

Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums 2018

Latvijas iedzīvotāju aptauja

2018.gada decembris

Saturs

Aptaujas tehniskā informācija	4
Terminu skaidrojums.....	5
Statistiskās kļūdas novērtēšanas tabula.....	6
Respondentu sociāldemogrāfiskais raksturojums	7
Kopsavilkums	8
1. Attieksme pret valsts pārvaldi kopumā.....	10
2. Uzskati par valsts iestādi, kas vislabāk apkalpo iedzīvotājus	17
3. Saskarsme ar valsts iestādēm pēdējo 3 gadu laikā.....	21
4. Valsts iestāžu darba vērtējums kopumā.....	26
5. Pēdējās saskarsmes ar valsts iestādi raksturojums	32
5.1. Iestāde, ar kuru saskārās kā ar pēdējo.....	35
5.2. Pēdējās saskarsmes galvenā būtība	36
5.3. Pēdējās saskarsmes veids	40
5.4. Iemesli saskarsmei klātienē, pa tālruni vai pastu	44
5.5. Saņemtā pakalpojuma atbilstība labas pārvaldības kritērijiem	48
5.6. Vērtējums iestādes darbības izmaiņām	62
Rezultātu tabulas	66
T1. Lūdzu, nosauciet valsts iestādi, kura, Jūsaprāt, vislabāk strādā, apkalpojot iedzīvotājus, un varētu šajā ziņā kalpot par paraugu citām iestādēm!	67
T2. Ar kurām no šīm iestādēm Jūs pēdējo trīs gadu laikā esat saskāries/-usies, t.i., ar kurām iestādēm Jūs sazinājāties, saņēmt kādu tās pakalpojumu vai kārtojāt tajā lietas klātienē (personīgi), zvanot pa telefonu vai izmantojot pastu, internetu?	72
T3. Lūdzu, norādiet, ar kuru no šeit uzskaitītajām iestādēm Jūs saskārāties (sazinājāties, saņēmt kādu pakalpojumu vai kārtojāt lietas tajā) kā ar pēdējo?.....	75
T4. Lūdzu, pamēģiniet atcerēties savu saskarsmes pieredzi ar visām tām iestādēm, ar kurām Jūs pēdējo trīs gadu laikā esat sazinājies, saņēmis kādu pakalpojumu vai kārtojis lietas. Vai Jūs teiktu, ka šī iestāde apkalpo iedzīvotājus un sniedz savus pakalpojumus teicami, labi, viduvēji, drīzāk slikti vai arī ļoti slikti?	75
T4.1. Valsts ieņēmumu dienests (VID, t.sk. muita).....	77
T4.2. Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra (VSAA)	78
T4.3. Nodarbinātības valsts aģentūra (NVA)	79
T4.4. Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde (PMLP)	80
T4.5 Valsts zemes dienests (VZD, t.sk. kadastra uzturēšana par nekustamo īpašumu jautājumiem)	81
T4.6. Lauku atbalsta dienests (LAD)	82
T4.7. Uzņēmumu reģistrs (UR)	83
T4.8. Veselības inspekcija (VI)	84
T4.9. Valsts meža dienests (VMD).....	85
T4.10. Nacionālais veselības dienests (NVD, t.sk. EVAK karšu izsniegšana, uzaicinājuma vēstules uz valsts apmaksātu vēža skrīningu, pārrobežu veselības aprūpe).....	86
T4.11. Tiesas, tiesu administrācija (t.sk. rajonu (pilsētu) tiesas, apgabaltiesas, Zemesgrāmata)	87
T4.12. Pārtikas un veterinārais dienests (PVD).....	88

T4.13. Valsts policija (t.sk. sabiedriskā kārtība, noziedzīgu nodarījumu atklāšana un novēršana, ceļu satiksmes drošība)	89
T4.14. Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienests (NMPD) (t.s. „ātrā palīdzība”)	90
T4.15. Veselības un darbaspēju ekspertīzes ārstu valsts komisija (VDEĀK, invaliditātes ekspertīzes)	91
T5. Runājot par pēdējo reizi, kad Jūs saskārāties ar šo iestādi, lūdzu, atzīmējiet, kāda bija saskarsmes galvenā būtība!	92
T6. Kādā veidā Jūs galvenokārt saskārāties ar šo iestādi pēdējā saskarsmes reizē?	94
T7. Kāpēc Jūs to darījāt klātienē, pa telefonu vai pastu, nevis internetā (pa e-pastu, interneta mājaslapā, sociālo tīklu kontos vai izmantojot e-pakalpojumu)?	96
T8. Es Jums nolasīšu vairākus raksturojumus, kuriem valsts iestādes, to darbinieki var atbilst vai neatbilst. Izvērtējot savu pieredzi ar iepriekšminēto iestādi pēdējā saskarsmes reizē, vai, Jūsaprāt, šīs iestādes darbiniekiem atbilst vai neatbilst šādi raksturojumi?	98
T8.1. Zinoši un profesionāli	106
T8.2. Atbildīgi par savu darbu, padarīto	107
T8.3. Ieinteresēti, klienta vēlmes izpratoši	108
T8.4. Runā/ raksta man saprotami, vienkāršā valodā	109
T8.5. Godīgi un taisnīgi, pilda solīto	110
T8.6. Pieejami, nodrošina iespēju saņemt pakalpojumu man izdevīgā vietā un laikā	111
T8.7. Tādi, kuriem var uzticēties	112
T8.8. Pauda cieņu un pozitīvu attieksmi pret mani un manām vajadzībām	113
T8.9. Elastīgi, izvēloties piemērotāko risinājumu	114
T8.10. Ir laipni pret mani	115
T8.11. Vērsti uz sadarbību („nespēja futbolu”, sūtot no vienas iestādes uz otru, uzklausa manus ierosinājumus)	116
T9. Runājot par pēdējo reizi, kad Jūs saskārāties ar šo iestādi, kā ir mainījusies iestādes darbība kopš iepriekšējās reizes, kad Jūs ar to kontaktējāties?	117
T10. Novērtējiet, lūdzu, zemāk minētos apgalvojumus un pasakiet, vai Jūs tiem pilnīgi piekrītat, drīzāk piekrītat, ne piekrītat, ne nepiekrītat, drīzāk nepiekrītat vai pilnīgi nepiekrītat!	119
T10.1. Vairumam valsts pārvaldē strādājošo var uzticēt darbošanos valsts labā	121
T10.2. Latvijas valsts pārvaldē strādājošie kopumā godprātīgi veic savus pienākumus	123
T10.3. Valsts pārvalde pēdējo trīs gadu laikā ir vienkāršojusi pakalpojumu sniegšanas, saņemšanas procedūras iedzīvotājiem	125
T10.4. Pēdējo trīs gadu laikā valsts pārvaldes iestādes vairāk sākušas sadarboties savā starpā, mazāk prasot cilvēkiem tādus datus, kas jau ir citu valsts iestāžu rīcībā	127
T10.5. Pēdējo trīs gadu laikā valsts pārvalde arvien vairāk cenšas palīdzēt, skaidrot, konsultēt, nevis sodīt	129
Aptaujā izmantotā anketa	131

Aptaujas tehniskā informācija

PĒTĪJUMA VEICĒJS	Pētījumu centrs SKDS
ĢENERĀLAIS KOPUMS	Latvijas pastāvīgie iedzīvotāji vecumā no 18 līdz 74 gadiem
PLĀNOTĀS IZLASES APJOMS	1000 respondenti (ģenerālajam kopumam reprezentatīva izlase)
SASNIEGTĀS IZLASES APJOMS	1003 respondenti
IZLASES METODE	Stratificētā nejaušā izlase
STRATIFIKĀCIJAS PAZĪMES	Administratīvi teritoriālā
APTAUJAS VEIKŠANAS METODE	Tiešās intervijas respondentu dzīvesvietās
ĢEOGRĀFISKAIS PĀRKLĀJUMS	Visi Latvijas reģioni (124 izlases punkti)
APTAUJAS VEIKŠANAS LAIKS	No 01.12.2018. līdz 12.12.2018.

SASNIEGTĀS IZLASES SALĪDZINĀJUMS AR IEDZĪVOTĀJU STATISTIKU

	Respondentu skaits izlasē (%) pirms svēršanas	Respondentu skaits izlasē (%) pēc svēršanas	LR IeM PMLP Iedz. reģ. dati uz 29.01.18.
KOPĀ	100.0	100.0	100.0

REĢIONS

Rīga	32.9	33.4	33.4
Pierīga	18.2	18.5	18.5
Vidzeme	9.9	9.7	9.7
Kurzeme	12.9	12.5	12.5
Zemgale	12.0	11.9	11.9
Latgale	14.2	14.1	14.1

DZIMUMS

Vīrieši	48.1	48.1	48.1
Sievietes	51.9	51.9	51.9

TAUTĪBA

Latvieši	60.3	58.8	58.8
Citi	39.7	41.2	41.2

VECUMS

18 - 24 g.v.	10.1	9.0	9.0
25 - 34 g.v.	19.4	20.8	20.8
35 - 44 g.v.	18.8	19.0	19.0
45 - 54 g.v.	20.2	19.1	19.1
55 - 63 g.v.	15.3	17.3	17.3
64 – 74 g.v.	16.2	14.7	14.7

STATUSS

Strādājošie	67.4	68.4	
Nestrādājošie	32.6	31.6	

IZGLĪTĪBA

Pamatizglītība	10.8	10.5	
Vispārējā vidējā	23.7	23.5	
Profesionālā vidējā	36.8	37.0	
Augstākā	28.7	29.0	

PILSONĪBA

LR pilsoņi	89.1	88.8	
Respondenti bez LR pilsonības	10.9	11.2	

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

Terminu skaidrojums

IZLASE

Latvijas iedzīvotāju kopuma mikromodelis

REĢIONS

Rīga - Rīgas pilsēta

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

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

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

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

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

APDZĪVOTĀS VIETAS TIPS

Rīga – Rīgas pilsēta.

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

Lauki – pagasti, lauku viensētas.

IZGLĪTĪBA

Pamatizglītība – respondents ar pamata vai nepabeigtu vidējo izglītību.

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

Augstākā izglītība – respondents ar augstāko izglītību.

ĢIMENĒ LIETOTĀ SARUNVALODA

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

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

NODARBINĀTĪBAS Sektors

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

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

Nestrādā – respondenti: māsaimnieces, pensionāri, skolēni, studenti, bezdarbnieki.

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

ĪENĀKUMU LĪMENIS

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

Zemi – līdz €240

Vidēji zemi – no €241 līdz €300

Vidēji – no €301 līdz €400

Vidēji augsti – no €401 līdz €600

Augsti – €601 un vairāk.

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

Statistikās kļūdas novērtēšanas tabula

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

Statistikā kļūda tiek aprēķināta pēc sekojošās formulas :

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

kur :

SK - statistikā kļūda

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

π - pētījumā iegūtais respondentu atbilžu procentuālais sadalījums

n - respondentu skaits

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

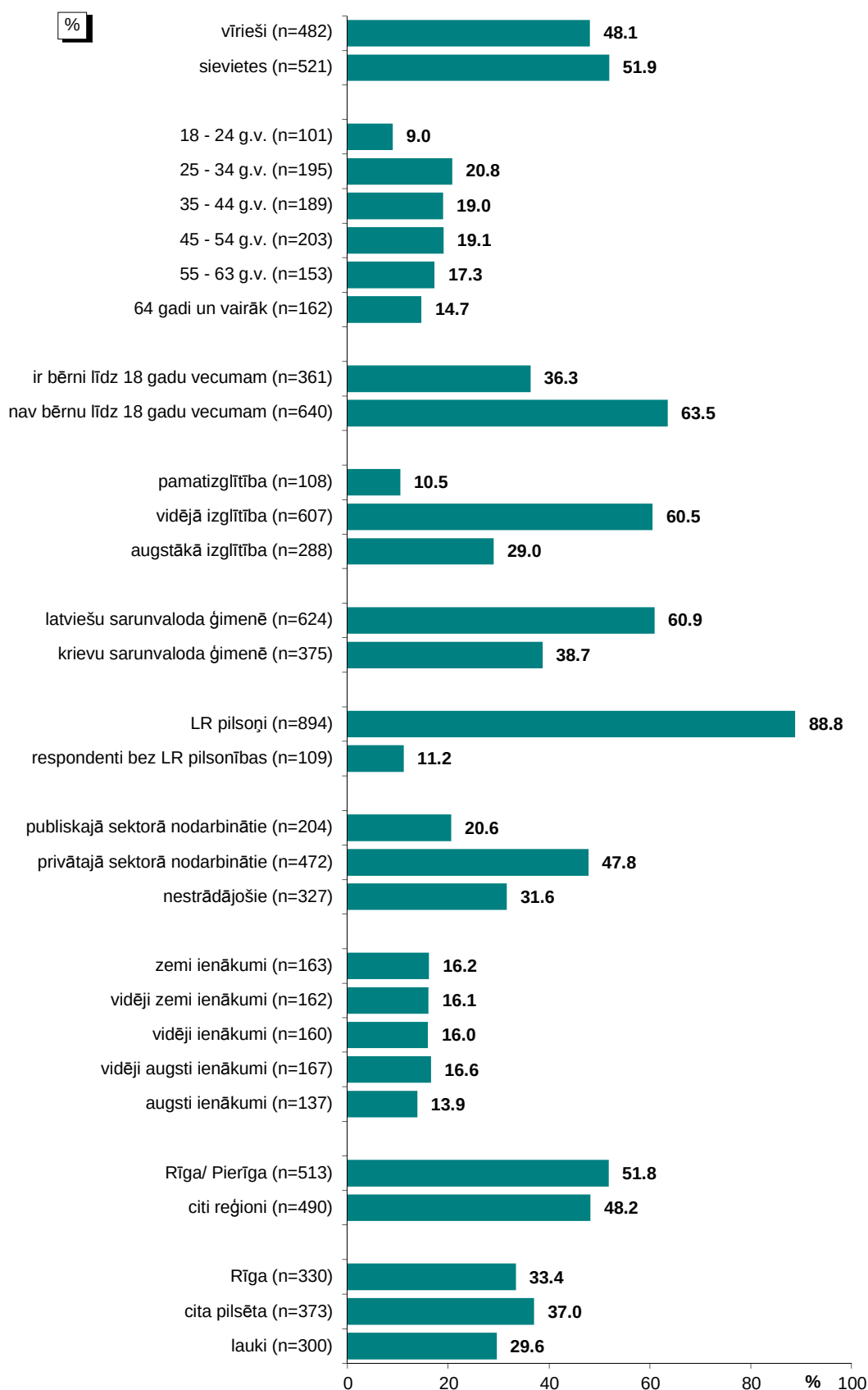
PĒTĪJUMA REZULTĀTU STATISTISKĀS KĻŪDAS NOVĒRTĒŠANAS TABULA
(ar 95 % varbūtību)

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

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

Piemēram, ja pētījuma rezultātā no visiem aptaujātajiem Latvijas iedzīvotājiem (respondentu skaits n=1005) tiek iegūta mērķa grupa 10.0%, kas pauž apstiprinošu attieksmi pret spriedumu vai izteikumu "X", tad ar 95% varbūtību mēs varam teikt, ka statistikā mērījuma kļūda šeit ir + / - 1.9% robežās. No tā izriet, ka mērķa grupa, kura identificē sevi ar spriedumu vai izteikumu "X", ir no 8.1% līdz 11.9%.

Respondentu sociāldemogrāfiskais raksturojums



Bāze: visi respondenti, n=1003

Kopsavilkums

Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījuma ietvaros, kas tika veikts 2018.gada decembrī, tika veikta Latvijas iedzīvotāju aptauja, lai noskaidrotu iedzīvotāju attieksmi pret valsts pārvaldi kopumā, uzskatus par valsts iestādi, kas vislabāk apkalpo iedzīvotājus, saskarsmi ar valsts iestādēm, valsts iestāžu darba vērtējumu, kā arī pēdējās saskarsmes ar valsts iestādi raksturojumu. Iegūtie rezultāti salīdzināti arī ar laika posmā no 2015.gada līdz 2017.gadam veikto pētījumu rezultātiem (kur tas iespējams).

Attieksme pret valsts pārvaldi kopumā

Apgalvojumam „*Latvijas valsts pārvaldē strādājošie kopumā godprātīgi veic savus pienākumus*” kopumā piekrita 53%, nepiekrita 15% aptaujāto. Arī izteikumam „*Vairumam valsts ierēdņu var uzticēt darbošanos valsts labā*” iedzīvotāji piekrita biežāk (52%) nekā nepiekrituši (15%).

Novērtējot izmaiņas valsts pārvaldē pēdējo 3 gadu laikā, 44% piekrita, bet 14% nepiekrita, ka valsts pārvalde arvien vairāk cenšas palīdzēt, skaidrot, konsultēt, nevis sodīt, 44% piekrita, bet 10% nepiekrita, ka valsts pārvaldes iestādes vairāk sākušas sadarboties savā starpā, mazāk prasot cilvēkiem tādus datus, kas jau ir citu valsts iestāžu rīcībā, un 42% piekrita, bet 16% nepiekrita, ka valsts pārvalde ir vienkāršojusi pakalpojumu sniegšanas, saņemšanas procedūras iedzīvotājiem.

2016.gada, 2017.gada un 2018.gada aptauju datu salīdzinājums liecina, ka iedzīvotāji šogad atzinīgāk nekā iepriekš vērtējuši valsts pārvaldi – biežāk piekrists gan tam, ka valsts pārvaldē strādājošie kopumā godprātīgi veic savus pienākumus un vairumam valsts pārvaldē strādājošo var uzticēt darbošanos valsts labā, gan arī tam, ka valsts pārvalde arvien vairāk cenšas palīdzēt, skaidrot, konsultēt, nevis sodīt, un iestādes vairāk sākušas sadarboties savā starpā, mazāk prasot cilvēkiem tādus dokumentus, kas jau ir citu valsts iestāžu rīcībā.

Uzskati par valsts iestādi, kas vislabāk apkalpo iedzīvotājus

Biežāk minētās iestādes, kas, pēc Latvijas iedzīvotāju domām, vislabāk strādā, apkalpojot iedzīvotājus, ir Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra (8%), Valsts ieņēmumu dienests (7%), dažādu pašvaldību (pilsētu, novadu) domes (6%), Ceļu satiksmes drošības direkcija (6%) un Latvijas pasts (3%).

Aptuveni katrs desmitais iedzīvotājs atbildēja, ka nav tādas iestādes, visas strādā slikti (10%), un vēl 33% nenosauca nevienu iestādi (atbildes „*nezinu*”, „*grūti pateikt*” u.tml.)

Saskarsme ar valsts iestādēm pēdējo 3 gadu laikā

Saskaņā ar aptaujas datiem pēdējo trīs gadu laikā 54% aptaujāto ir saskārušies (tas ir, sazinājušies, saņēmuši kādu pakalpojumu vai kārtojuši lietas klātienē, zvanot pa tālruni vai izmantojot pastu, internetu) ar Valsts ieņēmumu dienestu, 35% ir saskārušies ar Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūru un 23% ir saskārušies ar Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienestu. Ne mazāk kā 1/10 Latvijas iedzīvotāju atbildēja, ka pēdējo trīs gadu laikā ir saskārušies ar Pilsonības un migrācijas lietu pārvaldi (20%), Nodarbinātības valsts aģentūru (15%), Valsts policiju (13%) un Valsts zemes dienestu (10%).

Jāpiebilst, ka 23% aptaujāto norādīja, ka pēdējo trīs gadu laikā nav saskārušies ar nevienu no uzskaitītajām iestādēm, un biežāk nekā caurmērā šādu atbildi sniedza vīrieši, iedzīvotāji vecumā no 18 līdz 24 gadiem un tie, kuri vecāki par 63 gadiem, aptaujātie ar pamatizglītību, respondenti bez LR pilsonības, nestrādājošie, iedzīvotāji ar zemiem ienākumiem un citos reģionos dzīvojošie.

Valsts iestāžu darba vērtējums kopumā

Lielākā daļa Latvijas iedzīvotāju atzinīgi vērtē savu saskarsmes pieredzi ar valsts iestādēm: novērtējot savu pieredzi, lielākā daļa aptaujāto (52%-89%) sniedza vērtējumus „*teicami*” vai „*labi*”, bet retāk sniegti kritiski vērtējumi (atbildes „*drīzāk slikti*” vai „*ļoti slikti*” atzīmēja 0%-30%).

No uzskaitītajām iestādēm atzinīgi visbiežāk vērtēta saskarsmes pieredze ar Pilsonības un migrācijas lietu pārvaldi, Lauku atbalsta dienestu, Valsts meža dienestu, Nacionālo veselības dienestu un Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūru.

Savukārt mazāk atzinīgi vērtētās iestādes ir Veselības un darbaspēju ekspertīzes ārstu valsts komisija, Tiesas, tiesu administrācija un Valsts policija.

Salīdzinot laikā no 2015.gada līdz 2018.gadam veikto aptauju rezultātus, jāsecina, ka šogad kopumā atzinīgāk nekā iepriekšējos gados vērtētas šādas iestādes: Lauku atbalsta dienests, Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde, Valsts zemes dienests, Pārtikas un veterinārais dienests un Veselības inspekcija, bet nedaudz kritiskāku vērtējumu nekā iepriekš saņēmusi Valsts policija.

Pēdējās saskarsmes ar valsts iestādi raksturojums

Atbildot uz jautājumu par valsts iestādi, ar kuru saskārās kā ar pēdējo, iedzīvotāji visbiežāk minēja Valsts ieņēmumu dienestu (VID) (35%), Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūru (VSAA) (16%) un Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienestu (NMPD) (10%). Citas iestādes nosauktas retāk.

Raksturojot pēdējās saskarsmes būtību, iedzīvotāji visbiežāk minēja pakalpojuma saņemšanu (37%) un informācijas iesniegšanu iestādei (35%). Retāk minēta informācijas iegūšana no iestādes (14%), problēmu risināšana (10%) un iestādes veikta pārbaude, kontrole, audits u.tml. (1%) vai sodīšana (1%).

Salīdzinot 2016.gada, 2017.gada un 2018.gada aptauju datus par uzskaitītajām iestādēm, var konstatēt, ka šogad iedzīvotāji biežāk nekā iepriekš norādīja, ka pēdējās saskarsmes galvenā būtība bija informācijas iesniegšana iestādei, bet retāk – ka tā bija pakalpojuma saņemšana.

Atbildot uz jautājumu par pēdējās saskarsmes veidu, iedzīvotāji visbiežāk (69%) minēja klātienes saskarsmi. Retāk norādīts, ka saskarsme notikusi, izmantojot e-pakalpojumu, identificējoties pakalpojuma saņemšanai (14%), pa e-pastu (8%), pa telefonu (6%), sazinoties iestādes interneta mājas lapā, sociālo tīklu kontos (1%) vai pa pastu (1%).

2018.gadā iedzīvotāji retāk nekā 2016.gadā un 2017.gadā norādīja, ka pēdējā saskarsmes reizē ar iestādi viņi sazinājušies klātienē, bet biežāk norādīta e-pakalpojumu izmantošana vai saskarsme pa e-pastu.

Raksturojot iemeslus saskarsmei klātienē, pa tālruni vai pastu, nevis internetā, iedzīvotāji biežāk norādījuši, ka „to nav iespējams nokārtot internetā” (41%) vai viņi „dod priekšroku saziņai klātienē” (28%).

Aptauju salīdzinājums liecina, ka 2018.gadā iedzīvotāji retāk nekā 2016.gadā un 2017.gadā minēja atbildes „internetā to nav iespējams nokārtot” un “dodu priekšroku saziņai klātienē”, bet nedaudz biežāk norādītas atbildes “pakalpojumi internetā ir pārāk sarežģīti, nesaprotami”, “nelietoju internetu vispār”, “neuzticos internetam” un “nezināju, ka tas pieejams internetā”.

Lūgti izvērtēt, vai saņemtais pakalpojums atbilst labas pārvaldības kritērijiem, ne mazāk kā 3/4 respondentu atzīmēja, ka pēdējās saskarsmes laikā iestādes darbinieki bija zinoši un profesionāli (82%), laipni (79%), runāja/rakstīja saprotami, vienkāršā valodā (78%) un bija atbildīgi par savu darbu, padarīto (77%).

Atbildot uz jautājumu „Runājot par pēdējo reizi, kad Jūs saskārāties ar šo iestādi, kā ir mainījusies iestādes darbība kopš iepriekšējās reizes, kad Jūs ar to kontaktējāties?”, 36% norādīja uz iestādes darbības uzlabošanos, 43% pauda viedokli, ka iestādes darbība nav mainījusies, bet 3% uzskatīja, ka iestādes darbība pasliktinājusies.

Salīdzinot 2016.gadā, 2017.gadā un 2018.gadā veikto aptauju datus, var konstatēt, ka šogad iedzīvotāji nedaudz biežāk (36%) nekā iepriekš (33%) norādīja uz iestādes darbības uzlabošanos.

1. Attieksme pret valsts pārvaldi kopumā

2018.gada decembrī veiktā pētījuma ietvaros Latvijas iedzīvotājiem lūdza novērtēt, vai, viņuprāt, valsts pārvaldē strādājošie kopumā godprātīgi veic savus pienākumus, vai valsts pārvaldē strādājošiem var uzticēt darbošanos valsts labā, kā arī novērtēt izmaiņas valsts pārvaldē pēdējo trīs gadu laikā.

Apgalvojumam „*Latvijas valsts pārvaldē strādājošie kopumā godprātīgi veic savus pienākumus*” kopumā piekrita (atbildes „*pilnībā piekrītu*” un „*drīzāk piekrītu*”) 53% aptaujāto Latvijas iedzīvotāju, bet 15% tam nepiekrita (atbildes „*pilnīgi nepiekrītu*” un „*drīzāk nepiekrītu*”). Aptuveni 1/4 iedzīvotāju (25%) izvēlējās atbildi „*ne piekrītu, ne nepiekrītu*”.

Arī izteikumam „*Vairumam valsts ierēdņu var uzticēt darbošanos valsts labā*” iedzīvotāji ir piekrituši biežāk (52%) nekā nepiekrituši (15%). Aptuveni katrs ceturtais (26%) norādīja, ka „*ne piekrīt, ne nepiekrīt*” šim apgalvojumam.

Jāatzīmē, ka publiskajā (valsts, pašvaldības) sektorā nodarbinātie pauda nedaudz labvēlīgāku attieksmi nekā caurmērā: apgalvojumam „*Vairumam valsts ierēdņu var uzticēt darbošanos valsts labā*” piekrita 56%, un tam, ka valsts pārvaldē strādājošie kopumā godprātīgi veic savus pienākumus, piekrita 55% publiskajā sektorā strādājošo.

Kopumā atzinīgāku attieksmi pret valsts pārvaldi pauda (abiem iepriekšminētajiem apgalvojumiem piekrists biežāk nekā caurmērā) sievietes, iedzīvotāji ar augstāko izglītību, aptaujātie, kuru galvenā sarunvaloda ģimenē ir latviešu valoda, kā arī respondenti ar vidēji zemiem ienākumiem.

Salīdzinot 2016.gadā, 2017.gadā un 2018.gadā veikto aptauju rezultātus, jāsecina, šogad aptaujātie biežāk piekrita tam, ka valsts pārvaldē strādājošie kopumā godprātīgi veic savus pienākumus (2018.gadā: 53%, iepriekš: 46%-47%) un ka vairumam valsts pārvaldē strādājošo var uzticēt darbošanos valsts labā (2018.gadā: 52%, iepriekš: 46%-47%).

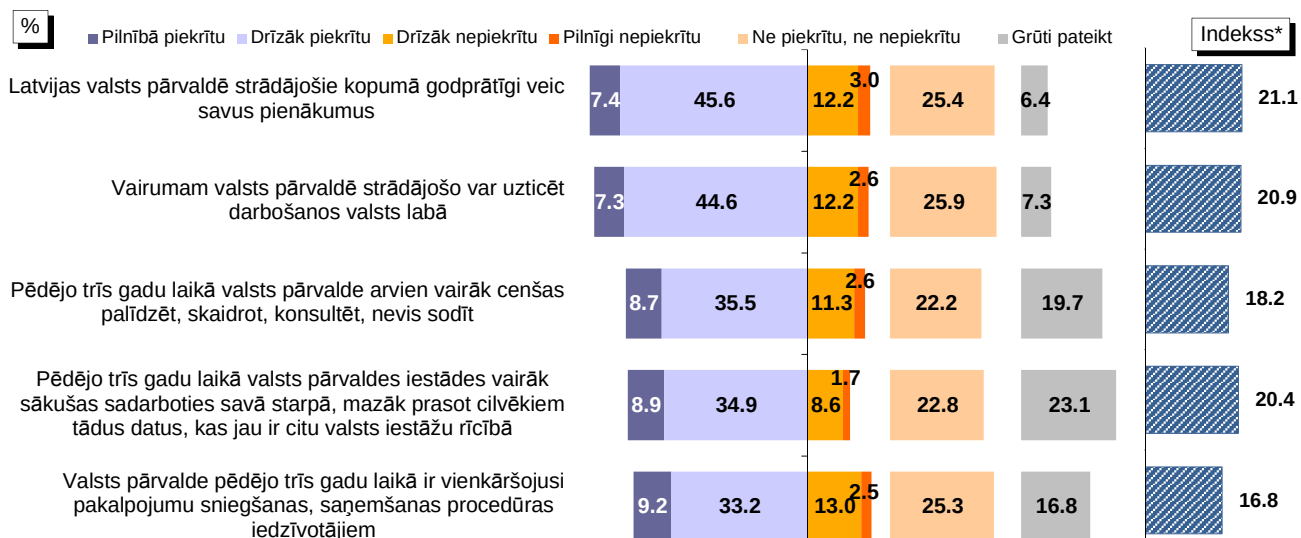
Novērtējot izmaiņas valsts pārvaldē pēdējo 3 gadu laikā, 44% piekrita, bet 14% nepiekrita, ka valsts pārvalde arvien vairāk cenšas palīdzēt, skaidrot, konsultēt, nevis sodīt, 44% piekrita, bet 10% nepiekrita, ka valsts pārvaldes iestādes vairāk sākušas sadarboties savā starpā, mazāk prasot cilvēkiem tādus datus, kas jau ir citu valsts iestāžu rīcībā, un 42% piekrita, bet 16% nepiekrita, ka valsts pārvalde ir vienkāršojusi pakalpojumu sniegšanas, saņemšanas procedūras iedzīvotājiem.

Jāatzīmē, ka biežāk nekā caurmērā visiem trim iepriekšminētajiem apgalvojumiem par pozitīvām izmaiņām valsts iestāžu darbā piekrita sievietes, iedzīvotāji vecumā no 45 līdz 54 gadiem un publiskajā sektorā nodarbinātie. Savukārt to, ka nepiekrīt iepriekšminētajiem apgalvojumiem, biežāk nekā caurmērā atzīmēja respondenti ar vidējiem ienākumiem.

2016.gada, 2017.gada un 2018.gada aptauju datu salīdzinājums par atbildēm uz jautājumiem par izmaiņām valsts iestādēs liecina, ka šogad aptaujātie biežāk piekrituši, ka valsts pārvaldes iestādes arvien vairāk cenšas palīdzēt, skaidrot, konsultēt, nevis sodīt (2018.gadā: 44%, iepriekš: 38%-39%), kā arī vairāk sākušas sadarboties savā starpā, mazāk prasot cilvēkiem tādus dokumentus, kas jau ir citu valsts iestāžu rīcībā (2018.gadā: 44%, iepriekš: 40%-42%).

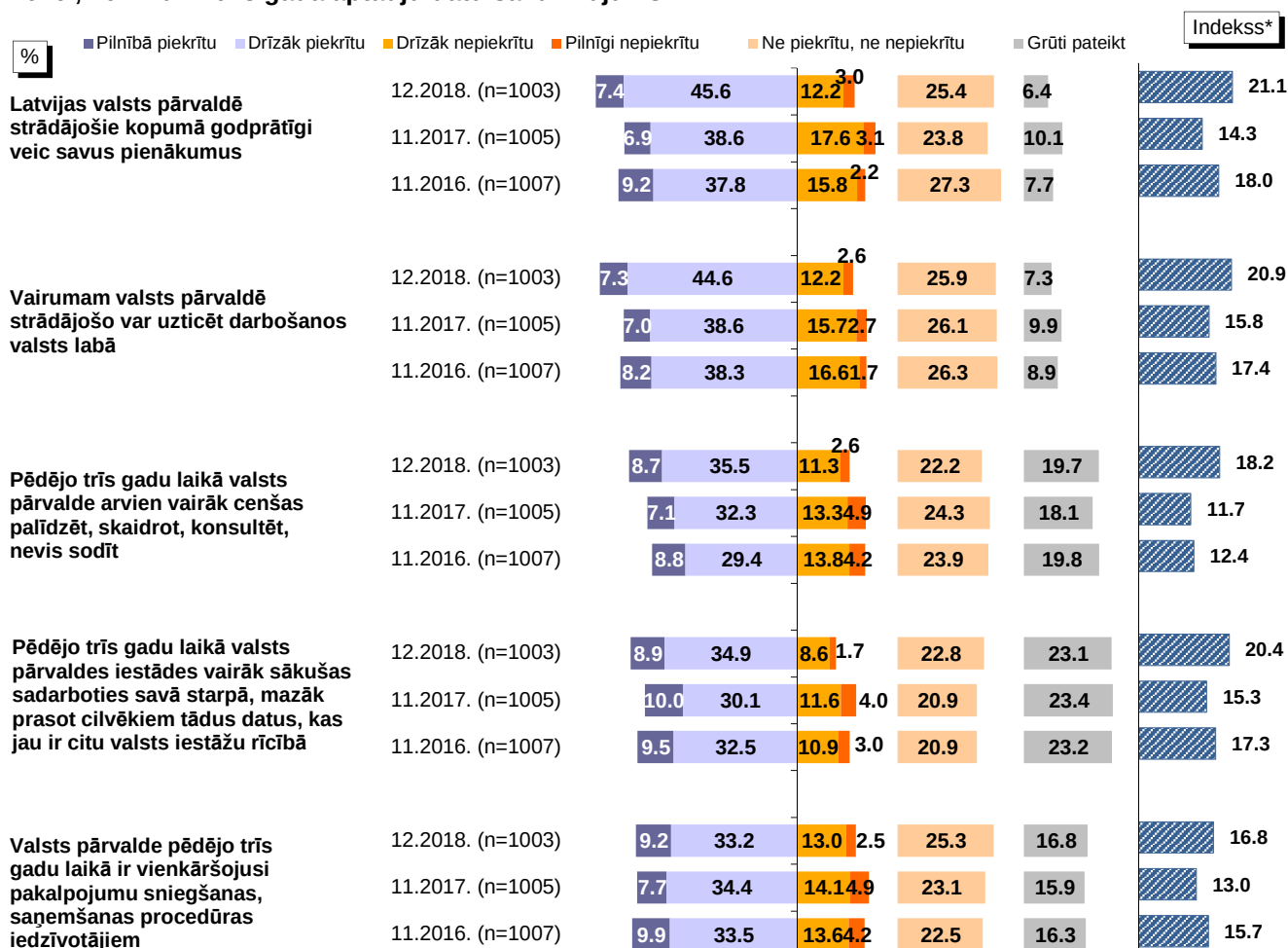
1. Attieksme pret valsts pārvaldi kopumā

"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, n=1003

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



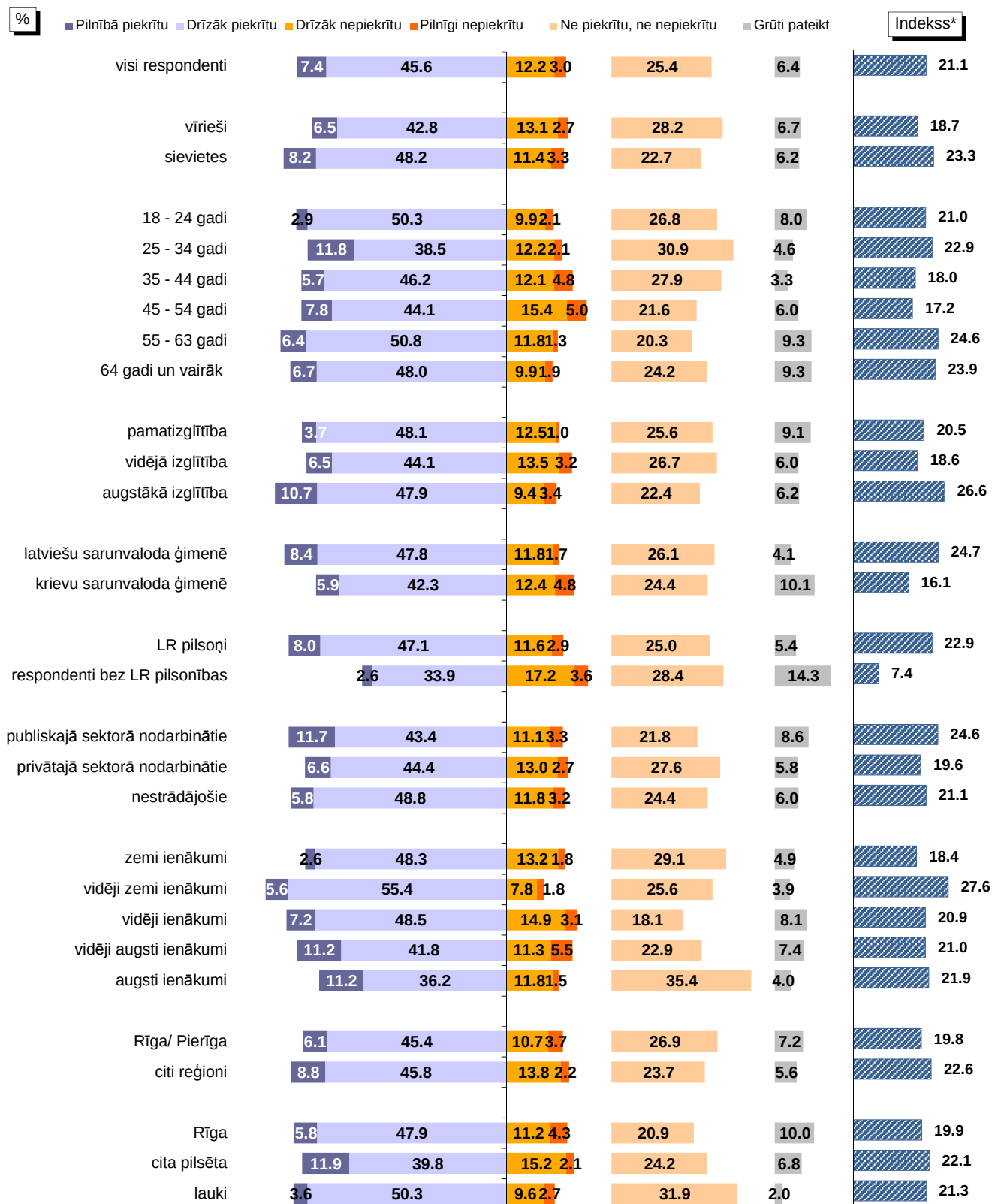
Bāzes: visi respondenti

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

Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums 2018

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

Atbildes sociāldemogrāfiskajās grupās



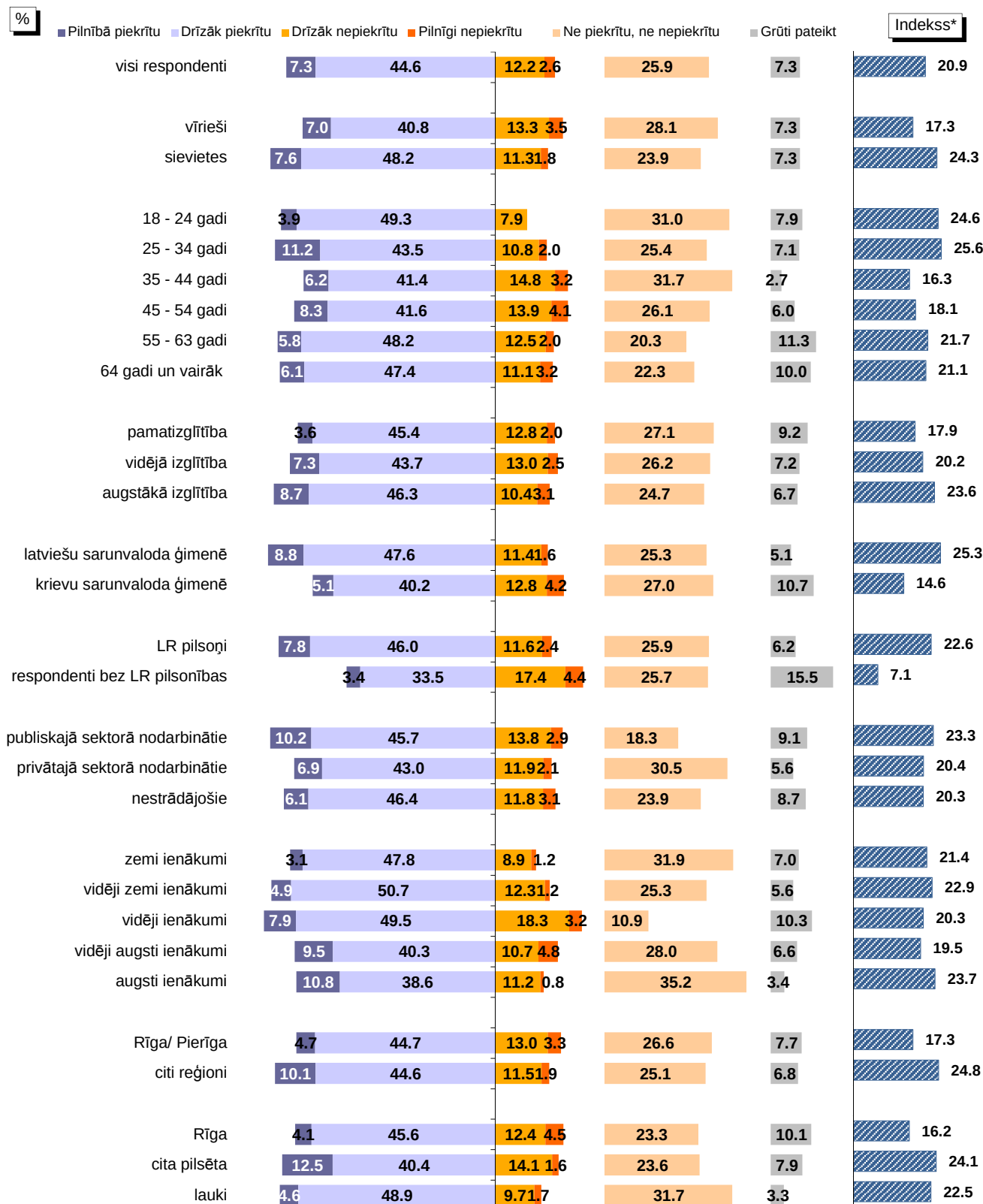
Bāzes: skatīt respondentu sociāldemogrāfisko profilu 7.lpp.

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

Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums 2018

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

Atbildes sociāldemogrāfiskajās grupās

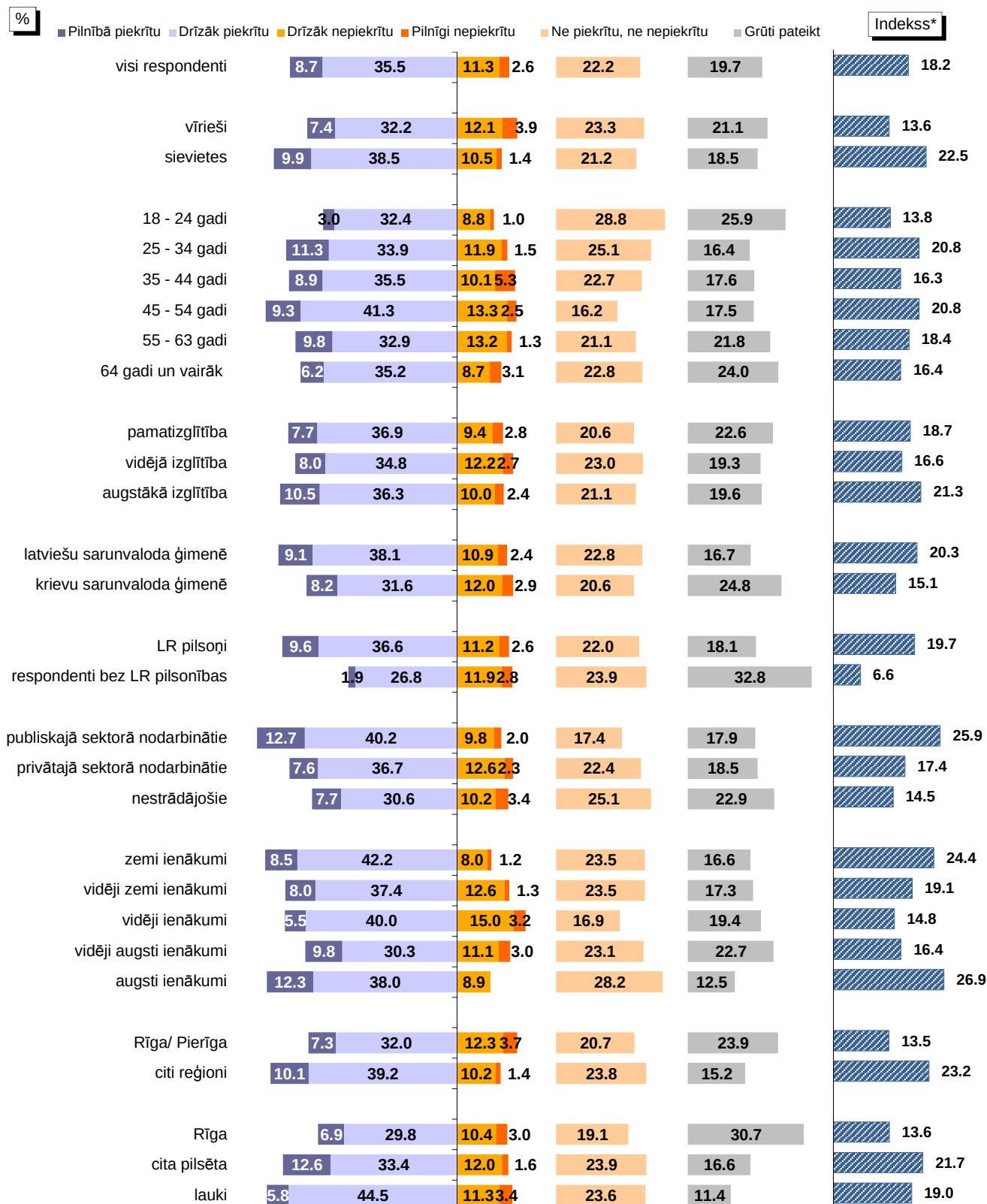


Bāzes: skatīt respondentu sociāldemogrāfisko profilu 7.lpp.

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

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

Atbildes sociāldemogrāfiskajās grupās

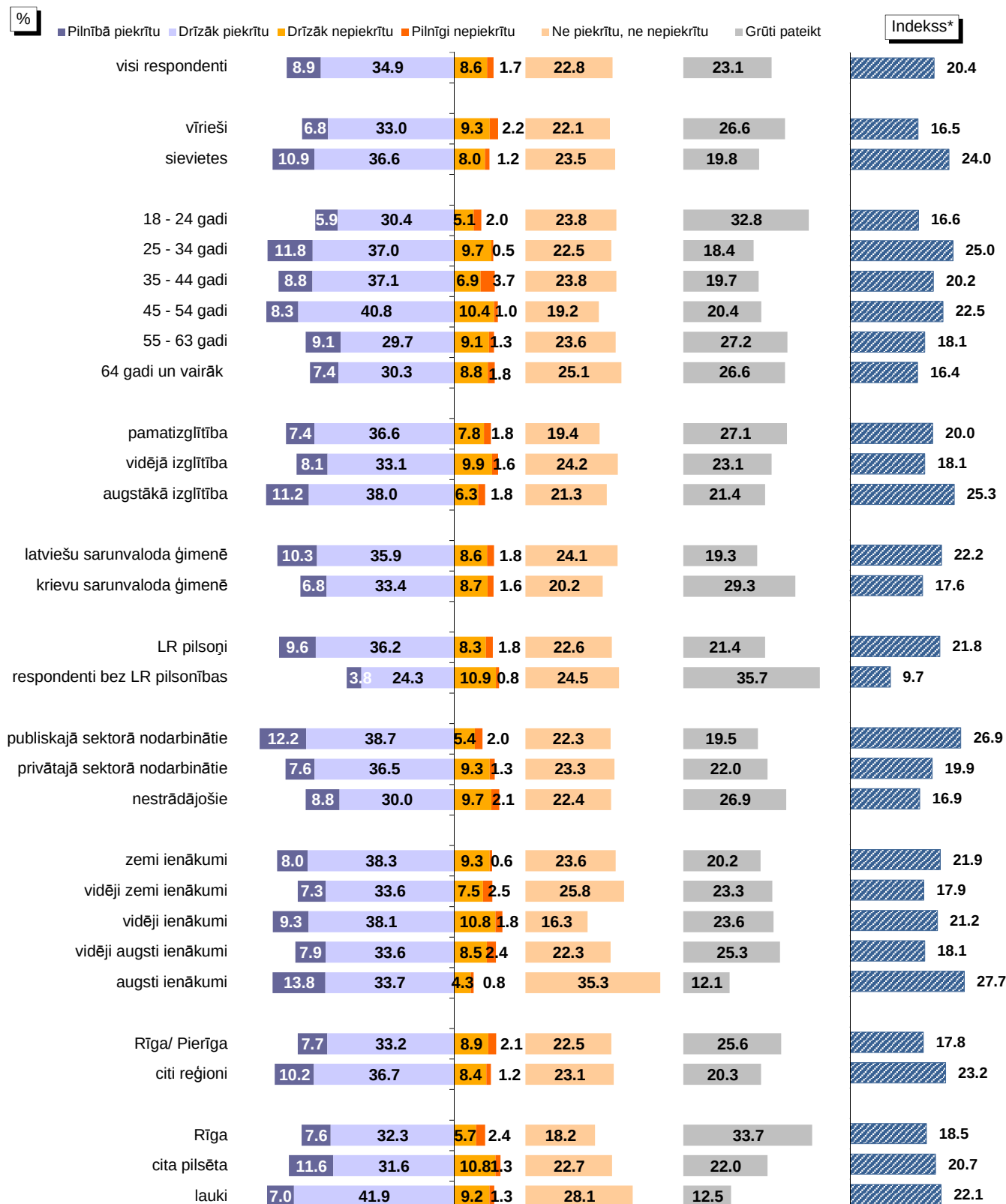


Bāzes: skatīt respondentu sociāldemogrāfisko profilu 7.lpp.

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

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

Atbildes sociāldemogrāfiskajās grupās



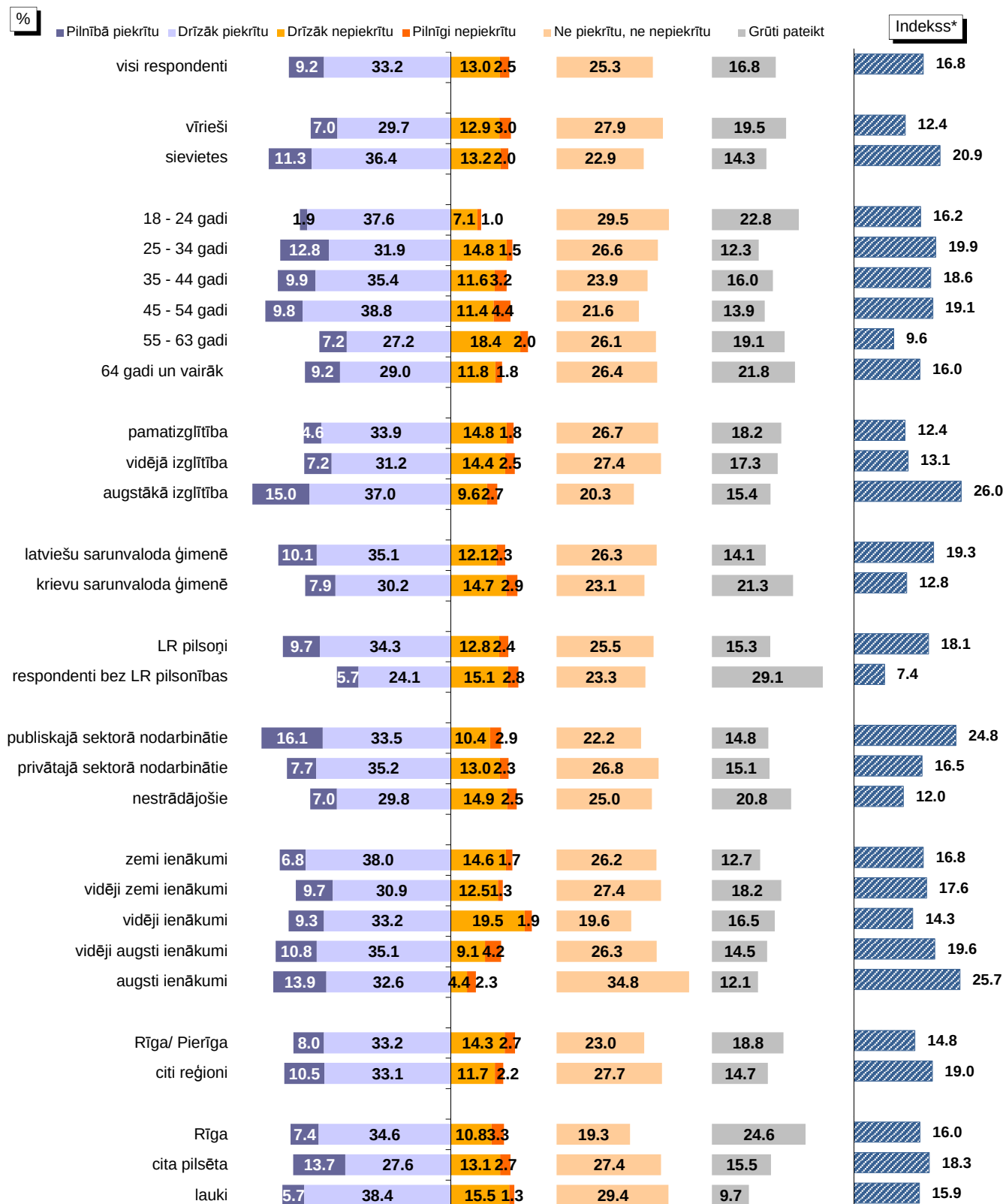
Bāzes: skatīt respondentu sociāldemogrāfisko profilu 7.lpp.

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

Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums 2018

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

Atbildes sociāldemogrāfiskajās grupās



Bāzes: skatīt respondentu sociāldemogrāfisko profilu 7.lpp.

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

2. Uzskati par valsts iestādi, kas vislabāk apkalpo iedzīvotājus

Latvijas iedzīvotāju aptaujas, kas tika veikta 2018.gada novembrī, ietvaros respondentiem lūdzta nosaukt iestādi, kas, viņuprāt, vislabāk strādā, apkalpojot iedzīvotājus, un varētu šajā ziņā kalpot par paraugu citām iestādēm. Jāatzīmē, ka šis jautājums tika uzdots aptaujas sākumā, un šis bija t.s. „atvērtais” jautājums, t.i., respondentiem netika piedāvāti atbilžu varianti, viņi paši brīvi nosauca atbildes, kas datu apstrādes procesā tika apkopotas lielākās grupās.

Iestādes, kas, pēc Latvijas iedzīvotāju domām, vislabāk strādā, apkalpojot iedzīvotājus, ir Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra (šo iestādi minēja 8%) un Valsts ieņēmumu dienests (7%).

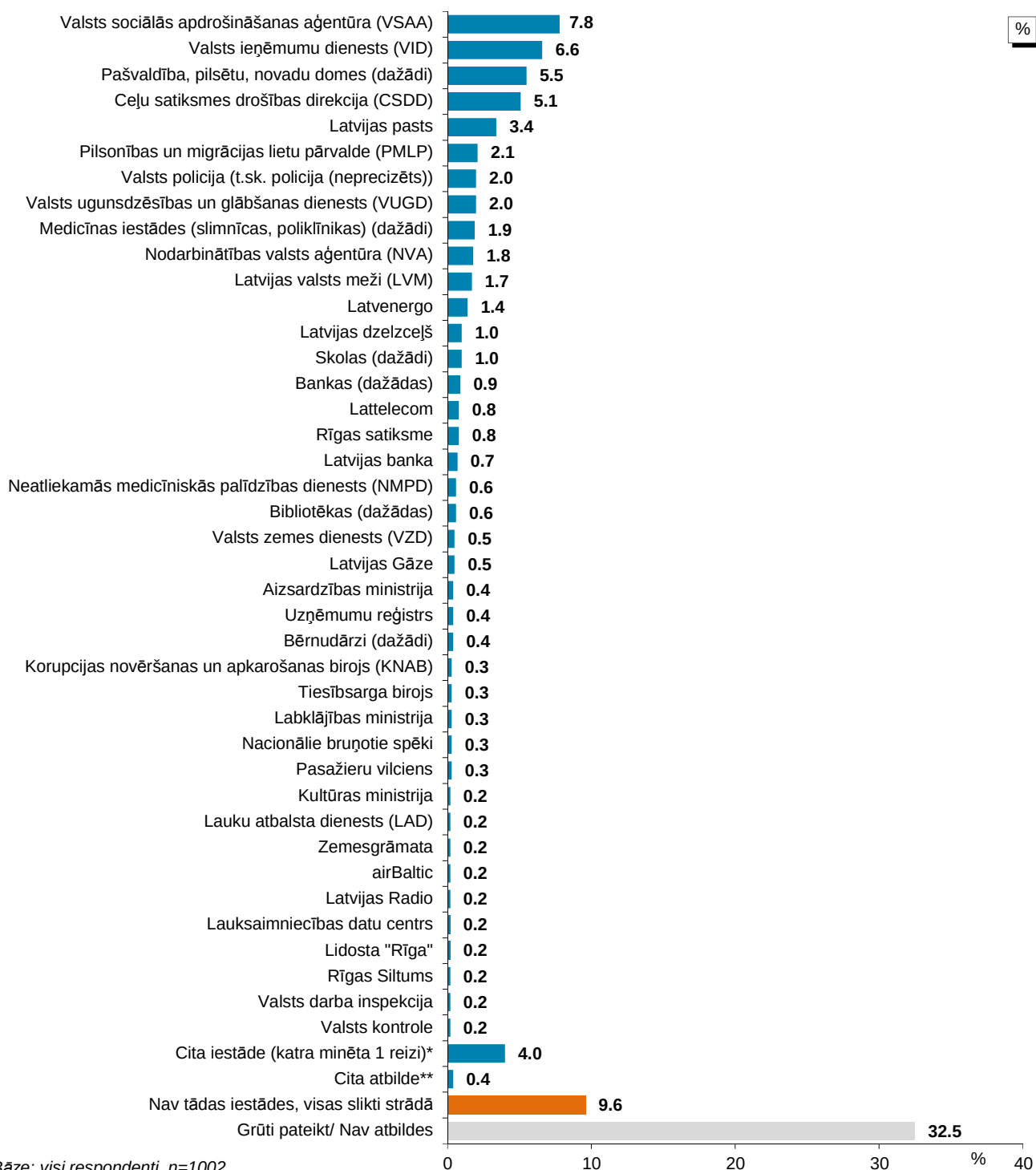
Nākamās biežāk minētās iestādes bija dažādu pašvaldību (pilsētu, novadu) (pārsvarā – savas dzīvesvietas) domes (6%), Ceļu satiksmes drošības direkcija (6%), Latvijas pasts (3%), Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde (2%), Valsts policija (2%) un Valsts ugunsdzēsības un glābšanas dienests (2%). Citas iestādes nosauca mazāk nekā 2% aptaujāto.

Jāatzīmē, ka Rīgā/Pierīgā dzīvojošie biežāk (8%) nekā citos reģionos dzīvojošie (2%) kā valsts iestādes, kas vislabāk strādā, nosauca Ceļu satiksmes drošības direkciju (Rīgā/Pierīgā 8%, citos reģionos 2%) un Pilsonības un migrācijas lietu pārvaldi (Rīgā/Pierīgā 3%, citos reģionos 1%), bet citos reģionos dzīvojošie biežāk nekā Rīgā/Pierīgā dzīvojošie nosauca Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūru (Rīgā/Pierīgā 7%, citos reģionos 9%) un Valsts ieņēmumu dienestu (Rīgā/Pierīgā 6%, citos reģionos 8%).

Salīdzinot 2017.gadā un 2018.gadā veikto pētījumu rezultātus, jāatzīmē, ka 2018.gadā iedzīvotāji retāk (33%) nekā pirms gada (43%) nezināja nosaukt kādu iestādi, kas strādā vislabāk.

2. Uzskati par valsts iestādi, kas vislabāk apkalpo iedzīvotājus

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



Bāze: visi respondenti, n=1002

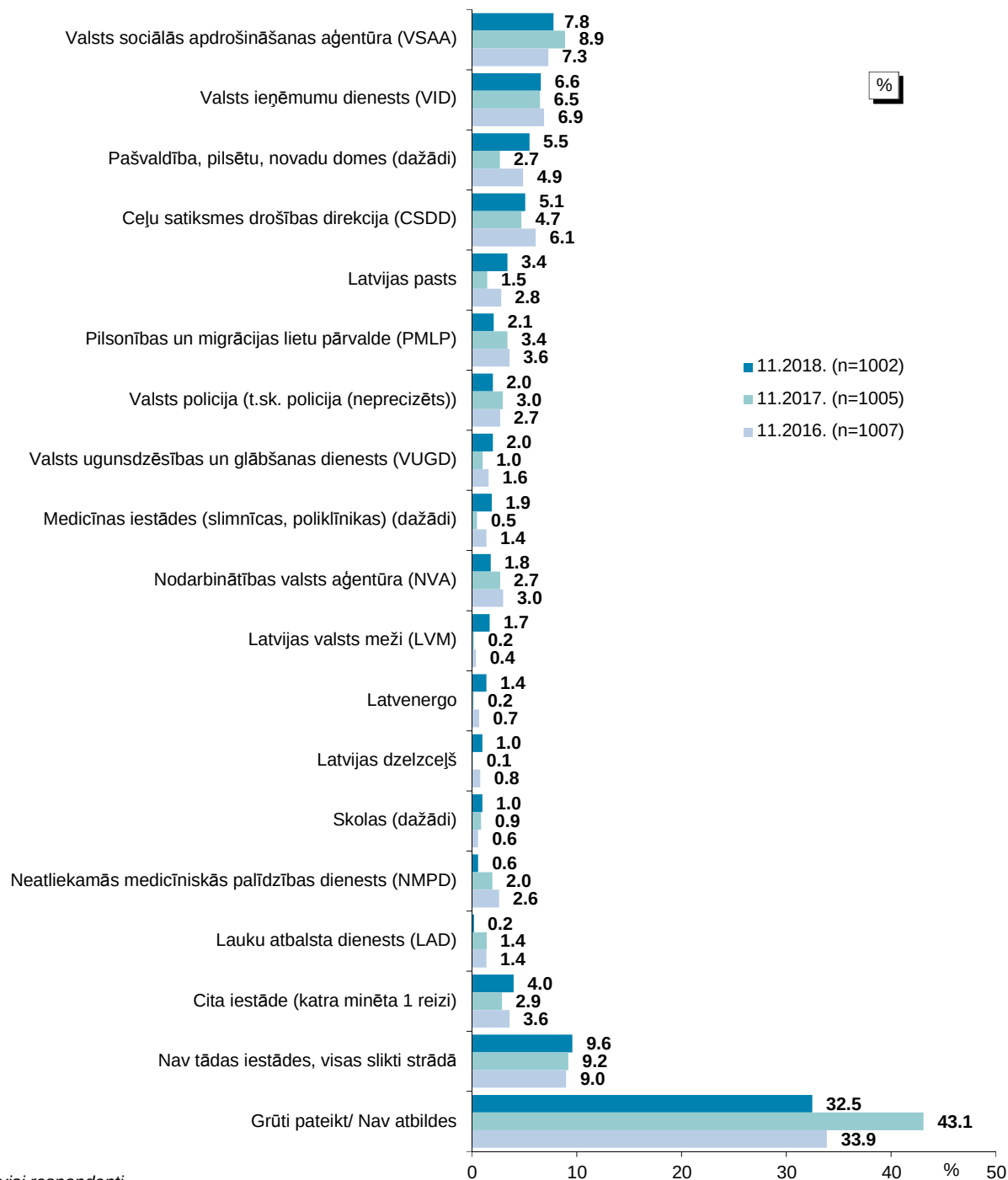
*Kategorijā "Cita iestāde (katra minēta 1 reizi)" ietilpst: "aizsardzības struktūras, piemēram, robežsardze"; "apbedīšanas birojs"; "Auto transporta direkcija"; "Balta (apdrošināšana)"; "Baltcom; bāriņtiesa"; "Bērnu tiesību aizsardzības inspekcija"; "Centrālā vēlēšanu komisija"; "Daugavpils autobusu parks"; "Dzimisarakstu nodaļa"; "Ekonomikas ministrija"; "Iekšlietu ministrija"; "Ieslodzījumu vietu pārvalde"; "kultūras iestādes"; "Kultūrkapitāla fonds"; "Latvijas Finieris"; "Latvijas Saeima"; "Latvijas Televīzija"; "Latvijas tiesa"; "Latvijas Universitāte"; "LIAA"; "Lido"; "Liepājas cietums"; "LMT"; "meža nozarē esošās valsts iestādes"; "Nacionālais teātris"; "Namu pārvaldnieks"; "notariāti"; "patentu valde"; "Pārtikas un veterinārais dienests"; "Piejūra"; "PTAC"; "sabiedriskie mediji"; "Satiksmes ministrija"; "Satversmes tiesa"; "Valsts asinsdonoru centrs"; "Valsts ceļu dienests"; "Valsts kanceleja"; "Valsts prezidenta kanceleja"; "VARAM".

**Kategorijā "Cita atbilde" ietilpst: "birokrātiskais aparāts Latvijā ir sakārtots, pat nav, ko sūdzēties ne par vienu iestādi" (minēts 1 reizi); "daudz maz visas normāli strādā" (minēts 1 reizi); "iestādes darbs ir atkarīgs no konkrētiem cilvēkiem" (minēts 1 reizi); "labi visas strādā" (minēts 1 reizi).

Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums 2018

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

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



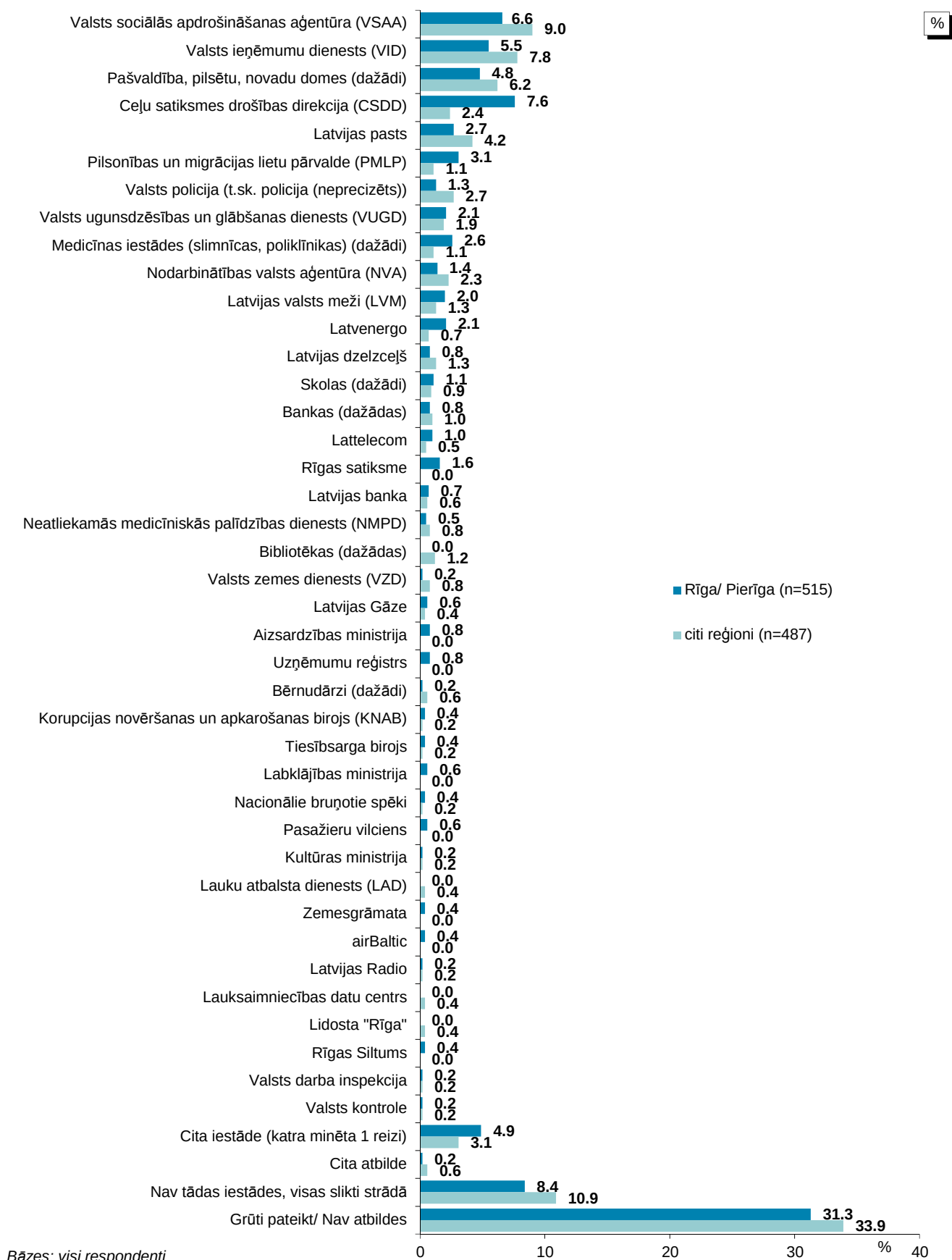
Bāzes: visi respondenti

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

Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums 2018

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

Respondentu atbildes Rīgā/ Pierīgā un citos reģionos



Bāzes: visi respondenti

3. Saskarsme ar valsts iestādēm pēdējo 3 gadu laikā

2018.gada decembrī veiktā pētījuma ietvaros Latvijas iedzīvotājiem lūdza norādīt, vai pēdējo trīs gadu laikā viņi ir saskārušies ar vairākām valsts iestādēm, saņēmuši to pakalpojumus vai kārtojuši lietas klātienē, zvanot pa tālruni vai izmantojot pastu, internetu.

Aptaujas dati par iedzīvotāju saskarsmi ar valsts iestādēm liecina, ka pēdējo trīs gadu laikā 54% aptaujāto ir saskārušies (tas ir, sazinājušies, saņēmuši kādu pakalpojumu vai kārtojuši lietas klātienē, zvanot pa tālruni vai izmantojot pastu, internetu) ar Valsts ieņēmumu dienestu, 35% ir saskārušies ar Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūru un 23% ir saskārušies Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienestu.

Ne mazāk kā 1/10 Latvijas iedzīvotāju atbildēja, ka pēdējo trīs gadu laikā ir saskārušies ar Pilsonības un migrācijas lietu pārvaldi (20%), Nodarbinātības valsts aģentūru (15%), Valsts policiju (13%) un Valsts zemes dienestu (10%).

Salīdzinoši retāk norādīts uz saskarsmi ar tādām iestādēm kā Nacionālais veselības dienests (9%), Veselības un darbaspēju ekspertīzes ārstu valsts komisija (6%), Tiesas, tiesu administrācija (5%), Lauku atbalsta dienests (5%), Uzņēmumu reģistrs (5%), Pārtikas un veterinārais dienests (4%), Valsts meža dienests (4%) un Veselības inspekcija (3%).

Jāpiebilst, ka 23% aptaujāto norādīja, ka pēdējo trīs gadu laikā nav saskārušies ar nevienu no uzskaitītajām iestādēm, un biežāk nekā caurmērā šādu atbildi sniedza vīrieši, iedzīvotāji vecumā no 18 līdz 24 gadiem un tie, kuri vecāki par 63 gadiem, aptaujātie ar pamatizglītību, respondenti bez LR pilsonības, nestrādājošie, iedzīvotāji ar zemiem ienākumiem un citos reģionos dzīvojošie.

2015.gadā, 2016.gadā un 2017.gadā veiktajās aptaujās tika uzdots līdzīgs jautājums (jāatzīmē, ka 2015.gada aptaujā jautājuma formulējums nedaudz atšķīrās, aptaujās atšķiras arī jautājumā uzskaitīto iestāžu saraksts, līdz ar to atbildes nav tieši salīdzināmas). Salīdzinot aptauju datus, jāsecina, ka 2018.gada aptaujā iedzīvotāji nedaudz retāk kā iepriekš veiktajos pētījumos norādīja uz savu saskarsmi ar Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūru, Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienestu, Nodarbinātības valsts aģentūru un Lauku atbalsta dienestu.

3. Saskarsme ar valsts iestādēm pēdējo 3 gadu laikā

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



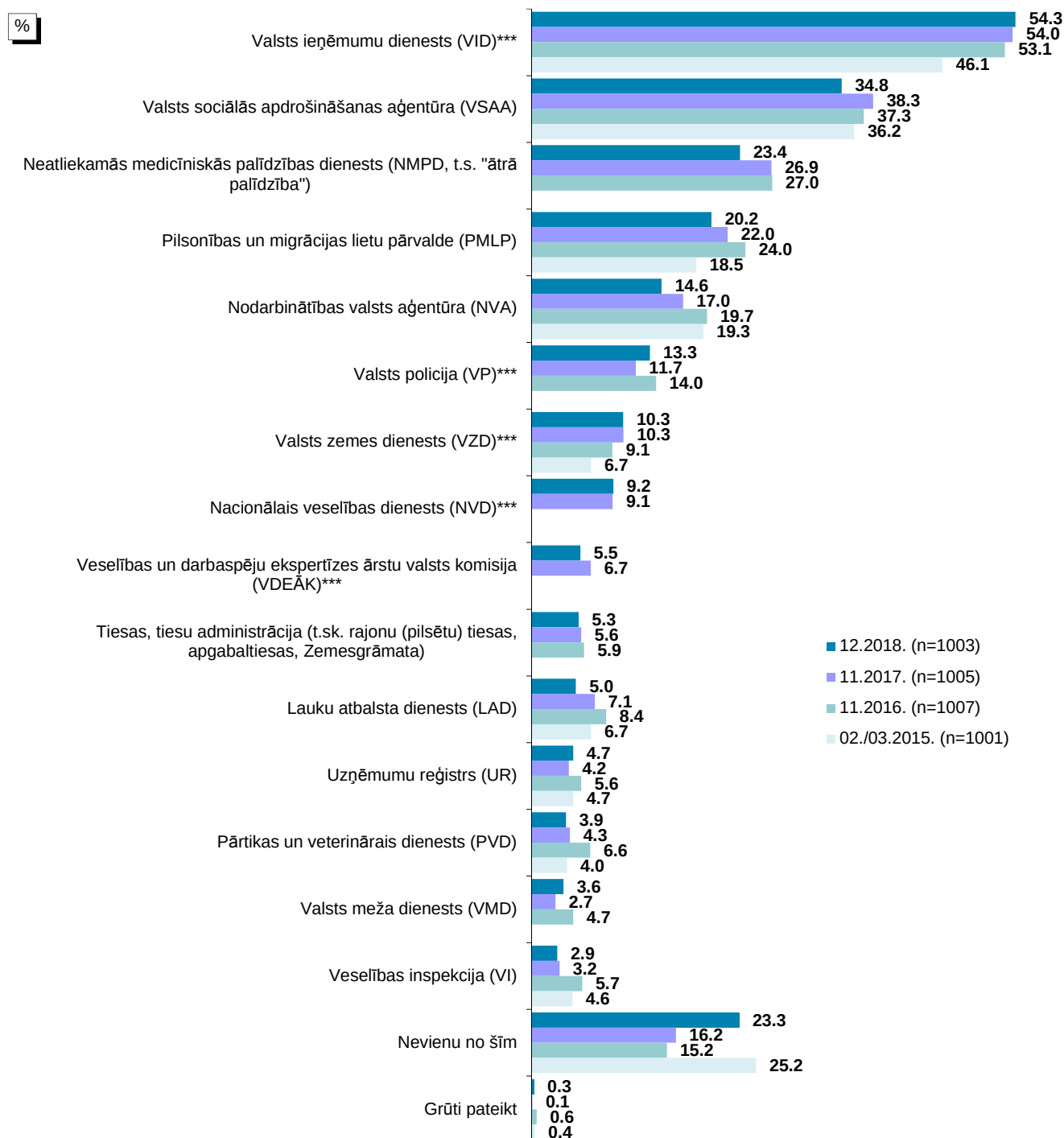
Bāze: visi respondenti, n=1003

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

Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums 2018

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

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



Bāzes: visi respondenti

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

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

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

Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums 2018

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

Atbildes sociāldemogrāfiskajās grupās



Bāzes: skatīt respondentu sociāldemogrāfisko profilu 7.lpp.

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

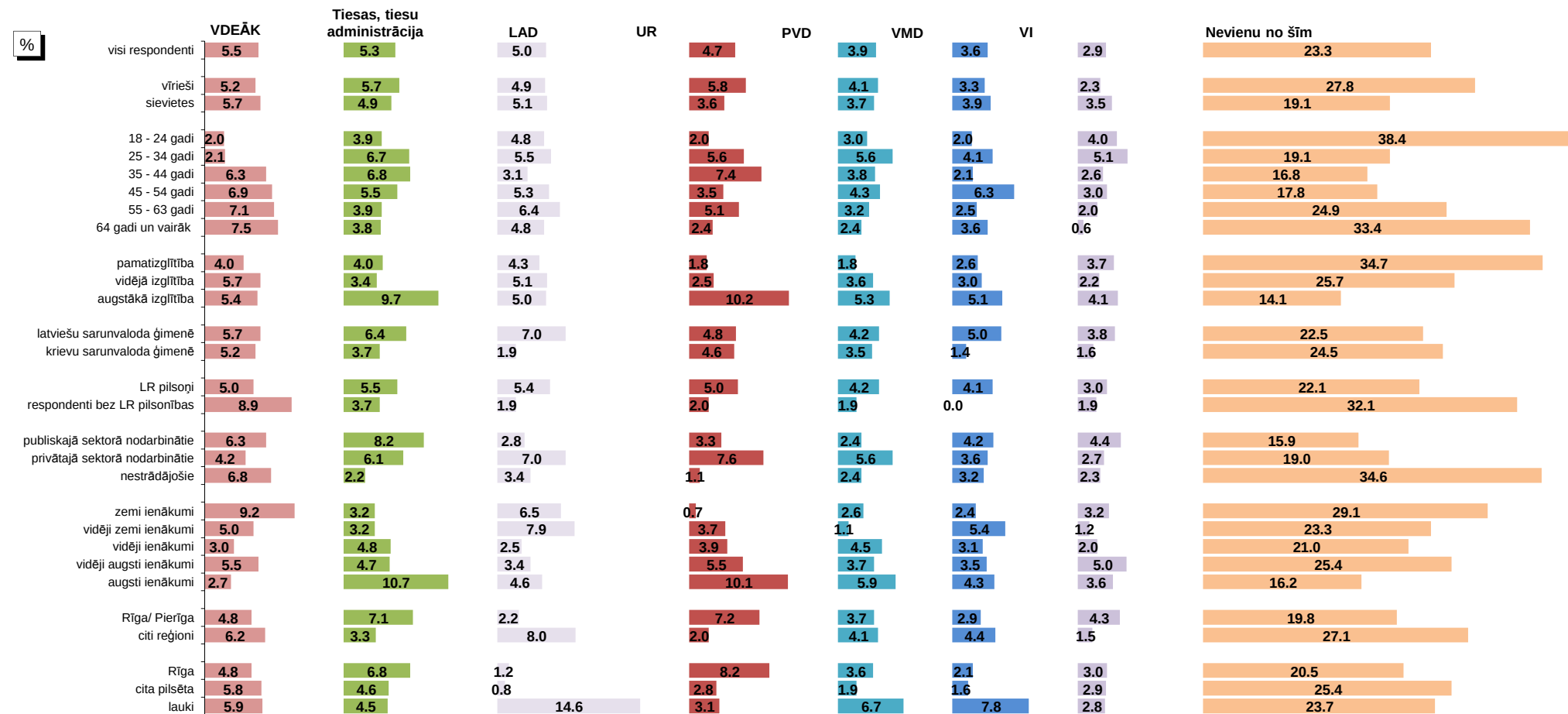
Grafika turpinājums nākamajā lpp.

Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums 2018

Grafika turpinājums.

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

Atbildes sociāldemogrāfiskajās grupās



Bāzes: skatīt respondentu sociāldemogrāfisko profilu 7.lpp.

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

4. Valsts iestāžu darba vērtējums kopumā

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

Saskaņā ar 2018.gada decembrī veiktās aptaujas rezultātiem, lielākā daļa Latvijas iedzīvotāju atzinīgi vērtē savu saskarsmes pieredzi ar valsts iestādēm: novērtējot savu pieredzi ar pētījumā analizētajām iestādēm, lielākā daļa aptaujāto (52%-89%) sniedza vērtējumus „*teicami*” vai „*labi*”, bet retāk sniegti kritiski vērtējumi (atbildes „*drīzāk slikti*” vai „*loti slikti*” atzīmēja 0%-30%).

No uzskaitītajām iestādēm atzinīgi visbiežāk vērtēta saskarsmes pieredze ar Pilsonības un migrācijas lietu pārvaldi (89% atzinīgu vērtējumu, 2% negatīvu vērtējumu, atbilžu vidējā vērtība ir 4.19 skalā, kur „1” nozīmē „*loti slikti*” un „5” nozīmē „*teicami*”).

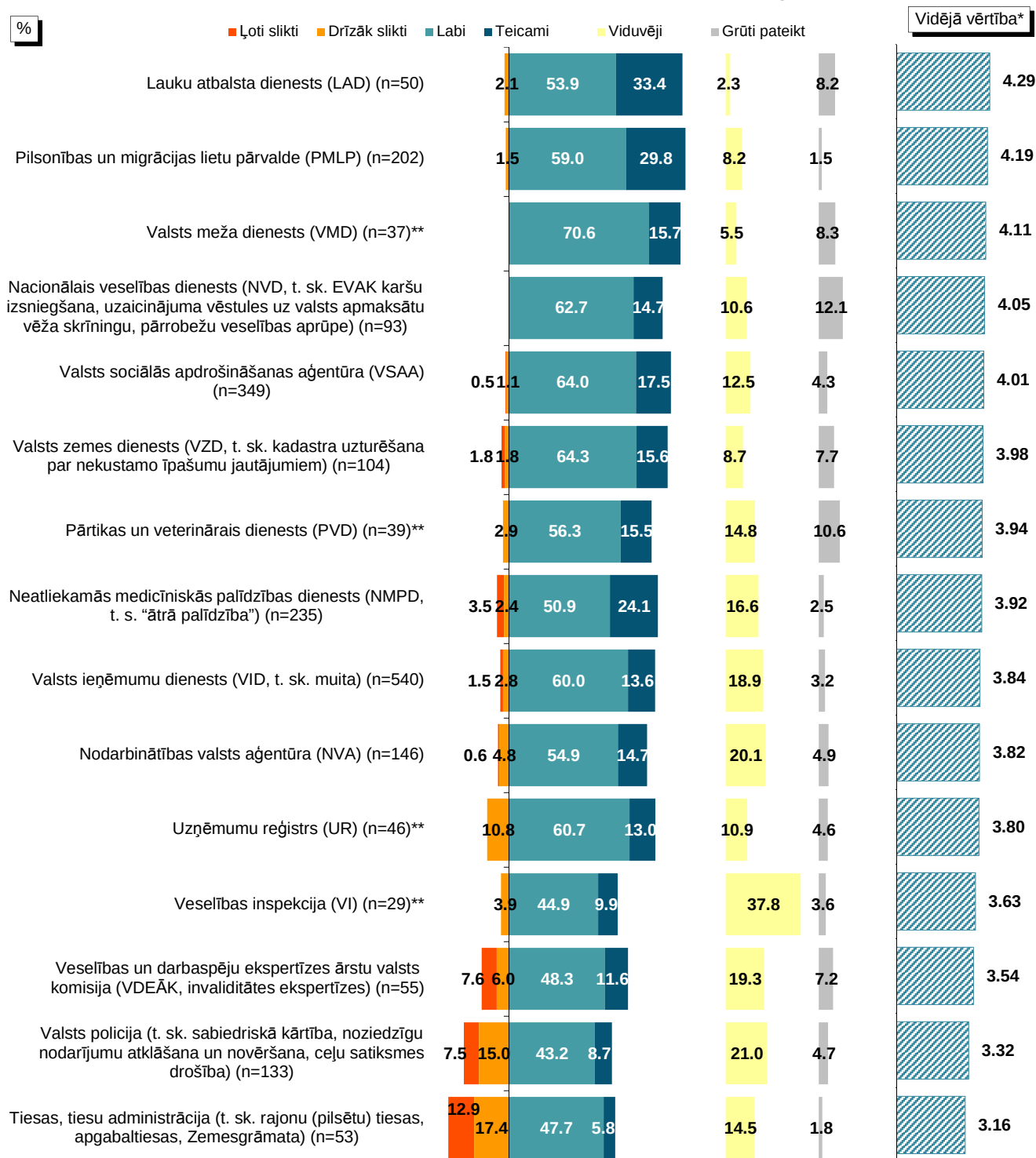
Atbilžu vidējā vērtība augstāka par 4 punktiem ir arī, vērtējot tādas iestādes kā Lauku atbalsta dienests (87% atzinīgu vērtējumu, 2% negatīvu vērtējumu, atbilžu vidējā vērtība 4.29), Valsts meža dienests (86% atzinīgu vērtējumu, 0% kritisku vērtējumu, atbilžu vidējā vērtība 4.11, tiesa, jāņem vērā, ka šīs iestādes darbu novērtēja tikai 37 respondenti, līdz ar to iespējama liela statistiskā kļūda), Nacionālais veselības dienests (77% atzinīgu vērtējumu, 0% negatīvu vērtējumu, atbilžu vidējā vērtība 4.05), Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra (82% atzinīgu vērtējumu, 2% negatīvu vērtējumu, atbilžu vidējā vērtība 4.01).

Šajā pētījumā kritiskāk vērtētās (vairāk nekā 10% negatīvu vērtējumu) iestādes ir: Veselības un darbaspēju ekspertīzes ārstu valsts komisija, Valsts policija un Tiesas, tiesu administrācija. Tomēr arī šīs iestādes atzinīgi vērtētas biežāk (52%-60%) nekā negatīvi (14%-30%), un vērtējumu vidējie rādītāji ir robežās no 3.16 līdz 3.54 piecu punktu skalā, kur „1” nozīmē „*loti slikti*” un „5” nozīmē „*teicami*”.

Salīdzinot 2015.gadā, 2016.gadā, 2017.gadā un 2018.gadā veikto aptauju rezultātus, jāsecina, ka šogad kopumā atzinīgāk (augstākas atbilžu vidējās vērtības) nekā iepriekšējos gados vērtētas šādas iestādes: Lauku atbalsta dienests, Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde, Valsts zemes dienests, Pārtikas un veterinārais dienests un Veselības inspekcija, bet nedaudz kritiskāku vērtējumu nekā iepriekš saņēmusi Valsts policija (zemāka atbilžu vidējā vērtība).

4. Valsts iestāžu darba vērtējums kopumā

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



Bāzes: respondenti, kuri saskārušies ar attiecīgo iestādi

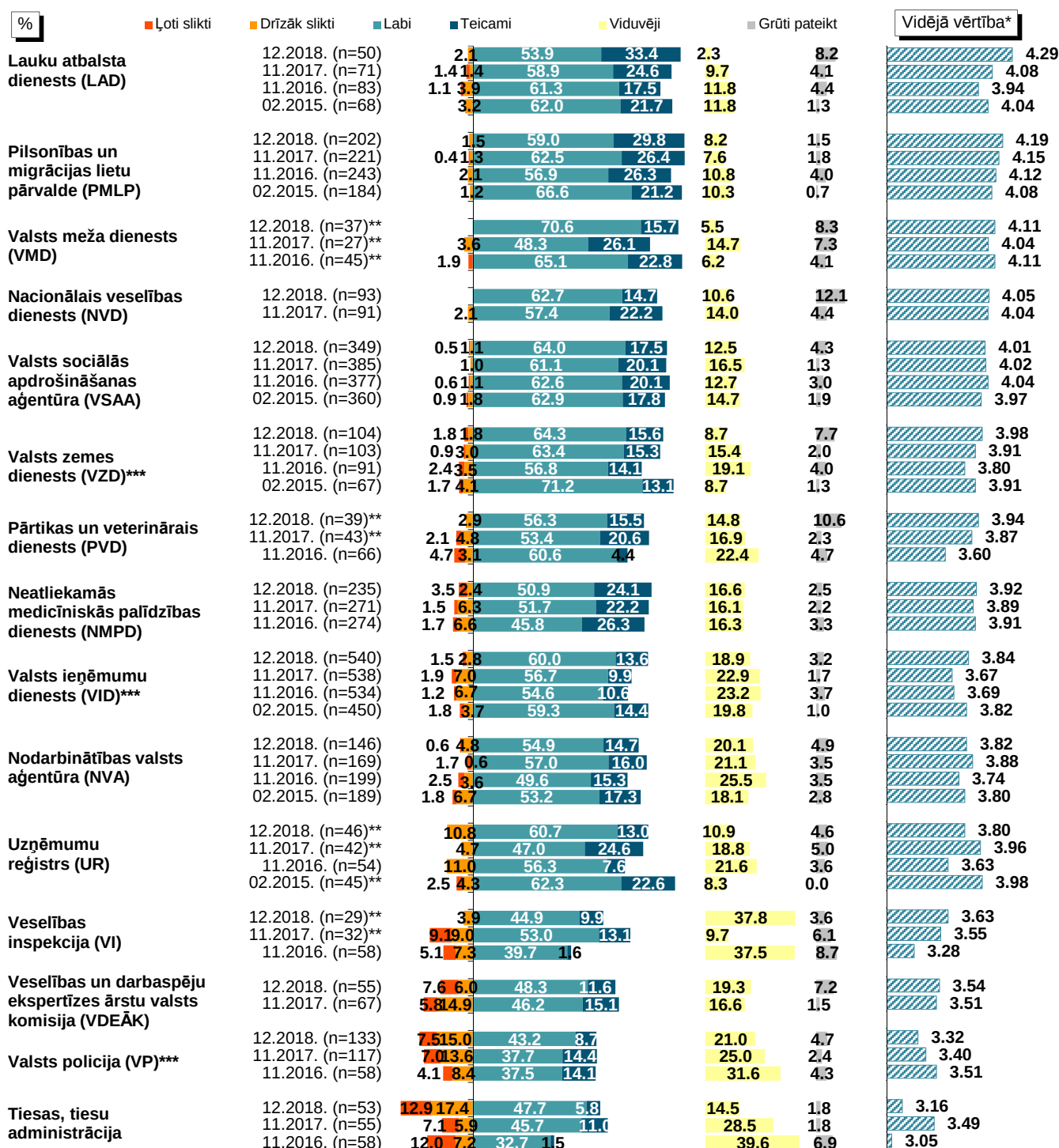
*Bāze vidējai vērtībai: respondenti, kuri sniedza konkrētu vērtējumu (netiek ņemts vērā atbildes "grūti pateikt" minēšanas biežums). Vidējā vērtība aprēķināta piecu punktu skalā, kur «1» nozīmē «ļoti slikti» un «5» nozīmē «teicami».

**Respondentu bāze ir nepietiekama secinājumu izdarīšanai.

Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums 2018

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

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



Bāzes: respondenti, kuri saskārušies ar attiecīgo iestādi

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

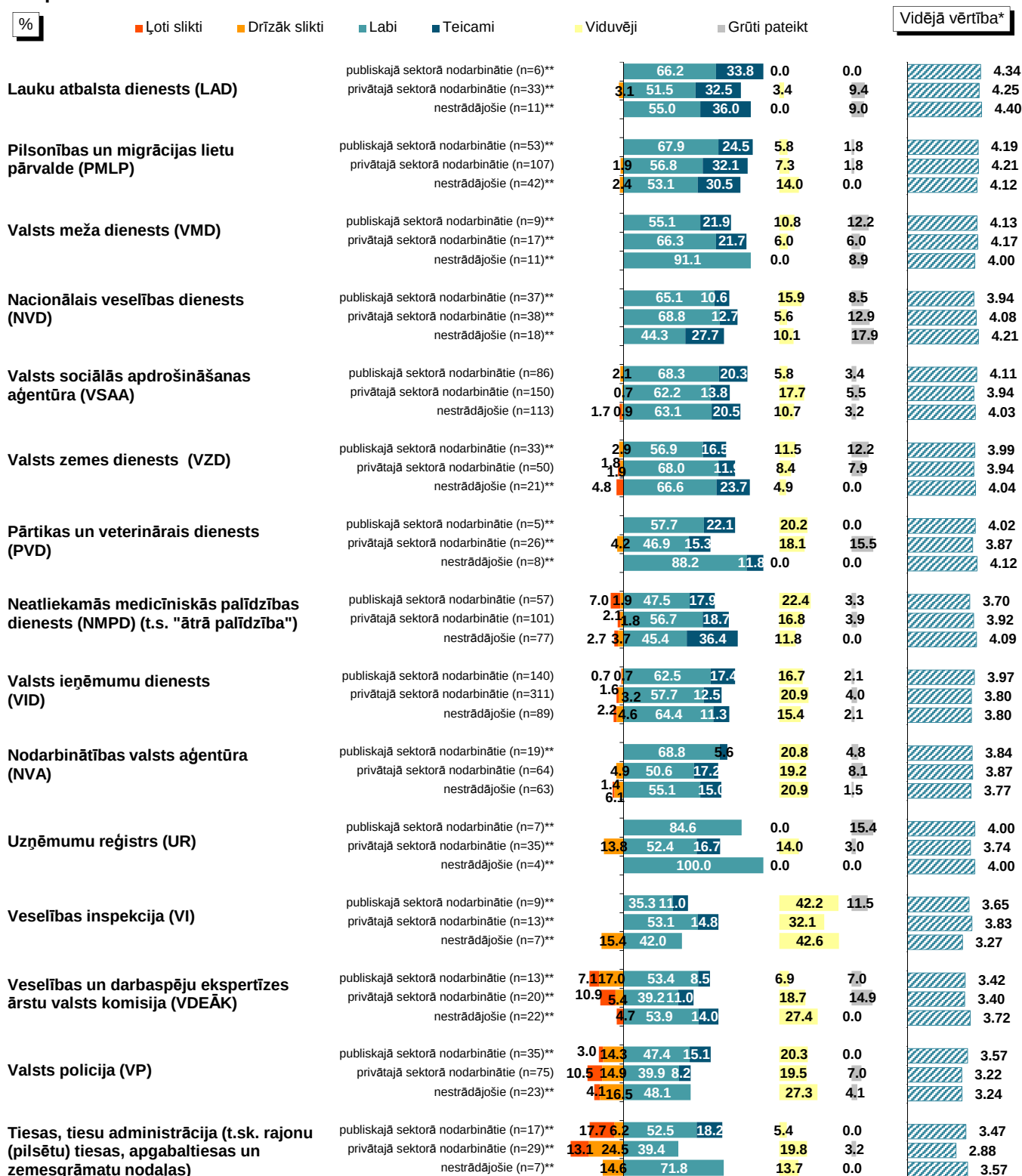
**Respondentu bāze ir nepietiekama secinājumu izdarīšanai.

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

Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums 2018

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

Respondentu atbildes atkarībā no nodarbinātības sektora



Bāzes: respondenti, kuri saskārušies ar attiecīgo iestādi

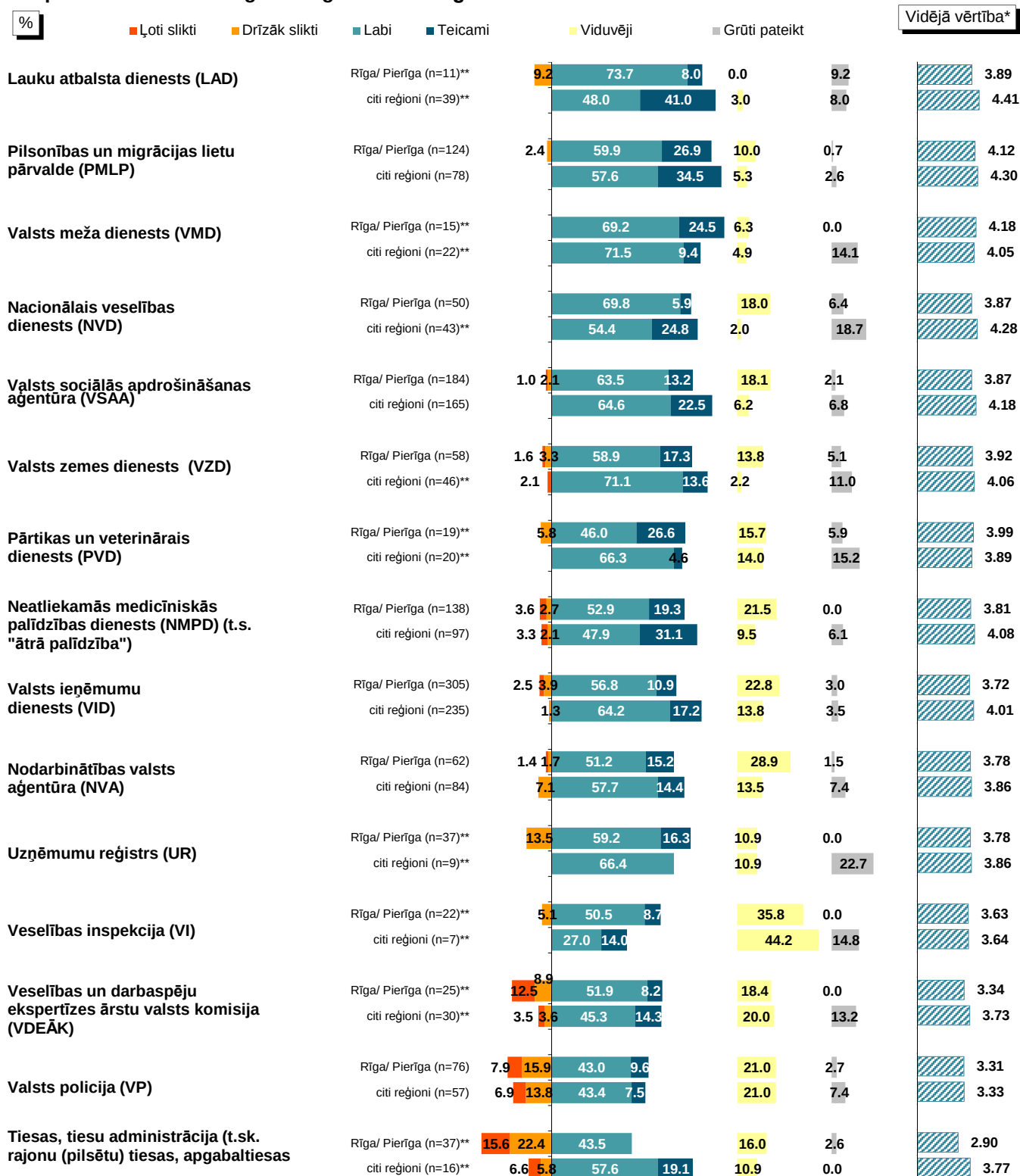
*Bāze vidējai vērtībai: respondenti, kuri sniedza konkrētu vērtējumu (netiek ņemts vērā atbildes "grūti pateikt" minēšanas biežums). Vidējā vērtība aprēķināta piecu punktu skalā, kur «1» nozīmē «ļoti slikti» un «5» nozīmē «teicami».

**Respondentu bāze ir nepietiekama secinājumu izdarīšanai.

Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums 2018

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

Respondentu atbildes Rīgā/ Pierīgā un citos reģionos



Bāzes: respondenti, kuri saskārušies ar attiecīgo iestādi

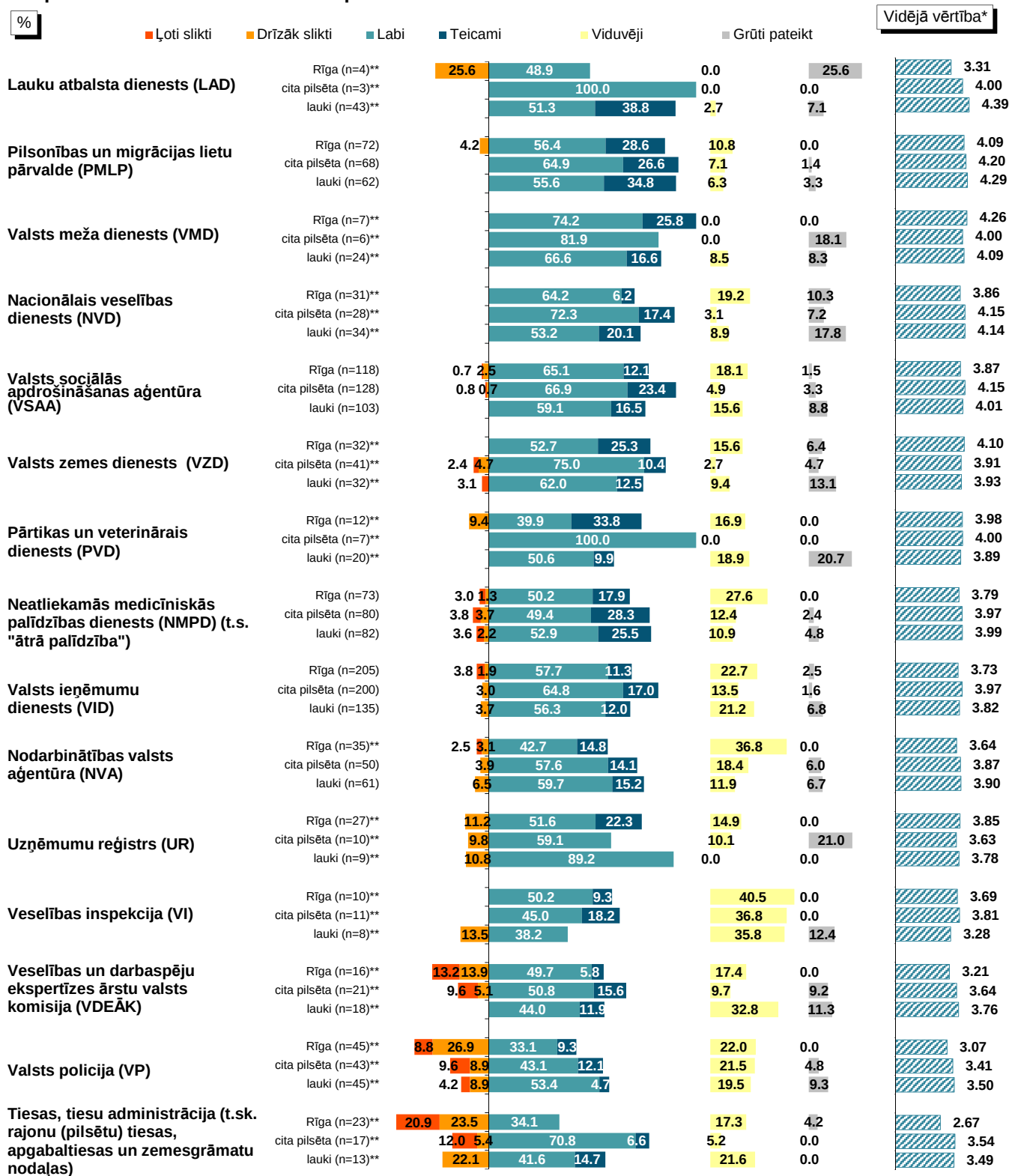
*Bāze vidējai vērtībai: respondenti, kuri sniedza konkrētu vērtējumu (netiek ņemts vērā atbildes "grūti pateikt" minēšanas biežums). Vidējā vērtība aprēķināta piecu punktu skalā, kur «1» nozīmē «ļoti slikti» un «5» nozīmē «teicami».

**Respondentu bāze ir nepietiekama secinājumu izdarīšanai.

Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums 2018

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

Respondentu atbildes atkarībā no apdzīvotās vietas



Bāzes: respondenti, kuri saskārušies ar attiecīgo iestādi

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

**Respondentu bāze ir nepietiekama secinājumu izdarīšanai.

5. Pēdējās saskarsmes ar valsts iestādi raksturojums

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

Atbildot uz jautājumu par **valsts iestādi, ar kuru saskārās kā ar pēdējo**, iedzīvotāji visbiežāk minēja Valsts ieņēmumu dienestu (VID) (35%) un Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūru (VSAA) (16%).

Nākamās biežāk minētās iestādes bija un Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienestu (NMPD) (10%), Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde (PMLP) (10%) un Nodarbinātības valsts aģentūra (NVA) (7%).

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

Raksturojot **pēdējās saskarsmes būtību**, iedzīvotāji visbiežāk minēja pakalpojuma saņemšanu (37%) un informācijas iesniegšanu iestādei (35%). Retāk minēta informācijas iegūšana no iestādes (14%), problēmu risināšana (10%) un iestādes veikta pārbaude, kontrole, audits u.tml. (1%) vai sodīšana (1%).

To, ka pēdējās saskarsmes galvenā būtība bija pakalpojuma saņemšana, norādīja vairāk nekā puse no iedzīvotājiem, kuri pēdējā reizē bija saskārušies ar PMLP (86%).

Informācijas iesniegšanu kā pēdējās saskarsmes galveno būtību biežāk minēja VID (59%) un VSAA (47%). Informācijas iegūšanu no iestādes kā pēdējās saskarsmes galveno būtību visbiežāk norādīja NVA klienti (47%).

Salīdzinot 2016.gada, 2017.gada un 2018.gada aptauju datus par visām uzskaitītajām iestādēm kopumā, var konstatēt, ka šogad iedzīvotāji biežāk nekā iepriekš norādīja, ka pēdējās saskarsmes galvenā būtība bija informācijas iesniegšana iestādei (2016.: 24%, 2017.: 28%, 2018.: 35%), bet retāk – ka tā bija pakalpojuma saņemšana (2016.: 48%, 2017.: 43%, 2018.: 37%).

Atbildot uz jautājumu par **pēdējās saskarsmes veidu**, iedzīvotāji visbiežāk (69%) minēja klātienes saskarsmi. Nākamās biežāk minētās atbildes bija, ka saskarsme notikusi, izmantojot e-pakalpojumu, identificējoties pakalpojuma saņemšanai (14%), pa e-pastu (8%) vai pa tālruni (6%), bet retāk minēta sazināšanās iestādes interneta mājas lapā, sociālo tīklu kontos (1%) vai saskarsme pa pastu (1%).

Jāatzīmē, ka saskarsmi klātienē visās analizētajās sociāli demogrāfiskajās grupās minēja vairāk nekā puse aptaujāto, un biežāk nekā caurmērā to izmantojuši iedzīvotāji, kuri vecāki par 54 gadiem, respondenti ar pamata vai vidēji izglītību, nestrādājošie, aptaujātie ar zemiem vai vidēji zemiem ienākumiem, kā arī citos reģionos (ārpus Rīgas, Pierīgas) dzīvojošie.

Analizējot datus par saskarsmes veidu atkarībā no tā, ar kurām iestādēm aptaujātie saskārušies, jāsecina, ka uz klātienes saskarsmi norādīja vairāk nekā 90% no respondentiem, kuri saskārušies ar NVA (95%) un PMLP (95%).

Uz e-pakalpojumu izmantošanu (29%) un saziņu e-pastā (17%) biežāk nekā caurmērā norādīja VID klienti. To, ka ar iestādi pēdējā saskarsmes reizē komunicējuši pa tālruni, biežāk nekā caurmērā norādīja NMPD klienti (20%).

Jāatzīmē, ka 2018.gadā iedzīvotāji retāk nekā 2016.gadā un 2017.gadā norādīja, ka pēdējā saskarsmes reizē ar iestādi viņi sazinājušies klātienē (2016.: 85%, 2017.: 77%, 2018.: 69%), bet biežāk norādīta e-pakalpojumu izmantošana (2016.: 5%, 2017.: 7%, 2018.: 14%) vai saskarsme pa e-pastu (2016.: 5%, 2017.: 7%, 2018.: 8%).

Raksturojot **iemeslus saskarsmei klātienē, pa tālruni vai pastu, nevis internetā**, iedzīvotāji visbiežāk norādījuši, ka „*internetā to nav iespējams nokārtot*” (41%), un biežāk nekā caurmērā šo atbildi norādīja PMLP (80%), NMPD (66%) un NVA (47%) klienti.

Vairāk nekā katrs ceturtais norādīja, ka „*dod priekšroku saziņai klātienē*” (28%), un šo iemeslu biežāk nekā caurmērā norādīja tie, kuri sazinājušies klātienē, pa tālruni vai pa pastu sazinājušies ar VID (46%) vai VSAA (38%).

Savukārt 10% aptaujāto atbildēja, ka pakalpojumi internetā ir pārāk sarežģīti, nesaprotami. Šo atbildi biežāk nekā caurmērā norādīja respondenti, kuri klātienē, pa tālruni vai pastu sazinājušies ar VID (21%) vai VSAA (16%).

Citi iemesli minēti retāk (1%-9%).

2016.gada, 2017.gada un 2018.gada aptauju datu salīdzinājums liecina, ka šogad iedzīvotāji retāk nekā iepriekš minējuši atbildes „*internetā to nav iespējams nokārtot*” (2018.: 41%, iepriekš 48%-52%) un „*dodu priekšroku saziņai klātienē*” (2018.: 28%, iepriekš 31%-33%), bet biežāk norādītas atbildes „*pakalpojumi internetā ir pārāk sarežģīti, nesaprotami*” (2018.: 10%, iepriekš 5%-6%), „*nelietoju internetu vispār*” (2018.: 9%, iepriekš 5%-7%), „*neuzticos internetam*” (2018.: 5%, iepriekš 2%) un „*nezināju, ka tas pieejams internetā*” (2018.: 5%, iepriekš 2%).

Lūgti izvērtēt, **vai saņemtais pakalpojums atbilst labas pārvaldības kritērijiem**, ne mazāk kā 3/4 respondentu atzīmēja, ka pēdējās saskarsmes laikā iestādes darbinieki bija zinoši un profesionāli (82%), laipni (79%), runāja/rakstīja saprotami, vienkāršā valodā (78%), bija atbildīgi par savu darbu, padarīto (77%).

Jāatzīmē, ka vairākums aptaujāto (60%-71%) par atbilstošiem atzina arī pārējos raksturojumus. Trīs raksturojumi, kuri visbiežāk atzīti par neatbilstošiem, ir „*pieejami, nodrošina iespēju saņemt pakalpojumu man izdevīgā vietā un laikā*” (13% šo atzina par neatbilstošu), „*elastīgi, izvēloties piemērotāko risinājumu*” (12% šo atzina par neatbilstošu) un „*ieinteresēti, klienta vēlmēs izprotoši*” (13% šo atzina par neatbilstošu).

Salīdzinot datus par atbildēm 2017.gadā un 2018.gadā, var konstatēt, ka šogad iedzīvotāji par vairākiem apgalvojumiem retāk nekā pirms gada norādīja, ka tie ir atbilstoši, biežāk norādot, ka nevar tos izvērtēt (iespējams, daļēji to var skaidrot ar to, ka iedzīvotāji biežāk ar iestādēm saskārušies, izmantojot e-pakalpojumus): „*ir laipni pret mani*”, „*runā/raksta man saprotami, vienkāršā valodā*”, „*pauda cieņu un pozitīvu attieksmi pret mani un*

manām vajadzībām”, “pieejami, nodrošina iespēju saņemt pakalpojumu man izdevīgā vietā un laikā”.

Atbildot uz jautājumu „Runājot par pēdējo reizi, kad Jūs saskārāties ar šo iestādi, **kā ir mainījusies iestādes darbība** kopš iepriekšējās reizes, kad Jūs ar to kontaktējāties?”, 36% norādīja uz iestādes darbības uzlabošanos, 43% pauda viedokli, ka iestādes darbība nav mainījusies, bet 3% uzskatīja, ka iestādes darbība ir pasliktinājusies.

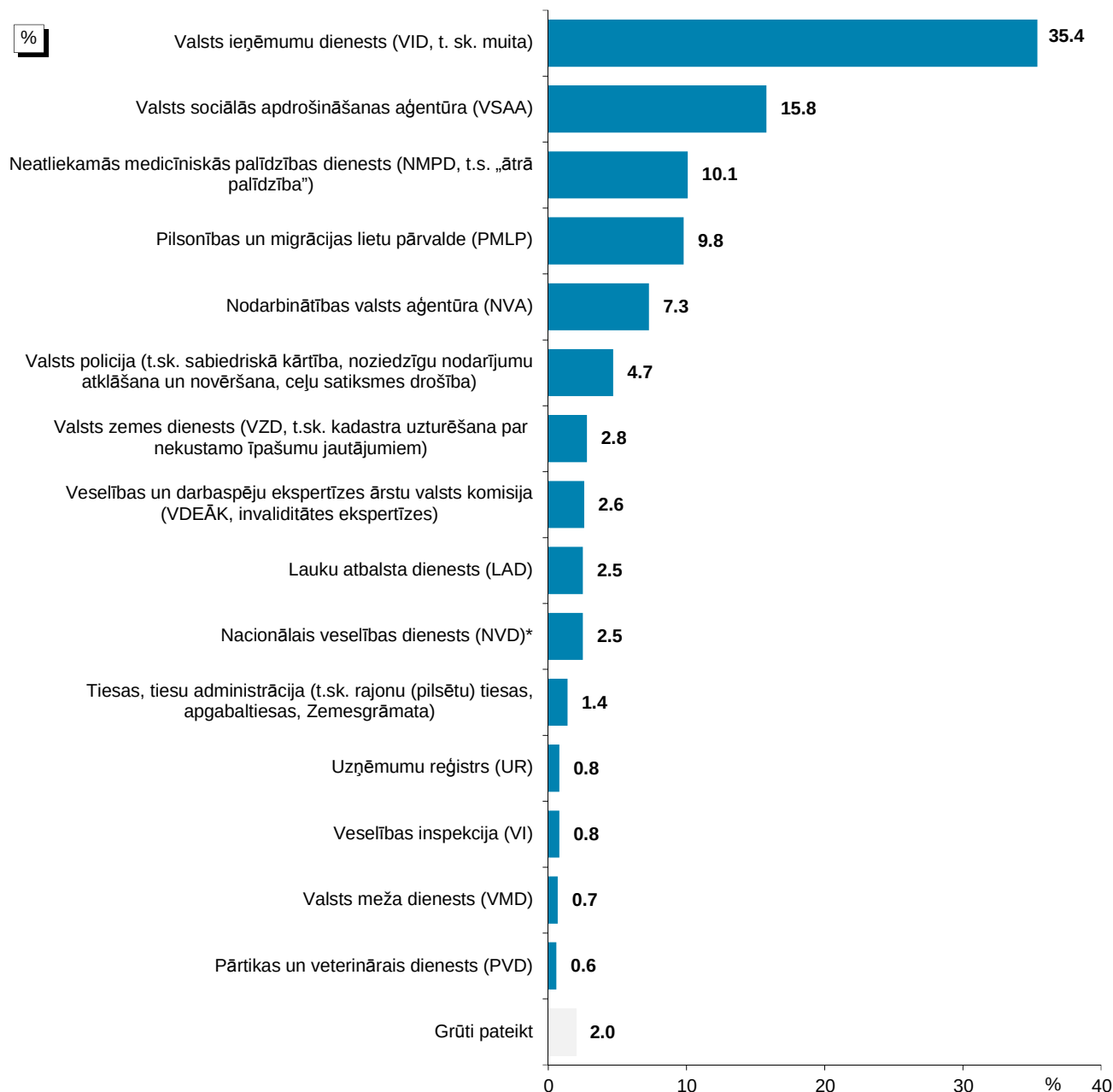
To, ka iestādes darbība ir uzlabojusies, biežāk nekā caurmērā norādīja aptaujātie, kuri bija saskārušies ar NMPD (39%) vai VSAA (39%).

Salīdzinot 2016.gadā, 2017.gadā un 2018.gadā veikto aptauju datus, var konstatēt, ka šogad iedzīvotāji nedaudz biežāk (36%) nekā iepriekš (33%) norādīja uz iestādes darbības uzlabošanos.

5. Pēdējās saskarsmes ar valsts iestādi raksturojums

5.1. Iestāde, ar kuru saskārās kā ar pēdējo

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

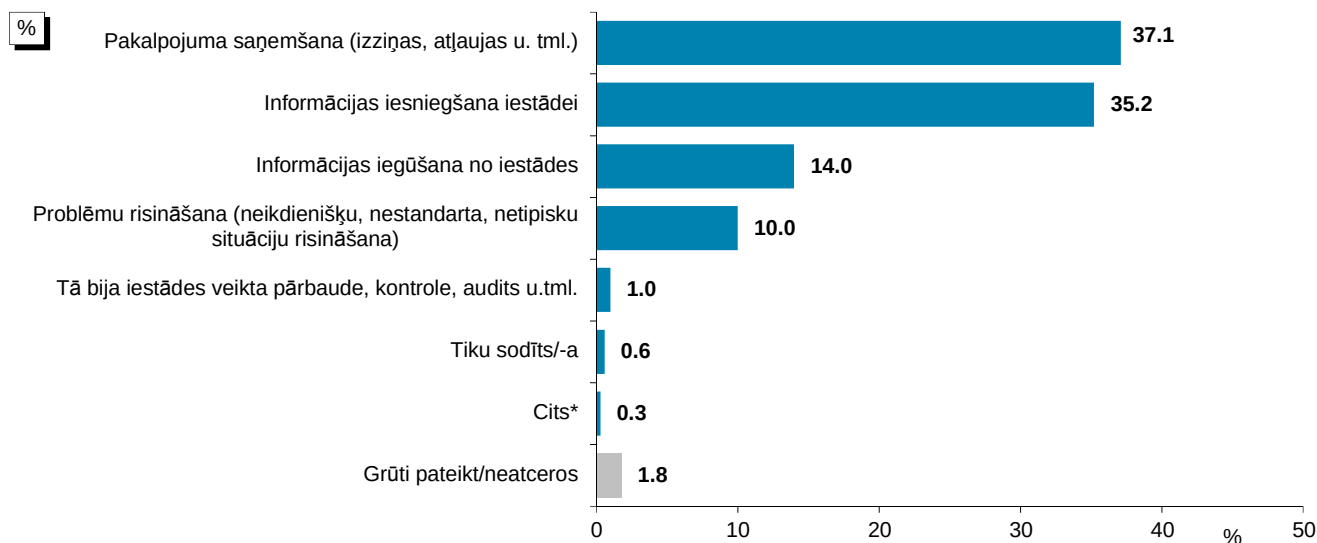


Bāze: respondenti, kuri ir saskārušies ar kādu no iestādēm pēdējo trīs gadu laikā, n=776

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

5.2. Pēdējās saskarsmes galvenā būtība

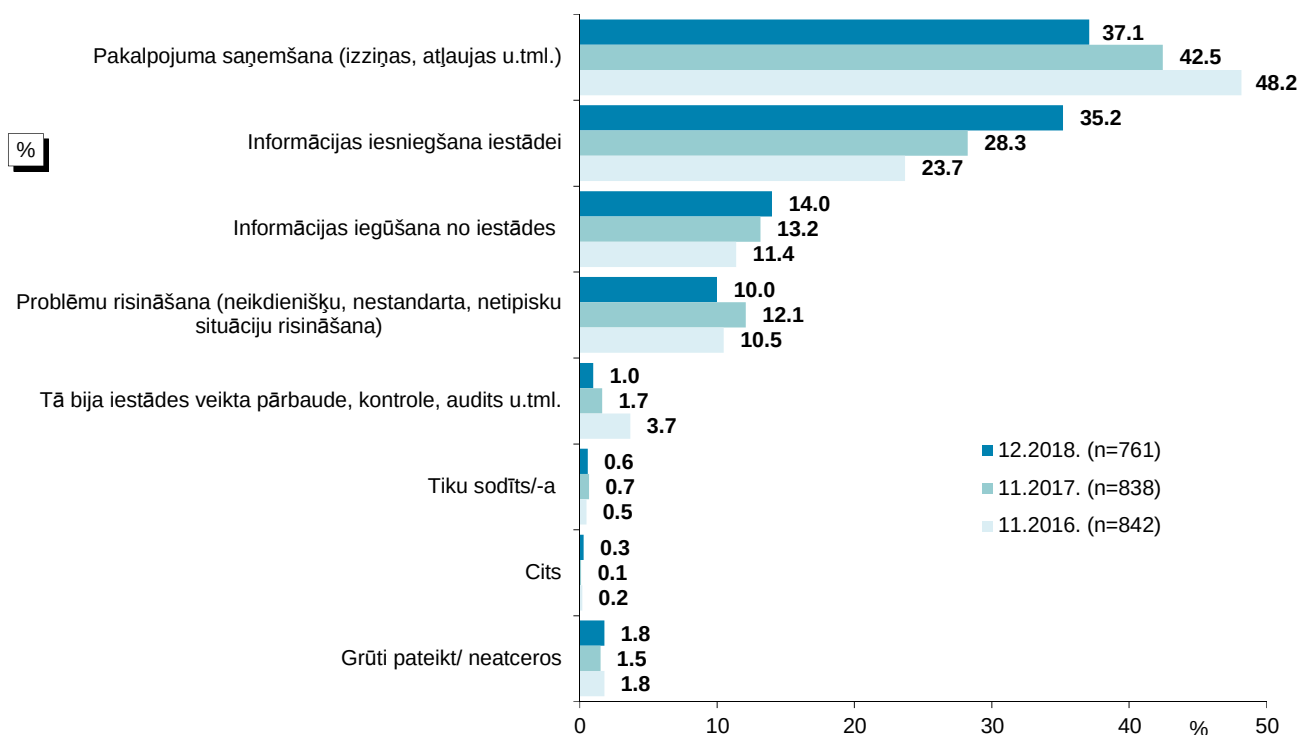
"Runājot par pēdējo reizi, kad Jūs saskārāties ar šo iestādi, lūdzu, atzīmējiet, kāda bija saskarsmes galvenā būtība!"



Bāze: respondenti, kuri ir norādījuši, ar kādu iestādi viņi ir saskārušies kā ar pēdējo, n=761

*Kategorijā "Cits" ietilpst: "nomaksāju nodokļus" (minēts 2 reizes).

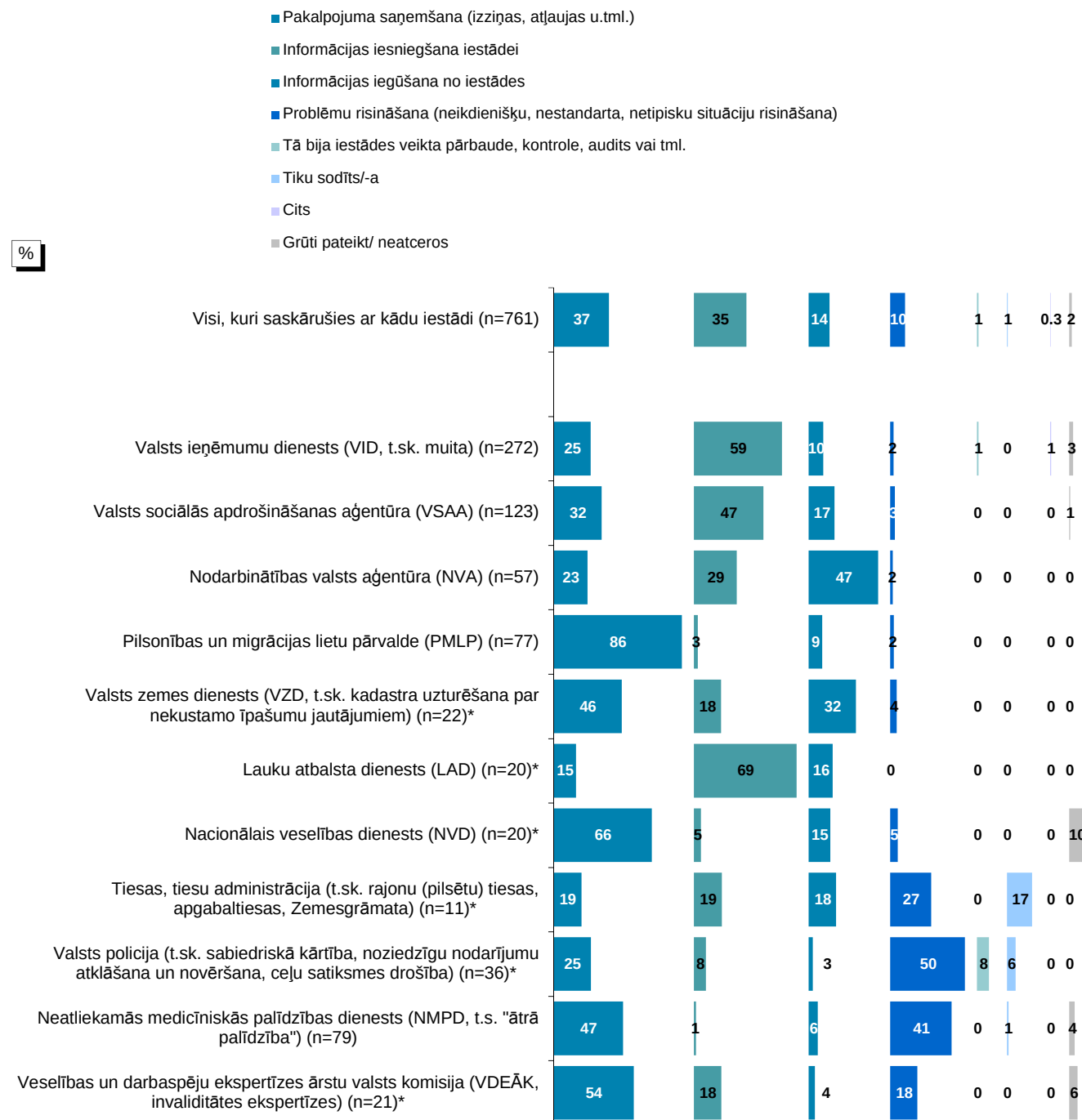
2016., 2017. un 2018.gada aptauju datu salīdzinājums



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

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

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



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

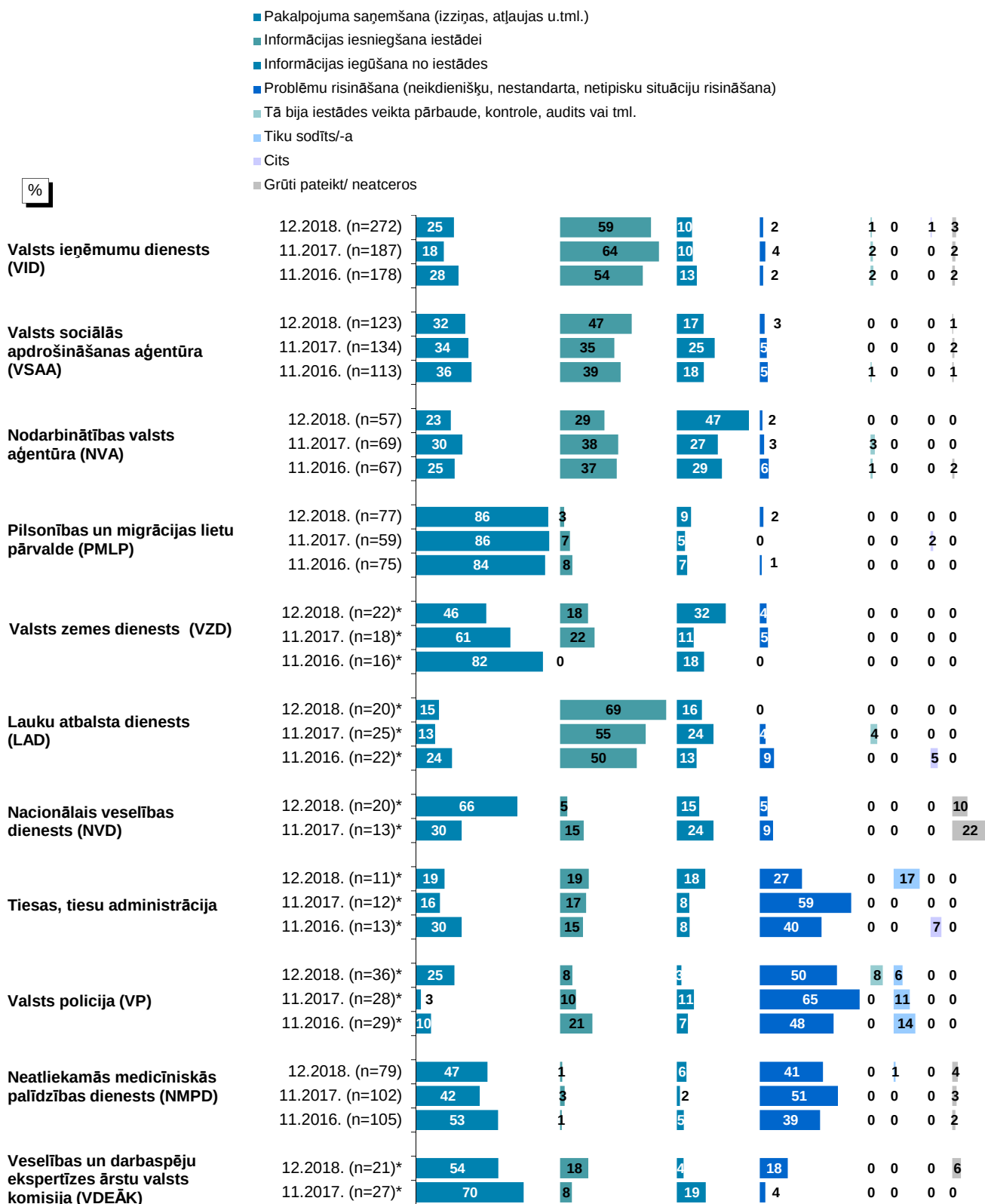
*Respondentu bāze ir nepietiekama secinājumu izdarīšanai.

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

Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums 2018

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

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



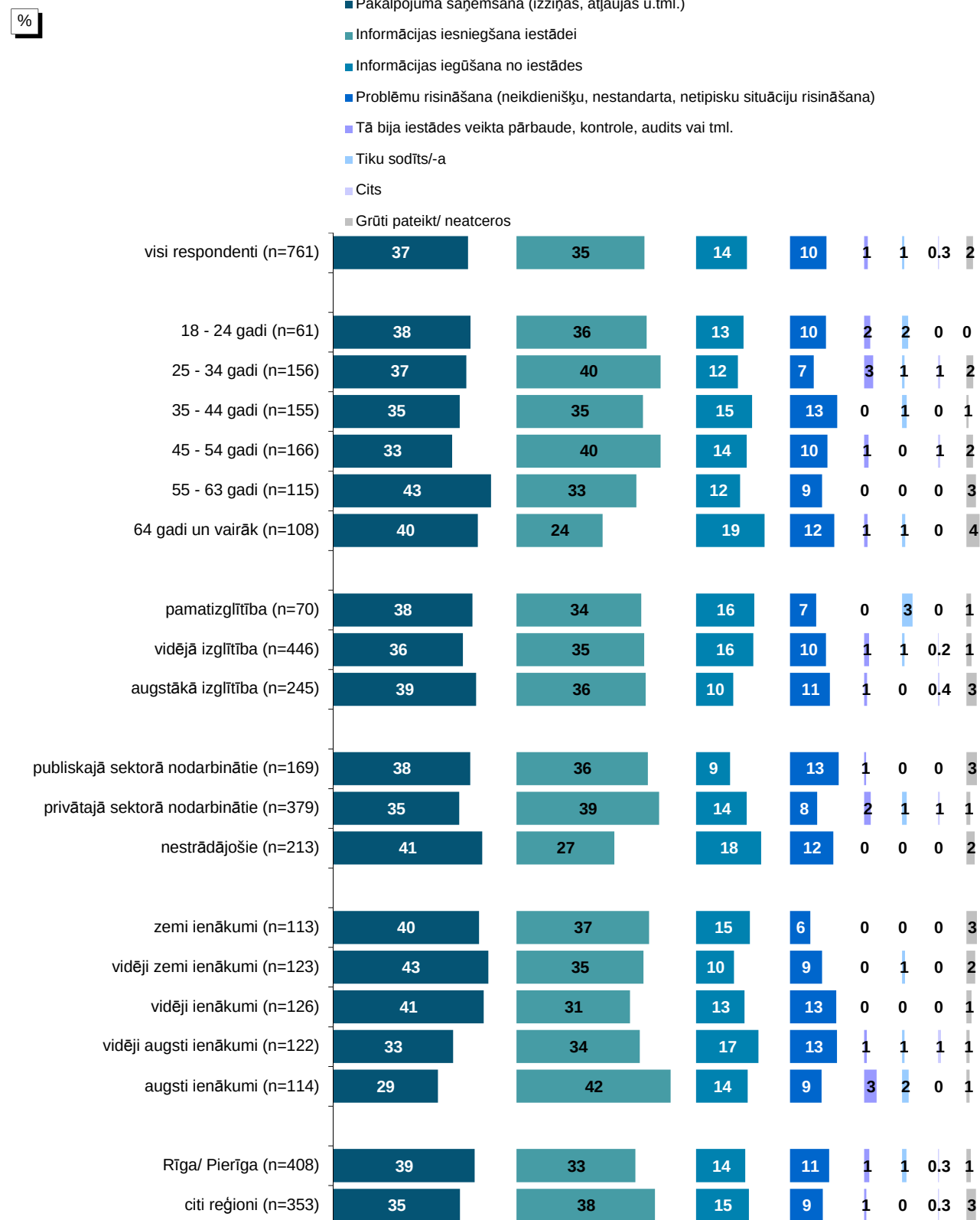
Bāzes: respondenti, kuri ir norādījuši, ka ar attiecīgo iestādi viņi ir saskārušies kā ar pēdējo

*Respondentu bāze ir nepietiekama secinājumu izdarīšanai.

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

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

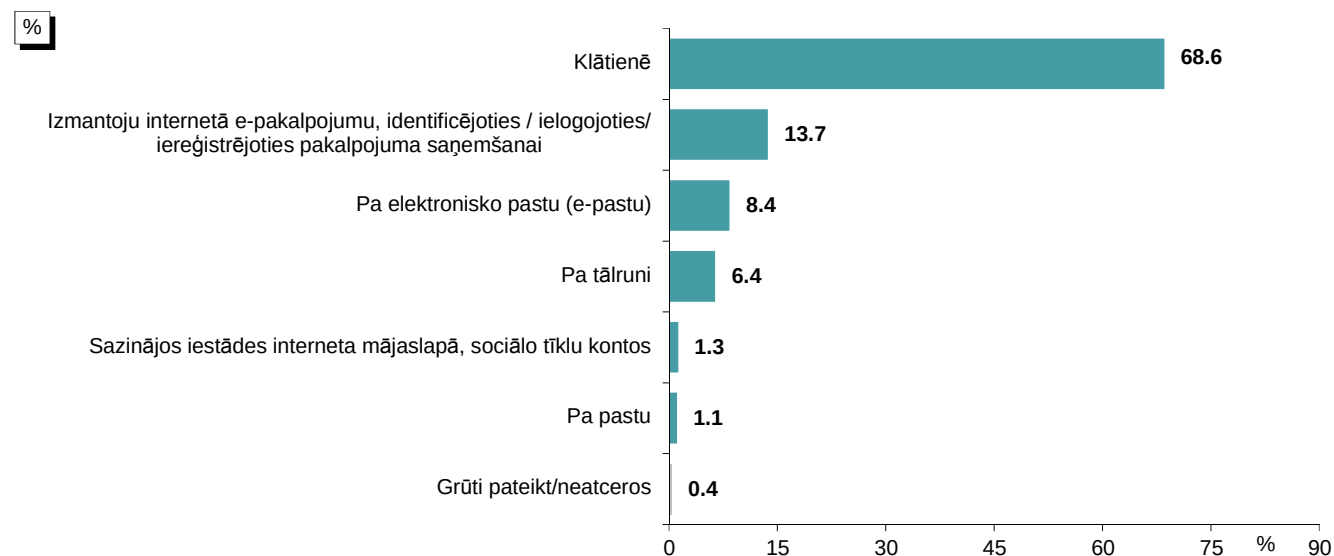
Atbildes sociāldemogrāfiskajās grupās



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

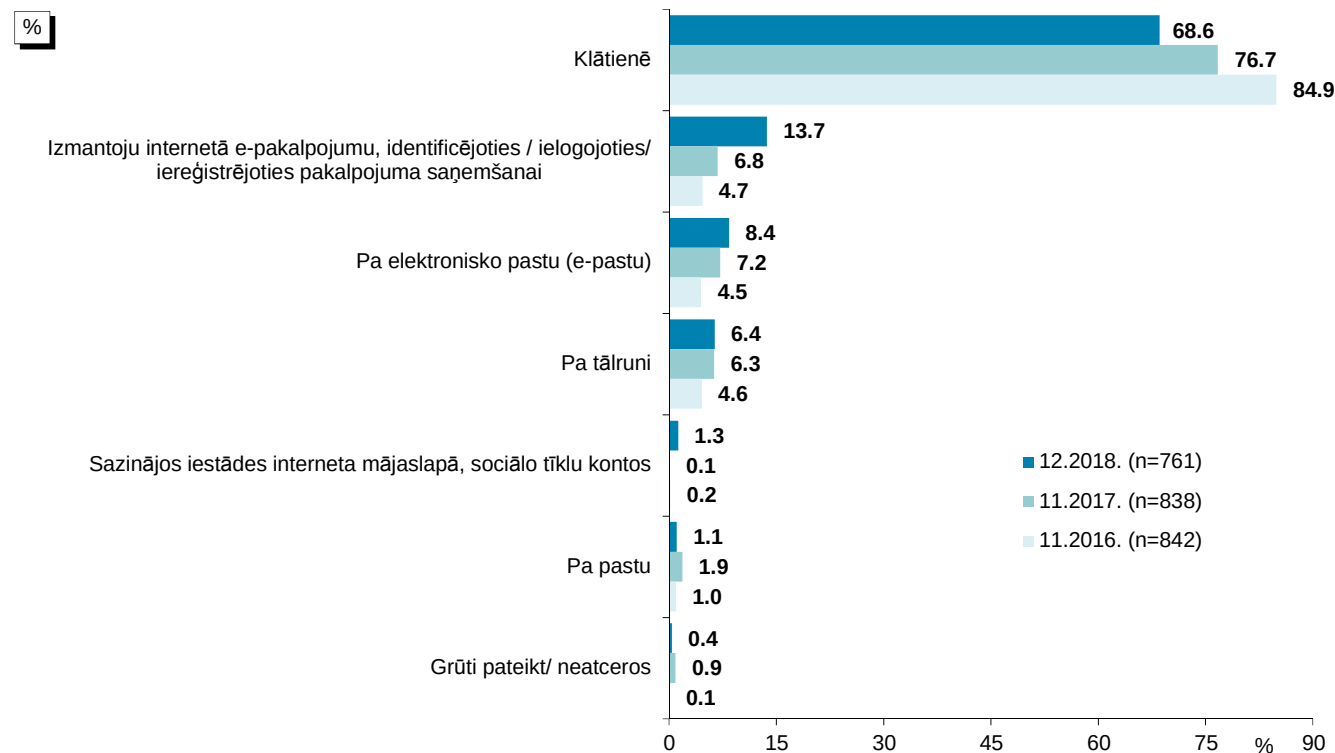
5.3. Pēdējās saskarsmes veids

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



Bāze: respondenti, kuri ir norādījuši, ar kādu iestādi viņi ir saskārušies kā ar pēdējo, n=761

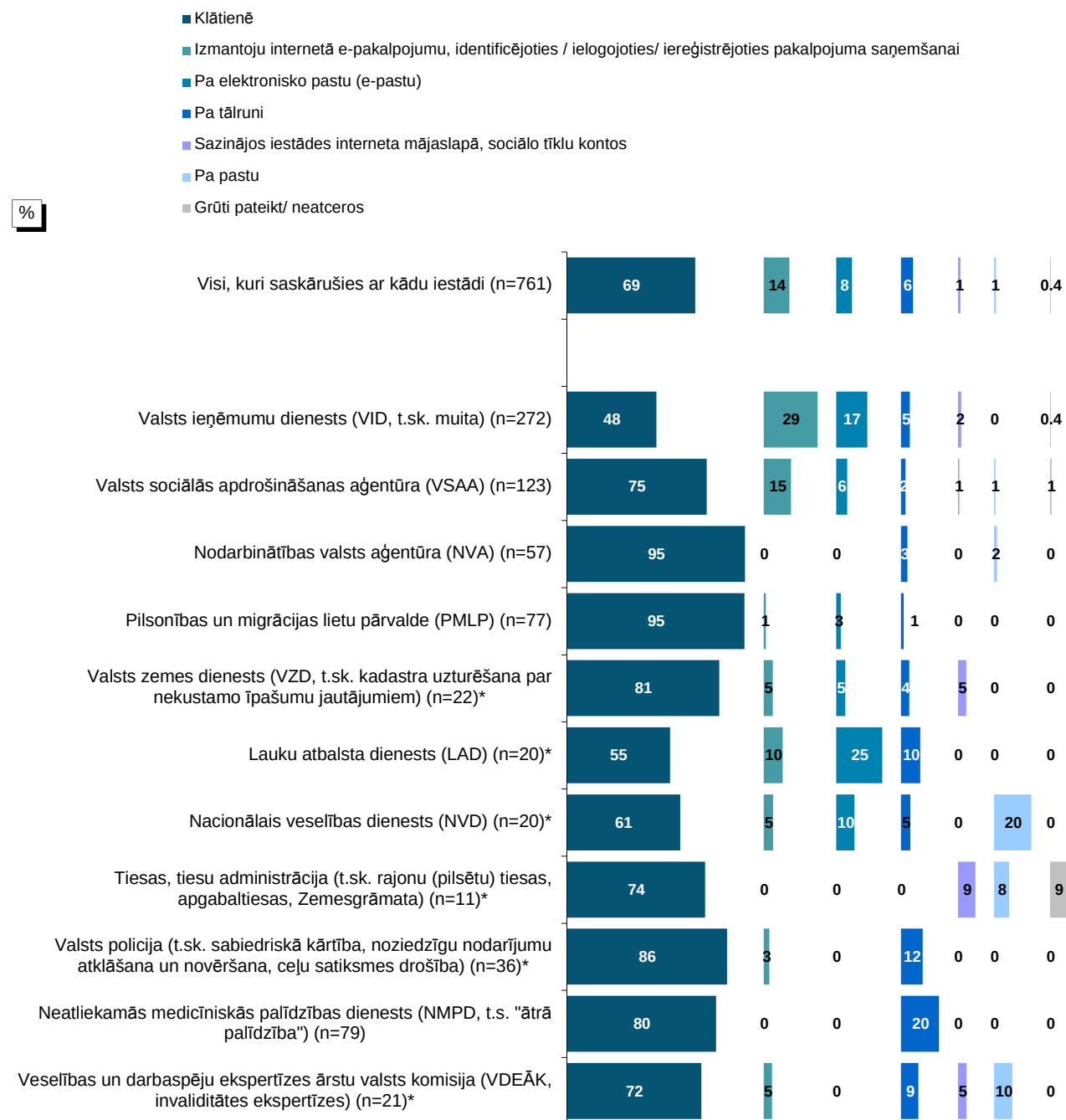
2016., 2017. un 2018.gada aptauju datu salīdzinājums



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

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

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



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

*Respondentu bāze ir nepietiekama secinājumu izdarīšanai.

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

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

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

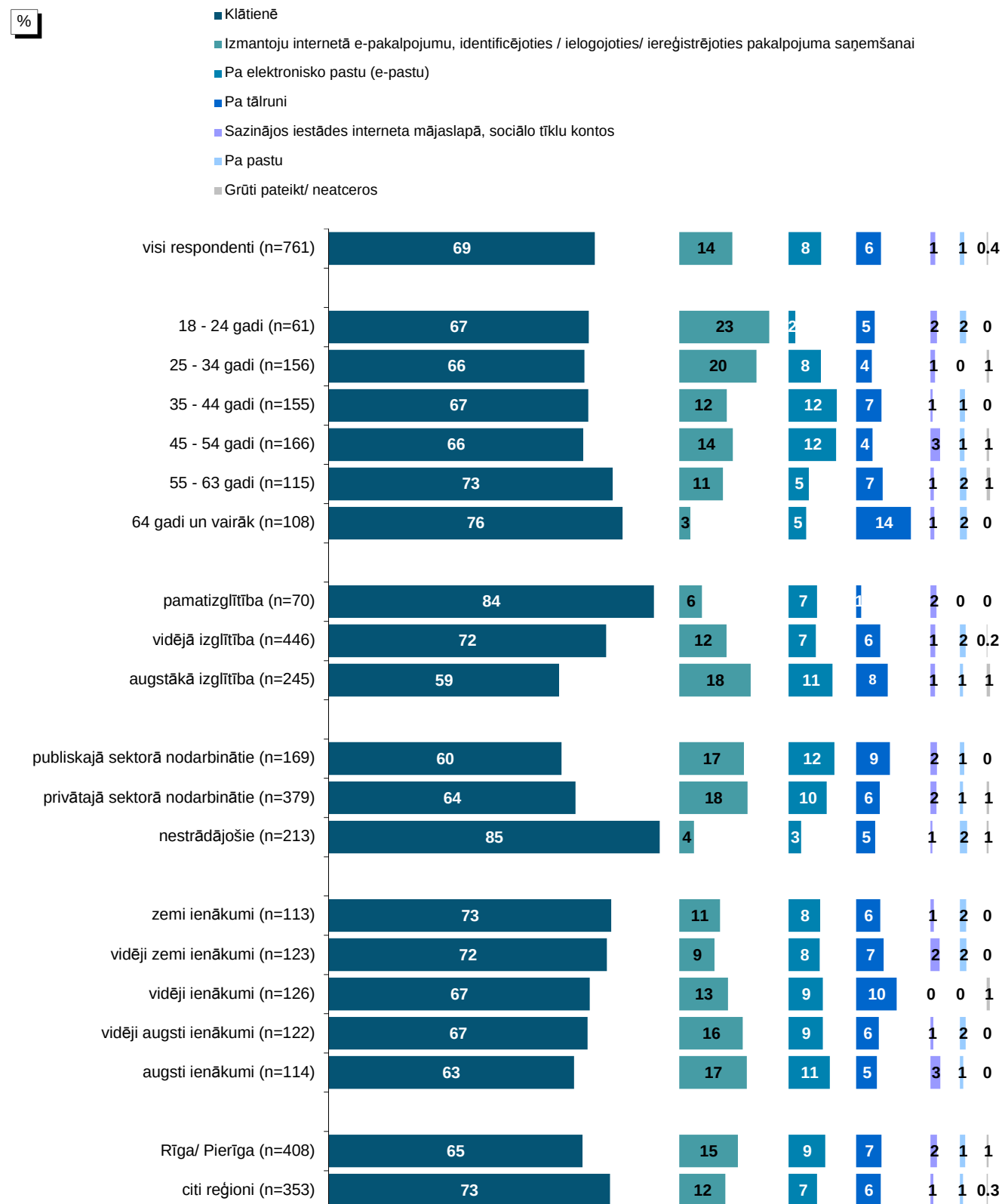


Bāzes: respondenti, kuri ir norādījuši, ka ar attiecīgo iestādi viņi ir saskārušies kā ar pēdēj

*Respondentu bāze ir nepietiekama secinājumu izdarīšanai.

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

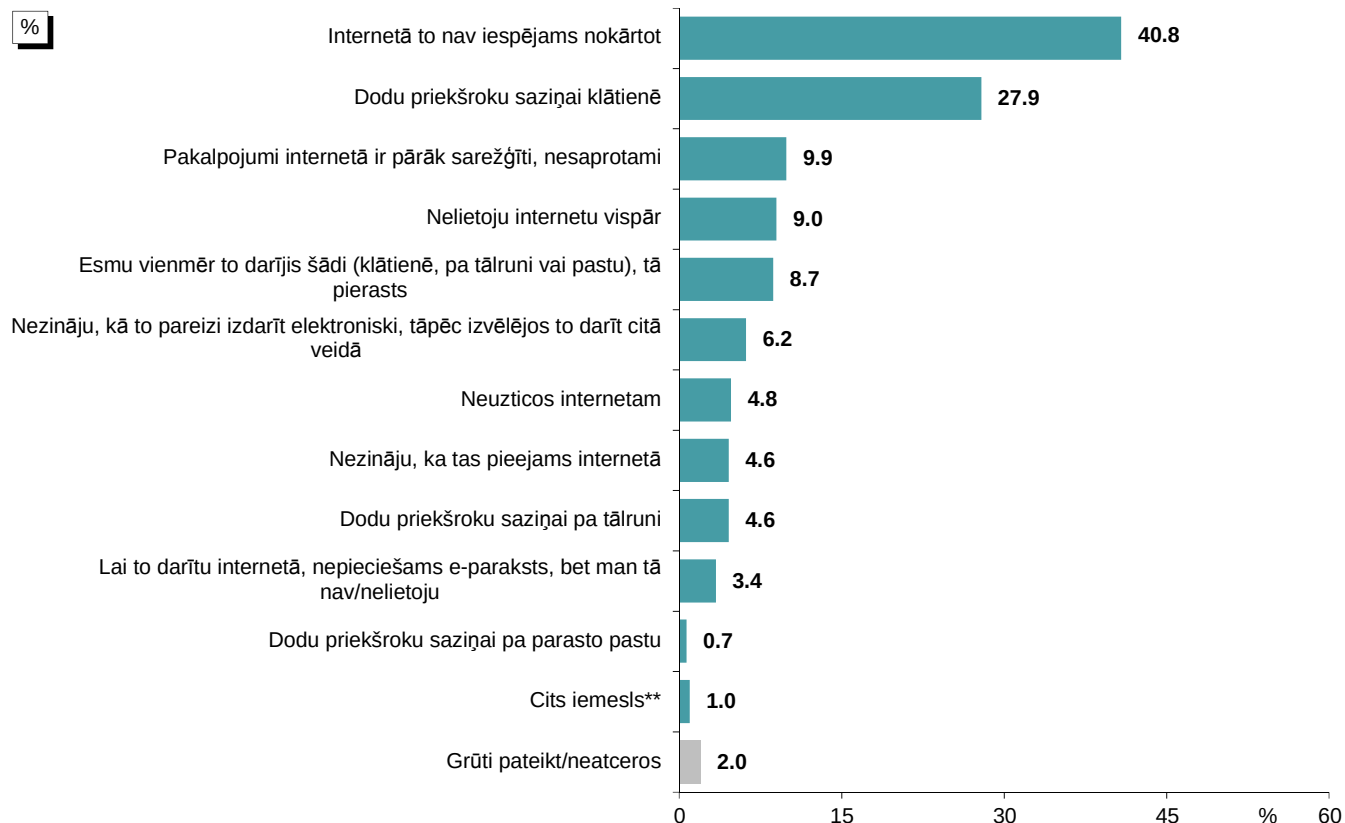
Atbildes sociāldemogrāfiskajās grupās



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

5.4. Iemesli saskarsmei klātienē, pa tālruni vai pastu

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



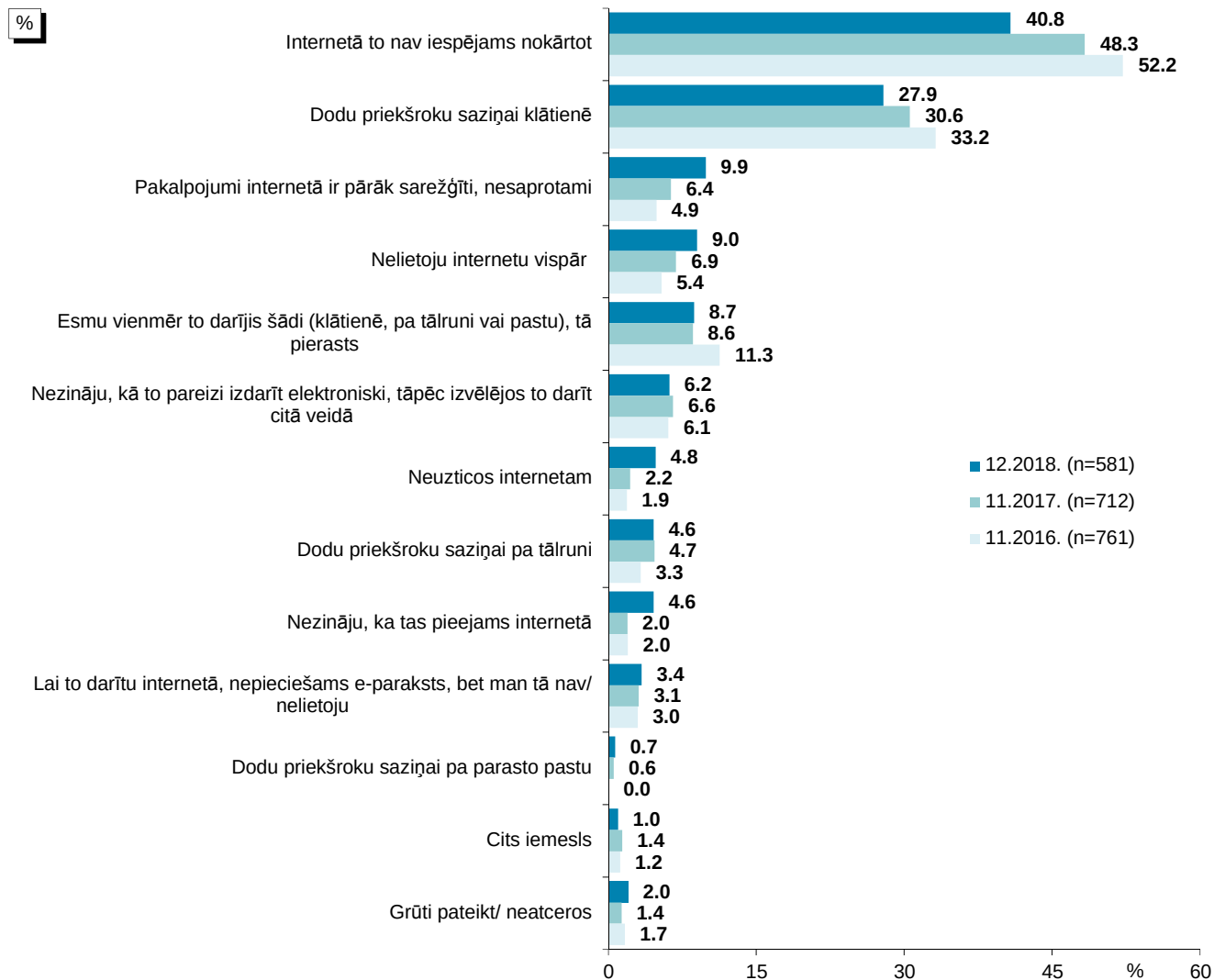
Bāze: respondenti, kuri ir norādījuši, ar kādu iestādi viņi ir saskārušies kā ar pēdējo, un kuri saskārušies ar to klātienē, pa tālruni vai pa pastu, n=581

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

**Kategorijā "Cits iemesls" ietilpst: "atsūtīja vēstuli pa pastu" (minēts 2 reizes); "klātienē seminārs" (minēts 1 reizi); "prasība ierasties personīgi" (minēts 1 reizi); "saruna klātienē paredzēts likumā" (minēts 1 reizi); "tā bija norīkots (kārtot klātienē)" (minēts 1 reizi).

Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums 2018

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



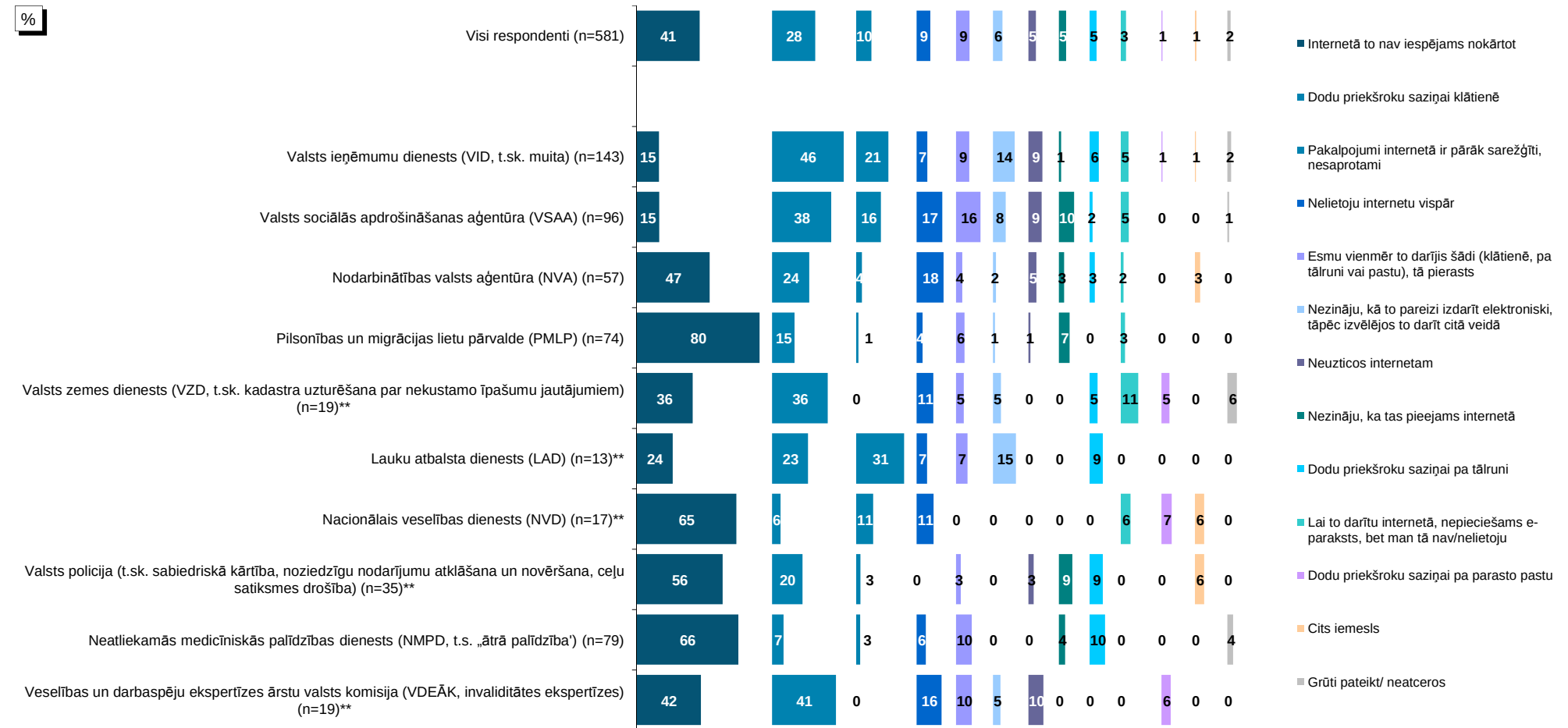
Bāzes: respondenti, kuri ir norādījuši, ar kādu iestādi viņi ir saskārušies kā ar pēdējo, un kuri saskārušies ar to klātienē, pa tālruni vai pa pastu

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

Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums 2018

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

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



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

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

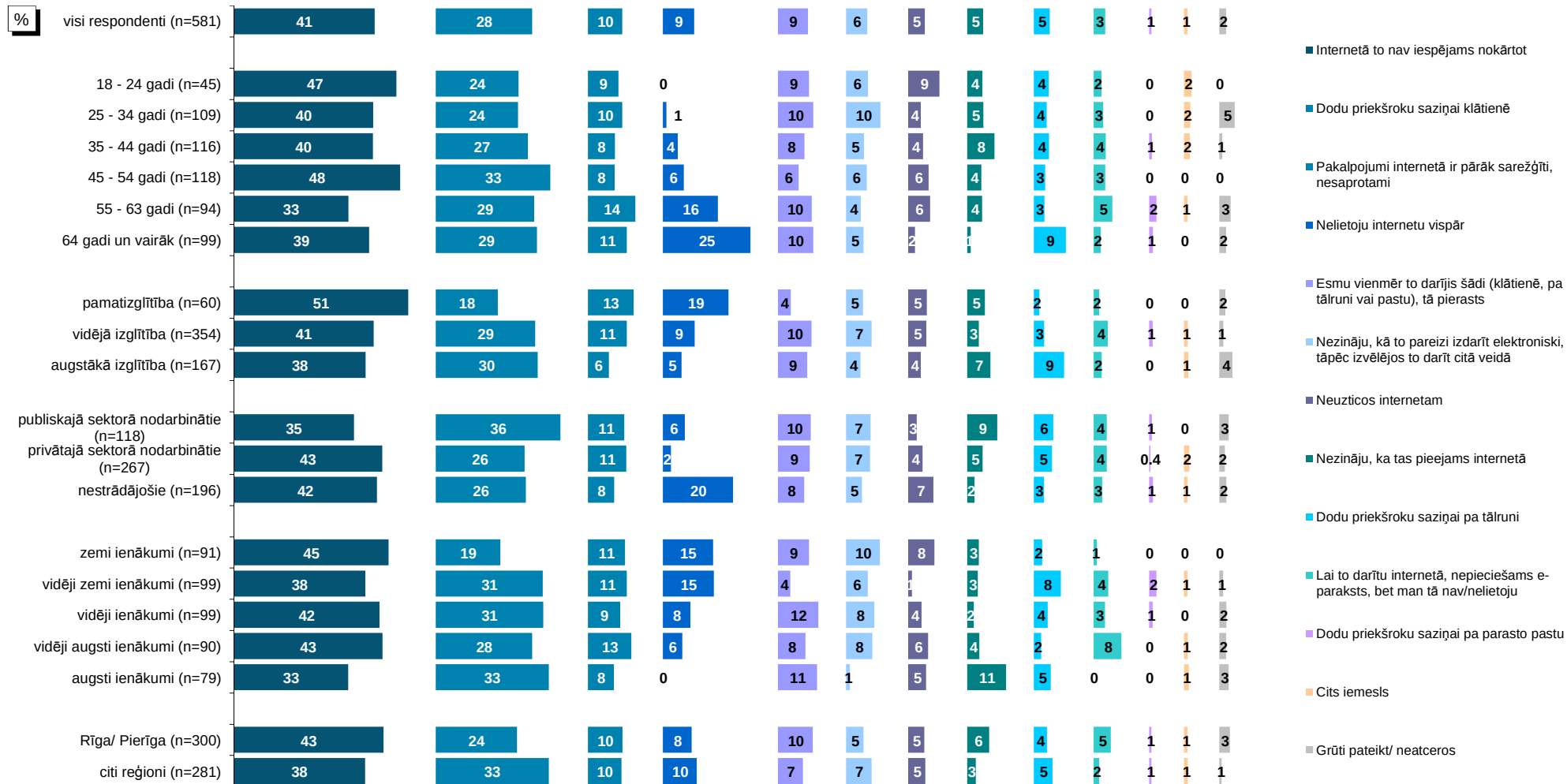
**Respondentu bāze ir nepietiekama secinājumu izdarīšanai.

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

Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums 2018

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

Atbildes sociāldemogrāfiskajās grupās



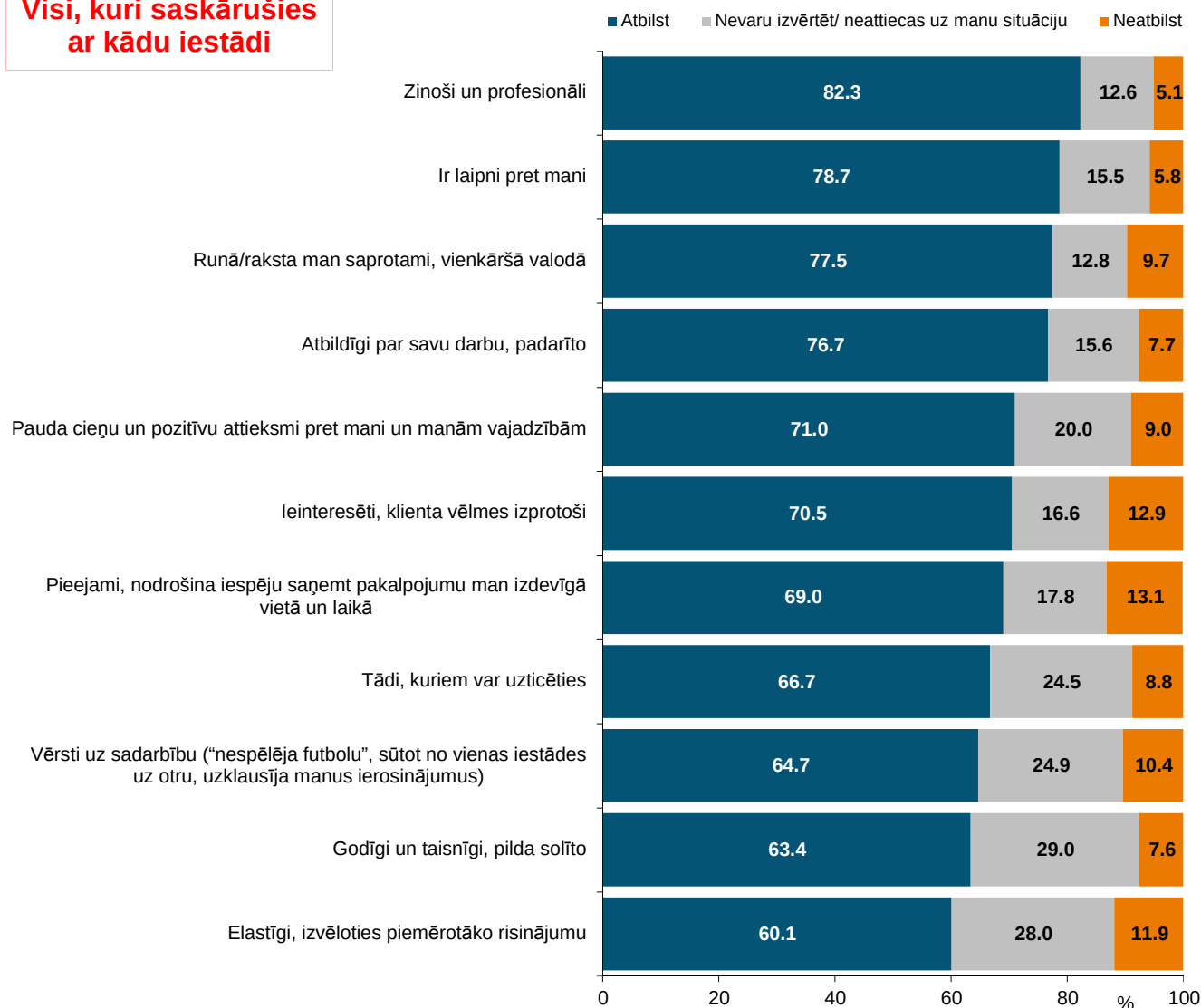
Bāzes: respondenti, kuri ir norādījuši, ka ar attiecīgo iestādi viņi ir saskārušies kā ar pēdējo, un kuri saskārušies ar to klātienē, pa tālruni vai pa pastu

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

5.5. Saņemtā pakalpojuma atbilstība labas pārvaldības kritērijiem

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

**Visi, kuri saskārušies
ar kādu iestādi**

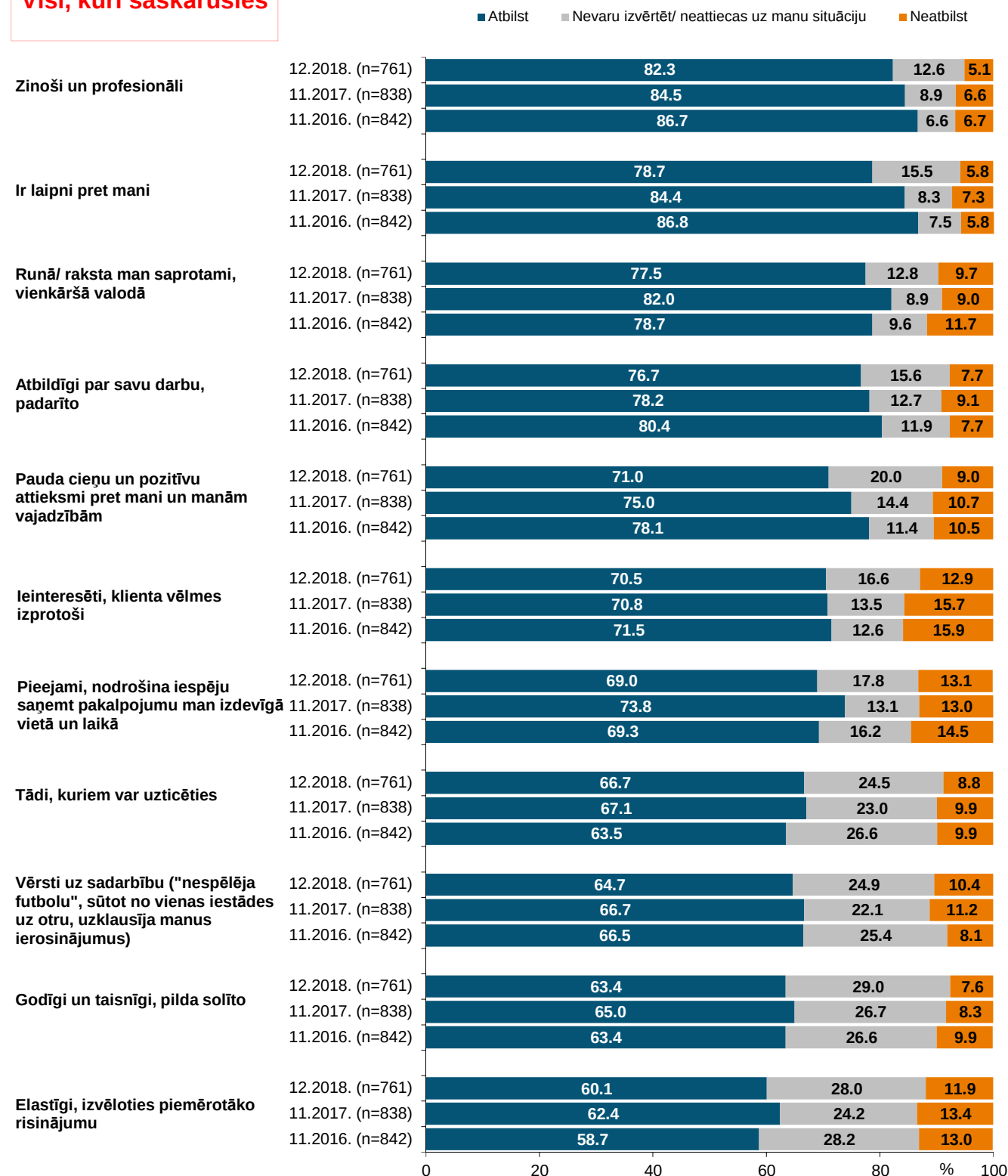


Bāze: respondenti, kuri ir norādījuši, ar kādu iestādi viņi ir saskārušies kā ar pēdējo, n=761

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

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

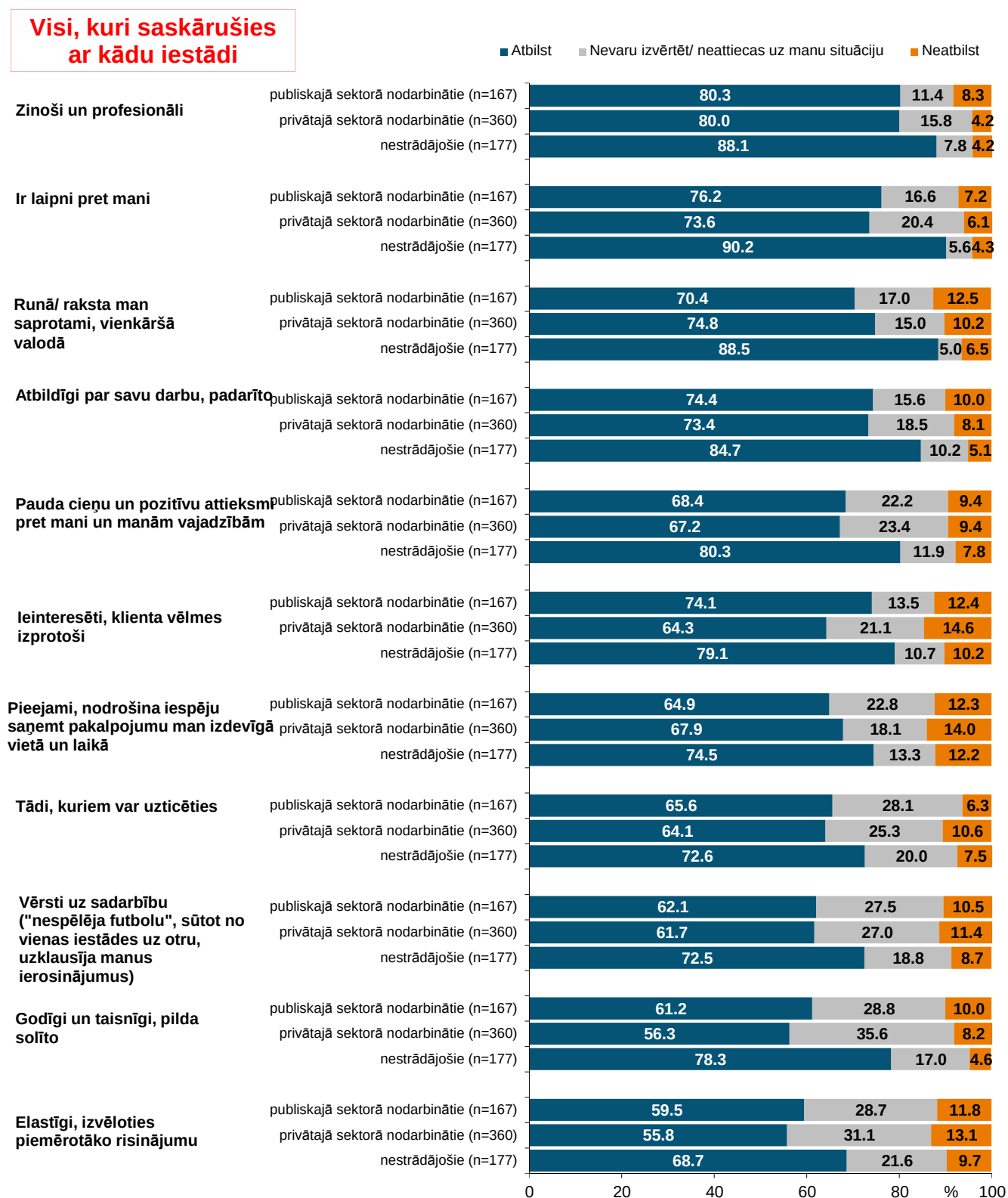
Visi, kuri saskārušies



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

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

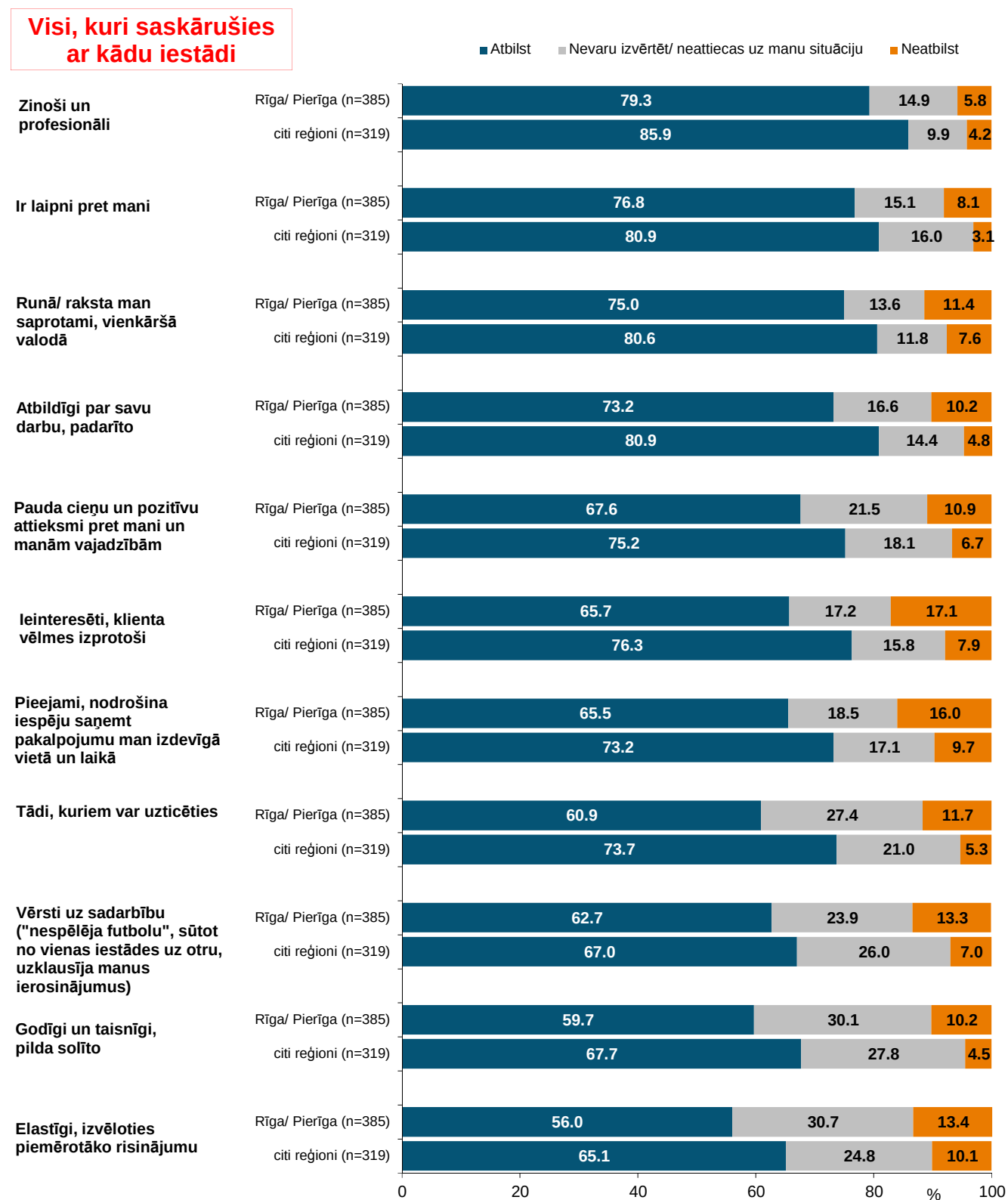
Respondentu atbildes atkarībā no nodarbinātības sektora



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

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

Respondentu atbildes Rīgā/ Pierīgā un citos reģionos

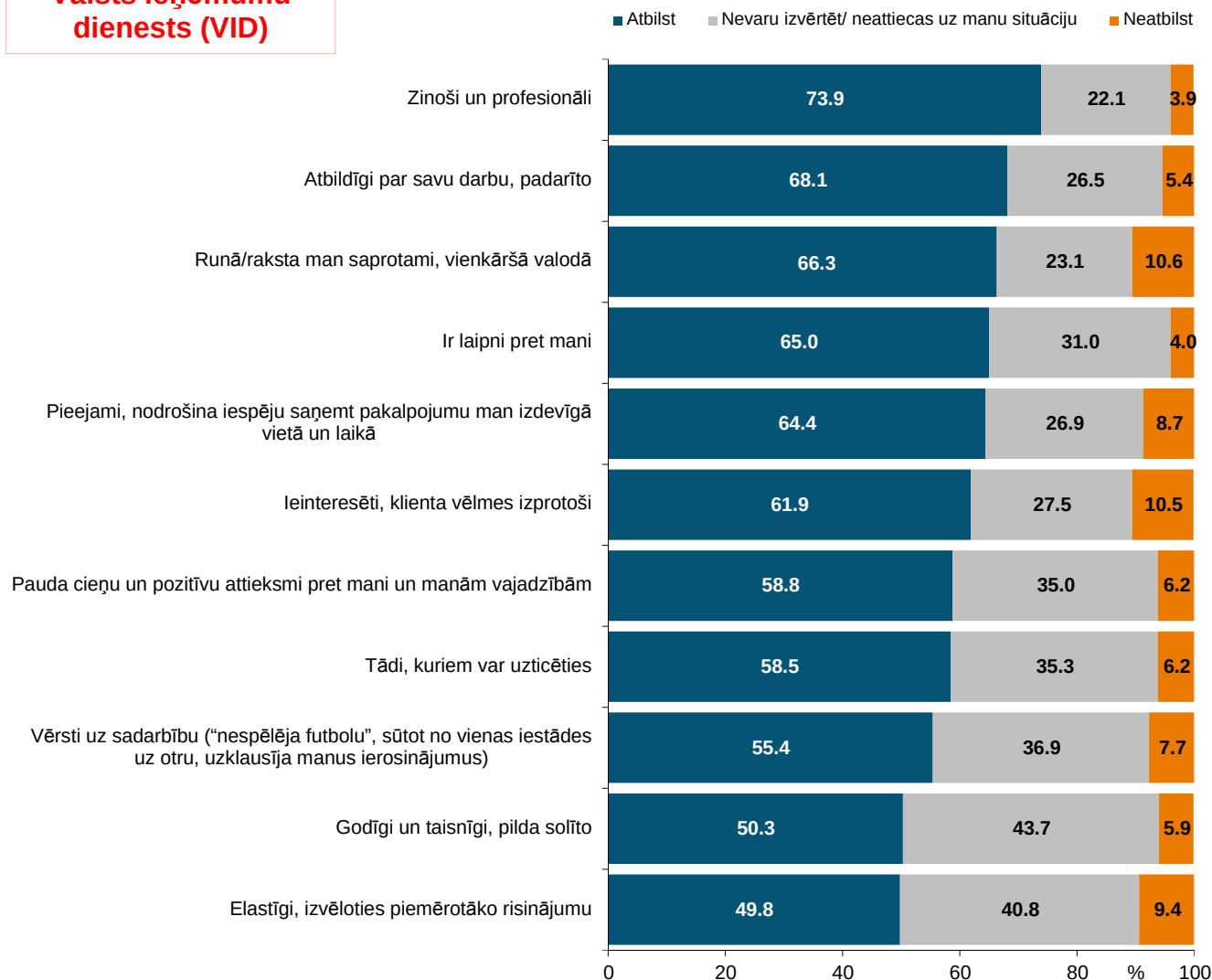


Bāzes: respondenti, kuri ir norādījuši, ar kādu iestādi viņi ir saskārušies kā ar pēdējo

Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums 2018

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

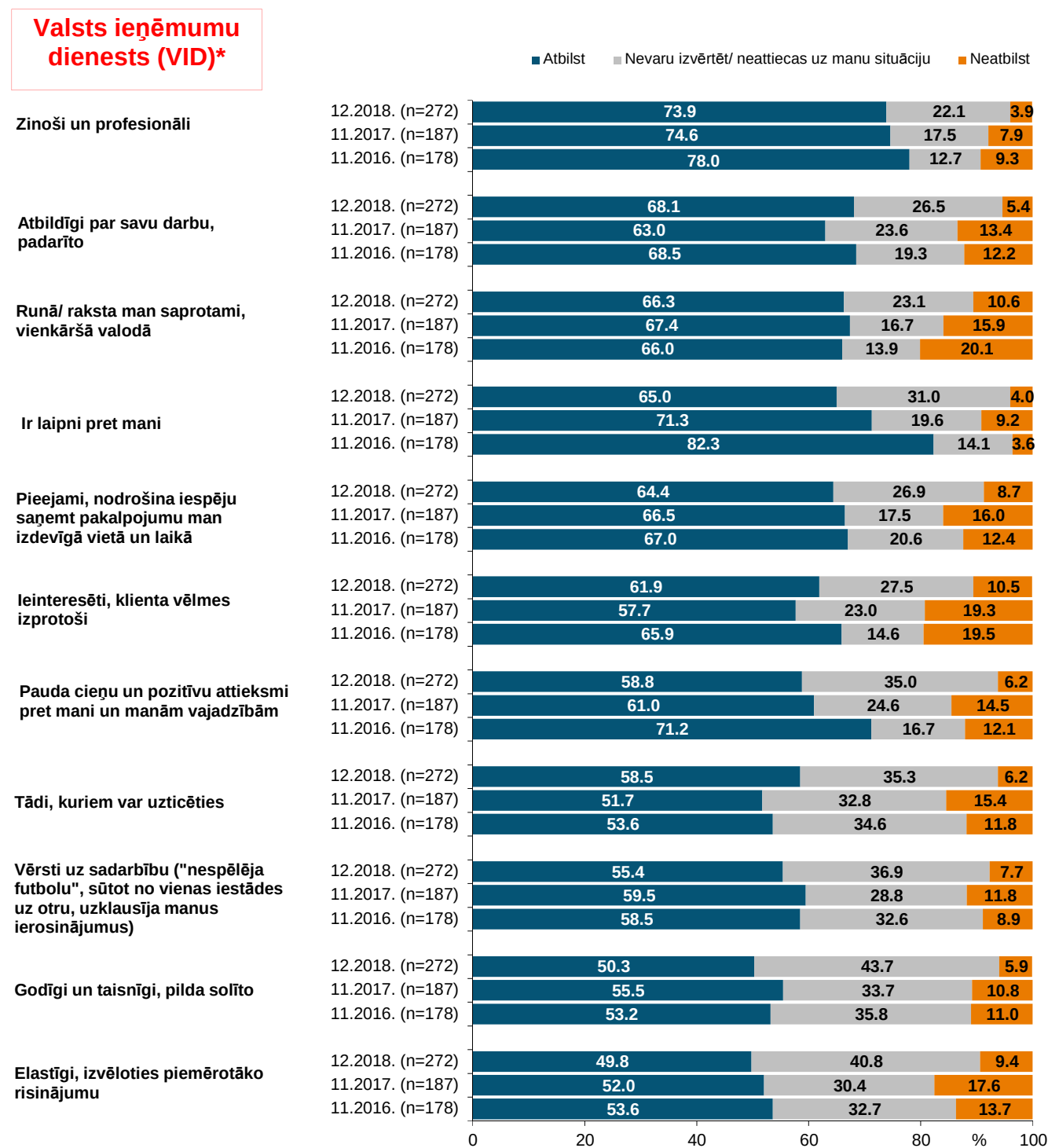
Valsts ieņēmumu dienests (VID)



Bāze: respondenti, kuri ir norādījuši, ka ir saskārušies ar Valsts ieņēmumu dienestu (VID) kā ar pēdējo, n=272

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

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

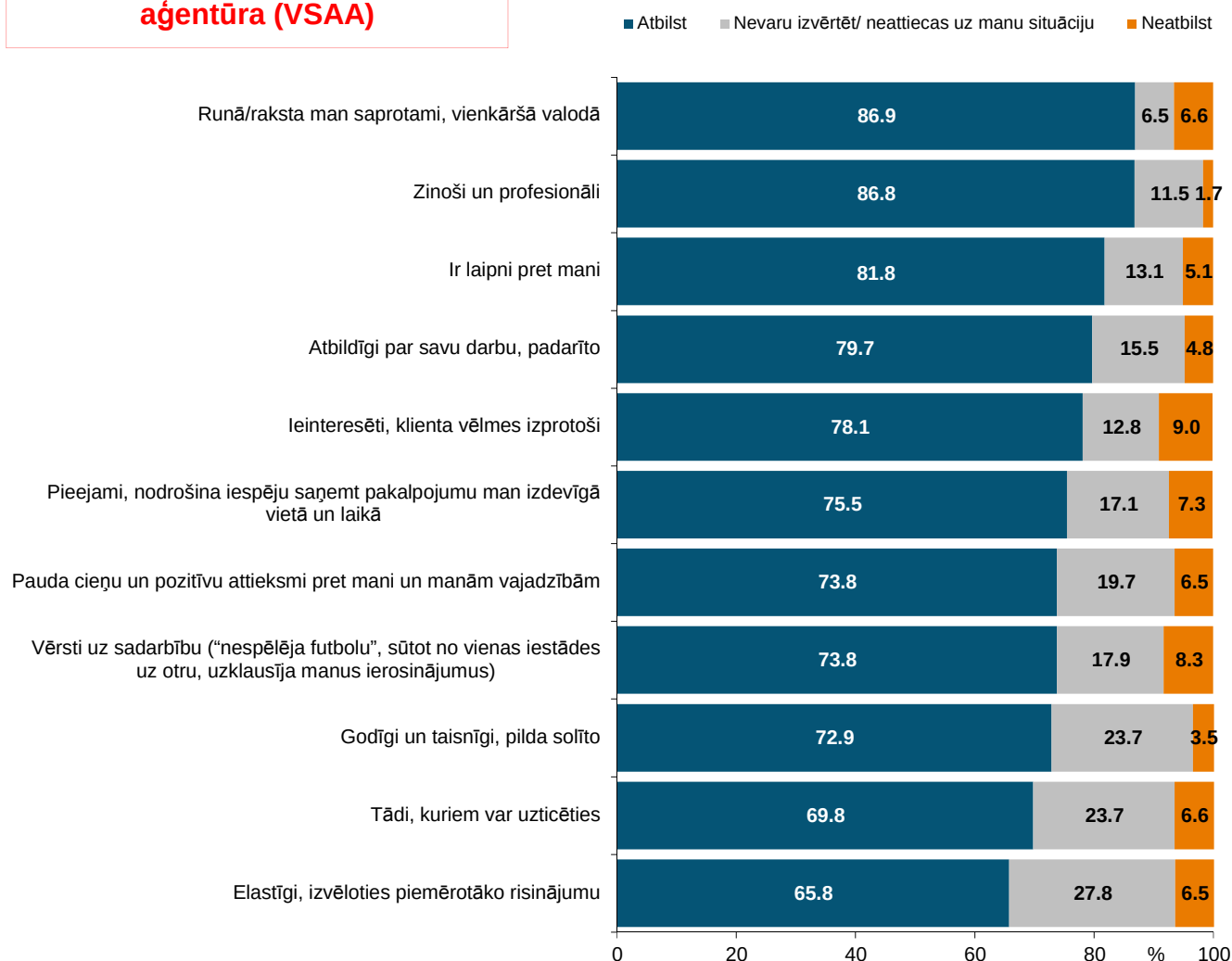


Bāzes: respondenti, kuri ir norādījuši, ka ir saskārušies ar Valsts ieņēmumu dienestu (VID) kā ar pēdējo

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

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

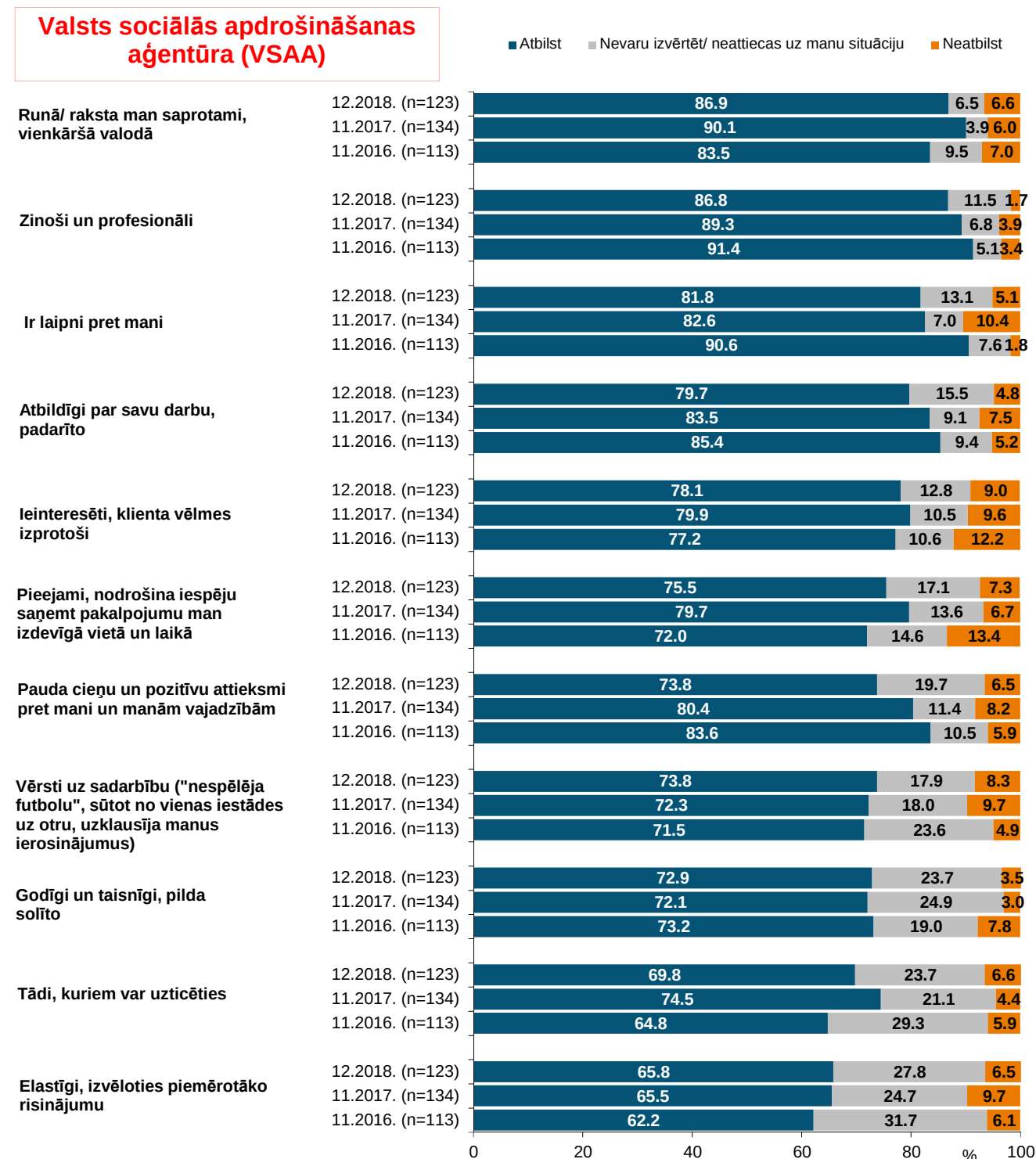
Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra (VSAA)



Bāze: respondenti, kuri ir norādījuši, ka ir saskārušies ar Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūru (VSAA) kā ar pēdējo, n=123

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

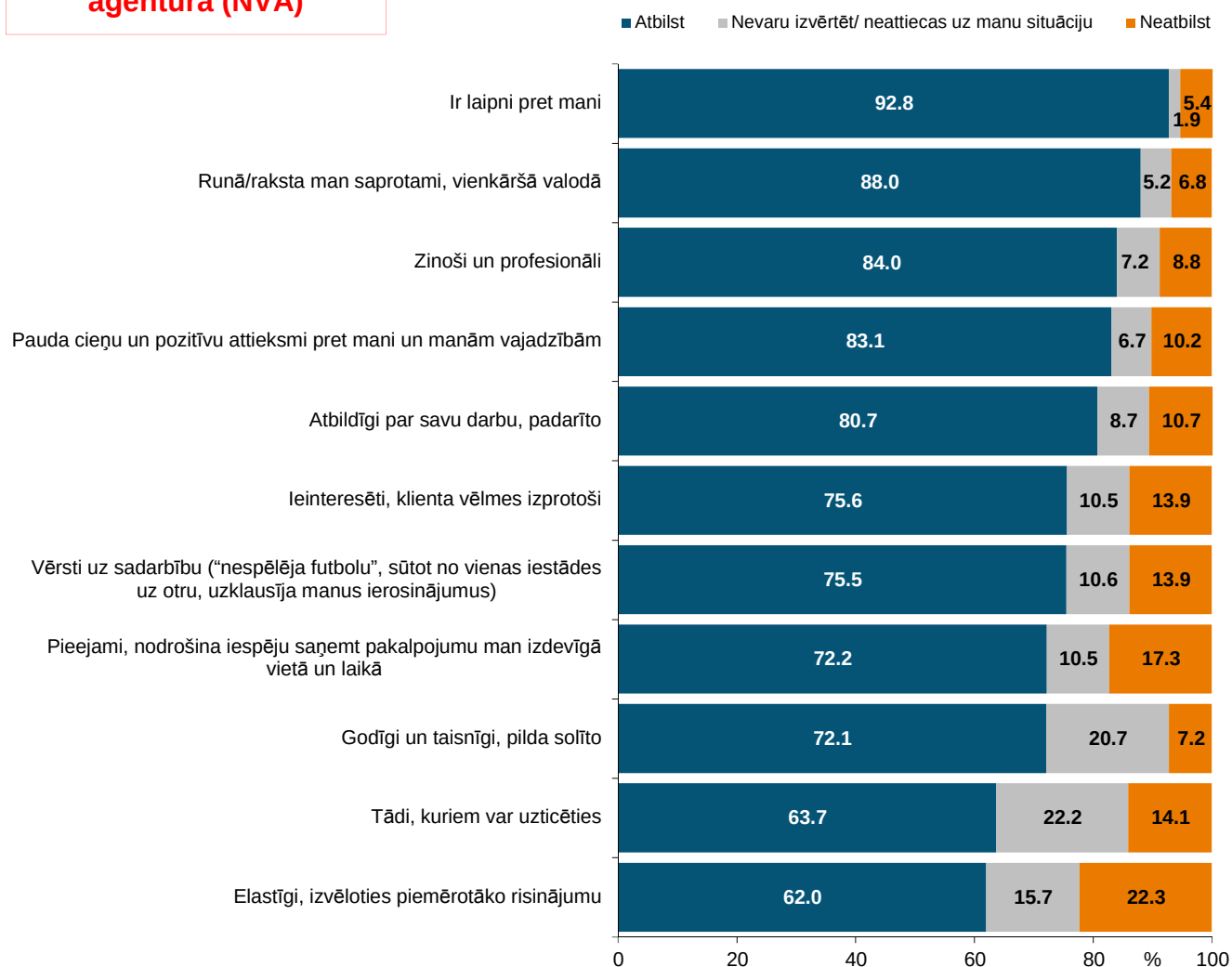
2016., 2017. un 2018.gada aptauju datu salīdzinājums



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

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

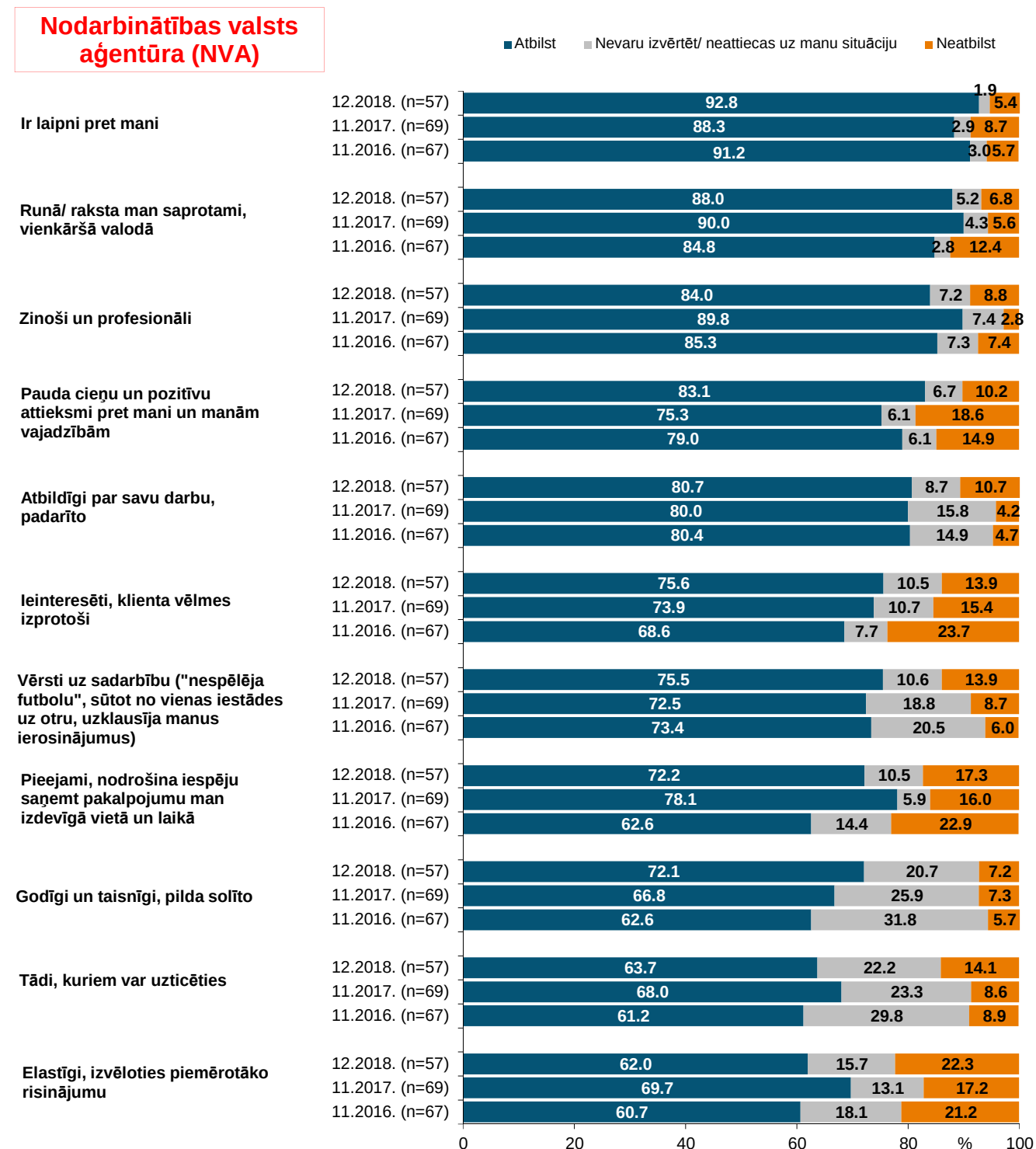
Nodarbinātības valsts aģentūra (NVA)



Bāze: respondenti, kuri ir norādījuši, ka ir saskārušies ar Nodarbinātības valsts aģentūru (NVA) kā ar pēdējo, n=57

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

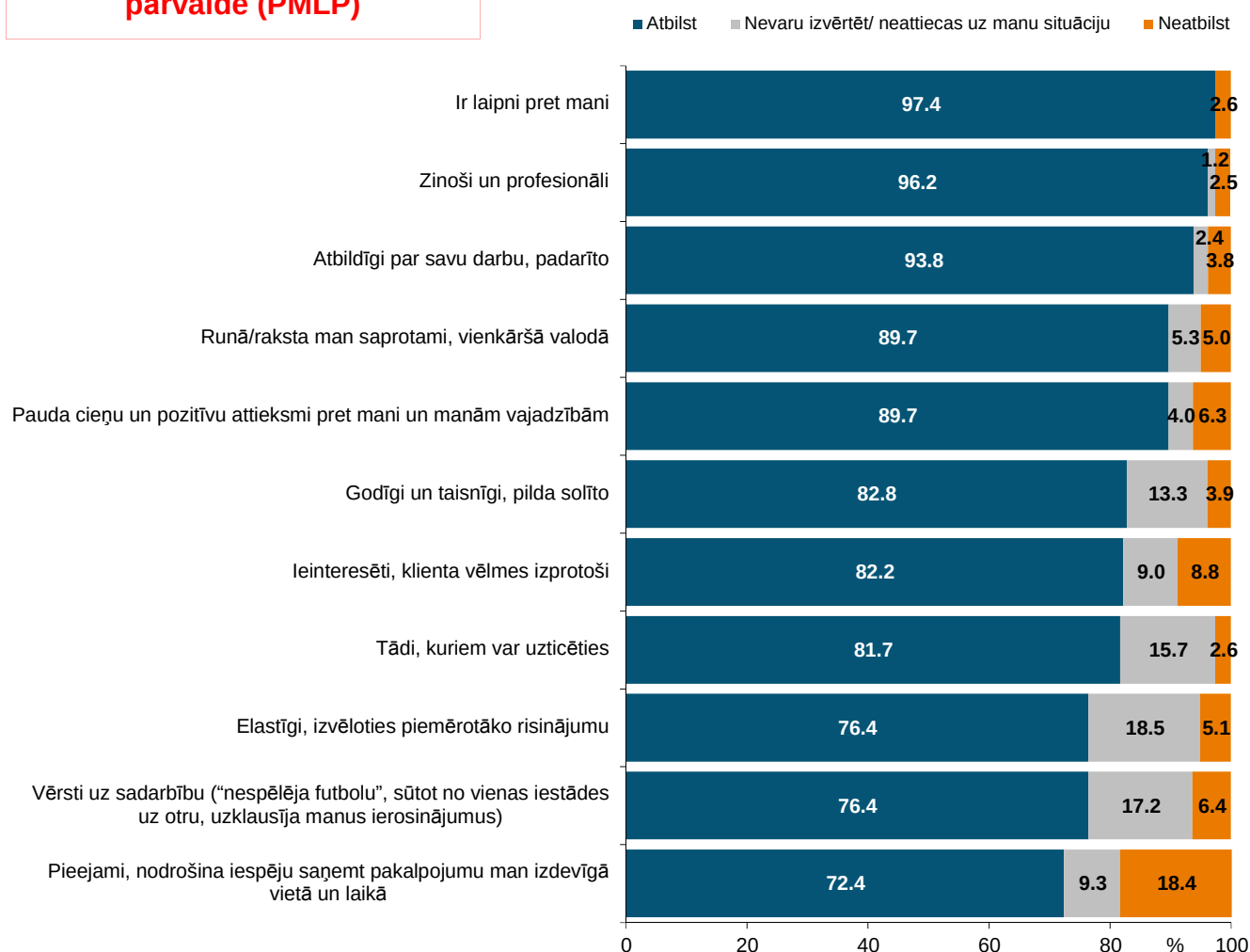
2016., 2017. un 2018.gada aptauju datu salīdzinājums



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

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

Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde (PMLP)

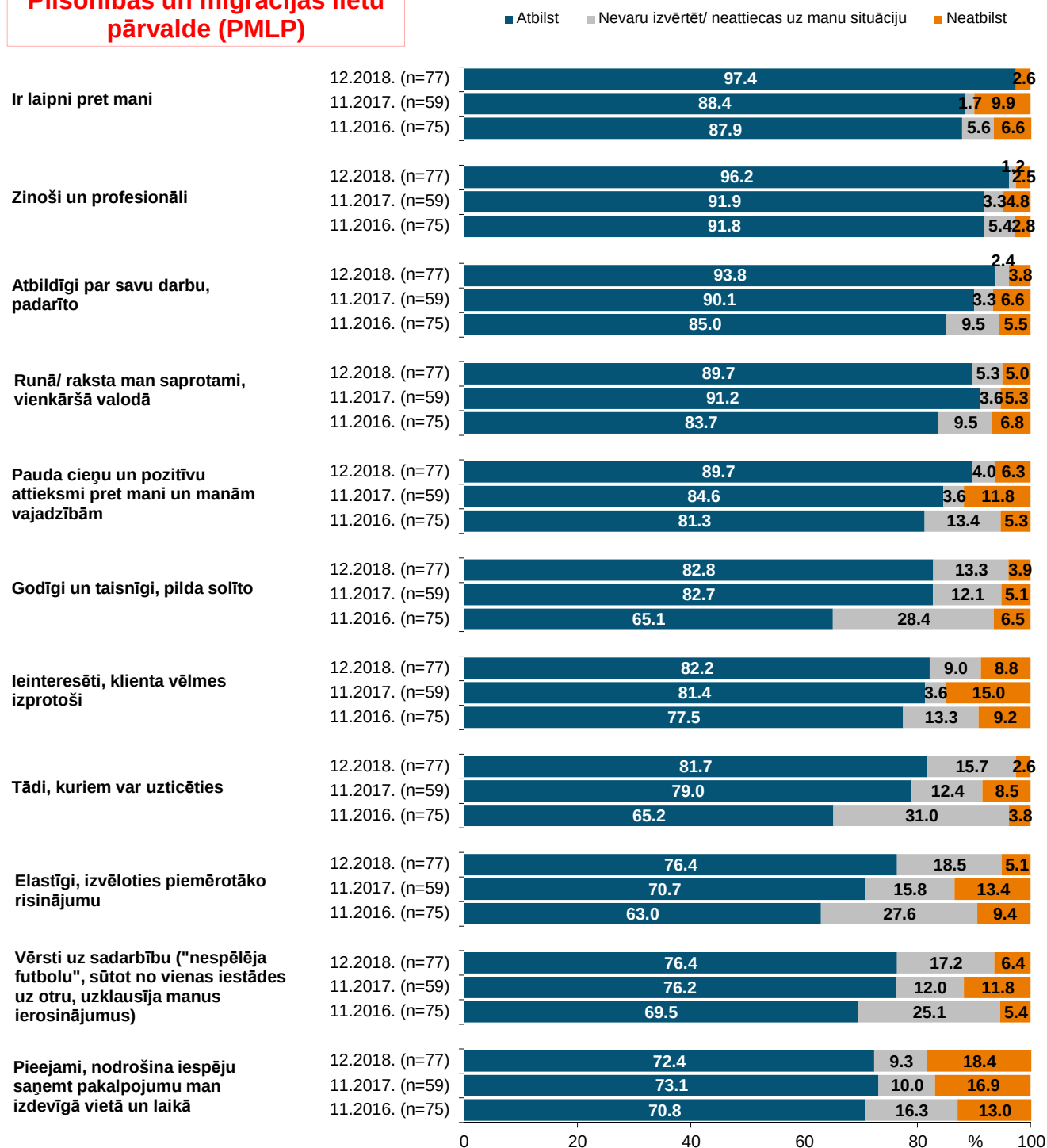


Bāze: respondenti, kuri ir norādījuši, ka ir saskārušies ar Pilsonības un migrācijas lietu pārvaldi (PMLP) kā ar pēdējo, n=77

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

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

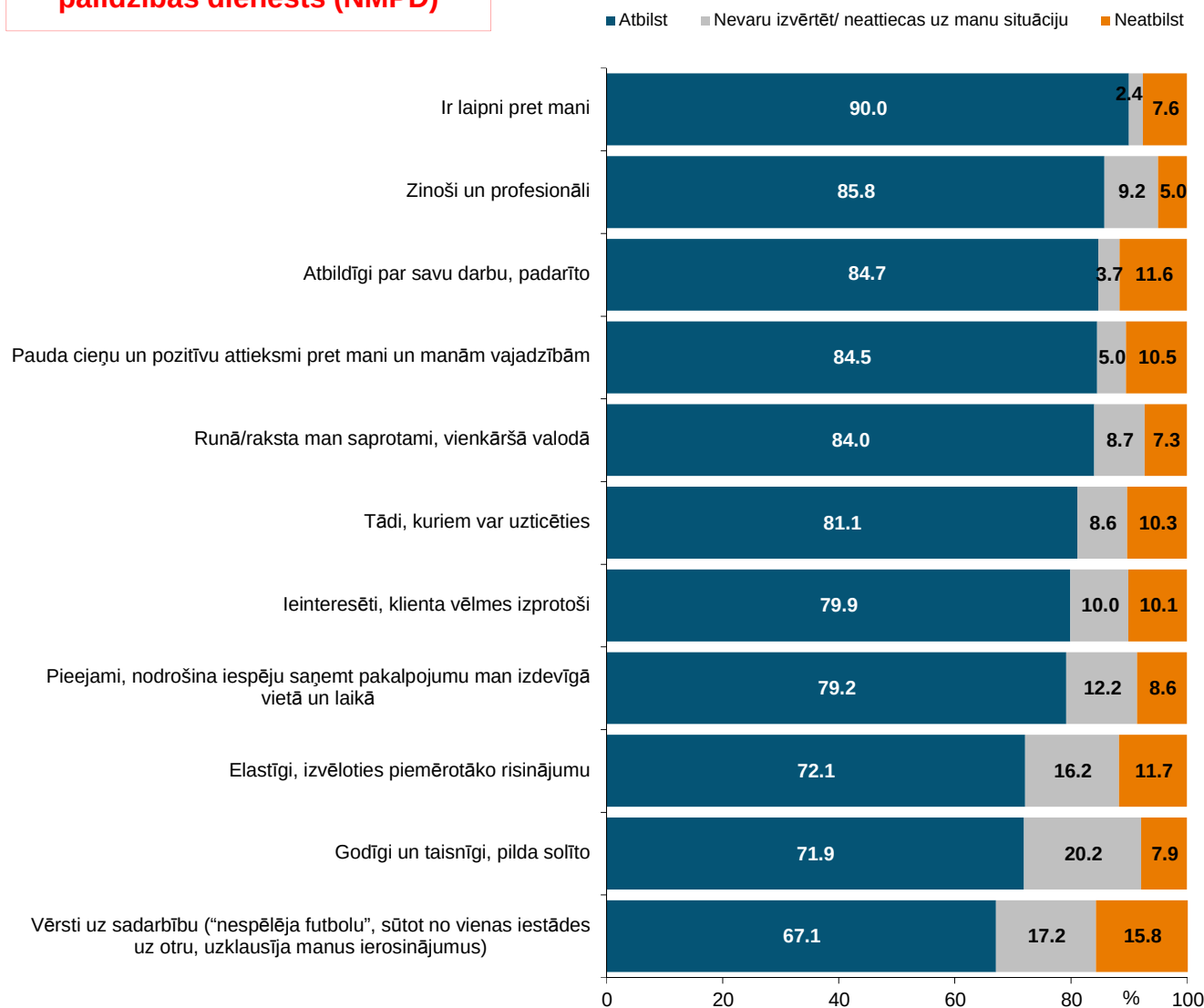
Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde (PMLP)



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

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

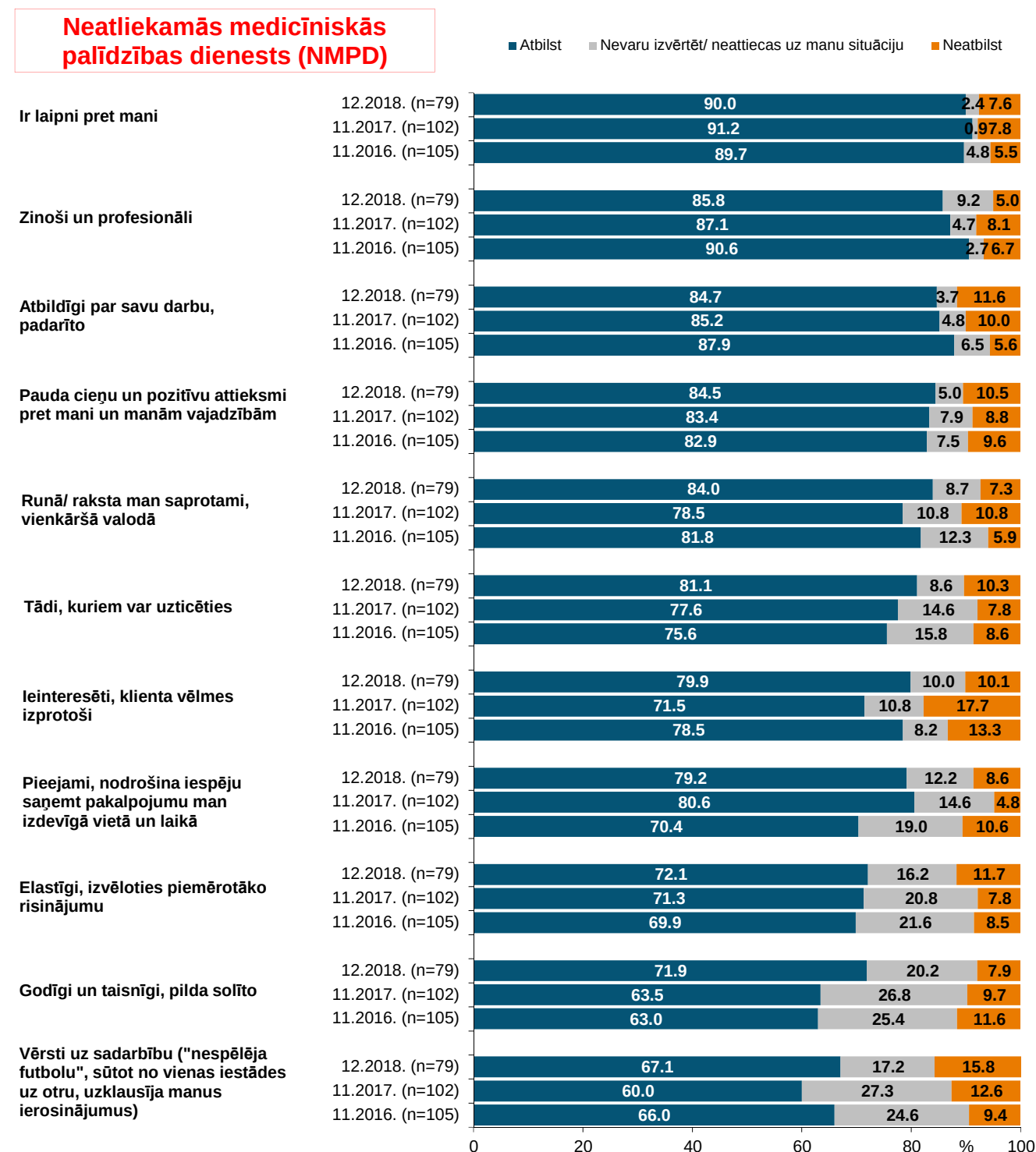
Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienests (NMPD)



Bāze: respondenti, kuri ir norādījuši, ka ir saskārušies ar Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienestu (NMPD) kā ar pēdējo, n=79

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

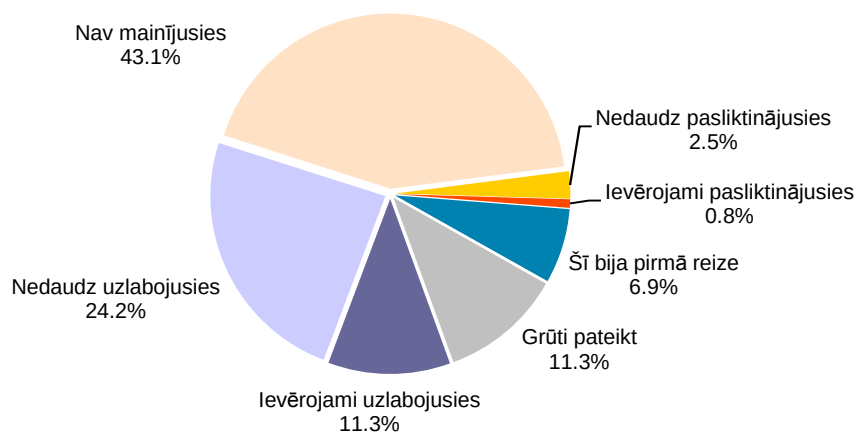
2016., 2017. un 2018.gada aptauju datu salīdzinājums



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

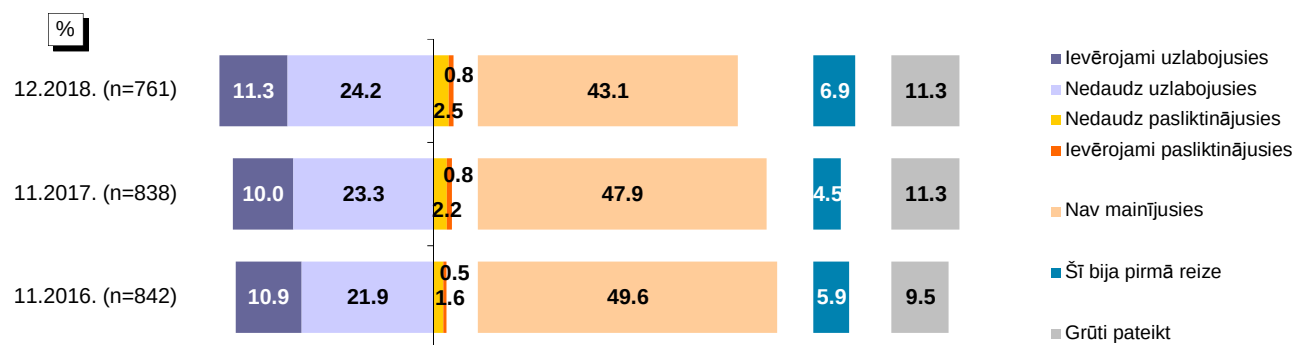
5.6. Vērtējums iestādes darbības izmaiņām

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



Bāze: respondenti, kuri ir norādījuši, ar kādu iestādi viņi ir saskārušies kā ar pēdējo, n=761

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

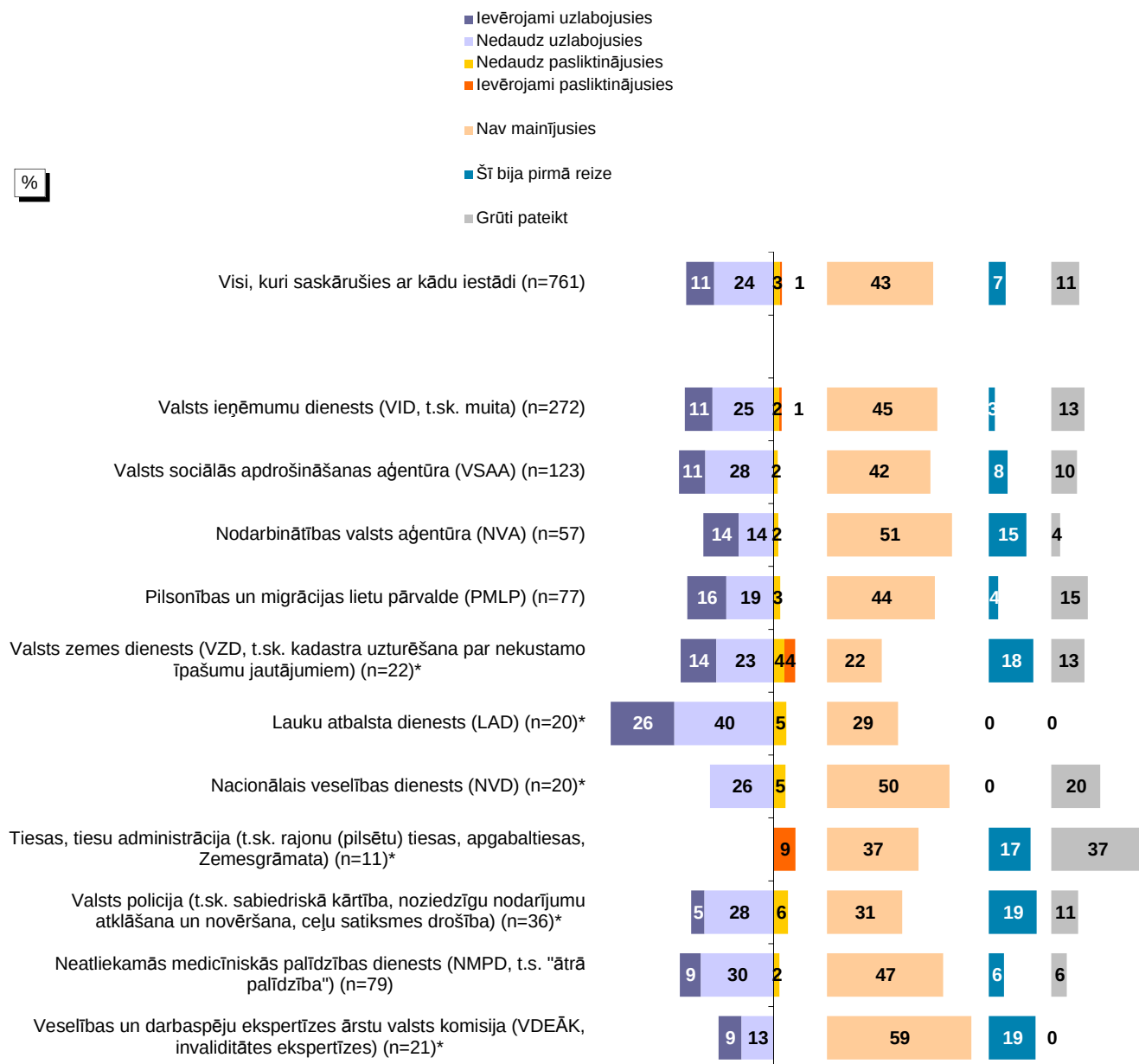


Bāzes: respondenti, kuri ir norādījuši ar kādu iestādi viņi ir saskārušies kā ar pēdējo

Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums 2018

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

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



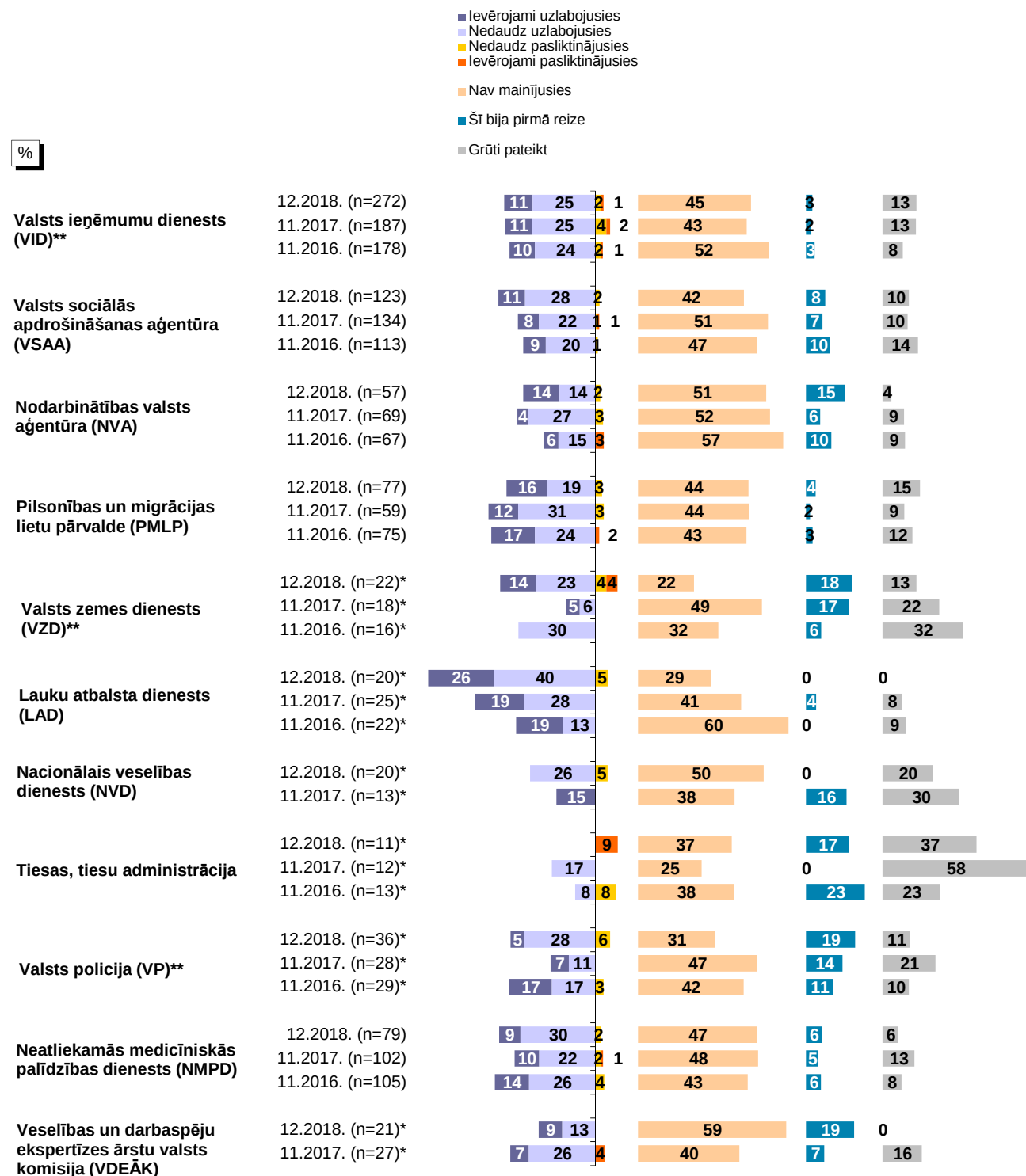
Bāzes: respondenti, kuri ir norādījuši ar kādu iestādi viņi ir saskārušies kā ar pēdējo

*Respondentu bāze ir nepietiekama drošu secinājumu izdarīšanai.

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

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

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



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

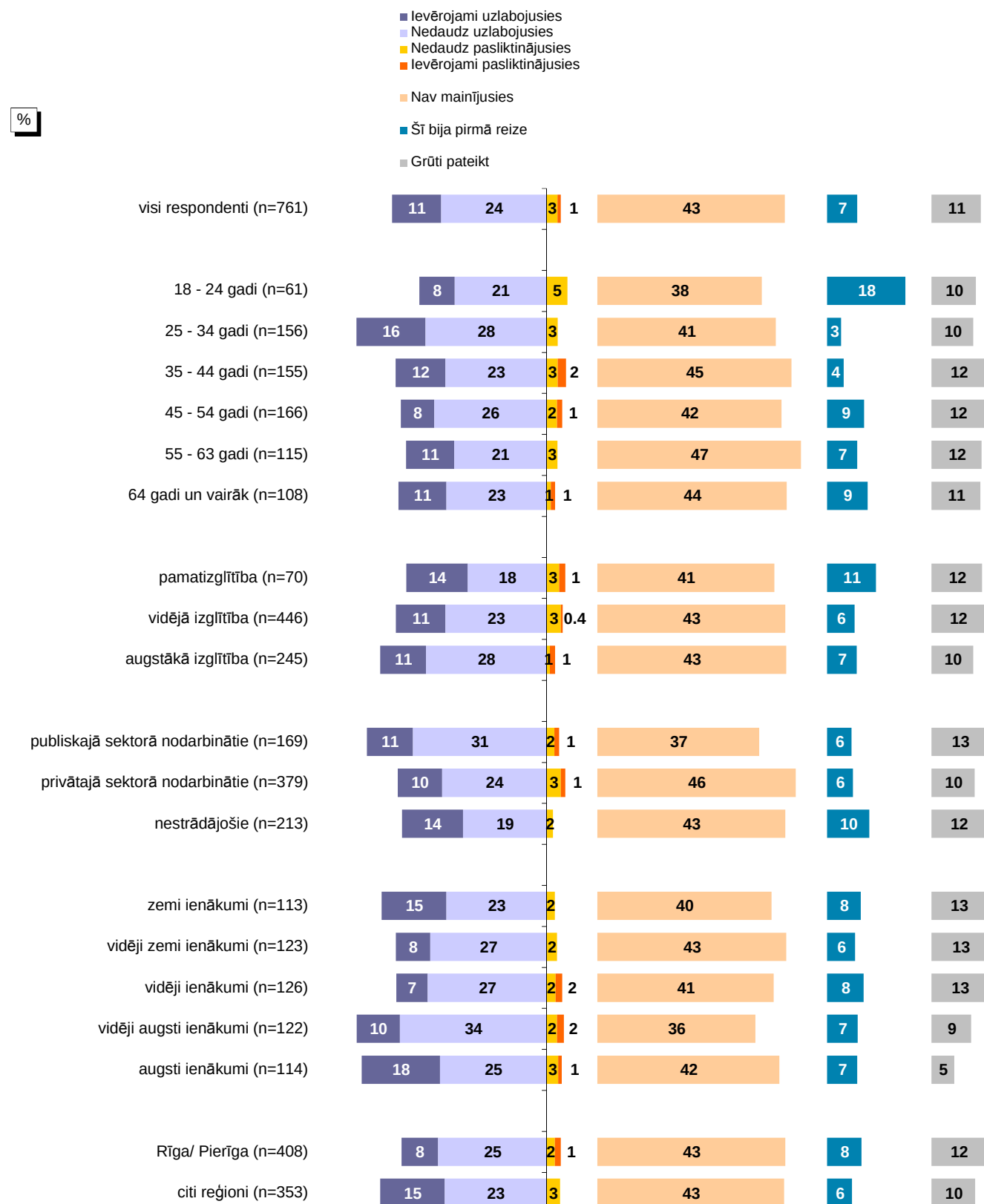
*Respondentu bāze ir nepietiekama drošu secinājumu izdarīšanai.

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

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

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

Atbildes sociāldemogrāfiskajās grupās



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

Rezultātu tabulas

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

	nesvērts skaits	kol %
Grūti pateikt/ Nav atbildes	326	32.5%
Nav tādas iestādes, visas slikti strādā	96	9.6%
Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra (VSAA)	79	7.8%
Valsts ieņēmumu dienests (VID)	66	6.6%
Pašvaldība, pilsētu, novadu domes (dažādi)	56	5.5%
Ceļu satiksmes drošības direkcija (CSDD)	49	5.1%
Cita iestāde (katra minēta 1 reizi)	40	4.0%
Latvijas pasts	35	3.4%
Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde (PMLP)	21	2.1%
Valsts policija (t.sk. policija (neprecizēts))	20	2.0%
Valsts ugunsdzēsības un glābšanas dienests (VUGD)	20	2.0%
Medicīnas iestādes (slimnīcas, poliklīnikas) (dažādi)	20	1.9%
Nodarbinātības valsts aģentūra (NVA)	18	1.8%
Latvijas valsts meži (LVM)	16	1.7%
Latvenergo	14	1.4%
Latvijas dzelzceļš	10	1.0%
Skolas (dažādi)	10	1.0%
Bankas (dažādas)	9	.9%
Lattelecom	8	.8%
Rīgas satiksme	8	.8%
Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienests (NMPD)	7	.6%
Latvijas banka	7	.7%
Bibliotēkas (dažādas)	6	.6%
Valsts zemes dienests (VZD)	5	.5%
Latvijas Gāze	5	.5%
Aizsardzības ministrija	4	.4%
Uzņēmumu reģistrs	4	.4%
Bērmudārzi (dažādi)	4	.4%
Cita atbilde	4	.4%
Korupcijas novēršanas un apkarošanas birojs (KNAB)	3	.3%
Tiesībsarga birojs	3	.3%
Labklājības ministrija	3	.3%
Nacionālie bruņotie spēki	3	.3%
Pasažieru vilciens	3	.3%
Kultūras ministrija	2	.2%
Lauku atbalsta dienests (LAD)	2	.2%
Zemesgrāmata	2	.2%
airBaltic	2	.2%
Latvijas Radio	2	.2%
Lauksaimniecības datu centrs	2	.2%
Lidosta "Rīga"	2	.2%
Rīgas Siltums	2	.2%
Valsts darba inspekcija	2	.2%
Valsts kontrole	2	.2%
Total	1002	100.0%

Bāze: visi respondenti, n=1002

Kategoriā "Cita iestāde (katra minēta 1 reizi)" ietilpst:

aizsardzības struktūras, piemēram, robežsardze; apbedīšanas birojs; Auto transporta direkcija; Balta (apdrošināšana); Baltcom; bāriņtiesa; Bērnu tiesību aizsardzības inspekcija; Centrālā vēlēšanu komisija; Daugavpils autobusu parks; Dzimtsarakstu nodaļa; Ekonomikas ministrija; Iekšlietu ministrija; Ieslodzījumu vietu pārvalde; kultūras iestādes; Kultūrkapitāla fonds; Latvijas Finieris; Latvijas Saeima; Latvijas Televīzija; Latvijas tiesa; Latvijas Universitāte; LIAA; Lido; Liepājas cietums; LMT; meža nozarē esošās valsts iestādes; Nacionālais teātris; Namu pārvaldnieks; notariāti; patentu valde; Pārtikas un veterinārais dienests; Piejūra; PTAC; sabiedriskie mediji; Satiksmes ministrija; Satversmes tiesa; Valsts asinsdonoru centrs; Valsts ceļu dienests; Valsts kanceleja; Valsts prezidenta kanceleja; VARAM.

Kategoriā "Cita atbilde" ietilpst:

Birokrātiskais aparāts Latvijā ir sakārtots, pat nav, ko sūdzēties
ne par vienu iestādi
Daudz maz visas normāli strādā
Iestādes darbs ir atkarīgs no konkrētiem cilvēkiem
Labi visas strādā

minēts 1 reizi
minēts 1 reizi
minēts 1 reizi
minēts 1 reizi

Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums 2018

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

		Ceļu satiksmes drošības direkcija (CSDD)		Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienests (NMPD)		Aizsardzības ministrija		Nodarbinātības valsts aģentūra (NVA)		Korupcijas novēršanas un apkarošanas birojs (KNAB)		Valsts ieņēmumu dienests (VID)		Kultūras ministrija		Lauku atbalsta dienests (LAD)		Latvenergo		Latvijas banka		Latvijas dzelzceļš		Latvijas pasts	
		nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %
Visi respondenti		49	5.1%	7	.6%	4	.4%	18	1.8%	3	.3%	66	6.6%	2	.2%	2	.2%	14	1.4%	7	.7%	10	1.0%	35	3.4%
Dzimums	Vīrietis	32	7.3%	6	1.2%	3	.7%	5	1.1%	1	.2%	28	6.4%	2	.5%	1	.2%	6	1.4%	1	.2%	7	1.5%	16	3.4%
	Sieviete	17	3.1%	1	.2%	1	.2%	13	2.5%	2	.4%	38	6.8%			1	.2%	8	1.5%	6	1.1%	3	.5%	19	3.4%
Vecums	18 - 24	4	4.1%	4	4.0%			1	.9%			5	5.0%			1	1.1%	1	1.0%	4	3.9%			3	3.1%
	25 - 34	14	7.7%			1	.6%	6	3.1%			12	6.5%	1	.6%					1	.5%			3	1.6%
	35 - 44	14	7.3%	1	.5%			3	1.5%	2	1.0%	15	7.3%	1	.6%			1	.5%	2	1.0%	3	1.7%	6	2.9%
	45 - 54	10	5.9%			1	.6%	4	2.2%	1	.6%	10	5.7%					7	4.1%			2	1.2%	6	3.3%
	55 - 63	4	2.2%			1	.5%	4	2.2%			20	11.4%					3	1.8%			2	1.2%	7	3.9%
	64 - 74	3	1.8%	2	1.3%	1	.6%					4	2.4%			1	.6%	2	1.2%			3	1.8%	10	6.1%
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā	21	6.3%	2	.5%	2	.7%	8	2.2%	2	.5%	19	5.1%	2	.6%	1	.2%	7	2.0%	3	.8%	1	.3%	8	2.1%
	Nē	28	4.5%	5	.7%	2	.3%	10	1.6%	1	.2%	47	7.4%			1	.2%	7	1.1%	4	.5%	9	1.4%	27	4.1%
	Grūti pateikt																								
Izglītība	Pamatizglītība	3	3.0%	1	1.1%			2	2.5%			5	5.5%									1	1.3%	4	4.1%
	Vidējā, vidējā profesionālā	23	4.0%	5	.8%	2	.4%	12	2.0%	3	.5%	36	6.0%	1	.2%	2	.3%	9	1.5%	4	.6%	8	1.3%	23	3.7%
	Augstākā	23	7.9%	1	.3%	2	.7%	4	1.3%			25	8.2%	1	.4%			5	1.7%	3	1.0%	1	.4%	8	2.5%
Tautība	Latvietis (-te)	28	4.8%	6	.9%	2	.3%	12	2.1%	2	.3%	42	6.9%			2	.3%	5	.9%	3	.5%	2	.3%	23	3.8%
	Cits (-ta)	21	5.6%	1	.2%	2	.6%	6	1.5%	1	.2%	24	6.2%	2	.6%			9	2.3%	4	.9%	8	2.0%	12	2.9%
Sarunvaloda ģimenē	Latviešu	32	5.4%	6	.9%	3	.5%	12	2.0%	2	.3%	40	6.4%	1	.2%	2	.3%	6	1.0%	4	.6%	2	.3%	24	3.8%
	Krievu	17	4.7%	1	.2%	1	.3%	6	1.6%	1	.2%	26	7.0%	1	.3%			8	2.1%	3	.7%	8	2.1%	11	2.8%
	Citā																								
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	46	5.5%	6	.6%	4	.5%	18	2.1%	2	.2%	60	6.9%	2	.3%	2	.2%	10	1.2%	6	.7%	6	.7%	31	3.5%
	Respondenti bez LR pilsonības	3	2.5%	1	.7%					1	.7%	6	4.6%					4	3.1%	1	.7%	4	2.9%	4	2.7%
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	7	3.2%			1	.4%	5	2.3%			13	5.8%	1	.6%			4	2.0%	4	1.7%	3	1.4%	7	3.2%
	Privātajā sektorā	35	7.7%	4	.8%	2	.5%	7	1.5%	3	.6%	35	7.3%	1	.2%	1	.2%	6	1.3%	2	.4%	5	1.0%	13	2.7%
	Nestrādāju	7	2.2%	3	.9%	1	.3%	6	2.1%			18	6.0%			1	.3%	4	1.3%	1	.3%	2	.7%	15	4.7%
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu mājsaimniecības locekli (kvintiles)	Zemi ienākumi	5	3.7%	1	.7%			4	2.9%			9	5.8%					2	1.3%			2	1.5%	6	3.8%
	Vidēji zemi ienākumi	6	4.2%			1	.6%	2	1.2%	1	.7%	12	7.7%			1	.5%	1	.7%	3	1.8%	3	2.0%	9	5.5%
	Vidēji ienākumi	4	2.8%			1	.8%	3	2.0%	1	.6%	10	6.5%			1	.6%	3	1.9%			2	1.2%	4	2.5%
	Vidēji augsti ienākumi	13	9.9%	1	.7%			3	2.3%			9	6.6%	1	.9%			4	3.0%	1	.8%			6	4.4%
	Augsti ienākumi	10	6.4%	2	1.1%	1	.6%	4	2.6%	1	.5%	11	7.0%					1	.6%	3	1.7%	2	1.3%	5	3.4%
	Grūti pateikt/ NA	11	4.6%	3	1.1%	1	.5%	2	.8%			15	6.2%	1	.4%			3	1.4%			1	.4%	5	1.8%
Reģions	Rīga	25	8.1%	2	.6%	3	.9%	4	1.2%	1	.3%	22	6.7%	1	.4%			7	2.2%	2	.6%	1	.3%	7	2.1%
	Pierīga	12	6.8%	1	.5%	1	.7%	3	1.7%	1	.5%	6	3.3%					4	2.0%	2	1.0%	3	1.7%	7	3.6%
	Vidzeme							3	3.3%			8	8.4%	1	1.1%	1	1.0%			2	2.0%			4	4.1%
	Kurzeme	5	4.1%					1	.9%	1	.9%	10	7.7%							1	.6%	1	.7%	4	3.0%
	Zemgale	4	3.0%	3	2.2%			2	1.6%			11	8.5%					1	.9%			3	2.7%	7	5.4%
	Latgale	3	2.2%	1	.7%			5	3.5%			9	6.8%			1	.6%	2	1.8%			2	1.5%	6	4.2%
Apdzīvota vieta	Rīga	25	8.1%	2	.6%	3	.9%	4	1.2%	1	.3%	22	6.7%	1	.4%			7	2.2%	2	.6%	1	.3%	7	2.1%
	cita pilsēta	14	4.0%					6	1.6%	2	.6%	23	6.6%					7	2.0%	4	1.0%	4	1.1%	13	3.4%
	lauki	10	3.3%	5	1.5%	1	.4%	8	2.7%			21	6.5%	1	.4%	2	.6%			1	.3%	5	1.7%	15	4.7%

Bāze: visi respondenti, n=1002 Tabulas turpinājums nākamajā lpp.

Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums 2018

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

		Latvijas valsts meži (LVM)		Valsts policija (t.sk. policija (neprecizēts))		Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde (PMLP)		Valsts sociālās apdrošināšanas agentūra (VSAA)		Tiesībsarga birojs		Valsts ugunsdzēsības un glābšanas dienests (VUGD)		Uzņēmumu reģistrs		Valsts zemes dienests (VZD)		Zemesgrāmata		airBaltic		Labklājības ministrija		Lattelecom	
		nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %
Visi respondenti		16	1.7%	20	2.0%	21	2.1%	79	7.8%	3	.3%	20	2.0%	4	.4%	5	.5%	2	.2%	2	.2%	3	.3%	8	.8%
Dzimums	Vīrietis	9	2.1%	8	1.8%	9	2.0%	31	6.7%	2	.4%	9	2.0%	2	.4%	3	.7%			1	.2%			4	.8%
	Sieviete	7	1.3%	12	2.2%	12	2.2%	48	8.7%	1	.2%	11	2.0%	2	.4%	2	.3%	2	.4%	1	.2%	3	.6%	4	.7%
Vecums	18 - 24			4	3.9%	3	3.0%	7	7.0%			1	.9%							1	1.0%				
	25 - 34	5	2.8%	8	4.1%	3	1.6%	15	7.8%			7	3.6%					1	.5%	1	.5%				
	35 - 44	3	1.5%	1	.5%	4	2.0%	12	6.1%	2	1.0%	3	1.4%	1	.5%	1	.5%					2	1.0%	2	1.0%
	45 - 54	4	2.3%	2	1.1%	6	3.4%	17	9.5%			2	1.1%	2	1.1%	2	1.2%					1	.6%	2	1.2%
	55 - 63	3	1.7%	4	2.2%	2	1.2%	10	5.5%	1	.6%	6	3.5%	1	.5%	1	.5%	1	.5%						
	64 - 74	1	.6%	1	.6%	3	1.9%	18	10.7%			1	.6%			1	.6%							4	2.4%
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā	9	2.6%	6	1.7%	6	1.7%	25	7.0%	2	.5%	10	2.7%	3	.8%	1	.3%	1	.3%	1	.3%	3	.8%	2	.5%
	Nē	7	1.2%	14	2.2%	15	2.4%	54	8.2%	1	.2%	10	1.6%	1	.1%	4	.6%	1	.1%	1	.1%			6	.9%
	Grūti pateikt																								
Izglītība	Pamatizglītība	1	1.4%	7	8.1%	1	1.5%	7	7.7%													1	1.1%		
	Vidējā, vidējā profesionālā	9	1.6%	10	1.7%	9	1.5%	50	8.1%	1	.2%	14	2.3%			5	.8%	1	.2%	2	.3%	2	.3%	5	.8%
	Augstākā	6	2.0%	3	.9%	11	3.5%	22	7.2%	2	.6%	6	2.0%	4	1.3%			1	.3%					3	.9%
Tautība	Latvietis (-te)	10	1.7%	14	2.3%	11	1.8%	55	9.1%	3	.5%	16	2.7%	4	.7%	4	.7%	2	.3%	2	.3%			5	.8%
	Cits (-ta)	6	1.6%	6	1.6%	10	2.5%	24	5.9%			4	1.0%			1	.3%					3	.7%	3	.8%
Sarunvaloda ģimenē	Latviešu	12	2.0%	13	2.1%	11	1.8%	56	8.9%	3	.5%	16	2.6%	4	.7%	4	.6%	2	.3%	2	.3%			4	.6%
	Krievu	4	1.2%	7	1.9%	10	2.7%	23	6.1%			4	1.0%			1	.3%					3	.8%	4	1.0%
	Citā																								
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	14	1.7%	16	1.8%	15	1.7%	71	8.1%	3	.3%	17	2.0%	4	.5%	4	.4%	2	.2%	2	.2%	3	.3%	8	.9%
	Respondenti bez LR pilsonības	2	1.6%	4	3.2%	6	4.7%	8	6.0%			3	2.4%			1	.9%								
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	4	1.8%	3	1.4%	3	1.4%	10	4.5%	1	.4%	6	2.8%					1	.5%			1	.4%	1	.5%
	Privātajā sektorā	10	2.3%	8	1.7%	13	2.7%	38	7.9%	2	.4%	11	2.3%	4	.8%	4	.8%	1	.2%	1	.2%	1	.2%	5	1.0%
	Nestrādāju	2	.6%	9	2.9%	5	1.6%	31	9.9%			3	1.0%			1	.3%			1	.3%	1	.3%	2	.6%
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu mājsaimniecības locekli (kvintiles)	Zemi ienākumi			3	2.1%	2	1.6%	12	7.9%			2	1.3%			1	.6%					1	.7%		
	Vidēji zemi ienākumi	3	2.3%	5	3.2%	4	2.5%	8	4.8%			1	.6%									1	.7%	1	.6%
	Vidēji ienākumi	5	3.1%	3	2.0%	5	3.3%	14	9.0%	2	1.3%	5	3.3%			2	1.3%							4	2.5%
	Vidēji augsti ienākumi	3	2.4%			2	1.7%	12	8.8%			4	3.3%			2	1.6%			2	1.5%			1	.7%
	Augsti ienākumi	2	1.4%	1	.7%	7	4.3%	10	6.3%	1	.5%	3	1.9%	2	1.3%			2	1.2%					1	.6%
	Grūti pateikt/ NA	3	1.2%	8	3.1%	1	.4%	23	9.2%			5	1.9%	2	.8%							1	.4%	1	.4%
Reģions	Rīga	4	1.3%	2	.7%	9	2.8%	23	6.8%			8	2.4%	4	1.2%			1	.3%			1	.3%	2	.7%
	Pierīga	6	3.4%	5	2.5%	7	3.6%	12	6.3%	2	1.1%	3	1.5%			1	.6%	1	.6%	2	1.1%	2	1.1%	3	1.6%
	Vidzeme	3	3.3%	1	1.1%	2	2.5%	5	5.1%			1	1.1%			1	1.0%								
	Kurzeme			5	3.9%	1	.8%	12	9.2%			4	3.2%			2	1.6%							1	.6%
	Zemgale	2	1.8%	6	5.1%			10	8.2%	1	.7%	2	1.7%											1	.7%
	Latgale	1	.7%	1	.7%	2	1.4%	17	12.4%			2	1.5%			1	.6%							1	.6%
Apdzīvota vieta	Rīga	4	1.3%	2	.7%	9	2.8%	23	6.8%			8	2.4%	4	1.2%			1	.3%			1	.3%	2	.7%
	cita pilsēta	4	1.2%	7	1.9%	5	1.2%	22	6.0%	1	.3%	5	1.4%			1	.3%	1	.3%			2	.6%	2	.5%
	lauki	8	2.6%	11	3.5%	7	2.5%	34	10.9%	2	.6%	7	2.3%			4	1.3%			2	.6%			4	1.2%

Bāze: visi respondenti, n=1002 Tabulas turpinājums nākamajā lpp.

Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums 2018

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

		Nacionālie bruņotie spēki		Latvijas Gāze		Latvijas Radio		Lauksaimniecības datu centrs		Lidosta "Rīga"		Pasažieru vilciens		Rīgas Siltums		Valsts darba inspekcija		Bibliotēkas (dažādas)		Bērnodārzi (dažādi)		Bankas (dažādas)		Pašvaldība, pilsētu, novadu domes (dažādi)	
		nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %
Visi respondenti		3	.3%	5	.5%	2	.2%	2	.2%	2	.2%	3	.3%	2	.2%	2	.2%	6	.6%	4	.4%	9	.9%	56	5.5%
Dzimums	Vīrietis	3	.6%	2	.4%	1	.2%	2	.4%	1	.2%	1	.2%			2	.5%	1	.2%			4	.9%	22	4.9%
	Sieviete			3	.5%	1	.2%			1	.2%	2	.4%	2	.4%			5	.9%	4	.7%	5	.9%	34	6.0%
Vecums	18 - 24	3	3.2%																			2	2.0%	4	3.9%
	25 - 34							1	.6%							2	1.1%					2	1.0%	10	5.3%
	35 - 44			3	1.6%	1	.5%					1	.5%					2	.9%	1	.5%	3	1.5%	4	1.8%
	45 - 54									1	.6%	1	.5%					1	.6%					9	5.3%
	55 - 63			1	.6%	1	.6%			1	.5%	1	.5%	1	.6%			1	.5%	3	1.6%	2	1.1%	10	5.6%
	64 - 74			1	.7%			1	.6%					1	.6%			2	1.2%					19	11.6%
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā			2	.6%	1	.3%	1	.3%			1	.3%					3	.8%	1	.3%	6	1.6%	17	4.5%
	Nē	3	.5%	3	.5%	1	.2%	1	.1%	2	.3%	2	.3%	2	.3%	2	.4%	3	.4%	3	.4%	3	.5%	39	6.1%
Grūti pateikt																									
Izglītība	Pamatizglītība																					3	3.1%	6	6.3%
	Vidējā, vidējā profesionālā	2	.3%	4	.6%			1	.2%	1	.2%	3	.5%	2	.3%	2	.4%	5	.7%	1	.2%	5	.8%	32	5.3%
	Augstākā	1	.3%	1	.4%	2	.6%	1	.3%	1	.3%							1	.4%	3	.9%	1	.3%	18	5.7%
Tautība	Latvietis (-te)	2	.3%	1	.2%	1	.2%	2	.4%			3	.5%			1	.2%	4	.6%	3	.5%	7	1.1%	35	5.6%
	Cits (-ta)	1	.3%	4	1.0%	1	.2%			2	.5%			2	.5%	1	.3%	2	.5%	1	.2%	2	.5%	21	5.3%
Sarunvaloda ģimenē	Latviešu	2	.3%	1	.1%	1	.2%	2	.3%	1	.2%	3	.5%			1	.2%	4	.6%	3	.4%	6	.9%	33	5.1%
	Krievu	1	.3%	4	1.0%	1	.2%			1	.3%			2	.5%	1	.3%	2	.5%	1	.2%	3	.8%	23	6.1%
	Citā																								
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	3	.3%	2	.2%	2	.2%	2	.2%	1	.1%	3	.3%	2	.2%	2	.3%	5	.5%	4	.4%	9	1.0%	48	5.4%
	Respondenti bez LR pilsonības			3	2.2%					1	.9%							1	.7%					8	5.9%
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	1	.4%	2	.9%			1	.5%	1	.4%	2	.9%	1	.5%			2	.9%	3	1.3%	2	1.0%	10	4.6%
	Privātajā sektorā	1	.2%	1	.2%	1	.2%			1	.2%	1	.2%			1	.3%	1	.2%	1	.2%	5	1.0%	20	4.1%
	Nestrādāju	1	.3%	2	.7%	1	.3%	1	.3%					1	.3%	1	.4%	3	.9%			2	.6%	26	8.4%
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu mājsaimniecības locekli (kvintīles)	Zemi ienākumi			2	1.3%	1	.7%											1	.6%	1	.6%	3	1.9%	8	5.4%
	Vidēji zemi ienākumi			1	.7%							1	.6%	2	1.2%	1	.7%	1	.6%			1	.7%	11	6.5%
	Vidēji ienākumi	1	.6%	1	.6%					1	.8%	1	.6%					1	.6%			2	1.2%	10	6.5%
	Vidēji augsti ienākumi			1	.7%															3	2.1%	1	.7%	11	8.0%
	Augsti ienākumi	1	.6%					1	.6%							1	.8%					1	.7%	6	3.8%
	Grūti pateikt/ NA	1	.4%			1	.4%	1	.5%	1	.4%	1	.4%					3	1.1%			1	.4%	10	4.0%
Reģions	Rīga	2	.6%	2	.6%	1	.3%					1	.3%	2	.6%					1	.3%	1	.3%	16	4.7%
	Pierīga			1	.5%							2	1.1%			1	.7%					3	1.7%	9	5.0%
	Vidzeme	1	1.1%					1	1.0%									1	1.0%	1	1.0%	2	1.8%	10	10.3%
	Kurzeme															1	.9%	2	1.4%	2	1.4%			11	8.2%
	Zemgale					1	.8%			2	1.8%							1	.7%			1	.7%	4	3.1%
	Latgale			2	1.4%			1	.8%									2	1.4%			2	1.5%	6	4.2%
Apdzīvota vieta	Rīga	2	.6%	2	.6%	1	.3%					1	.3%	2	.6%					1	.3%	1	.3%	16	4.7%
	cita pilsēta	1	.3%	2	.6%					2	.6%	1	.3%			2	.7%	3	.8%	1	.2%	4	1.2%	26	7.0%
	lauki			1	.3%	1	.3%	2	.7%			1	.3%					3	.9%	2	.6%	4	1.2%	14	4.5%

Bāze: visi respondenti, n=1002 Tabulas turpinājums nākamajā lpp.

Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums 2018

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

		Rīgas satiksme		Skolas (dažādi)		Medicīnas iestādes (slimnīcas, poliklīnikas) (dažādi)		Valsts kontrole		Cita iestāde (katra minēta 1 reizi)		Nav tādas iestādes, visas slikti strādā		Cita atbilde		Grūti pateikt/ Nav atbildes		Total	
		nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %
Visi respondenti		8	.8%	10	1.0%	20	1.9%	2	.2%	40	4.0%	96	9.6%	4	.4%	326	32.5%	1002	100.0%
Dzimums	Vīrietis	3	.7%	4	.9%	8	1.7%	1	.2%	20	4.4%	43	9.4%	2	.4%	146	32.2%	452	100.0%
	Sieviete	5	1.0%	6	1.1%	12	2.0%	1	.2%	20	3.7%	53	9.8%	2	.3%	180	32.8%	550	100.0%
Vecums	18 - 24	1	1.1%	1	1.1%	1	.9%			5	5.0%	5	5.1%			38	38.7%	99	100.0%
	25 - 34	2	1.1%	3	1.6%	4	2.1%	1	.5%	11	5.8%	13	7.1%			60	32.0%	187	100.0%
	35 - 44			1	.5%	7	3.4%			12	6.1%	23	11.6%			62	31.3%	199	100.0%
	45 - 54	2	1.2%	2	1.1%	2	1.1%			3	1.8%	21	11.7%			54	31.2%	175	100.0%
	55 - 63			2	1.1%			1	.6%	7	3.9%	20	11.3%	2	1.2%	55	30.7%	178	100.0%
	64 - 74	3	1.9%	1	.6%	6	3.5%			2	1.2%	14	8.6%	2	1.1%	57	35.0%	164	100.0%
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā	4	1.2%	2	.6%	8	2.2%			21	5.9%	37	10.4%			111	30.4%	360	100.0%
	Nē	4	.6%	8	1.3%	12	1.7%	2	.3%	19	3.0%	59	9.2%	4	.6%	214	33.7%	641	100.0%
	Grūti pateikt															1	100.0%	1	100.0%
Izglītība	Pamatizglītība			1	1.1%					2	2.3%	7	7.9%			38	42.0%	90	100.0%
	Vidējā, vidējā profesionālā	6	1.0%	6	1.1%	15	2.3%	1	.2%	21	3.4%	64	10.5%	3	.4%	196	32.4%	606	100.0%
	Augstākā	2	.7%	3	.9%	5	1.6%	1	.3%	17	5.7%	25	8.2%	1	.4%	92	30.0%	306	100.0%
Tautība	Latvietis (-te)	1	.2%	6	1.0%	19	3.1%	1	.2%	27	4.5%	55	9.1%	2	.3%	185	30.2%	608	100.0%
	Cits (-ta)	7	1.8%	4	1.0%	1	.2%	1	.3%	13	3.4%	41	10.3%	2	.5%	141	35.9%	394	100.0%
Sarunvaloda ģimenē	Latviešu			7	1.2%	20	3.1%	1	.2%	28	4.5%	58	9.3%	2	.3%	193	30.5%	627	100.0%
	Krievu	8	2.1%	3	.7%			1	.3%	12	3.3%	38	10.1%	2	.5%	132	35.5%	374	100.0%
	Citā															1	100.0%	1	100.0%
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	5	.6%	10	1.2%	19	2.1%	1	.1%	37	4.3%	80	9.1%	3	.3%	281	32.3%	871	100.0%
	Respondenti bez LR pilsonības	3	2.2%			1	.7%	1	.8%	3	2.4%	16	12.6%	1	.6%	45	34.3%	131	100.0%
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	1	.5%	2	.9%	2	.9%	2	1.0%	10	4.5%	21	9.6%			80	36.8%	218	100.0%
	Privātajā sektorā	3	.7%	5	1.1%	11	2.2%			23	4.9%	50	10.3%	2	.4%	137	28.9%	476	100.0%
	Nestrādāju	4	1.3%	3	1.0%	7	2.1%			7	2.3%	25	8.3%	2	.6%	109	35.6%	308	100.0%
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu mājsaimniecības locekli (kvintīles)	Zemi ienākumi	1	.7%	1	.7%	5	3.3%			6	4.2%	16	11.0%	1	.6%	52	35.2%	148	100.0%
	Vidēji zemi ienākumi	1	.6%	1	.7%	3	1.6%			7	4.9%	11	7.2%			55	34.2%	158	100.0%
	Vidēji ienākumi	1	.8%	1	.6%	2	1.2%	2	1.4%	2	1.3%	23	14.7%	1	.7%	37	23.9%	155	100.0%
	Vidēji augsti ienākumi	2	1.5%	2	1.6%					3	2.1%	13	9.8%	1	.6%	32	24.3%	133	100.0%
	Augsti ienākumi	1	.7%	2	1.2%	7	4.3%			11	6.6%	10	5.8%	1	.7%	50	30.8%	161	100.0%
	Grūti pateikt/ NA	2	.8%	3	1.2%	3	1.1%			11	4.4%	23	9.5%			100	40.7%	247	100.0%
Reģions	Rīga	8	2.5%	3	.8%	6	1.7%	1	.3%	14	4.3%	28	8.5%	1	.3%	113	34.3%	329	100.0%
	Pierīga			3	1.6%	8	4.2%			11	6.0%	15	8.3%			49	25.9%	186	100.0%
	Vidzeme			3	3.4%	1	1.2%			3	3.3%	7	7.2%			33	34.7%	95	100.0%
	Kurzeme					2	1.3%	1	.9%	6	4.5%	8	6.1%	2	1.3%	48	36.8%	131	100.0%
	Zemgale			1	.9%	2	1.5%			1	.8%	21	17.5%			36	29.3%	123	100.0%
	Latgale					1	.6%			5	3.7%	17	12.0%	1	.7%	47	34.5%	138	100.0%
Apdzīvota vieta	Rīga	8	2.5%	3	.8%	6	1.7%	1	.3%	14	4.3%	28	8.5%	1	.3%	113	34.3%	329	100.0%
	cita pilsēta			3	.8%	9	2.3%	1	.3%	17	4.8%	39	10.9%	2	.5%	124	34.7%	360	100.0%
	lauki			4	1.4%	5	1.6%			9	2.9%	29	9.3%	1	.3%	89	28.1%	313	100.0%

Bāze: visi respondenti, n=1002

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

		nesvērts skaits	kol %
Ar kurām no šīm iestādēm Jūs pēdējo trīs gadu laikā esat saskāries/-usies, t. i., ar kurām iestādēm Jūs sazinājāties, saņēmt kādu tās pakalpojumu vai kārtojāt tajā lietas klātienē (personīgi), zvanot pa tālruni vai izmantojot pastu, internetu?	Valsts ieņēmumu dienests (VID, t. sk. muiža)	540	54.3%
	Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra (VSAA)	349	34.8%
	Nodarbinātības valsts aģentūra (NVA)	146	14.6%
	Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde (PMLP)	202	20.2%
	Valsts zemes dienests (VZD, t. sk. kadastra uzturēšana par nekustamo īpašumu jautājumiem)	104	10.3%
	Lauku atbalsta dienests (LAD)	51	5.0%
	Uzņēmumu reģistrs (UR)	46	4.7%
	Veselības inspekcija (VI)	29	2.9%
	Valsts meža dienests (VMD)	37	3.6%
	Nacionālais veselības dienests (NVD, t. sk. EVAK karšu izsniegšana, uzaicinājuma vēstules uz valsts apmaksātu vēža skrīningu, pārrobežu veselības aprūpe)	93	9.2%
	Tiesas, tiesu administrācija (t. sk. rajonu (pilsētu) tiesas, apgabaltiesas, Zemesgrāmata)	53	5.3%
	Pārtikas un veterinārais dienests (PVD)	39	3.9%
	Valsts policija (t. sk. sabiedriskā kārtība, noziedzīgu nodarījumu atklāšana un novēršana, ceļu satiksmes drošība)	133	13.3%
	Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienests (NMPD, t. s. "ātrā palīdzība")	235	23.4%
	Veselības un darbaspēju ekspertīzes ārstu valsts komisija (VDEĀK, invaliditātes ekspertīzes)	55	5.5%
	Nevienu no šīm	236	23.3%
	Grūti pateikt/NA	3	.3%
Total		1003	234.7%

Bāze: visi respondenti, n=1003

Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums 2018

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

		Ar kurām no šīm iestādēm Jūs pēdējo trīs gadu laikā esat saskāries/-usies, t. i., ar kurām iestādēm Jūs sazinājāties, saņēmāt kādu tās pakalpojumu vai kārtojāt tajā lietas klātienē (personīgi), zvanot pa tālruni vai izmantojot pastu, internetu?																	
		Valsts ieņēmumu dienests (VID, t. sk. muita)		Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra (VSAA)		Nodarbinātības valsts aģentūra (NVA)		Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde (PMLP)		Valsts zemes dienests (VZD, t. sk. kadastra uzturēšana par nekustamo īpašumu jautājumiem)		Lauku atbalsta dienests (LAD)		Uzņēmumu reģistrs (UR)		Veselības inspekcija (VI)		Valsts meža dienests (VMD)	
		nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %
Visi respondenti		540	54.3%	349	34.8%	146	14.6%	202	20.2%	104	10.3%	51	5.0%	46	4.7%	29	2.9%	37	3.6%
Dzimums	Vīrietis	234	49.2%	123	25.5%	67	14.1%	100	20.8%	38	7.7%	24	4.9%	28	5.8%	11	2.3%	16	3.3%
	Sieviete	306	59.1%	226	43.5%	79	15.2%	102	19.6%	66	12.6%	27	5.1%	18	3.6%	18	3.5%	21	3.9%
Vecums	18 - 24	32	31.9%	21	20.9%	14	13.6%	18	18.1%	4	4.0%	5	4.8%	2	2.0%	4	4.0%	2	2.0%
	25 - 34	124	63.5%	78	39.9%	33	16.9%	48	24.5%	21	10.7%	11	5.5%	11	5.6%	10	5.1%	8	4.1%
	35 - 44	119	63.1%	68	35.8%	41	21.6%	46	24.3%	17	9.0%	6	3.1%	14	7.4%	5	2.6%	4	2.1%
	45 - 54	131	64.6%	74	36.4%	32	15.7%	48	23.6%	28	13.6%	11	5.3%	7	3.5%	6	3.0%	13	6.3%
	55 - 63	78	50.8%	52	33.8%	21	13.5%	21	13.8%	14	9.0%	10	6.4%	8	5.1%	3	2.0%	4	2.5%
	64 - 74	56	34.4%	56	34.3%	5	3.1%	21	13.0%	20	12.3%	8	4.8%	4	2.4%	1	.6%	6	3.6%
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā	239	66.5%	147	40.7%	64	17.6%	86	23.8%	36	10.0%	18	4.9%	15	4.2%	17	4.7%	15	4.1%
	Nē	300	47.4%	202	31.6%	82	13.0%	116	18.2%	68	10.5%	33	5.1%	31	5.0%	12	1.9%	22	3.3%
Grūti pateikt		1	46.4%																
Izglītība	Pamatizglītība	32	30.4%	24	22.2%	22	20.5%	13	11.6%	5	4.4%	5	4.3%	2	1.8%	4	3.7%	3	2.6%
	Vidējā, profesionālā vidējā	306	50.7%	198	32.6%	92	15.2%	109	17.9%	49	7.9%	32	5.1%	15	2.5%	13	2.2%	19	3.0%
	Augstākā	202	70.4%	127	44.0%	32	11.3%	80	28.0%	50	17.4%	14	5.0%	29	10.2%	12	4.1%	15	5.1%
Tautība	Latvietis (-te)	336	56.2%	237	39.5%	102	17.1%	127	21.1%	75	12.4%	44	7.2%	31	5.3%	21	3.6%	31	5.1%
	Cits (-ta)	204	51.6%	112	28.2%	44	11.1%	75	18.9%	29	7.2%	7	1.8%	15	3.8%	8	2.0%	6	1.5%
Kādā valodā runājat ģimenē?	Latviešu	343	55.6%	243	39.2%	105	17.1%	133	21.5%	74	11.8%	44	7.0%	29	4.8%	23	3.8%	32	5.0%
	Krievu	194	52.1%	106	28.3%	41	10.9%	69	18.4%	30	8.0%	7	1.9%	17	4.6%	6	1.6%	5	1.4%
	Citā	3	73.8%																
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	498	56.2%	317	35.5%	138	15.6%	179	20.1%	98	10.9%	49	5.4%	44	5.0%	27	3.0%	37	4.1%
	Respondenti bez LR pilsonības	42	39.0%	32	29.4%	8	7.0%	23	21.0%	6	5.5%	2	1.9%	2	2.0%	2	1.9%		
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	140	68.5%	86	42.1%	19	9.4%	53	25.8%	33	15.6%	6	2.8%	7	3.3%	9	4.4%	9	4.2%
	Privātajā sektorā	311	65.9%	150	31.8%	64	13.6%	107	22.7%	50	10.6%	33	7.0%	35	7.6%	13	2.7%	17	3.6%
	Nestrādāju	89	27.4%	113	34.7%	63	19.6%	42	12.7%	21	6.3%	12	3.4%	4	1.1%	7	2.3%	11	3.2%
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu mājsaimniecības locekli (kvintiles)	Zemi ienākumi	69	42.6%	54	33.2%	37	23.0%	23	14.2%	10	6.2%	11	6.5%	1	.7%	5	3.2%	4	2.4%
	Vidēji zemi ienākumi	85	53.4%	54	32.9%	26	16.2%	37	22.8%	20	12.2%	13	7.9%	6	3.7%	2	1.2%	9	5.4%
	Vidēji ienākumi	87	55.0%	49	31.1%	15	9.1%	29	18.2%	12	7.2%	4	2.5%	6	3.9%	3	2.0%	5	3.1%
	Vidēji augsti ienākumi	95	56.9%	51	30.7%	15	9.2%	23	13.8%	19	11.2%	6	3.4%	9	5.5%	8	5.0%	6	3.5%
	Augsti ienākumi	94	68.8%	67	48.8%	12	9.2%	40	29.2%	21	15.0%	6	4.6%	14	10.1%	5	3.6%	6	4.3%
	Nezin/ NA	110	51.9%	74	34.5%	41	19.0%	50	23.3%	22	10.4%	11	5.1%	10	4.9%	6	2.7%	7	3.1%
Reģions	Rīga	205	62.6%	118	35.8%	35	10.6%	72	21.9%	32	9.5%	4	1.2%	27	8.2%	10	3.0%	7	2.1%
	Pierīga	100	55.1%	66	35.9%	27	14.9%	52	28.4%	26	14.1%	7	3.9%	10	5.4%	12	6.6%	8	4.3%
	Vidzeme	57	57.9%	31	31.0%	19	19.3%	14	14.0%	12	11.6%	10	9.7%	2	2.2%	2	2.1%	5	4.9%
	Kurzeme	59	46.4%	44	34.9%	18	14.3%	25	19.5%	13	10.4%	6	4.6%	4	3.4%	2	1.7%	5	3.9%
	Zemgale	49	40.3%	36	29.9%	16	13.4%	15	12.3%	8	6.6%	6	4.8%	2	1.6%			5	4.1%
	Latgale	70	50.0%	54	37.9%	31	22.0%	24	16.9%	13	9.2%	18	12.7%	1	.8%	3	2.1%	7	4.7%
Apdzīvota vieta	Rīga	205	62.6%	118	35.8%	35	10.6%	72	21.9%	32	9.5%	4	1.2%	27	8.2%	10	3.0%	7	2.1%
	cita pilsēta	200	54.4%	128	34.4%	50	13.5%	68	18.4%	41	10.9%	3	.8%	10	2.8%	11	2.9%	6	1.6%
	lauki	135	44.9%	103	34.3%	61	20.7%	62	20.5%	31	10.3%	44	14.6%	9	3.1%	8	2.8%	24	7.8%

Bāze: visi respondenti, n=1003 Tabulas turpinājums nākamajā lpp.

Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums 2018

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

		Ar kurām no šīm iestādēm Jūs pēdējo trīs gadu laikā esat saskāries/-usies, t. i., ar kurām iestādēm Jūs sazinājāties, saņemāt kādu tās pakalpojumu vai kārtojāt tajā lietas klātienē (personīgi), zvanot pa tālruni vai izmantojot																Total	
		Nacionālais veselības dienests (NVD, t. sk. EVAK karšu izsniegšana, uzaicinājuma vēstules uz valsts apmaksātu vēža skrīningu, pārrobežu veselības aprūpe)		Tiesas, tiesu administrācija (t. sk. rajonu (pilsētu) tiesas, apgabaltiesas, Zemesgrāmata)		Pārtikas un veterinārais dienests (PVD)		Valsts policija (t. sk. sabiedriskā kārtība, noziedzīgu nodarījumu atklāšana un novēršana, ceļu satiksmes drošība)		Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienests (NMPD, t. s. "ātrā palīdzība")		Veselības un darbaspēju ekspertīzes ārstu valsts komisija (VDEĀK, invaliditātes ekspertīzes)		Nevienu no šīm		Grūti pateikt/NA			
		nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %
Visi respondenti		93	9.2%	53	5.3%	39	3.9%	133	13.3%	235	23.4%	55	5.5%	236	23.3%	3	.3%	1003	234.7%
Dzimums	Vīrietis	22	4.7%	28	5.7%	20	4.1%	73	15.1%	99	20.6%	25	5.2%	136	27.8%	1	.2%	482	217.0%
	Sieviete	71	13.5%	25	4.9%	19	3.7%	60	11.7%	136	26.1%	30	5.7%	100	19.1%	2	.4%	521	251.0%
Vecums	18 - 24	1	1.0%	4	3.9%	3	3.0%	9	8.8%	18	18.1%	2	2.0%	39	38.4%			101	176.4%
	25 - 34	15	7.7%	13	6.7%	11	5.6%	38	19.5%	42	21.6%	4	2.1%	37	19.1%	1	.5%	195	258.7%
	35 - 44	22	11.7%	13	6.8%	7	3.8%	30	15.9%	50	26.6%	12	6.3%	32	16.8%	1	.5%	189	257.5%
	45 - 54	32	15.5%	11	5.5%	9	4.3%	27	13.2%	46	22.7%	14	6.9%	36	17.8%	1	.5%	203	258.2%
	55 - 63	12	7.7%	6	3.9%	5	3.2%	15	9.6%	34	22.1%	11	7.1%	38	24.9%			153	215.5%
	64 - 74	11	6.8%	6	3.8%	4	2.4%	14	8.7%	45	27.7%	12	7.5%	54	33.4%			162	198.8%
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā	39	10.8%	20	5.6%	14	3.9%	62	17.3%	94	26.2%	22	6.0%	60	16.5%	1	.3%	361	263.1%
	Nē	54	8.3%	33	5.2%	25	3.9%	71	11.1%	141	21.9%	33	5.2%	175	27.0%	2	.3%	640	218.9%
Grūti pateikt														1	53.6%			2	100.0%
Izglītība	Pamatizglītība	5	4.8%	4	4.0%	2	1.8%	11	10.6%	22	20.5%	4	4.0%	38	34.7%			108	182.1%
	Vidējā, profesionālā vidējā	47	7.7%	21	3.4%	22	3.6%	70	11.5%	133	22.0%	35	5.7%	157	25.7%	2	.3%	607	217.2%
	Augstākā	41	14.0%	28	9.7%	15	5.3%	52	18.1%	80	27.5%	16	5.4%	41	14.1%	1	.3%	288	290.1%
Tautība	Latvietis (-te)	64	10.5%	37	6.2%	26	4.3%	90	15.1%	140	23.2%	32	5.4%	135	21.9%	3	.5%	605	254.6%
	Cits (-ta)	29	7.3%	16	4.0%	13	3.3%	43	10.9%	95	23.8%	23	5.6%	101	25.2%			398	206.2%
Kādā valodā runājat ģimenē?	Latviešu	67	10.7%	39	6.4%	26	4.2%	96	15.6%	149	24.0%	35	5.7%	143	22.5%	3	.5%	624	255.3%
	Krievu	26	7.0%	14	3.7%	13	3.5%	37	9.9%	84	22.3%	20	5.2%	92	24.5%			375	203.2%
	Citā									2	45.8%			1	26.2%			4	145.8%
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	91	10.2%	49	5.5%	37	4.2%	126	14.2%	208	23.3%	45	5.0%	201	22.1%	3	.3%	894	240.7%
	Respondenti bez LR pilsonības	2	1.6%	4	3.7%	2	1.9%	7	6.4%	27	24.3%	10	8.9%	35	32.1%			109	186.7%
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	37	17.9%	17	8.2%	5	2.4%	35	16.9%	57	27.6%	13	6.3%	32	15.9%	2	.9%	204	272.1%
	Privātajā sektorā	38	7.9%	29	6.1%	26	5.6%	75	16.1%	101	21.5%	20	4.2%	90	19.0%	1	.2%	472	246.2%
	Nestrādāju	18	5.5%	7	2.2%	8	2.4%	23	6.9%	77	23.7%	22	6.8%	114	34.6%			327	192.9%
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu mājsaimniecības locekli (kvintiles)	Zemi ienākumi	17	10.3%	5	3.2%	4	2.6%	16	10.0%	35	22.2%	15	9.2%	48	29.1%	1	.7%	163	219.3%
	Vidēji zemi ienākumi	16	10.0%	5	3.2%	2	1.1%	20	12.6%	44	26.9%	8	5.0%	38	23.3%	1	.6%	162	238.5%
	Vidēji ienākumi	15	9.2%	8	4.8%	7	4.5%	20	12.2%	45	28.0%	5	3.0%	34	21.0%			160	214.7%
	Vidēji augsti ienākumi	17	10.3%	8	4.7%	6	3.7%	25	15.3%	32	19.1%	9	5.5%	43	25.4%	1	.5%	167	223.6%
	Augsti ienākumi	11	7.8%	15	10.7%	8	5.9%	24	17.4%	38	27.4%	4	2.7%	22	16.2%			137	281.6%
	Nezin/ NA	17	7.9%	12	5.8%	12	5.4%	28	13.1%	41	19.2%	14	6.5%	51	23.5%			214	236.4%
Reģions	Rīga	31	9.1%	23	6.8%	12	3.6%	45	13.5%	73	21.7%	16	4.8%	69	20.5%			330	235.0%
	Pierīga	19	10.2%	14	7.7%	7	3.9%	31	16.9%	65	35.8%	9	4.8%	34	18.4%	1	.6%	183	266.9%
	Vidzeme	9	9.2%	3	3.1%	5	5.1%	9	9.7%	21	21.4%	8	8.5%	20	20.3%			99	229.9%
	Kurzeme	10	7.8%	7	5.8%	3	2.3%	12	9.6%	24	18.8%	11	8.8%	37	27.9%			129	220.2%
	Zemgale	2	1.7%	5	4.0%	3	2.4%	16	13.3%	16	13.2%	4	3.3%	47	39.7%			120	190.6%
	Latgale	22	15.8%	1	.7%	9	6.4%	20	14.0%	36	25.5%	7	4.7%	29	20.3%	2	1.3%	142	244.8%
Apdzīvota vieta	Rīga	31	9.1%	23	6.8%	12	3.6%	45	13.5%	73	21.7%	16	4.8%	69	20.5%			330	235.0%
	cita pilsēta	28	7.6%	17	4.6%	7	1.9%	43	11.7%	80	21.6%	21	5.8%	96	25.4%	1	.3%	373	218.3%
	lauki	34	11.4%	13	4.5%	20	6.7%	45	15.2%	82	27.7%	18	5.9%	71	23.7%	2	.6%	300	254.7%

Bāze: visi respondenti, n=1003

Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums 2018

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

		nesvērts skaits	kol %
Lūdzu, norādiet, ar kuru no šeit uzskaitītajām iestādēm Jūs saskārāties (sazināties, saņēmt kādu pakalpojumu vai kārtojāt lietas tajā) kā ar pēdējo!	Valsts ieņēmumu dienests (VID, t. sk. muita)	272	29.2%
	Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra (VSAA)	123	13.0%
	Nodarbinātības valsts aģentūra (NVA)	77	8.1%
	Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde (PMLP)	22	2.3%
	Valsts zemes dienests (VZD, t. sk. kadastra uzturēšana par nekustamo īpašumu jautājumiem)	20	2.0%
	Lauku atbalsta dienests (LAD)	6	.6%
	Uzņēmumu reģistrs (UR)	6	.7%
	Veselības inspekcija (VI)	6	.6%
	Valsts meža dienests (VMD)	20	2.1%
	Nacionālais veselības dienests (NVD, t. sk. EVAK karšu izsniegšana, uzaicinājuma vēstules uz valsts apmaksātu vēža skrīningu, pārrobežu veselības aprūpe)	11	1.2%
	Tiesas, tiesu administrācija (t. sk. rajonu (pilsētu) tiesas, apgabaltiesas, Zemesgrāmata)	5	.5%
	Pārtikas un veterinārais dienests (PVD)	36	3.8%
	Valsts policija (t. sk. sabiedriskā kārtība, noziedzīgu nodarījumu atklāšana un novēršana, ceļu satiksmes drošība)	79	8.4%
	Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienests (NMPD, t. s. "ātrā palīdzība")	21	2.2%
	Nevienu no šīm	227	23.7%
	Grūti pateikt/NA	15	1.6%
Total		946	100.0%

Bāze: respondenti, kuri ir norādījuši ar kādu iestādi viņi ir saskārušies kā ar pēdējo, n=761

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

	Teicami		Labi		Viduvēji		Drīzāk slikti		Ļoti slikti		Grūti pateikt/ NA		Total	
	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %
Valsts ieņēmumu dienests (VID, t. sk. muita)	73	13.6%	325	60.0%	102	18.9%	15	2.8%	8	1.5%	17	3.2%	540	100.0%
Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra (VSAA)	61	17.5%	224	64.0%	43	12.5%	4	1.1%	2	.5%	15	4.3%	349	100.0%
Nodarbinātības valsts aģentūra (NVA)	21	14.7%	81	54.9%	29	20.1%	7	4.8%	1	.6%	7	4.9%	146	100.0%
Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde (PMLP)	61	29.8%	118	59.0%	17	8.2%	3	1.5%			3	1.5%	202	100.0%
Valsts zemes dienests (VZD, t. sk. kadastra uzturēšana par nekustamo īpašumu jautājumiem)	16	15.6%	67	64.3%	9	8.7%	2	1.8%	2	1.8%	8	7.7%	104	100.0%
Lauku atbalsta dienests (LAD)	17	33.4%	27	53.9%	1	2.3%	1	2.1%			4	8.2%	50	100.0%
Uzņēmumu reģistrs (UR)	6	13.0%	28	60.7%	5	10.9%	5	10.8%			2	4.6%	46	100.0%
Veselības inspekcija (VI)	3	9.9%	13	44.9%	11	37.8%	1	3.9%			1	3.6%	29	100.0%
Valsts meža dienests (VMD)	6	15.7%	26	70.6%	2	5.5%					3	8.3%	37	100.0%
Nacionālais veselības dienests (NVD, t. sk. EVAK karšu izsniegšana, uzaicinājuma vēstules uz valsts apmaksātu vēža skrīningu, pārrobežu veselības aprūpe)	14	14.7%	58	62.7%	10	10.6%					11	12.1%	93	100.0%
Tiesas, tiesu administrācija (t. sk. rajonu (pilsētu) tiesas, apgabaltiesas, Zemesgrāmata)	3	5.8%	25	47.7%	8	14.5%	9	17.4%	7	12.9%	1	1.8%	53	100.0%
Pārtikas un veterinārais dienests (PVD)	6	15.5%	22	56.3%	6	14.8%	1	2.9%			4	10.6%	39	100.0%
Valsts policija (t. sk. sabiedriskā kārtība, noziedzīgu nodarījumu atklāšana un novēršana, ceļu satiksmes drošība)	11	8.7%	58	43.2%	28	21.0%	20	15.0%	10	7.5%	6	4.7%	133	100.0%
Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienests (NMPD, t. s. "ātrā palīdzība")	57	24.1%	119	50.9%	39	16.6%	6	2.4%	8	3.5%	6	2.5%	235	100.0%
Veselības un darbaspēju ekspertīzes ārstu valsts komisija (VDEĀK, invaliditātes ekspertīzes)	6	11.6%	27	48.3%	11	19.3%	3	6.0%	4	7.6%	4	7.2%	55	100.0%

Bāze: respondenti, kuri saskārušies ar attiecīgo iestādi

Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums 2018

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

	Teicami + labi		Viduvēji		Drīzāk + ļoti slikti		Grūti pateikt/ NA		Total	
	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %
Valsts ieņēmumu dienests (VID, t. sk. muiža)	398	73.6%	102	18.9%	23	4.2%	17	3.2%	540	100.0%
Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra (VSAA)	285	81.5%	43	12.5%	6	1.7%	15	4.3%	349	100.0%
Nodarbinātības valsts aģentūra (NVA)	102	69.6%	29	20.1%	8	5.4%	7	4.9%	146	100.0%
Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde (PMLP)	179	88.8%	17	8.2%	3	1.5%	3	1.5%	202	100.0%
Valsts zemes dienests (VZD, t. sk. kadastra uzturēšana par nekustamo īpašumu jautājumiem)	83	79.9%	9	8.7%	4	3.7%	8	7.7%	104	100.0%
Lauku atbalsta dienests (LAD)	44	87.3%	1	2.3%	1	2.1%	4	8.2%	50	100.0%
Uzņēmumu reģistrs (UR)	34	73.7%	5	10.9%	5	10.8%	2	4.6%	46	100.0%
Veselības inspekcija (VI)	16	54.8%	11	37.8%	1	3.9%	1	3.6%	29	100.0%
Valsts meža dienests (VMD)	32	86.3%	2	5.5%			3	8.3%	37	100.0%
Nacionālais veselības dienests (NVD, t. sk. EVAK karšu izsniegšana, uzaicinājuma vēstules uz valsts apmaksātu vēža skrīningu, pārrobežu veselības aprūpe)	72	77.3%	10	10.6%			11	12.1%	93	100.0%
Tiesas, tiesu administrācija (t. sk. rajonu (pilsētu) tiesas, apgabaltiesas, Zemesgrāmata)	28	53.5%	8	14.5%	16	30.2%	1	1.8%	53	100.0%
Pārtikas un veterinārais dienests (PVD)	28	71.7%	6	14.8%	1	2.9%	4	10.6%	39	100.0%
Valsts policija (t. sk. sabiedriskā kārtība, noziedzīgu nodarījumu atklāšana un novēršana, ceļu satiksmes drošība)	69	51.8%	28	21.0%	30	22.5%	6	4.7%	133	100.0%
Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienests (NMPD, t. s. "ātrā palīdzība")	176	75.0%	39	16.6%	14	5.9%	6	2.5%	235	100.0%
Veselības un darbaspēju ekspertīzes ārstu valsts komisija (VDEĀK, invaliditātes ekspertīzes)	33	59.9%	11	19.3%	7	13.6%	4	7.2%	55	100.0%

Bāze: respondenti, kuri saskārušies ar attiecīgo iestādi

Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums 2018

T4.1. Lūdzu, pamēģiniet atcerēties savu saskarsmes pieredzi ar visām tām iestādēm, ar kurām Jūs pēdējo trīs gadu laikā esat sazinājies, saņemis kādu pakalpojumu vai kārtojis lietas! Vai Jūs teiktu, ka šī iestāde apkalpo iedzīvotājus un sniedz savus pakalpojumus teicami, labi, viduvēji, drīzāk slikti vai arī ļoti slikti:

		Valsts ieņēmumu dienests (VID, t. sk. muita)								Total				
		Teicami + labi		Viduvēji		Drīzāk + ļoti slikti		Grūti pateikt/ NA		nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits ^a	vidējā vērtība	standart novirze
		nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %					
Visi respondenti		398	73.6%	102	18.9%	23	4.2%	17	3.2%	540	100%	527	3.84	.75
Dzimums	Vīrietis	164	70.3%	52	21.9%	11	4.7%	7	3.2%	234	100%	230	3.78	.77
	Sieviete	234	76.2%	50	16.7%	12	3.9%	10	3.3%	306	100%	297	3.89	.73
Vecums	18 - 24	22	69.1%	9	27.9%	1	3.1%			32	100%	29	3.69	.59
	25 - 34	90	72.6%	27	21.7%	3	2.4%	4	3.3%	124	100%	128	3.85	.65
	35 - 44	85	71.1%	24	20.3%	7	6.0%	3	2.6%	119	100%	117	3.79	.80
	45 - 54	104	79.5%	16	12.2%	7	5.4%	4	3.0%	131	100%	120	3.91	.79
	55 - 63	57	73.0%	15	19.2%	2	2.6%	4	5.1%	78	100%	84	3.92	.76
	64 - 74	40	71.4%	11	19.6%	3	5.5%	2	3.5%	56	100%	49	3.76	.83
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā	179	74.3%	43	18.4%	9	3.7%	8	3.5%	239	100%	233	3.87	.74
	Nē	219	73.3%	58	19.1%	14	4.6%	9	3.0%	300	100%	293	3.82	.76
	Grūti pateikt			1	100%					1	100%	1	3.00	.
Izglītība	Pamatizglītība	24	76.0%	7	21.0%	1	3.0%			32	100%	32	3.89	.70
	Vidējā, profesionālā vidējā	231	75.4%	52	17.1%	12	3.8%	11	3.6%	306	100%	297	3.87	.73
	Augstākā	143	70.6%	43	21.3%	10	5.0%	6	3.1%	202	100%	199	3.79	.79
Tautība	Latvietis (-te)	245	72.9%	68	20.3%	13	3.8%	10	2.9%	336	100%	321	3.85	.73
	Cits (-ta)	153	74.8%	34	16.8%	10	4.8%	7	3.6%	204	100%	206	3.84	.78
Kādā valodā runājat ģimenē?	Latviešu	249	72.6%	70	20.5%	14	4.0%	10	2.9%	343	100%	330	3.83	.74
	Krievu	146	74.9%	32	16.6%	9	4.6%	7	3.8%	194	100%	194	3.85	.77
	Citā	3	100%							3	100%	3	4.38	.59
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	368	73.9%	93	18.7%	22	4.4%	15	3.0%	498	100%	485	3.84	.75
	Respondenti bez LR pilsonības	30	70.1%	9	21.9%	1	2.7%	2	5.3%	42	100%	42	3.83	.79
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	112	79.9%	23	16.7%	2	1.3%	3	2.1%	140	100%	138	3.97	.66
	Privātajā sektorā	219	70.2%	65	20.9%	15	4.8%	12	4.0%	311	100%	304	3.80	.77
	Nestrādāju	67	75.7%	14	15.4%	6	6.8%	2	2.1%	89	100%	85	3.80	.79
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu mājssaimniecības locekli (kvintīles)	Zemi ienākumi	58	84.1%	9	13.0%			2	2.8%	69	100%	67	4.08	.59
	Vidēji zemi ienākumi	69	81.0%	11	12.7%	2	2.5%	3	3.8%	85	100%	83	3.92	.58
	Vidēji ienākumi	59	67.7%	22	25.7%	4	4.3%	2	2.2%	87	100%	86	3.78	.77
	Vidēji augsti ienākumi	64	66.8%	21	22.3%	8	8.6%	2	2.3%	95	100%	93	3.66	.93
	Augsti ienākumi	68	72.2%	19	20.3%	3	3.2%	4	4.3%	94	100%	92	3.87	.74
	Nezin/ NA	80	73.1%	20	18.1%	6	5.3%	4	3.5%	110	100%	107	3.82	.74
Reģions	Rīga	142	69.0%	46	22.7%	12	5.7%	5	2.5%	205	100%	204	3.73	.84
	Pierīga	65	65.1%	23	23.0%	8	7.9%	4	4.0%	100	100%	98	3.70	.77
	Vidzeme	45	79.9%	10	16.6%	1	1.8%	1	1.6%	57	100%	55	3.98	.66
	Kurzeme	49	82.8%	8	13.5%	1	1.8%	1	1.9%	59	100%	57	4.03	.65
	Zemgale	41	83.4%	5	10.5%	1	1.9%	2	4.1%	49	100%	46	4.11	.67
	Latgale	56	80.3%	10	14.0%			4	5.8%	70	100%	66	3.94	.49
Apdzīvota vieta	Rīga	142	69.0%	46	22.7%	12	5.7%	5	2.5%	205	100%	204	3.73	.84
	cita pilsēta	164	81.9%	27	13.5%	6	3.0%	3	1.6%	200	100%	199	3.97	.66
	lauki	92	68.3%	29	21.2%	5	3.7%	9	6.8%	135	100%	124	3.82	.70

Bāze: respondenti, kuri ir saskārušies ar Valsts ieņēmumu dienestu (VID), n=540

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

Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums 2018

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

		Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra (VSAA)								Total				
		Teicami + labi		Viduvēji		Drīzāk + ļoti slikti		Grūti pateikt/ NA				nesvērts skaits ^a	vidējā vērtība	standartn ovirze
		nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %			
Visi respondenti		285	81.5%	43	12.5%	6	1.7%	15	4.3%	349	100%	335	4.01	.64
Dzimums	Vīrietis	99	80.5%	18	14.8%	1	.7%	5	3.9%	123	100%	118	3.98	.62
	Sieviete	186	82.1%	25	11.3%	5	2.2%	10	4.5%	226	100%	216	4.03	.66
Vecums	18 - 24	20	94.9%	1	5.1%					21	100%	19	4.04	.39
	25 - 34	64	81.9%	11	14.2%	1	1.4%	2	2.6%	78	100%	81	4.09	.68
	35 - 44	53	77.6%	11	16.4%	1	1.5%	3	4.5%	68	100%	65	4.00	.73
	45 - 54	61	82.6%	9	12.1%	2	2.7%	2	2.6%	74	100%	68	3.93	.59
	55 - 63	42	80.9%	6	11.6%			4	7.4%	52	100%	54	4.00	.50
	64 - 74	45	80.4%	5	9.1%	2	3.6%	4	6.9%	56	100%	47	4.02	.75
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā	119	80.7%	20	13.8%	2	1.3%	6	4.2%	147	100%	142	4.04	.68
	Nē	166	82.1%	23	11.6%	4	1.9%	9	4.4%	202	100%	193	3.99	.62
Izglītība	Pamatizglītība	23	96.3%					1	3.7%	24	100%	22	4.25	.44
	Vidējā, profesionālā vidējā	159	80.1%	29	14.9%	2	.9%	8	4.0%	198	100%	190	3.99	.61
	Augstākā	103	81.0%	14	11.2%	4	3.1%	6	4.7%	127	100%	122	4.00	.72
Tautība	Latvietis (-te)	195	82.2%	26	11.2%	4	1.6%	12	5.0%	237	100%	221	4.03	.65
	Cits (-ta)	90	80.2%	17	15.3%	2	1.8%	3	2.8%	112	100%	113	3.97	.63
Kādā valodā runājat ģimenē?	Latviešu	201	82.7%	26	10.9%	4	1.6%	12	4.9%	243	100%	228	4.03	.64
	Krievu	84	79.0%	17	16.2%	2	1.9%	3	2.9%	106	100%	107	3.98	.66
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	258	81.2%	39	12.5%	5	1.5%	15	4.7%	317	100%	301	4.02	.64
	Respondenti bez LR pilsonības	27	84.4%	4	12.7%	1	2.9%			32	100%	33	3.96	.63
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	76	88.6%	5	5.8%	2	2.1%	3	3.4%	86	100%	84	4.11	.59
	Privātajā sektorā	115	76.0%	26	17.7%	1	.7%	8	5.5%	150	100%	144	3.94	.60
	Nestrādāju	94	83.5%	12	10.7%	3	2.6%	4	3.2%	113	100%	107	4.03	.72
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu mājsaimniecības locekli (kvintiles)	Zemi ienākumi	44	82.0%	6	10.8%			4	7.2%	54	100%	50	4.14	.60
	Vidēji zemi ienākumi	45	82.5%	5	9.7%	1	1.8%	3	6.0%	54	100%	50	4.09	.64
	Vidēji ienākumi	37	76.1%	8	16.4%	1	1.8%	3	5.7%	49	100%	47	3.92	.71
	Vidēji augsti ienākumi	44	85.6%	6	12.6%	1	1.8%			51	100%	51	3.94	.55
	Augsti ienākumi	49	73.1%	14	20.8%	1	1.7%	3	4.5%	67	100%	65	3.88	.64
	Nezin/ NA	66	89.1%	4	5.7%	2	2.6%	2	2.6%	74	100%	72	4.10	.68
Reģions	Rīga	91	77.2%	21	18.1%	4	3.2%	2	1.5%	118	100%	118	3.87	.68
	Pierīga	50	75.6%	12	18.3%	2	2.9%	2	3.2%	66	100%	64	3.89	.73
	Vidzeme	28	89.9%	2	6.7%			1	3.5%	31	100%	29	4.10	.49
	Kurzeme	42	95.5%					2	4.5%	44	100%	42	4.31	.47
	Zemgale	33	91.0%	3	9.0%					36	100%	36	4.11	.53
	Latgale	41	76.0%	5	9.0%			8	15.0%	54	100%	45	4.15	.59
Apdzīvota vieta	Rīga	91	77.2%	21	18.1%	4	3.2%	2	1.5%	118	100%	118	3.87	.68
	cita pilsēta	116	90.3%	6	4.9%	2	1.5%	4	3.3%	128	100%	124	4.15	.61
	lauki	78	75.6%	16	15.6%			9	8.8%	103	100%	93	4.01	.60

Bāze: respondenti, kuri ir saskārušies ar Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūru (VSAA), n=335

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

Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums 2018

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

		Nodarbinātības valsts aģentūra (NVA)								Total				
		Teicami + labi		Viduvēji		Drīzāk + ļoti slikti		Grūti pateikt/ NA		nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits ^a	vidējā vērtība	standartn ovirze
		nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %					
Visi respondenti		102	69.6%	29	20.1%	8	5.4%	7	4.9%	146	100%	140	3.82	.77
Dzimums	Vīrietis	45	67.2%	15	22.4%	6	8.8%	1	1.6%	67	100%	67	3.71	.84
	Sieviete	57	71.7%	14	18.2%	2	2.4%	6	7.6%	79	100%	73	3.93	.70
Vecums	18 - 24	14	100%							14	100%	12	4.07	.27
	25 - 34	26	78.7%	7	21.3%					33	100%	35	4.00	.66
	35 - 44	31	75.7%	8	19.4%	1	2.4%	1	2.5%	41	100%	40	3.93	.69
	45 - 54	18	56.1%	7	21.9%	4	12.6%	3	9.4%	32	100%	27	3.62	.91
	55 - 63	11	52.6%	5	23.9%	2	9.6%	3	13.9%	21	100%	20	3.61	.85
	64 - 74	2	40.5%	2	40.2%	1	19.3%			5	100%	5	3.02	1.23
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā	50	78.1%	11	17.4%	1	1.5%	2	3.0%	64	100%	62	3.91	.60
	Nē	52	63.0%	18	22.3%	7	8.4%	5	6.3%	82	100%	77	3.76	.89
Izglītība	Pamatzglītība	18	81.3%	4	18.7%					22	100%	22	3.90	.53
	Vidējā, profesionālā vidējā	61	66.3%	20	22.0%	6	6.4%	5	5.4%	92	100%	87	3.79	.79
	Augstākā	23	71.5%	5	15.9%	2	6.2%	2	6.5%	32	100%	31	3.87	.89
Tautība	Latvietis (-te)	73	71.1%	20	20.0%	4	3.8%	5	5.1%	102	100%	96	3.82	.71
	Cits (-ta)	29	66.3%	9	20.4%	4	8.8%	2	4.4%	44	100%	44	3.84	.90
Kādā valodā runājat ģimenē?	Latviešu	75	71.3%	20	19.3%	5	4.6%	5	4.9%	105	100%	99	3.83	.74
	Krievu	27	65.6%	9	22.3%	3	7.3%	2	4.8%	41	100%	40	3.82	.86
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	98	70.7%	26	19.2%	8	5.7%	6	4.4%	138	100%	133	3.83	.78
	Respondenti bez LR pilsonības	4	50.3%	3	37.2%			1	12.5%	8	100%	7	3.72	.75
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	14	74.4%	4	20.8%			1	4.8%	19	100%	18	3.84	.52
	Privātajā sektorā	44	67.8%	12	19.2%	3	4.9%	5	8.1%	64	100%	60	3.87	.78
	Nestrādāju	44	70.1%	13	20.9%	5	7.6%	1	1.5%	63	100%	61	3.77	.84
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu mājsaimniecības locekli (kvintiles)	Zemi ienākumi	29	78.8%	5	13.1%	1	2.4%	2	5.7%	37	100%	35	3.96	.63
	Vidēji zemi ienākumi	14	52.5%	9	35.4%	1	3.7%	2	8.3%	26	100%	24	3.61	.70
	Vidēji ienākumi	11	74.2%	2	13.0%	2	12.8%			15	100%	15	3.70	1.03
	Vidēji augsti ienākumi	11	72.7%	3	20.1%	1	7.2%			15	100%	15	4.00	.94
	Augsti ienākumi	7	59.2%	5	40.8%					12	100%	13	3.76	.76
	Nezin/ NA	30	72.6%	5	12.7%	3	7.6%	3	7.0%	41	100%	38	3.83	.76
Reģions	Rīga	20	57.6%	13	36.8%	2	5.6%			35	100%	35	3.64	.87
	Pierīga	21	77.8%	5	18.8%			1	3.4%	27	100%	27	3.97	.61
	Vidzeme	16	84.1%	2	10.7%	1	5.2%			19	100%	19	3.84	.60
	Kurzeme	16	88.0%	2	12.0%					18	100%	18	4.16	.63
	Zemgale	10	61.5%	4	26.3%	1	6.1%	1	6.2%	16	100%	15	3.80	.87
	Latgale	19	60.9%	3	9.5%	4	12.8%	5	16.8%	31	100%	26	3.70	.89
Apdzīvota vieta	Rīga	20	57.6%	13	36.8%	2	5.6%			35	100%	35	3.64	.87
	cita pilsēta	36	71.7%	9	18.4%	2	3.9%	3	6.0%	50	100%	47	3.87	.71
	lauki	46	74.9%	7	11.9%	4	6.5%	4	6.7%	61	100%	57	3.90	.75

Bāze: respondenti, kuri ir saskārušies ar Nodarbinātības valsts aģentūru (NVA), n=140

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

Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums 2018

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

		Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde (PMLP)								Total				
		Teicami + labi		Viduvēji		Drīzāk + ļoti slikti		Grūti pateikt/ NA		nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits ^a	vidējā vērtība	standart novirze
		nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %					
Visi respondenti		179	88.8%	17	8.2%	3	1.5%	3	1.5%	202	100%	199	4.19	.64
Dzimums	Vīrietis	90	90.2%	9	8.8%	1	1.0%			100	100%	100	4.20	.63
	Sieviete	89	87.4%	8	7.7%	2	2.0%	3	2.9%	102	100%	99	4.18	.66
Vecums	18 - 24	17	94.6%	1	5.4%					18	100%	16	4.38	.61
	25 - 34	43	89.5%	4	8.3%	1	2.2%			48	100%	51	4.14	.65
	35 - 44	41	89.3%	4	8.6%	1	2.1%			46	100%	46	4.15	.66
	45 - 54	42	87.3%	4	8.6%			2	4.1%	48	100%	43	4.26	.62
	55 - 63	20	95.5%					1	4.5%	21	100%	23	4.30	.47
	64 - 74	16	75.8%	4	19.2%	1	5.0%			21	100%	19	3.94	.81
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā	81	94.3%	4	4.6%	1	1.1%			86	100%	86	4.26	.60
	Nē	98	84.7%	13	10.9%	2	1.8%	3	2.5%	116	100%	113	4.13	.67
Izglītība	Pamatizglītība	13	100%							13	100%	12	4.30	.48
	Vidējā, profesionālā vidējā	95	87.6%	10	8.9%	2	1.8%	2	1.7%	109	100%	107	4.18	.66
	Augstākā	71	88.8%	7	8.5%	1	1.4%	1	1.3%	80	100%	80	4.18	.64
Tautība	Latvietis (-te)	112	88.2%	11	8.6%	1	.8%	3	2.4%	127	100%	121	4.23	.64
	Cits (-ta)	67	89.7%	6	7.6%	2	2.7%			75	100%	78	4.12	.65
Kādā valodā runājat ģimenē?	Latviešu	117	88.1%	12	8.9%	1	.8%	3	2.2%	133	100%	128	4.23	.64
	Krievu	62	90.1%	5	7.0%	2	2.9%			69	100%	71	4.12	.65
Pilsonības statuss	LR pilsoni	160	89.5%	14	7.7%	2	1.2%	3	1.6%	179	100%	176	4.21	.63
	Respondenti bez LR pilsonības	19	83.8%	3	12.2%	1	4.0%			23	100%	24	4.02	.72
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	49	92.5%	3	5.8%			1	1.8%	53	100%	52	4.19	.53
	Privātajā sektorā	95	88.9%	8	7.3%	2	1.9%	2	1.8%	107	100%	107	4.21	.66
	Nestrādāju	35	83.6%	6	14.0%	1	2.4%			42	100%	40	4.12	.73
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu mājsaimniecības locekli (kvintiles)	Zemi ienākumi	22	95.7%	1	4.3%					23	100%	23	4.08	.41
	Vidēji zemi ienākumi	32	86.8%	3	7.6%	1	2.6%	1	3.0%	37	100%	36	4.28	.73
	Vidēji ienākumi	26	90.4%	1	3.0%	1	3.4%	1	3.1%	29	100%	28	4.15	.64
	Vidēji augsti ienākumi	21	90.9%	2	9.1%					23	100%	23	4.21	.60
	Augsti ienākumi	37	92.2%	2	5.0%	1	2.8%			40	100%	41	4.21	.67
	Nezin/ NA	41	82.4%	8	15.8%			1	1.9%	50	100%	49	4.16	.68
Reģions	Rīga	61	85.0%	8	10.8%	3	4.2%			72	100%	73	4.09	.75
	Pierīga	46	89.3%	5	8.9%			1	1.8%	52	100%	52	4.16	.57
	Vidzeme	14	100%							14	100%	14	4.57	.51
	Kurzeme	23	91.8%	1	4.5%			1	3.7%	25	100%	24	4.24	.54
	Zemgale	13	86.5%	2	13.5%					15	100%	15	3.92	.45
	Latgale	22	91.4%	1	4.1%			1	4.6%	24	100%	23	4.44	.59
Apdzīvota vieta	Rīga	61	85.0%	8	10.8%	3	4.2%			72	100%	73	4.09	.75
	cita pilsēta	62	91.5%	5	7.1%			1	1.4%	68	100%	67	4.20	.55
	lauki	56	90.4%	4	6.3%			2	3.3%	62	100%	59	4.29	.59

Bāze: respondenti, kuri ir saskārušies ar Pilsonības un migrācijas lietu pārvaldi (PMLP), n=199

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

Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums 2018

T4.5. Lūdzu, pamēģiniet atcerēties savu saskarsmes pieredzi ar visām tām iestādēm, ar kurām Jūs pēdējo trīs gadu laikā esat sazinājies, saņemis kādu pakalpojumu vai kārtojis lietas! Vai Jūs teiktu, ka šī iestāde apkalpo iedzīvotājus un sniedz savus pakalpojumus teicami, labi, viduvēji, drīzāk slikti vai arī ļoti slikti:

		Valsts zemes dienests (VZD, t. sk. kadastra uzturēšana par nekustamo īpašumu jautājumiem)								Total				
		Teicami + labi		Viduvēji		Drīzāk + ļoti slikti		Grūti pateikt/ NA				nesvērts skaits ^a	vidējā vērtība	standartn ovirze
		nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %			
Visi respondenti		83	79.9%	9	8.7%	4	3.7%	8	7.7%	104	100%	95	3.98	.73
Dzimums	Vīrietis	32	83.8%	3	8.0%	1	2.6%	2	5.6%	38	100%	35	4.08	.65
	Sieviete	51	77.7%	6	9.1%	3	4.3%	6	8.9%	66	100%	60	3.91	.77
Vecums	18 - 24	3	75.5%	1	24.5%					4	100%	4	4.02	.84
	25 - 34	19	90.3%	1	5.0%			1	4.7%	21	100%	21	4.00	.33
	35 - 44	14	82.5%	1	5.7%			2	11.8%	17	100%	15	4.34	.61
	45 - 54	19	67.5%	2	7.1%	3	10.9%	4	14.5%	28	100%	22	3.62	.98
	55 - 63	11	78.8%	2	14.2%			1	7.0%	14	100%	15	4.08	.64
	64 - 74	17	84.2%	2	10.6%	1	5.3%			20	100%	18	3.99	.74
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā	31	86.2%			1	2.7%	4	11.1%	36	100%	32	4.10	.68
	Nē	52	76.5%	9	13.4%	3	4.2%	4	5.8%	68	100%	63	3.91	.75
Izglītība	Pamatzglītība	4	79.3%			1	20.7%			5	100%	5	3.80	1.13
	Vidējā, profesionālā vidējā	37	75.6%	6	12.5%	2	4.0%	4	8.0%	49	100%	44	3.89	.74
	Augstākā	42	84.0%	3	5.9%	1	1.9%	4	8.2%	50	100%	46	4.07	.67
Tautība	Latvietis (-te)	62	82.6%	6	8.1%	2	2.6%	5	6.8%	75	100%	68	3.96	.62
	Cits (-ta)	21	73.2%	3	10.2%	2	6.5%	3	10.1%	29	100%	27	4.02	.97
Kādā valodā runājat ģimenē?	Latviešu	59	79.8%	6	8.0%	3	3.9%	6	8.2%	74	100%	66	3.90	.71
	Krievu	24	80.2%	3	10.3%	1	3.1%	2	6.5%	30	100%	29	4.15	.75
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	78	79.6%	9	9.3%	4	3.9%	7	7.2%	98	100%	90	3.94	.72
	Respondenti bez LR pilsonības	5	84.1%					1	15.9%	6	100%	5	4.61	.54
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	24	73.4%	4	11.5%	1	2.9%	4	12.2%	33	100%	28	3.99	.68
	Privātajā sektorā	40	79.9%	4	8.4%	2	3.7%	4	7.9%	50	100%	47	3.94	.70
	Nestrādāju	19	90.3%	1	4.9%	1	4.8%			21	100%	20	4.04	.87
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu mājsaimniecības locekli (kvintiles)	Zemi ienākumi	8	81.3%					2	18.7%	10	100%	8	4.25	.46
	Vidēji zemi ienākumi	15	73.8%	2	10.4%			3	15.8%	20	100%	17	4.05	.56
	Vidēji ienākumi	8	66.7%	2	16.9%	2	16.5%			12	100%	12	3.50	.80
	Vidēji augsti ienākumi	17	89.0%	2	11.0%					19	100%	19	4.10	.57
	Augsti ienākumi	17	81.5%	3	14.0%	1	4.5%			21	100%	21	3.82	.80
	Nezin/ NA	18	82.4%			1	4.3%	3	13.3%	22	100%	19	4.12	.86
Reģions	Rīga	25	78.0%	5	15.6%			2	6.4%	32	100%	30	4.10	.66
	Pierīga	19	73.9%	3	11.6%	3	10.9%	1	3.6%	26	100%	25	3.69	.88
	Vidzeme	11	91.4%	1	8.6%					12	100%	11	3.91	.29
	Kurzeme	12	92.5%					1	7.5%	13	100%	12	4.18	.40
	Zemgale	7	87.4%					1	12.6%	8	100%	7	4.15	.39
	Latgale	9	69.4%			1	7.4%	3	23.2%	13	100%	10	4.00	1.14
Apdzīvota vieta	Rīga	25	78.0%	5	15.6%			2	6.4%	32	100%	30	4.10	.66
	cita pilsēta	35	85.5%	1	2.7%	3	7.1%	2	4.7%	41	100%	39	3.91	.75
	lauki	23	74.5%	3	9.4%	1	3.1%	4	13.1%	31	100%	27	3.93	.77

Bāze: respondenti, kuri ir saskārušies ar Valsts zemes dienestu (VZD)n =95

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

Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums 2018

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

		Lauku atbalsta dienests (LAD)								Total						
		Teicami + labi		Viduvēji		Drīzāk + ļoti slikti		Grūti pateikt/ NA		nesvērts skaits	rindu %		nesvērts skaits ^a	vidējā vērtība	standartn ovirze	
		nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %							
Visi respondenti		44	87.3%	1	2.3%	1	2.1%	4	8.2%	50	100%		45	4.29	.64	
Dzimums	Vīrietis	19	81.3%	1	5.1%	1	4.6%	2	9.1%	23	100%		21	4.26	.80	
	Sieviete	25	92.5%					2	7.5%	27	100%		24	4.32	.47	
Vecums	18 - 24	5	100%							5	100%		4	4.40	.56	
	25 - 34	9	81.8%			1	9.1%	1	9.1%	11	100%		10	4.29	.95	
	35 - 44	5	82.8%					1	17.2%	6	100%		5	4.80	.45	
	45 - 54	10	91.1%					1	8.9%	11	100%		9	4.21	.43	
	55 - 63	8	79.9%	1	10.3%			1	9.7%	10	100%		10	3.99	.50	
	64 - 74	7	100%							7	100%		6	4.43	.54	
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam		Jā	16	89.1%				2	10.9%	18	100%		16	4.44	.51	
		Nē	28	86.3%	1	3.7%	1	3.3%	2	6.8%	32	100%		29	4.21	.69
Izglītība	Pamatzglītība	4	100%							4	100%		4	4.52	.59	
	Vidējā, profesionālā vidējā	30	93.7%			1	3.4%	1	2.9%	32	100%		30	4.28	.65	
	Augstākā	10	70.4%	1	7.9%			3	21.7%	14	100%		11	4.24	.65	
Tautība	Latvietis (-te)	39	90.3%			1	2.5%	3	7.2%	43	100%		39	4.32	.62	
	Cits (-ta)	5	70.6%	1	15.5%			1	13.9%	7	100%		6	4.13	.75	
Kādā valodā runājat ģimenē?	Latviešu	40	92.7%			1	2.5%	2	4.8%	43	100%		40	4.33	.62	
	Krievu	4	56.9%	1	15.4%			2	27.7%	7	100%		5	3.98	.70	
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	42	86.7%	1	2.4%	1	2.2%	4	8.6%	48	100%		43	4.31	.65	
	Respondenti bez LR pilsonības	2	100%							2	100%		2	4.00	.00	
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	6	100%							6	100%		6	4.34	.52	
	Privātajā sektorā	28	84.0%	1	3.4%	1	3.1%	3	9.4%	33	100%		30	4.25	.70	
	Nestrādāju	10	91.0%					1	9.0%	11	100%		9	4.40	.52	
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu mājsaimniecības locekli (kvintiles)	Zemi ienākumi	11	100%							11	100%		11	4.46	.52	
	Vidēji zemi ienākumi	11	83.3%					2	16.7%	13	100%		11	4.56	.52	
	Vidēji ienākumi	3	100%							3	100%		3	4.00	.00	
	Vidēji augsti ienākumi	6	100%							6	100%		6	4.51	.55	
	Augsti ienākumi	5	83.8%					1	16.2%	6	100%		5	4.00	.00	
	Nezin/ NA	8	71.3%	1	10.7%	1	9.7%	1	8.4%	11	100%		10	3.95	.95	
Reģions	Rīga	2	48.9%			1	25.6%	1	25.6%	4	100%		3	3.31	1.16	
	Pierīga	7	100%							7	100%		7	4.12	.36	
	Vidzeme	10	100%							10	100%		9	4.61	.52	
	Kurzeme	5	100%							5	100%		5	4.20	.45	
	Zemgale	6	100%							6	100%		6	4.17	.42	
	Latgale	14	76.8%	1	6.4%			3	16.8%	18	100%		15	4.45	.66	
Apdzīvota vieta	Rīga	2	48.9%			1	25.6%	1	25.6%	4	100%		3	3.31	1.16	
	cita pilsēta	3	100%							3	100%		3	4.00	.00	
	lauki	39	90.2%	1	2.7%			3	7.1%	43	100%		39	4.39	.55	

Bāze: respondenti, kuri ir saskārušies ar Lauku atbalsta dienestu (LAD), n=45

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

Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums 2018

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

		Uzņēmumu reģistrs (UR)								Total				
		Teicami + labi		Viduvēji		Drīzāk + ļoti slikti		Grūti pateikt/ NA				nesvērts skaits ^a	vidējā vērtība	standartn ovirze
		nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %			
Visi respondenti		34	73.7%	5	10.9%	5	10.8%	2	4.6%	46	100%	45	3.80	.82
Dzimums	Vīrietis	19	67.1%	2	7.2%	5	18.0%	2	7.7%	28	100%	26	3.61	.90
	Sieviete	15	83.5%	3	16.5%					18	100%	19	4.06	.64
Vecums	18 - 24	1	48.3%	1	51.7%					2	100%	2	3.48	.74
	25 - 34	5	45.3%	3	27.4%	2	17.8%	1	9.4%	11	100%	11	3.40	.96
	35 - 44	9	64.7%	1	6.9%	3	21.0%	1	7.4%	14	100%	13	3.71	1.11
	45 - 54	7	100%							7	100%	7	4.29	.49
	55 - 63	8	100%							8	100%	9	4.00	.00
	64 - 74	4	100%							4	100%	4	4.00	.00
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā	13	87.0%			2	13.0%			15	100%	15	3.94	.88
	Nē	21	67.4%	5	16.2%	3	9.7%	2	6.8%	31	100%	30	3.72	.80
Izglītība	Pamatzglītība	1	46.9%			1	53.1%			2	100%	2	2.94	1.46
	Vidējā, profesionālā vidējā	10	66.3%	2	13.2%	2	13.3%	1	7.2%	15	100%	14	3.64	.84
	Augstākā	23	79.2%	3	10.5%	2	6.8%	1	3.5%	29	100%	29	3.93	.77
Tautība	Latvietis (-te)	23	74.0%	3	9.8%	5	16.2%			31	100%	31	3.64	.84
	Cits (-ta)	11	73.1%	2	13.2%			2	13.7%	15	100%	14	4.15	.68
Kādā valodā runājat ģimenē?	Latviešu	22	75.7%	3	10.5%	4	13.8%			29	100%	29	3.69	.81
	Krievu	12	70.5%	2	11.6%	1	5.8%	2	12.1%	17	100%	16	4.00	.84
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	32	72.4%	5	11.5%	5	11.3%	2	4.8%	44	100%	43	3.76	.82
	Respondenti bez LR pilsonības	2	100%							2	100%	2	4.47	.67
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	6	84.6%					1	15.4%	7	100%	6	4.00	.00
	Privātajā sektorā	24	69.1%	5	14.0%	5	13.8%	1	3.0%	35	100%	35	3.74	.92
	Nestrādāju	4	100%							4	100%	4	4.00	.00
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu mājsaimniecības locekli (kvintiles)	Zemi ienākumi	1	100%							1	100%	1	5.00	.00
	Vidēji zemi ienākumi	5	83.4%			1	16.6%			6	100%	6	3.83	.98
	Vidēji ienākumi	6	100%							6	100%	6	4.17	.41
	Vidēji augsti ienākumi	6	66.3%	1	11.2%	1	10.6%	1	11.9%	9	100%	8	3.75	.87
	Augsti ienākumi	8	56.2%	4	29.3%	2	14.5%			14	100%	14	3.42	.76
	Nezin/ NA	8	79.9%			1	10.0%	1	10.1%	10	100%	9	3.99	.86
Reģions	Rīga	20	73.9%	4	14.9%	3	11.2%			27	100%	27	3.85	.91
	Pierīga	8	80.1%			2	19.9%			10	100%	10	3.60	.84
	Vidzeme	1	51.4%	1	48.6%					2	100%	2	3.51	.69
	Kurzeme	3	74.6%					1	25.4%	4	100%	3	4.00	.00
	Zemgale	1	45.7%					1	54.3%	2	100%	1	4.00	.00
	Latgale	1	100%							1	100%	1	4.00	.00
Apdzīvota vieta	Rīga	20	73.9%	4	14.9%	3	11.2%			27	100%	27	3.85	.91
	cita pilsēta	6	59.1%	1	10.1%	1	9.8%	2	21.0%	10	100%	8	3.63	.74
	lauki	8	89.2%			1	10.8%			9	100%	9	3.78	.66

Bāze: respondenti, kuri ir saskārušies ar Uzņēmumu reģistru (UR), n=45

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

Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums 2018

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

		Veselības inspekcija (VI)								Total						
		Teicami + labi		Viduvēji		Drīzāk + ļoti slikti		Grūti pateikt/ NA		nesvērts skaits	rindu %		nesvērts skaits ^a	vidējā vērtība	standartn ovirze	
		nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %							
Visi respondenti		16	54.8%	11	37.8%	1	3.9%	1	3.6%	29	100%		28	3.63	.73	
Dzimums	Vīrietis	7	62.4%	4	37.6%					11	100%		11	3.80	.75	
	Sieviete	9	50.2%	7	37.9%	1	6.2%	1	5.7%	18	100%		17	3.52	.73	
Vecums	18 - 24	3	75.5%	1	24.5%					4	100%		4	4.01	.83	
	25 - 34	4	40.7%	5	49.5%			1	9.8%	10	100%		10	3.45	.53	
	35 - 44	4	80.1%	1	19.9%					5	100%		5	4.00	.70	
	45 - 54	3	51.3%	3	48.7%					6	100%		6	3.69	.83	
	55 - 63	1	32.8%	1	34.3%	1	32.8%			3	100%		3	3.00	.96	
	64 - 74	1	100%							1	100%		1	4.00	.	
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam		Jā	10	58.7%	6	35.2%			1	6.1%	17	100%		16	3.81	.74
		Nē	6	49.4%	5	41.4%	1	9.2%			12	100%		12	3.40	.68
Izglītība	Pamatzglītība	2	47.8%	2	52.2%					4	100%		4	3.48	.58	
	Vidējā, profesionālā vidējā	8	60.3%	4	31.2%	1	8.5%			13	100%		13	3.66	.86	
	Augstākā	6	51.0%	5	40.4%			1	8.6%	12	100%		11	3.65	.67	
Tautība	Latvietis (-te)	9	42.9%	10	46.8%	1	5.3%	1	4.9%	21	100%		20	3.44	.69	
	Cits (-ta)	7	85.6%	1	14.4%					8	100%		8	4.09	.65	
Kādā valodā runājat ģimenē?	Latviešu	11	48.0%	10	42.7%	1	4.9%	1	4.5%	23	100%		22	3.50	.68	
	Krievu	5	80.7%	1	19.3%					6	100%		6	4.12	.77	
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	15	55.5%	10	36.5%	1	4.2%	1	3.8%	27	100%		26	3.65	.75	
	Respondenti bez LR pilsonības	1	46.0%	1	54.0%					2	100%		2	3.46	.68	
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	4	46.3%	4	42.2%			1	11.5%	9	100%		8	3.65	.74	
	Privātajā sektorā	9	67.9%	4	32.1%					13	100%		13	3.83	.69	
	Nestrādāju	3	42.0%	3	42.6%	1	15.4%			7	100%		7	3.27	.76	
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu mājsaimniecības locekli (kvintiles)	Zemi ienākumi	2	37.0%	2	41.0%	1	22.0%			5	100%		5	3.15	.84	
	Vidēji zemi ienākumi	1	49.7%	1	50.3%					2	100%		2	3.99	1.42	
	Vidēji ienākumi	1	33.9%	1	32.9%			1	33.2%	3	100%		2	3.51	.69	
	Vidēji augsti ienākumi	5	62.2%	3	37.8%					8	100%		8	3.74	.70	
	Augsti ienākumi	3	60.7%	2	39.3%					5	100%		5	3.79	.82	
	Nezin/ NA	4	68.0%	2	32.0%					6	100%		6	3.68	.51	
Reģions	Rīga	6	59.5%	4	40.5%					10	100%		10	3.69	.67	
	Pierīga	7	58.9%	4	31.8%	1	9.2%			12	100%		12	3.58	.80	
	Vidzeme	1	48.5%	1	51.5%					2	100%		2	3.97	1.40	
	Kurzeme			1	50.0%			1	50.0%	2	100%		1	3.00	.00	
	Latgale	2	64.8%	1	35.2%					3	100%		3	3.65	.59	
Apdzīvota vieta	Rīga	6	59.5%	4	40.5%					10	100%		10	3.69	.67	
	cita pilsēta	7	63.2%	4	36.8%					11	100%		11	3.81	.75	
	lauki	3	38.2%	3	35.8%	1	13.5%	1	12.4%	8	100%		7	3.28	.77	

Bāze: respondenti, kuri ir saskārušies ar Veselības inspekciju (VI), n=28

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

Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums 2018

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

		Valsts meža dienests (VMD)						Total				
		Teicami + labi		Viduvēji		Grūti pateikt/ NA				nesvērts skaits ^a	vidējā vērtība	standart novirze
		nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %			
Visi respondenti		32	86.3%	2	5.5%	3	8.3%	37	100%	33	4.11	.47
Dzimums	Vīrietis	13	80.5%	1	6.5%	2	13.0%	16	100%	14	4.07	.48
	Sieviete	19	90.8%	1	4.7%	1	4.5%	21	100%	19	4.14	.48
Vecums	18 - 24	2	100%					2	100%	2	4.50	.76
	25 - 34	7	87.8%	1	12.2%			8	100%	8	4.00	.52
	35 - 44	2	48.6%			2	51.4%	4	100%	2	4.49	.71
	45 - 54	11	84.7%	1	7.8%	1	7.5%	13	100%	11	4.17	.58
	55 - 63	4	100%					4	100%	4	4.00	.00
	64 - 74	6	100%					6	100%	5	4.00	.00
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā	11	73.9%	2	13.2%	2	12.9%	15	100%	13	3.92	.49
	Nē	21	95.0%			1	5.0%	22	100%	20	4.23	.43
Izglītība	Pamatizglītība	3	100%					3	100%	3	4.00	.00
	Vidējā, profesionālā vidējā	17	89.5%	1	5.6%	1	4.9%	19	100%	18	4.11	.47
	Augstākā	12	79.7%	1	6.3%	2	14.0%	15	100%	13	4.14	.54
Tautība	Latvietis (-te)	28	90.4%	2	6.6%	1	3.0%	31	100%	29	4.13	.51
	Cits (-ta)	4	66.8%			2	33.2%	6	100%	4	4.00	.00
Kādā valodā runājat ģimenē?	Latviešu	29	90.7%	2	6.4%	1	2.9%	32	100%	30	4.12	.50
	Krievu	3	60.7%			2	39.3%	5	100%	3	4.00	.00
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	32	86.3%	2	5.5%	3	8.3%	37	100%	33	4.11	.47
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	7	77.0%	1	10.8%	1	12.2%	9	100%	8	4.13	.64
	Privātajā sektorā	15	88.1%	1	6.0%	1	6.0%	17	100%	16	4.17	.53
	Nestrādāju	10	91.1%			1	8.9%	11	100%	9	4.00	.00
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu mājsaimniecības locekli (kvintiles)	Zemi ienākumi	4	100%					4	100%	4	4.25	.50
	Vidēji zemi ienākumi	7	76.5%	1	11.8%	1	11.8%	9	100%	8	3.99	.54
	Vidēji ienākumi	4	80.9%	1	19.1%			5	100%	5	3.81	.44
	Vidēji augsti ienākumi	6	100%					6	100%	6	4.15	.39
	Augsti ienākumi	6	100%					6	100%	6	4.15	.39
	Nezin/ NA	5	70.5%			2	29.5%	7	100%	5	4.42	.56
Reģions	Rīga	7	100%					7	100%	7	4.26	.47
	Pierīga	7	88.2%	1	11.8%			8	100%	8	4.12	.62
	Vidzeme	4	78.3%	1	21.7%			5	100%	5	3.78	.46
	Kurzeme	5	100%					5	100%	5	4.00	.00
	Zemgale	4	78.4%			1	21.6%	5	100%	4	4.00	.00
	Latgale	5	70.7%			2	29.3%	7	100%	5	4.43	.56
Apdzīvota vieta	Rīga	7	100%					7	100%	7	4.26	.47
	cita pilsēta	5	81.9%			1	18.1%	6	100%	5	4.00	.00
	lauki	20	83.2%	2	8.5%	2	8.3%	24	100%	21	4.09	.53

Bāze: respondenti, kuri ir saskārušies ar Valsts meža dienestu (VMD), n=33

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

Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums 2018

T4.10. Lūdzu, pamēģiniet atcerēties savu saskarsmes pieredzi ar visām tām iestādēm, ar kurām Jūs pēdējo trīs gadu laikā esat sazinājies, saņemis kādu pakalpojumu vai kārtojis lietas! Vai Jūs teiktu, ka šī iestāde apkalpo iedzīvotājus un sniedz savus pakalpojumus teicami, labi, viduvēji, drīzāk slikti vai arī ļoti slikti:

		Nacionālais veselības dienests (NVD, t. sk. EVAK karšu izsniegšana, uzaicinājuma vēstules uz valsts apmaksātu vēža skrīningu, pārrobežu veselības aprūpe)						Total				
		Teicami + labi		Viduvēji		Grūti pateikt/ NA				nesvērts skaits ^a	vidējā vērtība	standart novirze
		nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %			
Visi respondenti		72	77.3%	10	10.6%	11	12.1%	93	100%	81	4.05	.54
Dzimums												
	Vīrietis	20	90.7%	1	4.7%	1	4.6%	22	100%	21	4.14	.48
	Sieviete	52	73.1%	9	12.4%	10	14.5%	71	100%	60	4.01	.56
Vecums												
	18 - 24	1	100%					1	100%	1	4.00	.00
	25 - 34	12	80.1%	1	7.0%	2	12.9%	15	100%	14	4.00	.41
	35 - 44	15	67.6%	3	14.1%	4	18.3%	22	100%	18	4.10	.68
	45 - 54	26	81.1%	3	9.3%	3	9.5%	32	100%	27	4.07	.53
	55 - 63	10	83.5%			2	16.5%	12	100%	11	4.10	.31
	64 - 74	8	72.9%	3	27.1%			11	100%	10	3.91	.70
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam												
	Jā	28	71.4%	4	10.5%	7	18.1%	39	100%	32	4.08	.59
	Nē	44	81.7%	6	10.6%	4	7.7%	54	100%	49	4.02	.51
Izglītība												
	Pamatizglītība	4	79.3%	1	20.7%			5	100%	5	3.79	.45
	Vidējā, profesionālā vidējā	38	81.0%	3	6.1%	6	12.9%	47	100%	41	4.12	.50
	Augstākā	30	72.9%	6	14.4%	5	12.7%	41	100%	36	4.00	.58
Tautība												
	Latvietis (-te)	51	79.5%	6	8.9%	7	11.5%	64	100%	55	4.07	.52
	Cits (-ta)	21	72.8%	4	13.9%	4	13.3%	29	100%	26	3.99	.57
Kādā valodā runājat ģimenē?												
	Latviešu	54	80.6%	6	8.5%	7	10.9%	67	100%	58	4.07	.51
	Krievu	18	69.5%	4	15.6%	4	14.9%	26	100%	23	3.99	.61
Pilsonības statuss												
	LR pilsoņi	70	76.9%	10	10.8%	11	12.3%	91	100%	79	4.05	.54
	Respondenti bez LR pilsonības	2	100%					2	100%	2	4.00	.00
Nodarbinātības sektors												
	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	28	75.6%	6	15.9%	3	8.5%	37	100%	34	3.94	.54
	Privātajā sektorā	31	81.5%	2	5.6%	5	12.9%	38	100%	33	4.08	.46
	Nestrādāju	13	72.0%	2	10.1%	3	17.9%	18	100%	14	4.21	.67
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu mājsaimniecības locekli (kvintiles)												
	Zemi ienākumi	11	64.9%	2	10.6%	4	24.5%	17	100%	13	4.09	.62
	Vidēji zemi ienākumi	13	81.7%			3	18.3%	16	100%	13	4.23	.44
	Vidēji ienākumi	14	93.5%			1	6.5%	15	100%	14	4.20	.42
	Vidēji augsti ienākumi	12	70.6%	4	23.4%	1	6.1%	17	100%	16	3.82	.55
	Augsti ienākumi	7	61.5%	3	28.2%	1	10.3%	11	100%	10	3.88	.75
	Nezin/ NA	15	88.3%	1	5.5%	1	6.1%	17	100%	16	4.06	.43
Reģions												
	Rīga	22	70.5%	6	19.2%	3	10.3%	31	100%	27	3.86	.52
	Pierīga	16	84.1%	3	15.9%			19	100%	19	3.89	.46
	Vidzeme	6	64.2%			3	35.8%	9	100%	6	4.17	.42
	Kurzeme	8	81.1%	1	9.0%	1	10.0%	10	100%	9	4.24	.65
	Zemgale	2	100%					2	100%	2	4.46	.69
	Latgale	18	82.6%			4	17.4%	22	100%	18	4.31	.48
Apdzīvotā vieta												
	Rīga	22	70.5%	6	19.2%	3	10.3%	31	100%	27	3.86	.52
	cita pilsēta	25	89.7%	1	3.1%	2	7.2%	28	100%	26	4.15	.45
	lauki	25	73.3%	3	8.9%	6	17.8%	34	100%	28	4.14	.59

Bāze: respondenti, kuri ir saskārušies ar Nacionālo veselības dienestu (NVD), n=81

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

Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums 2018

T4.11. Lūdzu, pamēģiniet atcerēties savu saskarsmes pieredzi ar visām tām iestādēm, ar kurām Jūs pēdējo trīs gadu laikā esat sazinājies, saņemis kādu pakalpojumu vai kārtojis lietas! Vai Jūs teiktu, ka šī iestāde apkalpo iedzīvotājus un sniedz savus pakalpojumus teicami, labi, viduvēji, drīzāk slikti vai arī ļoti slikti:

		Tiesas, tiesu administrācija (t. sk. rajonu (pilsētu) tiesas, apgabaltiesas, Zemesgrāmata)								Total				
		Teicami + labi		Viduvēji		Drīzāk + ļoti slikti		Grūti pateikt/ NA				nesvērts skaits ^a	vidējā vērtība	standartn ovirze
		nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %			
Visi respondenti		28	53.5%	8	14.5%	16	30.2%	1	1.8%	53	100%	52	3.16	1.19
Dzimums	Vīrietis	12	43.2%	6	20.6%	10	36.2%			28	100%	28	2.89	1.17
	Sieviete	16	64.7%	2	7.8%	6	23.8%	1	3.7%	25	100%	25	3.47	1.16
Vecums	18 - 24	2	50.3%	2	49.7%					4	100%	4	3.50	.59
	25 - 34	10	76.9%			3	23.1%			13	100%	14	3.62	.96
	35 - 44	4	30.3%	2	15.4%	7	54.3%			13	100%	13	2.52	1.39
	45 - 54	6	55.0%	2	18.1%	3	26.9%			11	100%	11	3.28	1.20
	55 - 63	4	65.9%	1	16.5%	1	17.6%			6	100%	7	3.48	.84
	64 - 74	2	33.0%	1	16.9%	2	33.0%	1	17.1%	6	100%	5	2.60	1.53
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā	9	46.1%	3	14.6%	8	39.2%			20	100%	20	3.12	1.29
	Nē	19	58.0%	5	14.4%	8	24.7%	1	2.9%	33	100%	32	3.19	1.15
Izglītība	Pamatzglītība	3	76.3%			1	23.7%			4	100%	4	3.55	1.70
	Vidējā, profesionālā vidējā	13	62.9%	3	14.0%	5	23.1%			21	100%	21	3.36	.95
	Augstākā	12	43.1%	5	17.0%	10	36.6%	1	3.4%	28	100%	27	2.96	1.28
Tautība	Latvietis (-te)	20	55.0%	6	15.7%	11	29.4%			37	100%	37	3.18	1.11
	Cits (-ta)	8	50.1%	2	11.8%	5	32.2%	1	5.8%	16	100%	15	3.13	1.40
Kādā valodā runājat ģimenē?	Latviešu	22	57.4%	6	14.8%	11	27.8%			39	100%	39	3.28	1.16
	Krievu	6	42.9%	2	13.5%	5	36.9%	1	6.7%	14	100%	13	2.84	1.27
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	26	54.0%	8	15.7%	14	28.4%	1	1.9%	49	100%	48	3.20	1.18
	Respondenti bez LR pilsonības	2	47.8%			2	52.2%			4	100%	4	2.72	1.46
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	12	70.6%	1	5.4%	4	23.9%			17	100%	17	3.47	1.38
	Privātajā sektorā	11	39.4%	6	19.8%	11	37.6%	1	3.2%	29	100%	28	2.88	1.11
	Nestrādāju	5	71.8%	1	13.7%	1	14.6%			7	100%	7	3.57	.79
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu mājsaimniecības locekli (kvintiles)	Zemi ienākumi	5	100%							5	100%	5	4.59	.55
	Vidēji zemi ienākumi	4	80.5%			1	19.5%			5	100%	5	3.61	.88
	Vidēji ienākumi	3	39.1%	2	23.3%	3	37.6%			8	100%	8	2.89	1.14
	Vidēji augsti ienākumi	2	26.0%			6	74.0%			8	100%	8	2.16	1.26
	Augsti ienākumi	7	47.0%	5	32.0%	2	14.6%	1	6.4%	15	100%	14	3.35	.76
	Nezin/ NA	7	57.1%	1	8.9%	4	34.0%			12	100%	12	2.99	1.34
Reģions	Rīga	8	34.1%	4	17.3%	10	44.4%	1	4.2%	23	100%	22	2.67	1.20
	Pierīga	8	58.5%	2	14.0%	4	27.6%			14	100%	14	3.24	1.04
	Vidzeme	2	71.3%	1	28.7%					3	100%	3	4.08	.99
	Kurzeme	7	100%							7	100%	7	4.13	.37
	Zemgale	2	40.0%	1	18.5%	2	41.5%			5	100%	5	2.76	1.34
	Latgale	1	100%							1	100%	1	5.00	.
Apdzīvota vieta	Rīga	8	34.1%	4	17.3%	10	44.4%	1	4.2%	23	100%	22	2.67	1.20
	cita pilsēta	13	77.3%	1	5.2%	3	17.5%			17	100%	17	3.54	1.13
	lauki	7	56.3%	3	21.6%	3	22.1%			13	100%	13	3.49	1.03

Bāze: respondenti, kuri ir saskārušies ar Tiesām, tiesu administrāciju, n=52

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

Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums 2018

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

		Pārtikas un veterinārais dienests (PVD)								Total				
		Teicami + labi		Viduvēji		Drīzāk + ļoti slikti		Grūti pateikt/ NA				nesvērts skaits ^a	vidējā vērtība	standartn ovirze
		nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %			
Visi respondenti		28	71.7%	6	14.8%	1	2.9%	4	10.6%	39	100%	35	3.94	.69
Dzimums	Vīrietis	15	74.8%	3	14.8%			2	10.3%	20	100%	18	4.00	.59
	Sieviete	13	68.5%	3	14.8%	1	5.8%	2	10.8%	19	100%	17	3.89	.80
Vecums	18 - 24	3	100%							3	100%	3	4.00	.00
	25 - 34	8	71.9%	1	8.9%	1	9.5%	1	9.6%	11	100%	11	3.79	.80
	35 - 44	3	43.2%	2	27.6%			2	29.2%	7	100%	5	3.82	.84
	45 - 54	5	55.2%	3	33.7%			1	11.1%	9	100%	7	3.74	.71
	55 - 63	5	100%							5	100%	6	4.21	.45
	64 - 74	4	100%							4	100%	4	4.51	.59
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā	9	65.4%	3	20.0%			2	14.7%	14	100%	12	3.85	.57
	Nē	19	75.4%	3	11.9%	1	4.5%	2	8.2%	25	100%	23	3.99	.75
Izglītība	Pamatizglītība	2	100%							2	100%	2	4.00	.00
	Vidējā, profesionālā vidējā	17	77.2%	2	8.6%			3	14.2%	22	100%	19	4.11	.56
	Augstākā	9	60.6%	4	25.4%	1	7.3%	1	6.7%	15	100%	14	3.72	.84
Tautība	Latvietis (-te)	20	77.2%	5	19.2%			1	3.6%	26	100%	24	3.92	.57
	Cits (-ta)	8	61.6%	1	6.9%	1	8.2%	3	23.3%	13	100%	11	4.00	.95
Kādā valodā runājat ģimenē?	Latviešu	21	80.9%	4	15.5%			1	3.6%	26	100%	25	4.00	.58
	Krievu	7	54.4%	2	13.6%	1	8.3%	3	23.6%	13	100%	10	3.81	.93
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	26	70.1%	6	15.7%	1	3.0%	4	11.2%	37	100%	33	3.90	.68
	Respondenti bez LR pilsonības	2	100%							2	100%	2	4.56	.68
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	4	79.8%	1	20.2%					5	100%	5	4.02	.73
	Privātajā sektorā	16	62.2%	5	18.1%	1	4.2%	4	15.5%	26	100%	23	3.87	.78
	Nestrādāju	8	100%							8	100%	8	4.12	.35
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu mājsaimniecības locekli (kvintiles)	Zemi ienākumi	2	51.3%					2	48.7%	4	100%	2	4.00	.00
	Vidēji zemi ienākumi	1	49.1%	1	50.9%					2	100%	2	3.49	.75
	Vidēji ienākumi	6	86.4%	1	13.6%					7	100%	7	4.01	.57
	Vidēji augsti ienākumi	6	100%							6	100%	6	4.50	.55
	Augsti ienākumi	4	48.3%	1	12.9%	1	13.8%	2	25.1%	8	100%	6	3.46	.86
	Nezin/ NA	9	75.2%	3	24.8%					12	100%	12	3.92	.67
Reģions	Rīga	9	73.7%	2	16.9%	1	9.4%			12	100%	12	3.98	.98
	Pierīga	5	70.8%	1	13.7%			1	15.5%	7	100%	6	4.01	.63
	Vidzeme	3	60.3%	1	18.4%			1	21.2%	5	100%	4	3.77	.49
	Kurzeme	3	100%							3	100%	3	4.31	.57
	Zemgale	2	68.5%					1	31.5%	3	100%	2	4.00	.00
	Latgale	6	67.9%	2	20.6%			1	11.5%	9	100%	8	3.77	.45
Apdzīvota vieta	Rīga	9	73.7%	2	16.9%	1	9.4%			12	100%	12	3.98	.98
	cita pilsēta	7	100%							7	100%	7	4.00	.00
	lauki	12	60.5%	4	18.9%			4	20.7%	20	100%	16	3.89	.61

Bāze: respondenti, kuri ir saskārušies ar Pārtikas un veterināro dienestu (PVD), n=35

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

Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums 2018

T4.13. Lūdzu, pamēģiniet atcerēties savu saskarsmes pieredzi ar visām tām iestādēm, ar kurām Jūs pēdējo trīs gadu laikā esat sazinājies, saņemis kādu pakalpojumu vai kārtojis lietas! Vai Jūs teiktu, ka šī iestāde apkalpo iedzīvotājus un sniedz savus pakalpojumus teicami, labi, viduvēji, drīzāk slikti vai arī ļoti slikti:

			Valsts policija (t. sk. sabiedriskā kārtība, noziedzīgu nodarījumu atklāšana un novēršana, ceļu satiksmes drošība)								Total				
			Teicami + labi		Viduvēji		Drīzāk + ļoti slikti		Grūti pateikt/ NA				nesvērts skaits ^a	vidējā vērtība	standartn ovirze
			nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %			
Visi respondenti			69	51.8%	28	21.0%	30	22.5%	6	4.7%	133	100%	127	3.32	1.09
Dzimums	Vīrietis		37	50.7%	15	20.7%	19	25.9%	2	2.7%	73	100%	71	3.23	1.17
	Sieviete		32	53.3%	13	21.3%	11	18.4%	4	7.0%	60	100%	56	3.44	.99
Vecums	18 - 24		6	66.7%	3	33.3%					9	100%	8	3.67	.50
	25 - 34		16	42.2%	11	28.7%	9	23.6%	2	5.5%	38	100%	38	3.23	1.04
	35 - 44		14	46.5%	5	16.6%	9	30.1%	2	6.8%	30	100%	28	3.11	1.32
	45 - 54		15	55.9%	8	29.7%	4	14.3%			27	100%	25	3.46	.93
	55 - 63		11	72.7%	1	7.0%	2	13.8%	1	6.5%	15	100%	16	3.77	1.12
	64 - 74		7	50.7%			6	42.3%	1	7.0%	14	100%	12	3.02	1.16
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā		31	50.4%	17	26.9%	11	17.7%	3	5.1%	62	100%	60	3.42	1.04
	Nē		38	53.2%	11	15.7%	19	26.7%	3	4.4%	71	100%	68	3.24	1.14
Izglītība	Pamatzglītība		5	44.5%	3	27.7%	2	18.8%	1	8.9%	11	100%	10	3.29	1.18
	Vidējā, profesionālā vidējā		35	50.0%	16	22.9%	16	22.8%	3	4.4%	70	100%	67	3.25	1.15
	Augstākā		29	55.9%	9	17.0%	12	22.9%	2	4.2%	52	100%	51	3.42	1.01
Tautība	Latvietis (-te)		48	53.8%	19	21.0%	20	21.9%	3	3.3%	90	100%	86	3.31	1.09
	Cits (-ta)		21	48.0%	9	20.9%	10	23.7%	3	7.3%	43	100%	42	3.34	1.10
Kādā valodā runājat ģimenē?	Latviešu		52	54.7%	21	21.8%	20	20.4%	3	3.1%	96	100%	92	3.36	1.09
	Krievu		17	44.8%	7	19.0%	10	27.6%	3	8.6%	37	100%	35	3.22	1.10
Pilsonības statuss	LR pilsoņi		65	51.7%	28	22.2%	27	21.1%	6	5.0%	126	100%	120	3.33	1.09
	Respondenti bez LR pilsonības		4	53.9%			3	46.1%			7	100%	7	3.22	1.27
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)		22	62.5%	7	20.3%	6	17.3%			35	100%	35	3.57	1.02
	Privātajā sektorā		36	48.1%	15	19.5%	19	25.4%	5	7.0%	75	100%	72	3.22	1.17
	Nestrādāju		11	48.1%	6	27.3%	5	20.6%	1	4.1%	23	100%	21	3.24	.91
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu mājsaimniecības locekli (kvintiles)	Zemi ienākumi		10	62.7%	2	12.8%	2	11.9%	2	12.6%	16	100%	14	3.67	1.06
	Vidēji zemi ienākumi		11	55.0%	4	20.0%	3	15.2%	2	9.8%	20	100%	18	3.27	1.13
	Vidēji ienākumi		11	55.9%	5	24.4%	4	19.7%			20	100%	20	3.47	.95
	Vidēji augsti ienākumi		9	35.9%	5	21.2%	10	38.6%	1	4.3%	25	100%	24	2.93	1.31
	Augsti ienākumi		13	53.4%	4	15.6%	6	26.3%	1	4.7%	24	100%	23	3.37	1.00
	Nezin/ NA		15	53.6%	8	28.5%	5	17.9%			28	100%	28	3.36	1.04
Reģions	Rīga		19	42.3%	10	22.0%	16	35.7%			45	100%	45	3.07	1.16
	Pierīga		21	67.3%	6	19.5%	2	6.7%	2	6.5%	31	100%	29	3.68	.95
	Vidzeme		4	44.8%	2	22.7%	2	21.4%	1	11.2%	9	100%	8	3.16	1.45
	Kurzeme		8	66.6%	1	9.7%	2	14.7%	1	9.1%	12	100%	11	3.77	.99
	Zemgale		9	55.4%	3	18.5%	3	19.8%	1	6.2%	16	100%	15	3.37	1.07
	Latgale		8	40.6%	6	29.1%	5	24.7%	1	5.5%	20	100%	19	3.12	.93
Apdzīvota vieta	Rīga		19	42.3%	10	22.0%	16	35.7%			45	100%	45	3.07	1.16
	cita pilsēta		24	55.2%	9	21.5%	8	18.5%	2	4.8%	43	100%	41	3.41	1.15
	lauki		26	58.1%	9	19.5%	6	13.1%	4	9.3%	45	100%	41	3.50	.92

Bāze: respondenti, kuri ir saskārušies ar Valsts policiju, n=127

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

Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums 2018

T4.14. Lūdzu, pamēģiniet atcerēties savu saskarsmes pieredzi ar visām tām iestādēm, ar kurām Jūs pēdējo trīs gadu laikā esat sazinājies, saņemis kādu pakalpojumu vai kārtojis lietas! Vai Jūs teiktu, ka šī iestāde apkalpo iedzīvotājus un sniedz savus pakalpojumus teicami, labi, viduvēji, drīzāk slikti vai arī ļoti slikti:

		Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienests (NMPD, t. s. "ātrā palīdzība")								Total				
		Teicami + labi		Viduvēji		Drīzāk + ļoti slikti		Grūti pateikt/ NA				nesvērts skaits ^a	vidējā vērtība	standartn ovirze
		nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %			
Visi respondenti		176	75.0%	39	16.6%	14	5.9%	6	2.5%	235	100%	229	3.92	.91
Dzimums	Vīrietis	78	79.0%	17	17.0%	3	3.0%	1	1.0%	99	100%	98	3.95	.78
	Sieviete	98	72.1%	22	16.3%	11	8.1%	5	3.6%	136	100%	131	3.90	1.01
Vecums	18 - 24	17	94.5%	1	5.5%					18	100%	16	4.28	.57
	25 - 34	32	76.0%	5	12.2%	5	11.9%			42	100%	45	3.76	1.12
	35 - 44	33	65.9%	13	26.0%	2	4.0%	2	4.0%	50	100%	49	3.87	.96
	45 - 54	29	63.2%	13	24.1%	4	8.5%	2	4.2%	46	100%	42	3.73	.92
	55 - 63	30	88.5%	3	8.6%			1	2.8%	34	100%	37	4.19	.58
	64 - 74	35	77.2%	6	13.7%	3	6.9%	1	2.3%	45	100%	40	3.96	.91
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā	67	71.8%	21	21.9%	3	3.2%	3	3.1%	94	100%	93	3.95	.90
	Nē	109	77.2%	18	13.0%	11	7.7%	3	2.1%	141	100%	137	3.90	.93
Izglītība	Pamatizglītība	19	85.9%	1	4.6%	1	4.8%	1	4.6%	22	100%	21	4.28	.98
	Vidējā, profesionālā vidējā	105	79.3%	19	14.2%	7	5.2%	2	1.4%	133	100%	132	3.97	.87
	Augstākā	52	64.9%	19	23.8%	6	7.5%	3	3.8%	80	100%	77	3.74	.94
Tautība	Latvietis (-te)	107	76.4%	20	14.3%	9	6.4%	4	2.9%	140	100%	133	3.95	.94
	Cits (-ta)	69	73.0%	19	19.7%	5	5.3%	2	2.0%	95	100%	96	3.88	.89
Kādā valodā runājat ģimenē?	Latviešu	113	75.9%	22	14.8%	10	6.6%	4	2.7%	149	100%	143	3.95	.96
	Krievu	62	73.9%	17	20.0%	4	4.9%	1	1.2%	84	100%	86	3.87	.84
	Citā	1	51.0%					1	49.0%	2	100%	1	5.00	.
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	157	75.5%	34	16.4%	12	5.7%	5	2.4%	208	100%	203	3.94	.91
	Respondenti bez LR pilsonības	19	71.3%	5	17.8%	2	7.5%	1	3.4%	27	100%	26	3.78	.93
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	37	65.3%	13	22.4%	5	8.9%	2	3.3%	57	100%	55	3.70	1.04
	Privātajā sektorā	76	75.4%	17	16.8%	4	3.9%	4	3.9%	101	100%	99	3.92	.80
	Nestrādāju	63	81.8%	9	11.8%	5	6.4%			77	100%	75	4.09	.94
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu mājsaimniecības locekli (kvintiles)	Zemi ienākumi	29	83.7%	3	8.1%	2	5.4%	1	2.8%	35	100%	35	4.11	.89
	Vidēji zemi ienākumi	31	69.8%	9	21.0%	2	4.3%	2	4.9%	44	100%	41	3.96	.83
	Vidēji ienākumi	32	71.5%	8	17.9%	3	6.5%	2	4.1%	45	100%	43	3.86	1.03
	Vidēji augsti ienākumi	26	80.9%	6	19.1%					32	100%	32	4.02	.65
	Augsti ienākumi	29	76.6%	6	15.5%	3	8.0%			38	100%	38	3.79	.94
	Nezin/ NA	29	70.5%	7	17.0%	4	10.2%	1	2.2%	41	100%	40	3.81	1.05
Reģions	Rīga	50	68.1%	20	27.6%	3	4.3%			73	100%	73	3.79	.86
	Pierīga	49	76.7%	10	14.8%	6	8.6%			65	100%	66	3.84	.95
	Vidzeme	18	85.6%	3	14.4%					21	100%	21	4.09	.62
	Kurzeme	21	87.6%	1	4.1%	1	4.4%	1	3.8%	24	100%	23	4.33	.94
	Zemgale	12	74.4%	1	6.8%	1	6.7%	2	12.2%	16	100%	14	4.12	1.13
	Latgale	26	71.7%	4	11.4%	3	8.4%	3	8.5%	36	100%	33	3.89	.95
Apdzīvota vieta	Rīga	50	68.1%	20	27.6%	3	4.3%			73	100%	73	3.79	.86
	cita pilsēta	62	77.8%	10	12.4%	6	7.5%	2	2.4%	80	100%	78	3.97	.96
	lauki	64	78.4%	9	10.9%	5	5.9%	4	4.8%	82	100%	78	3.99	.91

Bāze: respondenti, kuri ir saskārušies ar Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienestu (NMPD), n=229

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

Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums 2018

T4.15. Lūdzu, pamēģiniet atcerēties savu saskarsmes pieredzi ar visām tām iestādēm, ar kurām Jūs pēdējo trīs gadu laikā esat sazinājies, saņemis kādu pakalpojumu vai kārtojis lietas! Vai Jūs teiktu, ka šī iestāde apkalpo iedzīvotājus un sniedz savus pakalpojumus teicami, labi, viduvēji, drīzāk slikti vai arī ļoti slikti:

		Veselības un darbaspēju ekspertīzes ārstu valsts komisija (VDEĀK, invaliditātes ekspertīzes)								Total				
		Teicami + labi		Viduvēji		Drīzāk + ļoti slikti		Grūti pateikt/ NA				nesvērts skaits ^a	vidējā vērtība	standartn ovirze
		nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %			
Visi respondenti		33	59.9%	11	19.3%	7	13.6%	4	7.2%	55	100%	51	3.54	1.07
Dzimums	Vīrietis	16	63.5%	6	23.3%	3	13.2%			25	100%	25	3.46	1.00
	Sieviete	17	56.9%	5	15.9%	4	14.0%	4	13.2%	30	100%	26	3.62	1.15
Vecums	18 - 24	1	48.6%	1	51.4%					2	100%	2	3.49	.75
	25 - 34	4	100%							4	100%	4	4.51	.57
	35 - 44	6	49.5%	2	16.4%	2	17.0%	2	17.0%	12	100%	10	3.28	1.35
	45 - 54	9	64.2%	2	14.6%	1	7.0%	2	14.2%	14	100%	11	3.67	.98
	55 - 63	6	53.9%	1	9.5%	4	36.6%			11	100%	12	3.26	1.35
	64 - 74	7	58.6%	5	41.4%					12	100%	11	3.59	.52
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā	11	50.1%	5	21.7%	3	14.7%	3	13.5%	22	100%	19	3.35	1.24
	Nē	22	66.4%	6	17.7%	4	12.9%	1	3.0%	33	100%	32	3.66	.95
Izglītība	Pamatzglītība	3	76.3%					1	23.7%	4	100%	3	4.35	.57
	Vidējā, profesionālā vidējā	23	65.7%	8	22.4%	2	6.2%	2	5.7%	35	100%	33	3.76	.89
	Augstākā	7	42.8%	3	17.6%	5	33.5%	1	6.1%	16	100%	15	2.89	1.24
Tautība	Latvietis (-te)	20	62.6%	5	14.8%	5	16.6%	2	6.0%	32	100%	30	3.56	1.08
	Cits (-ta)	13	56.2%	6	25.5%	2	9.6%	2	8.7%	23	100%	21	3.51	1.07
Kādā valodā runājat ģimenē?	Latviešu	21	60.2%	6	16.1%	6	18.1%	2	5.5%	35	100%	33	3.51	1.17
	Krievu	12	59.3%	5	24.8%	1	5.9%	2	10.1%	20	100%	18	3.59	.89
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	27	60.5%	9	18.9%	6	14.0%	3	6.6%	45	100%	42	3.58	1.08
	Respondenti bez LR pilsonības	6	57.4%	2	21.1%	1	11.7%	1	9.7%	10	100%	9	3.38	1.07
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	8	62.0%	1	6.9%	3	24.1%	1	7.0%	13	100%	12	3.42	1.17
	Privātajā sektorā	10	50.2%	4	18.7%	3	16.3%	3	14.9%	20	100%	17	3.40	1.22
	Nestrādāju	15	67.8%	6	27.4%	1	4.7%			22	100%	21	3.72	.89
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu mājsaimniecības locekli (kvintīles)	Zemi ienākumi	6	39.7%	5	33.2%	1	7.4%	3	19.7%	15	100%	12	3.57	.91
	Vidēji zemi ienākumi	8	100%							8	100%	8	4.26	.47
	Vidēji ienākumi	3	59.3%	2	40.7%					5	100%	5	3.59	.55
	Vidēji augsti ienākumi	4	43.5%	1	10.0%	4	46.5%			9	100%	9	2.86	1.47
	Augsti ienākumi	3	75.3%	1	24.7%					4	100%	4	3.75	.50
	Nezin/ NA	9	65.4%	2	12.9%	2	14.7%	1	7.0%	14	100%	13	3.47	1.22
Reģions	Rīga	9	55.5%	3	17.4%	4	27.1%			16	100%	16	3.21	1.20
	Pierīga	6	68.5%	2	20.2%	1	11.3%			9	100%	9	3.59	1.15
	Vidzeme	4	50.6%			2	25.7%	2	23.7%	8	100%	6	3.34	1.51
	Kurzeme	8	71.9%	2	19.3%			1	8.8%	11	100%	10	4.01	.69
	Zemgale	1	24.2%	2	50.4%			1	25.4%	4	100%	3	3.32	.58
	Latgale	5	71.4%	2	28.6%					7	100%	7	3.86	.70
Apdzīvota vieta	Rīga	9	55.5%	3	17.4%	4	27.1%			16	100%	16	3.21	1.20
	cita pilsēta	14	66.4%	2	9.7%	3	14.7%	2	9.2%	21	100%	19	3.64	1.18
	lauki	10	55.9%	6	32.8%			2	11.3%	18	100%	15	3.76	.69

Bāze: respondenti, kuri ir saskārušies ar Veselības un darbaspēju ekspertīzes ārstu valsts komisiju (VDEĀK), n=51

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

Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums 2018

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

		Runājot par pēdējo reizi, kad Jūs saskārāties ar šo iestādi, lūdzu, atzīmējiet, kāda bija saskarsmes galvenā būtība!																Total	
		Informācijas iesniegšana iestādei		Informācijas iegūšana no iestādes		Pakalpojuma saņemšana (izziņas, atļaujas u. tml.)		Problēmu risināšana (neikdienišķu, nestandarta, netipisku situāciju risināšana)		Tā bija iestādes veikta pārbaude, kontrole, audits u. tml.		Tiku sodīts/-a		Cits		Grūti pateikt/neatceros/NA		nesvērts skaits	rindu %
		nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %		
Visi respondenti		268	35.2%	107	14.0%	281	37.1%	76	10.0%	8	1.0%	5	.6%	2	.3%	14	1.8%	761	100.0%
Lūdzu, norādiet, ar kuru no šeit uzskaitītajām iestādēm Jūs saskārāties (sazinājāties, saņēmt kādu pakalpojumu vai kārtojāt lietas tajā) kā ar pēdējo!	Valsts ieņēmumu dienests (VID, t. sk. muiža)	161	58.9%	27	9.8%	66	24.8%	6	2.2%	3	1.0%			2	.7%	7	2.6%	272	100.0%
	Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra (VSAA)	58	46.5%	21	17.3%	39	32.2%	4	3.2%							1	.7%	123	100.0%
	Nodarbinātības valsts aģentūra (NVA)	16	28.8%	27	46.6%	13	22.8%	1	1.7%									57	100.0%
	Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde (PMLP)	2	2.7%	7	9.1%	66	85.8%	2	2.4%									77	100.0%
	Valsts zemes dienests (VZD, t. sk. kadastra uzturēšana par nekustamo īpašumu ieturēumiem)	4	18.2%	7	31.7%	10	45.7%	1	4.4%									22	100.0%
	Lauku atbalsta dienests (LAD)	14	68.7%	3	16.2%	3	15.1%											20	100.0%
	Uzņēmumu reģistrs (UR)	1	16.7%	1	17.5%	4	65.8%											6	100.0%
	Veselības inspekcija (VI)	1	14.9%			3	49.6%	2	35.5%									6	100.0%
	Valsts meža dienests (VMD)			2	30.9%	3	49.5%	1	19.6%									6	100.0%
	Nacionālais veselības dienests (NVD, t. sk. EVAK karšu izsniegšana, uzaicinājuma vēstules uz valsts apmaksātu vēža skrīningu, pārrobežu veselības aprūpe)	1	4.8%	3	14.5%	13	65.8%	1	5.0%							2	9.9%	20	100.0%
	Tiesas, tiesu administrācija (t. sk. rajonu (pilsētu) tiesas, apgabaltiesas, Zemesgrāmatu)	2	18.7%	2	18.4%	2	18.7%	3	27.4%			2	16.9%					11	100.0%
	Pārtikas un veterinārais dienests (PVD)					2	40.2%	1	18.3%	2	41.5%							5	100.0%
	Valsts policija (t. sk. sabiedriskā kārtība, noziedzīgu nodarījumu atklāšana un novēršana, ceļu satiksmes drošība)	3	8.1%	1	2.9%	9	25.1%	18	50.0%	3	8.0%	2	5.8%					36	100.0%
	Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienests (NMPD, t. s. "ātrā palīdzība")	1	1.4%	5	6.2%	37	46.5%	32	41.0%			1	1.2%			3	3.7%	79	100.0%
	Veselības un darbaspēju ekspertīzes ārstu valsts komisija (VDEAK, invaliditātes ekspertīzes)	4	18.4%	1	4.3%	11	53.6%	4	18.1%							1	5.7%	21	100.0%

Bāze: respondenti, kuri ir norādījuši ar kādu iestādi viņi ir saskarūšies kā ar pēdējo, n=761

Kategorijā "Cits ietilpst":

Nomaksāju nodokļus

minēts 2 reizes

Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums 2018

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

		Runājot par pēdējo reizi, kad Jūs saskārāties ar šo iestādi, lūdzu, atzīmējiet, kāda bija saskarsmes galvenā būtība!																Total	
		Informācijas iesniegšana iestādei		Informācijas iegūšana no iestādes		Pakalpojuma saņemšana (izziņas, atļaujas u. tml.)		Problēmu risināšana (neikdienišķu, nestandarda, netipisku situāciju risināšana)		Tā bija iestādes veikta pārbaude, kontrole, audits u. tml.		Tiku sodīts/-a		Cits		Grūti pateikt/neatceros/ NA		nesvērts skaits	rindu %
		nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %
Visi respondenti		268	35.2%	107	14.0%	281	37.1%	76	10.0%	8	1.0%	5	.6%	2	.3%	14	1.8%	761	100%
Dzimums	Vīrietis	117	34.2%	46	13.2%	128	37.3%	35	10.2%	5	1.5%	4	1.2%	1	.3%	7	2.1%	343	100%
	Sieviete	151	36.0%	61	14.6%	153	36.9%	41	9.8%	3	.7%	1	.2%	1	.2%	7	1.6%	418	100%
Vecums	18 - 24	22	35.8%	8	13.0%	23	37.8%	6	9.9%	1	1.7%	1	1.7%					61	100%
	25 - 34	62	39.6%	18	11.5%	57	36.6%	10	6.5%	4	2.5%	1	.7%	1	.6%	3	1.9%	156	100%
	35 - 44	54	34.8%	24	15.4%	54	34.8%	20	13.0%			2	1.3%			1	.6%	155	100%
	45 - 54	66	39.6%	23	13.9%	54	32.7%	17	10.3%	2	1.2%			1	.6%	3	1.8%	166	100%
	55 - 63	38	33.0%	14	12.1%	50	43.4%	10	8.8%							3	2.6%	115	100%
	64 - 74	26	23.7%	20	18.8%	43	39.8%	13	12.2%	1	.9%	1	.9%			4	3.6%	108	100%
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā	115	38.2%	40	13.3%	107	36.2%	30	10.0%	1	.3%	1	.3%	1	.3%	4	1.3%	299	100%
	Nē	152	33.0%	67	14.4%	174	37.8%	46	10.0%	7	1.5%	4	.9%	1	.2%	10	2.2%	461	100%
	Grūti pateikt	1	100%															1	100%
Izglītība	Pamatizglītība	24	34.3%	11	16.0%	27	38.3%	5	7.2%			2	2.9%			1	1.3%	70	100%
	Vidējā, profesionālā vidējā	157	35.1%	71	15.7%	158	35.7%	44	9.9%	6	1.3%	3	.7%	1	.2%	6	1.4%	446	100%
	Augstākā	87	35.5%	25	10.2%	96	39.3%	27	11.0%	2	.8%			1	.4%	7	2.8%	245	100%
Tautība	Latvietis (-te)	178	38.2%	64	13.8%	167	36.1%	36	7.6%	7	1.5%	3	.6%	1	.2%	9	1.9%	465	100%
	Cits (-ta)	90	30.7%	43	14.2%	114	38.5%	40	13.5%	1	.3%	2	.7%	1	.3%	5	1.7%	296	100%
Kādā valodā runājat ģimenē?	Latviešu	185	38.8%	67	14.1%	164	34.7%	40	8.3%	7	1.5%	3	.6%	1	.2%	9	1.8%	476	100%
	Krievu	82	29.3%	40	13.9%	116	41.1%	35	12.5%	1	.3%	2	.7%	1	.3%	5	1.8%	282	100%
	Citā	1	37.9%			1	31.7%	1	30.4%									3	100%
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	252	36.7%	94	13.6%	250	36.5%	65	9.4%	8	1.1%	4	.6%	1	.2%	13	1.9%	687	100%
	Respondenti bez LR pilsonības	16	21.1%	13	17.2%	31	42.1%	11	15.3%			1	1.5%	1	1.3%	1	1.5%	74	100%
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	61	36.1%	16	9.3%	63	37.7%	23	13.4%	1	.5%					5	2.9%	169	100%
	Privātajā sektorā	150	39.2%	53	13.9%	130	34.7%	28	7.5%	7	1.8%	5	1.3%	2	.5%	4	1.1%	379	100%
	Nestrādāju	57	26.9%	38	17.9%	88	41.0%	25	11.9%							5	2.3%	213	100%
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu mājsaimniecības locekli (kvintiles)	Zemi ienākumi	42	36.5%	17	14.8%	45	40.1%	6	5.6%							3	2.9%	113	100%
	Vidēji zemi ienākumi	43	34.9%	13	10.4%	52	42.7%	11	8.8%			1	.8%			3	2.4%	123	100%
	Vidēji ienākumi	39	31.2%	17	13.3%	52	41.4%	16	12.7%							2	1.4%	126	100%
	Vidēji augsti ienākumi	42	33.9%	21	17.1%	40	33.0%	15	12.9%	1	.7%	1	.7%	1	.8%	1	.9%	122	100%
	Augsti ienākumi	48	42.4%	16	14.2%	33	28.8%	10	8.7%	4	3.4%	2	1.8%			1	.9%	114	100%
	Nezin/ NA	54	33.4%	23	14.0%	59	36.4%	18	10.6%	3	1.8%	1	.6%	1	.6%	4	2.5%	163	100%
Reģions	Rīga	96	36.9%	30	11.3%	101	39.0%	26	10.2%	2	.7%	3	1.1%	1	.4%	1	.4%	260	100%
	Pierīga	37	25.3%	26	17.2%	57	38.9%	18	12.1%	4	2.5%	2	1.3%			4	2.7%	148	100%
	Vidzeme	36	45.2%	11	13.9%	21	26.7%	9	11.6%	1	1.3%					1	1.3%	79	100%
	Kurzeme	34	36.5%	12	13.6%	38	41.4%	4	4.2%					1	1.1%	3	3.2%	92	100%
	Zemgale	32	44.0%	10	13.9%	21	29.4%	8	11.2%							1	1.5%	72	100%
	Latgale	33	30.6%	18	16.2%	43	38.9%	11	9.7%	1	.9%					4	3.7%	110	100%
Apdzīvota vieta	Rīga	96	36.9%	30	11.3%	101	39.0%	26	10.2%	2	.7%	3	1.1%	1	.4%	1	.4%	260	100%
	cita pilsēta	100	36.6%	36	13.2%	99	35.9%	26	9.3%	2	.7%	1	.4%	1	.4%	10	3.6%	275	100%
	lauki	72	31.4%	41	18.1%	81	36.3%	24	10.7%	4	1.7%	1	.4%			3	1.3%	226	100%

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

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

		Kādā veidā Jūs galvenokārt saskārāties ar šo iestādi pēdējā saskarsmes reizē?														Total	
		Klātienē		Pa tālruni		Pa pastu		Pa elektronisko pastu (e-pastu)		Izmantoju internetā e-pakalpojumu, identificējoties/ielogojoties/ierēģistrējoties pakalpojuma saņemšanai		Sazinājos iestādes interneta mājaslapā, sociālo tīklu kontos		Grūti pateikt/neatceros/NA		nesvērts skaits	rindu %
		nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %		
Visi respondenti		523	68.6%	49	6.4%	9	1.1%	64	8.4%	103	13.7%	10	1.3%	3	.4%	761	100.0%
Lūdzu, norādiet, ar kuru no šeit uzskaitītajām iestādēm Jūs saskārāties (sazinājāties, saņēmat kādu pakalpojumu vai kārtojāt lietas tajā) kā ar pēdējo!	Valsts ieņēmumu dienests (VID, t. sk. muiža)	130	47.8%	13	4.7%			45	16.5%	78	28.7%	5	1.8%	1	.4%	272	100.0%
	Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra (VSAA)	92	74.7%	3	2.4%	1	.8%	7	5.9%	18	14.6%	1	.8%	1	.9%	123	100.0%
	Nodarbinātības valsts aģentūra (NVA)	54	95.1%	2	3.4%	1	1.6%									57	100.0%
	Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde (PMLP)	73	94.8%	1	1.4%			2	2.5%	1	1.2%					77	100.0%
	Valsts zemes dienests (VZD, t. sk. kadastra uzturēšana par nekustamo īpašumu iautāumiem)	18	81.4%	1	4.4%			1	4.8%	1	4.8%	1	4.5%			22	100.0%
	Lauku atbalsta dienests (LAD)	11	55.1%	2	10.3%			5	24.6%	2	10.1%					20	100.0%
	Uzņēmumu reģistrs (UR)	4	65.5%	1	17.8%			1	16.7%							6	100.0%
	Veselības inspekcija (VI)	5	83.1%					1	16.9%							6	100.0%
	Valsts meža dienests (VMD)	2	32.8%	3	51.1%							1	16.1%			6	100.0%
	Nacionālais veselības dienests (NVD, t. sk. EVAK karšu izsniegšana, uzaicinājuma vēstules uz valsts apmaksātu vēža skrīningu, nārruhežu veselības aprūne)	12	60.5%	1	4.9%	4	19.9%	2	9.7%	1	5.0%					20	100.0%
	Tiesas, tiesu administrācija (t. sk. rajonu (pilsētu) tiesas, apgabaltiesas, Zemesrāmata)	8	73.8%			1	8.0%					1	9.3%	1	8.8%	11	100.0%
	Pārtikas un veterinārais dienests (PVD)	5	100.0%													5	100.0%
	Valsts policija (t. sk. sabiedriskā kārtība, noziedzīgu nodarījumu atklāšana un novēršana, ceļu satiksmes drošība)	31	85.5%	4	11.5%					1	3.0%					36	100.0%
	Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienests (NMPD, t. s. "ātrā palīdzība")	63	79.7%	16	20.3%											79	100.0%
	Veselības un darbaspēju ekspertīzes ārstu valsts komisija (VDEĀK, invaliditātes ekspertīzes)	15	71.8%	2	9.3%	2	9.8%			1	4.5%	1	4.7%			21	100.0%

Bāze: respondenti, kuri ir norādījuši ar kādu iestādi viņi ir saskārušies kā ar pēdējo, n=761

Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums 2018

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

		Kādā veidā Jūs galvenokārt saskārāties ar šo iestādi pēdējā saskarsmes reizē?														Total	
		Klātienē		Pa tālruni		Pa pastu		Pa elektronisko pastu (e-pastu)		Izmantoju internetā e-pakalpojumu, identificējoties/elogojoties/ereģistrējoties pakalpojuma saņemšanai		Sazinājos iestādes interneta mājaslapā, sociālo tīklu kontos		Grūti pateikt/neatceros/NA		nesvērts skaits	rindu %
		nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %		
Visi respondenti		523	68.6%	49	6.4%	9	1.1%	64	8.4%	103	13.7%	10	1.3%	3	.4%	761	100.0%
Dzimums	Vīrietis	243	70.7%	17	5.0%	1	.3%	28	8.1%	47	13.9%	7	2.0%			343	100.0%
	Sieviete	280	67.0%	32	7.6%	8	1.8%	36	8.7%	56	13.5%	3	.7%	3	.8%	418	100.0%
Vecums	18 - 24	41	67.0%	3	4.8%	1	1.6%	1	1.7%	14	23.2%	1	1.7%			61	100.0%
	25 - 34	103	65.9%	6	4.0%			13	8.3%	31	19.9%	2	1.2%	1	.6%	156	100.0%
	35 - 44	104	66.9%	10	6.5%	2	1.3%	19	12.4%	19	12.3%	1	.6%			155	100.0%
	45 - 54	109	65.6%	7	4.2%	2	1.2%	20	12.2%	23	13.8%	4	2.5%	1	.6%	166	100.0%
	55 - 63	84	73.2%	8	6.8%	2	1.7%	6	5.2%	13	11.3%	1	.9%	1	.9%	115	100.0%
	64 - 74	82	75.7%	15	14.1%	2	1.8%	5	4.5%	3	2.9%	1	1.0%			108	100.0%
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā	192	64.1%	21	7.0%	4	1.3%	32	10.7%	47	15.9%	2	.6%	1	.3%	299	100.0%
	Nē	330	71.6%	28	6.0%	5	1.1%	32	7.0%	56	12.2%	8	1.7%	2	.5%	461	100.0%
	Grūti pateikt	1	100.0%													1	100.0%
Izglītība	Pamatizglītība	59	83.8%	1	1.3%			5	7.3%	4	5.9%	1	1.6%			70	100.0%
	Vidējā, profesionālā vidējā	319	71.5%	28	6.2%	7	1.5%	31	7.0%	54	12.2%	6	1.3%	1	.2%	446	100.0%
	Augstākā	145	59.4%	20	8.1%	2	.8%	28	11.3%	45	18.4%	3	1.2%	2	.9%	245	100.0%
Tautība	Latvietis (-te)	328	70.4%	26	5.5%	9	1.9%	36	7.8%	60	13.0%	5	1.1%	1	.2%	465	100.0%
	Cits (-ta)	195	66.1%	23	7.7%			28	9.4%	43	14.6%	5	1.6%	2	.7%	296	100.0%
Kādā valodā runājat ģimenē?	Latviešu	336	70.5%	27	5.5%	9	1.9%	36	7.6%	62	13.2%	5	1.1%	1	.2%	476	100.0%
	Krievu	186	66.0%	20	7.2%			28	9.8%	41	14.6%	5	1.7%	2	.7%	282	100.0%
	Citā	1	37.9%	2	62.1%											3	100.0%
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	467	67.8%	42	6.1%	9	1.3%	59	8.7%	100	14.7%	9	1.3%	1	.2%	687	100.0%
	Respondenti bez LR pilsonības	56	76.5%	7	8.9%			5	6.5%	3	4.1%	1	1.2%	2	2.8%	74	100.0%
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	101	60.0%	15	8.7%	2	1.1%	20	11.8%	28	16.7%	3	1.7%			169	100.0%
	Privātajā sektorā	241	63.6%	23	6.1%	3	.8%	37	9.8%	67	17.6%	6	1.6%	2	.6%	379	100.0%
	Nestrādāju	181	85.3%	11	4.9%	4	1.9%	7	3.2%	8	3.8%	1	.5%	1	.5%	213	100.0%
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu mājsaimniecības locekli (kvintiles)	Zemi ienākumi	82	72.8%	7	6.2%	2	1.6%	9	8.1%	12	10.5%	1	.9%			113	100.0%
	Vidēji zemi ienākumi	88	71.7%	9	7.1%	2	1.7%	10	8.0%	11	9.1%	3	2.4%			123	100.0%
	Vidēji ienākumi	86	67.3%	13	10.4%			11	8.8%	15	12.6%			1	.8%	126	100.0%
	Vidēji augsti ienākumi	81	66.7%	7	5.8%	2	1.5%	11	8.8%	20	16.4%	1	.8%			122	100.0%
	Augsti ienākumi	72	63.2%	6	5.3%	1	.9%	12	10.6%	20	17.4%	3	2.6%			114	100.0%
	Nezin/ NA	114	69.9%	7	4.0%	2	1.2%	11	6.9%	25	15.4%	2	1.2%	2	1.3%	163	100.0%
Reģions	Rīga	160	61.6%	17	6.5%	5	1.8%	25	9.6%	47	18.2%	4	1.5%	2	.8%	260	100.0%
	Pierīga	107	72.2%	10	6.5%	1	.6%	13	9.0%	14	9.6%	3	2.1%			148	100.0%
	Vidzeme	53	66.9%	3	3.7%			8	10.5%	14	17.7%	1	1.2%			79	100.0%
	Kurzeme	66	71.7%	6	6.9%	3	3.3%	8	8.2%	7	7.6%	2	2.2%			92	100.0%
	Zemgale	59	81.9%	1	1.4%			3	4.2%	8	11.1%			1	1.4%	72	100.0%
	Latgale	78	70.9%	12	10.7%			7	6.5%	13	12.0%					110	100.0%
Apdzīvota vieta	Rīga	160	61.6%	17	6.5%	5	1.8%	25	9.6%	47	18.2%	4	1.5%	2	.8%	260	100.0%
	cita pilsēta	202	73.4%	13	4.7%	3	1.0%	20	7.3%	33	12.1%	3	1.1%	1	.4%	275	100.0%
	lauki	161	71.1%	19	8.4%	1	.5%	19	8.5%	23	10.2%	3	1.3%			226	100.0%

Bāze: respondenti, kuri ir norādījuši, ar kādu iestādi viņi ir saskārušies kā ar pēdējo, n=761

Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums 2018

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

		Kāpēc Jūs to darījāt klātienē, pa tālruni vai pastu, nevis internetā (pa e-pastu, interneta mājaslapā, sociālo tīklu kontos vai izmantojot e-pakalpojumu)?																								Total			
		Nelietoju internetu vispār		Neizmantoju internetu		Pakalpojumi internetā ir pārāk sarežģīti, nesaprotami		Nezināju, kā to pareizi izdarīt elektroniski, tāpēc izvēlējos to darīt citā veidā		Lai to darītu internetā, nepieciešams e-paraksts, bet man tā nav/nelietoju		Internetā to nav iespējams nokārtot		Nezināju, ka tas pieejams internetā		Dodu priekšroku saziņai pa tālruni		Dodu priekšroku saziņai klātienē		Dodu priekšroku saziņai parasto pastu		Esmu vienmēr to darījis šādi (klātienē, pa tālruni vai pastu), tā pierasts		Cits iemesls		Grūti pateikt/neatceros NA		nesvērts skaits rindu %	
Visi respondenti		nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %
Lūdzu, norādiet, ar kuru no šeit uzskaitītajām iestādēm Jūs saskārtāties (saziņāties, saņemt kādu pakalpojumu vai kārtot lietas tajā) kā ar pēdējo!	Valsts ieņēmumu dienests (VID, t. sk. muiža)	10	7.0%	13	9.0%	30	20.7%	20	14.0%	7	5.1%	21	14.6%	2	1.4%	9	6.0%	66	46.3%	1	.7%	12	8.5%	1	.7%	3	2.3%	143	136%
	Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra (VSAA)	16	16.7%	8	8.6%	15	16.0%	8	8.3%	5	5.2%	14	14.7%	9	9.7%	2	2.0%	37	38.2%			15	15.8%			1	1.1%	96	136%
	Nodarbinātības valsts aģentūra (NVA)	10	17.5%	3	5.2%	2	3.7%	1	1.9%	1	1.9%	27	47.3%	2	3.4%	2	3.4%	14	24.1%			2	4.0%	2	3.3%			57	116%
	Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde (PMLP)	3	4.0%	1	1.3%	1	1.4%	1	1.4%	2	2.8%	59	79.5%	5	6.8%			11	14.6%			4	5.5%					74	117%
	Valsts zemes dienests (VZD, t. sk. kadastra uzturēšana par nekustamo īpašumu jautājumiem)	2	10.9%					1	5.2%	2	11.3%	7	36.3%			1	5.2%	7	36.0%	1	5.2%	1	5.0%			1	6.0%	19	121%
	Lauku atbalsta dienests (LAD)	1	6.9%			4	30.9%	2	14.9%			3	23.5%			1	8.6%	3	23.3%			1	7.4%					13	115%
	Uzņēmumu reģistrs (UR)							1	21.4%	1	19.8%	1	19.8%					1	19.8%			3	58.8%					5	140%
	Veselības inspekcija (VI)											4	80.0%												1	20.0%	5	100%	
	Valsts meža dienests (VMD)	1	19.0%									2	39.1%				1	18.5%	1	20.7%					1	23.4%	5	121%	
	Nacionālais veselības dienests (NVD, t. sk. EVAK karšu izsniegšana, uzaicinājuma vēstules uz valsts apmaksātu vēža skrīningu, pārrobežu veselības aprūpe)	2	11.0%			2	10.9%			1	6.4%	11	64.5%					1	5.5%	1	6.6%			1	5.9%			17	111%
	Tiesas, tiesu administrācija (t. sk. rajonu (pilsētu) tiesas, apgabaltiesas, Zemesgrāmata)											6	65.3%	2	22.6%			1	10.8%			1	11.4%			1	11.6%	9	122%
	Pārtikas un veterinārais dienests (PVD)							1	21.0%			4	79.0%															5	100%
	Valsts policija (t. sk. sabiedriskā kārtība, noziedzīgu nodarījumu atklāšana un novēršana, ceļu satiksmes drošība)			1	3.4%	1	2.8%					20	55.7%	3	8.6%	3	8.6%	7	19.7%			1	3.1%	2	6.0%			35	108%
	Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienests (NMPD, t. s. "ātrā palīdzība")	5	6.1%			2	2.6%					52	65.8%	3	4.0%	8	10.1%	6	7.4%			8	10.1%			3	3.7%	79	110%
	Veselības un darbaspēju ekspertīzes ārstu valsts komisija (VDEĀK, invaliditātes ekspertīzes)	3	16.1%	2	9.7%			1	4.9%			8	41.7%					8	41.2%	1	5.9%	2	10.1%					19	130%

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=581

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=581

Kategorijā "Cits iemesls" ietilpst:

Atsūtīta vēstule pa pastu

Klātienē seminārs

Prasība ierasties personīgi

Saruna klātienē paredzēts likumā

Tā bija norīkots (kārtot klātienē)

minēts 2 reizes

minēts 1 reizi

minēts 1 reizi

minēts 1 reizi

minēts 1 reizi

Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums 2018

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

		Kāpēc Jūs to darījāt klātienē, pa tālruni vai pastu, nevis internetā (pa e-pastu, interneta mājaslapā, sociālo tīklu kontos vai izmantojot e-pakalpojumu)																								Total			
		Nelietojtu internetu vispār		Neuzticos internetam		Pakalpojumi internetā ir pārāk sarežģīti, nesaprotami		Nezināju, kā to pareizi izdarīt elektroniski, tāpēc izvēlējos to darīt citā veidā		Lai to darītu internetā, nepieciešams e-paraksts, bet man tā nav/nelietoju		Internetā to nav iespējams nokārtot		Nezināju, ka tas pieejams internetā		Dodu priekšroku saziņai pa tālruni		Dodu priekšroku saziņai klātienē		Dodu priekšroku saziņai pa parasto pastu		Esmu vienmēr to darījis šādi (klātienē, pa tālruni vai pastu), tā pierasts		Cits iemesls				Grūti pateikt/neatceros/N/A	
		nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %		
Visi respondenti		53	9.0%	28	4.8%	57	9.9%	36	6.2%	19	3.4%	239	40.8%	26	4.6%	27	4.6%	163	27.9%	4	.7%	50	8.7%	6	1.0%	11	2.0%	581	123.7%
Dzimums	Vīrietis	27	10.2%	15	5.8%	25	9.7%	17	6.4%	7	2.8%	120	45.8%	8	3.0%	8	3.0%	68	25.9%	1	.4%	24	9.2%	2	.8%	4	1.6%	261	124.8%
	Sieviete	26	8.1%	13	4.1%	32	10.0%	19	6.1%	12	3.9%	119	36.7%	18	5.9%	19	5.8%	95	29.6%	3	1.0%	26	8.3%	4	1.2%	7	2.3%	320	122.8%
Vecums	18 - 24			4	9.1%	4	8.8%	3	6.4%	1	2.3%	21	47.1%	2	4.4%	2	4.3%	11	24.0%			4	9.0%	1	2.2%			45	117.7%
	25 - 34	1	1.0%	4	3.7%	11	9.9%	11	10.0%	3	2.8%	44	40.4%	5	4.7%	4	3.7%	26	23.8%			11	10.2%	2	1.8%	5	4.5%	109	116.5%
	35 - 44	5	4.3%	5	4.3%	9	7.8%	6	5.2%	4	3.5%	47	40.3%	9	7.9%	5	4.4%	31	26.7%	1	.8%	9	7.7%	2	1.7%	1	.9%	116	115.5%
	45 - 54	7	6.0%	7	5.9%	9	7.7%	7	6.0%	4	3.4%	57	48.2%	5	4.1%	4	3.3%	39	33.2%			7	6.0%					118	123.9%
	55 - 63	15	15.9%	6	6.4%	13	13.7%	4	4.3%	5	5.4%	31	33.2%	4	4.3%	3	3.1%	27	28.5%	2	2.1%	9	9.8%	1	1.0%	3	3.3%	94	130.9%
	64 - 74	25	25.3%	2	2.0%	11	11.2%	5	5.1%	2	2.1%	39	39.2%	1	1.0%	9	9.3%	29	29.3%	1	1.1%	10	10.2%			2	2.0%	99	137.7%
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā	4	1.8%	7	3.2%	22	9.9%	18	8.3%	8	3.7%	91	41.8%	11	5.2%	13	5.9%	58	26.6%	1	.4%	19	8.8%	3	1.3%	4	1.9%	217	118.9%
	Nē	49	13.4%	21	5.8%	35	9.8%	18	5.0%	11	3.2%	148	40.4%	15	4.2%	14	3.8%	104	28.5%	3	.9%	31	8.7%	3	.9%	7	2.0%	363	126.7%
	Grūti pateikt																1	100.0%									1	100.0%	
Izglītība	Pamatizglītība	11	19.0%	3	5.4%	8	13.2%	3	4.9%	1	1.6%	31	50.5%	3	5.1%	1	1.6%	11	18.0%			2	3.7%			1	1.8%	60	124.8%
	Vidējā, profesionālā vidējā	33	9.2%	19	5.3%	39	11.2%	26	7.4%	14	4.1%	144	40.5%	12	3.4%	11	3.0%	102	28.8%	4	1.2%	34	9.7%	4	1.1%	4	1.2%	354	126.1%
	Augstākā	9	5.4%	6	3.7%	10	6.0%	7	4.2%	4	2.4%	64	38.2%	11	6.7%	15	8.8%	50	29.5%			14	8.5%	2	1.2%	6	3.8%	167	118.2%
Tautība	Latvietis (-te)	29	7.9%	16	4.4%	39	10.9%	21	5.8%	9	2.6%	151	41.2%	17	4.7%	15	4.1%	100	27.5%	3	.9%	25	6.8%	6	1.7%	8	2.3%	363	120.8%
	Cits (-ta)	24	10.8%	12	5.5%	18	8.3%	15	6.9%	10	4.6%	88	40.2%	9	4.3%	12	5.3%	63	28.5%	1	.4%	25	11.7%			3	1.5%	218	128.2%
Kādā valodā runājat ģimenē?	Latviešu	27	7.1%	16	4.3%	40	10.8%	22	5.9%	9	2.5%	156	41.8%	18	4.9%	15	3.9%	100	26.7%	4	1.1%	28	7.5%	6	1.7%	8	2.2%	372	120.4%
	Krievu	25	12.0%	12	5.9%	17	8.4%	14	6.8%	10	5.0%	83	39.8%	8	4.1%	10	4.8%	62	29.9%			22	10.9%			3	1.6%	206	129.2%
	Citā	1	37.9%													2	62.1%	1	37.9%									3	137.9%
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	44	8.4%	25	4.8%	51	9.9%	31	6.0%	16	3.2%	219	42.1%	23	4.5%	23	4.4%	146	28.1%	4	.8%	43	8.3%	6	1.2%	10	2.0%	518	123.6%
	Respondenti bez LR pilsonības	9	13.8%	3	5.3%	6	9.9%	5	8.3%	3	5.0%	20	31.1%	3	5.1%	4	5.7%	17	26.6%			7	11.7%			1	1.8%	63	124.3%
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	7	6.3%	3	2.5%	12	10.5%	8	7.1%	4	3.8%	41	34.8%	10	8.7%	7	5.6%	43	36.1%	1	.8%	11	9.5%			3	2.7%	118	128.4%
	Privātajā sektorā	6	2.3%	11	4.2%	30	11.1%	19	7.0%	10	3.8%	116	43.0%	12	4.5%	14	5.3%	68	25.7%	1	.4%	24	9.2%	4	1.5%	4	1.6%	267	119.5%
	Nestrādāju	40	20.3%	14	7.3%	15	7.6%	9	4.6%	5	2.5%	82	41.5%	4	2.1%	6	2.9%	52	26.1%	2	1.1%	15	7.6%	2	1.0%	4	2.1%	196	126.7%
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu mājsaimniecības locekli (kvintiles)	Zemi ienākumi	13	14.5%	7	7.6%	10	10.7%	9	9.8%	1	1.0%	41	44.8%	3	3.4%	2	2.4%	17	18.7%			8	9.0%					91	122.0%
	Vidēji zemi ienākumi	15	14.7%	1	1.1%	11	11.2%	6	6.3%	4	4.3%	38	38.1%	3	3.1%	8	7.8%	31	31.0%			4	3.6%	1	1.0%	1	1.1%	99	125.4%
	Vidēji ienākumi	8	7.9%	4	3.9%	9	9.3%	8	8.2%	3	3.3%	42	42.2%	2	1.9%	4	4.0%	31	31.1%	1	1.0%	11	11.7%			2	2.1%	99	126.6%
	Vidēji augsti ienākumi	5	5.6%	5	5.8%	11	12.5%	7	7.6%	7	8.1%	39	43.1%	3	3.5%	2	2.1%	25	27.9%			7	8.0%	1	1.1%	2	2.0%	90	127.3%
	Augsti ienākumi			4	5.2%	6	7.5%	1	1.1%			26	33.1%	9	11.3%	4	4.9%	26	32.7%			9	11.3%	1	1.4%	2	2.7%	79	111.1%
	Nezin/ NA	12	9.8%	7	5.7%	10	8.2%	5	4.2%	4	3.2%	53	42.4%	6	5.1%	7	5.5%	33	26.7%	1	.9%	11	9.1%	3	2.4%	4	3.7%	123	126.9%
Reģions	Rīga	14	7.2%	12	6.7%	21	11.6%	12	6.6%	10	5.6%	76	41.5%	8	4.4%	7	3.7%	51	27.9%	1	.6%	23	13.0%	1	.6%	4	2.4%	182	131.9%
	Pierīga	12	10.0%	2	1.6%	9	7.6%	3	2.7%	5	4.2%	55	46.5%	11	9.5%	5	3.9%	20	16.7%	1	.8%	7	5.5%	2	1.6%	5	4.2%	118	114.9%
	Vidzeme	1	1.6%	2	3.5%	3	5.3%	4	6.9%			22	38.9%			4	7.3%	21	37.3%			5	8.9%	1	1.9%			56	111.6%
	Kurzeme	6	8.2%	2	2.7%	4	5.7%	5	6.5%	1	1.4%	33	44.0%	6	7.9%	2	2.8%	22	28.5%	2	2.8%	2	2.7%	2	2.8%	1	1.4%	75	117.5%
	Zemgale	7	11.7%	8	13.3%	10	16.5%	4	6.5%			20	33.9%			1	1.8%	21	34.3%			2	3.5%					60	121.5%
	Latgale	13	15.1%	2	2.4%	10	11.2%	8	9.1%	3	3.7%	33	35.1%	1	1.2%	8	8.9%	28	32.4%			11	12.4%			1	1.2%	90	132.6%
Apdzīvota vieta	Rīga	14	7.2%	12	6.7%	21	11.6%	12	6.6%	10	5.6%	76	41.5%	8	4.4%	7	3.7%	51	27.9%	1	.6%	23	13.0%	1	.6%	4	2.4%	182	131.9%
	cita pilsēta	21	9.7%	10	4.6%	22	10.2%	13	6.1%	7	3.4%	75	33.9%	13	6.1%	8	3.6%	74	34.1%	1	.5%	16	7.3%	5	2.3%	4	1.8%	218	123.7%
	lauki	18	10.1%	6	3.2%	14	7.7%	11	6.0%	2	1.0%	88	48.6%	5	2.8%	12	6.6%	38	20.4%	2	1.2%	11	6.0%			3	1.7%	181	115.3%

Bāze: respondenti, kuri ir norādījuši, ar kādu iestādi viņi ir saskaršies kā ar pēdējo un kuri saskaršies ar to klātienē, pa telefonu vai pa pastu, n=581

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

	Atbilst		Neatbilst		Nevaru izvērtēt/neattiecas uz manu situāciju		Total	
	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits
Zinoši un profesionāli	82.3%	627	5.1%	39	12.6%	95	100.0%	761
Atbildīgi par savu darbu, padarīto	76.7%	584	7.7%	59	15.6%	118	100.0%	761
Ieinteresēti, klienta vēlmēs izpratoši	70.5%	536	12.9%	99	16.6%	126	100.0%	761
Runā/raksta man saprotami, vienkāršā valodā	77.5%	590	9.7%	74	12.8%	97	100.0%	761
Godīgi un taisnīgi, pilda solīto	63.4%	485	7.6%	57	29.0%	219	100.0%	761
Pieejami, nodrošina iespēju saņemt pakalpojumu man izdevīgā vietā un laikā	69.0%	525	13.1%	101	17.8%	135	100.0%	761
Tādi, kuriem var uzticēties	66.7%	509	8.8%	67	24.5%	185	100.0%	761
Pauda cieņu un pozitīvu attieksmi pret mani un manām vajadzībām	71.0%	541	9.0%	69	20.0%	151	100.0%	761
Elastīgi, izvēloties piemērotāko risinājumu	60.1%	459	11.9%	91	28.0%	211	100.0%	761
Ir laipni pret mani	78.7%	600	5.8%	44	15.5%	117	100.0%	761
Vērsti uz sadarbību ("nespēja futbolu", sūtot no vienas iestādes uz otru, uzklaušja manus ierosinājumus)	64.7%	494	10.4%	79	24.9%	188	100.0%	761

Bāze: respondenti, kuri ir norādījuši, ka ir saskārušies kā ar pēdējo

T8. Valsts ieņēmumu dienests (VID)

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

	Atbilst		Neatbilst		Nevaru izvērtēt/neattiecas uz manu situāciju		Total	
	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits
Zinoši un profesionāli	73.9%	201	3.9%	11	22.1%	60	100.0%	272
Atbildīgi par savu darbu, padarīto	68.1%	185	5.4%	15	26.5%	72	100.0%	272
Ieinteresēti, klienta vēlmēs izpratoši	61.9%	168	10.5%	29	27.5%	75	100.0%	272
Runā/raksta man saprotami, vienkāršā valodā	66.3%	180	10.6%	29	23.1%	63	100.0%	272
Godīgi un taisnīgi, pilda solīto	50.3%	138	5.9%	16	43.7%	118	100.0%	272
Pieejami, nodrošina iespēju saņemt pakalpojumu man izdevīgā vietā un laikā	64.4%	175	8.7%	24	26.9%	73	100.0%	272
Tādi, kuriem var uzticēties	58.5%	160	6.2%	17	35.3%	95	100.0%	272
Pauda cieņu un pozitīvu attieksmi pret mani un manām vajadzībām	58.8%	160	6.2%	17	35.0%	95	100.0%	272
Elastīgi, izvēloties piemērotāko risinājumu	49.8%	136	9.4%	26	40.8%	110	100.0%	272
Ir laipni pret mani	65.0%	177	4.0%	11	31.0%	84	100.0%	272
Vērsti uz sadarbību ("nespēja futbolu", sūtot no vienas iestādes uz otru, uzklaušja manus ierosinājumus)	55.4%	151	7.7%	21	36.9%	100	100.0%	272

Bāze: respondenti, kuri ir norādījuši, ka ir saskārušies ar Valsts ieņēmumu dienestu (VID) kā ar pēdējo, n=272

T8. Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra (VSAA)

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

	Atbilst		Neatbilst		Nevaru izvērtēt/neattiecas uz manu situāciju		Total	
	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits
Zinoši un profesionāli	86.8%	107	1.7%	2	11.5%	14	100.0%	123
Atbildīgi par savu darbu, padarīto	79.7%	98	4.8%	6	15.5%	19	100.0%	123
Ieinteresēti, klienta vēlmēs izpratoši	78.1%	96	9.0%	11	12.8%	16	100.0%	123
Runā/raksta man saprotami, vienkāršā valodā	86.9%	107	6.6%	8	6.5%	8	100.0%	123
Godīgi un taisnīgi, pilda solīto	72.9%	90	3.5%	4	23.7%	29	100.0%	123
Pieejami, nodrošina iespēju saņemt pakalpojumu man izdevīgā vietā un laikā	75.5%	93	7.3%	9	17.1%	21	100.0%	123
Tādi, kuriem var uzticēties	69.8%	86	6.6%	8	23.7%	29	100.0%	123
Pauda cieņu un pozitīvu attieksmi pret mani un manām vajadzībām	73.8%	91	6.5%	8	19.7%	24	100.0%	123
Elastīgi, izvēloties piemērotāko risinājumu	65.8%	81	6.5%	8	27.8%	34	100.0%	123
Ir laipni pret mani	81.8%	101	5.1%	6	13.1%	16	100.0%	123
Vērsti uz sadarbību ("nespēja futbolu", sūtot no vienas iestādes uz otru, uzklausa manus ierosinājumus)	73.8%	91	8.3%	10	17.9%	22	100.0%	123

Bāze: respondenti, kuri ir norādījuši, ka ir saskārušies ar Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūru (VSAA) kā ar pēdējo, n=123

T8. Nodarbinātības valsts aģentūra (NVA)

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

	Atbilst		Neatbilst		Nevaru izvērtēt/neattiecas uz manu situāciju		Total	
	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits
Zinoši un profesionāli	84.0%	48	8.8%	5	7.2%	4	100.0%	57
Atbildīgi par savu darbu, padarīto	80.7%	46	10.7%	6	8.7%	5	100.0%	57
Ieinteresēti, klienta vēlmēs izpratoši	75.6%	43	13.9%	8	10.5%	6	100.0%	57
Runā/raksta man saprotami, vienkāršā valodā	88.0%	50	6.8%	4	5.2%	3	100.0%	57
Godīgi un taisnīgi, pilda solīto	72.1%	41	7.2%	4	20.7%	12	100.0%	57
Pieejami, nodrošina iespēju saņemt pakalpojumu man izdevīgā vietā un laikā	72.2%	41	17.3%	10	10.5%	6	100.0%	57
Tādi, kuriem var uzticēties	63.7%	36	14.1%	8	22.2%	13	100.0%	57
Pauda cieņu un pozitīvu attieksmi pret mani un manām vajadzībām	83.1%	47	10.2%	6	6.7%	4	100.0%	57
Elastīgi, izvēloties piemērotāko risinājumu	62.0%	35	22.3%	13	15.7%	9	100.0%	57
Ir laipni pret mani	92.8%	53	5.4%	3	1.9%	1	100.0%	57
Vērsti uz sadarbību ("nespēja futbolu", sūtot no vienas iestādes uz otru, uzklausa manus ierosinājumus)	75.5%	43	13.9%	8	10.6%	6	100.0%	57

Bāze: respondenti, kuri ir norādījuši, ka ir saskārušies ar Nodarbinātības valsts aģentūru (NVA) kā ar pēdējo, n=57

T8. Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde (PMLP)

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

	Atbilst		Neatbilst		Nevaru izvērtēt/neattiecas uz manu situāciju		Total	
	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits
Zinoši un profesionāli	96.2%	74	2.5%	2	1.2%	1	100.0%	77
Atbildīgi par savu darbu, padarīto	93.8%	72	3.8%	3	2.4%	2	100.0%	77
Ieinteresēti, klienta vēlmēs izpratoši	82.2%	63	8.8%	7	9.0%	7	100.0%	77
Runā/raksta man saprotami, vienkāršā valodā	89.7%	69	5.0%	4	5.3%	4	100.0%	77
Godīgi un taisnīgi, pilda solīto	82.8%	64	3.9%	3	13.3%	10	100.0%	77
Pieejami, nodrošina iespēju saņemt pakalpojumu man izdevīgā vietā un laikā	72.4%	56	18.4%	14	9.3%	7	100.0%	77
Tādi, kuriem var uzticēties	81.7%	63	2.6%	2	15.7%	12	100.0%	77
Pauda cieņu un pozitīvu attieksmi pret mani un manām vajadzībām	89.7%	69	6.3%	5	4.0%	3	100.0%	77
Elastīgi, izvēloties piemērotāko risinājumu	76.4%	59	5.1%	4	18.5%	14	100.0%	77
Ir laipni pret mani	97.4%	75	2.6%	2			100.0%	77
Vērsti uz sadarbību ("nespēja futbolu", sūtot no vienas iestādes uz otru, uzklauzīja manus ierosinājumus)	76.4%	59	6.4%	5	17.2%	13	100.0%	77

Bāze: respondenti, kuri ir norādījuši, ka ir saskārušies ar Pilsonības un migrācijas lietu pārvaldi (PMLP) kā ar pēdējo, n=77

T8. Valsts zemes dienests (VZD)

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

	Atbilst		Neatbilst		Nevaru izvērtēt/neattiecas uz manu situāciju		Total	
	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits
Zinoši un profesionāli	91.2%	20	4.3%	1	4.5%	1	100.0%	22
Atbildīgi par savu darbu, padarīto	73.2%	16	8.9%	2	18.0%	4	100.0%	22
Ieinteresēti, klienta vēlmēs izpratoši	82.4%	18	13.1%	3	4.5%	1	100.0%	22
Runā/raksta man saprotami, vienkāršā valodā	82.6%	18	4.4%	1	13.0%	3	100.0%	22
Godīgi un taisnīgi, pilda solīto	72.9%	16	13.1%	3	13.9%	3	100.0%	22
Pieejami, nodrošina iespēju saņemt pakalpojumu man izdevīgā vietā un laikā	82.6%	18	8.7%	2	8.7%	2	100.0%	22
Tādi, kuriem var uzticēties	73.3%	16	4.4%	1	22.3%	5	100.0%	22
Pauda cieņu un pozitīvu attieksmi pret mani un manām vajadzībām	73.2%	16	13.1%	3	13.7%	3	100.0%	22
Elastīgi, izvēloties piemērotāko risinājumu	73.1%	16	4.3%	1	22.6%	5	100.0%	22
Ir laipni pret mani	86.9%	19	4.4%	1	8.7%	2	100.0%	22
Vērsti uz sadarbību ("nespēja futbolu", sūtot no vienas iestādes uz otru, uzklauzīja manus ierosinājumus)	69.1%	15	13.1%	3	17.8%	4	100.0%	22

Bāze: respondenti, kuri ir norādījuši, ka ir saskārušies ar Valsts zemes dienestu (VZD) kā ar pēdējo, n=22

T8. Lauku atbalsta dienests (LAD)

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

	Atbilst		Neatbilst		Nevaru izvērtēt/neattiecas uz manu situāciju		Total	
	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits
Zinoši un profesionāli	90.2%	18			9.8%	2	100.0%	20
Atbildīgi par savu darbu, padarīto	90.4%	18			9.6%	2	100.0%	20
Ieinteresēti, klienta vēlmēs izpratoši	85.7%	17			14.3%	3	100.0%	20
Runā/raksta man saprotami, vienkāršā valodā	85.7%	17			14.3%	3	100.0%	20
Godīgi un taisnīgi, pilda solīto	75.7%	15			24.3%	5	100.0%	20
Pieejami, nodrošina iespēju saņemt pakalpojumu man izdevīgā vietā un laikā	65.6%	13	9.9%	2	24.5%	5	100.0%	20
Tādi, kuriem var uzticēties	80.3%	16			19.7%	4	100.0%	20
Pauda cieņu un pozitīvu attieksmi pret mani un manām vajadzībām	66.4%	13			33.6%	7	100.0%	20
Elastīgi, izvēloties piemērotāko risinājumu	61.9%	12	4.5%	1	33.6%	7	100.0%	20
Ir laipni pret mani	75.8%	15			24.2%	5	100.0%	20
Vērsti uz sadarbību ("nespēja futbolu", sūtot no vienas iestādes uz otru, uzklauzīja manus ierosinājumus)	65.7%	13			34.3%	7	100.0%	20

Bāze: respondenti, kuri ir norādījuši, ka ir saskārušies ar Lauku atbalsta dienestu (LAD) kā ar pēdējo, n=20

T8. Uzņēmumu reģistrs (UR)

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

	Atbilst		Neatbilst		Nevaru izvērtēt/neattiecas uz manu situāciju		Total	
	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits
Zinoši un profesionāli	100.0%	6					100.0%	6
Atbildīgi par savu darbu, padarīto	67.0%	4	33.0%	2			100.0%	6
Ieinteresēti, klienta vēlmēs izpratoši	83.5%	5	16.5%	1			100.0%	6
Runā/raksta man saprotami, vienkāršā valodā	100.0%	6					100.0%	6
Godīgi un taisnīgi, pilda solīto	83.5%	5	16.5%	1			100.0%	6
Pieejami, nodrošina iespēju saņemt pakalpojumu man izdevīgā vietā un laikā	66.8%	4	33.2%	2			100.0%	6
Tādi, kuriem var uzticēties	67.0%	4	33.0%	2			100.0%	6
Pauda cieņu un pozitīvu attieksmi pret mani un manām vajadzībām	83.5%	5			16.5%	1	100.0%	6
Elastīgi, izvēloties piemērotāko risinājumu	66.8%	4	16.5%	1	16.7%	1	100.0%	6
Ir laipni pret mani	100.0%	6					100.0%	6
Vērsti uz sadarbību ("nespēja futbolu", sūtot no vienas iestādes uz otru, uzklauzīja manus ierosinājumus)	83.5%	5	16.5%	1			100.0%	6

Bāze: respondenti, kuri ir norādījuši, ka ir saskārušies ar Uzņēmumu reģistru (UR) kā ar pēdējo, n=6

T8. Veselības inspekcija (VI)

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

	Atbilst		Neatbilst		Nevaru izvērtēt/neattiecas uz manu situāciju		Total	
	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits
Zinoši un profesionāli	100.0%	6					100.0%	6
Atbildīgi par savu darbu, padarīto	100.0%	6					100.0%	6
Ieinteresēti, klienta vēlmēs izpratoši	64.1%	4	35.9%	2			100.0%	6
Runā/raksta man saprotami, vienkāršā valodā	64.1%	4	35.9%	2			100.0%	6
Godīgi un taisnīgi, pilda solīto	83.4%	5			16.6%	1	100.0%	6
Pieejami, nodrošina iespēju saņemt pakalpojumu man izdevīgā vietā un laikā	83.4%	5	16.6%	1			100.0%	6
Tādi, kuriem var uzticēties	66.2%	4			33.8%	2	100.0%	6
Pauda cieņu un pozitīvu attieksmi pret mani un manām vajadzībām	66.2%	4			33.8%	2	100.0%	6
Elastīgi, izvēloties piemērotāko risinājumu	81.1%	5	18.9%	1			100.0%	6
Ir laipni pret mani	81.1%	5	18.9%	1			100.0%	6
Vērsti uz sadarbību ("nеспēlēja futbolu", sūtot no vienas iestādes uz otru, uzklaušja manus ierosinājumus)	81.1%	5			18.9%	1	100.0%	6

Bāze: respondenti, kuri ir norādījuši, ka ir saskārušies ar Veselības inspekciju (VI) kā ar pēdējo, n=6

T8. Valsts meža dienests (VMD)

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

	Atbilst		Neatbilst		Nevaru izvērtēt/neattiecas uz manu situāciju		Total	
	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits
Zinoši un profesionāli	100.0%	6					100.0%	6
Atbildīgi par savu darbu, padarīto	65.0%	4	19.6%	1	15.4%	1	100.0%	6
Ieinteresēti, klienta vēlmēs izpratoši	80.4%	5	19.6%	1			100.0%	6
Runā/raksta man saprotami, vienkāršā valodā	100.0%	6					100.0%	6
Godīgi un taisnīgi, pilda solīto	65.0%	4	19.6%	1	15.4%	1	100.0%	6
Pieejami, nodrošina iespēju saņemt pakalpojumu man izdevīgā vietā un laikā	67.9%	4	16.1%	1	16.0%	1	100.0%	6
Tādi, kuriem var uzticēties	65.0%	4	19.6%	1	15.4%	1	100.0%	6
Pauda cieņu un pozitīvu attieksmi pret mani un manām vajadzībām	100.0%	6					100.0%	6
Elastīgi, izvēloties piemērotāko risinājumu	68.6%	4			31.4%	2	100.0%	6
Ir laipni pret mani	100.0%	6					100.0%	6
Vērsti uz sadarbību ("nеспēlēja futbolu", sūtot no vienas iestādes uz otru, uzklaušja manus ierosinājumus)	64.4%	4	19.6%	1	16.0%	1	100.0%	6

Bāze: respondenti, kuri ir norādījuši, ka ir saskārušies ar Valsts meža dienestu (VMD) kā ar pēdējo, n=6

T8. Nacionālais veselības dienests (NVD)

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

	Atbilst		Neatbilst		Nevaru izvērtēt/neattiecas uz manu situāciju		Total	
	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits
Zinoši un profesionāli	90.5%	18			9.5%	2	100.0%	20
Atbildīgi par savu darbu, padarīto	79.4%	16			20.6%	4	100.0%	20
Ieinteresēti, klienta vēlmēs izpauš	80.3%	16	4.8%	1	14.9%	3	100.0%	20
Runā/raksta man saprotami, vienkāršā valodā	79.4%	16	10.1%	2	10.5%	2	100.0%	20
Godīgi un taisnīgi, pilda solīto	69.1%	14			30.9%	6	100.0%	20
Pieejami, nodrošina iespēju saņemt pakalpojumu man izdevīgā vietā un laikā	74.8%	15	20.1%	4	5.0%	1	100.0%	20
Tādi, kuriem var uzticēties	79.6%	16			20.4%	4	100.0%	20
Pauda cieņu un pozitīvu attieksmi pret mani un manām vajadzībām	90.5%	18			9.5%	2	100.0%	20
Elastīgi, izvēloties piemērotāko risinājumu	74.4%	15	10.3%	2	15.3%	3	100.0%	20
Ir laipni pret mani	90.5%	18			9.5%	2	100.0%	20
Vērsti uz sadarbību ("nespēja futbolu", sūtot no vienas iestādes uz otru, uzklauzīja manus ierosinājumus)	84.7%	17			15.3%	3	100.0%	20

Bāze: respondenti, kuri ir norādījuši, ka ir saskārušies ar Nacionālo veselības dienestu (NVD) kā ar pēdējo, n=20

T8. Tiesas, tiesu administrācija

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

	Atbilst		Neatbilst		Nevaru izvērtēt/neattiecas uz manu situāciju		Total	
	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits
Zinoši un profesionāli	74.1%	8	25.9%	3			100.0%	11
Atbildīgi par savu darbu, padarīto	65.3%	7	34.7%	4			100.0%	11
Ieinteresēti, klienta vēlmēs izpauš	46.7%	5	53.3%	6			100.0%	11
Runā/raksta man saprotami, vienkāršā valodā	55.2%	6	35.2%	4	9.6%	1	100.0%	11
Godīgi un taisnīgi, pilda solīto	38.2%	4	36.0%	4	25.8%	3	100.0%	11
Pieejami, nodrošina iespēju saņemt pakalpojumu man izdevīgā vietā un laikā	46.4%	5	44.0%	5	9.6%	1	100.0%	11
Tādi, kuriem var uzticēties	28.6%	3	44.0%	5	27.4%	3	100.0%	11
Pauda cieņu un pozitīvu attieksmi pret mani un manām vajadzībām	56.0%	6	44.0%	5			100.0%	11
Elastīgi, izvēloties piemērotāko risinājumu	46.4%	5	53.6%	6			100.0%	11
Ir laipni pret mani	65.3%	7	26.7%	3	8.0%	1	100.0%	11
Vērsti uz sadarbību ("nespēja futbolu", sūtot no vienas iestādes uz otru, uzklauzīja manus ierosinājumus)	45.1%	5	46.0%	5	9.0%	1	100.0%	11

Bāze: respondenti, kuri ir norādījuši, ka ir saskārušies ar Tiesām, tiesu administrāciju kā ar pēdējo, n=11

T8. Pārtikas un veterinārais dienests (PVD)

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

	Atbilst		Neatbilst		Nevaru izvērtēt/neattiecas uz manu situāciju		Total	
	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits
Zinoši un profesionāli	100.0%	5					100.0%	5
Atbildīgi par savu darbu, padarīto	100.0%	5					100.0%	5
Ieinteresēti, klienta vēlmēs izpauš	79.5%	4	20.5%	1			100.0%	5
Runā/raksta man saprotami, vienkāršā valodā	79.5%	4	20.5%	1			100.0%	5
Godīgi un taisnīgi, pilda solīto	79.5%	4			20.5%	1	100.0%	5
Pieejami, nodrošina iespēju saņemt pakalpojumu man izdevīgā vietā un laikā	39.3%	2	60.7%	3			100.0%	5
Tādi, kuriem var uzticēties	58.5%	3	21.0%	1	20.5%	1	100.0%	5
Pauda cieņu un pozitīvu attieksmi pret mani un manām vajadzībām	79.5%	4			20.5%	1	100.0%	5
Elastīgi, izvēloties piemērotāko risinājumu	39.3%	2	60.7%	3			100.0%	5
Ir laipni pret mani	100.0%	5					100.0%	5
Vērsti uz sadarbību ("nespēja futbolu", sūtot no vienas iestādes uz otru, uzklauzīja manus ierosinājumus)	79.5%	4			20.5%	1	100.0%	5

Bāze: respondenti, kuri ir norādījuši, ka ir saskārušies ar Pārtikas un veterināro dienestu (PVD) kā ar pēdējo, n=5

T8. Valsts policija (VP)

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

	Atbilst		Neatbilst		Nevaru izvērtēt/neattiecas uz manu situāciju		Total	
	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits
Zinoši un profesionāli	69.5%	25	22.2%	8	8.3%	3	100.0%	36
Atbildīgi par savu darbu, padarīto	69.1%	25	22.0%	8	8.9%	3	100.0%	36
Ieinteresēti, klienta vēlmēs izpauš	50.1%	18	38.3%	14	11.6%	4	100.0%	36
Runā/raksta man saprotami, vienkāršā valodā	77.2%	28	19.8%	7	3.0%	1	100.0%	36
Godīgi un taisnīgi, pilda solīto	41.5%	15	30.5%	11	28.0%	10	100.0%	36
Pieejami, nodrošina iespēju saņemt pakalpojumu man izdevīgā vietā un laikā	54.8%	20	27.8%	10	17.4%	6	100.0%	36
Tādi, kuriem var uzticēties	58.6%	21	27.4%	10	14.0%	5	100.0%	36
Pauda cieņu un pozitīvu attieksmi pret mani un manām vajadzībām	61.4%	22	32.9%	12	5.7%	2	100.0%	36
Elastīgi, izvēloties piemērotāko risinājumu	43.6%	16	32.8%	12	23.6%	8	100.0%	36
Ir laipni pret mani	66.3%	24	24.8%	9	8.9%	3	100.0%	36
Vērsti uz sadarbību ("nespēja futbolu", sūtot no vienas iestādes uz otru, uzklauzīja manus ierosinājumus)	43.7%	16	27.4%	10	28.9%	10	100.0%	36

Bāze: respondenti, kuri ir norādījuši, ka ir saskārušies ar Valsts policiju (VP) kā ar pēdējo, n=36

T8. Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienests (NMPD)

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

	Atbilst		Neatbilst		Nevaru izvērtēt/neattiecas uz manu situāciju		Total	
	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits
Zinoši un profesionāli	85.8%	68	5.0%	4	9.2%	7	100.0%	79
Atbildīgi par savu darbu, padarīto	84.7%	67	11.6%	9	3.7%	3	100.0%	79
Ieinteresēti, klienta vēlmēs izpaužot	79.9%	63	10.1%	8	10.0%	8	100.0%	79
Runā/raksta man saprotami, vienkāršā valodā	84.0%	66	7.3%	6	8.7%	7	100.0%	79
Godīgi un taisnīgi, pilda solīto	71.9%	57	7.9%	6	20.2%	16	100.0%	79
Pieejami, nodrošina iespēju saņemt pakalpojumu man izdevīgā vietā un laikā	79.2%	62	8.6%	7	12.2%	10	100.0%	79
Tādi, kuriem var uzticēties	81.1%	64	10.3%	8	8.6%	7	100.0%	79
Pauda cieņu un pozitīvu attieksmi pret mani un manām vajadzībām	84.5%	67	10.5%	8	5.0%	4	100.0%	79
Elastīgi, izvēloties piemērotāko risinājumu	72.1%	57	11.7%	9	16.2%	13	100.0%	79
Ir laipni pret mani	90.0%	71	7.6%	6	2.4%	2	100.0%	79
Vērsti uz sadarbību ("nespēja futbolu", sūtot no vienas iestādes uz otru, uzklauzīja manus ierosinājumus)	67.1%	53	15.8%	12	17.2%	14	100.0%	79

Bāze: respondenti, kuri ir norādījuši, ka ir saskārušies ar Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienestu (NMPD) kā ar pēdējo, n=79

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

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

	Atbilst		Neatbilst		Nevaru izvērtēt/neattiecas uz manu situāciju		Total	
	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits
Zinoši un profesionāli	79.6%	17	15.0%	3	5.4%	1	100.0%	21
Atbildīgi par savu darbu, padarīto	70.4%	15	14.7%	3	14.9%	3	100.0%	21
Ieinteresēti, klienta vēlmēs izpaužot	52.2%	11	32.8%	7	15.0%	3	100.0%	21
Runā/raksta man saprotami, vienkāršā valodā	61.8%	13	28.5%	6	9.8%	2	100.0%	21
Godīgi un taisnīgi, pilda solīto	61.4%	13	19.3%	4	19.3%	4	100.0%	21
Pieejami, nodrošina iespēju saņemt pakalpojumu man izdevīgā vietā un laikā	56.3%	12	32.9%	7	10.8%	2	100.0%	21
Tādi, kuriem var uzticēties	61.4%	13	19.3%	4	19.3%	4	100.0%	21
Pauda cieņu un pozitīvu attieksmi pret mani un manām vajadzībām	60.7%	13	24.0%	5	15.3%	3	100.0%	21
Elastīgi, izvēloties piemērotāko risinājumu	55.8%	12	19.2%	4	24.9%	5	100.0%	21
Ir laipni pret mani	85.3%	18	9.2%	2	5.4%	1	100.0%	21
Vērsti uz sadarbību ("nespēja futbolu", sūtot no vienas iestādes uz otru, uzklauzīja manus ierosinājumus)	61.4%	13	13.9%	3	24.7%	5	100.0%	21

Bāze: respondenti, kuri ir norādījuši, ka ir saskārušies ar Veselības un darbaspēju ekspertīzes ārstu valsts komisiju (VDEĀK) kā ar pēdējo, n=21

Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums 2018

T8.1. Es Jums nolasīšu vairākus raksturojumus, kuriem valsts iestādes, to darbinieki var atbilst vai neatbilst. Izvērtējot savu pieredzi ar iepriekšminēto iestādi pēdējā saskarsmes reizē, vai, Jūsprāt, šīs iestādes darbiniekiem atbilst vai neatbilst šādi raksturojumi:

		Zinoši un profesionāli						Total	
		Atbilst		Neatbilst		Nevaru izvērtēt/neattiecas uz manu situāciju		nesvērts skaits	rindu %
		nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %		
Visi respondenti		627	82.3%	39	5.1%	95	12.6%	761	100.0%
Dzimums	Vīrietis	283	82.5%	15	4.3%	45	13.2%	343	100.0%
	Sieviete	344	82.1%	24	5.7%	50	12.1%	418	100.0%
Vecums	18 - 24	53	86.6%			8	13.4%	61	100.0%
	25 - 34	127	81.4%	9	5.8%	20	12.8%	156	100.0%
	35 - 44	125	80.5%	10	6.5%	20	13.1%	155	100.0%
	45 - 54	129	77.7%	11	6.5%	26	15.9%	166	100.0%
	55 - 63	96	83.6%	4	3.5%	15	13.0%	115	100.0%
	64 - 74	97	89.9%	5	4.6%	6	5.6%	108	100.0%
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā	246	82.0%	14	4.7%	39	13.3%	299	100.0%
	Nē	381	82.6%	25	5.3%	55	12.0%	461	100.0%
	Grūti pateikt					1	100.0%	1	100.0%
Izglītība	Pamatizglītība	60	85.4%	3	4.5%	7	10.1%	70	100.0%
	Vidējā, profesionālā vidējā	363	81.2%	23	5.1%	60	13.7%	446	100.0%
	Augstākā	204	83.4%	13	5.2%	28	11.4%	245	100.0%
Tautība	Latvietis (-te)	384	82.4%	30	6.4%	51	11.2%	465	100.0%
	Cits (-ta)	243	82.1%	9	3.1%	44	14.8%	296	100.0%
Kādā valodā runājat ģimenē?	Latviešu	394	82.7%	30	6.2%	52	11.1%	476	100.0%
	Krievu	230	81.4%	9	3.3%	43	15.2%	282	100.0%
	Citā	3	100.0%					3	100.0%
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	562	81.7%	35	5.0%	90	13.3%	687	100.0%
	Respondenti bez LR pilsonības	65	87.6%	4	5.6%	5	6.7%	74	100.0%
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	136	80.3%	14	8.3%	19	11.4%	169	100.0%
	Privātajā sektorā	303	80.0%	16	4.2%	60	15.8%	379	100.0%
	Nestrādāju	188	88.1%	9	4.2%	16	7.8%	213	100.0%
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu mājsaimniecības locekli (kvintīles)	Zemi ienākumi	94	83.0%	4	3.6%	15	13.3%	113	100.0%
	Vidēji zemi ienākumi	108	87.5%	5	4.2%	10	8.3%	123	100.0%
	Vidēji ienākumi	102	80.5%	8	6.3%	16	13.3%	126	100.0%
	Vidēji augsti ienākumi	97	80.0%	8	6.3%	17	13.7%	122	100.0%
	Augsti ienākumi	96	84.3%	6	5.4%	12	10.3%	114	100.0%
	Nezin/ NA	130	79.5%	8	4.8%	25	15.7%	163	100.0%
Reģions	Rīga	208	80.0%	16	6.2%	36	13.9%	260	100.0%
	Pierīga	116	78.0%	8	5.3%	24	16.7%	148	100.0%
	Vidzeme	63	80.0%	7	8.7%	9	11.3%	79	100.0%
	Kurzeme	72	78.1%	4	4.5%	16	17.4%	92	100.0%
	Zemgale	64	88.9%	2	2.7%	6	8.5%	72	100.0%
	Latgale	104	94.5%	2	1.8%	4	3.8%	110	100.0%
Apdzīvota vieta	Rīga	208	80.0%	16	6.2%	36	13.9%	260	100.0%
	cita pilsēta	221	80.2%	16	5.7%	38	14.1%	275	100.0%
	lauki	198	87.5%	7	3.1%	21	9.4%	226	100.0%

Bāze: respondenti, kuri ir norādījuši, ar kādu iestādi viņi ir saskārušies kā ar pēdējo, n=761

T8.2. Es Jums nolasīšu vairākus raksturojumus, kuriem valsts iestādes, to darbinieki var atbilst vai neatbilst. Izvērtējot savu pieredzi ar iepriekšminēto iestādi pēdējā saskarsmes reizē, vai, Jūsprāt, šīs iestādes darbiniekiem atbilst vai neatbilst šādi raksturojumi:

		Atbildīgi par savu darbu, padarīto						Total	
		Atbilst		Neatbilst		Nevaru izvērtēt/neattiecas uz manu situāciju		nesvērts skaits	rindu %
		nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %		
Visi respondenti		584	76.7%	59	7.7%	118	15.6%	761	100.0%
Dzimums	Vīrietis	259	75.5%	28	8.1%	56	16.4%	343	100.0%
	Sieviete	325	77.7%	31	7.4%	62	15.0%	418	100.0%
Vecums	18 - 24	46	75.2%	4	6.6%	11	18.1%	61	100.0%
	25 - 34	120	76.8%	12	7.7%	24	15.5%	156	100.0%
	35 - 44	117	75.4%	16	10.3%	22	14.3%	155	100.0%
	45 - 54	122	73.4%	12	7.2%	32	19.4%	166	100.0%
	55 - 63	91	79.2%	6	5.2%	18	15.7%	115	100.0%
	64 - 74	88	81.3%	9	8.4%	11	10.2%	108	100.0%
	.								
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā	226	75.5%	22	7.3%	51	17.2%	299	100.0%
	Nē	358	77.7%	37	8.0%	66	14.4%	461	100.0%
	Grūti pateikt					1	100.0%	1	100.0%
Izglītība	Pamatizglītība	57	81.5%	4	5.9%	9	12.6%	70	100.0%
	Vidējā, profesionālā vidējā	336	75.2%	34	7.6%	76	17.3%	446	100.0%
	Augstākā	191	78.1%	21	8.5%	33	13.4%	245	100.0%
Tautība	Latvietis (-te)	364	78.2%	38	8.2%	63	13.6%	465	100.0%
	Cits (-ta)	220	74.5%	21	7.0%	55	18.6%	296	100.0%
Kādā valodā runājat ģimenē?	Latviešu	373	78.4%	40	8.4%	63	13.2%	476	100.0%
	Krievu	208	73.8%	19	6.7%	55	19.6%	282	100.0%
	Citā	3	100.0%					3	100.0%
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	526	76.5%	53	7.7%	108	15.8%	687	100.0%
	Respondenti bez LR pilsonības	58	78.3%	6	8.1%	10	13.5%	74	100.0%
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	126	74.4%	17	10.0%	26	15.6%	169	100.0%
	Privātajā sektorā	278	73.4%	31	8.1%	70	18.5%	379	100.0%
	Nestrādāju	180	84.7%	11	5.1%	22	10.2%	213	100.0%
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu mājsaimniecības locekli (kvintīles)	Zemi ienākumi	87	77.0%	6	5.4%	20	17.5%	113	100.0%
	Vidēji zemi ienākumi	97	78.7%	7	5.6%	19	15.7%	123	100.0%
	Vidēji ienākumi	99	78.4%	10	7.8%	17	13.8%	126	100.0%
	Vidēji augsti ienākumi	83	68.6%	11	8.7%	28	22.7%	122	100.0%
	Augsti ienākumi	89	78.0%	13	11.6%	12	10.4%	114	100.0%
	Nezin/ NA	129	78.8%	12	7.3%	22	14.0%	163	100.0%
Reģions	Rīga	187	71.9%	31	11.7%	42	16.3%	260	100.0%
	Pierīga	112	75.4%	11	7.4%	25	17.1%	148	100.0%
	Vidzeme	59	74.7%	3	3.7%	17	21.6%	79	100.0%
	Kurzeme	74	80.4%	5	5.5%	13	14.1%	92	100.0%
	Zemgale	60	83.6%	4	5.5%	8	10.9%	72	100.0%
	Latgale	92	83.9%	5	4.4%	13	11.7%	110	100.0%
Apdzīvota vieta	Rīga	187	71.9%	31	11.7%	42	16.3%	260	100.0%
	cita pilsēta	209	76.2%	18	6.5%	48	17.4%	275	100.0%
	lauki	188	83.0%	10	4.5%	28	12.5%	226	100.0%

Bāze: respondenti, kuri ir norādījuši, ar kādu iestādi viņi ir saskārušies kā ar pēdējo, n=761

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

		Ieinteresēti, klienta vēlmes izpratoši						Total	
		Atbilst		Neatbilst		Nevaru izvērtēt/neattiecas uz manu situāciju		nesvērts skaits	rindu %
		nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %		
Visi respondenti		536	70.5%	99	12.9%	126	16.6%	761	100.0%
Dzimums	Vīrietis	233	67.9%	49	14.2%	61	17.9%	343	100.0%
	Sieviete	303	72.7%	50	11.8%	65	15.5%	418	100.0%
Vecums	18 - 24	41	66.8%	6	10.0%	14	23.2%	61	100.0%
	25 - 34	114	73.0%	19	12.2%	23	14.8%	156	100.0%
	35 - 44	108	69.7%	21	13.5%	26	16.8%	155	100.0%
	45 - 54	107	64.3%	26	15.6%	33	20.0%	166	100.0%
	55 - 63	87	75.6%	10	8.8%	18	15.6%	115	100.0%
	64 - 74	79	72.7%	17	16.0%	12	11.3%	108	100.0%
	.								
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā	217	72.4%	31	10.4%	51	17.1%	299	100.0%
	Nē	319	69.4%	68	14.6%	74	16.0%	461	100.0%
	Grūti pateikt					1	100.0%	1	100.0%
Izglītība	Pamatizglītība	57	81.2%	4	5.8%	9	12.9%	70	100.0%
	Vidējā, profesionālā vidējā	305	68.4%	62	13.8%	79	17.7%	446	100.0%
	Augstākā	174	71.3%	33	13.2%	38	15.4%	245	100.0%
Tautība	Latvietis (-te)	339	72.9%	58	12.4%	68	14.7%	465	100.0%
	Cits (-ta)	197	67.0%	41	13.6%	58	19.3%	296	100.0%
Kādā valodā runājat ģimenē?	Latviešu	347	73.0%	60	12.5%	69	14.5%	476	100.0%
	Krievu	186	66.2%	39	13.7%	57	20.0%	282	100.0%
	Citā	3	100.0%					3	100.0%
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	488	71.1%	84	12.1%	115	16.8%	687	100.0%
	Respondenti bez LR pilsonības	48	65.2%	15	20.3%	11	14.5%	74	100.0%
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	125	74.1%	21	12.4%	23	13.5%	169	100.0%
	Privātajā sektorā	243	64.3%	56	14.6%	80	21.1%	379	100.0%
	Nestrādāju	168	79.1%	22	10.2%	23	10.7%	213	100.0%
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu mājsaimniecības locekli (kvintīles)	Zemi ienākumi	84	74.8%	9	7.7%	20	17.5%	113	100.0%
	Vidēji zemi ienākumi	91	73.9%	16	13.3%	16	12.8%	123	100.0%
	Vidēji ienākumi	92	72.7%	16	12.8%	18	14.6%	126	100.0%
	Vidēji augsti ienākumi	73	60.1%	20	16.1%	29	23.9%	122	100.0%
	Augsti ienākumi	80	70.7%	19	16.5%	15	12.8%	114	100.0%
	Nezin/ NA	116	71.1%	19	11.4%	28	17.5%	163	100.0%
Reģions	Rīga	168	64.9%	48	18.1%	44	16.9%	260	100.0%
	Pierīga	99	67.1%	23	15.3%	26	17.7%	148	100.0%
	Vidzeme	58	73.5%	4	5.2%	17	21.3%	79	100.0%
	Kurzeme	71	77.3%	8	8.7%	13	14.0%	92	100.0%
	Zemgale	54	75.0%	6	8.3%	12	16.7%	72	100.0%
	Latgale	86	78.2%	10	9.0%	14	12.8%	110	100.0%
Apdzīvota vieta	Rīga	168	64.9%	48	18.1%	44	16.9%	260	100.0%
	cita pilsēta	198	72.1%	26	9.5%	51	18.5%	275	100.0%
	lauki	170	75.3%	25	11.0%	31	13.8%	226	100.0%

Bāze: respondenti, kuri ir norādījuši, ar kādu iestādi viņi ir saskārušies kā ar pēdējo, n=761

T8.4. Es Jums nolasīšu vairākus raksturojumus, kuriem valsts iestādes, to darbinieki var atbilst vai neatbilst. Izvērtējot savu pieredzi ar iepriekšminēto iestādi pēdējā saskarsmes reizē, vai, Jūsprāt, šīs iestādes darbiniekiem atbilst vai neatbilst šādi raksturojumi:

		Runā/raksta man saprotami, vienkāršā valodā						Total	
		Atbilst		Neatbilst		Nevaru izvērtēt/neattiecas uz manu situāciju		nesvērts skaits	rindu %
		nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %		
Visi respondenti		590	77.5%	74	9.7%	97	12.8%	761	100.0%
Dzimums	Vīrietis	273	79.5%	26	7.4%	44	13.0%	343	100.0%
	Sieviete	317	75.9%	48	11.5%	53	12.6%	418	100.0%
Vecums	18 - 24	48	78.3%	4	6.8%	9	15.0%	61	100.0%
	25 - 34	123	78.7%	14	9.0%	19	12.3%	156	100.0%
	35 - 44	116	74.7%	17	11.0%	22	14.2%	155	100.0%
	45 - 54	118	71.0%	20	12.1%	28	17.0%	166	100.0%
	55 - 63	97	84.3%	7	6.1%	11	9.6%	115	100.0%
	64 - 74	88	81.2%	12	11.2%	8	7.5%	108	100.0%
	.								
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā	228	76.0%	28	9.5%	43	14.5%	299	100.0%
	Nē	362	78.7%	46	9.9%	53	11.4%	461	100.0%
	Grūti pateikt					1	100.0%	1	100.0%
Izglītība	Pamatizglītība	57	81.2%	5	7.1%	8	11.7%	70	100.0%
	Vidējā, profesionālā vidējā	344	77.1%	48	10.7%	54	12.2%	446	100.0%
	Augstākā	189	77.3%	21	8.5%	35	14.2%	245	100.0%
Tautība	Latvietis (-te)	375	80.7%	39	8.4%	51	11.0%	465	100.0%
	Cits (-ta)	215	72.9%	35	11.7%	46	15.4%	296	100.0%
Kādā valodā runājat ģimenē?	Latviešu	386	81.2%	38	7.9%	52	10.9%	476	100.0%
	Krievu	201	71.4%	36	12.7%	45	15.9%	282	100.0%
	Citā	3	100.0%					3	100.0%
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	535	77.9%	63	9.1%	89	13.0%	687	100.0%
	Respondenti bez LR pilsonības	55	74.6%	11	15.0%	8	10.4%	74	100.0%
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	119	70.4%	21	12.5%	29	17.0%	169	100.0%
	Privātajā sektorā	283	74.8%	39	10.2%	57	15.0%	379	100.0%
	Nestrādāju	188	88.5%	14	6.5%	11	5.0%	213	100.0%
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu mājsaimniecības locekli (kvintīles)	Zemi ienākumi	86	76.2%	12	10.5%	15	13.3%	113	100.0%
	Vidēji zemi ienākumi	98	79.8%	10	8.3%	15	11.9%	123	100.0%
	Vidēji ienākumi	100	79.1%	9	7.0%	17	13.9%	126	100.0%
	Vidēji augsti ienākumi	91	74.8%	12	9.7%	19	15.5%	122	100.0%
	Augsti ienākumi	84	74.1%	18	15.7%	12	10.2%	114	100.0%
	Nezin/ NA	131	80.1%	13	8.0%	19	11.8%	163	100.0%
Reģions	Rīga	195	75.1%	31	11.9%	34	13.0%	260	100.0%
	Pierīga	111	74.8%	16	10.6%	21	14.6%	148	100.0%
	Vidzeme	58	73.4%	10	12.9%	11	13.7%	79	100.0%
	Kurzeme	76	82.8%	7	7.4%	9	9.8%	92	100.0%
	Zemgale	60	83.4%	1	1.4%	11	15.2%	72	100.0%
	Latgale	90	82.0%	9	8.1%	11	9.9%	110	100.0%
Apdzīvota vieta	Rīga	195	75.1%	31	11.9%	34	13.0%	260	100.0%
	cita pilsēta	214	77.9%	25	9.1%	36	13.0%	275	100.0%
	lauki	181	80.0%	18	7.8%	27	12.2%	226	100.0%

Bāze: respondenti, kuri ir norādījuši, ar kādu iestādi viņi ir saskārušies kā ar pēdējo, n=761

T8.5. Es Jums nolasīšu vairākus raksturojumus, kuriem valsts iestādes, to darbinieki var atbilst vai neatbilst. Izvērtējot savu pieredzi ar iepriekšminēto iestādi pēdējā saskarsmes reizē, vai, Jūsprāt, šīs iestādes darbiniekiem atbilst vai neatbilst šādi raksturojumi:

		Godīgi un taisnīgi, pilda solīto						Total	
		Atbilst		Neatbilst		Nevaru izvērtēt/neattiecas uz manu situāciju		nesvērts skaits	rindu %
		nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %		
Visi respondenti		485	63.4%	57	7.6%	219	29.0%	761	100.0%
Dzimums	Vīrietis	223	64.5%	26	7.7%	94	27.8%	343	100.0%
	Sieviete	262	62.5%	31	7.5%	125	30.0%	418	100.0%
Vecums	18 - 24	40	65.4%	2	3.3%	19	31.3%	61	100.0%
	25 - 34	101	64.5%	16	10.4%	39	25.1%	156	100.0%
	35 - 44	97	62.5%	16	10.3%	42	27.2%	155	100.0%
	45 - 54	100	59.8%	12	7.2%	54	32.9%	166	100.0%
	55 - 63	70	60.6%	5	4.4%	40	35.0%	115	100.0%
	64 - 74	77	71.0%	6	5.8%	25	23.3%	108	100.0%
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā	195	64.9%	22	7.6%	82	27.5%	299	100.0%
	Nē	290	62.5%	35	7.6%	136	29.9%	461	100.0%
	Grūti pateikt					1	100.0%	1	100.0%
Izglītība	Pamatizglītība	46	65.0%	4	5.9%	20	29.1%	70	100.0%
	Vidējā, profesionālā vidējā	282	62.7%	34	7.7%	130	29.5%	446	100.0%
	Augstākā	157	64.1%	19	7.9%	69	28.1%	245	100.0%
Tautība	Latvietis (-te)	322	69.1%	30	6.5%	113	24.4%	465	100.0%
	Cits (-ta)	163	54.9%	27	9.2%	106	35.8%	296	100.0%
Kādā valodā runājat ģimenē?	Latviešu	329	69.0%	31	6.5%	116	24.4%	476	100.0%
	Krievu	155	54.6%	26	9.4%	101	36.0%	282	100.0%
	Citā	1	31.7%			2	68.3%	3	100.0%
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	444	64.4%	48	7.0%	195	28.6%	687	100.0%
	Respondenti bez LR pilsonības	41	54.4%	9	12.7%	24	32.9%	74	100.0%
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	104	61.2%	17	10.0%	48	28.8%	169	100.0%
	Privātajā sektorā	214	56.3%	30	8.2%	135	35.6%	379	100.0%
	Nestrādāju	167	78.3%	10	4.6%	36	17.0%	213	100.0%
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu mājsaimniecības locekli (kvintīles)	Zemi ienākumi	75	66.6%	7	6.3%	31	27.1%	113	100.0%
	Vidēji zemi ienākumi	81	65.1%	4	3.3%	38	31.6%	123	100.0%
	Vidēji ienākumi	78	60.6%	13	10.6%	35	28.8%	126	100.0%
	Vidēji augsti ienākumi	70	57.6%	11	8.9%	41	33.4%	122	100.0%
	Augsti ienākumi	70	61.6%	12	10.7%	32	27.7%	114	100.0%
	Nezin/ NA	111	67.6%	10	6.2%	42	26.2%	163	100.0%
Reģions	Rīga	146	55.8%	28	11.0%	86	33.2%	260	100.0%
	Pierīga	99	66.7%	13	8.8%	36	24.5%	148	100.0%
	Vidzeme	50	63.0%	5	6.5%	24	30.5%	79	100.0%
	Kurzeme	64	69.2%	3	3.2%	25	27.6%	92	100.0%
	Zemgale	50	69.6%	4	5.5%	18	24.9%	72	100.0%
	Latgale	76	68.6%	4	3.6%	30	27.8%	110	100.0%
Apdzīvota vieta	Rīga	146	55.8%	28	11.0%	86	33.2%	260	100.0%
	cita pilsēta	172	62.3%	18	6.5%	85	31.2%	275	100.0%
	lauki	167	73.7%	11	5.0%	48	21.4%	226	100.0%

Bāze: respondenti, kuri ir norādījuši, ar kādu iestādi viņi ir saskārušies kā ar pēdējo, n=761

T8.6. Es Jums nolasišu vairākus raksturojumus, kuriem valsts iestādes, to darbinieki var atbilst vai neatbilst. Izvērtējot savu pieredzi ar iepriekšminēto iestādi pēdējā saskarsmes reizē, vai, Jūsprāt, šīs iestādes darbiniekiem atbilst vai neatbilst šādi raksturojumi:

		Pieejami, nodrošina iespēju saņemt pakalpojumu man izdevīgā vietā un laikā						Total	
		Atbilst		Neatbilst		Nevaru izvērtēt/neattiecas uz manu situāciju		nesvērts skaits	rindu %
		nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %		
Visi respondenti		525	69.0%	101	13.1%	135	17.8%	761	100.0%
Dzimums	Vīrietis	246	71.5%	43	12.4%	54	16.1%	343	100.0%
	Sieviete	279	67.0%	58	13.8%	81	19.3%	418	100.0%
Vecums	18 - 24	41	67.0%	4	6.7%	16	26.3%	61	100.0%
	25 - 34	115	73.7%	21	13.4%	20	12.9%	156	100.0%
	35 - 44	100	64.3%	27	17.4%	28	18.3%	155	100.0%
	45 - 54	110	66.1%	28	16.9%	28	17.0%	166	100.0%
	55 - 63	82	71.4%	6	5.3%	27	23.3%	115	100.0%
	64 - 74	77	71.0%	15	14.0%	16	15.0%	108	100.0%
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā	208	69.6%	38	12.7%	53	17.7%	299	100.0%
	Nē	316	68.6%	63	13.5%	82	18.0%	461	100.0%
	Grūti pateikt	1	100.0%					1	100.0%
Izglītība	Pamatizglītība	50	71.6%	10	13.8%	10	14.6%	70	100.0%
	Vidējā, profesionālā vidējā	300	67.2%	63	14.1%	83	18.7%	446	100.0%
	Augstākā	175	71.6%	28	11.2%	42	17.1%	245	100.0%
Tautība	Latvietis (-te)	327	70.2%	61	13.0%	77	16.7%	465	100.0%
	Cits (-ta)	198	67.2%	40	13.3%	58	19.5%	296	100.0%
Kādā valodā runājat ģimenē?	Latviešu	339	71.3%	60	12.4%	77	16.3%	476	100.0%
	Krievu	185	65.8%	41	14.4%	56	19.8%	282	100.0%
	Citā	1	31.7%			2	68.3%	3	100.0%
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	479	69.8%	87	12.5%	121	17.7%	687	100.0%
	Respondenti bez LR pilsonības	46	62.3%	14	18.8%	14	18.9%	74	100.0%
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	110	64.9%	21	12.3%	38	22.8%	169	100.0%
	Privātajā sektorā	257	67.9%	53	14.0%	69	18.1%	379	100.0%
	Nestrādāju	158	74.5%	27	12.2%	28	13.3%	213	100.0%
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu mājsaimniecības locekli (kvintiles)	Zemi ienākumi	71	63.7%	19	16.2%	23	20.1%	113	100.0%
	Vidēji zemi ienākumi	88	71.1%	11	9.1%	24	19.9%	123	100.0%
	Vidēji ienākumi	87	69.0%	19	15.0%	20	16.0%	126	100.0%
	Vidēji augsti ienākumi	85	69.7%	15	12.0%	22	18.2%	122	100.0%
	Augsti ienākumi	78	68.5%	12	10.6%	24	20.9%	114	100.0%
	Nezin/ NA	116	71.0%	25	15.3%	22	13.7%	163	100.0%
Reģions	Rīga	171	65.9%	50	19.1%	39	15.1%	260	100.0%
	Pierīga	96	64.9%	16	10.6%	36	24.5%	148	100.0%
	Vidzeme	52	66.0%	9	11.1%	18	22.8%	79	100.0%
	Kurzeme	68	74.0%	6	6.3%	18	19.7%	92	100.0%
	Zemgale	56	78.0%	6	8.4%	10	13.6%	72	100.0%
	Latgale	82	74.5%	14	12.4%	14	13.1%	110	100.0%
Apdzīvota vieta	Rīga	171	65.9%	50	19.1%	39	15.1%	260	100.0%
	cita pilsēta	192	69.7%	24	8.6%	59	21.7%	275	100.0%
	lauki	162	71.9%	27	11.7%	37	16.4%	226	100.0%

Bāze: respondenti, kuri ir norādījuši, ar kādu iestādi viņi ir saskārušies kā ar pēdējo, n=761

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

		Tādi, kuriem var uzticēties						Total	
		Atbilst		Neatbilst		Nevaru izvērtēt/neattiecas uz manu situāciju		nesvērts skaits	rindu %
		nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %		
Visi respondenti		509	66.7%	67	8.8%	185	24.5%	761	100.0%
Dzimums	Vīrietis	222	64.6%	37	10.8%	84	24.7%	343	100.0%
	Sieviete	287	68.5%	30	7.2%	101	24.3%	418	100.0%
Vecums	18 - 24	38	62.0%	5	8.3%	18	29.6%	61	100.0%
	25 - 34	107	68.4%	17	10.9%	32	20.7%	156	100.0%
	35 - 44	101	65.2%	18	11.6%	36	23.2%	155	100.0%
	45 - 54	108	64.8%	16	9.7%	42	25.5%	166	100.0%
	55 - 63	77	66.8%	4	3.5%	34	29.6%	115	100.0%
	64 - 74	78	71.7%	7	6.6%	23	21.6%	108	100.0%
	.								
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā	200	66.7%	27	9.1%	72	24.2%	299	100.0%
	Nē	309	66.9%	40	8.6%	112	24.5%	461	100.0%
	Grūti pateikt					1	100.0%	1	100.0%
Izglītība	Pamatizglītība	48	68.0%	5	7.4%	17	24.6%	70	100.0%
	Vidējā, profesionālā vidējā	287	64.2%	42	9.5%	117	26.4%	446	100.0%
	Augstākā	174	71.0%	20	8.0%	51	21.0%	245	100.0%
Tautība	Latvietis (-te)	327	70.1%	38	8.2%	100	21.6%	465	100.0%
	Cits (-ta)	182	61.7%	29	9.6%	85	28.7%	296	100.0%
Kādā valodā runājat ģimenē?	Latviešu	334	70.1%	39	8.2%	103	21.7%	476	100.0%
	Krievu	173	61.3%	28	9.9%	81	28.8%	282	100.0%
	Citā	2	62.1%			1	37.9%	3	100.0%
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	468	68.0%	56	8.1%	163	23.9%	687	100.0%
	Respondenti bez LR pilsonības	41	55.2%	11	14.9%	22	29.9%	74	100.0%
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	111	65.6%	11	6.3%	47	28.1%	169	100.0%
	Privātajā sektorā	243	64.1%	40	10.6%	96	25.3%	379	100.0%
	Nestrādāju	155	72.6%	16	7.5%	42	20.0%	213	100.0%
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu mājsaimniecības locekli (kvintīles)	Zemi ienākumi	72	64.3%	8	7.2%	33	28.5%	113	100.0%
	Vidēji zemi ienākumi	86	69.2%	8	6.4%	29	24.4%	123	100.0%
	Vidēji ienākumi	90	70.7%	11	9.0%	25	20.3%	126	100.0%
	Vidēji augsti ienākumi	72	59.2%	13	10.5%	37	30.4%	122	100.0%
	Augsti ienākumi	76	67.0%	13	11.4%	25	21.7%	114	100.0%
	Nezin/ NA	113	68.9%	14	8.4%	36	22.6%	163	100.0%
Reģions	Rīga	157	60.3%	36	13.7%	67	26.0%	260	100.0%
	Pierīga	92	62.0%	12	8.1%	44	29.9%	148	100.0%
	Vidzeme	58	73.3%	4	5.1%	17	21.5%	79	100.0%
	Kurzeme	71	77.4%	4	4.2%	17	18.4%	92	100.0%
	Zemgale	52	72.5%	6	8.5%	14	19.0%	72	100.0%
	Latgale	79	71.5%	5	4.4%	26	24.1%	110	100.0%
Apdzīvota vieta	Rīga	157	60.3%	36	13.7%	67	26.0%	260	100.0%
	cita pilsēta	182	66.1%	19	6.8%	74	27.1%	275	100.0%
	lauki	170	75.1%	12	5.4%	44	19.4%	226	100.0%

Bāze: respondenti, kuri ir norādījuši, ar kādu iestādi viņi ir saskārušies kā ar pēdējo, n=761

T8.8. Es Jums nolasīšu vairākus raksturojumus, kuriem valsts iestādes, to darbinieki var atbilst vai neatbilst. Izvērtējot savu pieredzi ar iepriekšminēto iestādi pēdējā saskarsmes reizē, vai, Jūsprāt, šīs iestādes darbiniekiem atbilst vai neatbilst šādi raksturojumi:

		Pauda cieņu un pozitīvu attieksmi pret mani un manām vajadzībām						Total	
		Atbilst		Neatbilst		Nevaru izvērtēt/neattiecas uz manu situāciju		nesvērts skaits	rindu %
		nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %		
Visi respondenti		541	71.0%	69	9.0%	151	20.0%	761	100.0%
Dzimums	Vīrietis	245	71.2%	32	9.2%	66	19.6%	343	100.0%
	Sieviete	296	70.9%	37	8.8%	85	20.3%	418	100.0%
Vecums	18 - 24	43	70.3%	4	6.7%	14	23.0%	61	100.0%
	25 - 34	111	71.1%	15	9.6%	30	19.4%	156	100.0%
	35 - 44	104	67.1%	14	9.0%	37	23.9%	155	100.0%
	45 - 54	114	68.4%	19	11.5%	33	20.1%	166	100.0%
	55 - 63	87	75.7%	6	5.2%	22	19.1%	115	100.0%
	64 - 74	82	75.7%	11	10.4%	15	14.0%	108	100.0%
	.								
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā	207	68.9%	23	7.7%	69	23.4%	299	100.0%
	Nē	334	72.6%	46	9.8%	81	17.6%	461	100.0%
	Grūti pateikt					1	100.0%	1	100.0%
Izglītība	Pamatizglītība	54	77.2%	6	8.6%	10	14.2%	70	100.0%
	Vidējā, profesionālā vidējā	317	70.8%	41	9.2%	88	20.0%	446	100.0%
	Augstākā	170	69.7%	22	8.7%	53	21.6%	245	100.0%
Tautība	Latvietis (-te)	341	73.2%	41	8.9%	83	18.0%	465	100.0%
	Cits (-ta)	200	67.8%	28	9.2%	68	23.0%	296	100.0%
Kādā valodā runājat ģimenē?	Latviešu	351	73.7%	41	8.6%	84	17.7%	476	100.0%
	Krievu	187	66.4%	28	9.7%	67	23.9%	282	100.0%
	Citā	3	100.0%					3	100.0%
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	486	70.7%	60	8.6%	141	20.7%	687	100.0%
	Respondenti bez LR pilsonības	55	74.1%	9	12.2%	10	13.7%	74	100.0%
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	116	68.4%	16	9.4%	37	22.2%	169	100.0%
	Privātajā sektorā	254	67.2%	36	9.4%	89	23.4%	379	100.0%
	Nestrādāju	171	80.3%	17	7.8%	25	11.9%	213	100.0%
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu mājsaimniecības locekli (kvintīles)	Zemi ienākumi	78	69.4%	11	9.5%	24	21.1%	113	100.0%
	Vidēji zemi ienākumi	91	73.8%	10	8.4%	22	17.8%	123	100.0%
	Vidēji ienākumi	92	72.4%	15	11.7%	19	15.9%	126	100.0%
	Vidēji augsti ienākumi	79	65.2%	13	10.4%	30	24.4%	122	100.0%
	Augsti ienākumi	80	70.2%	10	8.9%	24	20.9%	114	100.0%
	Nezin/ NA	121	74.0%	10	6.0%	32	20.1%	163	100.0%
Reģions	Rīga	173	66.4%	30	11.3%	57	22.3%	260	100.0%
	Pierīga	103	69.6%	15	10.2%	30	20.3%	148	100.0%
	Vidzeme	56	71.0%	4	5.2%	19	23.8%	79	100.0%
	Kurzeme	72	78.2%	5	5.4%	15	16.4%	92	100.0%
	Zemgale	54	75.0%	6	8.4%	12	16.6%	72	100.0%
	Latgale	83	75.7%	9	7.8%	18	16.5%	110	100.0%
Apdzīvota vieta	Rīga	173	66.4%	30	11.3%	57	22.3%	260	100.0%
	cita pilsēta	197	71.8%	23	8.4%	55	19.8%	275	100.0%
	lauki	171	75.5%	16	7.1%	39	17.4%	226	100.0%

Bāze: respondenti, kuri ir norādījuši, ar kādu iestādi viņi ir saskārušies kā ar pēdējo, n=761

T8.9. Es Jums nolasīšu vairākus raksturojumus, kuriem valsts iestādes, to darbinieki var atbilst vai neatbilst. Izvērtējot savu pieredzi ar iepriekšminēto iestādi pēdējā saskarsmes reizē, vai, Jūsprāt, šīs iestādes darbiniekiem atbilst vai neatbilst šādi raksturojumi:

		Elastīgi, izvēloties piemērotāko risinājumu						Total	
		Atbilst		Neatbilst		Nevaru izvēlēties/neattiecas uz manu situāciju		nesvērts skaits	rindu %
		nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %		
Visi respondenti		459	60.1%	91	11.9%	211	28.0%	761	100.0%
Dzimums	Vīrietis	207	59.8%	45	13.2%	91	27.0%	343	100.0%
	Sieviete	252	60.4%	46	10.8%	120	28.8%	418	100.0%
Vecums	18 - 24	36	58.8%	7	11.5%	18	29.7%	61	100.0%
	25 - 34	99	63.4%	20	12.7%	37	23.9%	156	100.0%
	35 - 44	85	54.7%	20	12.9%	50	32.3%	155	100.0%
	45 - 54	96	57.5%	24	14.5%	46	28.0%	166	100.0%
	55 - 63	69	59.8%	9	7.9%	37	32.3%	115	100.0%
	64 - 74	74	68.6%	11	10.3%	23	21.1%	108	100.0%
	.								
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā	179	59.8%	34	11.2%	86	29.0%	299	100.0%
	Nē	280	60.5%	57	12.3%	124	27.2%	461	100.0%
	Grūti pateikt					1	100.0%	1	100.0%
Izglītība	Pamatizglītība	47	66.7%	7	10.1%	16	23.3%	70	100.0%
	Vidējā, profesionālā vidējā	268	59.9%	56	12.6%	122	27.5%	446	100.0%
	Augstākā	144	58.8%	28	11.1%	73	30.1%	245	100.0%
Tautība	Latvietis (-te)	295	63.4%	55	11.8%	115	24.7%	465	100.0%
	Cits (-ta)	164	55.3%	36	12.0%	96	32.8%	296	100.0%
Kādā valodā runājat ģimenē?	Latviešu	307	64.6%	55	11.5%	114	23.9%	476	100.0%
	Krievu	150	52.9%	36	12.7%	96	34.4%	282	100.0%
	Citā	2	62.1%			1	37.9%	3	100.0%
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	416	60.4%	75	10.8%	196	28.8%	687	100.0%
	Respondenti bez LR pilsonības	43	57.4%	16	21.7%	15	20.9%	74	100.0%
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	101	59.5%	20	11.8%	48	28.7%	169	100.0%
	Privātajā sektorā	212	55.8%	50	13.1%	117	31.1%	379	100.0%
	Nestrādāju	146	68.7%	21	9.7%	46	21.6%	213	100.0%
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu mājsaimniecības locekli (kvintīles)	Zemi ienākumi	64	57.2%	16	13.9%	33	28.9%	113	100.0%
	Vidēji zemi ienākumi	74	59.7%	15	12.4%	34	27.9%	123	100.0%
	Vidēji ienākumi	84	66.3%	11	8.6%	31	25.1%	126	100.0%
	Vidēji augsti ienākumi	71	57.9%	16	13.1%	35	29.0%	122	100.0%
	Augsti ienākumi	70	61.9%	14	12.2%	30	26.0%	114	100.0%
	Nezin/ NA	96	58.1%	19	11.6%	48	30.3%	163	100.0%
Reģions	Rīga	136	52.3%	37	14.1%	87	33.6%	260	100.0%
	Pierīga	93	62.4%	18	12.2%	37	25.4%	148	100.0%
	Vidzeme	54	68.5%	5	6.4%	20	25.1%	79	100.0%
	Kurzeme	55	59.8%	8	8.6%	29	31.6%	92	100.0%
	Zemgale	51	71.0%	7	9.6%	14	19.4%	72	100.0%
	Latgale	70	63.4%	16	14.3%	24	22.4%	110	100.0%
Apdzīvota vieta	Rīga	136	52.3%	37	14.1%	87	33.6%	260	100.0%
	cita pilsēta	163	59.2%	34	12.3%	78	28.5%	275	100.0%
	lauki	160	70.6%	20	8.8%	46	20.6%	226	100.0%

Bāze: respondenti, kuri ir norādījuši, ar kādu iestādi viņi ir saskārušies kā ar pēdējo, n=761

T8.10. Es Jums nolasīšu vairākus raksturojumus, kuriem valsts iestādes, to darbinieki var atbilst vai neatbilst. Izvērtējot savu pieredzi ar iepriekšminēto iestādi pēdējā saskarsmes reizē, vai, Jūsprāt, šīs iestādes darbiniekiem atbilst vai neatbilst šādi raksturojumi:

		Ir laipni pret mani						Total	
		Atbilst		Neatbilst		Nevaru izvērtēt/neattiecas uz manu situāciju		nesvērts skaits	rindu %
		nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %		
Visi respondenti		600	78.7%	44	5.8%	117	15.5%	761	100.0%
Dzimums	Vīrietis	271	78.6%	20	5.8%	52	15.5%	343	100.0%
	Sieviete	329	78.7%	24	5.8%	65	15.5%	418	100.0%
Vecums	18 - 24	51	83.4%	1	1.7%	9	14.9%	61	100.0%
	25 - 34	120	76.7%	9	5.8%	27	17.5%	156	100.0%
	35 - 44	111	71.5%	15	9.8%	29	18.7%	155	100.0%
	45 - 54	126	75.8%	11	6.6%	29	17.7%	166	100.0%
	55 - 63	97	84.3%	3	2.7%	15	13.0%	115	100.0%
	64 - 74	95	87.9%	5	4.8%	8	7.4%	108	100.0%
	.								
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā	228	75.9%	17	5.8%	54	18.3%	299	100.0%
	Nē	371	80.4%	27	5.8%	63	13.7%	461	100.0%
	Grūti pateikt	1	100.0%					1	100.0%
Izglītība	Pamatizglītība	58	82.4%	4	5.8%	8	11.8%	70	100.0%
	Vidējā, profesionālā vidējā	355	79.4%	22	5.0%	69	15.6%	446	100.0%
	Augstākā	187	76.3%	18	7.3%	40	16.3%	245	100.0%
Tautība	Latvietis (-te)	378	81.2%	23	5.0%	64	13.8%	465	100.0%
	Cits (-ta)	222	74.9%	21	7.1%	53	18.0%	296	100.0%
Kādā valodā runājat ģimenē?	Latviešu	387	81.3%	23	4.8%	66	13.9%	476	100.0%
	Krievu	210	74.3%	21	7.5%	51	18.2%	282	100.0%
	Citā	3	100.0%					3	100.0%
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	539	78.3%	36	5.2%	112	16.5%	687	100.0%
	Respondenti bez LR pilsonības	61	82.1%	8	11.2%	5	6.8%	74	100.0%
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	129	76.2%	12	7.2%	28	16.6%	169	100.0%
	Privātajā sektorā	279	73.6%	23	6.1%	77	20.4%	379	100.0%
	Nestrādāju	192	90.2%	9	4.3%	12	5.6%	213	100.0%
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu mājsaimniecības locekli (kvintīles)	Zemi ienākumi	90	79.8%	5	4.4%	18	15.8%	113	100.0%
	Vidēji zemi ienākumi	99	80.2%	6	5.1%	18	14.7%	123	100.0%
	Vidēji ienākumi	105	83.0%	8	6.3%	13	10.7%	126	100.0%
	Vidēji augsti ienākumi	88	72.2%	8	6.5%	26	21.2%	122	100.0%
	Augsti ienākumi	86	75.5%	9	8.0%	19	16.5%	114	100.0%
	Nezin/ NA	132	80.5%	8	4.9%	23	14.6%	163	100.0%
Reģions	Rīga	198	76.0%	23	8.9%	39	15.0%	260	100.0%
	Pierīga	116	78.1%	10	6.7%	22	15.2%	148	100.0%
	Vidzeme	59	74.8%	3	3.8%	17	21.4%	79	100.0%
	Kurzeme	75	81.5%	2	2.1%	15	16.4%	92	100.0%
	Zemgale	60	83.2%	2	2.9%	10	13.9%	72	100.0%
	Latgale	92	83.3%	4	3.5%	14	13.2%	110	100.0%
Apdzīvota vieta	Rīga	198	76.0%	23	8.9%	39	15.0%	260	100.0%
	cita pilsēta	217	78.9%	13	4.6%	45	16.5%	275	100.0%
	lauki	185	81.6%	8	3.6%	33	14.9%	226	100.0%

Bāze: respondenti, kuri ir norādījuši, ar kādu iestādi viņi ir saskārušies kā ar pēdējo, n=761

T8.11. Es Jums nolasīšu vairākus raksturojumus, kuriem valsts iestādes, to darbinieki var atbilst vai neatbilst. Izvērtējot savu pieredzi ar iepriekšminēto iestādi pēdējā saskarsmes reizē, vai, Jūsprāt, šīs iestādes darbiniekiem atbilst vai neatbilst šādi raksturojumi:

		Vērti uz sadarbību ("nespēja futbolu", sūtot no vienas iestādes uz otru, uzklausa manus ierosinājumus)						Total	
		Atbilst		Neatbilst		Nevaru izvērtēt/neattiecas uz manu situāciju		nesvērts skaits	rindu %
		nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %		
Visi respondenti		494	64.7%	79	10.4%	188	24.9%	761	100.0%
Dzimums	Vīrietis	223	64.5%	40	11.8%	80	23.7%	343	100.0%
	Sieviete	271	64.9%	39	9.3%	108	25.8%	418	100.0%
Vecums	18 - 24	42	68.8%	5	8.2%	14	23.0%	61	100.0%
	25 - 34	104	66.5%	17	10.9%	35	22.6%	156	100.0%
	35 - 44	93	59.7%	19	12.3%	43	27.9%	155	100.0%
	45 - 54	102	61.1%	19	11.4%	45	27.4%	166	100.0%
	55 - 63	76	66.0%	10	8.8%	29	25.2%	115	100.0%
	64 - 74	77	71.2%	9	8.4%	22	20.3%	108	100.0%
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā	199	66.2%	26	8.8%	74	25.0%	299	100.0%
	Nē	295	63.9%	53	11.5%	113	24.6%	461	100.0%
	Grūti pateikt					1	100.0%	1	100.0%
Izglītība	Pamatizglītība	47	66.3%	5	7.4%	18	26.2%	70	100.0%
	Vidējā, profesionālā vidējā	285	63.7%	48	10.8%	113	25.5%	446	100.0%
	Augstākā	162	66.1%	26	10.6%	57	23.3%	245	100.0%
Tautība	Latvietis (-te)	321	69.0%	45	9.7%	99	21.3%	465	100.0%
	Cits (-ta)	173	58.3%	34	11.6%	89	30.1%	296	100.0%
Kādā valodā runājat ģimenē?	Latviešu	332	69.8%	46	9.6%	98	20.6%	476	100.0%
	Krievu	161	56.9%	33	11.9%	88	31.2%	282	100.0%
	Citā	1	31.7%			2	68.3%	3	100.0%
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	450	65.3%	67	9.7%	170	25.0%	687	100.0%
	Respondenti bez LR pilsonības	44	59.2%	12	17.1%	18	23.7%	74	100.0%
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	105	62.1%	18	10.5%	46	27.5%	169	100.0%
	Privātajā sektorā	235	61.7%	42	11.4%	102	27.0%	379	100.0%
	Nestrādāju	154	72.5%	19	8.7%	40	18.8%	213	100.0%
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu mājsaimniecības locekli (kvintiles)	Zemi ienākumi	74	65.9%	9	8.0%	30	26.1%	113	100.0%
	Vidēji zemi ienākumi	83	67.2%	13	10.5%	27	22.3%	123	100.0%
	Vidēji ienākumi	81	64.0%	18	14.2%	27	21.8%	126	100.0%
	Vidēji augsti ienākumi	74	60.4%	14	11.8%	34	27.8%	122	100.0%
	Augsti ienākumi	73	63.7%	13	11.6%	28	24.7%	114	100.0%
	Nezin/ NA	109	66.4%	12	7.3%	42	26.2%	163	100.0%
Reģions	Rīga	156	60.0%	37	14.3%	67	25.8%	260	100.0%
	Pierīga	101	67.7%	17	11.6%	30	20.7%	148	100.0%
	Vidzeme	49	62.1%	9	11.4%	21	26.5%	79	100.0%
	Kurzeme	55	59.9%	5	5.3%	32	34.7%	92	100.0%
	Zemgale	52	72.2%	4	5.6%	16	22.1%	72	100.0%
	Latgale	81	73.0%	7	6.1%	22	20.8%	110	100.0%
Apdzīvota vieta	Rīga	156	60.0%	37	14.3%	67	25.8%	260	100.0%
	cita pilsēta	170	61.6%	26	9.4%	79	28.9%	275	100.0%
	lauki	168	74.1%	16	7.1%	42	18.8%	226	100.0%

Bāze: respondenti, kuri ir norādījuši, ar kādu iestādi viņi ir saskārušies kā ar pēdējo, n=761

Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums 2018

T9. Runājot par pēdējo reizi, kad Jūs saskārāties ar šo iestādi, kā ir mainījusies iestādes darbība kopš iepriekšējās reizes, kad Jūs ar to kontaktējāties?																	
Runājot par pēdējo reizi, kad Jūs saskārāties ar šo iestādi, kā ir mainījusies iestādes darbība kopš iepriekšējās reizes, kad Jūs ar to kontaktējāties?																Total	
		Ievērojami uzlabojusies		Nedaudz uzlabojusies		Nav mainījusies		Nedaudz pasliktinājusies		Ievērojami pasliktinājusies		Šī bija pirmā reize		Grūti pateikt/NA		nesvērts skaits	rindu %
		nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %		
Visi respondenti		86	11.3%	184	24.2%	327	43.1%	19	2.5%	6	.8%	54	6.9%	85	11.3%	761	100.0%
Dzimums	Vīrietis	33	9.6%	79	23.0%	155	45.3%	6	1.7%	5	1.4%	27	7.7%	38	11.3%	343	100.0%
	Sieviete	53	12.8%	105	25.2%	172	41.2%	13	3.1%	1	.2%	27	6.2%	47	11.3%	418	100.0%
Vecums	18 - 24	5	8.1%	13	21.1%	23	37.8%	3	4.8%			11	18.0%	6	10.2%	61	100.0%
	25 - 34	25	15.9%	43	27.8%	64	41.0%	4	2.6%			5	3.2%	15	9.6%	156	100.0%
	35 - 44	18	11.5%	36	23.2%	69	44.6%	4	2.6%	3	1.9%	6	3.8%	19	12.4%	155	100.0%
	45 - 54	13	7.7%	43	25.8%	70	42.3%	4	2.4%	2	1.2%	14	8.5%	20	12.1%	166	100.0%
	55 - 63	13	11.1%	24	21.2%	54	46.8%	3	2.5%			8	6.9%	13	11.5%	115	100.0%
	64 - 74	12	11.0%	25	23.0%	47	43.5%	1	1.0%	1	1.0%	10	9.3%	12	11.2%	108	100.0%
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam?	Jā	36	12.0%	80	27.0%	125	41.7%	7	2.3%	3	1.0%	18	5.8%	30	10.2%	299	100.0%
	Nē	50	10.9%	104	22.4%	201	43.8%	12	2.6%	3	.6%	36	7.7%	55	12.0%	461	100.0%
	Grūti pateikt					1	100.0%									1	100.0%
Izglītība	Pamatizglītība	10	14.1%	13	18.1%	28	40.7%	2	2.9%	1	1.4%	8	11.2%	8	11.6%	70	100.0%
	Vidējā, profesionālā vidējā	51	11.4%	103	23.2%	192	43.2%	15	3.3%	2	.4%	29	6.3%	54	12.1%	446	100.0%
	Augstākā	25	10.5%	68	27.7%	107	43.4%	2	.8%	3	1.2%	17	6.8%	23	9.6%	245	100.0%
Tautība	Latvietis (-te)	68	14.8%	109	23.2%	198	42.8%	14	3.0%	4	.8%	32	6.8%	40	8.6%	465	100.0%
	Cits (-ta)	18	6.2%	75	25.7%	129	43.4%	5	1.7%	2	.6%	22	7.1%	45	15.3%	296	100.0%
Kādā valodā runājat ģimenē?	Latviešu	68	14.5%	115	23.9%	195	41.1%	15	3.2%	4	.8%	35	7.3%	44	9.2%	476	100.0%
	Krievu	18	6.4%	69	25.0%	129	45.5%	4	1.4%	2	.7%	19	6.4%	41	14.7%	282	100.0%
	Citā					3	100.0%									3	100.0%
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	82	12.0%	162	23.5%	297	43.4%	18	2.6%	5	.7%	49	7.0%	74	10.8%	687	100.0%
	Respondenti bez LR pilsonības	4	5.0%	22	30.6%	30	40.3%	1	1.5%	1	1.3%	5	6.2%	11	15.1%	74	100.0%
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	17	10.6%	52	30.7%	63	37.2%	3	1.8%	2	1.1%	10	5.6%	22	13.0%	169	100.0%
	Privātajā sektorā	39	10.2%	91	24.0%	172	45.6%	13	3.3%	4	1.0%	23	5.9%	37	9.9%	379	100.0%
	Nestrādājoši	30	14.0%	41	19.2%	92	43.2%	3	1.5%			21	9.7%	26	12.4%	213	100.0%
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu mājsaimniecības locekli (kvintīli)	Zemi ienākumi	17	14.9%	26	23.0%	45	40.0%	2	1.9%			9	7.7%	14	12.5%	113	100.0%
	Vidēji zemi ienākumi	10	7.9%	33	26.7%	53	43.4%	3	2.4%			8	6.4%	16	13.3%	123	100.0%
	Vidēji ienākumi	9	7.2%	34	27.3%	51	40.5%	3	2.1%	2	1.5%	11	8.4%	16	12.9%	126	100.0%
	Vidēji augsti ienākumi	12	9.9%	41	33.7%	44	36.3%	3	2.4%	2	1.6%	9	7.0%	11	9.1%	122	100.0%
	Augsti ienākumi	20	18.0%	28	24.5%	48	41.8%	3	2.7%	1	.8%	8	6.9%	6	5.2%	114	100.0%
	Nezin/ NA	18	10.9%	22	13.5%	86	52.8%	5	3.2%	1	.6%	9	5.4%	22	13.5%	163	100.0%
Reģions	Rīga	15	5.9%	71	27.3%	115	44.3%	5	2.0%	5	1.8%	23	8.6%	26	10.2%	260	100.0%
	Pierīga	19	12.8%	30	20.7%	61	41.2%	3	1.8%	1	.6%	10	6.6%	24	16.3%	148	100.0%
	Vidzeme	11	14.5%	20	25.1%	38	48.5%	2	2.4%			3	3.6%	5	5.9%	79	100.0%
	Kurzeme	7	7.7%	20	21.3%	36	39.6%	3	3.1%			8	8.5%	18	19.9%	92	100.0%
	Zemgale	22	30.3%	15	20.6%	26	35.9%	4	6.0%			2	2.9%	3	4.3%	72	100.0%
	Latgale	12	11.0%	28	25.7%	51	46.3%	2	1.8%			8	6.9%	9	8.3%	110	100.0%
Apdzīvota vieta	Rīga	15	5.9%	71	27.3%	115	44.3%	5	2.0%	5	1.8%	23	8.6%	26	10.2%	260	100.0%
	cita pilsēta	32	11.5%	63	22.9%	124	45.1%	6	2.1%	1	.3%	15	5.4%	34	12.7%	275	100.0%
	lauki	39	17.6%	50	22.2%	88	39.1%	8	3.6%			16	6.8%	25	10.9%	226	100.0%

Bāze: respondenti, kuri ir norādījuši, ar kādu iestādi viņi ir saskārušies kā ar pēdējo, n=761

T9. Runājot par pēdējo reizi, kad Jūs saskārāties ar šo iestādi, kā ir mainījusies iestādes darbība kopš iepriekšējās reizes, kad Jūs ar to kontaktējāties?																	
		Runājot par pēdējo reizi, kad Jūs saskārāties ar šo iestādi, kā ir mainījusies iestādes darbība kopš iepriekšējās reizes, kad Jūs ar to kontaktējāties?														Total	
		Ievērojami uzlabojusies		Nedaudz uzlabojusies		Nav mainījusies		Nedaudz pasliktinājusies		Ievērojami pasliktinājusies		Šī bija pirmā reize		Grūti pateikt/NA		nesvērts skaits	rindu %
		nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %		
Visi respondenti		86	11.3%	184	24.2%	327	43.1%	19	2.5%	6	.8%	54	6.9%	85	11.3%	761	100.0%
Lūdzu, norādiet, ar kuru no šeit uzskaitītajām iestādēm Jūs saskārāties (sazinājāties, saņemāt kādu pakalpojumu vai kārtojāt lietas tajā) kā ar pēdējo!	Valsts ieņēmumu dienests (VID, t. sk. muiža)	31	11.3%	67	24.8%	122	44.7%	6	2.2%	3	1.0%	7	2.5%	36	13.4%	272	100.0%
	Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra (VSAa)	13	10.6%	35	27.8%	50	41.9%	2	1.6%			10	7.6%	13	10.4%	123	100.0%
	Nodarbinātības valsts aģentūra (NVA)	8	14.3%	8	14.2%	29	50.7%	1	1.9%			9	15.3%	2	3.5%	57	100.0%
	Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde (PMLP)	12	15.9%	15	19.2%	34	43.7%	2	2.6%			3	3.8%	11	14.8%	77	100.0%
	Valsts zemes dienests (VZD, t. sk. kadastra uzturēšana par n	3	14.4%	5	23.3%	5	22.2%	1	4.3%	1	4.4%	4	18.1%	3	13.4%	22	100.0%
	Lauku atbalsta dienests (LAD)	5	25.8%	8	40.3%	6	28.8%	1	5.1%							20	100.0%
	Uzņēmumu reģistrs (UR)			2	35.3%	3	48.2%			1	16.5%					6	100.0%
	Veselības inspekcija (VI)	1	16.0%	2	31.6%	1	16.9%							2	35.5%	6	100.0%
	Valsts meža dienests (VMD)	1	16.0%	1	15.5%	1	16.1%					3	52.4%			6	100.0%
	Nacionālais veselības dienests (NVD, t. sk. EVAK karšu izsnī			5	25.8%	10	49.7%	1	4.8%					4	19.8%	20	100.0%
	Tiesas, tiesu administrācija (t. sk. rajonu (pilsētu) tiesas					4	37.1%			1	8.8%	2	16.9%	4	37.2%	11	100.0%
	Pārīšanas un veterinārais dienests (PVD)	1	21.0%			2	40.2%	1	20.5%					1	18.3%	5	100.0%
	Valsts policija (t. sk. sabiedriskā kārtība, noziedzīgu nod	2	5.4%	10	28.1%	11	30.5%	2	5.8%			7	19.4%	4	10.8%	36	100.0%
	Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienests (NMPD, t. s. "Veselības un darbaspēju ekspertīzes ārstu valsts komisija (V	7	8.5%	23	29.6%	37	47.1%	2	2.3%			5	6.2%	5	6.2%	79	100.0%
		2	9.3%	3	13.1%	12	58.6%					4	19.0%			21	100.0%

Bāze: respondenti, kuri ir norādījuši ar kādu iestādi viņi ir saskārušies kā ar pēdējo, n=761

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

		Runājot par pēdējo reizi, kad Jūs saskārāties ar šo iestādi, kā ir mainījusies iestādes darbība kopš iepriekšējās reizes, kad Jūs ar to kontaktējāties?										Total	
		Uzlabojusies		Nav mainījusies		Pasliktinājusies		Šī bija pirmā reize		Grūti pateikt/NA			
		nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %
Visi respondenti		270	35.5%	327	43.1%	25	3.2%	54	6.9%	85	11.3%	761	100%
Dzimums	Vīrietis	112	32.5%	155	45.3%	11	3.2%	27	7.7%	38	11.3%	343	100%
	Sieviete	158	38.0%	172	41.2%	14	3.3%	27	6.2%	47	11.3%	418	100%
Vecums	18 - 24	18	29.2%	23	37.8%	3	4.8%	11	18.0%	6	10.2%	61	100%
	25 - 34	68	43.6%	64	41.0%	4	2.6%	5	3.2%	15	9.6%	156	100%
	35 - 44	54	34.7%	69	44.6%	7	4.4%	6	3.8%	19	12.4%	155	100%
	45 - 54	56	33.6%	70	42.3%	6	3.6%	14	8.5%	20	12.1%	166	100%
	55 - 63	37	32.3%	54	46.8%	3	2.5%	8	6.9%	13	11.5%	115	100%
	64 - 74	37	34.0%	47	43.5%	2	1.9%	10	9.3%	12	11.2%	108	100%
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā	116	39.0%	125	41.7%	10	3.3%	18	5.8%	30	10.2%	299	100%
	Nē	154	33.3%	201	43.8%	15	3.2%	36	7.7%	55	12.0%	461	100%
	Grūti pateikt			1	100%							1	100%
Izglītība	Pamatizglītība	23	32.3%	28	40.7%	3	4.3%	8	11.2%	8	11.6%	70	100%
	Vidējā, profesionālā vidējā	154	34.6%	192	43.2%	17	3.8%	29	6.3%	54	12.1%	446	100%
	Augstākā	93	38.1%	107	43.4%	5	2.0%	17	6.8%	23	9.6%	245	100%
Tautība	Latvietis (-te)	177	38.0%	198	42.8%	18	3.9%	32	6.8%	40	8.6%	465	100%
	Cits (-ta)	93	31.9%	129	43.4%	7	2.3%	22	7.1%	45	15.3%	296	100%
Kādā valodā runājat ģimenē?	Latviešu	183	38.4%	195	41.1%	19	4.0%	35	7.3%	44	9.2%	476	100%
	Krievu	87	31.3%	129	45.5%	6	2.1%	19	6.4%	41	14.7%	282	100%
	Citā			3	100%							3	100%
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	244	35.5%	297	43.4%	23	3.3%	49	7.0%	74	10.8%	687	100%
	Respondenti bez LR pilsonības	26	35.6%	30	40.3%	2	2.7%	5	6.2%	11	15.1%	74	100%
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	69	41.3%	63	37.2%	5	2.9%	10	5.6%	22	13.0%	169	100%
	Privātajā sektorā	130	34.2%	172	45.6%	17	4.3%	23	5.9%	37	9.9%	379	100%
	Nestrādāju	71	33.2%	92	43.2%	3	1.5%	21	9.7%	26	12.4%	213	100%
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu mājsaimniecības locekli (kvintiles)	Zemi ienākumi	43	37.9%	45	40.0%	2	1.9%	9	7.7%	14	12.5%	113	100%
	Vidēji zemi ienākumi	43	34.6%	53	43.4%	3	2.4%	8	6.4%	16	13.3%	123	100%
	Vidēji ienākumi	43	34.5%	51	40.5%	5	3.7%	11	8.4%	16	12.9%	126	100%
	Vidēji augsti ienākumi	53	43.5%	44	36.3%	5	4.0%	9	7.0%	11	9.1%	122	100%
	Augsti ienākumi	48	42.5%	48	41.8%	4	3.5%	8	6.9%	6	5.2%	114	100%
	Nezin/ NA	40	24.4%	86	52.8%	6	3.8%	9	5.4%	22	13.5%	163	100%
Reģions	Rīga	86	33.2%	115	44.3%	10	3.8%	23	8.6%	26	10.2%	260	100%
	Pierīga	49	33.5%	61	41.2%	4	2.5%	10	6.6%	24	16.3%	148	100%
	Vidzeme	31	39.6%	38	48.5%	2	2.4%	3	3.6%	5	5.9%	79	100%
	Kurzeme	27	28.9%	36	39.6%	3	3.1%	8	8.5%	18	19.9%	92	100%
	Zemgale	37	50.9%	26	35.9%	4	6.0%	2	2.9%	3	4.3%	72	100%
	Latgale	40	36.7%	51	46.3%	2	1.8%	8	6.9%	9	8.3%	110	100%
Apdzīvota vieta	Rīga	86	33.2%	115	44.3%	10	3.8%	23	8.6%	26	10.2%	260	100%
	cita pilsēta	95	34.4%	124	45.1%	7	2.5%	15	5.4%	34	12.7%	275	100%
	lauki	89	39.7%	88	39.1%	8	3.6%	16	6.8%	25	10.9%	226	100%

Bāze: respondenti, kuri ir norādījuši, ar kādu iestādi viņi ir saskārušies kā ar pēdējo, n=761

Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums 2018

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

		Runājot par pēdējo reizi, kad Jūs saskārāties ar šo iestādi, kā ir mainījusies iestādes darbība kopš iepriekšējās reizes, kad Jūs ar to kontaktējāties?										Total	
		Uzlabojusies		Nav mainījusies		Pasliktinājusies		Šī bija pirmā reize		Grūti pateikt/NA		nesvērts skaits	rindu %
		nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %		
Visi respondenti		270	35.5%	327	43.1%	25	3.2%	54	6.9%	85	11.3%	761	100.0%
Lūdzu, norādiet, ar kuru no šeit uzskaitītajām iestādēm Jūs saskārāties (sazinājāties, saņēmat kādu pakalpojumu vai kārtojāt lietas tajā) kā ar pēdējo!	Valsts ieņēmumu dienests (VID, t. sk. muiža)	98	36.2%	122	44.7%	9	3.2%	7	2.5%	36	13.4%	272	100.0%
	Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra (VSAA)	48	38.5%	50	41.9%	2	1.6%	10	7.6%	13	10.4%	123	100.0%
	Nodarbinātības valsts aģentūra (NVA)	16	28.5%	29	50.7%	1	1.9%	9	15.3%	2	3.5%	57	100.0%
	Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde (PMLP)	27	35.1%	34	43.7%	2	2.6%	3	3.8%	11	14.8%	77	100.0%
	Valsts zemes dienests (VZD, t. sk. kadastra uzturēšana par n	8	37.6%	5	22.2%	2	8.7%	4	18.1%	3	13.4%	22	100.0%
	Lauku atbalsta dienests (LAD)	13	66.1%	6	28.8%	1	5.1%					20	100.0%
	Uzņēmumu reģistrs (UR)	2	35.3%	3	48.2%	1	16.5%					6	100.0%
	Veselības inspekcija (VI)	3	47.6%	1	16.9%					2	35.5%	6	100.0%
	Valsts meža dienests (VMD)	2	31.5%	1	16.1%			3	52.4%			6	100.0%
	Nacionālais veselības dienests (NVD, t. sk. EVAK karšu izsni	5	25.8%	10	49.7%	1	4.8%			4	19.8%	20	100.0%
	Tiesas, tiesu administrācija (t. sk. rajonu (pilsētu) tiesas			4	37.1%	1	8.8%	2	16.9%	4	37.2%	11	100.0%
	Pārtikas un veterinārais dienests (PVD)	1	21.0%	2	40.2%	1	20.5%			1	18.3%	5	100.0%
	Valsts policija (t. sk. sabiedriskā kārtība, noziedzīgu nodā	12	33.5%	11	30.5%	2	5.8%	7	19.4%	4	10.8%	36	100.0%
	Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienests (NMPD, t. s. "	30	38.1%	37	47.1%	2	2.3%	5	6.2%	5	6.2%	79	100.0%
	Veselības un darbaspēju ekspertīzes ārstu valsts komisija (V	5	22.4%	12	58.6%			4	19.0%			21	100.0%

Bāze: respondenti, kuri ir norādījuši ar kādu iestādi viņi ir saskārušies kā ar pēdējo, n=761

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

	Pilnībā piekrītu		Drīzāk piekrītu		Ne piekrītu, ne nepiekrītu		Drīzāk nepiekrītu		Pilnībā nepiekrītu		Grūti pateikt /NA		Total	
	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %
Vairumam valsts pārvaldē strādājošo var uzticēt darbošanos valsts labā	74	7.3%	449	44.6%	260	25.9%	122	12.2%	26	2.6%	72	7.3%	1003	100.0%
Latvijas valsts pārvaldē strādājošie kopumā godprātīgi veic savus pienākumus	74	7.4%	459	45.6%	254	25.4%	122	12.2%	30	3.0%	64	6.4%	1003	100.0%
Valsts pārvalde pēdējo trīs gadu laikā ir vienkāršojusi pakalpojumu sniegšanas, saņemšanas procedūras iedzīvotājiem	92	9.2%	335	33.2%	254	25.3%	128	13.0%	25	2.5%	169	16.8%	1003	100.0%
Pēdējo trīs gadu laikā valsts pārvaldes iestādes vairāk sākušas sadarboties savā starpā, mazāk prasot cilvēkiem tādus datus, kas jau ir citu valsts iestāžu īpašībā	89	8.9%	351	34.9%	229	22.8%	86	8.6%	17	1.7%	231	23.1%	1003	100.0%
Pēdējo trīs gadu laikā valsts pārvalde arvien vairāk cenšas palīdzēt, skaidrot, konsultēt, nevis sūdzēt	86	8.7%	358	35.5%	223	22.2%	112	11.3%	26	2.6%	198	19.7%	1003	100.0%

Bāze: visi respondenti, n=1003

Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums 2018

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

	Piekrītu		Ne piekrītu, ne nepiekrītu		Nepiekrītu		Grūti pateikt /NA		Total	
	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %
Vairumam valsts pārvaldē strādājošo var uzticēt darbošanos valsts labā	523	52.0%	260	25.9%	148	14.8%	72	7.3%	1003	100.0%
Latvijas valsts pārvaldē strādājošie kopumā godprātīgi veic savus pienākumus	533	53.0%	254	25.4%	152	15.2%	64	6.4%	1003	100.0%
Valsts pārvalde pēdējo trīs gadu laikā ir vienkāršojusi pakalpojumu sniegšanas, saņemšanas procedūras iedzīvotājiem	427	42.4%	254	25.3%	153	15.5%	169	16.8%	1003	100.0%
Pēdējo trīs gadu laikā valsts pārvaldes iestādes vairāk sākušas sadarboties savā starpā, mazāk prasot cilvēkiem tādus datus, kas jau ir citu valsts iestāžu rīcībā	440	43.8%	229	22.8%	103	10.3%	231	23.1%	1003	100.0%
Pēdējo trīs gadu laikā valsts pārvalde arvien vairāk cenšas palīdzēt, skaidrot, konsultēt, nevis sodīt	444	44.2%	223	22.2%	138	13.9%	198	19.7%	1003	100.0%

Bāze: visi respondenti, n=1003

Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums 2018

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

		Vairumam valsts pārvaldē strādājošo var uzticēt darbošanos valsts labā												Total	
		Pilnībā piekrītu		Drīzāk piekrītu		Ne piekrītu, ne nepiekrītu		Drīzāk nepiekrītu		Pilnībā nepiekrītu		Grūti pateikt /NA		nesvērts skaits	rindu %
		nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %		
Visi respondenti		74	7.3%	449	44.6%	260	25.9%	122	12.2%	26	2.6%	72	7.3%	1003	100.0%
Dzimums	Vīrietis	34	7.0%	198	40.8%	134	28.1%	64	13.3%	17	3.5%	35	7.3%	482	100.0%
	Sieviete	40	7.6%	251	48.2%	126	23.9%	58	11.3%	9	1.8%	37	7.3%	521	100.0%
Vecums	18 - 24	4	3.9%	50	49.3%	31	31.0%	8	7.9%			8	7.9%	101	100.0%
	25 - 34	22	11.2%	85	43.5%	49	25.4%	21	10.8%	4	2.0%	14	7.1%	195	100.0%
	35 - 44	12	6.2%	78	41.4%	60	31.7%	28	14.8%	6	3.2%	5	2.7%	189	100.0%
	45 - 54	17	8.3%	85	41.6%	53	26.1%	28	13.9%	8	4.1%	12	6.0%	203	100.0%
	55 - 63	9	5.8%	74	48.2%	31	20.3%	19	12.5%	3	2.0%	17	11.3%	153	100.0%
	64 - 74	10	6.1%	77	47.4%	36	22.3%	18	11.1%	5	3.2%	16	10.0%	162	100.0%
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā	26	7.2%	165	45.6%	102	28.2%	44	12.2%	5	1.4%	19	5.4%	361	100.0%
	Nē	48	7.5%	284	44.2%	157	24.5%	78	12.3%	20	3.1%	53	8.4%	640	100.0%
	Grūti pateikt					1	46.4%			1	53.6%			2	100.0%
Izglītība	Pamatizglītība	4	3.6%	50	45.4%	29	27.1%	13	12.8%	2	2.0%	10	9.2%	108	100.0%
	Vidēja, profesionālā vidēja	45	7.3%	265	43.7%	160	26.2%	79	13.0%	15	2.5%	43	7.2%	607	100.0%
	Augstākā	25	8.7%	134	46.3%	71	24.7%	30	10.4%	9	3.1%	19	6.7%	288	100.0%
Tautība	Latvietis (-te)	57	9.5%	289	47.7%	150	24.7%	67	11.1%	11	1.9%	31	5.1%	605	100.0%
	Cits (-ta)	17	4.3%	160	40.2%	110	27.6%	55	13.8%	15	3.7%	41	10.4%	398	100.0%
Kādā valodā runājat ģimenē?	Latviešu	55	8.8%	297	47.6%	159	25.3%	71	11.4%	10	1.6%	32	5.1%	624	100.0%
	Krievu	19	5.1%	151	40.2%	101	27.0%	48	12.8%	16	4.2%	40	10.7%	375	100.0%
	Citā			1	23.4%			3	76.6%					4	100.0%
Pilsonības statuss	LR pilsoni	70	7.8%	412	46.0%	232	25.9%	103	11.6%	21	2.4%	56	6.2%	894	100.0%
	Respondenti bez LR pilsonības	4	3.4%	37	33.5%	28	25.7%	19	17.4%	5	4.4%	16	15.5%	109	100.0%
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	21	10.2%	94	45.7%	37	18.3%	28	13.8%	6	2.9%	18	9.1%	204	100.0%
	Privātajā sektorā	33	6.9%	202	43.0%	145	30.5%	56	11.9%	10	2.1%	26	5.6%	472	100.0%
	Nestrādāju	20	6.1%	153	46.4%	78	23.9%	38	11.8%	10	3.1%	28	8.7%	327	100.0%
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu mājsaimniecības locekli (kvintiles)	Zemi ienākumi	5	3.1%	78	47.8%	52	31.9%	15	8.9%	2	1.2%	11	7.0%	163	100.0%
	Vidēji zemi ienākumi	8	4.9%	82	50.7%	42	25.3%	19	12.3%	2	1.2%	9	5.6%	162	100.0%
	Vidēji ienākumi	13	7.9%	79	49.5%	18	10.9%	29	18.3%	5	3.2%	16	10.3%	160	100.0%
	Vidēji augsti ienākumi	16	9.5%	68	40.3%	46	28.0%	18	10.7%	8	4.8%	11	6.6%	167	100.0%
	Augsti ienākumi	15	10.8%	53	38.6%	48	35.2%	15	11.2%	1	.8%	5	3.4%	137	100.0%
	Nezin/ NA	17	8.0%	89	41.4%	54	25.3%	26	12.0%	8	3.8%	20	9.6%	214	100.0%
Reģions	Rīga	13	4.1%	151	45.6%	77	23.3%	41	12.4%	15	4.5%	33	10.1%	330	100.0%
	Pierīga	11	5.9%	78	43.1%	60	32.5%	26	14.0%	2	1.1%	6	3.4%	183	100.0%
	Vidzeme	10	10.2%	50	50.2%	21	21.0%	14	14.6%			4	4.0%	99	100.0%
	Kurzeme	12	9.2%	71	54.4%	21	16.5%	16	12.8%	2	1.5%	7	5.7%	129	100.0%
	Zemgale	13	10.7%	40	33.3%	42	35.1%	9	7.5%	7	6.0%	9	7.4%	120	100.0%
	Latgale	15	10.5%	59	41.5%	39	27.2%	16	11.5%			13	9.4%	142	100.0%
Apdzīvota vieta	Rīga	13	4.1%	151	45.6%	77	23.3%	41	12.4%	15	4.5%	33	10.1%	330	100.0%
	cita pilsēta	47	12.5%	150	40.4%	89	23.6%	52	14.1%	6	1.6%	29	7.9%	373	100.0%
	lauki	14	4.6%	148	48.9%	94	31.7%	29	9.7%	5	1.7%	10	3.3%	300	100.0%

Bāze: visi respondenti, n=1003

Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums 2018

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

		Vairumam valsts pārvaldē strādājošo var uzticēt darbošanos valsts labā								Total	
		Piekrītu		Ne piekrītu, ne nepiekrītu		Nepiekrītu		Grūti pateikt /NA		nesvērts skaits	rindu %
		nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %		
Visi respondenti		523	52.0%	260	25.9%	148	14.8%	72	7.3%	1003	100.0%
Dzimums	Vīrietis	232	47.9%	134	28.1%	81	16.7%	35	7.3%	482	100.0%
	Sieviete	291	55.8%	126	23.9%	67	13.1%	37	7.3%	521	100.0%
Vecums	18 - 24	54	53.2%	31	31.0%	8	7.9%	8	7.9%	101	100.0%
	25 - 34	107	54.7%	49	25.4%	25	12.8%	14	7.1%	195	100.0%
	35 - 44	90	47.6%	60	31.7%	34	18.0%	5	2.7%	189	100.0%
	45 - 54	102	49.9%	53	26.1%	36	18.0%	12	6.0%	203	100.0%
	55 - 63	83	54.0%	31	20.3%	22	14.5%	17	11.3%	153	100.0%
	64 - 74	87	53.5%	36	22.3%	23	14.3%	16	10.0%	162	100.0%
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā	191	52.8%	102	28.2%	49	13.6%	19	5.4%	361	100.0%
	Nē	332	51.7%	157	24.5%	98	15.5%	53	8.4%	640	100.0%
	Grūti pateikt			1	46.4%	1	53.6%			2	100.0%
Izglītība	Pamatizglītība	54	49.0%	29	27.1%	15	14.8%	10	9.2%	108	100.0%
	Vidējā, profesionālā vidējā	310	51.1%	160	26.2%	94	15.5%	43	7.2%	607	100.0%
	Augstākā	159	55.0%	71	24.7%	39	13.5%	19	6.7%	288	100.0%
Tautība	Latvietis (-te)	346	57.2%	150	24.7%	78	13.0%	31	5.1%	605	100.0%
	Cits (-ta)	177	44.5%	110	27.6%	70	17.5%	41	10.4%	398	100.0%
Kādā valodā runājat ģimenē?	Latviešu	352	56.5%	159	25.3%	81	13.1%	32	5.1%	624	100.0%
	Krievu	170	45.3%	101	27.0%	64	17.0%	40	10.7%	375	100.0%
	Citā	1	23.4%			3	76.6%			4	100.0%
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	482	53.9%	232	25.9%	124	14.0%	56	6.2%	894	100.0%
	Respondenti bez LR pilsonības	41	37.0%	28	25.7%	24	21.8%	16	15.5%	109	100.0%
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	115	55.9%	37	18.3%	34	16.7%	18	9.1%	204	100.0%
	Privātajā sektorā	235	49.9%	145	30.5%	66	14.0%	26	5.6%	472	100.0%
	Nestrādāju	173	52.5%	78	23.9%	48	14.9%	28	8.7%	327	100.0%
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu mājsaimniecības locekli (kvintiles)	Zemi ienākumi	83	50.9%	52	31.9%	17	10.1%	11	7.0%	163	100.0%
	Vidēji zemi ienākumi	90	55.6%	42	25.3%	21	13.5%	9	5.6%	162	100.0%
	Vidēji ienākumi	92	57.4%	18	10.9%	34	21.5%	16	10.3%	160	100.0%
	Vidēji augsti ienākumi	84	49.8%	46	28.0%	26	15.6%	11	6.6%	167	100.0%
	Augsti ienākumi	68	49.4%	48	35.2%	16	12.0%	5	3.4%	137	100.0%
	Nezin/ NA	106	49.3%	54	25.3%	34	15.8%	20	9.6%	214	100.0%
Reģions	Rīga	164	49.7%	77	23.3%	56	16.9%	33	10.1%	330	100.0%
	Pierīga	89	49.0%	60	32.5%	28	15.1%	6	3.4%	183	100.0%
	Vidzeme	60	60.5%	21	21.0%	14	14.6%	4	4.0%	99	100.0%
	Kurzeme	83	63.5%	21	16.5%	18	14.3%	7	5.7%	129	100.0%
	Zemgale	53	43.9%	42	35.1%	16	13.5%	9	7.4%	120	100.0%
	Latgale	74	52.0%	39	27.2%	16	11.5%	13	9.4%	142	100.0%
Apdzīvota vieta	Rīga	164	49.7%	77	23.3%	56	16.9%	33	10.1%	330	100.0%
	cita pilsēta	197	52.8%	89	23.6%	58	15.7%	29	7.9%	373	100.0%
	lauki	162	53.5%	94	31.7%	34	11.5%	10	3.3%	300	100.0%

Bāze: visi respondenti, n=1003

Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums 2018

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

		Latvijas valsts pārvaldē strādājošie kopumā godprātīgi veic savus pienākumus												Total	
		Pilnībā piekrītu		Drīzāk piekrītu		Ne piekrītu, ne nepiekrītu		Drīzāk nepiekrītu		Pilnībā nepiekrītu		Grūti pateikt /NA		nesvērts skaits	rindu %
		nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %		
Visi respondenti		74	7.4%	459	45.6%	254	25.4%	122	12.2%	30	3.0%	64	6.4%	1003	100.0%
Dzimums	Vīrietis	31	6.5%	208	42.8%	135	28.2%	63	13.1%	13	2.7%	32	6.7%	482	100.0%
	Sieviete	43	8.2%	251	48.2%	119	22.7%	59	11.4%	17	3.3%	32	6.2%	521	100.0%
Vecums	18 - 24	3	2.9%	51	50.3%	27	26.8%	10	9.9%	2	2.1%	8	8.0%	101	100.0%
	25 - 34	23	11.8%	75	38.5%	60	30.9%	24	12.2%	4	2.1%	9	4.6%	195	100.0%
	35 - 44	11	5.7%	87	46.2%	53	27.9%	23	12.1%	9	4.8%	6	3.3%	189	100.0%
	45 - 54	16	7.8%	90	44.1%	44	21.6%	31	15.4%	10	5.0%	12	6.0%	203	100.0%
	55 - 63	10	6.4%	78	50.8%	31	20.3%	18	11.8%	2	1.3%	14	9.3%	153	100.0%
	64 - 74	11	6.7%	78	48.0%	39	24.2%	16	9.9%	3	1.9%	15	9.3%	162	100.0%
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā	26	7.2%	170	46.9%	92	25.7%	47	12.9%	11	3.1%	15	4.3%	361	100.0%
	Nē	48	7.5%	288	44.9%	162	25.3%	75	11.9%	18	2.8%	49	7.7%	640	100.0%
	Grūti pateikt			1	46.4%					1	53.6%			2	100.0%
Izglītība	Pamatizglītība	4	3.7%	53	48.1%	27	25.6%	13	12.5%	1	1.0%	10	9.1%	108	100.0%
	Vidējā, profesionālā vidējā	39	6.5%	268	44.1%	163	26.7%	82	13.5%	19	3.2%	36	6.0%	607	100.0%
	Augstākā	31	10.7%	138	47.9%	64	22.4%	27	9.4%	10	3.4%	18	6.2%	288	100.0%
Tautība	Latvietis (-te)	54	9.0%	288	47.4%	158	26.2%	67	11.1%	12	2.0%	26	4.2%	605	100.0%
	Cits (-ta)	20	5.1%	171	43.0%	96	24.2%	55	13.7%	18	4.4%	38	9.5%	398	100.0%
Kādā valodā runājat ģimenē?	Latviešu	52	8.4%	299	47.8%	163	26.1%	73	11.8%	11	1.7%	26	4.1%	624	100.0%
	Krievu	22	5.9%	159	42.3%	91	24.4%	47	12.4%	18	4.8%	38	10.1%	375	100.0%
	Citā			1	23.4%			2	54.2%	1	22.4%			4	100.0%
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	71	8.0%	422	47.1%	223	25.0%	103	11.6%	26	2.9%	49	5.4%	894	100.0%
	Respondenti bez LR pilsonības	3	2.6%	37	33.9%	31	28.4%	19	17.2%	4	3.6%	15	14.3%	109	100.0%
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	24	11.7%	89	43.4%	45	21.8%	22	11.1%	7	3.3%	17	8.6%	204	100.0%
	Privātajā sektorā	31	6.6%	209	44.4%	130	27.6%	62	13.0%	13	2.7%	27	5.8%	472	100.0%
	Nestrādāju	19	5.8%	161	48.8%	79	24.4%	38	11.8%	10	3.2%	20	6.0%	327	100.0%
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu mājsaimniecības locekli (kvintiles)	Zemi ienākumi	4	2.6%	79	48.3%	47	29.1%	22	13.2%	3	1.8%	8	4.9%	163	100.0%
	Vidēji zemi ienākumi	9	5.6%	90	55.4%	42	25.6%	12	7.8%	3	1.8%	6	3.9%	162	100.0%
	Vidēji ienākumi	12	7.2%	77	48.5%	30	18.1%	23	14.9%	5	3.1%	13	8.1%	160	100.0%
	Vidēji augsti ienākumi	19	11.2%	70	41.8%	38	22.9%	19	11.3%	9	5.5%	12	7.4%	167	100.0%
	Augsti ienākumi	15	11.2%	50	36.2%	48	35.4%	16	11.8%	2	1.5%	6	4.0%	137	100.0%
	Nezin/ NA	15	7.0%	93	43.1%	49	23.2%	30	13.8%	8	3.8%	19	9.1%	214	100.0%
Reģions	Rīga	19	5.8%	158	47.9%	69	20.9%	37	11.2%	14	4.3%	33	10.0%	330	100.0%
	Pierīga	12	6.6%	75	40.9%	69	37.8%	18	9.8%	5	2.7%	4	2.1%	183	100.0%
	Vidzeme	7	7.1%	46	46.8%	27	26.7%	16	16.5%			3	3.0%	99	100.0%
	Kurzeme	12	9.5%	71	54.1%	21	16.6%	17	13.5%	2	1.5%	6	4.8%	129	100.0%
	Zemgale	10	8.1%	42	34.9%	39	32.7%	16	13.4%	7	6.0%	6	4.9%	120	100.0%
	Latgale	14	10.0%	67	46.9%	29	20.4%	18	12.7%	2	1.3%	12	8.7%	142	100.0%
Apdzīvota vieta	Rīga	19	5.8%	158	47.9%	69	20.9%	37	11.2%	14	4.3%	33	10.0%	330	100.0%
	cita pilsēta	44	11.9%	149	39.8%	90	24.2%	57	15.2%	8	2.1%	25	6.8%	373	100.0%
	lauki	11	3.6%	152	50.3%	95	31.9%	28	9.6%	8	2.7%	6	2.0%	300	100.0%

Bāze: visi respondenti, n=1003

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

		Latvijas valsts pārvaldē strādājošie kopumā godprātīgi veic savus pienākumus								Total	
		Piekrītu		Ne piekrītu, ne nepiekrītu		Nepiekrītu		Grūti pateikt /NA		nesvērts skaits	rindu %
		nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %		
Visi respondenti		533	53.0%	254	25.4%	152	15.2%	64	6.4%	1003	100.0%
Dzimums	Vīrietis	239	49.3%	135	28.2%	76	15.7%	32	6.7%	482	100.0%
	Sieviete	294	56.4%	119	22.7%	76	14.7%	32	6.2%	521	100.0%
Vecums	18 - 24	54	53.2%	27	26.8%	12	12.0%	8	8.0%	101	100.0%
	25 - 34	98	50.2%	60	30.9%	28	14.3%	9	4.6%	195	100.0%
	35 - 44	98	51.9%	53	27.9%	32	16.9%	6	3.3%	189	100.0%
	45 - 54	106	51.9%	44	21.6%	41	20.5%	12	6.0%	203	100.0%
	55 - 63	88	57.2%	31	20.3%	20	13.2%	14	9.3%	153	100.0%
	64 - 74	89	54.7%	39	24.2%	19	11.8%	15	9.3%	162	100.0%
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā	196	54.1%	92	25.7%	58	15.9%	15	4.3%	361	100.0%
	Nē	336	52.4%	162	25.3%	93	14.7%	49	7.7%	640	100.0%
	Grūti pateikt	1	46.4%			1	53.6%			2	100.0%
Izglītība	Pamatizglītība	57	51.8%	27	25.6%	14	13.4%	10	9.1%	108	100.0%
	Vidējā, profesionālā vidējā	307	50.6%	163	26.7%	101	16.7%	36	6.0%	607	100.0%
	Augstākā	169	58.6%	64	22.4%	37	12.8%	18	6.2%	288	100.0%
Tautība	Latvietis (-te)	342	56.5%	158	26.2%	79	13.1%	26	4.2%	605	100.0%
	Cits (-ta)	191	48.1%	96	24.2%	73	18.2%	38	9.5%	398	100.0%
Kādā valodā runājat ģimenē?	Latviešu	351	56.2%	163	26.1%	84	13.5%	26	4.1%	624	100.0%
	Krievu	181	48.2%	91	24.4%	65	17.2%	38	10.1%	375	100.0%
	Citā	1	23.4%			3	76.6%			4	100.0%
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	493	55.1%	223	25.0%	129	14.5%	49	5.4%	894	100.0%
	Respondenti bez LR pilsonības	40	36.5%	31	28.4%	23	20.8%	15	14.3%	109	100.0%
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	113	55.2%	45	21.8%	29	14.4%	17	8.6%	204	100.0%
	Privātajā sektorā	240	51.0%	130	27.6%	75	15.7%	27	5.8%	472	100.0%
	Nestrādāju	180	54.7%	79	24.4%	48	14.9%	20	6.0%	327	100.0%
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu mājsaimniecības locekli (kvintīles)	Zemi ienākumi	83	50.9%	47	29.1%	25	15.1%	8	4.9%	163	100.0%
	Vidēji zemi ienākumi	99	61.0%	42	25.6%	15	9.5%	6	3.9%	162	100.0%
	Vidēji ienākumi	89	55.8%	30	18.1%	28	18.0%	13	8.1%	160	100.0%
	Vidēji augsti ienākumi	89	53.0%	38	22.9%	28	16.7%	12	7.4%	167	100.0%
	Augsti ienākumi	65	47.4%	48	35.4%	18	13.3%	6	4.0%	137	100.0%
	Nezin/ NA	108	50.1%	49	23.2%	38	17.6%	19	9.1%	214	100.0%
Reģions	Rīga	177	53.7%	69	20.9%	51	15.4%	33	10.0%	330	100.0%
	Pierīga	87	47.6%	69	37.8%	23	12.5%	4	2.1%	183	100.0%
	Vidzeme	53	53.9%	27	26.7%	16	16.5%	3	3.0%	99	100.0%
	Kurzeme	83	63.6%	21	16.6%	19	15.0%	6	4.8%	129	100.0%
	Zemgale	52	43.0%	39	32.7%	23	19.4%	6	4.9%	120	100.0%
	Latgale	81	56.9%	29	20.4%	20	14.0%	12	8.7%	142	100.0%
Apdzīvota vieta	Rīga	177	53.7%	69	20.9%	51	15.4%	33	10.0%	330	100.0%
	cita pilsēta	193	51.7%	90	24.2%	65	17.3%	25	6.8%	373	100.0%
	lauki	163	53.8%	95	31.9%	36	12.3%	6	2.0%	300	100.0%

Bāze: visi respondenti, n=1003

Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums 2018

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

		Valsts pārvalde pēdējo trīs gadu laikā ir vienkāršojusi pakalpojumu sniegšanas, saņemšanas procedūras iedzīvotājiem												Total	
		Pilnībā piekrītu		Drīzāk piekrītu		Ne piekrītu, ne nepiekrītu		Drīzāk nepiekrītu		Pilnībā nepiekrītu		Grūti pateikt /NA		nesvērts skaits	rindu %
		nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %		
Visi respondenti		92	9.2%	335	33.2%	254	25.3%	128	13.0%	25	2.5%	169	16.8%	1003	100.0%
Dzimums	Vīrietis	33	7.0%	144	29.7%	135	27.9%	61	12.9%	15	3.0%	94	19.5%	482	100.0%
	Sieviete	59	11.3%	191	36.4%	119	22.9%	67	13.2%	10	2.0%	75	14.3%	521	100.0%
Vecums	18 - 24	2	1.9%	38	37.6%	30	29.5%	7	7.1%	1	1.0%	23	22.8%	101	100.0%
	25 - 34	25	12.8%	62	31.9%	52	26.6%	29	14.8%	3	1.5%	24	12.3%	195	100.0%
	35 - 44	19	9.9%	67	35.4%	45	23.9%	22	11.6%	6	3.2%	30	16.0%	189	100.0%
	45 - 54	20	9.8%	79	38.8%	44	21.6%	23	11.4%	9	4.4%	28	13.9%	203	100.0%
	55 - 63	11	7.2%	42	27.2%	40	26.1%	28	18.4%	3	2.0%	29	19.1%	153	100.0%
	64 - 74	15	9.2%	47	29.0%	43	26.4%	19	11.8%	3	1.8%	35	21.8%	162	100.0%
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā	36	9.9%	137	37.7%	83	23.1%	51	14.2%	7	1.9%	47	13.2%	361	100.0%
	Nē	56	8.8%	198	30.7%	171	26.6%	77	12.4%	18	2.8%	120	18.6%	640	100.0%
	Grūti pateikt											2	100.0%	2	100.0%
Izglītība	Pamatizglītība	5	4.6%	37	33.9%	29	26.7%	15	14.8%	2	1.8%	20	18.2%	108	100.0%
	Vidējā, profesionālā vidējā	44	7.2%	190	31.2%	167	27.4%	86	14.4%	15	2.5%	105	17.3%	607	100.0%
	Augstākā	43	15.0%	108	37.0%	58	20.3%	27	9.6%	8	2.7%	44	15.4%	288	100.0%
Tautība	Latvietis (-te)	62	10.3%	213	35.1%	163	26.9%	72	12.2%	13	2.1%	82	13.4%	605	100.0%
	Cits (-ta)	30	7.7%	122	30.4%	91	22.9%	56	14.3%	12	3.0%	87	21.7%	398	100.0%
Kādā valodā runājat ģimenē?	Latviešu	63	10.1%	219	35.1%	165	26.3%	74	12.1%	14	2.3%	89	14.1%	624	100.0%
	Krievu	29	7.9%	115	30.2%	86	23.1%	54	14.7%	11	2.9%	80	21.3%	375	100.0%
	Citā			1	23.4%	3	76.6%							4	100.0%
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	86	9.7%	308	34.3%	228	25.5%	112	12.8%	22	2.4%	138	15.3%	894	100.0%
	Respondenti bez LR pilsonības	6	5.7%	27	24.1%	26	23.3%	16	15.1%	3	2.8%	31	29.1%	109	100.0%
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	32	16.1%	70	33.5%	45	22.2%	21	10.4%	6	2.9%	30	14.8%	204	100.0%
	Privātajā sektorā	37	7.7%	167	35.2%	127	26.8%	60	13.0%	11	2.3%	70	15.1%	472	100.0%
	Nestrādāju	23	7.0%	98	29.8%	82	25.0%	47	14.9%	8	2.5%	69	20.8%	327	100.0%
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu mājsaimniecības locekli (kvintīles)	Zemi ienākumi	11	6.8%	62	38.0%	43	26.2%	23	14.6%	3	1.7%	21	12.7%	163	100.0%
	Vidēji zemi ienākumi	16	9.7%	50	30.9%	45	27.4%	20	12.5%	2	1.3%	29	18.2%	162	100.0%
	Vidēji ienākumi	15	9.3%	54	33.2%	32	19.6%	30	19.5%	3	1.9%	26	16.5%	160	100.0%
	Vidēji augsti ienākumi	18	10.8%	59	35.1%	44	26.3%	15	9.1%	7	4.2%	24	14.5%	167	100.0%
	Augsti ienākumi	19	13.9%	45	32.6%	47	34.8%	6	4.4%	3	2.3%	17	12.1%	137	100.0%
	Nezin/ NA	13	6.3%	65	30.0%	43	20.2%	34	16.1%	7	3.2%	52	24.1%	214	100.0%
Reģions	Rīga	24	7.4%	115	34.6%	63	19.3%	35	10.8%	11	3.3%	82	24.6%	330	100.0%
	Pierīga	17	9.2%	56	30.6%	55	29.8%	37	20.5%	3	1.7%	15	8.3%	183	100.0%
	Vidzeme	11	11.3%	31	31.1%	22	21.9%	18	18.3%	2	2.0%	15	15.4%	99	100.0%
	Kurzeme	13	10.3%	40	30.5%	32	24.7%	11	8.7%	3	2.4%	30	23.3%	129	100.0%
	Zemgale	10	8.3%	46	38.0%	45	37.8%	7	6.0%	4	3.2%	8	6.7%	120	100.0%
	Latgale	17	11.9%	47	32.8%	37	25.9%	20	14.7%	2	1.3%	19	13.5%	142	100.0%
Apdzīvota vieta	Rīga	24	7.4%	115	34.6%	63	19.3%	35	10.8%	11	3.3%	82	24.6%	330	100.0%
	cita pilsēta	51	13.7%	104	27.6%	103	27.4%	48	13.1%	10	2.7%	57	15.5%	373	100.0%
	lauki	17	5.7%	116	38.4%	88	29.4%	45	15.5%	4	1.3%	30	9.7%	300	100.0%

Bāze: visi respondenti, n=1003

Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums 2018

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

		Valsts pārvalde pēdējo trīs gadu laikā ir vienkāršojusi pakalpojumu sniegšanas, saņemšanas procedūras iedzīvotājiem								Total	
		Piekrītu		Ne piekrītu, ne nepiekrītu		Nepiekrītu		Grūti pateikt /NA		nesvērts skaits	rindu %
		nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %		
Visi respondenti		427	42.4%	254	25.3%	153	15.5%	169	16.8%	1003	100.0%
Dzimums	Vīrietis	177	36.7%	135	27.9%	76	15.9%	94	19.5%	482	100.0%
	Sieviete	250	47.6%	119	22.9%	77	15.2%	75	14.3%	521	100.0%
Vecums	18 - 24	40	39.5%	30	29.5%	8	8.1%	23	22.8%	101	100.0%
	25 - 34	87	44.7%	52	26.6%	32	16.3%	24	12.3%	195	100.0%
	35 - 44	86	45.3%	45	23.9%	28	14.9%	30	16.0%	189	100.0%
	45 - 54	99	48.6%	44	21.6%	32	15.8%	28	13.9%	203	100.0%
	55 - 63	53	34.4%	40	26.1%	31	20.4%	29	19.1%	153	100.0%
	64 - 74	62	38.2%	43	26.4%	22	13.7%	35	21.8%	162	100.0%
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā	173	47.6%	83	23.1%	58	16.1%	47	13.2%	361	100.0%
	Nē	254	39.5%	171	26.6%	95	15.2%	120	18.6%	640	100.0%
	Grūti pateikt							2	100.0%	2	100.0%
Izglītība	Pamatizglītība	42	38.5%	29	26.7%	17	16.6%	20	18.2%	108	100.0%
	Vidējā, profesionālā vidējā	234	38.4%	167	27.4%	101	16.9%	105	17.3%	607	100.0%
	Augstākā	151	52.0%	58	20.3%	35	12.3%	44	15.4%	288	100.0%
Tautība	Latvietis (-te)	275	45.4%	163	26.9%	85	14.3%	82	13.4%	605	100.0%
	Cits (-ta)	152	38.1%	91	22.9%	68	17.3%	87	21.7%	398	100.0%
Kādā valodā runājat ģimenē?	Latviešu	282	45.2%	165	26.3%	88	14.3%	89	14.1%	624	100.0%
	Krievu	144	38.1%	86	23.1%	65	17.6%	80	21.3%	375	100.0%
	Citā	1	23.4%	3	76.6%					4	100.0%
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	394	44.0%	228	25.5%	134	15.2%	138	15.3%	894	100.0%
	Respondenti bez LR pilsonības	33	29.8%	26	23.3%	19	17.8%	31	29.1%	109	100.0%
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	102	49.6%	45	22.2%	27	13.4%	30	14.8%	204	100.0%
	Privātajā sektorā	204	43.0%	127	26.8%	71	15.2%	70	15.1%	472	100.0%
	Nestrādāju	121	36.7%	82	25.0%	55	17.4%	69	20.8%	327	100.0%
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu mājsaimniecības locekli (kvintiles)	Zemi ienākumi	73	44.8%	43	26.2%	26	16.3%	21	12.7%	163	100.0%
	Vidēji zemi ienākumi	66	40.6%	45	27.4%	22	13.8%	29	18.2%	162	100.0%
	Vidēji ienākumi	69	42.5%	32	19.6%	33	21.4%	26	16.5%	160	100.0%
	Vidēji augsti ienākumi	77	45.9%	44	26.3%	22	13.3%	24	14.5%	167	100.0%
	Augsti ienākumi	64	46.4%	47	34.8%	9	6.7%	17	12.1%	137	100.0%
	Nezin/ NA	78	36.3%	43	20.2%	41	19.3%	52	24.1%	214	100.0%
Reģions	Rīga	139	42.0%	63	19.3%	46	14.2%	82	24.6%	330	100.0%
	Pierīga	73	39.8%	55	29.8%	40	22.2%	15	8.3%	183	100.0%
	Vidzeme	42	42.4%	22	21.9%	20	20.3%	15	15.4%	99	100.0%
	Kurzeme	53	40.8%	32	24.7%	14	11.1%	30	23.3%	129	100.0%
	Zemgale	56	46.3%	45	37.8%	11	9.2%	8	6.7%	120	100.0%
	Latgale	64	44.6%	37	25.9%	22	16.0%	19	13.5%	142	100.0%
Apdzīvota vieta	Rīga	139	42.0%	63	19.3%	46	14.2%	82	24.6%	330	100.0%
	cita pilsēta	155	41.3%	103	27.4%	58	15.7%	57	15.5%	373	100.0%
	lauki	133	44.1%	88	29.4%	49	16.8%	30	9.7%	300	100.0%

Bāze: visi respondenti, n=1003

Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums 2018

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

		Pēdējo trīs gadu laikā valsts pārvaldes iestādes vairāk sākušas sadarboties savā starpā, mazāk prasot cilvēkiem tādus datus, kas jau ir citu valsts iestāžu rīcībā												Total	
		Pilnībā piekrītu		Drīzāk piekrītu		Ne piekrītu, ne nepiekrītu		Drīzāk nepiekrītu		Pilnībā nepiekrītu		Grūti pateikt /NA		nesvērts skaits	rindu %
		nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %		
Visi respondenti		89	8.9%	351	34.9%	229	22.8%	86	8.6%	17	1.7%	231	23.1%	1003	100.0%
Dzimums	Vīrietis	32	6.8%	160	33.0%	106	22.1%	44	9.3%	11	2.2%	129	26.6%	482	100.0%
	Sieviete	57	10.9%	191	36.6%	123	23.5%	42	8.0%	6	1.2%	102	19.8%	521	100.0%
Vecums	18 - 24	6	5.9%	31	30.4%	24	23.8%	5	5.1%	2	2.0%	33	32.8%	101	100.0%
	25 - 34	23	11.8%	72	37.0%	44	22.5%	19	9.7%	1	.5%	36	18.4%	195	100.0%
	35 - 44	17	8.8%	70	37.1%	45	23.8%	13	6.9%	7	3.7%	37	19.7%	189	100.0%
	45 - 54	17	8.3%	83	40.8%	39	19.2%	21	10.4%	2	1.0%	41	20.4%	203	100.0%
	55 - 63	14	9.1%	46	29.7%	36	23.6%	14	9.1%	2	1.3%	41	27.2%	153	100.0%
	64 - 74	12	7.4%	49	30.3%	41	25.1%	14	8.8%	3	1.8%	43	26.6%	162	100.0%
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā	34	9.4%	141	38.8%	81	22.6%	33	9.1%	8	2.2%	64	17.9%	361	100.0%
	Nē	55	8.7%	210	32.8%	148	23.0%	53	8.4%	9	1.4%	165	25.7%	640	100.0%
	Grūti pateikt											2	100.0%	2	100.0%
Izglītība	Pamatizglītība	8	7.4%	40	36.6%	21	19.4%	8	7.8%	2	1.8%	29	27.1%	108	100.0%
	Vidējā, profesionālā vidējā	49	8.1%	201	33.1%	147	24.2%	60	9.9%	10	1.6%	140	23.1%	607	100.0%
	Augstākā	32	11.2%	110	38.0%	61	21.3%	18	6.3%	5	1.8%	62	21.4%	288	100.0%
Tautība	Latvietis (-te)	63	10.5%	222	36.7%	147	24.3%	50	8.4%	10	1.6%	113	18.5%	605	100.0%
	Cits (-ta)	26	6.7%	129	32.3%	82	20.8%	36	8.9%	7	1.8%	118	29.6%	398	100.0%
Kādā valodā runājat ģimenē?	Latviešu	64	10.3%	224	35.9%	151	24.1%	53	8.6%	11	1.8%	121	19.3%	624	100.0%
	Krievu	25	6.8%	126	33.4%	75	20.2%	33	8.7%	6	1.6%	110	29.3%	375	100.0%
	Citā			1	23.4%	3	76.6%							4	100.0%
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	85	9.6%	324	36.2%	202	22.6%	74	8.3%	16	1.8%	193	21.4%	894	100.0%
	Respondenti bez LR pilsonības	4	3.8%	27	24.3%	27	24.5%	12	10.9%	1	.8%	38	35.7%	109	100.0%
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	24	12.2%	79	38.7%	46	22.3%	11	5.4%	4	2.0%	40	19.5%	204	100.0%
	Privātajā sektorā	36	7.6%	173	36.5%	110	23.3%	44	9.3%	6	1.3%	103	22.0%	472	100.0%
	Nestrādāju	29	8.8%	99	30.0%	73	22.4%	31	9.7%	7	2.1%	88	26.9%	327	100.0%
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu mājsaimniecības locekli (kvintīles)	Zemi ienākumi	13	8.0%	63	38.3%	38	23.6%	15	9.3%	1	.6%	33	20.2%	163	100.0%
	Vidēji zemi ienākumi	12	7.3%	55	33.6%	42	25.8%	12	7.5%	4	2.5%	37	23.3%	162	100.0%
	Vidēji ienākumi	15	9.3%	61	38.1%	27	16.3%	17	10.8%	3	1.8%	37	23.6%	160	100.0%
	Vidēji augsti ienākumi	13	7.9%	56	33.6%	37	22.3%	14	8.5%	4	2.4%	43	25.3%	167	100.0%
	Augsti ienākumi	19	13.8%	46	33.7%	48	35.3%	6	4.3%	1	.8%	17	12.1%	137	100.0%
	Nezin/ NA	17	8.1%	70	32.6%	37	17.1%	22	10.3%	4	1.8%	64	30.0%	214	100.0%
Reģions	Rīga	25	7.6%	107	32.3%	60	18.2%	19	5.7%	8	2.4%	111	33.7%	330	100.0%
	Pierīga	14	7.8%	64	34.7%	55	30.3%	27	14.5%	3	1.7%	20	11.0%	183	100.0%
	Vidzeme	9	9.4%	29	29.4%	28	28.1%	13	13.6%			20	19.5%	99	100.0%
	Kurzeme	13	10.5%	43	33.0%	29	22.2%	9	7.0%	3	2.4%	32	24.9%	129	100.0%
	Zemgale	11	8.9%	52	43.4%	31	26.0%	8	6.8%	2	1.6%	16	13.3%	120	100.0%
	Latgale	17	11.7%	56	39.5%	26	18.0%	10	7.4%	1	.7%	32	22.7%	142	100.0%
Apdzīvotā vieta	Rīga	25	7.6%	107	32.3%	60	18.2%	19	5.7%	8	2.4%	111	33.7%	330	100.0%
	cita pilsēta	43	11.6%	118	31.6%	85	22.7%	40	10.8%	5	1.3%	82	22.0%	373	100.0%
	lauki	21	7.0%	126	41.9%	84	28.1%	27	9.2%	4	1.3%	38	12.5%	300	100.0%

Bāze: visi respondenti, n=1003

Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums 2018

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

		Pēdējo trīs gadu laikā valsts pārvaldes iestādes vairāk sākušas sadarboties savā starpā, mazāk prasot cilvēkiem tādus datus, kas jau ir citu valsts iestāžu rīcībā								Total	
		Piekrītu		Ne piekrītu, ne nepiekrītu		Nepiekrītu		Grūti pateikt /NA		nesvērts skaits	rindu %
		nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %		
Visi respondenti		440	43.8%	229	22.8%	103	10.3%	231	23.1%	1003	100.0%
Dzimums	Vīrietis	192	39.8%	106	22.1%	55	11.5%	129	26.6%	482	100.0%
	Sieviete	248	47.5%	123	23.5%	48	9.2%	102	19.8%	521	100.0%
Vecums	18 - 24	37	36.3%	24	23.8%	7	7.1%	33	32.8%	101	100.0%
	25 - 34	95	48.8%	44	22.5%	20	10.2%	36	18.4%	195	100.0%
	35 - 44	87	45.9%	45	23.8%	20	10.6%	37	19.7%	189	100.0%
	45 - 54	100	49.1%	39	19.2%	23	11.3%	41	20.4%	203	100.0%
	55 - 63	60	38.8%	36	23.6%	16	10.4%	41	27.2%	153	100.0%
	64 - 74	61	37.6%	41	25.1%	17	10.6%	43	26.6%	162	100.0%
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā	175	48.2%	81	22.6%	41	11.3%	64	17.9%	361	100.0%
	Nē	265	41.4%	148	23.0%	62	9.8%	165	25.7%	640	100.0%
	Grūti pateikt							2	100.0%	2	100.0%
Izglītība	Pamatizglītība	48	44.0%	21	19.4%	10	9.6%	29	27.1%	108	100.0%
	Vidējā, profesionālā vidējā	250	41.2%	147	24.2%	70	11.5%	140	23.1%	607	100.0%
	Augstākā	142	49.3%	61	21.3%	23	8.1%	62	21.4%	288	100.0%
Tautība	Latvietis (-te)	285	47.2%	147	24.3%	60	10.1%	113	18.5%	605	100.0%
	Cits (-ta)	155	39.0%	82	20.8%	43	10.7%	118	29.6%	398	100.0%
Kādā valodā runājat ģimenē?	Latviešu	288	46.2%	151	24.1%	64	10.4%	121	19.3%	624	100.0%
	Krievu	151	40.2%	75	20.2%	39	10.3%	110	29.3%	375	100.0%
	Citā	1	23.4%	3	76.6%					4	100.0%
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	409	45.8%	202	22.6%	90	10.1%	193	21.4%	894	100.0%
	Respondenti bez LR pilsonības	31	28.0%	27	24.5%	13	11.7%	38	35.7%	109	100.0%
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	103	50.9%	46	22.3%	15	7.4%	40	19.5%	204	100.0%
	Privātajā sektorā	209	44.1%	110	23.3%	50	10.6%	103	22.0%	472	100.0%
	Nestrādāju	128	38.8%	73	22.4%	38	11.8%	88	26.9%	327	100.0%
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu mājsaimniecības locekli (kvintiles)	Zemi ienākumi	76	46.3%	38	23.6%	16	9.9%	33	20.2%	163	100.0%
	Vidēji zemi ienākumi	67	40.9%	42	25.8%	16	10.0%	37	23.3%	162	100.0%
	Vidēji ienākumi	76	47.4%	27	16.3%	20	12.6%	37	23.6%	160	100.0%
	Vidēji augsti ienākumi	69	41.5%	37	22.3%	18	10.8%	43	25.3%	167	100.0%
	Augsti ienākumi	65	47.5%	48	35.3%	7	5.1%	17	12.1%	137	100.0%
	Nezin/ NA	87	40.8%	37	17.1%	26	12.1%	64	30.0%	214	100.0%
Reģions	Rīga	132	40.0%	60	18.2%	27	8.1%	111	33.7%	330	100.0%
	Pierīga	78	42.5%	55	30.3%	30	16.2%	20	11.0%	183	100.0%
	Vidzeme	38	38.7%	28	28.1%	13	13.6%	20	19.5%	99	100.0%
	Kurzeme	56	43.5%	29	22.2%	12	9.4%	32	24.9%	129	100.0%
	Zemgale	63	52.3%	31	26.0%	10	8.4%	16	13.3%	120	100.0%
	Latgale	73	51.2%	26	18.0%	11	8.1%	32	22.7%	142	100.0%
Apdzīvota vieta	Rīga	132	40.0%	60	18.2%	27	8.1%	111	33.7%	330	100.0%
	cita pilsēta	161	43.2%	85	22.7%	45	12.2%	82	22.0%	373	100.0%
	lauki	147	48.9%	84	28.1%	31	10.5%	38	12.5%	300	100.0%

Bāze: visi respondenti, n=1003

Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums 2018

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

		Pēdējo trīs gadu laikā valsts pārvalde arvien vairāk cenšas palīdzēt, skaidrot, konsultēt, nevis sodīt												Total	
		Pilnībā piekrītu		Drīzāk piekrītu		Ne piekrītu, ne nepiekrītu		Drīzāk nepiekrītu		Pilnībā nepiekrītu		Grūti pateikt /NA		nesvērts skaits	rindu %
		nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %		
Visi respondenti		86	8.7%	358	35.5%	223	22.2%	112	11.3%	26	2.6%	198	19.7%	1003	100.0%
Dzimums	Vīrietis	35	7.4%	156	32.2%	112	23.3%	58	12.1%	19	3.9%	102	21.1%	482	100.0%
	Sieviete	51	9.9%	202	38.5%	111	21.2%	54	10.5%	7	1.4%	96	18.5%	521	100.0%
Vecums	18 - 24	3	3.0%	33	32.4%	29	28.8%	9	8.8%	1	1.0%	26	25.9%	101	100.0%
	25 - 34	22	11.3%	66	33.9%	49	25.1%	23	11.9%	3	1.5%	32	16.4%	195	100.0%
	35 - 44	17	8.9%	67	35.5%	43	22.7%	19	10.1%	10	5.3%	33	17.6%	189	100.0%
	45 - 54	19	9.3%	84	41.3%	33	16.2%	27	13.3%	5	2.5%	35	17.5%	203	100.0%
	55 - 63	15	9.8%	51	32.9%	32	21.1%	20	13.2%	2	1.3%	33	21.8%	153	100.0%
	64 - 74	10	6.2%	57	35.2%	37	22.8%	14	8.7%	5	3.1%	39	24.0%	162	100.0%
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā	31	8.7%	136	37.5%	85	23.5%	41	11.4%	10	2.8%	58	16.2%	361	100.0%
	Nē	55	8.7%	222	34.5%	138	21.5%	70	11.1%	16	2.5%	139	21.7%	640	100.0%
	Grūti pateikt							1	53.6%			1	46.4%	2	100.0%
Izglītība	Pamatizglītība	8	7.7%	41	36.9%	22	20.6%	10	9.4%	3	2.8%	24	22.6%	108	100.0%
	Vidēja, profesionālā vidēja	48	8.0%	211	34.8%	140	23.0%	74	12.2%	16	2.7%	118	19.3%	607	100.0%
	Augstākā	30	10.5%	106	36.3%	61	21.1%	28	10.0%	7	2.4%	56	19.6%	288	100.0%
Tautība	Latvietis (-te)	57	9.6%	230	38.0%	140	23.1%	65	10.8%	13	2.2%	100	16.4%	605	100.0%
	Cits (-ta)	29	7.4%	128	31.9%	83	20.9%	47	12.0%	13	3.2%	98	24.5%	398	100.0%
Kādā valodā runājat ģimenē?	Latviešu	56	9.1%	237	38.1%	143	22.8%	68	10.9%	15	2.4%	105	16.7%	624	100.0%
	Krievu	30	8.2%	120	31.6%	77	20.6%	44	12.0%	11	2.9%	93	24.8%	375	100.0%
	Citā			1	23.4%	3	76.6%							4	100.0%
Pilsonības statuss	LR pilsoni	84	9.6%	328	36.6%	197	22.0%	99	11.2%	23	2.6%	163	18.1%	894	100.0%
	Respondenti bez LR pilsonības	2	1.9%	30	26.8%	26	23.9%	13	11.9%	3	2.8%	35	32.8%	109	100.0%
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	25	12.7%	83	40.2%	36	17.4%	20	9.8%	4	2.0%	36	17.9%	204	100.0%
	Privātajā sektorā	36	7.6%	174	36.7%	106	22.4%	59	12.6%	11	2.3%	86	18.5%	472	100.0%
	Nestrādāju	25	7.7%	101	30.6%	81	25.1%	33	10.2%	11	3.4%	76	22.9%	327	100.0%
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu mājsaimniecības locekli (kvintiles)	Zemi ienākumi	14	8.5%	69	42.2%	38	23.5%	13	8.0%	2	1.2%	27	16.6%	163	100.0%
	Vidēji zemi ienākumi	13	8.0%	61	37.4%	38	23.5%	20	12.6%	2	1.3%	28	17.3%	162	100.0%
	Vidēji ienākumi	9	5.5%	64	40.0%	28	16.9%	23	15.0%	5	3.2%	31	19.4%	160	100.0%
	Vidēji augsti ienākumi	16	9.8%	51	30.3%	38	23.1%	19	11.1%	5	3.0%	38	22.7%	167	100.0%
	Augsti ienākumi	17	12.3%	52	38.0%	39	28.2%	12	8.9%			17	12.5%	137	100.0%
	Nezin/ NA	17	8.5%	61	28.0%	42	19.5%	25	11.7%	12	5.6%	57	26.7%	214	100.0%
Reģions	Rīga	22	6.9%	99	29.8%	63	19.1%	34	10.4%	10	3.0%	102	30.7%	330	100.0%
	Pierīga	15	8.1%	66	36.0%	43	23.5%	29	15.8%	9	5.0%	21	11.7%	183	100.0%
	Vidzeme	6	6.3%	37	37.3%	24	24.5%	15	15.3%			17	16.6%	99	100.0%
	Kurzeme	14	11.2%	50	38.2%	28	21.4%	9	7.3%	2	1.5%	26	20.5%	129	100.0%
	Zemgale	15	12.4%	54	44.7%	30	25.3%	10	8.4%	2	1.6%	9	7.5%	120	100.0%
	Latgale	14	10.0%	52	36.9%	35	24.3%	15	10.6%	3	2.1%	23	16.1%	142	100.0%
Apdzīvota vieta	Rīga	22	6.9%	99	29.8%	63	19.1%	34	10.4%	10	3.0%	102	30.7%	330	100.0%
	cita pilsēta	47	12.6%	124	33.4%	90	23.9%	45	12.0%	6	1.6%	61	16.6%	373	100.0%
	lauki	17	5.8%	135	44.5%	70	23.6%	33	11.3%	10	3.4%	35	11.4%	300	100.0%

Bāze: visi respondenti, n=1003

Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums 2018

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

		Pēdējo trīs gadu laikā valsts pārvalde arvien vairāk cenšas palīdzēt, skaidrot, konsultēt, nevis sodīt								Total	
		Piekrītu		Ne piekrītu, ne nepiekrītu		Nepiekrītu		Grūti pateikt /NA		nesvērts skaits	rindu %
		nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %		
Visi respondenti		444	44.2%	223	22.2%	138	13.9%	198	19.7%	1003	100.0%
Dzimums	Vīrietis	191	39.6%	112	23.3%	77	16.0%	102	21.1%	482	100.0%
	Sieviete	253	48.4%	111	21.2%	61	11.9%	96	18.5%	521	100.0%
Vecums	18 - 24	36	35.4%	29	28.8%	10	9.9%	26	25.9%	101	100.0%
	25 - 34	88	45.1%	49	25.1%	26	13.4%	32	16.4%	195	100.0%
	35 - 44	84	44.4%	43	22.7%	29	15.4%	33	17.6%	189	100.0%
	45 - 54	103	50.6%	33	16.2%	32	15.8%	35	17.5%	203	100.0%
	55 - 63	66	42.6%	32	21.1%	22	14.5%	33	21.8%	153	100.0%
	64 - 74	67	41.4%	37	22.8%	19	11.8%	39	24.0%	162	100.0%
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā	167	46.2%	85	23.5%	51	14.1%	58	16.2%	361	100.0%
	Nē	277	43.2%	138	21.5%	86	13.6%	139	21.7%	640	100.0%
	Grūti pateikt					1	53.6%	1	46.4%	2	100.0%
Izglītība	Pamatizglītība	49	44.6%	22	20.6%	13	12.2%	24	22.6%	108	100.0%
	Vidējā, profesionālā vidējā	259	42.8%	140	23.0%	90	14.9%	118	19.3%	607	100.0%
	Augstākā	136	46.9%	61	21.1%	35	12.4%	56	19.6%	288	100.0%
Tautība	Latvietis (-te)	287	47.6%	140	23.1%	78	12.9%	100	16.4%	605	100.0%
	Cits (-ta)	157	39.3%	83	20.9%	60	15.2%	98	24.5%	398	100.0%
Kādā valodā runājat ģimenē?	Latviešu	293	47.2%	143	22.8%	83	13.3%	105	16.7%	624	100.0%
	Krievu	150	39.7%	77	20.6%	55	14.9%	93	24.8%	375	100.0%
	Citā	1	23.4%	3	76.6%					4	100.0%
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	412	46.1%	197	22.0%	122	13.8%	163	18.1%	894	100.0%
	Respondenti bez LR pilsonības	32	28.6%	26	23.9%	16	14.7%	35	32.8%	109	100.0%
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	108	52.8%	36	17.4%	24	11.8%	36	17.9%	204	100.0%
	Privātajā sektorā	210	44.3%	106	22.4%	70	14.9%	86	18.5%	472	100.0%
	Nestrādāju	126	38.4%	81	25.1%	44	13.6%	76	22.9%	327	100.0%
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu mājsaimniecības locekli (kvintiles)	Zemi ienākumi	83	50.7%	38	23.5%	15	9.2%	27	16.6%	163	100.0%
	Vidēji zemi ienākumi	74	45.4%	38	23.5%	22	13.8%	28	17.3%	162	100.0%
	Vidēji ienākumi	73	45.5%	28	16.9%	28	18.2%	31	19.4%	160	100.0%
	Vidēji augsti ienākumi	67	40.1%	38	23.1%	24	14.1%	38	22.7%	167	100.0%
	Augsti ienākumi	69	50.4%	39	28.2%	12	8.9%	17	12.5%	137	100.0%
	Nezin/ NA	78	36.5%	42	19.5%	37	17.3%	57	26.7%	214	100.0%
Reģions	Rīga	121	36.8%	63	19.1%	44	13.4%	102	30.7%	330	100.0%
	Pierīga	81	44.1%	43	23.5%	38	20.8%	21	11.7%	183	100.0%
	Vidzeme	43	43.5%	24	24.5%	15	15.3%	17	16.6%	99	100.0%
	Kurzeme	64	49.3%	28	21.4%	11	8.8%	26	20.5%	129	100.0%
	Zemgale	69	57.1%	30	25.3%	12	10.1%	9	7.5%	120	100.0%
	Latgale	66	46.8%	35	24.3%	18	12.7%	23	16.1%	142	100.0%
Apdzīvota vieta	Rīga	121	36.8%	63	19.1%	44	13.4%	102	30.7%	330	100.0%
	cita pilsēta	171	46.0%	90	23.9%	51	13.6%	61	16.6%	373	100.0%
	lauki	152	50.3%	70	23.6%	43	14.8%	35	11.4%	300	100.0%

Bāze: visi respondenti, n=1003

Aptaujā izmantotā anketa

Aptaujā izmantotā anketa

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

KARTĪTE T2

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

(Izsniegt kartīti T6, atzīmēt vienu atbildi!)

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

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

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

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

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

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

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

UZ NĀKAMAJIEM JAUTĀJUMIEM ATBILD VISI RESPONDENTI!

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

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

SKDS

sabiedriskās domas pētījumu centrs

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

Tālr.: 67 312 876, fakss: 67 312 874

E-mail: skds@skds.lv

www.skds.lv