

# **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. muiža).....                                                                                                                                                                                                                                                                                | 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 („nеспēlēja 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

$\pi$  - pētījumā iegūtais respondentu atbilžu procentuālais sadalījums

n - respondentu skaits

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

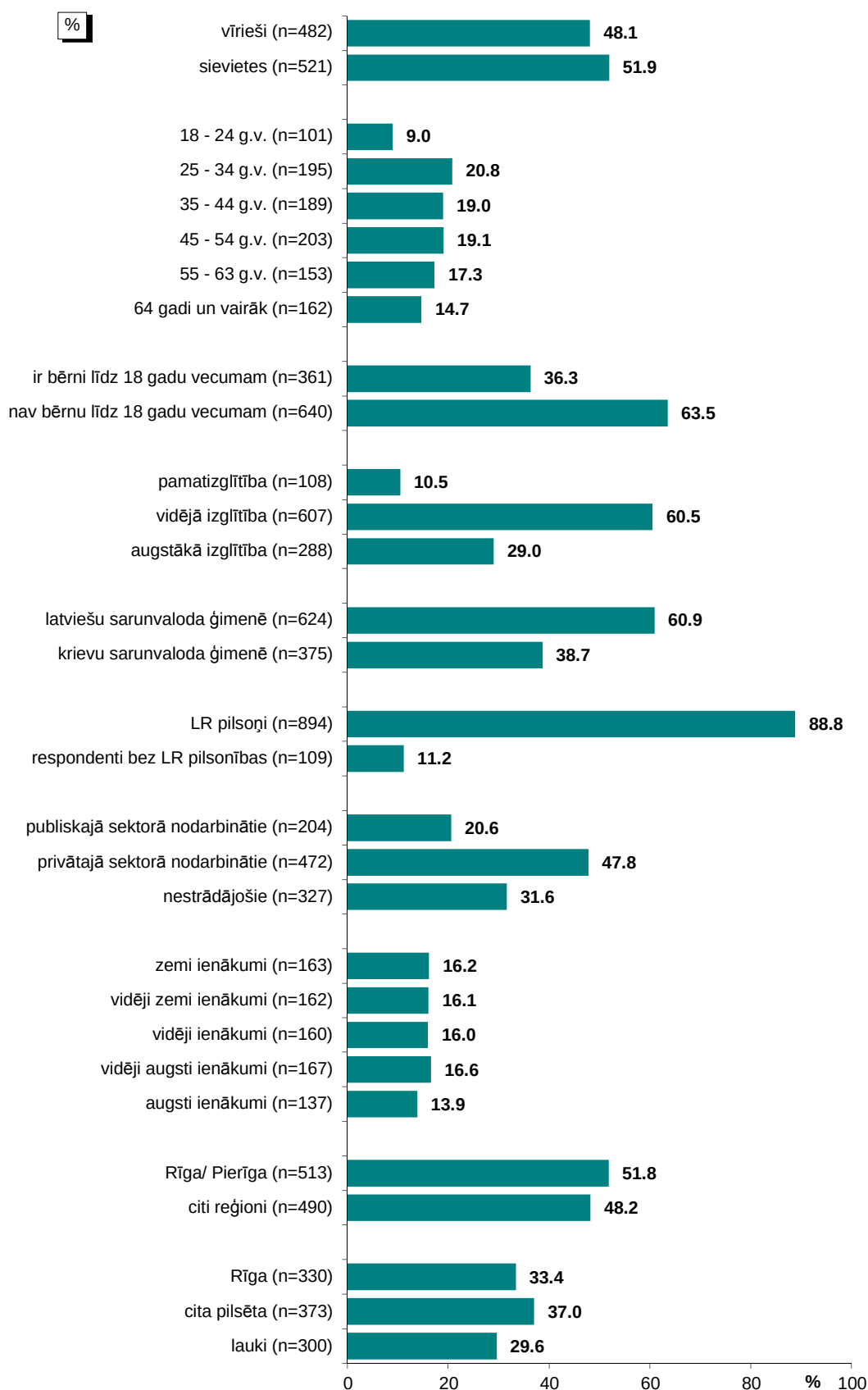
PĒTĪJUMA REZULTĀTU STATISTISKĀS KĻŪDAS NOVĒRTĒŠANAS TABULA  
(ar 95 % varbūtību)

| Procentuālais atbilžu sadalījums (%) | Respondentu skaits [ N ] = |      |     |     |     |     |     |     |     |     |     |      |      |      |      |      |
|--------------------------------------|----------------------------|------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|------|------|------|------|
|                                      | 50                         | 75   | 100 | 200 | 300 | 400 | 500 | 600 | 700 | 800 | 900 | 1000 | 1100 | 1200 | 1500 | 2000 |
| <b>1 vai 99</b>                      | 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  |
| <b>2 vai 98</b>                      | 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  |
| <b>4 vai 96</b>                      | 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  |
| <b>6 vai 94</b>                      | 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  |
| <b>8 vai 92</b>                      | 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  |
| <b>10 vai 90</b>                     | 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  |
| <b>12 vai 88</b>                     | 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  |
| <b>15 vai 85</b>                     | 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  |
| <b>18 vai 82</b>                     | 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  |
| <b>20 vai 80</b>                     | 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  |
| <b>22 vai 78</b>                     | 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  |
| <b>25 vai 75</b>                     | 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  |
| <b>28 vai 72</b>                     | 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  |
| <b>30 vai 70</b>                     | 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  |
| <b>32 vai 68</b>                     | 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  |
| <b>35 vai 65</b>                     | 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  |
| <b>40 vai 60</b>                     | 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  |
| <b>45 vai 55</b>                     | 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  |
| <b>50 vai 50</b>                     | 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%).

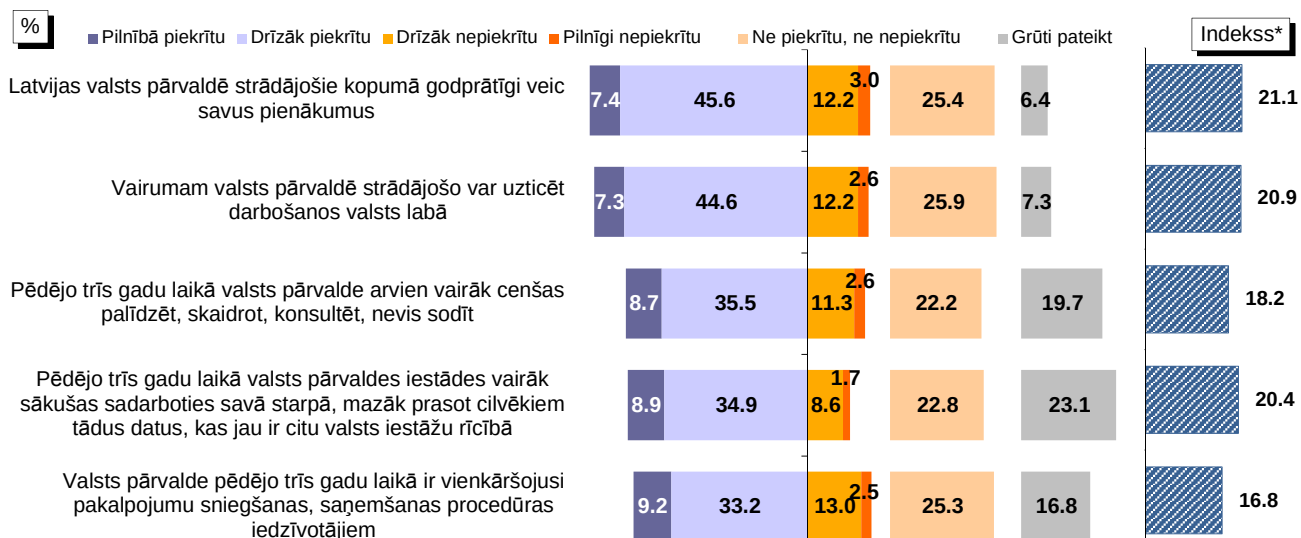
Novērtējot izmaiņas valsts pārvaldē pēdējo 3 gadu laikā, 44% piekrita, bet 14% nepiekrita, ka valsts pārvalde arvien vairāk cenšas palīdzēt, skaidrot, konsultēt, nevis sodīt, 44% piekrita, bet 10% nepiekrita, ka valsts pārvaldes iestādes vairāk sākušas sadarboties savā starpā, mazāk prasot cilvēkiem 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%).

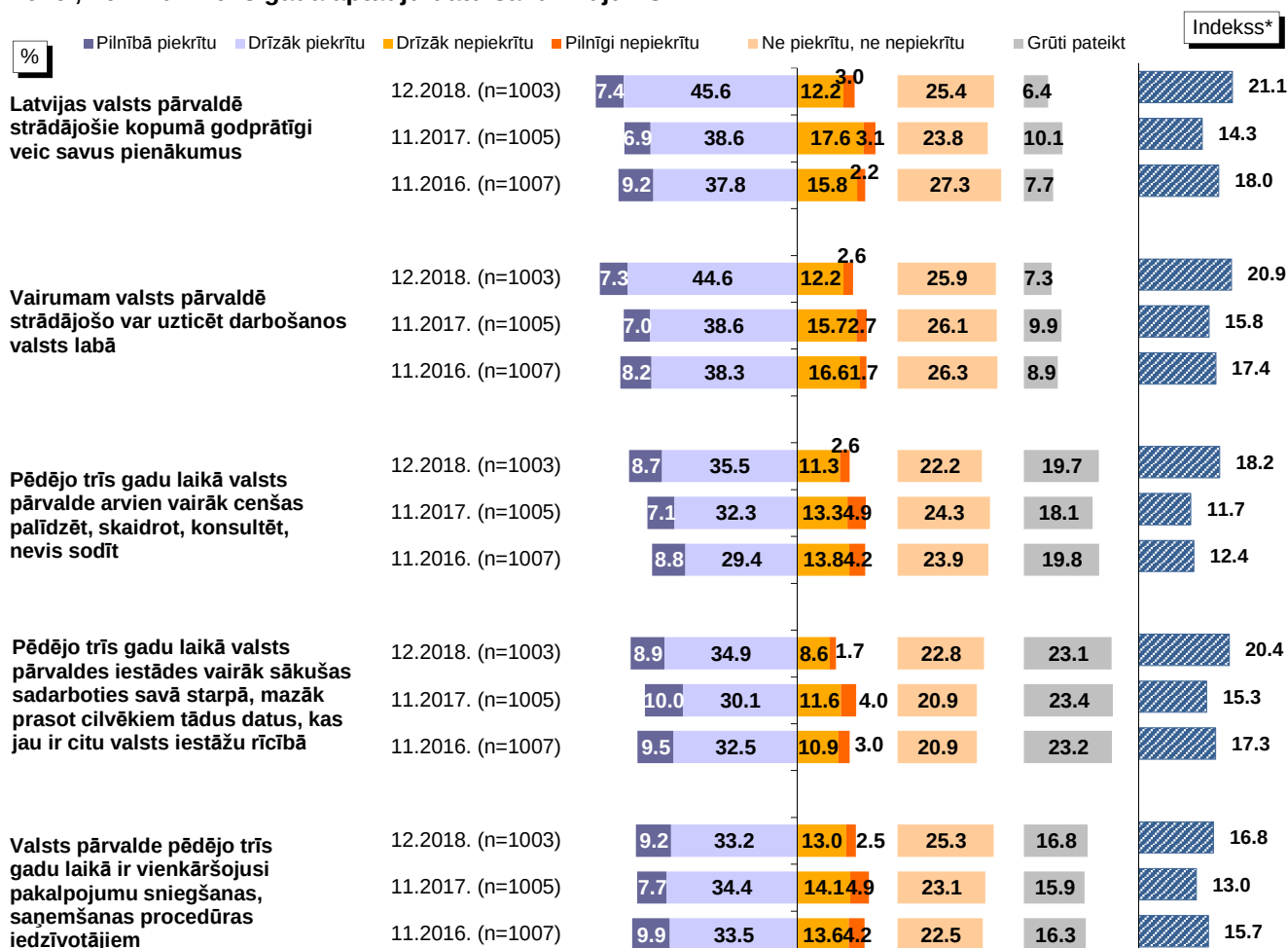
## 1. Attieksme pret valsts pārvaldi kopumā

"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



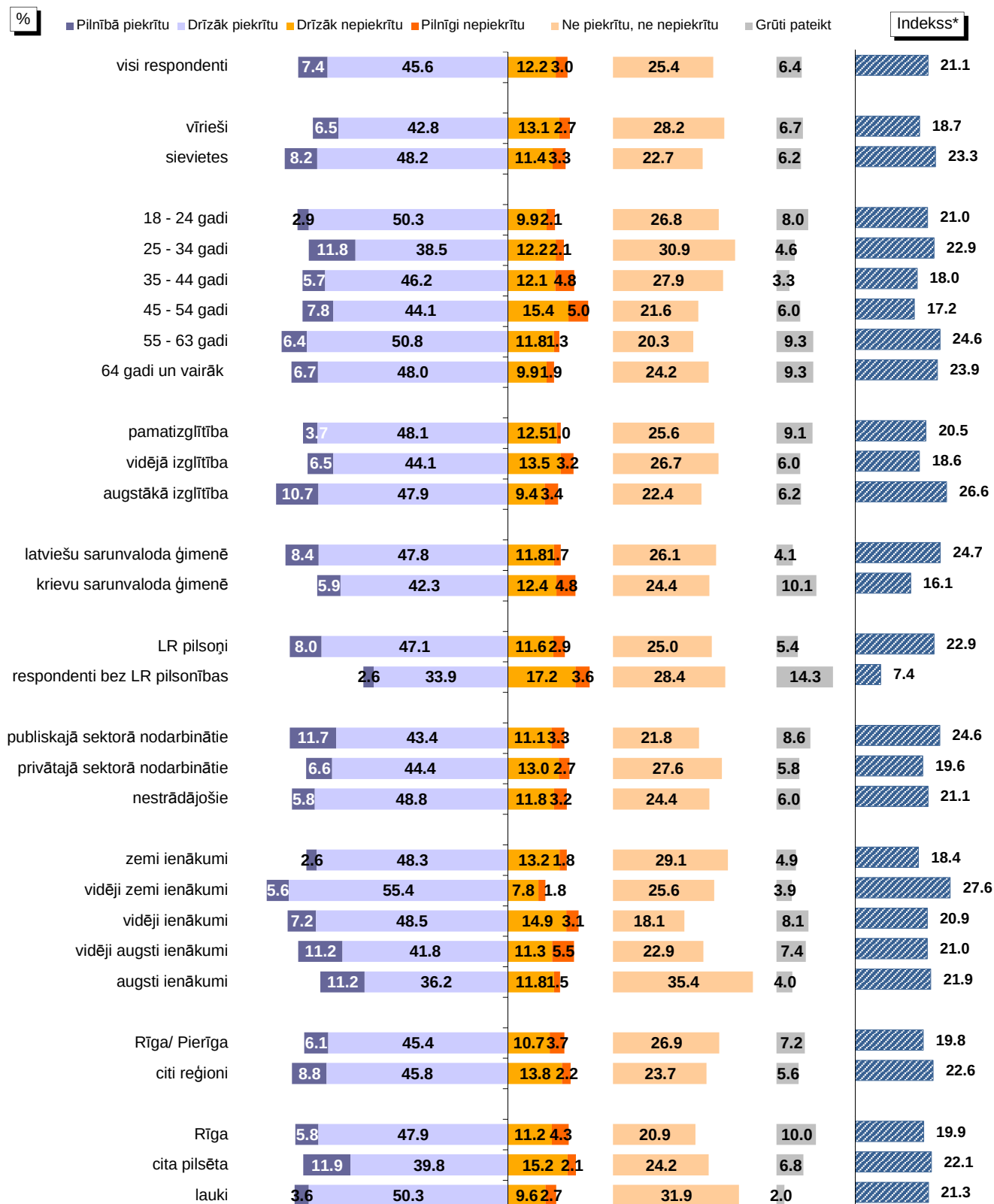
Bāzes: visi respondenti

\*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



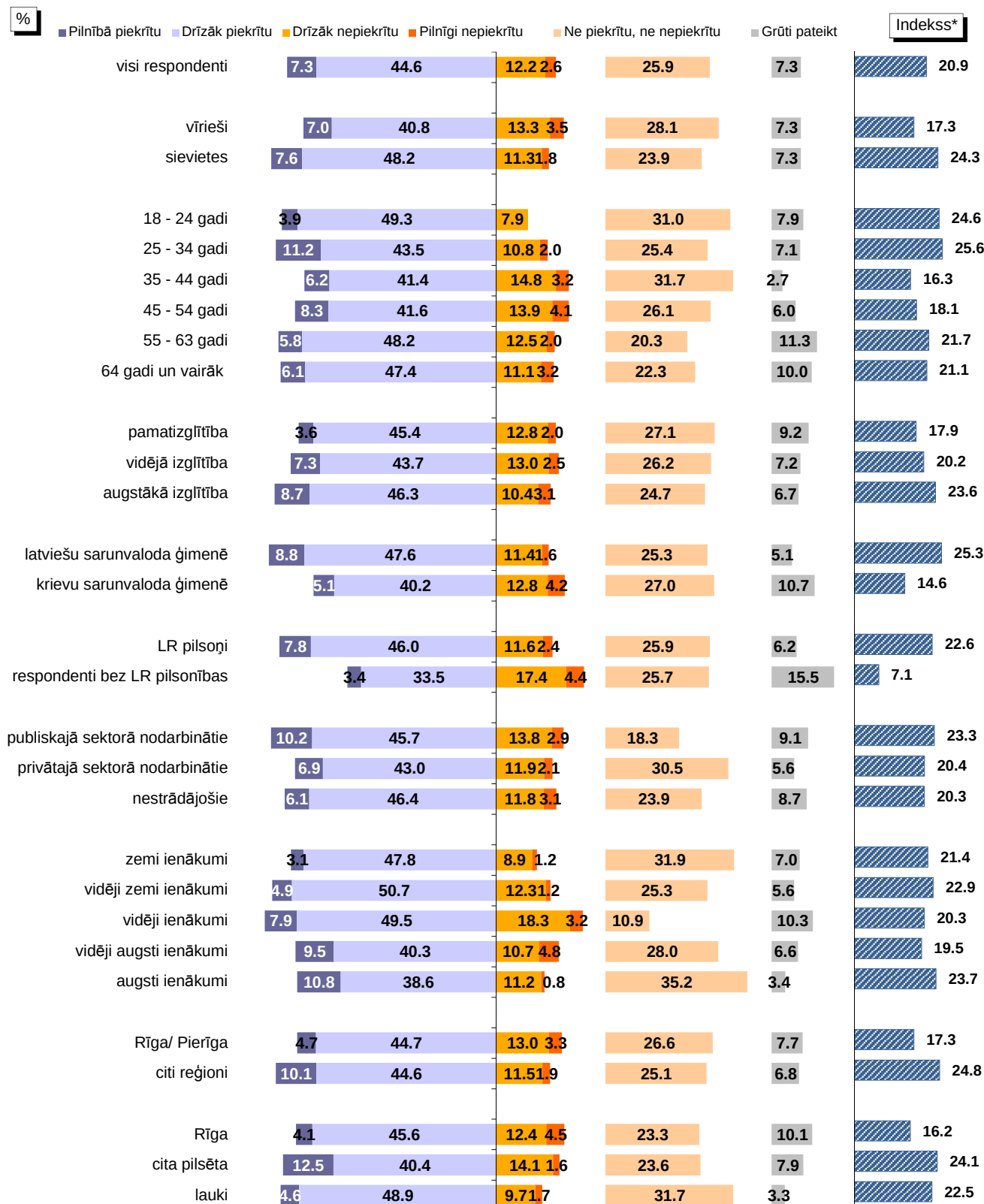
Bāzes: skatīt respondentu sociāldemogrāfisko profilu 7.lpp.

\*Indekss atspoguļo vērtējumu piekrītu/nepiekrītu 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: Vairumam valsts pārvaldē strādājošo var uzticēt darbošanos valsts labā!"

### Atbildes sociāldemogrāfiskajās grupās

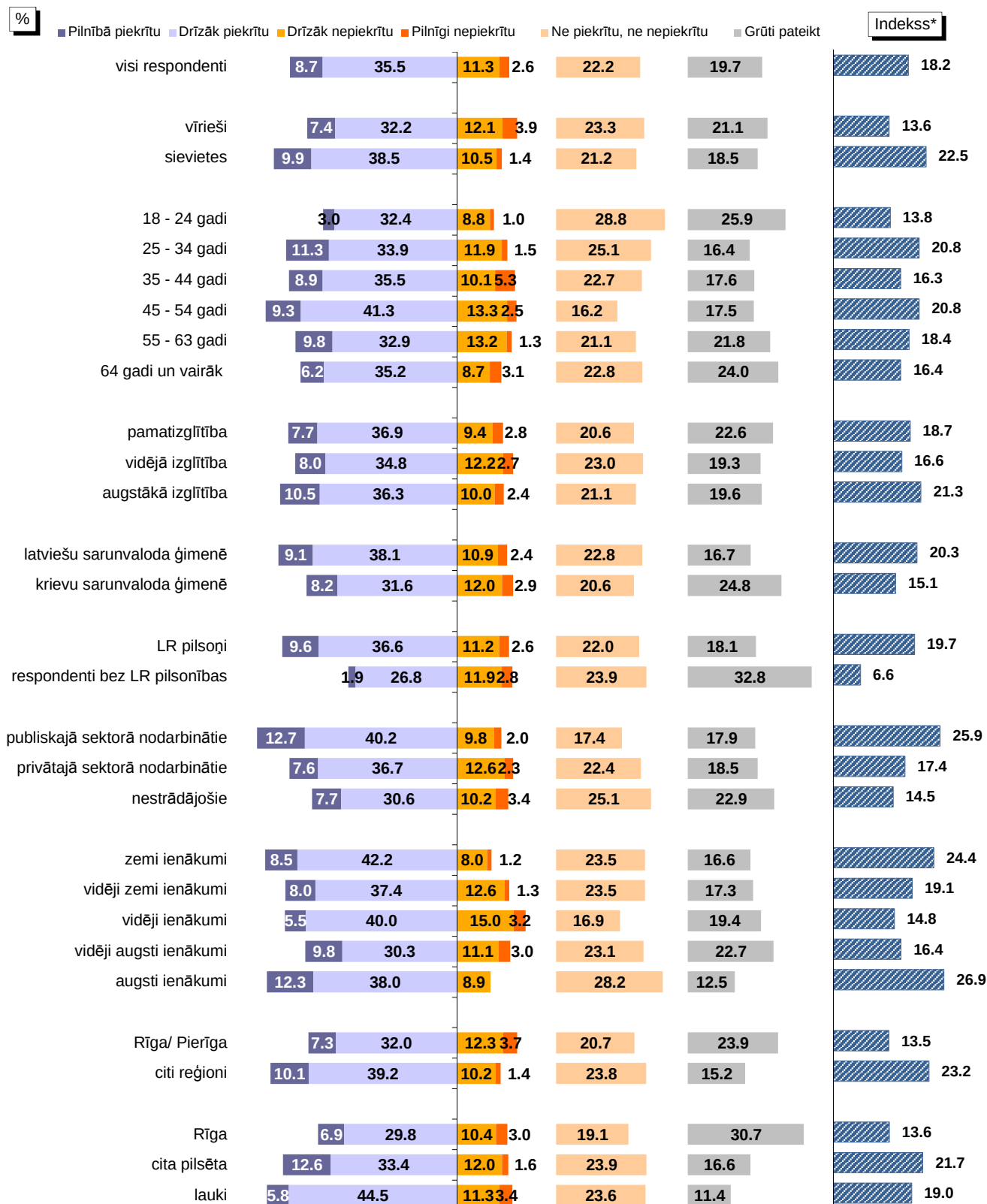


Bāzes: skatīt respondentu sociāldemogrāfisko profilu 7.lpp.

\*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

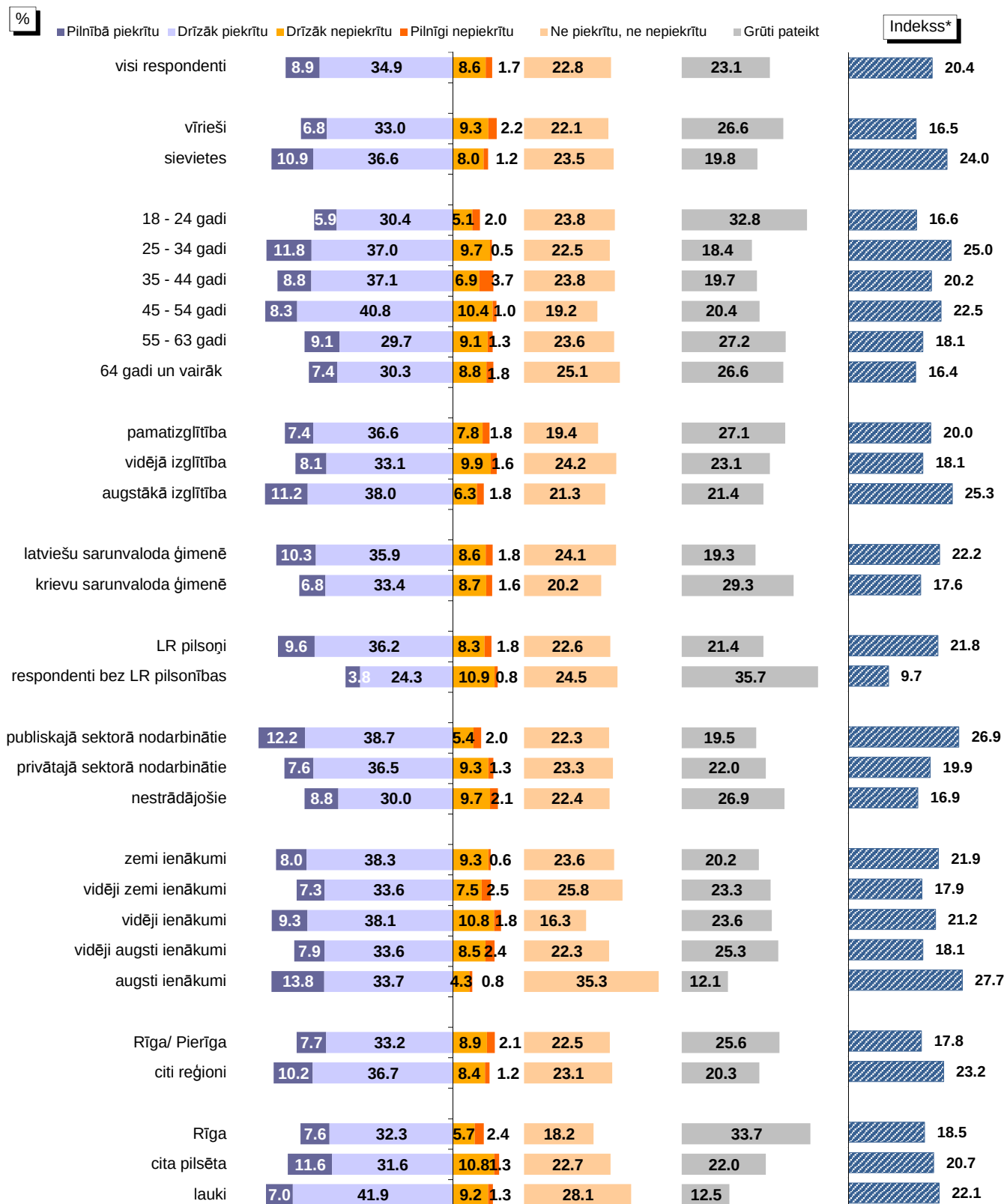


Bāzes: skatīt respondentu sociāldemogrāfisko profilu 7.lpp.

\*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



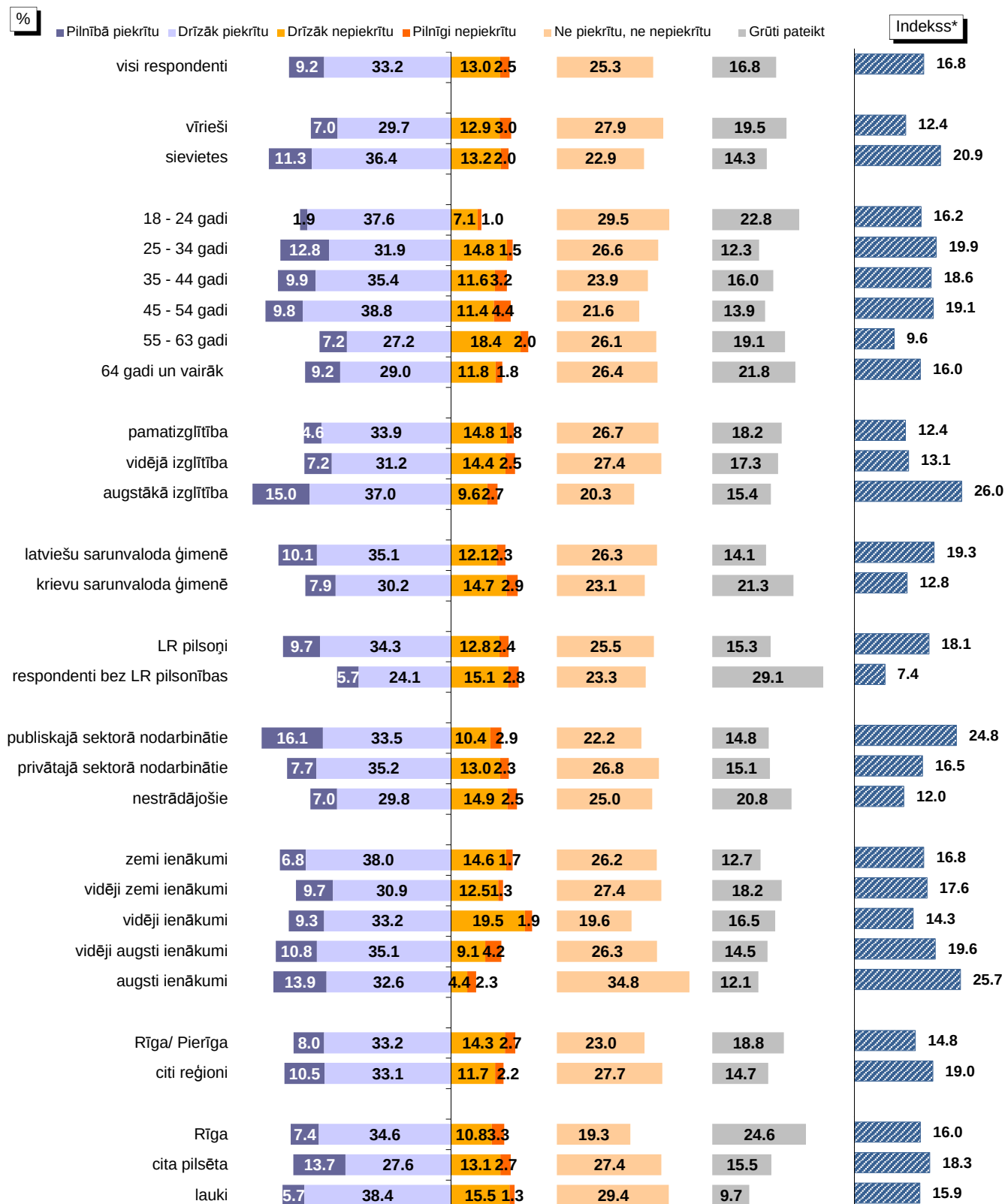
Bāzes: skatīt respondentu sociāldemogrāfisko profilu 7.lpp.

\*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%).

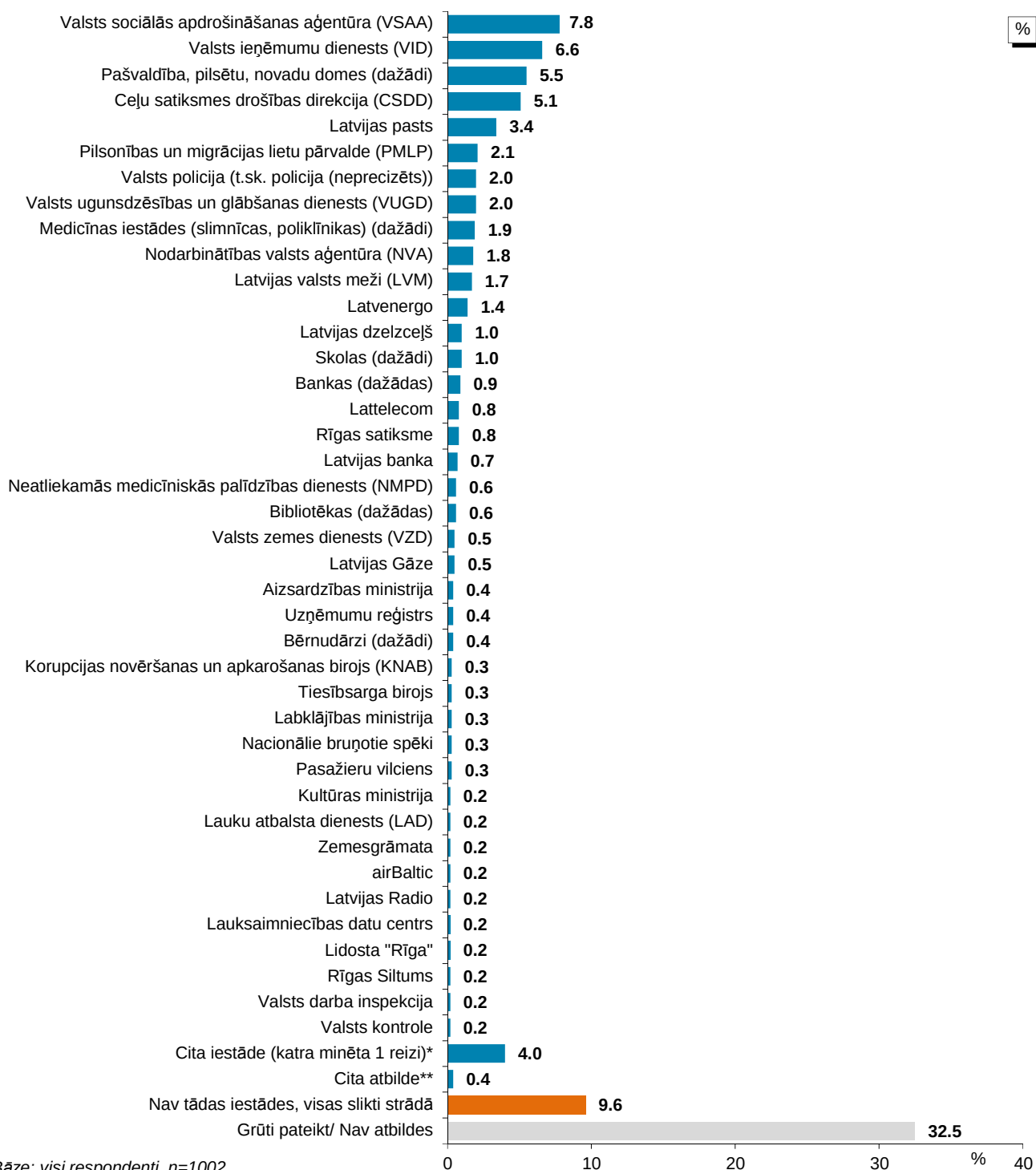
Nākamās biežāk minētās iestādes bija dažādu pašvaldību (pilsētu, novadu) (pārsvarā – savas dzīvesvietas) domes (6%), Ceļu satiksmes drošības direkcija (6%), Latvijas pasts (3%), Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde (2%), Valsts policija (2%) un Valsts ugunsdzēsības un glābšanas dienests (2%). Citas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

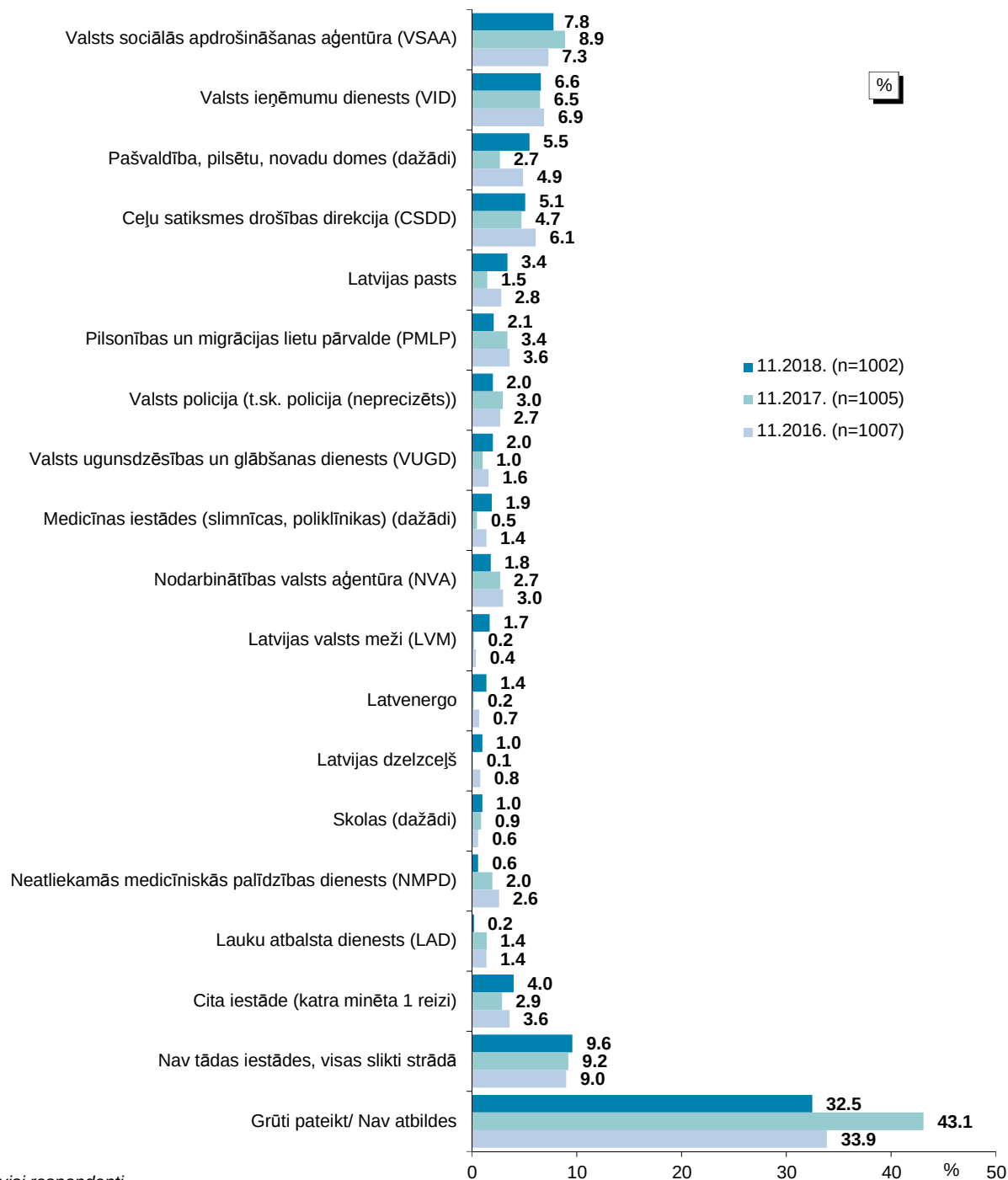
\*Kategorijā "Cita iestāde (katra minēta 1 reizi)" ietilpst: "aizsardzības struktūras, piemēram, robežsardze"; "apbedīšanas birojs"; "Auto transporta direkcija"; "Balta (apdrošināšana)"; "Baltcom; bāriņtiesa"; "Bērnu tiesību aizsardzības inspekcija"; "Centrālā vēlēšanu komisija"; "Daugavpils autobusu 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



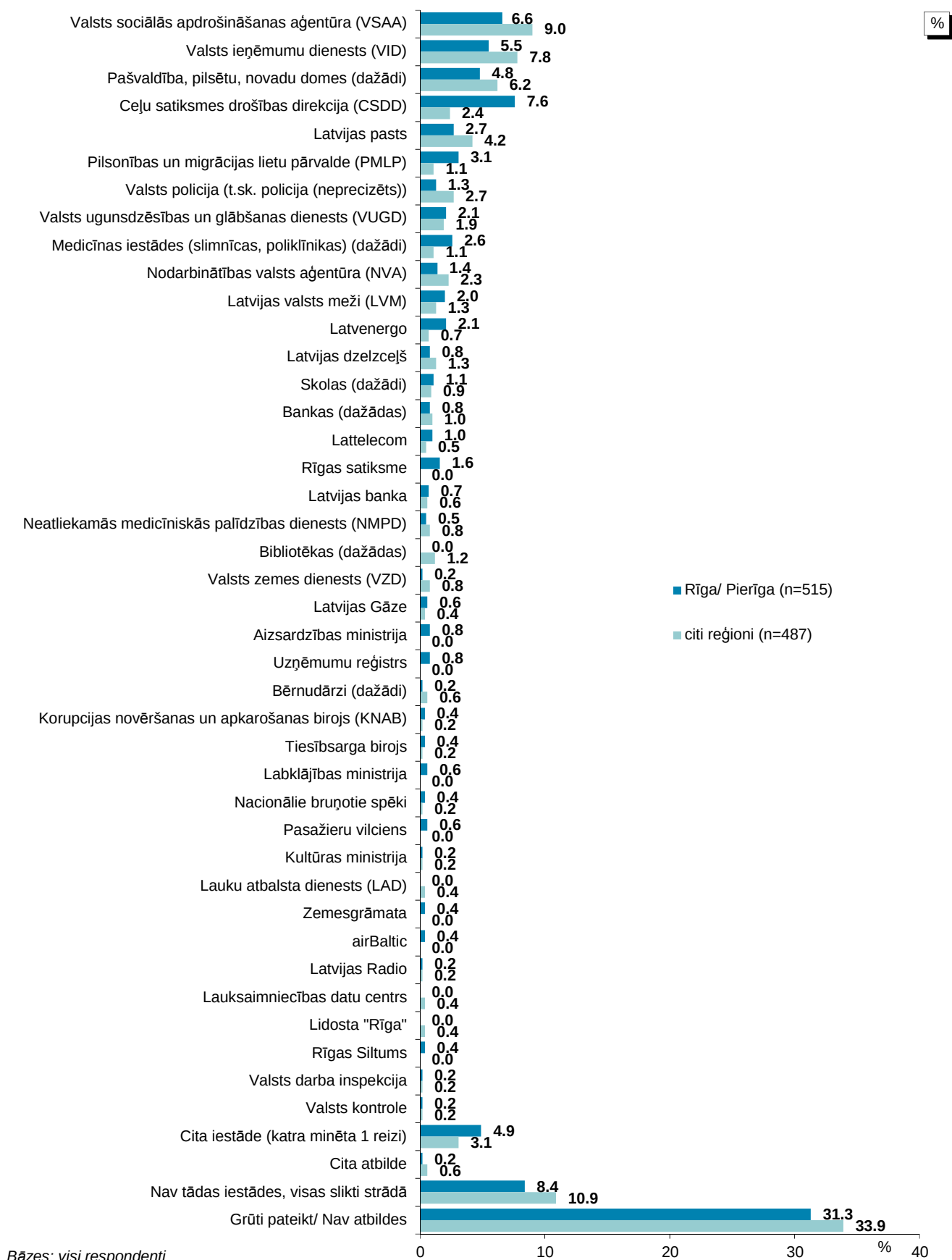
Bāzes: visi respondenti

\*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?"



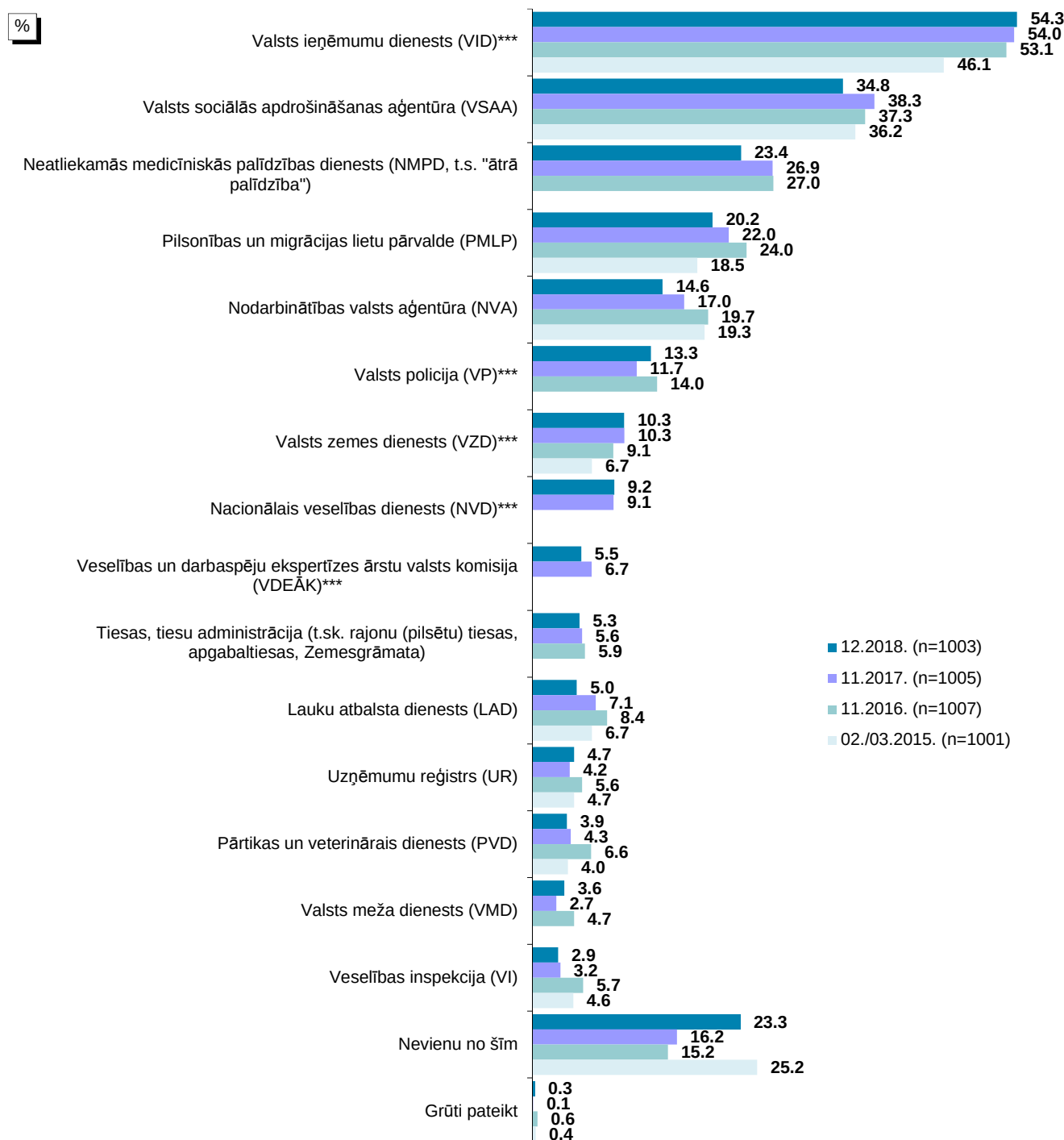
Bāze: visi respondenti, n=1003

\*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, saņēma 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%.

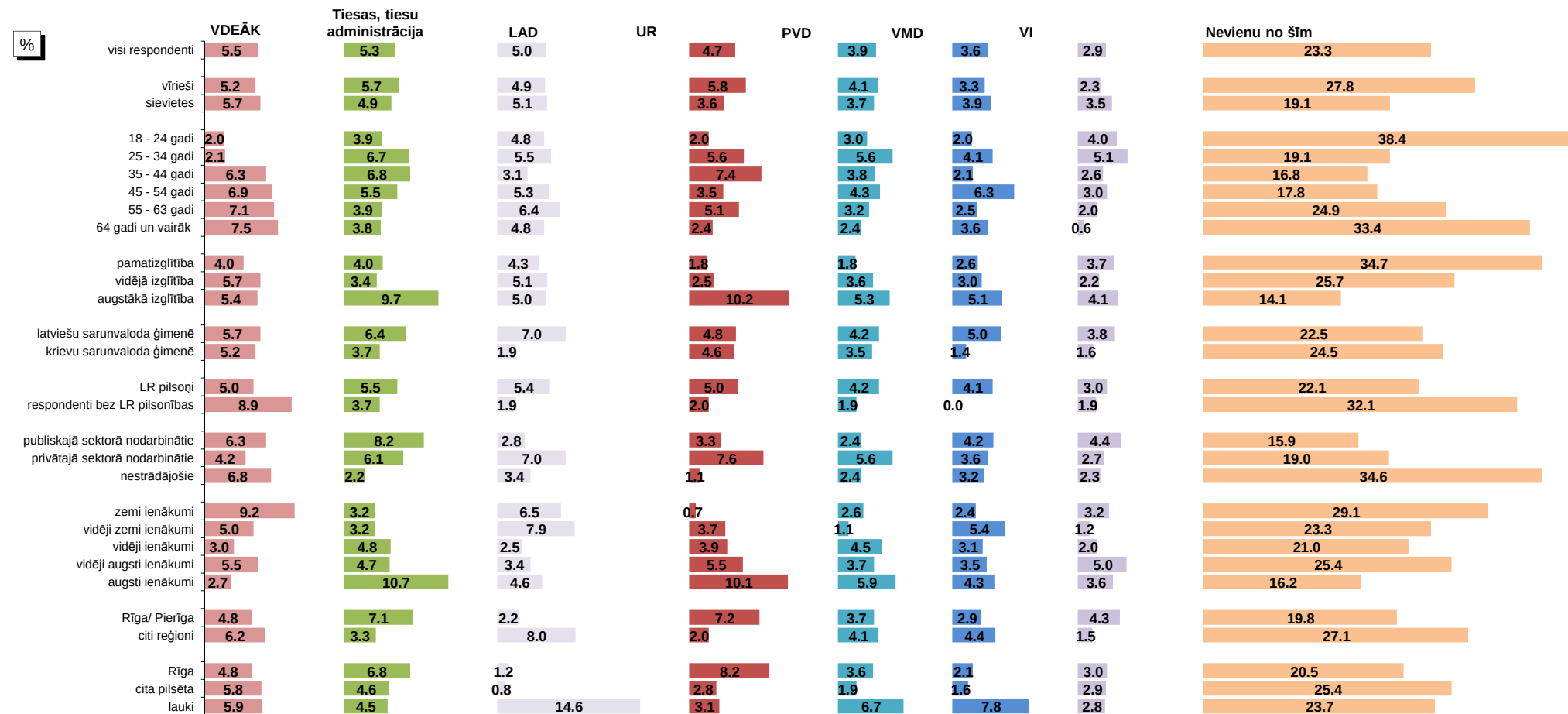
Grafika turpinājums nākamajā lpp.

## 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, saņēmat 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*”).

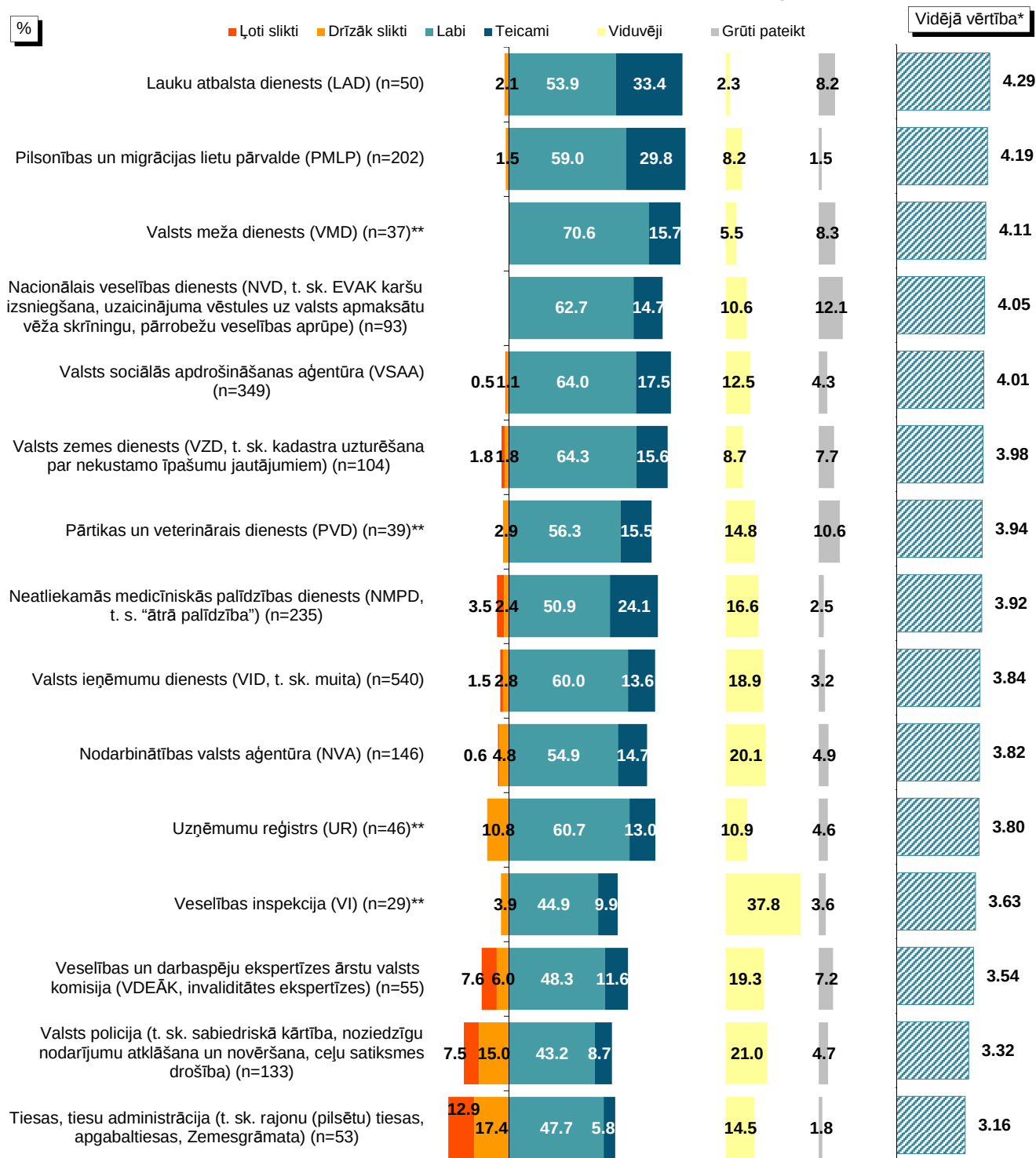
Atbilžu vidējā vērtība augstāka par 4 punktiem ir arī, vērtējot tādas iestādes kā Lauku atbalsta dienests (87% atzinīgu vērtējumu, 2% negatīvu vērtējumu, atbilžu vidējā vērtība 4.29), Valsts meža dienests (86% atzinīgu vērtējumu, 0% kritisku vērtējumu, atbilžu vidējā vērtība 4.11, tiesa, jāņem vērā, 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

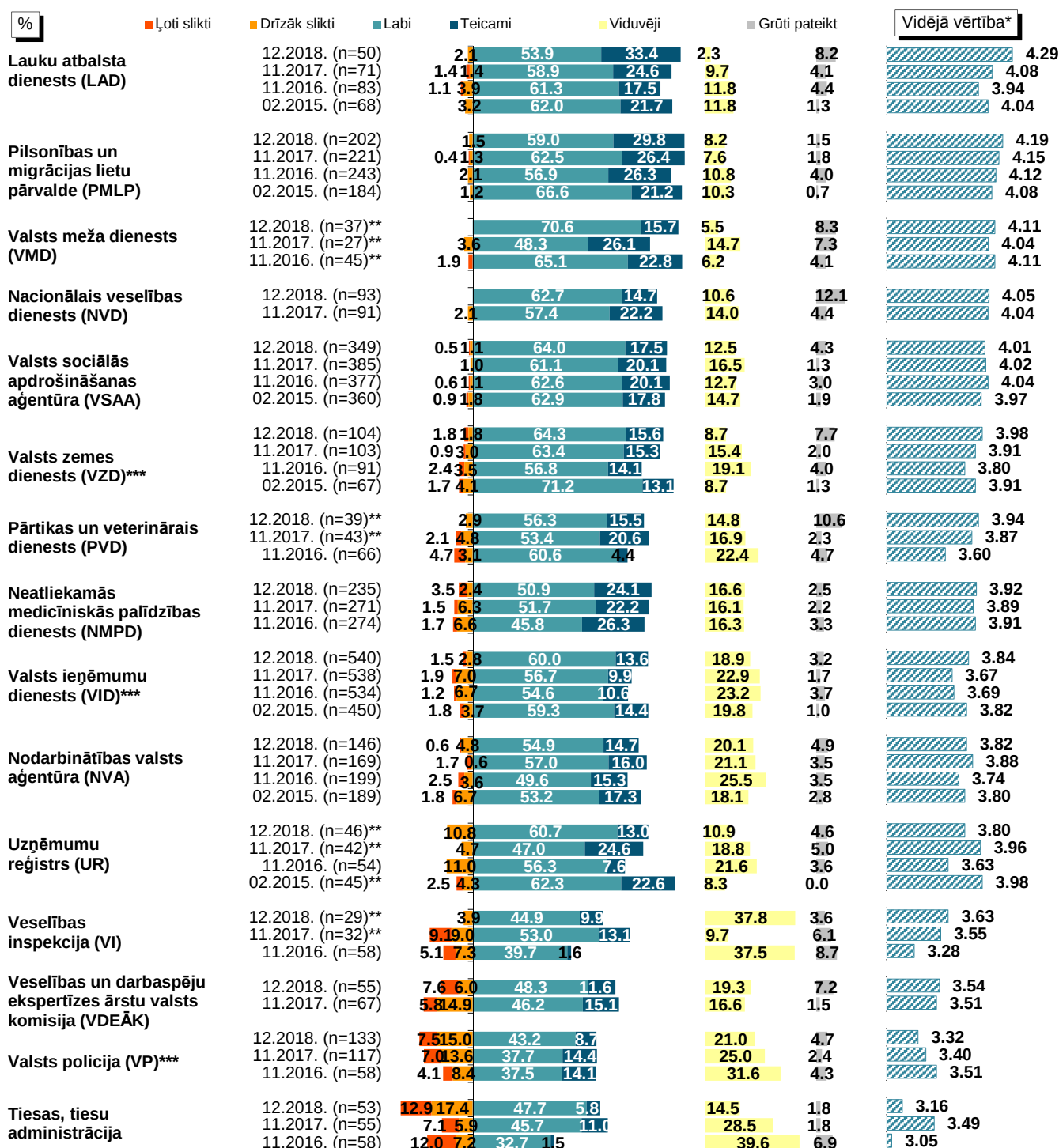
\*Bāze vidējai vērtībai: respondenti, kuri sniedza konkrētu vērtējumu (netiek ņemts vērā atbildes "grūti pateikt" minēšanas biežums). Vidējā vērtība aprēķināta piecu punktu skalā, kur «1» nozīmē «ļoti slikti» un «5» nozīmē «teicami».

\*\*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».

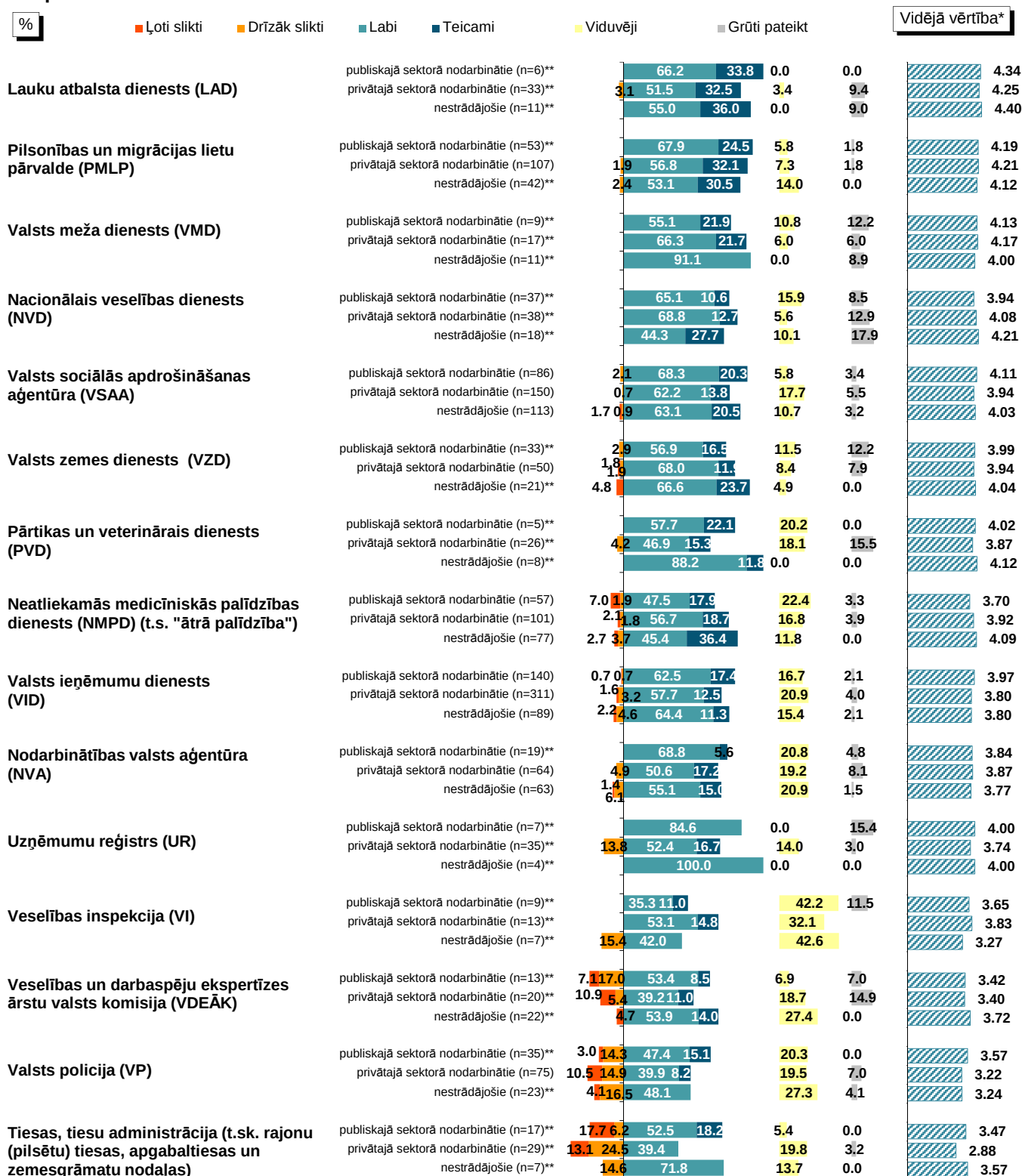
\*\*Respondentu bāze ir nepietiekama secinājumu izdarīšanai.

\*\*\*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

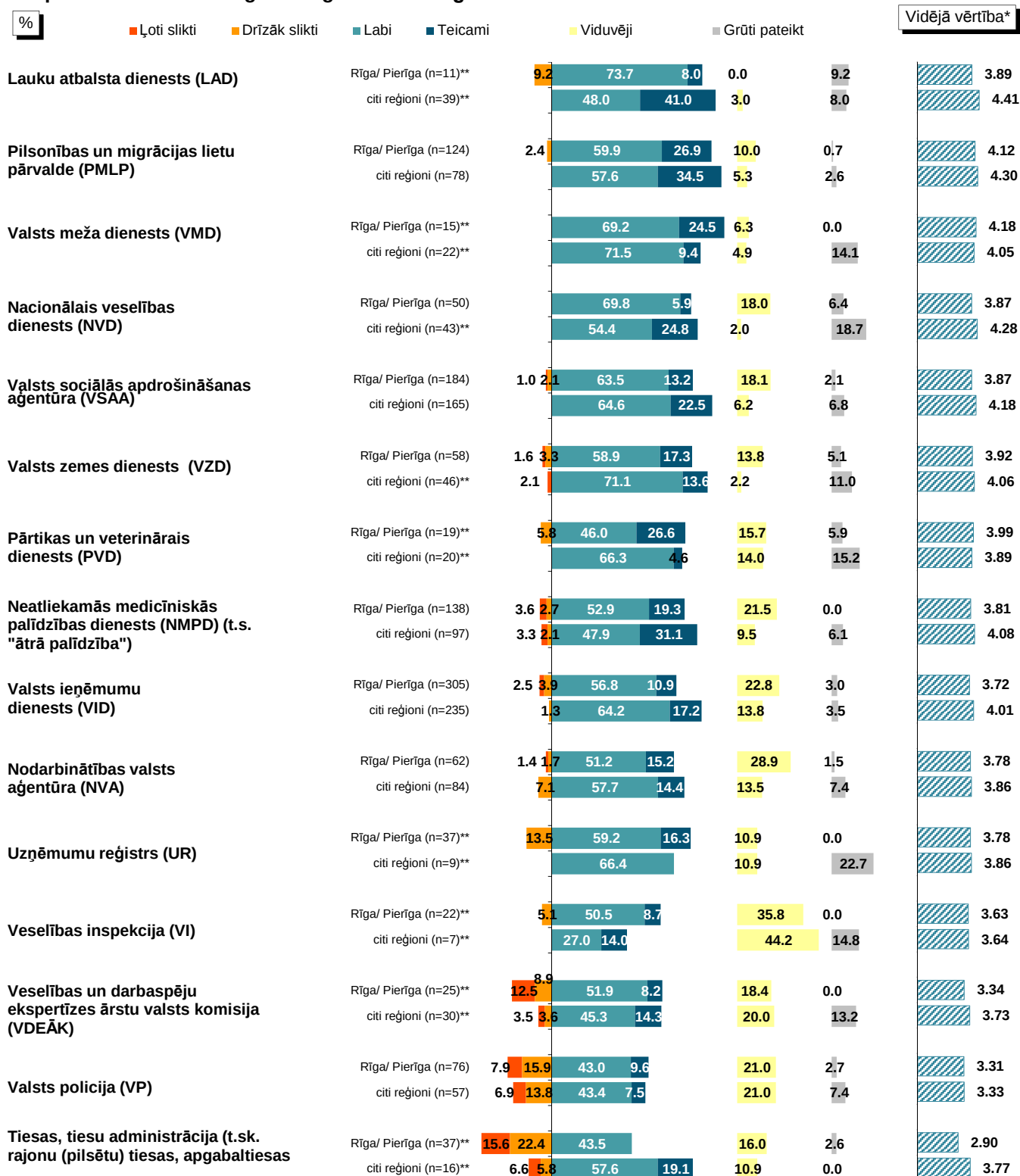
\*Bāze vidējai vērtībai: respondenti, kuri sniedza konkrētu vērtējumu (netiek ņemts vērā atbildes "grūti pateikt" minēšanas biežums). Vidējā vērtība aprēķināta piecu punktu skalā, kur «1» nozīmē «ļoti slikti» un «5» nozīmē «teicami».

\*\*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

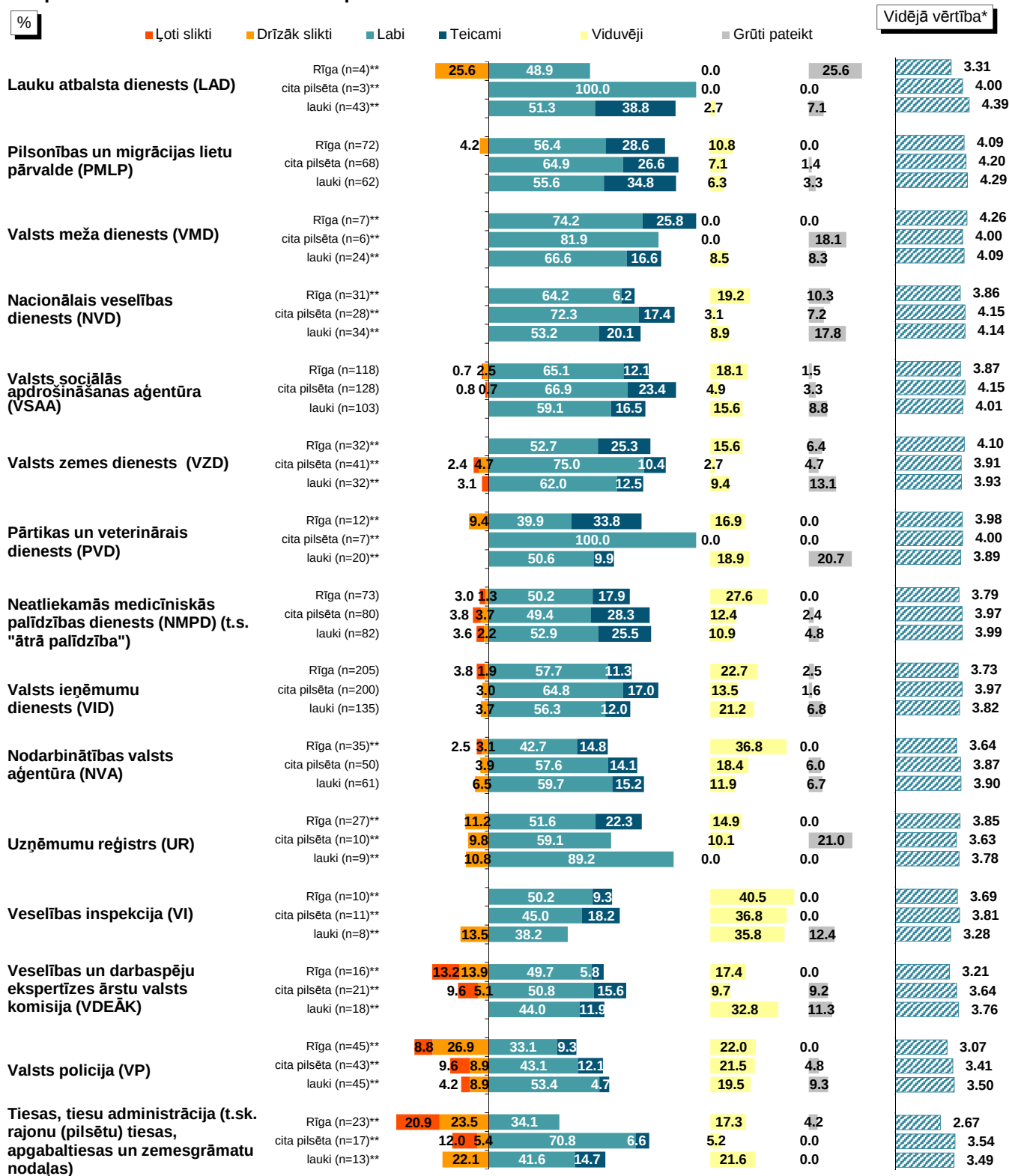
\*Bāze vidējai vērtībai: respondenti, kuri sniedza konkrētu vērtējumu (netiek ņemts vērā atbildes "grūti pateikt" minēšanas biežums). Vidējā vērtība aprēķināta piecu punktu skalā, kur «1» nozīmē «ļoti slikti» un «5» nozīmē «teicami».

\*\*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.

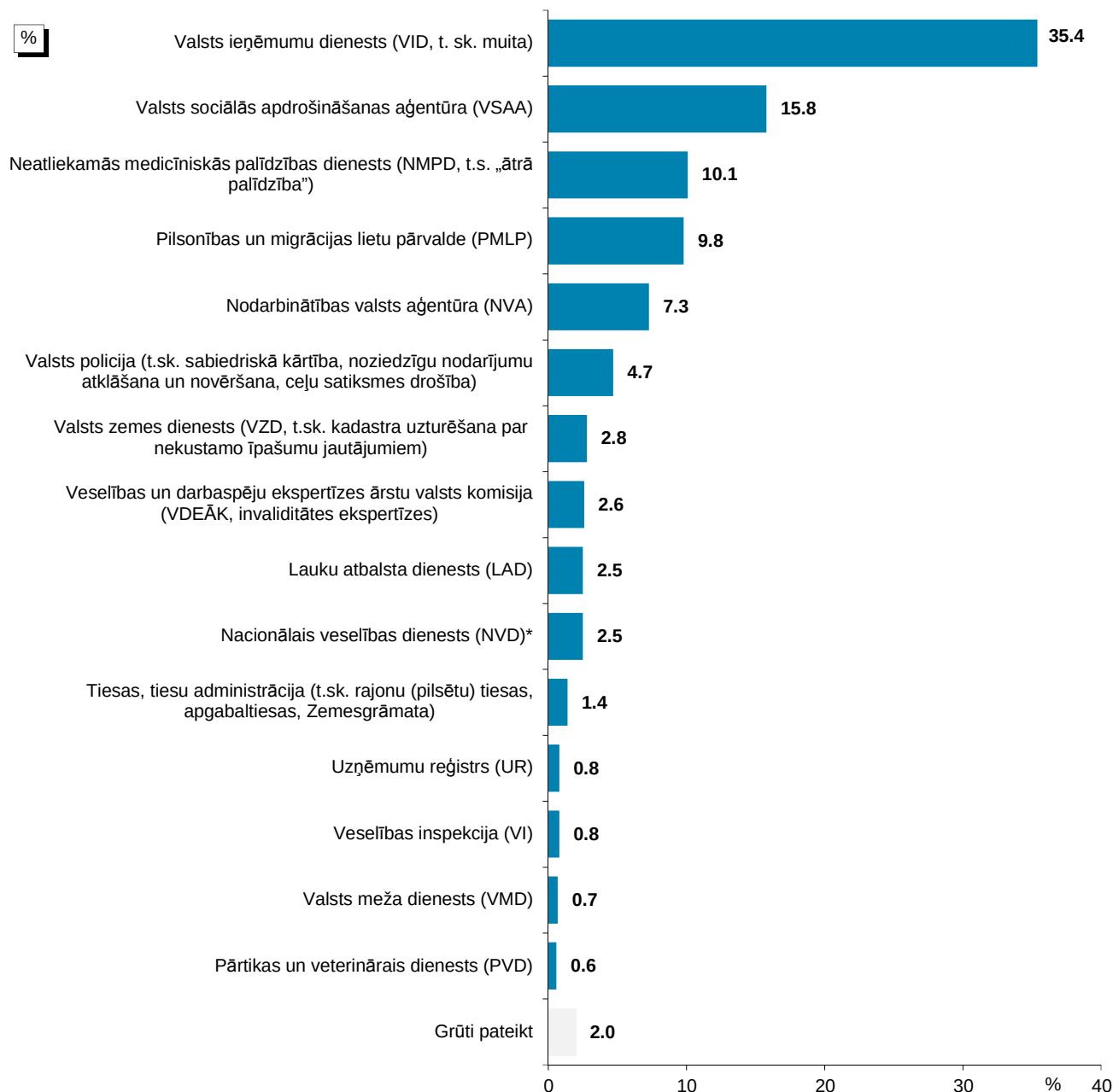
To, ka iestādes darbība ir uzlabojusies, biežāk nekā caurmērā norādīja aptaujātie, kuri bija saskārušies ar NMPD (39%) vai VSAA (39%).

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!"

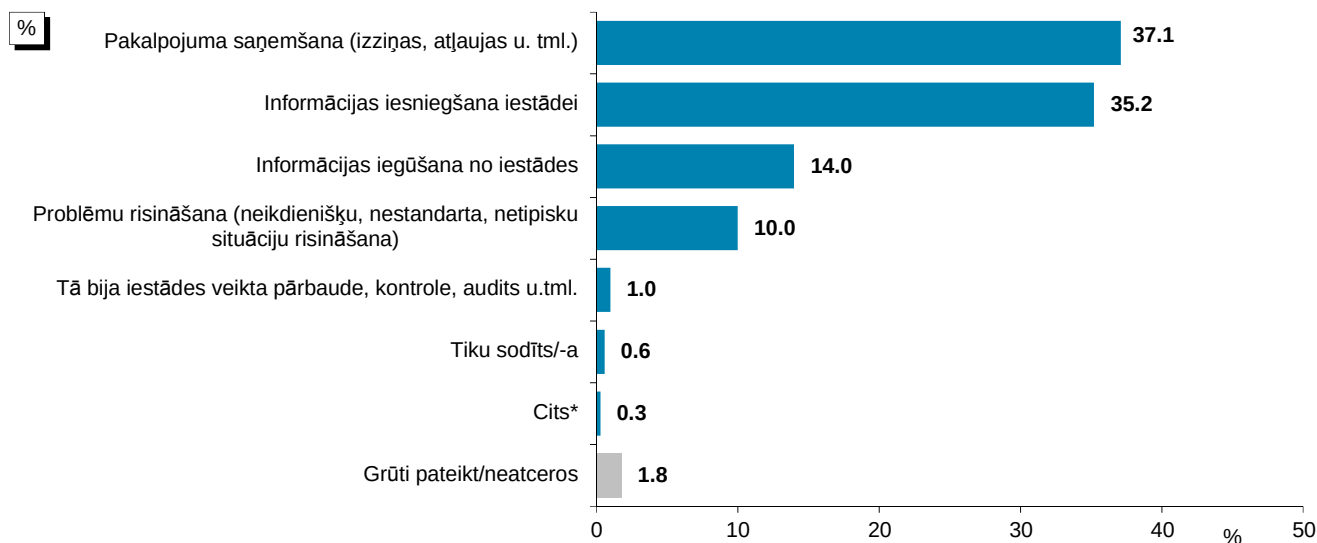


Bāze: respondenti, kuri ir saskārušies ar kādu no iestādēm pēdējo trīs gadu laikā, n=776

\*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

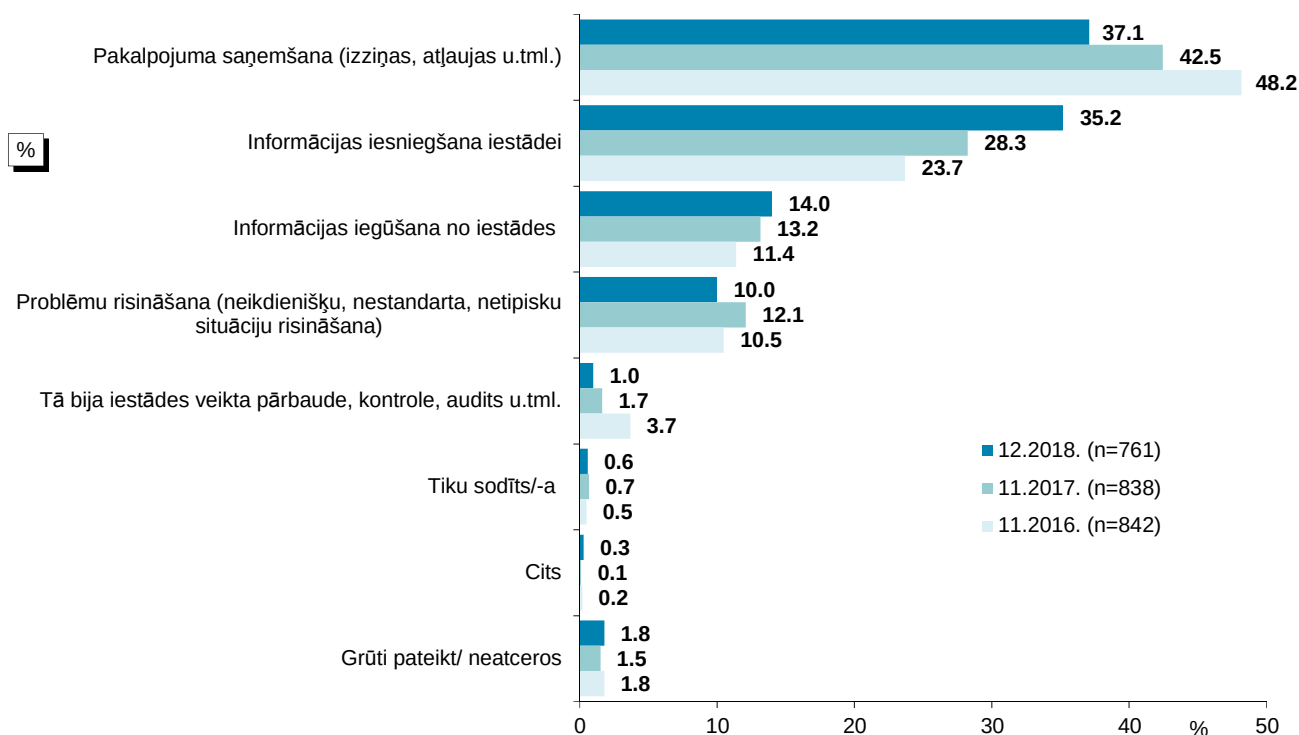
"Runājot par pēdējo reizi, kad Jūs saskārāties ar šo iestādi, lūdzu, atzīmējiet, kāda bija saskarsmes galvenā būtība!"



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

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

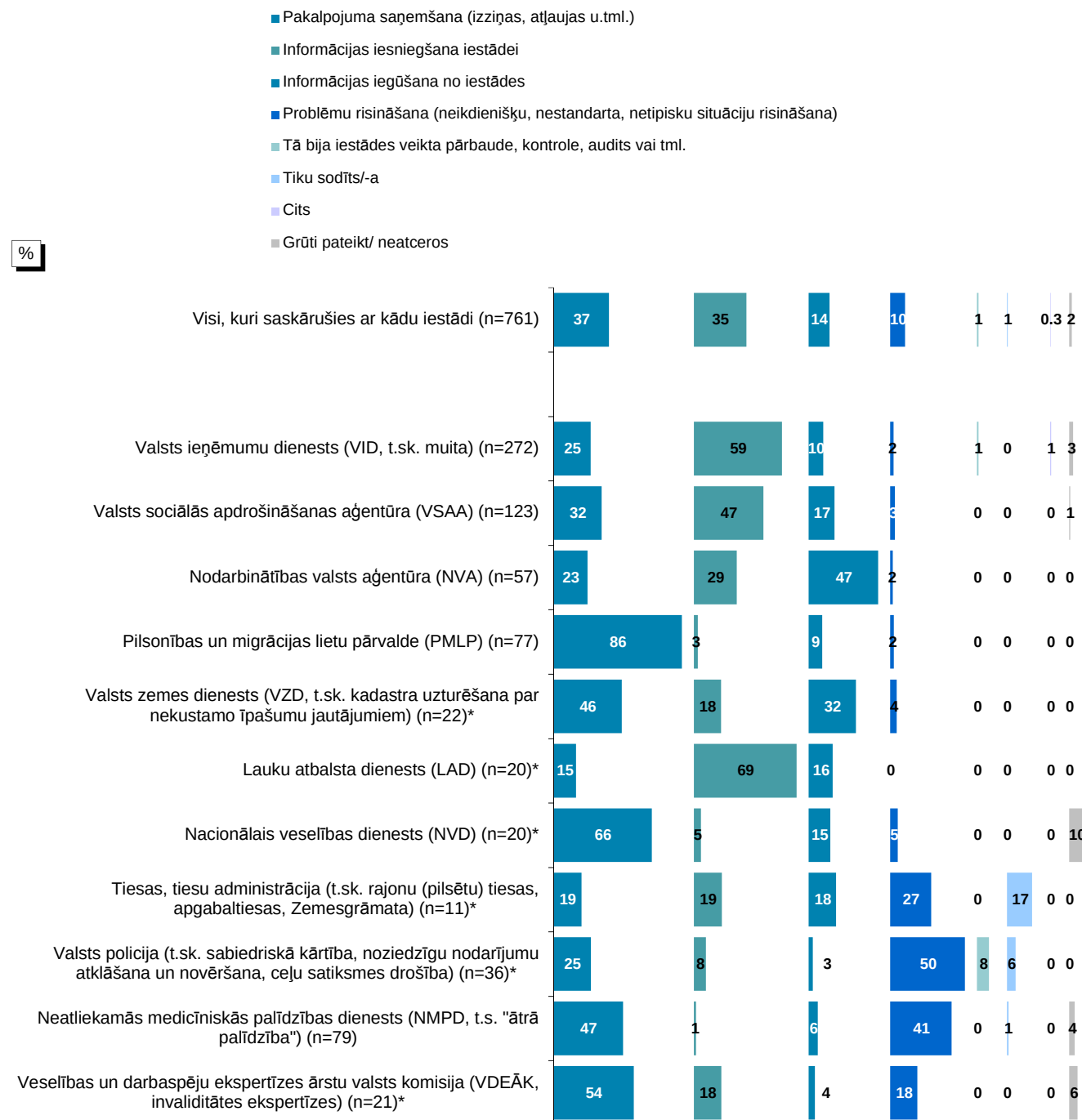
### 2016., 2017. un 2018.gada aptauju datu salīdzinājums



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

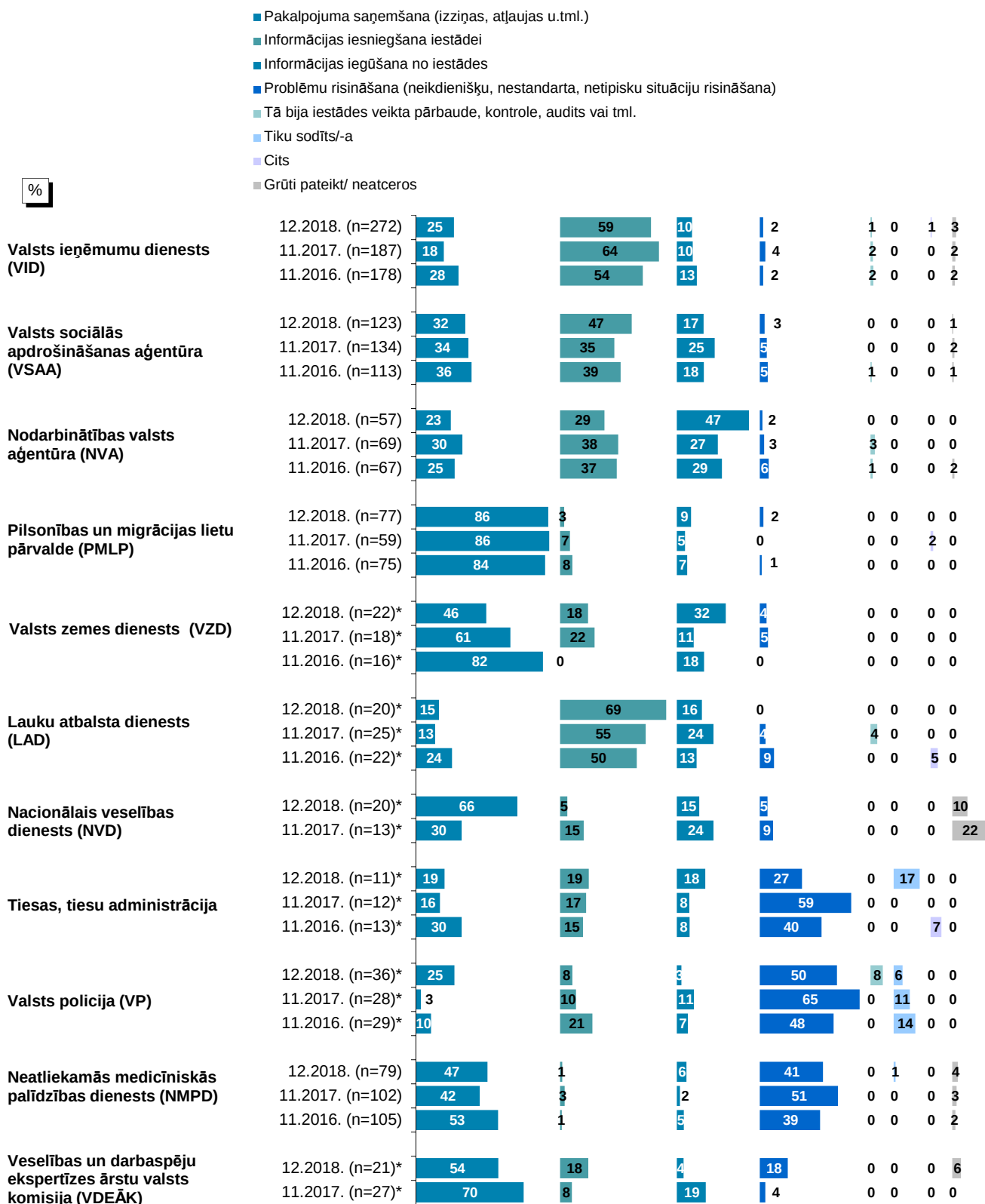
\*Respondentu bāze ir nepietiekama secinājumu izdarīšanai.

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



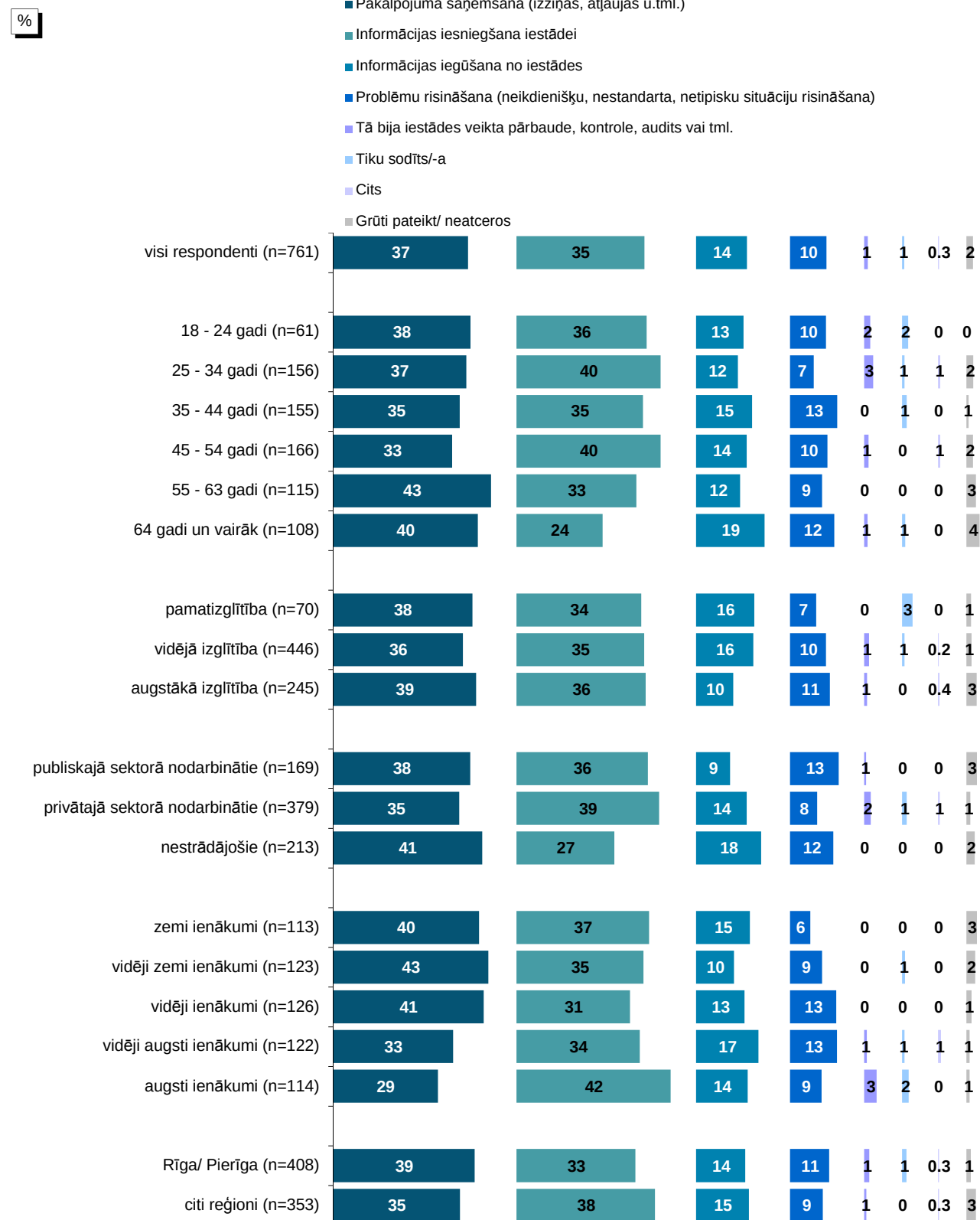
Bāzes: respondenti, kuri ir norādījuši, ka ar attiecīgo iestādi viņi ir saskārušies kā ar pēdējo

\*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!"

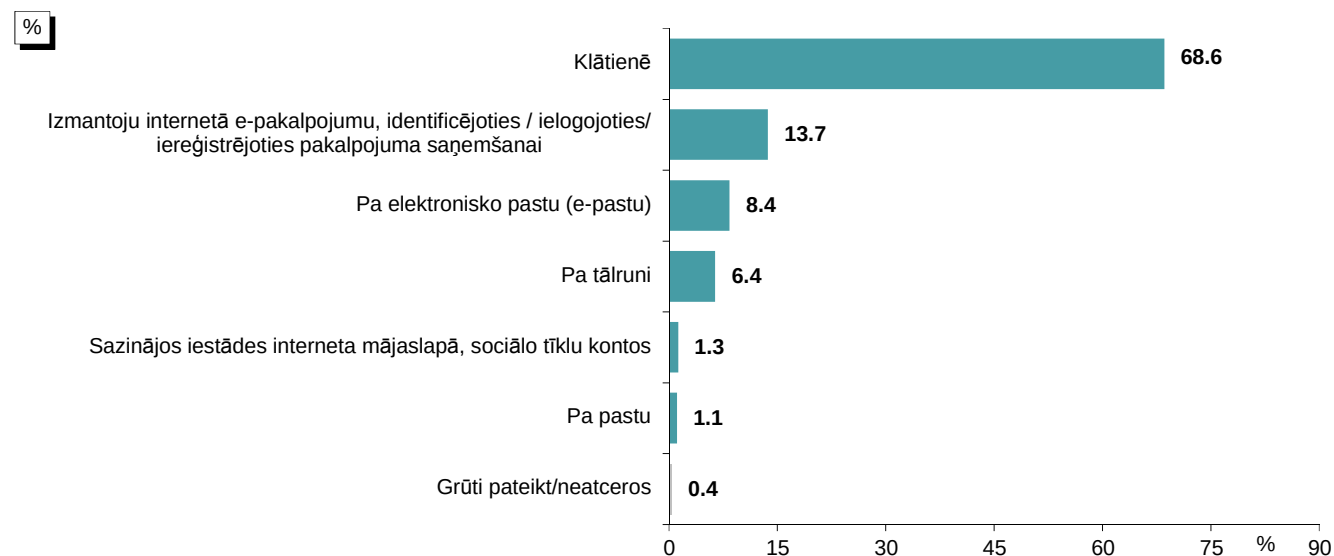
### Atbildes sociāldemogrāfiskajās grupās



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

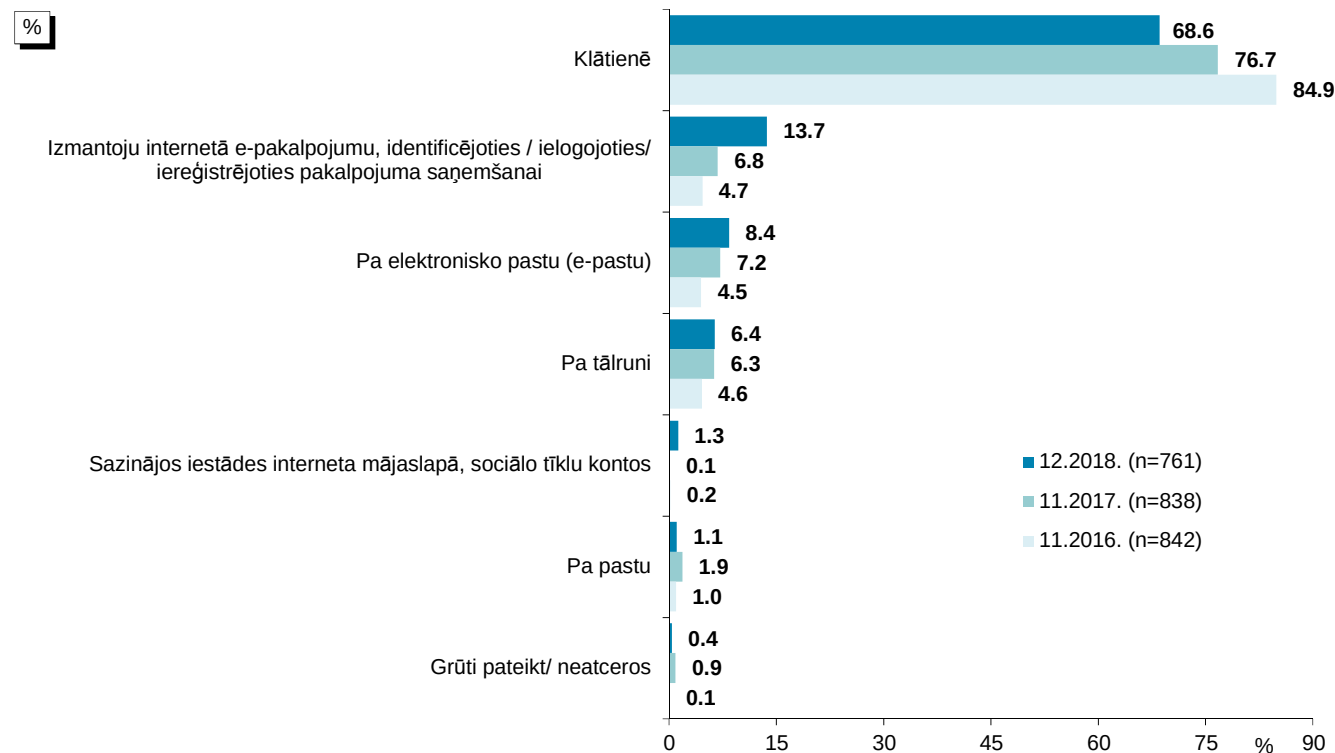
### 5.3. Pēdējās saskarsmes veids

"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

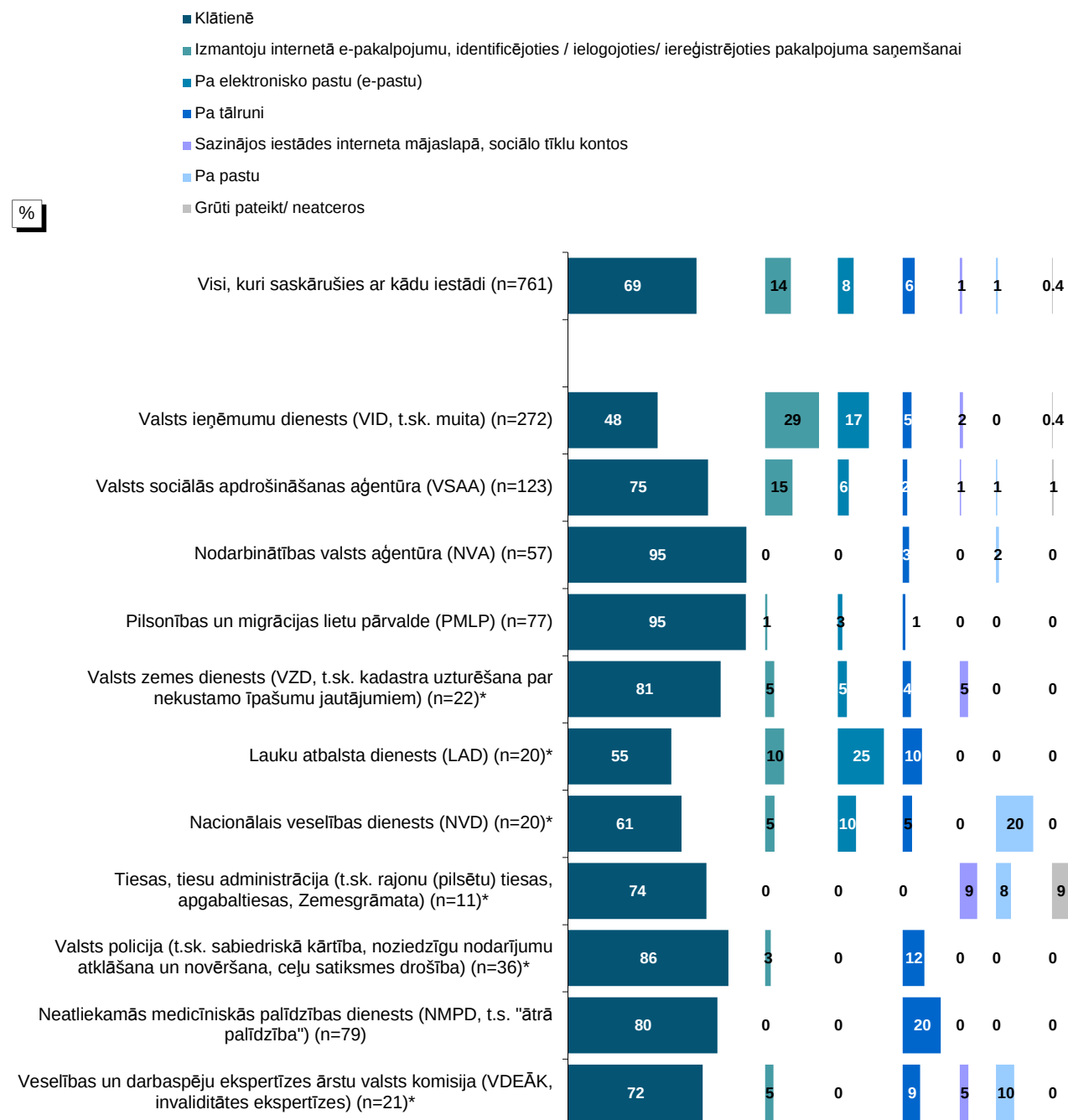
### 2016., 2017. un 2018.gada aptauju datu salīdzinājums



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

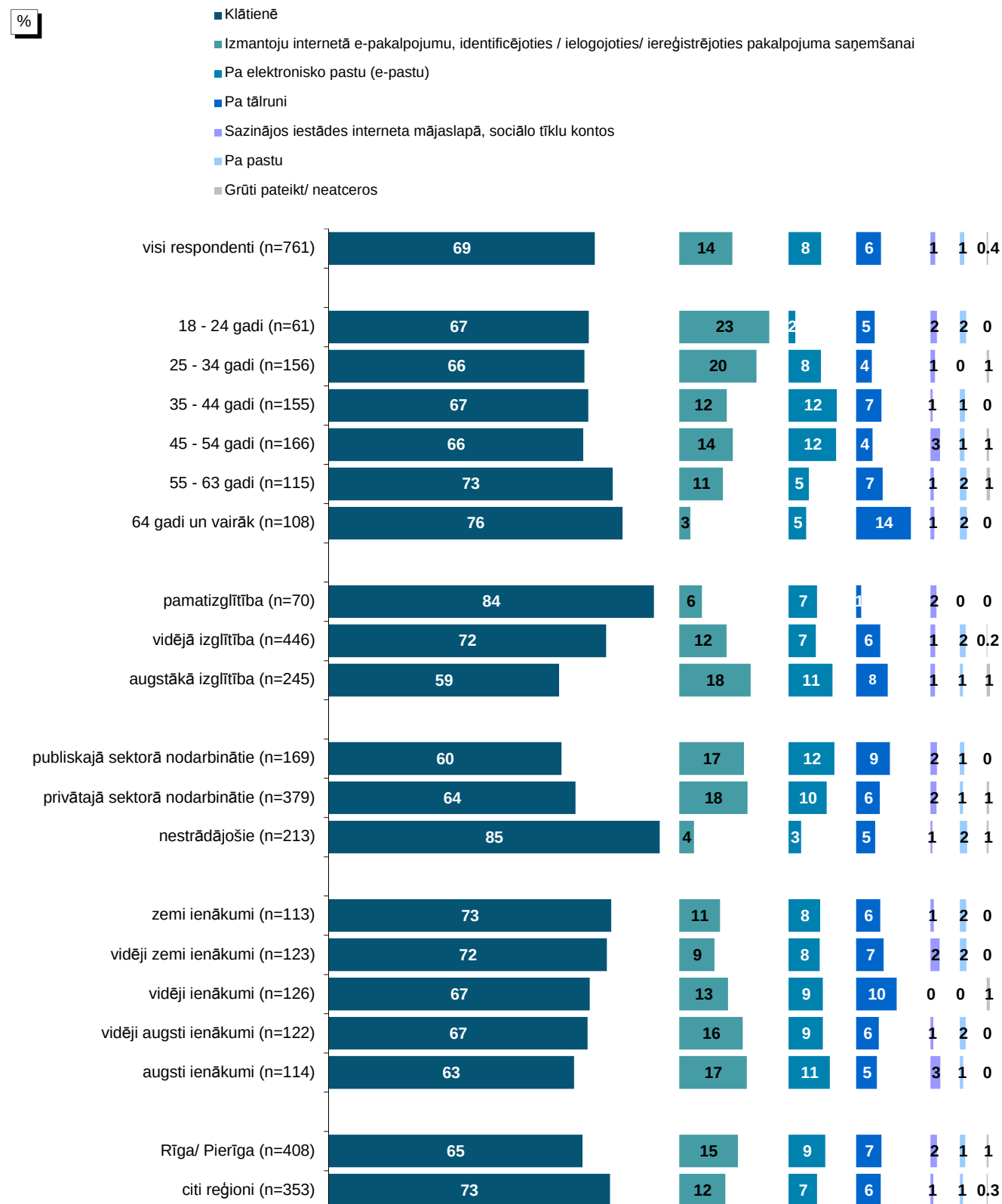


Bāzes: respondenti, kuri ir norādījuši, ka ar attiecīgo iestādi viņi ir saskārušies kā ar pēdēj

\*Respondentu bāze ir nepietiekama secinājumu izdarīšanai.

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

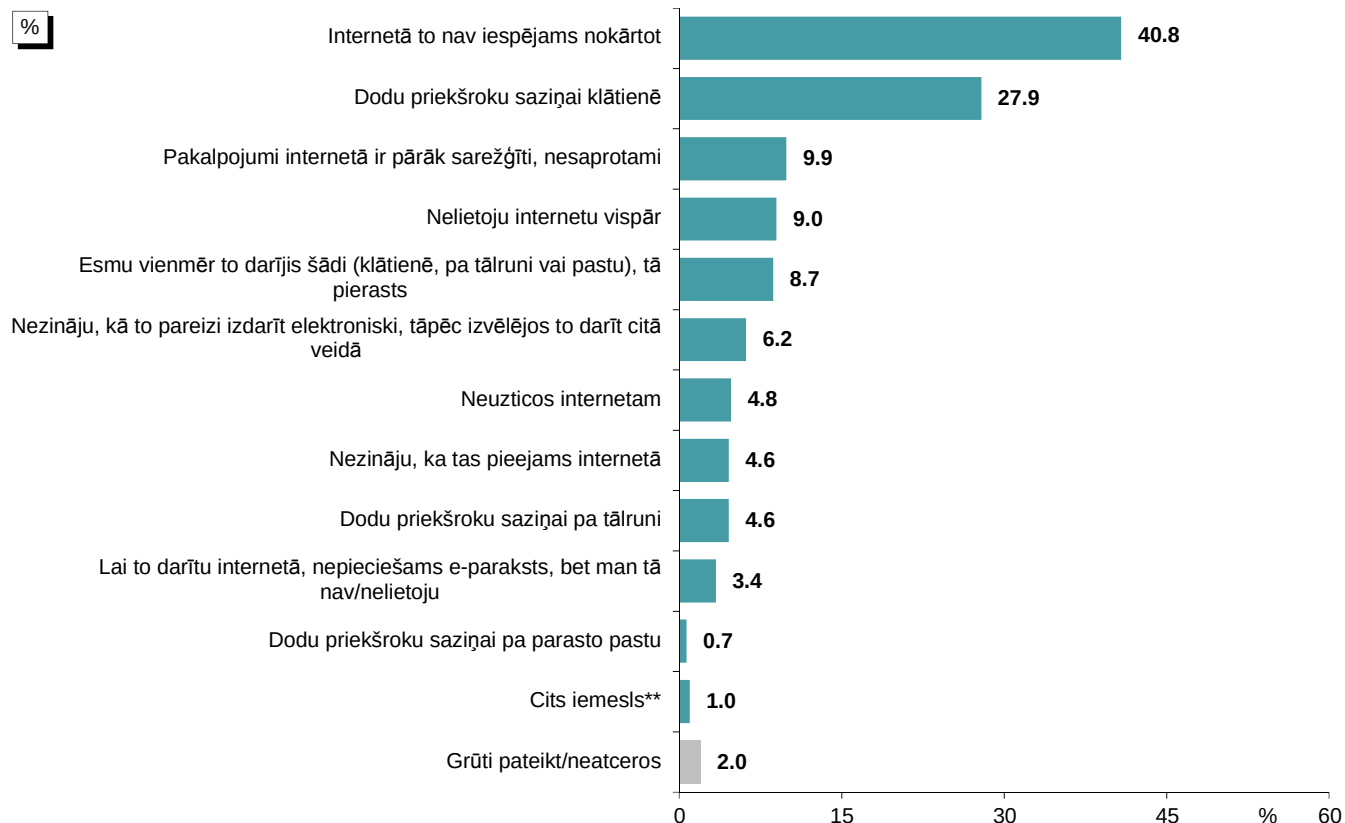
### Atbildes sociāldemogrāfiskajās grupās



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)?"



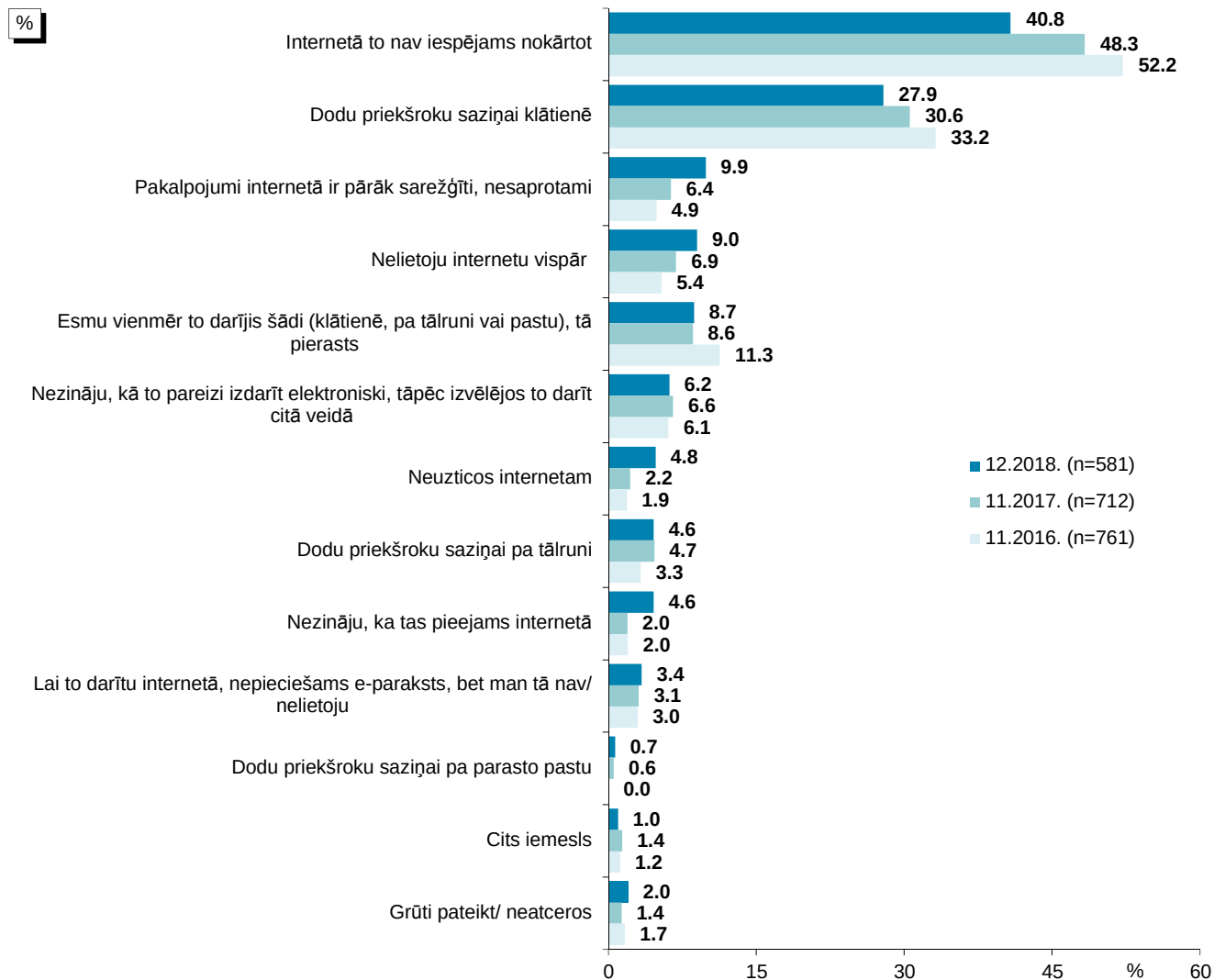
Bāze: respondenti, kuri ir norādījuši, ar kādu iestādi viņi ir saskārušies kā ar pēdējo, un kuri saskārušies ar to klātienē, pa tālruni vai pa pastu, n=581

\*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)?"



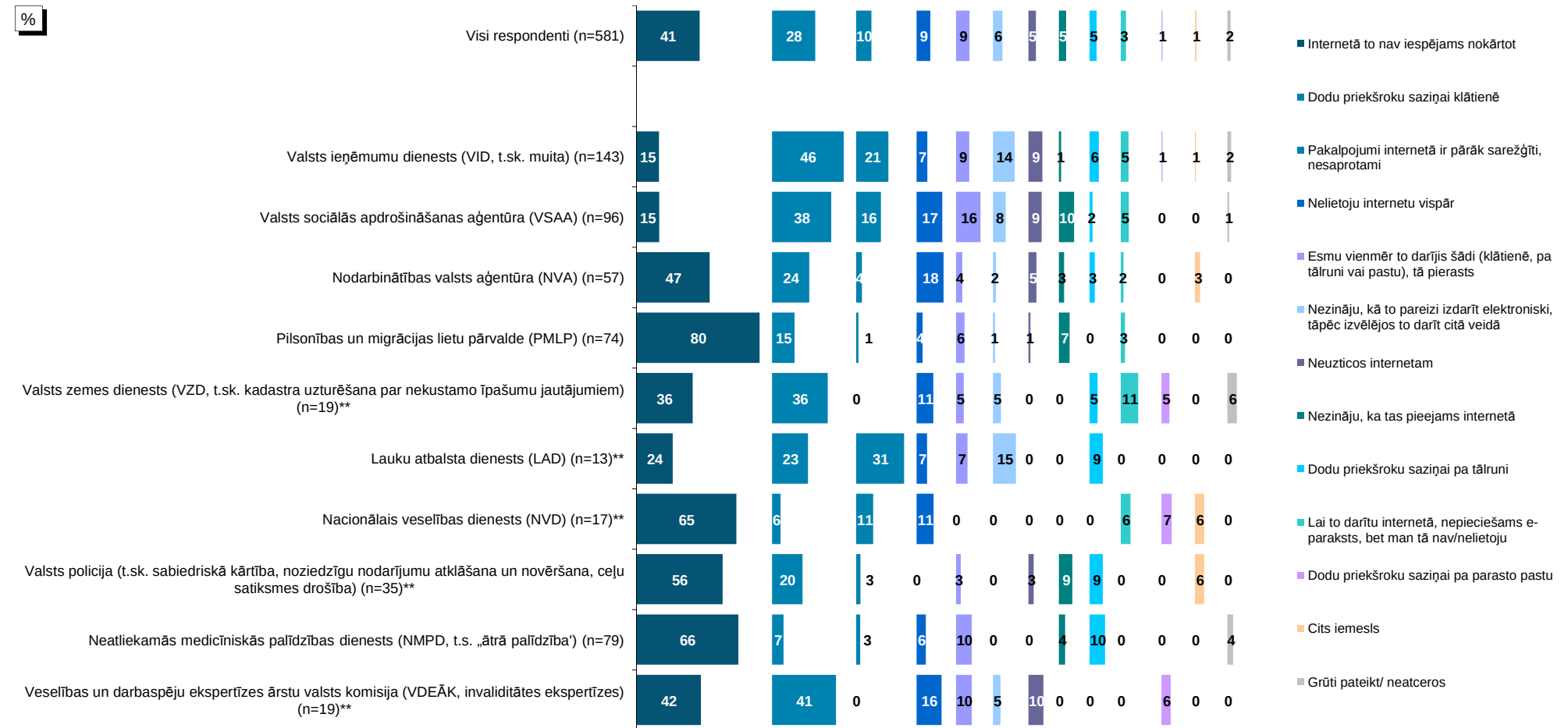
Bāzes: respondenti, kuri ir norādījuši, ar kādu iestādi viņi ir saskārušies kā ar pēdējo, un kuri saskārušies ar to klātienē, pa tālruni vai pa pastu

\*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%.

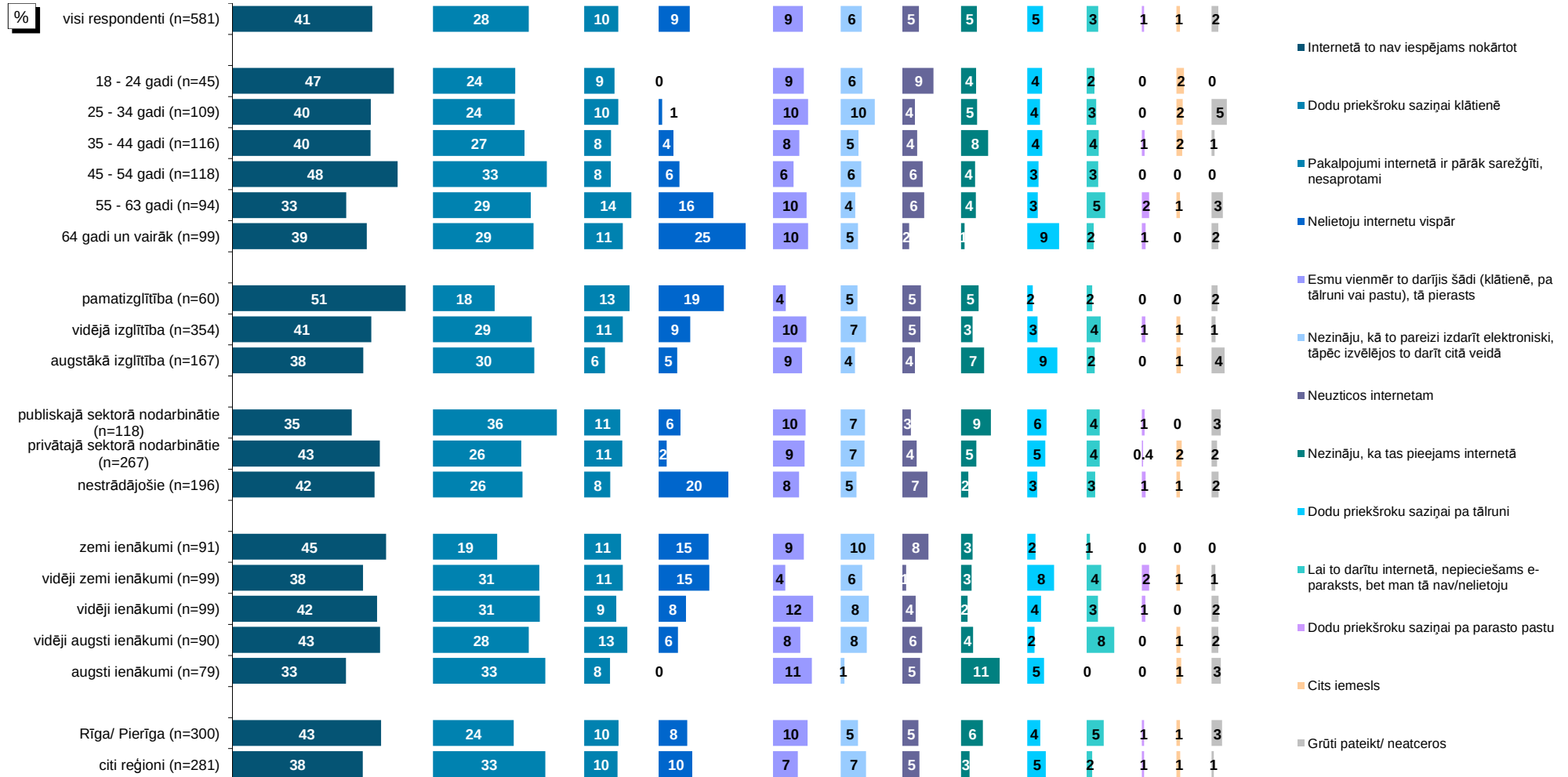
\*\*Respondentu bāze ir nepietiekama secinājumu izdarīšanai.

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



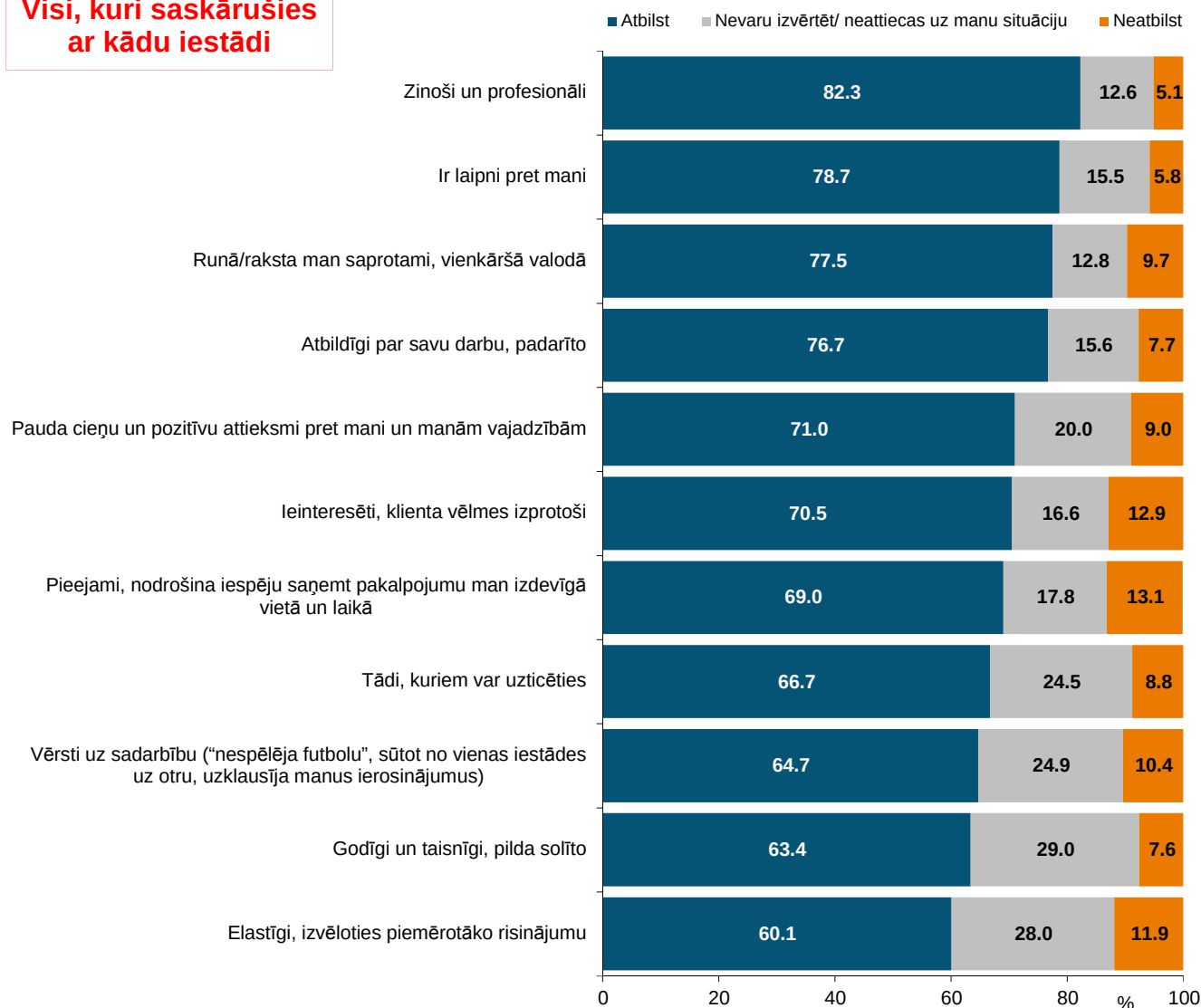
Bāzes: respondenti, kuri ir norādījuši, ka ar attiecīgo iestādi viņi ir saskārušies kā ar pēdējo, un kuri saskārušies ar to klātienē, pa tālruni vai pa pastu

\*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**

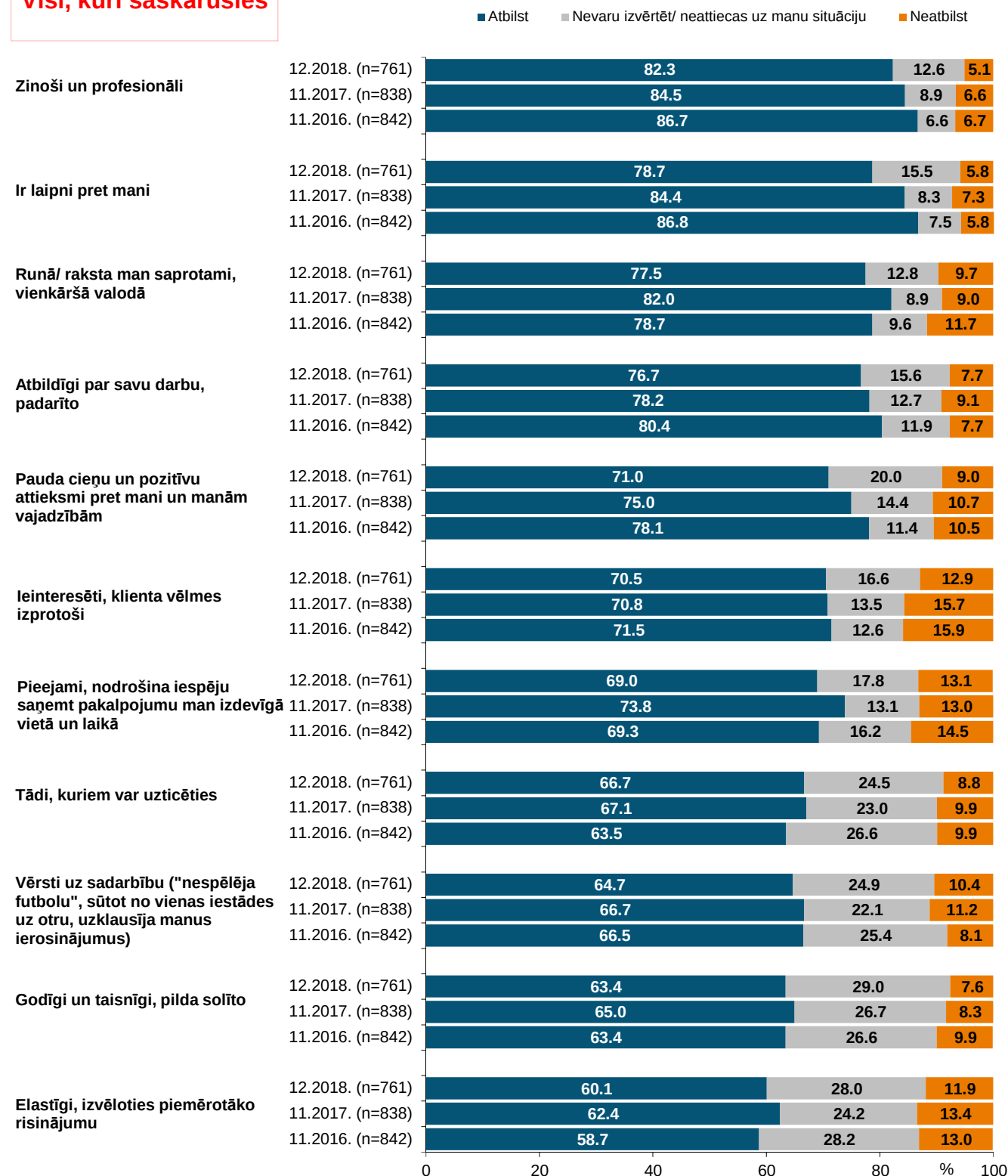


Bāze: respondenti, kuri ir norādījuši, ar kādu iestādi viņi ir saskārušies kā ar pēdējo, n=761

*"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

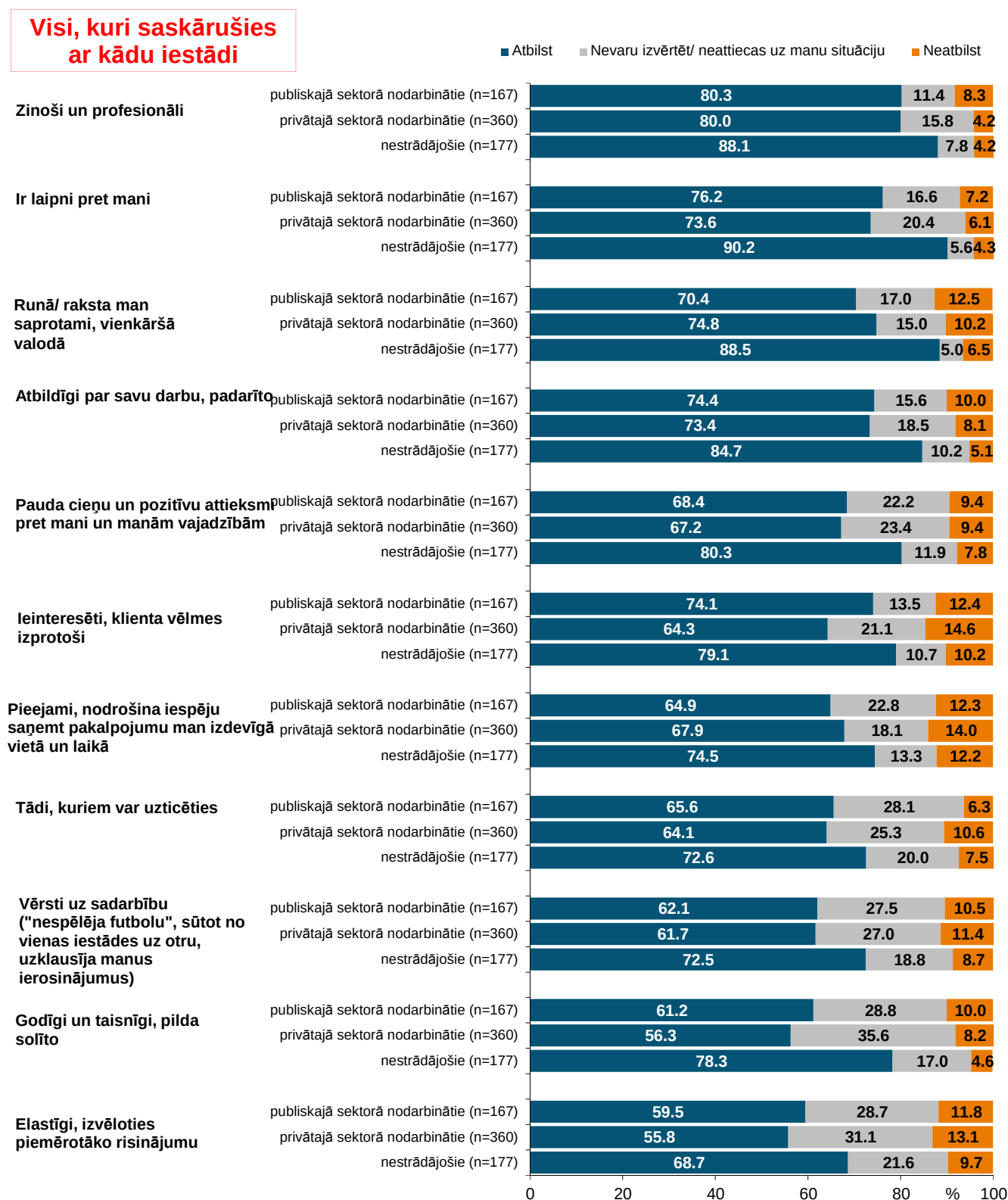
### Visi, kuri saskārušies



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, Jūsaprāt, šīs iestādes darbiniekiem atbilst vai neatbilst šādi raksturojumi?"

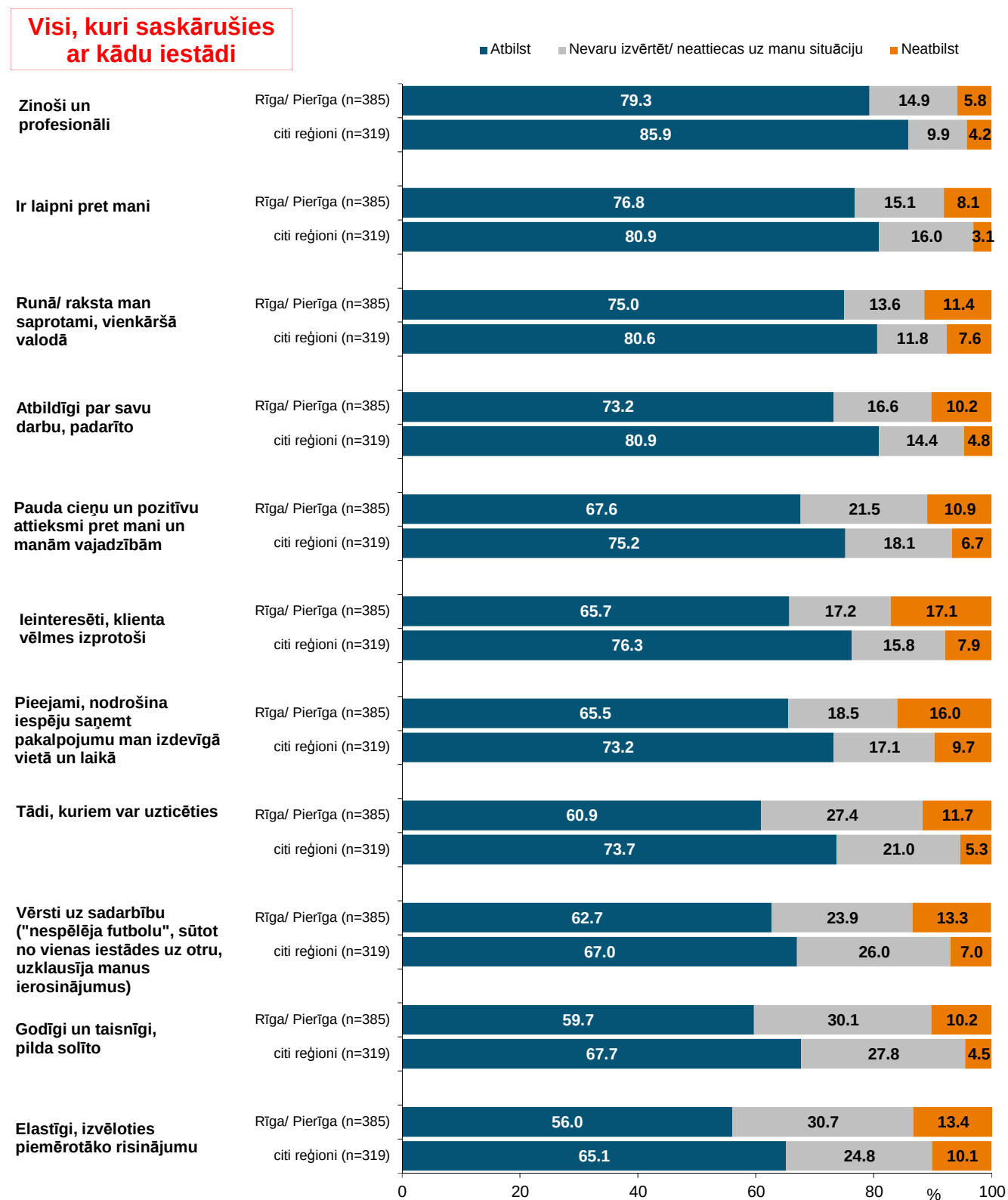
## Respondentu atbildes atkarībā no nodarbinātības sektora



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

*"Es Jums 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?"*

## Respondentu atbildes Rīgā/ Pierīgā un citos reģionos

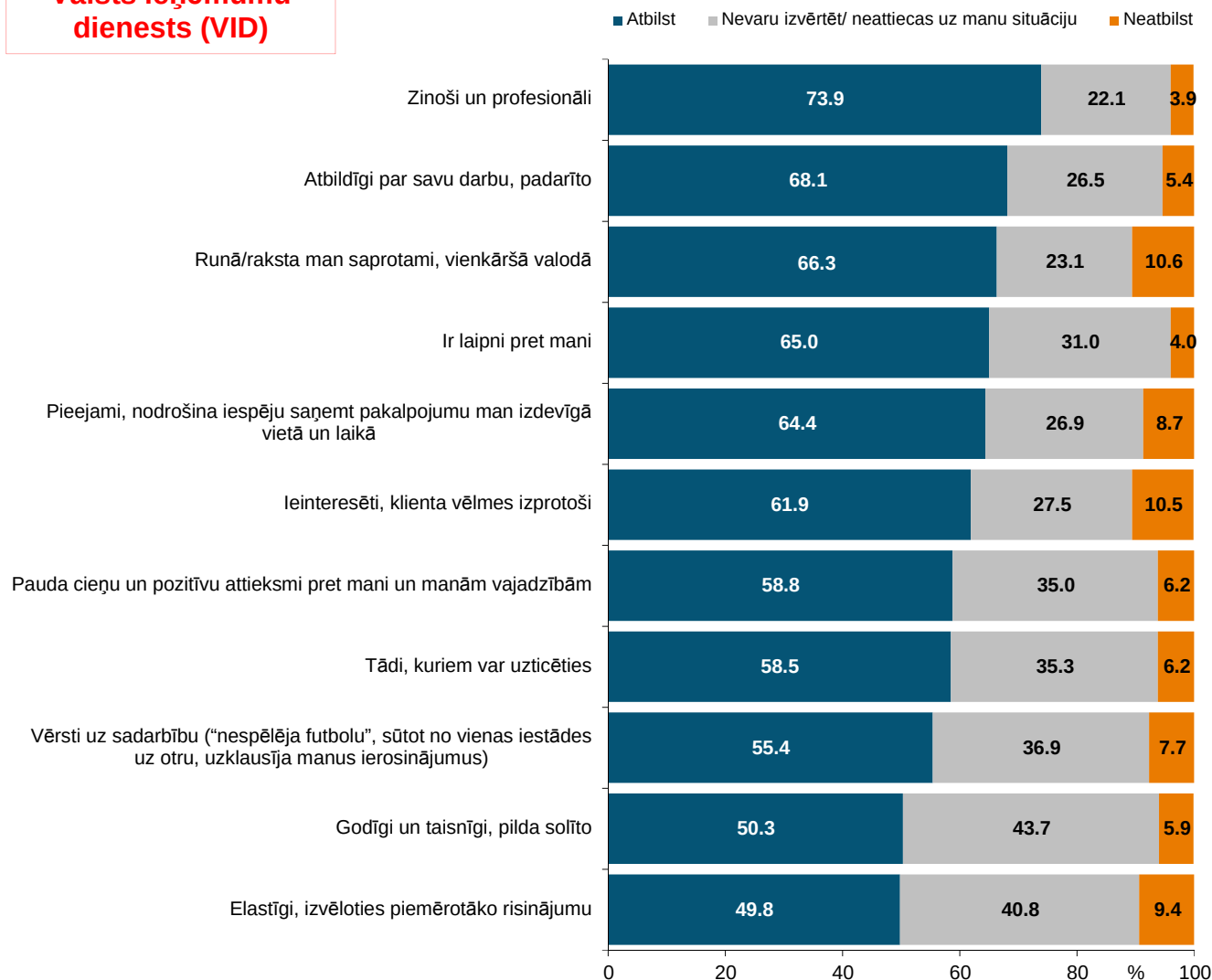


Bāzes: respondenti, kuri ir norādījuši, ar kādu iestādi viņi ir saskārušies kā ar pēdējo

## 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)

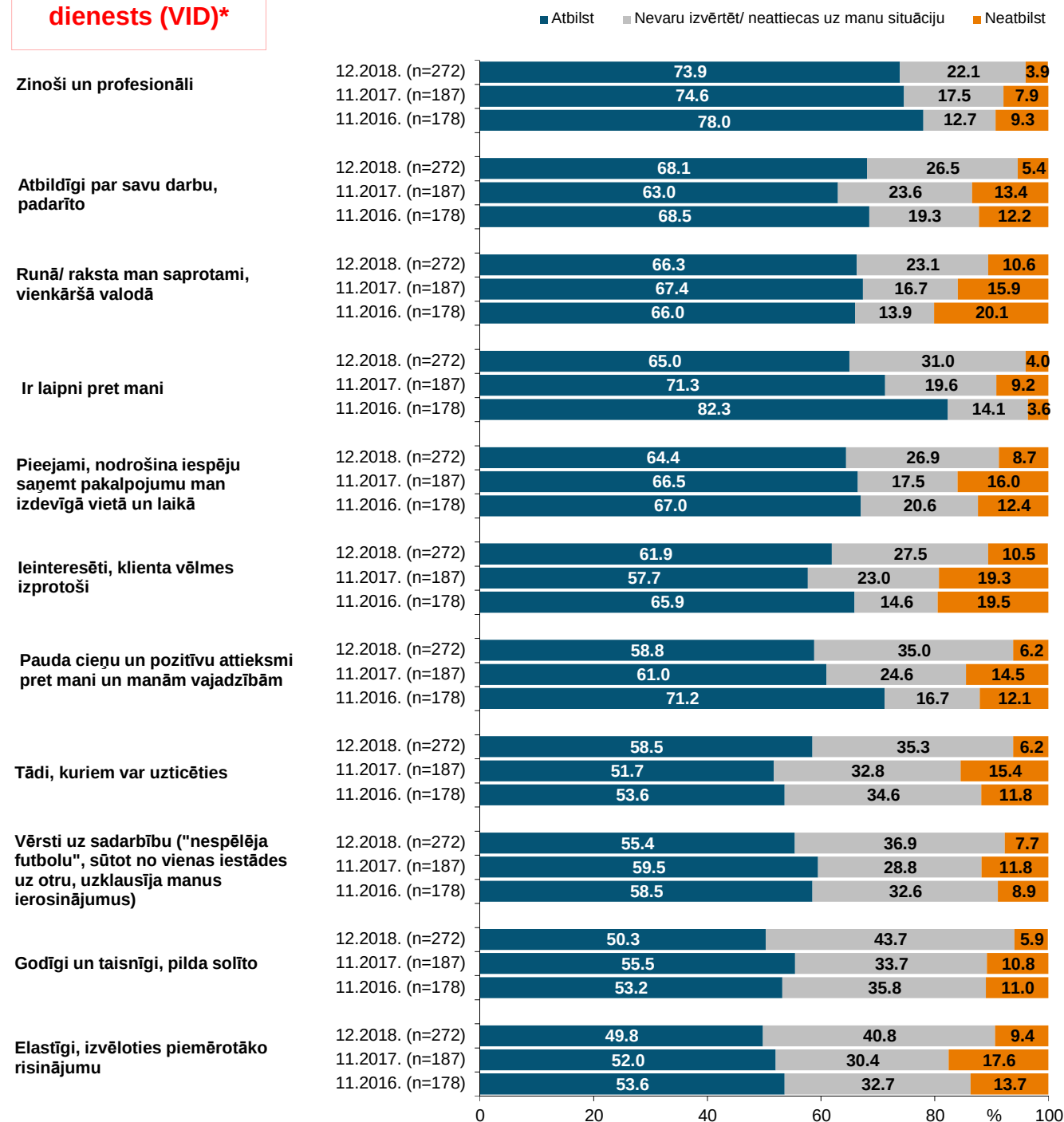


Bāze: respondenti, kuri ir norādījuši, ka ir saskārušies ar Valsts ieņēmumu dienestu (VID) kā ar pēdējo, n=272

"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

### Valsts ieņēmumu dienests (VID)\*

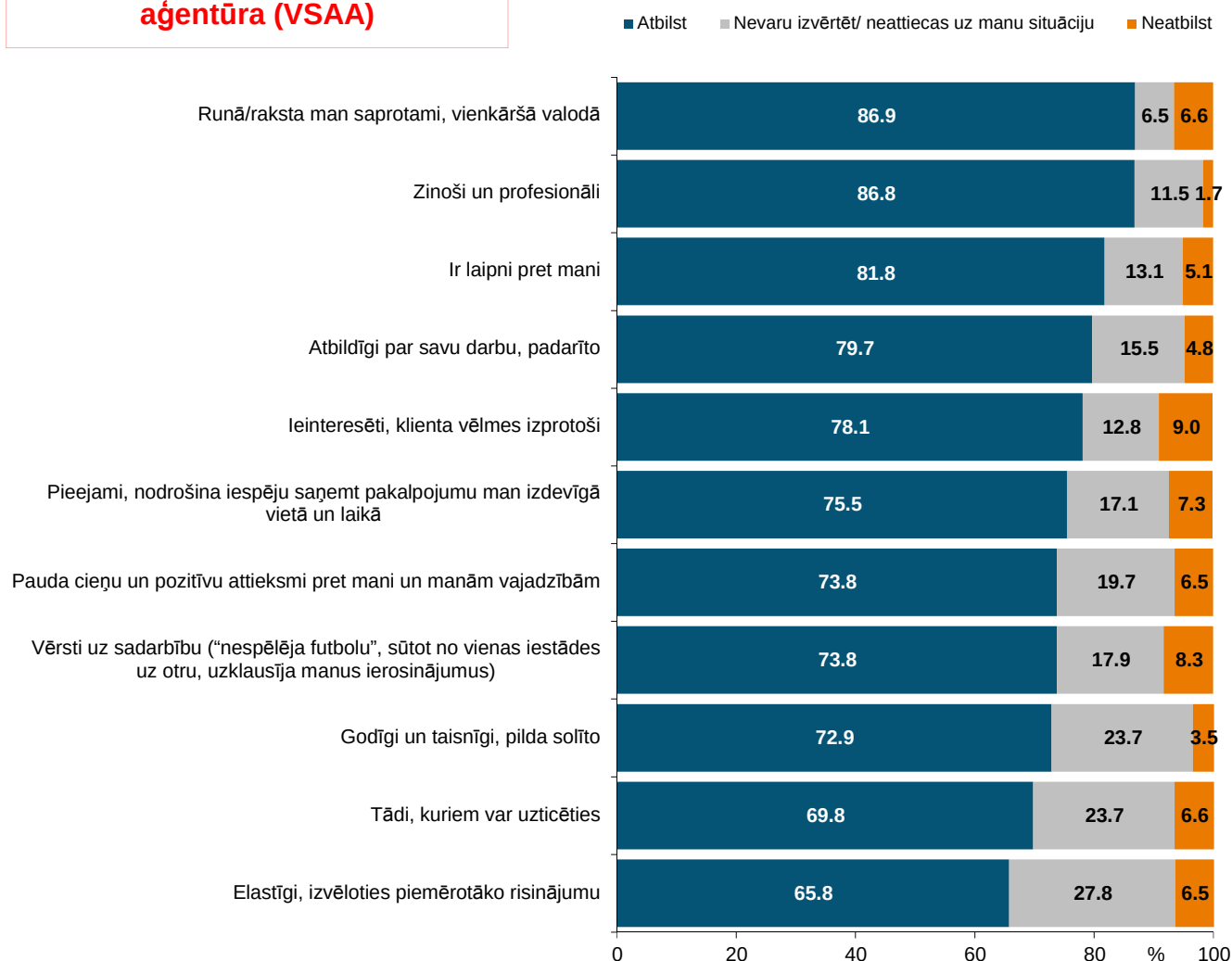


Bāzes: respondenti, kuri ir norādījuši, ka ir saskārušies ar Valsts ieņēmumu dienestu (VID) kā ar pēdējo

\*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)?"

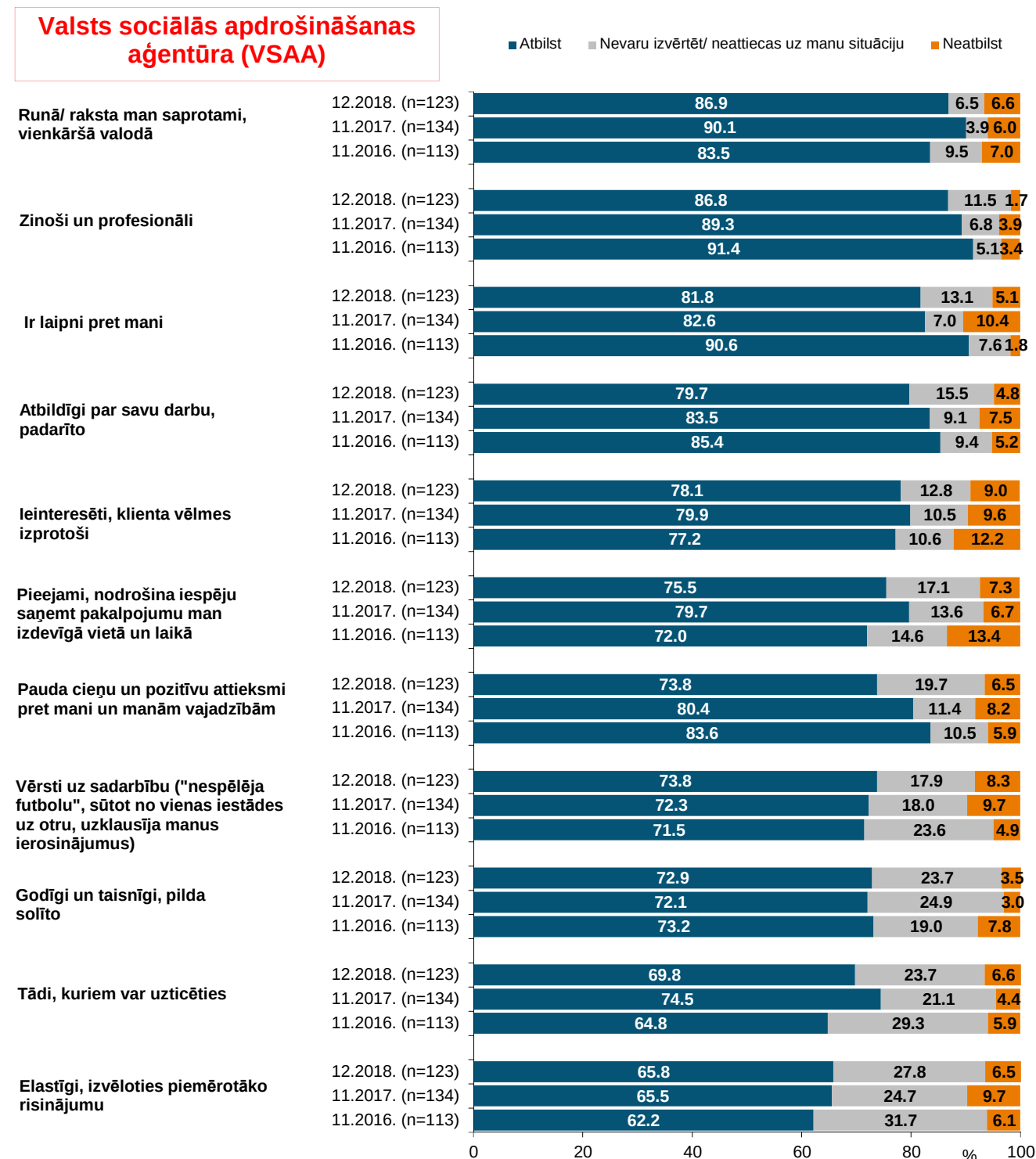
**Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra (VSAA)**



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)?"

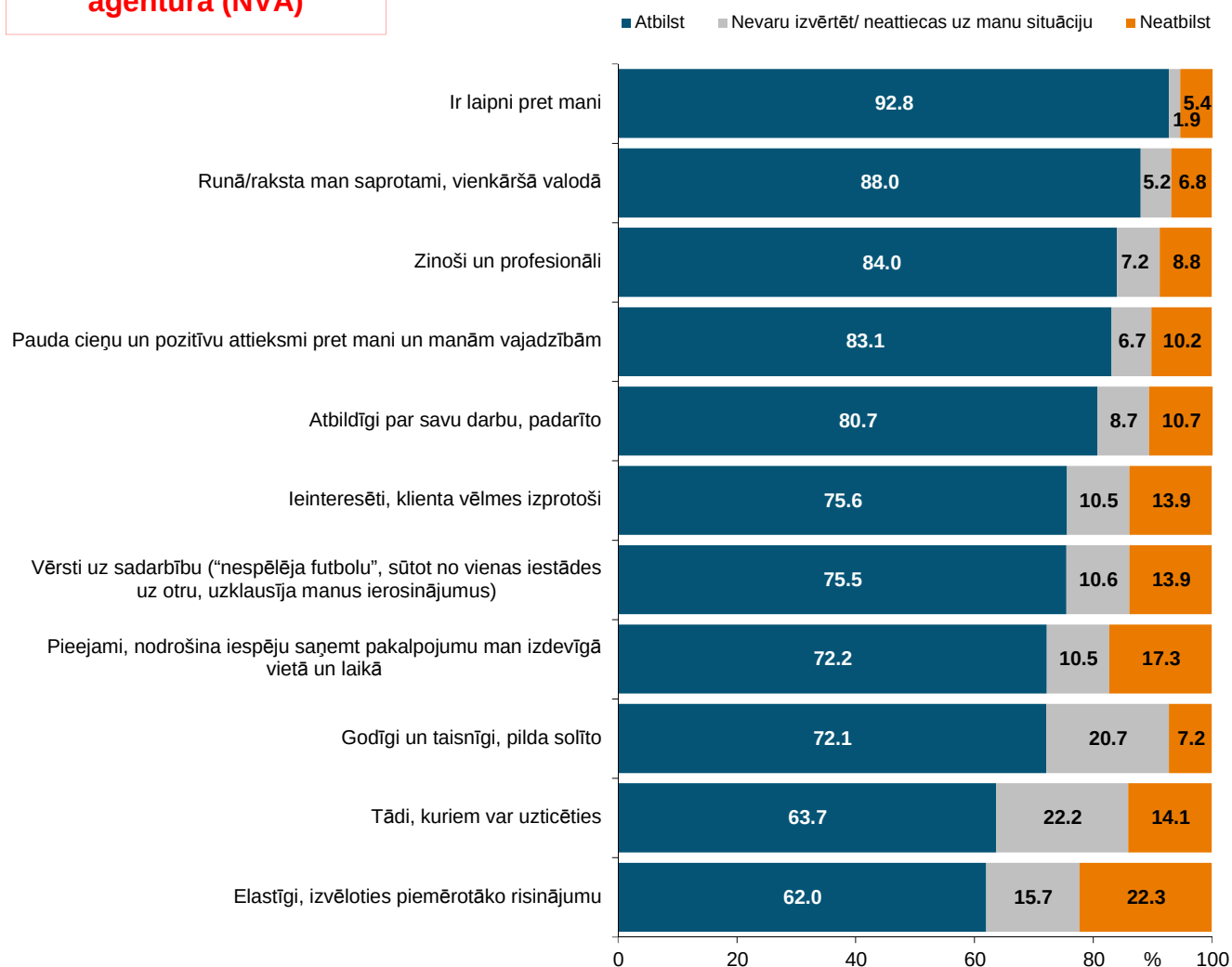
## 2016., 2017. un 2018.gada aptauju datu salīdzinājums



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)?"

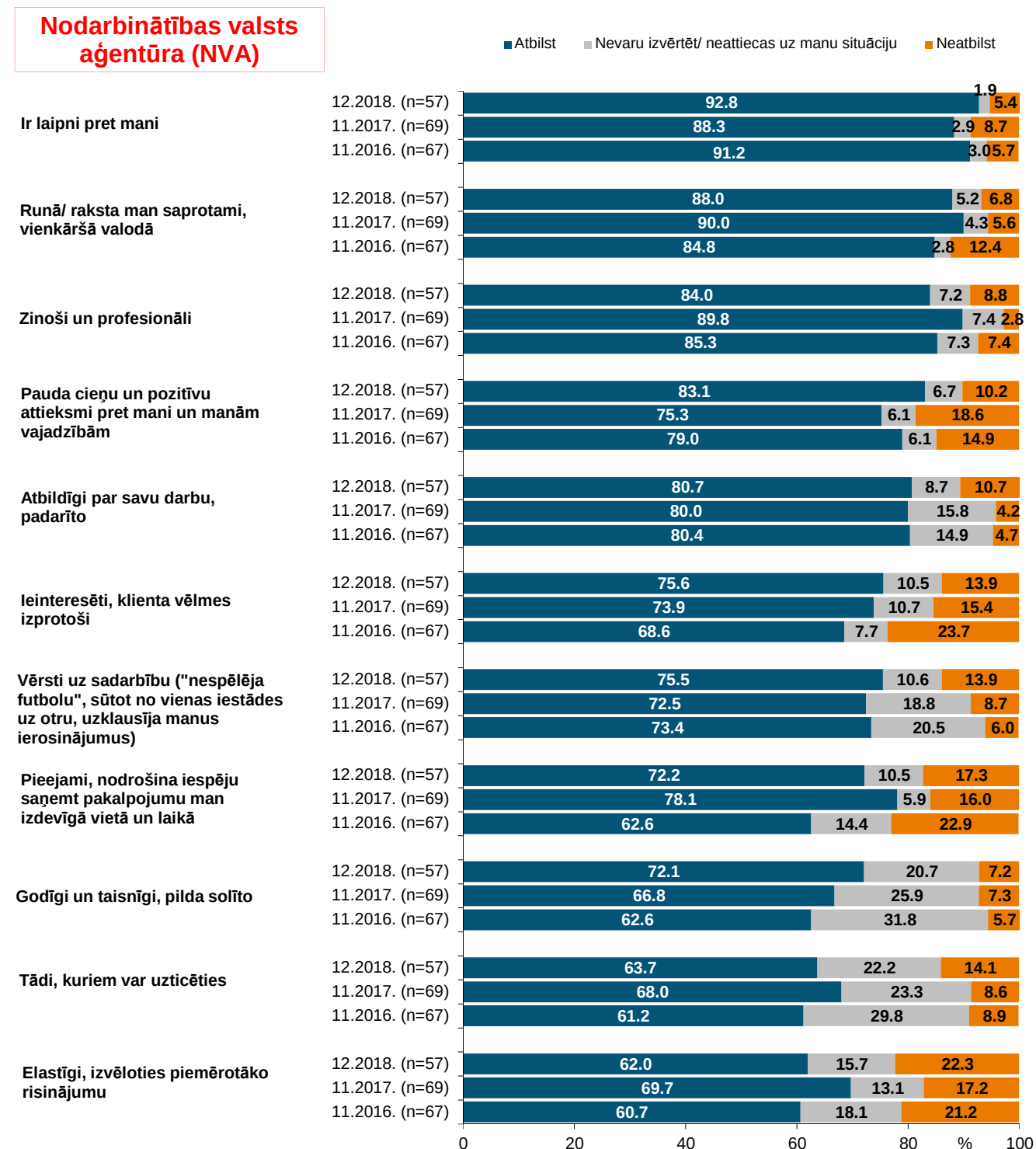
**Nodarbinātības valsts aģentūra (NVA)**



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)?"

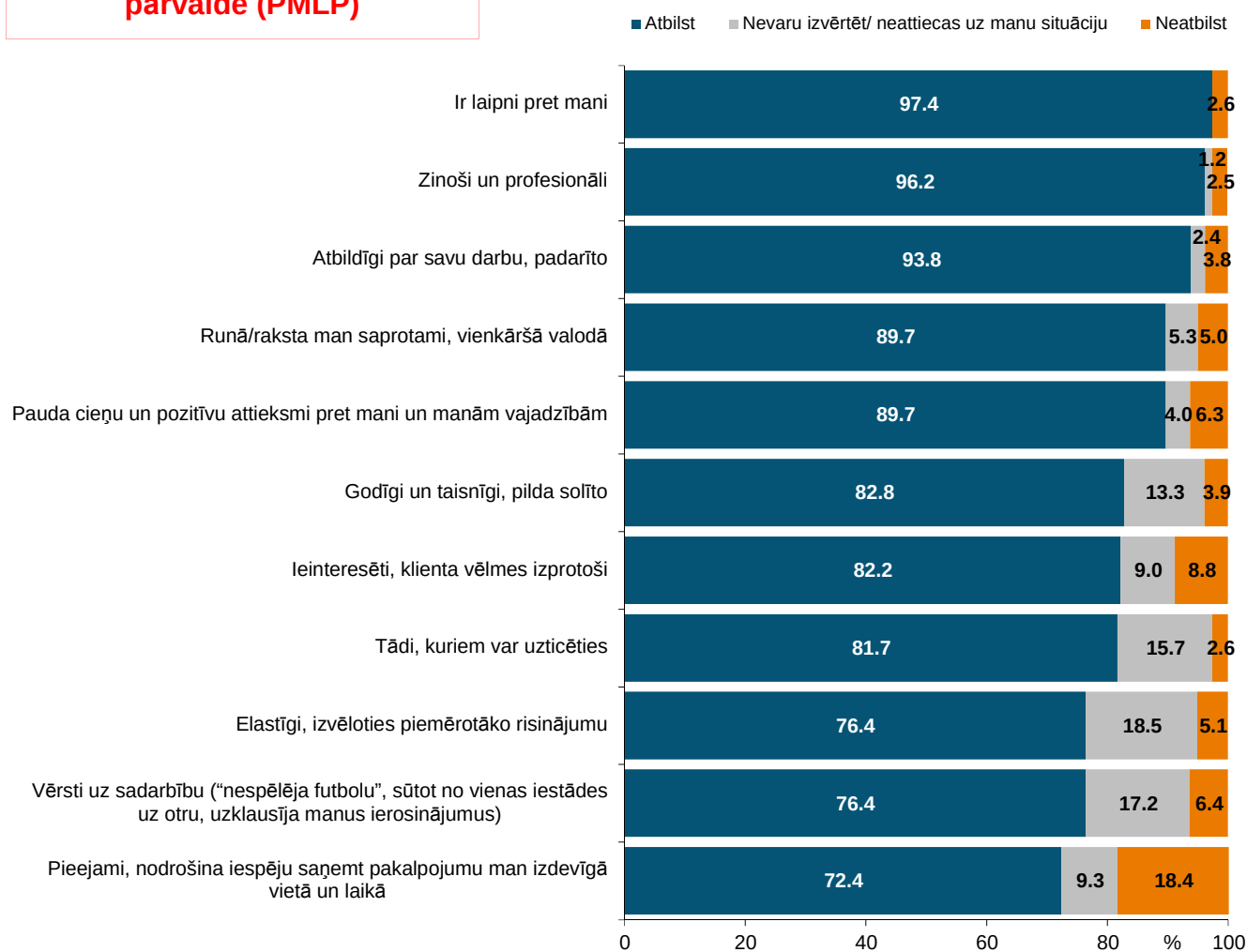
## 2016., 2017. un 2018.gada aptauju datu salīdzinājums



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)**

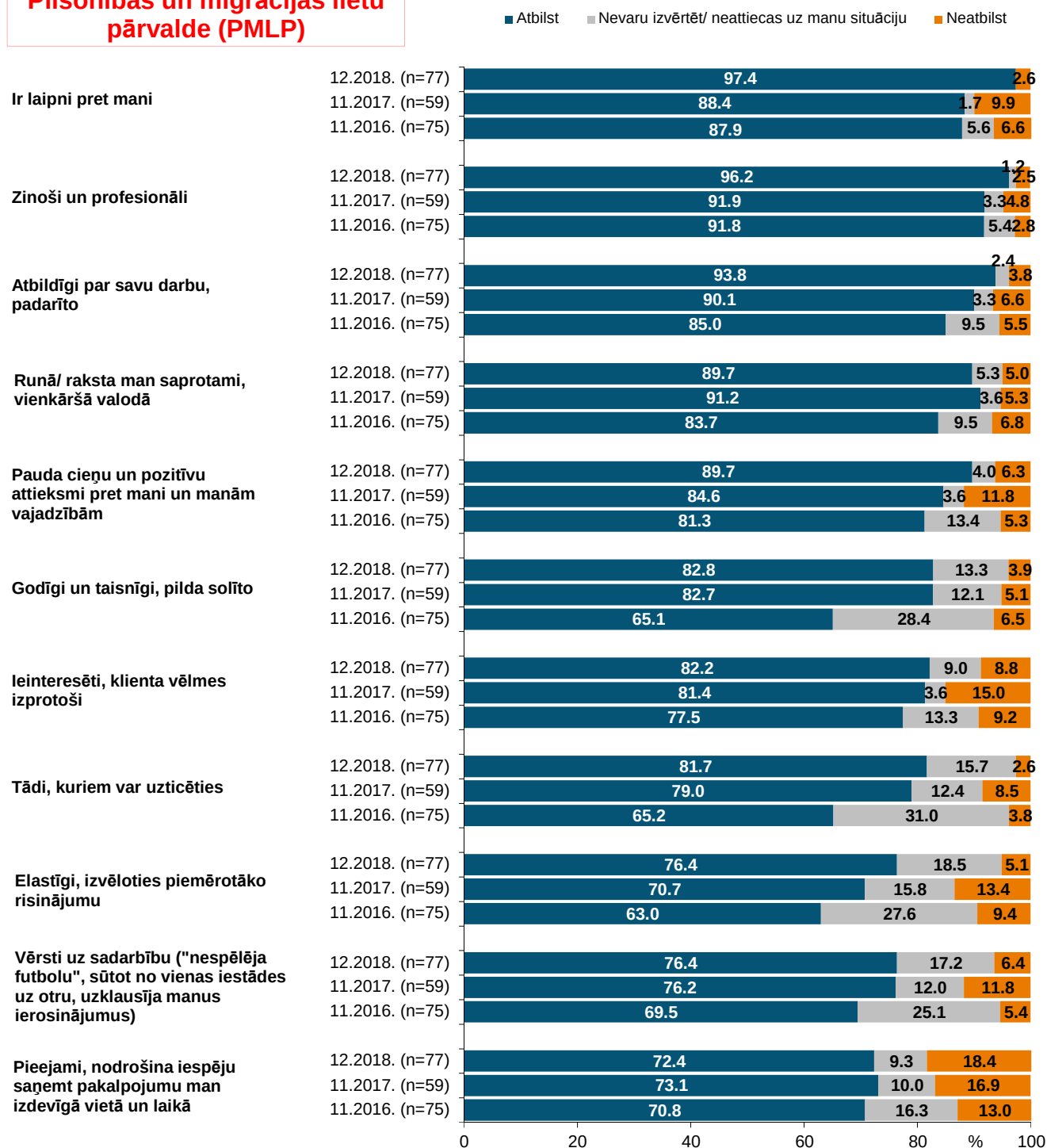


Bāze: respondenti, kuri ir norādījuši, ka ir saskārušies ar Pilsonības un migrācijas lietu pārvaldi (PMLP) kā ar pēdējo, n=77

"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

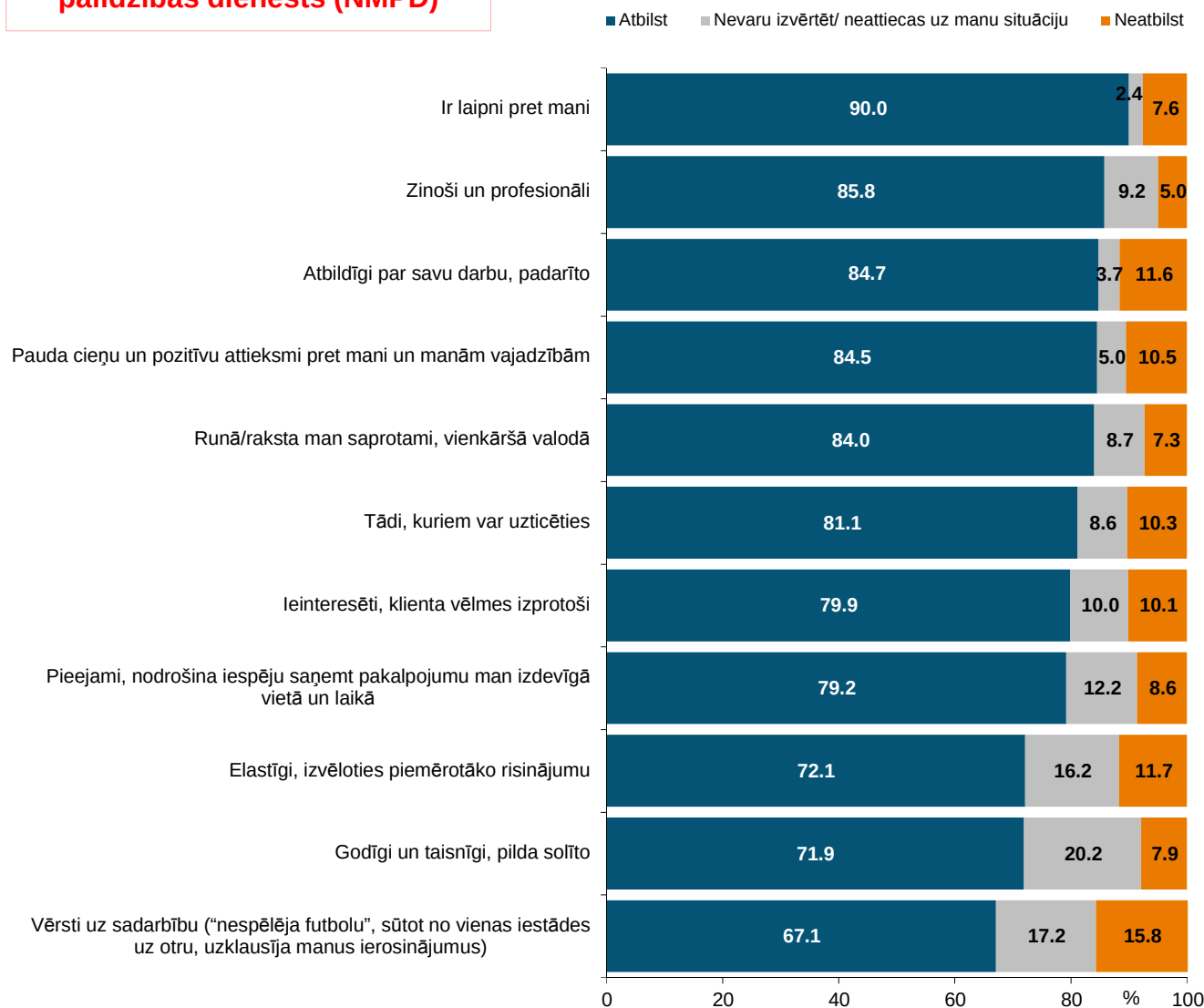
### Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde (PMLP)



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”)?"

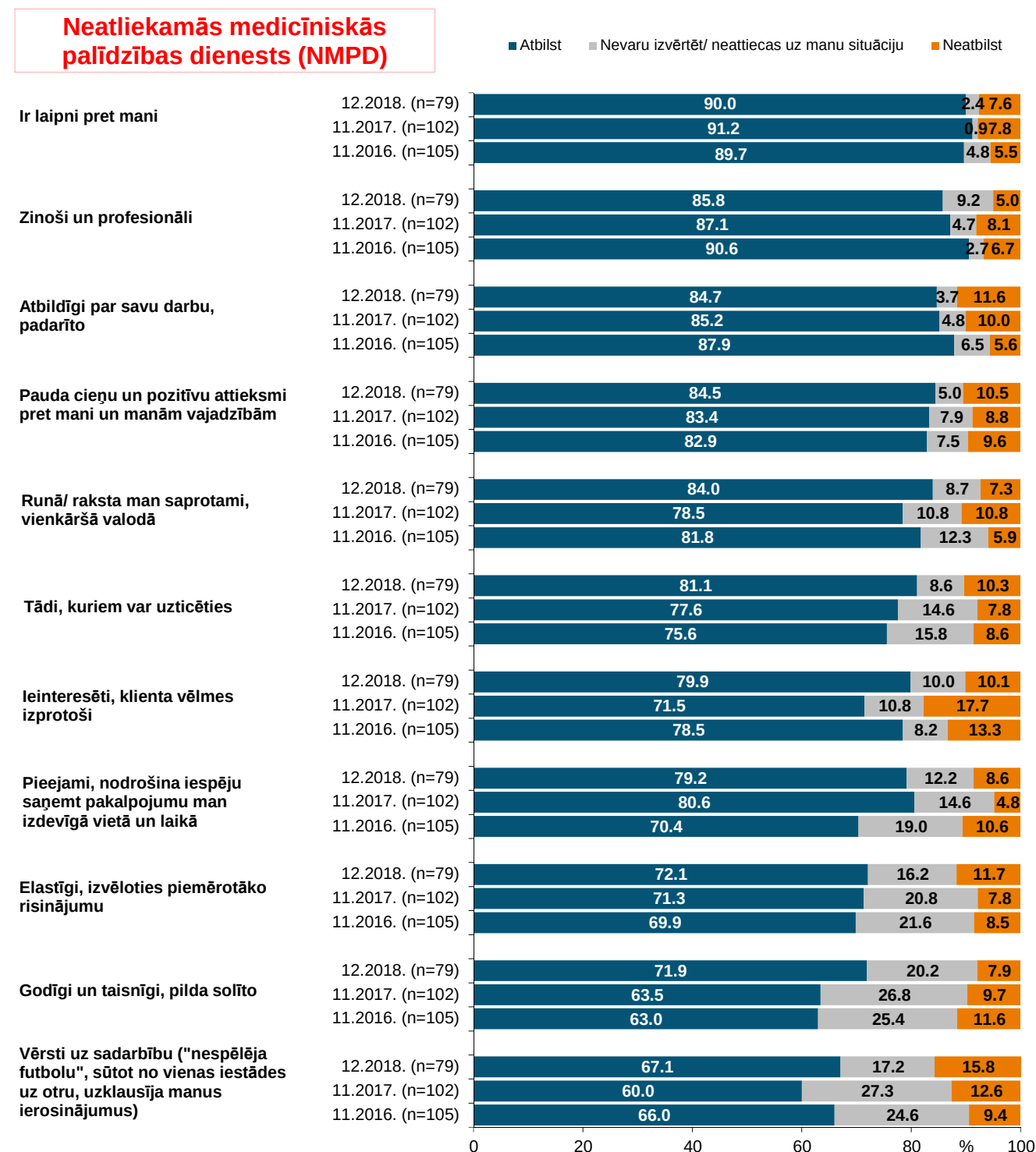
### Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienests (NMPD)



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”)?"

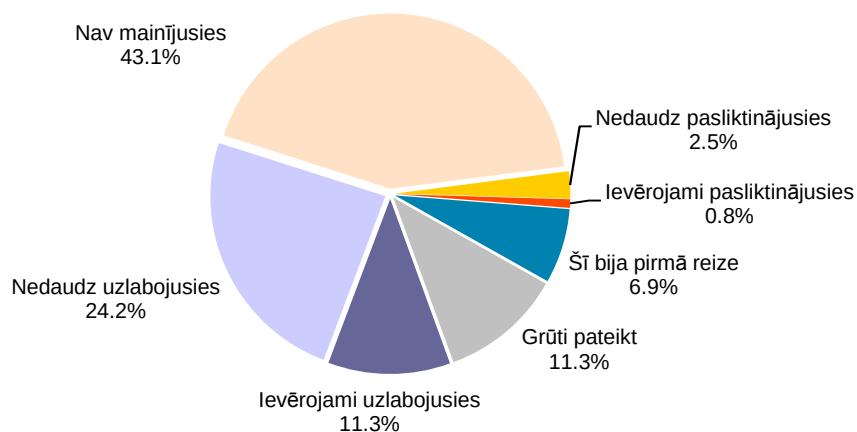
**2016., 2017. un 2018.gada aptauju datu salīdzinājums**



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

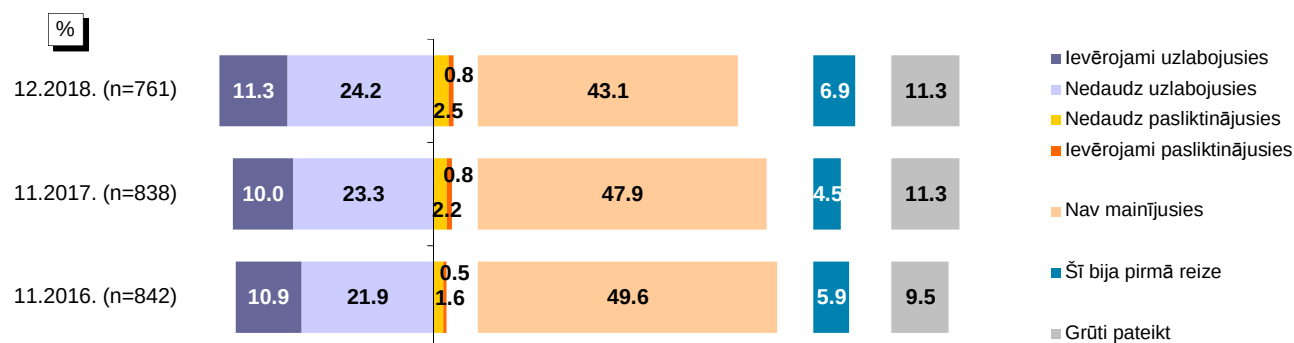
## 5.6. Vērtējums iestādes darbības izmaiņām

"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

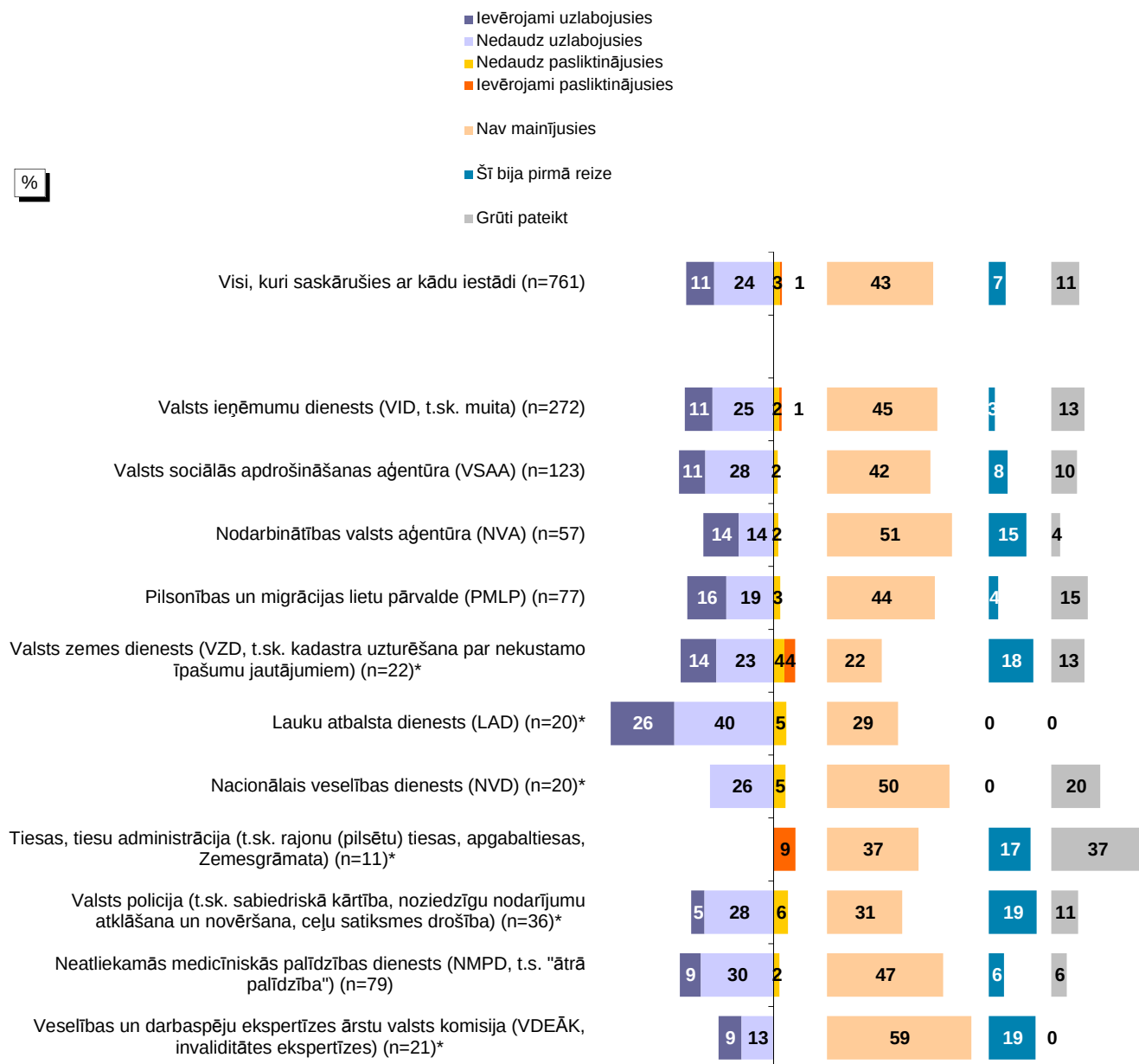


Bāzes: respondenti, kuri ir norādījuši ar kādu iestādi viņi ir saskārušies kā ar pēdējo

## 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



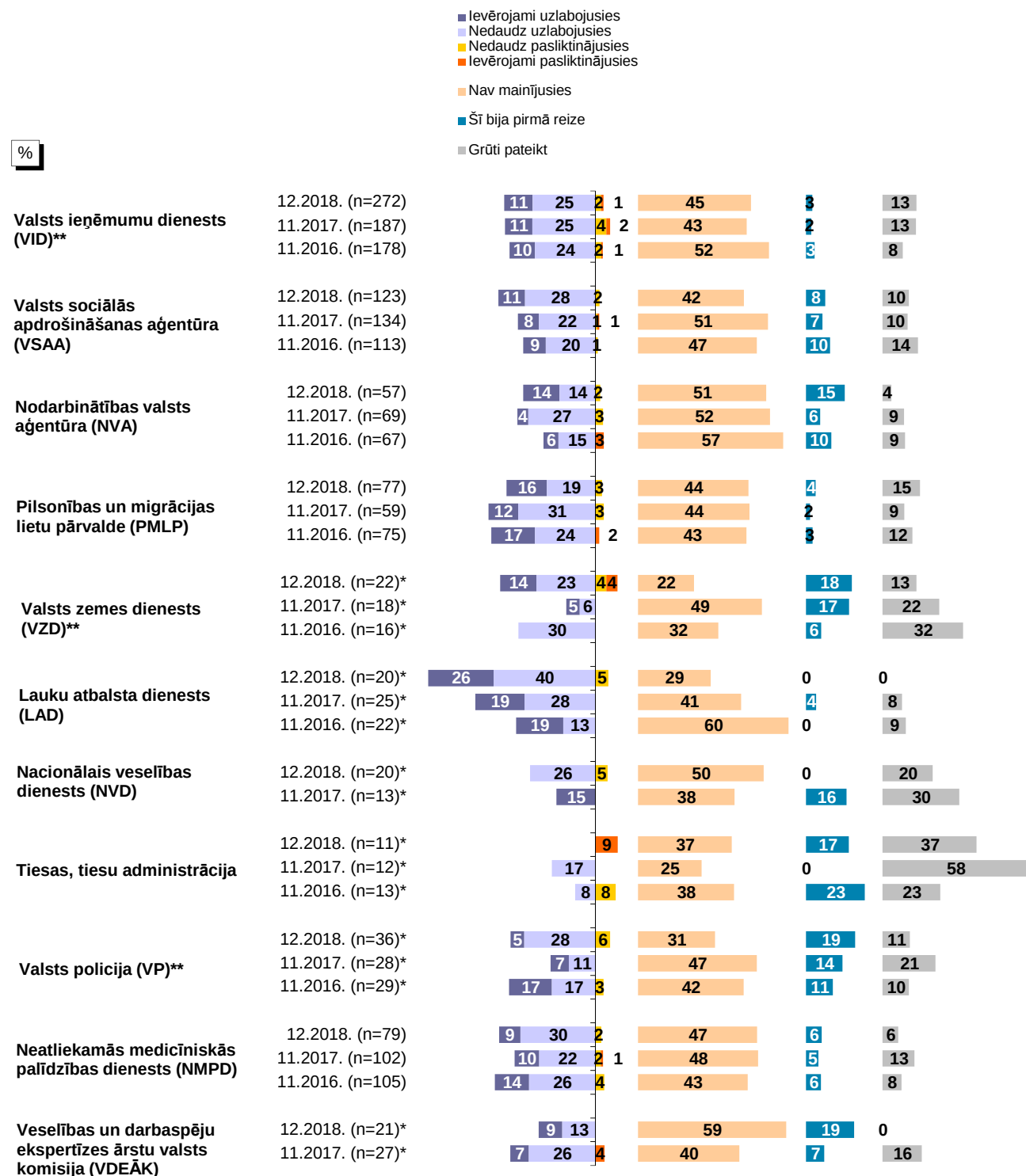
Bāzes: respondenti, kuri ir norādījuši ar kādu iestādi viņi ir saskārušies kā ar pēdējo

\*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

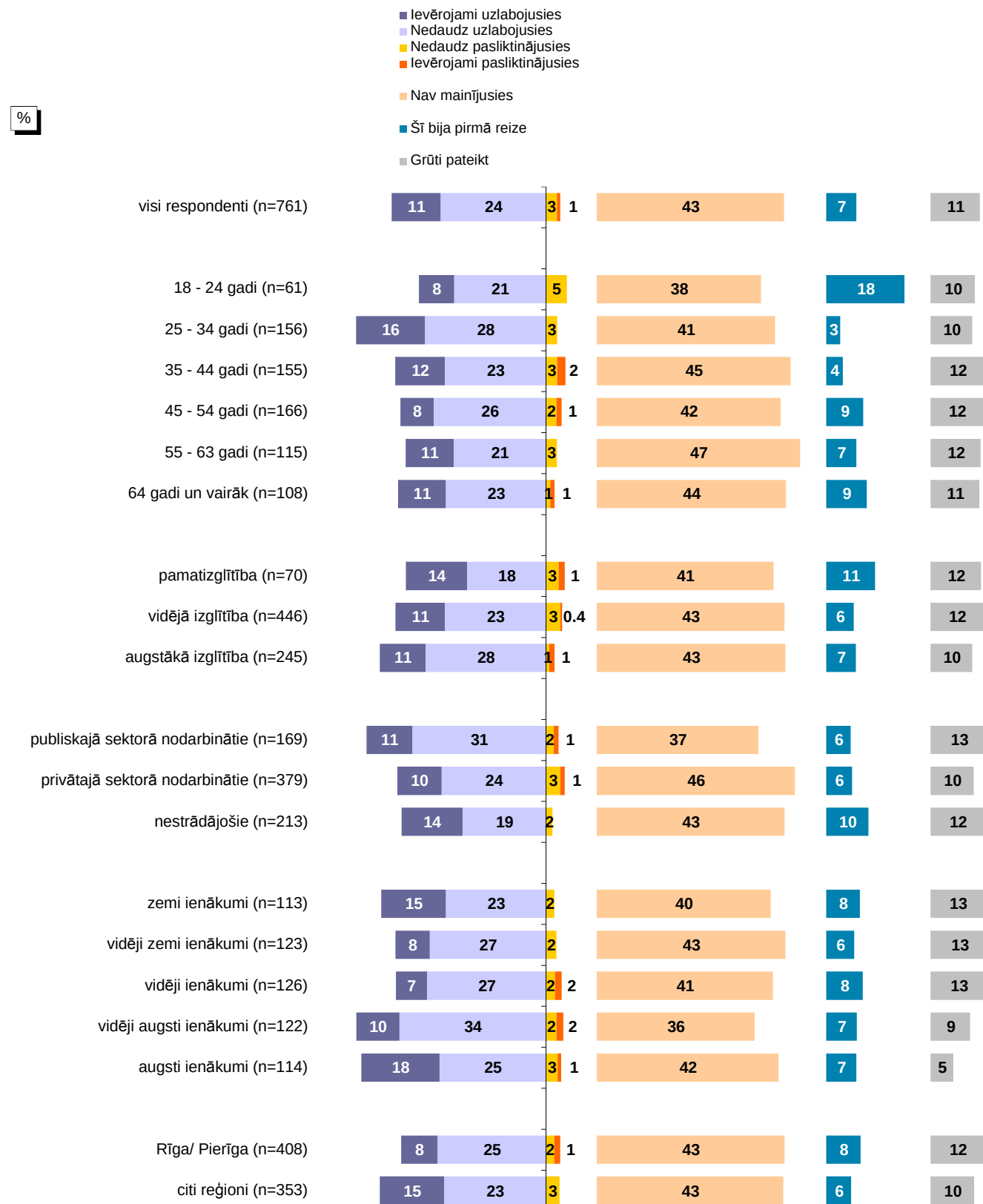
\*Respondentu bāze ir nepietiekama drošu secinājumu izdarīšanai.

\*\*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 pasta  |          |
|----------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|------------------------------------------|----------|------------------------------------------------------|----------|-------------------------|----------|--------------------------------------|----------|----------------------------------------------------|----------|--------------------------------|----------|---------------------|----------|-------------------------------|----------|-----------------|----------|-----------------|----------|--------------------|----------|-----------------|----------|
|                                                                      |                                          | nesvērts skaits                          | riindu % | nesvērts skaits                                      | riindu % | nesvērts skaits         | riindu % | nesvērts skaits                      | riindu % | nesvērts skaits                                    | riindu % | nesvērts skaits                | riindu % | nesvērts skaits     | riindu % | nesvērts skaits               | riindu % | nesvērts skaits | riindu % | nesvērts skaits | riindu % | nesvērts skaits    | riindu % | nesvērts skaits | riindu % |
| 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%     |
|                                                                      | 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                                                            | Pamatzglītība                            | 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) |         | Bērnudārzi (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<br>(slimnīcas,<br>poliklīnikas) (dažādi) |         | Valsts kontrole    |         | Cita iestāde (katra<br>minēta 1 reizi) |         | Nav tādas iestādes,<br>visas slikti strādā |         | Cita atbilde       |         | Grūti pateikt/ Nav<br>atbildes |         | Total              |         |
|----------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|--------------------|---------|--------------------|---------|-------------------------------------------------------------|---------|--------------------|---------|----------------------------------------|---------|--------------------------------------------|---------|--------------------|---------|--------------------------------|---------|--------------------|---------|
|                                                                      |                                          | nesvērts<br>skaits | rindu % | nesvērts<br>skaits | rindu % | nesvērts<br>skaits                                          | rindu % | nesvērts<br>skaits | rindu % | nesvērts<br>skaits                     | rindu % | nesvērts<br>skaits                         | rindu % | nesvērts<br>skaits | rindu % | nesvērts<br>skaits             | rindu % | nesvērts<br>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<br>(VID, t. sk. muita)                                                                                                                                                                                                      |         | Valsts sociālās<br>apdrošināšanas aģentūra<br>(VSAA) |         | Nodarbinātības valsts<br>aģentūra (NVA) |         | Pilsonības un migrācijas<br>lietu pārvalde (PMLP) |         | Valsts zemes dienests<br>(VZD, t. sk. kadastra<br>uzturēšana par nekustamo<br>īpašumu jautājumiem) |         | Lauku atbalsta dienests<br>(LAD) |         | Uzņēmumu reģistrs (UR) |         | Veselības inspekcija (VI) |         | Valsts meža dienests<br>(VMD) |         |
|                                                                      |                                          |                                                                                                                                                                                                                                                      |         |                                                      |         |                                         |         |                                                   |         |                                                                                                    |         |                                  |         |                        |         |                           |         |                               |         |
|                                                                      |                                          | nesvērts<br>skaits                                                                                                                                                                                                                                   | rindu % | nesvērts<br>skaits                                   | rindu % | nesvērts<br>skaits                      | rindu % | nesvērts<br>skaits                                | rindu % | nesvērts<br>skaits                                                                                 | rindu % | nesvērts<br>skaits               | rindu % | nesvērts<br>skaits     | rindu % | nesvērts<br>skaits        | rindu % | nesvērts<br>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 kārtojais 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. muiža) |         |                 |         |                      |         |                   |         | Total           |         |                              |                |                  |
|-----------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|----------------------------------------------|---------|-----------------|---------|----------------------|---------|-------------------|---------|-----------------|---------|------------------------------|----------------|------------------|
|                                                                       |                                          | Teicami + labi                               |         | Viduvēji        |         | Drīzāk + ļoti slikti |         | Grūti pateikt/ NA |         | nesvērts skaits | rindu % | nesvērts skaits <sup>a</sup> | 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 <sup>a</sup> | 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 <sup>a</sup> | 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 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:**

|                                                                      |                                          | Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde (PMLP) |         |                 |         |                      |         |                   |         | Total           |         |                              |                |                  |
|----------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|------------------------------------------------|---------|-----------------|---------|----------------------|---------|-------------------|---------|-----------------|---------|------------------------------|----------------|------------------|
|                                                                      |                                          | Teicami + labi                                 |         | Viduvēji        |         | Drīzāk + ļoti slikti |         | Grūti pateikt/ NA |         | nesvērts skaits | rindu % | nesvērts skaits <sup>a</sup> | 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                                                            | Pamatzglītība                            | 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 pilsoņi                               | 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 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:**

|                                                                      |                                          |  | Valsts zemes dienests (VZD, t. sk. kadastra uzturēšana par nekustamo īpašumu jautājumiem) |         |                 |         |                      |         |                   |         | Total           |         |                              |                |                  |
|----------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|--|-------------------------------------------------------------------------------------------|---------|-----------------|---------|----------------------|---------|-------------------|---------|-----------------|---------|------------------------------|----------------|------------------|
|                                                                      |                                          |  | Teicami + labi                                                                            |         | Viduvēji        |         | Drīzāk + ļoti slikti |         | Grūti pateikt/ NA |         |                 |         | nesvērts skaits <sup>a</sup> | 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, 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:**

|                                                                      |                                          | Lauku atbalsta dienests (LAD) |         |                 |         |                      |         |                   |         | Total           |         |      |                              |                |                  |     |
|----------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|-------------------------------|---------|-----------------|---------|----------------------|---------|-------------------|---------|-----------------|---------|------|------------------------------|----------------|------------------|-----|
|                                                                      |                                          | Teicami + labi                |         | Viduvēji        |         | Drīzāk + ļoti slikti |         | Grūti pateikt/ NA |         | nesvērts skaits | rindu % |      | nesvērts skaits <sup>a</sup> | 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                                                            | Pamatizglītība                           | 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 | rindu % | nesvērts skaits <sup>a</sup> | vidējā vērtība | standartn ovirze |
|                                                                      |                                          | 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 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 inspekcija (VI) |         |                 |         |                      |         |                   |         | Total           |         |      |                              |                |                  |     |
|----------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|---------------------------|---------|-----------------|---------|----------------------|---------|-------------------|---------|-----------------|---------|------|------------------------------|----------------|------------------|-----|
|                                                                      |                                          | Teicami + labi            |         | Viduvēji        |         | Drīzāk + ļoti slikti |         | Grūti pateikt/ NA |         | nesvērts skaits | rindu % |      | nesvērts skaits <sup>a</sup> | 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                                                            | Pamatizglītība                           | 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 <sup>a</sup> | 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, 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:**

|                                                                      |                                          | 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 <sup>a</sup> | 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           | .0               |
|                                                                      | 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 <sup>a</sup> | 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 <sup>a</sup> | 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                                                            | Pamatzglītība                            | 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 <sup>a</sup> | 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 <sup>a</sup> | 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 <sup>a</sup> | 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<br>iesniegšana<br>iestādei                                                                              |         | Informācijas<br>iegūšana no<br>iestādes |         | Pakalpojuma<br>saņemšana<br>(izziņas, atļaujas<br>u. tml.) |         | Problēmu<br>risināšana<br>(neikdienišķu,<br>nestandarda,<br>netipisku situāciju<br>risināšana) |         | Tā bija iestādes<br>veikta pārbaude,<br>kontrolē, audits<br>u. tml. |         | Tiku sodīts/-a     |         | Cits               |         | Grūti<br>pateikt/neatceros/<br>NA |         | nesvērts<br>skaits | rindu % |
|                                                                      |                                          |                                                                                                                      |         |                                         |         |                                                            |         |                                                                                                |         |                                                                     |         |                    |         |                    |         |                                   |         |                    |         |
|                                                                      |                                          | nesvērts<br>skaits                                                                                                   | rindu % | nesvērts<br>skaits                      | rindu % | nesvērts<br>skaits                                         | rindu % | nesvērts<br>skaits                                                                             | rindu % | nesvērts<br>skaits                                                  | rindu % | nesvērts<br>skaits | rindu % | nesvērts<br>skaits | rindu % | nesvērts<br>skaits                | rindu % | nesvērts<br>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                                                                                                                                  |                                                                                                                                                           | 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                     | 124% |
| Lūdzu, norādi, 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

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%   | 2                                        | 2.1%    | 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 izpauš                                                                       | 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, uzklauzīja 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 izpauš                                                                       | 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, uzklauzīja 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 izpratoši                                                                     | 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 ("nespēlēja futbolu", sūtot no vienas iestādes uz otru, uzklaušja 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 izpratoši                                                                     | 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 ("nespēlēja futbolu", sūtot no vienas iestādes uz otru, uzklaušja 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 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:**

|                                                                      |                                          | 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 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:**

|                                                                      |                                          | 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 % | 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 (VSAĀ)                                                                           | 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 izsn                                                              |                                                                                                                                                         |         | 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 noda                                                             | 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 nod  | 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 (Lūdzu, norādiet!) .....                                             | 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](mailto:skds@skds.lv)

[www.skds.lv](http://www.skds.lv)