Anotācija pētījumam

Pētījums "Valsts vides dienesta vides inspekcijas klientu apmierinātības aptauja"

Pētījuma mērķis: Noskaidrot Valsts vides dienesta (VVD) pakalpojuma vērtību klientam – sniegtā pakalpojuma atbilstību klienta vajadzībām, klienta apmierinātību ar sniegto pakalpojumu inspekcijas jomā.	**Objective of the study:** To find out the value of The State Environmental Service (SES) service to the client - the compliance of the provided service with the client's needs, the client's satisfaction with the provided service in the field of inspection.
Pētījuma uzdevumi: • Novērtēt VVD inspektoru profesionalitāti, darba kvalitāti; • Identificēt koruptīvos riskus inspekcijas procesā; • Novērtēt VVD inspektoru sniegtā pakalpojuma atbilstību klienta vajadzībām; • Novērtēt klientu apmierinātību ar VVD sniegto pakalpojumu kvalitāti un inspekcijas procesu kopumā. • Novērtēt VVD darbinieku zināšanas un prasmes klientu apkalpošanā un spēju sniegt konsultācijas saskaņā ar labas pārvaldības pamatprincipiem klientu apkalpošanā, izmantojot Slepenā pircēja metodi.	**Research tasks:** • Evaluate the professionalism and quality of work of SES inspectors; • Identify corruption risks in the inspection process; • Evaluate the compliance of the service provided by SES inspectors with the client's needs; • Evaluate customer satisfaction with the quality of services provided by the SES and the inspection process in general. • Assess the knowledge and skills of SES staff in customer service and the ability to provide advice in accordance with the basic principles of good customer service using Mystery Shopping method.
Galvenie rezultāti: VVD klientu apmierinātība ir salīdzinoši augsta. Ir izdevies sekmīgi īstenot attālinātās pārbaudes, it sevišķi Pārbaudes radiācijas drošībā, par kurām ir saņemts arī visaugstākais vērtējums daudzos inspekcijas darba aspektos. Augstāka apmierinātība ar Inspektoru darbu ir Plānveida pārbaužu jomā. Aptauja norāda uz nepieciešamību pilnveidot Zvejas kontroles jomu. Ņemot vērā šī brīža pamatprincipus klientu apkalpošanā, secināts, ka VVD darbinieki pārzina un prot veiksmīgi izmantot iemaņas klientu apkalpošanā. Darbiniekiem jāuzlabo sniegums kritērijā par pārliecināšanos, ka klients konsultācijas noslēgumā ir saņēmis visu nepieciešamo informāciju, kā arī jāpiestrādā pie sasveicināšanās iemaņām.	**Main results:** SES customer satisfaction is relatively high. Remote inspections have been successfully implemented, in particular the Radiation Safety Inspections, which have also received the highest ratings in many aspects of the inspection work. Higher satisfaction with the work of Inspectors is in the field of Scheduled Inspections. The survey points to the need to improve the Control of the fishing. Taking into account the current basic principles in customer service, it is concluded that the SES employees know and are able to successfully use skills in customer service. Employees should improve their performance on the criterion of making sure that the client has received all the necessary information at

Visas novērtētās struktūrvienības spēj apkalpot klientus vismaz 90% līmenī, kas ir augsts rādītājs klientu apkalpošanas sfērā.	the end of the consultation, as well as work on greeting skills. All evaluated structural units are able to serve customers at a level of at least 90%, which is a high indicator in the field of customer service.
Galvenās pētījumā aplūkotās tēmas	• Novērtēt VVD inspektoru profesionalitāti, darba kvalitāti; • Identificēt koruptīvos riskus inspekcijas procesā; • Novērtēt VVD inspektoru sniegtā pakalpojuma atbilstību klienta vajadzībām; • Novērtēt klientu apmierinātību ar VVD sniegto pakalpojumu kvalitāti un inspekcijas procesu kopumā. • Novērtēt VVD darbinieku zināšanas un prasmes klientu apkalpošanā un spēju sniegt konsultācijas saskaņā ar labas pārvaldības pamatprincipiem klientu apkalpošanā, izmantojot Slepenā pircēja metodi.
Pētījuma pasūtītājs	Valsts vides dienests
Pētījuma īstenotājs	SIA "RAIT Custom Research Baltic" Apakšuzņēmējs: SIA "DIVE Latvija"
Pētījuma īstenošanas gads	2020.gads
Pētījuma finansēšanas summa un finansēšanas avots	9056,85 EUR, valsts budžeta apakšprogramma 21.13.00 “Nozares vides projekti”
Pētījuma klasifikācija*	12.1. sabiedriskās domas pētījumi
Politikas joma, nozare**	18.3. Vides aizsardzība 10.5.3. Valsts pārvaldes sniegto pakalpojumu attīstība
Pētījuma ģeogrāfiskais aptvērums	Latvija
Pētījuma mērķa grupa/-as	1) VVD klienti, kuri 2020. gada 1. pusgadā saņēmuši pakalpojumu – pārbaudi piesārņojuma un radiācijas drošības jomā, jūras, piekrastes un iekšējo ūdeņu komerczvejas jomā; 2) VVD darbinieki, kuri ikdienā sniedz klientu konsultācijas
Pētījumā izmantotās metodes pēc informācijas ieguves veida:	

kvantitatīvās aptaujas veikšana un datu analīze	Kombinēta pētījuma metode – online intervijas un telefonintervijas ar datoratbalstu (CAWI un CATI);
citas metodes - slepenā pircēja metode jeb Mystery Shopping (MS)	VVD darbinieku sniegto konsultāciju novērtējums veicot konsultācijas pa telefonu
Kvantitatīvās pētījuma metodes	
1) aptaujas izlases metode	Nejauša, kvotu izlase
2) aptaujāto/anketēto respondentu/vienību skaits	323 klienti un 23 VVD darbinieki
Izmantotās analīzes grupas (griezumi)	• Plānveida pārbaudes (integrētās un tematiskās) • Zvejas kontrole • Pārbaudes radiācijas drošībā • VVD struktūrvienības
Pētījuma pasūtītāja kontaktinformācija	Everita Zaķe-Kļaviņa Projektu vadītāja Uzraudzības departaments Valsts vides dienests T. 67084 228 everita.zake-klavina@vvd.gov.lv
Pētījuma autori* (autortiesību subjekti)**	nav