



Septembris -
novembris 2023



Klientu apmierinātības mērījumi

ATSKAITE

Saturs

Metodoloģija	3
Kopsavilkums	5
Galvenie rezultāti	9

Metodologija

Metodoloģija

Metode

Kvantitatīvā aptauja

Mērķa grupa

Valsts zemes dienesta klienti

Izlase

PAIS reģistrēto pasūtījumu unikālie klienti periodā no 1.09.2021. – 31.08.2023. – 3791

Profesionālās darbības veicēji – 53

Aptaujas periods

28.09.2023 – 13.11.2023 PAIS reģistrēto pasūtījumu klientiem

28.09.2023 – 31.10.2023 Profesionālās darbības veicējiem

Kopsavilkums

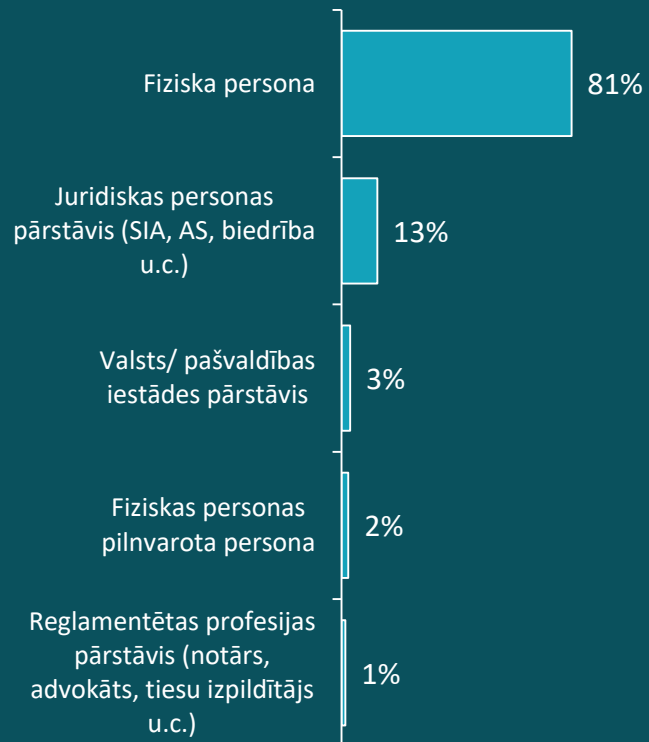
- Valsts zemes dienesta klienti informācijas iegūšanai labprāt izmanto mūsdienu tehnoloģiskās iespējas – biežāk izmantotie veidi ir portāls kadastrs.lv (51%) un dienesta tīmekļa vietne www.vzd.gov.lv (50%)
- Tomēr konsultāciju par sev interesējošo jautājumu 37% klientu labprātāk saņemtu telefoniski, 35% elektroniski un 20% labprātāk neskaidros jautājumus risinātu klātienē. Tikai 6% klientu interesētu iespēja saņemt konsultāciju attālināti tiešsaistē (piemēram, MS Teams, Zoom vai Webex saziņas platformā)
- **Attiecībā uz informāciju par dienesta pakalpojumiem, e-pakalpojumu pieejamību, lietojamību un noderīgumu primāri zināšanas ir jāuzlabo fizisko personu pilnvaroto pārstāvju un klātienē klientu vidū**
- **Valsts zemes dienestam pakalpojuma pieprasīšanas brīdī klienti ir aktīvi jāinformē par iespēju saņemt dokumentus elektroniski portālā kadastrs.lv un kopā ar citiem sadarbības partneriem jāveicina pakalpojumu digitalizācija, lai samazinātu papīra dokumentu saņemšanas nepieciešamību**
- **Veicinot un paplašinot pakalpojumu digitālās iespējas, klientu vidū pieaugtu interese arī par konsultācijām attālināti tiešsaistē**
- **Pilnveidojot informācijas uztveramību portālos kadastrs.lv un latvija.lv un saglabājot augsto klientu apmierinātību pakalpojuma saņemšanai klātienē vai pa pastu, var uzlabot kopējo apmierinātību ar Valsts zemes dienesta pakalpojumu pieteikšanas procesu**
- Kopējā apmierinātība ar Dienesta sniegtajiem pakalpojumiem un klientu apkalpošanu ir 7.3 punkti skalā no 1 līdz 10, kur 1 nozīmē «pilnībā neapmierina» un 10, savukārt, «pilnībā apmierina»

- Profesionālo klientu vidū, kuri augstāk novērtēja aspektus «Dienesta darbinieku orientācija uz sadarbību» un «Klientu apkalpošanas kultūra» (8.2 punkti no 10), augstāka ir kopējā apmierinātība ar Dienesta pakalpojumiem un klientu apkalpošanu, kas ir 8.0 punkti skalā no 1 līdz 10, kur 1 nozīmē «pilnībā neapmierina» un 10, savukārt, «pilnībā apmierina»
- Salīdzinoši zemāks vērtējums klientu vidū ir aspektiem «Konsultācijas pa e-pastu» (7.5 punkti) un «E-pakalpojumu piedāvājumam portālā Kadastrs.lv» (7.4 punkti)
- Profesionālie klienti salīdzinoši zemāku vērtējumu ir snieguši aspektiem «Konsultācijas pa e-pastu» (7.6 punkti), «Dienesta darbinieku sniegtajam metodiskajam atbalstam» (7.6 punkti) un «Konsultācijām pa konsultatīvo tālruni» (7.5 punkti)
- **Lai arī sadarbības un klientu apkalpošanas kultūras aspekti ir vieni no augstāk novērtētajiem aspektiem klientu vidū, Valsts zemes dienestu darbiniekiem svarīgi noturēt esošās prasmes un turpināt pilnveidot iemaņas, sniedzot klientiem konsultācijas pa e – pastu vai tālruni**
- **Pilnveidojot būves, telpu grupas kadastrālo uzmērīšanas procesu un samazinot tā izpildes laiku, var uzlabot kopējo apmierinātību ar Valsts zemes dienesta pakalpojumu pieteikšanas procesu**
- **Pārskatot un samazinot izpildes laiku kadastra datu reģistrācijas, aktualizācijas vai arhīva materiālu izsniegšanas jautājumiem, var uzlabot apmierinātību ar Valsts zemes dienesta pakalpojumu izpildes laiku**

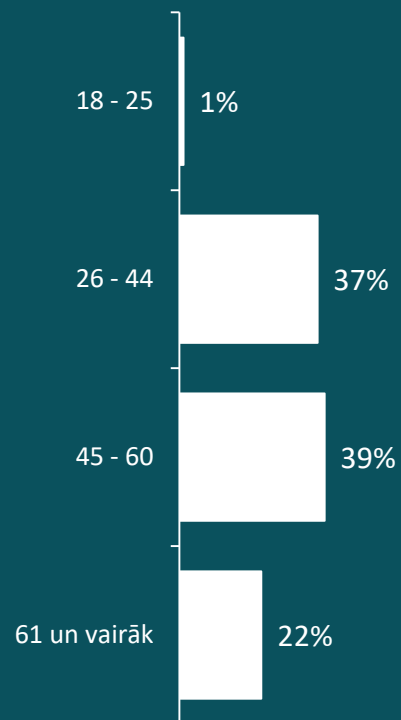
- Valsts zemes dienesta klienti kā pilnveidojamos sadarbības aspektus ir norādījuši: ātrāku pakalpojumu izpildi, kadastrālās uzmērīšanas procesa vienkāršošanu, rindu samazināšanu, plašāku, pieejamāku informāciju un pakalpojumu izmaksu optimizāciju
- Profesionālie klienti bez iepriekš norādītājiem vēl kā pilnveidojamos sadarbības aspektus iesaka: informācijas aktualitātes un precizitātes ievērošanu, Kadastrs.lv funkcionalitātes uzlabojumus, klientu centru pieejamību reģionos un apmācību pieejamību profesionālajiem klientiem
- Kadastrs.lv uzlabojumiem Valsts zemes dienesta profesionālie klienti ir ieteikuši: īpašuma nosaukumu pilnveidi, kadastra datu apstrādes, lejupielādes ātruma uzlabošanu, autentifikācijas procesa, sadaļas «Mans konts», apmaksas sistēmas pilnveidi, dokumentu digitalizāciju, strukturizēšanu, plašākas informācijas pieejamību par ZKU

Galvenie rezultāti

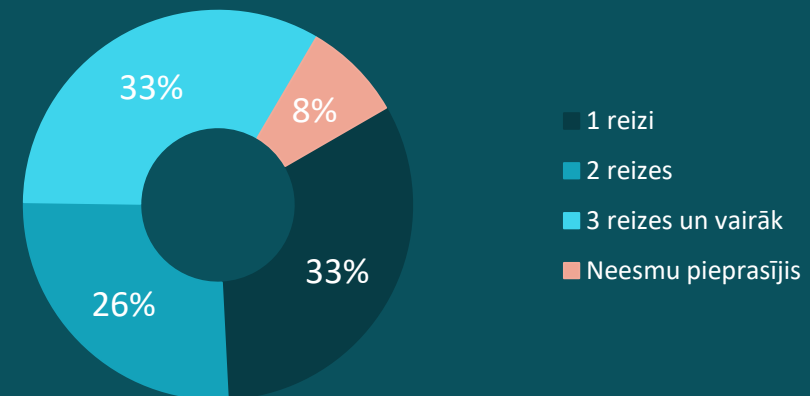
PĀRSTĀVĒTĀ KLIENTU GRUPA



VECUMS



PAKALPOJUMU PIEPRASĪJUMU SKAITS PĒDĒJO 2 GADU LAIKĀ



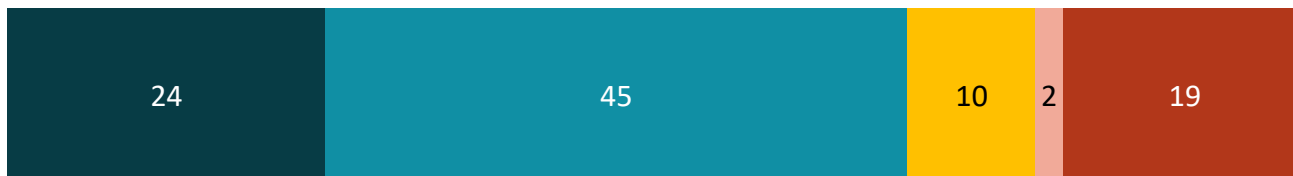
- Valsts zemes dienesta tīmekļvietnē www.vzd.gov.lv interesējošā informācija 70% klientu ir saprotama (24% pilnībā saprotama un 45% - drīzāk saprotama). Respondenti, kuri norāda, ka informācija ir pilnībā saprotama, to raksturo kā skaidru, pilnīgu un pārskatāmu. Respondenti, kuriem informācija šķiet drīzāk saprotama, to raksturo kā pietiekoši saprotamu, taču norāda, ka ir grūtības atrast nepieciešamo informāciju un nepieciešams terminoloģijas skaidrojums vai papildus informācija un konsultācijas.
- 10 % klientu norāda, ka interesējošā informācija ir drīzāk nesaprotama, norādot, ka ir grūtības atrast nepieciešamo informāciju, sarežģīti orientēties tīmekļvietnē un ir nepieciešamība pēc vienkāršas un saprotamas valodas. Tikai 2% respondentu norāda, ka interesējošā informācija ir pilnībā nesaprotama. Gandrīz katrs piektais aptaujātais klients (19%) tīmekļvietnē nav skatījies.
- Juridisko personu pārstāvji (30%), valsts, pašvaldību iestāžu pārstāvji (37%), klienti vecuma grupā no 61 gada (29%) un klienti ar 3 vai lielāku pieprasījumu skaitu mēnesī (28%) biežāk norādījuši, ka informācija ir pilnībā saprotama. Klienti, kuriem pēdējais pieprasītā pakalpojuma veids bija portālos Kadastrs.lv vai latvija.lv (52%) un saistībā ar informācijas izsniegšanu (50%) biežāk norādījuši, ka informācija ir drīzāk saprotama
- **Informācijas saprotamību var uzlabot uzreiz portālos norādot, kur vērsties ar neskaidriem jautājumiem vai nodrošinot iespēju risināt neskaidros jautājumus čātā**
- Klienti, kuriem pēdējais pakalpojuma pieprasījuma veids bija klātienē klientu apkalpošanas centrā (28%), biežāk norādījuši, ka Dienesta tīmekļvietnē nav skatījušies

- 37% konsultāciju par sev interesējošo jautājumu labprātāk saņemtu telefoniski, 35% elektroniski un 20% labprātāk neskaidros jautājumus risinātu klātienē. Tikai 6% interesētu iespēja saņemt konsultāciju attālināti tiešsaistē (piemēram, MS Teams, Zoom vai Webex saziņas platformā). Saziņā pa tālruni un elektroniski tiek novērtēts komunikācija ātrums, ērtums un komunikācija ar speciālistiem. Savukārt klātienē konsultācijās tiek novērtēts personīgs kontakts, kā arī skaidrība un saprotamība
- Juridisko personu pārstāvji (43%) un klienti, kuriem pēdējais pieprasītais pakalpojums bija par būves, telpu grupas kadastrālo uzmērīšanu (42%) biežāk labprātāk saņemtu konsultāciju pa tālruni, kamēr valsts, pašvaldību iestāžu pārstāvji (50%) biežāk labprātāk neskaidros jautājumus risinātu elektroniski

- Biežāk izmantotie veidi informācijas iegūšanai, kas ir portāls Kadastrs.lv (51%) un dienesta tīmekļa vietne www.vzd.gov.lv (50%), norāda, ka Valsts zemes dienesta klienti labprāt izmanto mūsdienu tehnoloģiskās iespējas
- 37% zvanītu dienestam pa tālruni un 27% meklētu informāciju portālā latvija.lv. Fiziskas personas pilnvarotās personas (22%) un klienti vecumā no 61 gada (20%) biežāk norādījuši, ka vērstos klātienē pie dienesta darbinieka. Valsts, pašvaldību iestāžu pārstāvji (6%) biežāk atbildējuši, ka informāciju iegūst Dienesta sociālo tīklu kontos
- 59% klientu pēdējo 2 gadu laikā pieprasījuši Dienesta pakalpojumus vismaz 2 reizes (26% divas reizes un 33% trīs un vairāk reizes). 3 un vairāk reizes pakalpojumus biežāk ir pieprasījušas: juridisko personu pārstāvji (64%), valsts/ pašvaldību iestāžu pārstāvji (61%), reglamentēto profesiju pārstāvji – notāri, advokāti, tiesu izpildītāji (88%)
- Pēdējais visvairāk pieprasītais pakalpojums ir būves, telpu grupas kadastrālā uzmērīšana (45%), kas biežāk nepieciešams bija fiziskajām personām (47%)
- Nākamie divi vairāk pieprasītie pakalpojumi ir kadastra datu reģistrācija, aktualizācija (21%) un informācijas izsniegšana (18%), kas biežāk bija nepieciešams valsts, pašvaldību pārstāvjiem (29%) un juridisko personu pārstāvjiem (41%)
- Arhīva materiālu izsniegšanu pēdējā reizē pieprasījuši 10% klienti un biežāk pakalpojums bija nepieciešams juridisko personu 15%) un juridisko profesiju pārstāvjiem (24%)

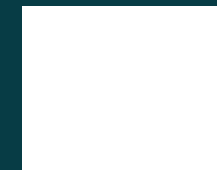
Dienesta tīmekļvietnē www.vzd.gov.lv interesējošās informācijas novērtējums (%) (1)

■ Pilnībā saprotama ■ Drīzāk saprotama ■ Drīzāk nesaprotama ■ Pilnībā nesaprotama ■ Neesmu skatījies



Vidējais (1-4)

skalā no 1 (Pilnībā nesaprotama) – 4 (Pilnībā saprotama)



3.1

Q3. Vai Dienesta tīmekļvietnē www.vzd.gov.lv Jūs interesējošā informācija ir saprotama un pietiekama?

Bāze: Visi respondenti, n=3791

Dienesta tīmekļvietnē www.vzd.gov.lv interesējošās informācijas novērtējums (%) (2)

Respondentu komentāri*

Pilnībā saprotama

- Saprotama informācija – 36%
- Viegli atrodama informācija – 21%
- Viss ir labi, kārtībā – 8%
- Skaidra – 8%
- Pilnīga informācija – 7%
- Pārskatāma – 6%

Drīzāk saprotama

- Grūtības atrast nepieciešamo informāciju – 20%
- Pietiekoši saprotams – 15%
- Var atrast meklēto – 11%
- Terminoloģijas nesaprotamība – 6%
- Nepieciešamība pēc papildu informācijas un konsultācijas – 5%
- Informācijas vieglāka saprotamība – 5%

Drīzāk nesaprotama

- Sarežģīti atrast nepieciešamo informāciju – 36%
- Sarežģīti orientēties tīmekļvietnē – 20%
- Nepieciešamība pēc vienkāršas un saprotamas valodas – 10%
- Nepieciešamība pēc vieglākas un saprotamākas informācijas meklēšanas – 9%
- Nepieciešamība pēc skaidrības par dokumentu izvietojumu – 6%
- Nepieciešamība pēc papildu informācijas un konsultācijas – 6%
- Trūkst vienkāršotu paskaidrojumu par iesniedzamajiem dokumentiem – 5%

Pilnībā nesaprotama

- Grūti atrast nepieciešamo informāciju – 23%
- Nepieciešamā informācija nav skaidra – 22%
- Nav saprotamas nepieciešamās darbības – 10%
- Informācija ir nesaprotamā valodā – 8%
- Informācija nav skaidri izvietota – 7%
- Informācija ir aizvēsturiska – 5%
- Informācija ir pretrunīga – 5%

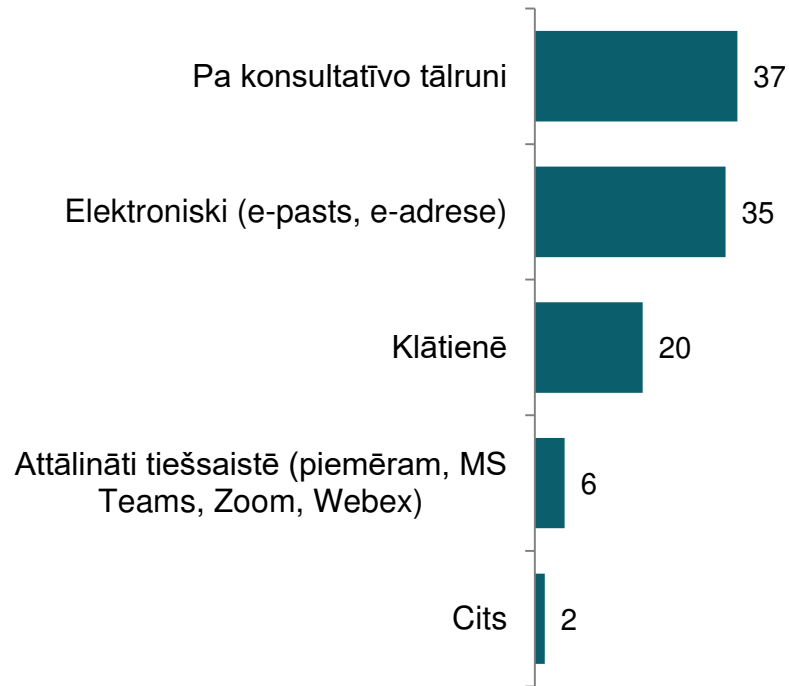
Q3. Vai Dienesta tīmekļvietnē www.vzd.gov.lv Jūs interesējošā informācija ir saprotama un pietiekama?

Bāze: Visi respondenti, n=3791

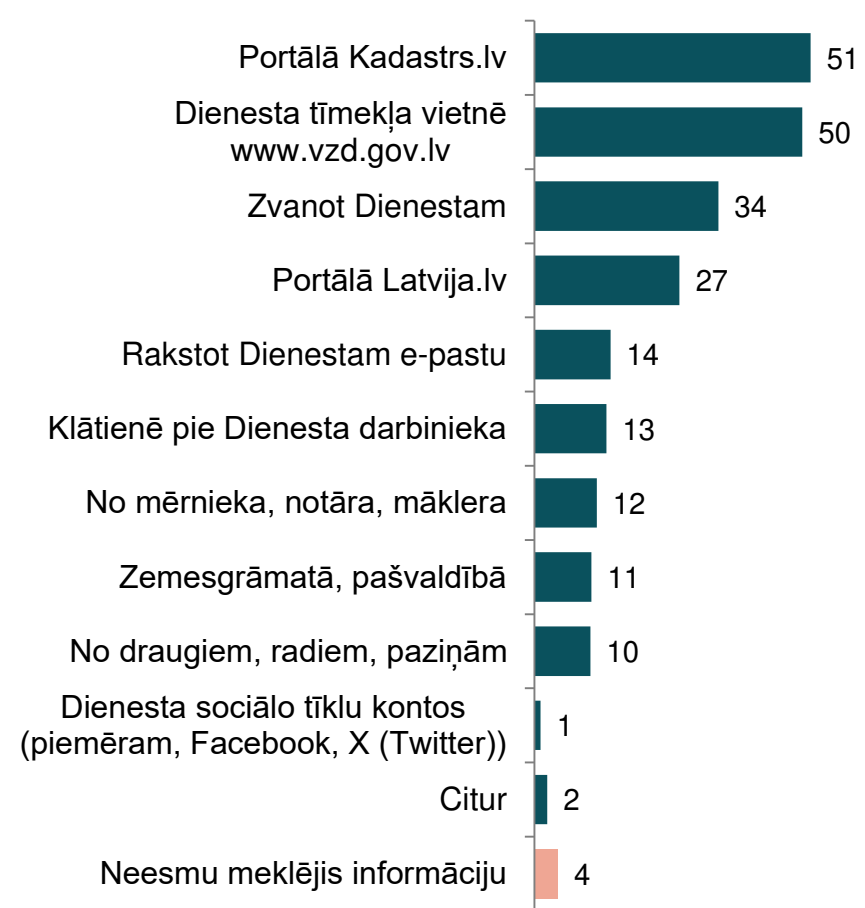
* Respondentu komentāros atspoguļotas atbildes, kas pārsniedz 5%

Informācijas iegūšana par Dienesta pakalpojumiem (%)

Vēlamais konsultāciju veids



Informācijas iegūšanas veids



Q4. Konsultāciju par sev interesējošo jautājumu labprātāk saņemtu?

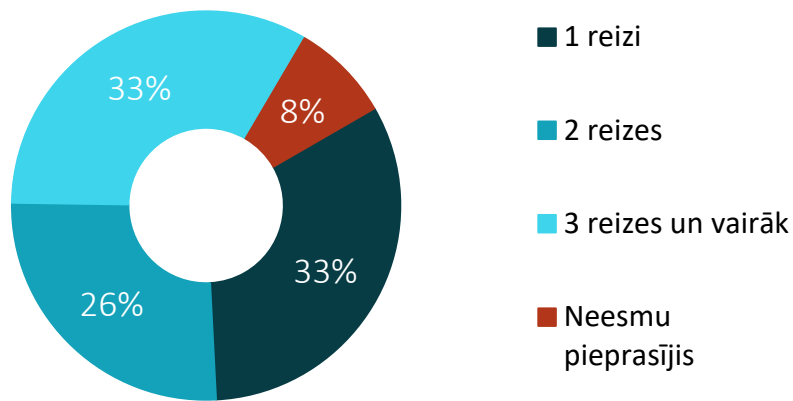
Q5. Kā Jūs iegūstat informāciju par Dienesta pakalpojumiem?

Bāze: Visi respondenti, n=3791

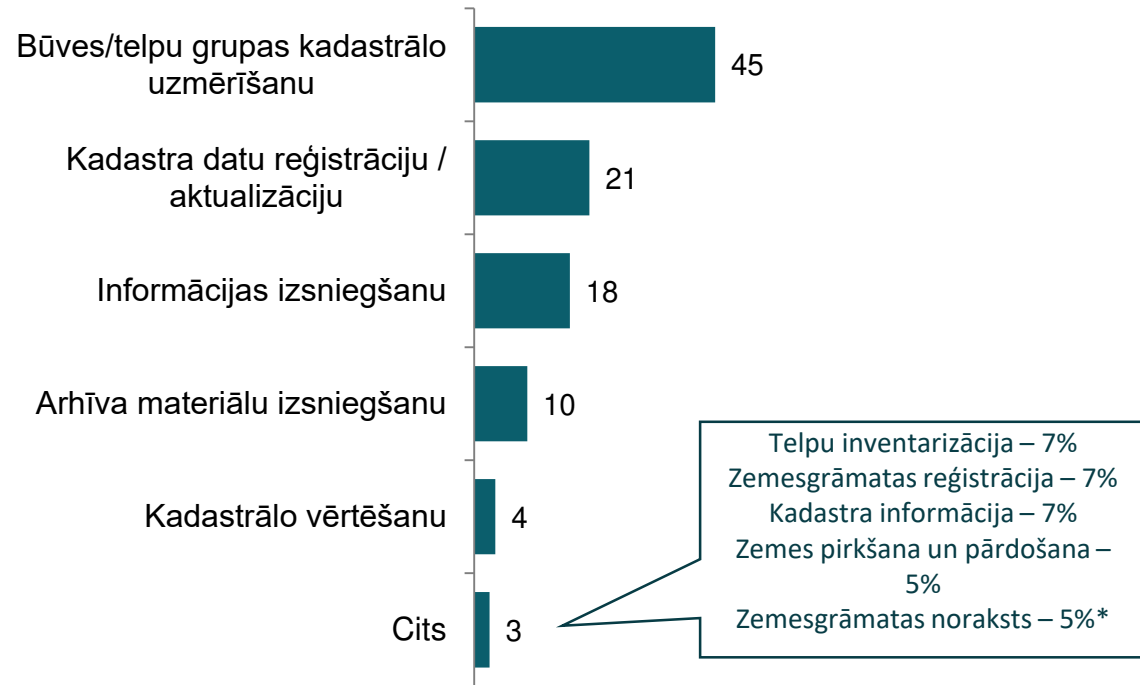
- Vairāk izmantotais veids pakalpojuma pieprasījumam pēdējā reizē ir portāls Kadastrs.lv (37%), kuru biežāk izmantojuši juridisko personu pārstāvji (46%). Otrs vairāk izmantotais veids ir pakalpojuma pieprasīšana klātienē klientu apkalpošanas centrā (26%), kuru biežāk izmantojušas fiziskās personas (29%) un fizisko personu pilnvarotās personas (38%)
- 15% pēdējā reizē izmantojuši pakalpojumu pieteikšanu, nosūtot pieprasījumu pa e-pastu, 13% portālā latvija.lv un 7%, izmantojot oficiālo e-adresi
- 85% (48% pilnībā un 37% drīzāk) klientu ir apmierināti ar pakalpojuma pieteikšanas veidu. Pakalpojuma pieteikšanas veids biežāk pilnībā apmierināja klientus, kas pēdējā reizē pakalpojumu saņēmuši klātienē klientu apkalpošanas centrā (56% pilnībā apmierināti ar pakalpojuma pieteikšanas veidu) vai iesnieguši pa pastu (66% pilnībā apmierināti)
- 15% klientu, kuri ir neapmierināti ar pakalpojuma pieteikšanas veidu, galvenokārt norāda uz ilgu gaidīšanas laiku, sarežģītību, informācijas trūkumu, nepatīkamu darbinieku attieksmi un augstām izmaksām
- Klienti, kuri pēdējā reizē pakalpojumu pieprasījuši, izmantojot portālus Kadastrs.lv vai latvija.lv biežāk ir drīzāk apmierināti ar šo veidu (attiecīgi 42% un 43%)
- **Pilnveidojot informācijas uztveramību portālos Kadastrs.lv, latvija.lv un saglabājot augsto klientu apmierinātību pakalpojuma saņemšanai klātienē vai pa pastu, var uzlabot kopējo apmierinātību ar Valsts zemes dienesta pakalpojumu pieteikšanas procesu**

- 88% (63% pilnībā un 25% drīzāk) klientu saņemtais pakalpojums atbilda tam, ko pieprasīja
- 7% klientu saņemtais pakalpojums pilnībā neatbilda tam, ko pieprasīja, kā galvenos iemeslus minot to, ka pakalpojums vēl nav saņemts, ilgu gaidīšanas laiku, neprofesionālas atbildes, neprofesionālu pakalpojumu sniegšanu un laika plānošanu.
- Klienti, kuriem pēdējais pieprasītais pakalpojums bija saistībā ar būves, telpu grupas kadastrālo uzmērīšanu, biežāk norādījuši, ka pakalpojums neatbilda viņu gaidām (17%; 7% drīzāk neatbilda un 10% - pilnībā neatbilda)
- 40% klientu ir pilnībā apmierināti ar pakalpojuma izpildes laiku. 29% ir drīzāk apmierināti, norādot, ka nepieciešamas ātrākas atbildes, jāsaīsina izpildes laiks un rindas. Piektā daļa ir pilnībā neapmierināti ar pakalpojuma izpildes laiku, norādot uz nepieņemamiem darbu izpildes termiņiem
- Klienti, kuriem pēdējais pieprasītais pakalpojums bija saistībā ar būves, telpu grupas kadastrālo uzmērīšanu, biežāk nav apmierināti ar tā izpildes laiku (17%; 49% drīzāk un 33% - pilnībā nav apmierināti)
- Klienti, kuriem pēdējais pieprasītais pakalpojums bija kadastra datu reģistrāciju, aktualizāciju (34%) vai arhīva materiālu izsniegšanu (36%) biežāk bijuši drīzāk apmierināti ar pakalpojuma izpildes laiku
- **Pilnveidojot būves, telpu grupas kadastrālo uzmērīšanas procesu un samazinot tā izpildes laiku, var uzlabot kopējo apmierinātību ar Valsts zemes dienesta pakalpojumu pieteikšanas procesu**
- **Pārskatot un samazinot izpildes laiku kadastra datu reģistrācijas, aktualizācijas vai arhīva materiālu izsniegšanas jautājumiem, var uzlabot apmierinātību ar Valsts zemes dienesta pakalpojumu izpildes laiku**

Pakalpojumu pieprasījumu skaits pēdējo 2 gadu laikā



Pēdējais pieprasītais Dienesta pakalpojums



Q6. Cik bieži Jūs esat pieprasījis Dienesta pakalpojumus pēdējo 2 gadu laikā?

Bāze: Visi respondenti, n=3791

Q7. Kuru Dienesta pakalpojumu Jūs pieprasījāt pēdējā reizē?

Bāze: Tie, kuri pieprasījuši Dienesta pakalpojumus pēdējo 2 gadu laikā, n=3480

* Atspoguļotas atbildes, kas pārsniedz 5%

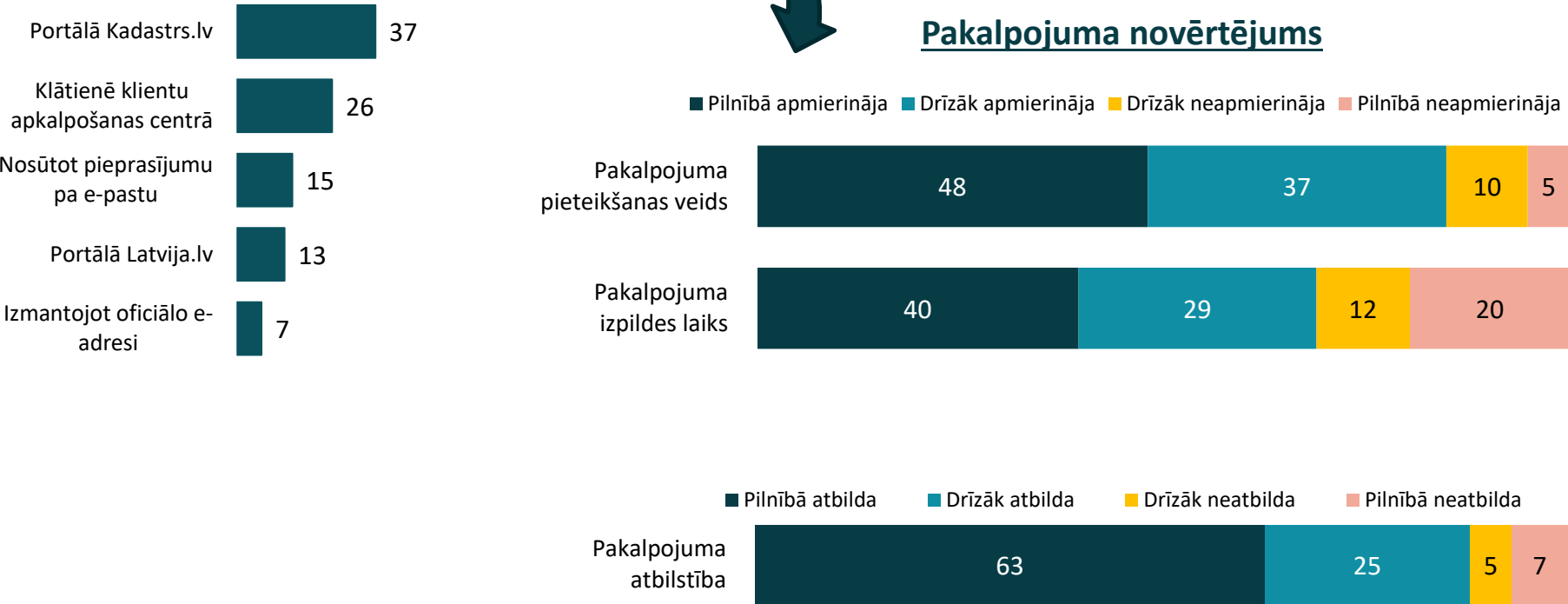
Pēdējā pieprasītā pakalpojuma veids un novērtējums (%)

(1)

Pakalpojuma pieprasījuma veids



Pakalpojuma novērtējums



Vidējais (1-4)

skalā no 1 (Pilnībā neapmierināja) – 4 (Pilnībā apmierināja)



Vidējais (1-4)

skalā no 1 (Pilnībā neatbilda) – 4 (Pilnībā atbilda)



Q8. Kādā veidā Jūs pieprasījāt pēdējo pieteikto Dienesta pakalpojumu?

Q9. Kā Jūs vērtējat šo pakalpojuma pieteikšanas veidu?

Q10. Vai Jūs apmierināja pēdējā saņemtā pakalpojuma izpildes laiks?

Q11. Vai saņemtais pakalpojums atbilda tam, ko pieprasījāt?

Bāze: Tie, kuri pieprasījuši Dienesta pakalpojumus pēdējo 2 gadu laikā, n=3480

Pēdējā pieprasītā pakalpojuma veids (%)

Respondentu komentāri*

Pilnībā apmierināja

- Viss labi, apmierina – 28%
- Ērtums – 20%
- Apkalpošana – 16%
- Ātri, operatīvi – 12%
- Saprotami – 11%
- Informācijas iegūšana – 8%
- Darbinieki – 5%

Drīzāk apmierināja

- Ilgi jāgaida atbilde – 20%
- Sarežģīta sistēma – 15%
- Pozitīvi – 13%
- Nepilnīga informācija – 9%
- Laba attieksme no darbiniekiem – 8%
- Normāli – 7%
- Konsultēšanās uz informācijas tālruni – 7%
- Informācijas trūkums – 7%
- Neskaidrības – 5%

Drīzāk neapmierināja

- Ilgs gaidīšanas laiks – 18%
- Sarežģīti – 15%
- Informācijas trūkums – 8%
- Nepieņemami izpildes termiņi – 7%
- Grūti pārskatāms – 7%
- Konsultēšanās uz informācijas tālruni – 6%
- Neskaidrība par nepieciešamajiem dokumentiem – 6%

Pilnībā neapmierināja

- Izpildes laiks – 20%
- Ilgs izpildes laiks – 18%
- Nepatikama darbinieku attieksme – 11%
- Augstas izmaksas – 7%
- Nepieciešamība uzmērīt dabā – 7%
- Nepieciešamība paskaidrot situāciju – 7%
- Zema apmierinātība – 7%
- Klientu apkalpošana – 6%
- Telefona pieejamība – 6%
- Atbilde – 6%
- Nesaprotami rēķini – 6%
- Informācijas saņemšanas ātrums
- Informācijas trūkums – 6%

Q9. Kā Jūs vērtējat šo pakalpojuma pieteikšanas veidu?

Bāze: Tie, kuri pieprasījuši Dienesta pakalpojumus pēdējo 2 gadu laikā, n=3480

* Respondentu komentāros atspoguļotas atbildes, kas pārsniedz 5%

Pēdējā pieprasītā pakalpojuma izpilde laiks (%)

Respondentu komentāri*

Pilnībā apmierināja

- Viss apmierina – 33%
- Ātrums – 28%
- Laikā izpildīts – 16%
- Termiņu ievērošana – 7%
- Atsaucība – 7%

Drīzāk apmierināja

- Daļēji apmierina – 18%
- Nepieciešamība pēc ātrākas atbildes – 17%
- Jāsaīsina izpildes laiks – 14%
- Bija jāgaida – 14%
- Rindas – 11%
- Pakalpojums saņemts noteiktajos termiņos – 9%

Drīzāk neapmierināja

- Nepieņemami darbu izpildes termiņi – 76%
- Pakalpojums vēl nav saņemts – 5%

Pilnībā neapmierināja

- Nepieņemami darbu izpildes termiņi – 90%
- Avansa maksājumam neseko pakalpojuma izpilde normatīvajos aktos noteiktā termiņā – 9%

Q10. Vai Jūs apmierināja pēdējā saņemtā pakalpojuma izpildes laiks?

Bāze: Tie, kuri pieprasījuši Dienesta pakalpojumus pēdējo 2 gadu laikā, n=3480

* Respondentu komentāros atspoguļotas atbildes, kas pārsniedz 5%

Pēdējā pieprasītā pakalpojuma atbilstība (%)

Respondentu komentāri*

Pilnībā atbilda

- Apmierināts – 43%
- Pilnībā apmierināts – 18%
- Saņemts pieprasītais pakalpojums – 10%

Drīzāk atbilda

- Drīzāk apmierināts – 31%
- Pakalpojums vēl nav saņemts – 20%
- Ilgs gaidīšanas laiks – 11%

Drīzāk neatbilda

- Pakalpojums vēl nav saņemts – 24%
- Ilgi gaidīšanas laiki – 8%
- Neapmierinošs pakalpojums – 7%
- Informācijas trūkums – 7%
- Pieļauta kļūda izsniegtajā plānā – 6%
- Termiņu neievērošana – 6%
- Neprecīza informācija – 5%

Pilnībā neatbilda

- Pakalpojums vēl nav saņemts – 46%
- Ilgs gaidīšanas laiks – 18%
- Neprofesionāla atbilde – 13%
- Neprofesionāla pakalpojumu sniegšana – 9%
- Neprofesionāla laika plānošana – 5%

Q11. Vai saņemtais pakalpojums atbilda tam, ko pieprasījāt?

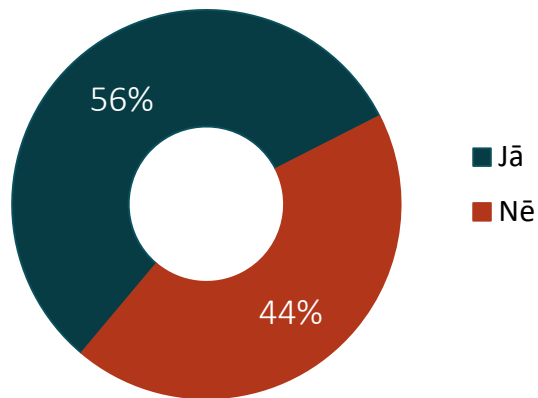
Bāze: Tie, kuri pieprasījuši Dienesta pakalpojumus pēdējo 2 gadu laikā, n=3480

* Respondentu komentāros atspoguļotas atbildes, kas pārsniedz 5%

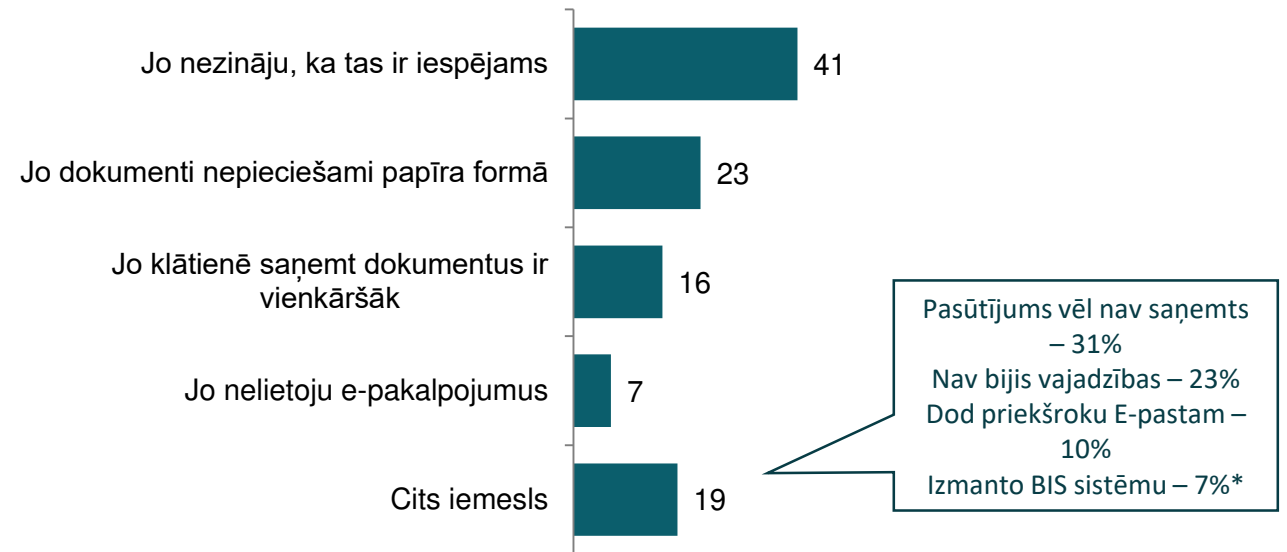
- 56% klientu ir saņēmuši dokumentus portāla Kadastrs.lv sadaļā „MANS KONTS”. Juridisko personu pārstāvji (64%), klienti ar pieprasījumu skaitu 3 un vairāk reizes (67%), klienti, kuriem pēdējais pieprasītais pakalpojums ir bijis būves, telpu grupas kadastrālā uzmērīšana (59%) vai arhīva materiālu izsniegšana (68%) biežāk norādījuši, ka ir saņēmuši dokumentus portāla Kadastrs.lv sadaļā „MANS KONTS”
- Kopā 44% klientu nav saņēmuši dokumentus portāla Kadastrs.lv sadaļā „MANS KONTS” un biežāk šādu atbildi ir norādījušas fizisko personu pilnvarotās personas (63%), valsts, pašvaldību iestāžu pārstāvji (53%), klienti ar vienu pakalpojuma pieprasījuma reizi (49%), klienti, kuriem pēdējais pieprasītais pakalpojums ir saistībā ar kadastrālo vērtēšanu (54%) un pakalpojuma pieprasījuma veids pa pastu (63%), klātienē (62%) vai e-pastā (50%)
- 88% (31% pilnībā un 57% drīzāk) klientu piekrīt, ka portāla Kadastrs.lv sadaļa “MANS KONTS” ir ērta un saprotama
- Galvenais iemesls, kāpēc klienti pakalpojuma dokumentus nav saņēmuši portāla Kadastrs.lv sadaļā “MANS KONTS”, ir tas, ka nav zinājuši par šādu iespēju (41%). Juridisko personu pārstāvji (50%), klienti ar pieprasījumu skaitu 3 un vairāk reizes (46%) un klienti, kuriem pēdējais pieprasītais pakalpojums ir informācijas izsniegšana (49%) biežāk norādījuši, ka nav zinājuši par iespēju saņemt pakalpojuma dokumentus elektroniski portālā Kadastrs.lv
- 23% klientu nav izmantojuši iespēju saņemt pakalpojuma dokumentus elektroniski, jo tie ir bijuši nepieciešami papīra formātā. Klienti, kuriem pēdējais pieprasītais pakalpojums ir saistībā ar kadastrālo vērtēšanu (34%) biežāk norādījuši par nepieciešamību saņemt pakalpojuma dokumentus papīra formātā
- **Valsts zemes dienestam pakalpojuma pieprasīšanas brīdī klienti ir aktīvi jāinformē par iespēju saņemt dokumentus elektroniski portālā Kadastrs.lv un kopā ar citiem sadarbības partneriem jāveicina pakalpojumu digitalizācija, lai samazinātu papīra dokumentu saņemšanas nepieciešamību**

Pakalpojumu saņemšana portāla Kadastrs.lv sadaļā «MANS KONTS» (%) (1)

Pakalpojumu dokumentu saņemšana portāla Kadastrs.lv sadaļā «MANS KONTS»



Iemesli, kādēļ pakalpojuma dokumenti nav saņemti portāla Kadastrs.lv sadaļā «MANS KONTS»



Q12. Vai pakalpojuma dokumentus esat saņēmis portāla Kadastrs.lv sadaļā „MANS KONTS”??

Bāze: Visi respondenti, n=3791

Q12a. Vai pakalpojuma dokumentus esat saņēmis portāla Kadastrs.lv sadaļā “MANS KONTS”? NĒ

Bāze: Tie, kuri pakalpojuma dokumentus nav saņēmuši portāla Kadastrs.lv sadaļā „MANS KONTS”, n=1653

* Atspoguļotas atbildes, kas pārsniedz 5%

Pakalpojumu saņemšana portāla Kadastrs.lv sadaļā «MANS KONTS» (%) (2)

Portāla Kadastrs.lv sadaļas «MANS KONTS» novērtējums

Vidējais (1-4)

skalā no 1 (Pilnībā neatbilda) – 4 (Pilnībā atbilda)

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

Portāla Kadastrs.lv sadaļa "MANS KONTS" ir ērta un saprotama



Respondentu komentāri*

Drīzāk nepiekrītu

- Nepieciešama skaidrāka informācija – 20%
- Sarežģīts izkārtojums – 18%
- Nepieciešama ērtāka navigācija – 12%
- Nav viegli saprotama – 8%
- Nepieciešama skaidrāks informācija par dokumentiem un to izpildes statusu – 7%
- Grūtības atrast informāciju – 7%
- Nepieciešama precīzāki sadaļu apraksti – 7%

Pilnībā nepiekrītu

- Grūtības atrast informāciju – 28%
- Nepieciešama skaidrāka informācija – 15%
- Nestrādā – 11%
- Nepieciešama ērtāka navigācija – 11%
- Nav viegli saprotama – 9%
- Vairāki objekti – 9%
- Sarežģīts izkārtojums – 9%
- Neērtas kartes – 6%
- Vienkāršot un padarīt intuitīvu – 6%
- Nepieciešama sasaiste ar e-pastu – 6%
- Novecojusi – 6%

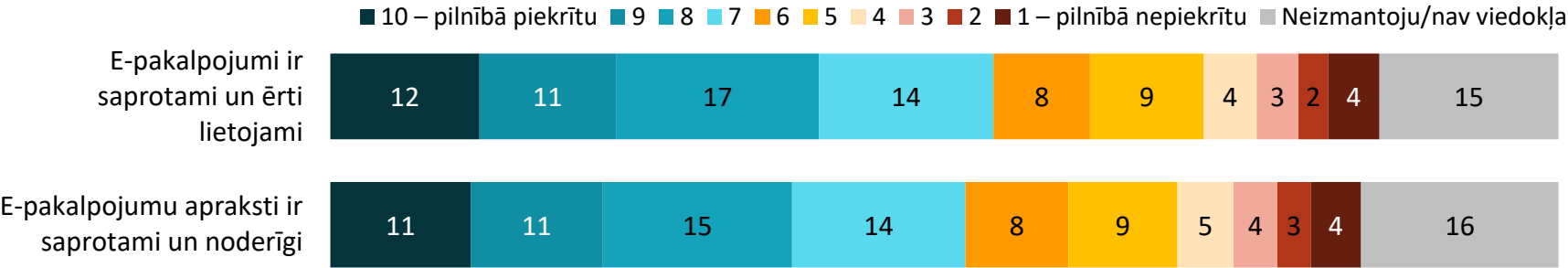
Q13. Vai piekrītat, ka portāla Kadastrs.lv sadaļa "MANS KONTS" ir ērta un saprotama?

Bāze: Tie, kuri pakalpojuma dokumentus saņēmuši portāla Kadastrs.lv sadaļā "MANS KONTS"? , n=2138

* Respondentu komentāros atspoguļotas atbildes, kas pārsniedz 5%

- Vidējais vērtējums skalā no 1 līdz 10, kur 1 nozīmē «pilnībā nepiekrītu» un 10, savukārt, «pilnībā piekrītu» e-pakalpojumu saprotamībai un ērtai lietojamībai ir 6.8 punkti. Valsts, pašvaldības iestāžu pārstāvji (7.5 punkti), klienti, kuriem pēdējais pieprasītais Dienesta pakalpojums ir bijis arhīva materiālu izsniegšana (7.3 punkti) un klienti, kuriem pēdējā pieprasītā pakalpojuma veids ir bijis portāls Kadastrs.lv (7.1 punkti) biežāk ir novērtējuši e-pakalpojumu saprotamību un lietojamību ar augstāku atzīmi
- Zemāku vērtējumu biežāk sniegušas fiziskas personas pilnvarotās personas (6.1 punkti), klienti, kuriem pēdējais pieprasītais Dienesta pakalpojums ir bijis būves, telpu grupas kadastrālā uzmērīšana (6.7 punkti) un klienti, kuriem pēdējā pieprasītā pakalpojuma veids ir klātienē klientu apkalpošanas centrā (6.2 punkti)
- Vidējais vērtējums e-pakalpojumu aprakstu saprotamībai un noderīgumam ir 6.7 punkti skalā no 1 līdz 10, kur 1 nozīmē «pilnībā nepiekrītu» un 10, savukārt, «pilnībā piekrītu». Līdzīgi valsts, pašvaldības iestāžu pārstāvji (7.4 punkti), klienti, kuriem pēdējais pieprasītais Dienesta pakalpojums ir bijis arhīva materiālu izsniegšana (7.1 punkti) un klienti, kuriem pēdējā pieprasītā pakalpojuma veids ir bijis portāls Kadastrs.lv (7.0 punkti) biežāk ir novērtējuši e-pakalpojumu aprakstu saprotamību un noderīgumu ar augstāku atzīmi
- Zemāku vērtējumu e-pakalpojumu aprakstu saprotamībai un noderīgumam biežāk sniegušas fiziskas personas pilnvarotās personas (5.7 punkti) un klienti, kuriem pēdējā pieprasītā pakalpojuma veids ir klātienē klientu apkalpošanas centrā (6.2 punkti)
- **Primāri zināšanas par e-pakalpojumu pieejamību, lietojamību un noderīgumu ir jāuzlabo fizisko personu pilnvaroto pārstāvju un klātienē klientu vidū**

E-pakalpojumu izmantošanas un rezultātu saņemšanas novērtējums (%)



Vidējais (1-10)

skalā no 1 (Pilnībā nepiekrītu) – 10 (Pilnībā piekrītu)



6.8



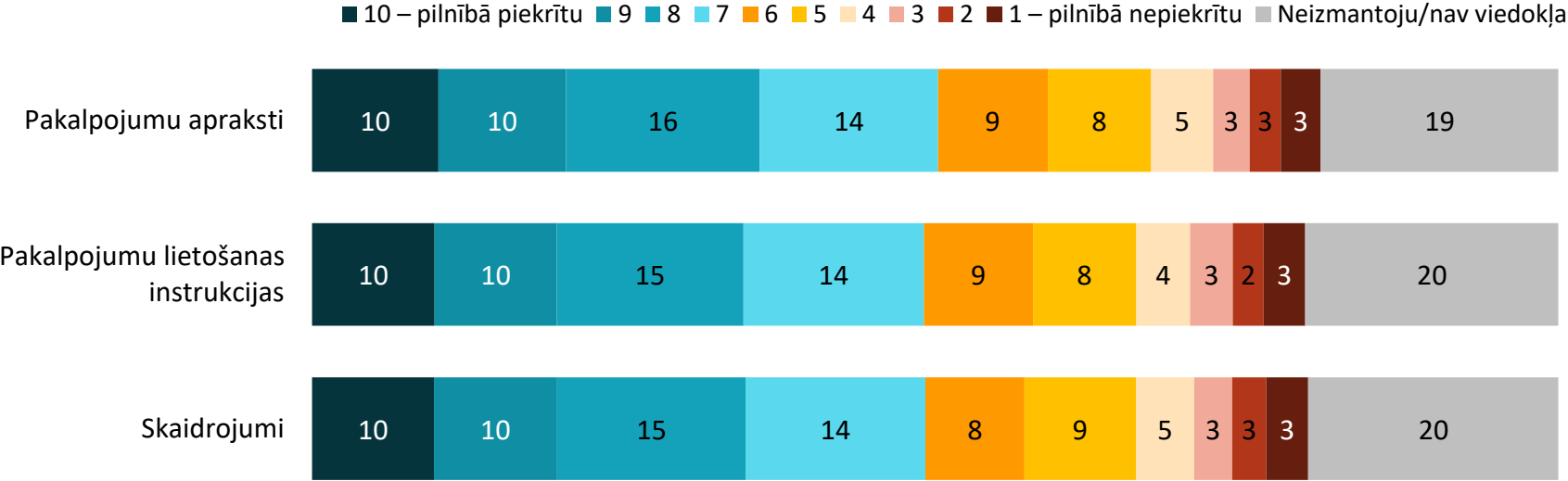
6.7

Q14. Lūdzu, novērtējiet, vai Jūs piekrītat zemāk minētajiem apgalvojumiem par e-pakalpojumu izmantošanu un to rezultātu saņemšanu portālā Kadastrs.lv
Bāze: Visi respondenti, n=3791

- Vidējais vērtējums internetā pieejamai informācijai par Dienesta pakalpojumiem visiem trim mērītajiem aspektiem līdzīgs, tas ir 6.7 punkti pakalpojumu lietošanas instrukcijām, 6.8 punkti pakalpojumu aprakstiem un 6.7 punkti skaidrojumiem (skalā no 1 līdz 10, kur 1 nozīmē «pilnībā nepiekrītu» un 10, savukārt, «pilnībā piekrītu»)
- Valsts, pašvaldības iestāžu pārstāvji, juridisko profesiju pārstāvji (vidēji 7.5 punkti) un klienti, kuriem pēdējā pieprasītā pakalpojuma veids ir bijis informācijas izsniegšana (vidēji 7.1 punkti) biežāk ir novērtējuši internetā pieejamo informāciju par Dienesta pakalpojumiem ar augstāku atzīmi
- Zemāku vērtējumu biežāk sniegušas fizisku personu pilnvarotās personas (vidēji 5.9 punkti), klienti, kuriem pēdējā pieprasītā pakalpojuma veids ir bijis būves, telpu grupas kadastrālā uzmērīšana (vidēji 6.6 punkti) un klienti, kuriem pēdējā pieprasītā pakalpojuma veids ir klātienē klientu apkalpošanas centrā (vidēji 6.5 punkti)
- **Attiecībā uz informācijas pieejamību par dienesta pakalpojumiem primāri zināšanas ir jāstiprina fizisko personu pilnvaroto pārstāvju un klātienē klientu vidū**
- Augstāk novērtētais dienesta darbības aspekts ir «Klientu apkalpošanas kultūra» (8.1 punkti skalā no 1 līdz 10, kur 1 nozīmē «pilnībā neapmierina», savukārt 10 – «pilnībā apmierina»). Aspekti «Konsultācijas klientu apkalpošanas centrā» un «Dienesta darbinieku zināšanas un profesionalitāte» ar vidējo vērtējumu 7.9 punkti ierindojas otrajā vietā. Trešajā vietā ir «saņemtā pakalpojuma kvalitāte» ar vērtējumu – 7.8 punkti
- Salīdzinoši zemāks vērtējums ir aspektiem «Konsultācijas pa e-pastu» (7.5 punkti) un «E-pakalpojumu piedāvājumam portālā Kadastrs.lv» (7.4 punkti)

- Zemāka apmierinātība ar saņemtā pakalpojuma kvalitāti biežāk ir fiziskās personas pilnvarotajām personām (7.0 punkti), juridisko personu pārstāvjiem (7.5 punkti), klientiem, kuriem pēdējais pieprasītais Dienesta pakalpojums ir bijis būves, telpu grupas kadastrālā uzmērīšana (7.6 punkti) un portālā latvija.lv pēdējā pakalpojuma pieteicējiem (7.6 punkti)
- Zemāka apmierinātība ar e-pakalpojumu piedāvājumu portālā Kadastrs.lv ir biežāk ir fiziskās personas pilnvarotajām personām (6.7 punkti), klientiem, kuriem pēdējais pieprasītais Dienesta pakalpojums ir bijis būves, telpu grupas kadastrālā uzmērīšana (7.2 punkti) un klātienē klientu apkalpošanas centra klientiem (7.1 punkti)
- Vidējais vērtējums kopējai apmierinātībai ar Dienesta pakalpojumiem ir 7.3 punkti skalā no 1 līdz 10, kur 1 nozīmē «pilnībā neapmierina» un 10, savukārt, «pilnībā apmierina»
- Valsts, pašvaldības iestāžu pārstāvji (7.9 punkti), klienti vecumā no 61 gads (7.7 punkti) un klienti, kuriem pēdējā pieprasītā pakalpojuma veids ir bijis informācijas izsniegšana (7.7 punkti), kadastra datu reģistrācija, aktualizācija (7.6 punkti) un arhīva materiālu izsniegšanu (7.8 punkti) biežāk snieguši augstāku atzīmi
- Zemāku vērtējumu biežāk sniegušas fizisku personu pilnvarotās personas (6.6 punkti), juridisko klientu pārstāvji (7.0 punkti), klienti vecumā no 26 līdz 44 gadiem (7.1 punkti), klienti, kuriem pakalpojumu skaits ir bijis 3 vai vairāk reizes (7.1 punkti), kuriem pēdējā pieprasītā pakalpojuma veids ir bijis būves, telpu grupas kadastrālā uzmērīšana (6.9 punkti) un klienti, kuriem pēdējā pieprasītā pakalpojuma veids ir portālā latvija.lv (7.0 punkti)
- Kā pilnveidojamos sadarbības aspektus Valsts zemes dienesta klienti ir norādījuši: *īsākus darbu izpildes termiņus, kadastrālās uzmērīšanas procesa vienkāršošanu, klientu apkalpošanu klātienē, rindu samazināšanu, informācijas pieejamību un pakalpojumu izmaksu optimizāciju, u.c.*

Internetā pieejamās informācijas novērtējums par Dienesta pakalpojumiem(%)



Vidējais (1-10)

skalā no 1 (Pilnībā nepiekrītu) – 10 (Pilnībā piekrītu)



6.8



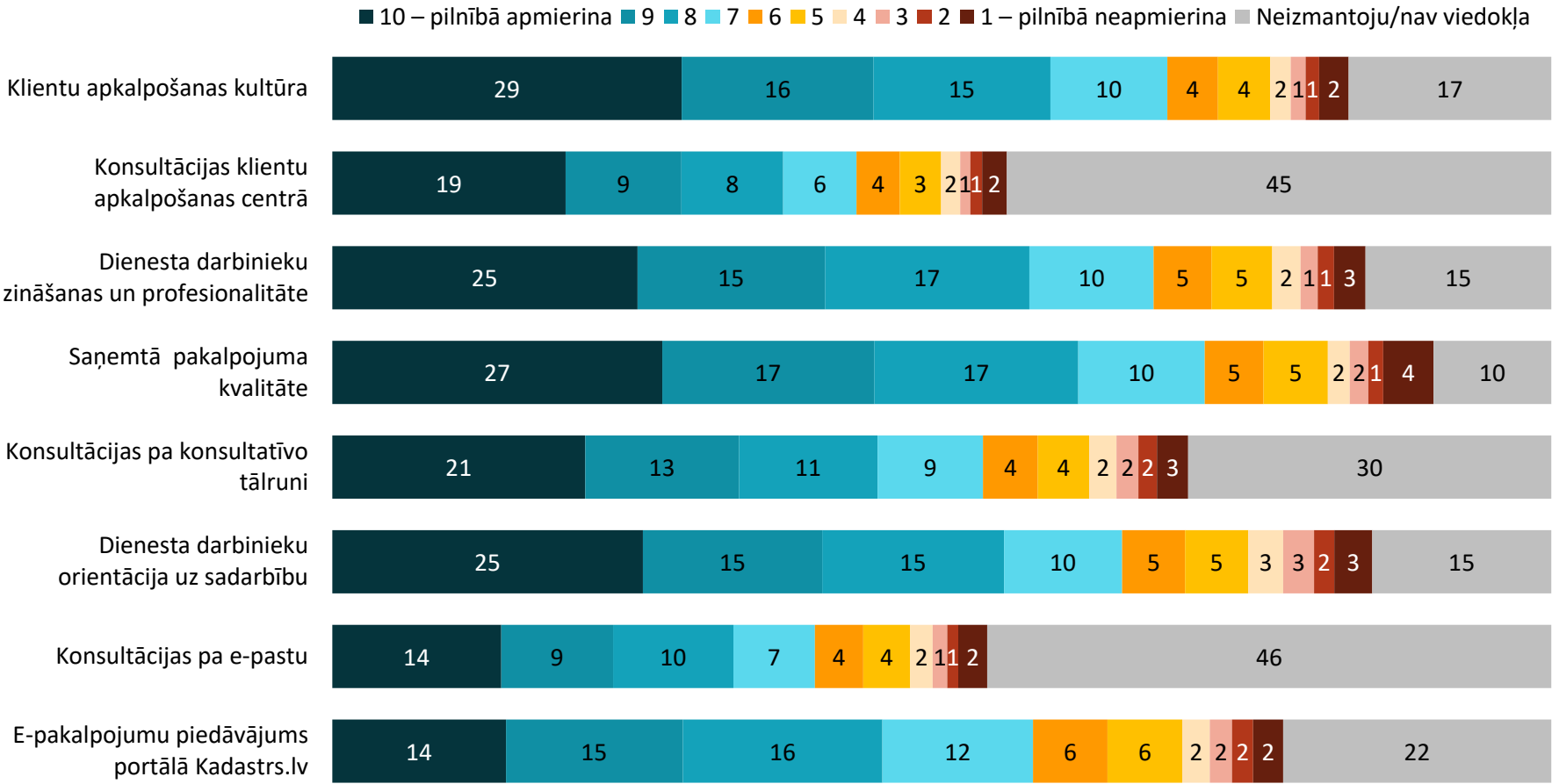
6.7



6.7

Q15. Lūdzu, novērtējiet, vai internetā pieejamā Dienesta informācija par pakalpojumiem ir saprotama
Bāze: Visi respondenti, n=3791

Dienesta darbības novērtējums (%)



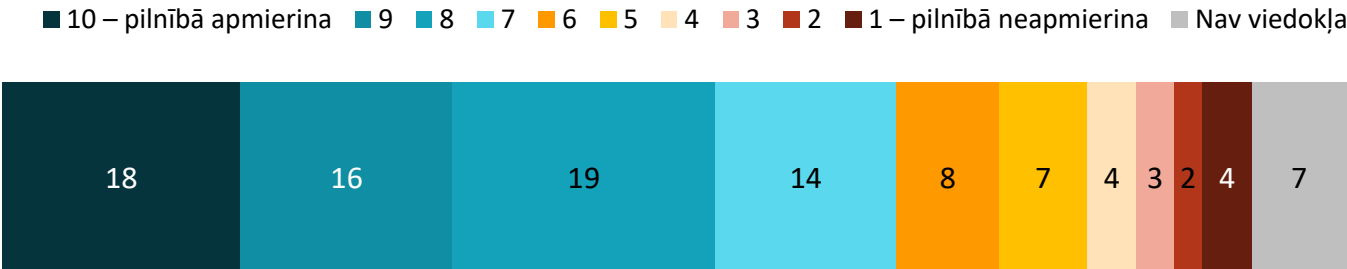
Vidējais (1-10)

skalā no 1 (Pilnībā neapmierina) – 10 (Pilnībā apmierina)



Q16. Lūdzu, novērtējiet Dienesta darbību
Bāze: Visi respondenti, n=3791

Kopējā apmierinātība ar Dienesta sniegtajiem pakalpojumiem un klientu apkalpošanu (%)



Vidējais (1-10)

skalā no 1 (Pilnībā neapmierina) –
10 (Pilnībā apmierina)



7.3

Q17. Lūdzu, novērtējiet kopējo apmierinātību ar Dienesta sniegtajiem pakalpojumiem un klientu apkalpošanu
Bāze: Visi respondenti, n=3791

Respondentu priekšlikumi, ieteikumi un komentāri (%)



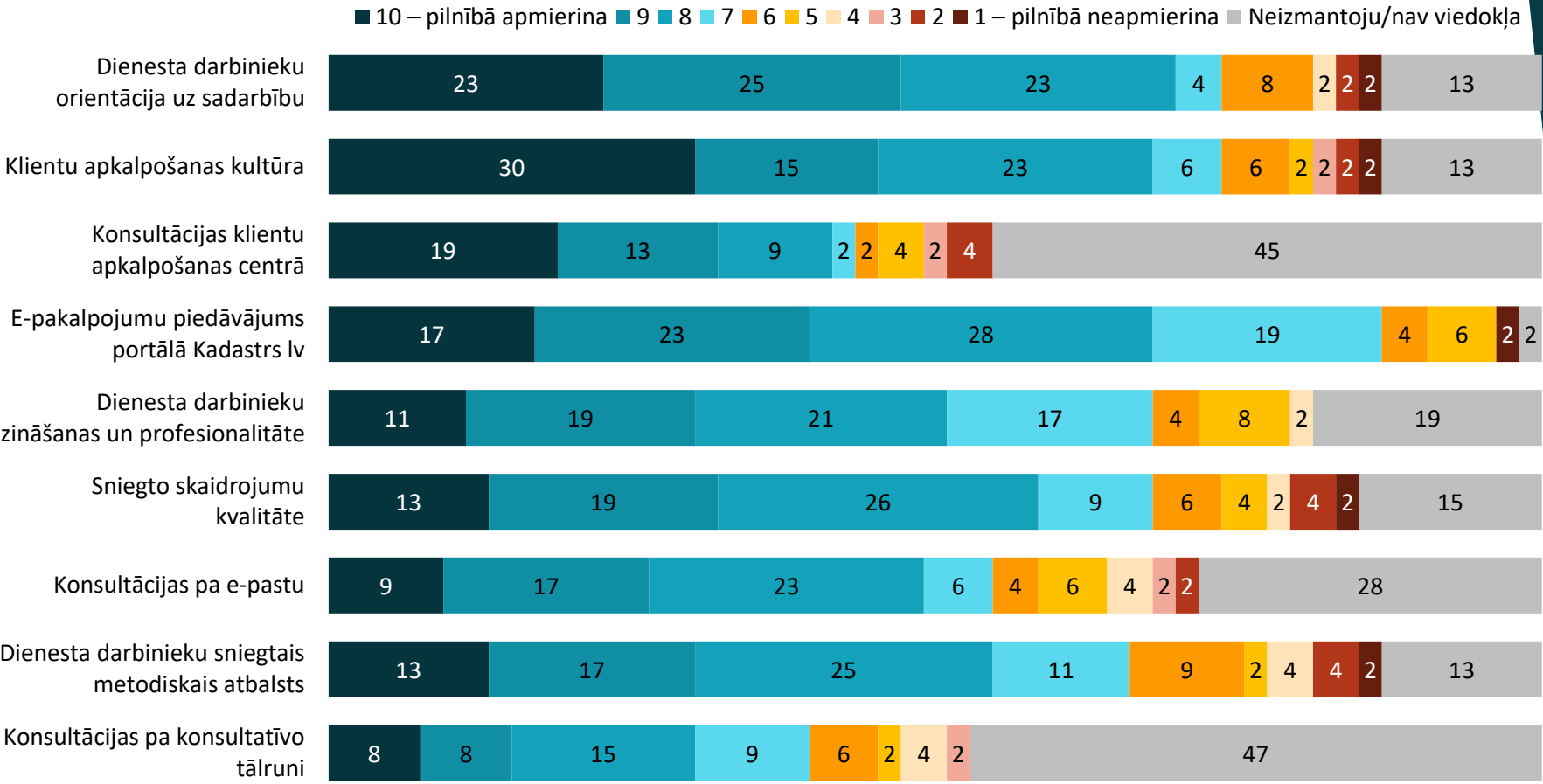
Q18. Jūsu priekšlikumi, ieteikumi, komentāri
Bāze: Respondenti, kuri snieguši atbildi, n=1624
Atspoguļotas atbildes, kas pārsniedz 3%

Profesionālo klientu aptauja

- Augstāk novērtētie dienesta darbības aspekti profesionālo klientu vidū ir «Dienesta darbinieku orientācija uz sadarbību» un «Klientu apkalpošanas kultūra» (8.2 punkti skalā no 1 līdz 10, kur 1 nozīmē «pilnībā neapmierina», savukārt 10 – «pilnībā apmierina»). Aspekti «Konsultācijas klientu apkalpošanas centrā» un «E-pakalpojumu piedāvājums portālā Kadastrs.lv» ar vidējo vērtējumu 8.0 punkti ierindojas otrajā vietā. Trešajā vietā ir «Dienesta darbinieku zināšanas un profesionalitāte» ar vērtējumu – 7.8 punkti. Salīdzinoši zemāks vērtējums ir aspektiem «Sniegto skaidrojumu kvalitāte», «Konsultācijas pa e-pastu» (7.6 punkti), «Dienesta darbinieku sniegtajam metodiskajam atbalstam» un «Konsultācijām pa konsultatīvo tālruni» (7.5 punkti)
- Sadarbība 23% gadījumu ir uzlabojusies vai 57% – palikusi nemainīga un kopējā apmierinātība ar Dienesta sniegtajiem pakalpojumiem un klientu apkalpošanu ir 8.0 punkti skalā no 1 līdz 10, kur 1 nozīmē «pilnībā neapmierina» un 10, savukārt, «pilnībā apmierina»
- Augstāk novērtētais pakalpojumu kvalitātes aspekts ir «Saņemto datu kvalitāte» (8.5 punkti skalā no 1 līdz 10, kur 1 nozīmē «pilnībā neapmierina», savukārt 10 – «pilnībā apmierina»). Kadastra datu reģistrācijas un aktualizācijas pakalpojumu kvalitātes aspektu profesionālie klienti novērtējuši ar 8.3 punktiem un pasūtījumu izpildes termiņu ievērošanai vidējais vērtējums ir 8.0 punkti. Salīdzinoši zemāks vērtējums no Valsts zemes dienesta profesionālajiem klientiem ir saņemts aspektam «Saņemto arhīva dokumentu kvalitāte» (7.5 punkti)
- Kā pilnveidojamos sadarbības aspektus Valsts zemes dienesta profesionālie klienti ir norādījuši: *plašāku komunikāciju, informācijas aktualitāti un precizitāti, pieejamību, Kadastrs.lv funkcionalitātes uzlabojumus, ātrāku pakalpojumu izpildi, cenu līmeņa saglabāšanu pakalpojumiem, klientu centru pieejamību reģionos un apmācību pieejamību profesionālajiem klientiem, u.c.*

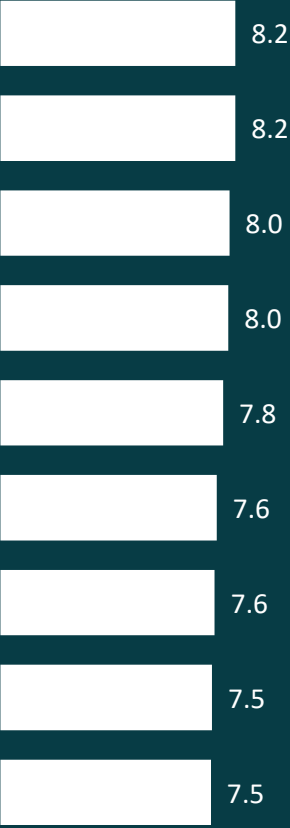
- 68% profesionālo klientu Dienesta tīmekļvietni www.vzd.gov.lv izmanto konkrētas situācijas risināšanai un 21% vismaz reizi nedēļā
- 68% profesionālo klientu tīmekļa vietnē www.vzd.gov.lv pieejamie skaidrojumi un informācija ir pietiekama un saprotama. Kā galvenos iemeslus pilnveidei profesionālie klienti ir norādījuši informācijas pārskatamības uzlabošanu, strukturizēšanu, regulāra atjaunošanu, savlaicīgu izmaiņu ieviešanu
- Vidējais vērtējums Kadastrs.lv lietojamībai ir 8.3 punkti un deviņus no vienpadsmit mērītajiem Kadastrs.lv aspektiem profesionālie klienti novērtējuši virs 8, kas ir: «Jaunu kadastra apzīmējumu pieprasīšana» (9.1 punkti), «ZKU lietas iesniegšana» (8.7 punkti), «Informācijas sagatavošana zemes ierīcības projekta izstrādei» (8.6 punkti), «Sadaļas “MANS KONTS” lietošana», «Kadastra un adrešu teksta datu pārlūkošana», «Informācijas sagatavošana topogrāfiskajai uzmērīšanai» (8.4 punkti), «Ģeotelpisko datu lejupielāde», «Karšu pārlūks» (8.3 punkti), «Informācijas sagatavošana zemes kadastrālajai uzmērīšanai (ZKU)» (8.2 punkti)
- Salīdzinoši zemāk novērtēti un uzlabojamie aspekti ir «Tematiskās kartes» (7.7 punkti), «Arhīva materiāli un to datu lejupielāde» (7.0 punkti)
- Kā ieteikumus Kadastrs.lv pilnveidei Valsts zemes dienesta profesionālie klienti ir norādījuši: *īpašuma nosaukumu pilnveidi, kadastra datu apstrādes, lejupielādes ātruma uzlabošanu, autentifikācijas procesa, sadaļas «Mans konts», apmaksas sistēmas pilnveidi, dokumentu digitalizāciju, strukturizēšanu, plašākas informācijas pieejamību par ZKU, u.c.*

Dienesta darbības novērtējums (%)



Vidējais (1-10)

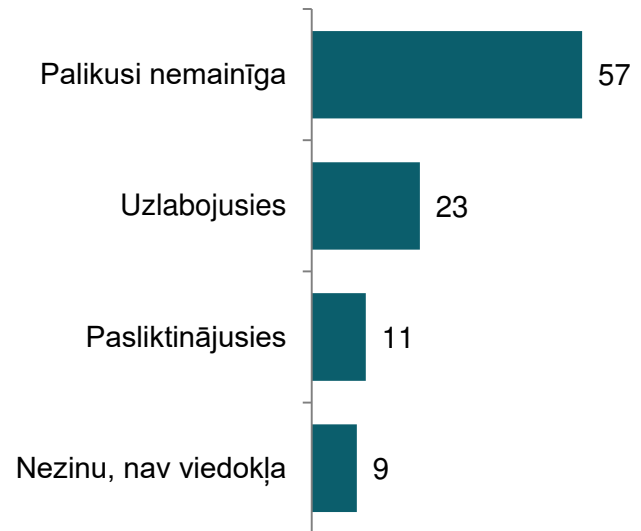
skalā no 1 (Pilnībā neapmierina) – 10 (Pilnībā apmierina)



Q1. Lūdzu, novērtējiet Dienesta darbību
Bāze: Profesionālie klienti, n=53

Sadarbība ar Dienestu pēdējo 2 gadu laikā (%)

Sadarbības novērtējums pēdējo 2 gadu laikā



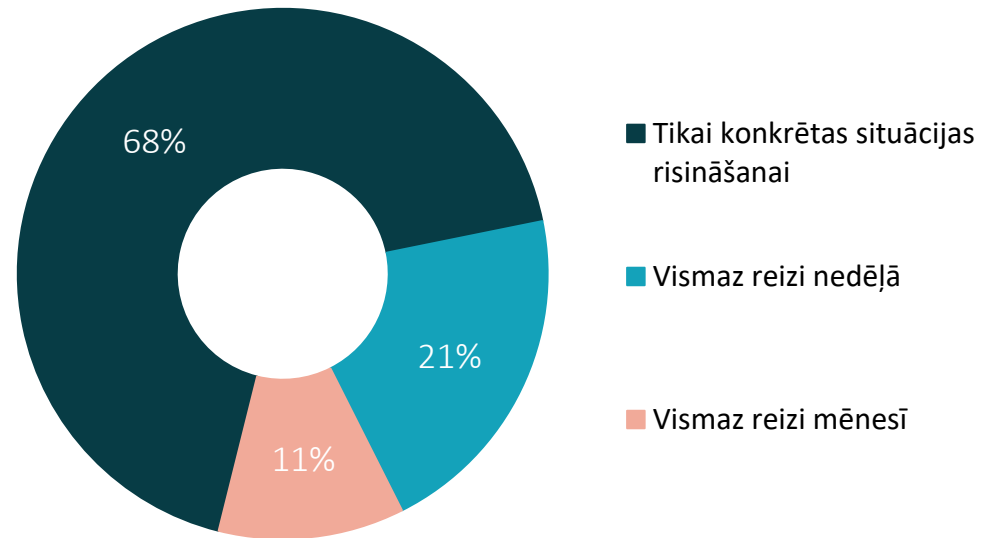
- Komunikācija – 44%
- Pieejamo dokumentu klāsts – 22%
- Dienesta mājaslapa, portāls Kadastrs.lv – 22%
- Dokumentu aprites ātrums – 11%



- Komunikācija – 33%
- Klientu centru neesamība – 33%
- Konsultācijas – 17%
- Klientu apkalpošana – 17%
- Digitālā vide – 17%

Q2. Kā Jūs vērtējat sadarbību ar Dienestu pēdējo 2 gadu laikā?

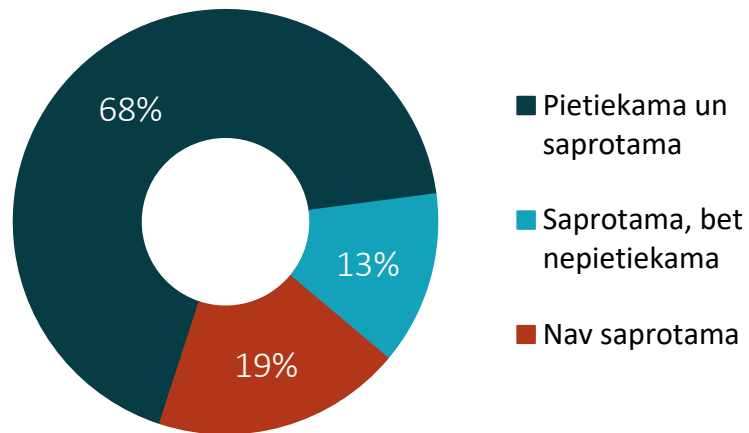
Bāze: Profesionālie, n=53



Q3. Cik bieži pārlūkojat Dienesta tīmekļa vietni www.vzd.gov.lv?

Bāze: Profesionālie klienti, n=53

Informācijas un skaidrojumu novērtējums



Saprotama, bet nepietiekama

- Trūkst aktuāli skaidrojumi, informācijas – 43%
- Grūti atrodama/nepārskatāma informācija – 29%
- Novecojusi – 14%
- Neaptver visus jautājumus – 14%
- Nepieciešama metodisko materiālu izstrāde (līdzīga ZKU) – 14%

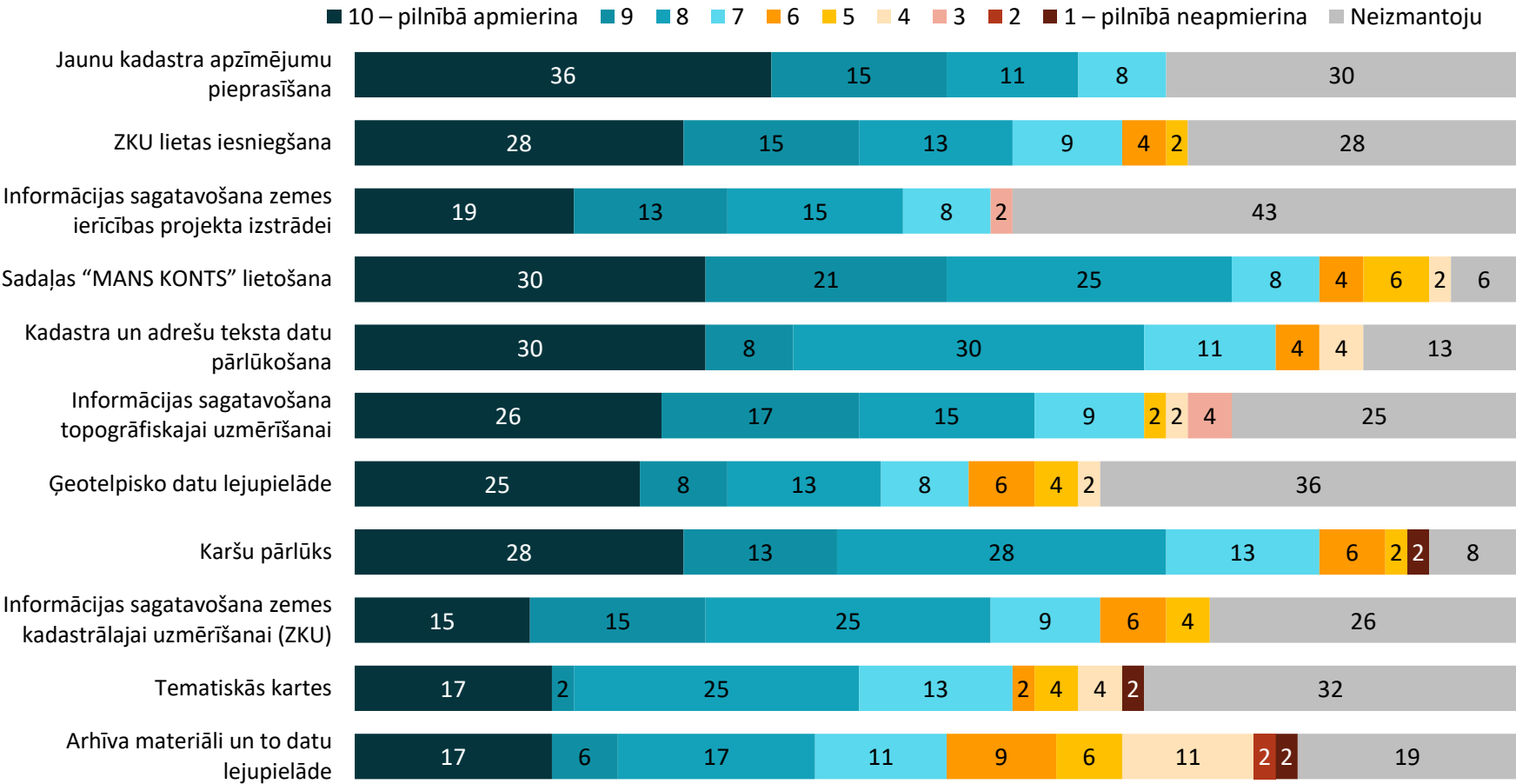
Nav saprotama

- Grūti atrodama/nepārskatāma informācija – 60%
- Trūkst aktuāli skaidrojumi, informācijas - 20%
- Biežas izmaiņas – 10%
- Pazūd informācija – 10%
- Grūti saprotama informācija – 10%
- Vienotas aplikācijas izstrāde – 10%

Q4. Vai Dienesta tīmekļa vietnē www.vzd.gov.lv pieejamie skaidrojumi un informācija par ar Jūsu profesionālo darbību saistītām tēmām ir pietiekama un saprotama?

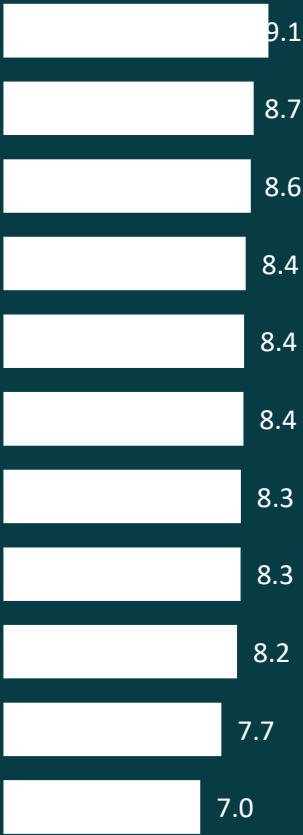
Bāze: Profesionālie klienti, n=53

Portāla Kadastrs.lv lietojamības novērtējums (%)



Vidējais (1-10)

skalā no 1 (Pilnībā neapmierina) – 10 (Pilnībā apmierina)



Q5. Lūdzu, novērtējiet portāla Kadastrs.lv lietojamību
Bāze: Profesionālie klienti, n=53



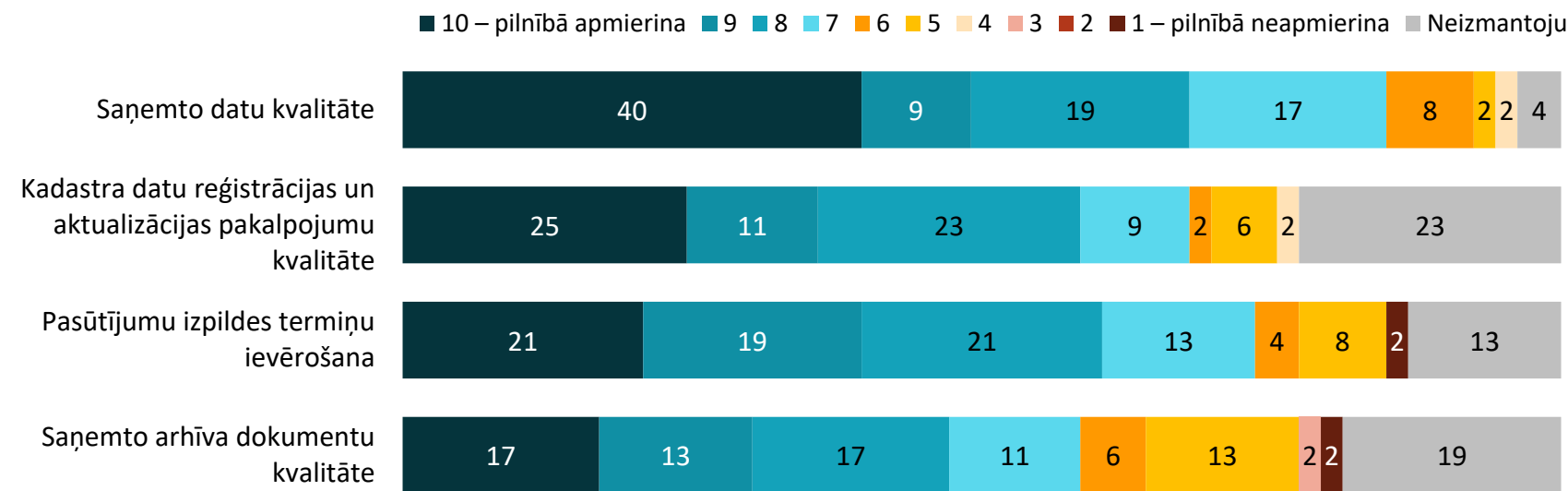
Profesionālo klientu ieteikumi portāla Kadastrs.lv uzlabošanai (%)



Q6. Kādi būtu Jūsu ieteikumi portāla Kadastrs.lv uzlabošanai?

Bāze: Profesionālie klienti, n=53

Dienesta sniegto pakalpojumu kvalitātes novērtējums (%)

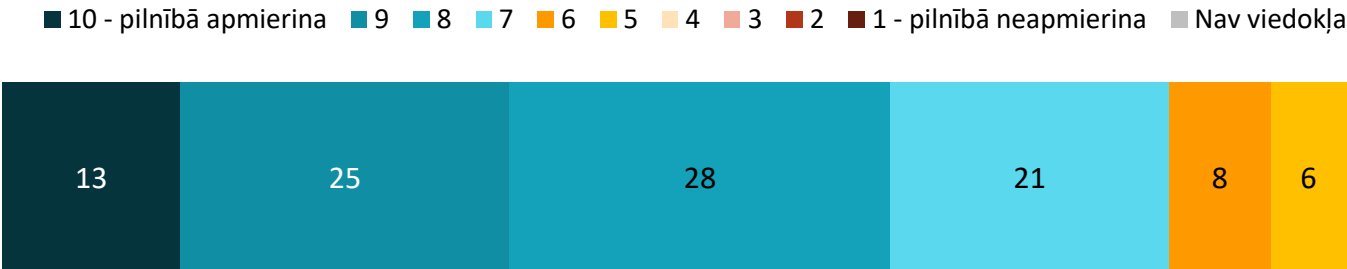


Vidējais (1-10)
 skalā no 1 (Pilnībā neapmierina) –
 10 (Pilnībā apmierina)



Q7. Lūdzu, novērtējiet Dienesta sniegto pakalpojumu kvalitāti
 Bāze: Profesionālie klienti, n=53

Kopējā apmierinātība ar Dienesta sniegtajiem pakalpojumiem un klientu apkalpošanu (%)



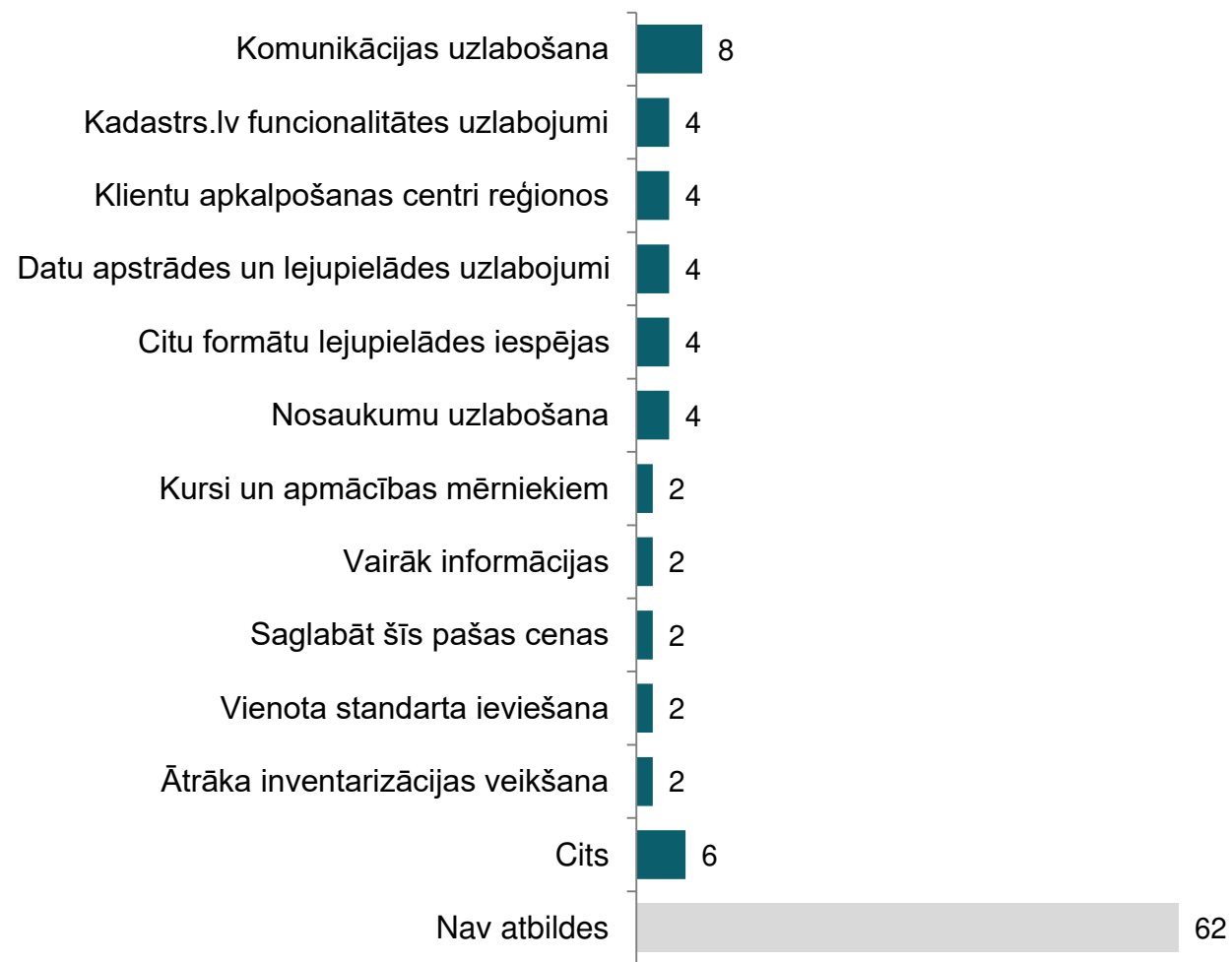
Vidējais (1-10)

skalā no 1 (Pilnībā neapmierina) –
10 (Pilnībā apmierina)

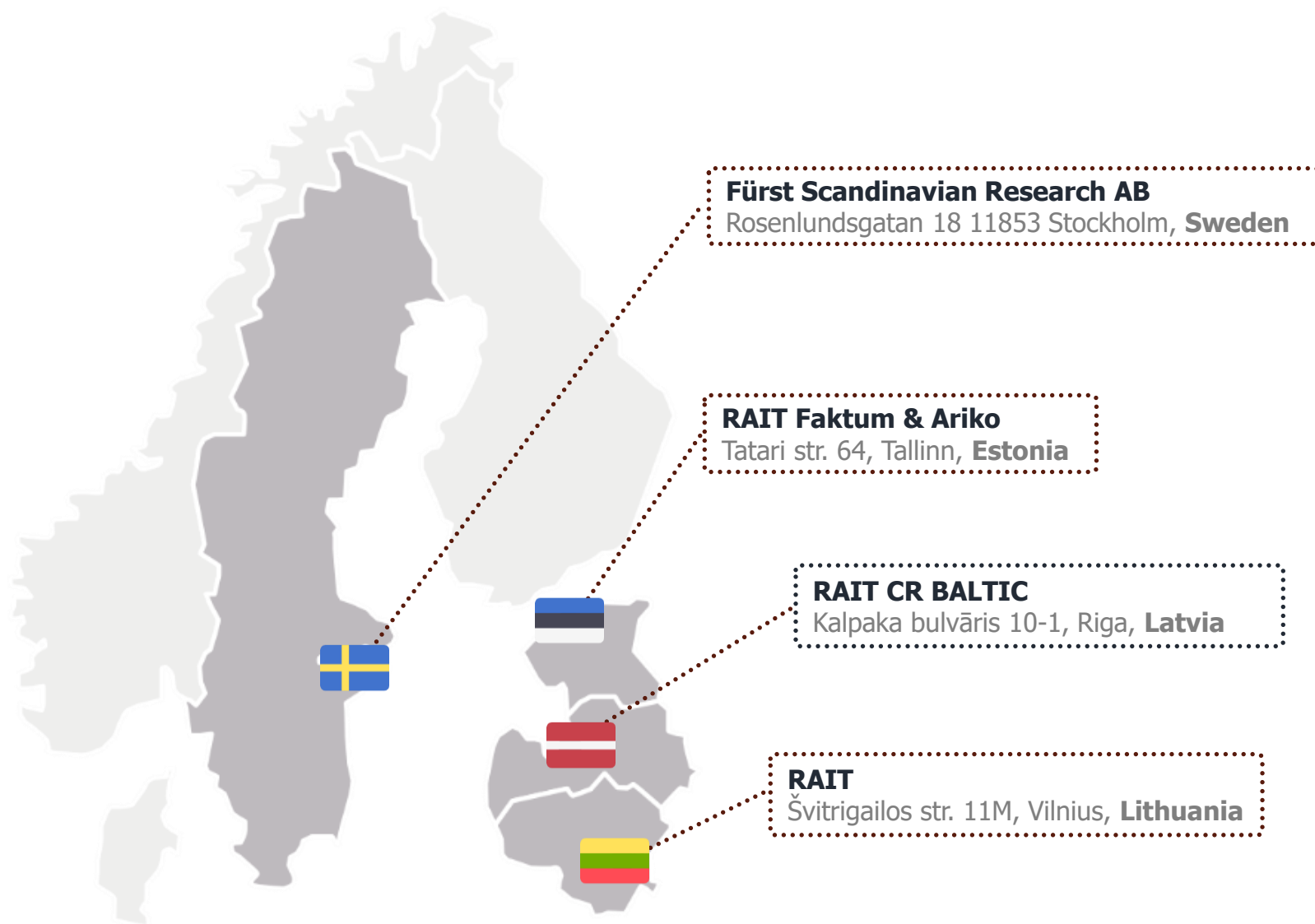


Q8. Lūdzu, novērtējiet kopējo apmierinātību ar Dienesta sniegtajiem pakalpojumiem un klientu apkalpošanu
Bāze: Profesionālie klienti, n=53

Profesionālo klientu priekšlikumi, ieteikumi un komentāri (%)



Q9. Jūsu priekšlikumi, ieteikumi, komentāri
Bāze: Profesionālie klienti, n=53



RAIT GROUP

The only independent market research company operating in all Baltic countries and Sweden, providing full service research package

Monta Kuzmicka

Projektu vadītāja



Monta.kuzmicka@raitgroup.com



+371 26 259 575

SIA «RAIT Custom Research Baltic»



www.raitgroup.com

