

Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums 2021

Latvijas iedzīvotāju aptaujas rezultāti
2021.gada novembris

Pētījuma saturs

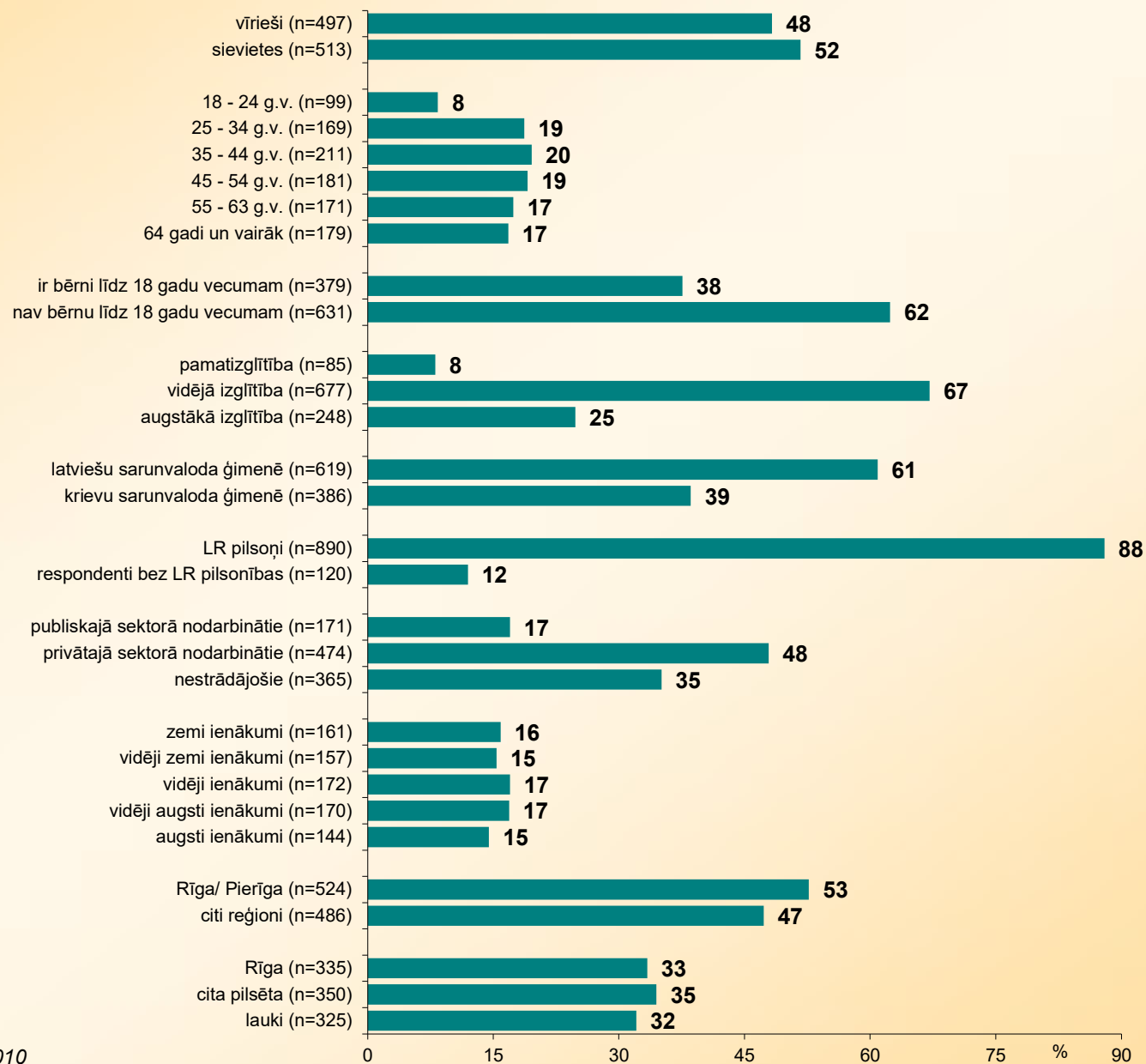
- Informācija par aptauju
- 1. Uzskati par valsts iestādi, kas vislabāk apkalpo iedzīvotājus
- 2. Saskarsme ar valsts iestādēm pēdējo 3 gadu laikā
- 3. Valsts iestāžu darba vērtējums kopumā
- 4. Pēdējās saskarsmes ar valsts iestādi raksturojums
- 5. Attieksme pret Valsts pārvaldi kopumā
- 6. Valsts pārvaldes attīstības vērtējums

Informācija par aptauju

Aptaujas veicējs:	Pētījumu centrs SKDS
Mērķa grupa:	Latvijas pastāvīgie iedzīvotāji vecumā no 18 līdz 75 gadiem
Respondentu skaits:	1010 respondenti
Aptaujas metode:	Tiešās intervijas respondentu dzīvesvietās
Izlases metode:	Stratificēta nejaušā izlase (127 izlases punkti)
Ģeogrāfiskais pārklājums:	Visa Latvija
Aptaujas veikšanas laiks:	16.11.2021. – 29.11.2021.

Informācija par aptauju: respondentu sociāldemogrāfiskais raksturojums

%



Bāze: visi respondenti, n=1010

1. Uzskati par valsts iestādi, kas vislabāk apkalpo iedzīvotājus

Uzskati par valsts iestādi, kas vislabāk apkalpo iedzīvotājus (I)

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



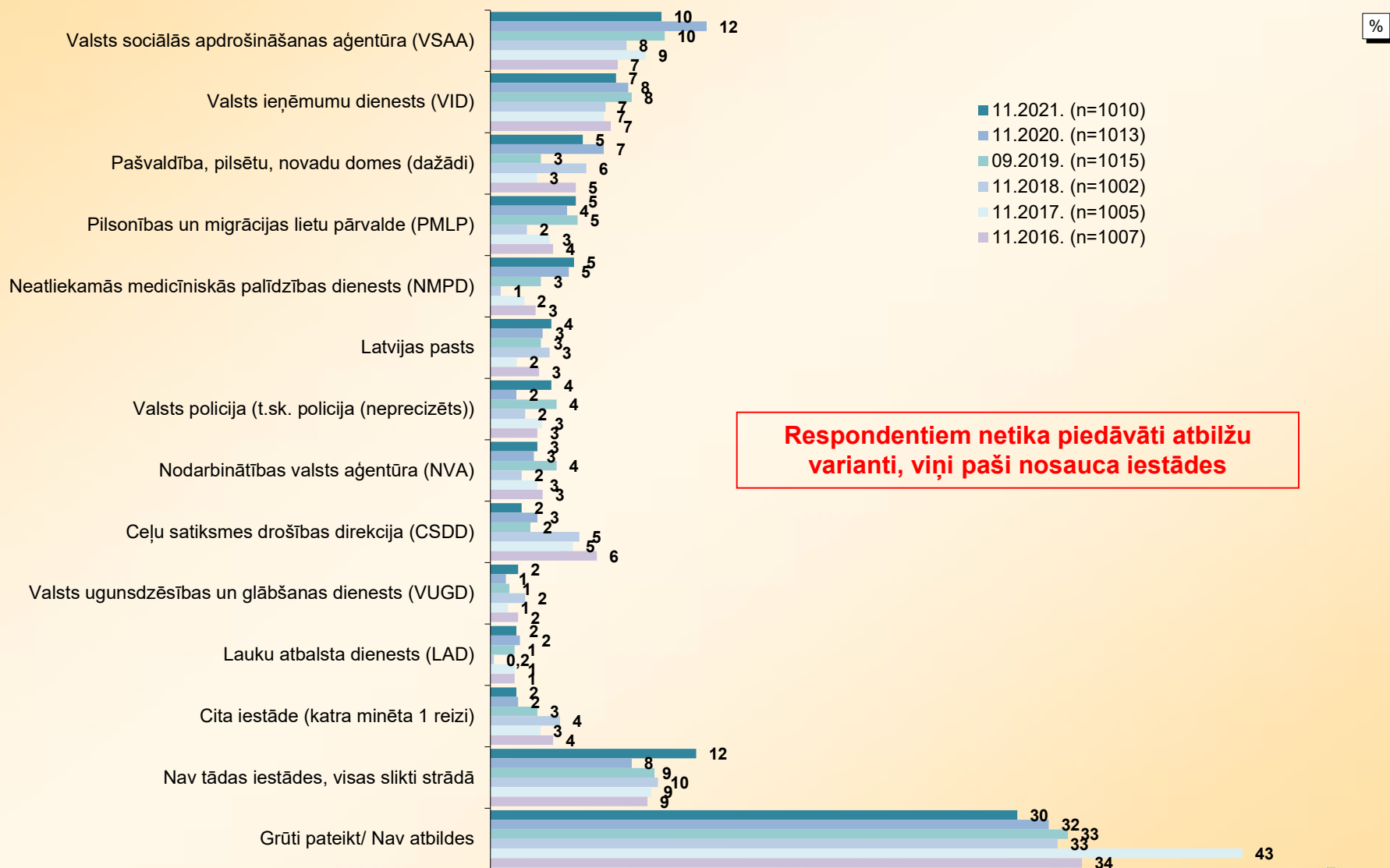
Bāze: visi respondenti, n=1010

*Grafikā atspoguļoti dati par atbildēm, kuras sniedza vairāk nekā 0.5% respondentu.

Uzskati par valsts iestādi, kas vislabāk apkalpo iedzīvotājus (II)

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

2016., 2017., 2018., 2019., 2020. un 2021.gada aptauju datu salīdzinājums



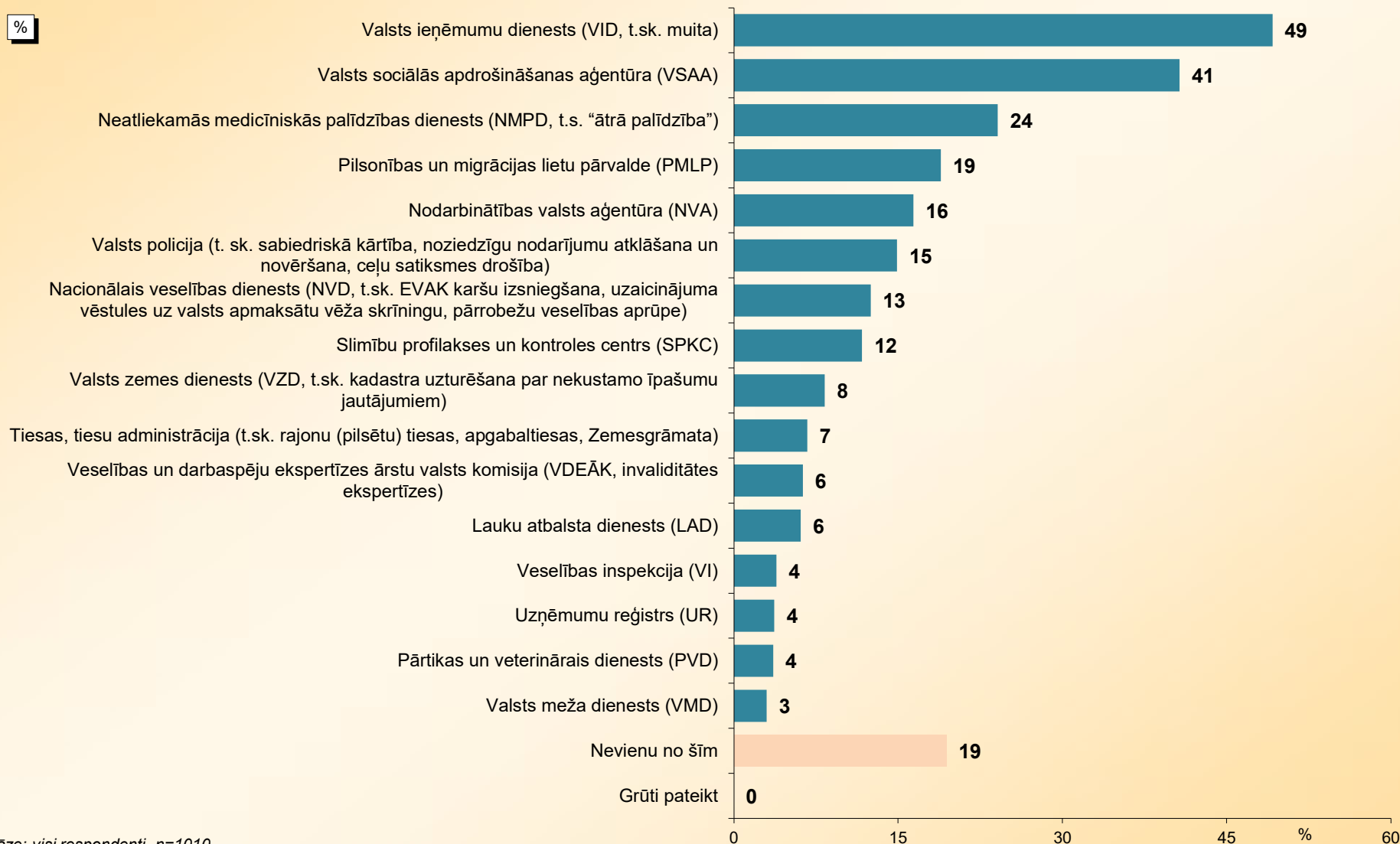
Bāzes: visi respondenti

*Salīdzināti dati par atbildēm, kuras 11.2021. aptaujā minēja vairāk nekā 1.5% respondentu.

2. Saskarsme ar valsts iestādēm pēdējo 3 gadu laikā

Saskarsme ar valsts iestādēm pēdējo 3 gadu laikā

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



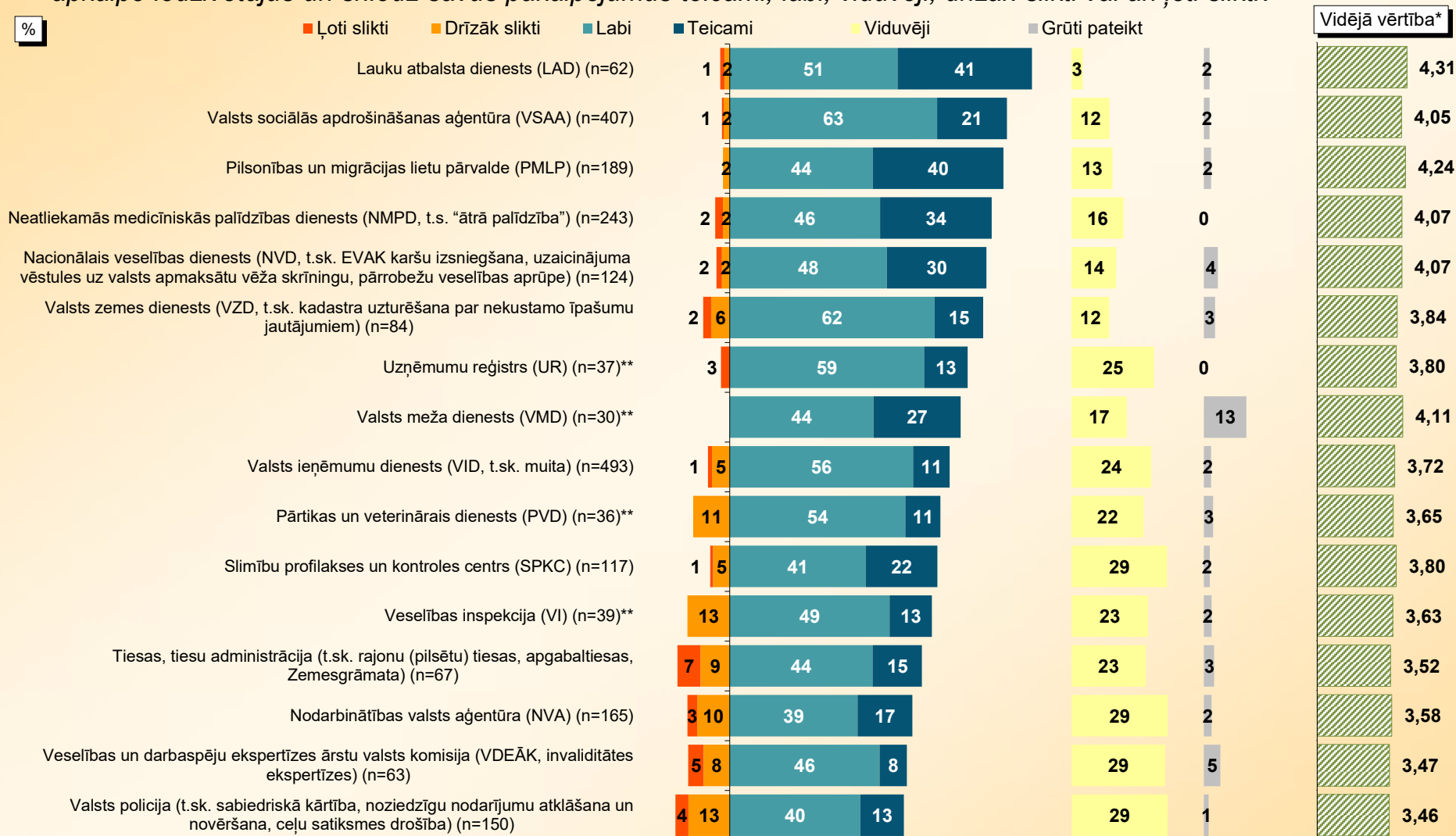
Bāze: visi respondenti, n=1010

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

3. Valsts iestāžu darba vērtējums kopumā

Valsts iestāžu darba vērtējums kopumā (I)

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

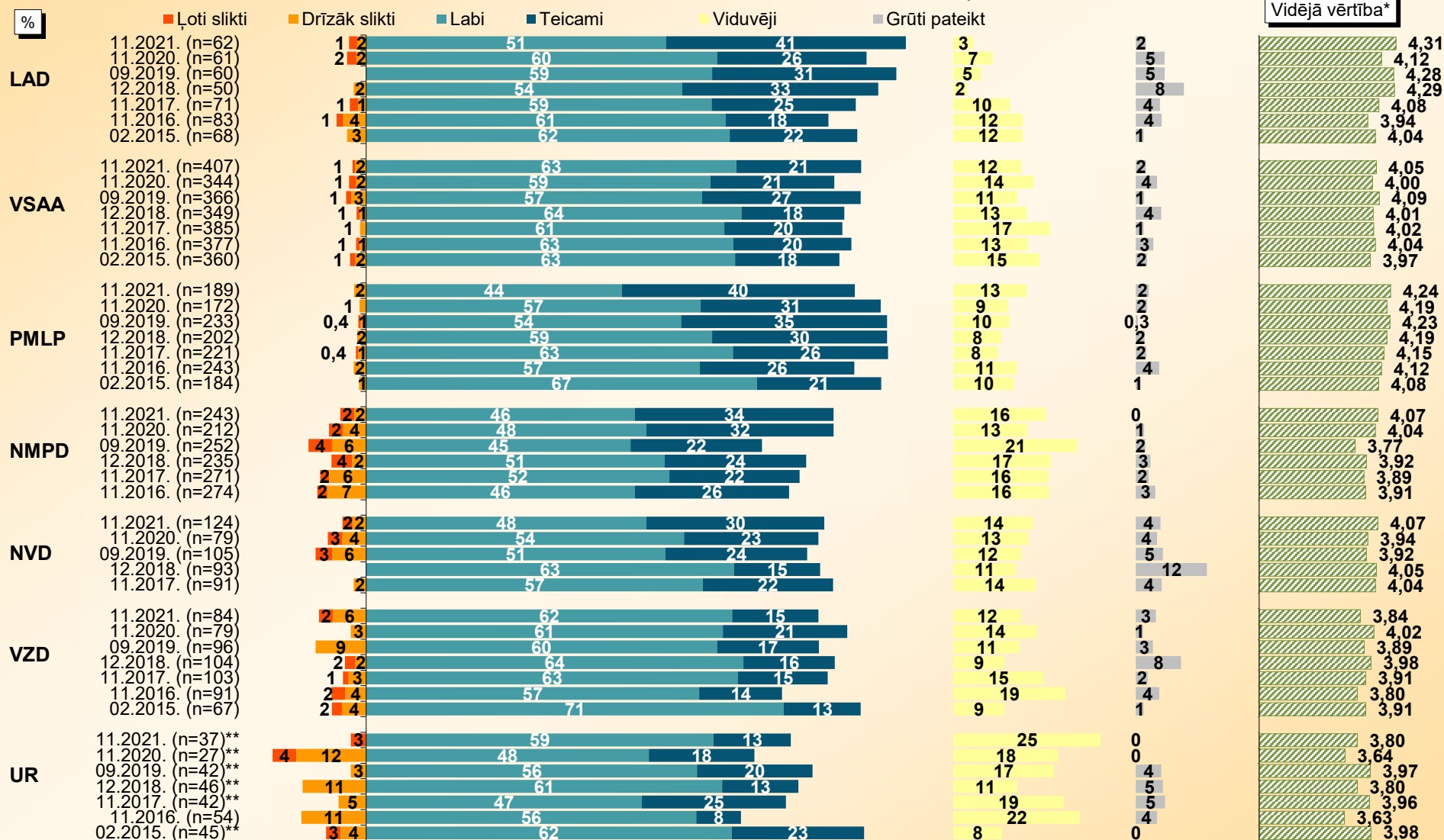
*Bāze vidējai vērtībai: respondenti, kuri sniedza konkrētu vērtējumu (netiek ņemts vērā atbildes "grūti pateikt" minēšanas biežums). Vidējā vērtība aprēķināta piecu punktu skalā, kur «1» nozīmē «ļoti slikti» un «5» nozīmē «teicami».

**Respondentu bāze ir nepietiekama ticamu secinājumu izdarīšanai.

Valsts iestāžu darba vērtējums kopumā (II)

"Lūdzu, pamēģiniet atcerēties savu saskarsmes pieredzi ar visām tām iestādēm, ar kurām Jūs pēdējo trīs gadu laikā esat sazinājies/-usies, saņēmis/-usi kādu pakalpojumu vai kārtojis/-usi 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., 2019., 2020. un 2021.gada aptauju datu salīdzinājums, 1. DAĻA



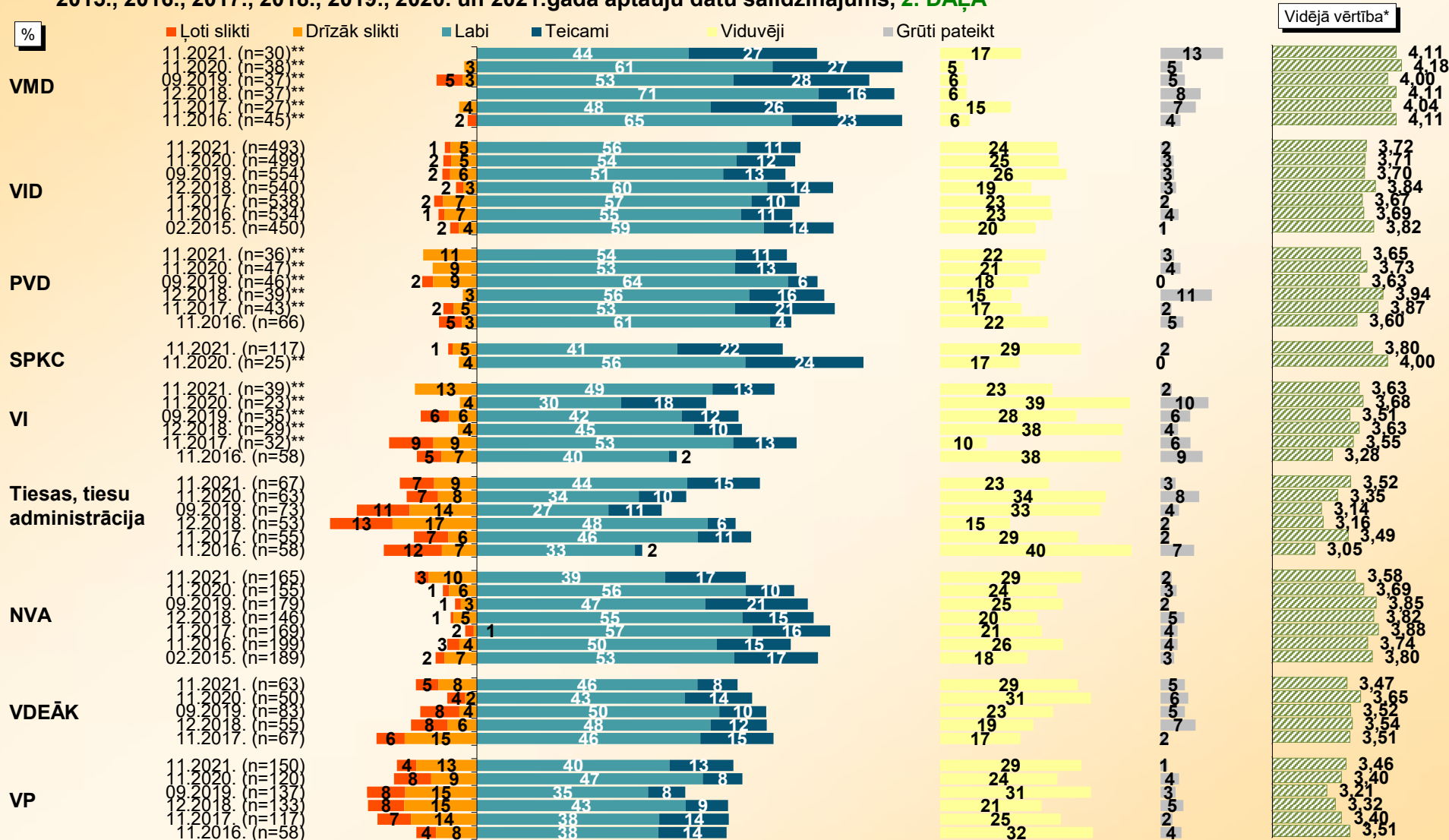
Bāzes: respondenti, kuri saskārušies ar attiecīgo iestādi

*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 ticamu secinājumu izdarīšanai.

Valsts iestāžu darba vērtējums kopumā (II)

"Lūdzu, pamēģiniet atcerēties savu saskarsmes pieredzi ar visām tām iestādēm, ar kurām Jūs pēdējo trīs gadu laikā esat sazinājis/-usies, saņēmis/-usi kādu pakalpojumu vai kārtojis/-usi 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., 2019., 2020. un 2021.gada aptauju datu salīdzinājums, 2. DAĻA



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 ticamu secinājumu izdarīšanai.

4. Pēdējās saskarsmes ar valsts iestādi raksturojums

Iestāde, ar kuru saskārās kā ar pēdējo

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



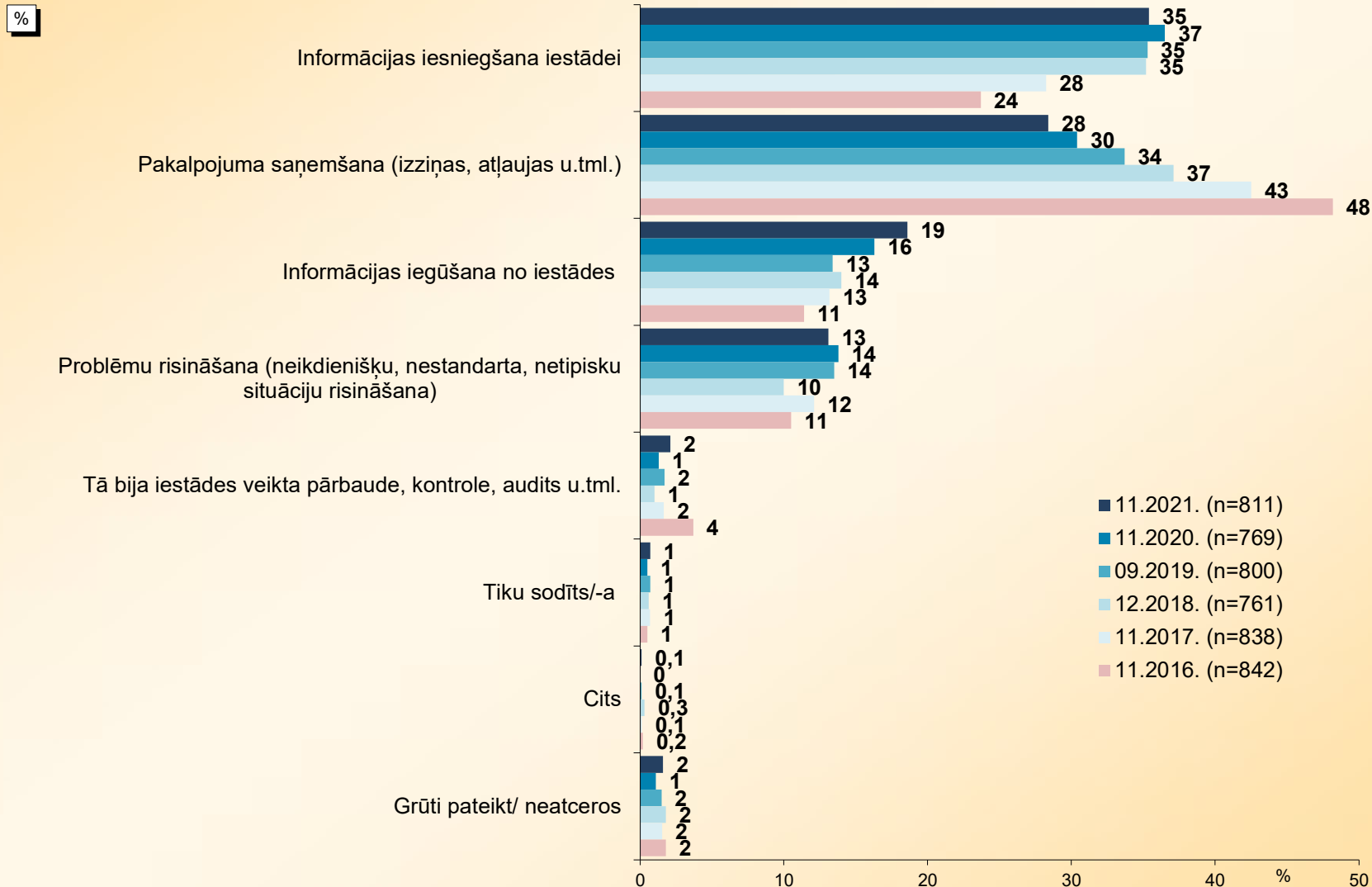
Bāze: respondenti, kuri ir saskārušies ar kādu no iestādēm pēdējo trīs gadu laikā, n=811

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

Pēdējās saskarsmes galvenā būtība (I)

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

2016., 2017., 2018., 2019., 2020. un 2021.gada aptauju datu salīdzinājums



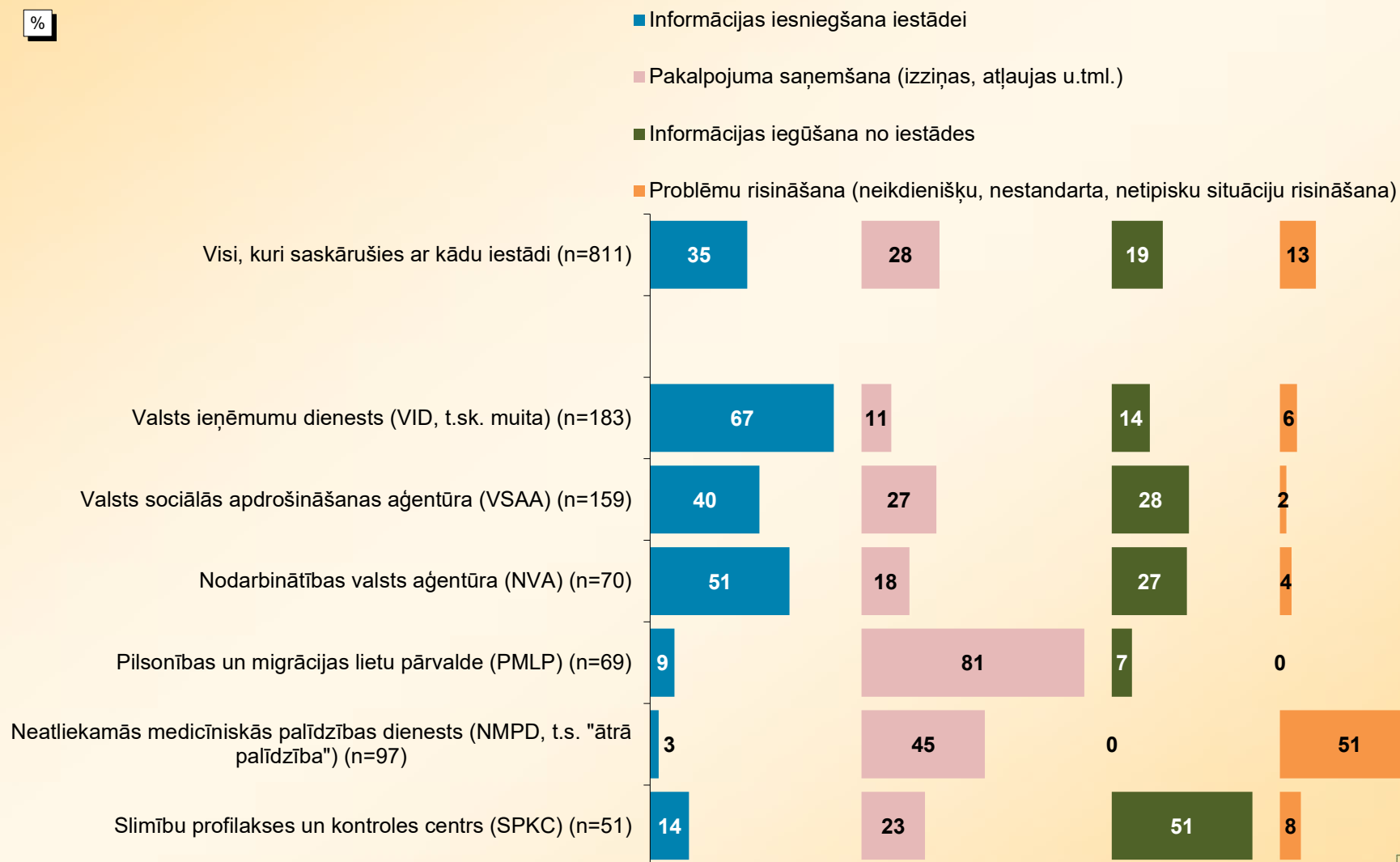
Bāzes: respondenti, kuri ir norādījuši, ar kādu iestādi viņi ir saskārušies kā ar pēdējo

Pēdējās saskarsmes galvenā būtība (II)

"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
(dati par iestādēm, ar kurām saskārās >50 respondenti, par atbildēm, kuras minēja >5% respondentu)

%



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

Pēdējās saskarsmes galvenā būtība (III)

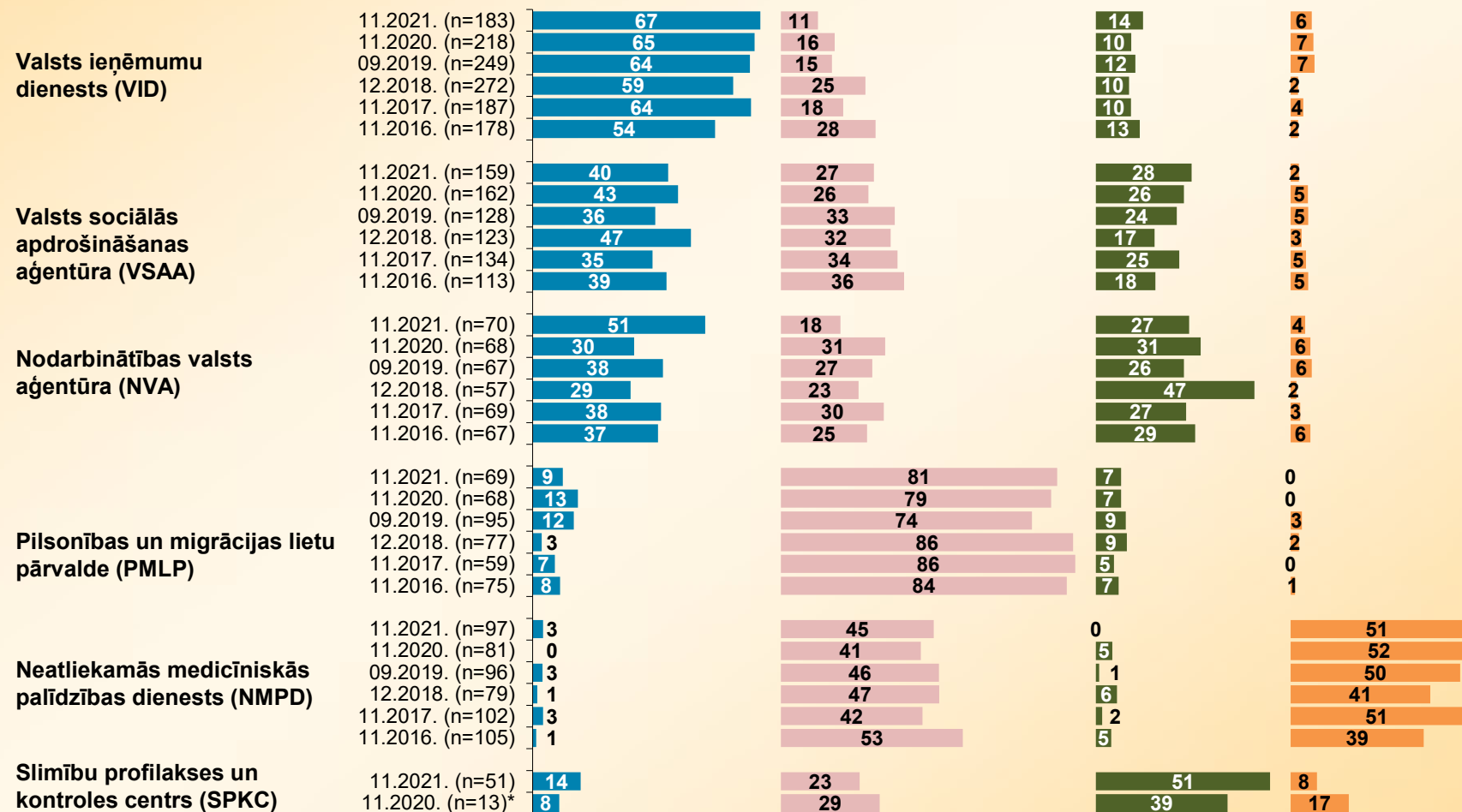
"Runājot par pēdējo reizi, kad Jūs saskārāties ar šo iestādi, lūdzu, atzīmējiet, kāda bija saskarsmes galvenā būtība!"

2016., 2017., 2018., 2019., 2020. un 2021.gada aptauju datu salīdzinājums

(dati par iestādēm, ar kurām saskārās >50 respondenti, par atbildēm, kuras minēja >5% respondentu)

%

- Informācijas iesniegšana iestādei
- Pakalpojuma saņemšana (izziņas, atļaujas u.tml.)
- Informācijas iegūšana no iestādes
- Problēmu risināšana (neikdienišķu, nestandarta, netipisku situāciju risināšana)



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

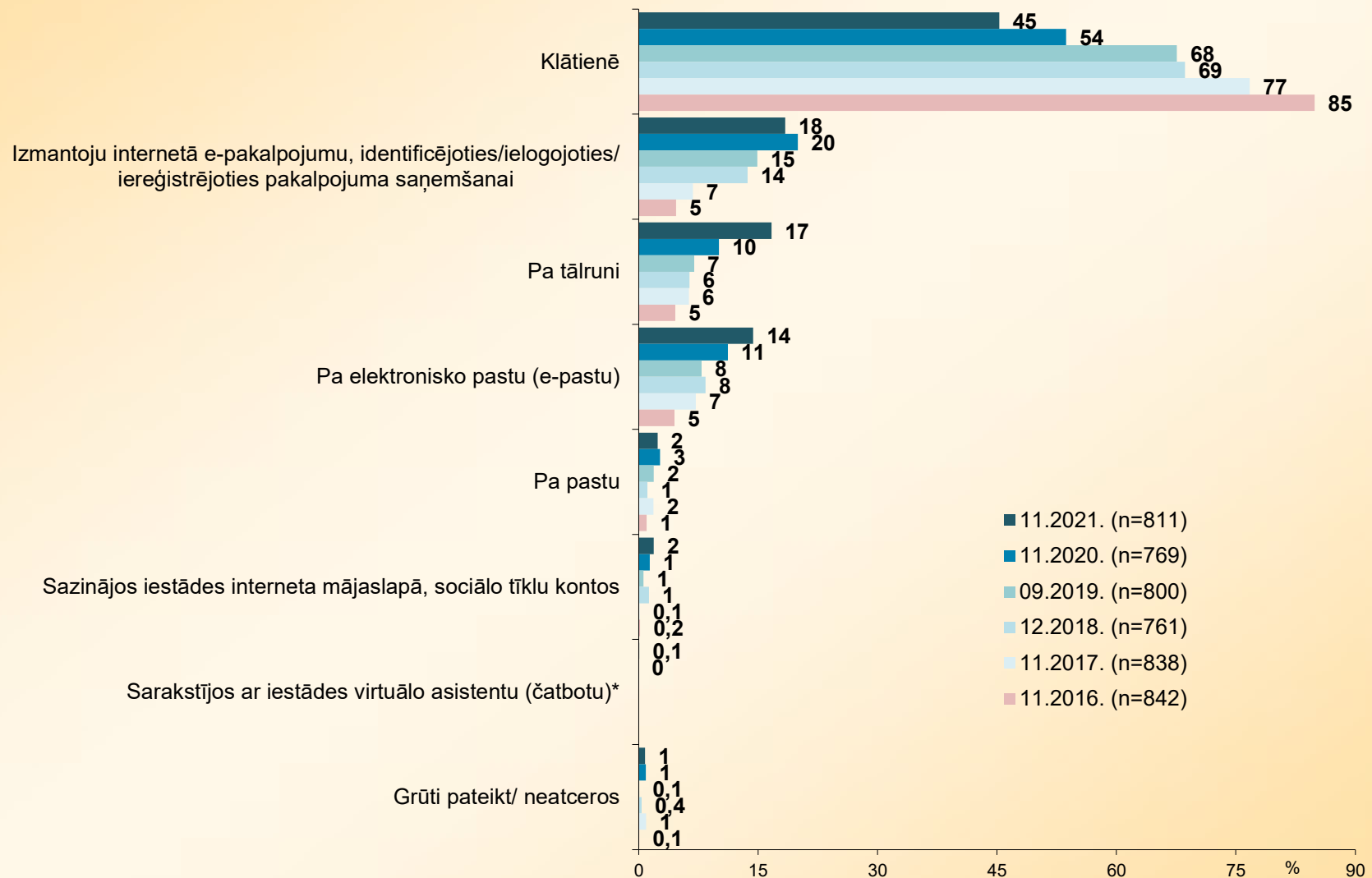
*Respondentu bāze ir nepietiekama ticamu secinājumu izdarīšanai.

Pēdējās saskarsmes veids (I)

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

2016., 2017., 2018., 2019., 2020. un 2021.gada aptauju datu salīdzinājums

%



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

*11.2020. aptaujā šis atbilžu variants tika piedāvāts pirmo reizi.

Pēdējās saskarsmes veids (II)

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

Respondentu atbildes atkarībā no iestādes, ar kuru ir saskārušies kā ar pēdējo
(dati par iestādēm, ar kurām saskārās >50 respondenti, par atbildēm, kuras minēja >5% respondentu)

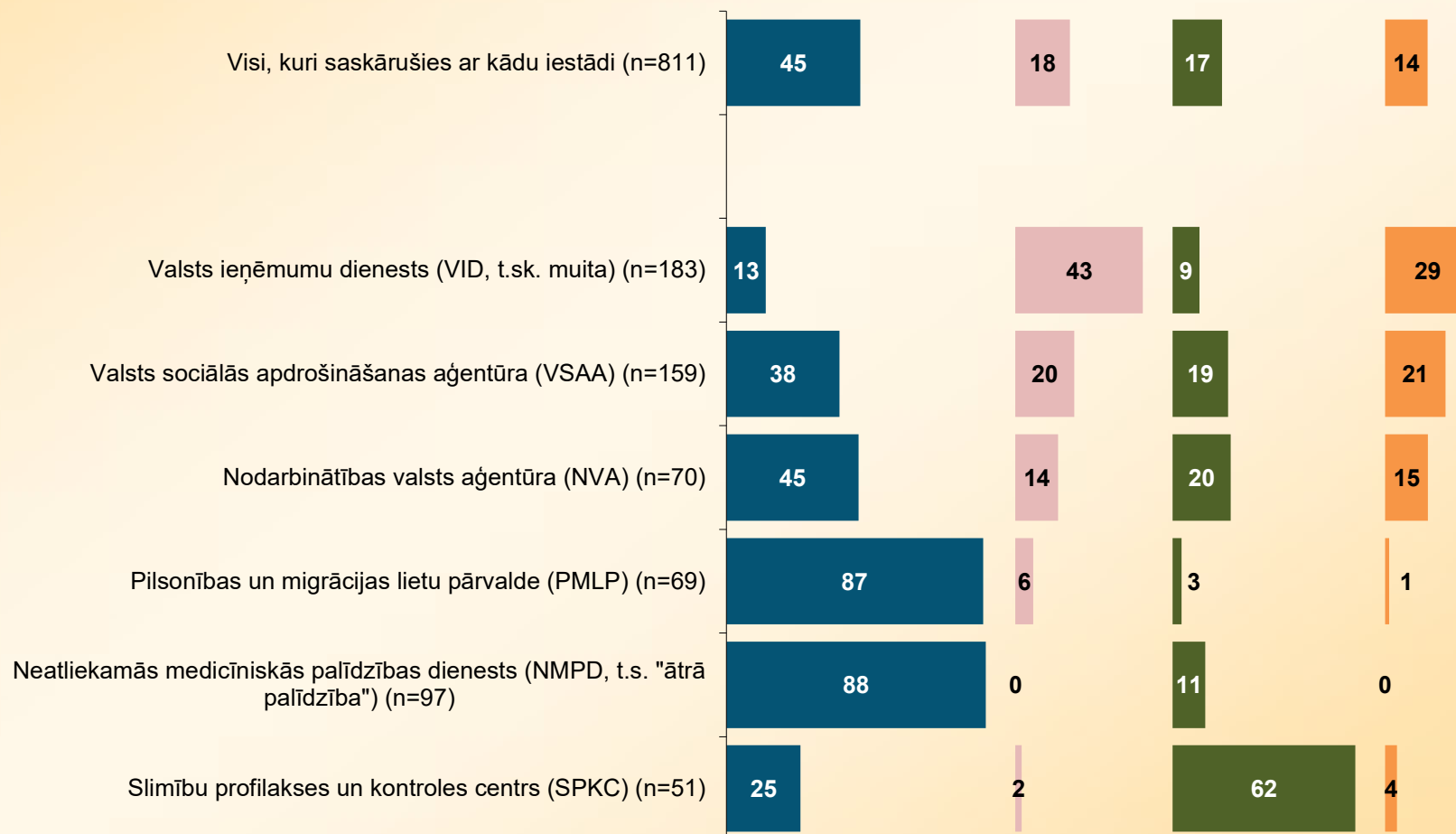
%

■ Klātienē

■ Izmantoju internetā e-pakalpojumu, identificējoties/ielogojoties/ieregistrējoties pakalpojuma saņemšanai

■ Pa tālruni

■ Pa elektronisko pastu (e-pastu)



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

Pēdējās saskarsmes veids (III)

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

2016., 2017., 2018., 2019., 2020. un 2021.gada aptauju datu salīdzinājums

(dati par iestādēm, ar kurām saskārās >50 respondenti, par atbildēm, kuras minēja >5% respondentu)

%

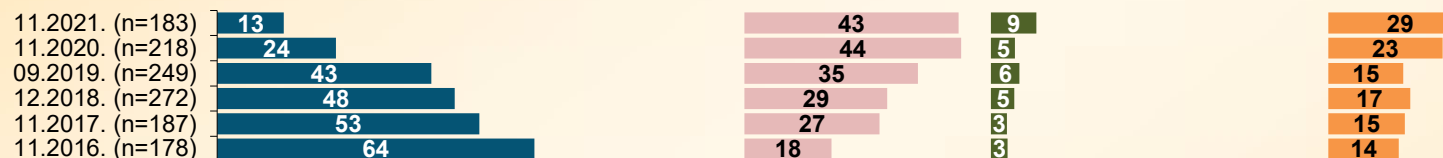
■ Klātienē

■ Izmantoju internetā e-pakalpojumu, identificējoties/ielogojoties/ieregistrējoties pakalpojuma saņemšanai

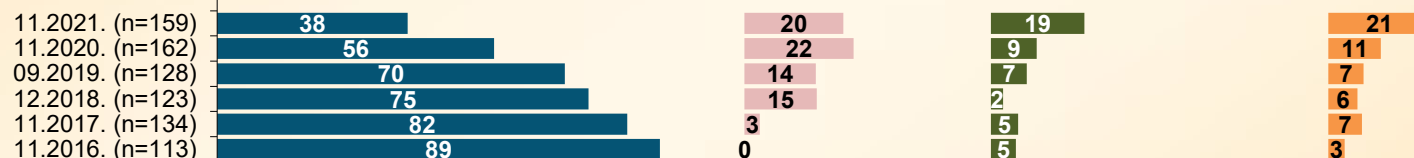
■ Pa tālruni

■ Pa elektronisko pastu (e-pastu)

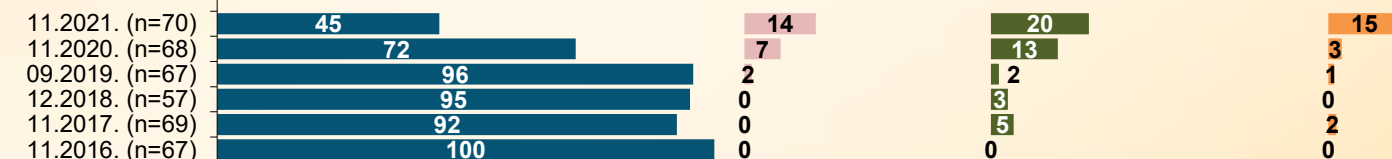
Valsts ieņēmumu dienests (VID)



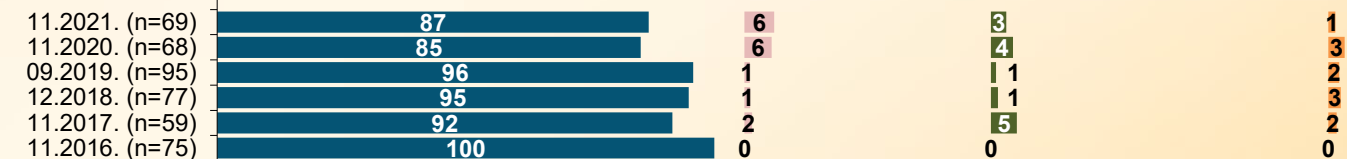
Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra (VSAA)



Nodarbinātības valsts aģentūra (NVA)



Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde (PMLP)



Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienests (NMPD)



Slimību profilakses un kontroles centrs (SPKC)



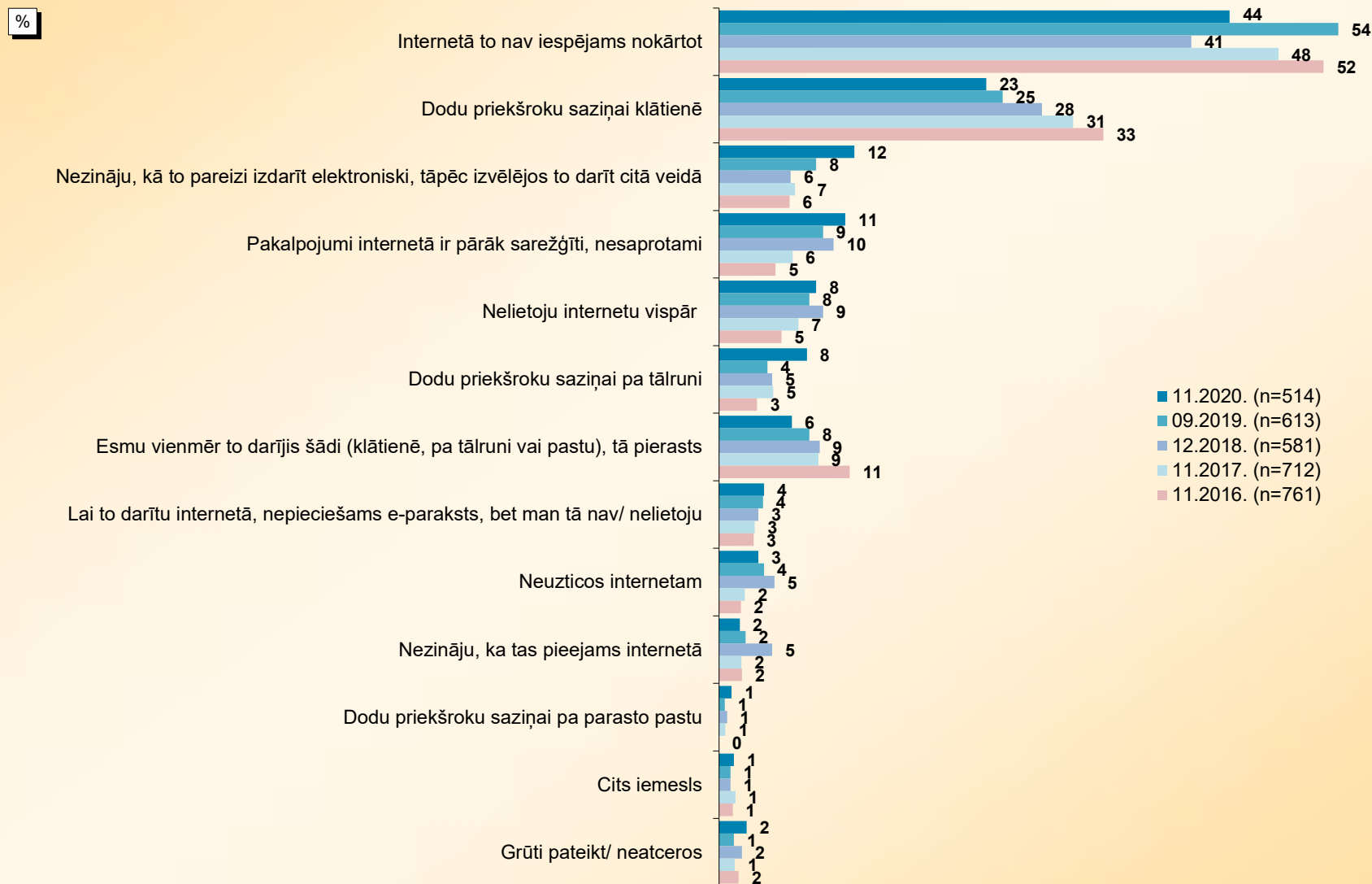
Bāzes: respondenti, kuri ir norādījuši, ka ar attiecīgo iestādi viņi ir saskārušies kā ar pēdējo

*Respondentu bāze ir nepietiekama ticamu secinājumu izdarīšanai.

Iemesli saskarsmei klātienē, pa tālruni vai pastu (I)

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

2016., 2017., 2018., 2019., 2020. un 2021.gada aptauju datu salīdzinājums



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

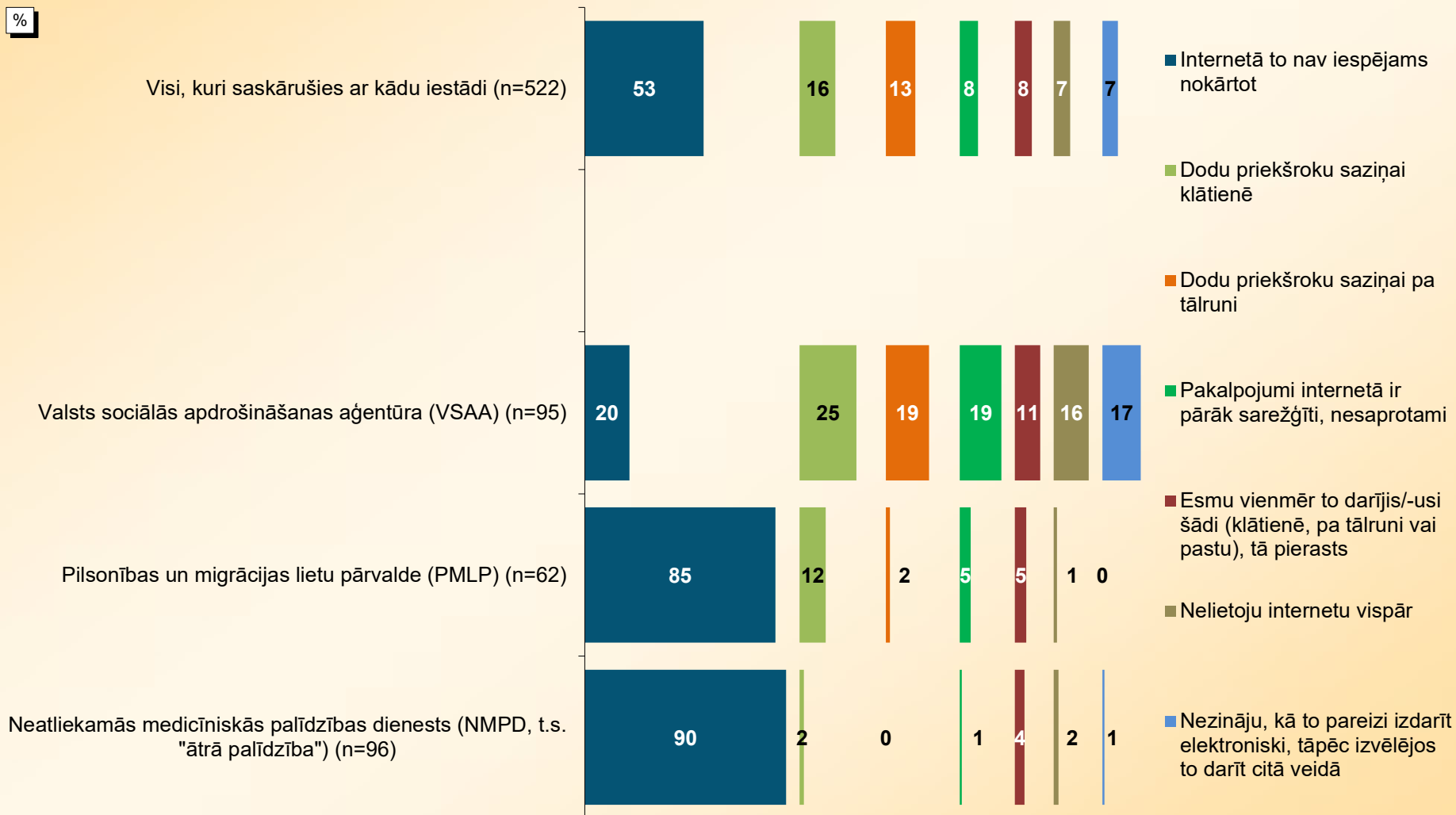
*Tā kā katrs respondents varēja atzīmēt vairāk nekā vienu atbildi, kopējā atbilžu summa pārsniedz 100%.

Iemesli saskarsmei klātienē, pa tālruni vai pastu (II)

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

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

(dati par iestādēm, ar kurām saskārās >50 respondenti, par atbildēm, kuras par kādu no iestādēm minēja >5% respondentu)



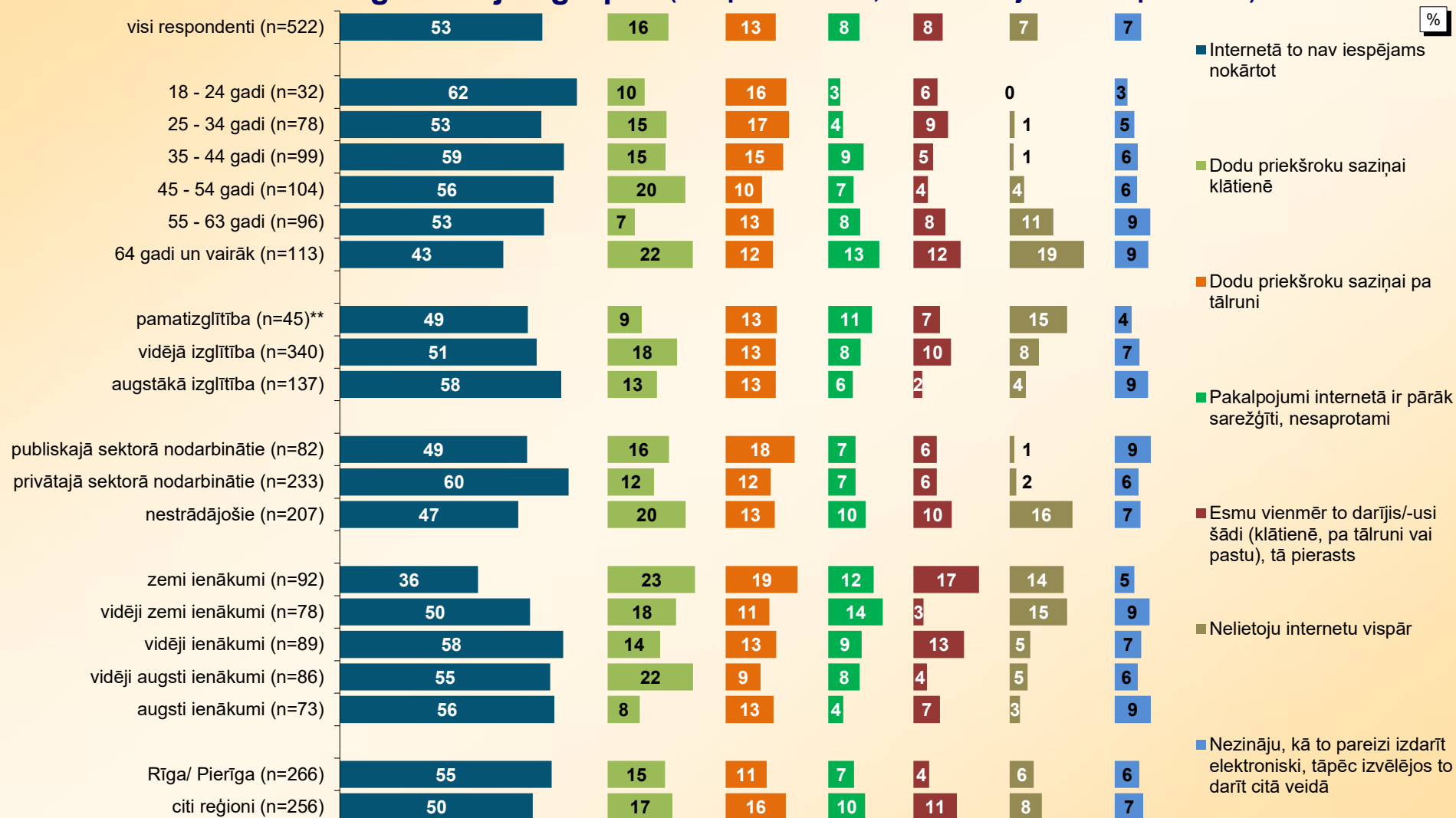
Bāzes: respondenti, kuri ir norādījuši, ka ar attiecīgo iestādi viņi ir saskārušies kā ar pēdējo, un kuri saskārušies ar to klātienē, pa tālruni vai pa pastu

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

Iemesli saskarsmei klātienē, pa tālruni vai pastu (III)

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

Atbildes sociāldemogrāfiskajās grupās (dati par atbildēm, kuras minēja >5% respondentu)



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

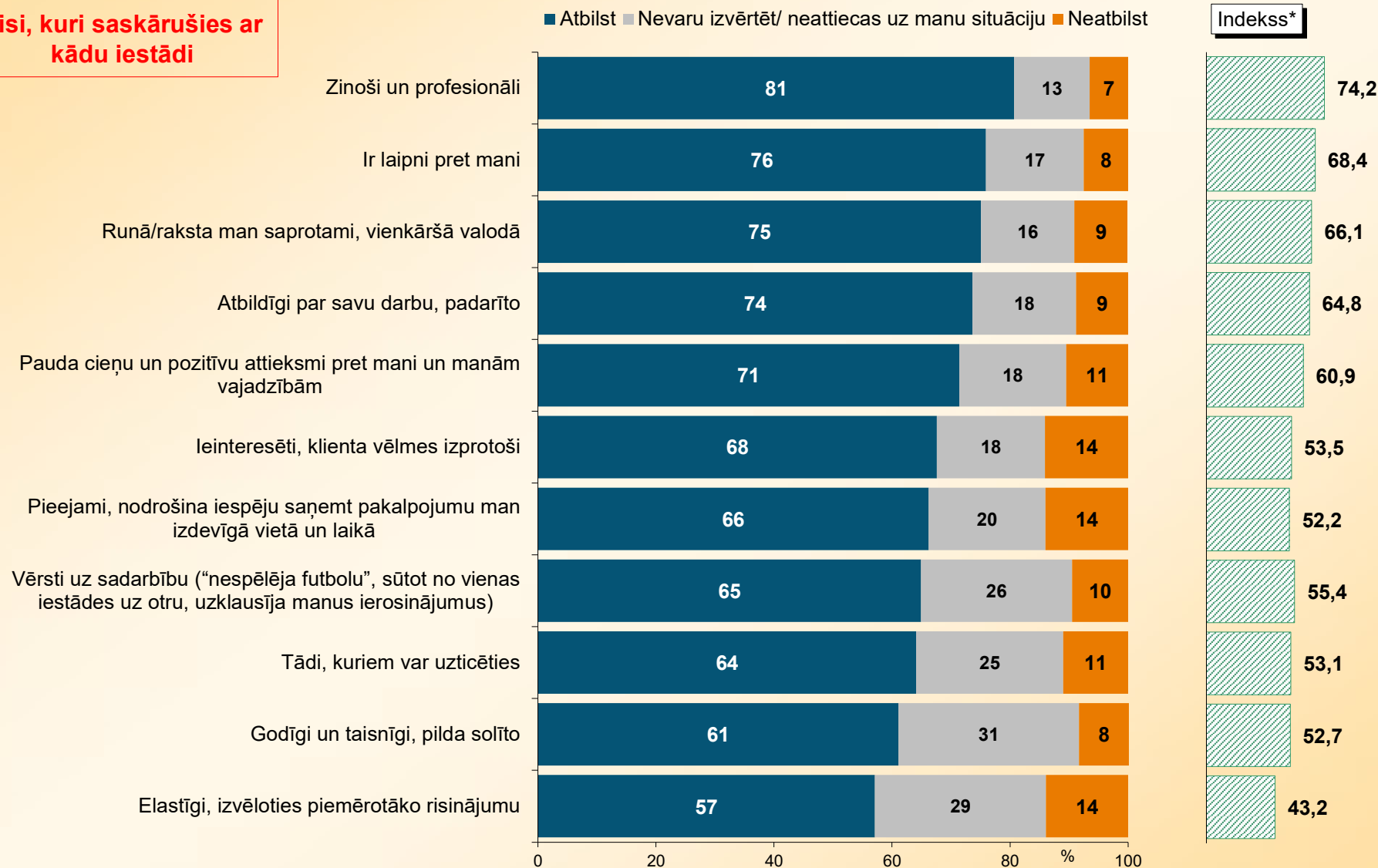
*Tā kā katrs respondents varēja atzīmēt vairāk nekā vienu atbildi, kopējā atbilžu summa pārsniedz 100%.

**Respondentu bāze ir nepietiekama ticamu secinājumu izdarīšanai.

Saņemtā pakalpojuma atbilstība labas pārvaldības kritērijiem

"Es Jums nolasīšu vairākus raksturojumus, kuriem valsts iestādes, to darbinieki var atbilst vai neatbilst. Izvērtējot savu pieredzi ar iepriekšminēto iestādi pēdējā saskarsmes reizē, vai, Jūsuprāt, 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=811

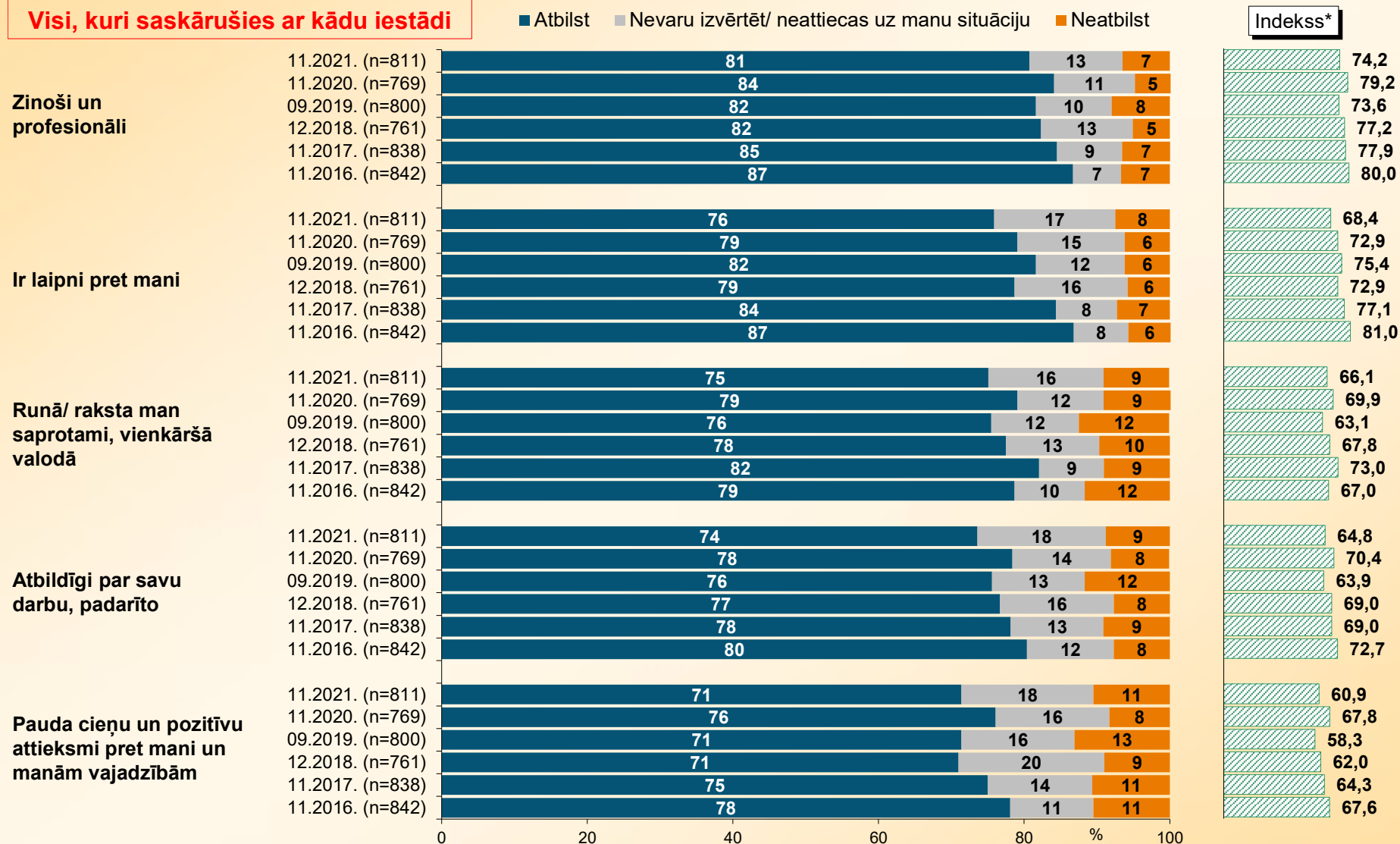
*Indekss atspoguļo vērtējumu atbilst/neatbilst īpatsvaru starpību un var svārstīties robežās no 100 (visi atzinuši raksturojumu par atbilstošu) līdz -100 (visi atzinuši raksturojumu par neatbilstošu).

Saņemtajā pakalpojuma atbilstība labas pārvaldības kritērijiem

2016., 2017., 2018., 2019., 2020. un 2021.gada datu salīdzinājums, **1.DAĻA**

"Es Jums nolasīšu 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?"

Visi, kuri saskārušies ar kādu iestādi



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

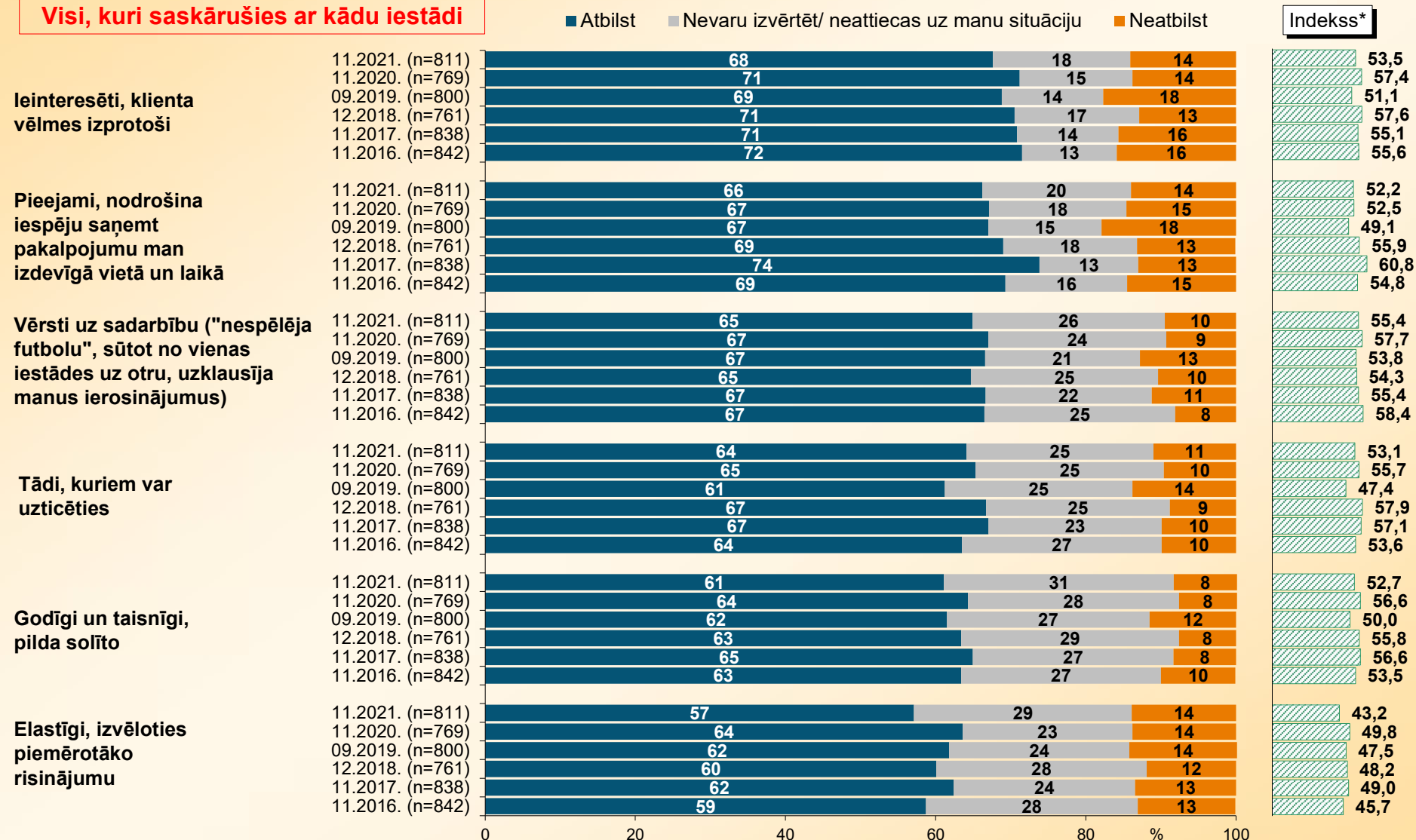
*Indekss atspoguļo vērtējumu atbilst/neatbilst īpatnību starpību un var svārstīties robežās no 100 (visi atzinuši raksturojumu par atbilstošu) līdz -100 (visi atzinuši raksturojumu par neatbilstošu).

Saņemtā pakalpojuma atbilstība labas pārvaldības kritērijiem

2016., 2017., 2018., 2019., 2020. un 2021.gada datu salīdzinājums, **2.DAĻA**

"Es Jums nolasīšu 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?"

Visi, kuri saskārušies ar kādu iestādi



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

*Indekss atspoguļo vērtējumu atbilst/neatbilst īpatnību starpību un var svārstīties robežās no 100 (visi atzinuši raksturojumu par atbilstošu) līdz -100 (visi atzinuši raksturojumu par neatbilstošu).

Saņemtā pakalpojuma atbilstība labas pārvaldības kritērijiem: PMLP

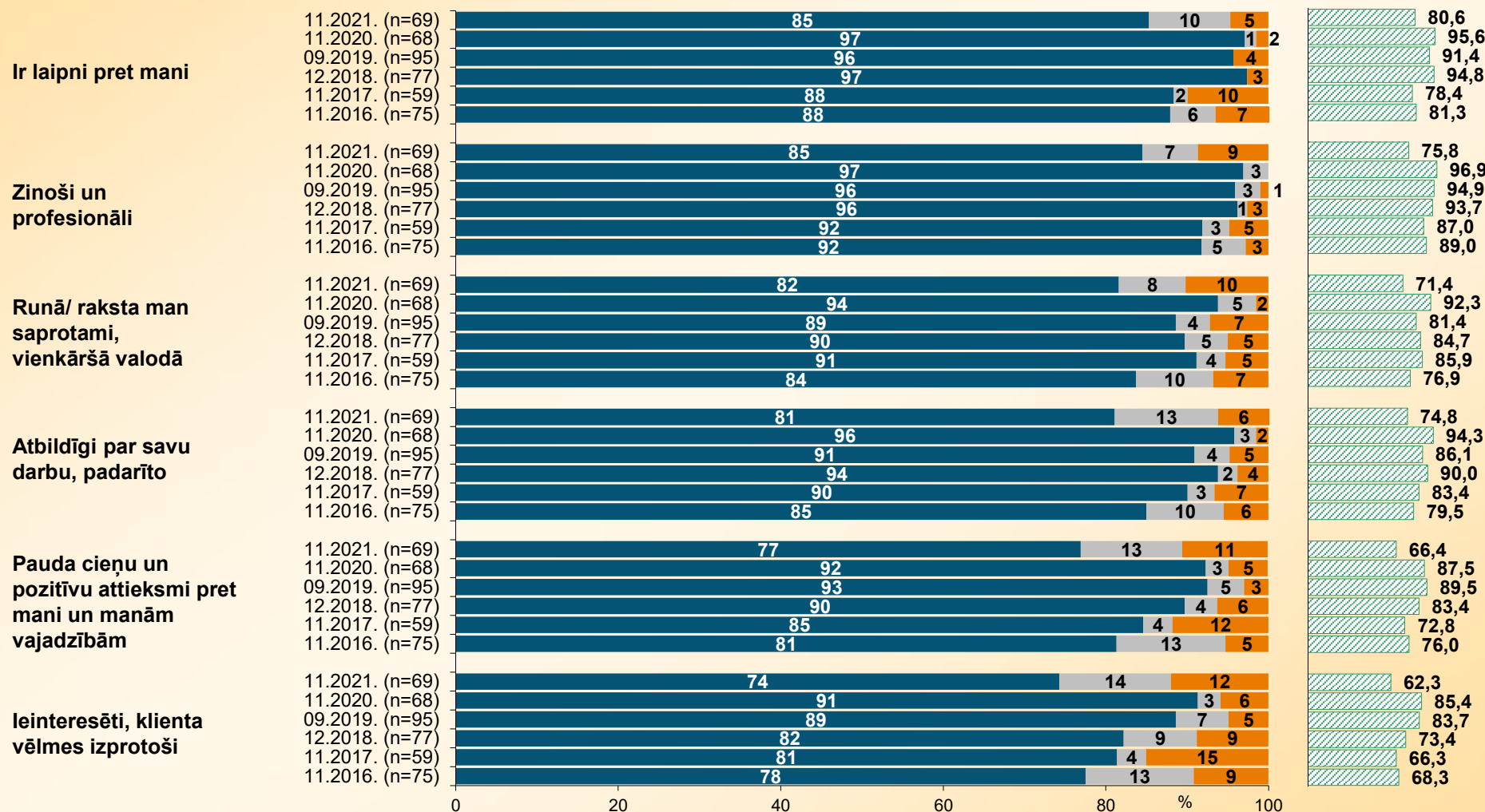
2016., 2017., 2018., 2019., 2020. un 2021.gada datu salīdzinājums, 1.DAĻA

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

Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde (PMLP)

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

Indekss*



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

*Indekss atspoguļo vērtējumu atbilst/neatbilst īpatnību starpību un var svārstīties robežās no 100 (visi atzinuši raksturojumu par atbilstošu) līdz -100 (visi atzinuši raksturojumu par neatbilstošu).

Saņemtā pakalpojuma atbilstība labas pārvaldības kritērijiem: PMLP

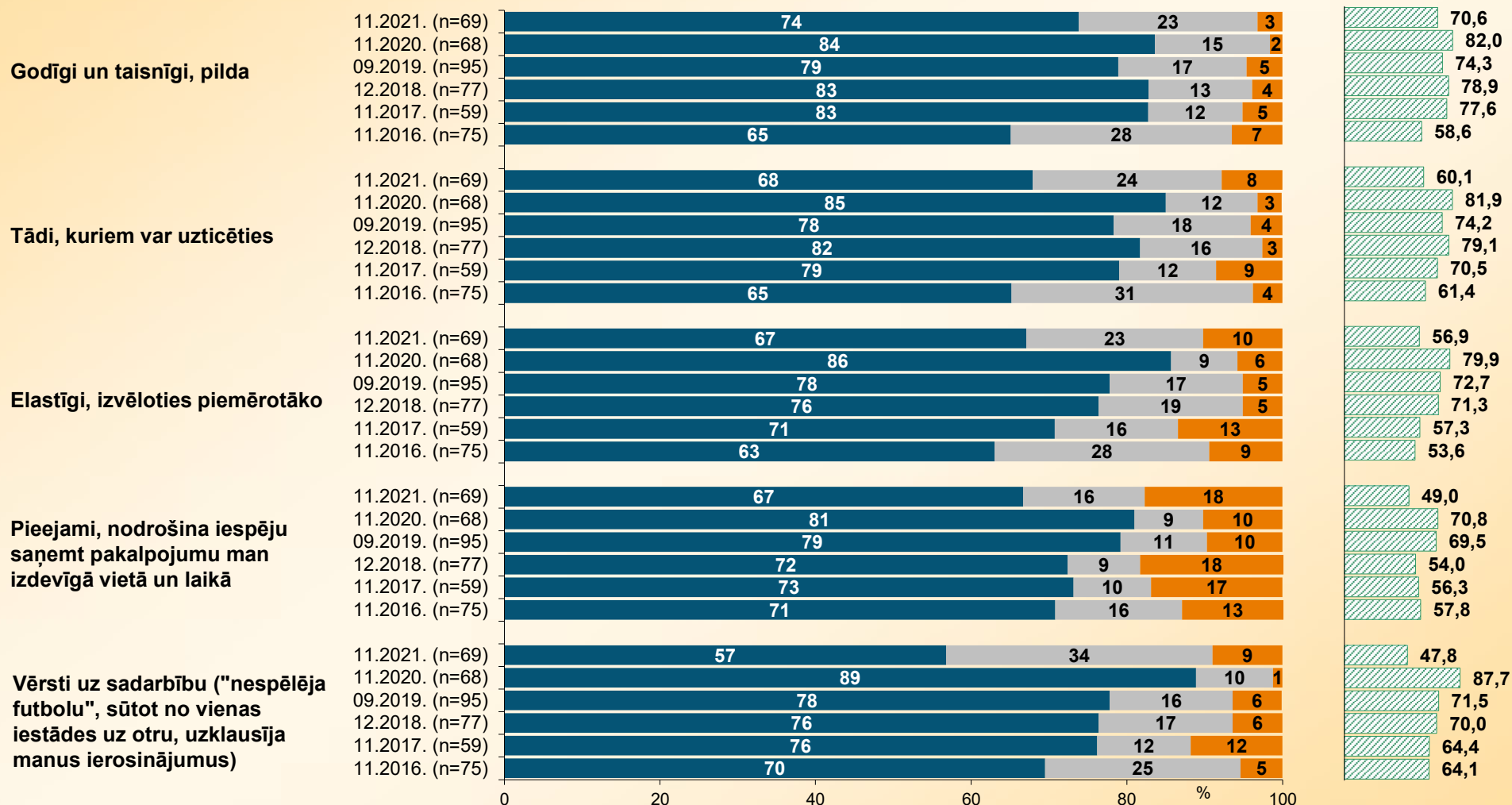
2016., 2017., 2018., 2019., 2020. un 2021.gada datu salīdzinājums, 2.DAĻA

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

Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde (PMLP)

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

Indekss*



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

*Indekss atspoguļo vērtējumu atbilst/neatbilst īpatnību starpību un var svārstīties robežās no 100 (visi atzinuši raksturojumu par atbilstošu) līdz -100 (visi atzinuši raksturojumu par neatbilstošu).

Saņemtā pakalpojuma atbilstība labas pārvaldības kritērijiem: VSAA

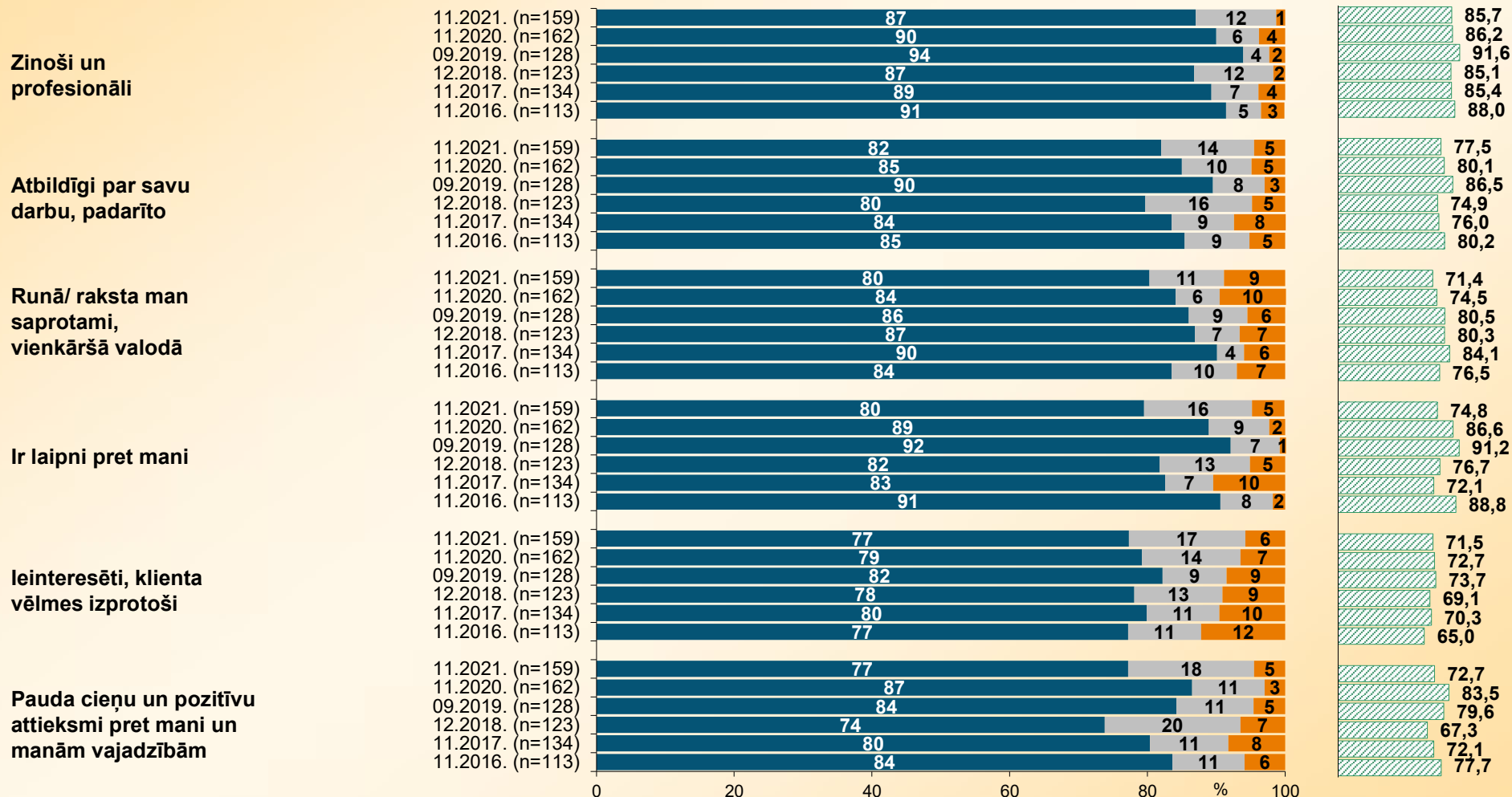
2016., 2017., 2018., 2019., 2020. un 2021.gada datu salīdzinājums, 1.DAĻA

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

Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra (VSAA)

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

Indekss*



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

*Indekss atspoguļo vērtējumu atbilst/neatbilst īpatnību starpību un var svārstīties robežās no 100 (visi atzinuši raksturojumu par atbilstošu) līdz -100 (visi atzinuši raksturojumu par neatbilstošu).

Saņemtā pakalpojuma atbilstība labas pārvaldības kritērijiem: **VSAA**

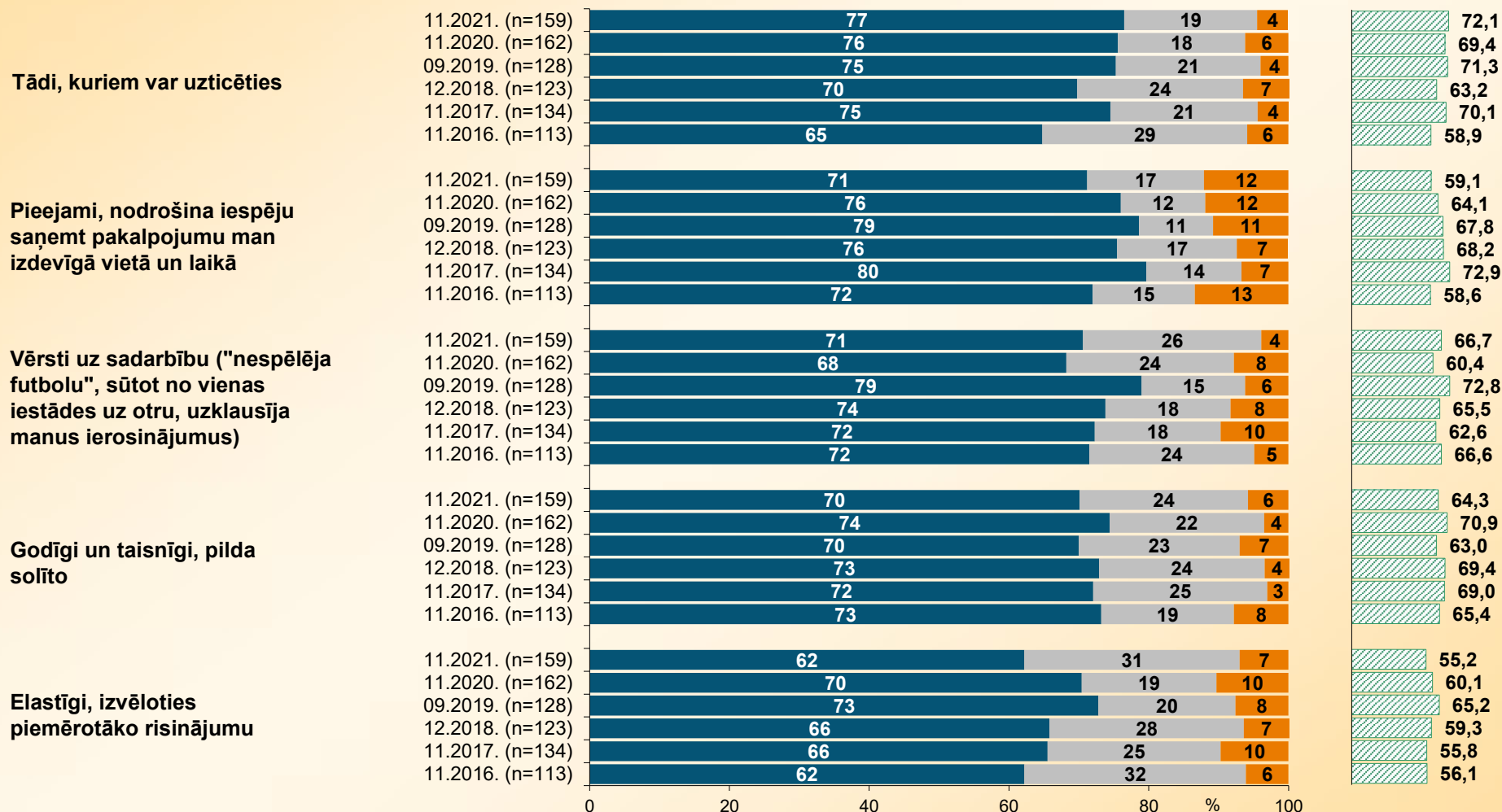
2016., 2017., 2018., 2019., 2020. un 2021.gada datu salīdzinājums, **2.DAĻA**

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

Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra (VSAA)

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

Indekss*



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

*Indekss atspoguļo vērtējumu atbilst/neatbilst īpatnību starpību un var svārstīties robežās no 100 (visi atzinuši raksturojumu par atbilstošu) līdz -100 (visi atzinuši raksturojumu par neatbilstošu).

Saņemtā pakalpojuma atbilstība labas pārvaldības kritērijiem: **NMPD**

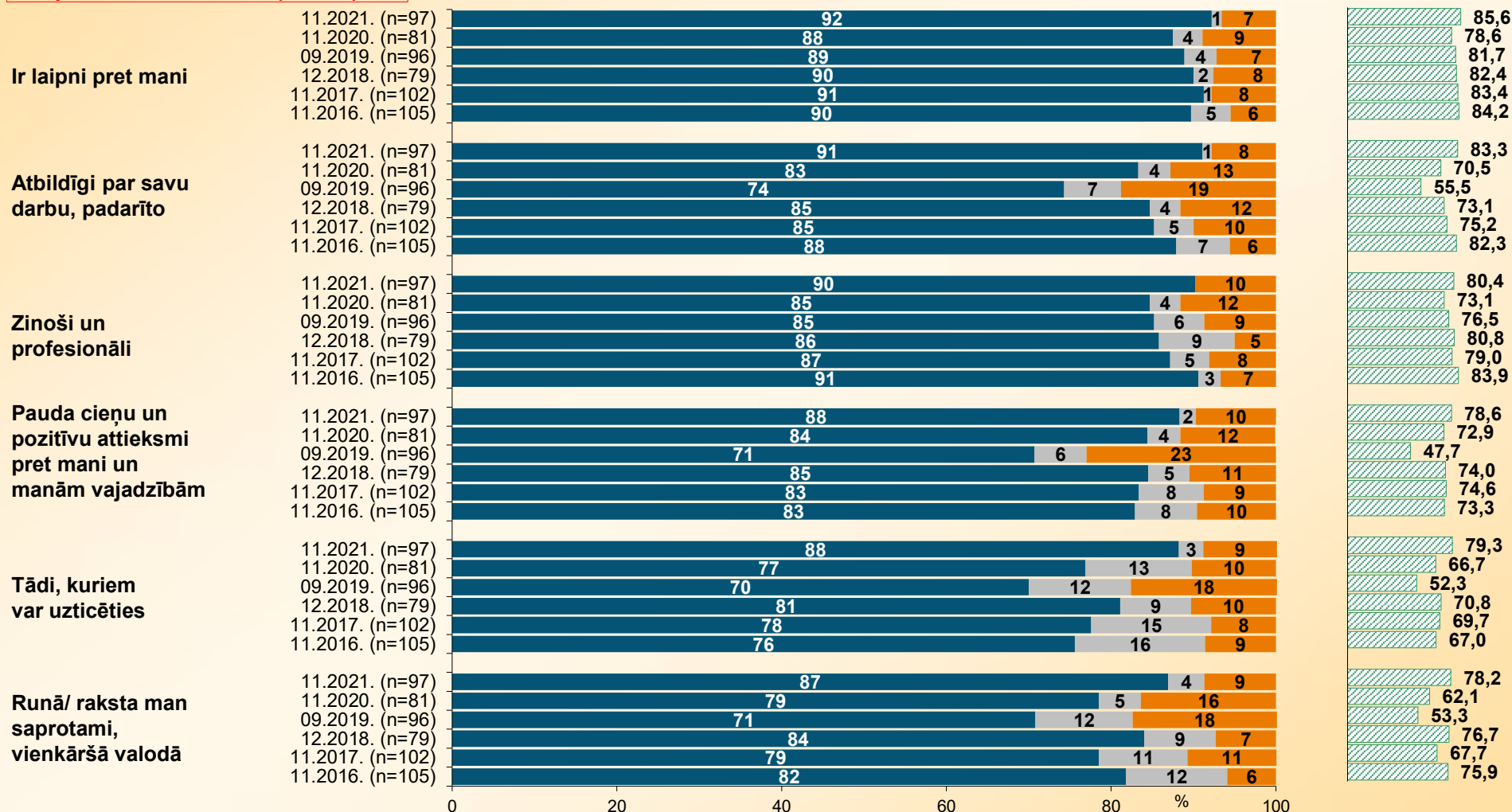
2016., 2017., 2018., 2019., 2020. un 2021.gada datu salīdzinājums, **1.DAĻA**

"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: Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienests?"

Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienests (NMPD)

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

Indekss*



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

*Indekss atspoguļo vērtējumu atbilst/neatbilst īpatnību un var svārstīties robežās no 100 (visi atzinuši raksturojumu par atbilstošu) līdz -100 (visi atzinuši raksturojumu par neatbilstošu).

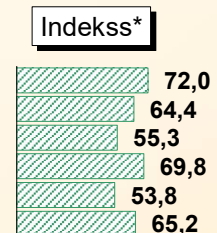
Saņemtā pakalpojuma atbilstība labas pārvaldības kritērijiem: **NMPD**

2016., 2017., 2018., 2019., 2020. un 2021.gada datu salīdzinājums, **2.DAĻA**

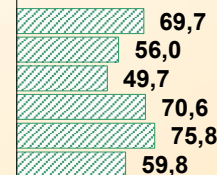
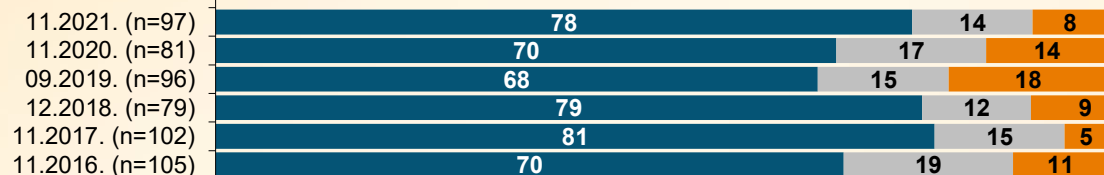
"Es Jums nolasīšu vairākus raksturojumus, kuriem valsts iestādes, to darbinieki var atbilst vai neatbilst. Izvērtējot savu pieredzi ar iepriekšminēto iestādi pēdējā saskarsmes reizē, vai, Jūsaprāt, šīs iestādes darbiniekiem atbilst vai neatbilst šādi raksturojumi: Neatliekamās medicīniskās palīdzības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

Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienests (NMPD)

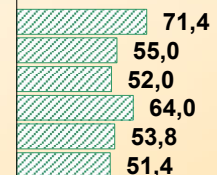
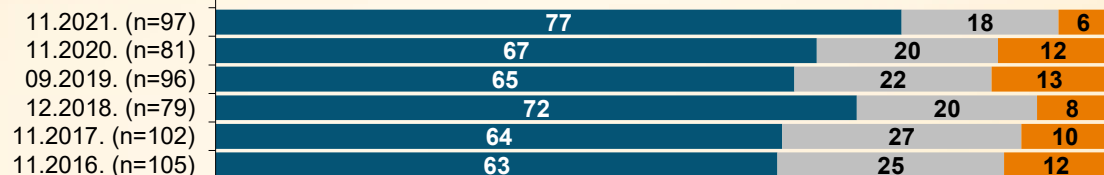
Ieinteresēti, klienta vēlmes izpratoši



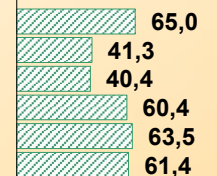
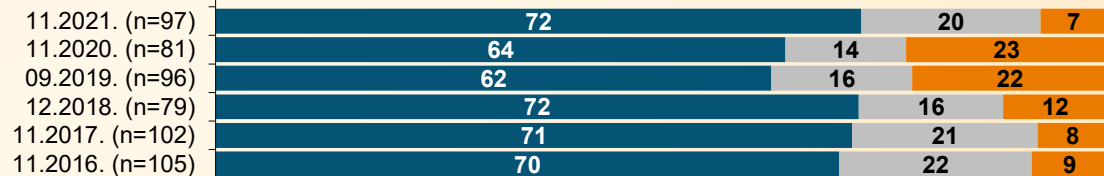
Pieejami, nodrošina iespēju saņemt pakalpojumu man izdevīgā vietā un laikā



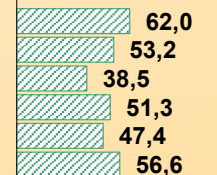
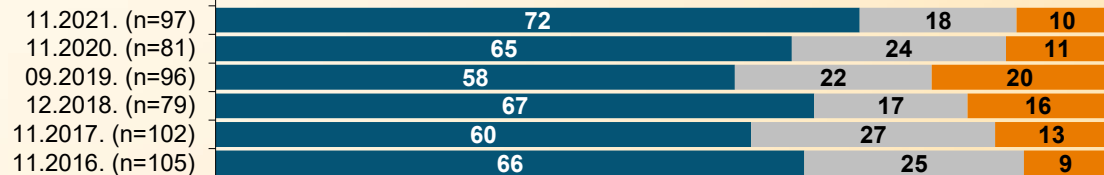
Godīgi un taisnīgi, pilda solīto



Elastīgi, izvēloties piemērotāko risinājumu



Vērsti uz sadarbību ("nespēlēja futbolu", sūtot no vienas iestādes uz otru, uzklausi manu ierosinājumus)



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

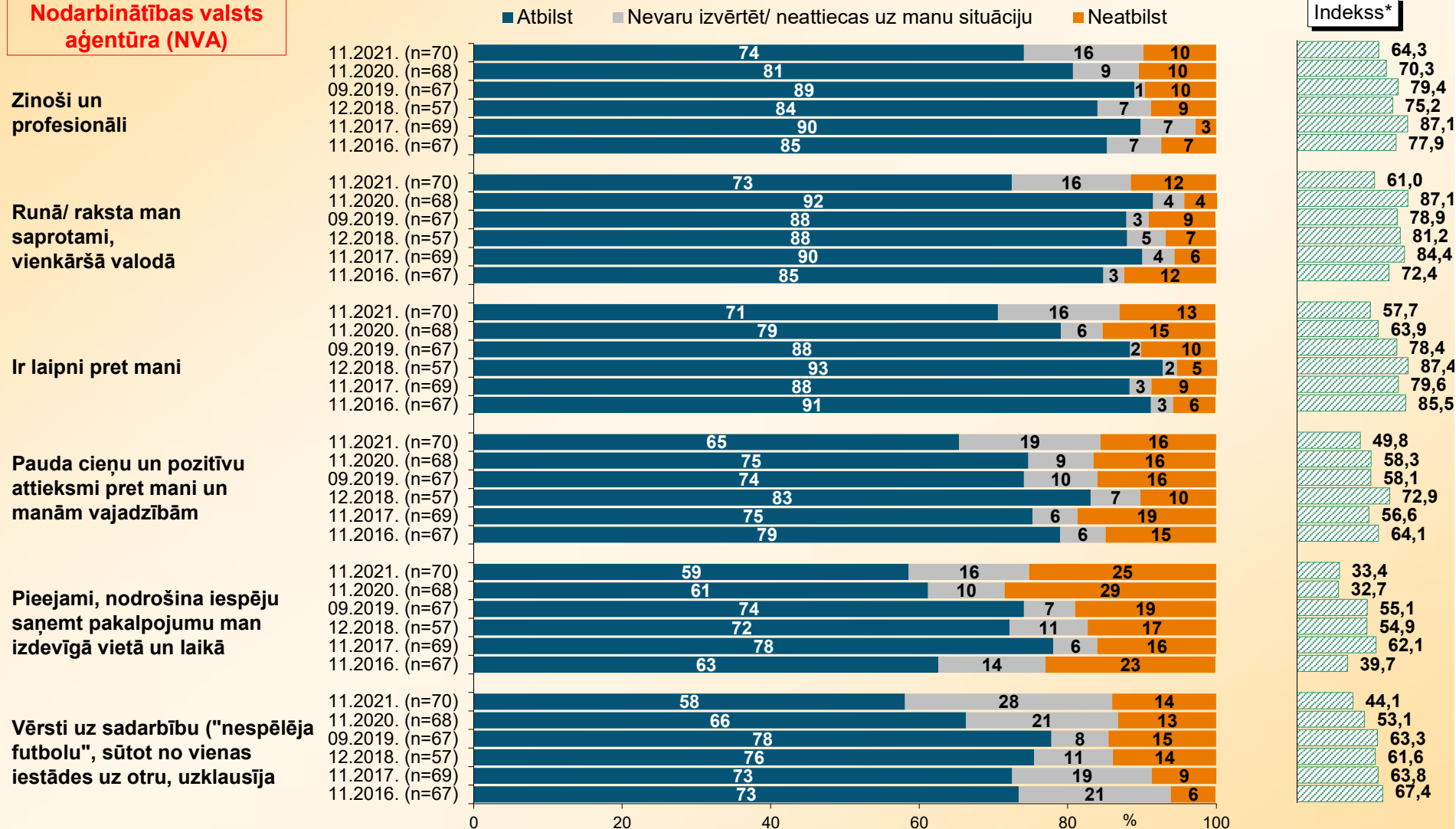
*Indekss atspoguļo vērtējumu atbilst/neatbilst īpatnību un var svārstīties robežās no 100 (visi atzinuši raksturojumu par atbilstošu) līdz -100 (visi atzinuši raksturojumu par neatbilstošu).

Saņemtā pakalpojuma atbilstība labas pārvaldības kritērijiem: **NVA**

2016., 2017., 2018., 2019., 2020. un 2021.gada datu salīdzinājums, **1.DALĀ**

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

Nodarbinātības valsts aģentūra (NVA)



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

*Indekss atspoguļo vērtējumu atbilst/neatbilst īpatnību un var svārstīties robežās no 100 (visi atzinuši raksturojumu par atbilstošu) līdz -100 (visi atzinuši raksturojumu par neatbilstošu).

Saņemtā pakalpojuma atbilstība labas pārvaldības kritērijiem: **NVA**

2016., 2017., 2018., 2019., 2020. un 2021.gada datu salīdzinājums, **2.DAĻA**

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

Nodarbinātības valsts aģentūra (NVA)

leinteresēti, klienta vēlnes izprotoši

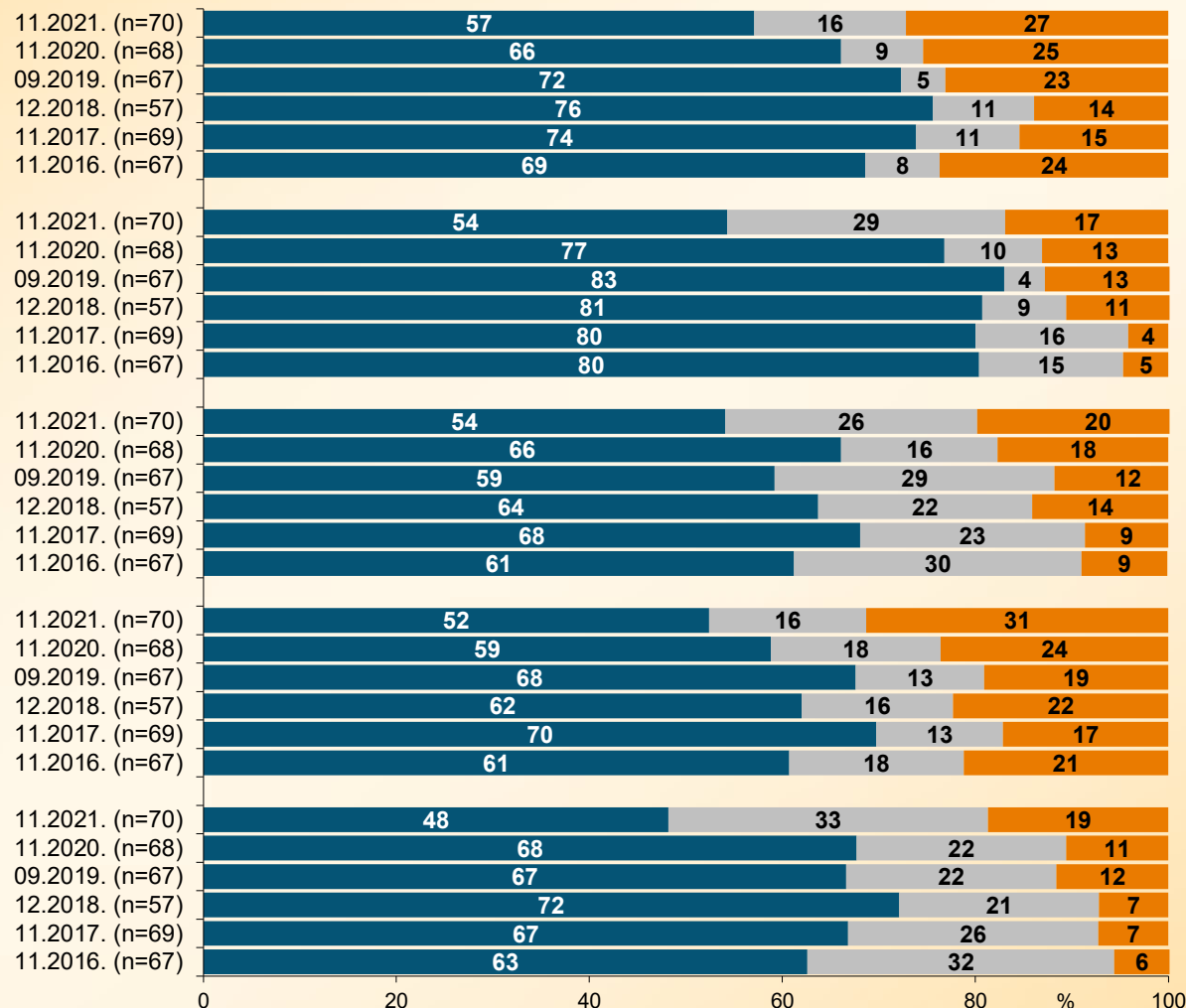
Atbildīgi par savu darbu, padarīto

Tādi, kuriem var uzticēties

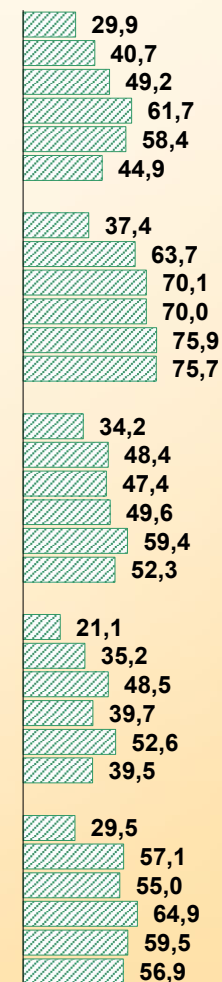
Elastīgi, izvēloties piemērotāko risinājumu

Godīgi un taisnīgi, pilda solīto

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



Indekss*



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

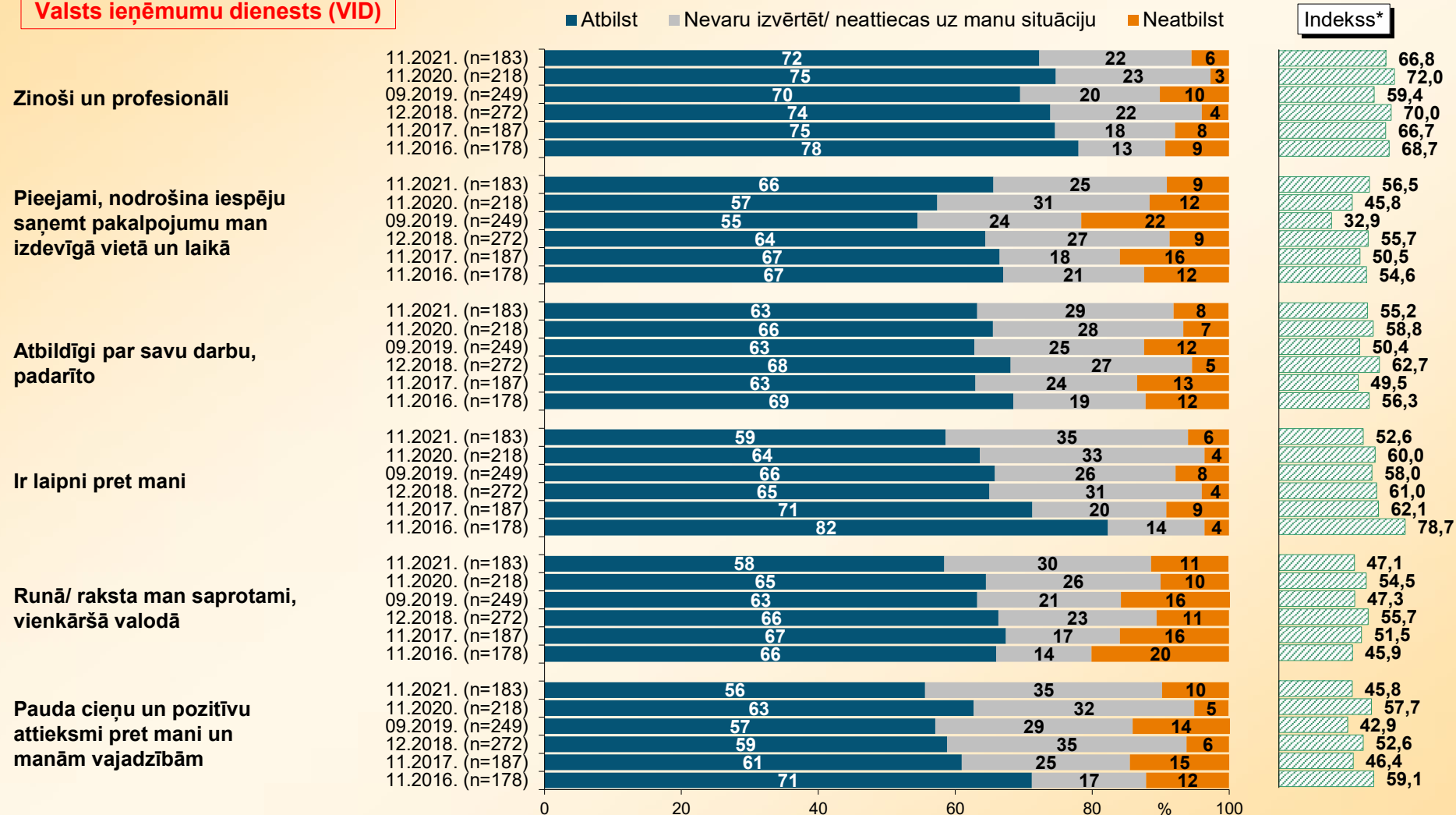
*Indekss atspoguļo vērtējumu atbilst/neatbilst īpatnību un var svārstīties robežās no 100 (visi atzinuši raksturojumu par atbilstošu) līdz -100 (visi atzinuši raksturojumu par neatbilstošu).

Saņemtā pakalpojuma atbilstība labas pārvaldības kritērijiem: VID

2016., 2017., 2018., 2019., 2020. un 2021.gada datu salīdzinājums, 1.DAĻA

"Es Jums nolasīšu 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: Valsts ieņēmumu dienests (VID, t.sk. muiža)?"

Valsts ieņēmumu dienests (VID)



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

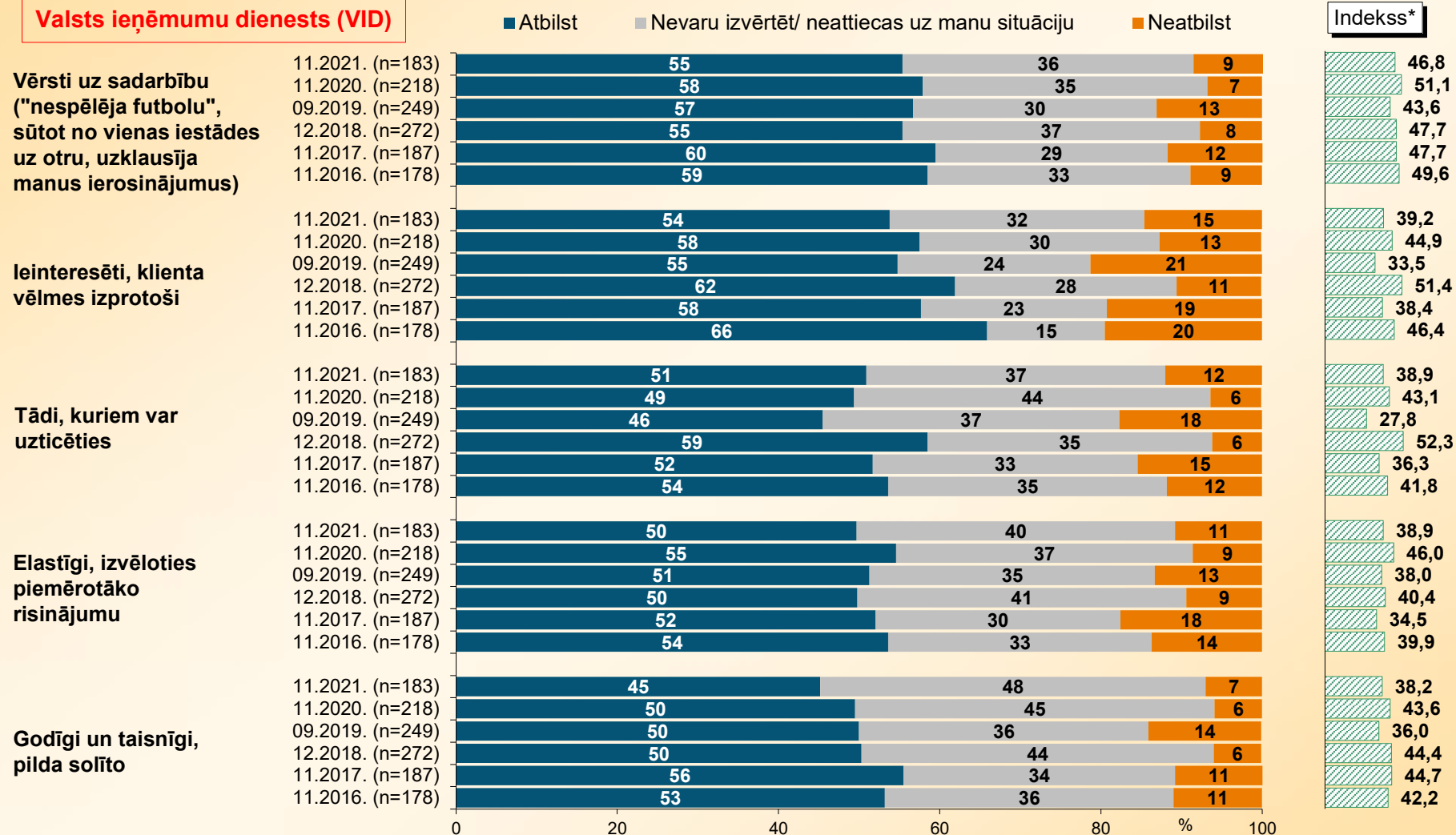
*Indekss atspoguļo vērtējumu atbilst/neatbilst īpatnību starpību un var svārstīties robežās no 100 (visi atzinuši raksturojumu par atbilstošu) līdz -100 (visi atzinuši raksturojumu par neatbilstošu).

Saņemtā pakalpojuma atbilstība labas pārvaldības kritērijiem: VID

2016., 2017., 2018., 2019., 2020. un 2021.gada datu salīdzinājums, 2.DAĻA

"Es Jums nolasīšu 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: Valsts ieņēmumu dienests (VID, t.sk. muiža)?"

Valsts ieņēmumu dienests (VID)



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

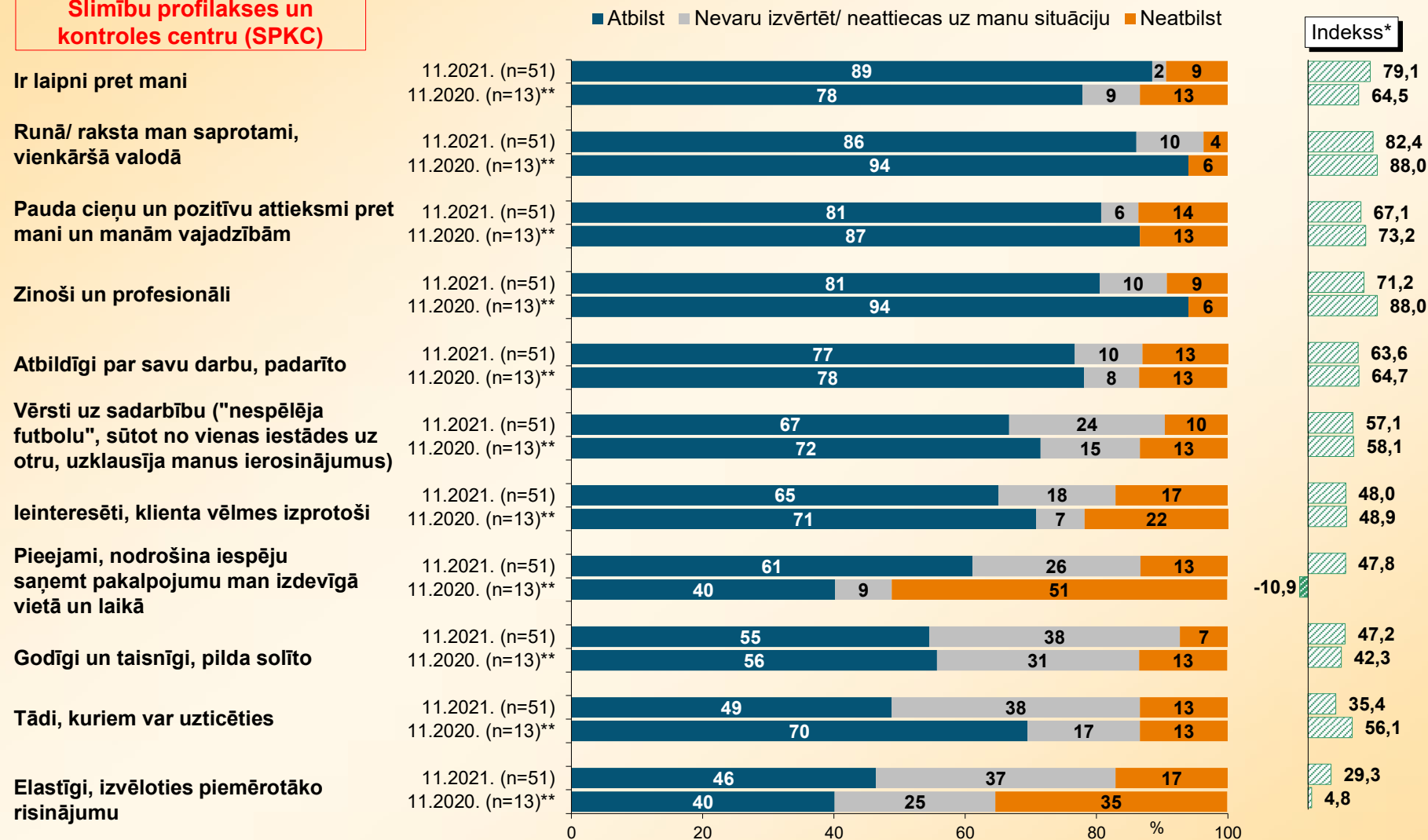
*Indekss atspoguļo vērtējumu atbilst/neatbilst īpatnību starpību un var svārstīties robežās no 100 (visi atzinuši raksturojumu par atbilstošu) līdz -100 (visi atzinuši raksturojumu par neatbilstošu).

Saņemtā pakalpojuma atbilstība labas pārvaldības kritērijiem: **SPKC**

2020. un 2021.gada datu salīdzinājums

"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: Slimību profilakses un kontroles centru (SPKC)?"

Slimību profilakses un kontroles centru (SPKC)



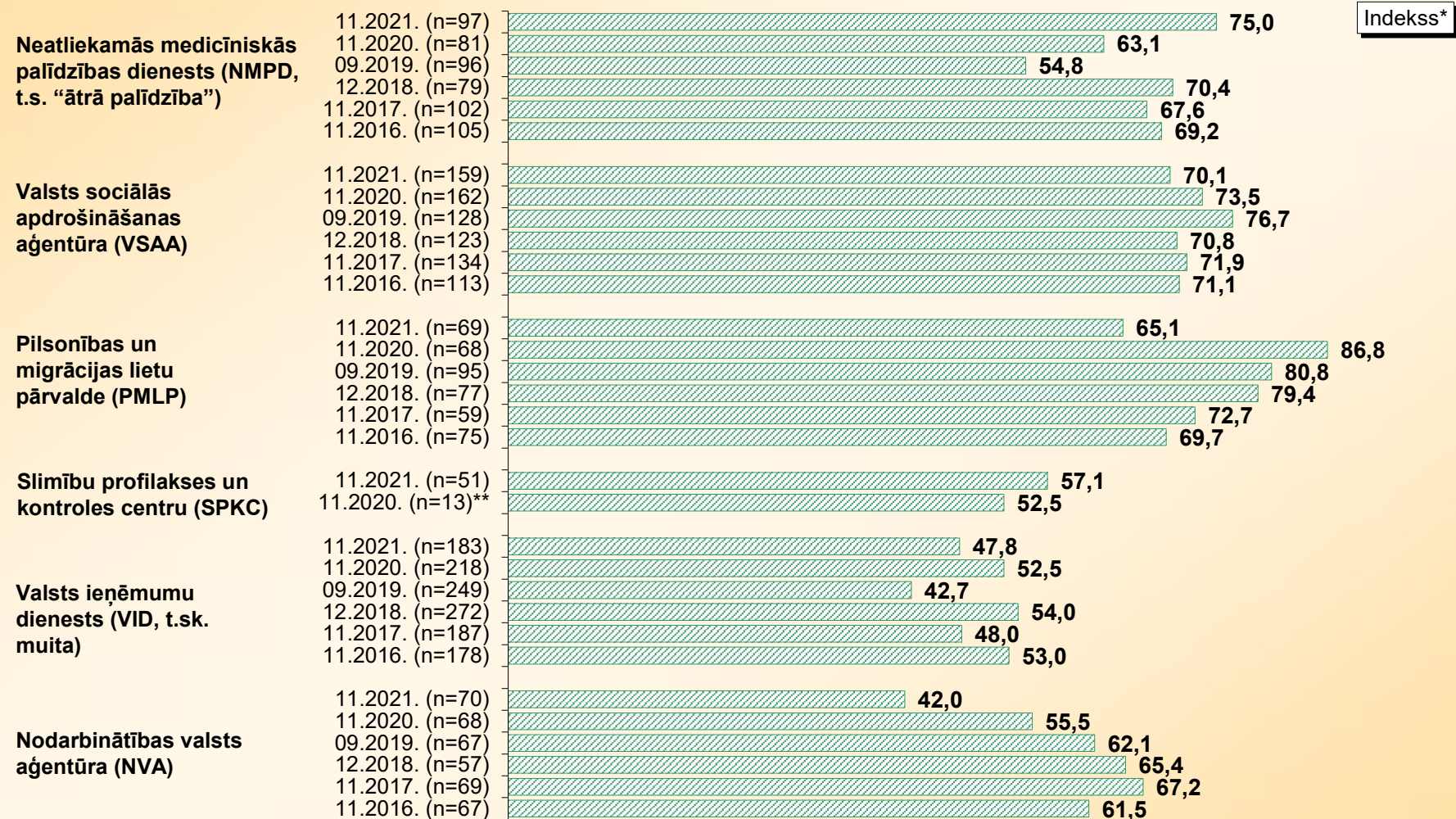
Bāzes: respondenti, kuri ir norādījuši, ka ir saskārušies ar Slimību profilakses un kontroles centru (SPKC) kā ar pēdējo

*Indekss atspoguļo vērtējumu atbilst/neatbilst īpatnīgu starpību un var svārstīties robežās no 100 (visi atzinuši raksturojumu par atbilstošu) līdz -100 (visi atzinuši raksturojumu par neatbilstošu).

**Respondentu bāze ir nepietiekama ticamu secinājumu izdarīšanai.

Saņemtā pakalpojuma atbilstība labas pārvaldības kritērijiem

Kopējais dažādu kritēriju atbilstības indekss iestādē
2016., 2017., 2018., 2019., 2020. un 2021.gada datu salīdzinājums



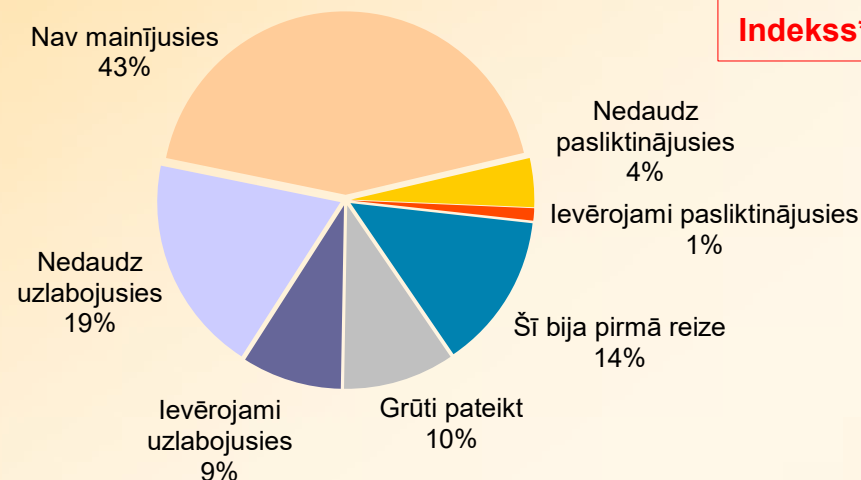
Bāzes: respondenti, kuri ir norādījuši, ar kādu iestādi viņi ir saskārušies kā ar pēdējo

*Indekss atspoguļo visu raksturojumu vērtējumu atbilst/neatbilst īpatsvaru vidējo starpību iestādē un var svārstīties robežās no 100 (visi atzinuši raksturojumus par atbilstošiem) līdz -100 (visi atzinuši raksturojumus par neatbilstošiem).

**Respondentu bāze ir nepietiekama ticamu secinājumu izdarīšanai.

Vērtējums iestādes darbības izmaiņām (I)

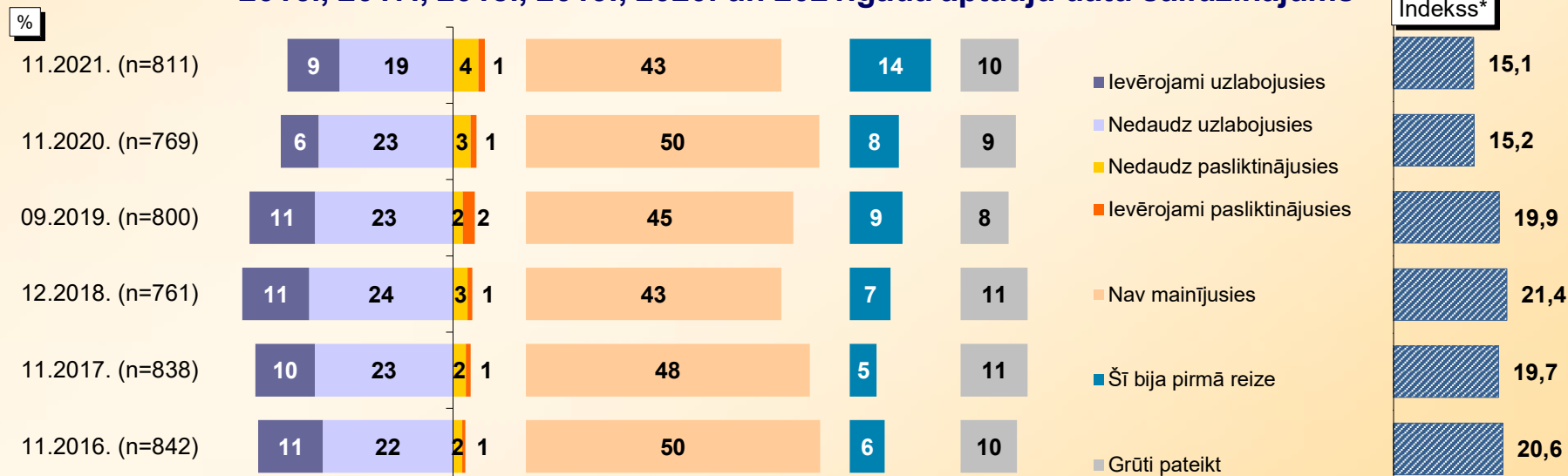
"Runājot par pēdējo reizi, kad Jūs saskārāties ar šo iestādi, kā ir mainījusies iestādes darbība kopš iepriekšējās reizes, kad Jūs ar to kontaktējāties?"



Indekss*: +15.1

Bāze: respondenti, kuri ir norādījuši, ar kādu iestādi viņi ir saskārušies kā ar pēdējo, n=811

2016., 2017., 2018., 2019., 2020. un 2021.gada aptauju datu salīdzinājums



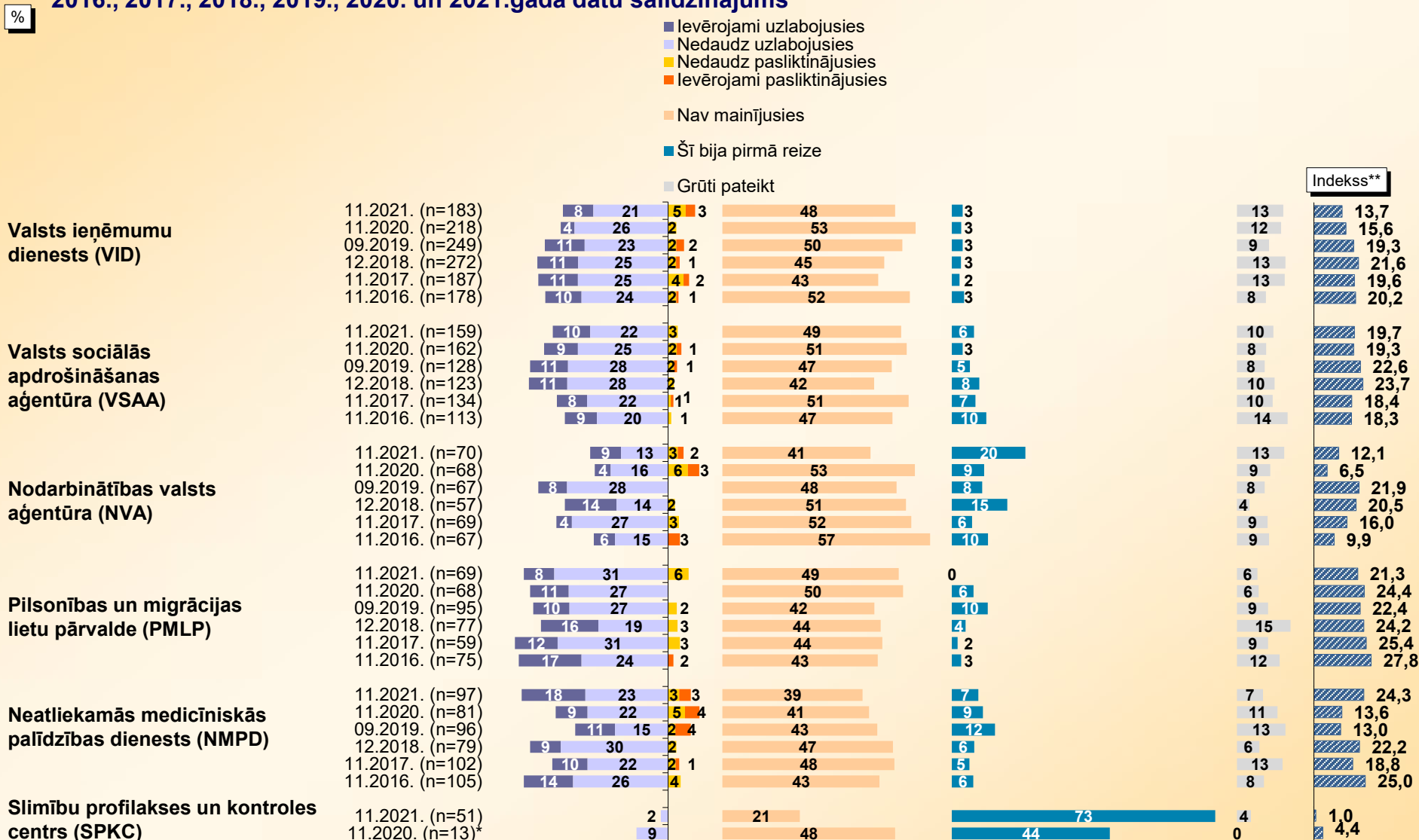
Bāzes: respondenti, kuri ir norādījuši ar kādu iestādi viņi ir saskārušies kā ar pēdējo

*Indekss atspoguļo vērtējumu uzlabojusies/pasliktinājusies īpatsvaru starpību, kur vērtējumu nedaudz uzlabojusies/nedaudz pasliktinājusies minēšanas biežums (%) ir reizināts ar koeficientu 0.5, bet vērtējumu ievērojami uzlabojusies/ ievērojami pasliktinājusies minēšanas biežums - ar koeficientu 1.

Vērtējums iestādes darbības izmaiņām (II)

«Runājot par pēdējo reizi, kad Jūs saskārāties ar šo iestādi, kā ir mainījusies iestādes darbība kopš iepriekšējās reizes, kad Jūs ar to kontaktējāties?» (dati par iestādēm, ar kurām saskārušies vairāk nekā 50 respondenti)

2016., 2017., 2018., 2019., 2020. un 2021.gada datu salīdzinājums



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

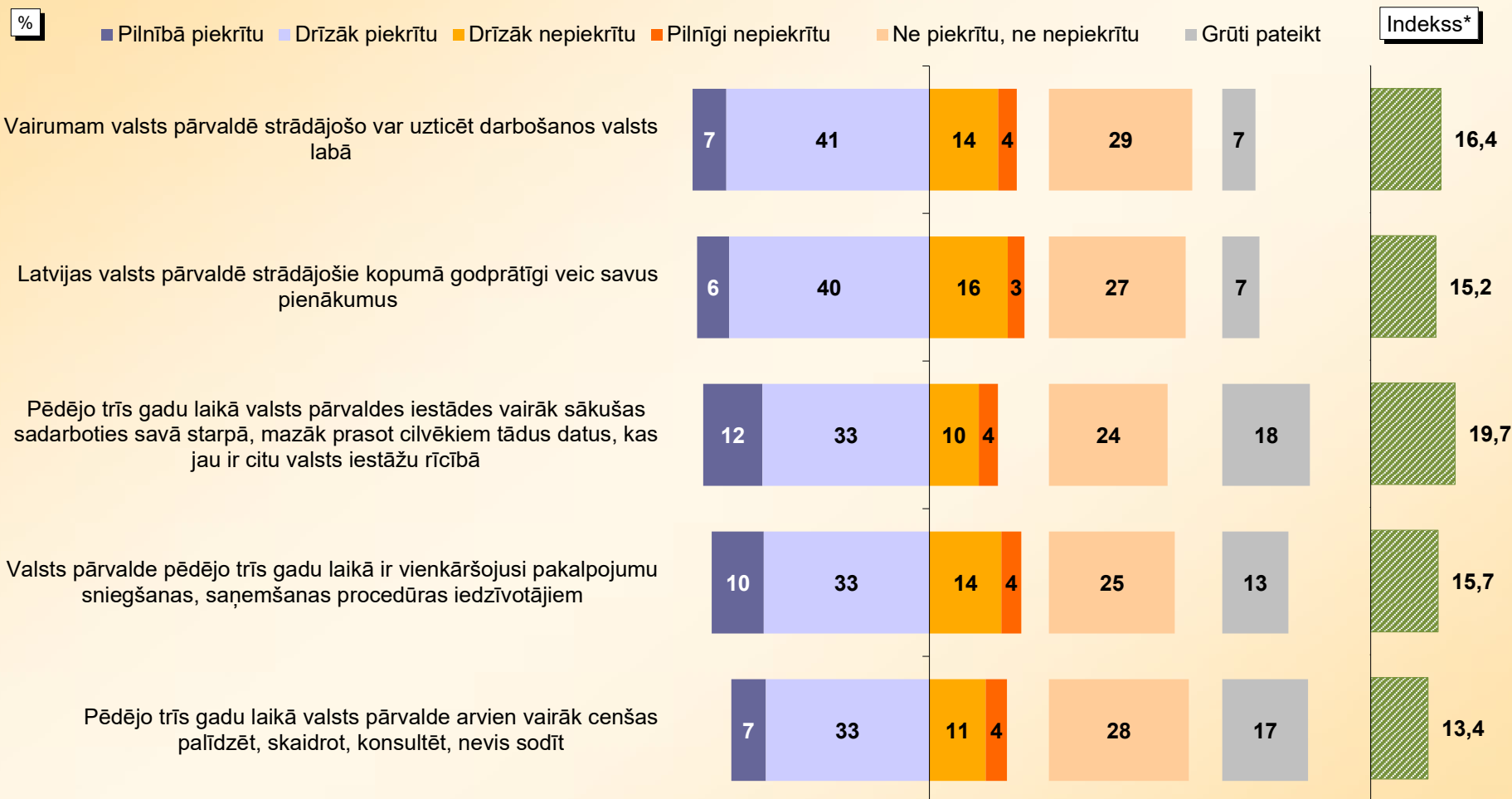
*Respondentu bāze ir nepietiekama ticamu secinājumu izdarīšanai.

**Indekss atspoguļo vērtējumu uzlabojusies/pasliktinājusies īpatsvaru starpību, kur vērtējumu nedaudz uzlabojusies/nedaudz pasliktinājusies minēšanas biežums (%) ir reizināts ar koeficientu 0.5, bet vērtējumu ievērojami uzlabojusies/ievērojami pasliktinājusies minēšanas biežums - ar koeficientu 1.

5. Attieksme pret Valsts pārvaldi kopumā

Attieksme pret Valsts pārvaldi kopumā (I)

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



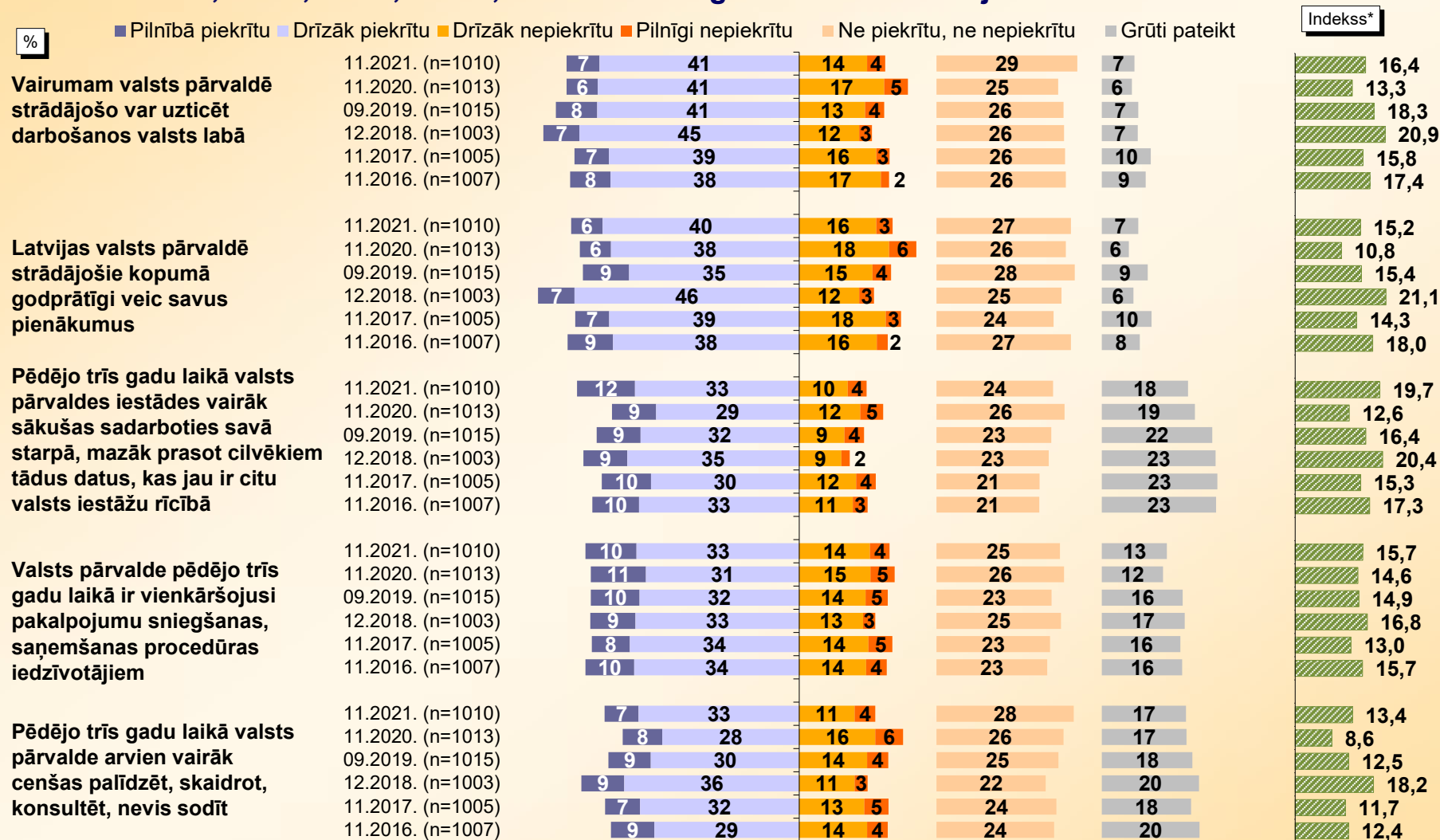
Bāze: visi respondenti, n=1010

*Indekss atspoguļo vērtējumu piekrītu/nepiekrītu īpatnību, 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 (visi pilnībā piekrīt) līdz -100 (visi pilnīgi nepiekrīt).

Attieksme pret Valsts pārvaldi kopumā (II)

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

2016., 2017., 2018., 2019., 2020. un 2021.gada datu salīdzinājums



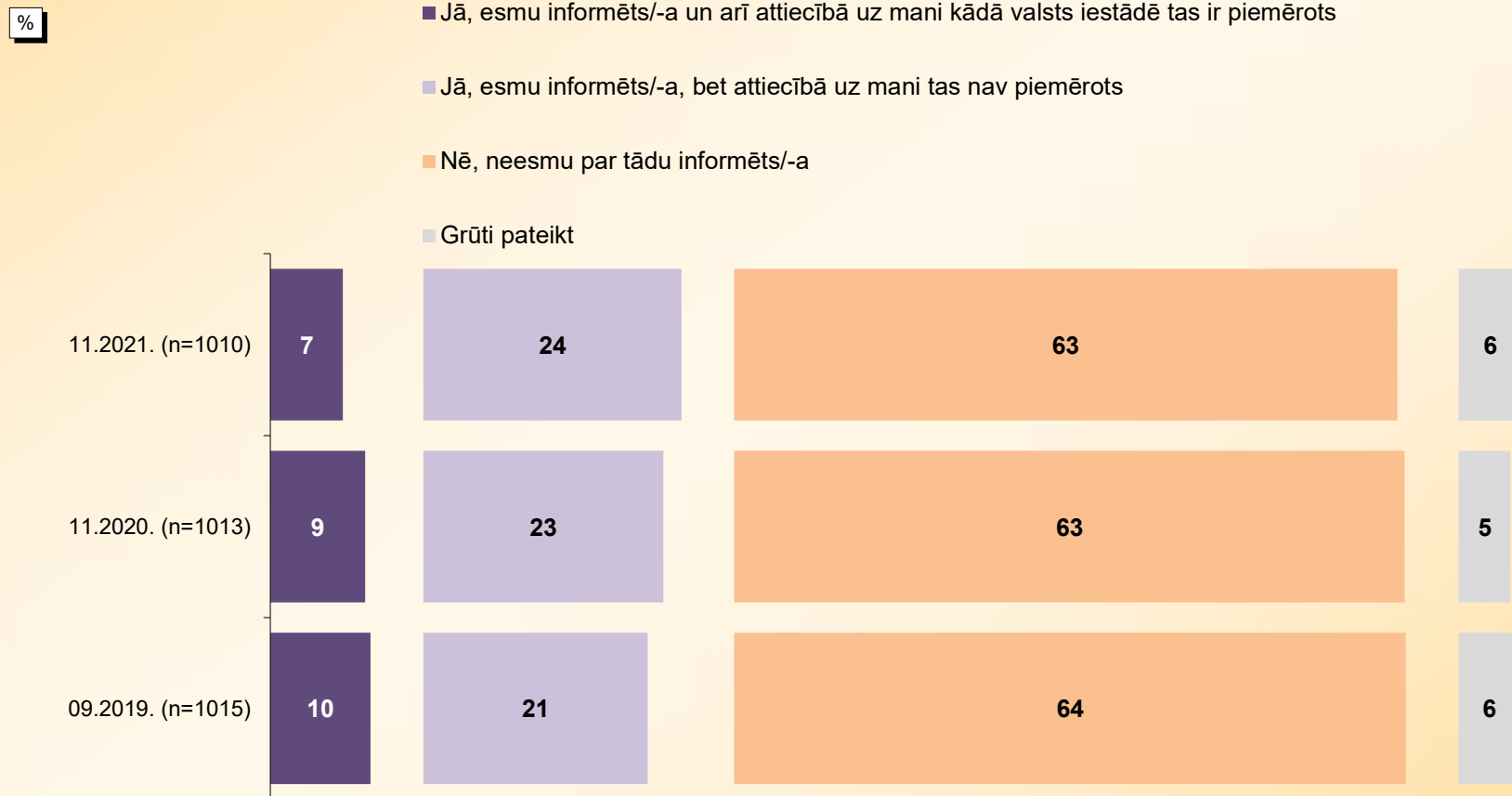
Bāzes: visi respondenti

*Indekss atspoguļo vērtējumu piekrītu/nepiekrītu īpatnību 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 (visi pilnībā piekrīt) līdz -100 (visi pilnīgi nepiekrīt).

Attieksme pret Valsts pārvaldi kopumā (III)

"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?"

2019., 2020. un 2021.gada datu salīdzinājums

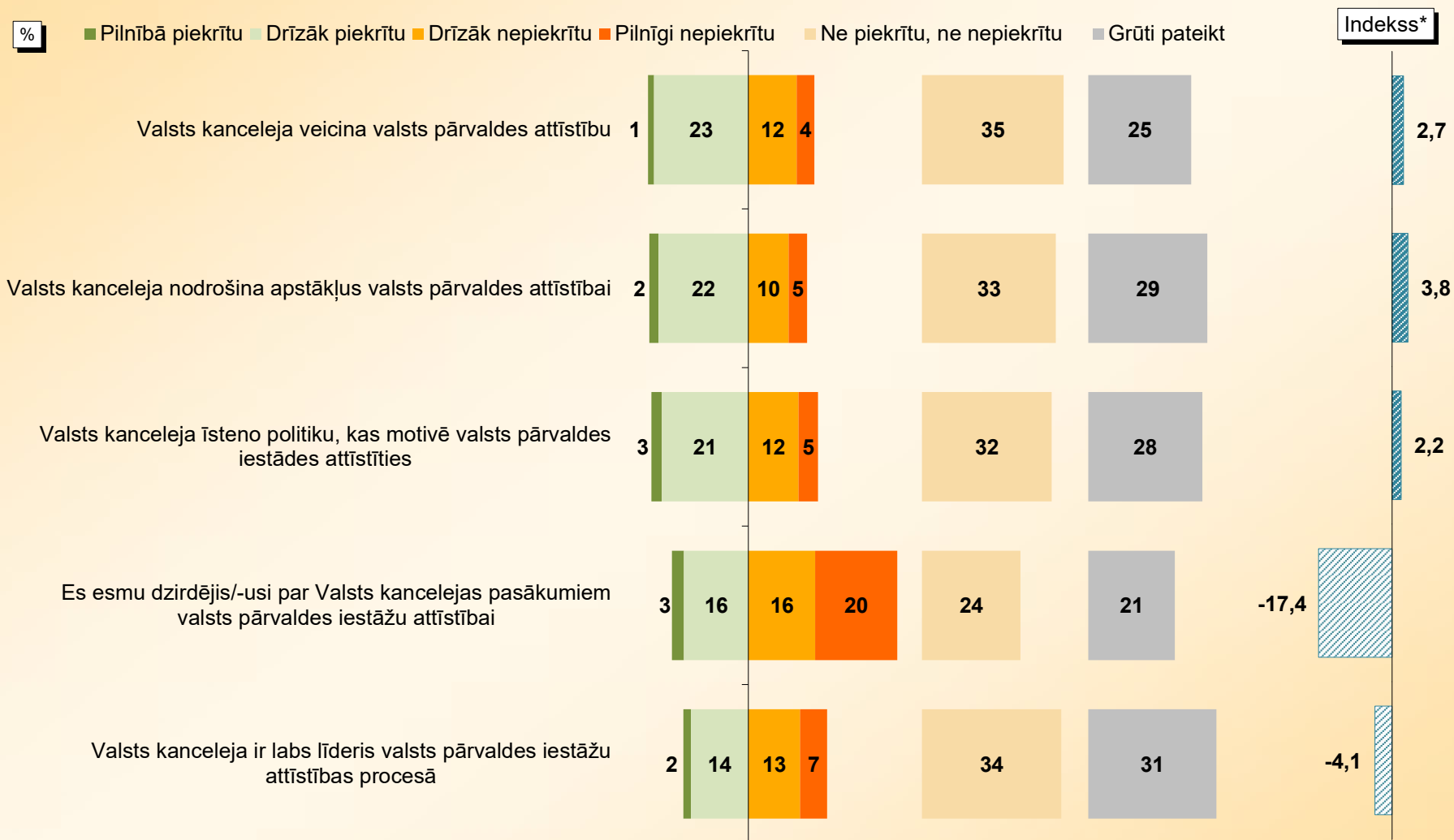


Bāzes: visi respondenti

6. Valsts pārvaldes attīstības vērtējums

Valsts pārvaldes attīstības vērtējums

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



Bāze: visi respondenti, n=1010

*Indekss atspoguļo vērtējumu piekrītu/nepiekrītu īpatnību 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 (visi pilnībā piekrīt) līdz -100 (visi pilnīgi nepiekrīt).

Paldies par uzmanību!