



Valsts vides
dienests

Klientu apmierinātība ar VVD sniegtajiem pakalpojumiem 2021

2021. gada aptaujas rezultāti



Valsts vides
dienests

VVD klientu aptauja

Veikšanas laiks: 2021. gada janvāris– decembris

Aptaujas uzdevums: Iegūt klientu viedokli par VVD ekspertu sniegto pakalpojumu atbilstību klienta vajadzībām un klienta apmierinātību ar VVD sniegto pakalpojumu (servisa) kvalitāti.

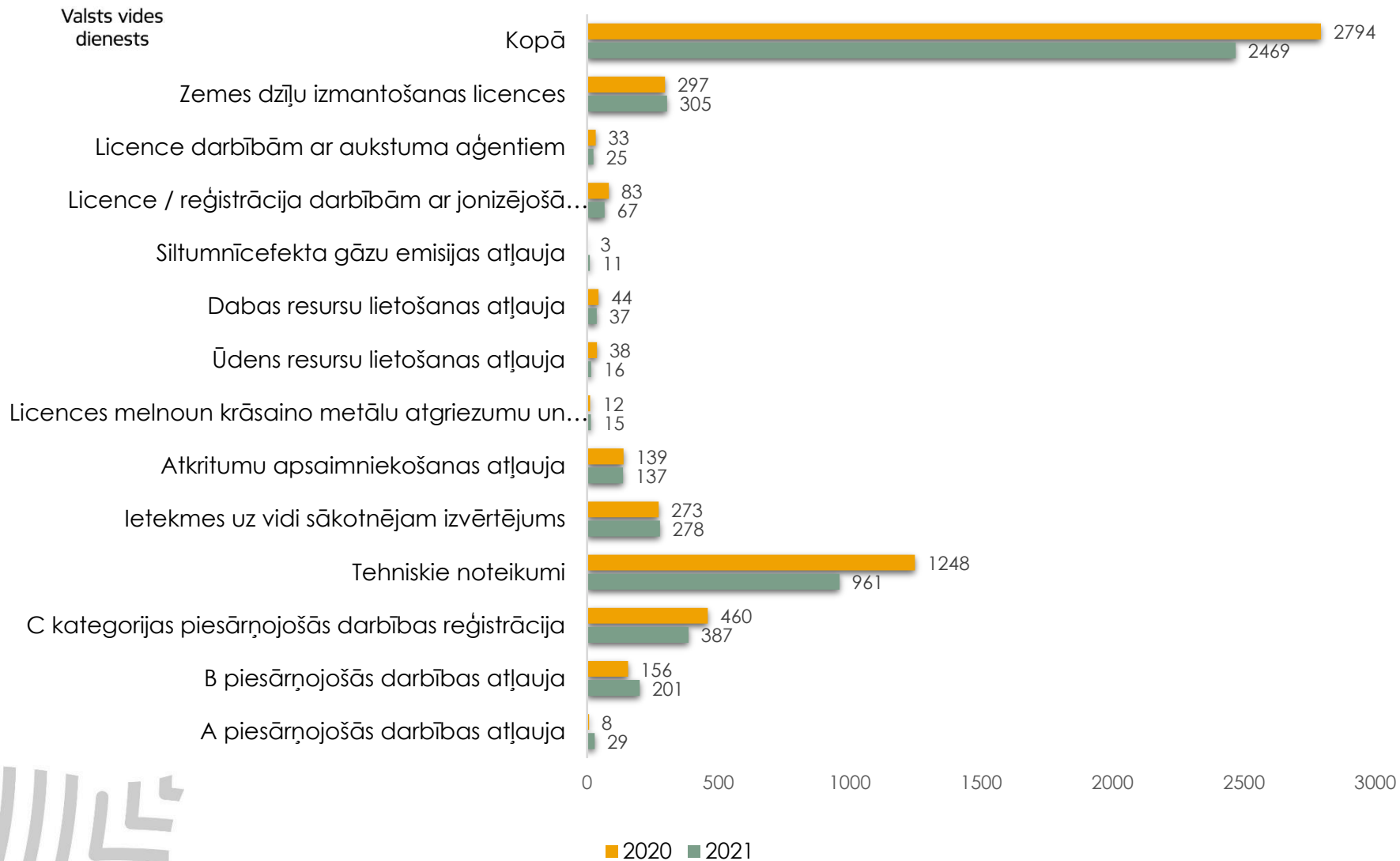
Aptaujas metode: Pētījums balstīts kvantitatīvajā un kvalitatīvajā metodoloģijā, datu iegūšanai izmantojot tiešsaistes aptaujas anketu.

Aptaujas mērķa grupa: Valsts vides dienesta klienti

Aptaujas izlase: Sasniegtais izlases apjoms – 94 respondents (uz 09.12.2021.)



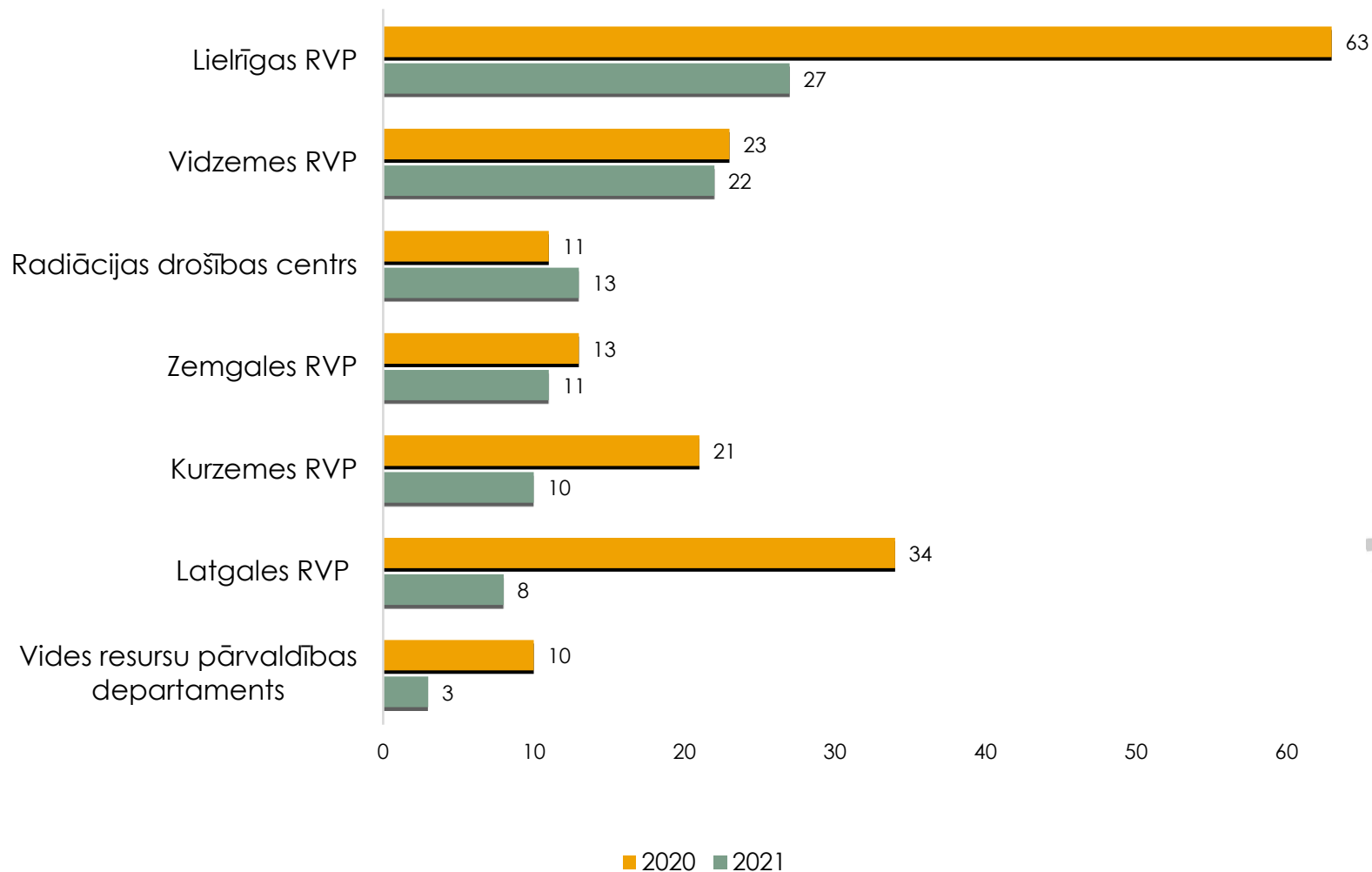
Izsniegtās atļaujas/licences, skaits





Valsts vides
dienests

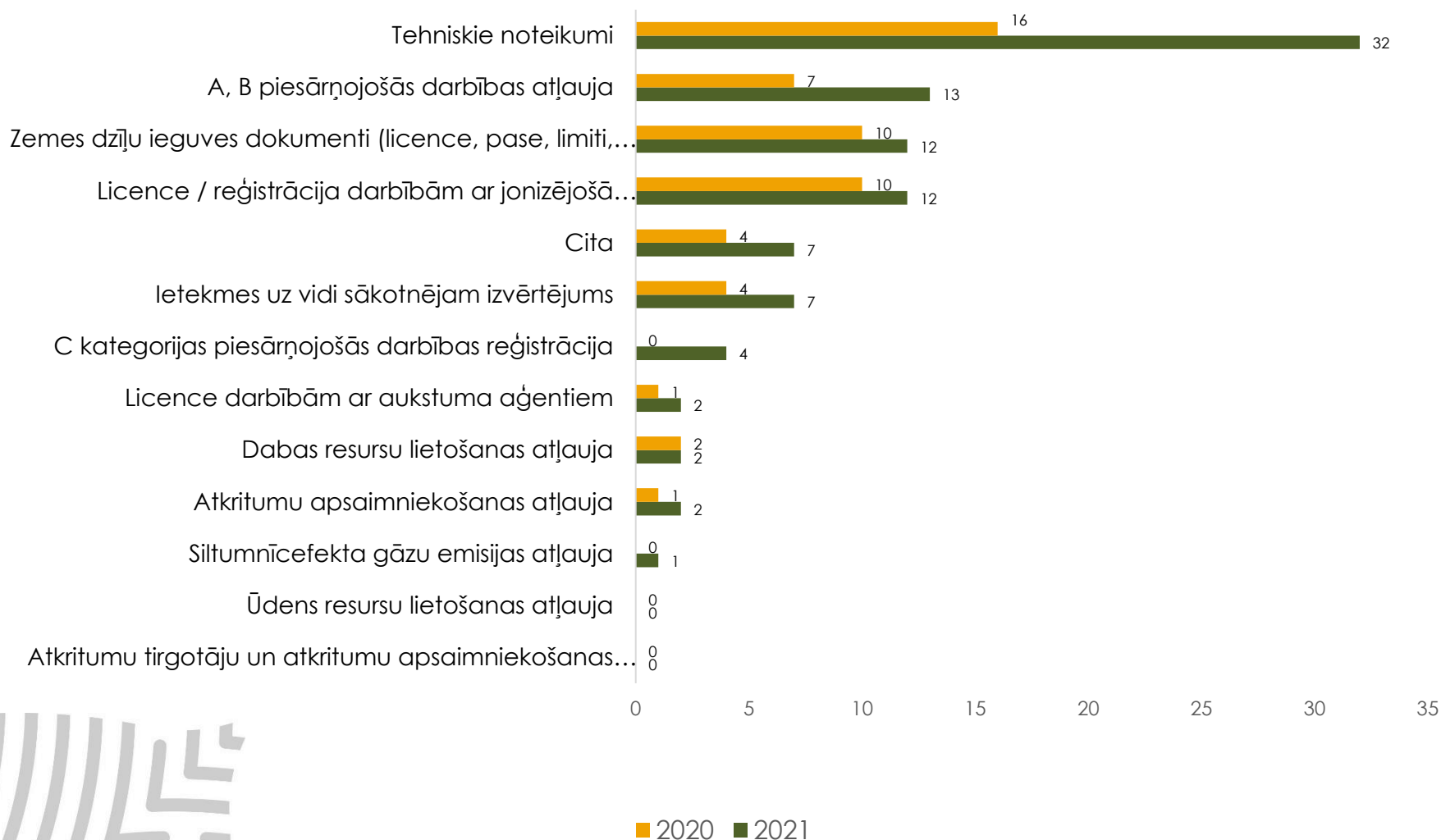
1.VVD struktūrvienība, kurā tika saņemts pakalpojums





Valsts vides
dienests

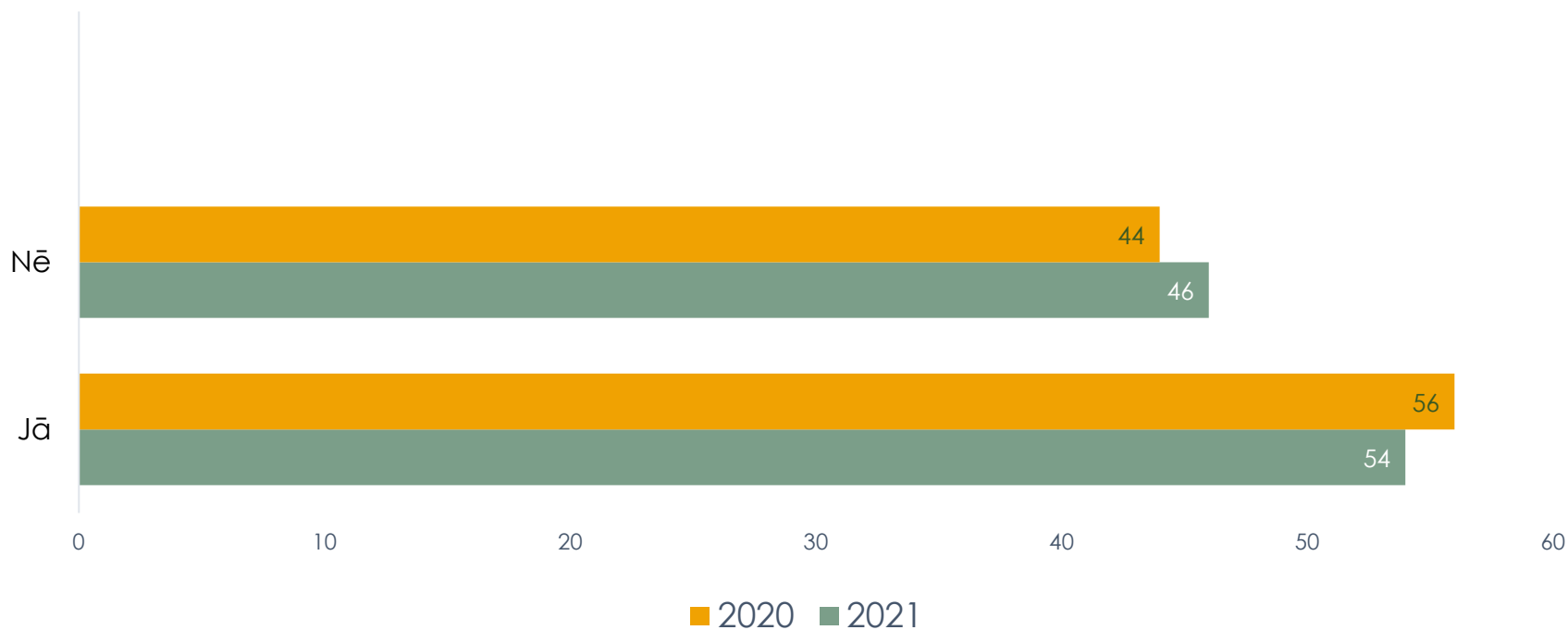
2. Saņemtie pakalpojumi pa veidiem





Valsts vides
dienests

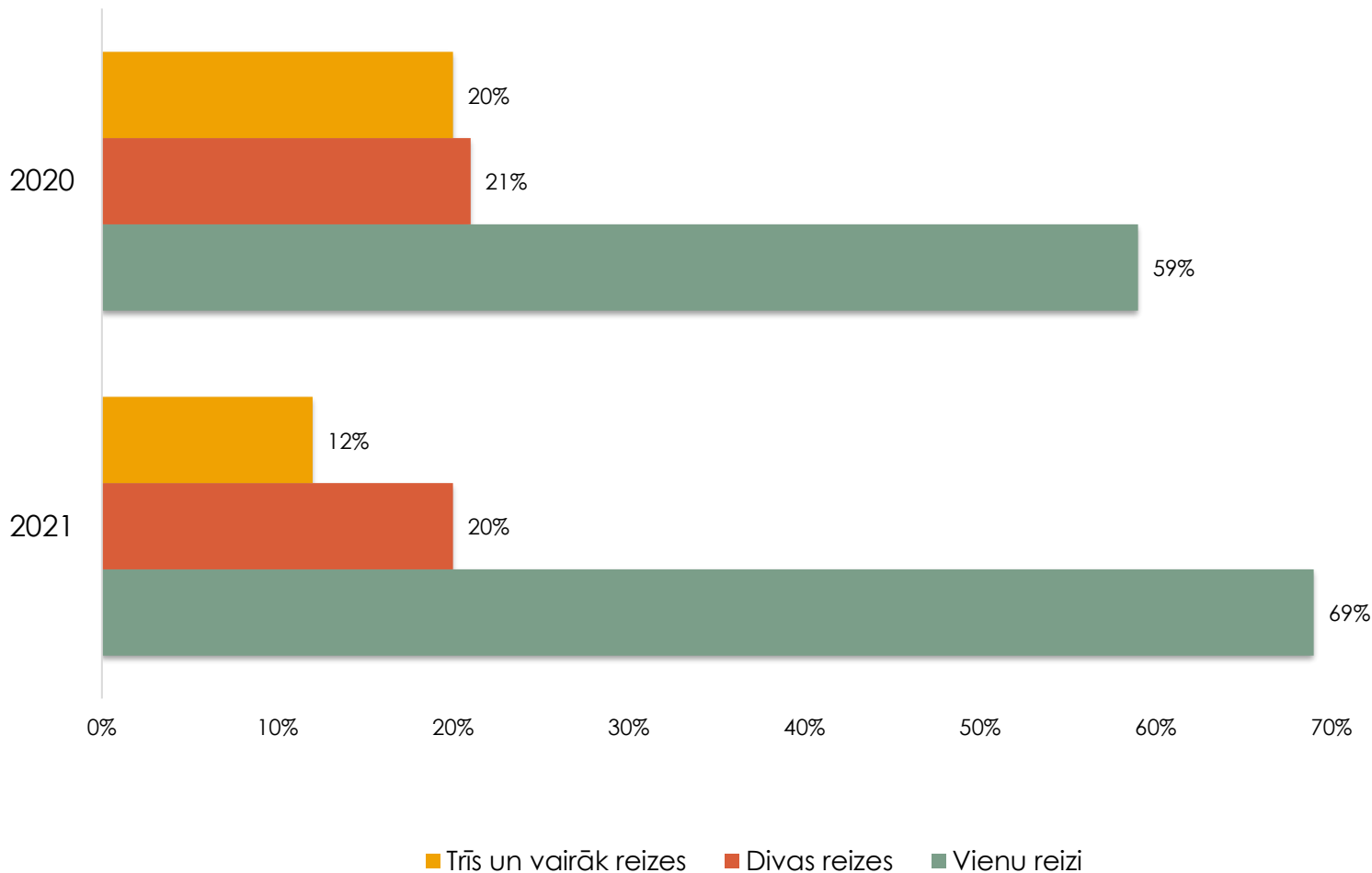
3. Vai pakalpojuma saņemšanas gaitā tika pieprasīta papildinformācija?





Valsts vides
dienests

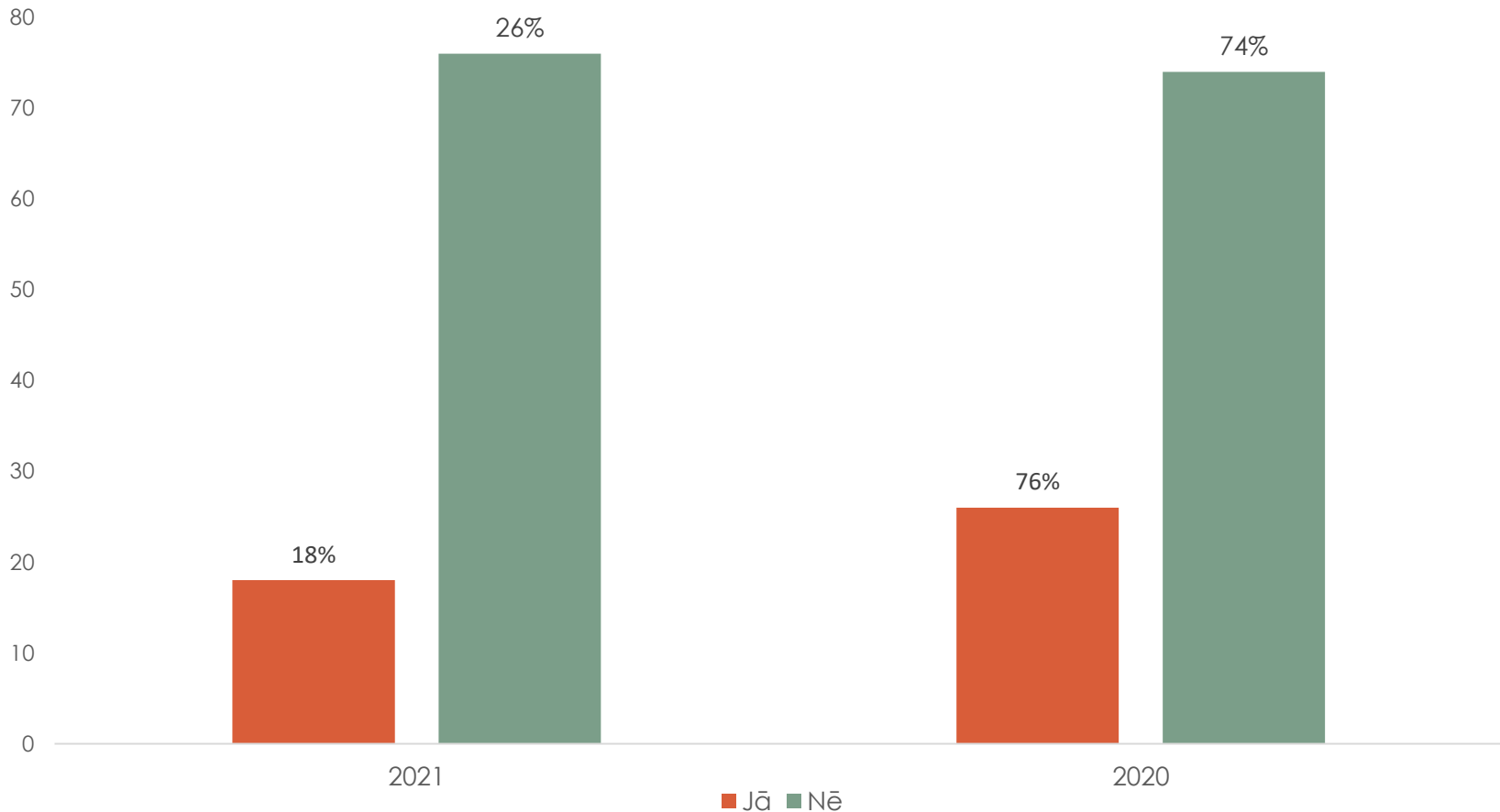
4. Cik reizes tika pieprasīta papildinformācija?





Valsts vides
dienests

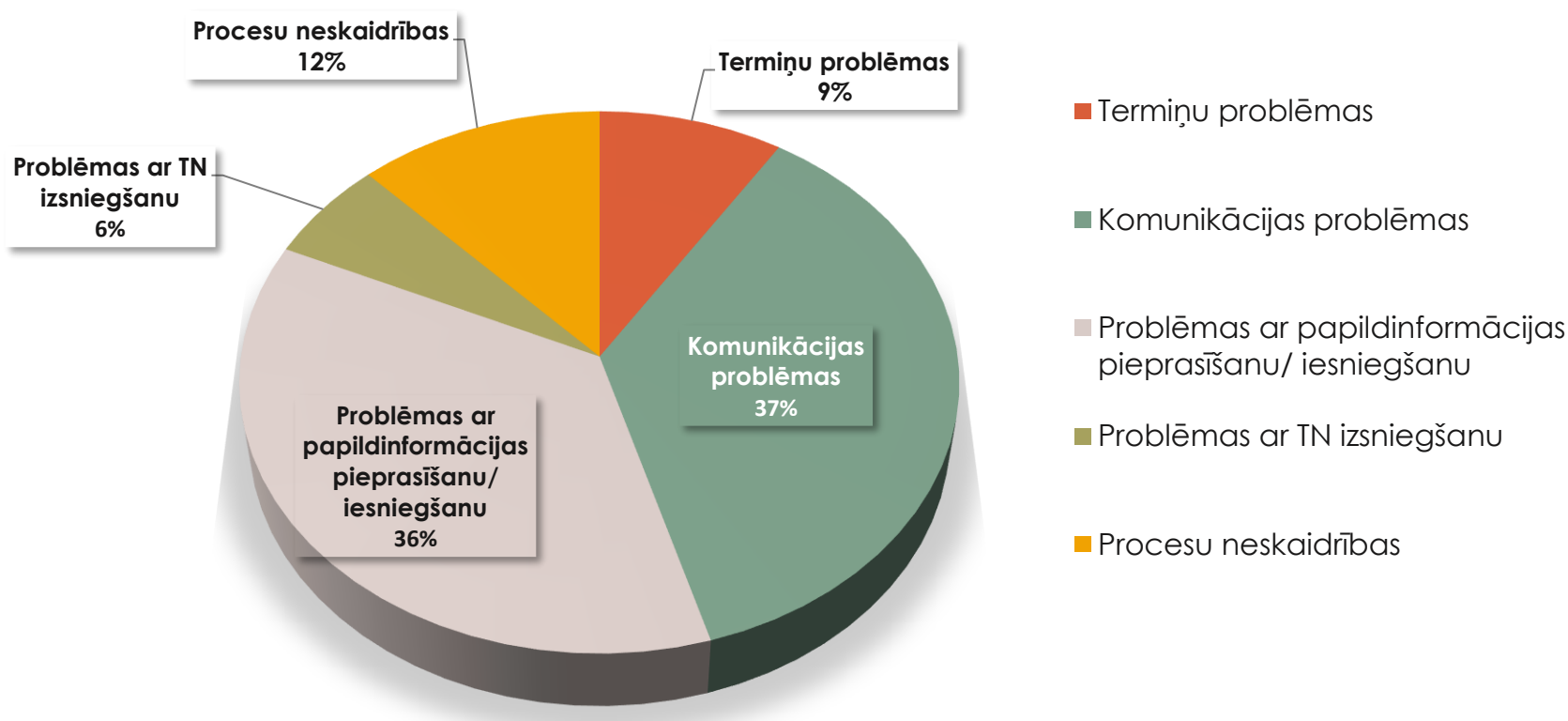
5. Vai pakalpojuma saņemšanas gaitā radās problēmas?





Valsts vides
dienests

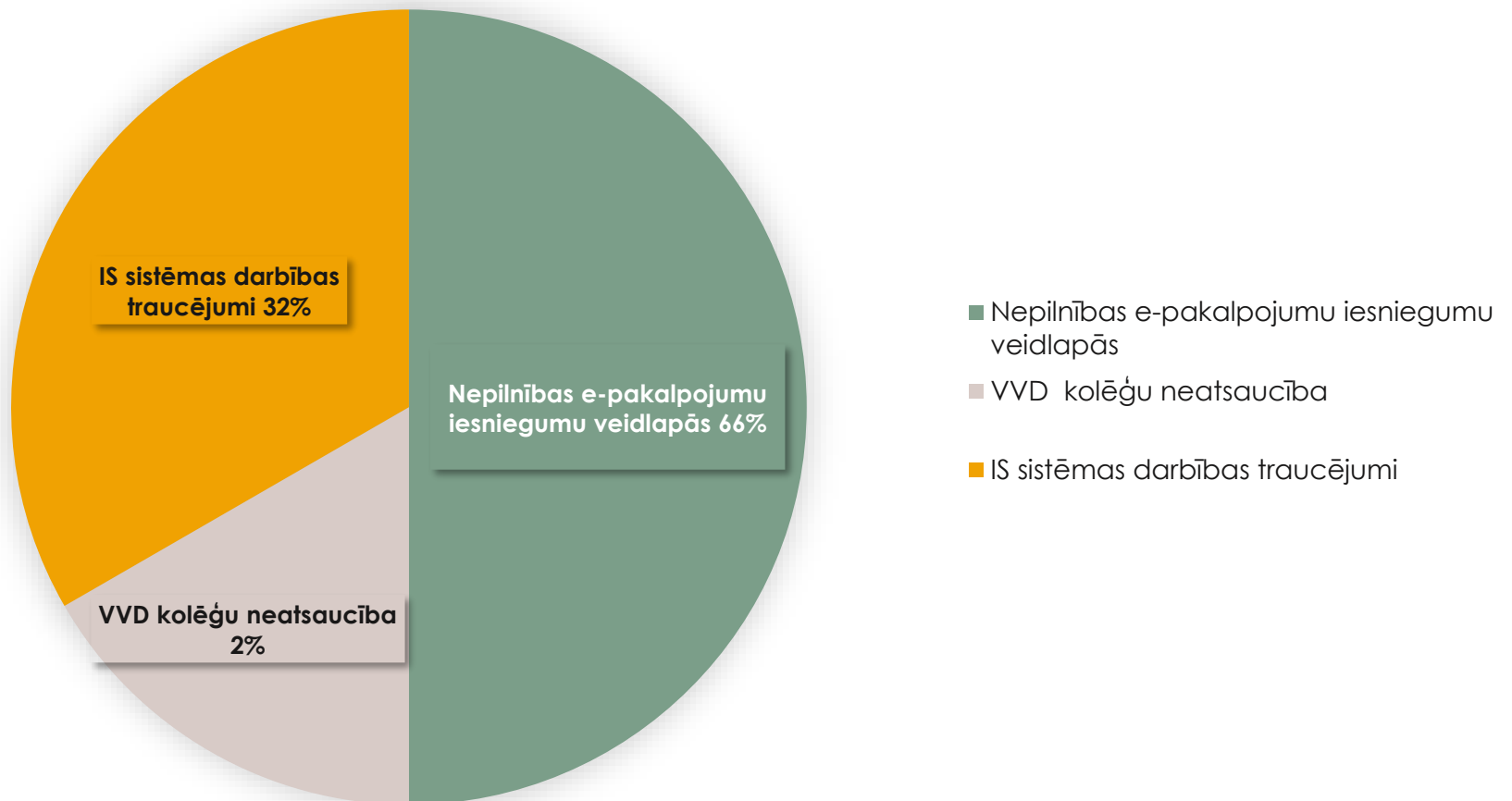
6. Problēmas, kas radās pakalpojuma sniegšanas gaitā (2020)





Valsts vides
dienests

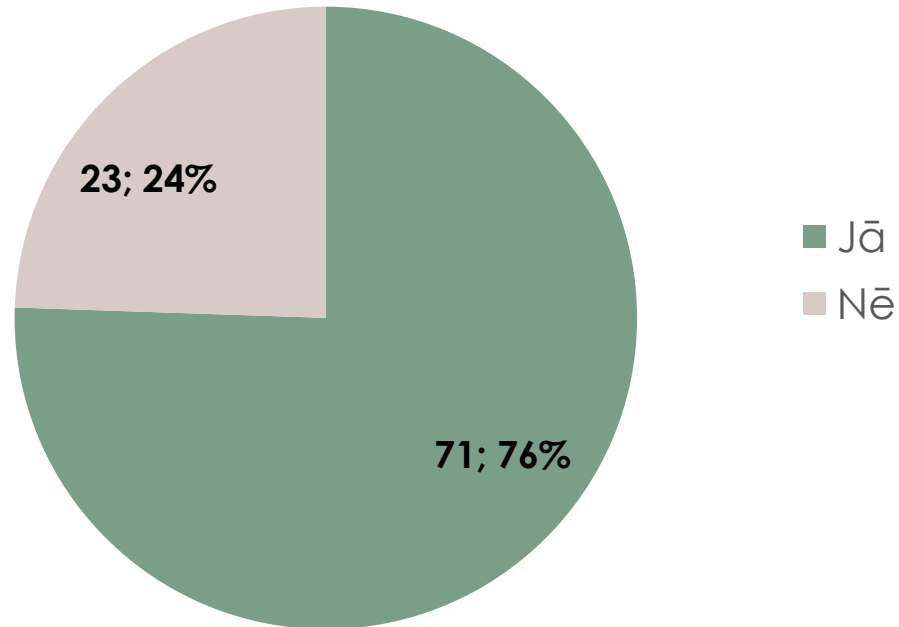
6. Problēmas, kas radās pakalpojuma sniegšanas gaitā (2021)





Valsts vides
dienests

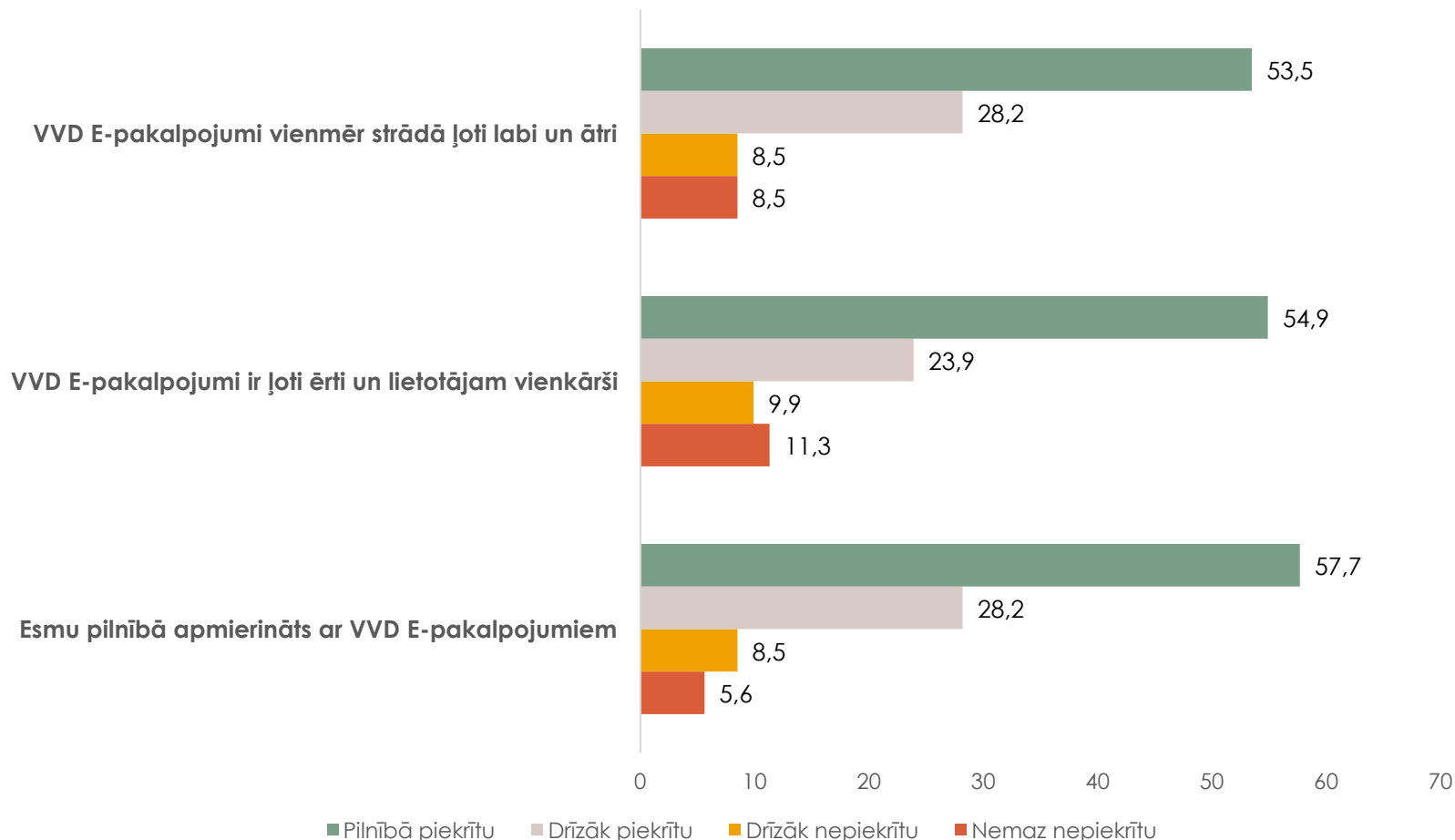
7. Vai, saņemot pēdējo VVD pakalpojumu, ir izmantojuši e-pakalpojumus





Valsts vides dienests

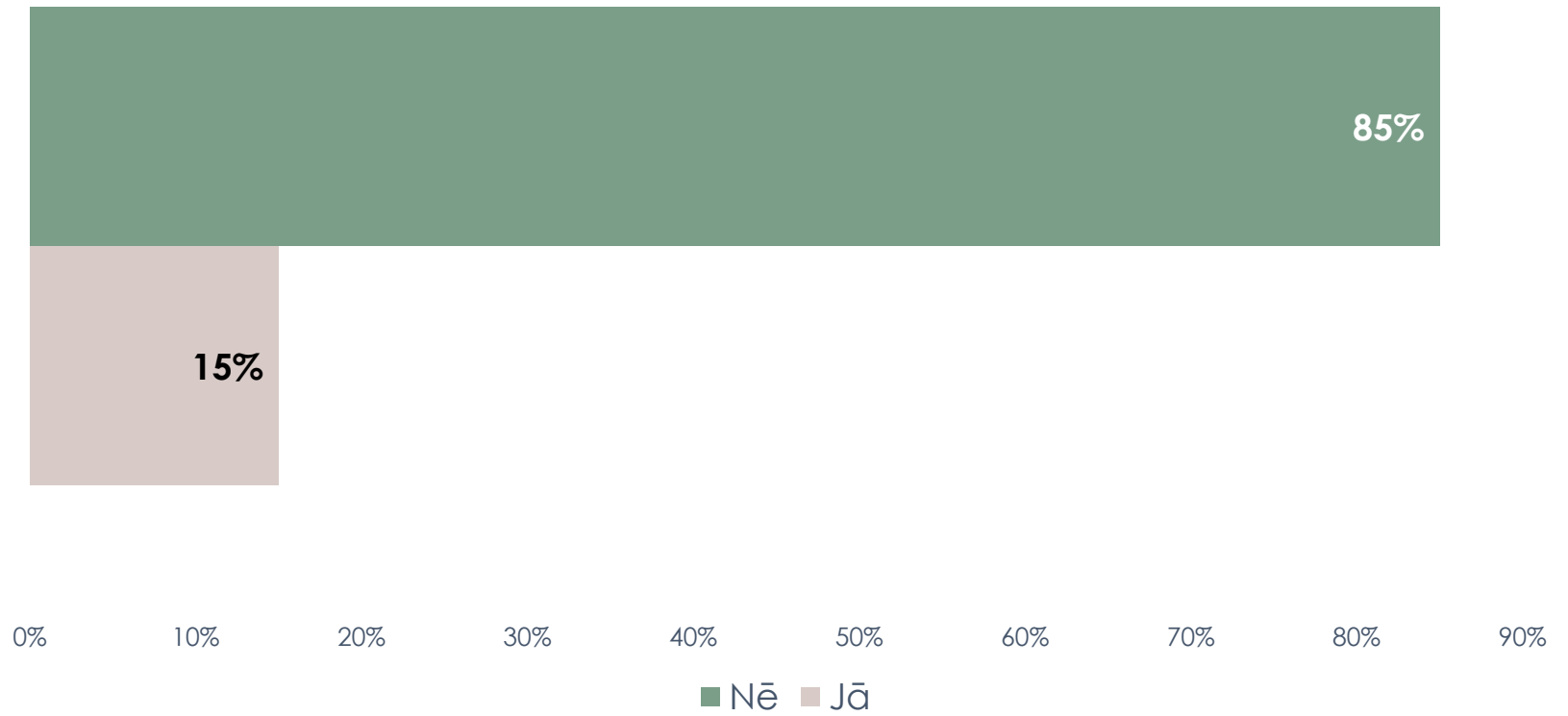
8. Kā vērtēti VVD e-pakalpojumi; lūgts sniegt vērtējumu par katru apgalvojumu





Valsts vides
dienests

9. Vai Jums bija grūtības izmantot VVD e-pakalpojumu





Valsts vides
dienests

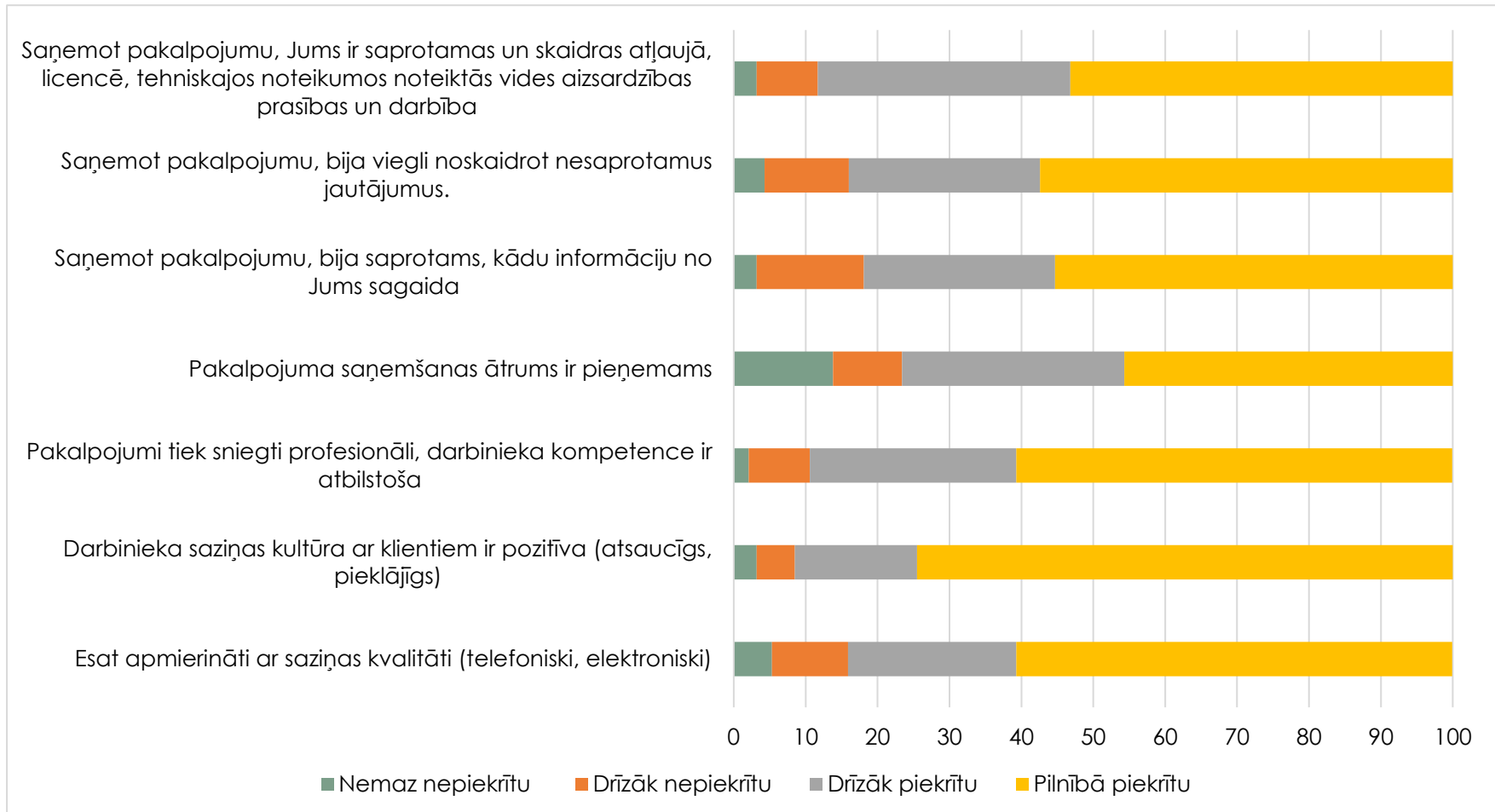
10. Kas tieši sagādāja grūtības izmantot e-pakalpojumus

- Tulpe (A/B iesniegumi) ir neērta, jautājumu numerācija nesakrīt ar MK noteikumiem, datu formāts atšķiras no MK noteikumiem. Vairākās vietās prasītā informācija dublējas.
- Tulpē ievadīt lielu datu apjomus ir neiespējami, ievadītie dati dzēšas, ja netiek saglabāti, savukārt - saglabāt katrā stadijā programma neļauj. Ievadot atskaites - tādas pašas problēmas.
- Veidlapas nav pilnīgas. Nav pietiekami precīzi norādīts, kāda informācija un dokumenti nepieciešami iesniegšanai, attiecīgi VVD darbinieki spiesti pieprasīt papildus info
- TULPĒ nevar iesniegt visu informāciju, jo laukos nepietiek vietas. Tabulas nav atbilstošas. 3. tabula ir absurds, vairākkārtīgi esmu par šo tabulu informējusi VVD, bet nekas nav mainījies. Tāpat 5. tabula, kur jānorāda tvertnes, ņemot vērā, ka VVD pieprasīja norādīt visas tvertnes, kas ir uzņēmumā, arī tukšās. Pārbaudes datumus nevaram ievadīt, bet bez datuma ievadīšanas tabula netiek pieņemta. Arī gaisa tabulās, kur jānorāda koordinātas, katrā vietā koordinātas tiek prasītas citā sistēmā apgrūtinot operatora darbu
- Lielākā problēma ir tā, ka ir ļoti lēna dokumentu aprīte, neveidojas pilnvērtīga komunikācija ar tehnisko noteikumu izstrādātāju. Tiek pieprasītas nepamatotas prasības



Valsts vides dienests

11. Lūgts novērtēt sadarbību ar VVD, saņemot un izmantojot pakalpojumu



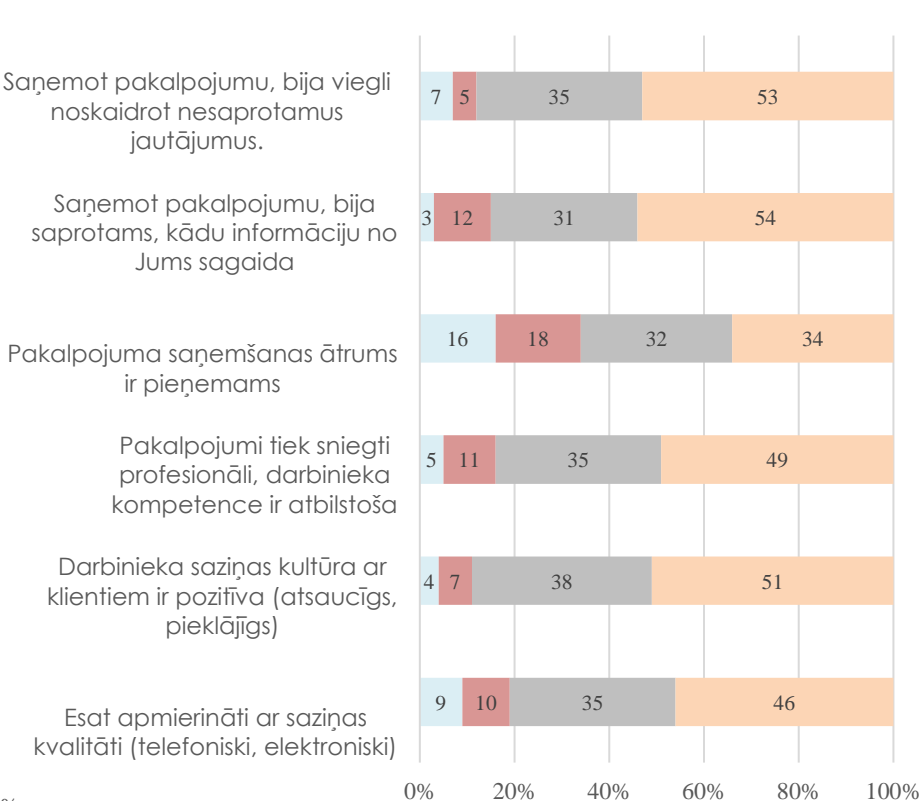
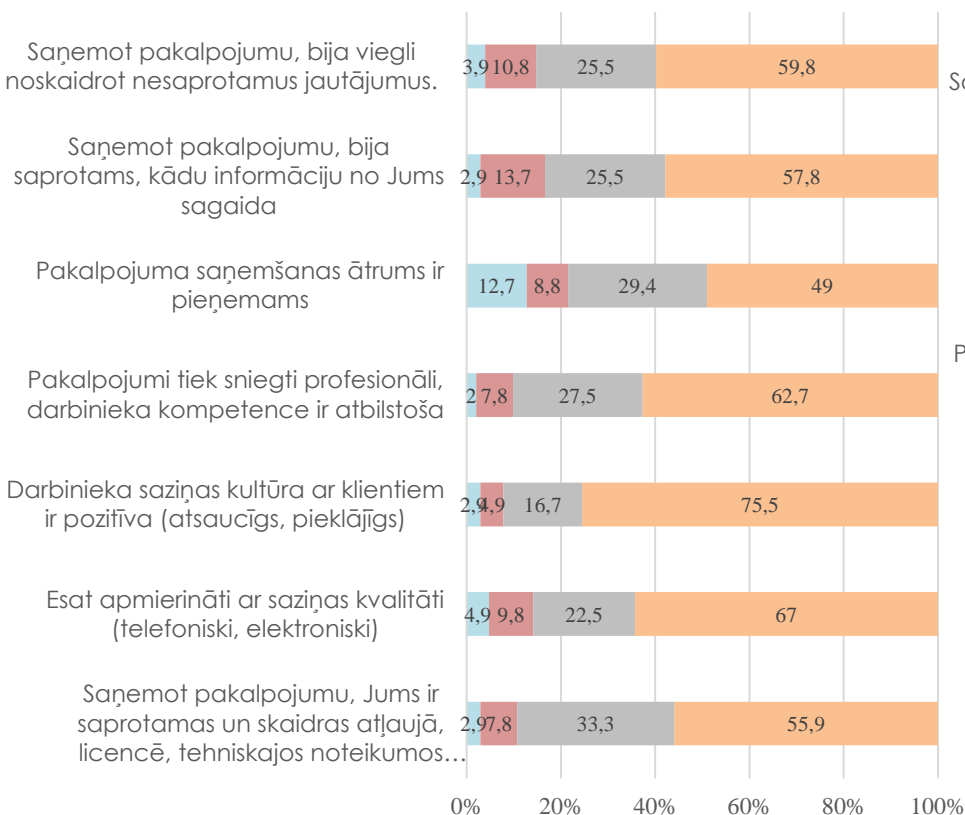


Valsts vides dienests

11. Lūgts novērtēt sadarbību ar VVD, saņemot un izmantojot pakalpojumu

2021

2020



■ Nemaz nepiekrītu ■ Drīzāk nepiekrītu ■ Drīzāk piekrītu ■ Pilnībā piekrītu

■ Nemaz nepiekrītu ■ Drīzāk nepiekrītu ■ Drīzāk piekrītu ■ Pilnībā piekrītu



Valsts vides
dienests

VVD Stratēģijas rezultatīvais rādītājs

75 % no anketas aizpildījušiem klientiem apmierināti ar VVD sniegto pakalpojumu (atļauju dokumenti)

85,35% klienti vērtē pozitīvi sniegto pakalpojumu



Valsts vides
dienests



26 33 88 00(24/7)



@videsdienests

#KOPĀ PAR TĪRU LATVIJU