

# Uzskati par Vienotā klientu apkalpošanas centra izveidi

**Latvijas iedzīvotāju aptauja**

**2014.gada maijs**

*Projekts „Publisko pakalpojumu sistēmas pilnveidošana” Nr.1DP/1.5.1.2.0/08/IPIA/SIF/002 tiek īstenots ar Eiropas Savienības Sociālā fonda un Latvijas valsts finansiālu atbalstu.*



## Saturs

Aptaujas tehniskā informācija .....	3
Terminu skaidrojums.....	4
Statistiskās kļūdas novērtēšanas tabula.....	5
Galvenie secinājumi.....	6
Rezultātu tabulas .....	15
Kopējais atbilžu sadalījums.....	16
Sociāldemogrāfisko grupu atbilžu sadalījums.....	17
1. <i>Kuras no šīm iestādēm Jūs pēdējo trīs gadu laikā esat personīgi apmeklējis, lai kārtotu kādas šo iestāžu pārziņā esošas lietas?.....</i>	17
2. <i>Patlaban vairums valsts pārvaldes iestāžu, kuras sniedz iedzīvotājiem dažādus pakalpojumus, atrodas katra savās telpās. Taču šobrīd valsts pārvaldē tiek diskutēts par ideju Latvijā izveidot vienotu klientu apkalpošanas centru tīklu, kur vienuviet būtu iespējams saņemt daudz vai pat visu valsts iestāžu pakalpojumus – t.i., tie valsts iestāžu darbinieki, kuriem ir klātienē jāapkalpo iedzīvotāji, vairs neatrastos katrs savā adresē, bet gan visi būtu sastopami vienuviet. Cik lielā mērā Jūs atbalstāt šādas idejas un priekšlikumus?</i>	
2.1. <i>Latvijā būtu jāievieš kārtība, ka visus valsts pakalpojumus ir iespējams saņemt vienuviet .....</i>	18
2.2. <i>Latvijā būtu jāievieš kārtība, ka ne tikai visus valsts, bet arī pašvaldību pakalpojumus, kur iedzīvotājiem ir klātienē jāapmeklē attiecīgo iestāžu darbinieki, ir iespējams saņemt vienuviet.....</i>	20
2.3. <i>Latvijā būtu jāievieš kārtība, ka, lai saņemtu valsts pakalpojumus, iedzīvotājiem ir iespēja savās pašvaldībās iesniegt nepieciešamos dokumentus, nebraucot uz attiecīgās valsts iestādes reģionālo nodaļu. Taču pašvaldībā varētu iesniegt tikai dokumentus, bet nevarētu saņemt konsultācijas. Klātienē konsultāciju nepieciešamības gadījumā tik un tā būtu jābrauc uz attiecīgās valsts iestādes reģionālo nodaļu .....</i>	22
2.4. <i>Valsts vienotos klientu apkalpošanas centrus jāveido tikai lielajās pilsētās un reģionālajos attīstības centros (t.i., bijušie rajonu centri), bet pārējās pašvaldībās būtu jābūt iespējai iesniegt dokumentus valsts pakalpojumu saņemšanai, nebraucot uz attiecīgās iestādes reģionālo nodaļu .....</i>	24
2.5. <i>Būtu jāsauglabā esošā situācija, kad dažādi valsts un pašvaldību iestāžu pakalpojumi tiek sniegti katrs savā iestādē, kas atrodas dažādās vietās .....</i>	26
Aptaujā izmantotā anketa .....	28

**Pētījums:** Uzskati par Vienotā klientu apkalpošanas centra izveidi

## Aptaujas tehniskā informācija

PĒTĪJUMA VEICĒJS	Pētījumu centrs SKDS
ĢENERĀLAIS KOPUMS	Latvijas pastāvīgie iedzīvotāji vecumā no 18 līdz 74 gadiem
PLĀNOTĀS IZLASES APJOMS	1000 respondenti (ģenerālajam kopumam reprezentatīva izlase)
SASNIEGTĀS IZLASES APJOMS	1004 respondenti
IZLASES METODE	Stratificētā nejaušā izlase
STRATIFIKĀCIJAS PAZĪMES	Administratīvi teritoriālā
APTAUJAS VEIKŠANAS METODE	Tiešās intervijas respondentu dzīves vietās
ĢEOGRĀFISKAIS PĀRKLĀJUMS	Visi Latvijas reģioni (126 izlases punkti)
APTAUJAS VEIKŠANAS LAIKS	No 09.05.2014. līdz 22.05.2014.

### SASNIEGTĀS IZLASES SALĪDZINĀJUMS AR IEDZĪVOTĀJU STATISTIKU

	Respondentu skaits izlasē (%) pirms svēršanas	Respondentu skaits izlasē (%) pēc svēršanas	LR IeM PMLP Iedz. reģ. dati uz 07.02.2014.
KOPĀ	100.0	100.0	100.0

#### REĢIONS

Rīga	32.4	32.3	32.3
Pierīga	17.5	17.8	17.8
Vidzeme	10.0	10.1	10.1
Kurzeme	12.9	12.9	12.9
Zemgale	12.3	12.2	12.2
Latgale	14.9	14.7	14.7

#### DZIMUMS

Vīrieši	43.6	47.5	47.5
Sievietes	56.4	52.5	52.5

#### TAUTĪBA

Latvieši	56.6	58.3	58.3
Citi	43.4	41.7	41.7

#### VECUMS

18 - 24 g.v.	11.6	11.9	11.9
25 - 34 g.v.	19.3	20.6	20.6
35 - 44 g.v.	18.1	18.7	18.7
45 - 54 g.v.	19.1	19.1	19.1
55 - 74 g.v.	31.9	29.7	29.7

#### STATUSS

Strādājošie	61.7	63.0
Nestrādājošie	38.3	37.0

#### IZGLĪTĪBA

Pamatizglītība	12.7	12.9
Vidējā, vidējā profesionālā	61.2	61.0
Augstākā	26.1	26.1

#### PILSONĪBA

LR pilsoņi	84.6	85.1
Respondenti bez LR pilsonības	15.4	14.9

\*Dati tika pakļauti svēršanas procedūrai. Atskaitē izmantoti svērti procenti un nesvērts skaits.

**Pētījums:** Uzskati par Vienotā klientu apkalpošanas centra izveidi

## Terminu skaidrojums

IZLASE

Latvijas iedzīvotāju kopuma mikromodelis

REĢIONI (STATISTISKIE)

*Rīga* - Rīgas pilsēta

*Pierīga*

*Pilsētas* – Jūrmala

*Novadi* – 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*

*Pilsētas* – Valmiera.

*Novadi* – Alūksnes, Amatas, Apes, Beverīnas, Burtnieku, Cēsaines, Cēsu, Ērgļu, Gulbenes, Jaunpiebalgas, Kocēnu, Līgatnes, Lubānas, Madonas, Mazsalacas, Naukšēnu, Pārgaujas, Priekuļu, Raunas, Rūjienas, Smiltenes, Strenču, Valkas, Varakļānu, Vecpiebalgas novads.

*Kurzeme*

*Pilsētas* – Ventspils, Liepāja.

*Novadi* – Aizputes, Alsungas, Brocēnu, Dundagas, Durbes, Grobiņas, Kuldīgas, Mērsraga, Nīcas, Pāvilostas, Priekules, Rojas, Rucavas, Saldus, Skrundas, Talsu, Vaiņodes, Ventspils novads.

*Zemgale*

*Pilsētas* – Jelgava, Jēkabpils.

*Novadi* – Aizkraukles, Aknīstes, Auces, Bauskas, Dobeles, Iecavas, Jaunjelgavas, Jelgavas, Jēkabpils, Kokneses, Krustpils, Neretas, Ozolnieku, Pļaviņu, Rundāles, Salas, Skrīveru, Tērvetes, Vecumnieku, Viesītes novads.

*Latgale*

*Pilsētas* – Daugavpils, Rēzekne.

*Novadi* – 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, vidējā profesionālā* – respondents ar vispārējo vidējo, vidējo profesionālo, nepabeigtu augstāko izglītību.

*Augstākā* – respondents ar augstāko izglītību.

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.

PAMATNODARBOŠANĀS

*Vadītājs* – augstākā vai vidējā līmeņa vadītājs: uzņēmuma, firmas, organizācijas, nodaļas vadītājs, vadošais speciālists uzņēmumā, iestādē.

*Speciālists, ierēdnis* – ierēdnis vai darbinieks valsts, pašvaldību iestādē vai privātā uzņēmumā; nestrādā fizisku darbu.

*Strādnieks* – ierindas darbinieks rūpniecībā, celtniecībā, lauksaimniecībā, tirdzniecībā, apkalpojošajā sfērā, sabiedriskajā ēdināšanā; strādā fizisku darbu.

*Zemnieks* – persona, kas strādā sev piederošā lauku saimniecībā.

*Individuālais darbs* – pats sev darba devējs, arī profesionāls speciālists (advokāts, ārsts u.tml.), uzņēmuma īpašnieks.

*Pensionārs* – persona, kas ir pensijā un nestrādā algotu darbu, arī invaliditātes pensionārs.

*Skolnieks, students* – persona, kas mācās dienas nodaļā kādā no mācību iestādēm.

*Mājsaimniece* – persona, kas ir mājsaimnieks vai mājsaimniece un pašlaik nestrādā algotu darbu; arī ja atrodas bērna kopšanas atvaļinājumā.

*Bezdarbnieks* – persona, kas ir darba spējīgā vecumā un nekur nestrādā.

IENĀKUMU LĪMENIS

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

*Zemi* – līdz €154

*Vidēji zemi* – no €155 līdz €219

*Vidēji* – no €220 līdz €291

*Vidēji augsti* – no €292 līdz €360

*Augsti* – €361 un vairāk.

## 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

$\pi$  - 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
<b>1 vai 99</b>	2.8	2.2	1.9	1.4	1.1	1.0	0.9	0.8	0.7	0.7	0.6	0.6	0.6	0.5	0.5	0.4
<b>2 vai 98</b>	3.9	3.2	2.7	1.9	1.6	1.4	1.2	1.1	1.0	1.0	0.9	0.9	0.8	0.8	0.7	0.6
<b>4 vai 96</b>	5.4	4.5	3.8	2.7	2.2	1.9	1.7	1.6	1.5	1.4	1.3	1.2	1.2	1.1	1.0	0.9
<b>6 vai 94</b>	6.6	5.4	4.7	3.3	2.7	2.3	2.0	1.9	1.8	1.7	1.6	1.5	1.4	1.3	1.2	1.0
<b>8 vai 92</b>	7.5	6.1	5.3	3.8	3.1	2.7	2.4	2.2	2.0	1.9	1.8	1.7	1.6	1.5	1.4	1.2
<b>10 vai 90</b>	8.3	6.8	5.9	4.2	3.4	2.9	2.6	2.4	2.2	2.0	2.0	1.9	1.8	1.7	1.5	1.3
<b>12 vai 88</b>	9.0	7.4	6.4	4.5	3.7	3.2	2.9	2.6	2.4	2.3	2.1	2.0	1.9	1.8	1.6	1.4
<b>15 vai 85</b>	9.9	8.0	7.0	5.0	4.0	3.5	3.1	2.9	2.6	2.5	2.3	2.2	2.1	2.0	1.8	1.6
<b>18 vai 82</b>	10.7	8.7	7.5	5.3	4.4	3.8	3.4	3.0	2.9	2.7	2.5	2.4	2.3	2.2	1.9	1.7
<b>20 vai 80</b>	11.1	9.1	7.8	5.5	4.5	3.9	3.5	3.2	3.0	2.8	2.6	2.5	2.4	2.3	2.0	1.8
<b>22 vai 78</b>	11.5	9.4	8.1	5.7	4.7	4.1	3.6	3.3	3.1	2.9	2.7	2.6	2.5	2.4	2.1	1.8
<b>25 vai 75</b>	12.0	9.8	8.5	6.0	4.9	4.2	3.8	3.5	3.2	3.0	2.8	2.7	2.6	2.5	2.2	1.9
<b>28 vai 72</b>	12.5	10.2	8.8	6.2	5.1	4.4	3.9	3.6	3.3	3.1	2.9	2.8	2.7	2.5	2.3	2.0
<b>30 vai 70</b>	12.7	10.4	9.0	6.4	5.2	4.5	4.0	3.7	3.4	3.2	3.0	2.8	2.7	2.6	2.3	2.0
<b>32 vai 68</b>	12.9	10.6	9.1	6.5	5.3	4.6	4.1	3.7	3.5	3.2	3.1	2.9	2.8	2.6	2.4	2.1
<b>35 vai 65</b>	13.2	10.8	9.4	6.6	5.4	4.7	4.2	3.8	3.5	3.3	3.1	3.0	2.8	2.7	2.4	2.1
<b>40 vai 60</b>	13.6	11.1	9.6	6.8	5.5	4.8	4.3	3.9	3.6	3.4	3.2	3.0	2.9	2.8	2.5	2.2
<b>45 vai 55</b>	13.8	11.3	9.8	6.9	5.6	4.9	4.4	4.0	3.7	3.5	3.3	3.1	2.9	2.8	2.5	2.2
<b>50 vai 50</b>	13.9	11.3	9.8	6.9	5.7	4.9	4.4	4.0	3.7	3.5	3.3	3.1	3.0	2.8	2.5	2.2

Lai noteiktu statistisko mērījuma kļūdu, ir jāzina nesvērts respondentu skaits attiecīgajā grupā un rezultāts procentos. Izmantojot šos lielumus, tabulas attiecīgajā iedaļā var atrast statistiskās mērījuma kļūdas robežas + / - procentos ar **95% varbūtību**.

Piemēram, ja pētījuma rezultātā no visiem aptaujātajiem Latvijas iedzīvotājiem (respondentu skaits n=1004) 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%.

## Galvenie secinājumi

2014.gada maijā tika veikta Latvijas iedzīvotāju aptauja, kurā respondentiem jautāja, kādas valsts iestādes viņi ir apmeklējuši pēdējo trīs gadu laikā, kā arī lūdza novērtēt ar Vienoto klientu apkalpošanas centru (VKAC) saistītus apgalvojumus.

### **Saskarsme ar dažādām iestādēm**

Saskaņā ar aptaujas datiem 44% respondentu pēdējo trīs gadu laikā ir apmeklējuši vismaz vienu valsts iestādi. Divas dažādas iestādes ir apmeklējuši 26%, trīs iestādes – 17%, bet 14% pēdējo trīs gadu laikā ir apmeklējuši četras un vairāk valsts iestādes.

Raksturojot detalizētāk, jānorāda, ka 39% respondentu atbildēja, ka ir apmeklējuši Valsts ieņēmumu dienestu, 26% vērsušies Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūrā, 20% apmeklējuši Nodarbinātības valsts aģentūru, 16% - Pilsonības un migrācijas lietu pārvaldi un 11% - Zemesgrāmatu. Citas valsts iestādes minētas retāk: 9% norādīja, ka ir apmeklējuši Valsts zemes dienestu, 8% - Lauku atbalsta dienestu, 6% - Uzņēmumu reģistru, 4% - Valsts vides dienestu, 3% - Valsts darba inspekciju, 3% - Pārtikas un veterināro dienestu. To, ka pēdējo trīs gadu laikā ir apmeklējuši kādu citu - sarakstā neminētu iestādi - norādīja 10%, bet 27% atzīmēja atbildi „nevienu”.

Jānorāda, ka tādas iestādes kā Uzņēmumu reģistrs, Valsts vides dienests, Valsts darba inspekcija un Pārtikas un veterinārais dienests biežāk ir apmeklējuši respondenti, kuri kopumā intensīvi vērsas valsts iestādēs (pēdējo trīs gadu laikā ir apmeklējuši četras un vairāk iestādes).

Analizējot respondentu atbildes atkarībā no reģiona, kurā viņi dzīvo, vērojams, ka Valsts ieņēmumu dienestu pēdējo trīs gadu laikā biežāk nekā citos reģionos ir apmeklējuši Vidzemē un Zemgalē dzīvojošie respondenti. Respondenti, kuri dzīvo Vidzemē, biežāk minēja arī Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūru. Nodarbinātības valsts aģentūra biežāk ir apmeklēta Zemgalē un Latgalē, Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde – Kurzemē un Latgalē, Valsts zemes dienests – Latgalē, Valsts vides dienests – Kurzemē. Rīgā un Pierīgā dzīvojošie biežāk atzīmēja, ka nav apmeklējuši nevienu no minētajām iestādēm. Jāpiebilst, ka respondenti, kuri dzīvo lauku apvidos, biežāk minēja, ka pēdējo trīs gadu laikā ir vērsušies Valsts ieņēmumu dienestā, Valsts zemes dienestā un Lauku atbalsta dienestā.

### **Ideju par Vienotā klientu apkalpošanas centra izveidi vērtējums**

Lūgti novērtēt dažādas ar Vienotā klientu apkalpošanas centra izveidi saistītas idejas, nedaudz vairāk kā 3/4 (76%) respondentu uzskatīja (atbildes „pilnībā atbalstu” un „drīzāk atbalstu”), ka „Latvijā būtu jāievieš kārtība, ka visus valsts pakalpojumus ir iespējams saņemt vienuviet”, tam nepiekrita 14%. Tikai nedaudz retāk (72%) norādīts, ka „Latvijā būtu jāievieš kārtība, ka ne tikai visus valsts, bet arī pašvaldību pakalpojumus, kur iedzīvotājiem

**Pētījums:** Uzskati par Vienotā klientu apkalpošanas centra izveidi

*ir klātienē jāapmeklē attiecīgo iestāžu darbinieki, ir iespējams saņemt vienuviet” (šādu ideju neatbalstītu 17%).*

Citiem apgalvojumiem atbalsts pausts retāk: 56% atbalstītu ideju, ka „Latvijā būtu jāievieš kārtība, ka, lai saņemtu valsts pakalpojumus, iedzīvotājiem ir iespēja savās pašvaldībās iesniegt nepieciešamos dokumentus, nebraucot uz attiecīgās valsts iestādes reģionālo nodaļu, taču pašvaldībā varētu iesniegt tikai dokumentus, bet nevarētu saņemt konsultācijas, klātienē konsultāciju nepieciešamības gadījumā tik un tā būtu jābrauc uz attiecīgās valsts iestādes reģionālo nodaļu” (neatbalstītu 25%) un tikpat bieži (56%) pausts atbalsts tam, ka „Valsts vienotos klientu apkalpošanas centrus jāveido tikai lielajās pilsētās un reģionālajos attīstības centros (t.i., bijušie rajonu centri), bet pārējās pašvaldībās būtu jābūt iespējai iesniegt dokumentus valsts pakalpojumu saņemšanai, nebraucot uz attiecīgās iestādes reģionālo nodaļu” (neatbalstītu 25%).

Visretāk (19%) respondenti piekrita tam, ka „būtu jāsauglabā esošā situācija, kad dažādi valsts un pašvaldību iestāžu pakalpojumi tiek sniegti katrs savā iestādē, kas atrodas dažādās vietās”. Pret šādu ideju bija 64% aptaujāto Latvijas iedzīvotāju.

Jānorāda, ka respondenti, kuri pēdējo trīs gadu laikā ir apmeklējuši vismaz trīs dažādas valsts iestādes, biežāk nekā caurmērā atbalstīja tādas idejas kā „Latvijā būtu jāievieš kārtība, ka visus valsts pakalpojumus ir iespējams saņemt vienuviet” un „Latvijā būtu jāievieš kārtība, ka ne tikai visus valsts, bet arī pašvaldību pakalpojumus, kur iedzīvotājiem ir klātienē jāapmeklē attiecīgo iestāžu darbinieki, ir iespējams saņemt vienuviet”. Savukārt respondenti, kuri ir apmeklējuši četras un vairāk iestādes, biežāk nekā caurmērā norādīja, ka „Latvijā būtu jāievieš kārtība, ka, lai saņemtu valsts pakalpojumus, iedzīvotājiem ir iespēja savās pašvaldībās iesniegt nepieciešamos dokumentus, nebraucot uz attiecīgās valsts iestādes reģionālo nodaļu, taču pašvaldībā varētu iesniegt tikai dokumentus, bet nevarētu saņemt konsultācijas, klātienē konsultāciju nepieciešamības gadījumā tik un tā būtu jābrauc uz attiecīgās valsts iestādes reģionālo nodaļu”.

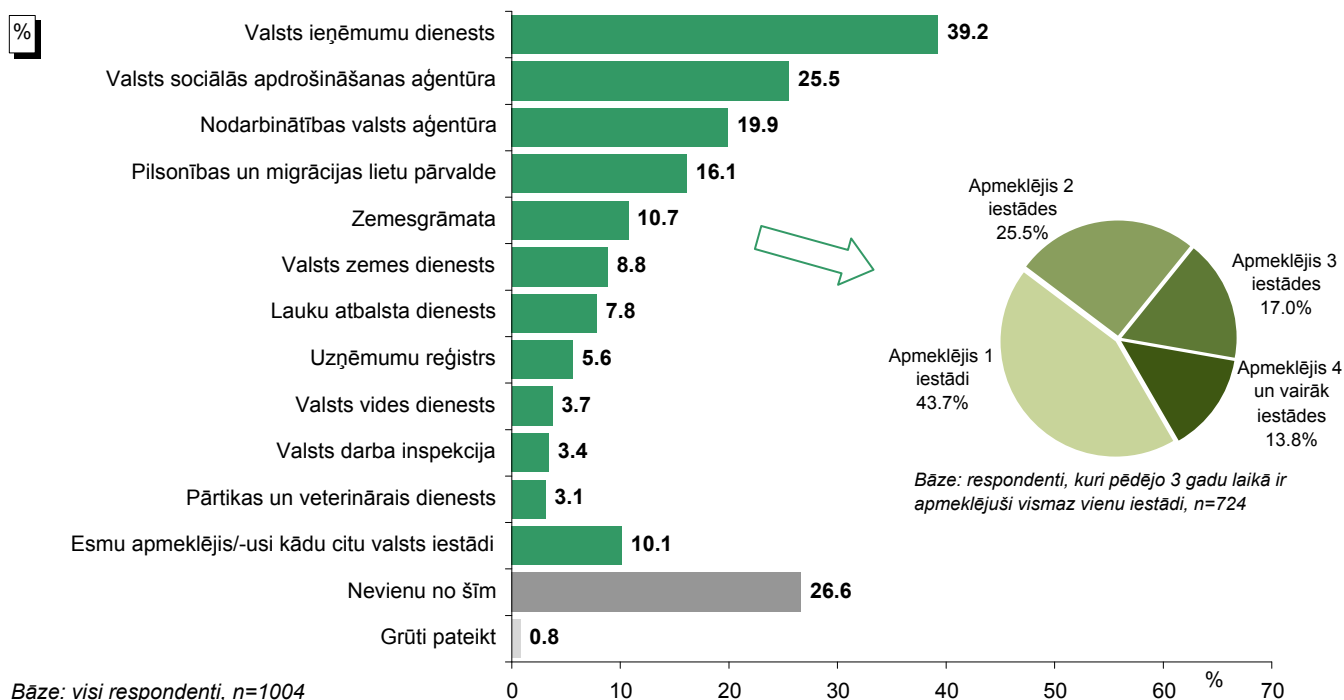
Analizējot dažādos reģionos dzīvojošo respondentu atbildes, vērojams, ka Vidzemē dzīvojošie ievērojami biežāk neatbalstītu kārtību, kad dažādi valsts un pašvaldību iestāžu pakalpojumi tiek sniegti katrs savā iestādē, kas atrodas dažādās vietās, un biežāk nekā citu reģionu iedzīvotāji atbalstītu pārējās piedāvātās idejas.

Savukārt dažādās apdzīvotās vietās dzīvojošo atbildes liecina, ka respondenti, kuri dzīvo laukos, biežāk pauda atbalstu idejām par kārtību, ka visus valsts pakalpojumus ir iespējams saņemt vienuviet un ka ne tikai visus valsts, bet arī pašvaldību pakalpojumus, kur iedzīvotājiem ir klātienē jāapmeklē attiecīgo iestāžu darbinieki, ir iespējams saņemt vienuviet. Savukārt citās pilsētās (ne Rīgā) dzīvojošie nedaudz biežāk pauda atbalstu tam, ka „Latvijā būtu jāievieš kārtība, ka, lai saņemtu valsts pakalpojumus, iedzīvotājiem ir iespēja savās pašvaldībās iesniegt nepieciešamos dokumentus, nebraucot uz attiecīgās valsts iestādes reģionālo nodaļu, taču pašvaldībā varētu iesniegt tikai dokumentus, bet nevarētu saņemt konsultācijas, klātienē konsultāciju nepieciešamības gadījumā tik un tā būtu jābrauc uz attiecīgās valsts iestādes reģionālo nodaļu”.

## Uzskati par Vienotā klientu apkalpošanas centra izveidi

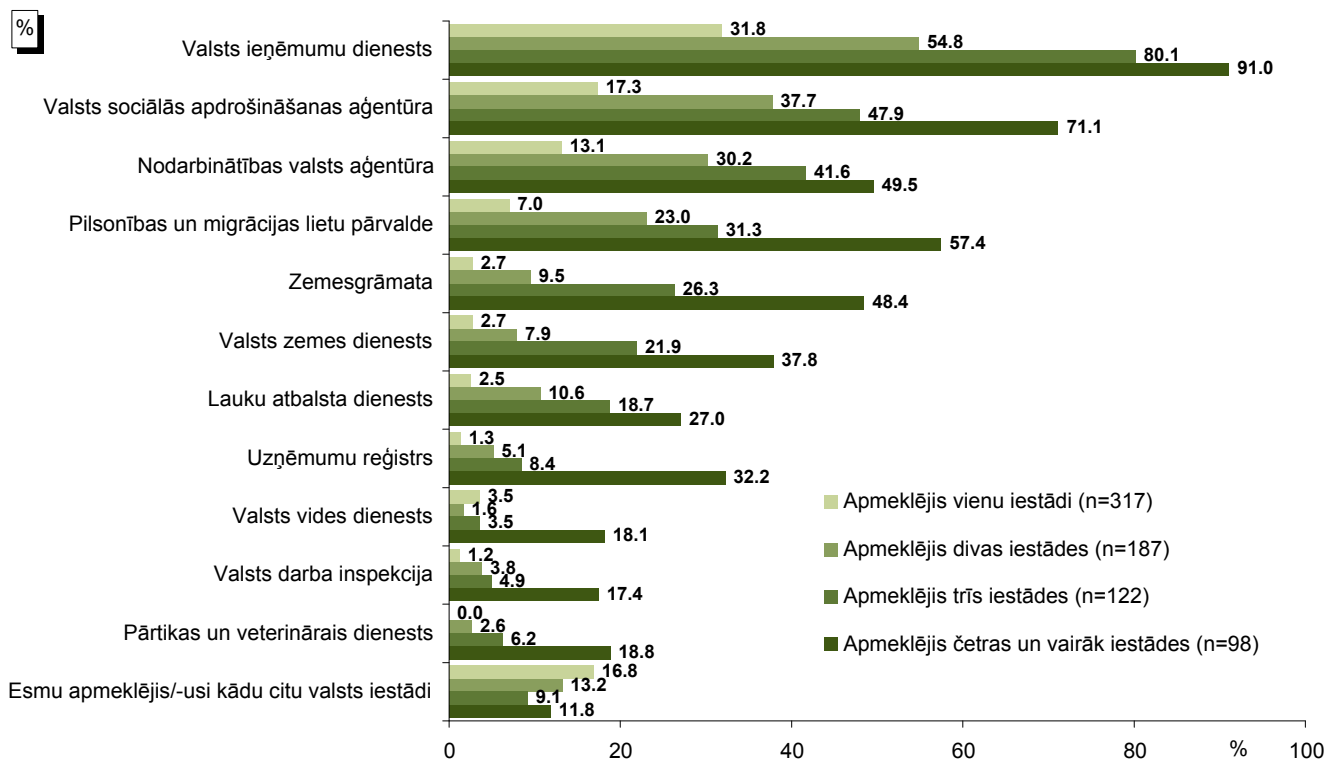
### Saskarsme ar dažādām iestādēm

"Kuras no šīm iestādēm Jūs pēdējo trīs gadu laikā esat personīgi apmeklējis, lai kārtotu kādas šo iestāžu pārziņā esošas lietas?"



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

### Atbildes atkarībā no iestāžu apmeklēšanas intensitātes



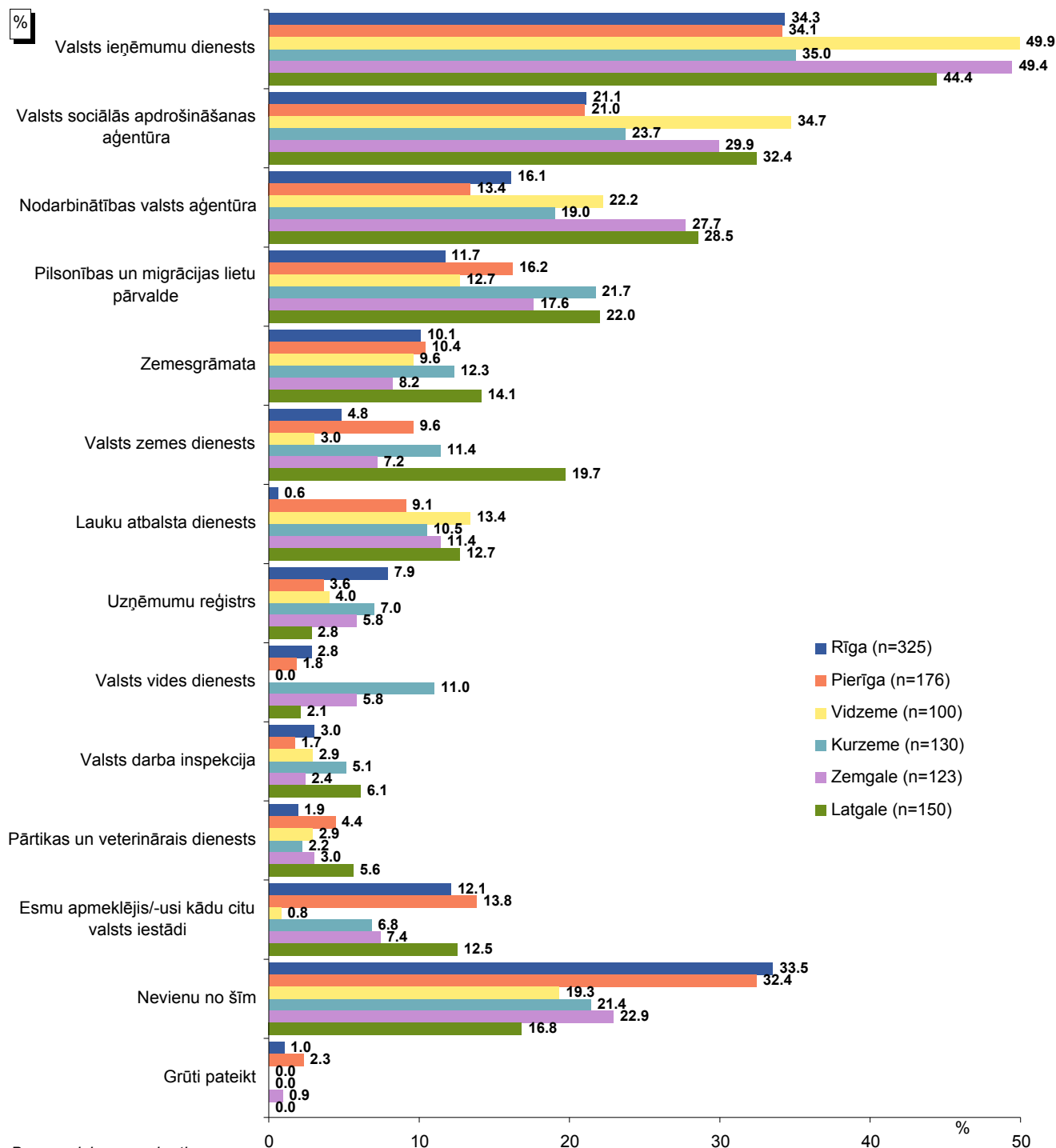
\*Tā kā katrs respondents varēja atzīmēt vairāk nekā vienu atbildi, kopējā atbilžu summa pārsniedz 100%.



## Pētījums: Uzskati par Vienotā klientu apkalpošanas centra izveidi

"Kuras no šīm iestādēm Jūs pēdējo trīs gadu laikā esat personīgi apmeklējis, lai kārtotu kādas šo iestāžu pārziņā esošas lietas?"

### Atbildes atkarībā no reģiona



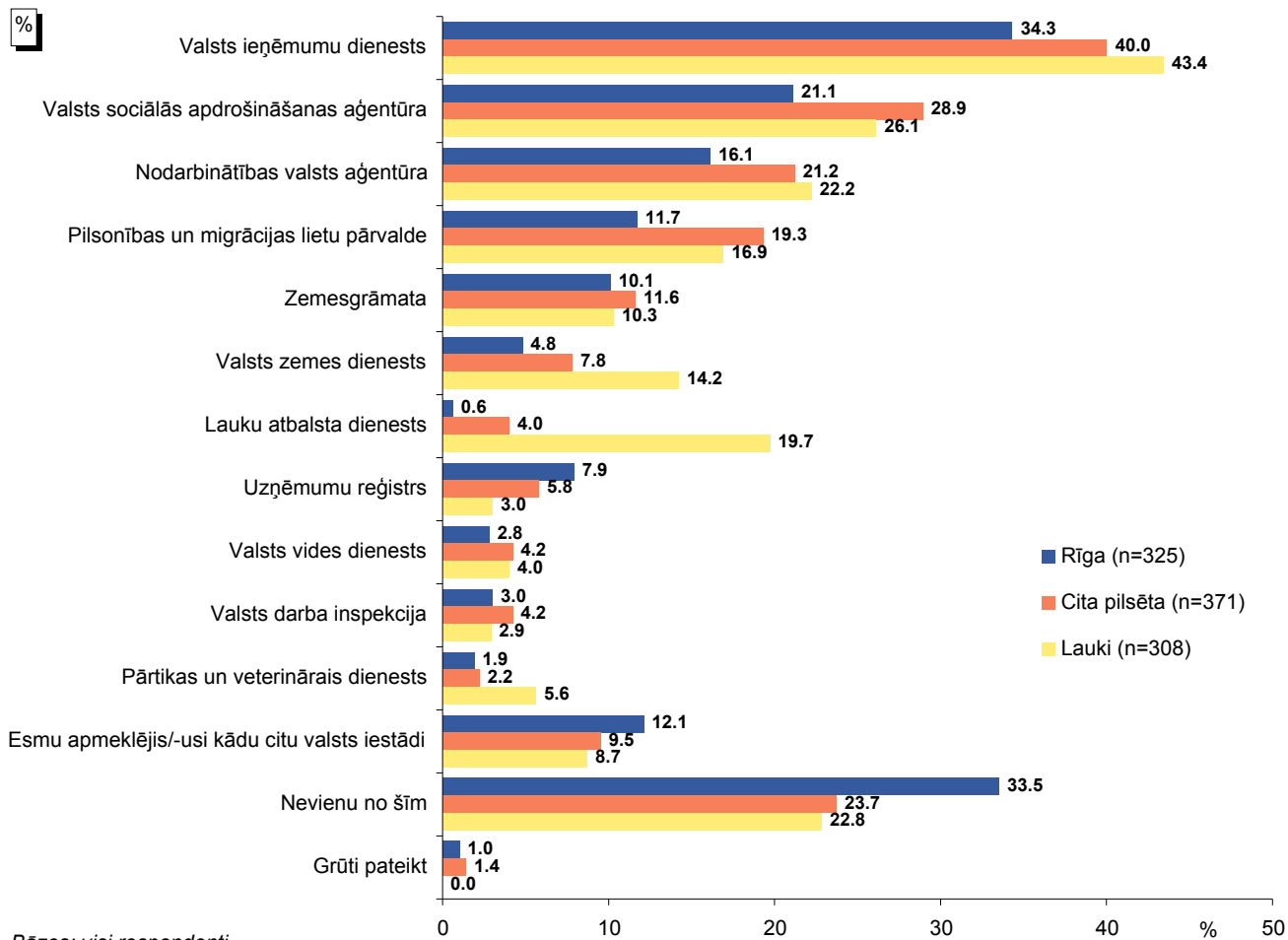
Bāzes: visi respondenti

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

**Pētījums: Uzskati par Vienotā klientu apkalpošanas centra izveidi**

"Kuras no šīm iestādēm Jūs pēdējo trīs gadu laikā esat personīgi apmeklējis, lai kārtotu kādas šo iestāžu pārziņā esošas lietas?"

**Atbildes atkarībā no apdzīvotas vietas**

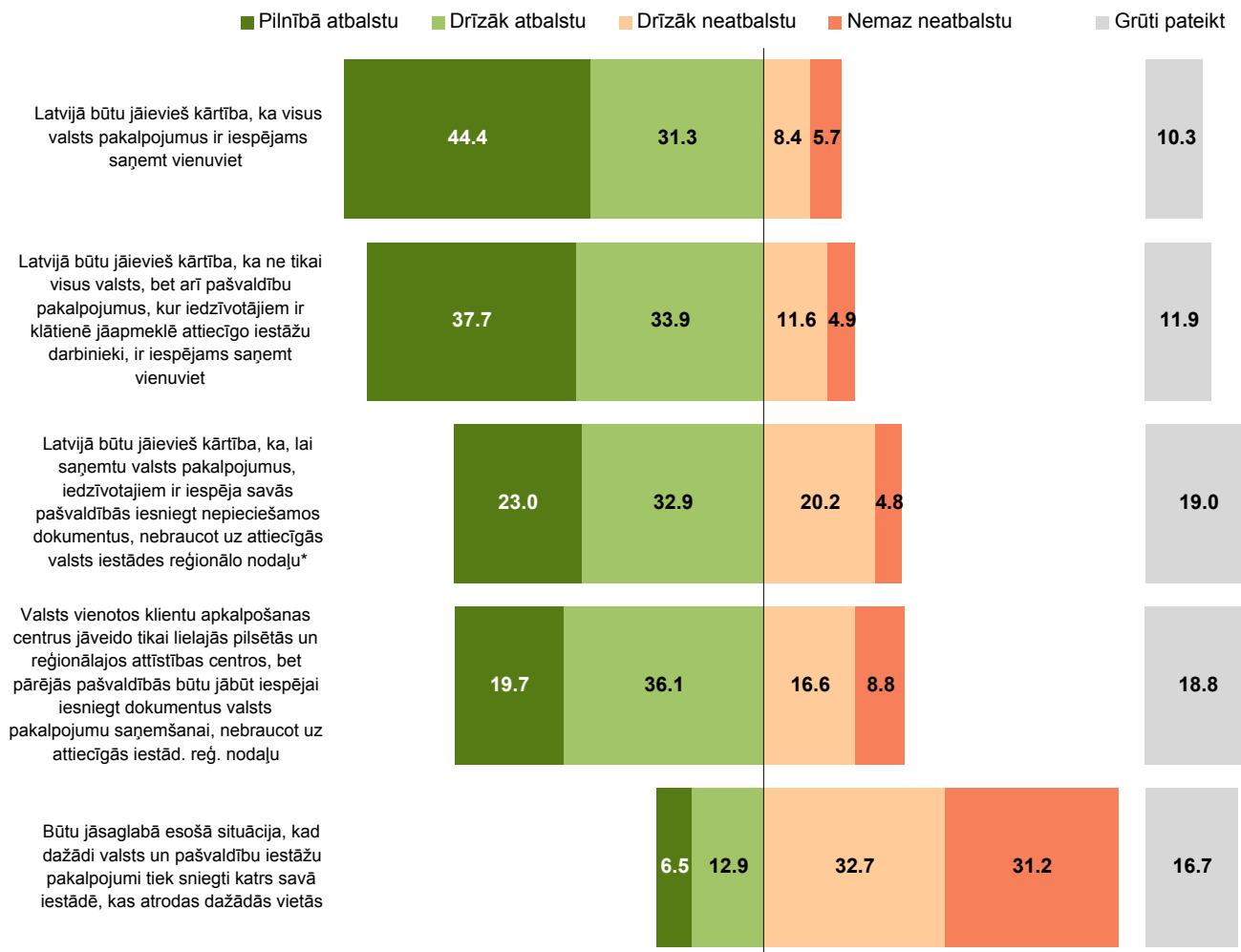


Bāzes: visi respondenti

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

## Ideju par Vienotā klientu apkalpošanas centra izveidi vērtējums

"Patlaban vairums valsts pārvaldes iestāžu, kuras sniedz iedzīvotājiem dažādus pakalpojumus, atrodas katra savās telpās. Taču šobrīd valsts pārvaldē tiek diskutēts par ideju Latvijā izveidot vienotu klientu apkalpošanas centru tīklu, kur vienviet būtu iespējams saņemt daudz vai pat visu valsts iestāžu pakalpojumus – t.i., tie valsts iestāžu darbinieki, kuriem ir klātienē jāapkalpo iedzīvotāji, vairs neatrastos katrs savā adresē, bet gan visi būtu sastopami vienviet. Cik lielā mērā Jūs atbalstāt šādas idejas un priekšlikumus?"



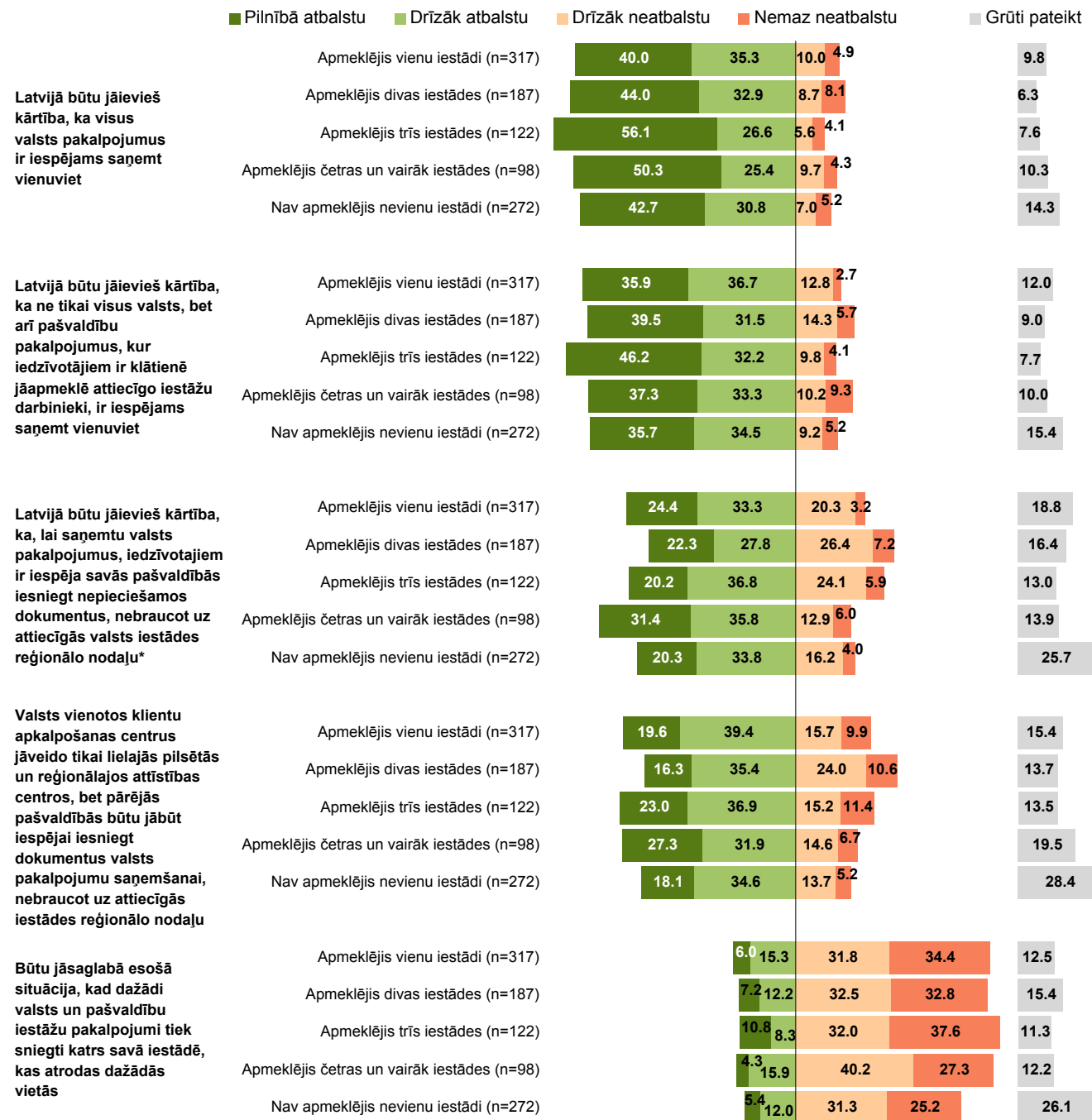
Bāze: visi respondenti, n=1004

\*Taču pašvaldībā varētu iesniegt tikai dokumentus, bet nevarētu saņemt konsultācijas. Klātienē konsultāciju nepieciešamības gadījumā tik un tā būtu jābrauc uz attiecīgās valsts iestādes reģionālo nodaļu.

## Pētījums: Uzskati par Vienotā klientu apkalpošanas centra izveidi

"Patlaban vairums valsts pārvaldes iestāžu, kuras sniedz iedzīvotājiem dažādus pakalpojumus, atrodas katra savās telpās. Taču šobrīd valsts pārvaldē tiek diskutēts par ideju Latvijā izveidot vienotu klientu apkalpošanas centru tīklu, kur vienuviet būtu iespējams saņemt daudz vai pat visu valsts iestāžu pakalpojumus – t.i., tie valsts iestāžu darbinieki, kuriem ir klātienē jāapkalpo iedzīvotāji, vairs neatrastos katrs savā adresē, bet gan visi būtu sastopami vienuviet. Cik lielā mērā Jūs atbalstāt šādas idejas un priekšlikumus?"

### Atbildes atkarībā no iestāžu apmeklēšanas intensitātes



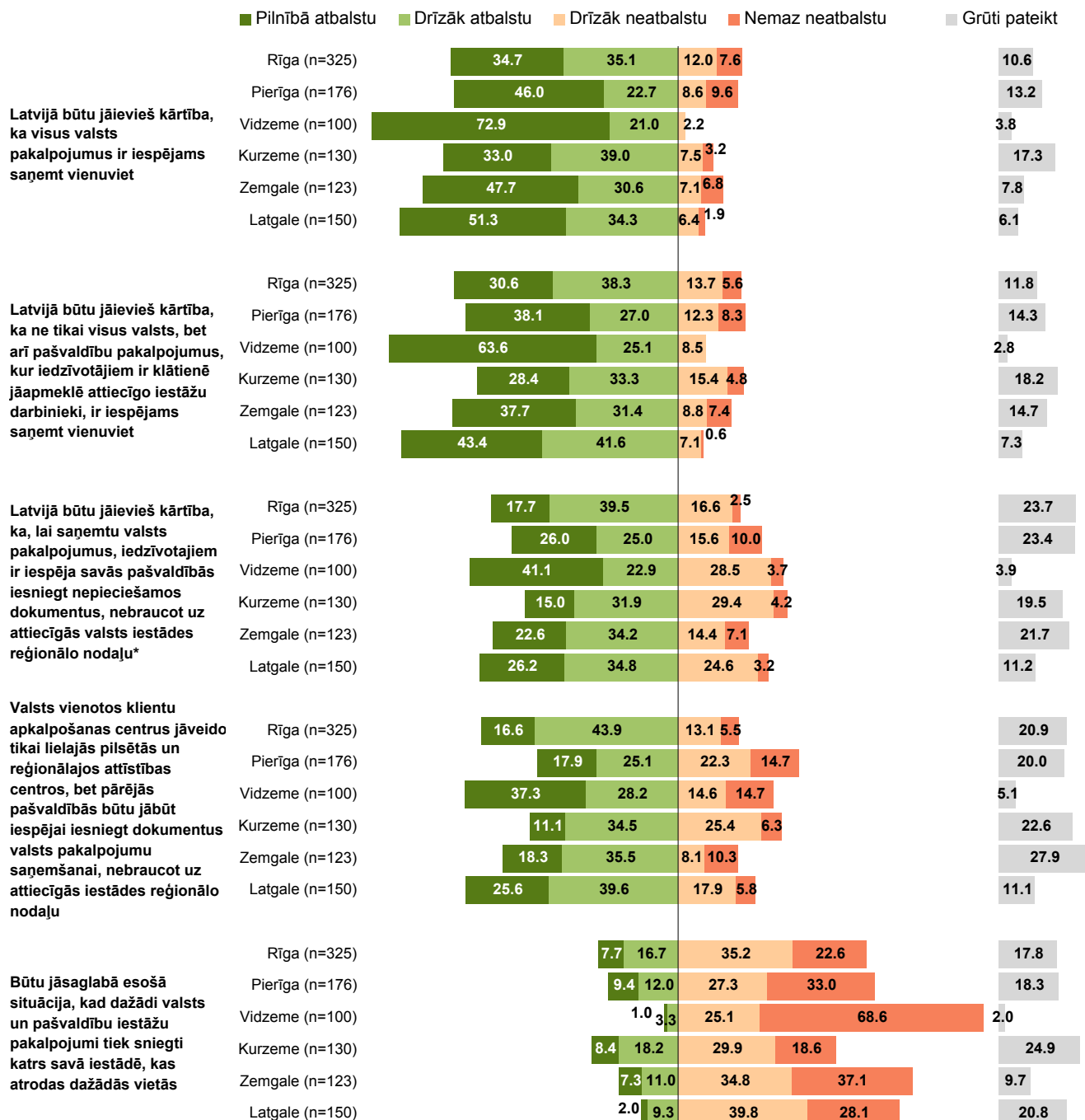
Bāzes: visi respondenti

\*Taču pašvaldībā varētu iesniegt tikai dokumentus, bet nevarētu saņemt konsultācijas. Klātienē konsultāciju nepieciešamības gadījumā tik un tā būtu jābrauc uz attiecīgās valsts iestādes reģionālo nodaļu.

## Pētījums: Uzskati par Vienotā klientu apkalpošanas centra izveidi

"Patlaban vairums valsts pārvaldes iestāžu, kuras sniedz iedzīvotājiem dažādus pakalpojumus, atrodas katra savās telpās. Taču šobrīd valsts pārvaldē tiek diskutēts par ideju Latvijā izveidot vienotu klientu apkalpošanas centru tīklu, kur vienuviet būtu iespējams saņemt daudz vai pat visu valsts iestāžu pakalpojumus – t.i., tie valsts iestāžu darbinieki, kuriem ir klātienē jāapkalpo iedzīvotāji, vairs neatrastos katrs savā adresē, bet gan visi būtu sastopami vienuviet. Cik lielā mērā Jūs atbalstāt šādas idejas un priekšlikumus?"

### Atbildes atkarībā no reģiona



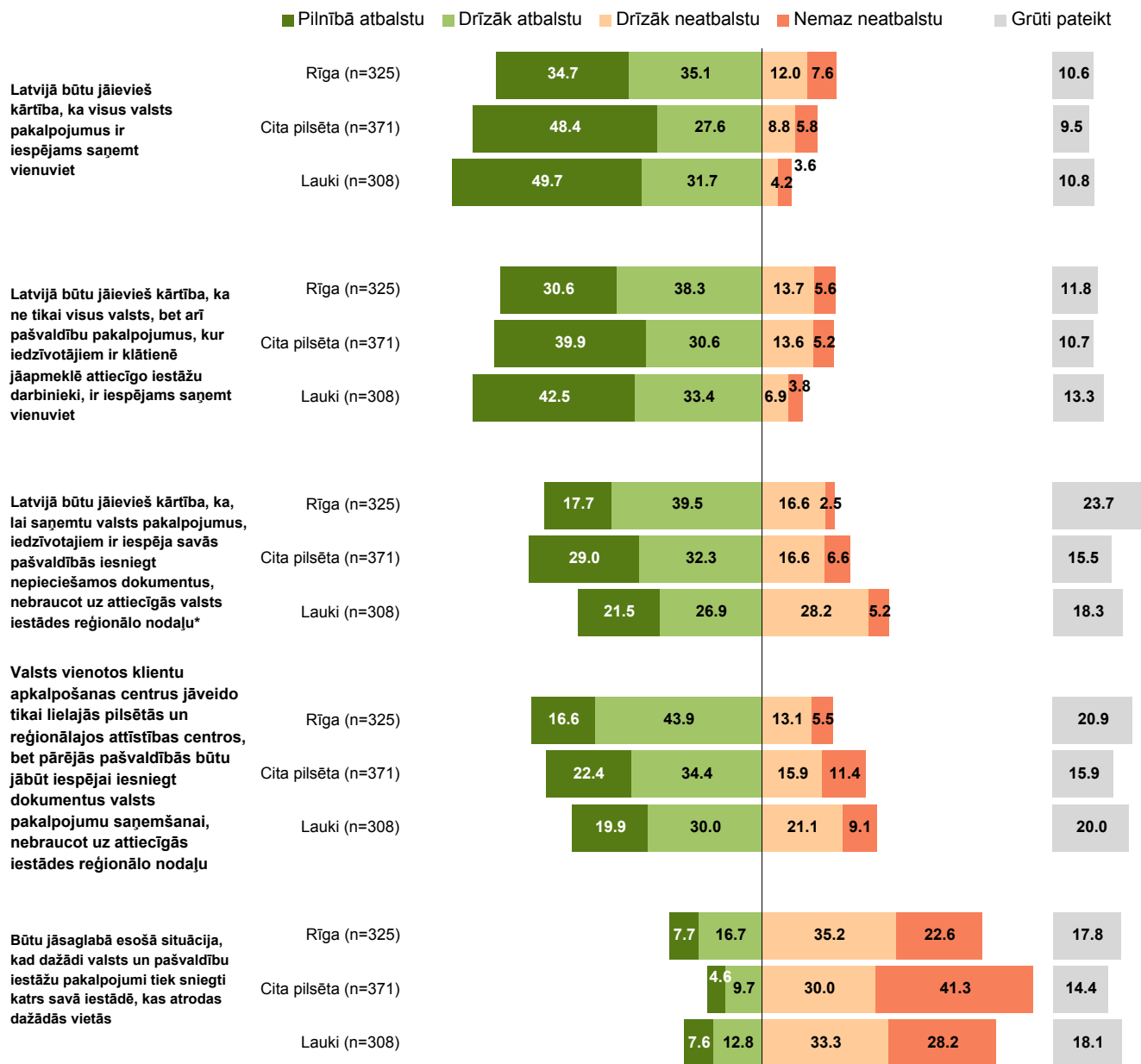
Bāzes: visi respondenti

\*Taču pašvaldībā varētu iesniegt tikai dokumentus, bet nevarētu saņemt konsultācijas. Klātienē konsultāciju nepieciešamības gadījumā tik un tā būtu jābrauc uz attiecīgās valsts iestādes reģionālo nodaļu.

## Pētījums: Uzskati par Vienotā klientu apkalpošanas centra izveidi

"Patlaban vairums valsts pārvaldes iestāžu, kuras sniedz iedzīvotājiem dažādus pakalpojumus, atrodas katra savās telpās. Taču šobrīd valsts pārvaldē tiek diskutēts par ideju Latvijā izveidot vienotu klientu apkalpošanas centru tīklu, kur vienuviet būtu iespējams saņemt daudz vai pat visu valsts iestāžu pakalpojumus – t.i., tie valsts iestāžu darbinieki, kuriem ir klātienē jāapkalpo iedzīvotāji, vairs neatrastos katrs savā adresē, bet gan visi būtu sastopami vienuviet. Cik lielā mērā Jūs atbalstāt šādas idejas un priekšlikumus?"

### Atbildes atkarībā no apdzīvotas vietas



Bāzes: visi respondenti

\*Taču pašvaldībā varētu iesniegt tikai dokumentus, bet nevarētu saņemt konsultācijas. Klātienē konsultāciju nepieciešamības gadījumā tik un tā būtu jābrauc uz attiecīgās valsts iestādes reģionālo nodaļu.

## **Rezultātu tabulas**

## Kopējais atbilžu sadalījums

### 1. Kuras no šīm iestādēm Jūs pēdējo trīs gadu laikā esat personīgi apmeklējis, lai kārtotu kādas šo iestāžu pārziņā esošas lietas?

		nesvērts skaits	kol %
Kuras no šīm iestādēm Jūs pēdējo trīs gadu laikā esat personīgi apmeklējis, lai kārtotu kādas šo iestāžu pārziņā esošas lietas?	Lauku atbalsta dienests	76	7.8%
	Uzņēmumu reģistrs	54	5.6%
	Valsts ieņēmumu dienests	388	39.2%
	Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra	256	25.5%
	Valsts vides dienests	35	3.7%
	Valsts zemes dienests	87	8.8%
	Nodarbinātības valsts aģentūra	198	19.9%
	Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde	160	16.1%
	Pārtikas un veterinārais dienests	31	3.1%
	Zemesgrāmata	107	10.7%
	Valsts darba inspekcija	33	3.4%
	Esmu apmeklējis/-usi kādu citu valsts iestādi	102	10.1%
	Nevienu no šīm	272	26.6%
	Grūti pateikt/ NA	8	.8%
	Total	1004	181.4%

Bāze: visi respondenti, n=1004

### 2. Patlaban vairums valsts pārvaldes iestāžu, kuras sniedz iedzīvotājiem dažādus pakalpojumus, atrodas katra savās telpās. Taču šobrīd valsts pārvaldē tiek diskutēts par ideju Latvijā izveidot vienotu klientu apkalpošanas centru tīklu, kur vienviet būtu iespējams saņemt daudz vai pat visu valsts iestāžu pakalpojumus - t.i., tie valsts iestāžu darbinieki, kuriem ir klātienē jāapkalpo iedzīvotāji, vairs neatrastos katrs savā adresē, bet gan visi būtu sastopami vienviet. Cik lielā mērā Jūs atbalstāt šādas idejas un priekšlikumus?

	Pilnībā atbalstu		Drīzāk atbalstu		Drīzāk neatbalstu		Nemaz neatbalstu		Grūti pateikt/ NA		Total	
	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %
Latvijā būtu jāievieš kārtība, ka visus valsts pakalpojumus ir iespējams saņemt vienviet	447	44.4%	311	31.3%	85	8.4%	56	5.7%	105	10.3%	1004	100.0%
Latvijā būtu jāievieš kārtība, ka ne tikai visus valsts, bet arī pašvaldību pakalpojumus, kur iedzīvotājiem ir klātienē jāapmeklē attiecīgo iestāžu darbinieki, ir iespējams saņemt vienviet	382	37.7%	337	33.9%	116	11.6%	49	4.9%	120	11.9%	1004	100.0%
Latvijā būtu jāievieš kārtība, ka, lai saņemtu valsts pakalpojumus, iedzīvotājiem ir iespēja savās pašvaldībās iesniegt nepieciešamos dokumentus, nebraucot uz attiecīgās valsts iestādes reģionālo nodaļu. Taču pašvaldībā varētu iesniegt tikai dokumentus, bet nevarētu saņemt konsultācijas. Klātienē konsultāciju nepieciešamības gadījumā tik un tā būtu jābrauc uz attiecīgās valsts iestādes reģionālo nodaļu	232	23.0%	331	32.9%	201	20.2%	49	4.8%	191	19.0%	1004	100.0%
Valsts vienotos klientu apkalpošanas centrus jāveido tikai lielajās pilsētās un reģionālajos attīstības centros (t.i., bijušie rajonu centri), bet pārējās pašvaldībās būtu jābūt iespējai iesniegt dokumentus valsts pakalpojumu saņemšanai, nebraucot uz attiecīgās iestādes reģionālo nodaļu	200	19.7%	360	36.1%	167	16.6%	89	8.8%	188	18.8%	1004	100.0%
Būtu jāsaņem esošā situācija, kad dažādi valsts un pašvaldību iestāžu pakalpojumi tiek sniegti katrs savā iestādē, kas atrodas dažādās vietās	66	6.5%	130	12.9%	328	32.7%	312	31.2%	168	16.7%	1004	100.0%

Bāze: visi respondenti, n=1004





## Pētījums: Uzskati par Vienotā klientu centra izveidi

**2.1. Patlaban vairums valsts pārvaldes iestāžu, kuras sniedz iedzīvotājiem dažādus pakalpojumus, atrodas katrā savās telpās. Taču šobrīd valsts pārvaldē tiek diskutēts par ideju Latvijā izveidot vienotu klientu apkalpošanas centru tīklu, kur vienuviet būtu iespējams saņemt daudz vai pat visu valsts iestāžu pakalpojumus - t.i., tie valsts iestāžu darbinieki, kuriem ir klātienē jāapkalpo iedzīvotāji, vairs neatrastos katrs savā adresē, bet gan visi būtu sastopami vienuviet. Cik lielā mērā Jūs atbalstāt šādas idejas un priekšlikumus: Latvijā būtu jāievieš kārtība, ka visus valsts pakalpojumus ir iespējams saņemt vienuviet**

		Latvijā būtu jāievieš kārtība, ka visus valsts pakalpojumus ir iespējams saņemt vienuviet										Total	
		Pilnībā atbalstu		Drīzāk atbalstu		Drīzāk neatbalstu		Nemaz neatbalstu		Grūti pateikt/ NA		nesvērts skaits	rindu %
		nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %		
Visi respondenti		447	44.4%	311	31.3%	85	8.4%	56	5.7%	105	10.3%	1004	100.0%
Dzimums	Vīrietis	185	42.3%	148	34.0%	34	7.7%	29	6.6%	42	9.4%	438	100.0%
	Sieviete	262	46.3%	163	28.8%	51	9.0%	27	4.9%	63	11.0%	566	100.0%
Vecums	18 - 24	42	36.6%	38	33.1%	17	14.4%	6	5.0%	13	10.8%	116	100.0%
	25 - 34	87	44.6%	66	34.5%	17	8.5%	10	5.2%	14	7.1%	194	100.0%
	35 - 44	82	44.9%	53	29.3%	13	7.0%	14	7.7%	20	11.1%	182	100.0%
	45 - 54	91	46.8%	54	28.5%	13	7.0%	14	7.5%	20	10.3%	192	100.0%
	55 - 74	145	45.4%	100	31.4%	25	7.8%	12	3.9%	38	11.6%	320	100.0%
Izglītība	Pamatizglītība	63	49.5%	39	30.2%	6	4.6%	2	1.5%	18	14.1%	128	100.0%
	Vidējā, vidējā profesionālā	279	45.4%	183	30.1%	56	9.1%	32	5.3%	64	10.1%	614	100.0%
	Augstākā	105	39.5%	89	34.6%	23	8.6%	22	8.7%	23	8.6%	262	100.0%
Tautība	Latvietis (-te)	254	44.6%	188	33.4%	44	7.7%	29	5.1%	53	9.2%	568	100.0%
	Cits (-ta)	193	44.1%	123	28.4%	41	9.4%	27	6.4%	52	11.7%	436	100.0%
Sarunvaloda ģimenē	Latviešu	258	44.5%	188	33.0%	44	7.6%	31	5.4%	56	9.5%	577	100.0%
	Krievu	188	44.3%	121	28.7%	41	9.6%	25	6.2%	48	11.1%	423	100.0%
	Citā	1	24.1%	2	48.6%					1	27.3%	4	100.0%
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	388	45.5%	265	31.5%	73	8.5%	43	5.1%	80	9.3%	849	100.0%
	Respondenti bez LR pilsonības	59	37.8%	46	30.0%	12	7.9%	13	8.7%	25	15.7%	155	100.0%
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	70	39.5%	70	40.7%	13	7.4%	7	4.1%	15	8.3%	175	100.0%
	Privātajā sektorā	206	46.0%	127	29.1%	38	8.5%	29	6.6%	44	9.8%	444	100.0%
	Nestrādāju	171	44.6%	114	29.6%	34	8.8%	20	5.2%	46	11.7%	385	100.0%
Pamatnodarbošanās	Vadītājs	21	40.9%	13	25.6%	8	16.4%	3	6.4%	5	10.7%	50	100.0%
	Speciālists, ierēdnis	118	43.3%	90	33.7%	18	6.4%	20	7.7%	25	8.8%	271	100.0%
	Strādnieks	111	44.2%	76	31.5%	25	9.9%	12	4.7%	24	9.7%	248	100.0%
	Zemnieks	11	58.0%	8	42.0%							19	100.0%
	Individuālais darbs	15	48.5%	10	31.9%			1	3.4%	5	16.2%	31	100.0%
	Pensionārs	93	42.5%	67	31.6%	17	7.8%	9	4.3%	31	13.9%	217	100.0%
	Skolnieks, students	13	29.5%	12	26.7%	10	21.8%	2	4.2%	8	17.8%	45	100.0%
	Mājsaimniece	19	39.7%	15	31.0%	4	8.4%	7	14.7%	3	6.2%	48	100.0%
	Bezdarbnieks	46	62.4%	20	25.2%	3	4.1%	2	2.8%	4	5.5%	75	100.0%
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu ģimenes locekli (kvintiles)	Zemi ienākumi	72	48.4%	47	31.0%	14	9.2%	3	1.9%	14	9.5%	150	100.0%
	Vidēji zemi ienākumi	60	37.5%	57	36.2%	14	8.8%	11	7.2%	17	10.3%	159	100.0%
	Vidēji ienākumi	78	47.5%	42	26.0%	15	9.0%	11	6.9%	18	10.6%	164	100.0%
	Vidēji augsti ienākumi	67	44.5%	50	34.4%	10	7.0%	7	4.8%	14	9.3%	148	100.0%
	Augsti ienākumi	70	47.4%	45	31.8%	10	6.8%	10	6.8%	11	7.2%	146	100.0%
Nezina/ NA	100	42.2%	70	29.5%	22	9.2%	14	6.0%	31	13.0%	237	100.0%	
Reģions	Rīga	114	34.7%	113	35.1%	39	12.0%	24	7.6%	35	10.6%	325	100.0%
	Pierīga	81	46.0%	39	22.7%	15	8.6%	17	9.6%	24	13.2%	176	100.0%
	Vidzeme	73	72.9%	21	21.0%	2	2.2%			4	3.8%	100	100.0%
	Kurzeme	43	33.0%	50	39.0%	10	7.5%	4	3.2%	23	17.3%	130	100.0%
	Zemgale	59	47.7%	37	30.6%	9	7.1%	8	6.8%	10	7.8%	123	100.0%
	Latgale	77	51.3%	51	34.3%	10	6.4%	3	1.9%	9	6.1%	150	100.0%
Apdzīvota vieta	Rīga	114	34.7%	113	35.1%	39	12.0%	24	7.6%	35	10.6%	325	100.0%
	cita pilsēta	179	48.4%	101	27.6%	33	8.8%	21	5.8%	37	9.5%	371	100.0%
	lauki	154	49.7%	97	31.7%	13	4.2%	11	3.6%	33	10.8%	308	100.0%
Iestāžu apmeklētības intensitāte	Nav apmeklējis nevienu iestādi	116	42.7%	83	30.8%	19	7.0%	14	5.2%	40	14.3%	272	100.0%
	Apmeklējis vienu iestādi	127	40.0%	111	35.3%	32	10.0%	15	4.9%	32	9.8%	317	100.0%
	Apmeklējis divas iestādes	84	44.0%	60	32.9%	16	8.7%	15	8.1%	12	6.3%	187	100.0%
	Apmeklējis trīs iestādes	68	56.1%	33	26.6%	7	5.6%	5	4.1%	9	7.6%	122	100.0%
	Apmeklējis četras un vairāk iestādes	50	50.3%	24	25.4%	10	9.7%	4	4.3%	10	10.3%	98	100.0%
	Grūti pateikt	2	25.2%			1	11.7%	3	37.4%	2	25.7%	8	100.0%

Bāze: visi respondenti, n=1004

## Pētījums: Uzskati par Vienotā klientu centra izveidi

2.1. Patlaban vairums valsts pārvaldes iestāžu, kuras sniedz iedzīvotājiem dažādus pakalpojumus, atrodas katra savās telpās. Taču šobrīd valsts pārvaldē tiek diskutēts par ideju Latvijā izveidot vienotu klientu apkalpošanas centru tīklu, kur vienuviet būtu iespējams saņemt daudz vai pat visu valsts iestāžu pakalpojumus - t.i., tie valsts iestāžu darbinieki, kuriem ir klātienē jāapkalpo iedzīvotāji, vairs neatrastos katrs savā adresē, bet gan visi būtu sastopami vienuviet. Cik lielā mērā Jūs atbalstāt šādas idejas un priekšlikumus: Latvijā būtu jāievieš kārtība, ka visus valsts pakalpojumus ir iespējams saņemt vienuviet

		Latvijā būtu jāievieš kārtība, ka visus valsts pakalpojumus ir iespējams saņemt vienuviet						Total	
		Atbalstu		Neatbalstu		Grūti pateikt/ NA		nesvērts skaits	rindu %
		nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %		
Visi respondenti		758	75.7%	141	14.1%	105	10.3%	1004	100.0%
Dzimums	Vīrietis	333	76.3%	63	14.3%	42	9.4%	438	100.0%
	Sieviete	425	75.1%	78	13.9%	63	11.0%	566	100.0%
Vecums	18 - 24	80	69.7%	23	19.4%	13	10.8%	116	100.0%
	25 - 34	153	79.2%	27	13.7%	14	7.1%	194	100.0%
	35 - 44	135	74.2%	27	14.7%	20	11.1%	182	100.0%
	45 - 54	145	75.3%	27	14.4%	20	10.3%	192	100.0%
	55 - 74	245	76.8%	37	11.6%	38	11.6%	320	100.0%
Izglītība	Pamatizglītība	102	79.7%	8	6.2%	18	14.1%	128	100.0%
	Vidējā, vidējā profesionālā	462	75.5%	88	14.4%	64	10.1%	614	100.0%
	Augstākā	194	74.1%	45	17.3%	23	8.6%	262	100.0%
Tautība	Latvietis (-te)	442	77.9%	73	12.8%	53	9.2%	568	100.0%
	Cits (-ta)	316	72.5%	68	15.8%	52	11.7%	436	100.0%
Sarunvaloda ģimenē	Latviešu	446	77.5%	75	13.0%	56	9.5%	577	100.0%
	Krievu	309	73.1%	66	15.8%	48	11.1%	423	100.0%
	Citā	3	72.7%			1	27.3%	4	100.0%
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	653	77.0%	116	13.7%	80	9.3%	849	100.0%
	Respondenti bez LR pilsonības	105	67.7%	25	16.6%	25	15.7%	155	100.0%
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	140	80.2%	20	11.5%	15	8.3%	175	100.0%
	Privātajā sektorā	333	75.1%	67	15.1%	44	9.8%	444	100.0%
	Nestrādāju	285	74.2%	54	14.1%	46	11.7%	385	100.0%
Pamatnodarbošanās	Vadītājs	34	66.5%	11	22.7%	5	10.7%	50	100.0%
	Speciālists, ierēdnis	208	77.0%	38	14.2%	25	8.8%	271	100.0%
	Strādnieks	187	75.7%	37	14.6%	24	9.7%	248	100.0%
	Zemnieks	19	100.0%					19	100.0%
	Individuālais darbs	25	80.4%	1	3.4%	5	16.2%	31	100.0%
	Pensionārs	160	74.1%	26	12.1%	31	13.9%	217	100.0%
	Skolnieks, students	25	56.2%	12	26.1%	8	17.8%	45	100.0%
	Mājsaimniece	34	70.7%	11	23.1%	3	6.2%	48	100.0%
	Bezdarbnieks	66	87.6%	5	6.8%	4	5.5%	75	100.0%
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu ģimenes locekli (kvintiles)	Zemi ienākumi	119	79.5%	17	11.1%	14	9.5%	150	100.0%
	Vidēji zemi ienākumi	117	73.7%	25	16.0%	17	10.3%	159	100.0%
	Vidēji ienākumi	120	73.4%	26	16.0%	18	10.6%	164	100.0%
	Vidēji augsti ienākumi	117	78.9%	17	11.8%	14	9.3%	148	100.0%
	Augsti ienākumi	115	79.2%	20	13.6%	11	7.2%	146	100.0%
	Nezina/ NA	170	71.8%	36	15.2%	31	13.0%	237	100.0%
Reģions	Rīga	227	69.8%	63	19.6%	35	10.6%	325	100.0%
	Pierīga	120	68.7%	32	18.2%	24	13.2%	176	100.0%
	Vidzeme	94	93.9%	2	2.2%	4	3.8%	100	100.0%
	Kurzeme	93	72.0%	14	10.7%	23	17.3%	130	100.0%
	Zemgale	96	78.3%	17	13.9%	10	7.8%	123	100.0%
	Latgale	128	85.6%	13	8.3%	9	6.1%	150	100.0%
Apdzīvota vieta	Rīga	227	69.8%	63	19.6%	35	10.6%	325	100.0%
	cita pilsēta	280	76.0%	54	14.5%	37	9.5%	371	100.0%
	lauki	251	81.4%	24	7.8%	33	10.8%	308	100.0%
Iestāžu apmeklētības intensitāte	Nav apmeklējis nevienu iestādi	199	73.5%	33	12.2%	40	14.3%	272	100.0%
	Apmeklējis vienu iestādi	238	75.3%	47	14.9%	32	9.8%	317	100.0%
	Apmeklējis divas iestādes	144	76.9%	31	16.8%	12	6.3%	187	100.0%
	Apmeklējis trīs iestādes	101	82.7%	12	9.7%	9	7.6%	122	100.0%
	Apmeklējis četras un vairāk iestādes	74	75.7%	14	14.0%	10	10.3%	98	100.0%
	Grūti pateikt	2	25.2%	4	49.1%	2	25.7%	8	100.0%

Bāze: visi respondenti, n=1004

## Pētījums: Uzskati par Vienotā klientu centra izveidi

**2.2. Patlaban vairums valsts pārvaldes iestāžu, kuras sniedz iedzīvotājiem dažādus pakalpojumus, atrodas katra savās telpās. Taču šobrīd valsts pārvaldē tiek diskutēts par ideju Latvijā izveidot vienotu klientu apkalpošanas centru tīklu, kur vienuviet būtu iespējams saņemt daudz vai pat visu valsts iestāžu pakalpojumus - t.i., tie valsts iestāžu darbinieki, kuriem ir klātienē jāapkalpo iedzīvotāji, vairs neatrastos katrs savā adresē, bet gan visi būtu sastopami vienuviet. Cik lielā mērā Jūs atbalstāt šādas idejas un priekšlikumus: Latvijā būtu jāievieš kārtība, ka ne tikai visus valsts, bet arī pašvaldību pakalpojumus, kur iedzīvotājiem ir klātienē jāapmeklē attiecīgo iestāžu darbinieki, ir iespējams saņemt vienuviet**

		Latvijā būtu jāievieš kārtība, ka ne tikai visus valsts, bet arī pašvaldību pakalpojumus, kur iedzīvotājiem ir klātienē jāapmeklē attiecīgo iestāžu darbinieki, ir iespējams saņemt vienuviet										Total	
		Pilnībā atbalstu		Drīzāk atbalstu		Drīzāk neatbalstu		Nemaz neatbalstu		Grūti pateikt/ NA		nesvērts skaits	rindu %
		nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %		
Visi respondenti		382	37.7%	337	33.9%	116	11.6%	49	4.9%	120	11.9%	1004	100.0%
Dzimums	Vīrietis	154	35.0%	159	36.6%	52	11.9%	21	4.8%	52	11.7%	438	100.0%
	Sieviete	228	40.2%	178	31.5%	64	11.3%	28	5.0%	68	12.0%	566	100.0%
Vecums	18 - 24	34	29.4%	38	33.5%	17	14.1%	5	4.3%	22	18.8%	116	100.0%
	25 - 34	79	40.4%	66	34.4%	25	12.9%	9	4.6%	15	7.7%	194	100.0%
	35 - 44	61	33.4%	68	37.4%	18	9.8%	11	6.0%	24	13.3%	182	100.0%
	45 - 54	74	37.9%	68	35.5%	22	11.9%	12	6.3%	16	8.3%	192	100.0%
	55 - 74	134	41.8%	97	30.6%	34	10.5%	12	3.8%	43	13.3%	320	100.0%
Izglītība	Pamatizglītība	53	41.6%	41	32.1%	11	8.1%			23	18.1%	128	100.0%
	Vidējā, vidējā profesionālā	238	38.4%	200	32.9%	78	12.8%	31	5.0%	67	10.8%	614	100.0%
	Augstākā	91	34.2%	96	37.1%	27	10.4%	18	7.1%	30	11.2%	262	100.0%
Tautība	Latvietis (-te)	210	36.7%	199	35.4%	62	11.0%	29	5.1%	68	11.9%	568	100.0%
	Cits (-ta)	172	39.2%	138	31.9%	54	12.4%	20	4.6%	52	11.9%	436	100.0%
Sarunvaloda ģimenē	Latviešu	214	36.8%	199	34.9%	63	11.0%	32	5.5%	69	11.8%	577	100.0%
	Krievu	167	39.2%	136	32.4%	53	12.5%	17	4.0%	50	11.8%	423	100.0%
	Citā	1	24.1%	2	48.6%					1	27.3%	4	100.0%
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	329	38.4%	288	34.3%	96	11.3%	39	4.6%	97	11.4%	849	100.0%
	Respondenti bez LR pilsonības	53	33.8%	49	31.6%	20	13.4%	10	6.6%	23	14.6%	155	100.0%
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	59	33.0%	74	42.9%	13	7.5%	7	4.1%	22	12.5%	175	100.0%
	Privātajā sektorā	173	38.6%	144	32.8%	59	13.4%	22	4.9%	46	10.2%	444	100.0%
	Nestrādāju	150	38.9%	119	31.1%	44	11.2%	20	5.2%	52	13.6%	385	100.0%
Pamatnodarbošanās	Vadītājs	22	42.7%	13	26.1%	6	12.4%	4	8.2%	5	10.5%	50	100.0%
	Speciālists, ierēdnis	94	34.5%	104	38.6%	24	9.0%	18	6.9%	31	11.0%	271	100.0%
	Strādnieks	96	38.0%	83	34.3%	35	14.1%	7	2.7%	27	10.9%	248	100.0%
	Zemnieks	10	53.2%	7	35.7%	2	11.1%					19	100.0%
	Individuālais darbs	10	31.5%	11	35.8%	5	16.5%			5	16.2%	31	100.0%
	Pensionārs	84	38.2%	66	31.2%	26	11.9%	9	4.2%	32	14.6%	217	100.0%
	Skolnieks, students	9	20.4%	15	33.3%	8	17.0%	2	4.4%	11	24.9%	45	100.0%
	Mājsaimiece	20	41.7%	14	28.8%	6	12.6%	5	10.4%	3	6.5%	48	100.0%
	Bezdarbnieks	37	50.1%	24	31.0%	4	5.1%	4	5.5%	6	8.3%	75	100.0%
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu ģimenes locekli (kvintiles)	Zemi ienākumi	50	32.8%	61	40.7%	16	10.8%	5	3.3%	18	12.4%	150	100.0%
	Vidēji zemi ienākumi	53	32.6%	61	39.0%	16	10.2%	9	5.8%	20	12.4%	159	100.0%
	Vidēji ienākumi	70	42.8%	48	29.4%	21	12.9%	8	4.9%	17	10.0%	164	100.0%
	Vidēji augsti ienākumi	65	43.2%	53	36.6%	13	8.9%	5	3.5%	12	8.0%	148	100.0%
	Augsti ienākumi	59	40.1%	49	34.1%	15	10.3%	8	5.5%	15	10.0%	146	100.0%
Nezina/ NA	85	35.9%	65	27.6%	35	14.6%	14	5.9%	38	16.1%	237	100.0%	
Reģions	Rīga	102	30.6%	123	38.3%	44	13.7%	18	5.6%	38	11.8%	325	100.0%
	Pierīga	67	38.1%	46	27.0%	22	12.3%	15	8.3%	26	14.3%	176	100.0%
	Vidzeme	64	63.6%	25	25.1%	8	8.5%			3	2.8%	100	100.0%
	Kurzeme	37	28.4%	43	33.3%	20	15.4%	6	4.8%	24	18.2%	130	100.0%
	Zemgale	47	37.7%	38	31.4%	11	8.8%	9	7.4%	18	14.7%	123	100.0%
	Latgale	65	43.4%	62	41.6%	11	7.1%	1	.6%	11	7.3%	150	100.0%
Apdzīvota vieta	Rīga	102	30.6%	123	38.3%	44	13.7%	18	5.6%	38	11.8%	325	100.0%
	cita pilsēta	148	39.9%	112	30.6%	51	13.6%	19	5.2%	41	10.7%	371	100.0%
	lauki	132	42.5%	102	33.4%	21	6.9%	12	3.8%	41	13.3%	308	100.0%
Iestāžu apmeklētības intensitāte	Nav apmeklējis nevienu iestādi	99	35.7%	92	34.5%	25	9.2%	14	5.2%	42	15.4%	272	100.0%
	Apmeklējis vienu iestādi	114	35.9%	115	36.7%	41	12.8%	8	2.7%	39	12.0%	317	100.0%
	Apmeklējis divas iestādes	75	39.5%	58	31.5%	26	14.3%	11	5.7%	17	9.0%	187	100.0%
	Apmeklējis trīs iestādes	56	46.2%	40	32.2%	12	9.8%	5	4.1%	9	7.7%	122	100.0%
	Apmeklējis četras un vairāk iestādes	37	37.3%	32	33.3%	10	10.2%	9	9.3%	10	10.0%	98	100.0%
	Grūti pateikt	1	12.7%			2	24.6%	2	24.5%	3	38.2%	8	100.0%

Bāze: visi respondenti, n=1004

## Pētījums: Uzskati par Vienotā klientu centra izveidi

**2.2. Patlaban vairums valsts pārvaldes iestāžu, kuras sniedz iedzīvotājiem dažādus pakalpojumus, atrodas katrā savās telpās. Taču šobrīd valsts pārvaldē tiek diskutēts par ideju Latvijā izveidot vienotu klientu apkalpošanas centru tīklu, kur vienuviet būtu iespējams saņemt daudz vai pat visu valsts iestāžu pakalpojumus - t.i., tie valsts iestāžu darbinieki, kuriem ir klātienē jāapkalpo iedzīvotāji, vairs neatrastos katrs savā adresē, bet gan visi būtu sastopami vienuviet. Cik lielā mērā Jūs atbalstāt šādas idejas un priekšlikumus: Latvijā būtu jāievieš kārtība, ka ne tikai visus valsts, bet arī pašvaldību pakalpojumus, kur iedzīvotājiem ir klātienē jāapmeklē attiecīgo iestāžu darbinieki, ir iespējams saņemt vienuviet**

		Latvijā būtu jāievieš kārtība, ka ne tikai visus valsts, bet arī pašvaldību pakalpojumus, kur iedzīvotājiem ir klātienē jāapmeklē attiecīgo iestāžu darbinieki, ir iespējams saņemt vienuviet						Total	
		Atbalstu		Neatbalstu		Grūti pateikt/ NA		nesvērts skaits	rindu %
		nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %		
Visi respondenti		719	71.7%	165	16.5%	120	11.9%	1004	100.0%
Dzimums	Vīrietis	313	71.6%	73	16.7%	52	11.7%	438	100.0%
	Sieviete	406	71.7%	92	16.3%	68	12.0%	566	100.0%
Vecums	18 - 24	72	62.9%	22	18.3%	22	18.8%	116	100.0%
	25 - 34	145	74.8%	34	17.5%	15	7.7%	194	100.0%
	35 - 44	129	70.8%	29	15.9%	24	13.3%	182	100.0%
	45 - 54	142	73.4%	34	18.3%	16	8.3%	192	100.0%
	55 - 74	231	72.4%	46	14.3%	43	13.3%	320	100.0%
Izglītība	Pamatizglītība	94	73.7%	11	8.1%	23	18.1%	128	100.0%
	Vidējā, vidējā profesionālā	438	71.4%	109	17.8%	67	10.8%	614	100.0%
	Augstākā	187	71.3%	45	17.5%	30	11.2%	262	100.0%
Tautība	Latvietis (-te)	409	72.0%	91	16.1%	68	11.9%	568	100.0%
	Cits (-ta)	310	71.1%	74	17.0%	52	11.9%	436	100.0%
Sarunvaloda ģimenē	Latviešu	413	71.7%	95	16.5%	69	11.8%	577	100.0%
	Krievu	303	71.6%	70	16.6%	50	11.8%	423	100.0%
	Citā	3	72.7%			1	27.3%	4	100.0%
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	617	72.7%	135	15.9%	97	11.4%	849	100.0%
	Respondenti bez LR pilsonības	102	65.4%	30	19.9%	23	14.6%	155	100.0%
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	133	75.9%	20	11.7%	22	12.5%	175	100.0%
	Privātajā sektorā	317	71.4%	81	18.4%	46	10.2%	444	100.0%
	Nestrādāju	269	70.0%	64	16.5%	52	13.6%	385	100.0%
Pamatnodarbošanās	Vadītājs	35	68.9%	10	20.6%	5	10.5%	50	100.0%
	Speciālists, ierēdnis	198	73.1%	42	15.9%	31	11.0%	271	100.0%
	Strādnieks	179	72.3%	42	16.8%	27	10.9%	248	100.0%
	Zemnieks	17	88.9%	2	11.1%			19	100.0%
	Individuālais darbs	21	67.3%	5	16.5%	5	16.2%	31	100.0%
	Pensionārs	150	69.3%	35	16.1%	32	14.6%	217	100.0%
	Skolnieks, students	24	53.6%	10	21.4%	11	24.9%	45	100.0%
	Mājsaimniece	34	70.5%	11	23.0%	3	6.5%	48	100.0%
	Bezdarbnieks	61	81.1%	8	10.6%	6	8.3%	75	100.0%
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu ģimenes locekli (kvintiles)	Zemi ienākumi	111	73.5%	21	14.1%	18	12.4%	150	100.0%
	Vidēji zemi ienākumi	114	71.6%	25	16.0%	20	12.4%	159	100.0%
	Vidēji ienākumi	118	72.2%	29	17.8%	17	10.0%	164	100.0%
	Vidēji augsti ienākumi	118	79.7%	18	12.3%	12	8.0%	148	100.0%
	Augsti ienākumi	108	74.2%	23	15.7%	15	10.0%	146	100.0%
Nezina/ NA	150	63.5%	49	20.5%	38	16.1%	237	100.0%	
Reģions	Rīga	225	68.9%	62	19.4%	38	11.8%	325	100.0%
	Pierīga	113	65.1%	37	20.6%	26	14.3%	176	100.0%
	Vidzeme	89	88.7%	8	8.5%	3	2.8%	100	100.0%
	Kurzeme	80	61.7%	26	20.2%	24	18.2%	130	100.0%
	Zemgale	85	69.1%	20	16.2%	18	14.7%	123	100.0%
	Latgale	127	85.0%	12	7.7%	11	7.3%	150	100.0%
Apdzīvota vieta	Rīga	225	68.9%	62	19.4%	38	11.8%	325	100.0%
	cita pilsēta	260	70.5%	70	18.8%	41	10.7%	371	100.0%
	lauki	234	75.9%	33	10.8%	41	13.3%	308	100.0%
Iestāžu apmeklētības intensitāte	Nav apmeklējis nevienu iestādi	191	70.2%	39	14.4%	42	15.4%	272	100.0%
	Apmeklējis vienu iestādi	229	72.5%	49	15.4%	39	12.0%	317	100.0%
	Apmeklējis divas iestādes	133	71.0%	37	20.1%	17	9.0%	187	100.0%
	Apmeklējis trīs iestādes	96	78.4%	17	13.9%	9	7.7%	122	100.0%
	Apmeklējis četras un vairāk iestādes	69	70.6%	19	19.4%	10	10.0%	98	100.0%
	Grūti pateikt	1	12.7%	4	49.1%	3	38.2%	8	100.0%

Bāze: visi respondenti, n=1004

## Pētījums: Uzskati par Vienotā klientu centra izveidi

2.3. Patlaban vairums valsts pārvaldes iestāžu, kuras sniedz iedzīvotājiem dažādus pakalpojumus, atrodas katrā savās telpās. Taču šobrīd valsts pārvaldē tiek diskutēts par ideju Latvijā izveidot vienotu klientu apkalpošanas centru tīklu, kur vienuviet būtu iespējams saņemt daudz vai pat visu valsts iestāžu pakalpojumus - t.i., tie valsts iestāžu darbinieki, kuriem ir klātienē jāapkalpo iedzīvotāji, vairs neatrastos katrs savā adresē, bet gan visi būtu sastopami vienuviet. Cik lielā mērā Jūs atbalstāt šādas idejas un priekšlikumus: Latvijā būtu jāievieš kārtība, ka, lai saņemtu valsts pakalpojumus, iedzīvotājiem ir iespēja savās pašvaldībās iesniegt nepieciešamos dokumentus, nebraucot uz attiecīgās valsts iestādes reģionālo nodaļu. Taču pašvaldībā varētu iesniegt tikai dokumentus, bet nevarētu saņemt konsultācijas. Klātienē konsultāciju nepieciešamības gadījumā tik un tā būtu jābrauc uz attiecīgās valsts iestādes reģionālo nodaļu

		Latvijā būtu jāievieš kārtība, ka, lai saņemtu valsts pakalpojumus, iedzīvotājiem ir iespēja savās pašvaldībās iesniegt nepieciešamos dokumentus, nebraucot uz attiecīgās valsts iestādes reģionālo nodaļu. Taču pašvaldībā varētu iesniegt tikai dokumentus, bet nevarētu saņemt konsultācijas. Klātienē konsultāciju nepieciešamības gadījumā tik un tā būtu jābrauc uz attiecīgās valsts iestādes reģionālo nodaļu										Total	
		Pilnībā atbalstu		Drīzāk atbalstu		Drīzāk neatbalstu		Nemaz neatbalstu		Grūti pateikt/ NA		nesvērts skaits	rindu %
		nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %		
Visi respondenti		232	23.0%	331	32.9%	201	20.2%	49	4.8%	191	19.0%	1004	100.0%
Dzimums	Vīrietis	93	21.3%	146	33.2%	93	21.4%	17	3.9%	89	20.2%	438	100.0%
	Sieviete	139	24.6%	185	32.7%	108	19.1%	32	5.7%	102	17.9%	566	100.0%
Vecums	18 - 24	26	22.1%	31	26.8%	25	21.8%	4	3.2%	30	26.1%	116	100.0%
	25 - 34	44	22.7%	59	30.4%	46	23.7%	12	6.2%	33	17.0%	194	100.0%
	35 - 44	41	22.6%	66	35.8%	30	16.8%	10	5.3%	35	19.5%	182	100.0%
	45 - 54	36	18.7%	80	41.5%	42	22.2%	8	4.2%	26	13.3%	192	100.0%
	55 - 74	85	26.6%	95	29.8%	58	18.0%	15	4.6%	67	21.0%	320	100.0%
Izglītība	Pamatizglītība	38	28.9%	31	23.6%	30	24.3%	3	2.3%	26	20.9%	128	100.0%
	Vidējā, vidējā profesionālā	142	23.2%	196	31.9%	128	20.9%	34	5.6%	114	18.5%	614	100.0%
	Augstākā	52	19.7%	104	39.9%	43	16.7%	12	4.4%	51	19.3%	262	100.0%
Tautība	Latvietis (-te)	143	25.0%	173	30.5%	122	21.6%	29	5.1%	101	17.8%	568	100.0%
	Cits (-ta)	89	20.2%	158	36.3%	79	18.3%	20	4.4%	90	20.7%	436	100.0%
Sarunvaloda ģimenē	Latviešu	150	25.8%	176	30.5%	117	20.4%	32	5.5%	102	17.7%	577	100.0%
	Krievu	82	19.2%	155	36.8%	82	19.6%	17	3.9%	87	20.6%	423	100.0%
	Citā					2	48.6%			2	51.4%	4	100.0%
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	202	23.7%	275	32.4%	173	20.5%	45	5.2%	154	18.2%	849	100.0%
	Respondenti bez LR pilsonības	30	19.0%	56	36.3%	28	18.5%	4	2.5%	37	23.7%	155	100.0%
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	38	21.7%	59	33.4%	36	21.0%	13	7.3%	29	16.7%	175	100.0%
	Privātajā sektorā	94	21.1%	163	36.4%	92	21.0%	15	3.5%	80	17.9%	444	100.0%
	Nestrādāju	100	26.0%	109	28.4%	73	18.8%	21	5.3%	82	21.4%	385	100.0%
Pamatnodarbošanās	Vadītājs	10	20.0%	25	49.6%	7	14.4%			8	16.0%	50	100.0%
	Speciālists, ierēdnis	65	24.0%	95	34.7%	48	18.1%	15	5.5%	48	17.7%	271	100.0%
	Strādnieks	50	20.0%	84	33.7%	58	23.6%	11	4.6%	45	18.1%	248	100.0%
	Zemnieks	4	20.5%	7	35.9%	7	38.3%	1	5.3%			19	100.0%
	Individuālais darbs	3	10.6%	11	34.7%	8	25.1%	1	3.4%	8	26.2%	31	100.0%
	Pensionārs	63	29.0%	59	27.4%	38	17.5%	11	4.9%	46	21.2%	217	100.0%
	Skolnieks, students	4	9.1%	14	31.2%	8	17.8%	3	6.0%	16	36.0%	45	100.0%
	Mājsaimniece	10	20.5%	13	27.3%	10	20.5%	5	10.8%	10	20.9%	48	100.0%
	Bezdarbnieks	23	31.6%	23	30.2%	17	21.9%	2	2.7%	10	13.7%	75	100.0%
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu ģimenes locekli (kvintīles)	Zemi ienākumi	25	16.4%	45	29.5%	46	31.1%	7	4.9%	27	18.1%	150	100.0%
	Vidēji zemi ienākumi	45	28.4%	38	23.9%	38	23.9%	8	5.2%	30	18.6%	159	100.0%
	Vidēji ienākumi	48	29.7%	50	30.7%	31	18.9%	4	2.1%	31	18.6%	164	100.0%
	Vidēji augsti ienākumi	35	23.9%	57	38.5%	24	16.5%	7	4.6%	25	16.6%	148	100.0%
	Augsti ienākumi	35	23.3%	53	36.0%	25	17.7%	9	6.0%	24	17.0%	146	100.0%
	Nezina/ NA	44	18.2%	88	37.3%	37	15.6%	14	5.8%	54	23.0%	237	100.0%
Reģions	Rīga	58	17.7%	128	39.5%	53	16.6%	8	2.5%	78	23.7%	325	100.0%
	Pierīga	46	26.0%	44	25.0%	27	15.6%	18	10.0%	41	23.4%	176	100.0%
	Vidzeme	41	41.1%	23	22.9%	28	28.5%	4	3.7%	4	3.9%	100	100.0%
	Kurzeme	20	15.0%	42	31.9%	38	29.4%	5	4.2%	25	19.5%	130	100.0%
	Zemgale	28	22.6%	42	34.2%	18	14.4%	9	7.1%	26	21.7%	123	100.0%
	Latgale	39	26.2%	52	34.8%	37	24.6%	5	3.2%	17	11.2%	150	100.0%
Apdzīvota vieta	Rīga	58	17.7%	128	39.5%	53	16.6%	8	2.5%	78	23.7%	325	100.0%
	cita pilsēta	107	29.0%	120	32.3%	62	16.6%	25	6.6%	57	15.5%	371	100.0%
	lauki	67	21.5%	83	26.9%	86	28.2%	16	5.2%	56	18.3%	308	100.0%
Iestāžu apmeklētības intensitāte	Nav apmeklējis nevienu iestādi	56	20.3%	92	33.8%	43	16.2%	11	4.0%	70	25.7%	272	100.0%
	Apmeklējis vienu iestādi	77	24.4%	105	33.3%	65	20.3%	10	3.2%	60	18.8%	317	100.0%
	Apmeklējis divas iestādes	42	22.3%	52	27.8%	49	26.4%	14	7.2%	30	16.4%	187	100.0%
	Apmeklējis trīs iestādes	25	20.2%	46	36.8%	29	24.1%	7	5.9%	15	13.0%	122	100.0%
	Apmeklējis četras un vairāk iestādes	31	31.4%	35	35.8%	12	12.9%	6	6.0%	14	13.9%	98	100.0%
	Grūti pateikt	1	12.7%	1	13.1%	3	37.4%	1	11.7%	2	25.0%	8	100.0%

Bāze: visi respondenti, n=1004

## Pētījums: Uzskati par Vienotā klientu centra izveidi

**2.3. Patlaban vairums valsts pārvaldes iestāžu, kuras sniedz iedzīvotājiem dažādus pakalpojumus, atrodas katrā savās telpās. Taču šobrīd valsts pārvaldē tiek diskutēts par ideju Latvijā izveidot vienotu klientu apkalpošanas centru tīklu, kur vienviet būtu iespējams saņemt daudz vai pat visu valsts iestāžu pakalpojumus - t.i., tie valsts iestāžu darbinieki, kuriem ir klātienē jāapkalpo iedzīvotāji, vairs neatrastos katrs savā adresē, bet gan visi būtu sastopami vienviet. Cik lielā mērā Jūs atbalstāt šādas idejas un priekšlikumus: Latvijā būtu jāievieš kārtība, ka, lai saņemtu valsts pakalpojumus, iedzīvotājiem ir iespēja savās pašvaldībās iesniegt nepieciešamos dokumentus, nebraucot uz attiecīgās valsts iestādes reģionālo nodaļu. Taču pašvaldībā varētu iesniegt tikai dokumentus, bet nevarētu saņemt konsultācijas. Klātienē konsultāciju nepieciešamības gadījumā tik un tā būtu jābrauc uz attiecīgās valsts iestādes reģionālo nodaļu**

		Latvijā būtu jāievieš kārtība, ka, lai saņemtu valsts pakalpojumus, iedzīvotājiem ir iespēja savās pašvaldībās iesniegt nepieciešamos dokumentus, nebraucot uz attiecīgās valsts iestādes reģionālo nodaļu. Taču pašvaldībā varētu iesniegt tikai dokumentus, bet nevarētu saņemt konsultācijas. Klātienē konsultāciju nepieciešamības gadījumā tik un tā būtu jābrauc uz attiecīgās valsts iestādes reģionālo nodaļu						Total	
		Atbalstu		Neatbalstu		Grūti pateikt/ NA		nesvērts skaits	rindu %
		nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %		
Visi respondenti		563	55.9%	250	25.0%	191	19.0%	1004	100.0%
Dzimums	Vīrietis	239	54.5%	110	25.3%	89	20.2%	438	100.0%
	Sieviete	324	57.3%	140	24.8%	102	17.9%	566	100.0%
Vecums	18 - 24	57	48.9%	29	25.0%	30	26.1%	116	100.0%
	25 - 34	103	53.1%	58	29.9%	33	17.0%	194	100.0%
	35 - 44	107	58.4%	40	22.1%	35	19.5%	182	100.0%
	45 - 54	116	60.3%	50	26.4%	26	13.3%	192	100.0%
	55 - 74	180	56.4%	73	22.6%	67	21.0%	320	100.0%
Izglītība	Pamatizglītība	69	52.5%	33	26.6%	26	20.9%	128	100.0%
	Vidējā, vidējā profesionālā	338	55.1%	162	26.4%	114	18.5%	614	100.0%
	Augstākā	156	59.7%	55	21.0%	51	19.3%	262	100.0%
Tautība	Latvietis (-te)	316	55.5%	151	26.7%	101	17.8%	568	100.0%
	Cits (-ta)	247	56.5%	99	22.7%	90	20.7%	436	100.0%
Sarunvaloda ģimenē	Latviešu	326	56.3%	149	25.9%	102	17.7%	577	100.0%
	Krievu	237	55.9%	99	23.5%	87	20.6%	423	100.0%
	Citā			2	48.6%	2	51.4%	4	100.0%
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	477	56.1%	218	25.7%	154	18.2%	849	100.0%
	Respondenti bez LR	86	55.3%	32	21.0%	37	23.7%	155	100.0%
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	97	55.0%	49	28.3%	29	16.7%	175	100.0%
	Privātajā sektorā	257	57.5%	107	24.5%	80	17.9%	444	100.0%
	Nestrādāju	209	54.4%	94	24.1%	82	21.4%	385	100.0%
Pamatnodarbošanās	Vadītājs	35	69.6%	7	14.4%	8	16.0%	50	100.0%
	Speciālists, ierēdnis	160	58.7%	63	23.6%	48	17.7%	271	100.0%
	Strādnieks	134	53.7%	69	28.2%	45	18.1%	248	100.0%
	Zemnieks	11	56.4%	8	43.6%			19	100.0%
	Individuālais darbs	14	45.2%	9	28.6%	8	26.2%	31	100.0%
	Pensionārs	122	56.4%	49	22.4%	46	21.2%	217	100.0%
	Skolnieks, students	18	40.2%	11	23.8%	16	36.0%	45	100.0%
	Mājsaimniece	23	47.8%	15	31.3%	10	20.9%	48	100.0%
	Bezdarbnieks	46	61.8%	19	24.5%	10	13.7%	75	100.0%
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu ģimenes locekli (kvintiles)	Zemi ienākumi	70	45.9%	53	36.0%	27	18.1%	150	100.0%
	Vidēji zemi ienākumi	83	52.3%	46	29.1%	30	18.6%	159	100.0%
	Vidēji ienākumi	98	60.4%	35	21.0%	31	18.6%	164	100.0%
	Vidēji augsti ienākumi	92	62.3%	31	21.1%	25	16.6%	148	100.0%
	Augsti ienākumi	88	59.4%	34	23.7%	24	17.0%	146	100.0%
Nezina/ NA	132	55.5%	51	21.4%	54	23.0%	237	100.0%	
Reģions	Rīga	186	57.2%	61	19.1%	78	23.7%	325	100.0%
	Pierīga	90	50.9%	45	25.6%	41	23.4%	176	100.0%
	Vidzeme	64	64.0%	32	32.2%	4	3.9%	100	100.0%
	Kurzeme	62	46.9%	43	33.6%	25	19.5%	130	100.0%
	Zemgale	70	56.8%	27	21.5%	26	21.7%	123	100.0%
	Latgale	91	61.0%	42	27.8%	17	11.2%	150	100.0%
Apdzīvota vieta	Rīga	186	57.2%	61	19.1%	78	23.7%	325	100.0%
	cita pilsēta	227	61.3%	87	23.2%	57	15.5%	371	100.0%
	lauki	150	48.3%	102	33.4%	56	18.3%	308	100.0%
Iestāžu apmeklētības intensitāte	Nav apmeklējis nevienu iestādi	148	54.1%	54	20.2%	70	25.7%	272	100.0%
	Apmeklējis vienu iestādi	182	57.7%	75	23.5%	60	18.8%	317	100.0%
	Apmeklējis divas iestādes	94	50.1%	63	33.6%	30	16.4%	187	100.0%
	Apmeklējis trīs iestādes	71	57.0%	36	30.0%	15	13.0%	122	100.0%
	Apmeklējis četras un vairāk iestādes	66	67.2%	18	18.9%	14	13.9%	98	100.0%
	Grūti pateikt	2	25.9%	4	49.1%	2	25.0%	8	100.0%

Bāze: visi respondenti, n=1004

## Pētījums: Uzskati par Vienotā klientu centra izveidi

**2.4. Patlaban vairums valsts pārvaldes iestāžu, kuras sniedz iedzīvotājiem dažādus pakalpojumus, atrodas katrā savās telpās. Taču šobrīd valsts pārvaldē tiek diskutēts par ideju Latvijā izveidot vienotu klientu apkalpošanas centru tīklu, kur vienuviet būtu iespējams saņemt daudz vai pat visu valsts iestāžu pakalpojumus - t.i., tie valsts iestāžu darbinieki, kuriem ir klātienē jāapkalpo iedzīvotāji, vairs neatrast katrs savā adresē, bet gan visi būtu sastopami vienuviet. Cik lielā mērā Jūs atbalstāt šādas idejas un priekšlikumus: Valsts vienotos klientu apkalpošanas centrus jāveido tikai lielajās pilsētās un reģionālajos attīstības centros (t.i., bijušie rajonu centri), bet pārējās pašvaldībās būtu jābūt iespējai iesniegt dokumentus valsts pakalpojumu saņemšanai, nebraucot uz attiecīgās iestādes reģionālo nodaļu**

		Valsts vienotos klientu apkalpošanas centrus jāveido tikai lielajās pilsētās un reģionālajos attīstības centros (t.i., bijušie rajonu centri), bet pārējās pašvaldībās būtu jābūt iespējai iesniegt dokumentus valsts pakalpojumu saņemšanai, nebraucot uz attiecīgās iestādes reģionālo nodaļu										Total	
		Pilnībā atbalstu		Drīzāk atbalstu		Drīzāk neatbalstu		Nemaz neatbalstu		Grūti pateikt/ NA		nesvērts skaits	rindu %
		nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %		
Visi respondenti		200	19.7%	360	36.1%	167	16.6%	89	8.8%	188	18.8%	1004	100.0%
Dzimums	Vīrietis	80	18.2%	162	37.3%	73	16.6%	34	7.7%	89	20.2%	438	100.0%
	Sieviete	120	21.1%	198	35.0%	94	16.6%	55	9.8%	99	17.5%	566	100.0%
Vecums	18 - 24	19	16.2%	34	29.2%	27	23.5%	7	5.8%	29	25.3%	116	100.0%
	25 - 34	39	20.0%	79	41.6%	28	14.0%	18	9.0%	30	15.4%	194	100.0%
	35 - 44	32	17.5%	65	35.4%	31	17.1%	19	10.4%	35	19.6%	182	100.0%
	45 - 54	36	18.6%	75	39.1%	28	14.7%	19	9.9%	34	17.7%	192	100.0%
	55 - 74	74	23.0%	107	33.6%	53	16.5%	26	8.2%	60	18.7%	320	100.0%
Izglītība	Pamatizglītība	33	25.4%	32	25.2%	24	18.8%	6	4.5%	33	26.3%	128	100.0%
	Vidēja, vidējā profesionālā	119	19.2%	227	37.3%	100	16.2%	57	9.3%	111	18.0%	614	100.0%
	Augstākā	48	18.1%	101	38.7%	43	16.5%	26	9.7%	44	16.9%	262	100.0%
Tautība	Latvietis (-te)	110	19.3%	206	36.5%	99	17.3%	49	8.6%	104	18.4%	568	100.0%
	Cits (-ta)	90	20.4%	154	35.5%	68	15.6%	40	9.1%	84	19.4%	436	100.0%
Sarunvaloda ģimenē	Latviešu	118	20.4%	201	35.1%	96	16.6%	55	9.4%	107	18.6%	577	100.0%
	Krievu	82	19.0%	159	37.9%	69	16.3%	33	7.8%	80	19.0%	423	100.0%
	Citā					2	48.6%	1	24.1%	1	27.3%	4	100.0%
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	170	19.8%	306	36.3%	136	16.0%	82	9.5%	155	18.3%	849	100.0%
	Respondenti bez LR pilsonības	30	19.0%	54	34.8%	31	20.1%	7	4.6%	33	21.5%	155	100.0%
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	34	19.2%	62	35.6%	29	16.7%	17	9.7%	33	18.8%	175	100.0%
	Privātajā sektorā	84	18.8%	171	38.7%	74	16.4%	40	9.0%	75	17.0%	444	100.0%
	Nestrādāju	82	21.0%	127	33.1%	64	16.7%	32	8.2%	80	21.0%	385	100.0%
Pamatnodarbošanās	Vadītājs	12	23.9%	17	33.7%	9	18.1%	4	8.2%	8	16.1%	50	100.0%
	Speciālists, ierēdnis	55	20.4%	101	37.4%	38	13.8%	29	10.5%	48	17.9%	271	100.0%
	Strādnieks	42	16.7%	99	40.2%	44	17.5%	20	8.2%	43	17.3%	248	100.0%
	Zemnieks	5	25.0%	4	20.1%	7	38.6%	1	5.3%	2	10.9%	19	100.0%
	Individuālais darbs	4	12.9%	12	40.6%	5	14.7%	3	9.6%	7	22.2%	31	100.0%
	Pensionārs	52	23.8%	73	33.9%	30	13.9%	19	8.7%	43	19.8%	217	100.0%
	Skolnieks, students	2	4.6%	16	34.8%	8	18.2%	3	6.0%	16	36.4%	45	100.0%
	Mājsaimiece	10	20.6%	15	31.2%	7	14.3%	6	12.8%	10	21.0%	48	100.0%
	Bezdarbnieks	18	24.0%	23	31.0%	19	24.8%	4	5.2%	11	15.0%	75	100.0%
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu ģimenes locekli (kvintiles)	Zemi ienākumi	24	16.0%	54	36.1%	32	20.8%	9	6.1%	31	21.0%	150	100.0%
	Vidēji zemi ienākumi	36	22.1%	52	33.3%	26	16.2%	18	11.3%	27	17.0%	159	100.0%
	Vidēji ienākumi	42	25.4%	63	39.1%	26	16.0%	9	5.3%	24	14.3%	164	100.0%
	Vidēji augsti ienākumi	36	24.7%	51	33.8%	25	17.3%	11	7.3%	25	16.9%	148	100.0%
	Augsti ienākumi	29	19.7%	54	37.4%	23	15.9%	18	12.0%	22	15.1%	146	100.0%
	Nezina/ NA	33	13.6%	86	36.5%	35	14.6%	24	10.1%	59	25.1%	237	100.0%
Reģions	Rīga	55	16.6%	142	43.9%	42	13.1%	18	5.5%	68	20.9%	325	100.0%
	Pierīga	32	17.9%	44	25.1%	39	22.3%	26	14.7%	35	20.0%	176	100.0%
	Vidzeme	37	37.3%	28	28.2%	15	14.6%	15	14.7%	5	5.1%	100	100.0%
	Kurzeme	15	11.1%	44	34.5%	34	25.4%	8	6.3%	29	22.6%	130	100.0%
	Zemgale	23	18.3%	43	35.5%	10	8.1%	13	10.3%	34	27.9%	123	100.0%
	Latgale	38	25.6%	59	39.6%	27	17.9%	9	5.8%	17	11.1%	150	100.0%
Apdzīvota vieta	Rīga	55	16.6%	142	43.9%	42	13.1%	18	5.5%	68	20.9%	325	100.0%
	cita pilsēta	83	22.4%	127	34.4%	60	15.9%	42	11.4%	59	15.9%	371	100.0%
	lauki	62	19.9%	91	30.0%	65	21.1%	29	9.1%	61	20.0%	308	100.0%
Iestāžu apmeklētības intensitāte	Nav apmeklējis nevienu iestādi	51	18.1%	93	34.6%	37	13.7%	14	5.2%	77	28.4%	272	100.0%
	Apmeklējis vienu iestādi	62	19.6%	124	39.4%	50	15.7%	32	9.9%	49	15.4%	317	100.0%
	Apmeklējis divas iestādes	31	16.3%	66	35.4%	45	24.0%	20	10.6%	25	13.7%	187	100.0%
	Apmeklējis trīs iestādes	28	23.0%	45	36.9%	19	15.2%	14	11.4%	16	13.5%	122	100.0%
	Apmeklējis četras un vairāk iestādes	27	27.3%	31	31.9%	14	14.6%	7	6.7%	19	19.5%	98	100.0%
	Grūti pateikt	1	11.7%	1	13.1%	2	24.5%	2	25.6%	2	25.0%	8	100.0%

Bāze: visi respondenti, n=1004



## Pētījums: Uzskati par Vienotā klientu centra izveidi

2.4. Patlaban vairums valsts pārvaldes iestāžu, kuras sniedz iedzīvotājiem dažādus pakalpojumus, atrodas katra savās telpās. Taču šobrīd valsts pārvaldē tiek diskutēts par ideju Latvijā izveidot vienotu klientu apkalpošanas centru tīklu, kur vienuviet būtu iespējams saņemt daudzus vai pat visu valsts iestāžu pakalpojumus - t.i., tie valsts iestāžu darbinieki, kuriem ir klātienē jāapkalpo iedzīvotāji, vairs neatrastos katrs savā adresē, bet gan visi būtu sastopami vienuviet. Cik lielā mērā Jūs atbalstāt šādas idejas un priekšlikumus: Valsts vienotos klientu apkalpošanas centrus jāveido tikai lielajās pilsētās un reģionālajos attīstības centros (t.i., bijušie rajonu centri), bet pārējās pašvaldībās būtu jābūt iespējai iesniegt dokumentus valsts pakalpojumu saņemšanai, nebraucot uz attiecīgās iestādes reģionālo nodaļu

		Valsts vienotos klientu apkalpošanas centrus jāveido tikai lielajās pilsētās un reģionālajos attīstības centros (t.i., bijušie rajonu centri), bet pārējās pašvaldībās būtu jābūt iespējai iesniegt dokumentus valsts pakalpojumu saņemšanai, nebraucot uz attiecīgās iestādes reģionālo nodaļu						Total	
		Atbalstu		Neatbalstu		Grūti pateikt/ NA		nesvērts skaits	rindu %
		nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %		
Visi respondenti		560	55.8%	256	25.4%	188	18.8%	1004	100.0%
Dzimums	Vīrietis	242	55.4%	107	24.3%	89	20.2%	438	100.0%
	Sieviete	318	56.2%	149	26.3%	99	17.5%	566	100.0%
Vecums	18 - 24	53	45.4%	34	29.3%	29	25.3%	116	100.0%
	25 - 34	118	61.6%	46	22.9%	30	15.4%	194	100.0%
	35 - 44	97	53.0%	50	27.5%	35	19.6%	182	100.0%
	45 - 54	111	57.7%	47	24.6%	34	17.7%	192	100.0%
	55 - 74	181	56.6%	79	24.7%	60	18.7%	320	100.0%
Izglītība	Pamatizglītība	65	50.5%	30	23.2%	33	26.3%	128	100.0%
	Vidējā, vidējā profesionālā	346	56.5%	157	25.5%	111	18.0%	614	100.0%
	Augstākā	149	56.8%	69	26.3%	44	16.9%	262	100.0%
Tautība	Latvieši (-te)	316	55.8%	148	25.8%	104	18.4%	568	100.0%
	Cits (-ta)	244	55.9%	108	24.8%	84	19.4%	436	100.0%
Sarunvaloda ģimenē	Latviešu	319	55.5%	151	26.0%	107	18.6%	577	100.0%
	Krievu	241	56.9%	102	24.1%	80	19.0%	423	100.0%
	Citā			3	72.7%	1	27.3%	4	100.0%
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	476	56.2%	218	25.5%	155	18.3%	849	100.0%
	Respondenti bez LR pilsonības	84	53.8%	38	24.7%	33	21.5%	155	100.0%
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	96	54.9%	46	26.4%	33	18.8%	175	100.0%
	Privātajā sektorā	255	57.6%	114	25.4%	75	17.0%	444	100.0%
	Nestrādāju	209	54.1%	96	24.9%	80	21.0%	385	100.0%
Pamatnodarbošanās	Vadītājs	29	57.6%	13	26.3%	8	16.1%	50	100.0%
	Speciālists, ierēdnis	156	57.8%	67	24.3%	48	17.9%	271	100.0%
	Strādnieks	141	56.9%	64	25.8%	43	17.3%	248	100.0%
	Zemnieks	9	45.1%	8	44.0%	2	10.9%	19	100.0%
	Individuālais darbs	16	53.5%	8	24.3%	7	22.2%	31	100.0%
	Pensionārs	125	57.6%	49	22.6%	43	19.8%	217	100.0%
	Skolnieks, students	18	39.4%	11	24.2%	16	36.4%	45	100.0%
	Mājsaimniece	25	51.8%	13	27.2%	10	21.0%	48	100.0%
	Bezdarbnieks	41	55.0%	23	30.0%	11	15.0%	75	100.0%
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu ģimenes locekli (kvintīles)	Zemi ienākumi	78	52.1%	41	26.8%	31	21.0%	150	100.0%
	Vidēji zemi ienākumi	88	55.4%	44	27.6%	27	17.0%	159	100.0%
	Vidēji ienākumi	105	64.5%	35	21.2%	24	14.3%	164	100.0%
	Vidēji augsti ienākumi	87	58.5%	36	24.6%	25	16.9%	148	100.0%
	Augsti ienākumi	83	57.1%	41	27.8%	22	15.1%	146	100.0%
	Nezina/ NA	119	50.1%	59	24.7%	59	25.1%	237	100.0%
Reģions	Rīga	197	60.4%	60	18.7%	68	20.9%	325	100.0%
	Pierīga	76	43.0%	65	37.0%	35	20.0%	176	100.0%
	Vidzeme	65	65.5%	30	29.4%	5	5.1%	100	100.0%
	Kurzeme	59	45.6%	42	31.7%	29	22.6%	130	100.0%
	Zemgale	66	53.7%	23	18.3%	34	27.9%	123	100.0%
	Latgale	97	65.2%	36	23.7%	17	11.1%	150	100.0%
Apdzīvota vieta	Rīga	197	60.4%	60	18.7%	68	20.9%	325	100.0%
	cita pilsēta	210	56.8%	102	27.3%	59	15.9%	371	100.0%
	lauki	153	49.9%	94	30.2%	61	20.0%	308	100.0%
Iestāžu apmeklētības intensitāte	Nav apmeklējis nevienu iestādi	144	52.7%	51	18.9%	77	28.4%	272	100.0%
	Apmeklējis vienu iestādi	186	59.0%	82	25.6%	49	15.4%	317	100.0%
	Apmeklējis divas iestādes	97	51.7%	65	34.6%	25	13.7%	187	100.0%
	Apmeklējis trīs iestādes	73	59.9%	33	26.6%	16	13.5%	122	100.0%
	Apmeklējis četras un vairāk iestādes	58	59.2%	21	21.3%	19	19.5%	98	100.0%
	Grūti pateikt	2	24.9%	4	50.1%	2	25.0%	8	100.0%

Bāze: visi respondenti, n=1004

## Pētījums: Uzskati par Vienotā klientu centra izveidi

2.5. Patlaban vairums valsts pārvaldes iestāžu, kuras sniedz iedzīvotājiem dažādus pakalpojumus, atrodas katrā savās telpās. Taču šobrīd valsts pārvaldē tiek diskutēts par ideju Latvijā izveidot vienotu klientu apkalpošanas centru tīklu, kur vienviet būtu iespējams saņemt daudz vai pat visu valsts iestāžu pakalpojumus - t.i., tie valsts iestāžu darbinieki, kuriem ir klātienē jāapkalpo iedzīvotāji, vairs neatrastos katrs savā adresē, bet gan visi būtu sastopami vienviet. Cik lielā mērā Jūs atbalstāt šādas idejas un priekšlikumus: Būtu jāsaģlabā esošā situācija, kad dažādi valsts un pašvaldību iestāžu pakalpojumi tiek sniegti katrs savā iestādē, kas atrodas dažādās vietās

		Būtu jāsaģlabā esošā situācija, kad dažādi valsts un pašvaldību iestāžu pakalpojumi tiek sniegti katrs savā iestādē, kas atrodas dažādās vietās										Total	
		Pilnībā atbalstu		Drīzāk atbalstu		Drīzāk neatbalstu		Nemaz neatbalstu		Grūti pateikt/ NA		nesvērts skaits	rindu %
		nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %		
Visi respondenti		66	6.5%	130	12.9%	328	32.7%	312	31.2%	168	16.7%	1004	100.0%
Dzimums	Vīrietis	28	6.3%	57	13.0%	139	32.0%	137	31.4%	77	17.4%	438	100.0%
	Sieviete	38	6.7%	73	12.9%	189	33.4%	175	31.0%	91	16.0%	566	100.0%
Vecums	18 - 24	4	3.2%	15	13.0%	35	30.5%	35	30.3%	27	22.9%	116	100.0%
	25 - 34	9	4.4%	29	15.0%	69	36.3%	65	33.2%	22	11.1%	194	100.0%
	35 - 44	15	8.3%	15	8.1%	60	32.8%	51	28.2%	41	22.5%	182	100.0%
	45 - 54	16	8.7%	33	17.2%	60	31.0%	58	30.3%	25	12.8%	192	100.0%
	55 - 74	22	6.8%	38	11.7%	104	32.1%	103	32.5%	53	16.8%	320	100.0%
Izglītība	Pamatizglītība	6	4.6%	13	10.3%	42	32.8%	41	31.8%	26	20.5%	128	100.0%
	Vidējā, vidējā profesionālā	41	6.6%	80	12.9%	208	33.9%	188	30.9%	97	15.7%	614	100.0%
	Augstākā	19	7.2%	37	14.4%	78	30.0%	83	31.6%	45	16.9%	262	100.0%
Tautība	Latvietis (-te)	36	6.3%	69	12.1%	194	34.2%	180	31.7%	89	15.8%	568	100.0%
	Cits (-ta)	30	6.9%	61	14.0%	134	30.7%	132	30.5%	79	17.9%	436	100.0%
Sarunvaloda ģimenē	Latviešu	38	6.5%	72	12.4%	193	33.6%	189	32.7%	85	14.9%	577	100.0%
	Krievu	28	6.6%	58	13.9%	134	31.6%	123	29.2%	80	18.7%	423	100.0%
	Citā					1	24.8%			3	75.2%	4	100.0%
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	54	6.3%	104	12.3%	277	32.7%	274	32.3%	140	16.5%	849	100.0%
	Respondenti bez LR pilsonības	12	7.6%	26	16.8%	51	32.9%	38	24.9%	28	17.8%	155	100.0%
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	12	6.8%	23	13.2%	61	34.7%	53	30.8%	26	14.6%	175	100.0%
	Privātajā sektorā	31	7.0%	62	14.1%	142	32.1%	140	31.4%	69	15.4%	444	100.0%
	Nestrādāju	23	5.8%	45	11.4%	125	32.6%	119	31.0%	73	19.2%	385	100.0%
Pamatnodarbošanās	Vadītājs	5	10.4%	10	21.0%	16	30.9%	15	30.2%	4	7.6%	50	100.0%
	Speciālists, ierēdnis	19	7.0%	35	13.0%	87	32.0%	89	33.2%	41	14.9%	271	100.0%
	Strādnieks	18	7.2%	33	13.2%	83	33.6%	75	30.2%	39	15.8%	248	100.0%
	Zemnieks	1	4.5%	3	17.5%	9	47.0%	3	16.3%	3	14.7%	19	100.0%
	Individuālais darbs			4	12.1%	8	28.0%	11	35.0%	8	24.9%	31	100.0%
	Pensionārs	16	7.3%	28	12.6%	66	30.4%	70	32.2%	37	17.5%	217	100.0%
	Skolnieks, students	1	1.9%	6	13.2%	14	32.0%	9	19.3%	15	33.5%	45	100.0%
	Mājsaimniece	2	4.2%	8	16.3%	13	27.7%	14	29.3%	11	22.5%	48	100.0%
Bezdarbnieks	4	5.3%	3	3.9%	32	41.7%	26	35.9%	10	13.1%	75	100.0%	
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu ģimenes locekli (kvintiles)	Zemi ienākumi	10	6.7%	17	11.2%	50	33.7%	46	30.9%	27	17.5%	150	100.0%
	Vidēji zemi ienākumi	14	8.6%	19	11.7%	62	39.0%	39	24.7%	25	16.0%	159	100.0%
	Vidēji ienākumi	12	7.3%	20	12.1%	49	29.8%	55	33.8%	28	17.0%	164	100.0%
	Vidēji augsti ienākumi	7	5.0%	21	14.4%	48	32.5%	55	37.1%	17	11.0%	148	100.0%
	Augsti ienākumi	13	8.4%	14	9.7%	46	32.0%	54	36.8%	19	13.1%	146	100.0%
	Nezina/ NA	10	4.2%	39	16.5%	73	30.5%	63	26.6%	52	22.2%	237	100.0%
Reģions	Rīga	25	7.7%	54	16.7%	114	35.2%	73	22.6%	59	17.8%	325	100.0%
	Pierīga	17	9.4%	21	12.0%	48	27.3%	58	33.0%	32	18.3%	176	100.0%
	Vidzeme	1	1.0%	3	3.3%	25	25.1%	69	68.6%	2	2.0%	100	100.0%
	Kurzeme	11	8.4%	24	18.2%	39	29.9%	24	18.6%	32	24.9%	130	100.0%
	Zemgale	9	7.3%	14	11.0%	42	34.8%	46	37.1%	12	9.7%	123	100.0%
	Latgale	3	2.0%	14	9.3%	60	39.8%	42	28.1%	31	20.8%	150	100.0%
Apdzīvota vieta	Rīga	25	7.7%	54	16.7%	114	35.2%	73	22.6%	59	17.8%	325	100.0%
	cita pilsēta	17	4.6%	37	9.7%	111	30.0%	152	41.3%	54	14.4%	371	100.0%
	lauki	24	7.6%	39	12.8%	103	33.3%	87	28.2%	55	18.1%	308	100.0%
Iestāžu apmeklētības intensitāte	Nav apmeklējis nevienu iestādi	15	5.4%	33	12.0%	86	31.3%	68	25.2%	70	26.1%	272	100.0%
	Apmeklējis vienu iestādi	19	6.0%	49	15.3%	101	31.8%	108	34.4%	40	12.5%	317	100.0%
	Apmeklējis divas iestādes	14	7.2%	22	12.2%	60	32.5%	62	32.8%	29	15.4%	187	100.0%
	Apmeklējis trīs iestādes	13	10.8%	10	8.3%	39	32.0%	46	37.6%	14	11.3%	122	100.0%
	Apmeklējis četras un vairāk iestādes	4	4.3%	16	15.9%	39	40.2%	27	27.3%	12	12.2%	98	100.0%
	Grūti pateikt	1	11.7%			3	37.4%	1	12.7%	3	38.2%	8	100.0%

Bāze: visi respondenti, n=1004

## Pētījums: Uzskati par Vienotā klientu centra izveidi

**2.5. Patlaban vairums valsts pārvaldes iestāžu, kuras sniedz iedzīvotājiem dažādus pakalpojumus, atrodas katrā savās telpās. Taču šobrīd valsts pārvaldē tiek diskutēts par ideju Latvijā izveidot vienotu klientu apkalpošanas centru tīklu, kur vienuviet būtu iespējams saņemt daudz vai pat visu valsts iestāžu pakalpojumus - t.i., tie valsts iestāžu darbinieki, kuriem ir klātienē jāapkalpo iedzīvotāji, vairs neatrastos katrs savā adresē, bet gan visi būtu sastopami vienuviet. Cik lielā mērā Jūs atbalstāt šādas idejas un priekšlikumus: Būtu jāsaģlabā esošā situācija, kad dažādi valsts un pašvaldību iestāžu pakalpojumi tiek sniegti katrs savā iestādē, kas atrodas dažādās vietās**

		Būtu jāsaģlabā esošā situācija, kad dažādi valsts un pašvaldību iestāžu pakalpojumi tiek sniegti katrs savā iestādē, kas atrodas dažādās vietās						Total	
		Atbalstu		Neatbalstu		Grūti pateikt/ NA		nesvērts skaits	rindu %
		nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %	nesvērts skaits	rindu %		
Visi respondenti		196	19.4%	640	63.9%	168	16.7%	1004	100.0%
Dzimums	Vīrietis	85	19.3%	276	63.3%	77	17.4%	438	100.0%
	Sieviete	111	19.6%	364	64.4%	91	16.0%	566	100.0%
Vecums	18 - 24	19	16.2%	70	60.8%	27	22.9%	116	100.0%
	25 - 34	38	19.4%	134	69.5%	22	11.1%	194	100.0%
	35 - 44	30	16.4%	111	61.1%	41	22.5%	182	100.0%
	45 - 54	49	25.8%	118	61.3%	25	12.8%	192	100.0%
	55 - 74	60	18.5%	207	64.6%	53	16.8%	320	100.0%
Izglītība	Pamatizglītība	19	14.9%	83	64.6%	26	20.5%	128	100.0%
	Vidējā, vidējā profesionālā	121	19.5%	396	64.8%	97	15.7%	614	100.0%
	Augstākā	56	21.6%	161	61.5%	45	16.9%	262	100.0%
Tautība	Latvietis (-te)	105	18.4%	374	65.8%	89	15.8%	568	100.0%
	Cits (-ta)	91	20.9%	266	61.2%	79	17.9%	436	100.0%
Sarunvaloda ģimenē	Latviešu	110	18.9%	382	66.3%	85	14.9%	577	100.0%
	Krievu	86	20.4%	257	60.8%	80	18.7%	423	100.0%
	Citā			1	24.8%	3	75.2%	4	100.0%
Pilsonības statuss	LR pilsoņi	158	18.6%	551	64.9%	140	16.5%	849	100.0%
	Respondenti bez LR pilsonības	38	24.4%	89	57.8%	28	17.8%	155	100.0%
Nodarbinātības sektors	Publiskajā sektorā (valsts, pašvaldības)	35	20.0%	114	65.4%	26	14.6%	175	100.0%
	Privātajā sektorā	93	21.1%	282	63.5%	69	15.4%	444	100.0%
	Nestrādāju	68	17.2%	244	63.6%	73	19.2%	385	100.0%
Pamatnodarbošanās	Vadītājs	15	31.3%	31	61.1%	4	7.6%	50	100.0%
	Speciālists, ierēdnis	54	20.0%	176	65.1%	41	14.9%	271	100.0%
	Strādnieks	51	20.4%	158	63.8%	39	15.8%	248	100.0%
	Zemnieks	4	22.0%	12	63.3%	3	14.7%	19	100.0%
	Individuālais darbs	4	12.1%	19	63.1%	8	24.9%	31	100.0%
	Pensionārs	44	19.9%	136	62.5%	37	17.5%	217	100.0%
	Skolnieks, students	7	15.1%	23	51.3%	15	33.5%	45	100.0%
	Mājsaimniece	10	20.5%	27	57.0%	11	22.5%	48	100.0%
	Bezdarbnieks	7	9.2%	58	77.6%	10	13.1%	75	100.0%
Mēneša vidējie ienākumi uz vienu ģimenes locekli (kvintiles)	Zemi ienākumi	27	17.9%	96	64.6%	27	17.5%	150	100.0%
	Vidēji zemi ienākumi	33	20.3%	101	63.7%	25	16.0%	159	100.0%
	Vidēji ienākumi	32	19.4%	104	63.6%	28	17.0%	164	100.0%
	Vidēji augsti ienākumi	28	19.4%	103	69.6%	17	11.0%	148	100.0%
	Augsti ienākumi	27	18.1%	100	68.8%	19	13.1%	146	100.0%
	Nezina/ NA	49	20.7%	136	57.1%	52	22.2%	237	100.0%
Reģions	Rīga	79	24.4%	187	57.8%	59	17.8%	325	100.0%
	Pierīga	38	21.4%	106	60.3%	32	18.3%	176	100.0%
	Vidzeme	4	4.3%	94	93.8%	2	2.0%	100	100.0%
	Kurzeme	35	26.6%	63	48.5%	32	24.9%	130	100.0%
	Zemgale	23	18.4%	88	71.9%	12	9.7%	123	100.0%
	Latgale	17	11.3%	102	67.9%	31	20.8%	150	100.0%
Apdzīvota vieta	Rīga	79	24.4%	187	57.8%	59	17.8%	325	100.0%
	cita pilsēta	54	14.3%	263	71.3%	54	14.4%	371	100.0%
	lauki	63	20.4%	190	61.5%	55	18.1%	308	100.0%
Iestāžu apmeklētības intensitāte	Nav apmeklējis nevienu iestādi	48	17.4%	154	56.5%	70	26.1%	272	100.0%
	Apmeklējis vienu iestādi	68	21.3%	209	66.2%	40	12.5%	317	100.0%
	Apmeklējis divas iestādes	36	19.4%	122	65.3%	29	15.4%	187	100.0%
	Apmeklējis trīs iestādes	23	19.1%	85	69.6%	14	11.3%	122	100.0%
	Apmeklējis četras un vairāk iestādes	20	20.2%	66	67.6%	12	12.2%	98	100.0%
	Grūti pateikt	1	11.7%	4	50.1%	3	38.2%	8	100.0%

Bāze: visi respondenti, n=1004

## Aptaujā izmantotā anketa

### KARTĪTE 1

1. Kuras no šīm iestādēm Jūs pēdējo trīs gadu laikā esat personīgi apmeklējis, lai kārtotu kādas šo iestāžu pārziņā esošas lietas? Var būt vairāk kā viena atbilde!

Lauku atbalsta dienests	1
Uzņēmumu reģistrs	2
Valsts ieņēmumu dienests	3
Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra	4
Valsts vides dienests	5
Valsts zemes dienests	6
Nodarbinātības valsts aģentūra	7
Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde	8
Pārtikas un veterinārais dienests	9
Zemesgrāmata	10
Valsts darba inspekcija	11
Esmu apmeklējis/-usi kādu citu valsts iestādi	12
Nevienu no šīm	13
Grūti pateikt/ NA	98

### KARTĪTE 2

2. Patlaban vairums valsts pārvaldes iestāžu, kuras sniedz iedzīvotājiem dažādus pakalpojumus, atrodas katra savās telpās. Taču šobrīd valsts pārvaldē tiek diskutēts par ideju Latvijā izveidot vienotu klientu apkalpošanas centru tīklu, kur vienuviet būtu iespējams saņemt daudzu vai pat visu valsts iestāžu pakalpojumus – t.i., tie valsts iestāžu darbinieki, kuriem ir klātienē jāapkalpo iedzīvotāji, vairs neatrastos katrs savā adresē, bet gan visi būtu sastopami vienuviet.

Cik lielā mērā Jūs atbalstāt šādas idejas un priekšlikumus?

		Pilnībā atbalstu	Drīzāk atbalstu	Drīzāk neatbalstu	Nemaz neatbalstu	Grūti pateikt/ NA
1	Latvijā būtu jāievieš kārtība, ka visus valsts pakalpojumus ir iespējams saņemt vienuviet	1	2	3	4	8
2	Latvijā būtu jāievieš kārtība, ka ne tikai visus valsts, bet arī pašvaldību pakalpojumus, kur iedzīvotājiem ir klātienē jāapmeklē attiecīgo iestāžu darbinieki, ir iespējams saņemt vienuviet	1	2	3	4	8
3	Latvijā būtu jāievieš kārtība, ka, lai saņemtu valsts pakalpojumus, iedzīvotājiem ir iespēja savās pašvaldībās iesniegt nepieciešamos dokumentus, nebraucot uz attiecīgās valsts iestādes reģionālo nodaļu. Taču pašvaldībā varētu iesniegt tikai dokumentus, bet nevarētu saņemt konsultācijas. Klātienē konsultāciju nepieciešamības gadījumā tik un tā būtu jābrauc uz attiecīgās valsts iestādes reģionālo nodaļu	1	2	3	4	8
4	Valsts vienotos klientu apkalpošanas centrus jāveido tikai lielajās pilsētās un reģionālajos attīstības centros (t.i., bijušie rajonu centri), bet pārējās pašvaldībās būtu jābūt iespējai iesniegt dokumentus valsts pakalpojumu saņemšanai, nebraucot uz attiecīgās iestādes reģionālo nodaļu	1	2	3	4	8
5	Būtu jā saglabā esošā situācija, kad dažādi valsts un pašvaldību iestāžu pakalpojumi tiek sniegti katrs savā iestādē, kas atrodas dažādās vietās	1	2	3	4	8

**SKDS**

sabiedriskās domas pētījumu centrs

---

Baznīcas iela 32-2, Rīga, Latvija, LV-1010

Tālr.: 67 312 876, fakss: 67 312 874

E-mail: [skds@skds.lv](mailto:skds@skds.lv)

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