

ZIŅOJUMS

2016. gada aprīlī veiktās Rīgas domes Apmeklētāju pieņemšanas centra klientu aptaujas rezultāti.

Kopsavilkums

2016.gadā Rīgas domes Apmeklētāju pieņemšanas centra (turpmāk tekstā – Centrs) klientu apmierinātības aptauja tika veikta laikā no 2016.gada 8.februāra līdz 4.martam. Lai iegūtu informāciju, kas ir salīdzināma ar iepriekšējiem periodiem, tika izmantoti tādi paši jautājumi kā klientu aptaujā kopš 2014.gada: klientiem tika lūgts novērtēt Centra darba laiku, gaidīšanas laiku, darbinieku atsaucību un profesionalitāti klātienē un izmantojot Rīgas domes bezmaksas informatīvo tālruni 80000800.

Papildus jautājumiem par klientu apkalpošanas kvalitāti, anketā tika iekļauts jautājums par to, kādus valsts iestāžu pakalpojumus klienti vēlētos saņemt Centra klientu apkalpošanas vietās.

Klientu aptaujā tika saņemtas 114 anketas. Respondenti pamatā bija strādājošas personas (73 no 114), vecumā no 41 līdz 65 (56 no 114) gadiem.

Lielākā klientu atsaucība vērojama Centra filiālē Ed.Smiļģa ielā 46 un Kungu ielā 7/9, attiecīgi 32% un 29% no respondentu skaita.

Darbinieku atsaucību un profesionalitāti 77% klientu novērtē kā labu. Šāds vērtējums tika iegūts arī iepriekšējā klientu aptaujā.

Salīdzinājumā ar iepriekšējo aptauju ir uzlabojies klientu vērtējums par Centra darba laiku un gaidīšanas laiku. Ja iepriekšējā periodā 88% respondentu Centra darba laiku novērtēja kā labu, tad šajā aptaujā to 95% respondentu to novērtē kā labu. Salīdzinot vērtējumu par gaidīšanas laiku, šajā aptaujā 92% respondentu to novērtē par labu, bet iepriekšējā aptaujā to kā labu novērtēja 87% respondenti.

Rīgas domes bezmaksas informatīvo tālruni 80000800 ir izmantojuši 70 respondenti, kuri ir snieguši apkalpošanas rādītāju vērtējumu. Darbinieku atsaucību visi respondenti novērtējuši kā labu, profesionalitāti ar rādītāju “labi” novērtējuši 69 no 70 respondentiem. 4 respondenti ar rādītāju “apmierinoši” ir novērtējuši gaidīšanas laiku.

Papildus pašvaldības pakalpojumiem klientu apkalpošanas vietās klienti vēlētos saņemt Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūras (36% no visām anketām), Valsts ieņēmumu dienesta un Pilsonības un migrācijas lietu pārvaldes pakalpojumus.

Klientu aptaujas mērķis

Klientu aptauja tika veikta, lai noskaidrotu apmeklētāju vērtējumu par Centra darba laiku, gaidīšanas laiku, darbinieku atsaucību un profesionalitāti klātienē un izmantojot Rīgas domes bezmaksas informatīvo tālruni 80000800.

Ņemot vērā Vides un reģionālās attīstības ministrijas aktivitātes apvienoto valsts un pašvaldību klientu apkalpošanas centru izveidē klientu aptaujā tika iekļauts jautājums par to, kādus valsts iestāžu pakalpojumus klienti vēlētos saņemt Centra klientu apkalpošanas vietās.

Klientu aptaujas gaita

Tika veikts kvantitatīvs pētījums, kas izpildīts ar aptaujas anketu palīdzību. Aptaujas anketas bija pieejamas Centra teritoriālajās atrašanās adresēs – Kungu ielā 7/9, Brīvības ielā 49/53, Daugavpils ielā 31, Rūpniecības ielā 21 un Ed.Smiļģa ielā 46.

Anketās tika iekļauti 3 jautājumi:

- 1) par klientu apkalpošanas kvalitāti klātienē;
- 2) par Rīgas domes Bezmaksas informatīvā tālruņa 80000800 izmantošanu un tā apkalpošanas rādītāju novērtējumu;
- 3) jautājums kādus valsts iestāžu pakalpojumus klienti vēlētos saņemt Centra klientu apkalpošanas vietās.

Anketēšana norisinājās no 08.02.2016. līdz 04.03.2016. Klātienē aizpildītas 114 anketas.

Ziņas par respondentiem

Centra aptaujā ir piedalījušies 44 vīrieši un 70 sievietes galvenokārt vecuma grupā no 41 līdz 65 gadiem. 73 respondenti norādījuši ka ir strādājoši, bet otra lielākā respondentu grupa ir pensionāri – 32 (1.tabula)

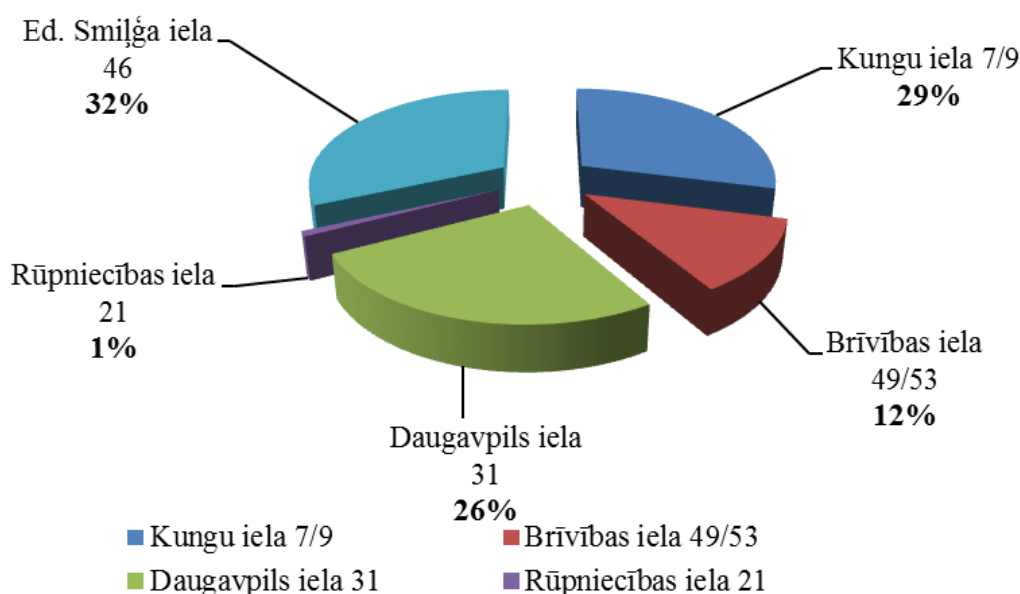
1.tabula

Respondentu kvalitatīvais sastāvs

Dzimums:		Vecums		Pamatnodarbošanās	
Vīrietis	44	Līdz 25 gadiem	7	mācos, studēju	8
Sieviete	70	no 26g. līdz 40g.	34	strādāju	73
		no 41g. līdz 65g.	56	pensionārs	32
		no 66g. un vairāk	17	bezdarbnieks	1

1.diagramma

Respondentu sadalījums pa centra teritoriālajām adresēm



Lielākā apmeklētāju atsaucība vērojama Centra filiālē Ed.Smiļģa ielā 46 un Kungu ielā 7/9, attiecīgi 32% un 29% no respondentu skaita. (1.diagramma)

I. Klientu apkalpošanas kvalitātes vērtējums klātienē klientu apkalpošanas vietās

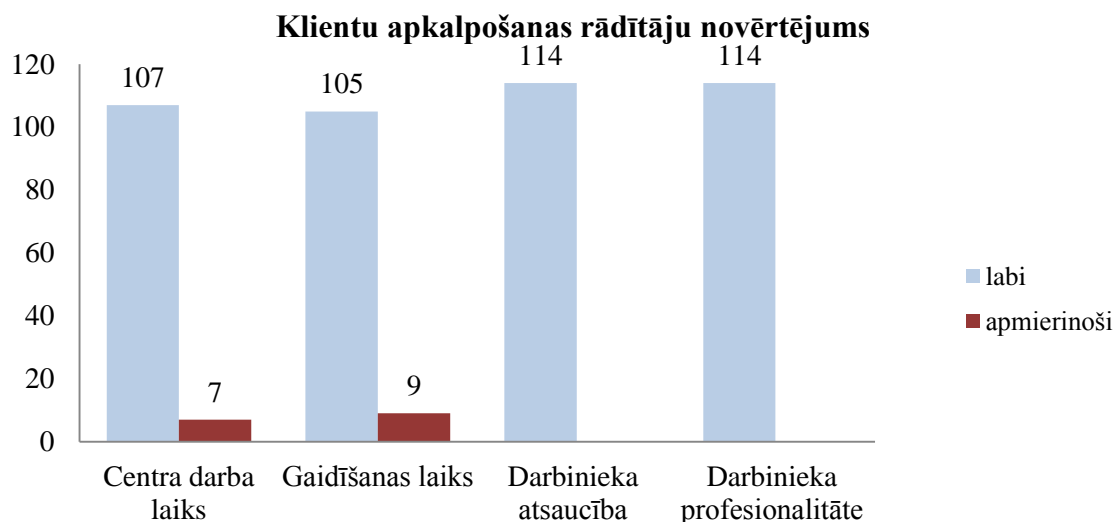
Lai novērtētu apkalpošanas kvalitāti Centrā, anketā respondenti tika aicināti izteikt vērtējumu par sekojošiem kritērijiem:

- centra darba laiks,

- gaidīšanas laiks,
- darbinieka atsaucība,
- darbinieka profesionalitāte.

Ar vērtējumu vāji nav atzīmēts neviens no minētajiem kritērijiem. Lielākā daļa respondentu, 97%, centra apkalpošanas rādītājus ir novērtējuši, kā labus.

2.diagramma

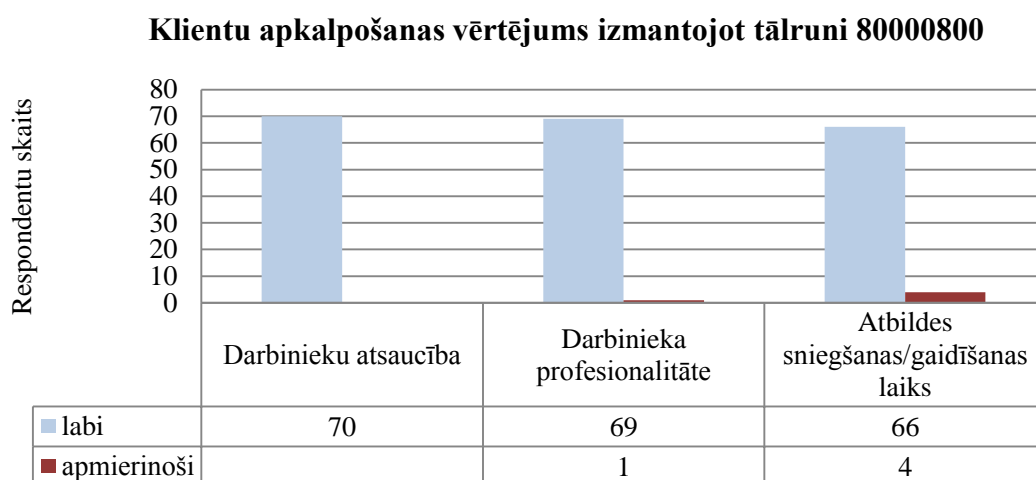


Salīdzinājumā ar iepriekšējo aptauju ir uzlabojies klientu vērtējums par Centra darba laiku un gaidīšanas laiku. Ja iepriekšējā periodā 88% respondentu Centra darba laiku novērtēja kā labu, tad šajā aptaujā to 95% respondentu to novērtē kā labu. Salīdzinot vērtējumu par gaidīšanas laiku, šajā aptaujā 92% respondentu to novērtē par labu, bet iepriekšējā aptaujā to kā labu novērtēja 87% respondenti.

II. Rīgas domes Bezmaksas informatīvā tālruņa 80000800 izmantošanu un tā apkalpošanas rādītāju novērtējumu.

Bezmaksas informatīvo tālruni ir izmantojuši 70 respondenti, kuri ir snieguši apkalpošanas rādītāju vērtējumu. Darbinieku atsaucību visi respondenti novērtējuši kā labu, profesionalitāti ar rādītāju “labi” novērtējuši 69 no 70 respondentiem. 4 respondenti ar rādītāju “apmierinoši” ir novērtējuši gaidīšanas laiku.

3.diagramma



III. Klientu ieteikumi valsts iestāžu pakalpojumu sniegšanai pašvaldības klientu apkalpošanas vietās.

Anketas jautājumā tika norādītas šādas valsts iestādes: Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra, Valsts ieņēmumu dienests un Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde

114 aptaujas respondenti atbildot uz jautājumu “Kādus valsts iestāžu pakalpojumus Jūs vēlētos saņemt pašvaldības klientu apkalpošanas vietās?”, ir snieguši 187 atbildes. Tas norāda, ka klienti vēlas vairāku valsts iestāžu pakalpojumu pieejamību Centra teritoriālajās atrašanās vietās.

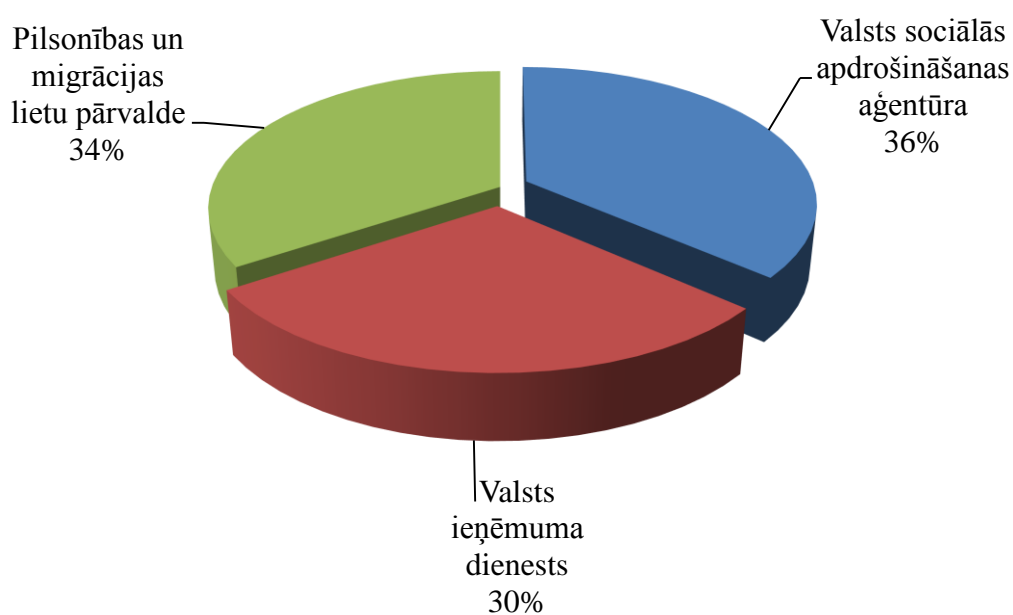
2.tabula

Valsts iestāžu sniegtie pakalpojumi

	Kungu iela	Brīvības iela	Daugavpils iela	Rūpniecības iela	Ed.Smiļģa iela	KOPĀ
Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra	13	8	23		24	68
Valsts ieņēmumu dienests	19	4	14	1	17	55
Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde	15	8	17		24	64
KOPĀ						187

Klienti visvairāk pašvaldības klientu apkalpošanas vietās vēlētos saņemt Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūras (36% no visām anketām), Valsts ieņēmumu dienesta un Pilsonības un migrācijas lietu pārvaldes pakalpojumus.

Klientu ieteikumi Valsts iestāžu pakalpojumu sniegšanai pašvaldības klientu apkalpošanas vietās Rīgā



3.diagramma

IV. Klientu ieteikumi un priekšlikumi Centra darba uzlabošanai.

Klienti aptaujas gaitā ir izteikuši šādus priekšlikumus un ierosinājumus:

1. nepieciešami jauni publiskās pieejas datori, kā arī konsultācijas e-pakalpojumu lietošanā. Pozitīvi tiek vērtēta iespēja elektroniski deklarēt dzīvesvietu, izmantojot brīvpieejas datoru;
2. Jānodrošina iespēja Centrā saņemt nekustamā īpašuma nodokļa maksāšanas paziņojumus;
3. Jānodrošina iespēja klientu apkalpošanas centrā veikt komunālos maksājumus;
4. Vismaz reizi nedēļā nodrošināt norādīto valsts iestāžu pakalpojumu saņemšanas iespēju Centra teritoriālajā atrašanās vietā Brīvības ielā 49/53.
5. Ieteicams uzlabot telpu aprīkojumu un servisu (Ed.Smiļģa 46):
 - a. Izveidot bērnu rotaļu istabu;
 - b. Nodrošināt dokumentu printēšanu (ieteikums objektīvi nav saprotams, jo dokumentu izdrukas tiek nodrošinātas. Iespējams domātas izdrukas no brīvpieejas interneta kioska).
 - c. Izvietot SEB bankas bankomātu;
 - d. Rast iespēju saņemt bezmaksas kafiju.

Secinājumi

Centra klientu apkalpošanas kvalitāte un darbinieku profesionalitāte ir saglabājusies laika gaitā – visās aptaujās tā tiek vērtēta kā laba.

Nedaudz uzlabojusies klientu apmierinātība ar gaidīšanas laiku klātienē, taču izdarīt viennozīmīgus secinājumus par šo izmaiņu iemesliem nav iespējams.

Centra klientu apkalpošanas filiālēs Daugavpils ielā 31 un Ed.Smiļģa 46 jau pašreiz nosacīti veidojas apvienoti Valsts un pašvaldību KAC, jo šajās ēkās telpas izmanto Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde un Valsts ieņēmumu dienests. Klientu ieskatā arī Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūras pakalpojumiem būtu jābūt pieejamiem valsts un pašvaldību apvienotajos KAC.