Valsts vides dienests

Pētījuma ziņojums

”Valsts vides dienesta vides inspekcijas klientu apmierinātības aptauja”

SIA “RAIT Custom Research Baltic”
Rīga, 2020

Materiāls tapis ar Latvijas vides aizsardzības fonda atbalstu

Saturs

1. Pētījuma tehniskā informācija 4

1.1. VVD klientu aptauja 4

1.2. VVD darbinieku sniegto konsultāciju novērtējums 6

2. Pētījuma rezultāti 8

2.1. VVD klientu aptaujas galvenie rezultāti 8

2.1.1. Kopējā apmierinātība ar VVD pakalpojumu kvalitāti un pārbaudes procesa vērtējums 8

2.1.2. Attālināto VVD pārbaužu novērtējums 12

2.1.3. Sagatavošanās VVD pārbaudei atkarībā no savlaicīgas informēšanas par pārbaudi 15

2.1.4. Koruptīvo risku novērtējums inspekcijas procesā 17

2.1.5. VVD inspektoru darba vērtējums 19

2.1.6. Inspekcijas Pārbaudes aktu novērtējums 25

2.1.7. VVD pārbaužu veicinošā ietekme uz klientu darbības atbilstību normatīvo aktu prasībām 29

2.1.8. Klientu ieteikumi VVD pārbaužu pilnveidošanai 31

2.2. VVD darbinieku sniegto konsultāciju novērtējuma galvenie rezultāti 33

2.3. Galvenie secinājumi un ieteikumi 38

2.3.1. Klientu aptaujas secinājumi un ieteikumi 38

2.3.2. Darbinieku sniegto konsultāciju novērtēšanas secinājumi un ieteikumi 38

PIELIKUMI 40

Pielikums Nr. 1 - VVD klientu aptaujas anketa 41

Pielikums Nr. 2 - Klientu apkalpošanas vērtēšanas anketas forma 43

Pielikums Nr. 3 – Klientu apkalpošanas vērtēšanas scenāriji 46

Termini, saīsinājumi un apzīmējumi

Bāze – respondentu skaits, kuri atbildēja uz konkrēto jautājumu (n = skaits)

CATI – datorizētās telefona intervijas (*Computer Assisted Telephone Interviews)*

CAWI – datorizētās intervijas tiešsaistes režīmā internetā (*Computer Assisted Web Interviews)*

Klients (arī operators) – fiziska vai juridiska persona, kura veic profesionālu darbību vai ir atbildīga par šādas darbības veikšanu vai kurai ir noteicoša ekonomiskā ietekme uz profesionālās darbības tehnisko izpildījumu, kura VVD ir saņēmusi atļauju vai licenci attiecīgās profesionālās darbības veikšanai un kura 2020. gada 1. pusgadā (01.01.2020.-30.06.2020.) ir saņēmusi Valsts vides dienesta pakalpojumu.

MS – Mystery Shopping jeb slepenais pircējs

"*Soft skills*" – ar profesionālo jomu nesaistītas vispārējas zināšanas un prasmes.

VVD – Valsts vides dienests

Apzīmējumi

***** – Bāze ir pārāk maza (30<n<50 respondenti), lai veiktu statistiski nozīmīgus secinājumus

****** – Bāze ir pārāk maza (<30 respondenti), lai veiktu statistiski nozīmīgus secinājumus

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

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

1. Pētījuma tehniskā informācija

Pētījuma mērķis: noskaidrot VVD pakalpojuma vērtību klientam – sniegtā pakalpojuma atbilstību klienta vajadzībām, klienta apmierinātību ar sniegto pakalpojumu inspekcijas jomā.

Pētījuma uzdevumi:

1) Novērtēt VVD inspektoru profesionalitāti, darba kvalitāti;
2) Identificēt koruptīvos riskus inspekcijas procesā;
3) Novērtēt VVD inspektoru sniegtā pakalpojuma atbilstību klienta vajadzībām;
4) Novērtēt klientu apmierinātību ar VVD sniegto pakalpojumu kvalitāti un inspekcijas procesu kopumā.
5) Novērtēt VVD darbinieku zināšanas un prasmes klientu apkalpošanā un spēju sniegt konsultācijas saskaņā ar labas pārvaldības pamatprincipiem klientu apkalpošanā.

Pētījuma metodes: saskaņā ar pētījuma specifikāciju tika veikta VVD klientu aptauja un VVD darbinieku sniegto konsultāciju novērtējums, izmantojot šādas pētniecības metodes:

1) VVD klientu aptauja ar kombinētu kvantitatīvo pētījuma metodi – tiešsaistes intervijas un telefonintervijas ar datoratbalstu (CAWI un CATI);
2) VVD darbinieku sniegto konsultāciju novērtējums ar slepenā pircēja metodi (MS), veicot konsultācijas pa telefonu.

1.1. VVD klientu aptauja

Mērķa grupa: VVD klienti, kuri 2020. gada 1. pusgadā (01.01.2020.-30.06.2020.) saņēmuši pakalpojumu – pārbaudi piesārņojuma un radiācijas drošības jomā, jūras, piekrastes un iekšējo ūdeņu komerczvejas jomā. Kopumā šajā periodā VVD pakalpojumu saņēma 1702 klienti. *Sīkāk sk. Tabula Nr.1.*

Izlases veidošana un izlases lielums: ieteicamais izlases lielums ir 314 respondenti, kas nodrošina rezultātus ar 95% ticamību un maksimālo iespējamo statistisko robežkļūdu 5%. Izlase tika sagatavota tā, lai iegūtie dati būtu reprezentatīvi ģeogrāfiskā griezumā atkarībā no pakalpojuma saņemšanas vietas.

Sagatavošanās posms: sadarbībā ar VVD tika sagatavota pētījuma mērķim un uzdevumiem atbilstoša aptaujas anketa *(sk. Pielikumu Nr. 1).*

Datu ieguves laiks: 2020. gada 11. novembris – 27. novembris.
Sasniegtais izlases lielums: 323 respondenti (125 CATI un 198 CAWI intervijas). *Sk. Tabula Nr.1.*

Tabula Nr. 1. Valsts vides dienesta klientu skaits pa pārbaužu jomām 2020. gada 1. pusgadā un aptaujāto respondentu skaits.

		VVD klientu skaits pa pārbaužu jomām 2020. gada 1. pusgadā.	Respondentu skaits
Plānveida pārbaudes (integrētās un tematiskās):		**1 157**	**203**
Zvejas kontrole:		**441**	**55**
Pārbaudes radiācijas drošībā	Zobārstniecība	77	45
	Medicīnas	13	10
	Nemedicīnas	14	10
	Kopā:	**104**	**65**
PAVISAM:		**1702**	**323**

Datu svēršana: Lai nodrošinātu lielāku datu reprezentativitāti, dati svērti pēc VVD pārbaužu jomām.

1.2. VVD darbinieku sniegto konsultāciju novērtējums

VVD darbinieku sniegto konsultāciju novērtējumu veica apakšuzņēmējs SIA "DIVE Latvija".

Mērķa grupa: VVD darbinieki, kuri ikdienā, veicot darba pienākumus, konsultē arī klientus.

Sagatavošanās posms: pētījuma sagatavošana notika 3 posmos:

1. Novērtējuma anketas izveide. Tika izveidota anketas forma ar 5 sadaļām – Zvana ilgums, Sasveicināšanās, Profesionalitāte, Sarunas nobeigums un Attieksme. Anketas forma sastāv no 17 kritērijiem (kas ir iekļauti 5 sadaļās), uz kuriem atbildot tiek novērtēta kvalitāte, kādā tiek apkalpots klients *(skat. Pielikumu Nr. 2)*.
2. Scenārija un situācijas vadlīniju izveide. Balstoties uz Pasūtītāja ieteikumiem un norādēm par iespējamiem jautājumiem, kas var tikt uzdoti katrai VVD struktūrvienībai, tika izveidoti scenārijs, pēc kuriem vadoties slepenie vērtētāji veica pārbaudes zvanus. Scenārijā tika norādīts pārbaudi veikt VVD darba laikā, potenciāli novērtējamo darbinieku kontaktinformācija (atkarībā no struktūrvienības lieluma, tika norādīti 2-12 darbinieki, no kuriem zvans jāveic vienam pēc Izpildītāja izvēles), pamatinformācija par pārbaudes veikšanas izpildi, kā arī konkrētas situācijas apraksts, par kuru ir jāveido saruna ar VVD darbiniekiem *(skat. Pielikumu Nr. 3)*.
3. Piemērotu slepeno pircēju atlase un apmācība.

Pārbaudes zvanus veica: 12 slepenie vērtētāji vecuma grupā no 25 – 59 gadiem.

Konsultāciju novērtējuma veikšanas laiks: 2020. gada 29. novembris – 4. decembris.

Veikto konsultāciju apjoms: Pētījuma ietvaros tika veikti 23 pārbaudes zvani, novērtējot 14 struktūrvienības un 23 VVD darbiniekus *(skat. Tabulu Nr. 2)*.

Tabula Nr.2. Pētījumā novērtēto VVD struktūrvienību saraksts.

Nr. p. k.	VVD struktūrvienība	Departaments	Veikto vizīšu skaits	Pārbaudes zvana datums	Pārbaudes zvana laiks
1.	Vides resursu pārvaldības departaments	Zemes dzīļu pārvaldības daļa	2	2020-11-30	11:35
2.				2020-11-30	17:09
3.	Daugavpils RVP	Atļauju daļa	2	2020-11-30	10:10
4.				2020-12-04	08:51
5.	Kurzemes RVP	Atļauju daļa	2	2020-12-01	11:49
6.				2020-11-30	11:15
7.	Kurzemes RVP	Zvejas kontroles daļa	2	2020-12-02	14:05
8.				2020-11-30	12:10
9.	Lielrīgas RVP	Atļauju daļa	2	2020-12-02	14:30
10.				2020-11-30	15:35
11.	Operatīvais koordinācijas centrs		2	2020-11-29	16:44
12.				2020-11-30	16:03
13.	Radiācijas drošības centrs	Licenču un reģistru daļa	1	2020-12-01	13:13
14.	Rēzeknes RVP	Atļauju daļa	2	2020-11-30	13:57
15.				2020-12-01	08:40
16.	Vidzemes RVP	Atļauju daļa	2	2020-12-04	14:52
17.				2020-11-30	13:50
18.	Vidzemes RVP	Zvejas kontroles daļa	1	2020-12-04	09:15
19.	Zemgales RVP	Atļauju daļa	2	2020-11-30	12:40
20.				2020-12-01	14:48
21.	Zvejas kontroles departaments	Iekšējo ūdeņu kontroles daļa	1	2020-12-03	14:13
22.	Zvejas kontroles departaments	Jūras kontroles daļa	1	2020-12-01	14:46
23.	Zvejas kontroles departaments	Zvejas pārraudzības daļa	1	2020-11-30	09:15

2. Pētījuma rezultāti

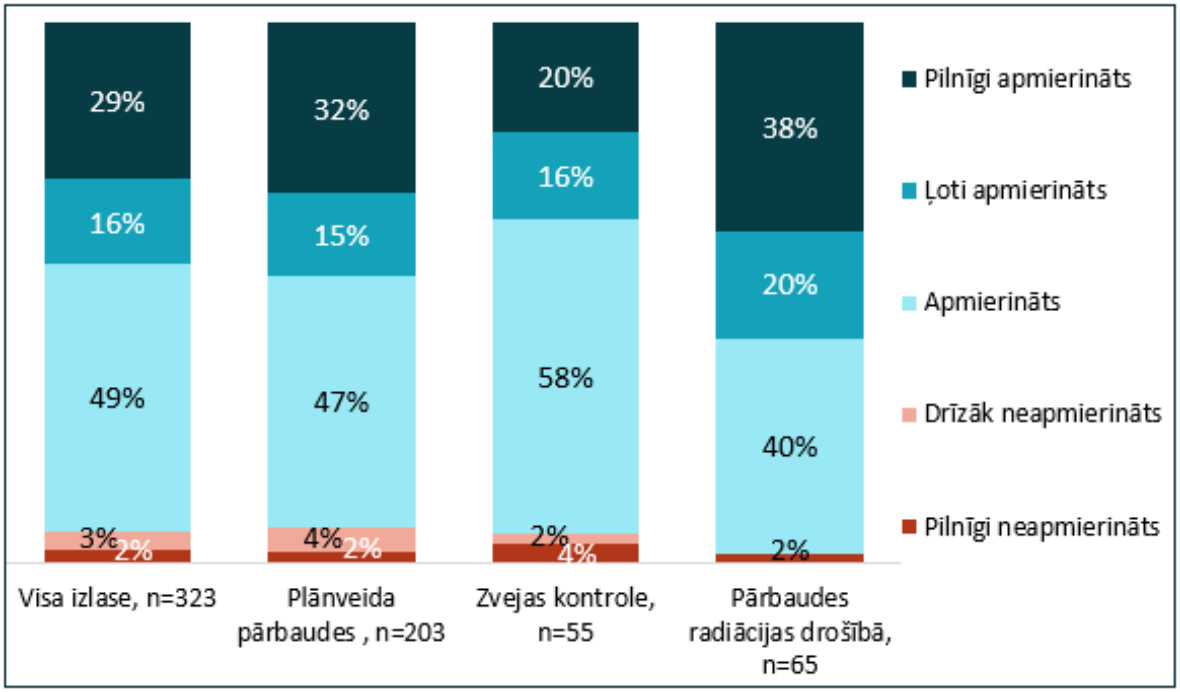
2.1. VVD klientu aptaujas galvenie rezultāti

2.1.1. Kopējā apmierinātība ar VVD pakalpojumu kvalitāti un pārbaudes procesa vērtējums

Kopumā ar VVD sniegto pakalpojumu kvalitāti pilnīgi apmierināti ir 29% klientu. Vēl 16% klientu ar to ir ļoti apmierināti. Visbiežāk – 49% gadījumu, klienti snieguši vērtējumu – apmierināts, vērtējot pakalpojumu kvalitāti 2020. gadā. Tikai 5% no kopējā klientu skaita ir drīzāk vai pilnīgi neapmierināti ar VVD sniegumu. *(Sk. attēlu Nr. 1).*

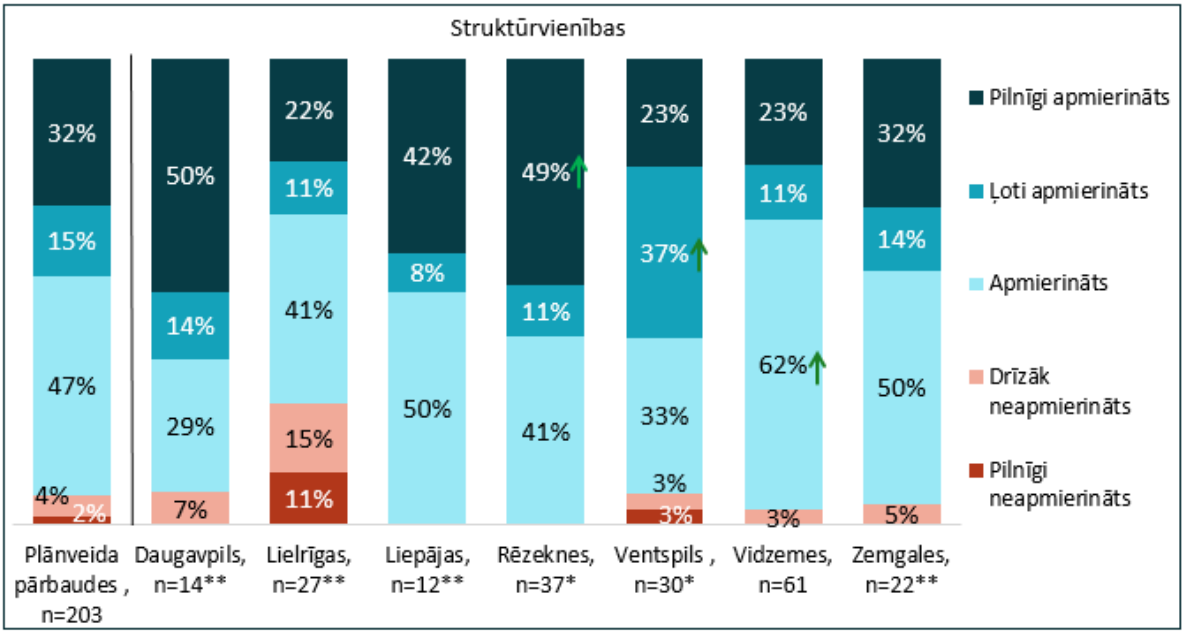
Apmierinātāki kā citi, ir Rēzeknes struktūrvienības klienti un klienti, kas darbojas zobārstniecības jomā. Plānveida pārbaužu (integrēto un tematisko) klientu apmierinātība Lielrīgas reģionā ir zemāka kā citos reģionos un kontroles jomās – 26% no šīs struktūrvienības klientiem nav apmierināti ar sniegto pakalpojumu kvalitāti. *(Sk. attēlu Nr. 1 un Nr. 2).*

Attēls Nr. 1. Apmierinātība ar VVD sniegto pakalpojumu kvalitāti 2020. gadā.



Q1. Cik apmierināts kopumā Jūs esat ar Valsts vides dienesta sniegto pakalpojumu kvalitāti 2020. gadā?
Bāze: Visi klienti, `n` skatīt attēlā

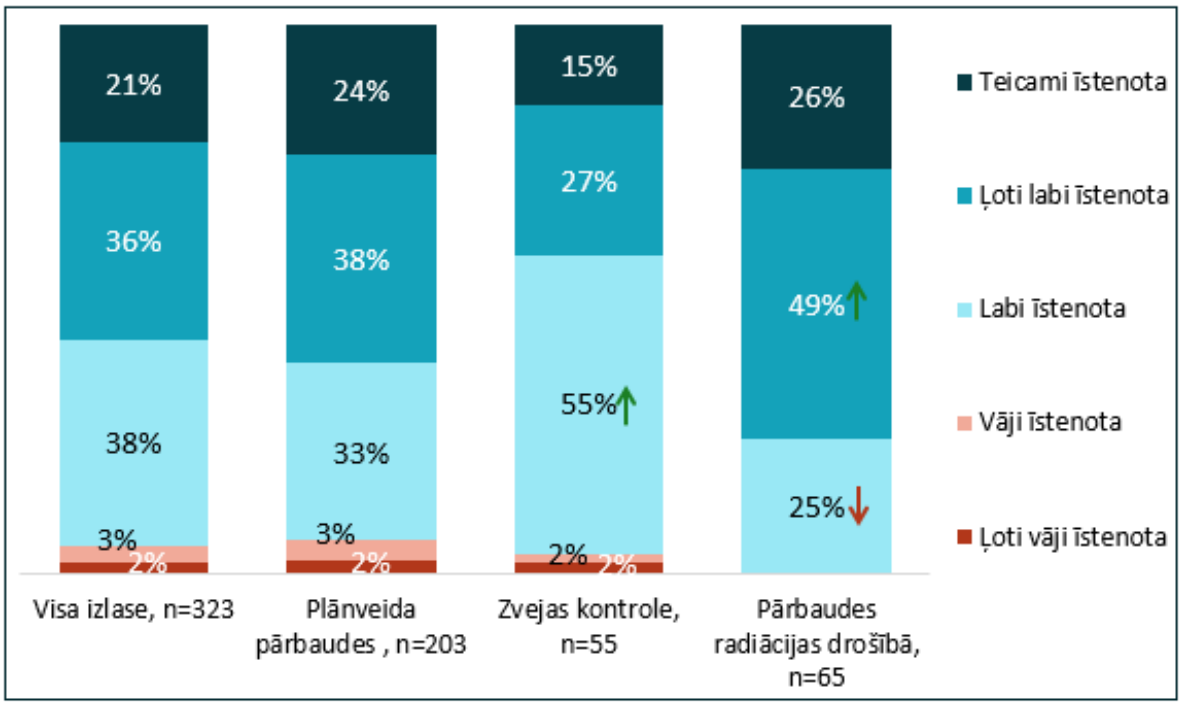
Attēls Nr. 2. Apmierinātība ar VVD sniegto pakalpojumu kvalitāti 2020. gadā pa reģionālajām struktūrvienībām.



Q1. Cik apmierināts kopumā Jūs esat ar Valsts vides dienesta sniegto pakalpojumu kvalitāti 2020. gadā?
Bāze: Visi klienti, `n` skatīt attēlā

Vērtējot pēdējās VVD pārbaudes norisi savā uzņēmumā, objektā – 21% klientu atzīst, ka no VVD puses tā bija teicami īstenota, 36% to vērtē kā ļoti labi īstenotu un vēl 38% kā labi īstenotu. Arī šajā aspektā, 5% no kopējā klientu skaita ir kritiski noskaņoti – pārbaudi vērtējot kā ļoti vāji vai vāji paveiktu VVD izpildījumā. Šāds viedoklis parādās Plānveida pārbaužu un Zvejas kontroles jomās. Atzinīgāku vērtējumu kā vidēji visu klientu kopā, sniedz operatori, kas darbojas ar jonizējošā starojuma avotiem, bet zemāku – komerczvejnieki. *(Sk. attēlu Nr. 3 un 4).*

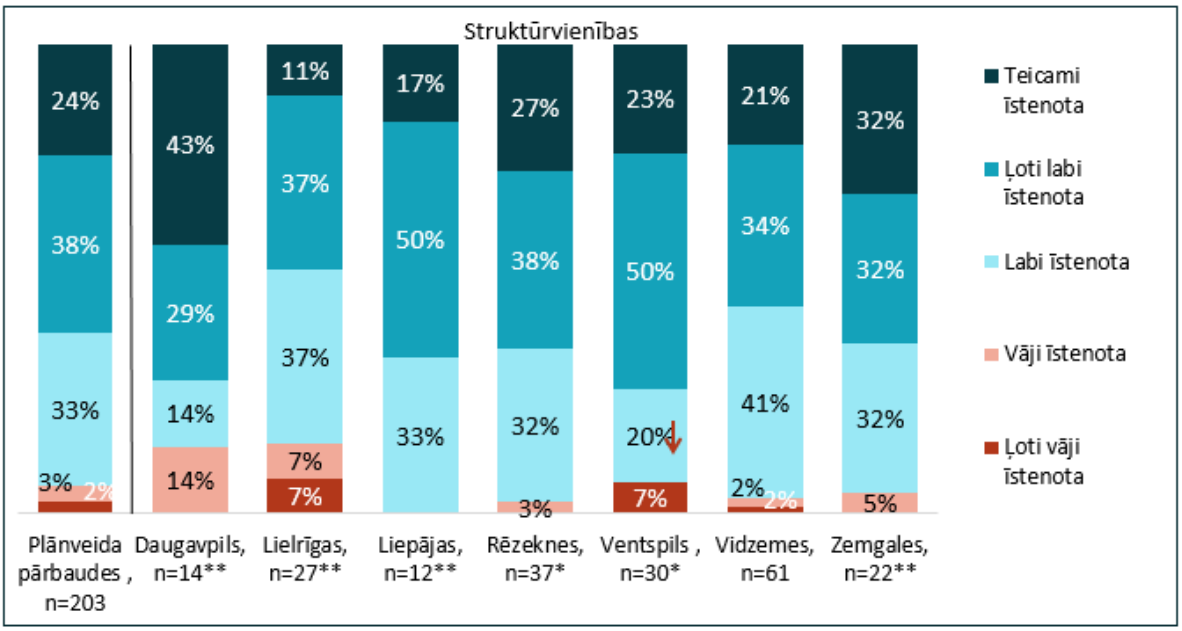
Attēls Nr. 3. Pēdējās pārbaudes procesa novērtējums kopumā.



Q6. Lūdzu, novērtējiet nesenākās, pēdējās pārbaudes procesu kopumā. Cik labi īstenota, Jūsuprāt, tā bija no Valsts vides dienesta puses?

Bāze: visi respondenti, `n` skatīt attēlā

Attēls Nr. 4. Pēdējās pārbaudes procesa novērtējums kopumā pa reģionālajām struktūrvienībām.



Q6. Lūdzu, novērtējiet nesenākās, pēdējās pārbaudes procesu kopumā. Cik labi īstenota, Jūsuprāt, tā bija no Valsts vides dienesta puses?

Bāze: visi respondenti, `n` skatīt attēlā

Jautāti par veiksmīgākajiem līdzšinējās sadarbības ar VVD aspektiem, klienti nosauc ļoti dažādus raksturojumus – visvairāk uzsverot savstarpēju sapratni, izpratni par klienta situāciju; sniegtos skaidrojumus, ieteikumus un informāciju (piemēram, "Nepieciešamības gadījumā tiek sniegta pilnīga informācija un skaidrojumi", "Normatīvo aktu skaidrojums saprotamā valodā"); profesionalitāti un komunikāciju.

Tikai 3% minēja negatīvas atsauksmes (piemēram, "Sadarbības nav nekādas, uzdodot jautājumus atbildē tiek saņemti likuma panti, bez paskaidrojumiem. Rodas sajūta, ka VVD ir uzdevums iznīcināt uzņēmēju", "VVD palicis represīvs orgāns. Galvenais atrast kaut mazāko neatbilstību normatīvajiem aktiem un sodīt. Tā nav sadarbība, bet līdzāspastāvēšana"). *Sk. Tabula Nr.3.*

Tabula Nr.3. Sadarbības ar VVD visaugstāk novērtētie aspekti

Sapratne/ izpratne	14 %
Sniegtie skaidrojumi, ieteikumi, informācija	14 %
Profesionalitāte	12 %
Komunikācija	11 %
Apmierināts ar VVD darbu	8 %
Sadarbība	8 %
Cilvēcīga, laipna attieksme	6 %
Konsultēšana	6 %
Atsaucība	6 %
Uzreiz nesoda, bet palīdz izprast, sakārtot darbību	4 %
Kompetece	4 %
Precizitāte, skaidrība, korektums	4 %
Attieksme	3 %
Operativitāte	2 %
Uztur kārtību, nodrošina vides prasību ievērošanu	2 %
Atbalsts	2 %
Inspektoru darbs (vispārīgi)	2 %
Atbalsts, konsultācija pa telefonu	1 %
Savlaicīga informēšana	1 %
Objektivitāte	1 %
Nelegālas zvejas kontrole	1 %
Ērta dokumentācija	1 %
Iedziļināšanās	1 %
Attālināta pārbaude	1 %
Sasniedzami	0,4 %
Cits	3 %
Negatīvs komentārs	3 %
Neko	1 %
Nav komentāru	14 %

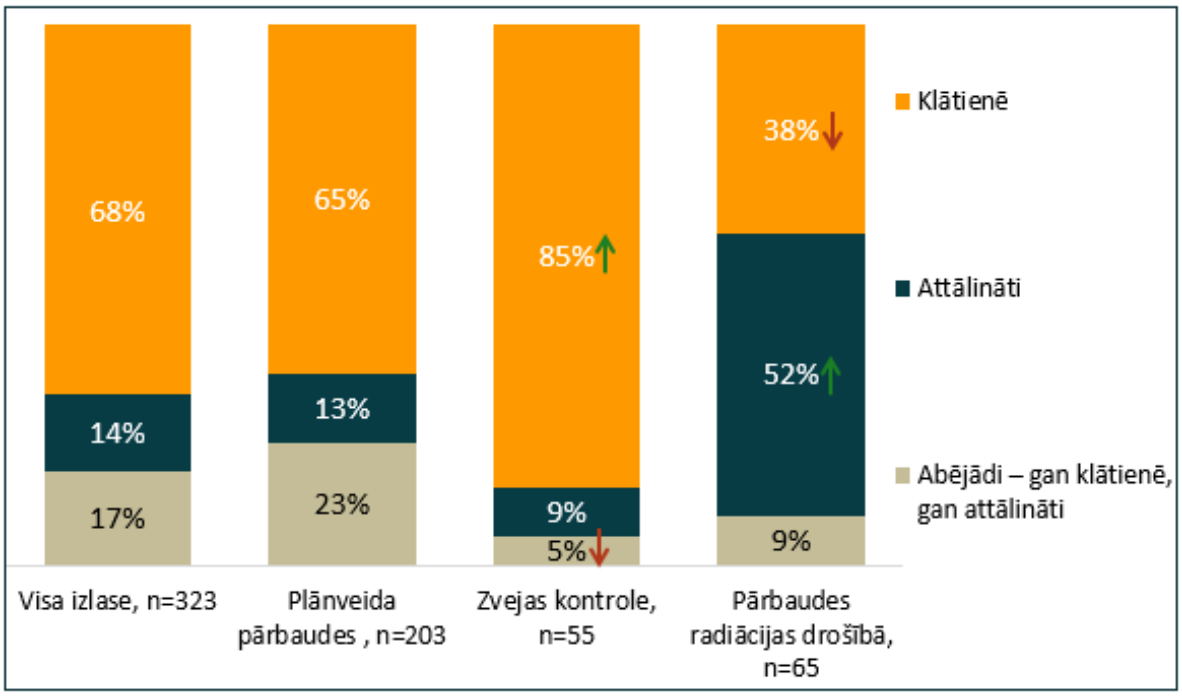
Q11. Ko Jūs visaugstāk vērtējat līdzšinējā sadarbībā ar Valsts vides dienestu? Sniedziet pēc iespējas detalizētāku komentāru! Bāze: n= 323, Visi klienti

2.1.2. Attālināto VVD pārbaužu novērtējums

Ārkārtējā situācija[1] veicināja VVD 2020. gada 1. ceturksnī ieviest attālinātas pārbaudes. Pilnībā attālināti veiktas pārbaudes norisinājās pie 14% klientu, vēl 17% klientu pārbaudes bija kombinētas – daļu no pārbaudes uzdevumiem VVD veica klātienē, daļu – attālināti.

Biežāk kā citās jomās, radiācijas drošības pārbaudes norita attālināti – 52% no tām pilnībā attālināti un 9% daļēji attālināti *(sk. attēlu Nr. 5).*

Attēls Nr. 5. Attālināto un klātienes pārbaužu sadalījums.



Q02. Atcerieties nesenāko, pēdējo Valsts vides dienesta (vai Radiācijas drošības centra) pārbaudi 2020.gadā. Vai tā notika klātienē vai arī izmantojot attālinātas metodes (piem., zvani, video zvani, dokumentu nosūtīšana elektroniski un to neklātienes pārbaude)?

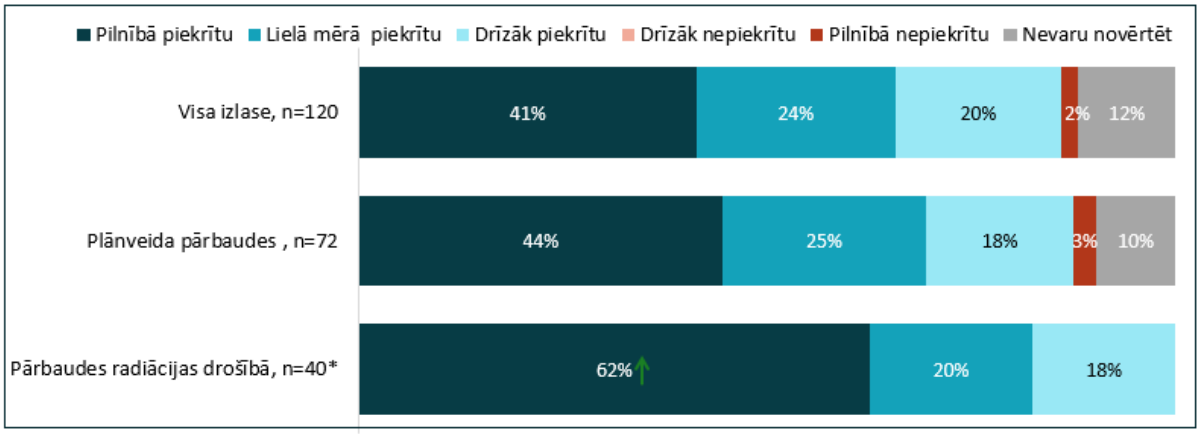
Bāze: visi respondenti, `n` skatīt attēlā

Kopumā, lielākā daļa klientu, kam pārbaude tika veikta attālināti, lielā mērā vai pilnībā piekrīt, ka attālināto pārbaužu tehniskais nodrošinājums gan no VVD puses, gan klienta paša tehniskā gatavība attālinātai pārbaudei bija laba. Attiecīgi, 41% pilnībā piekrīt, ka VVD tehniskais nodrošinājums bija labs un vēl 24% tam lielā mērā piekrīt. Labai klienta paša tehniskai gatavībai pilnībā piekrīt 36% un lielā mērā piekrīt 38%. Augstāka tehniskā gatavība

[1] No 12.03.2020. līdz 09.06.2020., LR Ministru kabineta rīkojums Nr. 103, Rīgā 2020. gada 12. martā. Par ārkārtējās situācijas izsludināšanu.

no VVD un operatoru puses, pausta radiācijas drošības jomā, galvenokārt, zobārstniecībā *(sk. attēlu Nr. 6 un 7).*

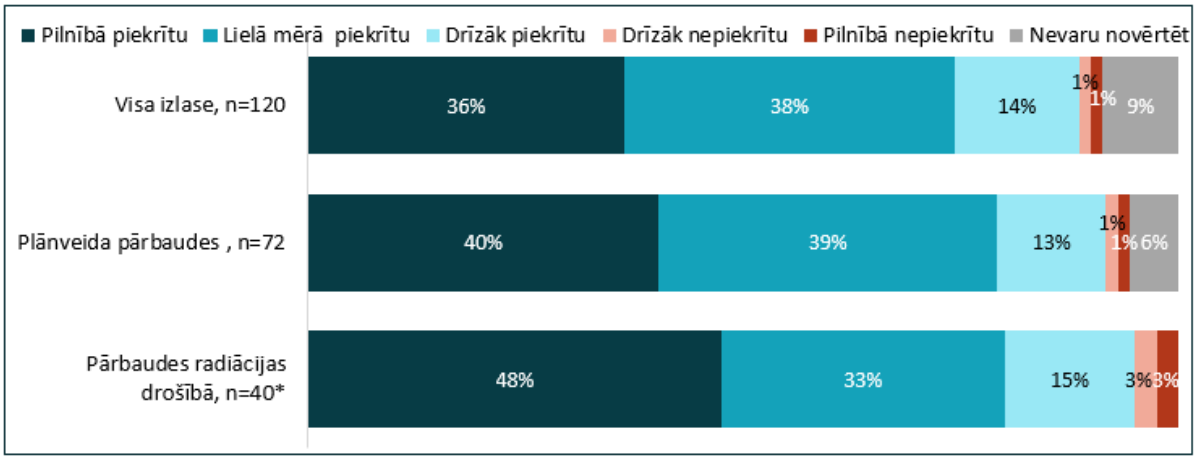
Attēls Nr. 6. VVD tehniskās gatavības attālinātai pārbaudei novērtējums.



Q03. Atzīmējiet, cik lielā mērā tam piekrītat vai nepiekrītat: Attālinātās pārbaudes tehniskais nodrošinājums no Valsts vides dienesta puses bija labs."

Bāze: tie, kuru uzņēmumā ir bijusi attālinātā pārbaude, `n` skatīt attēlā. Zvejas kontroles klienti (n=8**), netiek attēloti.

Attēls Nr. 7. Klientu tehniskās gatavības attālinātai pārbaudei pašvērtējums.



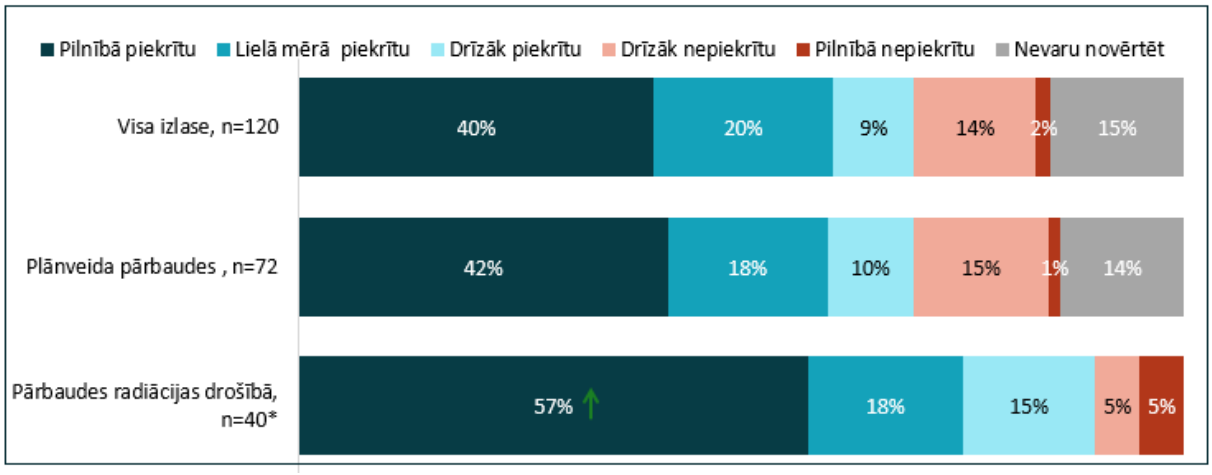
Q03. Atzīmējiet, cik lielā mērā tam piekrītat vai nepiekrītat: "Uzņēmuma (jūsu pašu) tehniskā gatavība attālinātai pārbaudei bija laba."

Bāze: tie, kuru uzņēmumā ir bijusi attālinātā pārbaude, `n` skatīt attēlā. Zvejas kontroles klienti (n=8**), netiek attēloti.

Pārsvarā attālinātās pārbaudes vērtētas kā operatīvas un efektīvas – neaizņem vairāk laika un resursu kā pārbaudes klātienē. Tam pilnībā piekrīt 40% klientu un vēl 20% – piekrīt lielā mērā. Tomēr, salīdzinot ar tehniskās gatavības vērtējumu, atklājas vērā ņemama daļa klientu – 16%, kas nepiekrīt (pilnībā vai drīzāk nepiekrīt) attālināto pārbaužu operativitātei un

efektivitātei. Visās pārbaužu jomās, izņemot Zvejas kontroli, līdzīga daļa klientu (10% - 16%) ir saskārušies ar mazāk operatīvām un mazāk efektīvām pārbaudēm, salīdzinājumā ar to ierasto norisi klātienē *(sk. Attēlu Nr. 8).*

Attēls Nr. 8. Attālināto pārbaužu operatīvitātes un efektivitātes novērtējums.



Q03. Atzīmējiet, cik lielā mērā tam piekrītat vai nepiekrītat:"Attālinātā pārbaude bija operatīva un efektīva – neaizņēma vairāk laika un resursu kā pārbaude klātienē."

Bāze: tie, kuru uzņēmumā ir bijusi attālinātā pārbaude, `n` skatīt attēlā. Zvejas kontroles klienti (n=8**), netiek attēloti.

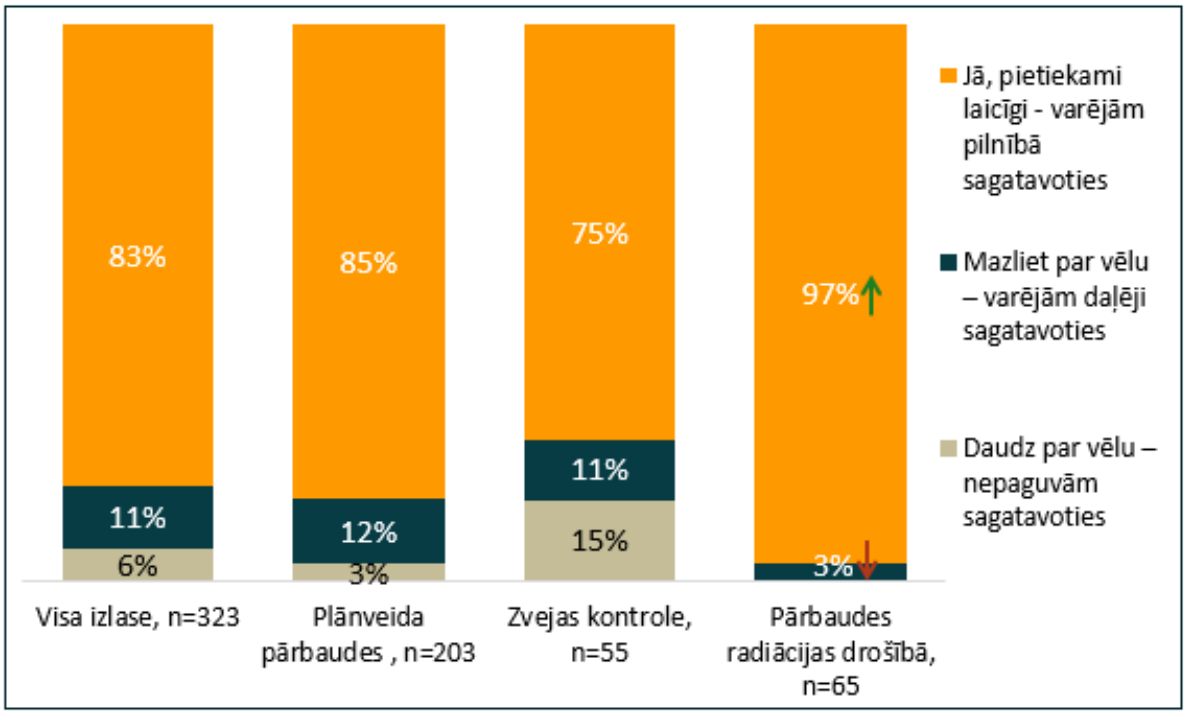
Salīdzinot novērtējumu par nesenākā pārbaudes procesa īstenošanu no VVD puses, klientu skatījumā tas vienlīdz sekmīgi īstenots gan attālināti, gan klātienē. Attālināti īstenotās pārbaudes vērtētas kā teicami vai ļoti labi īstenotas 63%, bet klātienes pārbaudes – 57% gadījumu.

2.1.3. Sagatavošanās VVD pārbaudei atkarībā no savlaicīgas informēšanas par pārbaudi

Vairākums klientu – 83%, ir varējuši pilnībā sagatavoties VVD pārbaudei, saņemot informāciju par pārbaudes īstenošanu. Vēl 11% norādīja, ka par gaidāmo pārbaudi uzzināja mazliet par vēlu un varēja sagatavoties daļēji, kamēr 6% nepaguva sagatavoties, jo par pārbaudi uzzināja daudz par vēlu.

Lai gan ne visi operatori par gaidāmo pārbaudi uzzināja 10 dienu iepriekš, atvēlētais sagatavošanās laiks bija pilnībā pietiekams teju visās Pārbaudēs radiācijas drošības jomā. 97% operatoru norādīja, ka pietiekami laicīgi ir brīdināti un varēja pilnībā sagatavoties. *(Sk. Attēlu Nr. 9).*

Attēls Nr. 9. Informēšanas par pārbaudi savlaicīguma novērtējums.

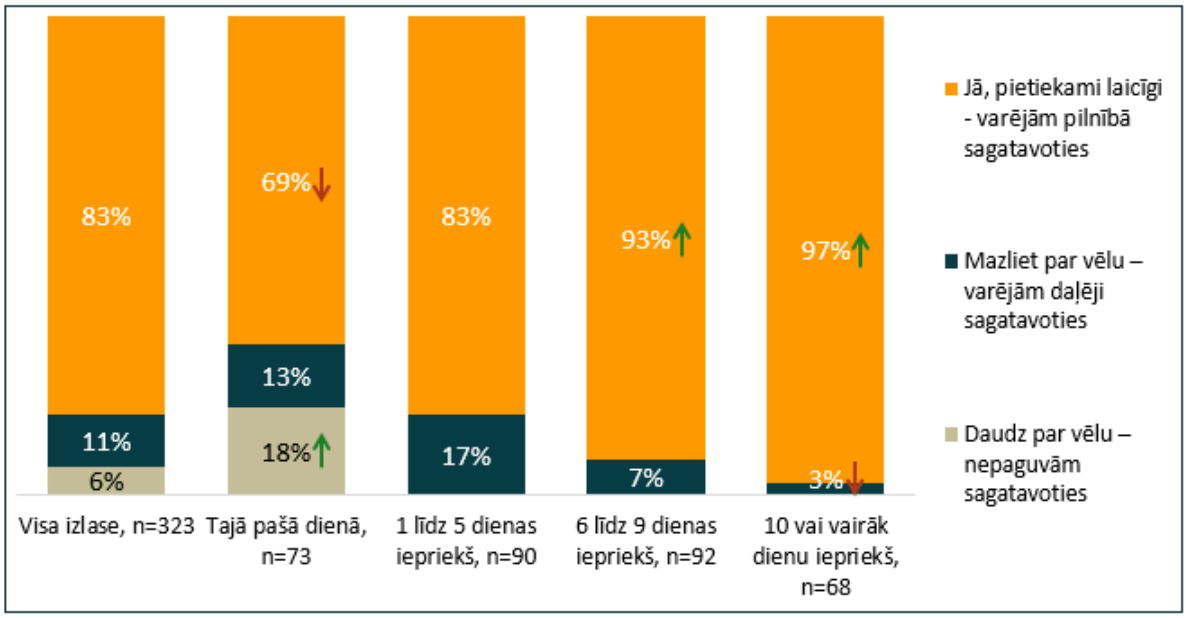


Q5. Vai Jūs par pārbaudi uzzinājāt pietiekami laicīgi, lai varētu tai sagatavoties?

Bāze: visi respondenti, `n` skatīt attēlā

Vislabāk pārbaudei bija sagatavojušies tie klienti, kas par gaidāmo pārbaudi uzzināja 10 vai vismaz 6 līdz 9 dienas iepriekš, attiecīgi 97% un 93%, varēja tai pilnībā sagatavoties. Uzzinot par pārbaudi 1 līdz 5 dienas iepriekš, 83% atzina, ka tas bija pietiekams laiks, lai pilnībā sagatavotos. Ja pārbaude iepriekš netika pieteikta un notika bez brīdinājuma, 69% tas neradīja problēmas un klienti bija gatavi sniegt inspektoriem vajadzīgo informāciju un dokumentāciju. *(Sk. Attēlu Nr. 10).*

Attēls Nr. 10. Informēšanas par pārbaudi savlaicīguma novērtējums.



Q5. Vai Jūs par pārbaudi uzzinājāt pietiekami laicīgi, lai varētu tai sagatavoties?

Bāze: visi respondenti, `n` skatīt attēlā

Vispēkšņāk pārbaudes ir notikušas Zvejas kontroles jomā[2], kur 91% par pārbaudi uzzinājuši tajā pašā dienā. Tomēr 75% bija pilnībā sagatavojušies sniegt inspekcijai nepieciešamo dokumentāciju, uzrādīt zvejas rīkus, peldošos līdzekļus, kuģus un citus attiecīgos materiālus. Tomēr 20% komerczvejnieku radās grūtības sagatavoties un viņi vērtē, ka daudz par vēlu ir uzzinājuši par sagaidāmo kontroli.

[2] Viens no efektīvas zvejas kontroles priekšnosacījumiem, kad ir aizdomas par iespējamu pārkāpumu un nepieciešams iegūt pierādījumus, ir negaidītības efekts. Atšķirībā no uzņēmuma, uz zvejas kuģa ļoti ātri var likvidēt pierādījumus (piemēram, pārmest zivis pār bortu), tāpēc inspektori iepriekš nepaziņo par pārbaudi. Nereti tikai inspektora parādīšanās gadījumā tiek uzrādīta (reģistrēta) patiesā nozveja.

2.1.4. Koruptīvo risku novērtējums inspekcijas procesā

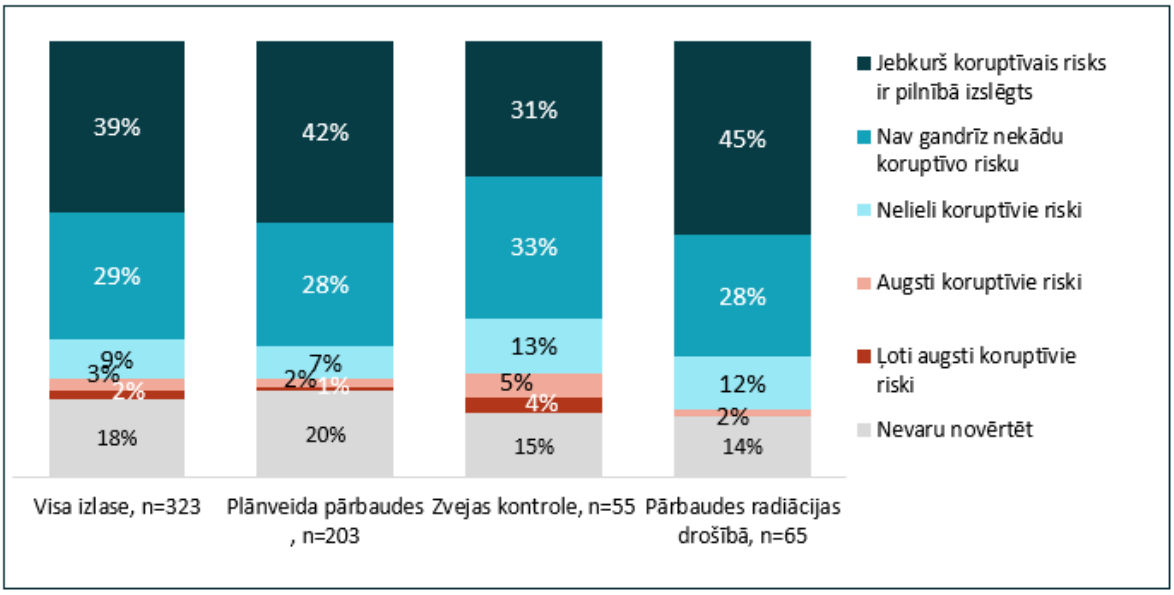
VVD klienti norāda uz pastāvošiem koruptīviem riskiem, attiecībā gan uz klātienes, gan attālināti veiktām pārbaudēm.

Nelielus, augstus vai pat ļoti augstus koruptīvos riskus neizslēdz 14% klientu, raksturojot savu pieredzi un to, ko ir dzirdējuši par klātienes pārbaudēm no citiem. Daudz mazāk – 5%, saskata šādus riskus arī attiecībā uz attālinātām pārbaudēm.

Salīdzinoši augstāks korupcijas risku vērtējums klātienes pārbaudēm ir Zvejas kontroles jomā, bet Plānveida pārbaužu (integrēto un tematisko) jomā – Lielrīgas struktūrvienībā. Vienlaikus viszemākie riski ir Plānveida pārbaužu jomā Zemgales un Ventspils struktūrvienībās.

Jebkuru koruptīvo risku pilnībā izslēdz 39% klientu attiecībā uz klātienes pārbaudēm un 31% uz attālināti veiktām pārbaudēm. *(Detalizētāk sk. Attēlu Nr. 11 līdz 13.)*

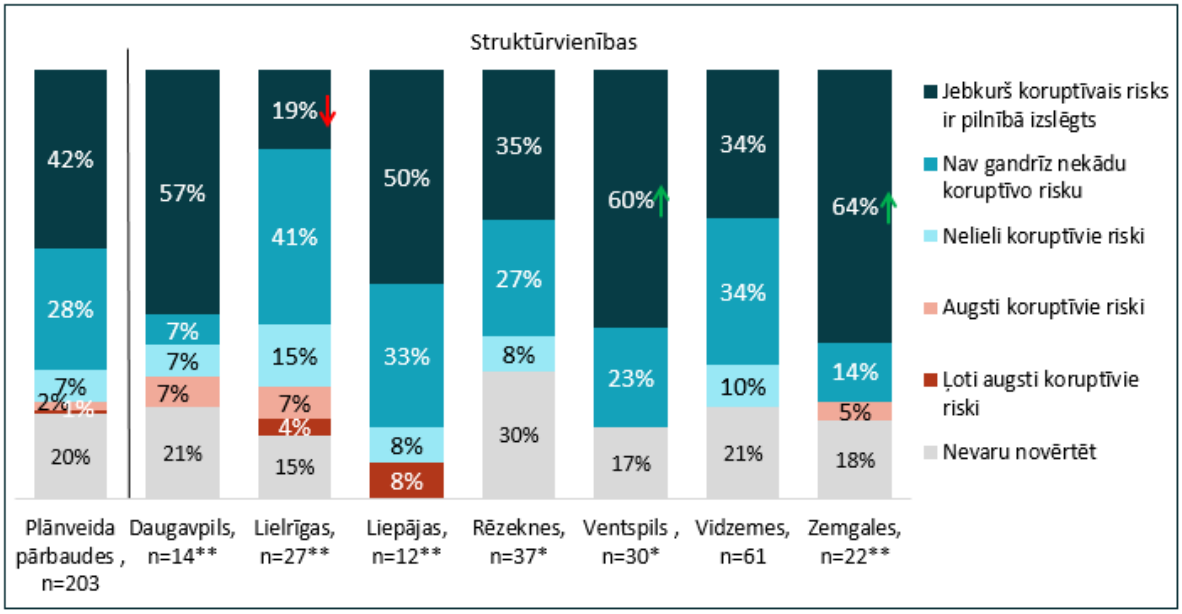
Attēls Nr. 11. Koruptīvo risku novērtējums klātienē veiktām pārbaudēm.



Q7. Balstoties uz Jūsu Valsts vides dienesta pārbaužu pieredzi, un to, ko esat dzirdējis par pārbaudēm no citiem, kā Jūs vērtējat koruptīvos riskus inspekcijas procesā? Klātienē veiktām pārbaudēm.

Bāze: visi respondenti, `n` skatīt attēlā

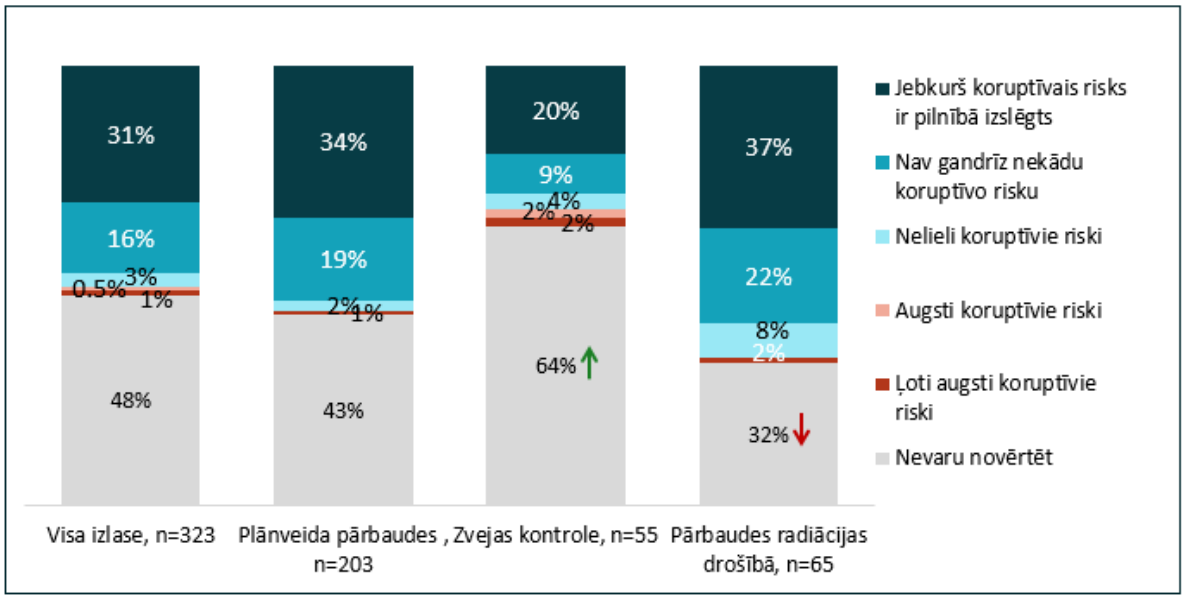
Attēls Nr. 12. Koruptīvo risku novērtējums klātienē veiktām pārbaudēm pa reģionālajām struktūrvienībām.



Q7. Balstoties uz Jūsu Valsts vides dienesta pārbaužu pieredzi, un to, ko esat dzirdējis par pārbaudēm no citiem, kā Jūs vērtējat koruptīvos riskus inspekcijas procesā? Klātienē veiktām pārbaudēm.

Bāze: visi respondenti, `n` skatīt attēlā

Attēls Nr. 13. Koruptīvo risku novērtējums attālināti veiktām pārbaudēm.



Q7. Balstoties uz Jūsu Valsts vides dienesta (vai Radiācijas drošības centra) pārbaužu pieredzi, un to, ko esat dzirdējis par pārbaudēm no citiem, kā Jūs vērtējat koruptīvos riskus inspekcijas procesā? Attālināti veiktām pārbaudēm.

Bāze: visi respondenti, `n` skatīt attēlā

2.1.5. VVD inspektoru darba vērtējums

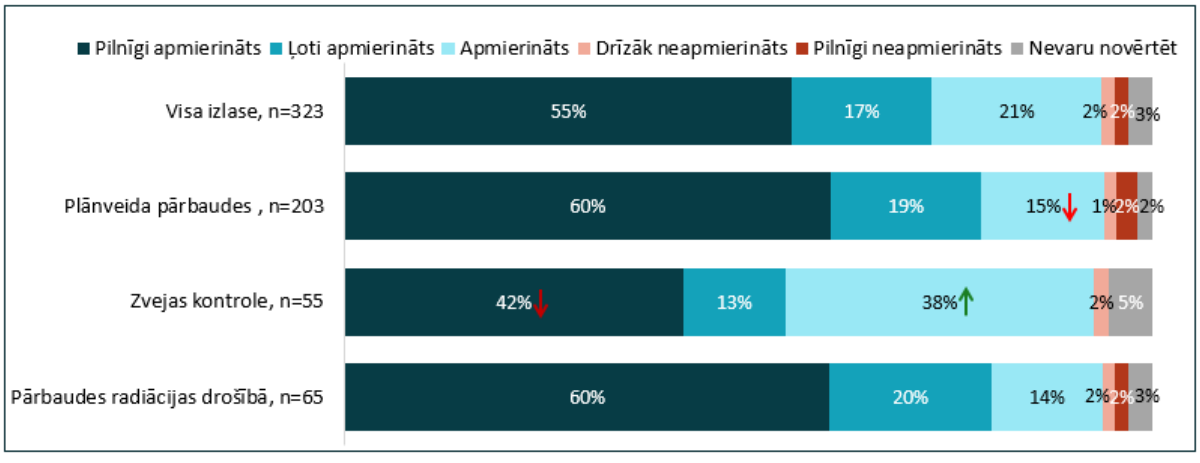
Klienti ir snieguši atzinīgu vērtējumu par VVD inspektoru darbu. Visatzinīgāk ir novērtēts inspektoru rīcības ētiskums – izrādītā pieklājība, cieņa, spēja uzklausīt un izprast klientus. Ar inspektoru rīcības ētiskumu ļoti vai pilnīgi apmierināti ir 73% klientu.

Ar tādām inspektoru kompetencēm kā profesionalitāte, darba kvalitāte, konsultācijas un ieteikumi, informēšana par pārbaudes mērķiem un norisi, ļoti vai pilnīgi apmierināti ir 64% - 66% klientu. Tikai 3% - 5% klientu ir pilnīgi vai drīzāk neapmierināti ar inspektoru darbu katrā no aspektiem.

Salīdzinot ar citām inspekcijas jomām, augstāka apmierinātība ar inspektoru darbu ir Plānveida pārbaužu (integrēto un tematisko) jomā. Ar katru vērtēto inspektoru darba aspektu, ļoti vai pilnīgi apmierināti ir 72% - 79% klientu. Daugavpils struktūrvienības klienti, vēl apmierinātāki kā citi, ir ar inspektoru rīcības ētiskumu un informēšanu par pārbaudes mērķiem un norisi. Liepājas struktūrvienības klienti, apmierinātāki kā citi – ar inspektoru profesionalitāti un darba kvalitāti.

Zvejas kontroles inspektoru vērtējums ir zemāks visos aspektos, salīdzinot ar pārējām inspekcijas jomām. Zvejas kontroles jomā ļoti vai pilnīgi apmierināti ar inspektoru darba aspektiem ir 42%-55% komerczvejnieku. Biežāk kā citu jomu klienti, komerczvejnieki inspektoru darbu vērtē ar neitrālu vērtējumu – "apmierināts". *(Detalizētāk, sk. Attēlus Nr. 14 līdz 23)* .

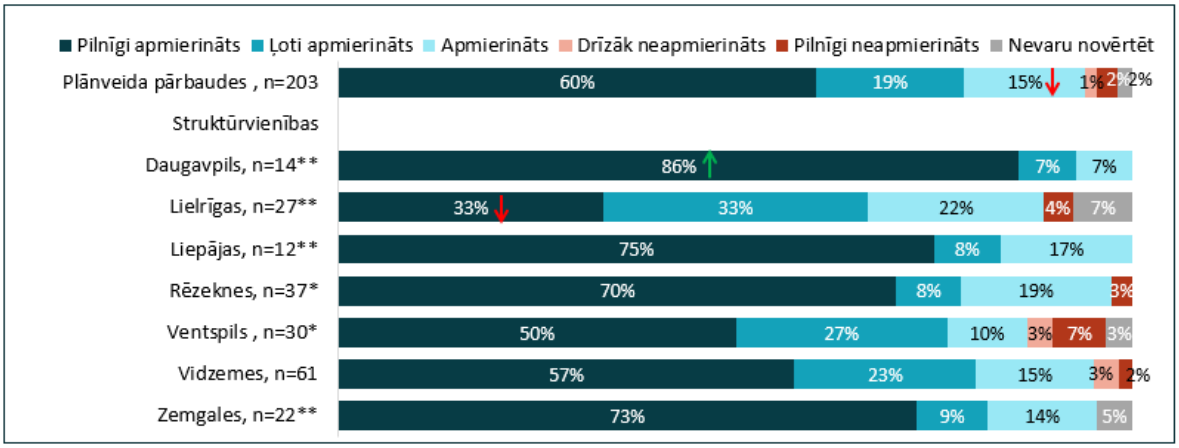
Attēls Nr. 14. Inspektoru rīcības ētiskuma novērtējums.



Q08. Tagad, lūdzu, novērtējiet Valsts vides dienesta inspektoru darbu, kas 2020. gadā veica pārbaudi pie Jums. Cik apmierināts esat ar inspektora/-ru rīcības ētiskumu – izrādīto pieklājību, cieņu, uzklausīšanu, izpratni utml.?

Bāze: visi respondenti, `n` skatīt attēlā

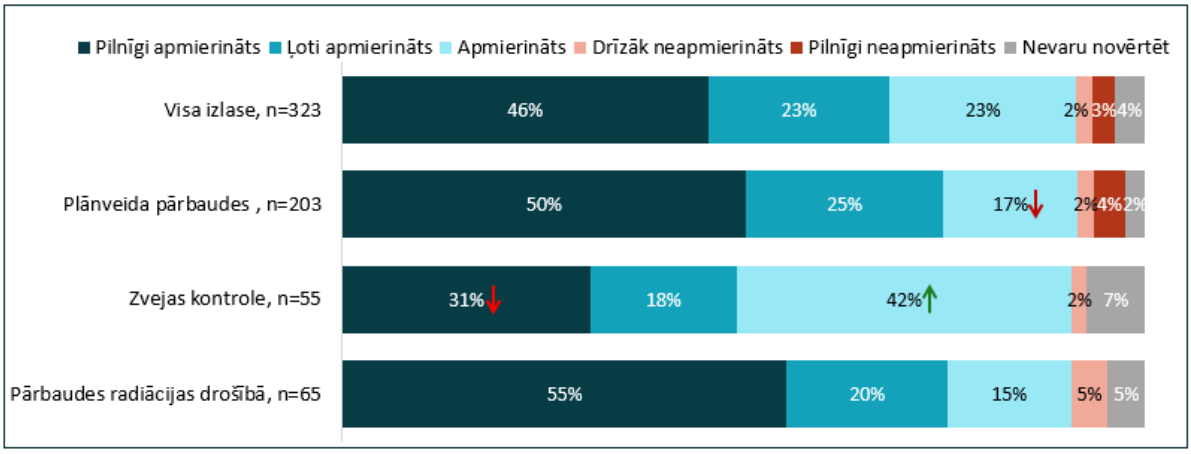
Attēls Nr. 15. Inspektoru rīcības ētiskuma novērtējums pa reģionālajām struktūrvienībām.



Q08. Tagad, lūdzu, novērtējiet Valsts vides dienesta inspektoru darbu, kas 2020. gadā veica pārbaudi pie Jums. Cik apmierināts esat ar inspektora/-ru rīcības ētiskumu – izrādīto pieklājību, cieņu, uzklausīšanu, izpratni utml.?

Bāze: visi respondenti, `n` skatīt attēlā

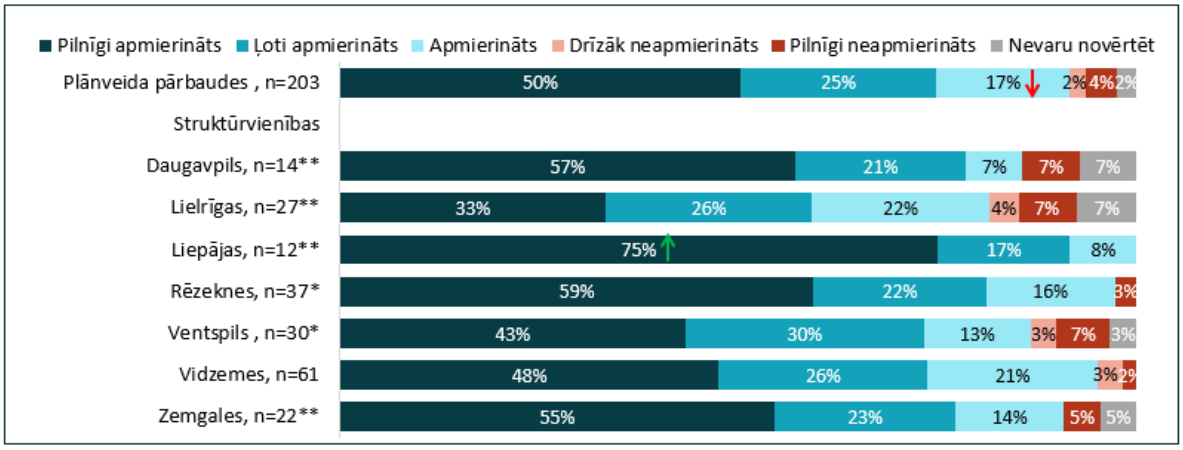
Attēls Nr. 16. Inspektoru sniegto konsultāciju, ieteikumu novērtējums.



Q08. Tagad, lūdzu, novērtējiet Valsts vides dienesta inspektoru darbu, kas 2020. gadā veica pārbaudi pie Jums. Cik apmierināts esat ar inspektora/-ru sniegto konsultāciju, ieteikumiem pārbaudes laikā, t. sk. par paškontroles rīku izmantošanu?

Bāze: visi respondenti, `n` skatīt attēlā

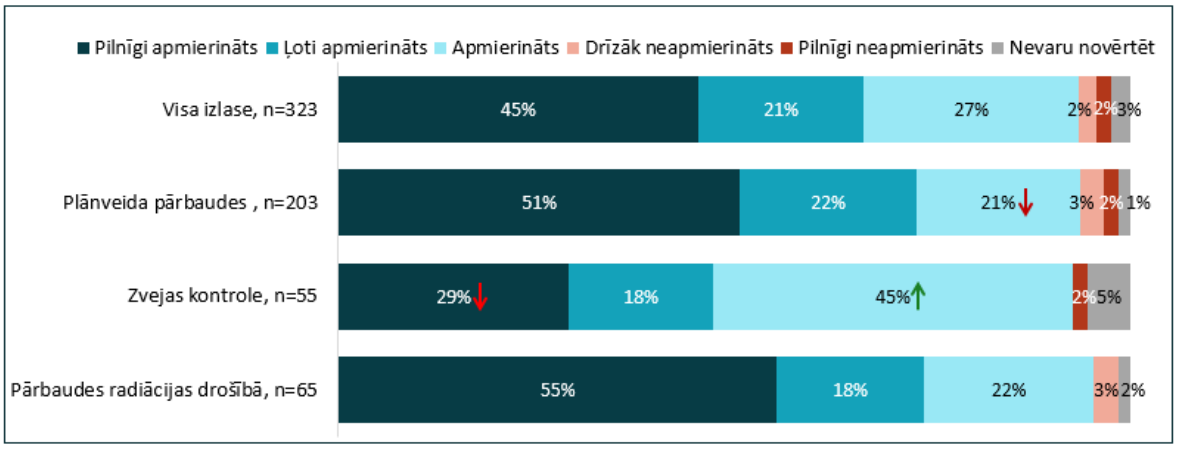
Attēls Nr. 17. Inspektoru sniegto konsultāciju, ieteikumu novērtējums pa reģionālajām struktūrvienībām.



Q08. Tagad, lūdzu, novērtējiet Valsts vides dienesta inspektoru darbu, kas 2020. gadā veica pārbaudi pie Jums. Cik apmierināts esat ar inspektora/-ru sniegto konsultāciju, ieteikumiem pārbaudes laikā, t. sk. par paškontroles rīku izmantošanu?

Bāze: visi respondenti, `n` skatīt attēlā

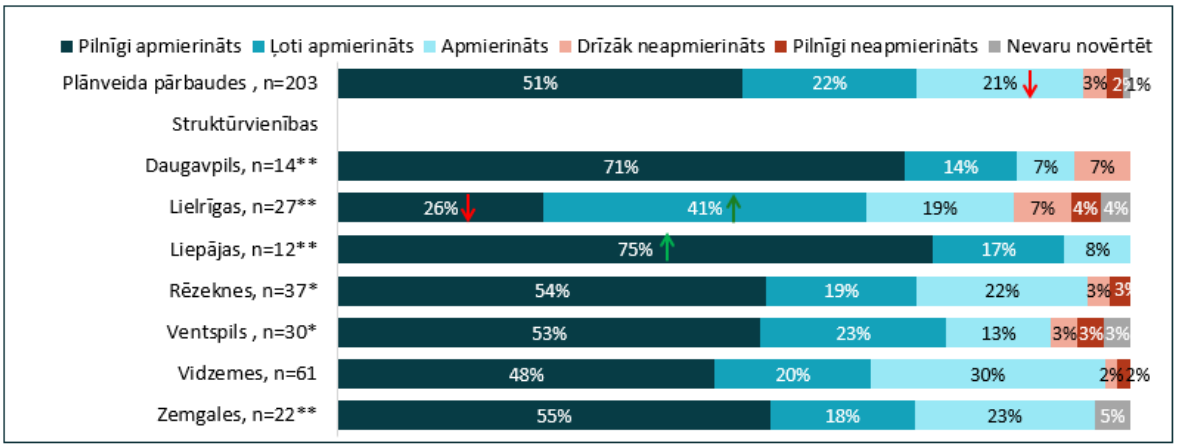
Attēls Nr. 18. Inspektoru profesionalitātes novērtējums.



Q08. Tagad, lūdzu, novērtējiet Valsts vides dienesta inspektoru darbu, kas 2020. gadā veica pārbaudi pie Jums. Cik apmierināts esat ar inspektora/-ru profesionalitāti?

Bāze: visi respondenti, `n` skatīt attēlā

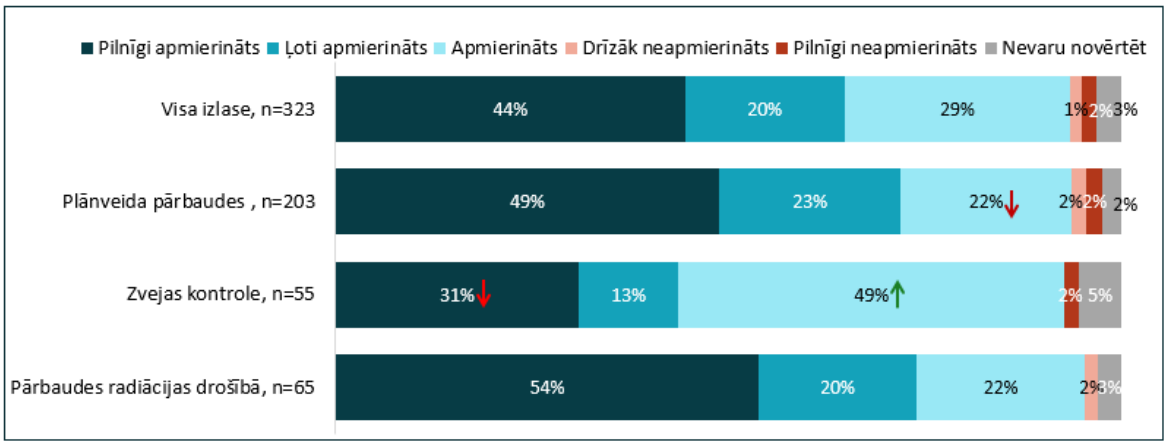
Attēls Nr. 19. Inspektoru profesionalitātes novērtējums pa reģionālajām struktūrvienībām.



Q08. Tagad, lūdzu, novērtējiet Valsts vides dienesta inspektoru darbu, kas 2020. gadā veica pārbaudi pie Jums. Cik apmierināts esat ar inspektora/-ru profesionalitāti?

Bāze: visi respondenti, `n` skatīt attēlā

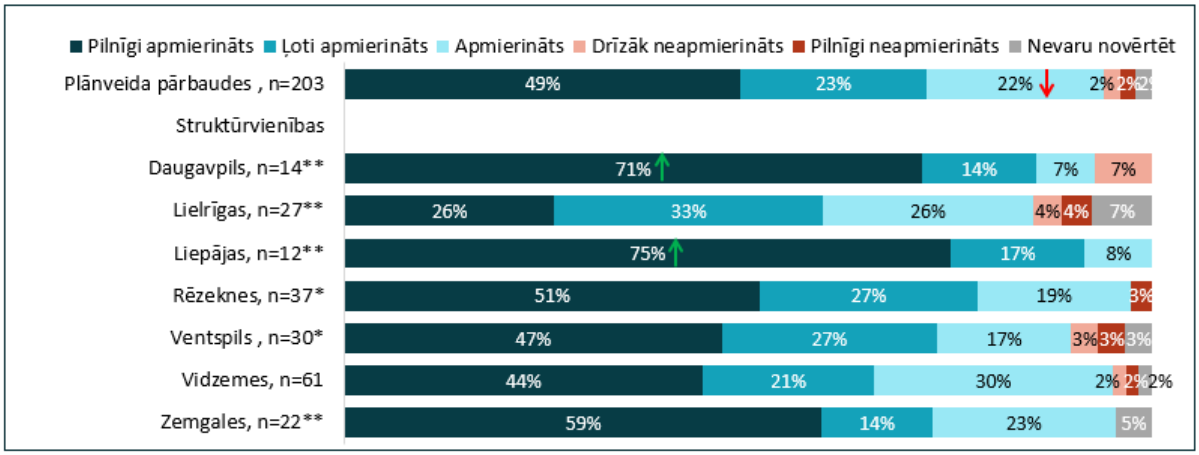
Attēls Nr. 20. Inspektoru darba kvalitātes novērtējums.



Q08. Tagad, lūdzu, novērtējiet Valsts vides dienesta inspektoru darbu, kas 2020. gadā veica pārbaudi pie Jums. Cik apmierināts esat ar inspektora/-ru darba kvalitāti?

Bāze: visi respondenti, `n` skatīt attēlā

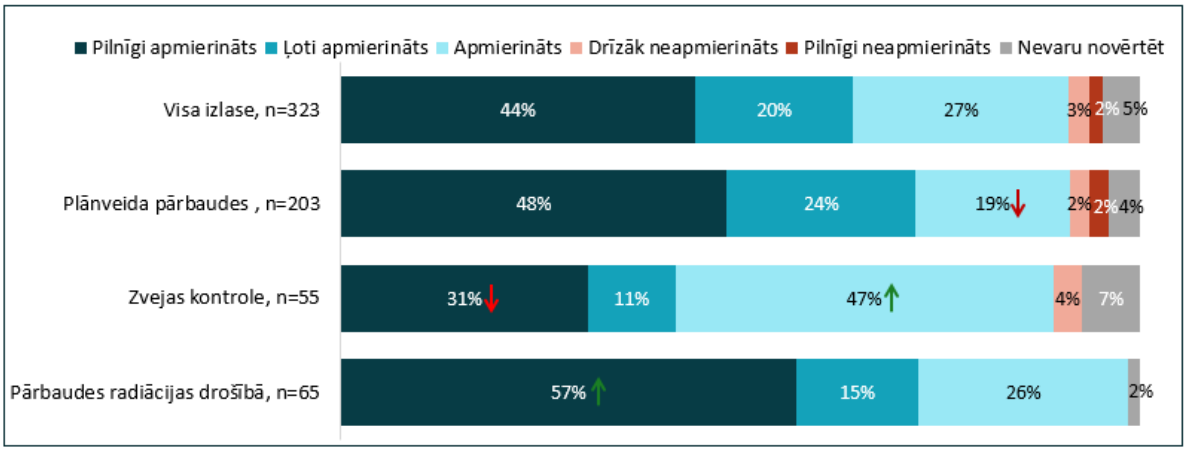
Attēls Nr. 21. Inspektoru darba kvalitātes novērtējums pa reģionālajām struktūrvienībām.



Q08. Tagad, lūdzu, novērtējiet Valsts vides dienesta inspektoru darbu, kas 2020. gadā veica pārbaudi pie Jums. Cik apmierināts esat ar inspektora/-ru darba kvalitāti?

Bāze: visi respondenti, `n` skatīt attēlā

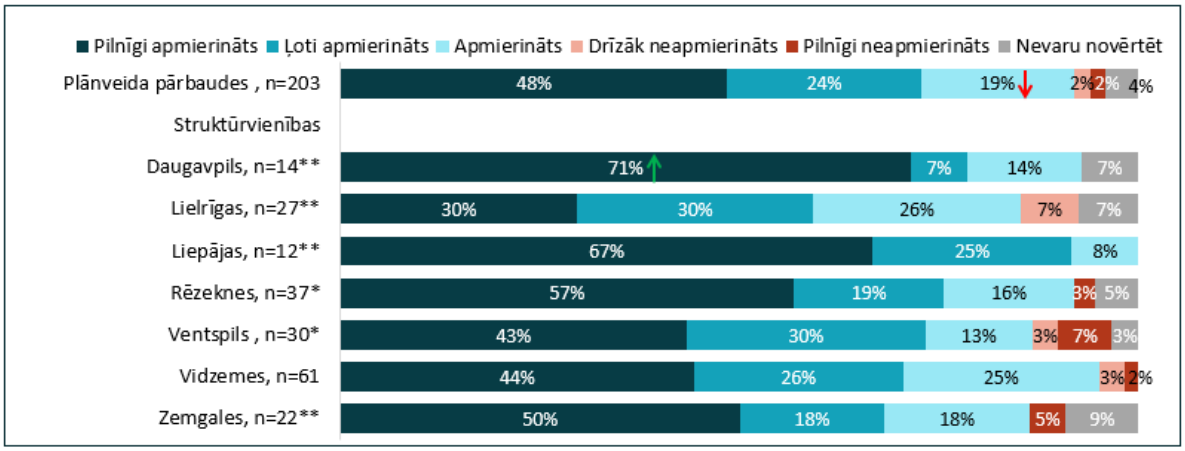
Attēls Nr. 22. Inspektoru sniegtās informācijas par pārbaudes mērķiem un norisi novērtējums.



Q08. Tagad, lūdzu, novērtējiet Valsts vides dienesta inspektoru darbu, kas 2020. gadā veica pārbaudi pie Jums. Cik apmierināts esat ar inspektora/-ru sniegto informāciju par pārbaudes mērķiem un norisi?

Bāze: visi respondenti, `n` skatīt attēlā

Attēls Nr. 23. Inspektoru sniegtās informācijas par pārbaudes mērķiem un norisi novērtējums pa reģionālajām struktūrvienībām



Q08. Tagad, lūdzu, novērtējiet Valsts vides dienesta inspektoru darbu, kas 2020. gadā veica pārbaudi pie Jums. Cik apmierināts esat ar inspektora/-ru sniegto informāciju par pārbaudes mērķiem un norisi?

Bāze: visi respondenti, `n` skatīt attēlā

2.1.6. Inspekcijas Pārbaudes aktu novērtējums

Klienti vērtēja inspekcijas Pārbaudes aktu un ziņojumu par pārbaudes rezultātiem (turpmāk – Pārbaudes akts) kvalitāti pēc trīs kritērijiem – iekļautās informācijas pietiekamības, akta saprotamības un tā saņemšanas savlaicīguma.

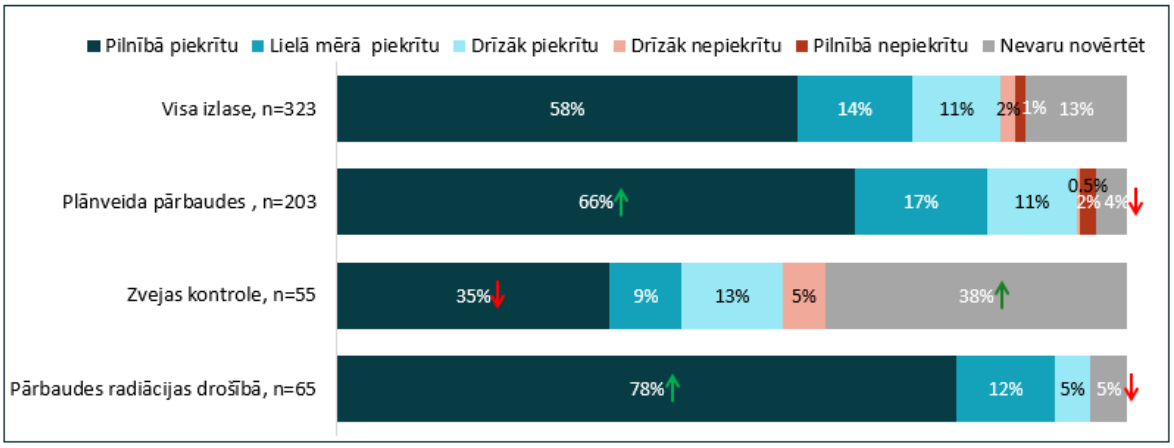
Vairāk par pusi klientu (54% - 58%) pilnībā vai lielā mērā piekrīt, ka Pārbaudes aktos tiek iekļauts pietiekami daudz informācijas, Akts ir pilnībā saprotams un tiek saņemts savlaicīgi. Tikai 3% - 5% klientu pilnīgi vai drīzāk nepiekrīt, ka Akti ir kvalitatīvi attiecībā uz katru no šiem kritērijiem.

Augstāks vērtējums ir saņemts par Plānveida pārbaužu (integrēto un tematisko) un pārbaužu radiācijas drošībā Pārbaudes aktiem. Zemgales struktūrvienības klienti vēl labāk kā citu struktūrvienību klienti vērtē Pārbaudes aktos iekļautās informācijas pietiekamību un Akta saņemšanas savlaicīguma, bet Lielrīgas struktūrvienības klienti, zemāk kā citās struktūrvienībās vērtē akta saprotamību.

Ievērojami zemāk Pārbaudes aktu kvalitāti vērtē Zvejas kontroles gadījumos, salīdzinot ar pārējām divām kontroles jomām. Jāatzīmē, ka ap 40% komerczvejnieku vispār nevarēja sniegt novērtējumu par Pārbaudes aktiem Zvejas kontroles jomā[3]. *Detalizētāk, sk. Attēlus Nr. 24 līdz 29.*

[3] Informācijai: Ja piekrastes vai iekšējo ūdeņu zvejnieka pārbaudē pārkāpumi netiek konstatēti, tad tiek noformēts viens akts par visām pārbaudēm un zvejniekam tāds netiek izsniegts. Paškopējoša akta kopija tiek izsniegta tikai jūras zvejas kuģu pārbaudē. Tāpēc saprotami, ka piekrastes un iekšējo ūdeņu zvejnieki, kuriem nav ticis konstatēts pārkāpums, par to nevarēja sniegt viedokli.

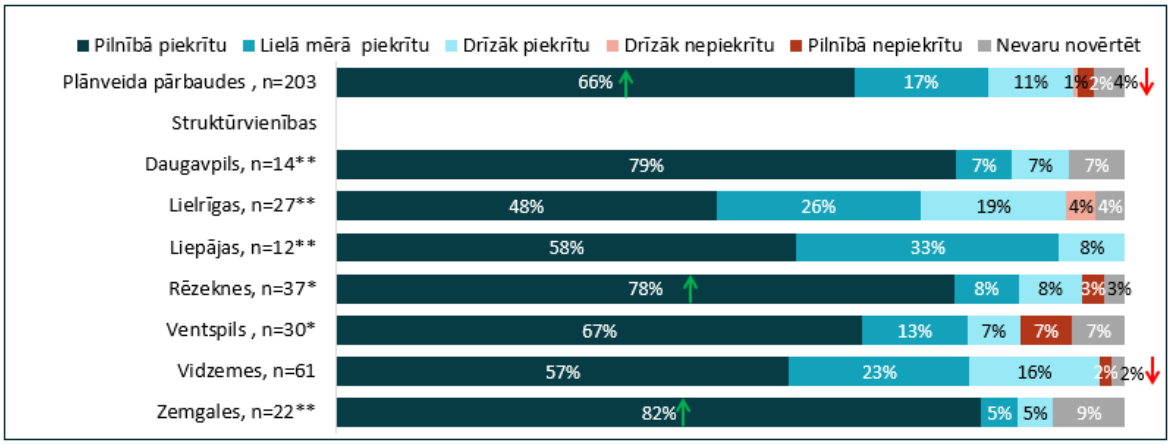
Attēls Nr. 24. Pārbaudes akta saņemšanas savlaicīguma novērtējums.



Q09. Kā Jūs novērtētu inspekcijas rezultātā sagatavoto Pārbaudes aktu kvalitāti? Pārbaudes akts tiek saņemts savlaicīgi.

Bāze: visi respondenti, `n` skatīt attēlā

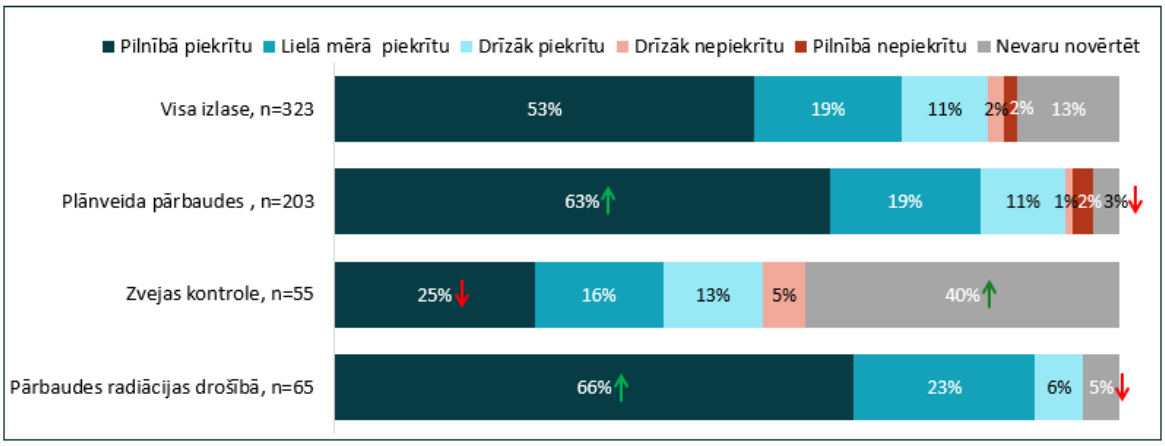
Attēls Nr. 25. Pārbaudes akta saņemšanas savlaicīguma novērtējums pa reģionālajām struktūrvienībām.



Q09. Kā Jūs novērtētu inspekcijas rezultātā sagatavoto Pārbaudes aktu kvalitāti? Pārbaudes akts tiek saņemts savlaicīgi.

Bāze: visi respondenti, `n` skatīt attēlā

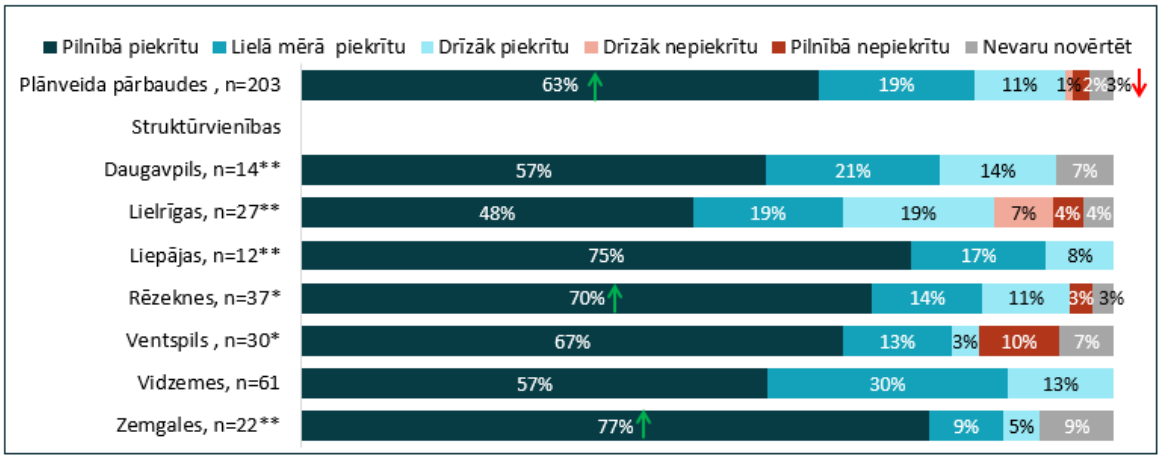
Attēls Nr. 26. Pārbaudes aktā iekļautās informācijas apjoma novērtējums.



Q09. Kā Jūs novērtētu inspekcijas rezultātā sagatavoto Pārbaudes aktu kvalitāti? Pārbaudes aktā tiek iekļauts pietiekami daudz informācijas.

Bāze: visi respondenti, `n` skatīt attēlā

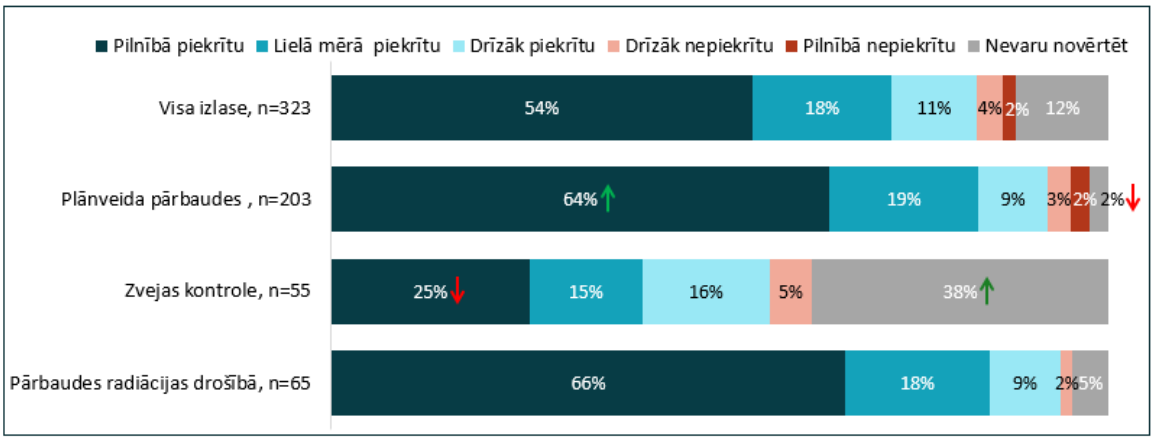
Attēls Nr. 27. Pārbaudes aktā iekļautās informācijas apjoma novērtējums pa reģionālajām struktūrvienībām.



Q09. Kā Jūs novērtētu inspekcijas rezultātā sagatavoto Pārbaudes aktu kvalitāti? Pārbaudes aktā tiek iekļauts pietiekami daudz informācijas.

Bāze: visi respondenti, `n` skatīt attēlā

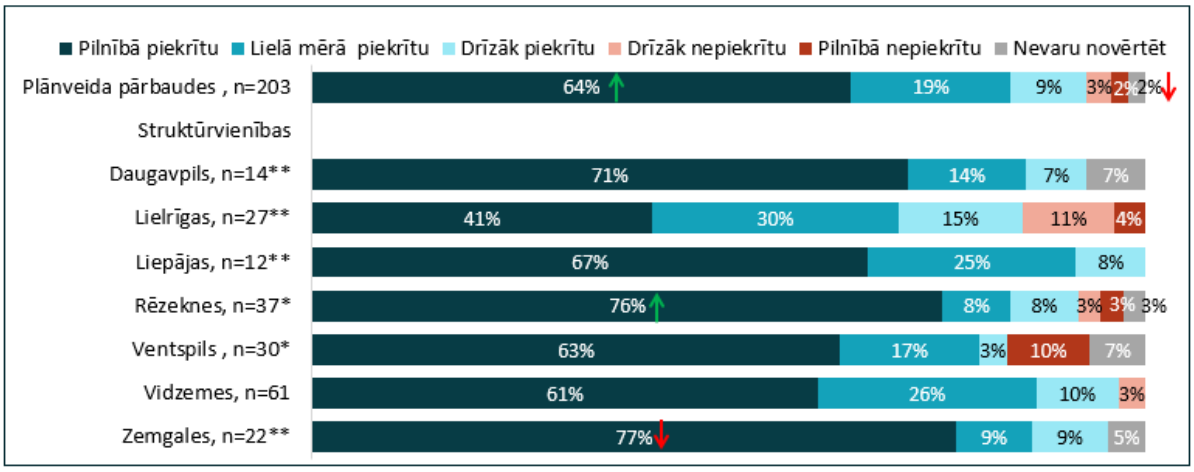
Attēls Nr. 28. Pārbaudes akta saprotamība.



Q09. Kā Jūs novērtētu inspekcijas rezultātā sagatavoto Pārbaudes aktu kvalitāti? Pārbaudes akts ir pilnībā saprotams.

Bāze: visi respondenti, `n` skatīt attēlā

Attēls Nr. 29. Pārbaudes akta saprotamība pa reģionālajām struktūrvienībām.



Q09. Kā Jūs novērtētu inspekcijas rezultātā sagatavoto Pārbaudes aktu kvalitāti? Pārbaudes akts ir pilnībā saprotams.

Bāze: visi respondenti, `n` skatīt attēlā

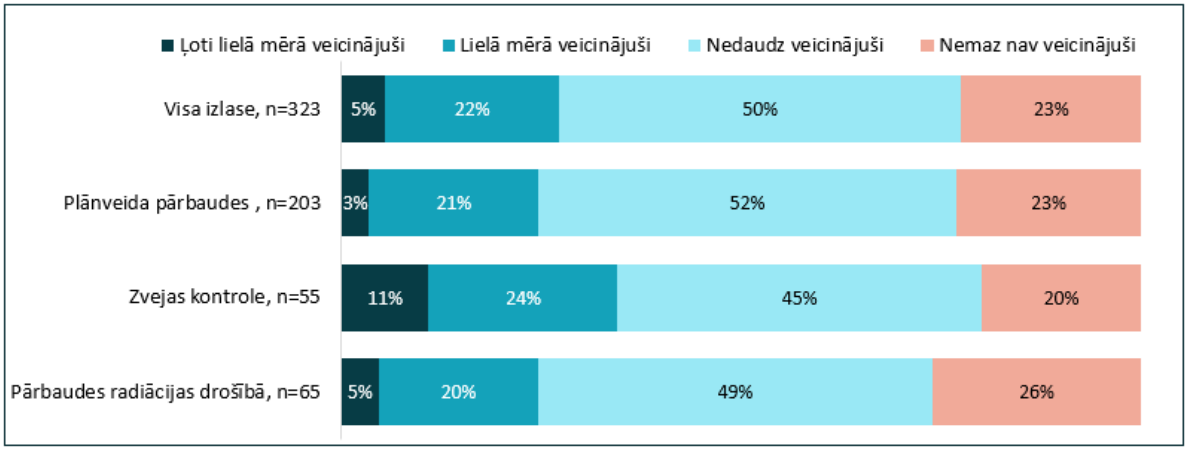
2.1.7. VVD pārbaužu veicinošā ietekme uz klientu darbības atbilstību normatīvo aktu prasībām

VVD pārbaudes kopumā sekmē komersantu darbības atbilstību normatīvo aktu prasībām.

Ļoti lielā vai lielā mērā tās ir veicinājušas 27% klientu darbības sakārtošanu atbilstoši normatīvo aktu vides aizsardzības, radiācijas drošības un kodoldrošības un dabas resursu izmantošanas un zvejas jomā. Vēl 50% klientu atzīst, ka pārbaudes ir nedaudz veicinājušas arī to darbības atbilstību atbilstošo normatīvo aktu prasībām. Bez veicinošas ietekmes uz klientu darbības atbilstību normatīvo aktu prasībām, pārbaudes noritējušas 23% gadījumu.

Salīdzinoši ar pārējām VVD darbības jomām – komerczvejnieki biežāk atzīmē pārbaužu veicinošo ietekmi uz to darbības atbilstību normatīvo aktu prasībām, zvejas kontroles īstenošanas rezultātā. *(Sk. Attēls Nr. 30 un 31).*

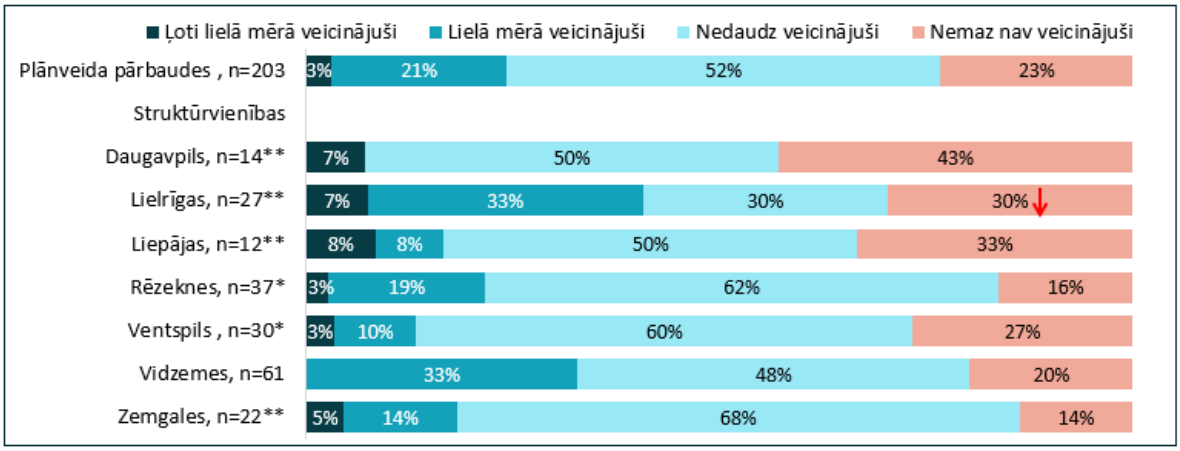
Attēls Nr. 30. Pārbaužu veicinošā ietekme uz darbības atbilstību normatīvo aktu prasībām.



Q10. Cik lielā mērā Valsts vides dienesta pārbaudes un to rezultāti ir veicinājuši jūsu uzņēmuma darbības atbilstību vides prasībām?

Bāze: visi respondenti, `n` skatīt attēlā

Attēls Nr. 31. Pārbaužu veicinošā ietekme uz darbības atbilstību normatīvo aktu prasībām pa reģionālajām struktūrvienībām.



Q10. Cik lielā mērā Valsts vides dienesta pārbaudes un to rezultāti ir veicinājuši jūsu uzņēmuma darbības atbilstību vides prasībām?

Bāze: visi respondenti, `n` skatīt attēlā

2.1.8. Klientu ieteikumi VVD pārbaužu pilnveidošanai

Visbiežāk klienti norādīja, ka jau ir apmierināti ar VVD – viss ir kārtībā (18%), ieteica tāpat turpināt (6%), vai arī nebija nekādu ieteikumu (37%).

No konstruktīvākiem ieteikumiem 3%-5% ieteica veidot plašāku skatījumu, pārbaudīt pēc būtības (piemēram, “Vērtēt objektu pēc faktiskajiem apstākļiem nevis pēc "ķeksīšiem normatīvajos aktos"”, “Nepielietot formālismu, bet skatīt komersantu darbību sistēmiski visu attiecīgo tiesību normu tvērumā, kā arī piemērot tiesību normas pēc to jēgas un mērķa, nevis tulkot tās šauri gramatiski nevis sistēmiski ar citām tiesību normām”); laicīgi informēt par pārbaudēm un iesniedzamiem dokumentiem; mazināt birokrātiju, dokumentu apjomu (piemēram, “Lai dažādās anketās, ko jāiesniedz gada griezumā neatkārtojas vieni un tie paši jautājumi pēc būtības”, “Daudzi dokumenti jāiesniedz atkārtoti, pārbaudes veicējs varētu rezultātus iesniegt visās kontrolējošās institūcijās”); sniegt konsultācijas, izskaidrot; stiprināt inspektoru kapacitāti (t.sk. nomainīt kadrus, rotācija); uzlabot e-pakalpojumus, e-dokumentus; strādāt ar cilvēcīgu, pieklājīgu attieksmi.

Dažādi ierosinājumi ir saņemti attiecībā uz pārbaužu biežumu – 3% iesaka pārbaudes veikt biežāk (piemēram, “Pārbaudes vajadzētu veikt biežāk reģionos, kuros piekļuve ir sarežģītāka”, “Biežākas tematiskās inspekcijas”), 2% – veikt biežāk pārbaudes saistībā ar zvejas kontroli, bet 1% klientu sagaida retākas pārbaudes. *Sk. Tabula Nr. 4.*

Tabula Nr. 4. Ieteikumi VVD darbības pilnveidošanai attiecībā uz pārbaudēm

Viss ir labi/ viss ir kārtībā/ apmierina	18 %
Tā turpināt!	6 %
Plašāku skatījumu, pārbaudīt pēc būtības (nevis ķeksīša pēc, nebūt "burta kalpiem")	5 %
Laicīgi informēt par pārbaudēm un iesniedzamiem dokumentiem	4 %
Mazināt birokrātiju, dokumentu apjomu	4 %
Sniegt konsultācijas, izskaidrot	3 %
Stiprināt inspektoru kapacitāti (t.sk. nomainīt kadrus, rotācija)	3 %
Uzlabot e-pakalpojumus, e-dokumentus	3 %
Cilvēcīga, pieklājīga attieksme	3 %
Veikt biežākas pārbaudes	3 %
Uzlabot sadarbību	2 %
Veikt biežākas nelegālo zvejnieku pārbaudes	2 %
Izprast uzņēmuma individuālo situāciju	2 %
Būt saprotošiem, pieņemt "cilvēciskas" kļūdīšanās faktoru	2 %
Sniegt informāciju (likumu izmaiņas, bukleti, semināra informācijas apkopojums)	2 %
Nesodīt uzreiz	2 %
Pāriet uz attālinātām pārbaudēm	2 %
Precīzāka informācija par termiņiem	1 %
Operatīvāk, ātrākos termiņos veikt pārbaudi, sniegt atzinumus	1 %
Pārbaužu laikā nekavēt uzņēmuma darbību	1 %
Mazāk pārbaužu	1 %
Vienkāršot dokumentus	1 %
Mazināt koruptīvos riskus	1 %
Cīnīties ar cēloņiem, ietekmēt likumdošanas sakārtošanu	1 %
Cits	5 %
Nav komentāru	37 %

Q12. Kādi ir Jūsu ieteikumi Valsts vides dienesta darbības pilnveidošanai attiecībā uz pārbaudēm? Sniedziet pēc iespējas detalizētāku komentāru!

Bāze: n= 323, Visi klienti

2.2. VVD darbinieku sniegto konsultāciju novērtējuma galvenie rezultāti

Novērtējuma anketā tika izšķirti 17 kritēriji, kas sadalīti 5 sadaļās saskaņā ar labas pārvaldības pamatprincipiem klientu apkalpošanā. Pētījumā iegūto datu apkopojumu skatīt Tabulā Nr. 5.

Tabula Nr. 5. Apkopojums par klientu servisa līmeni VVD dienestam pēc veiktā MS pētījuma

Nr. p. k.	Vērtējuma kritērijs	Iegūtais rezultāts*
ZVANA ILGUMS		
1.	Iespēja sazvanīt VVD 24h laikā	100%**
2.	Sarunas ilgums	N/A***
SARUNAS UZSĀKŠANA		
3.	Darbinieks uzsāk sarunu sasveicinoties	83%
4.	Darbinieks runā skaidri un saprotami, izmanto tikai saprotamu terminoloģiju	100%
5.	Darbinieka runas ritms un skaļums ir atbilstošs	100%
6.	Darbinieka balss tonis ir pozitīvs un darbinieks runā ar entuziasmu	91%
PROFESIONALITĀTE		
7.	Darbinieks uzklausa klienta jautājumu un saprot to pareizi	100%
8.	Gadījumā, ja darbinieks nespēj sniegt atbildi, klients tiek novirzīts pie kompetenta darbinieka****	100%
9.	Darbinieks sniedz izsmeļošu un saprotamu atbildi uz klienta jautājumu	100%
10.	Gadījumā, ja konsultācijas laikā klientam kaut kas nav skaidrs, darbinieks sniedz papildu informāciju	100%
SARUNAS NOBEIGUMS		
11.	Darbinieks pārliecinās, ka klients ir saņēmis visu nepieciešamo informāciju un ir sniegtas atbildes uz visiem jautājumiem	35%
12.	Darbinieks norāda, kur vērsties turpmāku neskaidrību gadījumā	87%
13.	Darbinieks sarunas beigās atvadās	100%

ATTIEKSME		
14.	Darbinieks neizpauž personisku attieksmi pret klienta izteikto jautājumu/problēmu	100%
15.	Darbinieks ir ieinteresēts palīdzēt klientam	100%
16.	Darbinieks sarunas laikā neizmanto žargonus vai citus vārdus ar negatīvu nokrāsu	100%
17.	Darbinieks ir pieklājīgs un izrāda cieņu klientam	100%

**Iegūtā rezultāta aprēķināšana tiek veikta pēc formulas SUM (iegūtais punktu skaits) / SUM (iespējamais punktu skaits) * 100. Katram anketas kritērijam ir piešķirts noteikts punktu skaits, atkarībā no šī kritērija nozīmības klientu apkalpošanas standartā. Ja darbinieks konsultācijas laikā ir izpildījis noteikto kritēriju, tiek iegūti punkti. Pretējā gadījumā punkti netiek iegūti. Skat. vērtēšanas anketas formu ar punktu sadalījumu Pielikumā Nr.1.*
***Šis kritērijs netiek vērtēts ar punktiem anketas formā, attiecīgi neietekmējot kopējo vidējo apkalpošanas kvalitātes rādītāju.*
****Netiek vērtēts ar punktiem, pētījuma ietvaros tika piefiksēts informatīvi.*
*****Pētījuma ietvaros tikai 3 no 23 zvanos tika novērota šāda situācija.*

Apkopojot rezultātus par visiem 23 veiktajiem pārbaudes zvaniem, vidējais klientu apkalpošanas līmenis novērtētajiem darbiniekiem ir 95,4%, kas ir augsts rādītājs un parāda, ka VVD darbiniekiem ir skaidras klientu apkalpošanas standarta prasības un tās tiek ņemtas vērā arī ikdienas darbā.

Detalizēts apskats par iegūtajiem rezultātiem katram no klientu apkalpošanas standarta kritērijiem:

Sadaļa "Zvana ilgums"

1. Iespēja sazvanīt nepieciešamo VVD darbinieku 24 h laikā

Kritērijs netiek vērtēts ar punktiem, iegūtie dati neietekmē kopējo apkalpošanas kvalitātes līmeņa rādītāju. Dati tiek apkopoti informatīvi, pasūtītāja vajadzībām.

Visās pārbaudēs (100%) slepenajiem vērtētājiem izdevās sazināties ar VVD 24h laikā, lai gan 2 no 23 gadījumos (9%) slepenajam vērtētajam attiecīgo darbinieku izdevās sazvanīt tikai ar 3. reizi un 1 no 23 gadījumiem (4%) darbinieks sākotnēji neatbildēja uz zvanu, taču 1 stundas laikā atzvanīja un sniedza nepieciešamo konsultāciju.

2. Sarunas ilgums

Šis kritērijs netiek vērtēts ar punktiem, iegūtā informācija tiek informatīvi apkopota pasūtītāja vajadzībām. Pēc iegūtajiem datiem, vidējais konsultācijas ilgums ar VVD darbinieku ir 5 minūtes un 56 sekundes. Garākā konsultācija ir ilgusi 14 minūtes un 18 sekundes (Lielrīgas RVP Atļauju daļa) un īsākā konsultācija – 1 minūti un 35 sekundes (Zvejas kontroles departaments Iekšējo ūdeņu kontroles daļa).

Sadaļa "Sarunas uzsākšana"

3. Darbinieks uzsāk sarunu sasveicinoties

83% no veiktajām pārbaudēm, darbinieki uzsāka sarunu sasveicinoties. 4 no 23 VVD darbiniekiem (17%) uzsāka sarunu bez sasveicināšanās frāzes, sakot: "Jā, klausos!" vai tamlīdzīgi, kā arī neatbildēja sveicienam pēc tam, kad slepenais vērtētājs izteica sveicināšanās frāzi pirmais.

4. Darbinieks runā skaidri un saprotami, izmanto tikai saprotamu terminoloģiju

Šis kritērijs tika pozitīvi novērtēts visās (100%) veiktajās pārbaudēs. Novērtētie darbinieki ir izmantojuši klientam saprotamu terminoloģiju un brīžos, kad ir nācies izmantot kādu specifisku terminu vai saīsinājumu (piemēram, BIS), darbinieks uzreiz ir paskaidrojis, ko tieši tas nozīmē, radot klientam skaidrības sajūtu par saņemto informāciju.

5. Darbinieka runas ritms un skaļums ir atbilstošs

Visās veiktajās pārbaudēs (100%) slepenie vērtētāji ir atzinuši, ka novērtēto darbinieku runas ritms un skaļums ir atbilstošs klientu apkalpošanai. Līdzīga veida pētījumos parādās tendence, ka telefona sarunas klientiem var šķist neērtas, jo reizēm sarunas kvalitāte ir slikta, kas traucē uztvert informāciju un sadzirdēt visas sarunas detaļas, tomēr veikto 23 pārbaužu laikā VVD darbiniekiem, šādi komentāri no slepenajiem vērtētājiem netika saņemti.

6. Darbinieka balss tonis ir pozitīvs un darbinieks runā ar entuziasmu

91% no veiktajām pārbaudēm slepenie vērtētāji ir atzinuši, ka darbinieks, ar kuru tika veikta konsultācija, sarunas laikā uzturēja pozitīvu noskaņu un runāja ar entuziasmu. 2 no 23 slepenajiem vērtētājiem (9%) norādīja, ka darbinieks, ar kuru tika veikta konsultācija, izklausījās noguris un darbinieka balss tonis drīzāk izklausījās bargs, taču tas nav traucējis veikt pilnvērtīgu konsultāciju un saņemt atbildes uz visiem jautājumiem.

Sadaļa "Profesionalitāte"

7. Darbinieks uzklausa klienta jautājumu un saprot to pareizi

Visos gadījumos (100%) darbinieki ir bijuši atvērti sarunai un uzklausījuši slepenā vērtētāja situāciju un jautājumu.

8. Gadījumā, ja darbinieks nespēj sniegt atbildi, klients tiek novirzīts pie kompetenta darbinieka

Tikai 3 situācijās attiecīgie VVD darbinieki, kas sākotnēji tika sazvanīti (zvani tika veikti konkrētiem VVD darbiniekiem, kas strādā attiecīgajā struktūrvienībā), paskaidroja, ka par konkrēto jautājumu ir jārunā ar citu darbinieku, norādot konkrētu VVD darbinieku un tā kontaktinformāciju. Visos 3 gadījumos informācija tika sniegta laipni un klients tika novirzīts pie kompetenta darbinieka, kas varēja sniegt atbildi uz uzdoto jautājumu.

9. Darbinieks sniedz izsmeļošu un saprotamu atbildi uz klienta jautājumu
Visas veiktās konsultācijas (100%) bija veiksmīgas un pārbaudītie darbinieki sniedza pilnvērtīgas un detalizētas atbildes uz slepenā vērtētāja jautājumiem. Vairākās situācijās darbinieki uzdeva papildu jautājumus, lai precizētu detaļas pirms atbildes sniegšanas. Slepenie vērtētāji kopumā atzīst, ka visi pārbaudītie darbinieki ir bijuši kompetenti un brīvi pārzin konkrēto jomu, lai varētu sniegt atbildes uz klientu jautājumiem.

10. **Gadījumā, ja konsultācijas laikā klientam kaut kas nav skaidrs, darbinieks sniedz papildu informāciju**

    16 no 23 slepenajiem vērtētājiem (70%) atzinuši, ka konsultācijas laikā viņiem ir radušies papildu jautājumi, uz kuriem visi darbinieki (100%) ir snieguši skaidras atbildes un devuši precīzas norādes, kādās iestādēs ir jāgriežas, lai noformētu nepieciešamo dokumentāciju, atļaujas u. tml. Darbinieki radīja sajūtu, ka ir gatavi sniegt atbildes uz visiem jautājumiem, nesteidzināja sarunu un laipni sniedza visu pieprasīto informāciju.

Sadaļa "Sarunas nobeigums"

11. **Darbinieks pārliecinājās, ka klients ir saņēmis visu nepieciešamo informāciju un ir sniegtas atbildes uz visiem jautājumiem**

    Tikai 35% no darbiniekiem konsultācijas noslēgumā pārliecinājās, vai zvanītājs ir saņēmis visu nepieciešamo informāciju un vai ir vēl kādi jautājumi, uz kuriem ir nepieciešams sniegt informāciju. 8 no 23 darbiniekiem, kas ir izpildījuši šo kritēriju, pēc pieprasītās informācijas sniegšanas un papildjautājumu atbildēšanas ir vēlreiz apkopojuši galveno informāciju un pajautājuši, vai slepenajam vērtētajam ir vēl kas neskaidrs, uz ko nepieciešams sniegt atbildi. 65% no darbiniekiem konsultācijas apkopojumu nav veikuši un nav pārliecinājušies, vai slepenajam vērtētajam ir vēl kādas neskaidrības.

12. **Darbinieks norāda, kur vērsties turpmāku neskaidrību gadījumā**

    87% no veiktajām konsultācijām VVD darbinieks sarunas laikā dod skaidras norādes, kur klients var griezties turpmāk, ja rodas vēl kādi jautājumi attiecībā uz konkrēto situāciju. Darbinieki, kas ir izpildījuši šo kritēriju, ir minējuši, ka turpmāku jautājumu gadījumā var zvanīt uz to pašu numuru, meklēt informāciju VVD mājaslapā, vērsties attiecīgajā pašvaldībā vai citā iestādē, minot konkrētu piemēru (LVĢMC, ZMNĪ un tml.).

13. Darbinieks sarunas beigās atvadās

Visu konsultāciju (100%) noslēgumā VVD darbinieki laipni noslēdza sarunu, atvadoties.

Sadaļa "Attieksme"

14. **Darbinieks neizpauž personisku attieksmi pret klienta izteikto jautājumu/ problēmu**
Neviens no VVD darbiniekiem (100%) nav izteicis personisku attieksmi vai nostāju par klienta uzdoto jautājumu/situāciju. Darbinieki sarunu uztur korekti un atbild uz jautājumiem, neizsakot savu subjektīvo viedokli un nostāju.

15. **Darbinieks ir ieinteresēts palīdzēt klientam**

    Visi slepenie vērtētāji (100%) ir atzinuši, ka pārbaudītie VVD darbinieki ir bijuši patiesi ieinteresēti un raisījuši sajūtu, ka darbinieki vēlas sniegt atbalstu. Šo sajūtu raisīja fakts, ka darbinieki uzdeva papildu jautājumus, lai precizētu situāciju un izprastu to pilnībā, deva skaidras norādes par tālākajiem soļiem, kā klientam ir jārīkojas, lai atrisinātu situāciju un sniedza detalizētu informāciju par interesējošo tēmu.

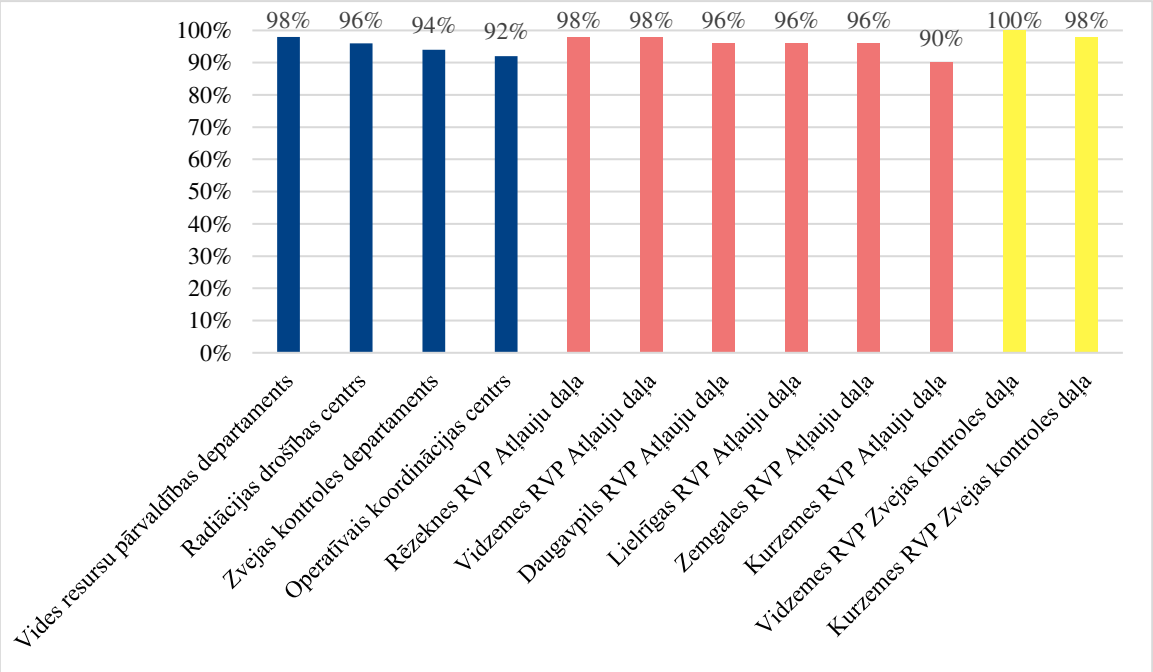
16. **Darbinieki sarunas laikā neizmanto žargonus vai citus vārdus ar negatīvu nokrāsu**
VVD darbinieki konsultācijas sniedz izmantojot tīru valodu, bez žargonvārdiem, slengiem un citiem vienkāršrunas vārdiem, kas rada negatīvu iespaidu. Tas tika apstiprināts pēc visiem veiktajiem pārbaudes zvaniem (100%).

17. **Darbinieks ir pieklājīgs un izrāda cieņu klientam**

Slepenie vērtētāji atzīst, ka visi pārbaudītie VVD darbinieki (100%) konsultācijas laikā runā pieklājīgi un laipni, kā arī izrāda cieņu pret klientu, atbildot uz jautājumiem. Tika novērots, ka nav jūtama neiecietība no darbinieku puses un konsultācijas tiek sniegtas detalizēti un skaidri.

Apskatot iegūto rezultātu klientu apkalpošanas līmeņa rādījumos sadalījumā ģeogrāfiski pēc vērtētajām VVD struktūrvienībām, redzams, ka visu struktūrvienību konsultācijas ir notikušas izpildot vidēji ne mazāk kā 90% no kritērijiem, kas ir augsts un stabils rādītājs *(skat. Attēlu Nr.32).*

Attēls Nr.32 Klientu servisa līmenis pēc VVD struktūrvienībām



2.3. Galvenie secinājumi un ieteikumi

2.3.1. Klientu aptaujas secinājumi un ieteikumi

Kopumā VVD klientu apmierinātība ir salīdzinoši augsta. Vien 3%-5% klientu var uzskatīt par neapmierinātiem ar VVD darbu.

Klientu vērtējumā ir izdevies sekmīgi īstenot ieviestās attālinātās pārbaudes, it sevišķi Pārbaudēs radiācijas drošībā, par kurām ir saņemts arī vissekmīgākais vērtējums daudzos inspekcijas darba aspektos.

Augstāka apmierinātība ar Inspektoru darbu ir Plānveida pārbaužu (integrēto un tematisko) jomā.

Aptauja norāda uz nepieciešamību pilnveidot Zvejas kontroles jomu. Tajā pašā laikā komerczvejnieki biežāk atzīmē pārbaužu veicinošo ietekmi uz to darbības atbilstību normatīvo aktu prasībām.

Ieteikumi:

1. Pētījums identificē nepieciešamību uzlabot pakalpojumu kvalitāti Plānveida pārbaužu (integrēto un tematisko) jomā Lielrīgas reģionā, kur ceturtā daļa klientu norāda, ka nav apmierināti ar VVD pakalpojumu kvalitāti. Lielrīgas struktūrvienības klienti pauduši arī lielākas aizdomas par koruptīviem riskiem klātienes inspekcijās un ir mazāk apmierināti ar Pārbaudes akta saprotamību.
2. Zvejas kontroles jomā jāuzlabo Pārbaudes aktu kvalitāte, Inspektoru sniegums un jānovērš aizdomu ēna par koruptīviem riskiem, kas šajā jomā ir augstāka kā citās. Tiek sagaidīta aktīvāka "cīņa" ar nelegāliem zvejniekiem.
3. Turpināt attālināto pārbaužu praksi, tomēr atsevišķos gadījumos, izskatīt iespēju to veikt klātienē – laicīgi identificējot klientus, kuru tehniskā sagatavotība nav pietiekama. Vai arī sniegt nepieciešamo atbalstu tehnisko prasmju apgūšanai gan VVD, gan klienta pusē.
4. Turpināt un vēl vairāk piestrādāt pie savstarpējas sapratnes un konsultējošas pieejas – to klienti līdzšinējā sadarbībā ar VVD vērtē visaugstāk.

2.3.2. Darbinieku sniegto konsultāciju novērtēšanas secinājumi un ieteikumi

Kopumā ņemot vērā šī brīža pamatprincipus klientu apkalpošanai, var secināt, ka VVD darbinieki pārzina un prot veiksmīgi izmantot iemaņas klientus apkalpošanā. Darbiniekiem noteikti būtu jāuzlabo sniegums kritērijā par pārliecināšanos, ka klients konsultācijas noslēgumā ir saņēmis visu nepieciešamo informāciju, kā arī jāpiestrādā pie sasveicināšanās iemaņām.

Pētījuma laikā netika novērots, ka kāda no VVD struktūrvienībām izteikti neievērotu kritērijus klientu apkalpošanā. Visas novērtētās struktūrvienības spēj apkalpot klientu vismaz 90% līmenī, kas ir augsts rādītājs klientu apkalpošanas sfērā.

Ieteikumi:

Veicot pētījuma rezultātu apkopojuma un secinājumu izpēti, tiek izvirzīti vairāki ieteikumi turpmākajam darbam ar klientu servisa standarta procedūru VVD:

5. Ņemot vērā mūsdienu tehnoloģiju iespējas un to, ka klienti ir pieraduši informāciju saņemt ātri (ne vēlāk kā dažu stundu laikā), kā arī šī brīža klientu apkalpošanas standartus dažādās iestādēs un uzņēmumos, iesakām mainīt laika limitu, kādā klients var sasniegt VVD, lai veiktu konsultāciju no 24 h uz 8 h (1 darba dienas laikā).
6. Izmantot zvanu pāradresācijas iespējas, lai klients vienmēr var sazvanīt VVD ar pirmo reizi. Mūsdienu standarti dažādās valsts iestādēs un institūcijās paredz, ka klientam jānodrošina iespēja sazvanīt nepieciešamo iestādi uzreiz, bez nepieciešamības zvanīt atkārtoti.
7. Apmācīt darbiniekus konsultācijas beigās veikt īsu apkopojumu, uzsverot galvenos izrunātos punktus, skaidri nosaucot tālākos soļus un pārliecinoties, ka klients ir saņēmis atbildes uz visiem jautājumiem un zina, kā rīkoties tālāk.
8. Uzlabot darbinieku komunikācijas prasmes, liekot uzsvaru ne tikai uz to, ka darbinieks spēj sniegt precīzu atbildi uz uzdoto jautājumu, bet arī spēj komunikācijas laikā izpildīt visas klientu apkalpošanas standarta tā saucamās *soft skills,* kas rada ļoti lielu iespaidu par klientu apkalpošanu kopumā.
9. Pārskatīt labas pārvaldības pamatprincipus klientu apkalpošanā un izveidot VVD klientu apkalpošanas standartu, kurā ir detalizēti un strikti nosacījumi, atbilstoši šī brīža aktualitātēm klientu apkalpošanas nozarē.
10. Turpmāk veikt novērtējumu VVD darbinieku klientu apkalpošanas prasmēm ne tikai telefoniski, bet arī elektroniski (epastos) un klātienē.

PIELIKUMI

Pielikums Nr. 1 - VVD klientu aptaujas anketa

Labdien! Aicinām Jūs piedalīties Valsts vides dienesta aptaujā par inspekcijas procesa novērtēšanu piesārņojuma un radiācijas drošības jomā, jūras, piekrastes un iekšējo ūdeņu komerczvejas jomā.

Aptauju Valsts vides dienesta uzdevumā veic ... . Garantējam Jūsu sniegtās informācijas konfidencialitāti – tā tiks izmantota tikai anonīmā un apkopotā veidā.

Anketas aizpildīšana aizņems līdz 10 minūtēm. Jūsu viedoklis ir ļoti svarīgs, lai uzlabotu Valsts vides dienesta pakalpojumu sniegšanu.

Paldies jau iepriekš par atsaucību!

Q01. Cik apmierināts kopumā Jūs esat ar Valsts vides dienesta sniegto pakalpojumu kvalitāti 2020. gadā?

1 Pilnīgi apmierināts
2 Ļoti apmierināts
3 Apmierināts
4 Drīzāk neapmierināts
5 Pilnīgi neapmierināts

Q02. Atcerieties nesenāko, pēdējo Valsts vides dienesta pārbaudi 2020.gadā. Vai tā notika klātienē vai arī izmantojot attālinātas metodes (piem., zvani, video zvani, dokumentu nosūtīšana elektroniski un to neklātienes pārbaude)?

1 Klātienē
2 Attālināti
3 Abējādi – gan klātienē, gan attālināti

Q03 Jūs atzīmējāt, ka pārbaude notika attālināti vai daļēji attālināti. Lūdzu, novērtējiet attālināto pārbaužu īstenošanu. Par katru apgalvojumu atzīmējiet, cik lielā mērā tam piekrītat vai nepiekrītat.

	Pilnībā piekrītu	Lielā mērā piekrītu	Drīzāk piekrītu	Drīzāk nepie-krītu	Pilnībā nepie-krītu	*Nevaru novēr-tēt*
Attālinātās pārbaudes tehniskais nodrošinājums no Valsts vides dienesta puses bija labs	1	2	3	4	5	9
Uzņēmuma (jūsu pašu) tehniskā gatavība attālinātai pārbaudei bija laba	1	2	3	4	5	9
Attālinātā pārbaude bija operatīva un efektīva – neaizņēma vairāk laika un resursu kā pārbaude klātienē	1	2	3	4	5	9

Q04 Cik laicīgi Jūs uzzinājāt, ka tiks veikta Valsts vides dienesta pārbaude?

1 Tajā pašā dienā
2 1 līdz 5 dienas iepriekš
3 6 līdz 9 dienas iepriekš
4 10 vai vairāk dienu iepriekš

Q05 Vai Jūs par pārbaudi uzzinājāt pietiekami laicīgi, lai varētu tai sagatavoties?

1 Jā, pietiekami laicīgi - varējām pilnībā sagatavoties
2 Mazliet par vēlu – varējām daļēji sagatavoties
3 Daudz par vēlu – nepaguvām sagatavoties

Q06 Lūdzu, novērtējiet nesenākās, pēdējās pārbaudes procesu kopumā. Cik labi īstenota, Jūsuprāt, tā bija no Valsts vides dienesta puses?

1 Teicami īstenota
2 Ļoti labi īstenota
3 Labi īstenota
4 Vāji īstenota
5 Ļoti vāji īstenota

Q07 Balstoties uz Jūsu Valsts vides dienesta pārbaužu pieredzi, un to, ko esat dzirdējis par pārbaudēm no citiem, kā Jūs vērtējat koruptīvos riskus inspekcijas procesā?

	Ļoti augsti koruptīvie riski	Augsti koruptīvie riski	Nelieli koruptīvie riski	Nav gandrīz nekādu koruptīvo risku	Jebkurš koruptīvais risks ir pilnībā izslēgts	Nevaru novērtēt
Klātienē veiktām pārbaudēm	1	2	3	4	5	9
Attālināti veiktām pārbaudēm	1	2	3	4	5	9

Q08 Tagad, lūdzu, novērtējiet Valsts vides dienesta inspektoru darbu, kas 2020. gadā veica pārbaudi pie Jums. Cik apmierināts esat ar ...?

	Pilnīgi apmie-rināts	Ļoti apmie-rināts	Apmie-rināts	Drīzāk neap-mierināts	Pilnīgi neap-mierināts	*Nevaru novērtēt*
Inspektora/-ru profesionalitāti	1	2	3	4	5	9
Inspektora/-ru darba kvalitāti	1	2	3	4	5	9
Inspektora/-ru sniegto konsultāciju, ieteikumiem pārbaudes laikā, t. sk. par paškontroles rīku izmantošanu	1	2	3	4	5	9
Inspektora/-ru sniegto informāciju par pārbaudes mērķiem un norisi	1	2	3	4	5	9
Inspektora/-ru rīcības ētiskumu – izrādīto pieklājību, cieņu, uzklausīšanu, izpratni utml.	1	2	3	4	5	9

Q09 Kā Jūs novērtētu inspekcijas rezultātā sagatavoto Pārbaudes aktu kvalitāti?

	Pilnībā piekrītu	Lielā mērā piekrītu	Drīzāk piekrītu	Drīzāk nepiekrī-tu	Pilnībā nepiekrī-tu	*Nevaru novērtēt*
Pārbaudes aktā tiek iekļauts pietiekami daudz informācijas	1	2	3	4	5	9
Pārbaudes akts ir pilnībā saprotams	1	2	3	4	5	9
Pārbaudes akts tiek saņemts savlaicīgi	1	2	3	4	5	9

Q10 Cik lielā mērā Valsts vides dienesta pārbaudes un to rezultāti ir veicinājuši jūsu uzņēmuma darbības atbilstību normatīvo aktu prasībām?

1 Ļoti lielā mērā veicinājuši
2 Lielā mērā veicinājuši
3 Nedaudz veicinājuši
4 Nemaz nav veicinājuši

Q11 Ko Jūs visaugstāk vērtējat līdzšinējā sadarbībā ar Valsts vides dienestu. Sniedziet pēc iespējas detalizētāku komentāru!

.....

Q12 Kādi ir Jūsu ieteikumi Valsts vides dienesta darbības pilnveidošanai attiecībā uz pārbaudēm? Sniedziet pēc iespējas detalizētāku komentāru!

.....

Liels paldies par Jūsu veltīto laiku!

Pielikums Nr. 2 - Klientu apkalpošanas vērtēšanas anketas forma

Vieta: Datums: Laiks:	
ZVANA ILGUMS	
1. Vai Jums izdevās sazvanīt VVD 24 stundu laikā?	( ) Jā ( ) Nē
Uzmanību! Gadījumā, ja darbinieks neatbild uz telefona zvanu, taču Jums atzvana tuvāko 24 stundu laikā, šajā jautājumā atbildiet ar "Jā".	
2. Cik ilga bija saruna ar VVD darbinieku?	
SARUNAS UZSĀKŠANA	
3. Vai darbinieks, uzsākot sarunu, sasveicinājās ar Jums?	( ) Jā (4) ( ) Nē (0)
4. Vai darbinieks runāja skaidri un saprotami, izmantoja tikai saprotamus terminus un paskaidroja, ja Jums kaut kas nebija saprotams?	( ) Jā (3) ( ) Daļēji (1) ( ) Nē (0)
Lūdzu, atzīmējiet "Jā", ja tika izpildīti visi minētie kritēriji.	
5. Vai darbinieka runas ritms un skaļums bija atbilstošs?	( ) Jā (3) ( ) Nē (0)
6. Vai darbinieka balss tonis bija pozitīvs, un darbinieks runāja ar entuziasmu?	( ) Jā (3) ( ) Nē (0)
PROFESIONALITĀTE	
7. Vai darbinieks uzklausīja Jūsu jautājumu un saprata to pareizi?	( ) Jā (10) ( ) Nē (0)
8. Gadījumā, ja darbinieks, kuru sazvanījāt, Jums nespēja sniegt kompetentu atbildi, vai viņš/-a Jūs novirzīja pie cita darbinieka?	[ ] N/A ( ) Jā (10) ( ) Nē (0)
Ja ar šādu situāciju nesaskārāties, atzīmējiet N/A. *Darbinieks var Jūs novirzīt pie cita kolēģa gan pāradresējot zvanu, gan norādot Jums šī darbinieka telefona numuru.*	
9. Vai darbinieks Jums sniedza izsmeļošu, saprotamu atbildi, kad informējāt par savu situāciju?	( ) Jā (17) ( ) Nē (0)
Komentārā paskaidrojiet, kādu atbildi Jums sniedza darbinieks.	
10. Vai gadījumā, ja Jums kaut kas nebija skaidrs, darbinieks sniedza papildus informāciju?	[ ] N/A ( ) Jā (10) ( ) Nē (0)
Gadījumā, ja Jums nebija neskaidrību, atzīmējiet N/A.	
SARUNAS NOBEIGUMS	
11. Vai darbinieks pārliecinājās, ka Jūs esat saņēmis/-usi visu nepieciešamo informāciju un ka Jums vairs nav jautājumu?	( ) Jā (4) ( ) Nē (0)

12. Vai darbinieks norādīja, kur jāvēršas turpmāko neskaidrību gadījumā?	( ) Jā (3) ( ) Nē (0)
13. Vai darbinieks sarunas beigās atvadījās?	( ) Jā (3) ( ) Nē (0)
ATTIEKSME	
14. Darbinieks neizpauda personisku attieksmi pret Jūsu izteikto jautājumu/problēmu	( ) Jā, darbinieks neizpauda savu attieksmi (7) ( ) Nē, darbinieks izpauda savu viedokli/attieksmi (0)
15. Vai darbinieks bija ieinteresēts Jums palīdzēt?	( ) Jā (7) ( ) Nē (0)
16. Darbinieks neizmantoja žargonus vai citus vārdus ar negatīvu nokrāsu	( ) Jā, darbinieks neizmantoja žargonus (7) ( ) Nē, darbinieks izmantoja žargonus (0)
17. Vai darbinieks bija pieklājīgs un izrādīja cieņu pret Jums?	( ) Jā (7) ( ) Nē (0)

Pielikums Nr. 3 – Klientu apkalpošanas vērtēšanas scenāriji

1. Vides resursu pārvaldības departaments
Zemes dzīļu pārvaldības daļa

Vērtētāja profils: Jebkurš, kam ir privātmāja, spēj skaidri argumentēt vajadzību pēc urbuma privātteritorijā.

Jautājums: Esmu nopircis vasarnīcu Pierīgā, Jaunolainē. Vasarās vēlos laistīt savu mazdārziņu un mazgāt savas vasarnīcas terasi. Šim nolūkam plānoju izurbt urbumu, ielikt sūkni un izmantot ūdeni savām saimnieciskajām vajadzībām. Facebook jau esmu atradis čali, kurš reklamē, ka var izbraukt uz jebkuru vietu Latvijā. Saprotu, ka es kā zemes īpašnieks varu rīkoties brīvi, čalis arī saka, ka nav vajadzības pīties ar valsts iestādēm. Bet es tomēr gribu pārliecināties, vai nav jāsaņem saskaņojumi no Valsts vides dienesta, vēlāk negribas problēmas, un kaimiņš arī saka, ka šitādi čaļi no sludinājumiem var uzmest. Kā man zināt, ka tas ir labs darbu veicējs?

2. Vides resursu pārvaldības departaments
Zemes dzīļu pārvaldības daļa

Vērtētāja profils: Jebkurš, kam ir privātmāja, spēj skaidri argumentēt vajadzību pēc urbuma privātteritorijā

Jautājums: Esmu nopircis vasarnīcu Rīgā (izdomājiet, kādā rajonā). Vasarās vēlos laistīt savu mazdārziņu un mazgāt savas vasarnīcas terasi. Šim nolūkam plānoju izurbt urbumu, ielikt sūkni un izmantot ūdeni savām saimnieciskajām vajadzībām. Facebook jau esmu atradis čali, kurš reklamē, ka var izbraukt uz jebkuru vietu Latvijā. Saprotu, ka es kā zemes īpašnieks varu rīkoties brīvi, čalis arī saka, ka nav vajadzības pīties ar valsts iestādēm. Bet es tomēr gribu pārliecināties, vai nav jāsaņem saskaņojumi no Valsts vides dienesta, vēlāk negribas problēmas, un kaimiņš arī saka, ka šitādi čaļi no sludinājumiem var uzmest. Kā man zināt, ka tas ir labs darbu veicējs?

3. Zvejas kontroles departaments
Iekšējo ūdeņu kontroles daļa

Vērtētāja profils: Persona, kas iegādājusies lauku īpašumu pie ezera, ir pamatzināšanas par zvejošanu.

Jautājums par iekšējiem ūdeņiem: Esmu iegādājies lauku īpašumu pie ezera Apskatieties kartē un izvēlieties kādu ezeru Latgalē, Zemgalē vai Pierīgā. Noskaidrojiet arī kuras pašvaldības teritorijā ezers atrodas, lai varētu uzturēt sarunu., vēlos zvejot, kas man jādara, lai to varētu darīt likumīgi? Var painteresēties, vai pašvaldībā ir kādi zvejas limiti, vai jāiesniedz kādi dokumenti?

4. Vidzemes RVP Zvejas kontroles daļa

Vērtētāja profils: Persona, kas iegādājusies lauku īpašumu pie ezera, ir pamatzināšanas par zvejošanu

Jautājums par iekšējiem ūdeņiem: Esmu iegādājies lauku īpašumu pie ezera (apskatieties kartē un izvēlieties kādu ezeru Vidzemē. Noskaidrojiet arī kuras pašvaldības teritorijā ezers atrodas, lai varētu uzturēt sarunu), vēlos zvejot, kas man jādara, lai to varētu darīt likumīgi? Var painteresēties, vai pašvaldībā ir kādi zvejas limiti, vai jāiesniedz kādi dokumenti?

5. Kurzemes RVP Zvejas kontroles daļa

Vērtētāja profils: Persona, kas iegādājusies lauku īpašumu pie ezera, ir pamatzināšanas par zvejošanu.

Jautājums par iekšējiem ūdeņiem: Esmu iegādājies lauku īpašumu pie ezera Apskatieties kartē un izvēlieties kādu ezeru Kurzemē (noskaidrojiet arī kuras pašvaldības teritorijā ezers atrodas, lai varētu uzturēt sarunu), vēlos zvejot, kas man jādara, lai to varētu darīt likumīgi? Var painteresēties, vai pašvaldībā ir kādi zvejas limiti, vai jāiesniedz kādi dokumenti?

6. Kurzemes RVP Zvejas kontroles daļa

Vērtētāja profils: Persona, kas iegādājusies īpašumu jūras piekrastē (Kurzemē), ir pamatzināšanas par zvejošanu.

Jautājums: Esmu iegādājies īpašumu jūras piekrastē (Kurzemē) (apskatieties kartē un izvēlieties kādu lauku teritoriju jūras piekrastē), vēlos zvejot, kas man jādara, lai to varētu darīt likumīgi?

7. Zvejas kontroles departaments
Jūras kontroles nodaļa

Vērtētāja profils: Persona, kas iegādājusies īpašumu jūras piekrastē, ir pamatzināšanas par zvejošanu.

Jautājums: Esmu iegādājies īpašumu jūras piekrastē (apskatieties kartē un izvēlieties kādu teritoriju jūras piekrastē), vēlos zvejot, kas man jādara, lai to varētu darīt likumīgi?

8. Zvejas kontroles departaments
Zvejas pārraudzības daļa

Vērtētāja profils: komersants, ir zināšanas par komerczveju.

Jautājums: No Ukrainas (valstij jābūt ārpus ES) gribu ievest saldētas jūras zivis. Kas man jādara? Kādi dokumenti ir vajadzīgi?

Jautājumi attiecas uz nozvejas sertifikātu apstiprināšanu. Tikai komersanti drīkst ievest.

9. Radiācijas drošības centrs
Licenču un reģistru daļa

Vērtētāja profils: jaunais zobārsts.

Jautājums: Vēlos atvērt zobārsta kabinetu, Veselības inspekcija norādīja, ka nepieciešama obligāti rentgena aparatūra. Pirms pirkšanas gribu saprast, kura tad būtu labāka iekārta. Varbūt varat ieteikt, kuru pirkt un kādas firmas tirgo?

Saprotu, ka jāvēršas pie Radiācijas drošības centra atļaujas saņemšanai. Kāda atļauja nepieciešama un kad tā ir vajadzīga - vai pirms kabinets tiek iekārtots?

Vai man ir nepieciešami saskaņojumi vēl no kādas iestādes? Kādi dokumenti man vajadzīgi atļaujas saņemšanai un vai ir kādas pārbaudes jāveic iekārtai? Cik ilgs laiks nepieciešams dokumentu sagatavošanai priekš iesniegšanas? Vai man (zobārstam) un manam vienam darbiniekam (zobārstam) vajag speciālas radiācijas apmācības? Vai ir jāmaksā par atļaujas saņemšanu? Cik?

Ai, cik daudz dokumentu jāiesniedz, varbūt kāds no jūsu iestādes var palīdzēt sagatavot dokumentus? Ja nē, vai ir kāda firma, kas gatavo iesniegumus un dokumentus atļaujas saņemšanai? Vai varētu palūgt kontaktus?

Piezīme: Jābūt gataviem, ka darbinieks lūgs nosaukt e-pastu, uz kuru aizsūtīs informāciju iesnieguma sagatavošanai.

10. Lielrīgas RVP Atļauju daļa

Vērtētāja profils: Persona ar zināšanām par tehniku, īpaši autotransportu remontu.

Jautājums: Vēlos atvērt autoservisu. Kādas atļaujas ir nepieciešamas?

Pamatā plānojam nodarboties ar elektroiekārtu remontu, arī ar ritošās daļas remontu (amortizatori, balstsviras, tiltu bukses, bremžu sistēmas, riteņu piedziņas sistēmas, gultņi). Vai prasības autoservisa darbībai apdzīvotā vietā vai ārpus tās atšķiras? Servisu plānoju atvērt ārpus apdzīvotas vietas (norādīt kādu apdzīvotu vietu, kas atrodas Rīgas reģionā) Bet kartē lūdzam paskatīties, kur tas varētu atrasties.

Kādas vides prasības attieksies uz manu autoservisu?

11. Zemgales RVP Atļauju daļa

Vērtētāja profils: Persona ar zināšanām par tehniku, īpaši autotransportu remontu.

Jautājums: Vēlos atvērt autoservisu. Kādas atļaujas ir nepieciešamas?

Pamatā plānojam nodarboties ar elektroiekārtu remontu, arī ar ritošās daļas remontu (amortizatori, balstsviras, tiltu bukses, bremžu sistēmas, riteņu piedziņas sistēmas, gultņi). Vai prasības autoservisa darbībai apdzīvotā vietā vai ārpus tās atšķiras? Servisu plānoju atvērt apdzīvotā vietā (norādīt kādu konkrētu pilsētu Zemgalē, bet konkrētu adresi nesaukt, jo vēl tiek meklēta piemērota vieta).

Kādas vides prasības attieksies uz manu autoservisu?

12. Vidzemes RVP Atļauju daļa

Vērtētāja profils: Persona ar zināšanām par tehniku, īpaši autotransportu remontu.

Jautājums: Vēlos atvērt autoservisu. Kādas atļaujas ir nepieciešamas?

Pamatā plānojam nodarboties ar elektroiekārtu remontu, arī ar ritošās daļas remontu (amortizatori, balstsviras, tiltu bukses, bremžu sistēmas, riteņu piedziņas sistēmas, gultņi). Vai prasības autoservisa darbībai apdzīvotā vietā vai ārpus tās atšķiras? Servisu plānoju atvērt apdzīvotā vietā (norādīt kādu konkrētu pilsētu Vidzemē, bet konkrētu adresi nesaukt, jo vēl tiek meklēta piemērota vieta).

Kādas vides prasības attieksies uz manu autoservisu?

13. Kurzemes RVP Atļauju daļa

Vērtētāja profils: Persona ar zināšanām par tehniku, īpaši autotransportu remontu.

Jautājums: Vēlos atvērt autoservisu. Kādas atļaujas ir nepieciešamas?

Pamatā plānojam nodarboties ar elektroiekārtu remontu, arī ar ritošās daļas remontu (amortizatori, balstsviras, tiltu bukses, bremžu sistēmas, riteņu piedziņas sistēmas, gultņi). Vai prasības autoservisa darbībai apdzīvotā vietā vai ārpus tās atšķiras? Servisu plānoju atvērt ārpus apdzīvotas vietas (norādīt kādu apdzīvotu vietu, kas atrodas Kurzemē) Bet kartē lūdzam paskatīties, kur tas varētu atrasties.

Kādas vides prasības attieksies uz manu autoservisu?

14. Daugavpils RVP Atļauju daļa

Vērtētāja profils: Persona ar zināšanām par tehniku, īpaši autotransportu remontu.

Jautājums: Vēlos atvērt autoservisu. Kādas atļaujas ir nepieciešamas? Pamatā plānojam nodarboties ar elektroiekārtu remontu, arī ar ritošās daļas remontu (amortizatori, balstsviras, tiltu bukses, bremžu sistēmas, riteņu piedziņas sistēmas, gultņi). Vai prasības autoservisa darbībai apdzīvotā vietā vai ārpus tās atšķiras? Servisu plānoju atvērt ārpus apdzīvotas vietas (norādīt kādu apdzīvotu vietu, kas atrodas Daugavpils reģionā, bet kartē lūdzam paskatīties, kur tas varētu atrasties).

Kādas vides prasības attieksies uz manu autoservisu?

15. Rēzeknes RVP Atļauju daļa

Vērtētāja profils: Persona ar zināšanām par tehniku, īpaši autotransportu remontu.

Jautājums: Vēlos atvērt autoservisu. Kādas atļaujas ir nepieciešamas? Pamatā plānojam nodarboties ar elektroiekārtu remontu, arī ar ritošās daļas remontu (amortizatori, balstsviras, tiltu bukses, bremžu sistēmas, riteņu piedziņas sistēmas, gultņi). Vai prasības autoservisa darbībai apdzīvotā vietā vai ārpus tās atšķiras? Servisu plānoju atvērt

apdzīvotā vietā (norādīt kādu konkrētu vietu Rēzeknes reģionā, bet konkrētu adresi nesaukt, jo vēl tiek meklēta piemērota vieta).

Kādas vides prasības attieksies uz manu autoservisu?

16. Lielrīgas RVP Atļauju daļa

Vērtētāja profils: Pētnieks, kam hobija nolūkā ir vēlme savā lauku īpašumā ierīkot dīķi.

Jautājums: Vēlos savā īpašumā ierīkot rekreācijas dīķi, makšķerēšanai, savam priekam. Teritorija - Carnikava, pie Gaujas Upesleju pļavas. Vai man vajag RVP saskaņojumu? Cik tas maksā? Cik ilgā laikā varēšu saņemt dokumentus un kur man tie jāiesniedz. Plānoju dīķi savienot ar upi.

Papildinformācija, ko sniedz, ja RVP uzdod precizējošus jautājumus:

Platība ap 1500 m2 (15m x 100m), dziļums 3 m. Neatrodas īpaši aizsargājamā dabas teritorijā. Izrakto materiālu plānoju atdot kaimiņam, viņš grib mūsu kopējo servitūta ceļu remontēt, tur lielākajās bedrēs sabērt.

17. Zemgales RVP Atļauju daļa

Vērtētāja profils: Pētnieks, kam hobija nolūkā ir vēlme savā lauku īpašumā ierīkot dīķi.

Jautājums: Vēlos savā īpašumā ierīkot rekreācijas dīķi, makšķerēšanai, savam priekam. Teritorija – Iecava. Vai man vajag RVP saskaņojumu? Cik tas maksā? Cik ilgā laikā varēšu saņemt dokumentus un kur man tie jāiesniedz. Plānoju dīķi savienot ar upi (apskatīties upes Iecavā).

Papildinformācija, ko sniedz, ja RVP uzdod precizējošus jautājumus:

Platība ap 1500 m2 (15m x 100m), dziļums 3 m. Neatrodas īpaši aizsargājamā dabas teritorijā. Izrakto materiālu plānoju atdot kaimiņam, viņš grib mūsu kopējo servitūta ceļu remontēt, tur lielākajās bedrēs sabērt.

18. Vidzemes RVP Atļauju daļa

Vērtētāja profils: Pētnieks, kam hobija nolūkā ir vēlme savā lauku īpašumā ierīkot dīķi.

Jautājums: Vēlos savā īpašumā ierīkot rekreācijas dīķi, makšķerēšanai, savam priekam. Teritorija – Vidzeme, pie Gaujas. Vai man vajag RVP saskaņojumu? Cik tas maksā? Cik ilgā laikā varēšu saņemt dokumentus un kur man tie jāiesniedz. Plānoju dīķi savienot ar upi.

Papildinformācija, ko sniedz, ja RVP uzdod precizējošus jautājumus:

Platība ap 1500 m2 (15m x 100m), dziļums 3 m. Neatrodas īpaši aizsargājamā dabas teritorijā. Izrakto materiālu plānoju atdot kaimiņam, viņš grib mūsu kopējo servitūta ceļu remontēt, tur lielākajās bedrēs sabērt.

19. Kurzemes RVP Atļauju daļa

Vērtētāja profils: Pētnieks, kam hobija nolūkā ir vēlme savā lauku īpašumā ierīkot dīķi.

Jautājums: Vēlos savā īpašumā ierīkot rekreācijas dīķi, makšķerēšanai, savam priekam. Teritorija – Kurzeme, pie Ventas. Vai man vajag RVP saskaņojumu? Cik tas maksā? Cik ilgā laikā varēšu saņemt dokumentus un kur man tie jāiesniedz. Plānoju dīķi savienot ar upi.

Papildinformācija, ko sniedz, ja RVP uzdod precizējošus jautājumus:

Platība ap 1500 m2 (15m x 100m), dziļums 3 m. Neatrodas īpaši aizsargājamā dabas teritorijā. Izrakto materiālu plānoju atdot kaimiņam, viņš grib mūsu kopējo servitūta ceļu remontēt, tur lielākajās bedrēs sabērt.

20. Daugavpils RVP Atļauju daļa

Vērtētāja profils: Pētnieks, kam hobija nolūkā ir vēlme savā lauku īpašumā ierīkot dīķi.

Jautājums: Vēlos savā īpašumā ierīkot rekreācijas dīķi, makšķerēšanai, savam priekam. Teritorija – Daugavils apkārtne, pie Daugavas. Vai man vajag RVP saskaņojumu? Cik tas maksā? Cik ilgā laikā varēšu saņemt dokumentus un kur man tie jāiesniedz. Plānoju dīķi savienot ar upi.

Papildinformācija, ko sniedz, ja RVP uzdod precizējošus jautājumus:

Platība ap 1500 m2 (15m x 100m), dziļums 3 m. Neatrodas īpaši aizsargājamā dabas teritorijā. Izrakto materiālu plānoju atdot kaimiņam, viņš grib mūsu kopējo servitūta ceļu remontēt, tur lielākajās bedrēs sabērt.

21. Rēzeknes RVP Atļauju daļa

Vērtētāja profils: Pētnieks, kam hobija nolūkā ir vēlme savā lauku īpašumā ierīkot dīķi.

Jautājums: Vēlos savā īpašumā ierīkot rekreācijas dīķi, makšķerēšanai, savam priekam. Teritorija – Ludzas apkārtne. Vai man vajag RVP saskaņojumu? Cik tas maksā? Cik ilgā laikā varēšu saņemt dokumentus un kur man tie jāiesniedz. Plānoju dīķi savienot ar upi (apskatīt, kādas upes ir Ludzā).

Papildinformācija, ko sniedz, ja RVP uzdod precizējošus jautājumus:

Platība ap 1500 m2 (15m x 100m), dziļums 3 m. Neatrodas īpaši aizsargājamā dabas teritorijā. Izrakto materiālu plānoju atdot kaimiņam, viņš grib mūsu kopējo servitūta ceļu remontēt, tur lielākajās bedrēs sabērt.

22. Operatīvais koordinācijas centrs (1.maiņa)

Vērtētāja profils: Apzinīgs pilsonis

Jautājums: Pie Stūnīšu ezera (iebraucot no vecās Jelgavas šosejas) ceļa malā ir izgāzti atkritumi (lielā daudzumā). Izskatās pēc sadzīves atkritumiem.
Šī ir reāla situācija. Koordinātas - https://www.waze.com/livemap/directions?dir_first=poi&latlng=56.868303%2C24.05875
Ko darīt? Vai kāds savāks? Kam var ziņot?

23. **Operatīvais kontroles centrs** (2. maiņa)

Vērtētāja profils: Apzinīgs pilsonis

Jautājums: Starp 19. vidusskolu un Gobas ielu 5 (Rīgā) ir izgāzti atkritumi lielā daudzumā. Lielākoties viss ir melnos maisos, nav skaidrs, kas ir iekšā.
Šī ir reāla situācija.

Ko darīt? Vai kāds savāks? Kam var ziņot?