3.pielikums   
Ministru kabineta   
2013.gada 3.janvāra noteikumiem Nr.1

**Anotācija pētījumam** ***“Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums 2021”***

|  |  |
| --- | --- |
| **Pētījuma mērķis, uzdevumi un galvenie rezultāti latviešu valodā** (brīvā tekstā, aptuveni 150 vārdu)  Šis ir ikgadējs sabiedriskās domas pētījums, ko pirmoreiz īstenoja 2015. gadā. Šī pētījuma laikā tiek noskaidrots Latvijas iedzīvotāju apmierinātības līmenis, vērtējot valsts pārvaldes iestāžu darbu, attieksmi pret klientiem un sniegto pakalpojumu kvalitāti.  Iegūtie rezultāti palīdz izvērtēt, kurās jomās un kādos aspektos nepieciešami uzlabojumi. Tāpat šie rezultāti sniedz ieskatu, kā mainījušies iedzīvotāju paradumi, izvēloties formātu saziņai ar valsts pārvaldi.  Atskatoties uz iepriekšējiem šāda veida pētījumiem, redzams, ka sešu gadu laikā ir būtiski pieaudzis e-pakalpojumu lietojums. Salīdzinot ar 2020. gadu e-pakalpojumu lietojums gan ir samazinājies, taču būtiski pieaugusi ir saziņa pa tālruni, kā arī ar e-pasta starpniecību. Attiecīgi arvien samazinās iestāžu apmeklējums klātienē.    Šajā laikā uzlabojies arī iedzīvotāju vērtējums par atsevišķām iestādēm, piem., VSAA, PMLP, NMPD u. c. | **Purpose, tasks and main results of the study in English**  (free text, about 150 words)  This is an annual public opinion study, which was first carried out in 2015. This study clarified the Latvian residents’ level of satisfaction with work of public administration institutions, attitude towards customers and service quality.  The results help assess which areas and aspects need improvement. These results also provide an insight into how citizens' habits have changed by choosing a form of communication with the public administration.  When looking back at previous studies of this kind, it may be noted that the use of e-services has increased significantly over six years. Although the use of e-services has decreased compared to 2020, there has been a significant increase in communication by phone and email.  Consequently, the number of on-site visits to institutions is decreasing.    Assessment of individual institutions, e.g. the State Social Insurance Agency, the Office of Citizenship and Migration Affairs, Emergency Medical Services  etc. by population has also improved during this time. |
| **Galvenās pētījumā aplūkotās tēmas** | * Attieksme pret valsts pārvaldi kopumā; * Uzskati par valsts iestādi, kas vislabāk apkalpo iedzīvotājus; * Saskarsme ar valsts iestādēm pēdējo 3 gadu laikā; * Valsts iestāžu darba vērtējums kopumā; * Pēdējās saskarsmes ar valsts iestādi raksturojums. |
| **Pētījuma pasūtītājs** | Valsts kanceleja |
| **Pētījuma īstenotājs** | SIA “Pētījumu centrs SKDS” |
| **Pētījuma īstenošanas gads** | 2021 |
| **Pētījuma finansēšanas summa un finansēšanas avots** | 6442,00 EUR bez PVN  Valsts kancelejas budžeta līdzekļi |
| **Pētījuma klasifikācija\*** | Sabiedriskās domas pētījums |
| **Politikas joma, nozare\*\*** | Joma – Publiskās pārvaldes politika  Nozare -Valsts pārvaldes attīstība |
| **Pētījuma ģeogrāfiskais aptvērums** (visa Latvija vai noteikts reģions/novads) | Visi Latvijas reģioni |
| **Pētījuma mērķa grupa/-as** (piemēram, Latvijas iedzīvotāji darbspējas vecumā) | Latvijas pastāvīgie iedzīvotāji vecumā no 18 līdz 75 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 | X |
| 8) citas metodes (norādīt, kādas) |  |
| **Kvantitatīvās pētījuma metodes** (ja attiecināms): |  |
| 1) aptaujas izlases metode | Tiešās intervijas respondentu dzīves vietās, stratificētā nejaušā izlase. |
| 2) aptaujāto/anketēto respondentu/vienību skaits |  |
| **Kvalitatīvās pētījuma metodes** (ja attiecināms): |  |
| 1) padziļināto/ekspertu interviju skaits (ja attiecināms) |  |
| 2) fokusa grupu diskusiju skaits (ja attiecināms) |  |
| **Izmantotās analīzes grupas (griezumi)** | Dzīvesvieta (reģioni un apdzīvotās vietas tips), dzimums, tautība, vecums, nodarbinātības sektors, izglītības līmenis, ģimenē lietotā sarunvaloda, pilsonība, ienākumu līmenis. |
| **Pētījuma pasūtītāja kontaktinformācija** | Zane Berķe  Valsts kanceleja  Komunikācijas departamenta vadītāja vietniece  Tālr. 67082902  Zane.Berke@mk.gov.lv |
| **Pētījuma autori\*\*\* (autortiesību subjekti)** | 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](https://likumi.lv/ta/id/253865#n2).

\*\*Politikas joma un nozare atbilstoši Ministru kabineta 2009.gada 7.aprīļa noteikumu Nr.300 "[Ministru kabineta kārtības rullis](https://likumi.lv/ta/id/190612-ministru-kabineta-kartibas-rullis)" [3.pielikumam](https://likumi.lv/ta/id/190612-ministru-kabineta-kartibas-rullis#piel3).

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