



Valsts tehniskās  
uzraudzības aģentūra

# KLIENTU APTAUJAS MĒRĪJUMS



[www.vtua.gov.lv](http://www.vtua.gov.lv) | Twitter: [@vtua](https://twitter.com/vtua) | [www.llm.lv](http://www.llm.lv) | [www.facebook.com/lauksaimniecibasmuzejs](https://www.facebook.com/lauksaimniecibasmuzejs) | [www.piksas.lv](http://www.piksas.lv) | [www.facebook.com/Piksumuzejs](https://www.facebook.com/Piksumuzejs) | [www.latvija.lv](http://www.latvija.lv)

2020.gads



Valsts tehniskās  
uzraudzības aģentūra

# APTAUJAS APRAKSTS

Valsts tehniskās uzraudzības aģentūra (turpmāk - VTUA) veica aptauju laika posmā no 2020.gada 01.marta līdz 31.maijam.

Aptauja bija pieejama aizpildīšanai un redzējuma izteikšanai iestādes tīmekļa vietnē, sociālajos medijos un izvietota informācija par aptaujas aizpildīšanas iespējām visos reģionu birojos pie informācijas stendiem (kopumā 26 biroji), kā arī izsūtīts aicinājums pašvaldībām aptaujā iesaistīt sava novada iedzīvotājus.

Aptaujas mērķi:

- Noskaidrot, kā klienti vērtē VTUA darbu un sniegto pakalpojumu kvalitāti;
- Saskaņā ar Ministru kabineta 2017. gada 4. jūlija noteikumos Nr. 399 "Valsts pārvaldes pakalpojumu uzskaites, kvalitātes kontroles un sniegšanas kārtība" 27. punktā noteikto "Pakalpojuma turētājs vismaz reizi trijos gados veic klientu apmierinātības mērījumu, kura rezultātus trīs mēnešu laikā pēc mērījuma beigām publicē pakalpojuma turētāja oficiālajā tīmekļvietnē".

Aptaujas izlase:

- Sasniegtais izlases apjoms – 97 respondenti

Aptauja balstīta kvantitatīvajā metodoloģijā, kā arī tika īstenota anonīma iesaiste, bet rezultāti izmantoti tikai apkopotā veidā.

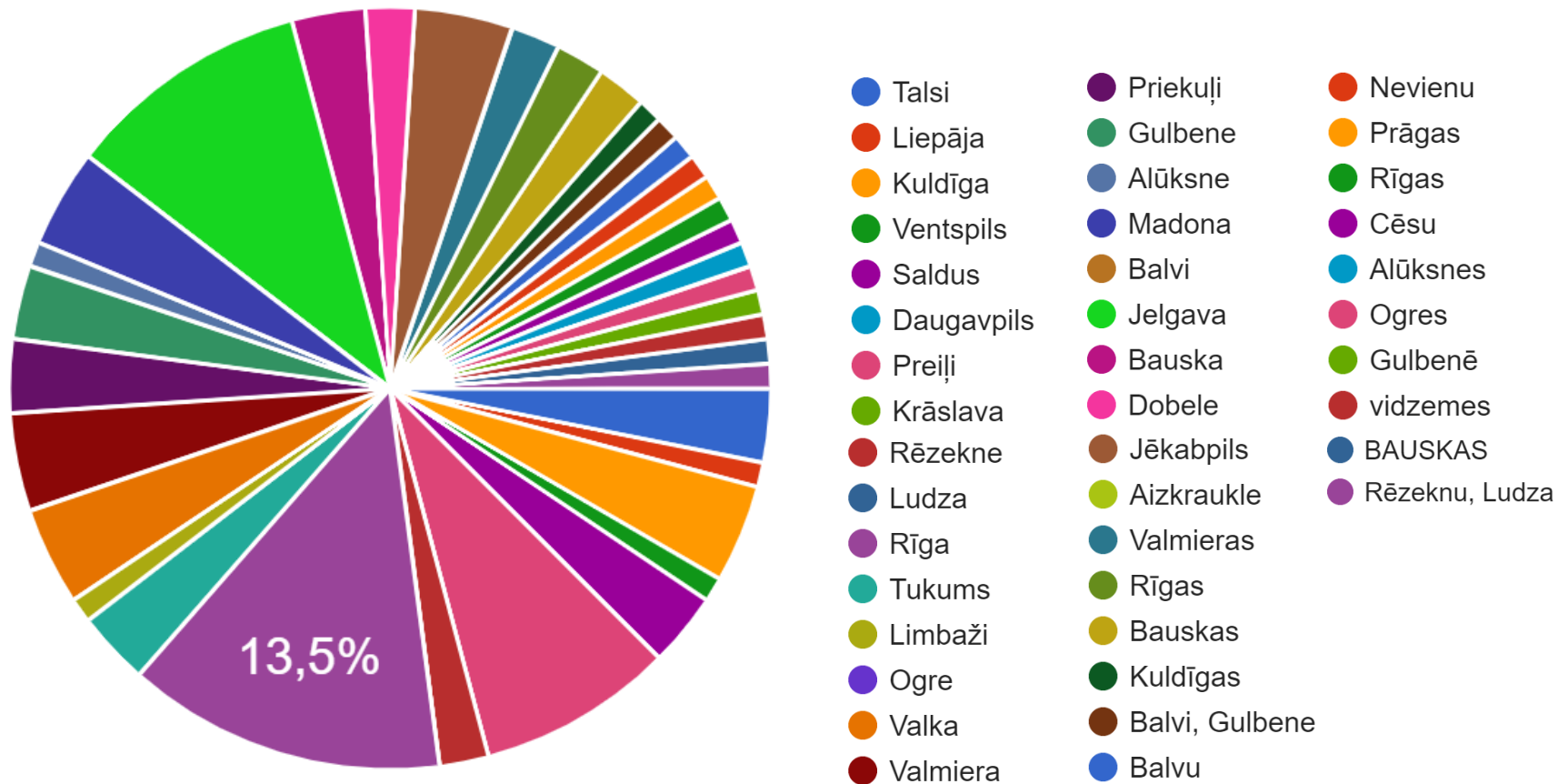
PALDIES IKVIENAM PAR PIEDALĪŠANOS APTAUJĀ!



Valsts tehniskās  
uzraudzības aģentūra

# IZLASES RAKSTUROJUMS

Aptaujāto respondentu sadalījums pa reģiona nodaļu birojiem, ko atzīmējuši 96 respondenti



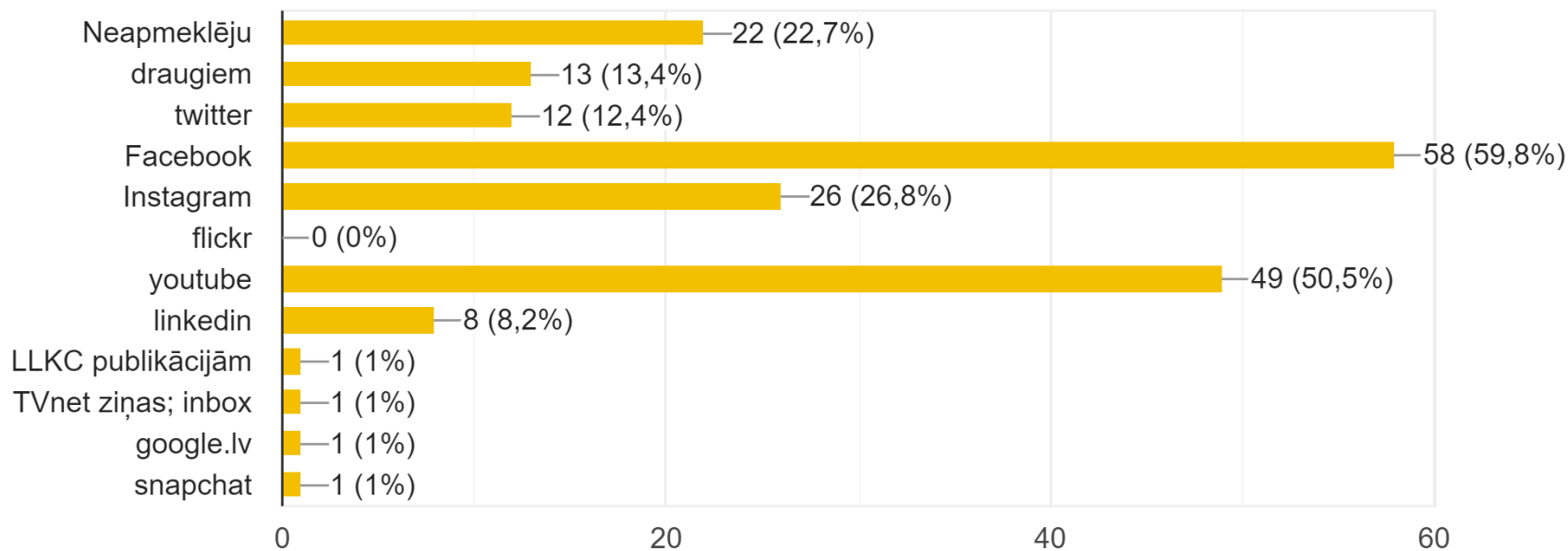


Valsts tehniskās  
uzraudzības aģentūra

# SOCIĀLIE MEDIJI

Vai ikdienā apmeklējat kādu no sociālo mediju vietnēm? Var atzīmēt vairākus.

97 atbildes



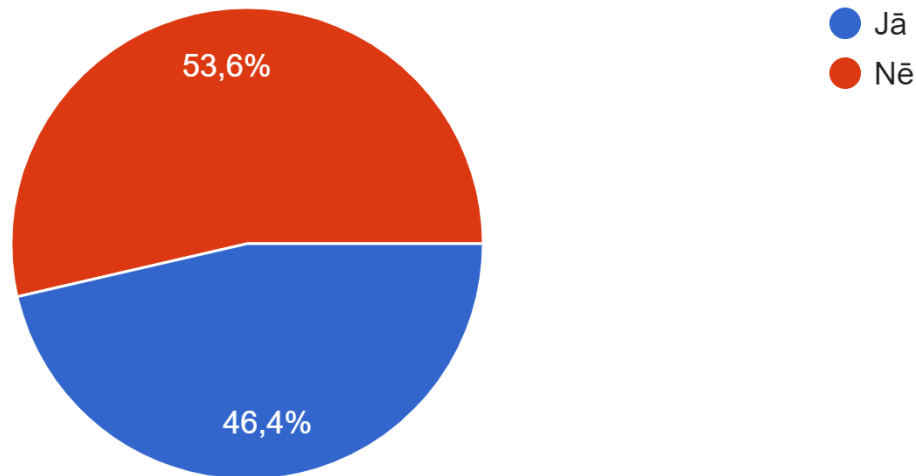


Valsts tehniskās  
uzraudzības aģentūra

# SOCIĀLIE MEDIJI

Ja iepriekšējā jautājumā atzīmējāt sociālo mediju(-s), vai Jūs vēlētos tajā (-os) sekot līdzi VTUA aktivitātēm un aktualitātēm?

97 atbildes





Valsts tehniskās  
uzraudzības aģentūra

# PAKALPOJUMU IZMANTOŠANA

Kādu VTUA nodrošināto pakalpojumu Jūs pēdējā gada laikā esat izmantojis? Varēja atzīmēt vairākas izvēles.  
Atzīmējuši 97 respondenti





Valsts tehniskās  
uzraudzības aģentūra

# DARBĪBAS RAKSTUROJUMS

Kuri VTUA sniegtie pakalpojumi būtu elektronizējami, t.i., saņemami bez amatpersonu iesaistīšanās klātienē? Atzīmējuši 47 respondents

Visi

Nezinu, Reģistrācija (?), pārreģistrācija, pierakstīšanās rindā

Pieteikt skati elektroniski uz saimniecību

Nr. salīdzināšana tirdzniecības vietā

Nezinu pateikt. Neesmu pētījis kuri jau ir pieejami.

Noņemšana no uzskaites un reģistrācija, lai nebūtu abiem jāierodas un inspektora klātbūtnē jāparaksta dokumenti par pieņemšanu un nodošanu pārdošanas gadījumā

Man labāk patīk visu nokārtot VTUA birojā

Elektroniski pieteikties TA, salīdzināšanai

Dokumentu iesniegšana VTUA

Vadītāju apliecības maiņa, Konsultācijas

Patreiz neviens!

Saņemt vienas dienas atļauju, lai aizbrauktu uz skati, ja tā beigusies, līdzīgi kā CSDD

Mācību grupas reģistrācija-būtu labi, ja varētu veikt bez ierašanās VTUA

Tehniskā apskate

Izziņas vai statistikas pārskatu sagatavošana, izsniegšana no valsts informācijas sistēmas "Traktortehnikas un tās vadītāju valsts informatīvā sistēma"

Tehnikas vienības pārbūves reģistrēšana

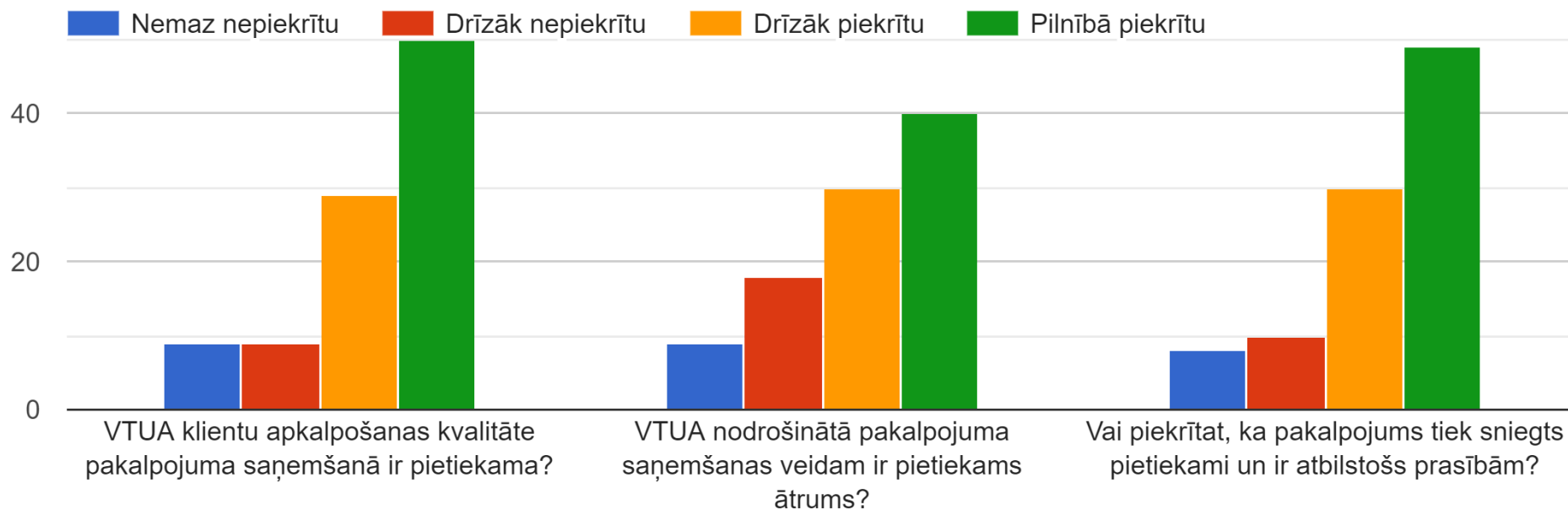
Visi (Ne mazāk, kā CSDD)



Valsts tehniskās  
uzraudzības aģentūra

# DARBĪBAS VĒRTĒJUMS

Raksturojiet VTUA darbību? Uz jautājumu iespējama tikai viena atbilde.





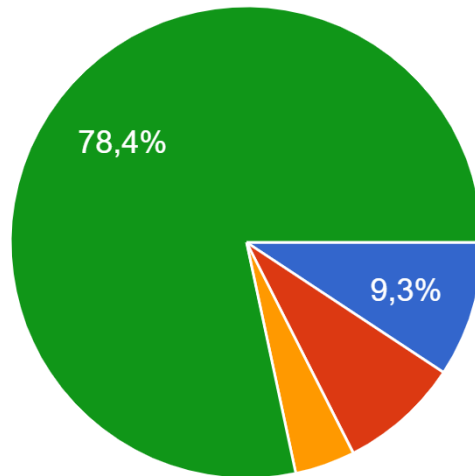


Valsts tehniskās  
uzraudzības aģentūra

# MUZEJU APMEKLĒTĪBA

Vai Jūs pēdējā gada laikā esat apmeklējis(-usi) lauksaimniecības nozares valsts muzeju? Uz jautājumu iespējama tikai viena atbilde.

97 atbildes



- K. Ulmaņa piemiņas muzeju "Pikšas" Dobeles novadā
- Latvijas Lauksaimniecības muzeju Talsos
- Abus muzejus
- Muzeju (-us) apmeklējis(-usi) neesmu

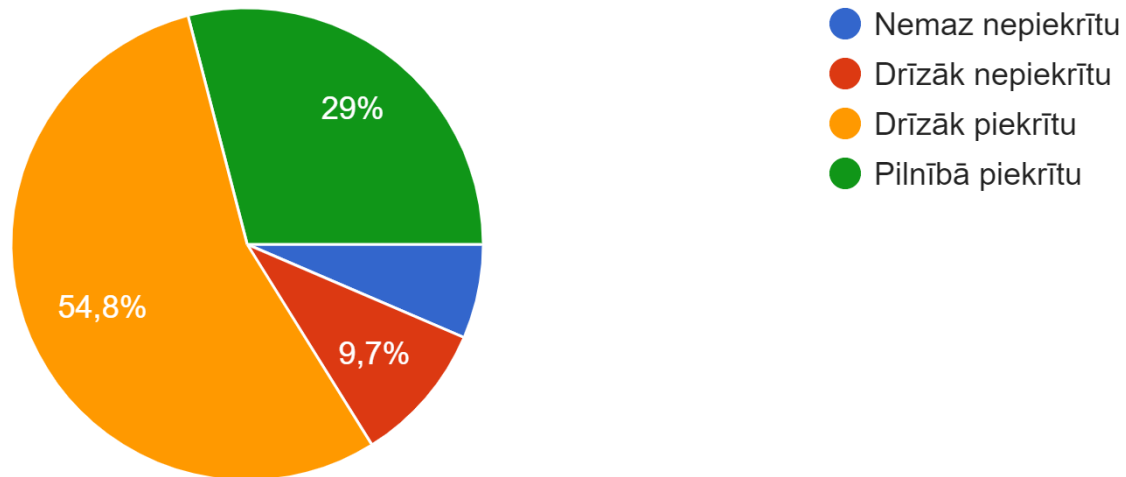


Valsts tehniskās  
uzraudzības aģentūra

# MUZEJU DARBĪBA

Ja iepriekšējā jautājumā atzīmējāt, ka esat apmeklējis(-usi), vai piekrītat, ka muzeja piedāvājums ir saistošs un pietiekams? Uz jautājumu iespējama tikai viena atbilde.

31 atbilde





Valsts tehniskās  
uzraudzības aģentūra

# MUZEJU DARBĪBA

Kādas ir Jūsu vilšanās muzejā? Vai arī kādam jābūt muzejam, lai Jūs to vēlētos apskatīt? Vērtējuši 17 respondenti

Muzejs ir izcils. Un darbinieki arī.

Ir jau labi!!!

Nav viedokļa

Lieliski

Varētu būt sadarbība ar Rīgas Motormuzeja Bauskas filiāli

Mūsdienīgam

Vienmēr ir iespēja pilnveidoties un veikt uzlabojumus.

Iepriekšējā variantā tas bija daudz plašāks un interesantāks

Labam apgaismojumam

Patreiz neviens!

Viss ok, jāattēlo muzeja priekšmetu evolūcija vēsturiski

Neinteresē

Viss apmierina

vai informācijas pie apskates objektiem, piemēram video

Vispirms būtu jāapskata muzejs

Vairāk izmantot modernās tehnoloģijas

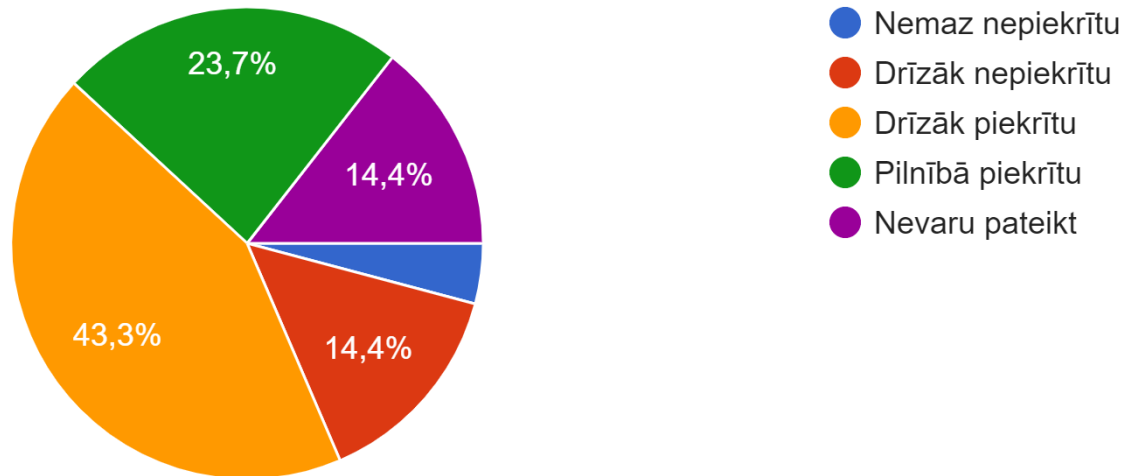


Valsts tehniskās  
uzraudzības aģentūra

# PIEEJAMĪBA

Vai Jums ir pieejama visa nepieciešamā informācija par VTUA aktualitātēm un pakalpojumiem. Uz jautājumu iespējama tikai viena atbilde.

97 atbildes





Valsts tehniskās  
uzraudzības aģentūra

# INFORMĀCIJA

Kā un kādu informāciju vai atbalstu Jūs vēlētos saņemt no VTUA, ja uzskatāt, ka tā nav pietiekama? Vērtējuši  
26 respondenti

- Ja gribu kaut ko uzzināt, piezvanu uz VTUA biroju.
- Viss ir labi!!!
- Saņemu visu informāciju pietiekami. Darbinieki ir atsaucīgi.
- Vienkāršus un saprotamus skaidrojumus par tehnikas reģistrācijai nepieciešamajiem dokumentiem
- Gaidāmajām izmaiņām likumdošanā
- Tehniskās apskates tehnikai gada sākumā zināt nevis meklēt vēl februārī beigās, kad nav ielikta
- Ja kas mainās, lai taurē visās malās, ja nekas nemainās, lai sēž klusi
- Kādi dokumenti nepieciešami traktortehnikas reģistrācijai, ievēdot no ārvalstīm, kur traktortehnika netiek reģistrēta
- Visus jaunumus un izmaiņas likumdošanā gribētu saņemt e-pastā.
- Aktualitātes informatīvā biļetena veidā pa e-pastu
- Par traktortehnikas uzbūves testu. Ir ļoti grūti viņu atrast. Meklēju jau 10 min un vēl nevaru atrast nevienu no 4 testiem ko lasīt un mācīties.
- Līdzīgi kā CSDD vēlos saņemt laicīgi informāciju par tehnikas apskati, rezultātiem, iespēju samaksāt par pakalpojumu pašam bez rindas pie inspektora automašīnas vai speciāli saņemot priekšapmaksas rēķinu.
- Vēlētos atgādinājumus e-pastā par tehniskās apskates datumiem
- Par jaunākajām regulām, plānotām izmaiņām reģistrācijās utt..
- Tanku reģistrācijas informācija
- Lai būtu pieejami iesniedzamo dokumentu paraugi
- Bukleti, info sociālajos medijos, video birojos un info uz ziņojuma dēļa birojā
- Atgādinājumu sūtīšana par pakalpojumiem, vairāk informācijas sociālajos tīklos
- Vairākas darbības varētu veikt attālināti, caur datoru



Valsts tehniskās  
uzraudzības aģentūra

# DARBĪBAS RAKSTUROJUMS

## Ko Jūs ieteiktu uzlabot VTUA savā darbā?

Atzīmējuši 97 respondenti

- Viss apmierina
- Ar katru gadu arvien sarežģītāka paliek jaunas tehnikas reģistrācija - stājas spēkā jaunas prasības, sarežģīti saprast likuma izmaiņas - to vajadzētu skaidrot, lai klientam ir saprotams
- Atpazīstamību, vairāk reklāmas.
- Nekādā gadījumā neapvienot ar CSDD
- Cik man ir sakars ar VTUA darbinieku darbu, tad viss apmierina.
- Uzlabot dokumentu aizpildi komersanta vidē
- Nezinu
- It kā viss ir labi
- Numuru salīdzināšana varētu būt ātrāka
- Attieksmi pret klientiem. Ir saņemta noraidoša un augstprātīga.
- Informāciju mājaslapā sniegt ne tikai iesaistītajiem, bet arī cilvēkam no malas saprotamā valodā. Nesarežģīt vienkāršo. Piemēram, jauno interaktīvo TA grafiku nebija vienkārši "atkost", pat zinot, kādai informācijai tur vajadzētu būt, ej nu atrodi, kur tā ieslēpta.
- Mani apmierina visa iegūstamā informācija
- Nelikt kārtot teorētisko eksāmenu personām, kurām jau ir kādas kategorijas tiesības.
- Darba laika optimizāciju klātienē apmeklējumiem
- Turpināt iesākto.
- Tā turpināt! Svarīga ir pozitīvā attieksme pret klientu!
- Reizēm pieņemšanā jāgaida stundu garā rindā
- Pagarināt klientu pieņemšanas laiku
- Tāpat turpināt
- Ātrāku komunikāciju un dalīšanos ar info soc. tīklos ar aktualitātēm
- Viss ir ļoti labā līmenī
- Vienotas prasības visās nodaļās
- Izveidot ko līdzīgu e-csdd, lai var apskatīt savus datus, sekot informācijai, izmantot e-pakalpojumus
- Vairāk darbiniekus
- Pilnveidot traktortehnikas ekspluatācijas drošības eksāmenu.
- Pa lielam viss apmierina
- Ieviest elektronisku pakalpojumu pieejamību.
- Ātrāku apkalpošanu, vairāk laipnu un zinošu darbinieku, garāku darba laiku
- Izveidot centralizētu ikvienam pieejamu datubāzi internetā par Latvijā reģistrēto tehniku, līdzīgi kā CSDD par automašīnām.
- Būt saprotošākiem par lauksaimnieku, mežinieku un būvtehniku skaudro realitāti
- Paldies Jums!
- Neko
- MANI VISS APMIERINA
- Pagarināt darba laikus sezonā
- IT nodrošinājums dažos rajonos gaužām bēdīgs
- Nezinu
- viss ir labi
- Ieviest elektronisko pieteikšanos uz tehnisko apskati
- Pat nav ko ieteikt.
- informāciju saprotama valoda par jaunam ES pamatprasība
- TA tiek veikta formāli



Valsts tehniskās  
uzraudzības aģentūra

# DARBĪBAS RAKSTUROJUMS

## Ko Jūs ieteiktu uzlabot VTUA savā darbā?

Atzīmējuši 97 respondenti

- Tehnisko apskašu laikā pavasarī un vasarā garāku pieņemšanas laiku birojā uz vietas
- Nomainīt darbiniekus
- Paldies!
- Komunikācija ar klientiem, dažiem inspektoriem par to vajadzētu padomāt.
- Nav ieteikumu
- Darba laiks katru dienu 9-17
- Apkalpošanas ātrumu klātienē.
- Jums ir kur augt!
- Paldies par Jūsu darbu! Inspektoriem dažos rajonos vajadzētu patīkamākus (svaigāk remontētus) darba kabinetus.
- Jēkabpils filiāle atrodas savdabīgā vietā.. Darbinieki lieliski, bet pārslogoti.
- Modernākas vadītāja apliecības, mazāka izmēra un, lai nebūtu nepieciešama sava fotogrāfija papīra formātā - līdzīgi kā CSDD
- Reģistrācijas darba laiku katru darba dienu
- Būtu nepieciešams palielināt klientu apkalpošanas nodaļu pieņemšanas laikus periodā no 1.marta līdz 31.augustam
- **IEPRIEKŠĒJO DARBINIEKU**
- Mācīt saviem darbiniekiem komunikācijas prasmes, loģiku, pieklājību, izglītēt profesionālos jautājumos, lai nav par katru sīkumu jāsauc priekšnieks
- Uztaisīt vienotu mācīšanās testu traktortehnikas uzbūvei
- Klientu apkalpošanas laikus, tad kad sākas tehniskās apskates, inspektori faktiski nav pieejami
- Atrast citu risinājumu pavasara masveida tehnikas skatēm - šobrīd tas ir "smieklīgs" pasākums uz kuru cilvēki ierodas kā uz šovu.
- Novēlu veiksmi darbā! Paldies
- Nenolaist "latiņu" zemāk!
- Nav ideju
- Lai izdodas
- viss apmierina
- Neturiet štatā tādus cilvēkus, kas negrib strādāt!
- Izcenījumi par pakalpojumiem ir diezgan augsti!!
- Preiļu nodaļas inspektori savu darbu pilda kvalitatīvi.
- Darba laiki, tā jocīgi, ja darbinieks saslimst, tad es nezinu, vai ir VTUA pakalpojums pieejams.
- Numuru salīdzināšanas veikšanas ātrumu un pieņemšanas laikus vairāk pieejamus.
- Visu vairāk elektroniski
- Viss pilnībā apmierina
- Gribētu, lai Jums ir vairāk tādi kolēģi, kādi ir Dobeles un Bauskas nodaļā. :)
- Viss kopumā apmierina.
- Rēķinu-uzziņu forma jāsakārto, piem., traktoru jaudu rēķinā-uzziņā mēra zirgspēkos (zs), sertifikātā ir kw.
- Samazināt birokrātiju un dažādu dokumentu tulkojumu skaitu. Piemēram, ja traktors ir pirktis ārvalstīs, jo pērkot automašīnu Vācijā CSDD tulkojumu neprasa un viegli noformējami papīri.
- Vienādas prasības visos birojos, ātra operatīva darbība visos birojos, elektroniska pieteikumu sistēma uz reģistrāciju eksāmeņiem un konsultācijām
- **NAV IETEIKUMU**
- Vienotas prasības un noteikumus visos birojos
- Iedot normālu darba auto inspektoriem.



## Valsts tehniskās uzraudzības aģentūra

26 Latvijas lielākajās pilsētās

# Paldies par uzmanību!



[www.vtua.gov.lv](http://www.vtua.gov.lv) | [@vtua](https://twitter.com/vtua) | [www.lm.lv](http://www.lm.lv) | [www.facebook.com/lauksaimniecibasmuzejs](https://www.facebook.com/lauksaimniecibasmuzejs) | [www.piksas.lv](http://www.piksas.lv) | [www.facebook.com/Piksumuzejs](https://www.facebook.com/Piksumuzejs) | [www.latvija.lv](http://www.latvija.lv)