

ZIŅOJUMS

par 2016. gada oktobrī veiktās Rīgas domes Apmeklētāju pieņemšanas centra klientu aptaujas rezultātiem.

Kopsavilkums

2016.gadā Rīgas domes Apmeklētāju pieņemšanas centra (turpmāk tekstā – Centrs) klientu apmierinātības aptauja tika veikta, lai iegūtu informāciju par to kā klienti novērtē apkalpošanu klātienē un pa tālruni.

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 darbinieku atsaucību, profesionalitāti un gaidīšanas laiku 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 aptaujas mērķis

Klientu aptauja tika veikta, lai noskaidrotu apmeklētāju vērtējumu par Centra darba laiku, gaidīšanas laiku, darbinieku atsaucību un profesionalitāti klātienē un darbinieku atsaucību, profesionalitāti un gaidīšanas laiku izmantojot Rīgas domes bezmaksas informatīvo tālruni 800008000.

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) jautājums 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 03.10.2016. līdz 31.10.2016. Klātienē aizpildītas 85 anketas. Salīdzinājumā ar iepriekšējo aptauju, kura notika no 03.02.2016. līdz 04.03.2016. un, kuras gaitā tika saņemtas 114 anketas, šajā aptaujā ir saņemts salīdzinoši mazāk atbilžu. Taču, ņemot vērā reģistrēto klātienē klientu kontaktu skaitu, klientu atsaucība oktobrī veiktajā aptaujā ir pat augstāka nekā februāra mēnesī notikušajā aptaujā. Šā gada februārī reģistrēti 3004 klientu kontakti klātienē un aizpildītas 114 anketas (aptaujā piedalījušies 3,8% klientu), bet oktobrī reģistrēti 1816 klātienē klientu kontakti un 85 anketas (aptaujā piedalījušies 4,7% klientu).

Ziņas par respondentiem

Centra aptaujā ir piedalījušies 30 vīrieši un 55 sievietes, galvenokārt, vecuma grupā no 41 līdz 65 gadiem, kas sakrīt ar iepriekšējās aptaujas datiem. 46 respondenti norādījuši, ka ir strādājoši, bet otra lielākā respondentu grupa ir pensionāri – 27 (1.tabula).

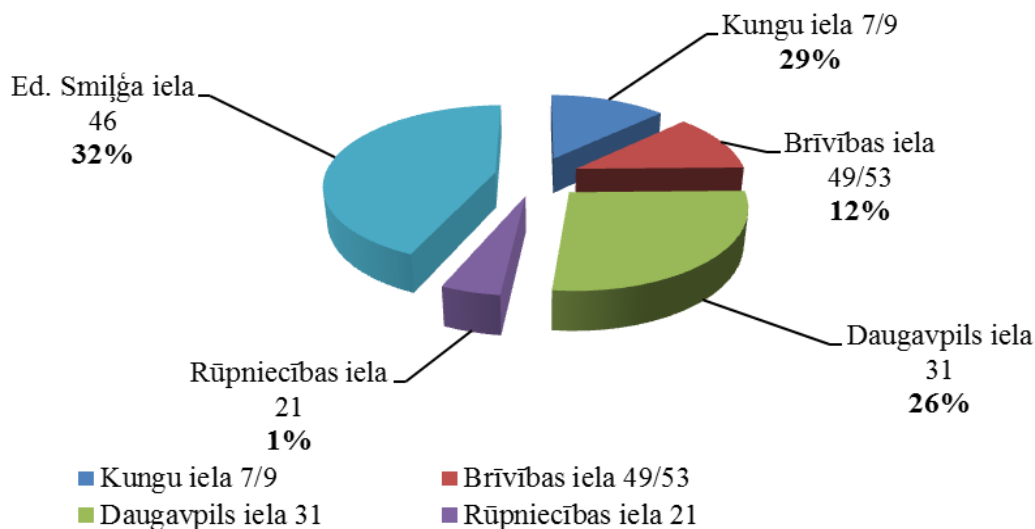
1.tabula

Respondentu kvalitatīvais sastāvs

Dzimums:		Vecums		Pamatnodarbošanās	
Vīrietis	30	Līdz 25 gadiem	7	mācos, studēju	7
Sieviete	55	no 26g. līdz 40g.	25	strādāju	46
		no 41g. līdz 65g.	40	pensionārs	27
		no 66g. un vairāk	13	bezdarbnieks	5

1.diagramma

Respondentu sadalījums pa centra teritoriālajām adresēm



Lielākais aizpildīto anketu skaits ir klientu apkalpošanas centra filiālēs Ed.Smiļģa ielā 46 un Kungu ielā 7/9, attiecīgi 32% un 29% no respondentu skaita (1.diagramma). Attiecinot respondentu skaitu pret reģistrēto klientu kontaktu skaitu oktobrī, redzams, ka lielākā klientu atsaucība bijusi klientu apkalpošanas vietās Ed.Smiļģa ielā 46 (9,3% klientu) un Daugavpils ielā 31 (4,99%) (2.tabula).

2.tabula

Klientu atsaucība aptaujai teritoriālajās atrašanās vietās

Klientu apkalpošanas vieta	Reģistrēto klātienē klientu skaits 2016.gada oktobrī	Aizpildīto anketu skaits	Klientu atsaucība (klātienē klientu kontaktu skaits/anketu skaits %)
Kungu 7/9	368	11	2.99
Brīvības 49/53	445	10	2.23
Daugavpils iela 31	461	23	4.99
Rūpniecības iela 21	144	74	2.78
Ed.Smiļģa iela 46	398	37	9.30

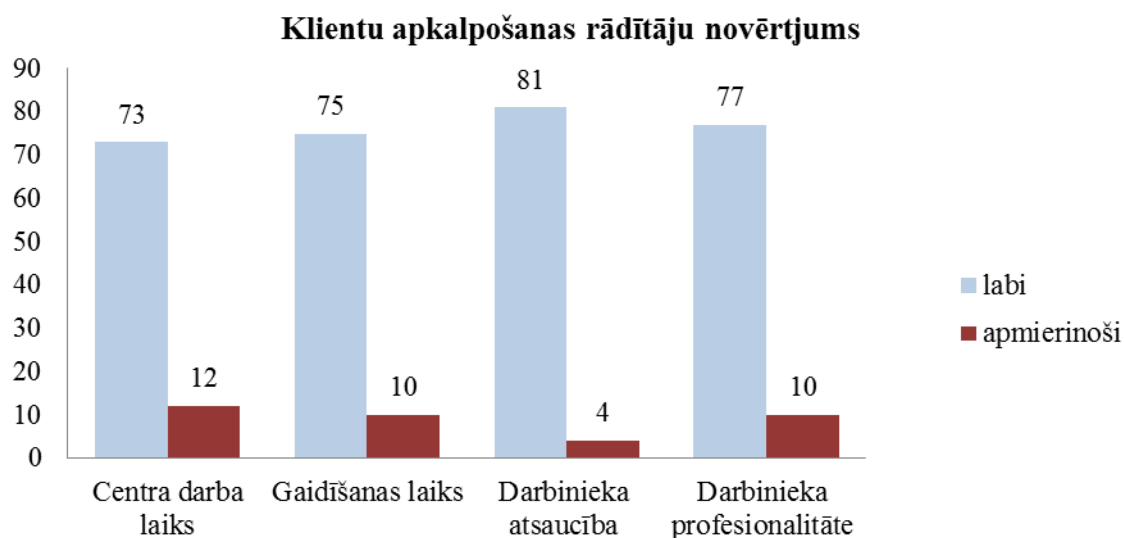
I. Klientu apkalpošanas kvalitātes vērtējums klātienē klientu apkalpošanas vietās

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, centra apkalpošanas rādītājus ir novērtējuši, kā labus (2.diagramma).

2.diagramma



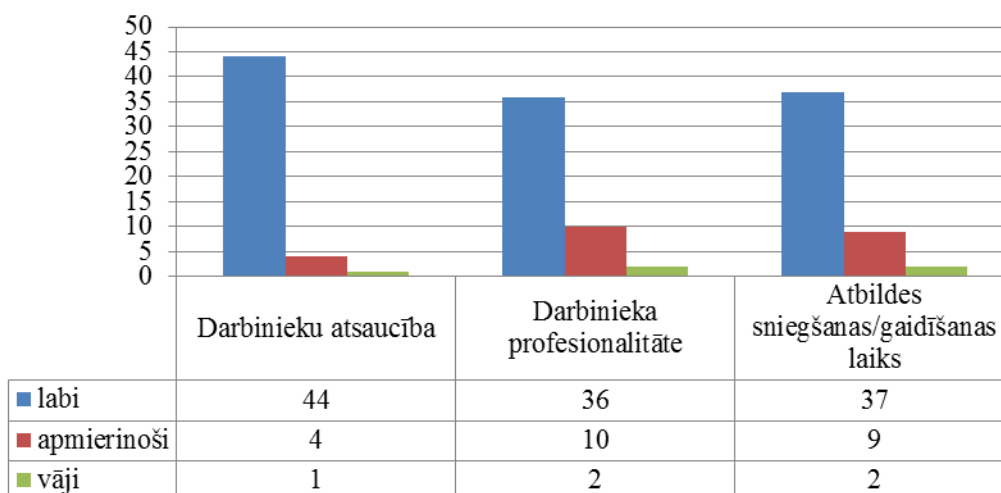
Salīdzinājumā ar iepriekšējo aptauju ir kļuvis sliktāks klientu vērtējums par Centra darba laiku un gaidīšanas laiku. Ja iepriekšējā periodā 95% respondentu Centra darba laiku novērtēja kā labu, tad šajā aptaujā to novērtē kā labu. Salīdzinot vērtējumu par gaidīšanas laiku, šajā aptaujā 88% respondentu to novērtē par labu, bet iepriekšējā aptaujā to kā labu novērtēja 92% respondenti. Centra darba laiks abu aptauju veikšanas brīdī ir bijis vienāds, bet, acīmredzot, ir pieaugušas klientu prasības, kas varētu būt par cēloni izmaiņām vērtējumā.

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

Bezmaksas informatīvo tālruni ir izmantojuši 49 no 85 respondentiem, kuri ir snieguši apkalpošanas rādītāju vērtējumu (3.diagramma). Darbinieku atsaucību respondenti pārsvarā novērtējuši kā labu. Nedaudz sliktāks ir darbinieku profesionalitātes vērtējums (89,8%), profesionalitāti ar rādītāju “labi” novērtējuši 36 no 49 respondentiem (73,47%), gaidīšanas laiku kā “labu” ir novērtējuši 37 no 49 klientiem (75.5%). Zvanu centra darba vērtējums ir pasliktinājies salīdzinājumā ar iepriekšējo klientu aptauju, kurā darbinieku atsaučības vērtējums sasniedza 100%, bet profesionalitātes 98,6%.

3.diagramma

Klientu apkalpošanas vērtējums izmantojot tālruni 80000800



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

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

85 aptaujas respondenti atbildot uz jautājumu “Kādus valsts iestāžu pakalpojumus Jūs vēlētos saņemt pašvaldības klientu apkalpošanas vietās?”, ir snieguši 159 atbildes. Tas norāda, ka klienti vēlas vairāku valsts iestāžu pakalpojumu pieejamību Centra teritoriālajās atrašanās vietās (3.tabula).

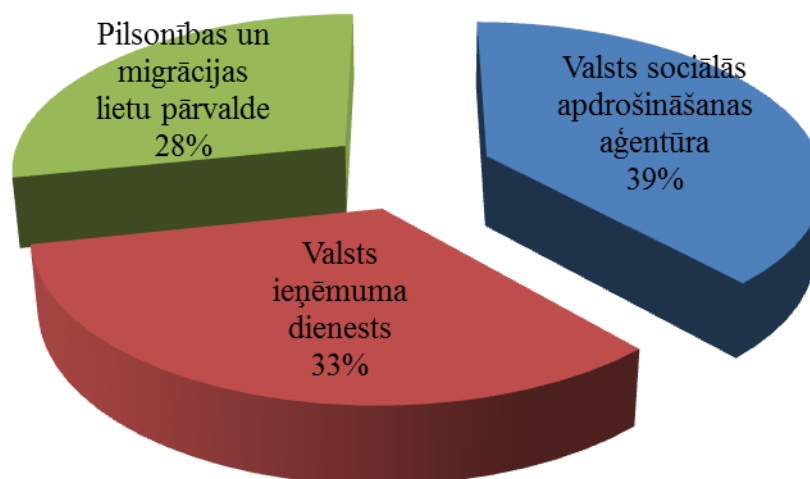
Valsts iestāžu sniegtie pakalpojumi

	Kungu iela	Brīvības iela	Daugavpils iela	Rūpniecības iela	Ed.Smiļģa iela	KOPĀ
Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra	4	8	14	3	32	61
Valsts ieņēmuma dienests	3	6	14	1	29	53
Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde	4	6	7	0	28	45
KOPĀ						187

No aptaujas anketā minētajām iestādēm klienti visvairāk pašvaldības klientu apkalpošanas vietās vēlētos saņemt Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūras (39% no visām anketām), Valsts ieņēmumu dienesta (33%) un Pilsonības un migrācijas lietu pārvaldes (28%) pakalpojumus (4.diagramma). Papildus tam izteiktas vēlmes saņemt Nodarbinātības valsts aģentūras pakalpojumus (Daugavpils iela 31).

4.diagramma

Klientu ieteikumi Valsts iestāžu pakalpojumu sniegšanai pašvaldības klientu apkalpošanas vietās Rīgā



IV. Klientu ieteikumi un priekšlikumi Centra darba uzlabošanai.

Kungu iela 7/9 : paplašināt būvvaldes pakalpojumu pieejamību,

Brīvības iela: izveidot Latvenergo klientu centru (5 no 10 respondentiem),

Latvijas gāze – (2 no 10 respondentiem),

Daugavpils iela: *Nodarbinātības valsts aģentūras filiāle (3 no 23 respondentiem),
Kafijas automāts (2no 23 resp.),
Uzlabot brīvpieejas datoru,
Bankomāts (3 no 23 resp.).*

Ed.Smiļģa iela: *Pozitīvi novērtēta Nodarbinātības valsts aģentūras filiāle (3 no 37
respondentiem),
Nepieciešams Mājokļu un vides departamenta speciālists,
Bankomāts (6 no 23 respondentiem),
Notārs.*

Secinājumi

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

Nedaudz pasliktinājušies Zvanu centra darba kvalitātes rādītāji. Tā kā aptaujā piedalījušies klienti, kas klātienē apmeklējuši kādu no Centra klientu apkalpošanas vietām, tad informācija par Zvanu nodaļas sniegtajiem pakalpojumiem attiecināma uz periodu no 2016.gada marta līdz oktobrim. Ir jāizvērtē Zvanu centra darbs šajā periodā un jāveic darbības pakalpojumu kvalitātes celšanai vismaz iepriekšējā līmenī.

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. Klienti pozitīvi vērtē Nodarbinātības valsts aģentūras izvietojumu Ed.Smiļģa ielā 46.