

**Anotācija pētījumam “Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums 2019”**

<b>Pētījuma mērķis, uzdevumi un galvenie rezultāti latviešu valodā</b> (brīvā tekstā, aptuveni 150 vārdu)	<b>The objective, tasks and main results of the study in English</b> (free text, approximately 150 words)
<p>Šis ir ikgadējs sabiedriskās domas pētījums, kura laikā tiek noskaidrots Latvijas iedzīvotāju apmierinātības līmenis, vērtējot valsts pārvaldes iestāžu darbu, kā arī tiek mērīta iedzīvotāju attieksme pret valsts pārvaldi kopumā.</p> <p>Iegūtie rezultāti palīdz izvērtēt, kurās jomās un kādos aspektos nepieciešami uzlabojumi. Tāpat šie rezultāti sniedz ieskatu, vai iedzīvotāji pamana un novērtē iepriekš veiktos, nesenākos jauninājumus valsts pārvaldē.</p> <p>Šāda veida pētījums pirmo reizi tika veikts 2015. gadā, un, salīdzinot tā gada rezultātus ar 2019. gadā izpērito, redzams, ka piecu gadu laikā augusi iedzīvotāju uzticēšanās valsts pārvaldes darbiniekiem – ja 2015. gadā tikai 25% respondentu atzina, ka “vairumam valsts ierēdņu var uzticēt darbošanos iedzīvotāju labā”, tad 2019. gadā šādu apgalvojumu apstiprināja jau 49% pētījuma dalībnieku. Tāpat vērojams, ka šo gadu laikā vairāk nekā par 10% audzis e-pakalpojumu izmantošanas biežums, šobrīd veidojot gandrīz 15% no iedzīvotāju saskarsmes ar valsts pārvaldes iestādēm. Savukārt analizējot pēdējo trīs gadu laikā sniegtās iedzīvotāju atbildes, redzams, ka pamazām, bet arvien vairāk cilvēku piekrīt tam, ka valsts pārvalde ir vienkāršojusi pakalpojumu saņemšanas procedūras iedzīvotājiem (2019. gadā uz šo apgalvojumu apstipriņoši atbildējuši 42% respondentu). Salīdzinājumā ar 2018. gada pētījuma datiem pagājušajā gadā vairāk iedzīvotāju ir piekrituši tam, ka valsts iestāžu darbinieki “ir laipni pret klientu” (82%) un “vērsti uz sadarbību” (67%).</p>	<p>This is an annual study of public opinion, during which the Latvian population satisfaction levels are identified, by assessing the work of the public administration institutions and measuring the population’s attitude towards public administration as a whole.</p> <p>The results obtained help to identify the areas and aspects where improvements are needed. These results also provide an insight into whether citizens notice and welcome past and recent innovations in public administration.</p> <p>Such a study was carried out for the first time in 2015, and the comparison of results of 2015 with the results of the 2019 study shows a growing public confidence in public administration employees over the last five years. In 2015, only 25% of respondents admitted that “most public officials can be entrusted with work for the benefit of the population”. In 2019, such a statement was confirmed by already 49% of participants of the study. The use of e-services has increased by more than 10%, representing almost 15% of the population's communication with public administration institutions. On the other hand, an analysis of citizens' responses over the last three years shows a slow but steady increase in the number of people who agree that the public administration has simplified the procedures for receipt of services for citizens (42% of respondents confirmed this statement in 2019). A comparison of the data from the 2018 study and study of the last year reveals an increase in the number of residents who have agreed that employees of public authorities “are kind to the client” (82%) and “focused on cooperation” (67%).</p>

<b>Galvenās pētījumā aplūkotās tēmas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Attieksme pret valsts pārvaldi kopumā;</li> <li>• Uzskati par valsts iestādi, kas vislabāk apkalpo iedzīvotājus;</li> <li>• Saskarsme ar valsts iestādēm pēdējo 3 gadu laikā;</li> <li>• Valsts iestāžu darba vērtējums kopumā;</li> <li>• Pēdējās saskarsmes ar valsts iestādi raksturojums.</li> </ul>
<b>Pētījuma pasūtītājs</b>	Valsts kanceleja
<b>Pētījuma īstenotājs</b>	SIA "Pētījumu centrs SKDS"
<b>Pētījuma īstenošanas gads</b>	2019
<b>Pētījuma finansēšanas summa un finansēšanas avots</b>	4958,60 EUR bez PVN Valsts kancelejas budžeta līdzekļi
<b>Pētījuma klasifikācija*</b>	Sabiedriskās domas pētījums
<b>Politikas joma, nozare**</b>	Joma – Publiskās pārvaldes politika Nozare -Valsts pārvaldes attīstība
<b>Pētījuma ģeogrāfiskais aptvērums</b> (visa Latvija vai noteikts reģions/novads)	Visi Latvijas reģioni
<b>Pētījuma mērķa grupa/-as</b> (piemēram, Latvijas iedzīvotāji darbības vecumā)	Latvijas pastāvīgie iedzīvotāji vecumā no 18 līdz 75 gadiem)
<b>Pētījumā izmantotās metodes pēc informācijas ieguves veida:</b>	
1) tiesību aktu vai politikas plānošanas dokumentu analīze	
2) statistikas datu analīze	
3) esošo pētījumu datu sekundārā analīze	
4) padziļināto/ekspertu interviju veikšana un analīze	
5) fokusa grupu diskusiju veikšana un analīze	
6) gadījumu izpēte	
7) kvantitatīvās aptaujas veikšana un datu analīze	X
8) citas metodes (norādīt, kādas)	
<b>Kvantitatīvās pētījuma metodes</b> (ja attiecināms):	
1) aptaujas izlases metode	Tiešās intervijas respondentu dzīves vietās, stratificētā nejaušā izlase.
2) aptaujāto/anketēto respondentu/vienību skaits	
<b>Kvalitatīvās pētījuma metodes</b> (ja attiecināms):	
1) padziļināto/ekspertu interviju skaits (ja attiecināms)	
2) fokusa grupu diskusiju skaits (ja attiecināms)	
<b>Izmantotās analīzes grupas (griezumi)</b>	Dzīvesvieta (reģioni un apdzīvotās vietas tips), dzimums, tautība, vecums, bērnu

	esamība, nodarbinātības sektors, izglītības līmenis, ģimenē lietotā sarunvaloda, pilsonība, ienākumu līmenis.
<b>Pētījuma pasūtītāja kontaktinformācija</b>	Ilze Pavlova Valsts kanceleja Komunikācijas departamenta vadītāja Tālr. 67082905 Ilze.Pavlova@mk.gov.lv
<b>Pētījuma autori*** (autortiesību subjekti)</b>	Autortiesības pilnībā pieder pasūtītājam.

\*Pētījuma klasifikācijas grupa atbilstoši Ministru kabineta 2013.gada 3.janvāra noteikumu Nr.1 "Kārtība, kādā publiska persona pasūta pētījumus" II nodaļai.

\*\*Politikas joma un nozare atbilstoši Ministru kabineta 2009.gada 7.aprīļa noteikumu Nr.300 "Ministru kabineta kārtības rullis" 3.pielikumam.

\*\*\*Atbilstoši pētījuma īstenotāja sniegtajai informācijai.