



Valsts vides dienests

Valsts vides dienesta klientu apmierinātības rezultāti 2022



Valsts vides dienests

Mērķis iegūt klientu (operatoru) **viedokli par atļaujas/licenču un ekspertu sniegto** pakalpojuma atbilstību klienta vajadzībām, kā arī novērtēt apmierinātību ar sniegto pakalpojuma kvalitāti 2022.gadā.

Dati iegūti izmantojot tiešsaistes *Forms* aptaujas anketu

Uz 30.11.2022 anketu aizpildīja 108 respondenti un iegūtie dati salīdzināti ar 2020. (*55 respondenti*) un 2021.gada (*94 respondenti*) rezultātiem.



Valsts vides dienests

Respondentu saņemtie pakalpojumi pa atļauju veidiem

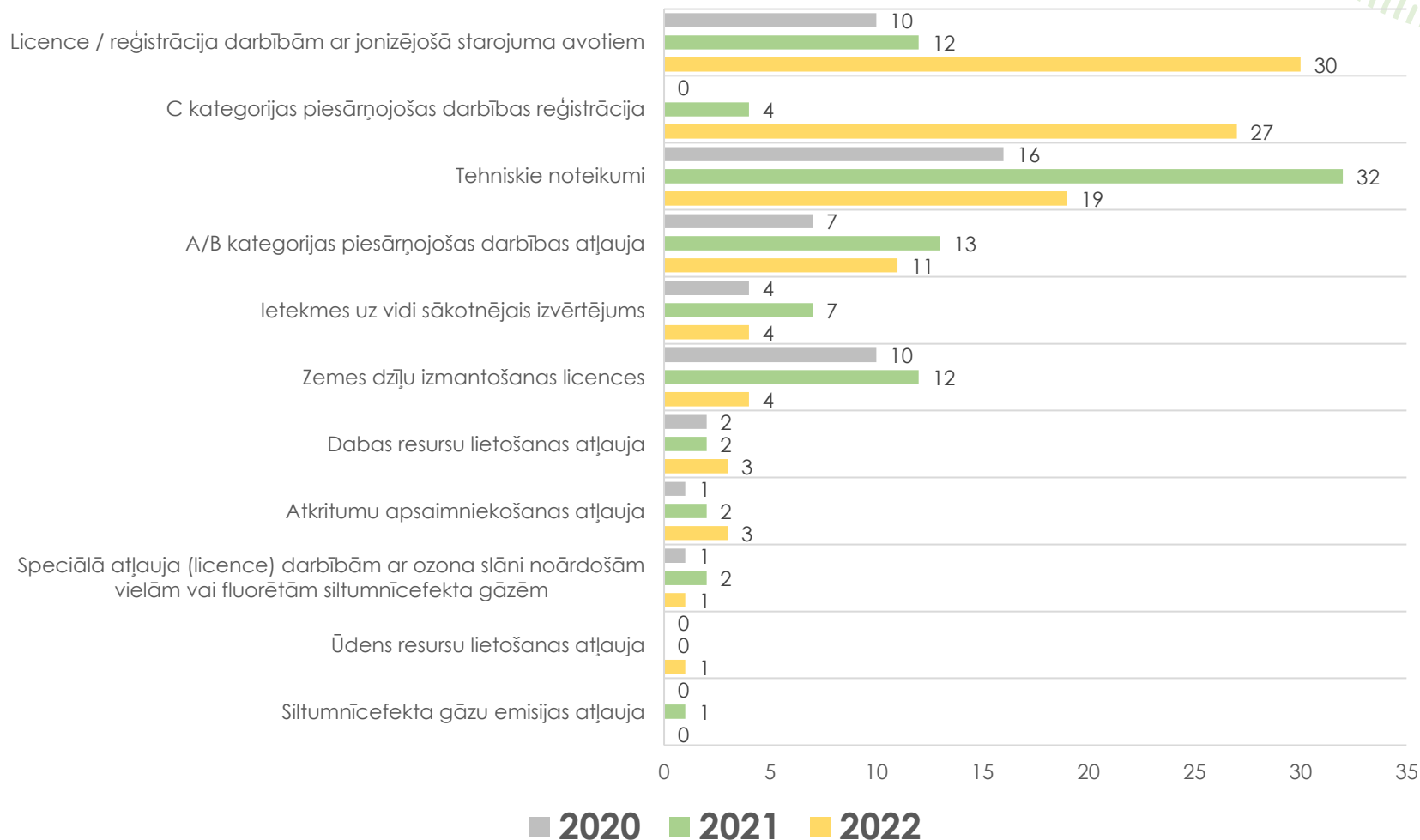
Kopā **108** respondenti, no tiem lielākais respondentu skaits

30 – Licenci/reģistrāciju darbībām ar jonizējošā starojuma avotiem

27 – C kategorijas piesārņojošo darbību veicēji

19 – Tehniskos noteikumus

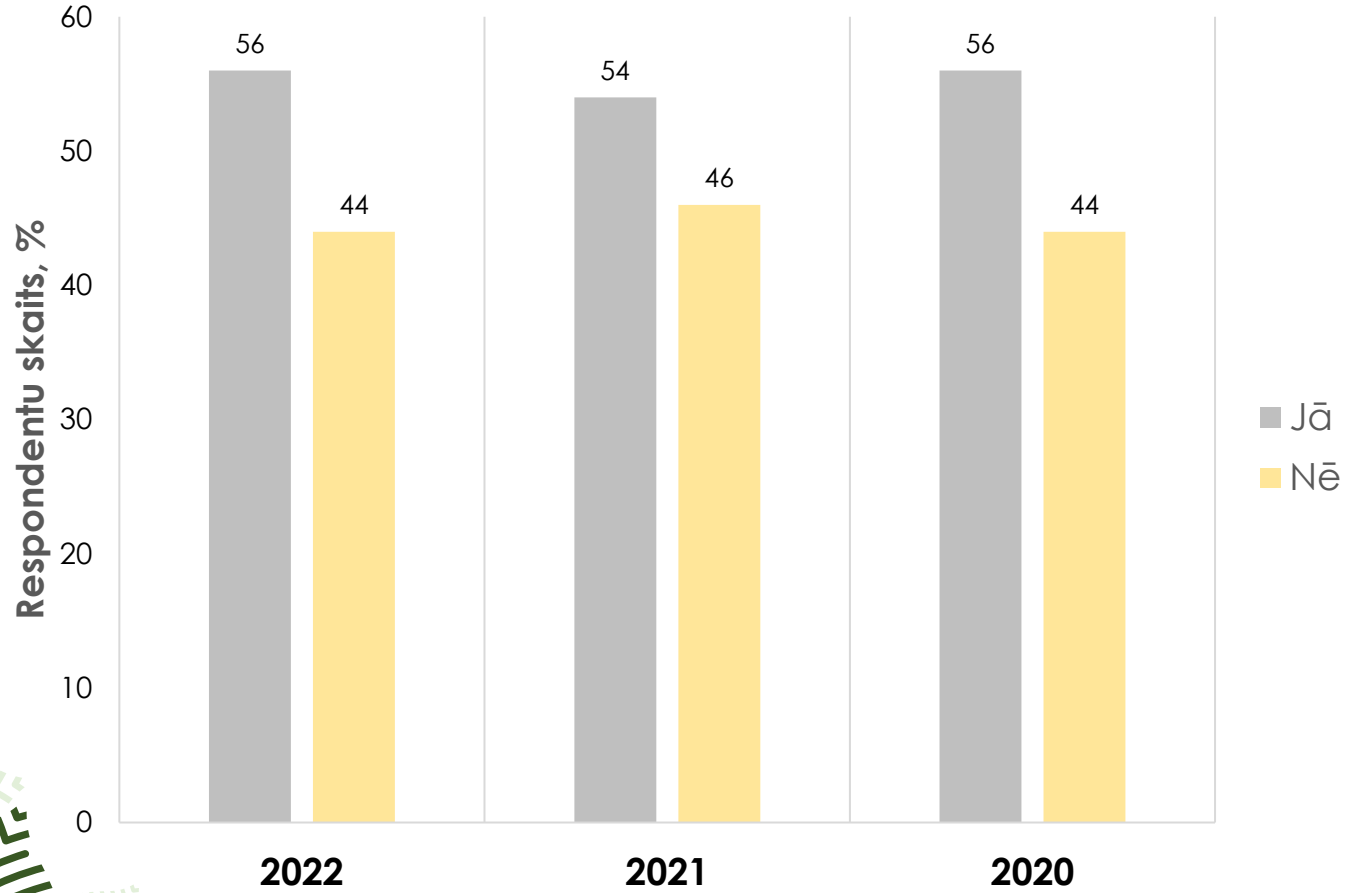
11 – A/B kategorijas piesārņojošo darbību veicēji





Valsts vides dienests

1.jautājums *Vai pakalpojuma saņemšanas laikā tika pieprasīta papildinformācija?*



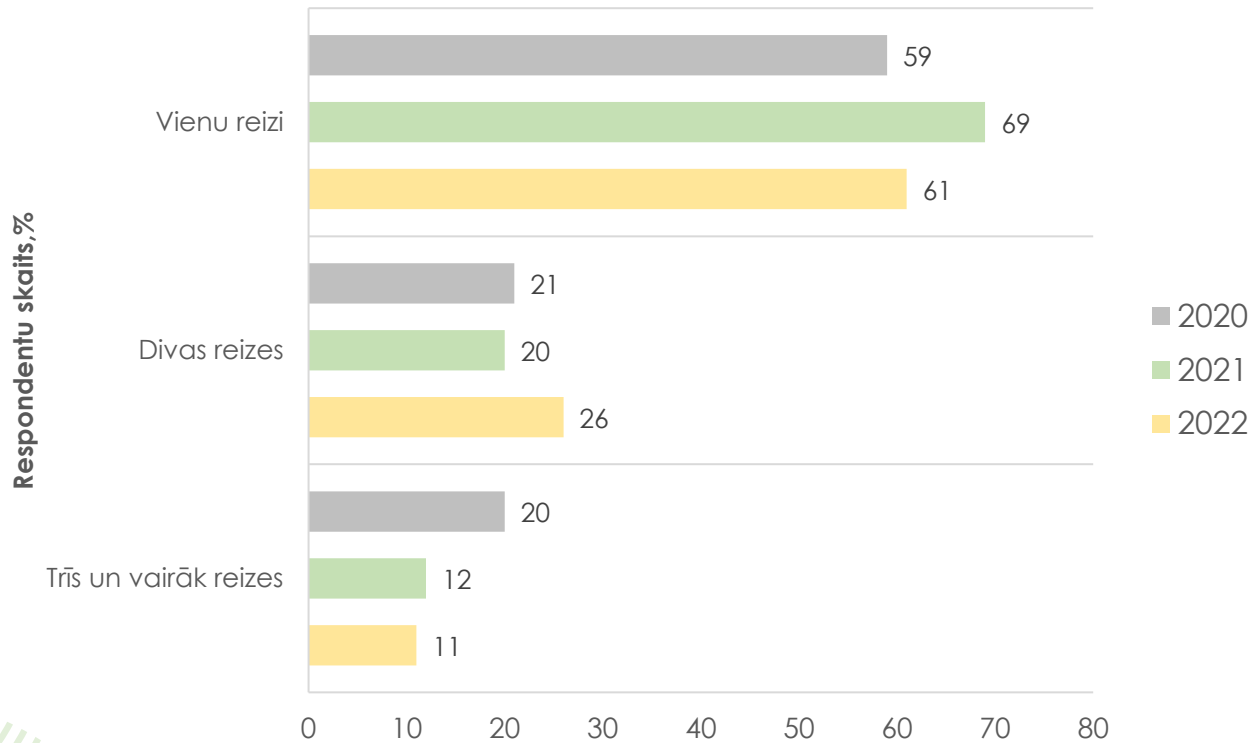
Klientu skaits un atļauju dokumentu veidi, kam tika pieprasīta papildinformācija

Atļauju dokumentu veidi	Klientu skaits
Licence/reģistrācija darbībām ar jonizējošā starojuma avotiem	18
Tehniskie noteikumi	11
C kategorijas piesārņojošas darbības reģistrācija	11
A/B piesārņojošās darbības atļauja	8
Atkritumu apsaimniekošanas atļauja	3
Dabas resursu lietošanas atļauja	2
Ietekme uz vidi sākotnējais izvērtējums	1
Speciālā atļauja (licence) darbībām ar ozona slāni noārdošām vielām vai fluorētām siltumnīcefekta gāzēm	1
Zemes dzīļu izmantošanas licences	1



Valsts vides dienests

2.jautājums *Lūdzu, norādiēt, cik reizes tika pieprasīta papildinformācija?*

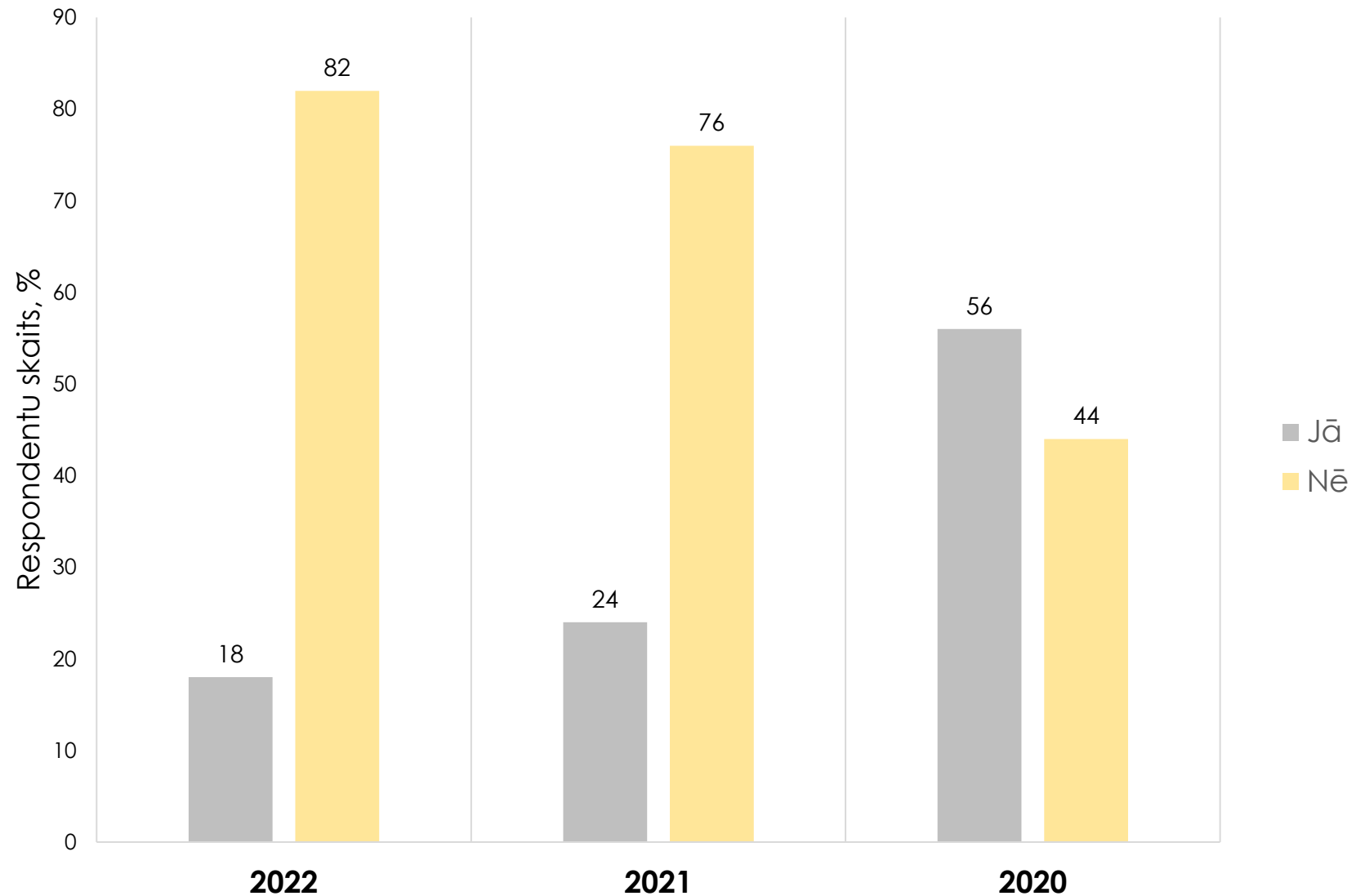


Pieprasīto informāciju skaits	Atļauju dokumentu veidi	Klientu skaits
Divas reizes	A/B piesārņojošās darbības atļauja	3
	C kategorijas piesārņojošās darbības apliecinājums	1
	Ietekme uz vidi sākotnējais izvērtējums	1
	Licence/reģistrācija darbībām ar jonizējošā starojuma avotiem	8
	Tehniskie noteikumi	2
Trīs un vairāk reizes	A/B piesārņojošās darbības atļauja	3
	Dabas resursu lietošanas atļauja	1
	Tehniskie noteikumi	3



Valsts vides dienests

3.jautājums *Vai pakalpojuma saņemšanas gaitā radās arī citas problēmas?*





Valsts vides dienests

4. jautājums *Kādas problēmas radās pakalpojumu sniegšanas gaitā?*

Kopā 19 respondentu

1. Komunikācija (7 respondenti),
2. Procesu neskaidrība (4 respondenti).
3. Informācijas pieprasīšana/iesniegšana (3 respondenti)
4. Atļaujas/licences iesnieguma termiņš (2 respondenti),
5. e-pakalpojuma portāls (1 respondents)

1. *«Nevar sazināties VVD»*

2. *«Īsti nav saprotams cik tālu ir mans iesniegums.»*

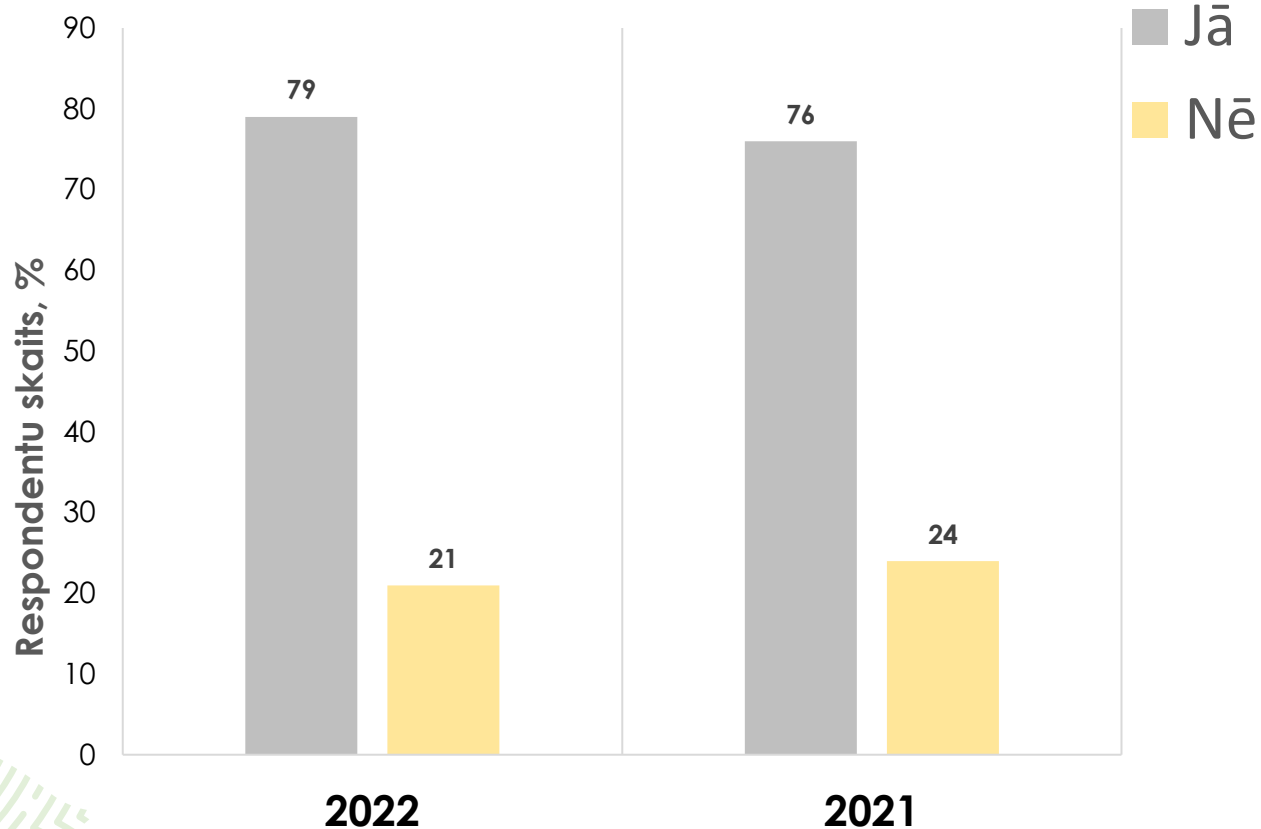
3. *«Eksperts nebija iepazinies ar iesniegumu, līdz ar to jautājumi saņemti pa daļām nevis kā precizējums iepriekš sniegtajām atbildēm. VVD lūdz aizpildīt informāciju, kas tam ir publiski uz bez maksas pieejama»*

4. *«Tehnisko noteikumu saņemšana ilga 8 mēnešus!»*

5. *«Saņēmu e-pastu, ka grozījumi apstiprināti. Diemžēl nekur e-pakalpojumu portālā nevaru lejupielādēt vai apskatīt grozīto C kategorijas apliecinājumu»*



5.jautājums *Vai Jūs, saņemot pēdējo VVD pakalpojumu, esat izmantojuši e-pakalpojumus?*



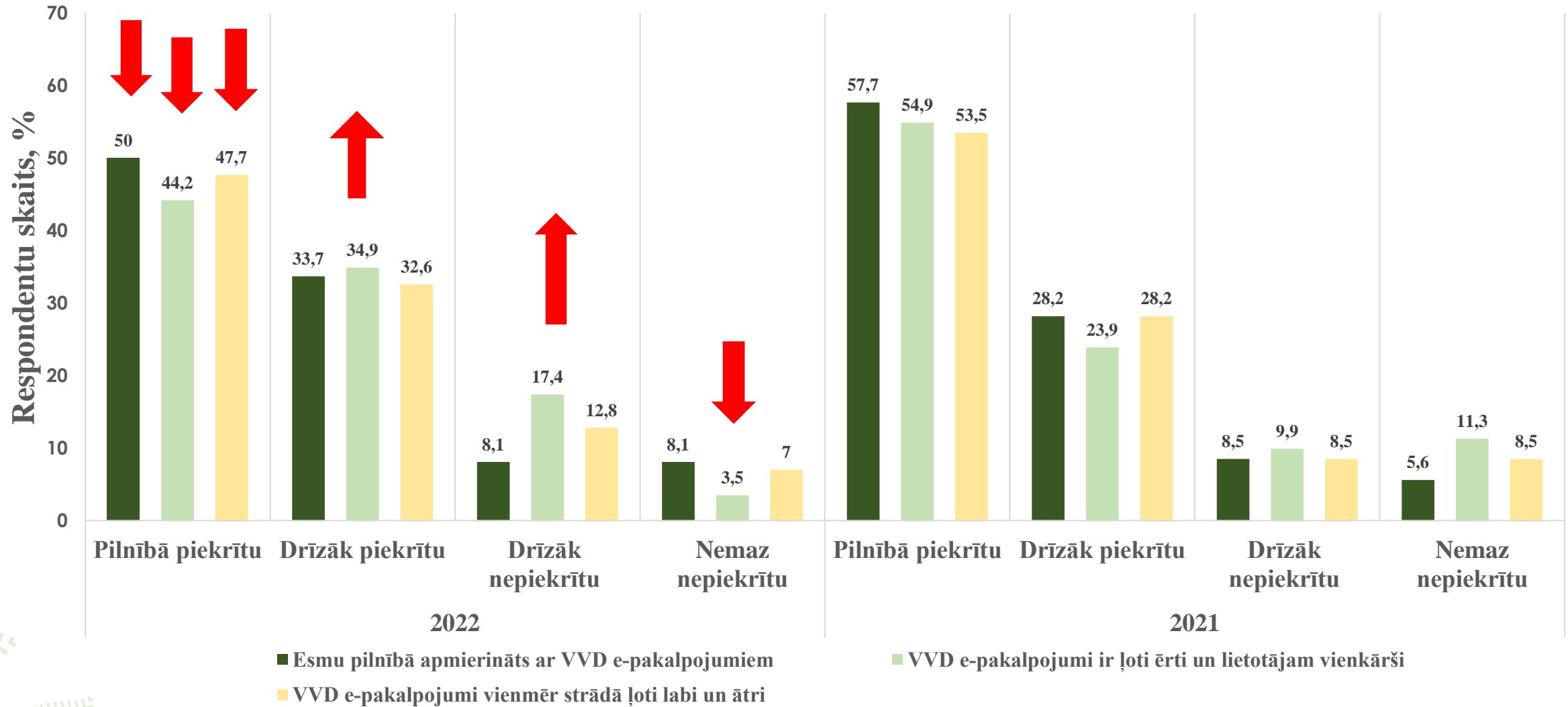
Respondentu skaits, kas nav izmantojuši e-pakalpojumu

Atļauju dokumentu veidi	Klientu skaits
A, B piesārņojošas darbība atļaujas un C kategorijas piesārņojošas darbības reģistrācija (operatoru maiņa, kļūdu labojums atļaujā, u.c.)	12
Tehniskie noteikumi	4
Atkritumu apsaimniekošana	1
Ietekme uz vidi sākotnējais izvērtējums	1
Ūdens resursu lietošana atļauja	1
Zemes dziļu ieguves dokumenti (licence, pase, limiti, projektu saskaņošana).	1



Valsts vides dienests

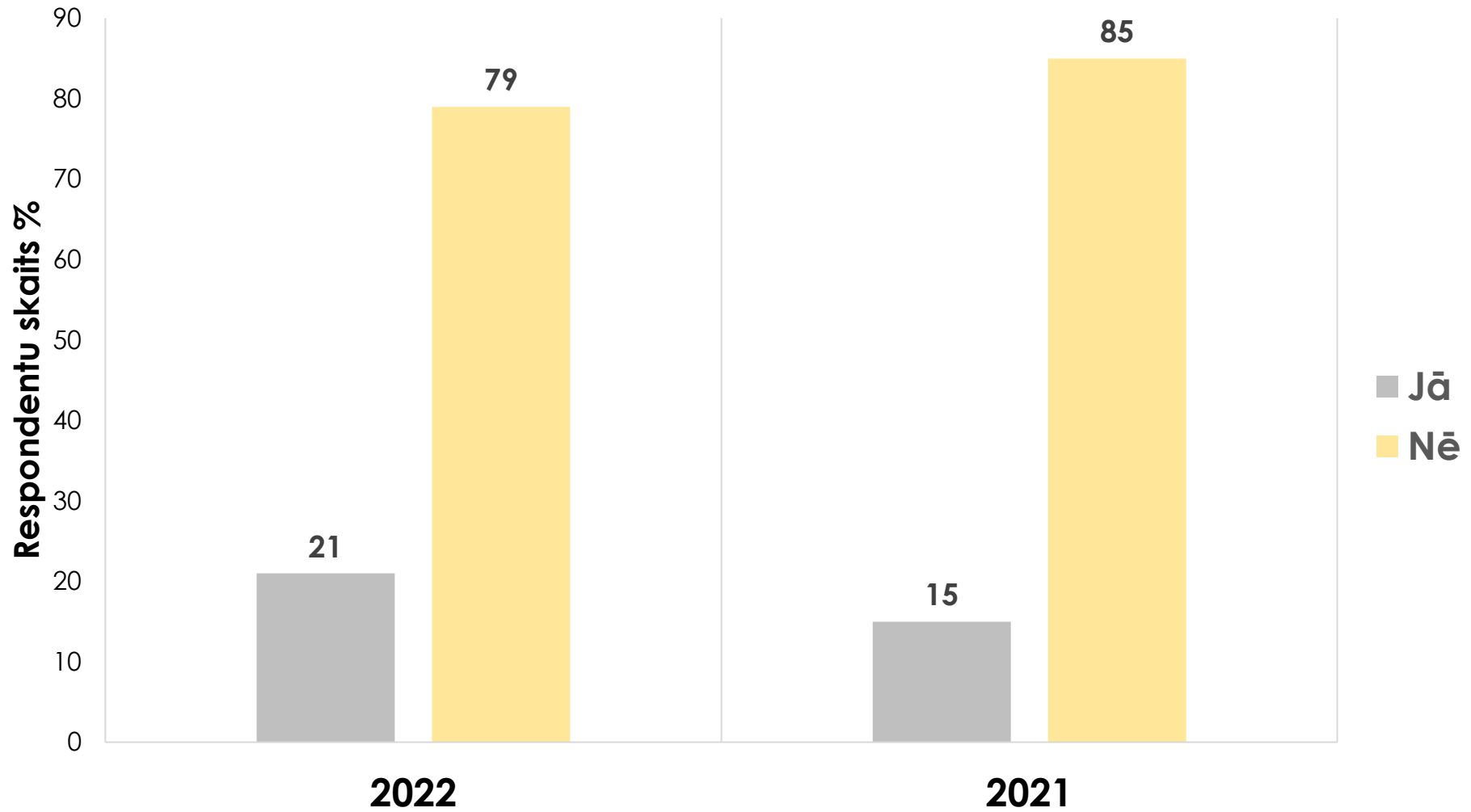
6.jautājums *Kā jūs vērtējat VVD e-pakalpojumus?*





Valsts vides dienests

7.jautājums *Vai jums bija grūtības, lietojot VVD e-pakalpojumus?*





Valsts vides dienests

8.jautājums *Kādas tieši grūtības sagādāja, izmantojot VVD e-pakalpojumus?*

- *Grūti saprotams kā aizpildīt iesniegumu*
- *Tabulās nebija iespējams labot ievadīto informāciju, process bija jāsāk no jauna*
- *E-portāls norāda, ka iesniegums aizpildīts nepilnīgi, bet nav norādes uz kuru jautājumu*
- *Nevar pievienot vairākus dokumentus uzreiz*
- *Pirms iesnieguma iesniegšanas nav iespējams redzēt, pārbaudīt pdf formāta dokumentu, lai pārbaudīto nosūtāmo dokumentu*

Klienti, kas norādīja uz grūtībām izmantojot VVD e-pakalpojumus

8 jeb **34%** saņēma licenci/reģistrāciju darbībām ar jonizējošā starojuma avotiem

4 jeb **17%** reģistrēja C kategorijas piesārņojošo darbību

4 jeb **17%** saņēma A/B piesārņojošas darbības atļauju

4 jeb **17%** saņēma tehniskos noteikumus

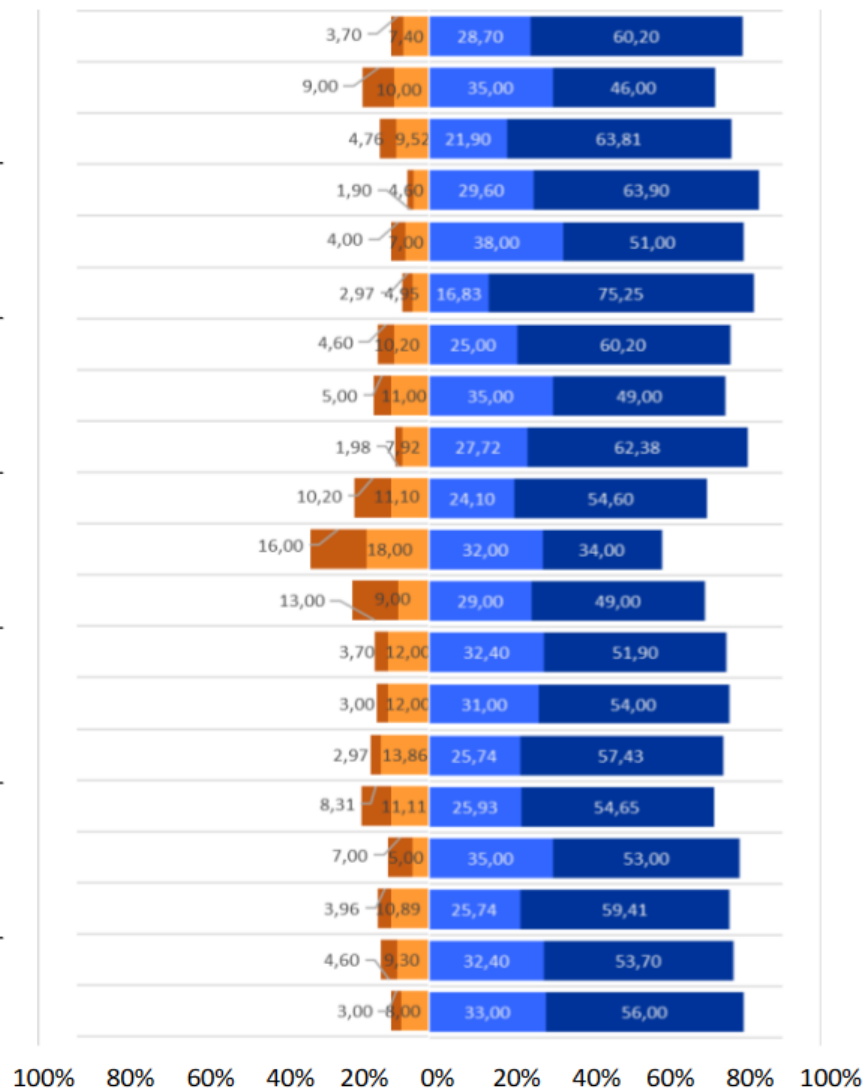
2 jeb **8%** saņēma ietekmes uz vidi sākotnējo novērtējumu



9.jautājums *Lūdzu novērtējiet sadarbību ar VVD, saņemot un izmantojot pakalpojumu*

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

Esat apmierināti ar saziņas kvalitāti (telefoniski, elektroniski)	2022
	2021
	2020
Darbinieka saziņas kultūra ar klientiem ir pozitīva (atsaucīgs, pieklājīgs)	2022
	2021
	2020
Pakalpojumi tiek sniegti profesionāli, darbinieka kompetence ir atbilstoša	2022
	2021
	2020
Pakalpojuma saņemšanas ātrums ir pieņemams	2022
	2021
	2020
Saņemot pakalpojumu, bija saprotams, kādu informāciju no Jums sagaida	2022
	2021
	2020
Saņemot pakalpojumu, bija viegli noskaidrot nesaprotamus jautājumus.	2022
	2021
	2020
Saņemot pakalpojumu, Jums ir saprotamas un skaidras atļaujā, licencē, tehniskajos noteikumos noteiktās vides aizsardzības prasības un darbības nosacījumi	2022
	2021





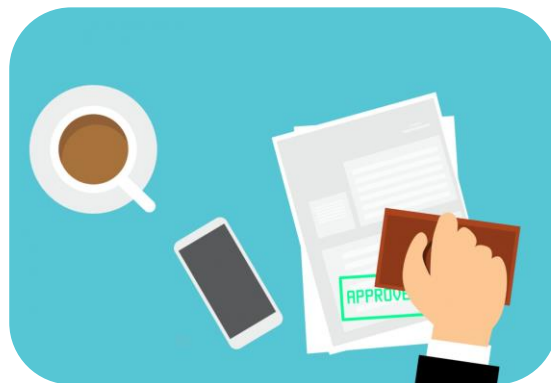
Valsts vides dienests

10. jautājums *Jūsu priekšlikumi, lai uzlabotu mūsu darbu (t.sk. e-pakalpojumu lietojamību)*



Komunikācija

Izveidot konsultatīvo tālruni, kas palīdzētu pareizi aizpildīt pieteikumus vai izskaidrot sīkāk kādu no punktiem.



Atļaujas izdošanas process

Procesu vienkāršošana un izsekojamība



Termiņš

Dokumentu ātrāka izsniegšana



E-pakalpojums

Iesniegtos pārskatus, iesniegumus izdrukāt



Valsts vides dienests

VVD Stratēģijas rezultatīvais rādītājs

87% no anketas aizpildījušiem klientiem apmierināti ar VV sniegto pakalpojumu (atļauju dokumentiem)

85% pozitīvi vērtē e-pakalpojumu lietojamību



Valsts vides
dienests



26 33 88 00(24/7)



@videsdienests

#KOPĀ PAR TĪRU LATVIJU