

Valsts zemes
dienests

Valsts zemes dienesta

Klientu apmierinātības mērījums

2025. gads



An abstract graphic featuring several thick, glossy, 3D-rendered ribbons in various colors (red, green, blue, teal, pink, orange, and light blue) that converge towards a central point. The ribbons have a smooth, reflective surface and are set against a light, neutral background. The overall composition is dynamic and modern.

Klientu apmierinātības mērījuma
Metodoloģija

Metode

Aptauja

Mērķa grupa

Valsts zemes dienesta (VZD) klienti, kas pēdējo divu gadu laikā pieprasījuši pakalpojumu

Izlase

Klienti – 2589

Profesionālās darbības veicēji (ģeodēzisko darbu, zemes ierīcības darbu, zemes kadastrālās uzmērīšanas darbu, meža inventarizācijas darbu veicēji) - 33

Aptaujas periods

18.09.2025. – 08.10.2025.

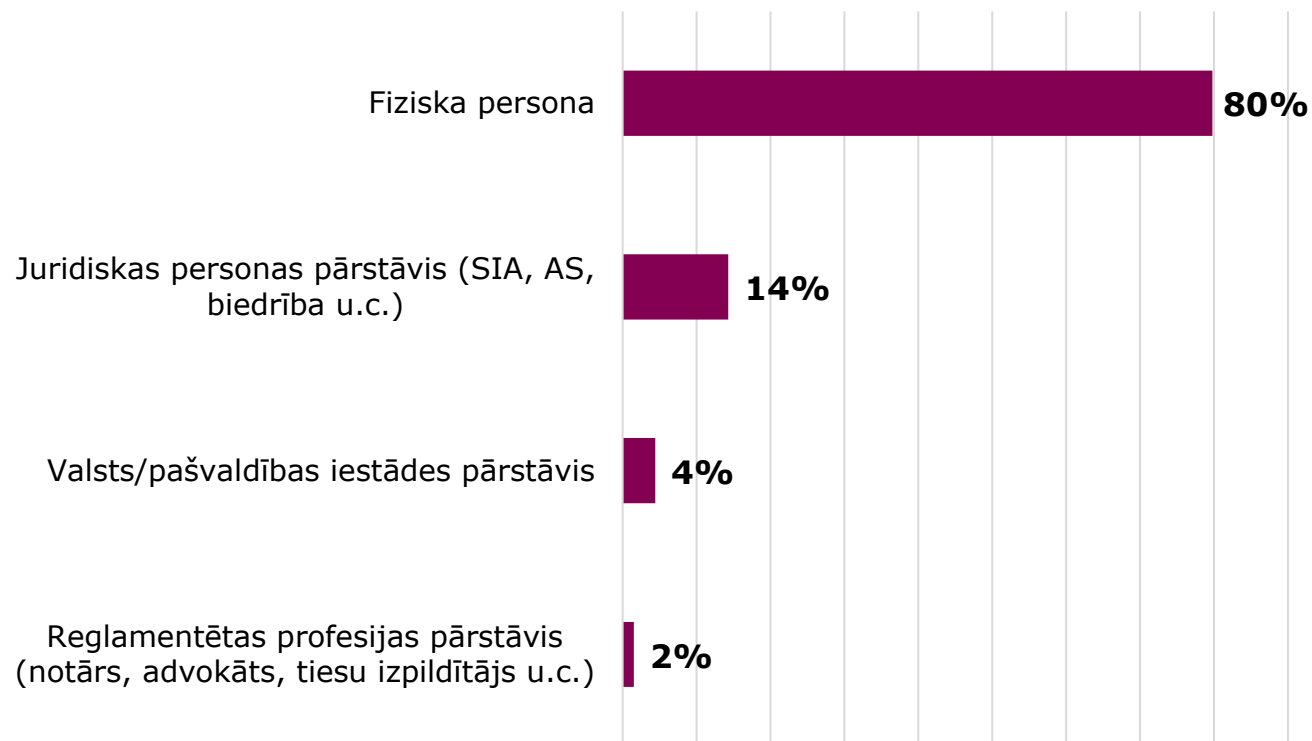
The background of the slide is an abstract composition of various 3D geometric shapes, including prisms and pyramids, in a wide range of colors such as yellow, purple, blue, green, orange, and pink. These shapes are layered and semi-transparent, creating a sense of depth and movement. The overall aesthetic is modern and vibrant.

Klientu apmierinātības mērījuma **Galvenie rezultāti**

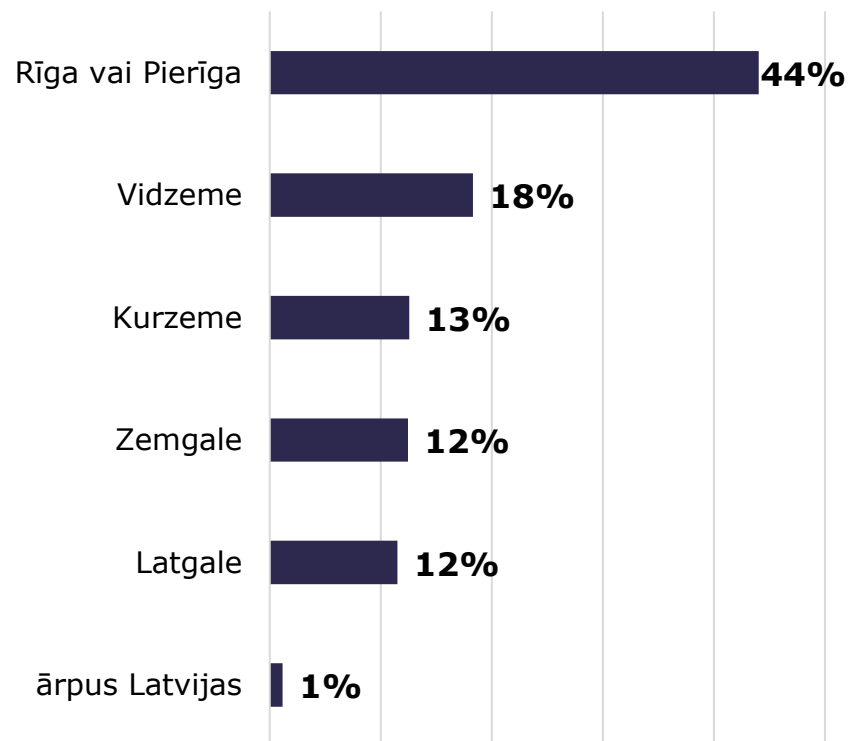
Klientu apmierinātības mērījums

Respondentu raksturojums

Pārstāvētā klientu grupa



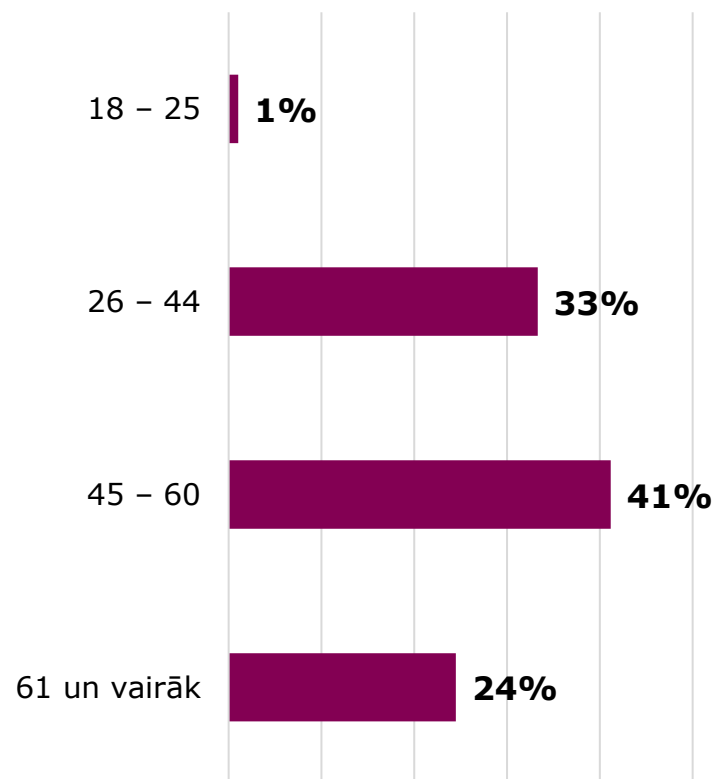
Dzīvesvietas reģions



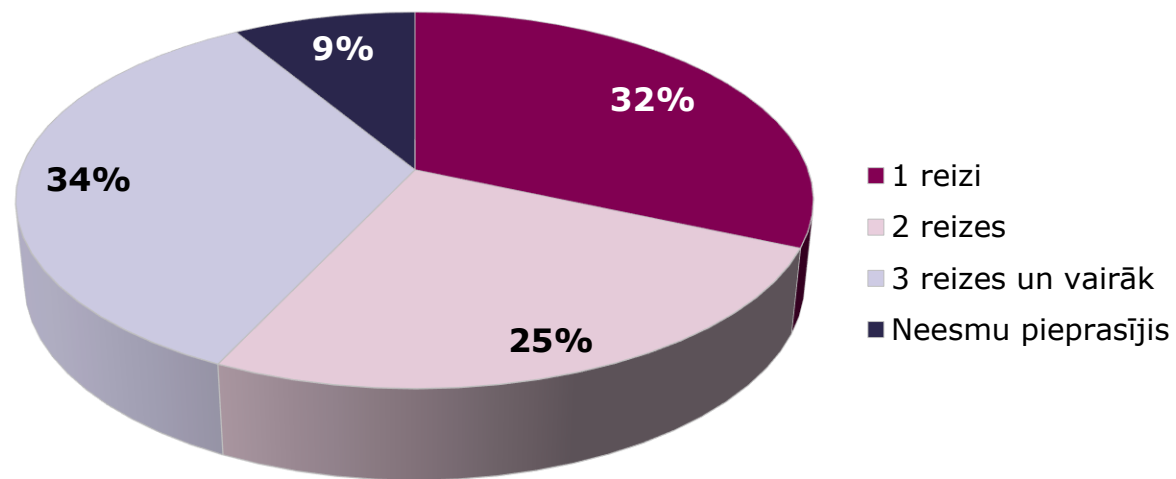
Klientu apmierinātības mērījums

Respondentu raksturojums

Vecums



Pakalpojumu pieprasījums pēdējo 2 gadu laikā



**Informācija un
konsultācijas**

**Valsts zemes
dienesta
tīmekļvietnes
vērtējums**

**Portāls Kadastrs.lv:
e-pakalpojumi un
portāla lietojamība**

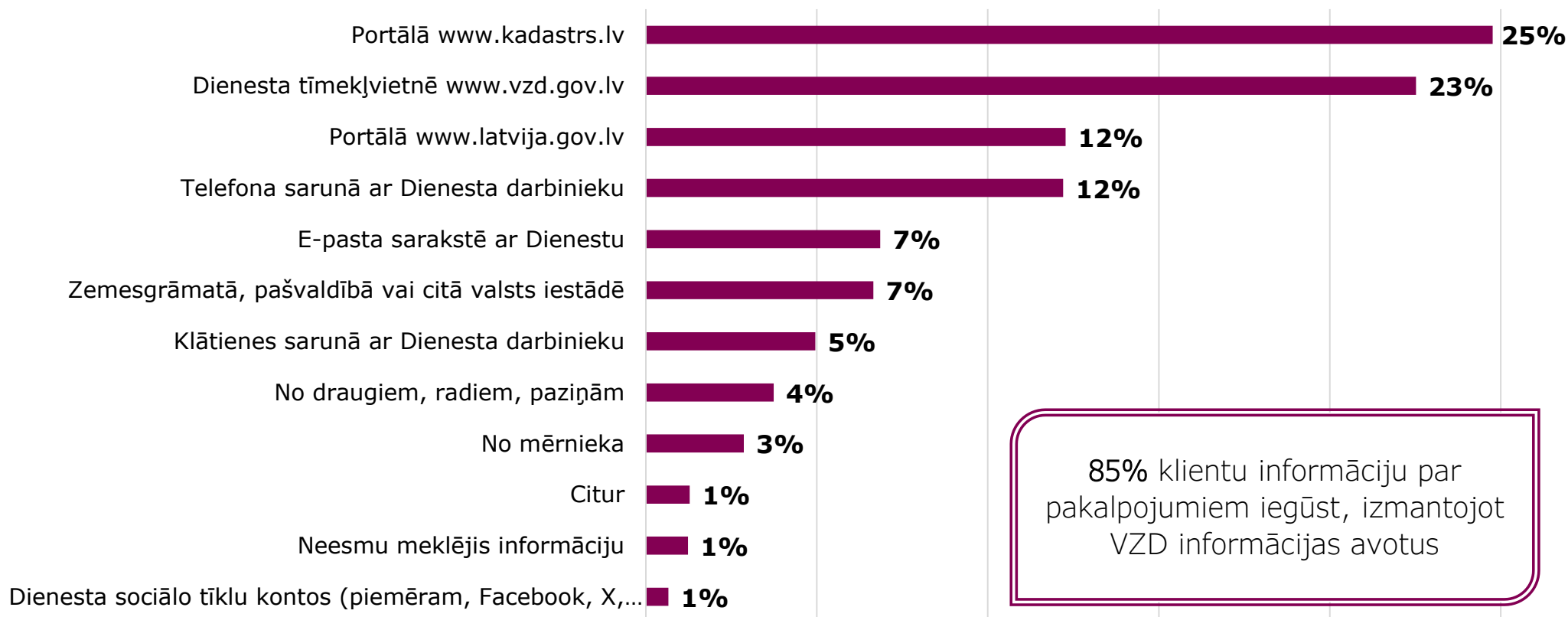
**Pakalpojumi un to
kvalitātes vērtējums**

**Sadarbība ar Valsts
zemes dienestu**

**Valsts zemes
dienesta darbības
vērtējums**

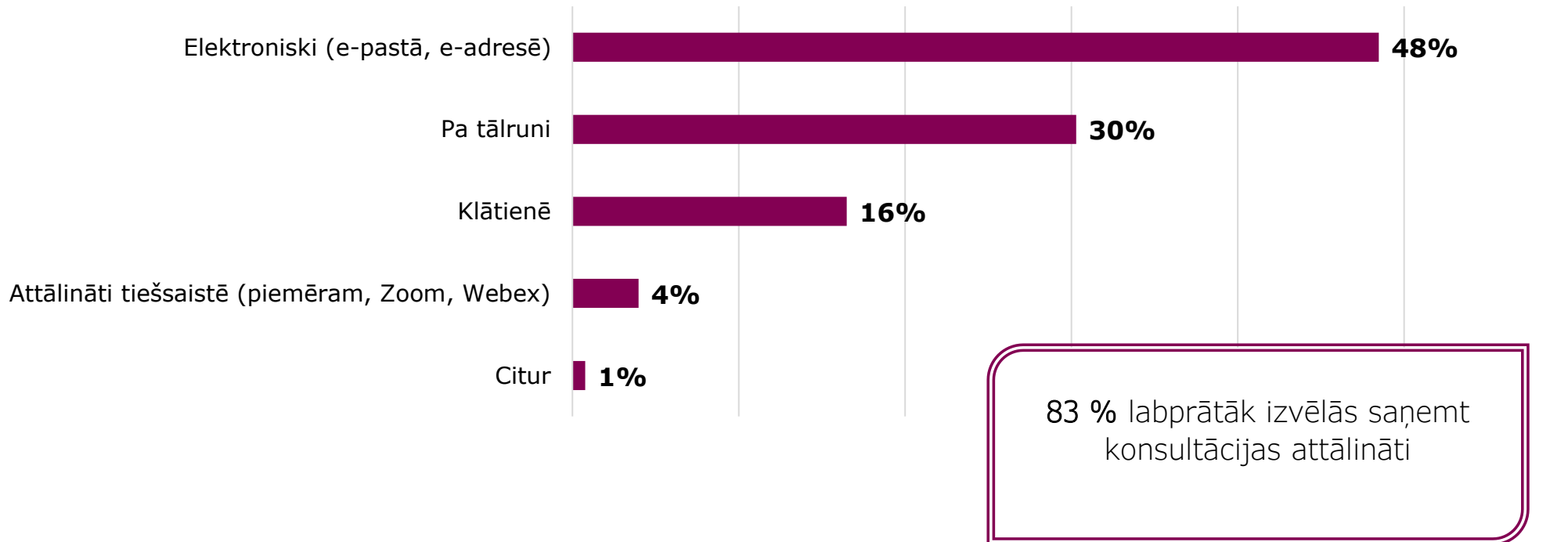
Klientu apmierinātības mērījums **Informācija un konsultācijas**

Informācijas iegūšanas veids

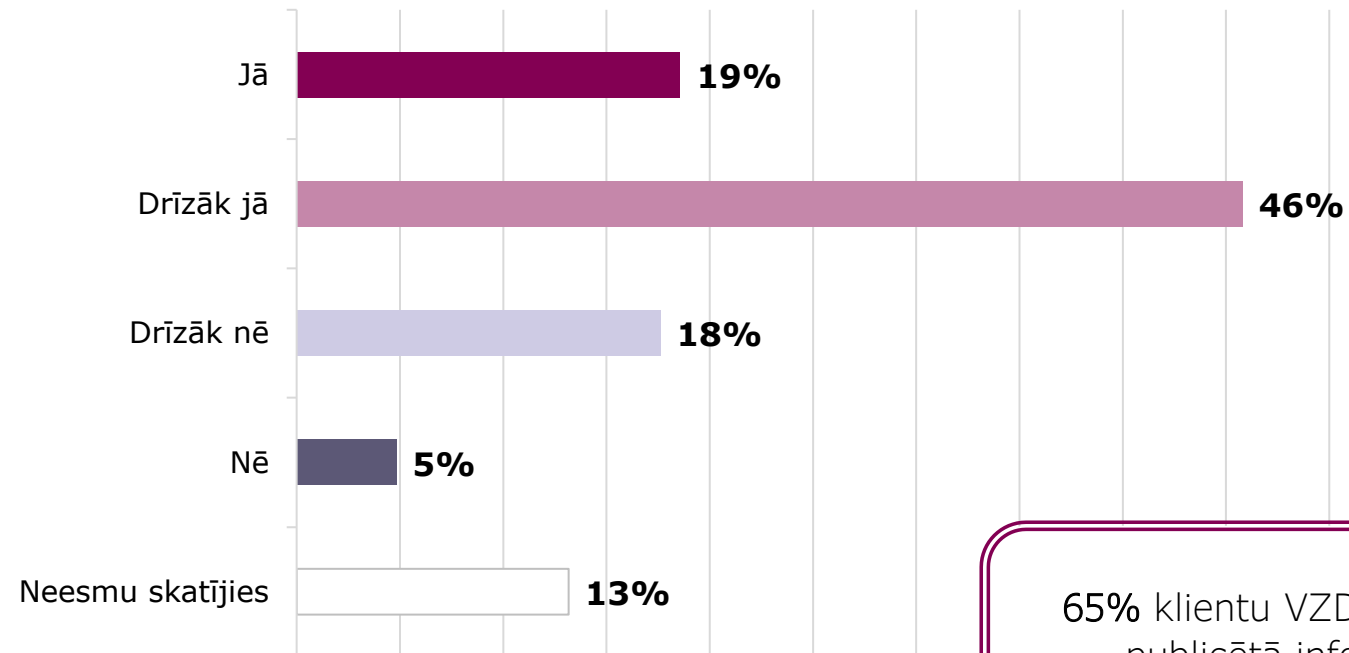


Klientu apmierinātības mērījums
Informācija un konsultācijas

Vēlamais veids konsultācijas saņemšanai



Vai informācija ir saprotama un pietiekama



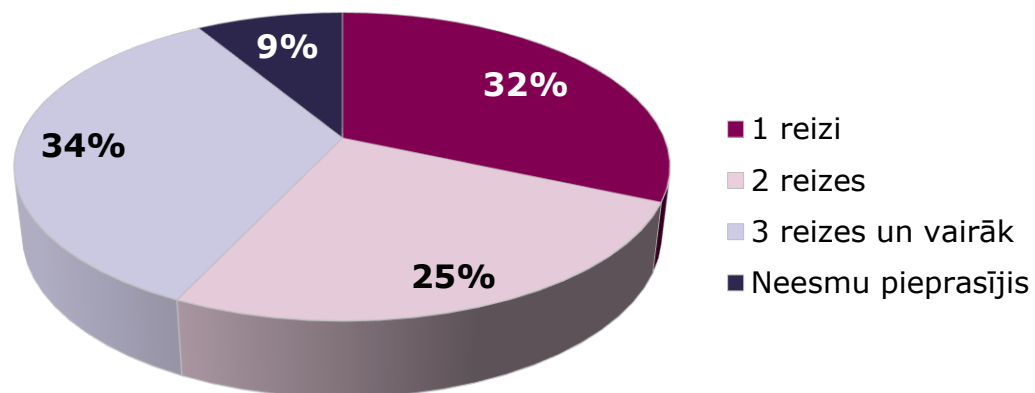
65% klientu VZD tīmekļvietnē
publicētā informācija ir
saprotama

Klientu apmierinātības mērījums
Klientu vērtējums par www.vzd.gov.lv

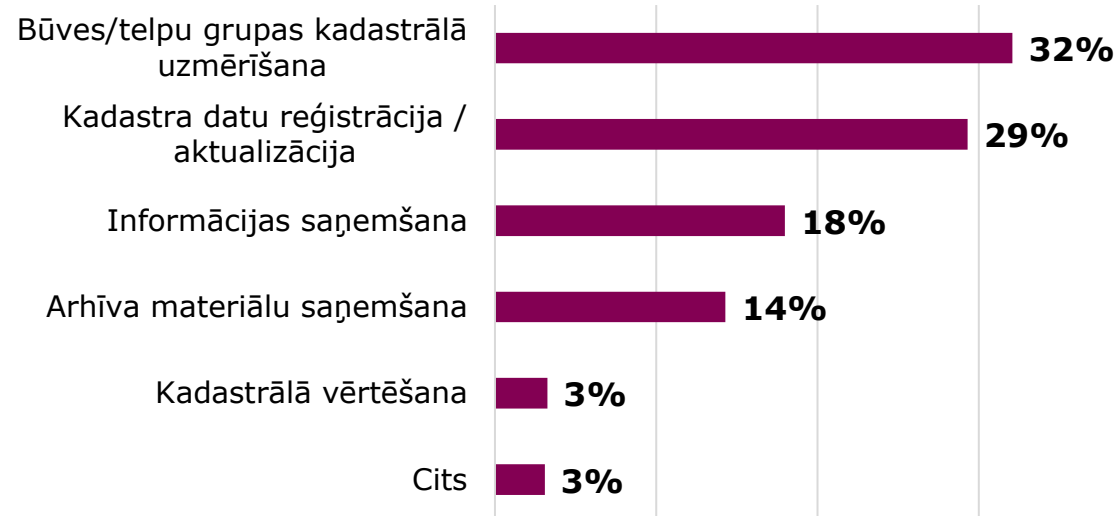
- ❖ Pilnveidot tīmekļvietnes struktūru, atvieglojot orientēšanos informācijā
- ❖ Rakstīt vienkāršā valodā un lietot saprotamus terminus
- ❖ Sadaļu biežāk uzdotajiem jautājumiem un atbildēm izvietot tīmekļvietnes sāku lapā
- ❖ Vairāk veidot skaidrojošus aprakstus, infografikas par procesiem
- ❖ Kontaktinformāciju konsultācijām izvietot katrā sadaļā
- ❖ Ievietot karti ar KAC piekritīgajām teritorijām arhīva pakalpojuma saņemšanai

Klientu apmierinātības mērījums Pakalpojumi un to kvalitātes vērtējums

**Pakalpojumu pieprasījums pēdējo 2
gadu laikā**



Pēdējais pieprasītais pakalpojums



J7. Cik bieži Jūs esat pieprasījis Dienesta pakalpojumus pēdējo 2 gadu laikā?

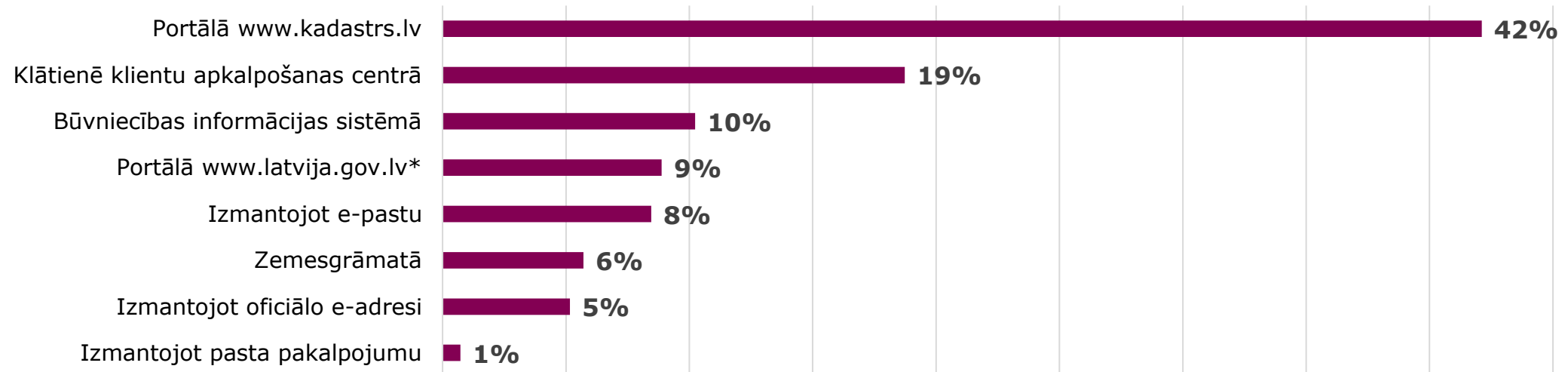
Bāze: Visi respondenti, n=2589

J8. Kuru Dienesta pakalpojumu Jūs pieprasījāt pēdējā reizē?

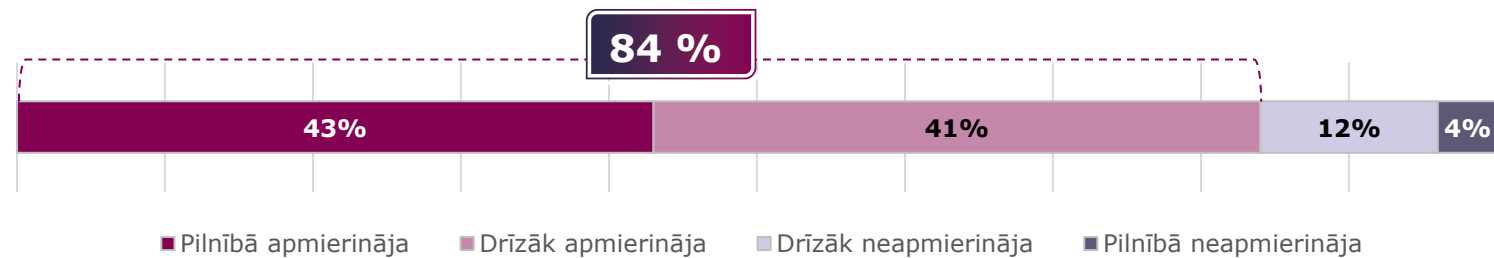
Bāze: Respondenti, kuri pieprasījuši Dienesta pakalpojumu pēdējo 2 gadu laikā, n=2365

Klientu apmierinātības mērījums Pēdējā pieprasītā pakalpojuma pieprasīšanas veida vērtējums (1)

Pieprasīšanas veids



Kopējais vērtējums



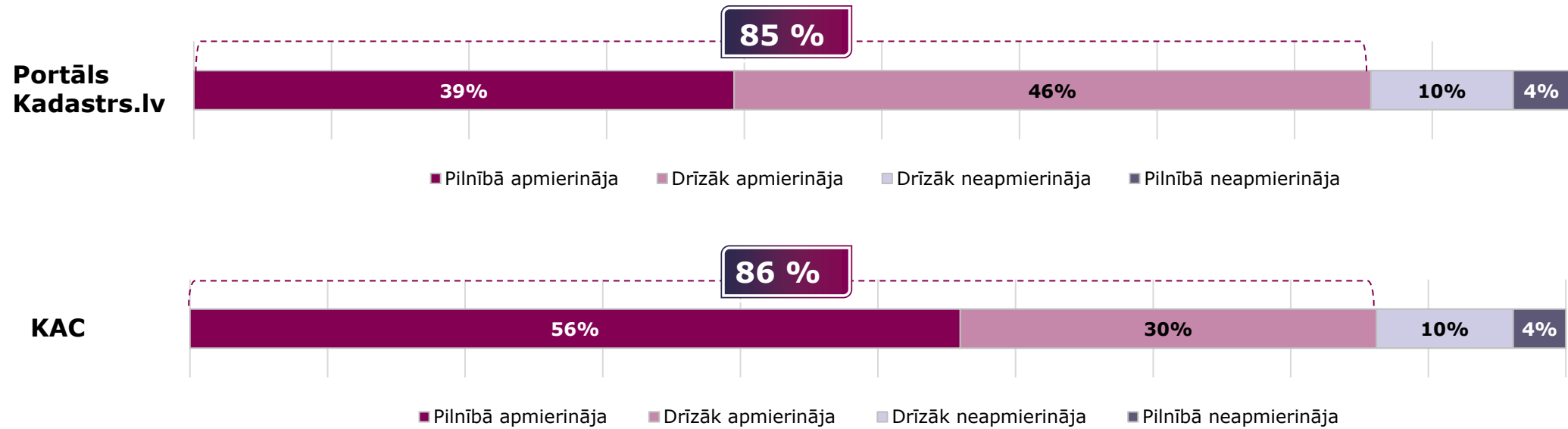
J9. Kādā veidā Jūs pēdējo reizi pieprasījāt Dienesta pakalpojumu?

J10. Kā Jūs vērtējat šo pakalpojuma pieteikšanas veidu?

Bāze: Respondenti, kuri pieprasījuši Dienesta pakalpojumu pēdējo 2 gadu laikā, n=2365

*Pieprasot pakalpojumu portālā www.latvija.gov.lv, klients tiek novirzīts uz portālu www.kadastrs.lv

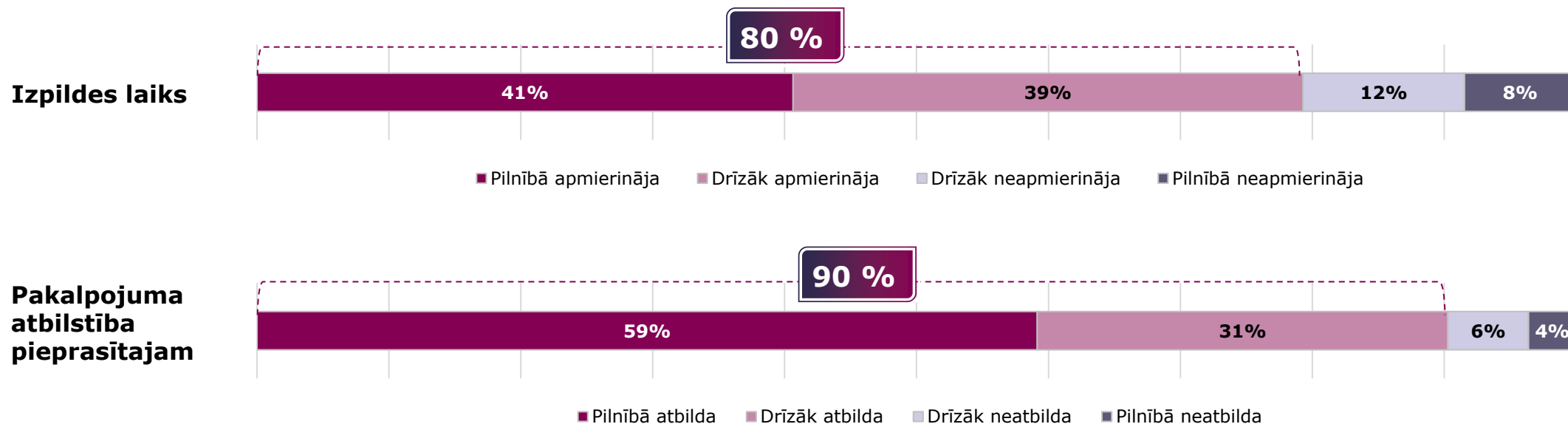
Klientu apmierinātības mērījums Pēdējā pieprasītā pakalpojuma pieprasīšanas veida vērtējums (2)



J10. Kā Jūs vērtējat šo pakalpojuma pieteikšanas veidu?

Bāze: Respondenti, kuri pieprasījuši pēdējo Dienesta pakalpojumu portālā www.kadastrs.lv, n=996; klientu apkalpošanas centrā, n=443

Klientu apmierinātības mērījums Pakalpojumu vērtējums



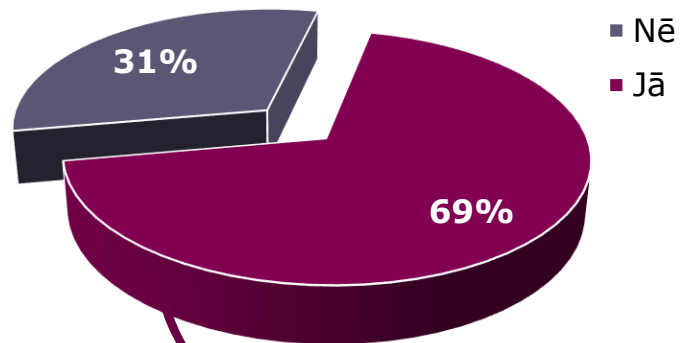
J11. Vai Jūs apmierināja saņemtā pakalpojuma izpildes laiks?

J12. Vai saņemtais pakalpojums atbilda tam, ko pieprasījāt?

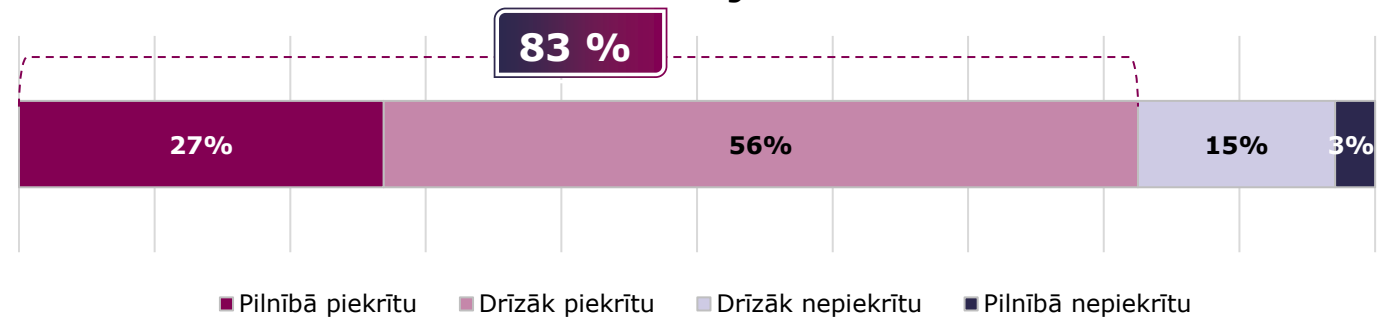
Bāze: Respondenti, kuri pieprasījuši Dienesta pakalpojumu pēdējo 2 gadu laikā, n=2365

Klientu apmierinātības mērījums Portāla Kadastrs.lv sadaļa «Mans konts» (1)

Pakalpojuma materiālu saņemšana sadaļā «Mans konts»



Sadaļas «Mans konts» ērtuma un saprotamības novērtējums



J13. Vai pakalpojuma materiālus saņēmt portāla www.kadastrs.lv sadaļā «Mans konts»?

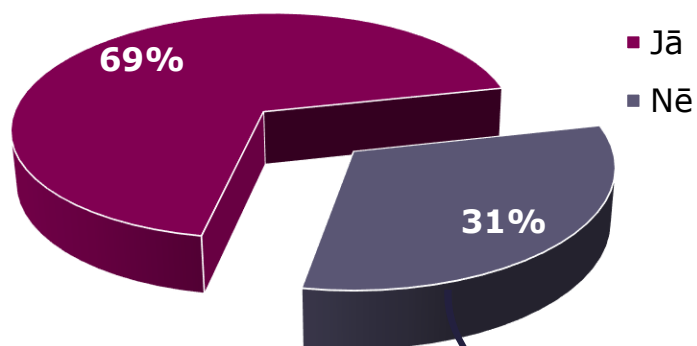
Bāze: Respondenti, kuri pieprasījuši Dienesta pakalpojumu pēdējo 2 gadu laikā, n=2365

J14. Vai piekrītat, ka portāla www.kadastrs.lv sadaļa «Mans konts» ir ērta un saprotama?

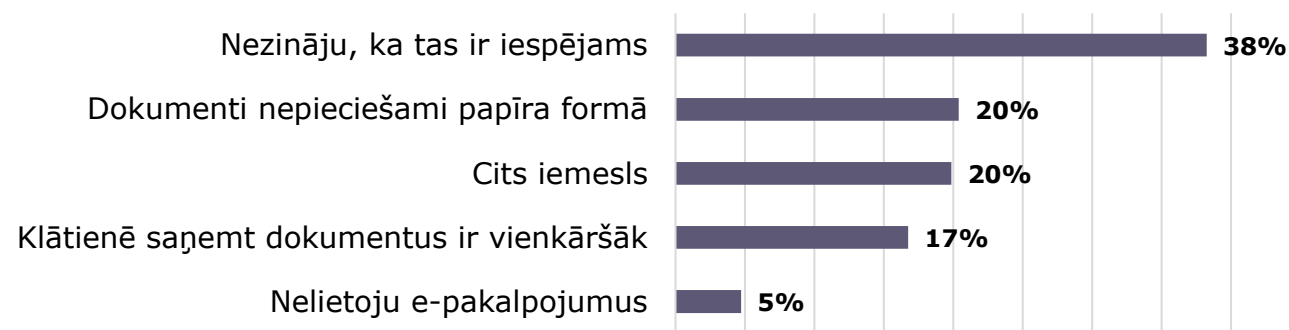
Bāze: Respondenti, kuri pakalpojuma materiālus saņēmuši sadaļā «Mans konts»? n= 1625

Klientu apmierinātības mērījums Portāla Kadastrs.lv sadaļa «Mans konts» (2)

**Pakalpojuma materiālu saņemšana
sadaļā «Mans konts»**



**Kādēļ pakalpojuma materiālus nesaņēma portāla sadaļā
«Mans konts»**



Cits iemesls:

- ❖ Nepieciešamība saņemt elektroniski parakstītus dokumentus e-pastā, e-adresē
- ❖ Saņem BIS
- ❖ Atrodams sarežģīti, nesaprotami, nav ērti lietojams
- ❖ Nav e-rīku (piemēram, Smart-ID, internetbanka)
- ❖ Sarežģīti kā pilnvarotajai personai

J13. Vai pakalpojuma materiālus saņēmt portāla www.kadastrs.lv sadaļā «Mans konts»?

Bāze: Respondenti, kuri pieprasījuši VZD pakalpojumu pēdējo 2 gadu laikā, n=2365

J14. Kādēļ pakalpojuma dokumentu saņemšanai neizmantojat portāla www.kadastrs.lv sadaļu «Mans konts»?

Bāze: Respondenti, kuri ir pieprasījuši VZD pakalpojumu un pakalpojuma materiālus nav saņēmuši sadaļā «Mans konts»? , n= 740

Klientu apmierinātības mērījums Portāla Kadastrs.lv e-pakalpojumu novērtējums (1)

TEHNISKĀ KVALITĀTE IR LABA (piemēram, ātrums, darbība)

7.4*



Vērtējums	10 – pilnībā piekrītu	9	8	7	6	5	4	3	2	1- pilnībā nepiekrītu	Neizmantoju/nav viedokļa
Respondentu skaits	402	401	551	329	168	215	69	79	51	53	271

PAKALPOJUMU KLĀSTS IR PIETIEKAMS

7.4*



Vērtējums	10 – pilnībā piekrītu	9	8	7	6	5	4	3	2	1- pilnībā nepiekrītu	Neizmantoju/nav viedokļa
Respondentu skaits	361	376	509	329	168	233	62	62	32	56	401

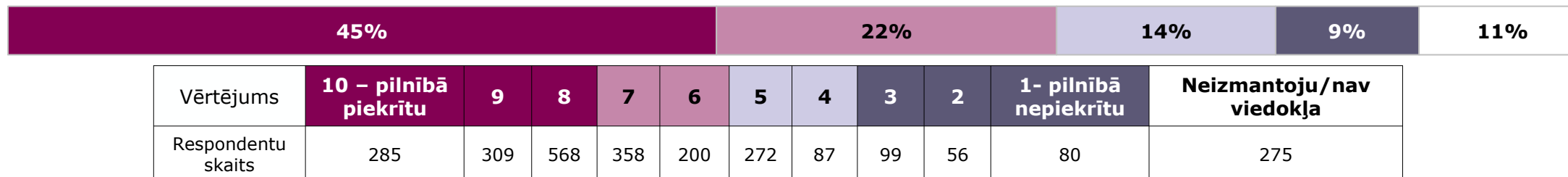
J15. Lūdzu, novērtējiet, cik lielā mērā Jūs piekrītat zemāk minētajiem apgalvojumiem par e-pakalpojumu izmantošanu un to rezultātu saņemšanu portālā www.kadastrs.lv.
Bāze: Visi respondenti, n=2589

*Vidējais vērtējums 10 punktu skalā: no 1 (pilnībā nepiekrītu) līdz 10 (pilnībā piekrītu)

Klientu apmierinātības mērījums Portāla Kadastrs.lv e-pakalpojumu novērtējums (2)

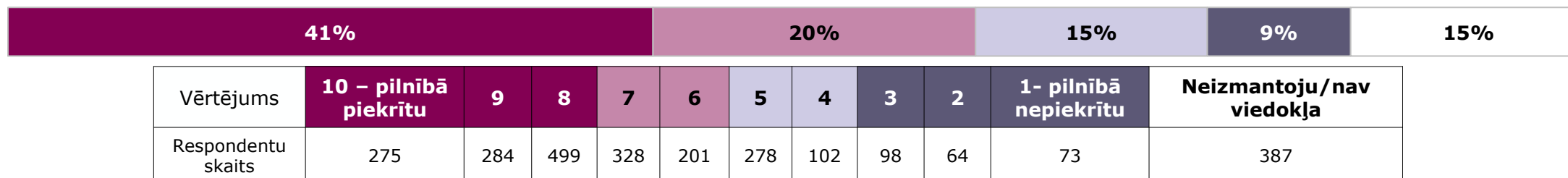
IR ĒRTI LIETOJAMI

7.0*



LIETOŠANAS INSTRUKCIJAS IR SAPROTAMAS

6.9*



J15. Lūdzu, novērtējiet, cik lielā mērā Jūs piekrītat zemāk minētajiem apgalvojumiem par e-pakalpojumu izmantošanu un to rezultātu saņemšanu portālā www.kadastrs.lv.
Bāze: Visi respondenti, n=2589

*Vidējais vērtējums 10 punktu skalā: no 1 (pilnībā nepiekrītu) līdz 10 (pilnībā piekrītu)

Klientu apmierinātības mērījums
Klientu vērtējums par portālu Kadastrs.lv

- ❖ Portāla darbība un ātrums ir pietiekams
- ❖ Informācijas atrašanai nepieciešams laiks vai pieredze
- ❖ Jāvienkāršo e-pakalpojumi un lietotā terminoloģija
- ❖ Būtu nepieciešams vairāk paskaidrojumu pie aizpildāmajiem laukiem
- ❖ Nepieciešami skaidrojumi, kā rīkoties nestandarta situācijās
- ❖ Kartes nav ērti lietojamas mobilajās ierīcēs
- ❖ Nepieciešama iespēja portālā Kadastrs.lv apskatīt sava īpašuma telpiskos un teksta datus bez kadastra apzīmējuma ierakstīšanas meklētājā
- ❖ Nepieciešama jauna kartes funkcionalitāte, nekustamā īpašuma objektu apskatei pēc īpašnieka (valsts, pašvaldība, fiziska persona, juridiska persona)

Klientu apmierinātības mērījums Pakalpojumu aprakstu un skaidrojumu novērtējums

SKAIDROJUMI

7.0*

	40%	21%					14%	8%	17%		
Vērtējums	10 – pilnībā apmierina	9	8	7	6	5	4	3	2	1- pilnībā neapmierina	Neizmantoju/nav viedokļa
Respondentu skaits	286	286	476	345	198	257	96	80	54	66	445

PAKALPOJUMU APRAKSTI

6.9*

	43%	21%					15%	8%	13%		
Vērtējums	10 – pilnībā apmierina	9	8	7	6	5	4	3	2	1- pilnībā neapmierina	Neizmantoju/nav viedokļa
Respondentu skaits	299	281	526	356	198	266	117	83	61	70	332

J16. Lūdzu, novērtējiet, cik saprotama ir internetā pieejamā informācija par Dienesta pakalpojumiem (par pakalpojumu aprakstiem un skaidrojumiem).
Bāze: Visi respondenti, n=2589

*Vidējais vērtējums 10 punktu skalā: no 1 (pilnībā neapmierina) līdz 10 (pilnībā apmierina)

Klientu apmierinātības mērījums

Klientu vērtējums par pakalpojumu aprakstiem un skaidrojumiem

- ❖ Pakalpojumu aprakstiem un skaidrojumiem jābūt vienkāršā valodā
- ❖ Jāveido infografikas, videoieraksti, vadlīnijas par pakalpojuma pieprasīšanas soļiem
- ❖ Ir izcelti pakalpojumu apraksti profesionālās darbības veicējiem, bet nav primāri redzami pakalpojumi fiziskām un juridiskām personām
- ❖ Jāpilnveido meklēšanas funkcionalitāte tīmekļvietnē, lai pēc atslēgvārda aizved uz nepieciešamo pakalpojumu
- ❖ Noderīgs būtu sarunu robota rīks ātrākas un precīzākas informācijas atrašanai
- ❖ Pakalpojumu aprakstos būtu pievienojami dokumentu paraugi, kas sniedz ieskatu, kas būs redzams pieprasītajā dokumentā
- ❖ Trūkst saprotams veids, lai klients patstāvīgi noteiktu pakalpojumu izmaksas komplicētiem pakalpojumiem

Klientu apmierinātības mērījums VZD darbības vērtējums (1)

KLIENTU APKALPOŠANAS KULTŪRA

8.1*



Vērtējums	10 – pilnībā apmierina	9	8	7	6	5	4	3	2	1- pilnībā neapmierina	Neizmantoju/nav viedokļa
Respondentu skaits	722	433	459	208	88	131	29	43	29	50	397

PAKALPOJUMU APMAKSAS IESPĒJAS UN TO ĒRTUMS

8.1*



Vērtējums	10 – pilnībā apmierina	9	8	7	6	5	4	3	2	1- pilnībā neapmierina	Neizmantoju/nav viedokļa
Respondentu skaits	783	453	505	202	81	139	42	37	32	81	234

J17. Lūdzu, novērtējiet zemāk minētos Dienesta darbības aspektus.

Bāze: Visi respondenti, n=2589

*Vidējais vērtējums 10 punktu skalā: no 1 (pilnībā neapmierina) līdz 10 (pilnībā apmierina)

Klientu apmierinātības mērījums VZD darbības vērtējums (2)

ATBILDE SNIEGTA PĒC BŪTĪBAS

8.0*

61%										13%	7%	5%	14%
Vērtējums	10 – pilnībā apmierina	9	8	7	6	5	4	3	2	1- pilnībā neapmierina	Neizmantoju/nav viedokļa		
Respondentu skaits	685	427	455	225	100	138	46	48	32	61	372		

KONSULTĀCIJAS KLIENTU APKALPOŠANAS CENTRĀ

7.9*

41%										8%	6%	4%	41%
Vērtējums	10 – pilnībā apmierina	9	8	7	6	5	4	3	2	1- pilnībā neapmierina	Neizmantoju/nav viedokļa		
Respondentu skaits	495	269	303	157	52	119	26	34	21	55	1058		

J17. Lūdzu, novērtējiet zemāk minētos Dienesta darbības aspektus.

Bāze: Visi respondenti, n=2589

*Vidējais vērtējums 10 punktu skalā: no 1 (pilnībā neapmierina) līdz 10 (pilnībā apmierina)

Klientu apmierinātības mērījums VZD darbības vērtējums (3)

SAŅEMTĀ PAKALPOJUMA KVALITĀTE

7.9*



Vērtējums	10 – pilnībā apmierina	9	8	7	6	5	4	3	2	1- pilnībā neapmierina	Neizmantoju/ nav viedokļa
Respondentu skaits	678	490	488	245	122	140	44	58	29	70	225

KONSULTATĪVĀ TĀLRUŅA KONSULTĀCIJAS

7.8*



Vērtējums	10 – pilnībā apmierina	9	8	7	6	5	4	3	2	1- pilnībā neapmierina	Neizmantoju/ nav viedokļa
Respondentu skaits	552	322	372	193	92	130	48	50	35	57	738

J17. Lūdzu, novērtējiet zemāk minētos Dienesta darbības aspektus.

Bāze: Visi respondenti, n=2589

*Vidējais vērtējums 10 punktu skalā: no 1 (pilnībā neapmierina) līdz 10 (pilnībā apmierina)

Klientu apmierinātības mērījums VZD darbības vērtējums (4)

DARBINIEKU ZINĀŠANAS UN PROFESIONALITĀTE

7.8*



Vērtējums	10 – pilnībā apmierina	9	8	7	6	5	4	3	2	1- pilnībā neapmierina	Noizmantoju/nav viedokļa
Respondentu skaits	625	445	498	238	108	150	46	62	33	68	316

DARBINIEKU ORIENTĀCIJA UZ SADARBĪBU

7.8*



Vērtējums	10 – pilnībā apmierina	9	8	7	6	5	4	3	2	1- pilnībā neapmierina	Noizmantoju/nav viedokļa
Respondentu skaits	657	459	422	248	106	131	51	58	44	81	332

J17. Lūdzu, novērtējiet zemāk minētos Dienesta darbības aspektus.

Bāze: Visi respondenti, n=2589

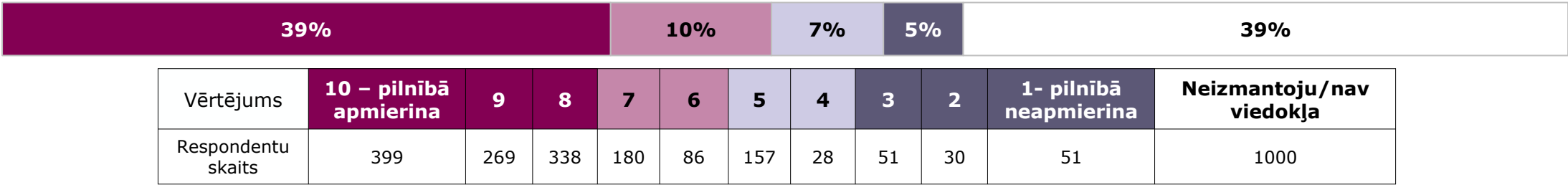
*Vidējais vērtējums 10 punktu skalā: no 1 (pilnībā neapmierina) līdz 10 (pilnībā apmierina)

Klientu apmierinātības mērījums

VZD darbības vērtējums (5)

KONSULTĀCIJAS E-PASTĀ

7.6*



J17. Lūdzu, novērtējiet zemāk minētos Dienesta darbības aspektus.
Bāze: Visi respondenti, n=2589

*Vidējais vērtējums 10 punktu skalā: no 1 (pilnībā neapmierina) līdz 10 (pilnībā apmierina)

Klientu apmierinātības mērījums **Klientu vērtējums par VZD darbību**

- ❖ Darbinieki ir zinoši un izskaidro nepieciešamo informāciju
- ❖ Darbinieki ir atsaucīgi, laipni un ieinteresēti palīdzēt
- ❖ Nozīmīgs ir konsultatīvā tālruņa konsultantu sniegtais atbalsts pakalpojuma pieteikuma aizpildīšanai
- ❖ Ja atbildi uz klienta jautājumu konsultants nevar sniegt uzreiz, patīkami, ka konsultants to noskaidro un klientam atzvana
- ❖ Garas atbildes, lietoti sarežģīti termini un saīsinājumi, tāpēc nepieciešama papildu konsultācija pa tālruni
- ❖ Pretrunīga informācija no dažādiem darbiniekiem vai informācijas kanāliem
- ❖ Pārāk daudz normatīvo aktu un VZD tīmekļvietnes citēšanas bez papildu skaidrojuma
- ❖ Nepieciešama terminu vārdnīca, lai klientiem to skaidrojumi nav jāmeklē internetā, piemēram, *Google* vai ar mākslīgā intelekta rīku

Klientu apmierinātības mērījums
**Kopējā apmierinātība ar VZD
pakalpojumiem un klientu apkalpošanu**

7.6*



Vērtējums	10 – pilnībā apmierina	9	8	7	6	5	4	3	2	1- pilnībā neapmierina	Neizmantoju/nav viedokļa
Respondentu skaits	491	473	560	328	160	193	78	64	39	64	139

J18. Lūdzu, novērtējiet kopējo apmierinātību ar Dienesta sniegtajiem pakalpojumiem un klientu apkalpošanu.
Bāze: Visi respondenti, n=2589

*Vidējais vērtējums 10 punktu skalā: no 1 (pilnībā neapmierina) līdz 10 (pilnībā apmierina)

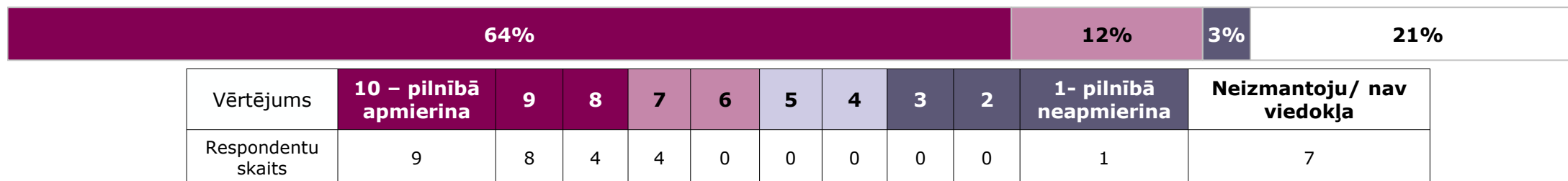
The background of the slide features a collection of colorful, three-dimensional geometric shapes, including triangles, rectangles, and trapezoids, in shades of yellow, orange, purple, blue, and green. These shapes are arranged in a layered, overlapping fashion, creating a sense of depth and modern design. The overall color palette is warm and vibrant.

Klientu apmierinātības mērījuma
**Profesionālās darbības
veicēju aptauja**

Klientu apmierinātības mērījums VZD darbības vērtējums (1)

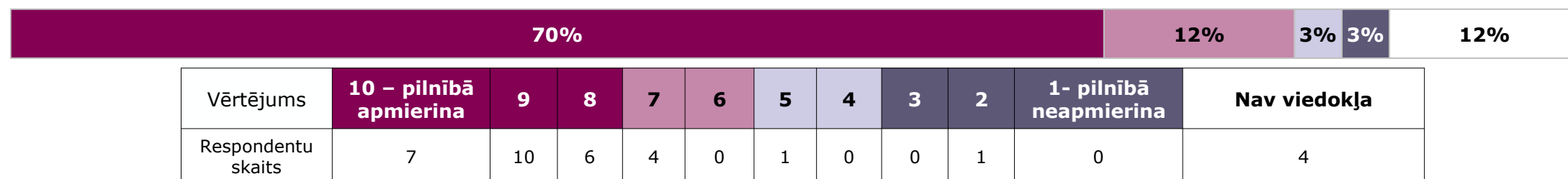
PAKALPOJUMU APMAKSAS IESPĒJAS UN TO ĒRTUMS

8.6*



DARBINIEKU ORIENTĀCIJA UZ SADARBĪBU

8.4*



J1. Lūdzu, novērtējiet zemāk minētos Dienesta darbības aspektus.

Bāze: Visi respondenti, n=33

*Vidējais vērtējums 10 punktu skalā: no 1 (pilnībā neapmierina) līdz 10 (pilnībā apmierina)

Klientu apmierinātības mērījums VZD darbības vērtējums (2)

KONSULTĀCIJAS KLIENTU APKALPOŠANAS CENTRĀ

8.4*

42%					6%	3%	48%				
Vērtējums	10 – pilnībā apmierina	9	8	7	6	5	4	3	2	1- pilnībā neapmierina	Neizmantoju/nav viedokļa
Respondentu skaits	3	7	4	1	1	0	1	0	0	0	16

KLIENTU APKALPOŠANAS KULTŪRĀ

8.3*

67%										6%	3%	3%	21%
Vērtējums	10 – pilnībā apmierina	9	8	7	6	5	4	3	2	1- pilnībā neapmierina	Nav viedokļa		
Respondentu skaits	6	7	9	2	0	1	0	0	0	1	7		

J1. Lūdzu, novērtējiet zemāk minētos Dienesta darbības aspektus.

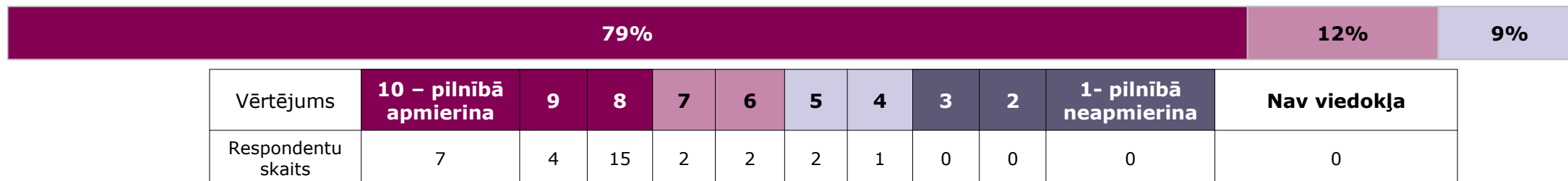
Bāze: Visi respondenti, n=33

*Vidējais vērtējums 10 punktu skalā: no 1 (pilnībā neapmierina) līdz 10 (pilnībā apmierina)

Klientu apmierinātības mērījums VZD darbības vērtējums (3)

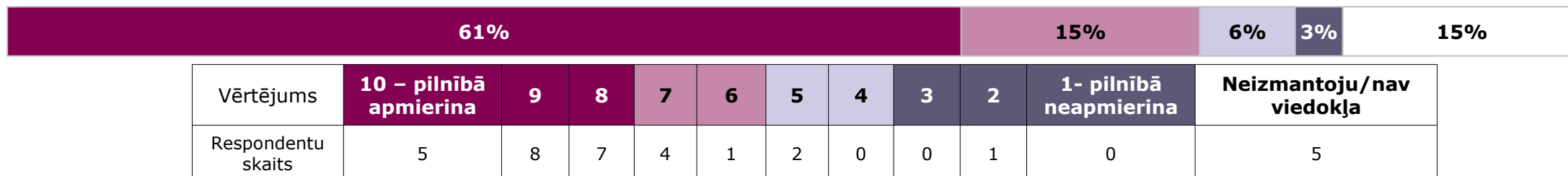
E-PAKALPOJUMU PIEDĀVĀJUMS PORTĀLĀ WWW.KADASTRS.LV

8.1*



DARBINIEKU SNIEGTAIS METODISKAIS ATBALSTS

8.0*



J1. Lūdzu, novērtējiet zemāk minētos Dienesta darbības aspektus.

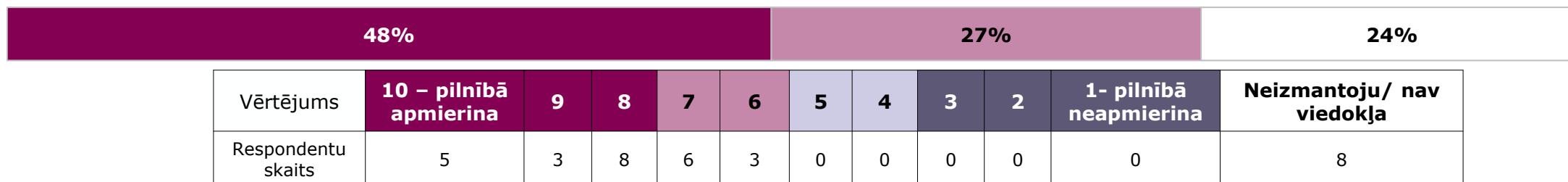
Bāze: Visi respondenti, n=33

*Vidējais vērtējums 10 punktu skalā: no 1 (pilnībā neapmierina) līdz 10 (pilnībā apmierina)

Klientu apmierinātības mērījums VZD darbības vērtējums (4)

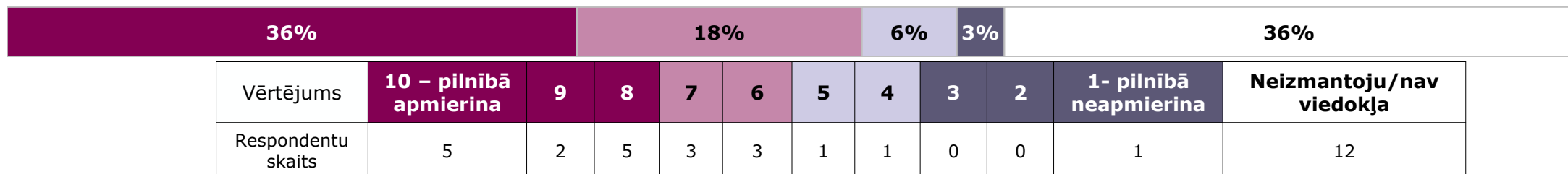
SNIEGTO SKAIDROJUMU KVALITĀTE

8.0*



KONSULTĀCIJAS E-PASTĀ

7.9*



J1. Lūdzu, novērtējiet zemāk minētos Dienesta darbības aspektus.

Bāze: Visi respondenti, n=33

*Vidējais vērtējums 10 punktu skalā: no 1 (pilnībā neapmierina) līdz 10 (pilnībā apmierina)

Klientu apmierinātības mērījums VZD darbības vērtējums (5)

DARBINIEKU ZINĀŠANAS UN PROFESIONALITĀTE

7.8*



Vērtējums	10 – pilnībā apmierina	9	8	7	6	5	4	3	2	1- pilnībā neapmierina	Nav viedokļa
Respondentu skaits	4	6	9	7	0	2	0	0	1	0	4

KONSULTATĪVĀ TĀLRUŅA KONSULTĀCIJAS

7.6*



Vērtējums	10 – pilnībā apmierina	9	8	7	6	5	4	3	2	1- pilnībā neapmierina	Neizmantoju/nav viedokļa
Respondentu skaits	4	1	2	5	0	2	1	0	0	0	18

J1. Lūdzu, novērtējiet zemāk minētos Dienesta darbības aspektus.

Bāze: Visi respondenti, n=33

*Vidējais vērtējums 10 punktu skalā: no 1 (pilnībā neapmierina) līdz 10 (pilnībā apmierina)

Klientu apmierinātības mērījums **VZD darbības vērtējums (6)**

E-PAKALPOJUMU TEHNISKĀ KVALITĀTE (piemēram, ātrums, darbība)

7.3*



Vērtējums	10 – pilnībā apmierina	9	8	7	6	5	4	3	2	1- pilnībā neapmierina	Nav viedokļa
Respondentu skaits	5	6	8	5	2	3	2	0	1	1	0

J1. Lūdzu, novērtējiet zemāk minētos Dienesta darbības aspektus.

Bāze: Visi respondenti, n=33

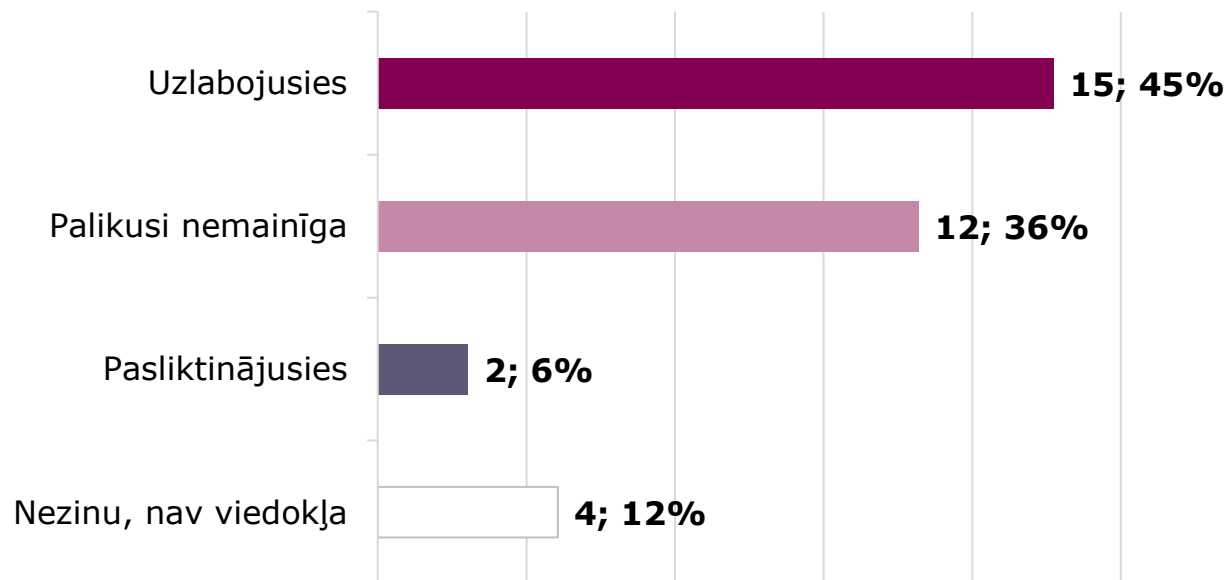
*Vidējais vērtējums 10 punktu skalā: no 1 (pilnībā neapmierina) līdz 10 (pilnībā apmierina)

Klientu apmierinātības mērījums
**Profesionālās darbības veicēju vērtējums
par VZD darbību**

- ❖ Sarunās un konsultācijās ir sniegts korekts viedoklis un ieteikumi problēmsituāciju risināšanā
- ❖ Neskaidrību gadījumā konsultācija nekad nav atteikta
- ❖ Vienmēr laicīgi saņemta saprotama un uz normatīvajiem aktiem balstīta atbilde

Klientu apmierinātības mērījums
Sadarbības vērtējums

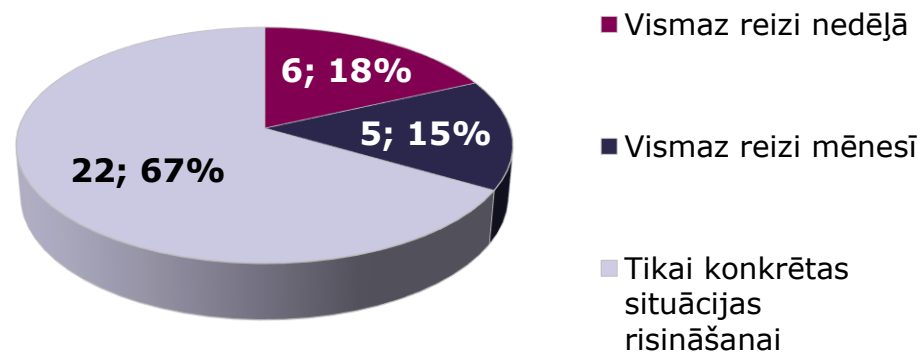
Sadarbība pēdējo divu gadu laikā



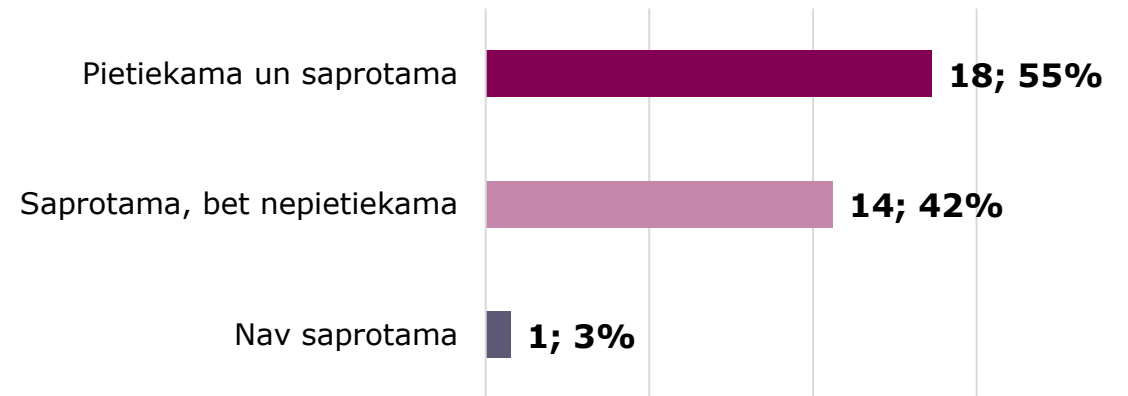
J2. Kā vērtējat sadarbību ar Dienestu pēdējo 2 gadu laikā?
Bāze: Visi respondenti, n=33

Klientu apmierinātības mērījums **www.vzd.gov.lv informācijas vērtējums**

Pārlūkošanas biežums



Tīmekļvietnes informācijas vērtējums



J3. Cik bieži pārlūkojat Dienesta tīmekļvietni www.vzd.gov.lv?

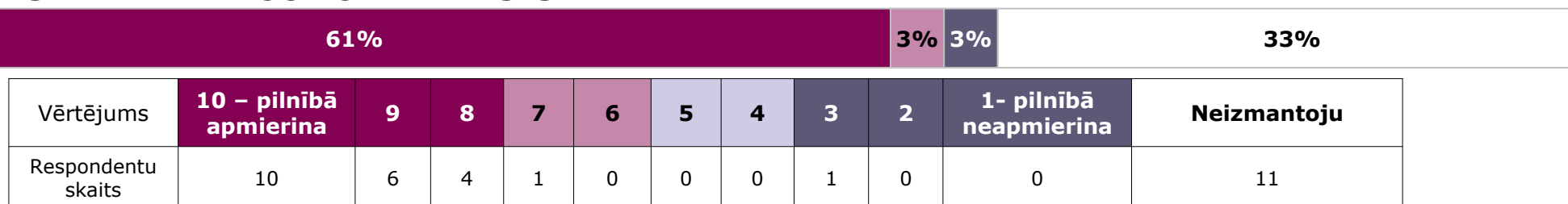
J4. Vai Dienesta tīmekļvietnē www.vzd.gov.lv pieejamā informācija un skaidrojumi ir pietiekami un saprotami?

Bāze: Visi respondenti, n=33

Klientu apmierinātības mērījums Portāla Kadastrs.lv vērtējums (1)

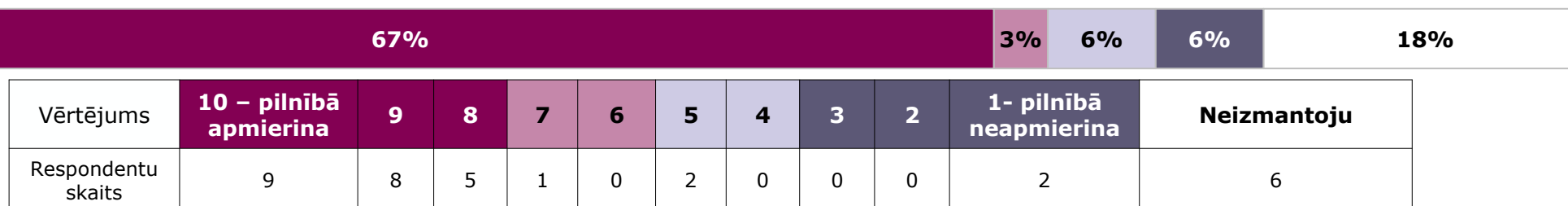
9.0*

JAUNU KADASTRA APZĪMĒJUMU PIEPRASĪŠANA



8.2*

INFORMĀCIJAS SAGATAVOŠANA TOPOGRĀFISKAJAI UZMĒRĪŠANAI



15. Lūdzu, novērtējiet portāla www.kadastrs.lv lietojamību.

Bāze: Visi respondenti, n=33

Vidējais vērtējums 10 punktu skalā: no 1 (pilnībā neapmierina) līdz 10 (pilnībā apmierina)

Klientu apmierinātības mērījums Portāla Kadastrs.lv vērtējums (2)

INFORMĀCIJAS SAGATAVOŠANA ZEMES KADASTRĀLAJAI UZMĒRĪŠANAI (ZKU)

8.1*

42%						18%			3%	36%	
Vērtējums	10 – pilnībā apmierina	9	8	7	6	5	4	3	2	1- pilnībā neapmierina	Neizmantoju
Respondentu skaits	6	4	4	4	2	0	0	0	0	1	12

KADASTRA UN ADREŠU TEKSTA DATU PĀRLŪKOŠANA

8.1*

67%											12%	6%	3%	12%
Vērtējums	10 – pilnībā apmierina	9	8	7	6	5	4	3	2	1- pilnībā neapmierina	Neizmantoju			
Respondentu skaits	8	5	9	2	2	1	1	1	0	0	4			

15. Lūdzu, novērtējiet portāla www.kadastrs.lv lietojamību.

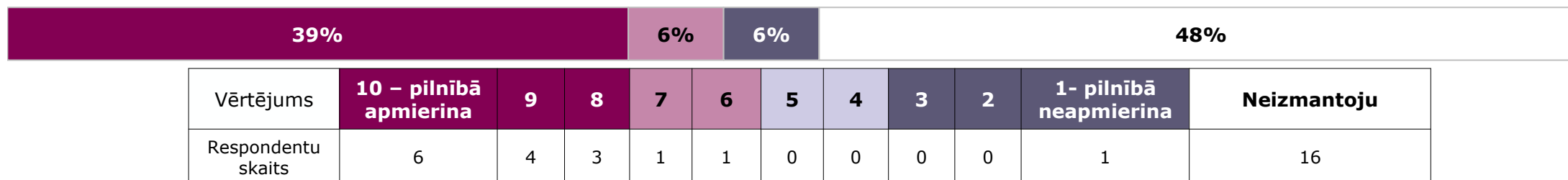
Bāze: Visi respondenti, n=33

Vidējais vērtējums 10 punktu skalā: no 1 (pilnībā neapmierina) līdz 10 (pilnībā apmierina)

Klientu apmierinātības mērījums Portāla Kadastrs.lv vērtējums (3)

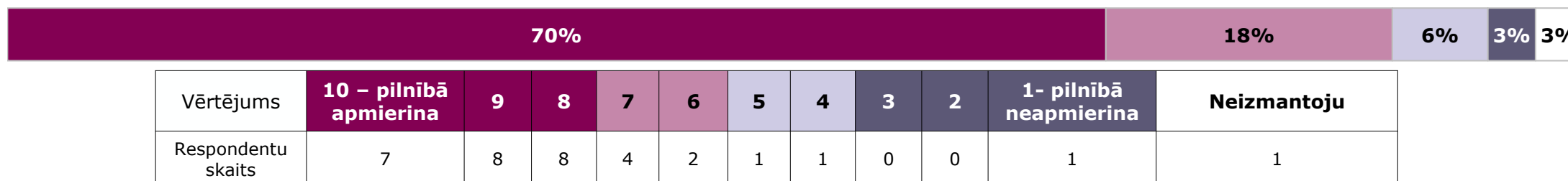
INFORMĀCIJAS SAGATAVOŠANA ZEMES IERĪCĪBAS PROJEKTA IZSTRĀDEI

8.0*



KARŠU PĀRLŪKS

8.0*



15. Lūdzu, novērtējiet portāla www.kadastrs.lv lietojamību.

Bāze: Visi respondenti, n=33

Vidējais vērtējums 10 punktu skalā: no 1 (pilnībā neapmierina) līdz 10 (pilnībā apmierina)

Klientu apmierinātības mērījums Portāla Kadastrs.lv vērtējums (4)

SADAĻAS «MANS KONTS» LIETOŠANA

7.9*



Vērtējums	10 – pilnībā apmierina	9	8	7	6	5	4	3	2	1- pilnībā neapmierina	Neizmantoju
Respondentu skaits	8	4	7	5	2	1	0	1	0	1	4

ĢEOTELPISKO DATU LEJUPIELĀDE

7.8*



Vērtējums	10 – pilnībā apmierina	9	8	7	6	5	4	3	2	1- pilnībā neapmierina	Neizmantoju
Respondentu skaits	8	3	9	3	1	1	0	1	1	1	5

15. Lūdzu, novērtējiet portāla www.kadastrs.lv lietojamību.

Bāze: Visi respondenti, n=33

Vidējais vērtējums 10 punktu skalā: no 1 (pilnībā neapmierina) līdz 10 (pilnībā apmierina)

Klientu apmierinātības mērījums Portāla Kadastrs.lv vērtējums (5)

ARHĪVA MATERIĀLU UN TO DATU LEJUPIELĀDE

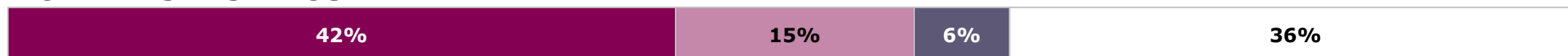
7.7*



Vērtējums	10 – pilnībā apmierina	9	8	7	6	5	4	3	2	1- pilnībā neapmierina	Neizmantoju
Respondentu skaits	4	6	5	4	4	1	0	0	0	1	8

ZKU LIETAS IESNIEGŠANA

7.6*



Vērtējums	10 – pilnībā apmierina	9	8	7	6	5	4	3	2	1- pilnībā neapmierina	Neizmantoju
Respondentu skaits	7	4	3	2	3	0	0	0	2	2	12

15. Lūdzu, novērtējiet portāla www.kadastrs.lv lietojamību.

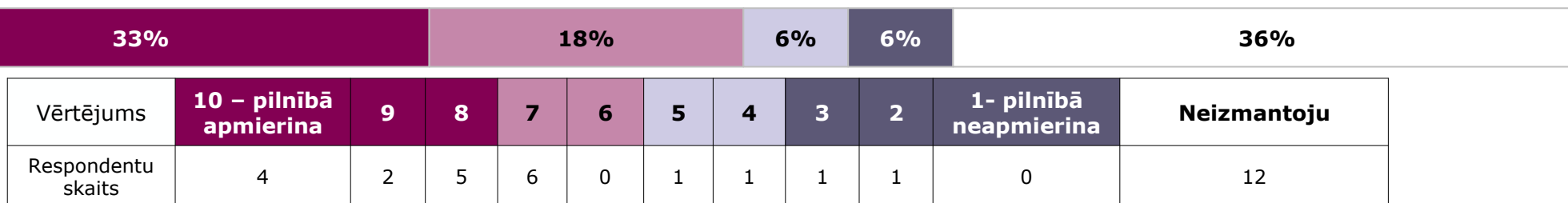
Bāze: Visi respondenti, n=33

Vidējais vērtējums 10 punktu skalā: no 1 (pilnībā neapmierina) līdz 10 (pilnībā apmierina)

Klientu apmierinātības mērījums Portāla Kadastrs.lv vērtējums (6)

TEMATISKĀS KARTES

7.3*



15. Lūdzu, novērtējiet portāla www.kadastrs.lv lietojamību.

Bāze: Visi respondenti, n=33

Vidējais vērtējums 10 punktu skalā: no 1 (pilnībā neapmierina) līdz 10 (pilnībā apmierina)

Klientu apmierinātības mērījums
**Profesionālās darbības veicēju vērtējums
par portālu Kadastrs.lv**

- ❖ Tehniski portāls darbojas, un tajā var ērti pārlūkot visu informāciju
- ❖ Portāls varētu būt ērtāks – mazāk klikšķu līdz vēlamajam rezultātam
- ❖ Arhīva materiālu datņu nosaukumi satur ciparu virknējumus, bet nesatur informāciju par datnes saturu, tādēļ nepieciešams papildu laiks un darbības datņu pārsaukšanai
- ❖ Datu lejupielādes ātrums varētu būt ātrāks

Klientu apmierinātības mērījums Pakalpojumu kvalitātes vērtējums (1)

SAŅEMTO DATU KVALITĀTE

8.3*



Vērtējums	10 – pilnībā apmierina	9	8	7	6	5	4	3	2	1- pilnībā neapmierina	Nav viedokļa
Respondentu skaits	7	7	10	5	0	0	0	0	1	0	3

KADASTRA DATU REĢISTRĀCIJAS UN AKTUALIZĀCIJAS PAKALPOJUMU KVALITĀTE

8.3*



Vērtējums	10 – pilnībā apmierina	9	8	7	6	5	4	3	2	1- pilnībā neapmierina	Nav viedokļa
Respondentu skaits	5	7	6	4	0	0	0	0	1	0	10

17. Lūdzu, novērtējiet zemāk minētos pakalpojumu kvalitātes kritērijus.

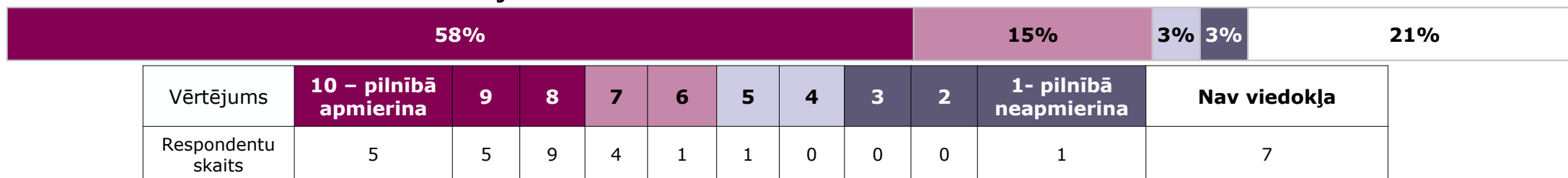
Bāze: Visi respondenti, n=33

Vidējais vērtējums 10 punktu skalā: no 1 (pilnībā neapmierina) līdz 10 (pilnībā apmierina)

Klientu apmierinātības mērījums Pakalpojumu kvalitātes vērtējums (2)

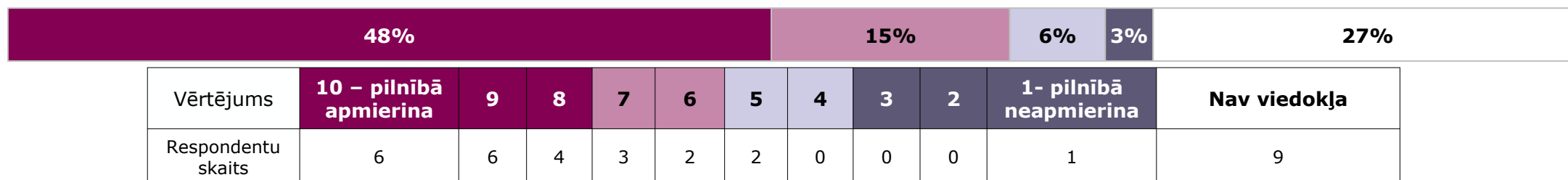
PAKALPOJUMA IZPILDES TERMIŅU IEVĒROŠANA

8.0*



SAŅEMTO ARHĪVA DOKUMENTU KVALITĀTE

8.0*



17. Lūdzu, novērtējiet zemāk minētos pakalpojumu kvalitātes kritērijus.

Bāze: Visi respondenti, n=33

Vidējais vērtējums 10 punktu skalā: no 1 (pilnībā neapmierina) līdz 10 (pilnībā apmierina)

Klientu apmierinātības mērījums

Kopējā apmierinātība ar VZD pakalpojumiem un klientu apkalpošanu

8.0*

73%

15%

6%

3%

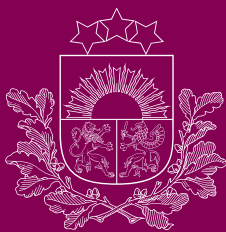
3%

Vērtējums	10 – pilnībā apmierina	9	8	7	6	5	4	3	2	1- pilnībā neapmierina	Nav viedokļa
Respondentu skaits	6	7	11	4	1	2	0	0	0	1	1

J18. Lūdzu, novērtējiet kopējo apmierinātību ar Dienesta sniegtajiem pakalpojumiem un klientu apkalpošanu.

Bāze: Visi respondenti, n=33

*Vidējais vērtējums 10 punktu skalā: no 1 (pilnībā neapmierina) līdz 10 (pilnībā apmierina)



Valsts zemes
dienests

Paldies!

bsiq!62i



@ZemesDienests
/Valstszemesdienests
Valsts zemes dienests | The State Land Service of Latvia
@ValstsZemesDienests
www.vzd.gov.lv