



Klientu aptaujas rezultāti par sadarbību 2018.gadā

Februāris, 2019.

Aptaujas mērķis

Nolūkā pilnveidot valsts aģentūras “Latvijas Nacionālais akreditācijas birojs” pakalpojumu kvalitāti, veicām ikgadējo klientu aptauju par savstarpējo sadarbību 2018. gadā. Šogad aptaujas galvenais **mērķis** bija noskaidrot dažādus akreditācijas procesa aspektus – tostarp savstarpējo komunikāciju, dokumentu kvalitāti, akreditācijas procesa posmu lietderību un efektivitāti, aģentūras reorganizācijas procesa ietekmi, sadarbības ieguvumus, pilnveides iespējas un viedokli par LATAK nozīmi akreditēto institūciju ikdienas darbā.

Pateicamies par līdzšinējo sadarbību un
atsaucību!

Mums ir būtisks mūsu sadarbības partneru viedoklis, lai 2019.gada akreditācijas procesus spētu pilnveidot atbilstoši starptautiskām prasībām, ievērojot arī mūsu klientu vēlmes.

Par sadarbību
2015.gadā:

- 290 adresāti
- 113 atbildes (39%)

Par sadarbību
2016.gadā:

- 270 adresāti
- 105 atbildes (39%)

Par sadarbību
2017.gadā

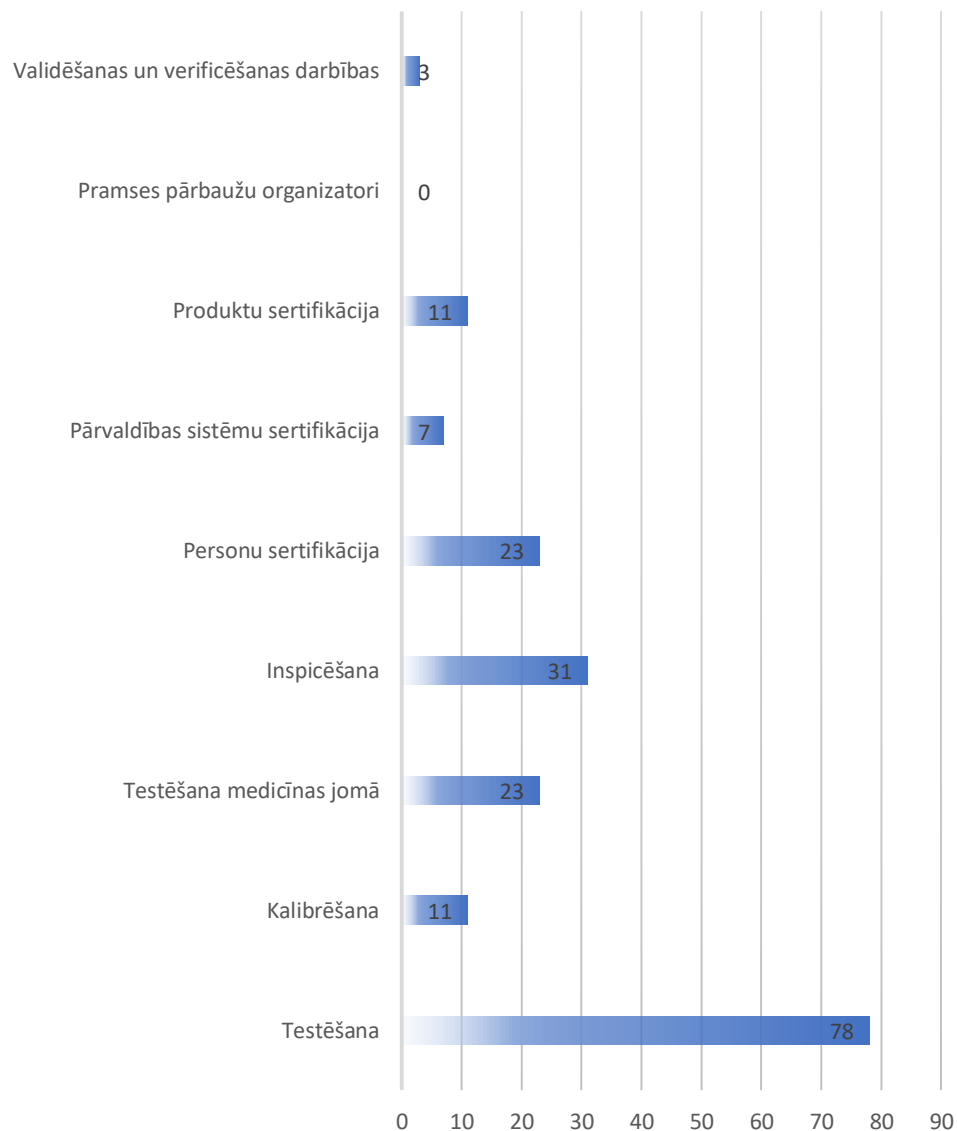
- 278 adresāti
- 143 atbildes (51%)

Par sadarbību
2018.gadā

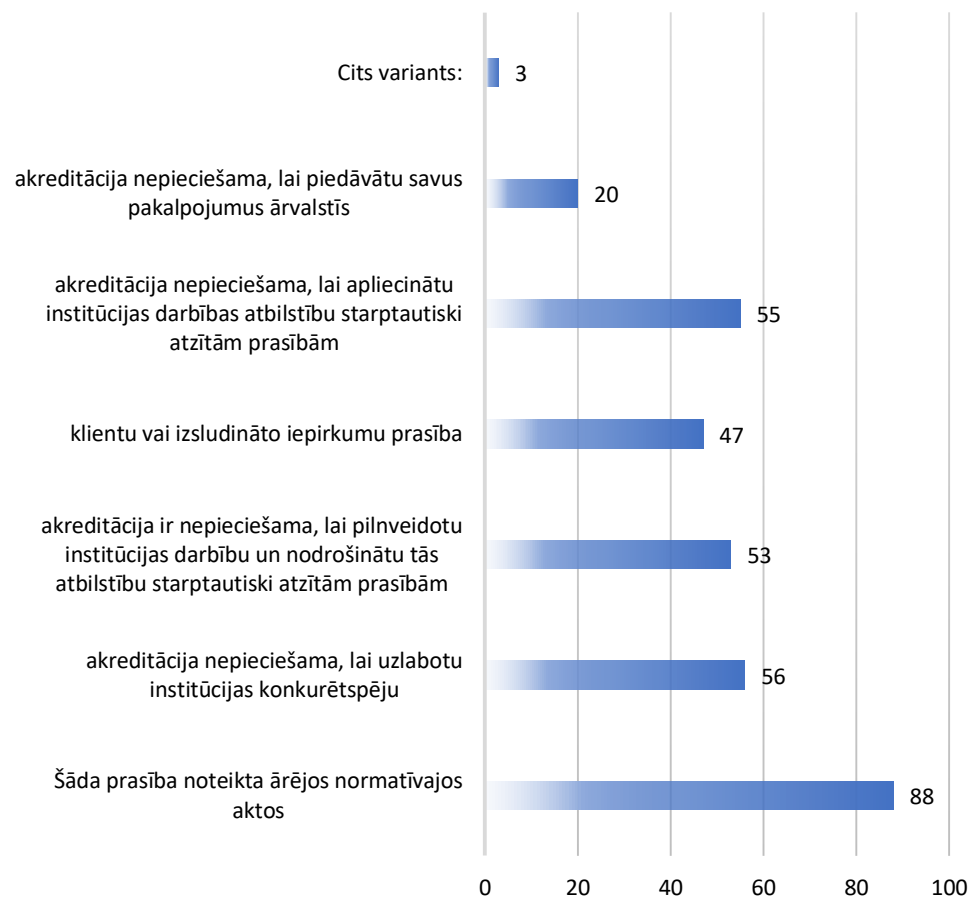
- 285 adresāti
- 154 atbildes (54%)

Valsts aģentūras «Latvijas Nacionālais akreditācijas birojs» klientu aptaujas salīdzinājums pa gadiem:

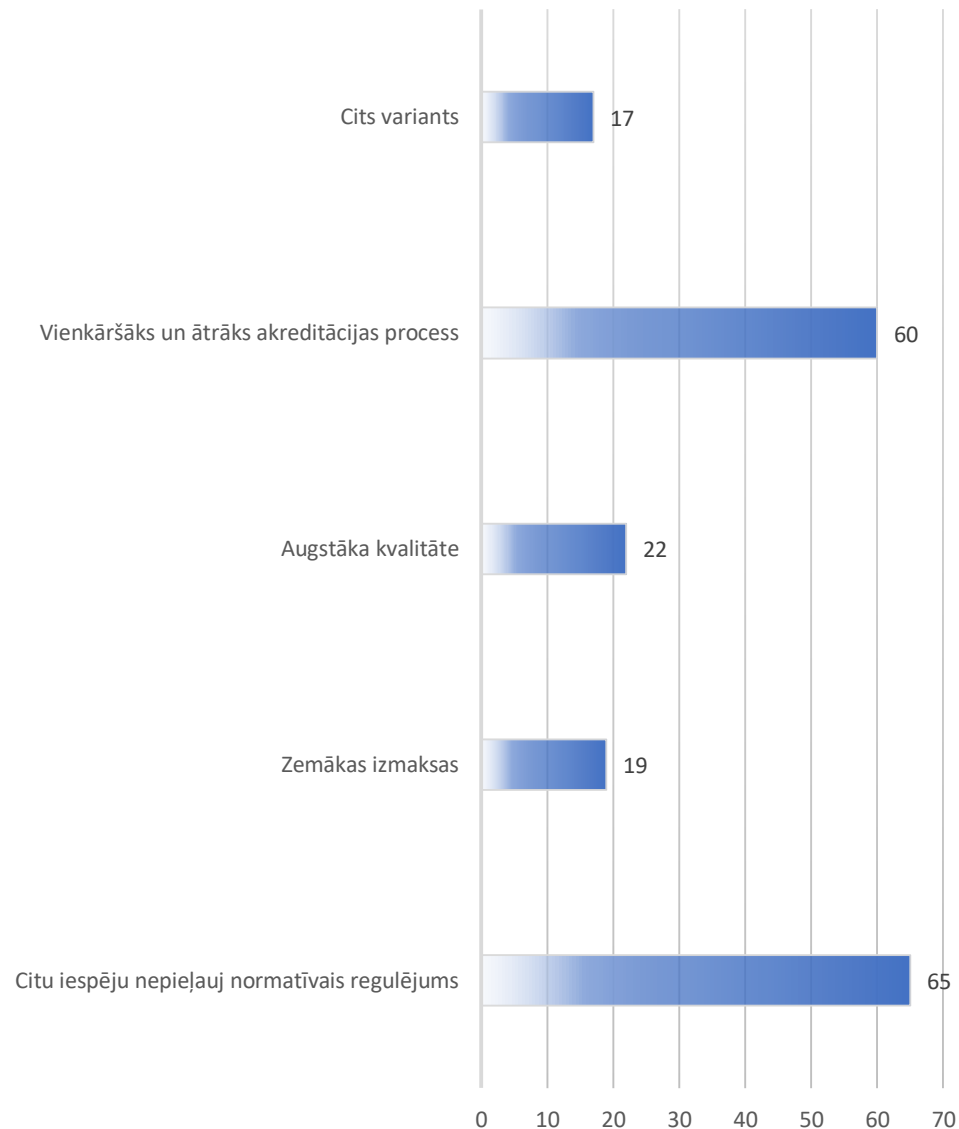
1. Institūcijas pārstāvētā akreditācijas joma (atbildes var būt vairākas):



2. Institūcijai akreditācija ir nepieciešama, jo:



3. Priekšrocības, kuras saskatāt, izvēloties aģentūras, nevis citu (ārvalstu) akreditācijas institūciju vai pārvaldības sistēmu sertifikācijas pakalpojumus (atbildes var būt vairākas):

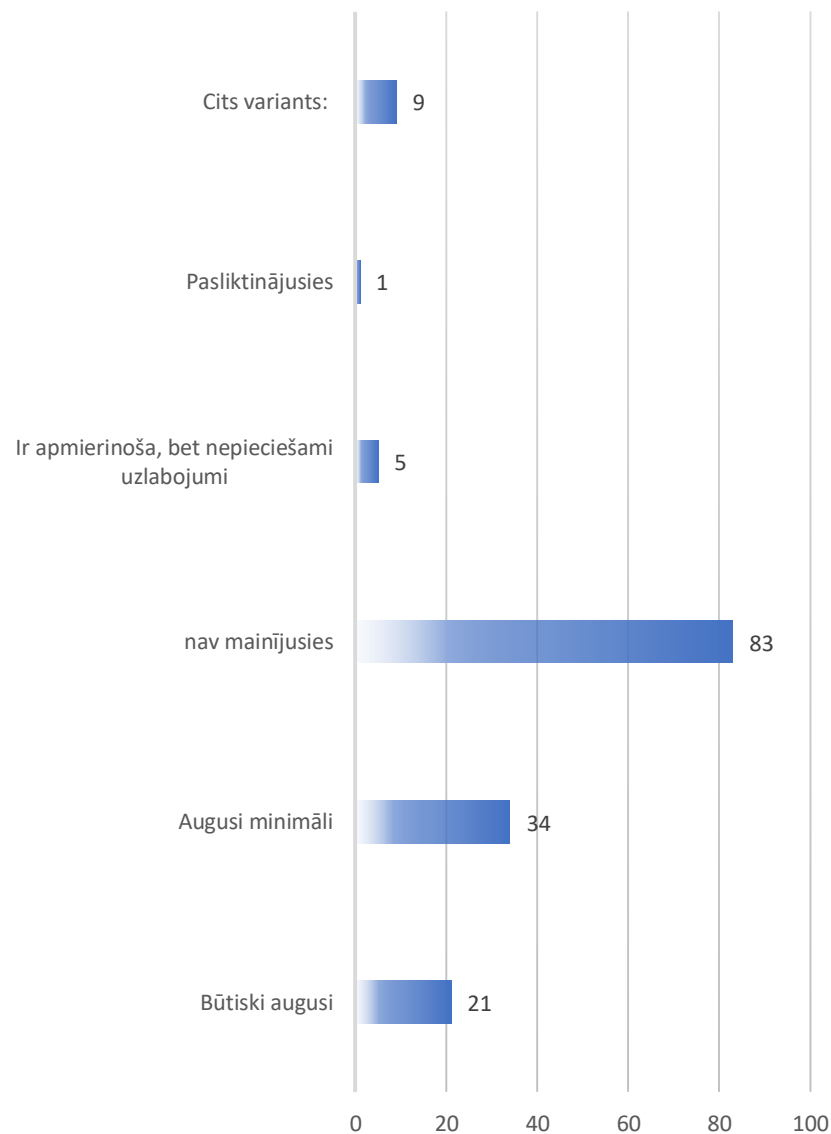


3. Priekšrocības, kuras saskatāt, izvēloties aģentūras, nevis citu (ārvalstu) akreditācijas institūciju vai pārvaldības sistēmu sertifikācijas pakalpojumus

Citu
variantu
piemēri:

- Vienkāršāka sadarbība bez valodas barjerām;
- Atbilstošs piedāvājums atrodams Latvijā;
- Ātrāka un konstruktīvāka jautājumu risināšana;
- Sistēma atbilstoši vietējām prasībām;
- U.c.

4. Kā 2018. gada laikā mainījies LATAK darba kvalitāte, salīdzinot ar iepriekšējo gadu?

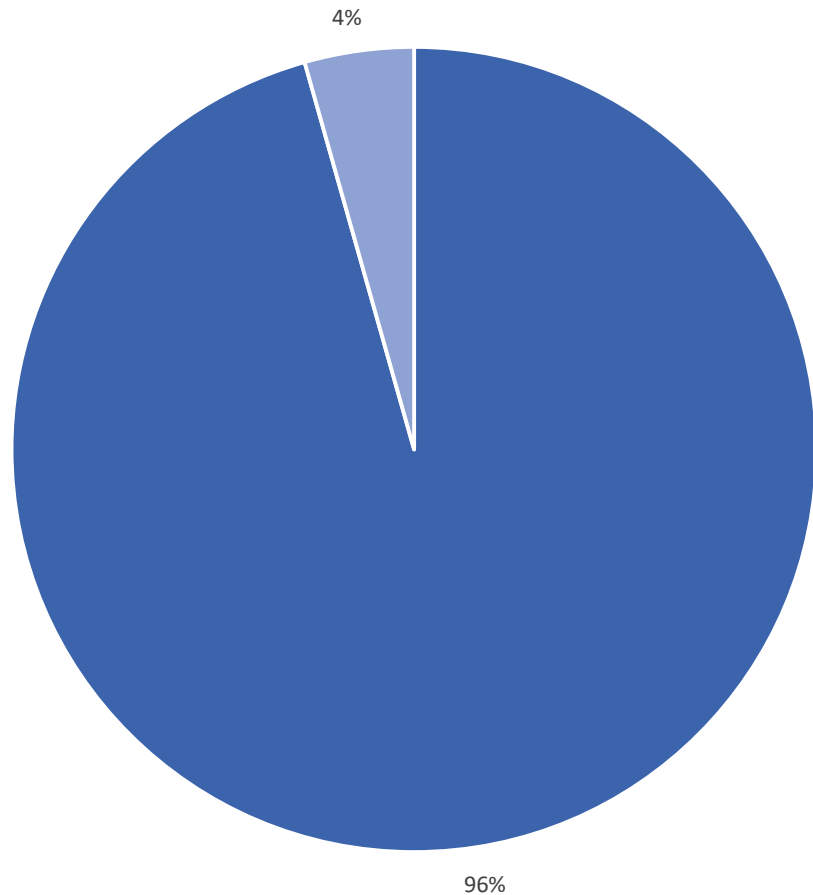


4. Kā 2018. gada laikā mainījusies LATAK darba kvalitāte, salīdzinot ar iepriekšējo gadu?

- Ir pastāvīgi laba;
- Stabila, profesionāla pieeja;
- Korekta attieksme pret akreditējamās institūcijas darbu, darbiniekiem, labi formulēti uzdevumi procesu nepilnību novēršanai;
- U.c.

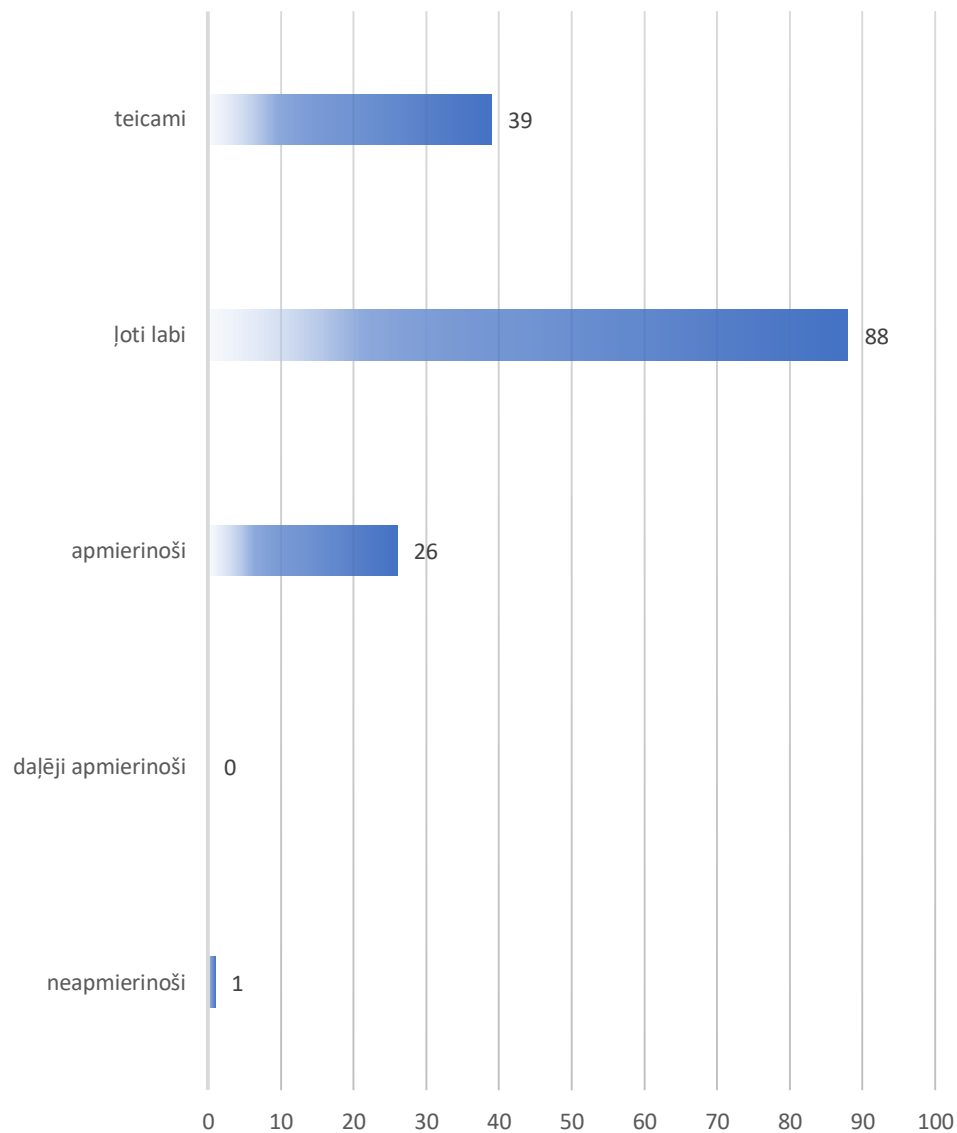
Citu
variantu
piemēri:

5.
Akreditācijas
institūcijas
pārveides
process par
aģentūru ir
ietekmējis
tās darbību:

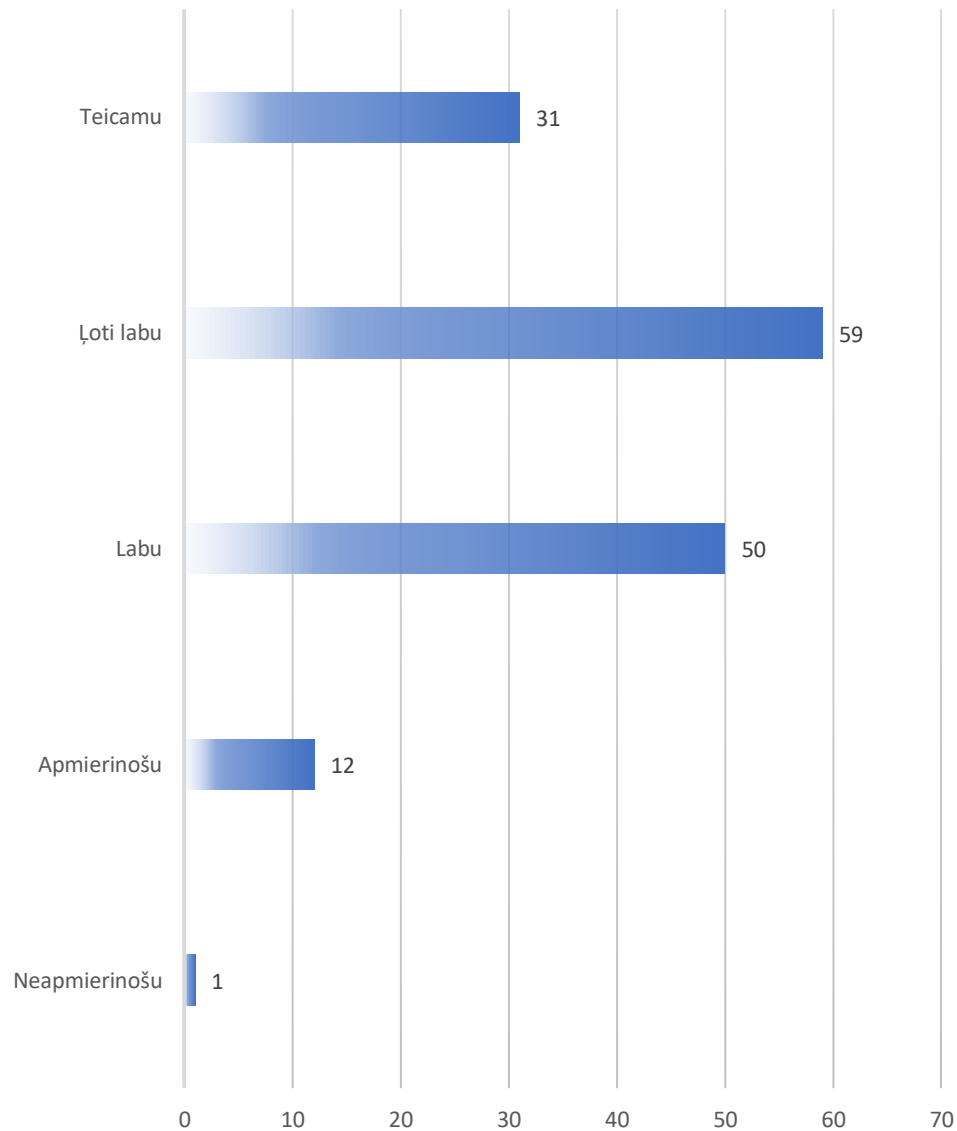


■ Labvēlīgi, ir ievērojami uzlabojumi Aģentūras darbībā ■ Nelabvēlīgi

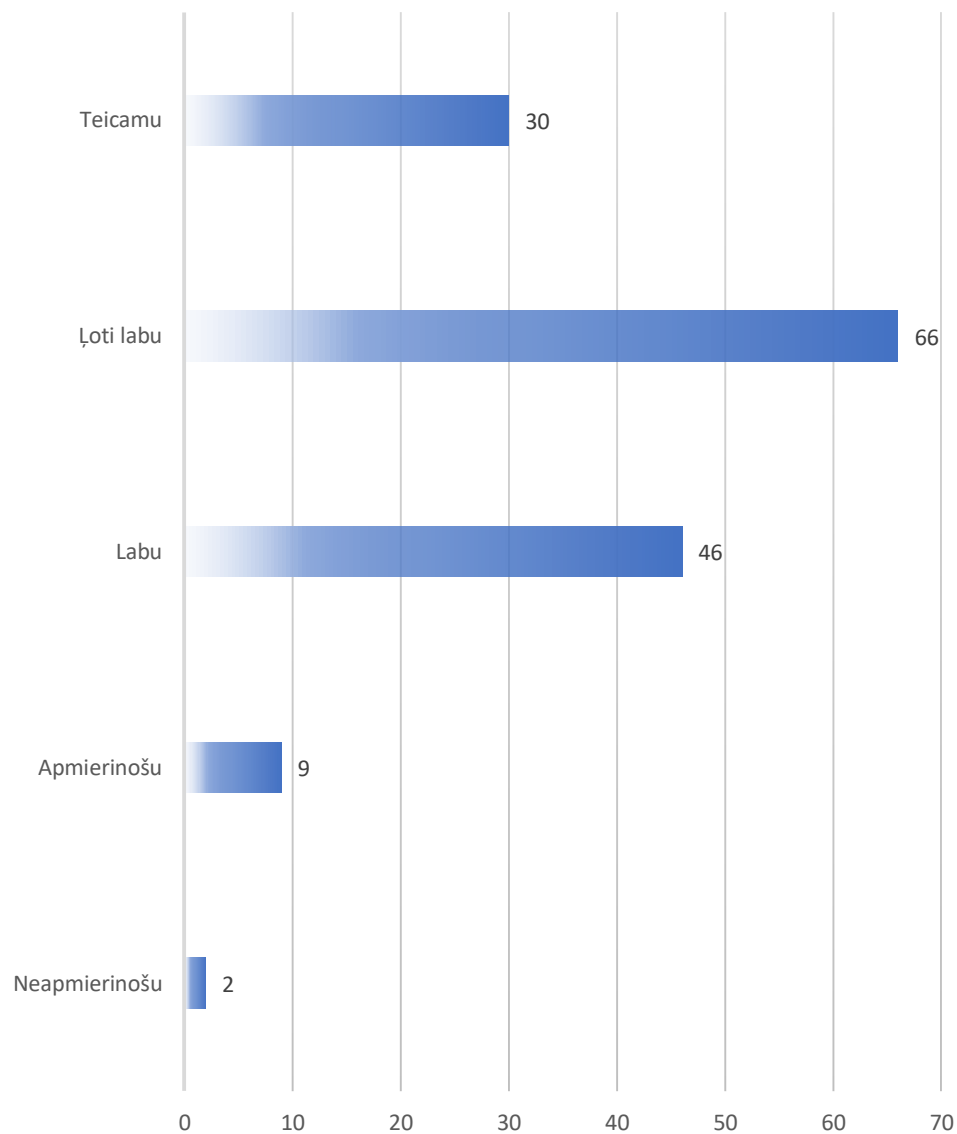
6.Lūdzam novērtēt aģentūras darbību kopumā 2018.gadā:



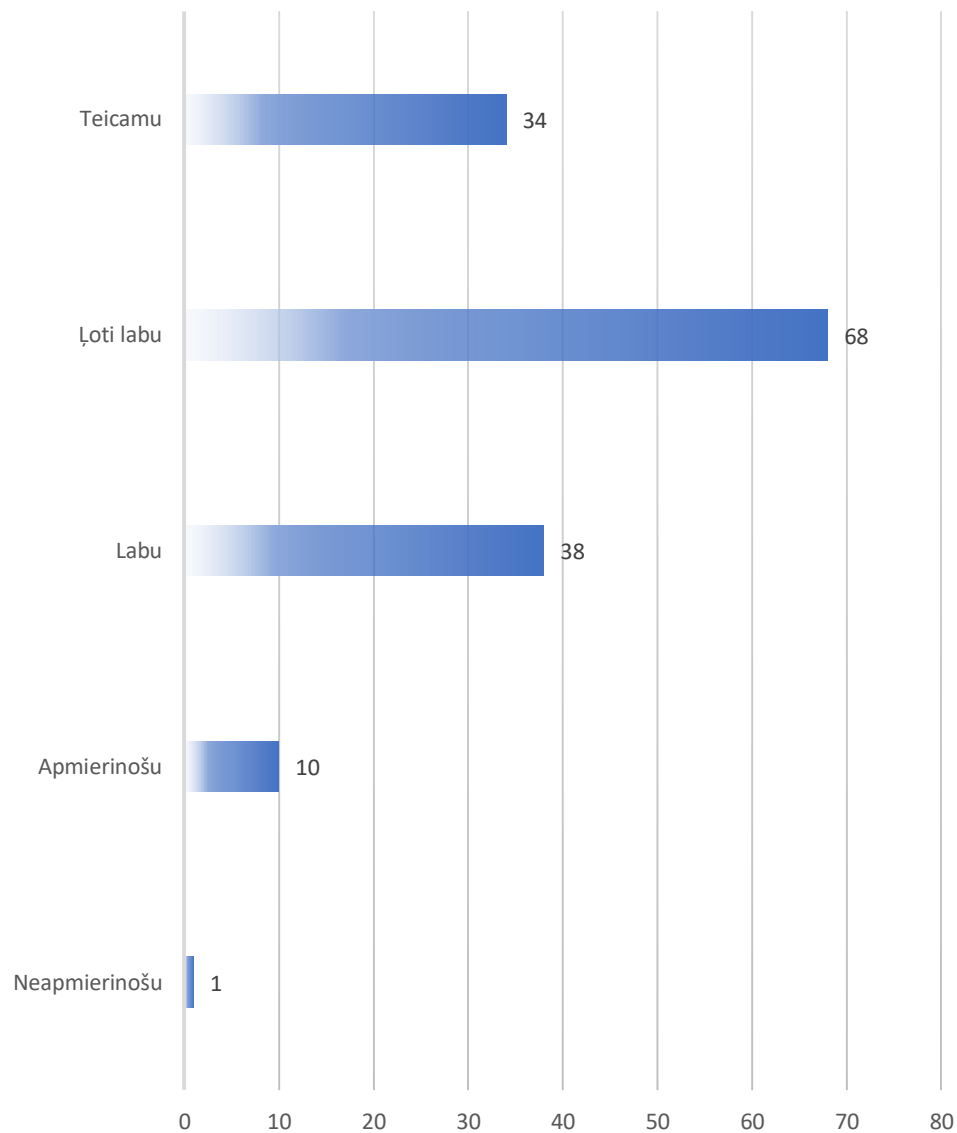
7.Sadarbību un komunikāciju ar aģentūru 2018.gadā vērtēju kā:



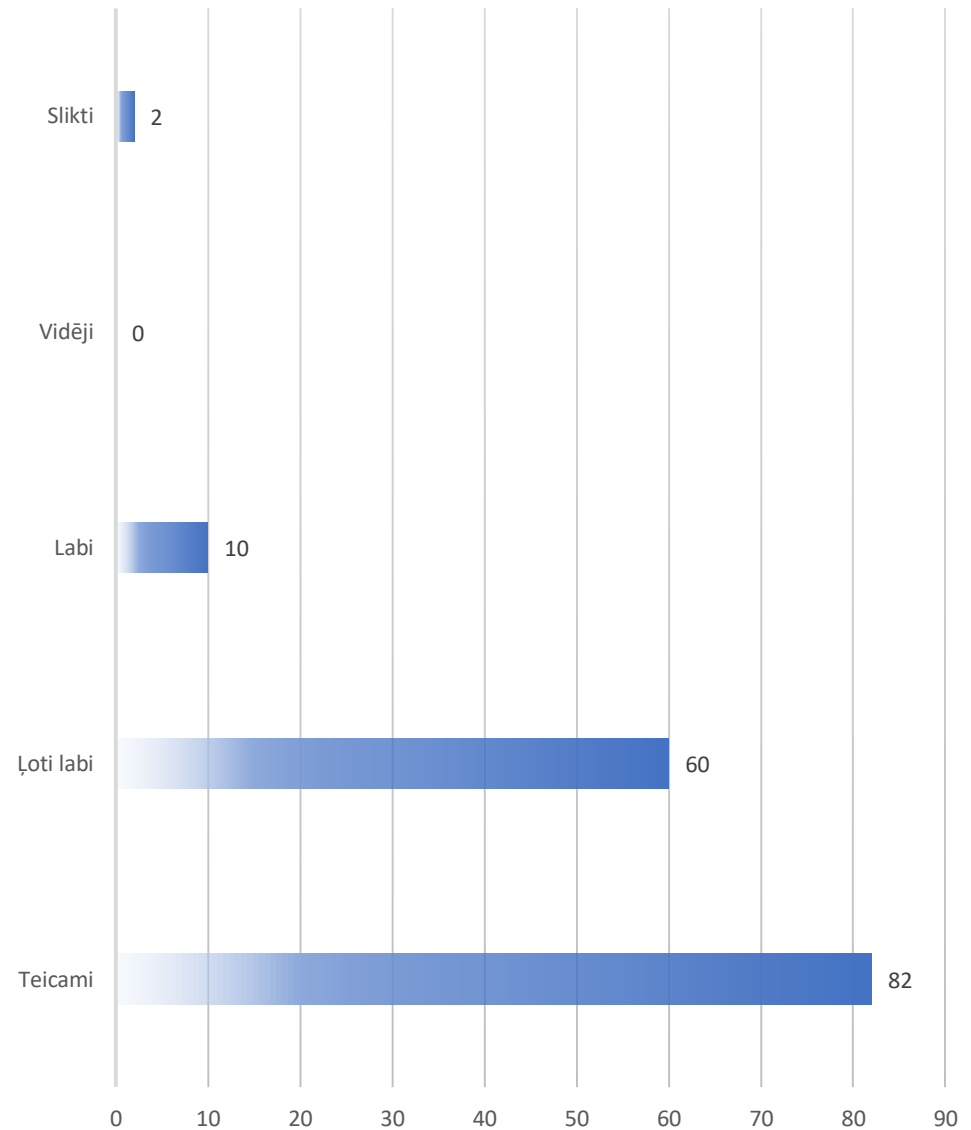
8. Aģentūras
veikto
kvalitātes
sistēmu
novērtēšanu
Jūsu
pārstāvētajā
institūcijā
2018.gadā
vērtējat kā:



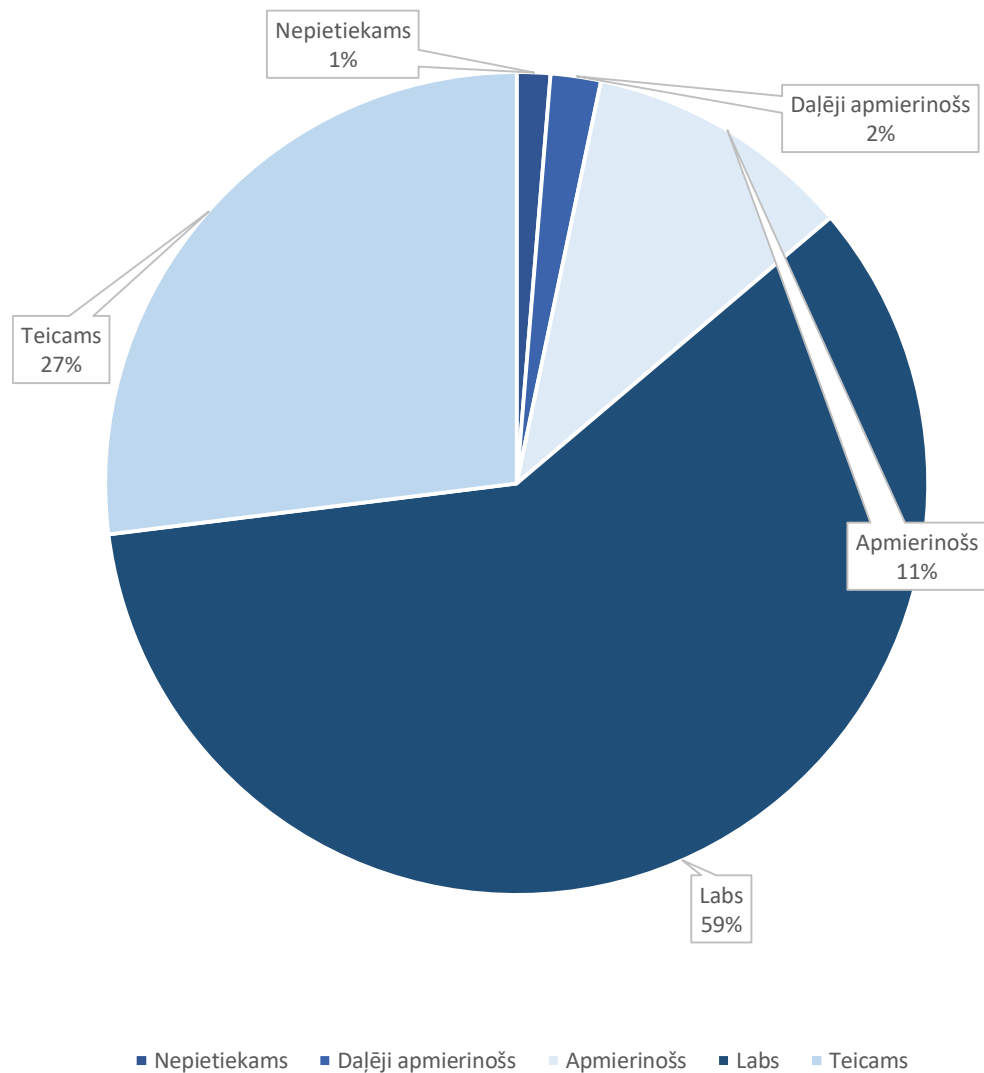
9. Aģentūras
veikto
tehniskās
kompetences
novērtēšanu
Jūsu
pārstāvētajai
institūcijai
2018.gadā
vērtējat kā:



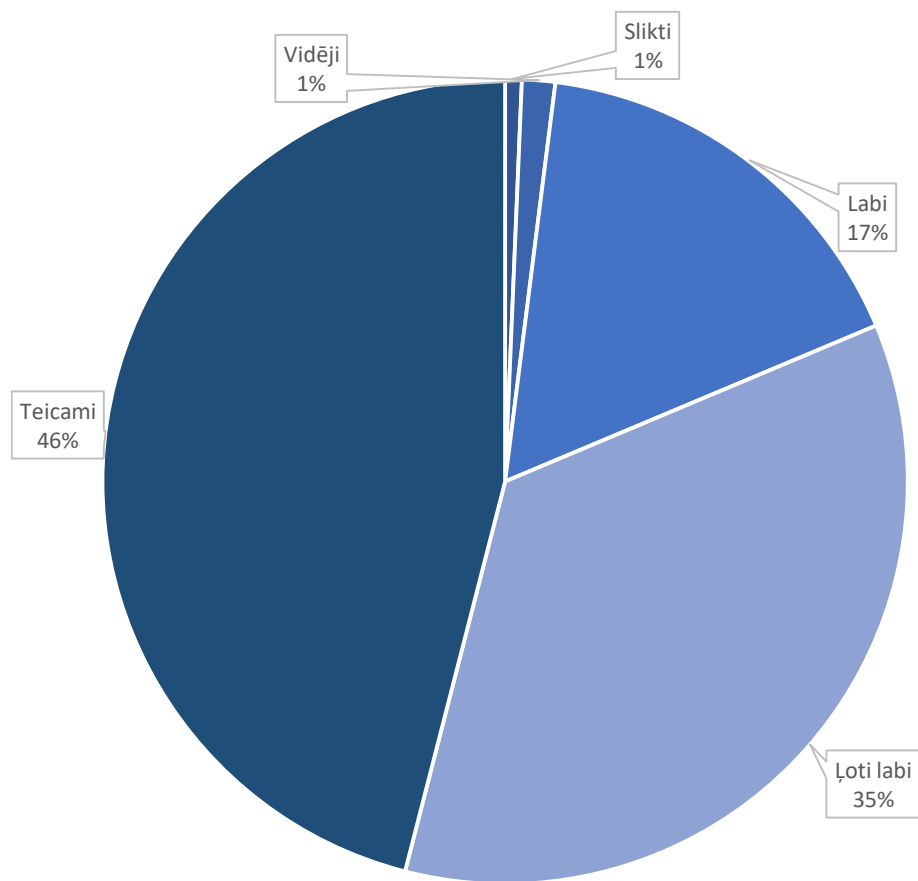
10. Lūdzam
novērtēt
aģentūras
vadošo
vērtētāju
profesionalitāti
un kompetenci
akreditācijas
procesu laikā
2018.gadā
sadarbībā ar
Jūsu pārstāvēto
institūciju:



11.
Novērtēšanas
rezultātu
atspoguļojums
aģentūras
sagatavotajos
novērtēšanas
pārskatos
2018.gadā ir
bijis:

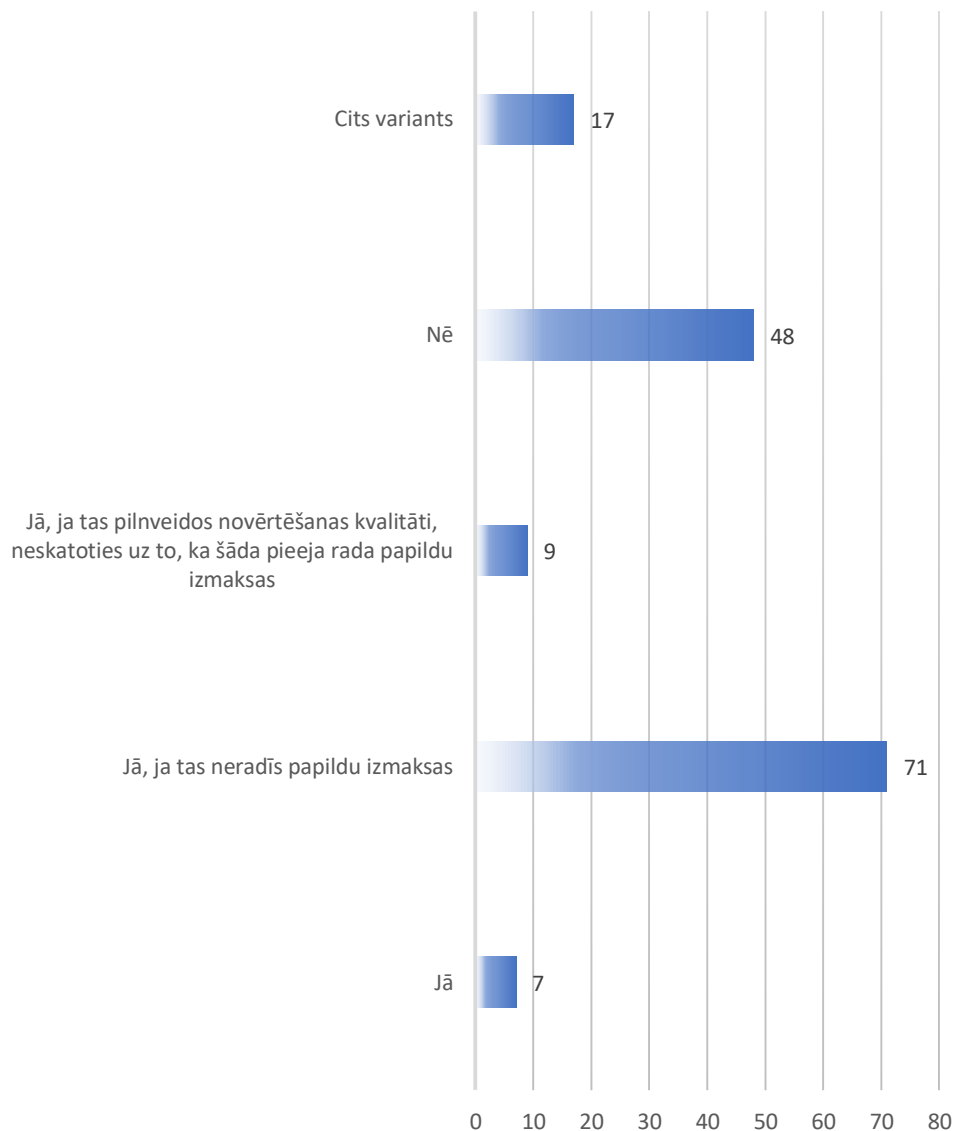


12. Aģentūras
piesaistīto
ekspertu
profesionalitāti
un kompetenci
akreditācijas
procesa laikā
2018.gadā
sadarbībā ar
Jūsu pārstāvēto
institūciju
vērtējat:



■ Slikti ■ Vidēji ■ Labi ■ Ļoti labi ■ Teicami

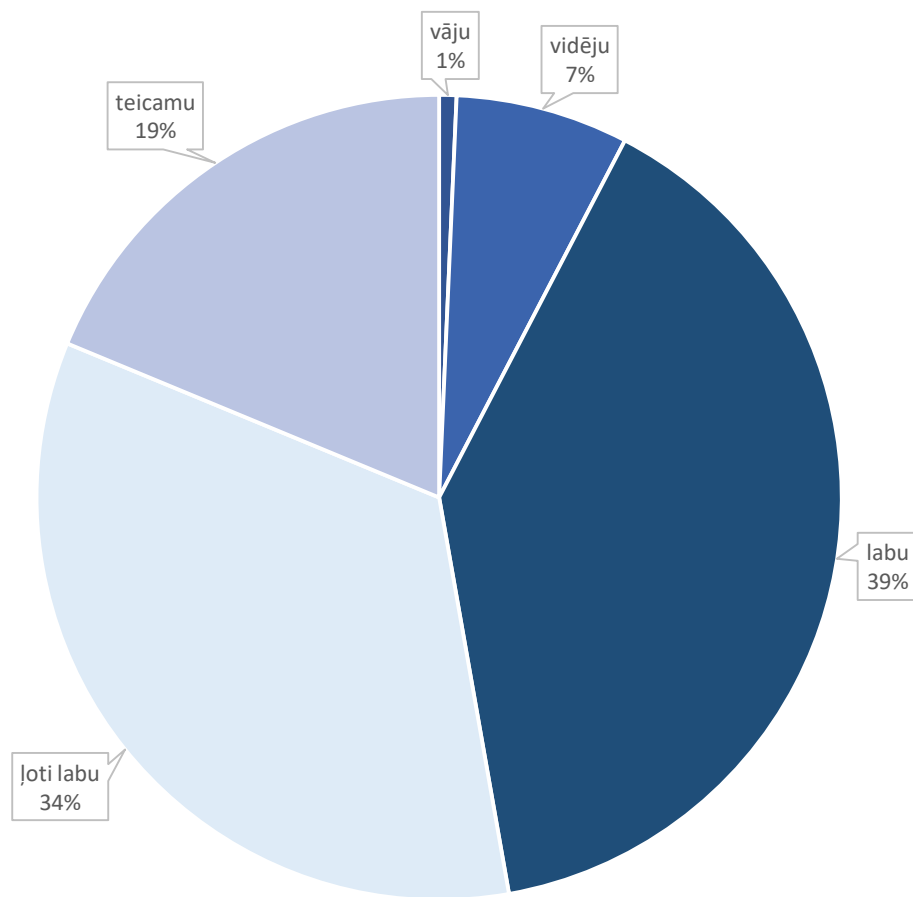
13. Vai Jūsu
pārstāvētā
institūcija
atbalstītu
pieeju, ja
akreditācijas
procesos
aizvien vairāk
tiktu iesaistīti
ārvalstu
tehniskie
eksperti?



Citi varianti
par ārvalstu
tehnisko
ekspertu
piesaisti
akreditācijas
procesos:

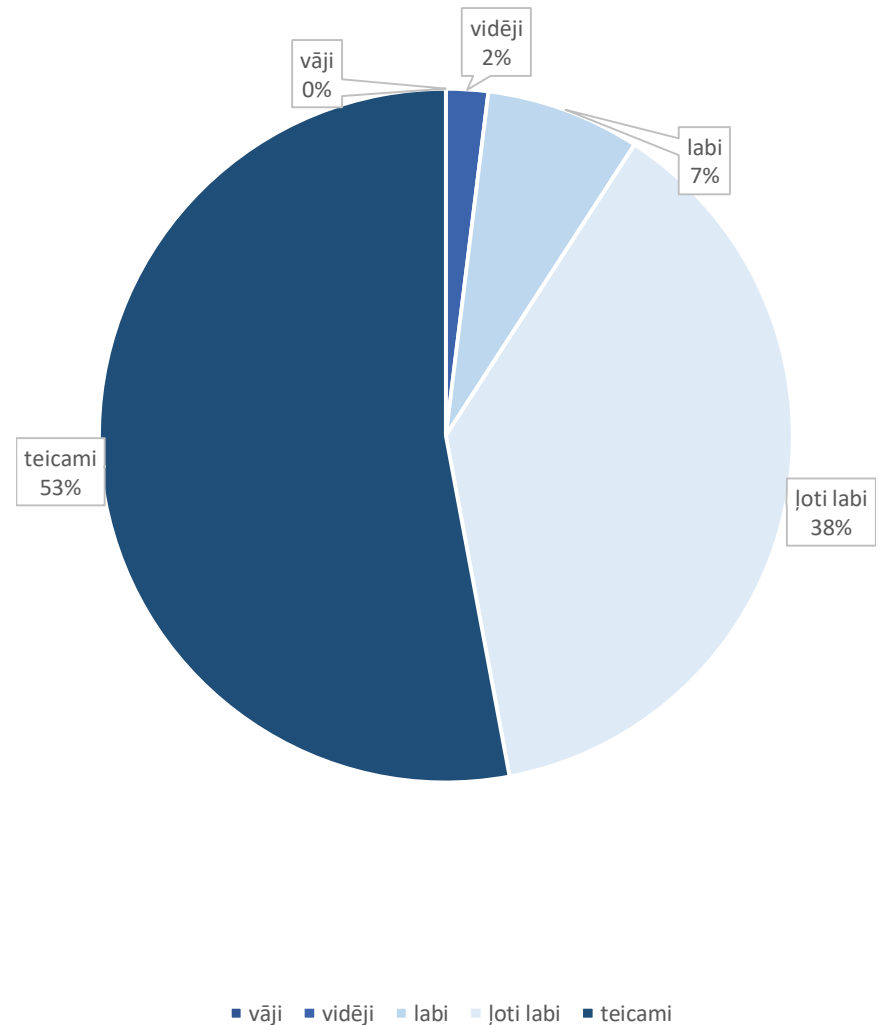
- Problēmas varētu sagādāt valodas barjera;
- Nav nepieciešamība, jo arī Latvijā ir zinoši eksperti;
- Drīzāk nē, jo tas neizbēgami palielina izmaksas par akreditācijas procesiem;
- U.c.

14. 2018.gadā
aģentūras
darbību,
reaģējot uz
institūciju
iesniegumiem
par izmaiņām
sfērā, vērtēju
kā:

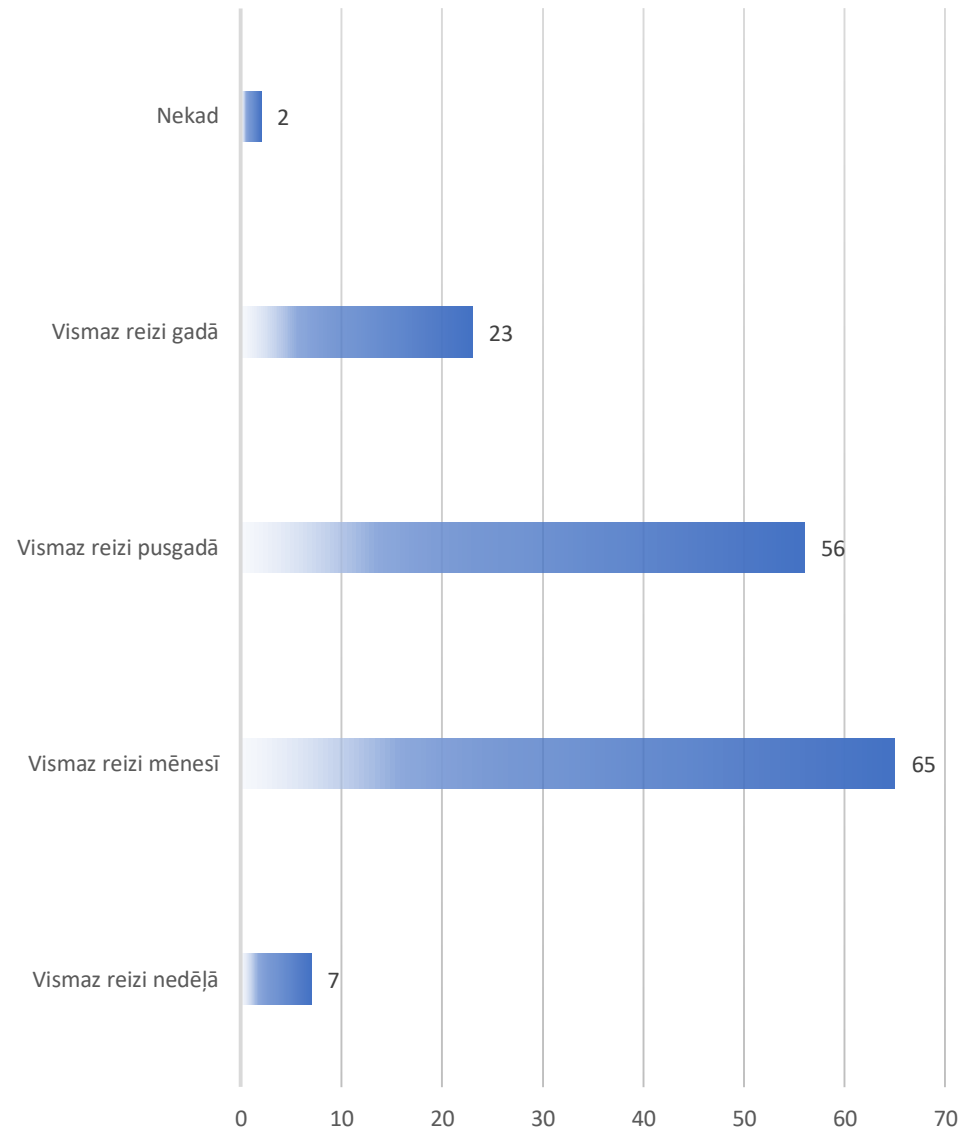


■ vāju ■ vidēju ■ labu ■ ļoti labu ■ teicamu

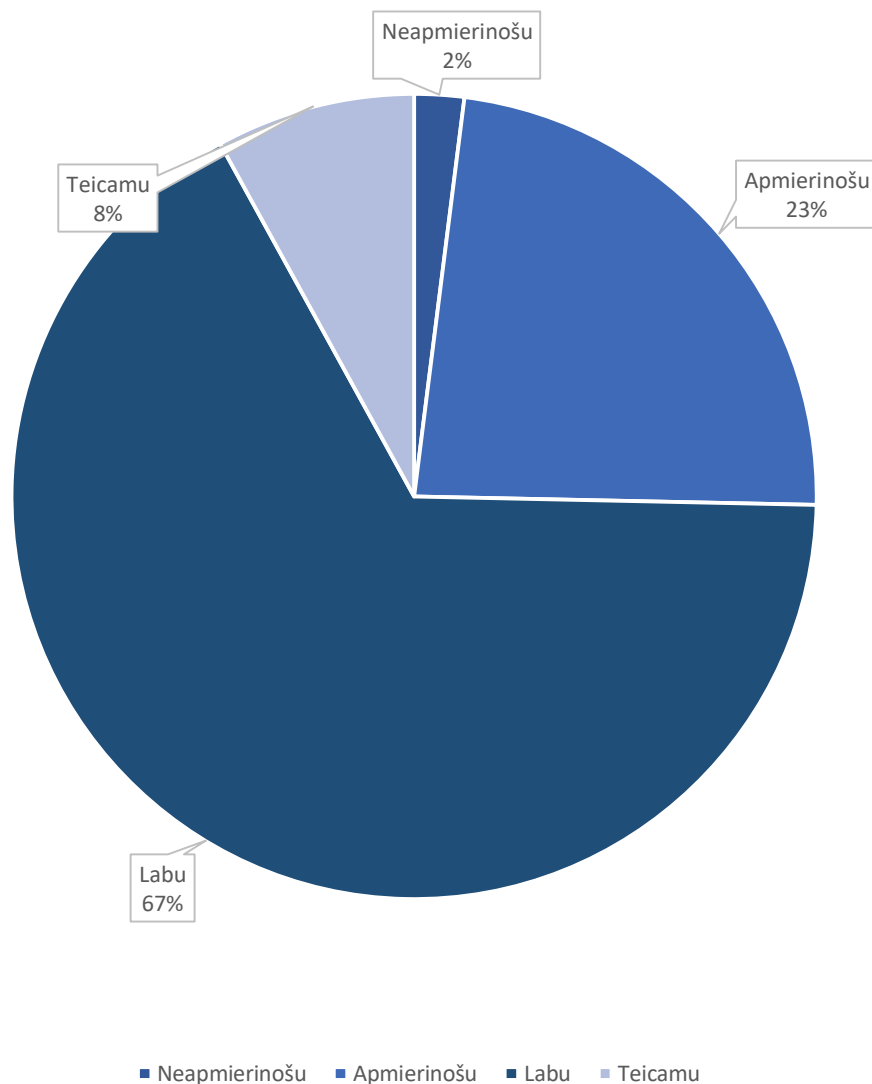
15. Lūdzam novērtēt aģentūras vadošo vērtētāju saskarsmi (tostarp izvēlēto runas stilu, pieeju, attieksmi, profesionalitāti visa akreditācijas procesa laikā utt.) sadarbībā ar Jūsu pārstāvēto institūciju 2018.gadā:



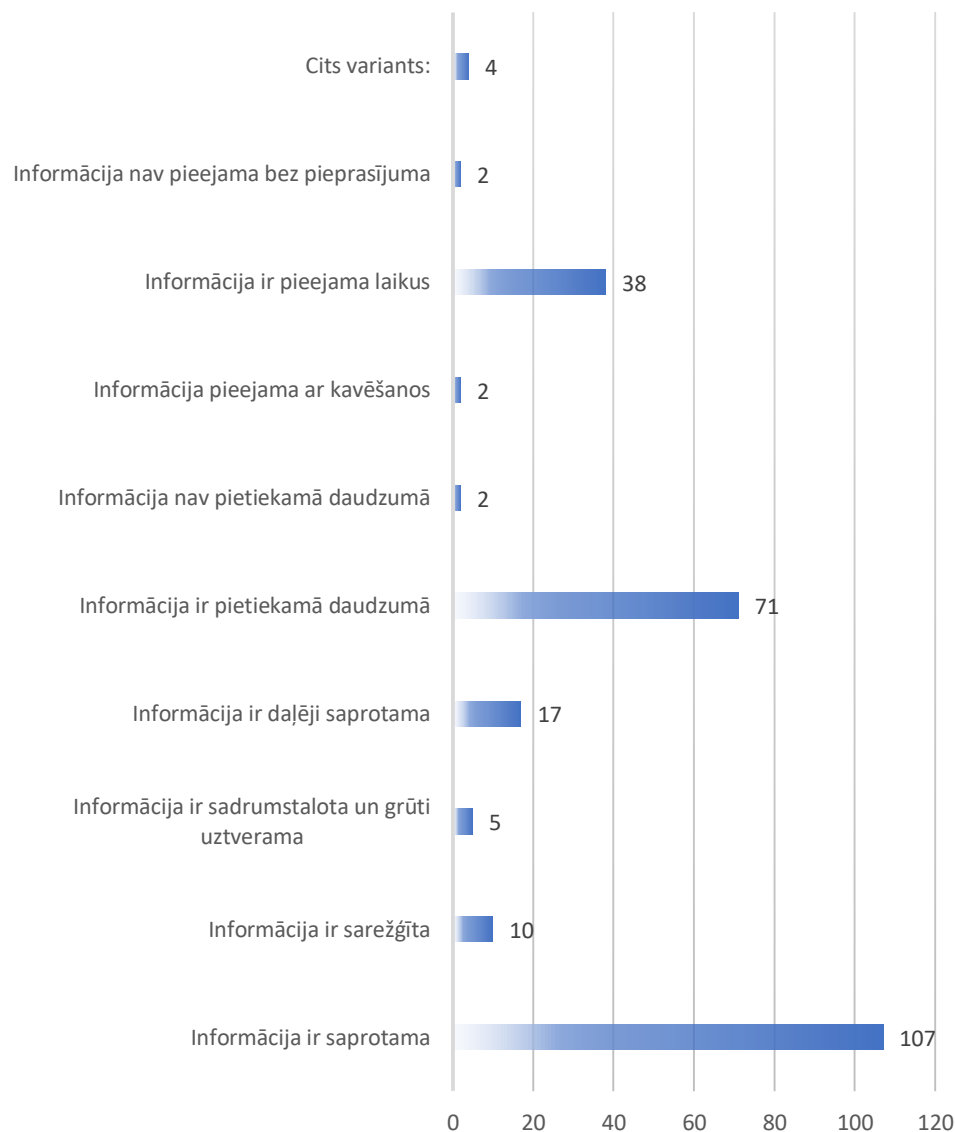
16. Cik bieži Jūs izmantojat iespēju iegūt informāciju par jautājumiem, kas saistīti ar akreditāciju, izmantojot aģentūras tīmekļa vietni www.latak.gov.lv?



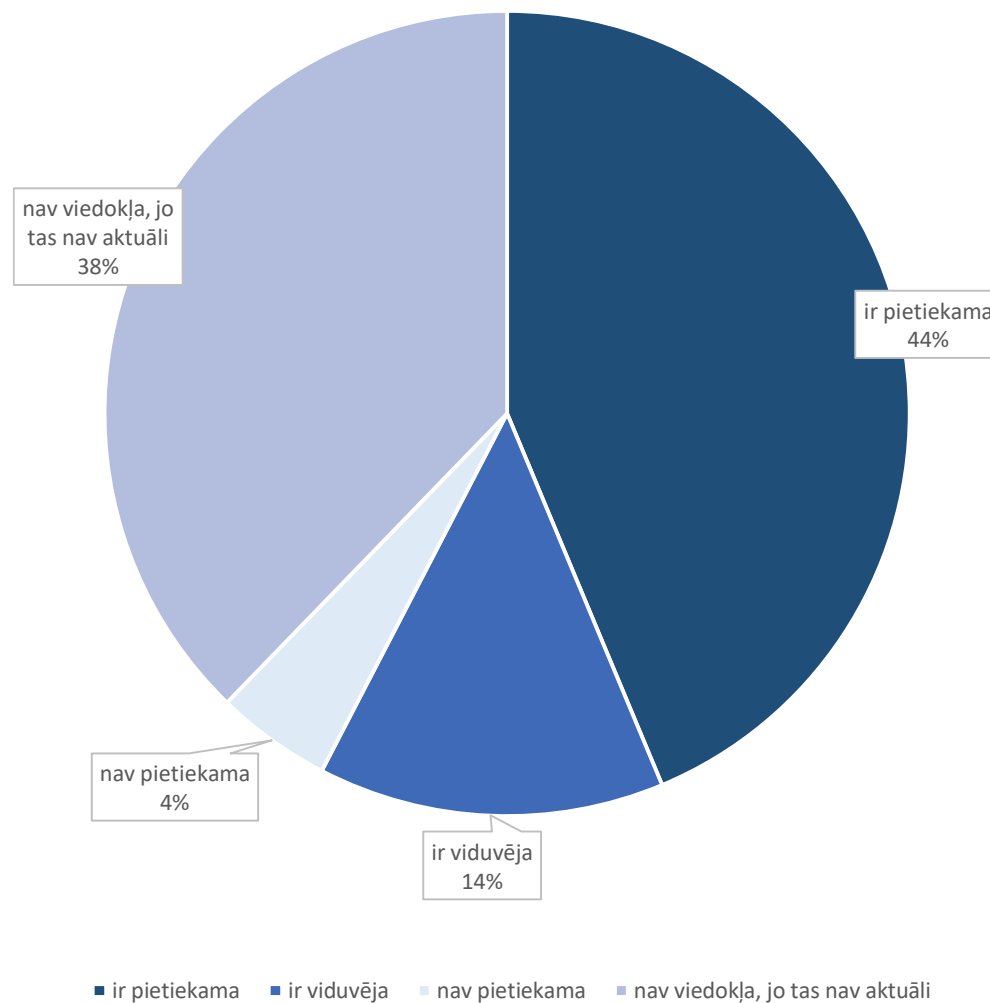
17. Aktuālās informācijas pieejamību (informācija tīmekļa vietnē, elektroniskā saziņa, tiešā komunikācija, semināri u.c.) 2018.gadā vērtēju kā:



18. Lūdzam novērtēt informāciju par novērtēšanas procedūrām un prasībām aģentūras dokumentos, izvēloties Jums atbilstošāko apgalvojumu (izvēlētie varianti var būt vairāki):



19. Informācija, kuru sniedz aģentūra par Eiropas un starptautiskajām organizācijām:





Paldies par atsaucību!