

The RMIT logo is displayed in a bold, white, sans-serif font on a dark teal background. A thin white diagonal line cuts through the letters 'M' and 'I'.

Novembris –
decembris 2023



Kvantitatīva Latvijas iedzīvotāju aptauja

REZULTĀTU ATSKAITE

<u>Metodoloģija</u>	<u>3</u>
<u>Respondentu sociāli-demogrāfiskais raksturojums</u>	<u>9</u>
<u>Kopsavilkums</u>	<u>10</u>
<u>GALVENIE REZULTĀTI</u>	<u>17</u>
<u>1. Attieksme pret valsts pārvaldi kopumā</u>	<u>18</u>
<u>2. Uzskati par valsts iestādi, kas vislabāk apkalpo iedzīvotājus</u>	<u>29</u>
<u>3. Saskarsme ar valsts iestādēm pēdējo 3 gadu laikā</u>	<u>35</u>
<u>4. Valsts iestāžu darba vērtējums kopumā</u>	<u>43</u>
<u>5. Pēdējās saskarsmes ar valsts iestādi raksturojums</u>	<u>64</u>
<u>5.1. Iestāde, ar kuru saskārās kā ar pēdējo</u>	<u>65</u>
<u>5.2. Pēdējās saskarsmes galvenā būtība</u>	<u>69</u>
<u>5.3. Pēdējās saskarsmes veids</u>	<u>80</u>
<u>5.4. Iemesli saskarsmei klātienē, pa tālruni vai pastu</u>	<u>91</u>
<u>5.5. Saņemtā pakalpojuma atbilstība labas pārvaldības kritērijiem</u>	<u>99</u>
<u>5.5.1. Atsevišķu iestāžu labas pārvaldības kritēriju novērtējums</u>	<u>110</u>
<u>5.6. Vērtējums iestādes darbības izmaiņām</u>	<u>131</u>
<u>6. Uzticība valsts pārvaldes sniegtajai informācijai</u>	<u>140</u>
<u>7. Valsts kancelejas loma valsts pārvaldes attīstībā</u>	<u>153</u>

METODOLOGIJA

Izmantoto terminu skaidrojums (1)

Bāze

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

Izlase

Latvijas Republikas iedzīvotāju kopuma mikromodelis

Kvantitatīvā metode

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

Reģions

Rīga: Rīgas valstspilsēta

Pierīga: Jūrmalas valstspilsēta, Ogres valstspilsēta, Ādažu, Ķekavas, Limbažu, Mārupes, Ogres, Olaines, Ropažu, Salaspils, Saulkrastu, Siguldas, Tukuma novads.

Vidzeme: Alūksnes, Cēsu, Gulbenes, Madonas, Smiltenes, Valkas, Valmieras, Varakļānu novads.

Kurzeme: Ventspils valstspilsēta, Liepājas valstspilsēta Dienvidkurzemes, Kuldīgas, Saldus, Talsu, Ventspils novads.

Zemgale: Jelgavas valstspilsēta, Aizkraukles, Bauskas, Dobeles, Jelgavas, Jēkabpils novads.

Latgale: Daugavpils valstspilsēta, Rēzeknes valstspilsēta, Augšdaugavas, Balvu, Krāslavas, Līvānu, Ludzas, Preiļu, Rēzeknes novads.

Respondents

Aptaujas dalībnieks

Izmantoto terminu skaidrojums (2)

Vidējie mēneša ienākumi uz vienu mājsaimniecības locekli

Indekss

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

Zemi ienākumi – līdz 220 euro

Vidēji zemi ienākumi – no 221 līdz 370 euro

Vidēji ienākumi – no 371 līdz 540 euro

Vidēji augsti ienākumi – no 541 līdz 700 euro

Augsti ienākumi – 701 euro un vairāk

Jautājums T10: Indekss atspoguļo vērtējumu «Piekrītu» / «Nepiekrītu» īpatsvara starpību, kur vērtējumu «Drīzāk piekrītu» un «Drīzāk nepiekrītu» minēšanas biežums (%) ir reizināts ar koeficientu 0.5, bet vērtējumu «Pilnīgi piekrītu» un «Pilnīgi nepiekrītu» minēšanas biežums - ar koeficientu 1. Indekss var atrasties robežās no +100 (visi pilnīgi piekrīt) līdz -100 (visi pilnīgi nepiekrīt).

Jautājums T8: Indekss atspoguļo vērtējumu «Atbilst» / «Neatbilst» īpatsvara starpību un var atrasties robežās no + 100 (visi atzinuši raksturojumu par atbilstošu) līdz -100 (visi atzinuši raksturojumu par neatbilstošu).

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

Izmantoto terminu skaidrojums (3)

Indekss

Jautājums T9: Indekss atspoguļo vērtējumu «Uzlabojusies» / «Pasliktinājusies» īpatsvara starpību, kur vērtējumu «Nedaudz uzlabojusies» / «Nedaudz pasliktinājusies» minēšanas biežums (%) ir reizināts ar koeficientu 0.5, bet vērtējumu «Ievērojami uzlabojusies» / «Ievērojami pasliktinājusies» minēšanas biežums - ar koeficientu 1. Indekss var atrasties robežās no +100 (visi uzskata, ka darbība ir ievērojami uzlabojusies) līdz -100 (visi uzskata, ka darbība ir ievērojami pasliktinājusies).

Jautājums T12_1: Indekss atspoguļo vērtējumu «Uzticos» / «Neuzticos» īpatsvara starpību, kur vērtējumu «Drīzāk uzticos» / «Drīzāk neuzticos» minēšanas biežums (%) ir reizināts ar koeficientu 0.5, bet vērtējumu «Pilnībā uzticos» / «Pilnībā neuzticos» minēšanas biežums - ar koeficientu 1. Indekss var atrasties robežās no +100 (visi pilnībā uzticas) līdz -100 (visi pilnībā neuzticas).

Jautājums T12: Indekss atspoguļo vērtējumu «Piekrītu» / «Nepiekrītu» īpatsvara starpību, kur vērtējumu «Drīzāk piekrītu» un «Drīzāk nepiekrītu» minēšanas biežums (%) ir reizināts ar koeficientu 0.5, bet vērtējumu «Pilnīgi piekrītu» un «Pilnīgi nepiekrītu» minēšanas biežums - ar koeficientu 1. Indekss var atrasties robežās no +100 (visi pilnīgi piekrīt) līdz -100 (visi pilnīgi nepiekrīt).

Izmantotie saīsinājumi un apzīmējumi

SAĪSINĀJUMI:

CAWI

APZĪMĒJUMI:

Bāzes lielums

Atšķirības pret visu izlasi un pret 2022.g.

Datorizētās intervijas tiešsaistes režīmā (internetā) (Computer Assisted Web Interviews)

n= respondentu skaits

* Bāze ar skaitu starp 30 un 49 respondentiem ir pārāk maza, lai izdarītu statistiski nozīmīgus secinājumus

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

Rādītājs ir statistiski nozīmīgi

↑ augstāks ↓ zemāks kā visā izlasē (varbūtība 95%)

○ augstāks ○ zemāks kā 2022.g. (varbūtība 95%)

Aptaujas apraksts

Metode

Kvantitatīva aptauja interneta vidē (CAWI)

Mērķa grupa

Latvijas Republikas pastāvīgie iedzīvotāji vecumā no 18 līdz 75 gadiem

Izlase

Stratificēta nejaušā izlase.

Stratifikācijas pazīmes: administratīvi teritoriālā vienība (reģions), dzimums un vecums. Izlase veidota nolūkā iegūt respondentu loku, kas ir reprezentatīvs attiecībā pret jaunākajos statistikas datus atspoguļoto Latvijā dzīvojošo iedzīvotāju kopumu.

Papildus, lai iegūtu augstāku rezultātu precizitāti, datus attiecinot uz ģenerālo kopumu, rezultāti pirms datu apstrādes tika svērti balstoties uz CSP 2023. gada 1. janvāra datiem pēc šādām pazīmēm: administratīvi teritoriālā vienība (reģions), dzīvesvieta, dzimums, vecums un tautība.

Izlases lielums

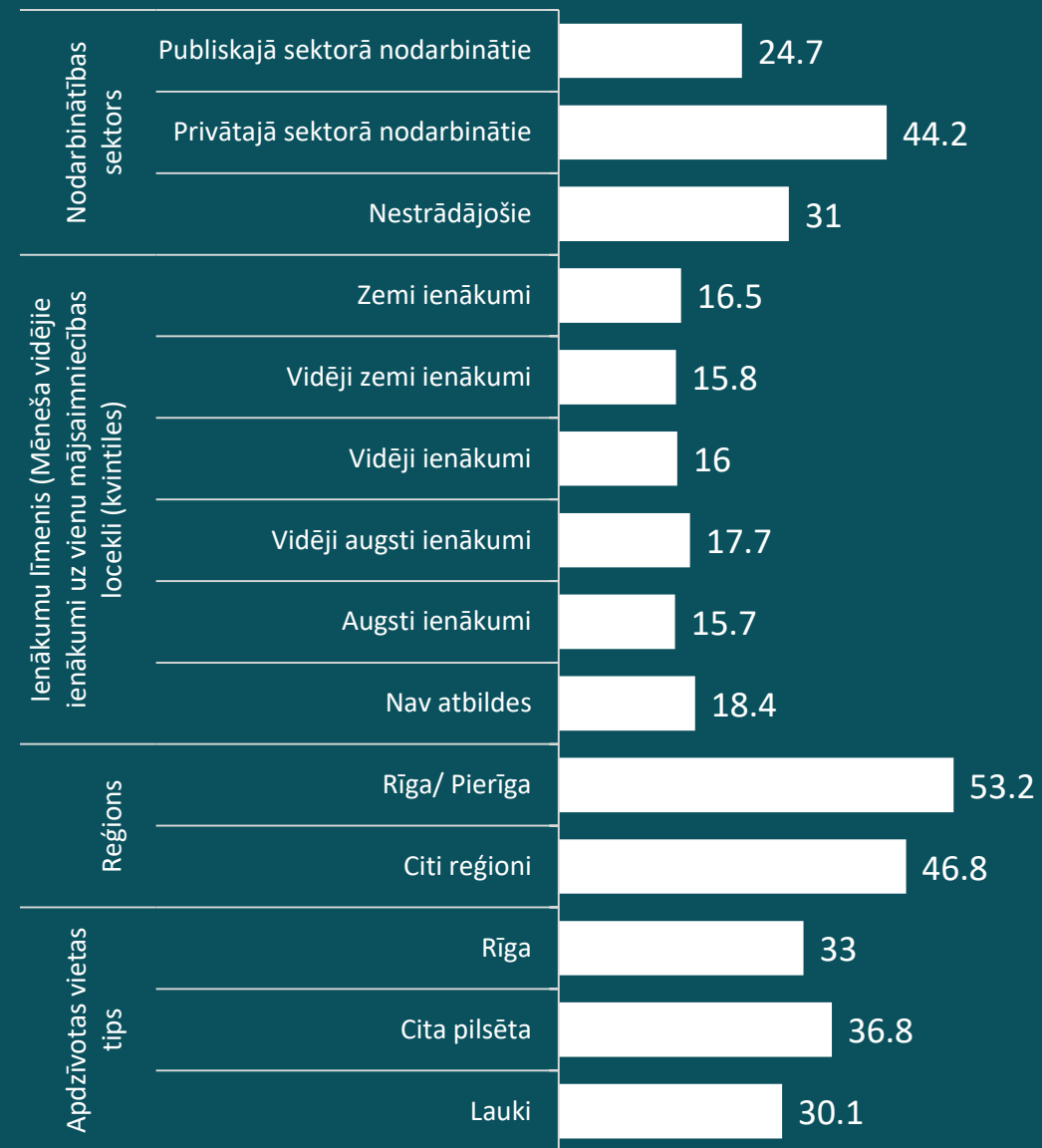
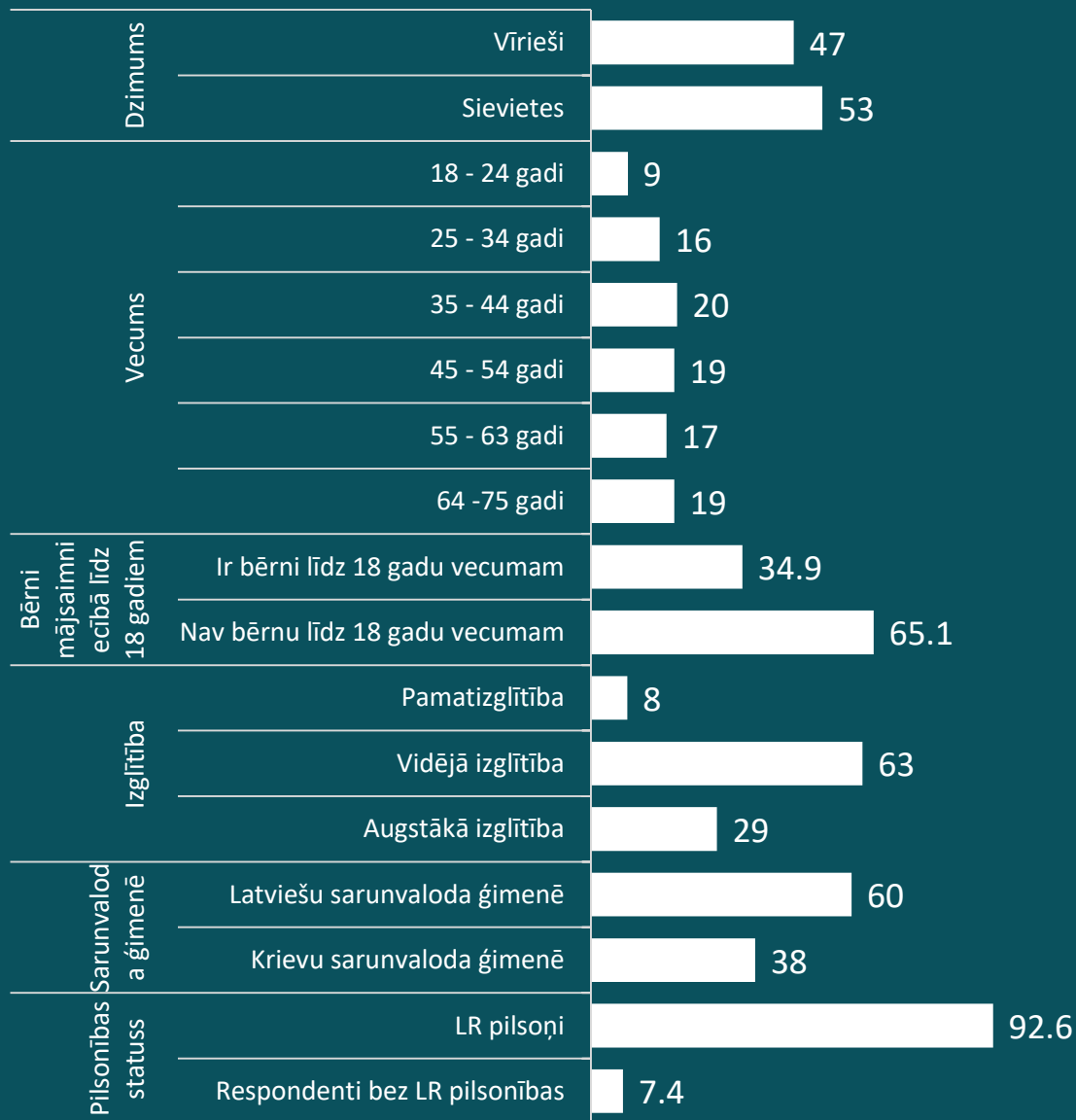
1000 respondentu

Aptaujas periods

20.11.2023. – 30.11.2023.

Izlases raksturojums - demogrāfija (%)

Bāze: visi respondenti, n=1000



KOPSAVILKUMS

KOPSAVILKUMS (1)

2023.gada novembrī tika veikta Kvantitatīva Latvijas iedzīvotāju aptauja interneta vidē (CAWI), kuras ietvaros tika noskaidrota iedzīvotāju attieksme pret valsts pārvaldi kopumā, izvēlēta valsts iestāde, kas vislabāk apkalpo iedzīvotājus, raksturota saskarsme ar valsts iestādēm, valsts iestāžu darba vērtējums, kā arī pēdējā saskarsme ar valsts iestādi.

Pētījuma ietvaros tika noskaidroti arī priekšstati par Valsts kancelejas lomu valsts pārvaldes attīstībā. Iegūtie rezultāti salīdzināti ar laika posmā no 2018. līdz 2022.gadam veikto pētījumu rezultātiem (kur tas iespējams). Izvērtējot aptauju datu salīdzinājumu, jāņem vērā, ka 2023.gadā aptauja notika interneta vidē (CAWI), bet iepriekš ar tiešo interviju metodi respondentu dzīvesvietās.

Attieksme pret valsts pārvaldi kopumā

Vērtējot valsts pārvaldi kopumā, tādos aspektos kā valsts pārvaldē strādājošo uzticamība strādāt valsts labā, viņu godprātību pienākumu veikšanā, iestāžu savstarpējo sadarbību, vienkāršākas pakalpojumu sniegšanas-saņemšanas procedūras un konsultējošo pieeju, pozitīvu novērtējumu pauda 36%-42% aptaujāto. Vienlaikus, visos aspektos ir 18%-24% iedzīvotāju, kas tos vērtē negatīvi. Viedokļu polarizācija ir izteiktāka kā gadu iepriekš.

Augstākais vērtējums pausts par apgalvojumu “Vairumam valsts pārvaldē strādājošo var uzticēt darbošanos valsts labā” (indekss +13,9), bet zemākais – par apgalvojumu “Pēdējo trīs gadu laikā valsts pārvalde arvien vairāk cenšas palīdzēt, skaidrot, konsultēt, nevis sodīt” (indekss +7,9).

Salīdzinot ar 2022. gada aptauju, ir kritums novērtējumam tādiem valsts pārvaldes aspektiem, kā “Vairumam valsts pārvaldē strādājošo var uzticēt darbošanos valsts labā” (no 20,9 uz +11,0 indeksa punkti) “Latvijas valsts pārvaldē strādājošie kopumā godprātīgi veic savus pienākumus” (+19,7 uz +13,9 indeksa punkti) un “Pēdējo trīs gadu laikā valsts pārvalde arvien vairāk cenšas palīdzēt, skaidrot, konsultēt, nevis sodīt” (+12,0 uz +7,2 indeksa punkti).

KOPSAVILKUMS (2)

Uzskati par valsts iestādi, kas vislabāk apkalpo iedzīvotājus

Atbildot uz jautājumu, kuras iestādes vislabāk strādā, apkalpojot iedzīvotājus, respondenti visbiežāk nosauca Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra (VSAA), to pieminējuši 13% respondentu, otrs augstākais vērtējums ir Pašvaldību domēm, iestādēm ar 8%, trešais Valsts ieņēmumu dienests (5%), tāpat arī Pilsonības un migrācijas lietu pārvaldi nosauca 5% iedzīvotāju, bet pirmo piecinieku noslēdz Ceļu satiksmes drošības direkcija ar 3% atbilžu.

Gandrīz trešā daļa iedzīvotāju (29%) nevar pateikt, kura iestāde varētu būt par paraugu citām, bet 13% uzskata, ka nav tādu iestāžu, jo visas strādā slikti.

Saskarsme ar valsts iestādēm pēdējo 3 gadu laikā

Visbiežāk pēdējo trīs gadu laikā iedzīvotāji ir saskārušies ar Valsts ieņēmumu dienestu (VID) – 42%. Tam seko Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde (PMLP), ko izmantojuši 39% respondentu, savukārt, Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūru (VSAA) 2023. gada aptaujā norādījuši 38% respondentu.

Aptuveni katrs piektais iedzīvotājs ir izmantojis Neatliekamās medicīnas palīdzības dienesta (NMPD) (23%), Valsts policijas (20%) vai Nodarbinātības valsts aģentūras (NVA) (20%) pakalpojumus.

Skatoties dinamikā, turpina samazināties to iedzīvotāju īpatsvars, kuri izmantojuši Valsts ieņēmumu dienesta pakalpojumus (no 48% 2022. gadā uz 42% 2023.gadā).

Palielinājies saskares biežums ar PMLP – salīdzinot ar 28% 2022. gadā, šogad tie ir 39%, kas izmantojuši iestādes pakalpojumus, Valsts policiju (no 13% 2022.gadā līdz 20% šogad), NVA pakalpojumi (13% pērn salīdzinot ar 20% šogad) un Veselības un darbaspēju ekspertīzes ārstu valsts komisiju (11% šogad salīdzinot ar 4% 2022.gadā).

KOPSAVILKUMS (3)

Valsts iestāžu darba vērtējums kopumā

Vislabāk vērtētās valsts iestādes ar pozitīvo atbildi («teicami» un «labi») īpatsvaru virs 90% attiecībā uz saskarsmes pieredzi, ir Valsts asinsdonoru centrs un Valsts ugunsdzēsības un glābšanas dienests (VUGD).

Starp 70% un 80% pozitīvu iedzīvotāju vērtējumu par saskarsmes pieredzi saņēmušas vairākas iestādes – Valsts robežsardze, Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienests, Valsts meža dienests, Lauku atbalsta dienests, Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra, Latvijas Nacionālais arhīvs un Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde. Arī Nacionālie bruņotie spēki, lai arī saņemts mazāk kā 70% pozitīvo vērtējumu (62%), pēc vidējā rādītāja piecu punktu skalā (no 1 “ļoti slikti” līdz 5 “teicami”) ierindojas līdztekus šīm iestādēm, pateicoties “ļoti sliktas” pieredzes neesamībai attiecībā uz to darbību.

Iedzīvotāju vērtējums saskarsmes pieredzei ir pasliktinājies attiecībā uz trim valsts iestādēm – Valsts ieņēmumu dienestu (vidējā rādītāja samazinājums no 3,68 uz 3,52 punktiem), Slimību profilakses un kontroles centru (vidējā rādītāja samazinājums no 3,83 uz 3,41 punktiem) un Valsts policiju (vidējā rādītāja samazinājums no 3,62 uz 3,39 punktiem). Citas iestādes, kuru vidējais vērtējums līdztekus trīs minētājām, ierindojas starp zemāk vērtētajām, ir Datu valsts inspekcija, Valsts izglītības satura centrs, Centrālā statistikas pārvalde, Patērētāju tiesību aizsardzības centrs un Latvijas Investīciju un attīstības aģentūra (vidēji saskarsmes pieredze vērtēta ar 3,2 līdz 3,52 punktiem piecu punktu skalā). Saskarsmes pieredze visvājāk vērtēta attiecībā uz Būvniecības valsts kontroles biroju (2,88 punkti piecu punktu skalā).

KOPSAVILKUMS (4)

Pēdējās saskarsmes ar valsts iestādi raksturojums

Šogad pēdējā saskarsme iedzīvotājiem visbiežāk ir bijusi ar Pilsonības un migrācijas lietu pārvaldi (19% respondentu), Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūru (15%) un Valsts ieņēmumu dienestu (13% aptaujāto iedzīvotāju).

Tālāk seko iestādes, ar ko saskārušies 5% līdz 10% iedzīvotāju: Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienests (8%), Nodarbinātības valsts aģentūra (7%), un Valsts policija (6% aptaujāto respondentu). Citas iestādes nosauktas retāk.

Vērtējot saskarsmes galveno būtību, 41% aptaujāto iedzīvotāju kā biežāko iemeslu minējuši pakalpojuma saņemšanu (izziņas, atļaujas u.tml.). Otrs biežāk minētais saskarsmes iemesls ir informācijas iesniegšana iestādei (25%), savukārt 16% tā ir bijusi informācijas iegūšana no iestādes.

Aptuveni desmitā daļa (11%) respondentu 2023. gadā ir saskārušies ar problēmu risināšanu (neikdienišķu, nestandarta, netipisku situāciju risināšana).

Salīdzinot ar iepriekšējiem mērījumiem, 2023.gadā biežāk ir norādīta pakalpojuma saņemšana (33% 2022.gadā un 41% 2023.gadā), savukārt, informācijas iesniegšana iestādei samazinājusies no 33% 2022. gadā līdz 25% 2023. gadā. Citos gadījumos būtiskas izmaiņas pret iepriekšējo gadu kopumā nav novērojamas.

Visbiežāk iedzīvotāji kā pēdējo izmantoto saskarsmes kanālu norādīja klātienes tikšanos (46%), tomēr tā minēta retāk kā 2022. gadā (51%). Otrs biežāk norādītais saskarsmes kanāls ir e-pakalpojumi (ar lietotāja autorizāciju/ identifikāciju), arī to šogad norādījuši mazāk respondentu (18%) kā pērn (23%). 2023. gadā saskarsme pa tālruni, savukārt, ir kļuvusi pieprasītāka (2023. gadā 17%, 2022.gadā 10%). Tāpat iedzīvotāji šogad biežāk ir sazinājušies iestādes mājaslapā vai sociālo tīklu kontos (4% 2023.gadā salīdzinot ar 2% 2022.gadā), kā arī ar virtuālā asistenta palīdzību (1% šogad, iepriekš netika atzīmēts).

KOPSAVILKUMS (5)

Apmeklējums klātienē, saziņa pa tālruni vai pastu, galvenokārt (34%) tiek izmantota, jo pēc respondentu domām, attiecīgos jautājumus nav iespējams nokārtot attālināti, vēl tikpat bieži (32%) tiek norādīts, ka saziņā ar institūcijām tiek dota priekšroku saziņai klātienē.

Samērā būtisks attālinātu pakalpojumu izmantošanas šķērslis ir e-paraksta neesamība, ko norāda 7% aptaujāto. Daļai trūkst arī izpratnes vai informācijas par attālinātu pakalpojumu pieejamību – 6% aptaujas dalībnieku atzīst, ka nezina kā pareizi nokārtot konkrēto jautājumu elektroniski, 5% nav informēti, ka dažādie pakalpojumi ir pieejami elektroniski un 4% uzskata ka pakalpojumi internetā ir pārāk sarežģīti.

Lūgti izvērtēt, vai saņemtais pakalpojums atbilst labas pārvaldības kritērijiem pēdējās saskarsmes laikā, visbiežāk aptaujātie uzteica darbinieku profesionālās un klientu apkalpošanas prasmes, piekrītot, ka valsts pārvaldes darbinieki bijuši laipni (81%), zinoši un profesionāli (78%), puda cieņu un pozitīvu attieksmi (77%), runā/ raksta saprotami, vienkāršā valodā (77%) un ir atbildīgi par savu darbu, padarīto (74%). Jomas, kas novērtētas mazliet vājāk, taču joprojām ar augstu atzīmi ir - elastība, izvēloties piemērotāko risinājumu (64%) un vērsti uz sadarbību (65%). Vairākos rādītājos pakalpojuma atbilstība labas pārvaldības kritērijiem ir novērtēta labāk kā pērn.

Katrai no iestādēm, kuru vērtēja ne mazāk kā 50 respondenti, balstoties uz visu apgalvojumu vērtējumu, tika izveidots indekss.

Visaugstāk kopumā novērtēti PMLP darbinieki: +70,1; kam seko VSAA kopējais indekss +67,8 un NMPD indekss +65,4. Zemākais indekss, tāpat kā 2022. gadā ir VID +34,3 punkti.

KOPSAVILKUMS (6)

Uzticība valsts pārvaldes sniegtajai informācijai

Augstāko uzticamības indeksa vērtējumu iedzīvotāji snieguši par informāciju, kas izvietota iestādes mājaslapā (+31,9 indeksa punkti).

Iestādes publicētā informācija sociālajos tīklos saņēmusi +15,0 indeksa punktus. To pozitīvāk vērtē gados jaunāka auditorija (18-24 gadu vecuma grupā indekss ir +25,9 punkti).

Iestādes darbinieku/ekspertu paustajam medijos (piemēram, intervijās) uzticamības indekss ir +10,6 punkti. Arī šim informācijas kanālam gados jaunāko respondentu vidū ir augstāka uzticēšanās (+23,9 punkti vecuma grupā 18-24 gadi).

Iestādes vadītāja paustajam medijos (piemēram, intervijās) uzticamības indekss ir +9,6 punkti.

Uzticamība virtuālā asistenta sniegtajām atbildēm pagaidām nav pietiekami augsta, lai to varētu izmantot kā uzticamu informācijas avotu – uzticamības indekss šim kanālam ir zemākais aptaujāto iedzīvotāju vidū -3,2 punkti.

Valsts kancelejas loma valsts pārvaldes attīstībā

Līdzīgi kā citos valsts pārvaldes 2023. gada vērtējumos, arī par Valsts kancelejas ietekmi uz pārvaldes attīstību, vērojama atbilžu polarizēšanās. Vairumā attīstības aspektu, samazinājies «ne piekrītu, ne nepiekrītu» atbilžu īpatsvars, kā arī 3 no 5 aspektiem retāk izvēlēta atbilde «grūti pateikt», kā rezultātā saņemti izteikti pozitīvi vai negatīvi vērtējumi, samazinot kopējo indeksu vērtējumu.

Jāatzīmē, ka aptaujas periodā (2023.gada novembra otrajā pusē) Valsts kanceleja tika plaši pieminēta medijos saistībā ar bijušā valdības vadītāja Krišjāņa Kariņa ārvalstu vizītēs izmantotajām privāto lidmašīnu izmaksām no valsts budžeta līdzekļiem laikā posmā no 2021. līdz 2023. gadam, kas varētu ietekmēt iestādes vērtējumu.

Valsts kancelejas darbības labāk vērtētie aspekti ir apstākļu nodrošināšana valsts pārvaldes attīstībai, valsts pārvaldes attīstības veicināšana un politikas īstenošana, kas motivē attīstīties valsts pārvaldes iestādes. Tos kā pozitīvus vērtē 19%-21% aptaujāto. Tomēr visos aptaujā iekļautajos rādītājos negatīvo vērtējumu ir vairāk kā pozitīvo, līdz ar to visu vērtēto aspektu indeksi ir negatīvi robežās no -13,1 līdz -6,1 punktam.

GALVENIE REZULTĀTI

1. Attieksme pret valsts pārvaldi kopumā

Attieksme pret valsts pārvaldi kopumā (1)

2023. gada aptaujā iedzīvotāji sniedza vērtējumu par to, vai valsts pārvaldē strādājošiem var uzticēt darbošanos valsts labā, vai pārvaldes darbinieki godprātīgi veic savus pienākumus, kā arī novērtēt pēdējo trīs gadu laikā veiktās izmaiņas saistībā ar pakalpojumu vienkāršošanu, savstarpējo sadarbību iestāžu līmenī, kā arī centieniem palīdzēt, nevis sodīt.

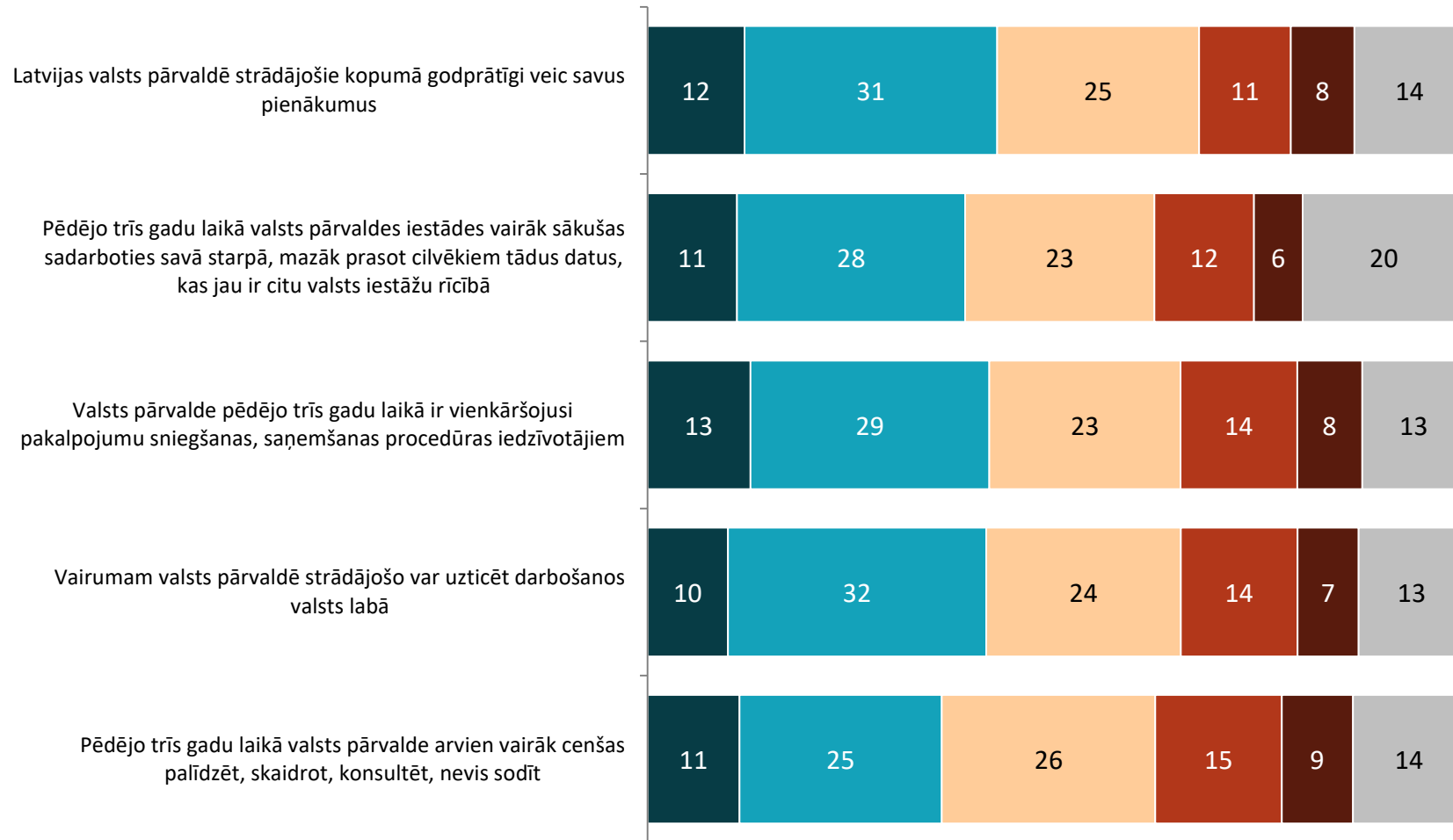
- Salīdzinot ar 2022.gadu, **par godprātīgu pienākumu pildīšanu valsts pārvaldes darbinieku vidū** domas dalās, 43% (2022.g. 48%) uzskata, ka darbinieki savus amata pienākumus veic godprātīgi. Šogad ir palielinājies to respondentu īpatsvars, kuri tam pilnīgi piekrīt (12% salīdzinot ar 8% 2022.gadā), bet samazinājies «drīzāk piekrītu» atbildi sniegušo skaits. Vienlaikus ir palielinājies arī ļoti negatīvi noskaņoto iedzīvotāju īpatsvars – atbildi «pilnīgi nepiekrītu» šogad snieguši 8%, salīdzinot ar tikai 2% iepriekšējā gadā. Arī neizlēmušo «grūti pateikt/nav atbildes» atbilžu īpatsvars šogad ir augstāks – tie ir 14% šogad, salīdzinot ar 9% 2022. gadā.
 - «Grūti pateikt» biežāk izvēlējušās sievietes un gados vecāki iedzīvotāji (64-75 gadus veci), kā arī iedzīvotāji bez LR pilsonības un nestrādājošie.
 - Visbiežāk godprātīgu attieksmi augstu novērtē iedzīvotāji ar pamatizglītību, vecuma grupā no 18-24 gadiem un ar zemākiem ienākumiem, kā arī tie, kuri dzīvo pilsētās ārpus Rīgas.
- Salīdzinot ar 2022. gadu, vērtējot, vai **valsts pārvaldē strādājošajiem var uzticēt darbošanos valsts labā**, ir samazinājies gan pozitīvo vērtējumu (pilnīgi piekrīt + drīzāk piekrīt) kopskaits, šobrīd tādu ir 41%, salīdzinot ar 48% 2022.gadā, gan arī svārstīgo iedzīvotāju īpatsvars, kuri šādam apgalvojumam ne piekrīt, ne nepiekrīt. Attiecīgi šogad vairāk kā pērn ir tieši negatīvo vērtējumu – vairāk respondentu atzīmē, ka viņi drīzāk (14%) vai pilnīgi nepiekrīt (7%), ka valsts pārvaldē strādājošajiem var uzticēt darbošanos valsts labā. Tāpat ir palielinājies arī tādu iedzīvotāju īpatsvars, kuriem šādu apgalvojumu ir grūti novērtēt (no 8% 2022.g. uz 14% 2023.g.).
- Vērtējot **sadarbību valsts iestāžu starpā, lai mazāk prasītu datus, kas jau ir valsts iestāžu rīcībā**, kopumā vērtējums turpina samazināties pēc īpaši augstā novērtējuma 2021.gadā. Šogad samazinājies to iedzīvotāju īpatsvars, kuriem ir neitrāls vērtējums (23% 2023.gadā salīdzinot ar 32% pērn). Pozitīvi, ka vairāk ir to, kuri šādam apgalvojumam pilnīgi piekrīt (11%, salīdzinot ar 6% 2022.gadā), tomēr tāpat palielinājies ir to iedzīvotāju īpatsvars, kuri tam pilnīgi nepiekrīt (6%, salīdzinot ar 2% 2022.gadā). Rezultāti liecina, ka iedzīvotāju viedokļi polarizējas un mazāk ir vienaldzīgo vai neizlēmušo.

Attieksme pret valsts pārvaldi kopumā (2)

- Arī saistībā ar **valsts iestāžu pakalpojumu vienkāršošanu pēdējo trīs gadu laikā** iedzīvotāju vērtējumi polarizējas. Līdzīgi kā vērtējot sadarbību, arī šajā gadījumā samazinājies neitrālo atbilžu īpatsvars (šogad 23% «ne piekrīt, ne nepiekrīt» salīdzinot ar 31% 2022.g.). Tam, ka valsts iestādes pēdējo 3 gadu laikā ir vienkāršojušas pakalpojumus, gan pilnīgi piekrīt, gan pilnīgi nepiekrīt daudz vairāk respondentu, nekā 2022. gadā (pilnīgi piekrīt 13%, salīdzinot ar 8% 2022.g., bet pilnīgi nepiekrīt - 8%, salīdzinot ar 2% 2022.g.).
 - Biežāk pozitīvu vērtējumu snieguši gados jaunāki cilvēki (18-24 gadus veci) un iedzīvotāji 35-44 gadu vecumā. Arī privātajā sektorā strādājošie vairāk kā pērn norāda, ka drīzāk piekrīt šim apgalvojumam. Salīdzinoši liels neizlēmušo īpatsvars ir vecuma grupā no 55-63 gadiem, kur 31% ne piekrīt, ne nepiekrīt šim apgalvojumam un 12% norāda «grūti pateikt».
 - Augsts «grūti pateikt» vērtējumu īpatsvars šogad ir respondentiem bez Latvijas Republikas pilsonības (26%).
- Sniedzot atbildes uz apgalvojumu, ka **pēdējo trīs gadu laikā valsts pārvalde arvien vairāk cenšas palīdzēt, skaidrot, konsultēt, nevis sodīt**, iedzīvotāju vidū gandrīz divas reizes paaugstinājies to respondentu īpatsvars, kuri tam pilnīgi piekrīt (11%, salīdzinot ar 6% 2022.g.), bet samazinājusies «drīzāk piekrītu» atbilžu proporcija (25%, salīdzinot ar 29% 2022.g.). Šogad mazāks ir arī neitrālo atbilžu skaits – tikai 26% ne piekrīt, ne nepiekrīt, salīdzinot ar 34% pērn. Tikmēr negatīvo vērtējumu īpatsvars kopumā ir pieaudzis – šobrīd apgalvojumam drīzāk nepiekrīt 15% un pilnīgi nepiekrīt 9%. Tai pašā laikā «grūti pateikt» atbilžu proporcija ir samazinājusies no 17% 2022. gadā uz 14% šogad.
 - Skatoties pēc iedzīvotāju demogrāfiskajiem rādītājiem, vērojama tendence, ka palielinoties respondenta vecumam, ir lielāka iespēja, ka tiks sniegts kritiskāks vērtējums. Īpaši augsta «drīzāk nepiekrītu» atbilžu proporcija ir vecuma grupā no 45 līdz 54 gadiem (25%), šai grupu raksturo arī mazāk «grūti pateikt» vērtējumu – tikai 8% 2023.gadā.

Attieksme pret valsts pārvaldi kopumā (%)

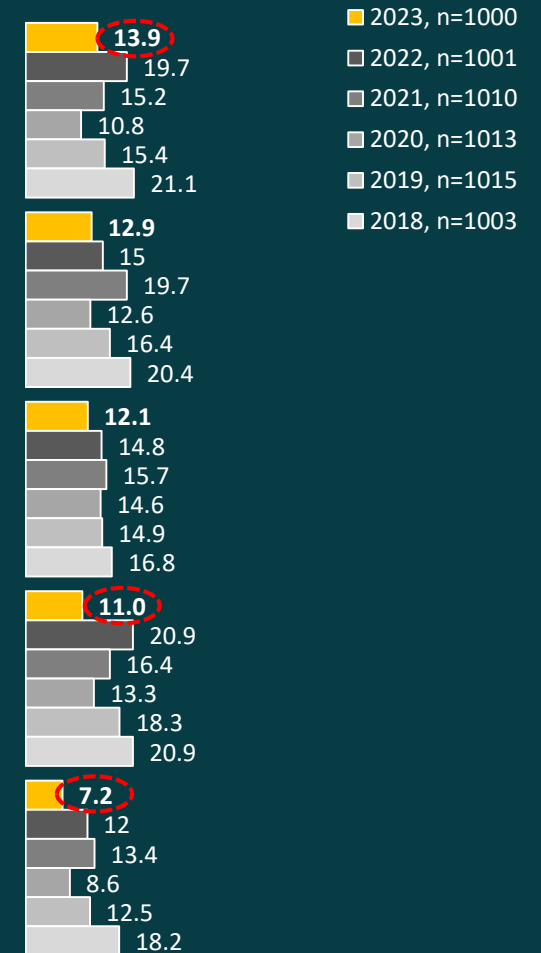
■ Pilnīgi piekrītu
 ■ Drīzāk piekrītu
 ■ Ne piekrītu, ne nepiekrītu
 ■ Drīzāk nepiekrītu
 ■ Pilnīgi nepiekrītu
 ■ Grūti pateikt



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

Bāze: visi respondenti, skatīt «n=» grafikā

Indekss



Attieksme pret valsts pārvaldi kopumā – 1 (%)

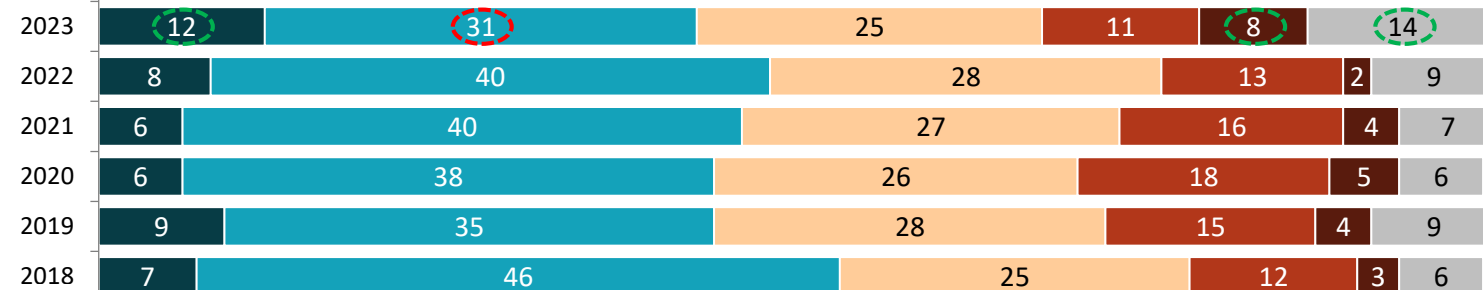
DINAMIKA 2018.-2023.



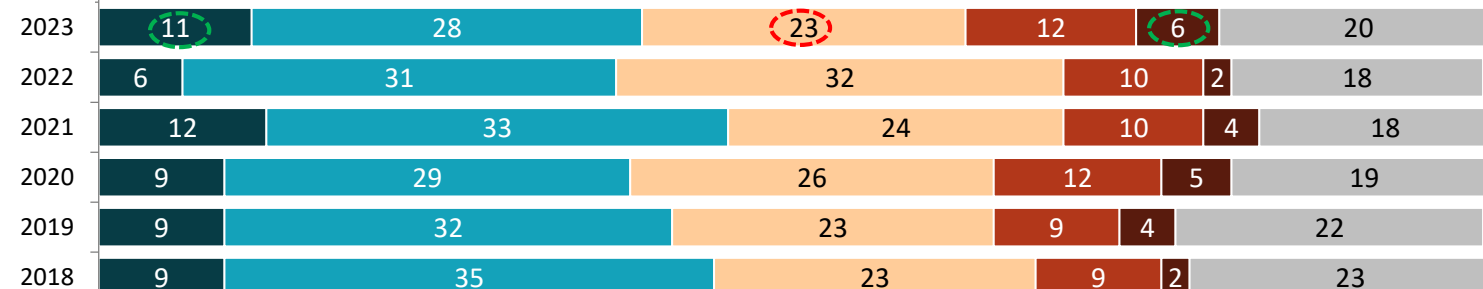
2023, n=1000
2022, n=1001
2021, n=1010
2020, n=1013
2019, n=1015
2018, n=1003

■ Pilnīgi piekřītu ■ Drīzāk piekřītu ■ Ne piekřītu, ne nepiekřītu ■ Drīzāk nepiekřītu ■ Pilnīgi nepiekřītu ■ Grūti pateikt

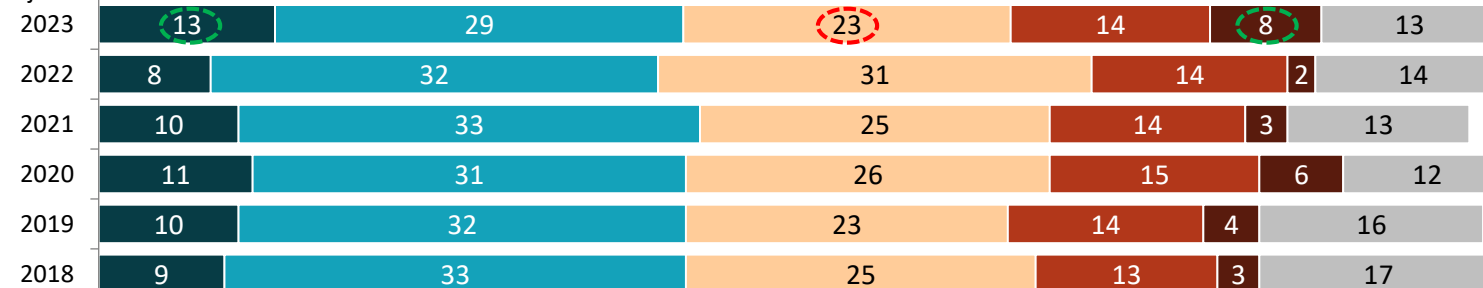
Latvijas valsts pārvaldē strādājošie kopumā godprātīgi veic savus pienākumus



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



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



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

Bāze: visi respondenti, skatīt «n» grafikā

Attieksme pret valsts pārvaldi kopumā – 2 (%)

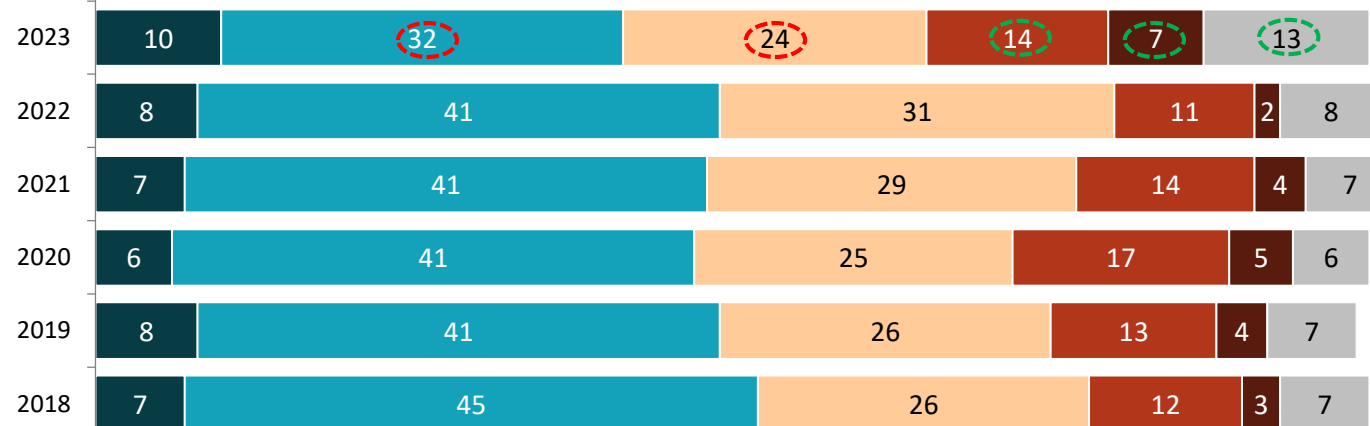
DINAMIKA 2018.-2023.



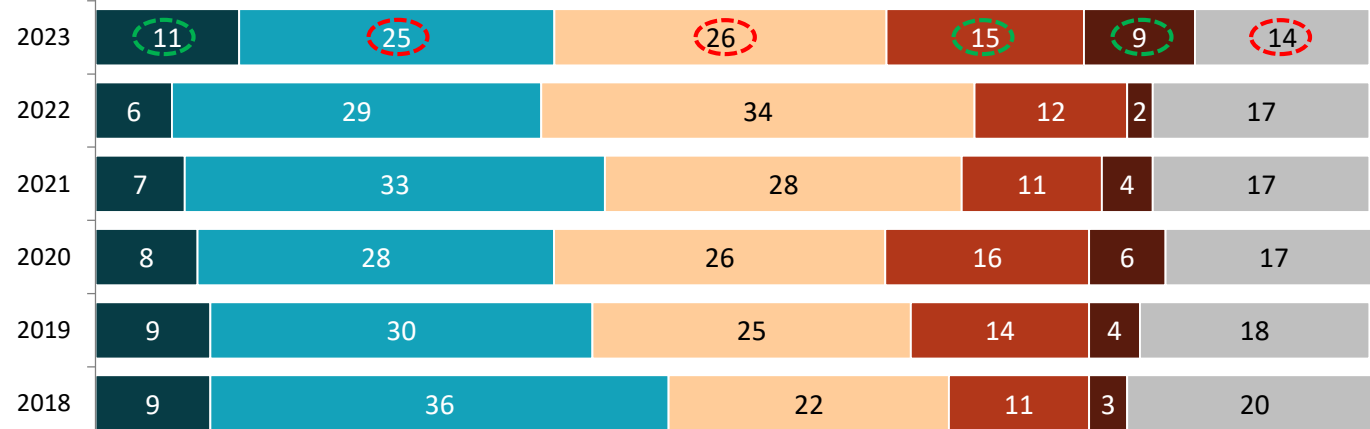
2023, n=1000
2022, n=1001
2021, n=1010
2020, n=1013
2019, n=1015
2018, n=1003

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

Vairumam valsts pārvaldē strādājošo var uzticēt darbošanos valsts labā



Pēdējo trīs gadu laikā valsts pārvalde arvien vairāk cenšas palīdzēt, skaidrot, konsultēt, nevis sodīt

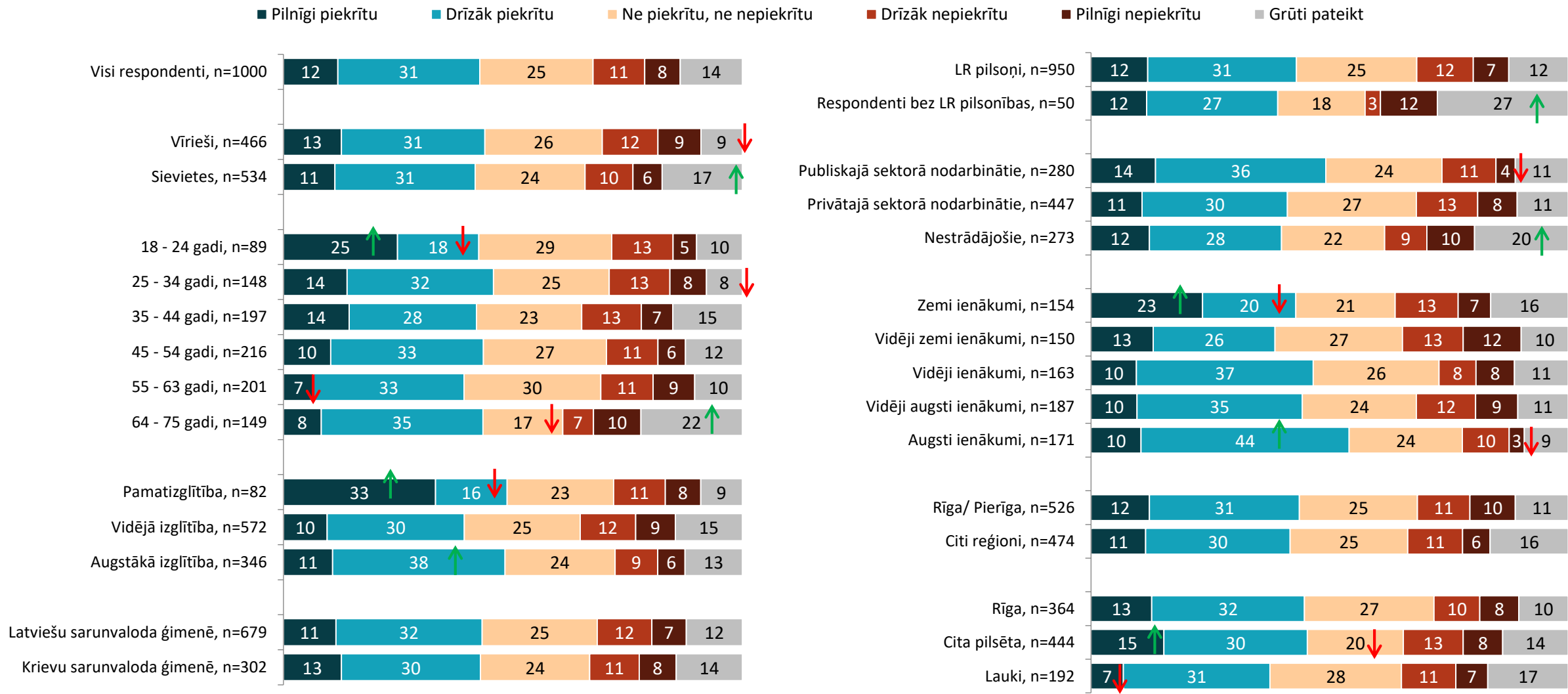


T10. Novērtējiet, lūdzu, zemāk minētos apgalvojumus un pasakiet, vai Jūs tiem pilnīgi piekrītat, drīzāk piekrītat, ne piekrītat, ne nepiekrītat, drīzāk nepiekrītat vai pilnīgi nepiekrītat!

Bāze: visi respondenti, skatīt «n» grafikā

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

SOCIĀLI - DEMOGRĀFISKAJĀS GRUPĀS



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

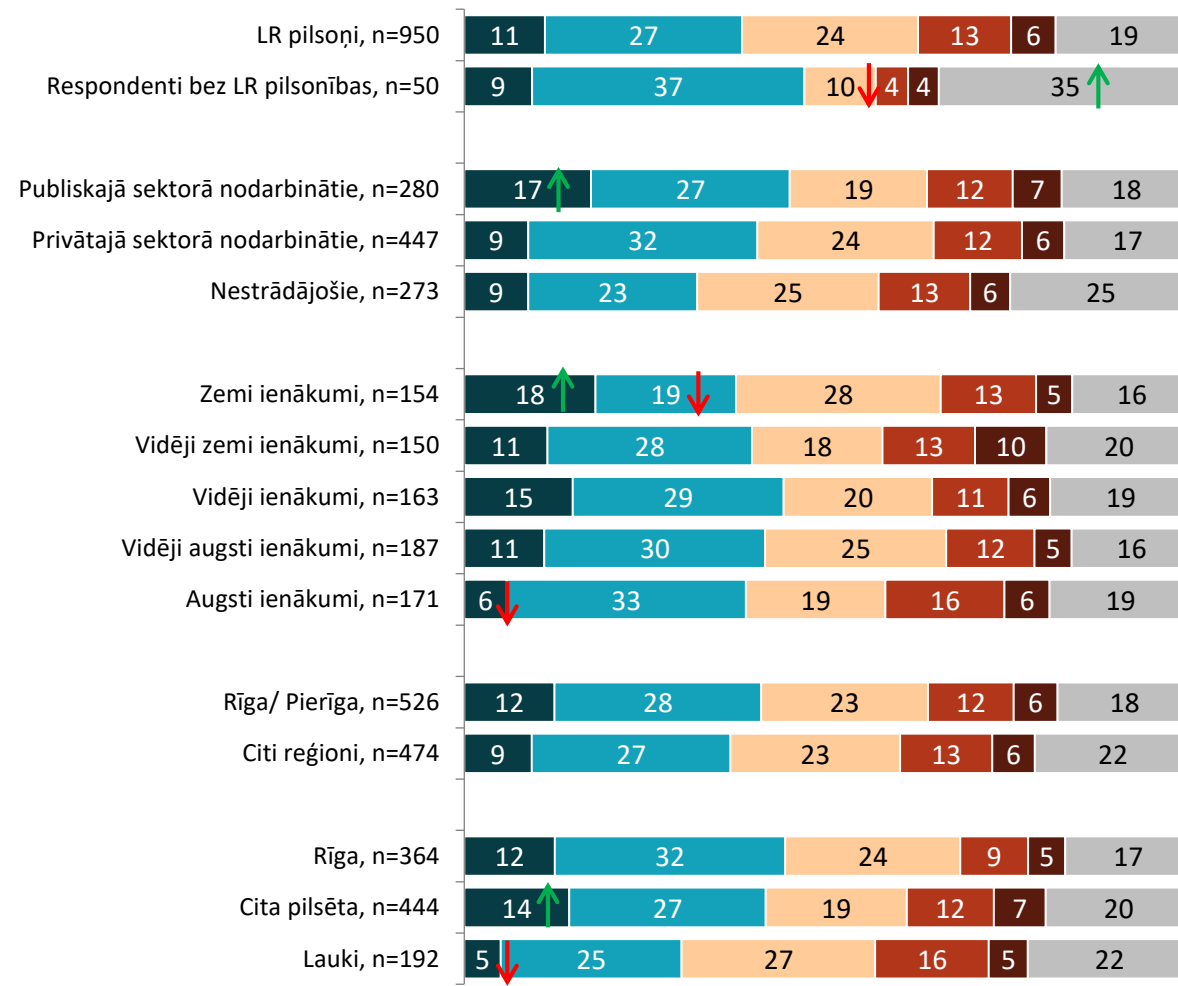
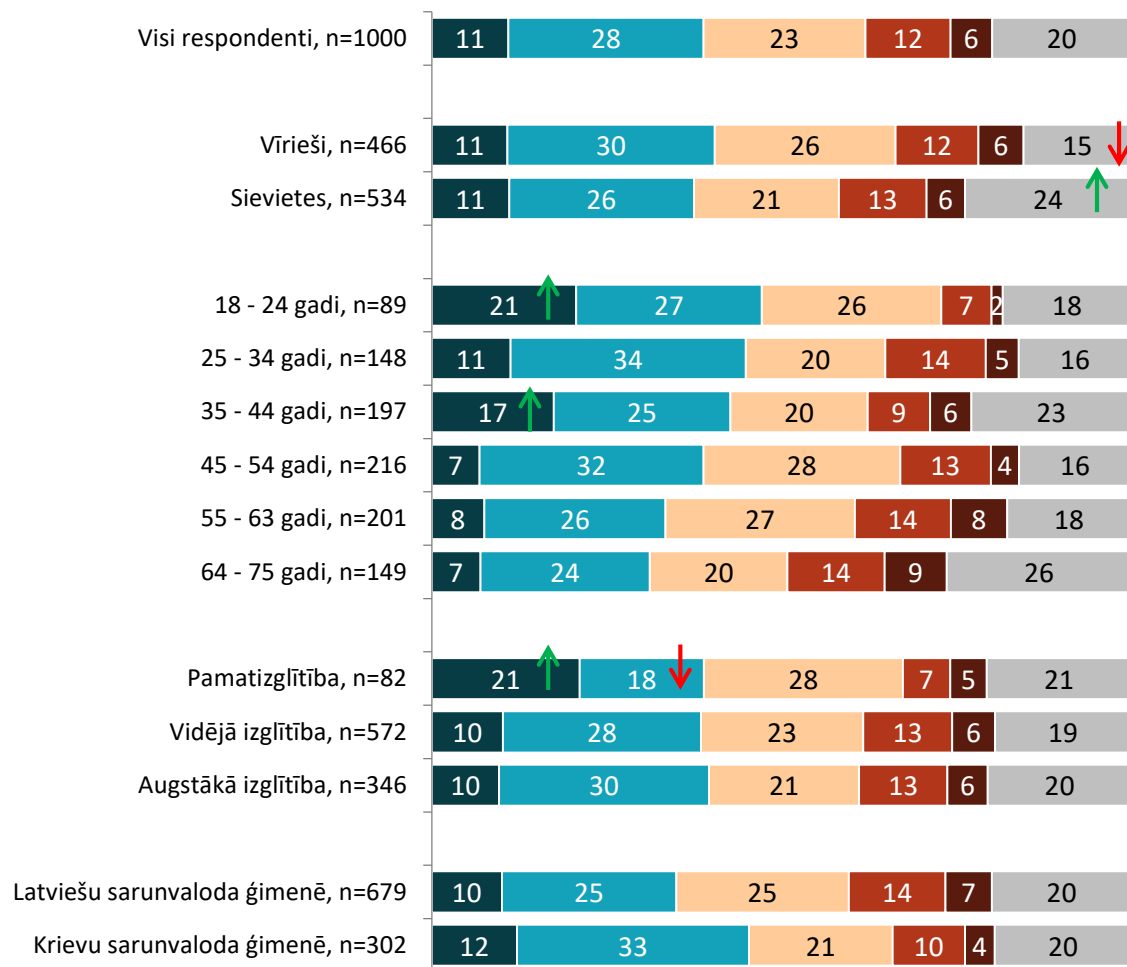
Bāze: visi respondenti, skatīt «n=» grafikā

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

SOCIĀLI - DEMOGRĀFISKAJĀS GRUPĀS



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



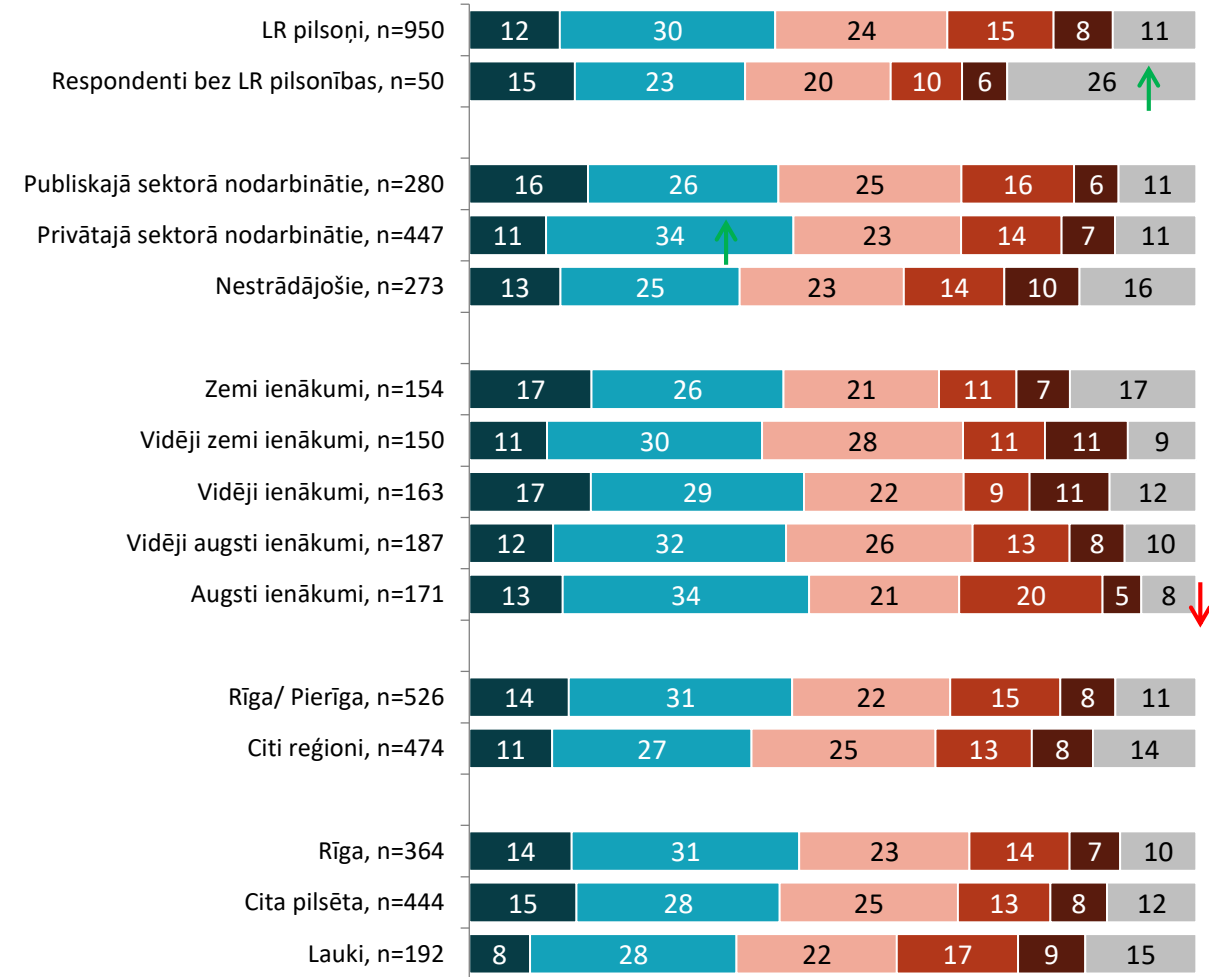
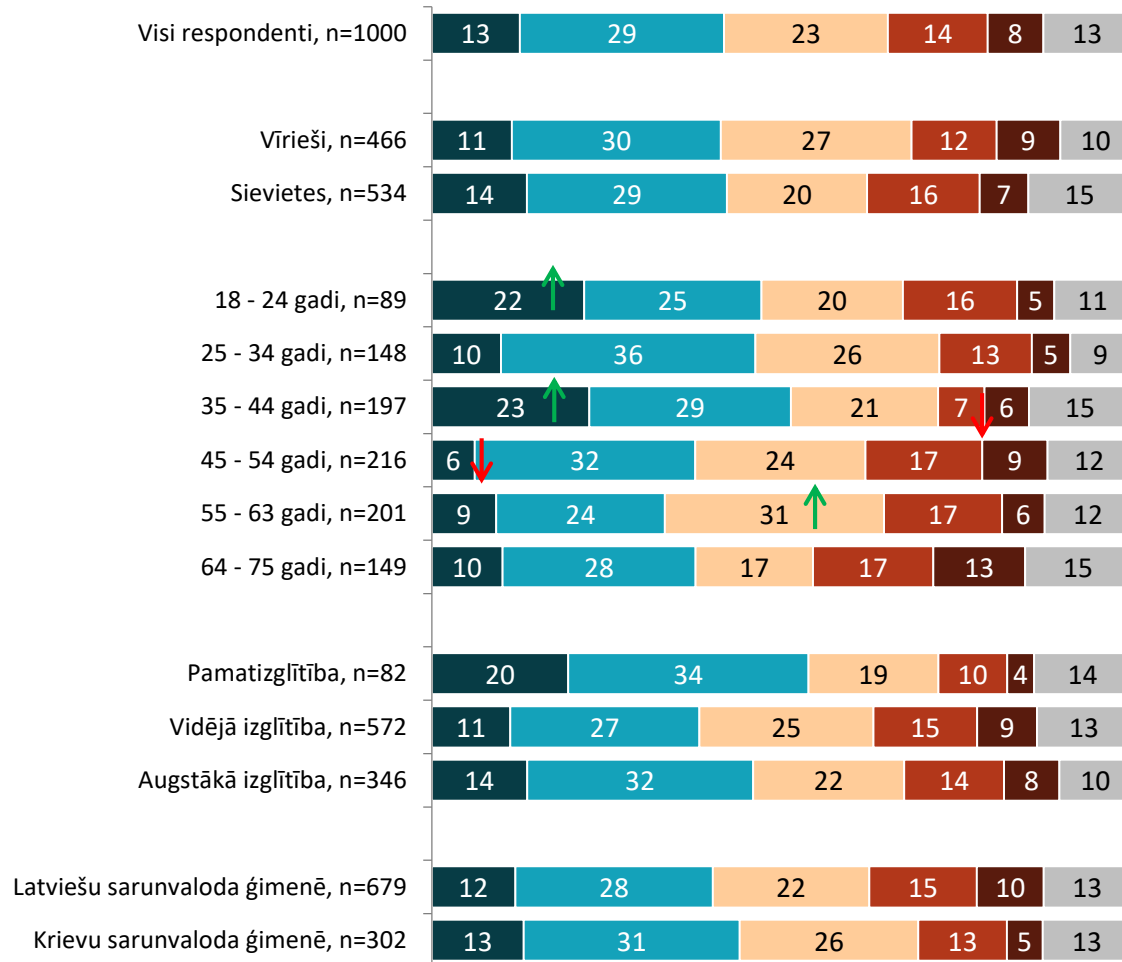
T10. Novērtējiet, lūdzu, zemāk minētos apgalvojumus un pasakiet, vai Jūs tiem pilnīgi piekrītat, drīzāk piekrītat, ne piekrītat, ne nepiekrītat, drīzāk nepiekrītat vai pilnīgi nepiekrītat!
 Bāze: visi respondenti, skatīt «n» grafikā

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

SOCIĀLI - DEMOGRĀFISKAJĀS GRUPĀS



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

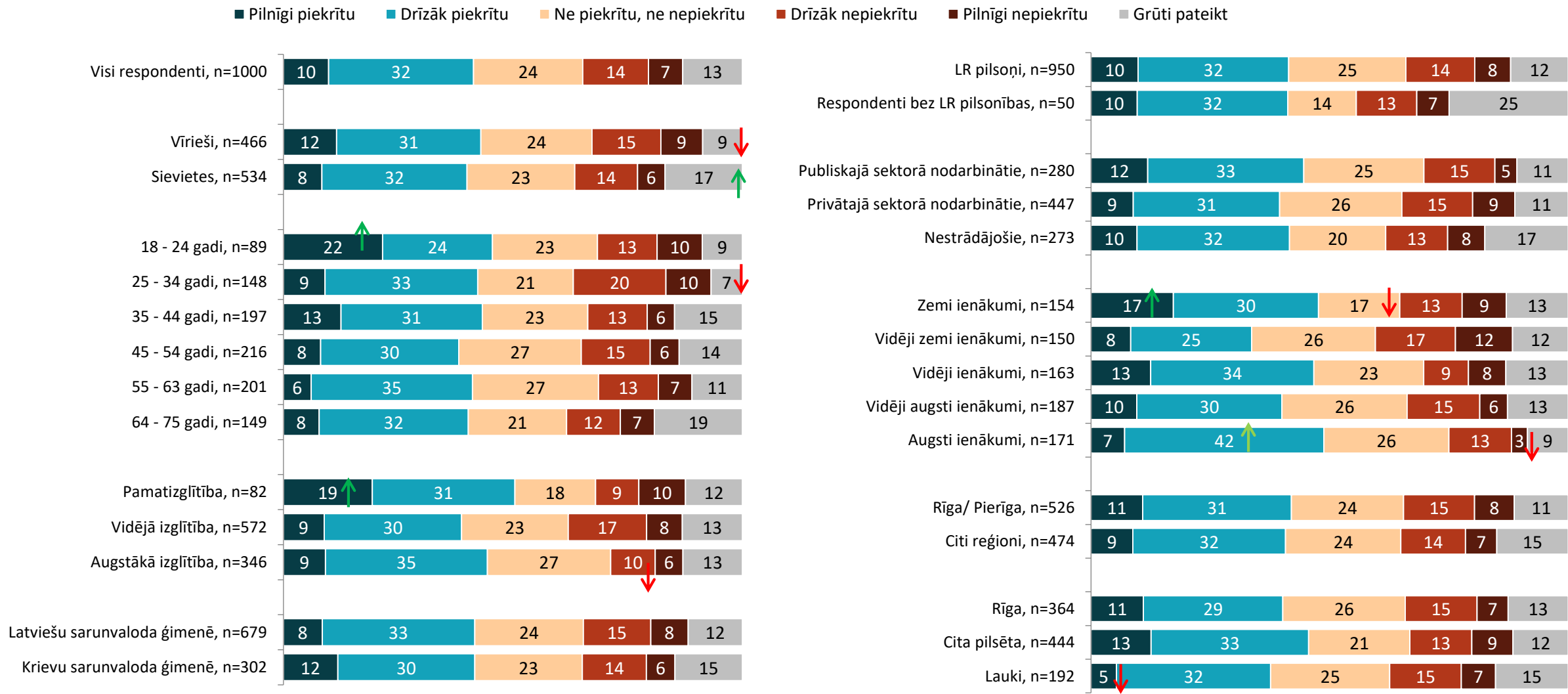


T10. Novērtējiet, lūdzu, zemāk minētos apgalvojumus un pasakiet, vai Jūs tiem pilnīgi piekrītat, drīzāk piekrītat, ne piekrītat, ne nepiekrītat, drīzāk nepiekrītat vai pilnīgi nepiekrītat!

Bāze: visi respondenti, skatīt «n=» grafikā

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

SOCIĀLI - DEMOGRĀFISKAJĀS GRUPĀS



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

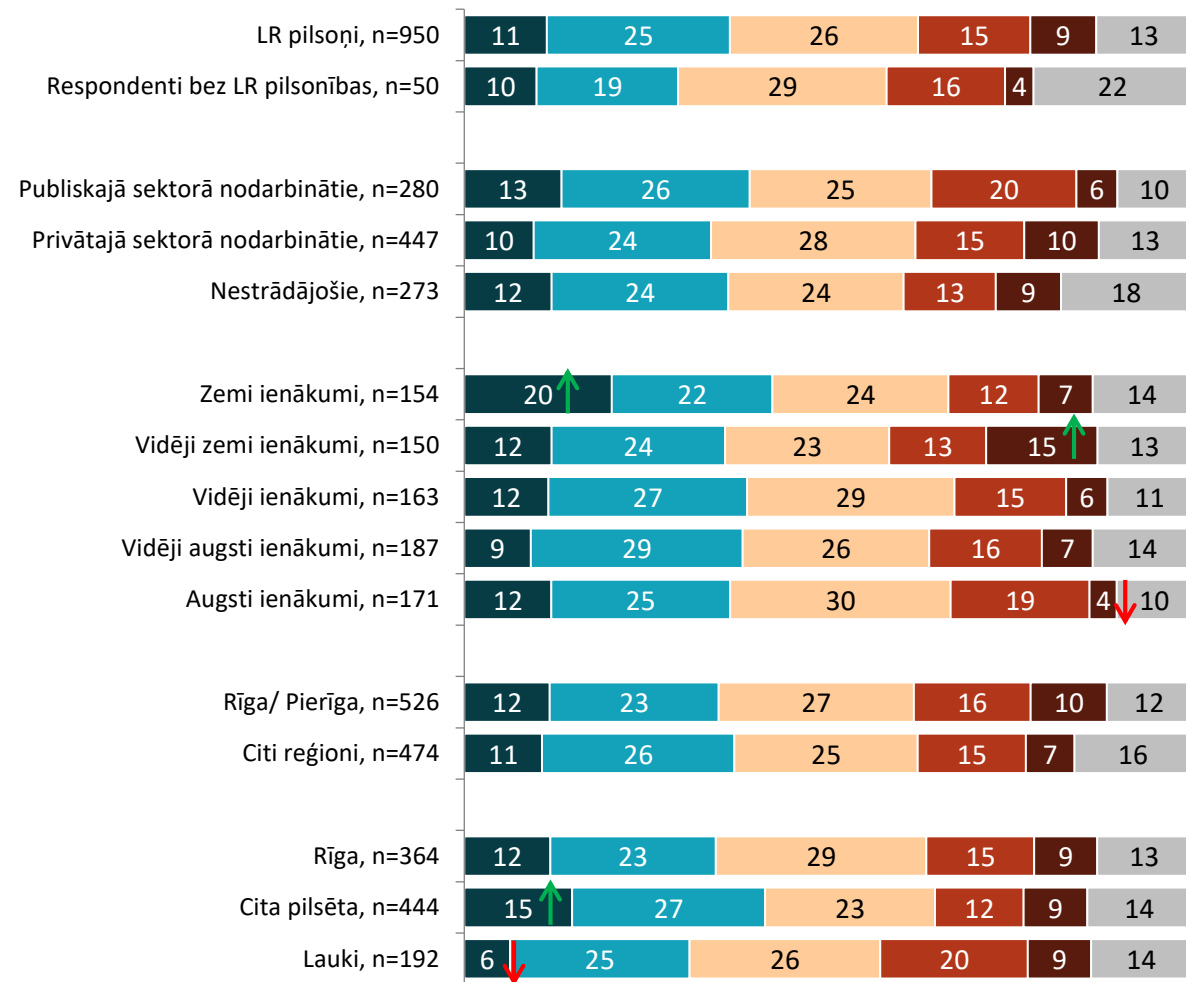
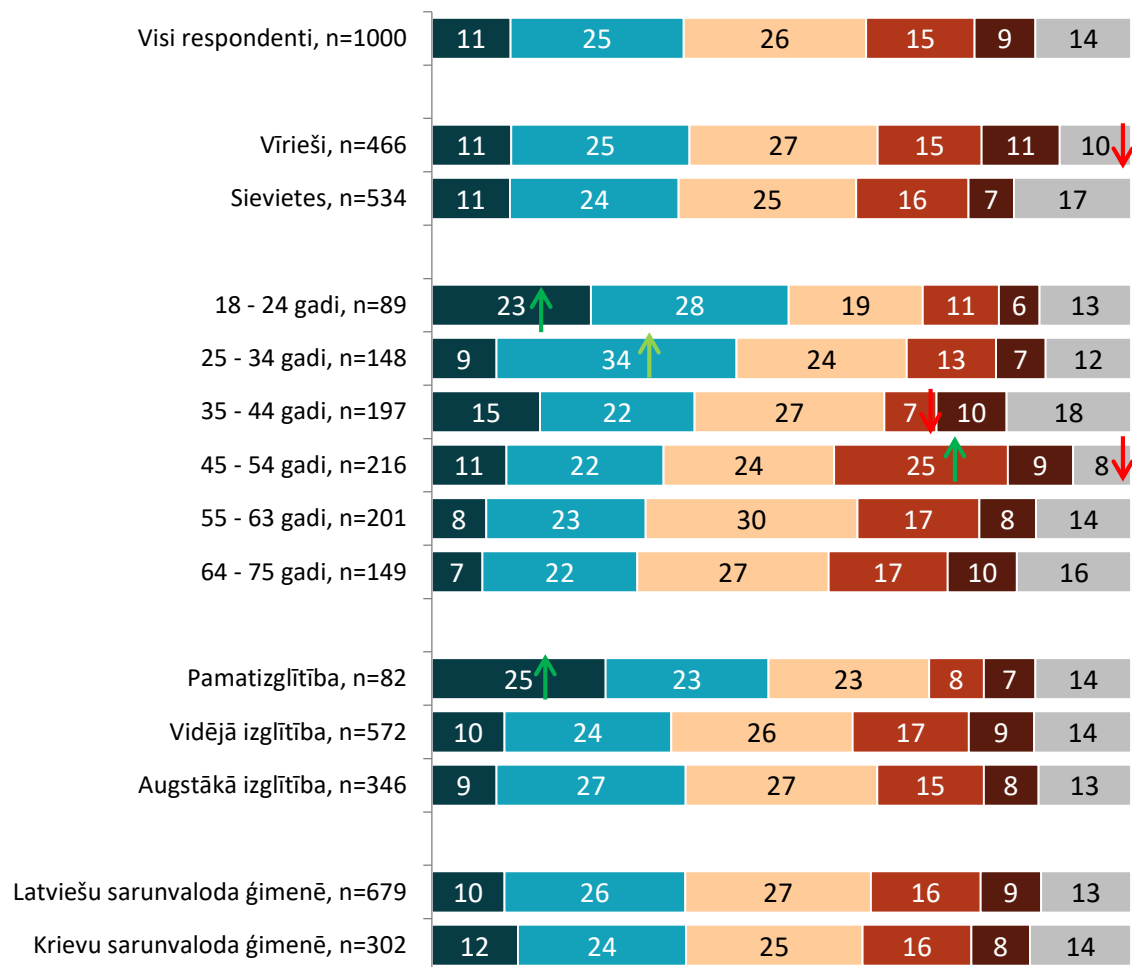
Bāze: visi respondenti, skatīt «n» grafikā

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

SOCIĀLI - DEMOGRĀFISKAJĀS GRUPĀS



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



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

Bāze: visi respondenti, skatīt «n» grafikā

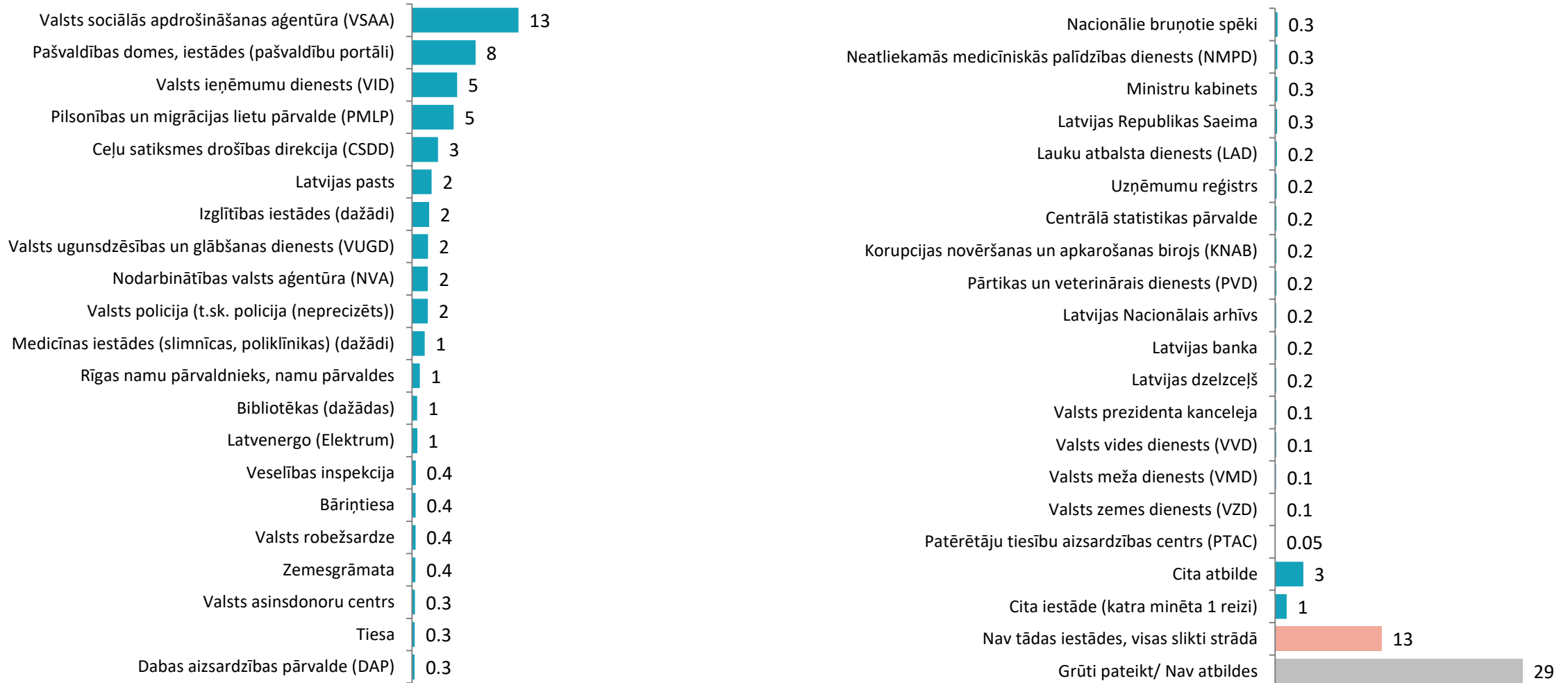
2. Uzskati par valsts iestādi, kas vislabāk apkalpo iedzīvotājus

Iestāde, kas vislabāk apkalpo iedzīvotājus

Aptaujas sākumā brīva teksta veidā lūdzām novērtēt, kura no valsts iestādēm pēc iedzīvotāju uzskatiem vislabāk strādā, apkalpojot iedzīvotājus un varētu noderēt par paraugu citām iestādēm. Respondentiem netika doti atbilžu varianti, kā rezultātā šie vērtējumi uzskatāmi par spontānām atbildēm.

- Kopumā 2023. gadā visaugstāko vērtējumu saņēmusi **Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra (VSAA)**, to pieminējuši 13% respondentu, otrs augstākais vērtējums ir **Pašvaldību domēm**, iestādēm ar 8%, trešais **Valsts ieņēmumu dienests** (5%), tāpat arī **Pilsonības un migrācijas lietu pārvaldi** nosauc 5% iedzīvotāju, bet pirmo piecinieku noslēdz **Ceļu satiksmes drošības direkcija** ar 3% atbilžu.
- Gandrīz trešā daļa iedzīvotāju (29%) nevar pateikt, kura iestāde varētu būt par paraugu citām, bet 13% uzskata, ka nav tādu iestāžu, jo visas strādā slikti.
- Salīdzinot ar 2022. gadu **izmaiņas redzamas Valsts policijas vērtējumā** - šogad to kā paraugu citiem norāda 2%, salīdzinot ar 5% 2022.gadā. Arī **Neatliekamās medicīnas palīdzības dienests minēts retāk** – šogad 0.3%, salīdzinot ar 5% iepriekš. **Lauku atbalsta dienests** spontāni šogad pieminēts retāk kā iepriekš - 0.3% gadījumos (2022. gadā tie bija 2%).
- Biežāk kā iepriekš iedzīvotāji spontāni kā labo paraugu minējuši Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūru (no 8% 2022.gadā līdz 13% šogad), kā arī pašvaldības un domes, un to saistītās iestādes (no 5% pērn līdz 8% 2023.gadā).
- Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūru augstāk novērtējuši gados vecākie iedzīvotāji (64-75 gadus vecie). Kā otrie biežāk minētie labas apkalpošanas piemēri – domes, pašvaldības – vērojamas būtiskas atšķirības – Rīgā - tikai 3% gadījumu tās ir nosauktas kā paraugs citām iestādēm, savukārt, citās pilsētās pašvaldību un ar tām saistīto iestāžu darbs atzīmēts vairākas reizes biežāk (12% gadījumu).

Iestāde, kas vislabāk apkalpo iedzīvotājus (%)



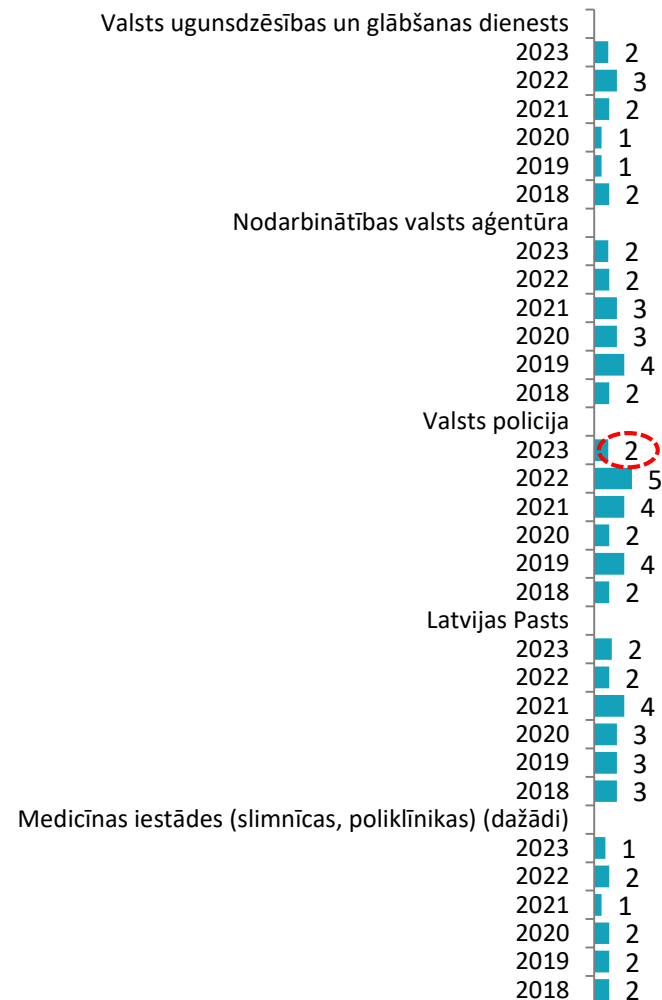
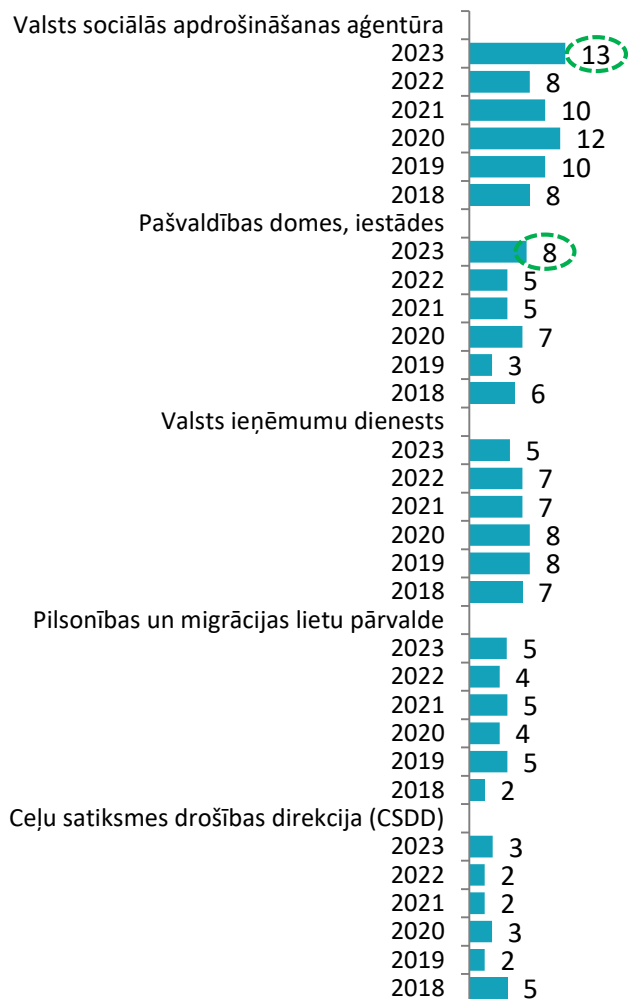
T1. Lūdzu, ierakstiet valsts iestādi, kura, Jūsaprāt, vislabāk strādā, apkalpojot iedzīvotājus, un varētu šajā ziņā kalpot par paraugu citām iestādēm.

Bāze: visi respondenti, n=1000

Iestāde, kas vislabāk apkalpo iedzīvotājus - 1 (%)

DINAMIKA 2018.-2023.

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



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

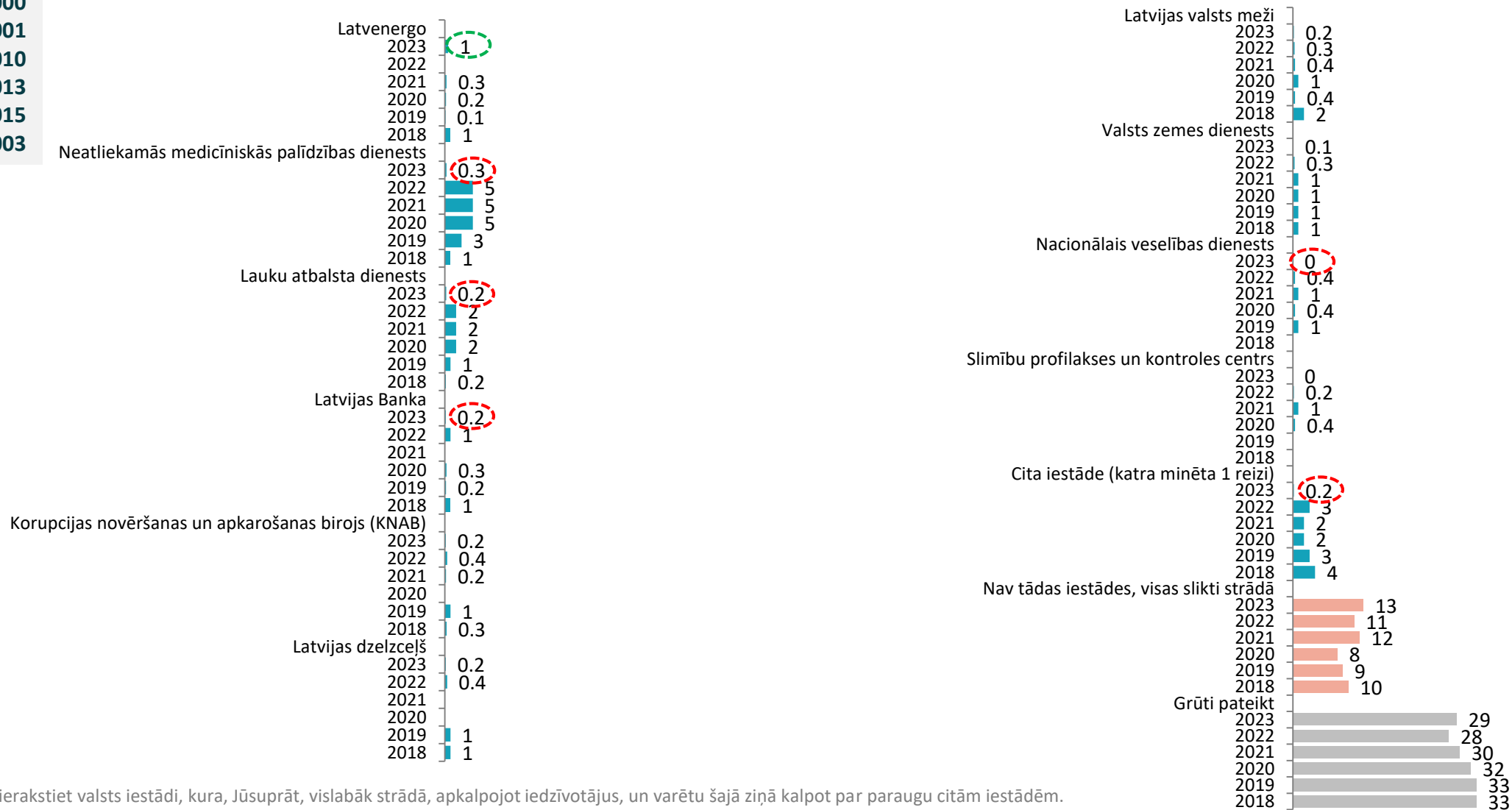
Bāze: visi respondenti, skatīt «n=» grafikā

Iestāde, kas vislabāk apkalpo iedzīvotājus – 2 (%)

DINAMIKA 2018.-2023.



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

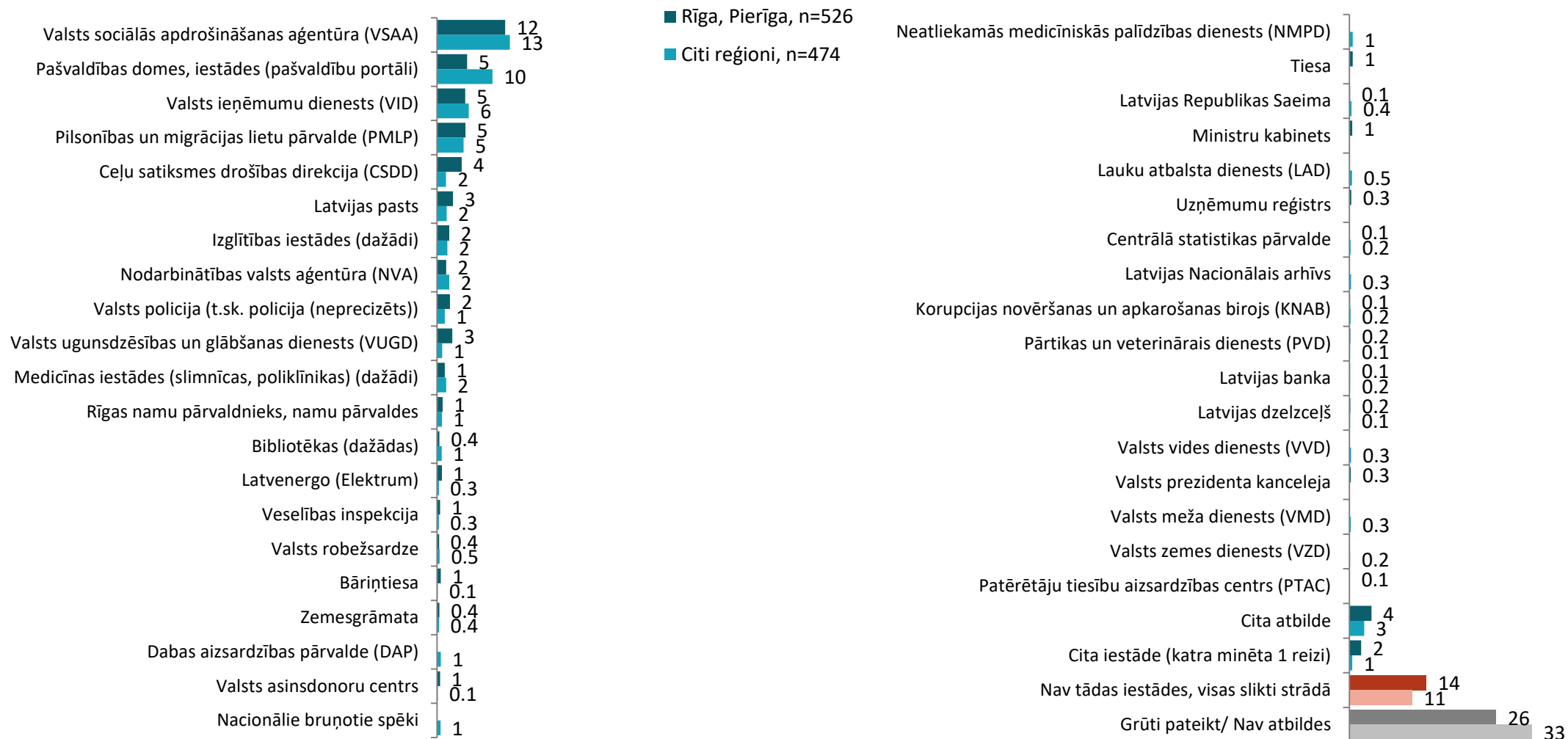


T1. Lūdzu, ierakstiet valsts iestādi, kura, Jūsuprāt, vislabāk strādā, apkalpojot iedzīvotājus, un varētu šajā ziņā kalpot par paraugu citām iestādēm.

Bāze: visi respondenti, skatīt «n» grafikā

Iestāde, kas vislabāk apkalpo iedzīvotājus (%)

REĢIONU DALĪJUMĀ



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

Bāze: visi respondenti, skatīt «n» grafikā

3. Saskarsme ar valsts
iestādēm pēdējo 3 gadu laikā

Saskarsmes ar valsts iestādēm pēdējo 3 gadu laikā vērtējums (1)

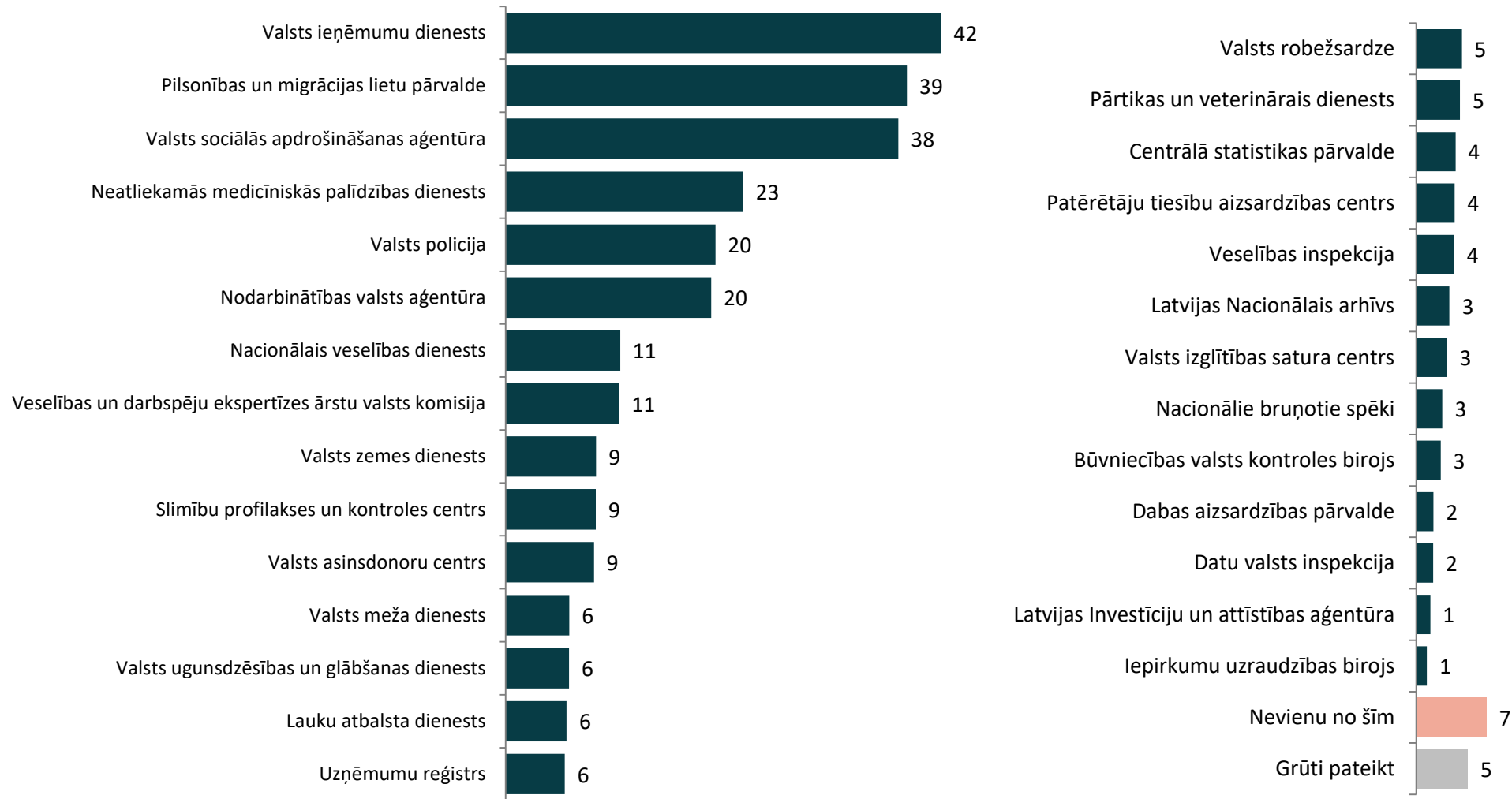
Vērtējot pēdējo trīs gadu saskarsmi ar valsts iestādēm, kurās iedzīvotāji ir saņēmuši pakalpojumus vai risinājuši kādu jautājumu klātienē, zvanot pa tālruni, izmantojot pastu vai e-pastu, respondentiem tika piedāvāts valsts iestāžu saraksts no kura izvēlēties, kā arī iespēja papildus norādīt kādu citu iestādi, kas sarakstā nav minēta.

- Visbiežāk – 42% iedzīvotāju norāda, ka ir saskārušies ar Valsts ieņēmumu dienesta (VID). Tam seko Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde (PMLP), ko izmantojuši 39% respondentu, savukārt Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūru (VSAA) 2023.gadā norādījuši 38% respondentu.
- Aptuveni katrs piektais iedzīvotājs ir izmantojis Neatliekamās medicīnas palīdzības dienesta (NMPD) (23%), Valsts policijas (20%) vai Nodarbinātības valsts aģentūras (NVA) (20%) pakalpojumus.
- Skatoties pa gadiem, turpina samazināties to iedzīvotāju īpatsvars, kuri izmantojuši Valsts ieņēmumu dienesta pakalpojumus (no 48% 2022.gadā uz 42% 2023.gadā).
- Palielinājies saskares biežums ar PMLP – salīdzinot ar 28% 2022. gadā, šogad tie ir 39%, kas izmantojuši iestādes pakalpojumus.
- Biežāk izmantoti Valsts policijas pakalpojumi (no 13% 2022.gadā līdz 20% šogad) un NVA pakalpojumi (13% pērn salīdzinot ar 20% šogad).
- Būtiski vairāk respondentu norādījuši, ka izmantojuši Veselības un darbspēju ekspertīzes ārstu valsts komisiju (11% šogad salīdzinot ar 4% 2022.gadā).
- Savukārt tikai 7% atzīmējuši, ka pēdējo trīs gadu laikā nav saskārušies ne ar vienu no šīm iestādēm (2022. gadā šo atbilžu variantu izvēlējās 24% respondentu).

Saskarsmes ar valsts iestādēm pēdējo 3 gadu laikā vērtējums (2)

- Skatoties pēc demogrāfiskiem rādītājiem, Valsts ieņēmumu dienests ir iestāde ar ko biežāk sakārušies iedzīvotāji ar augstāko izglītību (58%), augstākiem ienākumiem (54%) un privātajā sektorā strādājošie (47%). Mazāk saskarsmes bijis nestrādājošajiem (32%), ar zemiem (30%) un vidēji zemiem ienākumiem (32%), kā arī ar pamatizglītību (25%) un gados jaunākiem iedzīvotājiem (18-24 gadi, 27%).
 - Ar Pilsonības un migrācijas lietu pārvaldi (PMLP) tendence rāda, ka kopumā vairāk saskārušās ir sievietes (42%), iedzīvotāji ar augstāko izglītību (48%) un augstākiem ienākumiem (50%), kā arī respondenti bez LR pilsonības (51%). Retāk PMLP norāda iedzīvotāji ar pamatizglītību (18%), 18-24 gadu vecumā (26%) un respondenti ar zemiem ienākumiem (29%).
 - Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūras (VSAA) pakalpojumus pēdējo 3 gadu laikā biežāk izmantojuši gados vecāki iedzīvotāji (64-75 gadi, 55%), iedzīvotāji ar augstāko izglītību (47%) un ar vidējiem ienākumiem (46%).
 - Ar Valsts policiju biežāk saskārušies iedzīvotāji 45-54 gadu vecumā (27%), bet arī gados jaunākām personām ir vērojams augsts saskarsmes biežums (18-24 gadi, 28%), kamēr mazāk saskarsmes ar Valsts policiju pēdējo 3 gadu laikā bijis iedzīvotājiem vecuma grupā no 64 līdz 75 gadiem, kur ar to saskārušies tikai 8%, nestrādājošajiem, no kuriem tikai 14% norāda saskarsmi ar šo iestādi, un iedzīvotājiem bez LR pilsonības (11%).
 - Pēc iedzīvotāju demogrāfiskā profila, ar Nodarbinātības valsts aģentūru (NVA) pēdējo 3 gadu laikā vairāk sazinājušies iedzīvotāji 25-34 gadu vecumā (29%), ar zemiem ienākumiem (27%) un pilsētu iedzīvotāji ārpus Rīgas (25%).

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

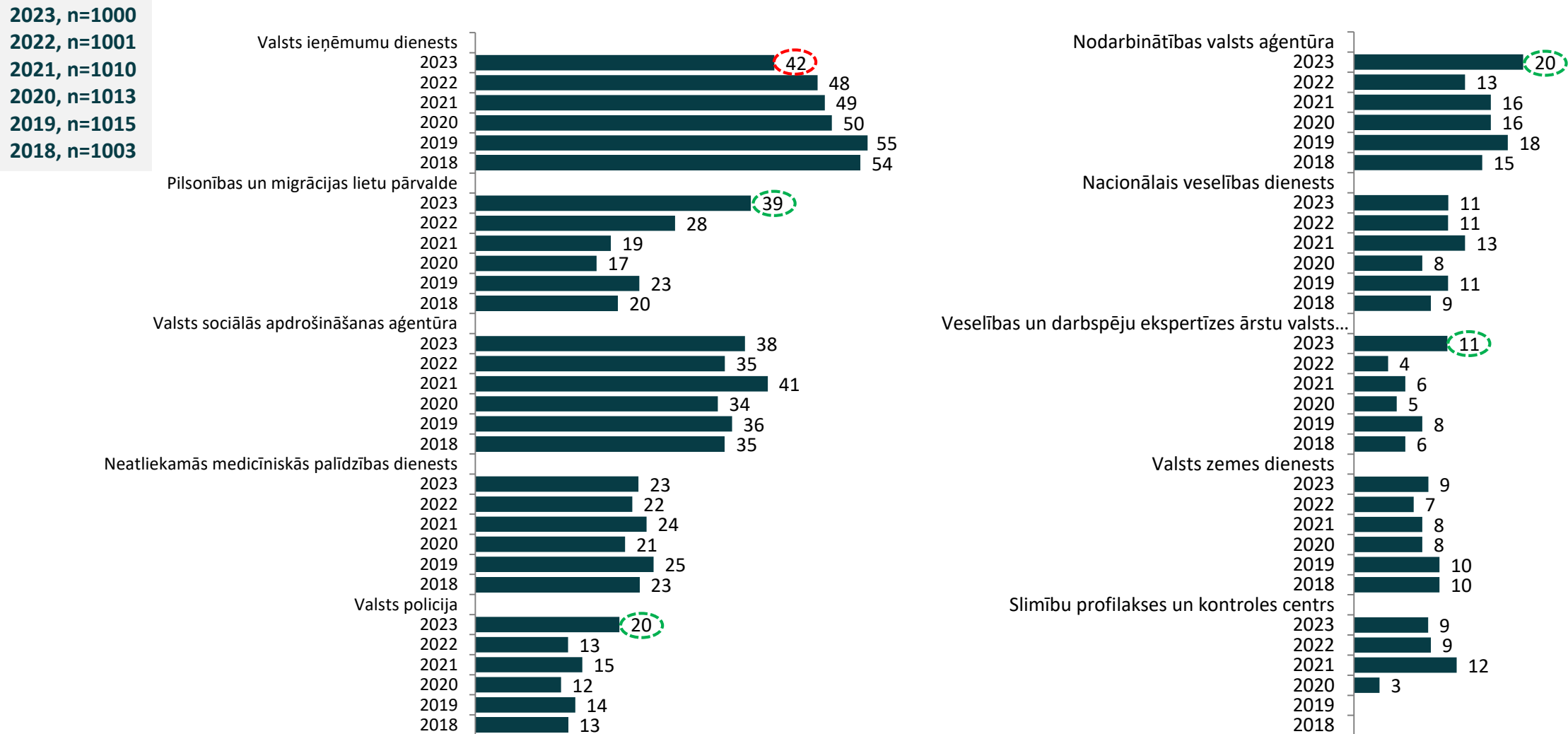


T2. Lūdzu, atzīmējiet, ar kurām no šīm iestādēm Jūs pēdējo trīs gadu laikā esat saskāries/-usies, t.i., ar kurām iestādēm Jūs sazinājāties, saņēmāt tās pakalpojumu vai risinājāt kādu jautājumu klātienē (personīgi), zvanot pa tālruni vai izmantojot pastu, internetu?

Bāze: visi respondenti, n=1000

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

DINAMIKA 2018.-2023.



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

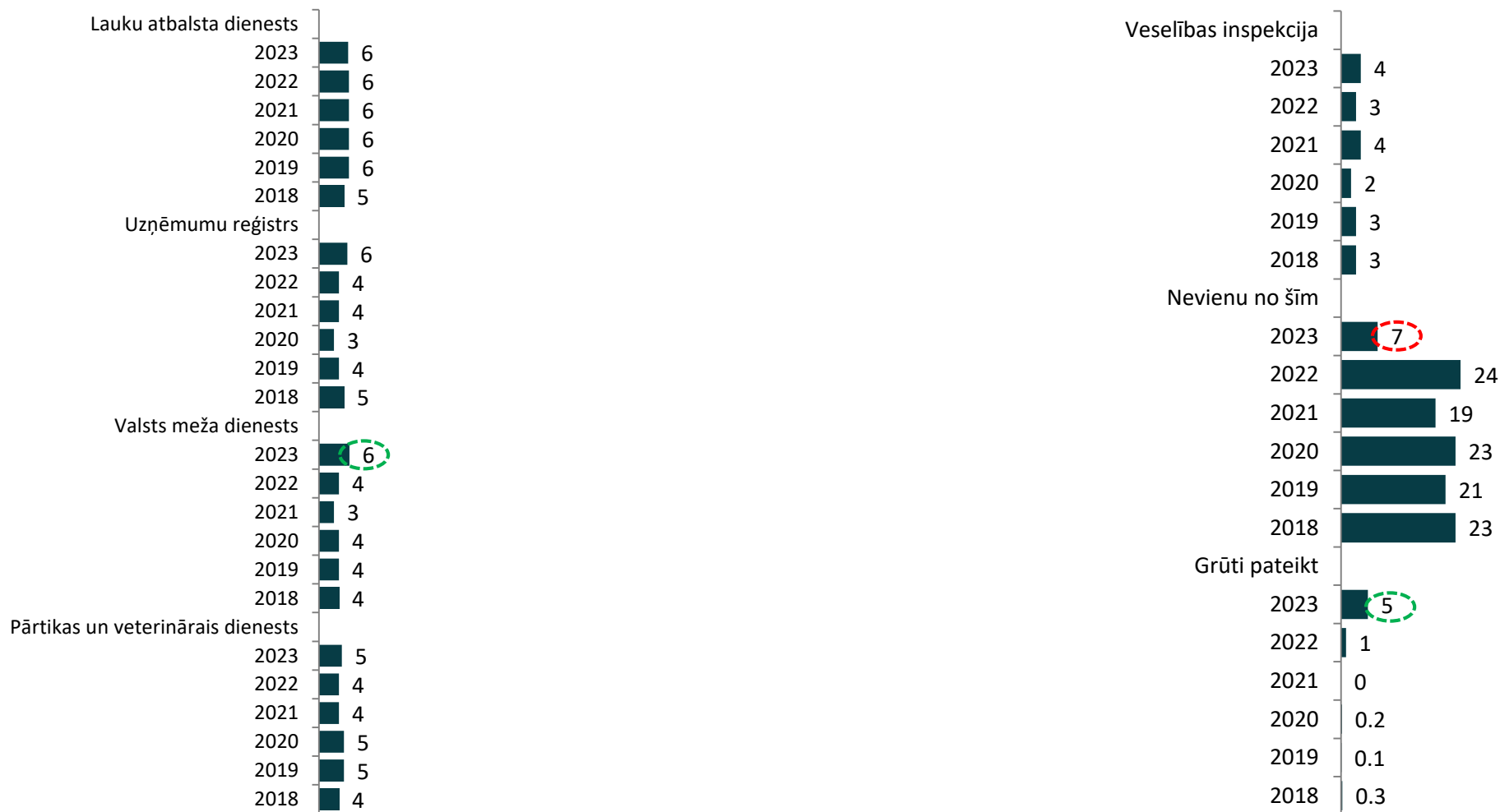
Bāze: visi respondenti, skatīt «n» grafikā

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

DINAMIKA 2018.-2023.



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

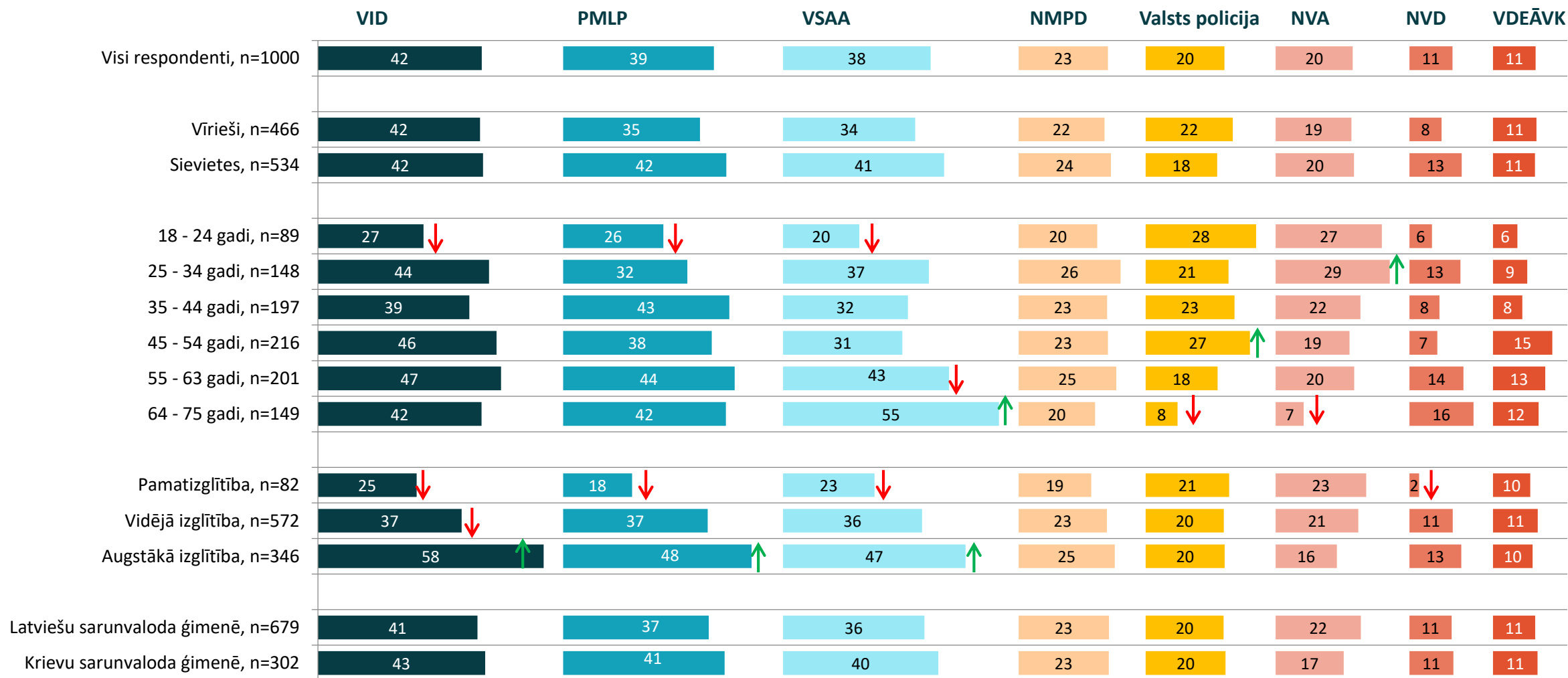


T2. Lūdzu, atzīmējiet, ar kurām no šīm iestādēm Jūs pēdējo trīs gadu laikā esat saskāries/-usies, t.i., ar kurām iestādēm Jūs sazinājāties, saņēmat tās pakalpojumu vai risinājāt kādu jautājumu klātienē (personīgi), zvanot pa tālruni vai izmantojot pastu, internetu?

Bāze: visi respondenti, skatīt «n» grafikā

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

SOCIĀLI - DEMOGRĀFISKAJĀS GRUPĀS



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

Bāze: visi respondenti, skatīt «n=» grafikā; Attēlotas iestādes, ar kurām pēdējo 3 gadu laikā saskārušies vairāk kā 10% iedzīvotāju

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

SOCIĀLI - DEMOGRĀFISKAJĀS GRUPĀS



	VID	PMLP	VSAA	NMPD	Valsts policija	NVA	NVD	VDEĀVK
Visi respondenti, n=1000	42	39	38	23	20	20	11	11
LR pilsoņi, n=950	43	38	38	23	21	20	11	11
Respondenti bez LR pilsonības, n=50	30	51	40	22	11	14	9	11
Publiskajā sektorā nodarbinātie, n=280	46	37	37	28	23	17	13	11
Privātajā sektorā nodarbinātie, n=447	47	39	37	24	23	19	10	11
Nestrādājošie, n=273	32	39	40	18	14	23	11	11
Zemi ienākumi, n=154	30	29	28	16	22	27	8	9
Vidēji zemi ienākumi, n=150	32	32	38	22	16	22	9	11
Vidēji ienākumi, n=163	45	42	46	25	24	13	12	16
Vidēji augsti ienākumi, n=187	47	40	42	26	22	21	12	8
Augsti ienākumi, n=171	54	50	43	25	22	18	12	9
Rīga/ Pierīga, n=526	44	41	37	24	23	18	12	10
Citi reģioni, n=474	39	36	39	22	17	22	10	12
Rīga, n=364	46	41	34	25	22	16	14	9
Cita pilsēta, n=444	41	37	36	22	21	25	9	11
Lauki, n=192	38	38	43	21	16	17	11	13

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

Bāze: visi respondenti, skatīt «n=» grafikā; Attēlotas iestādes, ar kurām pēdējo 3 gadu laikā saskārušies vairāk kā 10% iedzīvotāju

4. Valsts iestāžu darba vērtējums kopumā

Valsts iestāžu darba vērtējums kopumā (1)

2023.gada aptaujā iedzīvotāji novērtēja savu saskarsmes pieredzi ar visām iestādēm, ar kurām saskārušies pēdējo 3 gadu laikā, sniedzot vērtējumu piecu punktu skalā, ar iespēju izvēlēties arī atbilžu variantu «grūti pateikt».

- **Kopumā valsts iestāžu pakalpojumu sniegšanas un apkalpošanas kvalitāti iedzīvotāji vērtē pozitīvi**, vērtējumi «teicami» un «labi» veido no 41% līdz 95% no katras iestādes kopējā vērtējuma. Piecu punktu skalas vidējais vērtējums, savukārt, norāda uz iestādes kopējo novērtējumu un pozitīvo-negatīvo atbilžu līdzsvaru.

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

- **Liels pozitīvo atbilžu («teicami» un «labi») īpatsvars (virs 90%) ir sniegts Valsts asinsdonoru centram (95%, vidējais 4.53 punkti no 5) un Valsts ugunsdzēsības un glābšanas dienestam (VUGD) (94% vidējais 4.40 punkti no 5).**
- Starp 70% un 80% pozitīvu iedzīvotāju vērtējumu par savu darbu saņēmušas vairākas iestādes, no tām:
 - **Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienestu (NMPD)** 79% novērtē pozitīvi, 11% neitrāli un 8% negatīvi (vidējais 4.01 punkts no 5) – šogad ir mazāk neitrālu novērtējumu, nedaudz paaugstinājies «labi» atzīmju īpatsvars (48%), tomēr arī pieaudzis «ļoti slikti» vērtējumu apjoms (sasniedzot 4%). Zemāku vērtējumu snieguši privātajā sektorā strādājošie (8% snieguši vērtējumu «ļoti slikti» salīdzinot ar 3% publiskajā sektorā nodarbinātajiem).
 - **Lauku atbalsta dienests (LAD)** saņēmis 78% pozitīvu un 20% viduvēju vērtējumu. Šai iestādei ir arī augstākais iedzīvotāju īpatsvars, kuri konsultācijas/pakalpojumus novērtējuši ar «labi» (62%), un vidējais vērtējums ir 3.94 punkti no 5. Jāņem vērā gan, ka par šo iestādi varēja sniegt vērtējumu tikai 50 respondentu.

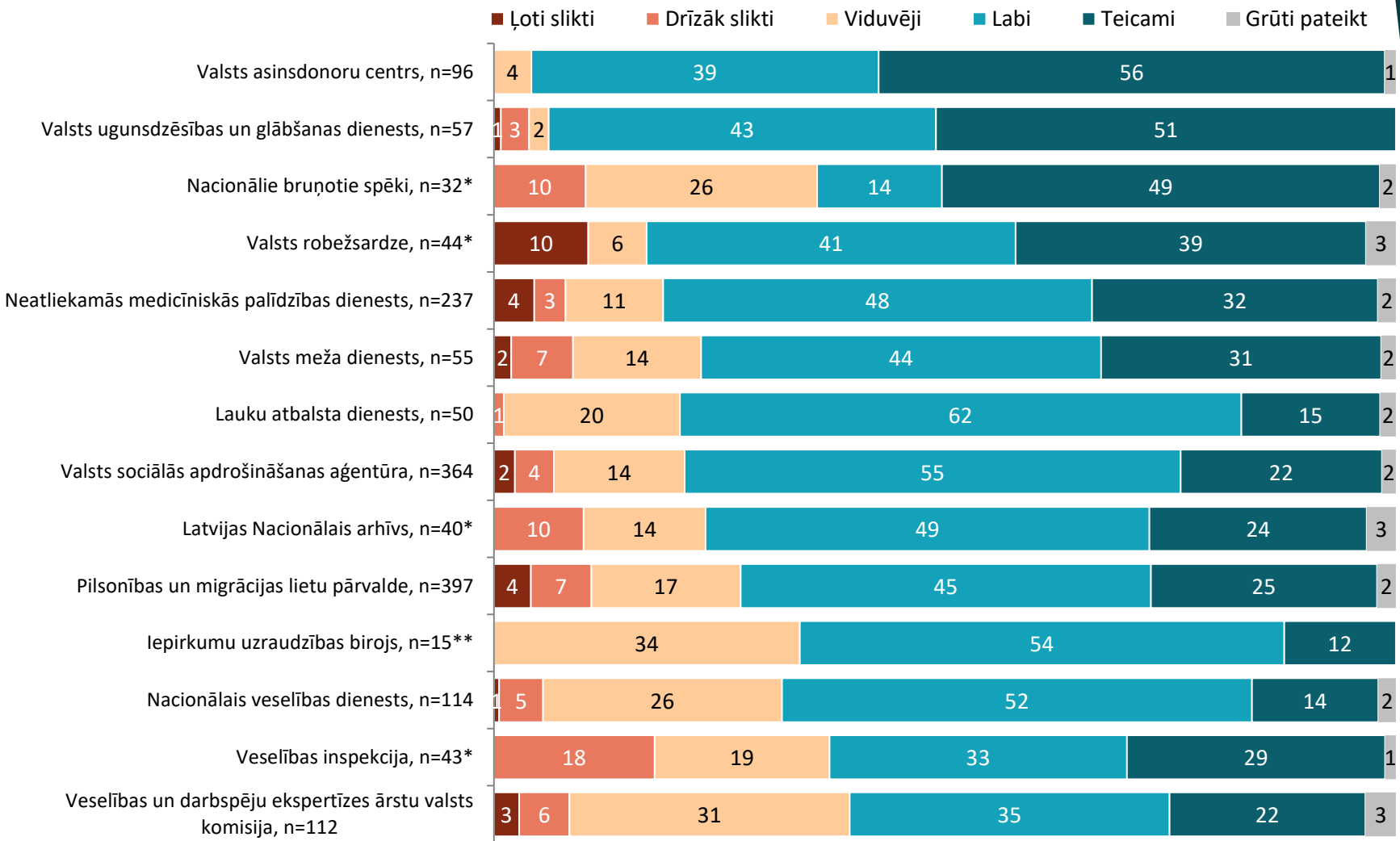
Valsts iestāžu darba vērtējums kopumā (2)

- **Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra** (VSAA) saņēmusi 77% pozitīvu novērtējumu (22% «teicami», 55% «labi») un šogad vērtējumi ir konkrētāki, jo ir mazāk atbilžu «grūti pateikt» (no 4% 2022. gadā uz 2% šogad), tomēr vienlaikus ir būtiski vairāk to respondenti, kuri VSAA darbu vērtē ar «ļoti slikti» (2%).
- **Valsts meža dienestu** šogad vērtējuši 55 respondenti un snieguši 75% pozitīvu vērtējumu, no tiem 31% iestādi novērtējuši ar «teicami», 44% - ar «labi», bet 14% snieguši vērtējumu «viduvēji» un 7% - «drīzāk slikti».
- **Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde** (PMLP) saņēmusi 71% pozitīvu vērtējumu, 14% vērtējuši ar «viduvēji», šogad minimāli, bet palielinājies negatīvo un «viduvēji» vērtējumu īpatsvars, attiecīgi arī nedaudz, bet samazinājies «teicami» novērtējumu īpatsvars. Nestrādājošo vidū vērojami 11% «drīzāk slikti» un 3% «ļoti slikti» novērtējumi. Savukārt, skatoties reģionālā griezumā, 77% Latvijas Lauku iedzīvotāju kopumā PMLP vērtē pozitīvi, tai pašā laikā citas pilsētas (izņemot Rīgu, Pierīgu) izvēlējušās atbilžu variantus «drīzāk slikti» 10% un «ļoti slikti» 4% gadījumu. PMLP vidējie vērtējumi turpina samazināties jau pēdējos divus gadus, šogad sasniedzot 3.8 punktus 5 punktu skalā.
- **Nacionālajam veselības dienestam** (NVD) kopumā zemāks vidējais vērtējums – 3.8 punkti (3.9 2022.gadā), paaugstinājies «viduvēji» atbilžu īpatsvars, sasniedzot 26% šogad, salīdzinot ar 16% pērn. Nedaudz vairāk kā 1/3 citos reģionos dzīvojošo (34%) snieguši vērtējumu «viduvēji»; šo iedzīvotāju vidū zems arī «teicami» vērtējumu īpatsvars- tikai 5%. Vienlaikus NVA darbu ar «teicami» novērtējuši 21% Rīgā/Pierīgā dzīvojošo.
- **Veselības un darbspēju ekspertīzes ārstu valsts komisija** novērtēta vidēji pozitīvāk, sasniedzot 3.7 punktu vidējo vērtējumu un 57% pozitīvu novērtējumu. Vidējais vērtējums 3.5 punkti 5 punktu skalā ir vērojams Rīgā/Pierīgā, arī augsts «viduvēji» vērtējumu īpatsvars (42%). Citos reģionos dzīvojošie biežāk sliecas izvēlēties atbilžu variantu «labi» - 42% gadījumu.
- **Uznēmumu reģistrs** saņēmis 61% pozitīvus vērtējumus, ar vidējo vērtējumu 3.7 punkti, savukārt **Pārtikas un veterinārajam dienestam** augstāks pozitīvo atbilžu īpatsvars – 66%, vienlaikus vidējo vērtējumu (3.7 punkti) pazemina augsts negatīvo atbilžu īpatsvars –11% respondentu novērtējuši PVD negatīvi (9% «drīzāk slikti» un 2% «ļoti slikti»).

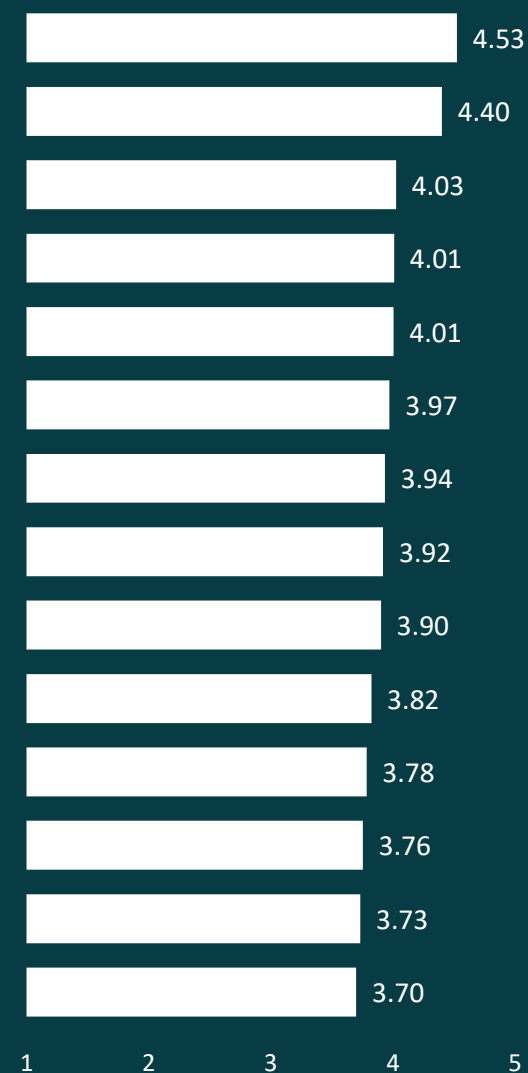
Valsts iestāžu darba vērtējums kopumā (3)

- **Nodarbinātības valsts aģentūra (NVA)** kopumā saņēmusi 63% pozitīvu vērtējumu, tomēr vidējo vērtējumu (3.7 punkti) samazina 22% «viduvēji» un 12% negatīvu vērtējumu (no kuriem 9% «drīzāk slikti» un 3% «ļoti slikti»). Tai pašā laikā šis ir augstākais vērtējums, ko iestāde saņēmusi pēdējo 3 gadu laikā – tas skaidrojams ar šogad augstāku «teicami» īpatsvaru no 11% 2022. gadā līdz 19% 2023. gadā.
 - Augstu vērtējumu snieguši iedzīvotāji, kuru dzīvesvieta ir ārpus Rīga/Pierīga reģiona – attiecīgi – citos reģionos dzīvojošie (vidējais vērtējums šajā grupā 3.8 punkti) un iedzīvotāji ar dzīvesvietu «Cita pilsēta» (vidējais - 3.8 punkti). Rīgā dzīvojošajiem ir būtiski zemāks «teicami» atbilžu īpatsvars – tikai 8% (Rīgas iedzīvotāji iestādes darbu vidēji vērtē ar 3.4 punktiem). No citās pilsētās dzīvojošajiem saņemti 26% «teicami» un 36% «labi» novērtējumi.
- **Valsts zemes dienests** saņēmis kopumā 57% pozitīvu vērtējumu, tai pašā laikā vidējais vērtējums tikai 3.6 punkti, kas turpina samazināties kopš 2020.gada. Šogad salīdzinoši palielinājies iedzīvotāju vērtējums «drīzāk slikti» - to snieguši 12% respondentu.
- **Valsts ieņēmumu dienests (VID)** darba vidējais vērtējums samazinājies šogad sasniedzot 3.5 punktus, kas ir zemākais vērtējums pēdējo sešu gadu laikā. Pozitīvo atbilžu īpatsvars sasniedz 59% no visiem vērtējumiem, tomēr kopējo rezultātu samazina zems «labi» atbilžu īpatsvars – šogad tikai 46% snieguši šādu vērtējumu, vienlaikus augstāka negatīvo atbilžu proporcija - «drīzāk slikti» (10%) un «slikti» (5%) 2023. gadā. Privātajā sektorā nodarbināto iedzīvotāju vidū vidējais vērtējums vērojams 3.4 punktu robežās. Publiskā sektora darbinieki vērtē ar 3.7 punktiem. Tāpat dzīvojošie Rīgā/Pierīgā vidēji VID novērtē ar 3.5 punktiem 5 punktu skalāun sniedz 17% negatīvu vērtējumu (no tiem 7% «ļoti slikti» un 10% «drīzāk slikti»).
- Puse respondentu, kas saskārušies ar **Slimību profilakses un kontroles centra** darbu, novērtējuši šo iestādi pozitīvi (48%), tomēr vidējie iestādes vērtējumi pēdējos gados turpina samazināties- šogad saņemti vidēji 3.4 punkti piecu punktu skalā. Vērojams augsts «drīzāk slikti» – 11% un «ļoti slikti» 5% atbilžu īpatsvars, tāpat arī 7% «grūti pateikt» atbilžu, kas kopumā samazina pozitīvo vērtējumu apjomu.
- **Valsts policija** ir saņēmusi vairāk kā pusi pozitīvu vērtējumu - 53% respondentu, kam bijusi saskarsme ar šo iestādi, novērtēja ar «teicami» vai «labi». Vienlaikus vidējais Valsts policijas vērtējums šogad samazinājies līdz 3.4 punktiem. Iedzīvotāji Valsts policijas darbu ir novērtējuši ar «ļoti slikti» 10% gadījumu. Turklāt arī «teicami» vērtējumu īpatsvars šogad tikai 14%. Rīgas novērtējuši vidēji ar 3.3. punkti 5 punktu skalā, kā arī 8% «teicami» novērtējumu. Iedzīvotāju vērtējums citās pilsētās ar «teicami» sasniedz 22%, vienlaikus šajā grupā zemāks «labi» vērtējumu īpatsvars (27%). Privātajā sektorā strādājošie snieguši 19% negatīvu vērtējumu (9% «ļoti slikti» un 10% «drīzāk slikti»). Iedzīvotāju Valsts policijas vērtējums vidēji šobrīd ir līdzvērtīgs vērtējumam 2020. gadā – ar vidējo vērtējumu 3.4 punktiem un tuvu 20% negatīvo vērtējumu kopumā.

Valsts iestāžu darba vērtējums kopumā - 1 (%)



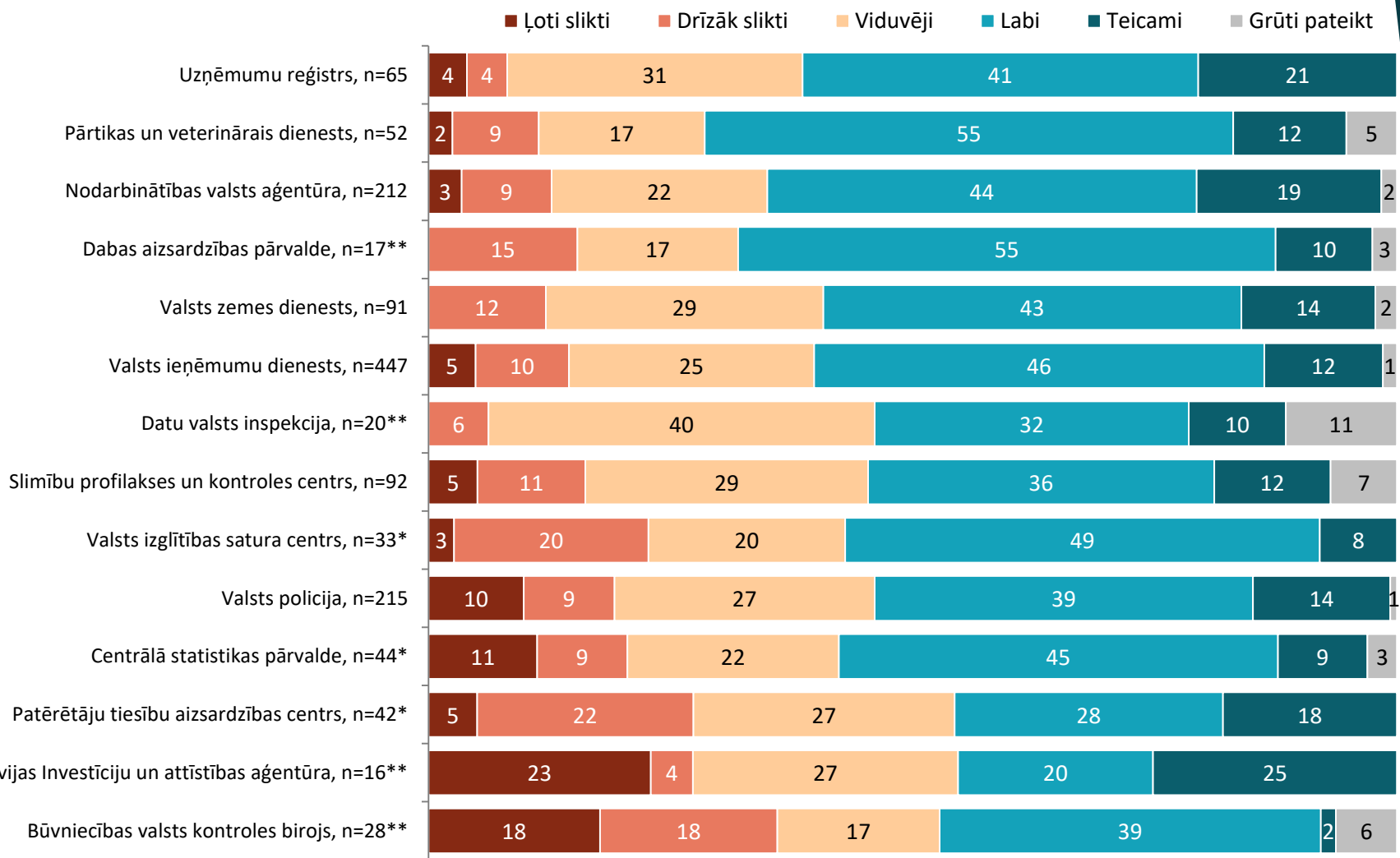
Vidējais vērtējums
skalā no 1 (ļoti slikti) līdz 5 (teicami)



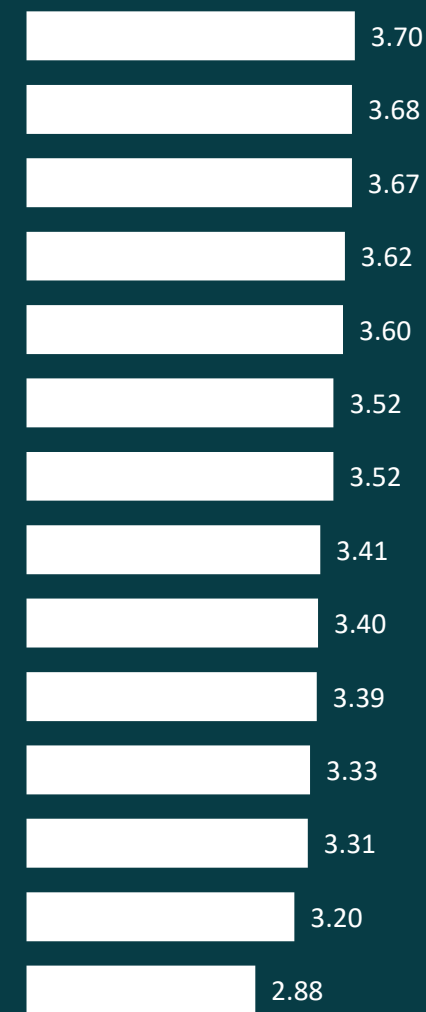
T4. Lūdzu, pamēģiniet atcerēties savu saskarsmes pieredzi ar visām tām iestādēm, ar kurām Jūs pēdējo trīs gadu laikā esat sazinājies/-usies, saņēmis/-usi kādu pakalpojumu vai risinājis/-usi kādu jautājumu! Kopumā ņemot, kā Jūs novērtētu savu pieredzi ar zemāk minētajām iestādēm? Vai Jūs teiktu, ka šīs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

Bāze: tie, kuri pēdējo 3 gadu laikā saskārušies ar konkrēto iestādi, skatīt «n=» grafikā

Valsts iestāžu darba vērtējums kopumā - 2 (%)



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

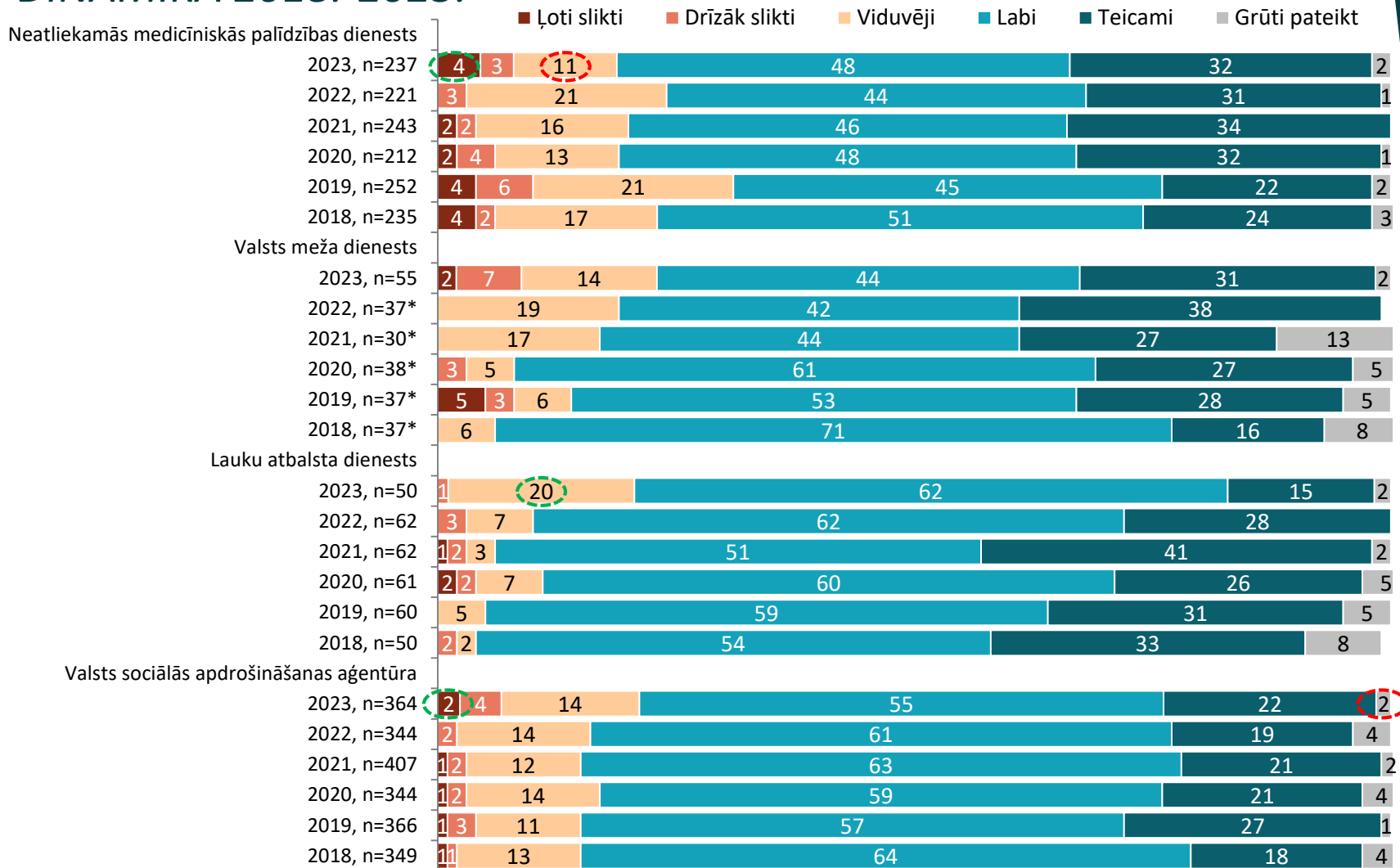


T4. Lūdzu, pamēģiniet atcerēties savu saskarsmes pieredzi ar visām tām iestādēm, ar kurām Jūs pēdējo trīs gadu laikā esat sazinājies/-usies, saņēmis/-usi kādu pakalpojumu vai risinājis/-usi kādu jautājumu! Kopumā ņemot, kā Jūs novērtētu savu pieredzi ar zemāk minētajām iestādēm? Vai Jūs teiktu, ka šīs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

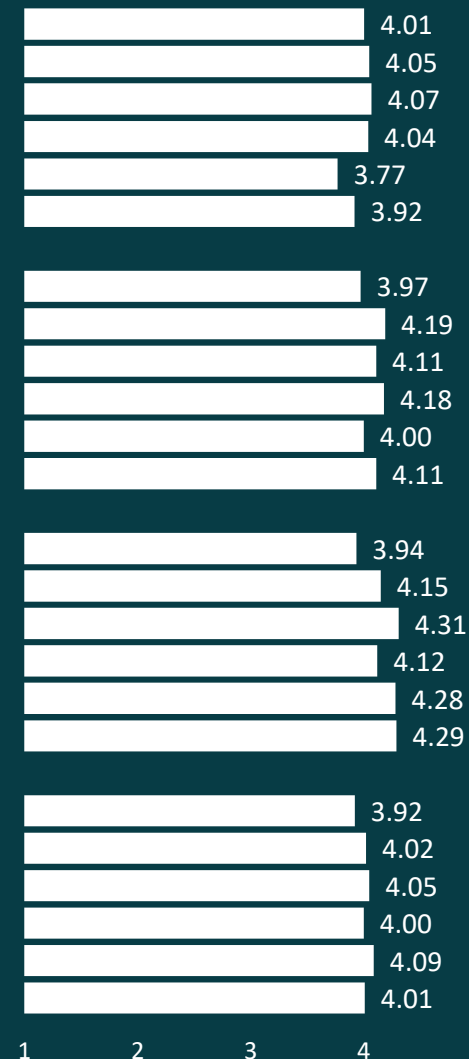
Bāze: tie, kuri pēdējo 3 gadu laikā saskārušies ar konkrēto iestādi, skatīt «n=» grafikā

Valsts iestāžu darba vērtējums kopumā - 1 (%)

DINAMIKA 2018.-2023.



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

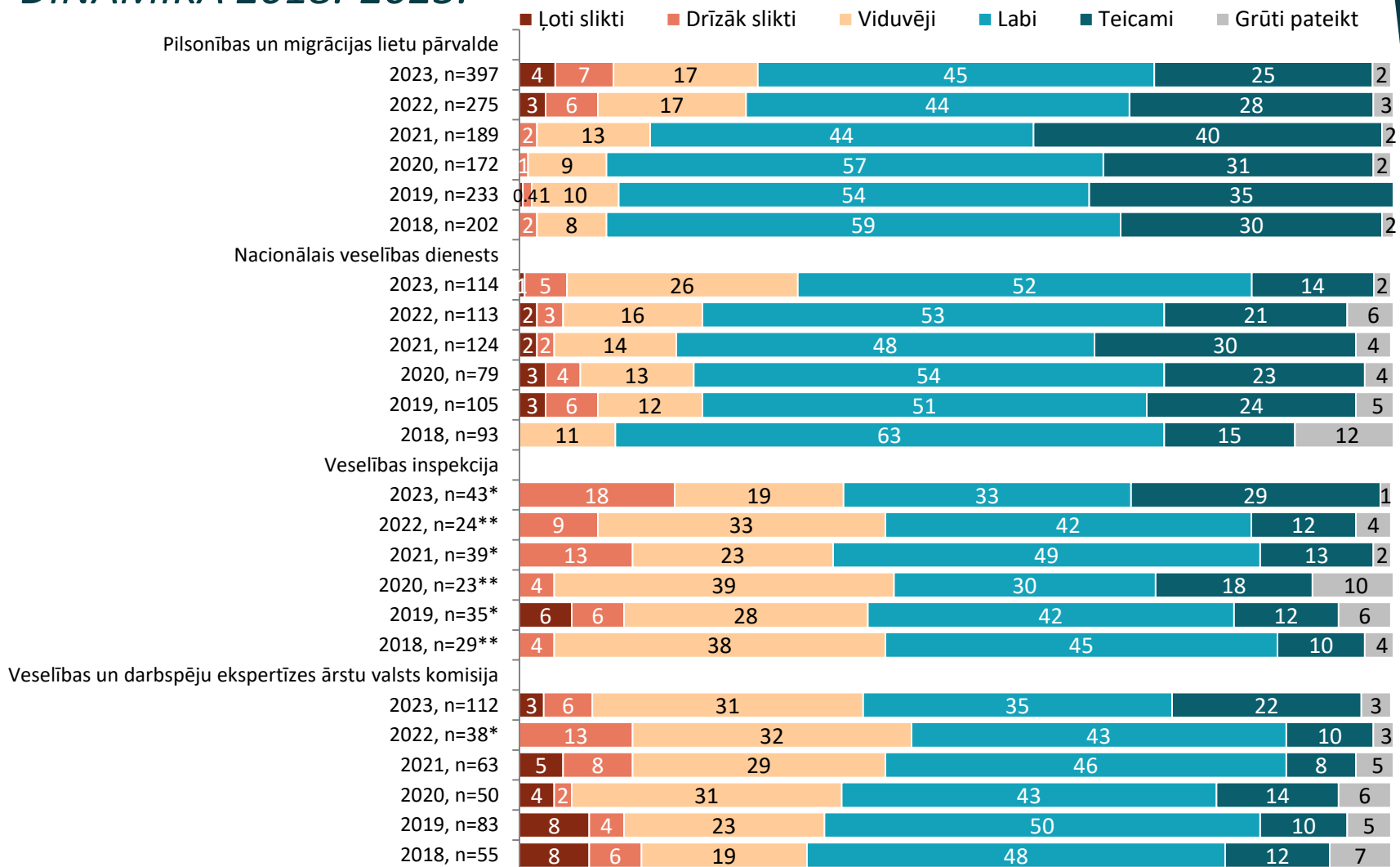


T4. Lūdzu, pamēģiniet atcerēties savu saskarsmes pieredzi ar visām tām iestādēm, ar kurām Jūs pēdējo trīs gadu laikā esat sazinājies/-usies, saņēmis/-usi kādu pakalpojumu vai risinājis/-usi kādu jautājumu! Kopumā ņemot, kā Jūs novērtētu savu pieredzi ar zemāk minētajām iestādēm? Vai Jūs teiktu, ka šīs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

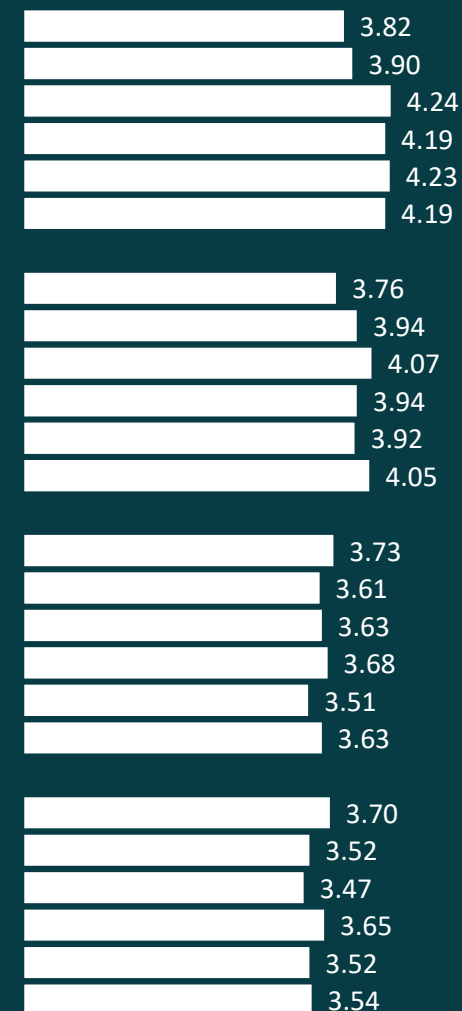
Bāze: tie, kuri pēdējo 3 gadu laikā saskārušies ar konkrēto iestādi, skatīt «n=» grafikā; Attēlotas iestādes, kas iekļautas aptaujā iepriekšējos gados

Valsts iestāžu darba vērtējums kopumā - 2 (%)

DINAMIKA 2018.-2023.



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

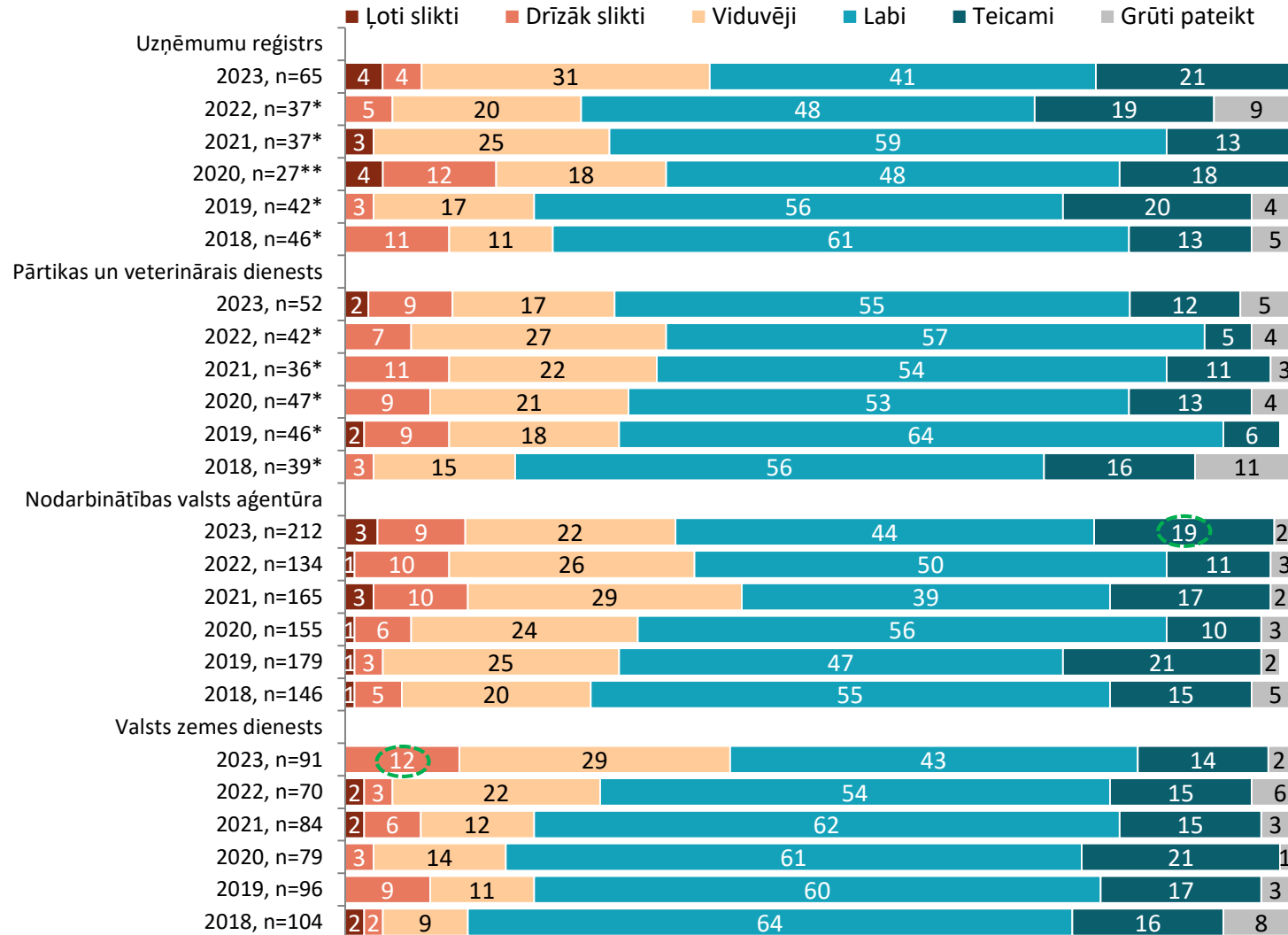


T4. Lūdzu, pamēģiniet atcerēties savu saskarsmes pieredzi ar visām tām iestādēm, ar kurām Jūs pēdējo trīs gadu laikā esat sazinājies/-usies, saņēmis/-usi kādu pakalpojumu vai risinājis/-usi kādu jautājumu! Kopumā ņemot, kā Jūs novērtētu savu pieredzi ar zemāk minētajām iestādēm? Vai Jūs teiktu, ka šīs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

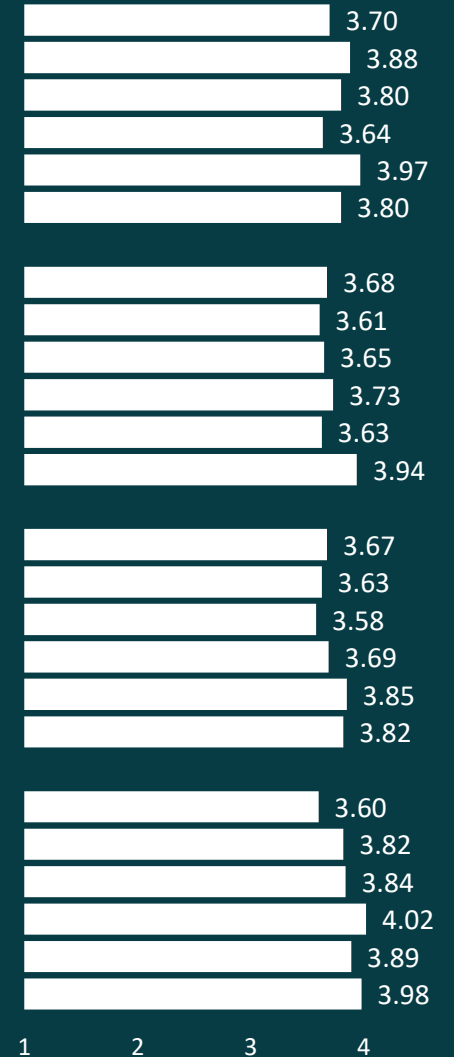
Bāze: tie, kuri pēdējo 3 gadu laikā saskārušies ar konkrēto iestādi, skatīt «n=» grafikā; Attēlotas iestādes, kas iekļautas aptaujā iepriekšējos gados

Valsts iestāžu darba vērtējums kopumā - 3 (%)

DINAMIKA 2018.-2023.



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

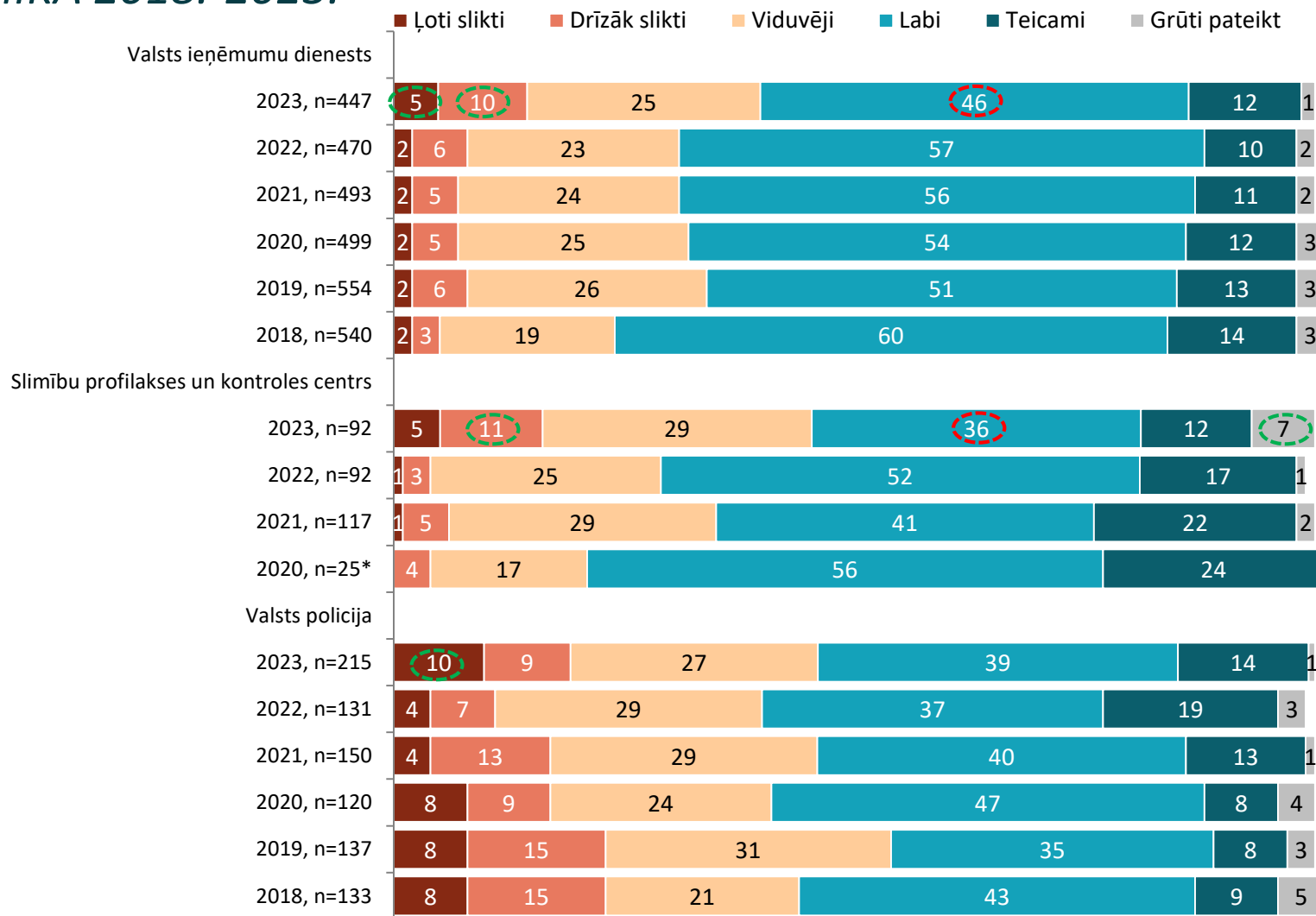


T4. Lūdzu, pamēģiniet atcerēties savu saskarsmes pieredzi ar visām tām iestādēm, ar kurām Jūs pēdējo trīs gadu laikā esat sazinājies/-usies, saņēmis/-usi kādu pakalpojumu vai risinājis/-usi kādu jautājumu! Kopumā ņemot, kā Jūs novērtētu savu pieredzi ar zemāk minētajām iestādēm? Vai Jūs teiktu, ka šīs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

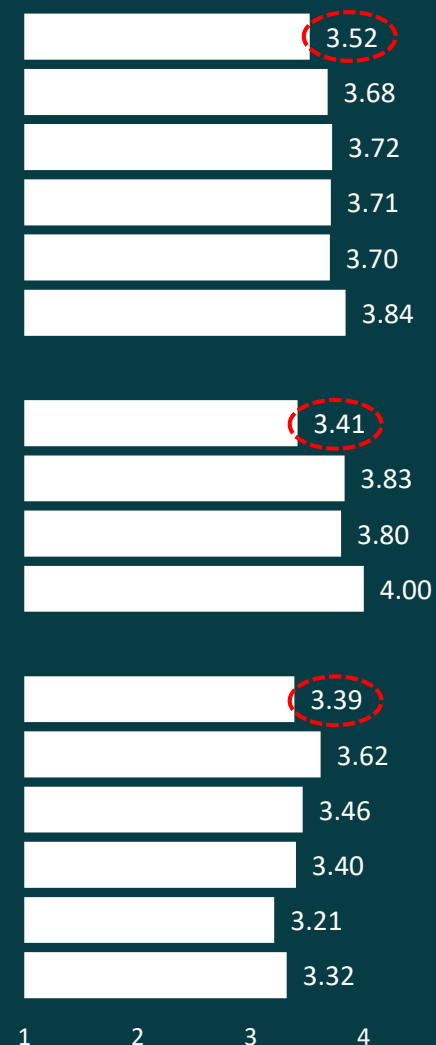
Bāze: tie, kuri pēdējo 3 gadu laikā saskārušies ar konkrēto iestādi, skatīt «n=» grafikā; Attēlotas iestādes, kas iekļautas aptaujā iepriekšējos gados

Valsts iestāžu darba vērtējums kopumā - 4 (%)

DINAMIKA 2018.-2023.



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

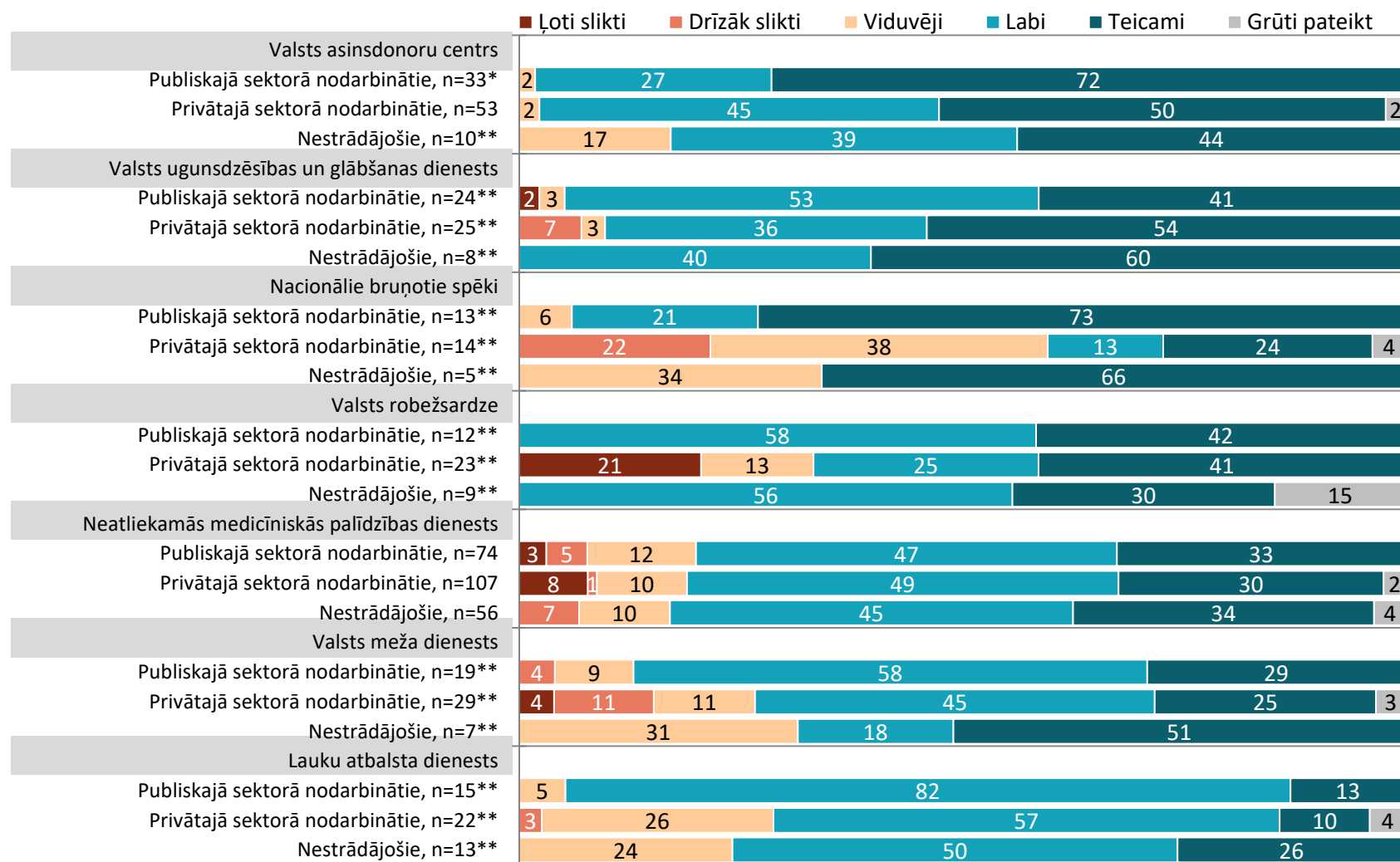


T4. Lūdzu, pamēģiniet atcerēties savu saskarsmes pieredzi ar visām tām iestādēm, ar kurām Jūs pēdējo trīs gadu laikā esat sazinājies/-usies, saņēmis/-usi kādu pakalpojumu vai risinājis/-usi kādu jautājumu! Kopumā ņemot, kā Jūs novērtētu savu pieredzi ar zemāk minētajām iestādēm? Vai Jūs teiktu, ka šīs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

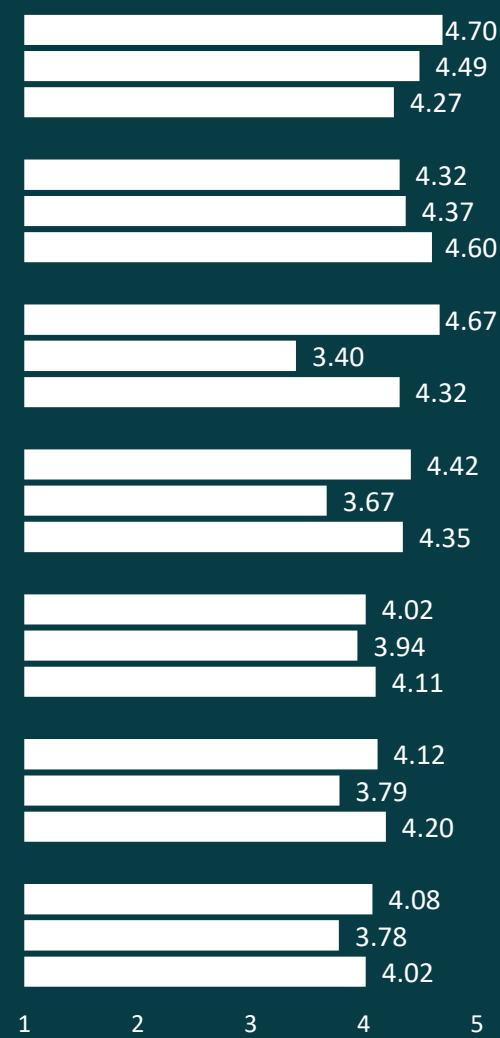
Bāze: tie, kuri pēdējo 3 gadu laikā saskārušies ar konkrēto iestādi, skatīt «n=» grafikā; Attēlotas iestādes, kas iekļautas aptaujā iepriekšējos gados

Valsts iestāžu darba vērtējums kopumā - 1 (%)

PĒC NODARBINĀTĪBAS SEKTORA



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



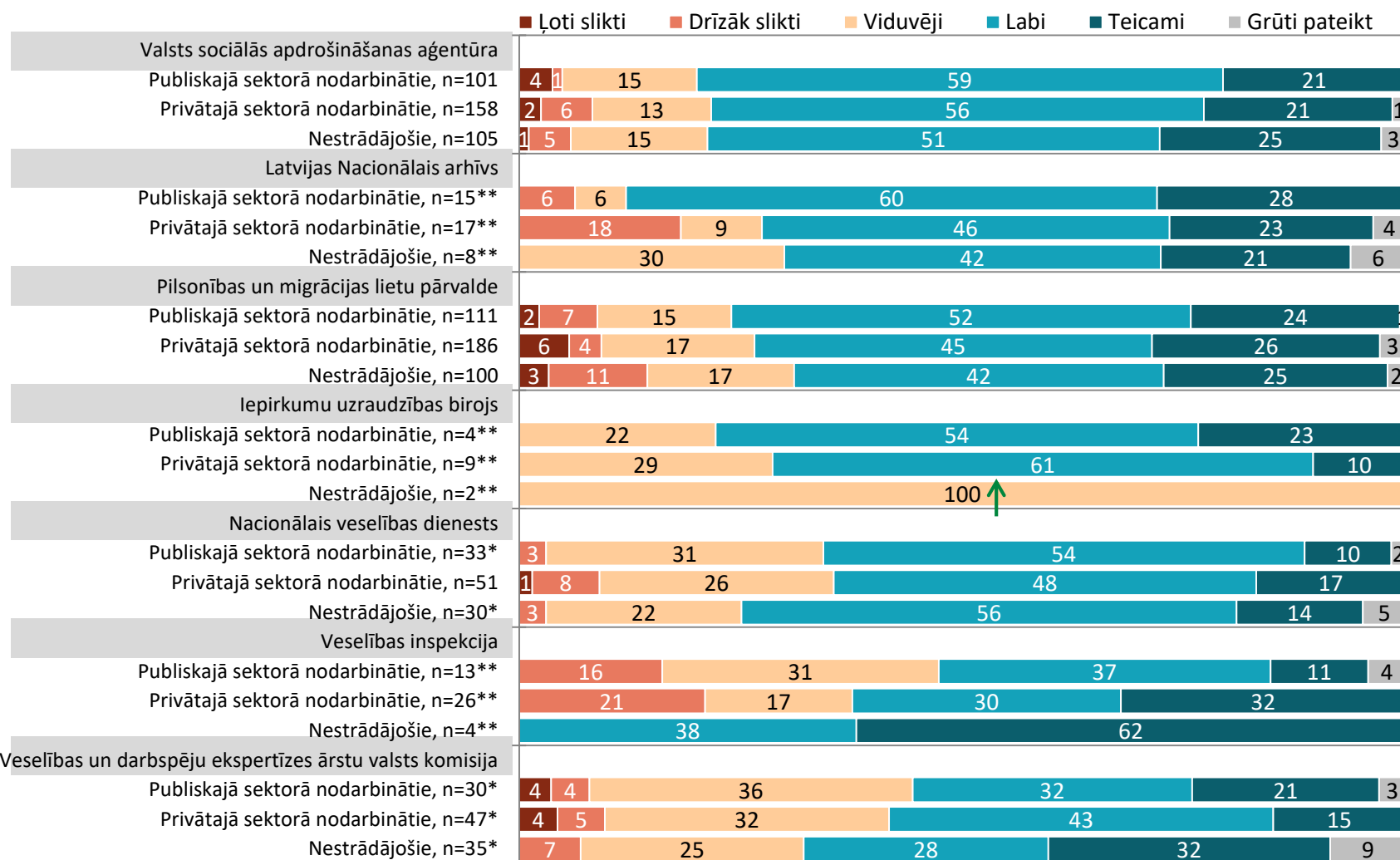
T4. Lūdzu, pamēģiniet atcerēties savu saskarsmes pieredzi ar visām tām iestādēm, ar kurām Jūs pēdējo trīs gadu laikā esat sazinājies/-usies, saņēmis/-usi kādu pakalpojumu vai risinājis/-usi kādu jautājumu! Kopumā ņemot, kā Jūs novērtētu savu pieredzi ar zemāk minētajām iestādēm? Vai Jūs teiktu, ka šīs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

Bāze: tie, kuri pēdējo 3 gadu laikā saskārušies ar konkrēto iestādi, skatīt «n=» grafikā

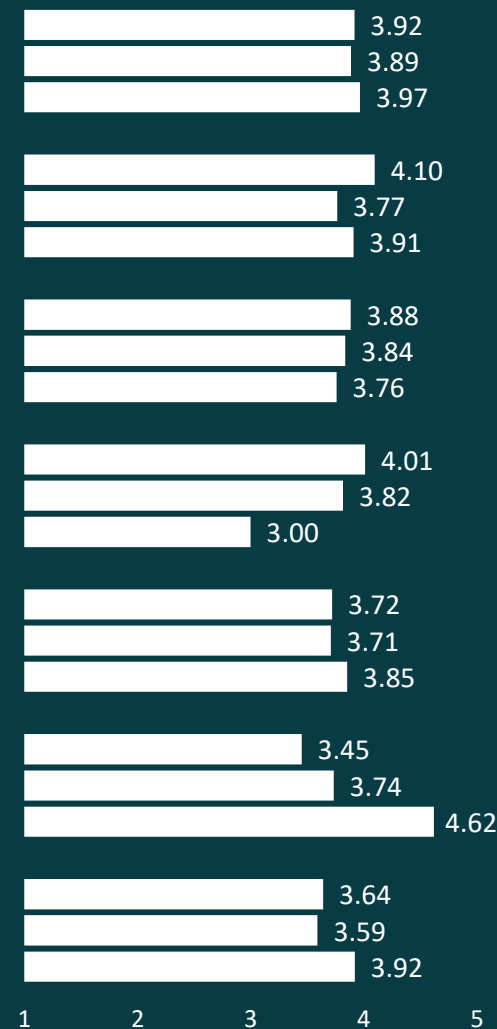


Valsts iestāžu darba vērtējums kopumā - 2 (%)

PĒC NODARBINĀTĪBAS SEKTORA



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



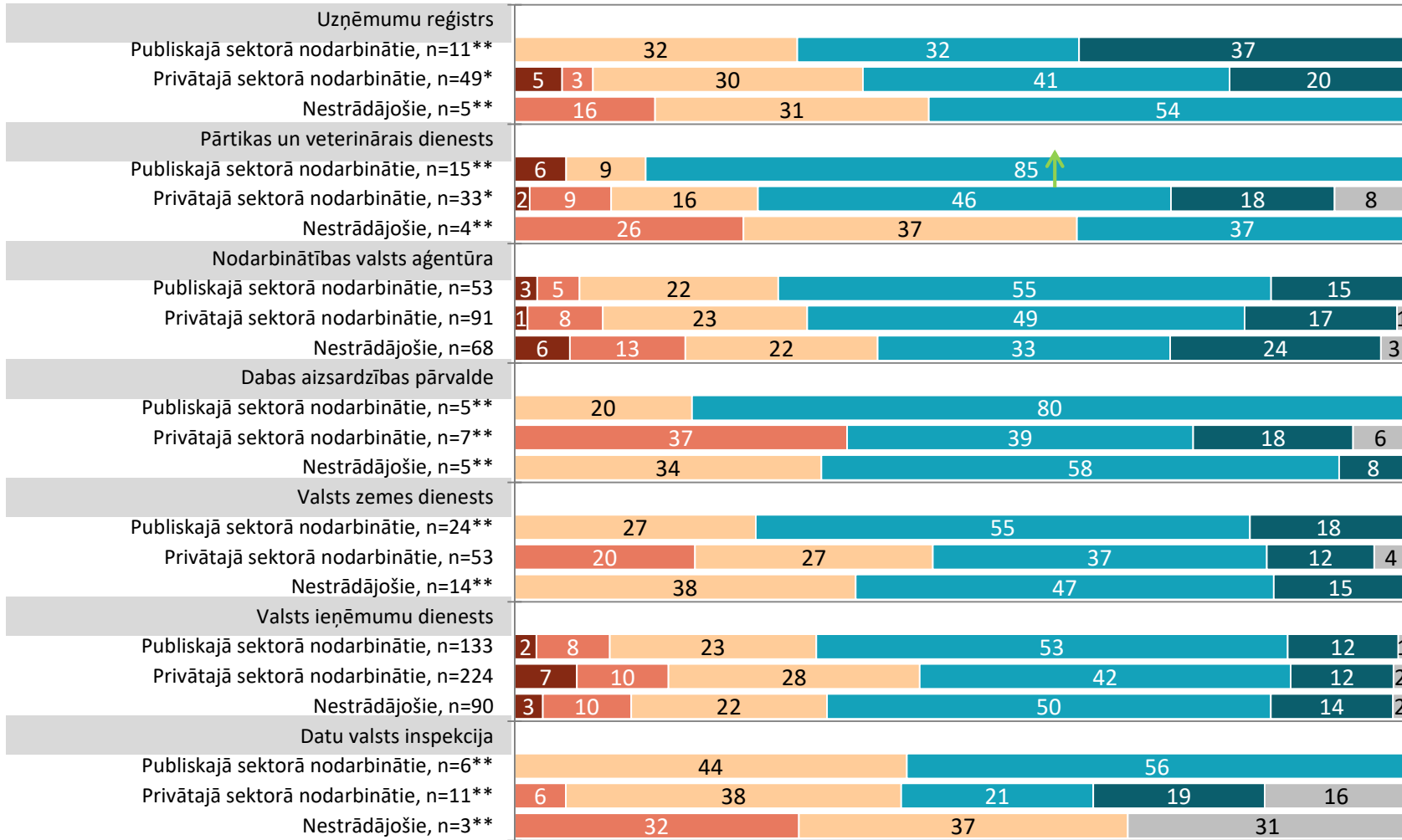
T4. Lūdzu, pamēģiniet atcerēties savu saskarsmes pieredzi ar visām tām iestādēm, ar kurām Jūs pēdējo trīs gadu laikā esat sazinājies/-usies, saņēmis/-usi kādu pakalpojumu vai risinājis/-usi kādu jautājumu! Kopumā ņemot, kā Jūs novērtētu savu pieredzi ar zemāk minētajām iestādēm? Vai Jūs teiktu, ka šīs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

Bāze: tie, kuri pēdējo 3 gadu laikā saskārušies ar konkrēto iestādi, skatīt «n=» grafikā

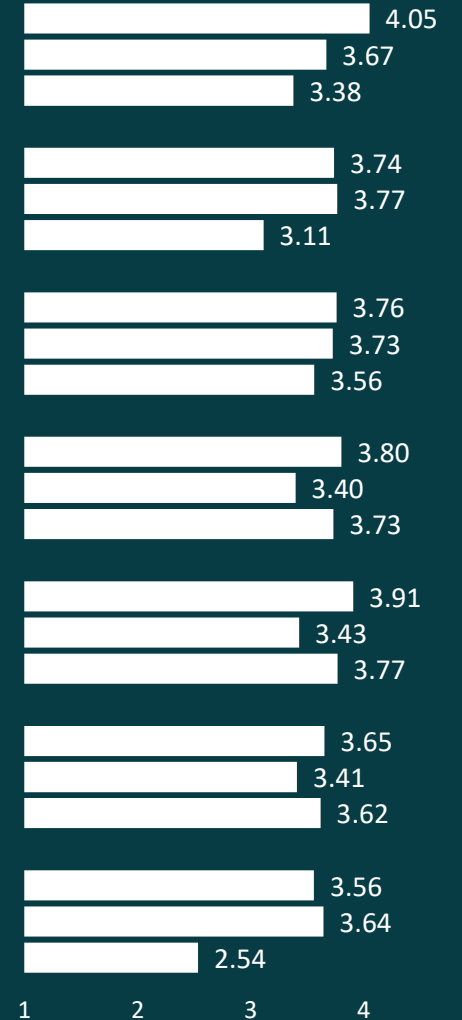
Valsts iestāžu darba vērtējums kopumā - 3 (%)

PĒC NODARBINĀTĪBAS SEKTORA

■ Ļoti slikti ■ Drīzāk slikti ■ Viduvēji ■ Labi ■ Teicami ■ Grūti pateikt



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

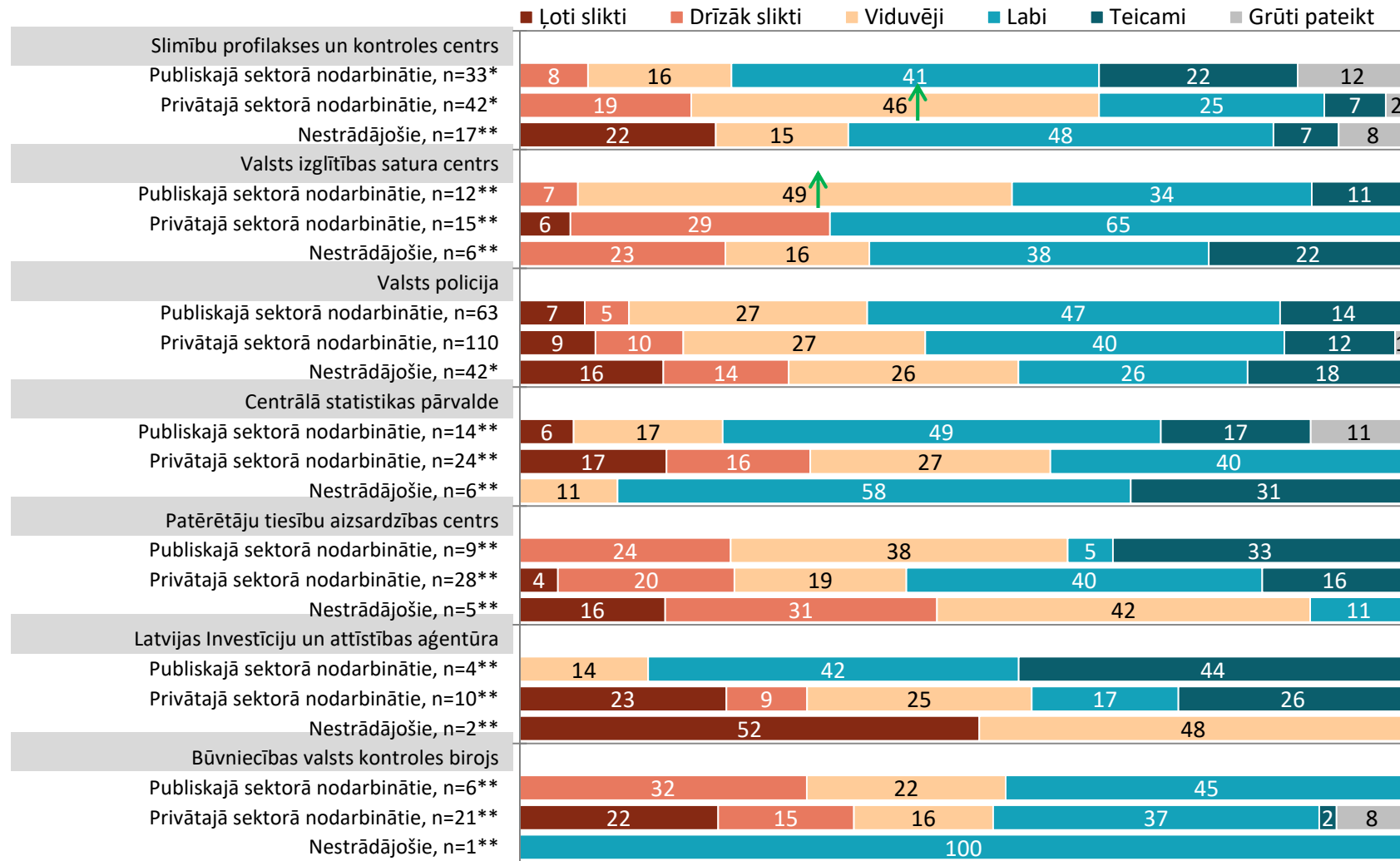


T4. Lūdzu, pamēģiniet atcerēties savu saskarsmes pieredzi ar visām tām iestādēm, ar kurām Jūs pēdējo trīs gadu laikā esat sazinājies/-usies, saņēmis/-usi kādu pakalpojumu vai risinājis/-usi kādu jautājumu! Kopumā ņemot, kā Jūs novērtētu savu pieredzi ar zemāk minētajām iestādēm? Vai Jūs teiktu, ka šīs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

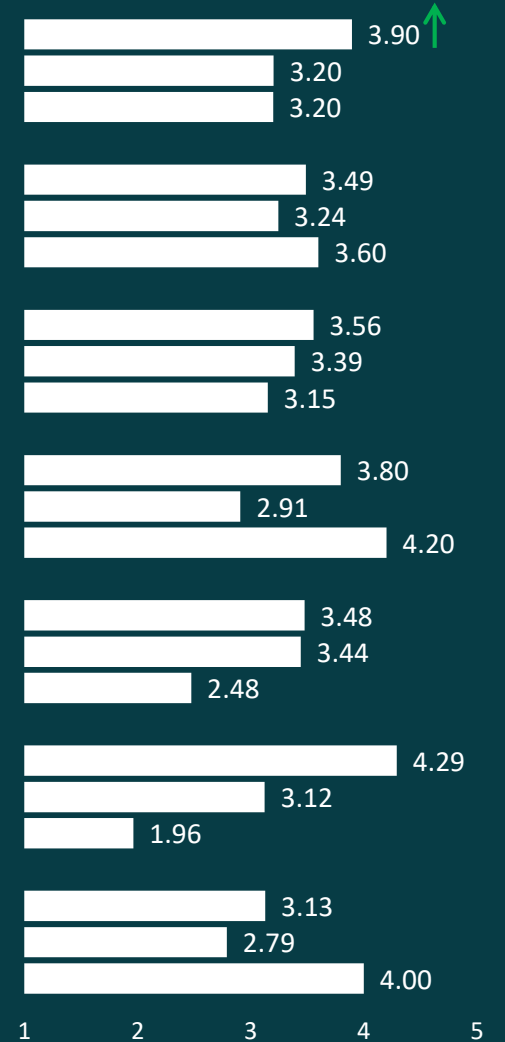
Bāze: tie, kuri pēdējo 3 gadu laikā saskārušies ar konkrēto iestādi, skatīt «n=» grafikā

Valsts iestāžu darba vērtējums kopumā - 4 (%)

PĒC NODARBINĀTĪBAS SEKTORA



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

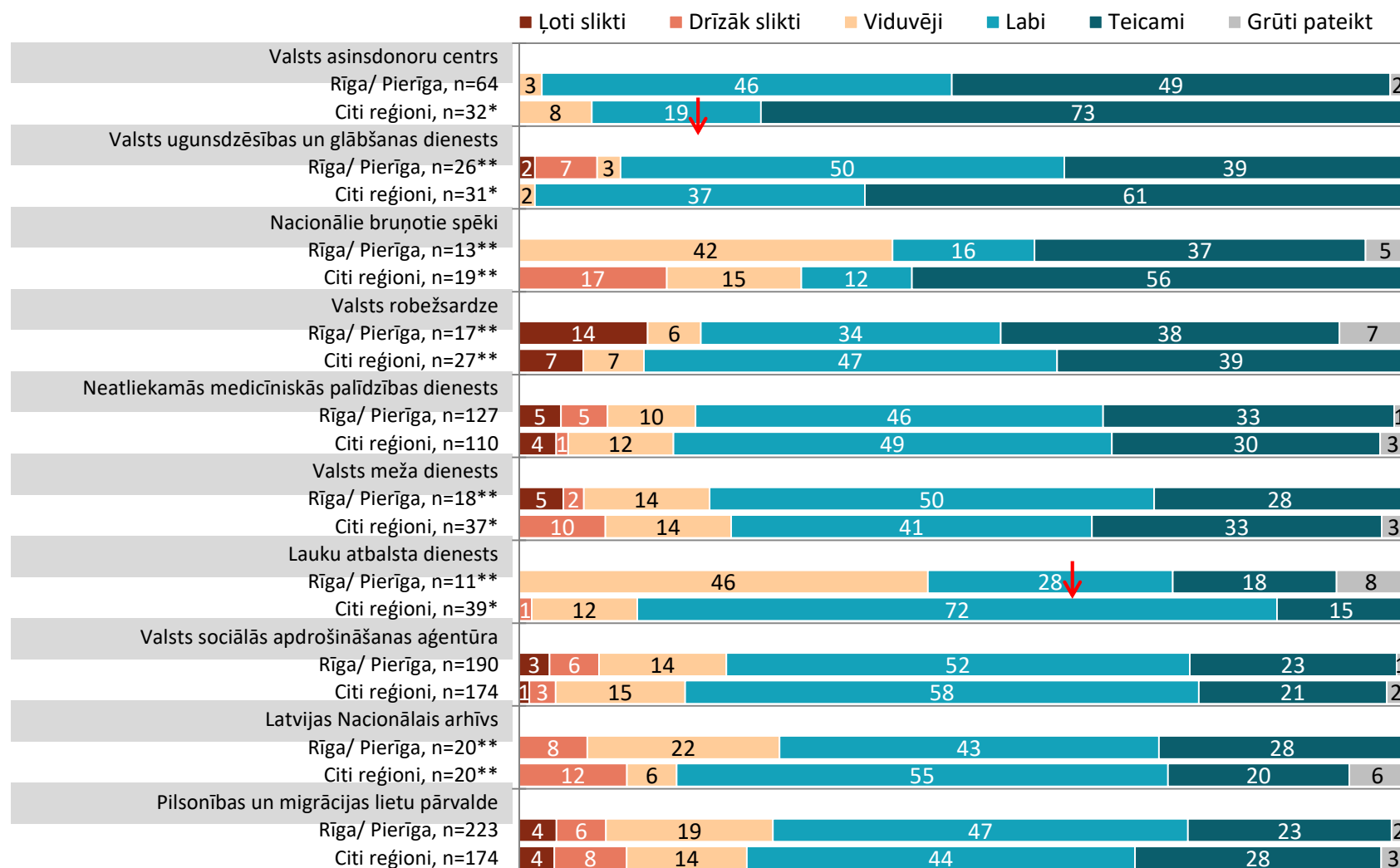


T4. Lūdzu, pamēģiniet atcerēties savu saskarsmes pieredzi ar visām tām iestādēm, ar kurām Jūs pēdējo trīs gadu laikā esat sazinājies/-usies, saņēmis/-usi kādu pakalpojumu vai risinājis/-usi kādu jautājumu! Kopumā ņemot, kā Jūs novērtētu savu pieredzi ar zemāk minētajām iestādēm? Vai Jūs teiktu, ka šīs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

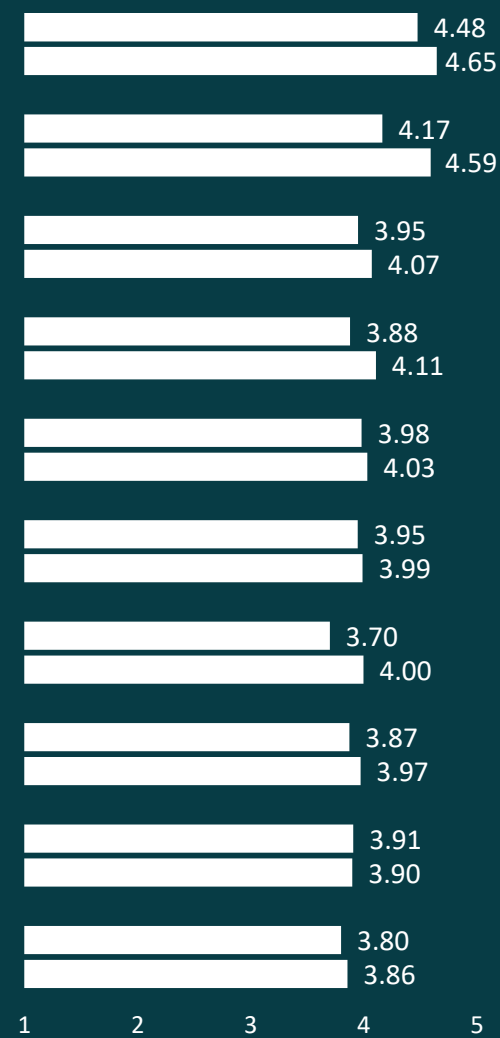
Bāze: tie, kuri pēdējo 3 gadu laikā saskārušies ar konkrēto iestādi, skatīt «n=» grafikā

Valsts iestāžu darba vērtējums kopumā - 1 (%)

REĢIONU DALĪJUMĀ



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

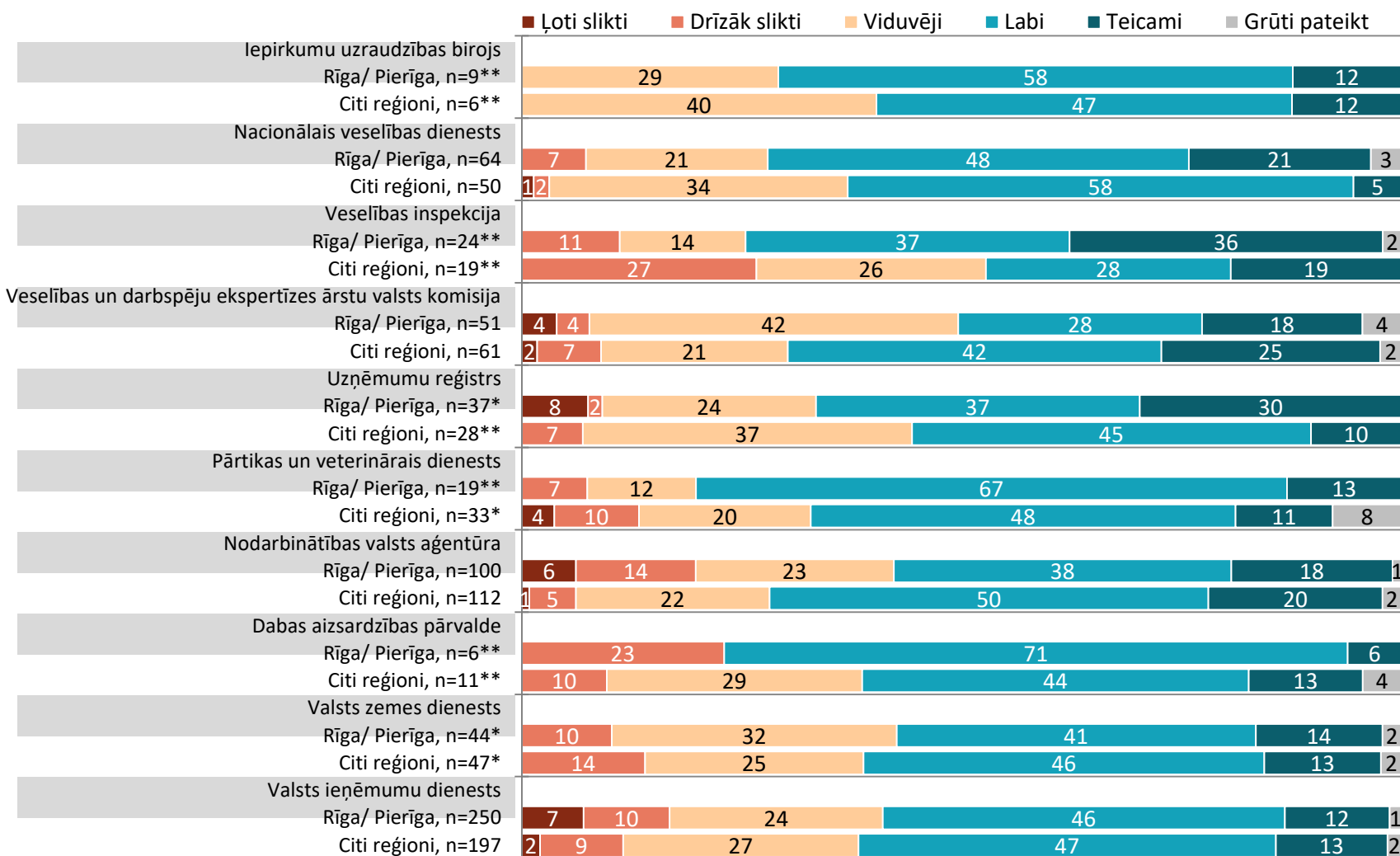


T4. Lūdzu, pamēģiniet atcerēties savu saskarsmes pieredzi ar visām tām iestādēm, ar kurām Jūs pēdējo trīs gadu laikā esat sazinājies/-usies, saņēmis/-usi kādu pakalpojumu vai risinājis/-usi kādu jautājumu! Kopumā ņemot, kā Jūs novērtētu savu pieredzi ar zemāk minētajām iestādēm? Vai Jūs teiktu, ka šīs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

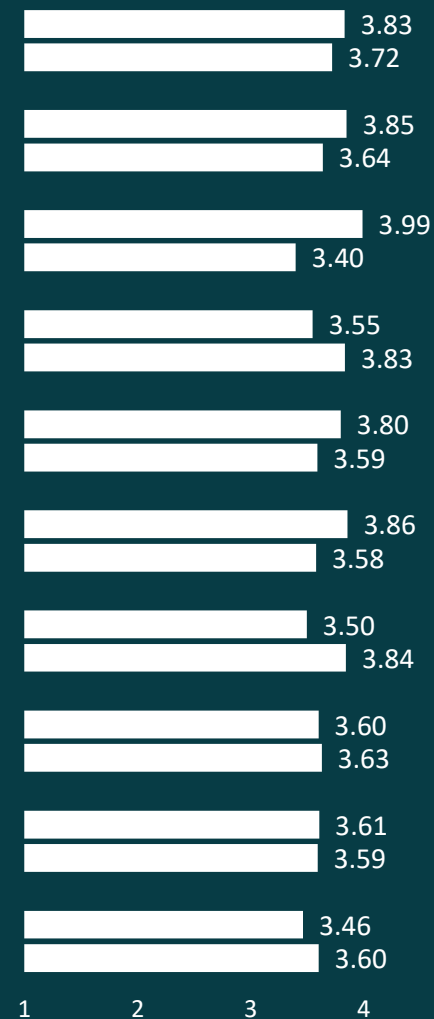
Bāze: tie, kuri pēdējo 3 gadu laikā saskārušies ar konkrēto iestādi, skatīt «n=» grafikā

Valsts iestāžu darba vērtējums kopumā - 2 (%)

REĢIONU DALĪJUMĀ



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

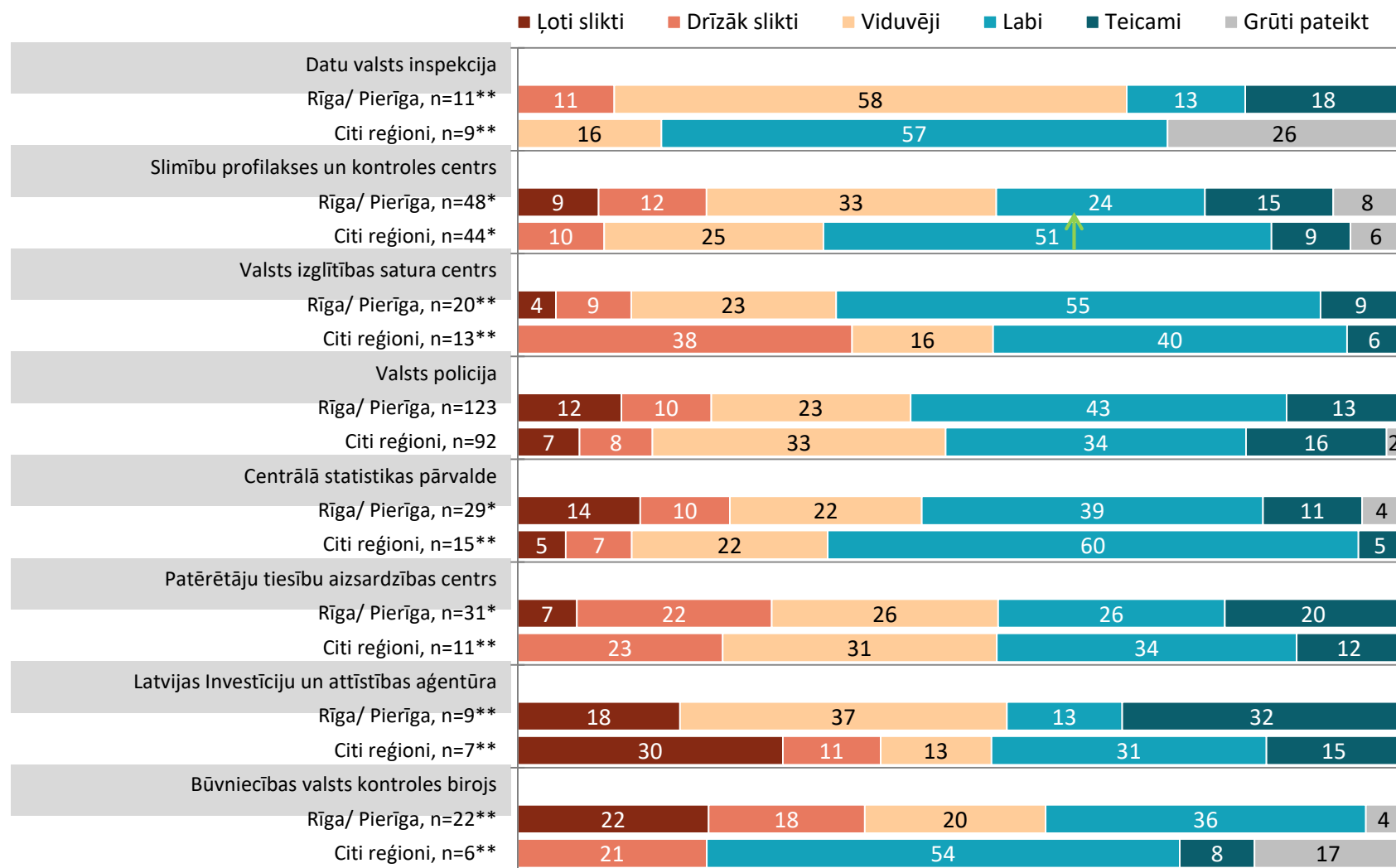


T4. Lūdzu, pamēģiniet atcerēties savu saskarsmes pieredzi ar visām tām iestādēm, ar kurām Jūs pēdējo trīs gadu laikā esat sazinājies/-usies, saņēmis/-usi kādu pakalpojumu vai risinājis/-usi kādu jautājumu! Kopumā ņemot, kā Jūs novērtētu savu pieredzi ar zemāk minētajām iestādēm? Vai Jūs teiktu, ka šīs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

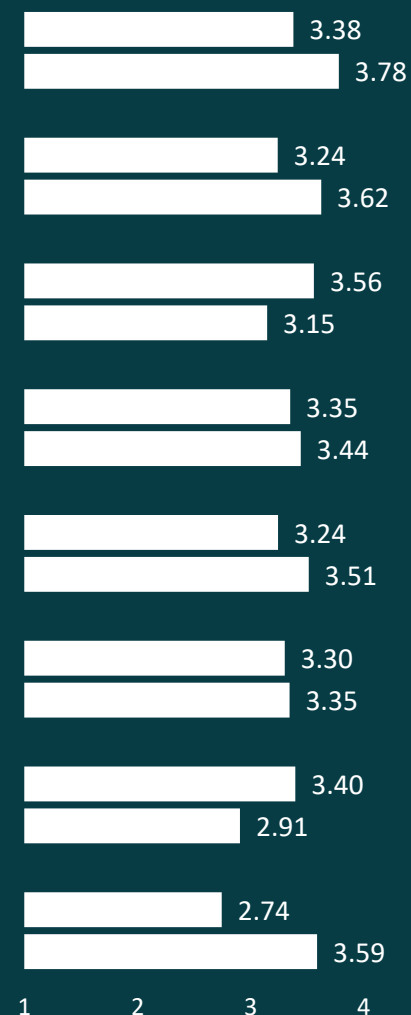
Bāze: tie, kuri pēdējo 3 gadu laikā saskārušies ar konkrēto iestādi, skatīt «n=» grafikā

Valsts iestāžu darba vērtējums kopumā - 3 (%)

REĢIONU DALĪJUMĀ



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

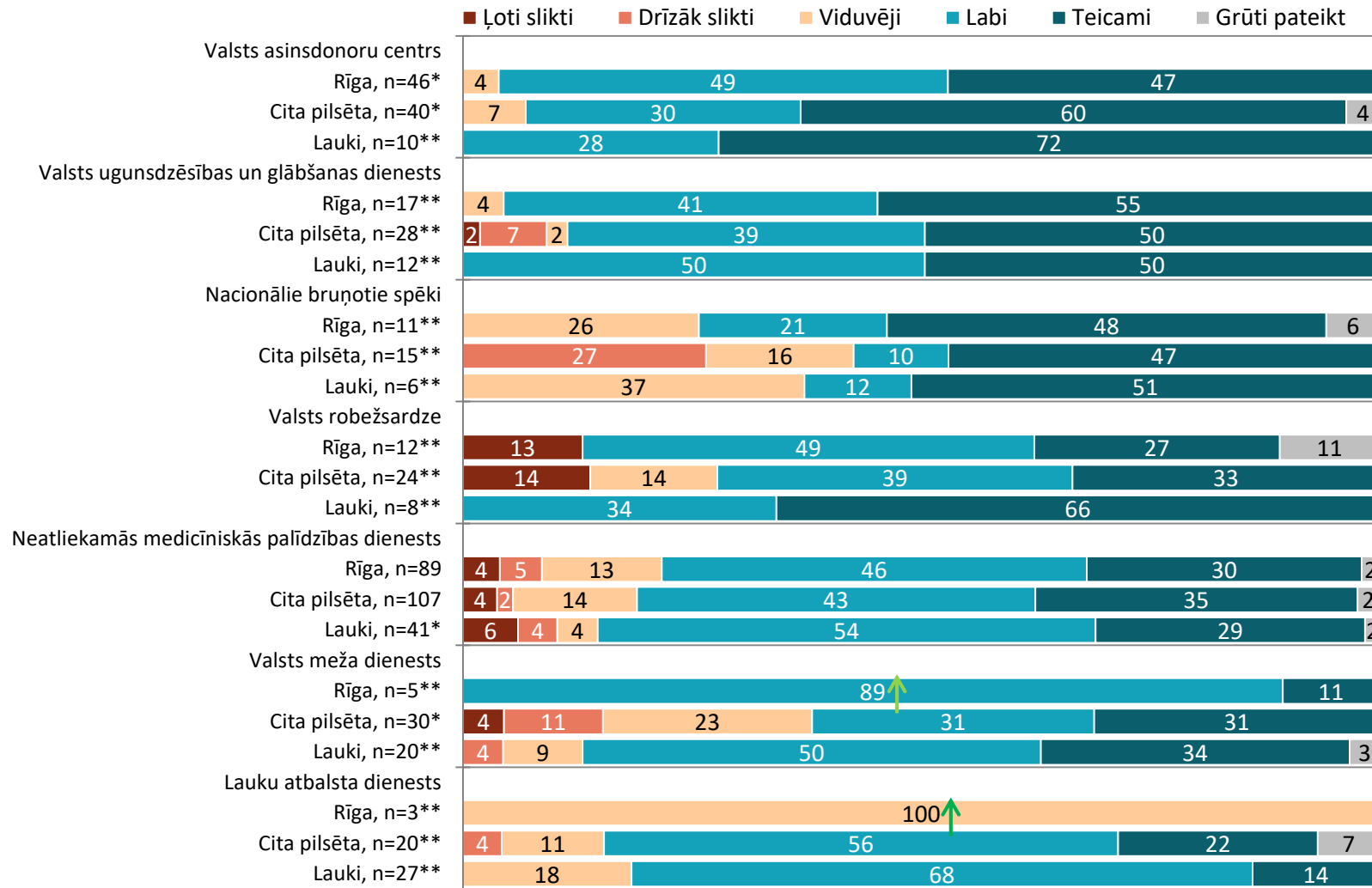


T4. Lūdzu, pamēģiniet atcerēties savu saskarsmes pieredzi ar visām tām iestādēm, ar kurām Jūs pēdējo trīs gadu laikā esat sazinājies/-usies, saņēmis/-usi kādu pakalpojumu vai risinājis/-usi kādu jautājumu! Kopumā ņemot, kā Jūs novērtētu savu pieredzi ar zemāk minētajām iestādēm? Vai Jūs teiktu, ka šīs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

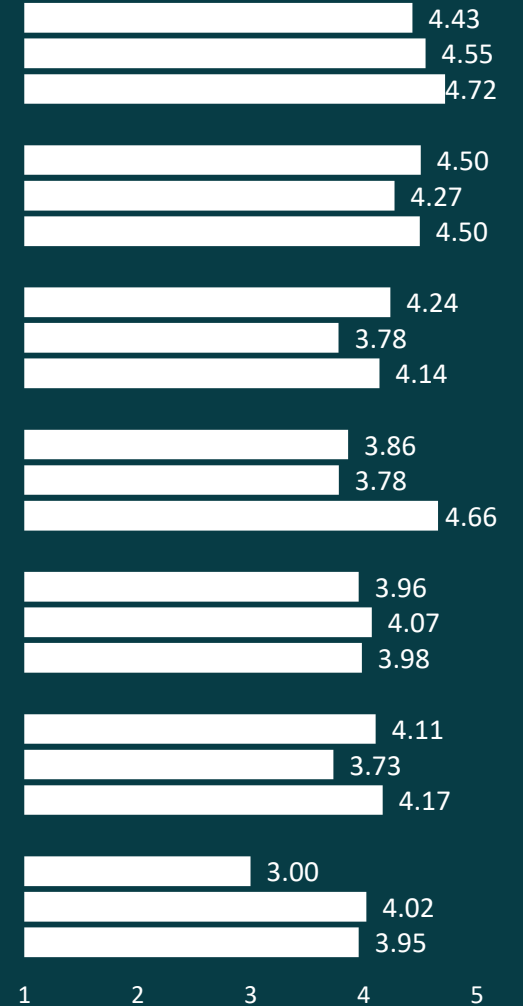
Bāze: tie, kuri pēdējo 3 gadu laikā saskārušies ar konkrēto iestādi, skatīt «n=» grafikā

Valsts iestāžu darba vērtējums kopumā - 1 (%)

DZĪVESVIETAS DALĪJUMĀ



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

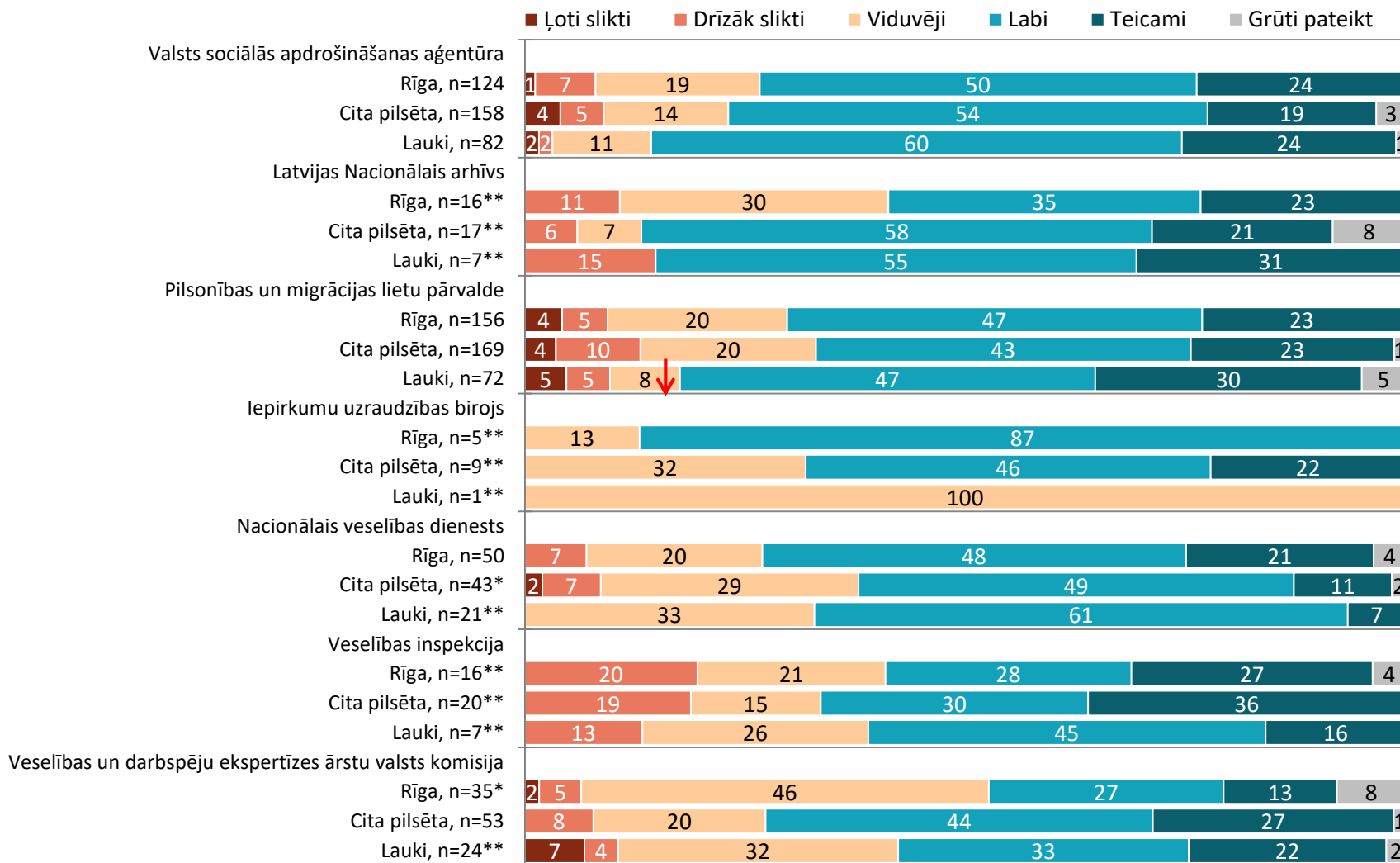


T4. Lūdzu, pamēģiniet atcerēties savu saskarsmes pieredzi ar visām tām iestādēm, ar kurām Jūs pēdējo trīs gadu laikā esat sazinājies/-usies, saņēmis/-usi kādu pakalpojumu vai risinājis/-usi kādu jautājumu! Kopumā ņemot, kā Jūs novērtētu savu pieredzi ar zemāk minētajām iestādēm? Vai Jūs teiktu, ka šīs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

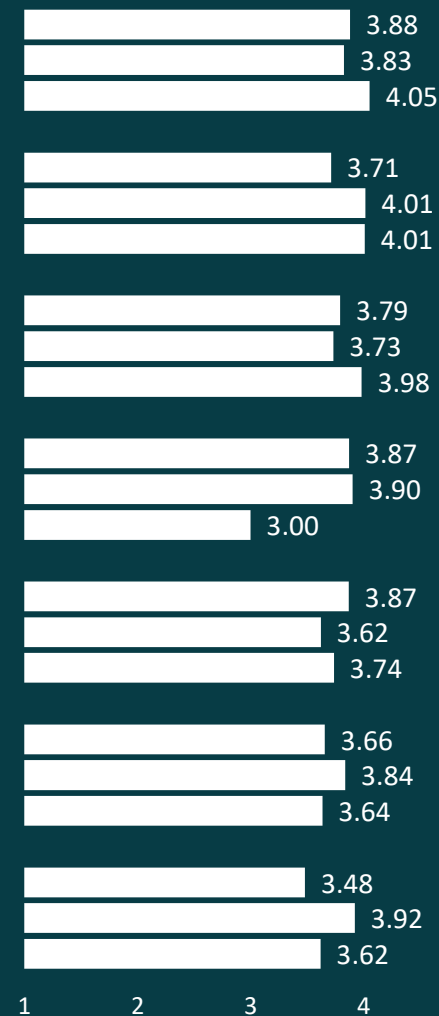
Bāze: tie, kuri pēdējo 3 gadu laikā saskārušies ar konkrēto iestādi, skatīt «n=» grafikā

Valsts iestāžu darba vērtējums kopumā - 2 (%)

DZĪVESVIETAS DALĪJUMĀ



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

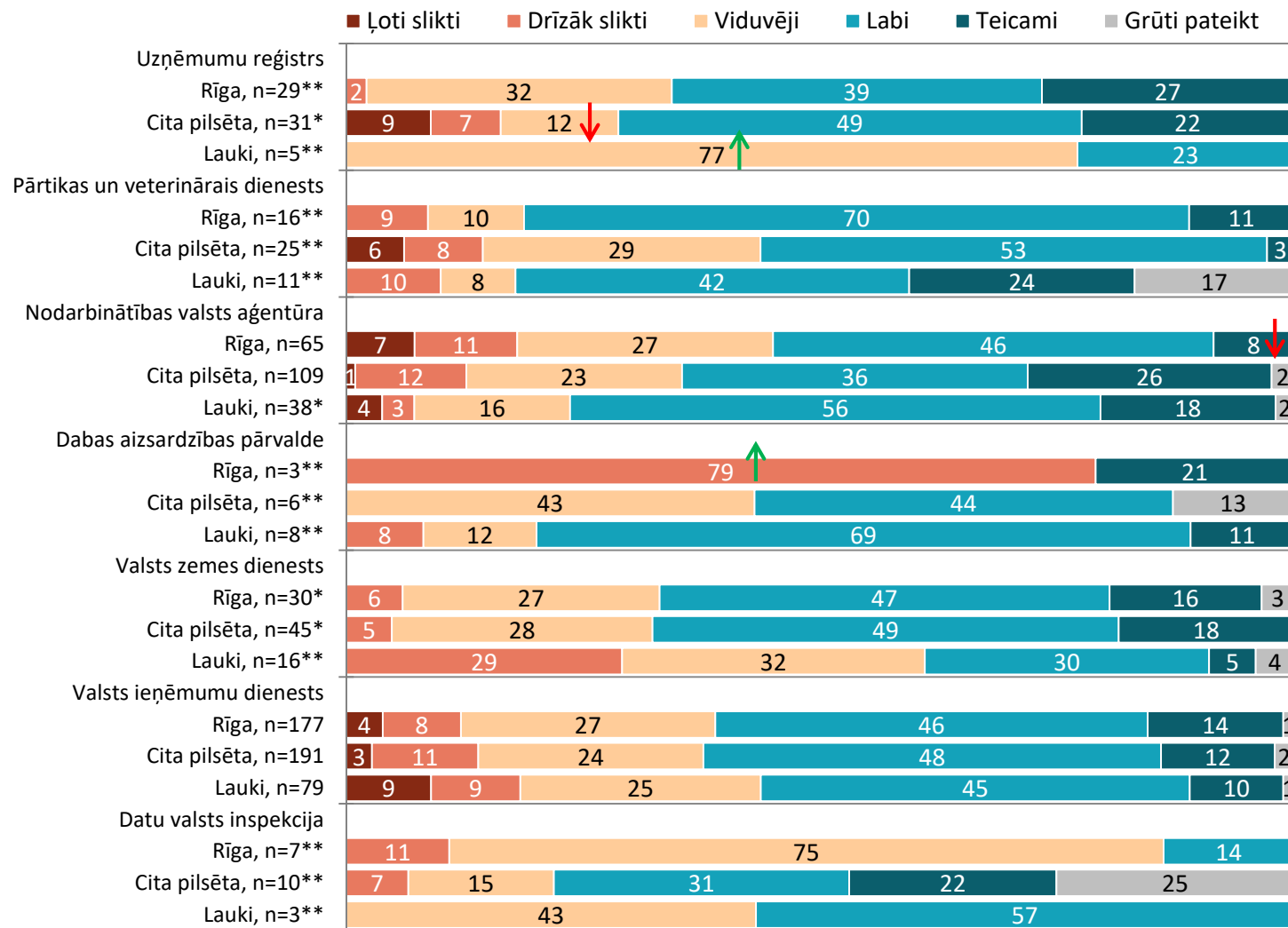


T4. Lūdzu, pamēģiniet atcerēties savu saskarsmes pieredzi ar visām tām iestādēm, ar kurām Jūs pēdējo trīs gadu laikā esat sazinājies/-usies, saņēmis/-usi kādu pakalpojumu vai risinājis/-usi kādu jautājumu! Kopumā ņemot, kā Jūs novērtētu savu pieredzi ar zemāk minētajām iestādēm? Vai Jūs teiktu, ka šīs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

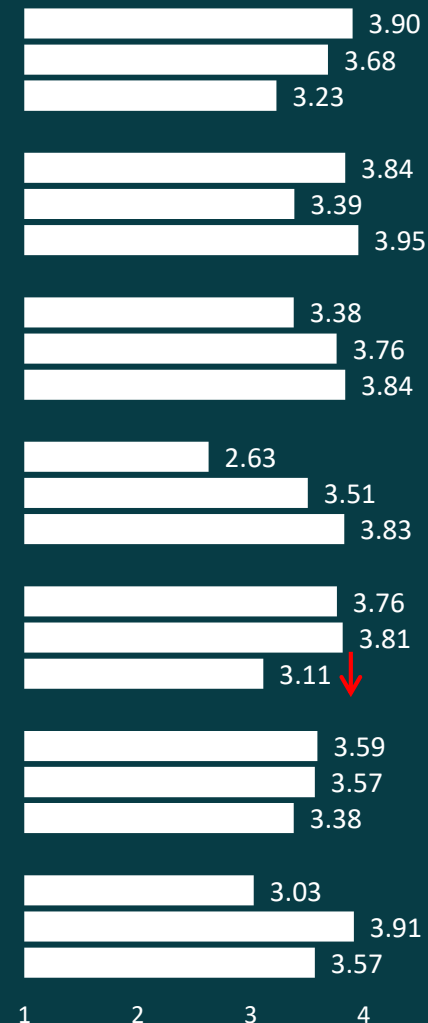
Bāze: tie, kuri pēdējo 3 gadu laikā saskārušies ar konkrēto iestādi, skatīt «n=» grafikā

Valsts iestāžu darba vērtējums kopumā - 3 (%)

DZĪVESVIETAS DALĪJUMĀ



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

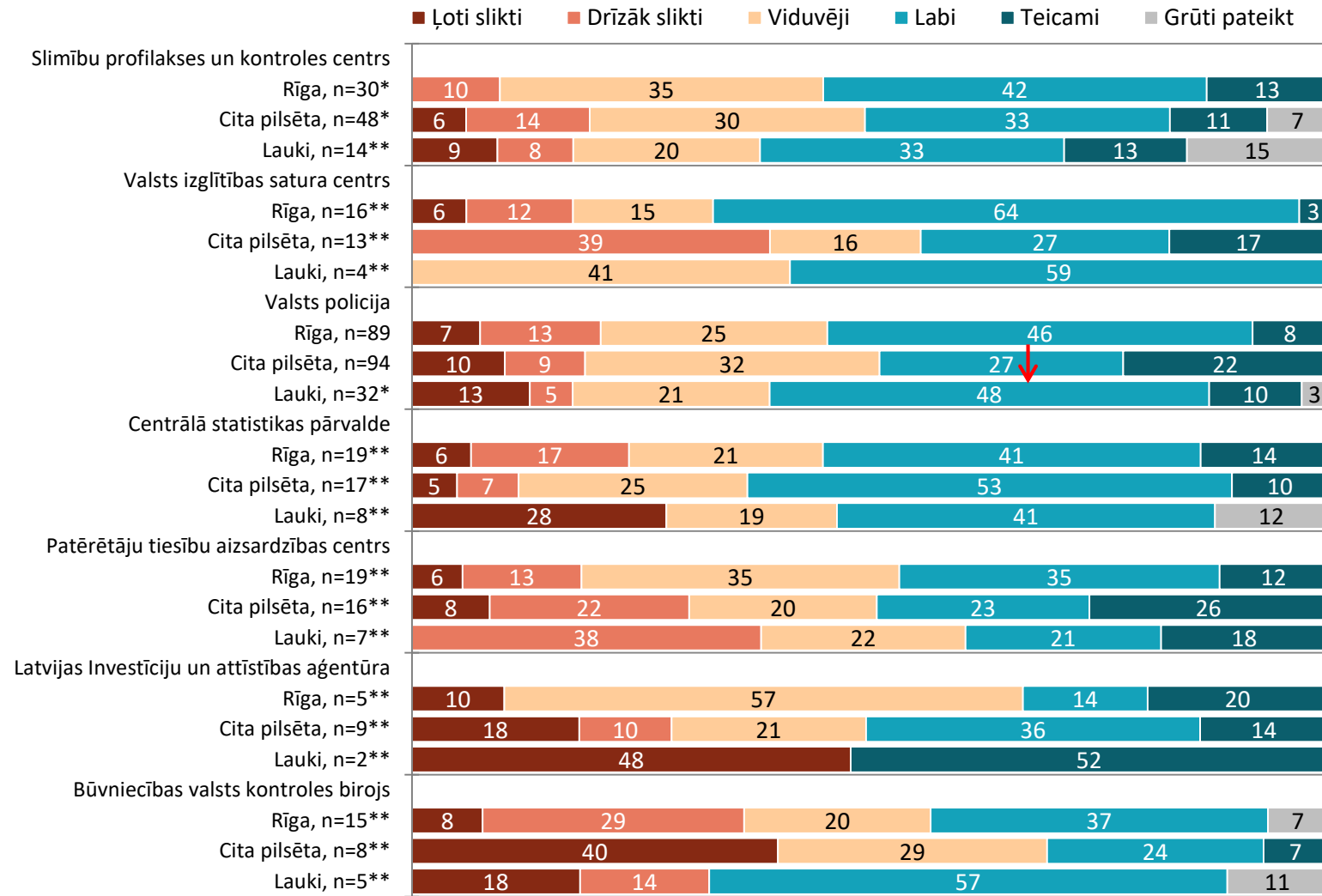


T4. Lūdzu, pamēģiniet atcerēties savu saskarsmes pieredzi ar visām tām iestādēm, ar kurām Jūs pēdējo trīs gadu laikā esat sazinājies/-usies, saņēmis/-usi kādu pakalpojumu vai risinājis/-usi kādu jautājumu! Kopumā ņemot, kā Jūs novērtētu savu pieredzi ar zemāk minētajām iestādēm? Vai Jūs teiktu, ka šīs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

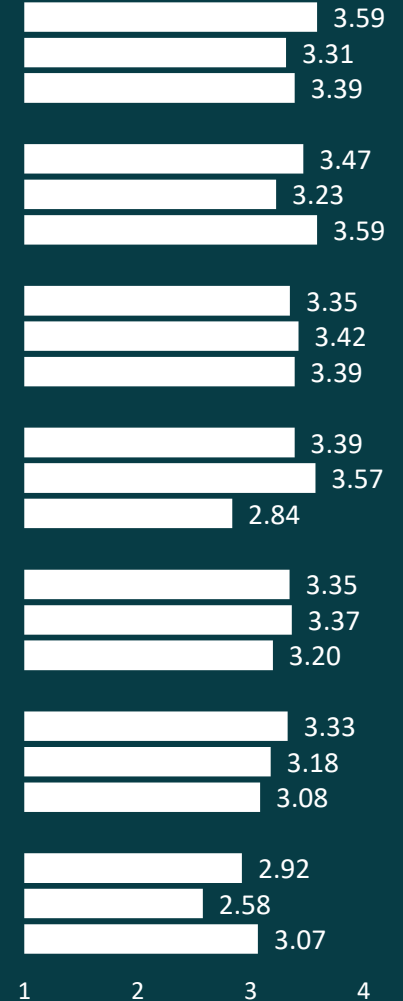
Bāze: tie, kuri pēdējo 3 gadu laikā saskārušies ar konkrēto iestādi, skatīt «n=» grafikā

Valsts iestāžu darba vērtējums kopumā - 4 (%)

DZĪVESVIETAS DALĪJUMĀ



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



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

Bāze: tie, kuri pēdējo 3 gadu laikā saskārušies ar konkrēto iestādi, skatīt «n=» grafikā

5. Pēdējās saskarsmes ar valsts iestādi raksturojums

5.1. Iestāde, ar kuru saskārās kā ar pēdējo

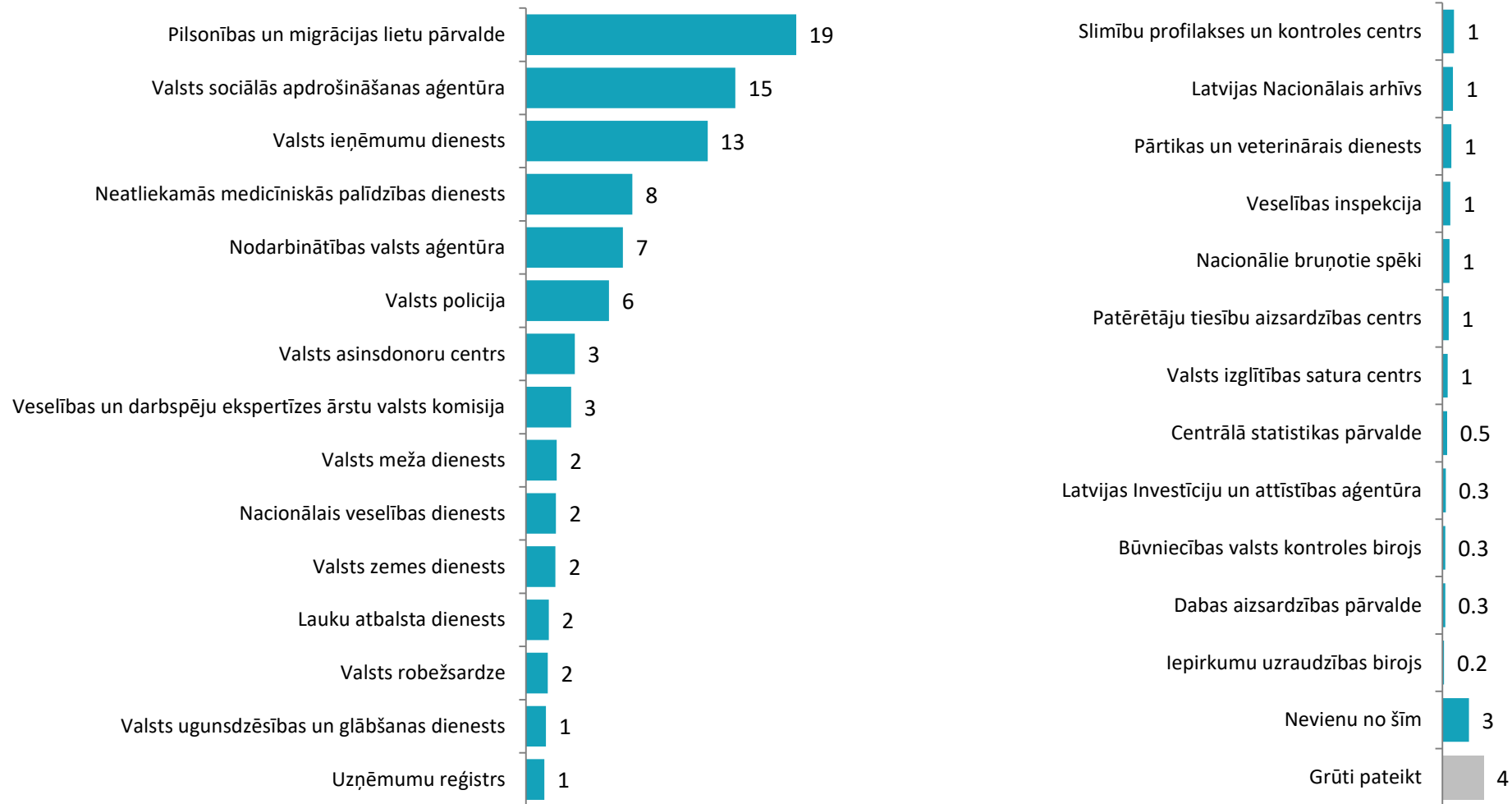
Pēdējās saskarsmes ar valsts iestādi raksturojums

Aptaujas ietvaros Latvijas iedzīvotāji norādīja valsts iestādi, ar kuru viņi saskārušies kā ar pēdējo. Lūdzām arī raksturot saskarsmes veidu, saskarsmes būtību, saskarsmes kanālu, kā arī sīkāk novērtēt saņemtā pakalpojuma kvalitāti un salīdzināt to ar iepriekšēju pieredzi šajā iestādē.

PĒDĒJĀ SASKARSME

- Šogad pēdējā saskarsme iedzīvotājiem visbiežāk ir bijusi ar Pilsonības un migrācijas lietu pārvaldi (19% respondentu), Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūru (15%) un Valsts ieņēmumu dienestu (13% aptaujāto iedzīvotāju).
- Tālāk seko iestādes, ar ko saskārušies 5% līdz 10% iedzīvotāju: Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienests (8%), Nodarbinātības valsts aģentūra (7%), un Valsts policija (6% aptaujāto respondentu).
- Citas iestādes minētas daudz retāk – to pieminēšanas biežums nepārsniedz 3% no visiem gadījumiem. Tikpat – 3% aptaujāto iedzīvotāju – nav saskārušies ne ar vienu no šīm iestādēm nevienu, savukārt 4% neatceras savu pēdējo saskarsmi un nenosauc konkrētu iestādi.
- Skatoties dinamikā pa gadiem, šogad uz pusi samazinājies atbilžu īpatsvars, kas norāda pēdējo sazināšanās reizi ar VID (2022.gadā tie bijuši 26%, šogad - 13% atbilžu). Tāpat no 11% 2022.gadā uz 8% 2023. gadā samazinājies arī to respondentu skaits, kuriem pēdējā saskarsmes iestāde bijusi Neatliekamās medicīnas palīdzības dienests, savukārt, ar NVD pēdējās saskarsme šogad bijusi tikai 2% iedzīvotāju (6% 2022. gadā).

Iestāde, ar kuru saskārās kā ar pēdējo (%)



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

Bāze: respondenti, kuri ir saskārušies ar kādu no iestādēm pēdējo trīs gadu laikā, n=881

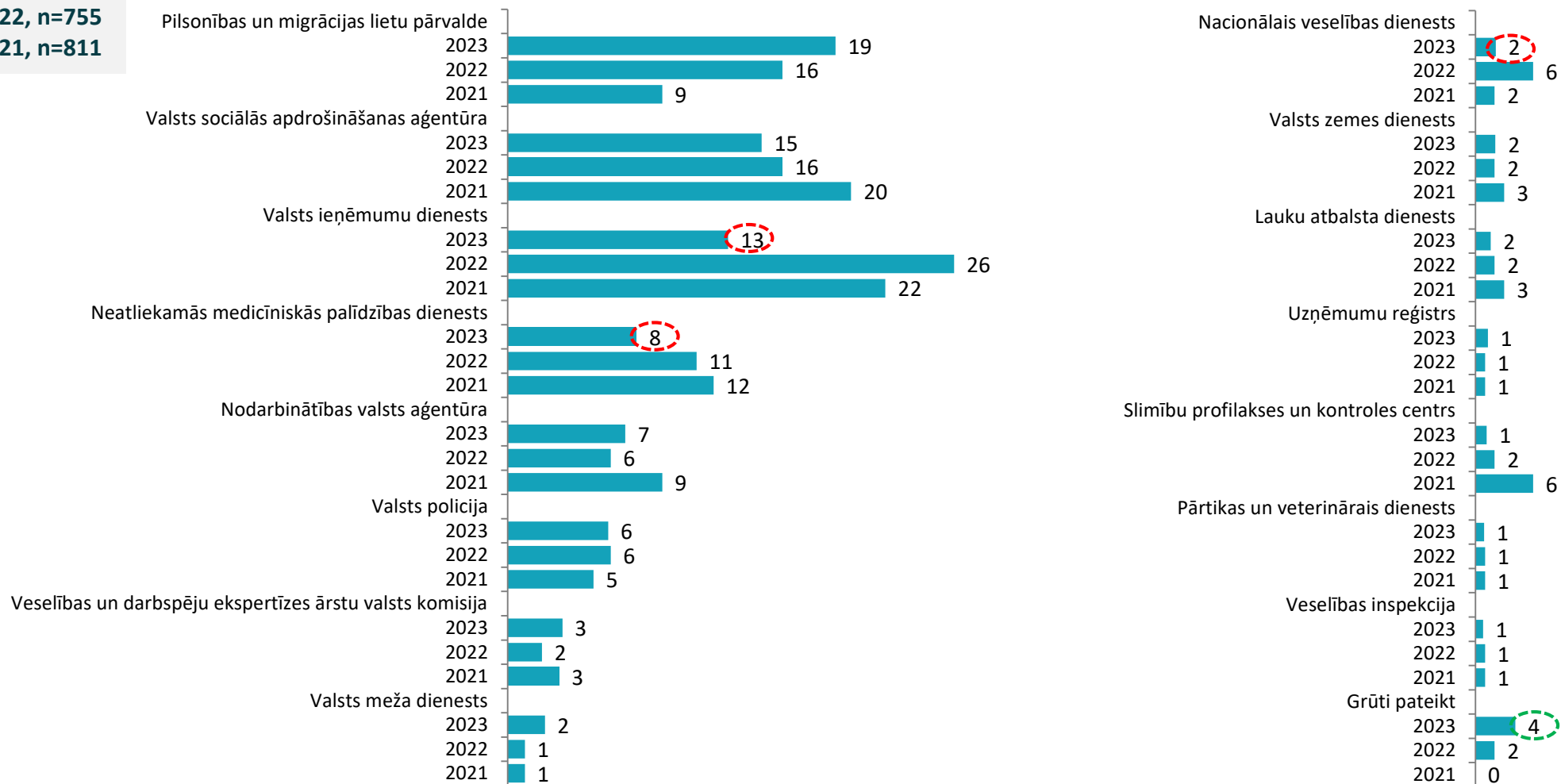
Iestāde, ar kuru saskārās kā ar pēdējo (%)

DINAMIKA 2021.-2023.

2023, n=881

2022, n=755

2021, n=811



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

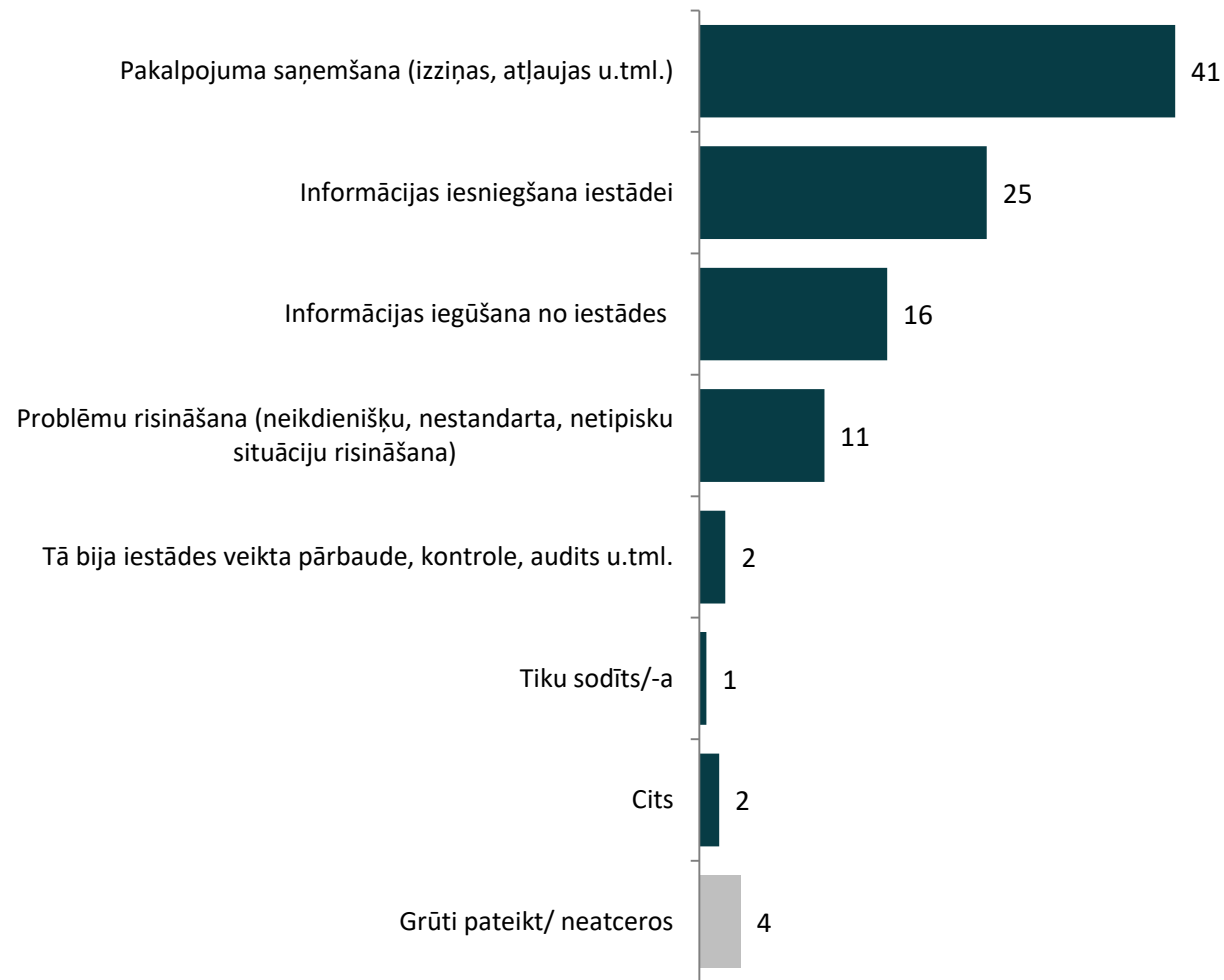
Bāze: respondenti, kuri ir saskārušies ar kādu no iestādēm pēdējo trīs gadu laikā, skatīt «n=» grafikā

5.2. Pēdējās saskarsmes galvenā būtība

- Vērtējot saskarsmes galveno būtību, 41% aptaujāto iedzīvotāju kā biežāko iemeslu minējuši pakalpojuma saņemšanu (izziņas, atļaujas u.tml.). Otrs biežāk minētais saskarsmes iemesls ir informācijas iesniegšana iestādei (25%), savukārt 16% tā ir bijusi informācijas iegūšana no iestādes.
- Aptuveni desmitā daļa (11%) respondentu 2023.gadā ir saskārušies ar problēmu risināšanu (neikdienišķu, nestandarta, netipisku situāciju risināšana).
- Iestādes veikta pārbaude norādīta tikai 2% gadījumos, sods 1%, vēl 2% aptaujāto iedzīvotāju minējuši citus iemeslus saskarsmei ar iestādi, bet 4% neatceras saskarsmes galveno būtību (būtiski, ka 2022.gadā «grūti pateikt» izvēlējās tikai 2% respondentu).
- Salīdzinot ar iepriekšējiem mērījumiem, šogad biežāk ir norādīta pakalpojuma saņemšana (33% 2022.gadā un 41% šogad), savukārt, informācijas iesniegšana iestādei samazinājusies no 33% 2022.gadā līdz 25% 2023. gadā. Citos gadījumos būtiskas izmaiņas pret iepriekšējo gadu kopumā nav novērojamas.
- Kopumā no aptaujas dalībnieku minētajām iestādēm, ar kurām saskārušies pēdējā reizē, visaugstākais pakalpojuma saņemšanas rādītājs ir PMLP (81%), savukārt VID ir iestāde, kur visbiežāk ir iesnieguši informāciju (53%). Kā biežākais pārbaūžu veicējs (pēdējā saskarsmes reizē) ir norādīts Pārtikas un veterinārais dienests, jo 56% no tiem, kuri saskārušies ar šo iestādi, kā iemeslu saskarsmei min pārbaudi. Savukārt problēmu risināšanu kā pēdējo saskarsmi visbiežāk norāda Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienestā (42%) un Valsts policijā (37%).
- Salīdzinot pret 2022.g. rezultātiem, VID klienti pēdējā saskarsmes reizē vairāk ir saņēmuši pakalpojumus (18% 2023.gadā salīdzinot ar 9% 2022.gadā) un mazāk – iesnieguši informāciju (53% 2023.gadā un 68% 2022.gadā).

- Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūrā (VSAA) šogad vairāk respondentu ir atzīmējuši, ka pēdējā saskarsmes reizē risinātas problēmas (8% salīdzinot ar 2% pērn).
- Saskarsmē ar Valsts policiju pēdējā reizē respondenti mazāk kā iepriekš ir sastapušies ar sodiem (5% šogad salīdzinot ar 18% 2022. gadā), bet pamatā tā bijusi kādu problēmu risināšana (37%, līdzīgi kā 38% 2022. gadā).
- Pēdējā saskarsmē ar Neatliekamās medicīnas palīdzības dienestu 2023.gadā vairāk kā pērn respondenti atzīmējuši pakalpojuma saņemšanu (36% 2023.gadā pret 21% 2022.gadā), bet retāk - problēmu risināšanu (42% 2023. gadā salīdzinot ar 59% 2022. gadā).
- Skatoties pēc demogrāfiskajiem rādītājiem, informācijas iegūšana no iestādes izplatītāka ir citās pilsētās ārpus Rīgas – to norādījis katrs piektais respondents (20%), kurš tur dzīvo. Vīrieši (20%) retāk kā sievietes (28%) pēdējā saskarsmes reizē iesnieguši informāciju iestādei, savukārt pakalpojumus saņēmuši 45% vīriešu un 37% sieviešu.
- Informācijas iesniegšanu iestādei biežāk kā citi ir norādījuši respondenti ar augstāko izglītību (30%). Rīgas iedzīvotāji daudz retāk kā citi saskārušies ar iestāžu veiktu kontroli vai pārbaudēm (0.2%), kamēr ar tām saskārušies 4% citu pilsētu un 2% lauku iedzīvotāju.

Pēdējās saskarsmes galvenā būtība (%)



T5. 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=828

Pēdējās saskarsmes galvenā būtība (%)

DINAMIKA 2021.-2023.



2023, n=828

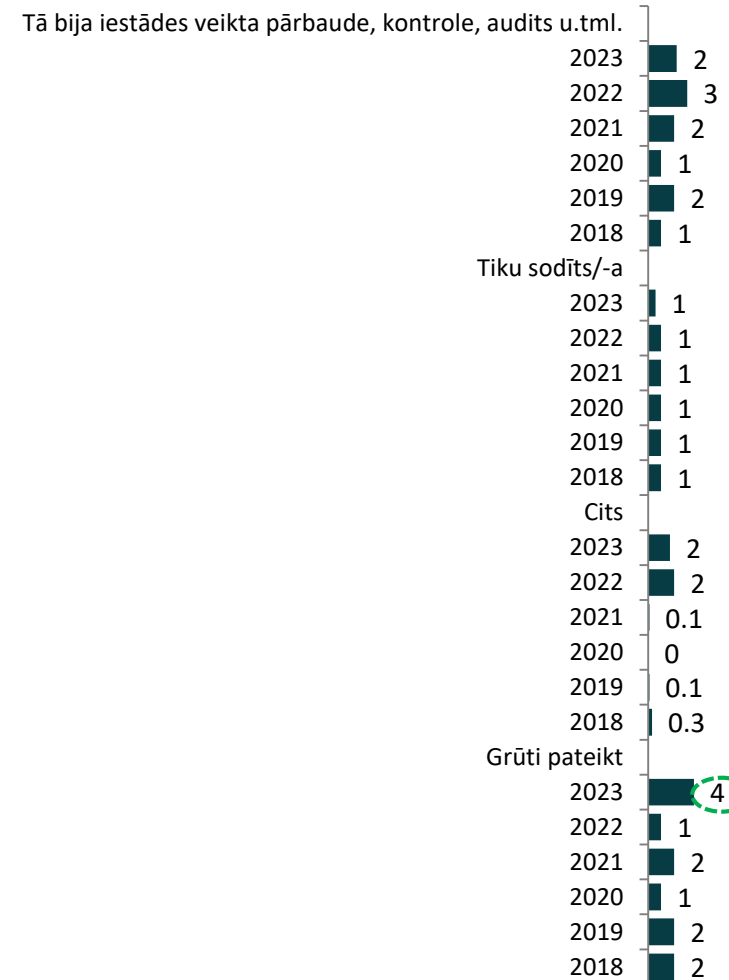
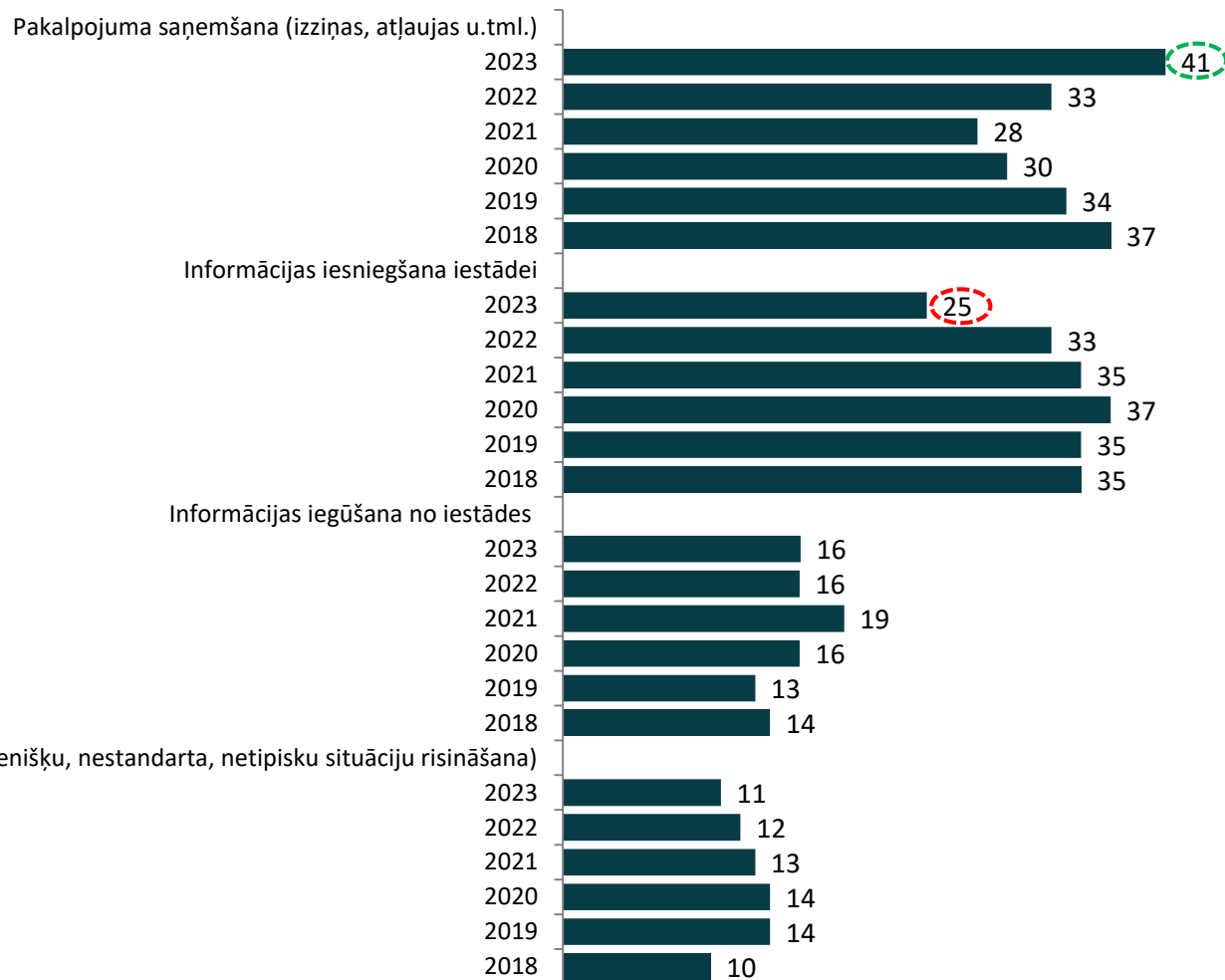
2022, n=738

2021, n=811

2020, n=769

2019, n=800

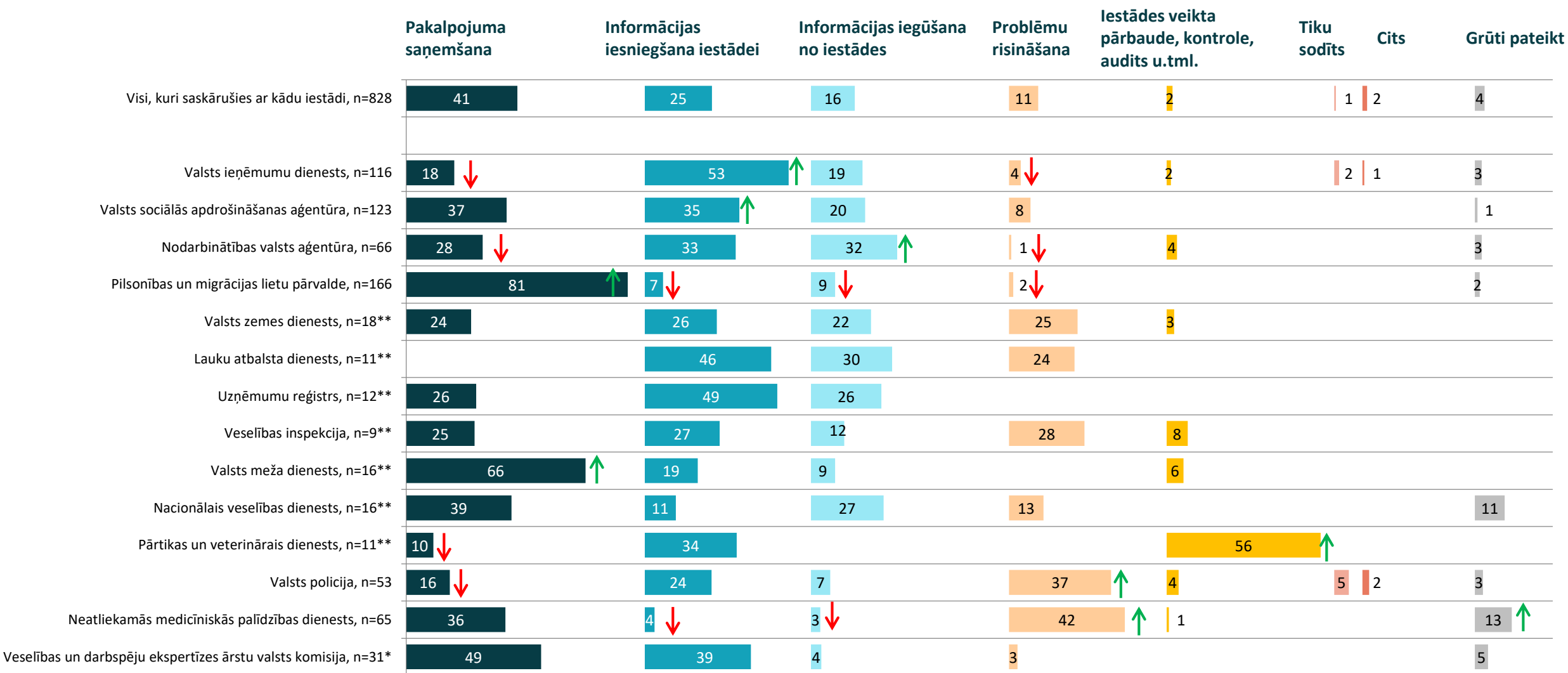
2018, n=761



T5. 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, skatīt «n=» grafikā

Pēdējās saskarsmes galvenā būtība - 1 (%)

IESTĀŽU DALĪJUMĀ

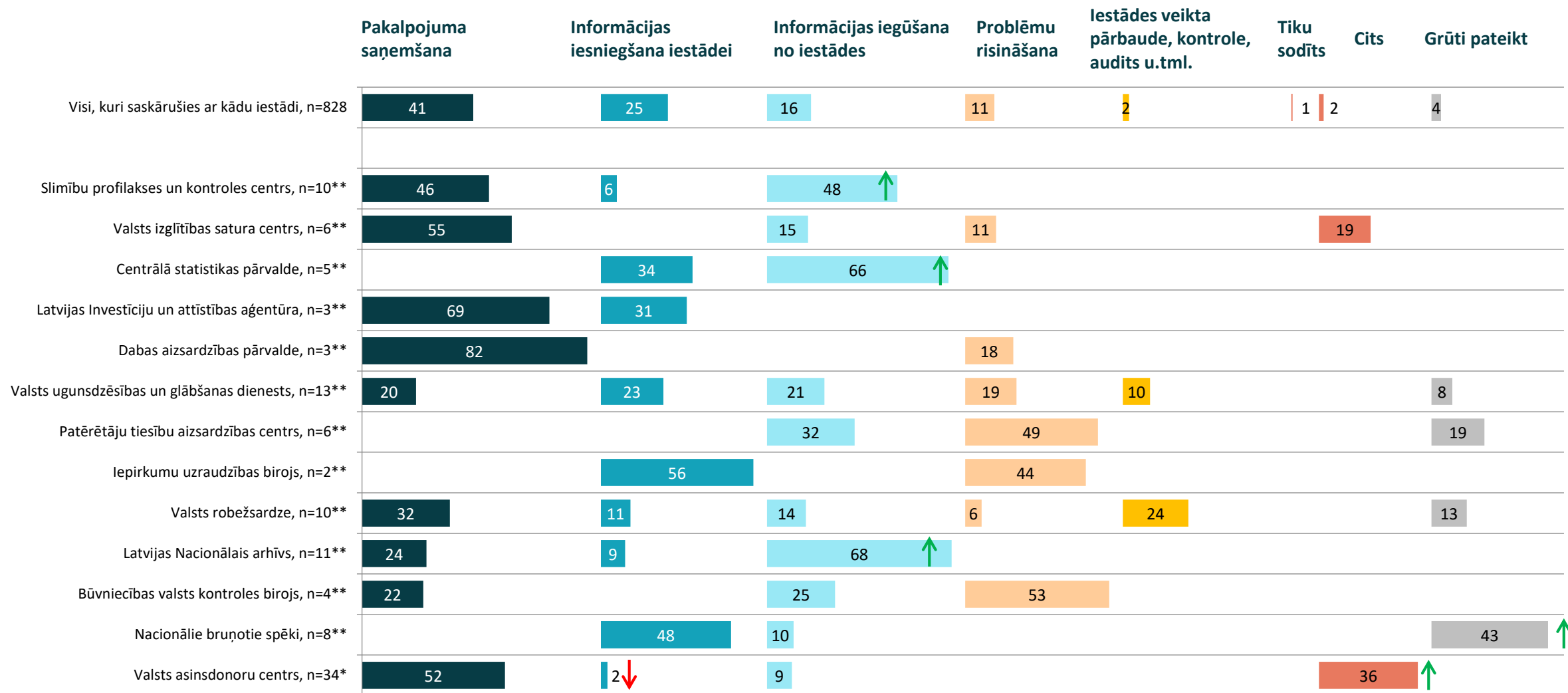


T5. Runājot par pēdējo reizi, kad Jūs saskārāties ar šo iestādi, lūdzu, atzīmējiet, kāda bija saskarsmes galvenā būtība?

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

Pēdējās saskarsmes galvenā būtība - 2 (%)

IESTĀŽU DALĪJUMĀ

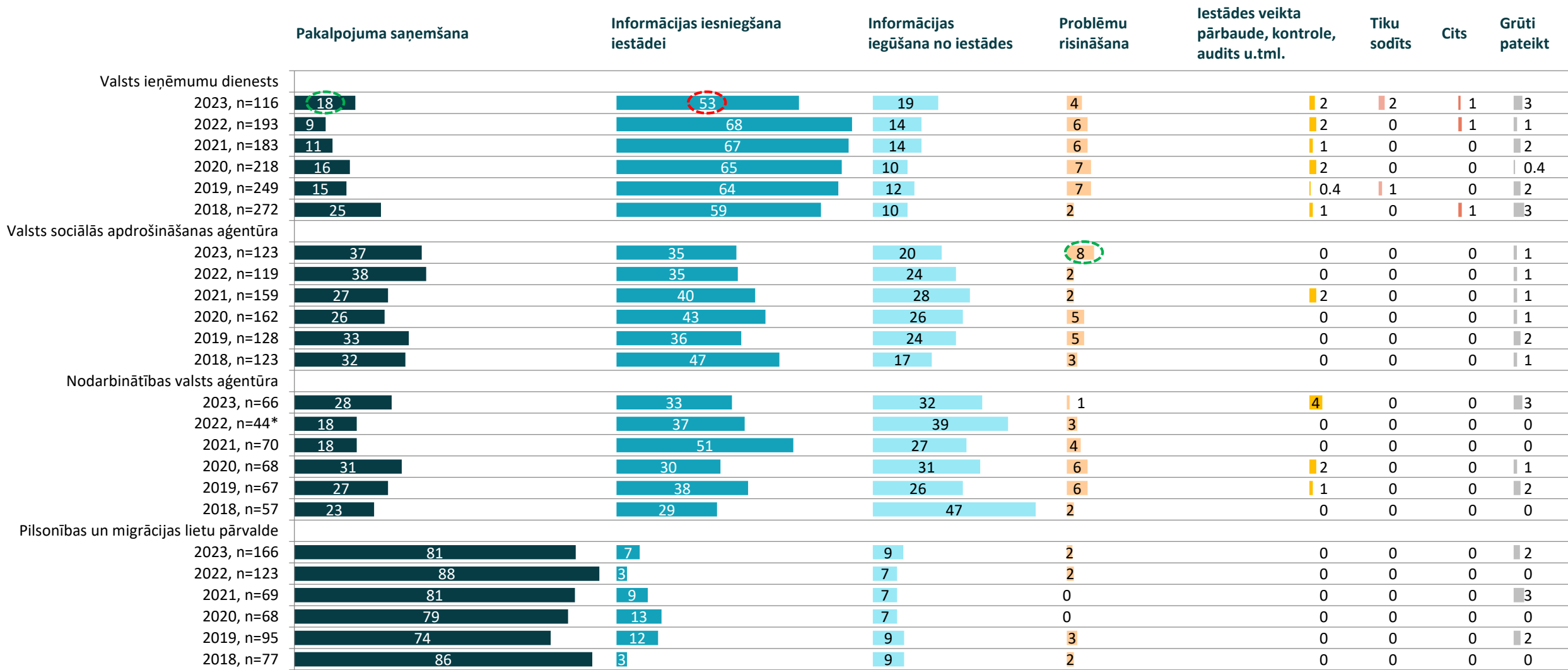


T5. Runājot par pēdējo reizi, kad Jūs saskārāties ar šo iestādi, lūdzu, atzīmējiet, kāda bija saskarsmes galvenā būtība?

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

Pēdējās saskarsmes galvenā būtība - 1 (%)

DINAMIKA 2018.-2023.



T5. 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, skatīt «n=» grafikā; Attēlotas iestādes, ar ko saskārušies 10 vai vairāk respondentu un kas iekļautas aptaujā iepriekšējos gados

Pēdējās saskarsmes galvenā būtība - 2 (%)

DINAMIKA 2018.-2023.



	Pakalpojuma saņemšana	Informācijas iesniegšana iestādei	Informācijas iegūšana no iestādes	Problēmu risināšana	Iestādes veikta pārbaude, kontrole, audits u.tml.	Tiku sodīts	Cits	Grūti pateikt
Valsts zemes dienests								
2023, n=18**	24	26	22	25	3	0	0	0
2022, n=15**	39	33	20	8	0	0	0	0
2021, n=25**	32	29	23	8	0	0	0	8
2020, n=17**	37	23	35	6	0	0	0	0
2019, n=19**	51	16	22	5	0	0	0	6
2018, n=22**	46	18	32	4	0	0	0	0
Lauku atbalsta dienests								
2023, n=11**		46	30	24	0	0	0	0
2022, n=18**	29	55	10	10	0	0	0	6
2021, n=28**	15	39	35	35	7	0	0	0
2020, n=22**	10	63	18	18	4	0	0	0
2019, n=13**	7	63	23	23	0	0	0	0
2018, n=20**	15	69	16	16	0	0	0	0
Nacionālais veselības dienests								
2023, n=16**	39	11	27	13	0	0	0	11
2022, n=26**	50		31	9	7	0	3	0
2021, n=19**	57	5	23	5	5	0	0	5
2020, n=18**	50	11	22	11	5	0	0	0
2019, n=28**	62	7	15	4	11	0	0	0
2018, n=20**	66	5	15	5	0	0	0	10
Valsts policija								
2023, n=53	16	24	7	37	4	5	2	3
2022, n=45*	10	13	6	38	13	18	2	0
2021, n=40*	7	15	0	55	11	13	0	0
2020, n=40*	5	15	2	65	0	8	0	5
2019, n=43*	4	25	3	42	15	8	3	0
2018, n=36*	25	8	3	50	8	6	0	0

T5. 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, skatīt «n=» grafikā; Attēlotas iestādes, ar ko saskārušies 10 vai vairāk respondentu un kas iekļautas aptaujā iepriekšējos gados

Pēdējās saskarsmes galvenā būtība - 3 (%)

DINAMIKA 2018.-2023.



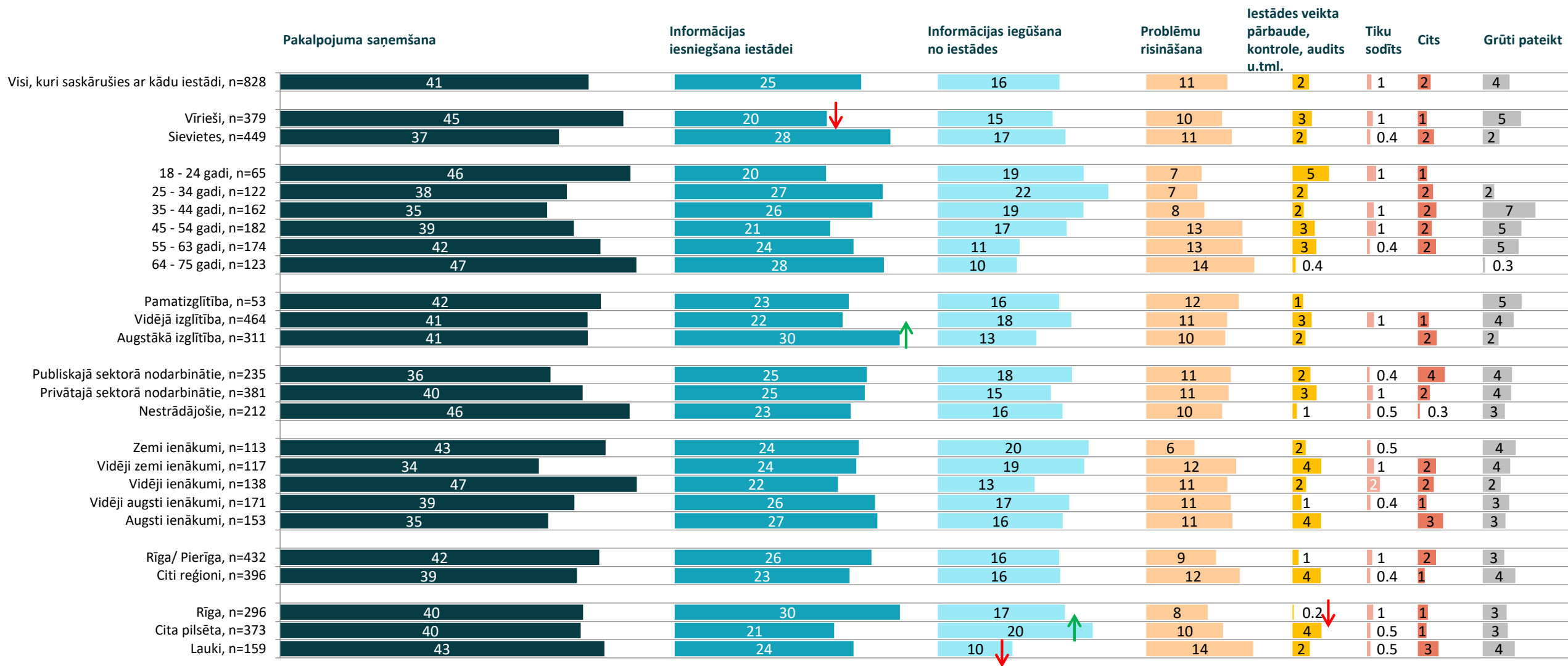
	Pakalpojuma saņemšana	Informācijas iesniegšana iestādei	Informācijas iegūšana no iestādes	Problēmu risināšana	Iestādes veikta pārbaude, kontrole, audits u.tml.	Tiku sodīts	Cits	Grūti pateikt
Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienests								
2023, n=65	36	4	3	42	1	0	0	13
2022, n=84	21		7	59	0	0	11	2
2021, n=97	45	3	0	51	0	0	0	1
2020, n=81	41		5	52	0	0	0	2
2019, n=96	46	3	1	50	0	0	0	0
2018, n=79	47	1	6	41	0	1	0	4
Veselības un darbspēju ekspertīzes ārstu valsts komisija								
2023, n=31*	49	39	4	3	0	0	0	5
2022, n=12**	67	25	0	0	9	0	0	0
2021, n=25**	31	44	17	8	0	0	0	0
2020, n=15**	53	41	0	0	0	0	0	6
2019, n=19**	58	31	6	0	0	0	0	5
2018, n=21**	54	18	4	18	0	0	0	6
Slimību profilakses un kontroles centrs								
2023, n=10**	46	6	48	0	0	0	0	0
2022, n=26**	26	13	45	5	11	0	0	0
2021, n=51	23	14	51	8	2	0	0	2
2020, n=13**	29	8	39	17	7	0	0	0

T5. 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, skatīt «n=» grafikā; Attēlotas iestādes, ar ko saskārušies 10 vai vairāk respondentu un kas iekļautas aptaujā iepriekšējos gados

Pēdējās saskarsmes galvenā būtība (%)

SOCIĀLI - DEMOGRĀFISKAJĀS GRUPĀS



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

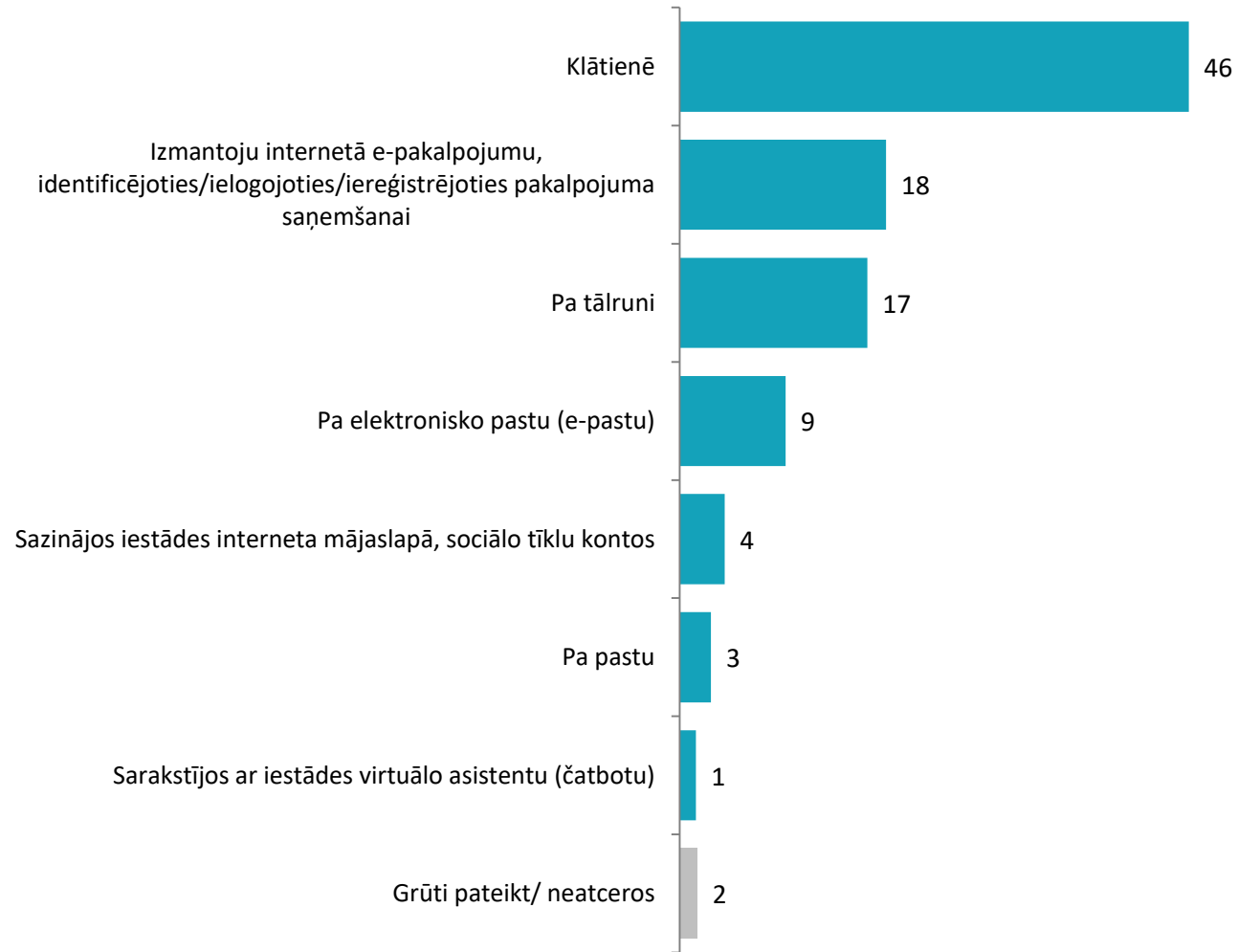
Bāze: respondenti, kuri ir norādījuši, ar kādu iestādi viņi ir saskārušies kā ar pēdējo, skatīt «n=» grafikā

5.3. Pēdējās saskarsmes veids

- Visbiežāk aptaujātie iedzīvotāji kā pēdējo saskarsmes veidu norādījuši klātienes tikšanos (46%), tomēr tā minēta retāk kā 2022. gadā (51%). Otrs biežāk norādītais saskarsmes veids ir interneta e-pakalpojumi (ar lietotāja autorizāciju/ identifikāciju), arī to šogad norādījuši mazāk respondentu (18%) kā pērn (23%).
- 2023. gadā saskarsme pa tālruni, savukārt, ir kļuvusi daudz populārāka (17%) nekā iepriekš (10%). Tāpat iedzīvotāji šogad biežāk ir sazinājušies iestādes mājaslapā vai sociālo tīklu kontos (4% 2023.gadā salīdzinot ar 2% 2022.gadā), kā arī ar virtuālā asistenta palīdzību (1% šogad, iepriekš netika atzīmēts).
- Lai arī biežākie saskarsmes veidi kopumā nav mainījušies, pēdējos gados vērojams samazinājums klātienes apmeklējumiem. Kaut arī COVID-19 pandēmijas laikā to ietekmēja valstī noteiktie ierobežojumi, tomēr arī pēdējo divu gadu laikā klātienes apmeklējumu skaits nav pieaudzis, lai tuvotos 2018. gada līmenim. Tas liecina, ka daļa iedzīvotāju ir pieraduši un labprāt izvēlas risināt jautājumus ar valsts iestādēm attālinātā veidā.
- Pēc saziņas veida - klātienē ievērojami retāk iedzīvotāji ir sazinājušies ar VID (14%) un VSAA (32%), savukārt visaugstākais klātienes apmeklējumu īpatsvars (74%) ir PMLP un NVA (58%). Augsti klātienes apmeklējumu rādītāji ir arī Valsts policijā (50%) un Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienestā (54%), tomēr šajos gadījumos pakalpojumus specifika nosaka biežāku klātienes apmeklējumu nepieciešamību.
- Attiecīgi VID (48%) un VSAA (28%) ir biežāk nosauktās iestādes, kur iedzīvotāji izmantojuši e-pakalpojumus internetā. VID arī būtiski augstāks rādītājs saziņai iestādes interneta mājaslapā vai sociālajos kontos (šādā veidā sazinājušies 12%, salīdzinot ar 4% kopumā, kas izvēlējušies šādu saziņas veidu valsts iestādēs).
- Retāk e-pakalpojumi izmantoti NVA un PMLP (abos gadījumos 8% jautājumu ir risināti ar e-pakalpojumu palīdzību). Kaut arī rezultātos redzam, ka augsts e-pakalpojumu izmantošanas rādītājs (58%) bijis arī Uzņēmumu Reģistram, tomēr šeit jāņem vērā, ka atbildējušo skaits ir tikai 12 respondenti.
- Tālrunis kā saziņas veids retāk izmantots PMLP (10%), kamēr 35% iedzīvotāju to izmantojuši, lai sazinātos ar NMPD. Tālruni biežāk kā vidēji izmantojuši arī saziņai ar Lauku atbalsta dienestu (47%), tomēr jāreķinās, ka kopumā ar LAD saskarsme pēdējā reizē ir bijusi tikai 11 respondentiem.

- Salīdzinot rezultātus ilgākā laika periodā, klātienē vizīšu īpatsvars pēdējo četru gadu laikā ir būtiski samazinājies VID (14% 2023. gadā). Savukārt e-pakalpojumu īpatsvars ir būtiski audzis, salīdzinot ar 2018.gada rādītājiem - pēdējo divu gadu laikā gan šis vērtējums saglabājas apmēram 50% robežās.
- Respondenti, kuri pēdējā reizē saskārušies ar PMLP, norāda, retāk to darījuši klātienē – šogad 74%, salīdzinot ar 94% 2022.gadā. Attiecīgi ir paaugstinājies e-pakalpojumu izmantošanas īpatsvars (8%) un sazināšanās pa elektronisko pastu (7%).
- VSAA gadījumā pēdējo trīs gadu laikā (kopš 2021.gada) turpina samazināties klātienē apmeklējuma un šogad būtiski vairāk minēta saziņa pa telefonu (21% salīdzinot ar 8% 2022. gadā). Pēdējo divu gadu laikā trešā daļa aptaujāto arī norāda, ka saziņai izmantojuši e-pakalpojumus (28% šogad un 32% 2022.gadā).
- NMPD gadījumā samazinājies klātienē tikšanās skaits no 91% 2022. gadā uz 54% šogad, bet no 8% uz 35% palielinājies telefona konsultāciju skaits.
- Pēc sociāli-demogrāfiskajiem rādītājiem, klātienē biežāk saskarsme bijusi nestrādājošajiem aptaujas dalībniekiem (52%), savukārt privātajā sektorā nodarbinātie klātienē ar dažādām iestādēm saskārušies retāk (41%). Klātienē saziņu retāk izvēlējušies arī Rīgā dzīvojošie (39%), bet lauku iedzīvotāji biežāk (56%).
- Telefona konsultācijām augstāks rādītājs ir gados vecāko (64-75 gadi) aptaujas dalībnieku vidū (20%), starp respondentiem ar vidēji zemiem ienākumiem (20%), kā arī jaunākajā vecuma grupā 18-24 gadi (22%).
- Ceturtā daļa iedzīvotāju ar augstāko izglītību (25%), vecuma grupā no 45-55 gadiem (25%) un Rīgā dzīvojošo (23%) izmantojuši e-pakalpojumus internetā.
- E-pasta saziņu retāk izvēlējušies aptaujas dalībnieki ar zemākiem ienākumiem (4%) kā arī ar pamatzglītību (3%).
- Interneta mājaslapā un sociālajos tīklos retāk sazinājušies iedzīvotāji ar augstāko izglītību - tikai 2% aptaujas dalībnieku norāda šo saziņas veidu pēdējā saskarsmes reizē, savukārt, virtuālā asistenta jeb čatbota konsultāciju biežāk izmantojuši aptaujas dalībnieki ar zemiem ienākumiem (6%).

Pēdējās saskarsmes veids (%)



T6. 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=828

Pēdējās saskarsmes veids (%)

DINAMIKA 2018.-2023.

2023, n=828

2022, n=738

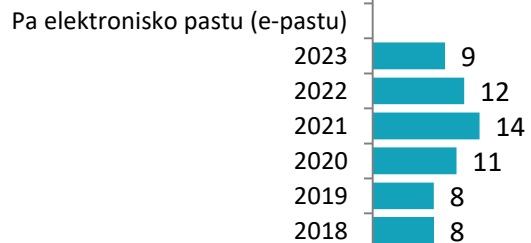
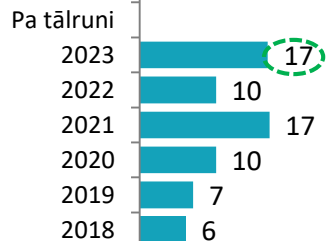
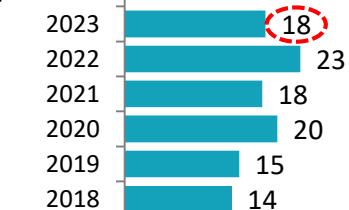
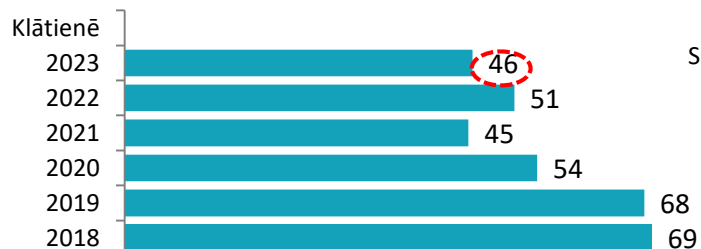
2021, n=811

2020, n=769

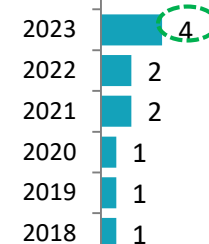
2019, n=800

2018, n=761

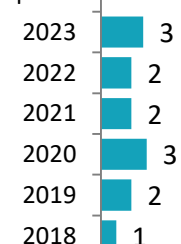
Izmantoju internetā e-pakalpojumu, identificējoties pakalpojuma saņēmšanai



Sazinājos iestādes interneta mājaslapā, sociālo tīklu kontos



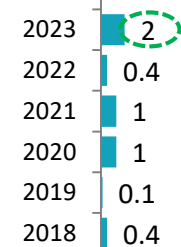
Pa pastu



Sarakstījos ar iestādes virtuālo asistentu (čatbotu)



Grūti pateikt/ neatceros

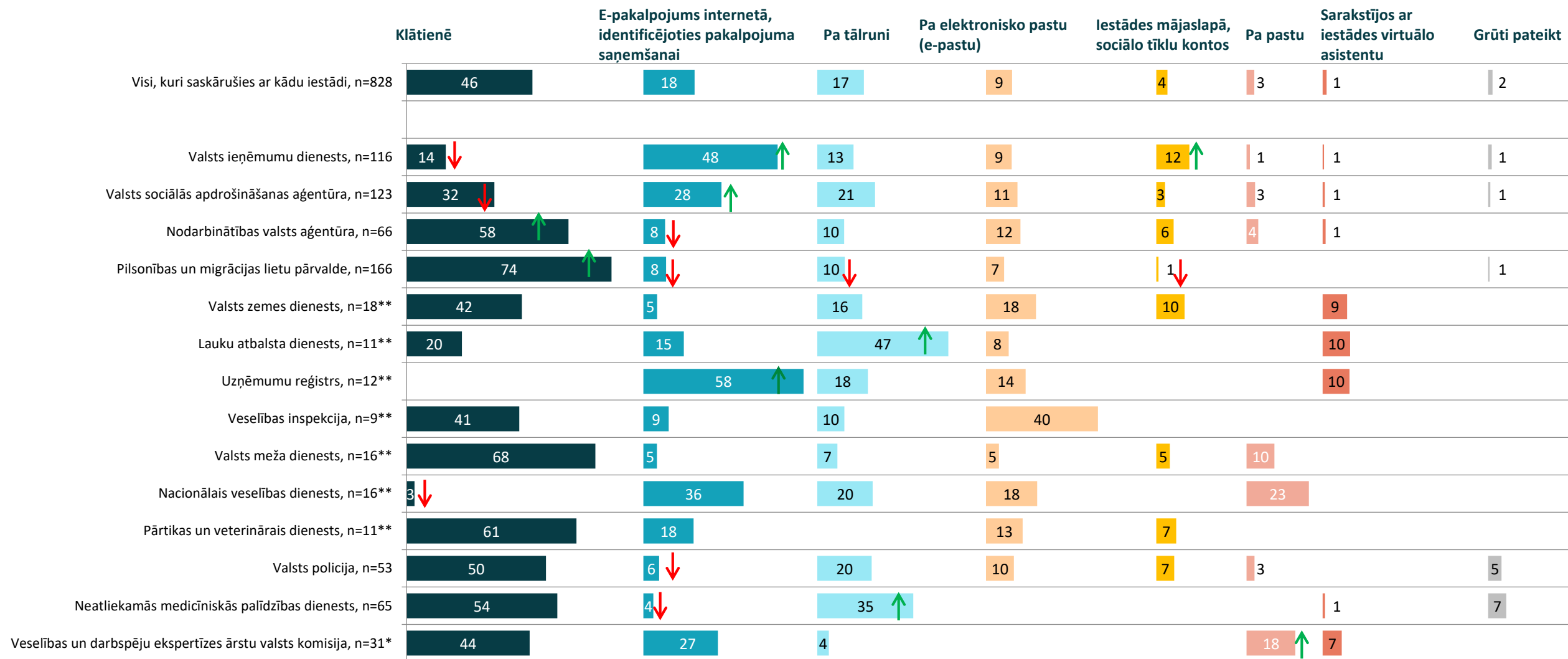


T6. Kādā veidā Jūs galvenokārt saskārāties ar šo iestādi pēdējā saskarsmes reizē?

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

Pēdējās saskarsmes veids - 1 (%)

IESTĀŽU DALĪJUMĀ

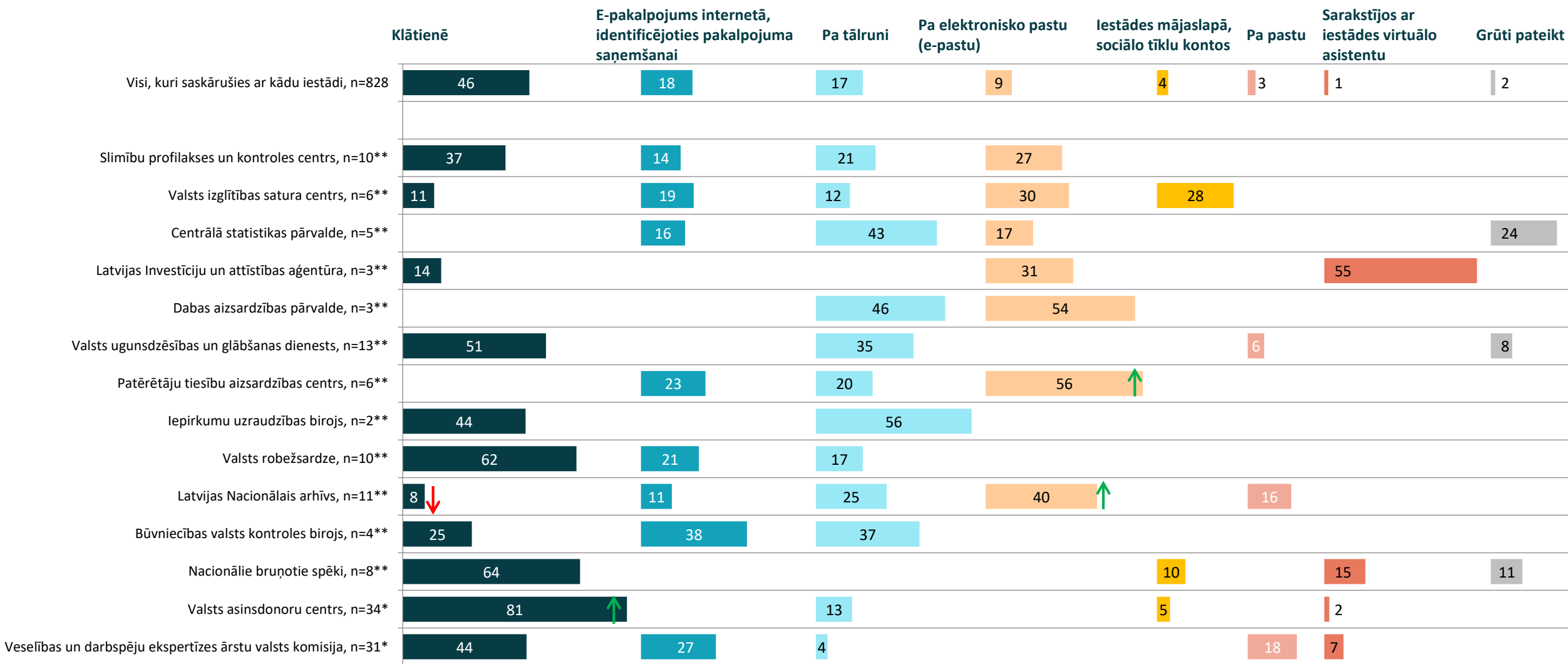


T6. Kādā veidā Jūs galvenokārt saskārāties ar šo iestādi pēdējā saskarsmes reizē?

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

Pēdējās saskarsmes veids - 2 (%)

IESTĀŽU DALĪJUMĀ

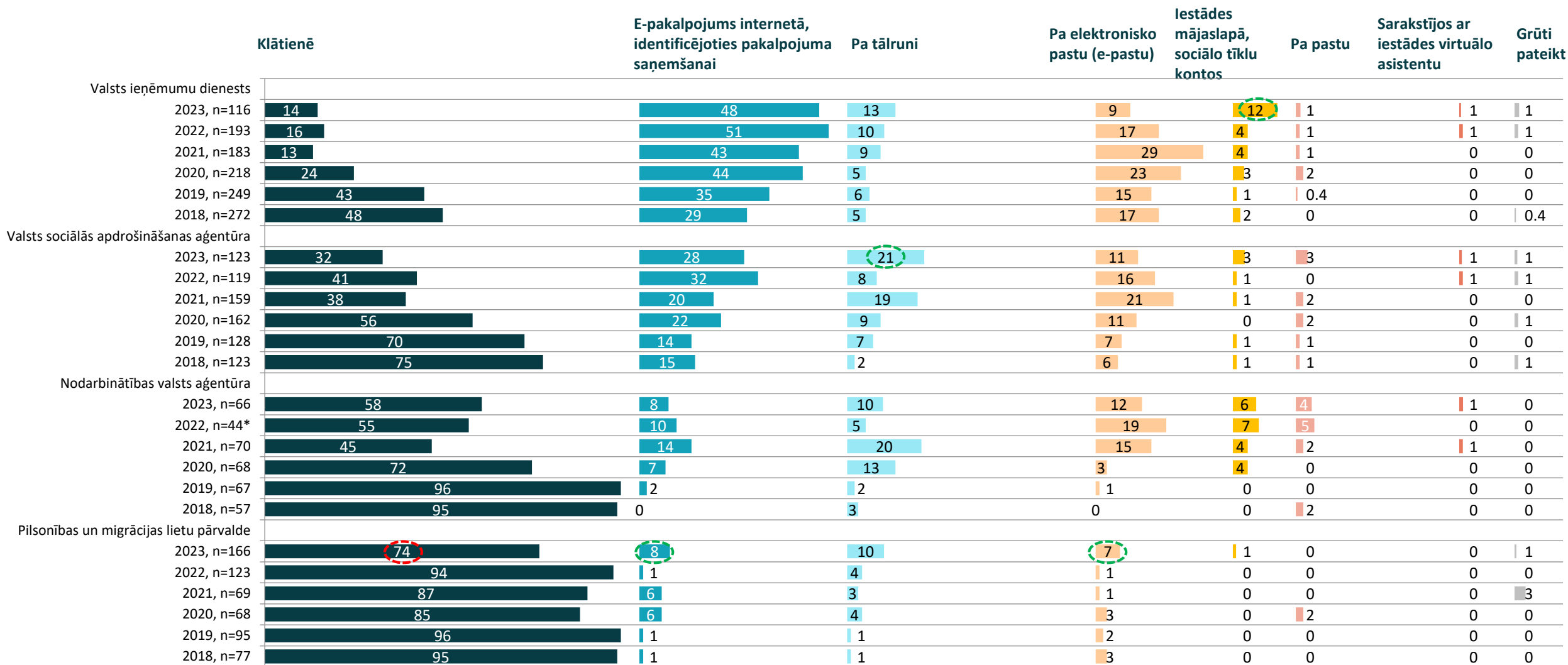


T6. Kādā veidā Jūs galvenokārt saskārāties ar šo iestādi pēdējā saskarsmes reizē?

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

Pēdējās saskarsmes veids - 1 (%)

DINAMIKA 2018.-2023.

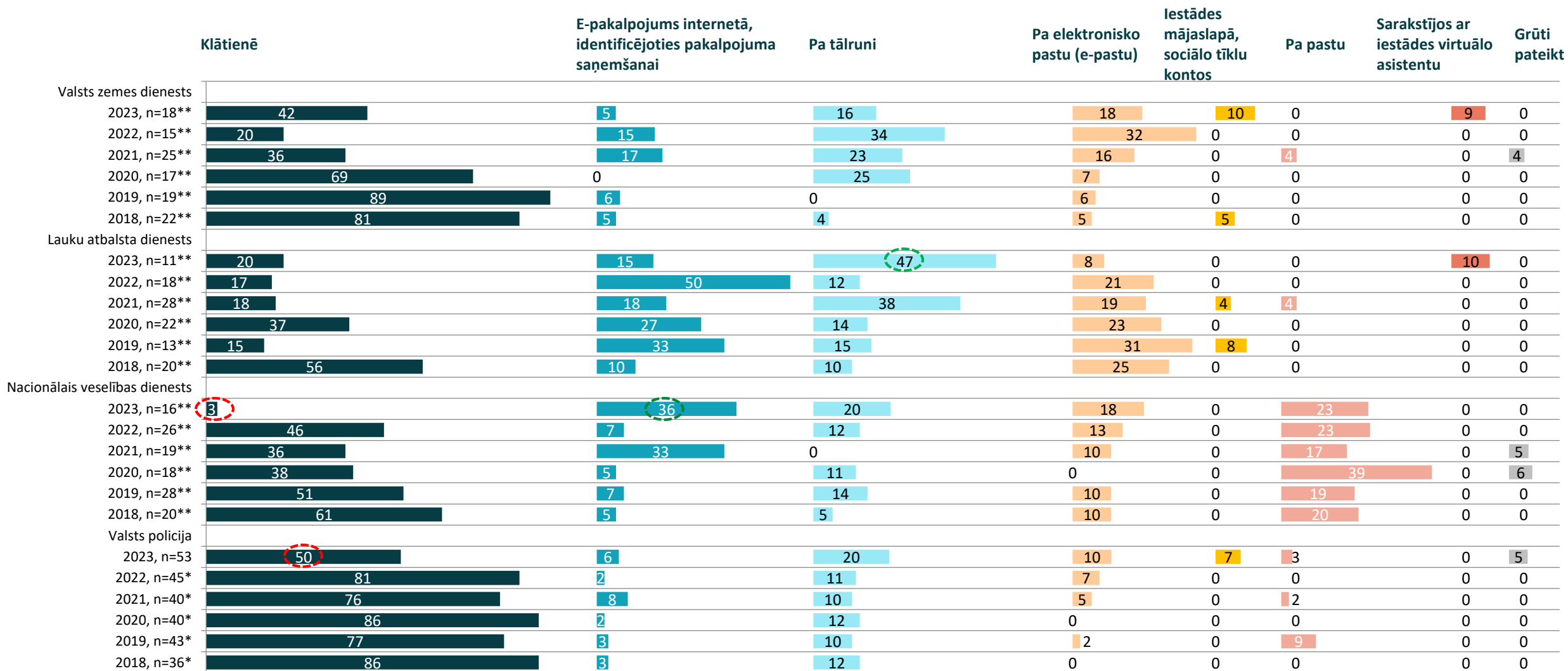


T6. Kādā veidā Jūs galvenokārt saskārāties ar šo iestādi pēdējā saskarsmes reizē?

Bāze: respondenti, kuri ir norādījuši, ar kādu iestādi viņi ir saskārušies kā ar pēdējo, skatīt «n=» grafikā; Attēlotas iestādes, ar ko saskārušies 10 vai vairāk respondentu un kas iekļautas aptaujā iepriekšējos gados

Pēdējās saskarsmes veids - 2 (%)

DINAMIKA 2018.-2023.



T6. 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, skatīt «n=» grafikā; Attēlotas iestādes, ar ko saskārušies 10 vai vairāk respondentu un kas iekļautas aptaujā iepriekšējos gados

Pēdējās saskarsmes veids - 3 (%)

DINAMIKA 2018.-2023.



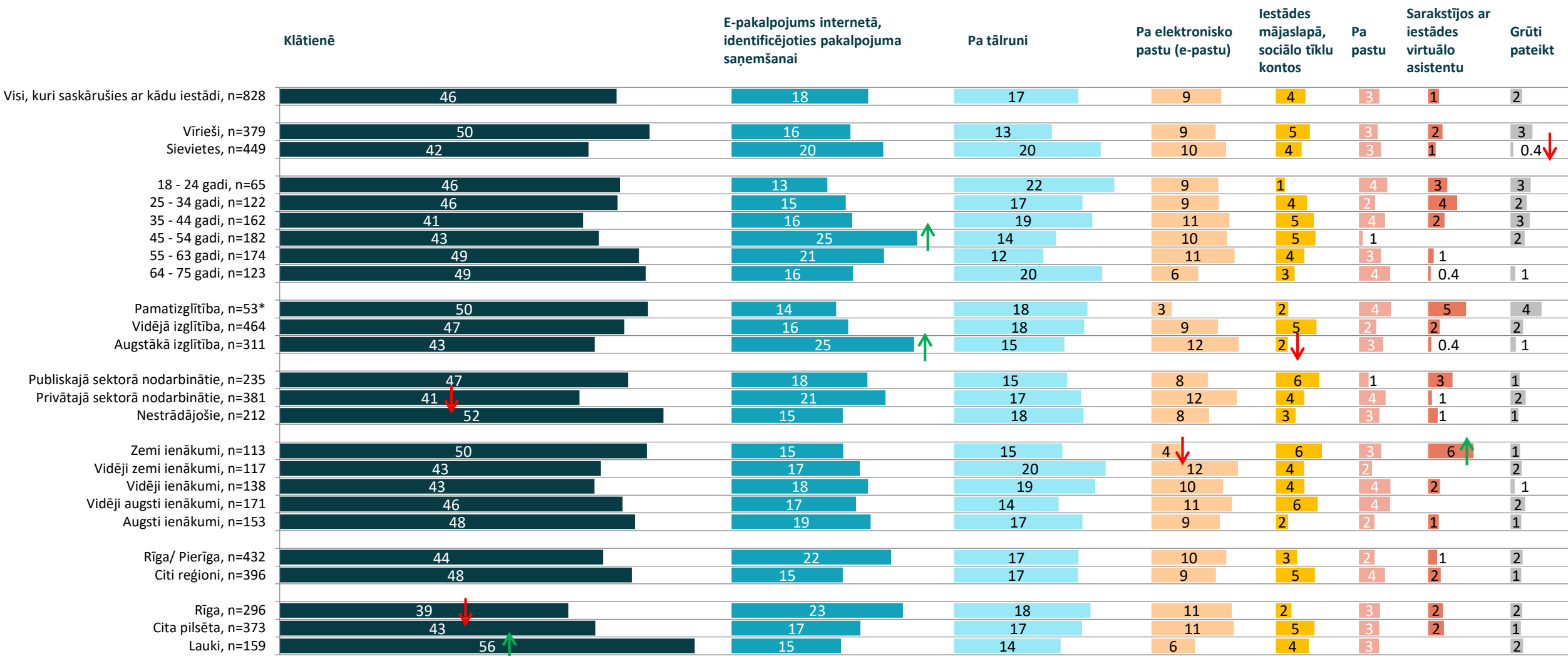
	Klātienē	E-pakalpojums internetā, identificējoties pakalpojuma saņemšanai	Pa tālruni	Pa elektronisko pastu (e-pastu)	Iestādes mājaslapā, sociālo tīklu kontos	Pa pastu	Sarakstījos ar iestādes virtuālo asistentu	Grūti pateikt
Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienests								
2023, n=65	54	4	35	0	0	0	1	7
2022, n=84	91	0	8	0	1	0	0	0
2021, n=97	88	0	11	0	0	0	0	1
2020, n=81	71	0	22	0	1	0	0	6
2019, n=96	78	1	20	0	1	0	0	0
2018, n=79	80	0	20	0	0	0	0	0
Veselības un darbības ekspertīzes ārstu valsts komisija								
2023, n=31*	44	27	4	0	0	18	7	0
2022, n=12**	40	18	0	9	0	34	0	0
2021, n=25**	55	13	0	9	0	20	0	4
2020, n=15**	68	7	6	0	0	19	0	0
2019, n=19**	80	5	0	0	0	15	0	0
2018, n=21**	72	5	9	0	5	10	0	0
Slimību profilakses un kontroles centrs								
2023, n=10**	37	14	21	27	0	0	0	0
2022, n=16**	31	11	50	11	0	0	0	0
2021, n=51	25	4	62	4	5	0	0	2
2020, n=13**	69	0	25	0	6	0	0	0

T6. 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, skatīt «n=» grafikā; Attēlotas iestādes, ar ko saskārušies 10 vai vairāk respondentu un kas iekļautas aptaujā iepriekšējos gados

Pēdējās saskarsmes veids (%)

SOCIĀLI - DEMOGRĀFISKAJĀS GRUPĀS



T6. 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, skatīt «n=» grafikā; Attēlotas iestādes, ar ko saskārušies 10 vai vairāk respondentu un kas iekļautas aptaujā iepriekšējos gados

5.4. Iemesli saskarsmei klātienē, pa tālruni vai pastu

Iemesli saskarsmei klātienē, pa tālruni vai pastu (1)

- Skatoties pēc biežāk minētajiem iemesliem, kāpēc pēdējā saskarsmes reize ar valsts pārvaldes institūciju respondenti izvēlējās apmeklējumu klātienē, saziņu pa tālruni vai pastu, aptuveni trešā daļa (34%) aptaujas dalībnieku norāda, ka, viņuprāt, nepieciešamos jautājumus internetā nav iespējams nokārtot, tomēr salīdzinājumā ar 2022.gadu (56%) šis iemesls ir daudz mazāk.
- Tikpat liela daļa (32%) šogad norāda, ka dod priekšroku saziņai klātienē un tas ir būtiski vairāk kā pirms gada (17%).
- Nedaudz mazāk kā piektā daļa (17%) izvēlas tālruņa konsultāciju, tas ir daudz biežāk kā pērn (7%), savukārt vēl 13% atzīst, ka vienmēr jautājumus ir risinājuši šādā veidā un tā ir pierasts, arī šī atbilde atzīmēta daudz biežāk kā 2022.g. (3%).
- 7% aptaujāto iedzīvotāju norāda, ka, lai nokārtotu jautājumu internetā ir nepieciešams e-paraksts, bet viņiem tāda nav, un 6% aptaujas dalībnieku atzīst, ka nezināja kā pareizi nokārtot konkrēto jautājumu elektroniski. Šobrīd 5% nav informēti, ka dažādie pakalpojumi ir pieejami elektroniski (būtiski vairāk kā pirms gada), 4% uzskata ka pakalpojumi internetā ir pārāk sarežģīti (2022.g. tādu bija daudz vairāk - 8%), bet 3% neuzticas internetam vispār.
- Skatoties demogrāfiskajos griezumos, biežāk atbilžu variantu «internetā to nav iespējams nokārtot» norādījuši iedzīvotāji ar augstāko izglītību (44%), kā arī augstiem ienākumiem (47%), retāk respondenti ar zemiem ienākumiem (21%). Aptaujas dalībnieki vecuma grupā no 55-63 gadiem biežāk kā cita vecuma grupu pārstāvji, ir pārliecināti, ka pakalpojumus internetā nav iespējams nokārtot – tā norāda 43% šīs vecuma grupas pārstāvju, šajā vecuma grupā arī zemāks atbilžu skaits - tikai 1% to, kuri norāda, ka nezināja, kā konkrēto jautājumu nokārtot elektroniski.
- Klātienes saziņu retāk izvēlas Rīgā dzīvojošie (tikai 24% tai dod priekšroku), kā arī iedzīvotāji ar augstāko izglītību (23%). Saziņa pa tālruni kā vēlamais saziņas veids ir gados jaunākiem cilvēkiem – 32% norādījuši šo saziņas veidu kā vēlamo, kā arī šajā vecuma grupā biežāk iedzīvotāji nav zinājuši, ka pakalpojums ir pieejams internetā – tā apgalvo 11% respondentu.

Iemesli saskarsmei klātienē, pa tālruni vai pastu (2)

- To, ka ir tādi pakalpojumi, kurus tiešsaistē nevar nokārtot, biežāk kā citi atzīmē respondenti ar augstāko izglītību (44%) un augstiem ienākumiem (47%), bet retāk – respondenti ar zemiem ienākumiem (21%) .
- Jauni cilvēki (18 – 24 gadi) vairāk kā citas vecuma grupas dod priekšroku saziņai pa tālruni (37%), savukārt, Rīgas iedzīvotāji (12%) biežāk kā citi norāda, ka neizmanto e-pakalpojumus, jo viņiem nav elektroniskā paraksta.
- Salīdzinot dažādas valsts pārvaldes iestādes, respondentu skatījumā visbiežāk dažādus jautājumus internetā nav iespējams nokārtot PMLP (51%), kamēr attiecībā uz VSAA to atzīmē tikai 21% respondentu.
 - Saziņai pa tālruni biežāk priekšroku dod iedzīvotāji, kuriem nepieciešami VID pakalpojumi (35%), bet retāk kleinti vēlas sazvanīties ar NVA un PMLP (abos gadījumos 4% respondentu dotu priekšroku saziņai pa tālruni).
 - Saziņai klātienē iedzīvotāji biežāk dod priekšroku attiecībā uz NVA (42%) un VSAA (43%). Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūras gadījumā salīdzinoši biežāk iedzīvotāji norāda, ka nezināja, kā konkrēto jautājumu pareizi nokārtot elektroniski, tāpēc izvēlējās saziņu citā veidā (12% šādu gadījumu, salīdzinot ar 6% vidēji no visiem, kas saskārušies ar kādu iestādi).
 - VID un NVA pakalpojumu gadījumos respondenti arī biežāk norādījuši, ka neuzticas internetam (attiecīgi tā vērtē 12%, kas saskārās ar VID un 11% NVA pakalpojumu saņēmēju).

Iemesli saskarsmei klātienē, pa tālruni vai pastu (%)



T7. Kāpēc Jūs sazinājāties ar šo iestādi klātienē, pa tālruni vai pastu, nevis internetā (pa e-pastu, interneta mājaslapā, sociālo tīklu kontos, izmantojot e-pakalpojumu vai sarakstoties ar virtuālo asistentu)?
Bāze: respondenti, kuri ir norādījuši, ar kādu iestādi viņi ir saskārušies kā ar pēdējo, un kuri saskārušies ar to klātienē, pa telefonu vai pa pastu, n=530

Iemesli saskarsmei klātienē, pa tālruni vai pastu (%)

DINAMIKA 2018.-2023.

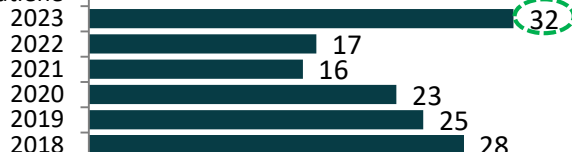


2023, n=530
2022, n=464
2021, n=522
2020, n=514
2019, n=613
2018, n=581

Internetā to nav iespējams nokārtot



Dodu priekšroku saziņai klātienē



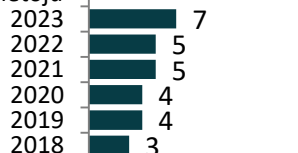
Dodu priekšroku saziņai pa tālruni



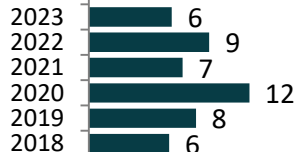
Esmu vienmēr to darījis/ -usi šādi (klātienē, pa tālruni vai pastu), tā pierasts



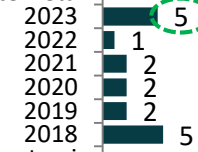
Lai to darītu internetā, nepieciešams e-paraksts, bet man tā nav/helietoju



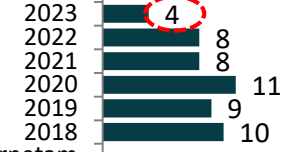
Nezināju, kā to pareizi izdarīt elektroniski, tāpēc izvēlējos to darīt citā veidā



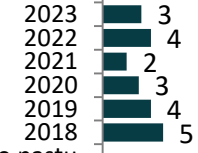
Nezināju, ka tas pieejams internetā



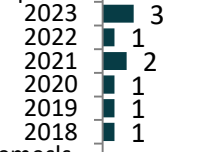
Pakalpojumi internetā ir pārāk sarežģīti, nesaprotami



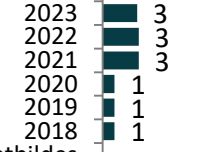
Neuzticos internetam



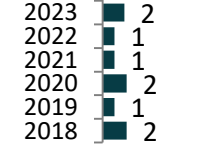
Dodu priekšroku saziņai pa parasto pastu



Cits iemesls



Grūti pateikt/ neatceros/ Nav atbildes



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

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

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

IESTĀŽU DALĪJUMĀ



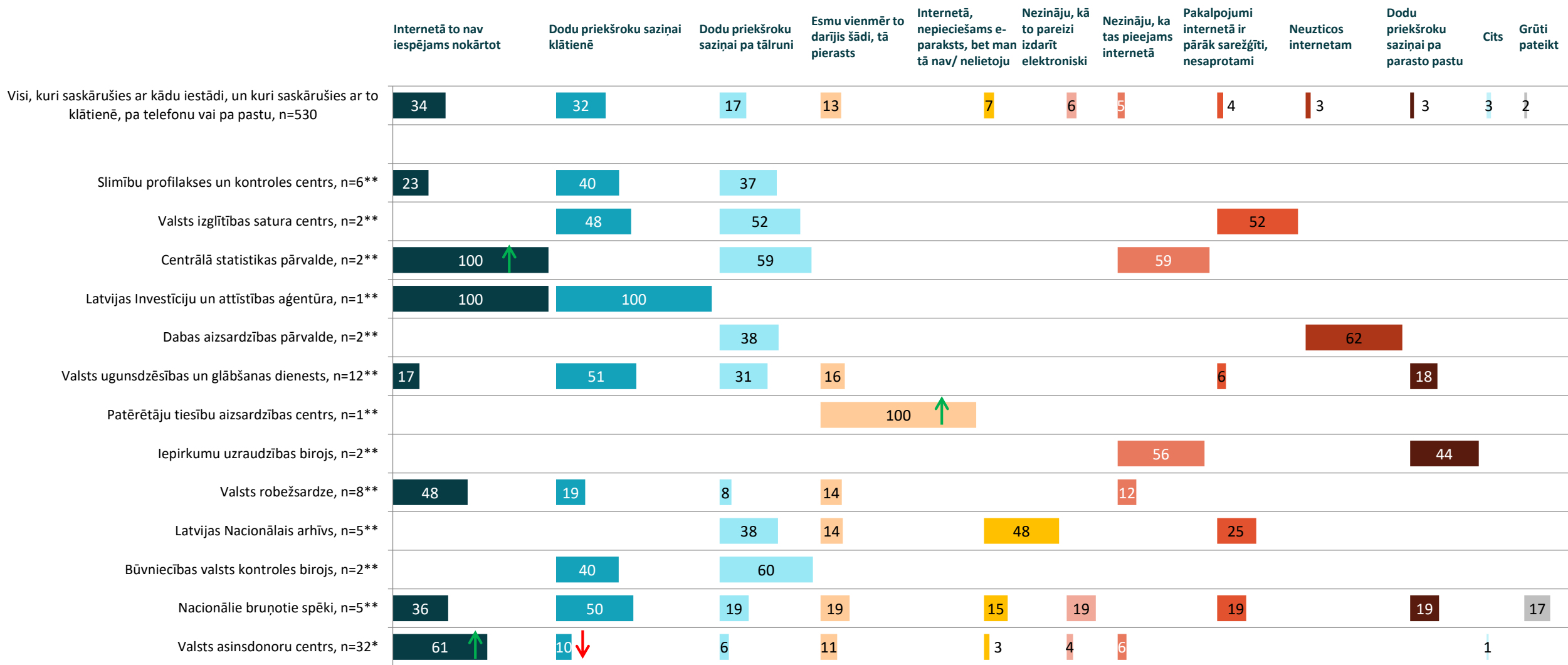
	Internetā to nav iespējams nokārtot	Dodu priekšroku saziņai klātienē	Dodu priekšroku saziņai pa tālruni	Esmu vienmēr to darījis šādi, tā pierasts	Internetā, nepieciešams e-paraksts, bet man tā nav/nelietoju	Nezināju, kā to pareizi izdarīt elektroniski	Nezināju, kā tas pieejams internetā	Pakalpojumi internetā ir pārāk sarežģīti, nesaprotami	Neuzticos internetam	Dodu priekšroku saziņai pa parasto pastu	Cits	Grūti pateikt
Visi, kuri saskārušies ar kādu iestādi, un kuri saskārušies ar to klātienē, pa telefonu vai pa pastu, n=530	34	32	17	13	7	6	5	4	3	3	3	2
Valsts ieņēmumu dienests, n=31*	18	32	35 ↑	13	14	6	2	3	12	3	7	2
Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra, n=63	21 ↓	43	19	12	5	12	5	6	7	2	1	
Nodarbinātības valsts aģentūra, n=47*	27	42	4 ↓	19	2	3		2	11	2	5	3
Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde, n=136	51 ↑	28	4 ↓	12	9	4	5	6		1	1	0.3
Valsts zemes dienests, n=11**	35	22	23	5	13	5	6					
Lauku atbalsta dienests, n=7**	12	17	47	9	7	7		7	17	9	16	
Uzņēmumu reģistrs, n=2**			32	68								
Veselības inspekcija, n=5**	29	24	43	47	28	28					19	
Valsts meža dienests, n=12**	11	27	5	53 ↑	7	14				3	8	
Nacionālais veselības dienests, n=7**	39	60	26		8	8				25		
Pārtikas un veterinārais dienests, n=7**	29	46	9	16							8	
Valsts policija, n=40*	36	34	33 ↑	7	5	4	8	2	4	2	3	
Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienests, n=61	29	31	32 ↑	10	3	6	6			1	6	9 ↑
Veselības un darbaspēju ekspertīzes ārstu valsts komisija, n=21**	23	31	10	13	3	20	7	3		3		6

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

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

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

IESTĀŽU DALĪJUMĀ

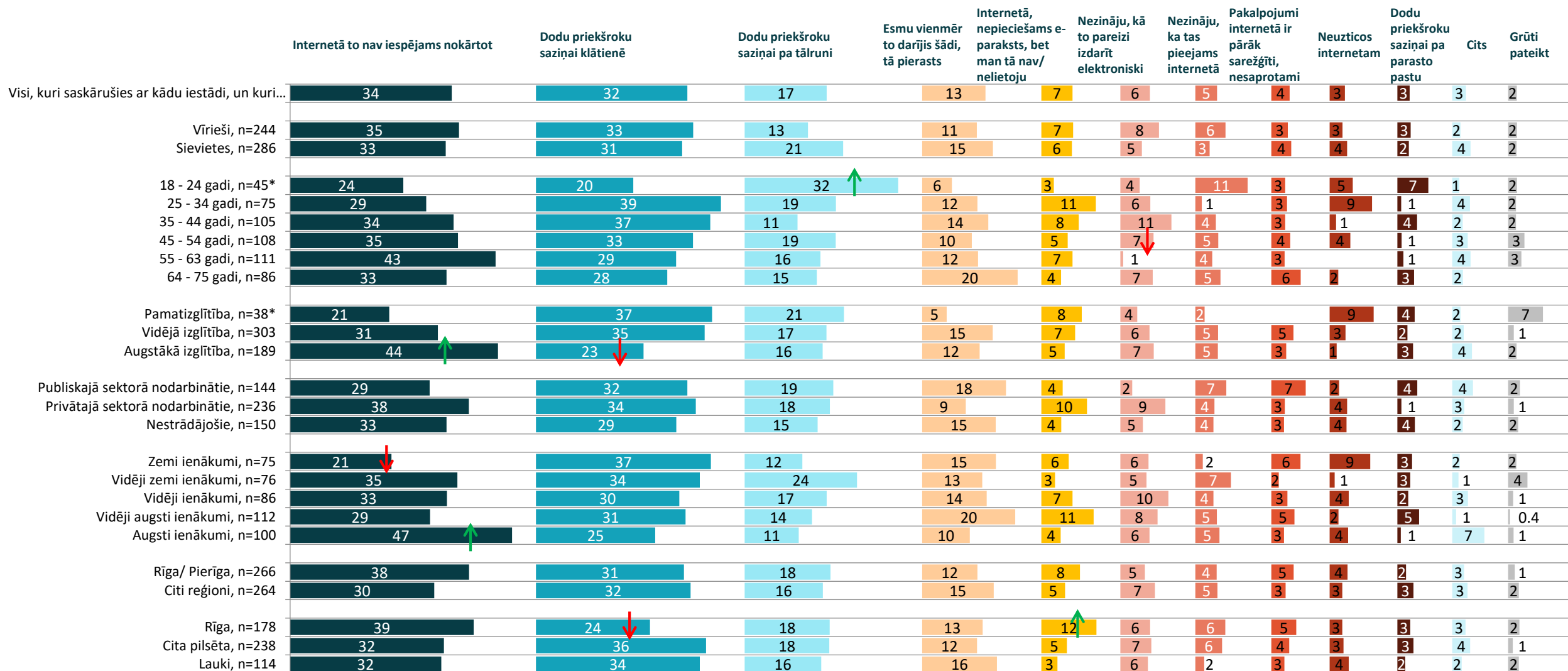


T7. Kāpēc Jūs sazinājāties ar šo iestādi klātienē, pa tālruni vai pastu, nevis internetā (pa e-pastu, interneta mājaslapā, sociālo tīklu kontos, izmantojot e-pakalpojumu vai sarakstoties ar virtuālo asistentu)?

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

Iemesli saskarsmei klātienē, pa tālruni vai pastu (%)

SOCIĀLI - DEMOGRĀFISKAJĀS GRUPĀS



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

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

5.5. Saņemtā pakalpojuma atbilstība labas pārvaldības kritērijiem

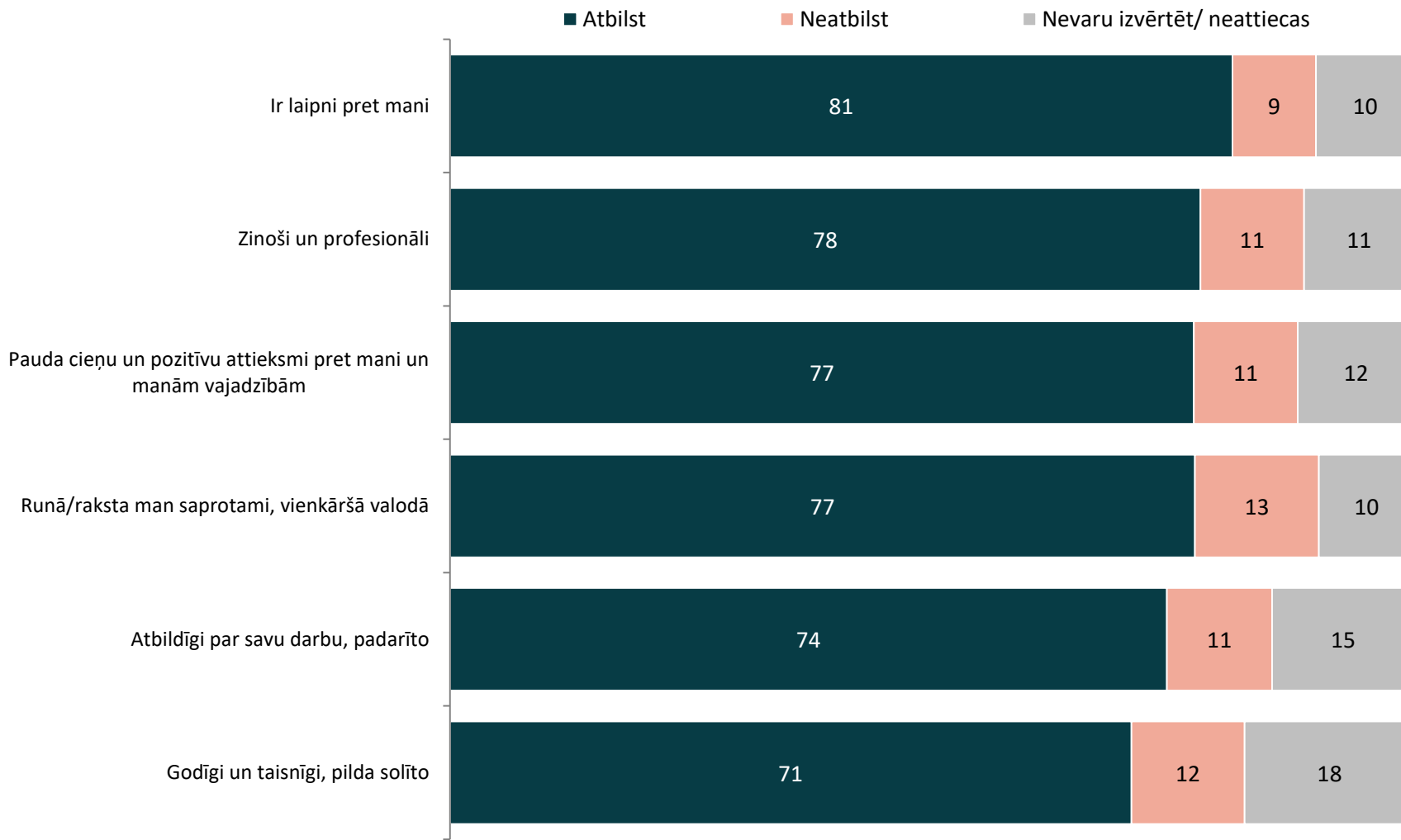
Saņemtā pakalpojuma atbilstība labas pārvaldības kritērijiem (1)

- Kopumā vērtējot valsts pārvaldes darbu atbilstoši labas pārvaldības principiem, visos vērtētajos aspektos ir saņemtas vairāk kā 60% pozitīvu atbilžu. **Visaugstāk novērtētais aspekts ir «laipni pret mani»** – ar kopējo indeksu 72.4 punkti (robežās no -100 līdz +100) un 81% pozitīvu vērtējumu.
- **Darbinieku zināšanas un profesionalitāte** novērtēta kā otra augstākā – kopumā ar 78% pozitīvu vērtējumu un kopējo indeksu 67.1 punkts. Jāņem vērā, ka pēdējo trīs gadu laikā vērtējums turpina pakāpeniski samazināties. Šogad samazinājies neizlēmušo «nevaru izvērtēt, neattiecas» atbilžu īpatsvars un palielinājies negatīvo vērtējumu īpatsvars.
- **Pozitīva attieksme un ciens pret apmeklētāja vajadzībām** novērtēta kā trešais augstākais apkalpošanas aspekts (77% pozitīvu vērtējumu) - šajā jautājumā vērojams indeksa kāpums 66.4 punkti, kas veidojas samazinoties «nevaru izvērtēt, neattiecas» atbilžu īpatsvaram, vienlaikus paaugstinoties gan pozitīvo (77%), gan negatīvo (11%) atbilžu īpatsvaram. Zemāku vērtējumu šajā jautājumā snieguši privātā sektorā nodarbinātie respondenti - ar kopējo indeksu 57.2 punkti un zemāku vērtējumu Rīgā 59.4 punkti.
- Kā nākamais augstāk vērtētais apkalpošanas aspekts ir «runā/raksta man saprotami, vienkāršā valodā» - ar 77% pozitīvu vērtējumu (pērn 73%), nedaudz arī paaugstinoties indeksam no 62.9 punktiem 2022. gadā līdz 64.4 punktiem šogad. Tam seko «atbildīgi par savu darbu, padarīto» ar 74% pozitīvu novērtējumu un saglabājot indeksu 63.4 punktu robežās – šajā jautājumā augstāku vērtējumu snieguši iedzīvotāji no citiem reģioniem (šeit 79% aptaujāto iedzīvotāju novērtē darbinieku atbilstību iepriekšminētajam apgalvojumam). Savukārt, kritiskāki iedzīvotāju vērtējumi vērojami Rīgā/Pierīgā – kopējais indekss 56.5 punkti, un tikai 71% pozitīvu novērtējumu. Kopumā abos aspektos nedaudz paaugstinājies neizlēmušo iedzīvotāju īpatsvars.
- Vērtējot valsts pārvaldes iestāžu darbinieku **godīgumu un taisnīgumu, solījumu pildīšanu** – to atzinīgi novērtē 71% respondentu, kopējais indekss paaugstinājies līdz 58.9 punktiem pateicoties augstākam pozitīvo vērtējumu īpatsvaram un samazinoties «nevaru izvērtēt, neattiecas» atbilžu skaitam no 38% 2022.gadā līdz 18% šogad. Vienlaikus ir paaugstinājies arī negatīvo vērtējumu īpatsvars no 6% 2022.gadā līdz 12% šogad – kritiskāk vērtējuši strādājošie privātajā sektorā (15% negatīvu vērtējumu) un Rīgā/Pierīgā dzīvojošie – 14% negatīvu novērtējumu šajā aspektā. Nestrādājošie aptaujas dalībnieki, savukārt, retāk ir varējuši sniegt konkrētu vērtējumu – šajā grupā 25% ir atbilde «nevaru izvērtēt, neattiecas».

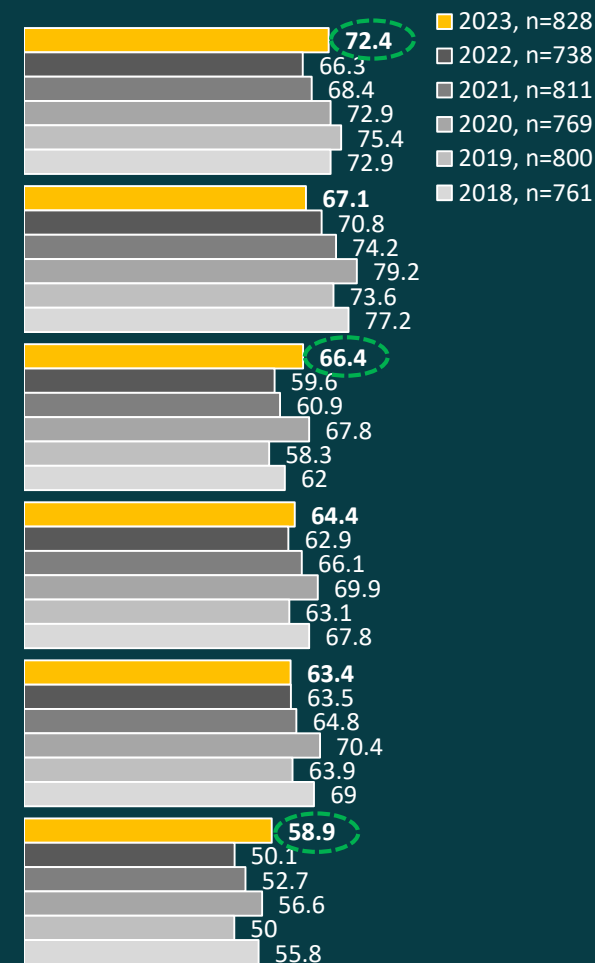
Saņemtā pakalpojuma atbilstība labas pārvaldības kritērijiem (2)

- Vērtējot, vai valsts iestāžu darbinieki ir **«tādi, kuriem var uzticēties»**, 70% respondentu uzskata, ka tas atbilst, bet 13% - ka neatbilst. Vēl 17% nevar sniegt atbildi uz šo jautājumu. Kopumā šis ir augstākais šī aspekta vērtējums pēdējo gadu laikā, sasniedzot 57.1 indeksa punktu un pielīdzināms 2018.gada 57.9 punktiem, kas ir pēdējos 6 gados augstākais vērtējums. Pēdējā gada laikā ir augstāks atbilstības novērtējumu īpatsvars, bet arī nedaudz paaugstinājies negatīvo vērtējumu kopskaits, samazinoties neitrālo vērtējumu skaitam – visaugstāko vērtējumu snieguši nestrādājošie iedzīvotāji (indekss 63 punkti), kā arī citos reģionos dzīvojošie (indekss 63.3 punkti).
- Līdzvērtīgus vērtējumus aptaujātie iedzīvotāji snieguši par aspektiem **«ieinteresēti klienta vēlmes izprotoši»** (indekss 52.1 punkti) un **«pieejami, nodrošina iespēju saņemt pakalpojumu man izdevīgā vietā un laikā»** (šim aspektam būtiski paaugstinājies vērtējums, indeksam sasniedzot 51.5 punktus salīdzinot ar 44.1 punktu 2022.gadā). Novērtējot šos apkalpošanas aspektus, 16% respondentu snieguši negatīvu vērtējumu katram, kā arī apmēram tikpat daudz respondentu nav varējuši sniegt atbildi.
 - Augstāku novērtējumu par klienta vēlmju izpratni snieguši publiskā sektorā nodarbinātie (indekss 53.4 punkti), salīdzinot ar 44.9 punktiem privātā sektora nodarbināto vidū; būtiski zemāk to vērē Rīgas/Pierīgas iedzīvotāji - tikai 62% uzskata ka šī īpašība piemīt valsts pārvaldes darbiniekiem, ar kuriem iedzīvotāji saskārušies pēdējā reizē (arī indekss šajā grupā sasniedz tikai 42.1 punktu robežu).
 - Valsts pārvaldes darbinieku pieejamību zemāk vērtē publiskajā sektorā nodarbinātie – šajā grupā indekss sasniedz 43.2 punktus un vienlīdz augsts ir gan negatīvo (19%), gan neizlēmušo īpatsvars (19%).
- Kā zemāk vērtētie aspekti 2023. gadā ir **«elastīgi, izvēloties piemērotāko risinājumu»** (48.8 indekss punkti) un **«vērsti uz sadarbību («nespēlēja futbolu», sūtot no vienas iestādes uz otru, uzklausi manus ierosinājumus)»** – šogad novērtēti ar 48.3 indeksa punktiem, kas ir zemākais vērtējums kopš 2020.gada, kad indekss bija 57.7 punkti). Šiem laba servisa aspektiem pozitīvo vērtējumu īpatsvars arī nepārsniedz 65%.
 - Tai pašā laikā jāatzīmē, ka iedzīvotāji 2023. gadā snieguši vairāk pozitīvu novērtējumu par elastīgu darbu, kā arī samazinājies «nevaru novērtēt/neattiecas» īpatsvars šajā aspektā – ievērojami vairāk (69%) pozitīvu vērtējumu saņēmti no citos reģionos dzīvojošajiem (ārpus Rīgas/Pierīgas).

Saņemtā pakalpojuma atbilstība labas pārvaldības kritērijiem – 1 (%)



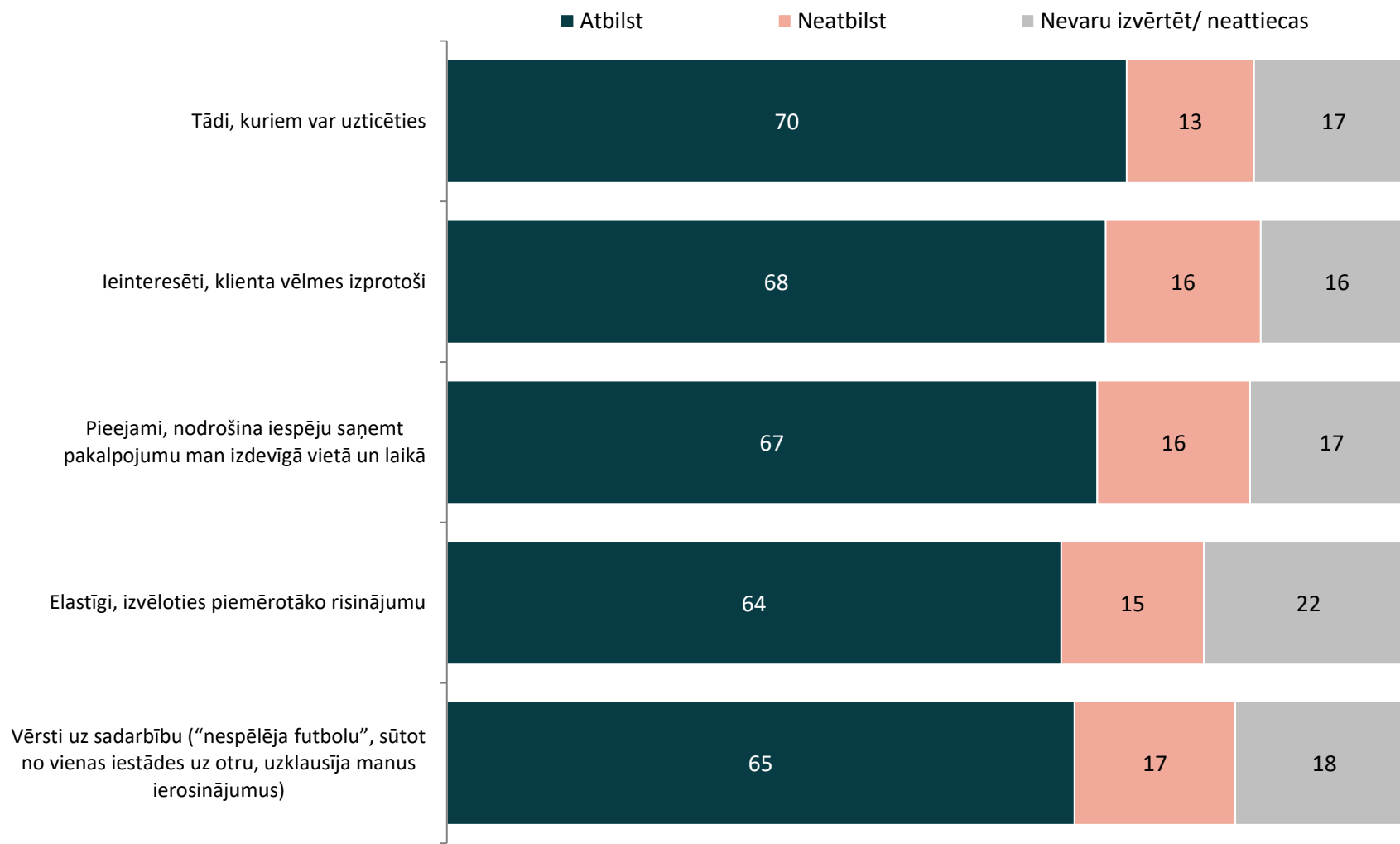
Indekss



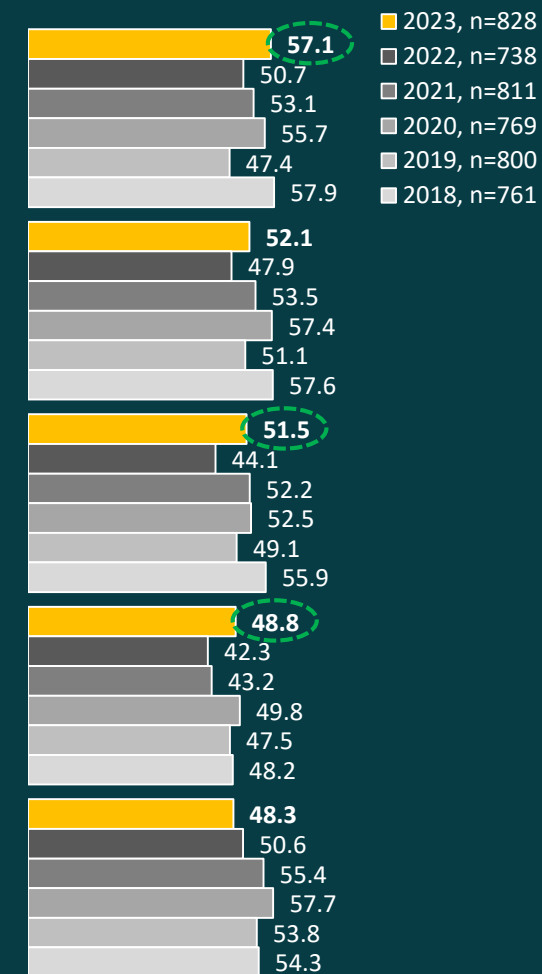
T8. Izvērtējot savu pieredzi ar šo iestādi pēdējā saskarsmes reizē, vai, Jūsaprāt, šīs iestādes darbiniekiem atbilst vai neatbilst šādi raksturojumi?

Bāze: respondenti, kuri ir norādījuši, ar kādu iestādi viņi ir saskārušies kā ar pēdējo, n=828

Saņemtā pakalpojuma atbilstība labas pārvaldības kritērijiem – 2 (%)



Indekss



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

Bāze: respondenti, kuri ir norādījuši, ar kādu iestādi viņi ir saskārušies kā ar pēdējo, n=828

Saņemtā pakalpojuma atbilstība labas pārvaldības kritērijiem - 1 (%)



DINAMIKA 2018.-2023.

2023, n=828

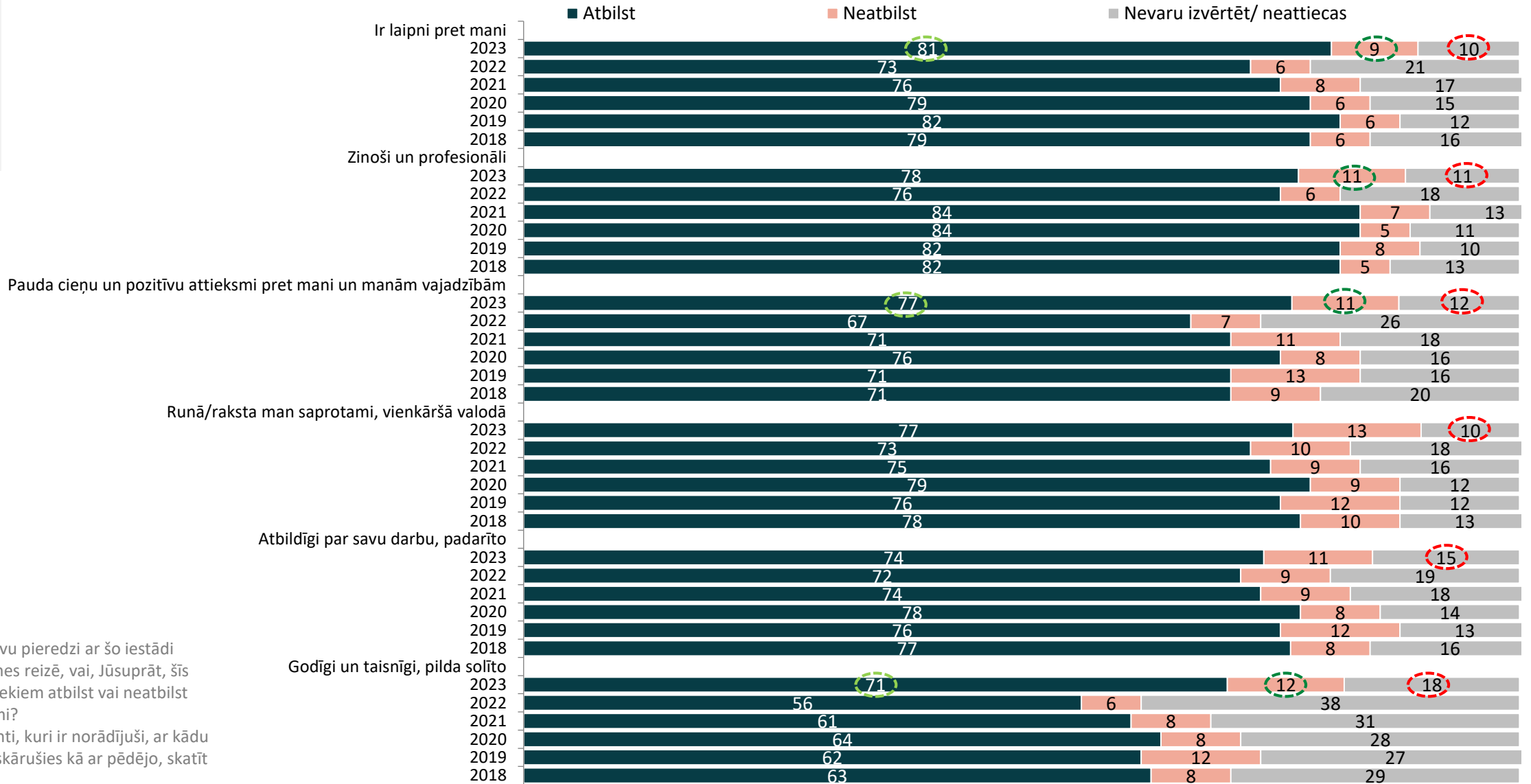
2022, n=738

2021, n=811

2020, n=769

2019, n=800

2018, n=761



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

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

Saņemtā pakalpojuma atbilstība labas pārvaldības kritērijiem - 2 (%)



DINAMIKA 2018.-2023.

2023, n=828

2022, n=738

2021, n=811

2020, n=769

2019, n=800

2018, n=761



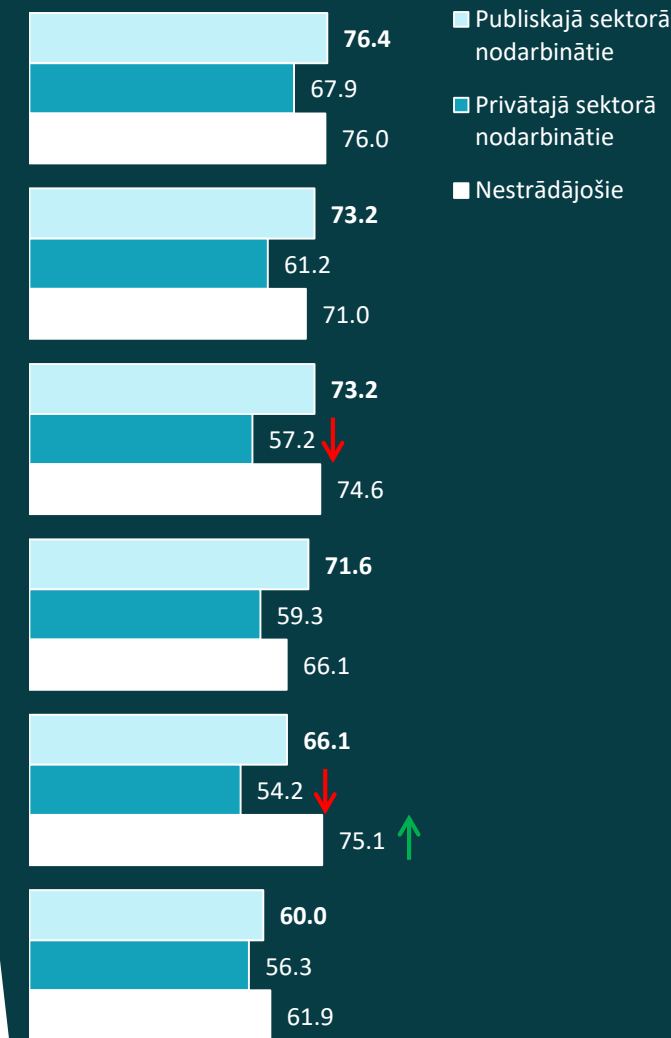
T8. Izvērtējot savu pieredzi ar šo iestādi pēdējā saskarsmes reizē, vai, Jūsaprāt, šīs iestādes darbiniekiem atbilst vai neatbilst šādi raksturojumi?

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

Saņemtā pakalpojuma atbilstība labas pārvaldības kritērijiem – 1 (%) PĒC NODARBINĀTĪBAS SEKTORA



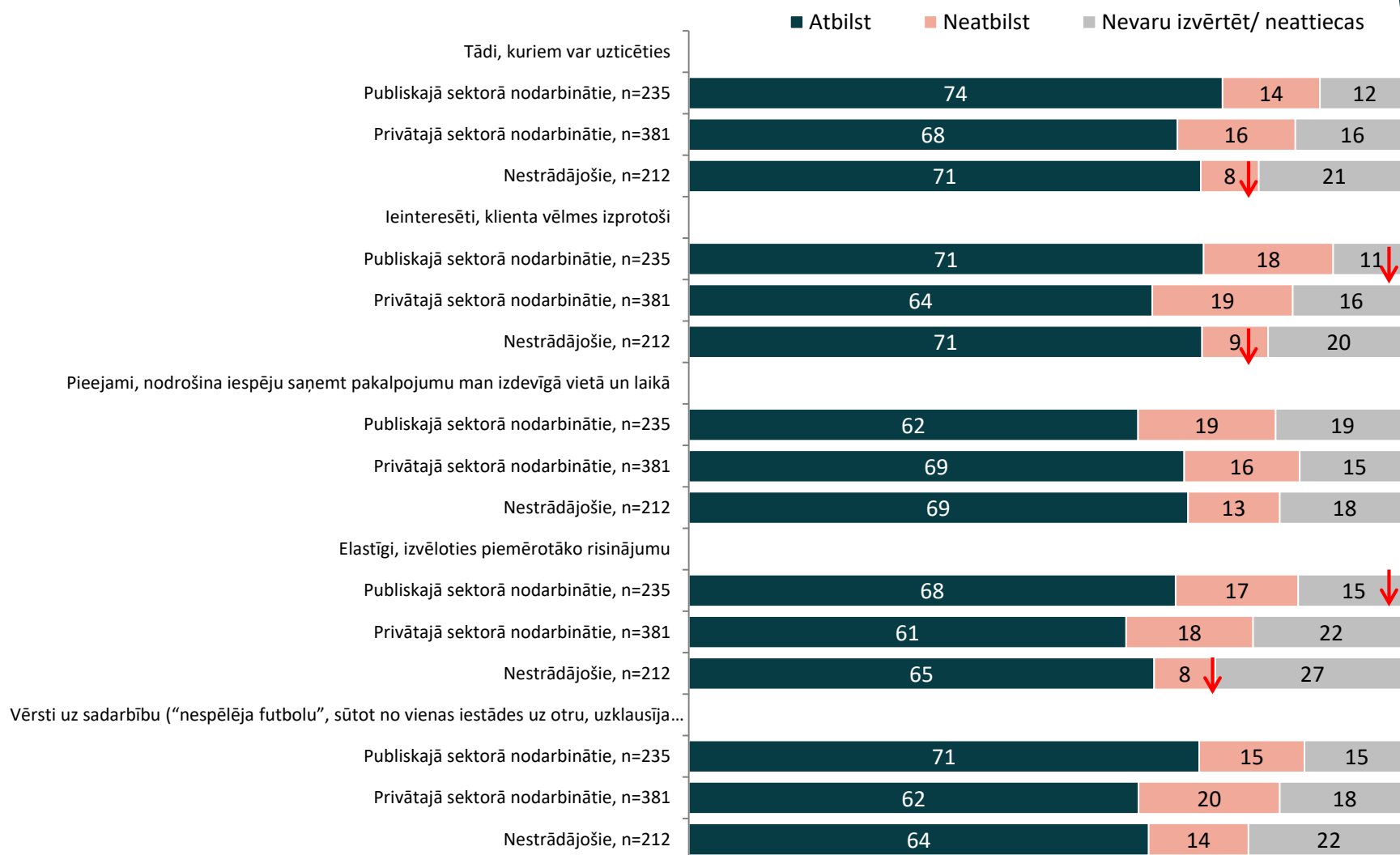
Indekss



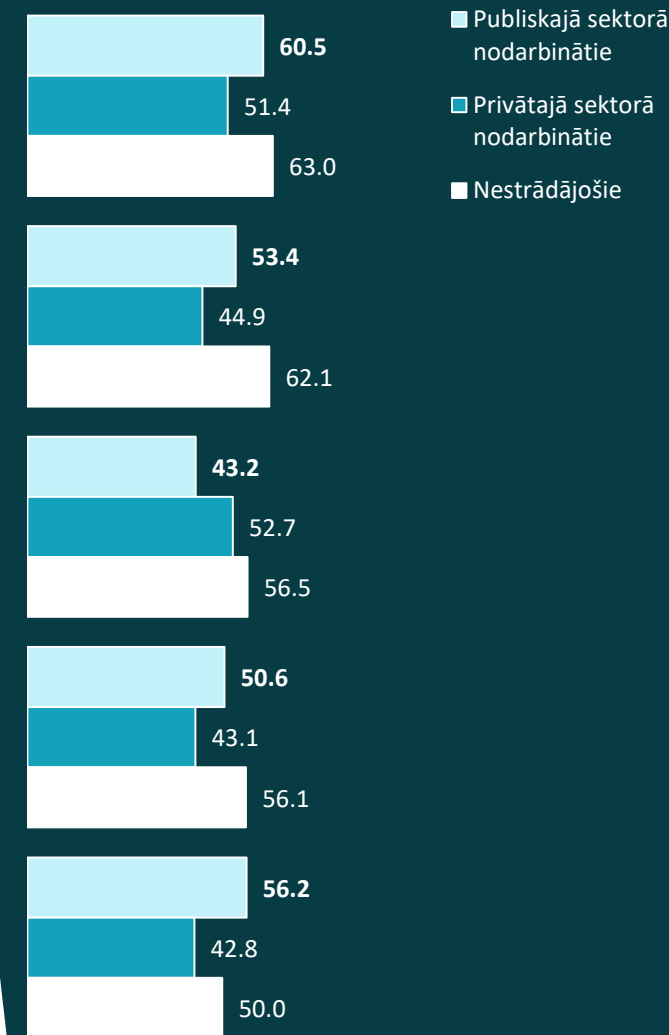
T8. Izvērtējot savu pieredzi ar šo iestādi pēdējā saskarsmes reizē, vai, Jūsaprāt, šīs iestādes darbiniekiem atbilst vai neatbilst šādi raksturojumi?

Bāze: respondenti, kuri ir norādījuši, ar kādu iestādi viņi ir saskārušies kā ar pēdējo, n=828

Saņemtā pakalpojuma atbilstība labas pārvaldības kritērijiem – 2 (%) PĒC NODARBINĀTĪBAS SEKTORA



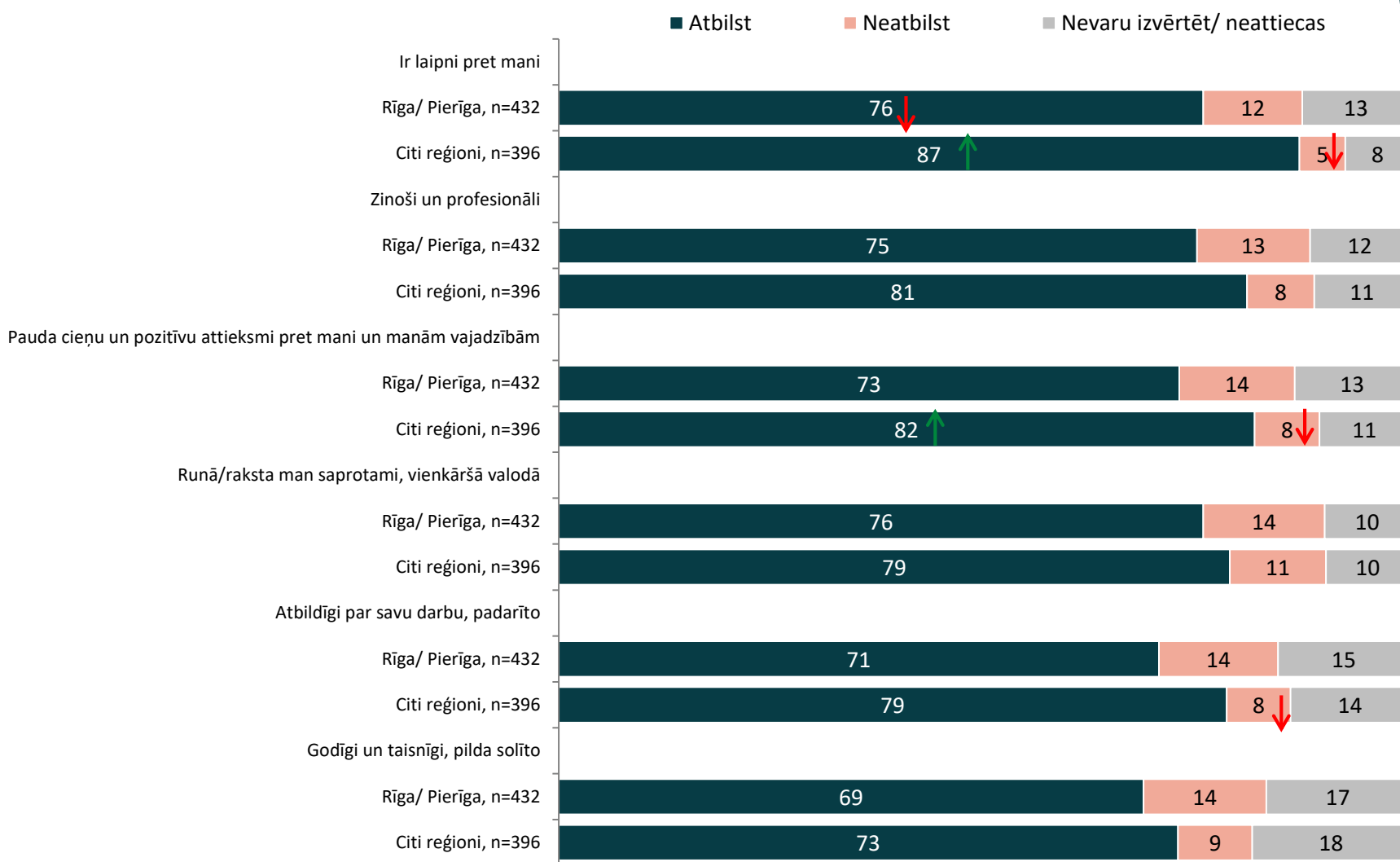
Indekss



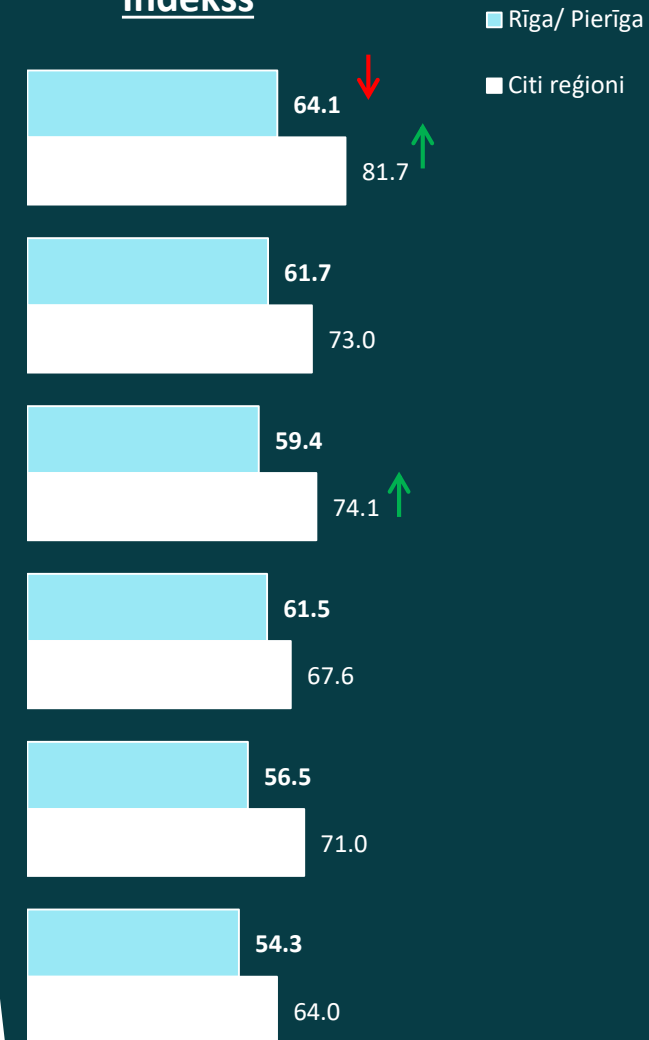
T8. Izvērtējot savu pieredzi ar šo iestādi pēdējā saskarsmes reizē, vai, Jūsuprāt, šīs iestādes darbiniekiem atbilst vai neatbilst šādi raksturojumi?

Bāze: respondenti, kuri ir norādījuši, ar kādu iestādi viņi ir saskārušies kā ar pēdējo, n=828

Saņemtā pakalpojuma atbilstība labas pārvaldības kritērijiem – 1 (%) PĒC DZĪVESVIETAS



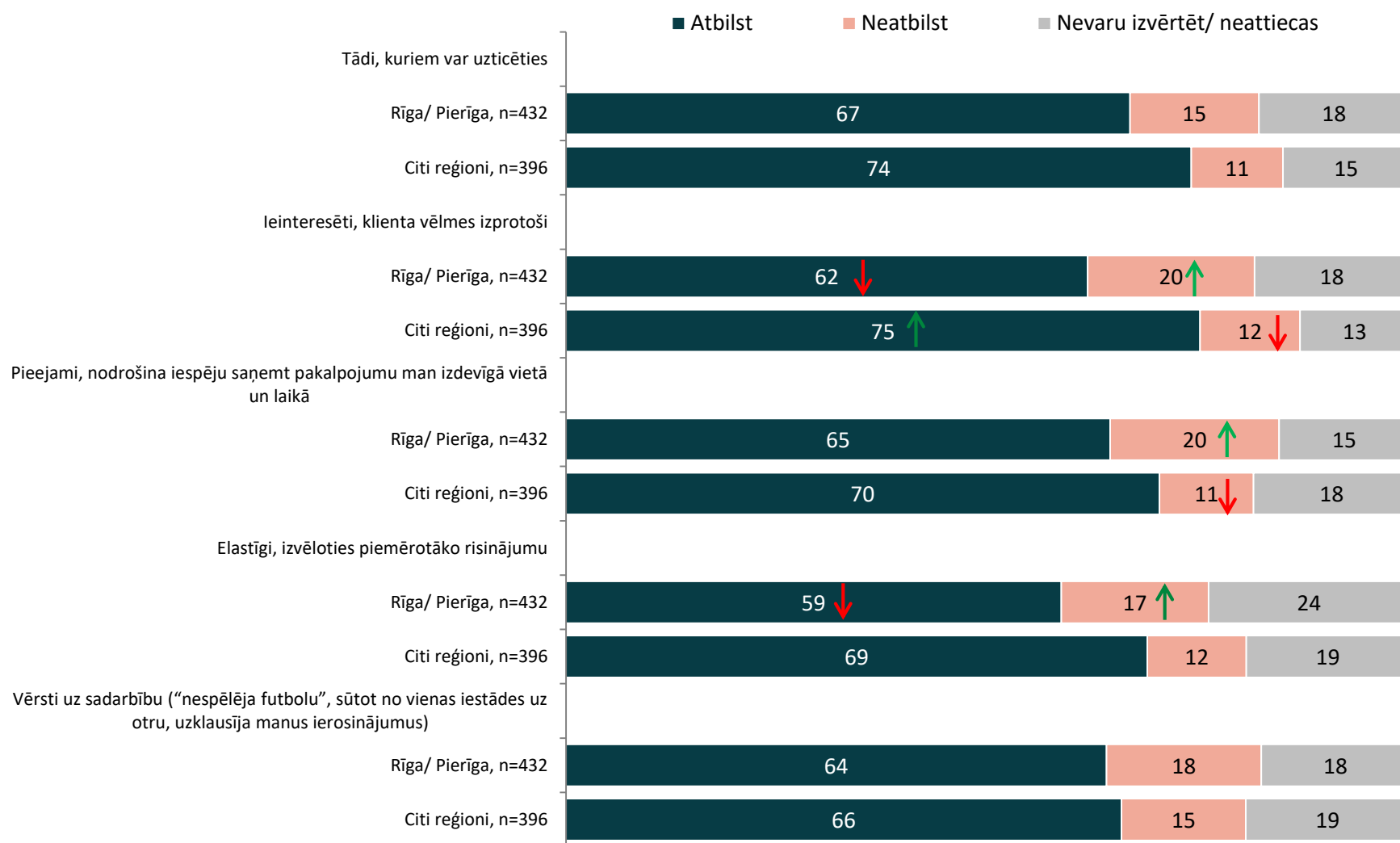
Indekss



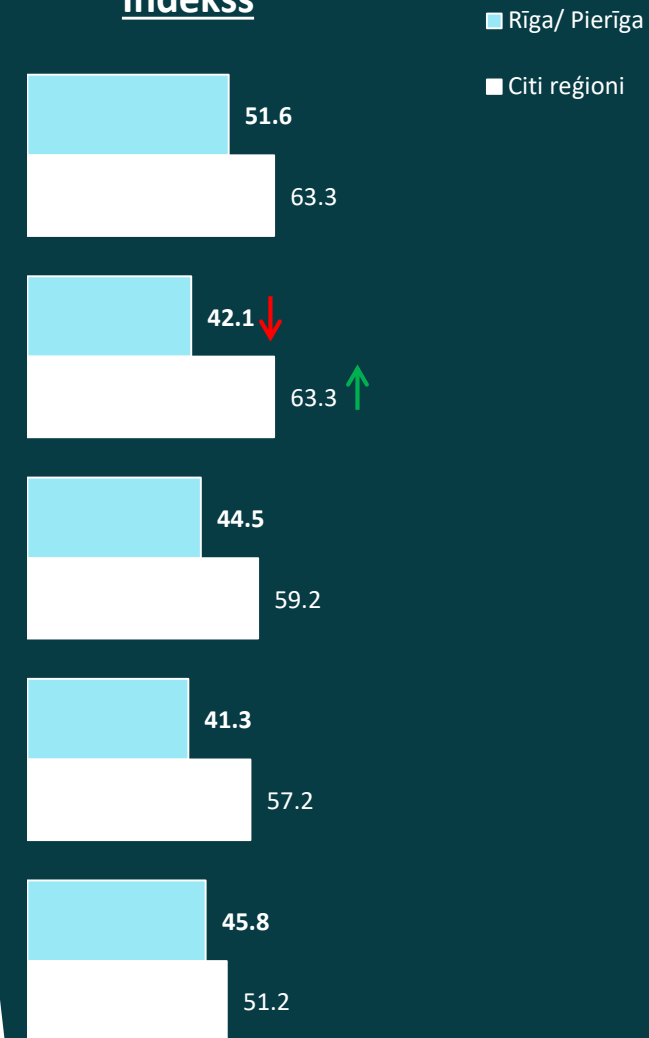
T8. Izvērtējot savu pieredzi ar šo iestādi pēdējā saskarsmes reizē, vai, Jūsaprāt, šīs iestādes darbiniekiem atbilst vai neatbilst šādi raksturojumi?

Bāze: respondenti, kuri ir norādījuši, ar kādu iestādi viņi ir saskārušies kā ar pēdējo, n=828

Saņemtā pakalpojuma atbilstība labas pārvaldības kritērijiem – 2 (%) PĒC DZĪVESVIETAS



Indekss



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

Bāze: respondenti, kuri ir norādījuši, ar kādu iestādi viņi ir saskārušies kā ar pēdējo, n=828

5.5.1. Atsevišķu iestāžu labas pārvaldības kritēriju novērtējums

KOPSAVILKUMS:

Saņemtā pakalpojuma atbilstība labas pārvaldības kritērijiem IESTĀŽU DALĪJUMĀ (1)

- Saistībā ar Valsts ienēmu dienesta VID apkalpošanas kvalitāti aptaujātie iedzīvotāji 2023. gadā ir norādījuši uz vairākiem uzlabojumiem, tāpat arī aspektiem, kuri apkalpošanas kvalitātē varētu tikt uzlaboti nākotnē.
 - Salīdzinot ar vidējo labas pārvaldības kritēriju vērtējumu valsts iestādēm kopumā, VID apkalpošanas kvalitātes aspekti ir novērtēti zemāk, saņemot no 42% līdz 65% atbilstības novērtējumu izvirzītajiem kritērijiem.
 - Vienlaikus vērojamas pozitīvas tendences dinamikā aplūkojot aspektu «ir laipni pret mani» - 2023. gadā pozitīvais vērtējums sasniedzis 65% salīdzinot ar 52% 2022.gadā, kā arī no 42% līdz 22% samazinājies «nevaru novērtēt/neattiecas» vērtējumu īpatsvars. Šajā aspektā vērojams arī augstākais kopējais indekss salīdzinot ar citiem labas pārvaldības kritēriju vērtējumiem – 52.2 punkti.
 - Paaugstinājies pozitīvais vērtējums – 61% arī aspektā «Pauda cieņu un pozitīvu attieksmi pret mani un manām vajadzībām» (2022.gadā tie bija 49%), samazinājies neizlēmušo iedzīvotāju īpatsvars (no 42% pērn līdz 22% šogad), kā rezultātā indekss paaugstinājies no 42.6 punktiem 2022. gadā līdz 49.7 punktiem šogad.
 - Savukārt tādos pārvaldības aspektos kā: «zinoši un profesionāli», «atbildīgi par savu darbu, padarīto», «tādi, kuriem var uzticēties», «elastīgi, izvēloties piemērotāko risinājumu», «vērsti uz sadarbību...», «godīgi un taisnīgi pilda solīto», kā arī «ieinteresēti klienta vēlmēs, izprotoši», negatīvo vērtējumu īpatsvars sasniedz no 14- 25%.
 - Būtiski, ka ir samazinājies pārvaldības indekss kritērijam «vērsti uz sadarbību...» - sasniedzot tikai 26.3 punktus šogad (salīdzinot ar 37.9 punktiem 2022. gadā), kā arī viszemāk novērtētam kritērijam «ieinteresēti, klienta vēlmes izprotoši» kopējais pārvaldības indekss no 35.7 punktiem 2022. gadā samazinājies līdz 17.5 punktiem 2023. gadā.

KOPSAVILKUMS:

Saņemtā pakalpojuma atbilstība labas pārvaldības kritērijiem IESTĀŽU DALĪJUMĀ (2)

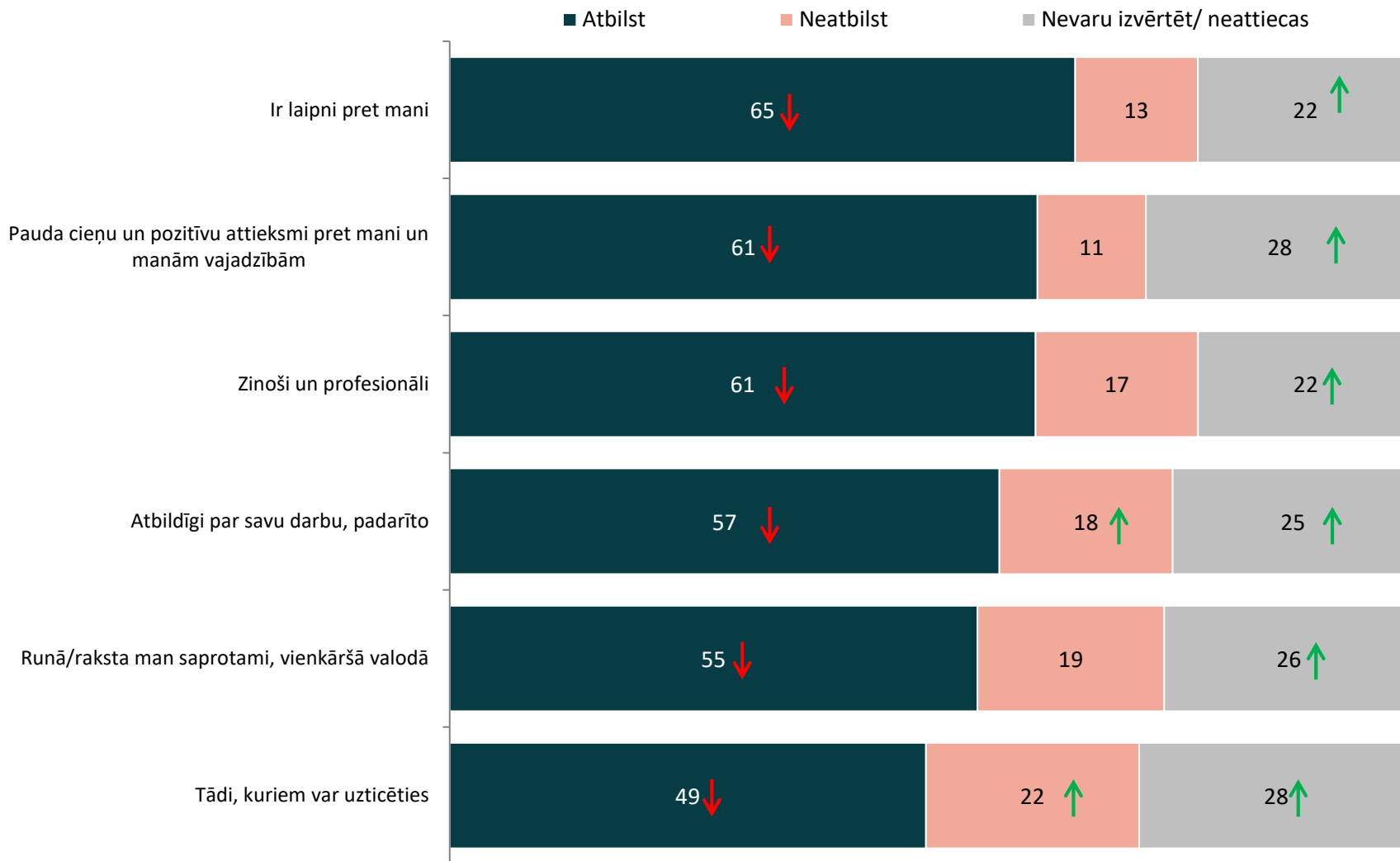
- Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūras VSAA augstais labas pārvaldības kritēriju vērtējums pēdējā gada laikā vēl paaugstinājies. Īpaši augsts ir «runā/raksta man saprotami, vienkāršā valodā» aspekts, tā indekss pēc strauja krituma pagājušajā gadā (57.5 punkti) šogad sasniedzis 80.8 punktus un 84% pozitīvu vērtējumu īpatsvaru – tādējādi atgriezoties 2018.-2019. gada līmenī. Šogad arī viszemākais negatīvo atbilžu īpatsvars šajā pārvaldības kritērijā – tikai 4% nepiekrīt, ka VSAA «runā/raksta man saprotami, vienkāršā valodā».
- Tāpat būtiski paaugstinājies vērtējums «pauca cieņu un pozitīvu attieksmi pret mani un manām vajadzībām» – sasniedzot 72 indekss punktus pēc krituma 2022.gadā, kad sasniedza zemāko līmeni pēdējo 6 gadu laikā ar 59.4 indeksa punktiem.
- Lielā daļā aspektu paaugstinājies pozitīvo vērtējumu īpatsvars, vienlaikus, būtiski, ka kritērijs «vērsti uz sadarbību...» saņēmis vairāk gan pozitīvos, gan negatīvos vērtējumus, kā rezultātā kopējais indekss, lai arī nedaudz uzlabojies, šobrīd saglabājas 61.0 punkta robežās.
- VSAA saņēmusi augstākos vērtējumus saistībā ar «pieejami, nodrošina iespēju saņemt pakalpojumu man izdevīgā vietā un laikā» - sasniedzot 66.5 indekss punktus, kā arī augstāko «ieinteresēti, klienta vēlmes izprotoši» novērtējumu aptaujas dalībnieku vidū (sasniežot 65.9 indeksa punktus un zemāko negatīvo vērtējumu īpatsvaru šajā aspektā).
- Vienlaikus VSAA var uzskatīt par labāko uz sadarbību vērsto iestādi – ar 74% pozitīvu novērtējumu šī kritērija ietvaros.
- Vairākos aspektos šogad vērtējums samazinājies «zinoši un profesionāli» indekss 70.0 (2022. gadā tie bija 77.4 punkti) un «atbildīgi pret savu darbu, padarīto» – 70.7 punkti (samazinoties no indeksa vērtējuma 75.1 punkti 2022. gadā).

KOPSAVILKUMS:

Saņemtā pakalpojuma atbilstība labas pārvaldības kritērijiem IESTĀŽU DALĪJUMĀ (3)

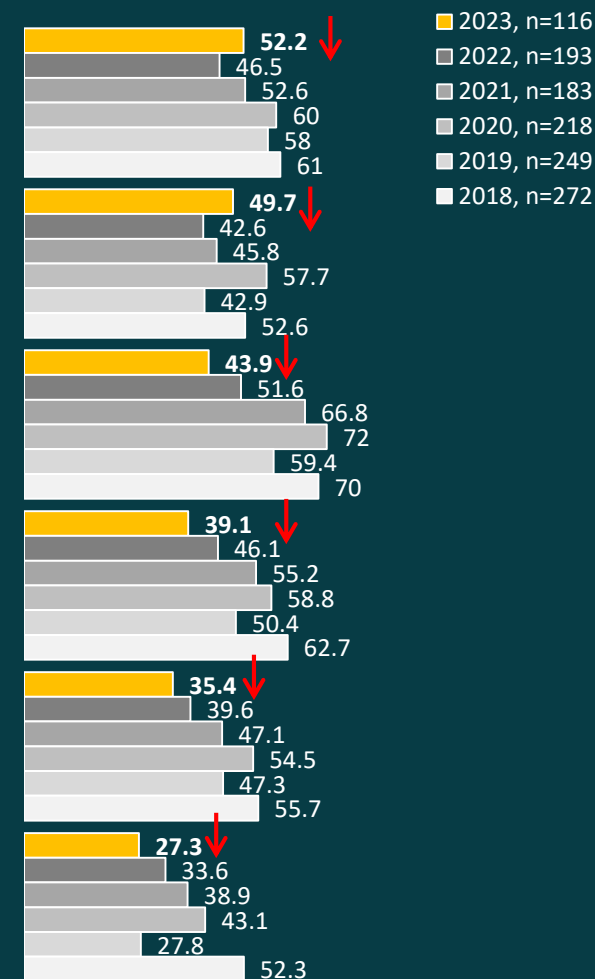
- Aplūkojot **Pilsonības un migrācijas lietu pārvaldes (PMLP)** vērtējumu pēc labas pārvaldības kritērijiem, var teikt, ka PMLP ir piemērs apkalpošanas jomā, jo septiņos no vienpadsmit izvirzītajiem kritērijiem ir sasniegusi augstākos vērtējumus visu iestāžu vidū.
- Augstākais vērtējums saņemts (90% pozitīvu vērtējumu) «ir laipni pret mani», kopējais kritērija indekss 84.4 punkti šogad (86 punkti 2022. gadā).
- Īpaši augsts pozitīvo vērtējumu īpatsvars (84-86% 2023. gadā un arī augstākie visā aptaujā kopumā) ir aspektos «atbildīgi par savu darbu, padarīto», «zinoši un profesionāli», «pauca cieņu un pozitīvu attieksmi...», «godīgi un taisnīgi, pilda solīto», «runā/raksta man saprotami, vienkāršā valodā» šiem aspektiem arī kopējais indekss no 75 līdz 82 punktu robežās.
- Šogad paaugstinājies, lai arī ir pagaidām viszemāk novērtētais iestādes pārvaldības kritērijs ir «pieejami, nodrošina iespēju saņemt pakalpojumu man izdevīgā laikā un vietā» - kopējais indekss 48.2 punkti šogad, salīdzinot ar 29.4 punktiem 2022. gada aptaujā.
- **Neatliekamās medicīnas pakalpojumu dienests (NMPD)** saņēmis visaugstāko pozitīvo atbilžu īpatsvaru kritērijā «zinoši un profesionāli» - 89% aptaujas dalībnieku šo kritēriju novērtē kā atbilstošu NMPD, lai arī kopējais indekss minimāli samazinājies salīdzinot ar 2022. gadu – šogad 81.0 punkti, 85.9 - pagājušajā gadā.
- 2023. gadā paaugstinājies vērtējums «godīgi un taisnīgi pilda solīto», sasniedzot 73.0 indekss punktus (pēc būtiska krituma 2022. gadā ar 52.7 punktiem) – tādējādi atgriežoties 2021. gada līmenī (71.4 indekss punkti).
- Šogad ievērojami kritiskāk vērtēts «atbildīgi par savu darbu, padarīto» - kopumā 70.4 punkti, salīdzinot ar 84.9 punktiem pērn, šajā aspektā samazinājies pozitīvo vērtējumu skaits, nedaudz, bet palielinājies negatīvo, kā arī respondentu atbilžu skaits, kuri nevar šo jautājumu izvērtēt. Citu aspektu gadījumā šogad nedaudz, tomēr samazinājies pozitīvo vērtējumu īpatsvars, samazinot arī katra no pārvaldības kritēriju indekss vērtējumiem.

Saņemtā pakalpojuma atbilstība labas pārvaldības kritērijiem – 1 (%) VALSTS IEŅĒMUMU DIENESTS (VID)

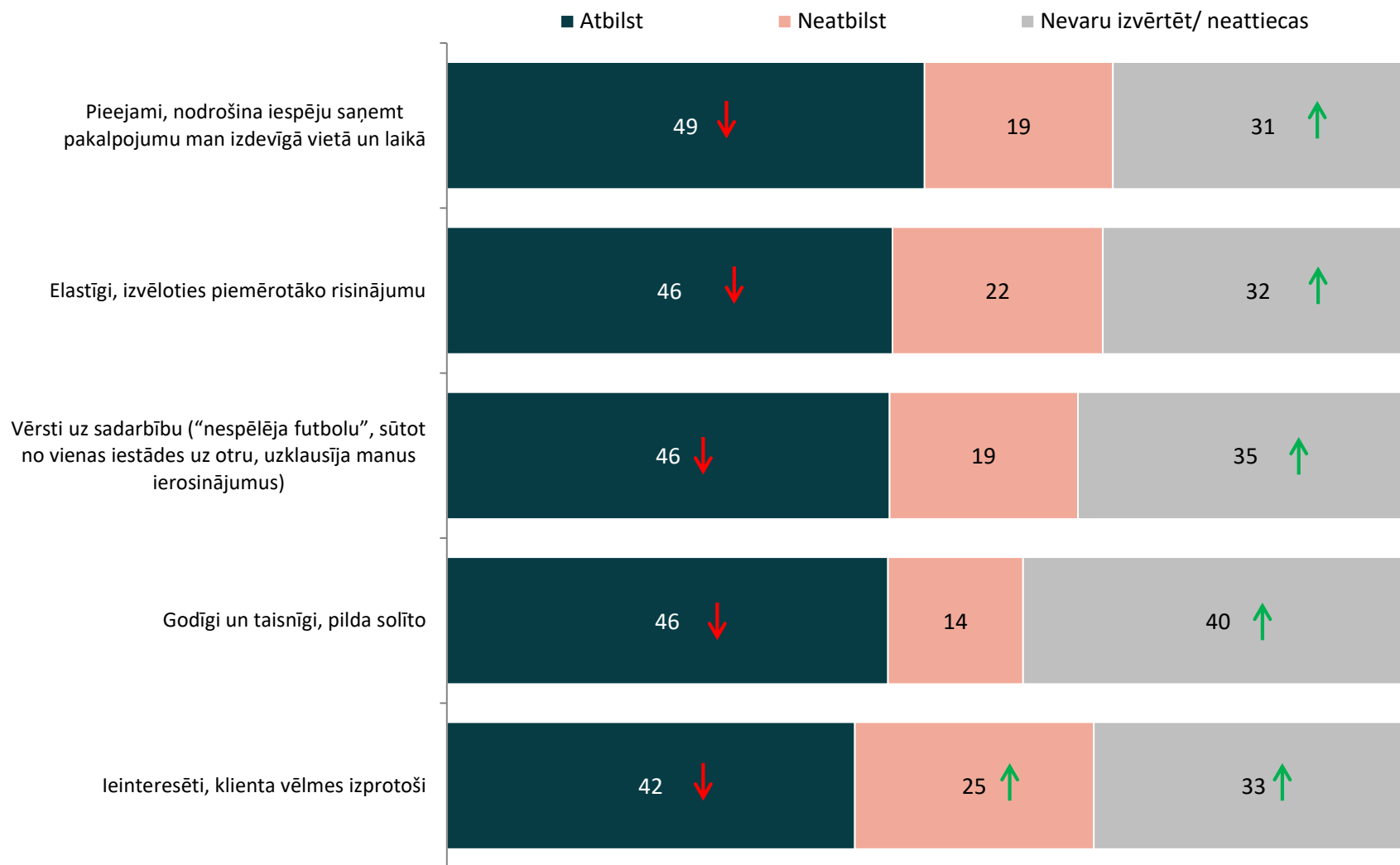


T8. Izvērtējot savu pieredzi ar šo iestādi pēdējā saskarsmes reizē, vai, Jūsprāt, šīs iestādes darbiniekiem atbilst vai neatbilst šādi raksturojumi?
Bāze: respondenti, kuri ir saskārušies ar VID kā ar pēdējo, n=116

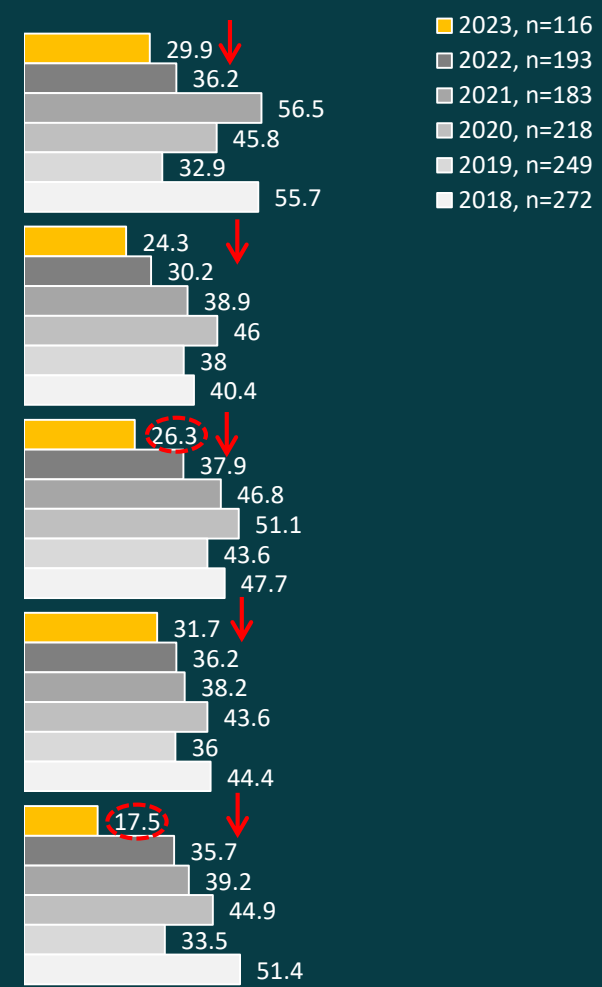
Indekss



Saņemtā pakalpojuma atbilstība labas pārvaldības kritērijiem – 2 (%) VALSTS IEŅĒMUMU DIENESTS (VID)



Indekss



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

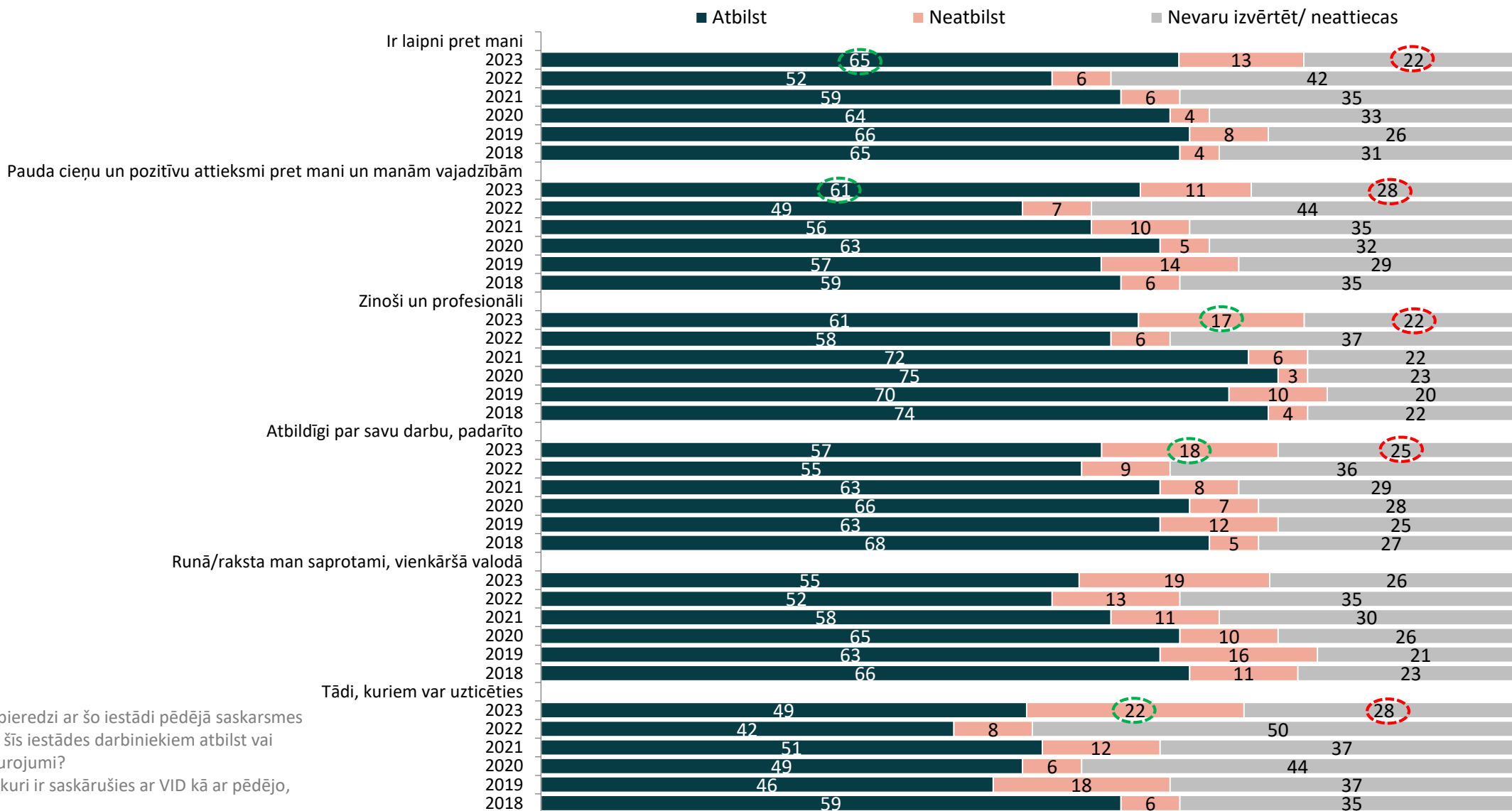
Bāze: respondenti, kuri ir saskārušies ar VID kā ar pēdējo, n=116

Saņemtā pakalpojuma atbilstība labas pārvaldības kritērijiem – 1 (%)



VID: DINAMIKA 2018.-2023.

2023, n=116
2022, n=193
2021, n=183
2020, n=218
2019, n=249
2018, n=272



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

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

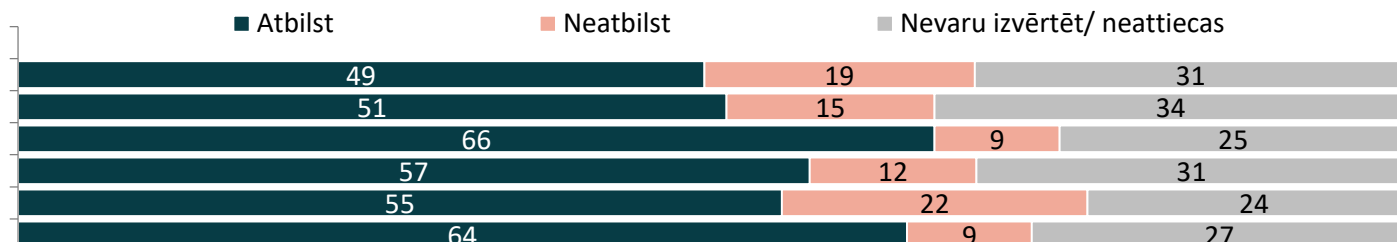
Saņemtā pakalpojuma atbilstība labas pārvaldības kritērijiem – 2 (%)



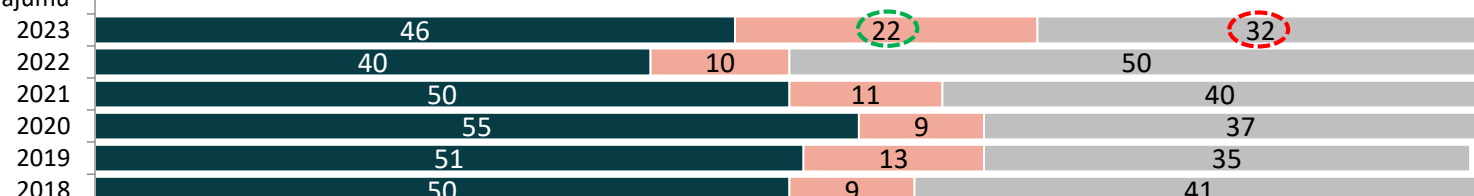
VID: DINAMIKA 2018.-2023.

2023, n=116
2022, n=193
2021, n=183
2020, n=218
2019, n=249
2018, n=272

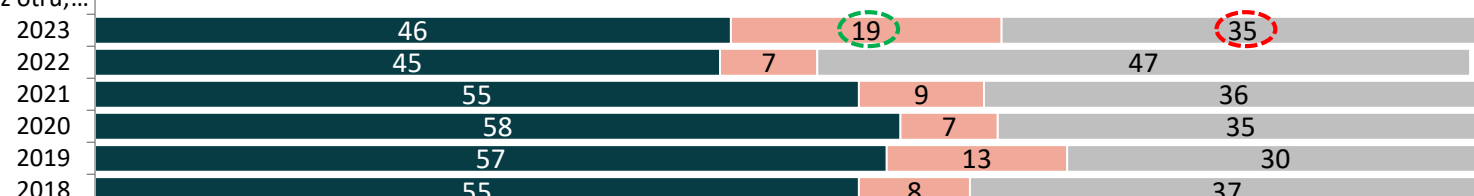
Pieejami, nodrošina iespēju saņemt pakalpojumu man izdevīgā vietā un laikā



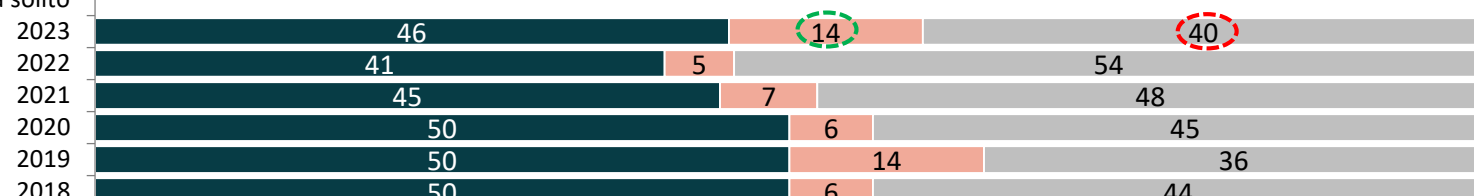
Elastīgi, izvēloties piemērotāko risinājumu



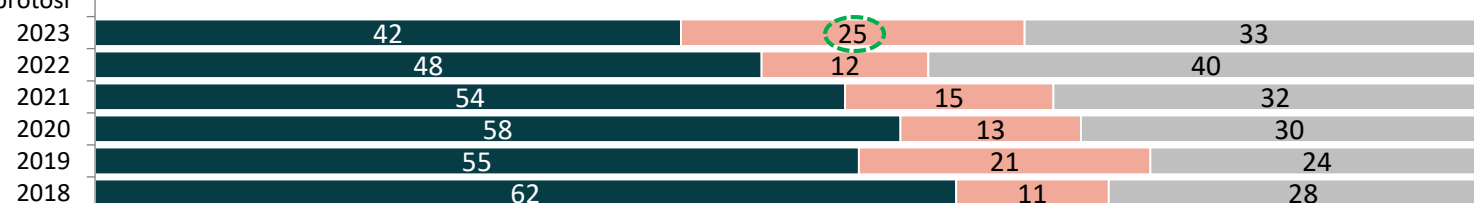
Vērsti uz sadarbību ("nespēja futbolu", sūtot no vienas iestādes uz otru,...)



Godīgi un taisnīgi, pilda solīto

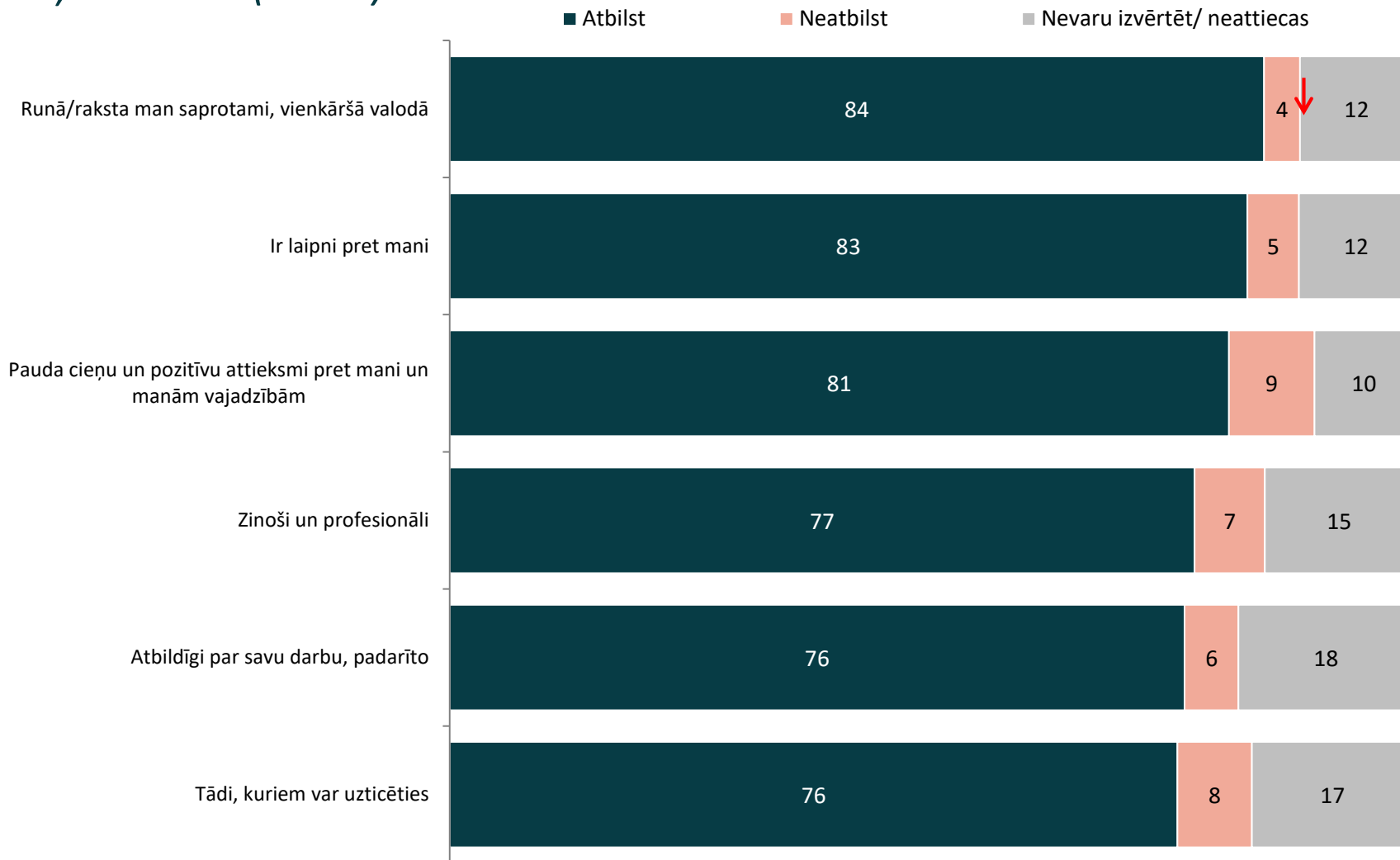


Ieinteresēti, klienta vēlmes izprotoši



T8. Izvērtējot savu pieredzi ar šo iestādi pēdējā saskarsmes reizē, vai, Jūsaprāt, šīs iestādes darbiniekiem atbilst vai neatbilst šādi raksturojumi?
Bāze: respondenti, kuri ir saskārušies ar VID kā ar pēdējo, skatīt «n=» grafikā

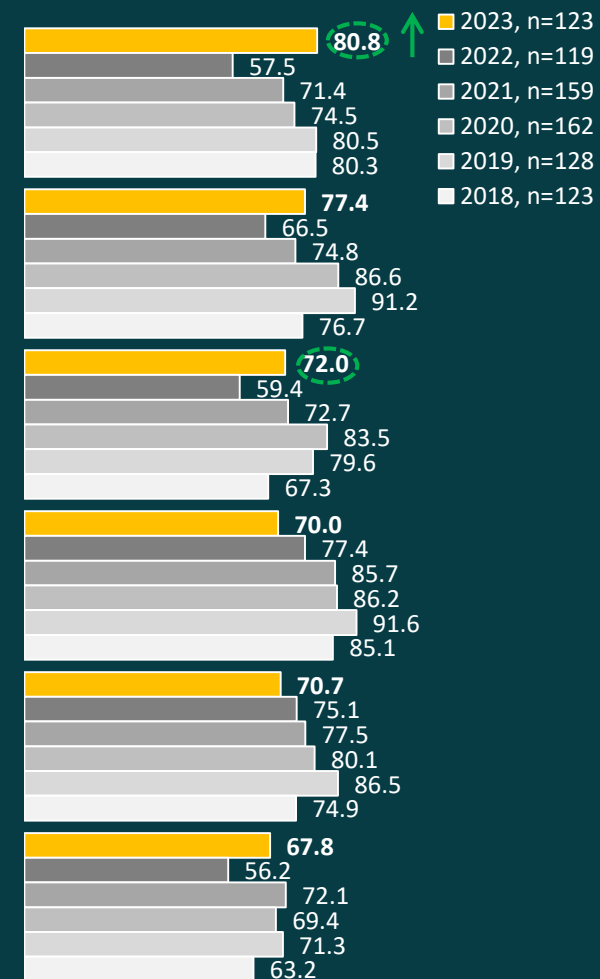
Saņemtā pakalpojuma atbilstība labas pārvaldības kritērijiem – 1 (%) VALSTS SOCIĀLĀS APDROŠINĀŠANAS AĢENTŪRA (VSAA)



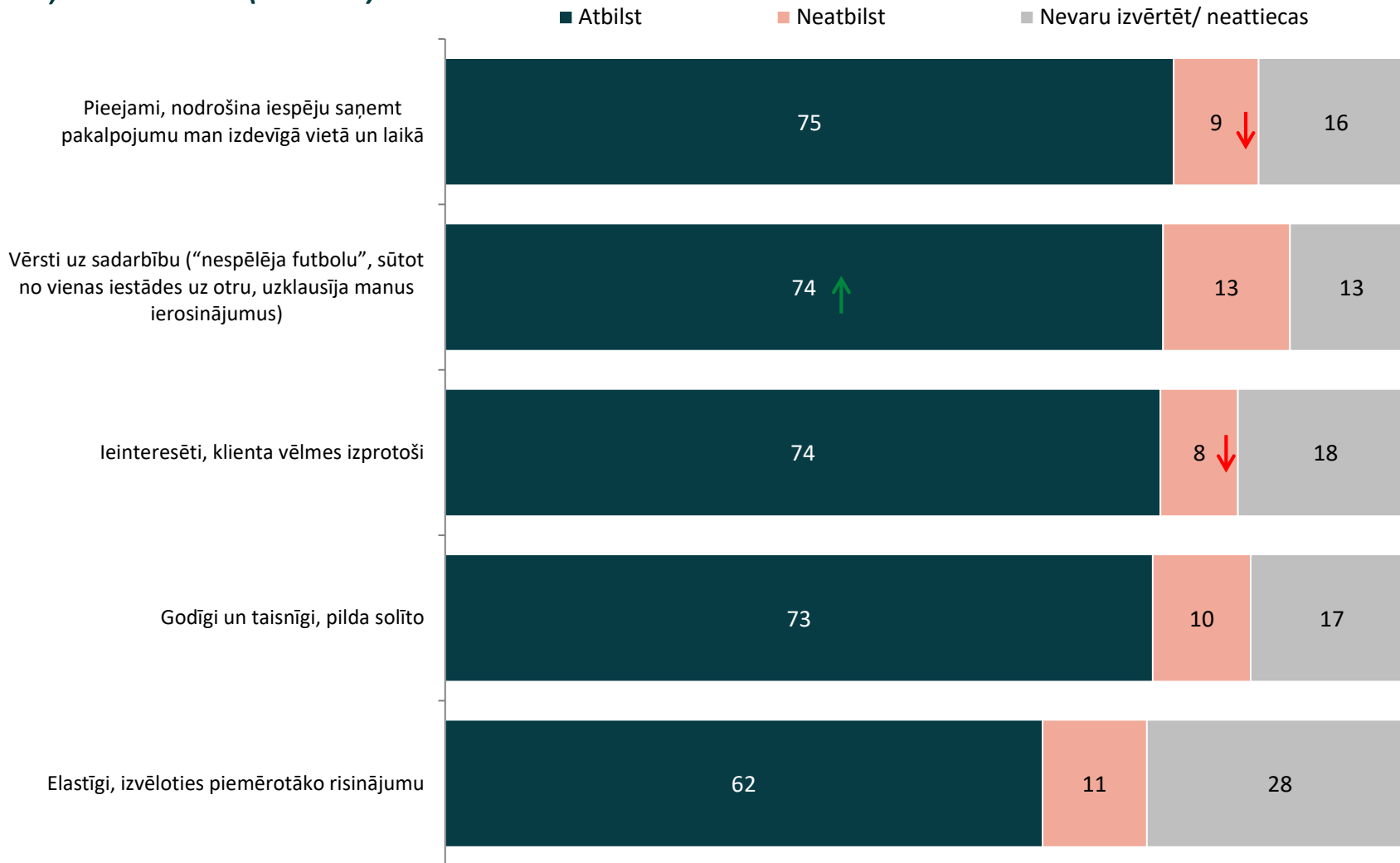
T8. Izvērtējot savu pieredzi ar šo iestādi pēdējā saskarsmes reizē, vai, Jūsprāt, šīs iestādes darbiniekiem atbilst vai neatbilst šādi raksturojumi?

Bāze: respondenti, kuri ir saskārušies ar VSAA kā ar pēdējo, n=123

Indekss

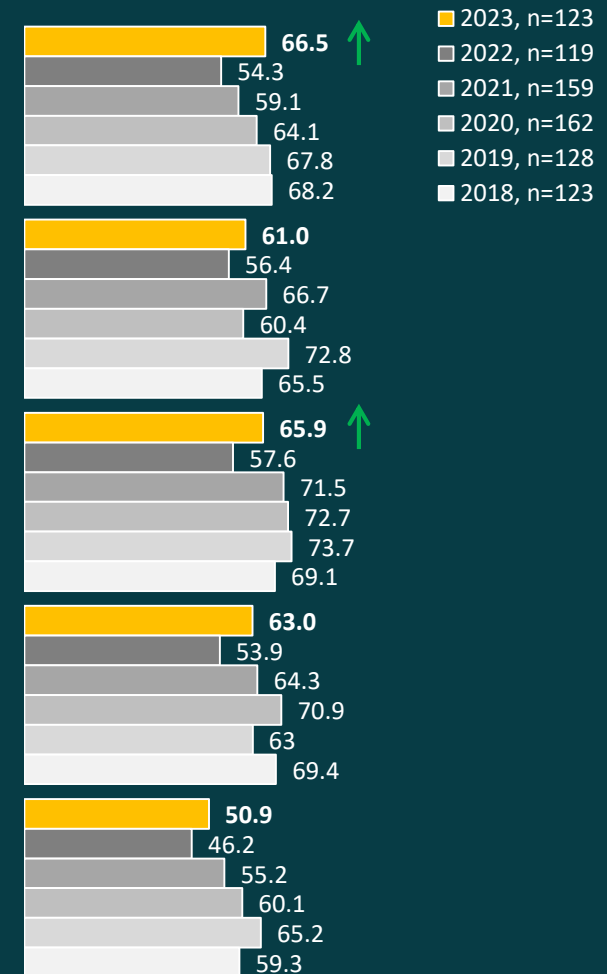


Saņemtā pakalpojuma atbilstība labas pārvaldības kritērijiem – 2 (%) VALSTS SOCIĀLĀS APDROŠINĀŠANAS AĢENTŪRA (VSAA)



T8. Izvērtējot savu pieredzi ar šo iestādi pēdējā saskarsmes reizē, vai, Jūsprāt, šīs iestādes darbiniekiem atbilst vai neatbilst šādi raksturojumi?
 Bāze: respondenti, kuri ir saskārušies ar VSAA kā ar pēdējo, n=123

Indekss

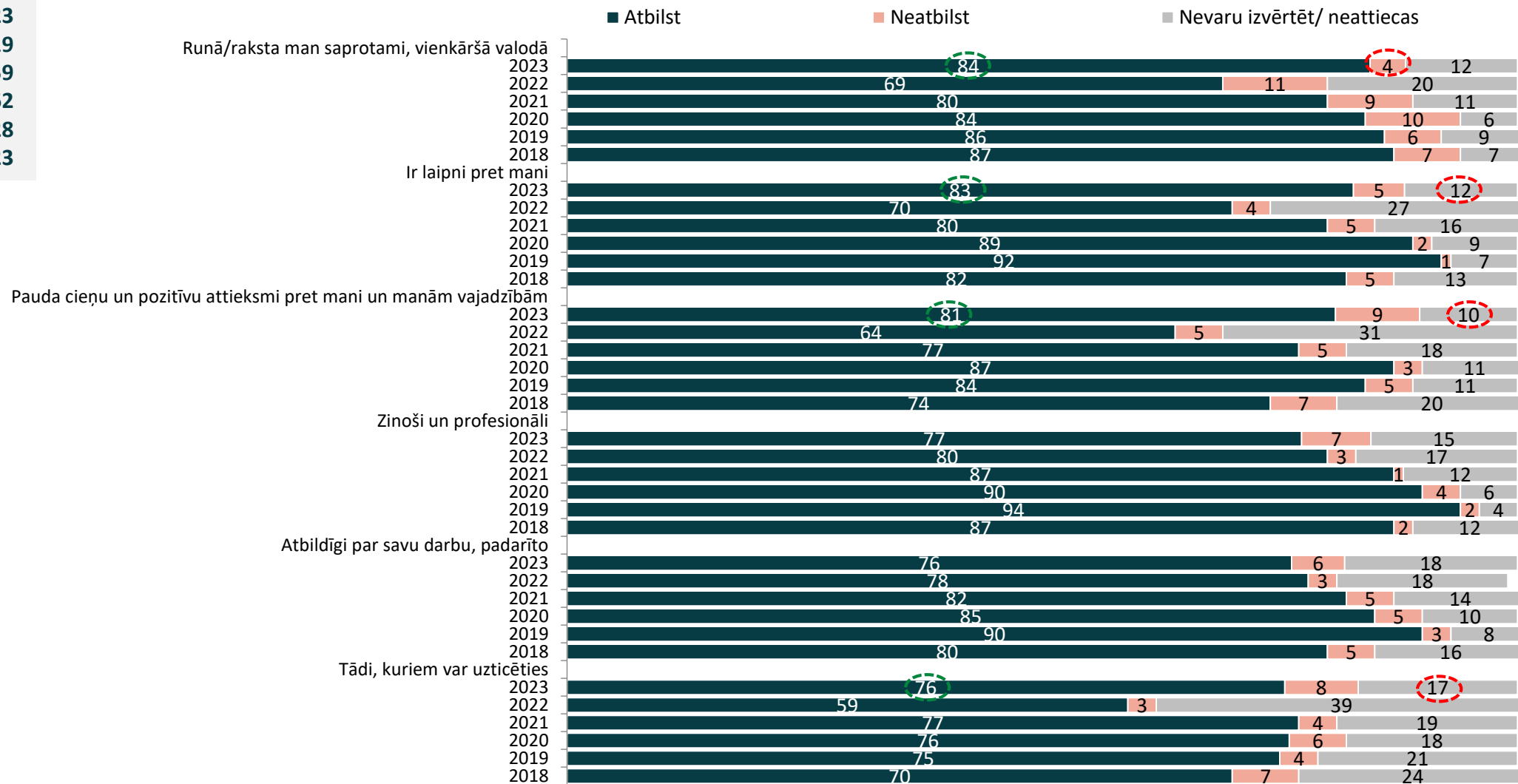


Saņemtā pakalpojuma atbilstība labas pārvaldības kritērijiem – 1 (%)

VSAA: DINAMIKA 2018.-2023.



2023, n=123
2022, n=119
2021, n=159
2020, n=162
2019, n=128
2018, n=123



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

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

Saņemtā pakalpojuma atbilstība labas pārvaldības kritērijiem – 2 (%)

VSAA: DINAMIKA 2018.-2023.



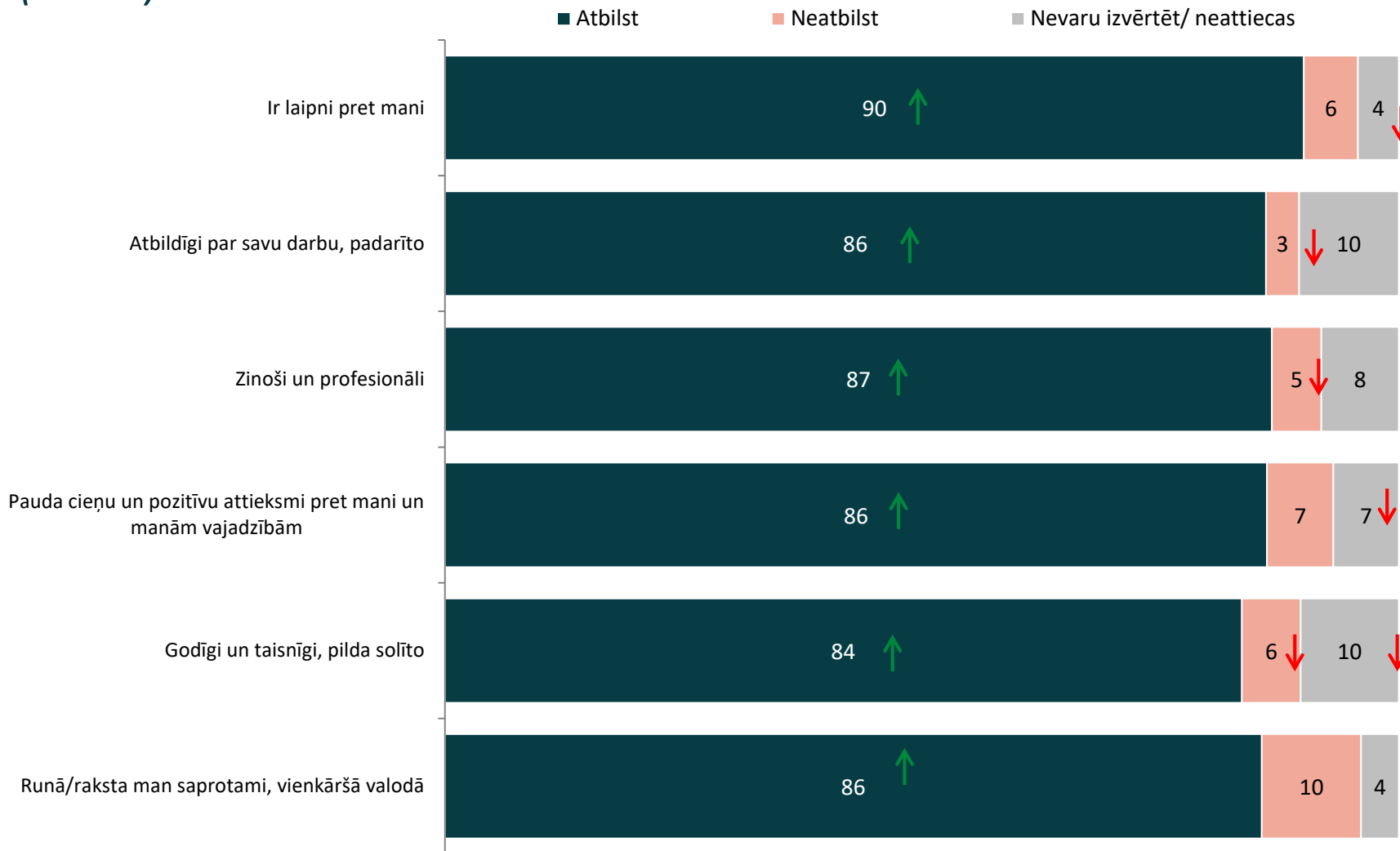
2023, n=123
2022, n=119
2021, n=159
2020, n=162
2019, n=128
2018, n=123



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

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

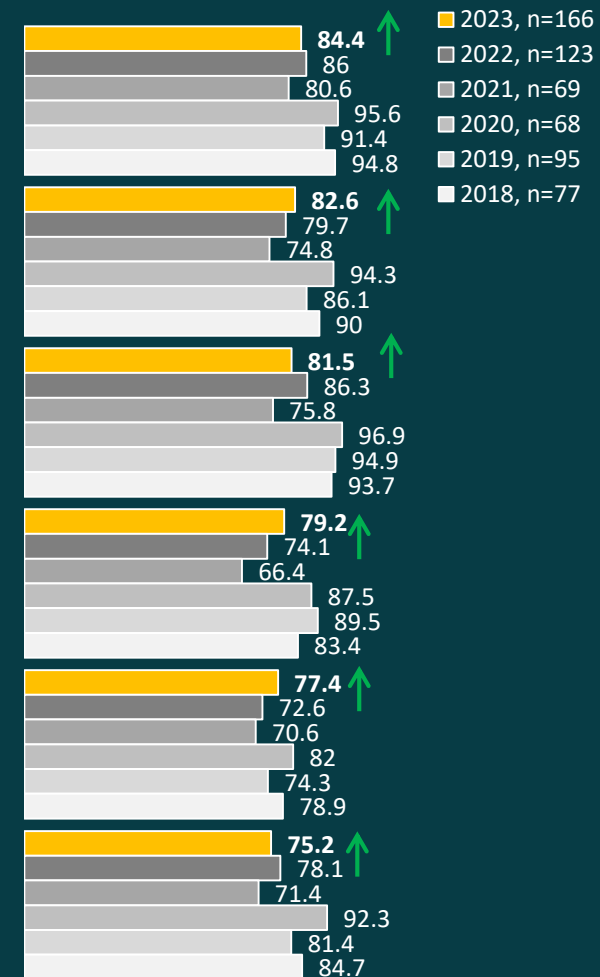
Saņemtā pakalpojuma atbilstība labas pārvaldības kritērijiem – 1 (%) *PILSONĪBAS UN MIGRĀCIJAS LIETU PĀRVALDE (PMLP)*



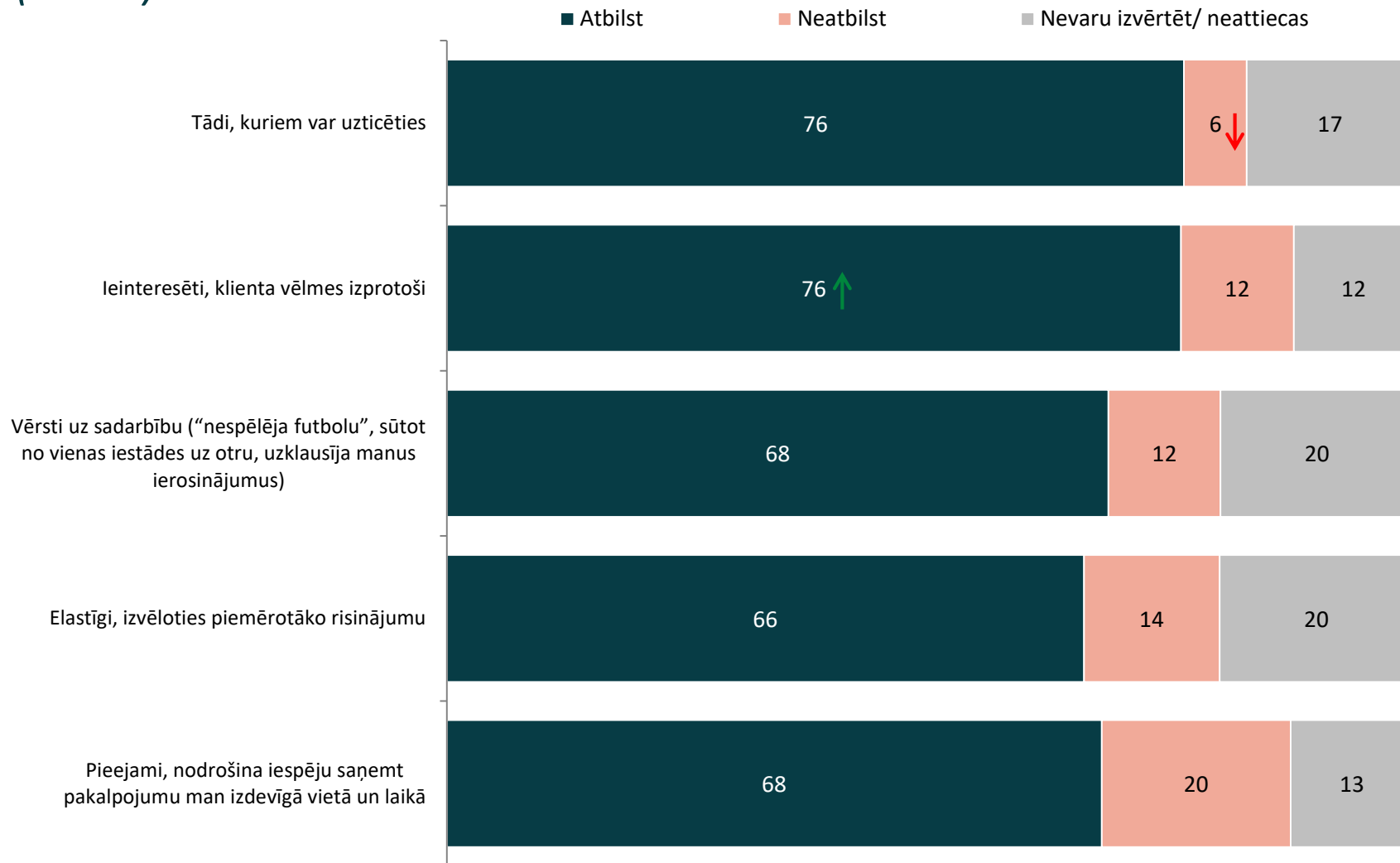
T8. Izvērtējot savu pieredzi ar šo iestādi pēdējā saskarsmes reizē, vai, Jūsaprāt, šīs iestādes darbiniekiem atbilst vai neatbilst šādi raksturojumi?

Bāze: respondenti, kuri ir saskārušies ar PMLP kā ar pēdējo, n=166

Indekss



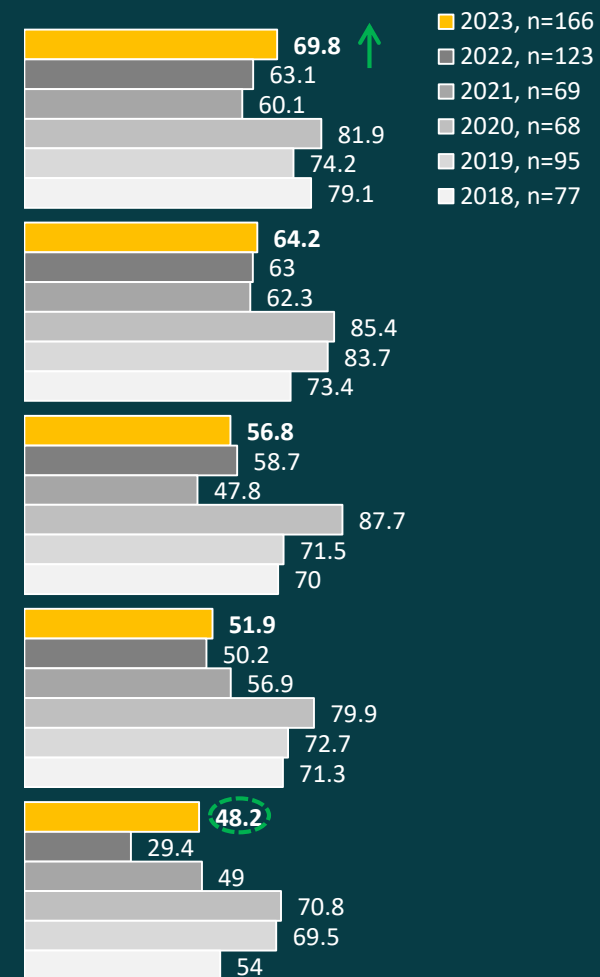
Saņemtā pakalpojuma atbilstība labas pārvaldības kritērijiem – 2 (%) *PILSONĪBAS UN MIGRĀCIJAS LIETU PĀRVALDE (PMLP)*



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

Bāze: respondenti, kuri ir saskārušies ar PMLP kā ar pēdējo, n=166

Indekss



Saņemtā pakalpojuma atbilstība labas pārvaldības kritērijiem – 1 (%)

PMLP: DINAMIKA 2018.-2023.



2023, n=166

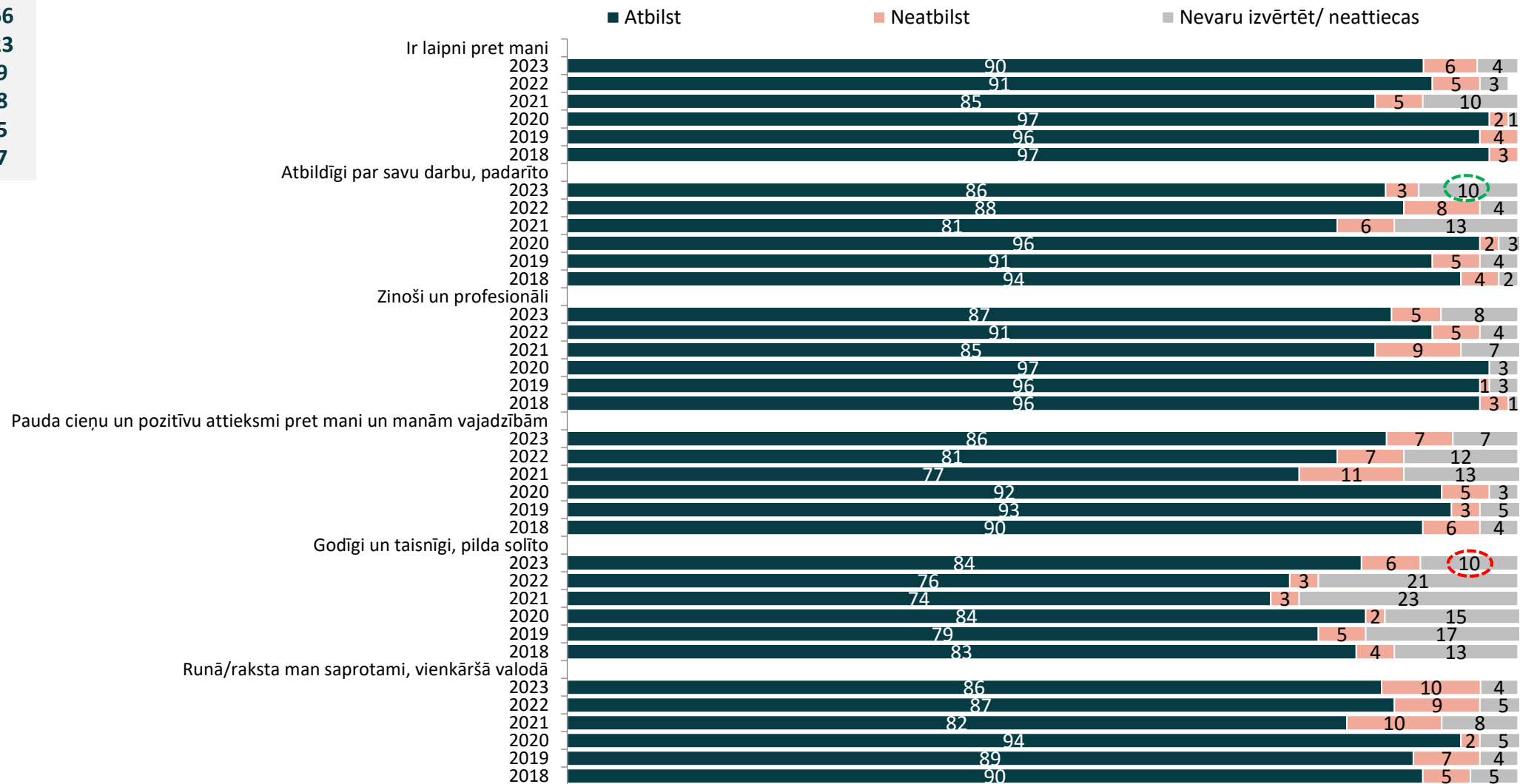
2022, n=123

2021, n=69

2020, n=68

2019, n=95

2018, n=77



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

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

Saņemtā pakalpojuma atbilstība labas pārvaldības kritērijiem – 2 (%)

PMLP: DINAMIKA 2018.-2023.



2023, n=166

2022, n=123

2021, n=69

2020, n=68

2019, n=95

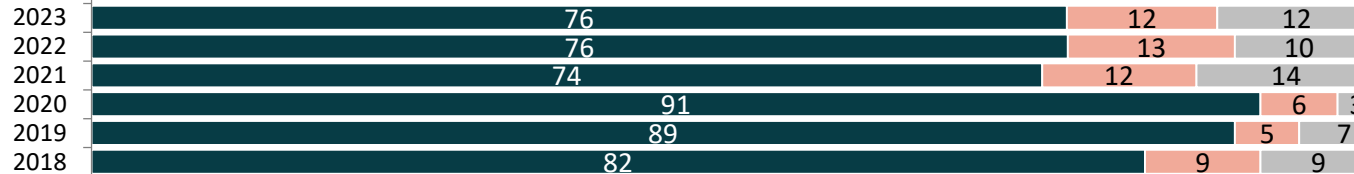
2018, n=77

■ Atbilst ■ Neatbilst ■ Nevaru izvērtēt/ neattiecas

Tādi, kuriem var uzticēties



Ieinteresēti, klienta vēlmes izprotoši



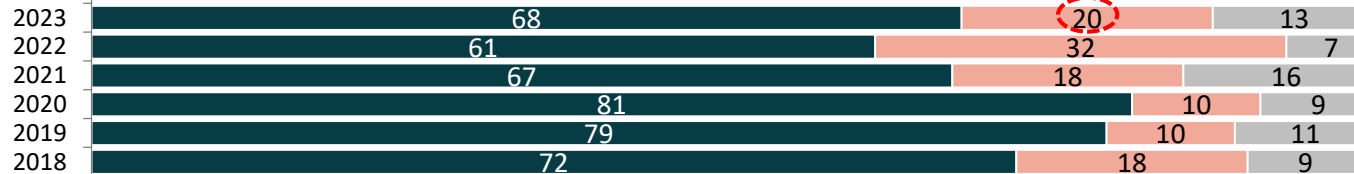
Vērsti uz sadarbību ("nespēja futbolu", sūtot no vienas iestādes uz otru,...)



Elastīgi, izvēloties piemērotāko risinājumu



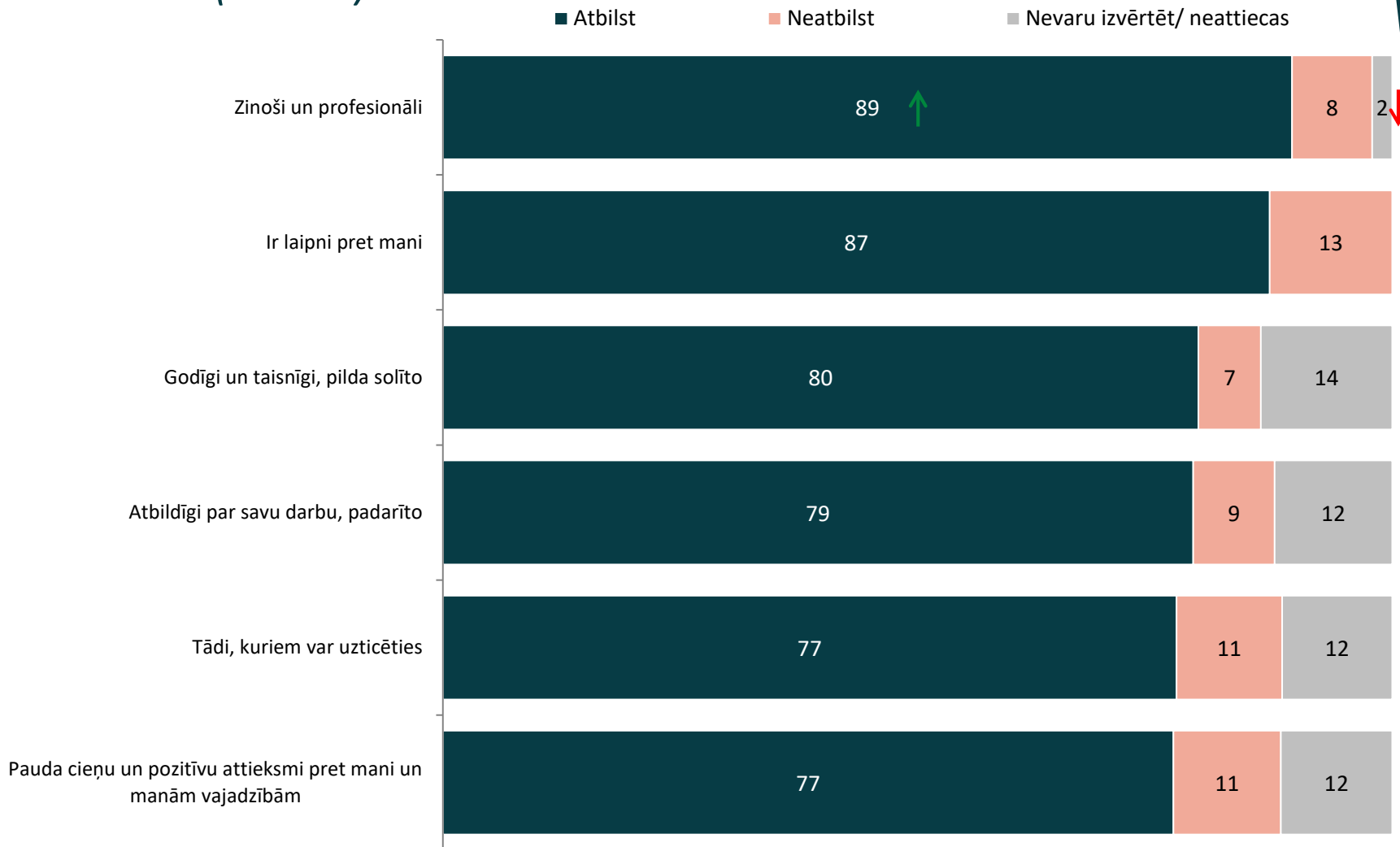
Pieejami, nodrošina iespēju saņemt pakalpojumu man izdevīgā vietā un laikā



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

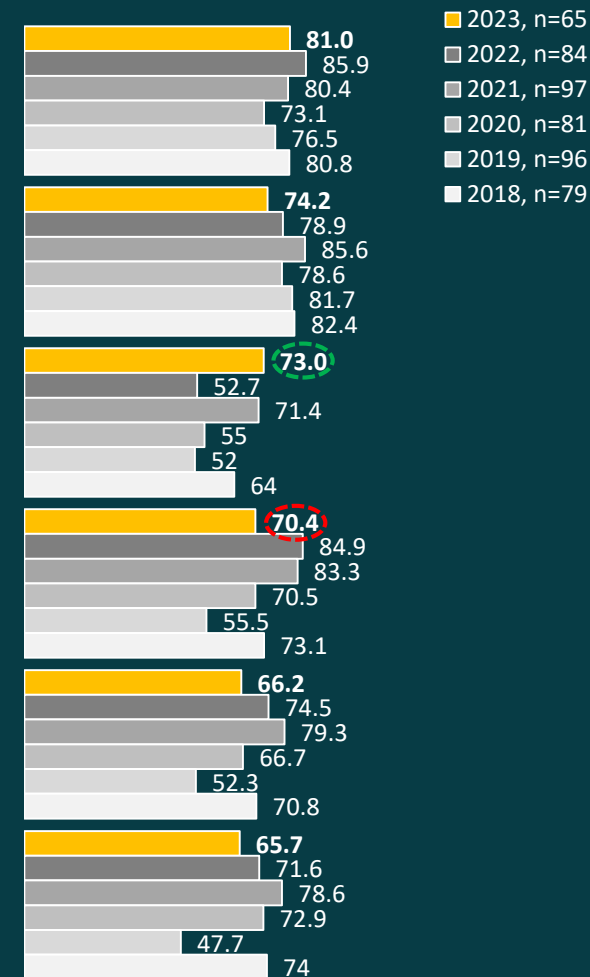
Bāze: respondenti, kuri ir saskārušies ar PMLP kā ar pēdējo, skatīt «n=» grafikā

Saņemtā pakalpojuma atbilstība labas pārvaldības kritērijiem – 1 (%) NEATLIEKAMĀS MEDICĪNISKĀS PALĪDZĪBAS DIENESTS (NMPD)

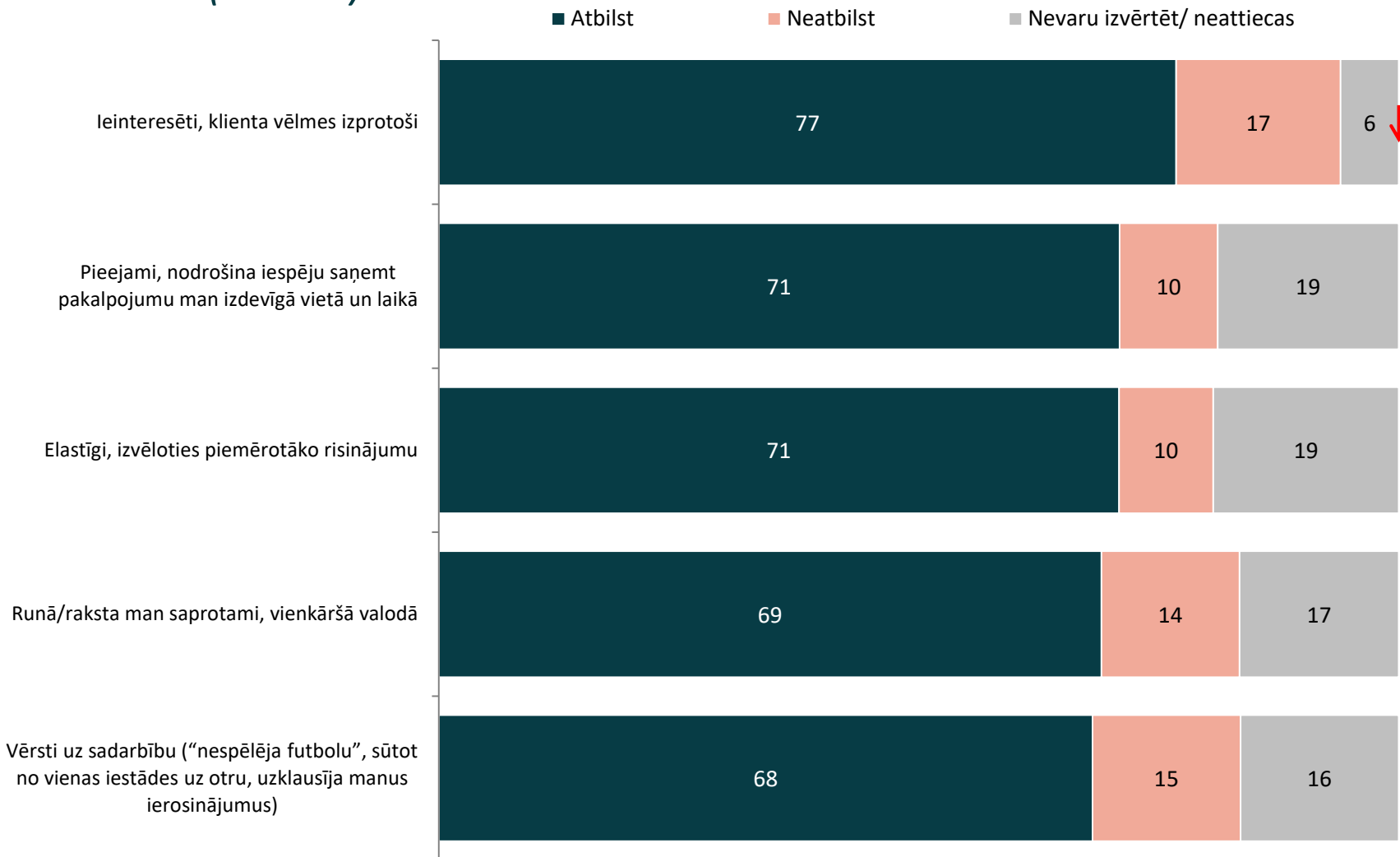


T8. Izvērtējot savu pieredzi ar šo iestādi pēdējā saskarsmes reizē, vai, Jūsaprāt, šīs iestādes darbiniekiem atbilst vai neatbilst šādi raksturojumi?
 Bāze: respondenti, kuri ir saskārušies ar NMPD kā ar pēdējo, n=65

Indekss



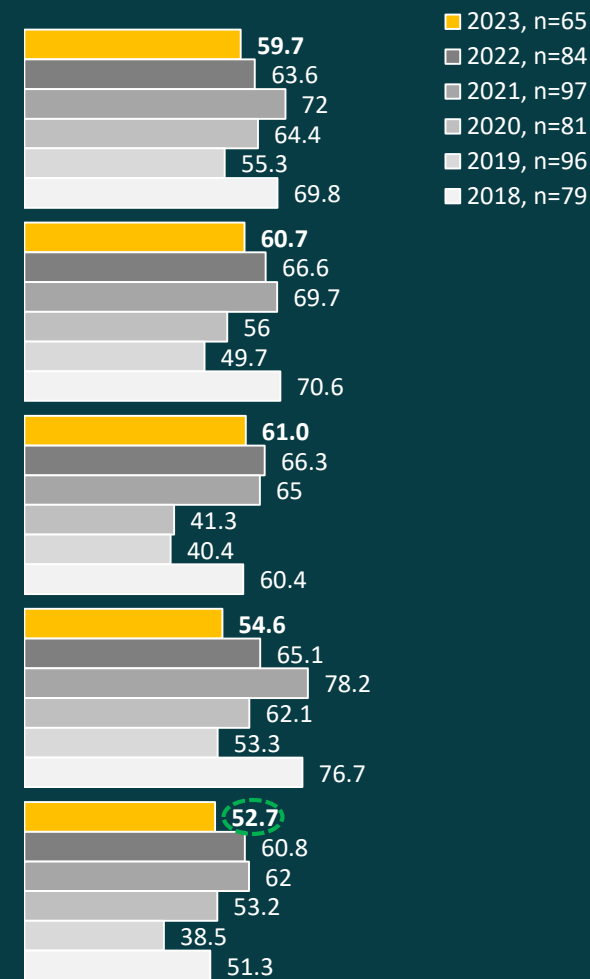
Saņemtā pakalpojuma atbilstība labas pārvaldības kritērijiem – 2 (%) NEATLIEKAMĀS MEDICĪNISKĀS PALĪDZĪBAS DIENESTS (NMPD)



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

Bāze: respondenti, kuri ir saskārušies ar NMPD kā ar pēdējo, n=65

Indekss

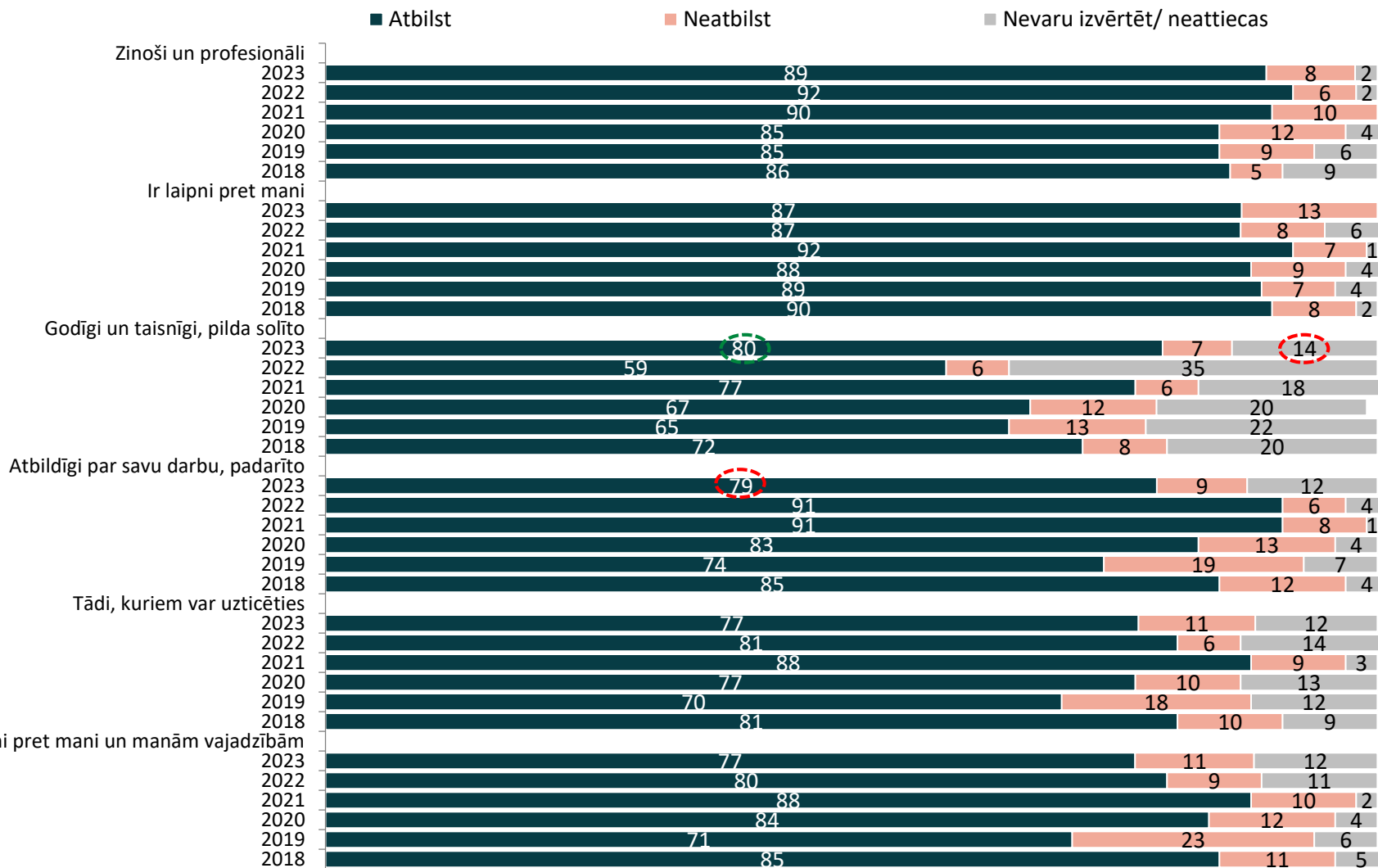


Saņemtā pakalpojuma atbilstība labas pārvaldības kritērijiem – 1 (%)

NMPD: DINAMIKA 2018.-2023.



2023, n=65
2022, n=84
2021, n=97
2020, n=81
2019, n=96
2018, n=79



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

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

Saņemtā pakalpojuma atbilstība labas pārvaldības kritērijiem – 2 (%)

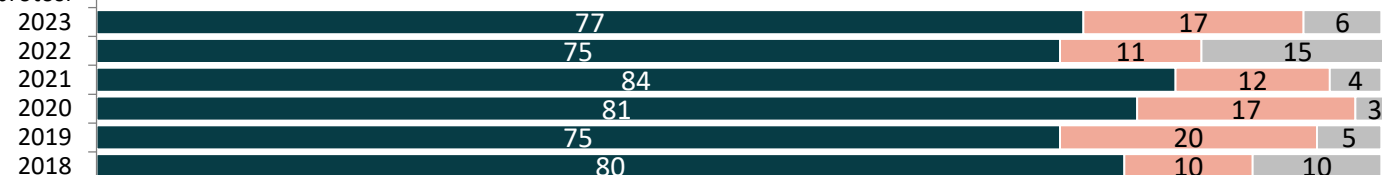
NMPD: DINAMIKA 2018.-2023.



2023, n=65
2022, n=84
2021, n=97
2020, n=81
2019, n=96
2018, n=79

■ Atbilst ■ Neatbilst ■ Nevaru izvērtēt/ neattiecas

Ieinteresēti, klienta vēlmes izprastoši



Pieejami, nodrošina iespēju saņemt pakalpojumu man izdevīgā vietā un laikā



Elastīgi, izvēloties piemērotāko risinājumu



Runā/raksta man saprotami, vienkāršā valodā



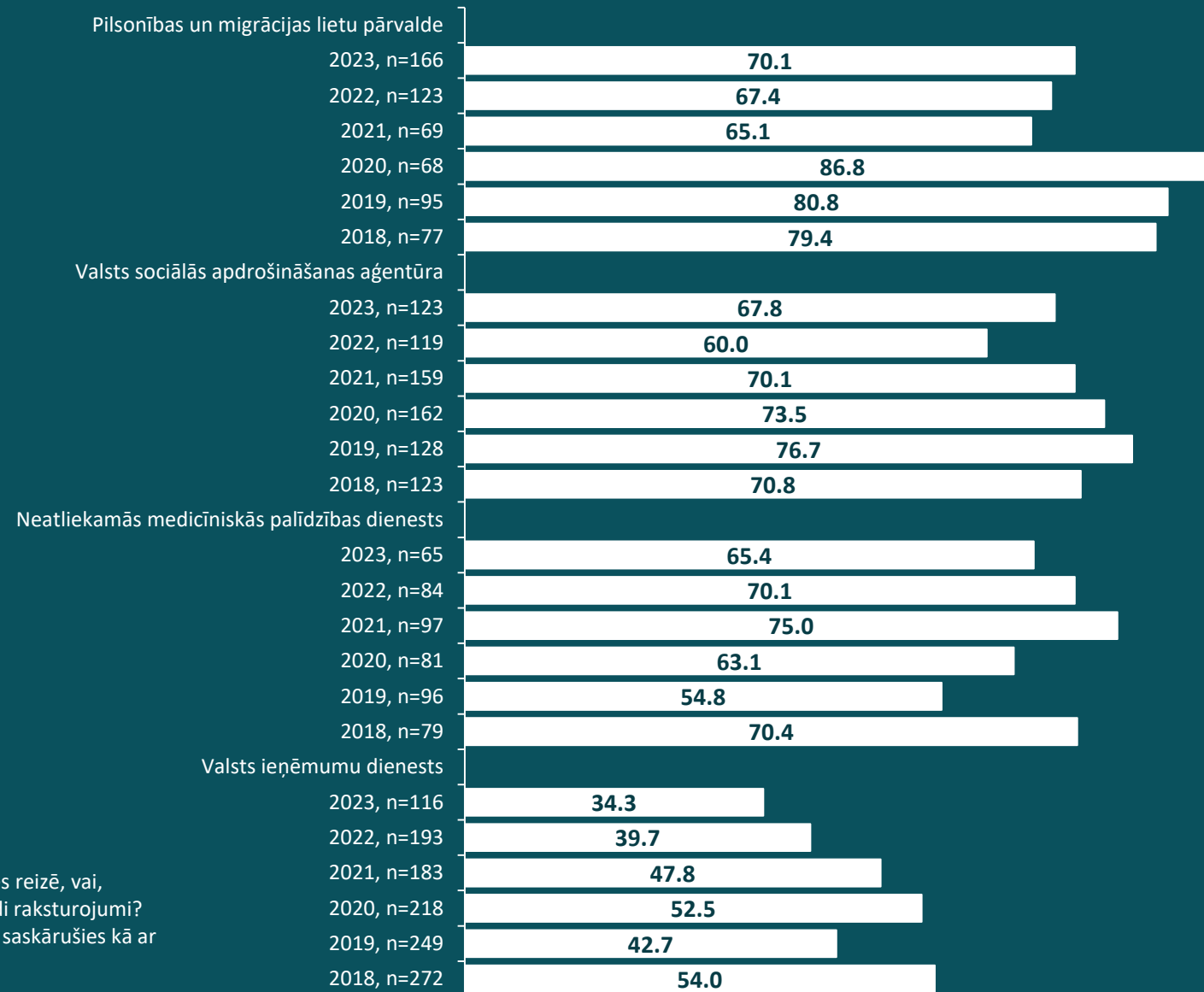
Vērsti uz sadarbību ("nespēja futbolu", sūtot no vienas iestādes uz otru,...)



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

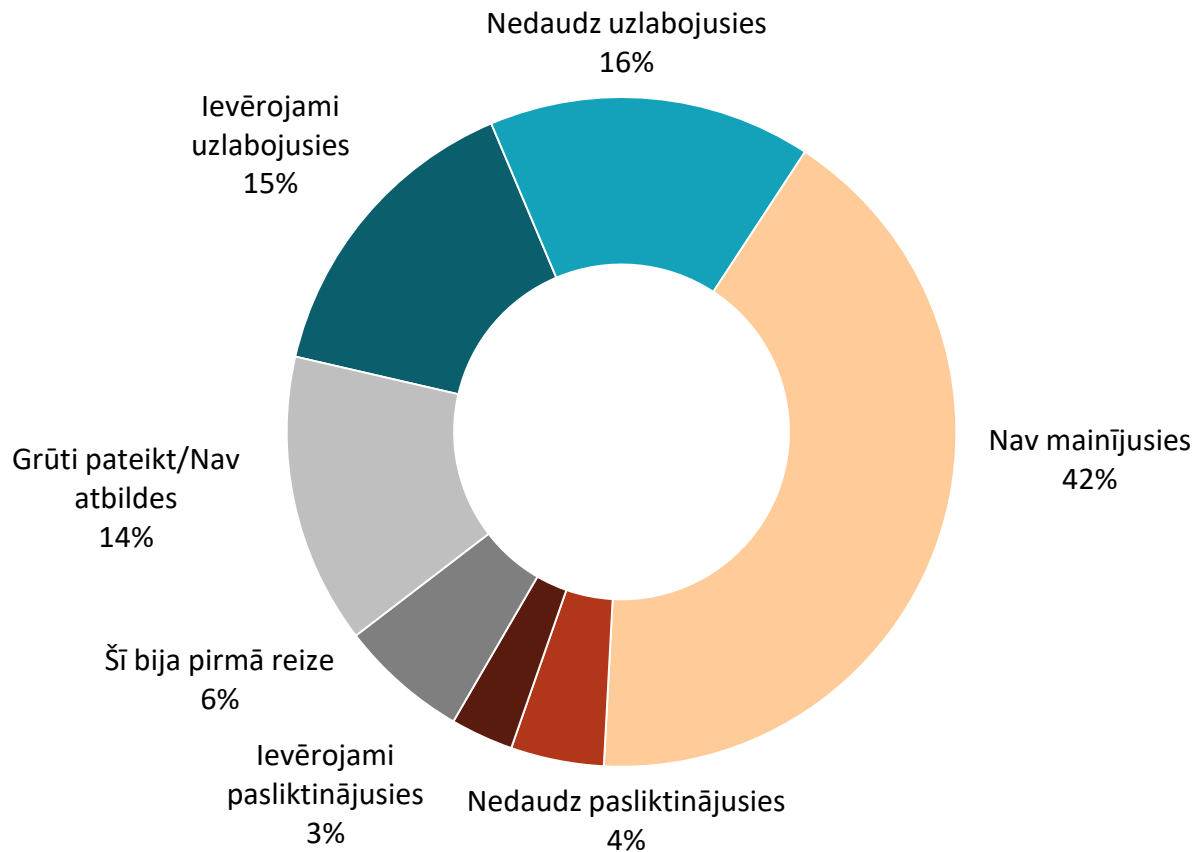
Bāze: respondenti, kuri ir saskārušies ar NMPD kā ar pēdējo, skatīt «n=» grafikā

Kopējais dažādu kritēriju atbilstības indekss iestādē



T8. Izvērtējot savu pieredzi ar šo iestādi pēdējā saskarsmes reizē, vai, Jūsaprāt, šīs iestādes darbiniekiem atbilst vai neatbilst šādi raksturojumi?
Bāze: respondenti, kuri ir norādījuši, ar kādu iestādi viņi ir saskārušies kā ar pēdējo, skatīt «n=» grafikā

5.6. Vērtējums iestādes darbības izmaiņām



- Jautājot, kā ir mainījusies iestādes darbība kopš pēdējās reizes, kad aptaujas dalībnieks kontaktējās ar tās darbiniekiem, lielākā daļa (42%) norādīja, ka darbība nav mainījusies, 31% kopumā pamanījušu uzlabojumus (16% nelielus un 15% ievērojamus uzlabojumus). Tikai 7% iestāžu darbību vērtēja kā sliktāku (ievērojami vai nedaudz).
- Šogad ievērojamus uzlabojumus dažādu iestāžu darbībā novērojusi lielāka daļa aptaujāto, salīdzinājumā ar 2022.gadu, vienlaikus šogad palielinājies arī «grūti pateikt» atbilžu īpatsvars (14%) – tas ir augstākais pēdējo 6 gadu laikā.
- Augstāko kopējo vērtējumu šogad saņēmusi Nodarbinātības valsts aģentūra ar 27.3 indeksa punktiem un 40% pozitīvu vērtējumu, savukārt 21.4 indeksa punktus saņēmusi Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde.
- Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūras vērtējumā iedzīvotāji biežāk norāda, ka iestādes darbība nav mainījusies – tā uzskata 55% aptaujāto.
- Savukārt, Valsts policijas darbībā retāk kā vidēji respondenti uzskata, ka izmaiņu nav bijis (24%), tomēr jāņem vērā, ka šo iestādi novērtēja 53 aptaujātie un salīdzinājumu aprūstina zemāks atbilžu skaits iepriekšējos gados.

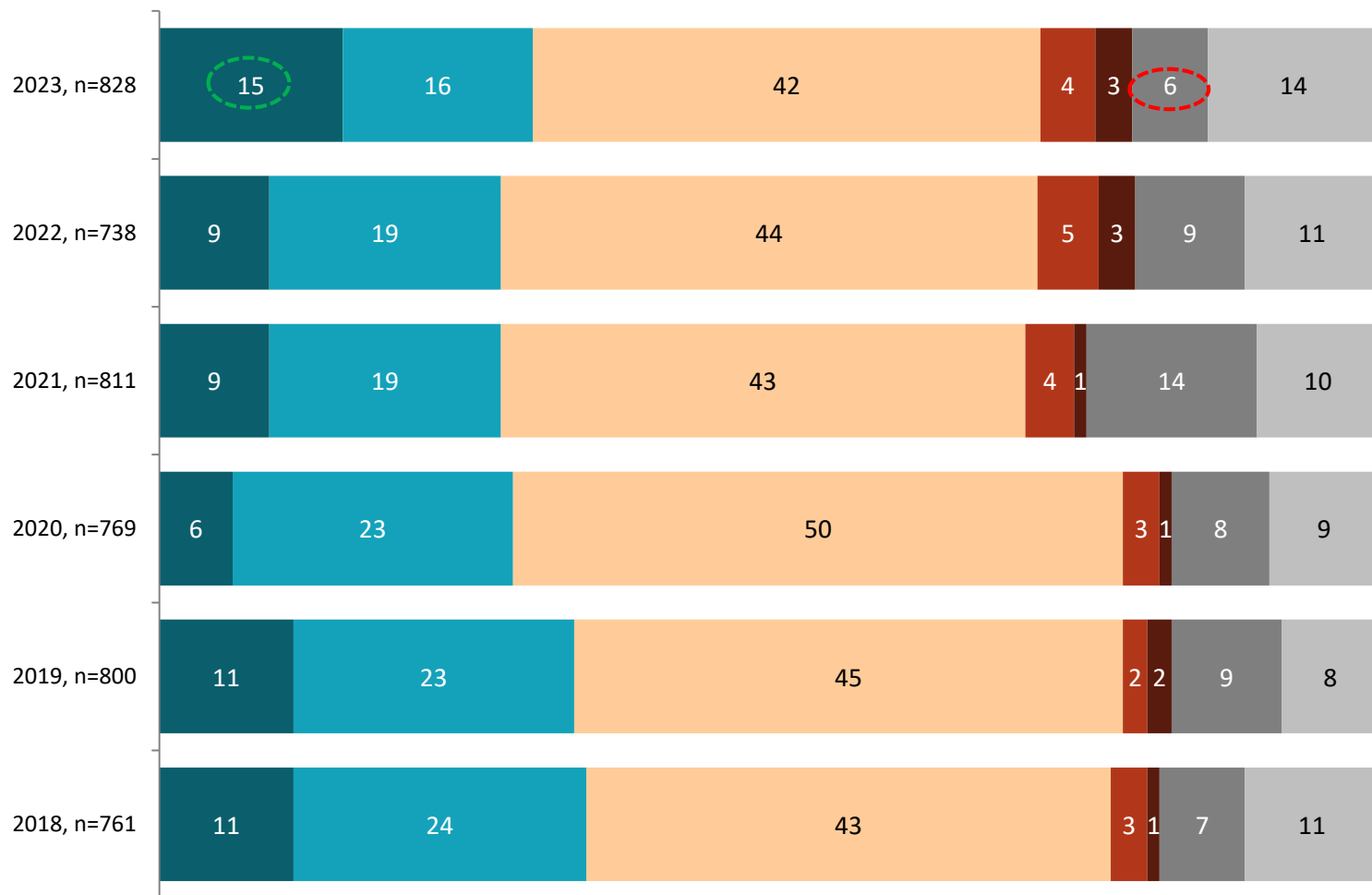
T9. Runājot par pēdējo reizi, kad Jūs saskārāties ar šo iestādi, kā ir mainījusies iestādes darbība kopš iepriekšējās reizes, kad Jūs ar to kontaktējāties?

Bāze: respondenti, kuri ir norādījuši, ar kādu iestādi viņi ir saskārušies kā ar pēdējo, n=828

Vērtējums iestādes darbības izmaiņām (%)

DINAMIKA 2018.-2023.

- levērojami uzlabojusies
- Nedaudz uzlabojusies
- Nav mainījies
- Nedaudz pasliktinājies
- levērojami pasliktinājies
- Šī bija pirmā reize
- Grūti pateikt/Nav atbildes



Indekss



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

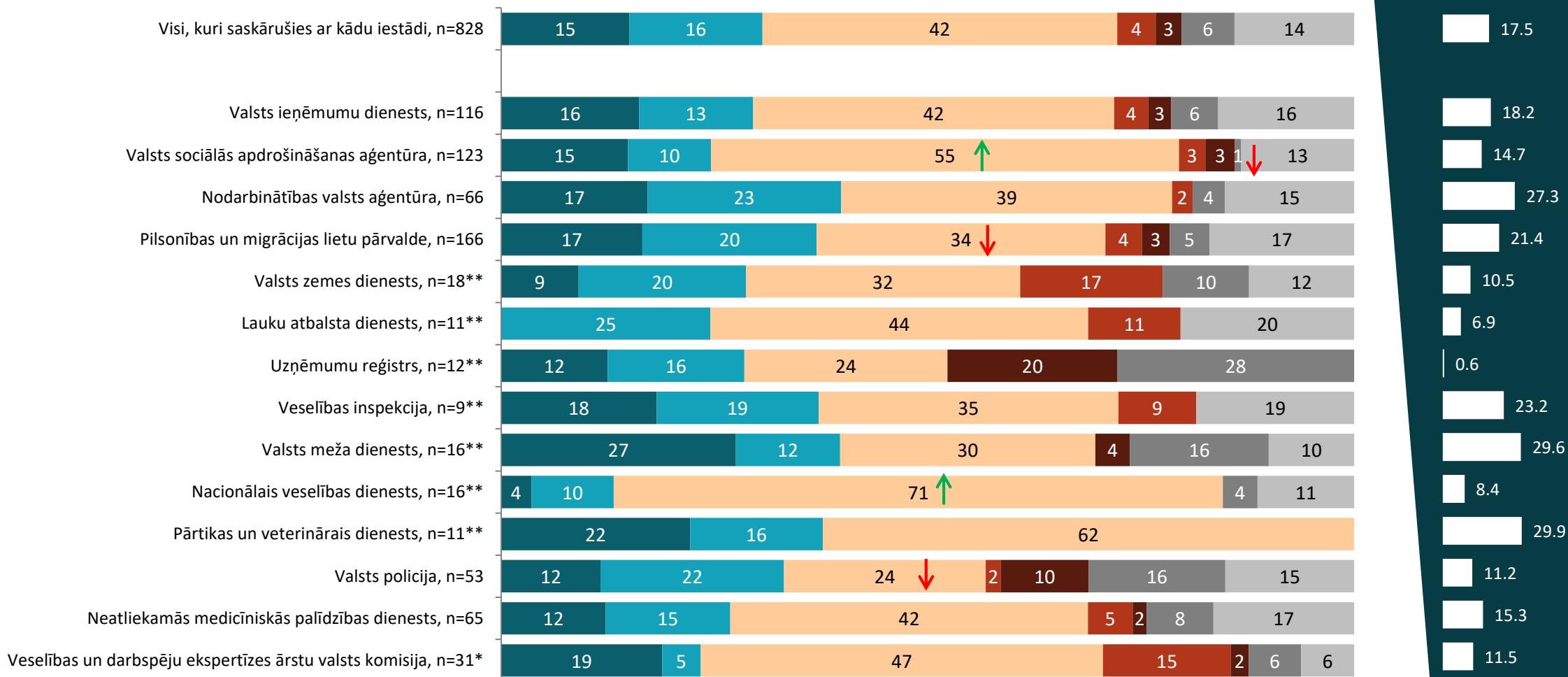
Bāze: respondenti, kuri ir norādījuši, ar kādu iestādi viņi ir saskārušies kā ar pēdējo, skatīt «n» grafikā

Vērtējums iestādes darbības izmaiņām - 1 (%)

IESTĀŽU DALĪJUMĀ

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

Indekss



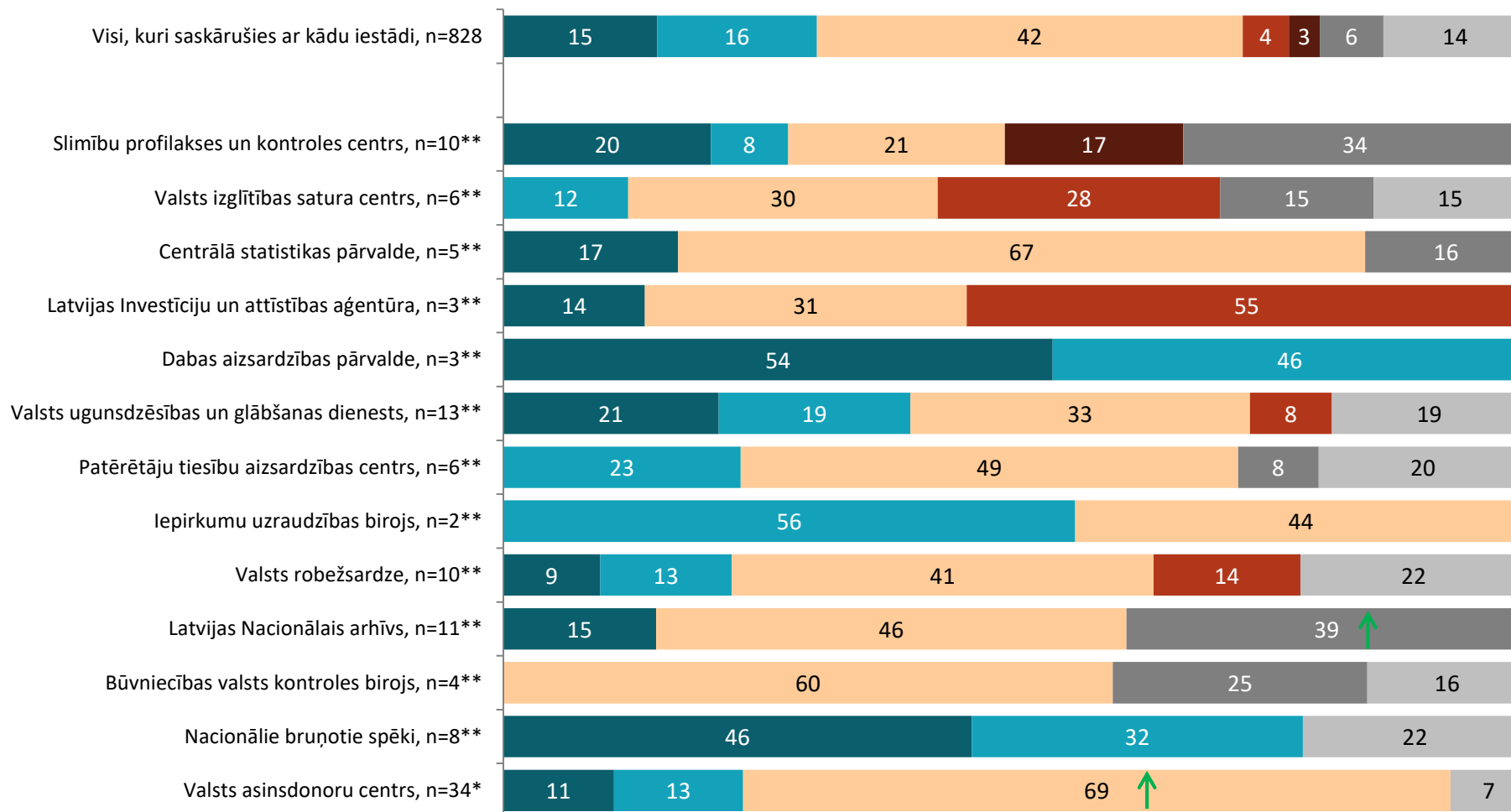
T9. Runājot par pēdējo reizi, kad Jūs saskārāties ar šo iestādi, kā ir mainījusies iestādes darbība kopš iepriekšējās reizes, kad Jūs ar to kontaktējāties?

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

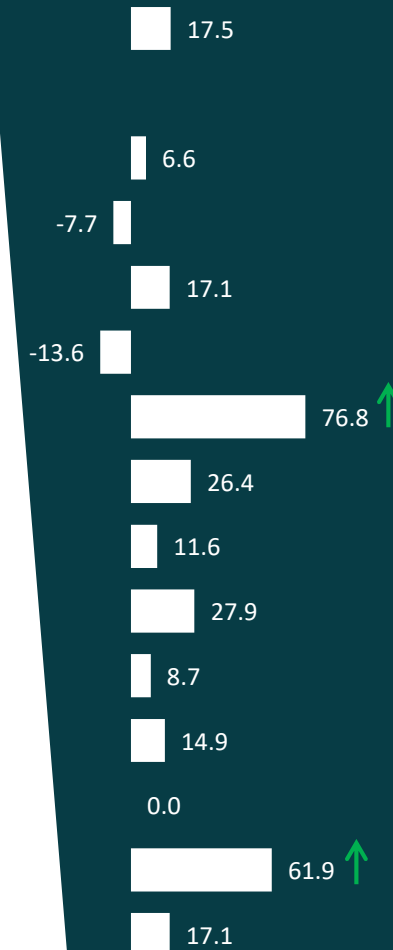
Vērtējums iestādes darbības izmaiņām - 2 (%)

IESTĀŽU DALĪJUMĀ

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



Indekss



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

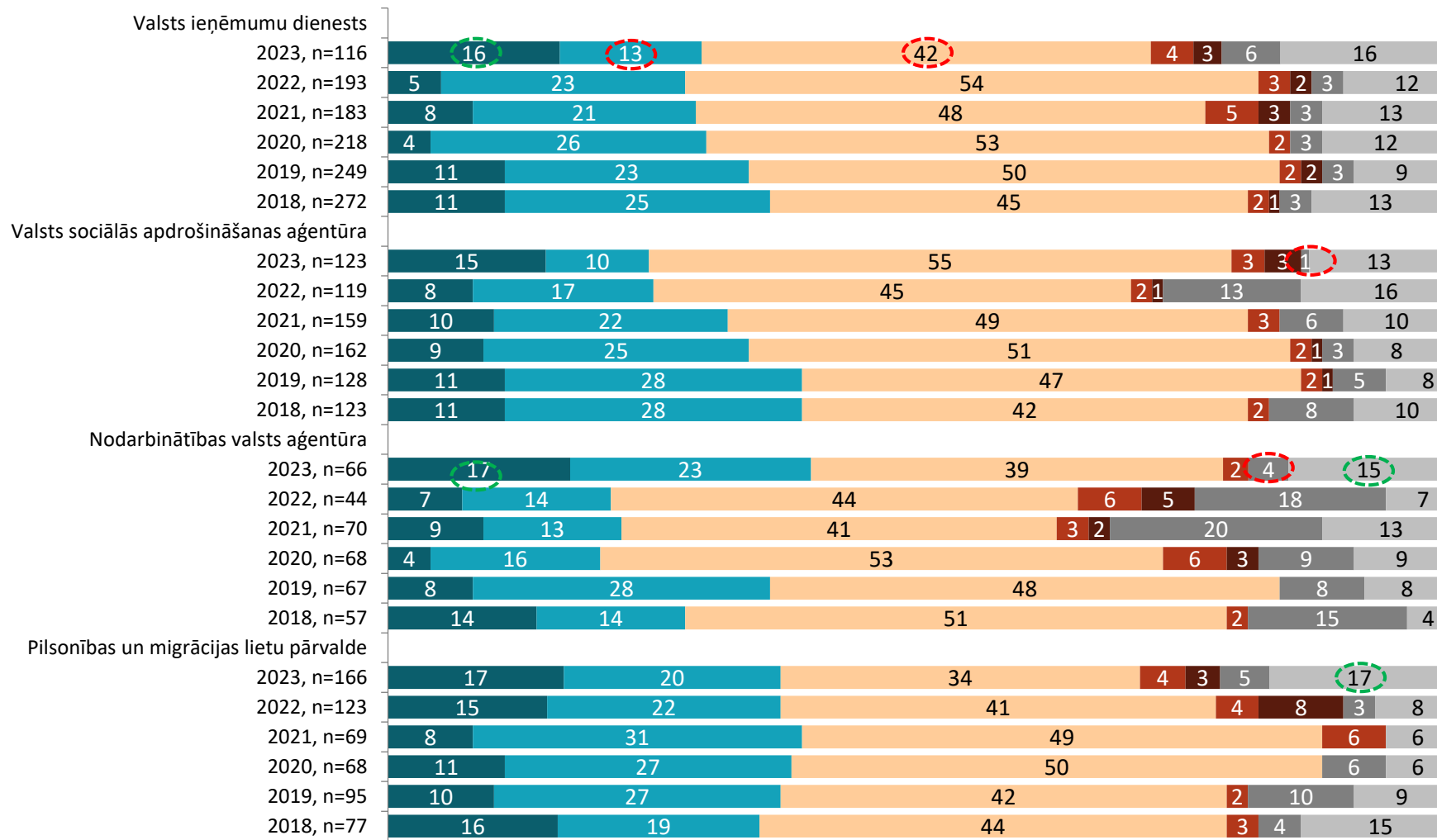
Bāze: respondenti, kuri ir norādījuši, ar kādu iestādi viņi ir saskārušies kā ar pēdējo, skatīt «n=» grafikā

Vērtējums iestādes darbības izmaiņām – 1 (%)

DINAMIKA 2018.-2023.



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



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

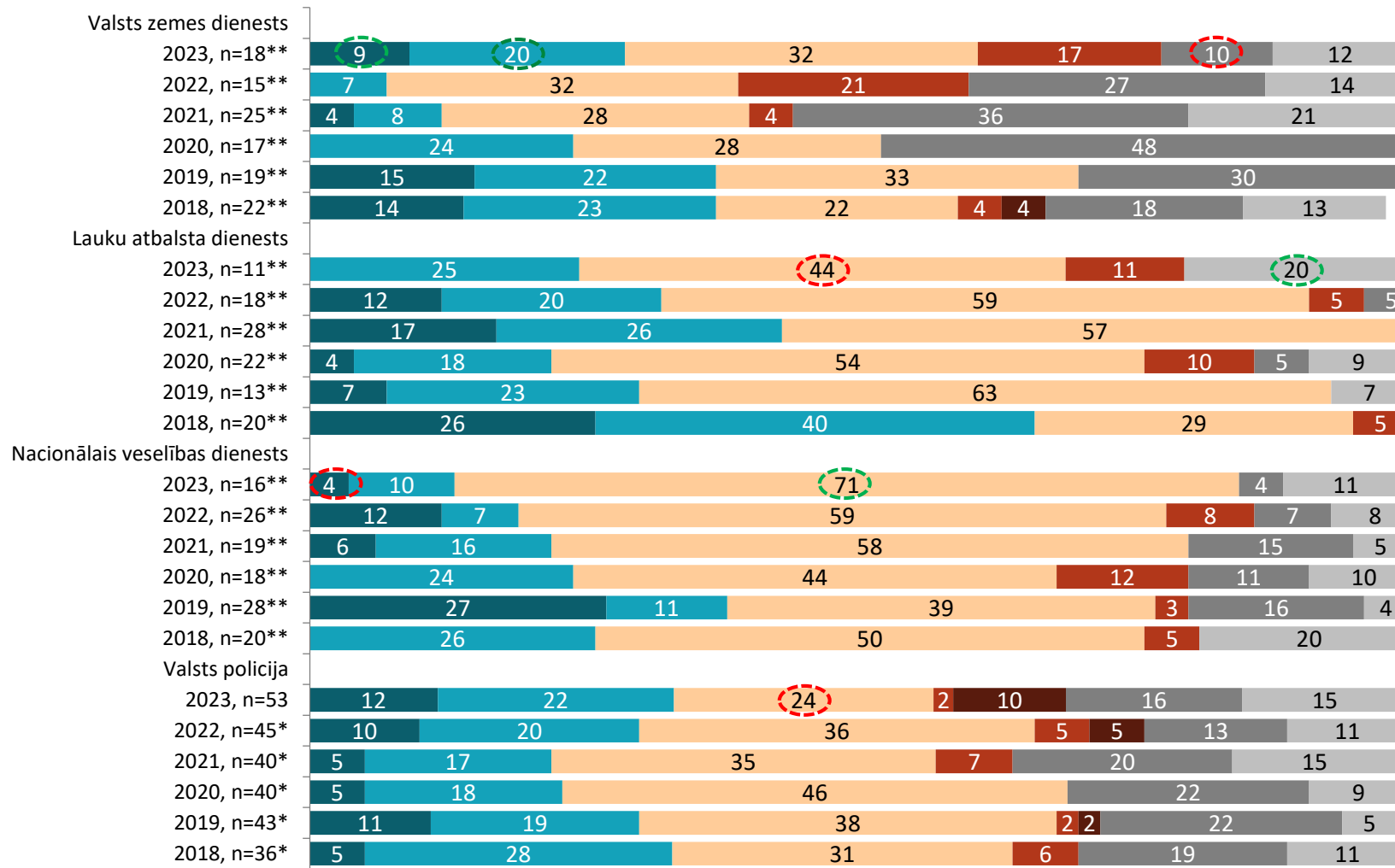
Bāze: respondenti, kuri ir norādījuši, ar kādu iestādi viņi ir saskārušies kā ar pēdējo, skatīt «n=» grafikā

Vērtējums iestādes darbības izmaiņām – 2 (%)

DINAMIKA 2018.-2023.



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



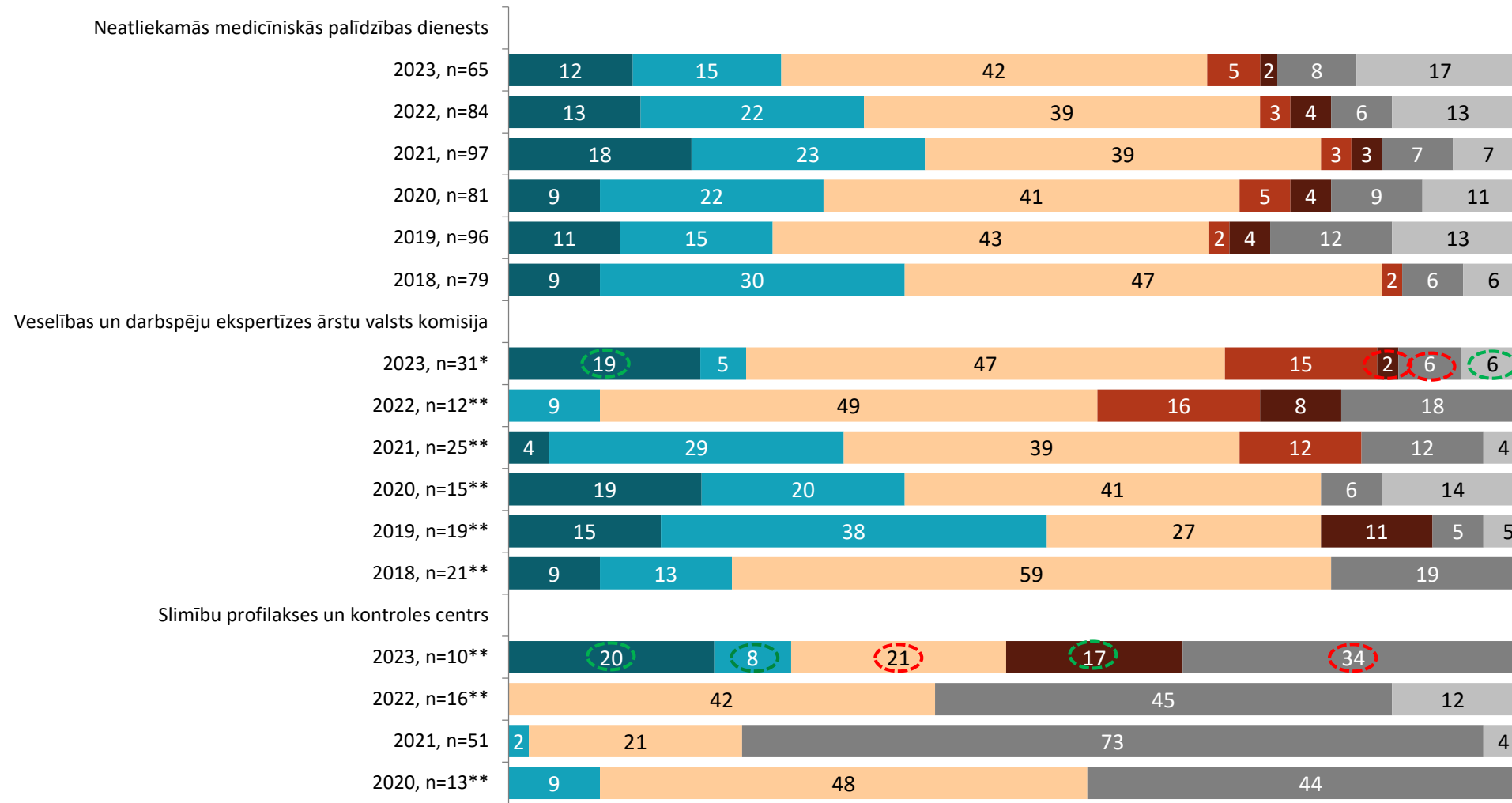
T9. Runājot par pēdējo reizi, kad Jūs saskārāties ar šo iestādi, kā ir mainījusies iestādes darbība kopš iepriekšējās reizes, kad Jūs ar to kontaktējāties?

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

Vērtējums iestādes darbības izmaiņām – 3 (%)

DINAMIKA 2018.-2023.

■ Ievērojami uzlabojusies ■ Nedaudz uzlabojusies ■ Nav mainījiesies ■ Nedaudz pasliktinājiesies ■ Ievērojami pasliktinājiesies ■ Šī bija pirmā reize ■ Grūti pateikt/Nav atbildes



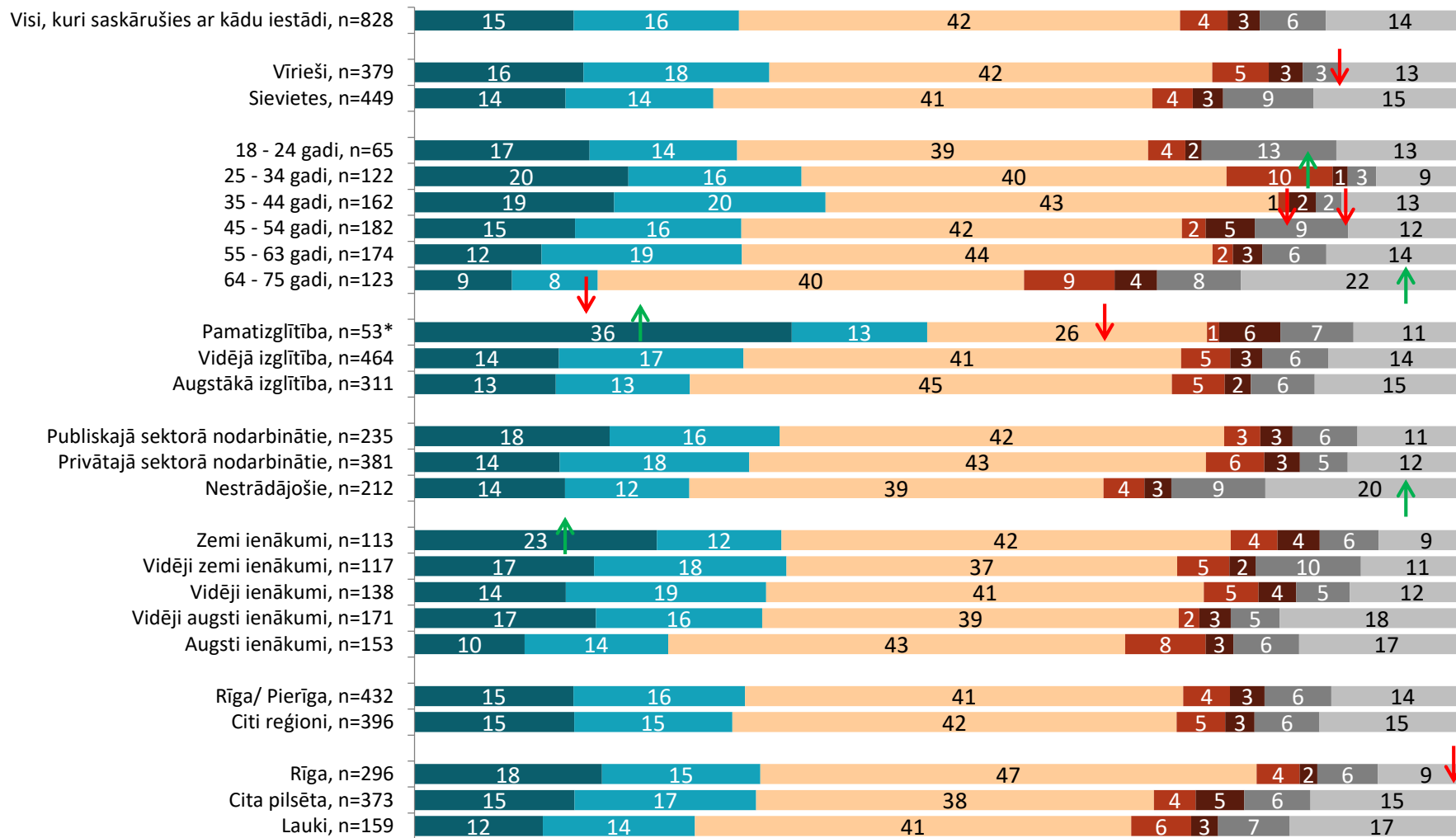
T9. Runājot par pēdējo reizi, kad Jūs saskārāties ar šo iestādi, kā ir mainījies iestādes darbība kopš iepriekšējās reizes, kad Jūs ar to kontaktējāties?

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

Vērtējums iestādes darbības izmaiņām (%)

SOCIĀLI - DEMOGRĀFISKAJĀS GRUPĀS

■ Ievērojami uzlabojusies ■ Nedaudz uzlabojusies ■ Nav mainījies ■ Nedaudz pasliktinājies ■ Ievērojami pasliktinājies ■ Šī bija pirmā reize ■ Grūti pateikt/Nav atbildes



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

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

6. Uzticība valsts pārvaldes sniegtajai informācijai

Uzticība valsts pārvaldes sniegtajai informācijai (1)

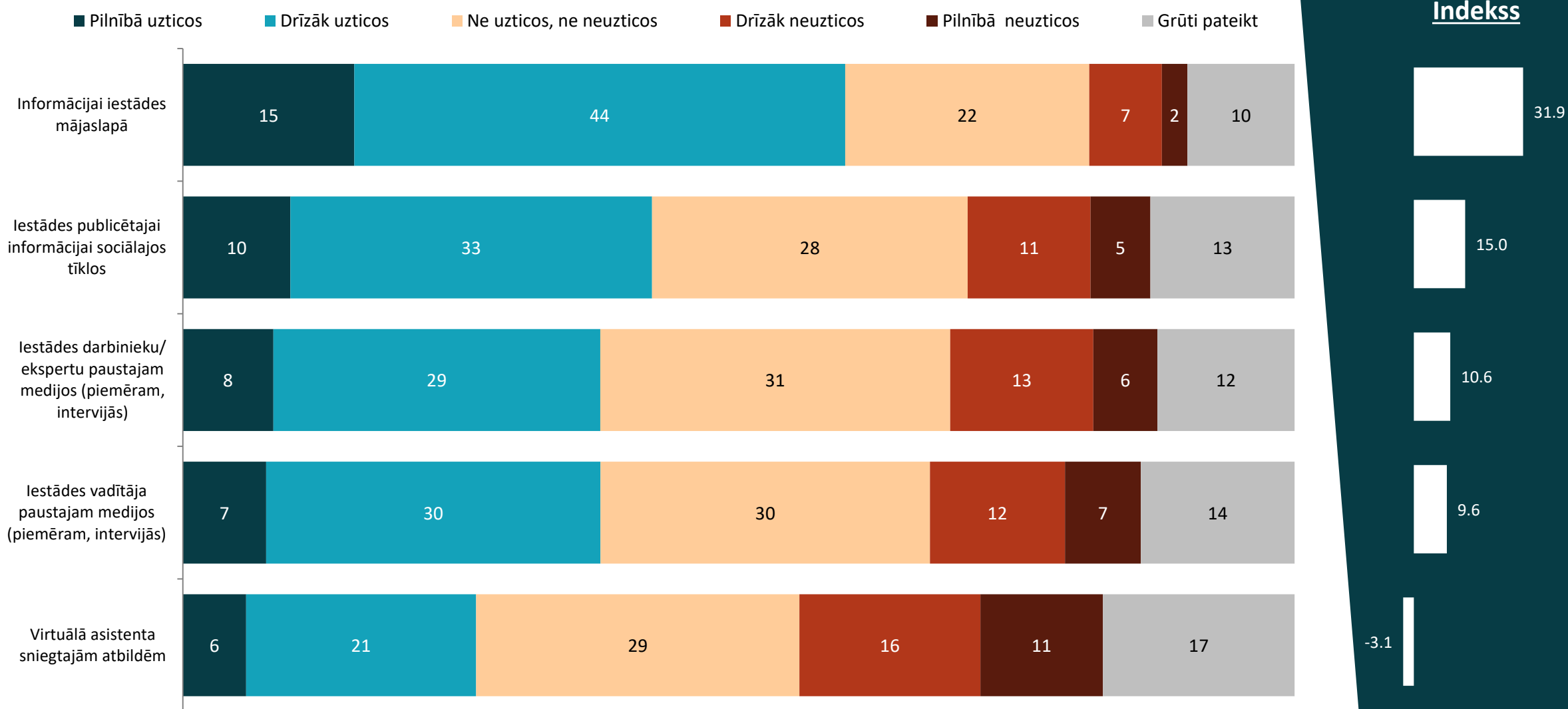
Uzticība valsts pārvaldes sniegtajai informācijai ir jauna sadaļa, kas pirmo reizi aptaujā iekļauta 2023. gadā. Tās ietvaros aptaujātie iedzīvotāji novērtēja, cik ļoti uzticas dažādos kanālos saņemtajai informācijai no valsts iestādēm. Kā arī norādīja visuzticamākās un visneuzticamākās valsts iestādes savā skatījumā.

- Augstāko uzticības indeksa vērtējumu iedzīvotāji snieguši par **informāciju, kas izvietota iestādes mājaslapā** (31.9 indeksa punkti) un 59% apstiprināšanu atbilstoši – no tiem 15% pilnībā uzticas un 44% - drīzāk uzticas. Informācijai mājaslapā visaugstākais uzticības indekss vērojams iedzīvotāju ar augstāko izglītību vidū (39.4 punkti), ar augstiem ienākumiem (45.1 punkti) un starp Rīgā dzīvojošajiem (35.6 punkti). Iestāžu mājaslapām vairāk kā citi neuzticas iedzīvotāji ar zemiem un vidēji zemiem ienākumiem (22.2 un 24.0 indeksa punkti), iedzīvotāji ar pamatizglītību (indekss 23.3 punkti) un lauku iedzīvotāji (28.6 punkti).
- **Iestādes publicētā informācija sociālajos tīklos** saņēmusi 15.0 indeksa punktus un 43% pozitīvu novērtējumu. Šajā komunikācijas kanālā ir vairāk neitrālu («ne uzticos, ne neuzticas») atbilstoši (28%), kā arī «grūti pateikt» vērtējumu īpatsvars sasniedz 13%. Sociālajos tīklos publicētu informāciju pozitīvi vērtē gados jaunāki cilvēki 18-24 gadu vecumā (indekss 25.9 punkti), iedzīvotāji ar augstiem ienākumiem (21.7 punkti) un ar augstāko izglītību (19.7 punkti). Salīdzinoši retāk iestāžu sociālajos tīklos publicētajai informācijai retāk pilnībā uzticas iedzīvotāji 55-63 gadu vecumā (4% un 10.8 indeksa punkti). Sociālo tīklu informācijai vairāk kā citi pilnībā uzticas citās pilsētās (ārpus Rīgas) dzīvojošie (14%).
- **Iestādes darbinieku/ekspertu paustajam medijos (piemēram, intervijās)** kopumā uzticas 37% aptaujāto iedzīvotāju. Šajā aspektā uzticības indekss ir 10.6. punkti, īpaši augsts tas ir gados jauno respondentu vidū (23.9 punkti 18-24 gadu vecuma grupā), tāpat arī starp publiskajā sektorā nodarbinātajiem (indekss 18.0 punkti). Augsts «pilnībā uzticos» atbilstoši īpatsvars ir iedzīvotājiem ar pamatizglītību un zemiem ienākumiem. Savukārt, gandrīz piektā daļa sieviešu (17%) un nestrādājošo (18%) šādu informācijas kanālu nevar novērtēt.
- **Iestādes vadītāja paustajam medijos (piemēram, intervijās)** kopumā uzticas 37% aptaujas dalībnieku, nedaudz mazāk – 30% norāda, ka «ne uzticas, ne neuzticas». Biežāk vadītājiem uzticas gados jaunie (18-24 gadi 22.9 indeksa punkti), ar pamatizglītību (24.0 indeksa punkti). Iedzīvotāji laukos iestāžu vadītāju pausto medijos novērtē ar 5.2 indeksa punktiem, vecuma grupā no 45 līdz 54 gadiem indekss ir 4.2 punkti, bet gados vecākiem cilvēkiem (64-75 gadi) indekss ir 4.6 punkti.
- Par **virtuālā asistenta sniegtajām atbildēm** domas dalās – aptuveni trešā daļa iedzīvotāju uzticas šādai informācijai (27%), tikpat daudzi (29%) «ne uzticas, ne neuzticas», bet vēl 27% norāda, ka neuzticas virtuālā asistenta atbildēm. Arī uzticības indekss šim kanālam ir zemākais aptaujāto iedzīvotāju vidū -3.2 punkti. Augstākie uzticības rādītāji vērojami 18-24 gadus veco respondentu grupā (indekss 9.9 punkti), starp iedzīvotājiem vecumā no 25 līdz 34 gadiem (5.9 punkti), kā arī pamatizglītību ieguvušajiem (13.3 punkti). Zema uzticība ir laukos dzīvojošajiem (-15.3 punkti).

Uzticība valsts pārvaldes sniegtajai informācijai (2)

- Iedzīvotājiem tika lūgts brīvā tekstā ierakstīt, kuras ir tās valsts pārvaldes iestādes, kuru sniegtajai informācijai viņi visvairāk uzticas.
- Katrs ceturtais/piektais aptaujātais kā visuzticamākās norādījis šādas iestādes:
 1. **Valsts ieņēmumu dienests (VID)** – uzticas 25% aptaujāto. Biežāk šo atbildi norādījuši iedzīvotāji ar augstāko izglītību (33% aptaujāto) un ar vidēji augstiem ienākumiem (35%).
 2. **Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra (VSAA)** – uzticas 24% aptaujāto. Augstāka uzticība no gados vecākiem iedzīvotājiem (64-75 gadi, 36%) un ar vidējiem ienākumiem (33%).
 3. **Valsts policiju (t.sk. policija (neprecizēts))** izvēlas 20% respondentu. Policijai zemāka uzticība ir nestrādājošo iedzīvotāju vidū (13%), ar vidēji zemiem ienākumiem (12%) un 64-75 gadu vecuma grupā, kur tikai 11% ierakstījuši šo atbildi.
- Vienlaikus 24% aptaujas dalībnieku norādījuši, ka uz šo jautājumu ir grūti atbildēt kopumā.
- Visneuzticamāko valsts pārvaldes iestāžu top arī iesāk **Valsts ieņēmumu dienests (VID)** – to norādījuši 18% respondentu. VID kā neuzticamu reti izvēlējušies iedzīvotāji ar krievu sarunvalodu (11%), arī respondenti bez LR pilsonības retāk norāda, ka neuzticas VID. Savukārt ģimenēs ar latviešu sarunvalodu 23% aptaujāto norādījuši, ka VID neuzticas.
- **Valsts policijai** kopumā neuzticas 15% aptaujāto, bet dažādās demogrāfiskajās grupās nav vērojamas būtiskas atšķirības. Piemēram, neuzticību policijai izteikuši 17% sieviešu un 13% vīriešu.
- Kā trešā neuzticamākā pārvaldes iestāde ir minēta **Latvijas republikas Saeima** – tai neuzticas 9% respondentu. Augstāka neuzticība ir iedzīvotāju ar vidēji augstiem ienākumiem vidū (15%).

Uzticība valsts pārvaldes sniegtajai informācijai (%)

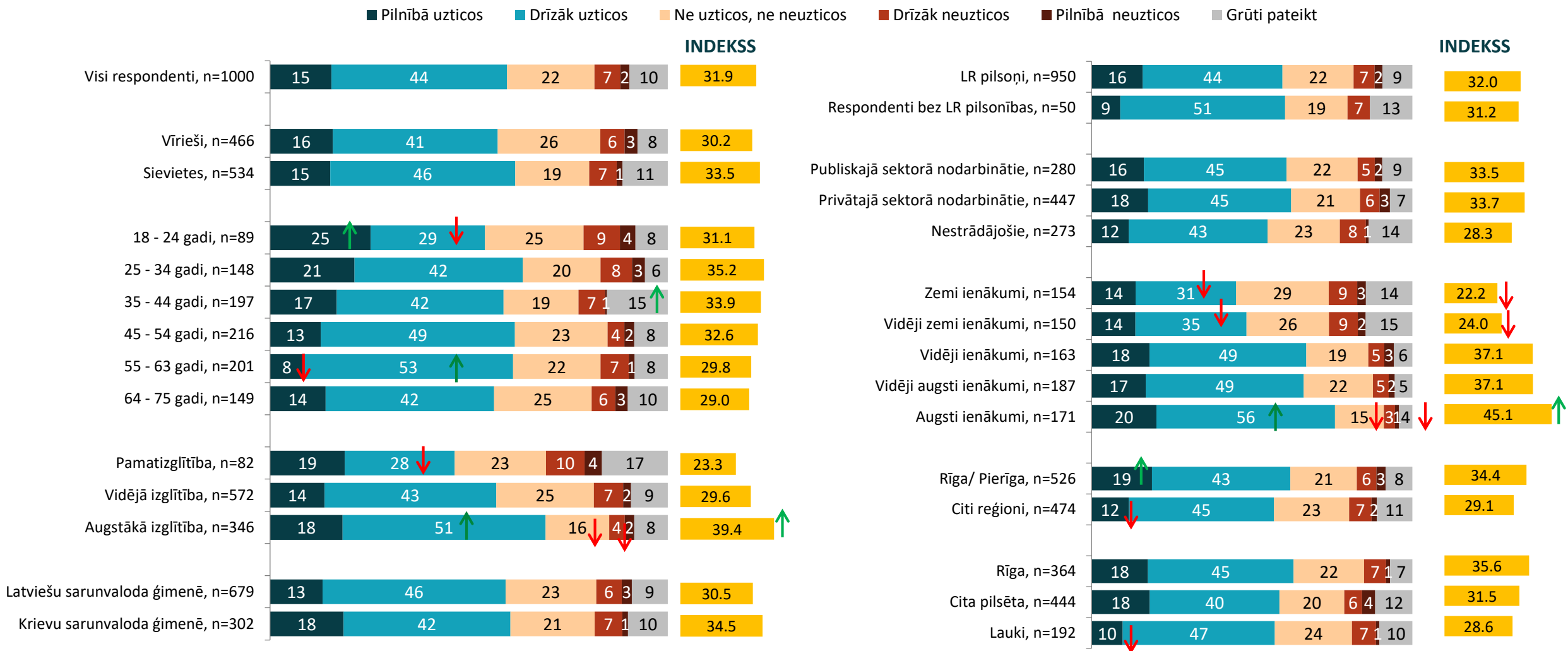


T12_1. Lūdzu, novērtējiet, cik lielā mērā Jūs kopumā uzticiaties valsts iestāžu sniegtajai informācijai:

Bāze: Visi respondenti, n=1000

Uzticība informācijai iestādes mājaslapā (%)

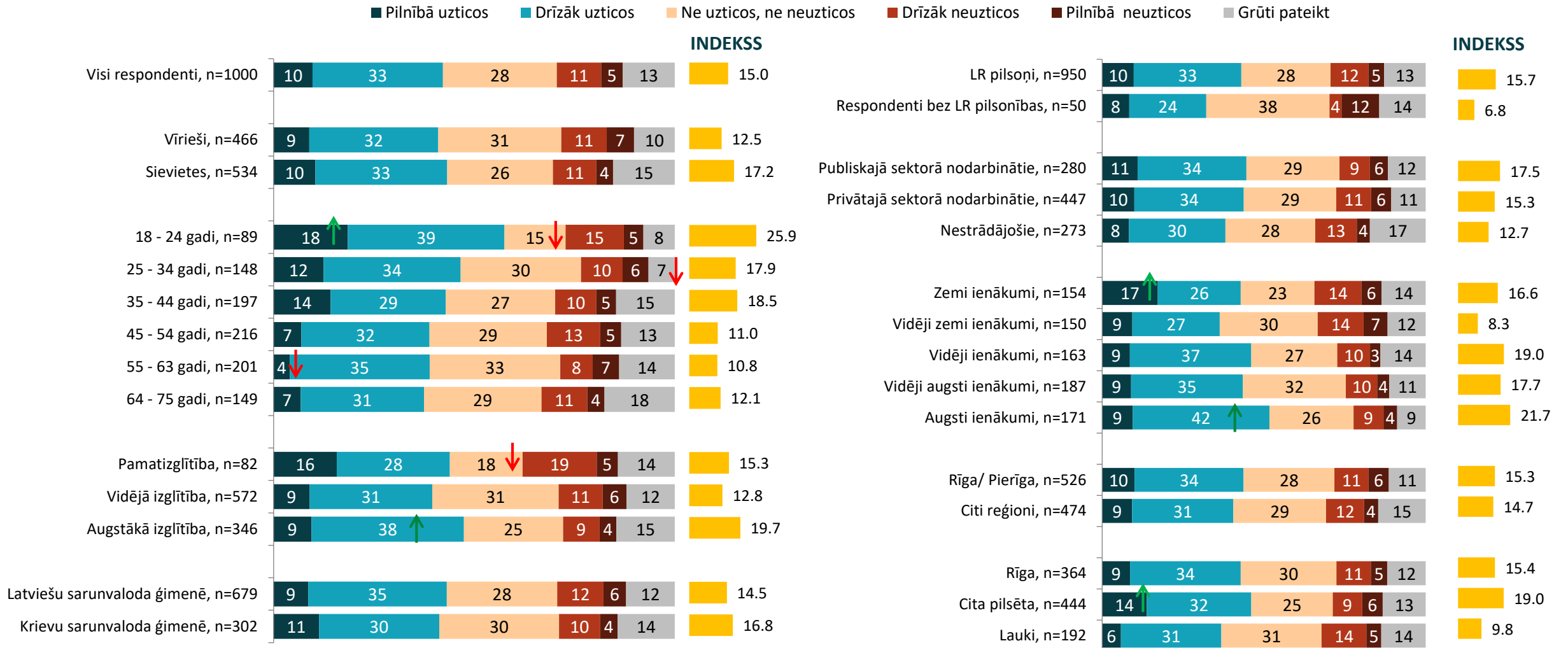
SOCIĀLI - DEMOGRĀFISKAJĀS GRUPĀS



T12_1. Lūdzu, novērtējiet, cik lielā mērā Jūs kopumā uzticiaties valsts iestāžu sniegtajai informācijai:
 Bāze: Visi respondenti, skatīt «n=» grafikā

Uzticība iestādes publicētajai informācijai sociālajos tīklos (%)

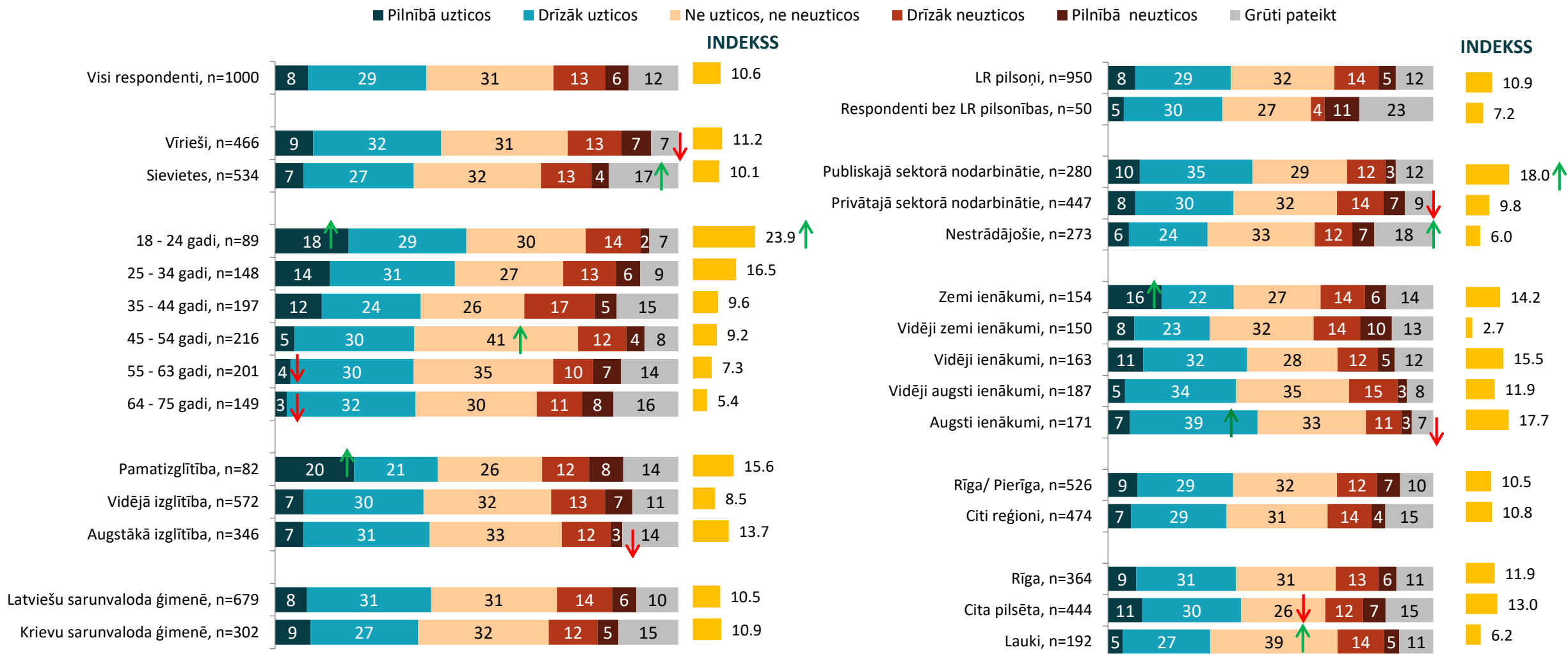
SOCIĀLI - DEMOGRĀFISKAJĀS GRUPĀS



T12_1. Lūdzu, novērtējiet, cik lielā mērā Jūs kopumā uzticiaties valsts iestāžu sniegtajai informācijai:
 Bāze: Visi respondenti, skatīt «n=» grafikā

Uzticība iestādes darbinieku/ ekspertu paustajam medijos (piemēram, intervijās) (%)

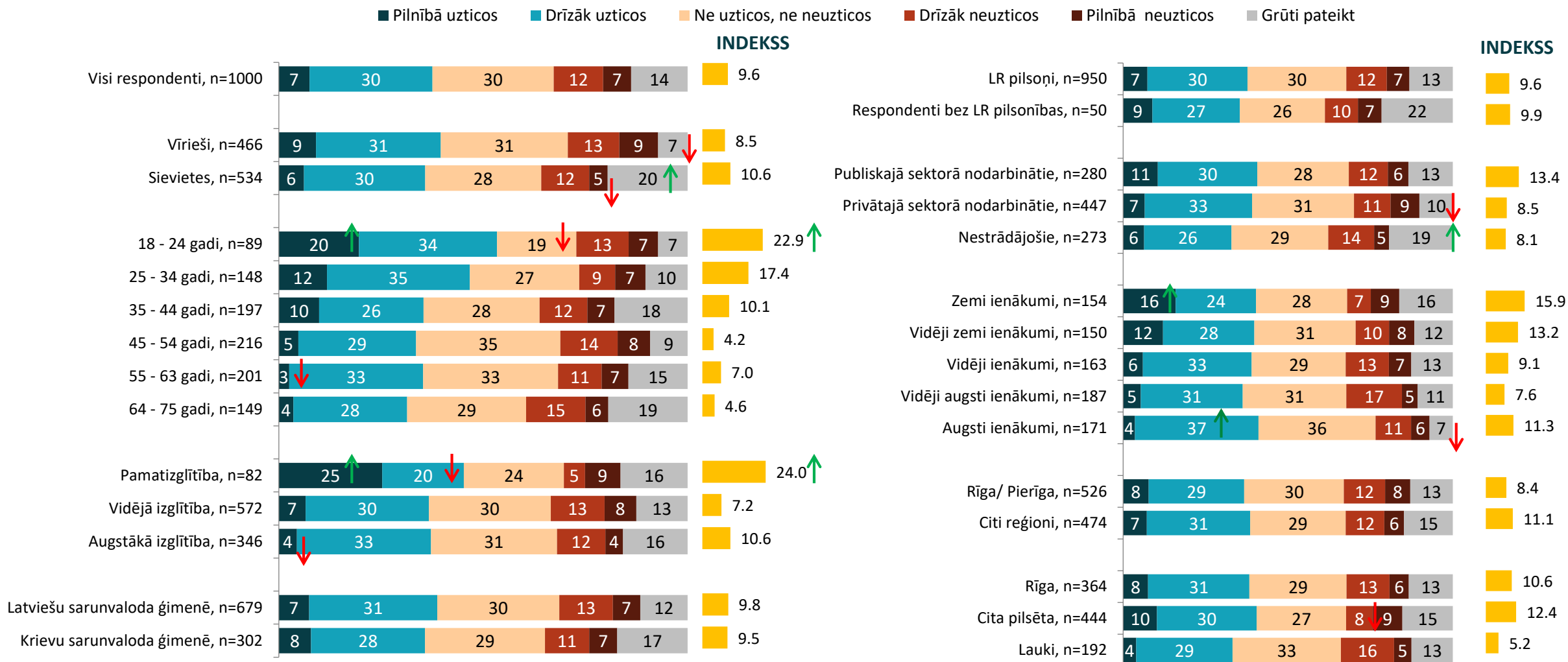
SOCIĀLI - DEMOGRĀFISKAJĀS GRUPĀS



T12_1. Lūdzu, novērtējiet, cik lielā mērā Jūs kopumā uzticiaties valsts iestāžu sniegtajai informācijai:
 Bāze: Visi respondenti, skatīt «n=» grafikā

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

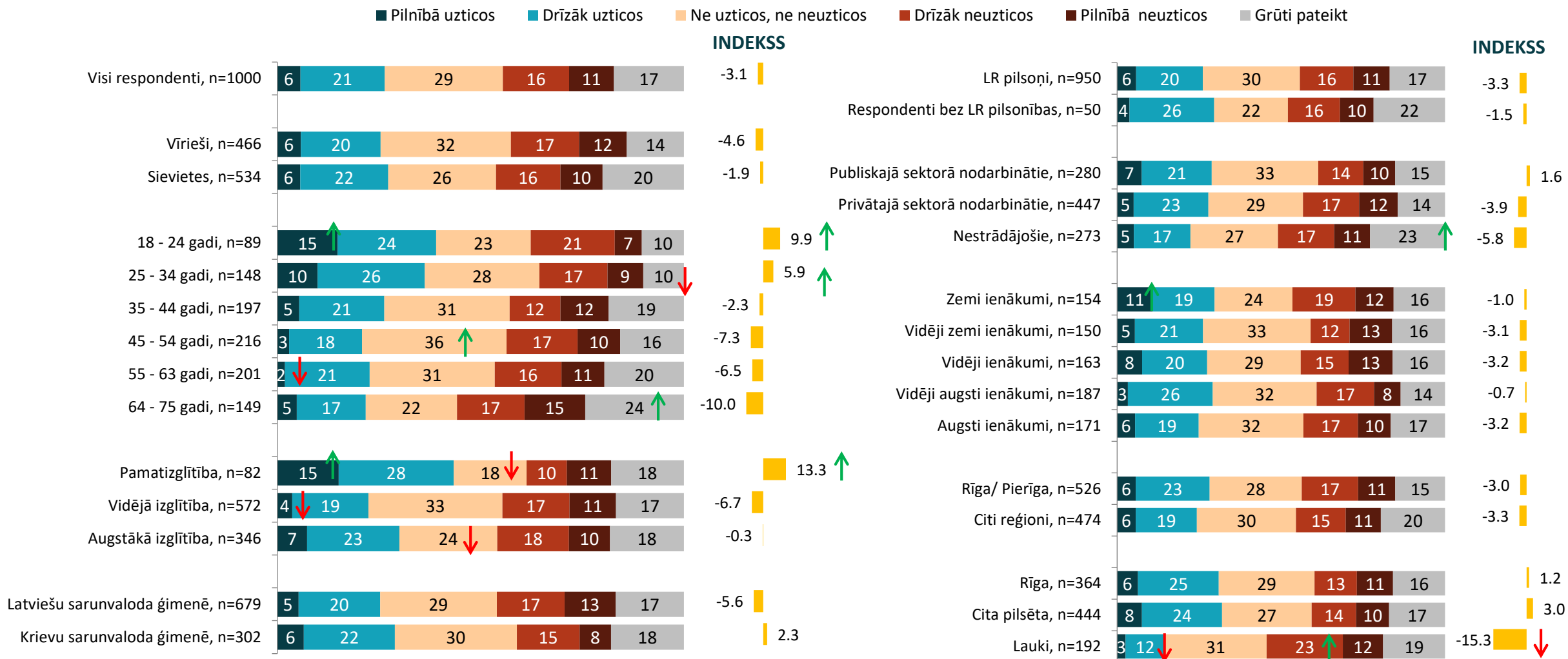
SOCIĀLI - DEMOGRĀFISKAJĀS GRUPĀS



T12_1. Lūdzu, novērtējiet, cik lielā mērā Jūs kopumā uzticiaties valsts iestāžu sniegtajai informācijai:
 Bāze: Visi respondenti, skatīt «n» grafikā

Uzticība virtuālā asistenta sniegtajām atbildēm (%)

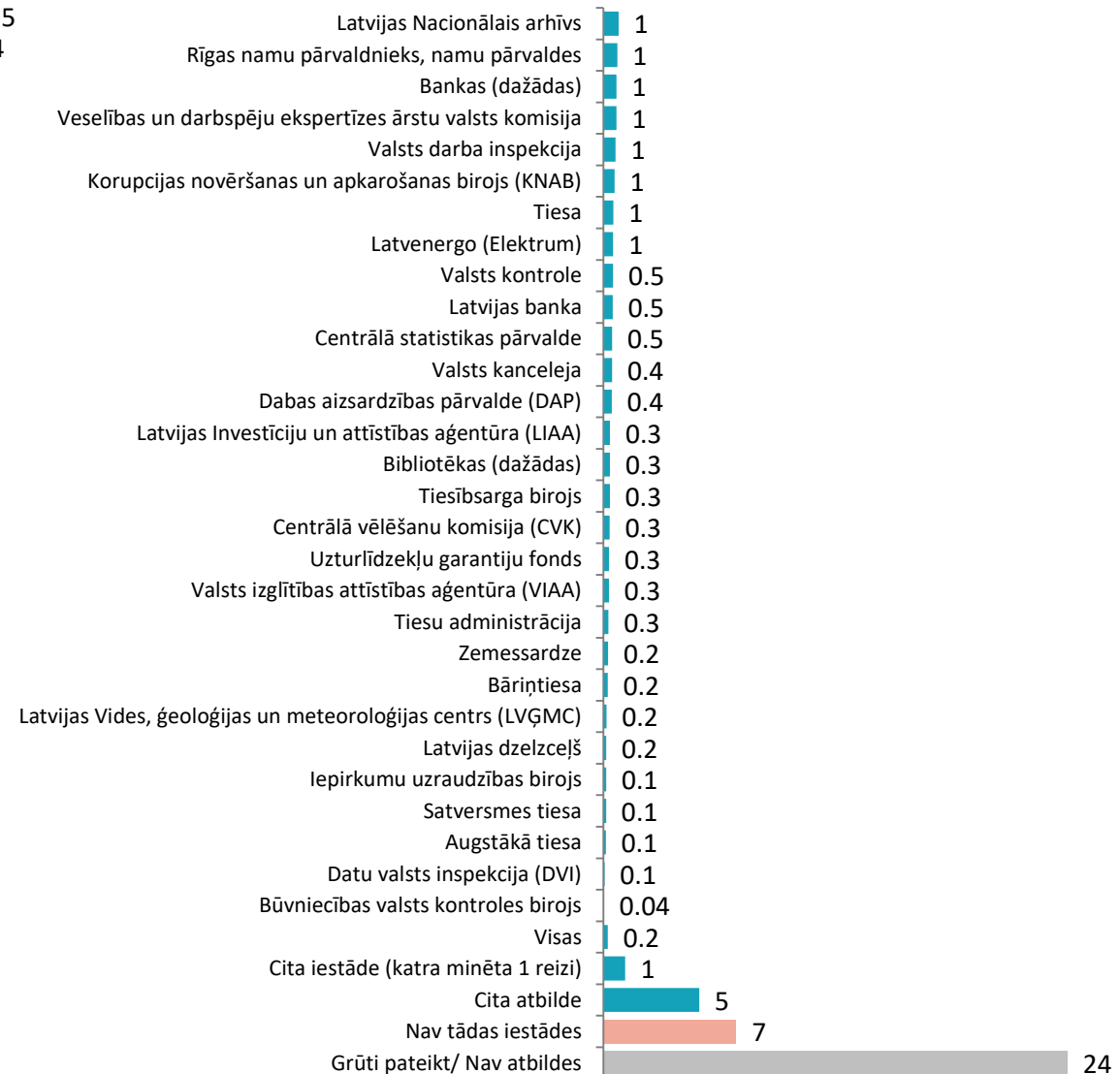
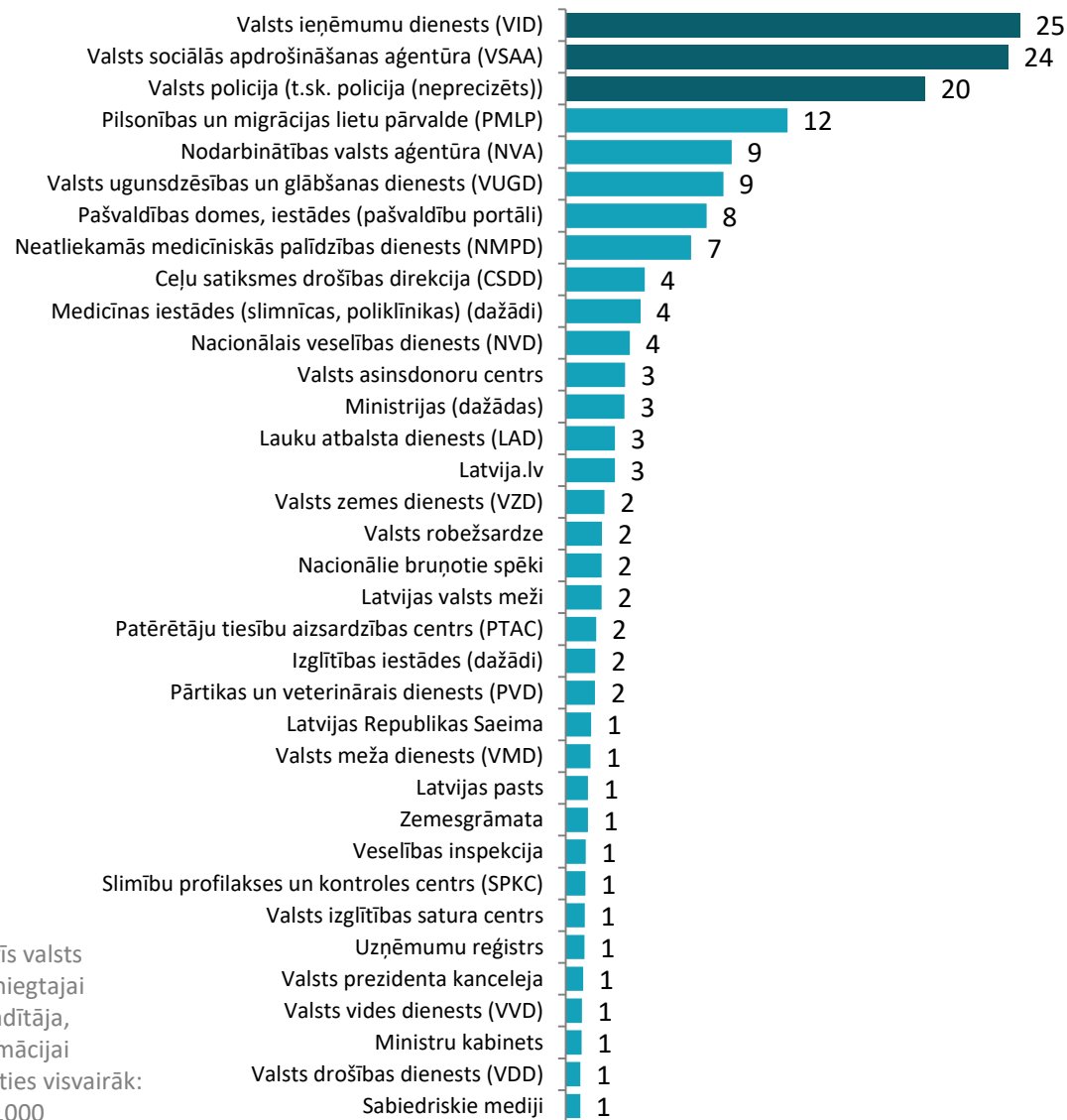
SOCIĀLI - DEMOGRĀFISKAJĀS GRUPĀS



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

Bāze: Visi respondenti, skatīt «n=» grafikā

Iestādes, kuru sniegtajai informācijai uzticas visvairāk (%)



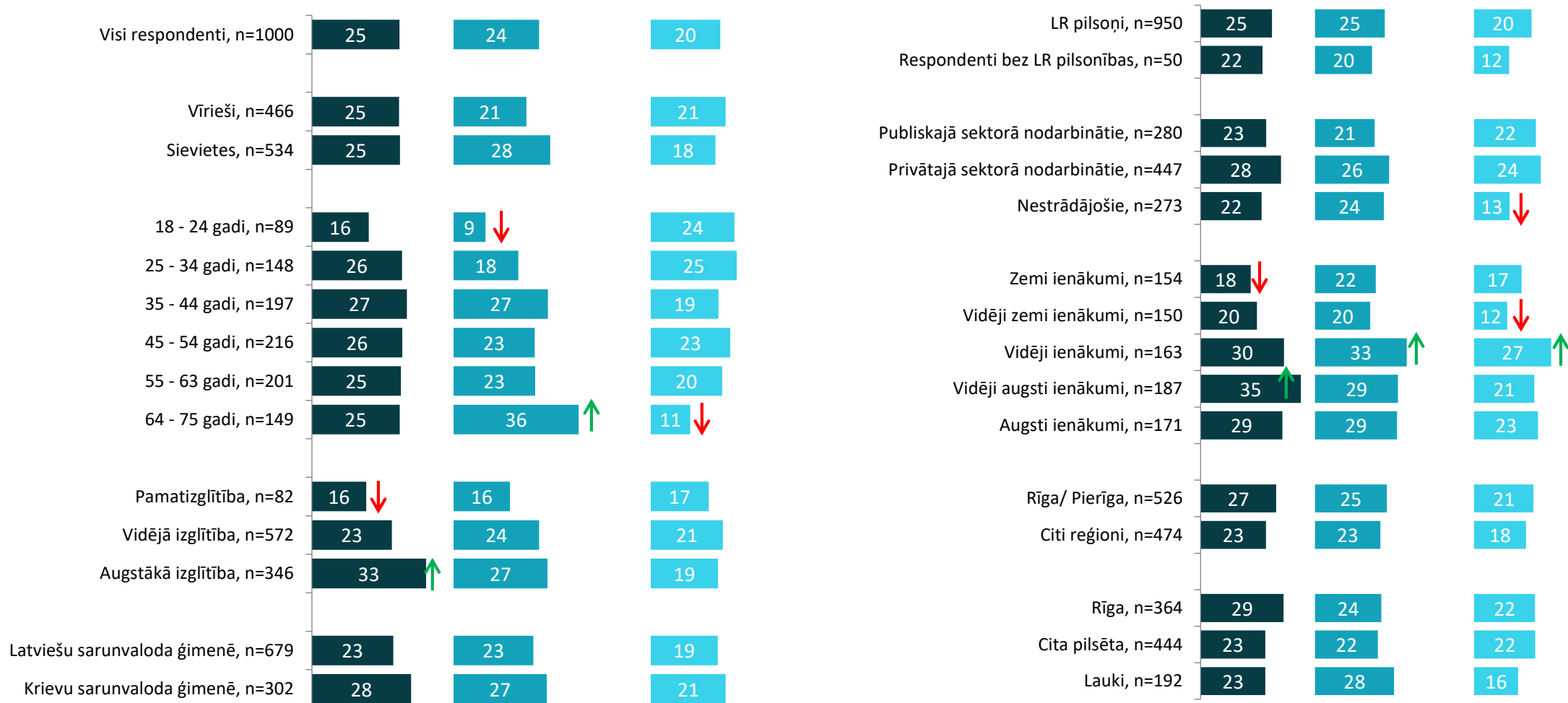
T12_2. Lūdzu, nosauciet trīs valsts pārvaldes iestādes, kuru sniegtajai informācijai (mājaslapā, vadītāja, ekspertu paustajam, informācijai sociālajos tīklos) Jūs uzticieties visvairāk:
Bāze: visi respondenti, n=1000

Iestādes, kuru sniegtajai informācijai uzticas visvairāk (%)

SOCIĀLI - DEMOGRĀFISKAJĀS GRUPĀS



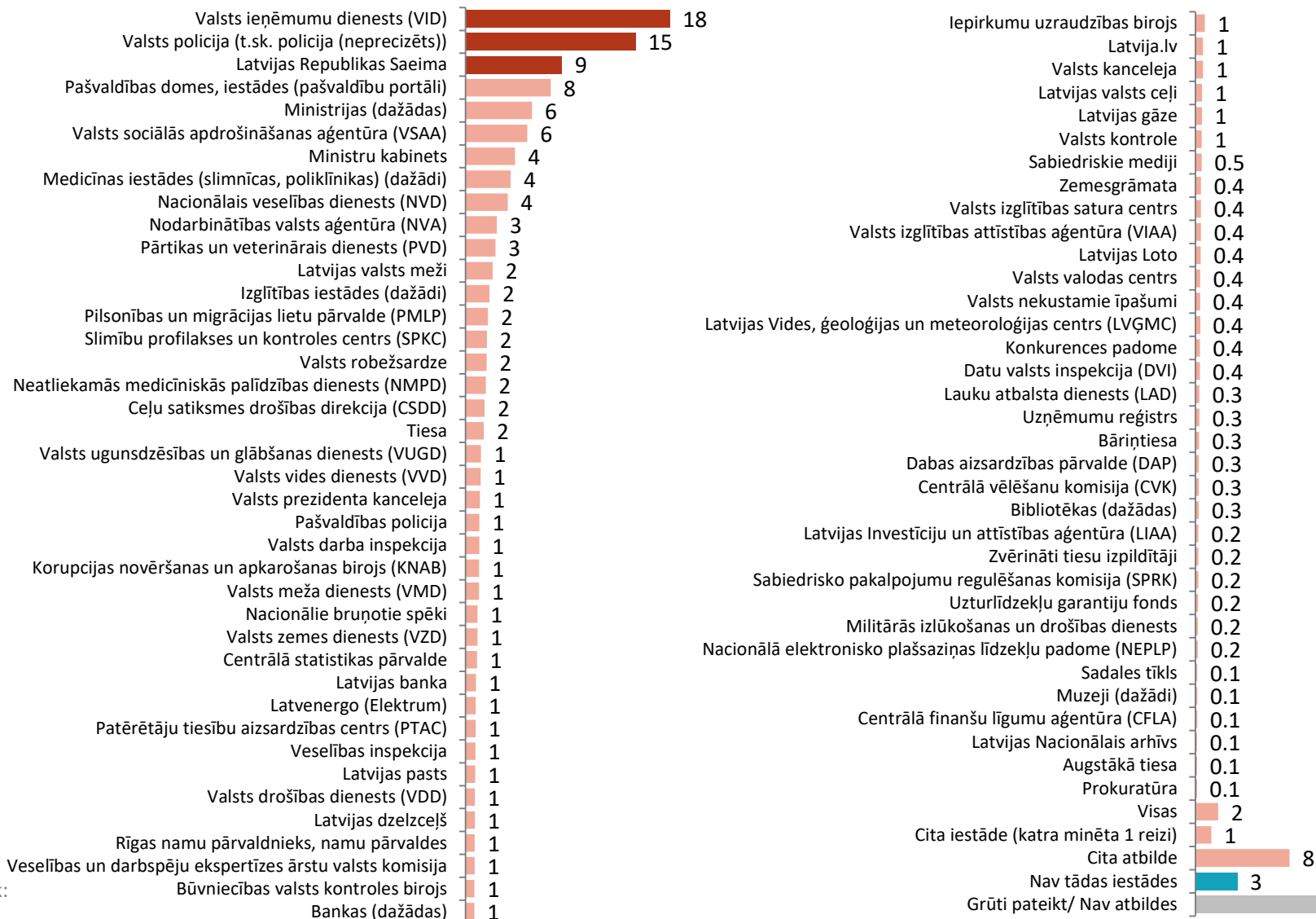
■ Valsts ieņēmumu dienests ■ Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra (VSAA) ■ Valsts policija (t.sk. policija (neprecizēts))



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

Bāze: visi respondenti, skatīt «n=» grafikā

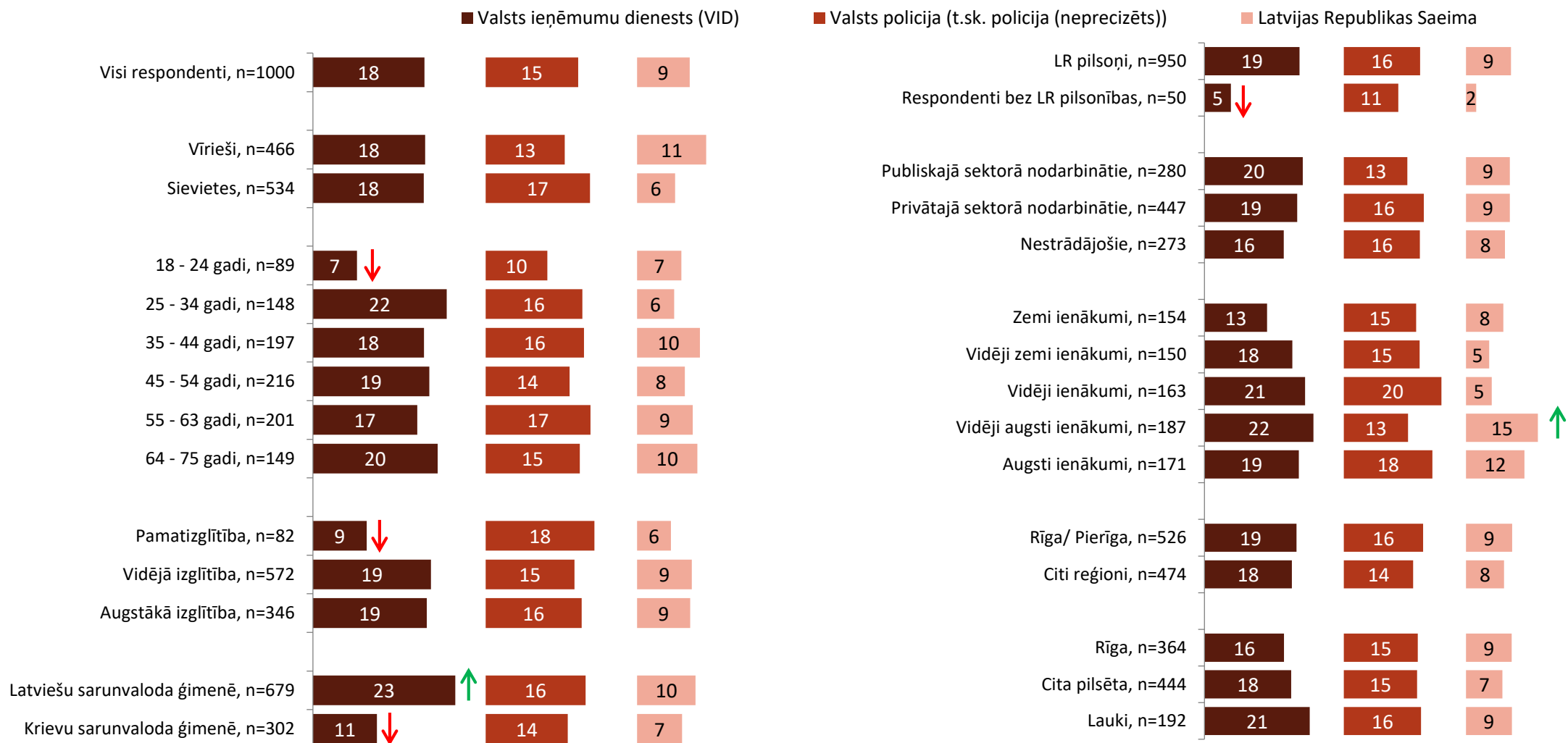
Iestādes, kuru sniegtajai informācijai uzticas vismazāk (%)



T12_3. Lūdzu, nosauciet trīs valsts pārvaldes iestādes, kuru sniegtajai informācijai (mājaslapā, vadītāja, ekspertu paustajam, informācijai sociālajos tīklos) Jūs uzticaties vismazāk:
Bāze: visi respondenti, n=1000

Iestādes, kuru sniegtajai informācijai uzticas vismazāk (%)

SOCIĀLI - DEMOGRĀFISKAJĀS GRUPĀS



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

Bāze: visi respondenti, skatīt «n=» grafikā

7. Valsts kancelejas loma valsts pārvaldes attīstībā

Valsts kancelejas loma valsts pārvaldes attīstībā (1)

Šī gada pētījuma ietvaros lūdzām aptaujas dalībniekiem novērtēt arī valsts pārvaldes attīstību saistībā ar Valsts kancelejas darbu.

- Šajā jautājumā, līdzīgi kā citos valsts pārvaldes 2023. gada vērtējumos, arī novērtējot Valsts kancelejas ietekmi uz pārvaldes attīstību, vērojama atbilžu polarizēšanās. Praktiski visos attīstības aspektos, samazinājies «ne piekrītu, ne nepiekrītu» atbilžu īpatsvars, kā arī 3 no 5 aspektiem šogad retāk izvēlēta atbilde «grūti pateikt», kā rezultātā saņemtas krasi pozitīvi vai negatīvi vērtējumi, samazinot kopējo indeksu vērtējumu.

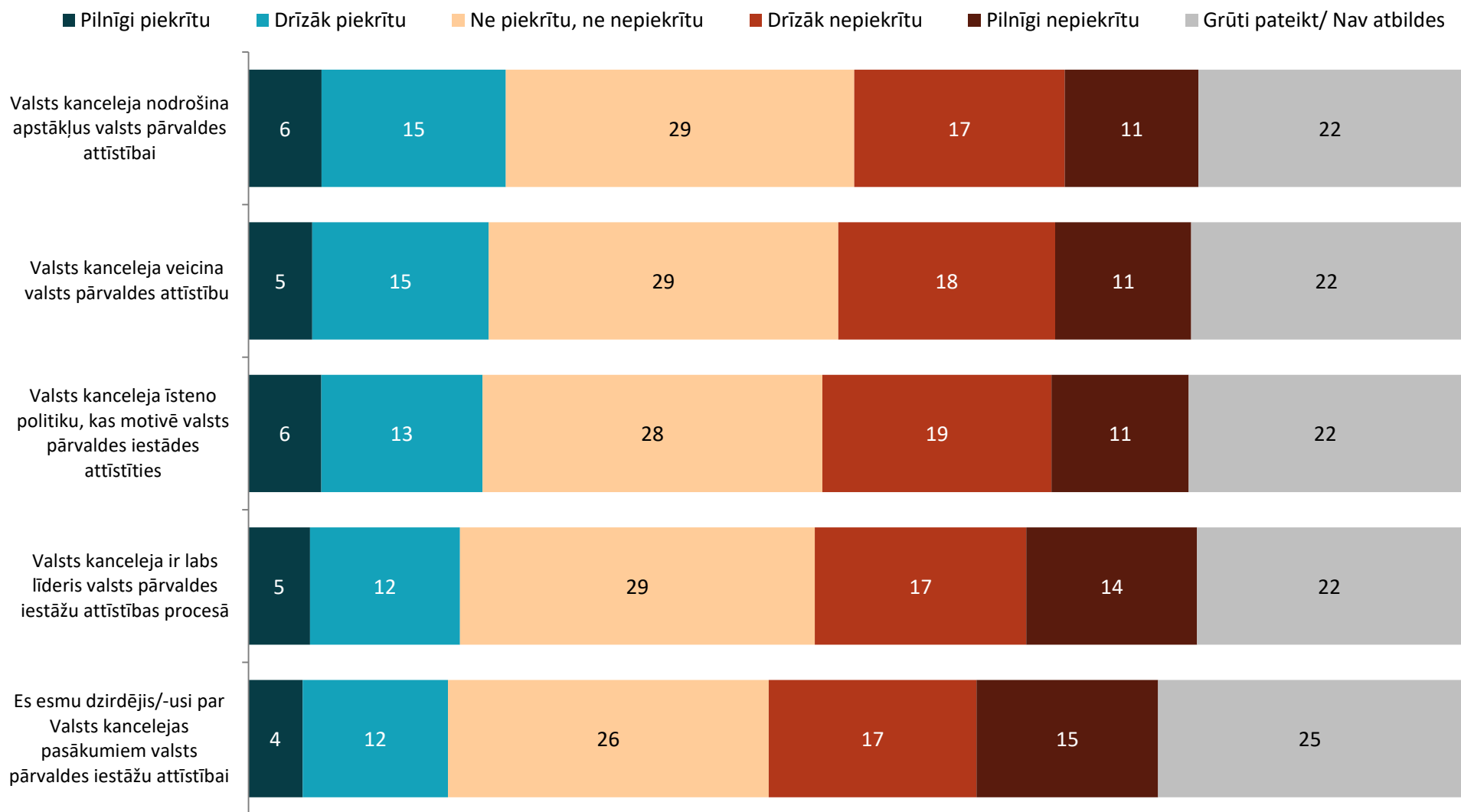
Skatoties sīkāk:

- **«Valsts kanceleja nodrošina apstākļus valsts pārvaldes attīstībai»** šogad palielinājies «pilnīgi piekrītu» atbilžu īpatsvars (6% salīdzinot ar 3% 2022. gadā), tai pašā laikā retāk izvēlētas atbildes «drīzāk piekrītu» (šogad 15% salīdzinot ar 22% pērn), paaugstinājusies arī «drīzāk nepiekrītu» (17%) un «pilnīgi nepiekrītu» (11%) atbilžu proporcija. Augsti indekss vērtējumi saņemti no gados jaunākiem respondentiem (18-24 gadus vecie kopumā novērtē ar indeksu 15.3 punkti, arī iedzīvotājiem 25-34 gadu vecumā indekss 2.5 punktu robežās, publiskā sektorā nodarbinātajiem 1.4 punkti un iedzīvotājiem ar pamatizglītību 11.3 punkti). Kopējo vērtējumu pazemina gados vecāki aptaujas dalībnieki 55-63 gadu vecumā (-16.5 punkti, šajā grupā arī augsts (27%) galēji negatīvo vērtējumu īpatsvars), tāpat 45-54 gadus vecie vērtējuši ar -12.6 punktiem un 64-75 gadīgo vidū -8.5 indekss punkti. Pēc nodarbinātības veida, privātajā sektorā nodarbinātie vērtējuši ar -9.9 punktiem, bet nestrādājošajiem indekss -6.7 punktu robežās.
- **«Valsts kanceleja veicina valsts pārvaldes attīstību»** jautājumā augstāks negatīvo vērtējumu īpatsvars (18% «drīzāk nepiekrītu» atbilžu salīdzinot ar 7% šādu vērtējumu 2022. gadā), vienlaikus zemāks arī «drīzāk piekrītu»- 15% un «ne piekrītu, ne nepiekrītu» īpatsvars (2023. gadā tie bijuši 29%). Biežāk izvēlētas arī atbildes «pilnīgi piekrītu» (5%), bet to īpatsvars nav tik liels, lai izlīdzinātu negatīvi noskaņoto ietekmi.
 - Zemāks «grūti pateikt» atbilžu īpatsvars vērojams vīriešu vidū (14%), kritiskāk vērtē privātajā sektorā nodarbinātie (šajā grupā augstākais «pilnīgi nepiekrītu» atbilžu īpatsvars - 16% un salīdzinoši zems «grūti pateikt» īpatsvars – 15%. Īpaši zems indekss vērojams vecuma grupā no 55-63 gadiem (-16.9 punkti), šeit arī zemāks pozitīvo vērtējumu apjoms – tikai 1% norāda, ka Valsts kanceleja nodrošina apstākļus valsts pārvaldes attīstībai. Pozitīvāki domā gados jaunāki cilvēki (18-24 gadi – indekss šajā grupā 12.3 punkti) un iedzīvotājiem ar pamatizglītību indekss sasniedz 10.4 punkti (arī «pilnīgi piekrītu» vērtējumi šiem aptaujas dalībniekiem 13% līmenī).

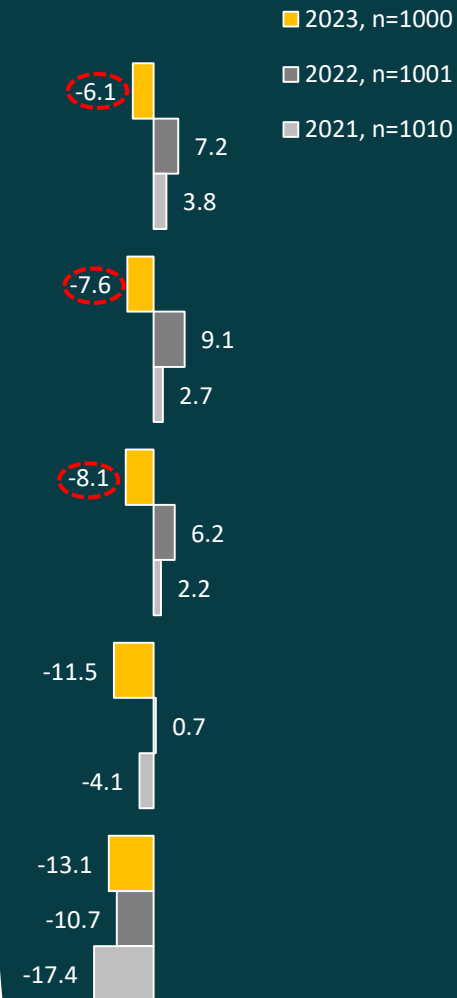
Valsts kancelejas loma valsts pārvaldes attīstībā (2)

- **«Valsts kanceleja īsteno politiku, kas motivē valsts pārvaldes iestādes attīstīties»** novērtēta ar -8.1 punktiem. Šo rezultātu veido zemāks «grūti pateikt» un «ne piekrītu, ne nepiekrītu» atbilžu īpatsvars. Lai arī salīdzinot ar 2022. gadu ir augstāks «pilnīgi piekrītu» atbilžu īpatsvars - sasniedzot pēdējos gados augstāko vērtējumu 6%, tas neizlīdzina negatīvo vērtējumu ietekmi uz rezultātu.
 - Arī šajā gadījumā kritiskāk noskaņotie bijuši iedzīvotāji vecuma grupā no 55-63 gadiem (indekss -18.5). Ar -14.3 punktiem šo aspektu vērtē 45-54 gadus vecie, un -10.8 indekss punkti vecuma grupā no 64-75 gadiem. Respondentiem bez LR pilsonības vērtējums -15.2 punkti, bet jāņem vērā, ka šajā grupā atbildējuši salīdzinoši maz – tikai 50 iedzīvotāji, savukārt, ģimenēs, kurās sarunājas krievu sarunvalodā vērtējums -12.9 punkti.
- Vērtējot, vai **«Valsts kanceleja ir labs līderis valsts pārvaldes iestāžu attīstības procesā»** saņemti līdzīgi rezultāti – kopējais indekss pazeminājies, paaugstinoties negatīvo atbilžu proporcijai. Vecuma grupa 55-63 gadi šajā jautājumā sniegusi vēl kritiskāku vērtējumu – indekss -20.6 punkti. 45-54 gadus veco grupā – 17.4 punkti un 64-75 gadu vecuma grupā -17.8 punkti. Privātā sektora darbiniekiem augsts negatīvo vērtējumu īpatsvars «pilnīgi nepiekrīt» 18% un novērtē ar -15.8 indekss punktiem. Augsts galēji negatīvo vērtējumu īpatsvars arī ģimenēs ar krievu sarunvalodu (19% pilnīgi nepiekrīt apgalvojumam), kopējais indekss šajā grupā -14.4 punkti. Arī iedzīvotāji ar augstiem ienākumiem un vidēji augstiem ienākumiem attiecīgi vērtējuši ar -16.2 un -14.2 punktiem.
- Jautājumā **«Esmu dzirdējis/-usi par Valsts kancelejas pasākumiem valsts pārvaldes iestāžu attīstībai»** ir saņemts visaugstākais «grūti pateikt/nav atbildes» īpatsvars - katrs ceturtais aptaujas dalībnieks nav dzirdējis par šādiem pasākumiem un lai arī nedaudz ir paaugstinājies «pilnīgi piekrītu» atbilžu īpatsvars no 2% 2022. gadā līdz 4% šogad, var teikt, ka šajā jautājumā sabiedrībai joprojām ir nepieciešama informēšana.
 - Viszemākais vērtējums vērojams aptaujas dalībniekiem ar augstāko izglītību – 22.2 punkti, savukārt iedzīvotājiem ar augstiem ienākumiem -21.1, Rīgā dzīvojošo vērtējums - 19.3 punktu robežās. Tāpat -20.3 punkti vecuma grupā no 45-54 gadiem. Vispozitīvāk noskaņotie ir aptaujas dalībnieki ar pamatzglītību – indekss 6.4 punkti, citās pilsētās dzīvojošie vērtējuši ar -6.7 punktiem. Kā arī augsts galēji pozitīvu atbilžu īpatsvars- 8% vērojams publiskajā sektorā nodarbināto vidū.

Valsts kancelejas loma valsts pārvaldes attīstībā (%)



Indekss



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

Bāze: Visi respondenti, n=1000

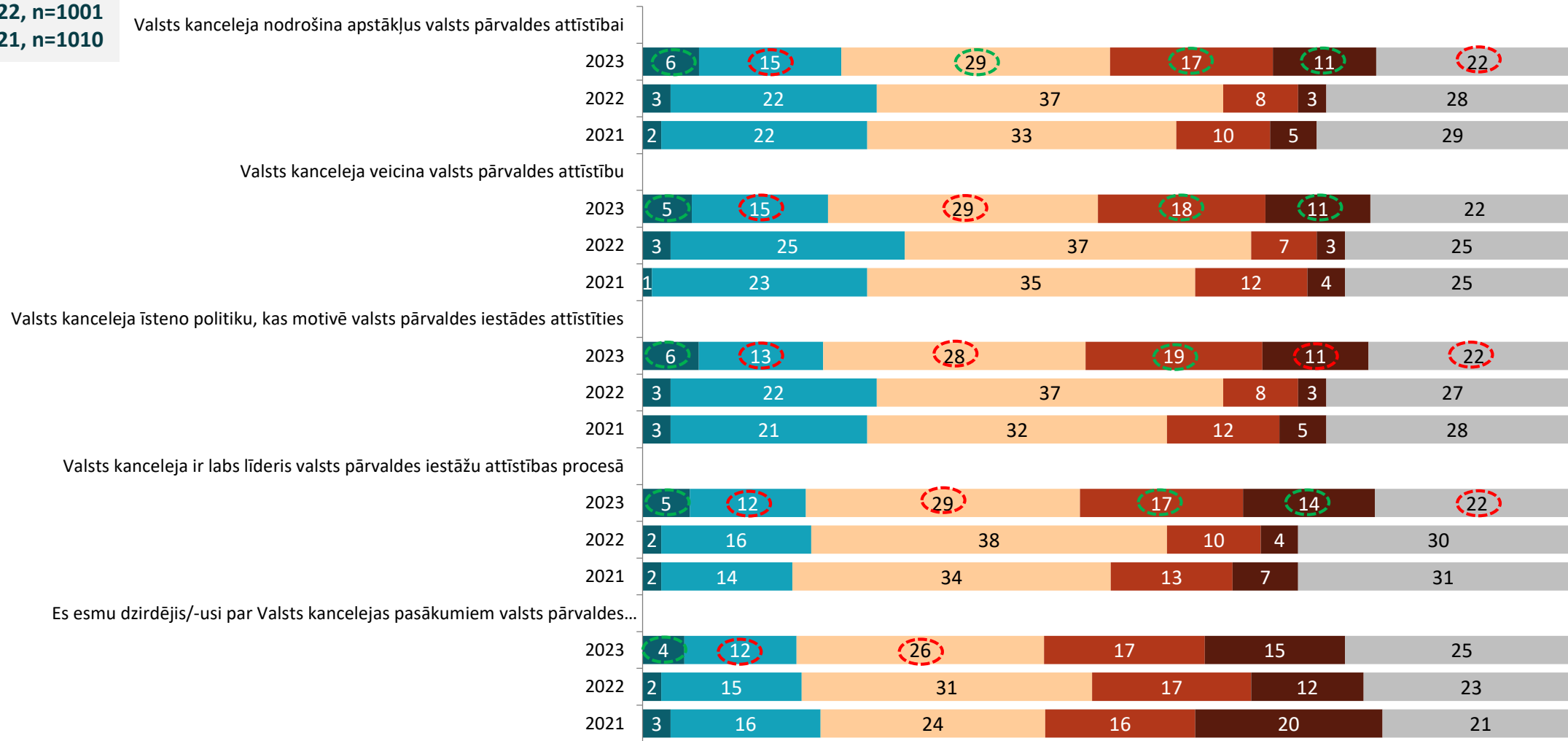
Valsts kancelejas loma valsts pārvaldes attīstībā (%)

DINAMIKA 2018.-2023.



2023, n=1000
2022, n=1001
2021, n=1010

■ Pilnīgi piekrītu
 ■ Drīzāk piekrītu
 ■ Ne piekrītu, ne nepiekrītu
 ■ Drīzāk nepiekrītu
 ■ Pilnīgi nepiekrītu
 ■ Grūti pateikt/ Nav atbildes

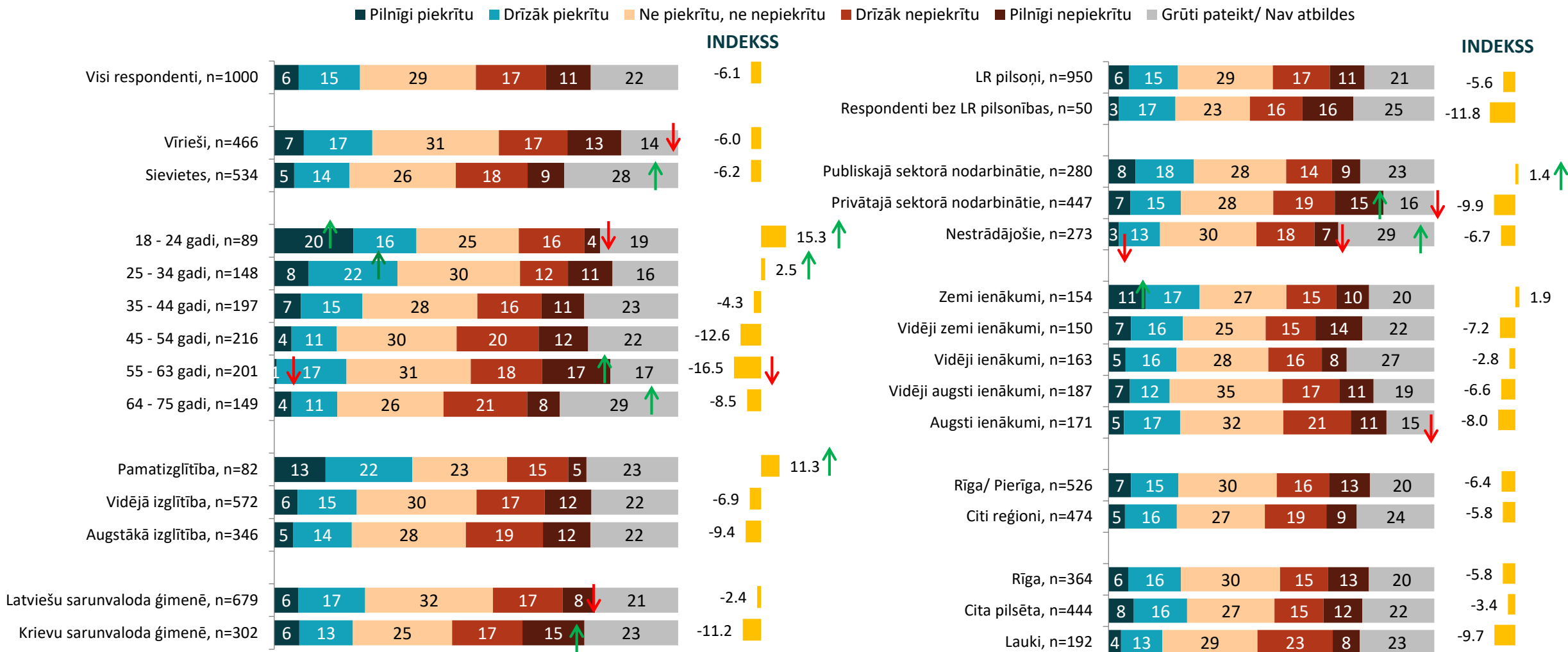


T12. Domājot par valsts pārvaldes attīstību, cik lielā mērā Jūs piekrītat vai nepiekrītat šiem apgalvojumiem?

Bāze: visi respondenti, skatīt «n» grafikā

Valsts kanceleja nodrošina apstākļus valsts pārvaldes attīstībai (%)

SOCIĀLI - DEMOGRĀFISKAJĀS GRUPĀS

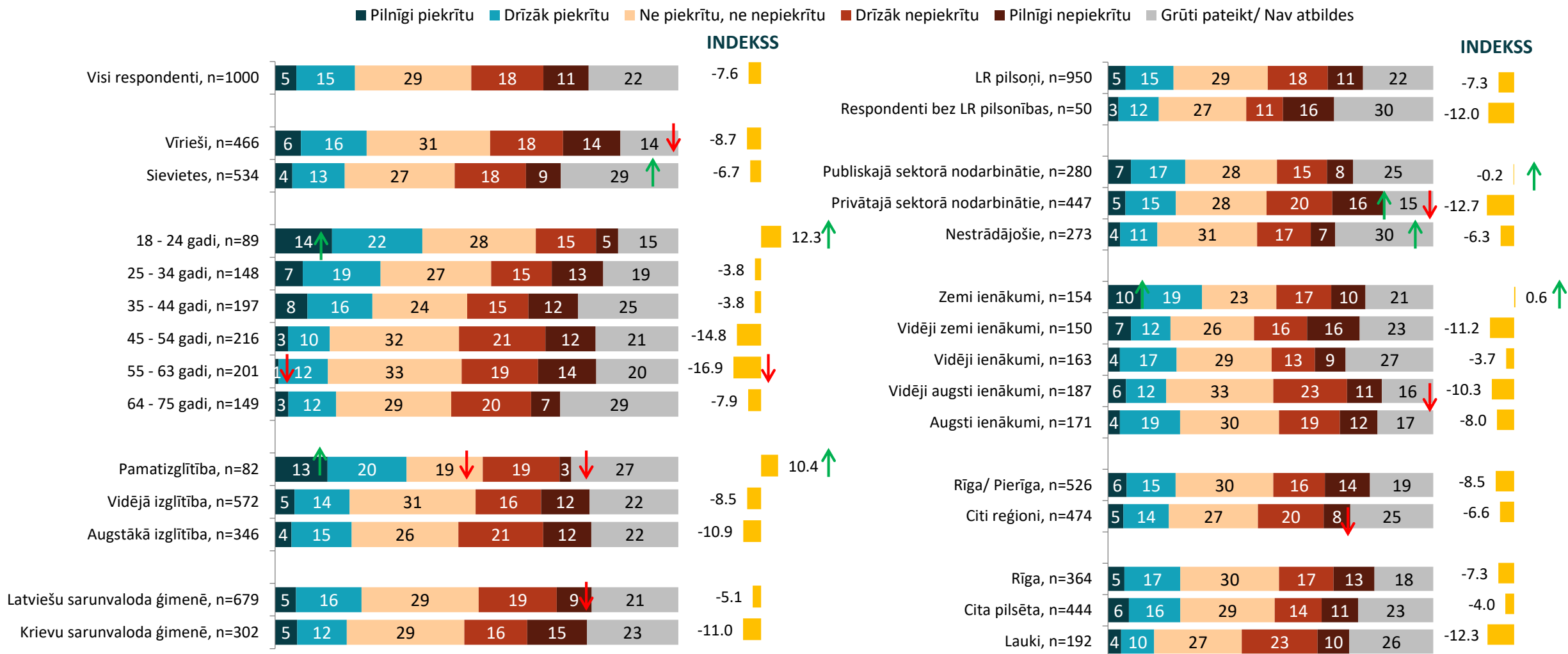


T12. Domājot par valsts pārvaldes attīstību, cik lielā mērā Jūs piekrītat vai nepiekrītat šiem apgalvojumiem?

Bāze: visi respondenti, skatīt «n» grafikā

Valsts kanceleja veicina valsts pārvaldes attīstību (%)

SOCIĀLI - DEMOGRĀFISKAJĀS GRUPĀS

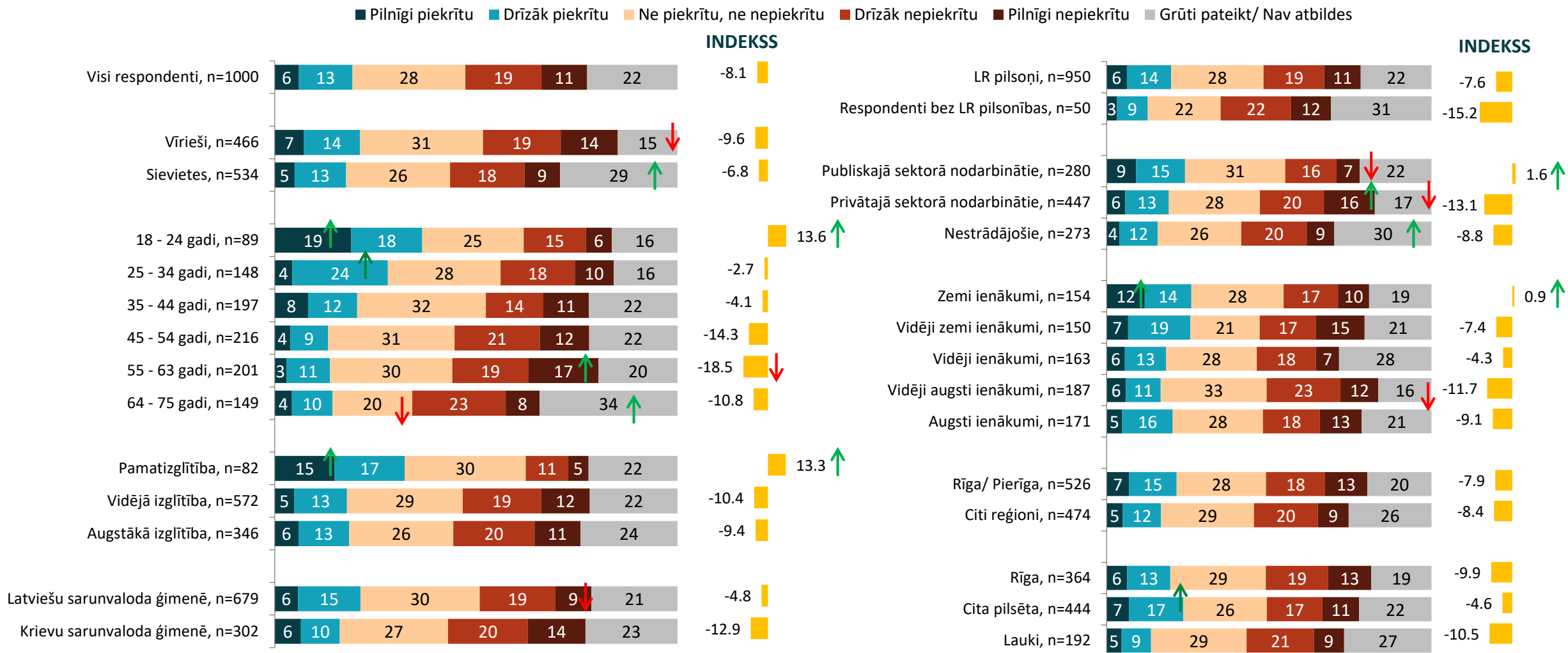


T12. Domājot par valsts pārvaldes attīstību, cik lielā mērā Jūs piekrītat vai nepiekrītat šiem apgalvojumiem?

Bāze: visi respondenti, skatīt «n» grafikā

Valsts kanceleja īsteno politiku, kas motivē valsts pārvaldes iestādes attīstīties (%)

SOCIĀLI - DEMOGRĀFISKAJĀS GRUPĀS

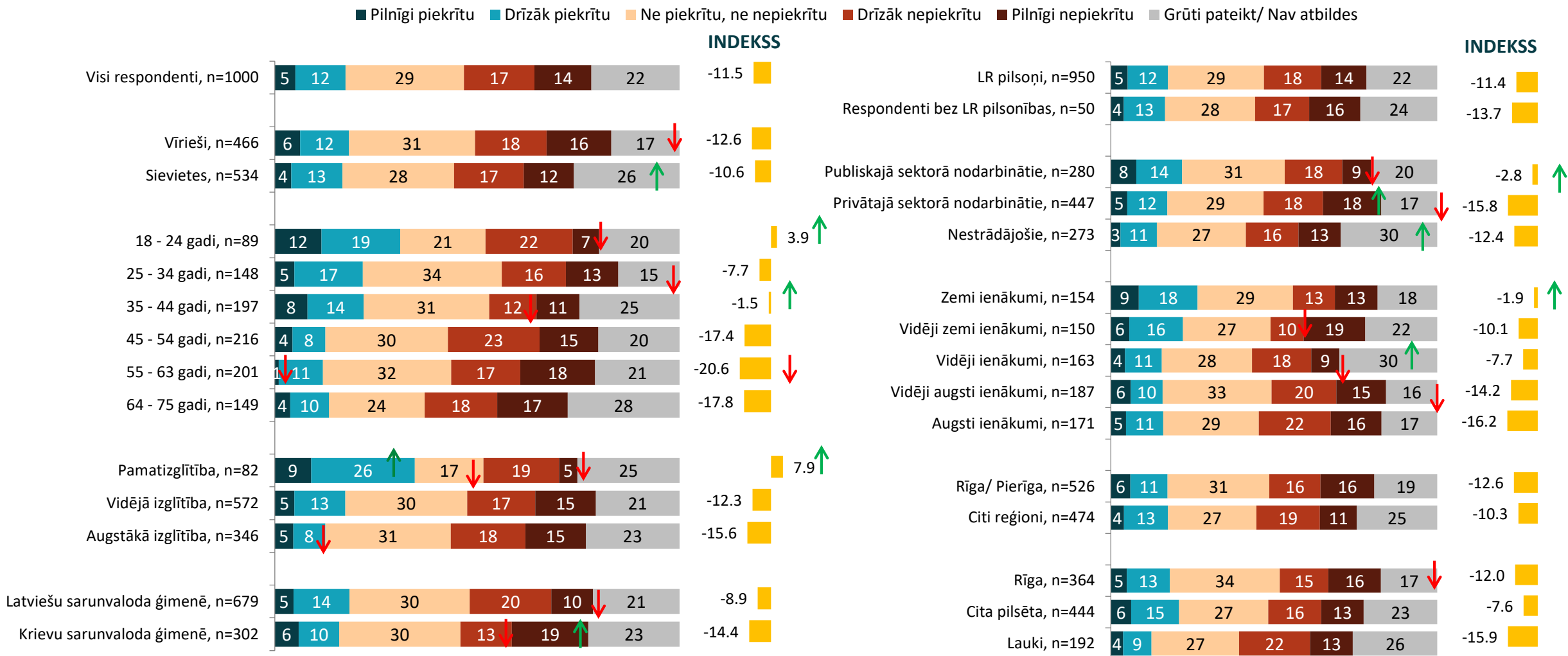


T12. Domājot par valsts pārvaldes attīstību, cik lielā mērā Jūs piekrītat vai nepiekrītat šiem apgalvojumiem?

Bāze: visi respondenti, skatīt «n» grafikā

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

SOCIĀLI - DEMOGRĀFISKAJĀS GRUPĀS

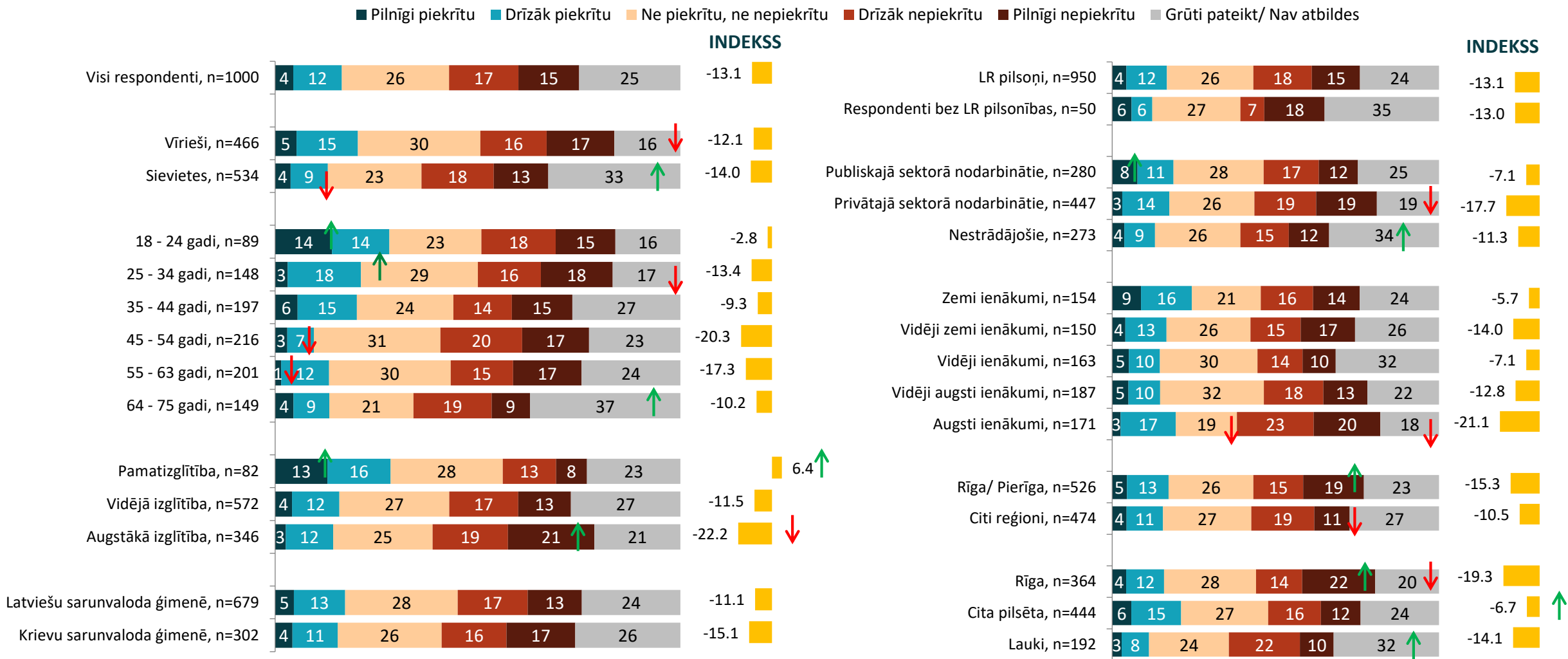


T12. Domājot par valsts pārvaldes attīstību, cik lielā mērā Jūs piekrītat vai nepiekrītat šiem apgalvojumiem?

Bāze: visi respondenti, skatīt «n» grafikā

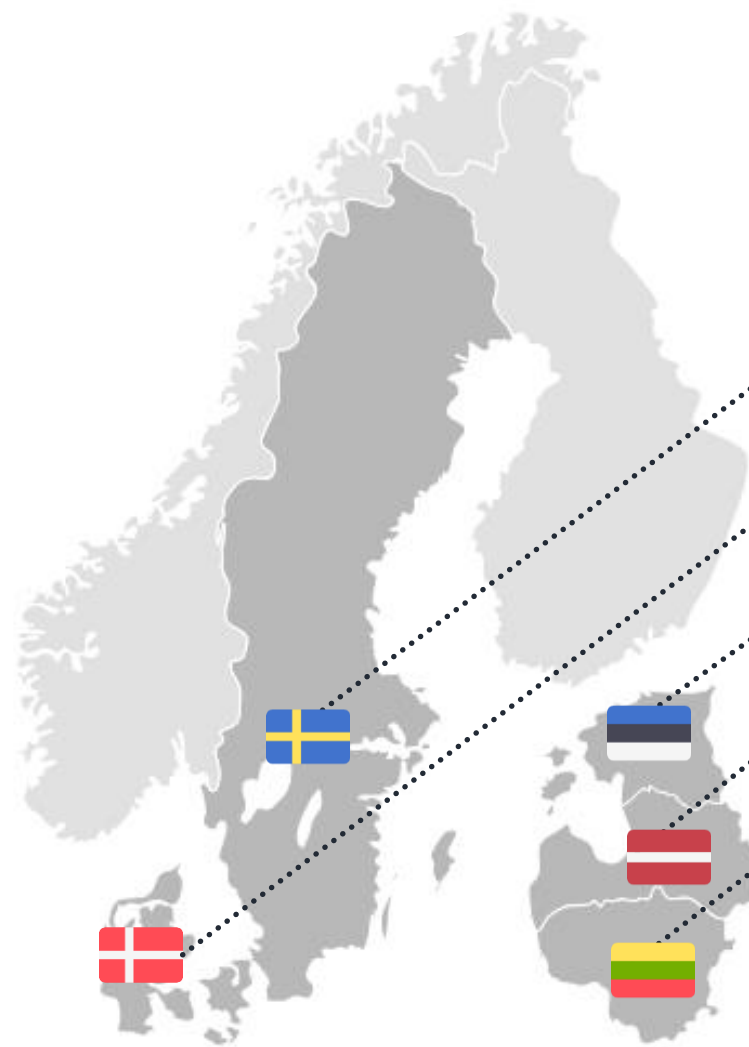
Es esmu dzirdējis/-usi par Valsts kancelejas pasākumiem valsts pārvaldes iestāžu attīstībai (%)

SOCIĀLI - DEMOGRĀFISKAJĀS GRUPĀS



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

Bāze: visi respondenti, skatīt «n» grafikā



RAIT SVERIGE AB

Rosenlundsgatan 18 11853 Stockholm, **Sweden**

WILKE

Overgaden Neden Vandet 9C, 1414 **København**
Vestergade 24, Baghuset, 8000 **Aarhus C**
Gråbrødrepassagen 9, 5000 **Odense C**

RAIT Faktum & Ariko

Tatari str. 64, Tallinn, **Estonia**

RAIT CR BALTIC

Kalpaka bulvāris 10-1, Riga, **Latvia**

RAIT

Švitrigailos str. 11M, Vilnius, **Lithuania**
SYNOPTICOM
Savanorių ave. 1, Vilnius, **Lithuania**

RAIT GROUP

The only independent market research company operating in all Baltic countries, Sweden and Denmark providing full service research package

Karļina Grīviņa
Attīstības un projektu vadītāja

RAIT Custom Research Baltic



Karlina.Grivina@raitgroup.com



+371 26642247



www.raitgroup.com