Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums 2020

Latvijas iedzīvotāju aptauja

2020.gada novembris

SKDS
PĒTĪJUMU CENTRS

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 11

2. Uzskati par valsts iestādi, kas vislabāk apkalpo iedzīvotājus 21

3. Saskarsme ar valsts iestādēm pēdējo 3 gadu laikā..... 25

4. Valsts iestāžu darba vērtējums kopumā..... 30

5. Pēdējās saskarsmes ar valsts iestādi raksturojums 36

5.1. Iestāde, ar kuru saskārās kā ar pēdējo..... 39

5.2. Pēdējās saskarsmes galvenā būtība 40

5.3. Pēdējās saskarsmes veids 44

5.4. Iemesli saskarsmei klātienē, pa tālruni vai pastu 48

5.5. Saņemtā pakalpojuma atbilstība labas pārvaldības kritērijiem..... 52

5.6. Vērtējums iestādes darbības izmaiņām 67

Rezultātu tabulas 71

T1. Lūdzu, nosauciet valsts iestādi, kura, Jūsuprāt, vislabāk strādā, apkalpojot iedzīvotājus, un varētu šajā ziņā kalpot par paraugu citām iestādēm! 72

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? 76

T3. Lūdzu, norādiet, ar kuru no šeit uzskaitītajām iestādēm Jūs saskārāties (sazinājāties, saņēmāt kādu pakalpojumu vai kārtojāt lietas tajā) kā ar pēdējo!..... 79

T4. Lūdzu, pamēģiniet atcerēties savu saskarsmes pieredzi ar visām tām iestādēm, ar kurām Jūs pēdējo trīs gadu laikā esat sazinājies/-usies, saņēmis/-usi kādu pakalpojumu vai kārtojis/-usi lietas! Vai Jūs teiktu, ka šī iestāde apkalpo iedzīvotājus un sniedz savus pakalpojumus teicami, labi, viduvēji, drīzāk slikti vai arī ļoti slikti? 79

T4.1. Valsts ieņēmumu dienests (VID, t.sk. muita)..... 81

T4.2. Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra (VSAA) 82

T4.3. Nodarbinātības valsts aģentūra (NVA) 83

T4.4. Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde (PMLP) 84

T4.5. Valsts zemes dienests (VZD, t.sk. kadastra uzturēšana par nekustamo īpašumu jautājumiem) 85

T4.6. Lauku atbalsta dienests (LAD) 86

T4.7. Uzņēmumu reģistrs (UR) 87

T4.8. Veselības inspekcija (VI) 88

T4.9. Valsts meža dienests (VMD) 89

T4.10. Nacionālais veselības dienests (NVD, t.sk. EVAK karšu izsniegšana, uzaicinājuma vēstules uz valsts apmaksātu vēža skrīningu, pārrobežu veselības aprūpe)..... 90

T4.11. Tiesas, tiesu administrācija (t.sk. rajonu (pilsētu) tiesas, apgabaltiesas, Zemesgrāmata) 91

T4.12. Pārtikas un veterinārais dienests (PVD)..... 92

T4.12. Valsts policija (t. sk. sabiedriskā kārtība, noziedzīgu nodarījumu atklāšana un novēršana, ceļu satiksmes drošība)..... 93

T4.14. Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienests (NMPD, t.s. "ātrā palīdzība") 94

T4.15. Veselības un darbaspēju ekspertīzes ārstu valsts komisija (VDEĀK, invaliditātes ekspertīzes).....95

T4.16. Slimību profilakses un kontroles centrs (SPKC)..... 96

T5. Runājot par pēdējo reizi, kad Jūs saskārāties ar šo iestādi, lūdzu, atzīmējiet, kāda bija saskarsmes galvenā būtība! ... *97*
T6. Kādā veidā Jūs galvenokārt saskārāties ar šo iestādi pēdējā saskarsmes reizē? ... *99*
T7. Kāpēc Jūs to darījāt klātienē, pa tālruni vai pastu, nevis internetā (pa e-pastu, interneta mājaslapā, sociālo tīklu kontos, izmantojot e-pakalpojumu vai sarakstoties ar virtuālo asistentu)? ... *101*
T8. Kāpēc Jūs to darījāt klātienē, pa tālruni vai pastu, nevis internetā (pa e-pastu, interneta mājaslapā, sociālo tīklu kontos, izmantojot e-pakalpojumu vai sarakstoties ar virtuālo asistentu)? 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, Jūsuprāt, šīs iestādes darbiniekiem atbilst vai neatbilst šādi raksturojumi? ... *103*
T8.1. Zinoši un profesionāli ... *112*
T8.2. Atbildīgi par savu darbu, padarīto ... *113*
T8.3. Ieinteresēti, klienta vēlmes izprotoši ... *114*
T8.4. Runā/raksta man saprotami, vienkāršā valodā ... *115*
T8.5. Godīgi un taisnīgi, pilda solīto ... *116*
T8.6. Pieejami, nodrošina iespēju saņemt pakalpojumu man izdevīgā vietā un laikā ... *117*
T8.7. Tādi, kuriem var uzticēties ... *118*
T8.8. Pauda cieņu un pozitīvu attieksmi pret mani un manām vajadzībām ... *119*
T8.9. Elastīgi, izvēloties piemērotāko risinājumu ... *120*
T8.10. Ir laipni pret mani ... *121*
T8.11. Vērsti uz sadarbību ("nespēlēja futbolu", sūtot no vienas iestādes uz otru, uzklausīja manus ierosinājumus) ... *122*
T9. Runājot par pēdējo reizi, kad Jūs saskārāties ar šo iestādi, kā ir mainījusies iestādes darbība kopš iepriekšējās reizes, kad Jūs ar to kontaktējāties? ... *123*
T10. Novērtējiet, lūdzu, zemāk minētos apgalvojumus un pasakiet, vai Jūs tiem pilnīgi piekrītat, drīzāk piekrītat, ne piekrītat, ne nepiekrītat, drīzāk nepiekrītat vai pilnīgi nepiekrītat! ... *127*
T10.1. Vairumam valsts pārvaldē strādājošo var uzticēt darbošanos valsts labā ... *128*
T10.2. Latvijas valsts pārvaldē strādājošie kopumā godprātīgi veic savus pienākumus ... *130*
T10.3. Valsts pārvalde pēdējo trīs gadu laikā ir vienkāršojusi pakalpojumu sniegšanas, saņemšanas procedūras iedzīvotājiem ... *132*
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 ... *134*
T10.5. Pēdējo trīs gadu laikā valsts pārvalde arvien vairāk cenšas palīdzēt, skaidrot, konsultēt, nevis sodīt ... *136*
T11. Valsts iestādes savā darbībā piemēro principu "Konsultē vispirms", kura mērķis ir uzlabot savstarpējo sadarbību starp klientiem un valsts iestādēm. Vai esat informēts/-a par principa „Konsultē vispirms" piemērošanu valsts iestāžu darbā? ... *138*

Aptaujā izmantotā anketa ... 139

Aptaujas tehniskā informācija

PĒTĪJUMA VEICĒJS	Pētījumu centrs SKDS
ĢENERĀLAIS KOPUMS	Latvijas pastāvīgie iedzīvotāji vecumā no 18 līdz 75 gadiem
PLĀNOTĀS IZLASES APJOMS	1000 respondenti (ģenerālajam kopumam reprezentatīva izlase)
SASNIEGTĀS IZLASES APJOMS	1013 respondenti
IZLASES METODE	Stratificētā nejaušā izlase
STRATIFIKĀCIJAS PAZĪMES	Administratīvi teritoriālā
APTAUJAS VEIKŠANAS METODE	Tiešās intervijas respondentu dzīves vietās
ĢEOGRĀFISKAIS PĀRKLĀJUMS	Visi Latvijas reģioni (123 izlases punkti)
APTAUJAS VEIKŠANAS LAIKS	No 30.10.2020. līdz 10.11.2020.

SASNIEGTĀS IZLASES SALĪDZINĀJUMS AR IEDZĪVOTĀJU STATISTIKU

	Ģenerālais kopums (tūkst.cilv.)	Respondentu skaits izlasē (%) pirms svēršanas	Respondentu skaits izlasē (%) pēc svēršanas	LR IeM PMLP Iedz. reģ. dati uz 27.01.20.
KOPĀ	1527	100.0	100.0	100.0
REĢIONS				
Rīga	511	33.5	33.5	33.5
Pierīga	291	18.9	19.1	19.1
Vidzeme	146	9.9	9.5	9.5
Kurzeme	189	12.6	12.4	12.4
Zemgale	179	11.1	11.8	11.8
Latgale	211	14.1	13.8	13.8
DZIMUMS				
Vīrieši	737	47.6	48.3	48.3
Sievietes	790	52.4	51.7	51.7
TAUTĪBA				
Latvieši	898	57.7	58.8	58.8
Citi	629	42.3	41.2	41.2
VECUMS				
18 - 24 g.v.	130	10.4	8.5	8.5
25 - 34 g.v.	296	19.0	19.4	19.4
35 - 44 g.v.	295	19.9	19.4	19.4
45 - 54 g.v.	290	17.8	19.0	19.0
55 - 63 g.v.	266	15.6	17.4	17.4
64 – 75 g.v.	250	17.4	16.4	16.4
STATUSS				
Strādājošie		66.0	67.5	
Nestrādājošie		34.0	32.5	
IZGLĪTĪBA				
Pamatizglītība		10.0	9.5	
Vispārējā vidējā		27.1	26.7	
Profesionālā vidējā		37.0	37.6	
Augstākā		25.9	26.2	
PILSONĪBA				
LR pilsoņi		87.8	88.0	
Respondenti bez LR pilsonības		12.2	12.0	

*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, Priekuļu, 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, Vaiņodes, 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: mājsaimnieces, pensionāri, skolēni, studenti, bezdarbnieki.

Cits – respondenti, kuriem ir gadījuma darbi, strādā apmaksātu darbu sabiedriskās organizācijās, kā arī tie respondenti, kuri nezināja konkrētu nodarbinātības sektoru.

IENĀKUMU LĪMENIS

Vidējie ienākumi uz vienu ģimenes locekli mēnesī, ieskaitot visus ienākumus (algas, stipendijas, pabalstus, pensijas u.t.t.) pēc nodokļu nomaksas

Zemi – līdz €239
Vidēji zemi – no €240 līdz €319
Vidēji – no €320 līdz €409
Vidēji augsti – no €410 līdz €599
Augsti – €600 un vairāk.

Projekta vadītāja	Zanda Rutkovska
Materiālu sagatavoja	Kristina Požaricka
Aptauju vadīja	Santa Tiona, Madara Vingre, Karīna Šterna
Datu masīvu sagatavoja	Kristīne Ādmine

Statistiskās kļūdas novērtēšanas tabula

Pētījuma rezultātos vienmēr pastāv zināma *statistiskās kļūdas* varbūtība. Analizējot un interpretējot pētījumā iegūtos rezultātus, to vajadzētu ņemt vērā. Tās atšķirības, kuras iekļaujas statistiskās kļūdas robežās jeb ir mazākas par to, var uzskatīt par *nenozīmīgām.*

Statistiskā kļūda tiek aprēķināta pēc sekojošās formulas :

$$SK = q \times \sqrt{\pi \times (100 - \pi) / n}$$

kur :

SK - statistiskā kļūda

q - koeficients, kas pie 95% varbūtības ir vienāds ar 1.96

π - pētījumā iegūtais respondentu atbilžu procentuālais sadalījums

n - respondentu skaits

Lai ērtāk un ātrāk noteiktu statistisko mērījuma kļūdu, ir lietderīgi izmantot statistiskās 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**
1 vai 99	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
2 vai 98	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
4 vai 96	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
6 vai 94	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
8 vai 92	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
10 vai 90	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
12 vai 88	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
15 vai 85	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
18 vai 82	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
20 vai 80	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
22 vai 78	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
25 vai 75	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
28 vai 72	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
30 vai 70	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
32 vai 68	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
35 vai 65	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
40 vai 60	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
45 vai 55	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
50 vai 50	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 statistiskās mērījuma kļūdas robežas + / - procentos ar **95% varbūtību.**

Piemēram, ja pētījuma rezultātā no visiem aptaujātajiem Latvijas iedzīvotājiem (respondentu skaits n=1013) tiek iegūta mērķa grupa 10.0%, kas pauž apstiprinošu attieksmi pret spriedumu vai izteikumu "X", tad ar 95% varbūtību mēs varam teikt, ka statistiskā 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=1013

Kopsavilkums

Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījuma ietvaros, kas tika veikts 2020.gada novembrī, 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 2019.gadam veikto pētījumu rezultātiem (kur tas iespējams). Izvērtējot aptauju datu salīdzinājumu, jāņem vērā, ka 2020.gadā kopš marta saistībā ar Covid-19 izplatību ir bijuši dažādi MK noteikti ierobežojumi, kas ietekmēja iedzīvotāju iespējas saņemt valsts iestāžu pakalpojumus klātienē, kā arī iedzīvotājiem radīja dažādas finansiāla un cita rakstura apgrūtinājumus.

2020.gada novembrī veiktā pētījuma rezultāti liecina, ka iedzīvotāju kopējā attieksme pret valsts pārvaldi 2020.gadā ir kritiskāka nekā iepriekšējos divos gados, bet jautājumos, kur jāvērtē pašiem sava saskarsmes pieredze ar dažādām iestādēm, vērtējumi vairāk ir uzlabojušies nekā pasliktinājušies. 2020.gadā vērojams arī, ka mazinājusies pakalpojumu saņemšana klātienē, pieaugot attālinātiem pakalpojumu saņemšanas veidiem (e-pakalpojumi, e-pasts, tālrunis).

Attieksme pret valsts pārvaldi kopumā

Apgalvojumam *„Vairumam valsts ierēdņu var uzticēt darbošanos valsts labā”* kopumā piekrita 47%, nepiekrita 22% aptaujāto. Arī izteikumam *„Latvijas valsts pārvaldē strādājošie kopumā godprātīgi veic savus pienākumus”* iedzīvotāji piekrita biežāk (45%) nekā nepiekrita (24%).

Novērtējot izmaiņas valsts pārvaldē pēdējo 3 gadu laikā, 42% piekrita, bet 19% nepiekrita, ka valsts pārvalde ir vienkāršojusi pakalpojumu sniegšanas, saņemšanas procedūras iedzīvotājiem (indekss +14.6), 38% piekrita, bet 17% nepiekrita, ka valsts pārvaldes iestādes vairāk sākušas sadarboties savā starpā, mazāk prasot cilvēkiem tādus datus, kas jau ir citu valsts iestāžu rīcībā (indekss +12.6), un 36% piekrita, bet 21% nepiekrita, ka valsts pārvalde arvien vairāk cenšas palīdzēt, skaidrot, konsultēt, nevis sodīt (indekss +8.6).

Aptauju datu salīdzinājums liecina, ka iedzīvotāji šogad kritiskāk nekā 2018.gadā un 2019.gadā vērtējuši valsts pārvaldi kopumā – aptaujātie biežāk nav piekrituši pozitīvajiem apgalvojumiem par valsts pārvaldi kopumā un uzlabojumiem tās darbībā.

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 (12%), Valsts ieņēmumu dienests (8%), dažādu pašvaldību (pilsētu, novadu) domes (7%), Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienests (5%), Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde (4%). Citas iestādes nosauktas retāk.

Salīdzinot laika posmā no 2016.gada līdz 2020.gadam veikto aptauju datus, jāsecina, ka šogad iedzīvotāji nedaudz biežāk nekā iepriekš nosaukuši tādas iestādes kā VSAA, NMPD, kā arī minējuši pašvaldības, pilsētu, novadu domes.

Saskarsme ar valsts iestādēm pēdējo 3 gadu laikā

Saskaņā ar aptaujas datiem pēdējo trīs gadu laikā 50% aptaujāto ir saskārušies ar Valsts ieņēmumu dienestu, 34% ir saskārušies ar Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūru un 21% ir saskārušies ar Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienestu. Vairāk nekā 1/10 Latvijas iedzīvotāju atbildēja, ka pēdējo trīs gadu laikā ir saskārušies ar Pilsonības un migrācijas lietu pārvaldi (17%), Nodarbinātības valsts aģentūru (16%) un Valsts policiju (12%).

Jāpiebilst, ka 23% aptaujāto norādīja, ka pēdējo trīs gadu laikā nav saskārušies ar nevienu no uzskaitītajām iestādēm, un biežāk nekā caurmērā šādu atbildi sniedza iedzīvotāji vecumā no 18 līdz 24 gadiem un tie, kuri vecāki par 63 gadiem, aptaujātie ar pamatizglītību, iedzīvotāji, kuru galvenā sarunvaloda ģimenē ir krievu valoda, respondenti bez LR pilsonības, nestrādājošie, iedzīvotāji ar zemiem vai vidēji augstiem ienākumiem.

Valsts iestāžu darba vērtējums kopumā

Novērtējot savu saskarsmes pieredzi ar pētījumā analizētajām valsts iestādēm, aptaujātie Latvijas iedzīvotāji vērtējumus *„teicami”* vai *„labi”* sniedza biežāk (43%-88%) nekā kritiskos vērtējumus *„drīzāk slikti”* vai *„ļoti slikti”* (1%-17%). No uzskaitītajām iestādēm atzinīgi visbiežāk vērtēta saskarsmes pieredze ar Pilsonības un migrācijas lietu pārvaldi un Valsts meža dienestu.

Salīdzinot laikā no 2015.gada līdz 2019.gadam veikto aptauju rezultātus, jāsecina, ka šogad kopumā atzinīgāk nekā iepriekš vērtētas šādas iestādes: NMPD, VDEĀK, VMD, VZD un VI (tiesa, pēdējās trīs iestādes novērtēja neliels skaits respondentu, līdz ar to iespējama lielāka statistiskā kļūda). Savukārt kritiskāku vērtējumu nekā iepriekš šogad saņēma NVA (zemāka atbilžu vidējā vērtība).

Pēdējās saskarsmes ar valsts iestādi raksturojums

Atbildot uz jautājumu par valsts iestādi, ar kuru saskārās kā ar pēdējo, iedzīvotāji visbiežāk minēja Valsts ieņēmumu dienestu (28%) un Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūru (21%). Citas iestādes nosauktas retāk.

Raksturojot pēdējās saskarsmes būtību, iedzīvotāji visbiežāk minēja informācijas iesniegšanu iestādei (37%) un pakalpojuma saņemšanu (30%).

No 2016.gada līdz 2020.gadam veikto aptauju dati liecina, var konstatēt, ka šogad iedzīvotāji retāk nekā iepriekš norādīja, ka pēdējās saskarsmes galvenā būtība bija pakalpojuma saņemšana, bet biežāk minēja informācijas iesniegšanu vai informācijas iegūšanu.

Atbildot uz jautājumu par pēdējās saskarsmes veidu, iedzīvotāji visbiežāk (54%) minēja klātienes saskarsmi. Retāk norādīts, ka saskarsme notikusi, izmantojot e-pakalpojumu (20%), pa e-pastu (11%), pa tālruni (10%), pa pastu (3%) vai iestādes interneta mājas lapā, sociālos tīklos (1%).

2020.gadā iedzīvotāji retāk nekā iepriekš norādīja, ka pēdējā saskarsmes reizē ar iestādi viņi sazinājušies klātienē, bet biežāk norādīta e-pakalpojumu, e-pasta, tālruņa izmantošana.

Raksturojot iemeslus saskarsmei klātienē, pa tālruni vai pastu, nevis internetā, iedzīvotāji biežāk norādījuši, ka *„to nav iespējams nokārtot internetā”* (44%) vai viņi *„dod priekšroku saziņai klātienē”* (23%).

Laikā posmā no 2016.gada līdz 2020.gadam veikto aptauju datu salīdzinājums liecina, ka šogad iedzīvotāji retāk nekā iepriekš minējuši atbildes *“dodu priekšroku saziņai klātienē”* un esmu vienmēr to darījis šādi, tā pierasts.

Lūgti izvērtēt, vai saņemtais pakalpojums atbilst labas pārvaldības kritērijiem, vairāk kā 3/4 respondentu atzīmēja, ka pēdējās saskarsmes laikā iestādes darbinieki bija zinoši un profesionāli (84%), runāja/rakstīja saprotami, vienkāršā valodā (79%), bija laipni (79%), bija atbildīgi par savu darbu, padarīto (78%), pauda cieņu un pozitīvu attieksmi (76%).

2020.gadā lielākā daļa raksturojumu par atbilstošiem tika atzīti biežāk nekā 2019.gadā, un visbūtiskāk vērtējumu indekss gada laikā palielinājies raksturojumam *“pauda cieņu un pozitīvu attieksmi pret mani un manām vajadzībām”* (indekss 2019.gadā: +58, indekss 2020.gadā +68 punkti).

Katrai no iestādēm, kuru vērtēja ne mazāk kā 50 respondenti, tikai izveidots arī indekss, balstoties uz visu apgalvojumu vērtējumu. Visaugstāk kopumā novērtēta apgalvojumu atbilstība PMLP darbiniekiem (kopējais indekss +87), otra augstāk vērtētā iestāde ir VSAA (indekss +74). Arī citu analizēto iestāžu indeksi ir augsti: +63 punkti NMPD, +56 punkti NVA un +53 punkti VID.

2016.-2020.gada aptauju datu salīdzinājums liecina, ka šogad augstāks nekā iepriekšējos gados ir PMLP kopējais indekss (2020.: +87, iepriekšējos gados no +70 līdz +81), bet zemāks nekā iepriekšējos gados ir NVA indekss (2020.: +56, iepriekšējos gados no +62 līdz +67).

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?”*, 29% norādīja uz iestādes darbības uzlabošanos, 50% pauda viedokli, ka iestādes darbība nav mainījusies, bet 4% uzskatīja, ka iestādes darbība ir pasliktinājusies.

2020.gadā iedzīvotāji retāk nekā iepriekš (2016.-2019.gadā) norādīja uz iestādes darbības uzlabošanos.

1. Attieksme pret valsts pārvaldi kopumā

2020.gada novembrī 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. Analizējot pētījuma rezultātus, jāņem vērā, ka 2020.gadā kopš marta saistībā ar Covid-19 izplatību ir bijuši dažādi MK noteikti ierobežojumi, kas ietekmēja iedzīvotāju iespējas saņemt valsts iestāžu pakalpojumus klātienē, kā arī iedzīvotājiem radīja dažādas finansiāla un cita rakstura apgrūtinājumus.

Apgalvojumam *„Vairumam valsts ierēdņu var uzticēt darbošanos valsts labā”* kopumā piekrita (atbildes *„pilnībā piekrītu”* un *„drīzāk piekrītu”*) 47% aptaujāto Latvijas iedzīvotāju, bet 22% tam nepiekrita (atbildes *„pilnīgi nepiekrītu”* un *„drīzāk nepiekrītu”*). Aptuveni 1/4 iedzīvotāju (25%) izvēlējās atbildi *„ne piekrītu, ne nepiekrītu”*. Visu sniegto vērtējumu indekss[1] ir +13.3 punkti.

Arī izteikumam *„Latvijas valsts pārvaldē strādājošie kopumā godprātīgi veic savus pienākumus”* iedzīvotāji ir piekrituši biežāk (45%) nekā nepiekrituši (24%). Vairāk nekā 1/4 aptaujāto (26%) norādīja, ka *„ne piekrīt, ne nepiekrīt”* šim apgalvojumam. Sniegto vērtējumu indekss ir +10.8.

Jāatzīmē, ka publiskajā (valsts, pašvaldības) sektorā nodarbinātie pauda nedaudz labvēlīgāku attieksmi (vērtējumu indeksi ir augstāki) nekā privātajā sektorā strādājošie.

Kopumā atzinīgāku attieksmi pret valsts pārvaldi pauda (abiem iepriekšminētajiem apgalvojumiem indeksi ir augstāks nekā caurmērā) iedzīvotāji vecumā no 18 līdz 24 gadiem, respondenti ar pamatizglītību, aptaujātie, kuri ģimenē galvenokārt runā latviešu valodā, iedzīvotāji ar vidējiem ienākumiem un laukos dzīvojošie.

Salīdzinot laika posmā no 2016.gada līdz 2020.gadam veikto aptauju rezultātus, jāsecina, šogad aptaujātie bijuši noskaņoti kritiskāk nekā iepriekš: apgalvojumam par to, ka vairumam valsts pārvaldē strādājošo var uzticēt darbošanos valsts labā, vērtējumu indekss 2020.gadā bija +13.3, iepriekš tas bija robežās no +15.8 līdz +20.9, savukārt izteikumam par to, ka valsts pārvaldē strādājošie kopumā godprātīgi veic savus pienākumus, vērtējumu indekss 2020.gadā bija +10.8, iepriekš tas bija robežās no +14.3 līdz +21.1.

Novērtējot izmaiņas valsts pārvaldē pēdējo 3 gadu laikā, 42% piekrita, bet 19% nepiekrita, ka valsts pārvalde ir vienkāršojusi pakalpojumu sniegšanas, saņemšanas procedūras iedzīvotājiem (indekss +14.6), 38% piekrita, bet 17% nepiekrita, ka valsts pārvaldes iestādes vairāk sākušas sadarboties savā starpā, mazāk prasot cilvēkiem tādus datus, kas jau ir citu valsts iestāžu rīcībā (indekss +12.6), un 36% piekrita, bet 21% nepiekrita, ka valsts pārvalde arvien vairāk cenšas palīdzēt, skaidrot, konsultēt, nevis sodīt (indekss +8.6).

[1] "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. Indekss var svārstīties robežās no -100 (ja visi respondenti vērtētu *“pilnīgi nepiekrītu”*) līdz +100 (ja visi respondenti vērtētu *“pilnībā piekrītu”*).

Jāatzīmē, ka kopumā augstāks nekā caurmērā vērtējumu indekss trim iepriekšminētajiem apgalvojumiem par pozitīvām izmaiņām valsts iestāžu darbā ir šādās iedzīvotāju grupās: publiskajā sektorā nodarbinātie, aptaujātie ar vidējiem ienākumiem un citās pilsētās (ne Rīgā) dzīvojošie. Savukārt zemāks nekā caurmērā iepriekšminēto apgalvojumu indekss ir aptaujātajiem, kuri ģimenē galvenokārt runā krievu valodā, respondentiem bez LR pilsonības un Rīgā dzīvojošajiem.

Aptauju datu salīdzinājums liecina, ka šogad visi apgalvojumi par izmaiņām valsts pārvaldē pēdējo trīs gadu laikā noraidīti biežāk nekā 2018.gadā un 2019.gadā, un arī vērtējumu indeksi šogad ir zemāki nekā 2018.gadā un 2019.gadā.

Jāpiebilst, ka aptaujas dalībniekiem tika uzdots arī jautājums *"Vai esat informēts/-a par principa „Konsultē vispirms" piemērošanu valsts iestāžu darbā?"* Pētījuma rezultāti liecina, ka kopumā 32% Latvijas iedzīvotāju ir informēti par šī principa piemērošanu, tajā skaitā gandrīz katrs desmitais no aptaujātajiem (9%) atbildēja, ka ir informēti par šo principu un kādā valsts iestādē tas attiecībā uz viņiem ir piemērots, un gandrīz katrs ceturtais (23%) atbildēja, ka ir par to informēti, bet attiecībā uz viņiem tas nav piemērots. Vairākums jeb 63% atbildēja, ka nav informēti par principa „Konsultē vispirms" piemērošanu valsts iestāžu darbā.

Kopumā biežāk nekā caurmērā to, ka ir informēti par principa „Konsultē vispirms" piemērošanu valsts iestāžu darbā (neatkarīgi no tā, vai tas attiecībā uz viņiem ir vai nav piemērots), norādīja iedzīvotāji vecumā no 25 līdz 44 gadiem, aptaujātie ar augstāko izglītību, publiskajā sektorā nodarbinātie, respondenti ar augstiem ienākumiem, kā arī Rīgā dzīvojošie.

Savukārt to, ka nav informēti par principa „Konsultē vispirms" piemērošanu valsts iestāžu darbā, biežāk nekā caurmērā norādīja jaunieši vecumā no 18 līdz 24 gadiem un aptaujātie, kuriem ir 55 gadi vai vairāk, respondenti ar pamatizglītību, respondenti bez LR pilsonības, nestrādājošie, aptaujātie ar zemiem ienākumiem, respondenti lauku apvidos.

Salīdzinot 2019.gadā un 2020.gadā veikto aptauju rezultātus, jāsecina, ka būtiskas izmaiņas atbildēs uz šo jautājumu nav vērojamas.

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=1013

2016., 2017., 2018., 2019. un 2020.gada aptauju datu salīdzinājums

Bāzes: visi respondenti

*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. Indekss var svārstīties robežās no 100 (visi pilnībā piekrīt) līdz -100 (visi pilnīgi nepiekrīt).

Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums 2020

"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. Indekss var svārstīties robežās no 100 (visi pilnībā piekrīt) līdz -100 (visi pilnīgi nepiekrīt).

Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums 2020

"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 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. Indekss var svārstīties robežās no 100 (visi pilnībā piekrīt) līdz -100 (visi pilnīgi nepiekrīt).

Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums 2020

"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. Indekss var svārstīties robežās no 100 (visi pilnībā piekrīt) līdz -100 (visi pilnīgi nepiekrīt).

Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums 2020

"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. Indekss var svārstīties robežās no 100 (visi pilnībā piekrīt) līdz -100 (visi pilnīgi nepiekrīt).

Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums 2020

"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. Indekss var svārstīties robežās no 100 (visi pilnībā piekrīt) līdz -100 (visi pilnīgi nepiekrīt).

"Valsts iestādes savā darbībā piemēro principu "Konsultē vispirms", kura mērķis ir uzlabot savstarpējo sadarbību starp klientiem un valsts iestādēm. Vai esat informēts/-a par principa „Konsultē vispirms" piemērošanu valsts iestāžu darbā?"

Bāze: visi respondenti, n=1013

2019. un 2020.gada aptauju datu salīdzinājums

Bāzes: visi respondenti

"Valsts iestādes savā darbībā piemēro principu "Konsultē vispirms", kura mērķis ir uzlabot savstarpējo sadarbību starp klientiem un valsts iestādēm. Vai esat informēts/-a par principa „Konsultē vispirms" piemērošanu valsts iestāžu darbā?"

Atbildes sociāldemogrāfiskajās grupās

Bāzes: skatīt respondentu sociāldemogrāfisko profilu 7.lpp.

2. Uzskati par valsts iestādi, kas vislabāk apkalpo iedzīvotājus

Latvijas iedzīvotāju aptaujā, kas tika veikta 2020.gada novembrī, respondentiem lūdza 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 12%) un Valsts ieņēmumu dienests (8%).

Nākamās biežāk minētās iestādes bija dažādu pašvaldību (pilsētu, novadu) (pārsvarā – savas dzīvesvietas) domes, pašvaldības iestādes (7%), Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienests (5%), Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde (4%), Latvijas pasts (3%), Ceļu satiksmes drošības direkcija (3%), Nodarbinātības valsts aģentūra (3%) un medicīnas iestādes (slimnīcas, poliklīnikas u.tml.) (2%). Citas iestādes nosauca mazāk nekā 2% aptaujāto.

Jāpiebilst, ka 8% aptaujāto atbildēja, ka nav tādas iestādes, kas varētu kalpot par paraugu citām, ka visas iestādes strādā slikti, un 32% bija grūti pateikt, viņi nevarēja nosaukt iestādi, kas labi strādā un varētu kalpot par paraugu citām.

Salīdzinot laika posmā no 2016.gada līdz 2020.gadam veikto aptauju datus, jāsecina, ka šogad iedzīvotāji nedaudz biežāk nekā iepriekš nosaukuši tādas iestādes kā VSAA, NMPD, kā arī minējuši pašvaldības, pilsētu, novadu domes.

2. Uzskati par valsts iestādi, kas vislabāk apkalpo iedzīvotājus

"Lūdzu, nosauciet valsts iestādi, kura, Jūsuprāt, vislabāk strādā, apkalpojot iedzīvotājus, un varētu šajā ziņā kalpot par paraugu citām iestādēm!"

Bāze: visi respondenti, n=1013

Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums 2020

"Lūdzu, nosauciet valsts iestādi, kura, Jūsuprāt, vislabāk strādā, apkalpojot iedzīvotājus, un varētu šajā ziņā kalpot par paraugu citām iestādēm!"

2016., 2017., 2018., 2019. un 2020.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 2020

"Lūdzu, nosauciet valsts iestādi, kura, Jūsuprāt, 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

2020.gada novembrī 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 50% aptaujāto ir saskārušies (tas ir, sazinājušies, saņēmuši kādu pakalpojumu vai kārtojuši lietas klātienē, zvanot pa tālruni vai izmantojot pastu, internetu) ar Valsts ieņēmumu dienestu, 34% ir saskārušies ar Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūru un 21% ir saskārušies Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienestu.

Vairāk nekā 1/10 Latvijas iedzīvotāju atbildēja, ka pēdējo trīs gadu laikā ir saskārušies ar Pilsonības un migrācijas lietu pārvaldi (17%), Nodarbinātības valsts aģentūru (16%) un Valsts policiju (12%).

Salīdzinoši retāk norādīts uz saskarsmi ar tādām iestādēm kā Nacionālais veselības dienests (8%), Valsts zemes dienests (8%), Tiesas, tiesu administrācija (6%), Lauku atbalsta dienests (6%), Veselības un darbaspēju ekspertīzes ārstu valsts komisija (5%), Pārtikas un veterinārais dienests (5%), Valsts meža dienests (4%), Uzņēmumu reģistrs (3%), Slimību profilakses un kontroles centrs (3%) un Veselības inspekcija (2%).

Jāpiebilst, ka 23% aptaujāto norādīja, ka pēdējo trīs gadu laikā nav saskārušies ar nevienu no uzskaitītajām iestādēm, un biežāk nekā caurmērā šādu atbildi sniedza iedzīvotāji vecumā no 18 līdz 24 gadiem un tie, kuri vecāki par 63 gadiem, aptaujātie ar pamatizglītību, iedzīvotāji, kuru galvenā sarunvaloda ģimenē ir krievu valoda, respondenti bez LR pilsonības, nestrādājošie, iedzīvotāji ar zemiem vai vidēji augstiem ienākumiem.

Salīdzinot laika posmā no 2015.gada līdz 2020.gadam veikto aptauju datus, jāsecina, ka 2020.gadā iedzīvotāji retāk nekā iepriekš veiktajos pētījumos norādīja uz savu saskarsmi ar Valsts ieņēmumu dienestu, Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūru, Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienestu, Pilsonības un migrācijas lietu pārvaldi, Nacionālo veselības dienestu, Veselības un darbspēju ekspertīzes ārstu valsts komisiju, Uzņēmumu reģistru, Veselības inspekciju. Jāatzīmē, ka Latvijā kopš 2020.gada marta saistībā ar Covid-19 izplatību ir bijuši noteikti dažādi ierobežojumi, kas ietekmēja iedzīvotāju iespējas saņemt valsts iestāžu pakalpojumus klātienē, un ne visiem iedzīvotājiem ir iespējas sazināties un saņemt pakalpojumus attālināti, izmantojot e-pakalpojumus u.tml.

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, saņēmāt kādu tās pakalpojumu vai kārtojāt tajā lietas klātienē (personīgi), zvanot pa telefonu vai izmantojot pastu, internetu?"

Bāze: visi respondenti, n=1013

*Tā kā katrs respondents varēja atzīmēt vairāk nekā vienu atbildi, kopējā atbilžu summa pārsniedz 100%.

Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums 2020

"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 telefonu vai izmantojot pastu, internetu?"

2015., 2016., 2017., 2018., 2019. un 2020.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., 2018., 2019. un 2020.gada aptaujā šie jautājumi tika papildināti ar paskaidrojošu informāciju iekavās, kas nebija iepriekšējās aptaujās.

****2020.gada aptaujā šis atbilžu variants tika piedāvāts pirmo reizi.

"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 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.

Grafika turpinājums.

"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 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, saņēmuši kādu pakalpojumu vai kārtojuši lietas, izvēloties atbilstošāko vērtējumu skalā *„teicami”*, *„labi”*, *„viduvēji”*, *„drīzāk slikti”* vai *„ļoti slikti”.*

Saskaņā ar 2020.gada novembrī veiktās aptaujas rezultātiem, lielākā daļa Latvijas iedzīvotāju atzinīgi vērtē savu saskarsmes pieredzi ar valsts iestādēm: novērtējot savu pieredzi ar pētījumā analizētajām iestādēm, aptaujas dalībnieki vērtējumus *„teicami”* vai *„labi”* sniedza biežāk (43%-88%) nekā kritiskos vērtējumus *„drīzāk slikti”* vai *„ļoti slikti”* (1%-17%).

No uzskaitītajām iestādēm atzinīgi visbiežāk vērtēta saskarsmes pieredze ar Pilsonības un migrācijas lietu pārvaldi (88% atzinīgu, 1% negatīvu vērtējumu, atbilžu vidējā vērtība ir 4.19 skalā, kur *„1”* nozīmē *„ļoti slikti”* un *„5”* nozīmē *„teicami”*) un ar Valsts meža dienestu (88% atzinīgu vērtējumu, 3% negatīvu vērtējumu, atbilžu vidējā vērtība ir 4.18, tiesa, jāņem vērā, ka šīs iestādes darbu novērtēja tikai 38 respondenti, līdz ar to iespējama liela statistiskā kļūda).

Atbilžu vidējā vērtība ne zemāka par 4 punktiem ir arī, vērtējot tādas iestādes kā Lauku atbalsta dienests (85% atzinīgu, 3% negatīvu vērtējumu, vidējā vērtība 4.12), Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienests (80% atzinīgu, 6% negatīvu vērtējumu, vidējā vērtība 4.04), Valsts zemes dienests (82% atzinīgu, 3% negatīvu vērtējumu, vidējā vērtība 4.02), Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra (80% atzinīgu, 3% negatīvu vērtējumu, vidējā vērtība 4.00) un Slimību profilakses un kontroles centrs (80% atzinīgu, 4% negatīvu vērtējumu, vidējā vērtība 4.00, tiesa, jāņem vērā, ka šīs iestādes darbu novērtēja tikai 25 respondenti, līdz ar to iespējama liela statistiskā kļūda)

Šajā pētījumā kritiskāk vērtētās (vairāk nekā 10% negatīvu vērtējumu) iestādes ir: tiesas, tiesu administrācija, Valsts policija, Uzņēmumu reģistrs (jāpiebilst, ka Uzņēmumu reģistra darbību vērtēja tikai 27 respondenti, līdz ar to iespējama lielāka statistiskā kļūda). Tomēr arī šīs iestādes atzinīgi vērtētas biežāk (43%-66%) nekā negatīvi (15%-17%), un vērtējumu vidējie rādītāji ir robežās no 3.35 līdz 3.64 piecu punktu skalā, kur *„1”* nozīmē *„ļoti slikti”* un *„5”* nozīmē *„teicami”*.

Salīdzinot laika posmā no 2015.gada līdz 2020.gadam veikto aptauju rezultātus, jāsecina, ka šogad kopumā atzinīgāk (augstākas atbilžu vidējās vērtības) nekā iepriekšējos gados vērtētas šādas iestādes: Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienests, Veselības un darbaspēju ekspertīzes ārstu valsts komisija, Valsts meža dienests, Valsts zemes dienests un Veselības inspekcija (tiesa, pēdējās trīs iestādes novērtēja neliels skaits respondentu, līdz ar to iespējama lielāka statistiskā kļūda). Savukārt kritiskāku vērtējumu nekā iepriekš šogad saņēma Nodarbinātības valsts aģentūra (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/-usies, saņēmis/-usi kādu pakalpojumu vai kārtojis/-usi 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 ticamu secinājumu izdarīšanai.

Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums 2020

"Lūdzu, pamēģiniet atcerēties savu saskarsmes pieredzi ar visām tām iestādēm, ar kurām Jūs pēdējo trīs gadu laikā esat sazinājies/-usies, saņēmis/-usi kādu pakalpojumu vai kārtojis/-usi 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., 2018., 2019. un 2020.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 ticamu secinājumu izdarīšanai.

***2017., 2018., 2019. un 2020.gada aptaujā šie jautājumi tika papildināti ar paskaidrojošu informāciju iekavās, kas nebija iepriekšējās aptaujās.

Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums 2020

"Lūdzu, pamēģiniet atcerēties savu saskarsmes pieredzi ar visām tām iestādēm, ar kurām Jūs pēdējo trīs gadu laikā esat sazinājies/-usies, saņēmis/-usi kādu pakalpojumu vai kārtojis/-usi 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 ticamu secinājumu izdarīšanai.

Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums 2020

"Lūdzu, pamēģiniet atcerēties savu saskarsmes pieredzi ar visām tām iestādēm, ar kurām Jūs pēdējo trīs gadu laikā esat sazinājies/-usies, saņēmis/-usi kādu pakalpojumu vai kārtojis/-usi 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 ticamu secinājumu izdarīšanai.

Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums 2020

"Lūdzu, pamēģiniet atcerēties savu saskarsmes pieredzi ar visām tām iestādēm, ar kurām Jūs pēdējo trīs gadu laikā esat sazinājies/-usies, saņēmis/-usi kādu pakalpojumu vai kārtojis/-usi 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 ticamu 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) (28%) un Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūru (VSAA) (21%).

Nākamās biežāk minētās iestādes bija un Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienestu (NMPD) (10%), Nodarbinātības valsts aģentūra (NVA) (9%) un Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde (PMLP) (9%).

Citas iestādes nosauktas retāk, un nelielā respondentu skaita dēļ, kas tās vērtējuši, nevar izdarīt pārliecinošus secinājumus par iedzīvotāju saskarsmi ar šīm iestādēm (turpmākajos secinājumos tās atsevišķi netiks izdalītas).

Raksturojot **pēdējās saskarsmes būtību**, iedzīvotāji visbiežāk minēja informācijas iesniegšanu iestādei (37%) un pakalpojuma saņemšanu (30%). Retāk minēta informācijas iegūšana no iestādes (16%), problēmu risināšana (14%), iestādes veikta pārbaude, kontrole, audits u.tml. (1%) vai sodīšana (1%).

Informācijas iesniegšanu kā pēdējās saskarsmes galveno būtību biežāk minēja aptaujātie, kuri bija saskārušies ar VID (65%) vai VSAA (43%). Savukārt informācijas iegūšanu no iestādes biežāk nekā caurmērā minēja aptaujātie, kuri bija saskārušies ar NVA (31%) vai VSAA (26%).

To, ka pēdējās saskarsmes galvenā būtība bija pakalpojuma saņemšana, biežāk nekā caurmērā norādīja iedzīvotāji, kuri pēdējā reizē bija saskārušies ar PMLP (79%) vai NMPD (41%). Jāpiebilst, ka aptaujātie, kuri bija saskārušies ar NMPD, biežāk nekā caurmērā kā galveno saskarsmes būtību minēja arī problēmu risināšanu (52%).

Salīdzinot laika posmā no 2016.gada līdz 2020.gadam veikto aptauju datus par visām uzskaitītajām iestādēm kopumā, var konstatēt, ka šogad iedzīvotāji retāk nekā iepriekš norādīja, ka pēdējās saskarsmes galvenā būtība bija pakalpojuma saņemšana (2020.: 30%, iepriekš 34%-48%), bet biežāk norādīja, ka tā bija informācijas iesniegšana iestādei (2020.: 37%, iepriekš 24%-35%) vai informācijas iegūšana no iestādes (2020.: 16%, iepriekš 11%-14%).

Atbildot uz jautājumu par **pēdējās saskarsmes veidu**, iedzīvotāji visbiežāk (54%) minēja klātienes saskarsmi. Nākamās biežāk minētās atbildes bija, ka saskarsme notikusi, izmantojot e-pakalpojumu, identificējoties pakalpojuma saņemšanai (20%), pa e-pastu (11%) vai pa tālruni (10%), bet retāk minēta saskarsme pa pastu (3%) vai sazināšanās iestādes interneta mājas lapā, sociālo tīklu kontos (1%).

Jāatzīmē, ka uz saskarsmi klātienē biežāk nekā caurmērā norādījuši iedzīvotāji vecumā no 18 līdz 24 gadiem, kā arī tie, kuri vecāki par 63 gadiem, respondenti ar pamatizglītību, nestrādājošie, aptaujātie ar zemiem, vidēji zemiem vai vidējiem 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 2/3% no respondentiem, kuri saskārušies ar PMLP (85%), NVA (72%) un NMPD (71%).

Uz e-pakalpojumu izmantošanu (44%) un saziņu e-pastā (23%) biežāk nekā caurmērā norādīja VID klienti. To, ka ar iestādi pēdējā saskarsmes reizē komunicējuši pa tālruni, biežāk nekā caurmērā norādīja NMPD klienti (22%).

Aptauju datu salīdzinājums liecina, ka 2020.gadā iedzīvotāji ievērojami retāk nekā iepriekšējos gados norādīja, ka pēdējā saskarsmes reizē ar iestādi viņi sazinājušies klātienē (2020.: 54%, iepriekš 68%-85%), bet biežāk minēta saziņa, izmantojot e-pakalpojumu (2020.: 20%, iepriekš 5%-15%), e-pastu (2020.: 11%, iepriekš 5%-8%), tālruni (2020.: 10%, iepriekš 5%-7%). Jāatgādina, ka aptauja tika veikta 2020.gada novembrī, bet kopš 2020.gada marta Latvijā bija dažādi ierobežojumi Covid-19 izplatības mazināšanai, kas ietekmēja arī iespējas saņemt klātienes pakalpojumus, un tika veicināta pakalpojumu saņemšana attālināti.

Raksturojot **iemeslus saskarsmei klātienē, pa tālruni vai pastu, nevis internetā**, iedzīvotāji visbiežāk norādījuši, ka *„internetā to nav iespējams nokārtot”* (44%), un biežāk nekā caurmērā šo atbildi norādīja PMLP (82%) un NMPD (81%) klienti.

Gandrīz katrs ceturtais norādīja, ka *„dod priekšroku saziņai klātienē”* (23%), un šo iemeslu biežāk nekā caurmērā norādīja tie, kuri klātienē, pa tālruni vai pa pastu sazinājušies ar VSAA (44%) vai VID (26%).

Savukārt 12% aptaujāto atbildēja, ka nezināja, kā to pareizi izdarīt elektroniski, un 11% norādīja, ka pakalpojumi internetā ir pārāk sarežģīti, nesaprotami. Šīs atbildes biežāk nekā caurmērā norādīja respondenti, kuri klātienē, pa tālruni vai pastu sazinājušies ar VID vai VSAA. Jāatzīmē, ka 8% norādīja arī, ka nelieto internetu vispār (8%), un šo atbildi biežāk nekā caurmērā norādīja aptaujātie, kuri klātienē, pa tālruni vai pa pastu sazinājās ar VID, VSAA vai NVA. Citi iemesli minēti retāk.

Laikā posmā no 2016.gada līdz 2020.gadam veikto aptauju datu salīdzinājums liecina, ka šogad iedzīvotāji retāk nekā iepriekš minējuši atbildes *“dodu priekšroku saziņai klātienē”* (2020.: 23%, iepriekš 25%-33%) un esmu vienmēr to darījis šādi, tā pierasts (2020.: 6%, iepriekš 8%-11%).

Lūgti izvērtēt, **vai saņemtais pakalpojums atbilst labas pārvaldības kritērijiem**, vairāk kā 3/4 respondentu atzīmēja, ka pēdējās saskarsmes laikā iestādes darbinieki bija zinoši un profesionāli (84%), runāja/rakstīja saprotami, vienkāršā valodā (79%), bija laipni (79%), bija atbildīgi par savu darbu, padarīto (78%), pauda cieņu un pozitīvu attieksmi (76%).

Jāatzīmē, ka vairākums aptaujāto (64%-71%) par atbilstošiem atzina arī pārējos raksturojumus. Savukārt trīs raksturojumi, kuri visbiežāk atzīti par neatbilstošiem, ir *„pieejami, nodrošina iespēju saņemt pakalpojumu man izdevīgā vietā un laikā”* (15% šo atzina par neatbilstošu), *„ieinteresēti, klienta vēlmes izprotoši*” (14% šo atzina par neatbilstošu) un *„elastīgi, izvēloties piemērotāko risinājumu”* (14% šo atzina par neatbilstošu).

Salīdzinot datus par atbildēm, jāatzīmē, ka 2020.gadā lielākā daļa raksturojumu par atbilstošiem tika atzīti biežāk nekā 2019.gadā, un visbūtiskāk vērtējumu indekss gada

laikā palielinājies raksturojumam *"pauda cieņu un pozitīvu attieksmi pret mani un manām vajadzībām"* (indekss 2019.gadā: +58, indekss 2020.gadā +68 punkti).

Jāpiebilst, ka katrai no iestādēm, kuru vērtēja ne mazāk kā 50 respondenti, tikai izveidots arī indekss, balstoties uz visu apgalvojumu vērtējumu. Visaugstāk kopumā novērtēta apgalvojumu atbilstība PMLP darbiniekiem (kopējais indekss +87), otra augstāk vērtētā iestāde ir VSAA (indekss +74). Arī citu analizēto iestāžu indeksi ir augsti: +63 punkti NMPD, +56 punkti NVA un +53 punkti VID.

2016.-2020.gada aptauju datu salīdzinājums liecina, ka šogad augstāks nekā iepriekšējos gados ir PMLP kopējais indekss (2020.: +87, iepriekšējos gados no +70 līdz +81), bet zemāks nekā iepriekšējos gados ir NVA indekss (2020.: +56, iepriekšējos gados no +62 līdz +67).

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?"*, 29% norādīja uz iestādes darbības uzlabošanos, 50% pauda viedokli, ka iestādes darbība nav mainījusies, bet 4% uzskatīja, ka iestādes darbība ir pasliktinājusies.

To, ka iestādes darbība ir uzlabojusies, biežāk nekā caurmērā norādīja aptaujātie, kuri bija saskārušies ar PMLP (38%) vai VSAA (34%).

Salīdzinot laika posmā no 2016.gada līdz 2020.gadam veikto aptauju datus, var konstatēt, ka šogad iedzīvotāji retāk (29%) nekā iepriekš (33%-36%) 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=772

**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=769

2016., 2017., 2018., 2019. un 2020.gada aptauju datu salīdzinājums

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

Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums 2020

"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 ticamu secinājumu izdarīšanai.
Ar Veselības inspekciju, 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 2020

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

2016., 2017., 2018., 2019. un 2020.gada aptauju datu salīdzinājums

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

*Respondentu bāze ir nepietiekama ticamu secinājumu izdarīšanai.
Ar Veselības inspekciju, 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 2020

"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=769

2016., 2017., 2018., 2019. un 2020.gada aptauju datu salīdzinājums

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

*11.2020. aptaujā šis atbilžu variants tika piedāvats pirmo reizi.

Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums 2020

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

Respondentu atbildes atkarībā no iestādes, ar kuru ir saskārušies kā ar pēdējo

*Respondentu bāze ir nepietiekama ticamu secinājumu izdarīšanai.
Ar Veselības inspekciju, 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 2020

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

2016., 2017., 2018., 2019. un 2020.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, 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 2020

"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, izmantojot e-pakalpojumu vai sarakstoties ar virtuālo asistentu)?"

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

*Tā kā katrs respondents varēja atzīmēt vairāk nekā vienu atbildi, kopējā atbilžu summa pārsniedz 100%.

"Kāpēc Jūs to darījāt klātienē, pa tālruni vai pastu, nevis internetā (pa e-pastu, interneta mājaslapā, sociālo tīklu kontos, izmantojot e-pakalpojumu vai sarakstoties ar virtuālo asistentu)?"

2016., 2017., 2018., 2019. un 2020.gada aptauju datu salīdzinājums**

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%.

**11.2016.-09.2019. aptaujās jautājuma formulējums bija *"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, izmantojot e-pakalpojumu vai sarakstoties ar virtuālo asistentu)?"

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 ticamu secinājumu izdarīšanai.

Ar Valsts meža dienestu, Veselības inspekciju, Uzņēmumu reģistru un Pārtikas un veterināro dienestu kā ar pēdējo bija saskārušies mazāk nekā 10 respondenti, tāpēc šīs atbildes analizētas netiek.

"Kāpēc Jūs to darījāt klātienē, pa tālruni vai pastu, nevis internetā (pa e-pastu, interneta mājaslapā, sociālo tīklu kontos, izmantojot e-pakalpojumu vai sarakstoties ar virtuālo asistentu)?"

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, Jūsuprāt, šīs iestādes darbiniekiem atbilst vai neatbilst šādi raksturojumi?

Bāze: respondenti, kuri ir norādījuši, ar kādu iestādi viņi ir saskārušies kā ar pēdējo, n=769

*Indekss atspoguļo vērtējumu atbilst/neatbilst īpatsvaru starpību un var svārstīties robežās no 100 (visi atzinuši raksturojumu par atbilstošo) līdz -100 (visi atzinuši raksturojumu par neatbilstošo).

"Es Jums nolasīšu vairākus raksturojumus, kuriem valsts iestādes, to darbinieki var atbilst vai neatbilst. Izvērtējot savu pieredzi ar iepriekšminēto iestādi pēdējā saskarsmes reizē, vai, Jūsuprāt, šīs iestādes darbiniekiem atbilst vai neatbilst šādi raksturojumi ?"

2016., 2017., 2018., 2019. un 2020.gada aptauju datu salīdzinājums

Visi, kuri saskārušies ar kādu iestādi

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

*Indekss atspoguļo vērtējumu atbilst/neatbilst īpatsvaru starpību un var svārstīties robežās no 100 (visi atzinuši raksturojumu par atbilstošo) līdz -100 (visi atzinuši raksturojumu par neatbilstošo).

Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums 2020

"Es Jums nolasīšu vairākus raksturojumus, kuriem valsts iestādes, to darbinieki var atbilst vai neatbilst. Izvērtējot savu pieredzi ar iepriekšminēto iestādi pēdējā saskarsmes reizē, vai, Jūsuprāt, šīs iestādes darbiniekiem atbilst vai neatbilst šādi raksturojumi ?"

Respondentu atbildes atkarībā no nodarbinātības sektora

Visi, kuri saskārušies ar kādu iestādi

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

*Indekss atspoguļo vērtējumu atbilst/neatbilst īpatsvaru starpību un var svārstīties robežās no 100 (visi atzinuši raksturojumu par atbilstošo) līdz -100 (visi atzinuši raksturojumu par neatbilstošo).

"Es Jums nolasīšu vairākus raksturojumus, kuriem valsts iestādes, to darbinieki var atbilst vai neatbilst. Izvērtējot savu pieredzi ar iepriekšminēto iestādi pēdējā saskarsmes reizē, vai, Jūsuprāt, šīs iestādes darbiniekiem atbilst vai neatbilst šādi raksturojumi ?"

Respondentu atbildes Rīgā/ Pierīgā un citos reģionos

Visi, kuri saskārušies ar kādu iestādi

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

*Indekss atspoguļo vērtējumu atbilst/neatbilst īpatsvaru starpību un var svārstīties robežās no 100 (visi atzinuši raksturojumu par atbilstošo) līdz -100 (visi atzinuši raksturojumu par neatbilstošo).

"Es Jums nolasīšu vairākus raksturojumus, kuriem valsts iestādes, to darbinieki var atbilst vai neatbilst. Izvērtējot savu pieredzi ar iepriekšminēto iestādi pēdējā saskarsmes reizē, vai, Jūsuprāt, šīs iestādes darbiniekiem atbilst vai neatbilst šādi raksturojumi: Valsts ieņēmumu dienests (VID, t.sk. muita) ?"

Bāze: respondenti, kuri ir norādījuši, ka ir saskārušies ar Valsts ieņēmumu dienestu (VID) kā ar pēdējo, n=218

*Indekss atspoguļo vērtējumu atbilst/neatbilst īpatsvaru starpību un var svārstīties robežās no 100 (visi atzinuši raksturojumu par atbilstošo) līdz -100 (visi atzinuši raksturojumu par neatbilstošo).

"Es Jums nolasīšu vairākus raksturojumus, kuriem valsts iestādes, to darbinieki var atbilst vai neatbilst. Izvērtējot savu pieredzi ar iepriekšminēto iestādi pēdējā saskarsmes reizē, vai, Jūsuprāt, šīs iestādes darbiniekiem atbilst vai neatbilst šādi raksturojumi: Valsts ieņēmumu dienests (VID, t.sk. muita) ?"

2016., 2017., 2018., 2019. un 2020.gada aptauju datu salīdzinājums

Valsts ieņēmumu dienests (VID)**

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

*Indekss atspoguļo vērtējumu atbilst/neatbilst īpatsvaru starpību un var svārstīties robežās no 100 (visi atzinuši raksturojumu par atbilstošo) līdz -100 (visi atzinuši raksturojumu par neatbilstošo).

**2017., 2018., 2019. un 2020.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, Jūsuprāt, šīs iestādes darbiniekiem atbilst vai neatbilst šādi raksturojumi: Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra (VSAA)?"

Bāze: respondenti, kuri ir norādījuši, ka ir saskārušies ar Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūru (VSAA) kā ar pēdējo, n=162

*Indekss atspoguļo vērtējumu atbilst/neatbilst īpatsvaru starpību un var svārstīties robežās no 100 (visi atzinuši raksturojumu par atbilstošo) līdz -100 (visi atzinuši raksturojumu par neatbilstošo).

"Es Jums nolasīšu vairākus raksturojumus, kuriem valsts iestādes, to darbinieki var atbilst vai neatbilst. Izvērtējot savu pieredzi ar iepriekšminēto iestādi pēdējā saskarsmes reizē, vai, Jūsuprāt, šīs iestādes darbiniekiem atbilst vai neatbilst šādi raksturojumi: Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra (VSAA)?"

2016., 2017., 2018., 2019. un 2020.gada aptauju datu salīdzinājums

Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra (VSAA)

Bāzes: respondenti, kuri ir norādījuši, ka ir saskārušies ar Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūru (VSAA) kā ar pēdējo

*Indekss atspoguļo vērtējumu atbilst/neatbilst īpatsvaru starpību un var svārstīties robežās no 100 (visi atzinuši raksturojumu par atbilstošo) līdz -100 (visi atzinuši raksturojumu par neatbilstošo).

"Es Jums nolasīšu vairākus raksturojumus, kuriem valsts iestādes, to darbinieki var atbilst vai neatbilst. Izvērtējot savu pieredzi ar iepriekšminēto iestādi pēdējā saskarsmes reizē, vai, Jūsuprāt, šīs iestādes darbiniekiem atbilst vai neatbilst šādi raksturojumi: Nodarbinātības valsts aģentūra (NVA) ?"

*Indekss atspoguļo vērtējumu atbilst/neatbilst īpatsvaru starpību un var svārstīties robežās no 100 (visi atzinuši raksturojumu par atbilstošo) līdz -100 (visi atzinuši raksturojumu par neatbilstošo).

"Es Jums nolasīšu vairākus raksturojumus, kuriem valsts iestādes, to darbinieki var atbilst vai neatbilst. Izvērtējot savu pieredzi ar iepriekšminēto iestādi pēdējā saskarsmes reizē, vai, Jūsuprāt, šīs iestādes darbiniekiem atbilst vai neatbilst šādi raksturojumi: Nodarbinātības valsts aģentūra (NVA) ?"

2016., 2017., 2018., 2019. un 2020.gada aptauju datu salīdzinājums

Nodarbinātības valsts aģentūra (NVA)

Bāzes: respondenti, kuri ir norādījuši, ka ir saskārušies ar Nodarbinātības valsts aģentūru (NVA) kā ar pēdējo

*Indekss atspoguļo vērtējumu atbilst/neatbilst īpatsvaru starpību un var svārstīties robežās no 100 (visi atzinuši raksturojumu par atbilstošo) līdz -100 (visi atzinuši raksturojumu par neatbilstošo).

"Es Jums nolasīšu vairākus raksturojumus, kuriem valsts iestādes, to darbinieki var atbilst vai neatbilst. Izvērtējot savu pieredzi ar iepriekšminēto iestādi pēdējā saskarsmes reizē, vai, Jūsuprāt, 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=68

*Indekss atspoguļo vērtējumu atbilst/neatbilst īpatsvaru starpību un var svārstīties robežās no 100 (visi atzinuši raksturojumu par atbilstošo) līdz -100 (visi atzinuši raksturojumu par neatbilstošo).

Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums 2020

"Es Jums nolasīšu vairākus raksturojumus, kuriem valsts iestādes, to darbinieki var atbilst vai neatbilst. Izvērtējot savu pieredzi ar iepriekšminēto iestādi pēdējā saskarsmes reizē, vai, Jūsuprāt, šīs iestādes darbiniekiem atbilst vai neatbilst šādi raksturojumi: Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde (PMLP) ?"

2016., 2017., 2018., 2019. un 2020.gada aptauju datu salīdzinājums

Bāzes: respondenti, kuri ir norādījuši, ka ir saskārušies ar Pilsonības un migrācijas lietu pārvaldi (PMLP) kā ar pēdējo

*Indekss atspoguļo vērtējumu atbilst/neatbilst īpatsvaru starpību un var svārstīties robežās no 100 (visi atzinuši raksturojumu par atbilstošo) līdz -100 (visi atzinuši raksturojumu par neatbilstošo).

"Es Jums nolasīšu vairākus raksturojumus, kuriem valsts iestādes, to darbinieki var atbilst vai neatbilst. Izvērtējot savu pieredzi ar iepriekšminēto iestādi pēdējā saskarsmes reizē, vai, Jūsuprāt, 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=81

*Indekss atspoguļo vērtējumu atbilst/neatbilst īpatsvaru starpību un var svārstīties robežās no 100 (visi atzinuši raksturojumu par atbilstošo) līdz -100 (visi atzinuši raksturojumu par neatbilstošo).

"Es Jums nolasīšu vairākus raksturojumus, kuriem valsts iestādes, to darbinieki var atbilst vai neatbilst. Izvērtējot savu pieredzi ar iepriekšminēto iestādi pēdējā saskarsmes reizē, vai, Jūsuprāt, šīs iestādes darbiniekiem atbilst vai neatbilst šādi raksturojumi: Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienests (NMPD, t.s. „ātrā palīdzība") ?"

2016., 2017., 2018., 2019. un 2020.gada aptauju datu salīdzinājums

Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienests (NMPD)

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

*Indekss atspoguļo vērtējumu atbilst/neatbilst īpatsvaru starpību un var svārstīties robežās no 100 (visi atzinuši raksturojumu par atbilstošo) līdz -100 (visi atzinuši raksturojumu par neatbilstošo).

"Es Jums nolasīšu vairākus raksturojumus, kuriem valsts iestādes, to darbinieki var atbilst vai neatbilst. Izvērtējot savu pieredzi ar iepriekšminēto iestādi pēdējā saskarsmes reizē, vai, Jūsuprāt, šīs iestādes darbiniekiem atbilst vai neatbilst šādi raksturojumi ?"

Kopējais dažādu kritēriju atbilstības indekss iestādē: 2016., 2017., 2018., 2019. un 2020.gada datu salīdzinājums

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

*Indekss atspoguļo visu raksturojumu vērtējumu atbilst/neatbilst īpatsvaru vidējo starpību iestādē un var svārstīties robežās no 100 (visi atzinuši raksturojumus par atbilstošiem) līdz -100 (visi atzinuši raksturojumus par neatbilstošiem).

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?"

Indekss*: +15.2

Bāze: respondenti, kuri ir norādījuši, ar kādu iestādi viņi ir saskārušies kā ar pēdējo, n=769

2016., 2017., 2018., 2019. un 2020.gada aptauju datu salīdzinājums

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

*Indekss atspoguļo vērtējumu uzlabojusies/pasliktinājusies īpatsvaru starpību, kur vērtējumu nedaudz uzlabojusies/nedaudz pasliktinājusies minēšanas biežums (%) ir reizināts ar koeficientu 0.5, bet vērtējumu ievērojami uzlabojusies/ ievērojami pasliktinājusies minēšanas biežums - ar koeficientu 1.

"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 ticamu secinājumu izdarīšanai.
Ar Veselības inspekciju, Uzņēmumu reģistru un Pārtikas un veterināro dienestu kā ar pēdējo bija saskārušies mazāk nekā 10 respondenti, tāpēc šīs atbildes analizētas netiek.
*Indekss atspoguļo vērtējumu uzlabojusies/pasliktinājusies īpatsvaru starpību, kur vērtējumu nedaudz uzlabojusies/nedaudz pasliktinājusies minēšanas biežums (%) ir reizināts ar koeficientu 0.5, bet vērtējumu ievērojami uzlabojusies/ ievērojami pasliktinājusies minēšanas biežums - ar koeficientu 1.

Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums 2020

"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., 2018., 2019. un 2020.gada aptauju datu salīdzinājums

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

*Respondentu bāze ir nepietiekama ticamu secinājumu izdarīšanai.

**2017., 2018., 2019. un 2020.gada aptaujā šie jautājumi tika papildināti ar paskaidrojošu informāciju iekavās, kas nebija iepriekšējās aptaujās.

Ar Veselības inspekciju, Uzņēmumu reģistru un Pārtikas un veterināro dienestu kā ar pēdējo bija saskārušies mazāk nekā 10 respondenti, tāpēc šīs atbildes analizētas netiek.

*Indekss atspoguļo vērtējumu uzlabojusies/pasliktinājusies īpatsvaru starpību, kur vērtējumu nedaudz uzlabojusies/nedaudz pasliktinājusies minēšanas biežums (%) ir reizināts ar koeficientu 0.5, bet vērtējumu ievērojami uzlabojusies/ ievērojami pasliktinājusies minēšanas biežums - ar koeficientu 1.

Pētījums: Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums 2020

"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

*Indekss atspoguļo vērtējumu uzlabojusies/pasliktinājusies īpatsvaru starpību, kur vērtējumu nedaudz uzlabojusies/nedaudz pasliktinājusies minēšanas biežums (%) ir reizināts ar koeficientu 0.5, bet vērtējumu ievērojami uzlabojusies/ ievērojami pasliktinājusies minēšanas biežums - ar koeficientu 1.

Rezultātu tabulas

Rezultātu tabulas

T1. Lūdzu, nosauciet valsts iestādi, kura, Jūsuprāt, vislabāk strādā, apkalpojot iedzīvotājus, un varētu šajā ziņā kalpot par paraugu citām iestādēm!

		nesvērts skaits	kol %
Lūdzu, nosauciet valsts iestādi, kura, Jūsuprāt, vislabāk strādā, apkalpojot iedzīvotājus, un varētu šajā ziņā kalpot par paraugu citām iestādēm!	Grūti pateikt/ Nav atbildes	326	32.0%
	Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra (VSAA)	126	12.4%
	Nav tādas iestādes, visas slikti strādā	81	8.1%
	Valsts ieņēmumu dienests (VID)	80	7.9%
	Pašvaldība, pilsētu, novadu domes (dažādi)	66	6.5%
	Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienests (NMPD)	47	4.5%
	Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde (PMLP)	44	4.4%
	Latvijas pasts	29	3.0%
	Ceļu satiksmes drošības direkcija (CSDD)	26	2.7%
	Nodarbinātības valsts aģentūra (NVA)	25	2.5%
	Medicīnas iestādes (slimnīcas, poliklīnikas) (dažādi)	21	2.1%
	Lauku atbalsta dienests (LAD)	17	1.7%
	Valsts policija (t.sk. policija (neprecizēts))	16	1.5%
	Cita iestāde (katra minēta 1 reizi)	16	1.6%
	Valsts ugunsdzēsības un glābšanas dienests (VUGD)	9	.9%
	Valsts meža dienests (VMD)	8	.8%
	Valsts zemes dienests (VZD)	8	.8%
	Rīgas satiksme	8	.8%
	Cita atbilde	8	.8%
	Latvijas valsts meži (LVM)	5	.5%
	Bibliotēkas (dažādas)	5	.5%
	Pārtikas un veterinārais dienests (PVD)	4	.4%
	Skolas (dažādi)	4	.4%
	Nacionālais veselības dienests (NVD)	4	.4%
	Slimību profilakses kontroles centrs (SPKC)	4	.4%
	Tiesas, tiesu administrācija	4	.4%
	Latvijas banka	3	.3%
	Uzņēmumu reģistrs	3	.3%
	Zemesgrāmata	3	.3%
	Latvijas Gāze	3	.3%
	Latvenergo	2	.2%
	Veselības ministrija	2	.2%
	Valsts kontrole	2	.2%
	Patērētāju tiesību aizsardzības centrs (PTAC)	2	.2%
	Saeima	2	.2%
	Total	1013	100.0%

Bāze: visi respondenti, n=1013

Kategorijā "Cita iestāde (katra minēta 1 reizi)" ietilpst:
Covid izpētes iestādes; Darba inspekcija; Electrum; GASO; Latvijas autoceļu uzturētājs; Latvijas dzelzceļš; Latvijas Televīzija; Latvijas Universitāte; Latvijas valsts ceļi; Nacionālie bruņotie spēki; notāri; Rīgas Tirdzniecības kamera; Statistikas pārvalde (CSP); Tiesībsarga biroj; VDEĀK; Zemkopības ministrija.

Kategorijā "Cita atbilde" ietilpst:

Visas strādā vienādi	minēts 3 reizes
Daudzas strādā labi	minēts 1 reizi
Katrai iestādei ir savi trūkumi	minēts 1 reizi
Katrā valsts iestādē savi plusi un mīnusi	minēts 1 reizi
Man šķiet, ka visām valsts iestādēm ir kas uzlabojams	minēts 1 reizi
Visi labi strādā	minēts 1 reizi

T1. Lūdzu, nosauciet valsts iestādi, kura, Jūsuprāt, vislabāk strādā, apkalpojot iedzīvotājus, un varētu šajā ziņā kalpot par paraugu citām iestādēm!

		Lūdzu, nosauciet valsts iestādi, kura, Jūsuprāt, vislabāk strādā, apkalpojot iedzīvotājus, un varētu šajā ziņā kalpot par paraugu citām iestādēm!																							
		Grūti pateikt/ Nav atbildes		Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra (VSAA)		Nav tādas iestādes, visas slikti strādā		Valsts ieņēmumu dienests (VID)		Pašvaldība, pilsētu, novadu domes (dažādi)		Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienests (NMPD)		Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde (PMLP)		Latvijas pasts		Ceļu satiksmes drošības direkcija (CSDD)		Nodarbinātības valsts aģentūra (NVA)		Medicīnas iestādes (slimnīcas, poliklīnikas) (dažādi)		Lauku atbalsta dienests (LAD)	
		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	326	32.0%	126	12.4%	81	8.1%	80	7.9%	66	6.5%	47	4.5%	44	4.4%	29	3.0%	26	2.7%	25	2.5%	21	2.1%	17	1.7%
Dzimums	Vīrietis	168	34.8%	47	10.0%	35	7.4%	30	6.2%	32	6.6%	25	5.0%	19	4.0%	16	3.4%	21	4.4%	13	2.8%	9	1.9%	5	1.0%
	Sieviete	158	29.5%	79	14.6%	46	8.7%	50	9.6%	34	6.4%	22	4.1%	25	4.7%	13	2.5%	5	1.0%	12	2.2%	12	2.4%	12	2.4%
Vecums	18 - 24	41	38.9%	10	9.6%	4	3.8%	6	5.6%	6	5.5%	7	6.6%	8	7.9%	3	3.0%			3	2.8%			2	1.9%
	25 - 34	58	30.2%	27	14.0%	25	13.1%	14	7.2%	12	6.2%	6	3.2%	9	4.8%	5	2.6%	7	3.7%	3	1.6%	4	2.0%	3	1.6%
	35 - 44	62	31.0%	30	14.7%	18	8.9%	8	3.9%	11	5.3%	8	4.0%	10	5.0%	3	1.5%	8	4.0%	7	3.4%	6	3.0%	1	.5%
	45 - 54	66	36.7%	20	11.2%	9	5.1%	18	9.8%	13	7.1%	7	3.9%	7	3.9%	4	2.3%	4	2.3%	6	3.2%	2	1.1%	5	2.7%
	55 - 63	44	27.8%	14	8.9%	11	7.0%	18	11.2%	10	6.4%	6	3.8%	8	5.2%	8	5.2%	4	2.6%	5	3.1%	5	3.2%	4	2.5%
	64 - 75	55	31.1%	25	14.2%	14	7.9%	16	9.1%	14	8.0%	13	7.2%	2	1.2%	6	3.4%	3	1.7%	1	.6%	4	2.3%	2	1.1%
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā	122	32.4%	59	15.8%	35	9.4%	24	6.5%	27	7.0%	14	3.7%	24	6.3%	6	1.6%	12	3.3%	8	2.0%	6	1.6%	4	1.1%
	Nē	204	31.8%	67	10.4%	46	7.3%	56	8.8%	39	6.2%	33	5.0%	20	3.3%	23	3.7%	14	2.3%	17	2.7%	15	2.4%	13	2.0%
Izglītība	Pamatizglītība	41	39.8%	9	9.5%	5	5.0%	7	7.3%	6	5.3%	4	3.9%	7	6.8%	4	4.2%	2	2.0%	6	6.5%	1	1.0%	1	1.1%
	Vidējā, vidējā profesionālā	210	32.1%	70	10.7%	53	8.2%	58	9.0%	45	7.0%	33	5.0%	26	4.1%	18	2.8%	18	2.9%	13	2.0%	17	2.7%	10	1.6%
	Augstākā	75	29.1%	47	17.5%	23	8.9%	15	5.7%	15	5.6%	10	3.7%	11	4.4%	7	2.7%	6	2.5%	6	2.1%	3	1.2%	6	2.2%
Tautība	Latvietis (-te)	166	28.5%	80	13.5%	43	7.4%	45	7.6%	37	6.4%	28	4.7%	35	6.0%	20	3.5%	19	3.4%	14	2.4%	13	2.3%	16	2.7%
	Cits (-ta)	160	37.1%	46	10.7%	38	9.0%	35	8.4%	29	6.7%	19	4.3%	9	2.2%	9	2.1%	7	1.6%	11	2.6%	8	1.9%	1	.2%
Sarunvaloda ģimenē	Latviešu	166	27.2%	85	13.8%	41	6.8%	48	7.8%	42	6.9%	31	5.0%	39	6.4%	20	3.4%	19	3.3%	15	2.5%	13	2.2%	16	2.6%
	Krievu	154	39.0%	40	10.2%	40	10.3%	32	8.3%	24	6.0%	16	3.9%	5	1.3%	9	2.3%	7	1.8%	10	2.5%	8	2.1%	1	.3%
	Citā	6	65.3%	1	12.0%																				
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	273	30.6%	117	13.1%	68	7.7%	71	8.0%	57	6.3%	41	4.5%	41	4.7%	26	3.0%	23	2.7%	22	2.5%	21	2.4%	17	1.9%
	Respondenti bez LR pilsonības	53	42.4%	9	6.9%	13	10.5%	9	7.5%	9	7.5%	6	4.7%	3	2.5%	3	2.4%	3	2.4%	3	2.6%				
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	38	24.1%	22	13.0%	10	6.3%	18	11.2%	14	8.3%	12	7.4%	7	4.5%	3	2.0%	2	1.4%	4	2.3%	1	.6%	4	2.7%
	Privātajā sektorā	158	31.0%	63	12.4%	45	8.9%	40	7.9%	31	6.1%	16	3.0%	22	4.5%	18	3.7%	21	4.2%	11	2.2%	12	2.4%	10	1.9%
	Nestrādāju	130	37.6%	41	11.9%	26	7.7%	22	6.4%	21	6.1%	19	5.4%	15	4.3%	8	2.3%	3	1.0%	10	2.9%	8	2.4%	3	.9%
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu mājsaimniecības locekli (kvintiles)	Zemi ienākumi	59	37.8%	20	13.0%	6	4.2%	12	7.7%	9	6.0%	5	3.2%	8	5.3%	5	3.3%	5	3.4%	8	5.3%	1	.6%	4	2.7%
	Vidēji zemi ienākumi	43	27.7%	19	12.7%	14	8.6%	19	13.2%	12	7.9%	5	3.2%	12	8.3%	4	2.7%	3	2.0%	3	2.0%	4	2.7%	4	2.8%
	Vidēji ienākumi	44	31.2%	19	12.8%	12	8.6%	8	5.4%	9	5.8%	10	6.4%	5	3.6%	4	2.7%	3	2.2%	4	2.7%	3	2.1%	3	2.2%
	Vidēji augsti ienākumi	39	27.3%	18	12.3%	10	7.0%	12	8.6%	18	12.5%	12	8.6%	4	2.9%	2	1.6%			5	3.5%	5	3.7%		
	Augsti ienākumi	45	28.5%	19	11.5%	14	9.0%	13	7.9%	8	5.2%	7	4.1%	5	3.0%	3	1.9%	8	5.4%	1	.6%	3	1.9%	2	1.3%
	Grūti pateikt/ NA	96	36.5%	31	12.2%	25	9.8%	16	6.2%	10	3.8%	8	3.1%	10	3.7%	11	4.4%	7	2.7%	4	1.5%	5	2.0%	4	1.5%
Reģions	Rīga	116	33.9%	30	8.9%	33	9.8%	29	8.8%	15	4.5%	21	6.1%	12	3.8%	7	2.0%	9	2.7%	6	1.7%	8	2.5%	1	.3%
	Pierīga	64	33.4%	24	12.5%	23	12.1%	6	3.0%	12	6.1%	5	2.6%	10	5.4%	9	4.9%	9	5.0%	2	1.1%	6	3.2%	2	1.2%
	Vidzeme	18	17.9%	20	19.2%	2	1.9%	20	20.3%	9	9.1%	5	4.7%	5	4.9%	1	1.1%	1	1.0%	4	4.4%			4	4.2%
	Kurzeme	37	28.7%	14	10.8%	4	3.2%	6	4.8%	14	10.6%	9	7.0%	4	3.1%	4	3.3%	3	2.5%	5	3.9%	2	1.5%	5	4.1%
	Zemgale	39	34.7%	17	15.5%	11	9.9%	5	4.6%	7	6.4%	1	.9%	10	8.5%	6	5.4%	3	2.7%	3	2.5%	2	1.7%	1	.9%
	Latgale	52	36.3%	21	14.8%	8	5.5%	14	9.9%	9	6.4%	6	4.2%	3	1.9%	2	1.4%	1	.7%	5	3.6%	3	2.2%	4	2.8%
Apdzīvota vieta	Rīga	116	33.9%	30	8.9%	33	9.8%	29	8.8%	15	4.5%	21	6.1%	12	3.8%	7	2.0%	9	2.7%	6	1.7%	8	2.5%	1	.3%
	cita pilsēta	121	34.0%	49	13.5%	22	6.2%	33	9.1%	28	7.6%	8	2.2%	19	5.3%	8	2.3%	8	2.3%	11	3.1%	8	2.3%	4	1.2%
	lauki	89	28.0%	47	14.9%	26	8.3%	18	5.7%	23	7.3%	18	5.5%	13	4.0%	14	4.7%	9	3.0%	8	2.5%	5	1.6%	12	3.9%

Bāze: visi respondenti, n=1013 Tabulas turpinājums nākamajā lpp.

T1. Lūdzu, nosauciet valsts iestādi, kura, Jūsuprāt, vislabāk strādā, apkalpojot iedzīvotājus, un varētu šajā ziņā kalpot par paraugu citām iestādēm!

		Lūdzu, nosauciet valsts iestādi, kura, Jūsuprāt, vislabāk strādā, apkalpojot iedzīvotājus, un varētu šajā ziņā kalpot par paraugu citām iestādēm!																							
		Valsts policija (t.sk. policija (nepreciizēts))		Cita iestāde (katra minēta 1 reizi)		Valsts ugunsdzēsības un glābšanas dienests (VUGD)		Valsts meža dienests (VMD)		Valsts zemes dienests (VZD)		Rīgas satiksme		Cita atbilde		Latvijas valsts meži (LVM)		Bibliotēkas (dažādas)		Pārtikas un veterinārais dienests (PVD)		Skolas (dažādi)		Nacionālais veselības dienests (NVD)	
		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	1.5%	16	1.6%	9	.9%	8	.8%	8	.8%	8	.8%	8	.8%	5	.5%	5	.5%	4	.4%	4	.4%	4	.4%
Dzimums	Vīrietis	12	2.3%	4	.9%	6	1.2%	4	.8%	3	.6%	4	.8%	4	.9%	3	.6%	2	.5%	2	.4%	2	.4%	2	.4%
	Sieviete	4	.8%	12	2.2%	3	.6%	4	.8%	5	.9%	4	.7%	4	.8%	2	.4%	3	.6%	2	.3%	2	.4%	2	.3%
Vecums	18 - 24	4	3.7%	2	1.9%	1	1.0%					1	1.0%			1	1.0%			1	1.0%	1	.9%	1	1.0%
	25 - 34	5	2.6%	3	1.5%			1	.5%	1	.5%	1	.5%	1	.5%					1	.5%				
	35 - 44	1	.5%	2	1.0%	4	2.0%	2	1.0%	3	1.5%	4	2.0%	3	1.5%	1	.5%			2	1.0%	1	.5%	2	1.0%
	45 - 54	2	1.1%	2	1.1%	1	.6%	1	.6%					2	1.1%	2	1.1%	1	.6%			1	.6%		
	55 - 63	2	1.3%	3	1.9%	2	1.2%	2	1.2%	2	1.2%	1	.6%	2	1.3%	1	.6%	2	1.3%					1	.6%
	64 - 75	2	1.1%	4	2.3%	1	.6%	2	1.1%	2	1.2%	1	.6%					2	1.1%			1	.6%		
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā	3	.7%	5	1.3%	3	.7%	3	.8%	3	.8%	3	.8%	3	.8%	1	.3%			1	.3%	1	.2%	2	.5%
	Nē	13	2.0%	11	1.7%	6	1.0%	5	.8%	5	.8%	5	.8%	5	.8%	4	.6%	5	.8%	3	.4%	3	.4%	2	.3%
Izglītība	Pamatizglītība	4	3.6%			2	2.0%	1	1.0%							1	1.0%								
	Vidējā, vidējā profesionālā	10	1.5%	11	1.7%	6	.9%	3	.5%	5	.7%	3	.4%	7	1.1%	3	.4%	3	.5%	3	.4%	4	.6%	3	.4%
	Augstākā	2	.8%	5	1.8%	1	.4%	4	1.5%	3	1.2%	5	1.9%	1	.4%	1	.4%	2	.8%	1	.4%			1	.4%
Tautība	Latvietis (-te)	6	1.1%	12	2.0%	6	1.0%	6	1.0%	4	.7%	3	.5%	4	.7%	4	.7%	3	.5%	2	.3%	2	.3%	2	.3%
	Cits (-ta)	10	2.2%	4	.9%	3	.7%	2	.5%	4	1.0%	5	1.2%	4	1.0%	1	.2%	2	.5%	2	.5%	2	.4%	2	.5%
Sarunvaloda ģimenē	Latviešu	7	1.1%	14	2.2%	7	1.1%	6	1.0%	5	.8%	3	.5%	4	.7%	5	.8%	3	.5%	2	.3%	3	.5%	2	.3%
	Krievu	9	2.2%	2	.5%	2	.6%	2	.5%	3	.8%	5	1.3%	3	.8%			2	.5%	2	.5%	1	.2%	1	.2%
	Citā													1	10.5%									1	12.3%
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	14	1.5%	14	1.5%	9	1.0%	7	.8%	7	.8%	8	.9%	6	.7%	5	.5%	5	.6%	4	.4%	4	.4%	3	.3%
	Respondenti bez LR pilsonības	2	1.6%	2	1.7%			1	.8%	1	.8%			2	1.7%									1	.8%
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	4	2.5%	5	3.0%			3	1.9%	2	1.3%	2	1.3%			2	1.3%	2	1.2%	1	.6%			1	.5%
	Privātajā sektorā	7	1.3%	5	1.0%	5	1.0%	2	.4%	3	.6%	5	.9%	7	1.4%	3	.5%			3	.5%	1	.2%	2	.4%
	Nestrādāju	5	1.3%	6	1.7%	4	1.2%	3	.9%	3	.9%	1	.3%	1	.3%			3	1.0%			3	.8%	1	.3%
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu mājsaimniecības locekli (kvintiles)	Zemi ienākumi	1	.6%	1	.7%	1	.7%	2	1.5%			1	.6%	2	1.3%			1	.7%						
	Vidēji zemi ienākumi					1	.7%			1	.7%	1	.6%			2	1.3%	1	.6%			1	.6%		
	Vidēji ienākumi	4	2.5%	5	3.5%	1	.7%			1	.6%			2	1.4%	1	.6%	1	.7%	2	1.3%			2	1.3%
	Vidēji augsti ienākumi	3	2.0%	4	2.8%			2	1.4%	1	.7%	2	1.4%									1	.7%		
	Augsti ienākumi	5	3.3%	2	1.3%	3	1.9%	2	1.2%	3	1.9%	2	1.2%	1	.6%	1	.6%			1	.6%			2	1.3%
	Grūti pateikt/ NA	3	1.0%	4	1.4%	3	1.1%	2	.8%	2	.8%	2	.7%	3	1.3%	1	.4%	2	.9%	1	.4%	2	.7%		
Reģions	Rīga	5	1.4%	6	1.8%	2	.5%	2	.6%	4	1.2%	7	2.0%	1	.3%			2	.6%	4	1.1%	1	.2%	3	.9%
	Pierīga	3	1.5%	3	1.5%	1	.5%	3	1.6%	2	1.1%	1	.4%									1	.6%	1	.4%
	Vidzeme	2	2.0%	3	3.1%					1	1.0%					3	3.1%								
	Kurzeme	2	1.5%	3	2.4%	2	1.6%	2	1.6%	1	.8%			4	3.2%	1	.7%	1	.9%			2	1.5%		
	Zemgale	1	.9%											1	1.0%										
	Latgale	3	1.9%	1	.6%	4	2.9%	1	.7%					2	1.4%	1	.8%	2	1.3%						
Apdzīvota vieta	Rīga	5	1.4%	6	1.8%	2	.5%	2	.6%	4	1.2%	7	2.0%	1	.3%			2	.6%	4	1.1%	1	.2%	3	.9%
	cita pilsēta	7	1.9%	2	.6%	3	.9%	1	.3%	3	.8%	1	.2%	6	1.7%	1	.3%	1	.3%			2	.6%	1	.2%
	lauki	4	1.2%	8	2.4%	4	1.2%	5	1.6%	1	.3%			1	.4%	4	1.2%	2	.6%			1	.3%		

Bāze: visi respondenti, n=1013 *Tabulas turpinājums nākamajā lpp.*

T1. Lūdzu, nosauciet valsts iestādi, kura, Jūsuprāt, vislabāk strādā, apkalpojot iedzīvotājus, un varētu šajā ziņā kalpot par paraugu citām iestādēm!

		Lūdzu, nosauciet valsts iestādi, kura, Jūsuprāt, vislabāk strādā, apkalpojot iedzīvotājus, un varētu šajā ziņā kalpot par paraugu citām iestādēm!																						Total	
		Slimību profilakses kontroles centrs (SPKC)		Tiesas, tiesu administrācija		Latvijas banka		Uzņēmumu reģistrs		Zemesgrāmata		Latvijas Gāze		Latvenergo		Veselības ministrija		Valsts kontrole		Patērētāju tiesību aizsardzības centrs (PTAC)		Saeima			
		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	4	.4%	4	.4%	3	.3%	3	.3%	3	.3%	3	.3%	2	.2%	2	.2%	2	.2%	2	.2%	2	.2%	1013	100.0%
Dzimums	Vīrietis	1	.2%	2	.4%	3	.6%	1	.2%			2	.4%	1	.2%	1	.2%			1	.2%	2	.4%	482	100.0%
	Sieviete	3	.6%	2	.4%			2	.4%	3	.6%	1	.2%	1	.2%	1	.2%	2	.4%	1	.2%			531	100.0%
Vecums	18 - 24			1	1.0%	1	1.0%					1	.9%											105	100.0%
	25 - 34	2	1.0%	1	.5%	1	.5%							1	.5%					1	.5%			192	100.0%
	35 - 44									1	.5%	1	.5%	1	.5%			1	.5%	1	.5%			202	100.0%
	45 - 54	2	1.1%					2	1.1%	1	.5%					1	.6%	1	.5%					180	100.0%
	55 - 63			1	.7%					1	.6%											1	.6%	158	100.0%
	64 - 75			1	.6%	1	.6%	1	.6%			1	.6%			1	.6%					1	.6%	176	100.0%
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā	2	.5%			1	.3%	2	.6%									1	.3%	2	.5%			377	100.0%
	Nē	2	.3%	4	.6%	2	.3%	1	.1%	3	.5%	3	.4%	2	.3%	2	.3%	1	.2%			2	.3%	636	100.0%
Izglītība	Pamatizglītība																							101	100.0%
	Vidējā, vidējā profesionālā	3	.5%	4	.6%	2	.3%			2	.3%	2	.3%	1	.2%	1	.2%	1	.2%			2	.3%	650	100.0%
	Augstākā	1	.4%			1	.4%	3	1.2%	1	.4%	1	.4%	1	.4%	1	.3%	1	.4%	2	.8%			262	100.0%
Tautība	Latvietis (-te)	3	.5%	1	.2%	2	.3%	1	.2%	1	.2%	1	.2%			1	.2%	1	.2%	1	.2%	2	.3%	584	100.0%
	Cits (-ta)	1	.3%	3	.7%	1	.2%	2	.5%	2	.5%	2	.4%	2	.5%	1	.2%	1	.2%	1	.2%			429	100.0%
Sarunvaloda ģimenē	Latviešu	3	.5%	1	.1%	2	.3%	1	.2%	1	.2%	1	.2%			1	.2%	1	.2%	2	.3%	2	.3%	611	100.0%
	Krievu	1	.3%	3	.8%	1	.3%	2	.5%	2	.5%	2	.5%	2	.5%	1	.2%	1	.3%					393	100.0%
	Citā																							9	100.0%
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	4	.5%	3	.3%	3	.3%	3	.3%	1	.1%	3	.3%	1	.1%	2	.2%	2	.2%	2	.2%	2	.2%	889	100.0%
	Respondenti bez LR pilsonības			1	1.0%					2	1.6%			1	.8%									124	100.0%
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	1	.7%	1	.7%			1	.6%									1	.6%					161	100.0%
	Privātajā sektorā	3	.6%	2	.4%	2	.4%	1	.2%	3	.6%	1	.2%	2	.4%			1	.2%	2	.4%	1	.2%	508	100.0%
	Nestrādāju			1	.3%	1	.3%	1	.3%			2	.5%			2	.6%					1	.3%	344	100.0%
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu mājsaimniecības locekli (kvintiles)	Zemi ienākumi							1	.6%							1	.8%							153	100.0%
	Vidēji zemi ienākumi											2	1.2%			1	.6%							152	100.0%
	Vidēji ienākumi	1	.7%							1	.7%											1	.7%	146	100.0%
	Vidēji augsti ienākumi	1	.8%	1	.8%			1	.8%	1	.7%													142	100.0%
	Augsti ienākumi			2	1.1%	2	1.1%	1	.6%			1	.6%	2	1.2%					1	.6%	1	.7%	160	100.0%
	Grūti pateikt/ NA	2	.8%	1	.4%	1	.4%			1	.4%							2	.8%	1	.4%			260	100.0%
Reģions	Rīga	1	.3%	1	.3%	1	.3%	3	.9%	2	.6%	3	.8%	2	.6%	1	.3%	1	.3%					339	100.0%
	Pierīga					2	.9%											1	.5%			1	.5%	191	100.0%
	Vidzeme									1	1.1%											1	1.1%	100	100.0%
	Kurzeme	2	1.6%																	1	.8%			128	100.0%
	Zemgale	1	.9%	2	1.7%											1	1.0%			1	.8%			112	100.0%
	Latgale			1	.7%																			143	100.0%
Apdzīvota vieta	Rīga	1	.3%	1	.3%	1	.3%	3	.9%	2	.6%	3	.8%	2	.6%	1	.3%	1	.3%					339	100.0%
	cita pilsēta	2	.6%	2	.5%	1	.3%									1	.3%	1	.3%	2	.6%	2	.6%	358	100.0%
	lauki	1	.3%	1	.4%	1	.3%			1	.3%													316	100.0%

Bāze: visi respondenti, n=1013

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?

		nesvērts skaits	kol %
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 (VID, t.sk. muita)	499	49.8%
	Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra (VSAA)	344	34.1%
	Nodarbinātības valsts aģentūra (NVA)	155	15.5%
	Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde (PMLP)	172	16.7%
	Valsts zemes dienests (VZD, t.sk. kadastra uzturēšana par nekustamo īpašumu jautājumiem)	79	8.0%
	Lauku atbalsta dienests (LAD)	61	6.2%
	Uzņēmumu reģistrs (UR)	27	2.7%
	Veselības inspekcija (VI)	23	2.3%
	Valsts meža dienests (VMD)	38	3.8%
	Nacionālais veselības dienests (NVD, t.sk. EVAK karšu izsniegšana, uzaicinājuma vēstules uz valsts apmaksātu vēža skrīningu, pārrobežu veselības aprūpe)	79	8.0%
	Tiesas, tiesu administrācija (t.sk. rajonu (pilsētu) tiesas, apgabaltiesas, Zemesgrāmata)	63	6.3%
	Pārtikas un veterinārais dienests (PVD)	47	4.8%
	Valsts policija (t. sk. sabiedriskā kārtība, noziedzīgu nodarījumu atklāšana un novēršana, ceļu satiksmes drošība)	120	11.8%
	Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienests (NMPD, t.s. "ātrā palīdzība")	212	20.9%
	Veselības un darbaspēju ekspertīzes ārstu valsts komisija (VDEĀK, invaliditātes ekspertīzes)	50	5.0%
	Slimību profilakses un kontroles centrs (SPKC)	25	2.5%
	Nevienu no šīm	241	23.4%
	Grūti pateikt/NA	2	.2%
	Total	1013	222.2%

Bāze: visi respondenti, n=1013

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 (VID, t.sk. muita)		Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra (VSAA)		Nodarbinātības valsts aģentūra (NVA)		Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde (PMLP)		Valsts zemes dienests (VZD, t.sk. kadastra uzturēšana par nekustamo īpašumu jautājumiem)		Lauku atbalsta dienests (LAD)		Uzņēmumu reģistrs (UR)		Veselības inspekcija (VI)		Valsts meža dienests (VMD)		Nacionālais veselības dienests (NVD, t.sk. EVAK karšu izsniegšana, uzaicinājuma vēstules uz valsts apmaksātu vēža skrīningu, pārrobežu veselības aprūpe)	
		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	499	49.8%	344	34.1%	155	15.5%	172	16.7%	79	8.0%	61	6.2%	27	2.7%	23	2.3%	38	3.8%	79	8.0%
Dzimums	Vīrietis	218	45.8%	147	30.7%	68	14.2%	82	16.8%	44	9.4%	27	5.7%	18	3.8%	8	1.7%	18	3.7%	24	5.1%
	Sieviete	281	53.6%	197	37.2%	87	16.6%	90	16.7%	35	6.7%	34	6.7%	9	1.7%	15	2.9%	20	3.9%	55	10.7%
Vecums	18 - 24	32	30.3%	21	19.9%	15	14.4%	30	28.8%	3	2.8%	2	1.9%			2	2.0%	2	1.9%	4	3.6%
	25 - 34	113	58.9%	73	38.0%	38	19.8%	32	16.8%	13	6.8%	13	6.9%	5	2.6%	2	1.0%	6	3.1%	13	6.9%
	35 - 44	128	63.4%	80	39.4%	28	13.8%	51	25.4%	20	10.0%	11	5.7%	10	5.1%	8	4.0%	12	6.0%	9	4.5%
	45 - 54	93	51.8%	46	25.4%	37	20.4%	28	15.6%	15	8.3%	11	6.1%	6	3.4%	6	3.4%	4	2.2%	21	11.7%
	55 - 63	81	51.2%	60	37.9%	28	17.5%	17	10.8%	16	10.2%	15	9.4%	2	1.3%	4	2.6%	9	5.6%	16	10.1%
	64 - 75	52	29.6%	64	36.6%	9	5.1%	14	7.9%	12	6.9%	9	5.1%	4	2.3%	1	.6%	5	2.8%	16	9.1%
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā	236	63.1%	157	41.4%	61	16.3%	87	22.7%	35	9.5%	26	7.2%	12	3.3%	12	3.2%	19	5.1%	30	8.2%
	Nē	263	42.1%	187	29.8%	94	15.0%	85	13.2%	44	7.1%	35	5.7%	15	2.4%	11	1.8%	19	3.0%	49	7.9%
Izglītība	Pamatizglītība	20	20.3%	20	19.6%	22	22.8%	15	13.3%	2	1.8%	2	2.1%			1	1.0%			6	5.8%
	Vidējā, vidējā profesionālā	319	49.6%	220	34.0%	103	16.0%	102	15.4%	49	7.7%	39	6.2%	11	1.8%	18	2.8%	22	3.5%	42	6.8%
	Augstākā	160	61.2%	104	39.7%	30	11.4%	55	21.2%	28	10.9%	20	7.8%	16	6.1%	4	1.6%	16	6.0%	31	11.8%
Tautība	Latvietis (-te)	306	52.8%	215	36.8%	84	14.4%	117	19.6%	54	9.4%	55	9.6%	19	3.3%	15	2.6%	33	5.7%	58	10.1%
	Cits (-ta)	193	45.6%	129	30.3%	71	17.0%	55	12.7%	25	5.9%	6	1.4%	8	1.9%	8	2.0%	5	1.1%	21	5.0%
Sarunvaloda ģimenē	Latviešu	315	52.0%	218	35.7%	90	14.8%	122	19.5%	54	9.0%	53	8.9%	18	3.0%	16	2.7%	33	5.4%	63	10.5%
	Krievu	179	46.1%	121	31.1%	61	15.9%	48	12.1%	25	6.5%	7	1.8%	9	2.4%	6	1.6%	4	1.0%	15	3.9%
	Citā	5	59.0%	5	56.8%	4	42.0%	2	20.2%			1	12.7%			1	11.0%	1	12.7%	1	12.3%
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	458	52.0%	313	35.3%	137	15.5%	162	17.9%	70	8.1%	60	7.0%	25	2.9%	22	2.5%	36	4.1%	73	8.4%
	Respondenti bez LR pilsonības	41	34.1%	31	25.0%	18	14.9%	10	8.0%	9	7.4%	1	.8%	2	1.7%	1	.9%	2	1.6%	6	4.8%
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	114	70.3%	68	41.7%	24	14.7%	28	17.4%	18	11.4%	18	11.6%	6	3.6%	3	1.9%	11	6.9%	16	9.7%
	Privātajā sektorā	296	58.4%	166	32.9%	65	12.9%	99	19.1%	43	8.6%	27	5.4%	15	3.0%	15	3.0%	19	3.7%	43	8.8%
	Nestrādāju	89	26.1%	110	32.2%	66	20.0%	45	12.6%	18	5.3%	16	4.8%	6	1.9%	5	1.6%	8	2.3%	20	5.9%
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu mājsaimniecības locekli (kvintiles)	Zemi ienākumi	45	29.9%	47	30.5%	31	21.0%	16	10.2%	11	7.3%	15	10.1%	3	2.1%	3	2.1%	3	2.1%	6	4.2%
	Viději zemi ienākumi	76	51.2%	47	31.1%	20	12.9%	36	23.1%	9	6.3%	13	9.3%			4	2.5%	6	4.2%	13	8.8%
	Viději ienākumi	63	43.1%	54	37.2%	18	12.1%	20	13.5%	11	7.7%	6	4.3%	2	1.5%	2	1.5%	2	1.3%	10	7.1%
	Viději augsti ienākumi	71	50.0%	56	39.5%	23	16.3%	23	15.7%	11	7.7%	6	4.2%	4	2.9%			5	3.4%	10	7.2%
	Augsti ienākumi	117	73.2%	61	38.3%	21	13.1%	37	23.0%	17	10.8%	11	7.2%	8	5.0%	4	2.4%	11	6.8%	23	14.4%
	Grūti pateikt/ NA	127	49.7%	79	30.5%	42	16.6%	40	15.3%	20	7.9%	10	3.8%	10	3.9%	10	4.0%	11	4.2%	17	6.7%
Reģions	Rīga	170	50.8%	103	31.1%	52	15.5%	49	14.7%	27	8.0%	3	.8%	13	3.9%	6	1.8%	1	.3%	28	8.6%
	Pierīga	107	56.2%	83	43.4%	22	11.7%	51	26.3%	19	10.3%	10	5.5%	5	2.6%	3	1.6%	8	4.2%	17	9.1%
	Vidzeme	54	54.8%	41	40.7%	15	15.6%	18	17.9%	4	4.2%	10	10.7%	1	1.0%	2	2.2%	10	10.2%	9	8.7%
	Kurzeme	51	40.5%	44	34.3%	19	15.0%	17	12.7%	17	13.7%	15	12.4%	5	4.1%	2	1.5%	8	6.6%	9	7.2%
	Zemgale	49	45.2%	26	23.4%	14	12.5%	17	14.4%	4	3.7%	7	6.5%	2	1.9%	8	7.1%	2	1.8%	5	4.8%
	Latgale	68	47.7%	47	32.8%	33	23.5%	20	13.2%	8	5.7%	16	11.6%	1	.7%	2	1.4%	9	6.5%	11	8.0%
Apdzīvota vieta	Rīga	170	50.8%	103	31.1%	52	15.5%	49	14.7%	27	8.0%	3	.8%	13	3.9%	6	1.8%	1	.3%	28	8.6%
	cita pilsēta	173	48.7%	120	33.2%	46	12.9%	46	12.3%	18	5.2%	15	4.4%	7	2.1%	10	2.9%	8	2.2%	27	7.7%
	lauki	156	50.1%	121	38.3%	57	18.4%	77	23.8%	34	11.0%	43	14.0%	7	2.2%	7	2.3%	29	9.3%	24	7.7%

Bāze: visi respondenti, n=1013 *Tabulas turpinājums nākamajā lpp.*

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																Total	
		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)		Slimību profilakses un kontroles centrs (SPKC)		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	63	6.3%	47	4.8%	120	11.8%	212	20.9%	50	5.0%	25	2.5%	241	23.4%	2	.2%	1013	222.2%
Dzimums	Vīrietis	30	6.4%	19	4.1%	68	14.0%	81	16.7%	22	4.7%	14	3.0%	126	25.8%	1	.2%	482	211.9%
	Sieviete	33	6.2%	28	5.5%	52	9.8%	131	24.8%	28	5.3%	11	2.0%	115	21.2%	1	.2%	531	231.9%
Vecums	18 - 24	6	5.9%	2	1.9%	11	10.4%	16	15.3%			2	1.9%	38	36.1%			105	177.0%
	25 - 34	12	6.3%	9	4.7%	26	13.5%	34	17.6%	8	4.1%	9	4.7%	34	17.6%	2	1.1%	192	230.2%
	35 - 44	18	9.0%	8	4.0%	41	20.4%	48	23.8%	12	5.9%	4	2.0%	34	16.9%			202	259.3%
	45 - 54	14	7.8%	10	5.7%	18	10.1%	44	24.4%	11	6.0%	4	2.2%	36	20.1%			180	224.5%
	55 - 63	9	5.7%	12	7.6%	14	8.9%	30	18.8%	10	6.5%	4	2.6%	37	23.5%			158	230.1%
	64 - 75	4	2.3%	6	3.5%	10	5.7%	40	22.6%	9	5.0%	2	1.2%	62	35.2%			176	181.3%
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā	36	9.8%	20	5.4%	62	16.4%	92	24.4%	22	5.8%	12	3.3%	59	15.4%	1	.3%	377	260.7%
	Nē	27	4.3%	27	4.5%	58	9.1%	120	18.9%	28	4.6%	13	2.0%	182	28.1%	1	.2%	636	199.6%
Izglītība	Pamatizglītība	1	.9%	1	1.0%	10	9.8%	16	15.4%	3	3.3%			37	36.4%			101	153.5%
	Vidējā, vidējā profesionālā	41	6.4%	27	4.3%	70	10.7%	144	22.2%	44	6.8%	14	2.2%	162	24.5%	1	.2%	650	221.1%
	Augstākā	21	8.0%	19	7.4%	40	15.2%	52	19.8%	3	1.2%	11	4.2%	42	16.0%	1	.4%	262	250.0%
Tautība	Latvietis (-te)	43	7.3%	33	5.9%	76	13.0%	119	20.3%	27	4.8%	14	2.4%	118	20.0%	2	.4%	584	238.5%
	Cits (-ta)	20	4.8%	14	3.3%	44	10.1%	93	21.8%	23	5.4%	11	2.6%	123	28.2%			429	199.1%
Sarunvaloda ģimenē	Latviešu	42	6.9%	32	5.5%	78	12.7%	122	19.9%	31	5.2%	14	2.4%	125	20.3%	2	.3%	611	234.6%
	Krievu	21	5.5%	15	3.9%	41	10.4%	88	22.5%	18	4.6%	11	2.8%	115	28.8%			393	200.9%
	Citā					1	11.0%	2	21.5%	1	11.3%			1	10.1%			9	280.5%
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	59	6.7%	43	5.0%	112	12.6%	188	21.1%	44	5.1%	24	2.7%	194	21.6%	2	.2%	889	228.7%
	Respondenti bez LR pilsonības	4	3.3%	4	3.4%	8	6.4%	24	19.7%	6	4.8%	1	.8%	47	37.0%			124	174.6%
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	13	8.2%	10	6.3%	24	14.8%	35	21.7%	7	4.3%	9	5.5%	23	14.7%			161	264.8%
	Privātajā sektorā	39	7.6%	26	5.2%	72	14.1%	100	19.6%	21	4.1%	13	2.6%	102	20.0%	2	.4%	508	229.4%
	Nestrādāju	11	3.2%	11	3.4%	24	6.9%	77	22.5%	22	6.8%	3	.9%	116	33.3%			344	189.5%
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu mājsaimniecības locekli (kvintiles)	Zemi ienākumi	5	3.6%	6	4.1%	11	7.4%	26	17.2%	11	7.6%	1	.6%	46	29.6%			153	189.6%
	Viději zemi ienākumi	8	5.3%	14	9.6%	13	8.6%	34	22.0%	10	6.5%	4	2.7%	35	22.7%			152	226.8%
	Viději ienākumi	9	6.5%	4	2.7%	14	9.6%	34	23.3%	11	7.6%	5	3.6%	38	26.2%			146	208.8%
	Viději augsti ienākumi	9	6.3%	5	3.6%	19	12.8%	23	16.0%	6	4.3%	4	3.0%	38	26.7%			142	219.5%
	Augsti ienākumi	16	9.6%	8	5.1%	29	18.2%	37	23.1%	2	1.2%	7	4.3%	17	10.9%			160	266.5%
	Grūti pateikt/ NA	16	6.3%	10	4.1%	34	13.1%	58	22.5%	10	4.0%	4	1.5%	67	24.7%	2	.8%	260	219.8%
Reģions	Rīga	24	7.1%	14	4.2%	46	13.5%	81	24.0%	15	4.6%	9	2.8%	82	23.7%	1	.3%	339	215.8%
	Pierīga	10	5.2%	6	3.2%	23	12.3%	49	25.6%	12	6.3%	7	3.7%	32	16.5%	1	.5%	191	244.2%
	Vidzeme	4	4.1%	4	4.4%	10	10.3%	13	12.9%	5	5.0%	1	.8%	18	17.8%			100	221.3%
	Kurzeme	14	11.2%	8	6.7%	19	14.3%	28	21.9%	9	7.1%	2	1.7%	36	27.4%			128	238.3%
	Zemgale	7	6.2%	7	6.7%	8	7.1%	10	8.5%	2	2.0%	2	1.8%	40	35.1%			112	188.9%
	Latgale	4	2.9%	8	5.6%	14	9.9%	31	22.0%	7	5.0%	4	2.8%	33	22.5%			143	221.8%
Apdzīvota vieta	Rīga	24	7.1%	14	4.2%	46	13.5%	81	24.0%	15	4.6%	9	2.8%	82	23.7%	1	.3%	339	215.8%
	cita pilsēta	21	6.0%	9	2.8%	39	10.8%	58	15.9%	16	4.6%	9	2.6%	94	26.0%			358	200.2%
	lauki	18	5.7%	24	7.8%	35	11.1%	73	23.2%	19	5.9%	7	2.1%	65	20.2%	1	.3%	316	253.5%

Bāze: visi respondenti, n=1013

T3. Lūdzu, norādiet, ar kuru no šeit uzskaitītajām iestādēm Jūs saskārāties (sazinājāties, saņēmāt kādu pakalpojumu vai kārtojāt lietas tajā) kā ar pēdējo!

		nesvērts skaits	kol %
Lūdzu, norādiet, ar kuru no šeit uzskaitītajām iestādēm Jūs saskārāties (sazinājāties, saņēmāt kādu pakalpojumu vai kārtojāt lietas tajā) kā ar pēdējo!	Valsts ieņēmumu dienests (VID, t.sk. muita)	218	28.4%
	Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra (VSAA)	162	20.9%
	Nodarbinātības valsts aģentūra (NVA)	68	9.0%
	Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde (PMLP)	68	8.5%
	Valsts zemes dienests (VZD, t.sk. kadastra uzturēšana par nekustamo īpašumu jautājumiem)	17	2.3%
	Lauku atbalsta dienests (LAD)	22	2.9%
	Uzņēmumu reģistrs (UR)	8	1.1%
	Veselības inspekcija (VI)	3	.4%
	Valsts meža dienests (VMD)	12	1.5%
	Nacionālais veselības dienests (NVD, t.sk. EVAK karšu izsniegšana, uzaicinājuma vēstules uz valsts apmaksātu vēža skrīningu, pārrobežu veselības aprūpe)	18	2.4%
	Tiesas, tiesu administrācija (t.sk. rajonu (pilsētu) tiesas, apgabaltiesas, Zemesgrāmata)	17	2.2%
	Pārtikas un veterinārais dienests (PVD)	7	.9%
	Valsts policija (t. sk. sabiedriskā kārtība, noziedzīgu nodarījumu atklāšana un novēršana, ceļu satiksmes drošība)	40	5.0%
	Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienests (NMPD, t.s. "ātrā palīdzība")	81	10.3%
	Veselības un darbaspēju ekspertīzes ārstu valsts komisija (VDEĀK, invaliditātes ekspertīzes)	15	1.9%
	Slimību profilakses un kontroles centrs (SPKC)	13	1.7%
	Grūti pateikt/NA	3	.4%
	Total	772	100.0%

Bāze: respondenti, kuri ir saskārušies ar kādu no iestādēm pēdējo trīs gadu laikā, n=772

T4. Lūdzu, pamēģiniet atcerēties savu saskarsmes pieredzi ar visām tām iestādēm, ar kurām Jūs pēdējo trīs gadu laikā esat sazinājies/-usies, saņēmis/-usi kādu pakalpojumu vai kārtojis/-usi lietas! Vai Jūs teiktu, ka šī iestāde apkalpo iedzīvotājus un sniedz savus pakalpojumus teicami, labi, viduvēji, drīzāk slikti vai arī ļoti slikti?

	Ļoti slikti		Drīzāk slikti		Viduvēji		Labi		Teicami		Grūti pateikt/ NA		Total	
	nevērts skaits	rindu %	nevērts skaits	rindu %	nevērts skaits	rindu %	nevērts skaits	rindu %	nevērts skaits	rindu %	nevērts skaits	rindu %	nevērts skaits	rindu %
Valsts ieņēmumu dienests (VID, t.sk. muita)	8	1.6%	26	5.3%	124	24.6%	268	53.7%	60	12.1%	13	2.7%	499	100.0%
Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra (VSAA)	4	1.2%	6	1.7%	47	13.7%	201	58.7%	74	21.1%	12	3.6%	344	100.0%
Nodarbinātības valsts aģentūra (NVA)	2	1.3%	9	5.7%	38	24.2%	86	55.6%	15	10.0%	5	3.3%	155	100.0%
Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde (PMLP)			2	1.1%	16	9.3%	98	57.0%	53	30.7%	3	1.9%	172	100.0%
Valsts zemes dienests (VZD, t.sk. kadastra uzturēšana par nekustamo īpašumu jautājumiem)			2	2.6%	11	14.2%	48	60.8%	17	21.2%	1	1.2%	79	100.0%
Lauku atbalsta dienests (LAD)	1	1.6%	1	1.6%	4	6.7%	36	59.8%	16	25.5%	3	4.9%	61	100.0%
Uzņēmumu reģistrs (UR)	1	4.0%	3	11.9%	5	17.9%	13	48.2%	5	18.0%			27	100.0%
Veselības inspekcija (VI)			1	3.5%	9	39.3%	7	29.8%	4	17.6%	2	9.9%	23	100.0%
Valsts meža dienests (VMD)			1	2.6%	2	5.0%	23	61.1%	10	26.9%	2	4.5%	38	100.0%
Nacionālais veselības dienests (NVD, t.sk. EVAK karšu izsniegšana, uzaicinājuma vēstules uz valsts apmaksātu vēža skrīningu, pārrobežu veselības aprūpe)	2	2.5%	3	4.0%	10	12.8%	43	54.2%	18	22.9%	3	3.6%	79	100.0%
Tiesas, tiesu administrācija (t.sk. rajonu (pilsētu) tiesas, apgabaltiesas, Zemesgrāmata)	4	6.5%	5	8.0%	22	34.3%	21	33.5%	6	9.8%	5	8.0%	63	100.0%
Pārtikas un veterinārais dienests (PVD)			4	9.1%	10	20.7%	25	53.4%	6	12.7%	2	4.1%	47	100.0%
Valsts policija (t.sk. sabiedriskā kārtība, noziedzīgu nodarījumu atklāšana un novēršana, ceļu satiksmes drošība)	9	7.7%	11	9.4%	29	24.3%	57	46.7%	10	8.2%	4	3.8%	120	100.0%
Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienests (NMPD, t.s. "ātrā palīdzība")	5	2.4%	8	3.9%	27	12.6%	102	47.8%	67	31.9%	3	1.4%	212	100.0%
Veselības un darbaspēju ekspertīzes ārstu valsts komisija (VDEĀK, invaliditātes ekspertīzes)	2	3.7%	1	2.4%	15	31.2%	22	43.0%	7	13.9%	3	5.7%	50	100.0%
Slimību profilakses un kontroles centrs (SPKC)			1	3.7%	4	16.5%	14	55.5%	6	24.4%			25	100.0%

Bāze: respondenti, kuri ir saskārušies ar kādu no iestādēm

T4. Lūdzu, pamēģiniet atcerēties savu saskarsmes pieredzi ar visām tām iestādēm, ar kurām Jūs pēdējo trīs gadu laikā esat sazinājies/-usies, saņēmis/-usi kādu pakalpojumu vai kārtojis/-usi lietas! Vai Jūs teiktu, ka šī iestāde apkalpo iedzīvotājus un sniedz savus pakalpojumus teicami, labi, viduvēji, drīzāk slikti vai arī ļoti slikti?

	Drīzāk + ļoti slikti		Viduvēji		Teicami + labi		Grūti pateikt/ NA		Total	
	nevērts skaits	rindu %	nevērts skaits	rindu %	nevērts skaits	rindu %	nevērts skaits	rindu %	nevērts skaits	rindu %
Valsts ieņēmumu dienests (VID, t.sk. muita)	34	6.9%	124	24.6%	328	65.8%	13	2.7%	499	100.0%
Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra (VSAA)	10	2.9%	47	13.7%	275	79.8%	12	3.6%	344	100.0%
Nodarbinātības valsts aģentūra (NVA)	11	7.0%	38	24.2%	101	65.5%	5	3.3%	155	100.0%
Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde (PMLP)	2	1.1%	16	9.3%	151	87.6%	3	1.9%	172	100.0%
Valsts zemes dienests (VZD, t.sk. kadastra uzturēšana par nekustamo īpašumu jautājumiem)	2	2.6%	11	14.2%	65	81.9%	1	1.2%	79	100.0%
Lauku atbalsta dienests (LAD)	2	3.1%	4	6.7%	52	85.3%	3	4.9%	61	100.0%
Uzņēmumu reģistrs (UR)	4	15.9%	5	17.9%	18	66.2%			27	100.0%
Veselības inspekcija (VI)	1	3.5%	9	39.3%	11	47.4%	2	9.9%	23	100.0%
Valsts meža dienests (VMD)	1	2.6%	2	5.0%	33	88.0%	2	4.5%	38	100.0%
Nacionālais veselības dienests (NVD, t.sk. EVAK karšu izsniegšana, uzaicinājuma vēstules uz valsts apmaksātu vēža skrīningu, pārrobežu veselības aprūpe)	5	6.5%	10	12.8%	61	77.1%	3	3.6%	79	100.0%
Tiesas, tiesu administrācija (t.sk. rajonu (pilsētu) tiesas, apgabaltiesas, Zemesgrāmata)	9	14.5%	22	34.3%	27	43.3%	5	8.0%	63	100.0%
Pārtikas un veterinārais dienests (PVD)	4	9.1%	10	20.7%	31	66.1%	2	4.1%	47	100.0%
Valsts policija (t.sk. sabiedriskā kārtība, noziedzīgu nodarījumu atklāšana un novēršana, ceļu satiksmes drošība)	20	17.1%	29	24.3%	67	54.9%	4	3.8%	120	100.0%
Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienests (NMPD, t.s. "ātrā palīdzība")	13	6.3%	27	12.6%	169	79.7%	3	1.4%	212	100.0%
Veselības un darbaspēju ekspertīzes ārstu valsts komisija (VDEĀK, invaliditātes ekspertīzes)	3	6.2%	15	31.2%	29	56.9%	3	5.7%	50	100.0%
Slimību profilakses un kontroles centrs (SPKC)	1	3.7%	4	16.5%	20	79.8%			25	100.0%

Bāze: respondenti, kuri ir saskārušies ar kādu no iestādēm

T4. Lūdzu, pamēģiniet atcerēties savu saskarsmes pieredzi ar visām tām iestādēm, ar kurām Jūs pēdējo trīs gadu laikā esat sazinājies/-usies, saņēmis/-usi kādu pakalpojumu vai kārtojis/-usi lietas! Vai Jūs teiktu, ka šī iestāde apkalpo iedzīvotājus un sniedz savus pakalpojumus teicami, labi, viduvēji, drīzāk slikti vai arī ļoti slikti? VIDĒJĀ VĒRTĪBA

	nesvērts skaits	vidējā vērtība	standartnovirze
Valsts ieņēmumu dienests (VID, t.sk. muita)	486	3.71	.81
Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra (VSAA)	332	4.00	.74
Nodarbinātības valsts aģentūra (NVA)	150	3.69	.79
Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde (PMLP)	169	4.19	.65
Valsts zemes dienests (VZD, t.sk. kadastra uzturēšana par nekustamo īpašumu jautājumiem)	78	4.02	.68
Lauku atbalsta dienests (LAD)	58	4.12	.74
Uzņēmumu reģistrs (UR)	27	3.64	1.05
Veselības inspekcija (VI)	21	3.68	.85
Valsts meža dienests (VMD)	36	4.18	.65
Nacionālais veselības dienests (NVD, t.sk. EVAK karšu izsniegšana, uzaicinājuma vēstules uz valsts apmaksātu vēža skrīningu, pārrobežu veselības aprūpe)	76	3.94	.88
Tiesas, tiesu administrācija (t.sk. rajonu (pilsētu) tiesas, apgabaltiesas, Zemesgrāmata)	58	3.35	1.03
Pārtikas un veterinārais dienests (PVD)	45	3.73	.82
Valsts policija (t.sk. sabiedriskā kārtība, noziedzīgu nodarījumu atklāšana un novēršana, ceļu satiksmes drošība)	116	3.40	1.05
Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienests (NMPD, t.s. "ātrā palīdzība")	209	4.04	.91
Veselības un darbaspēju ekspertīzes ārstu valsts komisija (VDEĀK, invaliditātes ekspertīzes)	47	3.65	.91
Slimību profilakses un kontroles centrs (SPKC)	25	4.00	.76

Bāze vidējai vērtībai: respondenti, kuri ir snieguši konkrētu atbildi (netiek ņemts vērā atbildes "Grūti pateikt/NA" minēšanas biežums)
Vidējā vērtība aprēķināta piecu punktu skalā, kur «1» nozīmē «ļoti slikti» un «5»nozīmē «teicami»

T4.1. Lūdzu, pamēģiniet atcerēties savu saskarsmes pieredzi ar visām tām iestādēm, ar kurām Jūs pēdējo trīs gadu laikā esat sazinājies/-usies, saņēmis/-usi kādu pakalpojumu vai kārtojis/-usi 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. muita)

		Valsts ieņēmumu dienests (VID, t.sk. muita)								Total					
		Drīzāk + Ļoti slikti		Viduvēji		Teicami + labi		Grūti pateikt/ NA							
		nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	.	nesvērts skaits[a]	vidējā vērtība	standart novirze
	Visi respondenti	34	6.9%	124	24.6%	328	65.8%	13	2.7%	499	100%		486	3.71	.81
	.													.	.
Dzimums	Vīrietis	17	7.9%	63	28.9%	133	60.9%	5	2.3%	218	100%		213	3.62	.82
	Sieviete	17	6.1%	61	21.2%	195	69.7%	8	3.0%	281	100%		273	3.79	.81
	.													.	.
Vecums	18 - 24			11	34.4%	21	65.6%			32	100%		32	3.75	.62
	25 - 34	10	8.9%	28	25.0%	71	62.4%	4	3.6%	113	100%		109	3.64	.87
	35 - 44	10	7.9%	38	29.4%	76	59.5%	4	3.2%	128	100%		124	3.58	.78
	45 - 54	8	8.7%	21	22.8%	62	66.3%	2	2.2%	93	100%		91	3.74	.91
	55 - 63	3	3.6%	13	16.2%	62	76.6%	3	3.6%	81	100%		78	3.90	.67
	64 - 75	3	5.7%	13	25.3%	36	69.0%			52	100%		52	3.80	.86
	.													.	.
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā	19	8.3%	63	26.2%	147	62.5%	7	3.0%	236	100%		229	3.66	.86
	Nē	15	5.7%	61	23.1%	181	68.7%	6	2.4%	263	100%		257	3.76	.77
	.													.	.
Izglītība	Pamatizglītība	1	5.6%	6	29.3%	13	65.1%			20	100%		20	3.76	1.01
	Vidējā, vidējā profesionālā	19	6.0%	74	23.1%	219	68.7%	7	2.3%	319	100%		312	3.76	.79
	Augstākā	14	8.9%	44	27.1%	96	60.2%	6	3.8%	160	100%		154	3.62	.83
	.													.	.
Tautība	Latvietis (-te)	20	6.6%	67	21.8%	211	68.9%	8	2.7%	306	100%		298	3.76	.82
	Cits (-ta)	14	7.5%	57	29.2%	117	60.7%	5	2.7%	193	100%		188	3.63	.81
	.													.	.
Sarunvaloda ģimenē	Latviešu	21	6.7%	67	21.2%	221	70.1%	6	2.0%	315	100%		309	3.79	.83
	Krievu	13	7.5%	54	29.7%	106	59.3%	6	3.5%	179	100%		173	3.59	.78
	Citā			3	59.7%	1	21.5%	1	18.8%	5	100%		4	3.26	.50
	.													.	.
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	31	6.8%	114	24.6%	300	65.6%	13	2.9%	458	100%		445	3.72	.82
	Respondenti bez LR pilsonības	3	7.9%	10	24.5%	28	67.6%			41	100%		41	3.67	.73
	.													.	.
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	6	5.3%	27	23.9%	77	67.3%	4	3.6%	114	100%		110	3.76	.77
	Privātajā sektorā	25	8.6%	77	25.5%	189	64.2%	5	1.7%	296	100%		291	3.66	.84
	Nestrādāju	3	3.3%	20	22.4%	62	69.6%	4	4.8%	89	100%		85	3.82	.78
	.													.	.
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu mājsaimniecības locekli (kvintiles)	Zemi ienākumi	2	4.3%	12	27.4%	29	63.8%	2	4.5%	45	100%		43	3.76	.75
	Vidēji zemi ienākumi	4	5.3%	15	19.1%	57	75.6%			76	100%		76	3.84	.82
	Vidēji ienākumi	4	6.9%	14	22.7%	44	68.8%	1	1.6%	63	100%		62	3.71	.79
	Vidēji augsti ienākumi	3	4.5%	21	28.6%	46	65.3%	1	1.6%	71	100%		70	3.74	.73
	Augsti ienākumi	8	6.9%	32	27.3%	73	62.3%	4	3.5%	117	100%		113	3.65	.79
	Grūti pateikt/ NA	13	10.2%	30	23.0%	79	62.7%	5	4.1%	127	100%		122	3.67	.91
	.													.	.
Reģions	Rīga	16	9.8%	57	33.0%	89	52.4%	8	4.9%	170	100%		162	3.46	.81
	Pierīga	13	12.0%	34	31.5%	59	55.5%	1	.9%	107	100%		106	3.50	.88
	Vidzeme	1	1.7%	2	3.5%	51	94.8%			54	100%		54	4.21	.59
	Kurzeme	1	2.1%	8	15.1%	41	80.9%	1	1.9%	51	100%		50	3.93	.60
	Zemgale	3	5.8%	10	20.5%	35	71.8%	1	1.9%	49	100%		48	3.86	.79
	Latgale			13	19.0%	53	77.9%	2	3.1%	68	100%		66	4.03	.66
	.													.	.
Apdzīvota vieta	Rīga	16	9.8%	57	33.0%	89	52.4%	8	4.9%	170	100%		162	3.46	.81
	cita pilsēta	8	4.7%	31	18.0%	130	74.9%	4	2.4%	173	100%		169	3.93	.79
	lauki	10	6.2%	36	22.7%	109	70.4%	1	.7%	156	100%		155	3.74	.77

Bāze: respondenti, kuri ir saskārušie ar Valsts ieņēmumu dienestsu (VID), n=486

a. Bāze vidējai vērtībai: respondenti, kuri ir snieguši konkrētu atbildi (netiek ņemts vērā atbildes "Grūti pateikt/NA" minēšanas biežums)
Vidējā vērtība aprēķināta piecu punktu skalā, kur «1» nozīmē «ļoti slikti» un «5»nozīmē «teicami».

T4.2. Lūdzu, pamēģiniet atcerēties savu saskarsmes pieredzi ar visām tām iestādēm, ar kurām Jūs pēdējo trīs gadu laikā esat sazinājies/-usies, saņēmis/-usi kādu pakalpojumu vai kārtojis/-usi 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)

		Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra (VSAA)								Total					
		Drīzāk + Ļoti slikti		Viduvēji		Teicami + labi		Grūti pateikt/ NA							
		nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	.	nesvērts skaits[a]	vidējā vērtība	standart novirze
	Visi respondenti	10	2.9%	47	13.7%	275	79.8%	12	3.6%	344	100%		332	4.00	.74
	.													.	.
Dzimums	Vīrietis	4	2.7%	25	17.0%	110	74.7%	8	5.6%	147	100%		139	3.92	.70
	Sieviete	6	3.1%	22	11.1%	165	83.8%	4	2.0%	197	100%		193	4.06	.76
	.													.	.
Vecums	18 - 24	1	4.4%	3	14.3%	17	81.3%			21	100%		21	4.16	.85
	25 - 34	3	4.2%	6	8.1%	61	83.6%	3	4.1%	73	100%		70	3.97	.76
	35 - 44	2	2.5%	11	13.6%	62	77.6%	5	6.3%	80	100%		75	4.04	.71
	45 - 54	1	2.2%	7	15.4%	35	75.5%	3	6.8%	46	100%		43	4.04	.73
	55 - 63	1	1.7%	11	18.4%	47	78.3%	1	1.6%	60	100%		59	3.90	.69
	64 - 75	2	3.3%	9	13.9%	53	82.8%			64	100%		64	4.04	.79
	.													.	.
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā	7	4.5%	19	11.8%	124	79.2%	7	4.6%	157	100%		150	4.00	.78
	Nē	3	1.6%	28	15.2%	151	80.4%	5	2.8%	187	100%		182	4.01	.70
	.													.	.
Izglītība	Pamatizglītība			4	20.0%	16	80.0%			20	100%		20	4.20	.77
	Vidējā, vidējā profesionālā	5	2.2%	36	16.3%	173	78.7%	6	2.8%	220	100%		214	3.98	.69
	Augstākā	5	5.0%	7	7.0%	86	82.1%	6	5.9%	104	100%		98	4.02	.83
	.													.	.
Tautība	Latvietis (-te)	9	4.2%	18	8.6%	180	83.3%	8	3.9%	215	100%		207	4.05	.78
	Cits (-ta)	1	.6%	29	22.5%	95	73.8%	4	3.1%	129	100%		125	3.93	.65
	.													.	.
Sarunvaloda ģimenē	Latviešu	9	4.2%	19	8.8%	182	83.2%	8	3.8%	218	100%		210	4.05	.79
	Krievu	1	.6%	26	21.5%	91	75.3%	3	2.6%	121	100%		118	3.93	.64
	Citā			2	41.0%	2	39.5%	1	19.5%	5	100%		4	3.49	.58
	.													.	.
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	8	2.6%	40	12.8%	253	80.7%	12	3.9%	313	100%		301	4.04	.73
	Respondenti bez LR pilsonības	2	6.1%	7	22.5%	22	71.3%			31	100%		31	3.65	.76
	.													.	.
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	2	2.9%	9	13.8%	52	75.9%	5	7.4%	68	100%		63	4.04	.79
	Privātajā sektorā	5	3.1%	25	14.9%	130	78.3%	6	3.7%	166	100%		160	3.95	.73
	Nestrādāju	3	2.6%	13	11.6%	93	84.9%	1	.9%	110	100%		109	4.07	.72
	.													.	.
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu mājsaimniecības locekli (kvintiles)	Zemi ienākumi	2	4.6%	6	12.2%	39	83.2%			47	100%		47	4.01	.91
	Vidēji zemi ienākumi	1	2.1%	7	14.1%	38	81.4%	1	2.4%	47	100%		46	4.01	.66
	Vidēji ienākumi			5	9.4%	47	86.9%	2	3.7%	54	100%		52	4.09	.53
	Vidēji augsti ienākumi	1	1.9%	11	20.4%	41	72.0%	3	5.8%	56	100%		53	3.94	.70
	Augsti ienākumi	1	1.6%	8	13.4%	50	81.7%	2	3.3%	61	100%		59	4.03	.72
	Grūti pateikt/ NA	5	6.1%	10	12.6%	60	76.4%	4	4.9%	79	100%		75	3.96	.84
	.													.	.
Reģions	Rīga	3	3.0%	16	15.5%	78	75.5%	6	6.1%	103	100%		97	3.88	.71
	Pierīga	3	3.6%	16	19.2%	62	74.8%	2	2.4%	83	100%		81	4.01	.80
	Vidzeme			1	2.2%	39	95.3%	1	2.5%	41	100%		40	4.38	.54
	Kurzeme	3	6.6%	3	7.0%	37	84.3%	1	2.1%	44	100%		43	3.86	.74
	Zemgale			4	15.5%	21	80.6%	1	3.8%	26	100%		25	4.14	.68
	Latgale	1	2.3%	7	14.4%	38	81.2%	1	2.1%	47	100%		46	4.02	.78
	.													.	.
Apdzīvota vieta	Rīga	3	3.0%	16	15.5%	78	75.5%	6	6.1%	103	100%		97	3.88	.71
	cita pilsēta	6	5.0%	14	12.0%	97	80.6%	3	2.4%	120	100%		117	4.04	.81
	lauki	1	.8%	17	13.8%	100	82.9%	3	2.5%	121	100%		118	4.07	.68

Bāze: respondenti, kuri ir saskārušie ar Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūru (VSAA), n=332

a. Bāze vidējai vērtībai: respondenti, kuri ir snieguši konkrētu atbildi (netiek ņemts vērā atbildes "Grūti pateikt/NA" minēšanas biežums)
Vidējā vērtība aprēķināta piecu punktu skalā, kur «1» nozīmē «ļoti slikti» un «5»nozīmē «teicami».

T4.3. Lūdzu, pamēģiniet atcerēties savu saskarsmes pieredzi ar visām tām iestādēm, ar kurām Jūs pēdējo trīs gadu laikā esat sazinājies/-usies, saņēmis/-usi kādu pakalpojumu vai kārtojis/-usi 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)

		Nodarbinātības valsts aģentūra (NVA)								Total					
		Drīzāk + ļoti slikti		Viduvēji		Teicami + labi		Grūti pateikt/ NA							
		nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	.	nesvērts skaits[a]	vidējā vērtība	standart novirze
	Visi respondenti	11	7.0%	38	24.2%	101	65.5%	5	3.3%	155	100%		150	3.69	.787
	.													.	.
Dzimums	Vīrietis	6	8.8%	13	19.7%	46	67.2%	3	4.3%	68	100%		65	3.75	.874
	Sieviete	5	5.6%	25	27.7%	55	64.2%	2	2.5%	87	100%		85	3.65	.714
	.													.	.
Vecums	18 - 24	1	6.9%	7	46.3%	7	46.8%			15	100%		15	3.47	.761
	25 - 34	5	13.5%	9	23.8%	22	57.5%	2	5.2%	38	100%		36	3.46	.852
	35 - 44	2	6.9%	7	25.1%	18	64.4%	1	3.6%	28	100%		27	3.63	.832
	45 - 54	2	5.3%	8	21.4%	27	73.2%			37	100%		37	3.84	.763
	55 - 63			7	25.0%	19	67.8%	2	7.2%	28	100%		26	3.88	.649
	64 - 75	1	10.8%			8	89.2%			9	100%		9	3.90	.781
	.													.	.
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā	4	6.6%	18	29.0%	36	59.5%	3	4.9%	61	100%		58	3.66	.769
	Nē	7	7.2%	20	21.1%	65	69.3%	2	2.3%	94	100%		92	3.71	.802
	.													.	.
Izglītība	Pamatizglītība	2	8.9%	6	26.4%	14	64.7%			22	100%		22	3.71	.846
	Vidējā, vidējā profesionālā	8	7.6%	24	23.0%	67	65.5%	4	3.9%	103	100%		99	3.68	.806
	Augstākā	1	3.5%	8	26.6%	20	66.1%	1	3.8%	30	100%		29	3.75	.695
	.													.	.
Tautība	Latvietis (-te)	5	6.0%	20	22.9%	57	68.7%	2	2.5%	84	100%		82	3.76	.785
	Cits (-ta)	6	8.2%	18	25.8%	44	61.7%	3	4.3%	71	100%		68	3.62	.789
	.													.	.
Sarunvaloda ģimenē	Latviešu	5	5.6%	21	22.6%	62	69.5%	2	2.3%	90	100%		88	3.77	.776
	Krievu	6	9.6%	16	26.6%	36	58.7%	3	5.1%	61	100%		58	3.57	.814
	Citā			1	21.8%	3	78.2%			4	100%		4	3.78	.482
	.													.	.
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	9	6.5%	34	24.4%	90	66.1%	4	3.0%	137	100%		133	3.72	.769
	Respondenti bez LR pilsonības	2	10.8%	4	22.5%	11	60.7%	1	6.0%	18	100%		17	3.53	.926
	.													.	.
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)			6	25.0%	15	62.2%	3	12.8%	24	100%		21	3.81	.607
	Privātajā sektorā	7	10.4%	18	27.3%	39	60.8%	1	1.5%	65	100%		64	3.60	.848
	Nestrādāju	4	6.1%	14	20.7%	47	71.5%	1	1.6%	66	100%		65	3.75	.774
	.													.	.
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu mājsaimniecības locekli (kvintiles)	Zemi ienākumi	3	10.2%	6	19.4%	22	70.4%			31	100%		31	3.73	.940
	Vidēji zemi ienākumi	1	4.7%	4	19.1%	15	76.3%			20	100%		20	3.81	.683
	Vidēji ienākumi	1	5.9%	6	33.9%	10	54.5%	1	5.7%	18	100%		17	3.57	.719
	Vidēji augsti ienākumi			8	33.7%	13	57.2%	2	9.1%	23	100%		21	3.73	.649
	Augsti ienākumi	2	9.3%	5	24.0%	13	61.6%	1	5.0%	21	100%		20	3.60	.753
	Grūti pateikt/ NA	4	8.9%	9	20.9%	28	68.0%	1	2.3%	42	100%		41	3.69	.842
	.													.	.
Reģions	Rīga	7	13.3%	14	26.7%	28	54.2%	3	5.9%	52	100%		49	3.44	.891
	Pierīga	2	8.3%	7	31.5%	12	55.2%	1	5.0%	22	100%		21	3.64	.856
	Vidzeme			1	6.1%	14	93.9%			15	100%		15	4.22	.559
	Kurzeme	1	5.3%	3	15.2%	14	74.3%	1	5.2%	19	100%		18	3.79	.653
	Zemgale	1	7.6%	3	20.8%	10	71.6%			14	100%		14	3.78	.803
	Latgale			10	30.2%	23	69.8%			33	100%		33	3.79	.596
	.													.	.
Apdzīvota vieta	Rīga	7	13.3%	14	26.7%	28	54.2%	3	5.9%	52	100%		49	3.44	.891
	cita pilsēta	1	2.0%	13	28.2%	31	67.7%	1	2.1%	46	100%		45	3.81	.693
	lauki	3	5.3%	11	18.8%	42	73.9%	1	1.9%	57	100%		56	3.83	.718

Bāze: respondenti, kuri ir saskārušie ar Nodarbinātības valsts aģentūru (NVA), n=150

a. Bāze vidējai vērtībai: respondenti, kuri ir snieguši konkrētu atbildi (netiek ņemts vērā atbildes "Grūti pateikt/NA" minēšanas biežums)
Vidējā vērtība aprēķināta piecu punktu skalā, kur «1» nozīmē «ļoti slikti» un «5»nozīmē «teicami».

T4.4. Lūdzu, pamēģiniet atcerēties savu saskarsmes pieredzi ar visām tām iestādēm, ar kurām Jūs pēdējo trīs gadu laikā esat sazinājies/-usies, saņēmis/-usi kādu pakalpojumu vai kārtojis/-usi 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)

		Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde (PMLP)								Total					
		Drīzāk + ļoti slikti		Viduvēji		Teicami + labi		Grūti pateikt/ NA							
		nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	.	nesvērts skaits[a]	vidējā vērtība	standart novirze
	Visi respondenti	2	1.1%	16	9.3%	151	87.6%	3	1.9%	172	100%		169	4.19	.65
	.													.	.
Dzimums	Vīrietis	1	1.1%	10	12.2%	69	84.1%	2	2.6%	82	100%		80	4.17	.69
	Sieviete	1	1.1%	6	6.7%	82	91.0%	1	1.2%	90	100%		89	4.21	.61
	.													.	.
Vecums	18 - 24			3	9.8%	27	90.2%			30	100%		30	4.31	.65
	25 - 34			3	9.4%	28	87.5%	1	3.0%	32	100%		31	4.16	.58
	35 - 44	2	3.9%	5	9.6%	43	84.5%	1	2.1%	51	100%		50	4.02	.68
	45 - 54			5	18.5%	22	77.8%	1	3.8%	28	100%		27	4.25	.77
	55 - 63					17	100%			17	100%		17	4.41	.50
	64 - 75					14	100%			14	100%		14	4.28	.47
	.													.	.
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā	2	2.3%	11	12.9%	72	82.5%	2	2.4%	87	100%		85	4.13	.72
	Nē			5	5.8%	79	92.9%	1	1.3%	85	100%		84	4.26	.56
	.													.	.
Izglītība	Pamatizglītība			1	6.4%	14	93.6%			15	100%		15	4.52	.64
	Vidējā, vidējā profesionālā	2	1.9%	10	9.6%	87	85.3%	3	3.2%	102	100%		99	4.16	.68
	Augstākā			5	9.6%	50	90.4%			55	100%		55	4.18	.59
	.													.	.
Tautība	Latvietis (-te)	1	.8%	9	8.0%	105	89.3%	2	1.9%	117	100%		115	4.23	.63
	Cits (-ta)	1	1.8%	7	12.4%	46	83.9%	1	1.9%	55	100%		54	4.11	.69
	.													.	.
Sarunvaloda ģimenē	Latviešu	1	.8%	9	7.7%	110	89.7%	2	1.8%	122	100%		120	4.25	.63
	Krievu	1	2.0%	7	14.1%	39	81.7%	1	2.2%	48	100%		47	4.02	.67
	Citā					2	100%			2	100%		2	4.55	.74
	.													.	.
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	2	1.2%	16	9.9%	141	86.9%	3	2.0%	162	100%		159	4.19	.66
	Respondenti bez LR pilsonības					10	100%			10	100%		10	4.29	.48
	.													.	.
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)			2	7.3%	25	88.9%	1	3.9%	28	100%		27	4.45	.64
	Privātajā sektorā	2	1.9%	11	11.2%	85	85.9%	1	1.0%	99	100%		98	4.07	.64
	Nestrādāju			3	6.5%	41	91.0%	1	2.5%	45	100%		44	4.33	.60
	.													.	.
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu mājsaimniecības locekli (kvintiles)	Zemi ienākumi			2	10.6%	13	82.7%	1	6.7%	16	100%		15	4.42	.71
	Vidēji zemi ienākumi			2	5.8%	34	94.2%			36	100%		36	4.29	.58
	Vidēji ienākumi			3	16.2%	17	83.8%			20	100%		20	4.15	.69
	Vidēji augsti ienākumi			1	4.6%	20	86.0%	2	9.4%	23	100%		21	4.15	.49
	Augsti ienākumi			3	7.6%	34	92.4%			37	100%		37	4.25	.59
	Grūti pateikt/ NA	2	4.9%	5	12.9%	33	82.2%			40	100%		40	4.02	.77
	.													.	.
Reģions	Rīga			6	12.4%	41	83.4%	2	4.3%	49	100%		47	4.10	.60
	Pierīga	2	3.8%	5	9.8%	44	86.4%			51	100%		51	4.07	.71
	Vidzeme					18	100%			18	100%		18	4.77	.43
	Kurzeme			2	12.1%	15	87.9%			17	100%		17	4.06	.56
	Zemgale			2	11.3%	14	82.6%	1	6.1%	17	100%		16	4.22	.66
	Latgale			1	4.4%	19	95.6%			20	100%		20	4.32	.57
	.													.	.
Apdzīvota vieta	Rīga			6	12.4%	41	83.4%	2	4.3%	49	100%		47	4.10	.60
	cita pilsēta	2	4.4%	6	13.4%	37	79.9%	1	2.4%	46	100%		45	4.12	.82
	lauki			4	5.0%	73	95.0%			77	100%		77	4.29	.56

Bāze: respondenti, kuri ir saskārušie ar Pilsonības un migrācijas lietu pārvaldi (PMLP), n=169

a. Bāze vidējai vērtībai: respondenti, kuri ir snieguši konkrētu atbildi (netiek ņemts vērā atbildes "Grūti pateikt/NA" minēšanas biežums)
Vidējā vērtība aprēķināta piecu punktu skalā, kur «1» nozīmē «ļoti slikti» un «5»nozīmē «teicami».

T4.5. Lūdzu, pamēģiniet atcerēties savu saskarsmes pieredzi ar visām tām iestādēm, ar kurām Jūs pēdējo trīs gadu laikā esat sazinājies/-usies, saņēmis/-usi kādu pakalpojumu vai kārtojis/-usi 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)

		Valsts zemes dienests (VZD, t.sk. kadastra uzturēšana par nekustamo īpašumu jautājumiem)								Total					
		Drīzāk + ļoti slikti		Viduvēji		Teicami + labi		Grūti pateikt/ NA							
		nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	.	nesvērts skaits[a]	vidējā vērtība	standart novirze
	Visi respondenti	2	2.6%	11	14.2%	65	81.9%	1	1.2%	79	100%		78	4.02	.68
	.													.	.
Dzimums	Vīrietis	2	4.6%	9	20.6%	32	72.6%	1	2.2%	44	100%		43	3.87	.76
	Sieviete			2	5.9%	33	94.1%			35	100%		35	4.20	.54
	.													.	.
Vecums	18 - 24					3	100%			3	100%		3	4.00	.00
	25 - 34					13	100%			13	100%		13	4.15	.37
	35 - 44	1	4.9%	4	19.9%	14	70.1%	1	5.1%	20	100%		19	4.00	.88
	45 - 54	1	7.0%	3	20.4%	11	72.6%			15	100%		15	3.91	.88
	55 - 63			3	19.0%	13	81.0%			16	100%		16	3.99	.63
	64 - 75			1	8.1%	11	91.9%			12	100%		12	4.09	.51
	.													.	.
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā	1	2.7%	5	14.3%	28	80.1%	1	2.8%	35	100%		34	4.03	.71
	Nē	1	2.5%	6	14.2%	37	83.4%			44	100%		44	4.01	.67
	.													.	.
Izglītība	Pamatizglītība					2	100%			2	100%		2	4.57	.75
	Vidējā, vidējā profesionālā	1	1.9%	9	19.1%	39	78.9%			49	100%		49	3.97	.69
	Augstākā	1	3.8%	2	6.7%	24	86.0%	1	3.5%	28	100%		27	4.06	.67
	.													.	.
Tautība	Latvietis (-te)	1	1.7%	8	15.3%	44	81.2%	1	1.8%	54	100%		53	3.96	.62
	Cits (-ta)	1	4.5%	3	11.8%	21	83.7%			25	100%		25	4.15	.81
	.													.	.
Sarunvaloda ģimenē	Latviešu	1	1.7%	9	17.0%	44	81.2%			54	100%		54	3.96	.64
	Krievu	1	4.5%	2	8.0%	21	83.5%	1	4.0%	25	100%		24	4.16	.78
	.													.	.
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	2	2.9%	10	14.5%	57	81.2%	1	1.4%	70	100%		69	3.98	.68
	Respondenti bez LR pilsonības			1	12.4%	8	87.6%			9	100%		9	4.31	.72
	.													.	.
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	1	5.2%	2	11.6%	14	77.9%	1	5.3%	18	100%		17	4.00	.78
	Privātajā sektorā	1	2.5%	5	11.8%	37	85.7%			43	100%		43	4.06	.67
	Nestrādāju			4	23.4%	14	76.6%			18	100%		18	3.93	.65
	.													.	.
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu mājsaimniecības locekli (kvintiles)	Zemi ienākumi			4	38.0%	7	62.0%			11	100%		11	3.81	.77
	Vidēji zemi ienākumi			1	10.2%	8	89.8%			9	100%		9	3.90	.32
	Vidēji ienākumi	1	9.9%	1	9.4%	8	71.8%	1	8.9%	11	100%		10	3.98	.96
	Vidēji augsti ienākumi			2	19.2%	9	80.8%			11	100%		11	4.17	.76
	Augsti ienākumi			2	12.4%	15	87.6%			17	100%		17	4.04	.55
	Grūti pateikt/ NA	1	4.8%	1	4.6%	18	90.6%			20	100%		20	4.10	.70
	.													.	.
Reģions	Rīga			5	18.9%	22	81.1%			27	100%		27	4.14	.72
	Pierīga			2	10.5%	16	84.4%	1	5.0%	19	100%		18	3.89	.32
	Vidzeme					4	100%			4	100%		4	4.51	.58
	Kurzeme	1	5.7%	4	24.8%	12	69.5%			17	100%		17	3.82	.81
	Zemgale	1	25.2%			3	74.8%			4	100%		4	3.50	.99
	Latgale					8	100%			8	100%		8	4.37	.52
	.													.	.
Apdzīvota vieta	Rīga			5	18.9%	22	81.1%			27	100%		27	4.14	.72
	cita pilsēta	2	11.3%	3	18.5%	13	70.2%			18	100%		18	3.65	.78
	lauki			3	8.5%	30	88.7%	1	2.8%	34	100%		33	4.12	.54

Bāze: respondenti, kuri ir saskārušie ar Valsts zemes dienestu (VZD), n=78

a. Bāze vidējai vērtībai: respondenti, kuri ir snieguši konkrētu atbildi (netiek ņemts vērā atbildes "Grūti pateikt/NA" minēšanas biežums)
Vidējā vērtība aprēķināta piecu punktu skalā, kur «1» nozīmē «ļoti slikti» un «5»nozīmē «teicami».

T4.6. Lūdzu, pamēģiniet atcerēties savu saskarsmes pieredzi ar visām tām iestādēm, ar kurām Jūs pēdējo trīs gadu laikā esat sazinājies/-usies, saņēmis/-usi kādu pakalpojumu vai kārtojis/-usi 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)

		Lauku atbalsta dienests (LAD)								Total					
		Drīzāk + ļoti slikti		Viduvēji		Teicami + labi		Grūti pateikt/ NA							
		nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	.	nesvērts skaits[a]	vidējā vērtība	standart novirze
	Visi respondenti	2	3.1%	4	6.7%	52	85.3%	3	4.9%	61	100%		58	4.12	.74
	.													.	.
Dzimums	Vīrietis	1	3.5%	3	11.5%	21	77.9%	2	7.1%	27	100%		25	4.04	.73
	Sieviete	1	2.8%	1	2.9%	31	91.1%	1	3.2%	34	100%		33	4.17	.75
	.													.	.
Vecums	18 - 24					2	100%			2	100%		2	4.49	.79
	25 - 34			3	23.3%	10	76.7%			13	100%		13	4.07	.75
	35 - 44	1	8.8%			8	73.4%	2	17.8%	11	100%		9	3.90	1.15
	45 - 54					11	100%			11	100%		11	4.27	.46
	55 - 63			1	6.5%	13	86.6%	1	6.8%	15	100%		14	4.14	.53
	64 - 75	1	11.6%			8	88.4%			9	100%		9	4.10	.94
	.													.	.
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā	1	3.6%	2	7.8%	20	77.0%	3	11.6%	26	100%		23	4.09	.89
	Nē	1	2.7%	2	5.9%	32	91.4%			35	100%		35	4.13	.64
	.													.	.
Izglītība	Pamatizglītība					2	100%			2	100%		2	4.52	.71
	Vidējā, vidējā profesionālā	1	2.4%	3	7.9%	33	84.4%	2	5.2%	39	100%		37	4.13	.78
	Augstākā	1	4.7%	1	5.0%	17	85.4%	1	4.9%	20	100%		19	4.04	.68
	.													.	.
Tautība	Latvietis (-te)	2	3.4%	3	5.5%	47	85.6%	3	5.5%	55	100%		52	4.11	.74
	Cits (-ta)			1	18.4%	5	81.6%			6	100%		6	4.16	.78
	.													.	.
Sarunvaloda ģimenē	Latviešu	2	3.6%	3	5.7%	45	85.1%	3	5.7%	53	100%		50	4.14	.77
	Krievu			1	15.6%	6	84.4%			7	100%		7	3.99	.59
	Citā					1	100%			1	100%		1	4.00	.00
	.													.	.
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	2	3.2%	4	6.8%	51	85.0%	3	5.0%	60	100%		57	4.12	.75
	Respondenti bez LR pilsonības					1	100%			1	100%		1	4.00	.
	.													.	.
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)			1	5.5%	14	78.3%	3	16.2%	18	100%		15	4.20	.56
	Privātajā sektorā	1	3.5%			26	96.5%			27	100%		27	4.15	.75
	Nestrādāju	1	6.2%	3	20.1%	12	73.7%			16	100%		16	3.98	.90
	.													.	.
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu mājsaimniecības locekli (kvintiles)	Zemi ienākumi			2	13.9%	13	86.1%			15	100%		15	4.13	.65
	Vidēji zemi ienākumi					13	100%			13	100%		13	4.22	.43
	Vidēji ienākumi					5	81.6%	1	18.4%	6	100%		5	4.18	.43
	Vidēji augsti ienākumi	1	16.2%	1	17.3%	3	49.9%	1	16.6%	6	100%		5	3.62	1.14
	Augsti ienākumi			1	8.9%	10	91.1%			11	100%		11	4.17	.59
	Grūti pateikt/ NA	1	9.9%			8	80.2%	1	9.9%	10	100%		9	4.10	1.26
	.													.	.
Reģions	Rīga					2	64.4%	1	35.6%	3	100%		2	4.54	.74
	Pierīga	1	9.3%	2	19.9%	6	60.1%	1	10.8%	10	100%		9	3.57	1.10
	Vidzeme					10	100%			10	100%		10	4.50	.53
	Kurzeme					14	93.7%	1	6.3%	15	100%		14	4.35	.49
	Zemgale					7	100%			7	100%		7	4.14	.37
	Latgale	1	6.0%	2	13.2%	13	80.8%			16	100%		16	3.93	.76
	.													.	.
Apdzīvota vieta	Rīga					2	64.4%	1	35.6%	3	100%		2	4.54	.74
	cita pilsēta	1	6.3%	2	13.5%	11	74.1%	1	6.2%	15	100%		14	4.07	1.11
	lauki	1	2.2%	2	4.7%	39	90.5%	1	2.5%	43	100%		42	4.12	.59

Bāze: respondenti, kuri ir saskārušie ar Lauku atbalsta dienestu (LAD), n=58

a. Bāze vidējai vērtībai: respondenti, kuri ir snieguši konkrētu atbildi (netiek ņemts vērā atbildes "Grūti pateikt/NA" minēšanas biežums)
Vidējā vērtība aprēķināta piecu punktu skalā, kur «1» nozīmē «ļoti slikti» un «5»nozīmē «teicami».

T4.7. Lūdzu, pamēģiniet atcerēties savu saskarsmes pieredzi ar visām tām iestādēm, ar kurām Jūs pēdējo trīs gadu laikā esat sazinājies/-usies, saņēmis/-usi kādu pakalpojumu vai kārtojis/-usi 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)

		Uzņēmumu reģistrs (UR)						Total					
		Drīzāk + ļoti slikti		Viduvēji		Teicami + labi							
		nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	.	nesvērts skaits[a]	vidējā vērtība	standart novirze
	Visi respondenti	4	15.9%	5	17.9%	18	66.2%	27	100%		27	3.64	1.05
	.											.	.
Dzimums	Vīrietis	4	23.4%	3	16.1%	11	60.6%	18	100%		18	3.48	1.16
	Sieviete			2	21.8%	7	78.2%	9	100%		9	4.00	.70
	.											.	.
Vecums	25 - 34					5	100%	5	100%		5	4.20	.44
	35 - 44	1	10.2%	3	29.2%	6	60.6%	10	100%		10	3.61	.85
	45 - 54	3	51.3%			3	48.7%	6	100%		6	2.97	1.53
	55 - 63			1	49.1%	1	50.9%	2	100%		2	3.51	.67
	64 - 75			1	24.6%	3	75.4%	4	100%		4	4.25	.96
	.											.	.
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā			2	16.0%	10	84.0%	12	100%		12	4.01	.60
	Nē	4	28.5%	3	19.4%	8	52.1%	15	100%		15	3.35	1.25
	.											.	.
Izglītība	Vidējā, vidējā profesionālā	3	28.7%	3	26.3%	5	45.0%	11	100%		11	3.16	.88
	Augstākā	1	6.9%	2	11.9%	13	81.2%	16	100%		16	3.98	1.05
	.											.	.
Tautība	Latvietis (-te)	3	16.8%	3	14.9%	13	68.3%	19	100%		19	3.62	.91
	Cits (-ta)	1	13.6%	2	25.1%	5	61.3%	8	100%		8	3.70	1.41
	.											.	.
Sarunvaloda ģimenē	Latviešu	3	17.7%	3	15.7%	12	66.6%	18	100%		18	3.60	.93
	Krievu	1	12.2%	2	22.3%	6	65.5%	9	100%		9	3.74	1.33
	.											.	.
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	4	17.2%	5	19.3%	16	63.5%	25	100%		25	3.57	1.05
	Respondenti bez LR pilsonības					2	100%	2	100%		2	4.51	.70
	.											.	.
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)			2	32.6%	4	67.4%	6	100%		6	3.84	.75
	Privātajā sektorā	2	13.7%	2	13.2%	11	73.0%	15	100%		15	3.72	1.11
	Nestrādāju	2	36.8%	1	15.3%	3	48.0%	6	100%		6	3.26	1.21
	.											.	.
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu mājsaimniecības locekli (kvintiles)	Zemi ienākumi	2	71.2%			1	28.8%	3	100%		3	2.86	1.64
	Vidēji ienākumi	1	51.9%			1	48.1%	2	100%		2	2.44	2.05
	Vidēji augsti ienākumi			1	26.0%	3	74.0%	4	100%		4	3.74	.50
	Augsti ienākumi	1	12.5%	1	11.7%	6	75.8%	8	100%		8	3.75	.88
	Grūti pateikt/ NA			3	29.0%	7	71.0%	10	100%		10	4.02	.81
	.											.	.
Reģions	Rīga	1	7.7%	1	7.2%	11	85.0%	13	100%		13	4.15	.89
	Pierīga			2	41.0%	3	59.0%	5	100%		5	3.59	.55
	Vidzeme					1	100%	1	100%		1	4.00	.
	Kurzeme	1	21.0%	2	37.1%	2	41.9%	5	100%		5	3.21	.85
	Zemgale	2	100%					2	100%		2	1.52	.67
	Latgale					1	100%	1	100%		1	4.00	.
	.											.	.
Apdzīvota vieta	Rīga	1	7.7%	1	7.2%	11	85.0%	13	100%		13	4.15	.89
	cita pilsēta	2	31.0%	4	53.8%	1	15.3%	7	100%		7	2.69	.97
	lauki	1	15.3%			6	84.7%	7	100%		7	3.69	.78

Bāze: respondenti, kuri ir saskārušie ar Uzņēmumu reģistrsu (UR), n=27

a. Bāze vidējai vērtībai: respondenti, kuri ir snieguši konkrētu atbildi (netiek ņemts vērā atbildes "Grūti pateikt/NA" minēšanas biežums)
Vidējā vērtība aprēķināta piecu punktu skalā, kur «1» nozīmē «ļoti slikti» un «5»nozīmē «teicami».

T4.8. Lūdzu, pamēģiniet atcerēties savu saskarsmes pieredzi ar visām tām iestādēm, ar kurām Jūs pēdējo trīs gadu laikā esat sazinājies/-usies, saņēmis/-usi kādu pakalpojumu vai kārtojis/-usi 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)

		Veselības inspekcija (VI)								Total					
		Drīzāk + Ļoti slikti		Viduvēji		Teicami + labi		Grūti pateikt/ NA							
		nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	.	nesvērts skaits[a]	vidējā vērtība	standart novirze
	Visi respondenti	1	3.5%	9	39.3%	11	47.4%	2	9.9%	23	100%		21	3.68	.85
	.													.	.
Dzimums	Vīrietis			4	47.8%	2	24.2%	2	28.0%	8	100%		6	3.50	.84
	Sieviete	1	5.3%	5	34.7%	9	60.0%			15	100%		15	3.75	.87
	.													.	.
Vecums	18 - 24	1	47.8%	1	52.2%					2	100%		2	2.52	.77
	25 - 34					2	100%			2	100%		2	4.00	.00
	35 - 44			3	37.1%	5	62.9%			8	100%		8	3.88	.84
	45 - 54			4	67.3%	2	32.7%			6	100%		6	3.48	.82
	55 - 63			1	24.6%	1	24.9%	2	50.5%	4	100%		2	4.01	1.33
	64 - 75					1	100%			1	100%		1	4.00	.00
	.													.	.
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā	1	6.9%	5	43.3%	6	49.8%			12	100%		12	3.68	.97
	Nē			4	35.3%	5	44.9%	2	19.8%	11	100%		9	3.68	.72
	.													.	.
Izglītība	Pamatizglītība					1	100%			1	100%		1	5.00	.
	Vidējā, vidējā profesionālā	1	4.4%	9	50.4%	6	32.5%	2	12.6%	18	100%		16	3.38	.70
	Augstākā					4	100%			4	100%		4	4.51	.57
	.													.	.
Tautība	Latvietis (-te)	1	5.3%	4	26.4%	8	53.2%	2	15.1%	15	100%		13	3.81	.91
	Cits (-ta)			5	63.7%	3	36.3%			8	100%		8	3.48	.75
	.													.	.
Sarunvaloda ģimenē	Latviešu	1	4.9%	5	31.3%	8	49.7%	2	14.1%	16	100%		14	3.75	.90
	Krievu			4	67.5%	2	32.5%			6	100%		6	3.33	.51
	Citā					1	100%			1	100%		1	5.00	.
	.													.	.
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	1	3.6%	8	36.4%	11	49.7%	2	10.3%	22	100%		20	3.72	.85
	Respondenti bez LR pilsonības			1	100%					1	100%		1	3.00	.00
	.													.	.
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)			1	30.2%	2	69.8%			3	100%		3	4.05	.98
	Privātajā sektorā			5	33.0%	8	51.8%	2	15.2%	15	100%		13	3.84	.80
	Nestrādāju	1	16.0%	3	64.0%	1	20.1%			5	100%		5	3.04	.67
	.													.	.
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu mājsaimniecības locekli (kvintiles)	Zemi ienākumi			2	69.2%	1	30.8%			3	100%		3	3.62	1.12
	Vidēji zemi ienākumi	1	21.4%			3	78.6%			4	100%		4	3.84	1.22
	Vidēji ienākumi					1	44.3%	1	55.7%	2	100%		1	4.00	.
	Augsti ienākumi			1	22.5%	2	50.1%	1	27.5%	4	100%		3	3.69	.57
	Grūti pateikt/ NA			6	59.4%	4	40.6%			10	100%		10	3.61	.85
	.													.	.
Reģions	Rīga					6	100%			6	100%		6	4.35	.52
	Pierīga			2	67.7%	1	32.3%			3	100%		3	3.32	.57
	Vidzeme					1	48.4%	1	51.6%	2	100%		1	5.00	.00
	Kurzeme			1	50.5%	1	49.5%			2	100%		2	3.49	.72
	Zemgale			5	61.5%	2	23.8%	1	14.7%	8	100%		7	3.42	.77
	Latgale	1	43.1%	1	56.9%					2	100%		2	2.57	.72
	.													.	.
Apdzīvota vieta	Rīga					6	100%			6	100%		6	4.35	.52
	cita pilsēta	1	8.0%	5	49.6%	2	19.6%	2	22.8%	10	100%		8	3.27	.87
	lauki			4	58.8%	3	41.2%			7	100%		7	3.55	.79

Bāze: respondenti, kuri ir saskārušie ar Veselības inspekciju (VI), n=21

a. Bāze vidējai vērtībai: respondenti, kuri ir snieguši konkrētu atbildi (netiek ņemts vērā atbildes "Grūti pateikt/NA" minēšanas biežums)
Vidējā vērtība aprēķināta piecu punktu skalā, kur «1» nozīmē «ļoti slikti» un «5»nozīmē «teicami».

T4.9. Lūdzu, pamēģiniet atcerēties savu saskarsmes pieredzi ar visām tām iestādēm, ar kurām Jūs pēdējo trīs gadu laikā esat sazinājies/-usies, saņēmis/-usi kādu pakalpojumu vai kārtojis/-usi 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)

		Valsts meža dienests (VMD)								Total					
		Drīzāk + ļoti slikti		Viduvēji		Teicami + labi		Grūti pateikt/ NA							
		nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	.	nesvērts skaits[a]	vidējā vērtība	standart novirze
	Visi respondenti	1	2.6%	2	5.0%	33	88.0%	2	4.5%	38	100%		36	4.18	.65
	.													.	.
Dzimums	Vīrietis			1	5.4%	15	85.0%	2	9.6%	18	100%		16	4.31	.60
	Sieviete	1	4.8%	1	4.5%	18	90.6%			20	100%		20	4.07	.69
	.													.	.
Vecums	18 - 24					1	50.9%	1	49.1%	2	100%		1	4.00	.
	25 - 34					6	100%			6	100%		6	4.34	.52
	35 - 44	1	8.3%	1	7.8%	9	75.9%	1	8.0%	12	100%		11	3.92	.83
	45 - 54					4	100%			4	100%		4	4.49	.57
	55 - 63					9	100%			9	100%		9	4.33	.49
	64 - 75			1	21.1%	4	78.9%			5	100%		5	3.99	.72
	.													.	.
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā	1	5.1%	1	4.8%	16	85.1%	1	4.9%	19	100%		18	4.18	.78
	Nē			1	5.1%	17	90.8%	1	4.1%	19	100%		18	4.17	.51
	.													.	.
Izglītība	Vidējā, vidējā profesionālā	1	4.3%	1	4.1%	19	88.1%	1	3.5%	22	100%		21	4.29	.77
	Augstākā			1	6.2%	14	87.8%	1	6.0%	16	100%		15	4.01	.38
	.													.	.
Tautība	Latvietis (-te)	1	2.9%	1	2.9%	29	89.0%	2	5.1%	33	100%		31	4.20	.65
	Cits (-ta)			1	19.7%	4	80.3%			5	100%		5	4.01	.72
	.													.	.
Sarunvaloda ģimenē	Latviešu	1	2.9%	1	2.9%	29	88.9%	2	5.2%	33	100%		31	4.20	.65
	Krievu			1	24.1%	3	75.9%			4	100%		4	4.02	.82
	Citā					1	100%			1	100%		1	4.00	.00
	.													.	.
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	1	2.7%	2	5.2%	31	87.3%	2	4.8%	36	100%		34	4.19	.67
	Respondenti bez LR pilsonības					2	100%			2	100%		2	4.00	.00
	.													.	.
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)					10	91.8%	1	8.2%	11	100%		10	4.40	.52
	Privātajā sektorā	1	5.1%	1	4.8%	17	90.1%			19	100%		19	4.17	.76
	Nestrādāju			1	12.7%	6	77.0%	1	10.3%	8	100%		7	3.86	.38
	.													.	.
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu mājsaimniecības locekli (kvintiles)	Zemi ienākumi					3	100%			3	100%		3	4.34	.57
	Vidēji zemi ienākumi					6	100%			6	100%		6	4.34	.52
	Vidēji ienākumi					1	59.0%	1	41.0%	2	100%		1	4.00	.00
	Vidēji augsti ienākumi			1	19.8%	4	80.2%			5	100%		5	4.21	.84
	Augsti ienākumi					10	91.5%	1	8.5%	11	100%		10	4.20	.42
	Grūti pateikt/ NA	1	9.0%	1	8.5%	9	82.5%			11	100%		11	4.01	.89
	.													.	.
Reģions	Rīga					1	100%			1	100%		1	4.00	.00
	Pierīga	1	12.1%	1	11.3%	6	76.6%			8	100%		8	3.78	.88
	Vidzeme					8	82.4%	2	17.6%	10	100%		8	4.50	.53
	Kurzeme					8	100%			8	100%		8	4.25	.46
	Zemgale					2	100%			2	100%		2	4.00	.00
	Latgale			1	10.8%	8	89.2%			9	100%		9	4.24	.67
	.													.	.
Apdzīvota vieta	Rīga					1	100%			1	100%		1	4.00	.00
	cita pilsēta					6	77.4%	2	22.6%	8	100%		6	4.00	.00
	lauki	1	3.3%	2	6.4%	26	90.3%			29	100%		29	4.22	.72

Bāze: respondenti, kuri ir saskārušie ar Valsts meža dienestu (VMD), n=36

a. Bāze vidējai vērtībai: respondenti, kuri ir snieguši konkrētu atbildi (netiek ņemts vērā atbildes "Grūti pateikt/NA" minēšanas biežums)
Vidējā vērtība aprēķināta piecu punktu skalā, kur «1» nozīmē «ļoti slikti» un «5»nozīmē «teicami».

T4.10. Lūdzu, pamēģiniet atcerēties savu saskarsmes pieredzi ar visām tām iestādēm, ar kurām Jūs pēdējo trīs gadu laikā esat sazinājies/-usies, saņēmis/-usi kādu pakalpojumu vai kārtojis/-usi 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)

		Nacionālais veselības dienests (NVD, t.sk. EVAK karšu izsniegšana, uzaicinājuma vēstules uz valsts apmaksātu vēža skrīningu, pārrobežu veselības aprūpe)								Total					
		Drīzāk + ļoti slikti		Viduvēji		Teicami + labi		Grūti pateikt/ NA							
		nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	.	nesvērts skaits[a]	vidējā vērtība	standart novirze
	Visi respondenti	5	6.5%	10	12.8%	61	77.1%	3	3.6%	79	100%		76	3.94	.88
	.													.	.
Dzimums	Vīrietis	1	4.3%	4	16.8%	18	75.0%	1	3.9%	24	100%		23	4.04	.83
	Sieviete	4	7.6%	6	11.1%	43	78.0%	2	3.4%	55	100%		53	3.90	.91
	.													.	.
Vecums	18 - 24					4	100%			4	100%		4	4.25	.53
	25 - 34	2	15.6%	3	23.4%	8	61.0%			13	100%		13	3.53	.88
	35 - 44			2	22.8%	5	55.8%	2	21.4%	9	100%		7	3.71	.49
	45 - 54	1	4.8%	2	9.8%	18	85.4%			21	100%		21	4.13	.97
	55 - 63	1	6.4%	1	6.2%	14	87.4%			16	100%		16	4.12	.80
	64 - 75	1	6.4%	2	12.6%	12	74.6%	1	6.4%	16	100%		15	3.86	1.00
	.													.	.
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā	3	10.4%	3	10.1%	22	73.3%	2	6.2%	30	100%		28	3.86	.99
	Nē	2	4.2%	7	14.5%	39	79.3%	1	1.9%	49	100%		48	3.99	.82
	.													.	.
Izglītība	Pamatizglītība					6	100%			6	100%		6	4.14	.38
	Vidējā, vidējā profesionālā	2	5.0%	7	16.6%	32	76.2%	1	2.2%	42	100%		41	4.07	.85
	Augstākā	3	9.9%	3	9.8%	23	74.2%	2	6.1%	31	100%		29	3.72	.96
	.													.	.
Tautība	Latvietis (-te)	5	8.8%	8	13.9%	43	74.1%	2	3.2%	58	100%		56	3.89	.97
	Cits (-ta)			2	9.9%	18	85.7%	1	4.5%	21	100%		20	4.09	.55
	.													.	.
Sarunvaloda ģimenē	Latviešu	4	6.5%	8	12.9%	49	77.6%	2	3.0%	63	100%		61	3.96	.92
	Krievu	1	7.1%	2	13.6%	11	73.2%	1	6.2%	15	100%		14	3.85	.78
	Citā					1	100%			1	100%		1	4.00	.00
	.													.	.
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	5	7.1%	10	13.8%	56	76.5%	2	2.6%	73	100%		71	3.94	.91
	Respondenti bez LR pilsonības					5	84.1%	1	15.9%	6	100%		5	4.00	.00
	.													.	.
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	1	6.5%	4	25.4%	10	62.0%	1	6.1%	16	100%		15	3.80	.87
	Privātajā sektorā	3	7.2%	4	9.2%	34	79.4%	2	4.2%	43	100%		41	4.00	.90
	Nestrādāju	1	4.9%	2	11.0%	17	84.0%			20	100%		20	3.93	.88
	.													.	.
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu mājsaimniecības locekli (kvintiles)	Zemi ienākumi			1	17.6%	5	82.4%			6	100%		6	4.14	.75
	Vidēji zemi ienākumi	1	7.3%	1	7.2%	11	85.4%			13	100%		13	4.01	1.06
	Vidēji ienākumi			3	31.5%	7	68.5%			10	100%		10	3.91	.76
	Vidēji augsti ienākumi			1	10.1%	8	81.0%	1	8.9%	10	100%		9	4.46	.72
	Augsti ienākumi	3	13.8%	4	17.3%	16	68.9%			23	100%		23	3.71	.92
	Grūti pateikt/ NA	1	6.3%			14	82.5%	2	11.2%	17	100%		15	3.86	.86
	.													.	.
Reģions	Rīga	2	7.2%	6	21.2%	18	65.1%	2	6.5%	28	100%		26	3.78	.82
	Pierīga	3	18.1%			14	81.9%			17	100%		17	3.64	1.17
	Vidzeme					9	100%			9	100%		9	4.82	.41
	Kurzeme			2	22.9%	6	66.2%	1	10.8%	9	100%		8	4.13	.85
	Zemgale			2	38.5%	3	61.5%			5	100%		5	3.62	.54
	Latgale					11	100%			11	100%		11	4.19	.41
	.													.	.
Apdzīvota vieta	Rīga	2	7.2%	6	21.2%	18	65.1%	2	6.5%	28	100%		26	3.78	.82
	cita pilsēta	2	7.5%	3	12.1%	21	76.8%	1	3.6%	27	100%		26	3.83	1.01
	lauki	1	4.6%	1	3.9%	22	91.5%			24	100%		24	4.24	.75

Bāze: respondenti, kuri ir saskārušie ar Nacionālo veselības dienestu (NVD), n=76

a. Bāze vidējai vērtībai: respondenti, kuri ir snieguši konkrētu atbildi (netiek ņemts vērā atbildes "Grūti pateikt/NA" minēšanas biežums)
Vidējā vērtība aprēķināta piecu punktu skalā, kur «1» nozīmē «ļoti slikti» un «5»nozīmē «teicami».

T4.11. Lūdzu, pamēģiniet atcerēties savu saskarsmes pieredzi ar visām tām iestādēm, ar kurām Jūs pēdējo trīs gadu laikā esat sazinājies/-usies, saņēmis/-usi kādu pakalpojumu vai kārtojis/-usi 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)

		Tiesas, tiesu administrācija (t.sk. rajonu (pilsētu) tiesas, apgabaltiesas, Zemesgrāmata)								Total					
		Drīzāk + ļoti slikti		Viduvēji		Teicami + labi		Grūti pateikt/ NA							
		nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	.	nesvērts skaits[a]	vidējā vērtība	standart novirze
	Visi respondenti	9	14.5%	22	34.3%	27	43.3%	5	8.0%	63	100%		58	3.35	1.03
	.													.	.
Dzimums	Vīrietis	7	23.0%	10	33.5%	9	30.4%	4	13.1%	30	100%		26	3.05	1.21
	Sieviete	2	6.3%	12	35.0%	18	55.6%	1	3.1%	33	100%		32	3.61	.76
	.													.	.
Vecums	18 - 24	1	17.9%	3	49.6%	2	32.6%			6	100%		6	2.97	1.14
	25 - 34	1	8.6%	5	41.0%	5	42.3%	1	8.0%	12	100%		11	3.37	.68
	35 - 44	4	22.5%	4	21.9%	8	44.6%	2	11.0%	18	100%		16	3.31	1.15
	45 - 54	2	14.5%	4	29.0%	6	42.2%	2	14.3%	14	100%		12	3.24	1.22
	55 - 63	1	11.1%	3	32.6%	5	56.4%			9	100%		9	3.68	1.00
	64 - 75			3	75.8%	1	24.2%			4	100%		4	3.48	1.00
	.													.	.
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā	6	16.7%	9	25.2%	18	49.8%	3	8.2%	36	100%		33	3.42	1.07
	Nē	3	11.4%	13	46.4%	9	34.6%	2	7.6%	27	100%		25	3.25	.98
	.													.	.
Izglītība	Pamatizglītība			1	100%					1	100%		1	3.00	.
	Vidējā, vidējā profesionālā	7	17.1%	14	33.8%	18	44.0%	2	5.1%	41	100%		39	3.31	1.14
	Augstākā	2	9.8%	7	32.4%	9	43.8%	3	14.0%	21	100%		18	3.44	.78
	.													.	.
Tautība	Latvietis (-te)	6	14.0%	11	24.6%	23	54.3%	3	7.1%	43	100%		40	3.51	1.01
	Cits (-ta)	3	15.5%	11	55.3%	4	19.3%	2	9.8%	20	100%		18	2.98	.98
	.													.	.
Sarunvaloda ģimenē	Latviešu	6	14.3%	11	25.2%	23	55.5%	2	5.0%	42	100%		40	3.49	.99
	Krievu	3	14.7%	11	52.5%	4	18.8%	3	14.0%	21	100%		18	3.04	1.07
	.													.	.
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	8	13.6%	21	34.9%	26	44.6%	4	6.9%	59	100%		55	3.37	1.03
	Respondenti bez LR pilsonības	1	27.3%	1	25.5%	1	23.7%	1	23.4%	4	100%		3	2.95	.99
	.													.	.
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)			3	22.2%	7	54.9%	3	22.9%	13	100%		10	4.01	.81
	Privātajā sektorā	8	20.5%	13	33.1%	16	41.5%	2	5.0%	39	100%		37	3.20	1.03
	Nestrādāju	1	10.5%	6	54.3%	4	35.2%			11	100%		11	3.23	1.04
	.													.	.
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu mājsaimniecības locekli (kvintiles)	Zemi ienākumi	2	40.5%	1	19.7%	2	39.7%			5	100%		5	2.99	1.57
	Vidēji zemi ienākumi	1	11.9%	4	50.9%	3	37.1%			8	100%		8	3.25	.70
	Vidēji ienākumi	2	22.6%	1	11.9%	4	44.2%	2	21.3%	9	100%		7	2.99	1.41
	Vidēji augsti ienākumi	1	11.8%	4	43.8%	3	32.1%	1	12.3%	9	100%		8	3.49	1.09
	Augsti ienākumi	1	5.7%	7	43.8%	7	44.4%	1	6.1%	16	100%		15	3.35	.80
	Grūti pateikt/ NA	2	12.1%	5	29.4%	8	52.2%	1	6.3%	16	100%		15	3.63	.98
	.													.	.
Reģions	Rīga	4	16.9%	12	48.5%	6	26.0%	2	8.6%	24	100%		22	3.11	.89
	Pierīga			4	38.7%	5	51.3%	1	10.0%	10	100%		9	3.57	.53
	Vidzeme			1	27.6%	2	47.2%	1	25.2%	4	100%		3	3.94	1.01
	Kurzeme	2	14.6%	3	20.5%	9	64.9%			14	100%		14	3.66	.94
	Zemgale	3	41.3%	2	30.9%	2	27.8%			7	100%		7	2.59	1.58
	Latgale					3	75.3%	1	24.7%	4	100%		3	4.32	.57
	.													.	.
Apdzīvota vieta	Rīga	4	16.9%	12	48.5%	6	26.0%	2	8.6%	24	100%		22	3.11	.89
	cita pilsēta	4	19.6%	8	38.3%	8	37.4%	1	4.7%	21	100%		20	3.08	1.11
	lauki	1	5.2%	2	10.9%	13	72.8%	2	11.0%	18	100%		16	4.02	.81

Bāze: respondenti, kuri ir saskārušie ar Tiesām, tiesu administrāciju, n=58

a. Bāze vidējai vērtībai: respondenti, kuri ir snieguši konkrētu atbildi (netiek ņemts vērā atbildes "Grūti pateikt/NA" minēšanas biežums)
Vidējā vērtība aprēķināta piecu punktu skalā, kur «1» nozīmē «ļoti slikti» un «5»nozīmē «teicami».

T4.12. Lūdzu, pamēģiniet atcerēties savu saskarsmes pieredzi ar visām tām iestādēm, ar kurām Jūs pēdējo trīs gadu laikā esat sazinājies/-usies, saņēmis/-usi kādu pakalpojumu vai kārtojis/-usi 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)

		Pārtikas un veterinārais dienests (PVD)								Total					
		Drīzāk + ļoti slikti		Viduvēji		Teicami + labi		Grūti pateikt/ NA							
		nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	.	nesvērts skaits[a]	vidējā vērtība	standart novirze
	Visi respondenti	4	9.1%	10	20.7%	31	66.1%	2	4.1%	47	100%		45	3.73	.82
	.													.	.
Dzimums	Vīrietis	3	16.9%	3	15.8%	13	67.3%			19	100%		19	3.55	.85
	Sieviete	1	3.7%	7	24.0%	18	65.3%	2	7.0%	28	100%		26	3.86	.78
	.													.	.
Vecums	18 - 24					2	100%			2	100%		2	4.52	.82
	25 - 34			4	43.9%	4	44.7%	1	11.4%	9	100%		8	3.50	.53
	35 - 44	1	12.6%	3	36.8%	4	50.7%			8	100%		8	3.50	.92
	45 - 54	3	31.5%	1	10.2%	6	58.3%			10	100%		10	3.46	1.18
	55 - 63			1	8.0%	11	92.0%			12	100%		12	4.09	.51
	64 - 75			1	16.8%	4	66.3%	1	16.9%	6	100%		5	3.80	.45
	.													.	.
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā	2	10.7%	6	29.1%	11	55.0%	1	5.2%	20	100%		19	3.47	.71
	Nē	2	7.9%	4	14.7%	20	74.1%	1	3.4%	27	100%		26	3.91	.85
	.													.	.
Izglītība	Pamatizglītība			1	100%					1	100%		1	3.00	.
	Vidējā, vidējā profesionālā	4	15.7%	5	18.4%	18	65.9%			27	100%		27	3.64	.93
	Augstākā			4	20.1%	13	69.7%	2	10.2%	19	100%		17	3.90	.60
	.													.	.
Tautība	Latvietis (-te)	4	12.6%	6	17.4%	21	64.2%	2	5.8%	33	100%		31	3.67	.88
	Cits (-ta)			4	29.0%	10	71.0%			14	100%		14	3.85	.67
	.													.	.
Sarunvaloda ģimenē	Latviešu	4	13.0%	6	18.0%	20	63.1%	2	5.9%	32	100%		30	3.66	.89
	Krievu			4	26.9%	11	73.1%			15	100%		15	3.86	.64
	.													.	.
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	4	9.9%	10	22.6%	27	63.0%	2	4.5%	43	100%		41	3.68	.83
	Respondenti bez LR pilsonības					4	100%			4	100%		4	4.25	.49
	.													.	.
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	1	10.1%	1	9.4%	8	80.5%			10	100%		10	3.81	.80
	Privātajā sektorā	2	8.0%	3	11.2%	20	77.2%	1	3.6%	26	100%		25	3.91	.81
	Nestrādāju	1	10.6%	6	54.4%	3	25.6%	1	9.4%	11	100%		10	3.17	.64
	.													.	.
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu mājsaimniecības locekli (kvintiles)	Zemi ienākumi	2	34.6%	2	33.2%	2	32.2%			6	100%		6	2.98	.89
	Vidēji zemi ienākumi	1	8.2%	3	20.5%	10	71.3%			14	100%		14	3.63	.65
	Vidēji ienākumi	1	27.3%	2	51.3%	1	21.4%			4	100%		4	3.16	1.22
	Vidēji augsti ienākumi					5	100%			5	100%		5	4.20	.45
	Augsti ienākumi			1	12.4%	6	75.9%	1	11.6%	8	100%		7	4.16	.69
	Grūti pateikt/ NA			2	18.7%	7	71.4%	1	9.8%	10	100%		9	4.01	.69
	.													.	.
Reģions	Rīga			3	20.9%	10	71.7%	1	7.4%	14	100%		13	4.07	.75
	Pierīga			2	31.9%	3	52.3%	1	15.8%	6	100%		5	4.05	1.00
	Vidzeme			1	25.3%	3	74.7%			4	100%		4	3.75	.50
	Kurzeme	1	12.6%	1	12.3%	6	75.1%			8	100%		8	3.63	.74
	Zemgale	2	29.5%	1	13.8%	4	56.6%			7	100%		7	3.27	.95
	Latgale	1	12.8%	2	24.9%	5	62.2%			8	100%		8	3.49	.76
	.													.	.
Apdzīvota vieta	Rīga			3	20.9%	10	71.7%	1	7.4%	14	100%		13	4.07	.75
	cita pilsēta	1	12.1%	1	11.3%	7	76.6%			9	100%		9	3.76	.85
	lauki	3	13.1%	6	24.2%	14	58.8%	1	3.9%	24	100%		23	3.52	.80

Bāze: respondenti, kuri ir saskārušie ar Pārtikas un veterināro dienestu (PVD), n=45

a. Bāze vidējai vērtībai: respondenti, kuri ir snieguši konkrētu atbildi (netiek ņemts vērā atbildes "Grūti pateikt/NA" minēšanas biežums)
Vidējā vērtība aprēķināta piecu punktu skalā, kur «1» nozīmē «ļoti slikti» un «5»nozīmē «teicami».

T4.13. Lūdzu, pamēģiniet atcerēties savu saskarsmes pieredzi ar visām tām iestādēm, ar kurām Jūs pēdējo trīs gadu laikā esat sazinājies/-usies, saņēmis/-usi kādu pakalpojumu vai kārtojis/-usi 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)

		Valsts policija (t.sk. sabiedriskā kārtība, noziedzīgu nodarījumu atklāšana un novēršana, ceļu satiksmes drošība)								Total					
		Drīzāk + ļoti slikti		Viduvēji		Teicami + labi		Grūti pateikt/ NA							
		nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	.	nesvērts skaits[a]	vidējā vērtība	standart novirze
	Visi respondenti	20	17.1%	29	24.3%	67	54.9%	4	3.8%	120	100%		116	3.40	1.05
	.													.	.
Dzimums	Vīrietis	15	22.8%	16	23.3%	35	50.6%	2	3.3%	68	100%		66	3.25	1.17
	Sieviete	5	9.4%	13	25.6%	32	60.6%	2	4.4%	52	100%		50	3.59	.82
	.													.	.
Vecums	18 - 24	1	9.4%	1	9.2%	9	81.4%			11	100%		11	3.90	.85
	25 - 34	4	15.7%	6	22.6%	15	57.6%	1	4.2%	26	100%		25	3.52	1.13
	35 - 44	5	12.6%	14	34.5%	22	52.9%			41	100%		41	3.37	.96
	45 - 54	6	33.8%	3	16.9%	9	49.3%			18	100%		18	3.15	1.25
	55 - 63	1	6.8%	2	14.2%	8	57.2%	3	21.8%	14	100%		11	3.65	.66
	64 - 75	3	29.6%	3	31.5%	4	38.8%			10	100%		10	2.89	1.20
	.													.	.
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā	11	18.6%	18	29.4%	32	50.2%	1	1.8%	62	100%		61	3.29	.97
	Nē	9	15.4%	11	18.9%	35	59.9%	3	5.8%	58	100%		55	3.52	1.12
	.													.	.
Izglītība	Pamatizglītība			3	30.6%	7	69.4%			10	100%		10	4.10	.89
	Vidējā, vidējā profesionālā	11	15.9%	14	20.2%	41	57.5%	4	6.4%	70	100%		66	3.44	1.03
	Augstākā	9	23.1%	12	29.8%	19	47.1%			40	100%		40	3.17	1.04
	.													.	.
Tautība	Latvietis (-te)	14	18.4%	19	24.9%	39	50.9%	4	5.8%	76	100%		72	3.35	1.06
	Cits (-ta)	6	14.6%	10	23.0%	28	62.4%			44	100%		44	3.49	1.02
	.													.	.
Sarunvaloda ģimenē	Latviešu	13	16.7%	18	23.2%	43	54.3%	4	5.7%	78	100%		74	3.39	1.03
	Krievu	7	18.2%	10	24.4%	24	57.4%			41	100%		41	3.43	1.10
	Citā			1	100%					1	100%		1	3.00	.
	.													.	.
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	18	16.5%	29	26.0%	61	53.5%	4	4.0%	112	100%		108	3.38	1.05
	Respondenti bez LR pilsonības	2	24.8%			6	75.2%			8	100%		8	3.63	1.06
	.													.	.
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	3	12.5%	6	24.1%	13	54.3%	2	9.2%	24	100%		22	3.51	.96
	Privātajā sektorā	13	18.8%	18	24.9%	39	53.2%	2	3.1%	72	100%		70	3.34	1.06
	Nestrādāju	4	16.5%	5	22.3%	15	61.2%			24	100%		24	3.48	1.11
	.													.	.
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu mājsaimniecības locekli (kvintiles)	Zemi ienākumi	3	28.1%	5	45.7%	3	26.2%			11	100%		11	2.70	1.19
	Vidēji zemi ienākumi	2	16.2%	4	31.5%	7	52.3%			13	100%		13	3.36	.78
	Vidēji ienākumi	2	15.6%	1	7.2%	10	69.0%	1	8.2%	14	100%		13	3.66	1.16
	Vidēji augsti ienākumi	4	20.7%	2	10.4%	13	68.9%			19	100%		19	3.53	1.06
	Augsti ienākumi	2	7.1%	7	24.2%	18	61.0%	2	7.7%	29	100%		27	3.70	.92
	Grūti pateikt/ NA	7	21.0%	10	29.0%	16	46.7%	1	3.3%	34	100%		33	3.23	1.06
	.													.	.
Reģions	Rīga	7	15.3%	13	28.0%	25	54.2%	1	2.6%	46	100%		45	3.51	1.04
	Pierīga	2	9.2%	5	21.6%	15	64.4%	1	4.8%	23	100%		22	3.58	.68
	Vidzeme	2	17.9%	2	20.3%	5	50.9%	1	11.0%	10	100%		9	3.38	1.20
	Kurzeme	2	11.3%	3	16.2%	14	72.5%			19	100%		19	3.56	.85
	Zemgale	3	38.6%	4	48.4%			1	13.0%	8	100%		7	2.11	1.07
	Latgale	4	30.0%	2	14.9%	8	55.0%			14	100%		14	3.25	1.34
	.													.	.
Apdzīvota vieta	Rīga	7	15.3%	13	28.0%	25	54.2%	1	2.6%	46	100%		45	3.51	1.04
	cita pilsēta	8	21.8%	10	26.5%	20	48.9%	1	2.8%	39	100%		38	3.20	1.14
	lauki	5	14.2%	6	17.0%	22	62.5%	2	6.3%	35	100%		33	3.48	.94

Bāze: respondenti, kuri ir saskārušie ar Valsts policiju, n=116

a. Bāze vidējai vērtībai: respondenti, kuri ir snieguši konkrētu atbildi (netiek ņemts vērā atbildes "Grūti pateikt/NA" minēšanas biežums)
Vidējā vērtība aprēķināta piecu punktu skalā, kur «1» nozīmē «ļoti slikti» un «5»nozīmē «teicami».

T4.14. Lūdzu, pamēģiniet atcerēties savu saskarsmes pieredzi ar visām tām iestādēm, ar kurām Jūs pēdējo trīs gadu laikā esat sazinājies/-usies, saņēmis/-usi kādu pakalpojumu vai kārtojis/-usi 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")

		Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienests (NMPD, t.s. "ātrā palīdzība")								Total					
		Drīzāk + ļoti slikti		Viduvēji		Teicami + labi		Grūti pateikt/ NA							
		nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	.	nesvērts skaits[a]	vidējā vērtība	standart novirze
	Visi respondenti	13	6.3%	27	12.6%	169	79.7%	3	1.4%	212	100%		209	4.04	.91
	.													.	.
Dzimums	Vīrietis	3	3.9%	9	10.6%	68	84.1%	1	1.4%	81	100%		80	4.12	.81
	Sieviete	10	7.8%	18	13.8%	101	76.9%	2	1.4%	131	100%		129	3.99	.97
	.													.	.
Vecums	18 - 24	1	6.3%	4	24.5%	11	69.3%			16	100%		16	3.95	.94
	25 - 34	2	5.8%	4	11.9%	28	82.3%			34	100%		34	4.00	.78
	35 - 44	1	2.2%	9	18.5%	37	77.3%	1	2.0%	48	100%		47	4.06	.77
	45 - 54	4	8.9%	6	13.8%	33	74.9%	1	2.4%	44	100%		43	4.00	1.13
	55 - 63	4	13.3%	3	9.9%	23	76.9%			30	100%		30	4.01	1.11
	64 - 75	1	2.4%	1	2.6%	37	92.4%	1	2.6%	40	100%		39	4.18	.72
	.													.	.
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā	5	5.5%	9	9.7%	77	83.7%	1	1.0%	92	100%		91	4.13	.85
	Nē	8	6.9%	18	14.7%	92	76.6%	2	1.7%	120	100%		118	3.98	.96
	.													.	.
Izglītība	Pamatizglītība			2	10.7%	14	89.3%			16	100%		16	4.22	.64
	Vidējā, vidējā profesionālā	11	7.9%	16	10.9%	114	79.2%	3	2.1%	144	100%		141	4.02	.97
	Augstākā	2	3.8%	9	17.8%	41	78.4%			52	100%		52	4.06	.81
	.													.	.
Tautība	Latvietis (-te)	5	4.2%	15	12.4%	97	81.6%	2	1.7%	119	100%		117	4.13	.83
	Cits (-ta)	8	9.1%	12	12.8%	72	77.1%	1	1.0%	93	100%		92	3.93	1.00
	.													.	.
Sarunvaloda ģimenē	Latviešu	4	3.3%	15	12.3%	101	82.7%	2	1.7%	122	100%		120	4.14	.80
	Krievu	9	10.7%	11	12.3%	67	75.9%	1	1.1%	88	100%		87	3.91	1.05
	Citā			1	42.7%	1	57.3%			2	100%		2	3.57	.71
	.													.	.
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	11	6.1%	23	12.0%	151	80.4%	3	1.6%	188	100%		185	4.08	.89
	Respondenti bez LR pilsonības	2	8.4%	4	17.3%	18	74.4%			24	100%		24	3.79	1.07
	.													.	.
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)			4	11.4%	30	85.5%	1	3.1%	35	100%		34	4.37	.69
	Privātajā sektorā	7	7.3%	18	17.8%	74	73.9%	1	.9%	100	100%		99	3.92	.88
	Nestrādāju	6	8.0%	5	6.0%	65	84.7%	1	1.3%	77	100%		76	4.07	1.01
	.													.	.
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu mājsaimniecības locekli (kvintiles)	Zemi ienākumi			1	4.2%	25	95.8%			26	100%		26	4.45	.59
	Vidēji zemi ienākumi	3	8.8%	4	12.2%	26	76.1%	1	2.9%	34	100%		33	3.84	.91
	Vidēji ienākumi	1	2.7%	4	10.6%	28	84.0%	1	2.7%	34	100%		33	4.21	.86
	Vidēji augsti ienākumi	2	9.5%	3	13.4%	17	72.2%	1	4.9%	23	100%		22	3.94	.92
	Augsti ienākumi	3	8.5%	1	2.7%	33	88.8%			37	100%		37	4.10	.92
	Grūti pateikt/ NA	4	7.2%	14	23.8%	40	69.0%			58	100%		58	3.88	1.00
	.													.	.
Reģions	Rīga	7	8.9%	15	18.7%	58	71.0%	1	1.4%	81	100%		80	3.86	1.00
	Pierīga	1	2.3%	7	13.9%	40	82.0%	1	1.9%	49	100%		48	4.17	.76
	Vidzeme			1	6.3%	12	93.7%			13	100%		13	4.41	.63
	Kurzeme	1	3.6%	2	7.0%	25	89.4%			28	100%		28	4.14	.85
	Zemgale	1	10.3%			9	89.7%			10	100%		10	4.18	.92
	Latgale	3	9.5%	2	6.1%	25	81.2%	1	3.1%	31	100%		30	4.04	1.00
	.													.	.
Apdzīvota vieta	Rīga	7	8.9%	15	18.7%	58	71.0%	1	1.4%	81	100%		80	3.86	1.00
	cita pilsēta	4	6.9%	8	13.5%	45	77.9%	1	1.7%	58	100%		57	4.02	.92
	lauki	2	3.0%	4	5.1%	66	90.6%	1	1.2%	73	100%		72	4.26	.76

Bāze: respondenti, kuri ir saskārušie ar Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienestu (NMPD), n=209

a. Bāze vidējai vērtībai: respondenti, kuri ir snieguši konkrētu atbildi (netiek ņemts vērā atbildes "Grūti pateikt/NA" minēšanas biežums)
Vidējā vērtība aprēķināta piecu punktu skalā, kur «1» nozīmē «ļoti slikti» un «5»nozīmē «teicami».

T4.15. Lūdzu, pamēģiniet atcerēties savu saskarsmes pieredzi ar visām tām iestādēm, ar kurām Jūs pēdējo trīs gadu laikā esat sazinājies/-usies, saņēmis/-usi kādu pakalpojumu vai kārtojis/-usi 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)

		Veselības un darbaspēju ekspertīzes ārstu valsts komisija (VDEĀK, invaliditātes ekspertīzes)								Total					
		Drīzāk + ļoti slikti		Viduvēji		Teicami + labi		Grūti pateikt/ NA							
		nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	.	nesvērts skaits[a]	vidējā vērtība	standart novirze
	Visi respondenti	3	6.2%	15	31.2%	29	56.9%	3	5.7%	50	100%		47	3.65	.91
	.													.	.
Dzimums	Vīrietis	1	5.4%	8	37.9%	13	56.8%			22	100%		22	3.65	.80
	Sieviete	2	6.8%	7	25.7%	16	57.0%	3	10.5%	28	100%		25	3.64	1.02
	.													.	.
Vecums	25 - 34	1	12.2%	3	37.9%	4	49.9%			8	100%		8	3.38	1.18
	35 - 44	1	8.0%	2	16.8%	7	58.8%	2	16.5%	12	100%		10	3.61	1.06
	45 - 54			7	64.5%	3	26.7%	1	8.8%	11	100%		10	3.49	.84
	55 - 63	1	10.8%	3	30.0%	6	59.1%			10	100%		10	3.68	.95
	64 - 75					9	100%			9	100%		9	4.11	.34
	.													.	.
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā	2	8.7%	5	22.8%	12	55.0%	3	13.4%	22	100%		19	3.59	1.10
	Nē	1	4.3%	10	37.5%	17	58.3%			28	100%		28	3.68	.78
	.													.	.
Izglītība	Pamatizglītība			1	31.9%	2	68.1%			3	100%		3	3.68	.56
	Vidējā, vidējā profesionālā	3	7.0%	13	30.8%	25	55.6%	3	6.6%	44	100%		41	3.64	.96
	Augstākā			1	36.6%	2	63.4%			3	100%		3	3.63	.58
	.													.	.
Tautība	Latvietis (-te)	1	4.4%	8	30.4%	17	61.8%	1	3.5%	27	100%		26	3.74	.78
	Cits (-ta)	2	8.4%	7	32.3%	12	50.7%	2	8.6%	23	100%		21	3.52	1.07
	.													.	.
Sarunvaloda ģimenē	Latviešu	1	3.8%	9	29.9%	20	63.2%	1	3.0%	31	100%		30	3.78	.78
	Krievu	2	10.7%	5	29.6%	9	48.7%	2	11.0%	18	100%		16	3.43	1.14
	Citā			1	100%					1	100%		1	3.00	.00
	.													.	.
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	3	7.0%	13	30.7%	25	55.9%	3	6.5%	44	100%		41	3.60	.91
	Respondenti bez LR pilsonības			2	35.5%	4	64.5%			6	100%		6	3.98	.91
	.													.	.
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)			1	14.3%	6	85.7%			7	100%		7	3.99	.57
	Privātajā sektorā	3	14.6%	5	23.4%	11	53.1%	2	8.9%	21	100%		19	3.49	1.17
	Nestrādāju			9	44.2%	12	51.2%	1	4.6%	22	100%		21	3.67	.72
	.													.	.
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu mājsaimniecības locekli (kvintiles)	Zemi ienākumi			4	39.1%	6	52.1%	1	8.9%	11	100%		10	3.76	.78
	Vidēji zemi ienākumi	1	9.4%	3	30.8%	6	59.8%			10	100%		10	3.52	1.07
	Vidēji ienākumi	2	20.0%	2	18.7%	6	52.9%	1	8.3%	11	100%		10	3.45	1.27
	Vidēji augsti ienākumi			1	17.0%	5	83.0%			6	100%		6	4.19	.77
	Augsti ienākumi					2	100%			2	100%		2	4.00	.00
	Grūti pateikt/ NA			5	50.7%	4	39.8%	1	9.5%	10	100%		9	3.44	.53
	.													.	.
Reģions	Rīga			7	47.9%	8	52.1%			15	100%		15	3.66	.74
	Pierīga	2	15.6%	3	25.8%	4	34.6%	3	24.1%	12	100%		9	3.04	1.20
	Vidzeme					5	100%			5	100%		5	4.82	.43
	Kurzeme			3	34.4%	6	65.6%			9	100%		9	3.66	.50
	Zemgale	1	52.7%	1	47.3%					2	100%		2	2.47	.66
	Latgale			1	15.4%	6	84.6%			7	100%		7	3.98	.58
	.													.	.
Apdzīvota vieta	Rīga			7	47.9%	8	52.1%			15	100%		15	3.66	.74
	cita pilsēta	1	7.6%	4	26.2%	9	54.0%	2	12.3%	16	100%		14	3.66	.84
	lauki	2	10.0%	4	21.7%	12	63.4%	1	4.9%	19	100%		18	3.62	1.13

Bāze: respondenti, kuri ir saskārušie ar Veselības un darbaspēju ekspertīzes ārstu valsts komisiju (VDEĀK), n=47

a. Bāze vidējai vērtībai: respondenti, kuri ir snieguši konkrētu atbildi (netiek ņemts vērā atbildes "Grūti pateikt/NA" minēšanas biežums)
Vidējā vērtība aprēķināta piecu punktu skalā, kur «1» nozīmē «ļoti slikti» un «5»nozīmē «teicami».

T4.16. Lūdzu, pamēģiniet atcerēties savu saskarsmes pieredzi ar visām tām iestādēm, ar kurām Jūs pēdējo trīs gadu laikā esat sazinājies/-usies, saņēmis/-usi kādu pakalpojumu vai kārtojis/-usi lietas! Vai Jūs teiktu, ka šī iestāde apkalpo iedzīvotājus un sniedz savus pakalpojumus teicami, labi, viduvēji, drīzāk slikti vai arī ļoti slikti: Slimību profilakses un kontroles centrs (SPKC)

		Slimību profilakses un kontroles centrs (SPKC)						Total					
		Drīzāk + ļoti slikti		Viduvēji		Teicami + labi							
		nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	.	nesvērts skaits[a]	vidējā vērtība	standart novirze
	Visi respondenti	1	3.7%	4	16.5%	20	79.8%	25	100%		25	4.00	.76
	.											.	.
Dzimums	Vīrietis			2	14.8%	12	85.2%	14	100%		14	4.13	.66
	Sieviete	1	8.8%	2	18.7%	8	72.5%	11	100%		11	3.83	.88
	.											.	.
Vecums	18 - 24					2	100%	2	100%		2	4.00	.00
	25 - 34	1	10.3%	3	33.5%	5	56.2%	9	100%		9	3.81	1.09
	35 - 44					4	100%	4	100%		4	4.24	.49
	45 - 54			1	25.8%	3	74.2%	4	100%		4	3.74	.50
	55 - 63					4	100%	4	100%		4	4.25	.49
	64 - 75					2	100%	2	100%		2	4.49	.72
	.											.	.
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā	1	7.6%	3	25.8%	8	66.6%	12	100%		12	3.84	.92
	Nē			1	7.5%	12	92.5%	13	100%		13	4.16	.56
	.											.	.
Izglītība	Vidējā, vidējā profesionālā			2	14.2%	12	85.8%	14	100%		14	4.07	.61
	Augstākā	1	8.4%	2	19.4%	8	72.2%	11	100%		11	3.92	.94
	.											.	.
Tautība	Latvietis (-te)			3	22.1%	11	77.9%	14	100%		14	4.01	.69
	Cits (-ta)	1	8.7%	1	9.0%	9	82.3%	11	100%		11	4.00	.88
	.											.	.
Sarunvaloda ģimenē	Latviešu			3	22.1%	11	77.9%	14	100%		14	4.01	.69
	Krievu	1	8.7%	1	9.0%	9	82.3%	11	100%		11	4.00	.88
	.											.	.
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	1	3.9%	4	17.1%	19	79.1%	24	100%		24	3.97	.75
	Respondenti bez LR pilsonības					1	100%	1	100%		1	5.00	.
	.											.	.
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	1	10.4%	2	23.9%	6	65.7%	9	100%		9	3.68	.87
	Privātajā sektorā			2	15.1%	11	84.9%	13	100%		13	4.16	.69
	Nestrādāju					3	100%	3	100%		3	4.31	.57
	.											.	.
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu mājsaimniecības locekli (kvintiles)	Zemi ienākumi					1	100%	1	100%		1	5.00	.
	Vidēji zemi ienākumi	1	23.6%			3	76.4%	4	100%		4	3.81	1.26
	Vidēji ienākumi					5	100%	5	100%		5	4.38	.54
	Vidēji augsti ienākumi			2	48.3%	2	51.7%	4	100%		4	3.52	.57
	Augsti ienākumi			1	13.7%	6	86.3%	7	100%		7	4.00	.57
	Grūti pateikt/ NA			1	28.8%	3	71.2%	4	100%		4	4.01	.89
	.											.	.
Reģions	Rīga			1	11.3%	8	88.7%	9	100%		9	4.21	.66
	Pierīga			3	43.9%	4	56.1%	7	100%		7	3.84	.90
	Vidzeme					1	100%	1	100%		1	4.00	.
	Kurzeme	1	45.6%			1	54.4%	2	100%		2	3.09	1.38
	Zemgale					2	100%	2	100%		2	4.51	.68
	Latgale					4	100%	4	100%		4	4.00	.00
	.											.	.
Apdzīvota vieta	Rīga			1	11.3%	8	88.7%	9	100%		9	4.21	.66
	cita pilsēta	1	10.3%	1	10.6%	7	79.1%	9	100%		9	4.03	.98
	lauki			2	31.4%	5	68.6%	7	100%		7	3.69	.50

Bāze: respondenti, kuri ir saskārušie ar Slimības profilakses un kontreles centru (SPKC), n=25

a. Bāze vidējai vērtībai: respondenti, kuri ir snieguši konkrētu atbildi (netiek ņemts vērā atbildes "Grūti pateikt/NA" minēšanas biežums)
Vidējā vērtība aprēķināta piecu punktu skalā, kur «1» nozīmē «ļoti slikti» un «5»nozīmē «teicami».

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		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	279	36.5%	125	16.3%	235	30.4%	107	13.8%	10	1.3%	4	.5%	9	1.1%	769	100.0%
	.																
Lūdzu, norādiet, ar kuru no šeit uzskaitītajām iestādēm Jūs saskārāties (sazinājāties, saņēmāt kādu pakalpojumu vai kārtojāt lietas tajā) kā ar pēdējo!	Valsts ieņēmumu dienests (VID, t.sk. muita)	142	65.2%	23	10.4%	34	15.8%	15	6.7%	3	1.5%			1	.4%	218	100.0%
	Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra (VSAA)	69	42.7%	42	25.9%	42	25.7%	8	5.1%					1	.6%	162	100.0%
	Nodarbinātības valsts aģentūra (NVA)	20	29.8%	21	30.8%	21	30.6%	4	5.8%	1	1.6%			1	1.4%	68	100.0%
	Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde (PMLP)	9	13.3%	5	7.4%	54	79.3%									68	100.0%
	Valsts zemes dienests (VZD, t.sk. kadastra uzturēšana par nekustamo īpašumu jautājumiem)	4	22.6%	6	34.7%	6	36.8%	1	5.9%							17	100.0%
	Lauku atbalsta dienests (LAD)	14	63.4%	4	18.2%	2	9.5%	1	4.7%	1	4.2%					22	100.0%
	Uzņēmumu reģistrs (UR)	2	25.2%	2	25.3%	4	49.5%									8	100.0%
	Veselības inspekcija (VI)			1	38.2%	2	61.8%									3	100.0%
	Valsts meža dienests (VMD)	1	8.9%	2	17.9%	7	57.7%	2	15.5%							12	100.0%
	Nacionālais veselības dienests (NVD, t.sk. EVAK karšu izsniegšana, uzaicinājuma vēstules uz valsts apmaksātu vēža skrīningu, pārrobežu veselības aprūpe)	2	11.3%	4	21.9%	9	50.4%	2	11.3%	1	5.2%					18	100.0%
	Tiesas, tiesu administrācija (t.sk. rajonu (pilsētu) tiesas, apgabaltiesas, Zemesgrāmata)	2	11.9%	5	28.0%	6	35.4%	3	18.5%			1	6.2%			17	100.0%
	Pārtikas un veterinārais dienests (PVD)	1	10.5%			1	15.6%	1	14.3%	3	43.5%			1	16.1%	7	100.0%
	Valsts policija (t.sk. sabiedriskā kārtība, noziedzīgu nodarījumu atklāšana un novēršana, ceļu satiksmes drošība)	6	15.1%	1	2.0%	2	5.0%	26	65.4%			3	7.6%	2	5.0%	40	100.0%
	Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienests (NMPD, t.s. "ātrā palīdzība")			4	4.9%	33	41.1%	42	51.8%					2	2.3%	81	100.0%
	Veselības un darbaspēju ekspertīzes ārstu valsts komisija (VDEĀK, invaliditātes ekspertīzes)	6	40.5%			8	53.4%							1	6.1%	15	100.0%
	Slimību profilakses un kontroles centrs (SPKC)	1	7.8%	5	38.7%	4	29.0%	2	17.1%	1	7.4%					13	100.0%

Bāze: respondenti, kuri ir norādījuši ar kādu iestādi viņi ir saskārušies kā ar pēdējo, n=769

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		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	279	36.5%	125	16.3%	235	30.4%	107	13.8%	10	1.3%	4	.5%	9	1.1%	769	100.0%
Dzimums	Vīrietis	134	38.0%	50	14.2%	114	31.8%	49	13.6%	2	.6%	2	.6%	4	1.2%	355	100.0%
	Sieviete	145	35.2%	75	18.1%	121	29.2%	58	14.0%	8	2.0%	2	.5%	5	1.1%	414	100.0%
Vecums	18 - 24	19	28.0%	14	20.8%	24	36.3%	7	10.5%	1	1.5%			2	2.9%	67	100.0%
	25 - 34	73	46.7%	21	13.5%	40	25.7%	19	12.2%	2	1.2%			1	.6%	156	100.0%
	35 - 44	63	37.5%	21	12.4%	57	34.0%	26	15.5%					1	.6%	168	100.0%
	45 - 54	53	37.1%	22	15.3%	43	30.1%	19	13.2%	2	1.4%	2	1.4%	2	1.4%	143	100.0%
	55 - 63	40	33.1%	27	22.3%	34	28.0%	16	13.1%	3	2.5%			1	.9%	121	100.0%
	64 - 75	31	27.6%	20	17.6%	37	32.4%	20	17.0%	2	1.8%	2	1.7%	2	1.8%	114	100.0%
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā	128	40.7%	44	13.8%	88	27.7%	49	15.5%	2	.6%	3	1.0%	2	.7%	316	100.0%
	Nē	151	33.6%	81	17.9%	147	32.3%	58	12.6%	8	1.8%	1	.2%	7	1.5%	453	100.0%
Izglītība	Pamatizglītība	24	38.8%	6	9.8%	18	26.5%	13	20.5%	1	1.6%			2	3.0%	64	100.0%
	Vidējā, vidējā profesionālā	176	36.4%	82	16.9%	155	31.7%	63	12.8%	4	.8%	2	.4%	5	1.0%	487	100.0%
	Augstākā	79	36.2%	37	16.6%	62	28.7%	31	14.2%	5	2.4%	2	.9%	2	.9%	218	100.0%
Tautība	Latvietis (-te)	167	36.3%	76	16.4%	150	31.9%	54	11.6%	8	1.8%	3	.7%	6	1.3%	464	100.0%
	Cits (-ta)	112	36.8%	49	16.0%	85	28.0%	53	17.3%	2	.7%	1	.3%	3	.9%	305	100.0%
Sarunvaloda ģimenē	Latviešu	182	38.0%	75	15.6%	153	31.3%	57	11.7%	8	1.7%	4	.8%	4	.8%	483	100.0%
	Krievu	94	33.7%	49	17.5%	80	29.1%	49	17.6%	2	.7%			4	1.4%	278	100.0%
	Citā	3	39.6%	1	14.1%	2	21.8%	1	12.2%					1	12.3%	8	100.0%
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	255	37.2%	112	16.2%	212	30.4%	90	12.9%	10	1.5%	4	.6%	9	1.3%	692	100.0%
	Respondenti bez LR pilsonības	24	30.6%	13	17.1%	23	30.3%	17	22.0%							77	100.0%
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	62	45.2%	27	19.7%	30	21.7%	13	9.6%	5	3.8%					137	100.0%
	Privātajā sektorā	150	37.1%	61	15.1%	128	31.7%	56	13.8%	2	.5%	3	.8%	4	1.0%	404	100.0%
	Nestrādāju	67	29.9%	37	16.2%	77	33.5%	38	16.5%	3	1.4%	1	.4%	5	2.1%	228	100.0%
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu mājsaimniecības locekli (kvintiles)	Zemi ienākumi	38	36.4%	17	15.9%	29	26.5%	18	16.5%	3	2.9%			2	1.9%	107	100.0%
	Vidēji zemi ienākumi	39	33.9%	24	20.8%	35	29.2%	17	14.4%	1	.8%			1	1.0%	117	100.0%
	Vidēji ienākumi	40	36.7%	21	19.6%	30	27.7%	13	12.4%	2	1.7%	1	1.0%	1	1.0%	108	100.0%
	Vidēji augsti ienākumi	33	31.7%	15	14.4%	43	42.0%	10	9.5%			1	.8%	2	1.6%	104	100.0%
	Augsti ienākumi	52	36.3%	26	18.1%	37	26.1%	26	18.0%	1	.8%			1	.7%	143	100.0%
	Grūti pateikt/ NA	77	40.9%	22	11.5%	61	31.8%	23	11.9%	3	1.8%	2	1.1%	2	1.0%	190	100.0%
Reģions	Rīga	91	35.6%	43	16.7%	73	28.9%	39	15.1%	3	1.1%	1	.4%	6	2.2%	256	100.0%
	Pierīga	47	29.6%	29	18.5%	64	40.2%	17	11.0%			1	.7%			158	100.0%
	Vidzeme	36	44.2%	11	13.4%	22	26.7%	12	14.3%					1	1.3%	82	100.0%
	Kurzeme	41	44.7%	12	13.2%	22	23.8%	13	13.8%	2	2.3%	2	2.2%			92	100.0%
	Zemgale	39	54.8%	7	9.8%	16	21.6%	8	10.9%	1	1.6%			1	1.4%	72	100.0%
	Latgale	25	23.2%	23	21.2%	38	34.3%	18	16.5%	4	3.9%			1	1.0%	109	100.0%
Apdzīvota vieta	Rīga	91	35.6%	43	16.7%	73	28.9%	39	15.1%	3	1.1%	1	.4%	6	2.2%	256	100.0%
	cita pilsēta	104	40.0%	46	17.4%	75	28.1%	32	12.1%	3	1.2%	1	.3%	2	.8%	263	100.0%
	lauki	84	33.8%	36	14.6%	87	34.4%	36	14.2%	4	1.7%	2	.9%	1	.4%	250	100.0%

Bāze: respondenti, kuri ir norādījuši ar kādu iestādi viņi ir saskārušies kā ar pēdējo, n=769

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/ielogojo		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	416	53.7%	78	10.1%	20	2.7%	85	11.2%	152	20.0%	11	1.4%	7	.9%	769	100.0%
	.																
Lūdzu, norādiet, ar kuru no šeit uzskaitītajām iestādēm Jūs saskārāties (sazinājāties, saņēmāt kādu pakalpojumu vai kārtojāt lietas tajā) kā ar pēdējo!	Valsts ieņēmumu dienests (VID, t.sk. muita)	53	23.9%	11	4.8%	4	1.9%	50	23.0%	94	43.6%	6	2.7%			218	100.0%
	Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra (VSAA)	91	55.7%	15	9.2%	3	1.9%	17	10.6%	35	22.0%			1	.6%	162	100.0%
	Nodarbinātības valsts aģentūra (NVA)	49	72.1%	9	13.4%			2	2.7%	5	7.3%	3	4.4%			68	100.0%
	Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde (PMLP)	58	85.2%	3	4.4%	1	1.7%	2	3.3%	4	5.5%					68	100.0%
	Valsts zemes dienests (VZD, t.sk. kadastra uzturēšana par nekustamo īpašumu jautājumiem)	12	68.8%	4	24.6%			1	6.6%							17	100.0%
	Lauku atbalsta dienests (LAD)	8	36.5%	3	13.7%			5	23.0%	6	26.7%					22	100.0%
	Uzņēmumu reģistrs (UR)	3	38.3%			1	13.1%	2	24.8%	2	23.8%					8	100.0%
	Veselības inspekcija (VI)	2	69.9%					1	30.1%							3	100.0%
	Valsts meža dienests (VMD)	7	58.0%	1	8.9%	1	7.2%	2	17.0%	1	8.9%					12	100.0%
	Nacionālais veselības dienests (NVD, t.sk. EVAK karšu izsniegšana, uzaicinājuma vēstules uz valsts apmaksātu vēža skrīningu, pārrobežu veselības aprūpe)	7	38.0%	2	11.4%	7	39.0%			1	5.4%			1	6.3%	18	100.0%
	Tiesas, tiesu administrācija (t.sk. rajonu (pilsētu) tiesas, apgabaltiesas, Zemesgrāmata)	11	65.7%	2	10.5%			2	10.9%	2	12.9%					17	100.0%
	Pārtikas un veterinārais dienests (PVD)	5	73.9%	1	15.6%			1	10.5%							7	100.0%
	Valsts policija (t.sk. sabiedriskā kārtība, noziedzīgu nodarījumu atklāšana un novēršana, ceļu satiksmes drošība)	34	86.0%	5	12.1%					1	2.0%					40	100.0%
	Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienests (NMPD, t.s. "ātrā palīdzība")	57	70.6%	18	21.9%							1	1.2%	5	6.3%	81	100.0%
	Veselības un darbaspēju ekspertīzes ārstu valsts komisija (VDEĀK, invaliditātes ekspertīzes)	10	67.5%	1	6.4%	3	19.3%			1	6.9%					15	100.0%
	Slimību profilakses un kontroles centrs (SPKC)	9	68.9%	3	25.0%							1	6.0%			13	100.0%

Bāze: respondenti, kuri ir norādījuši ar kādu iestādi viņi ir saskārušies kā ar pēdējo, n=769

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/ielogojo		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	416	53.7%	78	10.1%	20	2.7%	85	11.2%	152	20.0%	11	1.4%	7	.9%	769	100.0%
Dzimums	Vīrietis	196	54.9%	35	9.8%	5	1.5%	40	11.3%	73	20.7%	3	.9%	3	.9%	355	100.0%
	Sieviete	220	52.7%	43	10.3%	15	3.7%	45	11.0%	79	19.5%	8	1.9%	4	.9%	414	100.0%
Vecums	18 - 24	43	64.5%	8	11.9%			6	8.9%	8	11.7%	2	2.9%			67	100.0%
	25 - 34	73	46.9%	16	10.3%	1	.7%	17	10.7%	48	30.9%	1	.7%			156	100.0%
	35 - 44	71	42.2%	17	10.1%	6	3.6%	22	13.1%	46	27.5%	4	2.3%	2	1.2%	168	100.0%
	45 - 54	78	54.1%	15	10.6%	5	3.6%	17	11.9%	24	16.9%	1	.7%	3	2.2%	143	100.0%
	55 - 63	66	54.3%	11	9.0%	4	3.5%	17	14.1%	20	16.7%	3	2.4%			121	100.0%
	64 - 75	85	74.7%	11	9.5%	4	3.4%	6	5.2%	6	5.4%			2	1.8%	114	100.0%
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā	140	44.0%	35	11.1%	9	2.9%	44	13.9%	80	25.6%	5	1.6%	3	1.0%	316	100.0%
	Nē	276	60.4%	43	9.4%	11	2.5%	41	9.3%	72	16.2%	6	1.3%	4	.9%	453	100.0%
Izglītība	Pamatizglītība	53	81.7%	3	5.3%			4	6.5%	4	6.5%					64	100.0%
	Vidējā, vidējā profesionālā	265	54.2%	49	10.0%	14	3.0%	54	11.1%	91	18.8%	8	1.6%	6	1.3%	487	100.0%
	Augstākā	98	44.9%	26	11.7%	6	2.7%	27	12.5%	57	26.4%	3	1.3%	1	.4%	218	100.0%
Tautība	Latvietis (-te)	248	52.7%	47	10.0%	15	3.4%	40	8.8%	101	22.3%	7	1.5%	6	1.3%	464	100.0%
	Cits (-ta)	168	55.4%	31	10.2%	5	1.5%	45	14.9%	51	16.5%	4	1.3%	1	.3%	305	100.0%
Sarunvaloda ģimenē	Latviešu	259	53.0%	46	9.4%	16	3.4%	43	9.1%	106	22.4%	7	1.4%	6	1.3%	483	100.0%
	Krievu	151	54.5%	32	11.6%	4	1.4%	42	15.1%	44	15.6%	4	1.4%	1	.3%	278	100.0%
	Citā	6	73.6%							2	26.4%					8	100.0%
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	366	52.5%	68	9.7%	18	2.7%	76	11.1%	147	21.5%	10	1.4%	7	1.0%	692	100.0%
	Respondenti bez LR pilsonības	50	64.7%	10	13.2%	2	2.4%	9	11.8%	5	6.5%	1	1.4%			77	100.0%
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	44	31.8%	16	11.6%	4	3.0%	22	16.4%	46	34.0%	3	1.8%	2	1.4%	137	100.0%
	Privātajā sektorā	208	51.6%	39	9.5%	9	2.4%	46	11.4%	93	22.8%	5	1.3%	4	1.0%	404	100.0%
	Nestrādāju	164	71.8%	23	10.1%	7	3.1%	17	7.4%	13	5.8%	3	1.4%	1	.5%	228	100.0%
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu mājsaimniecības locekli (kvintiles)	Zemi ienākumi	72	66.7%	11	9.8%	6	5.7%	10	9.8%	6	5.9%	1	1.0%	1	1.1%	107	100.0%
	Vidēji zemi ienākumi	68	57.0%	12	10.3%			13	10.9%	23	21.0%	1	.8%			117	100.0%
	Vidēji ienākumi	64	58.9%	14	12.9%	6	5.9%	6	5.6%	16	14.9%			2	1.8%	108	100.0%
	Vidēji augsti ienākumi	52	49.9%	14	13.7%	2	2.1%	12	11.8%	22	20.8%	1	.9%	1	.9%	104	100.0%
	Augsti ienākumi	68	47.6%	10	7.1%	4	2.8%	20	14.1%	38	26.3%	3	2.1%			143	100.0%
	Grūti pateikt/ NA	92	48.4%	17	8.8%	2	1.0%	24	12.6%	47	25.1%	5	2.5%	3	1.6%	190	100.0%
Reģions	Rīga	134	52.6%	33	12.6%	5	2.0%	36	13.9%	45	17.7%	3	1.2%			256	100.0%
	Pierīga	71	45.0%	14	9.0%	4	2.5%	15	9.9%	48	29.9%	1	.6%	5	3.1%	158	100.0%
	Vidzeme	50	60.9%	7	8.1%	1	1.1%	4	5.1%	17	21.2%	2	2.3%	1	1.3%	82	100.0%
	Kurzeme	56	59.8%	9	10.2%	4	4.6%	8	8.8%	14	15.4%	1	1.2%			92	100.0%
	Zemgale	38	51.5%	3	4.2%	2	3.1%	9	12.7%	19	27.0%			1	1.5%	72	100.0%
	Latgale	67	60.7%	12	11.2%	4	3.8%	13	11.9%	9	8.9%	4	3.5%			109	100.0%
Apdzīvota vieta	Rīga	134	52.6%	33	12.6%	5	2.0%	36	13.9%	45	17.7%	3	1.2%			256	100.0%
	cita pilsēta	148	55.6%	23	8.9%	6	2.3%	22	8.5%	56	21.7%	5	1.9%	3	1.2%	263	100.0%
	lauki	134	53.0%	22	8.8%	9	3.8%	27	11.1%	51	20.7%	3	1.1%	4	1.6%	250	100.0%

Bāze: respondenti, kuri ir norādījuši ar kādu iestādi viņi ir saskārušies kā ar pēdējo, n=769

T7. Kāpēc Jūs to darījāt klātienē, pa tālruni vai pastu, nevis internetā (pa e-pastu, interneta mājaslapā, sociālo tīklu kontos, izmantojot e-pakalpojumu vai sarakstoties ar virtuālo asistentu)?

		Kāpēc Jūs to darījāt klātienē, pa tālruni vai pastu, nevis internetā (pa e-pastu, interneta mājaslapā, sociālo tīklu kontos, izmantojot e-pakalpojumu vai sarakstoties ar virtuālo asistentu)?																										Total	
		Nelietoju 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/-usi šādi (klātienē, pa tālruni vai pastu), tā pierasts		Cits iemesls		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 %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %
	Visi respondenti	44	8.4%	18	3.4%	55	10.9%	60	11.7%	20	3.9%	226	44.1%	9	1.8%	39	7.6%	118	23.1%	6	1.1%	32	6.3%	7	1.3%	13	2.4%	514	126.1%
.																													
Lūdzu, norādiet, ar kuru no šeit uzskaitītajām iestādēm Jūs saskārāties (sazinājāties, saņēmāt kādu pakalpojumu vai kārtojāt lietas tajā) kā ar pēdējo!	Valsts ieņēmumu dienests (VID, t.sk. muita)	9	13.1%	3	4.5%	9	14.1%	14	20.3%	3	4.5%	9	12.9%			10	14.6%	17	25.9%			3	4.6%			6	8.4%	68	122.9%
	Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra (VSAA)	15	13.6%	9	8.0%	26	24.1%	22	20.1%	5	4.7%	9	8.4%	2	1.9%	7	6.4%	47	43.7%	2	1.9%	10	8.9%	2	1.6%	1	1.0%	109	144.3%
	Nodarbinātības valsts aģentūra (NVA)	8	13.6%			4	7.2%	6	9.8%	2	3.4%	26	45.4%	4	7.0%	4	6.8%	14	24.3%	1	1.7%	3	5.3%			1	1.7%	58	126.2%
	Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde (PMLP)	1	1.7%			2	3.3%	2	3.5%	1	1.6%	51	81.9%	1	1.3%	2	3.3%	3	5.1%			3	4.8%					62	106.6%
	Valsts zemes dienests (VZD, t.sk. kadastra uzturēšana par nekustamo īpašumu jautājumiem)	2	10.6%	2	10.6%	5	30.6%	2	13.2%	2	12.0%	7	45.0%			2	13.8%	7	41.3%									16	177.1%
	Lauku atbalsta dienests (LAD)	2	18.3%	1	9.2%	1	9.2%	2	17.2%	1	8.2%	5	45.4%			1	9.2%	2	17.5%			3	27.6%					11	161.8%
	Uzņēmumu reģistrs (UR)					1	25.5%	1	25.5%	2	48.6%							2	51.4%	1	25.5%							4	176.6%
	Veselības inspekcija (VI)			1	45.4%			1	54.6%																			2	100.0%
	Valsts meža dienests (VMD)					1	10.6%					3	33.1%			1	12.0%	3	34.5%	1	9.7%							9	100.0%
	Nacionālais veselības dienests (NVD, t.sk. EVAK karšu izsniegšana, uzaicinājuma vēstules uz valsts apmaksātu vēža skrīningu, pārrobežu veselības aprūpe)					1	6.5%	1	6.6%			10	62.7%			1	6.6%	1	6.6%	1	5.4%	1	6.3%	1	5.9%			16	106.6%
	Tiesas, tiesu administrācija (t.sk. rajonu (pilsētu) tiesas, apgabaltiesas, Zemesgrāmata)					1	8.4%	1	8.4%	1	8.4%	9	68.8%			1	7.4%	3	22.4%			2	16.6%					13	140.3%
	Pārtikas un veterinārais dienests (PVD)					1	12.7%					3	52.5%			1	17.4%									1	17.3%	6	100.0%
	Valsts policija (t.sk. sabiedriskā kārtība, noziedzīgu nodarījumu atklāšana un novēršana, ceļu satiksmes drošība)	2	5.2%			1	2.5%	3	8.2%	1	2.5%	23	59.2%	2	5.2%	1	2.6%	10	24.5%			2	5.7%	4	10.4%			39	125.8%
	Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienests (NMPD, t.s. "ātrā palīdzība")	1	1.2%	1	1.5%			1	1.3%			60	81.0%			6	7.7%	1	1.1%			3	4.0%			4	5.0%	75	102.7%
	Veselības un darbaspēju ekspertīzes ārstu valsts komisija (VDEĀK, invaliditātes ekspertīzes)	4	27.4%	1	7.3%	2	14.2%	4	27.6%	2	14.2%	3	23.0%					6	43.7%			2	14.3%					14	171.6%
	Slimību profilakses un kontroles centrs (SPKC)											8	65.2%			2	17.4%	2	17.4%									12	100.0%

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=514

<u>Kategorijā "Cits iemesls" ietilpst:</u>

Tā bija ērtāk	minēts 2 reizes
Bija "gļuks" sistēmā, nestrādāja programma	minēts 1 reizi
Biju sadzēries, mani nogādāja mājās	minēts 1 reizi
Nejauša tikšanās uz ielas un problēmas risināšana	minēts 1 reizi
Saņēmu vēstuli no viņiem	minēts 1 reizi
Vajadzēja ātri izdarīt	minēts 1 reizi

T7. Kāpēc Jūs to darījāt klātienē, pa tālruni vai pastu, nevis internetā (pa e-pastu, interneta mājaslapā, sociālo tīklu kontos, izmantojot e-pakalpojumu vai sarakstoties ar virtuālo asistentu)?

		Kāpēc Jūs to darījāt klātienē, pa tālruni vai pastu, nevis internetā (pa e-pastu, interneta mājaslapā, sociālo tīklu kontos, izmantojot e-pakalpojumu vai sarakstoties ar virtuālo asistentu)?																								Total	
		Nelietoju 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/-usi šādi (klātienē, pa tālruni vai pastu), tā pierasts		Cits iemesls		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 %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %
	Visi respondenti	44	8.4%	18	3.4%	55	10.9%	60	11.7%	20	3.9%	226	44.1%	9	1.8%	39	7.6%	118	23.1%	6	1.1%	32	6.3%	7	1.3%	13	2.4%	514	126%
Dzimums	Vīrietis	26	10.9%	7	2.9%	27	11.6%	24	10.3%	10	4.2%	108	45.5%	5	2.1%	16	6.7%	56	24.0%	1	.5%	14	6.0%	5	2.1%	4	1.7%	236	129%
	Sieviete	18	6.3%	11	3.8%	28	10.2%	36	12.9%	10	3.6%	118	42.9%	4	1.5%	23	8.5%	62	22.4%	5	1.7%	18	6.5%	2	.7%	9	3.1%	278	124%
Vecums	18 - 24	1	1.8%	1	1.8%	1	2.0%	6	12.0%			26	51.3%	1	1.9%	3	5.9%	8	15.5%			3	5.8%	2	3.8%	2	3.7%	51	106%
	25 - 34	4	4.4%	3	3.4%	9	9.8%	7	7.8%	3	3.3%	38	42.4%	4	4.3%	12	13.3%	20	22.3%	1	1.1%	4	4.6%	1	1.2%	2	2.2%	90	120%
	35 - 44	3	3.2%	5	5.2%	10	10.6%	16	17.0%	5	5.2%	35	37.5%			5	5.3%	21	22.4%			7	7.5%	2	2.1%	5	5.3%	94	121%
	45 - 54	6	6.2%	1	1.0%	11	11.2%	12	12.4%	3	3.1%	54	54.7%	2	2.1%	6	6.1%	15	15.6%	2	2.0%	8	8.4%	2	2.0%	2	1.9%	98	127%
	55 - 63	7	8.4%	2	2.4%	11	13.6%	7	8.8%	4	4.9%	36	44.4%	1	1.2%	7	8.6%	23	28.4%			5	6.1%			1	1.3%	81	128%
	64 - 75	23	22.8%	6	6.1%	13	13.2%	12	12.1%	5	5.1%	37	37.0%	1	1.0%	6	5.9%	31	31.3%	3	2.9%	5	4.9%			1	1.0%	100	143%
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā	4	2.3%	6	3.2%	24	13.2%	25	13.3%	8	4.2%	79	43.3%	3	1.5%	17	9.5%	38	20.7%	2	1.1%	14	7.9%	3	1.6%	5	2.6%	184	124%
	Nē	40	11.8%	12	3.6%	31	9.6%	35	10.8%	12	3.7%	147	44.6%	6	1.9%	22	6.6%	80	24.5%	4	1.2%	18	5.4%	4	1.2%	8	2.4%	330	127%
Izglītība	Pamatizglītība	15	27.3%	5	8.6%	6	11.5%	4	7.8%	4	7.3%	24	41.9%	2	3.5%	1	1.9%	15	26.1%	1	1.9%	1	1.8%	1	2.0%	1	1.5%	56	143%
	Vidējā, vidējā profesionālā	25	7.5%	10	3.0%	40	12.4%	46	13.8%	13	4.1%	136	41.5%	7	2.2%	27	8.3%	72	22.3%	4	1.2%	23	7.1%	4	1.1%	8	2.4%	328	127%
	Augstākā	4	3.0%	3	2.3%	9	6.9%	10	7.8%	3	2.2%	66	51.4%			11	8.4%	31	24.0%	1	.7%	8	6.0%	2	1.6%	4	2.9%	130	117%
Tautība	Latvietis (-te)	20	6.5%	9	2.9%	29	9.5%	46	14.8%	15	4.8%	135	43.6%	4	1.2%	21	6.8%	75	24.4%	3	1.0%	21	6.8%	4	1.3%	7	2.2%	310	126%
	Cits (-ta)	24	11.4%	9	4.3%	26	13.1%	14	6.7%	5	2.5%	91	44.9%	5	2.6%	18	8.9%	43	21.2%	3	1.4%	11	5.4%	3	1.4%	6	2.8%	204	127%
Sarunvaloda ģimenē	Latviešu	25	7.9%	8	2.4%	30	9.5%	47	14.7%	15	4.7%	140	43.7%	5	1.5%	19	5.9%	75	23.6%	3	.9%	21	6.5%	4	1.2%	7	2.1%	321	125%
	Krievu	18	9.2%	8	4.1%	23	12.5%	12	6.2%	4	2.2%	83	44.7%	4	2.2%	20	10.9%	39	20.8%	3	1.6%	11	6.1%	3	1.5%	6	3.0%	187	125%
	Citā	1	15.8%	2	35.2%	2	33.7%	1	17.1%	1	17.1%	3	49.6%					4	69.6%									6	238%
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	34	7.5%	14	3.0%	50	11.3%	55	12.2%	20	4.4%	203	45.0%	9	2.0%	34	7.5%	106	23.6%	5	1.1%	27	6.1%	6	1.3%	10	2.1%	452	127%
	Respondenti bez LR pilsonības	10	15.3%	4	6.4%	5	8.1%	5	7.9%			23	37.2%			5	8.6%	12	19.5%	1	1.5%	5	7.9%	1	1.5%	3	4.8%	62	119%
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	2	3.3%	1	1.4%	3	5.0%	9	14.3%	4	6.0%	25	39.1%	1	1.7%	9	14.2%	12	19.1%	1	1.5%	7	10.9%	1	1.5%	2	3.1%	64	121%
	Privātajā sektorā	11	4.2%	8	3.0%	30	11.7%	29	11.4%	10	3.8%	120	47.0%	2	.8%	18	7.1%	56	22.1%	1	.4%	17	6.8%	4	1.5%	7	2.6%	256	122%
	Nestrādāju	31	16.2%	9	4.7%	22	11.8%	22	11.2%	6	3.3%	81	41.7%	6	3.1%	12	6.1%	50	26.0%	4	2.1%	8	4.0%	2	1.0%	4	2.0%	194	133%
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu mājsaimniecības locekli (kvintiles)	Zemi ienākumi	23	26.0%	6	6.3%	12	14.0%	11	12.2%	4	4.5%	30	34.0%	1	1.2%	6	6.5%	27	30.1%	2	2.4%	7	7.9%	2	2.1%	2	2.2%	89	149%
	Vidēji zemi ienākumi	4	4.8%	3	3.8%	9	11.5%	15	18.7%	1	1.2%	37	46.2%	3	3.7%	7	8.7%	19	24.3%			4	5.3%			1	1.2%	80	129%
	Vidēji ienākumi	9	10.5%	4	4.8%	13	15.5%	15	18.1%	2	2.4%	33	39.1%			6	7.5%	14	16.8%	2	2.3%	6	7.8%	2	2.1%	2	2.1%	84	129%
	Vidēji augsti ienākumi	3	4.2%	2	2.9%	3	4.7%	7	10.4%	6	8.7%	23	33.2%	1	1.6%	9	13.4%	21	32.1%	1	1.4%	8	11.1%			1	1.5%	68	125%
	Augsti ienākumi	1	1.3%	2	2.5%	9	11.5%	5	6.3%	3	3.6%	45	54.9%	1	1.2%	4	5.0%	17	20.3%	1	1.0%	4	4.9%	3	3.8%			82	116%
	Grūti pateikt/ NA	4	3.5%	1	.9%	9	8.1%	7	6.4%	4	3.7%	58	53.1%	3	2.7%	7	6.3%	20	17.9%			3	2.6%			7	6.1%	111	111%
Reģions	Rīga	11	6.2%	6	3.6%	19	11.1%	16	9.5%	4	2.3%	80	46.6%	4	2.4%	17	9.6%	40	23.5%	2	1.2%	9	5.3%	2	1.2%	4	2.2%	172	125%
	Pierīga	6	6.6%	2	2.0%	6	6.8%	8	8.9%	1	1.2%	43	48.9%	3	3.3%	7	7.9%	24	26.6%			5	5.9%	1	1.2%	2	2.1%	89	121%
	Vidzeme	9	16.0%	3	4.9%	5	8.7%	9	15.5%	4	6.9%	27	47.2%			2	3.4%	9	16.1%	1	1.5%	2	2.9%			1	1.4%	58	125%
	Kurzeme	7	9.8%	3	4.4%	13	19.5%	12	17.8%	9	13.2%	17	24.3%	2	2.7%	6	9.1%	18	25.6%	1	1.6%	9	13.0%	1	1.5%	3	4.5%	69	147%
	Zemgale	4	8.9%	3	6.6%	8	18.3%	9	20.8%			16	36.8%			2	5.0%	10	23.8%			4	9.3%					43	130%
	Latgale	7	8.7%	1	1.1%	4	5.2%	6	6.6%	2	2.7%	43	52.0%			5	6.4%	17	20.8%	2	2.4%	3	3.9%	3	3.1%	3	3.6%	83	117%
Apdzīvota vieta	Rīga	11	6.2%	6	3.6%	19	11.1%	16	9.5%	4	2.3%	80	46.6%	4	2.4%	17	9.6%	40	23.5%	2	1.2%	9	5.3%	2	1.2%	4	2.2%	172	125%
	cita pilsēta	17	9.7%	6	3.3%	23	13.4%	30	16.8%	7	4.0%	64	36.4%	4	2.2%	13	7.8%	43	24.5%	2	1.0%	11	6.5%	3	1.5%	2	1.0%	177	128%
	lauki	16	9.5%	6	3.4%	13	8.0%	14	8.5%	9	5.4%	82	49.7%	1	.6%	9	5.5%	35	21.3%	2	1.3%	12	7.2%	2	1.2%	7	4.2%	165	126%

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=

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, Jūsuprāt, šīs iestādes darbiniekiem atbilst vai neatbilst šādi raksturojumi?

	Atbilst		Neatbilst		Nevaru izvērtēt/neattiecas uz manu situāciju		Total	
	nevērts skaits	rindu %	nevērts skaits	rindu %	nevērts skaits	rindu %	nevērts skaits	rindu %
Zinoši un profesionāli	649	84.1%	37	4.9%	83	11.1%	769	100.0%
Atbildīgi par savu darbu, padarīto	604	78.4%	62	8.0%	103	13.5%	769	100.0%
Ieinteresēti, klienta vēlmes izprotoši	549	71.2%	106	13.8%	114	15.0%	769	100.0%
Runā/raksta man saprotami, vienkāršā valodā	609	79.1%	71	9.2%	89	11.8%	769	100.0%
Godīgi un taisnīgi, pilda solīto	496	64.3%	59	7.7%	214	28.1%	769	100.0%
Pieejami, nodrošina iespēju saņemt pakalpojumu man izdevīgā vietā un laikā	518	67.1%	112	14.6%	139	18.3%	769	100.0%
Tādi, kuriem var uzticēties	505	65.3%	73	9.6%	191	25.1%	769	100.0%
Pauda cieņu un pozitīvu attieksmi pret mani un manām vajadzībām	588	76.1%	63	8.3%	118	15.6%	769	100.0%
Elastīgi, izvēloties piemērotāko risinājumu	491	63.6%	106	13.8%	172	22.6%	769	100.0%
Ir laipni pret mani	611	79.1%	47	6.2%	111	14.7%	769	100.0%
Vērsti uz sadarbību (“nespēlēja futbolu”, sūtot no vienas iestādes uz otru, uzklausīja manus ierosinājumus)	516	67.0%	72	9.3%	181	23.7%	769	100.0%

Bāze: respondenti, kuri ir norādījuši, ar kādu iestādi viņi saskārušies kā ar pēdējo, n=769

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, Jūsuprāt, šīs iestādes darbiniekiem atbilst vai neatbilst šādi raksturojumi?

	Atbilst		Neatbilst		Nevaru izvērtēt/neattiecas uz manu situāciju		Total	
	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %
Zinoši un profesionāli	164	74.7%	6	2.7%	48	22.6%	218	100.0%
Atbildīgi par savu darbu, padarīto	143	65.5%	15	6.7%	60	27.8%	218	100.0%
Ieinteresēti, klienta vēlmes izprotoši	126	57.5%	28	12.6%	64	29.8%	218	100.0%
Runā/raksta man saprotami, vienkāršā valodā	141	64.5%	22	10.0%	55	25.5%	218	100.0%
Godīgi un taisnīgi, pilda solīto	108	49.5%	13	5.9%	97	44.6%	218	100.0%
Pieejami, nodrošina iespēju saņemt pakalpojumu man izdevīgā vietā un laikā	125	57.4%	26	11.6%	67	31.0%	218	100.0%
Tādi, kuriem var uzticēties	108	49.4%	14	6.3%	96	44.2%	218	100.0%
Pauda cieņu un pozitīvu attieksmi pret mani un manām vajadzībām	138	62.7%	11	5.0%	69	32.2%	218	100.0%
Elastīgi, izvēloties piemērotāko risinājumu	120	54.6%	19	8.6%	79	36.8%	218	100.0%
Ir laipni pret mani	140	63.6%	8	3.6%	70	32.8%	218	100.0%
Vērsti uz sadarbību (“nespēlēja futbolu”, sūtot no vienas iestādes uz otru, uzklausīja manus ierosinājumus)	127	57.9%	15	6.8%	76	35.3%	218	100.0%

Bāze: respondenti, kuri ir norādījuši, ka ir saskārušies ar Valsts ieņēmumu dienestu (VID) kā ar pēdējo, n=218

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, Jūsuprāt, šīs iestādes darbiniekiem atbilst vai neatbilst šādi raksturojumi?

	Atbilst		Neatbilst		Nevaru izvērtēt/neattiecas uz manu situāciju		Total	
	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %
Zinoši un profesionāli	146	90.0%	6	3.8%	10	6.2%	162	100.0%
Atbildīgi par savu darbu, padarīto	138	85.0%	8	4.9%	16	10.1%	162	100.0%
Ieinteresēti, klienta vēlmes izprotoši	128	79.2%	11	6.5%	23	14.3%	162	100.0%
Runā/raksta man saprotami, vienkāršā valodā	136	84.1%	16	9.6%	10	6.4%	162	100.0%
Godīgi un taisnīgi, pilda solīto	121	74.4%	6	3.5%	35	22.1%	162	100.0%
Pieejami, nodrošina iespēju saņemt pakalpojumu man izdevīgā vietā un laikā	124	76.0%	19	11.9%	19	12.1%	162	100.0%
Tādi, kuriem var uzticēties	123	75.6%	10	6.2%	29	18.2%	162	100.0%
Pauda cieņu un pozitīvu attieksmi pret mani un manām vajadzībām	140	86.5%	5	3.0%	17	10.5%	162	100.0%
Elastīgi, izvēloties piemērotāko risinājumu	114	70.4%	17	10.3%	31	19.3%	162	100.0%
Ir laipni pret mani	144	88.9%	4	2.3%	14	8.8%	162	100.0%
Vērsti uz sadarbību ("nespēlēja futbolu", sūtot no vienas iestādes uz otru, uzklausīja manus ierosinājumus)	110	68.2%	13	7.8%	39	24.0%	162	100.0%

Bāze: respondenti, kuri ir norādījuši, ka ir saskārušies ar Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūru (VSAA) kā ar pēdējo, n=162

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, Jūsuprāt, šīs iestādes darbiniekiem atbilst vai neatbilst šādi raksturojumi?

	Atbilst		Neatbilst		Nevaru izvērtēt/neattiecas uz manu situāciju		Total	
	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %
Zinoši un profesionāli	55	80.7%	7	10.4%	6	8.9%	68	100.0%
Atbildīgi par savu darbu, padarīto	52	76.8%	9	13.1%	7	10.1%	68	100.0%
Ieinteresēti, klienta vēlmes izprotoši	45	66.1%	17	25.4%	6	8.5%	68	100.0%
Runā/raksta man saprotami, vienkāršā valodā	62	91.5%	3	4.4%	3	4.2%	68	100.0%
Godīgi un taisnīgi, pilda solīto	46	67.7%	7	10.6%	15	21.7%	68	100.0%
Pieejami, nodrošina iespēju saņemt pakalpojumu man izdevīgā vietā un laikā	42	61.2%	19	28.5%	7	10.3%	68	100.0%
Tādi, kuriem var uzticēties	45	66.1%	12	17.7%	11	16.2%	68	100.0%
Pauda cieņu un pozitīvu attieksmi pret mani un manām vajadzībām	51	74.7%	11	16.4%	6	8.8%	68	100.0%
Elastīgi, izvēloties piemērotāko risinājumu	40	58.8%	16	23.6%	12	17.6%	68	100.0%
Ir laipni pret mani	54	79.1%	10	15.2%	4	5.6%	68	100.0%
Vērsti uz sadarbību ("nespēlēja futbolu", sūtot no vienas iestādes uz otru, uzklausīja manus ierosinājumus)	45	66.3%	9	13.2%	14	20.5%	68	100.0%

Bāze: respondenti, kuri ir norādījuši, ka ir saskārušies ar Nodarbinātības valsts aģentūru (NVA) kā ar pēdējo, n=68

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, Jūsuprāt, šīs iestādes darbiniekiem atbilst vai neatbilst šādi raksturojumi?

	Atbilst		Neatbilst		Nevaru izvērtēt/neattiecas uz manu situāciju		Total	
	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %
Zinoši un profesionāli	66	96.9%			2	3.1%	68	100.0%
Atbildīgi par savu darbu, padarīto	65	95.8%	1	1.5%	2	2.7%	68	100.0%
Ieinteresēti, klienta vēlmes izprotoši	62	91.3%	4	5.9%	2	2.8%	68	100.0%
Runā/raksta man saprotami, vienkāršā valodā	64	93.8%	1	1.5%	3	4.7%	68	100.0%
Godīgi un taisnīgi, pilda solīto	57	83.6%	1	1.6%	10	14.8%	68	100.0%
Pieejami, nodrošina iespēju saņemt pakalpojumu man izdevīgā vietā un laikā	55	81.0%	7	10.2%	6	8.8%	68	100.0%
Tādi, kuriem var uzticēties	58	85.0%	2	3.1%	8	11.8%	68	100.0%
Pauda cieņu un pozitīvu attieksmi pret mani un manām vajadzībām	63	92.3%	3	4.8%	2	2.8%	68	100.0%
Elastīgi, izvēloties piemērotāko risinājumu	58	85.7%	4	5.8%	6	8.5%	68	100.0%
Ir laipni pret mani	66	97.1%	1	1.5%	1	1.4%	68	100.0%
Vērsti uz sadarbību ("nespēlēja futbolu", sūtot no vienas iestādes uz otru, uzklausīja manus ierosinājumus)	60	88.9%	1	1.2%	7	9.9%	68	100.0%

Bāze: respondenti, kuri ir norādījuši, ka ir saskārušies ar Pilsonības un migrācijas lietu pārvaldi (PMLP) kā ar pēdējo, n=68

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, Jūsuprāt, šīs iestādes darbiniekiem atbilst vai neatbilst šādi raksturojumi?

	Atbilst		Neatbilst		Nevaru izvērtēt/neattiecas uz manu situāciju		Total	
	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %
Zinoši un profesionāli	17	100.0%					17	100.0%
Atbildīgi par savu darbu, padarīto	14	82.3%	2	12.5%	1	5.2%	17	100.0%
Ieinteresēti, klienta vēlmes izprotoši	14	82.0%	2	12.3%	1	5.7%	17	100.0%
Runā/raksta man saprotami, vienkāršā valodā	14	81.3%	2	12.9%	1	5.9%	17	100.0%
Godīgi un taisnīgi, pilda solīto	9	52.8%			8	47.2%	17	100.0%
Pieejami, nodrošina iespēju saņemt pakalpojumu man izdevīgā vietā un laikā	11	65.1%	1	6.2%	5	28.7%	17	100.0%
Tādi, kuriem var uzticēties	8	45.2%	2	12.3%	7	42.5%	17	100.0%
Pauda cieņu un pozitīvu attieksmi pret mani un manām vajadzībām	16	94.1%			1	5.9%	17	100.0%
Elastīgi, izvēloties piemērotāko risinājumu	10	59.5%	2	11.6%	5	28.9%	17	100.0%
Ir laipni pret mani	17	100.0%					17	100.0%
Vērsti uz sadarbību ("nespēlēja futbolu", sūtot no vienas iestādes uz otru, uzklausīja manus ierosinājumus)	11	64.5%	2	9.9%	4	25.6%	17	100.0%

Bāze: respondenti, kuri ir norādījuši, ka ir saskārušies ar Valsts zemes dienestu (VZD) kā ar pēdējo, n=17

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, Jūsuprāt, šīs iestādes darbiniekiem atbilst vai neatbilst šādi raksturojumi?

	Atbilst		Neatbilst		Nevaru izvērtēt/neattiecas uz manu situāciju		Total	
	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %
Zinoši un profesionāli	19	86.4%			3	13.6%	22	100.0%
Atbildīgi par savu darbu, padarīto	19	86.4%			3	13.6%	22	100.0%
Ieinteresēti, klienta vēlmes izprotoši	19	86.4%			3	13.6%	22	100.0%
Runā/raksta man saprotami, vienkāršā valodā	15	69.3%	3	12.3%	4	18.4%	22	100.0%
Godīgi un taisnīgi, pilda solīto	18	82.0%			4	18.0%	22	100.0%
Pieejami, nodrošina iespēju saņemt pakalpojumu man izdevīgā vietā un laikā	16	74.0%	1	4.2%	5	21.8%	22	100.0%
Tādi, kuriem var uzticēties	17	77.5%	1	4.5%	4	18.0%	22	100.0%
Pauda cieņu un pozitīvu attieksmi pret mani un manām vajadzībām	17	77.9%			5	22.1%	22	100.0%
Elastīgi, izvēloties piemērotāko risinājumu	16	73.0%	2	8.6%	4	18.4%	22	100.0%
Ir laipni pret mani	17	77.9%			5	22.1%	22	100.0%
Vērsti uz sadarbību (“nespēlēja futbolu”, sūtot no vienas iestādes uz otru, uzklausīja manus ierosinājumus)	17	77.9%			5	22.1%	22	100.0%

Bāze: respondenti, kuri ir norādījuši, ka ir saskārušies ar Lauku atbalsta dienestu (LAD) kā ar pēdējo, n=22

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, Jūsuprāt, šīs iestādes darbiniekiem atbilst vai neatbilst šādi raksturojumi?

	Atbilst		Nevaru izvērtēt/neattiecas uz manu situāciju		Total	
	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %
Zinoši un profesionāli	7	87.7%	1	12.3%	8	100.0%
Atbildīgi par savu darbu, padarīto	6	74.9%	2	25.1%	8	100.0%
Ieinteresēti, klienta vēlmes izprotoši	4	51.1%	4	48.9%	8	100.0%
Runā/raksta man saprotami, vienkāršā valodā	6	74.9%	2	25.1%	8	100.0%
Godīgi un taisnīgi, pilda solīto	4	50.7%	4	49.3%	8	100.0%
Pieejami, nodrošina iespēju saņemt pakalpojumu man izdevīgā vietā un laikā	6	74.9%	2	25.1%	8	100.0%
Tādi, kuriem var uzticēties	3	38.6%	5	61.4%	8	100.0%
Pauda cieņu un pozitīvu attieksmi pret mani un manām vajadzībām	5	62.8%	3	37.2%	8	100.0%
Elastīgi, izvēloties piemērotāko risinājumu	5	62.8%	3	37.2%	8	100.0%
Ir laipni pret mani	5	62.8%	3	37.2%	8	100.0%
Vērsti uz sadarbību (“nespēlēja futbolu”, sūtot no vienas iestādes uz otru, uzklausīja manus ierosinājumus)	6	75.6%	2	24.4%	8	100.0%

Bāze: respondenti, kuri ir norādījuši, ka ir saskārušies ar Uzņēmumu reģistru (UR) kā ar pēdējo, n=8

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, Jūsuprāt, šīs iestādes darbiniekiem atbilst vai neatbilst šādi raksturojumi?

	Atbilst		Neatbilst		Nevaru izvērtēt/neattiecas uz manu situāciju		Total	
	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %
Zinoši un profesionāli	2	69.9%			1	30.1%	3	100.0%
Atbildīgi par savu darbu, padarīto	3	100.0%					3	100.0%
Ieinteresēti, klienta vēlmes izprotoši	3	100.0%					3	100.0%
Runā/raksta man saprotami, vienkāršā valodā	2	69.9%			1	30.1%	3	100.0%
Godīgi un taisnīgi, pilda solīto	1	31.8%	2	68.2%			3	100.0%
Pieejami, nodrošina iespēju saņemt pakalpojumu man izdevīgā vietā un laikā	2	61.8%	1	38.2%			3	100.0%
Tādi, kuriem var uzticēties	1	31.8%	2	68.2%			3	100.0%
Pauda cieņu un pozitīvu attieksmi pret mani un manām vajadzībām	3	100.0%					3	100.0%
Elastīgi, izvēloties piemērotāko risinājumu	3	100.0%					3	100.0%
Ir laipni pret mani	3	100.0%					3	100.0%
Vērsti uz sadarbību ("nespēlēja futbolu", sūtot no vienas iestādes uz otru, uzklausīja manus ierosinājumus)	2	61.8%	1	38.2%			3	100.0%

Bāze: respondenti, kuri ir norādījuši, ka ir saskārušies ar Veselības inspekciju (VI) kā ar pēdējo, n=3

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, Jūsuprāt, šīs iestādes darbiniekiem atbilst vai neatbilst šādi raksturojumi?

	Atbilst		Neatbilst		Nevaru izvērtēt/neattiecas uz manu situāciju		Total	
	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %
Zinoši un profesionāli	12	100.0%					12	100.0%
Atbildīgi par savu darbu, padarīto	11	91.7%	1	8.3%			12	100.0%
Ieinteresēti, klienta vēlmes izprotoši	11	91.7%	1	8.3%			12	100.0%
Runā/raksta man saprotami, vienkāršā valodā	11	91.7%	1	8.3%			12	100.0%
Godīgi un taisnīgi, pilda solīto	11	91.3%			1	8.7%	12	100.0%
Pieejami, nodrošina iespēju saņemt pakalpojumu man izdevīgā vietā un laikā	11	91.7%	1	8.3%			12	100.0%
Tādi, kuriem var uzticēties	9	76.3%	2	15.0%	1	8.7%	12	100.0%
Pauda cieņu un pozitīvu attieksmi pret mani un manām vajadzībām	11	91.7%	1	8.3%			12	100.0%
Elastīgi, izvēloties piemērotāko risinājumu	10	83.0%	1	8.3%	1	8.7%	12	100.0%
Ir laipni pret mani	9	74.7%	2	16.6%	1	8.7%	12	100.0%
Vērsti uz sadarbību ("nespēlēja futbolu", sūtot no vienas iestādes uz otru, uzklausīja manus ierosinājumus)	11	91.7%	1	8.3%			12	100.0%

Bāze: respondenti, kuri ir norādījuši, ka ir saskārušies ar Valsts meža dienestu (VMD) kā ar pēdējo, n=12

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, Jūsuprāt, šīs iestādes darbiniekiem atbilst vai neatbilst šādi raksturojumi?

	Atbilst		Neatbilst		Nevaru izvērtēt/neattiecas uz manu situāciju		Total	
	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %
Zinoši un profesionāli	15	84.3%			3	15.7%	18	100.0%
Atbildīgi par savu darbu, padarīto	16	89.1%			2	10.9%	18	100.0%
Ieinteresēti, klienta vēlmes izprotoši	15	83.8%			3	16.2%	18	100.0%
Runā/raksta man saprotami, vienkāršā valodā	15	83.9%			3	16.1%	18	100.0%
Godīgi un taisnīgi, pilda solīto	13	73.2%			5	26.8%	18	100.0%
Pieejami, nodrošina iespēju saņemt pakalpojumu man izdevīgā vietā un laikā	12	67.2%	3	17.2%	3	15.6%	18	100.0%
Tādi, kuriem var uzticēties	14	78.5%			4	21.5%	18	100.0%
Pauda cieņu un pozitīvu attieksmi pret mani un manām vajadzībām	13	71.8%	2	12.0%	3	16.2%	18	100.0%
Elastīgi, izvēloties piemērotāko risinājumu	12	66.0%	2	12.0%	4	22.0%	18	100.0%
Ir laipni pret mani	15	83.8%			3	16.2%	18	100.0%
Vērsti uz sadarbību ("nespēlēja futbolu", sūtot no vienas iestādes uz otru, uzklausīja manus ierosinājumus)	10	56.0%	2	12.0%	6	31.9%	18	100.0%

Bāze: respondenti, kuri ir norādījuši, ka ir saskārušies ar Nacionālo veselības dienests (NVD) kā ar pēdējo, n=18

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, Jūsuprāt, šīs iestādes darbiniekiem atbilst vai neatbilst šādi raksturojumi?

	Atbilst		Neatbilst		Nevaru izvērtēt/neattiecas uz manu situāciju		Total	
	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %
Zinoši un profesionāli	15	88.7%	2	11.3%			17	100.0%
Atbildīgi par savu darbu, padarīto	13	77.1%	4	22.9%			17	100.0%
Ieinteresēti, klienta vēlmes izprotoši	10	60.0%	7	40.0%			17	100.0%
Runā/raksta man saprotami, vienkāršā valodā	15	88.4%	2	11.6%			17	100.0%
Godīgi un taisnīgi, pilda solīto	8	47.7%	6	35.6%	3	16.6%	17	100.0%
Pieejami, nodrošina iespēju saņemt pakalpojumu man izdevīgā vietā un laikā	12	71.2%	4	23.3%	1	5.5%	17	100.0%
Tādi, kuriem var uzticēties	10	59.4%	5	29.7%	2	10.9%	17	100.0%
Pauda cieņu un pozitīvu attieksmi pret mani un manām vajadzībām	12	70.7%	5	29.3%			17	100.0%
Elastīgi, izvēloties piemērotāko risinājumu	9	52.6%	4	24.5%	4	22.8%	17	100.0%
Ir laipni pret mani	11	65.5%	6	34.5%			17	100.0%
Vērsti uz sadarbību ("nespēlēja futbolu", sūtot no vienas iestādes uz otru, uzklausīja manus ierosinājumus)	12	70.9%	5	29.1%			17	100.0%

Bāze: respondenti, kuri ir norādījuši, ka ir saskārušies ar Tiesām, tiesu administrāciju kā ar pēdējo, n=17

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, Jūsuprāt, šīs iestādes darbiniekiem atbilst vai neatbilst šādi raksturojumi?

	Atbilst		Nevaru izvērtēt/neattiecas uz manu situāciju		Total	
	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %
Zinoši un profesionāli	6	85.7%	1	14.3%	7	100.0%
Atbildīgi par savu darbu, padarīto	6	85.7%	1	14.3%	7	100.0%
Ieinteresēti, klienta vēlmes izprotoši	6	85.7%	1	14.3%	7	100.0%
Runā/raksta man saprotami, vienkāršā valodā	6	85.7%	1	14.3%	7	100.0%
Godīgi un taisnīgi, pilda solīto	6	85.7%	1	14.3%	7	100.0%
Pieejami, nodrošina iespēju saņemt pakalpojumu man izdevīgā vietā un laikā	6	85.7%	1	14.3%	7	100.0%
Tādi, kuriem var uzticēties	6	85.7%	1	14.3%	7	100.0%
Pauda cieņu un pozitīvu attieksmi pret mani un manām vajadzībām	6	85.7%	1	14.3%	7	100.0%
Elastīgi, izvēloties piemērotāko risinājumu	6	85.7%	1	14.3%	7	100.0%
Ir laipni pret mani	6	85.7%	1	14.3%	7	100.0%
Vērsti uz sadarbību ("nespēlēja futbolu", sūtot no vienas iestādes uz otru, uzklausīja manus ierosinājumus)	6	85.7%	1	14.3%	7	100.0%

Bāze: respondenti, kuri ir norādījuši, ka ir saskārušies ar Pārtikas un veterināro dienestu (PVD) kā ar pēdējo, n=7

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, Jūsuprāt, šīs iestādes darbiniekiem atbilst vai neatbilst šādi raksturojumi?

	Atbilst		Neatbilst		Nevaru izvērtēt/neattiecas uz manu situāciju		Total	
	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %
Zinoši un profesionāli	32	79.4%	4	10.4%	4	10.1%	40	100.0%
Atbildīgi par savu darbu, padarīto	29	72.5%	8	20.3%	3	7.2%	40	100.0%
Ieinteresēti, klienta vēlmes izprotoši	22	54.5%	16	41.5%	2	4.0%	40	100.0%
Runā/raksta man saprotami, vienkāršā valodā	35	87.8%	4	10.3%	1	2.0%	40	100.0%
Godīgi un taisnīgi, pilda solīto	25	62.3%	10	25.5%	5	12.2%	40	100.0%
Pieejami, nodrošina iespēju saņemt pakalpojumu man izdevīgā vietā un laikā	24	59.3%	9	23.2%	7	17.5%	40	100.0%
Tādi, kuriem var uzticēties	23	56.6%	10	26.1%	7	17.4%	40	100.0%
Pauda cieņu un pozitīvu attieksmi pret mani un manām vajadzībām	25	61.3%	11	28.7%	4	9.9%	40	100.0%
Elastīgi, izvēloties piemērotāko risinājumu	23	55.9%	13	34.4%	4	9.7%	40	100.0%
Ir laipni pret mani	33	81.7%	5	13.7%	2	4.6%	40	100.0%
Vērsti uz sadarbību ("nespēlēja futbolu", sūtot no vienas iestādes uz otru, uzklausīja manus ierosinājumus)	27	67.8%	8	20.1%	5	12.2%	40	100.0%

Bāze: respondenti, kuri ir norādījuši, ka ir saskārušies ar Valsts policiju (VP) kā ar pēdējo, n=40

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, Jūsuprāt, šīs iestādes darbiniekiem atbilst vai neatbilst šādi raksturojumi?

	Atbilst		Neatbilst		Nevaru izvērtēt/neattiecas uz manu situāciju		Total	
	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %
Zinoši un profesionāli	69	84.7%	9	11.6%	3	3.7%	81	100.0%
Atbildīgi par savu darbu, padarīto	68	83.3%	10	12.8%	3	3.9%	81	100.0%
Ieinteresēti, klienta vēlmes izprotoši	66	81.0%	13	16.6%	2	2.5%	81	100.0%
Runā/raksta man saprotami, vienkāršā valodā	64	78.5%	13	16.4%	4	5.1%	81	100.0%
Godīgi un taisnīgi, pilda solīto	55	67.4%	10	12.4%	16	20.3%	81	100.0%
Pieejami, nodrošina iespēju saņemt pakalpojumu man izdevīgā vietā un laikā	57	69.6%	11	13.6%	13	16.8%	81	100.0%
Tādi, kuriem var uzticēties	63	76.9%	8	10.2%	10	12.9%	81	100.0%
Pauda cieņu un pozitīvu attieksmi pret mani un manām vajadzībām	69	84.4%	9	11.5%	3	4.0%	81	100.0%
Elastīgi, izvēloties piemērotāko risinājumu	52	63.9%	18	22.6%	11	13.5%	81	100.0%
Ir laipni pret mani	71	87.5%	7	8.9%	3	3.6%	81	100.0%
Vērsti uz sadarbību ("nespēlēja futbolu", sūtot no vienas iestādes uz otru, uzklausīja manus ierosinājumus)	53	64.6%	9	11.4%	19	24.0%	81	100.0%

Bāze: respondenti, kuri ir norādījuši, ka ir saskārušies ar Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienestu (NMPD) kā ar pēdējo, n=81

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, Jūsuprāt, šīs iestādes darbiniekiem atbilst vai neatbilst šādi raksturojumi?

	Atbilst		Neatbilst		Nevaru izvērtēt/neattiecas uz manu situāciju		Total	
	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %
Zinoši un profesionāli	12	77.5%	2	15.2%	1	7.2%	15	100.0%
Atbildīgi par savu darbu, padarīto	11	71.6%	2	14.8%	2	13.6%	15	100.0%
Ieinteresēti, klienta vēlmes izprotoši	9	57.4%	4	28.9%	2	13.6%	15	100.0%
Runā/raksta man saprotami, vienkāršā valodā	11	71.1%	3	21.6%	1	7.2%	15	100.0%
Godīgi un taisnīgi, pilda solīto	7	43.8%	2	14.3%	6	41.9%	15	100.0%
Pieejami, nodrošina iespēju saņemt pakalpojumu man izdevīgā vietā un laikā	10	64.9%	3	20.0%	2	15.1%	15	100.0%
Tādi, kuriem var uzticēties	8	50.6%	3	22.1%	4	27.2%	15	100.0%
Pauda cieņu un pozitīvu attieksmi pret mani un manām vajadzībām	8	51.6%	3	21.2%	4	27.2%	15	100.0%
Elastīgi, izvēloties piemērotāko risinājumu	8	51.5%	3	20.2%	4	28.3%	15	100.0%
Ir laipni pret mani	10	64.3%	2	13.8%	3	21.9%	15	100.0%
Vērsti uz sadarbību ("nespēlēja futbolu", sūtot no vienas iestādes uz otru, uzklausīja manus ierosinājumus)	10	65.2%	4	27.5%	1	7.2%	15	100.0%

Bāze: respondenti, kuri ir norādījuši, ka ir saskārušies ar Veselības un darbaspēju ekspertīzes ārstu valsts komisiju (VDEĀK) kā ar pēdējo, n=15

T8. Slimību profilakses un kontroles centrs (SPKC)
Es Jums nolasīšu vairākus raksturojumus, kuriem valsts iestādes, to darbinieki var atbilst vai neatbilst. Izvērtējot savu pieredzi ar iepriekšminēto iestādi pēdējā saskarsmes reizē, vai, Jūsuprāt, šīs iestādes darbiniekiem atbilst vai neatbilst šādi raksturojumi?

	Atbilst		Neatbilst		Nevaru izvērtēt/neattiecas uz manu situāciju		Total	
	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %
Zinoši un profesionāli	12	94.0%	1	6.0%			13	100.0%
Atbildīgi par savu darbu, padarīto	10	78.1%	2	13.4%	1	8.4%	13	100.0%
Ieinteresēti, klienta vēlmes izprotoši	9	70.8%	3	21.9%	1	7.4%	13	100.0%
Runā/raksta man saprotami, vienkāršā valodā	12	94.0%	1	6.0%			13	100.0%
Godīgi un taisnīgi, pilda solīto	7	55.7%	2	13.4%	4	30.8%	13	100.0%
Pieejami, nodrošina iespēju saņemt pakalpojumu man izdevīgā vietā un laikā	5	40.2%	7	51.1%	1	8.6%	13	100.0%
Tādi, kuriem var uzticēties	9	69.5%	2	13.4%	2	17.1%	13	100.0%
Pauda cieņu un pozitīvu attieksmi pret mani un manām vajadzībām	11	86.6%	2	13.4%			13	100.0%
Elastīgi, izvēloties piemērotāko risinājumu	5	40.1%	5	35.3%	3	24.5%	13	100.0%
Ir laipni pret mani	10	77.9%	2	13.4%	1	8.7%	13	100.0%
Vērsti uz sadarbību (“nespēlēja futbolu”, sūtot no vienas iestādes uz otru, uzklausīja manus ierosinājumus)	9	71.5%	2	13.4%	2	15.1%	13	100.0%

Bāze: respondenti, kuri ir norādījuši, ka ir saskārušies ar Slimības profilakses un kontroles centru (SPKC) kā ar pēdējo, n=13

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, Jūsuprāt, šīs iestādes darbiniekiem atbilst vai neatbilst šādi raksturojumi: Zinoši un profesionāli

		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	649	84.1%	37	4.9%	83	11.1%	769	100.0%
	.								
Dzimums	Vīrietis	293	82.1%	21	6.0%	41	11.9%	355	100.0%
	Sieviete	356	85.8%	16	3.9%	42	10.3%	414	100.0%
	.								
Vecums	18 - 24	61	91.2%	4	5.9%	2	2.9%	67	100.0%
	25 - 34	122	77.8%	8	5.3%	26	16.9%	156	100.0%
	35 - 44	138	82.0%	10	6.1%	20	12.0%	168	100.0%
	45 - 54	118	82.4%	6	4.2%	19	13.4%	143	100.0%
	55 - 63	103	85.2%	7	5.8%	11	9.0%	121	100.0%
	64 - 75	107	93.9%	2	1.8%	5	4.3%	114	100.0%
	.								
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā	259	81.7%	16	5.1%	41	13.2%	316	100.0%
	Nē	390	85.7%	21	4.7%	42	9.6%	453	100.0%
	.								
Izglītība	Pamatizglītība	59	92.4%	2	2.7%	3	4.8%	64	100.0%
	Vidējā, vidējā profesionālā	414	84.6%	23	4.8%	50	10.6%	487	100.0%
	Augstākā	176	80.5%	12	5.7%	30	13.8%	218	100.0%
	.								
Tautība	Latvietis (-te)	393	84.2%	21	4.6%	50	11.1%	464	100.0%
	Cits (-ta)	256	83.8%	16	5.2%	33	11.0%	305	100.0%
	.								
Sarunvaloda ģimenē	Latviešu	408	84.1%	23	4.9%	52	11.0%	483	100.0%
	Krievu	235	84.3%	13	4.6%	30	11.1%	278	100.0%
	Citā	6	74.0%	1	13.7%	1	12.3%	8	100.0%
	.								
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	584	84.1%	33	4.9%	75	11.1%	692	100.0%
	Respondenti bez LR pilsonības	65	84.2%	4	4.9%	8	10.9%	77	100.0%
	.								
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	108	78.7%	7	5.1%	22	16.2%	137	100.0%
	Privātajā sektorā	332	81.9%	23	5.7%	49	12.4%	404	100.0%
	Nestrādāju	209	91.6%	7	3.1%	12	5.3%	228	100.0%
	.								
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu mājsaimniecības locekli (kvintiles)	Zemi ienākumi	97	89.9%	3	3.1%	7	7.0%	107	100.0%
	Vidēji zemi ienākumi	103	87.8%	5	4.2%	9	8.0%	117	100.0%
	Vidēji ienākumi	94	86.2%	4	3.9%	10	9.9%	108	100.0%
	Vidēji augsti ienākumi	87	83.6%	5	5.1%	12	11.4%	104	100.0%
	Augsti ienākumi	121	84.4%	5	3.5%	17	12.1%	143	100.0%
	Grūti pateikt/ NA	147	77.4%	15	7.8%	28	14.9%	190	100.0%
	.								
Reģions	Rīga	206	79.9%	21	8.5%	29	11.6%	256	100.0%
	Pierīga	135	85.4%	6	3.8%	17	10.8%	158	100.0%
	Vidzeme	77	93.9%	1	1.0%	4	5.1%	82	100.0%
	Kurzeme	78	85.1%	3	3.0%	11	11.9%	92	100.0%
	Zemgale	56	77.6%	5	6.7%	11	15.7%	72	100.0%
	Latgale	97	88.5%	1	1.0%	11	10.5%	109	100.0%
	.								
Apdzīvota vieta	Rīga	206	79.9%	21	8.5%	29	11.6%	256	100.0%
	cita pilsēta	228	86.5%	7	2.5%	28	10.9%	263	100.0%
	lauki	215	85.7%	9	3.6%	26	10.7%	250	100.0%

Bāze: respondenti, kuri ir norādījuši ar kādu iestādi viņi ir saskārušies kā ar pēdējo, n=769

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, Jūsuprāt, šīs iestādes darbiniekiem atbilst vai neatbilst šādi raksturojumi: Atbildīgi par savu darbu, padarīto

		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	604	78.4%	62	8.0%	103	13.5%	769	100.0%
	.								
Dzimums	Vīrietis	273	76.7%	34	9.5%	48	13.7%	355	100.0%
	Sieviete	331	79.9%	28	6.7%	55	13.4%	414	100.0%
	.								
Vecums	18 - 24	54	80.6%	6	8.9%	7	10.4%	67	100.0%
	25 - 34	110	70.1%	13	8.4%	33	21.5%	156	100.0%
	35 - 44	124	73.8%	21	12.5%	23	13.7%	168	100.0%
	45 - 54	111	77.7%	12	8.4%	20	14.0%	143	100.0%
	55 - 63	102	84.3%	6	5.0%	13	10.7%	121	100.0%
	64 - 75	103	90.3%	4	3.6%	7	6.1%	114	100.0%
	.								
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā	236	74.5%	32	10.1%	48	15.5%	316	100.0%
	Nē	368	81.1%	30	6.6%	55	12.2%	453	100.0%
	.								
Izglītība	Pamatizglītība	58	90.6%	3	4.6%	3	4.8%	64	100.0%
	Vidējā, vidējā profesionālā	389	79.6%	34	7.0%	64	13.4%	487	100.0%
	Augstākā	157	72.3%	25	11.4%	36	16.3%	218	100.0%
	.								
Tautība	Latvietis (-te)	367	78.9%	34	7.3%	63	13.7%	464	100.0%
	Cits (-ta)	237	77.6%	28	9.2%	40	13.2%	305	100.0%
	.								
Sarunvaloda ģimenē	Latviešu	381	78.8%	36	7.5%	66	13.7%	483	100.0%
	Krievu	216	77.5%	26	9.3%	36	13.2%	278	100.0%
	Citā	7	87.7%			1	12.3%	8	100.0%
	.								
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	545	78.6%	53	7.6%	94	13.7%	692	100.0%
	Respondenti bez LR pilsonības	59	76.3%	9	11.6%	9	12.1%	77	100.0%
	.								
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	97	70.9%	10	7.1%	30	22.0%	137	100.0%
	Privātajā sektorā	313	77.5%	37	9.0%	54	13.4%	404	100.0%
	Nestrādāju	194	84.9%	15	6.8%	19	8.3%	228	100.0%
	.								
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu mājsaimniecības locekli (kvintiles)	Zemi ienākumi	95	88.1%	4	4.0%	8	8.0%	107	100.0%
	Vidēji zemi ienākumi	100	85.5%	8	6.8%	9	7.7%	117	100.0%
	Vidēji ienākumi	87	79.5%	11	10.8%	10	9.7%	108	100.0%
	Vidēji augsti ienākumi	80	77.2%	5	4.9%	19	17.9%	104	100.0%
	Augsti ienākumi	106	74.6%	15	10.3%	22	15.2%	143	100.0%
	Grūti pateikt/ NA	136	71.7%	19	9.6%	35	18.7%	190	100.0%
	.								
Reģions	Rīga	178	69.5%	40	15.7%	38	14.8%	256	100.0%
	Pierīga	129	81.5%	7	4.4%	22	14.1%	158	100.0%
	Vidzeme	71	86.7%	3	3.3%	8	10.0%	82	100.0%
	Kurzeme	76	83.1%	5	5.1%	11	11.8%	92	100.0%
	Zemgale	55	76.1%	5	6.8%	12	17.0%	72	100.0%
	Latgale	95	86.8%	2	1.9%	12	11.3%	109	100.0%
	.								
Apdzīvota vieta	Rīga	178	69.5%	40	15.7%	38	14.8%	256	100.0%
	cita pilsēta	218	82.6%	12	4.5%	33	12.9%	263	100.0%
	lauki	208	83.1%	10	3.9%	32	13.0%	250	100.0%

Bāze: respondenti, kuri ir norādījuši ar kādu iestādi viņi ir saskārušies kā ar pēdējo, n=769

T8.3. Es Jums nolasīšu vairākus raksturojumus, kuriem valsts iestādes, to darbinieki var atbilst vai neatbilst. Izvērtējot savu pieredzi ar iepriekšminēto iestādi pēdējā saskarsmes reizē, vai, Jūsuprāt, šīs iestādes darbiniekiem atbilst vai neatbilst šādi raksturojumi: Ieinteresēti, klienta vēlmes izprotoši

		Ieinteresēti, klienta vēlmes izprotoši						Total	
		Atbilst		Neatbilst		Nevaru izvērtēt/neattiecas uz manu situāciju			
		nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %
	Visi respondenti	549	71.2%	106	13.8%	114	15.0%	769	100.0%
	.								
Dzimums	Vīrietis	244	68.6%	61	17.2%	50	14.2%	355	100.0%
	Sieviete	305	73.6%	45	10.8%	64	15.6%	414	100.0%
	.								
Vecums	18 - 24	49	73.3%	11	16.4%	7	10.4%	67	100.0%
	25 - 34	95	60.6%	27	17.4%	34	21.9%	156	100.0%
	35 - 44	115	68.4%	27	16.2%	26	15.4%	168	100.0%
	45 - 54	100	70.0%	19	13.4%	24	16.7%	143	100.0%
	55 - 63	93	76.9%	14	11.6%	14	11.5%	121	100.0%
	64 - 75	97	84.9%	8	7.1%	9	8.0%	114	100.0%
	.								
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā	212	67.0%	51	16.2%	53	16.9%	316	100.0%
	Nē	337	74.2%	55	12.2%	61	13.6%	453	100.0%
	.								
Izglītība	Pamatizglītība	51	79.1%	8	12.9%	5	8.0%	64	100.0%
	Vidējā, vidējā profesionālā	360	73.8%	58	11.9%	69	14.3%	487	100.0%
	Augstākā	138	63.4%	40	18.4%	40	18.2%	218	100.0%
	.								
Tautība	Latvietis (-te)	342	73.4%	58	12.6%	64	14.0%	464	100.0%
	Cits (-ta)	207	67.7%	48	15.8%	50	16.5%	305	100.0%
	.								
Sarunvaloda ģimenē	Latviešu	358	74.0%	61	12.7%	64	13.4%	483	100.0%
	Krievu	188	67.3%	43	15.6%	47	17.1%	278	100.0%
	Citā	3	35.5%	2	24.8%	3	39.7%	8	100.0%
	.								
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	494	71.2%	96	13.9%	102	14.9%	692	100.0%
	Respondenti bez LR pilsonības	55	71.0%	10	13.2%	12	15.8%	77	100.0%
	.								
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	88	64.1%	15	10.9%	34	25.0%	137	100.0%
	Privātajā sektorā	281	69.7%	66	16.1%	57	14.2%	404	100.0%
	Nestrādāju	180	78.7%	25	11.4%	23	10.0%	228	100.0%
	.								
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu mājsaimniecības locekli (kvintiles)	Zemi ienākumi	86	79.6%	12	11.5%	9	8.9%	107	100.0%
	Vidēji zemi ienākumi	91	77.6%	11	9.7%	15	12.8%	117	100.0%
	Vidēji ienākumi	89	81.6%	11	11.0%	8	7.4%	108	100.0%
	Vidēji augsti ienākumi	71	68.4%	12	11.4%	21	20.2%	104	100.0%
	Augsti ienākumi	97	68.1%	21	14.5%	25	17.4%	143	100.0%
	Grūti pateikt/ NA	115	60.8%	39	20.1%	36	19.1%	190	100.0%
	.								
Reģions	Rīga	151	58.8%	60	23.4%	45	17.7%	256	100.0%
	Pierīga	115	72.8%	14	9.1%	29	18.2%	158	100.0%
	Vidzeme	72	87.5%	4	4.7%	6	7.8%	82	100.0%
	Kurzeme	73	79.8%	9	9.4%	10	10.8%	92	100.0%
	Zemgale	53	73.7%	9	12.1%	10	14.2%	72	100.0%
	Latgale	85	77.6%	10	9.6%	14	12.8%	109	100.0%
	.								
Apdzīvota vieta	Rīga	151	58.8%	60	23.4%	45	17.7%	256	100.0%
	cita pilsēta	196	74.2%	29	11.2%	38	14.6%	263	100.0%
	lauki	202	80.7%	17	6.7%	31	12.5%	250	100.0%

Bāze: respondenti, kuri ir norādījuši ar kādu iestādi viņi ir saskārušies kā ar pēdējo, n=769

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, Jūsuprāt, šīs iestādes darbiniekiem atbilst vai neatbilst šādi raksturojumi: Runā/raksta man saprotami, vienkāršā valodā

		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	609	79.1%	71	9.2%	89	11.8%	769	100.0%
	.								
Dzimums	Vīrietis	276	77.7%	31	8.7%	48	13.6%	355	100.0%
	Sieviete	333	80.3%	40	9.6%	41	10.1%	414	100.0%
	.								
Vecums	18 - 24	57	85.3%	6	8.8%	4	6.0%	67	100.0%
	25 - 34	122	78.1%	9	5.7%	25	16.2%	156	100.0%
	35 - 44	121	71.9%	25	15.0%	22	13.1%	168	100.0%
	45 - 54	113	79.1%	12	8.3%	18	12.6%	143	100.0%
	55 - 63	98	81.0%	9	7.5%	14	11.5%	121	100.0%
	64 - 75	98	85.9%	10	8.9%	6	5.2%	114	100.0%
	.								
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā	241	76.2%	35	11.0%	40	12.8%	316	100.0%
	Nē	368	81.1%	36	7.9%	49	11.0%	453	100.0%
	.								
Izglītība	Pamatizglītība	54	84.2%	6	9.2%	4	6.6%	64	100.0%
	Vidējā, vidējā profesionālā	393	80.6%	39	7.9%	55	11.5%	487	100.0%
	Augstākā	162	74.4%	26	11.9%	30	13.8%	218	100.0%
	.								
Tautība	Latvietis (-te)	370	79.6%	40	8.6%	54	11.8%	464	100.0%
	Cits (-ta)	239	78.3%	31	10.1%	35	11.6%	305	100.0%
	.								
Sarunvaloda ģimenē	Latviešu	384	79.4%	42	8.7%	57	11.9%	483	100.0%
	Krievu	218	78.3%	28	10.0%	32	11.8%	278	100.0%
	Citā	7	87.8%	1	12.2%			8	100.0%
	.								
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	549	79.3%	63	9.0%	80	11.7%	692	100.0%
	Respondenti bez LR pilsonības	60	77.5%	8	10.2%	9	12.3%	77	100.0%
	.								
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	99	72.7%	13	9.0%	25	18.3%	137	100.0%
	Privātajā sektorā	311	76.9%	39	9.6%	54	13.5%	404	100.0%
	Nestrādāju	199	87.3%	19	8.4%	10	4.3%	228	100.0%
	.								
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu mājsaimniecības locekli (kvintiles)	Zemi ienākumi	92	85.7%	10	9.4%	5	4.9%	107	100.0%
	Vidēji zemi ienākumi	100	85.2%	9	7.6%	8	7.2%	117	100.0%
	Vidēji ienākumi	87	80.2%	10	9.2%	11	10.6%	108	100.0%
	Vidēji augsti ienākumi	77	74.0%	9	8.6%	18	17.3%	104	100.0%
	Augsti ienākumi	111	77.7%	12	8.5%	20	13.8%	143	100.0%
	Grūti pateikt/ NA	142	75.0%	21	10.8%	27	14.3%	190	100.0%
	.								
Reģions	Rīga	188	73.3%	32	12.5%	36	14.2%	256	100.0%
	Pierīga	125	79.0%	14	8.8%	19	12.2%	158	100.0%
	Vidzeme	68	82.5%	3	3.5%	11	14.1%	82	100.0%
	Kurzeme	75	82.0%	8	8.3%	9	9.7%	92	100.0%
	Zemgale	58	80.4%	6	8.2%	8	11.4%	72	100.0%
	Latgale	95	87.3%	8	7.2%	6	5.5%	109	100.0%
	.								
Apdzīvota vieta	Rīga	188	73.3%	32	12.5%	36	14.2%	256	100.0%
	cita pilsēta	210	79.7%	24	9.1%	29	11.2%	263	100.0%
	lauki	211	84.4%	15	5.8%	24	9.8%	250	100.0%

Bāze: respondenti, kuri ir norādījuši ar kādu iestādi viņi ir saskārušies kā ar pēdējo, n=769

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, Jūsuprāt, šīs iestādes darbiniekiem atbilst vai neatbilst šādi raksturojumi: Godīgi un taisnīgi, pilda solīto

		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	496	64.3%	59	7.7%	214	28.1%	769	100.0%
	.								
Dzimums	Vīrietis	218	61.1%	33	9.4%	104	29.5%	355	100.0%
	Sieviete	278	67.1%	26	6.2%	110	26.8%	414	100.0%
	.								
Vecums	18 - 24	48	72.0%	8	11.7%	11	16.3%	67	100.0%
	25 - 34	88	56.0%	10	6.7%	58	37.3%	156	100.0%
	35 - 44	97	57.6%	20	12.0%	51	30.4%	168	100.0%
	45 - 54	90	62.8%	11	7.8%	42	29.4%	143	100.0%
	55 - 63	86	71.1%	7	5.8%	28	23.1%	121	100.0%
	64 - 75	87	76.2%	3	2.7%	24	21.1%	114	100.0%
	.								
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā	181	56.8%	29	9.3%	106	33.9%	316	100.0%
	Nē	315	69.4%	30	6.6%	108	24.0%	453	100.0%
	.								
Izglītība	Pamatizglītība	49	76.8%	2	2.9%	13	20.3%	64	100.0%
	Vidējā, vidējā profesionālā	321	65.6%	38	7.8%	128	26.6%	487	100.0%
	Augstākā	126	57.8%	19	8.8%	73	33.4%	218	100.0%
	.								
Tautība	Latvietis (-te)	312	66.9%	37	8.0%	115	25.1%	464	100.0%
	Cits (-ta)	184	60.1%	22	7.1%	99	32.7%	305	100.0%
	.								
Sarunvaloda ģimenē	Latviešu	330	68.1%	37	7.7%	116	24.2%	483	100.0%
	Krievu	164	58.6%	21	7.5%	93	33.9%	278	100.0%
	Citā	2	21.8%	1	12.2%	5	66.0%	8	100.0%
	.								
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	445	64.0%	55	8.0%	192	28.0%	692	100.0%
	Respondenti bez LR pilsonības	51	66.3%	4	5.1%	22	28.7%	77	100.0%
	.								
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	79	57.5%	7	5.1%	51	37.4%	137	100.0%
	Privātajā sektorā	251	62.1%	40	9.8%	113	28.0%	404	100.0%
	Nestrādāju	166	72.6%	12	5.3%	50	22.2%	228	100.0%
	.								
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu mājsaimniecības locekli (kvintiles)	Zemi ienākumi	78	72.0%	9	8.8%	20	19.1%	107	100.0%
	Vidēji zemi ienākumi	81	69.1%	6	5.3%	30	25.6%	117	100.0%
	Vidēji ienākumi	74	67.4%	12	11.8%	22	20.9%	108	100.0%
	Vidēji augsti ienākumi	70	67.6%	5	4.7%	29	27.6%	104	100.0%
	Augsti ienākumi	85	59.6%	12	8.1%	46	32.3%	143	100.0%
	Grūti pateikt/ NA	108	56.9%	15	7.5%	67	35.6%	190	100.0%
	.								
Reģions	Rīga	129	50.4%	30	11.6%	97	38.0%	256	100.0%
	Pierīga	111	69.9%	10	6.3%	37	23.8%	158	100.0%
	Vidzeme	69	83.7%	2	2.4%	11	13.9%	82	100.0%
	Kurzeme	66	72.4%	5	5.2%	21	22.4%	92	100.0%
	Zemgale	44	60.5%	8	11.3%	20	28.3%	72	100.0%
	Latgale	77	70.6%	4	3.7%	28	25.7%	109	100.0%
	.								
Apdzīvota vieta	Rīga	129	50.4%	30	11.6%	97	38.0%	256	100.0%
	cita pilsēta	174	65.6%	23	9.0%	66	25.5%	263	100.0%
	lauki	193	77.0%	6	2.3%	51	20.6%	250	100.0%

Bāze: respondenti, kuri ir norādījuši ar kādu iestādi viņi ir saskārušies kā ar pēdējo, n=769

T8.6. Es Jums nolasīšu vairākus raksturojumus, kuriem valsts iestādes, to darbinieki var atbilst vai neatbilst. Izvērtējot savu pieredzi ar iepriekšminēto iestādi pēdējā saskarsmes reizē, vai, Jūsuprāt, šīs iestādes darbiniekiem atbilst vai neatbilst šādi raksturojumi: Pieejami, nodrošina iespēju saņemt pakalpojumu man izdevīgā vietā un laikā

		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	518	67.1%	112	14.6%	139	18.3%	769	100.0%
	.								
Dzimums	Vīrietis	228	63.8%	59	16.7%	68	19.5%	355	100.0%
	Sieviete	290	70.0%	53	12.7%	71	17.3%	414	100.0%
	.								
Vecums	18 - 24	48	71.7%	9	13.4%	10	14.9%	67	100.0%
	25 - 34	97	62.0%	23	14.7%	36	23.3%	156	100.0%
	35 - 44	101	59.9%	35	20.9%	32	19.2%	168	100.0%
	45 - 54	98	68.2%	16	11.4%	29	20.5%	143	100.0%
	55 - 63	85	70.1%	17	14.0%	19	15.8%	121	100.0%
	64 - 75	89	77.9%	12	10.6%	13	11.4%	114	100.0%
	.								
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā	188	59.3%	58	18.2%	70	22.6%	316	100.0%
	Nē	330	72.5%	54	12.1%	69	15.4%	453	100.0%
	.								
Izglītība	Pamatizglītība	44	68.5%	10	15.7%	10	15.8%	64	100.0%
	Vidējā, vidējā profesionālā	339	69.3%	67	13.8%	81	16.9%	487	100.0%
	Augstākā	135	61.8%	35	16.0%	48	22.2%	218	100.0%
	.								
Tautība	Latvietis (-te)	313	67.2%	65	14.0%	86	18.8%	464	100.0%
	Cits (-ta)	205	66.9%	47	15.5%	53	17.5%	305	100.0%
	.								
Sarunvaloda ģimenē	Latviešu	326	67.3%	68	14.1%	89	18.7%	483	100.0%
	Krievu	188	67.3%	41	14.9%	49	17.9%	278	100.0%
	Citā	4	51.2%	3	36.5%	1	12.3%	8	100.0%
	.								
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	464	66.8%	103	14.8%	125	18.3%	692	100.0%
	Respondenti bez LR pilsonības	54	69.4%	9	12.2%	14	18.4%	77	100.0%
	.								
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	91	66.1%	15	10.8%	31	23.1%	137	100.0%
	Privātajā sektorā	261	64.7%	68	16.5%	75	18.7%	404	100.0%
	Nestrādāju	166	72.2%	29	13.3%	33	14.5%	228	100.0%
	.								
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu mājsaimniecības locekli (kvintiles)	Zemi ienākumi	78	72.6%	16	15.5%	13	11.9%	107	100.0%
	Vidēji zemi ienākumi	87	74.2%	15	12.7%	15	13.1%	117	100.0%
	Vidēji ienākumi	79	72.5%	13	12.6%	16	14.9%	108	100.0%
	Vidēji augsti ienākumi	69	66.4%	11	10.5%	24	23.1%	104	100.0%
	Augsti ienākumi	95	66.2%	20	14.0%	28	19.8%	143	100.0%
	Grūti pateikt/ NA	110	57.8%	37	19.0%	43	23.2%	190	100.0%
	.								
Reģions	Rīga	156	60.7%	42	16.5%	58	22.8%	256	100.0%
	Pierīga	93	58.7%	38	23.9%	27	17.4%	158	100.0%
	Vidzeme	69	84.2%	3	3.4%	10	12.4%	82	100.0%
	Kurzeme	68	74.4%	12	12.5%	12	13.0%	92	100.0%
	Zemgale	46	63.4%	8	11.2%	18	25.4%	72	100.0%
	Latgale	86	78.7%	9	8.4%	14	12.8%	109	100.0%
	.								
Apdzīvota vieta	Rīga	156	60.7%	42	16.5%	58	22.8%	256	100.0%
	cita pilsēta	182	68.7%	37	14.3%	44	17.1%	263	100.0%
	lauki	180	72.0%	33	12.9%	37	15.1%	250	100.0%

Bāze: respondenti, kuri ir norādījuši ar kādu iestādi viņi ir saskārušies kā ar pēdējo, n=769

T8.7. Es Jums nolasīšu vairākus raksturojumus, kuriem valsts iestādes, to darbinieki var atbilst vai neatbilst. Izvērtējot savu pieredzi ar iepriekšminēto iestādi pēdējā saskarsmes reizē, vai, Jūsuprāt, šīs iestādes darbiniekiem atbilst vai neatbilst šādi raksturojumi: Tādi, kuriem var uzticēties

		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	505	65.3%	73	9.6%	191	25.1%	769	100.0%
	.								
Dzimums	Vīrietis	218	61.0%	46	13.0%	91	26.0%	355	100.0%
	Sieviete	287	69.0%	27	6.6%	100	24.4%	414	100.0%
	.								
Vecums	18 - 24	50	74.8%	8	12.0%	9	13.2%	67	100.0%
	25 - 34	87	55.4%	19	12.3%	50	32.3%	156	100.0%
	35 - 44	103	61.3%	16	9.6%	49	29.1%	168	100.0%
	45 - 54	93	64.9%	12	8.5%	38	26.6%	143	100.0%
	55 - 63	80	66.2%	12	10.0%	29	23.8%	121	100.0%
	64 - 75	92	80.6%	6	5.3%	16	14.1%	114	100.0%
	.								
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā	188	59.0%	28	9.1%	100	31.9%	316	100.0%
	Nē	317	69.6%	45	10.0%	91	20.5%	453	100.0%
	.								
Izglītība	Pamatizglītība	50	77.5%	4	6.4%	10	16.1%	64	100.0%
	Vidējā, vidējā profesionālā	331	67.6%	47	9.7%	109	22.7%	487	100.0%
	Augstākā	124	56.8%	22	10.3%	72	33.0%	218	100.0%
	.								
Tautība	Latvietis (-te)	313	66.9%	45	9.8%	106	23.2%	464	100.0%
	Cits (-ta)	192	62.7%	28	9.2%	85	28.1%	305	100.0%
	.								
Sarunvaloda ģimenē	Latviešu	331	68.1%	46	9.7%	106	22.3%	483	100.0%
	Krievu	171	61.1%	27	9.8%	80	29.1%	278	100.0%
	Citā	3	34.0%			5	66.0%	8	100.0%
	.								
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	457	65.6%	68	9.9%	167	24.5%	692	100.0%
	Respondenti bez LR pilsonības	48	62.0%	5	6.7%	24	31.3%	77	100.0%
	.								
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	77	56.1%	10	7.3%	50	36.6%	137	100.0%
	Privātajā sektorā	259	63.9%	44	11.0%	101	25.2%	404	100.0%
	Nestrādāju	169	73.8%	19	8.5%	40	17.7%	228	100.0%
	.								
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu mājsaimniecības locekli (kvintiles)	Zemi ienākumi	84	77.2%	8	8.2%	15	14.5%	107	100.0%
	Vidēji zemi ienākumi	84	71.5%	9	7.8%	24	20.8%	117	100.0%
	Vidēji ienākumi	80	72.9%	10	9.9%	18	17.2%	108	100.0%
	Vidēji augsti ienākumi	65	62.9%	9	8.5%	30	28.5%	104	100.0%
	Augsti ienākumi	82	57.4%	13	9.0%	48	33.6%	143	100.0%
	Grūti pateikt/ NA	110	57.8%	24	12.4%	56	29.9%	190	100.0%
	.								
Reģions	Rīga	141	54.8%	36	14.0%	79	31.1%	256	100.0%
	Pierīga	113	71.2%	15	9.6%	30	19.2%	158	100.0%
	Vidzeme	64	77.8%	4	4.5%	14	17.7%	82	100.0%
	Kurzeme	62	67.7%	5	5.6%	25	26.7%	92	100.0%
	Zemgale	44	60.4%	7	9.7%	21	29.8%	72	100.0%
	Latgale	81	73.7%	6	6.0%	22	20.4%	109	100.0%
	.								
Apdzīvota vieta	Rīga	141	54.8%	36	14.0%	79	31.1%	256	100.0%
	cita pilsēta	167	62.8%	24	9.4%	72	27.8%	263	100.0%
	lauki	197	78.5%	13	5.2%	40	16.3%	250	100.0%

Bāze: respondenti, kuri ir norādījuši ar kādu iestādi viņi ir saskārušies kā ar pēdējo, n=769

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, Jūsuprāt, šīs iestādes darbiniekiem atbilst vai neatbilst šādi raksturojumi: Pauda cieņu un pozitīvu attieksmi pret mani un manām vajadzībām

		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	588	76.1%	63	8.3%	118	15.6%	769	100.0%
	.								
Dzimums	Vīrietis	267	74.6%	34	9.8%	54	15.6%	355	100.0%
	Sieviete	321	77.4%	29	7.0%	64	15.6%	414	100.0%
	.								
Vecums	18 - 24	55	82.3%	5	7.3%	7	10.5%	67	100.0%
	25 - 34	106	67.7%	17	11.0%	33	21.3%	156	100.0%
	35 - 44	127	75.5%	12	7.3%	29	17.2%	168	100.0%
	45 - 54	103	71.9%	12	8.5%	28	19.6%	143	100.0%
	55 - 63	93	76.9%	11	9.0%	17	14.1%	121	100.0%
	64 - 75	104	91.3%	6	5.2%	4	3.5%	114	100.0%
	.								
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā	228	71.7%	28	9.1%	60	19.2%	316	100.0%
	Nē	360	79.1%	35	7.8%	58	13.1%	453	100.0%
	.								
Izglītība	Pamatizglītība	55	85.6%	4	6.4%	5	8.0%	64	100.0%
	Vidējā, vidējā profesionālā	381	77.9%	37	7.7%	69	14.5%	487	100.0%
	Augstākā	152	69.5%	22	10.3%	44	20.2%	218	100.0%
	.								
Tautība	Latvietis (-te)	357	76.5%	36	7.9%	71	15.6%	464	100.0%
	Cits (-ta)	231	75.5%	27	8.9%	47	15.6%	305	100.0%
	.								
Sarunvaloda ģimenē	Latviešu	369	76.1%	40	8.4%	74	15.5%	483	100.0%
	Krievu	215	76.9%	23	8.4%	40	14.6%	278	100.0%
	Citā	4	47.7%			4	52.3%	8	100.0%
	.								
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	528	75.9%	57	8.4%	107	15.7%	692	100.0%
	Respondenti bez LR pilsonības	60	77.5%	6	7.7%	11	14.7%	77	100.0%
	.								
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	96	69.8%	9	6.5%	32	23.6%	137	100.0%
	Privātajā sektorā	300	74.0%	36	9.0%	68	17.0%	404	100.0%
	Nestrādāju	192	84.0%	18	8.2%	18	7.8%	228	100.0%
	.								
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu mājsaimniecības locekli (kvintiles)	Zemi ienākumi	88	81.5%	11	10.8%	8	7.7%	107	100.0%
	Vidēji zemi ienākumi	96	81.7%	6	5.3%	15	13.0%	117	100.0%
	Vidēji ienākumi	91	83.6%	7	6.9%	10	9.5%	108	100.0%
	Vidēji augsti ienākumi	74	71.2%	9	8.5%	21	20.3%	104	100.0%
	Augsti ienākumi	110	77.2%	7	4.7%	26	18.1%	143	100.0%
	Grūti pateikt/ NA	129	67.4%	23	12.1%	38	20.5%	190	100.0%
	.								
Reģions	Rīga	184	71.5%	31	12.3%	41	16.2%	256	100.0%
	Pierīga	119	75.0%	9	5.8%	30	19.2%	158	100.0%
	Vidzeme	70	84.9%	4	4.7%	8	10.4%	82	100.0%
	Kurzeme	71	77.6%	6	6.1%	15	16.2%	92	100.0%
	Zemgale	53	72.8%	6	8.5%	13	18.7%	72	100.0%
	Latgale	91	83.1%	7	6.8%	11	10.0%	109	100.0%
	.								
Apdzīvota vieta	Rīga	184	71.5%	31	12.3%	41	16.2%	256	100.0%
	cita pilsēta	206	77.7%	17	6.7%	40	15.6%	263	100.0%
	lauki	198	79.0%	15	5.9%	37	15.1%	250	100.0%

Bāze: respondenti, kuri ir norādījuši ar kādu iestādi viņi ir saskārušies kā ar pēdējo, n=769

T8.9. Es Jums nolasīšu vairākus raksturojumus, kuriem valsts iestādes, to darbinieki var atbilst vai neatbilst. Izvērtējot savu pieredzi ar iepriekšminēto iestādi pēdējā saskarsmes reizē, vai, Jūsuprāt, šīs iestādes darbiniekiem atbilst vai neatbilst šādi raksturojumi: Elastīgi, izvēloties piemērotāko risinājumu

		Elastīgi, izvēloties piemērotāko risinājumu						Total	
		Atbilst		Neatbilst		Nevaru izvērtēt/neattiecas uz manu situāciju			
		nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %
	Visi respondenti	491	63.6%	106	13.8%	172	22.6%	769	100.0%
	.								
Dzimums	Vīrietis	220	61.4%	51	14.5%	84	24.1%	355	100.0%
	Sieviete	271	65.5%	55	13.2%	88	21.3%	414	100.0%
	.								
Vecums	18 - 24	48	72.0%	10	14.7%	9	13.3%	67	100.0%
	25 - 34	84	53.7%	29	18.7%	43	27.7%	156	100.0%
	35 - 44	106	63.0%	26	15.6%	36	21.4%	168	100.0%
	45 - 54	91	63.4%	18	12.7%	34	23.8%	143	100.0%
	55 - 63	79	65.5%	13	10.6%	29	23.9%	121	100.0%
	64 - 75	83	72.7%	10	8.8%	21	18.4%	114	100.0%
	.								
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā	191	60.2%	49	15.6%	76	24.3%	316	100.0%
	Nē	300	65.9%	57	12.5%	96	21.5%	453	100.0%
	.								
Izglītība	Pamatizglītība	46	72.2%	8	12.6%	10	15.2%	64	100.0%
	Vidējā, vidējā profesionālā	321	65.6%	67	13.7%	99	20.7%	487	100.0%
	Augstākā	124	56.7%	31	14.3%	63	29.1%	218	100.0%
	.								
Tautība	Latvietis (-te)	305	65.5%	60	12.9%	99	21.6%	464	100.0%
	Cits (-ta)	186	60.6%	46	15.2%	73	24.2%	305	100.0%
	.								
Sarunvaloda ģimenē	Latviešu	319	65.9%	64	13.2%	100	20.9%	483	100.0%
	Krievu	170	60.6%	39	14.2%	69	25.2%	278	100.0%
	Citā	2	24.9%	3	36.1%	3	39.0%	8	100.0%
	.								
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	446	64.2%	96	13.8%	150	21.9%	692	100.0%
	Respondenti bez LR pilsonības	45	57.8%	10	13.3%	22	28.9%	77	100.0%
	.								
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	84	61.0%	11	7.9%	42	31.1%	137	100.0%
	Privātajā sektorā	251	61.9%	68	16.8%	85	21.3%	404	100.0%
	Nestrādāju	156	68.4%	27	11.9%	45	19.7%	228	100.0%
	.								
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu mājsaimniecības locekli (kvintiles)	Zemi ienākumi	80	73.9%	16	15.6%	11	10.5%	107	100.0%
	Vidēji zemi ienākumi	85	72.7%	11	9.3%	21	18.0%	117	100.0%
	Vidēji ienākumi	72	65.8%	15	14.2%	21	20.0%	108	100.0%
	Vidēji augsti ienākumi	64	61.8%	11	10.5%	29	27.7%	104	100.0%
	Augsti ienākumi	85	59.4%	18	12.5%	40	28.0%	143	100.0%
	Grūti pateikt/ NA	105	55.2%	35	18.1%	50	26.8%	190	100.0%
	.								
Reģions	Rīga	147	57.1%	46	18.0%	63	24.9%	256	100.0%
	Pierīga	106	67.4%	19	12.0%	33	20.6%	158	100.0%
	Vidzeme	67	81.3%	5	6.1%	10	12.6%	82	100.0%
	Kurzeme	50	55.0%	13	13.5%	29	31.5%	92	100.0%
	Zemgale	46	62.9%	11	15.3%	15	21.8%	72	100.0%
	Latgale	75	68.2%	12	11.2%	22	20.7%	109	100.0%
	.								
Apdzīvota vieta	Rīga	147	57.1%	46	18.0%	63	24.9%	256	100.0%
	cita pilsēta	156	58.8%	36	13.8%	71	27.4%	263	100.0%
	lauki	188	75.1%	24	9.5%	38	15.4%	250	100.0%

Bāze: respondenti, kuri ir norādījuši ar kādu iestādi viņi ir saskārušies kā ar pēdējo, n=769

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, Jūsuprāt, šīs iestādes darbiniekiem atbilst vai neatbilst šādi raksturojumi: Ir laipni pret mani

		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	611	79.1%	47	6.2%	111	14.7%	769	100.0%
	.								
Dzimums	Vīrietis	273	76.4%	25	7.2%	57	16.4%	355	100.0%
	Sieviete	338	81.5%	22	5.2%	54	13.3%	414	100.0%
	.								
Vecums	18 - 24	55	82.0%	6	9.0%	6	9.0%	67	100.0%
	25 - 34	115	73.4%	12	7.8%	29	18.8%	156	100.0%
	35 - 44	129	76.7%	12	7.3%	27	16.0%	168	100.0%
	45 - 54	108	75.4%	9	6.4%	26	18.2%	143	100.0%
	55 - 63	97	80.2%	6	4.9%	18	14.9%	121	100.0%
	64 - 75	107	93.8%	2	1.8%	5	4.4%	114	100.0%
	.								
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā	237	74.6%	24	7.8%	55	17.6%	316	100.0%
	Nē	374	82.3%	23	5.0%	56	12.7%	453	100.0%
	.								
Izglītība	Pamatizglītība	55	85.5%	4	6.5%	5	8.0%	64	100.0%
	Vidējā, vidējā profesionālā	395	80.7%	29	6.0%	63	13.3%	487	100.0%
	Augstākā	161	73.8%	14	6.4%	43	19.8%	218	100.0%
	.								
Tautība	Latvietis (-te)	365	78.3%	32	6.8%	67	14.8%	464	100.0%
	Cits (-ta)	246	80.4%	15	5.1%	44	14.6%	305	100.0%
	.								
Sarunvaloda ģimenē	Latviešu	380	78.4%	31	6.4%	72	15.2%	483	100.0%
	Krievu	227	81.3%	15	5.6%	36	13.1%	278	100.0%
	Citā	4	47.8%	1	12.2%	3	40.0%	8	100.0%
	.								
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	544	78.3%	44	6.4%	104	15.3%	692	100.0%
	Respondenti bez LR pilsonības	67	86.4%	3	4.1%	7	9.4%	77	100.0%
	.								
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	99	72.3%	6	4.2%	32	23.5%	137	100.0%
	Privātajā sektorā	313	77.3%	29	7.2%	62	15.6%	404	100.0%
	Nestrādāju	199	86.9%	12	5.5%	17	7.5%	228	100.0%
	.								
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu mājsaimniecības locekli (kvintiles)	Zemi ienākumi	90	83.3%	9	8.8%	8	7.9%	107	100.0%
	Vidēji zemi ienākumi	99	84.2%	6	5.2%	12	10.6%	117	100.0%
	Vidēji ienākumi	94	86.6%	5	4.9%	9	8.5%	108	100.0%
	Vidēji augsti ienākumi	77	74.0%	5	4.8%	22	21.2%	104	100.0%
	Augsti ienākumi	113	79.5%	7	4.5%	23	16.0%	143	100.0%
	Grūti pateikt/ NA	138	72.1%	15	7.9%	37	20.0%	190	100.0%
	.								
Reģions	Rīga	197	76.7%	20	7.8%	39	15.5%	256	100.0%
	Pierīga	124	78.4%	7	4.5%	27	17.1%	158	100.0%
	Vidzeme	70	84.8%	2	2.4%	10	12.8%	82	100.0%
	Kurzeme	74	80.3%	5	5.5%	13	14.2%	92	100.0%
	Zemgale	54	74.6%	6	8.1%	12	17.4%	72	100.0%
	Latgale	92	84.1%	7	6.7%	10	9.3%	109	100.0%
	.								
Apdzīvota vieta	Rīga	197	76.7%	20	7.8%	39	15.5%	256	100.0%
	cita pilsēta	205	77.4%	17	6.6%	41	16.0%	263	100.0%
	lauki	209	83.4%	10	4.0%	31	12.6%	250	100.0%

Bāze: respondenti, kuri ir norādījuši ar kādu iestādi viņi ir saskārušies kā ar pēdējo, n=769

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, Jūsuprāt, šīs iestādes darbiniekiem atbilst vai neatbilst šādi raksturojumi: Vērsti uz sadarbību ("nespēlēja futbolu", sūtot no vienas iestādes uz otru, uzklausīja manus ierosinājumus)

		Vērsti uz sadarbību ("nespēlēja futbolu", sūtot no vienas iestādes uz otru, uzklausīja 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	516	67.0%	72	9.3%	181	23.7%	769	100.0%
	.								
Dzimums	Vīrietis	235	65.9%	36	10.2%	84	23.9%	355	100.0%
	Sieviete	281	68.0%	36	8.5%	97	23.5%	414	100.0%
	.								
Vecums	18 - 24	46	68.8%	11	16.3%	10	14.9%	67	100.0%
	25 - 34	94	60.0%	16	10.5%	46	29.5%	156	100.0%
	35 - 44	103	61.2%	20	12.0%	45	26.8%	168	100.0%
	45 - 54	101	70.4%	8	5.7%	34	23.9%	143	100.0%
	55 - 63	86	71.0%	10	8.3%	25	20.6%	121	100.0%
	64 - 75	86	75.5%	7	6.1%	21	18.4%	114	100.0%
	.								
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā	200	63.2%	35	10.9%	81	25.9%	316	100.0%
	Nē	316	69.6%	37	8.2%	100	22.2%	453	100.0%
	.								
Izglītība	Pamatizglītība	54	85.5%	3	4.2%	7	10.3%	64	100.0%
	Vidējā, vidējā profesionālā	325	66.6%	47	9.6%	115	23.8%	487	100.0%
	Augstākā	137	62.7%	22	10.1%	59	27.2%	218	100.0%
	.								
Tautība	Latvietis (-te)	310	66.7%	45	9.6%	109	23.7%	464	100.0%
	Cits (-ta)	206	67.6%	27	8.8%	72	23.7%	305	100.0%
	.								
Sarunvaloda ģimenē	Latviešu	321	66.4%	49	10.1%	113	23.5%	483	100.0%
	Krievu	192	69.0%	22	7.8%	64	23.1%	278	100.0%
	Citā	3	36.4%	1	10.2%	4	53.4%	8	100.0%
	.								
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	459	66.3%	65	9.3%	168	24.4%	692	100.0%
	Respondenti bez LR pilsonības	57	74.0%	7	8.9%	13	17.1%	77	100.0%
	.								
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	87	62.8%	10	7.3%	40	30.0%	137	100.0%
	Privātajā sektorā	261	64.8%	41	10.1%	102	25.2%	404	100.0%
	Nestrādāju	168	73.9%	21	9.1%	39	17.0%	228	100.0%
	.								
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu mājsaimniecības locekli (kvintiles)	Zemi ienākumi	83	76.9%	11	10.3%	13	12.7%	107	100.0%
	Vidēji zemi ienākumi	91	77.9%	8	6.5%	18	15.6%	117	100.0%
	Vidēji ienākumi	69	62.9%	12	11.6%	27	25.4%	108	100.0%
	Vidēji augsti ienākumi	68	65.9%	9	8.5%	27	25.7%	104	100.0%
	Augsti ienākumi	98	68.4%	12	8.3%	33	23.2%	143	100.0%
	Grūti pateikt/ NA	107	56.7%	20	10.2%	63	33.1%	190	100.0%
	.								
Reģions	Rīga	157	61.1%	30	11.8%	69	27.0%	256	100.0%
	Pierīga	96	61.0%	12	7.5%	50	31.5%	158	100.0%
	Vidzeme	68	82.7%	2	2.1%	12	15.2%	82	100.0%
	Kurzeme	58	63.9%	14	14.2%	20	21.9%	92	100.0%
	Zemgale	49	67.5%	10	14.0%	13	18.5%	72	100.0%
	Latgale	88	80.8%	4	3.5%	17	15.7%	109	100.0%
	.								
Apdzīvota vieta	Rīga	157	61.1%	30	11.8%	69	27.0%	256	100.0%
	cita pilsēta	176	66.7%	24	8.9%	63	24.3%	263	100.0%
	lauki	183	73.3%	18	7.0%	49	19.7%	250	100.0%

Bāze: respondenti, kuri ir norādījuši ar kādu iestādi viņi ir saskārušies kā ar pēdējo, n=769

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	49	6.4%	173	22.6%	380	49.5%	23	3.0%	7	1.0%	66	8.3%	71	9.3%	769	100%
	.																
Lūdzu, norādiet, ar kuru no šeit uzskaitītajām iestādēm Jūs saskārāties (sazinājāties, saņēmāt kādu pakalpojumu vai kārtojāt lietas tajā) kā ar pēdējo!	Valsts ieņēmumu dienests (VID, t.sk. muita)	8	3.8%	56	25.8%	117	53.4%	5	2.3%			6	2.6%	26	12.2%	218	100%
	Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra (VSAA)	15	9.3%	41	24.9%	82	50.9%	4	2.4%	2	1.3%	5	3.0%	13	8.1%	162	100%
	Nodarbinātības valsts aģentūra (NVA)	3	4.4%	11	15.8%	36	53.2%	4	5.5%	2	3.1%	6	8.9%	6	9.2%	68	100%
	Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde (PMLP)	7	10.7%	18	27.4%	34	49.9%					5	6.0%	4	6.0%	68	100%
	Valsts zemes dienests (VZD, t.sk. kadastra uzturēšana par nekustamo īpašumu jautājumiem)			4	24.0%	5	28.0%					8	48.0%			17	100%
	Lauku atbalsta dienests (LAD)	1	4.3%	4	17.9%	12	54.2%	2	9.8%			1	4.6%	2	9.2%	22	100%
	Uzņēmumu reģistrs (UR)	1	12.1%	1	13.6%	4	49.0%					2	25.3%			8	100%
	Veselības inspekcija (VI)			1	30.1%	1	38.2%	1	31.8%							3	100%
	Valsts meža dienests (VMD)	1	8.9%	2	16.9%	6	52.2%					3	22.0%			12	100%
	Nacionālais veselības dienests (NVD, t.sk. EVAK karšu izsniegšana, uzaicinājuma vēstules uz valsts apmaksātu vēža skrīningu, pārrobežu veselības aprūpe)			4	23.7%	8	43.5%	2	12.0%			2	10.7%	2	10.0%	18	100%
	Tiesas, tiesu administrācija (t.sk. rajonu (pilsētu) tiesas, apgabaltiesas, Zemesgrāmata)			1	6.1%	9	53.7%	1	5.2%			4	24.0%	2	11.0%	17	100%
	Pārtikas un veterinārais dienests (PVD)	1	11.4%	1	15.5%	3	48.3%					1	10.5%	1	14.3%	7	100%
	Valsts policija (t.sk. sabiedriskā kārtība, noziedzīgu nodarījumu atklāšana un novēršana, ceļu satiksmes drošība)	2	5.1%	7	18.2%	18	46.1%					9	21.9%	4	8.8%	40	100%
	Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienests (NMPD, t.s. "ātrā palīdzība")	7	8.8%	18	22.2%	33	40.5%	4	4.7%	3	4.0%	7	8.6%	9	11.2%	81	100%
	Veselības un darbaspēju ekspertīzes ārstu valsts komisija (VDEĀK, invaliditātes ekspertīzes)	3	18.7%	3	19.9%	6	41.3%					1	6.1%	2	14.0%	15	100%
	Slimību profilakses un kontroles centrs (SPKC)			1	8.7%	6	47.7%					6	43.6%			13	100%

Bāze: respondenti, kuri ir norādījuši ar kādu iestādi viņi ir saskārušies kā ar pēdējo, n=769

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	222	28.9%	380	49.5%	30	3.9%	66	8.3%	71	9.3%	769	100.0%
	.												
Lūdzu, norādiet, ar kuru no šeit uzskaitītajām iestādēm Jūs saskārāties (sazinājāties, saņēmāt kādu pakalpojumu vai kārtojāt lietas tajā) kā ar pēdējo!	Valsts ieņēmumu dienests (VID, t.sk. muita)	64	29.6%	117	53.4%	5	2.3%	6	2.6%	26	12.2%	218	100.0%
	Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra (VSAA)	56	34.2%	82	50.9%	6	3.7%	5	3.0%	13	8.1%	162	100.0%
	Nodarbinātības valsts aģentūra (NVA)	14	20.2%	36	53.2%	6	8.5%	6	8.9%	6	9.2%	68	100.0%
	Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde (PMLP)	25	38.1%	34	49.9%			5	6.0%	4	6.0%	68	100.0%
	Valsts zemes dienests (VZD, t.sk. kadastra uzturēšana par nekustamo īpašumu jautājumiem)	4	24.0%	5	28.0%			8	48.0%			17	100.0%
	Lauku atbalsta dienests (LAD)	5	22.2%	12	54.2%	2	9.8%	1	4.6%	2	9.2%	22	100.0%
	Uzņēmumu reģistrs (UR)	2	25.7%	4	49.0%			2	25.3%			8	100.0%
	Veselības inspekcija (VI)	1	30.1%	1	38.2%	1	31.8%					3	100.0%
	Valsts meža dienests (VMD)	3	25.8%	6	52.2%			3	22.0%			12	100.0%
	Nacionālais veselības dienests (NVD, t.sk. EVAK karšu izsniegšana, uzaicinājuma vēstules uz valsts apmaksātu vēža skrīningu, pārrobežu veselības aprūpe)	4	23.7%	8	43.5%	2	12.0%	2	10.7%	2	10.0%	18	100.0%
	Tiesas, tiesu administrācija (t.sk. rajonu (pilsētu) tiesas, apgabaltiesas, Zemesgrāmata)	1	6.1%	9	53.7%	1	5.2%	4	24.0%	2	11.0%	17	100.0%
	Pārtikas un veterinārais dienests (PVD)	2	26.9%	3	48.3%			1	10.5%	1	14.3%	7	100.0%
	Valsts policija (t.sk. sabiedriskā kārtība, noziedzīgu nodarījumu atklāšana un novēršana, ceļu satiksmes drošība)	9	23.3%	18	46.1%			9	21.9%	4	8.8%	40	100.0%
	Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienests (NMPD, t.s. "ātrā palīdzība")	25	31.0%	33	40.5%	7	8.7%	7	8.6%	9	11.2%	81	100.0%
	Veselības un darbaspēju ekspertīzes ārstu valsts komisija (VDEĀK, invaliditātes ekspertīzes)	6	38.6%	6	41.3%			1	6.1%	2	14.0%	15	100.0%
	Slimību profilakses un kontroles centrs (SPKC)	1	8.7%	6	47.7%			6	43.6%			13	100.0%

Bāze: respondenti, kuri ir norādījuši ar kādu iestādi viņi ir saskārušies kā ar pēdējo, n=769

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	49	6.4%	173	22.6%	380	49.5%	23	3.0%	7	1.0%	66	8.3%	71	9.3%	769	100%
Dzimums	Vīrietis	20	5.6%	75	21.0%	176	49.8%	9	2.5%	5	1.5%	34	9.3%	36	10.4%	355	100%
	Sieviete	29	7.1%	98	24.0%	204	49.3%	14	3.4%	2	.5%	32	7.4%	35	8.4%	414	100%
Vecums	18 - 24	2	3.0%	11	16.5%	34	50.9%	3	4.6%			14	20.5%	3	4.4%	67	100%
	25 - 34	5	3.3%	44	28.1%	73	46.7%	4	2.5%	2	1.3%	13	8.4%	15	9.7%	156	100%
	35 - 44	11	6.6%	40	23.8%	81	48.3%	7	4.2%			11	6.5%	18	10.7%	168	100%
	45 - 54	9	6.3%	25	17.5%	74	51.7%	4	2.8%	3	2.1%	11	7.7%	17	11.9%	143	100%
	55 - 63	7	5.9%	28	23.0%	66	54.7%	3	2.5%	1	.8%	7	5.7%	9	7.4%	121	100%
	64 - 75	15	13.2%	25	22.2%	52	45.4%	2	1.8%	1	.9%	10	8.5%	9	7.8%	114	100%
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā	14	4.5%	71	22.2%	164	52.2%	10	3.1%	1	.3%	26	8.0%	30	9.6%	316	100%
	Nē	35	7.7%	102	22.8%	216	47.7%	13	2.8%	6	1.4%	40	8.5%	41	9.1%	453	100%
Izglītība	Pamatizglītība	8	13.1%	15	23.9%	27	43.0%	1	1.6%			9	12.6%	4	5.8%	64	100%
	Vidējā, vidējā profesionālā	28	5.8%	107	22.0%	249	51.2%	16	3.3%	4	.9%	40	8.0%	43	8.9%	487	100%
	Augstākā	13	5.9%	51	23.5%	104	47.7%	6	2.6%	3	1.4%	17	7.7%	24	11.2%	218	100%
Tautība	Latvietis (-te)	33	7.2%	116	24.9%	226	49.0%	12	2.6%	5	1.1%	35	7.2%	37	8.0%	464	100%
	Cits (-ta)	16	5.2%	57	18.8%	154	50.5%	11	3.6%	2	.7%	31	9.9%	34	11.3%	305	100%
Sarunvaloda ģimenē	Latviešu	37	7.7%	116	24.0%	236	49.2%	14	2.9%	4	.9%	37	7.3%	39	8.1%	483	100%
	Krievu	12	4.3%	55	19.9%	141	50.6%	7	2.5%	3	1.2%	28	9.8%	32	11.7%	278	100%
	Citā			2	27.4%	3	37.9%	2	22.4%			1	12.3%			8	100%
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	47	6.8%	162	23.4%	343	49.8%	20	2.8%	6	.9%	54	7.5%	60	8.7%	692	100%
	Respondenti bez LR pilsonības	2	2.6%	11	14.6%	37	47.0%	3	4.2%	1	1.4%	12	15.5%	11	14.8%	77	100%
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	11	8.0%	30	22.0%	67	49.3%	5	3.6%			12	8.3%	12	8.8%	137	100%
	Privātajā sektorā	18	4.5%	95	23.5%	206	50.9%	13	3.1%	6	1.5%	32	7.9%	34	8.6%	404	100%
	Nestrādāju	20	8.9%	48	21.2%	107	47.2%	5	2.3%	1	.5%	22	9.0%	25	11.0%	228	100%
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu mājsaimniecības locekli (kvintiles)	Zemi ienākumi	12	11.1%	24	22.1%	50	47.5%	2	2.0%			10	8.5%	9	8.7%	107	100%
	Vidēji zemi ienākumi	9	7.9%	25	21.4%	58	50.0%	4	3.2%	1	.9%	8	6.2%	12	10.3%	117	100%
	Vidēji ienākumi	8	7.1%	29	27.0%	53	49.3%	3	2.8%			5	4.2%	10	9.6%	108	100%
	Vidēji augsti ienākumi	4	4.0%	21	20.2%	56	53.8%	1	1.0%	1	1.0%	7	6.7%	14	13.3%	104	100%
	Augsti ienākumi	10	7.1%	39	27.7%	56	38.7%	8	5.5%	3	2.2%	19	13.2%	8	5.6%	143	100%
	Grūti pateikt/ NA	6	3.2%	35	18.4%	107	56.4%	5	2.6%	2	1.1%	17	8.7%	18	9.4%	190	100%
Reģions	Rīga	17	6.6%	59	23.2%	108	42.4%	5	1.9%	6	2.5%	27	10.2%	34	13.1%	256	100%
	Pierīga	9	5.8%	29	18.8%	95	59.3%	3	1.9%			16	10.4%	6	3.8%	158	100%
	Vidzeme	5	6.0%	26	31.9%	39	48.4%	2	2.6%			9	9.8%	1	1.3%	82	100%
	Kurzeme	5	5.4%	19	20.5%	42	45.7%	3	3.2%			5	5.2%	18	20.0%	92	100%
	Zemgale	5	7.1%	14	18.8%	39	54.4%	7	9.4%			1	1.5%	6	8.8%	72	100%
	Latgale	8	7.3%	26	24.3%	57	52.7%	3	2.5%	1	1.0%	8	6.7%	6	5.5%	109	100%
Apdzīvota vieta	Rīga	17	6.6%	59	23.2%	108	42.4%	5	1.9%	6	2.5%	27	10.2%	34	13.1%	256	100%
	cita pilsēta	12	4.5%	58	22.0%	135	51.4%	11	4.2%	1	.4%	24	9.0%	22	8.5%	263	100%
	lauki	20	8.0%	56	22.5%	137	54.9%	7	2.8%			15	5.6%	15	6.2%	250	100%

Bāze: respondenti, kuri ir norādījuši ar kādu iestādi viņi ir saskārušies kā ar pēdējo, n=769

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	222	28.9%	380	49.5%	30	3.9%	66	8.3%	71	9.3%	769	100.0%
	.												
Dzimums	Vīrietis	95	26.6%	176	49.8%	14	4.0%	34	9.3%	36	10.4%	355	100.0%
	Sieviete	127	31.0%	204	49.3%	16	3.9%	32	7.4%	35	8.4%	414	100.0%
	.												
Vecums	18 - 24	13	19.6%	34	50.9%	3	4.6%	14	20.5%	3	4.4%	67	100.0%
	25 - 34	49	31.4%	73	46.7%	6	3.9%	13	8.4%	15	9.7%	156	100.0%
	35 - 44	51	30.4%	81	48.3%	7	4.2%	11	6.5%	18	10.7%	168	100.0%
	45 - 54	34	23.7%	74	51.7%	7	5.0%	11	7.7%	17	11.9%	143	100.0%
	55 - 63	35	28.9%	66	54.7%	4	3.3%	7	5.7%	9	7.4%	121	100.0%
	64 - 75	40	35.5%	52	45.4%	3	2.7%	10	8.5%	9	7.8%	114	100.0%
	.												
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā	85	26.7%	164	52.2%	11	3.5%	26	8.0%	30	9.6%	316	100.0%
	Nē	137	30.5%	216	47.7%	19	4.2%	40	8.5%	41	9.1%	453	100.0%
	.												
Izglītība	Pamatizglītība	23	36.9%	27	43.0%	1	1.6%	9	12.6%	4	5.8%	64	100.0%
	Vidējā, vidējā profesionālā	135	27.8%	249	51.2%	20	4.2%	40	8.0%	43	8.9%	487	100.0%
	Augstākā	64	29.4%	104	47.7%	9	4.1%	17	7.7%	24	11.2%	218	100.0%
	.												
Tautība	Latvietis (-te)	149	32.1%	226	49.0%	17	3.7%	35	7.2%	37	8.0%	464	100.0%
	Cits (-ta)	73	24.0%	154	50.5%	13	4.3%	31	9.9%	34	11.3%	305	100.0%
	.												
Sarunvaloda ģimenē	Latviešu	153	31.6%	236	49.2%	18	3.8%	37	7.3%	39	8.1%	483	100.0%
	Krievu	67	24.2%	141	50.6%	10	3.7%	28	9.8%	32	11.7%	278	100.0%
	Citā	2	27.4%	3	37.9%	2	22.4%	1	12.3%			8	100.0%
	.												
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	209	30.2%	343	49.8%	26	3.8%	54	7.5%	60	8.7%	692	100.0%
	Respondenti bez LR	13	17.2%	37	47.0%	4	5.6%	12	15.5%	11	14.8%	77	100.0%
	.												
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	41	30.0%	67	49.3%	5	3.6%	12	8.3%	12	8.8%	137	100.0%
	Privātajā sektorā	113	28.0%	206	50.9%	19	4.7%	32	7.9%	34	8.6%	404	100.0%
	Nestrādāju	68	30.1%	107	47.2%	6	2.7%	22	9.0%	25	11.0%	228	100.0%
	.												
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu mājsaimniecības locekli (kvintiles)	Zemi ienākumi	36	33.3%	50	47.5%	2	2.0%	10	8.5%	9	8.7%	107	100.0%
	Vidēji zemi ienākumi	34	29.3%	58	50.0%	5	4.1%	8	6.2%	12	10.3%	117	100.0%
	Vidēji ienākumi	37	34.1%	53	49.3%	3	2.8%	5	4.2%	10	9.6%	108	100.0%
	Vidēji augsti ienākumi	25	24.2%	56	53.8%	2	2.0%	7	6.7%	14	13.3%	104	100.0%
	Augsti ienākumi	49	34.7%	56	38.7%	11	7.7%	19	13.2%	8	5.6%	143	100.0%
	Grūti pateikt/ NA	41	21.7%	107	56.4%	7	3.7%	17	8.7%	18	9.4%	190	100.0%
	.												
Reģions	Rīga	76	29.9%	108	42.4%	11	4.4%	27	10.2%	34	13.1%	256	100.0%
	Pierīga	38	24.5%	95	59.3%	3	1.9%	16	10.4%	6	3.8%	158	100.0%
	Vidzeme	31	37.9%	39	48.4%	2	2.6%	9	9.8%	1	1.3%	82	100.0%
	Kurzeme	24	25.8%	42	45.7%	3	3.2%	5	5.2%	18	20.0%	92	100.0%
	Zemgale	19	25.9%	39	54.4%	7	9.4%	1	1.5%	6	8.8%	72	100.0%
	Latgale	34	31.6%	57	52.7%	4	3.5%	8	6.7%	6	5.5%	109	100.0%
	.												
Apdzīvota vieta	Rīga	76	29.9%	108	42.4%	11	4.4%	27	10.2%	34	13.1%	256	100.0%
	cita pilsēta	70	26.5%	135	51.4%	12	4.6%	24	9.0%	22	8.5%	263	100.0%
	lauki	76	30.5%	137	54.9%	7	2.8%	15	5.6%	15	6.2%	250	100.0%

Bāze: respondenti, kuri ir norādījuši ar kādu iestādi viņi ir saskārušies kā ar pēdējo, n=769

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		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	64	6.3%	413	40.9%	250	24.7%	175	17.3%	48	4.8%	63	6.1%	1013	100.0%
Latvijas valsts pārvaldē strādājošie kopumā godprātīgi veic savus pienākumus	63	6.3%	387	38.2%	267	26.3%	184	18.3%	56	5.5%	56	5.5%	1013	100.0%
Valsts pārvalde pēdējo trīs gadu laikā ir vienkāršojusi pakalpojumu sniegšanas, saņemšanas procedūras iedzīvotājiem	114	11.2%	313	31.1%	262	25.9%	148	14.5%	49	4.9%	127	12.4%	1013	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	92	9.0%	292	29.0%	264	26.0%	125	12.4%	47	4.7%	193	18.9%	1013	100.0%
Pēdējo trīs gadu laikā valsts pārvalde arvien vairāk cenšas palīdzēt, skaidrot, konsultēt, nevis sodīt	81	8.0%	282	27.8%	262	25.8%	157	15.5%	56	5.6%	175	17.2%	1013	100.0%

Bāze: visi respondenti, n=1013

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	477	47.2%	250	24.7%	223	22.1%	63	6.1%	1013	100.0%
Latvijas valsts pārvaldē strādājošie kopumā godprātīgi veic savus pienākumus	450	44.5%	267	26.3%	240	23.8%	56	5.5%	1013	100.0%
Valsts pārvalde pēdējo trīs gadu laikā ir vienkāršojusi pakalpojumu sniegšanas, saņemšanas procedūras iedzīvotājiem	427	42.4%	262	25.9%	197	19.4%	127	12.4%	1013	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	384	38.0%	264	26.0%	172	17.0%	193	18.9%	1013	100.0%
Pēdējo trīs gadu laikā valsts pārvalde arvien vairāk cenšas palīdzēt, skaidrot, konsultēt, nevis sodīt	363	35.9%	262	25.8%	213	21.1%	175	17.2%	1013	100.0%

Bāze: visi respondenti, n=1013

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		Pilnīgi 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	64	6.3%	413	40.9%	250	24.7%	175	17.3%	48	4.8%	63	6.1%	1013	100.0%
Dzimums	Vīrietis	24	5.1%	187	38.8%	126	26.2%	84	17.4%	30	6.2%	31	6.4%	482	100.0%
	Sieviete	40	7.4%	226	42.8%	124	23.3%	91	17.2%	18	3.5%	32	5.8%	531	100.0%
Vecums	18 - 24	7	6.6%	42	40.3%	27	25.5%	15	14.2%	3	2.8%	11	10.6%	105	100.0%
	25 - 34	7	3.6%	79	41.1%	49	25.5%	36	18.9%	13	6.8%	8	4.2%	192	100.0%
	35 - 44	13	6.5%	79	39.2%	57	28.2%	33	16.2%	9	4.4%	11	5.4%	202	100.0%
	45 - 54	14	7.8%	73	40.8%	45	25.0%	28	15.3%	8	4.6%	12	6.5%	180	100.0%
	55 - 63	10	6.4%	64	40.5%	38	24.0%	26	16.6%	8	5.1%	12	7.3%	158	100.0%
	64 - 75	13	7.4%	76	43.3%	34	19.3%	37	21.0%	7	4.0%	9	5.1%	176	100.0%
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā	23	6.0%	162	43.2%	101	26.7%	57	15.1%	18	4.8%	16	4.2%	377	100.0%
	Nē	41	6.5%	251	39.5%	149	23.5%	118	18.5%	30	4.8%	47	7.2%	636	100.0%
Izglītība	Pamatizglītība	8	8.0%	42	41.6%	25	25.4%	13	12.5%	5	4.8%	8	7.7%	101	100.0%
	Vidējā, vidējā profesionālā	33	5.2%	269	41.5%	159	24.3%	114	17.5%	31	4.9%	44	6.7%	650	100.0%
	Augstākā	23	8.5%	102	39.0%	66	25.3%	48	18.4%	12	4.6%	11	4.2%	262	100.0%
Tautība	Latvietis (-te)	43	7.5%	265	45.1%	142	24.4%	91	15.8%	17	3.0%	26	4.2%	584	100.0%
	Cits (-ta)	21	4.7%	148	34.8%	108	25.1%	84	19.4%	31	7.3%	37	8.7%	429	100.0%
Sarunvaloda ģimenē	Latviešu	43	7.1%	278	45.3%	148	24.2%	98	16.2%	18	3.1%	26	4.1%	611	100.0%
	Krievu	20	4.9%	132	33.8%	100	25.4%	75	18.9%	30	7.7%	36	9.3%	393	100.0%
	Citā	1	11.3%	3	34.0%	2	22.7%	2	22.8%			1	9.2%	9	100.0%
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	60	6.8%	376	42.4%	226	25.4%	147	16.6%	36	4.1%	44	4.8%	889	100.0%
	Respondenti bez LR pilsonības	4	3.0%	37	29.9%	24	19.4%	28	22.2%	12	9.8%	19	15.7%	124	100.0%
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	17	10.6%	59	36.7%	38	23.5%	31	19.2%	5	3.3%	11	6.7%	161	100.0%
	Privātajā sektorā	23	4.5%	208	41.3%	134	26.1%	87	17.1%	29	5.7%	27	5.2%	508	100.0%
	Nestrādāju	24	7.0%	146	42.2%	78	22.9%	57	16.5%	14	4.1%	25	7.2%	344	100.0%
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu mājsaimniecības locekli (kvintiles)	Zemi ienākumi	8	5.4%	64	41.5%	32	21.4%	27	17.5%	8	5.4%	14	8.8%	153	100.0%
	Vidēji zemi ienākumi	4	2.7%	73	48.2%	35	22.7%	25	16.6%	8	5.1%	7	4.6%	152	100.0%
	Vidēji ienākumi	12	8.0%	72	49.5%	30	20.4%	17	11.8%	4	2.8%	11	7.5%	146	100.0%
	Vidēji augsti ienākumi	9	6.6%	58	40.9%	40	27.7%	22	15.5%	6	4.4%	7	4.9%	142	100.0%
	Augsti ienākumi	12	7.5%	61	37.8%	45	28.1%	29	18.5%	8	5.0%	5	3.2%	160	100.0%
	Grūti pateikt/ NA	19	7.1%	85	33.2%	68	26.2%	55	20.8%	14	5.5%	19	7.1%	260	100.0%
Reģions	Rīga	13	3.7%	107	32.0%	88	25.9%	86	25.3%	25	7.4%	20	5.8%	339	100.0%
	Pierīga	18	9.7%	72	37.6%	64	33.3%	27	14.3%	4	2.1%	6	3.0%	191	100.0%
	Vidzeme	9	8.8%	57	57.3%	24	23.8%	10	10.1%					100	100.0%
	Kurzeme	8	6.2%	57	44.2%	29	23.0%	17	13.2%	1	.9%	16	12.6%	128	100.0%
	Zemgale	8	7.4%	60	53.4%	21	18.7%	12	10.7%	6	5.6%	5	4.1%	112	100.0%
	Latgale	8	5.5%	60	41.8%	24	17.0%	23	16.1%	12	8.3%	16	11.3%	143	100.0%
Apdzīvota vieta	Rīga	13	3.7%	107	32.0%	88	25.9%	86	25.3%	25	7.4%	20	5.8%	339	100.0%
	cita pilsēta	23	6.3%	172	47.9%	80	22.5%	47	13.1%	16	4.7%	20	5.6%	358	100.0%
	lauki	28	9.1%	134	42.5%	82	25.8%	42	13.4%	7	2.2%	23	7.0%	316	100.0%

Bāze: visi respondenti, n=1013

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	477	47.2%	250	24.7%	223	22.1%	63	6.1%	1013	100.0%
Dzimums	Vīrietis	211	43.9%	126	26.2%	114	23.6%	31	6.4%	482	100.0%
	Sieviete	266	50.3%	124	23.3%	109	20.6%	32	5.8%	531	100.0%
Vecums	18 - 24	49	46.9%	27	25.5%	18	17.0%	11	10.6%	105	100.0%
	25 - 34	86	44.7%	49	25.5%	49	25.7%	8	4.2%	192	100.0%
	35 - 44	92	45.8%	57	28.2%	42	20.6%	11	5.4%	202	100.0%
	45 - 54	87	48.5%	45	25.0%	36	19.9%	12	6.5%	180	100.0%
	55 - 63	74	47.0%	38	24.0%	34	21.7%	12	7.3%	158	100.0%
	64 - 75	89	50.7%	34	19.3%	44	25.0%	9	5.1%	176	100.0%
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā	185	49.2%	101	26.7%	75	19.9%	16	4.2%	377	100.0%
	Nē	292	46.0%	149	23.5%	148	23.3%	47	7.2%	636	100.0%
Izglītība	Pamatizglītība	50	49.6%	25	25.4%	18	17.3%	8	7.7%	101	100.0%
	Vidējā, vidējā profesionālā	302	46.7%	159	24.3%	145	22.4%	44	6.7%	650	100.0%
	Augstākā	125	47.5%	66	25.3%	60	23.0%	11	4.2%	262	100.0%
Tautība	Latvietis (-te)	308	52.6%	142	24.4%	108	18.8%	26	4.2%	584	100.0%
	Cits (-ta)	169	39.5%	108	25.1%	115	26.7%	37	8.7%	429	100.0%
Sarunvaloda ģimenē	Latviešu	321	52.4%	148	24.2%	116	19.3%	26	4.1%	611	100.0%
	Krievu	152	38.7%	100	25.4%	105	26.6%	36	9.3%	393	100.0%
	Citā	4	45.3%	2	22.7%	2	22.8%	1	9.2%	9	100.0%
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	436	49.1%	226	25.4%	183	20.7%	44	4.8%	889	100.0%
	Respondenti bez LR pilsonības	41	32.9%	24	19.4%	40	32.0%	19	15.7%	124	100.0%
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	76	47.3%	38	23.5%	36	22.5%	11	6.7%	161	100.0%
	Privātajā sektorā	231	45.8%	134	26.1%	116	22.8%	27	5.2%	508	100.0%
	Nestrādāju	170	49.3%	78	22.9%	71	20.6%	25	7.2%	344	100.0%
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu mājsaimniecības locekli (kvintiles)	Zemi ienākumi	72	46.9%	32	21.4%	35	22.9%	14	8.8%	153	100.0%
	Vidēji zemi ienākumi	77	51.0%	35	22.7%	33	21.7%	7	4.6%	152	100.0%
	Vidēji ienākumi	84	57.5%	30	20.4%	21	14.6%	11	7.5%	146	100.0%
	Vidēji augsti ienākumi	67	47.5%	40	27.7%	28	19.9%	7	4.9%	142	100.0%
	Augsti ienākumi	73	45.3%	45	28.1%	37	23.4%	5	3.2%	160	100.0%
	Grūti pateikt/ NA	104	40.3%	68	26.2%	69	26.3%	19	7.1%	260	100.0%
Reģions	Rīga	120	35.7%	88	25.9%	111	32.7%	20	5.8%	339	100.0%
	Pierīga	90	47.4%	64	33.3%	31	16.3%	6	3.0%	191	100.0%
	Vidzeme	66	66.1%	24	23.8%	10	10.1%			100	100.0%
	Kurzeme	65	50.4%	29	23.0%	18	14.1%	16	12.6%	128	100.0%
	Zemgale	68	60.8%	21	18.7%	18	16.4%	5	4.1%	112	100.0%
	Latgale	68	47.3%	24	17.0%	35	24.5%	16	11.3%	143	100.0%
Apdzīvota vieta	Rīga	120	35.7%	88	25.9%	111	32.7%	20	5.8%	339	100.0%
	cita pilsēta	195	54.2%	80	22.5%	63	17.7%	20	5.6%	358	100.0%
	lauki	162	51.6%	82	25.8%	49	15.6%	23	7.0%	316	100.0%

Bāze: visi respondenti, n=1013

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		Pilnīgi 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	63	6.3%	387	38.2%	267	26.3%	184	18.3%	56	5.5%	56	5.5%	1013	100.0%
Dzimums	Vīrietis	27	5.6%	178	37.1%	131	27.1%	90	18.7%	33	6.8%	23	4.7%	482	100.0%
	Sieviete	36	6.9%	209	39.2%	136	25.5%	94	17.8%	23	4.3%	33	6.2%	531	100.0%
Vecums	18 - 24	5	4.7%	43	41.2%	28	26.5%	15	14.2%	4	3.7%	10	9.6%	105	100.0%
	25 - 34	10	5.1%	67	35.0%	57	29.5%	33	17.4%	16	8.4%	9	4.7%	192	100.0%
	35 - 44	10	5.0%	75	37.2%	66	32.7%	36	17.8%	10	4.9%	5	2.5%	202	100.0%
	45 - 54	17	9.3%	73	40.8%	38	21.3%	35	19.4%	7	3.9%	10	5.3%	180	100.0%
	55 - 63	9	5.7%	57	36.0%	39	24.8%	32	20.3%	7	4.4%	14	8.7%	158	100.0%
	64 - 75	12	6.9%	72	41.0%	39	22.3%	33	18.6%	12	6.8%	8	4.4%	176	100.0%
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā	24	6.5%	148	39.3%	110	29.0%	61	16.1%	21	5.7%	13	3.4%	377	100.0%
	Nē	39	6.1%	239	37.6%	157	24.7%	123	19.6%	35	5.4%	43	6.6%	636	100.0%
Izglītība	Pamatizglītība	5	4.8%	41	40.8%	22	22.2%	16	15.6%	7	6.9%	10	9.7%	101	100.0%
	Vidējā, vidējā profesionālā	36	5.7%	244	37.5%	173	26.5%	123	19.1%	35	5.4%	39	5.9%	650	100.0%
	Augstākā	22	8.2%	102	39.1%	72	27.3%	45	17.2%	14	5.4%	7	2.8%	262	100.0%
Tautība	Latvietis (-te)	41	7.0%	242	41.2%	159	27.2%	100	17.4%	22	3.9%	20	3.3%	584	100.0%
	Cits (-ta)	22	5.1%	145	33.9%	108	25.0%	84	19.5%	34	7.9%	36	8.5%	429	100.0%
Sarunvaloda ģimenē	Latviešu	41	6.7%	251	41.0%	166	27.1%	107	17.7%	22	3.7%	24	3.8%	611	100.0%
	Krievu	21	5.4%	133	33.9%	99	25.2%	74	18.8%	34	8.6%	32	8.2%	393	100.0%
	Citā	1	11.3%	3	32.2%	2	21.0%	3	35.4%					9	100.0%
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	58	6.6%	352	39.6%	242	27.1%	159	18.0%	41	4.7%	37	4.1%	889	100.0%
	Respondenti bez LR pilsonības	5	4.0%	35	28.3%	25	20.2%	25	20.2%	15	11.8%	19	15.5%	124	100.0%
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	17	10.7%	53	32.6%	43	26.5%	35	21.9%	4	2.5%	9	5.7%	161	100.0%
	Privātajā sektorā	24	4.6%	194	38.6%	148	28.8%	89	17.6%	33	6.5%	20	3.9%	508	100.0%
	Nestrādāju	22	6.6%	140	40.4%	76	22.3%	60	17.5%	19	5.4%	27	7.8%	344	100.0%
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu mājsaimniecības locekli (kvintiles)	Zemi ienākumi	6	4.1%	60	38.6%	38	25.5%	25	16.6%	10	6.4%	14	8.8%	153	100.0%
	Vidēji zemi ienākumi	10	6.6%	60	39.8%	39	25.1%	27	18.1%	11	7.1%	5	3.3%	152	100.0%
	Vidēji ienākumi	12	8.4%	68	46.1%	27	18.2%	26	18.4%	5	3.4%	8	5.5%	146	100.0%
	Vidēji augsti ienākumi	6	4.2%	63	44.9%	39	27.2%	23	15.8%	5	3.6%	6	4.2%	142	100.0%
	Augsti ienākumi	14	8.6%	52	32.2%	51	31.8%	29	18.4%	10	6.3%	4	2.6%	160	100.0%
	Grūti pateikt/ NA	15	5.8%	84	32.6%	73	28.0%	54	20.7%	15	5.8%	19	7.2%	260	100.0%
Reģions	Rīga	14	4.0%	102	30.3%	85	25.1%	90	26.5%	29	8.6%	19	5.4%	339	100.0%
	Pierīga	18	9.5%	63	33.2%	77	39.9%	23	12.0%	6	3.2%	4	2.2%	191	100.0%
	Vidzeme	11	11.1%	50	50.0%	24	23.9%	14	14.0%			1	1.0%	100	100.0%
	Kurzeme	7	5.6%	54	41.8%	33	25.7%	21	16.7%	1	.9%	12	9.4%	128	100.0%
	Zemgale	5	4.6%	59	52.2%	26	23.4%	13	12.1%	4	3.6%	5	4.2%	112	100.0%
	Latgale	8	5.8%	59	41.0%	22	15.1%	23	16.6%	16	10.9%	15	10.6%	143	100.0%
Apdzīvota vieta	Rīga	14	4.0%	102	30.3%	85	25.1%	90	26.5%	29	8.6%	19	5.4%	339	100.0%
	cita pilsēta	17	4.8%	158	43.9%	89	24.8%	54	15.1%	16	4.5%	24	6.8%	358	100.0%
	lauki	32	10.2%	127	40.2%	93	29.1%	40	13.1%	11	3.4%	13	4.0%	316	100.0%

Bāze: visi respondenti, n=1013

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	450	44.5%	267	26.3%	240	23.8%	56	5.5%	1013	100.0%
Dzimums	Vīrietis	205	42.7%	131	27.1%	123	25.5%	23	4.7%	482	100.0%
	Sieviete	245	46.1%	136	25.5%	117	22.2%	33	6.2%	531	100.0%
Vecums	18 - 24	48	46.0%	28	26.5%	19	17.9%	10	9.6%	105	100.0%
	25 - 34	77	40.1%	57	29.5%	49	25.8%	9	4.7%	192	100.0%
	35 - 44	85	42.2%	66	32.7%	46	22.6%	5	2.5%	202	100.0%
	45 - 54	90	50.1%	38	21.3%	42	23.3%	10	5.3%	180	100.0%
	55 - 63	66	41.7%	39	24.8%	39	24.8%	14	8.7%	158	100.0%
	64 - 75	84	47.9%	39	22.3%	45	25.4%	8	4.4%	176	100.0%
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā	172	45.8%	110	29.0%	82	21.8%	13	3.4%	377	100.0%
	Nē	278	43.7%	157	24.7%	158	25.0%	43	6.6%	636	100.0%
Izglītība	Pamatizglītība	46	45.6%	22	22.2%	23	22.5%	10	9.7%	101	100.0%
	Vidējā, vidējā profesionālā	280	43.2%	173	26.5%	158	24.5%	39	5.9%	650	100.0%
	Augstākā	124	47.2%	72	27.3%	59	22.6%	7	2.8%	262	100.0%
Tautība	Latvietis (-te)	283	48.2%	159	27.2%	122	21.2%	20	3.3%	584	100.0%
	Cits (-ta)	167	39.1%	108	25.0%	118	27.4%	36	8.5%	429	100.0%
Sarunvaloda ģimenē	Latviešu	292	47.7%	166	27.1%	129	21.4%	24	3.8%	611	100.0%
	Krievu	154	39.3%	99	25.2%	108	27.3%	32	8.2%	393	100.0%
	Citā	4	43.5%	2	21.0%	3	35.4%			9	100.0%
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	410	46.1%	242	27.1%	200	22.7%	37	4.1%	889	100.0%
	Respondenti bez LR pilsonības	40	32.3%	25	20.2%	40	32.1%	19	15.5%	124	100.0%
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	70	43.3%	43	26.5%	39	24.4%	9	5.7%	161	100.0%
	Privātajā sektorā	218	43.2%	148	28.8%	122	24.1%	20	3.9%	508	100.0%
	Nestrādāju	162	47.0%	76	22.3%	79	23.0%	27	7.8%	344	100.0%
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu mājsaimniecības locekli (kvintiles)	Zemi ienākumi	66	42.7%	38	25.5%	35	23.0%	14	8.8%	153	100.0%
	Vidēji zemi ienākumi	70	46.4%	39	25.1%	38	25.2%	5	3.3%	152	100.0%
	Vidēji ienākumi	80	54.5%	27	18.2%	31	21.8%	8	5.5%	146	100.0%
	Vidēji augsti ienākumi	69	49.2%	39	27.2%	28	19.4%	6	4.2%	142	100.0%
	Augsti ienākumi	66	40.9%	51	31.8%	39	24.7%	4	2.6%	160	100.0%
	Grūti pateikt/ NA	99	38.4%	73	28.0%	69	26.5%	19	7.2%	260	100.0%
Reģions	Rīga	116	34.3%	85	25.1%	119	35.1%	19	5.4%	339	100.0%
	Pierīga	81	42.7%	77	39.9%	29	15.2%	4	2.2%	191	100.0%
	Vidzeme	61	61.1%	24	23.9%	14	14.0%	1	1.0%	100	100.0%
	Kurzeme	61	47.4%	33	25.7%	22	17.6%	12	9.4%	128	100.0%
	Zemgale	64	56.8%	26	23.4%	17	15.7%	5	4.2%	112	100.0%
	Latgale	67	46.8%	22	15.1%	39	27.5%	15	10.6%	143	100.0%
Apdzīvota vieta	Rīga	116	34.3%	85	25.1%	119	35.1%	19	5.4%	339	100.0%
	cita pilsēta	175	48.7%	89	24.8%	70	19.6%	24	6.8%	358	100.0%
	lauki	159	50.5%	93	29.1%	51	16.4%	13	4.0%	316	100.0%

Bāze: visi respondenti, n=1013

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		Pilnīgi 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	114	11.2%	313	31.1%	262	25.9%	148	14.5%	49	4.9%	127	12.4%	1013	100.0%
Dzimums	Vīrietis	45	9.3%	159	33.1%	126	26.3%	64	13.1%	26	5.3%	62	12.9%	482	100.0%
	Sieviete	69	13.0%	154	29.3%	136	25.4%	84	15.9%	23	4.5%	65	11.9%	531	100.0%
Vecums	18 - 24	10	9.6%	36	34.5%	23	21.9%	18	16.9%	4	3.7%	14	13.4%	105	100.0%
	25 - 34	19	9.8%	74	38.8%	48	24.7%	22	11.5%	9	4.7%	20	10.4%	192	100.0%
	35 - 44	28	13.9%	55	27.4%	59	29.1%	28	13.7%	10	5.0%	22	10.9%	202	100.0%
	45 - 54	20	11.1%	52	29.0%	57	31.9%	23	12.6%	9	5.0%	19	10.4%	180	100.0%
	55 - 63	16	10.0%	52	33.1%	33	20.7%	28	17.9%	10	6.3%	19	11.9%	158	100.0%
	64 - 75	21	12.1%	44	25.0%	42	23.8%	29	16.5%	7	4.0%	33	18.6%	176	100.0%
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā	40	10.6%	127	34.1%	107	28.2%	48	12.3%	18	4.9%	37	9.9%	377	100.0%
	Nē	74	11.6%	186	29.4%	155	24.5%	100	15.8%	31	4.9%	90	13.8%	636	100.0%
Izglītība	Pamatizglītība	9	8.6%	30	30.2%	23	23.0%	15	14.7%	4	3.7%	20	19.7%	101	100.0%
	Vidējā, vidējā profesionālā	70	10.8%	193	29.9%	178	27.4%	95	14.4%	31	4.9%	83	12.6%	650	100.0%
	Augstākā	35	13.2%	90	34.4%	61	23.2%	38	14.7%	14	5.4%	24	9.1%	262	100.0%
Tautība	Latvietis (-te)	76	13.0%	196	33.6%	154	26.3%	82	14.0%	21	3.8%	55	9.3%	584	100.0%
	Cits (-ta)	38	8.8%	117	27.5%	108	25.3%	66	15.2%	28	6.5%	72	16.7%	429	100.0%
Sarunvaloda ģimenē	Latviešu	79	12.9%	199	32.7%	167	27.2%	86	14.1%	22	3.8%	58	9.4%	611	100.0%
	Krievu	33	8.3%	113	28.9%	92	23.6%	59	14.8%	27	6.8%	69	17.5%	393	100.0%
	Citā	2	22.4%	1	12.0%	3	33.4%	3	32.3%					9	100.0%
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	103	11.5%	290	32.8%	230	25.9%	129	14.4%	38	4.4%	99	11.0%	889	100.0%
	Respondenti bez LR pilsonības	11	9.0%	23	18.8%	32	25.6%	19	15.3%	11	8.8%	28	22.5%	124	100.0%
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	26	16.0%	52	31.9%	39	24.1%	26	16.7%	7	4.5%	11	6.8%	161	100.0%
	Privātajā sektorā	50	9.8%	168	33.6%	143	28.1%	69	13.2%	30	5.9%	48	9.4%	508	100.0%
	Nestrādāju	38	11.1%	93	26.9%	80	23.3%	53	15.4%	12	3.5%	68	19.8%	344	100.0%
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu mājsaimniecības locekli (kvintiles)	Zemi ienākumi	13	8.5%	32	21.0%	49	32.3%	23	15.0%	7	4.7%	29	18.6%	153	100.0%
	Vidēji zemi ienākumi	14	9.1%	48	32.3%	37	23.7%	24	15.8%	12	7.9%	17	11.1%	152	100.0%
	Vidēji ienākumi	23	15.8%	51	34.4%	32	22.7%	17	11.4%	5	3.6%	18	12.1%	146	100.0%
	Vidēji augsti ienākumi	18	12.9%	42	29.8%	39	26.8%	24	16.9%	6	4.3%	13	9.3%	142	100.0%
	Augsti ienākumi	16	10.1%	58	36.9%	45	27.7%	22	13.7%	10	6.1%	9	5.6%	160	100.0%
	Grūti pateikt/ NA	30	11.3%	82	31.7%	60	23.4%	38	14.5%	9	3.5%	41	15.6%	260	100.0%
Reģions	Rīga	29	8.4%	103	30.6%	71	21.2%	57	16.8%	26	7.8%	53	15.2%	339	100.0%
	Pierīga	37	19.2%	60	31.9%	57	29.6%	21	10.7%	12	6.4%	4	2.1%	191	100.0%
	Vidzeme	18	18.2%	38	37.5%	31	31.2%	11	10.9%	1	1.1%	1	1.1%	100	100.0%
	Kurzeme	12	9.7%	25	19.5%	40	31.1%	20	15.6%			31	24.2%	128	100.0%
	Zemgale	12	10.7%	43	38.5%	28	25.2%	10	9.0%	4	3.6%	15	13.1%	112	100.0%
	Latgale	6	4.2%	44	31.0%	35	24.1%	29	20.5%	6	3.9%	23	16.3%	143	100.0%
Apdzīvota vieta	Rīga	29	8.4%	103	30.6%	71	21.2%	57	16.8%	26	7.8%	53	15.2%	339	100.0%
	cita pilsēta	45	12.5%	119	33.5%	96	26.8%	41	11.2%	13	3.7%	44	12.4%	358	100.0%
	lauki	40	12.8%	91	29.1%	95	29.8%	50	15.8%	10	3.2%	30	9.4%	316	100.0%

Bāze: visi respondenti, n=1013

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%	262	25.9%	197	19.4%	127	12.4%	1013	100.0%
	.										
Dzimums	Vīrietis	204	42.4%	126	26.3%	90	18.4%	62	12.9%	482	100.0%
	Sieviete	223	42.3%	136	25.4%	107	20.4%	65	11.9%	531	100.0%
	.										
Vecums	18 - 24	46	44.1%	23	21.9%	22	20.7%	14	13.4%	105	100.0%
	25 - 34	93	48.7%	48	24.7%	31	16.2%	20	10.4%	192	100.0%
	35 - 44	83	41.3%	59	29.1%	38	18.6%	22	10.9%	202	100.0%
	45 - 54	72	40.1%	57	31.9%	32	17.6%	19	10.4%	180	100.0%
	55 - 63	68	43.1%	33	20.7%	38	24.2%	19	11.9%	158	100.0%
	64 - 75	65	37.0%	42	23.8%	36	20.5%	33	18.6%	176	100.0%
	.										
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā	167	44.7%	107	28.2%	66	17.3%	37	9.9%	377	100.0%
	Nē	260	41.0%	155	24.5%	131	20.7%	90	13.8%	636	100.0%
	.										
Izglītība	Pamatizglītība	39	38.9%	23	23.0%	19	18.4%	20	19.7%	101	100.0%
	Vidējā, vidējā profesionālā	263	40.7%	178	27.4%	126	19.3%	83	12.6%	650	100.0%
	Augstākā	125	47.6%	61	23.2%	52	20.1%	24	9.1%	262	100.0%
	.										
Tautība	Latvietis (-te)	272	46.6%	154	26.3%	103	17.8%	55	9.3%	584	100.0%
	Cits (-ta)	155	36.3%	108	25.3%	94	21.7%	72	16.7%	429	100.0%
	.										
Sarunvaloda ģimenē	Latviešu	278	45.6%	167	27.2%	108	17.8%	58	9.4%	611	100.0%
	Krievu	146	37.3%	92	23.6%	86	21.7%	69	17.5%	393	100.0%
	Citā	3	34.4%	3	33.4%	3	32.3%			9	100.0%
	.										
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	393	44.3%	230	25.9%	167	18.8%	99	11.0%	889	100.0%
	Respondenti bez LR pilsonības	34	27.8%	32	25.6%	30	24.1%	28	22.5%	124	100.0%
	.										
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	78	47.9%	39	24.1%	33	21.2%	11	6.8%	161	100.0%
	Privātajā sektorā	218	43.4%	143	28.1%	99	19.1%	48	9.4%	508	100.0%
	Nestrādāju	131	37.9%	80	23.3%	65	19.0%	68	19.8%	344	100.0%
	.										
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu mājsaimniecības locekli (kvintiles)	Zemi ienākumi	45	29.5%	49	32.3%	30	19.7%	29	18.6%	153	100.0%
	Vidēji zemi ienākumi	62	41.4%	37	23.7%	36	23.7%	17	11.1%	152	100.0%
	Vidēji ienākumi	74	50.2%	32	22.7%	22	15.0%	18	12.1%	146	100.0%
	Vidēji augsti ienākumi	60	42.7%	39	26.8%	30	21.2%	13	9.3%	142	100.0%
	Augsti ienākumi	74	47.0%	45	27.7%	32	19.8%	9	5.6%	160	100.0%
	Grūti pateikt/ NA	112	43.0%	60	23.4%	47	18.0%	41	15.6%	260	100.0%
	.										
Reģions	Rīga	132	39.0%	71	21.2%	83	24.6%	53	15.2%	339	100.0%
	Pierīga	97	51.1%	57	29.6%	33	17.1%	4	2.1%	191	100.0%
	Vidzeme	56	55.7%	31	31.2%	12	12.0%	1	1.1%	100	100.0%
	Kurzeme	37	29.2%	40	31.1%	20	15.6%	31	24.2%	128	100.0%
	Zemgale	55	49.1%	28	25.2%	14	12.6%	15	13.1%	112	100.0%
	Latgale	50	35.2%	35	24.1%	35	24.4%	23	16.3%	143	100.0%
	.										
Apdzīvota vieta	Rīga	132	39.0%	71	21.2%	83	24.6%	53	15.2%	339	100.0%
	cita pilsēta	164	45.9%	96	26.8%	54	14.9%	44	12.4%	358	100.0%
	lauki	131	41.9%	95	29.8%	60	19.0%	30	9.4%	316	100.0%

Bāze: visi respondenti, n=1013

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		Pilnīgi 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	9.0%	292	29.0%	264	26.0%	125	12.4%	47	4.7%	193	18.9%	1013	100.0%
Dzimums	Vīrietis	35	7.2%	142	29.6%	129	26.6%	63	13.2%	22	4.4%	91	18.9%	482	100.0%
	Sieviete	57	10.7%	150	28.5%	135	25.5%	62	11.6%	25	4.9%	102	18.9%	531	100.0%
Vecums	18 - 24	12	11.5%	35	33.6%	23	21.7%	13	12.2%	4	3.7%	18	17.2%	105	100.0%
	25 - 34	15	7.8%	62	32.4%	54	27.9%	21	11.1%	10	5.3%	30	15.6%	192	100.0%
	35 - 44	15	7.5%	55	27.3%	65	32.1%	25	12.3%	8	3.9%	34	16.9%	202	100.0%
	45 - 54	17	9.4%	57	31.8%	45	25.1%	20	11.2%	9	4.9%	32	17.5%	180	100.0%
	55 - 63	12	7.5%	48	30.5%	38	23.8%	22	14.1%	8	5.1%	30	19.0%	158	100.0%
	64 - 75	21	11.9%	35	20.0%	39	22.3%	24	13.6%	8	4.6%	49	27.7%	176	100.0%
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā	24	6.2%	120	32.1%	118	31.3%	42	11.0%	18	4.9%	55	14.5%	377	100.0%
	Nē	68	10.6%	172	27.2%	146	22.9%	83	13.2%	29	4.5%	138	21.5%	636	100.0%
Izglītība	Pamatizglītība	10	9.8%	22	22.5%	20	19.5%	14	13.6%	4	3.8%	31	30.8%	101	100.0%
	Vidējā, vidējā profesionālā	55	8.4%	194	30.0%	178	27.3%	77	11.8%	26	4.1%	120	18.3%	650	100.0%
	Augstākā	27	10.0%	76	28.9%	66	25.2%	34	13.3%	17	6.5%	42	16.0%	262	100.0%
Tautība	Latvietis (-te)	63	10.7%	176	30.2%	160	27.4%	70	12.1%	24	4.2%	91	15.5%	584	100.0%
	Cits (-ta)	29	6.6%	116	27.4%	104	24.1%	55	12.7%	23	5.3%	102	23.8%	429	100.0%
Sarunvaloda ģimenē	Latviešu	65	10.5%	183	30.0%	169	27.5%	72	12.0%	24	4.1%	98	15.9%	611	100.0%
	Krievu	26	6.5%	108	27.9%	92	23.5%	51	12.8%	23	5.8%	93	23.6%	393	100.0%
	Citā	1	11.1%	1	12.0%	3	33.7%	2	19.6%			2	23.7%	9	100.0%
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	82	9.2%	273	30.8%	239	26.8%	106	12.0%	36	4.1%	153	17.1%	889	100.0%
	Respondenti bez LR pilsonības	10	7.8%	19	15.7%	25	20.3%	19	15.0%	11	8.8%	40	32.4%	124	100.0%
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	20	12.5%	51	30.9%	36	22.4%	21	13.5%	7	4.5%	26	16.2%	161	100.0%
	Privātajā sektorā	36	7.0%	158	31.3%	145	28.4%	68	13.4%	28	5.5%	73	14.4%	508	100.0%
	Nestrādāju	36	10.4%	83	24.5%	83	24.1%	36	10.2%	12	3.5%	94	27.3%	344	100.0%
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu mājsaimniecības locekli (kvintiles)	Zemi ienākumi	13	8.4%	32	21.6%	43	28.1%	14	8.9%	8	5.3%	43	27.8%	153	100.0%
	Vidēji zemi ienākumi	12	7.7%	48	32.3%	43	28.0%	17	11.0%	9	5.9%	23	15.1%	152	100.0%
	Vidēji ienākumi	15	10.2%	47	32.0%	32	22.2%	14	9.8%	5	3.5%	33	22.3%	146	100.0%
	Vidēji augsti ienākumi	16	11.5%	36	25.0%	44	30.6%	20	14.3%	9	6.5%	17	12.2%	142	100.0%
	Augsti ienākumi	14	8.9%	61	38.2%	34	20.9%	22	14.3%	8	4.8%	21	13.0%	160	100.0%
	Grūti pateikt/ NA	22	8.1%	68	26.3%	68	26.6%	38	14.4%	8	3.1%	56	21.5%	260	100.0%
Reģions	Rīga	22	6.3%	94	27.9%	70	20.8%	57	17.2%	24	7.2%	72	20.6%	339	100.0%
	Pierīga	24	12.7%	59	31.0%	67	34.6%	23	12.0%	10	5.3%	8	4.5%	191	100.0%
	Vidzeme	21	20.6%	28	28.4%	37	37.3%	6	5.9%	1	1.1%	7	6.7%	100	100.0%
	Kurzeme	4	3.2%	26	20.3%	34	26.5%	11	8.2%	4	3.2%	49	38.6%	128	100.0%
	Zemgale	12	10.7%	40	35.7%	23	20.8%	9	8.1%	2	1.9%	26	22.9%	112	100.0%
	Latgale	9	6.1%	45	31.8%	33	23.3%	19	13.0%	6	3.9%	31	22.0%	143	100.0%
Apdzīvota vieta	Rīga	22	6.3%	94	27.9%	70	20.8%	57	17.2%	24	7.2%	72	20.6%	339	100.0%
	cita pilsēta	32	8.9%	108	30.3%	101	28.1%	33	8.9%	13	3.6%	71	20.1%	358	100.0%
	lauki	38	11.9%	90	28.8%	93	29.3%	35	11.1%	10	3.1%	50	15.7%	316	100.0%

Bāze: visi respondenti, n=1013

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	384	38.0%	264	26.0%	172	17.0%	193	18.9%	1013	100.0%
	.										
Dzimums	Vīrietis	177	36.8%	129	26.6%	85	17.6%	91	18.9%	482	100.0%
	Sieviete	207	39.2%	135	25.5%	87	16.5%	102	18.9%	531	100.0%
	.										
Vecums	18 - 24	47	45.1%	23	21.7%	17	15.9%	18	17.2%	105	100.0%
	25 - 34	77	40.2%	54	27.9%	31	16.3%	30	15.6%	192	100.0%
	35 - 44	70	34.8%	65	32.1%	33	16.2%	34	16.9%	202	100.0%
	45 - 54	74	41.3%	45	25.1%	29	16.2%	32	17.5%	180	100.0%
	55 - 63	60	38.0%	38	23.8%	30	19.2%	30	19.0%	158	100.0%
	64 - 75	56	31.9%	39	22.3%	32	18.2%	49	27.7%	176	100.0%
	.										
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā	144	38.3%	118	31.3%	60	15.9%	55	14.5%	377	100.0%
	Nē	240	37.8%	146	22.9%	112	17.7%	138	21.5%	636	100.0%
	.										
Izglītība	Pamatizglītība	32	32.3%	20	19.5%	18	17.4%	31	30.8%	101	100.0%
	Vidējā, vidējā profesionālā	249	38.5%	178	27.3%	103	15.9%	120	18.3%	650	100.0%
	Augstākā	103	39.0%	66	25.2%	51	19.8%	42	16.0%	262	100.0%
	.										
Tautība	Latvietis (-te)	239	40.8%	160	27.4%	94	16.3%	91	15.5%	584	100.0%
	Cits (-ta)	145	34.0%	104	24.1%	78	18.0%	102	23.8%	429	100.0%
	.										
Sarunvaloda ģimenē	Latviešu	248	40.5%	169	27.5%	96	16.1%	98	15.9%	611	100.0%
	Krievu	134	34.3%	92	23.5%	74	18.5%	93	23.6%	393	100.0%
	Citā	2	23.0%	3	33.7%	2	19.6%	2	23.7%	9	100.0%
	.										
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	355	40.0%	239	26.8%	142	16.1%	153	17.1%	889	100.0%
	Respondenti bez LR pilsonības	29	23.5%	25	20.3%	30	23.8%	40	32.4%	124	100.0%
	.										
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	71	43.4%	36	22.4%	28	18.0%	26	16.2%	161	100.0%
	Privātajā sektorā	194	38.3%	145	28.4%	96	18.8%	73	14.4%	508	100.0%
	Nestrādāju	119	34.8%	83	24.1%	48	13.8%	94	27.3%	344	100.0%
	.										
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu mājsaimniecības locekli (kvintiles)	Zemi ienākumi	45	30.0%	43	28.1%	22	14.2%	43	27.8%	153	100.0%
	Vidēji zemi ienākumi	60	40.0%	43	28.0%	26	16.9%	23	15.1%	152	100.0%
	Vidēji ienākumi	62	42.2%	32	22.2%	19	13.3%	33	22.3%	146	100.0%
	Vidēji augsti ienākumi	52	36.5%	44	30.6%	29	20.7%	17	12.2%	142	100.0%
	Augsti ienākumi	75	47.1%	34	20.9%	30	19.1%	21	13.0%	160	100.0%
	Grūti pateikt/ NA	90	34.4%	68	26.6%	46	17.6%	56	21.5%	260	100.0%
	.										
Reģions	Rīga	116	34.2%	70	20.8%	81	24.4%	72	20.6%	339	100.0%
	Pierīga	83	43.6%	67	34.6%	33	17.4%	8	4.5%	191	100.0%
	Vidzeme	49	49.0%	37	37.3%	7	7.0%	7	6.7%	100	100.0%
	Kurzeme	30	23.6%	34	26.5%	15	11.4%	49	38.6%	128	100.0%
	Zemgale	52	46.4%	23	20.8%	11	9.9%	26	22.9%	112	100.0%
	Latgale	54	37.9%	33	23.3%	25	16.9%	31	22.0%	143	100.0%
	.										
Apdzīvota vieta	Rīga	116	34.2%	70	20.8%	81	24.4%	72	20.6%	339	100.0%
	cita pilsēta	140	39.2%	101	28.1%	46	12.5%	71	20.1%	358	100.0%
	lauki	128	40.8%	93	29.3%	45	14.2%	50	15.7%	316	100.0%

Bāze: visi respondenti, n=1013

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		Pilnīgi 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	81	8.0%	282	27.8%	262	25.8%	157	15.5%	56	5.6%	175	17.2%	1013	100.0%
Dzimums	Vīrietis	30	6.4%	136	28.0%	120	24.8%	76	15.9%	34	6.9%	86	17.9%	482	100.0%
	Sieviete	51	9.6%	146	27.7%	142	26.8%	81	15.1%	22	4.3%	89	16.6%	531	100.0%
Vecums	18 - 24	8	7.7%	33	31.6%	25	23.6%	12	11.2%	7	6.6%	20	19.2%	105	100.0%
	25 - 34	11	5.8%	57	29.6%	49	25.5%	32	16.7%	12	6.4%	31	16.1%	192	100.0%
	35 - 44	11	5.4%	55	27.1%	64	31.8%	38	18.6%	10	4.9%	24	12.0%	202	100.0%
	45 - 54	18	10.1%	45	25.0%	49	27.3%	30	16.6%	10	5.6%	28	15.5%	180	100.0%
	55 - 63	13	8.3%	48	30.4%	33	20.8%	23	14.7%	9	5.7%	32	20.1%	158	100.0%
	64 - 75	20	11.4%	44	25.2%	42	23.9%	22	12.4%	8	4.6%	40	22.6%	176	100.0%
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā	23	5.9%	111	29.3%	112	29.9%	56	14.7%	22	6.0%	53	14.1%	377	100.0%
	Nē	58	9.3%	171	27.0%	150	23.4%	101	16.0%	34	5.3%	122	19.1%	636	100.0%
Izglītība	Pamatizglītība	12	12.0%	26	25.5%	24	24.0%	13	12.7%	4	3.8%	22	22.0%	101	100.0%
	Vidējā, vidējā profesionālā	49	7.7%	172	26.5%	172	26.4%	99	15.2%	38	5.9%	120	18.3%	650	100.0%
	Augstākā	20	7.4%	84	32.1%	66	25.1%	45	17.2%	14	5.4%	33	12.8%	262	100.0%
Tautība	Latvietis (-te)	59	10.2%	171	29.1%	156	26.6%	80	13.9%	30	5.3%	88	14.9%	584	100.0%
	Cits (-ta)	22	4.9%	111	26.0%	106	24.7%	77	17.9%	26	6.0%	87	20.5%	429	100.0%
Sarunvaloda ģimenē	Latviešu	62	10.3%	178	29.0%	165	26.7%	88	14.6%	30	5.0%	88	14.4%	611	100.0%
	Krievu	19	4.6%	101	25.8%	94	24.1%	67	16.8%	26	6.6%	86	22.0%	393	100.0%
	Citā			3	34.4%	3	33.7%	2	22.8%			1	9.2%	9	100.0%
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	76	8.6%	256	28.8%	238	26.7%	137	15.4%	46	5.2%	136	15.3%	889	100.0%
	Respondenti bez LR pilsonības	5	4.0%	26	21.2%	24	19.4%	20	16.1%	10	8.0%	39	31.4%	124	100.0%
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	16	10.1%	46	27.8%	43	27.0%	32	20.1%	3	2.0%	21	13.1%	161	100.0%
	Privātajā sektorā	31	6.1%	142	28.3%	143	27.7%	83	16.3%	36	7.1%	73	14.5%	508	100.0%
	Nestrādāju	34	10.0%	94	27.1%	76	22.2%	42	12.0%	17	5.0%	81	23.6%	344	100.0%
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu mājsaimniecības locekli (kvintiles)	Zemi ienākumi	14	9.3%	38	25.0%	37	24.6%	15	9.5%	10	6.7%	39	24.9%	153	100.0%
	Vidēji zemi ienākumi	9	5.8%	55	36.3%	34	21.9%	17	11.0%	11	7.4%	26	17.7%	152	100.0%
	Vidēji ienākumi	15	10.3%	48	32.5%	33	22.8%	18	12.7%	6	4.3%	26	17.5%	146	100.0%
	Vidēji augsti ienākumi	10	7.4%	39	27.5%	42	29.0%	23	16.2%	9	6.4%	19	13.5%	142	100.0%
	Augsti ienākumi	17	10.7%	45	28.2%	43	26.1%	32	20.3%	8	4.9%	15	9.7%	160	100.0%
	Grūti pateikt/ NA	16	6.1%	57	21.9%	73	28.4%	52	19.9%	12	4.6%	50	19.1%	260	100.0%
Reģions	Rīga	13	3.8%	88	26.0%	74	21.9%	74	22.1%	25	7.3%	65	18.8%	339	100.0%
	Pierīga	25	13.4%	55	28.9%	63	32.4%	26	13.5%	12	6.4%	10	5.4%	191	100.0%
	Vidzeme	18	18.1%	27	27.2%	30	30.0%	16	15.6%	1	1.1%	8	8.1%	100	100.0%
	Kurzeme	6	4.8%	35	27.5%	34	26.1%	13	10.1%	2	1.6%	38	29.9%	128	100.0%
	Zemgale	13	11.5%	29	25.6%	31	27.9%	10	8.9%	5	4.7%	24	21.4%	112	100.0%
	Latgale	6	3.9%	48	33.6%	30	21.1%	18	12.8%	11	7.4%	30	21.1%	143	100.0%
Apdzīvota vieta	Rīga	13	3.8%	88	26.0%	74	21.9%	74	22.1%	25	7.3%	65	18.8%	339	100.0%
	cita pilsēta	30	8.4%	108	29.9%	99	27.6%	40	11.0%	16	4.6%	65	18.6%	358	100.0%
	lauki	38	12.1%	86	27.6%	89	27.9%	43	13.5%	15	4.7%	45	14.1%	316	100.0%

Bāze: visi respondenti, n=1013

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	363	35.9%	262	25.8%	213	21.1%	175	17.2%	1013	100.0%
Dzimums	Vīrietis	166	34.4%	120	24.8%	110	22.9%	86	17.9%	482	100.0%
	Sieviete	197	37.2%	142	26.8%	103	19.4%	89	16.6%	531	100.0%
Vecums	18 - 24	41	39.3%	25	23.6%	19	17.8%	20	19.2%	105	100.0%
	25 - 34	68	35.4%	49	25.5%	44	23.1%	31	16.1%	192	100.0%
	35 - 44	66	32.6%	64	31.8%	48	23.6%	24	12.0%	202	100.0%
	45 - 54	63	35.1%	49	27.3%	40	22.2%	28	15.5%	180	100.0%
	55 - 63	61	38.7%	33	20.8%	32	20.4%	32	20.1%	158	100.0%
	64 - 75	64	36.6%	42	23.9%	30	16.9%	40	22.6%	176	100.0%
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā	134	35.3%	112	29.9%	78	20.8%	53	14.1%	377	100.0%
	Nē	229	36.3%	150	23.4%	135	21.3%	122	19.1%	636	100.0%
Izglītība	Pamatizglītība	38	37.5%	24	24.0%	17	16.5%	22	22.0%	101	100.0%
	Vidējā, vidējā profesionālā	221	34.2%	172	26.4%	137	21.1%	120	18.3%	650	100.0%
	Augstākā	104	39.5%	66	25.1%	59	22.7%	33	12.8%	262	100.0%
Tautība	Latvietis (-te)	230	39.3%	156	26.6%	110	19.1%	88	14.9%	584	100.0%
	Cits (-ta)	133	31.0%	106	24.7%	103	23.9%	87	20.5%	429	100.0%
Sarunvaloda ģimenē	Latviešu	240	39.3%	165	26.7%	118	19.6%	88	14.4%	611	100.0%
	Krievu	120	30.5%	94	24.1%	93	23.4%	86	22.0%	393	100.0%
	Citā	3	34.4%	3	33.7%	2	22.8%	1	9.2%	9	100.0%
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	332	37.3%	238	26.7%	183	20.7%	136	15.3%	889	100.0%
	Respondenti bez LR pilsonības	31	25.2%	24	19.4%	30	24.1%	39	31.4%	124	100.0%
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	62	37.9%	43	27.0%	35	22.0%	21	13.1%	161	100.0%
	Privātajā sektorā	173	34.4%	143	27.7%	119	23.4%	73	14.5%	508	100.0%
	Nestrādāju	128	37.2%	76	22.2%	59	17.0%	81	23.6%	344	100.0%
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu mājsaimniecības locekli (kvintiles)	Zemi ienākumi	52	34.3%	37	24.6%	25	16.2%	39	24.9%	153	100.0%
	Vidēji zemi ienākumi	64	42.1%	34	21.9%	28	18.4%	26	17.7%	152	100.0%
	Vidēji ienākumi	63	42.7%	33	22.8%	24	16.9%	26	17.5%	146	100.0%
	Vidēji augsti ienākumi	49	34.9%	42	29.0%	32	22.5%	19	13.5%	142	100.0%
	Augsti ienākumi	62	39.0%	43	26.1%	40	25.2%	15	9.7%	160	100.0%
	Grūti pateikt/ NA	73	28.0%	73	28.4%	64	24.5%	50	19.1%	260	100.0%
Reģions	Rīga	101	29.8%	74	21.9%	99	29.5%	65	18.8%	339	100.0%
	Pierīga	80	42.2%	63	32.4%	38	19.9%	10	5.4%	191	100.0%
	Vidzeme	45	45.3%	30	30.0%	17	16.7%	8	8.1%	100	100.0%
	Kurzeme	41	32.3%	34	26.1%	15	11.7%	38	29.9%	128	100.0%
	Zemgale	42	37.1%	31	27.9%	15	13.6%	24	21.4%	112	100.0%
	Latgale	54	37.5%	30	21.1%	29	20.2%	30	21.1%	143	100.0%
Apdzīvota vieta	Rīga	101	29.8%	74	21.9%	99	29.5%	65	18.8%	339	100.0%
	cita pilsēta	138	38.2%	99	27.6%	56	15.6%	65	18.6%	358	100.0%
	lauki	124	39.7%	89	27.9%	58	18.3%	45	14.1%	316	100.0%

Bāze: visi respondenti, n=1013

T11. Valsts iestādes savā darbībā piemēro principu "Konsultē vispirms", kura mērķis ir uzlabot savstarpējo sadarbību starp klientiem un valsts iestādēm. Vai esat informēts/-a par principa „Konsultē vispirms" piemērošanu valsts iestāžu darbā?

		Valsts iestādes savā darbībā piemēro principu "Konsultē vispirms", kura mērķis ir uzlabot savstarpējo sadarbību starp klientiem un valsts iestādēm. Vai esat informēts/-a par principa „Konsultē vispirms" piemērošanu valsts iestāžu darbā?								Total	
		Jā, esmu informēts/-a un arī attiecībā uz mani kādā valsts iestādē tas ir piemērots		Jā, esmu informēts/-a, bet attiecībā uz mani tas nav piemērots		Nē, neesmu par tādu informēts/-a		Grūti pateikt/NA			
		nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %
	Visi respondenti	92	9.0%	228	22.7%	644	63.4%	49	4.9%	1013	100.0%
	.										
Dzimums	Vīrietis	41	8.6%	108	22.6%	310	64.0%	23	4.8%	482	100.0%
	Sieviete	51	9.5%	120	22.8%	334	62.8%	26	4.9%	531	100.0%
	.										
Vecums	18 - 24	9	8.5%	19	18.1%	72	68.6%	5	4.8%	105	100.0%
	25 - 34	18	9.3%	51	26.7%	117	60.8%	6	3.1%	192	100.0%
	35 - 44	21	10.5%	56	27.9%	113	55.8%	12	5.9%	202	100.0%
	45 - 54	12	6.7%	47	26.1%	110	61.0%	11	6.2%	180	100.0%
	55 - 63	12	7.7%	29	18.3%	109	68.8%	8	5.1%	158	100.0%
	64 - 75	20	11.3%	26	15.0%	123	69.7%	7	4.0%	176	100.0%
	.										
Vai Jūsu ģimenē ir bērni līdz 18 gadu vecumam	Jā	39	10.3%	101	27.1%	220	58.1%	17	4.5%	377	100.0%
	Nē	53	8.3%	127	20.1%	424	66.5%	32	5.1%	636	100.0%
	.										
Izglītība	Pamatizglītība	7	7.1%	7	6.8%	85	84.2%	2	1.9%	101	100.0%
	Vidējā, vidējā profesionālā	56	8.5%	144	22.4%	425	65.2%	25	3.9%	650	100.0%
	Augstākā	29	11.0%	77	29.4%	134	51.2%	22	8.4%	262	100.0%
	.										
Tautība	Latvietis (-te)	50	8.6%	149	25.4%	359	61.4%	26	4.5%	584	100.0%
	Cits (-ta)	42	9.6%	79	18.9%	285	66.1%	23	5.4%	429	100.0%
	.										
Sarunvaloda ģimenē	Latviešu	47	7.8%	158	25.8%	380	62.1%	26	4.3%	611	100.0%
	Krievu	43	10.7%	69	17.9%	259	65.7%	22	5.7%	393	100.0%
	Citā	2	23.0%	1	12.3%	5	53.7%	1	11.0%	9	100.0%
	.										
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	84	9.4%	210	23.7%	549	61.7%	46	5.2%	889	100.0%
	Respondenti bez LR pilsonības	8	6.3%	18	15.2%	95	76.0%	3	2.5%	124	100.0%
	.										
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	18	11.1%	45	27.7%	92	57.3%	6	3.9%	161	100.0%
	Privātajā sektorā	40	7.9%	134	26.5%	305	59.9%	29	5.8%	508	100.0%
	Nestrādāju	34	9.8%	49	14.3%	247	71.9%	14	4.0%	344	100.0%
	.										
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu mājsaimniecības locekli (kvintiles)	Zemi ienākumi	10	6.3%	23	15.7%	113	73.3%	7	4.7%	153	100.0%
	Vidēji zemi ienākumi	16	10.4%	33	21.9%	98	64.3%	5	3.4%	152	100.0%
	Vidēji ienākumi	15	10.4%	33	22.6%	91	62.1%	7	5.0%	146	100.0%
	Vidēji augsti ienākumi	16	11.0%	33	23.5%	78	55.0%	15	10.4%	142	100.0%
	Augsti ienākumi	17	10.6%	46	28.5%	93	58.3%	4	2.6%	160	100.0%
	Grūti pateikt/ NA	18	7.0%	60	23.2%	171	65.7%	11	4.2%	260	100.0%
	.										
Reģions	Rīga	48	13.8%	86	25.7%	187	55.1%	18	5.4%	339	100.0%
	Pierīga	7	3.8%	37	19.5%	136	70.8%	11	5.8%	191	100.0%
	Vidzeme	7	7.1%	26	25.6%	67	67.4%			100	100.0%
	Kurzeme	7	5.2%	25	20.1%	89	69.5%	7	5.3%	128	100.0%
	Zemgale	10	9.3%	25	22.4%	70	61.9%	7	6.4%	112	100.0%
	Latgale	13	9.1%	29	20.6%	95	66.3%	6	4.0%	143	100.0%
	.										
Apdzīvota vieta	Rīga	48	13.8%	86	25.7%	187	55.1%	18	5.4%	339	100.0%
	cita pilsēta	18	5.0%	81	22.7%	231	64.4%	28	7.9%	358	100.0%
	lauki	26	8.4%	61	19.6%	226	71.0%	3	1.0%	316	100.0%

Bāze: visi respondenti, n=1013

Aptaujā izmantotā anketa

Aptaujā izmantotā anketa

T1. Lūdzu, nosauciet valsts iestādi, kura, Jūsuprāt, vislabāk strādā, apkalpojot iedzīvotājus, un varētu šajā ziņā kalpot par paraugu citām iestādēm!

_____

Nākamie jautājumi būs par valsts iestādēm

KARTĪTE T2

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? *(Atzīmēt visas atbilstošās atbildes stabiņā T2!)*

T3. Lūdzu, norādiet, ar kuru no šeit uzskaitītajām iestādēm Jūs saskārāties (sazinājāties, saņēmāt kādu pakalpojumu vai kārtojāt lietas tajā) kā ar <u>pēdējo</u>! *(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
Slimību profilakses un kontroles centrs (SPKC)	16	16
Nevienu no šīm	17	17
Grūti pateikt/NA	98	98

INTERVĒTĀJ! Ja T2 jautājumā atzīmēta 17. 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/-usies, saņēmis/-usi kādu pakalpojumu vai kārtojis/-usi 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)	5	4	3	2	1	8
2	Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra (VSAA)	5	4	3	2	1	8
3	Nodarbinātības valsts aģentūra (NVA)	5	4	3	2	1	8
4	Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde (PMLP)	5	4	3	2	1	8
5	Valsts zemes dienests (VZD, t.sk. kadastra uzturēšana par nekustamo īpašumu jautājumiem)	5	4	3	2	1	8
6	Lauku atbalsta dienests (LAD)	5	4	3	2	1	8
7	Uzņēmumu reģistrs (UR)	5	4	3	2	1	8
8	Veselības inspekcija (VI)	5	4	3	2	1	8
9	Valsts meža dienests (VMD)	5	4	3	2	1	8
10	Nacionālais veselības dienests (NVD, t.sk. EVAK karšu izsniegšana, uzaicinājuma vēstules uz valsts apmaksātu vēža skrīningu, pārrobežu veselības aprūpe)	5	4	3	2	1	8
11	Tiesas, tiesu administrācija (t.sk. rajonu (pilsētu) tiesas, apgabaltiesas, Zemesgrāmata)	5	4	3	2	1	8
12	Pārtikas un veterinārais dienests (PVD)	5	4	3	2	1	8
13	Valsts policija (t.sk. sabiedriskā kārtība, noziedzīgu nodarījumu atklāšana un novēršana, ceļu satiksmes drošība)	5	4	3	2	1	8
14	Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienests (NMPD, t.s. "ātrā palīdzība")	5	4	3	2	1	8
15	Veselības un darbaspēju ekspertīzes ārstu valsts komisija (VDEĀK, invaliditātes ekspertīzes)	5	4	3	2	1	8
16	Slimību profilakses un kontroles centrs (SPKC)	5	4	3	2	1	8

Iepriekš Jūs norādījāt, ka pēdējā reizē saskārāties (sazinājāties, saņēmāt 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	
Sarakstījos ar iestādes virtuālo asistentu (čatbotu)	7	
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, izmantojot e-pakalpojumu vai sarakstoties ar virtuālo asistentu)? *(Atzīmēt visas atbilstošās atbildes!)*

Nelietoju internetu vispār	1
Neuzticos 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/-usi šādi (klātienē, pa tālruni vai pastu), tā pierasts	11
Cits iemesls *(Lūdzu, norādīt!)*	12
Grūti pateikt/neatceros/NA	98

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, Jūsuprāt, 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 vēlmes izprotoši	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 (“nespēlēja futbolu”, sūtot no vienas iestādes uz otru, uzklausīja 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

Tagad būs jautājums par citu tēmu

T11. Valsts iestādes savā darbībā piemēro principu "Konsultē vispirms", kura mērķis ir uzlabot savstarpējo sadarbību starp klientiem un valsts iestādēm.
Vai esat informēts/-a par principa „Konsultē vispirms" piemērošanu valsts iestāžu darbā?

Jā, esmu informēts/-a un arī attiecībā uz mani kādā valsts iestādē tas ir piemērots	1
Jā, esmu informēts/-a, bet attiecībā uz mani tas nav piemērots	2
Nē, neesmu par tādu informēts/-a	3
Grūti pateikt/NA	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
www.skds.lv