**Anotācija pētījumam “Latvijas iedzīvotāju reprezentatīva aptauja”, kas īstenota projekta**

**“Integrēts Publisko pakalpojumu sniegšanas un gala lietotāju vajadzību monitorings” ietvaros**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Pētījuma mērķis, uzdevumi un galvenie rezultāti latviešu valodā**  Pētījuma mērķis ir noskaidrot Latvijas iedzīvotāju informētību un vajadzības pēc valsts un pašvaldību pakalpojumiem, kā arī apmierinātību ar saņemtajiem pakalpojumiem kopumā un ar pakalpojumu pieteikšanas veidiem (t.i., elektroniski, klātienē, telefoniski, pasts).  Iedzīvotāji ir labi informēti par pakalpojumiem, ar kuriem saskaras vairākums nodokļu maksātāju: gada ienākumu deklarācija, algas nodokļu grāmatiņa un slimības pabalsts.  Atpazīstamākais e-pakalpojums ir gada ienākumu deklarācija: gandrīz visi, kas zina šo pakalpojumu, ir informēti par iespēju to iesniegt elektroniski (94%). E-pakalpojumu atpazīstamība ir augstāka ekonomiski aktīvākajās iedzīvotāju grupās: 35 līdz 64 gadi, vadītāji, speciālisti, ar augstiem ienākumiem.  73% no visiem Latvijas iedzīvotājiem vecumā no 18 gadiem pēdējā gada laikā ir pieteikuši vismaz kādu pakalpojumu elektroniski, un vairākumam iedzīvotāju ir vēlēšanās pakalpojumus pieteikt neklātienē elektroniski. Iedzīvotāji kopumā ir apmierināti ar pakalpojumu pieteikšanu elektroniski – lielākoties viņi vērtē savu apmierinātību ar “8” vai “9” (10 ballu skalā). | | **Pētījuma mērķis, uzdevumi un galvenie rezultāti angļu valodā**  The aim of the research is to determine the awareness and needs for state and municipality services amongst inhabitants of Latvia, as well as overall satisfaction with received services and with the service types (i.e. electronically, at a client service centre, via the phone or mail).  Residents are well-informed about the services that majority of taxpayers are facing: an annual income declaration, a payroll tax book and sickness benefit.  The most recognizable e-service is the annual income declaration: almost everyone who knows the service is informed about the possibility of filing it electronically (94%). The visibility of e-services is higher in the most economically active population groups: 35 to 64 years, managers, specialists, people with high-income.  73% of all Latvian residents aged 18 years and more have submitted at least one service electronically during the last year, and a majority of residents have a desire to apply for services electronically. Citizens are generally satisfied with applying for services electronically – most of them value their satisfaction with “8” or “9” (scale to 10). |
| **Galvenās pētījumā aplūkotās tēmas** | | * valsts un pašvaldību pakalpojumu, tostarp e-pakalpojumu, tirgus lielums, analizējot valsts pārvaldes pakalpojumu portālā www.latvija.lv aprakstītos pakalpojumus; * vajadzības, kas nodrošinātu saprotamu un ērtu publisko pakalpojumu saņemšanas procesu; * informētība par pakalpojumu saņemšanas iespējām; * informētība par e-pakalpojumiem, tostarp informētība par informācijas un e-pakalpojumu saņemšanas iespējām valsts pārvaldes pakalpojumu portālā www.latvija.lv; * apmierinātība ar saņemtajiem valsts un pašvaldību pakalpojumiem (pakalpojumu klāstu); * apmierinātība ar valsts un pašvaldību pakalpojumu saņemšanas iespējām; * apmierinātība ar saņemtajiem pakalpojumiem kanālu (t.i. elektroniski, klātienē, telefoniski, pasts) griezumā; * apmierinātība ar lielākajiem publisko pakalpojumu sniedzējiem. |
| **Pētījuma pasūtītājs** | | Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija |
| **Pētījuma īstenotājs** | | * SIA “Jaunrades laboratorija” – metodoloģijas izstrāde, datu apstrāde un analīze; * AS “Norstat Latvija” – lauka darba īstenošana. |
| **Pētījuma īstenošanas gads** | | 2020. gads |
| **Pētījuma finansēšanas summa un finansēšanas avots** | | Latvijas iedzīvotāju reprezentatīva aptauja ir daļa no “Integrēta Publisko pakalpojumu sniegšanas un gala lietotāju vajadzību monitoringa”, kurš finansēts no Eiropas Reģionālās attīstības fonda darbības programmas “Izaugsme un nodarbinātība” specifiskā atbalsta mērķa Nr. 2.2.1. “Nodrošināt publisko datu atkalizmantošanas pieaugumu un efektīvu publiskās pārvaldes un privātā sektora mijiedarbību” 2.2.1 pasākuma “Centralizētu publiskās pārvaldes IKT platformu izveide, publiskās pārvaldes procesu optimizēšana un attīstība”, Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrijas īstenotā projekta Nr. 2.2.1.1/19/I/002 “Publiskās pārvaldes informācijas un komunikāciju tehnoloģiju arhitektūras pārvaldības sistēma – 2. kārta” līdzekļiem.  “Integrēts Publisko pakalpojumu sniegšanas un gala lietotāju vajadzību monitoringa” kopējā summa (trim gadiem) ir 99 300 EUR + PVN. |
| **Pētījuma klasifikācija\*** | | Regulārs pētījums (tajā skaitā izpētes monitorings) |
| **Politikas joma, nozare\*\*** | | * Joma: 10. Publiskās pārvaldes politika; * Nozare: 10.2. E-pārvaldes attīstība. |
| **Pētījuma ģeogrāfiskais aptvērums** (visa Latvija vai noteikts reģions/novads) | | Visa Latvija |
| **Pētījuma mērķa grupa/-as** (piemēram, Latvijas iedzīvotāji darbspējas vecumā) | | Latvijas pastāvīgie iedzīvotāji vecumā no 18 gadiem |
| **Pētījumā izmantotās metodes pēc informācijas ieguves veida:** | |  |
|  | 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 | 1) Telefonintervija (Computer-assisted telephone interviewing, CATI) (iedzīvotājiem vecumā no 55 gadiem, kuri nelieto internetu),  2) aptauja internetā (Computer-assisted web interviewing, CAWI) (respondentiem jebkurā vecumā, kuri lieto internetu)  3) kvantitatīva datu analīze. |
|  | 8) citas metodes (norādīt, kādas) |  |
| **Kvantitatīvās pētījuma metodes** (ja attiecināms): | |  |
|  | 1) aptaujas izlases metode | Nejaušā stratificētā izlases metode |
|  | 2) aptaujāto/anketēto respondentu/vienību skaits | n=1000 |
| **Kvalitatīvās pētījuma metodes** (ja attiecināms): | | - |
|  | 1) padziļināto/ekspertu interviju skaits (ja attiecināms) | - |
|  | 2) fokusa grupu diskusiju skaits (ja attiecināms) | - |
| **Izmantotās analīzes grupas (griezumi)** | | Sociāldemogrāfiskie (dzimums, vecums, tautība, dzīvesvietas tips, reģions, nodarbošanās u.c.), kā arī specifiskie griezumi, piemēram, vēlamais pakalpojuma pieteikšanas veids, interneta lietošanas biežums, eID, gatavība izmantot “e-adresi” u.c. |
| **Pētījuma pasūtītāja kontaktinformācija** | | Inese Viktorija Ilmere  Projektu pārvaldības departaments  Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija  tālr.: 66016790  inese.ilmere@varam.gov.lv |
| **Pētījuma autori\*\*\* (autortiesību subjekti)** | | Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija |