



# Aptauja par Autotransporta direkcijas klientu apkalpošanas kvalitāti

2021. gada decembris



## Informācija par aptauju

- Mērķis – noskaidrotu klientu viedokli par klientu apkalpošanas kvalitāti. Tā tika veikta 2021. gada novembrī.
- Aptauja tika veikta elektroniski, izmantojot aptauju portālu [visidati.lv](https://www.visidati.lv).
- Aptauja bija anonīma. Respondenti tika šifrēti ar kārtas numuriem.

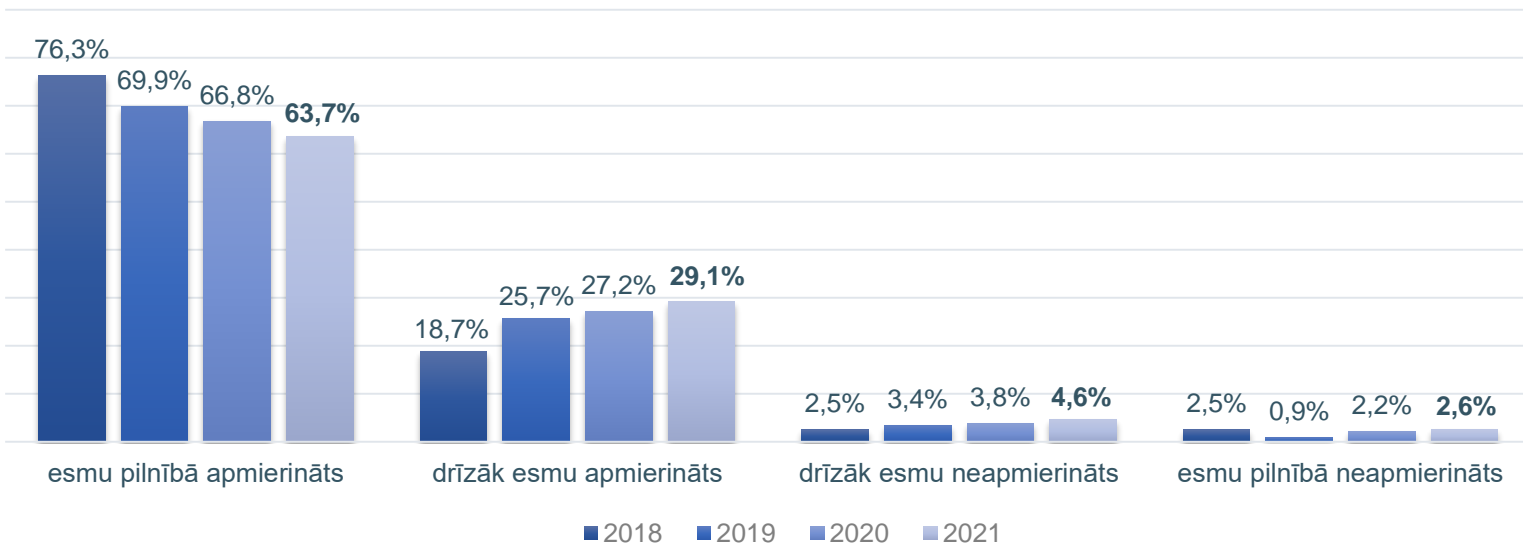


## Informācija par aptauju

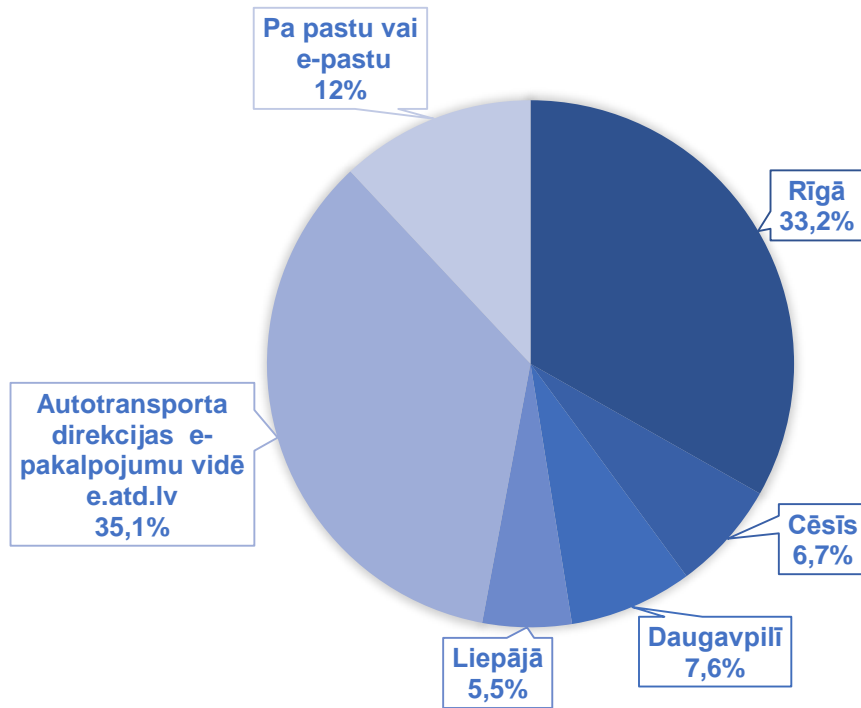
- Aptaujā piedalījās 347 respondenti.
- Saņemti 163 ierosinājumi par Autotransporta direkcijas darba kvalitātes uzlabošanu.



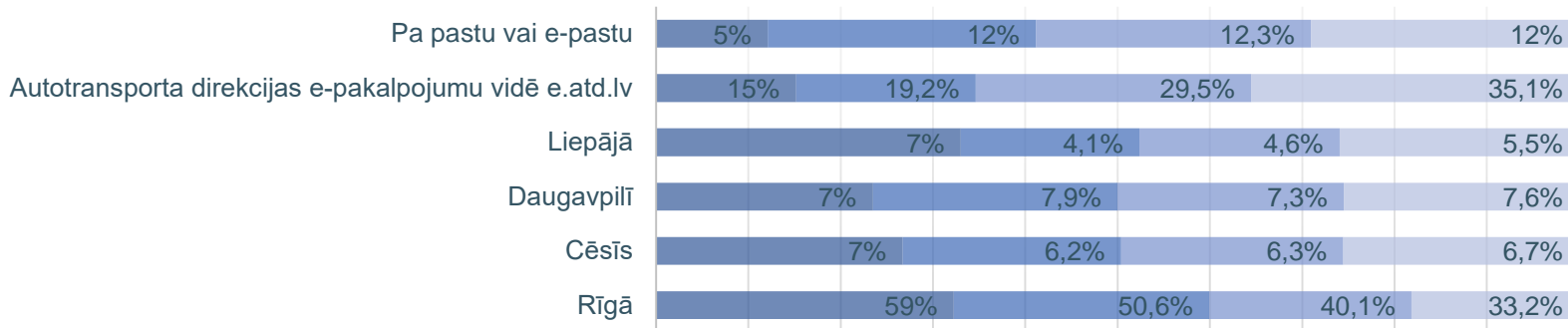
# Klientu apmierinātība ar apkalpošanas un pakalpojumu sniegšanas kvalitāti kopumā



## Pakalpojumu saņemšanas kanāli 2021. gadā



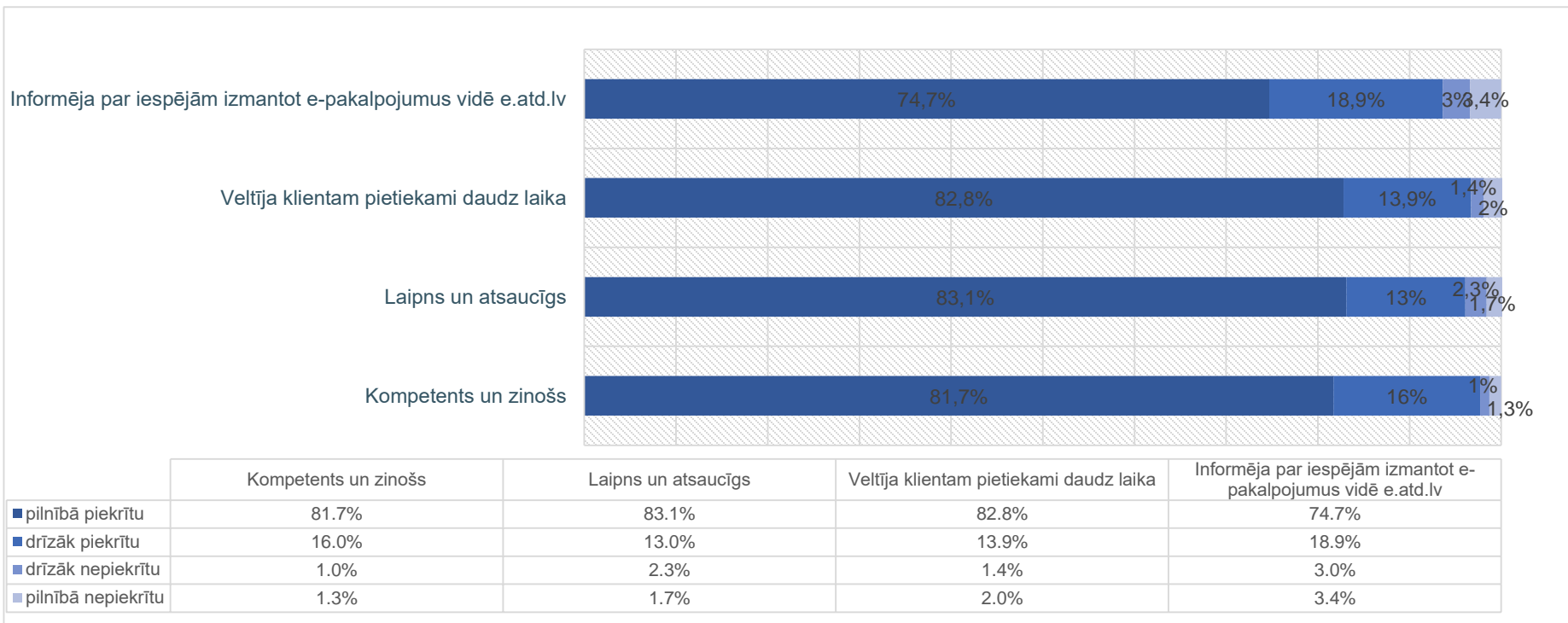
# Pakalpojumu saņemšanas paradumu izmaiņas



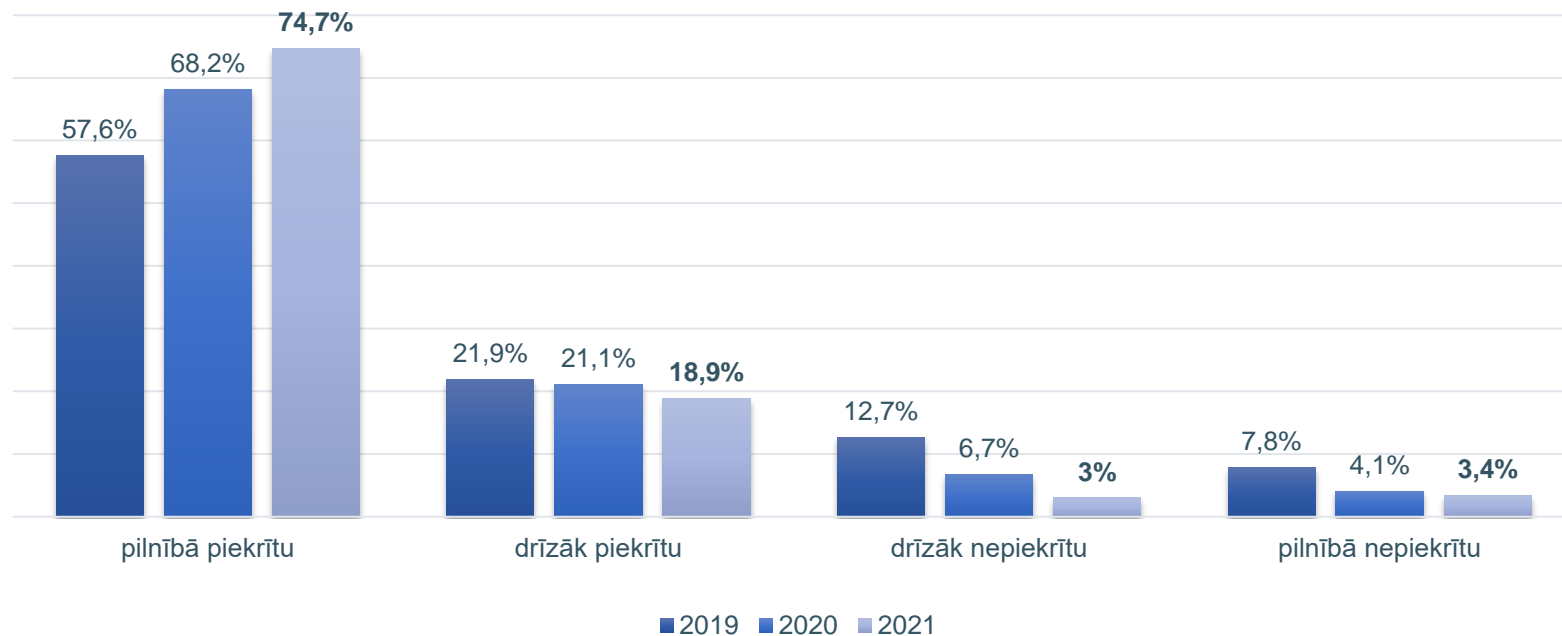
	Rīgā	Cēsīs	Daugavpilī	Liepājā	Autotransporta direkcijas e-pakalpojumu vidē e.atd.lv	Pa pastu vai e-pastu
■ 2018	59.0%	7.0%	7.0%	7.0%	15.0%	5.0%
■ 2019	50.6%	6.2%	7.9%	4.1%	19.2%	12.0%
■ 2020	40.1%	6.3%	7.3%	4.6%	29.5%	12.3%
■ 2021	33.2%	6.7%	7.6%	5.5%	35.1%	12.0%



# Klientu apkalpošanas speciālistu novērtējums



## Klientu apkalpošanas speciālists informēja par iespēju izmantot e-pakalpojumus vidē e.atd.lv





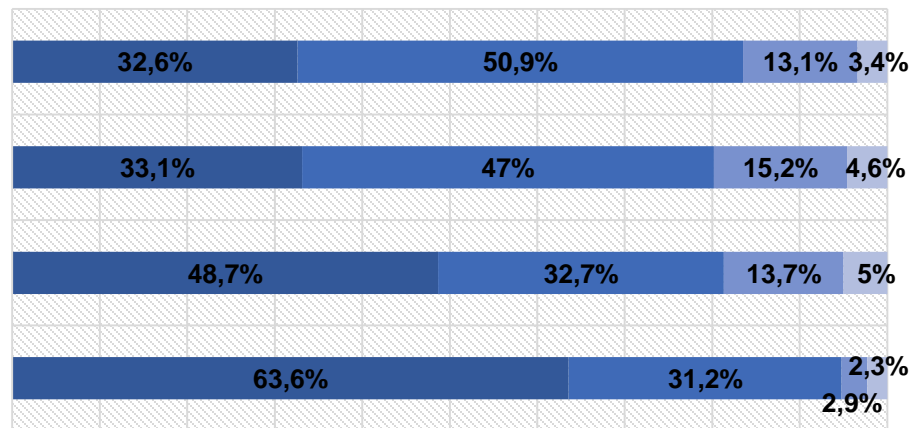
# E-pakalpojumu sistēmas novērtējums

2021. gadā e.atd.lv ir pilnveidota un tagad to izmantot ir vēl ērtāk

informācija ir pārskatāma un viegli atrodama

saņemt pakalpojumu ir ērtāk un ātrāk nekā klientu apkalpošanas centrā klātienē

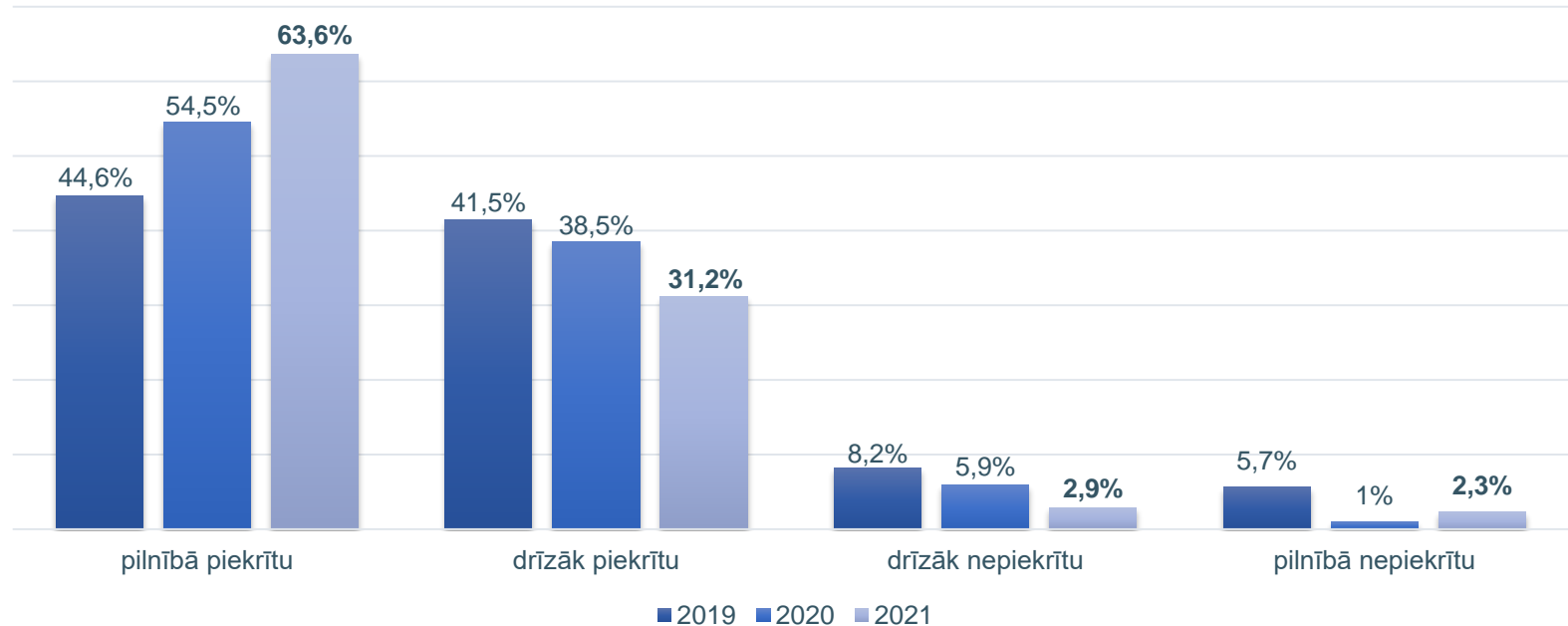
pieejamo pakalpojumu klāsts atbilst manām/mana uzņēmuma vajadzībām



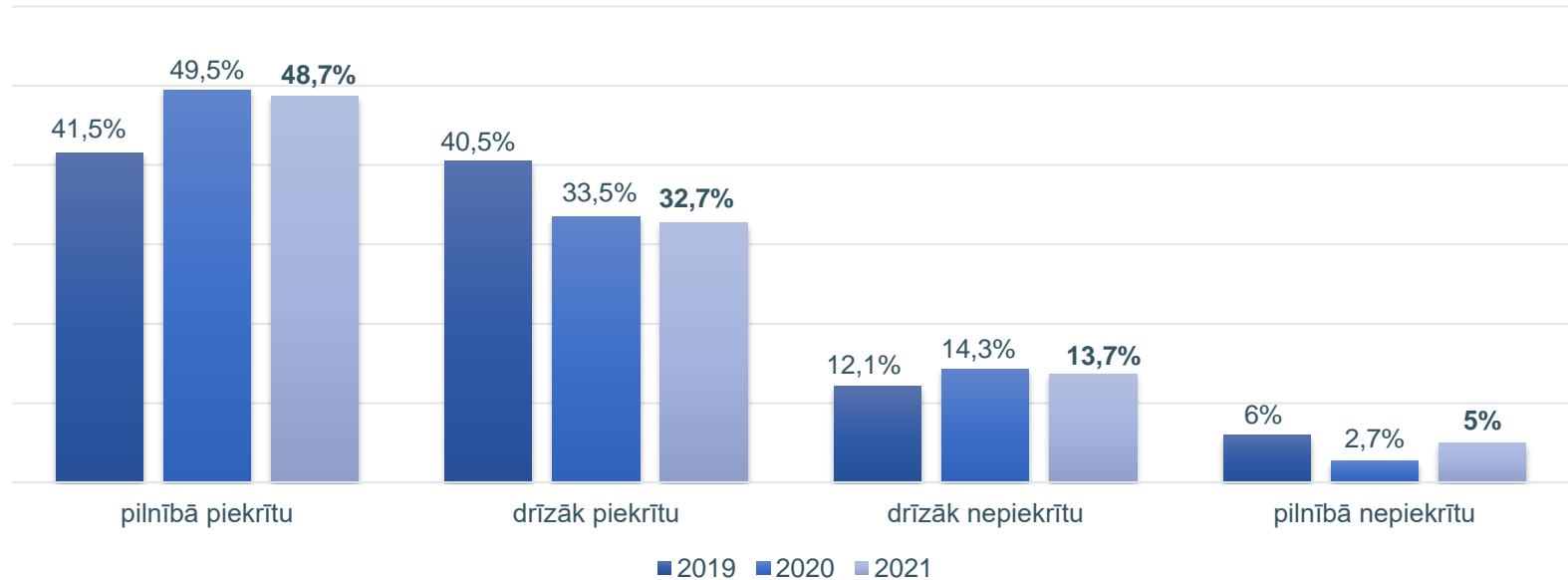
	pieejamo pakalpojumu klāsts atbilst manām/mana uzņēmuma vajadzībām	saņemt pakalpojumu ir ērtāk un ātrāk nekā klientu apkalpošanas centrā klātienē	informācija ir pārskatāma un viegli atrodama	2021. gadā e.atd.lv ir pilnveidota un tagad to izmantot ir vēl ērtāk
■ pilnībā piekřītu	63.6%	48.7%	33.1%	32.6%
■ drīzāk piekřītu	31.2%	32.7%	47.0%	50.9%
■ drīzāk nepiekřītu	2.9%	13.7%	15.2%	13.1%
■ pilnībā nepiekřītu	2.3%	5.0%	4.6%	3.4%



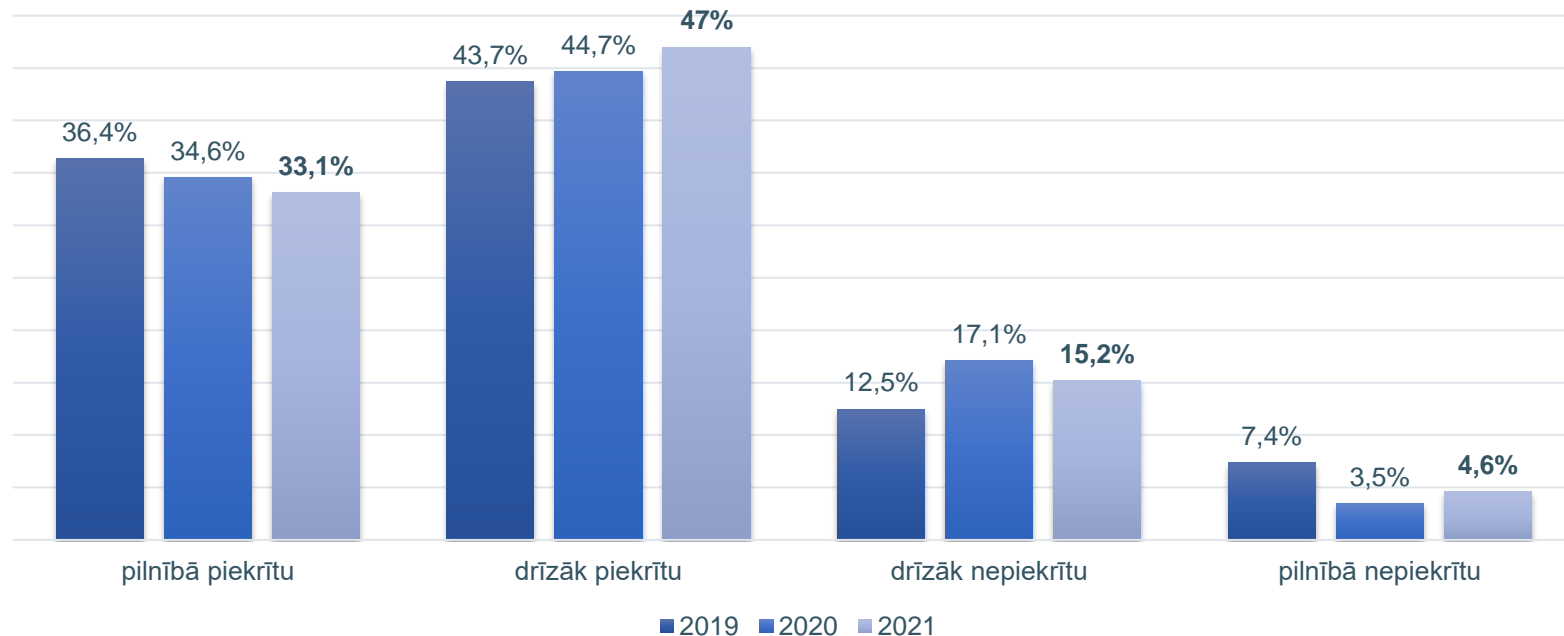
## E.atd.lv pieejamo pakalpojumu klāsts atbilst manām / mana uzņēmuma vajadzībām



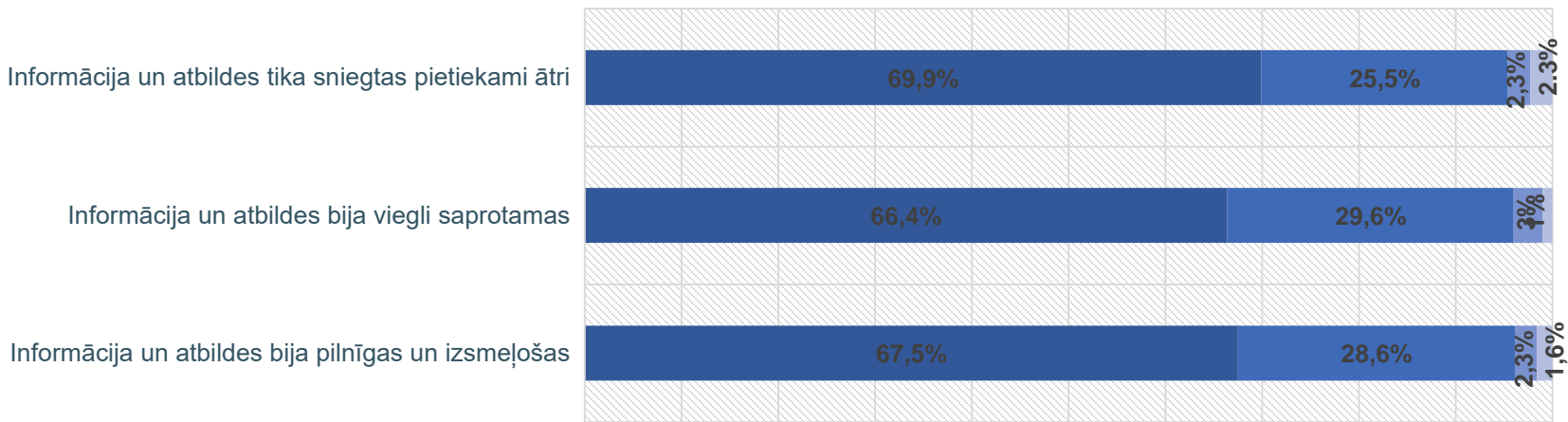
## E.atd.lv saņemt pakalpojumu ir ērtāk un ātrāk nekā klientu apkalpošanas centrā klātienē



## E.atd.lv informācija ir pārskatāma un viegli atrodama



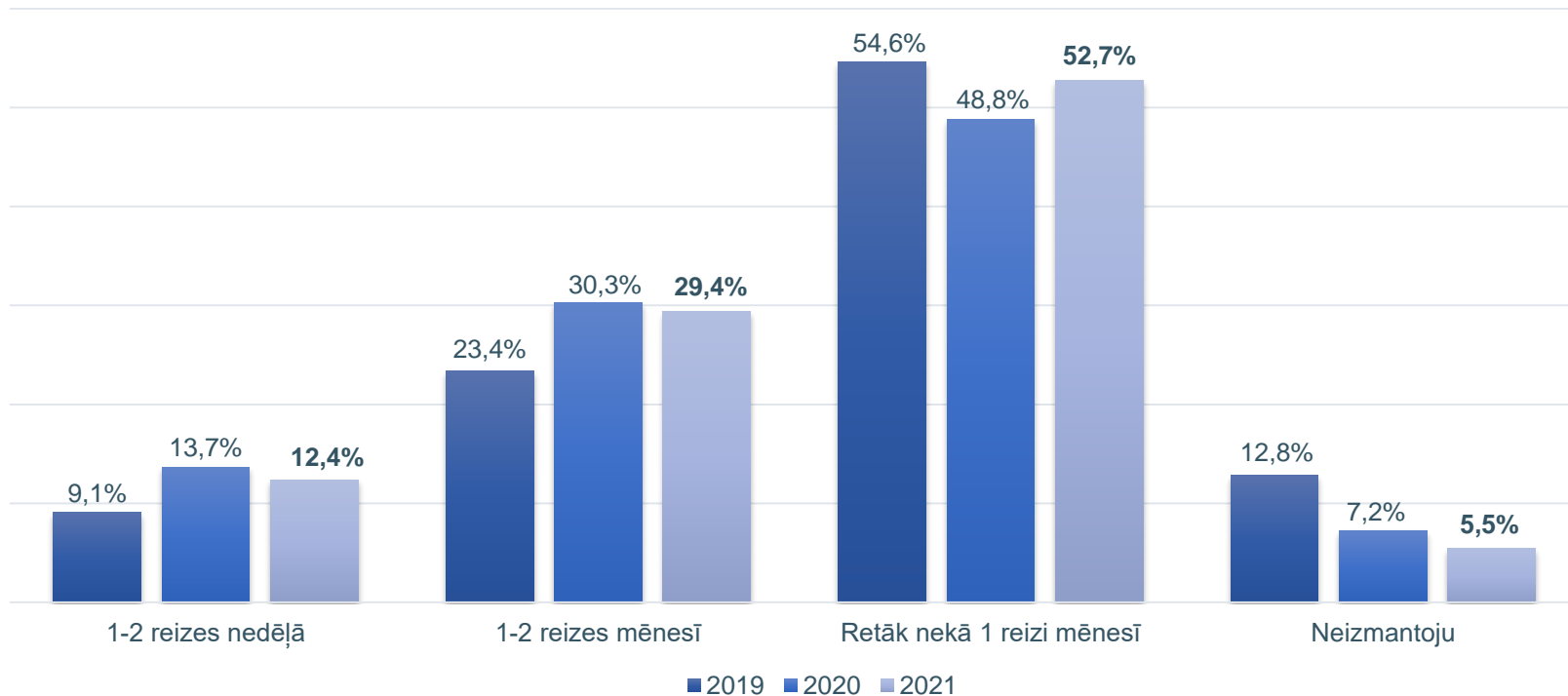
# Sniegto konsultāciju kvalitātes novērtējums



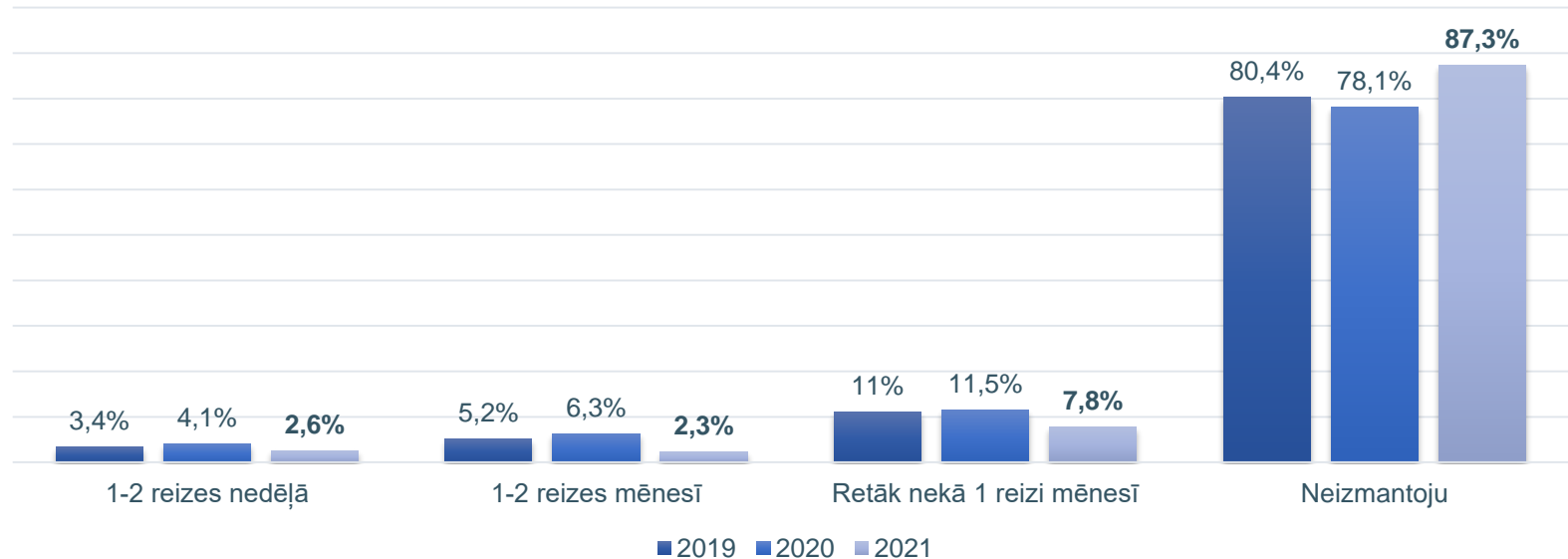
	Informācija un atbildes bija pilnīgas un izsmeļošas	Informācija un atbildes bija viegli saprotamas	Informācija un atbildes tika sniegtas pietiekami ātri
■ pilnībā piekrītu	67.5%	66.4%	69.9%
■ drīzāk piekrītu	28.6%	29.6%	25.5%
■ drīzāk nepiekrītu	2.3%	3.0%	2.3%
■ pilnībā nepiekrītu	1.6%	1.0%	2.3%



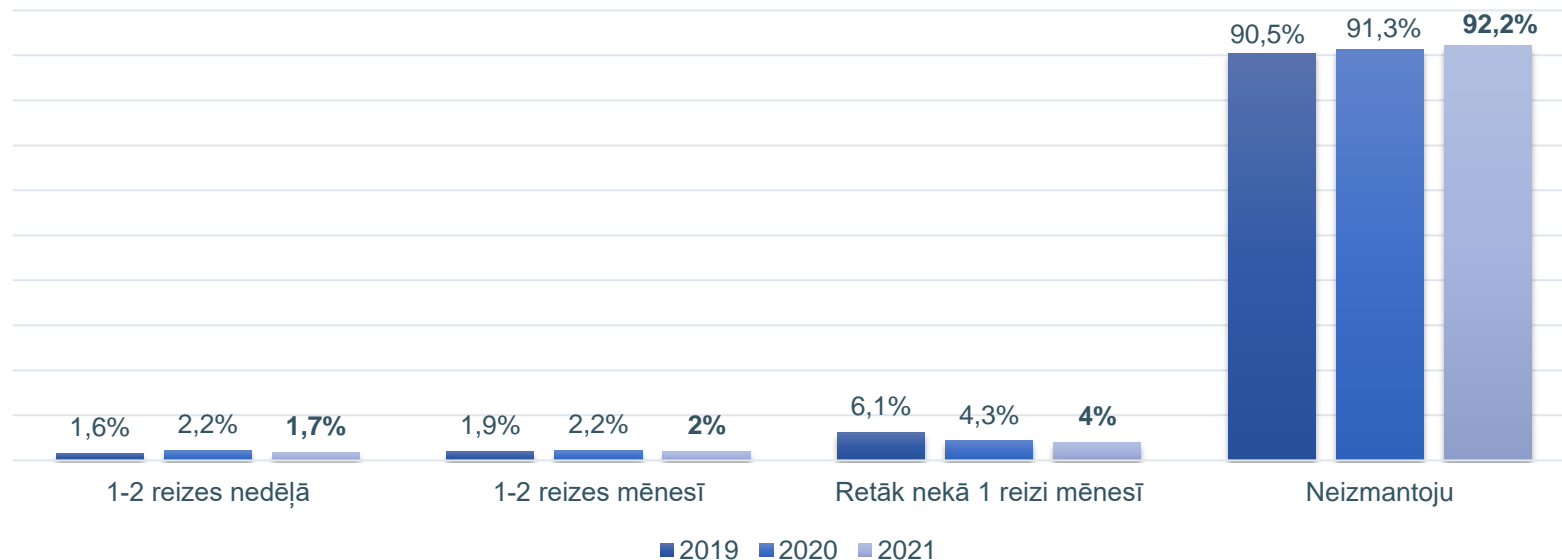
# Mājaslapas www.atd.lv apmeklēšanas biežums



# Autotransporta direkcijas Facebook profila apmeklēšanas biežums

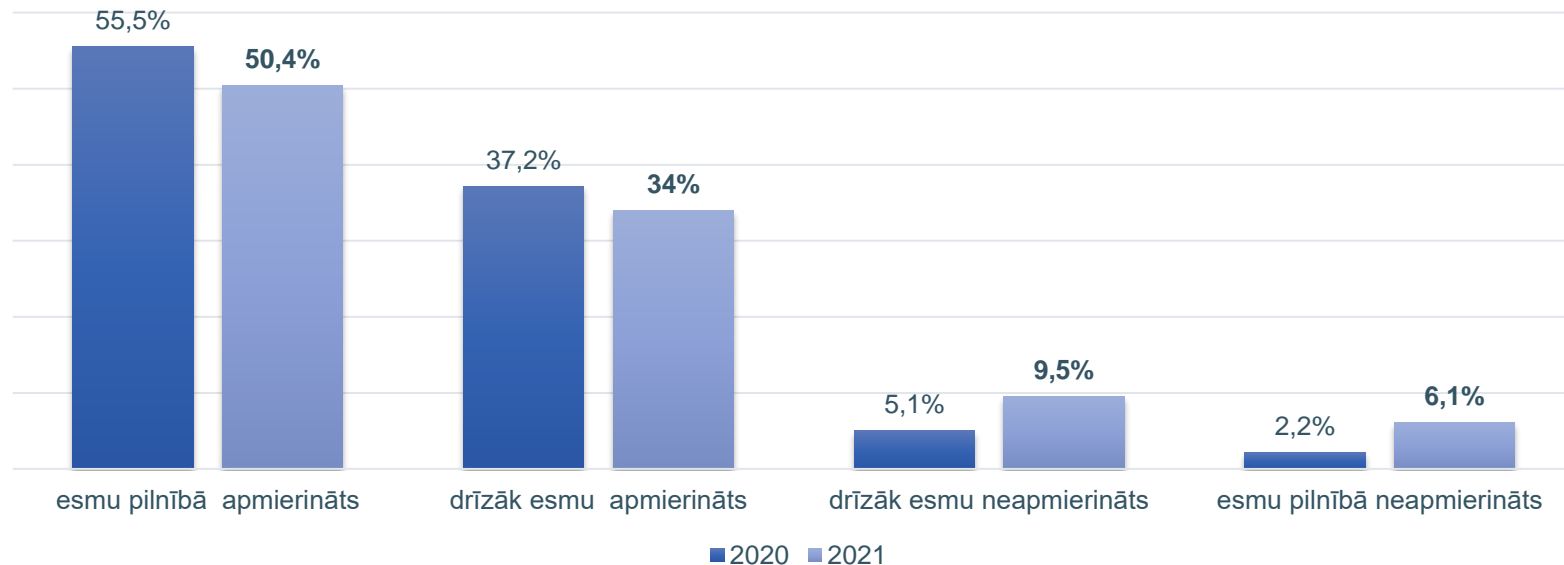


# Autotransporta direkcijas Twitter profila apmeklēšanas biežums





# Klientu apkalpošana Covid-19 izplatības ierobežošanas laikā



## Klientu atzinumi, pateicības

- Ļoti patīkami, ka pasūtītos dokumentus var saņemt arī pakomātos (tas atvieglo darbadienas rutīnu).
- Apmierina esošā sadarbība un iespējas.
- Darbinieki ir kvalificēti un konstruktīvi.
- Vienmēr smaidīgs, atsaucīgs un izpalīdzīgs kolektīvs.



## Ierosinājumi apkalpošanas un pakalpojumu sniegšanas kvalitātes uzlabošanai

- Visas mājaslapā ievietotās veidlapas vajadzētu .doc formātā.
- Fotogrāfijas varētu iesniegt attālināti vai izmantot iepriekšējās.
- Pakalpojumu sniegšanas termiņi ir pārāk lieli, salīdzinot ar mūsu tuvākajām kaimiņvalstīm; īpaši tas jūtams pandēmijas laikā.
- Iespēju EK atļauju saņemt elektroniski parakstītā veidā.



**Paldies par uzmanību!**

