

Pētījums

"Valsts vides dienesta klientu apmierinātības aptauja"

2022. gada aptaujas rezultāti

Īstenošanas laiks: 07.2022. - 10.2022.

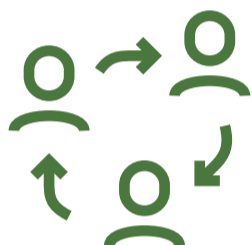


Valsts vides dienests



MĒRĶIS

Noskaidrot klientu (operatoru) apmierinātības līmeni, vērtējot Valsts vides dienesta 2021. gadā sniegto pakalpojumu kvalitāti un to atbilstību klientu vajadzībām. Saņemt informāciju par darbības jomām, kurās nepieciešami pilnveidojumi.



APTAUJAS TVĒRUMS, MĒRĶAUDITORIJA

VVD klienti, kas 2021. gadā saņēmuši pakalpojumu - pārbaudi piesārņojuma un dabas resursu, radiācijas drošības jomā, jūras, piekrastes un iekšējo ūdeņu komerczvejas jomā.

Respondentu skaits - 371 klients

APTAUJAS REZULTĀTI



87% klientu ir apmierināti ar saņemto pakalpojumu kvalitāti;



91% klientu atzīst pārbaudes procesu no VVD puses kā ļoti labi īstenotu;



ir izdevies sekmīgi ieviest un īstenot pārbaudes attālināti;



~ 90% klientu ir apmierināti ar VVD inspektoru profesionālajām prasmēm;



93% klientu ir apmierināti ar saņemtajām konsultāciju vizītēm;



93% gadījumu pārbaudes piesārņojuma un dabas resursu jomā un to rezultāti veicinājuši klientu darbības atbilstību normatīvo aktu prasībām

GALVENIE IETEIKUMI

Atļauju un licenču izsniegšanas jomā:



uzlabot **e-pakalpojumus**



pilnveidot **instrukcijas** iesniegumu aizpildīšanai



samazināt atļauju un licenču **izsniegšanas laiku**

Kontroles jomā:



turpināt **konsultāciju vizītes**, nodrošinot operatorus ar informatīvajiem materiāliem



stiprināt komunikāciju ar klientiem un informēt par likumdošanas izmaiņām