

# **Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums 2019**

**Latvijas iedzīvotāju aptauja**

2019.gada septembris

## Saturs

Aptaujas tehniskā informācija .....	4
Terminu skaidrojums.....	5
Statistiskās kļūdas novērtēšanas tabula.....	6
Respondentu sociāldemogrāfiskais raksturojums .....	7
Kopsavilkums .....	8
1. Attieksme pret valsts pārvaldi kopumā .....	10
2. Uzskati par valsts iestādi, kas vislabāk apkalpo iedzīvotājus .....	19
3. Saskarsme ar valsts iestādēm pēdējo 3 gadu laikā.....	23
4. Valsts iestāžu darba vērtējums kopumā.....	28
5. Pēdējās saskarsmes ar valsts iestādi raksturojums .....	34
5.1. Iestāde, ar kuru saskārās kā ar pēdējo.....	37
5.2. Pēdējās saskarsmes galvenā būtība .....	38
5.3. Pēdējās saskarsmes veids .....	42
5.4. Iemesli saskarsmei klātienē, pa tālruni vai pastu .....	46
5.5. Saņemtā pakalpojuma atbilstība labas pārvaldības kritērijiem .....	50
5.6. Vērtējums iestādes darbības izmaiņām .....	64
Rezultātu tabulas .....	68
<i>T1. Lūdzu, nosauciet valsts iestādi, kura, Jūsaprāt, vislabāk strādā, apkalpojot iedzīvotājus, un varētu šajā ziņā kalpot par paraugu citām iestādēm! .....</i>	69
<i>T2. Ar kurām no šīm iestādēm Jūs pēdējo trīs gadu laikā esat saskāries/-usies, t.i., ar kurām iestādēm Jūs sazinājāties, saņēmt kādu tās pakalpojumu vai kārtojāt tajā lietas klātienē (personīgi), zvanot pa telefonu vai izmantojot pastu, internetu? .....</i>	73
<i>T3. Lūdzu, norādiet, ar kuru no šeit uzskaitītajām iestādēm Jūs saskārāties (sazinājāties, saņēmt kādu pakalpojumu vai kārtojāt lietas tajā) kā ar pēdējo? .....</i>	76
<i>T4. Lūdzu, pamēģiniet atcerēties savu saskarsmes pieredzi ar visām tām iestādēm, ar kurām Jūs pēdējo trīs gadu laikā esat sazinājies, saņēmis kādu pakalpojumu vai kārtojis lietas. Vai Jūs teiktu, ka šī iestāde apkalpo iedzīvotājus un sniedz savus pakalpojumus teicami, labi, viduvēji, drīzāk slikti vai arī ļoti slikti? .....</i>	76
<i>T4.1. Valsts ieņēmumu dienests (VID, t.sk. muita).....</i>	78
<i>T4.2. Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra (VSAA).....</i>	79
<i>T4.3. Nodarbinātības valsts aģentūra (NVA).....</i>	80
<i>T4.4. Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde (PMLP) .....</i>	81
<i>T4.5 Valsts zemes dienests (VZD, t.sk. kadastra uzturēšana par nekustamo īpašumu jautājumiem) .....</i>	82
<i>T4.6. Lauku atbalsta dienests (LAD) .....</i>	83
<i>T4.7. Uzņēmumu reģistrs (UR) .....</i>	84
<i>T4.8. Veselības inspekcija (VI) .....</i>	85
<i>T4.9. Valsts meža dienests (VMD).....</i>	86
<i>T4.10. Nacionālais veselības dienests (NVD, t.sk. EVAK karšu izsniegšana, uzaicinājuma vēstules uz valsts apmaksātu vēža skrīningu, pārrobežu veselības aprūpe).....</i>	87
<i>T4.11. Tiesas, tiesu administrācija (t.sk. rajonu (pilsētu) tiesas, apgabaltiesas, Zemesgrāmata) .....</i>	88
<i>T4.12. Pārtikas un veterinārais dienests (PVD).....</i>	89

## Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums 2019

T4.13. Valsts policija (t.sk. sabiedriskā kārtība, noziedzīgu nodarījumu atklāšana un novēršana, ceļu satiksmes drošība) .....	90
T4.14. Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienests (NMPD) (t.s. „ātrā palīdzība”).....	91
T4.15. Veselības un darbaspēju ekspertīzes ārstu valsts komisija (VDEĀK, invaliditātes ekspertīzes).....	92
T5. Runājot par pēdējo reizi, kad Jūs saskārāties ar šo iestādi, lūdzu, atzīmējiet, kāda bija saskarsmes galvenā būtība!.....	93
T6. Kādā veidā Jūs galvenokārt saskārāties ar šo iestādi pēdējā saskarsmes reizē? .....	95
T7. Kāpēc Jūs to darījāt klātienē, pa telefonu vai pastu, nevis internetā (pa e-pastu, interneta mājaslapā, sociālo tīklu kontos vai izmantojot e-pakalpojumu)? .....	97
T8. Es Jums nolasišu vairākus raksturojumus, kuriem valsts iestādes, to darbinieki var atbilst vai neatbilst. Izvērtējot savu pieredzi ar iepriekšminēto iestādi pēdējā saskarsmes reizē, vai, Jūsaprāt, šīs iestādes darbiniekiem atbilst vai neatbilst šādi raksturojumi? .....	99
T8.1. Zinoši un profesionāli .....	107
T8.2. Atbildīgi par savu darbu, padarīto.....	108
T8.3. Ieinteresēti, klienta vēlmes izpratoši.....	109
T8.4. Runā/ raksta man saprotami, vienkāršā valodā .....	110
T8.5. Godīgi un taisnīgi, pilda solīto.....	111
T8.6. Pieejami, nodrošina iespēju saņemt pakalpojumu man izdevīgā vietā un laikā.....	112
T8.7. Tādi, kuriem var uzticēties.....	113
T8.8. Pauda cieņu un pozitīvu attieksmi pret mani un manām vajadzībām .....	114
T8.9. Elastīgi, izvēloties piemērotāko risinājumu .....	115
T8.10. Ir laipni pret mani.....	116
T8.11. Vērsti uz sadarbību („nеспēlēja futbolu”, sūtot no vienas iestādes uz otru, uzklusēja manus ierosinājumus).....	117
T9. Runājot par pēdējo reizi, kad Jūs saskārāties ar šo iestādi, kā ir mainījusies iestādes darbība kopš iepriekšējās reizes, kad Jūs ar to kontaktējāties?.....	118
T10. Novērtējiet, lūdzu, zemāk minētos apgalvojumus un pasakiet, vai Jūs tiem pilnīgi piekrītat, drīzāk piekrītat, ne piekrītat, ne nepiekrītat, drīzāk nepiekrītat vai pilnīgi nepiekrītat!	
T10.1. Vairumam valsts pārvaldē strādājošo var uzticēt darbošanos valsts labā.....	120
T10.2. Latvijas valsts pārvaldē strādājošie kopumā godprātīgi veic savus pienākumus.....	122
T10.3. Valsts pārvalde pēdējo trīs gadu laikā ir vienkāršojusi pakalpojumu sniegšanas, saņemšanas procedūras iedzīvotājiem .....	124
T10.4. Pēdējo trīs gadu laikā valsts pārvaldes iestādes vairāk sākušas sadarboties savā starpā, mazāk prasot cilvēkiem tādus datus, kas jau ir citu valsts iestāžu rīcībā .....	126
T10.5. Pēdējo trīs gadu laikā valsts pārvalde arvien vairāk cenšas palīdzēt, skaidrot, konsultēt, nevis sodīt.....	128
T11. Valsts iestādes savā darbībā piemēro principu “Konsultē vispirms”, kura mērķis ir uzlabot savstarpējo sadarbību starp klientiem un valsts iestādēm. Vai esat informēts/-a par principa „Konsultē vispirms” piemērošanu valsts iestāžu darbā? .....	130
Aptaujā izmantotā anketa .....	131

## Aptaujas tehniskā informācija

PĒTĪJUMA VEICĒJS	Pētījumu centrs SKDS
ĢENERĀLAIS KOPUMS	Latvijas pastāvīgie iedzīvotāji vecumā no 18 līdz 75 gadiem
PLĀNOTĀS IZLASES APJOMS	1000 respondenti (ģenerālajam kopumam reprezentatīva izlase)
SASNIEGTĀS IZLASES APJOMS	1015 respondenti
IZLASES METODE	Stratificētā nejaušā izlase
STRATIFIKĀCIJAS PAZĪMES	Administratīvi teritoriālā
APTAUJAS VEIKŠANAS METODE	Tiešās intervijas respondentu dzīves vietās
ĢEOGRĀFISKAIS PĀRKLĀJUMS	Visi Latvijas reģioni (125 izlases punkti)
APTAUJAS VEIKŠANAS LAIKS	No 06.09.2019. līdz 18.09.2019.

### SASNIEGTĀS IZLASES SALĪDZINĀJUMS AR IEDZĪVOTĀJU STATISTIKU

	Respondentu skaits izlasē (%) pirms svēršanas	Respondentu skaits izlasē (%) pēc svēršanas*	LR IeM PMLP Iedz. reģ. dati uz 17.01.2019.
KOPĀ	100.0	100.0	100.0

#### REĢIONS

Rīga	32.8	33.4	33.4
Pierīga	18.5	18.7	18.7
Vidzeme	9.5	9.6	9.6
Kurzeme	13.1	12.5	12.5
Zemgale	11.5	11.8	11.8
Latgale	14.6	13.9	13.9

#### DZIMUMS

Vīrieši	47.2	48.1	48.1
Sievietes	52.8	51.9	51.9

#### TAUTĪBA

Latvieši	59.0	58.9	58.9
Citi	41.0	41.1	41.1

#### VECUMS

18 - 24 g.v.	10.6	8.6	8.6
25 - 34 g.v.	18.7	20.1	20.1
35 - 44 g.v.	18.8	19.1	19.1
45 - 54 g.v.	19.1	18.9	18.9
55 - 63 g.v.	15.4	17.3	17.3
64 - 75 g.v.	17.3	16.0	16.0

#### STATUSS

Strādājošie	63.9	65.6
Nestrādājošie	36.1	34.4

#### IZGLĪTĪBA

Pamatizglītība	10.6	10.4
Vidējā, vidējā profesionālā	60.8	60.6
Augstākā	28.6	29.1

#### PILSONĪBA

LR pilsoņi	86.9	87.0
Respondenti bez LR pilsonības	13.1	13.0

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

## Terminu skaidrojums

### IZLASE

Latvijas iedzīvotāju kopuma mikromodelis

### REĢIONS

*Rīga* - Rīgas pilsēta

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

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

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

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

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

### APDZĪVOTĀS VIETAS TIPS

*Rīga* – Rīgas pilsēta.

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

*Lauki* – pagasti, lauku viensētas.

### IZGLĪTĪBA

*Pamatizglītība* – respondents ar pamata vai nepabeigtu vidējo izglītību.

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

*Augstākā izglītība* – respondents ar augstāko izglītību.

### ĢIMENĒ LIETOTĀ SARUNVALODA

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

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

### NODARBINĀTĪBAS Sektors

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

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

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

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

### ĪENĀKUMU LĪMENIS

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

*Zemi* – līdz €239

*Vidēji zemi* – no €240 līdz €309

*Vidēji* – no €310 līdz €449

*Vidēji augsti* – no €450 līdz €649

*Augsti* – €650 un vairāk.

Projekta vadītāja	Zanda Rutkovska
Materiālu sagatavoja	Kristina Požaricka, Santa Stikute
Aptauju vadīja	Santa Tiona, Santa Šervele
Datu masīvu sagatavoja	Liene Līvmane

## Statistikās kļūdas novērtēšanas tabula

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

Statistikā kļūda tiek aprēķināta pēc sekojošās formulas :

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

kur :

SK - statistiskā kļūda

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

$\pi$  - pētījumā iegūtais respondentu atbilžu procentuālais sadalījums

n - respondentu skaits

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

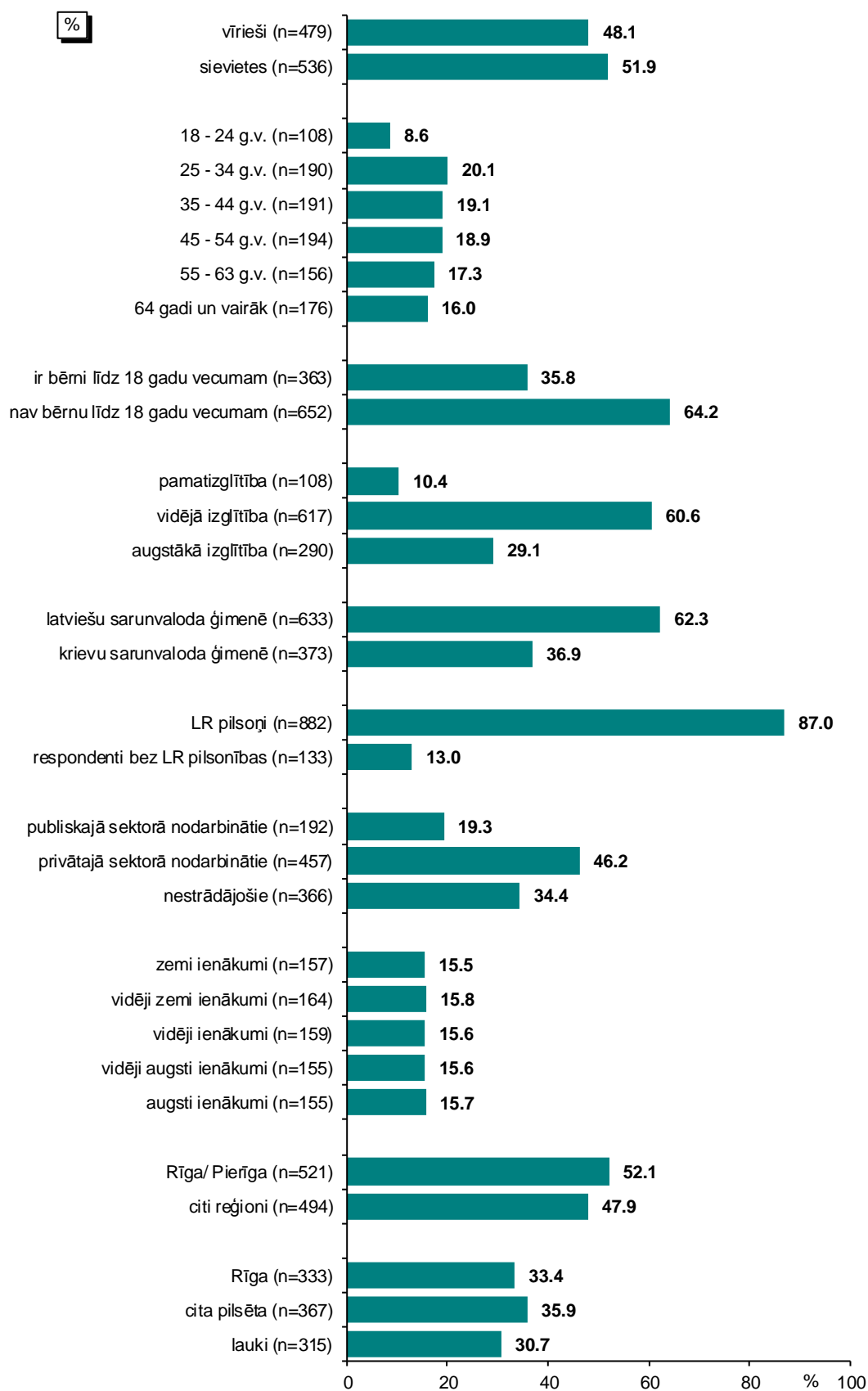
PĒTĪJUMA REZULTĀTU STATISTISKĀS KĻŪDAS NOVĒRTĒŠANAS TABULA  
(ar 95 % varbūtību)

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

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

Piemēram, ja pētījuma rezultātā no visiem aptaujātajiem Latvijas iedzīvotājiem (respondentu skaits n=1014) tiek iegūta mērķa grupa 10.0%, kas pauž apstiprinošu attieksmi pret spriedumu vai izteikumu "X", tad ar 95% varbūtību mēs varam teikt, ka statistiskā mērījuma kļūda šeit ir + / - 1.9% robežās. No tā izriet, ka mērķa grupa, kura identificē sevi ar spriedumu vai izteikumu "X", ir no 8.1% līdz 11.9%.

## Respondentu sociāldemogrāfiskais raksturojums



Bāze: visi respondenti, n=1015

## Kopsavilkums

Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījuma ietvaros, kas tika veikts 2019.gada septembrī, tika veikta Latvijas iedzīvotāju aptauja, lai noskaidrotu iedzīvotāju attieksmi pret valsts pārvaldi kopumā, uzskatus par valsts iestādi, kas vislabāk apkalpo iedzīvotājus, saskarsmi ar valsts iestādēm, valsts iestāžu darba vērtējumu, kā arī pēdējās saskarsmes ar valsts iestādi raksturojumu. Iegūtie rezultāti salīdzināti arī ar laika posmā no 2015.gada līdz 2018.gadam veikto pētījumu rezultātiem (kur tas iespējams).

### **Attieksme pret valsts pārvaldi kopumā**

Apgalvojumam „*Latvijas valsts pārvaldē strādājošie kopumā godprātīgi veic savus pienākumus*” kopumā piekrita 49%, nepiekrita 17% aptaujāto. Arī izteikumam „*Vairumam valsts ierēdņu var uzticēt darbosanos valsts labā*” iedzīvotāji piekrita biežāk (44%) nekā nepiekrita (19%).

Novērtējot izmaiņas valsts pārvaldē pēdējo 3 gadu laikā, 39% piekrita, bet 18% nepiekrita, ka valsts pārvalde arvien vairāk cenšas palīdzēt, skaidrot, konsultēt, nevis sodīt, 41% piekrita, bet 13% nepiekrita, ka valsts pārvaldes iestādes vairāk sākušas sadarboties savā starpā, mazāk prasot cilvēkiem tādus datus, kas jau ir citu valsts iestāžu rīcībā, un 42% piekrita, bet 18% nepiekrita, ka valsts pārvalde ir vienkāršojusi pakalpojumu sniegšanas, saņemšanas procedūras iedzīvotājiem.

Aptauju datu salīdzinājums liecina, ka iedzīvotāji šogad kritiskāk nekā pirms gada vērtējuši valsts pārvaldi – aptaujātie biežāk nav piekrituši pozitīvajiem apgalvojumiem par valsts pārvaldi un uzlabojumiem tās darbībā.

Atbildot uz jautājumu „*Vai esat informēts/-a par principa „Konsultē vispirms” piemērošanu valsts iestāžu darbā?*”, kopumā 31% Latvijas iedzīvotāju atbildēja, ka ir informēti par šī principa piemērošanu, tajā skaitā 10% atbildēja, ka ir informēti un kādā valsts iestādē tas attiecībā uz viņiem ir piemērots, un 21% atbildēja, ka ir informēti, bet attiecībā uz viņiem tas nav piemērots.

### **Uzskati par valsts iestādi, kas vislabāk apkalpo iedzīvotājus**

Biežāk minētās iestādes, kas, pēc Latvijas iedzīvotāju domām, vislabāk strādā, apkalpojot iedzīvotājus, ir Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra (10%), Valsts ieņēmumu dienests (8%), Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde (5%), Valsts policija (4%), Nodarbinātības valsts aģentūra (4%), Latvijas pasts (3%), dažādu pašvaldību (pilsētu, novadu) domes (3%), Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienests (3%).

### **Saskarsme ar valsts iestādēm pēdējo 3 gadu laikā**

Saskaņā ar aptaujas datiem pēdējo trīs gadu laikā 55% aptaujāto ir saskārušies ar Valsts ieņēmumu dienestu, 36% ir saskārušies ar Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūru un 25% ir saskārušies ar Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienestu. Vairāk nekā 1/10 Latvijas iedzīvotāju atbildēja, ka pēdējo trīs gadu laikā ir saskārušies ar Pilsonības un migrācijas lietu pārvaldi (23%), Nodarbinātības valsts aģentūru (18%), Valsts policiju (14%) un Nacionālo veselības dienestu (11%).

Jāpiebilst, ka 21% aptaujāto norādīja, ka pēdējo trīs gadu laikā nav saskārušies ar nevienu no uzskaitītajām iestādēm, un biežāk nekā caurmērā šādu atbildi sniedza vīrieši, iedzīvotāji vecumā no 18 līdz 24 gadiem un tie, kuri vecāki par 63 gadiem, aptaujātie ar pamatizglītību, iedzīvotāji, kuru galvenā sarunvaloda ģimenē ir krievu valoda, respondenti bez LR pilsonības, nestrādājošie, iedzīvotāji ar vidēji zemiem ienākumiem.

### **Valsts iestāžu darba vērtējums kopumā**

Novērtējot savu saskarsmes pieredzi ar pētījumā analizētajām valsts iestādēm, aptaujātie Latvijas iedzīvotāji vērtējumus „*teicami*” vai „*labi*” sniedza biežāk (38%-90%) nekā kritiskos



## **Pētījums:** Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums 2019

vērtējumus „*drīzāk slikti*” vai „*Joti slikti*” (0%-25%). No uzskaitītajām iestādēm atzinīgi visbiežāk vērtēta saskarsmes pieredze ar Lauku atbalsta dienestu, Pilsonības un migrācijas lietu pārvaldi, Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūru un Valsts meža dienestu.

Salīdzinot laikā no 2015.gada līdz 2019.gadam veikto aptauju rezultātus, jāsecina, ka šogad kopumā atzinīgāk nekā iepriekš vērtētas šādas iestādes: Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde un Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra, bet nedaudz kritiskāku vērtējumu nekā iepriekš šogad saņēma Valsts meža dienests, Nacionālais veselības dienests, Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienests un Valsts policija.

### **Pēdējās saskarsmes ar valsts iestādi raksturojums**

Atbildot uz jautājumu par valsts iestādi, ar kuru saskārās kā ar pēdējo, iedzīvotāji visbiežāk minēja Valsts ieņēmumu dienestu (31%) un Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūru (16%). Citas iestādes nosauktas retāk.

Raksturojot pēdējās saskarsmes būtību, iedzīvotāji visbiežāk minēja informācijas iesniegšanu iestādei (35%) un pakalpojuma saņemšanu (34%). Retāk minēta problēmu risināšana (14%), informācijas iegūšana no iestādes (13%) un iestādes veikta pārbaude, kontrole, audits u.tml. (2%) vai sodīšana (1%).

Salīdzinot 2016.gada, 2017.gada, 2018.gada un 2019.gada aptauju datus par uzskaitītajām iestādēm, var konstatēt, ka šogad iedzīvotāji retāk nekā iepriekš norādīja, ka pēdējās saskarsmes galvenā būtība bija pakalpojuma saņemšana.

Atbildot uz jautājumu par pēdējās saskarsmes veidu, iedzīvotāji visbiežāk (68%) minēja klātienes saskarsmi. Retāk norādīts, ka saskarsme notikusi, izmantojot e-pakalpojumu, identificējoties pakalpojuma saņemšanai (15%), pa e-pastu (8%), pa tālruni (7%), pa pastu (2%) vai sazinoties iestādes interneta mājas lapā, sociālo tīklu kontos (1%).

2019.gadā iedzīvotāji retāk nekā iepriekš norādīja, ka pēdējā saskarsmes reizē ar iestādi viņi sazinājušies klātienē, bet biežāk norādīta e-pakalpojumu izmantošana.

Raksturojot iemeslus saskarsmei klātienē, pa tālruni vai pastu, nevis internetā, iedzīvotāji biežāk norādījuši, ka „*to nav iespējams nokārtot internetā*” (54%) vai viņi „*dod priekšroku saziņai klātienē*” (25%).

Aptauju salīdzinājums liecina, ka 2019.gadā iedzīvotāji retāk nekā 2016.gadā, 2017.gadā un 2018.gadā minējuši atbildi „*dodu priekšroku saziņai klātienē*”, bet biežāk norādītas atbildes „*internetā to nav iespējams nokārtot*” un „*nezināju, kā to pareizi izdarīt elektroniski, tāpēc izvēlējos to darīt citā veidā*”.

Lūgti izvērtēt, vai saņemtais pakalpojums atbilst labas pārvaldības kritērijiem, ne mazāk kā 3/4 respondentu atzīmēja, ka pēdējās saskarsmes laikā iestādes darbinieki bija zinoši un profesionāli (82%), laipni (82%), bija atbildīgi par savu darbu, padarīto (76%), runāja/rakstīja saprotami, vienkāršā valodā (76%). Salīdzinot datus par atbildēm laika posmā no 2016.gada līdz 2019.gadam, jāatzīmē, ka šogad sniegti kritiskāki vērtējumi par vairākiem raksturojumiem (tie neatbilstošiem atzīti biežāk nekā iepriekš veiktajās aptaujās).

Atbildot uz jautājumu „*Runājot par pēdējo reizi, kad Jūs saskārāties ar šo iestādi, kā ir mainījusies iestādes darbība kopš iepriekšējās reizes, kad Jūs ar to kontaktējāties?*”, 34% norādīja uz iestādes darbības uzlabošanu, 45% pauda viedokli, ka iestādes darbība nav mainījusies, bet 4% uzskatīja, ka iestādes darbība pasliktinājusies.

Salīdzinot 2018.gadā un 2019.gadā veikto aptauju datus, var konstatēt, ka šogad iedzīvotāji nedaudz retāk (34%) nekā 2018.gadā (36%) norādīja uz iestādes darbības uzlabošanu.

## 1. Attieksme pret valsts pārvaldi kopumā

2019.gada septembrī veiktā pētījuma ietvaros Latvijas iedzīvotājiem lūdza novērtēt, vai, viņuprāt, valsts pārvaldē strādājošie kopumā godprātīgi veic savus pienākumus, vai valsts pārvaldē strādājošiem var uzticēt darbošanos valsts labā, kā arī novērtēt izmaiņas valsts pārvaldē pēdējo trīs gadu laikā.

Apgalvojumam „Vairumam valsts ierēdņi var uzticēt darbošanos valsts labā” kopumā piekrita (atbildes „pilnībā piekrītu” un „drīzāk piekrītu”) 49% aptaujāto Latvijas iedzīvotāju, bet 17% tam nepiekrita (atbildes „pilnīgi nepiekrītu” un „drīzāk nepiekrītu”). Aptuveni 1/4 iedzīvotāju (26%) izvēlējās atbildi „ne piekrītu, ne nepiekrītu”. Visu sniegto vērtējumu indekss<sup>1</sup> ir +18.3 punkti.

Arī izteikumam „Latvijas valsts pārvaldē strādājošie kopumā godprātīgi veic savus pienākumus” iedzīvotāji ir piekrituši biežāk (44%) nekā nepiekrituši (19%). Vairāk nekā 1/4 aptaujāto (28%) norādīja, ka „ne piekrīt, ne nepiekrīt” šim apgalvojumam. Sniegto vērtējumu indekss ir +15.4.

Jāatzīmē, ka publiskajā (valsts, pašvaldības) sektorā nodarbinātie pauda nedaudz labvēlīgāku attieksmi (vērtējumu indeksi ir augstāki) nekā privātajā sektorā strādājošie un nestrādājošie.

Kopumā atzinīgāku attieksmi pret valsts pārvaldi pauda (abiem iepriekšminētajiem apgalvojumiem indeksi ir augstāks nekā caurmērā) iedzīvotāji vecumā no 35 līdz 44 gadiem, aptaujātie ar vidēji augstiem vai augstiem ienākumiem un laukos dzīvojošie.

Salīdzinot 2016.gadā, 2017.gadā, 2018.gadā un 2019.gadā veikto aptauju rezultātus, jāsecina, šogad aptaujātie bijuši noskaņoti kritiskāk, nekā pirms gada, tiesa, 2017.gadā vērtējumi bijuši vēl kritiskāki: apgalvojumam par to, ka valsts pārvaldē strādājošie kopumā godprātīgi veic savus pienākumus, vērtējumu indekss 2016.gadā bija +18.0, 2017.: +14.3, 2018.: +21.1, 2019.: +15.4, savukārt izteikumam par to, ka vairumam valsts pārvaldē strādājošo var uzticēt darbošanos valsts labā, vērtējumu indekss 2016.gadā bija +17.4, 2017.: +15.8, 2018.: +20.9, 2019.: +18.3.

Novērtējot izmaiņas valsts pārvaldē pēdējo 3 gadu laikā, 42% piekrita, bet 18% nepiekrita, ka valsts pārvalde ir vienkāršojusi pakalpojumu sniegšanas, saņemšanas procedūras iedzīvotājiem (indekss +14.9), 41% piekrita, bet 13% nepiekrita, ka valsts pārvaldes iestādes vairāk sākušas sadarboties savā starpā, mazāk prasot cilvēkiem tādus datus, kas jau ir citu valsts iestāžu rīcībā (+16.4), un 39% piekrita, bet 18% nepiekrita, ka valsts pārvalde arvien vairāk cenšas palīdzēt, skaidrot, konsultēt, nevis sodīt (+12.5).

Jāatzīmē, ka kopumā augstāks nekā caurmērā vērtējumu indekss trim iepriekšminētajiem apgalvojumiem par pozitīvām izmaiņām valsts iestāžu darbā ir šādās iedzīvotāju grupās: aptaujātie vecumā no 35 līdz 44 gadiem un respondenti ar augstāko izglītību. Savukārt zemāks nekā caurmērā iepriekšminēto apgalvojumu indekss ir grupā no 45 līdz 54 gadiem, aptaujātajiem ar pamatizglītību un respondentiem bez LR pilsonības.

<sup>1</sup> "Indekss" atspoguļo vērtējumu piekrītu/ nepiekrītu īpatsvaru starpību, kur vērtējumu "drīzāk piekrītu" / "drīzāk nepiekrītu" minēšanas biežums (%) ir reizināts ar koeficientu 0.5, bet vērtējumu "pilnībā piekrītu" / "pilnīgi nepiekrītu" minēšanas biežums - ar koeficientu 1. Indekss var svārstīties robežās no -100 (ja visi respondenti vērtētu "pilnīgi nepiekrītu") līdz +100 (ja visi respondenti vērtētu "pilnībā piekrītu").

Aptauju datu salīdzinājums liecina, ka šogad visi apgalvojumi par izmaiņām valsts pārvaldē pēdējo trīs gadu laikā noraidīti biežāk nekā pirms gada, un arī vērtējumu indeksi šogad ir zemāki (robežās no +12.5 līdz +16.4) nekā pagājušajā gadā (no +16.8 līdz +20.4), tiesa, tie ir līdzīgi, kā bija 2016.gadā un 2017.gadā (no +11.7 līdz 17.3).

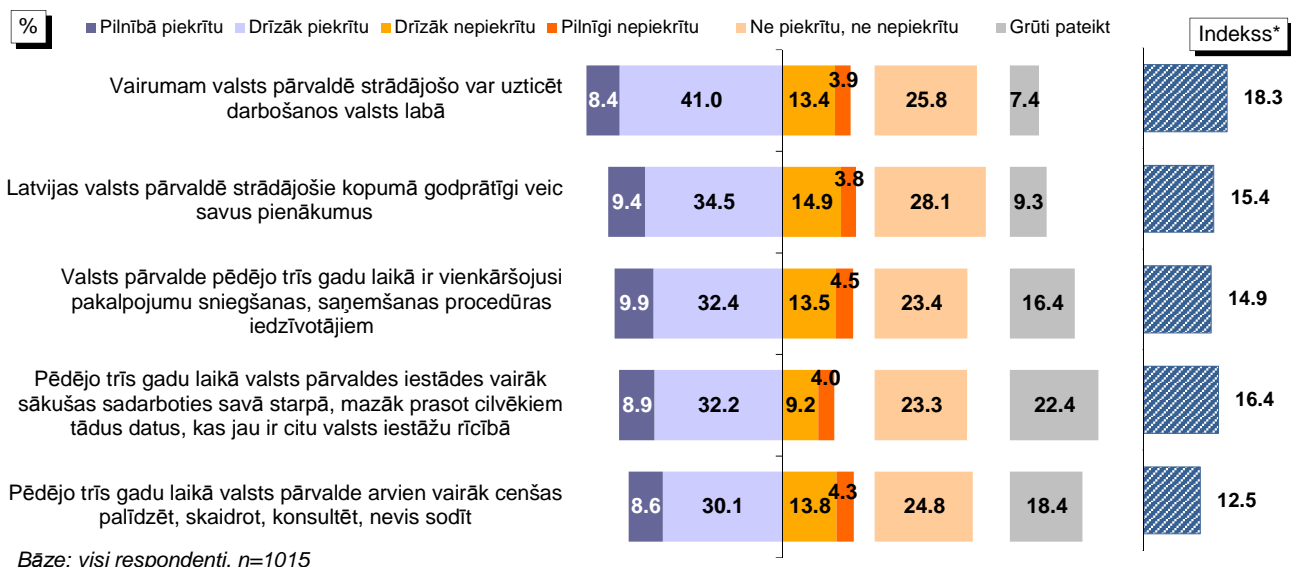
Jāpiebilst, ka šogad aptaujas dalībniekiem tika uzdots arī jautājums *“Vai esat informēts/-a par principa „Konsultē vispirms” piemērošanu valsts iestāžu darbā?”* Pētījuma rezultāti liecina, ka kopumā 31% Latvijas iedzīvotāju ir informēti par šī principa piemērošanu, tajā skaitā aptuveni katrs desmitais no aptaujātajiem (10%) atbildēja, ka ir informēti par šo principu un kādā valsts iestādē tas attiecībā uz viņiem ir piemērots, un aptuveni katrs piektais (21%) atbildēja, ka ir par to informēti, bet attiecībā uz viņiem tas nav piemērots. Vairākums jeb 64% atbildēja, ka nav informēti par principa „Konsultē vispirms” piemērošanu valsts iestāžu darbā.

Biežāk nekā caurmērā to, ka ir informēti par principa „Konsultē vispirms” piemērošanu valsts iestāžu darbā, un attiecībā uz viņiem tas arī ir piemērots, norādīja aptaujātie ar augstāko izglītību, publiskajā sektorā nodarbinātie, respondenti ar vidēji augstiem vai augstiem ienākumiem, kā arī Rīgā dzīvojošie.

Savukārt to, ka nav informēti par principa „Konsultē vispirms” piemērošanu valsts iestāžu darbā, biežāk nekā caurmērā norādīja jaunieši vecumā no 18 līdz 24 gadiem un aptaujātie, kuriem ir 55 gadi vai vairāk, respondenti ar pamata vai vidējo izglītību, aptaujātie, kuru galvenā sarunvaloda ģimenē ir krievu valoda, respondenti bez LR pilsonības, nestrādājošie, aptaujātie ar zemiem vai vidēji zemiem ienākumiem, citos reģionos (ārpus Rīgas, Pierīgas) dzīvojošie, respondenti lauku apvidos.

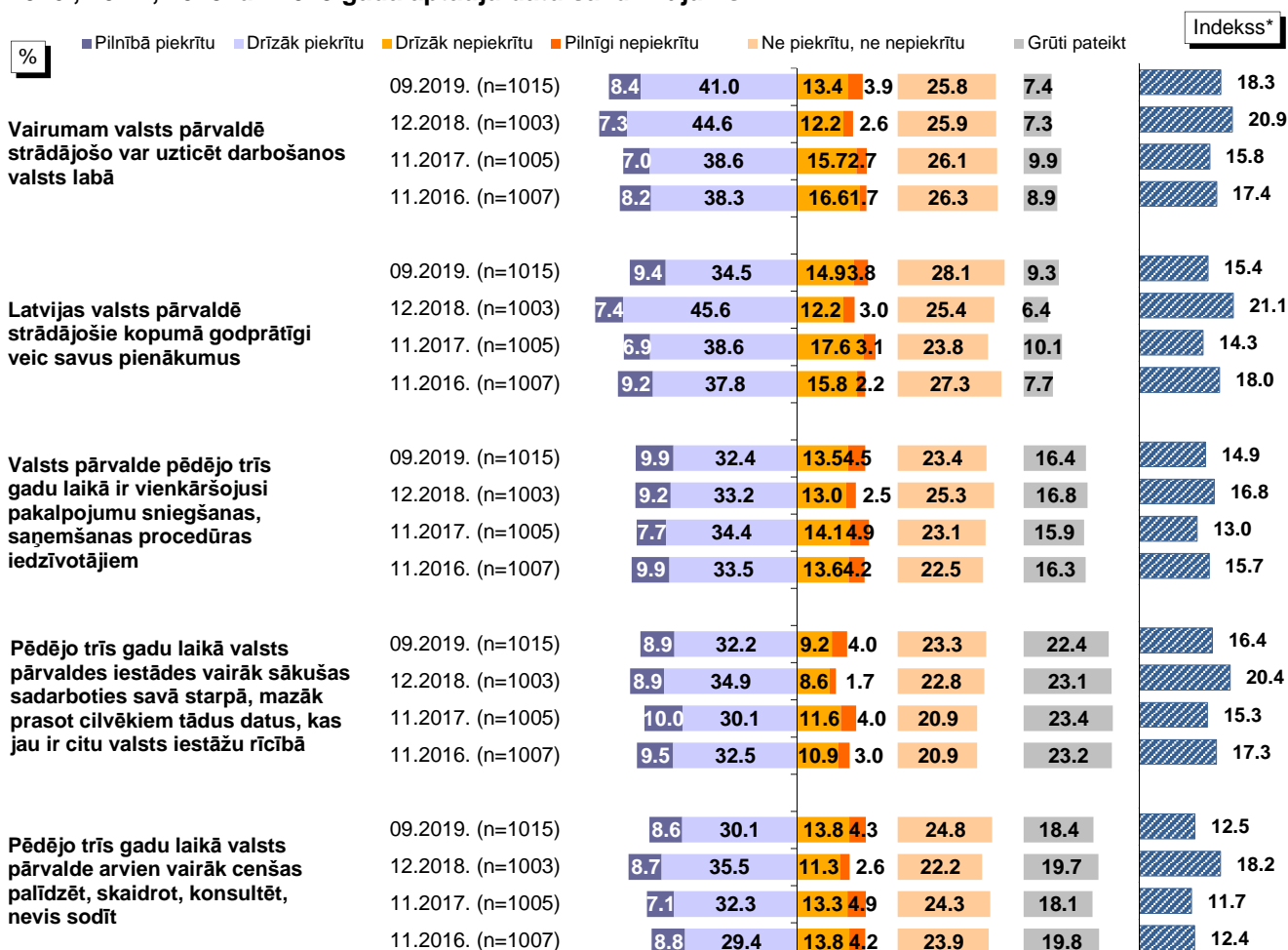
## 1. Attieksme pret valsts pārvaldi kopumā

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



Bāze: visi respondenti, n=1015

### 2016., 2017., 2018. un 2019.gada aptauju datu salīdzinājums



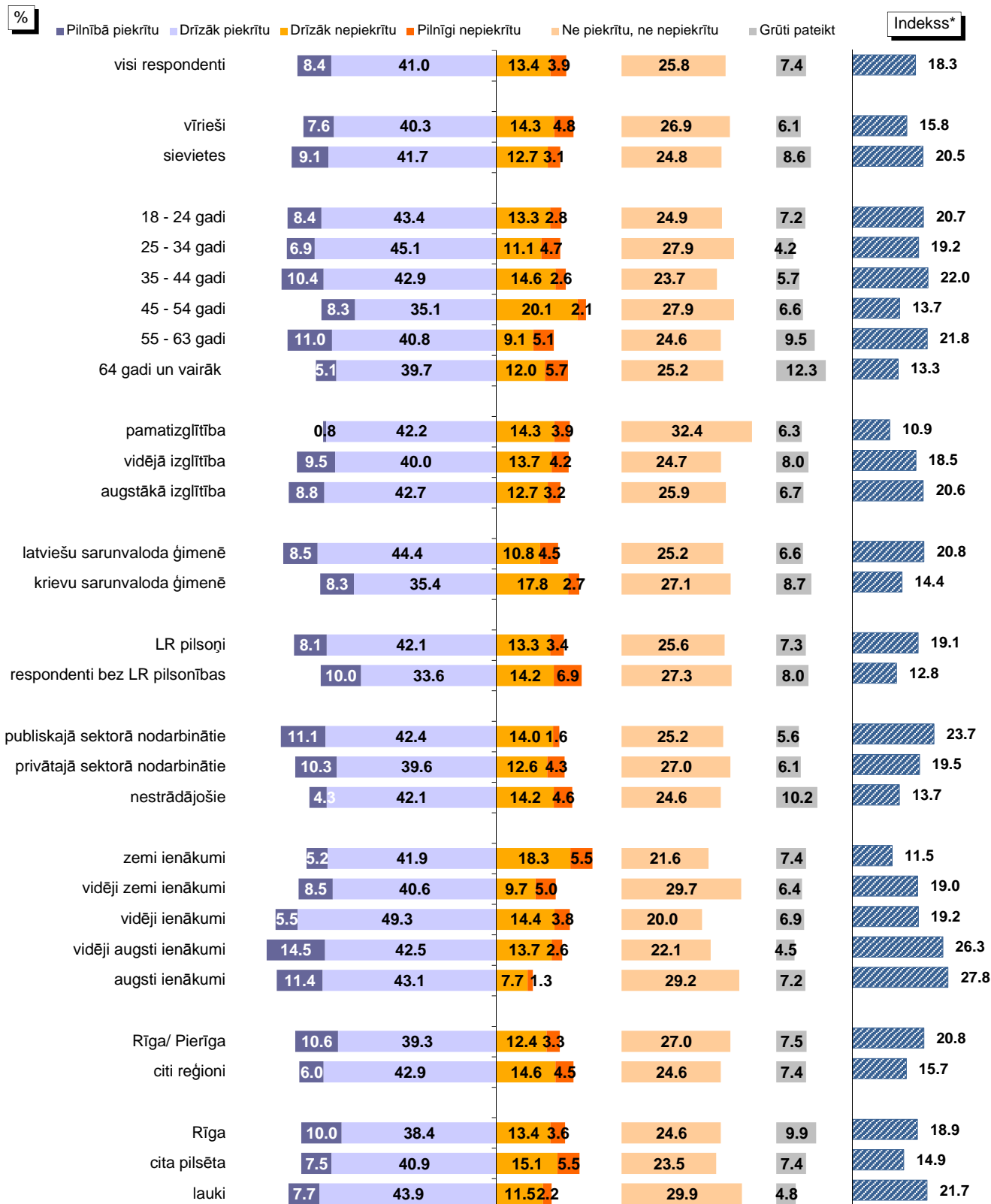
Bāzes: visi respondenti

\*Indekss atspoguļo vērtējumu piekīrtu/nepiekīrtu īpatsvaru starpību, kur vērtējumu drīzāk piekīrtu/drīzāk nepiekīrtu minēšanas biežums (%) ir reizināts ar koeficientu 0.5, bet vērtējumu pilnībā piekīrtu/pilnīgi nepiekīrtu minēšanas biežums - ar koeficientu 1.

## Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums 2019

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

### Atbildes sociāldemogrāfiskajās grupās



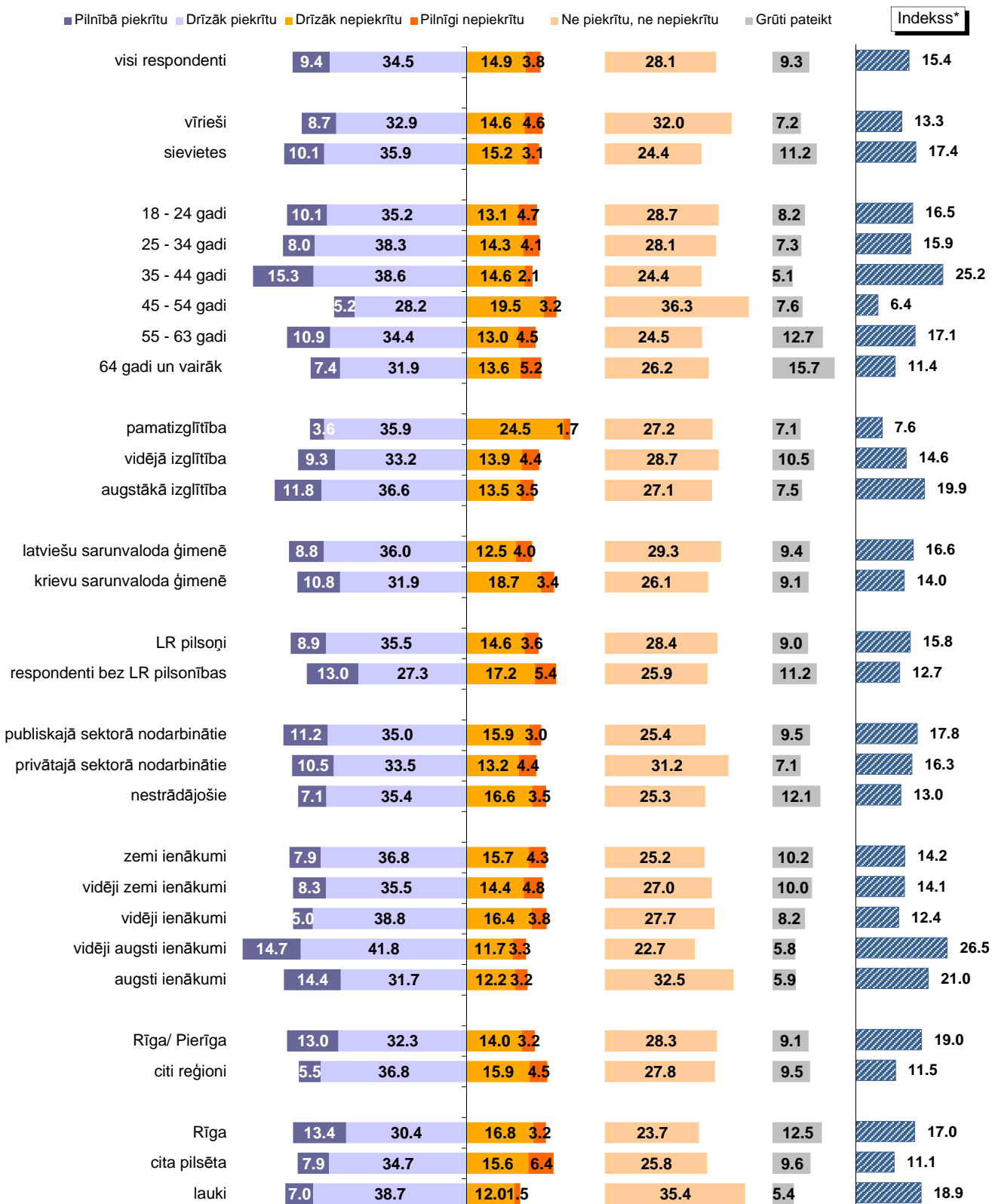
Bāzes: skatīt respondentu sociāldemogrāfisko profilu 7.lpp.

\*Indekss atspoguļo vērtējumu piekrītu/nepiekrītu īpatsvaru starpību, kur vērtējumu drīzāk piekrītu/drīzāk nepiekrītu minēšanas biežums (%) ir reizināts ar koeficientu 0.5, bet vērtējumu pilnībā piekrītu/pilnīgi nepiekrītu minēšanas biežums - ar koeficientu 1.

## Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums 2019

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

### Atbildes sociāldemogrāfiskajās grupās



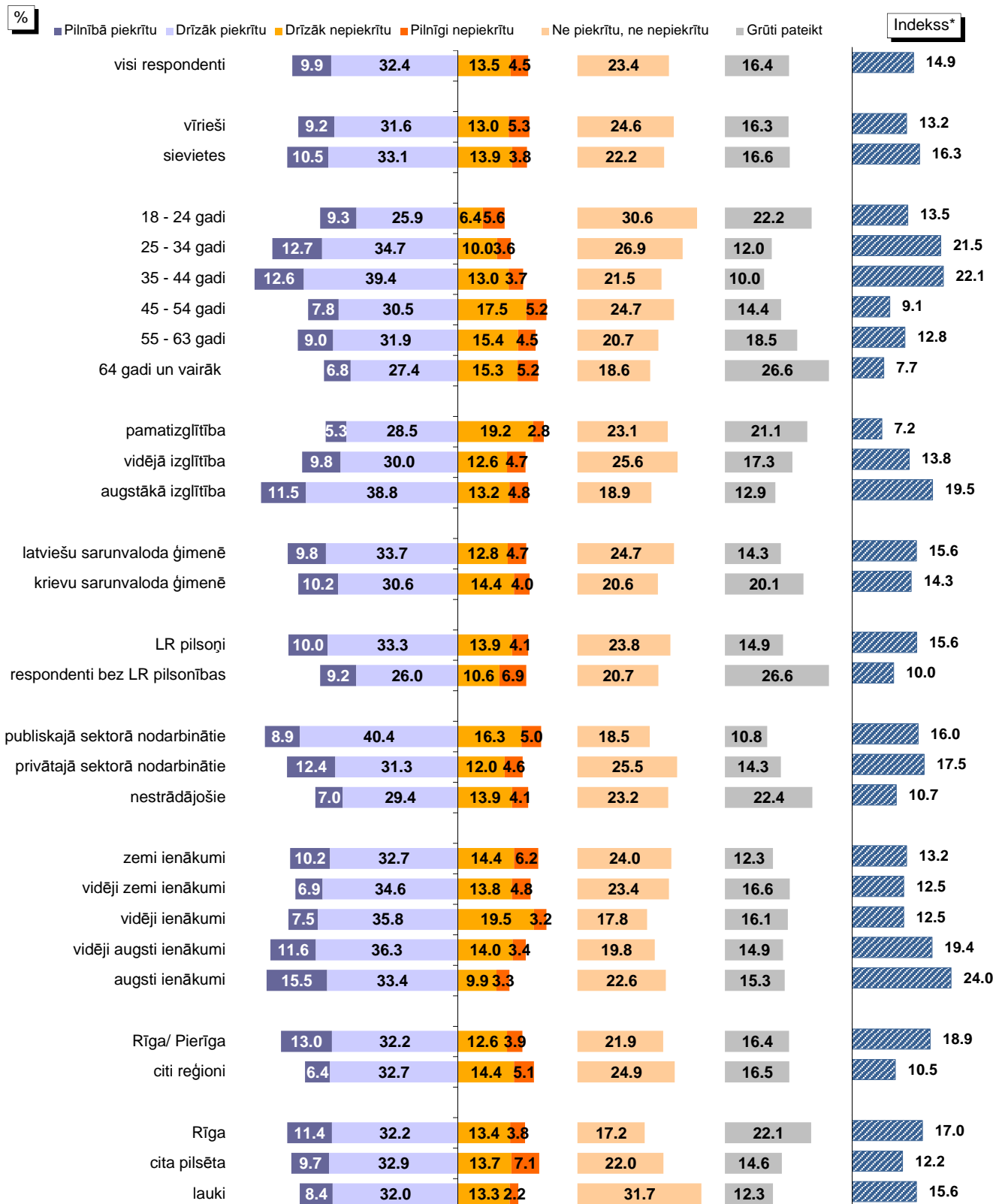
Bāzes: skatīt respondentu sociāldemogrāfisko profilu 7.lpp.

\*Indekss atspoguļo vērtējumu piekrītu/nepiekrītu īpatsvaru starpību, kur vērtējumu drīzāk piekrītu/drīzāk nepiekrītu minēšanas biežums (%) ir reizināts ar koeficientu 0.5, bet vērtējumu pilnībā piekrītu/pilnīgi nepiekrītu minēšanas biežums - ar koeficientu 1.

## Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums 2019

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

### Atbildes sociāldemogrāfiskajās grupās



Bāzes: skatīt respondentu sociāldemogrāfisko profilu 7.lpp.

\*Indekss atspoguļo vērtējumu piekrītu/nepiekrītu īpatsvaru starpību, kur vērtējumu drīzāk piekrītu/drīzāk nepiekrītu minēšanas biežums (%) ir reizināts ar koeficientu 0.5, bet vērtējumu pilnībā piekrītu/pilnīgi nepiekrītu minēšanas biežums - ar koeficientu 1.

**Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums 2019**

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

**Atbildes sociāldemogrāfiskajās grupās**



Bāzes: skatīt respondentu sociāldemogrāfisko profilu 7.lpp.

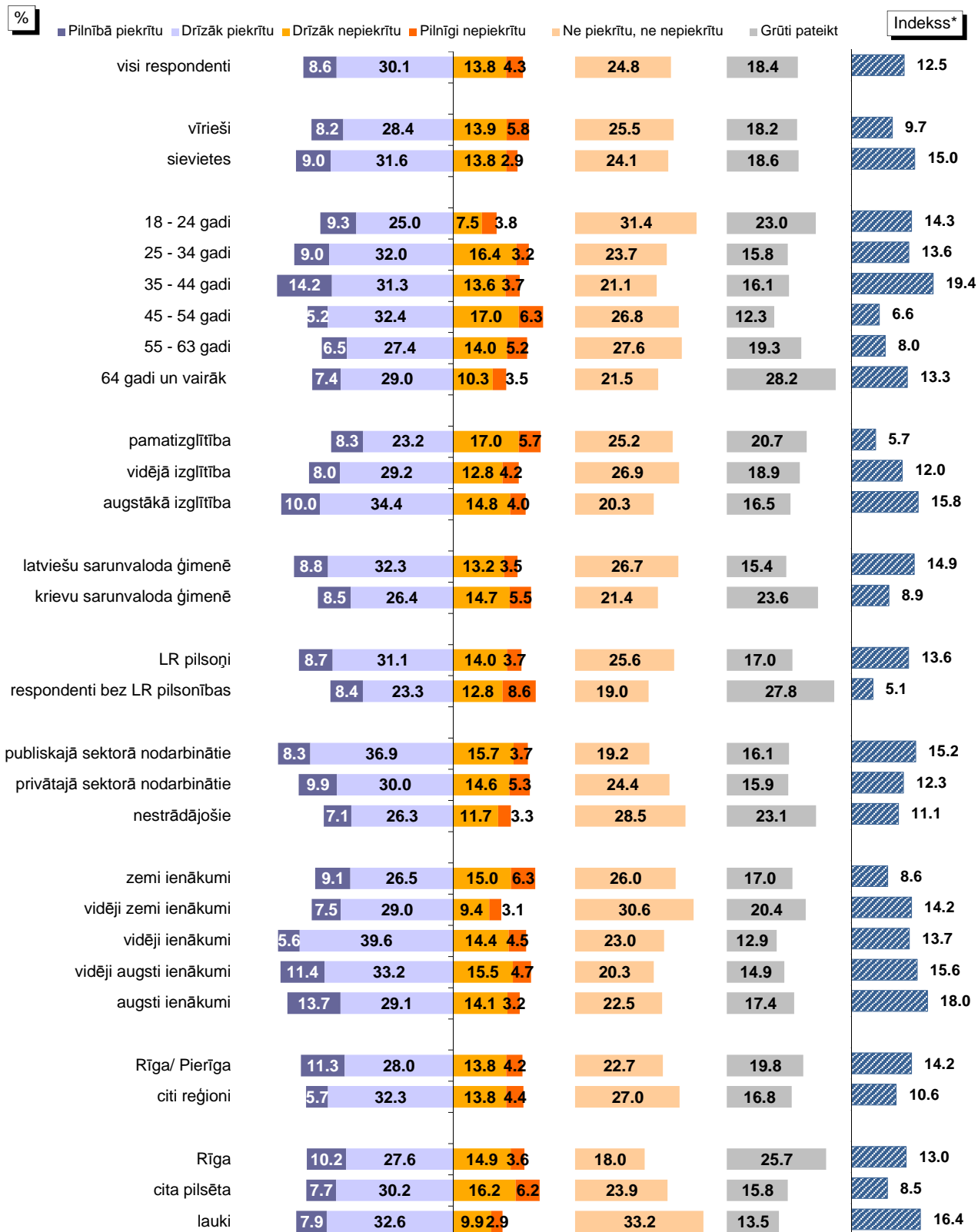
\*Indekss atspoguļo vērtējumu piekrītu/nepiekrītu īpatsvaru starpību, kur vērtējumu drīzāk piekrītu/drīzāk nepiekrītu minēšanas biežums (%) ir reizināts ar koeficientu 0.5, bet vērtējumu pilnībā piekrītu/pilnīgi nepiekrītu minēšanas biežums - ar koeficientu 1.



## Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums 2019

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

### Atbildes sociāldemogrāfiskajās grupās

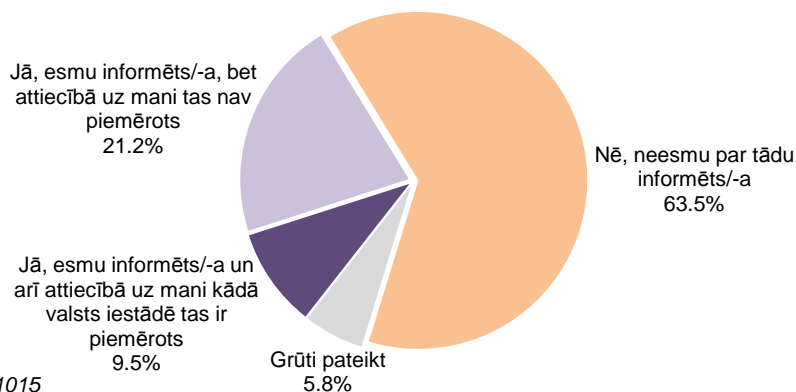


Bāzes: skatīt respondentu sociāldemogrāfisko profilu 7.lpp.

\*Indekss atspoguļo vērtējumu piekrītu/nepiekrītu īpatsvaru starpību, kur vērtējumu drīzāk piekrītu/drīzāk nepiekrītu minēšanas biežums (%) ir reizināts ar koeficientu 0.5, bet vērtējumu pilnībā piekrītu/pilnīgi nepiekrītu minēšanas biežums - ar koeficientu 1.

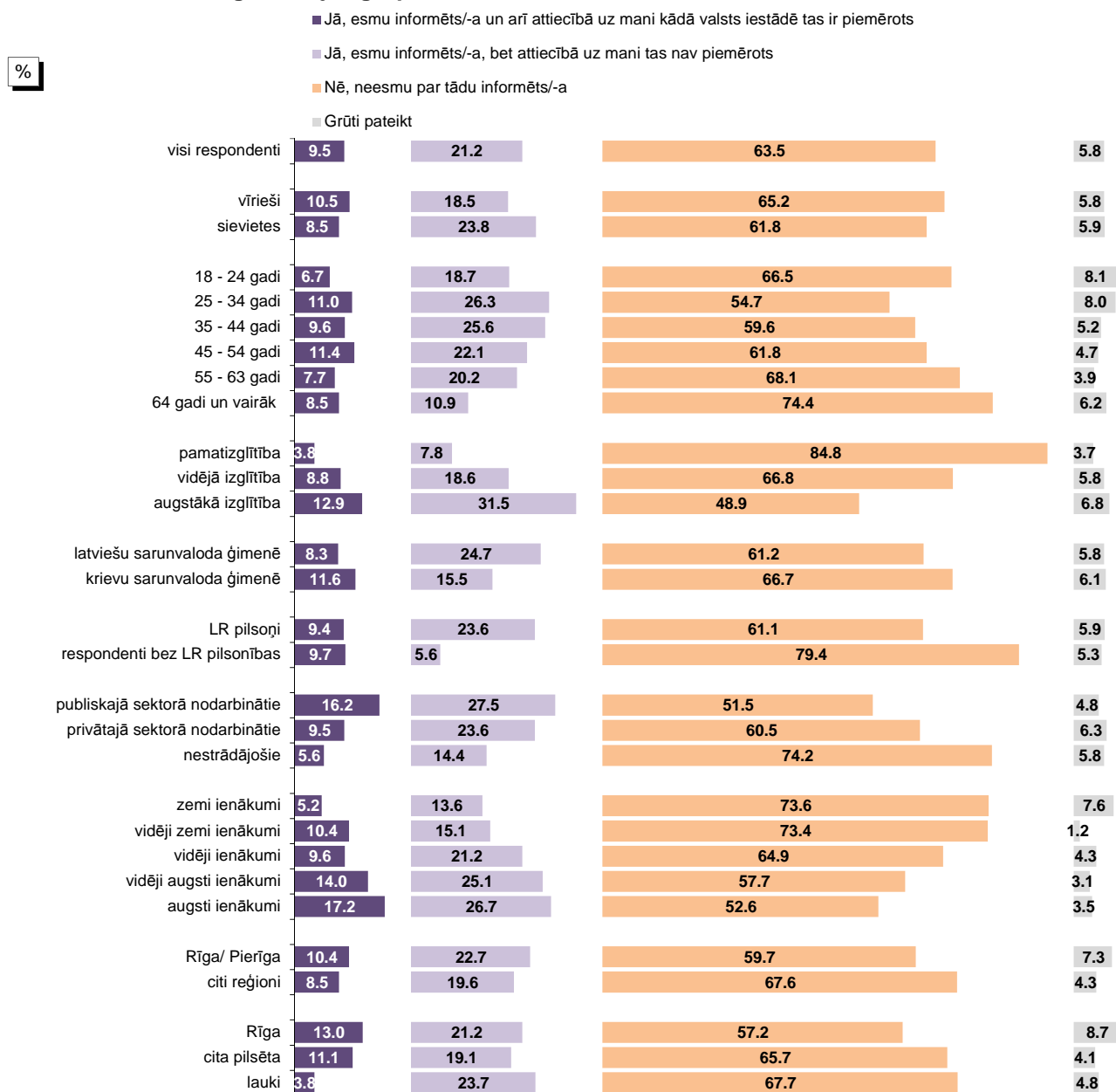
## Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums 2019

"Valsts iestādes savā darbībā piemēro principu "Konsultē vispirms", kura mērķis ir uzlabot savstarpējo sadarbību starp klientiem un valsts iestādēm. Vai esat informēts/-a par principa „Konsultē vispirms” piemērošanu valsts iestāžu darbā?"



Bāze: visi respondenti, n=1015

### Atbildes sociāldemogrāfiskajās grupās



Bāzes: skatīt respondentu sociāldemogrāfisko profilu 7.lpp.

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

Latvijas iedzīvotāju aptaujā, kas tika veikta 2019.gada septembrī, respondentiem lūdza nosaukt iestādi, kas, viņuprāt, vislabāk strādā, apkalpojot iedzīvotājus, un varētu šajā ziņā kalpot par paraugu citām iestādēm. Jāatzīmē, ka šis jautājums tika uzdots aptaujas sākumā, un šis bija t.s. „atvērtais” jautājums, t.i., respondentiem netika piedāvāti atbilžu varianti, viņi paši brīvi nosauca atbildes, kas datu apstrādes procesā tika apkopotas lielākās grupās.

Iestādes, kas, pēc Latvijas iedzīvotāju domām, vislabāk strādā, apkalpojot iedzīvotājus, ir Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra (šo iestādi minēja 10%) un Valsts ieņēmumu dienests (8%).

Nākamās biežāk minētās iestādes bija Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde (5%), Valsts policija (4%), Nodarbinātības valsts aģentūra (4%), Latvijas pasts (3%), dažādu pašvaldību (pilsētu, novadu) (pārsvarā – savas dzīvesvietas) domes (3%), Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienests (3%) un Ceļu satiksmes drošības direkcija (2%). Citas iestādes nosauca mazāk nekā 2% aptaujāto.

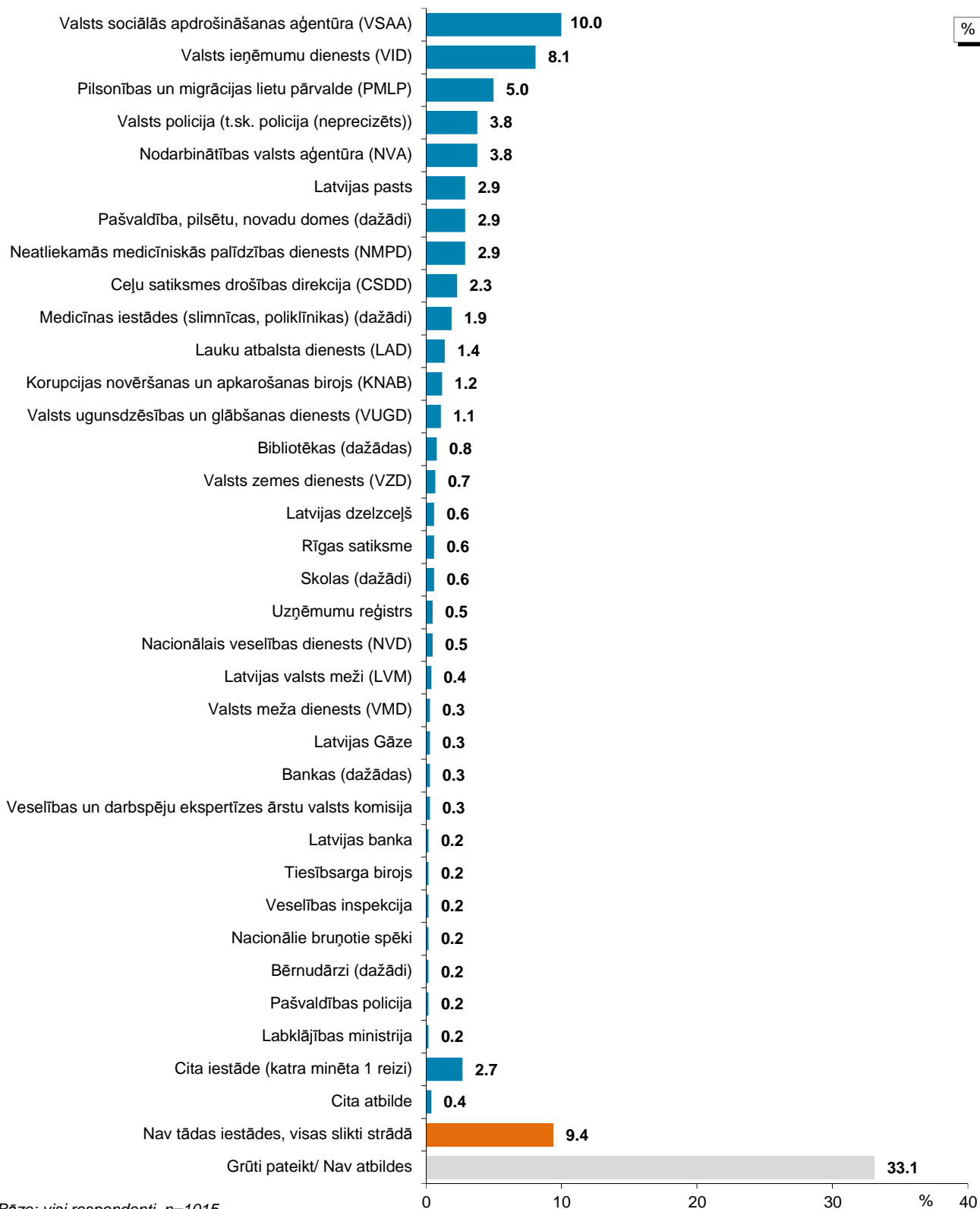
Jāpiebilst, ka 9% aptaujāto atbildēja, ka nav tādas iestādes, kas varētu kalpot par paraugu citām, ka visas iestādes strādā slikti, un 33% bija grūti pateikt, viņi nevarēja nosaukt iestādi, kas labi strādā un varētu kalpot par paraugu citām.

Jāatzīmē, ka Rīgā/Pierīgā dzīvojošie biežāk (4%) nekā citos reģionos dzīvojošie (1%) kā valsts iestādes, kas vislabāk strādā, nosauca Ceļu satiksmes drošības direkciju, bet citos reģionos dzīvojošie biežāk nekā Rīgā/Pierīgā dzīvojošie nosauca Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūru (Rīgā/Pierīgā 9%, citos reģionos 11%), Nodarbinātības Valsts aģentūru (Rīgā/Pierīgā 2%, citos reģionos 6%) un Lauku atbalsta dienestu (Rīgā/Pierīgā 0.4%, citos reģionos 3%).

Salīdzinot laika posmā no 2016.gada līdz 2019.gadam veikto aptauju datus, jāsecina, ka šogad iedzīvotāji nedaudz biežāk kā iepriekš nosaukuši tādas iestādes kā VSAA, VID, PMLP, Valsts policiju un NVA, bet retāk minējuši CSDD.

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

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

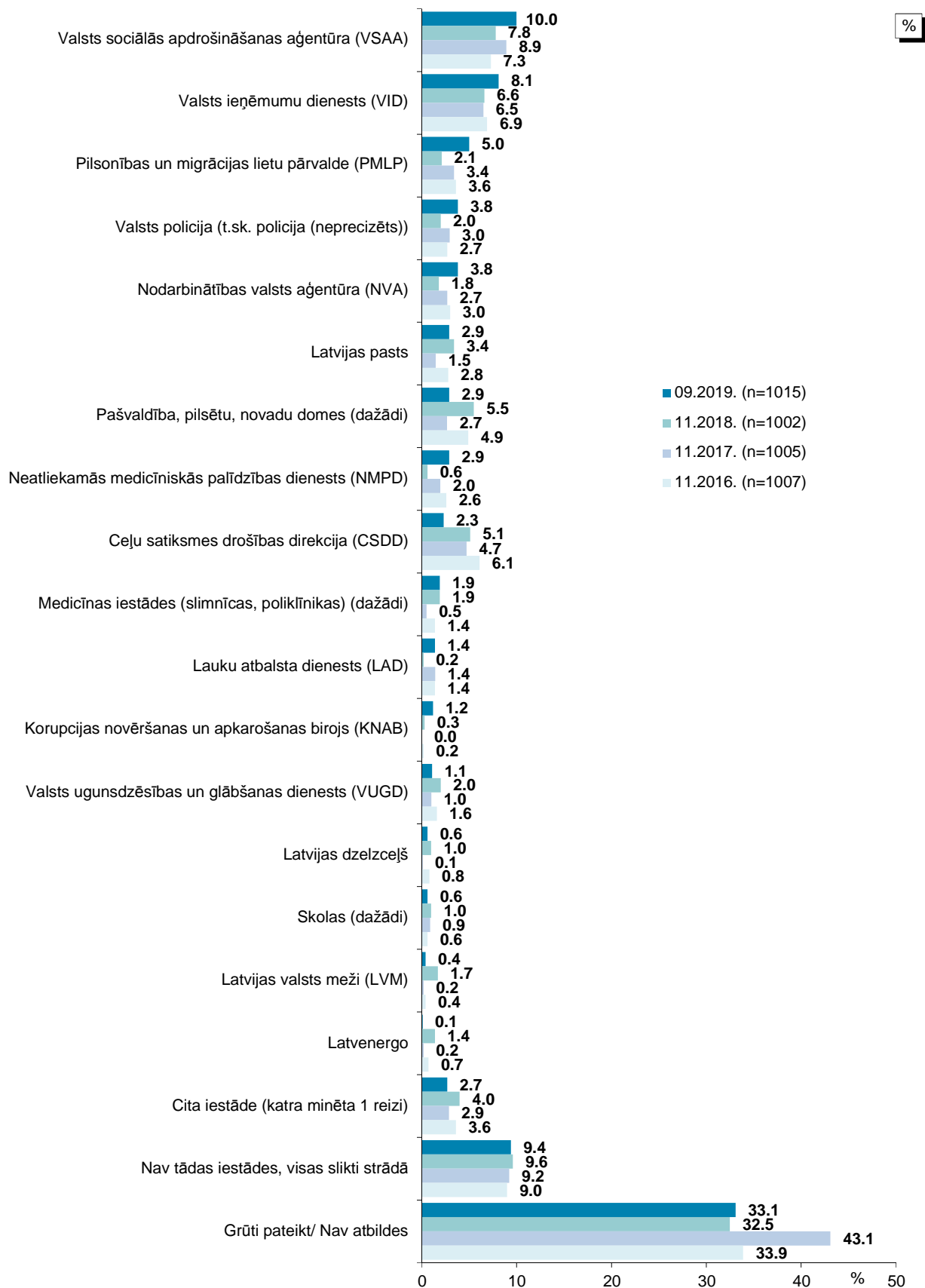


Bāze: visi respondenti, n=1015

**Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums 2019**

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

**2016., 2017., 2018. un 2019.gada aptauju datu salīdzinājums**



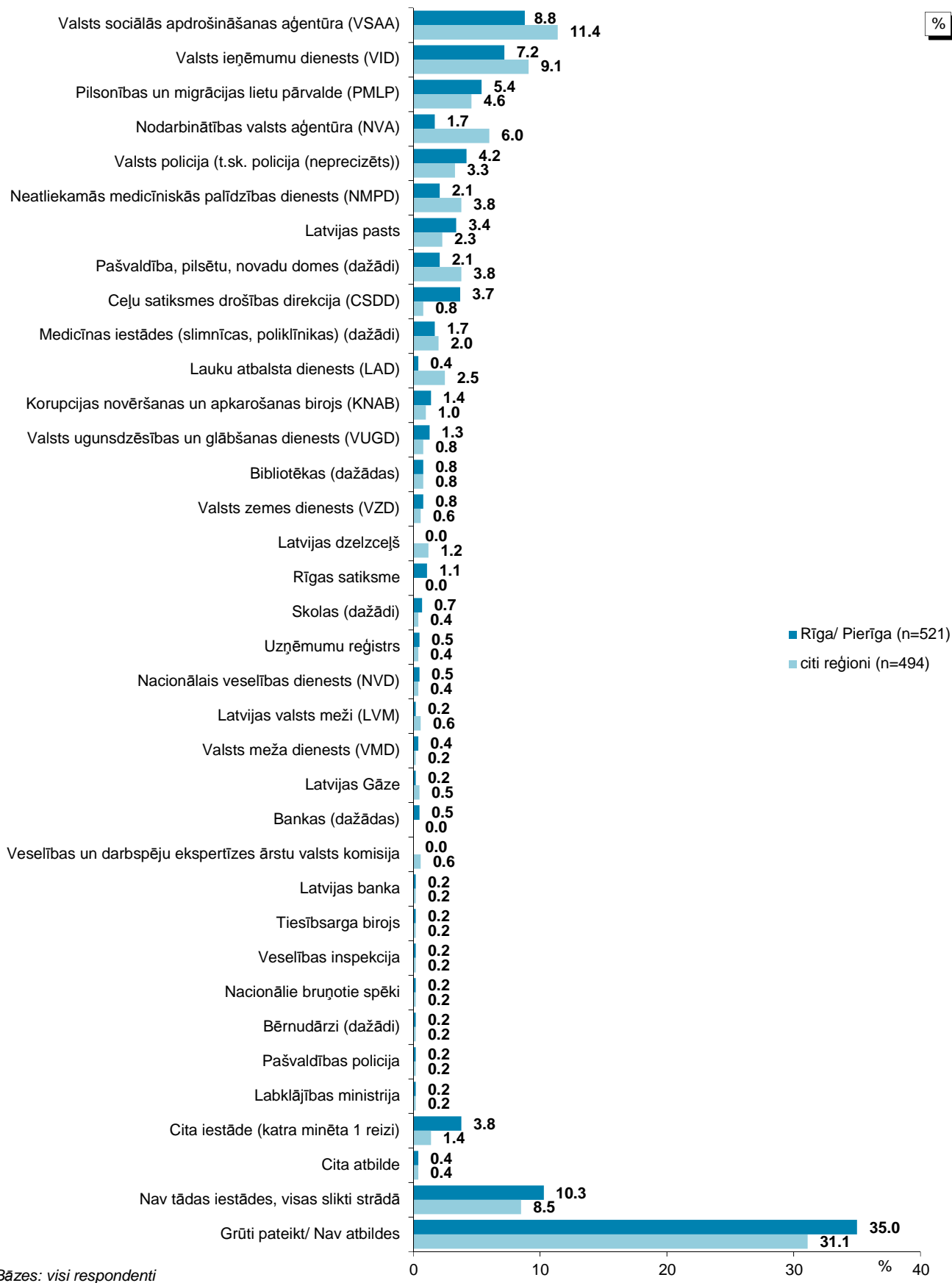
Bāzes: visi respondenti

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

**Pētījums:** Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums 2019

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

**Respondentu atbildes Rīgā/ Pierīgā un citos reģionos**



Bāzes: visi respondenti

### 3. Saksarsme ar valsts iestādēm pēdējo 3 gadu laikā

2019.gada septembrī veiktā pētījuma ietvaros Latvijas iedzīvotājiem lūdzā norādīt, vai pēdējo trīs gadu laikā viņi ir saskārušies ar vairākām valsts iestādēm, saņēmuši to pakalpojumus vai kārtojuši lietas klātienē, zvanot pa tālruni vai izmantojot pastu, internetu.

Aptaujas dati par iedzīvotāju saskarsmi ar valsts iestādēm liecina, ka pēdējo trīs gadu laikā 55% aptaujāto ir saskārušies (tas ir, sazinājušies, saņēmuši kādu pakalpojumu vai kārtojuši lietas klātienē, zvanot pa tālruni vai izmantojot pastu, internetu) ar Valsts ieņēmumu dienestu, 36% ir saskārušies ar Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūru un 25% ir saskārušies Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienestu.

Vairāk nekā 1/10 Latvijas iedzīvotāju atbildēja, ka pēdējo trīs gadu laikā ir saskārušies ar Pilsonības un migrācijas lietu pārvaldi (23%), Nodarbinātības valsts aģentūru (18%), Valsts policiju (14%) un Nacionālo veselības dienestu (11%).

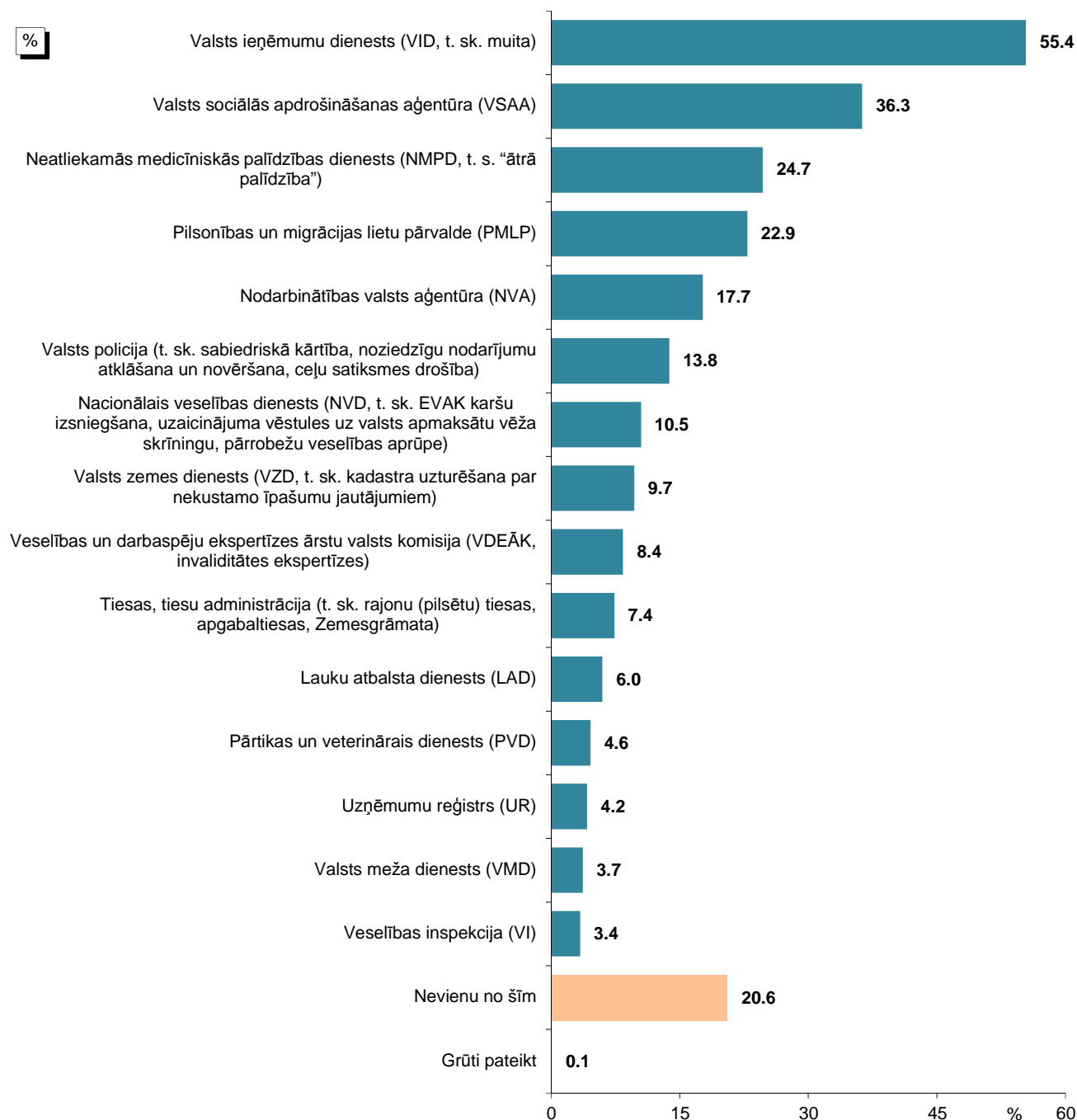
Salīdzinoši retāk norādīts uz saskarsmi ar tādām iestādēm kā Valsts zemes dienests (10%), Veselības un darbaspēju ekspertīzes ārstu valsts komisija (8%), Tiesas, tiesu administrācija (7%), Lauku atbalsta dienests (6%), Pārtikas un veterinārais dienests (5%), Uzņēmumu reģistrs (4%), Valsts meža dienests (4%) un Veselības inspekcija (3%).

Jāpiebilst, ka 21% aptaujāto norādīja, ka pēdējo trīs gadu laikā nav saskārušies ar nevienu no uzskaitītajām iestādēm, un biežāk nekā caurmērā šādu atbildi sniedza vīrieši, iedzīvotāji vecumā no 18 līdz 24 gadiem un tie, kuri vecāki par 63 gadiem, aptaujātie ar pamatizglītību, iedzīvotāji, kuru galvenā sarunvaloda ģimenē ir krievu valoda, respondenti bez LR pilsonības, nestrādājošie, iedzīvotāji ar vidēji zemiem ienākumiem.

Salīdzinot laika posmā no 2015.gada līdz 2019.gadam veikto aptauju datus, jāsecina, ka 2019.gadā iedzīvotāji nedaudz biežāk nekā iepriekš veiktajos pētījumos norādīja uz savu saskarsmi ar Valsts ieņēmumu dienestu, Nacionālo veselības dienestu, Veselības un darbaspēju ekspertīzes ārstu valsts komisiju, tiesām, tiesu administrāciju.

### 3. Saksarsme ar valsts iestādēm pēdējo 3 gadu laikā

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



Bāze: visi respondenti, n=1015

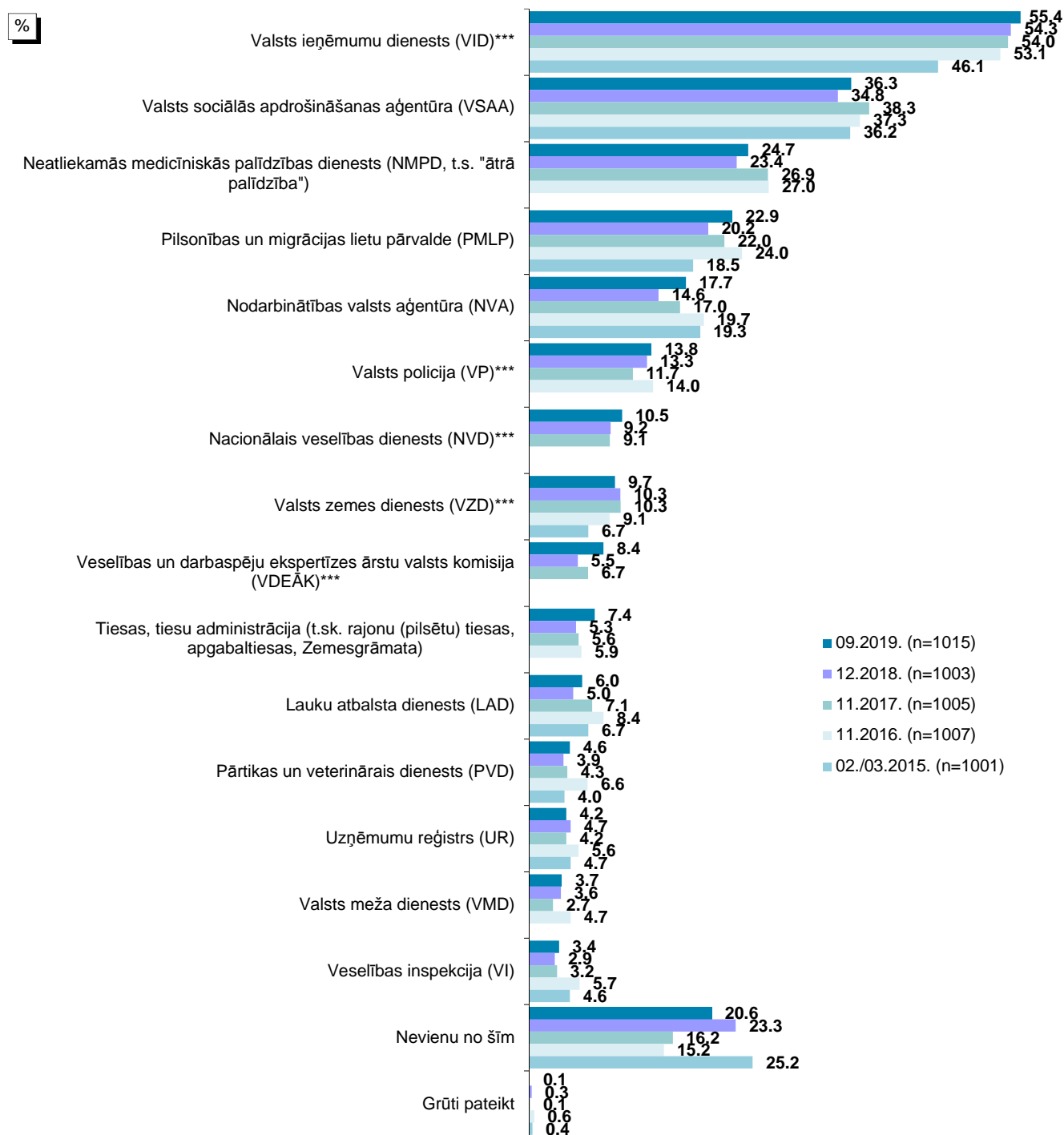
\*Tā kā katrs respondents varēja atzīmēt vairāk nekā vienu atbildi, kopējā atbilžu summa pārsniedz 100%.



## Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums 2019

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

### 2015., 2016., 2017., 2018. un 2019.gada aptauju datu salīdzinājums\*\*



Bāzes: visi respondenti

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

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

\*\*\*2017. un 2018.gada aptaujā šie jautājumi tika papildināti ar paskaidrojošu informāciju iekavās, kas nebija iepriekšējās aptaujās.

**Pētījums:** Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums 2019

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

**Atbildes sociāldemogrāfiskajās grupās**



Bāzes: skatīt respondentu sociāldemogrāfisko profilu 7.lpp.

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

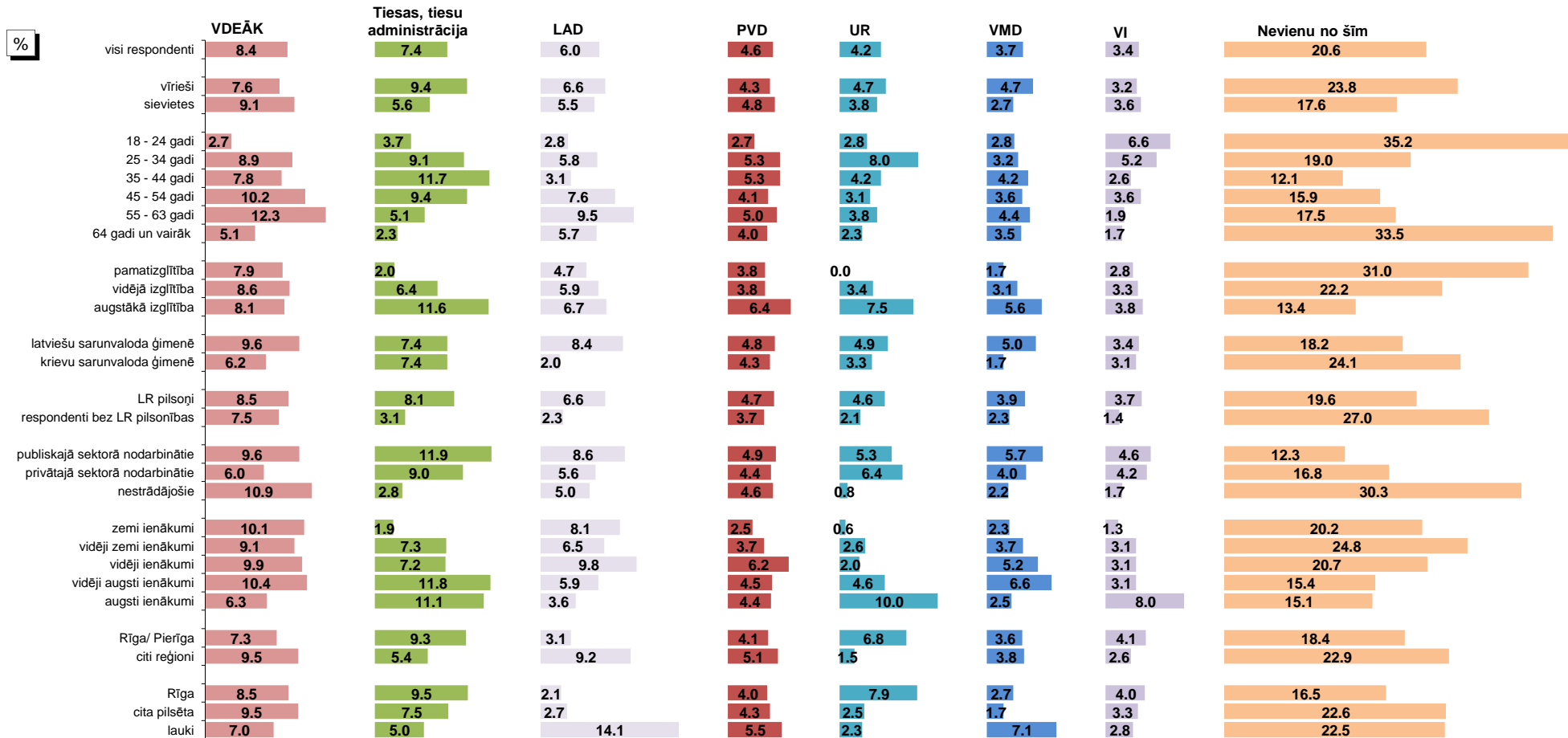
Grafika turpinājums nākamajā lpp.

**Pētījums:** Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums 2019

Grafika turpinājums.

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

**Atbildes sociāldemogrāfiskajās grupās**



Bāzes: skatīt respondentu sociāldemogrāfisko profilu 7.lpp.

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

## 4. Valsts iestāžu darba vērtējums kopumā

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

Saskaņā ar 2019.gada septembrī veiktās aptaujas rezultātiem, lielākā daļa Latvijas iedzīvotāju atzinīgi vērtē savu saskarsmes pieredzi ar valsts iestādēm: novērtējot savu pieredzi ar pētījumā analizētajām iestādēm, aptaujas dalībnieki vērtējumus „teicami” vai „labi” sniedza biežāk (38%-90%) nekā kritiskos vērtējumus „drīzāk slikti” vai „ļoti slikti” (0%-25%).

No uzskaitītajām iestādēm atzinīgi visbiežāk vērtēta saskarsmes pieredze ar Lauku atbalsta dienestu (90% atzinīgu vērtējumu, 0% negatīvu vērtējumu, atbilžu vidējā vērtība ir 4.28 skalā, kur „1” nozīmē „ļoti slikti” un „5” nozīmē „teicami”).

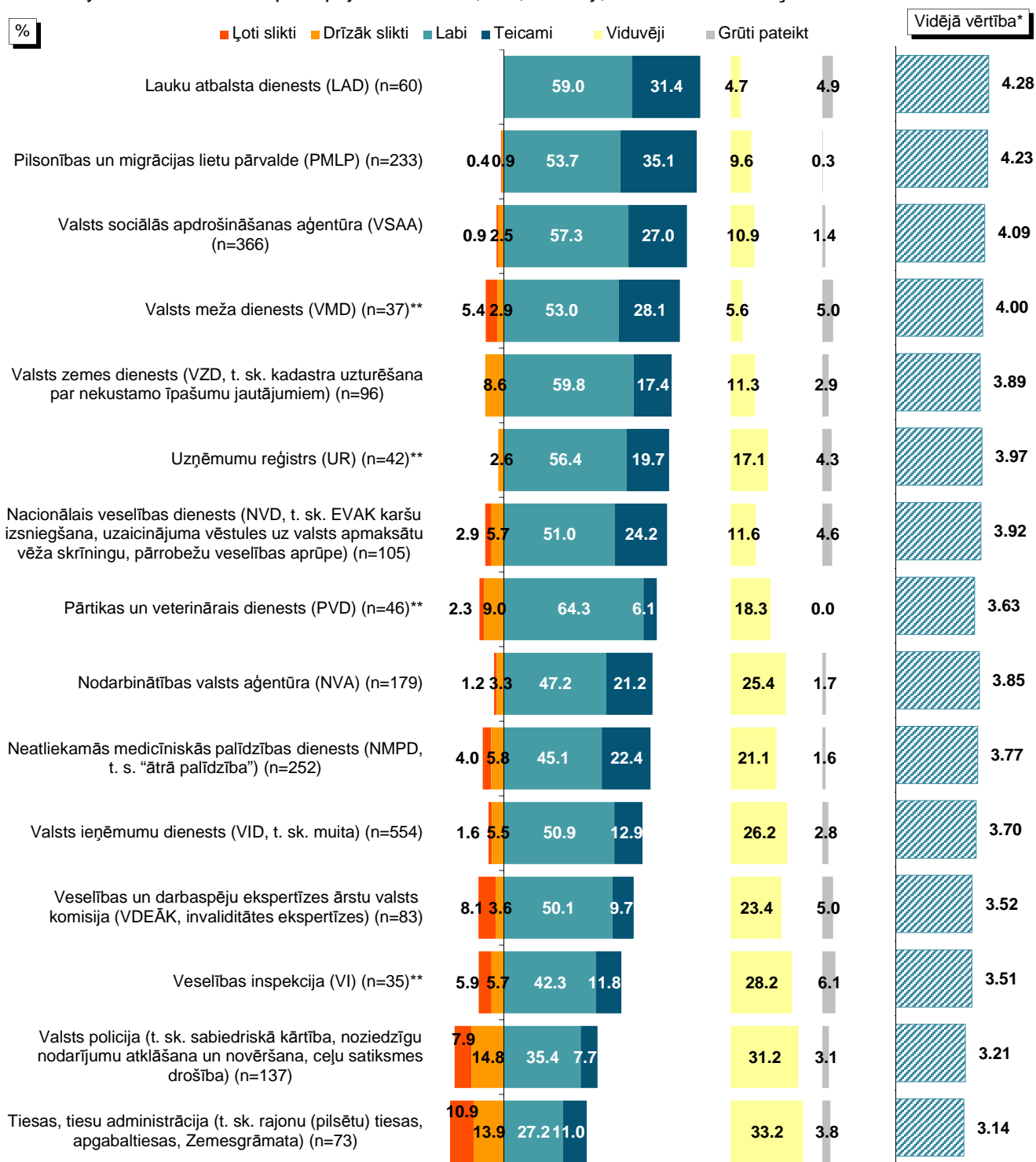
Atbilžu vidējā vērtība ne zemāka par 4 punktiem ir arī, vērtējot tādas iestādes kā Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde (89% atzinīgu vērtējumu, 1% negatīvu vērtējumu, atbilžu vidējā vērtība 4.23), Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra (84% atzinīgu vērtējumu, 3% negatīvu vērtējumu, atbilžu vidējā vērtība 4.09) un Valsts meža dienests (81% atzinīgu vērtējumu, 8% kritisku vērtējumu, atbilžu vidējā vērtība 4.00, tiesa, jāņem vērā, ka šīs iestādes darbu novērtēja tikai 37 respondenti, līdz ar to iespējama liela statistiskā kļūda).

Šajā pētījumā kritiskāk vērtētās (vairāk nekā 10% negatīvu vērtējumu) iestādes ir: tiesas, tiesu administrācija, Valsts policija, Veselības un darbaspēju ekspertīzes ārstu valsts komisija, Veselības inspekcija un Pārtikas un veterinārais dienests. Tomēr arī šīs iestādes atzinīgi vērtētas biežāk (38%-70%) nekā negatīvi (11%-25%), un vērtējumu vidējie rādītāji ir robežās no 3.14 līdz 3.63 piecu punktu skalā, kur „1” nozīmē „ļoti slikti” un „5” nozīmē „teicami”.

Salīdzinot laika posmā no 2015.gada līdz 2019.gadam veikto aptauju rezultātus, jāsecina, ka šogad kopumā atzinīgāk (augstākas atbilžu vidējās vērtības) nekā iepriekšējos gados vērtētas šādas iestādes: Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde un Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra, bet nedaudz kritiskāku vērtējumu nekā iepriekš šogad saņēma Valsts meža dienests (tiesa, nelielā respondentu skaita dēļ iespējama lielāka statistiskā kļūda), Nacionālais veselības dienests, Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienests un Valsts policija (zemāka atbilžu vidējā vērtība).

## 4. Valsts iestāžu darba vērtējums kopumā

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



Bāzes: respondenti, kuri saskārušies ar attiecīgo iestādi

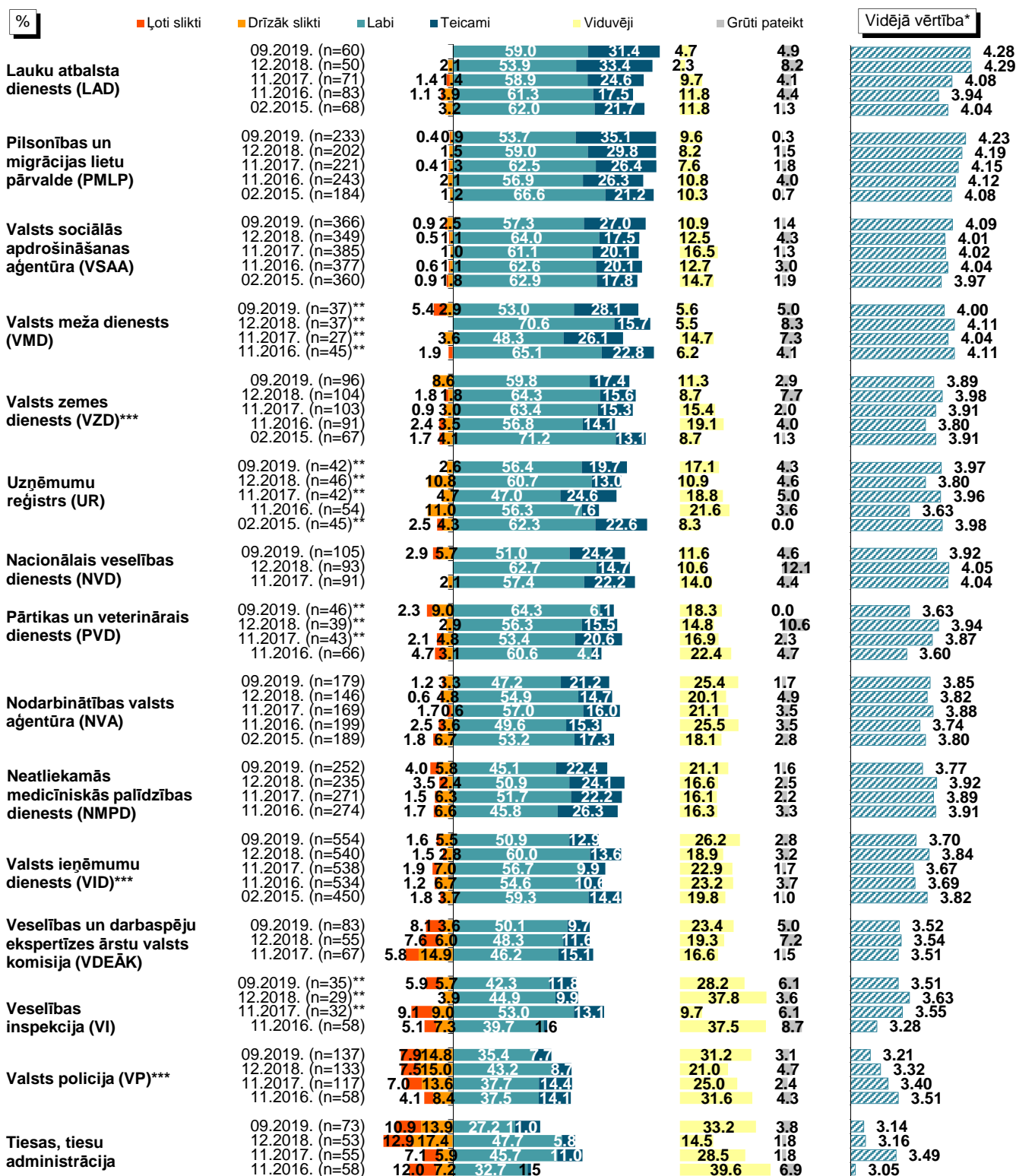
\*Bāze vidējai vērtībai: respondenti, kuri sniedza konkrētu vērtējumu (netiek ņemts vērā atbildes "grūti pateikt" minēšanas biežums). Vidējā vērtība aprēķināta piecu punktu skalā, kur «1» nozīmē «ļoti slikti» un «5» nozīmē «teicami».

\*\*Respondentu bāze ir nepietiekama secinājumu izdarīšanai.

## Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums 2019

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

### 2015., 2016., 2017., 2018. un 2019.gada aptauju datu salīdzinājums



Bāzes: respondenti, kuri saskārušies ar attiecīgo iestādi

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

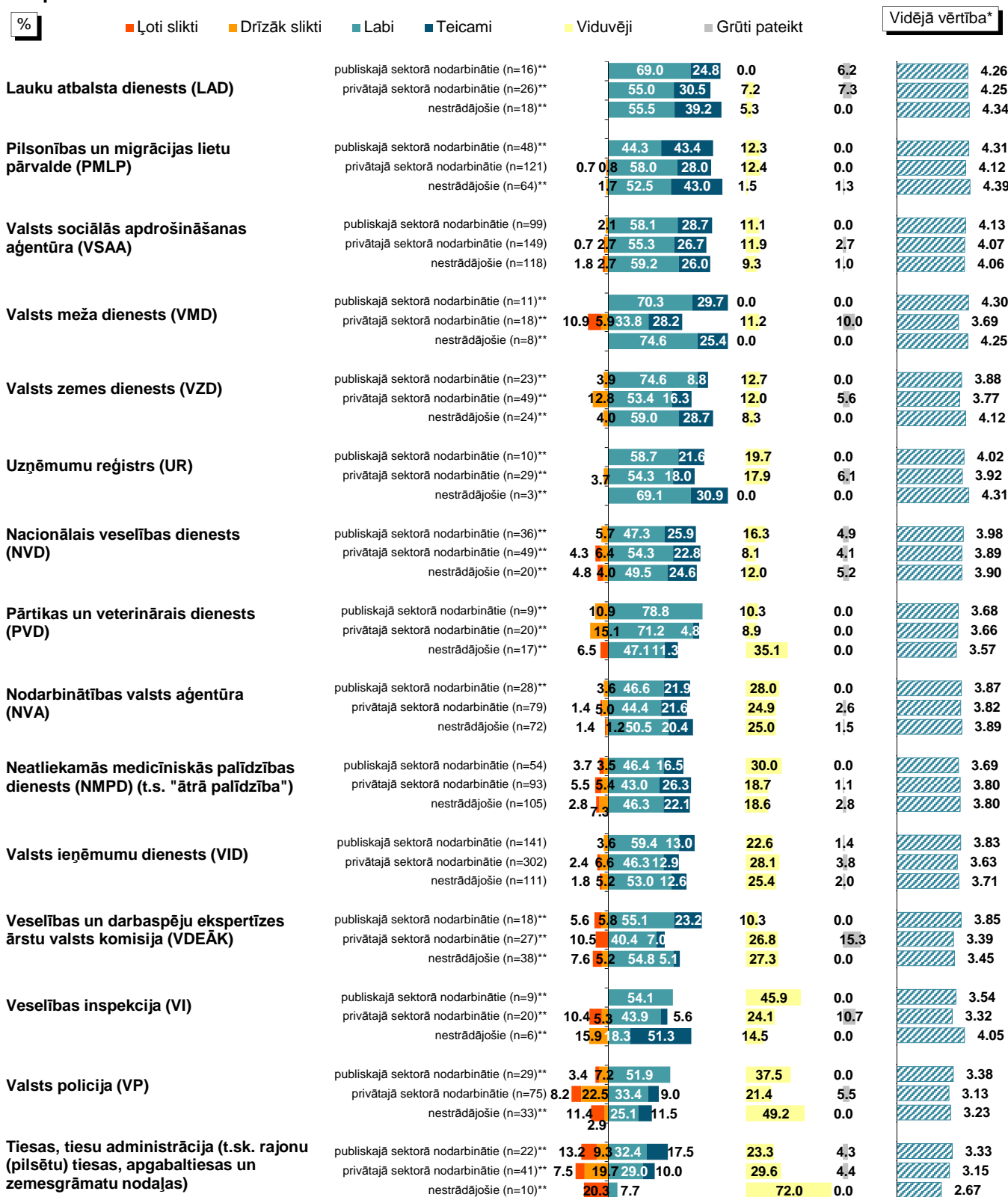
\*\*Respondentu bāze ir nepietiekama secinājumu izdarīšanai.

\*\*\*2017., 2018. un 2019.gada aptaujā šie jautājumi tika papildināti ar paskaidrojošu informāciju iekavās, kas nebija iepriekšējās aptaujās.

## Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums 2019

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

### Respondentu atbildes atkarībā no nodarbinātības sektora



Bāzes: respondenti, kuri saskārušies ar attiecīgo iestādi

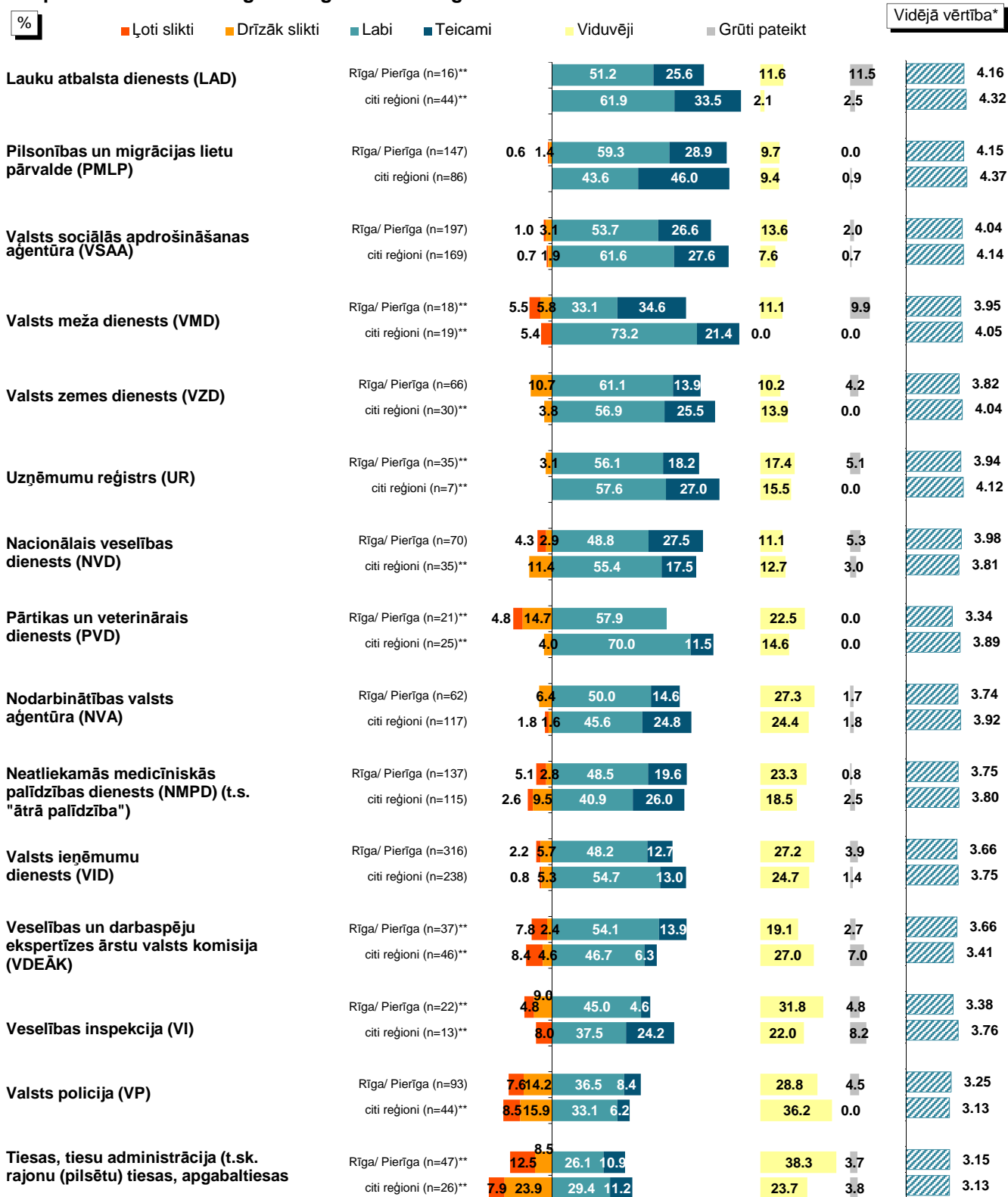
\*Bāze vidējai vērtībai: respondenti, kuri sniedza konkrētu vērtējumu (netiek ņemts vērā atbildes "grūti pateikt" minēšanas biežums). Vidējā vērtība aprēķināta piecu punktu skalā, kur «1» nozīmē «ļoti slikti» un «5» nozīmē «teicami».

\*\*Respondentu bāze ir nepietiekama secinājumu izdarīšanai.

## Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums 2019

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

### Respondentu atbildes Rīgā/ Pierīgā un citos reģionos



Bāzes: respondenti, kuri saskārušies ar attiecīgo iestādi

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

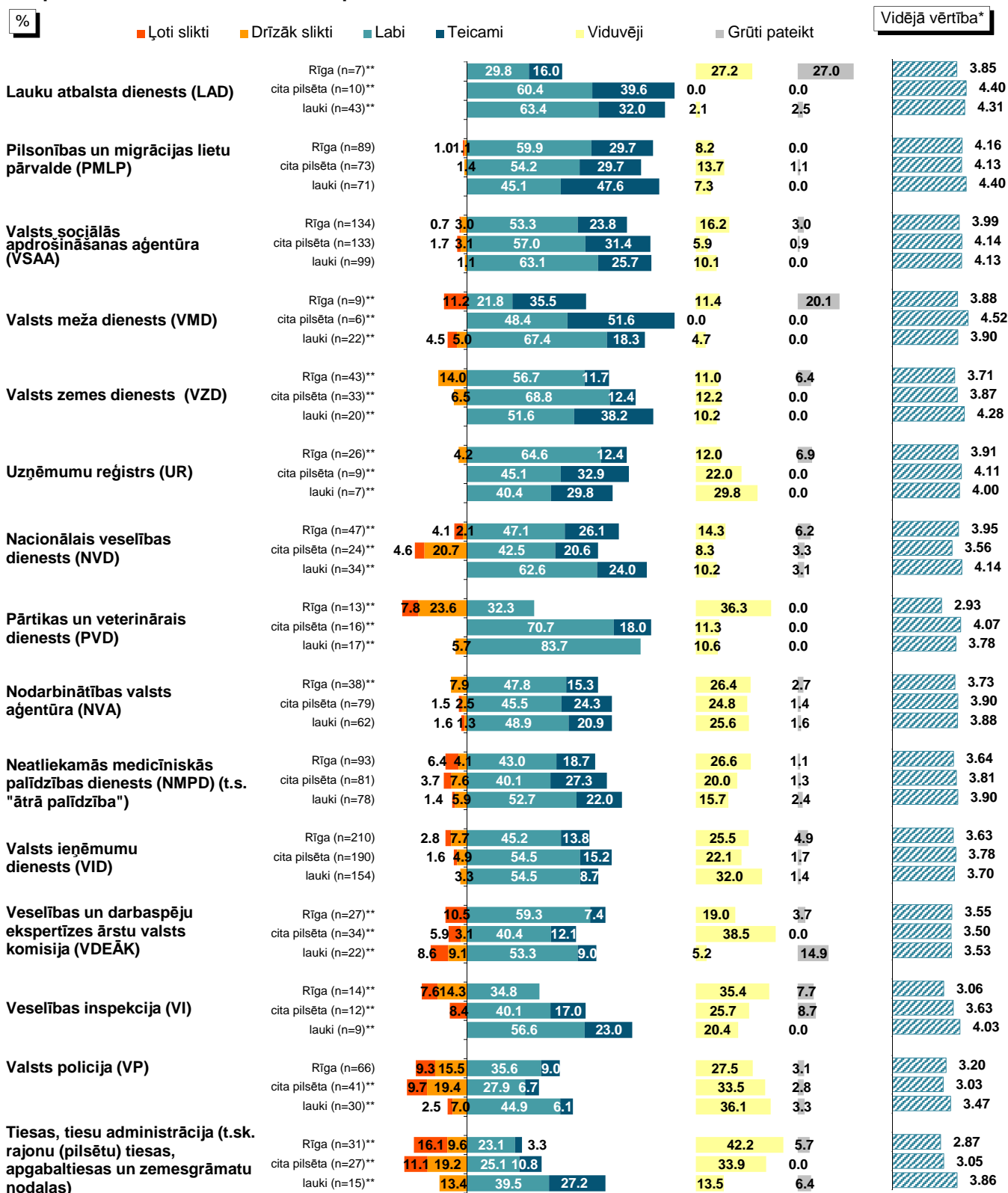
\*\*Respondentu bāze ir nepietiekama secinājumu izdarīšanai.



## Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums 2019

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

### Respondentu atbildes atkarībā no apdzīvotās vietas



Bāzes: respondenti, kuri saskārušies ar attiecīgo iestādi

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

\*\*Respondentu bāze ir nepietiekama secinājumu izdarīšanai.

## 5. Pēdējās saskarsmes ar valsts iestādi raksturojums

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

Atbildot uz jautājumu par **valsts iestādi, ar kuru saskārās kā ar pēdējo**, iedzīvotāji visbiežāk minēja Valsts ieņēmumu dienestu (VID) (31%) un Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūru (VSAA) (16%).

Nākamās biežāk minētās iestādes bija un Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienestu (NMPD) (12%), Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde (PMLP) (12%) un Nodarbinātības valsts aģentūra (NVA) (8%).

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

Raksturojot **pēdējās saskarsmes būtību**, iedzīvotāji visbiežāk minēja informācijas iesniegšanu iestādei (35%) un pakalpojuma saņemšanu (34%). Retāk minēta problēmu risināšana (14%), informācijas iegūšana no iestādes (13%) un iestādes veikta pārbaude, kontrole, audits u.tml. (2%) vai sodīšana (1%).

Informācijas iesniegšanu kā pēdējās saskarsmes galveno būtību biežāk minēja aptaujātie, kuri bija saskārušies ar VID (64%).

To, ka pēdējās saskarsmes galvenā būtība bija pakalpojuma saņemšana, norādīja vairāk nekā puse no iedzīvotājiem, kuri pēdējā reizē bija saskārušies ar PMLP (74%).

Problēmu risināšanu kā galveno saskarsmes būtību visbiežāk (50%) norādīja aptaujātie, kuri bija saskārušies ar NMPD.

Salīdzinot 2016.gada, 2017.gada, 2018.gada un 2019.gada aptauju datus par visām uzskaitītajām iestādēm kopumā, var konstatēt, ka šogad iedzīvotāji retāk nekā iepriekš norādīja, ka pēdējās saskarsmes galvenā būtība bija pakalpojuma saņemšana (2016.: 48%, 2017.: 43%, 2018.: 37%, 2019.: 34%).

Atbildot uz jautājumu par **pēdējās saskarsmes veidu**, iedzīvotāji visbiežāk (68%) minēja klātienes saskarsmi. Nākamās biežāk minētās atbildes bija, ka saskarsme notikusi, izmantojot e-pakalpojumu, identificējoties pakalpojuma saņemšanai (15%), pa e-pastu (8%) vai pa tālruni (7%), bet retāk minēta saskarsme pa pastu (2%) vai sazināšanās iestādes interneta mājas lapā, sociālo tīklu kontos (1%).

Jāatzīmē, ka saskarsmi klātienē visās analizētajās sociāli demogrāfiskajās grupās minēja vairāk nekā puse aptaujāto, un biežāk nekā caurmērā to izmantojuši iedzīvotāji, kuri vecāki par 63 gadiem, respondenti ar pamatizglītību, nestrādājošie, aptaujātie ar zemiem vai vidēji zemiem ienākumiem, kā arī citos reģionos (ārpus Rīgas, Pierīgas) dzīvojošie.

Analizējot datus par saskarsmes veidu atkarībā no tā, ar kurām iestādēm aptaujātie saskārušies, jāsecina, ka uz klātienes saskarsmi norādīja vairāk nekā 90% no respondentiem, kuri saskārušies ar NVA (96%) un PMLP (96%).

Uz e-pakalpojumu izmantošanu (35%) un saziņu e-pastā (15%) biežāk nekā caurmērā norādīja VID klienti. To, ka ar iestādi pēdējā saskarsmes reizē komunicējuši pa tālruni, biežāk nekā caurmērā norādīja NMPD klienti (20%).

Aptauju datu salīdzinājums liecina, ka pēdējā gada laikā būtiskas izmaiņas nav notikušas, bet turpinās tendence, ka iedzīvotāji arvien retāk norāda, ka pēdējā saskarsmes reizē ar iestādi viņi sazinājušies klātienē (2016.: 85%, 2017.: 77%, 2018.: 69%, 2019.: 68%), bet biežāk norādīta e-pakalpojumu izmantošana (2016.: 5%, 2017.: 7%, 2018.: 14%, 2019.: 15%).

Raksturojot **iemeslus saskarsmei klātienē, pa tālruni vai pastu, nevis internetā**, iedzīvotāji visbiežāk norādījuši, ka „*internetā to nav iespējams nokārtot*” (54%), un biežāk nekā caurmērā šo atbildi norādīja PMLP (83%), NMPD (79%) un NVA (64%) klienti.

Aptuveni katrs ceturtais norādīja, ka „*dod priekšroku saziņai klātienē*” (25%), un šo iemeslu biežāk nekā caurmērā norādīja tie, kuri klātienē, pa tālruni vai pa pastu sazinājušies ar VSAA (43%) vai VID (38%).

Savukārt 9% aptaujāto atbildēja, ka pakalpojumi internetā ir pārāk sarežģīti, nesaprotami, un 8% norādīja, ka nezināja, kā to pareizi izdarīt elektroniski. Šīs atbildes biežāk nekā caurmērā norādīja respondenti, kuri klātienē, pa tālruni vai pastu sazinājušies ar VID vai VSAA. Jāatzīmē, ka 8% norādīja arī, ka vienmēr to darījuši klātienē, tā pierasts, vai arī atzīmēja, ka nelieto internetu vispār, un šīs divas atbildes biežāk nekā caurmērā norādīja aptaujātie, kuri klātienē, pa tālruni vai pa pastu sazinājās ar VSAA.

Citi iemesli minēti retāk (1%-4%).

Laikā posmā no 2016.gada līdz 2019.gadam veikto aptauju datu salīdzinājums liecina, ka šogad iedzīvotāji retāk nekā iepriekš minējuši atbildi „*dodu priekšroku saziņai klātienē*” (2019.: 25%, iepriekš 28%-33%), bet biežāk norādītas atbildes „*internetā to nav iespējams nokārtot*” (2019.: 54%, iepriekš 41%-52%) un „*nezināju, kā to pareizi izdarīt elektroniski, tāpēc izvēlējos to darīt citā veidā*” (2019.: 8%, iepriekš 6%-7%).

Lūgti izvērtēt, **vai saņemtais pakalpojums atbilst labas pārvaldības kritērijiem**, ne mazāk kā 3/4 respondentu atzīmēja, ka pēdējās saskarsmes laikā iestādes darbinieki bija zinoši un profesionāli (82%), laipni (82%), bija atbildīgi par savu darbu, padarīto (76%), runāja/rakstīja saprotami, vienkāršā valodā (76%).

Jāatzīmē, ka vairākums aptaujāto (61%-71%) par atbilstošiem atzina arī pārējos raksturojumus. Trīs raksturojumi, kuri visbiežāk atzīti par neatbilstošiem, ir „*pieejami, nodrošina iespēju saņemt pakalpojumu man izdevīgā vietā un laikā*” (18% šo atzina par neatbilstošu), „*ieinteresēti, klienta vēlmēs izprotoši*” (18% šo atzina par neatbilstošu) un „*elastīgi, izvēloties piemērotāko risinājumu*” (14% šo atzina par neatbilstošu).

Salīdzinot datus par atbildēm laika posmā no 2016.gada līdz 2019.gadam, jāatzīmē, ka šogad vairāki raksturojumi par neatbilstošiem atzīti biežāk nekā iepriekš veiktajās aptaujās, un tie ir: „*atbildīgi par savu darbu, padarīto*” (to par neatbilstošu 2019.gadā atzina 12%, iepriekš 8%-9%), „*pauda cieņu un pozitīvu attieksmi pret mani un manām vajadzībām*” (to par neatbilstošu 2019.gadā atzina 13%, iepriekš 9%-11%), „*ieinteresēti, klienta vēlmēs izprotoši*” (to par neatbilstošu 2019.gadā atzina 18%, iepriekš 13%-16%), ir „*pieejami, nodrošina iespēju saņemt pakalpojumu man izdevīgā vietā un laikā*” (to par neatbilstošu 2019.gadā atzina 18%, iepriekš 13%-15%), „*vērsti uz sadarbību*” (to par

neatbilstošu 2019.gadā atzina 13%, iepriekš 8%-11%), *“godīgi un taisnīgi, pilda solīto”* (to par neatbilstošu 2019.gadā atzina 12%, iepriekš 8%-10%), *“tādi, kuriem var uzticēties”* (to par neatbilstošu 2019.gadā atzina 14%, iepriekš 9%-10%).

Atbildot uz jautājumu *„Runājot par pēdējo reizi, kad Jūs saskārāties ar šo iestādi, kā ir mainījusies iestādes darbība kopš iepriekšējās reizes, kad Jūs ar to kontaktējāties?”*, 34% norādīja uz iestādes darbības uzlabošanu, 45% pauda viedokli, ka iestādes darbība nav mainījusies, bet 4% uzskatīja, ka iestādes darbība ir pasliktinājusies.

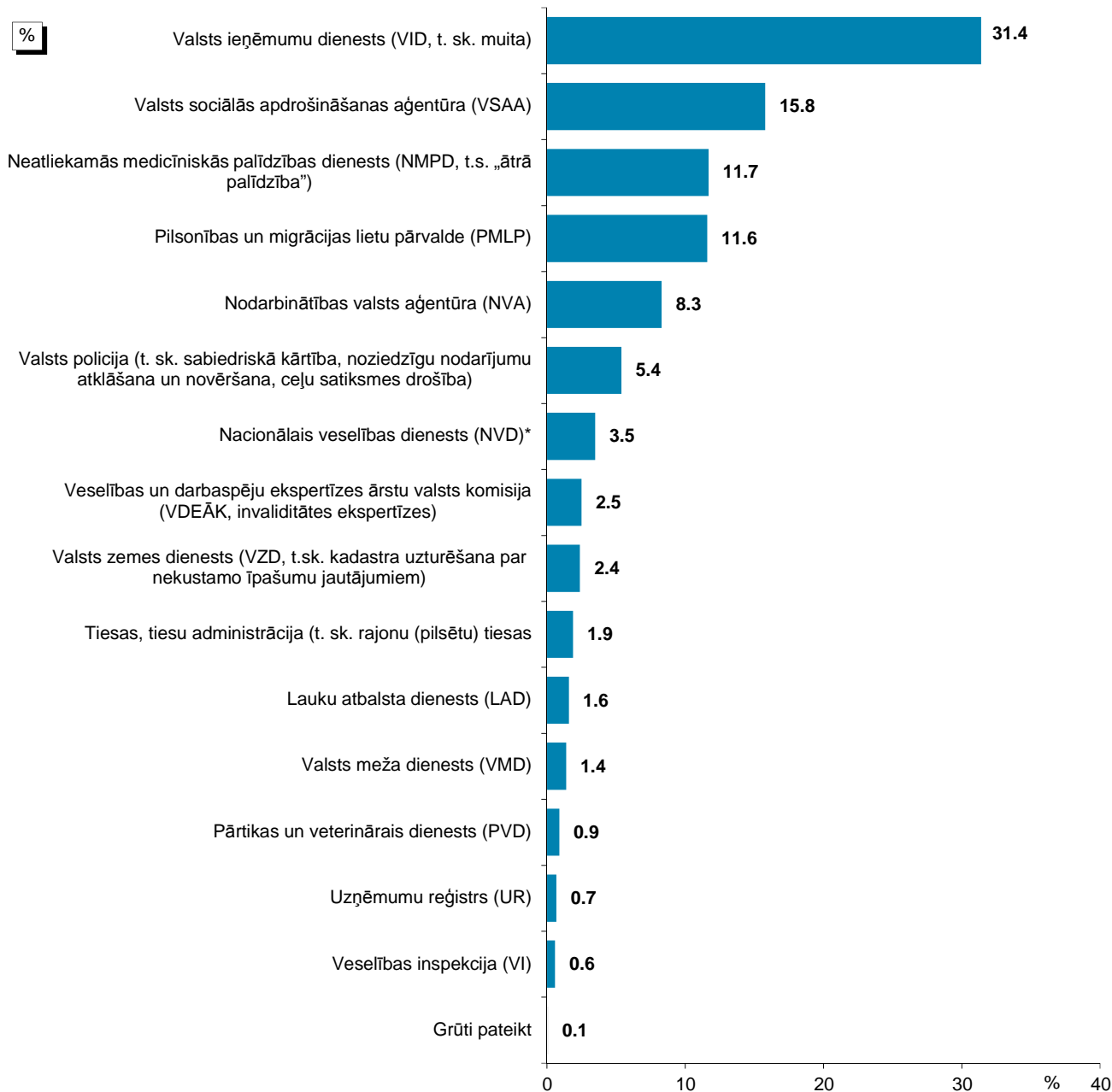
To, ka iestādes darbība ir uzlabojusies, biežāk nekā caurmērā norādīja aptaujātie, kuri bija saskārušies ar VSAA (39%) vai PMLP (37%).

Salīdzinot 2018.gadā un 2019.gadā veikto aptauju datus, var konstatēt, ka šogad iedzīvotāji nedaudz retāk (34%) nekā 2018.gadā (36%) norādīja uz iestādes darbības uzlabošanu.

## 5. Pēdējās saskarsmes ar valsts iestādi raksturojums

### 5.1. Iestāde, ar kuru saskārās kā ar pēdējo

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

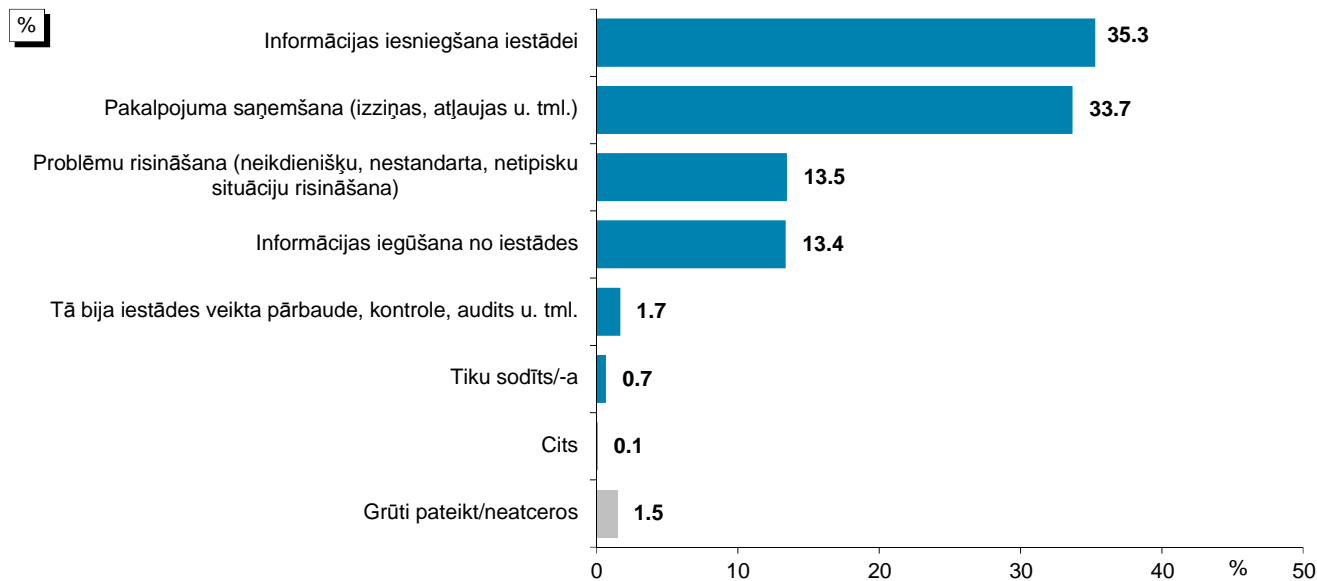


Bāze: respondenti, kuri ir saskārušies ar kādu no iestādēm pēdējo trīs gadu laikā, n=801

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

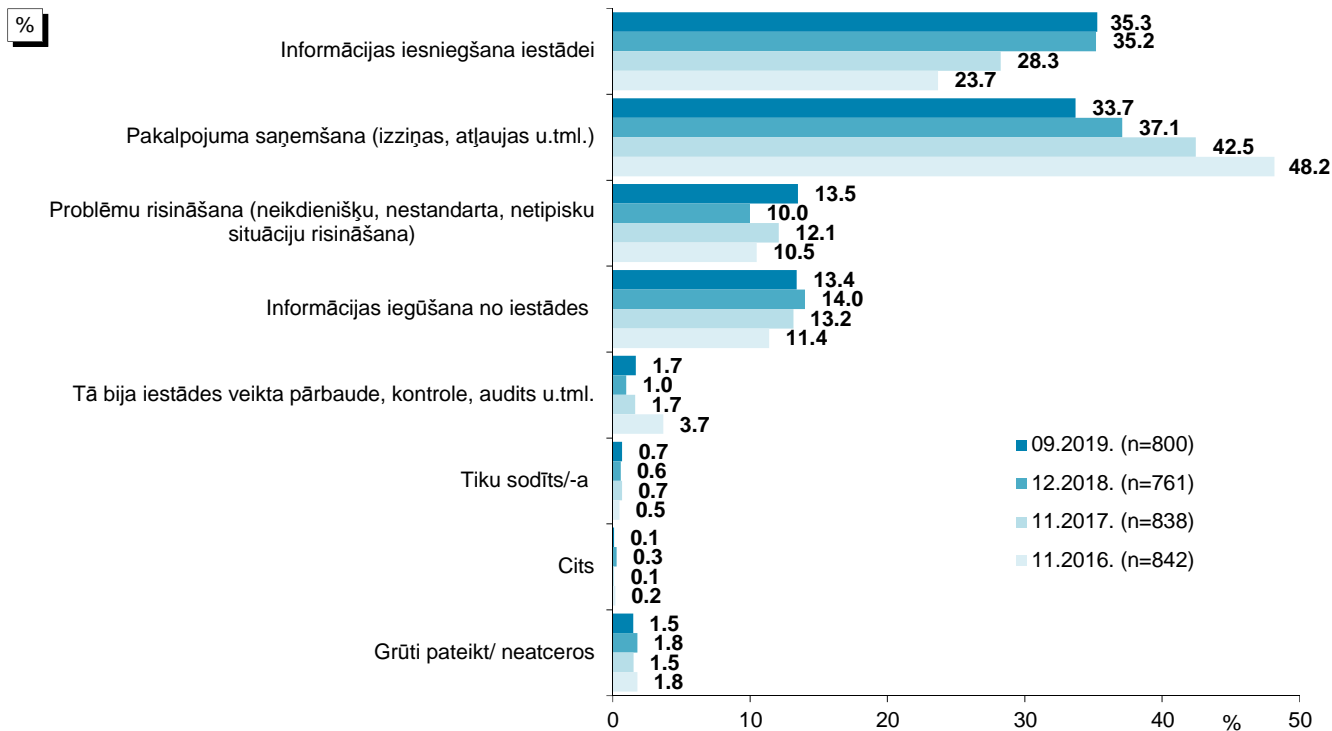
## 5.2. Pēdējās saskarsmes galvenā būtība

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



Bāze: respondenti, kuri ir norādījuši, ar kādu iestādi viņi ir saskārušies kā ar pēdējo, n=800

## 2016., 2017., 2018. un 2019.gada aptauju datu salīdzinājums



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

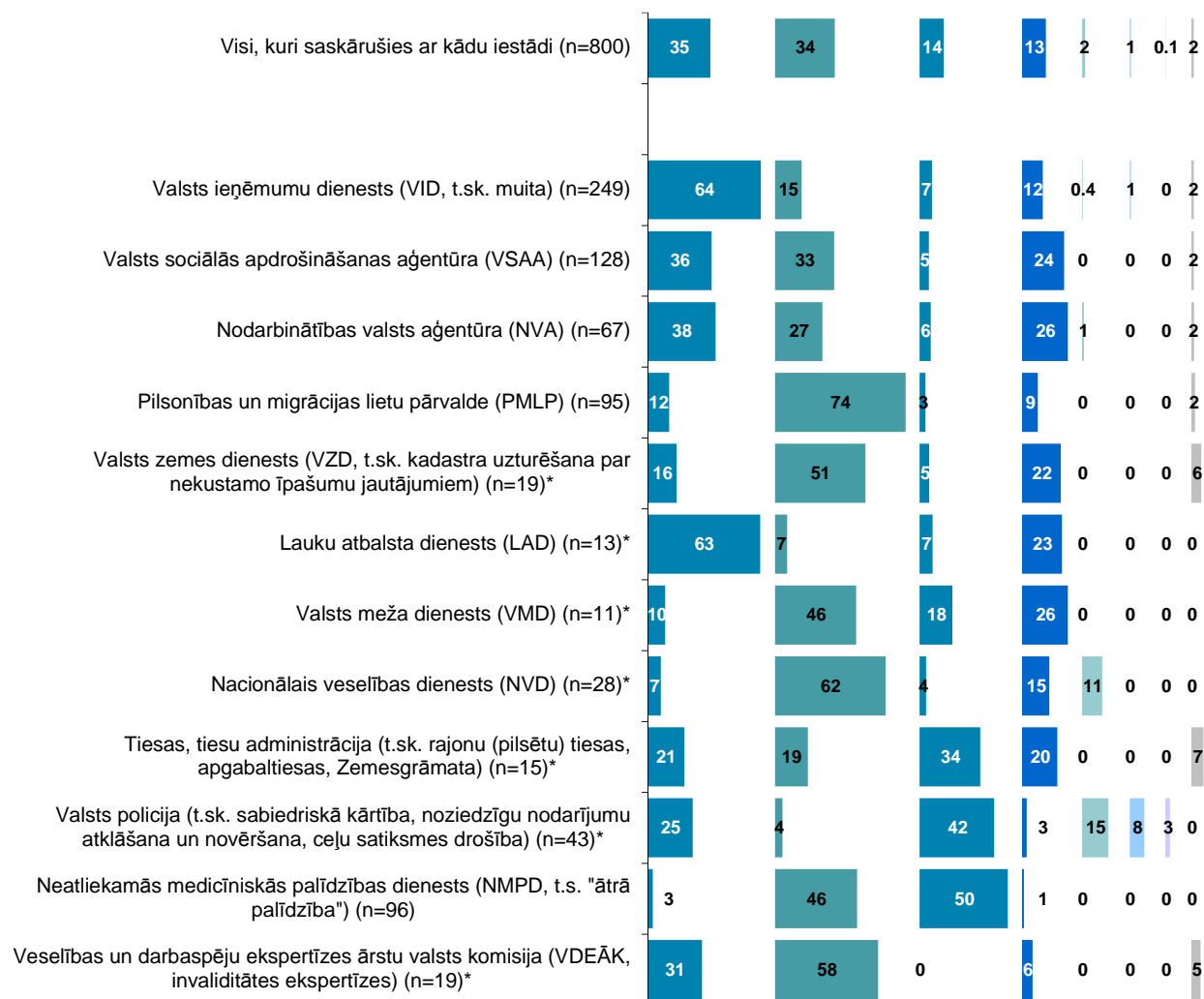
## Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums 2019

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

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

- Informācijas iesniegšana iestādei
- Pakalpojuma saņemšana (izziņas, atļaujas u. tml.)
- Problēmu risināšana (neikdienišķu, nestandarta, netipisku situāciju risināšana)
- Informācijas iegūšana no iestādes
- Tā bija iestādes veikta pārbaude, kontrole, audits vai tml.
- Tiku sodīts/-a
- Cits
- Grūti pateikt/ neatceros

%



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

\*Respondentu bāze ir nepietiekama secinājumu izdarīšanai.

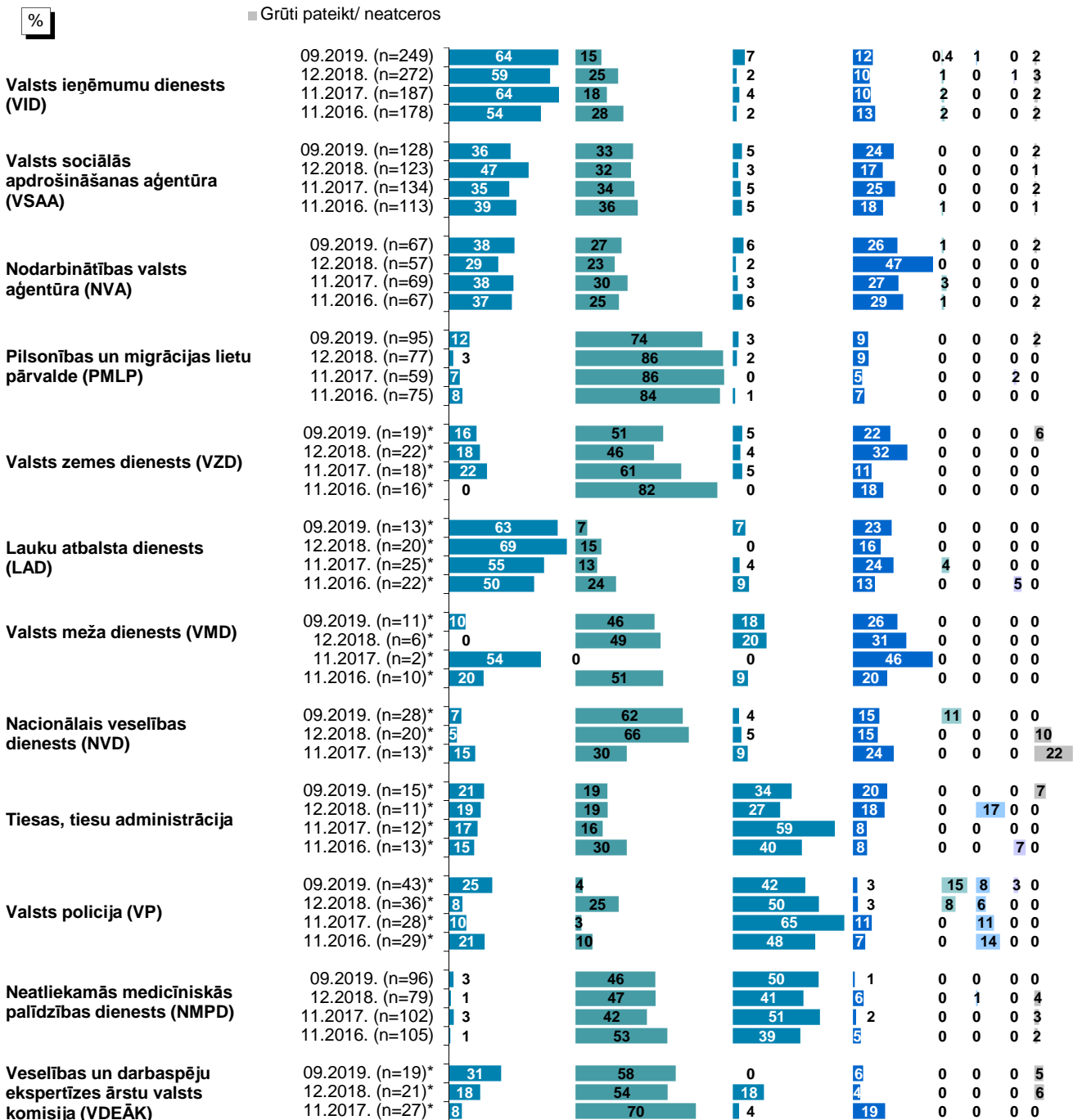
Ar Veselības inspekciju, Uzņēmumu reģistru un Pārtikas un veterināro dienestu kā ar pēdējo bija saskārušies mazāk nekā 10 respondenti, tāpēc šīs atbildes analizētas netiek.

**Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums 2019**

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

**2016., 2017., 2018. un 2019.gada aptauju datu salīdzinājums**

- Informācijas iesniegšana iestādei
- Pakalpojuma saņemšana (izziņas, atļaujas u.tml.)
- Problēmu risināšana (neikdienišķu, nestandarta, netipisku situāciju risināšana)
- Informācijas iegūšana no iestādes
- Tā bija iestādes veikta pārbaude, kontrole, audits vai tml.
- Tiku sodīts/-a
- Cits
- Grūti pateikt/ neatceros



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

\*Respondentu bāze ir nepietiekama secinājumu izdarīšanai.

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

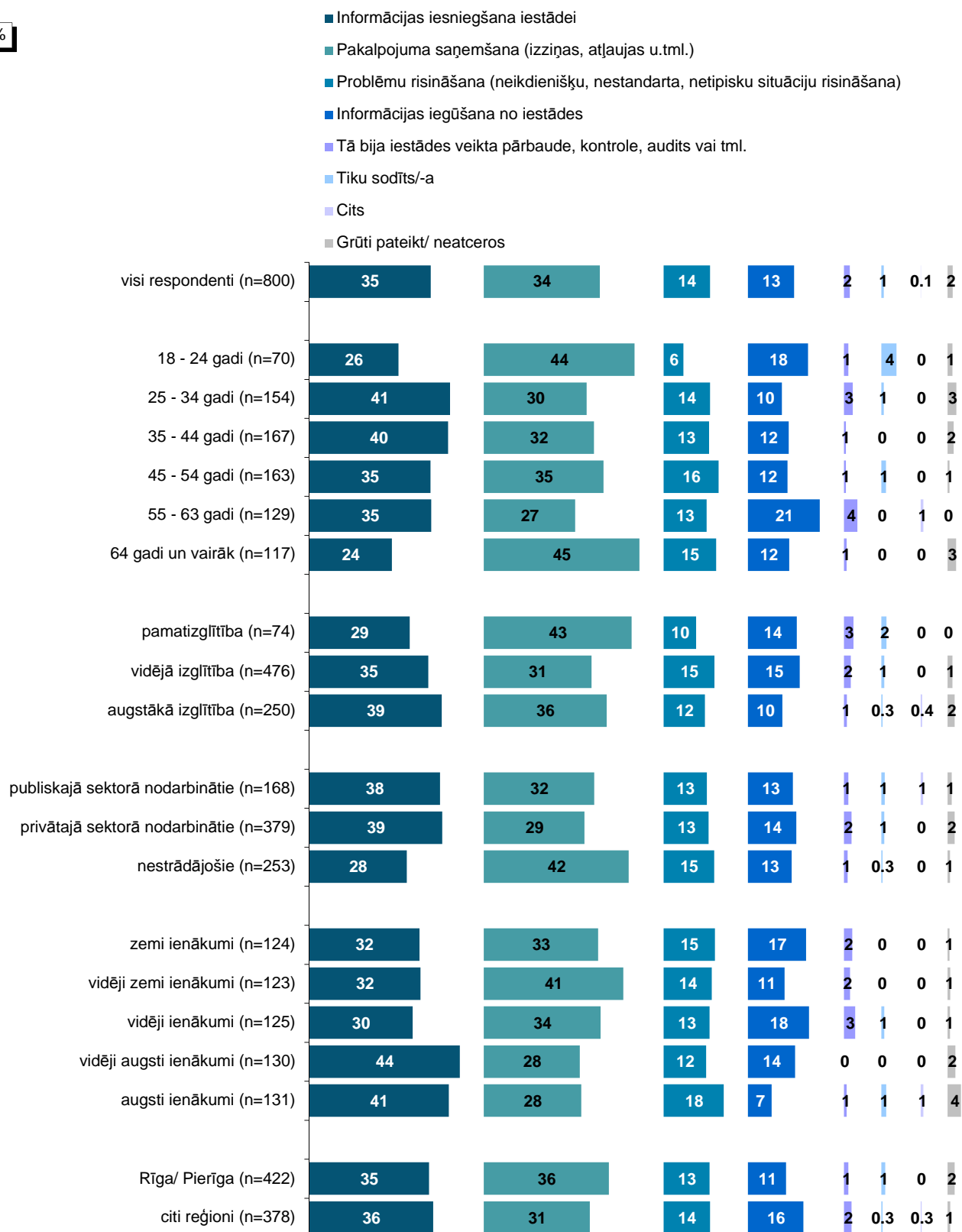


## Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums 2019

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

### Atbildes sociāldemogrāfiskajās grupās

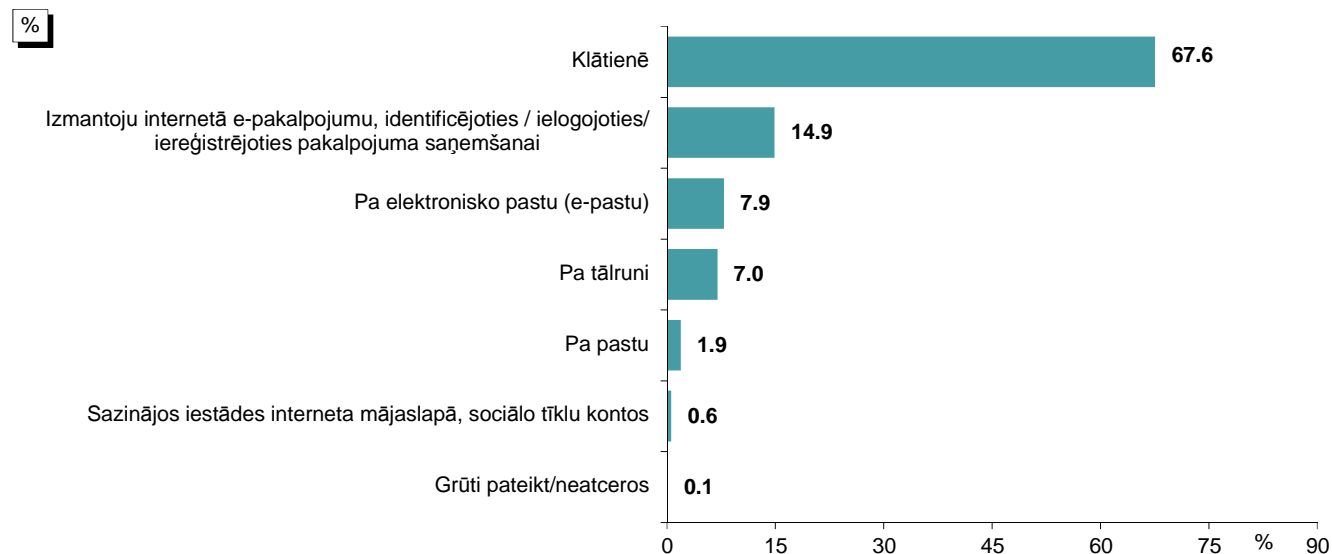
%



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

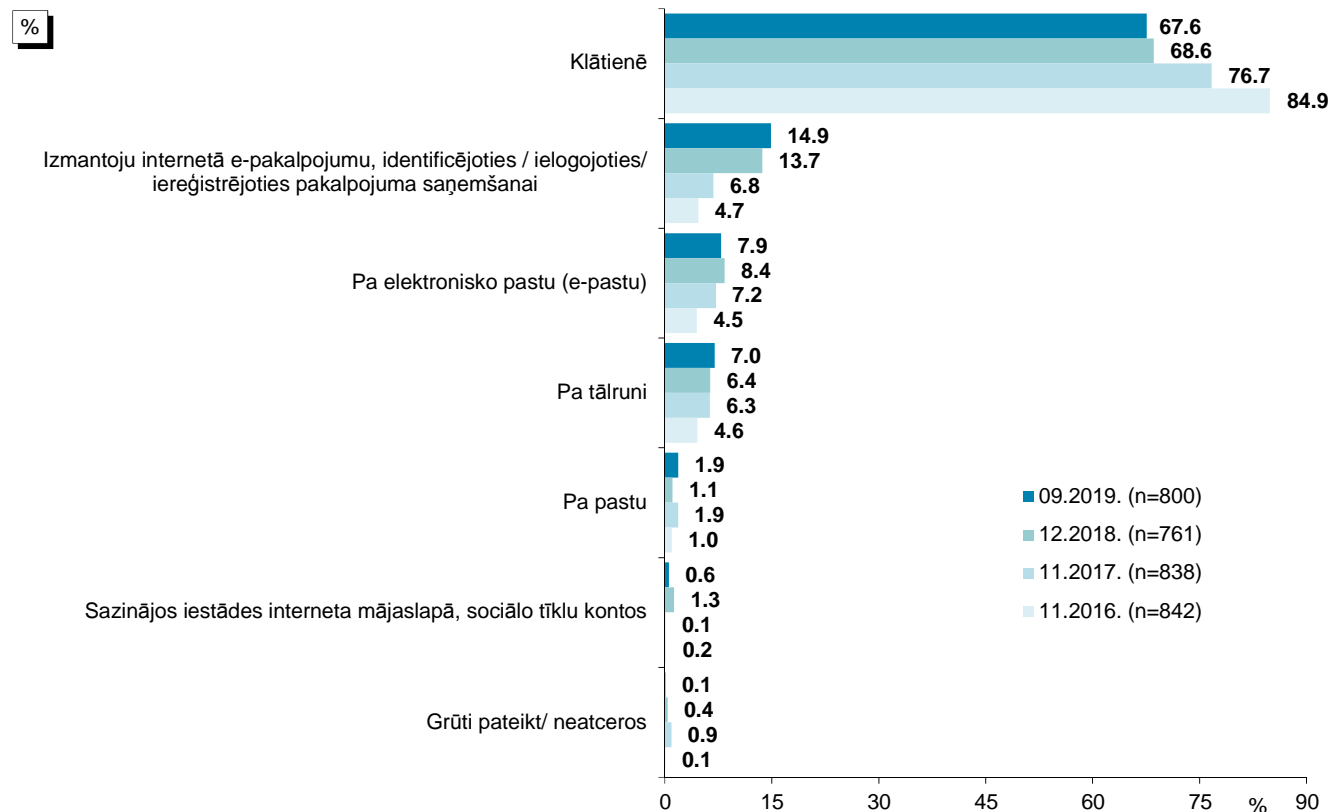
### 5.3. Pēdējās saskarsmes veids

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



Bāze: respondenti, kuri ir norādījuši, ar kādu iestādi viņi ir saskārušies kā ar pēdējo, n=800

### 2016., 2017., 2018. un 2019.gada aptauju datu salīdzinājums

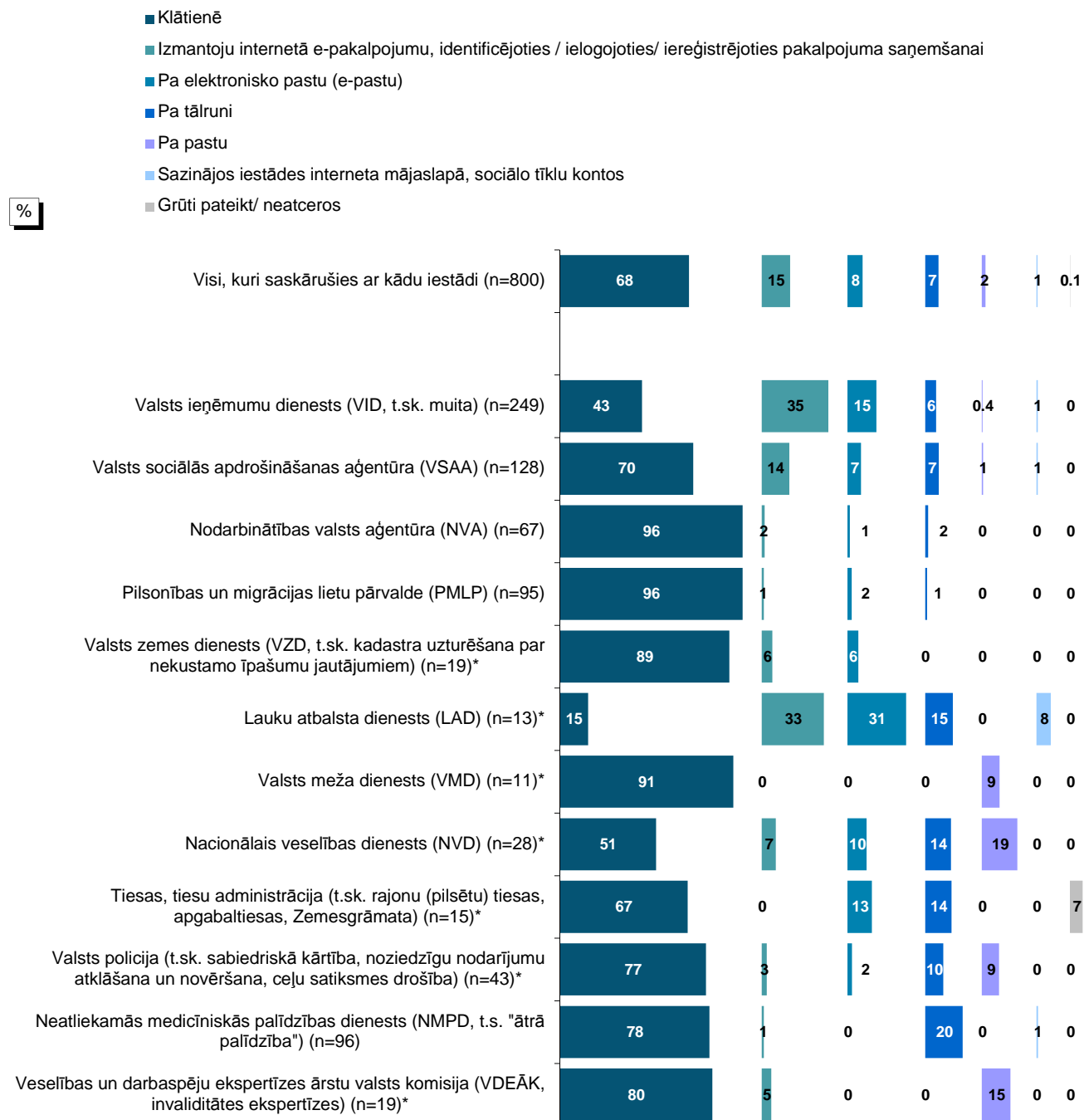


Bāzes: respondenti, kuri ir norādījuši, ar kādu iestādi viņi ir saskārušies kā ar pēdējo

## Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums 2019

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

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



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

\*Respondentu bāze ir nepietiekama secinājumu izdarīšanai.

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

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

2016., 2017., 2018. un 2019.gada aptauju datu salīdzinājums



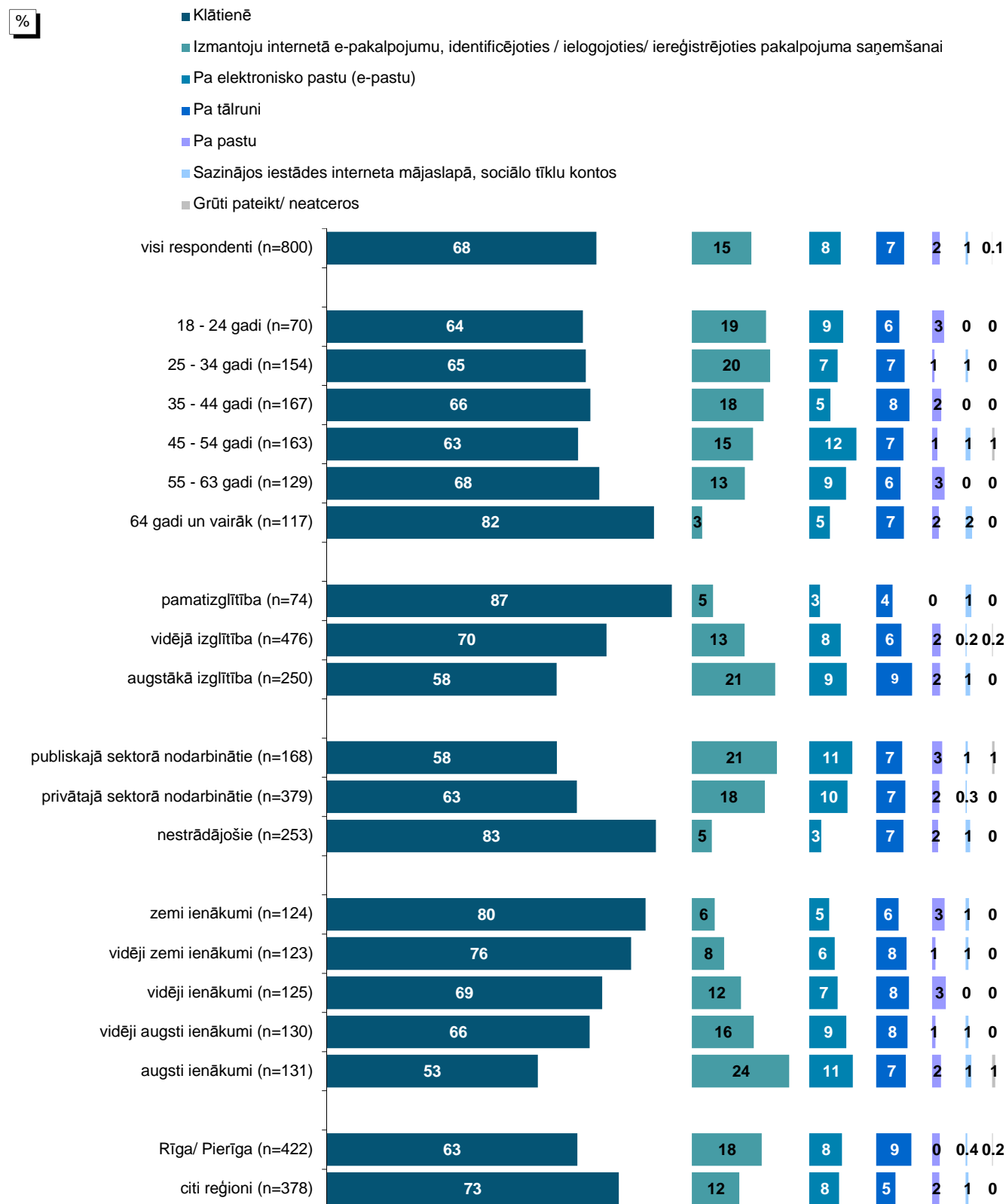
Bāzes: respondenti, kuri ir norādījuši, ka ar attiecīgo iestādi viņi ir saskārušies kā ar pēdējo

\*Respondentu bāze ir nepietiekama secinājumu izdarīšanai.

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

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

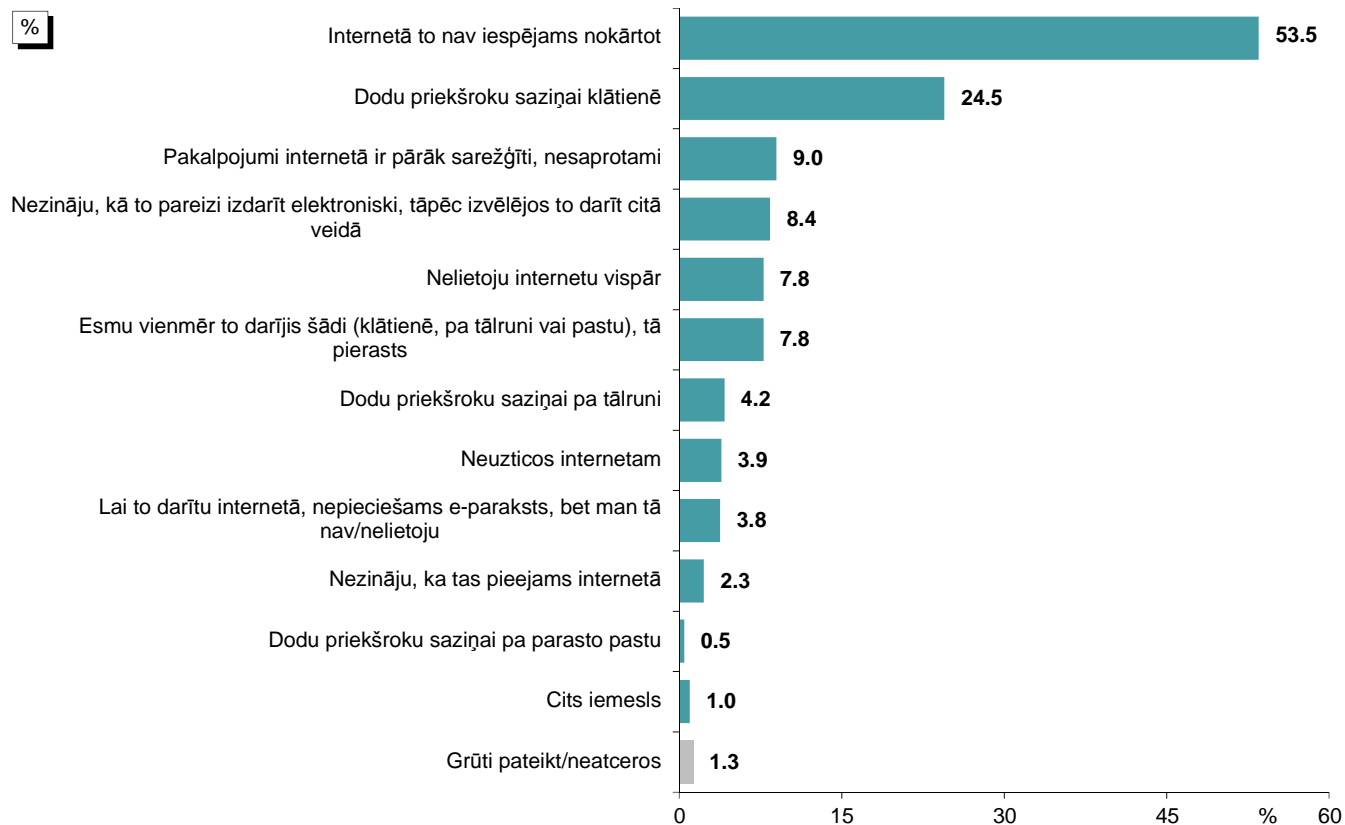
### Atbildes sociāldemogrāfiskajās grupās



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

## 5.4. Iemesli saskarsmei klātienē, pa tālruni vai pastu

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

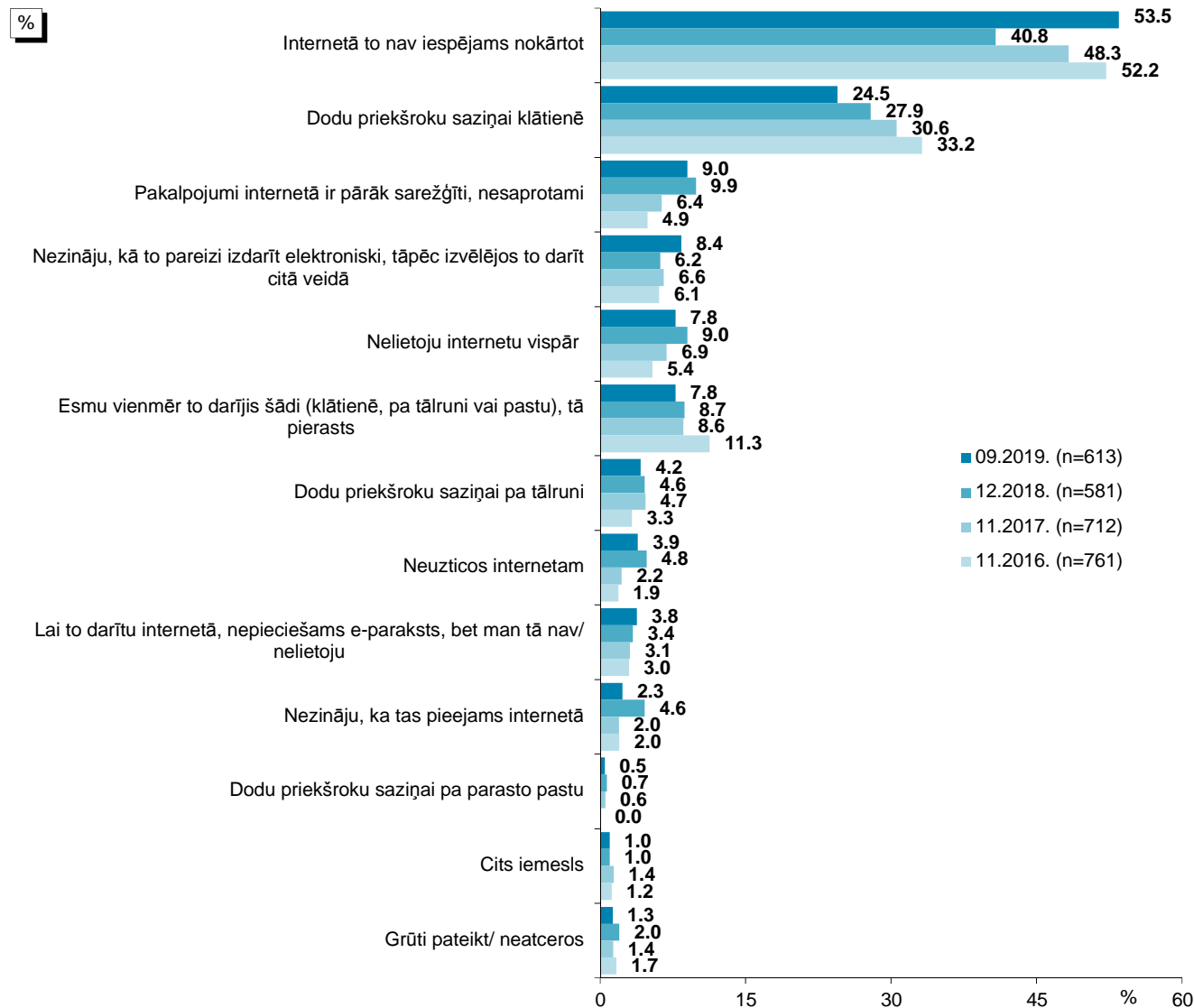


Bāze: respondenti, kuri ir norādījuši, ar kādu iestādi viņi ir saskārušies kā ar pēdējo, un kuri saskārušies ar to klātienē, pa tālruni vai pa pastu, n=613

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

**Pētījums:** Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums 2019

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



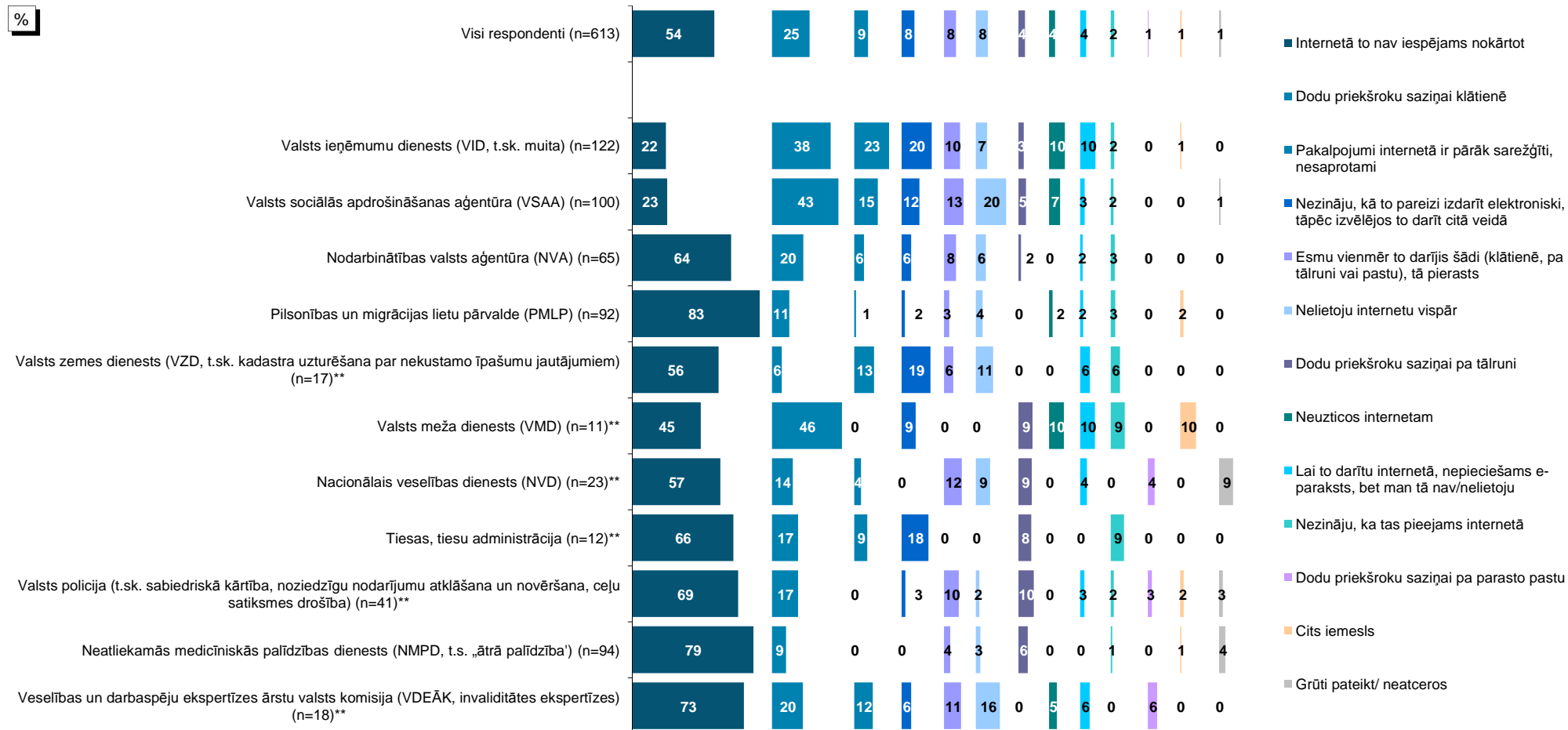
Bāzes: respondenti, kuri ir norādījuši, ar kādu iestādi viņi ir saskārušies kā ar pēdējo, un kuri saskārušies ar to klātienē, pa tālruni vai pa pastu

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

## Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums 2019

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

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



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

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

\*\*Respondentu bāze ir nepietiekama secinājumu izdarīšanai.

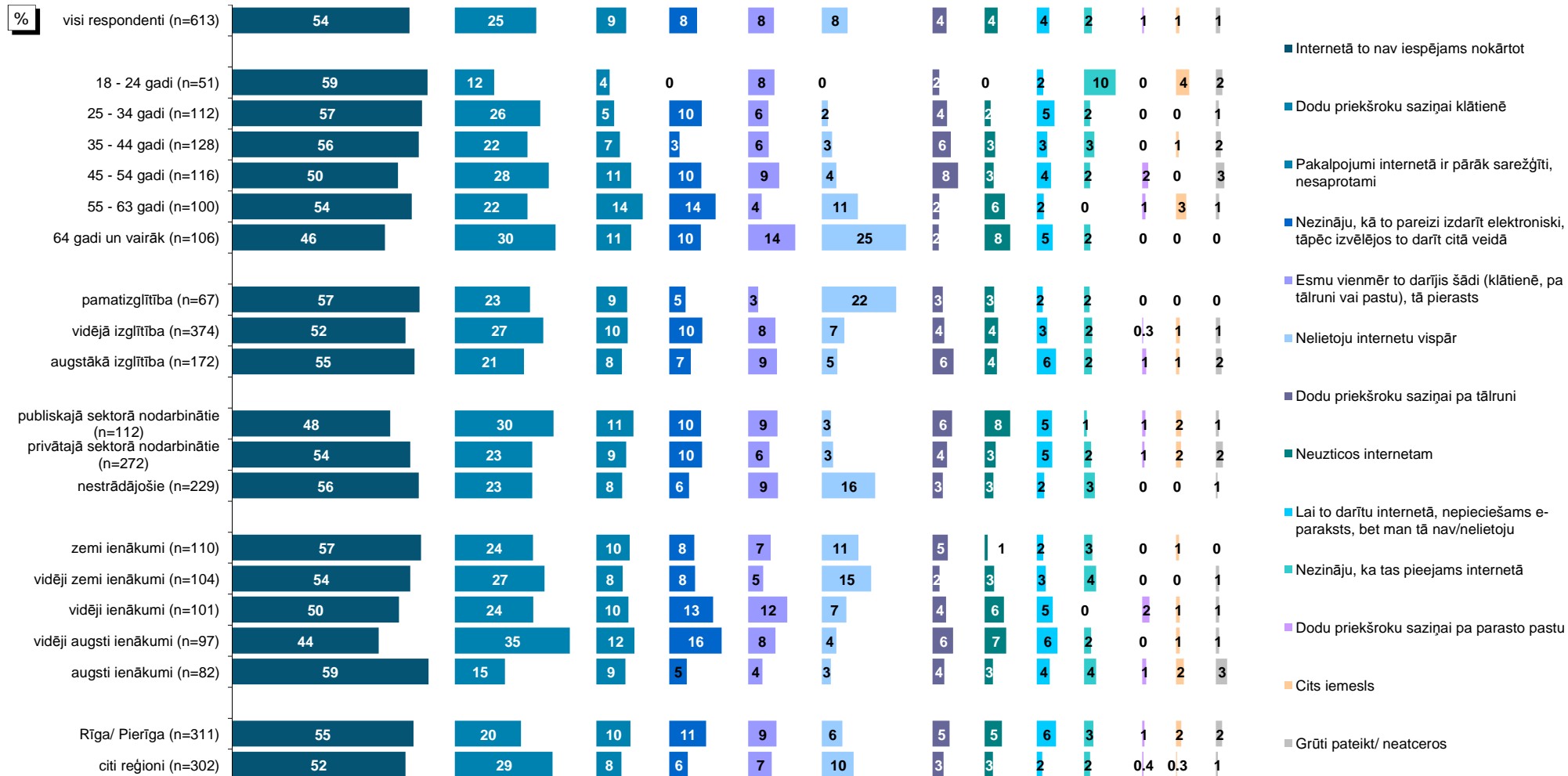
Ar Lauku atbalsta dienestu, Veselības inspekciju, Uzņēmumu reģistru un Pārtikas un veterināro dienestu kā ar pēdējo bija saskārušies mazāk nekā 10 respondenti, tāpēc šīs atbildes analizētas netiek.



**Pētījums:** Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums 2019

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

**Atbildes sociāldemogrāfiskajās grupās**



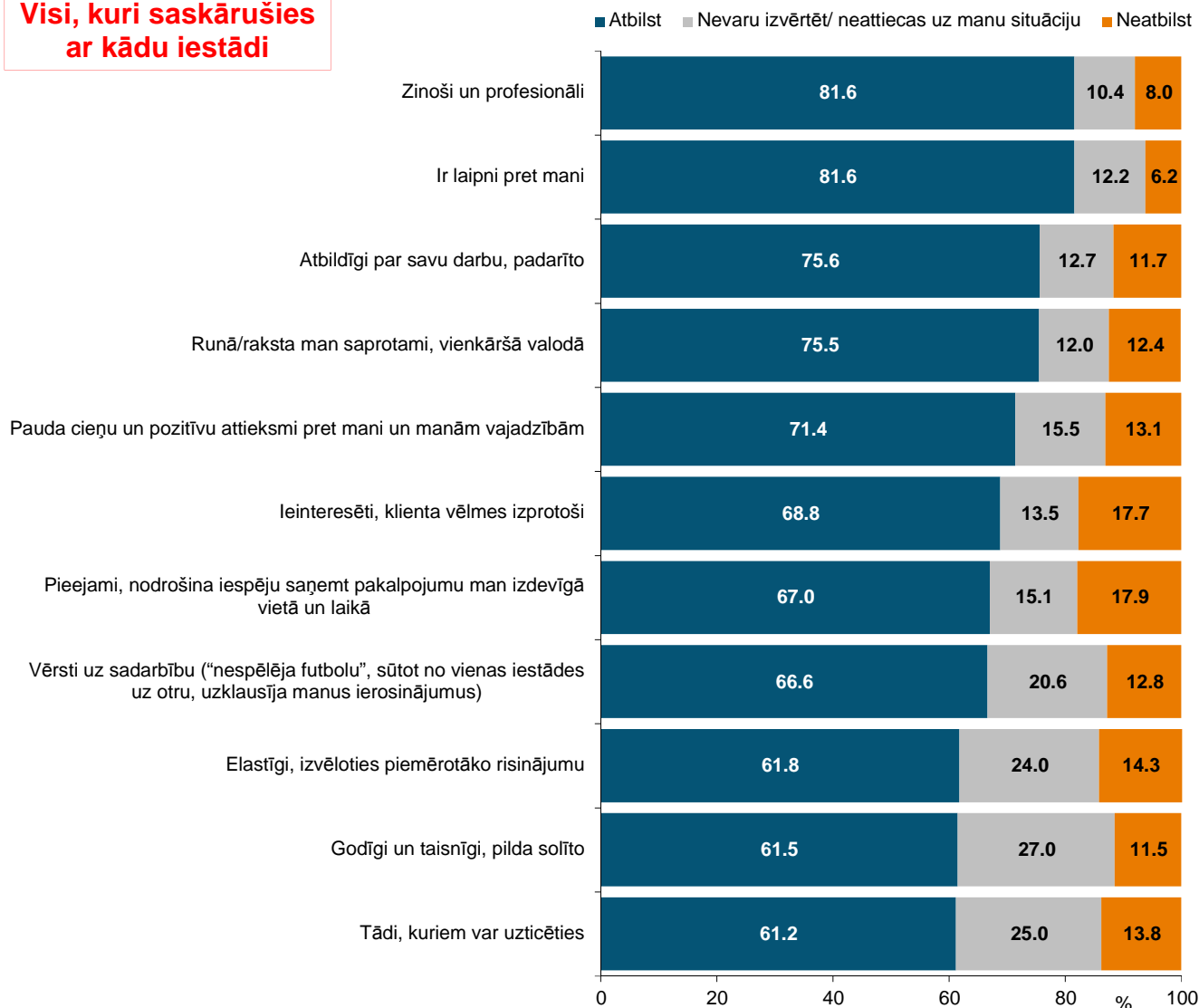
Bāzes: respondenti, kuri ir norādījuši, ka ar attiecīgo iestādi viņi ir saskārušies kā ar pēdējo, un kuri saskārušies ar to klātienē, pa tālruni vai pa pastu

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

## 5.5. Saņemtā pakalpojuma atbilstība labas pārvaldības kritērijiem

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

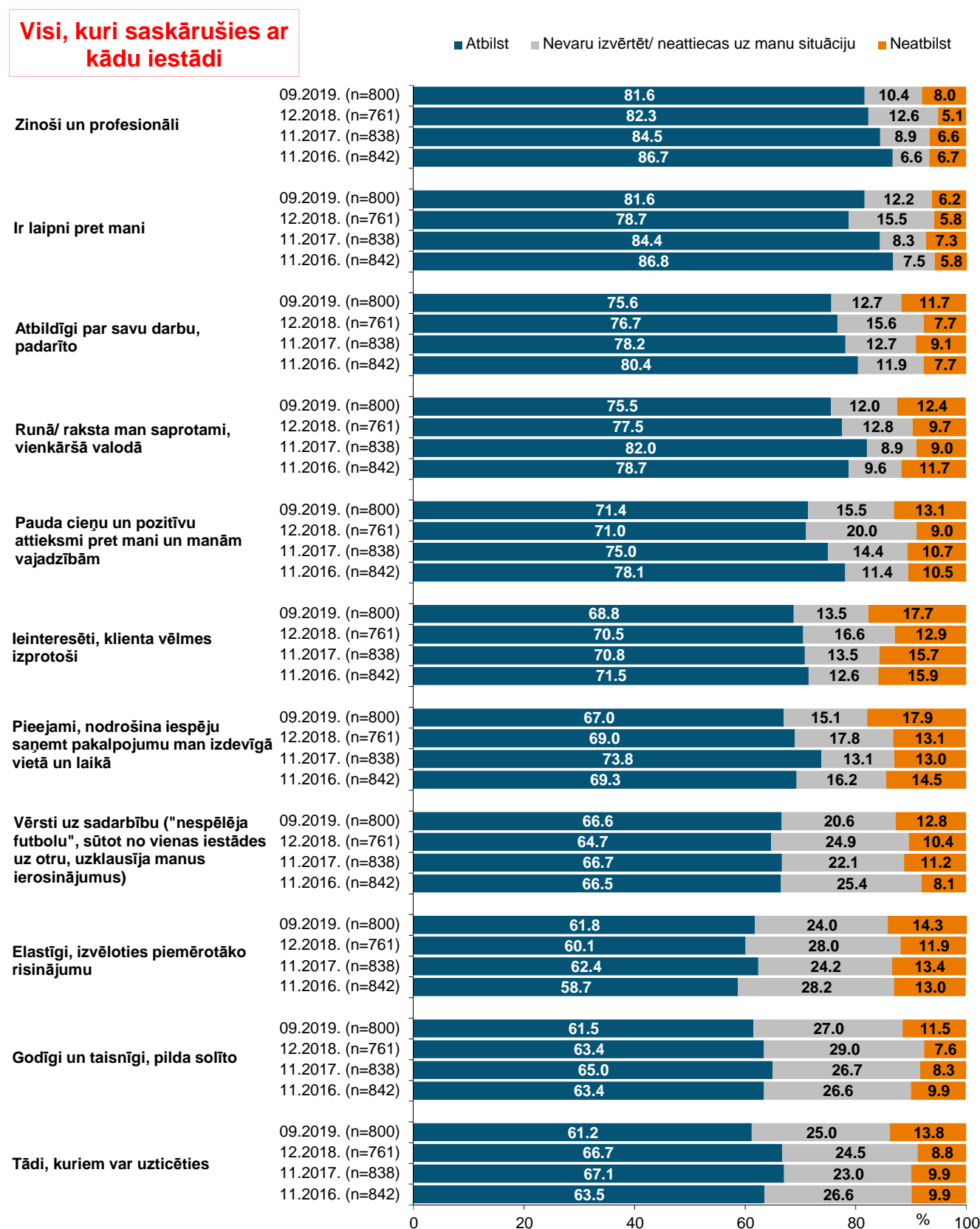
**Visi, kuri saskārušies ar kādu iestādi**



Bāze: respondenti, kuri ir norādījuši, ar kādu iestādi viņi ir saskārušies kā ar pēdējo, n=800

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

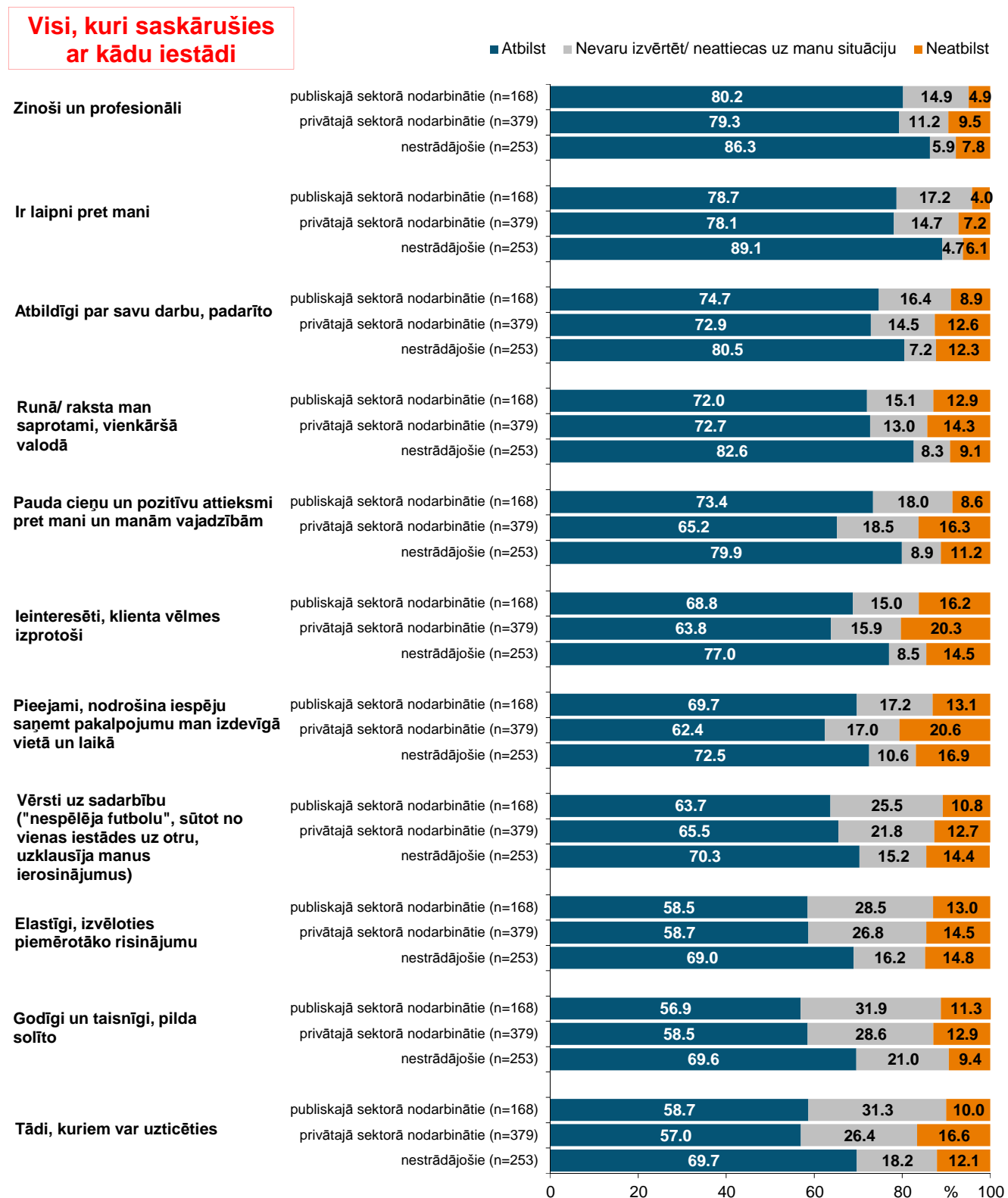
2016., 2017., 2018. un 2019.gada aptauju datu salīdzinājums



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

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

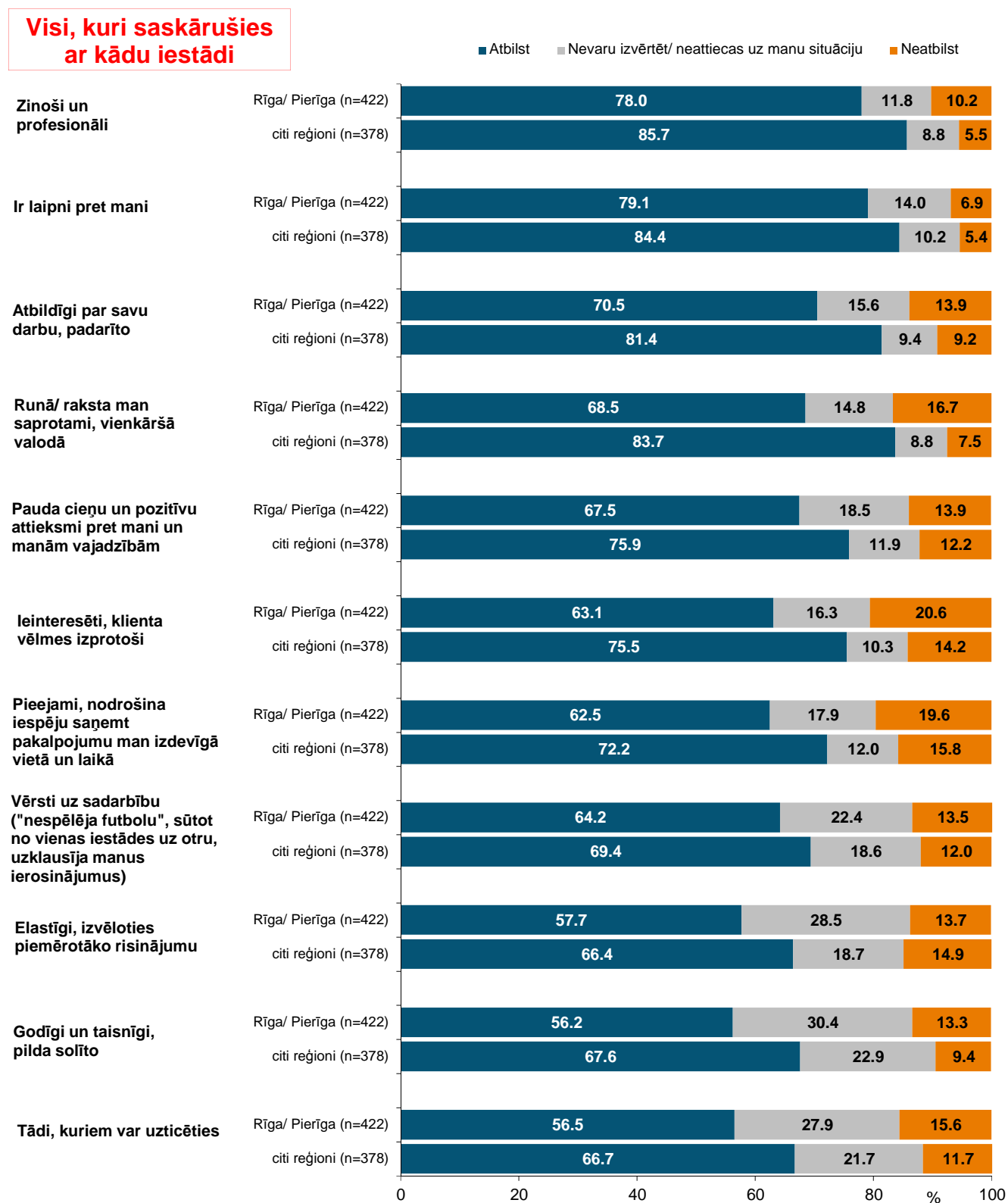
Respondentu atbildes atkarībā no nodarbinātības sektora



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

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

### Respondentu atbildes Rīgā/ Pierīgā un citos reģionos

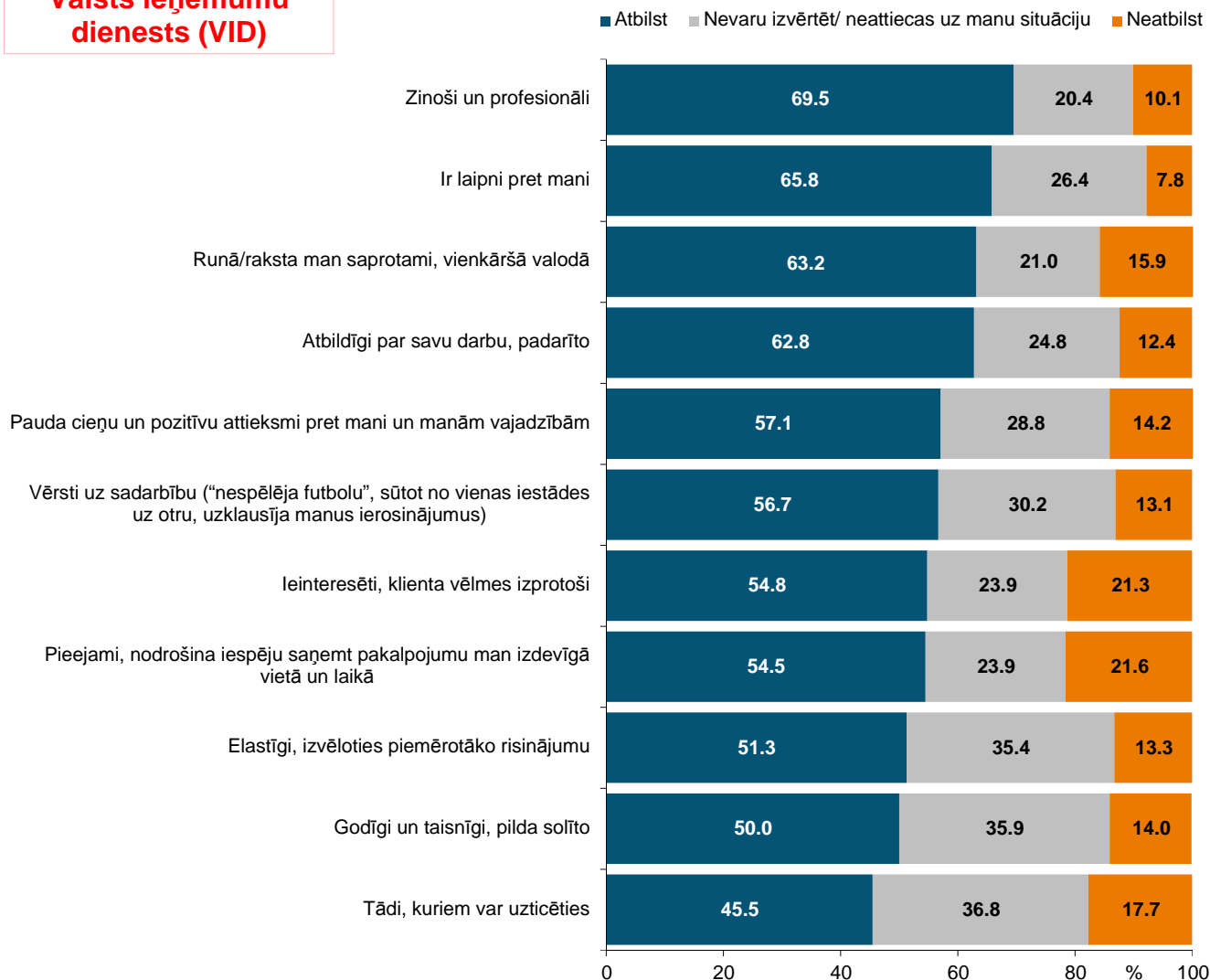


Bāzes: respondenti, kuri ir norādījuši, ar kādu iestādi viņi ir saskārušies kā ar pēdējo

**Pētījums:** Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums 2019

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

**Valsts ieņēmumu dienests (VID)**

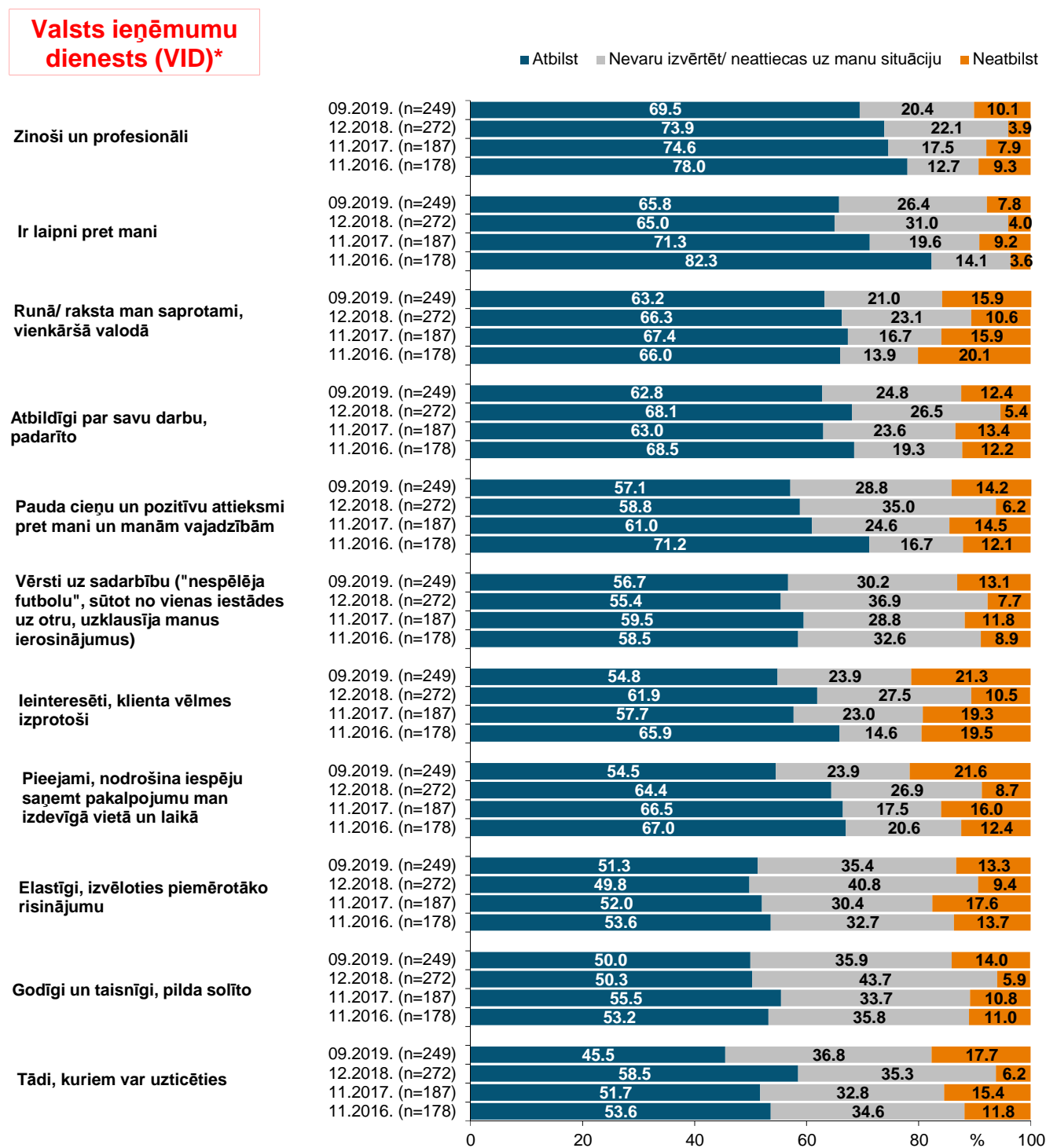


Bāze: respondenti, kuri ir norādījuši, ka ir saskārušies ar Valsts ieņēmumu dienestu (VID) kā ar pēdējo, n=249

**Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums 2019**

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

**2016., 2017., 2018. un 2019.gada aptauju datu salīdzinājums**



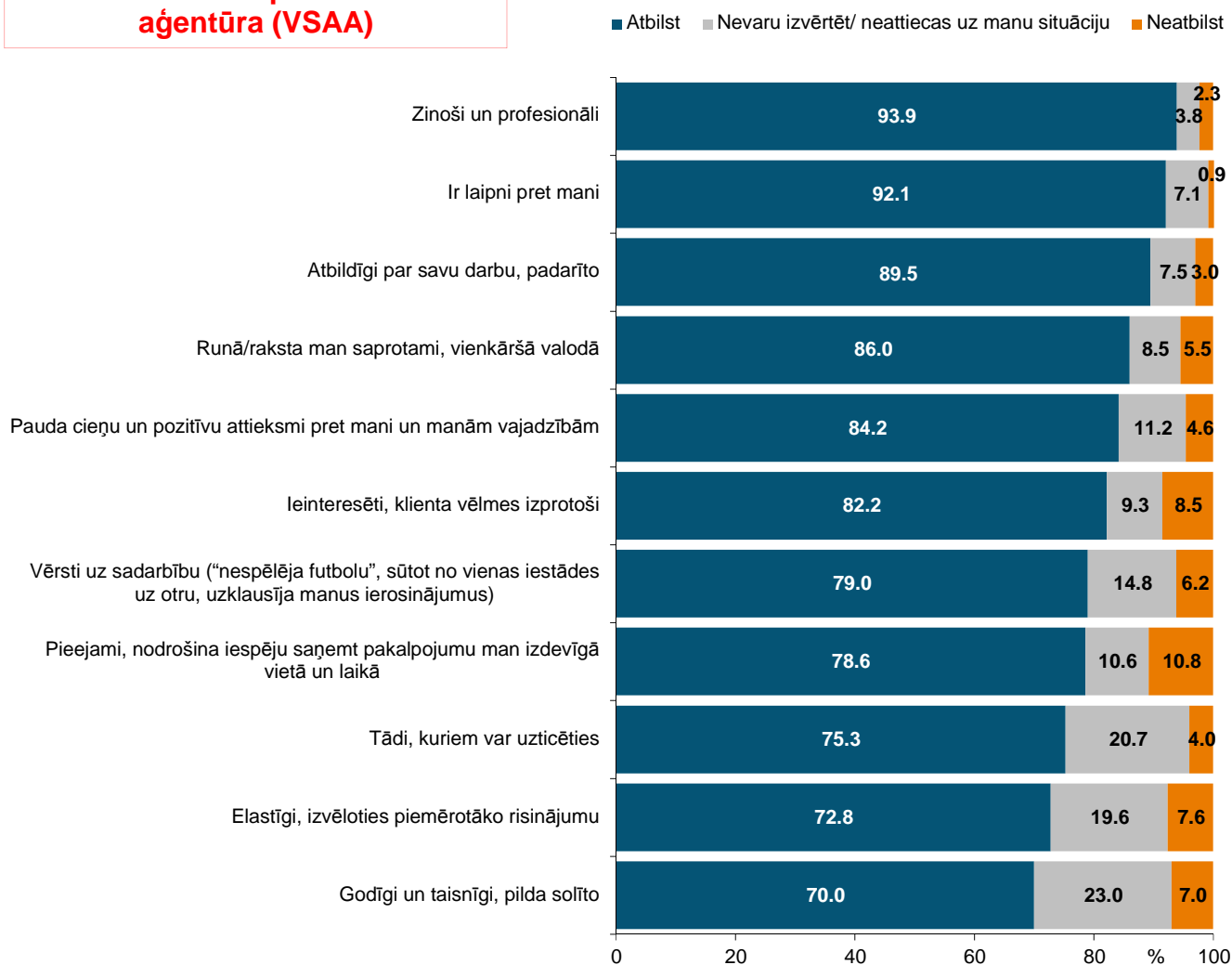
Bāzes: respondenti, kuri ir norādījuši, ka ir saskārušies ar Valsts ieņēmumu dienestu (VID) kā ar pēdējo

\*2017., 2018. un 2019.gada aptaujā šis jautājums tika papildināts ar paskaidrojošu informāciju iekavās, kas nebija iepriekšējās aptaujās.

**Pētījums:** Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums 2019

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

**Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra (VSAA)**

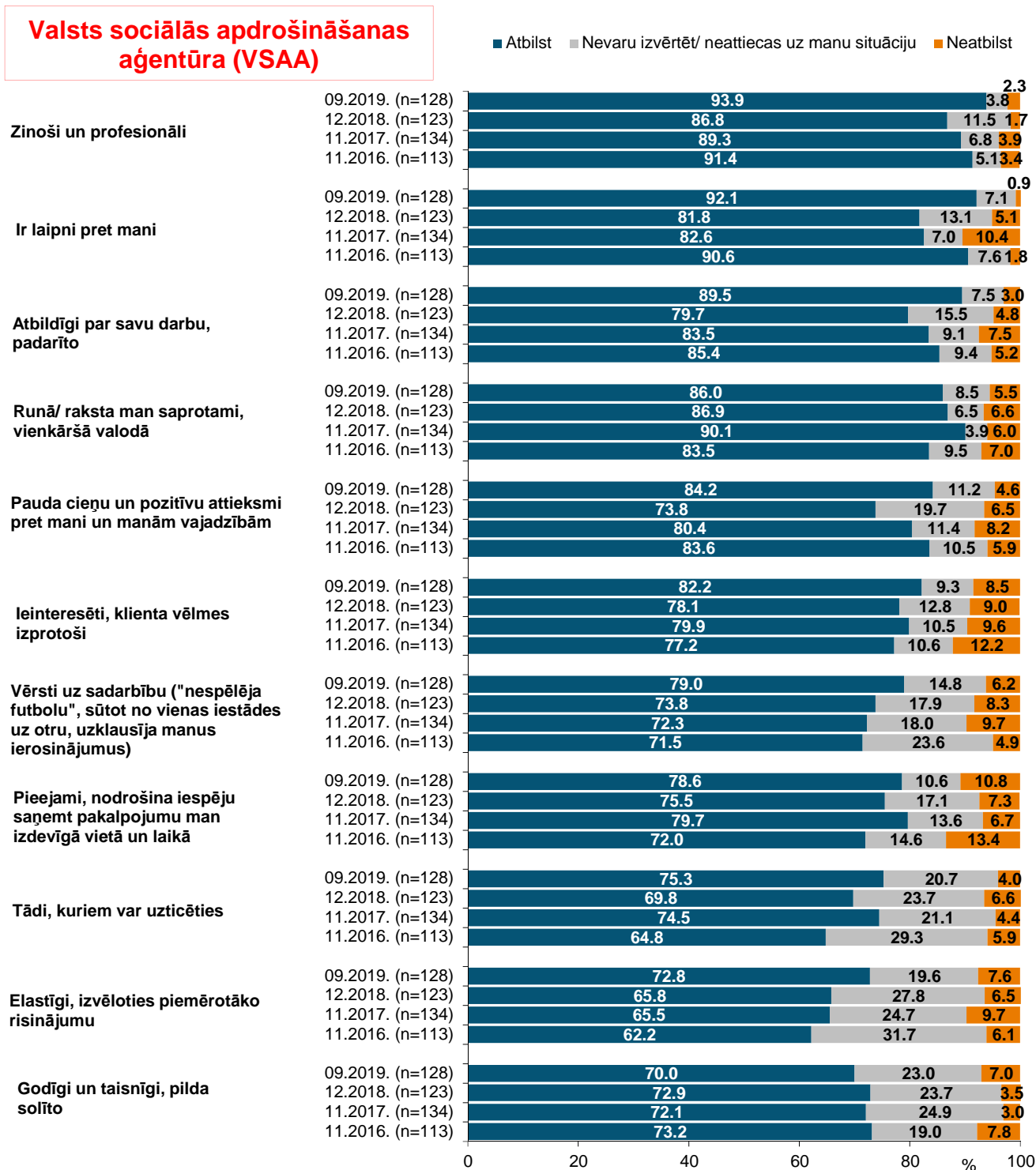


Bāze: respondenti, kuri ir norādījuši, ka ir saskārušies ar Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūru (VSAA) kā ar pēdējo, n=128



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

2016., 2017., 2018. un 2019.gada aptauju datu salīdzinājums

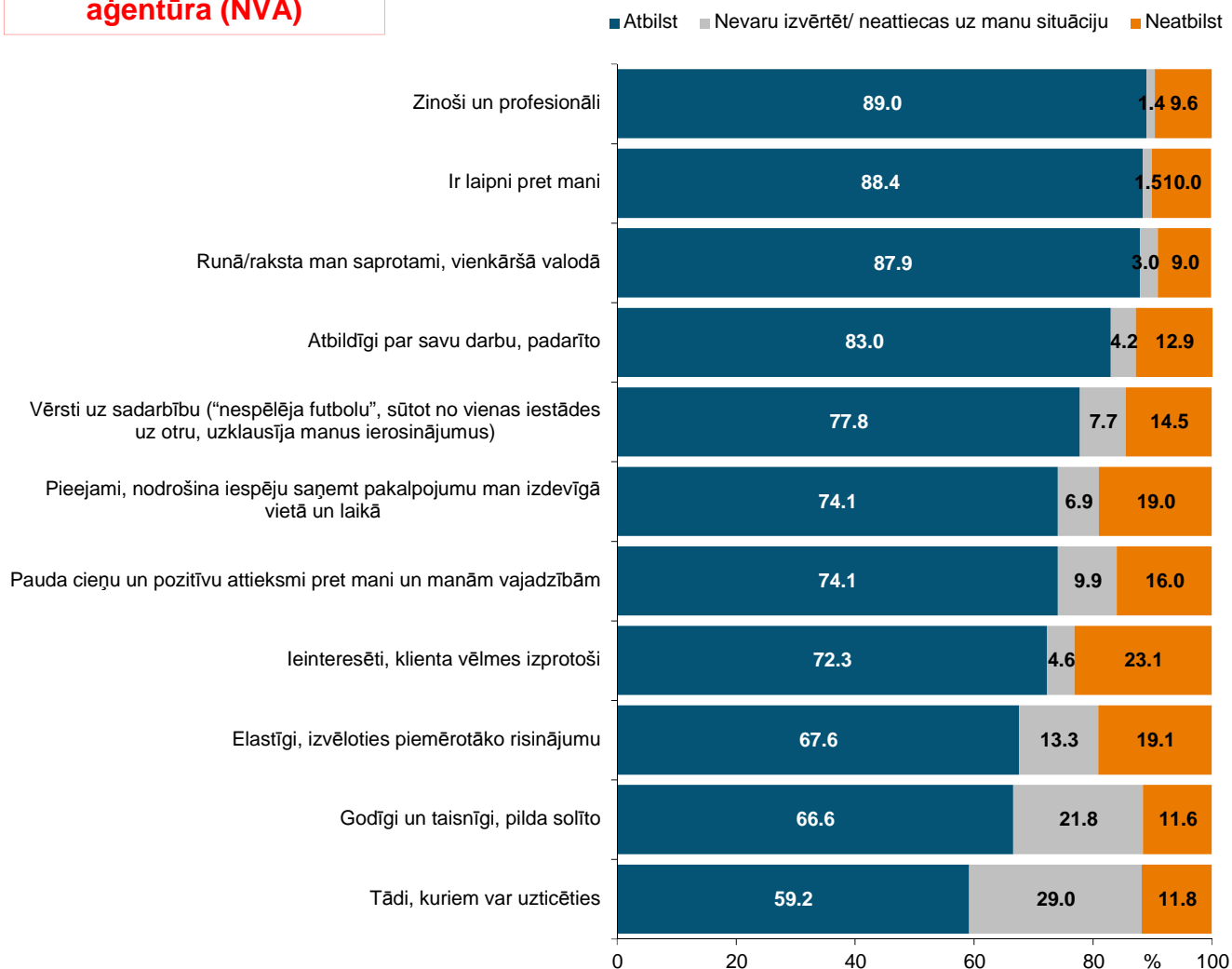


Bāzes: respondenti, kuri ir norādījuši, ka ir saskārušies ar Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūru (VSAA) kā ar pēdējo

**Pētījums:** Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums 2019

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

**Nodarbinātības valsts aģentūra (NVA)**



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

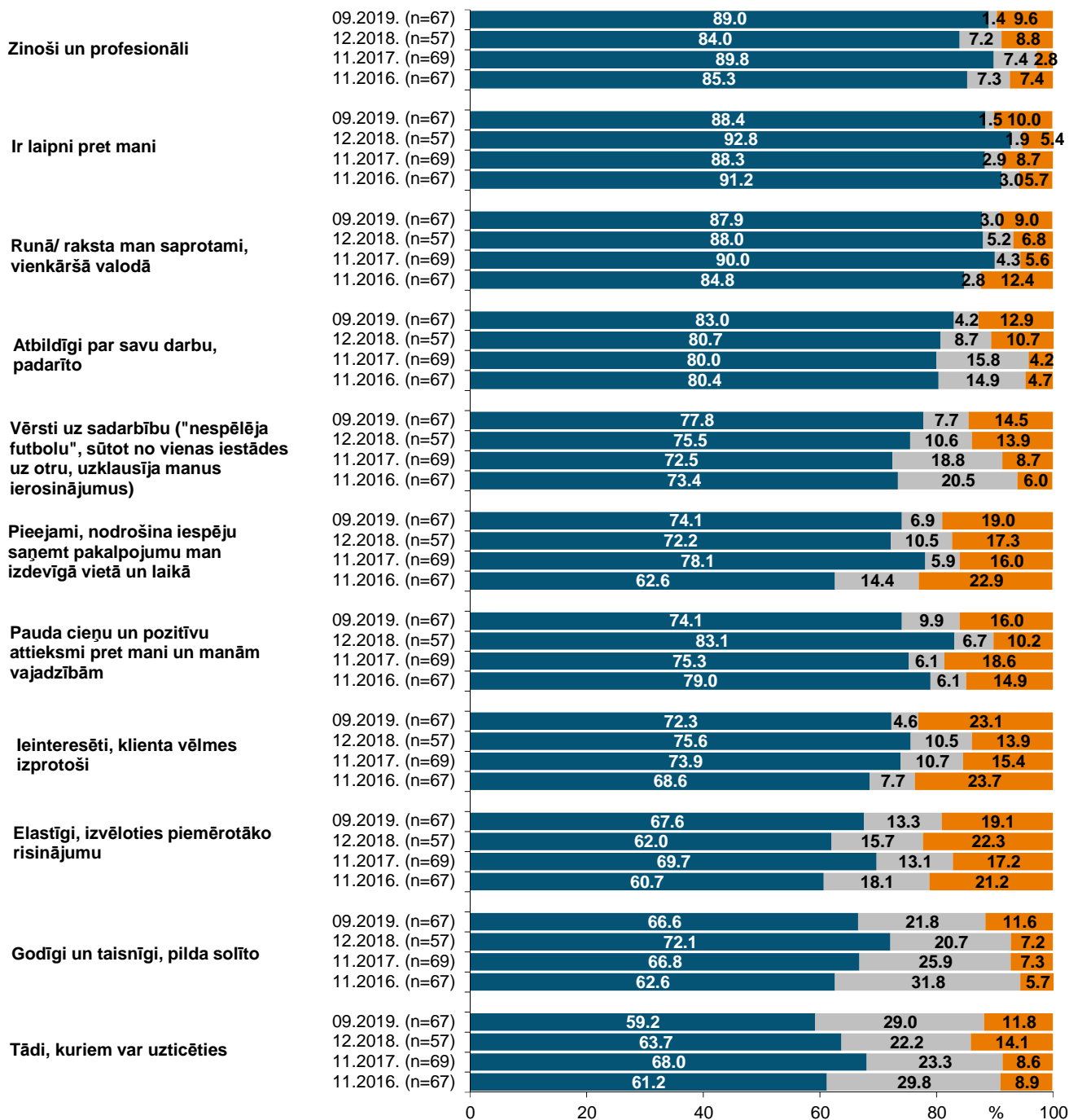
**Pētījums:** Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums 2019

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

**2016., 2017., 2018. un 2019.gada aptauju datu salīdzinājums**

**Nodarbinātības valsts aģentūra (NVA)**

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

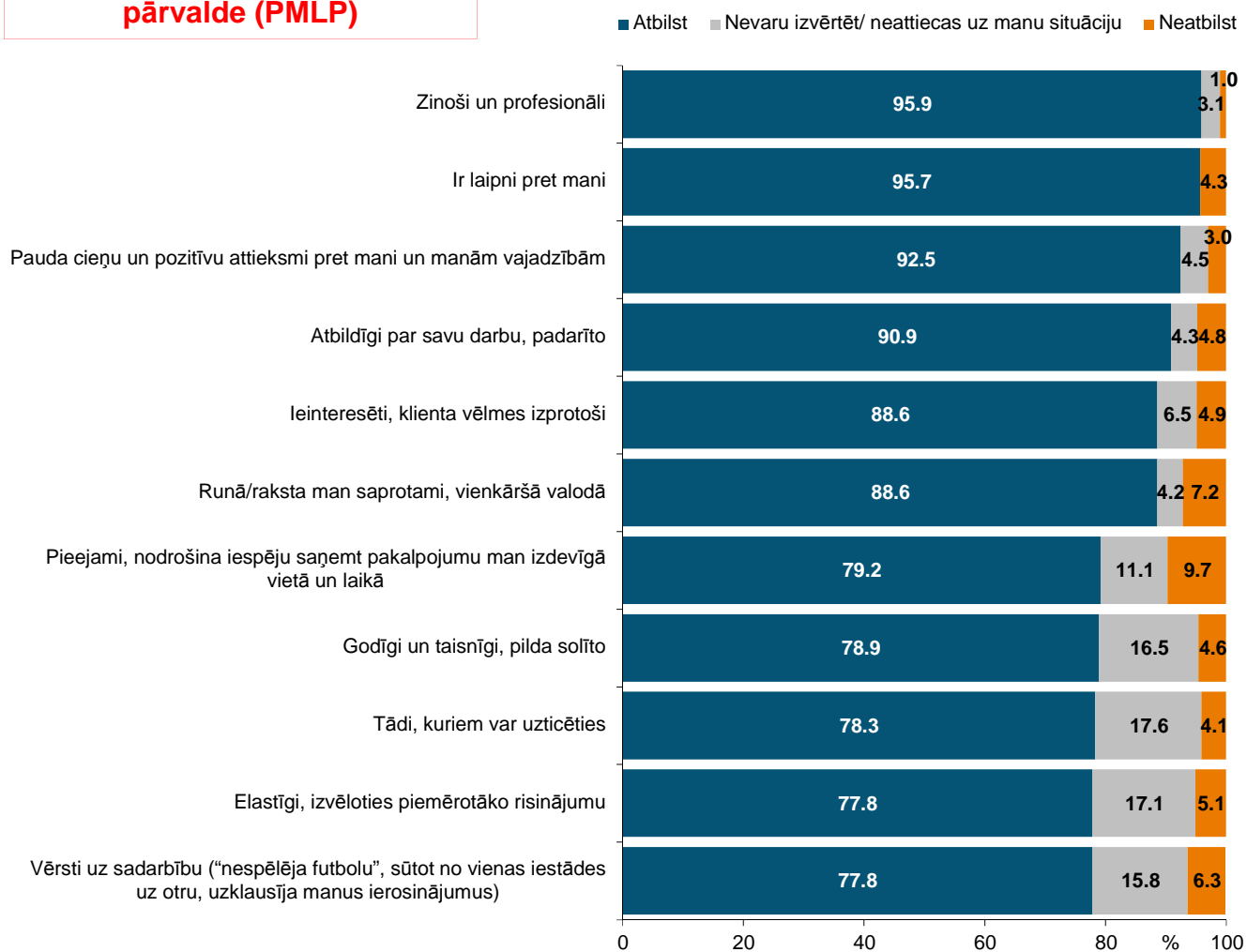


Bāzes: respondenti, kuri ir norādījuši, ka ir saskārušies ar Nodarbinātības valsts aģentūru (NVA) kā ar pēdējo

**Pētījums:** Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums 2019

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

**Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde (PMLP)**



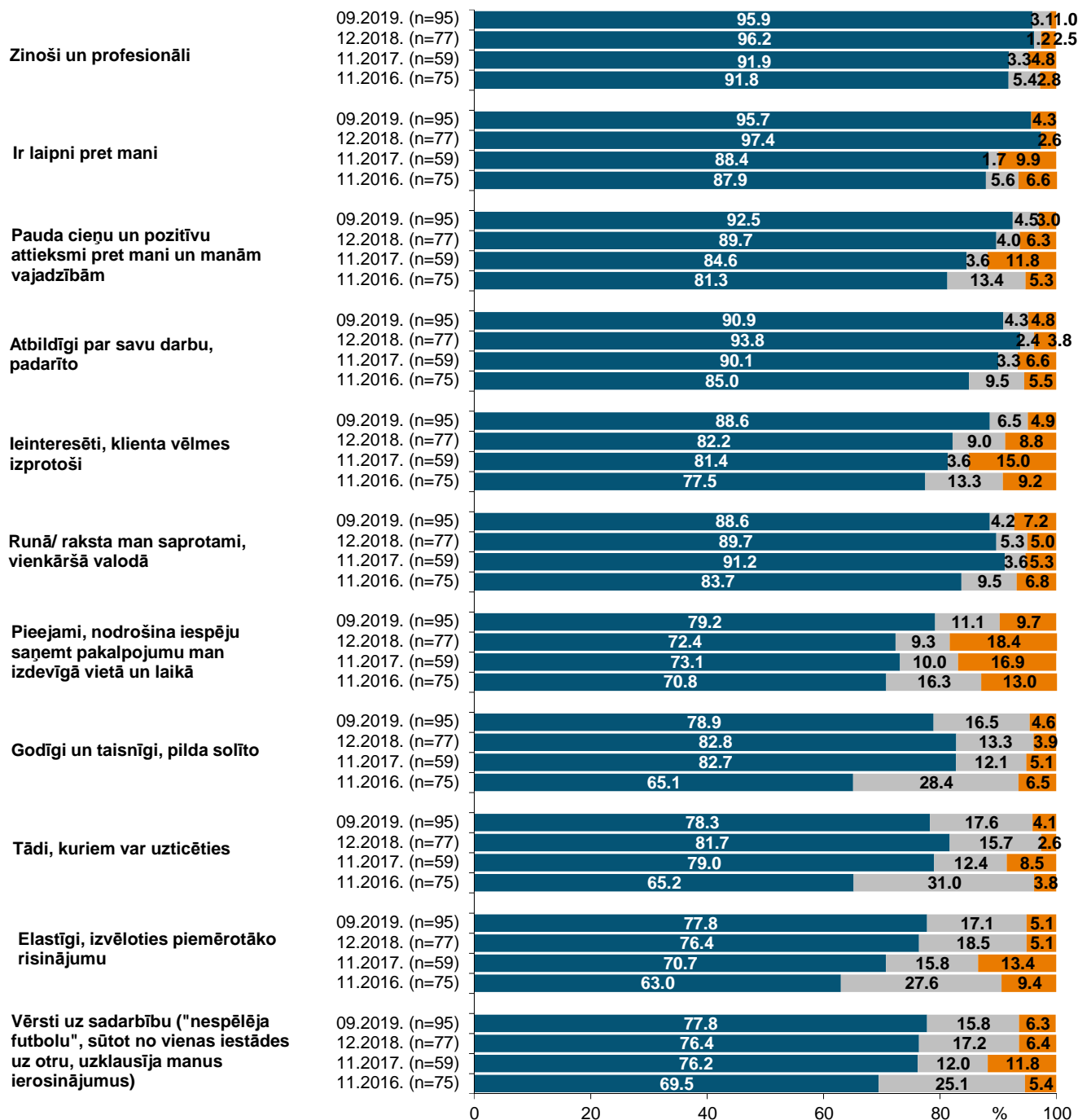
Bāze: respondenti, kuri ir norādījuši, ka ir saskārušies ar Pilsonības un migrācijas lietu pārvaldi (PMLP) kā ar pēdējo, n=95

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

2016., 2017., 2018. un 2019.gada aptauju datu salīdzinājums

**Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde (PMLP)**

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

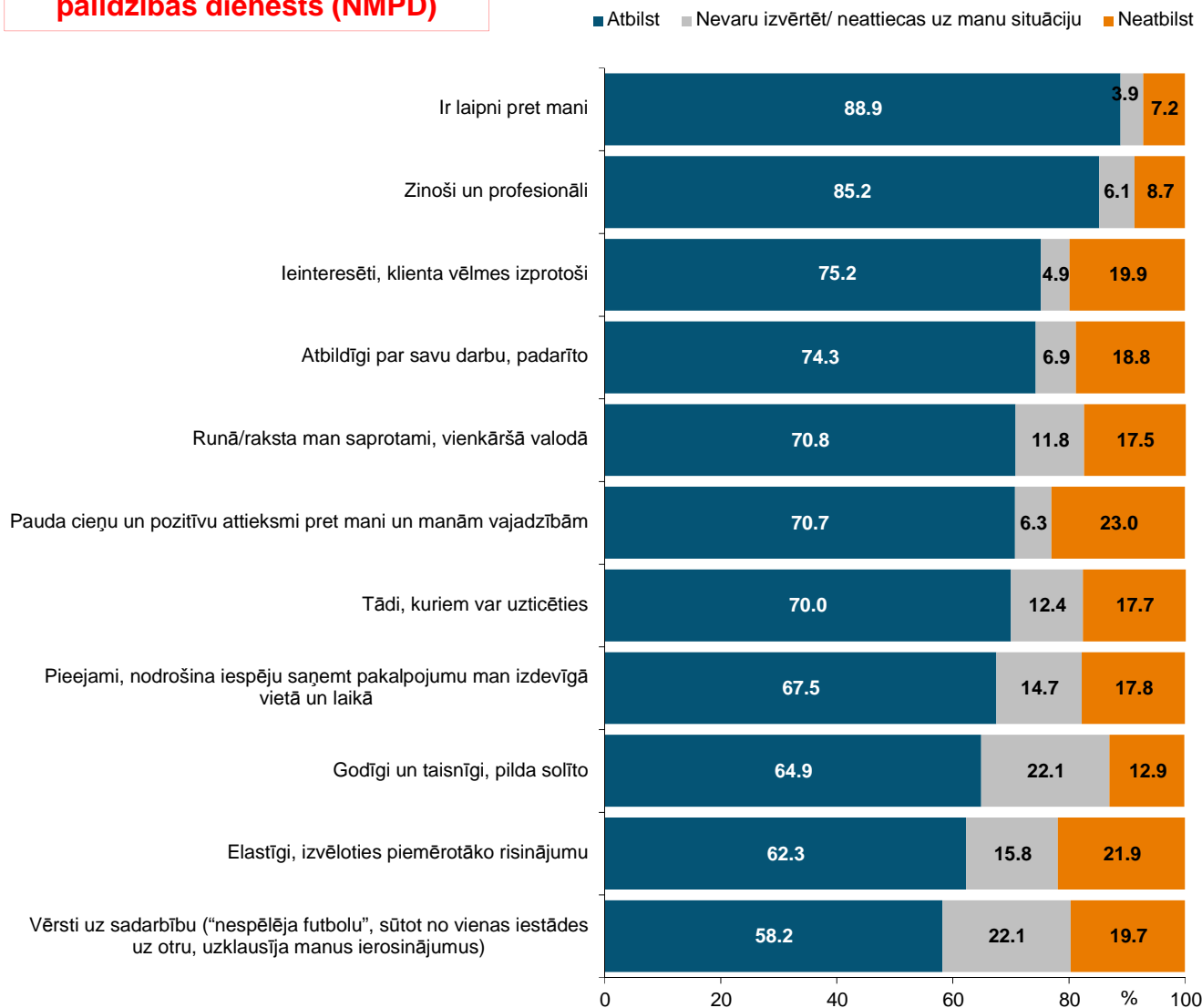


Bāzes: respondenti, kuri ir norādījuši, ka ir saskārušies ar Pilsonības un migrācijas lietu pārvaldi (PMLP) kā ar pēdējo

**Pētījums:** Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums 2019

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

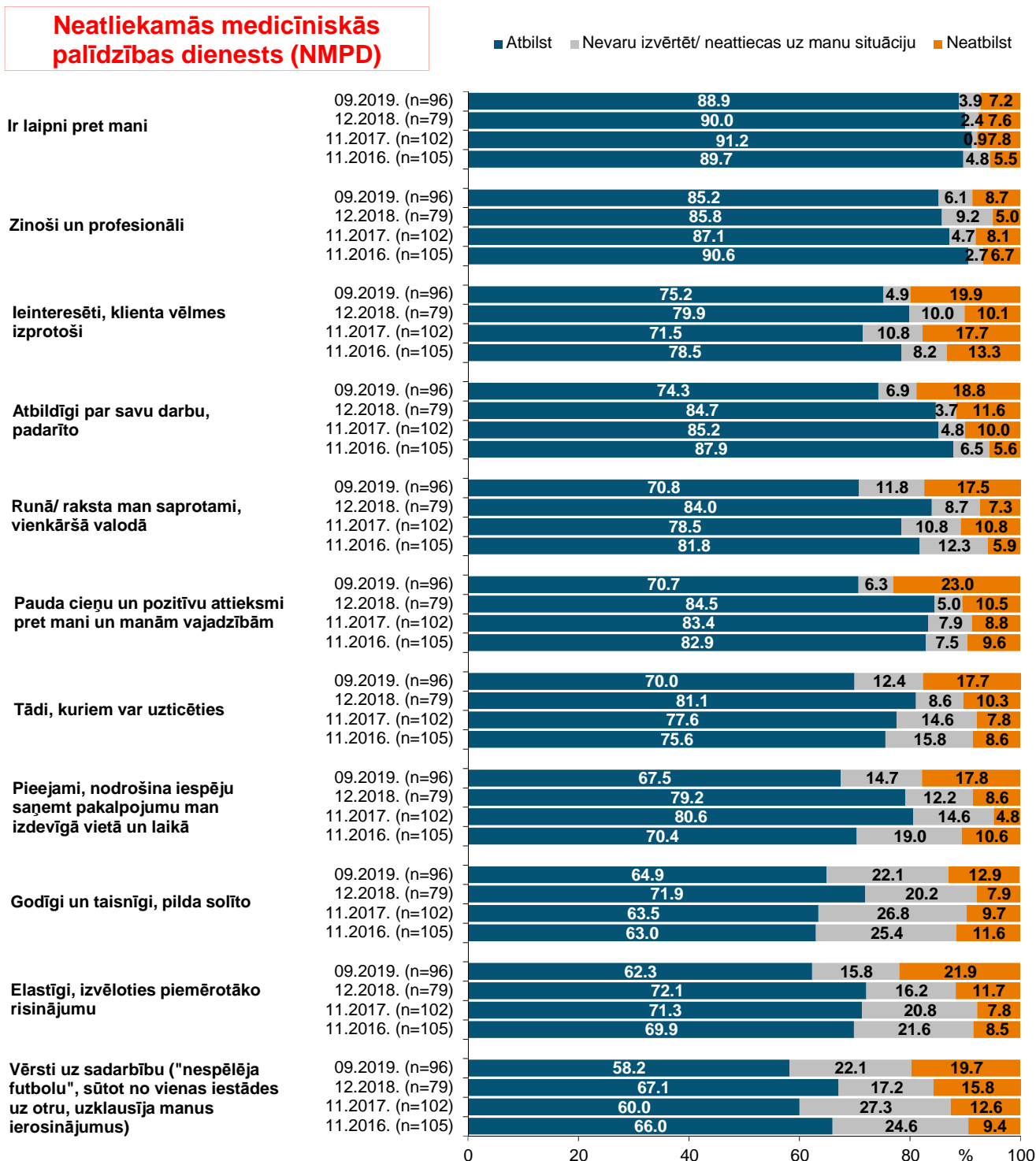
**Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienests (NMPD)**



Bāze: respondenti, kuri ir norādījuši, ka ir saskārušies ar Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienestu (NMPD) kā ar pēdējo, n=96

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

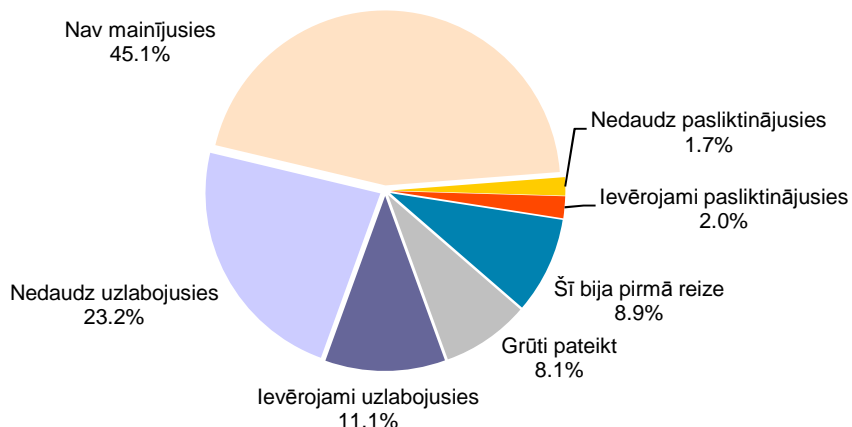
2016., 2017., 2018. un 2019.gada aptauju datu salīdzinājums



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

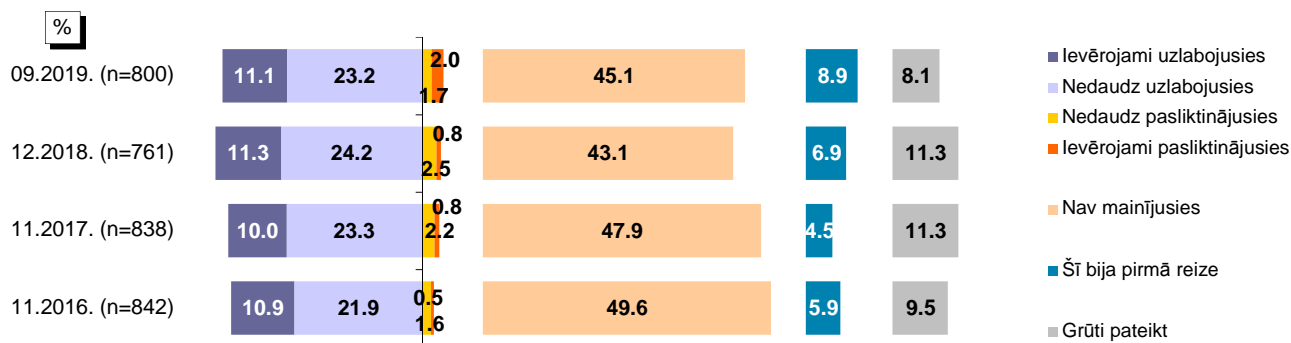
## 5.6. Vērtējums iestādes darbības izmaiņām

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



Bāze: respondenti, kuri ir norādījuši, ar kādu iestādi viņi ir saskārušies kā ar pēdējo, n=800

### 2016., 2017., 2018. un 2019.gada aptauju datu salīdzinājums



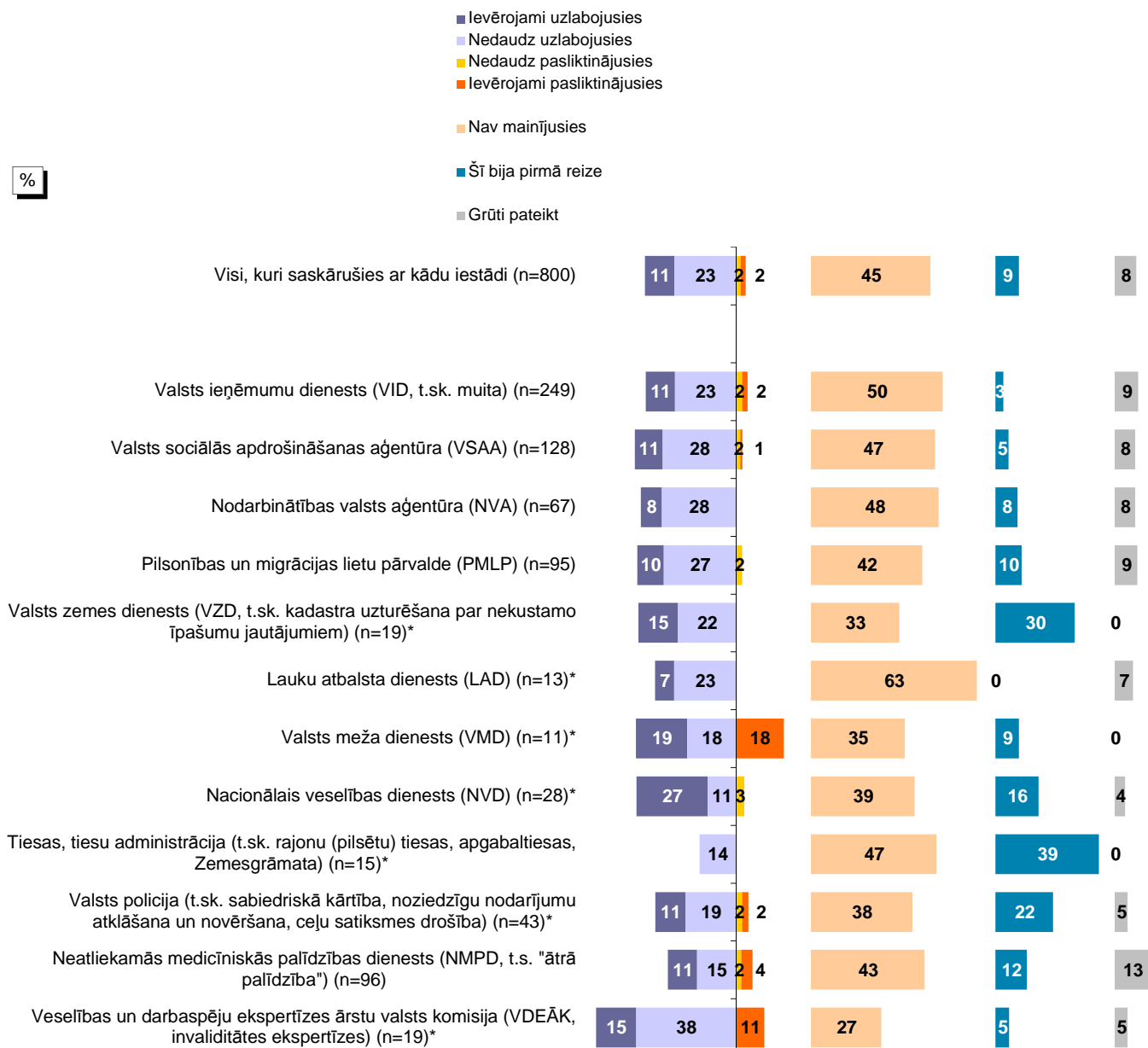
Bāzes: respondenti, kuri ir norādījuši ar kādu iestādi viņi ir saskārušies kā ar pēdējo



## Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums 2019

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

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



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

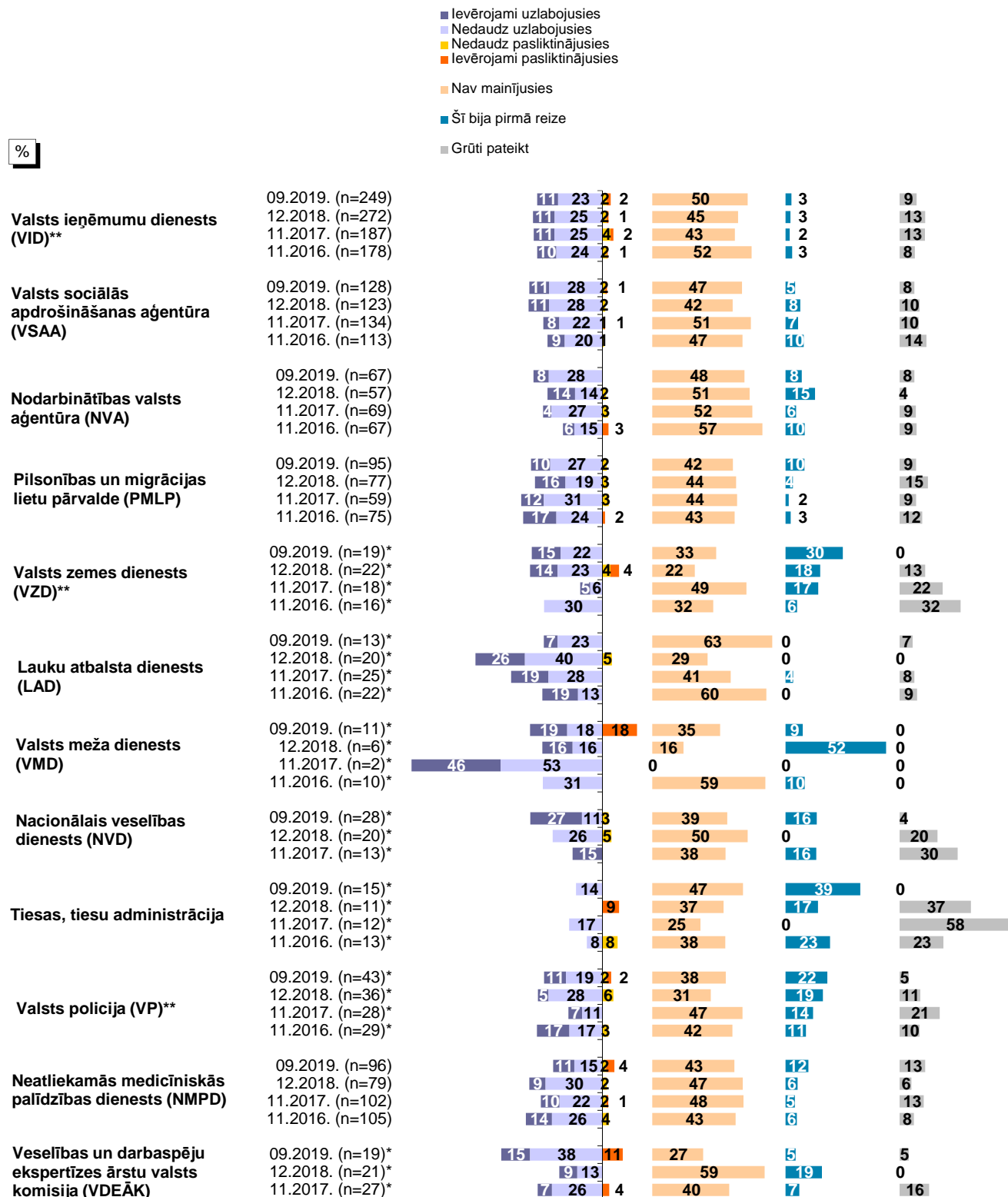
\*Respondentu bāze ir nepietiekama drošu secinājumu izdarīšanai.

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

**Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums 2019**

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

**2016., 2017., 2018. un 2019.gada aptauju datu salīdzinājums**



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

\*Respondentu bāze ir nepietiekama drošu secinājumu izdarīšanai.

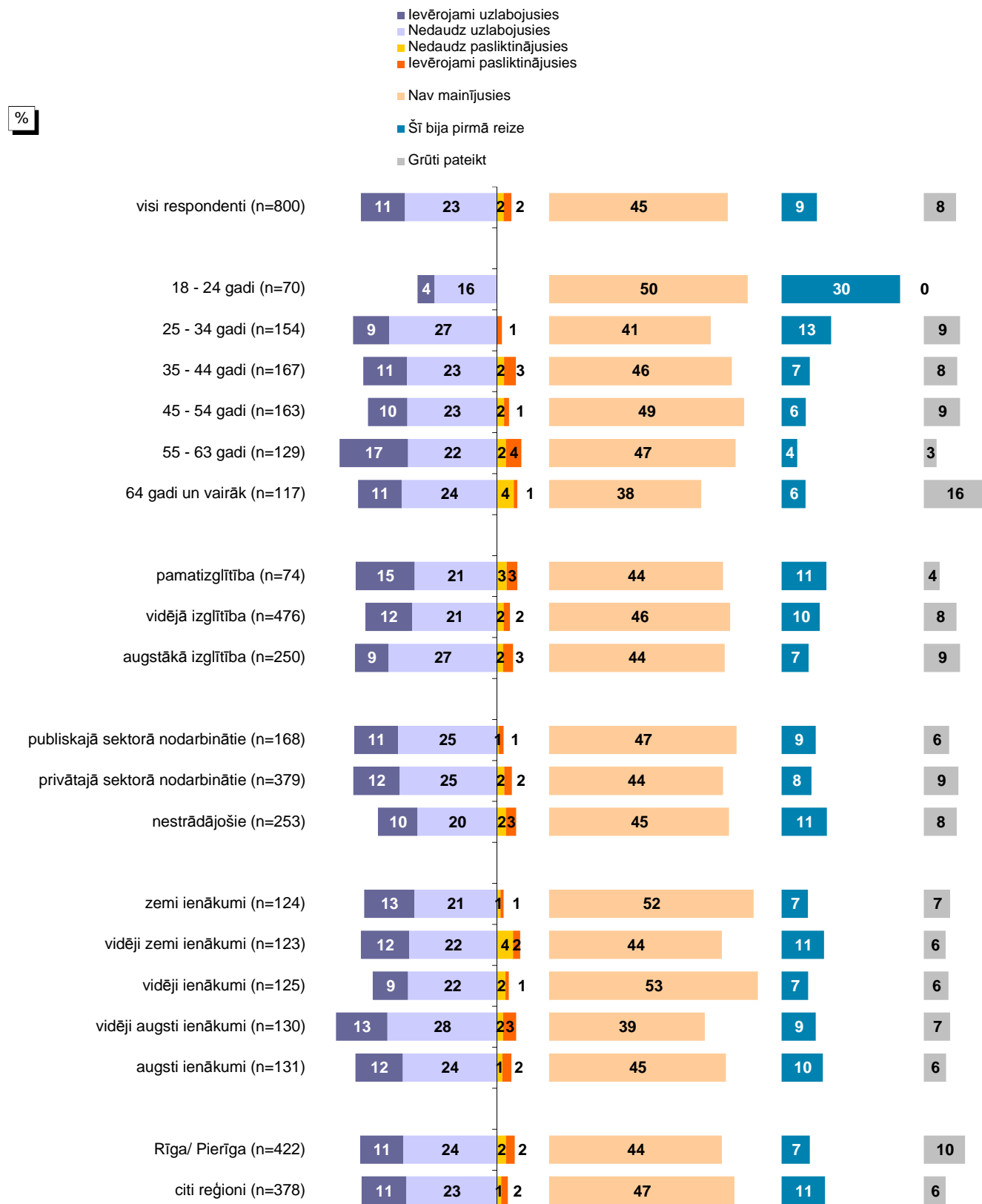
\*\*2017., 2018. un 2019.gada aptaujā šie jautājumi tika papildināti ar paskaidrojošu informāciju iekavās, kas nebija iepriekšējās aptaujās.

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

**Pētījums:** Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums 2019

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

**Atbildes sociāldemogrāfiskajās grupās**



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

# Rezultātu tabulas

## Rezultātu tabulas

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

	nesvērts skaits	kol %
Grūti pateikt/ Nav atbildes	338	33.1%
Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra (VSAA)	101	10.0%
Nav tādas iestādes, visas slikti strādā	93	9.4%
Valsts ieņēmumu dienests (VID)	82	8.1%
Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde (PMLP)	51	5.0%
Valsts policija (t.sk. policija (neprecizēts))	39	3.8%
Nodarbinātības valsts aģentūra (NVA)	38	3.8%
Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienests (NMPD)	30	2.9%
Latvijas pasts	30	2.9%
Pašvaldība, pilsētu, novadu domes (dažādi)	30	2.9%
Cita iestāde (katra minēta 1 reizi)	27	2.7%
Ceļu satiksmes drošības direkcija (CSDD)	23	2.3%
Medicīnas iestādes (slimnīcas, poliklīnikas) (dažādi)	19	1.9%
Lauku atbalsta dienests (LAD)	14	1.4%
Korupcijas novēršanas un apkarošanas birojs (KNAB)	12	1.2%
Valsts ugunsdzēsības un glābšanas dienests (VUGD)	11	1.1%
Bibliotēkas (dažādas)	8	.8%
Valsts zemes dienests (VZD)	7	.7%
Latvijas dzelzceļš	6	.6%
Rīgas satiksme	6	.6%
Skolas (dažādi)	6	.6%
Uzņēmumu reģistrs	5	.5%
Nacionālais veselības dienests (NVD)	5	.5%
Latvijas valsts meži (LVM)	4	.4%
Cita atbilde	4	.4%
Valsts meža dienests (VMD)	3	.3%
Latvijas Gāze	3	.3%
Bankas (dažādas)	3	.3%
Veselības un darbaspēju ekspertīzes ārstu valsts komisija	3	.3%
Latvijas banka	2	.2%
Tiesībsarga birojs	2	.2%
Veselības inspekcija	2	.2%
Nacionālie bruņotie spēki	2	.2%
Bērnudārzi (dažādi)	2	.2%
Pašvaldības policija	2	.2%
Labklājības ministrija	2	.2%
Total	1015	100.0%

Bāze: visi respondenti, n=1015

### Kategorijā "Cita iestāde" (katra minēta 1 reizi): Aizsardzības ministrija

arodbiedrība; Dabas aizsardzības pārvalde; Ekonomikas ministrija; ģenerālprokuratūra; kāda iestāde kultūras jomā; Konkurences padome; Latvenergo; Latvijas investīciju attīstības aģentūra; Latvijas Radio; Latvijas Universitāte; masu mediji; Ministru kabinets; notārs; Olainfarm; partija "Saskaņa"; PTAC; PVD; rajona tiesa; RTU; Saeima; Valsts augstskolas; Valsts kontrole; Valsts robežsardze; VARAM; Zemesgrāmatu nodaļas; zemnieku saimniecības.

### Kategorijā "Cita atbilde" ietilpst:

Visi strādā aptuveni vienādi

minēts 4 reizes

# Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums 2019

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

	Grūti pateikt/ Nav atbildes	Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra (VSAA)		Nav tādas iestādes, visas slikti strādā		Valsts ieņēmumu dienests (VID)		Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde (PMLP)		Valsts policija (t.sk. policija (neprecizēts))		Nodarbinātības valsts aģentūra (NVA)		Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienests (NMPD)		Latvijas pasta		Pašvaldība, pilsētu, novadu domes (dažādi)		Cita iestāde (katra minēta 1 reizi)		Ceļu satiksmes drošības direkcija (CSDD)		Medicīnas iestādes (slimnīcas, poliklīnikas) (dažādi)			
		nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %
Visi respondenti	338	33.1%	101	10.0%	93	9.4%	82	8.1%	51	5.0%	39	3.8%	38	3.8%	30	2.9%	30	2.9%	30	2.9%	27	2.7%	23	2.3%	19	1.9%	
Dzimums	Vīrieti	177	36.5%	43	9.0%	37	8.0%	38	8.1%	22	4.6%	18	3.8%	17	3.6%	14	2.8%	7	1.5%	10	2.0%	15	3.1%	16	3.5%	8	1.7%
	Sievieti	161	30.0%	58	10.9%	56	10.7%	44	8.1%	29	5.3%	21	3.9%	21	3.9%	16	2.9%	23	4.2%	20	3.8%	12	2.3%	7	1.2%	11	2.0%
Vecums	18 - 24	45	41.8%	7	6.5%	4	3.7%	6	5.5%	5	4.6%	3	2.7%	3	2.7%	5	4.7%	4	3.7%	2	1.8%	3	2.8%	2	1.8%	2	1.8%
	25 - 34	60	31.7%	20	10.4%	16	8.4%	15	7.9%	7	3.7%	5	2.6%	9	4.6%	7	3.7%	7	3.7%	5	2.6%	3	1.6%	5	2.7%	3	1.6%
	35 - 44	67	35.0%	15	7.8%	19	10.1%	18	9.4%	17	8.9%	10	5.3%	8	4.1%	5	2.6%	5	2.6%	3	1.6%	5	2.7%	3	1.6%	1	.5%
	45 - 54	54	28.0%	17	8.9%	23	11.9%	21	11.9%	11	5.7%	10	5.1%	8	4.1%	9	4.6%	6	3.0%	2	1.0%	2	1.0%	7	3.7%	6	3.1%
	55 - 63	49	31.7%	20	12.7%	19	12.3%	11	7.0%	4	2.6%	3	1.9%	8	5.0%	1	.6%	2	1.3%	7	4.5%	6	3.8%	3	2.0%	4	2.6%
	64 - 75	63	35.8%	22	12.5%	12	6.8%	11	6.3%	7	3.9%	8	4.6%	2	1.2%	3	1.7%	6	3.4%	11	6.2%	8	4.6%	3	1.7%	3	1.7%
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā	105	28.8%	40	11.3%	36	10.1%	29	7.8%	25	6.9%	17	4.6%	17	4.6%	10	2.8%	11	3.0%	8	2.2%	9	2.5%	8	2.3%	6	1.6%
	Nē	233	35.6%	61	9.3%	57	9.0%	53	8.2%	26	3.9%	22	3.4%	21	3.3%	20	3.0%	19	2.8%	22	3.3%	18	2.8%	15	2.3%	13	2.0%
Izglītība	Pamatzglītība	35	31.9%	12	11.1%	13	12.8%	8	7.5%	3	2.4%	6	5.6%	5	4.6%	2	1.7%	3	2.7%	5	4.8%	2	1.8%	3	2.9%	3	2.6%
	Vidējā, vidējā profesionālā	198	31.9%	57	9.4%	61	10.2%	50	8.1%	32	5.2%	19	3.0%	26	4.3%	21	3.4%	21	3.3%	18	2.8%	18	2.9%	13	2.1%	13	2.2%
	Augstākā	105	36.1%	32	10.9%	19	6.6%	24	8.3%	16	5.6%	14	4.9%	7	2.4%	7	2.2%	6	2.1%	7	2.5%	7	2.5%	7	2.5%	3	1.0%
Tautība	Latvietis (-te)	180	30.0%	62	10.5%	47	8.0%	49	8.2%	33	5.4%	23	3.8%	23	3.8%	22	3.6%	21	3.5%	20	3.3%	15	2.6%	14	2.4%	10	1.7%
	Cits (-ta)	158	37.6%	39	9.4%	46	11.4%	33	8.0%	18	4.4%	16	3.8%	15	3.8%	8	1.9%	9	2.1%	10	2.3%	12	2.8%	9	2.2%	9	2.1%
Sarunvaloda ģimenē	Latviešu	194	30.6%	64	10.2%	51	8.2%	54	8.4%	34	5.3%	24	3.8%	23	3.6%	24	3.7%	22	3.4%	21	3.3%	16	2.6%	16	2.6%	11	1.8%
	Krievu	140	37.2%	37	9.9%	42	11.6%	27	7.4%	17	4.6%	14	3.7%	14	4.0%	6	1.6%	8	2.1%	9	2.3%	10	2.7%	7	1.9%	8	2.0%
	Citā	4	42.3%				12.7%				1	11.2%	1	12.9%								1	9.5%				
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	292	33.0%	87	10.0%	75	8.7%	72	8.1%	46	5.2%	35	4.0%	35	4.0%	28	3.1%	29	3.2%	23	2.6%	24	2.7%	22	2.5%	14	1.6%
	Respondenti bez LR pilsonības	46	34.2%	14	10.0%	18	14.2%	10	7.9%	5	3.8%	4	2.8%	3	2.3%	2	1.4%	1	.7%	7	5.0%	3	2.3%	1	.8%	5	3.9%
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	58	30.4%	26	13.4%	14	7.4%	20	10.4%	13	6.9%	4	2.1%	8	4.1%	7	3.4%	1	.5%	4	2.1%	8	4.2%	2	1.1%	1	.5%
	Privātajā sektorā	166	35.9%	37	8.3%	49	10.9%	37	8.0%	22	4.8%	19	4.2%	15	3.4%	12	2.6%	12	2.7%	10	2.2%	9	2.0%	17	3.8%	9	1.9%
	Nestrādāju	114	31.0%	38	10.5%	30	8.5%	25	6.9%	16	4.2%	16	4.3%	15	4.2%	11	3.0%	17	4.6%	16	4.3%	10	2.7%	4	1.0%	9	2.5%
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu mājsaimniecības locekli (kvintīles)	Zemi ienākumi	49	31.1%	17	10.9%	14	9.2%	10	6.4%	7	4.4%	7	4.4%	10	6.3%	4	2.6%	5	3.1%	10	6.4%	2	1.3%	2	1.4%	3	1.9%
	Vidēji zemi ienākumi	52	31.7%	18	10.9%	17	10.7%	14	8.7%	9	5.2%	6	3.7%	5	3.1%	4	2.3%	5	2.8%	4	2.4%	2	1.2%	3	1.9%	4	2.4%
	Vidēji ienākumi	42	26.1%	17	10.7%	13	8.3%	14	8.9%	9	5.8%	11	6.9%	4	2.7%	10	6.3%	5	3.3%	4	2.5%	5	3.1%	3	1.9%	5	3.1%
	Vidēji augsti ienākumi	55	35.3%	14	9.2%	12	7.5%	18	11.4%	8	5.1%	6	3.9%	7	4.5%	3	1.9%	2	1.3%	2	1.4%	5	3.2%	6	4.0%	2	1.3%
	Augsti ienākumi	53	34.5%	20	12.9%	8	5.3%	12	8.0%	10	6.5%	5	3.0%	5	3.3%	4	2.6%	6	3.9%	3	1.8%	7	4.3%	3	1.6%	1	.7%
	Grūti pateikt/ NA	87	38.2%	15	6.8%	29	13.8%	14	5.9%	8	3.5%	4	1.7%	7	3.2%	5	2.0%	7	3.0%	7	3.1%	6	2.8%	6	2.8%	4	1.8%
Reģions	Rīga	125	37.2%	30	9.0%	35	10.7%	23	7.1%	20	6.1%	16	4.9%	5	1.5%	7	2.0%	11	3.3%	6	1.7%	9	2.8%	10	3.1%	3	.9%
	Pierīga	58	31.0%	16	8.5%	17	9.5%	14	7.3%	8	4.2%	6	3.1%	4	2.1%	4	2.2%	7	3.6%	5	2.8%	11	5.8%	9	4.8%	6	3.2%
	Vidzeme	28	28.4%	9	9.6%	7	7.5%	7	7.5%	4	4.1%	5	5.0%	6	6.2%	2	2.1%	4	4.0%	4	4.3%			1	1.1%	4	4.4%
	Kurzeme	42	31.3%	15	11.6%	7	5.3%	12	9.3%	6	4.3%	4	2.9%	6	4.7%	5	3.8%	1	.8%	7	5.0%	4	2.9%	1	.7%	5	3.7%
	Zemgale	35	30.7%	16	13.7%	17	14.6%	7	5.7%	7	5.9%	3	2.4%	4	3.5%	6	4.8%	4	3.1%	4	3.4%	2	1.6%				
	Latgale	50	33.1%	15	10.4%	10	6.8%	19	12.9%	6	3.9%	5	3.4%	13	9.2%	6	4.0%	3	2.0%	4	2.8%	1	.7%	2	1.4%	1	.5%
Apdzīvota vieta	Rīga	125	37.2%	30	9.0%	35	10.7%	23	7.1%	20	6.1%	16	4.9%	5	1.5%	7	2.0%	11	3.3%	6	1.7%	9	2.8%	10	3.1%	3	.9%
	cita pilsēta	122	33.0%	46	12.7%	28	7.8%	37	10.0%	14	3.7%	13	3.4%	19	5.3%	11	2.9%	7	1.9%	8	2.2%	9	2.3%	4	1.2%	8	2.2%
	lauki	91	28.8%	25	8.0%	30	9.9%	22	6.9%	17	5.3%	10	3.1%	14	4.5%	12	3.8%	12	3.6%	16	5.0%	9	2.9%	9	2.8%	8	2.5%

Bāze: visi respondenti, n=1015 Tabulas turpinājums nākamajā lpp.

# Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums 2019

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

	Lauku atbalsta dienests (LAD)		Korupcijas novēršanas un apkarošanas birojs (KNAB)		Valsts ugunsdzēsības un glābšanas dienests (VUGD)		Bibliotēkas (dažādas)		Valsts zemes dienests (VZD)		Latvijas dzelzceļš		Rīgas satiksme		Skolas (dažādi)		Uzņēmumu reģistrs		Nacionālais veselības dienests (NVD)		Latvijas valsts meži (LVM)		Cita atbilde		Valsts meža dienests (VMD)			
	nesvērts skaits	riindu %	nesvērts skaits	riindu %	nesvērts skaits	riindu %	nesvērts skaits	riindu %	nesvērts skaits	riindu %	nesvērts skaits	riindu %	nesvērts skaits	riindu %	nesvērts skaits	riindu %	nesvērts skaits	riindu %	nesvērts skaits	riindu %	nesvērts skaits	riindu %	nesvērts skaits	riindu %	nesvērts skaits	riindu %		
Visi respondenti	14	1.4%	12	1.2%	11	1.1%	8	.8%	7	.7%	6	.6%	6	.6%	6	.6%	5	.5%	5	.5%	4	.4%	4	.4%	3	.3%		
Dzimums	Vīrieti	6	1.2%	5	1.1%	6	1.3%	3	.7%	3	.6%	5	1.0%	4	.8%	2	.3%	3	.6%	4	.8%	4	.9%	1	.2%	3	.6%	
	Sievieti	8	1.5%	7	1.3%	5	.9%	5	1.0%	4	.7%	1	.2%	2	.4%	4	.8%	2	.4%	1	.2%			3	.6%			
Vecums	18 - 24	1	.9%	1	.9%	2	1.9%			1	.9%	1	.9%	1	1.0%	2	1.9%	1	.9%	2	1.9%							
	25 - 34			3	1.6%	5	2.6%	4	2.1%	1	.5%	1	.5%	1	.5%	2	1.0%	1	.6%			3	1.6%			2	1.1%	
	35 - 44	2	1.0%	2	1.0%			1	.5%	3	1.6%	1	.6%	2	1.1%			1	.5%									
	45 - 54	5	2.5%	3	1.5%			1	.5%			1	.5%					1	.5%	1	.5%	1	.5%	1	.5%			
	55 - 63	4	2.5%	2	1.3%	1	.6%	1	.6%	2	1.3%	1	.7%			1	.6%	1	.6%	1	.7%	1	.7%	2	1.3%			
	64 - 75	2	1.2%	1	.6%	3	1.7%	1	.6%			1	.6%	2	1.2%	1	.6%			1	.6%			1	.6%	1	.6%	
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā	1	.3%	3	.8%	4	1.1%	3	.9%	4	1.1%	4	1.1%	2	.6%	3	.8%	2	.6%	3	.7%	1	.3%	1	.3%	1	.3%	
	Nē	13	2.0%	9	1.4%	7	1.0%	5	.8%	3	.5%	2	.3%	4	.6%	3	.4%	3	.4%	2	.3%	3	.5%	3	.5%	2	.3%	
Izglītība	Pamatizglītība			1	1.0%			4	3.9%	1	1.0%					1	.9%											
	Vidējā, vidējā profesionālā	13	2.1%	8	1.3%	6	1.0%	1	.2%	5	.8%	6	1.0%	3	.5%	4	.6%	1	.2%	5	.8%	2	.4%	4	.7%	1	.2%	
	Augstākā	1	.3%	3	1.0%	5	1.6%	3	1.1%	1	.4%			3	1.0%	1	.4%	4	1.3%			2	.7%			2	.7%	
Tautība	Latvietis (-te)	12	2.0%	9	1.5%	8	1.3%	5	.9%	6	1.0%	3	.5%			4	.6%	5	.8%	3	.4%	3	.5%	1	.2%	3	.5%	
	Cits (-ta)	2	.4%	3	.7%	3	.7%	3	.7%	1	.2%	3	.7%	6	1.4%	2	.5%			2	.5%	1	.3%	3	.7%			
Sarunvaloda ģimenē	Latviešu	12	1.9%	9	1.4%	8	1.2%	5	.8%	6	1.0%	2	.4%			4	.6%	5	.8%	3	.4%	4	.7%			3	.5%	
	Krievu	2	.5%	2	.6%	3	.8%	3	.8%	1	.3%	4	1.0%	6	1.6%	2	.5%			2	.6%			4	1.1%			
	Citā			1	1.1%																							
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	13	1.5%	12	1.4%	11	1.2%	6	.7%	7	.8%	5	.6%	2	.2%	5	.5%	5	.6%	3	.3%	4	.5%	2	.2%	3	.4%	
	Respondenti bez LR pilsonības	1	.7%					2	1.5%			1	.8%	4	3.0%	1	.9%			2	1.6%			2	1.6%			
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	3	1.6%	3	1.6%	2	1.0%	1	.6%	2	1.1%	2	1.1%					2	.9%	1	.6%	2	1.1%	1	.6%	1	.6%	
	Privātajā sektorā	8	1.7%	5	1.1%	5	1.1%	4	.9%	2	.4%	1	.2%	3	.6%	1	.2%	2	.4%	1	.2%	2	.5%	1	.2%	1	.2%	
	Nestrādāju	3	.9%	4	1.1%	4	1.2%	3	.9%	3	.8%	3	.8%	3	.8%	5	1.3%	1	.3%	3	.7%			2	.6%	1	.3%	
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu mājsaimniecības locekli (kvintiles)	Zemi ienākumi	2	1.1%	2	1.2%	1	.7%	3	1.9%			2	1.3%			2	1.2%							1	.7%			
	Vidēji zemi ienākumi	4	2.6%	1	.6%	2	1.4%	2	1.3%	1	.6%	2	1.2%	2	1.2%			2	1.1%	1	.7%	1	.7%	1	.6%	1	.6%	
	Vidēji ienākumi	4	2.6%	2	1.2%	2	1.2%			2	1.3%			1	.6%			1	.7%	1	.7%	1	.7%	1	.6%			
	Vidēji augsti ienākumi	1	.6%	2	1.3%	1	.7%	1	.7%			2	1.3%					2	1.3%	1	.7%	2	1.3%	1	.7%	1	.7%	
	Augsti ienākumi	1	.6%	3	2.0%	2	1.2%	1	.7%	2	1.4%			1	.7%	2	1.2%			1	.7%	1	.7%					
	Grūti pateikt/ NA	2	.9%	2	.9%	3	1.3%	1	.5%	2	.8%	2	.9%	1	.4%	3	1.2%	1	.5%	1	.4%			2	.9%	1	.5%	
Reģions	Rīga			3	.9%	4	1.2%	3	.9%	1	.3%			6	1.7%	2	.6%	3	.8%	3	.8%	1	.3%	1	.3%	1	.3%	
	Pierīga	2	1.0%	4	2.3%	3	1.5%	1	.6%	3	1.7%			2	1.0%									1	.5%	1	.6%	
	Vidzeme	5	5.4%	1	.8%	2	2.0%	2	2.2%			2	2.3%									1	1.1%			1	1.0%	
	Kurzeme	3	2.2%	3	2.3%	1	.8%	1	.7%	2	1.7%			2	1.4%	1	.8%	1	.7%	2	1.6%							
	Zemgale	1	.8%	1	1.0%			1	.8%			2	1.8%					1	.9%	1	.9%							
	Latgale	3	2.1%			1	.8%			1	.5%	2	1.2%											2	1.4%			
Apdzīvota vieta	Rīga			3	.9%	4	1.2%	3	.9%	1	.3%			6	1.7%	2	.6%	3	.8%	3	.8%	1	.3%	1	.3%	1	.3%	
	cita pilsēta	4	1.0%	7	2.0%	4	1.1%	2	.6%	2	.6%	5	1.4%			1	.2%	1	.3%	2	.5%	1	.3%	2	.5%			
	lauki	10	3.3%	2	.6%	3	1.0%	3	1.0%	4	1.3%	1	.3%			3	.9%	1	.4%			2	.7%	1	.3%	2	.7%	

Bāze: visi respondenti, n=1015 Tabulas turpinājums nākamajā lpp.

# Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums 2019

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

	Latvijas Gāze		Bankas (dažādas)		Veselības un darbaspēju ekspertīzes ārstu valsts komisija		Latvijas banka		Tiesībsarga birojs		Veselības inspekcija		Nacionālie bruņotie spēki		Bērnodārzī (dažādi)		Pašvaldības policija		Labklājības ministrija		Total			
	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %		
Visi respondenti	3	.3%	3	.3%	3	.3%	2	.2%	2	.2%	2	.2%	2	.2%	2	.2%	2	.2%	2	.2%	2	.2%	1015	100%
Dzimums																								
Vīrietis	2	.5%			1	.2%	1	.2%	1	.2%	1	.2%	1	.2%	1	.2%	1	.2%	1	.2%			479	100%
Sieviete	1	.2%	3	.5%	2	.4%	1	.2%	1	.2%	1	.2%	1	.2%	2	.3%	1	.2%	2	.4%			536	100%
Vecums																								
18 - 24			1	.9%			1	1.0%	1	.9%			1	1.0%	1	.9%							108	100%
25 - 34	1	.6%	1	.5%							1	.5%			1	.5%	1	.5%					190	100%
35 - 44					2	1.0%					1	.5%											191	100%
45 - 54					1	.5%											1	.5%	2	1.0%			194	100%
55 - 63	1	.6%							1	.7%				1	.6%								156	100%
64 - 75	1	.6%	1	.6%			1	.6%															176	100%
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam																								
Jā	1	.3%			2	.5%					2	.6%			2	.5%	1	.3%	2	.6%			363	100%
Nē	2	.3%	3	.4%	1	.1%	2	.3%	2	.3%			2	.3%			1	.1%					652	100%
Izglītība																								
Pamatzglītība					1	1.0%																	108	100%
Vidējā, vidējā profesionālā	3	.5%	1	.1%	1	.2%	2	.3%	1	.1%					2	.3%			1	.2%			617	100%
Augstākā			2	.7%	1	.3%			1	.4%	2	.7%	2	.7%			2	.7%	1	.3%			290	100%
Tautība																								
Latvietis (-te)	3	.5%	1	.1%	3	.5%	1	.1%	2	.3%	1	.2%	2	.3%	2	.3%	2	.3%	1	.2%			599	100%
Cits (-ta)			2	.5%			1	.2%			1	.2%							1	.2%			416	100%
Sarunvaloda ģimenē																								
Latviešu	3	.5%	1	.1%	3	.5%	1	.1%	2	.3%	1	.2%	2	.3%	2	.3%	2	.3%	1	.2%			633	100%
Krievu			2	.5%			1	.2%			1	.3%							1	.3%			373	100%
Citā																							9	100%
Pilsonības statuss																								
LR pilsoņi	3	.4%	3	.3%	3	.3%	1	.1%	2	.2%	2	.2%	2	.2%	2	.2%	2	.2%	2	.2%	2	.2%	882	100%
Respondenti bez LR pilsonības							1	.7%															133	100%
Nodarbinātības sektors																								
Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)											1	.5%	2	1.0%	1	.5%	1	.5%	1	.5%			192	100%
Privātajā sektorā	2	.5%	1	.2%	1	.2%			1	.3%	1	.2%					1	.2%					457	100%
Nestrādāju	1	.3%	2	.5%	2	.6%	2	.5%	1	.2%					1	.2%			1	.3%			366	100%
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu mājsaimniecības locekli (kvintīles)																								
Zemi ienākumi					1	.7%			2	1.3%	1	.7%											157	100%
Vidēji zemi ienākumi	2	1.3%					1	.6%									1	.5%					164	100%
Vidēji ienākumi	1	.7%	1	.6%	1	.6%									1	.5%							159	100%
Vidēji augsti ienākumi													2	1.2%									155	100%
Augsti ienākumi			1	.7%	1	.6%											2	1.3%	1	.6%			155	100%
Grūti pateikt/ NA			1	.4%			1	.4%			1	.5%			1	.5%			1	.4%			225	100%
Reģions																								
Rīga	1	.3%	1	.3%			1	.3%			1	.3%					1	.3%					333	100%
Pierīga			2	.9%					1	.4%			1	.4%	1	.4%			1	.5%			188	100%
Vidzeme													1	1.1%									96	100%
Kurzeme	1	.9%															1	.7%					133	100%
Zemgale	1	.9%			1	.9%	1	.7%	1	1.0%									1	.8%			117	100%
Latgale					2	1.4%					1	.7%			1	.7%							148	100%
Apdzīvota vieta																								
Rīga	1	.3%	1	.3%			1	.3%			1	.3%					1	.3%					333	100%
cita pilsēta	2	.6%	2	.5%	2	.5%	1	.2%			1	.3%			1	.3%	1	.3%					367	100%
lauki					1	.3%			2	.6%			2	.6%	1	.3%			2	.6%			315	100%

Bāze: visi respondenti, n=1015



**Pētījums:** Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums 2019

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

		nesvērts skaits	kol %
Ar kurām no šīm iestādēm Jūs pēdējo trīs gadu laikā esat saskāries/-usies, t. i., ar kurām iestādēm Jūs sazinājāties, saņēmāt kādu tās pakalpojumu vai kārtojāt tajā lietas klātienē (personīgi), zvanot pa tālruni vai izmantojot pastu, internetu?	Valsts ieņēmumu dienests (VID, t. sk. muiža)	554	55.4%
	Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra (VSAA)	366	36.3%
	Nodarbinātības valsts aģentūra (NVA)	179	17.7%
	Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde (PMLP)	233	22.9%
	Valsts zemes dienests (VZD, t. sk. kadastra uzturēšana par nekustamo īpašumu jautājumiem)	96	9.7%
	Lauku atbalsta dienests (LAD)	60	6.0%
	Uzņēmumu reģistrs (UR)	42	4.2%
	Veselības inspekcija (VI)	35	3.4%
	Valsts meža dienests (VMD)	37	3.7%
	Nacionālais veselības dienests (NVD, t. sk. EVAK karšu izsniegšana, uzaicinājuma vēstules uz valsts apmaksātu vēža skrīningu, pārrobežu veselības aprūpe)	105	10.5%
	Tiesas, tiesu administrācija (t. sk. rajonu (pilsētu) tiesas, apgabaltiesas, Zemesgrāmata)	73	7.4%
	Pārtikas un veterinārais dienests (PVD)	46	4.6%
	Valsts policija (t. sk. sabiedriskā kārtība, noziedzīgu nodarījumu atklāšana un novēršana, ceļu satiksmes drošība)	137	13.8%
	Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienests (NMPD, t. s. "ātrā palīdzība")	252	24.7%
	Veselības un darbaspēju ekspertīzes ārstu valsts komisija (VDEĀK, invaliditātes ekspertīzes)	83	8.4%
	Nevienu no šīm	214	20.6%
	Grūti pateikt/NA	1	.1%
	Total	1015	249.3%

Bāze: visi respondenti, n=1015

## Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums 2019

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

		Ar kurām no šīm iestādēm Jūs pēdējo trīs gadu laikā esat saskāries/-usies, t. i., ar kurām iestādēm Jūs sazinājāties, saņēmt kādu tās pakalpojumu vai kārtojāt tajā lietas klātienē (personīgi), zvanot pa tālruni vai izmantojot pastu, internetu																	
		Valsts ieņēmumu dienests (VID, t. sk. muiža)		Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra (VSAA)		Nodarbinātības valsts aģentūra (NVA)		Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde (PMLP)		Valsts zemes dienests (VZD, t. sk. kadastra uzturēšana par nekustamo īpašumu jautājumiem)		Lauku atbalsta dienests (LAD)		Uzņēmumu reģistrs (UR)		Veselības inspekcija (VI)		Valsts meža dienests (VMD)	
		nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %
Visi respondenti		554	55.4%	366	36.3%	179	17.7%	233	22.9%	96	9.7%	60	6.0%	42	4.2%	35	3.4%	37	3.7%
Dzimums	Vīrietis	241	51.0%	150	31.4%	79	16.5%	105	21.9%	44	9.4%	32	6.6%	22	4.7%	16	3.2%	23	4.7%
	Sieviete	313	59.4%	216	40.8%	100	18.8%	128	23.8%	52	9.9%	28	5.5%	20	3.8%	19	3.6%	14	2.7%
Vecums	18 - 24	43	39.7%	22	20.2%	20	18.5%	27	24.9%	3	2.8%	3	2.8%	3	2.8%	7	6.6%	3	2.8%
	25 - 34	123	64.7%	63	32.9%	38	19.7%	47	24.9%	27	14.2%	11	5.8%	15	8.0%	10	5.2%	6	3.2%
	35 - 44	135	70.7%	74	38.7%	46	23.9%	55	28.7%	23	12.0%	6	3.1%	8	4.2%	5	2.6%	8	4.2%
	45 - 54	124	64.0%	72	36.9%	39	20.0%	57	29.5%	14	7.2%	15	7.6%	6	3.1%	7	3.6%	7	3.6%
	55 - 63	80	51.1%	67	42.7%	28	17.8%	21	13.4%	13	8.3%	15	9.5%	6	3.8%	3	1.9%	7	4.4%
64 - 75	49	28.1%	68	38.7%	8	4.6%	26	14.7%	16	9.2%	10	5.7%	4	2.3%	3	1.7%	6	3.5%	
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā	226	63.0%	137	37.9%	76	20.7%	106	29.4%	39	11.0%	17	4.9%	15	4.3%	14	3.9%	13	3.6%
	Nē	328	51.1%	229	35.4%	103	16.0%	127	19.3%	57	8.9%	43	6.6%	27	4.2%	21	3.1%	24	3.7%
Izglītība	Pamatizglītība	29	27.5%	32	29.8%	21	19.8%	17	15.3%	2	1.9%	5	4.7%			3	2.8%	2	1.7%
	Vidējā, vidējā profesionālā	318	52.1%	205	33.5%	115	18.8%	122	19.6%	44	7.3%	36	5.9%	21	3.4%	21	3.3%	19	3.1%
	Augstākā	207	72.1%	129	44.5%	43	14.7%	94	32.4%	50	17.3%	19	6.7%	21	7.5%	11	3.8%	16	5.6%
Tautība	Latvietis (-te)	346	58.4%	228	38.5%	117	19.5%	147	24.3%	64	11.0%	49	8.3%	31	5.4%	21	3.5%	31	5.2%
	Cits (-ta)	208	51.0%	138	33.2%	62	15.2%	86	20.8%	32	7.8%	11	2.7%	11	2.7%	14	3.2%	6	1.5%
Sarunvaloda ģimenē	Latviešu	358	57.3%	241	38.5%	119	18.8%	155	24.4%	65	10.6%	52	8.4%	30	4.9%	22	3.4%	31	5.0%
	Krievu	193	52.5%	123	32.8%	59	16.0%	76	20.4%	31	8.3%	8	2.0%	12	3.3%	12	3.1%	6	1.7%
	Citā	3	37.0%	2	24.1%	1	11.4%	2	22.4%							1	9.5%		
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	500	57.4%	313	35.9%	165	18.7%	203	22.9%	86	10.0%	57	6.6%	39	4.6%	33	3.7%	34	3.9%
	Respondenti bez LR pilsonības	54	41.6%	53	39.2%	14	11.1%	30	22.6%	10	7.4%	3	2.3%	3	2.1%	2	1.4%	3	2.3%
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	141	73.8%	99	51.6%	28	14.5%	48	25.0%	23	12.1%	16	8.6%	10	5.3%	9	4.6%	11	5.7%
	Privātajā sektorā	302	65.9%	149	32.6%	79	17.1%	121	26.4%	49	10.9%	26	5.6%	29	6.4%	20	4.2%	18	4.0%
	Nestrādāju	111	30.9%	118	32.7%	72	20.4%	64	17.1%	24	6.6%	18	5.0%	3	.8%	6	1.7%	8	2.2%
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu mājsaimniecības locekli (kvintīles)	Zemi ienākumi	49	31.1%	45	28.5%	48	30.8%	29	18.0%	5	3.0%	13	8.1%	1	.6%	2	1.3%	4	2.3%
	Vidēji zemi ienākumi	79	49.4%	59	36.4%	21	13.0%	32	19.4%	12	7.6%	10	6.5%	4	2.6%	5	3.1%	6	3.7%
	Vidēji ienākumi	86	55.1%	66	41.7%	33	21.3%	32	20.3%	13	8.1%	15	9.8%	3	2.0%	5	3.1%	8	5.2%
	Vidēji augsti ienākumi	108	70.1%	60	38.8%	22	14.2%	36	22.9%	20	12.9%	9	5.9%	7	4.6%	5	3.1%	10	6.6%
	Augsti ienākumi	114	73.6%	70	45.3%	19	12.1%	46	29.3%	26	17.1%	6	3.6%	16	10.0%	13	8.0%	4	2.5%
	Grūti pateikt/ NA	118	53.4%	66	29.6%	36	15.8%	58	26.1%	20	9.4%	7	3.3%	11	5.3%	5	2.2%	5	2.3%
Reģions	Rīga	210	63.9%	134	40.6%	38	11.5%	89	26.8%	43	13.1%	7	2.1%	26	7.9%	14	4.0%	9	2.7%
	Pierīga	106	56.9%	63	33.3%	24	12.8%	58	30.7%	23	12.6%	9	4.9%	9	4.9%	8	4.3%	9	5.1%
	Vidzeme	47	49.7%	32	33.7%	23	23.6%	20	20.2%	8	8.2%	12	12.9%	2	2.0%	4	3.9%		
	Kurzeme	53	40.3%	45	34.5%	26	20.0%	29	21.5%	9	6.9%	12	9.3%	4	3.2%	5	3.7%	7	5.4%
	Zemgale	60	51.5%	32	27.3%	24	20.6%	15	12.7%	5	4.3%	9	8.0%			1	.7%	6	5.0%
	Latgale	78	53.6%	60	41.1%	44	30.5%	22	14.9%	8	5.6%	11	7.5%	3	2.2%	5	3.5%	2	1.3%
Apdzīvota vieta	Rīga	210	63.9%	134	40.6%	38	11.5%	89	26.8%	43	13.1%	7	2.1%	26	7.9%	14	4.0%	9	2.7%
	cita pilsēta	190	52.4%	133	36.7%	79	21.6%	73	19.8%	33	9.2%	10	2.7%	9	2.5%	12	3.3%	6	1.7%
	lauki	154	49.6%	99	31.2%	62	19.9%	71	22.3%	20	6.5%	43	14.1%	7	2.3%	9	2.8%	22	7.1%

Bāze: visi respondenti, n=1015 Tabulas turpinājums nākamajā lpp

## Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums 2019

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

		Ar kurām no šīm iestādēm Jūs pēdējo trīs gadu laikā esat saskāries/-usies, t. i., ar kurām iestādēm Jūs sazinājāties, saņēmt kādu tās pakalpojumu vai kārtojāt tajā lietas klātienē (personīgi), zvanot pa tālruni vai izmantojot														Total			
		Nacionālais veselības dienests (NVD, t. sk. EVAK karšu izsniegšana, uzaicinājuma vēstules uz valsts apmaksātu vēža skrīningu, pārrobežu veselības aprūpe)		Tiesas, tiesu administrācija (t. sk. rajonu (pilsētu) tiesas, apgabaltiesas, Zemesgrāmata)		Pārtikas un veterinārais dienests (PVD)		Valsts policija (t. sk. sabiedriskā kārtība, noziedzīgu nodarījumu atklāšana un novēršana, ceļu satiksmes drošība)		Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienests (NMPD, t. s. "ātrā palīdzība")		Veselības un darbaspēju ekspertīzes ārstu valsts komisija (VDEAK, invaliditātes ekspertīzes)		Nevienam no šīm		Grūti pateikt/NA		nesvērts skaits	rindu %
		nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %		
Visi respondenti		105	10.5%	73	7.4%	46	4.6%	137	13.8%	252	24.7%	83	8.4%	214	20.6%	1	.1%	1015	249.3%
Dzimums	Vīrietis	25	5.2%	44	9.4%	21	4.3%	77	16.3%	93	19.3%	35	7.6%	116	23.8%	1	.2%	479	235.5%
	Sieviete	80	15.3%	29	5.6%	25	4.8%	60	11.4%	159	29.8%	48	9.1%	98	17.6%			536	262.1%
Vecums	18 - 24	11	10.2%	4	3.7%	3	2.7%	14	13.3%	16	14.8%	3	2.7%	38	35.2%			108	203.7%
	25 - 34	12	6.2%	17	9.1%	10	5.3%	38	20.3%	45	23.4%	17	8.9%	36	19.0%			190	270.8%
	35 - 44	26	13.6%	22	11.7%	10	5.3%	27	14.3%	55	28.7%	15	7.8%	23	12.1%	1	.5%	191	282.2%
	45 - 54	27	13.9%	18	9.4%	8	4.1%	30	15.6%	56	28.6%	20	10.2%	31	15.9%			194	273.5%
	55 - 63	25	16.0%	8	5.1%	8	5.0%	16	10.4%	31	19.8%	19	12.3%	27	17.5%			156	239.1%
64 - 75	4	2.3%	4	2.3%	7	4.0%	12	6.8%	49	27.8%	9	5.1%	59	33.5%			176	190.1%	
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā	44	12.1%	29	8.3%	20	5.6%	60	16.8%	103	28.5%	21	5.9%	58	15.8%	1	.3%	363	271.9%
	Nē	61	9.5%	44	6.9%	26	4.0%	77	12.1%	149	22.7%	62	9.8%	156	23.2%			652	236.7%
Izglītība	Pamatizglītība	6	5.8%	2	2.0%	4	3.8%	7	6.6%	30	28.3%	8	7.9%	34	31.0%			108	188.7%
	Vidējā, vidējā profesionālā	44	7.1%	38	6.4%	24	3.8%	77	12.8%	143	23.0%	52	8.6%	140	22.2%	1	.2%	617	231.1%
	Augstākā	55	19.1%	33	11.6%	18	6.4%	53	18.4%	79	27.1%	23	8.1%	40	13.4%			290	308.8%
Tautība	Latvietis (-te)	64	10.8%	44	7.6%	30	5.1%	90	15.4%	152	25.4%	56	9.7%	108	17.5%	1	.2%	599	265.8%
	Cits (-ta)	41	10.0%	29	7.1%	16	3.9%	47	11.5%	100	23.8%	27	6.5%	106	24.9%			416	225.7%
Sarunvaloda ģimenē	Latviešu	66	10.5%	45	7.4%	30	4.8%	93	15.1%	157	24.8%	59	9.6%	119	18.2%	1	.2%	633	262.0%
	Krievu	39	10.6%	27	7.4%	16	4.3%	44	11.9%	95	25.1%	23	6.2%	91	24.1%			373	229.7%
	Citā			1	9.5%							1	12.9%	4	42.1%			9	168.8%
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	92	10.5%	69	8.1%	41	4.7%	129	14.9%	217	24.5%	73	8.5%	178	19.6%	1	.1%	882	254.6%
	Respondenti bez LR pilsonības	13	10.2%	4	3.1%	5	3.7%	8	6.3%	35	26.2%	10	7.5%	36	27.0%			133	213.9%
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	36	18.8%	22	11.9%	9	4.9%	29	15.1%	54	28.0%	18	9.6%	24	12.3%			192	301.7%
	Privātajā sektorā	49	10.7%	41	9.0%	20	4.4%	75	16.7%	93	20.1%	27	6.0%	77	16.8%	1	.2%	457	256.9%
	Nestrādāju	20	5.5%	10	2.8%	17	4.6%	33	9.1%	105	29.1%	38	10.9%	113	30.3%			366	209.7%
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu mājsaimniecības locekli (kvintīles)	Zemi ienākumi	13	8.0%	3	1.9%	4	2.5%	13	8.4%	43	27.2%	16	10.1%	32	20.2%	1	.6%	157	202.6%
	Vidēji zemi ienākumi	14	8.7%	11	7.3%	6	3.7%	16	10.6%	47	28.6%	14	9.1%	41	24.8%			164	234.6%
	Vidēji ienākumi	15	9.7%	11	7.2%	10	6.2%	22	14.1%	53	33.3%	15	9.9%	34	20.7%			159	267.7%
	Vidēji augsti ienākumi	19	12.4%	18	11.8%	7	4.5%	21	13.7%	28	18.3%	16	10.4%	25	15.4%			155	265.6%
	Augsti ienākumi	26	16.8%	17	11.1%	7	4.4%	28	17.9%	33	20.7%	10	6.3%	24	15.1%			155	294.0%
	Grūti pateikt/ NA	18	8.1%	13	5.8%	12	5.7%	37	16.7%	48	21.6%	12	5.6%	58	25.2%			225	236.2%
Reģions	Rīga	47	14.3%	31	9.5%	13	4.0%	66	20.0%	93	27.7%	27	8.5%	57	16.5%			333	273.1%
	Pierīga	23	12.0%	16	8.8%	8	4.3%	27	14.5%	44	23.7%	10	5.3%	42	21.8%			188	255.8%
	Vidzeme	7	7.4%	7	7.7%	3	3.1%	10	10.9%	19	19.7%	8	8.2%	23	23.7%			96	234.7%
	Kurzeme	9	6.7%	4	3.0%	7	5.3%	6	4.4%	37	27.6%	10	7.4%	35	26.0%	1	.8%	133	226.0%
	Zemgale	9	7.9%	9	7.7%	7	6.0%	18	15.6%	22	18.9%	12	10.9%	26	22.3%			117	219.3%
	Latgale	10	7.0%	6	4.1%	8	5.5%	10	6.8%	37	24.9%	16	11.2%	31	20.1%			148	239.7%
Apdzīvota vieta	Rīga	47	14.3%	31	9.5%	13	4.0%	66	20.0%	93	27.7%	27	8.5%	57	16.5%			333	273.1%
	cita pilsēta	24	6.7%	27	7.5%	16	4.3%	41	11.3%	81	21.8%	34	9.5%	84	22.6%	1	.3%	367	233.7%
	lauki	34	10.8%	15	5.0%	17	5.5%	30	9.9%	78	25.0%	22	7.0%	73	22.5%			315	241.6%

Bāze: visi respondenti, n=1015

**Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums 2019**

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

	nesvērts skaits	kol %
Lūdzu, norādiet, ar kuru no šeit uzskaitītajām iestādēm Jūs saskārāties (sazinājāties, saņēmt kādu pakalpojumu vai kārtojāt lietas tajā) kā ar pēdējo!		
Valsts ieņēmumu dienests (VID, t. sk. muiža)	249	31.4%
Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra (VSAA)	128	15.8%
Nodarbinātības valsts aģentūra (NVA)	67	8.3%
Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde (PMLP)	95	11.6%
Valsts zemes dienests (VZD, t. sk. kadastra uzturēšana par n	19	2.4%
Lauku atbalsta dienests (LAD)	13	1.6%
Uzņēmumu reģistrs (UR)	5	.7%
Veselības inspekcija (VI)	5	.6%
Valsts meža dienests (VMD)	11	1.4%
Nacionālais veselības dienests (NVD, t. sk. EVAK karšu izsni	28	3.5%
Tiesas, tiesu administrācija (t. sk. rajonu (pilsētu) tiesas	15	1.9%
Pārtikas un veterinārais dienests (PVD)	7	.9%
Valsts policija (t. sk. sabiedriskā kārtība, noziedzīgu noda	43	5.4%
Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienests (NMPD, t. s. "	96	11.7%
Veselības un darbaspēju ekspertīzes ārstu valsts komisija (V	19	2.5%
Grūti pateikt/NA	1	.1%
Total	801	100.0%

Bāze: respondenti, kuri ir saskārušies ar kādu no iestādēm pēdējo trīs gadu laikā, n=801

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

	Teicami		Labi		Viduvēji		Drīzāk slikti		Ļoti slikti		Grūti pateikt/ NA		Total	
	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %
Valsts ieņēmumu dienests (VID, t. sk. muiža)	71	12.9%	283	50.9%	145	26.2%	31	5.5%	9	1.6%	15	2.8%	554	100.0%
Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra (VSAA)	99	27.0%	210	57.3%	40	10.9%	9	2.5%	3	.9%	5	1.4%	366	100.0%
Nodarbinātības valsts aģentūra (NVA)	38	21.2%	84	47.2%	46	25.4%	6	3.3%	2	1.2%	3	1.7%	179	100.0%
Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde (PMLP)	83	35.1%	124	53.7%	22	9.6%	2	.9%	1	.4%	1	.3%	233	100.0%
Valsts zemes dienests (VZD, t. sk. kadastra uzturēšana par nekustamo īpašumu jautājumiem)	17	17.4%	57	59.8%	11	11.3%	8	8.6%			3	2.9%	96	100.0%
Lauku atbalsta dienests (LAD)	19	31.4%	35	59.0%	3	4.7%					3	4.9%	60	100.0%
Uzņēmumu reģistrs (UR)	8	19.7%	24	56.4%	7	17.1%	1	2.6%			2	4.3%	42	100.0%
Veselības inspekcija (VI)	4	11.8%	15	42.3%	10	28.2%	2	5.7%	2	5.9%	2	6.1%	35	100.0%
Valsts meža dienests (VMD)	10	28.1%	20	53.0%	2	5.6%	1	2.9%	2	5.4%	2	5.0%	37	100.0%
Nacionālais veselības dienests (NVD, t. sk. EVAK karšu izsniegšana, uzaicinājuma vēstules uz valsts apmaksātu vēža skrīningu, pārrobežu veselības aprūpe)	25	24.2%	54	51.0%	12	11.6%	6	5.7%	3	2.9%	5	4.6%	105	100.0%
Tiesas, tiesu administrācija (t. sk. rajonu (pilsētu) tiesas, apgabaltiesas, Zemesgrāmata)	8	11.0%	20	27.2%	24	33.2%	10	13.9%	8	10.9%	3	3.8%	73	100.0%
Pārtikas un veterinārais dienests (PVD)	3	6.1%	29	64.3%	9	18.3%	4	9.0%	1	2.3%			46	100.0%
Valsts policija (t. sk. sabiedriskā kārtība, noziedzīgu nodarījumu atklāšana un novēršana, ceļu satiksmes drošība)	11	7.7%	48	35.4%	43	31.2%	20	14.8%	11	7.9%	4	3.1%	137	100.0%
Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienests (NMPD, t. s. "ātrā palīdzība")	57	22.4%	114	45.1%	52	21.1%	15	5.8%	10	4.0%	4	1.6%	252	100.0%
Veselības un darbaspēju ekspertīzes ārstu valsts komisija (VDEĀK, invaliditātes ekspertīzes)	8	9.7%	42	50.1%	19	23.4%	3	3.6%	7	8.1%	4	5.0%	83	100.0%

Bāze: respondenti, kuri saskārušies ar attiecīgo iestādi

## Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums 2019

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

	Teicami + labi		Viduvēji		Drīzāk + ļoti slikti		Grūti pateikt/ NA		Total	
	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %
Valsts ieņēmumu dienests (VID, t. sk. muiža)	354	63.8%	145	26.2%	40	7.2%	15	2.8%	554	100.0%
Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra (VSAA)	309	84.3%	40	10.9%	12	3.4%	5	1.4%	366	100.0%
Nodarbinātības valsts aģentūra (NVA)	122	68.4%	46	25.4%	8	4.5%	3	1.7%	179	100.0%
Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde (PMLP)	207	88.8%	22	9.6%	3	1.3%	1	.3%	233	100.0%
Valsts zemes dienests (VZD, t. sk. kadastra uzturēšana par nekustamo īpašumu iautājumiem)	74	77.2%	11	11.3%	8	8.6%	3	2.9%	96	100.0%
Lauku atbalsta dienests (LAD)	54	90.4%	3	4.7%			3	4.9%	60	100.0%
Uzņēmumu reģistrs (UR)	32	76.1%	7	17.1%	1	2.6%	2	4.3%	42	100.0%
Veselības inspekcija (VI)	19	54.1%	10	28.2%	4	11.6%	2	6.1%	35	100.0%
Valsts meža dienests (VMD)	30	81.0%	2	5.6%	3	8.4%	2	5.0%	37	100.0%
Nacionālais veselības dienests (NVD, t. sk. EVAK karšu izsniegšana, uzaicinājuma vēstules uz valsts apmaksātu vēža skrīningu, pārrobežu veselības aprūpe)	79	75.2%	12	11.6%	9	8.6%	5	4.6%	105	100.0%
Tiesas, tiesu administrācija (t. sk. rajonu (pilsētu) tiesas, apgabaltiesas, Zemesgrāmatu)	28	38.2%	24	33.2%	18	24.8%	3	3.8%	73	100.0%
Pārtikas un veterinārais dienests (PVD)	32	70.4%	9	18.3%	5	11.2%			46	100.0%
Valsts policija (t. sk. sabiedriskā kārtība, noziedzīgu nodarījumu atklāšana un novēršana, ceļu satiksmes drošība)	59	43.1%	43	31.2%	31	22.7%	4	3.1%	137	100.0%
Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienests (NMPD, t. s. "ātrā palīdzība")	171	67.5%	52	21.1%	25	9.8%	4	1.6%	252	100.0%
Veselības un darbaspēju ekspertīzes ārstu valsts komisija (VDEĀK, invaliditātes ekspertīzes)	50	59.8%	19	23.4%	10	11.7%	4	5.0%	83	100.0%

Bāze: respondenti, kuri saskārušies ar attiecīgo iestādi

## Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums 2019

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

		Valsts ieņēmumu dienests (VID, t. sk. muiža)								Total		nesvērts skaits <sup>a</sup>	vidējā vērtība	standartn ovirze
		Teicami + labi		Viduvēji		Drīzāk + ļoti slikti		Grūti pateikt/ NA		nesvērts skaits	rindu %			
		nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %					
Visi respondenti		354	63.8%	145	26.2%	40	7.2%	15	2.8%	554	100.0%	539	3.70	.83
Dzimums	Vīrietis	146	60.3%	70	29.3%	20	8.2%	5	2.2%	241	100.0%	236	3.64	.85
	Sieviete	208	66.6%	75	23.7%	20	6.4%	10	3.3%	313	100.0%	303	3.74	.82
Vecums	18 - 24	28	64.9%	10	23.3%	5	11.8%			43	100.0%	43	3.60	.88
	25 - 34	81	65.8%	30	24.5%	8	6.5%	4	3.2%	123	100.0%	119	3.71	.83
	35 - 44	85	62.9%	37	27.5%	8	5.9%	5	3.7%	135	100.0%	130	3.71	.79
	45 - 54	79	63.5%	33	26.8%	10	8.1%	2	1.6%	124	100.0%	122	3.69	.82
	55 - 63	51	63.3%	18	22.7%	7	8.8%	4	5.2%	80	100.0%	76	3.71	.91
	64 - 75	30	61.4%	17	34.6%	2	4.0%			49	100.0%	49	3.70	.82
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā	139	61.2%	67	29.8%	15	6.7%	5	2.3%	226	100.0%	221	3.67	.84
	Nē	215	65.6%	78	23.7%	25	7.5%	10	3.2%	328	100.0%	318	3.72	.83
Izglītība	Pamatizglītība	13	45.0%	13	44.1%	2	7.3%	1	3.7%	29	100.0%	28	3.46	.89
	Vidējā, vidējā profesionālā	209	65.6%	78	24.5%	24	7.6%	7	2.4%	318	100.0%	311	3.71	.80
	Augstākā	132	63.7%	54	26.2%	14	6.6%	7	3.5%	207	100.0%	200	3.71	.87
Tautība	Latvietis (-te)	224	64.5%	89	25.9%	25	7.2%	8	2.4%	346	100.0%	338	3.68	.83
	Cits (-ta)	130	62.7%	56	26.5%	15	7.2%	7	3.6%	208	100.0%	201	3.72	.84
Sarunvaloda ģimenē	Latviešu	232	64.6%	93	26.1%	25	7.0%	8	2.3%	358	100.0%	350	3.69	.82
	Krievu	119	61.8%	52	26.7%	15	7.6%	7	3.9%	193	100.0%	186	3.71	.85
	Cita	3	100.0%							3	100.0%	3	4.34	.58
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	320	63.9%	133	26.6%	35	7.0%	12	2.5%	500	100.0%	488	3.69	.82
	Respondenti bez LR pilsonības	34	62.7%	12	21.8%	5	9.3%	3	6.1%	54	100.0%	51	3.73	.92
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	102	72.4%	32	22.6%	5	3.6%	2	1.4%	141	100.0%	139	3.83	.69
	Privātajā sektorā	179	59.2%	85	28.1%	27	8.9%	11	3.8%	302	100.0%	291	3.63	.89
	Nestrādāju	73	65.5%	28	25.4%	8	7.1%	2	2.0%	111	100.0%	109	3.71	.83
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu mājsaimniecības locekli (kvintiles)	Zemi ienākumi	32	64.7%	10	20.9%	5	9.9%	2	4.5%	49	100.0%	47	3.75	.87
	Vidēji zemi ienākumi	54	68.4%	19	23.8%	4	5.0%	2	2.8%	79	100.0%	77	3.70	.75
	Vidēji ienākumi	58	67.1%	25	29.2%	2	2.5%	1	1.2%	86	100.0%	85	3.74	.64
	Vidēji augsti ienākumi	74	68.5%	25	22.7%	9	8.7%			108	100.0%	108	3.78	.91
	Augsti ienākumi	68	60.0%	27	23.4%	10	8.5%	9	8.1%	114	100.0%	105	3.70	.93
	Grūti pateikt/ NA	68	57.2%	39	33.6%	10	8.3%	1	.9%	118	100.0%	117	3.57	.82
Reģions	Rīga	124	59.1%	54	25.5%	22	10.5%	10	4.9%	210	100.0%	200	3.63	.93
	Pierīga	69	64.7%	32	30.6%	3	2.9%	2	1.8%	106	100.0%	104	3.73	.72
	Vidzeme	40	85.4%	7	14.6%					47	100.0%	47	3.89	.42
	Kurzeme	34	63.8%	13	24.5%	5	9.7%	1	2.0%	53	100.0%	52	3.74	.89
	Zemgale	34	56.6%	20	33.5%	4	6.2%	2	3.8%	60	100.0%	58	3.67	.86
	Latgale	53	68.1%	19	24.3%	6	7.6%			78	100.0%	78	3.72	.83
Apdzīvota vieta	Rīga	124	59.1%	54	25.5%	22	10.5%	10	4.9%	210	100.0%	200	3.63	.93
	cita pilsēta	132	69.7%	42	22.1%	13	6.5%	3	1.7%	190	100.0%	187	3.78	.83
	lauki	98	63.2%	49	32.0%	5	3.3%	2	1.4%	154	100.0%	152	3.70	.68

Bāze: respondenti, kuri ir saskārušies ar Valsts ieņēmumu dienestu (VID), n=539

a. Bāze vidējai vērtībai: respondenti, kuri ir snieguši konkrētu atbildi (netiek ņemts vērā atbildes "Grūti pateikt/NA" minēšanas biežums)

## Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums 2019

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

	Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra (VSAA)								Total		nesvērts skaits <sup>a</sup>	vidējā vērtība	standartn ovirze	
	Teicami + labi		Viduvēji		Drīzāk + ļoti slikti		Grūti pateikt/ NA		nesvērts skaits	rindu %				
	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %						
Visi respondenti	309	84.3%	40	10.9%	12	3.4%	5	1.4%	366	100.0%	361	4.09	.75	
Dzimums														
	Vīrietis	132	87.9%	14	9.3%	3	2.1%	1	.7%	150	100.0%	149	4.12	.68
	Sieviete	177	81.7%	26	12.0%	9	4.3%	4	2.0%	216	100.0%	212	4.06	.79
Vecums														
	18 - 24	19	86.1%	3	13.9%					22	100.0%	22	4.09	.61
	25 - 34	54	85.6%	6	9.6%	2	3.2%	1	1.6%	63	100.0%	62	4.01	.64
	35 - 44	61	82.4%	10	13.5%	1	1.4%	2	2.7%	74	100.0%	72	4.08	.67
	45 - 54	57	79.0%	12	16.8%	2	2.8%	1	1.4%	72	100.0%	71	4.00	.72
	55 - 63	57	85.1%	4	6.0%	5	7.3%	1	1.5%	67	100.0%	66	4.14	.94
	64 - 75	61	89.7%	5	7.3%	2	3.0%			68	100.0%	68	4.20	.76
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam														
	Jā	114	83.0%	18	13.2%	4	3.0%	1	.7%	137	100.0%	136	4.07	.72
	Nē	195	85.1%	22	9.5%	8	3.6%	4	1.8%	229	100.0%	225	4.10	.77
Izglītība														
	Pamatizglītība	27	84.9%	4	12.2%	1	2.9%			32	100.0%	32	4.07	.83
	Vidējā, vidējā profesionālā	173	84.3%	20	9.5%	8	4.1%	4	2.1%	205	100.0%	201	4.04	.72
	Augstākā	109	84.1%	16	12.7%	3	2.4%	1	.8%	129	100.0%	128	4.15	.77
Tautība														
	Latvietis (-te)	195	85.3%	22	9.6%	8	3.7%	3	1.3%	228	100.0%	225	4.07	.74
	Cits (-ta)	114	82.7%	18	12.9%	4	2.9%	2	1.6%	138	100.0%	136	4.12	.77
Sarunvaloda ģimenē														
	Latviešu	206	85.3%	24	10.0%	8	3.5%	3	1.3%	241	100.0%	238	4.07	.73
	Krievu	101	82.2%	16	12.8%	4	3.3%	2	1.8%	123	100.0%	121	4.11	.78
	Citā	2	100.0%							2	100.0%	2	4.53	.70
Pilsonības statuss														
	LR pilsoņi	269	85.8%	31	9.9%	10	3.3%	3	1.0%	313	100.0%	310	4.09	.73
	Respondenti bez LR pilsonības	40	75.2%	9	16.8%	2	3.9%	2	4.2%	53	100.0%	51	4.05	.88
Nodarbinātības sektors														
	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	86	86.8%	11	11.1%	2	2.1%			99	100.0%	99	4.13	.68
	Privātajā sektorā	122	82.0%	18	11.9%	5	3.5%	4	2.7%	149	100.0%	145	4.07	.76
	Nestrādāju	101	85.2%	11	9.3%	5	4.5%	1	1.0%	118	100.0%	117	4.06	.79
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu mājsaimniecības locekli (kvintiles)														
	Zemi ienākumi	40	88.4%	3	6.6%	2	5.0%			45	100.0%	45	4.19	.77
	Vidēji zemi ienākumi	53	89.8%	4	6.4%	1	1.7%	1	2.0%	59	100.0%	58	4.17	.62
	Vidēji ienākumi	57	86.0%	5	8.0%	3	4.4%	1	1.6%	66	100.0%	65	4.01	.73
	Vidēji augsti ienākumi	51	85.1%	5	8.1%	4	6.8%			60	100.0%	60	4.08	.88
	Augsti ienākumi	58	83.3%	9	12.3%	1	1.5%	2	2.8%	70	100.0%	68	4.13	.75
	Grūti pateikt/ NA	50	75.2%	14	21.6%	1	1.6%	1	1.5%	66	100.0%	65	3.98	.73
Reģions														
	Rīga	103	77.1%	22	16.2%	5	3.7%	4	3.0%	134	100.0%	130	3.99	.78
	Pierīga	55	87.1%	5	8.0%	3	4.9%			63	100.0%	63	4.13	.83
	Vidzeme	31	97.0%	1	3.0%					32	100.0%	32	4.15	.44
	Kurzeme	40	88.7%	4	8.8%	1	2.5%			45	100.0%	45	4.20	.81
	Zemgale	26	80.8%	4	12.4%	1	3.3%	1	3.5%	32	100.0%	31	4.09	.75
	Latgale	54	89.9%	4	6.5%	2	3.7%			60	100.0%	60	4.12	.68
Apdzīvota vieta														
	Rīga	103	77.1%	22	16.2%	5	3.7%	4	3.0%	134	100.0%	130	3.99	.78
	cita pilsēta	118	88.4%	8	5.9%	6	4.8%	1	.9%	133	100.0%	132	4.14	.80
	lauki	88	88.8%	10	10.1%	1	1.1%			99	100.0%	99	4.13	.62

Bāze: respondenti, kuri ir saskārušies ar Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūru (VSAA), n=361

a. Bāze vidējai vērtībai: respondenti, kuri ir snieguši konkrētu atbildi (netiek ņemts vērā atbildes "Grūti pateikt/NA" minēšanas biežums)

**Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums 2019**

**T4.3. Lūdzu, pamēģiniet atcerēties savu saskarsmes pieredzi ar visām tām iestādēm, ar kurām Jūs pēdējo trīs gadu laikā esat sazinājies, saņemis kādu pakalpojumu vai kārtojis lietas! Vai Jūs teiktu, ka šī iestāde apkalpo iedzīvotājus un sniedz savus pakalpojumus teicami, labi, viduvēji, drīzāk slikti vai arī ļoti slikti: Nodarbinātības valsts aģentūra (NVA)**

		Nodarbinātības valsts aģentūra (NVA)								Total		nesvērts skaits <sup>a</sup>	vidējā vērtība	standartn ovirze
		Teicami + labi		Viduvēji		Drīzāk + ļoti slikti		Grūti pateikt/ NA		nesvērts skaits	rindu %			
		nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %					
Visi respondenti		122	68.4%	46	25.4%	8	4.5%	3	1.7%	179	100.0%	176	3.85	.84
Dzimums	Vīrietis	59	74.9%	18	22.8%	2	2.4%			79	100.0%	79	3.97	.76
	Sieviete	63	63.1%	28	27.6%	6	6.2%	3	3.2%	100	100.0%	97	3.76	.89
Vecums	18 - 24	13	64.5%	6	30.4%	1	5.2%			20	100.0%	20	3.89	.92
	25 - 34	29	76.6%	7	18.3%	1	2.5%	1	2.6%	38	100.0%	37	3.95	.70
	35 - 44	28	60.4%	16	35.1%	2	4.5%			46	100.0%	46	3.67	.74
	45 - 54	23	59.2%	12	30.5%	3	7.7%	1	2.6%	39	100.0%	38	3.66	.91
	55 - 63	22	78.5%	4	14.4%	1	3.7%	1	3.4%	28	100.0%	27	4.14	.95
	64 - 75	7	87.2%	1	12.8%					8	100.0%	8	4.25	.72
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā	47	61.4%	25	33.2%	4	5.4%			76	100.0%	76	3.72	.80
	Nē	75	73.4%	21	19.8%	4	3.8%	3	3.0%	103	100.0%	100	3.95	.85
Izglītība	Pamatizglītība	13	61.1%	7	33.8%	1	5.1%			21	100.0%	21	3.84	.91
	Vidējā, vidējā profesionālā	80	69.3%	27	23.7%	5	4.3%	3	2.7%	115	100.0%	112	3.88	.86
	Augstākā	29	69.3%	12	26.1%	2	4.6%			43	100.0%	43	3.79	.75
Tautība	Latvietis (-te)	80	68.6%	32	27.0%	3	2.6%	2	1.8%	117	100.0%	115	3.84	.76
	Cits (-ta)	42	67.8%	14	22.5%	5	8.0%	1	1.7%	62	100.0%	61	3.87	.96
Sarunvaloda ģimenē	Latviešu	81	68.3%	32	26.8%	4	3.2%	2	1.7%	119	100.0%	117	3.83	.77
	Krievu	41	69.6%	13	21.6%	4	7.0%	1	1.8%	59	100.0%	58	3.92	.95
	Citā			1	100.0%					1	100.0%	1	3.00	.
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	115	70.1%	42	25.2%	6	3.5%	2	1.3%	165	100.0%	163	3.89	.80
	Respondenti bez LR pilsonības	7	49.0%	4	28.5%	2	15.1%	1	7.3%	14	100.0%	13	3.43	1.14
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	19	68.5%	8	28.0%	1	3.6%			28	100.0%	28	3.87	.80
	Privātajā sektorā	52	66.0%	20	24.9%	5	6.5%	2	2.6%	79	100.0%	77	3.82	.89
	Nestrādāju	51	70.9%	18	25.0%	2	2.6%	1	1.5%	72	100.0%	71	3.89	.79
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu mājsaimniecības locekli (kvintiles)	Zemi ienākumi	34	70.8%	11	22.9%	2	4.1%	1	2.2%	48	100.0%	47	3.89	.86
	Vidēji zemi ienākumi	16	76.5%	4	19.5%	1	4.0%			21	100.0%	21	3.90	.74
	Vidēji ienākumi	22	66.0%	9	27.7%	1	3.1%	1	3.1%	33	100.0%	32	3.84	.77
	Vidēji augsti ienākumi	19	86.2%	1	4.3%	2	9.6%			22	100.0%	22	4.11	1.06
	Augsti ienākumi	13	68.3%	6	31.7%					19	100.0%	19	3.85	.69
	Grūti pateikt/ NA	18	51.0%	15	40.4%	2	5.7%	1	2.9%	36	100.0%	35	3.62	.82
Reģions	Rīga	24	63.1%	10	26.4%	3	7.9%	1	2.7%	38	100.0%	37	3.73	.83
	Pierīga	16	67.1%	7	28.8%	1	4.0%			24	100.0%	24	3.77	.74
	Vidzeme	17	74.1%	4	18.0%	2	7.9%			23	100.0%	23	3.95	1.04
	Kurzeme	21	80.9%	5	19.1%					26	100.0%	26	4.12	.71
	Zemgale	12	51.7%	10	39.5%	1	4.7%	1	4.1%	24	100.0%	23	3.54	.88
	Latgale	32	72.9%	10	22.3%	1	2.3%	1	2.5%	44	100.0%	43	3.98	.77
Apdzīvota vieta	Rīga	24	63.1%	10	26.4%	3	7.9%	1	2.7%	38	100.0%	37	3.73	.83
	cita pilsēta	55	69.8%	20	24.8%	3	4.0%	1	1.4%	79	100.0%	78	3.90	.86
	lauki	43	69.8%	16	25.6%	2	2.9%	1	1.6%	62	100.0%	61	3.88	.82

Bāze: respondenti, kuri ir saskārušies ar Nodarbinātības valsts aģentūru (NVA), n=176

a. Bāze vidējai vērtībai: respondenti, kuri ir snieguši konkrētu atbildi (netiek ņemts vērā atbildes "Grūti pateikt/NA" minēšanas biežums)



**Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums 2019**

**T4.4. Lūdzu, pamēģiniet atcerēties savu saskarsmes pieredzi ar visām tām iestādēm, ar kurām Jūs pēdējo trīs gadu laikā esat sazinājies, saņemis kādu pakalpojumu vai kārtojis lietas! Vai Jūs teiktu, ka šī iestāde apkalpo iedzīvotājus un sniedz savus pakalpojumus teicami, labi, viduvēji, drīzāk slikti vai arī ļoti slikti: Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde (PMLP)**

		Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde (PMLP)								Total		nesvērts skaits <sup>a</sup>	vidējā vērtība	standartn ovirze
		Teicami + labi		Viduvēji		Drīzāk + ļoti slikti		Grūti pateikt/ NA		nesvērts skaits	rindu %			
		nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %					
Visi respondenti		207	88.8%	22	9.6%	3	1.3%	1	.3%	233	100.0%	232	4.23	.69
Dzimums	Vīrietis	94	89.6%	9	8.7%	1	1.0%	1	.7%	105	100.0%	104	4.23	.64
	Sieviete	113	88.0%	13	10.4%	2	1.5%			128	100.0%	128	4.22	.72
Vecums	18 - 24	25	92.8%	1	3.6%			1	3.6%	27	100.0%	26	4.39	.57
	25 - 34	43	91.4%	4	8.6%					47	100.0%	47	4.12	.53
	35 - 44	51	92.7%	2	3.6%	2	3.7%			55	100.0%	55	4.31	.72
	45 - 54	46	80.7%	11	19.3%					57	100.0%	57	4.15	.72
	55 - 63	18	85.7%	3	14.3%					21	100.0%	21	4.19	.68
	64 - 75	24	92.3%	1	3.9%	1	3.9%			26	100.0%	26	4.31	.89
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā	94	88.5%	10	9.6%	2	1.9%			106	100.0%	106	4.20	.69
	Nē	113	89.0%	12	9.6%	1	.7%	1	.6%	127	100.0%	126	4.24	.69
Izglītība	Pamatizglītība	17	100.0%							17	100.0%	17	4.58	.51
	Vidējā, vidējā profesionālā	106	86.6%	14	12.0%	1	.8%	1	.6%	122	100.0%	121	4.22	.72
	Augstākā	84	89.6%	8	8.3%	2	2.2%			94	100.0%	94	4.17	.66
Tautība	Latvietis (-te)	128	86.7%	17	12.0%	1	.7%	1	.5%	147	100.0%	146	4.22	.68
	Cits (-ta)	79	92.1%	5	5.6%	2	2.2%			86	100.0%	86	4.23	.70
Sarunvaloda ģimenē	Latviešu	137	88.1%	16	10.7%	1	.7%	1	.5%	155	100.0%	154	4.27	.67
	Krievu	69	90.8%	5	6.6%	2	2.5%			76	100.0%	76	4.16	.70
	Citā	1	57.7%	1	42.3%					2	100.0%	2	3.58	.72
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	178	87.6%	22	11.0%	2	1.0%	1	.4%	203	100.0%	202	4.22	.68
	Respondenti bez LR pilsonības	29	96.9%			1	3.1%			30	100.0%	30	4.27	.77
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	42	87.7%	6	12.3%					48	100.0%	48	4.31	.69
	Privātajā sektorā	104	86.0%	15	12.4%	2	1.6%			121	100.0%	121	4.12	.70
	Nestrādāju	61	95.4%	1	1.5%	1	1.7%	1	1.3%	64	100.0%	63	4.39	.61
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu mājsaimniecības locekli (kvintiles)	Zemi ienākumi	27	93.1%	1	3.3%	1	3.6%			29	100.0%	29	4.45	.74
	Vidēji zemi ienākumi	31	97.0%			1	3.0%			32	100.0%	32	4.46	.79
	Vidēji ienākumi	26	80.5%	6	19.5%					32	100.0%	32	4.14	.73
	Vidēji augsti ienākumi	35	97.8%	1	2.2%					36	100.0%	36	4.25	.49
	Augsti ienākumi	41	88.9%	4	8.9%	1	2.2%			46	100.0%	46	4.08	.63
	Grūti pateikt/ NA	47	81.0%	10	17.7%			1	1.4%	58	100.0%	57	4.13	.69
Reģions	Rīga	80	89.7%	7	8.2%	2	2.2%			89	100.0%	89	4.16	.70
	Pierīga	50	86.1%	7	12.2%	1	1.7%			58	100.0%	58	4.12	.68
	Vidzeme	20	100.0%							20	100.0%	20	4.74	.45
	Kurzeme	25	87.1%	3	10.1%			1	2.9%	29	100.0%	28	4.34	.67
	Zemgale	12	79.9%	3	20.1%					15	100.0%	15	4.06	.70
	Latgale	20	90.4%	2	9.6%					22	100.0%	22	4.30	.65
Apdzīvota vieta	Rīga	80	89.7%	7	8.2%	2	2.2%			89	100.0%	89	4.16	.70
	cita pilsēta	61	83.8%	10	13.7%	1	1.4%	1	1.1%	73	100.0%	72	4.13	.70
	lauki	66	92.7%	5	7.3%					71	100.0%	71	4.40	.63

Bāze: respondenti, kuri ir saskārušies ar Pilsonības un migrācijas lietu pārvaldi (PMLP), n=232

a. Bāze vidējai vērtībai: respondenti, kuri ir snieguši konkrētu atbildi (netiek ņemts vērā atbildes "Grūti pateikt/NA" minēšanas biežums)

**Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums 2019**

**T4.5. Lūdzu, pamēģiniet atcerēties savu saskarsmes pieredzi ar visām tām iestādēm, ar kurām Jūs pēdējo trīs gadu laikā esat sazinājies, saņemis kādu pakalpojumu vai kārtojis lietas! Vai Jūs teiktu, ka šī iestāde apkalpo iedzīvotājus un sniedz savus pakalpojumus teicami, labi, viduvēji, drīzāk slikti vai arī ļoti slikti: Valsts zemes dienests (VZD, t. sk. kadastra uzturēšana par nekustamo īpašumu jautājumiem)**

	Valsts zemes dienests (VZD, t. sk. kadastra uzturēšana par nekustamo īpašumu jautājumiem)								Total		nesvērts skaits <sup>a</sup>	vidējā vērtība	standartn ovirze	
	Teicami + labi		Viduvēji		Drīzāk + ļoti slikti		Grūti pateikt/ NA		nesvērts skaits	rindu %				
	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %						
Visi respondenti	74	77.2%	11	11.3%	8	8.6%	3	2.9%	96	100.0%	93	3.89	.80	
Dzimums														
	Vīrietis	34	77.2%	3	6.8%	5	12.0%	2	4.1%	44	100.0%	42	3.86	.87
	Sieviete	40	77.3%	8	15.2%	3	5.6%	1	1.9%	52	100.0%	51	3.91	.75
Vecums														
	18 - 24	2	66.2%					1	33.8%	3	100.0%	2	4.49	.80
	25 - 34	18	66.8%	4	14.2%	5	19.0%			27	100.0%	27	3.63	.97
	35 - 44	19	82.2%	2	8.9%	1	4.5%	1	4.5%	23	100.0%	22	4.09	.76
	45 - 54	11	78.7%	2	14.2%			1	7.1%	14	100.0%	13	4.00	.58
	55 - 63	12	92.7%	1	7.3%					13	100.0%	13	4.00	.40
	64 - 75	12	75.2%	2	12.4%	2	12.4%			16	100.0%	16	3.82	.91
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam														
	Jā	33	84.1%	4	10.2%	2	5.6%			39	100.0%	39	3.98	.73
	Nē	41	72.5%	7	12.0%	6	10.6%	3	4.9%	57	100.0%	54	3.82	.85
Izglītība														
	Pamatizglītība	1	50.5%	1	49.5%					2	100.0%	2	3.50	.71
	Vidējā, vidējā profesionālā	35	79.1%	4	8.9%	4	9.7%	1	2.3%	44	100.0%	43	3.87	.80
	Augstākā	38	76.7%	6	11.9%	4	7.9%	2	3.6%	50	100.0%	48	3.92	.82
Tautība														
	Latvietis (-te)	52	81.5%	6	9.3%	3	4.9%	3	4.4%	64	100.0%	61	3.97	.69
	Cits (-ta)	22	68.7%	5	15.3%	5	16.0%			32	100.0%	32	3.72	.97
Sarunvaloda ģimenē														
	Latviešu	54	83.1%	6	9.1%	3	4.8%	2	3.0%	65	100.0%	63	3.99	.70
	Krievu	20	64.7%	5	16.0%	5	16.6%	1	2.7%	31	100.0%	30	3.67	.97
Pilsonības statuss														
	LR pilsoņi	66	76.8%	10	11.5%	7	8.5%	3	3.2%	86	100.0%	83	3.88	.80
	Respondenti bez LR pilsonības	8	81.1%	1	9.5%	1	9.5%			10	100.0%	10	3.92	.87
Nodarbinātības sektors														
	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	19	83.4%	3	12.7%	1	3.9%			23	100.0%	23	3.88	.61
	Privātajā sektorā	34	69.7%	6	12.0%	6	12.8%	3	5.6%	49	100.0%	46	3.77	.90
	Nestrādāju	21	87.7%	2	8.3%	1	4.0%			24	100.0%	24	4.12	.73
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu mājsaimniecības locekli (kvintiles)														
	Zemi ienākumi	3	59.1%	1	21.3%	1	19.7%			5	100.0%	5	3.77	1.30
	Vidēji zemi ienākumi	10	83.1%	1	7.6%	1	9.3%			12	100.0%	12	3.99	.87
	Vidēji ienākumi	10	77.3%	2	15.5%	1	7.2%			13	100.0%	13	3.85	.79
	Vidēji augsti ienākumi	19	94.8%			1	5.2%			20	100.0%	20	4.09	.64
	Augsti ienākumi	17	66.2%	5	18.8%	2	8.2%	2	6.9%	26	100.0%	24	3.75	.80
	Grūti pateikt/ NA	15	75.0%	2	9.9%	2	10.3%	1	4.7%	20	100.0%	19	3.83	.84
Reģions														
	Rīga	29	68.5%	5	11.0%	6	14.0%	3	6.4%	43	100.0%	40	3.71	.88
	Pierīga	20	87.1%	2	8.5%	1	4.4%			23	100.0%	23	4.01	.68
	Vidzeme	8	100.0%							8	100.0%	8	4.48	.53
	Kurzeme	6	65.2%	3	34.8%					9	100.0%	9	3.76	.67
	Zemgale	4	78.2%			1	21.8%			5	100.0%	5	3.75	1.12
	Latgale	7	86.4%	1	13.6%					8	100.0%	8	4.10	.64
Apdzīvota vieta														
	Rīga	29	68.5%	5	11.0%	6	14.0%	3	6.4%	43	100.0%	40	3.71	.88
	cita pilsēta	27	81.3%	4	12.2%	2	6.5%			33	100.0%	33	3.87	.71
	lauki	18	89.8%	2	10.2%					20	100.0%	20	4.28	.65

Bāze: respondenti, kuri ir saskārušies ar Valsts zemes dienestu (VZD), n=93

a. Bāze vidējai vērtībai: respondenti, kuri ir snieguši konkrētu atbildi (netiek ņemts vērā atbildes "Grūti pateikt/NA" minēšanas biežums)

**Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums 2019**

**T4.6. Lūdzu, pamēģiniet atcerēties savu saskarsmes pieredzi ar visām tām iestādēm, ar kurām Jūs pēdējo trīs gadu laikā esat sazinājies, saņēmis kādu pakalpojumu vai kārtojis lietas! Vai Jūs teiktu, ka šī iestāde apkalpo iedzīvotājus un sniedz savus pakalpojumus teicami, labi, viduvēji, drīzāk slikti vai arī ļoti slikti: Lauku atbalsta dienests (LAD)**

		Lauku atbalsta dienests (LAD)						Total		nesvērts skaits <sup>a</sup>	vidējā vērtība	standartn ovirze
		Teicami + labi		Viduvēji		Grūti pateikt/ NA		nesvērts skaits	rindu %			
		nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %					
Visi respondenti		54	90.4%	3	4.7%	3	4.9%	60	100.0%	57	4.28	.55
Dzimums	Vīrietis	29	91.4%	1	2.6%	2	6.0%	32	100.0%	30	4.31	.53
	Sieviete	25	89.4%	2	7.0%	1	3.7%	28	100.0%	27	4.25	.59
Vecums	18 - 24	1	32.0%	1	34.0%	1	34.0%	3	100.0%	2	3.48	.81
	25 - 34	9	82.0%	1	9.1%	1	8.9%	11	100.0%	10	4.20	.63
	35 - 44	6	100.0%					6	100.0%	6	4.50	.55
	45 - 54	14	93.6%	1	6.4%			15	100.0%	15	4.40	.63
	55 - 63	14	93.4%			1	6.6%	15	100.0%	14	4.21	.42
	64 - 75	10	100.0%					10	100.0%	10	4.30	.48
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā	17	100.0%					17	100.0%	17	4.24	.44
	Nē	37	86.5%	3	6.6%	3	6.9%	43	100.0%	40	4.30	.60
Izglītība	Pamatizglītība	4	77.5%			1	22.5%	5	100.0%	4	4.26	.51
	Vidējā, vidējā profesionālā	34	95.1%	1	2.6%	1	2.3%	36	100.0%	35	4.37	.54
	Augstākā	16	85.0%	2	9.6%	1	5.4%	19	100.0%	18	4.11	.56
Tautība	Latvietis (-te)	45	92.7%	2	3.5%	2	3.8%	49	100.0%	47	4.28	.53
	Cits (-ta)	9	80.5%	1	9.6%	1	9.9%	11	100.0%	10	4.30	.69
Sarunvaloda ģimenē	Latviešu	47	90.6%	2	3.8%	3	5.6%	52	100.0%	49	4.30	.54
	Krievu	7	89.0%	1	11.0%			8	100.0%	8	4.13	.62
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	52	91.8%	3	4.9%	2	3.3%	57	100.0%	55	4.27	.55
	Respondenti bez LR pilsonības	2	63.2%			1	36.8%	3	100.0%	2	4.48	.73
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	15	93.8%			1	6.2%	16	100.0%	15	4.26	.46
	Privātajā sektorā	22	85.5%	2	7.2%	2	7.3%	26	100.0%	24	4.25	.60
	Nestrādāju	17	94.7%	1	5.3%			18	100.0%	18	4.34	.59
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu mājsaimniecības locekli (kvintīles)	Zemi ienākumi	11	83.9%	1	7.4%	1	8.7%	13	100.0%	12	4.26	.62
	Vidēji zemi ienākumi	10	100.0%					10	100.0%	10	4.50	.53
	Vidēji ienākumi	15	100.0%					15	100.0%	15	4.20	.42
	Vidēji augsti ienākumi	9	100.0%					9	100.0%	9	4.30	.49
	Augsti ienākumi	3	51.9%	2	33.5%	1	14.6%	6	100.0%	5	4.01	1.00
	Grūti pateikt/ NA	6	85.7%			1	14.3%	7	100.0%	6	4.32	.51
Reģions	Rīga	3	45.8%	2	27.2%	2	27.0%	7	100.0%	5	3.85	.84
	Pierīga	9	100.0%					9	100.0%	9	4.33	.50
	Vidzeme	12	100.0%					12	100.0%	12	4.57	.52
	Kurzeme	11	90.6%			1	9.4%	12	100.0%	11	4.27	.46
	Zemgale	9	100.0%					9	100.0%	9	4.00	.00
	Latgale	10	91.2%	1	8.8%			11	100.0%	11	4.37	.67
Apdzīvota vieta	Rīga	3	45.8%	2	27.2%	2	27.0%	7	100.0%	5	3.85	.84
	cita pilsēta	10	100.0%					10	100.0%	10	4.40	.52
	lauki	41	95.4%	1	2.1%	1	2.5%	43	100.0%	42	4.31	.51

Bāze: respondenti, kuri ir saskārušies ar Lauku atbalsta dienestu (LAD), n=57

a. Bāze vidējai vērtībai: respondenti, kuri ir snieguši konkrētu atbildi (netiek ņemts vērā atbildes "Grūti pateikt/NA" minēšanas biežums)

**Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums 2019**

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

		Uzņēmumu reģistrs (UR)								Total		nesvērts skaits <sup>a</sup>	vidējā vērtība	standartn ovirze
		Teicami + labi		Viduvēji		Drīzāk + ļoti slikti		Grūti pateikt/ NA		nesvērts skaits	rindu %			
		nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %					
Visi respondenti		32	76.1%	7	17.1%	1	2.6%	2	4.3%	42	100.0%	40	3.97	.71
Dzimums	Vīrietis	16	72.7%	4	18.8%	1	4.8%	1	3.6%	22	100.0%	21	3.89	.77
	Sieviete	16	79.9%	3	15.2%			1	5.0%	20	100.0%	19	4.07	.64
Vecums	18 - 24	2	66.4%					1	33.6%	3	100.0%	2	4.00	.00
	25 - 34	12	79.8%	2	13.4%	1	6.8%			15	100.0%	15	3.93	.80
	35 - 44	4	49.9%	3	37.9%			1	12.2%	8	100.0%	7	3.71	.76
	45 - 54	5	83.3%	1	16.7%					6	100.0%	6	3.83	.41
	55 - 63	5	83.1%	1	16.9%					6	100.0%	6	4.33	.81
	64 - 75	4	100.0%							4	100.0%	4	4.24	.50
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā	10	67.1%	4	26.6%			1	6.4%	15	100.0%	14	3.79	.58
	Nē	22	81.2%	3	11.7%	1	4.1%	1	3.0%	27	100.0%	26	4.08	.76
Izglītība	Vidējā, vidējā profesionālā	14	65.8%	5	25.0%	1	5.3%	1	4.0%	21	100.0%	20	3.73	.73
	Augstākā	18	85.9%	2	9.6%			1	4.5%	21	100.0%	20	4.21	.62
Tautība	Latvietis (-te)	26	84.6%	3	9.6%			2	5.7%	31	100.0%	29	4.14	.58
	Cits (-ta)	6	51.5%	4	38.5%	1	10.0%			11	100.0%	11	3.51	.84
Sarunvaloda ģimenē	Latviešu	25	84.1%	3	10.0%			2	5.9%	30	100.0%	28	4.15	.59
	Krievu	7	55.9%	4	35.1%	1	9.1%			12	100.0%	12	3.56	.81
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	29	74.4%	7	18.3%	1	2.8%	2	4.6%	39	100.0%	37	3.97	.74
	Respondenti bez LR pilsonības	3	100.0%							3	100.0%	3	4.00	.00
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	8	80.3%	2	19.7%					10	100.0%	10	4.02	.68
	Privātajā sektorā	21	72.3%	5	17.9%	1	3.7%	2	6.1%	29	100.0%	27	3.92	.74
	Nestrādāju	3	100.0%							3	100.0%	3	4.31	.57
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu mājsaimniecības locekli (kvintiles)	Zemi ienākumi	1	100.0%							1	100.0%	1	5.00	.00
	Vidēji zemi ienākumi	3	75.2%	1	24.8%					4	100.0%	4	3.75	.50
	Vidēji ienākumi	3	100.0%							3	100.0%	3	4.70	.56
	Vidēji augsti ienākumi	5	71.5%	2	28.5%					7	100.0%	7	3.86	.69
	Augsti ienākumi	13	82.2%	1	6.2%			2	11.6%	16	100.0%	14	4.16	.55
	Grūti pateikt/ NA	7	62.8%	3	27.8%	1	9.4%			11	100.0%	11	3.63	.82
Reģions	Rīga	20	77.0%	3	12.0%	1	4.2%	2	6.9%	26	100.0%	24	3.91	.67
	Pierīga	6	66.8%	3	33.2%					9	100.0%	9	4.02	.87
	Kurzeme	4	100.0%							4	100.0%	4	4.26	.50
	Latgale	2	64.2%	1	35.8%					3	100.0%	3	3.93	.97
Apdzīvota vieta	Rīga	20	77.0%	3	12.0%	1	4.2%	2	6.9%	26	100.0%	24	3.91	.67
	cita pilsēta	7	78.0%	2	22.0%					9	100.0%	9	4.11	.78
	lauki	5	70.2%	2	29.8%					7	100.0%	7	4.00	.83

Bāze: respondenti, kuri ir saskārušies ar Uzņēmumu reģistru (UR), n=40

a. Bāze vidējai vērtībai: respondenti, kuri ir snieguši konkrētu atbildi (netiek ņemts vērā atbildes "Grūti pateikt/NA" minēšanas biežums)

## Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums 2019

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

		Veselības inspekcija (VI)								Total		nesvērts skaits <sup>a</sup>	vidējā vērtība	standartn ovirze
		Teicami + labi		Viduvēji		Drīzāk + ļoti slikti		Grūti pateikt/ NA		nesvērts skaits	rindu %			
		nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %					
Visi respondenti		19	54.1%	10	28.2%	4	11.6%	2	6.1%	35	100.0%	33	3.51	1.02
Dzimums	Vīrietis	8	50.4%	5	29.5%	2	13.4%	1	6.7%	16	100.0%	15	3.40	1.02
	Sieviete	11	57.1%	5	27.2%	2	10.2%	1	5.6%	19	100.0%	18	3.61	1.04
Vecums	18 - 24	4	56.8%	3	43.2%					7	100.0%	7	3.57	.54
	25 - 34	5	50.0%	2	20.5%	1	9.5%	2	19.9%	10	100.0%	8	3.64	1.28
	35 - 44	3	60.4%	1	19.0%	1	20.6%			5	100.0%	5	3.39	1.53
	45 - 54	3	42.0%	3	42.9%	1	15.0%			7	100.0%	7	3.41	.98
	55 - 63	2	66.7%	1	33.3%					3	100.0%	3	3.67	.56
	64 - 75	2	66.7%			1	33.3%			3	100.0%	3	3.33	1.18
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā	9	63.8%	3	21.7%	2	14.5%			14	100.0%	14	3.57	1.09
	Nē	10	47.3%	7	32.8%	2	9.7%	2	10.3%	21	100.0%	19	3.47	.99
Izglītība	Pamatizglītība	2	64.1%	1	35.9%					3	100.0%	3	3.64	.59
	Vidējā, vidējā profesionālā	10	47.7%	6	27.1%	3	14.7%	2	10.4%	21	100.0%	19	3.42	1.20
	Augstākā	7	62.7%	3	28.2%	1	9.2%			11	100.0%	11	3.62	.81
Tautība	Latvietis (-te)	11	52.1%	6	28.2%	2	9.8%	2	10.0%	21	100.0%	19	3.47	1.08
	Cits (-ta)	8	57.2%	4	28.3%	2	14.6%			14	100.0%	14	3.58	.95
Sarunvaloda ģimenē	Latviešu	11	50.1%	7	31.0%	2	9.4%	2	9.6%	22	100.0%	20	3.45	1.06
	Krievu	7	58.3%	3	25.1%	2	16.6%			12	100.0%	12	3.59	1.00
	Citā	1	100.0%							1	100.0%	1	4.00	.
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	18	54.3%	10	29.8%	3	9.5%	2	6.4%	33	100.0%	31	3.55	1.01
	Respondenti bez LR pilsonības	1	50.0%			1	50.0%			2	100.0%	2	3.00	1.48
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	5	54.1%	4	45.9%					9	100.0%	9	3.54	.53
	Privātajā sektorā	10	49.5%	5	24.1%	3	15.7%	2	10.7%	20	100.0%	18	3.32	1.11
	Nestrādāju	4	69.6%	1	14.5%	1	15.9%			6	100.0%	6	4.05	1.25
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu mājsaimniecības locekli (kvintiles)	Zemi ienākumi	1	50.3%			1	49.7%			2	100.0%	2	3.01	2.82
	Vidēji zemi ienākumi	2	42.7%	2	38.8%	1	18.4%			5	100.0%	5	3.46	1.15
	Vidēji ienākumi	3	55.5%	1	22.9%			1	21.7%	5	100.0%	4	3.95	.85
	Vidēji augsti ienākumi	4	79.0%			1	21.0%			5	100.0%	5	3.79	1.12
	Augsti ienākumi	9	69.4%	3	22.4%			1	8.1%	13	100.0%	12	3.76	.45
	Grūti pateikt/ NA			4	78.4%	1	21.6%			5	100.0%	5	2.57	.92
Reģions	Rīga	5	34.8%	5	35.4%	3	22.0%	1	7.7%	14	100.0%	13	3.06	.97
	Pierīga	6	74.3%	2	25.7%					8	100.0%	8	3.87	.64
	Vidzeme	1	56.6%	1	43.4%					2	100.0%	2	4.13	1.43
	Kurzeme	3	58.0%	1	20.3%			1	21.8%	5	100.0%	4	3.74	.51
	Zemgale	1	100.0%							1	100.0%	1	4.00	.
	Latgale	3	60.8%	1	19.2%	1	20.0%			5	100.0%	5	3.60	1.66
Apdzīvota vieta	Rīga	5	34.8%	5	35.4%	3	22.0%	1	7.7%	14	100.0%	13	3.06	.97
	cita pilsēta	7	57.2%	3	25.7%	1	8.4%	1	8.7%	12	100.0%	11	3.63	1.13
	lauki	7	79.6%	2	20.4%					9	100.0%	9	4.03	.70

Bāze: respondenti, kuri ir saskārušies ar Veselības inspekciju (VI), n=33

a. Bāze vidējai vērtībai: respondenti, kuri ir snieguši konkrētu atbildi (netiek ņemts vērā atbildes "Grūti pateikt/NA" minēšanas biežums)

## Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums 2019

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

		Valsts meža dienests (VMD)								Total		nesvērts skaits <sup>a</sup>	vidējā vērtība	standartn ovirze
		Teicami + labi		Viduvēji		Drīzāk + ļoti slikti		Grūti pateikt/ NA		nesvērts skaits	rindu %			
		nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %					
Visi respondenti		30	81.0%	2	5.6%	3	8.4%	2	5.0%	37	100.0%	35	4.00	1.01
Dzimums	Vīrietis	18	78.1%	1	4.5%	2	9.3%	2	8.1%	23	100.0%	21	4.04	1.05
	Sieviete	12	85.8%	1	7.3%	1	6.9%			14	100.0%	14	3.94	.99
Vecums	18 - 24	2	66.3%					1	33.7%	3	100.0%	2	4.00	.00
	25 - 34	4	66.8%	1	16.3%	1	17.0%			6	100.0%	6	3.67	1.03
	35 - 44	5	62.1%	1	12.8%	2	25.1%			8	100.0%	8	3.37	1.60
	45 - 54	6	85.1%					1	14.9%	7	100.0%	6	4.34	.52
	55 - 63	7	100.0%							7	100.0%	7	4.44	.53
	64 - 75	6	100.0%							6	100.0%	6	4.34	.52
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā	11	83.6%	1	8.0%	1	8.4%			13	100.0%	13	3.98	.84
	Nē	19	79.7%	1	4.3%	2	8.3%	2	7.7%	24	100.0%	22	4.02	1.12
Izglītība	Pamatizglītība	2	100.0%							2	100.0%	2	4.00	.00
	Vidējā, vidējā profesionālā	13	68.4%	2	10.9%	3	16.3%	1	4.3%	19	100.0%	18	3.61	1.21
	Augstākā	15	93.7%					1	6.3%	16	100.0%	15	4.47	.52
Tautība	Latvietis (-te)	25	80.6%	2	6.7%	3	10.0%	1	2.7%	31	100.0%	30	3.86	1.02
	Cits (-ta)	5	83.2%					1	16.8%	6	100.0%	5	4.82	.43
Sarunvaloda ģimenē	Latviešu	25	80.6%	2	6.7%	3	10.0%	1	2.7%	31	100.0%	30	3.86	1.02
	Krievu	5	83.2%					1	16.8%	6	100.0%	5	4.82	.43
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	28	82.4%	2	6.1%	3	9.1%	1	2.4%	34	100.0%	33	3.94	1.01
	Respondenti bez LR pilsonības	2	66.1%					1	33.9%	3	100.0%	2	5.00	.00
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	11	100.0%							11	100.0%	11	4.30	.48
	Privātajā sektorā	11	62.0%	2	11.2%	3	16.8%	2	10.0%	18	100.0%	16	3.69	1.34
	Nestrādāju	8	100.0%							8	100.0%	8	4.25	.47
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu mājsaimniecības locekli (kvintiles)	Zemi ienākumi	4	100.0%							4	100.0%	4	4.27	.52
	Vidēji zemi ienākumi	5	83.3%			1	16.7%			6	100.0%	6	3.66	1.36
	Vidēji ienākumi	7	87.2%	1	12.8%					8	100.0%	8	4.01	.55
	Vidēji augsti ienākumi	8	80.0%	1	10.0%			1	10.0%	10	100.0%	9	4.45	.73
	Augsti ienākumi	3	79.3%					1	20.7%	4	100.0%	3	4.36	.58
	Grūti pateikt/ NA	3	58.4%			2	41.6%			5	100.0%	5	3.16	1.64
Reģions	Rīga	5	57.3%	1	11.4%	1	11.2%	2	20.1%	9	100.0%	7	3.88	1.46
	Pierīga	7	77.7%	1	10.9%	1	11.5%			9	100.0%	9	4.00	1.00
	Vidzeme	3	74.2%			1	25.8%			4	100.0%	4	3.47	1.76
	Kurzeme	7	100.0%							7	100.0%	7	4.00	.00
	Zemgale	6	100.0%							6	100.0%	6	4.34	.52
	Latgale	2	100.0%							2	100.0%	2	4.52	.73
Apdzīvota vieta	Rīga	5	57.3%	1	11.4%	1	11.2%	2	20.1%	9	100.0%	7	3.88	1.46
	cita pilsēta	6	100.0%							6	100.0%	6	4.52	.55
	lauki	19	85.7%	1	4.7%	2	9.5%			22	100.0%	22	3.90	.93

Bāze: respondenti, kuri ir saskārušies ar Valsts meža dienestu (VMD), n=35

a. Bāze vidējai vērtībai: respondenti, kuri ir snieguši konkrētu atbildi (netiek ņemts vērā atbildes "Grūti pateikt/NA" minēšanas biežums)

**Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums 2019**

**T4.10. Lūdzu, pamēģiniet atcerēties savu saskarsmes pieredzi ar visām tām iestādēm, ar kurām Jūs pēdējo trīs gadu laikā esat sazinājies, saņemis kādu pakalpojumu vai kārtojis lietas! Vai Jūs teiktu, ka šī iestāde apkalpo iedzīvotājus un sniedz savus pakalpojumus teicami, labi, viduvēji, drīzāk slikti vai arī ļoti slikti: Nacionālais veselības dienests (NVD, t. sk. EVAK karšu izsniegšana, uzaicinājuma vēstules uz valsts apmaksātu vēža skrīningu, pārrobežu veselības aprūpe)**

		Nacionālais veselības dienests (NVD, t. sk. EVAK karšu izsniegšana, uzaicinājuma vēstules uz valsts apmaksātu vēža skrīningu, pārrobežu veselības aprūpe)								Total		nesvērts skaits <sup>a</sup>	vidējā vērtība	standartn ovirze
		Teicami + labi		Viduvēji		Drīzāk + ļoti slikti		Grūti pateikt/ NA		nesvērts skaits	rindu %			
		nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %					
Visi respondenti		79	75.2%	12	11.6%	9	8.6%	5	4.6%	105	100.0%	100	3.92	.94
Dzimums	Vīrietis	19	75.6%	4	16.2%	2	8.2%			25	100.0%	25	3.81	.93
	Sieviete	60	75.1%	8	10.2%	7	8.7%	5	6.0%	80	100.0%	75	3.96	.95
Vecums	18 - 24	8	73.2%	1	9.3%	1	8.5%	1	9.0%	11	100.0%	10	3.91	.87
	25 - 34	9	75.2%	2	16.2%	1	8.5%			12	100.0%	12	3.92	.90
	35 - 44	18	69.0%	4	15.6%	1	4.0%	3	11.4%	26	100.0%	23	3.82	.84
	45 - 54	23	84.9%	1	3.7%	3	11.4%			27	100.0%	27	4.07	.93
	55 - 63	19	75.9%	3	12.3%	2	8.1%	1	3.7%	25	100.0%	24	4.00	1.02
	64 - 75	2	49.9%	1	25.1%	1	25.1%			4	100.0%	4	3.00	1.44
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā	33	74.8%	6	14.2%	4	8.8%	1	2.3%	44	100.0%	43	3.91	.87
	Nē	46	75.5%	6	9.9%	5	8.4%	4	6.2%	61	100.0%	57	3.93	1.00
Izglītība	Pamatizglītība	5	81.9%	1	18.1%					6	100.0%	6	4.15	.77
	Vidējā, vidējā profesionālā	32	72.0%	5	12.1%	6	13.5%	1	2.4%	44	100.0%	43	3.79	1.06
	Augstākā	42	76.9%	6	10.6%	3	5.7%	4	6.7%	55	100.0%	51	4.00	.86
Tautība	Latvietis (-te)	47	73.0%	8	12.9%	4	6.6%	5	7.5%	64	100.0%	59	3.90	.91
	Cits (-ta)	32	78.6%	4	9.7%	5	11.7%			41	100.0%	41	3.95	1.00
Sarunvaloda ģimenē	Latviešu	49	73.8%	8	12.5%	4	6.4%	5	7.3%	66	100.0%	61	3.92	.91
	Krievu	30	77.5%	4	10.2%	5	12.3%			39	100.0%	39	3.92	1.01
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	71	76.8%	10	11.2%	6	6.8%	5	5.2%	92	100.0%	87	3.96	.88
	Respondenti bez LR pilsonības	8	64.2%	2	14.7%	3	21.1%			13	100.0%	13	3.70	1.30
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	26	73.1%	6	16.3%	2	5.7%	2	4.9%	36	100.0%	34	3.98	.84
	Privātajā sektorā	38	77.2%	4	8.1%	5	10.7%	2	4.1%	49	100.0%	47	3.89	1.00
	Nestrādāju	15	74.1%	2	12.0%	2	8.8%	1	5.2%	20	100.0%	19	3.90	1.03
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu mājsaimniecības locekli (kvintīles)	Zemi ienākumi	11	83.2%	2	16.8%					13	100.0%	13	4.14	.71
	Vidēji zemi ienākumi	9	63.3%	3	22.5%	1	6.6%	1	7.6%	14	100.0%	13	3.85	1.13
	Vidēji ienākumi	10	68.1%	2	13.9%	2	11.5%	1	6.5%	15	100.0%	14	3.75	.88
	Vidēji augsti ienākumi	12	61.9%	3	15.7%	4	22.4%			19	100.0%	19	3.55	1.19
	Augsti ienākumi	23	89.9%	2	7.1%			1	3.0%	26	100.0%	25	4.22	.57
	Grūti pateikt/ NA	14	77.5%			2	11.3%	2	11.1%	18	100.0%	16	3.94	1.08
Reģions	Rīga	34	73.3%	7	14.3%	3	6.2%	3	6.2%	47	100.0%	44	3.95	.96
	Pierīga	19	82.9%	1	4.4%	2	9.2%	1	3.5%	23	100.0%	22	4.03	1.02
	Vidzeme	6	84.6%	1	15.4%					7	100.0%	7	4.14	.70
	Kurzeme	7	78.7%			1	8.9%	1	12.3%	9	100.0%	8	4.20	.94
	Zemgale	4	40.7%	2	24.8%	3	34.5%			9	100.0%	9	3.17	1.08
	Latgale	9	89.9%	1	10.1%					10	100.0%	10	3.90	.32
Apdzīvota vieta	Rīga	34	73.3%	7	14.3%	3	6.2%	3	6.2%	47	100.0%	44	3.95	.96
	cita pilsēta	15	63.1%	2	8.3%	6	25.3%	1	3.3%	24	100.0%	23	3.56	1.20
	lauki	30	86.7%	3	10.2%			1	3.1%	34	100.0%	33	4.14	.59

Bāze: respondenti, kuri ir saskārušies ar Nacionālo veselības dienestu (NVD), n=100

a. Bāze vidējai vērtībai: respondenti, kuri ir snieguši konkrētu atbildi (netiek ņemts vērā atbildes "Grūti pateikt/NA" minēšanas biežums)

**Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums 2019**

**T4.11. Lūdzu, pamēģiniet atcerēties savu saskarsmes pieredzi ar visām tām iestādēm, ar kurām Jūs pēdējo trīs gadu laikā esat sazinājies, saņemis kādu pakalpojumu vai kārtojis lietas! Vai Jūs teiktu, ka šī iestāde apkalpo iedzīvotājus un sniedz savus pakalpojumus teicami, labi, viduvēji, drīzāk slikti vai arī ļoti slikti: Tiesas, tiesu administrācija (t. sk. rajonu (pilsētu) tiesas, apgabaltiesas, Zemesgrāmata)**

		Tiesas, tiesu administrācija (t. sk. rajonu (pilsētu) tiesas, apgabaltiesas, Zemesgrāmata)								Total		nesvērts skaits <sup>a</sup>	vidējā vērtība	standartn ovirze
		Teicami + labi		Viduvēji		Drīzāk + ļoti slikti		Grūti pateikt/ NA		nesvērts skaits	rindu %			
		nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %					
Visi respondenti		28	38.2%	24	33.2%	18	24.8%	3	3.8%	73	100.0%	70	3.14	1.16
Dzimums	Vīrietis	16	36.2%	14	32.1%	13	29.8%	1	1.8%	44	100.0%	43	3.00	1.15
	Sieviete	12	41.4%	10	34.9%	5	16.9%	2	6.8%	29	100.0%	27	3.38	1.15
Vecums	18 - 24	2	47.9%	1	26.4%			1	25.7%	4	100.0%	3	3.65	.63
	25 - 34	6	35.1%	8	47.2%	3	17.7%			17	100.0%	17	3.12	.85
	35 - 44	11	49.9%	5	22.7%	6	27.4%			22	100.0%	22	3.31	1.36
	45 - 54	5	27.6%	4	22.3%	7	39.1%	2	11.1%	18	100.0%	16	2.75	1.24
	55 - 63	4	49.4%	3	37.8%	1	12.8%			8	100.0%	8	3.61	1.05
	64 - 75			3	74.9%	1	25.1%			4	100.0%	4	2.50	1.01
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā	11	38.1%	10	34.4%	7	24.1%	1	3.3%	29	100.0%	28	3.11	1.28
	Nē	17	38.3%	14	32.4%	11	25.2%	2	4.1%	44	100.0%	42	3.16	1.08
Izglītība	Pamatizglītība	1	50.3%	1	49.7%					2	100.0%	2	4.01	1.39
	Vidējā, vidējā profesionālā	9	23.1%	15	40.1%	12	32.0%	2	4.7%	38	100.0%	36	2.85	1.04
	Augstākā	18	54.8%	8	24.2%	6	18.0%	1	2.9%	33	100.0%	32	3.41	1.21
Tautība	Latvietis (-te)	16	36.6%	13	29.9%	13	29.4%	2	4.0%	44	100.0%	42	3.01	1.23
	Cits (-ta)	12	40.7%	11	38.2%	5	17.8%	1	3.4%	29	100.0%	28	3.34	1.03
Sarunvaloda ģimenē	Latviešu	15	34.0%	14	31.2%	14	30.9%	2	3.9%	45	100.0%	43	2.97	1.21
	Krievu	12	43.7%	10	37.5%	4	15.2%	1	3.6%	27	100.0%	26	3.41	1.03
	Citā	1	100.0%							1	100.0%	1	4.00	.
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	27	39.1%	21	30.7%	18	26.2%	3	4.0%	69	100.0%	66	3.12	1.17
	Respondenti bez LR pilsonības	1	24.0%	3	76.0%					4	100.0%	4	3.48	.98
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	11	49.9%	5	23.3%	5	22.5%	1	4.3%	22	100.0%	21	3.33	1.30
	Privātajā sektorā	16	38.9%	12	29.6%	11	27.1%	2	4.4%	41	100.0%	39	3.15	1.12
	Nestrādāju	1	7.7%	7	72.0%	2	20.3%			10	100.0%	10	2.67	.93
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu mājsaimniecības locekli (kvintīles)	Zemi ienākumi	1	33.1%	1	34.1%	1	32.8%			3	100.0%	3	3.33	1.52
	Vidēji zemi ienākumi	5	44.9%	4	37.1%	2	18.1%			11	100.0%	11	3.36	.92
	Vidēji ienākumi	3	28.2%	2	18.0%	6	53.8%			11	100.0%	11	2.58	1.59
	Vidēji augsti ienākumi	9	49.2%	6	34.6%	3	16.2%			18	100.0%	18	3.43	1.24
	Augsti ienākumi	5	30.4%	5	29.2%	5	30.0%	2	10.4%	17	100.0%	15	2.87	1.06
	Grūti pateikt/ NA	5	37.2%	6	46.3%	1	8.6%	1	7.8%	13	100.0%	12	3.31	.66
Reģions	Rīga	8	26.4%	13	42.2%	8	25.7%	2	5.7%	31	100.0%	29	2.87	1.09
	Pierīga	9	57.5%	5	30.6%	2	11.9%			16	100.0%	16	3.66	1.13
	Vidzeme	3	40.8%	2	29.2%	2	30.0%			7	100.0%	7	3.24	1.10
	Kurzeme	2	47.6%	1	27.6%	1	24.7%			4	100.0%	4	3.49	1.32
	Zemgale	1	11.3%	3	32.5%	4	45.3%	1	10.9%	9	100.0%	8	2.37	1.06
	Latgale	5	82.8%			1	17.2%			6	100.0%	6	3.82	1.00
Apdzīvota vieta	Rīga	8	26.4%	13	42.2%	8	25.7%	2	5.7%	31	100.0%	29	2.87	1.09
	cita pilsēta	10	35.9%	9	33.9%	8	30.2%			27	100.0%	27	3.05	1.17
	lauki	10	66.7%	2	13.5%	2	13.4%	1	6.4%	15	100.0%	14	3.86	1.03

Bāze: respondenti, kuri ir saskārušies ar Tiesām, tiesu administrāciju, n=70

a. Bāze vidējai vērtībai: respondenti, kuri ir snieguši konkrētu atbildi (netiek ņemts vērā atbildes "Grūti pateikt/NA" minēšanas biežums)



**Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums 2019**

**T4.12. Lūdzu, pamēģiniet atcerēties savu saskarsmes pieredzi ar visām tām iestādēm, ar kurām Jūs pēdējo trīs gadu laikā esat sazinājies, saņēmis kādu pakalpojumu vai kārtojis lietas! Vai Jūs teiktu, ka šī iestāde apkalpo iedzīvotājus un sniedz savus pakalpojumus teicami, labi, viduvēji, drīzāk slikti vai arī ļoti slikti: Pārtikas un veterinārais dienests (PVD)**

		Pārtikas un veterinārais dienests (PVD)						Total		nesvērts skaits <sup>a</sup>	vidējā vērtība	standartn ovirze
		Teicami + labi		Viduvēji		Drīzāk + ļoti slikti		nesvērts skaits	rindu %			
		nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %					
Visi respondenti		32	70.4%	9	18.3%	5	11.2%	46	100.0%	46	3.63	.83
Dzimums	Vīrietis	15	72.1%	2	8.2%	4	19.7%	21	100.0%	21	3.61	.92
	Sieviete	17	69.1%	7	26.8%	1	4.2%	25	100.0%	25	3.64	.76
Vecums	18 - 24	1	32.9%	2	67.1%			3	100.0%	3	3.33	.62
	25 - 34	6	60.5%	2	19.4%	2	20.2%	10	100.0%	10	3.31	1.05
	35 - 44	5	50.0%	2	19.9%	3	30.1%	10	100.0%	10	3.30	1.06
	45 - 54	6	75.5%	2	24.5%			8	100.0%	8	3.75	.46
	55 - 63	8	100.0%					8	100.0%	8	4.00	.00
	64 - 75	6	86.3%	1	13.7%			7	100.0%	7	4.14	.69
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā	12	60.9%	5	24.0%	3	15.1%	20	100.0%	20	3.41	.89
	Nē	20	77.8%	4	13.9%	2	8.2%	26	100.0%	26	3.80	.75
Izglītība	Pamatizglītība	2	51.8%	2	48.2%			4	100.0%	4	3.76	.94
	Vidējā, vidējā profesionālā	16	67.2%	5	19.5%	3	13.3%	24	100.0%	24	3.62	.83
	Augstākā	14	78.3%	2	10.6%	2	11.1%	18	100.0%	18	3.62	.85
Tautība	Latvietis (-te)	22	74.4%	4	12.0%	4	13.6%	30	100.0%	30	3.60	.86
	Cits (-ta)	10	63.0%	5	30.1%	1	6.9%	16	100.0%	16	3.68	.80
Sarunvaloda ģimenē	Latviešu	23	77.5%	3	9.0%	4	13.5%	30	100.0%	30	3.64	.85
	Krievu	9	56.9%	6	36.1%	1	7.0%	16	100.0%	16	3.62	.81
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	28	68.8%	8	18.6%	5	12.6%	41	100.0%	41	3.58	.84
	Respondenti bez LR pilsonības	4	84.3%	1	15.7%			5	100.0%	5	4.05	.67
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	7	78.8%	1	10.3%	1	10.9%	9	100.0%	9	3.68	.70
	Privātajā sektorā	15	76.0%	2	8.9%	3	15.1%	20	100.0%	20	3.66	.81
	Nestrādāju	10	58.4%	6	35.1%	1	6.5%	17	100.0%	17	3.57	.96
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu mājsaimniecības locekli (kvintīles)	Zemi ienākumi	3	74.3%	1	25.7%			4	100.0%	4	3.97	.80
	Vidēji zemi ienākumi	6	100.0%					6	100.0%	6	4.16	.40
	Vidēji ienākumi	5	53.2%	3	26.3%	2	20.5%	10	100.0%	10	3.33	.84
	Vidēji augsti ienākumi	3	42.7%	3	42.7%	1	14.7%	7	100.0%	7	3.27	1.25
	Augsti ienākumi	5	73.8%	2	26.2%			7	100.0%	7	3.74	.48
	Grūti pateikt/ NA	10	82.9%			2	17.1%	12	100.0%	12	3.66	.78
Reģions	Rīga	4	32.3%	5	36.3%	4	31.4%	13	100.0%	13	2.93	.97
	Pierīga	8	100.0%					8	100.0%	8	4.00	.00
	Vidzeme	3	100.0%					3	100.0%	3	4.00	.00
	Kurzeme	5	74.1%	1	11.3%	1	14.6%	7	100.0%	7	3.74	.96
	Zemgale	7	100.0%					7	100.0%	7	4.13	.36
	Latgale	5	63.3%	3	36.7%			8	100.0%	8	3.75	.69
Apdzīvota vieta	Rīga	4	32.3%	5	36.3%	4	31.4%	13	100.0%	13	2.93	.97
	cita pilsēta	14	88.7%	2	11.3%			16	100.0%	16	4.07	.55
	lauki	14	83.7%	2	10.6%	1	5.7%	17	100.0%	17	3.78	.55

Bāze: respondenti, kuri ir saskārušies ar Pārtikas un veterināro dienestu (PVD), n=46

a. Bāze vidējai vērtībai: respondenti, kuri ir snieguši konkrētu atbildi (netiek ņemts vērā atbildes "Grūti pateikt/NA" minēšanas biežums)

**Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums 2019**

**T4.13. Lūdzu, pamēģiniet atcerēties savu saskarsmes pieredzi ar visām tām iestādēm, ar kurām Jūs pēdējo trīs gadu laikā esat sazinājies, saņemis kādu pakalpojumu vai kārtojis lietas! Vai Jūs teiktu, ka šī iestāde apkalpo iedzīvotājus un sniedz savus pakalpojumus teicami, labi, viduvēji, drīzāk slikti vai arī ļoti slikti: Valsts policija (t. sk. sabiedriskā kārtība, noziedzīgu nodarījumu atklāšana un novēršana, ceļu satiksmes drošība)**

		Valsts policija (t. sk. sabiedriskā kārtība, noziedzīgu nodarījumu atklāšana un novēršana, ceļu satiksmes drošība)								Total				
		Teicami + labi		Viduvēji		Drīzāk + ļoti slikti		Grūti pateikt/ NA				nesvērts skaits <sup>a</sup>	vidējā vērtība	standartn ovirze
		nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %			
Visi respondenti		59	43.1%	43	31.2%	31	22.7%	4	3.1%	137	100.0%	133	3.21	1.06
Dzimums	Vīrietis	32	41.7%	22	28.3%	20	25.9%	3	4.1%	77	100.0%	74	3.19	1.07
	Sieviete	27	45.0%	21	34.9%	11	18.4%	1	1.7%	60	100.0%	59	3.23	1.06
Vecums	18 - 24	5	35.9%	5	35.4%	4	28.7%			14	100.0%	14	3.08	1.28
	25 - 34	16	42.1%	11	28.9%	10	26.4%	1	2.7%	38	100.0%	37	3.14	1.06
	35 - 44	14	51.4%	4	14.9%	8	30.0%	1	3.7%	27	100.0%	26	3.22	1.24
	45 - 54	11	36.8%	12	39.2%	6	20.5%	1	3.4%	30	100.0%	29	3.20	.95
	55 - 63	7	43.5%	7	43.9%	1	6.3%	1	6.3%	16	100.0%	15	3.33	.82
	64 - 75	6	50.1%	4	33.1%	2	16.8%			12	100.0%	12	3.41	1.17
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā	30	50.6%	16	26.4%	13	21.3%	1	1.7%	60	100.0%	59	3.35	1.04
	Nē	29	37.3%	27	34.8%	18	23.7%	3	4.2%	77	100.0%	74	3.10	1.07
Izglītība	Pamatizglītība	2	29.4%	2	28.0%	3	42.6%			7	100.0%	7	2.76	1.08
	Vidējā, vidējā profesionālā	32	41.4%	28	36.2%	15	19.7%	2	2.8%	77	100.0%	75	3.23	1.05
	Augstākā	25	47.4%	13	24.3%	13	24.4%	2	3.9%	53	100.0%	51	3.23	1.09
Tautība	Latvietis (-te)	38	42.9%	28	30.1%	21	23.4%	3	3.6%	90	100.0%	87	3.17	1.06
	Cits (-ta)	21	43.5%	15	33.2%	10	21.2%	1	2.1%	47	100.0%	46	3.29	1.08
Sarunvaloda ģimenē	Latviešu	41	44.8%	28	29.2%	21	22.6%	3	3.4%	93	100.0%	90	3.21	1.03
	Krievu	18	39.6%	15	35.3%	10	22.9%	1	2.3%	44	100.0%	43	3.21	1.14
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	56	43.6%	40	30.7%	29	22.4%	4	3.3%	129	100.0%	125	3.22	1.05
	Respondenti bez LR pilsonības	3	34.8%	3	39.1%	2	26.1%			8	100.0%	8	3.07	1.26
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	15	51.9%	11	37.5%	3	10.6%			29	100.0%	29	3.38	.78
	Privātajā sektorā	32	42.4%	16	21.4%	23	30.7%	4	5.5%	75	100.0%	71	3.13	1.15
	Nestrādāju	12	36.6%	16	49.2%	5	14.2%			33	100.0%	33	3.23	1.09
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu mājsaimniecības locekli (kvintiles)	Zemi ienākumi	6	46.6%	5	39.2%	2	14.2%			13	100.0%	13	3.34	.98
	Vidēji zemi ienākumi	6	36.8%	8	50.7%	1	6.5%	1	6.0%	16	100.0%	15	3.39	.74
	Vidēji ienākumi	12	54.9%	6	27.0%	4	18.1%			22	100.0%	22	3.32	1.03
	Vidēji augsti ienākumi	11	51.9%	4	18.8%	5	24.6%	1	4.7%	21	100.0%	20	3.47	1.24
	Augsti ienākumi	13	47.2%	9	30.8%	6	22.0%			28	100.0%	28	3.21	1.00
	Grūti pateikt/ NA	11	29.4%	11	29.4%	13	35.1%	2	6.1%	37	100.0%	35	2.85	1.14
Reģions	Rīga	30	44.6%	18	27.5%	16	24.8%	2	3.1%	66	100.0%	64	3.20	1.12
	Pierīga	12	45.5%	9	32.0%	4	14.6%	2	7.9%	27	100.0%	25	3.37	.94
	Vidzeme	4	39.1%	5	50.5%	1	10.4%			10	100.0%	10	3.29	.67
	Kurzeme	2	35.7%	4	64.3%					6	100.0%	6	3.36	.53
	Zemgale	6	34.5%	3	17.2%	9	48.3%			18	100.0%	18	2.75	1.21
	Latgale	5	50.9%	4	41.1%	1	8.0%			10	100.0%	10	3.55	1.12
Apdzīvota vieta	Rīga	30	44.6%	18	27.5%	16	24.8%	2	3.1%	66	100.0%	64	3.20	1.12
	cita pilsēta	14	34.6%	14	33.5%	12	29.1%	1	2.8%	41	100.0%	40	3.03	1.09
	lauki	15	51.0%	11	36.1%	3	9.5%	1	3.3%	30	100.0%	29	3.47	.84

Bāze: respondenti, kuri ir saskārušies ar Valsts policiju, n=133

a. Bāze vidējai vērtībai: respondenti, kuri ir snieguši konkrētu atbildi (netiek ņemts vērā atbildes "Grūti pateikt/NA" minēšanas biežums)

**Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums 2019**

**T4.14. Lūdzu, pamēģiniet atcerēties savu saskarsmes pieredzi ar visām tām iestādēm, ar kurām Jūs pēdējo trīs gadu laikā esat sazinājies, saņemis kādu pakalpojumu vai kārtojis lietas! Vai Jūs teiktu, ka šī iestāde apkalpo iedzīvotājus un sniedz savus pakalpojumus teicami, labi, viduvēji, drīzāk slikti vai arī ļoti slikti: Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienests (NMPD, t. s. "ātrā palīdzība")**

	Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienests (NMPD, t. s. "ātrā palīdzība")									Total		nesvērts skaits <sup>a</sup>	vidējā vērtība	standartn ovirze
	Teicami + labi		Viduvēji		Drīzāk + ļoti slikti		Grūti pateikt/ NA		nesvērts skaits	rindu %				
	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %						
Visi respondenti	171	67.5%	52	21.1%	25	9.8%	4	1.6%	252	100.0%	248	3.77	1.00	
Dzimums	Vīrietis	65	69.1%	19	21.5%	8	8.4%	1	1.0%	93	100.0%	92	3.82	.97
	Sieviete	106	66.6%	33	21.0%	17	10.6%	3	1.9%	159	100.0%	156	3.75	1.02
Vecums	18 - 24	14	87.6%	1	6.3%	1	6.2%		16	100.0%	16	4.07	.78	
	25 - 34	28	62.1%	11	25.0%	4	8.5%	2	4.4%	45	100.0%	43	3.68	1.03
	35 - 44	40	72.8%	8	14.6%	7	12.6%		55	100.0%	55	3.73	1.02	
	45 - 54	36	64.4%	13	23.1%	7	12.5%		56	100.0%	56	3.75	1.12	
	55 - 63	21	67.4%	9	29.3%	1	3.3%		31	100.0%	31	3.90	.83	
	64 - 75	32	64.9%	10	20.7%	5	10.3%	2	4.1%	49	100.0%	47	3.78	.98
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā	70	67.9%	23	22.7%	9	8.3%	1	1.0%	103	100.0%	102	3.76	.92
	Nē	101	67.2%	29	20.0%	16	10.8%	3	2.0%	149	100.0%	146	3.79	1.05
Izglītība	Pamatizglītība	13	43.7%	10	33.1%	6	20.0%	1	3.3%	30	100.0%	29	3.22	1.10
	Vidējā, vidējā profesionālā	105	72.7%	25	18.2%	12	8.3%	1	.7%	143	100.0%	142	3.85	.98
	Augstākā	53	67.2%	17	21.9%	7	8.5%	2	2.3%	79	100.0%	77	3.84	.93
Tautība	Latvietis (-te)	105	68.6%	30	20.5%	15	9.6%	2	1.3%	152	100.0%	150	3.76	.95
	Cits (-ta)	66	66.0%	22	22.1%	10	10.0%	2	1.9%	100	100.0%	98	3.80	1.07
Sarunvaloda ģimenē	Latviešu	109	68.9%	32	21.2%	14	8.6%	2	1.3%	157	100.0%	155	3.78	.94
	Krievu	62	65.3%	20	21.1%	11	11.6%	2	2.0%	95	100.0%	93	3.77	1.09
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	150	68.7%	44	20.8%	20	9.0%	3	1.4%	217	100.0%	214	3.79	.98
	Respondenti bez LR pilsonības	21	60.0%	8	23.1%	5	14.4%	1	2.5%	35	100.0%	34	3.64	1.12
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	34	62.9%	16	30.0%	4	7.1%		54	100.0%	54	3.69	.92	
	Privātajā sektorā	65	69.3%	17	18.7%	10	10.9%	1	1.1%	93	100.0%	92	3.80	1.07
	Nestrādāju	72	68.4%	19	18.6%	11	10.1%	3	2.8%	105	100.0%	102	3.80	.97
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu mājsaimniecības locekli (kvintiles)	Zemi ienākumi	32	74.2%	4	10.0%	7	15.8%		43	100.0%	43	3.80	1.11	
	Vidēji zemi ienākumi	33	71.1%	7	14.3%	4	8.3%	3	6.2%	47	100.0%	44	3.89	1.01
	Vidēji ienākumi	37	70.0%	12	22.6%	3	5.4%	1	2.0%	53	100.0%	52	3.82	.84
	Vidēji augsti ienākumi	19	66.6%	6	22.5%	3	10.9%		28	100.0%	28	3.83	1.07	
	Augsti ienākumi	24	71.4%	7	22.3%	2	6.3%		33	100.0%	33	3.86	.94	
	Grūti pateikt/ NA	26	53.4%	16	34.3%	6	12.3%		48	100.0%	48	3.51	1.04	
Reģions	Rīga	58	61.8%	24	26.6%	10	10.5%	1	1.1%	93	100.0%	92	3.64	1.05
	Pierīga	36	81.3%	7	16.4%	1	2.3%		44	100.0%	44	3.98	.78	
	Vidzeme	9	49.1%	8	41.6%	2	9.2%		19	100.0%	19	3.50	.83	
	Kurzeme	29	78.6%	3	8.0%	4	11.0%	1	2.5%	37	100.0%	36	3.90	.96
	Zemgale	14	63.8%	5	22.5%	2	9.5%	1	4.3%	22	100.0%	21	3.75	.89
	Latgale	25	66.9%	5	13.8%	6	16.5%	1	2.9%	37	100.0%	36	3.90	1.26
Apdzīvota vieta	Rīga	58	61.8%	24	26.6%	10	10.5%	1	1.1%	93	100.0%	92	3.64	1.05
	cita pilsēta	55	67.4%	16	20.0%	9	11.3%	1	1.3%	81	100.0%	80	3.81	1.05
	lauki	58	74.6%	12	15.7%	6	7.3%	2	2.4%	78	100.0%	76	3.90	.87

Bāze: respondenti, kuri ir saskārušies ar Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienestu (NMPD), n=248

a. Bāze vidējai vērtībai: respondenti, kuri ir snieguši konkrētu atbildi (netiek ņemts vērā atbildes "Grūti pateikt/NA" minēšanas biežums)

**Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums 2019**

**T4.15. Lūdzu, pamēģiniet atcerēties savu saskarsmes pieredzi ar visām tām iestādēm, ar kurām Jūs pēdējo trīs gadu laikā esat sazinājies, saņēmis kādu pakalpojumu vai kārtojis lietas! Vai Jūs teiktu, ka šī iestāde apkalpo iedzīvotājus un sniedz savus pakalpojumus teicami, labi, viduvēji, drīzāk slikti vai arī ļoti slikti: Veselības un darbaspēju ekspertīzes ārstu valsts komisija (VDEĀK, invaliditātes ekspertīzes)**

		Veselības un darbaspēju ekspertīzes ārstu valsts komisija (VDEĀK, invaliditātes ekspertīzes)								Total		nesvērts skaits <sup>a</sup>	vidējā vērtība	standartn ovirze
		Teicami + labi		Viduvēji		Drīzāk + ļoti slikti		Grūti pateikt/ NA		nesvērts skaits	rindu %			
		nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %					
Visi respondenti		50	59.8%	19	23.4%	10	11.7%	4	5.0%	83	100.0%	79	3.52	1.03
Dzimums	Vīrietis	16	44.9%	11	33.1%	5	13.2%	3	8.8%	35	100.0%	32	3.38	1.07
	Sieviete	34	71.3%	8	16.0%	5	10.5%	1	2.2%	48	100.0%	47	3.63	.99
Vecums	18 - 24	2	68.1%	1	31.9%					3	100.0%	3	3.68	.61
	25 - 34	8	47.2%	6	35.2%	2	11.8%	1	5.8%	17	100.0%	16	3.38	.96
	35 - 44	9	59.8%	2	13.5%	2	13.2%	2	13.5%	15	100.0%	13	3.61	1.32
	45 - 54	14	69.5%	4	20.3%	2	10.1%			20	100.0%	20	3.65	.94
	55 - 63	12	62.6%	5	27.0%	1	4.9%	1	5.5%	19	100.0%	18	3.67	.89
	64 - 75	5	55.0%	1	11.1%	3	33.9%			9	100.0%	9	2.99	1.33
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā	8	38.0%	9	42.5%	3	14.9%	1	4.6%	21	100.0%	20	3.29	.98
	Nē	42	67.1%	10	17.0%	7	10.7%	3	5.2%	62	100.0%	59	3.60	1.04
Izglītība	Pamatizglītība	4	48.4%	3	39.1%	1	12.5%			8	100.0%	8	3.48	.92
	Vidējā, vidējā profesionālā	28	53.2%	13	25.8%	7	12.9%	4	8.1%	52	100.0%	48	3.36	1.05
	Augstākā	18	78.5%	3	12.6%	2	8.9%			23	100.0%	23	3.87	.97
Tautība	Latvietis (-te)	35	62.0%	11	19.9%	6	10.6%	4	7.4%	56	100.0%	52	3.59	1.01
	Cits (-ta)	15	55.2%	8	30.8%	4	14.0%			27	100.0%	27	3.39	1.06
Sarunvaloda ģimenē	Latviešu	37	62.1%	11	19.0%	7	11.8%	4	7.1%	59	100.0%	55	3.58	1.01
	Krievu	12	52.1%	8	35.9%	3	11.9%			23	100.0%	23	3.37	1.09
	Citā	1	100.0%							1	100.0%	1	4.00	.00
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	45	60.8%	17	24.1%	7	9.4%	4	5.7%	73	100.0%	69	3.58	.97
	Respondenti bez LR pilsonības	5	52.9%	2	17.7%	3	29.4%			10	100.0%	10	3.15	1.37
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	14	78.3%	2	10.3%	2	11.4%			18	100.0%	18	3.85	1.05
	Privātajā sektorā	13	47.4%	7	26.8%	3	10.5%	4	15.3%	27	100.0%	23	3.39	1.10
	Nestrādāju	23	59.9%	10	27.3%	5	12.7%			38	100.0%	38	3.45	.97
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu mājsaimniecības locekli (kvintiles)	Zemi ienākumi	10	61.2%	4	26.6%	2	12.2%			16	100.0%	16	3.49	.95
	Vidēji zemi ienākumi	9	62.5%	3	23.1%	1	6.3%	1	8.1%	14	100.0%	13	3.62	.93
	Vidēji ienākumi	8	54.7%	4	25.7%	1	6.7%	2	12.9%	15	100.0%	13	3.54	.96
	Vidēji augsti ienākumi	8	49.6%	5	31.0%	2	13.0%	1	6.5%	16	100.0%	15	3.47	1.08
	Augsti ienākumi	9	90.4%	1	9.6%	1	9.6%			10	100.0%	10	4.02	1.14
	Grūti pateikt/ NA	6	50.6%	3	25.5%	3	23.9%			12	100.0%	12	3.10	1.15
Reģions	Rīga	18	66.8%	5	19.0%	3	10.5%	1	3.7%	27	100.0%	26	3.55	1.05
	Pierīga	7	71.4%	2	19.2%	1	9.4%			10	100.0%	10	3.94	.99
	Vidzeme	5	59.6%	2	27.5%	1	12.9%			8	100.0%	8	3.47	.76
	Kurzeme	5	50.1%	3	29.1%	1	10.3%	1	10.5%	10	100.0%	9	3.33	1.02
	Zemgale	5	40.7%	4	33.7%	1	8.3%	2	17.3%	12	100.0%	10	3.39	.70
	Latgale	10	61.5%	3	20.0%	3	18.5%			16	100.0%	16	3.43	1.35
Apdzīvota vieta	Rīga	18	66.8%	5	19.0%	3	10.5%	1	3.7%	27	100.0%	26	3.55	1.05
	cita pilsēta	18	52.5%	13	38.5%	3	9.0%			34	100.0%	34	3.50	.97
	lauki	14	62.3%	1	5.2%	4	17.7%	3	14.9%	22	100.0%	19	3.53	1.16

Bāze: respondenti, kuri ir saskārušies ar Veselības un darbaspēju ekspertīzes ārstu valsts komisiju (VDEĀK), n=79

a. Bāze vidējai vērtībai: respondenti, kuri ir snieguši konkrētu atbildi (netiek ņemts vērā atbildes "Grūti pateikt/NA" minēšanas biežums)

**Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums 2019**

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

		Runājot par pēdējo reizi, kad Jūs saskārāties ar šo iestādi, lūdzu, atzīmējiet, kāda bija saskarsmes galvenā būtība!																Total	
		Informācijas iesniegšana iestādei		Informācijas iegūšana no iestādes		Pakalpojuma saņemšana (izziņas, atļaujas u. tml.)		Problēmu risināšana (neikdienišķu, nestandarta, netipisku situāciju risināšana)		Tā bija iestādes veikta pārbaude, kontrole, audits u. tml.		Tiku sodīts/-a		Cits		Grūti pateikt/neatceros/N/A		nesvērts skaits	rindu %
		nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %		
Visi respondenti		279	35.3%	107	13.4%	275	33.7%	107	13.5%	13	1.7%	6	.7%	1	.1%	12	1.5%	800	100.0%
Lūdzu, norādiet, ar kuru no šeit uzskaitītajām iestādēm Jūs saskārāties (sazinājāties, saņēmt kādu pakalpojumu vai kārtojāt lietas tajā) kā ar pēdējo!	Valsts ieņēmumu dienests (VID, t. sk. muita)	159	63.8%	29	11.6%	37	15.0%	17	7.0%	1	.4%	2	.8%			4	1.5%	249	100.0%
	Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra (VSAA)	45	36.0%	30	23.8%	44	33.4%	7	5.2%							2	1.5%	128	100.0%
	Nodarbinātības valsts aģentūra (NVA)	25	38.3%	18	25.9%	18	26.8%	4	6.2%	1	1.1%					1	1.6%	67	100.0%
	Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde (PMLP)	11	12.1%	8	8.8%	71	73.7%	3	3.3%							2	2.1%	95	100.0%
	Valsts zemes dienests (VZD, t. sk. kadastra uzturēšana par nekustamo īpašumu iautājumiem)	3	16.3%	4	21.8%	10	51.0%	1	5.4%							1	5.6%	19	100.0%
	Lauku atbalsta dienests (LAD)	8	63.4%	3	22.5%	1	6.9%	1	7.2%									13	100.0%
	Uzņēmumu reģistrs (UR)	2	40.0%			3	60.0%											5	100.0%
	Veselības inspekcija (VI)			1	19.8%	2	39.3%	1	19.1%	1	21.7%							5	100.0%
	Valsts meža dienests (VMD)	1	9.8%	3	25.9%	5	45.9%	2	18.4%									11	100.0%
	Nacionālais veselības dienests (NVD, t. sk. EVAK karšu izsniegšana, uzaicinājuma vēstules uz valsts apmaksātu vēža skrīninošu pārrobežu veselības aprūpi)	2	7.4%	4	15.3%	18	62.4%	1	3.6%	3	11.3%							28	100.0%
	Tiesas, tiesu administrācija (t. sk. rajonu (pilsētu) tiesas, apgabaltiesas, Zemesgrāmata)	3	20.6%	3	19.9%	3	18.5%	5	34.2%							1	6.8%	15	100.0%
	Pārtikas un veterinārais dienests (PVD)			1	15.8%	5	68.4%			1	15.8%							7	100.0%
	Valsts policija (t. sk. sabiedriskā kārtība, noziedzīgu nodarījumu atklāšana un novēršana, ceļu satiksmes drošība)	11	25.4%	1	2.6%	2	4.3%	18	42.1%	6	14.8%	4	8.2%	1	2.6%			43	100.0%
	Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienests (NMPD, t. sk. "ātrā palīdzība")	3	2.9%	1	1.0%	45	46.4%	47	49.8%									96	100.0%
	Veselības un darbaspēju ekspertīzes ārstu valsts komisija (VDEĀK, invaliditātes ekspertīzes)	6	30.6%	1	5.9%	11	58.2%									1	5.3%	19	100.0%

Bāze: respondenti, kuri ir norādījuši ar kādu iestādi viņi ir saskārušies kā ar pēdējo, n=800

**Kategorijā "Cits" ietilpst:**

Saņēmu rakstisku brīdinājumu

minēts 1 reizi

# Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums 2019

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

		Runājot par pēdējo reizi, kad Jūs saskārāties ar šo iestādi, lūdzu, atzīmējiet, kāda bija saskarsmes galvenā būtība!																Total	
		Informācijas iesniegšana iestādei		Informācijas iegūšana no iestādes		Pakalpojuma saņemšana (izziņas, atļaujas u. tml.)		Problēmu risināšana (neikdienišķu, nestandarta, netipisku situāciju risināšana)		Tā bija iestādes veikta pārbaude, kontrole, audits u. tml.		Tiku sodīts/-a		Cits		Grūti pateikt/neatceros/NA		nesvērts skaits	rindu %
		nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %		
Visi respondenti		279	35.3%	107	13.4%	275	33.7%	107	13.5%	13	1.7%	6	.7%	1	.1%	12	1.5%	800	100%
Dzimums	Vīrietis	127	35.5%	52	14.2%	112	30.7%	54	15.0%	6	1.7%	5	1.3%			6	1.6%	362	100%
	Sieviete	152	35.2%	55	12.8%	163	36.3%	53	12.1%	7	1.7%	1	.2%	1	.3%	6	1.4%	438	100%
Vecums	18 - 24	18	25.9%	12	17.5%	31	43.8%	4	5.8%	1	1.3%	3	4.4%			1	1.4%	70	100%
	25 - 34	63	40.9%	15	9.9%	46	29.9%	21	13.5%	4	2.6%	1	.7%			4	2.6%	154	100%
	35 - 44	67	40.3%	20	11.9%	54	32.0%	22	13.2%	1	.6%					3	1.8%	167	100%
	45 - 54	57	35.2%	19	11.5%	57	34.8%	26	16.0%	1	.6%	2	1.3%			1	.6%	163	100%
	55 - 63	46	35.4%	27	20.9%	34	26.5%	16	12.5%	5	3.9%			1	.8%			129	100%
	64 - 75	28	24.0%	14	12.0%	53	45.2%	18	15.3%	1	.8%					3	2.5%	117	100%
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā	110	36.5%	36	11.8%	116	37.9%	28	9.3%	5	1.6%	5	1.6%			4	1.4%	304	100%
	Nē	169	34.6%	71	14.5%	159	31.2%	79	16.0%	8	1.7%	1	.2%	1	.2%	8	1.5%	496	100%
Izglītība	Pamatizglītība	21	29.2%	11	14.2%	32	42.9%	7	9.5%	2	2.8%	1	1.5%					74	100%
	Vidējā, vidējā profesionālā	162	34.6%	71	15.1%	153	31.3%	70	14.8%	9	2.0%	4	.8%			7	1.4%	476	100%
	Augstākā	96	38.5%	25	10.0%	90	35.7%	30	12.0%	2	.9%	1	.3%	1	.4%	5	2.1%	250	100%
Tautība	Latvietis (-te)	189	39.1%	64	13.2%	153	30.5%	60	12.4%	10	2.1%	5	.9%	1	.2%	8	1.6%	490	100%
	Cits (-ta)	90	29.4%	43	13.8%	122	38.9%	47	15.2%	3	1.0%	1	.3%			4	1.3%	310	100%
Sarunvaloda ģimenē	Latviešu	197	38.9%	67	13.2%	163	31.0%	65	12.8%	7	1.4%	5	.9%	1	.2%	8	1.5%	513	100%
	Krievu	80	28.8%	40	14.1%	110	38.7%	42	14.8%	6	2.2%	1	.4%			3	1.0%	282	100%
	Citā	2	41.6%			2	36.0%								1	22.3%	5	100%	
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	250	36.0%	98	14.0%	234	32.7%	93	13.2%	12	1.8%	6	.8%	1	.2%	9	1.3%	703	100%
	Respondenti bez LR pilsonības	29	30.4%	9	9.0%	41	41.1%	14	15.1%	1	1.2%					3	3.1%	97	100%
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	63	38.0%	22	13.1%	55	32.1%	21	12.6%	2	1.3%	2	1.0%	1	.7%	2	1.2%	168	100%
	Privātajā sektorā	146	38.6%	53	14.1%	111	29.2%	50	13.1%	8	2.2%	3	.8%			8	2.1%	379	100%
	Nestrādāju	70	28.3%	32	12.7%	109	42.1%	36	14.7%	3	1.1%	1	.3%			2	.7%	253	100%
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu mājsaimniecības locekli (kvintīles)	Zemi ienākumi	39	32.0%	21	16.9%	42	33.2%	18	14.9%	3	2.4%					1	.6%	124	100%
	Vidēji zemi ienākumi	39	32.3%	13	10.7%	51	40.5%	17	14.0%	2	1.8%					1	.8%	123	100%
	Vidēji ienākumi	37	30.0%	22	17.8%	43	33.9%	17	13.4%	4	3.3%	1	.8%			1	.7%	125	100%
	Vidēji augsti ienākumi	56	43.7%	18	13.7%	37	27.9%	16	12.4%							3	2.3%	130	100%
	Augsti ienākumi	53	40.5%	9	6.9%	37	28.3%	23	17.5%	1	.8%	2	1.4%	1	.8%	5	3.9%	131	100%
	Grūti pateikt/ NA	55	33.2%	24	14.6%	65	38.3%	16	9.6%	3	1.9%	3	1.7%			1	.6%	167	100%
Reģions	Rīga	94	34.4%	29	10.6%	102	36.6%	39	14.0%	4	1.5%	2	.7%			6	2.2%	276	100%
	Pierīga	52	35.5%	17	12.0%	53	35.8%	17	12.2%	1	.7%	3	1.8%			3	1.9%	146	100%
	Vidzeme	37	51.8%	12	16.0%	13	16.7%	9	12.5%	2	3.0%							73	100%
	Kurzeme	31	32.4%	15	15.7%	33	33.2%	16	16.7%							2	1.9%	97	100%
	Zemgale	36	39.5%	17	18.3%	24	26.1%	10	11.3%	1	1.2%	1	1.1%	1	1.2%	1	1.2%	91	100%
	Latgale	29	25.6%	17	14.8%	50	42.0%	16	13.4%	5	4.2%							117	100%
Apdzīvota vieta	Rīga	94	34.4%	29	10.6%	102	36.6%	39	14.0%	4	1.5%	2	.7%			6	2.2%	276	100%
	cita pilsēta	107	38.9%	38	13.6%	93	32.0%	35	12.4%	2	.7%	1	.3%	1	.4%	5	1.7%	282	100%
	lauki	78	32.3%	40	16.6%	80	32.4%	33	14.1%	7	3.0%	3	1.2%			1	.4%	242	100%

Bāze: respondenti, kuri ir norādījuši ar kādu iestādi viņi ir saskārušies kā ar pēdējo, n=800

**Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums 2019**

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

		Kādā veidā Jūs galvenokārt saskārāties ar šo iestādi pēdējā saskarsmes reizē?														Total	
		Klātienē		Pa tālruni		Pa pastu		Pa elektronisko pastu (e-pastu)		Izmantoju internetā e-pakalpojumu, identificējoties/elogojoties/ierēģistrējoties pakalpojuma saņemšanai		Sazinājos iestādes interneta mājaslapā, sociālo tīklu kontos		Grūti pateikt/neatceros/NA		nesvērts skaits	rindu %
		nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %		
Visi respondenti		542	67.6%	56	7.0%	15	1.9%	63	7.9%	118	14.9%	5	.6%	1	.1%	800	100.0%
Lūdzu, norādiet, ar kuru no šeit uzskaitītajām iestādēm Jūs saskārāties (sazinājāties, saņēmat kādu pakalpojumu vai kārtojāt lietas tajā) kā ar pēdējo!	Valsts ieņēmumu dienests (VID, t. sk. muiža)	107	43.1%	14	5.7%	1	.4%	38	15.1%	87	34.9%	2	.8%			249	100.0%
	Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra (VSAA)	90	69.9%	9	7.2%	1	.7%	9	7.1%	18	14.4%	1	.7%			128	100.0%
	Nodarbinātības valsts aģentūra (NVA)	64	95.7%	1	1.6%			1	1.2%	1	1.5%					67	100.0%
	Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde (PMLP)	91	95.7%	1	1.0%			2	2.2%	1	1.1%					95	100.0%
	Valsts zemes dienests (VZD, t. sk. kadastra uzturēšana par nekustamo īpašumu jautājumiem)	17	88.8%					1	5.6%	1	5.6%					19	100.0%
	Lauku atbalsta dienests (LAD)	2	14.9%	2	14.5%			4	30.6%	4	32.5%	1	7.6%			13	100.0%
	Uzņēmumu reģistrs (UR)	3	59.6%					2	40.4%							5	100.0%
	Veselības inspekcija (VI)	4	80.2%							1	19.8%					5	100.0%
	Valsts meža dienests (VMD)	10	90.8%			1	9.2%									11	100.0%
	Nacionālais veselības dienests (NVD, t. sk. EVAK karšu izsniegšana, uzaicinājuma vēstules uz valsts apmaksātu vēža skrīningu, pārrobežu veselības aprūpe)	14	50.5%	4	13.6%	5	18.5%	3	10.0%	2	7.4%					28	100.0%
	Tiesas, tiesu administrācija (t. sk. rajonu (pilsētu) tiesas, apgabaltiesas, Zemesorāmata)	10	66.9%	2	13.8%			2	12.8%					1	6.6%	15	100.0%
	Pārtikas un veterinārais dienests (PVD)	7	100.0%													7	100.0%
	Valsts policija (t. sk. sabiedriskā kārtība, noziedzīgu nodarījumu atklāšana un novēršana, ceļu satiksmes drošība)	33	76.6%	4	9.5%	4	9.0%	1	2.4%	1	2.6%					43	100.0%
	Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienests (NMPD, t. s. "ātrā palīdzība")	75	78.4%	19	19.7%					1	1.1%	1	.9%			96	100.0%
	Veselības un darbaspēju ekspertīzes ārstu valsts komisija (VDEĀK, invaliditātes ekspertīzes)	15	79.9%			3	15.0%			1	5.0%					19	100.0%

Bāze: respondenti, kuri norādījuši, ar kādu iestādi viņi ir saskārušies kā ar pēdējo, n=800

**Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums 2019**

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

		Kādā veidā Jūs galvenokārt saskārāties ar šo iestādi pēdējā saskarsmes reizē?												Total			
		Klātienē		Pa tālruni		Pa pastu		Pa elektronisko pastu (e-pastu)		Izmantoju internetā e-pakalpojumu, identificējoties/elogojoties/ierēģistrējoties pakalpojuma saņemšanai		Sazinājos iestādes interneta mājaslapā, sociālo tīklu kontos		Grūti pateikt/neatceros/NA		nesvērts skaits	rindu %
		nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %		
Visi respondenti		542	67.6%	56	7.0%	15	1.9%	63	7.9%	118	14.9%	5	.6%	1	.1%	800	100.0%
Dzimums	Vīrietis	254	70.1%	23	6.3%	6	1.5%	25	6.9%	53	14.8%			1	.3%	362	100.0%
	Sieviete	288	65.5%	33	7.6%	9	2.2%	38	8.7%	65	15.0%	5	1.1%			438	100.0%
Vecums	18 - 24	45	64.2%	4	5.8%	2	3.0%	6	8.5%	13	18.6%					70	100.0%
	25 - 34	100	64.9%	11	7.1%	1	.6%	11	7.1%	30	19.6%	1	.6%			154	100.0%
	35 - 44	110	66.1%	14	8.3%	4	2.3%	9	5.3%	30	18.0%					167	100.0%
	45 - 54	103	63.0%	11	6.8%	2	1.3%	19	11.8%	25	15.3%	2	1.2%	1	.6%	163	100.0%
	55 - 63	88	68.3%	8	6.1%	4	3.1%	12	9.2%	17	13.3%					129	100.0%
	64 - 75	96	82.0%	8	6.9%	2	1.7%	6	5.2%	3	2.6%	2	1.6%			117	100.0%
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā	192	63.1%	20	6.6%	7	2.3%	28	9.1%	56	18.5%	1	.3%			304	100.0%
	Nē	350	70.3%	36	7.2%	8	1.6%	35	7.1%	62	12.7%	4	.7%	1	.2%	496	100.0%
Izglītība	Pamatizglītība	64	86.5%	3	4.1%			2	2.7%	4	5.3%	1	1.4%			74	100.0%
	Vidējā, vidējā profesionālā	334	70.1%	30	6.3%	10	2.1%	38	7.9%	62	13.2%	1	.2%	1	.2%	476	100.0%
	Augstākā	144	57.6%	23	9.0%	5	2.0%	23	9.4%	52	20.9%	3	1.1%			250	100.0%
Tautība	Latvietis (-te)	321	65.3%	37	7.7%	10	2.1%	40	8.3%	79	16.1%	2	.4%	1	.2%	490	100.0%
	Cits (-ta)	221	71.2%	19	5.9%	5	1.6%	23	7.2%	39	13.2%	3	.9%			310	100.0%
Sarunvaloda ģimenē	Latviešu	340	66.1%	37	7.4%	10	2.0%	42	8.2%	81	15.8%	2	.4%	1	.2%	513	100.0%
	Krievu	197	69.8%	19	6.4%	5	1.8%	21	7.4%	37	13.6%	3	1.0%			282	100.0%
	Citā	5	100.0%												5	100.0%	
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	465	66.0%	49	7.0%	13	1.9%	59	8.4%	112	16.1%	4	.5%	1	.1%	703	100.0%
	Respondenti bez LR pilsonības	77	79.6%	7	7.1%	2	2.0%	4	3.8%	6	6.6%	1	.9%			97	100.0%
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	97	57.7%	11	6.5%	4	2.5%	18	10.8%	36	21.3%	1	.5%	1	.6%	168	100.0%
	Privātajā sektorā	237	62.7%	28	7.3%	7	1.8%	37	9.6%	69	18.3%	1	.3%			379	100.0%
	Nestrādāju	208	82.5%	17	6.8%	4	1.5%	8	3.0%	13	5.0%	3	1.1%			253	100.0%
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu mājsaimniecības locekli (kvintīles)	Zemi ienākumi	99	79.9%	7	5.6%	4	3.1%	6	5.0%	7	5.7%	1	.8%			124	100.0%
	Vidēji zemi ienākumi	94	76.3%	9	7.6%	1	.8%	8	6.4%	10	8.1%	1	.7%			123	100.0%
	Vidēji ienākumi	87	69.0%	10	8.2%	4	3.4%	9	7.1%	15	12.3%					125	100.0%
	Vidēji augsti ienākumi	86	65.9%	10	7.8%	1	.8%	12	9.3%	20	15.5%	1	.7%			130	100.0%
	Augsti ienākumi	69	52.9%	10	7.4%	3	2.2%	14	10.9%	32	24.4%	2	1.4%	1	.8%	131	100.0%
	Grūti pateikt/ NA	107	64.4%	10	5.7%	2	1.1%	14	8.1%	34	20.6%					167	100.0%
Reģions	Rīga	176	63.7%	24	8.4%	5	1.9%	16	5.7%	54	19.9%			1	.4%	276	100.0%
	Pierīga	89	61.0%	14	9.6%	3	1.9%	19	13.2%	19	13.0%	2	1.3%			146	100.0%
	Vidzeme	56	76.0%	3	4.2%	1	1.3%	2	2.8%	11	15.7%					73	100.0%
	Kurzeme	68	70.3%	7	7.4%	2	2.0%	9	9.6%	8	7.8%	3	3.0%			97	100.0%
	Zemgale	66	72.8%	1	1.2%	3	3.3%	8	9.0%	13	13.7%					91	100.0%
	Latgale	87	74.1%	7	6.2%	1	.8%	9	7.6%	13	11.3%					117	100.0%
Apdzīvota vieta	Rīga	176	63.7%	24	8.4%	5	1.9%	16	5.7%	54	19.9%			1	.4%	276	100.0%
	cita pilsēta	196	69.3%	21	7.6%	3	1.0%	25	9.0%	34	12.1%	3	1.0%			282	100.0%
	lauki	170	70.2%	11	4.6%	7	2.9%	22	9.1%	30	12.4%	2	.8%			242	100.0%

Bāze: respondenti, kuri norādījuši, ar kādu iestādi viņi ir saskārušies kā ar pēdējo, n=800



# Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums 2019

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

		Kāpēc Jūs to darījāt klātienē, pa tālruni vai pastu, nevis internetā (pa e-pastu, interneta mājaslapā, sociālo tīklu kontos vai izmantojot e-pakalpojumu)?																								Total			
		Nelietoju internetu vispār		Neuzticos internetam		Pakalpojumi internetā ir pārāk sarežģīti, nesaprotami		Nezināju, kā to pareizi izdarīt elektroniski, tāpēc izvēlējos to darīt citā veidā		Lai to darītu internetā, nepieciešams e-paraksts, bet man tā nav/nelietoju		Internetā to nav iespējams nokārtot		Nezināju, ka tas pieejams internetā		Dodu priekšroku saziņai pa tālruni		Dodu priekšroku saziņai klātienē		Dodu priekšroku saziņai pa parasto pastu		Esmu vienmēr to darījis šādi (klātienē, pa tālruni vai pastu), tā pierasts		Cits iemesls		Grūti pateikt/neatceros/N/A		Total	
		nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %
Visi respondenti		49	7.8%	23	3.9%	54	9.0%	50	8.4%	23	3.8%	327	53.5%	15	2.3%	26	4.2%	150	24.5%	3	.5%	49	7.8%	6	1.0%	8	1.3%	613	128.1%
Lūdzu, norādiet, ar kuru no šeit uzskaitītajām iestādēm Jūs saskāraties (sazināties, saņemt kādu pakalpojumu vai kārtot lietas tajā) kā ar pēdējo	Valsts ieņēmumu dienests (VID, t. sk. muiža)	9	7.3%	12	10.2%	28	22.7%	24	19.7%	12	9.8%	26	22.0%	3	2.3%	4	3.4%	47	38.2%			13	10.4%	1	.9%			122	147.0%
	Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra (VSAA)	20	19.6%	7	7.1%	15	15.3%	11	11.7%	3	2.9%	23	22.8%	2	1.8%	5	5.0%	43	43.2%			13	12.7%			1	1.0%	100	143.0%
	Nodarbinātības valsts aģentūra (NVA)	4	6.4%			4	6.4%	4	6.2%	1	1.6%	42	64.3%	2	2.7%	1	1.6%	13	20.4%			5	7.7%					65	117.4%
	Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde (PMLP)	4	4.4%	2	2.2%	1	1.1%	2	2.2%	2	1.9%	76	82.9%	3	2.9%			10	11.3%			3	3.3%	2	2.2%			92	114.3%
	Valsts zemes dienests (VZD, t. sk. kadastra uzturēšana par nekustamo īpašumu jautājumiem)	2	11.2%			2	12.9%	3	18.9%	1	6.3%	10	56.2%	1	6.1%			1	6.4%			1	6.0%					17	124.0%
	Lauku atbalsta dienests (LAD)	1	23.6%					1	27.4%			2	50.7%			2	49.3%											4	151.0%
	Uzņēmumu reģistrs (UR)											2	68.8%					2	65.1%									3	133.9%
	Veselības inspekcija (VI)											3	76.2%					1	23.8%									4	100.0%
	Valsts meža dienests (VMD)			1	9.6%			1	9.2%	1	9.6%	5	44.6%	1	9.2%	1	9.2%	5	45.5%			1	10.3%					11	147.2%
	Nacionālais veselības dienests (NVD, t. sk. EVAK karšu izsniegšana, uzaicinājuma vēstules uz valsts apmaksātu vēža skrīningu, pārrobežu veselības aprūpe)	2	9.2%			1	4.3%			1	4.3%	13	57.3%			2	8.7%	3	13.5%	1	4.3%	3	11.5%			2	9.2%	23	122.3%
	Tiesas, tiesu administrācija (t. sk. rajonu (pilsētu) tiesas, apgabaltiesas, Zemesrāmata)					1	8.5%	2	17.5%			8	65.8%	1	8.7%	1	8.4%	2	17.0%									12	125.9%
	Pārtikas un veterinārais dienests (PVD)											3	44.7%					3	42.9%			1	12.4%					7	100.0%
	Valsts policija (t. sk. sabiedriskā kārtība, noziedzīgu nodarījumu atklāšana un novēršana, ceļu satiksmes drošība)	1	2.2%					1	2.5%	1	2.7%	28	68.9%	1	2.0%	4	10.0%	7	17.0%	1	2.5%	4	9.5%	1	2.4%	1	2.5%	41	122.2%
	Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienests (NMPD, t. s. "ātrā palīdzība")	3	2.9%									73	78.9%	1	1.0%	6	6.1%	9	9.2%			4	4.0%	1	.9%	4	4.1%	94	107.2%
	Veselības un darbaspēju ekspertīzes ārstu valsts komisija (VDEĀK, invaliditātes ekspertīzes)	3	15.5%	1	4.9%	2	12.1%	1	6.2%	1	6.2%	13	72.7%					4	20.0%	1	5.9%	2	11.0%					18	154.4%

Bāze: respondenti, kuri norādījuši, ar kādu iestādi viņi ir saskārušies kā ar pēdējo un kuri saskārušies ar to klātienē, pa telefonu vai pa pastu, n=613

### Kategorijā "Cits iemesls" ietilpst:

Aizpildīju internetā, bet kļūdījies, tāpēc ar mani sazinājās pa telefonu

Biju tuvumā

Dokumenta apmaiņa

Jo vajag viņu izdrukā, viņu parakstus un zīmogu

Prasība iestādes dokumentu aprītē

Saskarsmes ātrums lielāks

minēts 1 reizi

minēts 1 reizi

minēts 1 reizi

minēts 1 reizi

minēts 1 reizi

minēts 1 reizi



**Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums 2019**

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

	Atbilst		Neatbilst		Nevaru izvērtēt/neattiecas uz manu situāciju		Total	
	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %
Zinoši un profesionāli	653	81.6	64	8.0	83	10.4	800	100.0
Atbildīgi par savu darbu, padarīto	605	75.6	93	11.7	102	12.7	800	100.0
Ieinteresēti, klienta vēlmes izpratoši	552	68.8	141	17.7	107	13.5	800	100.0
Runā/raksta man saprotami, vienkāršā valodā	606	75.5	99	12.4	95	12.0	800	100.0
Godīgi un taisnīgi, pilda solīto	492	61.5	93	11.5	215	27.0	800	100.0
Pieejami, nodrošina iespēju saņemt pakalpojumu man izdevīgā vietā un laikā	536	67.0	143	17.9	121	15.1	800	100.0
Tādi, kuriem var uzticēties	491	61.2	109	13.8	200	25.0	800	100.0
Pauda cieņu un pozitīvu attieksmi pret mani un manām vajadzībām	572	71.4	105	13.1	123	15.5	800	100.0
Elastīgi, izvēloties piemērotāko risinājumu	494	61.8	114	14.3	192	24.0	800	100.0
Ir laipni pret mani	654	81.6	49	6.2	97	12.2	800	100.0
Vērsti uz sadarbību ("nespēja futbolu", sūtot no vienas iestādes uz otru, uzklausa manus ierosinājumus)	533	66.6	102	12.8	165	20.6	800	100.0

Bāze: respondenti, kuri norādījuši, ar kādu iestādi viņi ir saskārušies kā ar pēdējo, n=800

**T8. Valsts ieņēmumu dienests (VID)**

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

	Atbilst		Neatbilst		Nevaru izvērtēt/neattiecas uz manu situāciju		Total	
	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %
Zinoši un profesionāli	173	69.5%	25	10.1%	51	20.4%	249	100.0%
Atbildīgi par savu darbu, padarīto	157	62.8%	30	12.4%	62	24.8%	249	100.0%
Ieinteresēti, klienta vēlmes izpratoši	137	54.8%	52	21.3%	60	23.9%	249	100.0%
Runā/raksta man saprotami, vienkāršā valodā	158	63.2%	39	15.9%	52	21.0%	249	100.0%
Godīgi un taisnīgi, pilda solīto	125	50.0%	34	14.0%	90	35.9%	249	100.0%
Pieejami, nodrošina iespēju saņemt pakalpojumu man izdevīgā vietā un laikā	136	54.5%	53	21.6%	60	23.9%	249	100.0%
Tādi, kuriem var uzticēties	114	45.5%	43	17.7%	92	36.8%	249	100.0%
Pauda cieņu un pozitīvu attieksmi pret mani un manām vajadzībām	142	57.1%	35	14.2%	72	28.8%	249	100.0%
Elastīgi, izvēloties piemērotāko risinājumu	127	51.3%	33	13.3%	89	35.4%	249	100.0%
Ir laipni pret mani	164	65.8%	19	7.8%	66	26.4%	249	100.0%
Vērsti uz sadarbību ("nespēja futbolu", sūtot no vienas iestādes uz otru, uzklausa manus ierosinājumus)	141	56.7%	32	13.1%	76	30.2%	249	100.0%

Bāze: respondenti, kuri ir norādījuši, ka ir saskārušies ar Valsts ieņēmumu dienestu (VID) kā ar pēdējo, n=249

**T8. Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra (VSAA)**

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

	Atbilst		Neatbilst		Nevaru izvērtēt/neattiecas uz manu situāciju		Total	
	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %
Zinoši un profesionāli	120	93.9%	3	2.3%	5	3.8%	128	100.0%
Atbildīgi par savu darbu, padarīto leinteresēti, klienta vēlmes izpratoši	114	89.5%	4	3.0%	10	7.5%	128	100.0%
Runā/raksta man saprotami, vienkāršā valodā	105	82.2%	11	8.5%	12	9.3%	128	100.0%
Godīgi un taisnīgi, pilda solīto	110	86.0%	7	5.5%	11	8.5%	128	100.0%
Pieejami, nodrošina iespēju saņemt pakalpojumu man izdevīgā vietā un laikā	89	70.0%	9	7.0%	30	23.0%	128	100.0%
Tādi, kuriem var uzticēties	100	78.6%	14	10.8%	14	10.6%	128	100.0%
Pauda cieņu un pozitīvu attieksmi pret mani un manām vajadzībām	96	75.3%	5	4.0%	27	20.7%	128	100.0%
Elastīgi, izvēloties piemērotāko risinājumu	108	84.2%	6	4.6%	14	11.2%	128	100.0%
Ir laipni pret mani	93	72.8%	10	7.6%	25	19.6%	128	100.0%
Vērsti uz sadarbību ("nespēlēja futbolu", sūtot no vienas iestādes uz otru, uzklusēja manus ierosinājumus)	118	92.1%	1	.9%	9	7.1%	128	100.0%
Vērsti uz sadarbību ("nespēlēja futbolu", sūtot no vienas iestādes uz otru, uzklusēja manus ierosinājumus)	101	79.0%	8	6.2%	19	14.8%	128	100.0%

Bāze: respondenti, kuri ir norādījuši, ka ir saskārušies ar Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūru (VSAA) kā ar pēdējo, n=128

**T8. Nodarbinātības valsts aģentūra (NVA)**

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

	Atbilst		Neatbilst		Nevaru izvērtēt/neattiecas uz manu situāciju		Total	
	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %
Zinoši un profesionāli	59	89.0%	7	9.6%	1	1.4%	67	100.0%
Atbildīgi par savu darbu, padarīto leinteresēti, klienta vēlmes izpratoši	55	83.0%	9	12.9%	3	4.2%	67	100.0%
Runā/raksta man saprotami, vienkāršā valodā	48	72.3%	16	23.1%	3	4.6%	67	100.0%
Godīgi un taisnīgi, pilda solīto	59	87.9%	6	9.0%	2	3.0%	67	100.0%
Pieejami, nodrošina iespēju saņemt pakalpojumu man izdevīgā vietā un laikā	44	66.6%	8	11.6%	15	21.8%	67	100.0%
Tādi, kuriem var uzticēties	49	74.1%	13	19.0%	5	6.9%	67	100.0%
Pauda cieņu un pozitīvu attieksmi pret mani un manām vajadzībām	39	59.2%	8	11.8%	20	29.0%	67	100.0%
Elastīgi, izvēloties piemērotāko risinājumu	49	74.1%	11	16.0%	7	9.9%	67	100.0%
Ir laipni pret mani	45	67.6%	13	19.1%	9	13.3%	67	100.0%
Vērsti uz sadarbību ("nespēlēja futbolu", sūtot no vienas iestādes uz otru, uzklusēja manus ierosinājumus)	59	88.4%	7	10.0%	1	1.5%	67	100.0%
Vērsti uz sadarbību ("nespēlēja futbolu", sūtot no vienas iestādes uz otru, uzklusēja manus ierosinājumus)	52	77.8%	10	14.5%	5	7.7%	67	100.0%

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

**T8. Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde (PMLP)**

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

	Atbilst		Neatbilst		Nevaru izvērtēt/neattiecas uz manu situāciju		Total	
	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %
Zinoši un profesionāli	91	95.9%	1	1.0%	3	3.1%	95	100.0%
Atbildīgi par savu darbu, padarīto	86	90.9%	5	4.8%	4	4.3%	95	100.0%
Ieinteresēti, klienta vēlmes izpratoši	84	88.6%	5	4.9%	6	6.5%	95	100.0%
Runā/raksta man saprotami, vienkāršā valodā	84	88.6%	7	7.2%	4	4.2%	95	100.0%
Godīgi un taisnīgi, pilda solīto	75	78.9%	5	4.6%	15	16.5%	95	100.0%
Pieejami, nodrošina iespēju saņemt pakalpojumu man izdevīgā vietā un laikā	76	79.2%	9	9.7%	10	11.1%	95	100.0%
Tādi, kuriem var uzticēties	75	78.3%	4	4.1%	16	17.6%	95	100.0%
Pauda cieņu un pozitīvu attieksmi pret mani un manām vajadzībām	88	92.5%	3	3.0%	4	4.5%	95	100.0%
Elastīgi, izvēloties piemērotāko risinājumu	74	77.8%	5	5.1%	16	17.1%	95	100.0%
Ir laipni pret mani	91	95.7%	4	4.3%			95	100.0%
Vērsti uz sadarbību ("nespēja futbolu", sūtot no vienas iestādes uz otru, uzklausa manus ierosinājumus)	74	77.8%	6	6.3%	15	15.8%	95	100.0%

Bāze: respondenti, kuri ir norādījuši, ka ir saskārušies ar Pilsonības un migrācijas lietu pārvaldi (PMLP) kā ar pēdējo, n=95

**T8. Valsts zemes dienests (VZD)**

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

	Atbilst		Neatbilst		Nevaru izvērtēt/neattiecas uz manu situāciju		Total	
	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %
Zinoši un profesionāli	18	94.4%			1	5.6%	19	100.0%
Atbildīgi par savu darbu, padarīto	16	83.3%	1	5.7%	2	11.0%	19	100.0%
Ieinteresēti, klienta vēlmes izpratoši	14	72.5%	3	16.3%	2	11.2%	19	100.0%
Runā/raksta man saprotami, vienkāršā valodā	17	89.2%	1	5.2%	1	5.6%	19	100.0%
Godīgi un taisnīgi, pilda solīto	13	67.5%	1	5.7%	5	26.8%	19	100.0%
Pieejami, nodrošina iespēju saņemt pakalpojumu man izdevīgā vietā un laikā	15	77.9%	3	16.5%	1	5.6%	19	100.0%
Tādi, kuriem var uzticēties	12	62.3%	1	5.7%	6	31.9%	19	100.0%
Pauda cieņu un pozitīvu attieksmi pret mani un manām vajadzībām	17	89.0%			2	11.0%	19	100.0%
Elastīgi, izvēloties piemērotāko risinājumu	11	56.7%	3	16.5%	5	26.8%	19	100.0%
Ir laipni pret mani	17	88.7%			2	11.3%	19	100.0%
Vērsti uz sadarbību ("nespēja futbolu", sūtot no vienas iestādes uz otru, uzklausa manus ierosinājumus)	12	61.6%	2	11.0%	5	27.4%	19	100.0%

Bāze: respondenti, kuri ir norādījuši, ka ir saskārušies ar Valsts zemes dienestu (VZD) kā ar pēdējo, n=19

**T8. Lauku atbalsta dienests (LAD)**

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

	Atbilst		Neatbilst		Nevaru izvērtēt/neattiecas uz manu situāciju		Total	
	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %
Zinoši un profesionāli	11	84.4%			2	15.6%	13	100.0%
Atbildīgi par savu darbu, padarīto	12	91.8%			1	8.2%	13	100.0%
Ieinteresēti, klienta vēlmes izpratoši	10	76.9%	1	8.2%	2	14.9%	13	100.0%
Runā/raksta man saprotami, vienkāršā valodā	8	61.3%	4	31.3%	1	7.4%	13	100.0%
Godīgi un taisnīgi, pilda solīto	10	76.4%			3	23.6%	13	100.0%
Pieejami, nodrošina iespēju saņemt pakalpojumu man izdevīgā vietā un laikā	11	84.4%	2	15.6%			13	100.0%
Tādi, kuriem var uzticēties	10	76.4%			3	23.6%	13	100.0%
Pauda cieņu un pozitīvu attieksmi pret mani un manām vajadzībām	11	84.4%			2	15.6%	13	100.0%
Elastīgi, izvēloties piemērotāko risinājumu	9	68.9%			4	31.1%	13	100.0%
Ir laipni pret mani	11	84.4%			2	15.6%	13	100.0%
Vērsti uz sadarbību ("nеспēlēja futbolu", sūtot no vienas iestādes uz otru, uzklausa manus ierosinājumus)	11	84.4%			2	15.6%	13	100.0%

Bāze: respondenti, kuri ir norādījuši, ka ir saskārušies ar Lauku atbalsta dienestu (LAD) kā ar pēdējo, n=13

**T8. Uzņēmumu reģistrs (UR)**

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

	Atbilst		Neatbilst		Nevaru izvērtēt/neattiecas uz manu situāciju		Total	
	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %
Zinoši un profesionāli	5	100.0%					5	100.0%
Atbildīgi par savu darbu, padarīto	5	100.0%					5	100.0%
Ieinteresēti, klienta vēlmes izpratoši	3	60.0%	2	40.0%			5	100.0%
Runā/raksta man saprotami, vienkāršā valodā	5	100.0%					5	100.0%
Godīgi un taisnīgi, pilda solīto	4	80.2%	1	19.8%			5	100.0%
Pieejami, nodrošina iespēju saņemt pakalpojumu man izdevīgā vietā un laikā	3	61.6%	2	38.4%			5	100.0%
Tādi, kuriem var uzticēties	3	60.0%	1	19.8%	1	20.2%	5	100.0%
Pauda cieņu un pozitīvu attieksmi pret mani un manām vajadzībām	3	60.0%	2	40.0%			5	100.0%
Elastīgi, izvēloties piemērotāko risinājumu	5	100.0%					5	100.0%
Ir laipni pret mani	4	79.8%			1	20.2%	5	100.0%
Vērsti uz sadarbību ("nеспēlēja futbolu", sūtot no vienas iestādes uz otru, uzklausa manus ierosinājumus)	5	100.0%					5	100.0%

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

**T8. Veselības inspekcija (VI)**

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

	Atbilst		Neatbilst		Nevaru izvērtēt/neattiecas uz manu situāciju		Total	
	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %
Zinoši un profesionāli	4	80.2%	1	19.8%			5	100.0%
Atbildīgi par savu darbu, padarīto leinteresēti, klienta vēlmes izpratoši	4	80.2%	1	19.8%			5	100.0%
Runā/raksta man saprotami, vienkāršā valodā	4	80.9%	1	19.1%			5	100.0%
Godīgi un taisnīgi, pilda solīto	3	61.1%	1	19.8%	1	19.1%	5	100.0%
Pieejami, nodrošina iespēju saņemt pakalpojumu man izdevīgā vietā un laikā	3	59.9%	2	40.1%			5	100.0%
Tādi, kuriem var uzticēties	3	61.1%	1	19.1%	1	19.8%	5	100.0%
Pauda cieņu un pozitīvu attieksmi pret mani un manām vajadzībām	3	61.1%	2	38.9%			5	100.0%
Elastīgi, izvēloties piemērotāko risinājumu	2	42.8%	2	38.9%	1	18.3%	5	100.0%
Ir laipni pret mani	4	80.2%			1	19.8%	5	100.0%
Vērsti uz sadarbību ("nеспēlēja futbolu", sūtot no vienas iestādes uz otru, uzklaušja manus ierosinājumus)	3	61.1%	1	19.1%	1	19.8%	5	100.0%

Bāze: respondenti, kuri ir norādījuši, ka ir saskārušies ar Veselības inspekciju (VI) kā ar pēdējo, n=5

**T8. Valsts meža dienests (VMD)**

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

	Atbilst		Neatbilst		Nevaru izvērtēt/neattiecas uz manu situāciju		Total	
	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %
Zinoši un profesionāli	10	91.2%			1	8.8%	11	100.0%
Atbildīgi par savu darbu, padarīto leinteresēti, klienta vēlmes izpratoši	9	81.9%	2	18.1%			11	100.0%
Runā/raksta man saprotami, vienkāršā valodā	9	82.4%	2	17.6%			11	100.0%
Godīgi un taisnīgi, pilda solīto	9	82.3%	2	17.7%			11	100.0%
Godīgi un taisnīgi, pilda solīto	10	91.2%			1	8.8%	11	100.0%
Pieejami, nodrošina iespēju saņemt pakalpojumu man izdevīgā vietā un laikā	8	73.0%	3	27.0%			11	100.0%
Tādi, kuriem var uzticēties	9	82.4%	2	17.6%			11	100.0%
Pauda cieņu un pozitīvu attieksmi pret mani un manām vajadzībām	9	82.4%	2	17.6%			11	100.0%
Elastīgi, izvēloties piemērotāko risinājumu	8	72.6%	2	17.6%	1	9.8%	11	100.0%
Ir laipni pret mani	10	91.2%	1	8.8%			11	100.0%
Vērsti uz sadarbību ("nеспēlēja futbolu", sūtot no vienas iestādes uz otru, uzklaušja manus ierosinājumus)	8	72.6%	2	17.6%	1	9.8%	11	100.0%

Bāze: respondenti, kuri ir norādījuši, ka ir saskārušies ar Valsts meža dienestu (VMD) kā ar pēdējo, n=11

**T8. Nacionālais veselības dienests (NVD)**

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

	Atbilst		Neatbilst		Nevaru izvērtēt/neattiecas uz manu situāciju		Total	
	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %
Zinoši un profesionāli	21	74.9%	1	3.2%	6	21.9%	28	100.0%
Atbildīgi par savu darbu, padarīto	22	77.9%	2	7.1%	4	15.0%	28	100.0%
Ieinteresēti, klienta vēlmes izpratoši	20	71.4%	2	6.2%	6	22.4%	28	100.0%
Runā/raksta man saprotami, vienkāršā valodā	20	72.4%	3	9.4%	5	18.2%	28	100.0%
Godīgi un taisnīgi, pilda solīto	16	57.9%	2	5.9%	10	36.3%	28	100.0%
Pieejami, nodrošina iespēju saņemt pakalpojumu man izdevīgā vietā un laikā	22	79.3%	4	13.7%	2	7.1%	28	100.0%
Tādi, kuriem var uzticēties	18	64.2%	2	7.1%	8	28.7%	28	100.0%
Pauda cieņu un pozitīvu attieksmi pret mani un manām vajadzībām	21	75.2%	1	3.2%	6	21.6%	28	100.0%
Elastīgi, izvēloties piemērotāko risinājumu	18	64.4%	1	3.2%	9	32.4%	28	100.0%
Ir laipni pret mani	23	82.4%	1	3.2%	4	14.4%	28	100.0%
Vērsti uz sadarbību ("nespēlēja futbolu", sūtot no vienas iestādes uz otru, uzklausa manus ierosinājumus)	22	79.1%	2	5.9%	4	15.0%	28	100.0%

Bāze: respondenti, kuri ir norādījuši, ka ir saskārušies ar Nacionālo veselības dienestu (NVD) kā ar pēdējo, n=28

**T8. Tiesas, tiesu administrācija**

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

	Atbilst		Neatbilst		Nevaru izvērtēt/neattiecas uz manu situāciju		Total	
	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %
Zinoši un profesionāli	9	59.7%	5	32.9%	1	7.4%	15	100.0%
Atbildīgi par savu darbu, padarīto	9	60.1%	5	32.5%	1	7.4%	15	100.0%
Ieinteresēti, klienta vēlmes izpratoši	7	45.6%	5	33.2%	3	21.3%	15	100.0%
Runā/raksta man saprotami, vienkāršā valodā	10	64.9%	2	13.8%	3	21.3%	15	100.0%
Godīgi un taisnīgi, pilda solīto	5	32.0%	4	26.1%	6	41.9%	15	100.0%
Pieejami, nodrošina iespēju saņemt pakalpojumu man izdevīgā vietā un laikā	9	58.4%	3	20.3%	3	21.3%	15	100.0%
Tādi, kuriem var uzticēties	4	27.5%	7	46.1%	4	26.4%	15	100.0%
Pauda cieņu un pozitīvu attieksmi pret mani un manām vajadzībām	9	58.4%	3	20.3%	3	21.3%	15	100.0%
Elastīgi, izvēloties piemērotāko risinājumu	6	40.2%	5	33.4%	4	26.5%	15	100.0%
Ir laipni pret mani	13	86.1%			2	13.9%	15	100.0%
Vērsti uz sadarbību ("nespēlēja futbolu", sūtot no vienas iestādes uz otru, uzklausa manus ierosinājumus)	9	58.9%	4	26.6%	2	14.5%	15	100.0%

Bāze: respondenti, kuri ir norādījuši, ka ir saskārušies ar Tiesām, tiesu administrāciju kā ar pēdējo, n=15



**T8. Pārtikas un veterinārais dienests (PVD)**

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

	Atbilst		Neatbilst		Nevaru izvērtēt/neattiecas uz manu situāciju		Total	
	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %
Zinoši un profesionāli	7	100.0%					7	100.0%
Atbildīgi par savu darbu, padarīto leinteresēti, klienta vēlmes izpratoši	6	87.6%			1	12.4%	7	100.0%
Runā/raksta man saprotami, vienkāršā valodā	7	100.0%					7	100.0%
Godīgi un taisnīgi, pilda solīto	6	87.6%			1	12.4%	7	100.0%
Pieejami, nodrošina iespēju saņemt pakalpojumu man izdevīgā vietā un laikā	6	87.6%			1	12.4%	7	100.0%
Tādi, kuriem var uzticēties	7	100.0%					7	100.0%
Pauda cieņu un pozitīvu attieksmi pret mani un manām vajadzībām	6	87.6%			1	12.4%	7	100.0%
Elastīgi, izvēloties piemērotāko risinājumu	6	87.6%			1	12.4%	7	100.0%
Ir laipni pret mani	7	100.0%					7	100.0%
Vērsti uz sadarbību ("nespēlēja futbolu", sūtot no vienas iestādes uz otru, uzklaušīja manus ierosinājumus)	5	71.8%	1	15.8%	1	12.4%	7	100.0%

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

**T8. Valsts policija (VP)**

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

	Atbilst		Neatbilst		Nevaru izvērtēt/neattiecas uz manu situāciju		Total	
	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %
Zinoši un profesionāli	28	65.5%	11	25.6%	4	8.9%	43	100.0%
Atbildīgi par savu darbu, padarīto leinteresēti, klienta vēlmes izpratoši	26	60.1%	10	23.7%	7	16.2%	43	100.0%
Runā/raksta man saprotami, vienkāršā valodā	22	50.7%	15	34.3%	6	15.0%	43	100.0%
Godīgi un taisnīgi, pilda solīto	34	78.5%	5	12.0%	4	9.5%	43	100.0%
Pieejami, nodrošina iespēju saņemt pakalpojumu man izdevīgā vietā un laikā	21	48.9%	11	24.9%	11	26.2%	43	100.0%
Tādi, kuriem var uzticēties	22	50.9%	12	27.9%	9	21.2%	43	100.0%
Pauda cieņu un pozitīvu attieksmi pret mani un manām vajadzībām	24	55.8%	12	27.5%	7	16.7%	43	100.0%
Elastīgi, izvēloties piemērotāko risinājumu	23	54.4%	14	31.9%	6	13.7%	43	100.0%
Ir laipni pret mani	20	46.4%	13	30.6%	10	22.9%	43	100.0%
Vērsti uz sadarbību ("nespēlēja futbolu", sūtot no vienas iestādes uz otru, uzklaušīja manus ierosinājumus)	35	81.8%	4	8.7%	4	9.5%	43	100.0%
Vērsti uz sadarbību ("nespēlēja futbolu", sūtot no vienas iestādes uz otru, uzklaušīja manus ierosinājumus)	21	49.2%	11	25.1%	11	25.7%	43	100.0%

Bāze: respondenti, kuri ir norādījuši, ka ir saskārušies ar Valsts policiju (VP) kā ar pēdējo, n=43

**T8. Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienests (NMPD)**

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

	Atbilst		Neatbilst		Nevaru izvērtēt/neattiecas uz manu situāciju		Total	
	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %
Zinoši un profesionāli	82	85.2%	8	8.7%	6	6.1%	96	100.0%
Atbildīgi par savu darbu, padarīto leinteresēti, klienta vēlmes izprotoši	71	74.3%	18	18.8%	7	6.9%	96	100.0%
Runā/raksta man saprotami, vienkāršā valodā	72	75.2%	19	19.9%	5	4.9%	96	100.0%
Godīgi un taisnīgi, pilda solīto	68	70.8%	17	17.5%	11	11.8%	96	100.0%
Pieejami, nodrošina iespēju saņemt pakalpojumu man izdevīgā vietā un laikā	64	67.5%	18	17.8%	14	14.7%	96	100.0%
Tādi, kuriem var uzticēties	67	70.0%	17	17.7%	12	12.4%	96	100.0%
Pauda cieņu un pozitīvu attieksmi pret mani un manām vajadzībām	68	70.7%	22	23.0%	6	6.3%	96	100.0%
Elastīgi, izvēloties piemērotāko risinājumu	60	62.3%	21	21.9%	15	15.8%	96	100.0%
Ir laipni pret mani	85	88.9%	7	7.2%	4	3.9%	96	100.0%
Vērsti uz sadarbību ("nespēlēja futbolu", sūtot no vienas iestādes uz otru, uzklausa manus ierosinājumus)	56	58.2%	19	19.7%	21	22.1%	96	100.0%

Bāze: respondenti, kuri ir norādījuši, ka ir saskārušies ar Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienestu (NMPD) kā ar pēdējo, n=96

**T8. Veselības un darbaspēju ekspertīzes ārstu valsts komisija (VDEĀK)**

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

	Atbilst		Neatbilst		Nevaru izvērtēt/neattiecas uz manu situāciju		Total	
	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %
Zinoši un profesionāli	15	79.2%	2	10.2%	2	10.7%	19	100.0%
Atbildīgi par savu darbu, padarīto leinteresēti, klienta vēlmes izprotoši	13	68.6%	6	31.4%			19	100.0%
Runā/raksta man saprotami, vienkāršā valodā	10	53.3%	7	36.6%	2	10.1%	19	100.0%
Godīgi un taisnīgi, pilda solīto	13	67.7%	5	26.5%	1	5.9%	19	100.0%
Pieejami, nodrošina iespēju saņemt pakalpojumu man izdevīgā vietā un laikā	9	47.6%	4	21.2%	6	31.1%	19	100.0%
Tādi, kuriem var uzticēties	12	62.3%	5	26.2%	2	11.5%	19	100.0%
Pauda cieņu un pozitīvu attieksmi pret mani un manām vajadzībām	10	52.9%	6	32.1%	3	15.0%	19	100.0%
Elastīgi, izvēloties piemērotāko risinājumu	15	77.6%	4	22.4%			19	100.0%
Ir laipni pret mani	10	52.7%	6	32.1%	3	15.2%	19	100.0%
Vērsti uz sadarbību ("nespēlēja futbolu", sūtot no vienas iestādes uz otru, uzklausa manus ierosinājumus)	13	67.1%	5	28.1%	1	4.8%	19	100.0%
Vērsti uz sadarbību ("nespēlēja futbolu", sūtot no vienas iestādes uz otru, uzklausa manus ierosinājumus)	13	68.2%	4	22.3%	2	9.5%	19	100.0%

Bāze: respondenti, kuri ir norādījuši, ka ir saskārušies ar Veselības un darbaspēju ekspertīzes ārstu valsts komisiju (VDEĀK) kā ar pēdējo, n=19

**Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums 2019**

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

		Zinoši un profesionāli						Total	
		Atbilst		Neatbilst		Nevaru izvērtēt/neattiecas uz manu situāciju		nesvērts skaits	rindu %
		nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %		
Visi respondenti		653	81.6%	64	8.0%	83	10.4%	800	100.0%
Dzimums	Vīrietis	296	81.8%	29	8.0%	37	10.1%	362	100.0%
	Sieviete	357	81.4%	35	8.0%	46	10.6%	438	100.0%
Vecums	18 - 24	54	77.0%	5	7.2%	11	15.8%	70	100.0%
	25 - 34	125	81.1%	15	9.7%	14	9.1%	154	100.0%
	35 - 44	130	77.8%	12	7.2%	25	15.0%	167	100.0%
	45 - 54	134	82.1%	15	9.3%	14	8.6%	163	100.0%
	55 - 63	109	84.5%	6	4.7%	14	10.9%	129	100.0%
	64 - 75	101	86.2%	11	9.6%	5	4.3%	117	100.0%
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā	242	79.5%	25	8.2%	37	12.2%	304	100.0%
	Nē	411	82.9%	39	7.9%	46	9.3%	496	100.0%
Izglītība	Pamatizglītība	63	84.8%	7	9.3%	4	5.9%	74	100.0%
	Vidējā, vidējā profesionālā	400	84.2%	36	7.5%	40	8.3%	476	100.0%
	Augstākā	190	75.9%	21	8.5%	39	15.6%	250	100.0%
Tautība	Latvietis (-te)	402	82.0%	31	6.4%	57	11.6%	490	100.0%
	Cits (-ta)	251	81.0%	33	10.5%	26	8.5%	310	100.0%
Sarunvaloda ģimenē	Latviešu	420	81.8%	32	6.2%	61	11.9%	513	100.0%
	Krievu	228	80.9%	32	11.3%	22	7.8%	282	100.0%
	Citā	5	100.0%					5	100.0%
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	576	81.9%	52	7.4%	75	10.7%	703	100.0%
	Respondenti bez LR pilsonības	77	79.3%	12	12.5%	8	8.2%	97	100.0%
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	135	80.2%	8	4.9%	25	14.9%	168	100.0%
	Privātajā sektorā	300	79.3%	36	9.5%	43	11.2%	379	100.0%
	Nestrādāju	218	86.3%	20	7.8%	15	5.9%	253	100.0%
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu mājsaimniecības locekli (kvintiles)	Zemi ienākumi	109	88.1%	7	5.4%	8	6.4%	124	100.0%
	Vidēji zemi ienākumi	104	84.9%	11	8.6%	8	6.5%	123	100.0%
	Vidēji ienākumi	101	80.5%	11	8.8%	13	10.7%	125	100.0%
	Vidēji augsti ienākumi	114	87.6%	10	8.0%	6	4.4%	130	100.0%
	Augsti ienākumi	95	72.3%	13	9.9%	23	17.9%	131	100.0%
	Grūti pateikt/ NA	130	77.9%	12	7.3%	25	14.8%	167	100.0%
Reģions	Rīga	199	72.2%	38	13.8%	39	14.0%	276	100.0%
	Pierīga	130	89.1%	5	3.4%	11	7.5%	146	100.0%
	Vidzeme	66	90.3%	2	2.4%	5	7.3%	73	100.0%
	Kurzeme	80	82.4%	7	7.5%	10	10.2%	97	100.0%
	Zemgale	72	79.3%	8	8.4%	11	12.2%	91	100.0%
	Latgale	106	90.8%	4	3.4%	7	5.9%	117	100.0%
Apdzīvota vieta	Rīga	199	72.2%	38	13.8%	39	14.0%	276	100.0%
	cita pilsēta	242	85.6%	17	6.1%	23	8.3%	282	100.0%
	lauki	212	88.0%	9	3.4%	21	8.6%	242	100.0%

Bāze: respondenti, kuri norādījuši, ar kādu iestādi viņi ir saskārušies kā ar pēdējo, n=800

**Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums 2019**

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

		Atbildīgi par savu darbu, padarīto						Total	
		Atbilst		Neatbilst		Nevaru izvērtēt/neattiecas uz manu situāciju		nesvērts skaits	rindu %
		nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %		
Visi respondenti		605	75.6%	93	11.7%	102	12.7%	800	100.0%
Dzimums	Vīrietis	274	75.7%	47	13.0%	41	11.3%	362	100.0%
	Sieviete	331	75.5%	46	10.6%	61	13.9%	438	100.0%
Vecums	18 - 24	52	74.1%	5	7.1%	13	18.8%	70	100.0%
	25 - 34	116	75.2%	18	11.7%	20	13.1%	154	100.0%
	35 - 44	123	73.6%	16	9.7%	28	16.7%	167	100.0%
	45 - 54	122	74.6%	22	13.7%	19	11.7%	163	100.0%
	55 - 63	103	79.7%	13	10.1%	13	10.2%	129	100.0%
	64 - 75	89	76.0%	19	16.5%	9	7.5%	117	100.0%
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā	226	74.2%	33	11.2%	45	14.6%	304	100.0%
	Nē	379	76.4%	60	12.0%	57	11.5%	496	100.0%
Izglītība	Pamatizglītība	56	75.8%	13	17.9%	5	6.4%	74	100.0%
	Vidējā, vidējā profesionālā	369	77.5%	54	11.4%	53	11.0%	476	100.0%
	Augstākā	180	71.9%	26	10.4%	44	17.7%	250	100.0%
Tautība	Latvietis (-te)	372	75.6%	50	10.5%	68	13.9%	490	100.0%
	Cits (-ta)	233	75.5%	43	13.6%	34	10.9%	310	100.0%
Sarunvaloda ģimenē	Latviešu	390	75.8%	52	10.4%	71	13.9%	513	100.0%
	Krievu	211	75.2%	40	14.0%	31	10.8%	282	100.0%
	Citā	4	83.6%	1	16.4%			5	100.0%
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	530	75.4%	79	11.3%	94	13.3%	703	100.0%
	Respondenti bez LR pilsonības	75	77.1%	14	14.5%	8	8.4%	97	100.0%
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	126	74.7%	15	8.9%	27	16.4%	168	100.0%
	Privātajā sektorā	276	72.9%	47	12.6%	56	14.5%	379	100.0%
	Nestrādāju	203	80.5%	31	12.3%	19	7.2%	253	100.0%
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu mājsaimniecības locekli (kvintiles)	Zemi ienākumi	104	84.1%	15	12.1%	5	3.8%	124	100.0%
	Vidēji zemi ienākumi	95	77.5%	14	11.6%	14	10.9%	123	100.0%
	Vidēji ienākumi	94	74.7%	18	14.5%	13	10.7%	125	100.0%
	Vidēji augsti ienākumi	103	79.3%	15	11.6%	12	9.0%	130	100.0%
	Augsti ienākumi	92	70.2%	15	11.1%	24	18.6%	131	100.0%
	Grūti pateikt/ NA	117	69.8%	16	9.8%	34	20.4%	167	100.0%
Reģions	Rīga	183	66.5%	42	15.2%	51	18.3%	276	100.0%
	Pierīga	114	78.2%	17	11.4%	15	10.3%	146	100.0%
	Vidzeme	62	84.9%	6	8.0%	5	7.1%	73	100.0%
	Kurzeme	81	83.3%	10	10.6%	6	6.1%	97	100.0%
	Zemgale	67	73.4%	11	12.6%	13	14.0%	91	100.0%
	Latgale	98	84.3%	7	6.0%	12	9.7%	117	100.0%
Apdzīvota vieta	Rīga	183	66.5%	42	15.2%	51	18.3%	276	100.0%
	cita pilsēta	216	76.5%	35	12.6%	31	10.9%	282	100.0%
	lauki	206	85.2%	16	6.6%	20	8.2%	242	100.0%

Bāze: respondenti, kuri norādījuši, ar kādu iestādi viņi ir saskārušies kā ar pēdējo, n=800

**Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums 2019**

**T8.3. Es Jums nolasišu vairākus raksturojumus, kuriem valsts iestādes, to darbinieki var atbilst vai neatbilst. Izvērtējot savu pieredzi ar iepriekšminēto iestādi pēdējā saskarsmes reizē, vai, Jūsaprāt, šīs iestādes darbiniekiem atbilst vai neatbilst šādi raksturojumi: leinteresēti, klienta vēlmes izpildoši**

		leinteresēti, klienta vēlmes izpildoši						Total	
		Atbilst		Neatbilst		Nevaru izvērtēt/neattiecas uz manu situāciju		nesvērts skaits	rindu %
		nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %		
Visi respondenti		552	68.8%	141	17.7%	107	13.5%	800	100.0%
Dzimums	Vīrietis	239	66.0%	66	18.2%	57	15.8%	362	100.0%
	Sieviete	313	71.3%	75	17.2%	50	11.5%	438	100.0%
Vecums	18 - 24	49	69.6%	11	16.0%	10	14.4%	70	100.0%
	25 - 34	104	67.3%	28	18.2%	22	14.5%	154	100.0%
	35 - 44	111	66.3%	27	16.2%	29	17.6%	167	100.0%
	45 - 54	106	64.7%	35	21.6%	22	13.6%	163	100.0%
	55 - 63	99	76.6%	18	14.0%	12	9.3%	129	100.0%
	64 - 75	83	70.6%	22	19.0%	12	10.4%	117	100.0%
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā	204	66.8%	50	16.6%	50	16.6%	304	100.0%
	Nē	348	70.1%	91	18.3%	57	11.6%	496	100.0%
Izglītība	Pamatizglītība	54	73.0%	15	20.4%	5	6.6%	74	100.0%
	Vidējā, vidējā profesionālā	341	71.5%	77	16.2%	58	12.3%	476	100.0%
	Augstākā	157	62.7%	49	19.7%	44	17.6%	250	100.0%
Tautība	Latvietis (-te)	350	71.2%	72	14.8%	68	14.0%	490	100.0%
	Cits (-ta)	202	65.2%	69	22.1%	39	12.6%	310	100.0%
Sarunvaloda ģimenē	Latviešu	367	71.3%	73	14.3%	73	14.4%	513	100.0%
	Krievu	182	64.5%	66	23.4%	34	12.1%	282	100.0%
	Citā	3	64.0%	2	36.0%			5	100.0%
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	483	68.6%	121	17.2%	99	14.2%	703	100.0%
	Respondenti bez LR pilsonības	69	70.6%	20	21.2%	8	8.3%	97	100.0%
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	116	68.8%	27	16.2%	25	15.0%	168	100.0%
	Privātajā sektorā	241	63.8%	77	20.3%	61	15.9%	379	100.0%
	Nestrādāju	195	77.0%	37	14.5%	21	8.5%	253	100.0%
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu mājsaimniecības locekli (kvintiles)	Zemi ienākumi	94	75.6%	22	17.6%	8	6.8%	124	100.0%
	Vidēji zemi ienākumi	94	76.6%	18	14.7%	11	8.6%	123	100.0%
	Vidēji ienākumi	83	66.2%	21	16.6%	21	17.2%	125	100.0%
	Vidēji augsti ienākumi	96	74.0%	20	15.5%	14	10.5%	130	100.0%
	Augsti ienākumi	76	57.9%	29	22.0%	26	20.1%	131	100.0%
	Grūti pateikt/ NA	109	65.0%	31	18.8%	27	16.1%	167	100.0%
Reģions	Rīga	159	57.7%	67	24.3%	50	18.0%	276	100.0%
	Pierīga	107	73.4%	20	13.6%	19	13.0%	146	100.0%
	Vidzeme	55	75.3%	11	14.6%	7	10.2%	73	100.0%
	Kurzeme	76	78.0%	17	17.7%	4	4.2%	97	100.0%
	Zemgale	59	64.9%	16	17.4%	16	17.7%	91	100.0%
	Latgale	96	82.4%	10	8.5%	11	9.1%	117	100.0%
Apdzīvota vieta	Rīga	159	57.7%	67	24.3%	50	18.0%	276	100.0%
	cita pilsēta	203	71.7%	48	17.1%	31	11.2%	282	100.0%
	lauki	190	78.6%	26	10.5%	26	10.9%	242	100.0%

Bāze: respondenti, kuri norādījuši, ar kādu iestādi viņi ir saskārušies kā ar pēdējo, n=800

**Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums 2019**

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

		Runā/raksta man saprotami, vienkāršā valodā						Total	
		Atbilst		Neatbilst		Nevaru izvērtēt/neattiecas uz manu situāciju		nesvērts skaits	rindu %
		nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %		
Visi respondenti		606	75.5%	99	12.4%	95	12.0%	800	100.0%
Dzimums	Vīrietis	272	74.7%	42	11.8%	48	13.4%	362	100.0%
	Sieviete	334	76.2%	57	12.9%	47	10.8%	438	100.0%
Vecums	18 - 24	59	84.2%	3	4.1%	8	11.6%	70	100.0%
	25 - 34	115	74.4%	20	13.0%	19	12.6%	154	100.0%
	35 - 44	120	71.8%	19	11.4%	28	16.8%	167	100.0%
	45 - 54	122	74.7%	25	15.4%	16	9.9%	163	100.0%
	55 - 63	103	79.8%	12	9.4%	14	10.9%	129	100.0%
	64 - 75	87	74.2%	20	17.2%	10	8.6%	117	100.0%
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā	229	74.9%	36	12.0%	39	13.0%	304	100.0%
	Nē	377	75.9%	63	12.6%	56	11.4%	496	100.0%
Izglītība	Pamatizglītība	60	80.8%	8	11.3%	6	7.9%	74	100.0%
	Vidējā, vidējā profesionālā	373	78.3%	58	12.1%	45	9.7%	476	100.0%
	Augstākā	173	69.0%	33	13.4%	44	17.6%	250	100.0%
Tautība	Latvietis (-te)	385	78.3%	43	8.8%	62	12.9%	490	100.0%
	Cits (-ta)	221	71.2%	56	18.0%	33	10.7%	310	100.0%
Sarunvaloda ģimenē	Latviešu	401	77.9%	48	9.4%	64	12.7%	513	100.0%
	Krievu	201	71.1%	50	17.8%	31	11.1%	282	100.0%
	Citā	4	80.3%	1	19.7%			5	100.0%
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	540	76.6%	76	10.9%	87	12.5%	703	100.0%
	Respondenti bez LR pilsonības	66	67.6%	23	23.9%	8	8.5%	97	100.0%
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	121	72.0%	22	12.9%	25	15.1%	168	100.0%
	Privātajā sektorā	275	72.7%	54	14.3%	50	13.0%	379	100.0%
	Nestrādāju	210	82.6%	23	9.1%	20	8.3%	253	100.0%
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu mājsaimniecības locekli (kvintiles)	Zemi ienākumi	101	80.8%	14	11.4%	9	7.8%	124	100.0%
	Vidēji zemi ienākumi	103	83.6%	11	8.9%	9	7.5%	123	100.0%
	Vidēji ienākumi	98	78.5%	14	10.9%	13	10.6%	125	100.0%
	Vidēji augsti ienākumi	105	80.5%	17	13.4%	8	6.0%	130	100.0%
	Augsti ienākumi	83	63.4%	23	17.2%	25	19.4%	131	100.0%
	Grūti pateikt/ NA	116	69.4%	20	12.2%	31	18.4%	167	100.0%
Reģions	Rīga	181	65.7%	50	18.2%	45	16.1%	276	100.0%
	Pierīga	108	73.9%	20	13.6%	18	12.5%	146	100.0%
	Vidzeme	66	90.2%	3	4.0%	4	5.9%	73	100.0%
	Kurzeme	80	82.6%	13	13.2%	4	4.2%	97	100.0%
	Zemgale	73	79.7%	4	4.4%	14	15.9%	91	100.0%
	Latgale	98	83.4%	9	7.8%	10	8.7%	117	100.0%
Apdzīvota vieta	Rīga	181	65.7%	50	18.2%	45	16.1%	276	100.0%
	cita pilsēta	215	76.1%	34	11.8%	33	12.1%	282	100.0%
	lauki	210	86.4%	15	6.3%	17	7.2%	242	100.0%

Bāze: respondenti, kuri norādījuši, ar kādu iestādi viņi ir saskārušies kā ar pēdējo, n=800

**Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums 2019**

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

		Godīgi un taisnīgi, pilda solīto						Total	
		Atbilst		Neatbilst		Nevaru izvērtēt/neattiecas uz manu situāciju		nesvērts skaits	rindu %
		nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %		
Visi respondenti		492	61.5%	93	11.5%	215	27.0%	800	100.0%
Dzimums	Vīrietis	212	58.7%	48	13.1%	102	28.2%	362	100.0%
	Sieviete	280	64.0%	45	10.2%	113	25.9%	438	100.0%
Vecums	18 - 24	38	53.9%	12	17.1%	20	29.0%	70	100.0%
	25 - 34	92	59.5%	19	12.3%	43	28.2%	154	100.0%
	35 - 44	101	60.4%	16	9.6%	50	30.0%	167	100.0%
	45 - 54	103	63.0%	21	13.1%	39	24.0%	163	100.0%
	55 - 63	86	66.7%	12	9.2%	31	24.2%	129	100.0%
	64 - 75	72	61.2%	13	11.2%	32	27.6%	117	100.0%
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā	184	60.5%	29	9.6%	91	29.9%	304	100.0%
	Nē	308	62.1%	64	12.7%	124	25.2%	496	100.0%
Izglītība	Pamatizglītība	51	69.1%	11	15.1%	12	15.8%	74	100.0%
	Vidējā, vidējā profesionālā	296	62.4%	58	12.0%	122	25.6%	476	100.0%
	Augstākā	145	57.6%	24	9.7%	81	32.7%	250	100.0%
Tautība	Latvietis (-te)	316	64.3%	54	11.2%	120	24.5%	490	100.0%
	Cits (-ta)	176	57.1%	39	12.1%	95	30.8%	310	100.0%
Sarunvaloda ģimenē	Latviešu	332	64.6%	56	11.0%	125	24.4%	513	100.0%
	Krievu	157	55.9%	36	12.4%	89	31.6%	282	100.0%
	Citā	3	64.0%	1	16.4%	1	19.7%	5	100.0%
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	436	62.0%	82	11.6%	185	26.4%	703	100.0%
	Respondenti bez LR pilsonības	56	57.7%	11	11.0%	30	31.3%	97	100.0%
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	96	56.9%	19	11.3%	53	31.9%	168	100.0%
	Privātajā sektorā	220	58.5%	50	12.9%	109	28.6%	379	100.0%
	Nestrādāju	176	69.6%	24	9.4%	53	21.0%	253	100.0%
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu mājsaimniecības locekli (kvintiles)	Zemi ienākumi	87	70.6%	10	7.9%	27	21.5%	124	100.0%
	Vidēji zemi ienākumi	79	64.0%	12	9.9%	32	26.0%	123	100.0%
	Vidēji ienākumi	70	55.3%	20	15.8%	35	28.9%	125	100.0%
	Vidēji augsti ienākumi	93	71.7%	15	11.5%	22	16.8%	130	100.0%
	Augsti ienākumi	63	48.4%	24	17.5%	44	34.1%	131	100.0%
	Grūti pateikt/ NA	100	60.1%	12	7.3%	55	32.6%	167	100.0%
Reģions	Rīga	135	49.4%	40	14.3%	101	36.3%	276	100.0%
	Pierīga	101	69.3%	17	11.4%	28	19.3%	146	100.0%
	Vidzeme	55	74.8%	5	6.4%	13	18.7%	73	100.0%
	Kurzeme	66	68.0%	16	16.5%	15	15.5%	97	100.0%
	Zemgale	54	59.6%	8	8.9%	29	31.5%	91	100.0%
	Latgale	81	69.1%	7	6.1%	29	24.8%	117	100.0%
Apdzīvota vieta	Rīga	135	49.4%	40	14.3%	101	36.3%	276	100.0%
	cita pilsēta	174	61.7%	37	13.1%	71	25.3%	282	100.0%
	lauki	183	75.5%	16	6.5%	43	18.0%	242	100.0%

Bāze: respondenti, kuri norādījuši, ar kādu iestādi viņi ir saskārušies kā ar pēdējo, n=800

**Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums 2019**

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

		Pieejami, nodrošina iespēju saņemt pakalpojumu man izdevīgā vietā un laikā						Total	
		Atbilst		Neatbilst		Nevaru izvērtēt/neattiecas uz manu situāciju		nesvērts skaits	rindu %
		nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %		
Visi respondenti		536	67.0%	143	17.9%	121	15.1%	800	100.0%
Dzimums	Vīrietis	235	64.7%	68	18.9%	59	16.4%	362	100.0%
	Sieviete	301	69.0%	75	17.0%	62	14.0%	438	100.0%
Vecums	18 - 24	50	71.4%	8	11.6%	12	17.1%	70	100.0%
	25 - 34	93	60.1%	35	22.8%	26	17.1%	154	100.0%
	35 - 44	110	66.0%	31	18.3%	26	15.7%	167	100.0%
	45 - 54	110	67.3%	28	17.3%	25	15.4%	163	100.0%
	55 - 63	98	76.0%	16	12.3%	15	11.7%	129	100.0%
	64 - 75	75	64.0%	25	21.4%	17	14.6%	117	100.0%
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā	197	64.5%	50	16.7%	57	18.8%	304	100.0%
	Nē	339	68.5%	93	18.6%	64	12.9%	496	100.0%
Izglītība	Pamatizglītība	53	71.3%	16	22.0%	5	6.7%	74	100.0%
	Vidējā, vidējā profesionālā	332	69.7%	83	17.4%	61	12.8%	476	100.0%
	Augstākā	151	60.6%	44	17.6%	55	21.9%	250	100.0%
Tautība	Latvietis (-te)	327	66.5%	86	17.7%	77	15.8%	490	100.0%
	Cits (-ta)	209	67.8%	57	18.1%	44	14.1%	310	100.0%
Sarunvaloda ģimenē	Latviešu	349	67.8%	85	16.8%	79	15.5%	513	100.0%
	Krievu	183	65.4%	58	20.2%	41	14.4%	282	100.0%
	Citā	4	80.3%			1	19.7%	5	100.0%
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	469	66.7%	126	17.9%	108	15.4%	703	100.0%
	Respondenti bez LR pilsonības	67	69.4%	17	17.5%	13	13.1%	97	100.0%
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	117	69.7%	22	13.1%	29	17.2%	168	100.0%
	Privātajā sektorā	236	62.4%	78	20.6%	65	17.0%	379	100.0%
	Nestrādāju	183	72.5%	43	16.9%	27	10.6%	253	100.0%
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu mājsaimniecības locekli (kvintiles)	Zemi ienākumi	94	76.3%	19	14.8%	11	8.8%	124	100.0%
	Vidēji zemi ienākumi	91	73.7%	19	15.8%	13	10.5%	123	100.0%
	Vidēji ienākumi	81	64.4%	23	18.5%	21	17.1%	125	100.0%
	Vidēji augsti ienākumi	92	70.8%	26	20.1%	12	9.1%	130	100.0%
	Augsti ienākumi	79	60.7%	22	16.2%	30	23.1%	131	100.0%
	Grūti pateikt/ NA	99	59.1%	34	20.8%	34	20.1%	167	100.0%
Reģions	Rīga	158	57.7%	57	20.5%	61	21.8%	276	100.0%
	Pierīga	105	71.5%	26	18.1%	15	10.4%	146	100.0%
	Vidzeme	55	75.0%	9	12.2%	9	12.8%	73	100.0%
	Kurzeme	68	70.3%	20	20.9%	9	8.8%	97	100.0%
	Zemgale	67	73.5%	11	11.8%	13	14.7%	91	100.0%
	Latgale	83	70.8%	20	17.4%	14	11.7%	117	100.0%
Apdzīvota vieta	Rīga	158	57.7%	57	20.5%	61	21.8%	276	100.0%
	cita pilsēta	196	69.4%	47	16.8%	39	13.9%	282	100.0%
	lauki	182	75.1%	39	16.1%	21	8.8%	242	100.0%

Bāze: respondenti, kuri norādījuši, ar kādu iestādi viņi ir saskārušies kā ar pēdējo, n=800



**Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums 2019**

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

		Tādi, kuriem var uzticēties						Total	
		Atbilst		Neatbilst		Nevaru izvērtēt/neattiecas uz manu situāciju		nesvērts skaits	rindu %
		nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %		
Visi respondenti		491	61.2%	109	13.8%	200	25.0%	800	100.0%
Dzimums	Vīrietis	211	58.0%	60	16.8%	91	25.2%	362	100.0%
	Sieviete	280	63.9%	49	11.2%	109	24.8%	438	100.0%
Vecums	18 - 24	43	61.2%	6	8.6%	21	30.2%	70	100.0%
	25 - 34	90	58.1%	22	14.4%	42	27.5%	154	100.0%
	35 - 44	96	57.4%	25	15.0%	46	27.7%	167	100.0%
	45 - 54	97	59.2%	24	15.0%	42	25.8%	163	100.0%
	55 - 63	89	69.0%	16	12.4%	24	18.6%	129	100.0%
	64 - 75	76	64.5%	16	13.9%	25	21.6%	117	100.0%
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā	177	58.0%	39	13.0%	88	28.9%	304	100.0%
	Nē	314	63.1%	70	14.3%	112	22.6%	496	100.0%
Izglītība	Pamatizglītība	50	67.1%	14	19.8%	10	13.1%	74	100.0%
	Vidējā, vidējā profesionālā	305	63.9%	61	13.1%	110	23.0%	476	100.0%
	Augstākā	136	54.5%	34	13.5%	80	32.1%	250	100.0%
Tautība	Latvietis (-te)	314	63.9%	67	13.9%	109	22.2%	490	100.0%
	Cits (-ta)	177	57.0%	42	13.7%	91	29.3%	310	100.0%
Sarunvaloda ģimenē	Latviešu	331	64.4%	69	13.6%	113	22.1%	513	100.0%
	Krievu	157	55.6%	40	14.4%	85	30.0%	282	100.0%
	Citā	3	58.4%			2	41.6%	5	100.0%
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	434	61.6%	96	13.8%	173	24.5%	703	100.0%
	Respondenti bez LR pilsonības	57	58.1%	13	13.6%	27	28.3%	97	100.0%
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	99	58.7%	17	10.0%	52	31.3%	168	100.0%
	Privātajā sektorā	215	57.0%	62	16.6%	102	26.4%	379	100.0%
	Nestrādāju	177	69.7%	30	12.1%	46	18.2%	253	100.0%
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu mājsaimniecības locekli (kvintiles)	Zemi ienākumi	89	71.7%	17	14.2%	18	14.1%	124	100.0%
	Vidēji zemi ienākumi	80	65.2%	15	12.4%	28	22.4%	123	100.0%
	Vidēji ienākumi	71	56.1%	22	17.7%	32	26.2%	125	100.0%
	Vidēji augsti ienākumi	92	70.8%	12	9.5%	26	19.7%	130	100.0%
	Augsti ienākumi	73	55.5%	18	13.6%	40	31.0%	131	100.0%
	Grūti pateikt/ NA	86	51.3%	25	15.3%	56	33.5%	167	100.0%
Reģions	Rīga	143	52.0%	43	15.6%	90	32.4%	276	100.0%
	Pierīga	95	65.1%	23	15.8%	28	19.2%	146	100.0%
	Vidzeme	52	70.7%	8	10.7%	13	18.6%	73	100.0%
	Kurzeme	70	71.5%	12	12.8%	15	15.7%	97	100.0%
	Zemgale	50	55.4%	14	15.8%	27	28.9%	91	100.0%
	Latgale	81	69.3%	9	8.1%	27	22.6%	117	100.0%
Apdzīvota vieta	Rīga	143	52.0%	43	15.6%	90	32.4%	276	100.0%
	cita pilsēta	169	59.6%	45	16.1%	68	24.3%	282	100.0%
	lauki	179	73.9%	21	9.0%	42	17.1%	242	100.0%

Bāze: respondenti, kuri norādījuši, ar kādu iestādi viņi ir saskārušies kā ar pēdējo, n=800

**Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums 2019**

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

		Pauda cieņu un pozitīvu attieksmi pret mani un manām vajadzībām						Total	
		Atbilst		Neatbilst		Nevaru izvērtēt/neattiecas uz manu situāciju		nesvērts skaits	rindu %
		nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %		
Visi respondenti		572	71.4%	105	13.1%	123	15.5%	800	100.0%
Dzimums	Vīrietis	247	68.1%	55	15.3%	60	16.5%	362	100.0%
	Sieviete	325	74.2%	50	11.2%	63	14.5%	438	100.0%
Vecums	18 - 24	46	65.3%	10	14.6%	14	20.1%	70	100.0%
	25 - 34	111	71.9%	18	11.7%	25	16.4%	154	100.0%
	35 - 44	116	69.5%	20	11.9%	31	18.6%	167	100.0%
	45 - 54	106	64.7%	29	18.0%	28	17.3%	163	100.0%
	55 - 63	98	75.8%	15	11.7%	16	12.5%	129	100.0%
	64 - 75	95	81.1%	13	11.1%	9	7.9%	117	100.0%
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā	211	69.4%	38	12.5%	55	18.1%	304	100.0%
	Nē	361	72.6%	67	13.5%	68	13.9%	496	100.0%
Izglītība	Pamatizglītība	53	70.9%	14	19.7%	7	9.4%	74	100.0%
	Vidējā, vidējā profesionālā	353	74.2%	63	13.2%	60	12.6%	476	100.0%
	Augstākā	166	66.4%	28	11.1%	56	22.5%	250	100.0%
Tautība	Latvietis (-te)	356	72.7%	52	10.6%	82	16.8%	490	100.0%
	Cits (-ta)	216	69.5%	53	17.1%	41	13.4%	310	100.0%
Sarunvaloda ģimenē	Latviešu	369	71.9%	59	11.4%	85	16.6%	513	100.0%
	Krievu	198	70.0%	46	16.4%	38	13.6%	282	100.0%
	Citā	5	100.0%					5	100.0%
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	500	71.1%	92	13.1%	111	15.8%	703	100.0%
	Respondenti bez LR pilsonības	72	73.5%	13	13.6%	12	13.0%	97	100.0%
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	123	73.4%	15	8.6%	30	18.0%	168	100.0%
	Privātajā sektorā	246	65.2%	62	16.3%	71	18.5%	379	100.0%
	Nestrādāju	203	79.9%	28	11.2%	22	8.9%	253	100.0%
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu mājsaimniecības locekli (kvintiles)	Zemi ienākumi	93	74.9%	17	13.9%	14	11.1%	124	100.0%
	Vidēji zemi ienākumi	99	80.6%	16	12.9%	8	6.5%	123	100.0%
	Vidēji ienākumi	93	73.9%	15	12.0%	17	14.1%	125	100.0%
	Vidēji augsti ienākumi	102	78.3%	14	11.0%	14	10.7%	130	100.0%
	Augsti ienākumi	78	60.2%	22	16.0%	31	23.7%	131	100.0%
	Grūti pateikt/ NA	107	63.8%	21	12.9%	39	23.3%	167	100.0%
Reģions	Rīga	183	66.3%	39	14.0%	54	19.6%	276	100.0%
	Pierīga	102	69.8%	20	13.7%	24	16.5%	146	100.0%
	Vidzeme	60	81.8%	7	9.4%	6	8.8%	73	100.0%
	Kurzeme	73	74.9%	16	16.6%	8	8.5%	97	100.0%
	Zemgale	62	68.6%	11	12.0%	18	19.4%	91	100.0%
	Latgale	92	78.8%	12	10.7%	13	10.5%	117	100.0%
Apdzīvota vieta	Rīga	183	66.3%	39	14.0%	54	19.6%	276	100.0%
	cita pilsēta	197	69.7%	44	15.6%	41	14.7%	282	100.0%
	lauki	192	79.4%	22	9.2%	28	11.4%	242	100.0%

Bāze: respondenti, kuri norādījuši, ar kādu iestādi viņi ir saskārušies kā ar pēdējo, n=800

**Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums 2019**

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

		Elastīgi, izvēloties piemērotāko risinājumu						Total	
		Atbilst		Neatbilst		Nevaru izvērtēt/neattiecas uz manu situāciju		nesvērts skaits	rindu %
		nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %		
Visi respondenti		494	61.8%	114	14.3%	192	24.0%	800	100.0%
Dzimums	Vīrietis	216	59.7%	59	16.4%	87	23.9%	362	100.0%
	Sieviete	278	63.5%	55	12.4%	105	24.0%	438	100.0%
Vecums	18 - 24	44	62.5%	7	10.0%	19	27.5%	70	100.0%
	25 - 34	97	62.7%	21	13.7%	36	23.5%	154	100.0%
	35 - 44	94	56.3%	28	16.6%	45	27.0%	167	100.0%
	45 - 54	96	58.7%	24	14.7%	43	26.6%	163	100.0%
	55 - 63	91	70.4%	15	11.7%	23	17.9%	129	100.0%
	64 - 75	72	61.4%	19	16.3%	26	22.3%	117	100.0%
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā	183	59.9%	40	13.4%	81	26.8%	304	100.0%
	Nē	311	62.9%	74	14.8%	111	22.3%	496	100.0%
Izglītība	Pamatizglītība	48	64.8%	16	21.8%	10	13.3%	74	100.0%
	Vidējā, vidējā profesionālā	304	63.8%	70	14.8%	102	21.4%	476	100.0%
	Augstākā	142	57.0%	28	11.1%	80	31.9%	250	100.0%
Tautība	Latvietis (-te)	302	61.5%	72	14.8%	116	23.7%	490	100.0%
	Cits (-ta)	192	62.2%	42	13.4%	76	24.4%	310	100.0%
Sarunvaloda ģimenē	Latviešu	320	62.2%	69	13.5%	124	24.3%	513	100.0%
	Krievu	170	60.6%	44	15.5%	68	23.9%	282	100.0%
	Citā	4	83.6%	1	16.4%			5	100.0%
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	439	62.5%	95	13.5%	169	24.0%	703	100.0%
	Respondenti bez LR pilsonības	55	56.4%	19	19.9%	23	23.7%	97	100.0%
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	98	58.5%	22	13.0%	48	28.5%	168	100.0%
	Privātajā sektorā	221	58.7%	55	14.5%	103	26.8%	379	100.0%
	Nestrādāju	175	69.0%	37	14.8%	41	16.2%	253	100.0%
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu mājsaimniecības locekli (kvintiles)	Zemi ienākumi	82	66.7%	21	16.7%	21	16.6%	124	100.0%
	Vidēji zemi ienākumi	85	69.0%	19	15.6%	19	15.4%	123	100.0%
	Vidēji ienākumi	79	62.9%	16	12.9%	30	24.3%	125	100.0%
	Vidēji augsti ienākumi	95	73.1%	12	9.3%	23	17.6%	130	100.0%
	Augsti ienākumi	67	51.5%	19	14.0%	45	34.4%	131	100.0%
	Grūti pateikt/ NA	86	51.0%	27	16.7%	54	32.2%	167	100.0%
Reģions	Rīga	145	52.9%	45	16.2%	86	30.9%	276	100.0%
	Pierīga	98	66.9%	13	9.0%	35	24.1%	146	100.0%
	Vidzeme	54	74.2%	11	14.5%	8	11.2%	73	100.0%
	Kurzeme	68	70.1%	14	14.5%	15	15.4%	97	100.0%
	Zemgale	50	55.2%	12	13.5%	29	31.3%	91	100.0%
	Latgale	79	67.4%	19	16.5%	19	16.1%	117	100.0%
Apdzīvota vieta	Rīga	145	52.9%	45	16.2%	86	30.9%	276	100.0%
	cita pilsēta	184	65.1%	37	13.4%	61	21.5%	282	100.0%
	lauki	165	68.3%	32	13.0%	45	18.7%	242	100.0%

Bāze: respondenti, kuri norādījuši, ar kādu iestādi viņi ir saskārušies kā ar pēdējo, n=800

**Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums 2019**

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

		Ir laipni pret mani						Total	
		Atbilst		Neatbilst		Nevaru izvērtēt/neattiecas uz manu situāciju		nesvērts skaits	rindu %
		nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %		
Visi respondenti		654	81.6%	49	6.2%	97	12.2%	800	100.0%
Dzimums	Vīrietis	288	79.4%	24	6.8%	50	13.8%	362	100.0%
	Sieviete	366	83.5%	25	5.6%	47	10.9%	438	100.0%
Vecums	18 - 24	59	84.1%	3	4.3%	8	11.6%	70	100.0%
	25 - 34	130	84.2%	7	4.6%	17	11.2%	154	100.0%
	35 - 44	128	76.5%	8	4.7%	31	18.7%	167	100.0%
	45 - 54	127	77.8%	15	9.2%	21	13.0%	163	100.0%
	55 - 63	108	83.6%	10	7.9%	11	8.5%	129	100.0%
	64 - 75	102	87.1%	6	5.1%	9	7.8%	117	100.0%
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā	241	79.3%	18	5.8%	45	14.9%	304	100.0%
	Nē	413	83.0%	31	6.4%	52	10.6%	496	100.0%
Izglītība	Pamatizglītība	67	90.5%	5	6.7%	2	2.7%	74	100.0%
	Vidējā, vidējā profesionālā	398	83.4%	29	6.2%	49	10.4%	476	100.0%
	Augstākā	189	75.6%	15	6.0%	46	18.4%	250	100.0%
Tautība	Latvietis (-te)	398	81.0%	31	6.4%	61	12.6%	490	100.0%
	Cits (-ta)	256	82.5%	18	5.8%	36	11.7%	310	100.0%
Sarunvaloda ģimenē	Latviešu	417	81.1%	32	6.3%	64	12.6%	513	100.0%
	Krievu	232	82.2%	17	6.1%	33	11.8%	282	100.0%
	Citā	5	100.0%					5	100.0%
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	572	81.2%	42	6.0%	89	12.7%	703	100.0%
	Respondenti bez LR pilsonības	82	84.1%	7	7.5%	8	8.4%	97	100.0%
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	132	78.7%	7	4.0%	29	17.2%	168	100.0%
	Privātajā sektorā	296	78.1%	27	7.2%	56	14.7%	379	100.0%
	Nestrādāju	226	89.1%	15	6.1%	12	4.7%	253	100.0%
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu mājsaimniecības locekli (kvintiles)	Zemi ienākumi	111	89.5%	8	6.4%	5	4.2%	124	100.0%
	Vidēji zemi ienākumi	106	86.3%	8	6.5%	9	7.2%	123	100.0%
	Vidēji ienākumi	100	79.7%	10	8.2%	15	12.1%	125	100.0%
	Vidēji augsti ienākumi	114	87.3%	8	6.6%	8	6.1%	130	100.0%
	Augsti ienākumi	94	71.6%	7	5.3%	30	23.1%	131	100.0%
	Grūti pateikt/ NA	129	77.1%	8	4.8%	30	18.1%	167	100.0%
Reģions	Rīga	212	76.8%	21	7.6%	43	15.6%	276	100.0%
	Pierīga	122	83.6%	8	5.5%	16	10.9%	146	100.0%
	Vidzeme	66	90.1%	4	5.5%	3	4.4%	73	100.0%
	Kurzeme	85	87.4%	5	5.2%	7	7.3%	97	100.0%
	Zemgale	69	75.2%	5	5.8%	17	19.0%	91	100.0%
	Latgale	100	85.8%	6	5.1%	11	9.1%	117	100.0%
Apdzīvota vieta	Rīga	212	76.8%	21	7.6%	43	15.6%	276	100.0%
	cita pilsēta	228	80.4%	21	7.6%	33	12.0%	282	100.0%
	lauki	214	88.6%	7	2.9%	21	8.6%	242	100.0%

Bāze: respondenti, kuri norādījuši, ar kādu iestādi viņi ir saskārušies kā ar pēdējo, n=800

**Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums 2019**

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

		Vērsti uz sadarbību ("nespēlēja futbolu", sūtot no vienas iestādes uz otru, uzklausi manu ierosinājumus)						Total	
		Atbilst		Neatbilst		Nevaru izvērtēt/neattiecas uz manu situāciju		nesvērts skaits	rindu %
		nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %		
Visi respondenti		533	66.6%	102	12.8%	165	20.6%	800	100.0%
Dzimums	Vīrietis	224	61.6%	52	14.5%	86	23.8%	362	100.0%
	Sieviete	309	70.8%	50	11.3%	79	17.9%	438	100.0%
Vecums	18 - 24	47	67.1%	6	8.6%	17	24.3%	70	100.0%
	25 - 34	101	65.2%	21	13.6%	32	21.1%	154	100.0%
	35 - 44	106	63.5%	20	11.9%	41	24.6%	167	100.0%
	45 - 54	106	64.7%	18	11.2%	39	24.1%	163	100.0%
	55 - 63	96	74.3%	15	11.7%	18	14.0%	129	100.0%
	64 - 75	77	65.6%	22	19.0%	18	15.4%	117	100.0%
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā	194	63.7%	39	12.8%	71	23.5%	304	100.0%
	Nē	339	68.3%	63	12.8%	94	18.9%	496	100.0%
Izglītība	Pamatizglītība	56	76.0%	9	12.3%	9	11.7%	74	100.0%
	Vidējā, vidējā profesionālā	326	68.5%	56	11.7%	94	19.8%	476	100.0%
	Augstākā	151	60.3%	37	14.9%	62	24.8%	250	100.0%
Tautība	Latvietis (-te)	333	67.7%	57	11.9%	100	20.4%	490	100.0%
	Cits (-ta)	200	64.8%	45	14.2%	65	21.0%	310	100.0%
Sarunvaloda ģimenē	Latviešu	348	67.6%	59	11.7%	106	20.7%	513	100.0%
	Krievu	181	64.4%	43	15.0%	58	20.6%	282	100.0%
	Citā	4	83.6%			1	16.4%	5	100.0%
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	469	66.6%	85	12.2%	149	21.2%	703	100.0%
	Respondenti bez LR pilsonības	64	66.3%	17	17.3%	16	16.4%	97	100.0%
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	107	63.7%	18	10.8%	43	25.5%	168	100.0%
	Privātajā sektorā	248	65.5%	48	12.7%	83	21.8%	379	100.0%
	Nestrādāju	178	70.3%	36	14.4%	39	15.2%	253	100.0%
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu mājsaimniecības locekli (kvintīles)	Zemi ienākumi	93	75.4%	18	14.4%	13	10.2%	124	100.0%
	Vidēji zemi ienākumi	86	69.3%	16	13.2%	21	17.5%	123	100.0%
	Vidēji ienākumi	87	69.6%	17	13.4%	21	17.1%	125	100.0%
	Vidēji augsti ienākumi	96	73.8%	17	13.2%	17	13.0%	130	100.0%
	Augsti ienākumi	74	56.4%	14	10.5%	43	33.0%	131	100.0%
	Grūti pateikt/ NA	97	58.1%	20	12.4%	50	29.5%	167	100.0%
Reģions	Rīga	165	59.9%	39	14.1%	72	26.0%	276	100.0%
	Pierīga	105	72.2%	18	12.4%	23	15.4%	146	100.0%
	Vidzeme	54	73.2%	9	12.4%	10	14.4%	73	100.0%
	Kurzeme	64	66.8%	12	12.2%	21	21.0%	97	100.0%
	Zemgale	55	59.9%	12	13.3%	24	26.8%	91	100.0%
	Latgale	90	76.7%	12	10.4%	15	12.8%	117	100.0%
Apdzīvota vieta	Rīga	165	59.9%	39	14.1%	72	26.0%	276	100.0%
	cita pilsēta	191	67.9%	40	14.2%	51	18.0%	282	100.0%
	lauki	177	72.9%	23	9.7%	42	17.4%	242	100.0%

Bāze: respondenti, kuri norādījuši, ar kādu iestādi viņi ir saskārušies kā ar pēdējo, n=800

## Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums 2019

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

		Runājot par pēdējo reizi, kad Jūs saskārāties ar šo iestādi, kā ir mainījusies iestādes darbība kopš iepriekšējās reizes, kad Jūs ar to kontaktējāties?														Total	
		Ievērojami uzlabojusies		Nedaudz uzlabojusies		Nav mainījusies		Nedaudz pasliktinājusies		Ievērojami pasliktinājusies		Šī bija pirmā reize		Grūti pateikt/NA		nesvērts skaits	rindu %
		nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %		
Visi respondenti		86	11.1%	185	23.2%	361	45.1%	14	1.7%	15	2.0%	74	8.9%	65	8.1%	800	100%
Dzimums	Vīrietis	43	12.2%	84	23.3%	162	44.6%	4	1.1%	7	2.0%	34	9.1%	28	7.7%	362	100%
	Sieviete	43	10.1%	101	23.2%	199	45.5%	10	2.3%	8	1.9%	40	8.7%	37	8.4%	438	100%
Vecums	18 - 24	3	4.3%	11	15.7%	35	50.1%					21	29.9%			70	100%
	25 - 34	14	9.1%	42	27.2%	63	40.8%			2	1.3%	19	12.5%	14	9.1%	154	100%
	35 - 44	18	11.0%	38	22.7%	77	46.1%	3	1.8%	5	3.0%	12	7.1%	14	8.4%	167	100%
	45 - 54	16	9.9%	37	22.6%	80	49.2%	3	1.8%	2	1.3%	10	6.1%	15	9.1%	163	100%
	55 - 63	22	17.3%	29	22.4%	61	47.1%	3	2.3%	5	3.9%	5	3.9%	4	3.2%	129	100%
	64 - 75	13	11.0%	28	24.0%	45	38.4%	5	4.3%	1	.9%	7	6.0%	18	15.5%	117	100%
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā	34	11.3%	71	23.4%	141	46.4%	3	1.0%	4	1.4%	31	9.8%	20	6.7%	304	100%
	Nē	52	10.9%	114	23.1%	220	44.3%	11	2.2%	11	2.3%	43	8.3%	45	8.9%	496	100%
Izglītība	Pamatizglītība	11	14.9%	15	20.7%	32	43.9%	2	2.5%	2	2.7%	9	11.3%	3	4.0%	74	100%
	Vidējā, vidējā profesionālā	54	11.8%	102	21.4%	218	45.7%	8	1.7%	7	1.6%	48	9.6%	39	8.2%	476	100%
	Augstākā	21	8.5%	68	27.3%	111	44.3%	4	1.6%	6	2.5%	17	6.8%	23	9.1%	250	100%
Tautība	Latvietis (-te)	52	11.0%	121	24.8%	221	45.1%	3	.6%	10	2.1%	52	10.1%	31	6.3%	490	100%
	Cits (-tia)	34	11.2%	64	20.8%	140	44.9%	11	3.5%	5	1.7%	22	6.9%	34	10.9%	310	100%
Sarunvaloda ģimenē	Latviešu	55	11.0%	125	24.5%	233	45.4%	3	.5%	10	2.0%	56	10.5%	31	6.0%	513	100%
	Krievu	31	11.3%	59	20.9%	125	44.2%	11	3.9%	5	1.9%	17	5.7%	34	12.0%	282	100%
	Citā			1	22.3%	3	58.0%					1	19.7%			5	100%
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	77	11.3%	166	23.8%	321	45.5%	9	1.3%	12	1.8%	68	9.2%	50	7.1%	703	100%
	Respondenti bez LR pilsonības	9	9.6%	19	18.9%	40	42.0%	5	5.0%	3	3.2%	6	6.2%	15	15.1%	97	100%
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	18	11.1%	42	24.9%	80	47.3%	1	.5%	2	1.2%	14	8.6%	11	6.4%	168	100%
	Privātajā sektorā	43	11.7%	93	24.5%	167	43.9%	7	1.9%	7	1.9%	29	7.5%	33	8.7%	379	100%
	Nestrādāju	25	10.0%	50	20.0%	114	45.4%	6	2.3%	6	2.6%	31	11.4%	21	8.3%	253	100%
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu mājsaimniecības locekli (kvintīles)	Zemi ienākumi	15	12.7%	26	20.8%	64	51.6%	1	.9%	1	.8%	9	6.6%	8	6.6%	124	100%
	Vidēji zemi ienākumi	15	12.2%	27	22.1%	54	43.6%	5	4.1%	2	1.8%	13	10.7%	7	5.5%	123	100%
	Vidēji ienākumi	11	8.9%	28	22.4%	65	52.7%	3	2.2%	1	.8%	9	6.7%	8	6.2%	125	100%
	Vidēji augsti ienākumi	16	13.0%	36	27.6%	52	39.3%	2	1.6%	4	3.3%	11	8.6%	9	6.6%	130	100%
	Augsti ienākumi	15	12.0%	31	23.7%	59	44.6%	2	1.4%	3	2.3%	14	10.4%	7	5.6%	131	100%
	Grūti pateikt/ NA	14	8.3%	37	22.5%	67	40.6%	1	.6%	4	2.4%	18	9.9%	26	15.7%	167	100%
Reģions	Rīga	23	8.5%	60	21.6%	118	43.1%	8	2.9%	7	2.6%	20	7.1%	40	14.4%	276	100%
	Pierīga	22	15.5%	39	27.4%	66	44.5%	2	1.3%	2	1.5%	11	7.2%	4	2.7%	146	100%
	Vidzeme	8	11.3%	13	18.1%	39	53.4%			1	1.3%	11	14.6%	1	1.3%	73	100%
	Kurzeme	6	6.1%	26	27.1%	42	43.5%	1	1.0%	2	2.2%	13	12.9%	7	7.2%	97	100%
	Zemgale	17	19.4%	17	18.5%	38	41.5%			2	2.5%	13	13.7%	4	4.5%	91	100%
	Latgale	10	8.8%	30	25.9%	58	49.5%	3	2.7%	1	.9%	6	4.6%	9	7.6%	117	100%
Apdzīvota vieta	Rīga	23	8.5%	60	21.6%	118	43.1%	8	2.9%	7	2.6%	20	7.1%	40	14.4%	276	100%
	cita pilsēta	32	11.8%	65	23.4%	132	46.6%	6	2.1%	5	1.9%	29	9.7%	13	4.5%	282	100%
	lauki	31	13.3%	60	24.9%	111	45.6%			3	1.3%	25	10.1%	12	4.9%	242	100%

Bāze: respondenti, kuri norādījuši, ar kādu iestādi viņi ir saskārušies kā ar pēdējo, n=800

## Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums 2019

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

		Runājot par pēdējo reizi, kad Jūs saskārāties ar šo iestādi, kā ir mainījies iestādes darbība kopš iepriekšējās reizes, kad Jūs ar to kontaktējāties?										Total	
		Uzlabojusies		Nav mainījies		Pasliktinājies		Šī bija pirmā reize		Grūti pateikt/NA		nesvērts skaits	rindu %
		nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %		
Visi respondenti		271	34.3%	361	45.1%	29	3.7%	74	8.9%	65	8.1%	800	100.0%
Dzimums	Vīrietis	127	35.4%	162	44.6%	11	3.1%	34	9.1%	28	7.7%	362	100.0%
	Sieviete	144	33.3%	199	45.5%	18	4.2%	40	8.7%	37	8.4%	438	100.0%
Vecums	18 - 24	14	20.0%	35	50.1%			21	29.9%			70	100.0%
	25 - 34	56	36.3%	63	40.8%	2	1.3%	19	12.5%	14	9.1%	154	100.0%
	35 - 44	56	33.6%	77	46.1%	8	4.8%	12	7.1%	14	8.4%	167	100.0%
	45 - 54	53	32.5%	80	49.2%	5	3.1%	10	6.1%	15	9.1%	163	100.0%
	55 - 63	51	39.7%	61	47.1%	8	6.2%	5	3.9%	4	3.2%	129	100.0%
	64 - 75	41	35.0%	45	38.4%	6	5.1%	7	6.0%	18	15.5%	117	100.0%
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā	105	34.8%	141	46.4%	7	2.4%	31	9.8%	20	6.7%	304	100.0%
	Nē	166	34.0%	220	44.3%	22	4.5%	43	8.3%	45	8.9%	496	100.0%
Izglītība	Pamatizglītība	26	35.6%	32	43.9%	4	5.2%	9	11.3%	3	4.0%	74	100.0%
	Vidējā, vidējā profesionālā	156	33.2%	218	45.7%	15	3.3%	48	9.6%	39	8.2%	476	100.0%
	Augstākā	89	35.8%	111	44.3%	10	4.0%	17	6.8%	23	9.1%	250	100.0%
Tautība	Latvietis (-te)	173	35.7%	221	45.1%	13	2.7%	52	10.1%	31	6.3%	490	100.0%
	Cits (-ta)	98	32.0%	140	44.9%	16	5.2%	22	6.9%	34	10.9%	310	100.0%
Sarunvaloda ģimenē	Latviešu	180	35.5%	233	45.4%	13	2.6%	56	10.5%	31	6.0%	513	100.0%
	Krievu	90	32.2%	125	44.2%	16	5.8%	17	5.7%	34	12.0%	282	100.0%
	Citā	1	22.3%	3	58.0%			1	19.7%			5	100.0%
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	243	35.1%	321	45.5%	21	3.1%	68	9.2%	50	7.1%	703	100.0%
	Respondenti bez LR	28	28.5%	40	42.0%	8	8.2%	6	6.2%	15	15.1%	97	100.0%
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	60	36.0%	80	47.3%	3	1.7%	14	8.6%	11	6.4%	168	100.0%
	Privātajā sektorā	136	36.2%	167	43.9%	14	3.8%	29	7.5%	33	8.7%	379	100.0%
	Nestrādāju	75	30.0%	114	45.4%	12	4.9%	31	11.4%	21	8.3%	253	100.0%
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu mājsaimniecības locekli (kvintīles)	Zemi ienākumi	41	33.5%	64	51.6%	2	1.7%	9	6.6%	8	6.6%	124	100.0%
	Vidēji zemi ienākumi	42	34.3%	54	43.6%	7	5.9%	13	10.7%	7	5.5%	123	100.0%
	Vidēji ienākumi	39	31.4%	65	52.7%	4	3.0%	9	6.7%	8	6.2%	125	100.0%
	Vidēji augsti ienākumi	52	40.6%	52	39.3%	6	4.9%	11	8.6%	9	6.6%	130	100.0%
	Augsti ienākumi	46	35.7%	59	44.6%	5	3.8%	14	10.4%	7	5.6%	131	100.0%
	Grūti pateikt/ NA	51	30.8%	67	40.6%	5	3.0%	18	9.9%	26	15.7%	167	100.0%
Reģions	Rīga	83	30.0%	118	43.1%	15	5.4%	20	7.1%	40	14.4%	276	100.0%
	Pierīga	61	42.9%	66	44.5%	4	2.7%	11	7.2%	4	2.7%	146	100.0%
	Vidzeme	21	29.3%	39	53.4%	1	1.3%	11	14.6%	1	1.3%	73	100.0%
	Kurzeme	32	33.2%	42	43.5%	3	3.2%	13	12.9%	7	7.2%	97	100.0%
	Zemgale	34	37.9%	38	41.5%	2	2.5%	13	13.7%	4	4.5%	91	100.0%
	Latgale	40	34.7%	58	49.5%	4	3.6%	6	4.6%	9	7.6%	117	100.0%
Apdzīvota vieta	Rīga	83	30.0%	118	43.1%	15	5.4%	20	7.1%	40	14.4%	276	100.0%
	cita pilsēta	97	35.2%	132	46.6%	11	4.0%	29	9.7%	13	4.5%	282	100.0%
	lauki	91	38.2%	111	45.6%	3	1.3%	25	10.1%	12	4.9%	242	100.0%

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

**Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums 2019**

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

		Vairumam valsts pārvaldē strādājošo var uzticēt darbošanos valsts labā												Total	
		Pilnībā piekrītu		Drīzāk piekrītu		Ne piekrītu, ne nepiekrītu		Drīzāk nepiekrītu		Pilnīgi nepiekrītu		Grūti pateikt/ NA		nesvērts	
		nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %
Visi respondenti		84	8.4%	417	41.0%	261	25.8%	137	13.4%	39	3.9%	77	7.4%	1015	100%
Dzimums	Vīrietis	36	7.6%	193	40.3%	128	26.9%	69	14.3%	23	4.8%	30	6.1%	479	100%
	Sieviete	48	9.1%	224	41.7%	133	24.8%	68	12.7%	16	3.1%	47	8.6%	536	100%
Vecums	18 - 24	9	8.4%	47	43.4%	27	24.9%	14	13.3%	3	2.8%	8	7.2%	108	100%
	25 - 34	13	6.9%	86	45.1%	53	27.9%	21	11.1%	9	4.7%	8	4.2%	190	100%
	35 - 44	20	10.4%	82	42.9%	45	23.7%	28	14.6%	5	2.6%	11	5.7%	191	100%
	45 - 54	16	8.3%	68	35.1%	54	27.9%	39	20.1%	4	2.1%	13	6.6%	194	100%
	55 - 63	17	11.0%	64	40.8%	38	24.6%	14	9.1%	8	5.1%	15	9.5%	156	100%
	64 - 75	9	5.1%	70	39.7%	44	25.2%	21	12.0%	10	5.7%	22	12.3%	176	100%
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā	30	8.1%	153	42.0%	92	25.7%	57	15.7%	10	2.9%	21	5.7%	363	100%
	Nē	54	8.5%	264	40.5%	169	25.9%	80	12.2%	29	4.5%	56	8.4%	652	100%
Izglītība	Pamatizglītība	1	.8%	46	42.2%	35	32.4%	15	14.3%	4	3.9%	7	6.3%	108	100%
	Vidējā, vidējā profesionālā	58	9.5%	246	40.0%	152	24.7%	85	13.7%	26	4.2%	50	8.0%	617	100%
	Augstākā	25	8.8%	125	42.7%	74	25.9%	37	12.7%	9	3.2%	20	6.7%	290	100%
Tautība	Latvietis (-te)	52	8.9%	260	43.3%	152	25.4%	69	11.5%	26	4.4%	40	6.5%	599	100%
	Cits (-ta)	32	7.7%	157	37.7%	109	26.4%	68	16.2%	13	3.2%	37	8.8%	416	100%
Sarunvaloda ģimenē	Latviešu	53	8.5%	282	44.4%	159	25.2%	68	10.8%	28	4.5%	43	6.6%	633	100%
	Krievu	31	8.3%	132	35.4%	100	27.1%	67	17.8%	10	2.7%	33	8.7%	373	100%
	Citā			3	37.0%	2	20.9%	2	20.7%	1	11.9%	1	9.5%	9	100%
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	71	8.1%	372	42.1%	225	25.6%	118	13.3%	30	3.4%	66	7.3%	882	100%
	Respondenti bez LR pilsonības	13	10.0%	45	33.6%	36	27.3%	19	14.2%	9	6.9%	11	8.0%	133	100%
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	21	11.1%	82	42.4%	48	25.2%	27	14.0%	3	1.6%	11	5.6%	192	100%
	Privātajā sektorā	47	10.3%	181	39.6%	123	27.0%	59	12.6%	19	4.3%	28	6.1%	457	100%
	Nestrādāju	16	4.3%	154	42.1%	90	24.6%	51	14.2%	17	4.6%	38	10.2%	366	100%
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu mājsaimniecības locekli (kvintiles)	Zemi ienākumi	8	5.2%	66	41.9%	34	21.6%	28	18.3%	9	5.5%	12	7.4%	157	100%
	Vidēji zemi ienākumi	14	8.5%	67	40.6%	48	29.7%	16	9.7%	8	5.0%	11	6.4%	164	100%
	Vidēji ienākumi	9	5.5%	78	49.3%	32	20.0%	23	14.4%	6	3.8%	11	6.9%	159	100%
	Vidēji augsti ienākumi	22	14.5%	66	42.5%	34	22.1%	22	13.7%	4	2.6%	7	4.5%	155	100%
	Augsti ienākumi	17	11.4%	67	43.1%	46	29.2%	12	7.7%	2	1.3%	11	7.2%	155	100%
	Grūti pateikt/ NA	14	6.0%	73	32.2%	67	30.4%	36	15.9%	10	4.7%	25	10.8%	225	100%
Reģions	Rīga	33	10.0%	129	38.4%	81	24.6%	45	13.4%	12	3.6%	33	9.9%	333	100%
	Pierīga	22	11.6%	76	40.9%	59	31.2%	20	10.4%	5	2.7%	6	3.2%	188	100%
	Vidzeme	6	6.5%	50	51.4%	20	21.1%	14	14.4%	5	5.4%	1	1.2%	96	100%
	Kurzeme	5	3.9%	55	42.1%	32	24.0%	16	12.0%	4	2.8%	21	15.1%	133	100%
	Zemgale	8	7.1%	41	34.5%	39	33.5%	20	17.1%	5	4.3%	4	3.5%	117	100%
	Latgale	10	6.6%	66	44.8%	30	20.0%	22	15.0%	8	5.6%	12	8.0%	148	100%
Apdzīvota vieta	Rīga	33	10.0%	129	38.4%	81	24.6%	45	13.4%	12	3.6%	33	9.9%	333	100%
	cita pilsēta	27	7.5%	149	40.9%	87	23.5%	56	15.1%	20	5.5%	28	7.4%	367	100%
	lauki	24	7.7%	139	43.9%	93	29.9%	36	11.5%	7	2.2%	16	4.8%	315	100%

Bāze: visi respondenti, n=1015



**Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums 2019**

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

		Vairumam valsts pārvaldē strādājošo var uzticēt darbošanos valsts labā								Total	
		Piekrītu		Ne piekrītu, ne nepiekrītu		Nepiekrītu		Grūti pateikt/ NA		nesvērts skaits	rindu %
		nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %		
Visi respondenti		501	49.4%	261	25.8%	176	17.3%	77	7.4%	1015	100.0%
Dzimums	Vīrietis	229	47.9%	128	26.9%	92	19.0%	30	6.1%	479	100.0%
	Sieviete	272	50.8%	133	24.8%	84	15.7%	47	8.6%	536	100.0%
Vecums	18 - 24	56	51.8%	27	24.9%	17	16.1%	8	7.2%	108	100.0%
	25 - 34	99	52.0%	53	27.9%	30	15.8%	8	4.2%	190	100.0%
	35 - 44	102	53.4%	45	23.7%	33	17.2%	11	5.7%	191	100.0%
	45 - 54	84	43.3%	54	27.9%	43	22.1%	13	6.6%	194	100.0%
	55 - 63	81	51.7%	38	24.6%	22	14.2%	15	9.5%	156	100.0%
	64 - 75	79	44.8%	44	25.2%	31	17.7%	22	12.3%	176	100.0%
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā	183	50.1%	92	25.7%	67	18.5%	21	5.7%	363	100.0%
	Nē	318	49.0%	169	25.9%	109	16.7%	56	8.4%	652	100.0%
Izglītība	Pamatizglītība	47	43.0%	35	32.4%	19	18.2%	7	6.3%	108	100.0%
	Vidējā, vidējā profesionālā	304	49.5%	152	24.7%	111	17.9%	50	8.0%	617	100.0%
	Augstākā	150	51.5%	74	25.9%	46	15.9%	20	6.7%	290	100.0%
Tautība	Latvietis (-te)	312	52.2%	152	25.4%	95	15.9%	40	6.5%	599	100.0%
	Cits (-ta)	189	45.4%	109	26.4%	81	19.4%	37	8.8%	416	100.0%
Sarunvaloda ģimenē	Latviešu	335	52.9%	159	25.2%	96	15.3%	43	6.6%	633	100.0%
	Krievu	163	43.8%	100	27.1%	77	20.4%	33	8.7%	373	100.0%
	Citā	3	37.0%	2	20.9%	3	32.6%	1	9.5%	9	100.0%
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	443	50.3%	225	25.6%	148	16.8%	66	7.3%	882	100.0%
	Respondenti bez LR pilsonības	58	43.6%	36	27.3%	28	21.1%	11	8.0%	133	100.0%
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	103	53.5%	48	25.2%	30	15.6%	11	5.6%	192	100.0%
	Privātajā sektorā	228	49.9%	123	27.0%	78	16.9%	28	6.1%	457	100.0%
	Nestrādāju	170	46.4%	90	24.6%	68	18.8%	38	10.2%	366	100.0%
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu mājsaimniecības locekli (kvintiles)	Zemi ienākumi	74	47.1%	34	21.6%	37	23.8%	12	7.4%	157	100.0%
	Vidēji zemi ienākumi	81	49.1%	48	29.7%	24	14.8%	11	6.4%	164	100.0%
	Vidēji ienākumi	87	54.9%	32	20.0%	29	18.2%	11	6.9%	159	100.0%
	Vidēji augsti ienākumi	88	57.1%	34	22.1%	26	16.3%	7	4.5%	155	100.0%
	Augsti ienākumi	84	54.5%	46	29.2%	14	9.1%	11	7.2%	155	100.0%
	Grūti pateikt/ NA	87	38.3%	67	30.4%	46	20.6%	25	10.8%	225	100.0%
Reģions	Rīga	162	48.5%	81	24.6%	57	17.1%	33	9.9%	333	100.0%
	Pierīga	98	52.5%	59	31.2%	25	13.1%	6	3.2%	188	100.0%
	Vidzeme	56	57.9%	20	21.1%	19	19.8%	1	1.2%	96	100.0%
	Kurzeme	60	46.0%	32	24.0%	20	14.8%	21	15.1%	133	100.0%
	Zemgale	49	41.6%	39	33.5%	25	21.3%	4	3.5%	117	100.0%
	Latgale	76	51.3%	30	20.0%	30	20.7%	12	8.0%	148	100.0%
Apdzīvota vieta	Rīga	162	48.5%	81	24.6%	57	17.1%	33	9.9%	333	100.0%
	cita pilsēta	176	48.4%	87	23.5%	76	20.7%	28	7.4%	367	100.0%
	lauki	163	51.6%	93	29.9%	43	13.7%	16	4.8%	315	100.0%

Bāze: visi respondenti, n=1015

**Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums 2019**

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

		Latvijas valsts pārvaldē strādājošie kopumā godprātīgi veic savus pienākumus												Total	
		Pilnībā piekrītu		Drīzāk piekrītu		Ne piekrītu, ne nepiekrītu		Drīzāk nepiekrītu		Pilnīgi nepiekrītu		Grūti pateikt/ NA		nesvērts skaits	rindu %
		nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %		
Visi respondenti		95	9.4%	350	34.5%	284	28.1%	151	14.9%	39	3.8%	96	9.3%	1015	100.0%
Dzimums	Vīrietis	41	8.7%	158	32.9%	152	32.0%	70	14.6%	23	4.6%	35	7.2%	479	100.0%
	Sieviete	54	10.1%	192	35.9%	132	24.4%	81	15.2%	16	3.1%	61	11.2%	536	100.0%
Vecums	18 - 24	11	10.1%	38	35.2%	31	28.7%	14	13.1%	5	4.7%	9	8.2%	108	100.0%
	25 - 34	15	8.0%	73	38.3%	53	28.1%	27	14.3%	8	4.1%	14	7.3%	190	100.0%
	35 - 44	29	15.3%	74	38.6%	46	24.4%	28	14.6%	4	2.1%	10	5.1%	191	100.0%
	45 - 54	10	5.2%	55	28.2%	70	36.3%	38	19.5%	6	3.2%	15	7.6%	194	100.0%
	55 - 63	17	10.9%	54	34.4%	38	24.5%	20	13.0%	7	4.5%	20	12.7%	156	100.0%
	64 - 75	13	7.4%	56	31.9%	46	26.2%	24	13.6%	9	5.2%	28	15.7%	176	100.0%
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā	37	10.1%	123	33.6%	112	31.3%	59	16.4%	10	2.8%	22	5.9%	363	100.0%
	Nē	58	9.1%	227	34.9%	172	26.3%	92	14.1%	29	4.4%	74	11.2%	652	100.0%
Izglītība	Pamatizglītība	4	3.6%	39	35.9%	29	27.2%	26	24.5%	2	1.7%	8	7.1%	108	100.0%
	Vidējā, vidējā profesionālā	57	9.3%	204	33.2%	177	28.7%	86	13.9%	27	4.4%	66	10.5%	617	100.0%
	Augstākā	34	11.8%	107	36.6%	78	27.1%	39	13.5%	10	3.5%	22	7.5%	290	100.0%
Tautība	Latvietis (-te)	52	8.9%	212	35.3%	176	29.4%	76	12.8%	25	4.2%	58	9.4%	599	100.0%
	Cits (-ta)	43	10.3%	138	33.2%	108	26.1%	75	17.9%	14	3.4%	38	9.1%	416	100.0%
Sarunvaloda ģimenē	Latviešu	55	8.8%	228	36.0%	185	29.3%	79	12.5%	25	4.0%	61	9.4%	633	100.0%
	Krievu	40	10.8%	119	31.9%	97	26.1%	70	18.7%	13	3.4%	34	9.1%	373	100.0%
	Citā			3	37.0%	2	20.9%	2	20.7%	1	11.9%	1	9.5%	9	100.0%
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	78	8.9%	313	35.5%	250	28.4%	128	14.6%	32	3.6%	81	9.0%	882	100.0%
	Respondenti bez LR pilsonības	17	13.0%	37	27.3%	34	25.9%	23	17.2%	7	5.4%	15	11.2%	133	100.0%
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	21	11.2%	68	35.0%	48	25.4%	31	15.9%	6	3.0%	18	9.5%	192	100.0%
	Privātajā sektorā	48	10.5%	152	33.5%	143	31.2%	61	13.2%	20	4.4%	33	7.1%	457	100.0%
	Nestrādāju	26	7.1%	130	35.4%	93	25.3%	59	16.6%	13	3.5%	45	12.1%	366	100.0%
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu mājsaimniecības locekli (kvintiles)	Zemi ienākumi	12	7.9%	58	36.8%	40	25.2%	24	15.7%	7	4.3%	16	10.2%	157	100.0%
	Vidēji zemi ienākumi	14	8.3%	59	35.5%	43	27.0%	23	14.4%	8	4.8%	17	10.0%	164	100.0%
	Vidēji ienākumi	8	5.0%	62	38.8%	44	27.7%	26	16.4%	6	3.8%	13	8.2%	159	100.0%
	Vidēji augsti ienākumi	22	14.7%	65	41.8%	35	22.7%	19	11.7%	5	3.3%	9	5.8%	155	100.0%
	Augsti ienākumi	22	14.4%	49	31.7%	51	32.5%	19	12.2%	5	3.2%	9	5.9%	155	100.0%
Grūti pateikt/ NA	17	7.2%	57	25.7%	71	31.8%	40	17.8%	8	3.6%	32	13.9%	225	100.0%	
Reģions	Rīga	45	13.4%	101	30.4%	78	23.7%	56	16.8%	11	3.2%	42	12.5%	333	100.0%
	Pierīga	23	12.4%	67	35.8%	69	36.6%	17	9.1%	6	3.1%	6	3.0%	188	100.0%
	Vidzeme	5	5.4%	37	37.6%	28	29.3%	17	17.9%	3	3.4%	6	6.5%	96	100.0%
	Kurzeme	3	2.3%	51	39.2%	36	26.8%	18	13.0%	2	1.6%	23	17.1%	133	100.0%
	Zemgale	6	5.5%	39	32.8%	42	35.6%	20	17.6%	7	6.0%	3	2.6%	117	100.0%
	Latgale	13	8.6%	55	37.5%	31	20.9%	23	15.6%	10	6.8%	16	10.6%	148	100.0%
Apdzīvota vieta	Rīga	45	13.4%	101	30.4%	78	23.7%	56	16.8%	11	3.2%	42	12.5%	333	100.0%
	cita pilsēta	28	7.9%	126	34.7%	96	25.8%	58	15.6%	23	6.4%	36	9.6%	367	100.0%
	lauki	22	7.0%	123	38.7%	110	35.4%	37	12.0%	5	1.5%	18	5.4%	315	100.0%

Bāze: visi respondenti, n=1015

**Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums 2019**

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

		Latvijas valsts pārvaldē strādājošie kopumā godprātīgi veic savus pienākumus								Total	
		Piekrītu		Ne piekrītu, ne nepiekrītu		Nepiekrītu		Grūti pateikt/ NA		nesvērts skaits	rindu %
		nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %		
Visi respondenti		445	43.9%	284	28.1%	190	18.7%	96	9.3%	1015	100.0%
Dzimums	Vīrietis	199	41.6%	152	32.0%	93	19.2%	35	7.2%	479	100.0%
	Sieviete	246	46.1%	132	24.4%	97	18.3%	61	11.2%	536	100.0%
Vecums	18 - 24	49	45.3%	31	28.7%	19	17.8%	9	8.2%	108	100.0%
	25 - 34	88	46.2%	53	28.1%	35	18.4%	14	7.3%	190	100.0%
	35 - 44	103	53.9%	46	24.4%	32	16.6%	10	5.1%	191	100.0%
	45 - 54	65	33.4%	70	36.3%	44	22.7%	15	7.6%	194	100.0%
	55 - 63	71	45.3%	38	24.5%	27	17.5%	20	12.7%	156	100.0%
	64 - 75	69	39.3%	46	26.2%	33	18.8%	28	15.7%	176	100.0%
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā	160	43.7%	112	31.3%	69	19.1%	22	5.9%	363	100.0%
	Nē	285	44.0%	172	26.3%	121	18.5%	74	11.2%	652	100.0%
Izglītība	Pamatizglītība	43	39.5%	29	27.2%	28	26.3%	8	7.1%	108	100.0%
	Vidējā, vidējā profesionālā	261	42.5%	177	28.7%	113	18.3%	66	10.5%	617	100.0%
	Augstākā	141	48.5%	78	27.1%	49	16.9%	22	7.5%	290	100.0%
Tautība	Latvietis (-te)	264	44.2%	176	29.4%	101	17.0%	58	9.4%	599	100.0%
	Cits (-ta)	181	43.5%	108	26.1%	89	21.3%	38	9.1%	416	100.0%
Sarunvaloda ģimenē	Latviešu	283	44.7%	185	29.3%	104	16.5%	61	9.4%	633	100.0%
	Krievu	159	42.7%	97	26.1%	83	22.2%	34	9.1%	373	100.0%
	Citā	3	37.0%	2	20.9%	3	32.6%	1	9.5%	9	100.0%
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	391	44.5%	250	28.4%	160	18.2%	81	9.0%	882	100.0%
	Respondenti bez LR pilsonības	54	40.3%	34	25.9%	30	22.7%	15	11.2%	133	100.0%
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	89	46.2%	48	25.4%	37	19.0%	18	9.5%	192	100.0%
	Privātajā sektorā	200	44.0%	143	31.2%	81	17.6%	33	7.1%	457	100.0%
	Nestrādāju	156	42.5%	93	25.3%	72	20.1%	45	12.1%	366	100.0%
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu mājsaimniecības locekli (kvintīles)	Zemi ienākumi	70	44.7%	40	25.2%	31	20.0%	16	10.2%	157	100.0%
	Vidēji zemi ienākumi	73	43.8%	43	27.0%	31	19.2%	17	10.0%	164	100.0%
	Vidēji ienākumi	70	43.8%	44	27.7%	32	20.3%	13	8.2%	159	100.0%
	Vidēji augsti ienākumi	87	56.5%	35	22.7%	24	15.0%	9	5.8%	155	100.0%
	Augsti ienākumi	71	46.2%	51	32.5%	24	15.5%	9	5.9%	155	100.0%
	Grūti pateikt/ NA	74	32.9%	71	31.8%	48	21.4%	32	13.9%	225	100.0%
Reģions	Rīga	146	43.8%	78	23.7%	67	20.0%	42	12.5%	333	100.0%
	Pierīga	90	48.2%	69	36.6%	23	12.2%	6	3.0%	188	100.0%
	Vidzeme	42	43.0%	28	29.3%	20	21.2%	6	6.5%	96	100.0%
	Kurzeme	54	41.5%	36	26.8%	20	14.6%	23	17.1%	133	100.0%
	Zemgale	45	38.3%	42	35.6%	27	23.6%	3	2.6%	117	100.0%
	Latgale	68	46.1%	31	20.9%	33	22.4%	16	10.6%	148	100.0%
Apdzīvota vieta	Rīga	146	43.8%	78	23.7%	67	20.0%	42	12.5%	333	100.0%
	cita pilsēta	154	42.6%	96	25.8%	81	22.0%	36	9.6%	367	100.0%
	lauki	145	45.6%	110	35.4%	42	13.5%	18	5.4%	315	100.0%

Bāze: visi respondenti, n=1015

**Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums 2019**

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

		Valsts pārvalde pēdējo trīs gadu laikā ir vienkāršojusi pakalpojumu sniegšanas, saņemšanas procedūras iedzīvotājiem												Total	
		Pilnībā piekrītu		Drīzāk piekrītu		Ne piekrītu, ne nepiekrītu		Drīzāk nepiekrītu		Pilnīgi nepiekrītu		Grūti pateikt/ NA		nesvērts skaits	rindu %
		nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %		
Visi respondenti		99	9.9%	326	32.4%	238	23.4%	136	13.5%	46	4.5%	170	16.4%	1015	100.0%
Dzimums	Vīrietis	44	9.2%	150	31.6%	119	24.6%	61	13.0%	26	5.3%	79	16.3%	479	100.0%
	Sieviete	55	10.5%	176	33.1%	119	22.2%	75	13.9%	20	3.8%	91	16.6%	536	100.0%
Vecums	18 - 24	10	9.3%	28	25.9%	33	30.6%	7	6.4%	6	5.6%	24	22.2%	108	100.0%
	25 - 34	24	12.7%	66	34.7%	51	26.9%	19	10.0%	7	3.6%	23	12.0%	190	100.0%
	35 - 44	24	12.6%	75	39.4%	41	21.5%	25	13.0%	7	3.7%	19	10.0%	191	100.0%
	45 - 54	15	7.8%	59	30.5%	48	24.7%	34	17.5%	10	5.2%	28	14.4%	194	100.0%
	55 - 63	14	9.0%	50	31.9%	32	20.7%	24	15.4%	7	4.5%	29	18.5%	156	100.0%
	64 - 75	12	6.8%	48	27.4%	33	18.6%	27	15.3%	9	5.2%	47	26.6%	176	100.0%
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā	43	11.7%	134	37.3%	83	22.9%	46	12.7%	15	4.2%	42	11.2%	363	100.0%
	Nē	56	8.8%	192	29.7%	155	23.6%	90	13.9%	31	4.7%	128	19.3%	652	100.0%
Izglītība	Pamatizglītība	6	5.3%	30	28.5%	25	23.1%	21	19.2%	3	2.8%	23	21.1%	108	100.0%
	Vidējā, vidējā profesionālā	60	9.8%	183	30.0%	159	25.6%	77	12.6%	29	4.7%	109	17.3%	617	100.0%
	Augstākā	33	11.5%	113	38.8%	54	18.9%	38	13.2%	14	4.8%	38	12.9%	290	100.0%
Tautība	Latvietis (-te)	58	9.9%	201	33.9%	147	24.5%	78	13.0%	26	4.3%	89	14.4%	599	100.0%
	Cits (-ta)	41	9.9%	125	30.2%	91	21.7%	58	14.1%	20	4.8%	81	19.3%	416	100.0%
Sarunvaloda ģimenē	Latviešu	61	9.8%	211	33.7%	157	24.7%	81	12.8%	30	4.7%	93	14.3%	633	100.0%
	Krievu	38	10.2%	114	30.6%	77	20.6%	53	14.4%	15	4.0%	76	20.1%	373	100.0%
	Citā			1	12.9%	4	41.8%	2	23.9%	1	11.9%	1	9.5%	9	100.0%
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	87	10.0%	291	33.3%	211	23.8%	122	13.9%	37	4.1%	134	14.9%	882	100.0%
	Respondenti bez LR pilsonības	12	9.2%	35	26.0%	27	20.7%	14	10.6%	9	6.9%	36	26.6%	133	100.0%
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	17	8.9%	78	40.4%	35	18.5%	31	16.3%	10	5.0%	21	10.8%	192	100.0%
	Privātajā sektorā	56	12.4%	141	31.3%	118	25.5%	55	12.0%	21	4.6%	66	14.3%	457	100.0%
	Nestrādāju	26	7.0%	107	29.4%	85	23.2%	50	13.9%	15	4.1%	83	22.4%	366	100.0%
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu mājsaimniecības locekli (kvintiles)	Zemi ienākumi	16	10.2%	51	32.7%	38	24.0%	23	14.4%	10	6.2%	19	12.3%	157	100.0%
	Vidēji zemi ienākumi	12	6.9%	56	34.6%	38	23.4%	22	13.8%	8	4.8%	28	16.6%	164	100.0%
	Vidēji ienākumi	12	7.5%	57	35.8%	28	17.8%	31	19.5%	5	3.2%	26	16.1%	159	100.0%
	Vidēji augsti ienākumi	18	11.6%	55	36.3%	31	19.8%	22	14.0%	5	3.4%	24	14.9%	155	100.0%
	Augsti ienākumi	23	15.5%	52	33.4%	36	22.6%	15	9.9%	5	3.3%	24	15.3%	155	100.0%
	Grūti pateikt/ NA	18	8.1%	55	24.6%	67	29.9%	23	10.4%	13	5.7%	49	21.2%	225	100.0%
Reģions	Rīga	37	11.4%	107	32.2%	57	17.2%	44	13.4%	13	3.8%	75	22.1%	333	100.0%
	Pierīga	30	16.0%	60	32.1%	57	30.3%	21	11.3%	8	4.2%	12	6.1%	188	100.0%
	Vidzeme	6	6.1%	29	30.4%	30	31.6%	19	19.4%	1	1.2%	11	11.3%	96	100.0%
	Kurzeme	7	5.2%	31	24.1%	35	25.6%	22	16.8%	4	3.0%	34	25.2%	133	100.0%
	Zemgale	7	6.0%	46	39.4%	27	23.1%	11	9.4%	9	7.8%	17	14.3%	117	100.0%
	Latgale	12	8.1%	53	36.2%	32	21.3%	19	12.9%	11	7.5%	21	14.1%	148	100.0%
Apdzīvota vieta	Rīga	37	11.4%	107	32.2%	57	17.2%	44	13.4%	13	3.8%	75	22.1%	333	100.0%
	cita pilsēta	35	9.7%	120	32.9%	81	22.0%	50	13.7%	26	7.1%	55	14.6%	367	100.0%
	lauki	27	8.4%	99	32.0%	100	31.7%	42	13.3%	7	2.2%	40	12.3%	315	100.0%

Bāze: visi respondenti, n=1015

**Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums 2019**

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

		Valsts pārvalde pēdējo trīs gadu laikā ir vienkāršojusi pakalpojumu sniegšanas, saņemšanas procedūras iedzīvotājiem								Total	
		Piekrītu		Ne piekrītu, ne nepiekrītu		Nepiekrītu		Grūti pateikt/ NA		nesvērts skaits	rindu %
		nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %		
Visi respondenti		425	42.3%	238	23.4%	182	18.0%	170	16.4%	1015	100.0%
Dzimums	Vīrietis	194	40.8%	119	24.6%	87	18.3%	79	16.3%	479	100.0%
	Sieviete	231	43.6%	119	22.2%	95	17.7%	91	16.6%	536	100.0%
Vecums	18 - 24	38	35.3%	33	30.6%	13	12.0%	24	22.2%	108	100.0%
	25 - 34	90	47.4%	51	26.9%	26	13.6%	23	12.0%	190	100.0%
	35 - 44	99	51.9%	41	21.5%	32	16.7%	19	10.0%	191	100.0%
	45 - 54	74	38.3%	48	24.7%	44	22.7%	28	14.4%	194	100.0%
	55 - 63	64	40.9%	32	20.7%	31	19.9%	29	18.5%	156	100.0%
	64 - 75	60	34.2%	33	18.6%	36	20.5%	47	26.6%	176	100.0%
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā	177	49.1%	83	22.9%	61	16.9%	42	11.2%	363	100.0%
	Nē	248	38.5%	155	23.6%	121	18.6%	128	19.3%	652	100.0%
Izglītība	Pamatizglītība	36	33.8%	25	23.1%	24	22.0%	23	21.1%	108	100.0%
	Vidējā, vidējā profesionālā	243	39.8%	159	25.6%	106	17.3%	109	17.3%	617	100.0%
	Augstākā	146	50.3%	54	18.9%	52	17.9%	38	12.9%	290	100.0%
Tautība	Latvietis (-te)	259	43.8%	147	24.5%	104	17.3%	89	14.4%	599	100.0%
	Cits (-ta)	166	40.1%	91	21.7%	78	18.9%	81	19.3%	416	100.0%
Sarunvaloda ģimenē	Latviešu	272	43.5%	157	24.7%	111	17.5%	93	14.3%	633	100.0%
	Krievu	152	40.8%	77	20.6%	68	18.4%	76	20.1%	373	100.0%
	Citā	1	12.9%	4	41.8%	3	35.8%	1	9.5%	9	100.0%
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	378	43.3%	211	23.8%	159	18.0%	134	14.9%	882	100.0%
	Respondenti bez LR pilsonības	47	35.2%	27	20.7%	23	17.5%	36	26.6%	133	100.0%
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	95	49.3%	35	18.5%	41	21.3%	21	10.8%	192	100.0%
	Privātajā sektorā	197	43.7%	118	25.5%	76	16.6%	66	14.3%	457	100.0%
	Nestrādāju	133	36.4%	85	23.2%	65	17.9%	83	22.4%	366	100.0%
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu mājsaimniecības locekli (kvintīles)	Zemi ienākumi	67	43.0%	38	24.0%	33	20.6%	19	12.3%	157	100.0%
	Vidēji zemi ienākumi	68	41.4%	38	23.4%	30	18.5%	28	16.6%	164	100.0%
	Vidēji ienākumi	69	43.3%	28	17.8%	36	22.8%	26	16.1%	159	100.0%
	Vidēji augsti ienākumi	73	47.9%	31	19.8%	27	17.4%	24	14.9%	155	100.0%
	Augsti ienākumi	75	48.9%	36	22.6%	20	13.2%	24	15.3%	155	100.0%
	Grūti pateikt/ NA	73	32.8%	67	29.9%	36	16.1%	49	21.2%	225	100.0%
Reģions	Rīga	144	43.6%	57	17.2%	57	17.1%	75	22.1%	333	100.0%
	Pierīga	90	48.1%	57	30.3%	29	15.5%	12	6.1%	188	100.0%
	Vidzeme	35	36.5%	30	31.6%	20	20.6%	11	11.3%	96	100.0%
	Kurzeme	38	29.4%	35	25.6%	26	19.8%	34	25.2%	133	100.0%
	Zemgale	53	45.4%	27	23.1%	20	17.2%	17	14.3%	117	100.0%
	Latgale	65	44.3%	32	21.3%	30	20.4%	21	14.1%	148	100.0%
Apdzīvota vieta	Rīga	144	43.6%	57	17.2%	57	17.1%	75	22.1%	333	100.0%
	cita pilsēta	155	42.6%	81	22.0%	76	20.8%	55	14.6%	367	100.0%
	lauki	126	40.4%	100	31.7%	49	15.5%	40	12.3%	315	100.0%

Bāze: visi respondenti, n=1015

**Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums 2019**

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

		Pēdējo trīs gadu laikā valsts pārvaldes iestādes vairāk sākušas sadarboties savā starpā, mazāk prasot cilvēkiem tādus datus, kas jau ir citu valsts iestāžu rīcībā										Total			
		Pilnībā piekrītu		Drīzāk piekrītu		Ne piekrītu, ne nepiekrītu		Drīzāk nepiekrītu		Pilnīgi nepiekrītu		Grūti pateikt/ NA		nesvērts skaits	rindu %
		nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %		
Visi respondenti		90	8.9%	325	32.2%	237	23.3%	93	9.2%	41	4.0%	229	22.4%	1015	100.0%
Dzimums	Vīrietis	36	7.7%	158	33.1%	115	23.8%	43	9.1%	26	5.4%	101	21.0%	479	100.0%
	Sieviete	54	10.1%	167	31.4%	122	22.8%	50	9.3%	15	2.8%	128	23.6%	536	100.0%
Vecums	18 - 24	8	7.4%	33	30.6%	29	26.9%	7	6.4%	3	2.8%	28	25.9%	108	100.0%
	25 - 34	15	7.9%	61	32.1%	47	24.6%	24	12.6%	5	2.7%	38	20.0%	190	100.0%
	35 - 44	27	14.2%	68	35.7%	42	22.0%	17	8.8%	6	3.2%	31	16.2%	191	100.0%
	45 - 54	17	8.8%	59	30.5%	49	25.4%	26	13.2%	8	4.2%	35	18.0%	194	100.0%
	55 - 63	12	7.7%	53	33.9%	34	21.8%	9	5.8%	7	4.5%	41	26.4%	156	100.0%
	64 - 75	11	6.3%	51	29.1%	36	20.3%	10	5.7%	12	6.9%	56	31.7%	176	100.0%
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā	41	11.3%	129	35.6%	83	22.8%	36	10.1%	13	3.7%	61	16.5%	363	100.0%
	Nē	49	7.6%	196	30.3%	154	23.5%	57	8.7%	28	4.2%	168	25.6%	652	100.0%
Izglītība	Pamatizglītība	5	4.7%	36	33.6%	27	25.1%	10	9.3%	5	4.7%	25	22.7%	108	100.0%
	Vidējā, vidējā profesionālā	59	9.6%	182	29.7%	156	25.1%	56	9.1%	27	4.3%	137	22.1%	617	100.0%
	Augstākā	26	9.1%	107	36.8%	54	18.8%	27	9.3%	9	3.2%	67	22.8%	290	100.0%
Tautība	Latvietis (-te)	55	9.3%	211	35.7%	149	24.8%	54	8.9%	18	3.0%	112	18.3%	599	100.0%
	Cits (-ta)	35	8.4%	114	27.2%	88	21.1%	39	9.6%	23	5.5%	117	28.2%	416	100.0%
Sarunvaloda ģimenē	Latviešu	56	9.0%	226	36.1%	157	24.7%	55	8.6%	24	3.8%	115	17.8%	633	100.0%
	Krievu	34	9.1%	97	25.8%	77	20.7%	36	9.8%	16	4.3%	113	30.3%	373	100.0%
	Citā			2	22.4%	3	32.3%	2	23.9%	1	11.9%	1	9.5%	9	100.0%
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	77	8.8%	294	33.6%	210	23.6%	83	9.4%	29	3.3%	189	21.2%	882	100.0%
	Respondenti bez LR pilsonības	13	9.9%	31	22.7%	27	21.0%	10	7.6%	12	8.9%	40	30.0%	133	100.0%
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	17	9.0%	69	35.9%	39	20.2%	23	12.0%	5	2.6%	39	20.2%	192	100.0%
	Privātajā sektorā	45	9.9%	142	31.3%	109	23.6%	45	9.8%	19	4.2%	97	21.1%	457	100.0%
	Nestrādāju	28	7.6%	114	31.3%	89	24.5%	25	6.8%	17	4.6%	93	25.2%	366	100.0%
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu mājsaimniecības locekli (kvintiles)	Zemi ienākumi	19	12.3%	53	33.9%	36	22.9%	12	7.1%	12	7.4%	25	16.4%	157	100.0%
	Vidēji zemi ienākumi	16	9.6%	48	29.6%	39	23.9%	9	5.7%	8	4.7%	44	26.5%	164	100.0%
	Vidēji ienākumi	10	6.4%	63	39.6%	34	21.3%	16	10.2%	5	3.2%	31	19.3%	159	100.0%
	Vidēji augsti ienākumi	18	11.7%	48	31.4%	37	23.7%	16	10.3%	5	3.3%	31	19.6%	155	100.0%
	Augsti ienākumi	16	10.6%	47	30.6%	34	21.2%	17	11.2%	5	3.4%	36	23.0%	155	100.0%
	Grūti pateikt/ NA	11	4.7%	66	29.3%	57	25.7%	23	10.3%	6	2.8%	62	27.2%	225	100.0%
Reģions	Rīga	30	9.1%	97	29.0%	52	15.5%	36	11.0%	10	2.9%	108	32.4%	333	100.0%
	Pierīga	26	13.6%	58	31.0%	59	31.6%	19	10.2%	8	4.4%	18	9.3%	188	100.0%
	Vidzeme	7	7.5%	33	34.7%	35	36.2%	7	7.0%			14	14.6%	96	100.0%
	Kurzeme	10	7.6%	32	24.5%	39	29.1%	16	12.1%	1	.9%	35	25.8%	133	100.0%
	Zemgale	10	8.7%	51	43.5%	24	20.7%	2	1.6%	9	7.8%	21	17.7%	117	100.0%
	Latgale	7	4.5%	54	36.9%	28	18.8%	13	8.9%	13	8.8%	33	22.1%	148	100.0%
Apdzīvota vieta	Rīga	30	9.1%	97	29.0%	52	15.5%	36	11.0%	10	2.9%	108	32.4%	333	100.0%
	cita pilsēta	26	7.2%	120	33.0%	91	24.8%	35	9.5%	24	6.7%	71	18.9%	367	100.0%
	lauki	34	10.8%	108	34.7%	94	30.0%	22	6.9%	7	2.2%	50	15.5%	315	100.0%

Bāze: visi respondenti, n=1015

**Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums 2019**

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

		Pēdējo trīs gadu laikā valsts pārvaldes iestādes vairāk sākušas sadarboties savā starpā, mazāk prasot cilvēkiem tādus datus, kas jau ir citu valsts iestāžu rīcībā								Total	
		Piekrītu		Ne piekrītu, ne nepiekrītu		Nepiekrītu		Grūti pateikt/ NA		nesvērts skaits	rindu %
		nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %		
Visi respondenti		415	41.1%	237	23.3%	134	13.2%	229	22.4%	1015	100.0%
Dzimums	Vīrietis	194	40.7%	115	23.8%	69	14.5%	101	21.0%	479	100.0%
	Sieviete	221	41.5%	122	22.8%	65	12.1%	128	23.6%	536	100.0%
Vecums	18 - 24	41	38.0%	29	26.9%	10	9.2%	28	25.9%	108	100.0%
	25 - 34	76	40.1%	47	24.6%	29	15.3%	38	20.0%	190	100.0%
	35 - 44	95	49.8%	42	22.0%	23	12.0%	31	16.2%	191	100.0%
	45 - 54	76	39.3%	49	25.4%	34	17.4%	35	18.0%	194	100.0%
	55 - 63	65	41.6%	34	21.8%	16	10.3%	41	26.4%	156	100.0%
	64 - 75	62	35.4%	36	20.3%	22	12.6%	56	31.7%	176	100.0%
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā	170	46.9%	83	22.8%	49	13.8%	61	16.5%	363	100.0%
	Nē	245	37.9%	154	23.5%	85	13.0%	168	25.6%	652	100.0%
Izglītība	Pamatizglītība	41	38.2%	27	25.1%	15	13.9%	25	22.7%	108	100.0%
	Vidējā, vidējā profesionālā	241	39.3%	156	25.1%	83	13.5%	137	22.1%	617	100.0%
	Augstākā	133	45.9%	54	18.8%	36	12.6%	67	22.8%	290	100.0%
Tautība	Latvietis (-te)	266	45.0%	149	24.8%	72	11.9%	112	18.3%	599	100.0%
	Cits (-ta)	149	35.6%	88	21.1%	62	15.1%	117	28.2%	416	100.0%
Sarunvaloda ģimenē	Latviešu	282	45.0%	157	24.7%	79	12.4%	115	17.8%	633	100.0%
	Krievu	131	34.9%	77	20.7%	52	14.1%	113	30.3%	373	100.0%
	Citā	2	22.4%	3	32.3%	3	35.8%	1	9.5%	9	100.0%
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	371	42.4%	210	23.6%	112	12.8%	189	21.2%	882	100.0%
	Respondenti bez LR pilsonības	44	32.5%	27	21.0%	22	16.5%	40	30.0%	133	100.0%
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	86	44.9%	39	20.2%	28	14.6%	39	20.2%	192	100.0%
	Privātajā sektorā	187	41.2%	109	23.6%	64	14.0%	97	21.1%	457	100.0%
	Nestrādāju	142	38.9%	89	24.5%	42	11.4%	93	25.2%	366	100.0%
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu mājsaimniecības locekli (kvintīles)	Zemi ienākumi	72	46.2%	36	22.9%	24	14.5%	25	16.4%	157	100.0%
	Vidēji zemi ienākumi	64	39.2%	39	23.9%	17	10.5%	44	26.5%	164	100.0%
	Vidēji ienākumi	73	46.0%	34	21.3%	21	13.4%	31	19.3%	159	100.0%
	Vidēji augsti ienākumi	66	43.1%	37	23.7%	21	13.6%	31	19.6%	155	100.0%
	Augsti ienākumi	63	41.2%	34	21.2%	22	14.6%	36	23.0%	155	100.0%
	Grūti pateikt/ NA	77	34.0%	57	25.7%	29	13.1%	62	27.2%	225	100.0%
Reģions	Rīga	127	38.2%	52	15.5%	46	13.9%	108	32.4%	333	100.0%
	Pierīga	84	44.6%	59	31.6%	27	14.6%	18	9.3%	188	100.0%
	Vidzeme	40	42.2%	35	36.2%	7	7.0%	14	14.6%	96	100.0%
	Kurzeme	42	32.1%	39	29.1%	17	12.9%	35	25.8%	133	100.0%
	Zemgale	61	52.2%	24	20.7%	11	9.3%	21	17.7%	117	100.0%
	Latgale	61	41.4%	28	18.8%	26	17.7%	33	22.1%	148	100.0%
Apdzīvota vieta	Rīga	127	38.2%	52	15.5%	46	13.9%	108	32.4%	333	100.0%
	cita pilsēta	146	40.2%	91	24.8%	59	16.1%	71	18.9%	367	100.0%
	lauki	142	45.4%	94	30.0%	29	9.1%	50	15.5%	315	100.0%

Bāze: visi respondenti, n=1015

**Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums 2019**

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

	Pēdējo trīs gadu laikā valsts pārvalde arvien vairāk cenšas palīdzēt, skaidrot, konsultēt, nevis sodīt												Total		
	Pilnībā piekrītu		Drīzāk piekrītu		Ne piekrītu, ne nepiekrītu		Drīzāk nepiekrītu		Pilnīgi nepiekrītu		Grūti pateikt/ NA		nesvērts skaits	rindu %	
	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %			
Visi respondenti	87	8.6%	305	30.1%	252	24.8%	138	13.8%	43	4.3%	190	18.4%	1015	100.0%	
Dzimums	Vīrietis	39	8.2%	137	28.4%	122	25.5%	65	13.9%	28	5.8%	88	18.2%	479	100.0%
	Sieviete	48	9.0%	168	31.6%	130	24.1%	73	13.8%	15	2.9%	102	18.6%	536	100.0%
Vecums	18 - 24	10	9.3%	27	25.0%	34	31.4%	8	7.5%	4	3.8%	25	23.0%	108	100.0%
	25 - 34	17	9.0%	61	32.0%	45	23.7%	31	16.4%	6	3.2%	30	15.8%	190	100.0%
	35 - 44	27	14.2%	60	31.3%	40	21.1%	26	13.6%	7	3.7%	31	16.1%	191	100.0%
	45 - 54	10	5.2%	63	32.4%	52	26.8%	33	17.0%	12	6.3%	24	12.3%	194	100.0%
	55 - 63	10	6.5%	43	27.4%	43	27.6%	22	14.0%	8	5.2%	30	19.3%	156	100.0%
	64 - 75	13	7.4%	51	29.0%	38	21.5%	18	10.3%	6	3.5%	50	28.2%	176	100.0%
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā	43	11.8%	113	31.2%	93	25.5%	46	13.0%	13	3.7%	55	14.9%	363	100.0%
	Nē	44	6.9%	192	29.4%	159	24.4%	92	14.3%	30	4.7%	135	20.4%	652	100.0%
Izglītība	Pamatizglītība	9	8.3%	25	23.2%	27	25.2%	18	17.0%	6	5.7%	23	20.7%	108	100.0%
	Vidējā, vidējā profesionālā	49	8.0%	180	29.2%	167	26.9%	77	12.8%	26	4.2%	118	18.9%	617	100.0%
	Augstākā	29	10.0%	100	34.4%	58	20.3%	43	14.8%	11	4.0%	49	16.5%	290	100.0%
Tautība	Latvietis (-te)	54	9.2%	194	32.5%	156	25.9%	81	13.8%	16	2.7%	98	15.9%	599	100.0%
	Cits (-ta)	33	7.8%	111	26.6%	96	23.1%	57	13.9%	27	6.6%	92	22.0%	416	100.0%
Sarunvaloda ģimenē	Latviešu	55	8.8%	204	32.3%	170	26.7%	82	13.2%	22	3.5%	100	15.4%	633	100.0%
	Krievu	32	8.5%	99	26.4%	79	21.4%	54	14.7%	20	5.5%	89	23.6%	373	100.0%
	Citā			2	24.3%	3	30.4%	2	23.9%	1	11.9%	1	9.5%	9	100.0%
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	76	8.7%	273	31.1%	227	25.6%	121	14.0%	32	3.7%	153	17.0%	882	100.0%
	Respondenti bez LR pilsonības	11	8.4%	32	23.3%	25	19.0%	17	12.8%	11	8.6%	37	27.8%	133	100.0%
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	16	8.3%	71	36.9%	37	19.2%	30	15.7%	7	3.7%	31	16.1%	192	100.0%
	Privātajā sektorā	45	9.9%	137	30.0%	112	24.4%	66	14.6%	24	5.3%	73	15.9%	457	100.0%
	Nestrādāju	26	7.1%	97	26.3%	103	28.5%	42	11.7%	12	3.3%	86	23.1%	366	100.0%
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu mājsaimniecības locekli (kvintiles)	Zemi ienākumi	14	9.1%	42	26.5%	41	26.0%	23	15.0%	10	6.3%	27	17.0%	157	100.0%
	Vidēji zemi ienākumi	13	7.5%	48	29.0%	49	30.6%	15	9.4%	5	3.1%	34	20.4%	164	100.0%
	Vidēji ienākumi	9	5.6%	63	39.6%	37	23.0%	22	14.4%	7	4.5%	21	12.9%	159	100.0%
	Vidēji augsti ienākumi	17	11.4%	51	33.2%	32	20.3%	24	15.5%	7	4.7%	24	14.9%	155	100.0%
	Augsti ienākumi	21	13.7%	45	29.1%	35	22.5%	22	14.1%	5	3.2%	27	17.4%	155	100.0%
	Grūti pateikt/ NA	13	5.7%	56	24.9%	58	25.9%	32	14.4%	9	4.1%	57	25.1%	225	100.0%
Reģions	Rīga	34	10.2%	93	27.6%	59	18.0%	49	14.9%	12	3.6%	86	25.7%	333	100.0%
	Pierīga	25	13.3%	54	28.9%	59	31.2%	22	12.0%	10	5.3%	18	9.3%	188	100.0%
	Vidzeme	5	5.1%	32	33.4%	35	35.8%	15	15.9%	2	2.2%	7	7.5%	96	100.0%
	Kurzeme	3	2.1%	39	29.9%	34	25.5%	16	12.3%	3	2.3%	38	28.0%	133	100.0%
	Zemgale	12	10.4%	35	30.4%	31	26.4%	18	15.2%	7	6.0%	14	11.6%	117	100.0%
	Latgale	8	5.2%	52	35.2%	34	22.9%	18	12.7%	9	6.4%	27	17.7%	148	100.0%
Apdzīvota vieta	Rīga	34	10.2%	93	27.6%	59	18.0%	49	14.9%	12	3.6%	86	25.7%	333	100.0%
	cita pilsēta	28	7.7%	110	30.2%	89	23.9%	58	16.2%	22	6.2%	60	15.8%	367	100.0%
	lauki	25	7.9%	102	32.6%	104	33.2%	31	9.9%	9	2.9%	44	13.5%	315	100.0%

Bāze: visi respondenti, n=1015



**Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums 2019**

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

		Pēdējo trīs gadu laikā valsts pārvalde arvien vairāk cenšas palīdzēt, skaidrot, konsultēt, nevis sodīt								Total	
		Piekrītu		Ne piekrītu, ne nepiekrītu		Nepiekrītu		Grūti pateikt/ NA		nesvērts skaits	rindu %
		nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %		
Visi respondenti		392	38.7%	252	24.8%	181	18.1%	190	18.4%	1015	100.0%
Dzimums	Vīrietis	176	36.6%	122	25.5%	93	19.7%	88	18.2%	479	100.0%
	Sieviete	216	40.6%	130	24.1%	88	16.7%	102	18.6%	536	100.0%
Vecums	18 - 24	37	34.3%	34	31.4%	12	11.3%	25	23.0%	108	100.0%
	25 - 34	78	41.0%	45	23.7%	37	19.6%	30	15.8%	190	100.0%
	35 - 44	87	45.5%	40	21.1%	33	17.3%	31	16.1%	191	100.0%
	45 - 54	73	37.6%	52	26.8%	45	23.3%	24	12.3%	194	100.0%
	55 - 63	53	33.9%	43	27.6%	30	19.2%	30	19.3%	156	100.0%
	64 - 75	64	36.4%	38	21.5%	24	13.8%	50	28.2%	176	100.0%
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā	156	43.0%	93	25.5%	59	16.6%	55	14.9%	363	100.0%
	Nē	236	36.3%	159	24.4%	122	19.0%	135	20.4%	652	100.0%
Izglītība	Pamatizglītība	34	31.4%	27	25.2%	24	22.7%	23	20.7%	108	100.0%
	Vidējā, vidējā profesionālā	229	37.2%	167	26.9%	103	17.0%	118	18.9%	617	100.0%
	Augstākā	129	44.4%	58	20.3%	54	18.8%	49	16.5%	290	100.0%
Tautība	Latvietis (-te)	248	41.7%	156	25.9%	97	16.5%	98	15.9%	599	100.0%
	Cits (-ta)	144	34.4%	96	23.1%	84	20.5%	92	22.0%	416	100.0%
Sarunvaloda ģimenē	Latviešu	259	41.1%	170	26.7%	104	16.7%	100	15.4%	633	100.0%
	Krievu	131	34.9%	79	21.4%	74	20.1%	89	23.6%	373	100.0%
	Citā	2	24.3%	3	30.4%	3	35.8%	1	9.5%	9	100.0%
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	349	39.7%	227	25.6%	153	17.6%	153	17.0%	882	100.0%
	Respondenti bez LR pilsonības	43	31.7%	25	19.0%	28	21.4%	37	27.8%	133	100.0%
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	87	45.3%	37	19.2%	37	19.4%	31	16.1%	192	100.0%
	Privātajā sektorā	182	39.9%	112	24.4%	90	19.9%	73	15.9%	457	100.0%
	Nestrādāju	123	33.4%	103	28.5%	54	15.1%	86	23.1%	366	100.0%
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu mājsaimniecības locekli (kvintīles)	Zemi ienākumi	56	35.6%	41	26.0%	33	21.3%	27	17.0%	157	100.0%
	Vidēji zemi ienākumi	61	36.5%	49	30.6%	20	12.5%	34	20.4%	164	100.0%
	Vidēji ienākumi	72	45.2%	37	23.0%	29	18.9%	21	12.9%	159	100.0%
	Vidēji augsti ienākumi	68	44.6%	32	20.3%	31	20.2%	24	14.9%	155	100.0%
	Augsti ienākumi	66	42.8%	35	22.5%	27	17.3%	27	17.4%	155	100.0%
	Grūti pateikt/ NA	69	30.6%	58	25.9%	41	18.5%	57	25.1%	225	100.0%
Reģions	Rīga	127	37.8%	59	18.0%	61	18.5%	86	25.7%	333	100.0%
	Pierīga	79	42.2%	59	31.2%	32	17.3%	18	9.3%	188	100.0%
	Vidzeme	37	38.5%	35	35.8%	17	18.2%	7	7.5%	96	100.0%
	Kurzeme	42	32.0%	34	25.5%	19	14.6%	38	28.0%	133	100.0%
	Zemgale	47	40.8%	31	26.4%	25	21.2%	14	11.6%	117	100.0%
	Latgale	60	40.4%	34	22.9%	27	19.0%	27	17.7%	148	100.0%
Apdzīvota vieta	Rīga	127	37.8%	59	18.0%	61	18.5%	86	25.7%	333	100.0%
	cita pilsēta	138	38.0%	89	23.9%	80	22.4%	60	15.8%	367	100.0%
	lauki	127	40.5%	104	33.2%	40	12.8%	44	13.5%	315	100.0%

Bāze: visi respondenti, n=1015

**Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums 2019**

**T11. Valsts iestādes savā darbībā piemēro principu "Konsultē vispirms", kura mērķis ir uzlabot savstarpējo sadarbību starp klientiem un valsts iestādēm. Vai esat informēts/-a par principa „Konsultē vispirms” piemērošanu valsts iestāžu darbā?**

		Valsts iestādes savā darbībā piemēro principu "Konsultē vispirms", kura mērķis ir uzlabot savstarpējo sadarbību starp klientiem un valsts iestādēm. Vai esat informēts/-a par principa „Konsultē vispirms” piemērošanu valsts iestāžu darbā?								Total	
		Jā, esmu informēts/-a un arī attiecībā uz mani kādā valsts iestādē tas ir piemērots		Jā, esmu informēts/-a, bet attiecībā uz mani tas nav piemērots		Nē, neesmu par tādu informēts/-a		Grūti pateikt/NA		nesvērts skaits	rindu %
		nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %		
Visi respondenti		95	9.5%	213	21.2%	647	63.5%	60	5.8%	1015	100.0%
Dzimums	Vīrietis	50	10.5%	89	18.5%	313	65.2%	27	5.8%	479	100.0%
	Sieviete	45	8.5%	124	23.8%	334	61.8%	33	5.9%	536	100.0%
Vecums	18 - 24	7	6.7%	20	18.7%	72	66.5%	9	8.1%	108	100.0%
	25 - 34	21	11.0%	50	26.3%	104	54.7%	15	8.0%	190	100.0%
	35 - 44	18	9.6%	49	25.6%	114	59.6%	10	5.2%	191	100.0%
	45 - 54	22	11.4%	43	22.1%	120	61.8%	9	4.7%	194	100.0%
	55 - 63	12	7.7%	32	20.2%	106	68.1%	6	3.9%	156	100.0%
	64 - 75	15	8.5%	19	10.9%	131	74.4%	11	6.2%	176	100.0%
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā	40	11.2%	89	25.1%	212	57.6%	22	6.0%	363	100.0%
	Nē	55	8.5%	124	19.0%	435	66.7%	38	5.7%	652	100.0%
Izglītība	Pamatizglītība	4	3.8%	8	7.8%	92	84.8%	4	3.7%	108	100.0%
	Vidējā, vidējā profesionālā	53	8.8%	115	18.6%	412	66.8%	37	5.8%	617	100.0%
	Augstākā	38	12.9%	90	31.5%	143	48.9%	19	6.8%	290	100.0%
Tautība	Latvietis (-te)	51	8.6%	146	24.7%	369	61.3%	33	5.4%	599	100.0%
	Cits (-ta)	44	10.7%	67	16.3%	278	66.5%	27	6.5%	416	100.0%
Sarunvaloda ģimenē	Latviešu	52	8.3%	155	24.7%	389	61.2%	37	5.8%	633	100.0%
	Krievu	43	11.6%	57	15.5%	250	66.7%	23	6.1%	373	100.0%
	Citā			1	12.9%	8	87.1%			9	100.0%
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	82	9.4%	206	23.6%	541	61.1%	53	5.9%	882	100.0%
	Respondenti bez LR pilsonības	13	9.7%	7	5.6%	106	79.4%	7	5.3%	133	100.0%
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	32	16.2%	52	27.5%	99	51.5%	9	4.8%	192	100.0%
	Privātajā sektorā	43	9.5%	108	23.6%	277	60.5%	29	6.3%	457	100.0%
	Nestrādāju	20	5.6%	53	14.4%	271	74.2%	22	5.8%	366	100.0%
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu mājsaimniecības locekli (kvintīles)	Zemi ienākumi	8	5.2%	22	13.6%	115	73.6%	12	7.6%	157	100.0%
	Vidēji zemi ienākumi	17	10.4%	24	15.1%	121	73.4%	2	1.2%	164	100.0%
	Vidēji ienākumi	15	9.6%	33	21.2%	104	64.9%	7	4.3%	159	100.0%
	Vidēji augsti ienākumi	21	14.0%	39	25.1%	90	57.7%	5	3.1%	155	100.0%
	Augsti ienākumi	27	17.2%	41	26.7%	82	52.6%	5	3.5%	155	100.0%
	Grūti pateikt/ NA	7	2.9%	54	24.4%	135	60.0%	29	12.7%	225	100.0%
Reģions	Rīga	43	13.0%	69	21.2%	192	57.2%	29	8.7%	333	100.0%
	Pierīga	11	5.8%	48	25.4%	120	64.1%	9	4.8%	188	100.0%
	Vidzeme	1	1.1%	21	21.8%	72	75.0%	2	2.1%	96	100.0%
	Kurzeme	11	8.5%	27	20.6%	86	64.6%	9	6.4%	133	100.0%
	Zemgale	17	14.8%	25	21.2%	71	60.6%	4	3.5%	117	100.0%
	Latgale	12	8.4%	23	15.9%	106	71.2%	7	4.6%	148	100.0%
Apdzīvota vieta	Rīga	43	13.0%	69	21.2%	192	57.2%	29	8.7%	333	100.0%
	cita pilsēta	40	11.1%	69	19.1%	242	65.7%	16	4.1%	367	100.0%
	lauki	12	3.8%	75	23.7%	213	67.7%	15	4.8%	315	100.0%

Bāze: visi respondenti, n=1015

# **Aptaujā izmantotā anketa**

## Aptaujā izmantotā anketa

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

### Nākamie jautājumi būs par valsts iestādēm

#### KARTĪTE T2

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

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

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

**INTERVĒTĀJ!** Ja T2 jautājumā atzīmēta 16. Atbilde "Nevienu no šīm", pāriet pie jautājuma T10!

**KARTĪTE T4.** Jautāt tikai par tām iestādēm, kuras ir atzīmētas jautājumā T2.

**T4. Lūdzu, pamēģiniet atcerēties savu saskarsmes pieredzi ar visām tām iestādēm, ar kurām Jūs pēdējo trīs gadu laikā esat sazinājies, saņēmis kādu pakalpojumu vai kārtojais lietas!**

**Kopumā ņemot, kā Jūs novērtētu savu pieredzi ar [iestādes nosaukums] (jautāt atsevišķi par katru, kas atzīmēta T2 jautājumā)? Vai Jūs teiktu, ka šī iestāde apkalpo iedzīvotājus un sniedz savus pakalpojumus teicami, labi, viduvēji, drīzāk slikti vai arī ļoti slikti?**

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

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

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

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

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

(Izsniegt kartīti T6, atzīmēt vienu atbildi!)

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

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

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

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

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

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

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

**UZ NĀKAMAJIEM JAUTĀJUMIEM ATBILD VISI RESPONDENTI!**

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

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

Tagad būs jautājums par citu tēmu

**T11. Valsts iestādes savā darbībā piemēro principu “Konsultē vispirms”, kura mērķis ir uzlabot savstarpējo sadarbību starp klientiem un valsts iestādēm.**

**Vai esat informēts/-a par principa „Konsultē vispirms” piemērošanu valsts iestāžu darbā?**

Jā, esmu informēts/-a un arī attiecībā uz mani kādā valsts iestādē tas ir piemērots	1
Jā, esmu informēts/-a, bet attiecībā uz mani tas nav piemērots	2
Nē, neesmu par tādu informēts/-a	3
Grūti pateikt/NA	8

**SKDS**

sabiedriskās domas pētījumu centrs

---

Baznīcas iela 32-2, Rīga, Latvija, LV-1010

Tālr.: 67 312 876, fakss: 67 312 874

E-mail: [skds@skds.lv](mailto:skds@skds.lv)

[www.skds.lv](http://www.skds.lv)