

# Klientu aptauja par apkalpošanas kvalitāti

2020. gada novembris



AUTOTRANSPORTA DIREKCIJA

## Informācija par aptauju

- Aptauja, lai noskaidrotu klientu viedokli par apkalpošanas kvalitāti, tika veikta 2020.gada novembrī.
- Tā tika veikta elektroniski, izmantojot visidati.lv.
- Aptauja bija anonīma, respondenti tika šifrēti ar kārtas numuru.

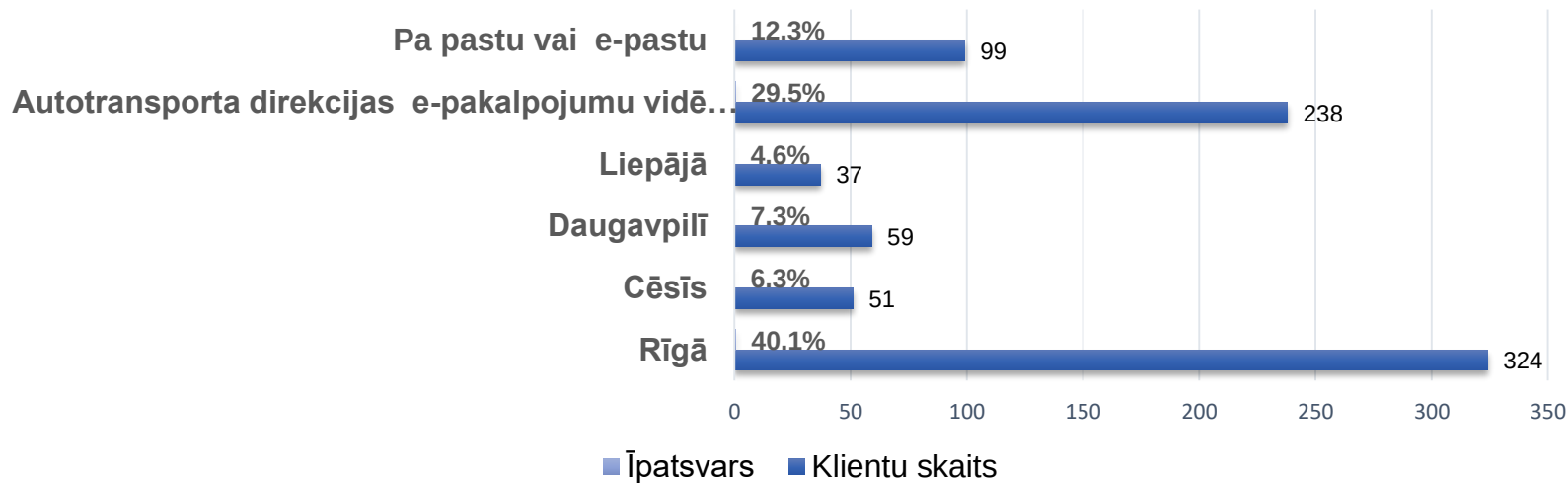


## Informācija par aptauju

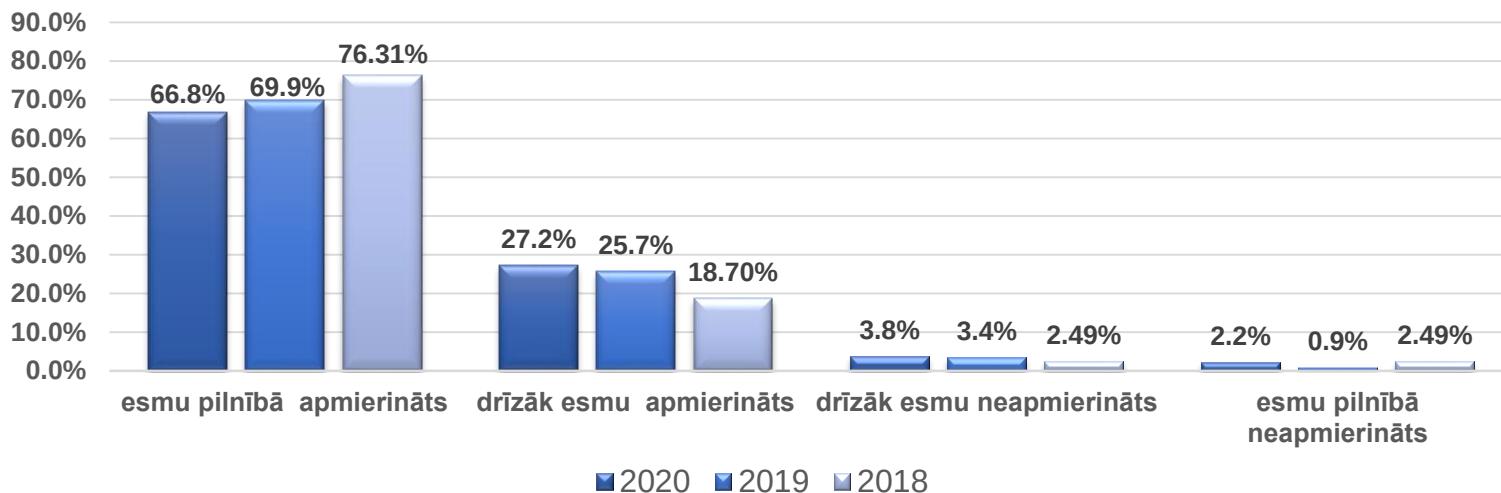
- Aptaujā piedalījās 585 respondenti (2019. gadā – 755 respondenti).
- Saņemti 162 ierosinājumi, priekšlikumi, komentāri par Autotransporta direkcijas darbu.



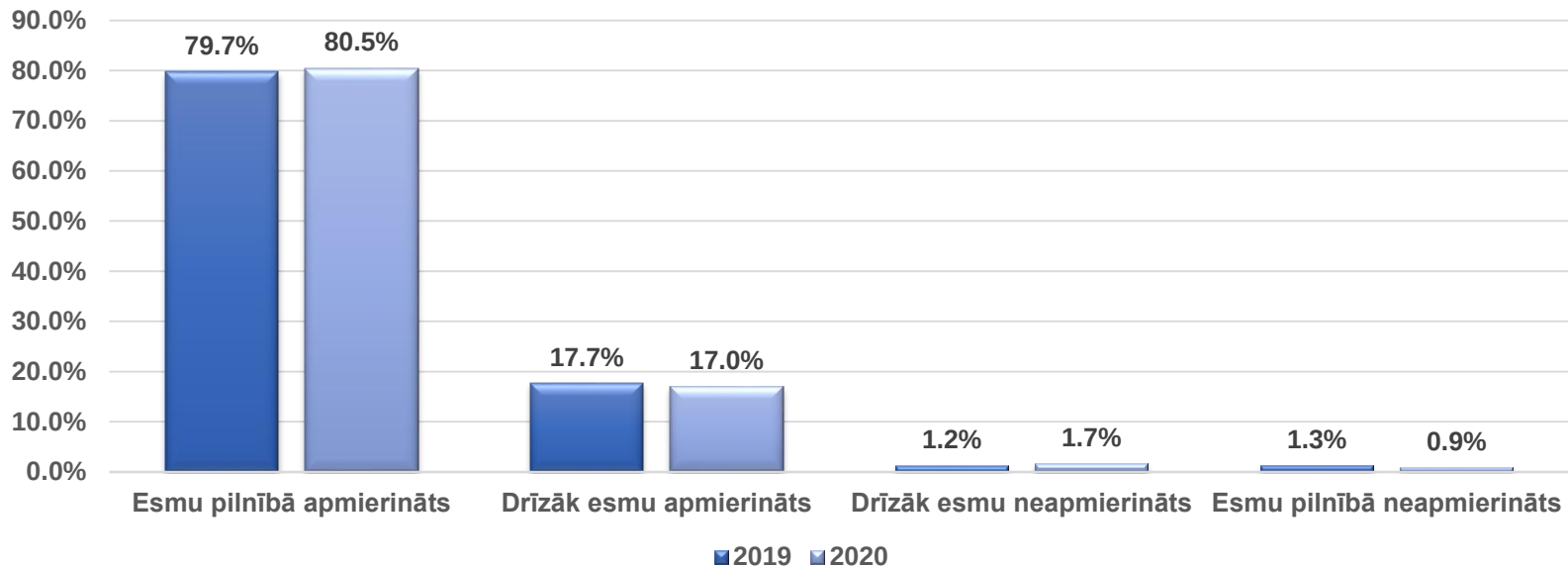
## Pakalpojumu saņemšanas vieta



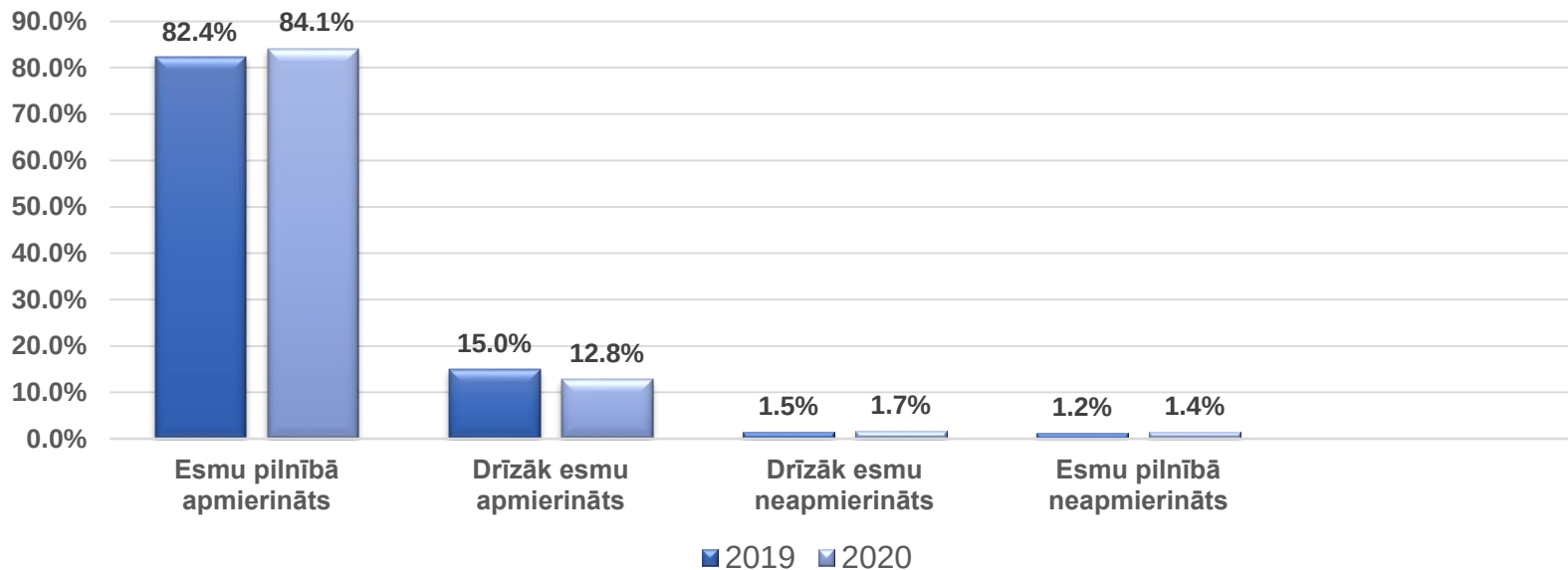
## Klientu apmierinātība ar apkalpošanas un pakalpojumu sniegšanas kvalitāti



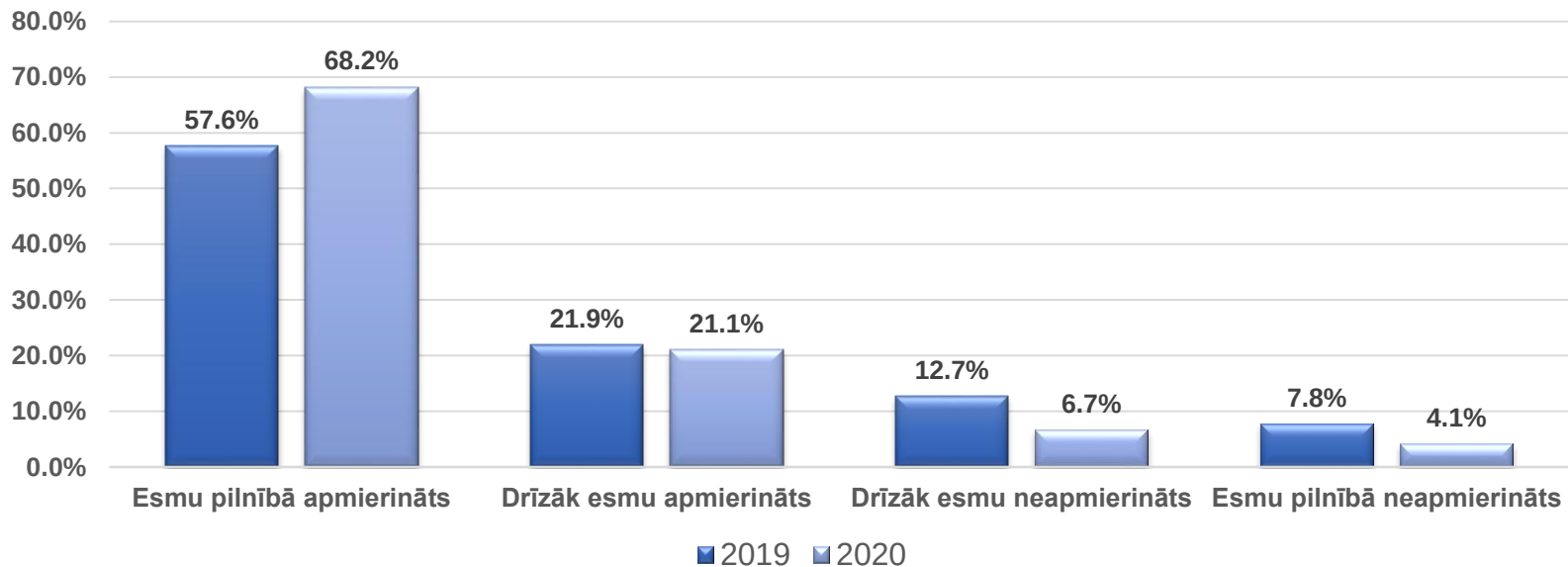
# Darbinieku kompetences un zināšanu vērtējums



## Darbinieku atsaucības un laipnības novērtējums

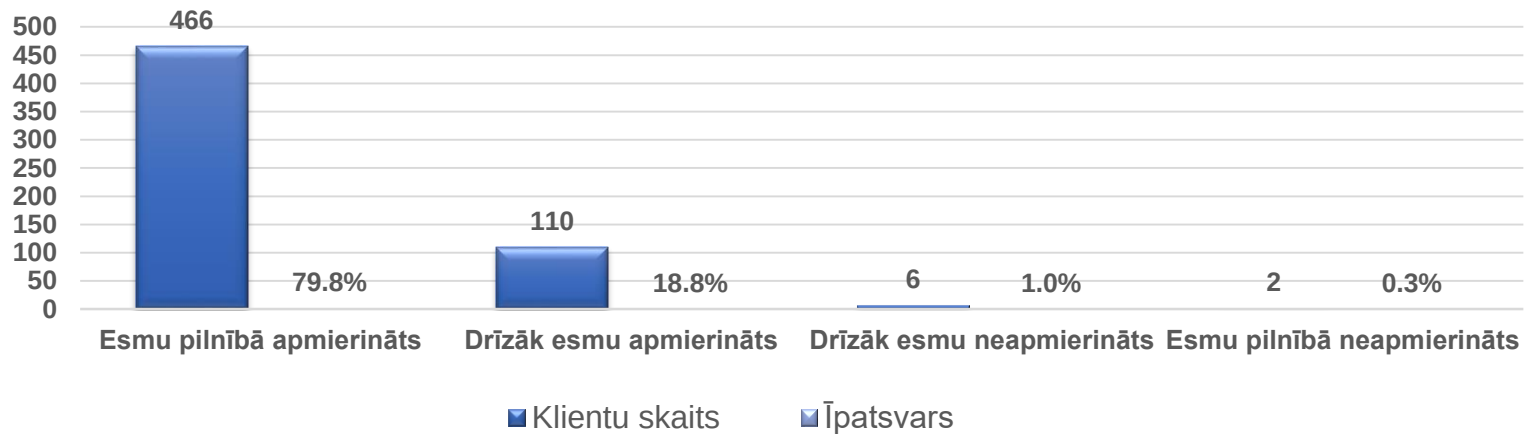


## E-pakalpojumu sistēmas novērtējums





## Klientam veltītā laika novērtējums



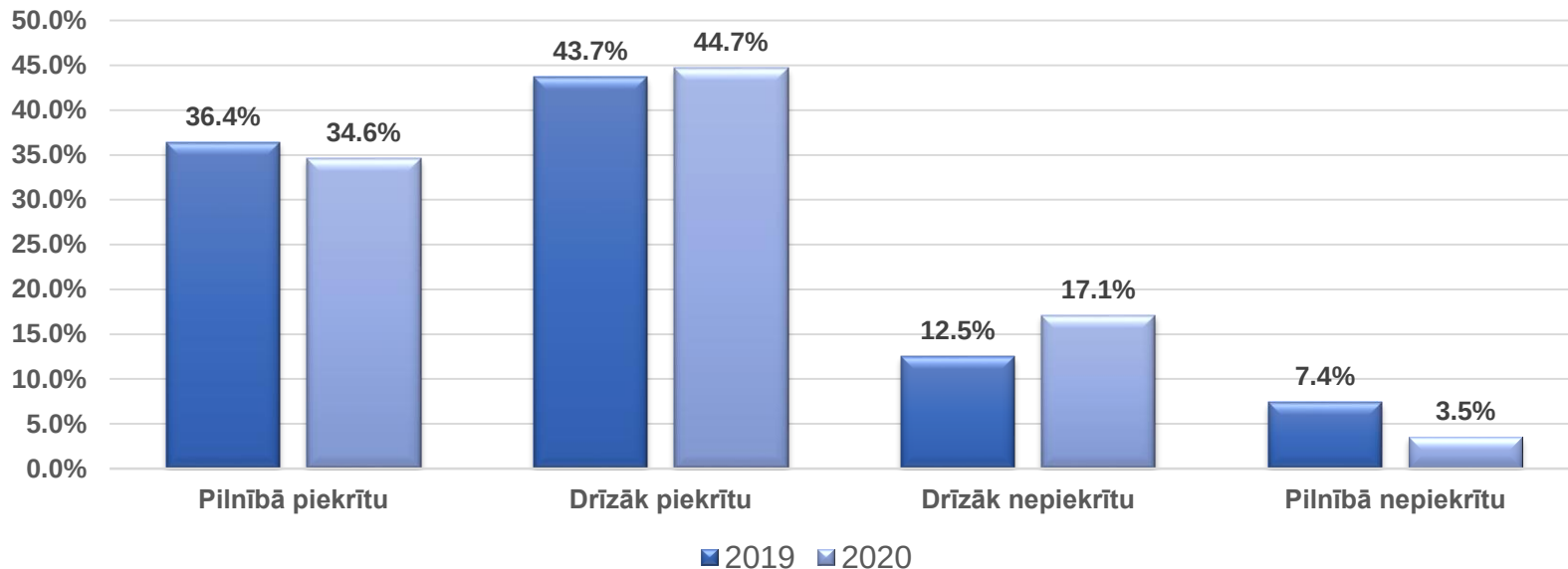
## E-pakalpojumu sistēmā pieejamo pakalpojumu klāsts atbilst manām / uzņēmuma vajadzībām



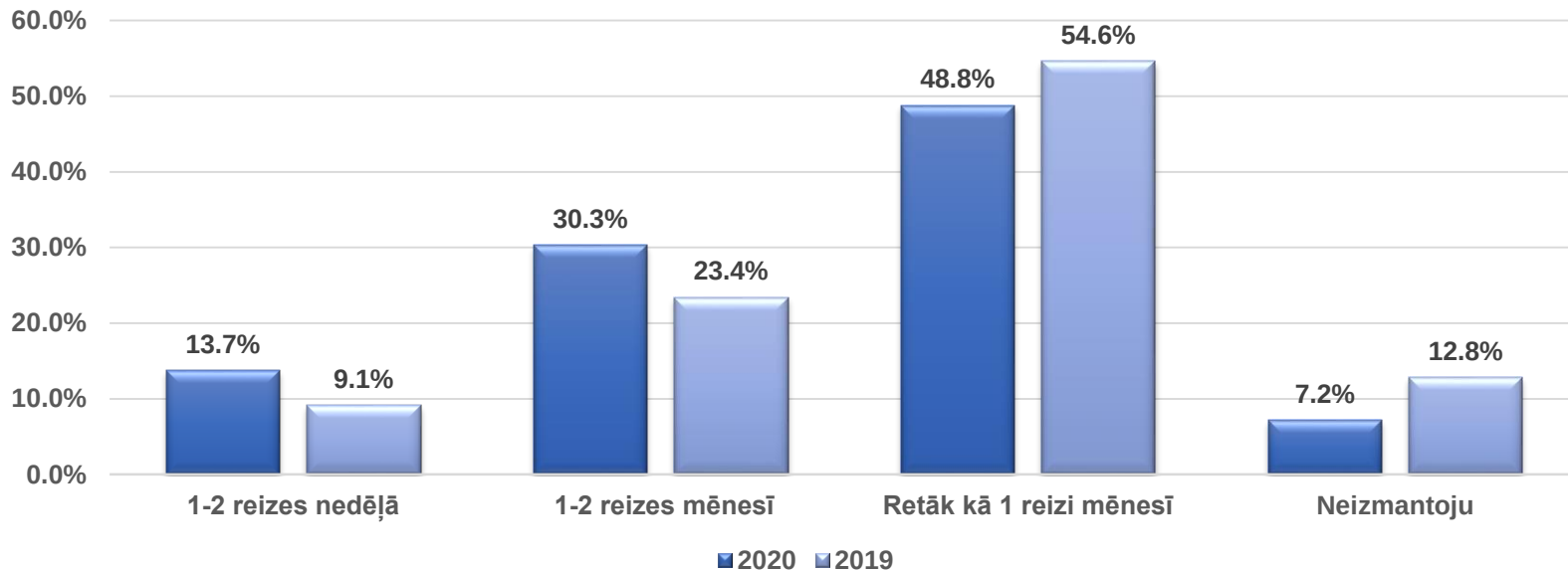
## E-pakalpojumu sistēmā saņemt pakalpojumu ir ērtāk un ātrāk nekā klātienē



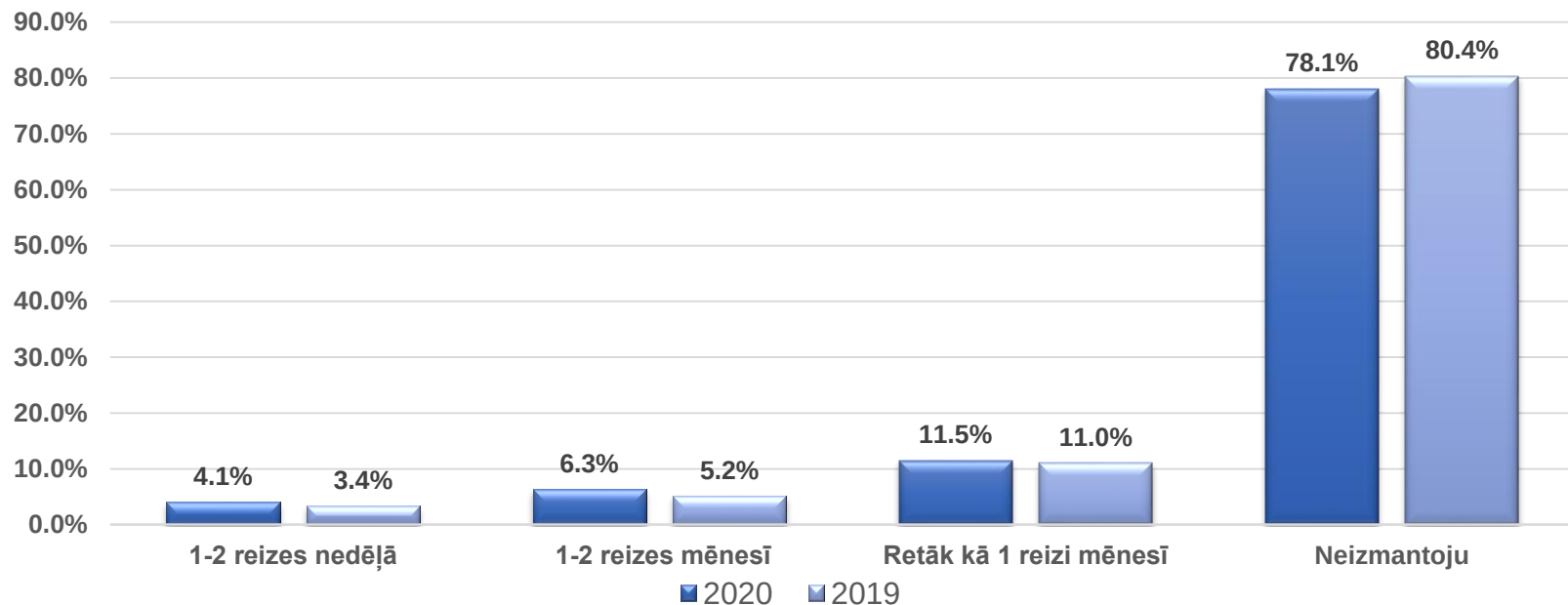
## E-pakalpojumu sistēmā informācija ir pārskatāma un viegli atrodamā



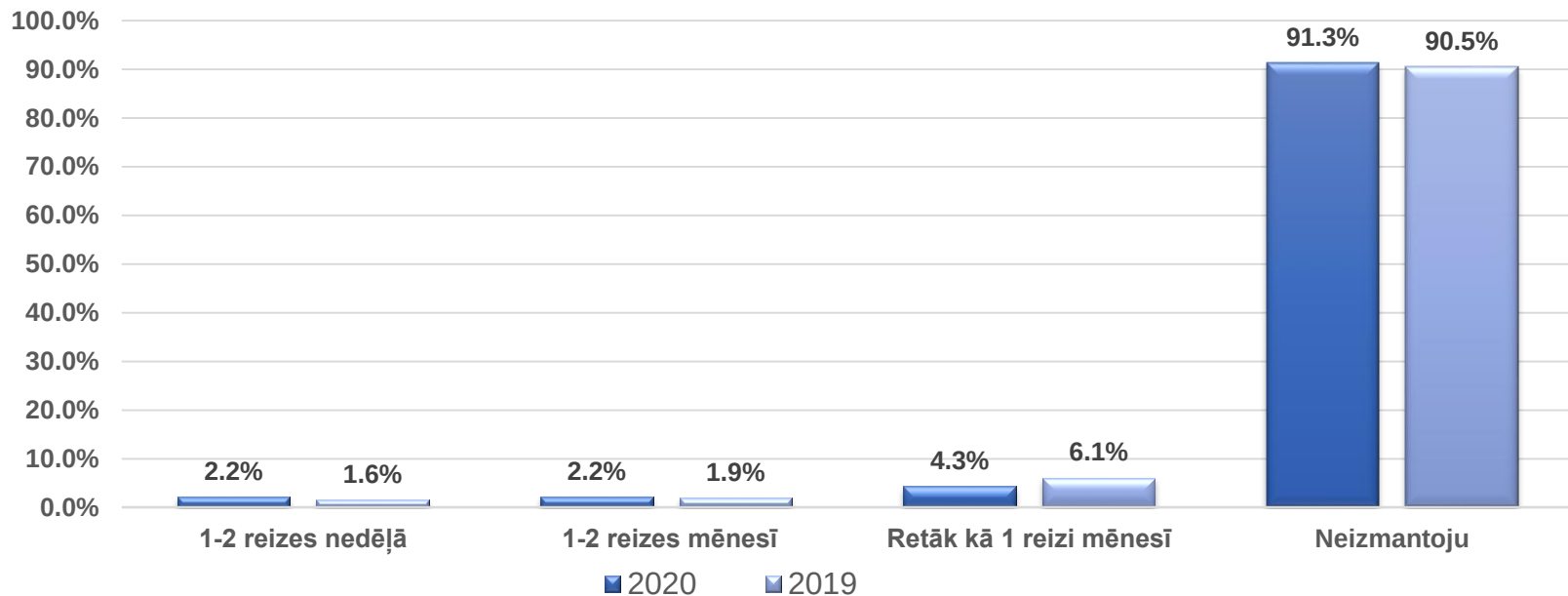
# Mājaslapas [www.atd.lv](http://www.atd.lv) apmeklējums



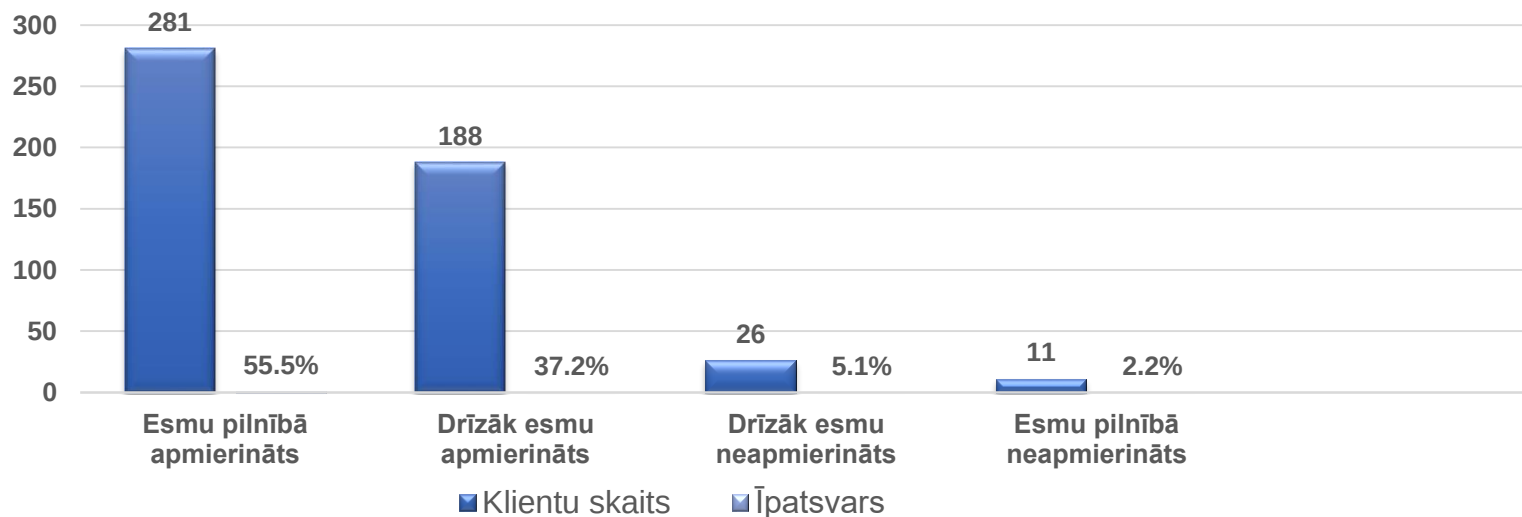
# Autotransporta direkcijas profila apmeklējums Facebook



## Autotransporta direkcijas profila apmeklējums Twitter



## Klientu apkalpošanas vērtējums vīrusa Covid-19 izplatības ierobežošanas laikā





## Ierosinājumi

- Papildināt e-pakalpojumu sistēmu, uzlabot informācijas pieejamību par e-pakalpojumiem, nodrošinot:
  - vienkāršāku piekļuvi eatd.lv;
  - iespēju uzrakstīt iesniegumu brīvā formā (piemēram, sūdzību);
  - atgādinājuma saņemšanu par dokumentu termiņa beigām;
  - pārskatu par uzņēmuma automašīnām, dokumentu darbības termiņiem un citu uzņēmumam saistošo informāciju.

## Ierosinājumi

- Uzlabot informācijas pieejamību par vīrusa Covid-19 izplatības ierobežošanas pasākumiem.
- Veikt uzlabojumus direkcijas mājaslapā:
  - publicēt detalizētāku informāciju par jauno likumdošanu;
  - uzlabot meklēšanas rīku un informācijas publicēšanas struktūru, lai visu nepieciešamo varētu vieglāk atrast.



# Paldies par uzmanību!

