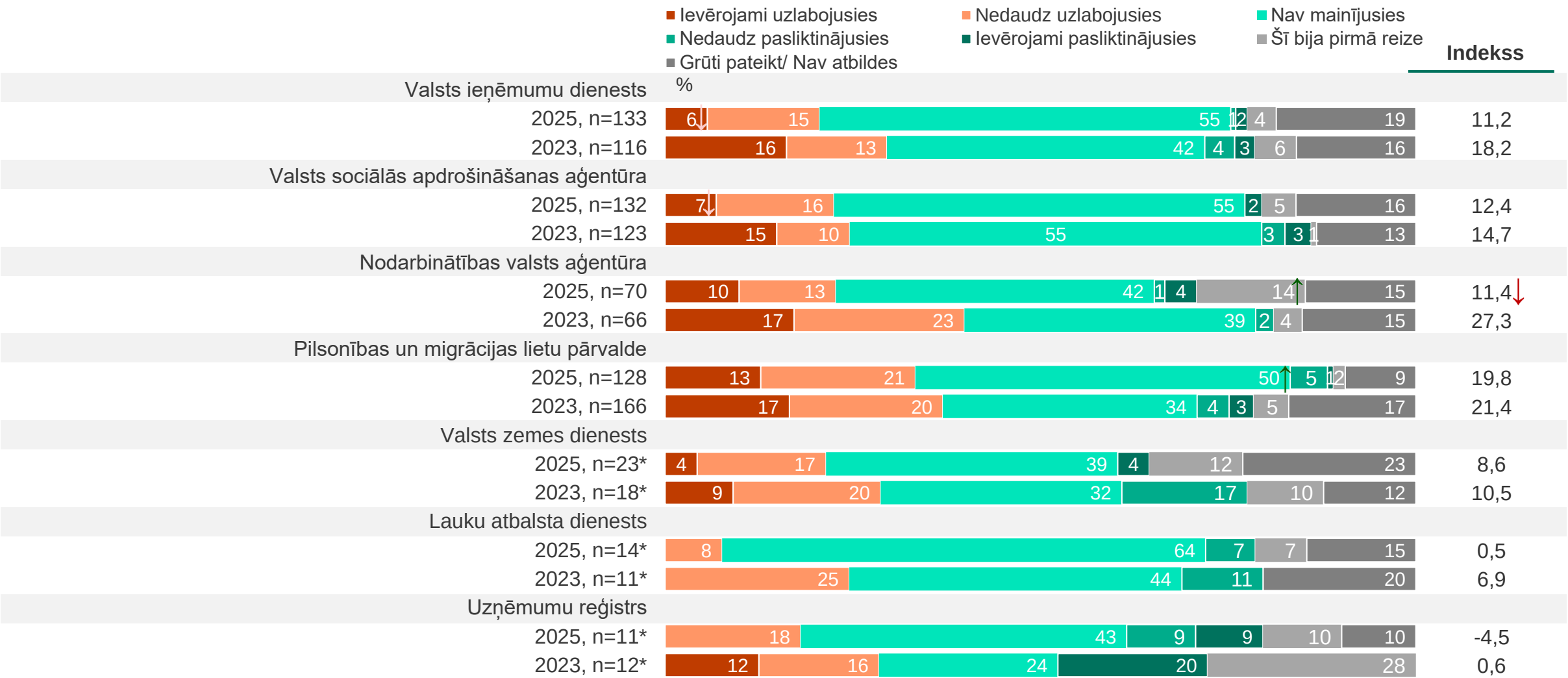
Vērtējums iestādes darbības izmaiņām (2)

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



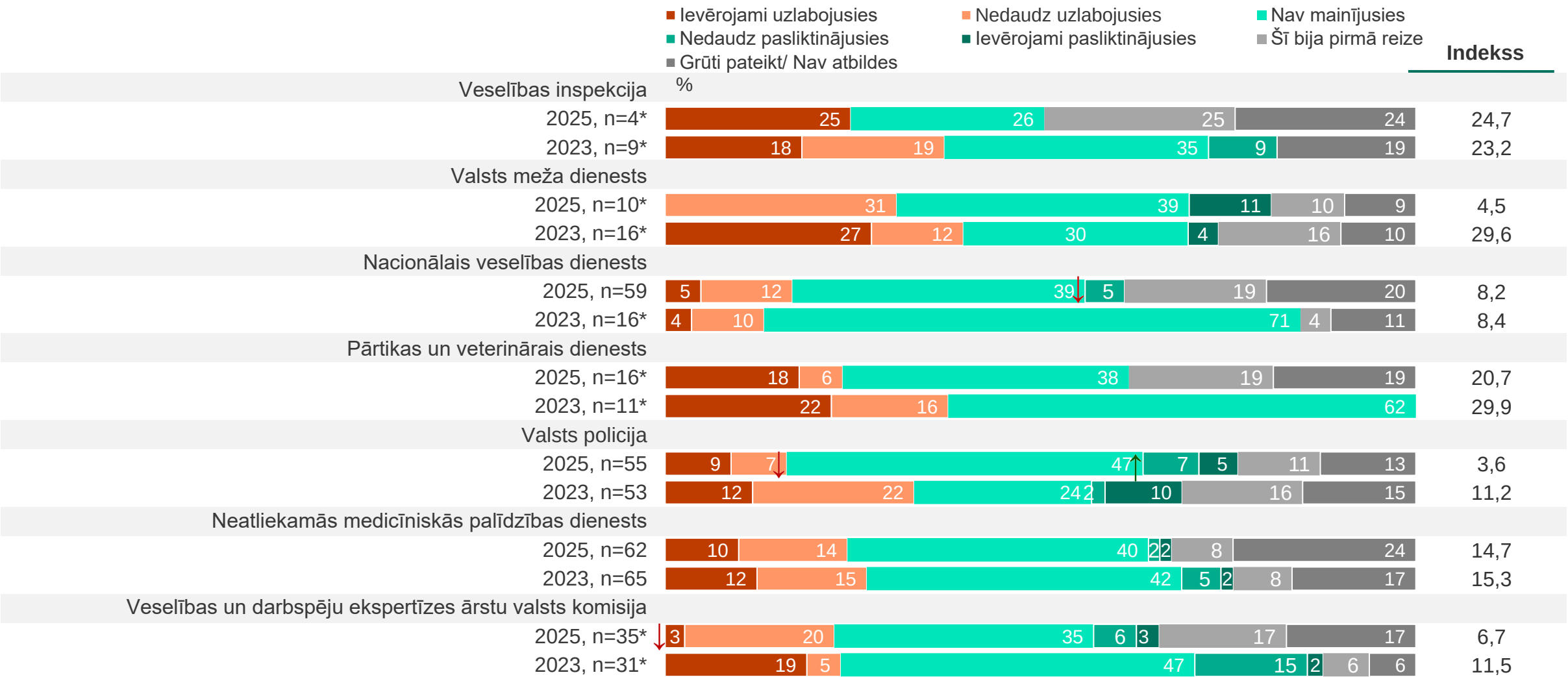
Vērtējums iestādes darbības izmaiņām – dinamika (1)

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



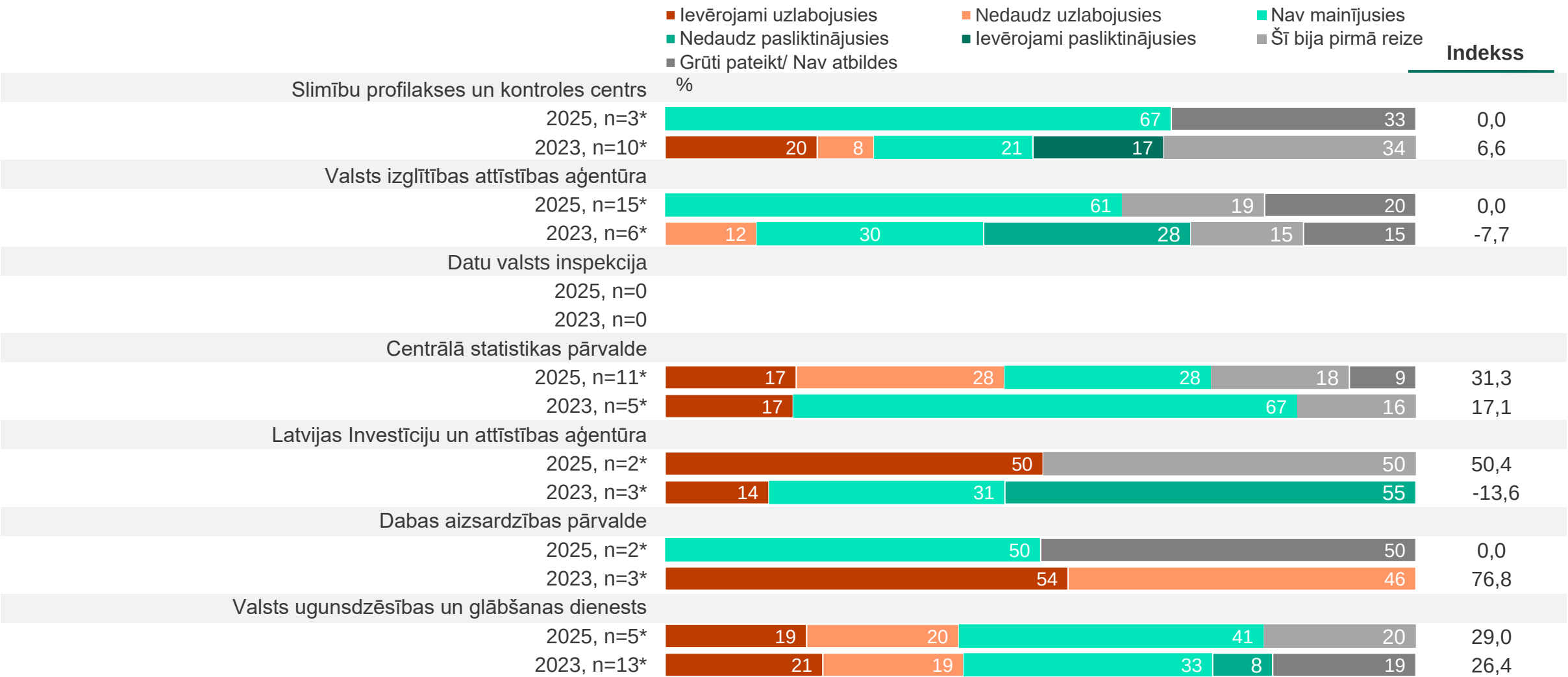
Vērtējums iestādes darbības izmaiņām – dinamika (2)

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



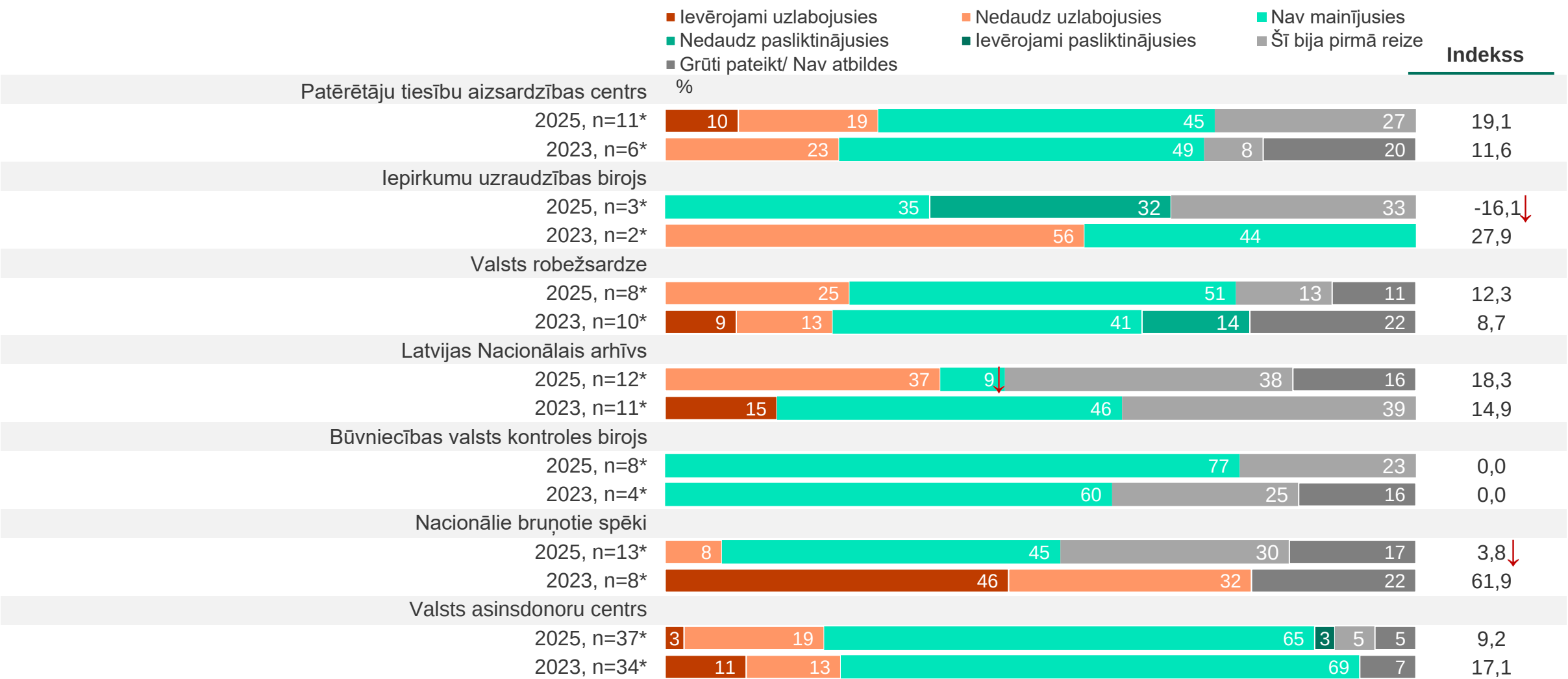
Vērtējums iestādes darbības izmaiņām – dinamika (3)

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



Vērtējums iestādes darbības izmaiņām – dinamika (4)

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



6.

Uzticēšanās valsts
pārvaldes sniegtajai
informācijai

Uzticēšanās valsts pārvaldes sniegtajai informācijai (1/3)

– **Augstāko uzticēšanos iedzīvotāji izrāda informācijai no iestādes mājaslapas** (34,8 indeksa punkti) – tai uzticas **lielākā daļa (65%) iedzīvotāju** (16% - pilnībā uzticas; 49% - drīzāk uzticas). Informācijai mājaslapā **visaugstākais uzticēšanās indekss** ir publiskā sektorā strādājošo vidū (43,6 punkti), kā arī iedzīvotāju ar augstiem (EUR 1401 – 2000) ģimenes ienākumiem (46,9 punkti) vidū. Savukārt valsts iestāžu mājaslapām **biežāk nekā citi neuzticas** iedzīvotāji ar zemiem (līdz 600 EUR) ģimenes ienākumiem (13,1 punkts). Indeksā nav būtisku izmaiņu, salīdzinot ar 2023. gada aptauju.

– **16,6 indeksa punktus ieguvusi uzticēšanās iestādes publicētajā informācija sociālajos tīklos** – aptuveni puse (47%) iedzīvotāju tai uzticas (6% - pilnībā uzticas; 41% drīzāk uzticas). Savukārt **ceturtdaļa (27%) iedzīvotāju** sniegusi **neitrālu vērtējumu** «ne uzticos, ne neuzticos». Salīdzinoši **biežāk** sociālajos tīklos iestāžu publicētajai informācijai uzticas iedzīvotāji ar ģimenes ienākumiem no EUR 1001 līdz 1400 (28,4 punkti). Tomēr **retāk** tai uzticas iedzīvotāji vecumā no 55 līdz 63 gadiem (4,2 punkti), kā arī iedzīvotāji ar zemiem (līdz EUR 600) ģimenes ienākumiem (2,1 punkts). Indeksā nav būtisku izmaiņu, salīdzinot ar 2023. gada aptauju.

– **iestādes darbinieku/ ekspertu paustajam medijos (piemēram, intervijās) uzticas divas piektdaļas (41%) iedzīvotāju**, tādējādi šajā aspektā uzticības indekss ir 10,6 indeksa punkti. 30% iedzīvotāju norādījuši, ka iestādes darbinieku vai ekspertu paustajam **ne uzticas, ne neuzticas**. Salīdzinoši **biežāk** šai informācijai uzticas publiskā sektorā strādājošie (22,1 punkts), kā arī iedzīvotāji ar augstiem (EUR 1401 – 2000) personīgajiem vai ģimenes ienākumiem (20,3 un 25,7 punkti). Savukārt **retāk** darbinieku vai ekspertu paustajai informācijai medijos uzticas iedzīvotāji bez Latvijas Republikas pilsonības (-7,3 punkti) un privātā sektorā strādājošie (2,4 punkti). Indeksā nav būtisku izmaiņu, salīdzinot ar 2023. gada aptauju.

– **iestādes vadītāja paustajam medijos (piemēram, intervijās) (6,3 indeksa punkti) kopumā uzticas trešdaļa (36%) iedzīvotāju**, vēl **aptuveni trešdaļa (31%) pauduši neitrālu viedokli**, bet **piektdaļa (21%) iedzīvotāju iestādes vadītāja paustajam neuzticas**. Visaugstākais uzticības indekss iestādes vadītāja paustajam ir jauniešu (18 – 24 g. v.) vidū (18,5 punkti), publiskā sektora strādājošo vidū (19,0 punkti), kā arī iedzīvotāju, ar augstiem (EUR 1401 – 2000) ienākumiem, vidū (22,2 punkti). Indeksā nav būtisku izmaiņu, salīdzinot ar 2023. gada aptauju.

– **Salīdzinoši zemākais uzticēšanās indeksa rādītājs ir virtuālā asistenta sniegtajām atbildēm (-12,1 punkts)** – tam **uzticas piektā daļa (20%) iedzīvotāju**, bet **aptuveni trešdaļa (30%) tam ne uzticas, ne neuzticas** un vēl **trešdaļa (35%) tam neuzticas**. Salīdzinoši **biežāk** virtuālā asistenta sniegtajām atbildēm neuzticas iedzīvotāji, kas paši ir sev darba devēji (-29,1 punkts). Salīdzinot ar 2023. gada aptauju, būtiski samazinoties to iedzīvotāju īpatsvaram, kuri pilnībā uzticas virtuālā asistenta sniegtajām atbildēm un būtiski pieaugot to iedzīvotāju īpatsvaram, kuri tām drīzāk neuzticas, **indekss ir būtiski samazinājies (-9,0 punkti)**.

Uzticēšanās valsts pārvaldes sniegtajai informācijai (2/3)

– **Aptuveni katrs trešais (31%) Latvijas iedzīvotājs norādījis, ka visvairāk uzticas Valsts ieņēmumu dienesta (VID) sniegtajai informācijai.** Taču salīdzinoši retāk kā atbildi VID norādījuši iedzīvotāji, kas dzīvo citās pilsētās, studenti, skolēni, kā arī tie iedzīvotāji, kuri nav norādījuši savus personīgos vai ģimenes ienākumus. Uzticēšanās VID sniegtajai informācijai, salīdzinot ar 2023. gada aptauju, 2025. gadā ir būtiski pieaugusi (+6 PP, no 25% uz 31%).

– **Katrs ceturtais (27%) iedzīvotājs ir norādījis, ka visvairāk uzticas Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūrai (VSAA)** – šādu atbildi salīdzinoši biežāk norādījušas sievietes, iedzīvotāji vecumā no 64 līdz 75 gadiem, nestrādājoši pensionāri, kā arī iedzīvotāji ar personīgajiem ienākumiem no EUR 600 līdz 1000. Savukārt retāk VSAA šādu atbildi norādījuši vīrieši, jaunieši (18 – 24 g.v.), kā arī tie iedzīvotāji, kuri nav norādījuši savus personīgos vai ģimenes ienākumus. Salīdzinot ar 2023. gada aptauju, nav vērojamas būtiskas izmaiņas.

– **Katrs astotais (16%) iedzīvotājs ir norādījis Valsts policiju kā valsts pārvaldes iestādi, kuras sniegtajai informācijai visvairāk uzticas** - taču salīdzinoši retāk tai uzticas iedzīvotāji, kuri nav norādījuši savus personīgos ienākumus. Tomēr kopumā uzticēšanās Valsts policijas sniegtajai informācijai, salīdzinot ar 2023. gada aptauju, 2025. gadā ir būtiski samazinājusies (-4 PP, no 20% uz 16%).

2025. gadā, salīdzinot ar 2023. gada aptaujas datiem, ir būtiski pieaugusi iedzīvotāju uzticēšanās arī Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienesta sniegtajai informācijai (+3 PP, no 7% uz 10%), Nacionālo bruņoto spēku sniegtajai informācijai (+3 PP, no 2% uz 5%), Slimību profilakses un kontroles centra sniegtajai informācijai (+3 PP, no 1% uz 4%), kā arī Uzņēmumu reģistra sniegtajai informācijai (+1 PP, no 1% uz 2%). Savukārt – būtiski ir samazinājusies uzticēšanās pašvaldību domēm, iestādēm, pašvaldību portāliem (-6 PP, no 8% uz 2%), medicīnas iestādēm (slimnīcām, poliklīnikām) (dažādi) (-2 PP, no 4% uz 2%).

– Teju **desmitā daļa (9%) iedzīvotāju** norādījuši, ka **nav tādas valsts pārvaldes iestādes**, kuru sniegtajai informācijai viņi visvairāk uzticas. Savukārt 30% iedzīvotāju nav snieguši konkrētu atbildi.

Uzticēšanās valsts pārvaldes sniegtajai informācijai (3/3)

– Savukārt katrs astotais (16%) iedzīvotājs ir norādījis, ka **vismazāk uzticas Valsts ieņēmumu dienesta (VID) sniegtajai informācijai**. Salīdzinoši retāk VID kā atbildi norādījuši iedzīvotāji vecumā no 64 līdz 75 gadiem, nestrādājoši pensionāri, kā arī iedzīvotāji, kuriem nav Latvijas Republikas pilsonības.

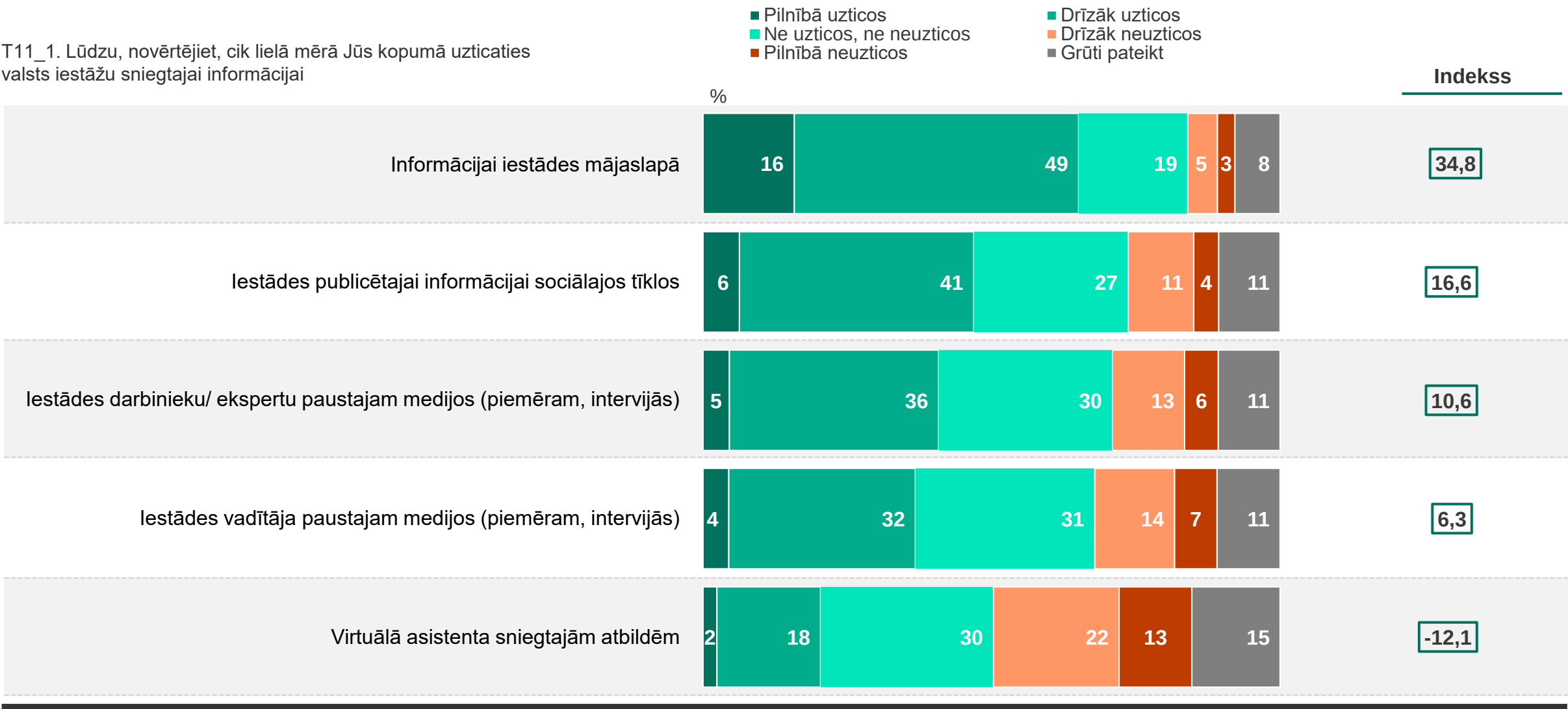
– 13% iedzīvotāju ir norādījuši, ka **vismazāk uzticas Valsts policijas** sniegtajai informācijai. Desmitā daļa jeb 10% iedzīvotāju ir norādījuši **Latvijas Republikas Saeimu** kā iestādi, kuras sniegtajai informācijai viņi uzticas vismazāk. 9% iedzīvotāju ir norādījuši, ka vismazāk uzticas dažādu ministriju sniegtajai informācijai (rādītājs, salīdzinot ar 2023. gada aptauju, ir būtiski pieaudzis (+3 PP, no 6% uz 9%). 2025. gada aptaujā iedzīvotāji arī salīdzinoši biežāk nekā 2023. gadā, ir norādījuši, ka vismazāk uzticas Patērētāju tiesību aizsardzības centra (+1 PP, no 1% uz 2%), Dabas aizsardzības pārvaldes (+0.7 PP, no 0.3% uz 1%), Latvijas Investīciju un attīstības aģentūras (+0.8 PP, no 0.2% uz 1%), prokuratūras (+0.9 PP, no 0.1% uz 1%) sniegtajai informācijai.

– Savukārt iestāžu, kuru sniegtajai informācijai uzticas vismazāk, nosaukušo īpatsvars 2025. gadā, salīdzinot ar 2023. gada aptauju ir būtiski krities tādām iestādēm kā pašvaldības domes, iestādes (pašvaldību portāli) (-4 PP, no 8% uz 4%), Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra (-3 PP, no 6% uz 3%), medicīnas iestādes (slimnīcas, poliklīnikas) (dažādi) (-2 PP, no 4% uz 2%), Latvijas valsts meži (-1 PP, no 2% uz 1%), Valsts robežsardze (-1 PP, no 2% uz 1%), izglītības iestādes (dažādi) (-1 PP, no 2% uz 1%), Latvijas banka (-0.9 PP, no 1% uz 0.1%).

Vēl teju desmitā daļa (9%) iedzīvotāju norādījuši, ka nav tādas iestādes, kuru sniegtajai informācijai viņi uzticētos vismazāk. Ievērojams skaits iedzīvotāju (45%) nav norādījuši konkrētu atbildi šajā jautājumā, turklāt šis rādītājs ir būtiski pieaudzis kopš 2023. gada.

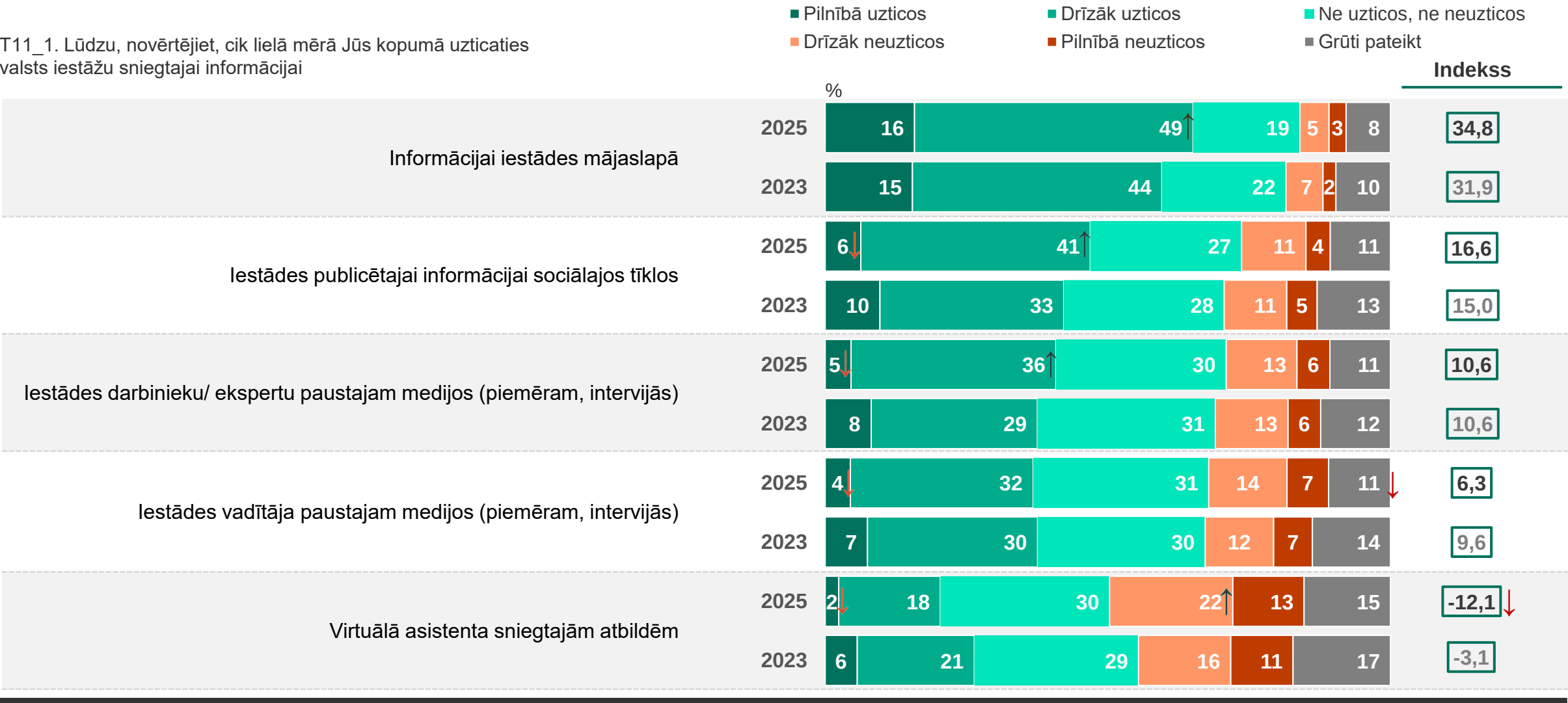
Uzticēšanās valsts iestāžu sniegtajai informācijai

T11_1. Lūdzu, novērtējiet, cik lielā mērā Jūs kopumā uzticaties valsts iestāžu sniegtajai informācijai



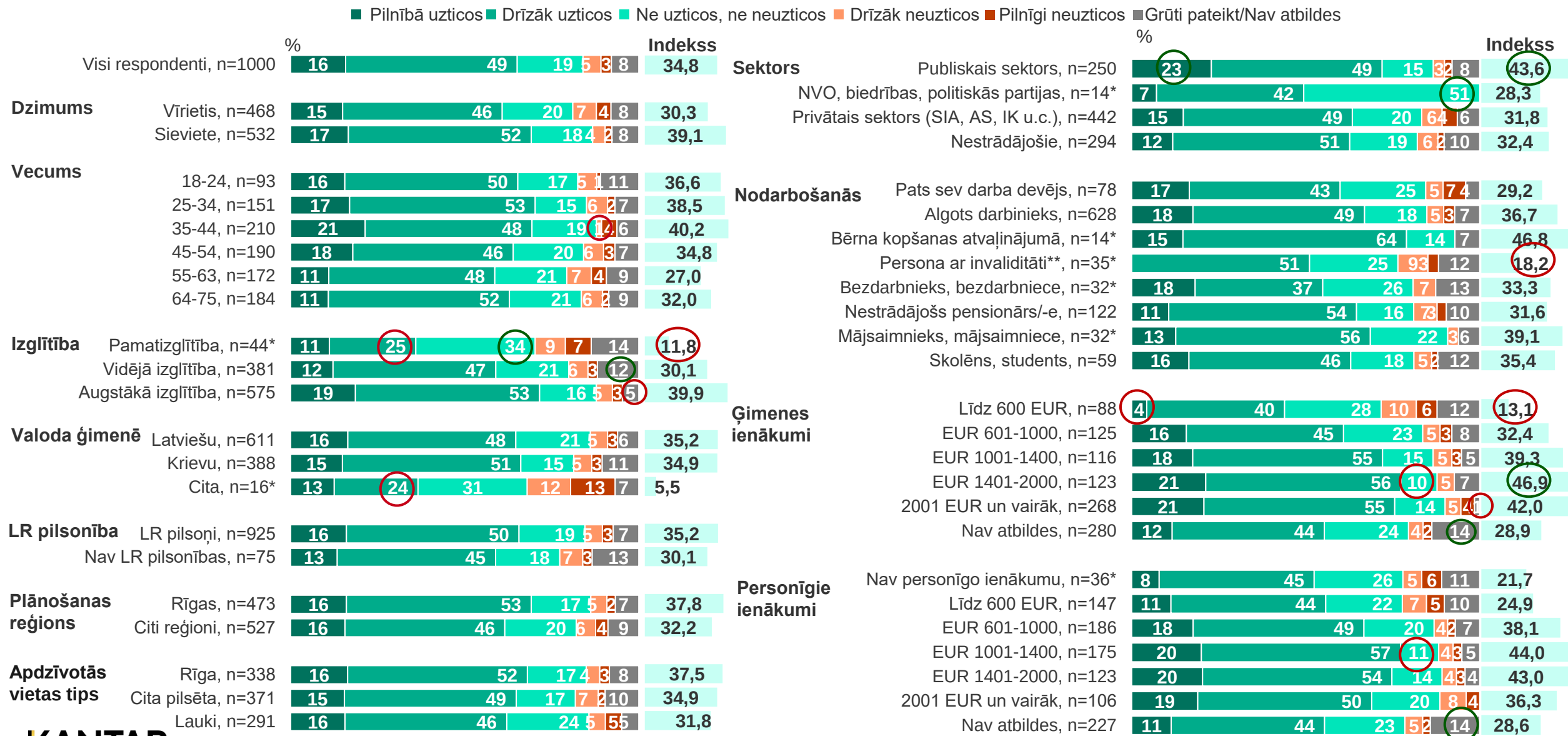
Uzticēšanās valsts iestāžu sniegtajai informācijai (dinamika)

T11_1. Lūdzu, novērtējiet, cik lielā mērā Jūs kopumā uzticaties valsts iestāžu sniegtajai informācijai



Uzticēšanās informācijai iestādes mājaslapā

T11_1. Lūdzu, novērtējiet, cik lielā mērā Jūs kopumā uzticaties valsts iestāžu sniegtajai informācijai



KANTAR

Bāze: Visi respondenti, 'n' skatīt grafikā

**Persona ar invaliditāti, ilgstoši darbnespējīga persona

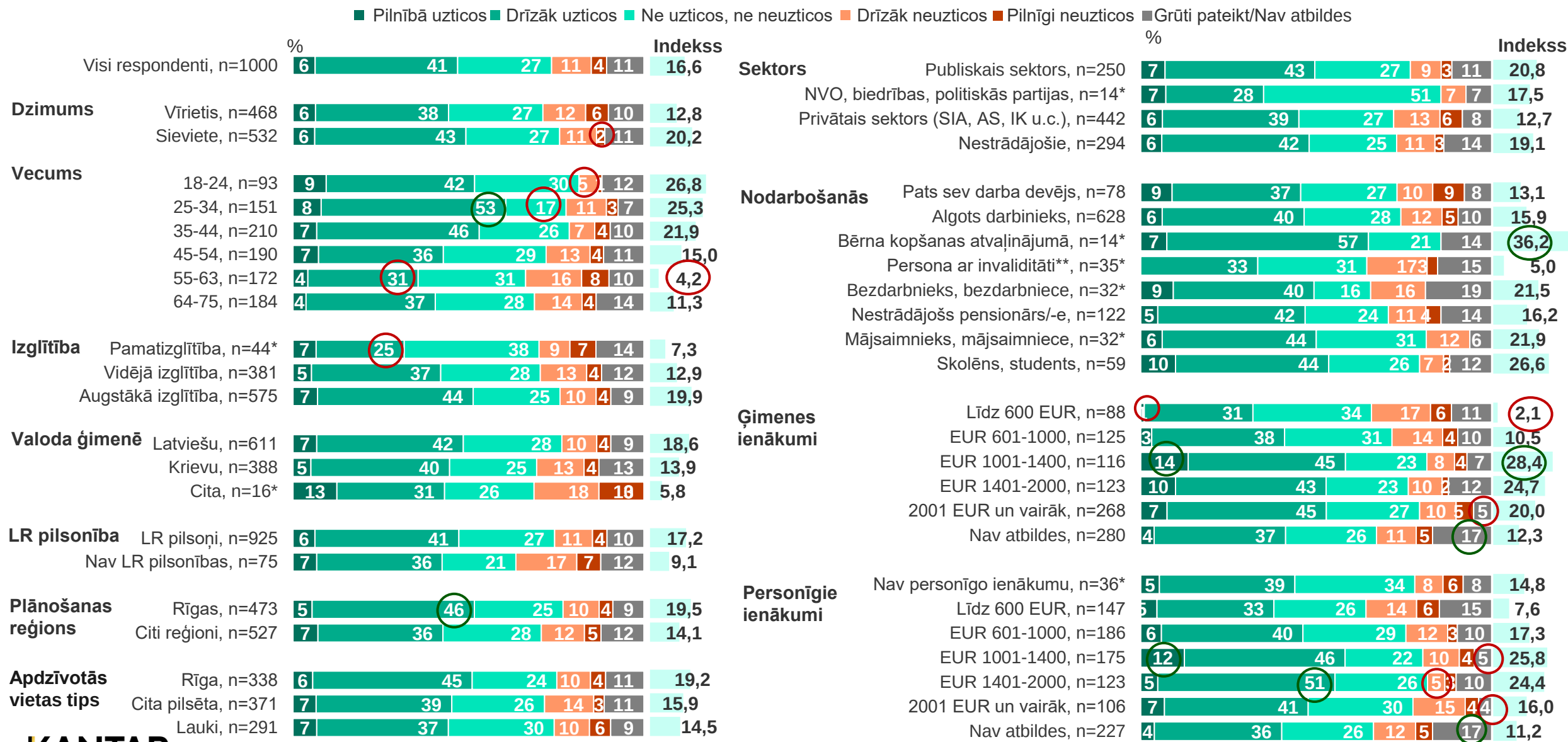
Salīdzinājumā ar mērķa grupas kopējiem rādītājiem iezīmējas nozīmīgi

○ - augstākas, ○ - zemākas atšķirības

* Mazs respondentu skaits (n<50), lai veiktu statistiski nozīmīgus secinājumus.

Uzticēšanās iestādes publicētajai informācijai sociālajos tīklos

T11_1. Lūdzu, novērtējiet, cik lielā mērā Jūs kopumā uzticaties valsts iestāžu sniegtajai informācijai



KANTAR

Bāze: Visi respondenti, 'n' skatīt grafikā

**Persona ar invaliditāti, ilgstoši darbnespējīga persona

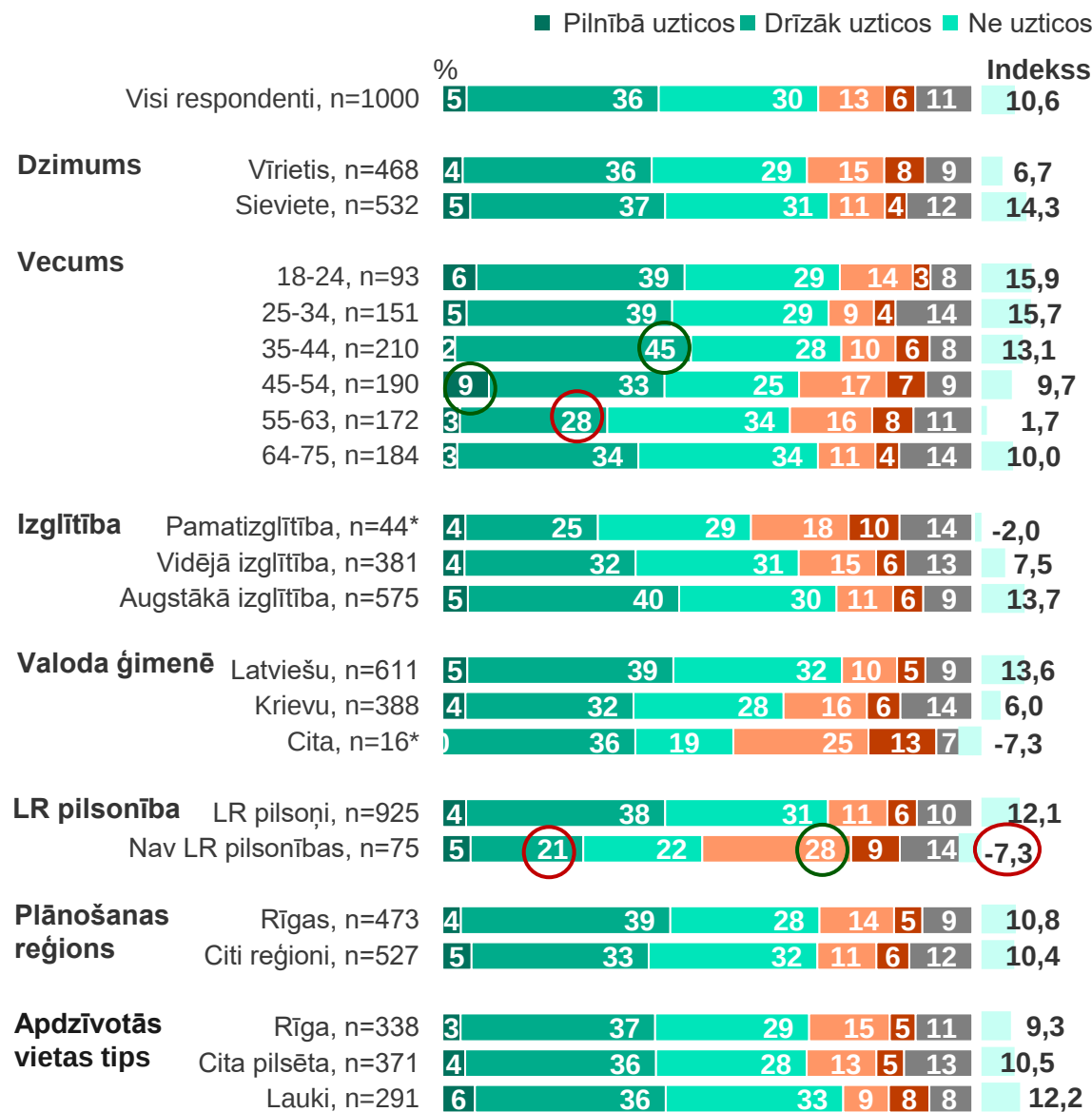
Salīdzinājumā ar mērķa grupas kopējiem rādītājiem iezīmējas nozīmīgi

○ - augstākas, ○ - zemākas atšķirības

* Mazs respondentu skaits (n<50), lai veiktu statistiski nozīmīgus secinājumus.

Uzticēšanās iestādes darbinieku/ ekspertu paustajam medijos

T11_1. Lūdzu, novērtējiet, cik lielā mērā Jūs kopumā uzticaties valsts iestāžu sniegtajai informācijai

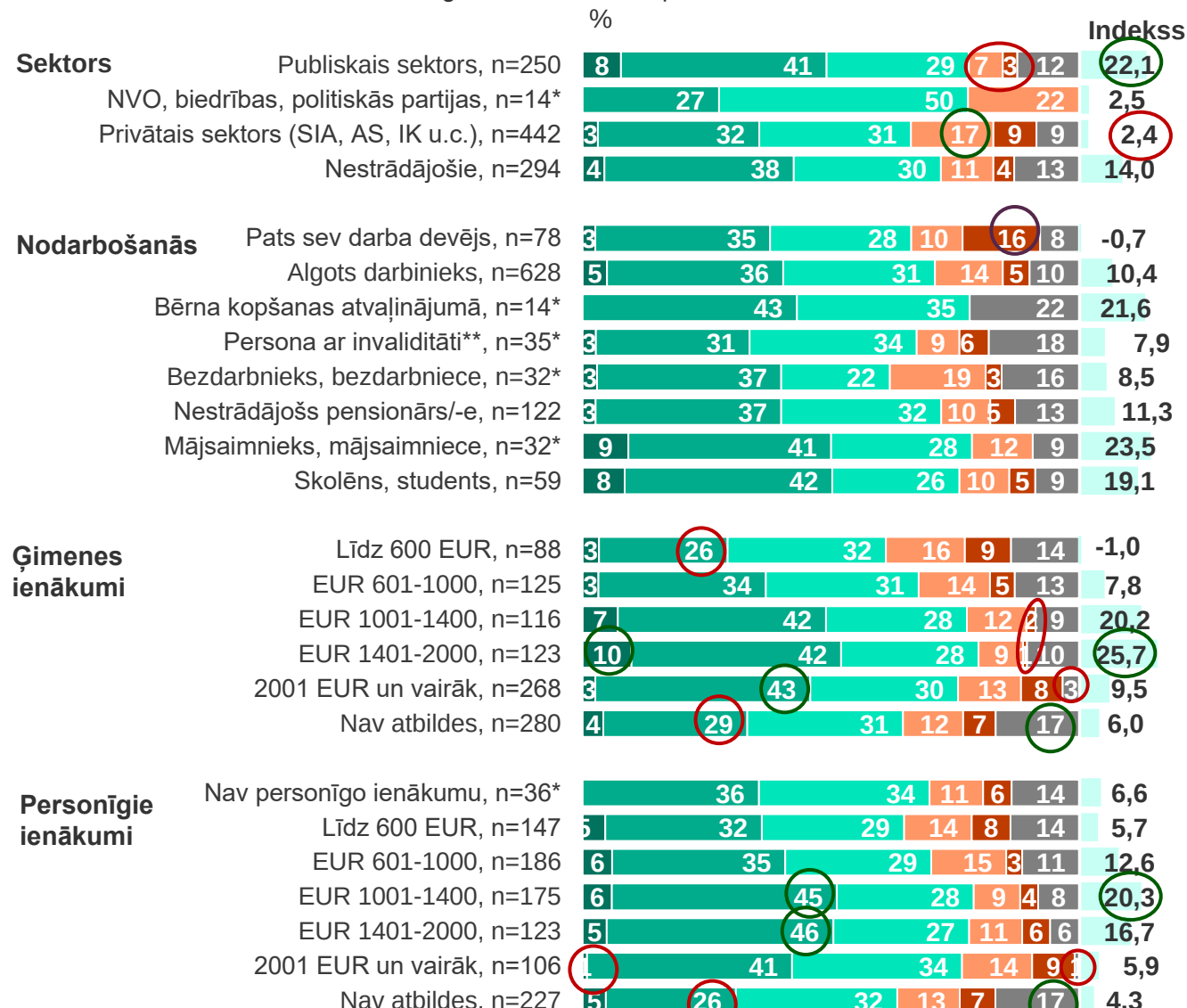


Bāze: Visi respondenti, 'n' skatīt grafikā

**Persona ar invaliditāti, ilgstoši darbnespējīga persona

Salīdzinājumā ar mērķa grupas kopējiem rādītājiem iezīmējas nozīmīgi

○ - augstākas uzticības atšķirības
○ - zemākas atšķirības

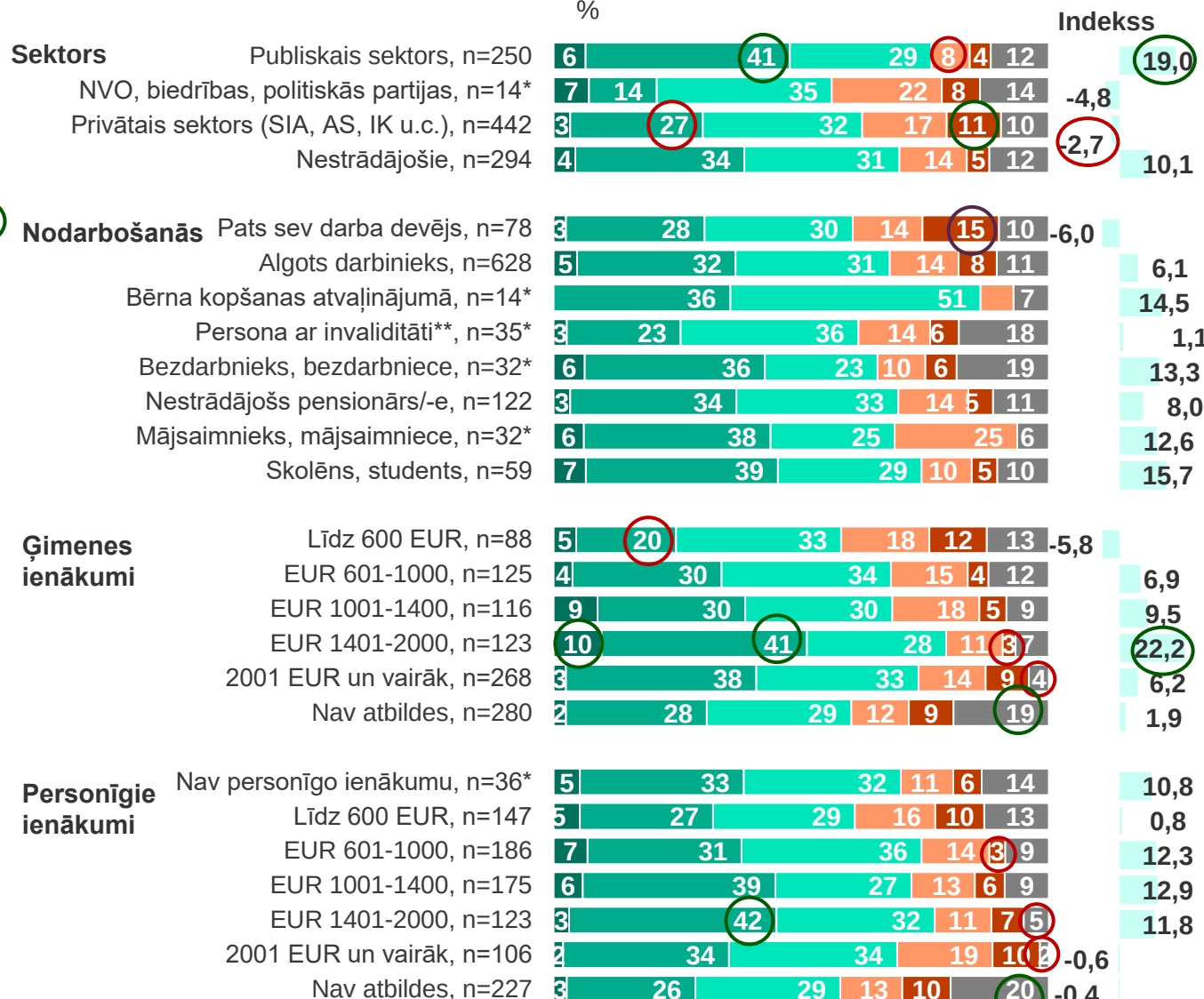
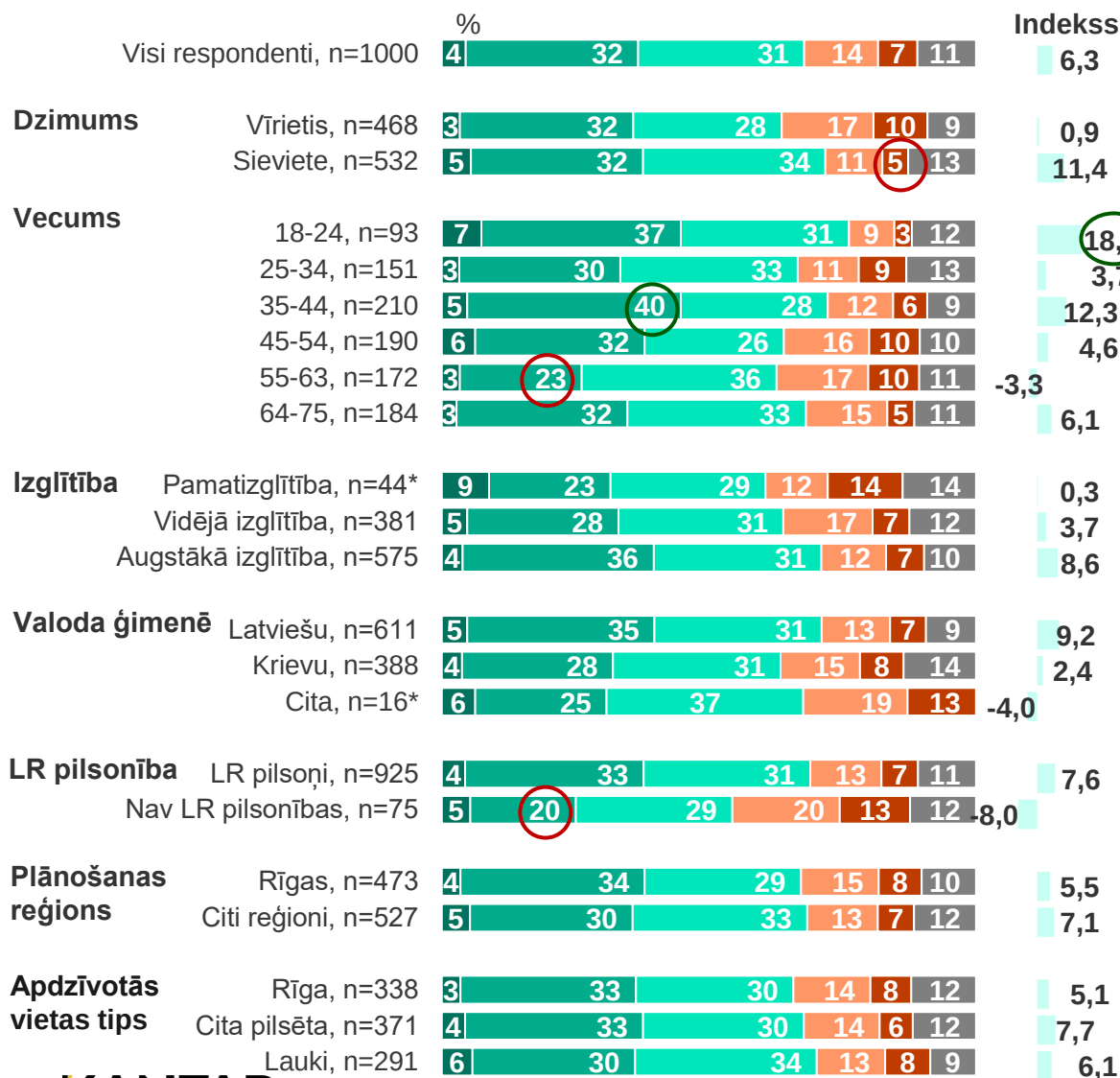


* Mazs respondentu skaits (n<50), lai veiktu statistiski nozīmīgus secinājumus.

Uzticēšanās lestādes vadītāja paustajam medijos

T11_1. Lūdzu, novērtējiet, cik lielā mērā Jūs kopumā uzticaties valsts iestāžu sniegtajai informācijai

■ Pilnībā uzticos ■ Drīzāk uzticos ■ Ne uzticos, ne neuzticos ■ Drīzāk neuzticos ■ Pilnīgi neuzticos ■ Grūti pateikt/Nav atbildes



KANTAR

Bāze: Visi respondenti, 'n' skatīt grafikā

**Persona ar invaliditāti, ilgstoši darbnespējīga persona

Salīdzinājumā ar mērķa grupas kopējiem rādītājiem iezīmējas nozīmīgi

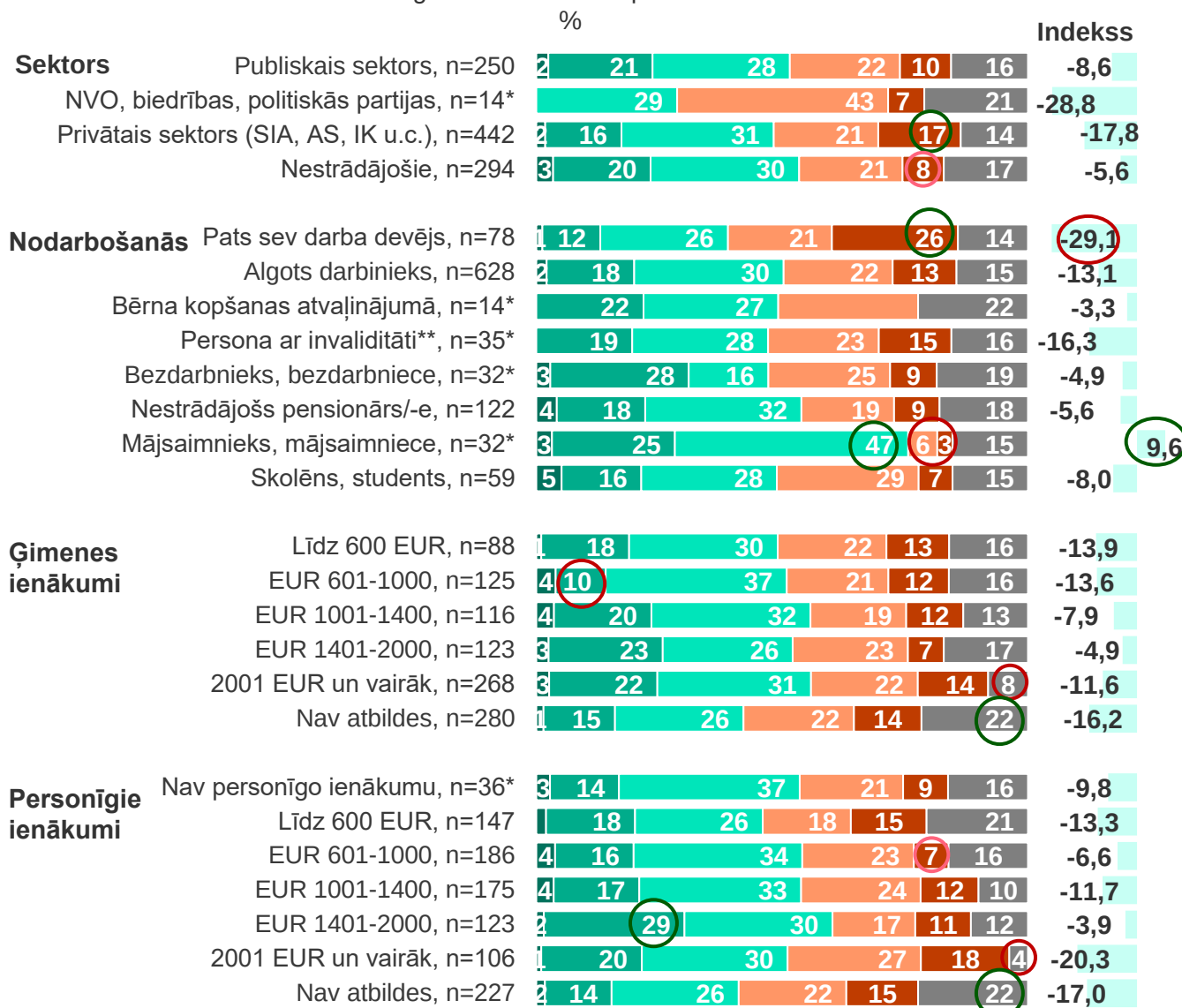
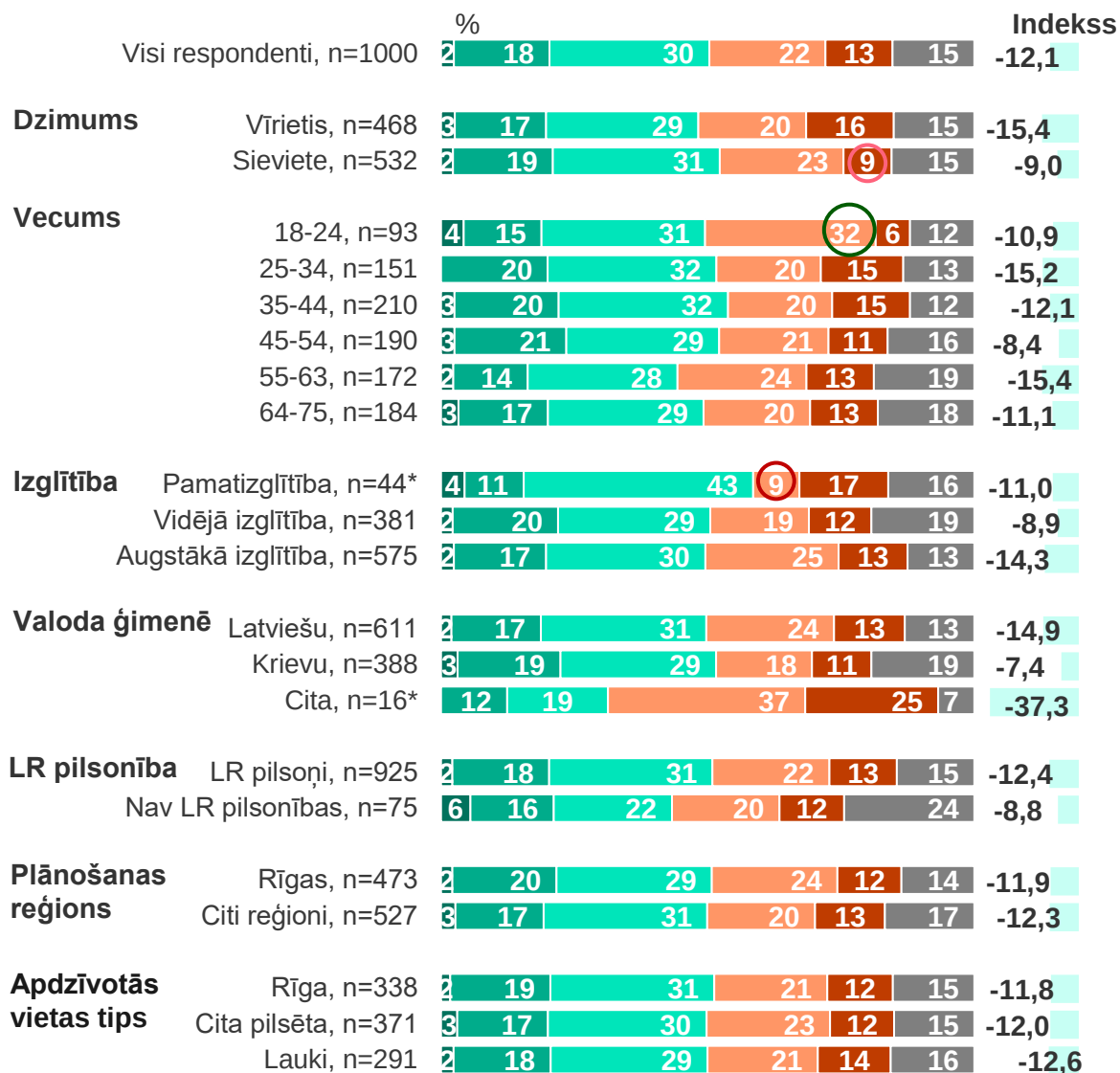
○ - augstākas, ○ - zemākas atšķirības

* Mazs respondentu skaits (n<50), lai veiktu statistiski nozīmīgus secinājumus.

Uzticēšanās virtuālā asistenta sniegtajām atbildēm

T11_1. Lūdzu, novērtējiet, cik lielā mērā Jūs kopumā uzticaties valsts iestāžu sniegtajai informācijai

Pilnībā uzticos Drīzāk uzticos Ne uzticos, ne neuzticos Drīzāk neuzticos Pilnīgi neuzticos Grūti pateikt/Nav atbildes



KANTAR

Bāze: Visi respondenti, 'n' skatīt grafikā

**Persona ar invaliditāti, ilgstoši darbnespējīga persona

Salīdzinājumā ar mērķa grupas kopējiem rādītājiem iezīmējas nozīmīgi

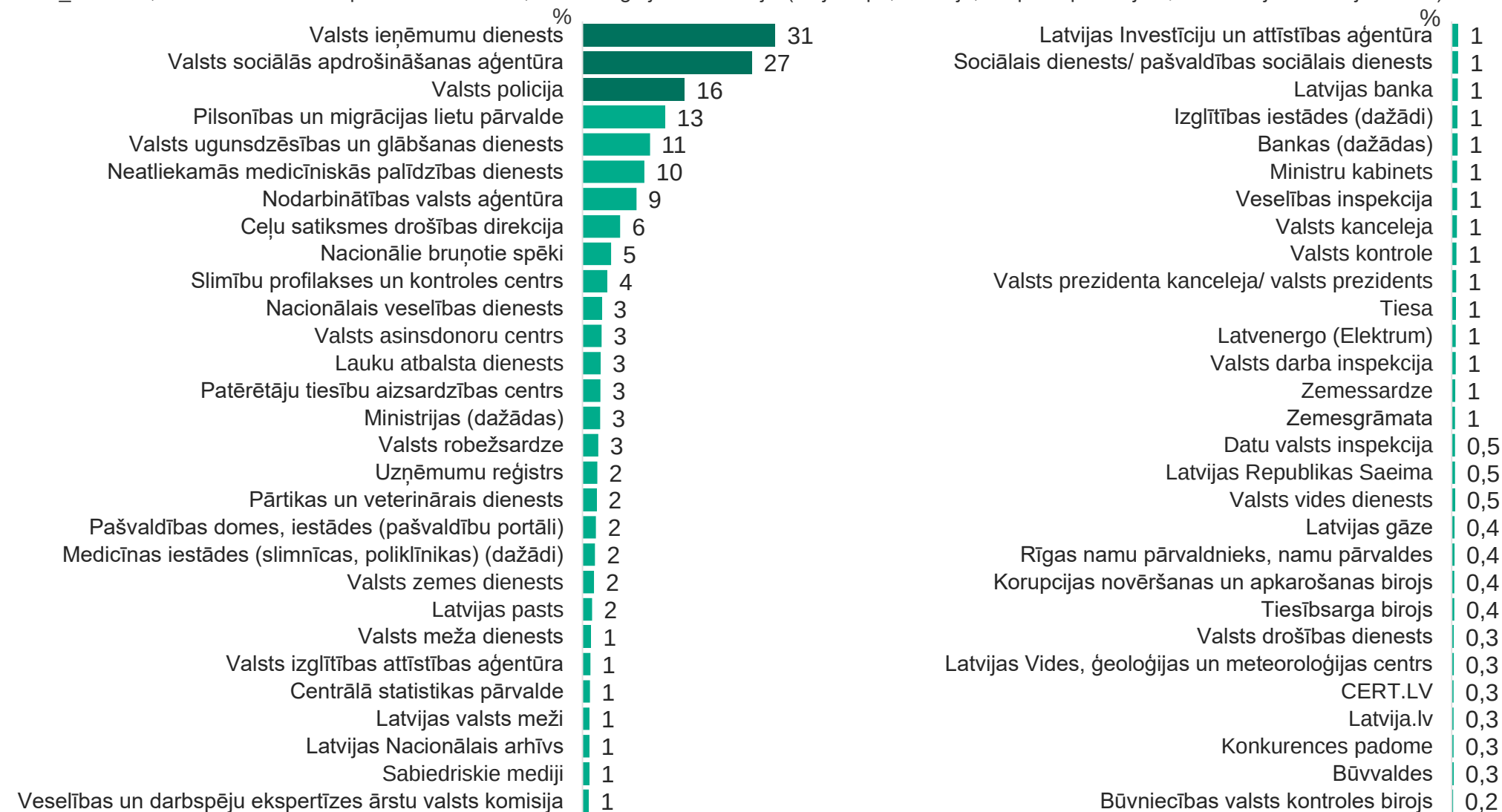
augstākas atšķirības zemākas atšķirības

* Mazs respondentu skaits (n<50), lai veiktu statistiski nozīmīgus secinājumus.

140

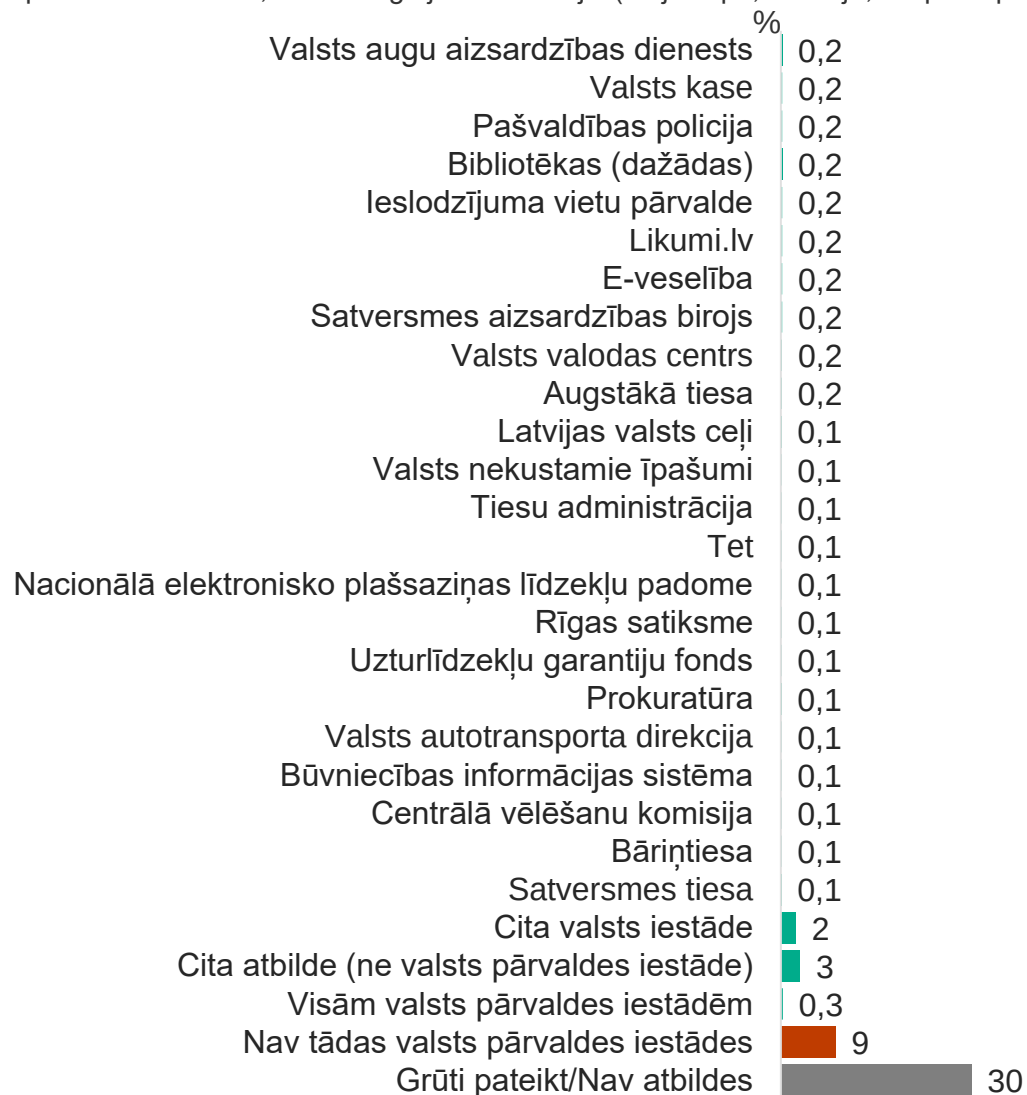
Iestādes, kuru sniegtajai informācijai uzticas visvairāk (1)

TT11_2. Lūdzu, nosauciet trīs valsts pārvaldes iestādes, kuru sniegtajai informācijai (mājaslapā, vadītāja, ekspertu paustajam, informācijai sociālajos tīklos) Jūs uzticaties visvairāk:



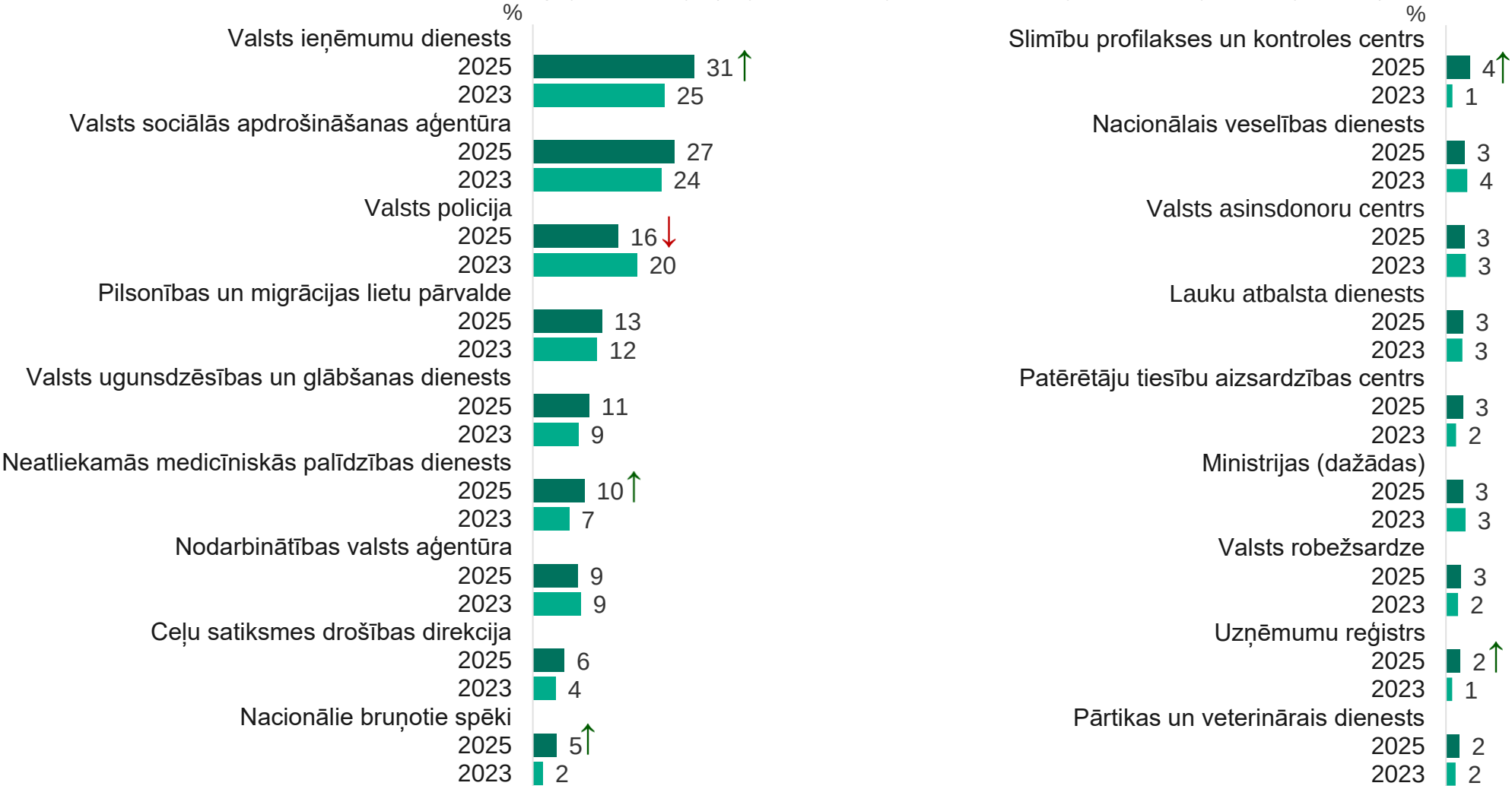
Iestādes, kuru sniegtajai informācijai uzticas visvairāk (2)

TT11_2. Lūdzu, nosauciet trīs valsts pārvaldes iestādes, kuru sniegtajai informācijai (mājaslapā, vadītāja, ekspertu paustajam, informācijai sociālajos tīklos) Jūs uzticaties visvairāk:



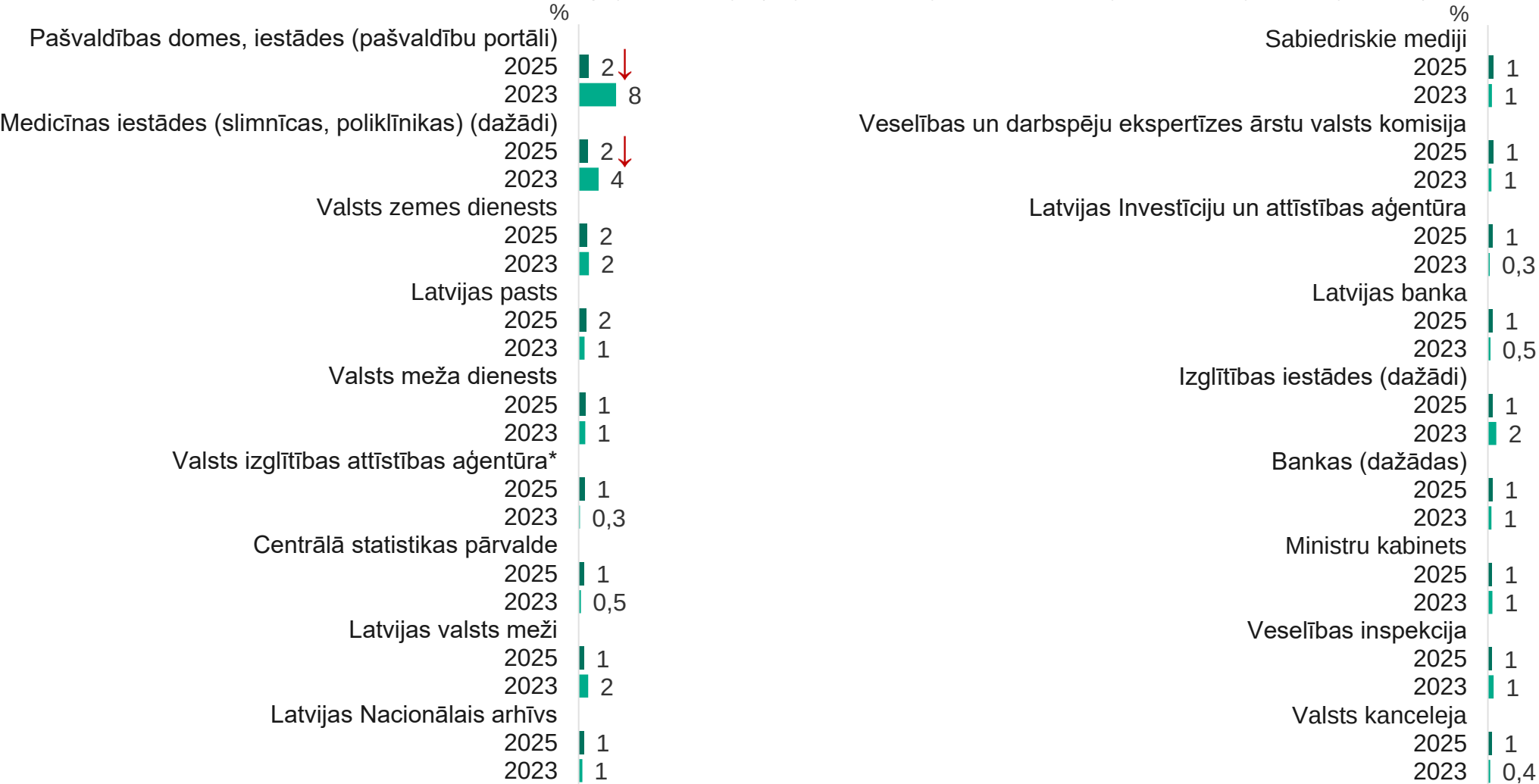
Iestādes, kuru sniegtajai informācijai uzticas visvairāk – dinamika (1)

TT11_2. Lūdzu, nosauciet trīs valsts pārvaldes iestādes, kuru sniegtajai informācijai (mājaslapā, vadītāja, ekspertu paustajam, informācijai sociālajos tīklos) Jūs uzticieties visvairāk:*



Iestādes, kuru sniegtajai informācijai uzticas visvairāk – dinamika (2)

TT11_2. Lūdzu, nosauciet trīs valsts pārvaldes iestādes, kuru sniegtajai informācijai (mājaslapā, vadītāja, ekspertu paustajam, informācijai sociālajos tīklos) Jūs uzticaties visvairāk:*



Iestādes, kuru sniegtajai informācijai uzticas visvairāk – dinamika (3)

TT11_2. Lūdzu, nosauciet trīs valsts pārvaldes iestādes, kuru sniegtajai informācijai (mājaslapā, vadītāja, ekspertu paustajam, informācijai sociālajos tīklos) Jūs uzticaties visvairāk:*



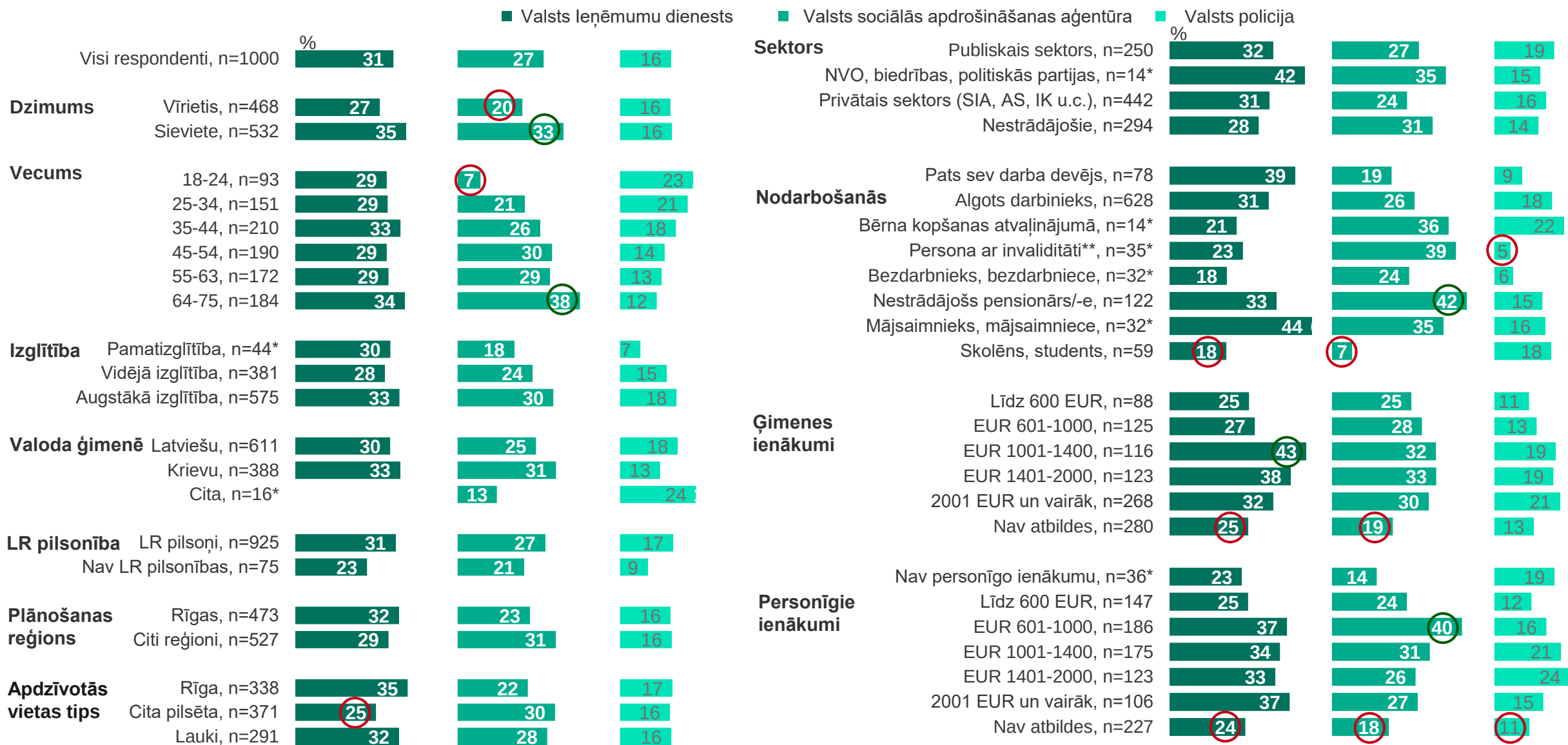
Iestādes, kuru sniegtajai informācijai uzticas visvairāk – dinamika (4)

TT11_2. Lūdzu, nosauciet trīs valsts pārvaldes iestādes, kuru sniegtajai informācijai (mājaslapā, vadītāja, ekspertu paustajam, informācijai sociālajos tīklos) Jūs uzticaties visvairāk:*



Iestādes, kurām uzticas visvairāk – sociāli demogrāfiskajās grupās

T11_2. Lūdzu, nosauciet trīs valsts pārvaldes iestādes, kuru sniegtajai informācijai (mājaslapā, vadītāja, ekspertu paustajam, informācijai sociālajos tīklos) Jūs uzticaties visvairāk:



KANTAR

Bāze: Visi respondenti, 'n' skatīt grafikā

**Persona ar invaliditāti, ilgstoši darbnespējīga persona

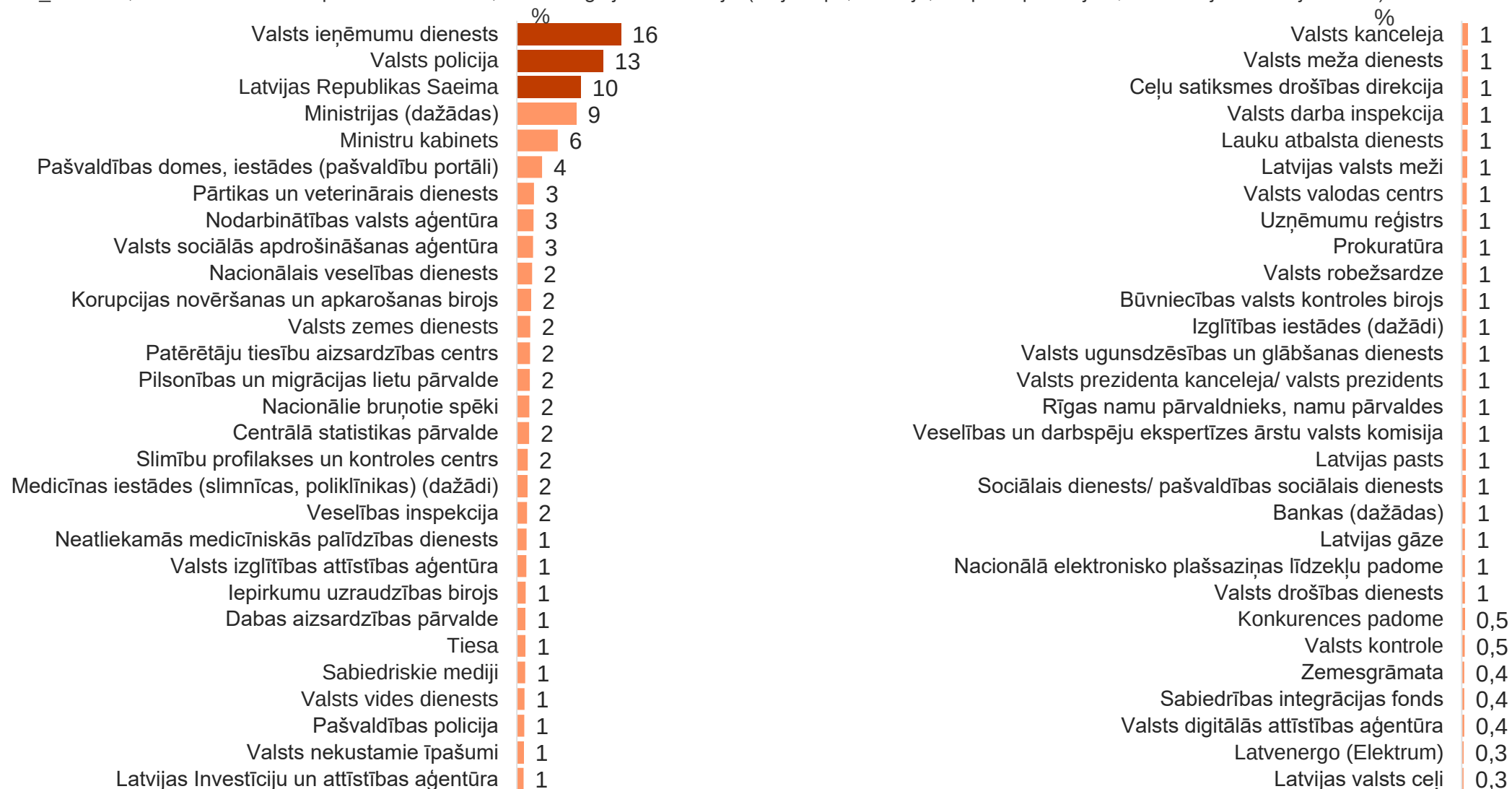
Salīdzinājumā ar mērķa grupas kopējiem rādītājiem iezīmējas nozīmīgi

○ - augstākas, ○ - zemākas atšķirības

* Mazs respondentu skaits (n<50), lai veiktu statistiski nozīmīgus secinājumus.

Iestādes, kuru sniegtajai informācijai uzticas vismazāk (1)

T11_3. Lūdzu, nosauciet trīs valsts pārvaldes iestādes, kuru sniegtajai informācijai (mājaslapā, vadītāja, ekspertu paustajam, informācijai sociālajos tīklos) Jūs uzticieties vismazāk:



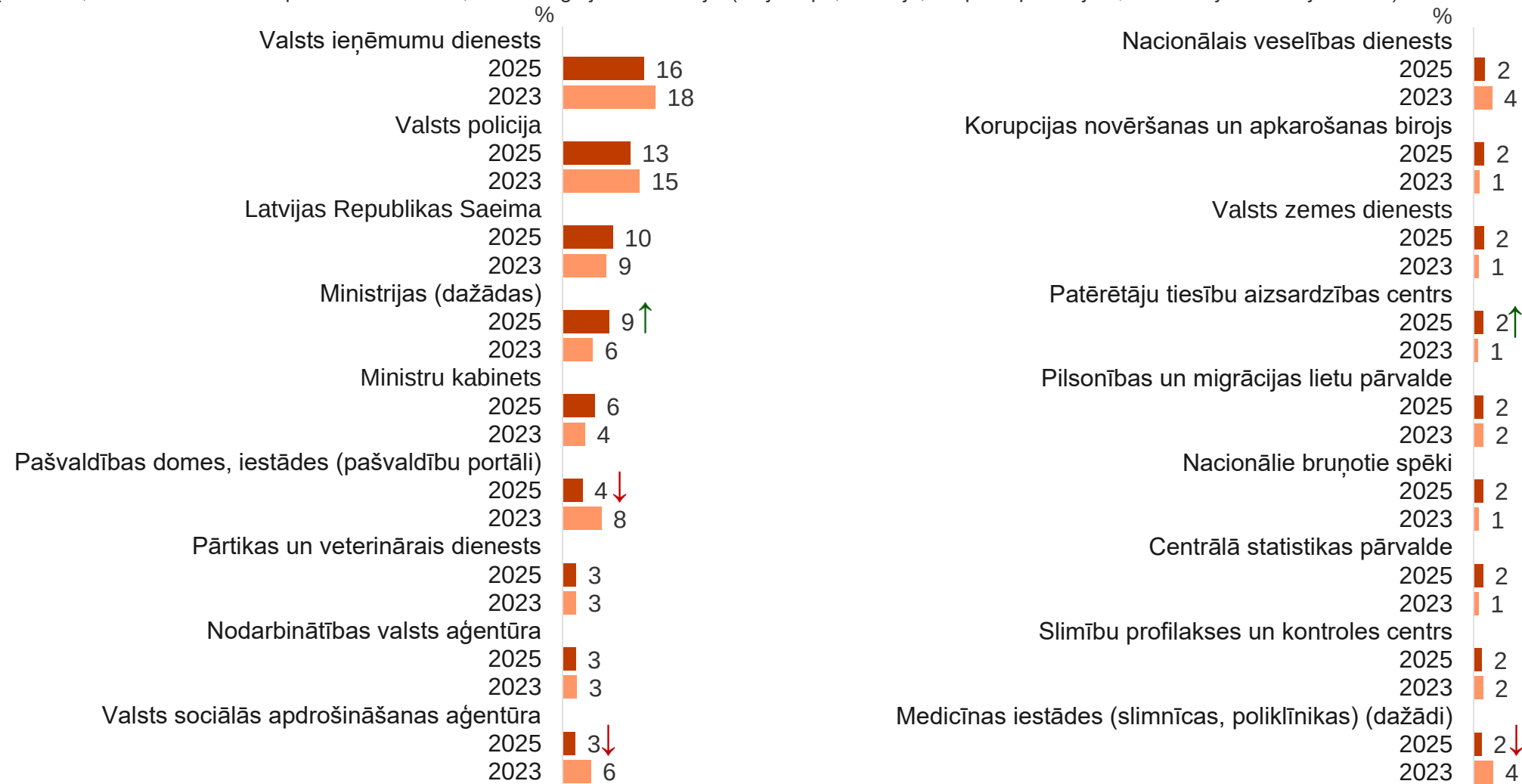
Iestādes, kuru sniegtajai informācijai uzticas vismazāk (2)

T11_3. Lūdzu, nosauciet trīs valsts pārvaldes iestādes, kuru sniegtajai informācijai (mājaslapā, vadītāja, ekspertu paustajam, informācijai sociālajos tīklos) Jūs uzticaties vismazāk:



Iestādes, kuru sniegtajai informācijai uzticas vismazāk – dinamika (1)

T11_3. Lūdzu, nosauciet trīs valsts pārvaldes iestādes, kuru sniegtajai informācijai (mājaslapā, vadītāja, ekspertu paustajam, informācijai sociālajos tīklos) Jūs uzticieties vismazāk:*



Iestādes, kuru sniegtajai informācijai uzticas vismazāk – dinamika (2)

T11_3. Lūdzu, nosauciet trīs valsts pārvaldes iestādes, kuru sniegtajai informācijai (mājaslapā, vadītāja, ekspertu paustajam, informācijai sociālajos tīklos) Jūs uzticaties vismazāk.*



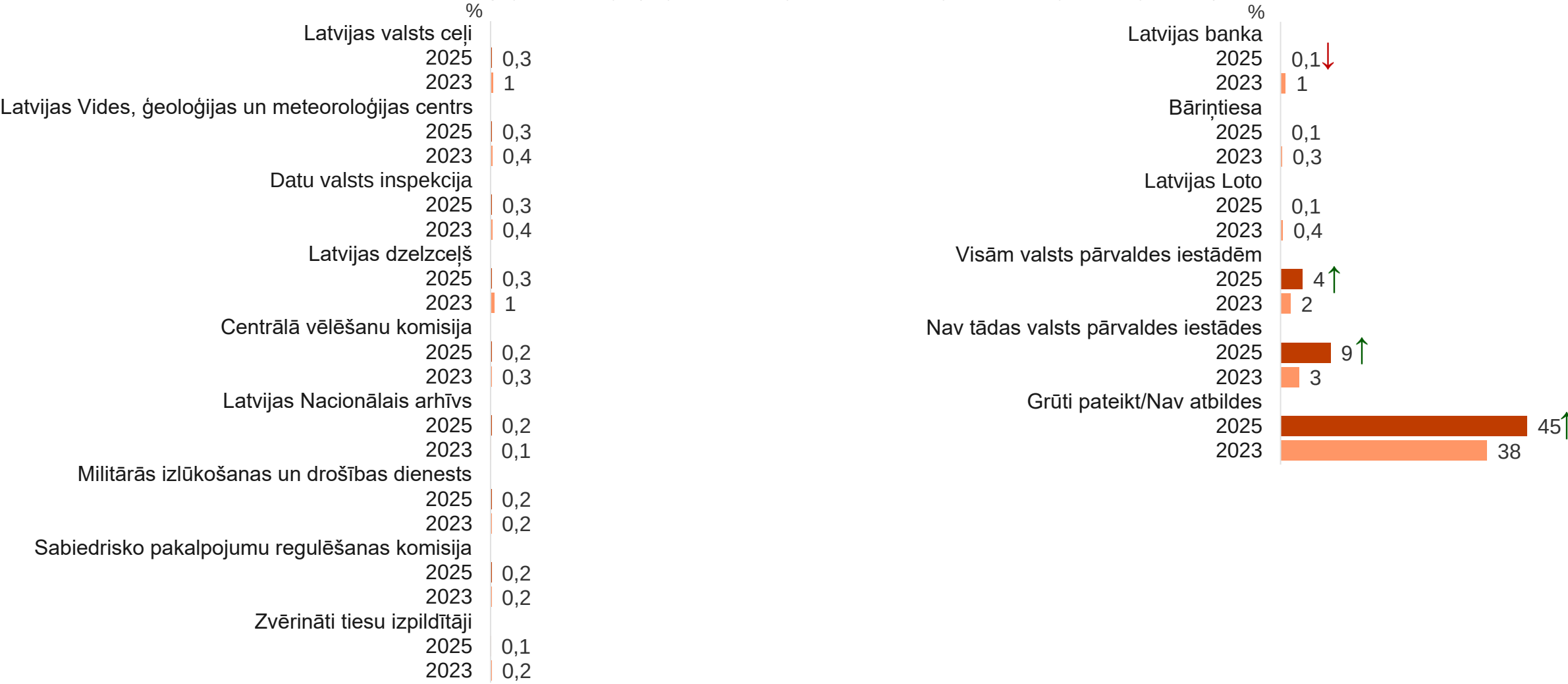
Iestādes, kuru sniegtajai informācijai uzticas vismazāk – dinamika (3)

T11_3. Lūdzu, nosauciet trīs valsts pārvaldes iestādes, kuru sniegtajai informācijai (mājaslapā, vadītāja, ekspertu paustajam, informācijai sociālajos tīklos) Jūs uzticaties vismazāk:*



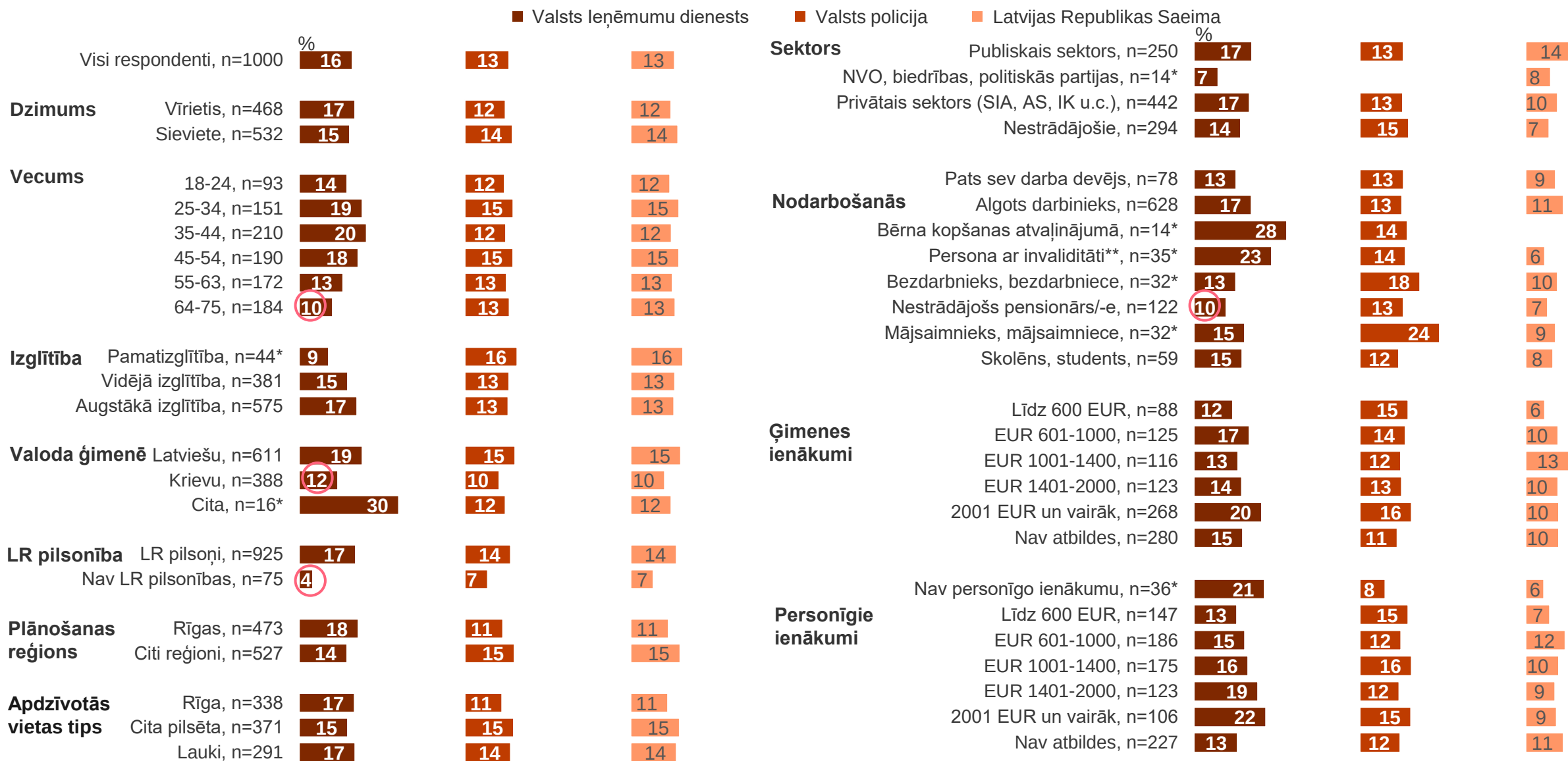
Iestādes, kuru sniegtajai informācijai uzticas vismazāk – dinamika (4)

T11_3. Lūdzu, nosauciet trīs valsts pārvaldes iestādes, kuru sniegtajai informācijai (mājaslapā, vadītāja, ekspertu paustajam, informācijai sociālajos tīklos) Jūs uzticaties vismazāk:*



Iestādes, kurām uzticas vismazāk – sociāli demogrāfiskajās grupās

T11_3. Lūdzu, nosauciet trīs valsts pārvaldes iestādes, kuru sniegtajai informācijai (mājaslapā, vadītāja, ekspertu paustajam, informācijai sociālajos tīklos) Jūs uzticaties vismazāk:



7.

Valsts kancelejas loma
valsts pārvaldes attīstībā

Valsts kancelejas loma valsts pārvaldes attīstībā

– Iedzīvotājiem tika lūgts novērtēt vai viņi piekrīt tam, ka Valsts kanceleja veicina valsts pārvaldes attīstību un ka Valsts kanceleja ir labs līderis valsts pārvaldes iestāžu attīstības procesā.

– Dati rāda, ka 16% iedzīvotāju piekrīt tam, ka **Valsts kanceleja veicina valsts pārvaldes attīstību** (3% – pilnīgi piekrīt; 13% – drīzāk piekrīt), savukārt trešā daļa (35%) iedzīvotāju tam nepiekrīt (21% – drīzāk nepiekrīt; 14% – pilnīgi nepiekrīt). 29% iedzīvotāju šim apgalvojumam ne piekrīt, ne nepiekrīt. Salīdzinot ar 2023. gadu, ir būtiski krities apgalvojuma indekss (-7,8, no -7,6 2023. gadā uz -15,4 2025. gadā), kas saistīts ar atbildes «pilnīgi piekrītu» sniegušo iedzīvotāju īpatsvara būtisku samazinājumu, salīdzinot ar 2023. gadu (- 2PP, no 5% uz 3%).

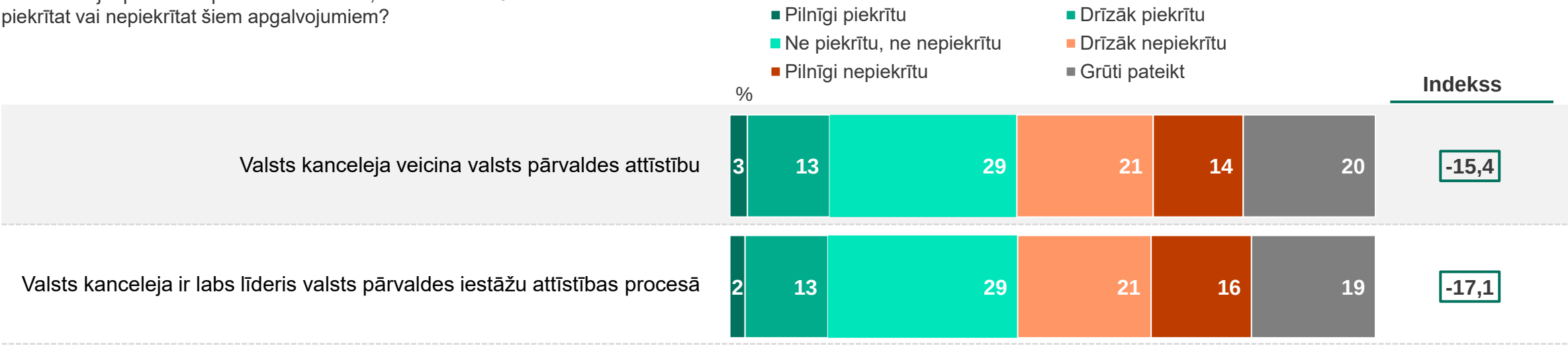
– Analizējot atbildes «pilnīgi piekrītu» un «drīzāk piekrītu», kā arī «pilnīgi nepiekrītu» un «drīzāk nepiekrītu» kopā, datus redzams, ka salīdzinoši biežāk apgalvojumam piekrīt 35 – 44 g.v. iedzīvotāji, kā arī iedzīvotāji ar ģimenes kopējiem ienākumiem 2001 un vairāk eiro («uz rokas»). Savukārt salīdzinoši biežāk tam, ka Valsts kanceleja veicina valsts pārvaldes attīstību nepiekrīt 45 – 54 g.v., 55 – 63 g.v. iedzīvotāji, kā arī iedzīvotāji ar personīgajiem ienākumiem 2001 eiro un vairāk («uz rokas»).

– Tam, ka **Valsts kanceleja ir labs līderis valsts pārvaldes iestāžu attīstības procesā** piekrīt 15% iedzīvotāju (2% – pilnīgi piekrīt; 13% – drīzāk piekrīt), savukārt nepiekrīt trīs no astoņiem jeb 37% iedzīvotāju (21% – drīzāk nepiekrīt; 16% – pilnīgi nepiekrīt). 16% iedzīvotāju šim apgalvojumam ne piekrīt, ne nepiekrīt. Salīdzinot ar 2023. gadu, ir būtiski krities arī šī apgalvojuma indekss (-5,6, no -11,5 2023. gadā uz -17,1 2025. gadā), kas saistīts ar atbildes «pilnīgi piekrītu» sniegušo iedzīvotāju īpatsvara būtisku samazinājumu, salīdzinot ar 2023. gadu (-3PP, no 5% uz 2%).

– Analizējot atbildes «pilnīgi piekrītu» un «drīzāk piekrītu», kā arī «pilnīgi nepiekrītu» un «drīzāk nepiekrītu» kopā, datus redzams, ka salīdzinoši biežāk šim apgalvojumam piekrīt 18 – 24 g.v., 35 – 44 g.v. iedzīvotāji. Savukārt salīdzinoši biežāk tam, ka Valsts kanceleja ir labs līderis valsts pārvaldes iestāžu attīstības procesā nepiekrīt 45 – 54 g.v., 55 – 63 g.v. un 64 – 75 g.v. iedzīvotāji, kā arī iedzīvotāji, kuri ir paši sev darba devēji.

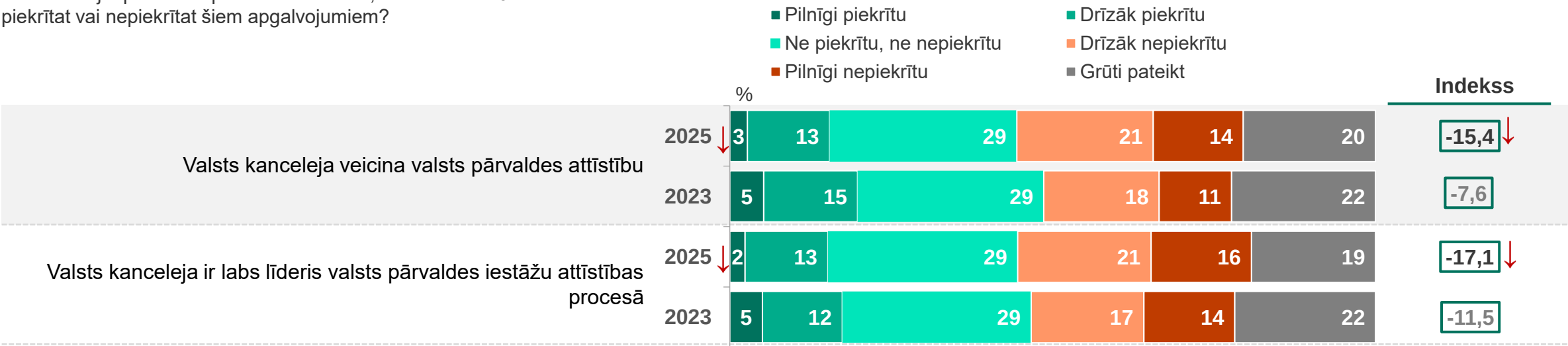
Valsts kancelejas loma valsts pārvaldes attīstībā

T12. Domājot par valsts pārvaldes attīstību, cik lielā mērā Jūs piekrītat vai nepiekrītat šiem apgalvojumiem?



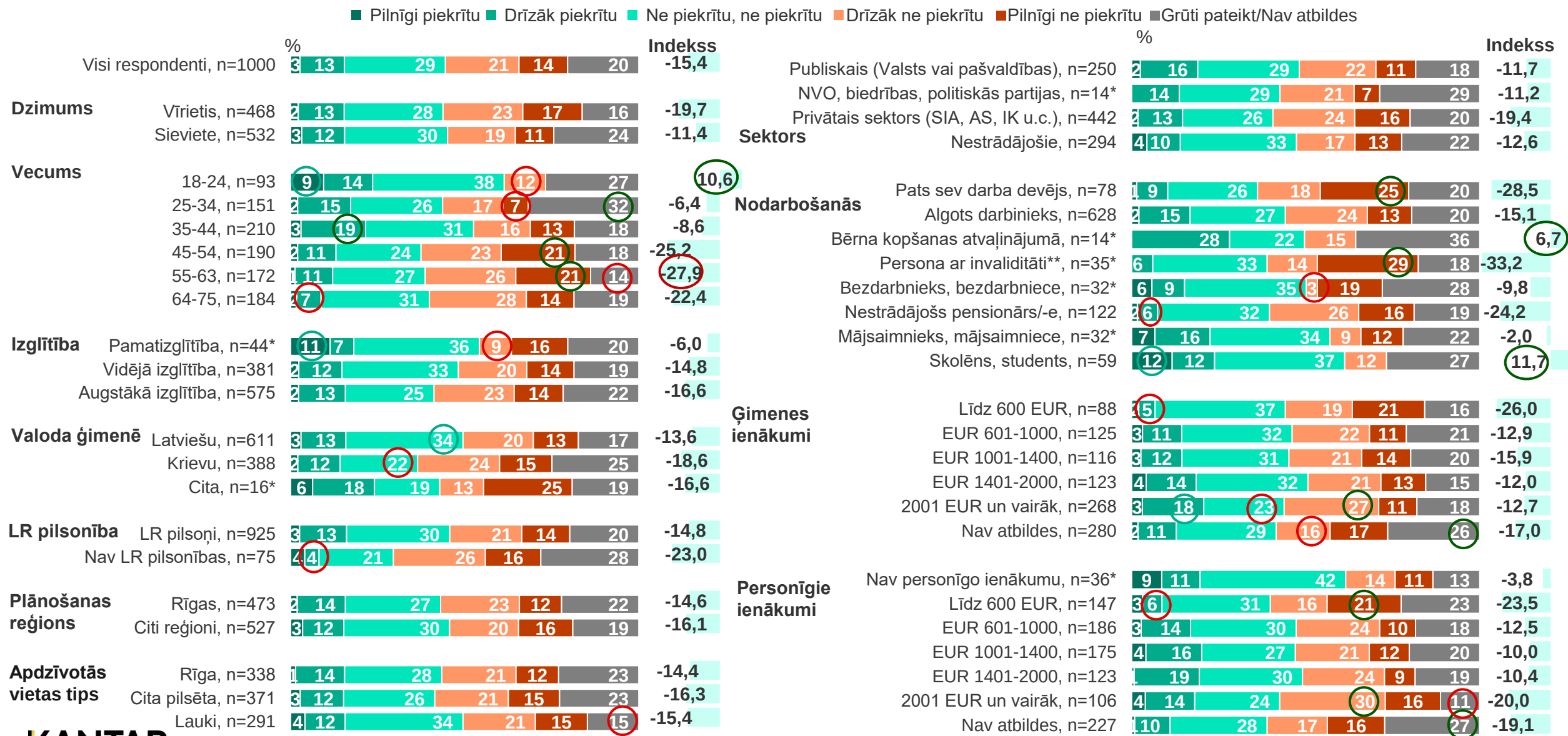
Valsts kancelejas loma valsts pārvaldes attīstībā – dinamika

T12. Domājot par valsts pārvaldes attīstību, cik lielā mērā Jūs piekrītat vai nepiekrītat šiem apgalvojumiem?



Valsts kanceleja veicina valsts pārvaldes attīstību

T12. Domājot par valsts pārvaldes attīstību, cik lielā mērā Jūs piekrītat vai nepiekrītat šiem apgalvojumiem?



KANTAR

Bāze: Visi respondenti, 'n' skatīt grafikā

**Persona ar invaliditāti, ilgstoši darbnespējīga persona

Salīdzinājumā ar mērķa grupas kopējiem rādītājiem iezīmējas nozīmīgi

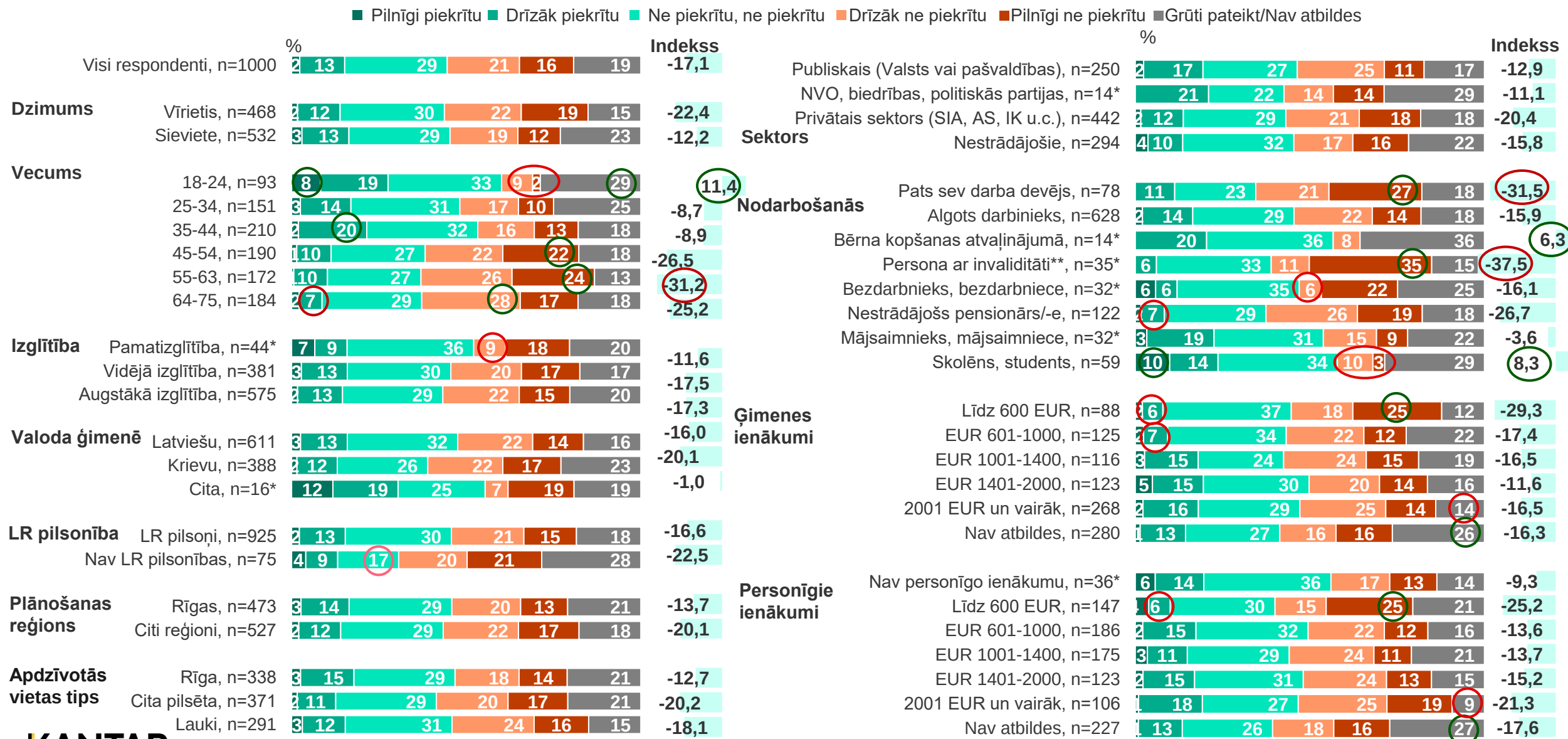
Salīdzinājumā ar mērķa grupas kopējiem rādītājiem iezīmējas nozīmīgi

* Mazs respondentu skaits (n<50), lai veiktu statistiski nozīmīgus secinājumus.

159

Valsts kanceleja ir labs līderis valsts pārvaldes iestāžu attīstības procesā

T12. Domājot par valsts pārvaldes attīstību, cik lielā mērā Jūs piekrītat vai nepiekrītat šiem apgalvojumiem?



KANTAR

Bāze: Visi respondenti, 'n' skatīt grafikā

**Persona ar invaliditāti, ilgstoši darbnespējīga persona

Salīdzinājumā ar mērķa grupas kopējiem rādītājiem iezīmējas nozīmīgi

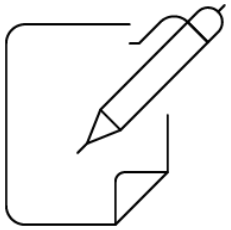
Salīdzinājumā ar mērķa grupas kopējiem rādītājiem iezīmējas nozīmīgi

* Mazs respondentu skaits (n<50), lai veiktu statistiski nozīmīgus secinājumus.

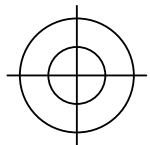
160

8.

Pētījuma apraksts un respondentu profils

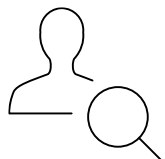


Pētījuma apraksts



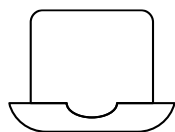
Mērķis

Noskaidrot Latvijas iedzīvotāju pieredzi, saskaroties ar valsts iestādēm



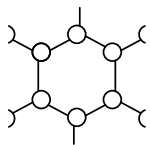
Mērķa grupa

Latvijas iedzīvotāji vecumā no 18 līdz 75 gadiem



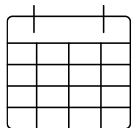
Aptaujas metode

Tiešsaistes intervijas internetā (*Computer Assisted Web Interviews*)



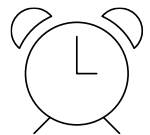
Izlases lielums

1000 respondenti, izlase nacionāli reprezentatīva mērķa grupai



Interviju norises laiks

2025. gada 30. oktobris - 4. novembris



Vidējais interviju garums

11,1 minūtes

Indeksa aprēķins

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).

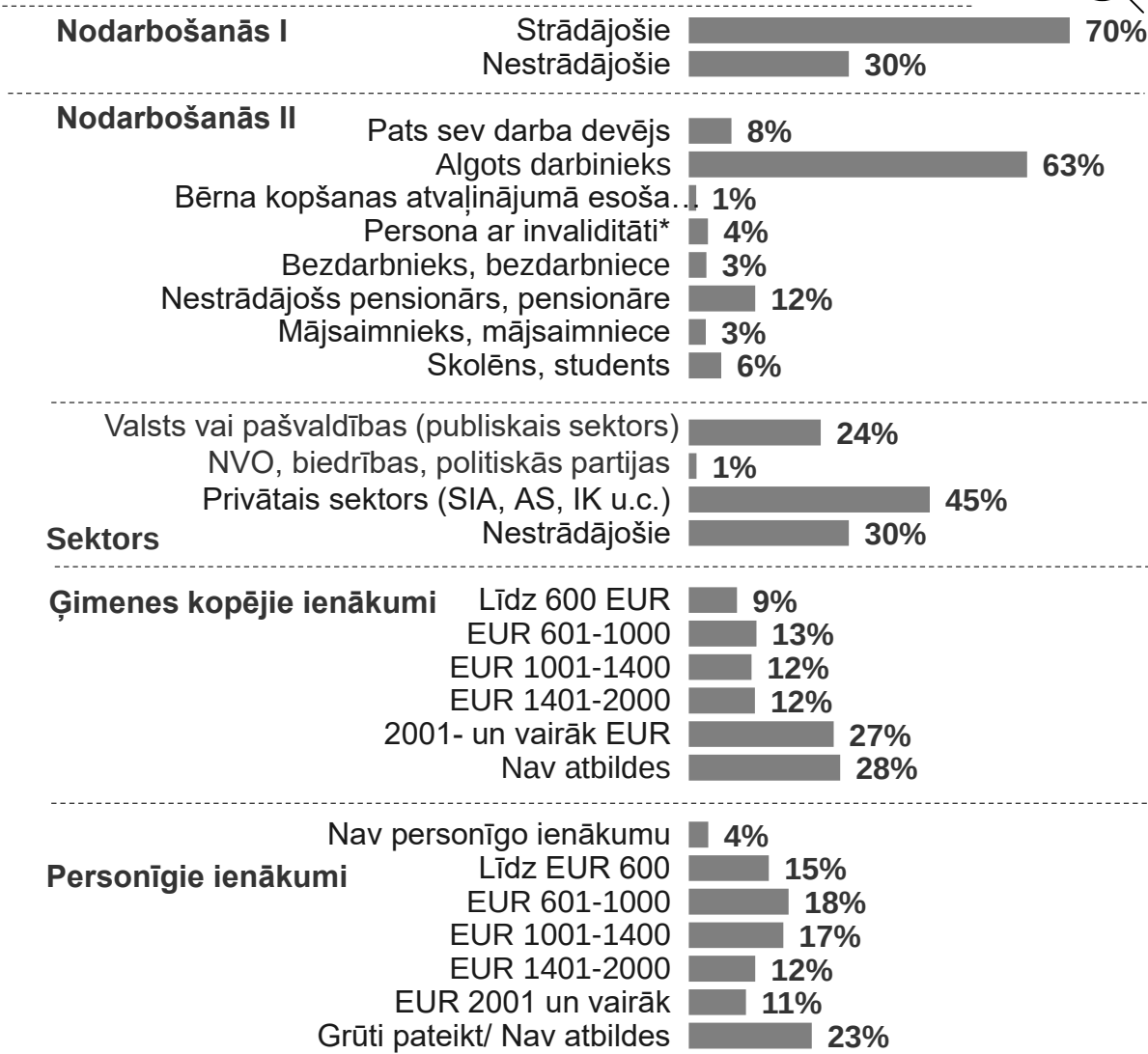
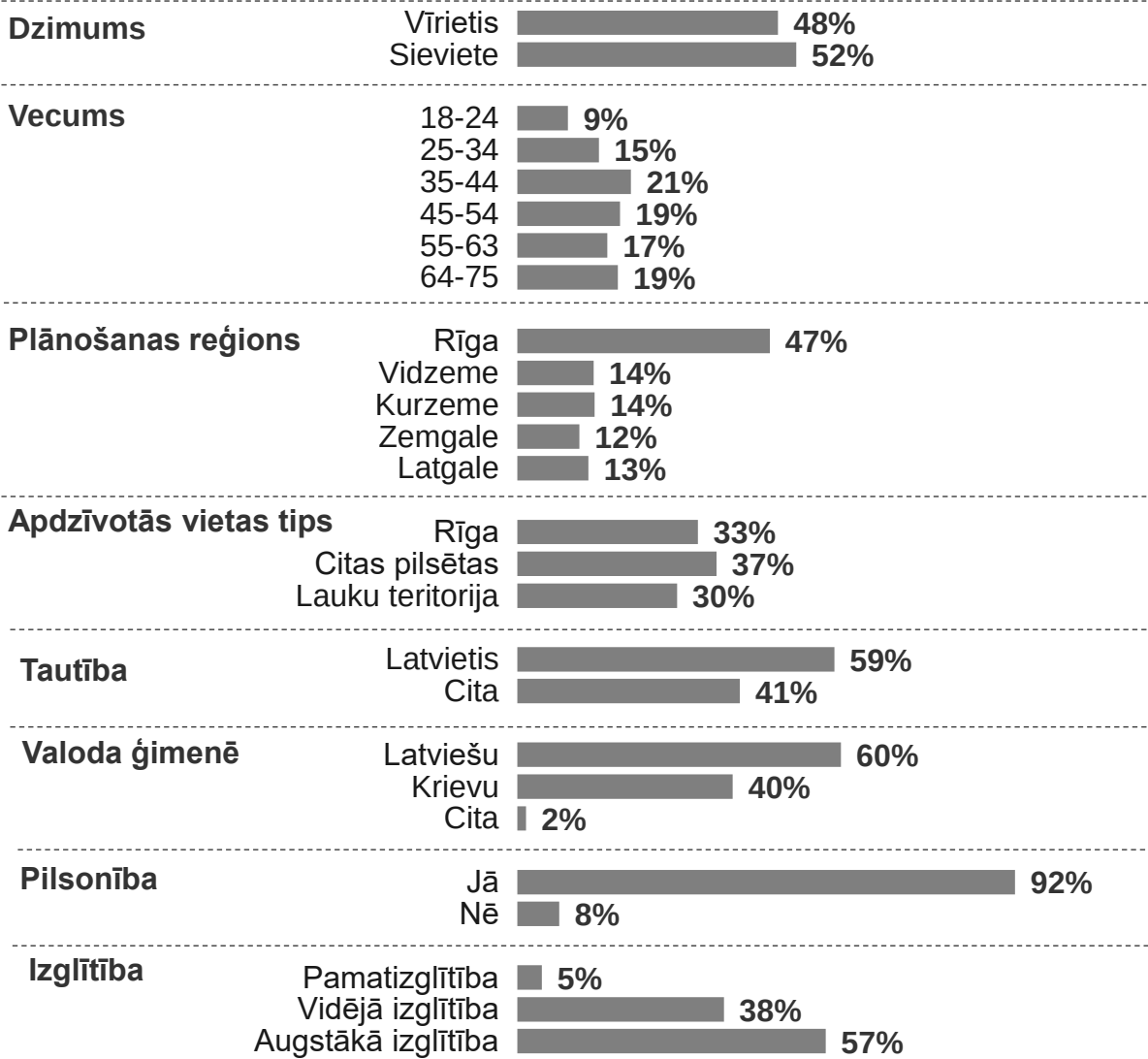
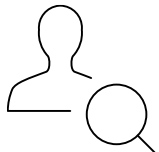
Jautājums T8 – kopējais indekss: Indekss atspoguļo visu raksturojumu vērtējumu «Atbilst» / «Neatbilst» īpatsvara vidējo starpību iestādē un var atrasties robežās no + 100 (visi atzinuši visus raksturojumus par atbilstošiem) līdz -100 (visi atzinuši visus raksturojumus par neatbilstošiem).

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).

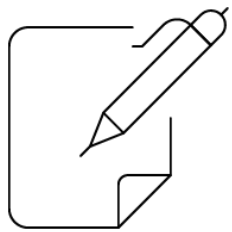
Jautājums T12_1: Indekss atspoguļo vērtējumu «Uzticos» / «Neuzticos» īpatsvara starpību, kur vērtējumu «Drīzāk uzticos» / «Drīzāk neuzticos» minēšanas biežums (%) ir reizināts ar koeficientu 0.5, bet vērtējumu «Pilnībā uzticos» / «Pilnībā neuzticos» minēšanas biežums - ar koeficientu 1. Indekss var atrasties 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).

Respondentu profils



9. Rezultātu precizitāte



Rezultātu precizitāte

- Pētījuma rezultātos vienmēr pastāv zināma statistiskās kļūdas varbūtība. Analizējot un interpretējot pētījumā iegūtos rezultātus, to vajadzētu ņemt vērā. Tās atšķirības, kuras iekļaujas statistiskās kļūdas robežās jeb ir mazākas par to, var uzskatīt par nenozīmīgām.
- Lai noteiktu statistisko mērījumu kļūdu, nepieciešams zināt respondentu skaitu atbilstošajā apakšgrupā (tabulās apzīmēts ar «n») un rezultātu procentos. Izmantojot šos lielumus, tabulas attiecīgajā iedaļā var atrast statistiskās mērījuma kļūdas robežas +/- procentos ar 95%-tu varbūtību.
- Piemēram, ja pētījuma rezultātā no visiem respondentiem (n=1000) 43% norādījuši, ka pilnīgi piekrīt vai drīzāk piekrīt apgalvojumam, ka Latvijas valsts pārvaldē strādājošie kopumā godprātīgi veic savus pienākumus, tad ar 95% varbūtību mēs varam teikt, ka statistiskā mērījuma kļūda šajā gadījumā ir +/- 3,1 % robežās. No tā izriet, ka tie, kas piekrīt apgalvojumam, ka Latvijas valsts pārvaldē strādājošie kopumā godprātīgi veic savus pienākumus, ir robežā no 39,9% līdz 46,1%.

STATISTISKĀS KĻŪDAS NOTEIKŠANAS TABULA
(ar 95% varbūtību)

Atbilžu sadalījums %	Respondentu skaits (bāze) n =											
	50	100	150	200	300	400	500	600	700	800	900	1000
2 vai 98	3,9	2,7	2,2	1,9	1,6	1,4	1,2	1,1	1,0	1,0	0,9	0,9
4 vai 96	5,4	3,8	3,1	2,7	2,2	1,9	1,7	1,6	1,5	1,4	1,3	1,2
6 vai 94	6,6	4,7	3,8	3,3	2,7	2,3	2,1	1,9	1,8	1,6	1,6	1,5
8 vai 92	7,5	5,3	4,3	3,8	3,1	2,7	2,4	2,2	2,0	1,9	1,8	1,7
10 vai 90	8,3	5,9	4,8	4,2	3,4	2,9	2,6	2,4	2,2	2,1	2,0	1,9
12 vai 88	9,0	6,4	5,2	4,5	3,7	3,2	2,8	2,6	2,4	2,3	2,1	2,0
15 vai 85	9,9	7,0	5,7	4,9	4,0	3,5	3,1	2,9	2,6	2,5	2,3	2,2
20 vai 80	11,1	7,8	6,4	5,5	4,5	3,9	3,5	3,2	3,0	2,8	2,6	2,5
25 vai 75	12,0	8,5	6,9	6,0	4,9	4,2	3,8	3,5	3,2	3,0	2,8	2,7
30 vai 70	12,7	9,0	7,3	6,4	5,2	4,5	4,0	3,7	3,4	3,2	3,0	2,8
35 vai 65	13,2	9,3	7,6	6,6	5,4	4,7	4,2	3,8	3,5	3,3	3,1	3,0
40 vai 60	13,6	9,6	7,8	6,8	5,5	4,8	4,3	3,9	3,6	3,4	3,2	3,0
43 vai 57	13,7	9,7	7,9	6,9	5,6	4,9	4,3	4,0	3,7	3,4	3,2	3,1
50 vai 50	13,9	9,8	8,0	6,9	5,7	4,9	4,4	4,0	3,7	3,5	3,3	3,1