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

**Anotācija pētījumam** ***“Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums 2022”***

|  |  |
| --- | --- |
| **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. 2022. gadā gandrīz puse (48%) Latvijas iedzīvotāju kopumā piekrita, ka „Vairumam valsts pārvaldē strādājošo var uzticēt darbošanos valsts labā”, bet 12% tam nepiekrita. Tikpat bieži atbalstīts ir arī apgalvojums „Latvijas valsts pārvaldē strādājošie kopumā godprātīgi veic savus pienākumus” (48%). Novērtējot izmaiņas valsts pārvaldē pēdējo 3 gadu laikā, 39% uzskata, ka valsts pārvalde ir vienkāršojusi pakalpojumu sniegšanas, saņemšanas procedūras iedzīvotājiem. Gandrīz tikpat bieži aptaujātie (38%) piekrita, ka valsts pārvaldes iestādes sākušas vairāk sadarboties savā starpā, mazāk prasot cilvēkiem tādus datus, kas jau ir citu valsts iestāžu rīcībā. Atbildot uz jautājumu, kuras iestādes vislabāk strādā, apkalpojot iedzīvotājus, respondenti visbiežāk nosauca Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūru (8%), Valsts ieņēmumu dienestu (7%), dažādu pašvaldību (pilsētu, novadu) domes (5%), Valsts policiju (5%), Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienestu (5%), Pilsonības un migrācijas lietu pārvaldi (4%). Citas iestādes nosauktas retāk. | **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.In 2022, nearly half (48%) of the population of Latvia generally agreed that “The majority of those working in state administration can be trusted to work in the interests of the state”, while 12% did not agree with this statement. The same amount of respondents (48%) agreed with the statement “Those working in the state administration of Latvia, in general, perform their duties in good faith”.When assessing changes in state administration over the past 3 years, 39% said that state administration had simplified the procedures for providing and obtaining public services. Almost the same amount of respondents (38%) agreed that state administration institutions have started to collaborate more actively among themselves, thus less frequently requesting people to submit data which is already at the disposal of other state institutions.In response to the question of which institutions provide the best quality of service, respondents most often mentioned the State Social Insurance Agency (8%), the State Revenue Service (7%), various municipal (city, district) councils (5%), the State Police (5%), the State Emergency Medical Service (5%), the Office of Citizenship and Migration Affairs (4%). Other institutions were mentioned less frequently. |
| **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** | 2022 |
| **Pētījuma finansēšanas summa un finansēšanas avots** | 7366,40 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 BerķeValsts kancelejaKomunikācijas departamenta vadītāja vietnieceTālr. 67082902Zane.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.