



LATVIJAS
UNIVERSITĀTE

INNOMATRIX
RESEARCH & INNOVATION



VALSTS PĀRVALDES KLIENTU APMIERINĀTĪBAS PĒTĪJUMS

Kvantitatīva aptauja

2024.gada oktobris, novembris

METODOLOGIJA

Aptaujas apraksts

Metode:

- ✓ Kvantitatīva aptauja respondentu dzīves vietās (CAPI)

Mērķa grupa:

- ✓ Latvijas Republikas pastāvīgie iedzīvotāji vecumā no 18 līdz 75 gadiem

Izlase:

- ✓ Tika izmantota stratificētā nejaušā atlase, kurā populācija tika sadalīta grupās pēc būtiskiem kritērijiem, piemēram, dzimuma, vecuma, reģiona un dzīvesvietas veida (pilsēta vai lauki). Grupu proporcijas tika noteiktas atbilstoši Centrālās statistikas pārvaldes (CSP) datiem, lai nodrošinātu atbilstību Latvijas demogrāfiskajam profilam. Papildus, lai iegūtu augstāku rezultātu precizitāti, datus attiecinot uz ģenerālo kopumu.

Izlases lielums:

- ✓ 1004 respondenti

Aptaujas īstenošanas laiks:

- ✓ No 2024. gada 30. septembra 2024. gada līdz 2024. gada 4. novembrim

Izmantotie saīsinājumi un apzīmējumi

CAPI:

- ✓ Datu vākšanas metode, kurā intervētājs izmanto datoru (parasti planšetdatoru vai klēpj datoru), lai vadītu interviju un ievadītu respondenta atbildes tiešsaistē vai datorā uzreiz intervijas laikā (Computer Assisted Personal Interviewing)

CSP:

- ✓ Centrālā statistikas pārvalde: ir tiešās pārvaldes iestāde, kura darbojas Ekonomikas ministrijas pārraudzībā, un ir galvenā valsts oficiālās statistikas sagatavošanas darbu veicēja un koordinatore valstī; ir atbildīga par valsts oficiālās statistikas nodrošināšanas darba organizāciju Latvijā un par datu pareizību, kurus ieguvusi, apkopojot no respondentiem saņemto informāciju.

Bāzes lielums:

- ✓ n = respondentu skaits
 - * Bāze ar skaitu starp 30 un 49 respondentiem ir pārāk maza, lai izdarītu statistiski nozīmīgus secinājumus
 - ** Bāze ar skaitu mazāku par 30 respondentiem ir ļoti maza, datiem ir ilustratīva nozīme

Atšķirības pret visu izlasi un pret 2023. gada rezultātiem:

↑ Vidējais rādītājs ir statistiski nozīmīgi augstāks kā visā izlasē (varbūtība 95%)

↓ Vidējais rādītājs ir statistiski nozīmīgi zemāks kā visā izlasē (varbūtība 95%)



Vidējais rādītājs ir statistiski nozīmīgi augstāks kā 2023. gada rezultātos (varbūtība 95%)



Vidējais rādītājs ir statistiski nozīmīgi zemāks kā 2023. gada rezultātos (varbūtība 95%)

Izmantoto terminu skaidrojums (2)

Vidējie mēneša ienākumi uz vienu mājsaimniecības locekli:

- ✓ Atbildes uz jautājumu «Kādi bija Jūsu ģimenes kopējie ienākumi pagājušajā mēnesī pēc nodokļu nomaksas (ieskaitot stipendijas, pensijas, pabalstus utt.)?» dalītas ar mājsaimniecības locekļu skaitu. Ienākumi sadalīti šādās grupās:

Zemi ienākumi– līdz 600 euro

Vidēji zemi ienākumi– no 601 līdz 1000 euro

Vidēji ienākumi– no 1001 līdz 1400 euro

Vidēji augsti ienākumi– no 1401 līdz 2000 euro

Augsti ienākumi– 2001 euro un vairāk

Indekss:

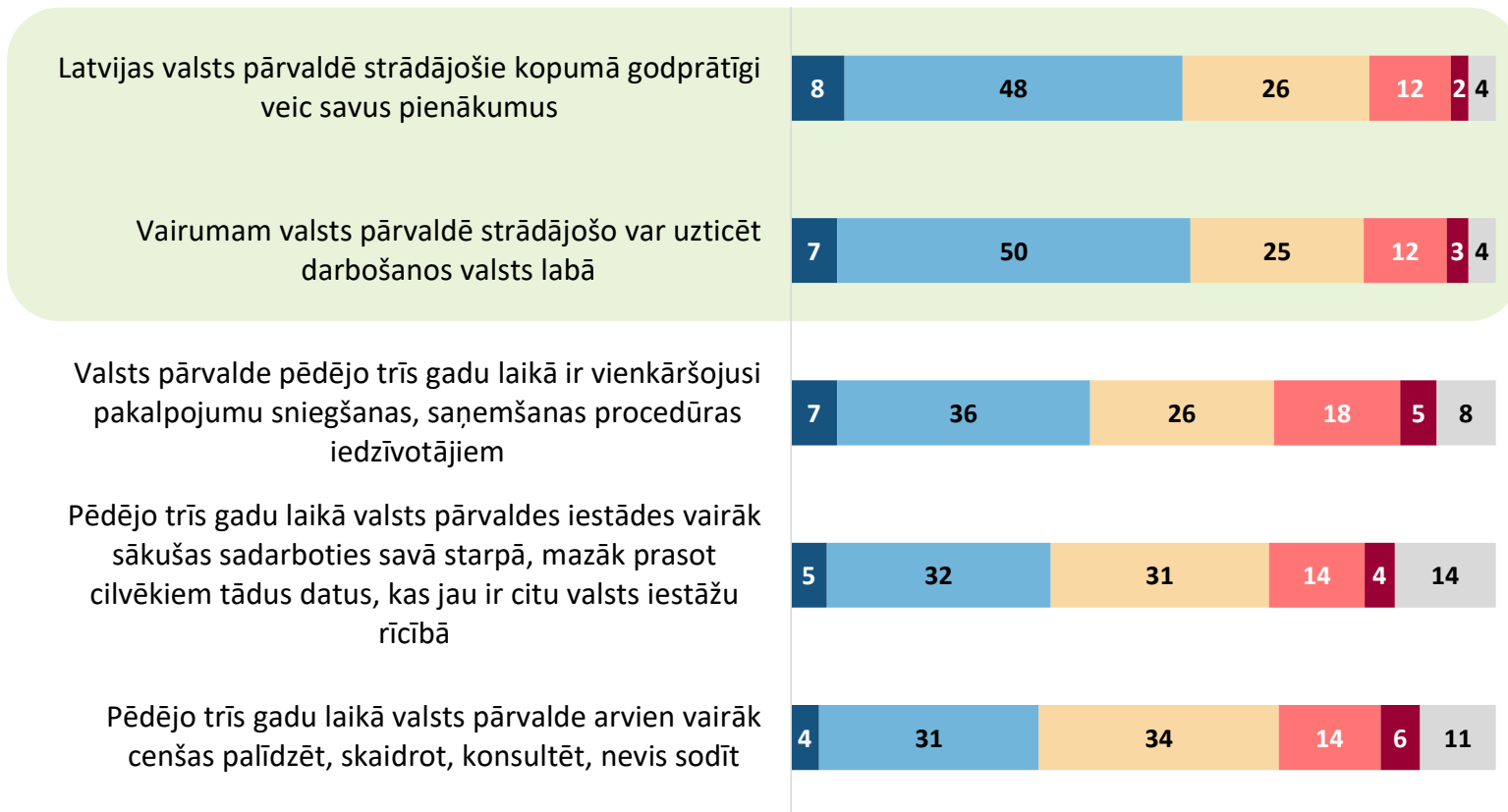
- ✓ Jautājums T10: Indekss atspoguļo vērtējumu «Piekrītu» / «Nepiekrītu» īpatsvara starpību, kur vērtējumu «Drīzāk piekrītu» un «Drīzāk nepiekrītu» minēšanas biežums (%) ir reizināts ar koeficientu 0.5, bet vērtējumu «Pilnīgi piekrītu» un «Pilnīgi nepiekrītu» minēšanas biežums ar koeficientu 1. Indekss var atrasties robežās no +100 (visi pilnīgi piekrīt) līdz-100 (visi pilnīgi nepiekrīt).
- ✓ Jautājums T8: Indekss atspoguļo vērtējumu «Atbilst» / «Neatbilst» īpatsvara starpību un var atrasties robežās no + 100 (visi atzinuši raksturojumu par atbilstošu) līdz-100 (visi atzinuši raksturojumu par neatbilstošu).
- ✓ Jautājums T8– kopējais indekss: Indekss atspoguļo visu raksturojumu vērtējumu «Atbilst» / «Neatbilst» īpatsvara vidējo starpību iestādē un var atrasties robežās no + 100 (visi atzinuši visus raksturojumus par atbilstošiem) līdz-100 (visi atzinuši visus raksturojumus par neatbilstošiem).
- ✓ Jautājums T9: Indekss atspoguļo vērtējumu «Uzlabojusies» / «Pasliktinājusies» īpatsvara 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. Indekss var atrasties robežās no +100 (visi uzskata, ka darbība ir ievērojami uzlabojusies) līdz-100 (visi uzskata, ka darbība ir ievērojami pasliktinājusies).
- ✓ Jautājums T12_1: Indekss atspoguļo vērtējumu «Uzticos» / «Neuzticos» īpatsvara starpību, kur vērtējumu «Drīzāk uzticos» / «Drīzāk neuzticos» minēšanas biežums (%) ir reizināts ar koeficientu 0.5, bet vērtējumu «Pilnībā uzticos» / «Pilnībā neuzticos» minēšanas biežums- ar koeficientu 1. Indekss var atrasties robežās no +100 (visi pilnībā uzticas) līdz-100 (visi pilnībā neuzticas).
- ✓ Jautājums T12: Indekss atspoguļo vērtējumu «Piekrītu» / «Nepiekrītu» īpatsvara starpību, kur vērtējumu «Drīzāk piekrītu» un «Drīzāk nepiekrītu» minēšanas biežums (%) ir reizināts ar koeficientu 0.5, bet vērtējumu «Pilnīgi piekrītu» un «Pilnīgi nepiekrītu» minēšanas biežums ar koeficientu 1. Indekss var atrasties robežās no +100 (visi pilnīgi piekrīt) līdz-100 (visi pilnīgi nepiekrīt).

1. Attieksme pret valsts pārvaldi kopumā

Attieksme pret valsts pārvaldi kopumā (%)

T10. Novērtējiet, lūdzu, zemāk minētos apgalvojumus un pasakiet, vai Jūs tiem pilnīgi piekrītat, drīzāk piekrītat, ne piekrītat, ne nepiekrītat, drīzāk nepiekrītat vai pilnīgi nepiekrītat!

■ Pilnīgi piekrītu ■ Drīzāk piekrītu ■ Ne piekrītu, ne nepiekrītu ■ Drīzāk nepiekrītu ■ Pilnīgi nepiekrītu ■ Grūti pateikt



➤ Vairāk nekā puse respondentu **piekrīt, ka Latvijas valsts pārvaldē strādājošie kopumā godprātīgi veic savus pienākumus un viņiem var uzticēties, strādājot valsts labā.**

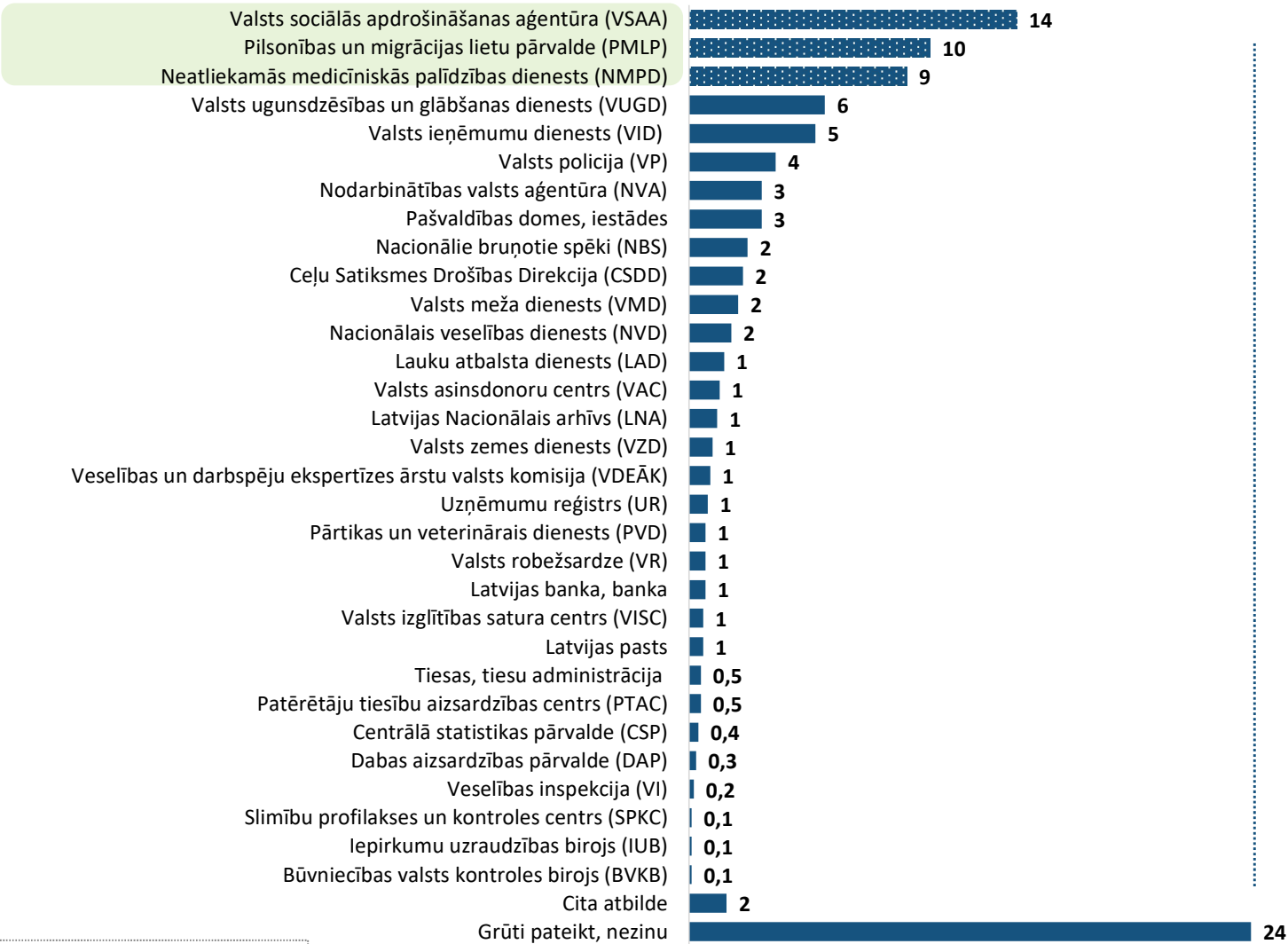
Bāze: visi respondenti, n=1004

Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums, 2024

2. Respondentu viedoklis par valsts iestādi, kas vislabāk apkalpo iedzīvotājus

Iestāde, kas vislabāk apkalpo iedzīvotājus (%)

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



➤ Visbiežāk, kā paraugs iestādēm, kas vislabāk strādā, apkalpojot iedzīvotājus, spontāni tiek minētas: Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra (VSAA) (14%), Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde (PMLP) (10%) un Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienests (NMPD) (9%).

➤ 2023. gadā kā iestādes, kas vislabāk strādā, apkalpojot iedzīvotājus, spontāni tika minētas:

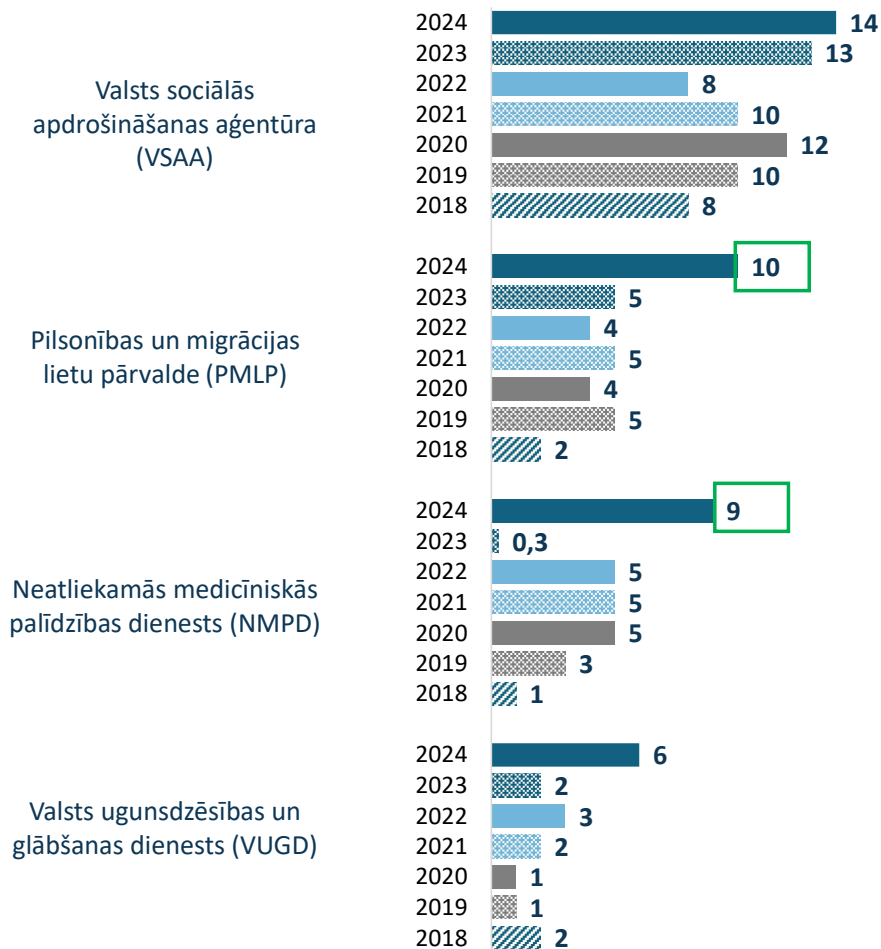
- ✓ Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra (VSAA) (13%)
- ✓ Pašvaldības domes, iestādes (8%)
- ✓ Valsts ieņēmumu dienests (VID) (5%)
- ✓ Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde (PMLP) (5%)

Bāze: visi respondenti, n=1004

Iestāde, kas vislabāk apkalpo iedzīvotājus (%) 2018.-2024. (1)

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

(Attēlotas iestādes, kuras spontāni nosauca vairāk kā 1% iedzīvotāju)



➤ Salīdzinājumā ar 2023. gada datiem, šogad kā iestādes, kas vislabāk strādā un var kalpot kā paraugs citām iestādēm, biežāk tiek minēts Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienests (+9%) un Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde (PMLP) (+5%).

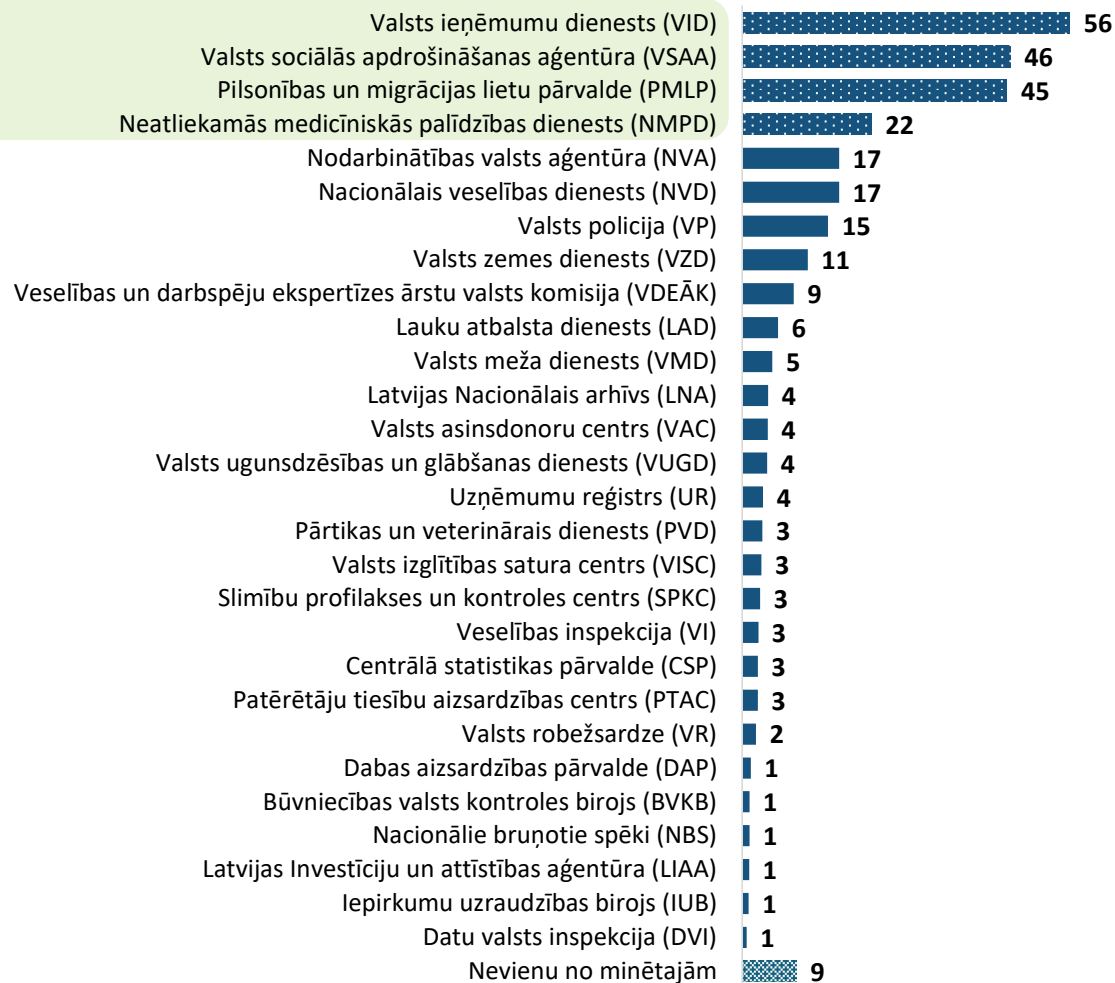
Bāzes:

2024, n=1004	2023, n=1000	2022, n=1001,	2021, n=1010
2020, n=1013	2019, n=1015	2018, n=1003	

3. Saskarsme ar valsts iestādēm pēdējo 3 gadu laikā

Iestādes, ar kurām saskārušies pēdējo 3 gadu laikā (%)

T2. Lūdzu, atzīmējiet, ar kurām no šīm iestādēm Jūs pēdējo trīs gadu laikā esat saskāries/-usies, t.i., ar kurām iestādēm Jūs sazinājāties, saņēmāt tās pakalpojumu vai risinājāt kādu jautājumu klātienē (personīgi), zvanot pa tālruni vai izmantojot pastu, internetu?

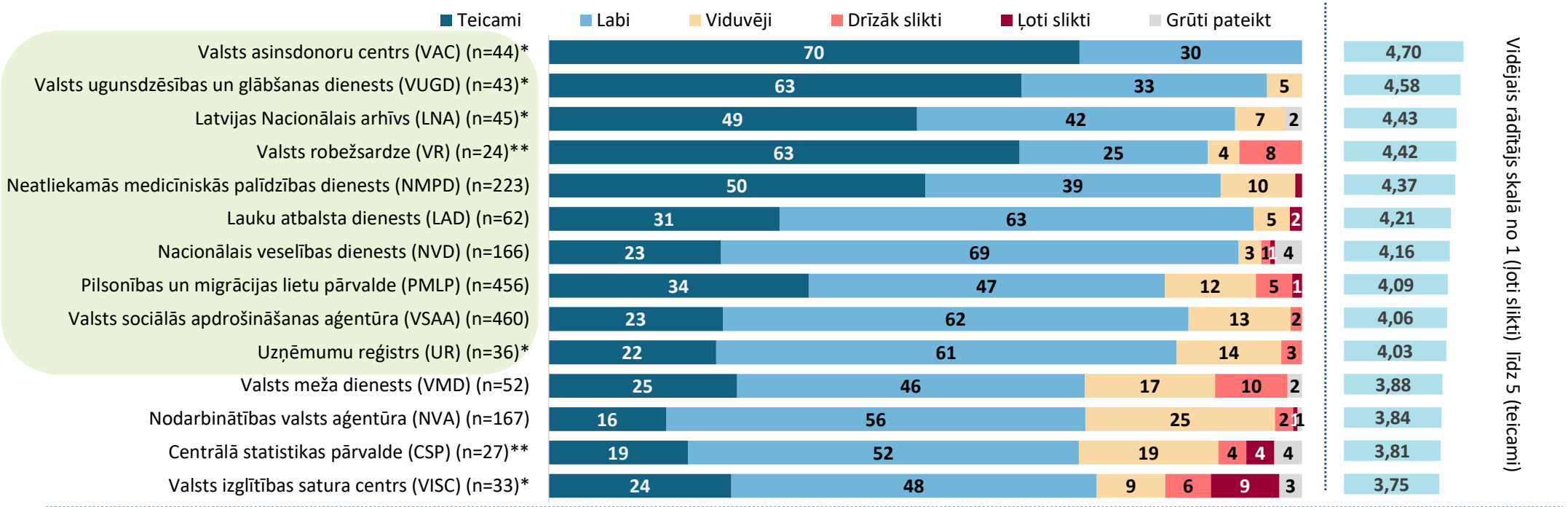


- Gandrīz visi Latvijas iedzīvotāji, jeb **91%** ir izmantojuši valsts iestāžu pakalpojumus pēdējo trīs gadu laikā.
- Vairāk kā pusei, jeb **56%** Latvijas iedzīvotāju pēdējo 3 gadu laikā ir bijusi saskarsme ar Valsts ieņēmumu dienestu (VID).
- Gandrīz pusei Latvijas iedzīvotāju ir bijusi saskarsme ar Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūras (VSAA) (46%) un Pilsonības un migrācijas lietu pārvaldi (PMLP) (45%).
- Aptuveni katram piektajam iedzīvotājam, jeb **22%** ir bijusi saskarsme ar Neatliekamo medicīniskās palīdzības dienestu (NMPD) pēdējo 3 gadu laikā.

4. Valsts iestāžu darba vērtējums kopumā

Valsts iestāžu darba vērtējums kopumā (%) (1)

T4. Lūdzu, **pamēģiniet atcerēties savu saskarsmes pieredzi** ar visām tām iestādēm, ar kurām Jūs pēdējo trīs gadu laikā **esat sazinājies/-usies, saņēmis/-usikādu pakalpojumu vai risinājis/-usikādu jautājumu!** Kopumā ņemot, **kā Jūs novērtētu savu pieredzi ar zemāk minētajām iestādēm?** Vai Jūs teiktu, ka šīs iestādes apkalpo iedzīvotājus un sniedz savus pakalpojumus teicami, labi, viduvēji, drīzāk slikti vai arī ļoti slikti?



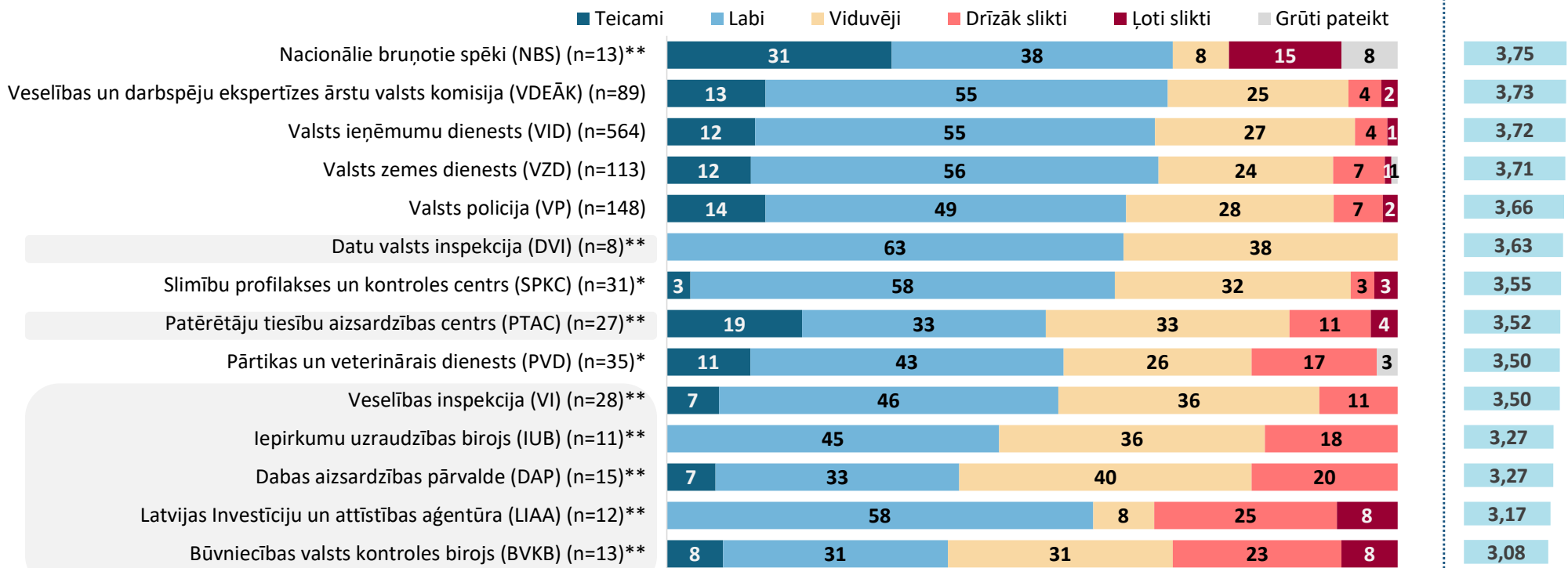
- Šogad liels pozitīvo atbilžu («teicami» un «labi») īpatsvars (virs 90%) ir Valsts asinsdonoru centra vērtējumā (100%, vidējais 4,7 punkti no 5), Valsts ugunsdzēsības un glābšanas dienesta vērtējumā (VUGD) (96%, vidējais 4,58 punkti no 5) un Latvijas Nacionālais arhīva vērtējumā (91%, vidējais 4,43 punkti no 5).
- Vairāk kā 80% pozitīvu iedzīvotāju vērtējumu par savu darbu saņēmušas: Valsts robežsardze (88%, vidējais 4,42 punkti no 5, 8% novērtēja negatīvi), Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienests (89%, vidējais 4,37 punkti no 5, 1% novērtēja negatīvi), Lauku atbalsta dienests (94%, vidējais 4,21 no 5, 2% novērtēja negatīvi), Nacionālais veselības dienests (92%, vidējais 4,16 no 5, 2% novērtēja negatīvi), Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde (81%, vidējais 4,09 punkti no 5, 6% novērtēja negatīvi), Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra (85%, vidējais 4,06 punkti no 5, 2% novērtēja negatīvi), Uzņēmumu reģistrs (83%, vidējais 4,03 punkti no 5, 3% novērtēja negatīvi).

Uzņēmumu reģistrs
Bāze: visi respondenti, «n» skatīt grafikā

Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums, 2024

Valsts iestāžu darba vērtējums kopumā (%) (2)

T4. Lūdzu, pamēģiniet atcerēties savu saskarsmes pieredzi ar visām tām iestādēm, ar kurām Jūs pēdējo trīs gadu laikā esat sazinājis/-usies, saņēmis/-usikādu pakalpojumu vai risinājis/-usikādu jautājumu! Kopumā ņemot, kā Jūs novērtētu savu pieredzi ar zemāk minētajām iestādēm? Vai Jūs teiktu, ka šīs iestādes apkalpo iedzīvotājus un sniedz savus pakalpojumus teicami, labi, viduvēji, drīzāk slikti vai arī ļoti slikti?

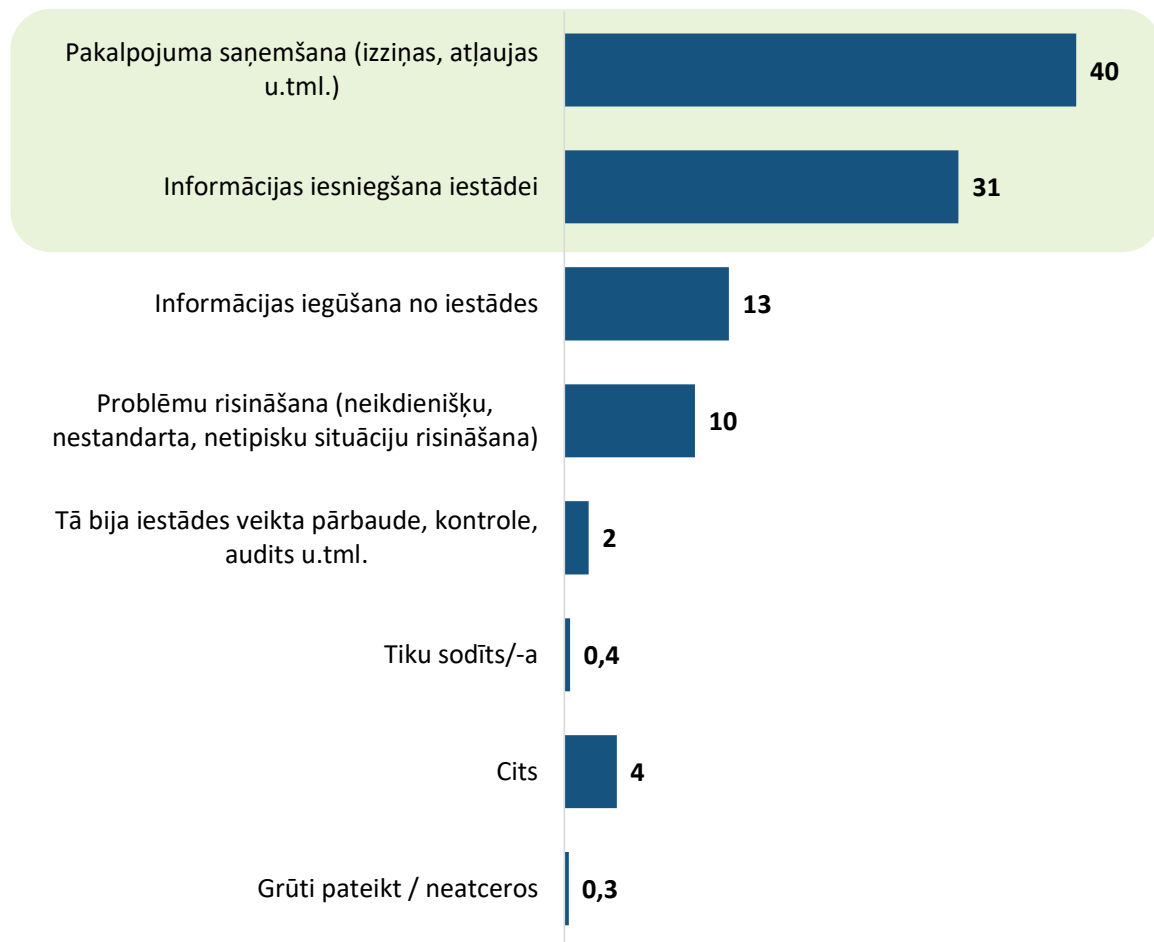


- Lielākais negatīvo atbilžu («ļoti slikti» un «drīzāk slikti») īpatsvars ir Būvniecības valsts kontroles biroja (31%, vidējais 3,08 punkti no 5, 39% novērtēja pozitīvi) un Latvijas Investīciju un attīstības aģentūras vērtējumā (33%%, vidējais 3,17 punkti no 5, savukārt 58% novērtēja pozitīvi). Tomēr jāpievērš uzmanība, ka respondentu bāze ir mazāka par 30 respondentiem un šiem datiem ir ilustratīva nozīme.

5. Pēdējās saskarsmes ar valsts iestādi raksturojums

Pēdējās saskarsmes galvenā būtība (%)

T5. Runājot par pēdējo reizi, kad Jūs saskārāties ar šo iestādi, lūdzu, atzīmējiet, kāda bija saskarsmes galvenā būtība?



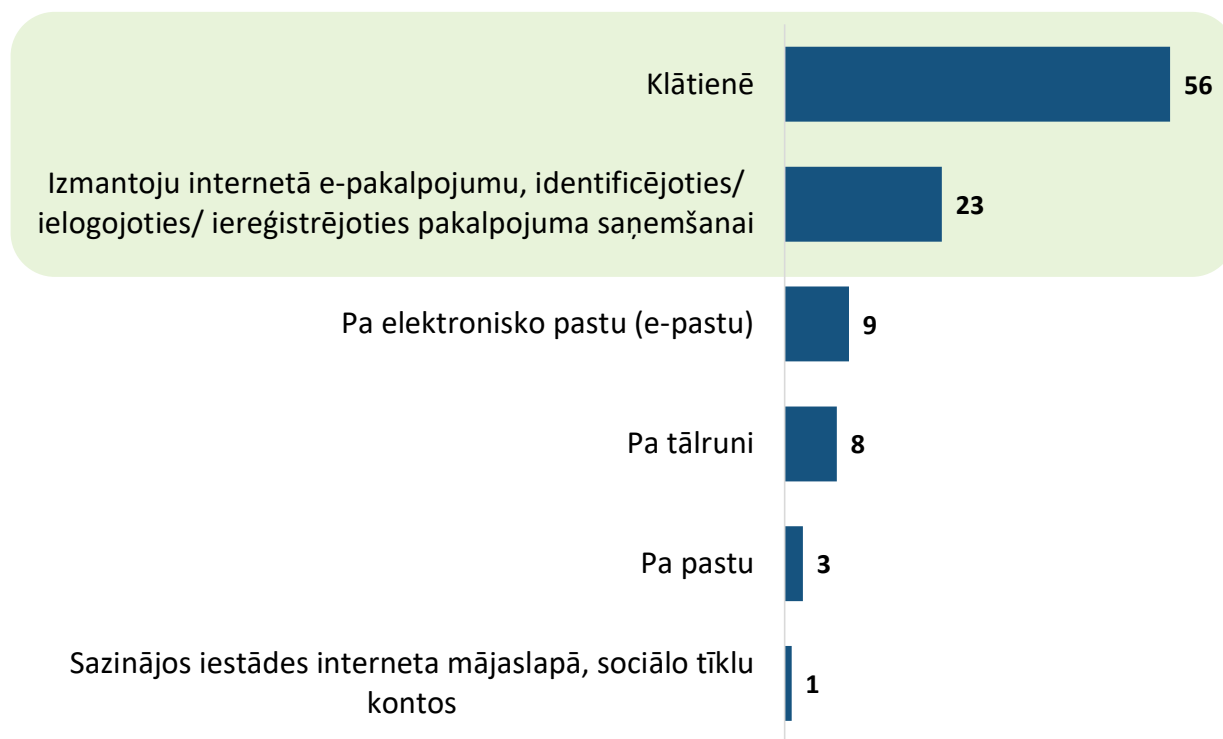
- Pēdējās saskarsmes iemesls vairākumam respondentu (40%) bija vēlme saņemt pakalpojumu (izziņas, atļaujas u.tml.).
- Trešdaļa respondentu, jeb 31% apgalvo, ka saskarsmes iemesls bija informācijas iesniegšana iestādei, bet 13% bija nepieciešamība saņemt informāciju no iestādes
- Desmitā daļa, jeb 10% respondentu šogad ir sazinājušies ar iestādi, lai risinātu kādu problēmu (neikdienišķu, nestandarta, netipisku situāciju risināšana).
- 4% respondentu pieminēja citas situācijas saīnai ar valsts iestādi, piemēram:
 - Pases, ID kartes maiņa/ saņemšana
 - Asins analīžu nodošana
 - Veselības pārbaude / slimības gadījums
 - Pieteikšanās darbā, apmācības u.c.

Bāze: respondenti, kuri ir norādījuši, ar kādu iestādi viņi ir saskārušies kā ar pēdējo, n=908

Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums, 2024

Pēdējās saskarsmes veids (%)

T6. Kādā veidā Jūs galvenokārt saskārāties ar šo iestādi **pēdējā saskarsmes reizē?**



Visaugstākais klātienes apmeklējumu īpatsvars:

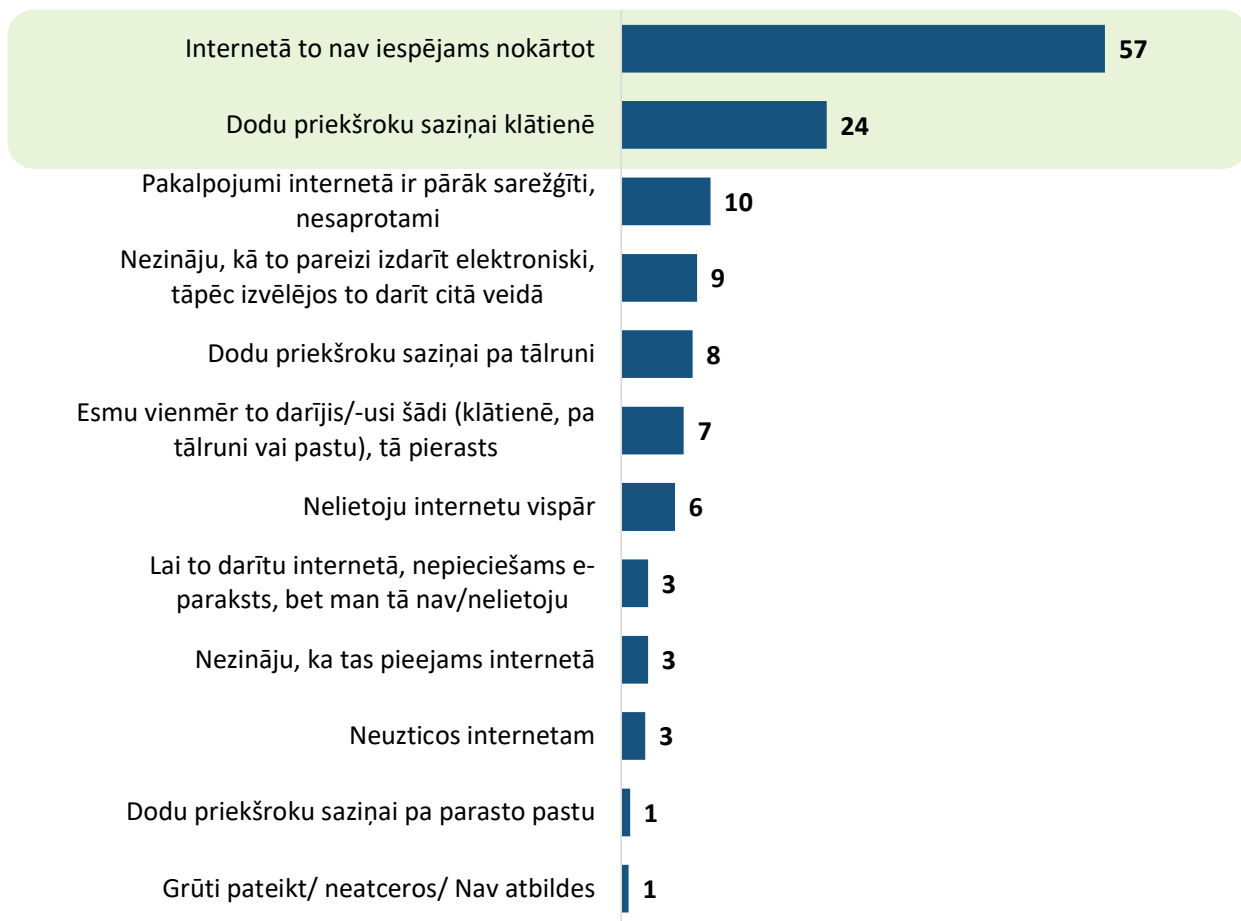
- **Nodarbinātības valsts aģentūrai** (69%),
- **Pilsonības un migrācijas lietu pārvaldei** (65),
- **Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienestam** (67%),
- **VDEĀK** (69%);

Biežāk nosauktās iestādes, kur **iedzīvotāji izmantojuši e-pakalpojumus internetā** (identificējoties):

- **Valsts ieņēmumu dienests** (33%),
- **Lauku atbalsta dienests** (29%);

Iemesli saskarsmei klātienē, pa tālruni vai pastu (%)

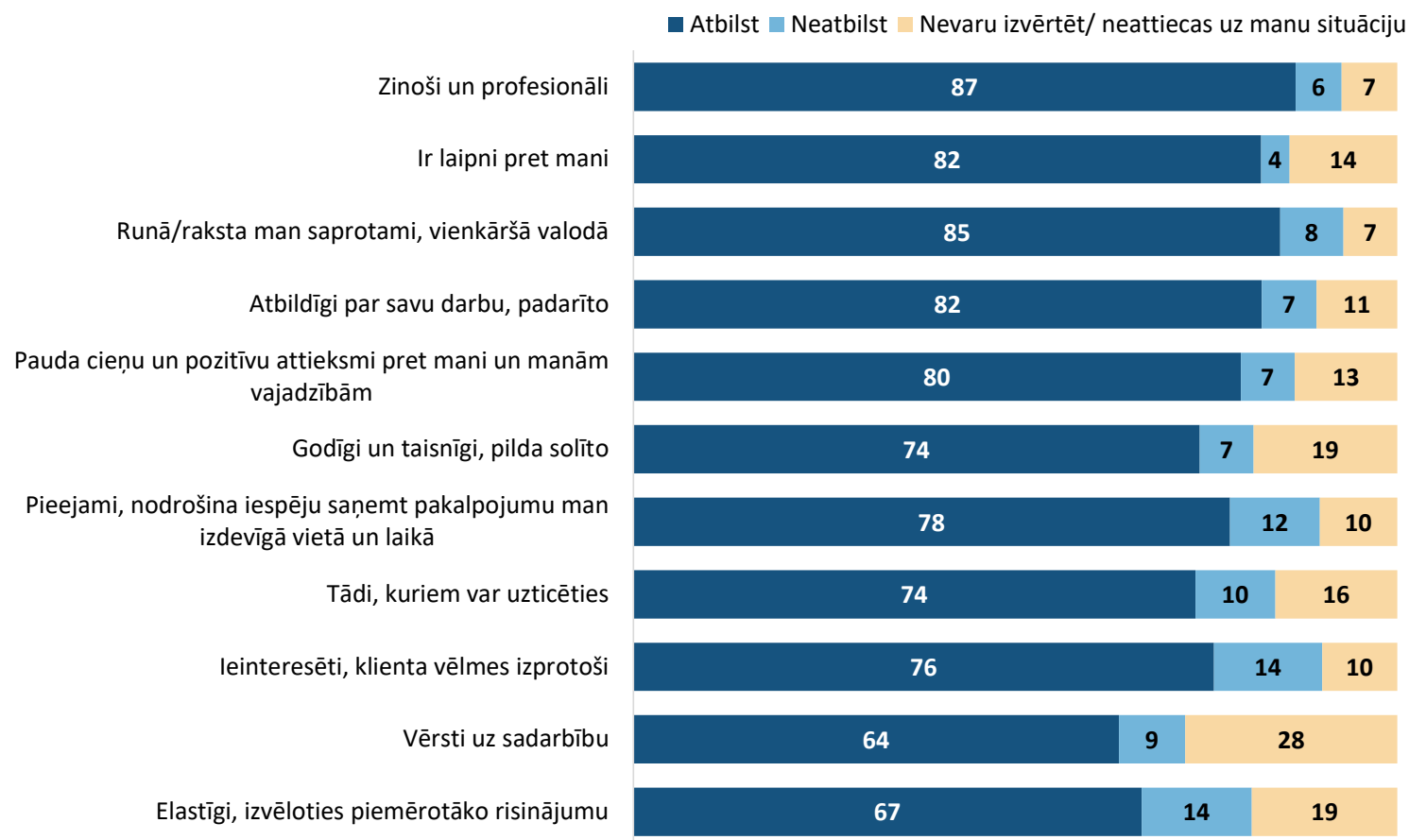
T7. Kāpēc Jūs sazinājāties ar šo iestādi klātienē, pa tālruni vai pastu, nevis internetā (pa e-pastu, interneta mājaslapā, sociālo tīklu kontos, izmantojot e-pakalpojumu vai sarakstoties ar virtuālo asistentu)?



- Pamatojot, kāpēc pēdējā reizē sazinoties ar valsts pārvaldes institūciju respondenti izvēlējās apmeklējumu klātienē, saziņu pa tālruni vai pastu, **vairāk kā puse respondentu (57%) norāda, ka, viņuprāt, nepieciešamos jautājumus internetā nav iespējams nokārtot.**
- Piektā daļa respondentu **(24%) norāda, ka kopumā dod priekšroku saziņai klātienē.**
- **10% aptaujāto iedzīvotāju norāda, ka, kārtot jautājumus internetā ir problemātiski, jo uzskata, ka tas ir pārāk sarežģīti un nesaprotami.**

Saņemtā pakalpojuma atbilstība labas pārvaldības kritērijiem (%)

T8. Izvērtējot savu pieredzi ar šo iestādi pēdējā saskarsmes reizē, vai, Jūsuprāt, šīs iestādes darbiniekiem atbilst vai neatbilst šādi raksturojumi?

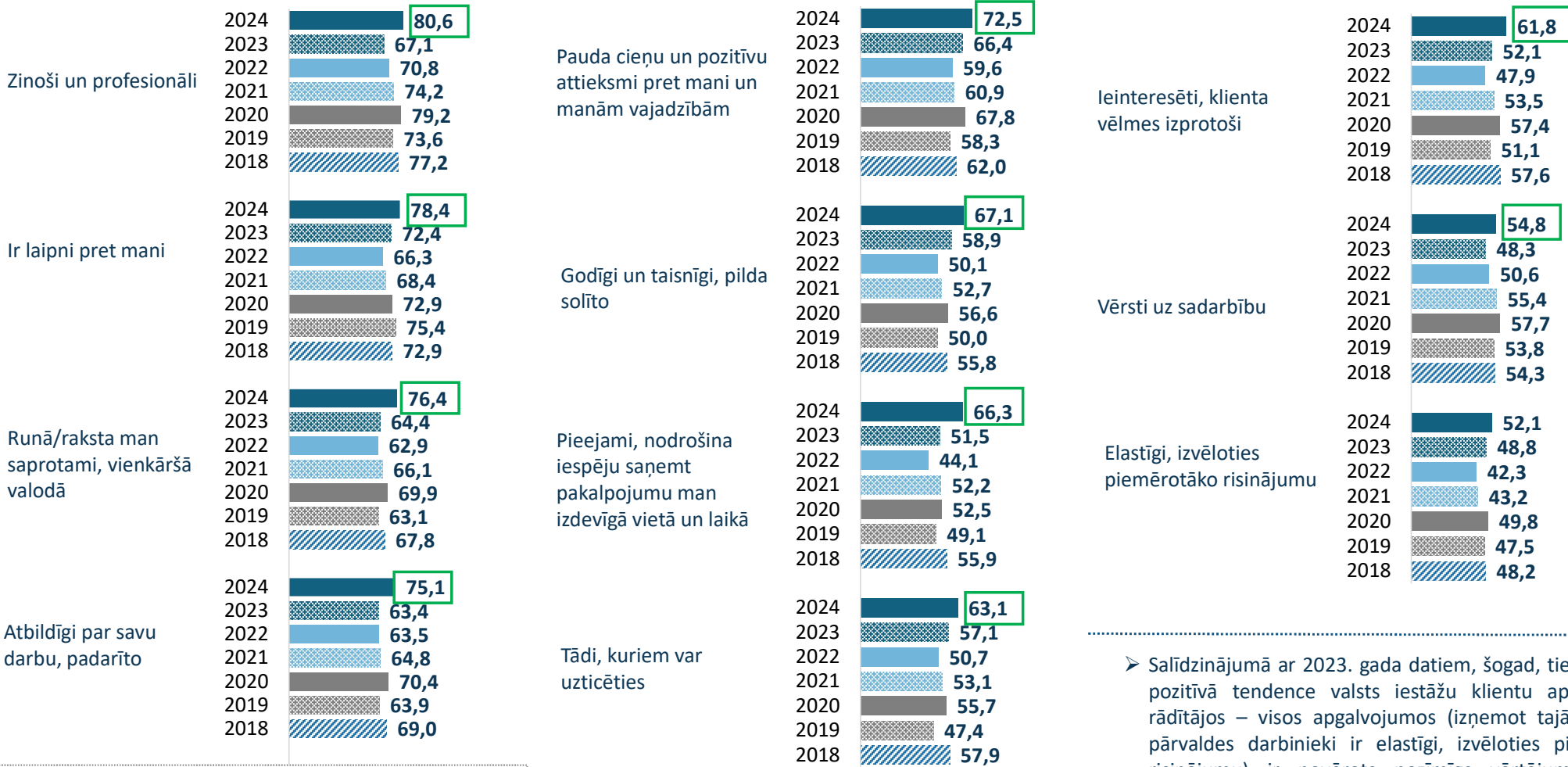


- Latvijas iedzīvotāju attieksme pret valsts iestāžu darbiniekiem kopumā ir pozitīva.
- Vairākums aptaujāto uzskata, ka valsts iestāžu darbinieki ir zinoši un profesionāli (87%), kā arī laipni pret klientiem (82%). Liela daļa respondentu atzīmē, ka darbinieki spēj komunicēt saprotami un vienkāršā valodā (85%), kas liecina par efektīvu informācijas nodošanu sabiedrībai.
- Iedzīvotāji pozitīvi novērtē darbinieku atbildību par savu darbu (82%), kā arī cieņas un pozitīvas attieksmes izrādīšanu pret klientiem un viņu vajadzībām (80%). Viens no vērtējumam sarežģītākajiem kritērijiem iedzīvotājiem bija vai valsts pārvaldes darbinieki ir vērsti uz sadarbību - šo aspektu bija grūti novērtēt 28% respondentu.

Saņemtā pakalpojuma atbilstība labas pārvaldības kritērijiem (indekss) 2018.-2024.



T8. Izvērtējot savu pieredzi ar šo iestādi pēdējā saskarsmes reizē, vai, Jūsaprāt, šīs iestādes darbiniekiem atbilst vai neatbilst šādi raksturojumi?



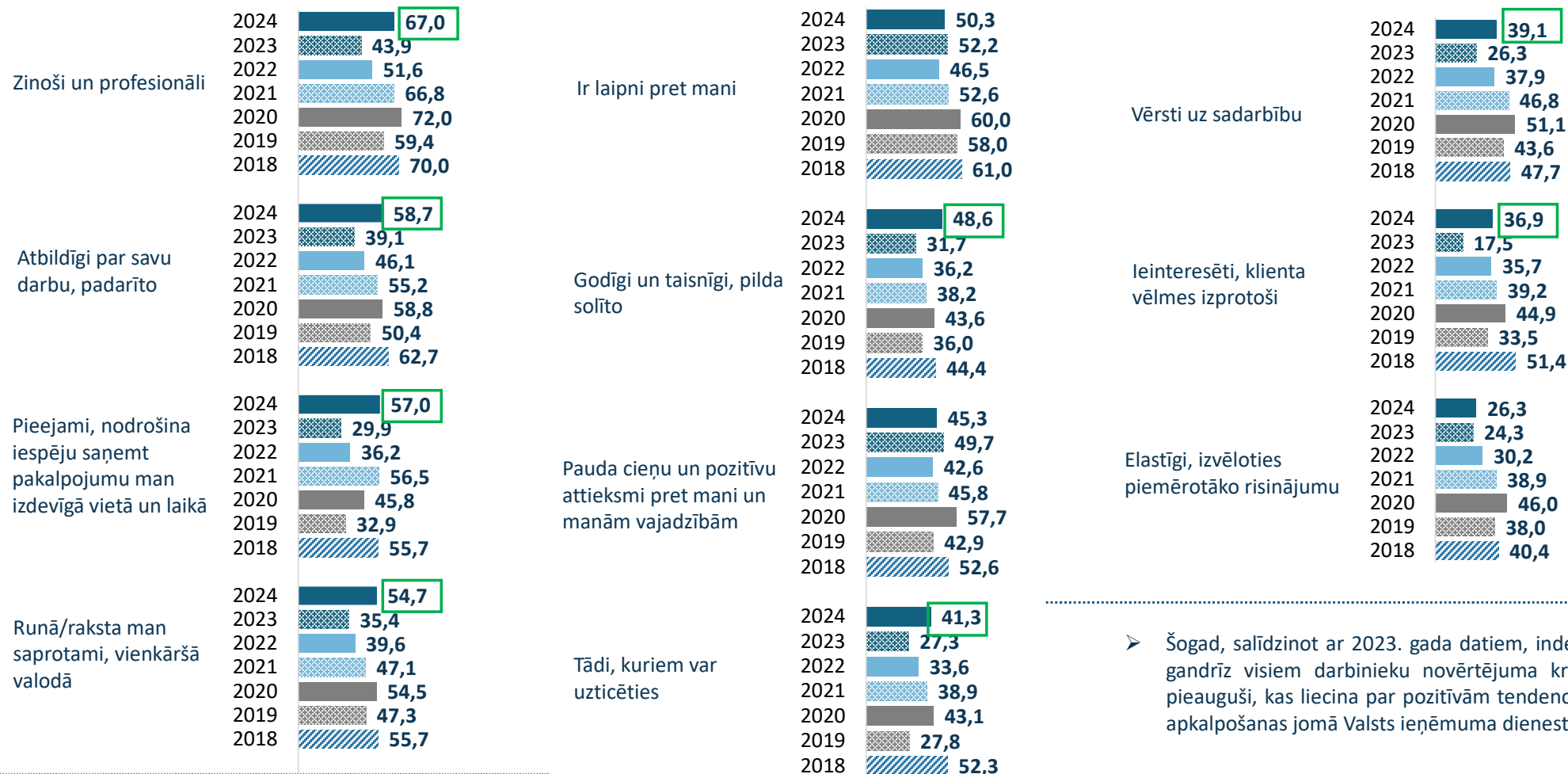
Bāzes:
2024, n=908 2023, n=828 2022, n=738 2021, n=811
2020, n=769 2019, n=800 2018, n=761

➤ Salīdzinājumā ar 2023. gada datiem, šogad, tiek novērota pozitīvā tendence valsts iestāžu klientu apkalpošanas rādītājos – visos apgalvojumos (izņemot tajā, ka valsts pārvaldes darbinieki ir elastīgi, izvēloties piemērotāko risinājumu) ir novērots nozīmīgs vērtējuma indeksa pieaugums.

Saņemtā pakalpojuma atbilstība labas pārvaldības kritērijiem (indekss) 2018.-2024.

VALSTS IEŅĒMUMU DIENESTS (VID)

T8. Izvērtējot savu pieredzi ar šo iestādi pēdējā saskarsmes reizē, vai, Jūsprāt, šīs iestādes darbiniekiem atbilst vai neatbilst šādi raksturojumi?



➤ Šogad, salīdzinot ar 2023. gada datiem, indeksa punkti gandrīz visiem darbinieku novērtējuma kritērijiem ir pieauguši, kas liecina par pozitīvām tendencēm klientu apkalpošanas jomā Valsts ieņēmumu dienestā.

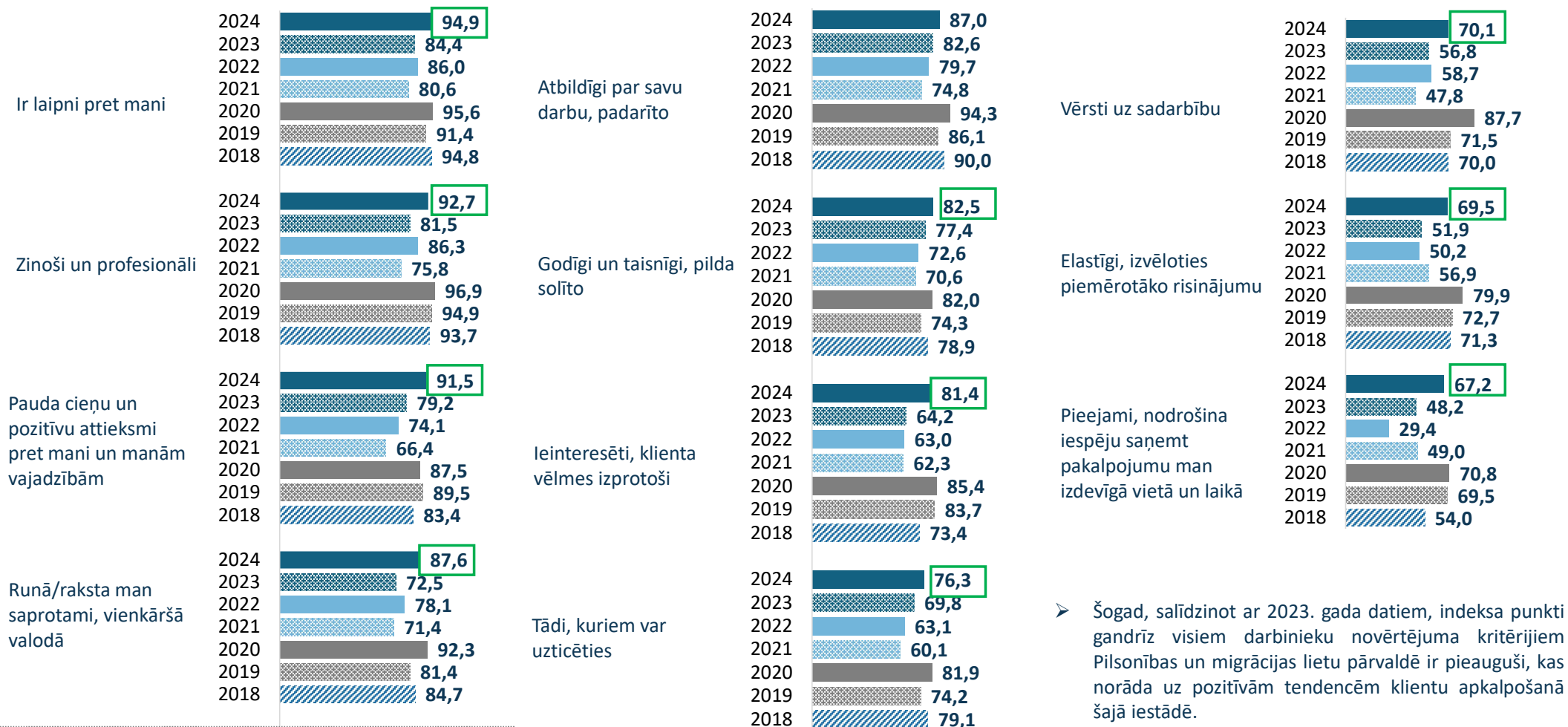
Bāzes:

2024, n=179 2023, n=116 2022, n=193 2021, n=183
2020, n=218 2019, n=249 2018, n=272

Saņemtā pakalpojuma atbilstība labas pārvaldības kritērijiem (indekss) 2018.-2024.

PILSONĪBAS UN MIGRĀCIJAS LIETU PĀRVALDE (PMLP)

T8. Izvērtējot savu pieredzi ar šo iestādi pēdējā saskarsmes reizē, vai, Jūsaprāt, šīs iestādes darbiniekiem atbilst vai neatbilst šādi raksturojumi?



Bāzes:

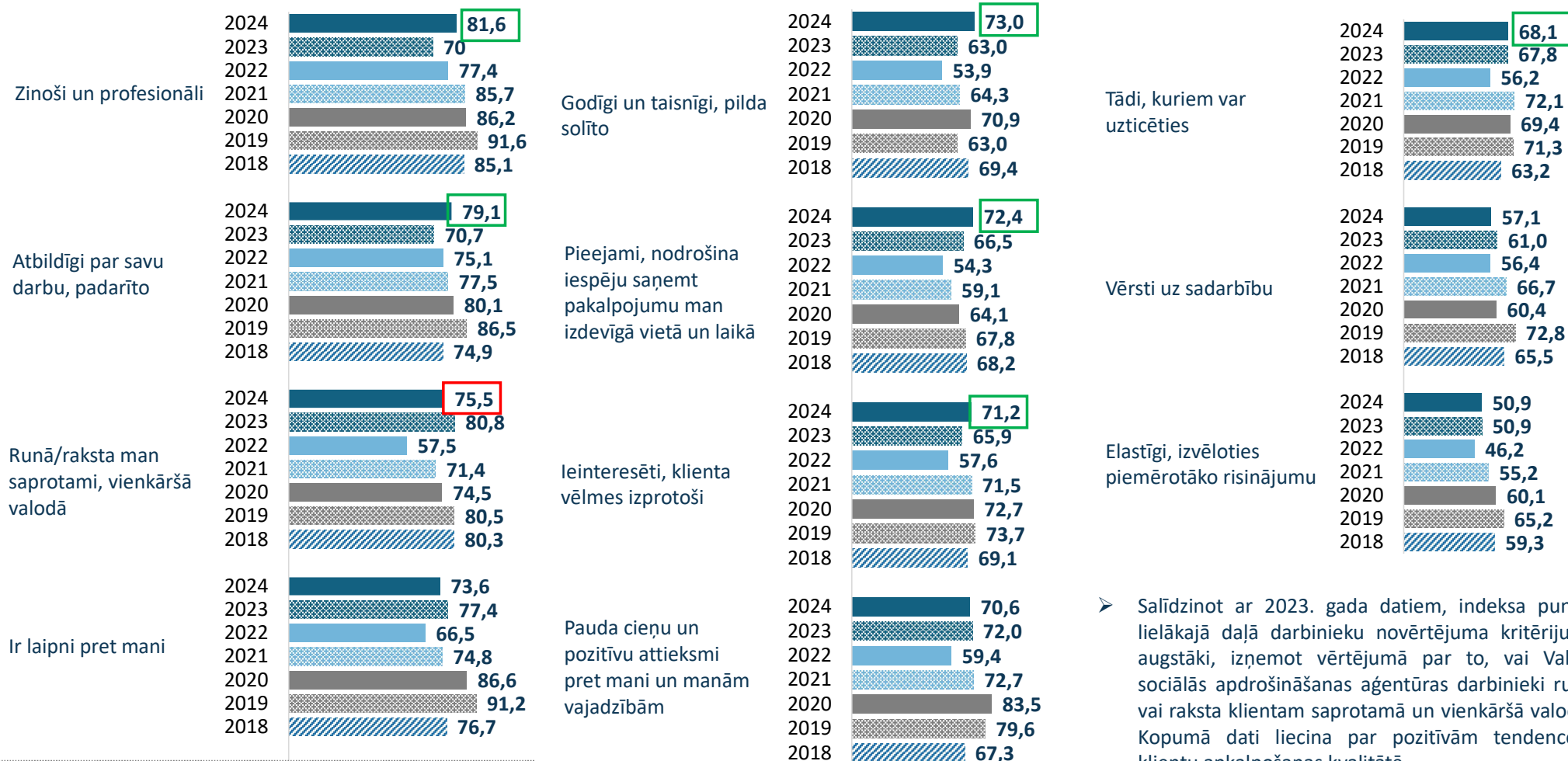
2024, n=177 2023, n=166 2022, n=123 2021, n=69
2020, n=68 2019, n=95 2018, n=77

Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums, 2024

Saņemtā pakalpojuma atbilstība labas pārvaldības kritērijiem (indekss) 2018.-2024.

VALSTS SOCIĀLĀS APDROŠINĀŠANAS AĢENTŪRA (VSAA)

T8. Izvērtējot savu pieredzi ar šo iestādi pēdējā saskarsmes reizē, vai, Jūsprāt, šīs iestādes darbiniekiem atbilst vai neatbilst šādi raksturojumi?



Bāzes:

2024, n=163 2023, n=123 2022, n=119 2021, n=159
2020, n=162 2019, n=128 2018, n=123

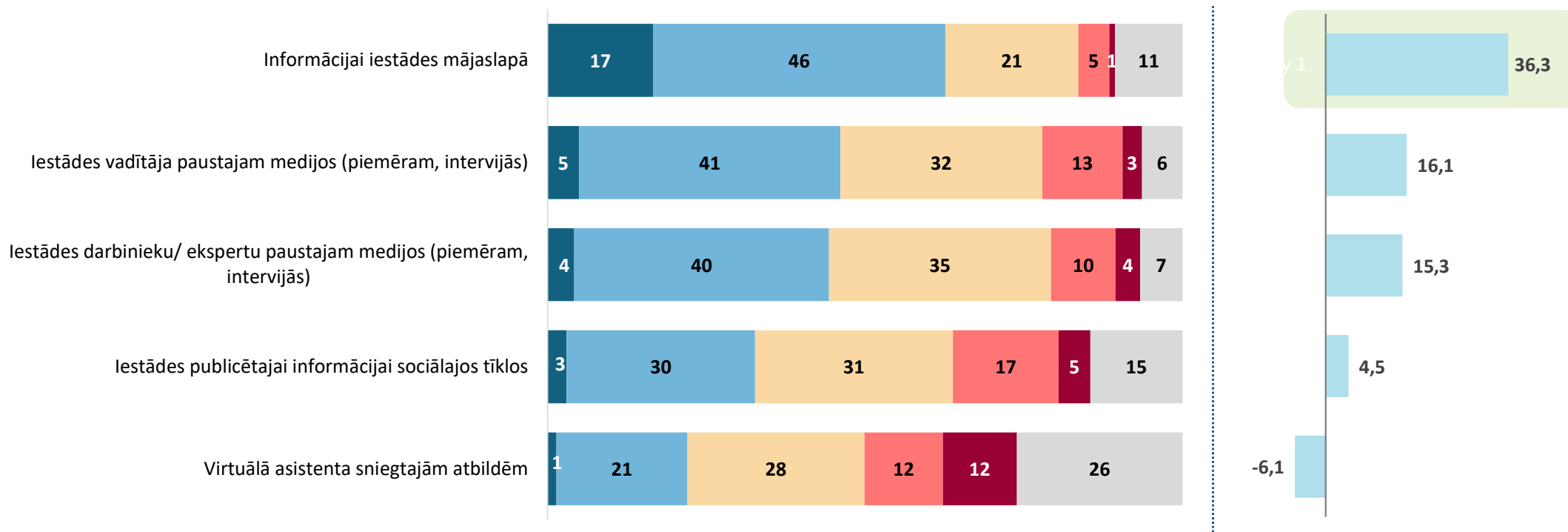
➤ Salīdzinot ar 2023. gada datiem, indeksa punkti lielākajā daļā darbinieku novērtējuma kritēriju ir augstāki, izņemot vērtējumā par to, vai Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūras darbinieki runā vai raksta klientam saprotamā un vienkāršā valodā. Kopumā dati liecina par pozitīvām tendencēm klientu apkalpošanas kvalitātē.

6. Uzticība valsts pārvaldes sniegtajai informācijai

Uzticība valsts pārvaldes sniegtajai informācijai (%)

T12_1. Lūdzu, novērtējiet, cik lielā mērā Jūs kopumā uzticiaties valsts iestāžu sniegtajai informācijai:

■ Pilnīgi uzticos ■ Drīzāk uzticos ■ Ne uzticos, ne neuzticos ■ Drīzāk neuzticos ■ Pilnīgi neuzticos ■ Grūti pateikt



- Vairāk kā puse Latvijas iedzīvotāju (63%) uzticas valsts iestāžu mājaslapās izvietotajai informācijai.
- Gandrīz puse iedzīvotāju (46%) uzticas informācijai, kuru sniedz valsts iestādes vadītāji, un 44% uzskata, ka valsts iestādes darbinieki vai eksperti medijos sniedz uzticamu informāciju.
- Vismazāk respondenti uzticas ir virtuālajiem asistentiem.

Bāze: visi respondenti, n=1004

Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums, 2024

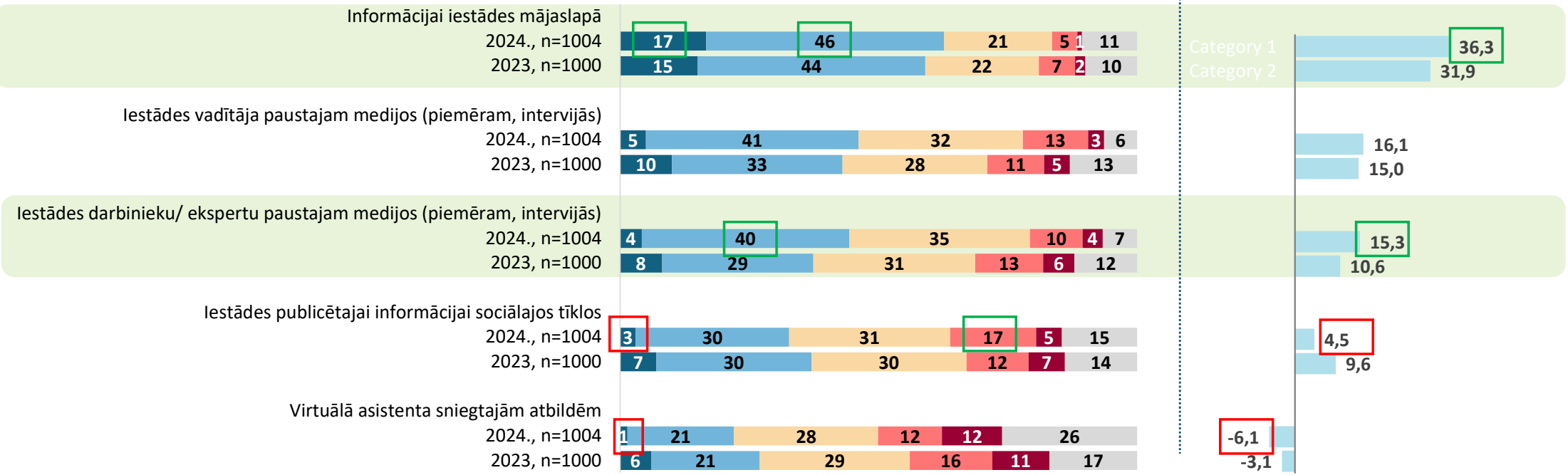
Uzticība valsts pārvaldes sniegtajai informācijai (%) 2023.-2024



T12_1. Lūdzu, novērtējiet, cik lielā mērā Jūs kopumā uzticiaties valsts iestāžu sniegtajai informācijai:

■ Pilnīgi uzticos ■ Drīzāk uzticos ■ Ne uzticos, ne neuzticos ■ Drīzāk neuzticos ■ Pilnīgi neuzticos ■ Grūti pateikt

Indekss



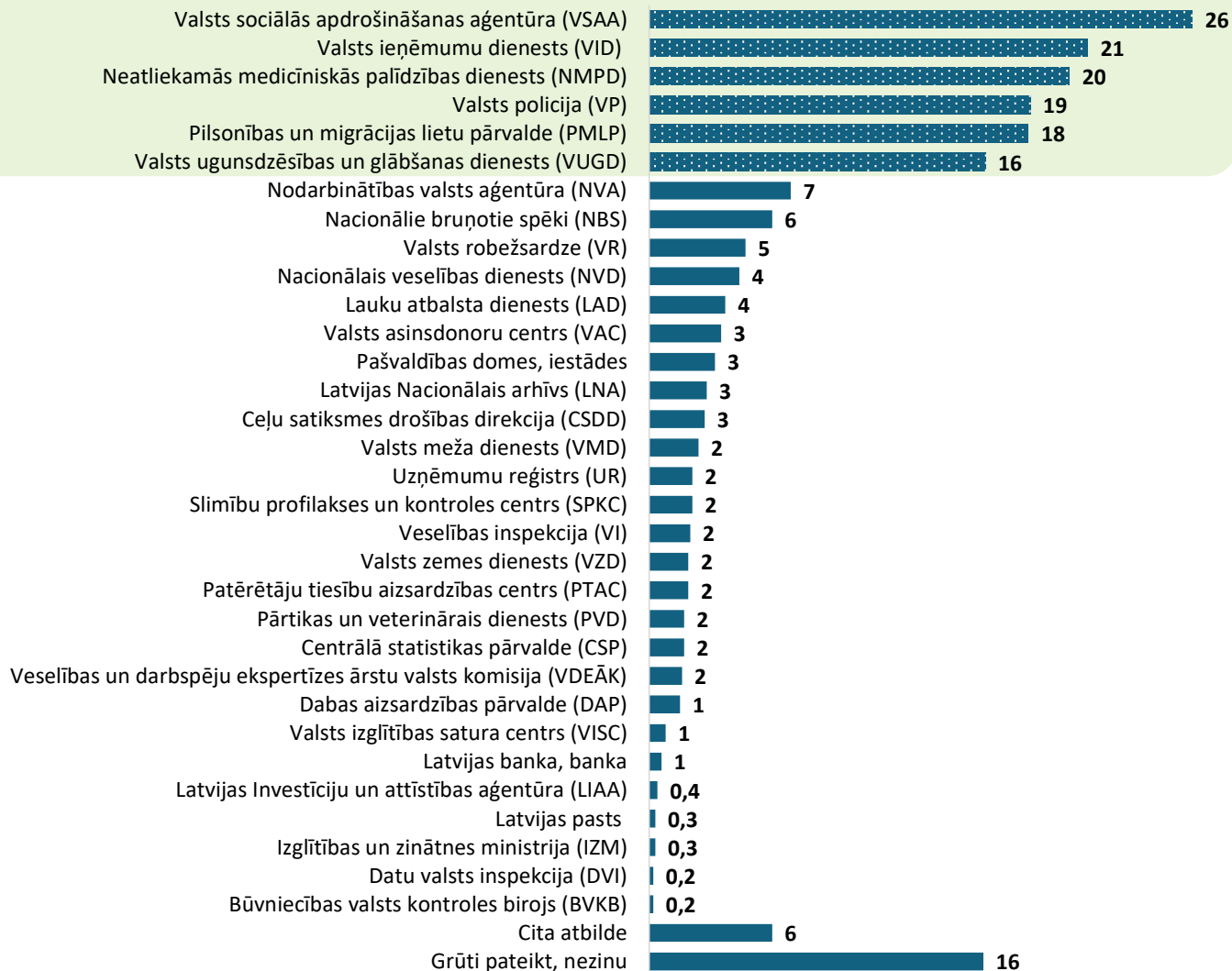
- ✓ Salīdzinājumā ar 2023.gada datiem, uzticēšanās indekss iestādes mājaslapā ievietotajai informācijai ir nozīmīgi augstāks. Tas skaidrojams ar to, ka ir palielinājās to respondentu īpatsvars, kuri «pilnīgi uzticas» un «drīzāk uzticas» šai informācijai.
- ✓ Gada laikā, uzticēšanās indekss informācijai, ko pauž valsts iestādes darbinieks/ eksperts medijos, ir pieaudzis, jo ir vairāk to respondentu, kuri «drīzāk uzticas» šai informācijai.
- ✓ Uzticēšanās indekss tādai informācijai, ko iestāde publicē sociālajos tīklos ir pazeminājies, jo ir samazinājies respondentu skaits, kas «pilnīgi izticas» šai informācijai un nozīmīgi palielinājies respondentu skaits, kas «drīzāk neuzticas» šai informācijai.
- ✓ Šogad respondentu skaits, kas «pilnīgi uzticas» virtuālā asistenta sniegtajām atbildēm ir ievērojami samazinājies, līdz ar to šī informācijas avota uzticēšanās indekss ir samazinājies.

Bāze: visi respondenti, n=1004

Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums, 2024

Iestādes, kuru sniegtajai informācijai uzticas visvairāk (%)

T12_2. Lūdzu, nosauciet **trīs valsts pārvaldes iestādes, kuru sniegtajai informācijai** (mājaslapā, vadītāja, ekspertu paustajam, informācijai sociālajos tīklos) Jūs uzticiaties visvairāk:



2023. gadā valsts iestāžu TOPs, kuru sniegtajai informācijai uzticas visvairāk bija cits:

- ✓ Valsts ieņēmuma dienesta (VID) (25%)
- ✓ Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra (VSAA) (24%)
- ✓ Valsts policija (VP) (20%)
- ✓ Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde (PMLP) (12%)

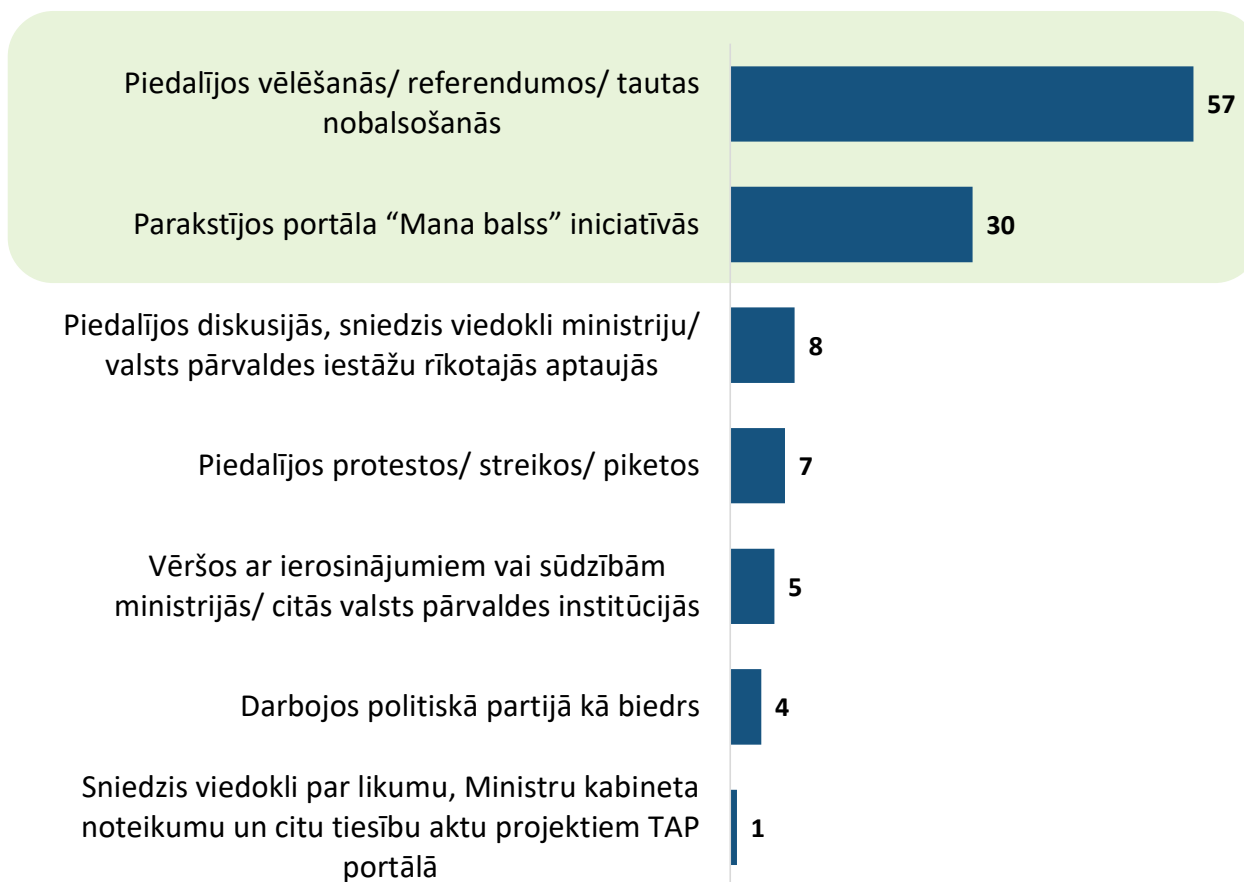
Bāze: visi respondenti, n=1004

Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums, 2024

7. Iedzīvotāju iesaistīšanās sabiedriski politiskos procesos valstī

Iesaistīšanās sabiedriski politiskos procesos valstī (%)

T13. Pastāv dažādi veidi, kā iedzīvotāji var **iesaistīties sabiedriski politiskos procesos valstī un uzlabot Latvijā notiekošo**. Vai jūs pēdējā gada laikā esat darījis/-usi kaut ko no tā, ko es nosaukšu? Vai Jūs esat... (Jautājums tika uzdots tikai esošajā mērījumā)



➤ Vairāk nekā puse Latvijas iedzīvotāju, proti, **57%, apgalvo, ka ir piedalījušies vēlēšanās, referendumos vai tautas nobalsošanās.**

➤ Trešdaļa (**30%**) respondentu norāda, ka ir parakstījušies par iniciatīvām portālā «Mana balss».

SECINĀJUMI

Attieksme pret valsts pārvaldi kopumā

- ✓ 2024. gadā sabiedrības attieksme pret Latvijas valsts pārvaldi kļuvusi pozitīvāka, īpaši attiecībā uz darbinieku godprātību un uzticamību.
- ✓ Būtiski pieauga to respondentu skaits, kuri uzskata, ka valsts pārvaldē strādājošie godprātīgi veic savus pienākumus (+17%) un ka viņiem var uzticēties (+18%).
- ✓ Apmierinātība ar pakalpojumu vienkāršošanu un saņemšanas procedūrām uzlabojās tikai mēreni.

Respondentu viedoklis par valsts iestādi, kas vislabāk apkalpo iedzīvotājus

Kā iestādes, kas vislabāk apkalpo iedzīvotājus -

- ✓ Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūru (**VSAA**) (14%),
- ✓ Pilsonības un migrācijas lietu pārvaldi (**PMLP**) (10%)
- ✓ Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienestu (**NMPD**) (9%).

Saskarsme ar valsts iestādēm pēdējo 3 gadu laikā

Gandrīz visi Latvijas iedzīvotāji (91%) pēdējo trīs gadu laikā ir izmantojuši valsts iestāžu pakalpojumus, visbiežāk izmantotās iestādes :

- ✓ Valsts ieņēmumu dienests (VID) (56%),
- ✓ Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra (VSAA) (46%)
- ✓ Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde (PMLP) (45%).

Valsts iestāžu darba vērtējums kopumā

2024.gada dati liecina par pozitīvām tendencēm valsts iestāžu darbā. Lielākā daļa iestāžu saņem pozitīvus vērtējumus, īpaši:

- ✓ Valsts asinsdonoru centrs (100%),
- ✓ Valsts ugunsdzēsības un glābšanas dienests (VUGD) (96%)
- ✓ Latvijas Nacionālais arhīvs (91%).
- ✓ Valsts robežsardzi (88%)
- ✓ Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienestu (NMPD) (89%)
- ✓ Lauku atbalsta dienestu (94%),
- ✓ Nacionālo veselības dienestu (92%)
- ✓ Pilsonības un migrācijas lietu pārvaldi (81%).

Pēdējās saskarsmes ar valsts iestādi raksturojums

20% Latvijas iedzīvotāju, **kā pēdējo iestādi, ar kuru bija saskarsme ir nosaukuši Valsts ieņēmumu dienestu (VID)**, kam seko **Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde (PMLP) (18%)** un **Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra (VSAA) (16%)**.

Pēdējās saskarsmes iemesli:

- ✓ 1) saņemt pakalpojumu (izziņas, atļaujas u.tml.),
- ✓ 2) informācijas iesniegšana iestādei,
- ✓ 3) nepieciešamība saņemt informāciju no iestādes.

10% respondentu šogad ir sazinājušies ar iestādi, lai risinātu kādu problēmu (neikdienišķu, nestandarta, netipisku situāciju risināšana).

Pēdējās saskarsmes veids

Visbiežāk kā pēdējo saskarsmes veidu norādījuši:

- ✓ klātienes tikšanos (46%),
- ✓ interneta e-pakalpojumi (23%).

Salīdzinājumā ar 2023. gadu:

- ✓ palielinājušies - klātienes apmeklējumi (+10%) un e-pakalpojumu izmantošana (+5%)
- ✓ samazinājušies - saziņa pa tālruni (-9%).

Galvenie iemesli, kāpēc respondenti izvēlējās saziņu klātienē, pa tālruni vai pastu, ir šādi:

- ✓ 57% uzskata, ka nepieciešamos jautājumus internetā nav iespējams nokārtot.
- ✓ 24% dod priekšroku saziņai klātienē.
- ✓ 10% uzskata, ka interneta pakalpojumi ir pārāk sarežģīti un nesaprotami.
- ✓ 9% nezina, kā pareizi nokārtot jautājumu elektroniski.
- ✓ 7% ir ieradums risināt jautājumus klātienē, pa tālruni vai pastu.
- ✓ 6% nelieto internetu.

Salīdzinājumā ar 2023. gadu, ievērojami biežāk nevarēja aktuālus jautājumus atrisināt ar interneta starpniecību (+23%) , apliecina, ka interneta pakalpojumi ir pārāk sarežģīti (+6%).

Iestādes darbības vērtējums

- ✓ 41% uzskata, ka valsts pārvaldes iestāžu darbība nav mainījusies kopš pēdējās reizes, kad viņi ar to kontaktējās;
- ✓ 27% ir pamanījušu uzlabojumus valsts iestāžu darbībā ;
- ✓ 5% iestāžu darbību novērtēja kā sliktāku;

Uzticība valsts pārvaldes sniegtajai informācijai

- ✓ 63% uzticas valsts iestāžu mājaslapās izvietotajai informācijai. 46% uzticas informācijai, kuru sniedz valsts iestādes vadītāji,
- ✓ 44% uzskata, ka valsts iestādes darbinieki vai eksperti medijos sniedz uzticamu informāciju,
- ✓ vismazāk respondenti uzticas virtuālajiem asistentiem.

Salīdzinājumā ar 2023.gada datiem:

- ✓ uzticēšanās indekss iestādes mājaslapā ievietotajai informācijai ir nozīmīgi augstāks;
- ✓ Ir pieaudzis uzticēšanās indekss informācijai, ko pauž valsts iestādes darbinieki/ eksperti medijos;
- ✓ Ir mazinājusies uzticēšanās informācijai, ko iestāde publicē sociālajos tīklos;

Iedzīvotāju iesaistīšanās sabiedriski politiskos procesos valstī

- ✓ 57%, apgalvo, ka ir piedalījušies vēlēšanās, referendumos vai tautas nobalsošanās;
- ✓ 30% respondentu norāda, ka ir parakstījušies par iniciatīvām portālā «Mana balss»;

Jeļena Vorobjova

jelena.vorobjova@bergresearch.lv

+ 371 29590064

Ilze Rozenberga

ilze.rozenberga@bergresearch.lv

+ 371 29488508

«Berg Research»
www.bergresearch.lv