

Februāris`2015

LAUKU ATBALSTA DIENESTA KLIENTU APMIERINĀTĪBAS PĒTĪJUMS 2014

PĒTĪJUMA GALVENIE REZULTĀTI

2

PĒTĪJUMA APRAKSTS

Pētījuma apraksts

3

Pētījuma lauka darba informācija

Veikšanas laiks:

- 2015. gada janvāris-februāris.

Pētījuma uzdevums:

- Iegūt datus, kas ļautu izvērtēt un analizēt LAD aktīvo klientu apmierinātību ar dienesta darbu un sniegtajiem pakalpojumiem un salīdzināt tos ar iepriekšējos gados veikto pētījumu datiem.

Pētījuma metode:

- Pētījums balstīts kvantitatīvajā metodoloģijā, datu iegūšanai izmantojot telefonintervijas.

Pētījuma mērķa grupa:

- Lauku atbalsta dienesta klienti.

Pētījuma izlase:

Sasniegtais izlases apjoms – 703 respondenti (juridiskās personas – 159, privātpersonas – 544).

- Statistisko mērījumu kļūda pie 703 respondentu izlases sastāda +/-3,6%.

Pētījuma darba grupa:

- Guna Spurava – projekta vadība, pētījuma lauka darba organizācija un vadība.
- Gints Klāsons – pētījuma metodoloģijas izstrāde, anketas izstrāde, pētījuma datu apstrāde un analīze, gala ziņojuma sagatavošana.

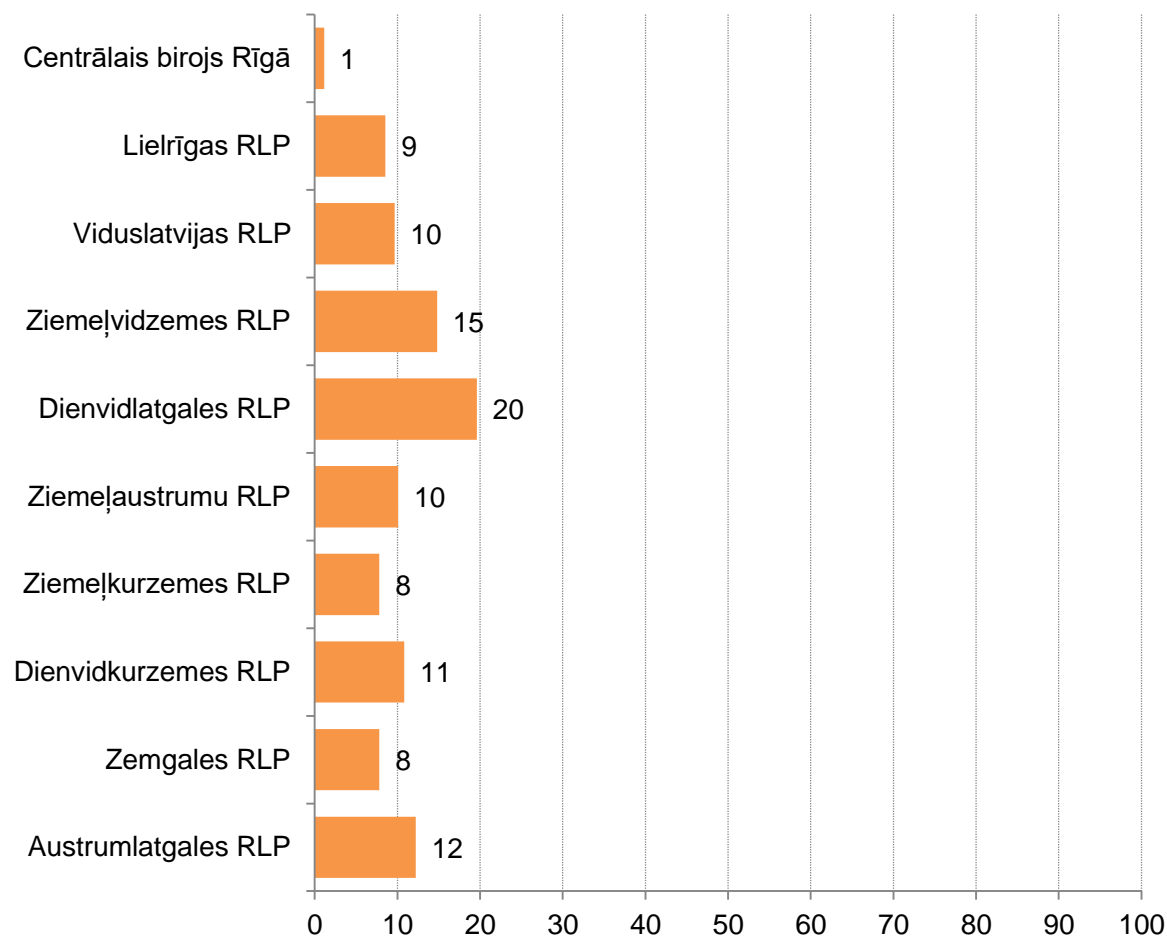
4

PĒTĪJUMA IZLASES RAKSTUROJUMS

Pētījuma izlases raksturojums

5

Aptaujāto respondentu sadalījums pa reģionālās lauksaimniecības pārvaldēm (%)

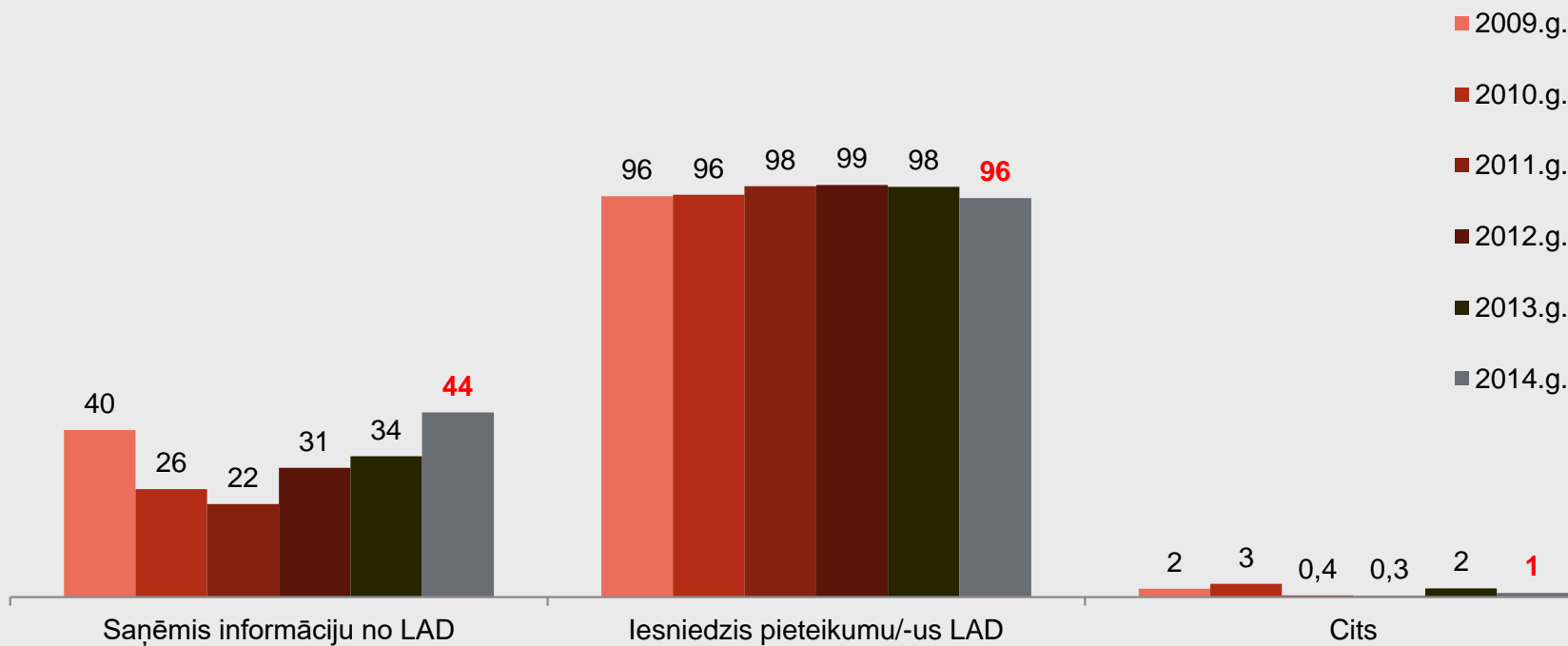


Bāze: visi respondenti, n=703

Pētījuma izlases raksturojums

6

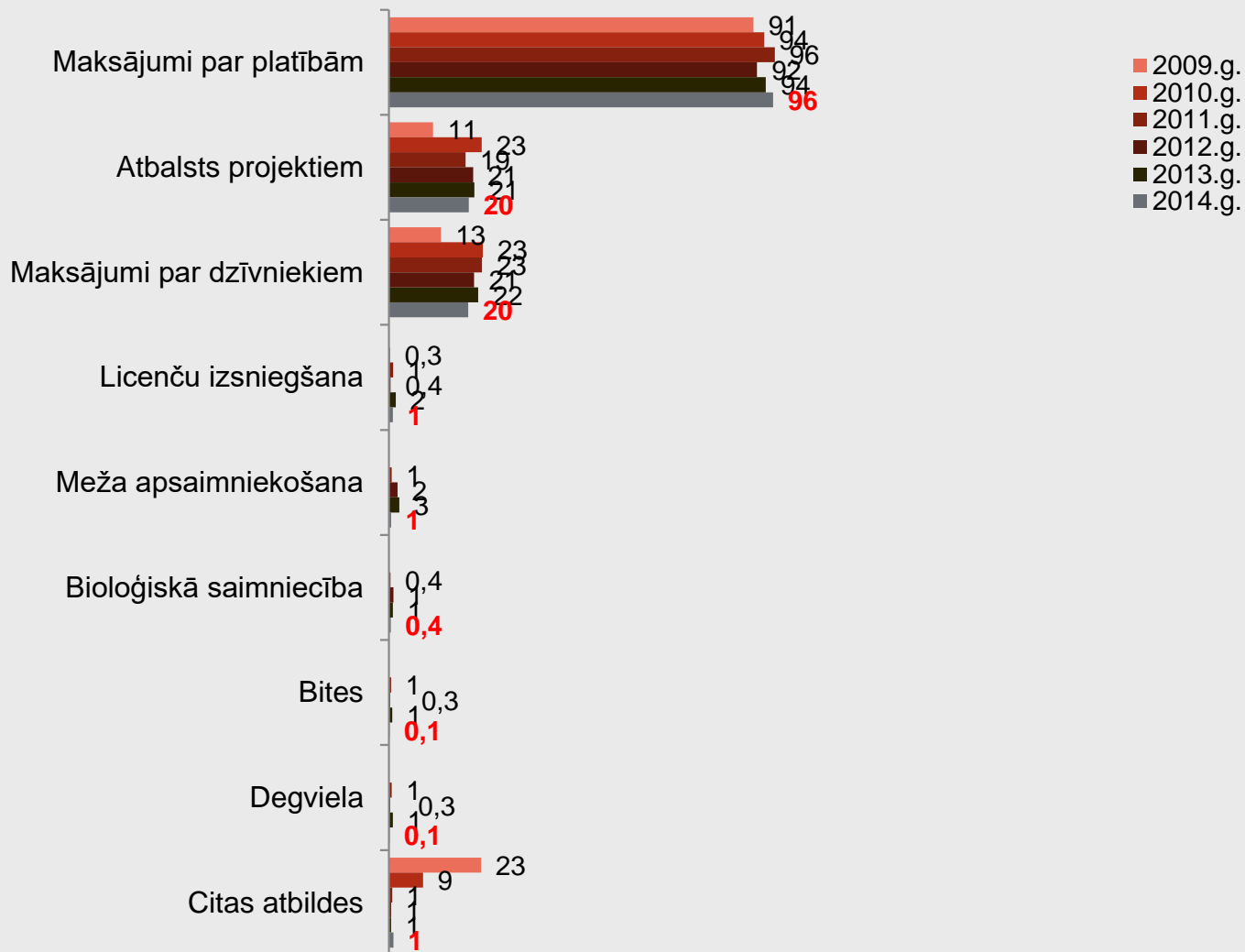
SADARBĪBAS VEIDS AR LAD



Pētījuma izlases raksturojums

7

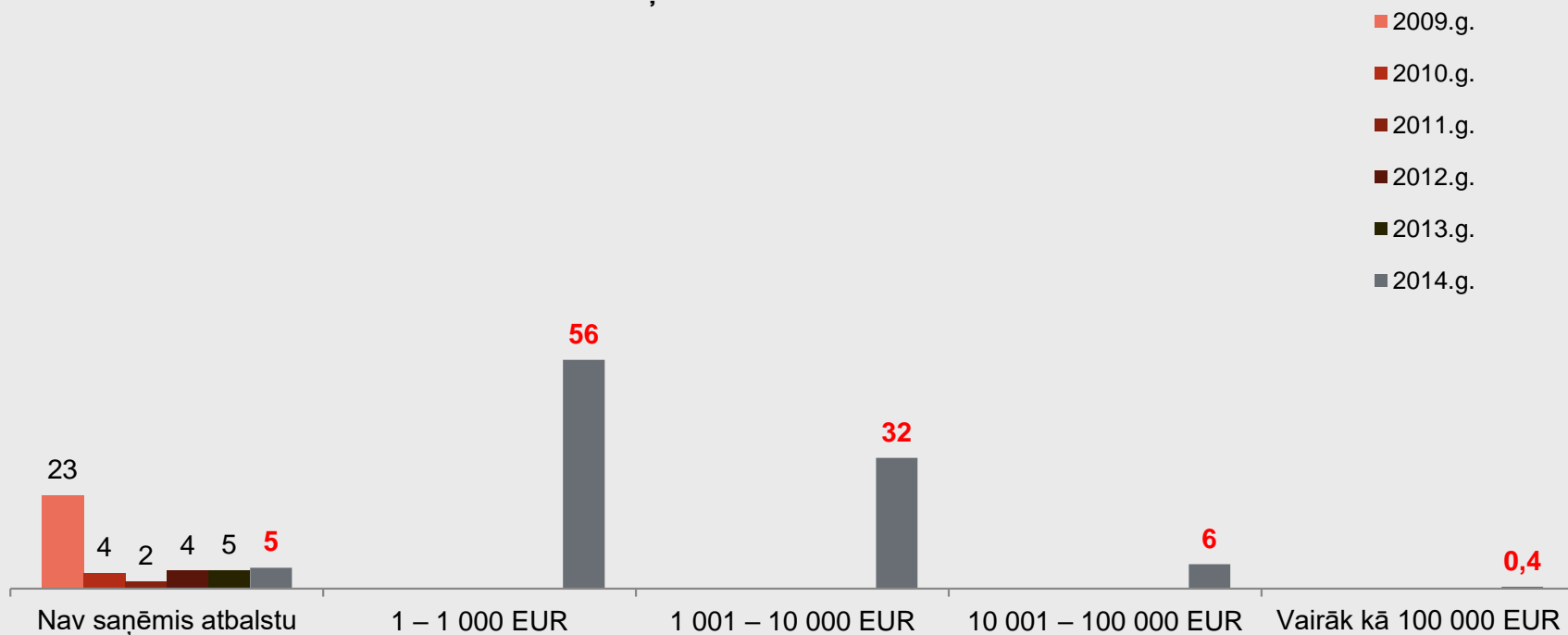
INTERESE PAR ATBALSTA PROGRAMMĀM UN LAD PAKALPOJUMIEM



Pētījuma izlases raksturojums

8

SAŅEMTĀ ATBALSTA LIELUMS



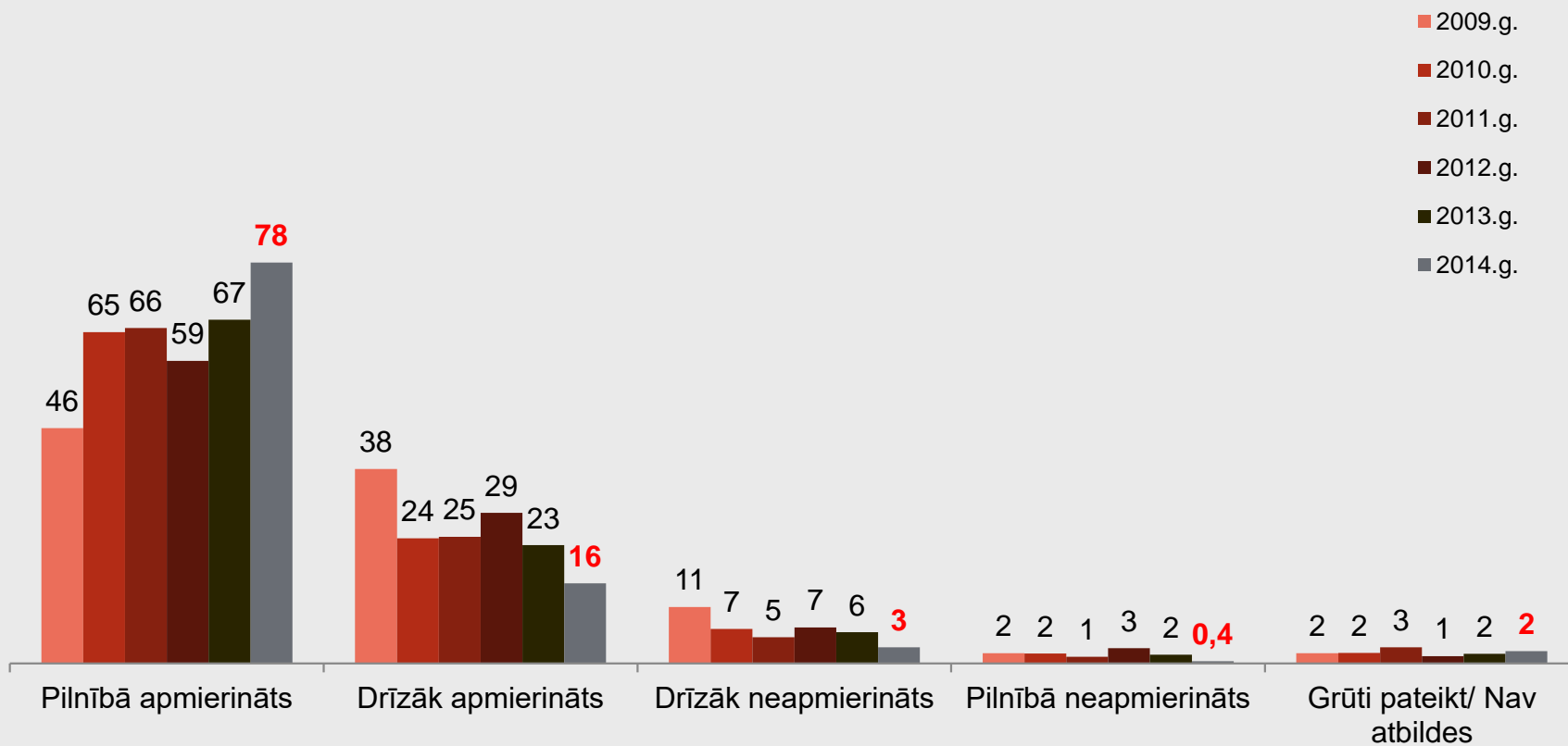
9

PĒTĪJUMA REZULTĀTI

APMIERINĀTĪBA AR LAD DARBU

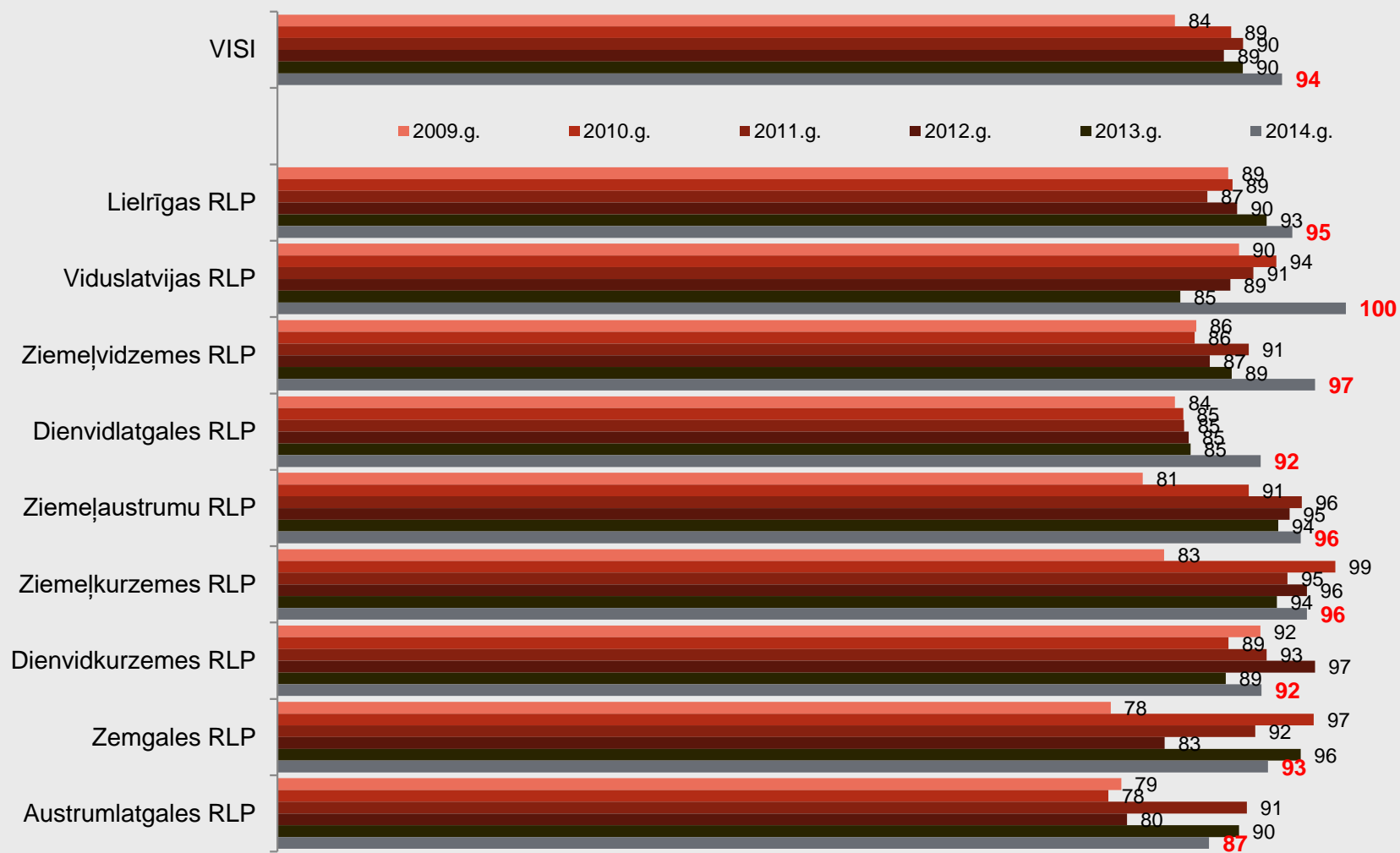
Apmierinātība ar LAD darbību kopumā (%)

11



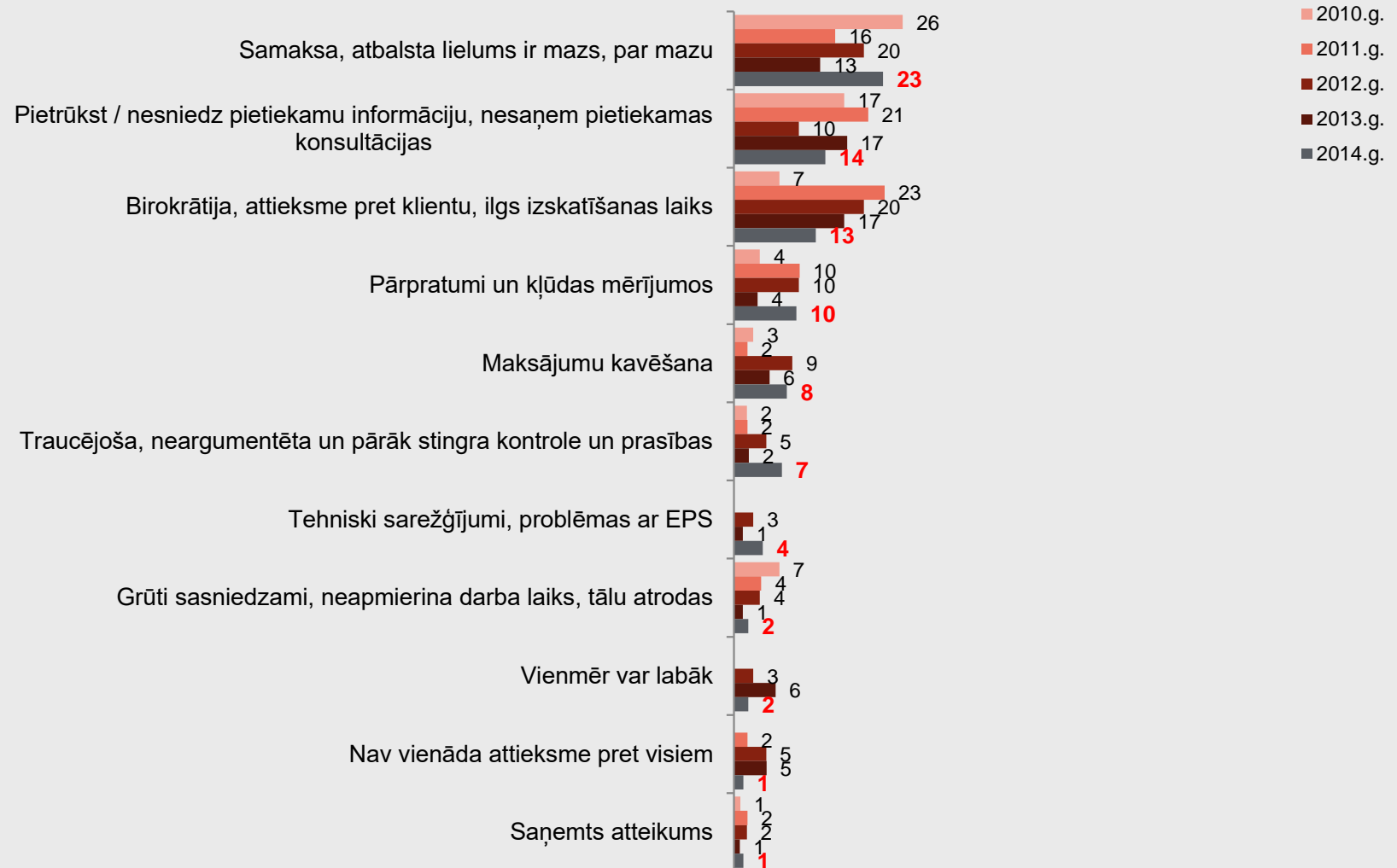
Apmierinātība ar LAD darbību kopumā (%)

12



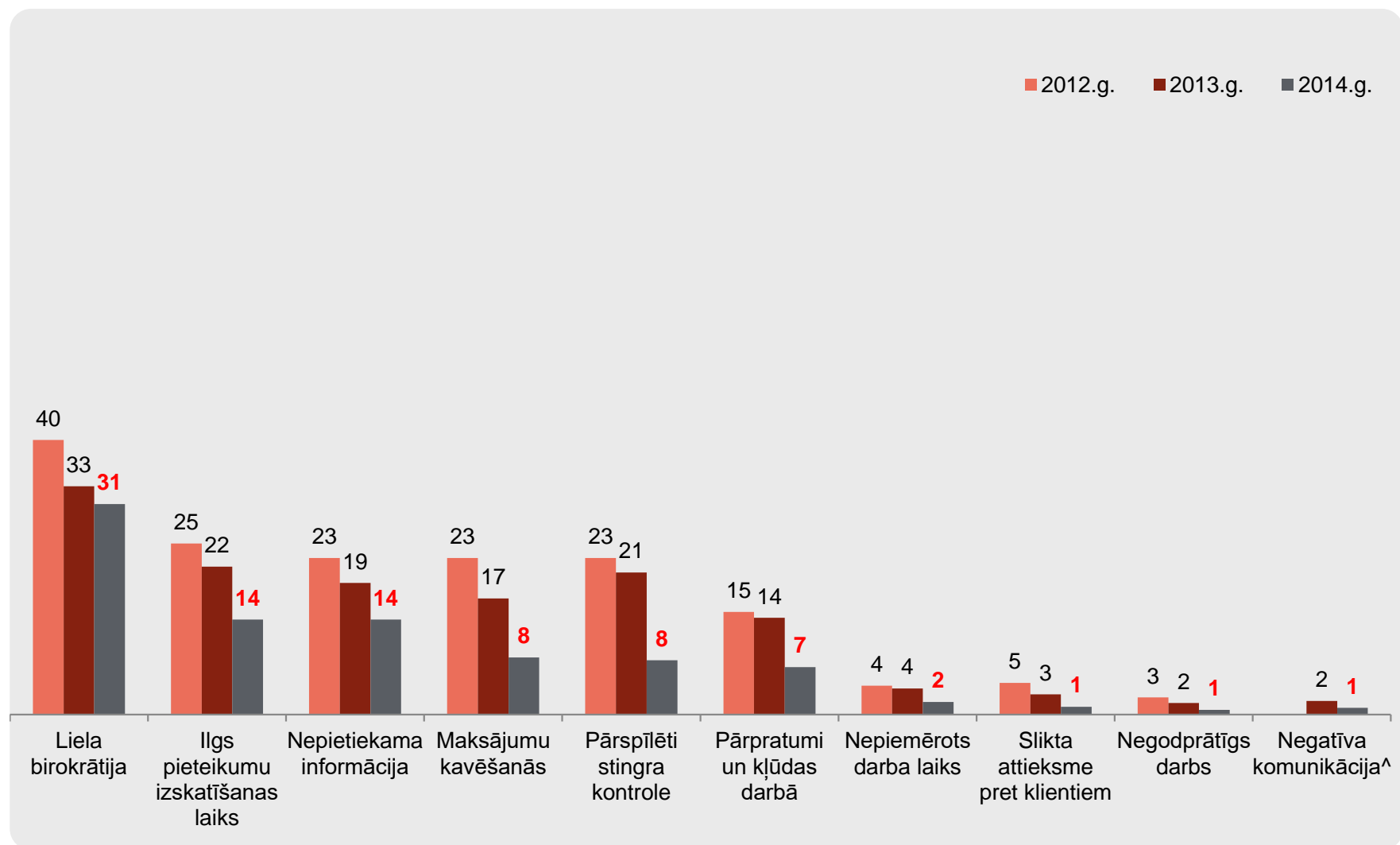
Iemesli, kādēļ klienti bijuši neapmierināti ar LAD darbu kopumā (%)

13



LAD darba novērtējums (%)

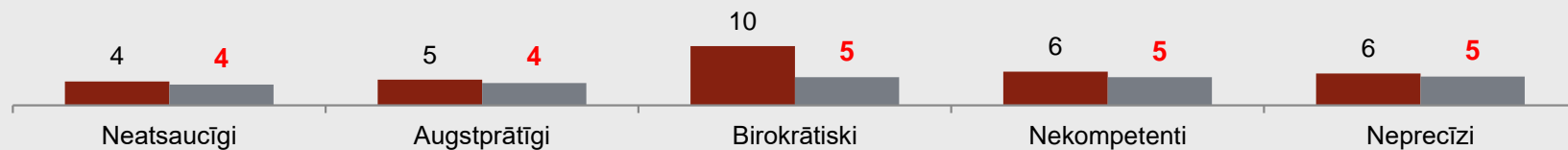
14



LAD darbinieku novērtējums (%)

15

■ 2013.g. ■ 2014.g.



Nepatīkamas situācijas sadarbībā ar LAD (%)

16

Bija neprecīzi hektāru mērījumi

Iesniedzu visus dokumentus, painteresējos, kad būs nauda, man atbild - liecieties mierā, gaidiet!

Darbiniece projektu izskatīšanā likās absolūti nekompetenta un neatsaucīga, un nav lietas kursā par veicamajām darbībām.

Inspektori, kas uzmēra robežas, mēdz būt pavirši, katram mērījumi atšķiras un neuzklausā saimnieka viedokli.

Kad nepieciešams pa telefonu nosaukt viena veida informāciju, bet uz vietas prasa vēl ko citu.

Kontrole nepajautā, vai var iebraukt laukā, nebrīdina un neiepazīstina ar sevi.

Kontrolieris nepareizi noteica zemes stāvokli.

Kontrolieris nepareizi novērtēja plāvu, nemaz neieejot apskatīties.

Ļoti pieturas pie plāna, nepieļaujot izmaiņas, varētu būt pretimnākošāki.

Nav izskatīts iesniegums.

Darbinieki nezina precīzi par pieteikumu termiņiem, nemāk paskaidrot, jāapzvana vairākas personas, lai uzzinātu.

No asociācijas tika teikts, ka visām LAD nodaļām tiek izsūtīti atzinumi, bet LAD man pieprasīja vest šo atzinumu.

No inspektora puses nesapratne par nenoplautu platību vienas dienas kavēšanās laikā.

Nomas zemei bija atsūtīts samazinājums, tika izlabots, bet pēc 2 nedēļām atnāca paziņojums, ka nav nekas izdarīts.

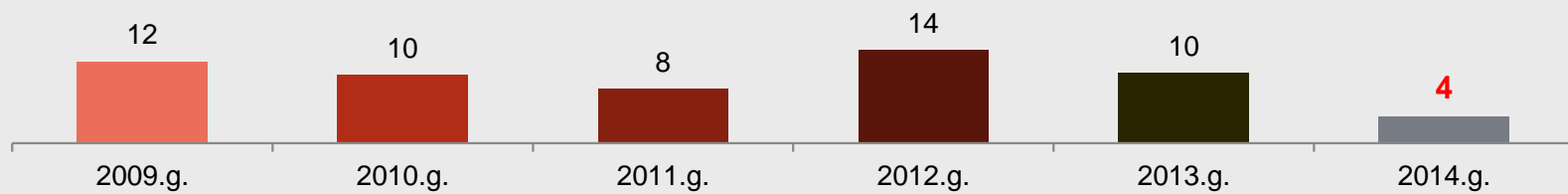
Pa telefonu ir bijusi situācija, kad liek zvanīt citur.

Platību fotografējot no gaisa, tika nepareizi noteikta situācija platībā un nepareizi piemērots dubultais nodoklis.

Tika sniegta nepareiza informācija par likuma interpretāciju.

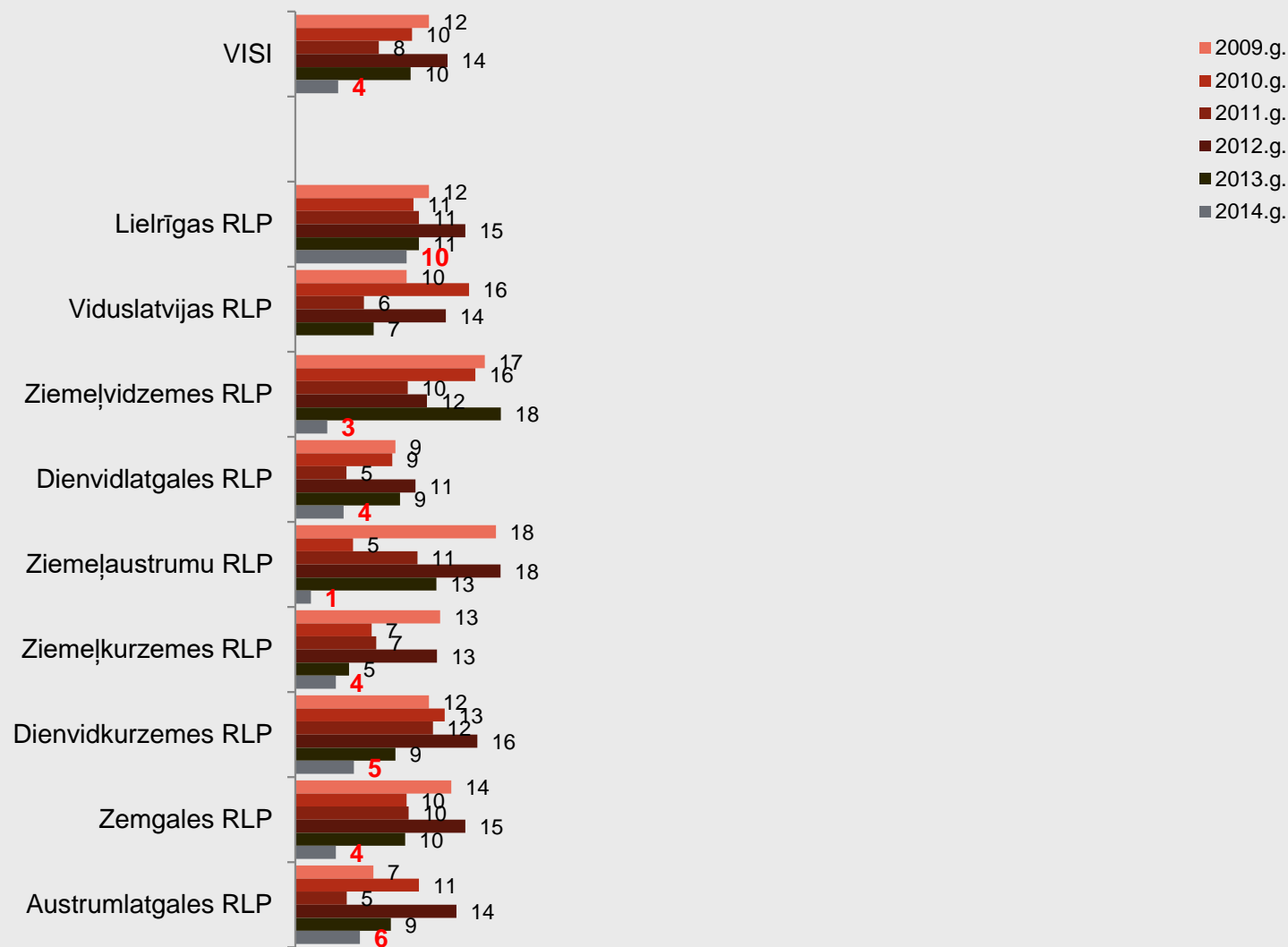
Problēmas sadarbībā ar LAD (%)

17



Problēmas sadarbībā ar LAD (%)

18



Problēmas sadarbībā ar LAD

19

Apstiprinātam projektam samazināja finansējumu.

Ar kontrolējošo ierēdņu nekompetenci un nepietiekamo kvalifikāciju.

Ar pārbaudēm platību nesakritībā.

Bija jānokārto dokumenti no vīra vārda uz citu, jo zemes īpašnieks miris, bet tas bija problemātiski, kavēja platību maksājumu saņemšanu.

Domstarpības par mērījumiem, "pazūd" zemes platības.

Ir kavējušies maksājumi, jo laicīgi nav paziņots par kļūdām pieteikumā un kartēs, kļūdas izlabošanas process prasīja daudz laika un netika veikts operatīvi.

Kartes nepareizi iezīmētas.

Katru reizi, kad tiek veikti mērījumi, platības paliek mazāk.

Mērījumi, kas tika veikti no lidmašīnas, bija neprecīzi un nesaskanēja ar zemes grāmatas mērījumiem.

Nav konsultanta, kurš būtu kompetents, kurš būtu ieinteresēts palīdzēt.

Neatbildēts e-pasts.

Nepilnīga programma par lauku bloku kartēm.

Nesakritības sistēmā par neapļautajām pļavām.

Par 2014.gadu neesmu saņēmusi maksājumus.

Par dokumentu labošanu.

Radās pārpratumi ar apstrādājamo zemi, uzlika neadekvāti lielu sodu.

Subsīdiju kavēšanās.

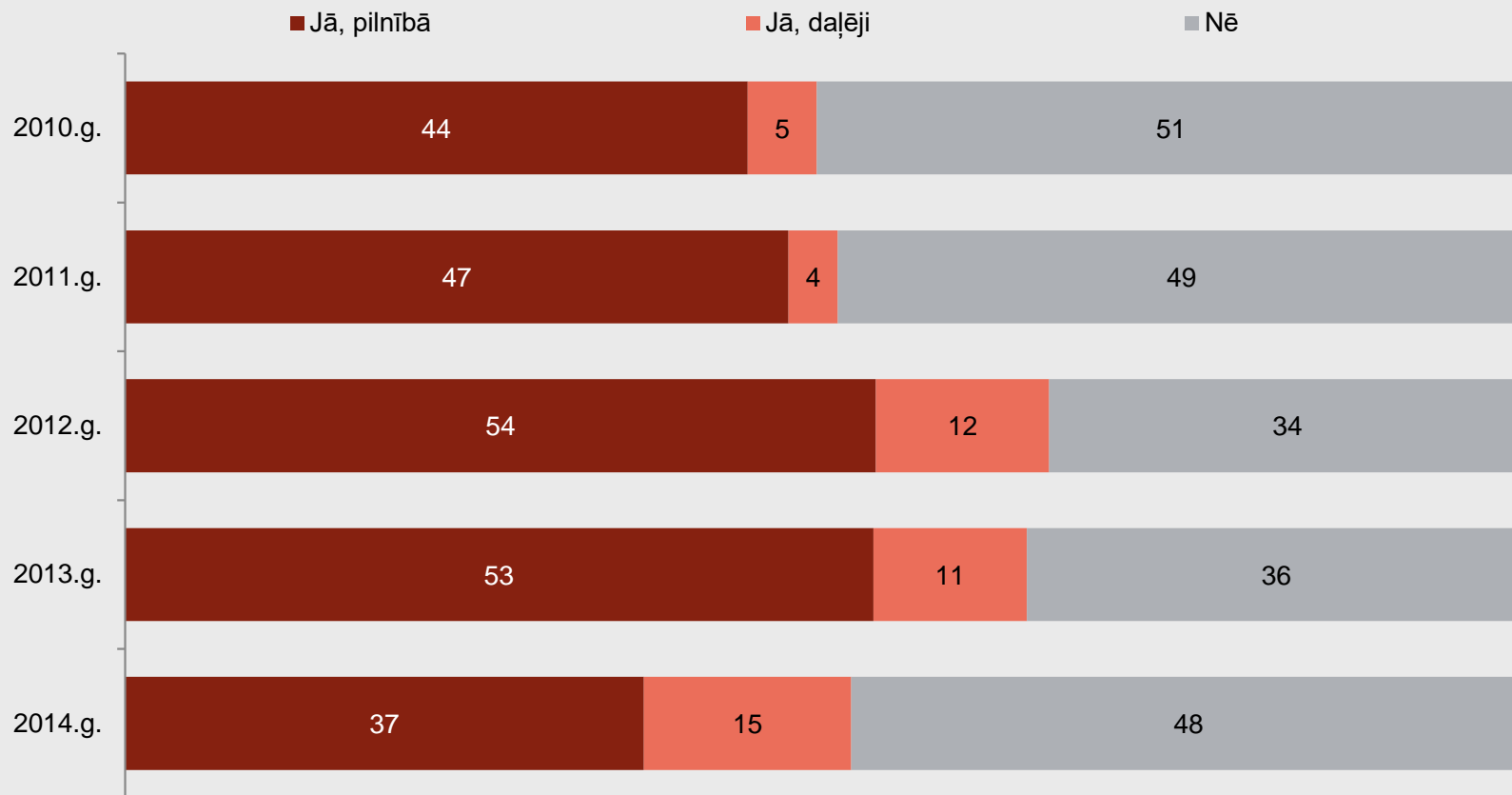
Tika izmainītas robežas.

Tika sastādīts protokols par nopļautu, bet nesavāktu zāli, lai gan tas šķiet absurdi, jo tas prasa lielus līdzekļus pie attiecīgās situācijas, kad ir tik maza platība.

Tuvākais klientu centrs ir 100 km attālumā.

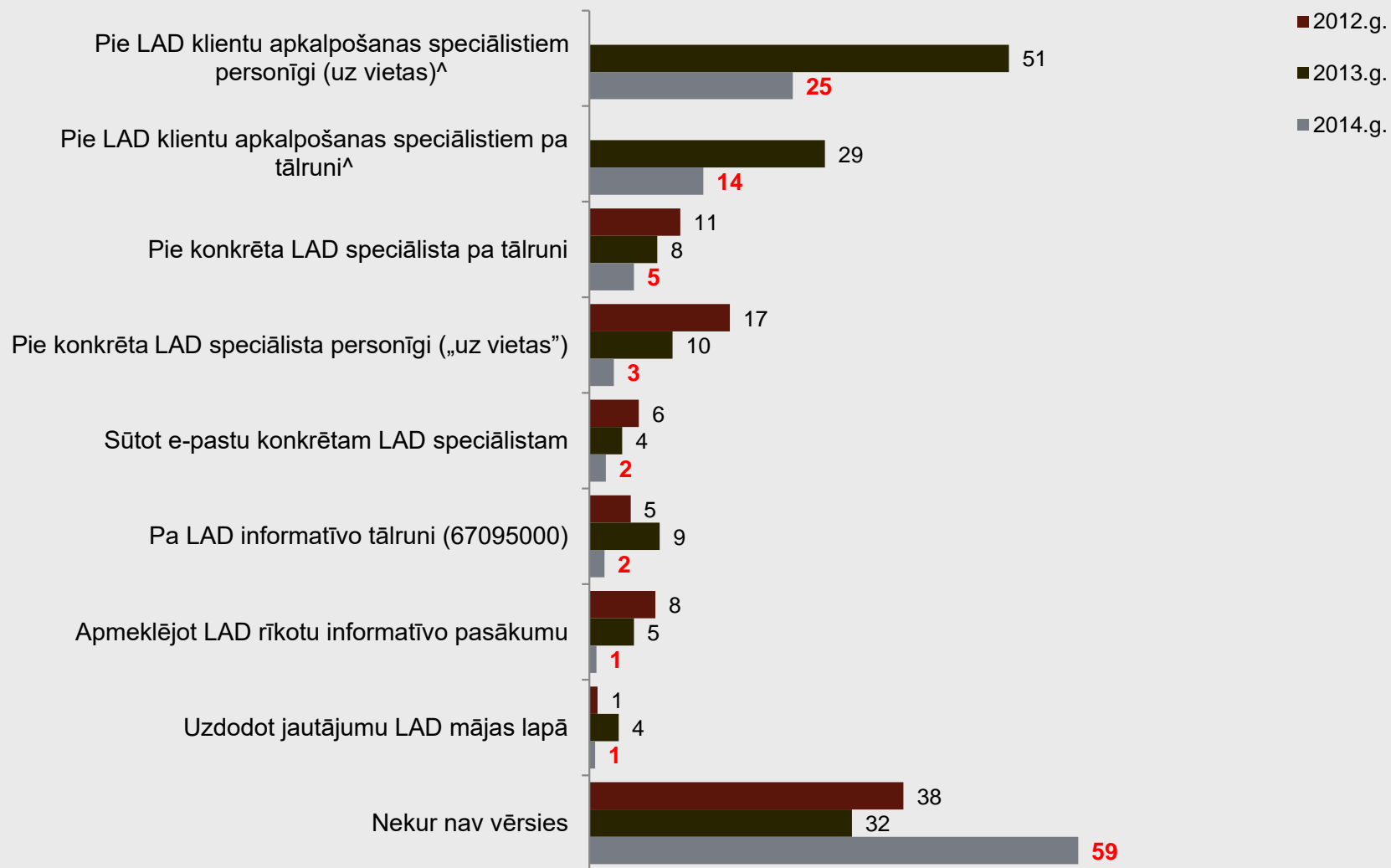
Problēmu sadarbībā ar LAD atrisināšana (%)

20



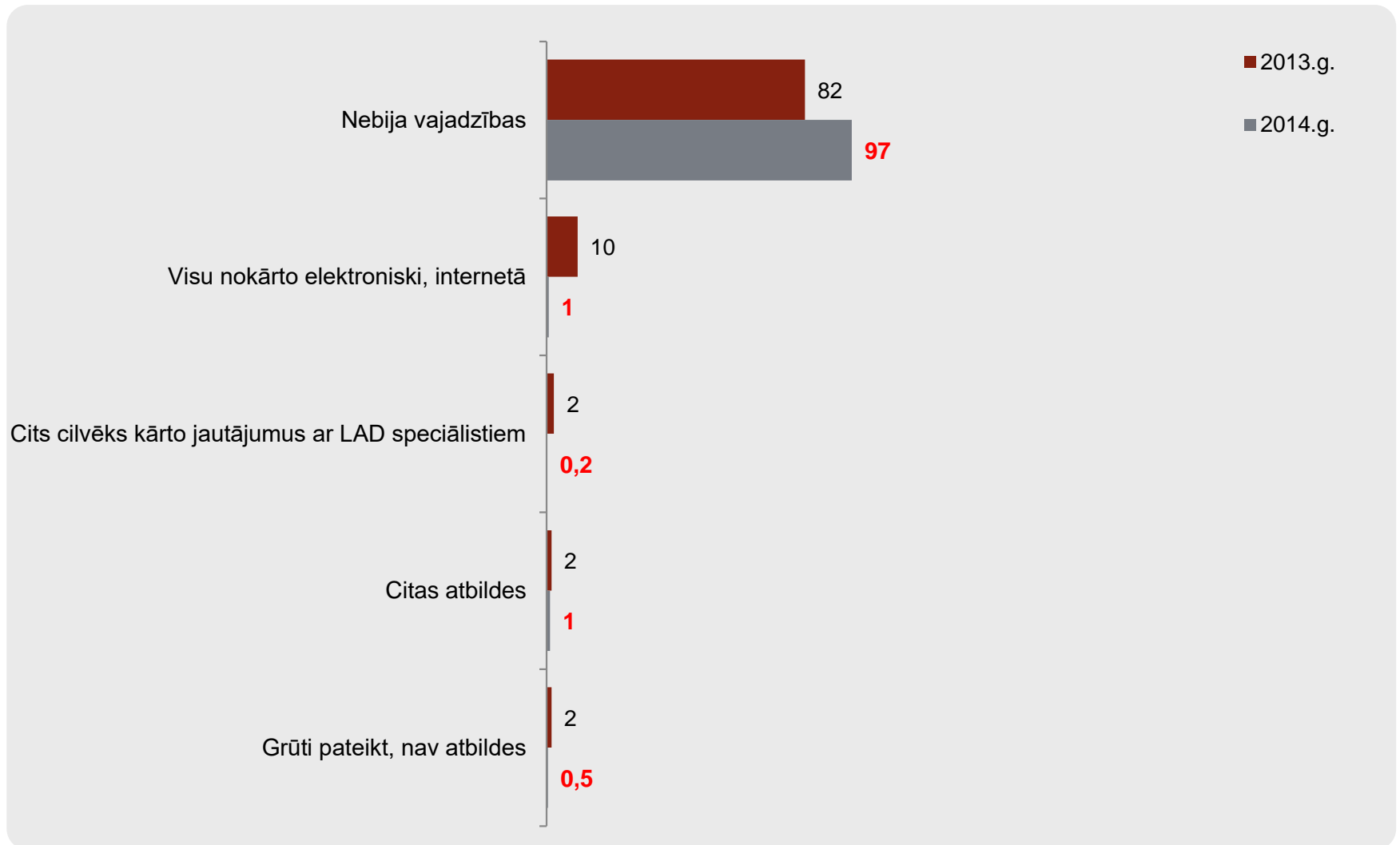
Saskarsme ar LAD Klientu apkalpošanas daļām (%)

21



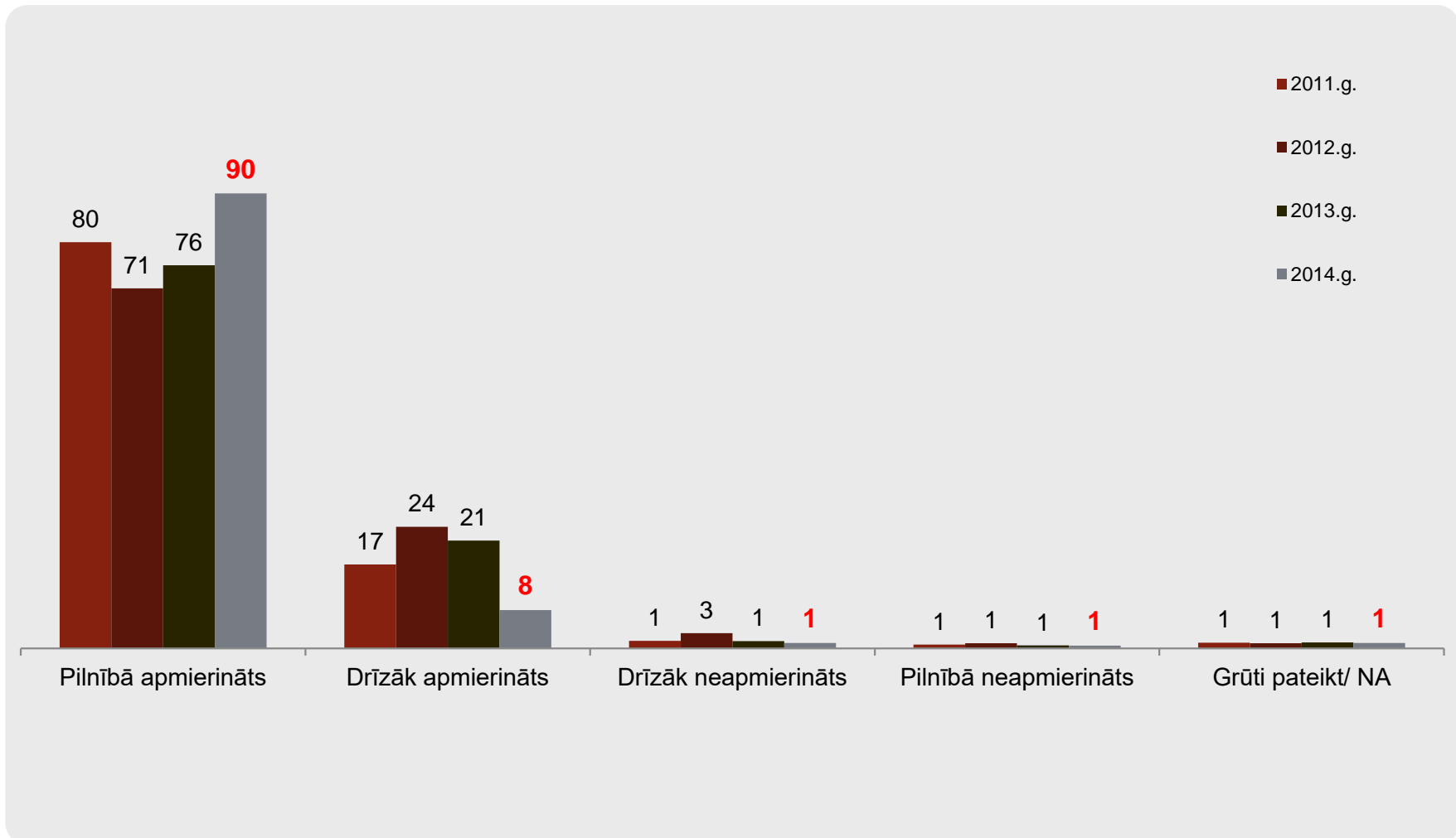
Saskarsme ar LAD Klientu apkalpošanas daļām (%)

22



Apmierinātība ar LAD Klientu apkalpošanas daļas darbu (%)

23



Neapmierinātības ar LAD klientu apkalpošanas darbu iemesli (%)

24

Dažreiz šķiet, ka paši neapzinās savas kļūdas, jo sūta no viena darbinieka pie otra. Pašam ir jāzvana, lai noskaidrotu kļūdas, vai pat jābrauc uz vietas, un pat tad nav garantijas, ka visas kļūdas tiks izlabotas.

Ja ir kādas sankcijas, laicīgāk jāizsūta vēstules.

Jo mēs esam atkarīgi naudas jautājumā, tādēļ esam iebaidīti, baidāmies kaut ko prasīt. Pie kam, arī nav konkrēta speciālista-konsultanta, bet ir tikai "meitenes".

Jo tālu jābrauc, liels attālums.

Klientu apkalpošanas daļā mēdz gadīties nekompetenti darbinieki, kuri var arī pateikt neprecīzu informāciju, tāpēc vēršos uzreiz pie noteikta nozares speciālista.

Nebija pilnīgas izpratnes par jautājumu.

Neizskaidro visu kārtīgi.

Neoperatīvi skatās datus, nemaksā platību maksājumus kas vajadzīgs.

Nepatīkama attieksme no vadības puses, augstprātība.

Nespēja atrisināt visus jautājumus.

Par maz informācijas.

Pretimnākšanas pietrūkst reizēm.

Radās aizdomas, ka netika sniegta visa informācija, kaut kas tika noklusēts par robežu jautājumu.

Šogad vēl maksājumi, ilgi izskatīja iesniegumu.

Trūka operativitātes un neiedziļinājās problēmā.

Varētu sniegt konkrētāku informāciju par projektiem.

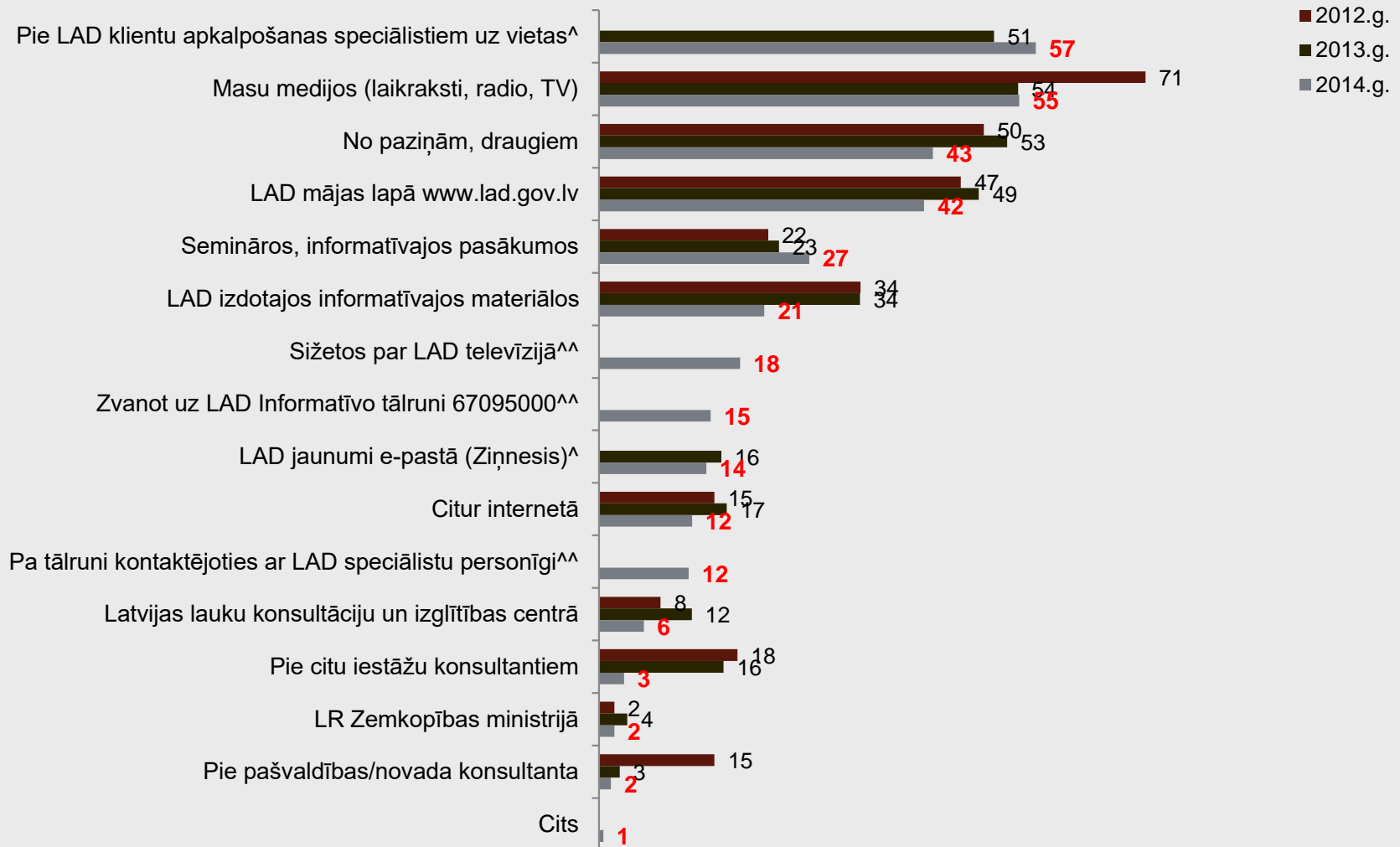
Citreiz kavējas informācija, neizpratne.

25

INFORMĒTĪBA PAR LAD PAKALPOJUMIEM

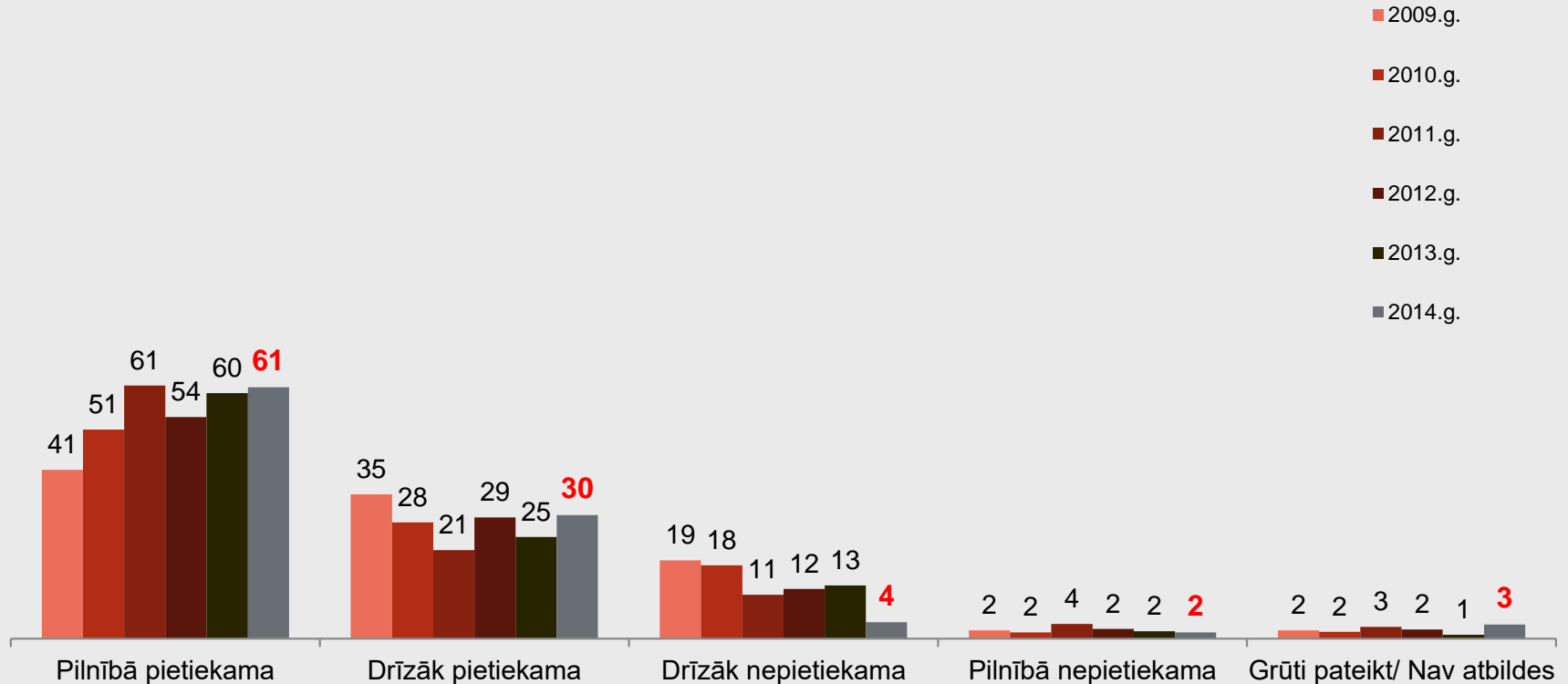
Informācijas par LAD pakalpojumiem ieguves avoti (%)

26



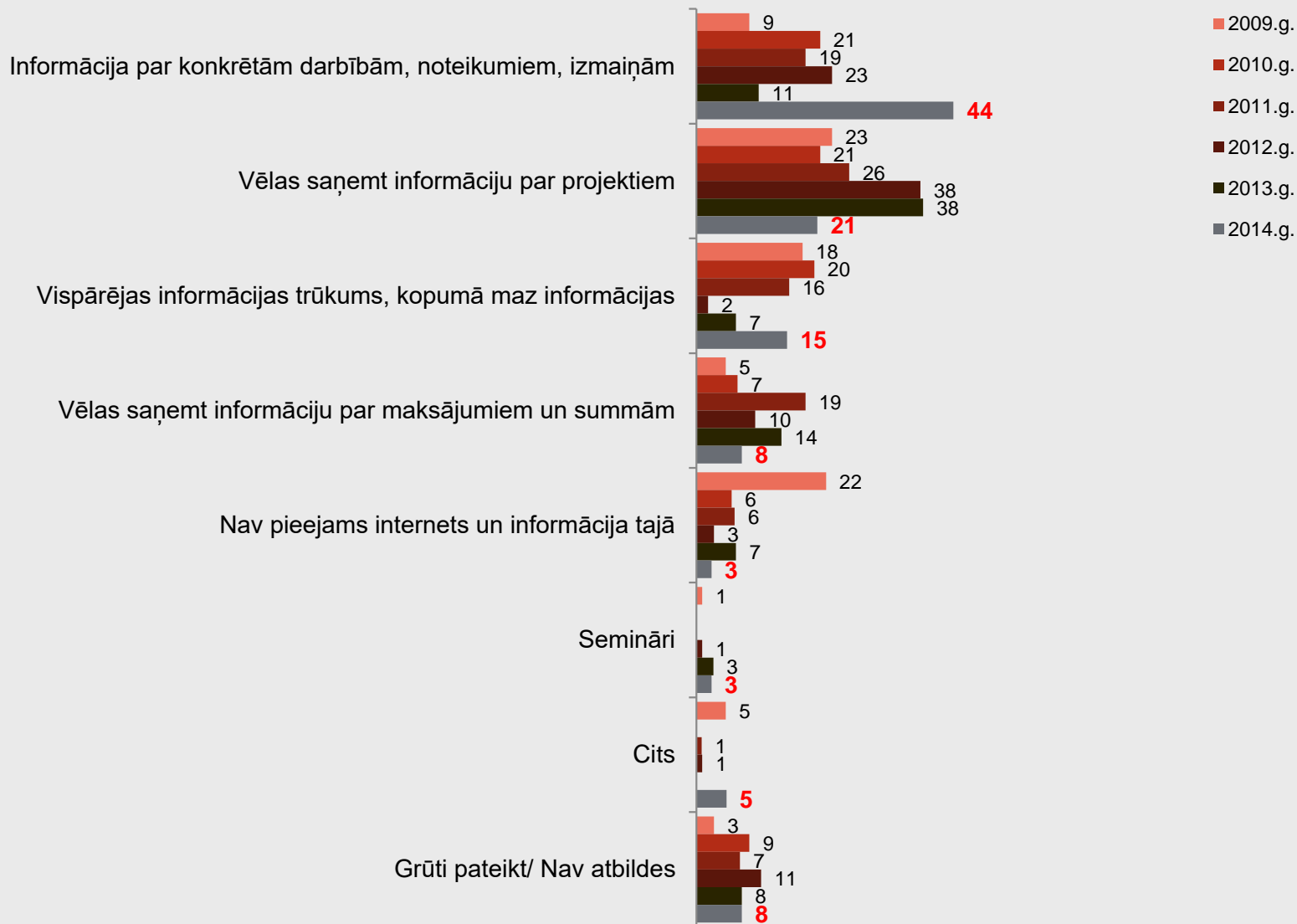
Informācijas pietiekamības par LAD pakalpojumiem vērtējums (%)

27



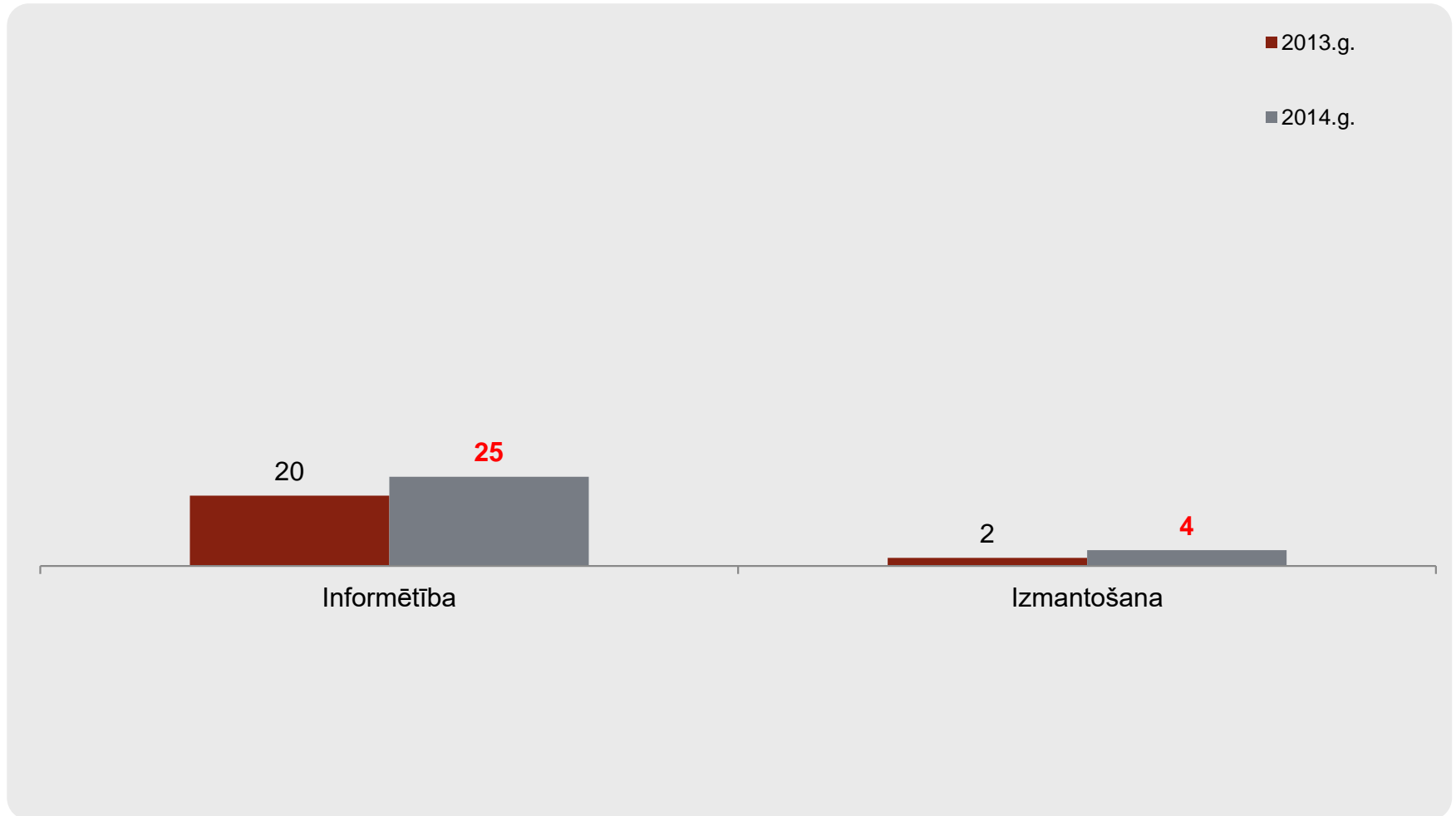
Vēlamā papildu informācija (%)

28



Informētība par ZM Klientu apkalpošanas centru (%)

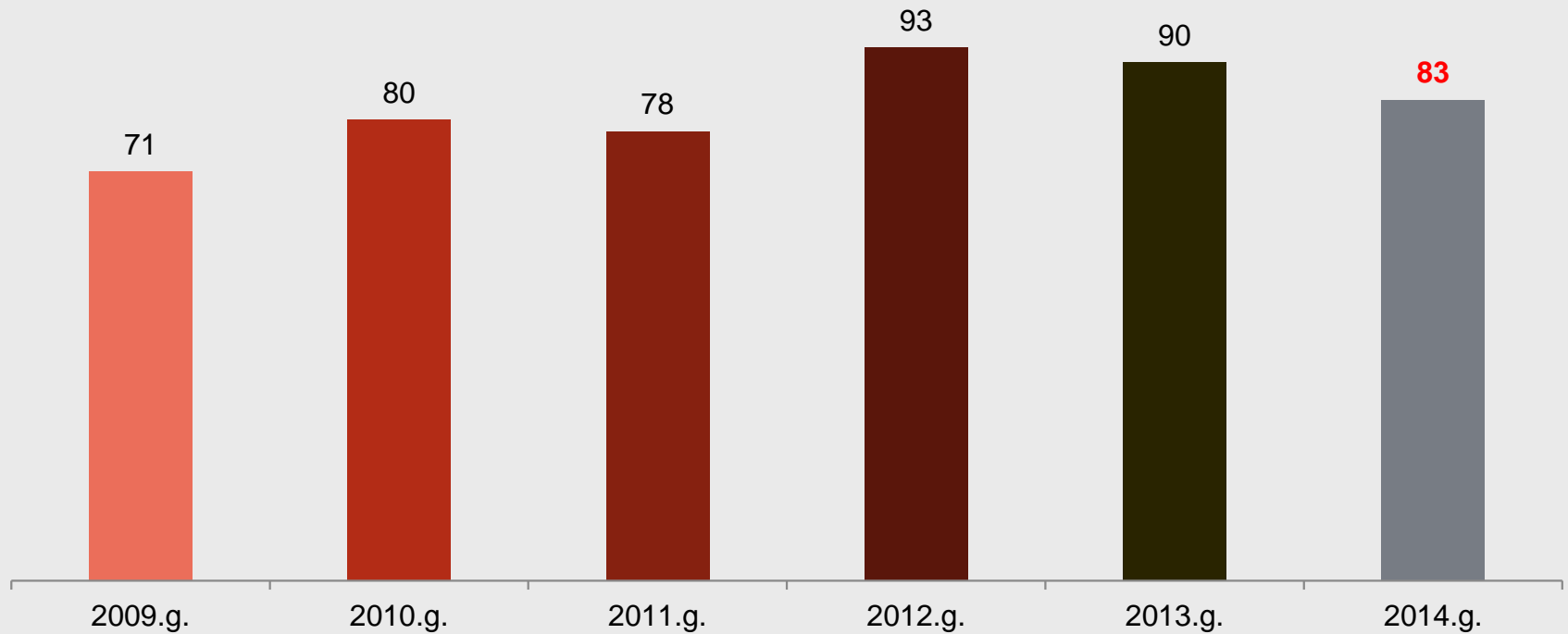
29



LAD ELEKTRONISKIE PAKALPOJUMI

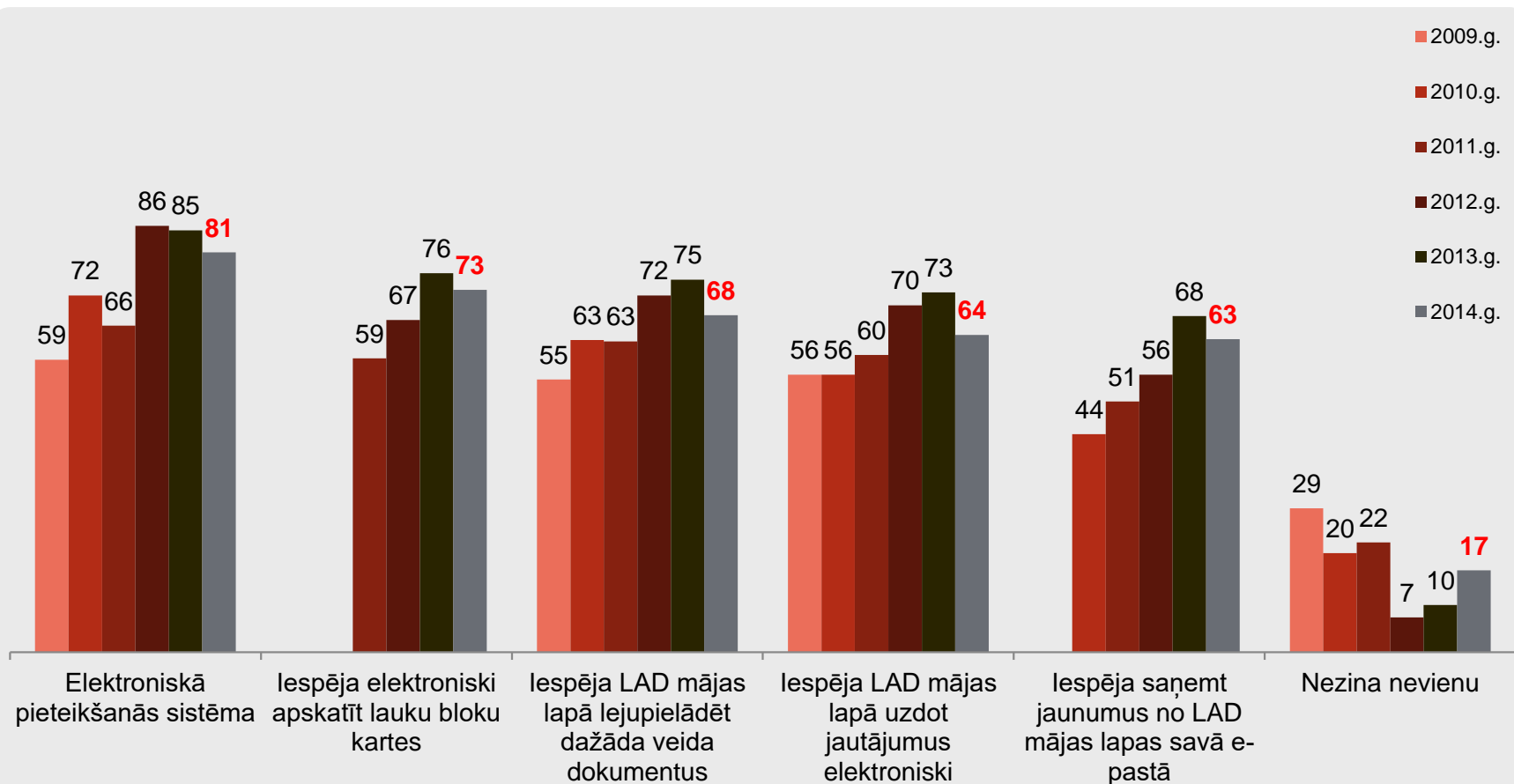
Informētība par LAD elektroniskajiem pakalpojumiem (%)

31



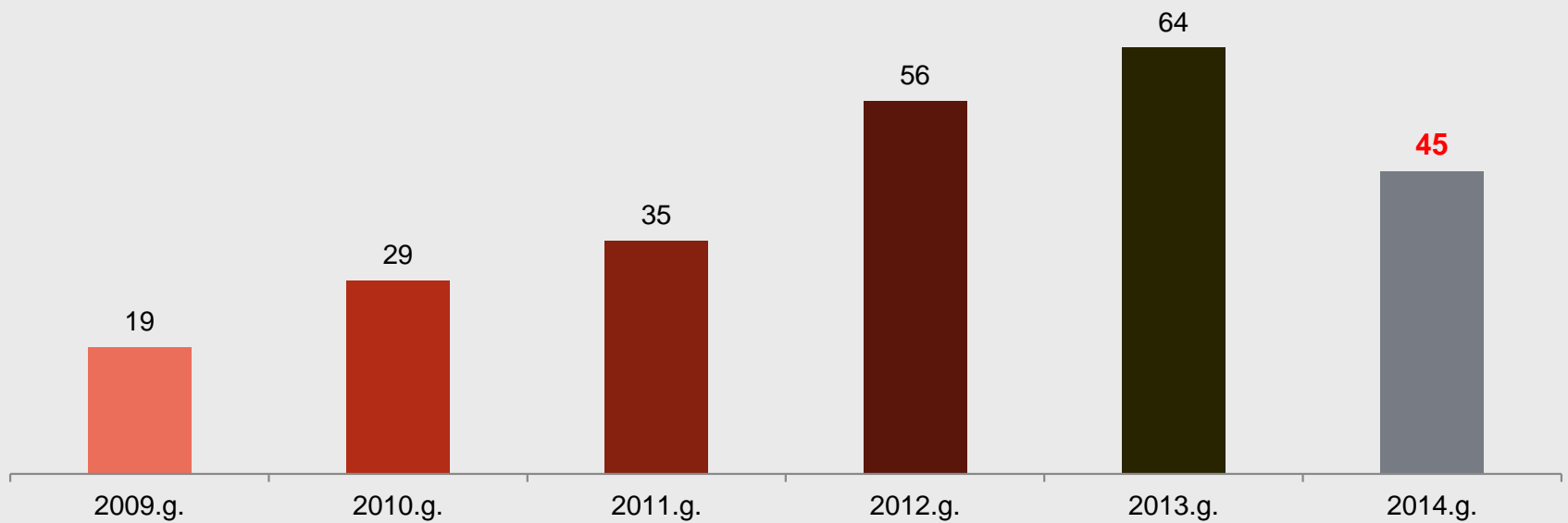
Informētība par LAD elektroniskajiem pakalpojumiem (%)

32



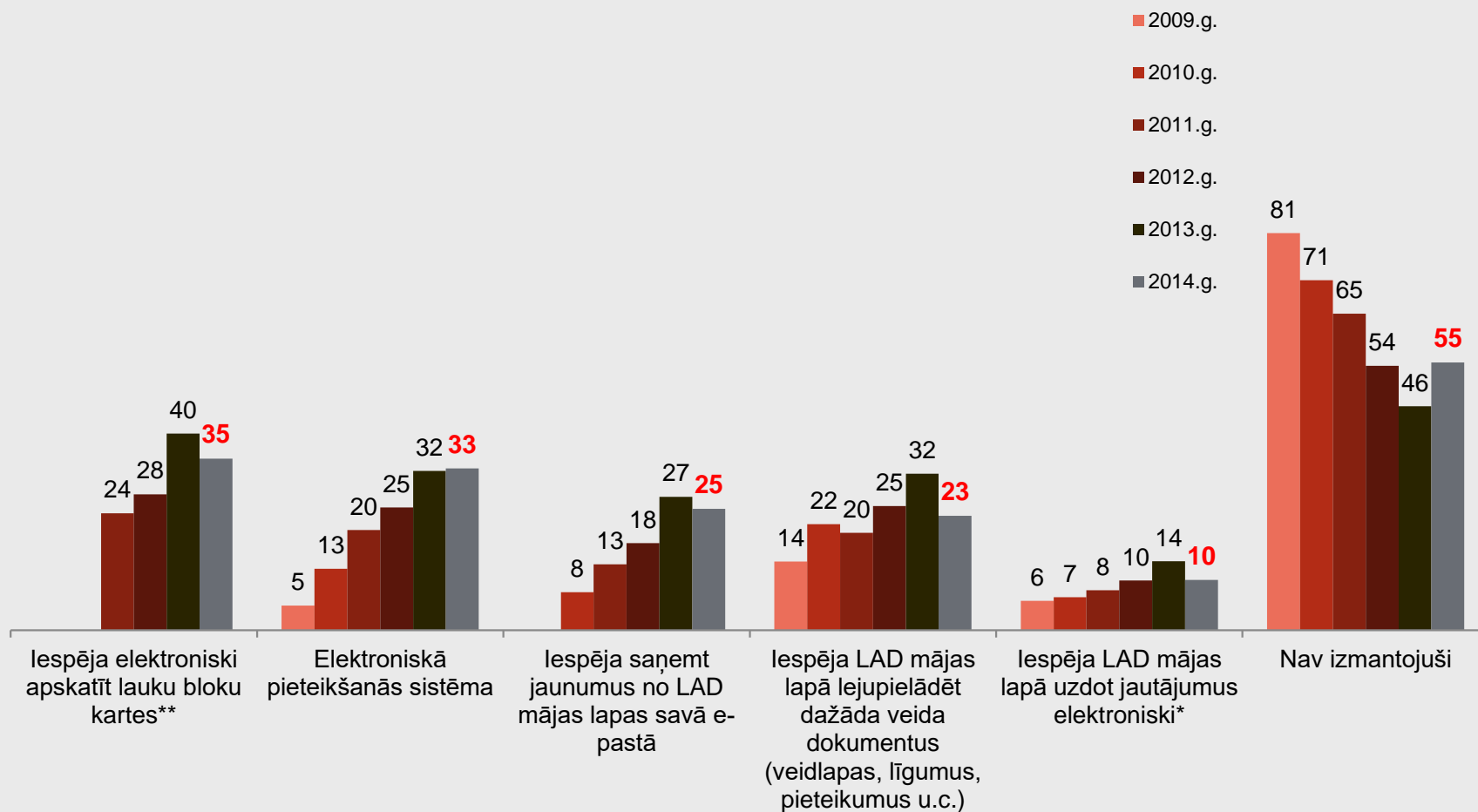
LAD elektronisko pakalpojumu izmantošana (%)

33



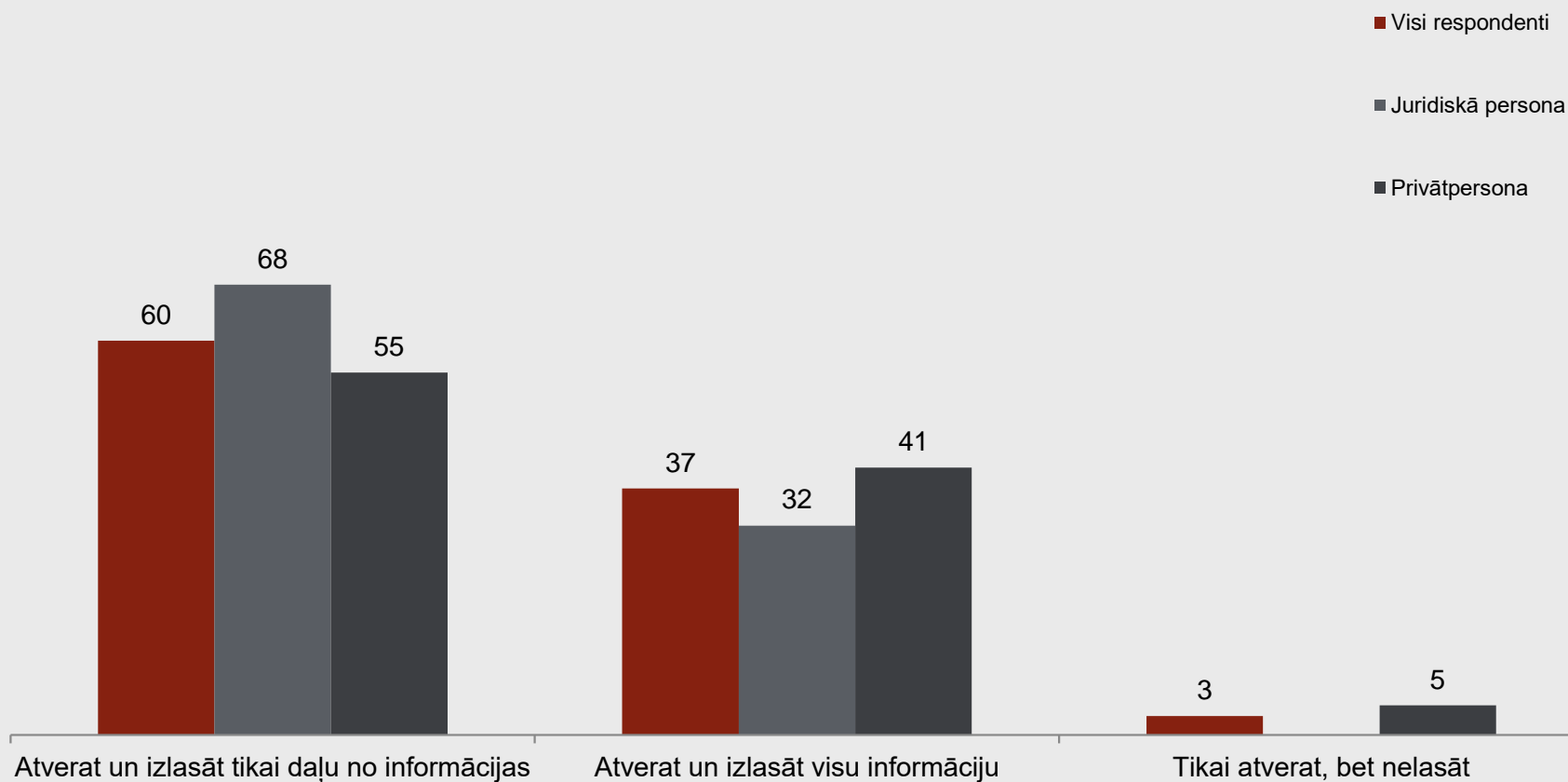
LAD elektronisko pakalpojumu izmantošana (%)

34



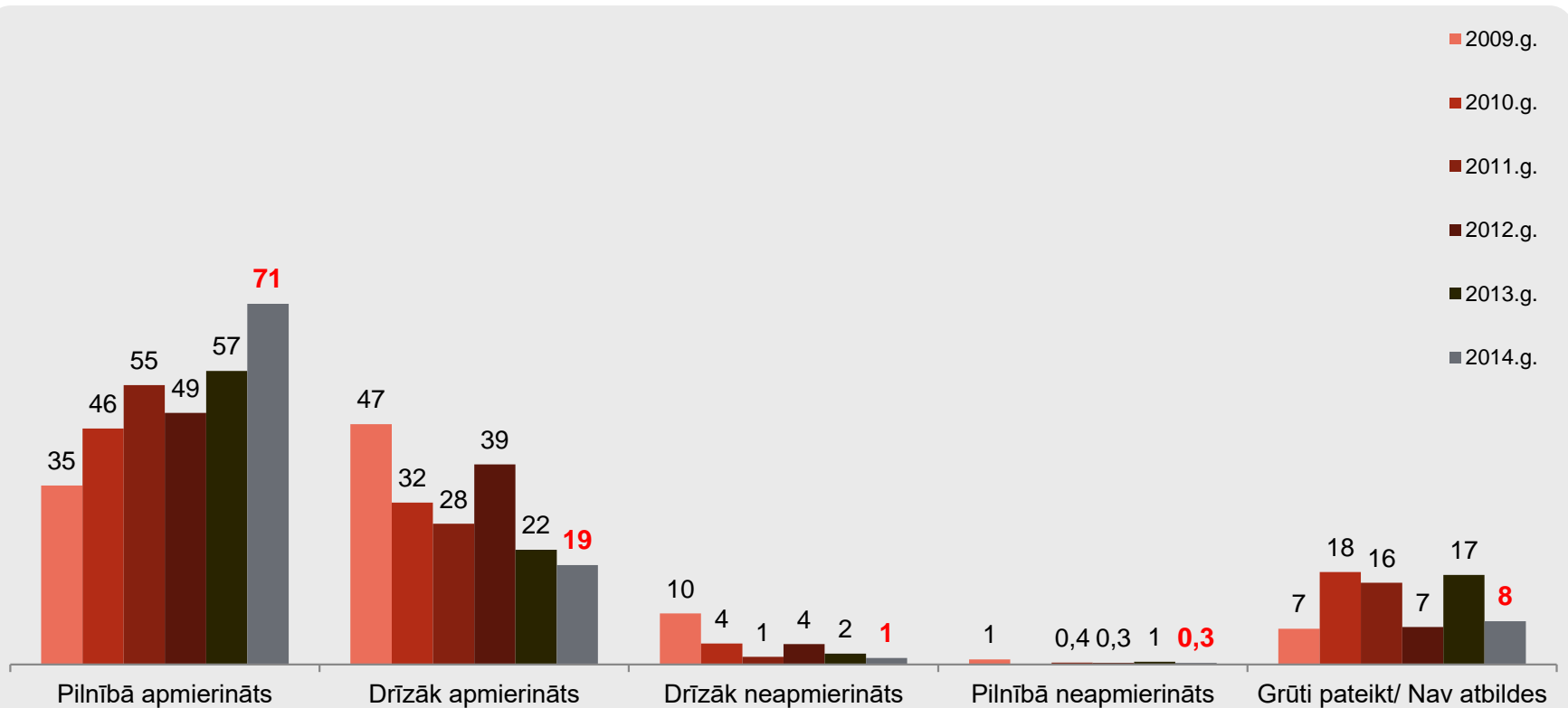
LAD jaunumu e-pastā lasīšanas ieradumi (%)

35



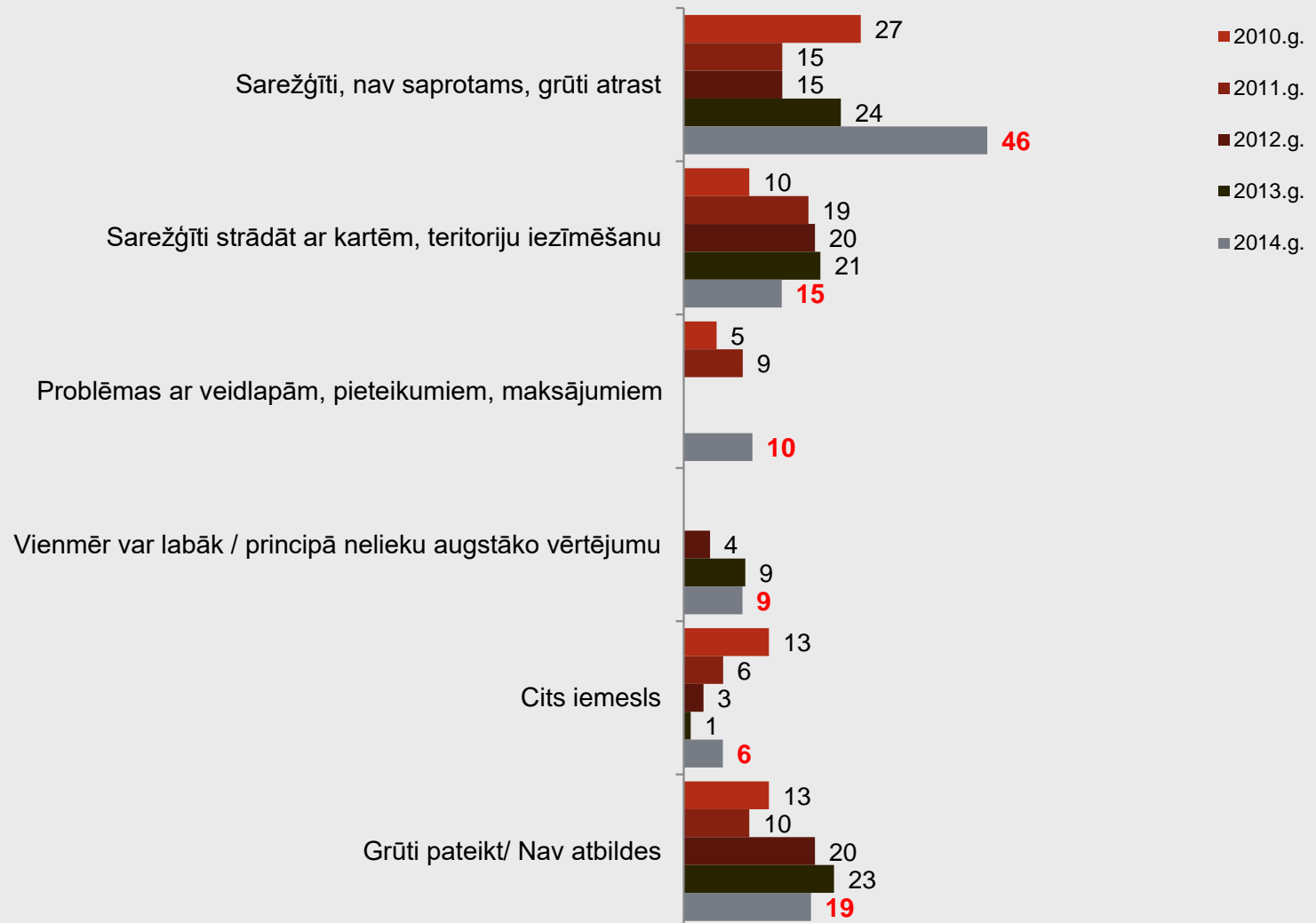
Apmierinātība ar LAD elektroniskajiem pakalpojumiem (%)

36



Iemesli, kādēļ klienti nav pilnībā apmierināti ar LAD elektroniskajiem pakalpojumiem (%)

37



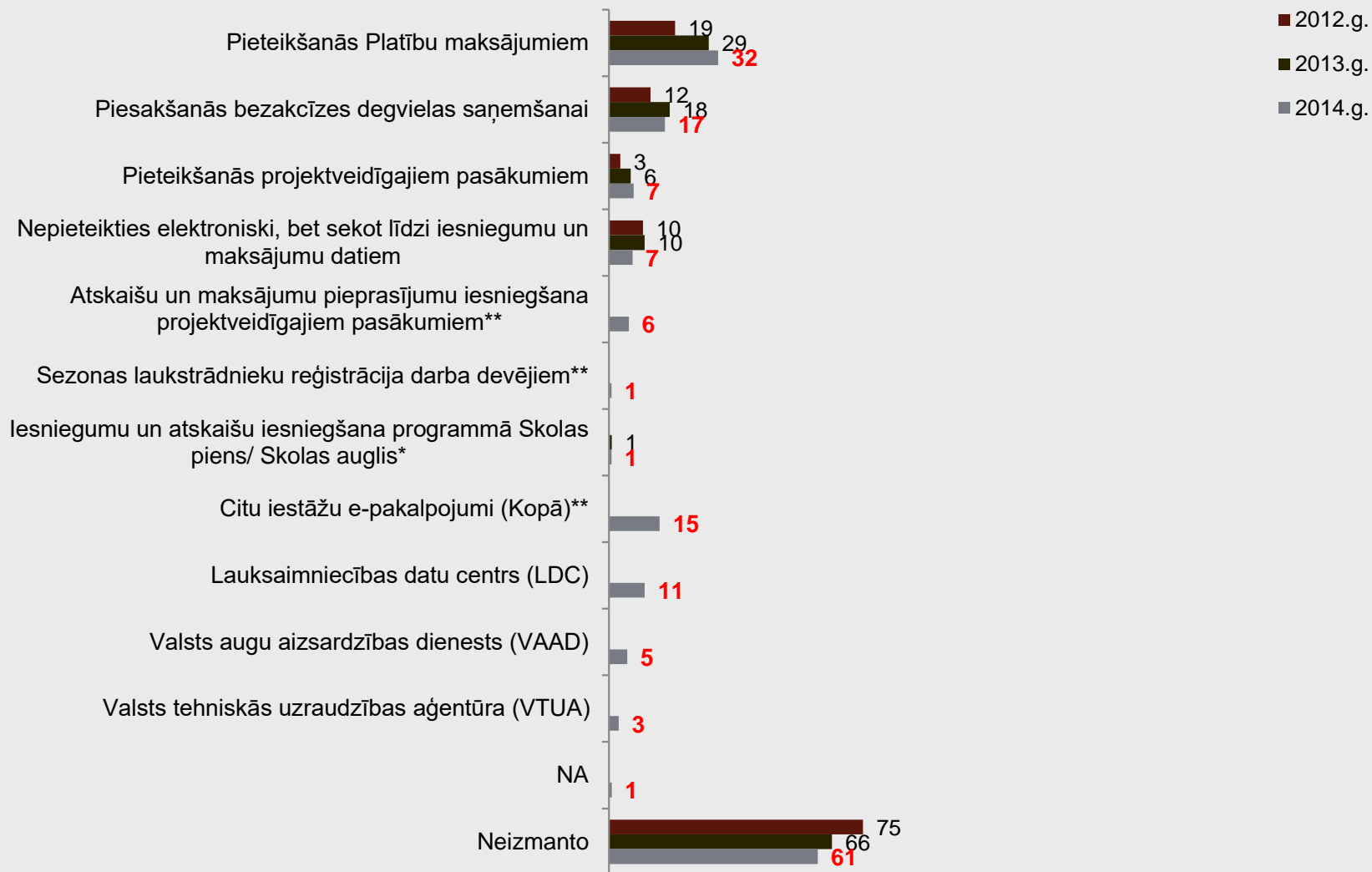
Informētība par LAD EPS pakalpojumiem (%)

38



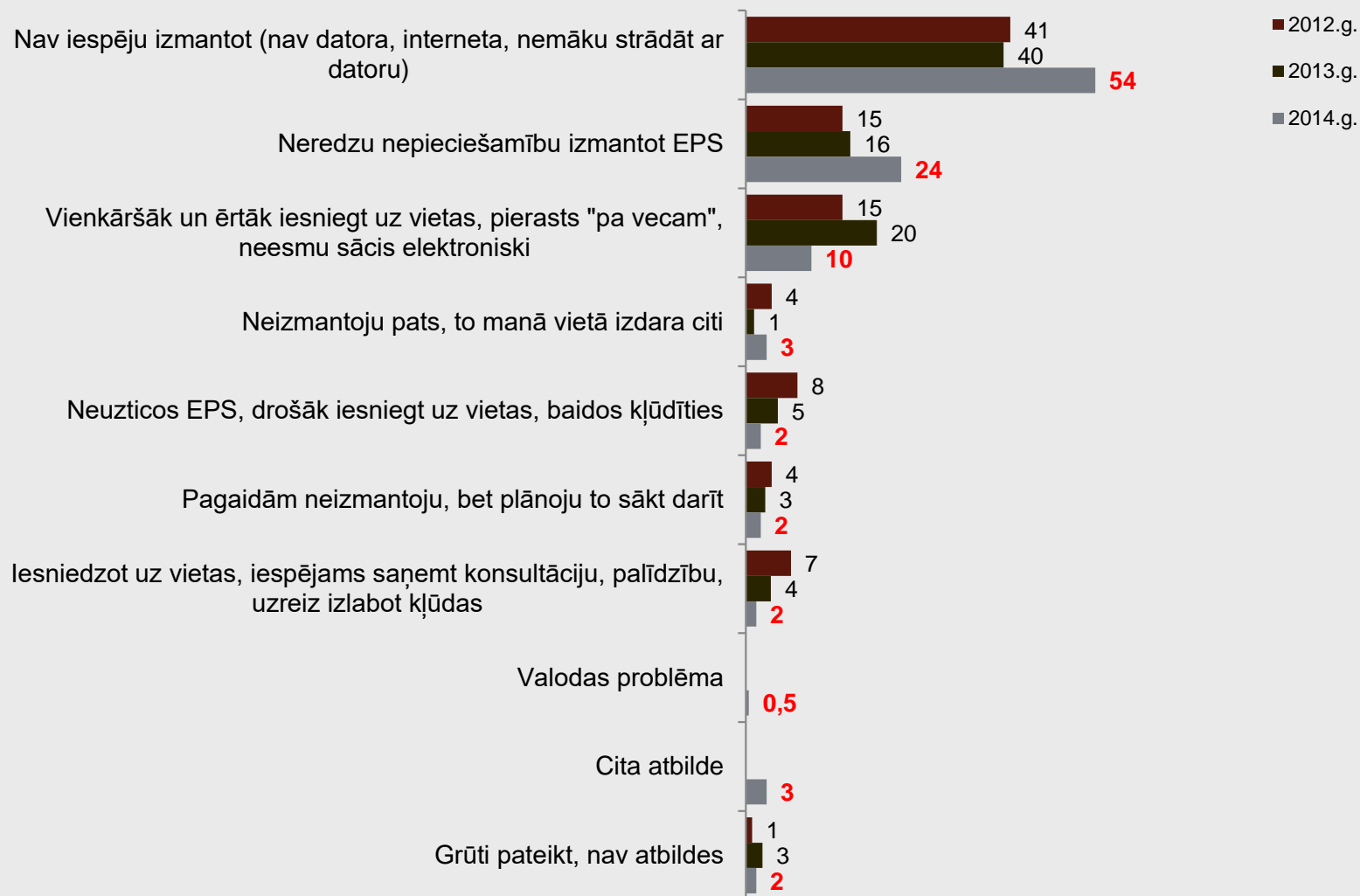
LAD EPS pakalpojumu izmantošana (%)

39



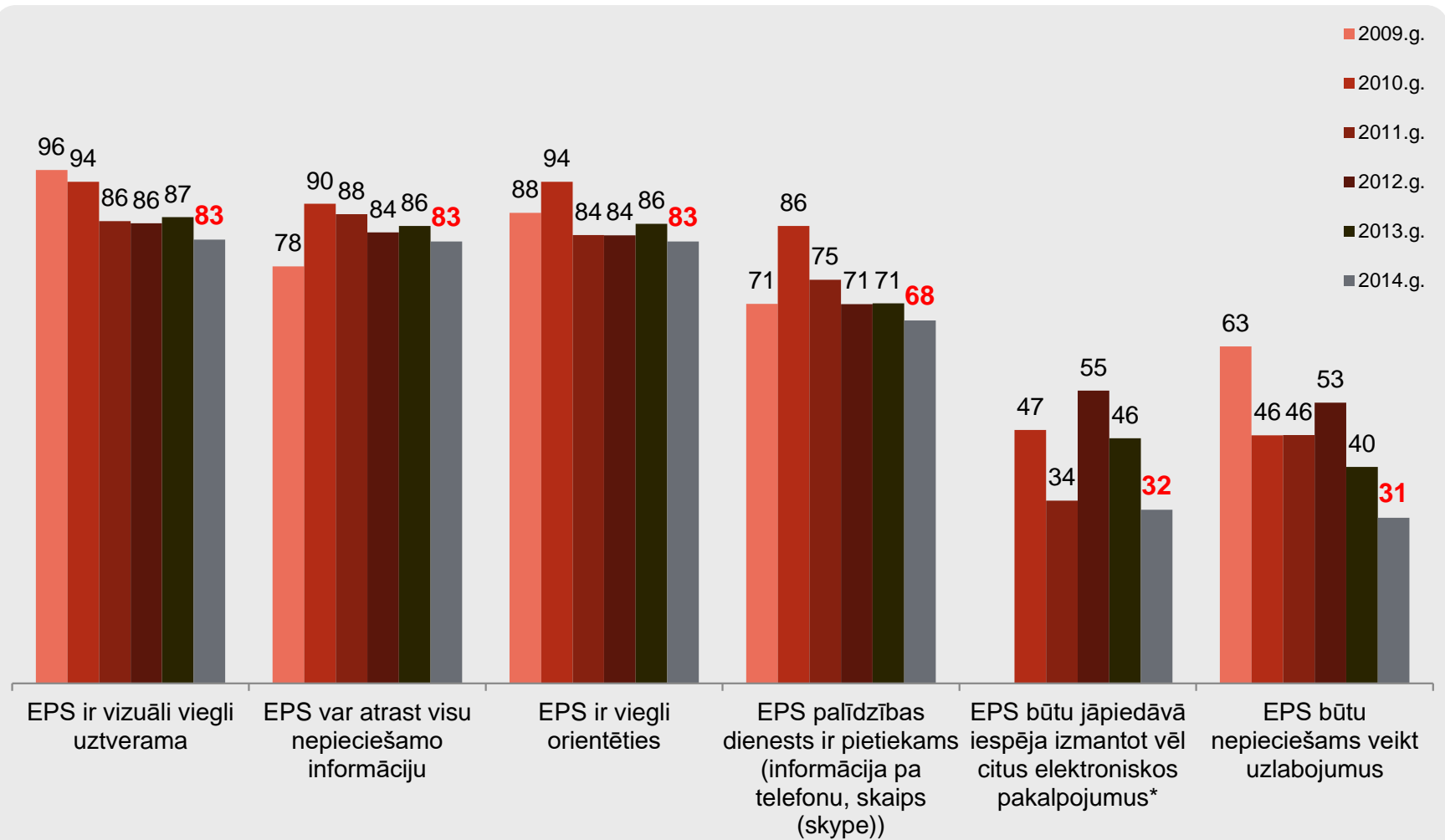
LAD EPS neizmantošanas iemesli (%)

40



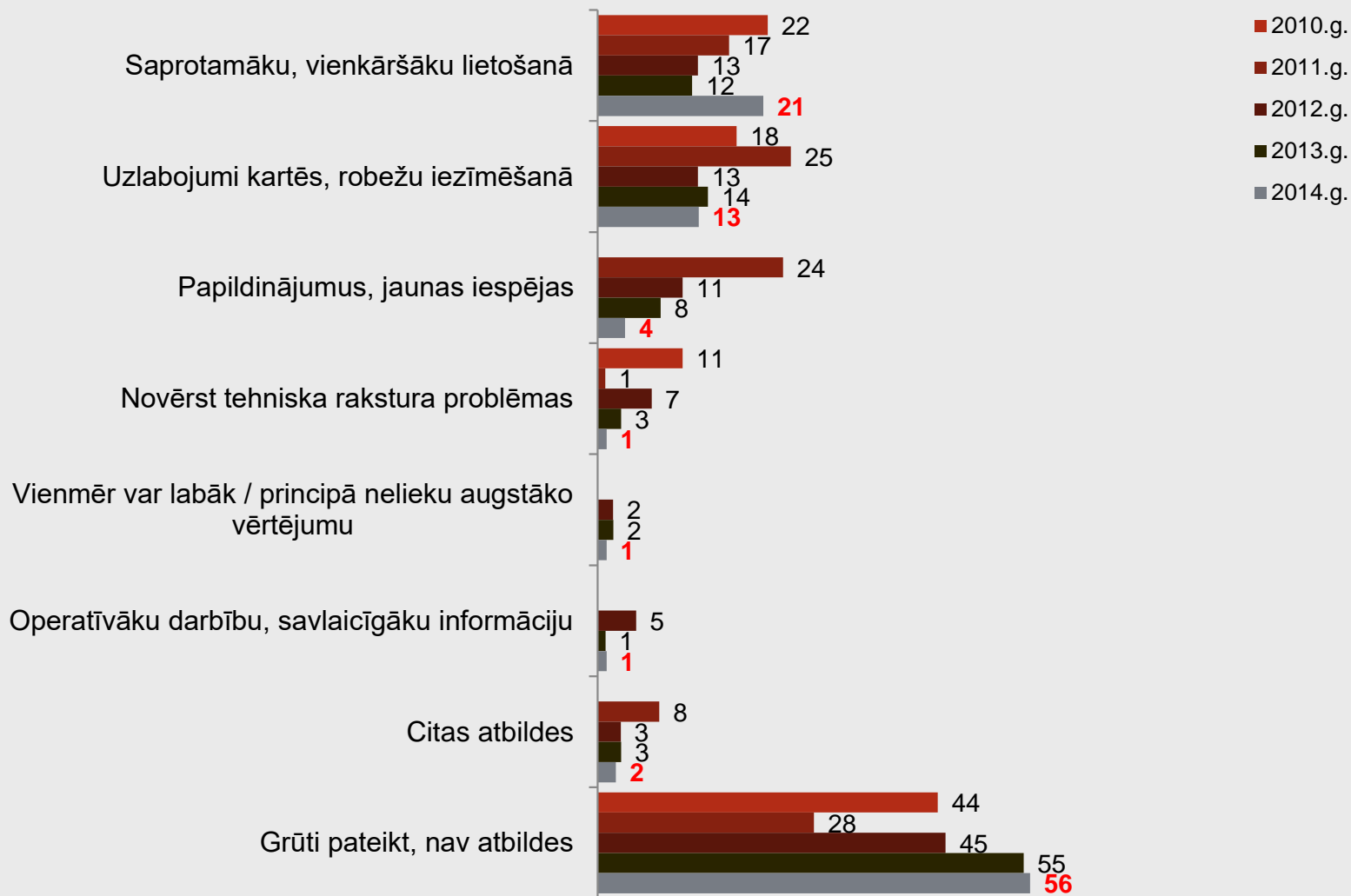
LAD elektroniskās pieteikšanās sistēmas novērtējums (%)

41



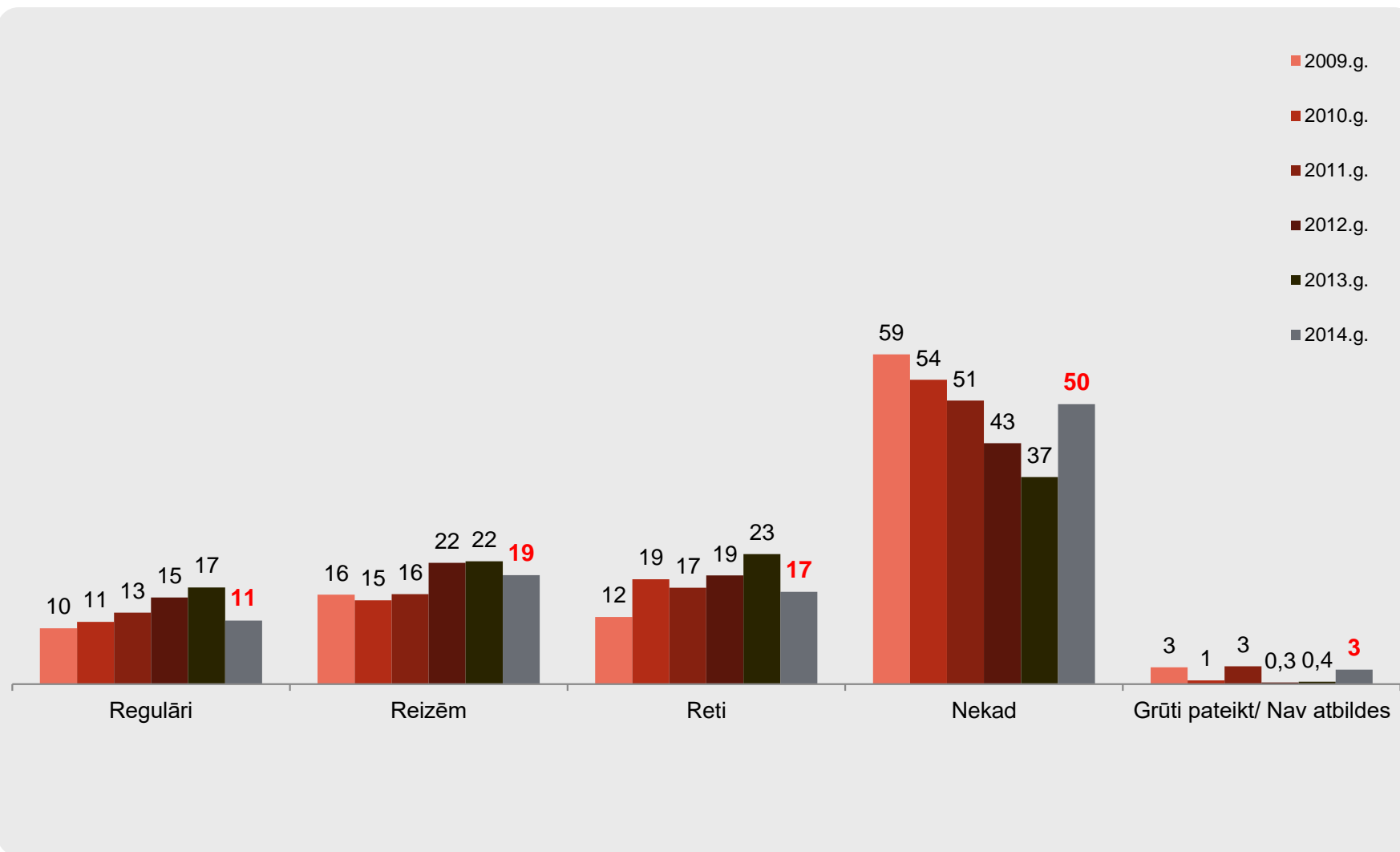
LAD EPS veicamie uzlabojumi (%)

42



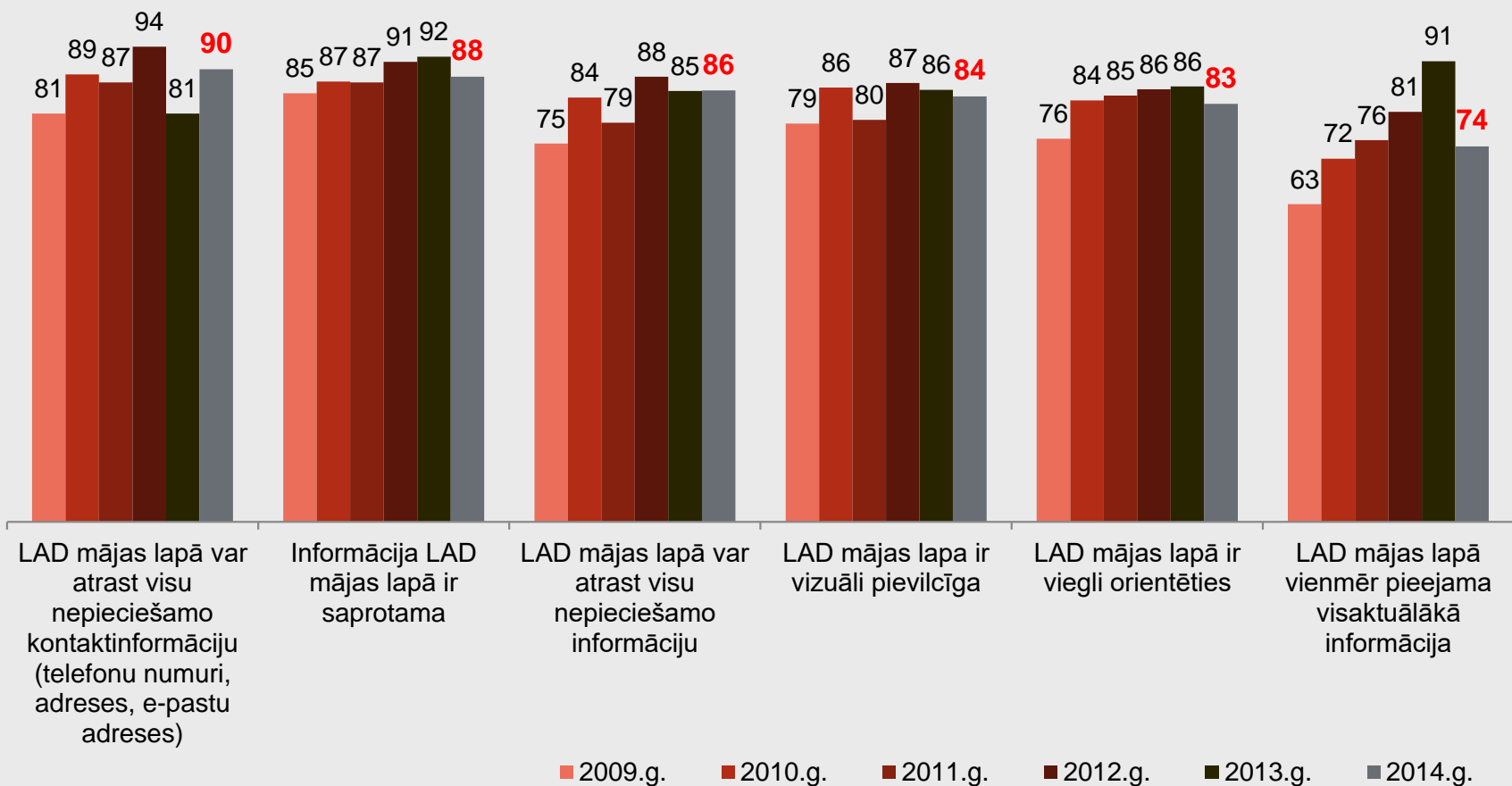
LAD mājas lapas apmeklēšanas biežums (%)

43



LAD mājas lapas novērtējums (%)

44



PALDIES!

