

Anotācija pētījumam Valsts zemes dienesta klientu apmierinātības mērījums

<p>Pētījuma mērķis, uzdevumi un galvenie rezultāti latviešu valodā</p> <p>Pētījuma mērķis: Iegūt klientu vērtējumu par Valsts zemes dienesta sniegtajiem pakalpojumiem 2023.gadā.</p> <p>Pētījuma uzdevumi: Iegūt kvantitatīvu rezultātu par Valsts zemes dienesta sniegtajiem pakalpojumiem 2023. gadā un priekšlikumus.</p> <p>Pētījuma rezultāti: Aptaujas ietvaros viedokli sniedza 3844 Valsts zemes dienesta klienti. Galvenie rezultāti liecina, ka klienti 2023. gadā īstenoto sadarbību ar Valsts zemes dienestu ir novērtējuši labi, proti, ar vidējo vērtējumu "7.3" punkti.</p>	<p>Pētījuma mērķis, uzdevumi un galvenie rezultāti angļu valodā</p> <p>The aim of the study is to get a valuation from the clients of the State Land Service of Latvia regarding the quality of the services in 2023.</p> <p>The task of the study is to obtain a quantitative result for the assessment of customer service with the State Land Service of Latvia in 2023 and get proposals for further improvement of the customer service.</p> <p>Results of the study: 3844 clients of the State Land Service provided their opinions in the survey. The main results show that customers rated the customer service of the State Land Service in 2023 as good, with an average score of "7.3".</p>
<p>Galvenās pētījumā aplūkotās tēmas</p>	<p>Pētījumā Valsts zemes dienesta klienti sniedza novērtējumu par Valsts zemes dienesta:</p> <ul style="list-style-type: none"> - sniegtajiem pakalpojumiem un to kvalitāti; - publicētajiem pakalpojumu aprakstiem un to kvalitāti; - sniegtajām konsultācijām un to kvalitāti.
<p>Pētījuma pasūtītājs</p>	<p>Valsts zemes dienests</p>
<p>Pētījuma īstenotājs</p>	<p>Sabiedrība ar ierobežotu atbildību "RAIT Custom Research Baltic"</p>
<p>Pētījuma īstenošanas gads</p>	<p>2023. gads</p>
<p>Pētījuma finansēšanas summa un finansēšanas avots</p>	<p>Finansēšanas summa: EUR 6497.00, neieskaitot PVN Finansēšanas avots: Tieslietu ministrijas budžeta programma 07.00.00. "Nekustamā īpašuma tiesību politikas īstenošana"</p>
<p>Pētījuma klasifikācija*</p>	<p>Sabiedriskās domas pētījumi</p>
<p>Politikas joma, nozare**</p>	<p>Politikas joma – 10. Publiskās pārvaldes politika; Politikas nozare – 10.5. Valsts pārvaldes attīstība, 10.5.3. Valsts pārvaldes sniegto pakalpojumu attīstība</p>
<p>Pētījuma ģeogrāfiskais aptvērums (visa Latvija vai noteikts reģions/novads)</p>	<p>Visa Latvija</p>
<p>Pētījuma mērķa grupa/-as (piemēram, Latvijas iedzīvotāji darbspējas vecumā)</p>	<p>Valsts zemes dienesta klienti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fiziskas personas

	<ul style="list-style-type: none"> • Juridiskas personas (SIA, AS, biedrības u.c.) • Valsts un pašvaldību iestādes, • Reglamentēto profesiju pārstāvji, • Profesionālās darbības veicēji: <ul style="list-style-type: none"> – zemes kadastrālajā uzņēmēšanā sertificēta persona, kurai ir derīgs sertifikāts (mērnieks) / komercsabiedrība, kas nodarbina vismaz vienu mērnieku / individuālais komersants, kas ir mērnieks vai nodarbina vismaz vienu mērnieku; – meža inventarizācijas darbu veicēji.
Pētījumā izmantotās metodes pēc informācijas ieguves veida:	
1) tiesību aktu vai politikas plānošanas dokumentu analīze	
2) statistikas datu analīze	
3) esošo pētījumu datu sekundārā analīze	
4) padziļināto/ekspertu interviju veikšana un analīze	
5) fokusa grupu diskusiju veikšana un analīze	
6) gadījumu izpēte	
7) kvantitatīvās aptaujas veikšana un datu analīze	x
8) citas metodes (norādīt, kādas)	Sniegto konsultāciju novērtēšana ar slepenā pircēja metodi.
Kvantitatīvās pētījuma metodes (ja attiecināms):	
1) aptaujas izlases metode	
2) aptaujāto/anketēto respondentu/vienību skaits	3844
Kvalitatīvās pētījuma metodes (ja attiecināms):	
1) padziļināto/ekspertu interviju skaits (ja attiecināms)	n/a
2) fokusa grupu diskusiju skaits (ja attiecināms)	n/a
Izmantotās analīzes grupas (griezumi)	<p>Klientu apmierinātība ar Valsts zemes dienesta pakalpojumiem mērīta atbilstoši klientu apkalpošanas prasībām:</p> <ul style="list-style-type: none"> • informācijas pieejamība; • pakalpojuma pieteikšana; • pakalpojuma izpildes process; • pakalpojuma gala rezultāts.

Pētījuma pasūtītāja kontaktinformācija	Valsts zemes dienesta Izaugsmes un ilgtspējas departamenta direktore Sandra Notrums, e-pasts: Sandra.Notrums@vzd.gov.lv , tālrunis 22300522
Pētījuma autori*** (autortiesību subjekti)	Valsts zemes dienests

Piezīmes.

1. Pielikumā norādītā informācija Word formātā jānosūta uz elektroniskā pasta adresi pkc@pkc.mk.gov.lv.
2. * Pētījuma klasifikācijas grupa atbilstoši Ministru kabineta 2013.gada 3.janvāra noteikumu Nr. 1 "Kārtība, kādā publiska persona pasūta pētījumus" II nodaļai.
3. ** Politikas joma un nozare atbilstoši Ministru kabineta 2009.gada 7.aprīļa noteikumu Nr.300 "Ministru kabineta kārtības rullis" 3.pielikumam.
4. *** Atbilstoši pētījuma īstenošanas sniegtajai informācijai.