

ZIŅOJUMS

par 2017. gada martā veiktās Rīgas domes Apmeklētāju pieņemšanas centra klientu aptaujas rezultātiem.

Kopsavilkums

2017.gadā martā 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.

Anketā ir iekļauti jautājumi par to, kādus pašvaldības un valsts iestāžu pakalpojumus klienti vēlētos saņemt Centra klientu apkalpošanas vietās. Papildus ir iekļauts jautājums par juridisko konsultāciju pašvaldības kompetences jautājumos nepieciešamību Centrā.

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 80000800.

Lai noskaidrotu, kādus pašvaldības pakalpojumus klienti vēlētos saņemt Centrā, papildus aptaujas anketā tika iekļauts jautājums, piedāvājot norādīt konkrētas pašvaldības institūcijas, kā Rīgas pilsētas būvvaldi, Iedzīvotāju dzīvesvietas deklarēšanas nodaļu un Pašvaldības ieņēmumu pārvaldi.

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

Centra teritoriālās atrašanās vietās Kungu iela 7/9 un Brīvības iela 49/53 klienti var saņemt juridiskās konsultācijas pašvaldības kompetences jautājumos, lai noskaidrotu šo konsultāciju nepieciešamību arī citās Centra teritoriālajās atrašanās vietās, anketā tika iekļauts attiecīgais jautājums.

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 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 Rīgas pilsētas pašvaldības pakalpojumus klienti vēlētos saņemt Centra klientu apkalpošanas vietās.
- 4) jautājums, kādus valsts iestāžu pakalpojumus klienti vēlētos saņemt Centra klientu apkalpošanas vietās.
- 5) vai Centrā ir nepieciešamas juridiskās konsultācijas pašvaldības kompetences jautājumos.

Anketēšana norisinājās no 01.03.2017. līdz 31.03.2017. Salīdzinājumā ar iepriekšējo aptauju, kura notika no 03.10.2016. līdz 31.10.2016. respondentu aktivitāte ir līdzīga. Iepriekšējā aptaujā Centra klientu aktivitāte bija 4.7% no klātienē reģistrētu klientu skaita, tad šajā aptaujā no 2787 klientiem, anketas ir aizpildījuši 116 respondenti, tas ir 4.2%.

Ziņas par respondentiem

Centra aptaujā ir piedalījušies 50 vīrieši un 66 sievietes, galvenokārt, vecuma grupā no 26 līdz 65 gadiem, kas sakrīt ar iepriekšējās aptaujas datiem. 90 respondenti norādījuši, ka ir strādājoši, bet otra lielākā respondentu grupa ir pensionāri – 16 (1.tabula).

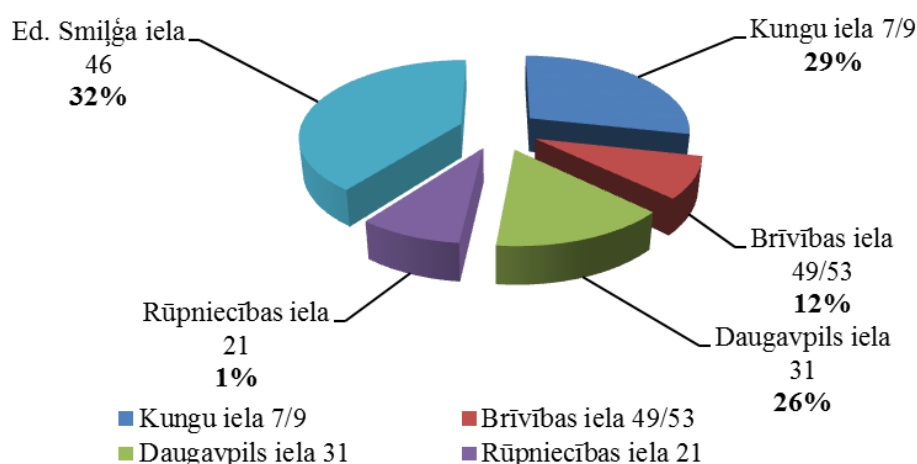
1.tabula

Respondentu kvalitatīvais sastāvs

Dzimums:		Vecums		Pamatnodarbošanās	
Vīrietis	50	Līdz 25 gadiem	11	mācos, studēju	9
Sieviete	66	no 26g. līdz 40g.	41	strādāju	90
		no 41g. līdz 65g.	53	pensionārs	16
		no 66g. un vairāk	11	bezdarbnieks	1

1.diagramma

Respondentu sadalījums pa centra teritoriālajām adresēm



Lielākais aizpildīto anketu skaits ir Centra klientu apkalpošanas vietās 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 martā, redzams, ka klientu atsaucība Centra klientu apkalpošanas vietās bijusi salīdzinoši vienāda, tuvu 5% (2.tabula) Neatsaucīgāki ir bijuši klienti Brīvības ielā, no 612 klientiem ir saņemtas 10 anketas, bet visatsaucīgākie ir klienti Ed.Smiļģa ielā, 6.76% no kopējā reģistrētā klientu skaita.

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	714	33	4.63
Brīvības 49/53	612	10	1.64
Daugavpils iela 31	421	17	4.13
Rūpniecības iela 21	205	10	4.88
Ed.Smiļģa iela 46	681	46	6.76

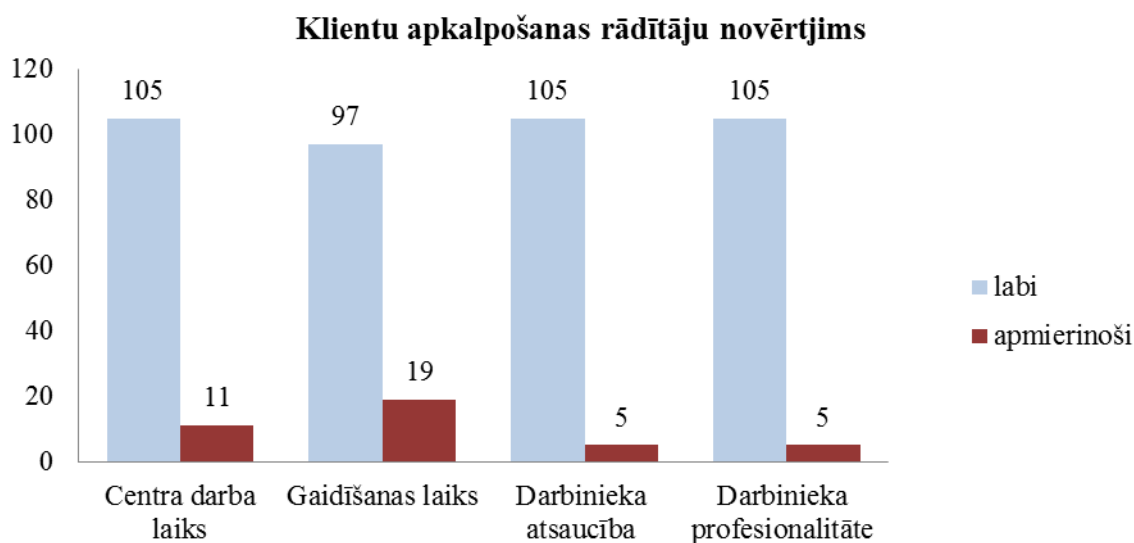
I. Klientu apkalpošanas kvalitātes vērtējums klātienē klientu apkalpošanas vietās

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 uzlabojies klientu vērtējums par Centra darba laiku. Ja iepriekšējā periodā 85% respondentu Centra darba laiku novērtēja kā labu, tad šajā aptaujā 90% respondentu to novērtē kā labu. 10% respondentu šo kritēriju ir novērtējuši kā apmierinošu.

84% respondentu gaidīšanas laiku ir vērtējuši, kā labu. Rādītājs ir nedaudz samazinājies salīdzinājumā ar iepriekšējo aptauju, kad 88% respondentu to atzīmēja, kā labu. 16% respondentu gaidīšanas laiku ir novērtējuši, kā apmierinošu.

Darbinieka atsaucību un darbinieka profesionalitāti 90% respondentu ir novērtējuši kā labu. Salīdzinājumā ar iepriekšējo periodu vērtējums nav mainījies.

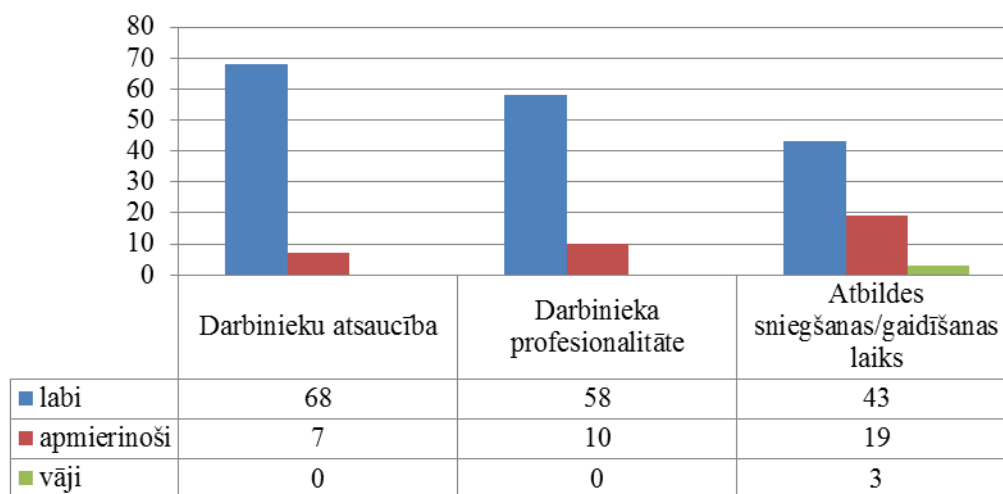
II. Rīgas domes Bezmaksas informatīvā tālruņa 80000800 izmantošanu un tā apkalpošanas rādītāju novērtējums

Klientu apkalpošanu neklātienē, izmantojot Rīgas domes Bezmaksas informatīvo tālruni, ir vērtējuši 75 no 116 respondentiem tas ir 64%. Iepriekšējā aptaujā respondentu aktivitāte bija 58% no aptaujas respondentiem. Darbinieku atsaucība novērtējuši kā laba, 68 no 75 respondentu atbildēm. Nedaudz sliktāks ir darbinieku profesionalitātes vērtējums, profesionalitāti ar rādītāju “labi” novērtējuši 58 no 75 respondentiem (77,34%), iepriekšējā periodā 89.8% vērtējumu bija “labs”. (3.diagramma).

Atbildes sniegšanas/gaidīšanas laiku kā “labu” ir novērtējuši 43 no 75 klientiem (57,34%). 3 no 75 respondentiem šo kritēriju ir vērtējuši kā “vāji”.

3.diagramma

Klientu apkalpošanas vērtējums izmantojot tālruni 80000800



III. Klientu ieteikumi Rīgas pašvaldības pakalpojumu sniegšanai Centra klientu apkalpošanas vietās

Anketas jautājumā tika norādītas šādas pašvaldības institūcijas: Rīgas pilsētas būvvalde, Iedzīvotāju dzīvesvietas deklarēšana, Pašvaldības ieņēmumu pārvalde. (3.tabula)

Pašvaldības institūciju pakalpojumi

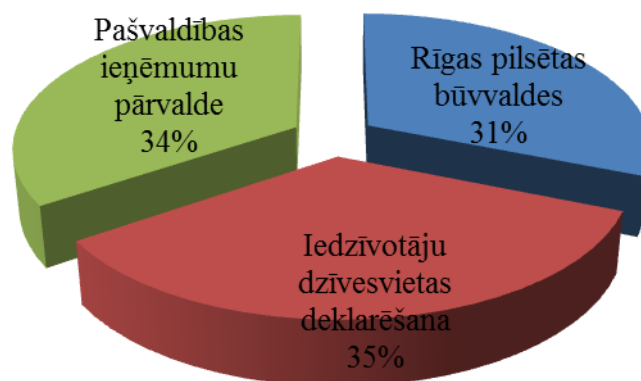
	Kungu iela	Brīvības iela	Daugavpils iela	Rūpniecības iela	Ed.Smiļģa iela	KOPĀ
Rīgas pilsētas būvvaldes	22	4	9	2	9	46
Iedzīvotāju dzīvesvietas deklarēšana	15	5	13	1	17	51
Pašvaldības ieņēmumu pārvalde	18	7	7	3	16	51

Aptaujas respondenti ir norādījuši vairāk, kā vienu institūciju, kuras pakalpojumus vēlētos saņemt Centra klientu apkalpošanas vietās. Kungu ielā 66% respondentu ir norādījuši, ka vēlētos izmantot Rīgas domes būvvaldes sniegtos pakalpojumus. Daugavpils ielā 76% respondentu ir atzīmējuši, ka Centrā vēlētos saņemt dzīvesvietas deklarēšanas pakalpojumu.

Atbildot uz jautājumu, klienti salīdzinoši vienādi ir atzīmējuši anketas jautājumā iekļautās institūcijas – Iedzīvotāju dzīvesvietas deklarēšanas nodaļu 35%, Pašvaldības ieņēmumu pārvaldi, 34% un Rīgas pilsētas būvvaldi 31% (4.diagramma)

4.diagramma

Klientu ieteikumi Rīgas pilsētas pašvaldības pakalpojumu sniegšanai Centra klientu apkalpošanas vietās.



IV. Klientu ieteikumi valsts iestāžu pakalpojumu sniegšanai Centra klientu apkalpošanas vietās.

Lai būtu salīdzināmas respondentu atbildes, anketas jautājumā tika norādītas tādas pašas iestādes, kā iepriekšējā aptaujā: Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra, Valsts ieņēmumu dienests un Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde. Salīdzinot ar respondentu atbildot uz šo jautājumu ir snieguši 50 atbildes.

66% respondentu ir norādījuši, ka Centra klientu apkalpošanas vietā Kungu ielā, vēlas saņemt Valsts ieņēmumu dienesta pakalpojumus. (4.tabula)

4.tabula

Valsts iestāžu pakalpojumi

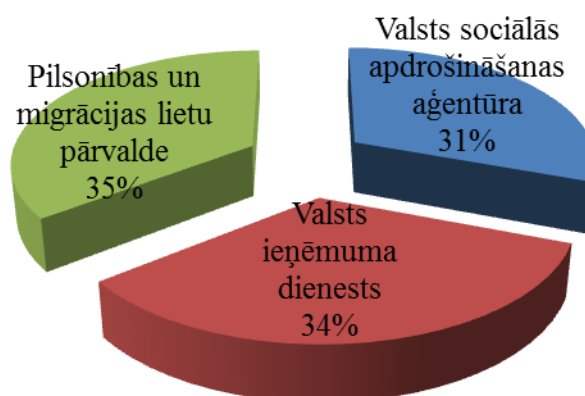
	Kungu iela	Brīvības iela	Daugavpils iela	Rūpniecības iela	Ed.Smiļģa iela	KOPĀ
Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra	13	5	8	1	11	38
Valsts ieņēmumu dienests	22	4	6	1	9	42
Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde	15	6	12	1	10	44
KOPĀ						124

Salīdzinot ar iepriekšējo aptauju, ir palielinājusies klientu vēlme saņemt Pilsonības un migrācijas lietu pārvaldes pakalpojumus, attiecīgi iepriekšējā aptaujā šo iestādi norādīja 28% respondentu, bet šajā aptaujā to ir atzīmējuši 35% respondentu.

No aptaujas anketā minētajām iestādēm klienti visvairāk pašvaldības Centra klientu apkalpošanas vietās vēlētos saņemt Pilsonības un migrācijas lietu pārvaldes (35%), Valsts ieņēmumu dienesta (34%) un Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūras pakalpojumus (31% no visām anketām) (5.diagramma).

5.diagramma

Klientu ieteikumi Valsts iestāžu pakalpojumu sniegšanai Centra klientu apkalpošanas vietās.



V. Juridisko konsultāciju nepieciešamība Centra klientu apkalpošanas vietās

Centra juriskonsults sniedz vispārīgas juridiskās konsultācijas par Rīgas pilsētas pašvaldības kompetencē esošajiem jautājumiem (konsultācijas tiek sniegtas Kungu ielā 7/9 un Brīvības ielā 49/53). Lai noskaidrotu klientu viedokli par juridisko konsultāciju nepieciešamību arī citās Centra klientu apkalpošanas vietās, aptaujas anketā tika iekļauts atbilstošs jautājums.

5.tabula

Juridisko konsultāciju nepieciešamība Centra klientu apkalpošanas vietās

	Kungu iela	Brīvības iela	Daugavpils iela	Rūpniecības iela	Ed.Smiļģa iela	KOPĀ
JĀ	29	10	8	8	7	62
NĒ	3	0	2	1	6	12

Uz jautājumu atbildes ir snieguši 74 respondenti, no kopējā aptaujā piedalījušos klientu skaita tas ir 64%. 62 no 74 respondentiem ir norādījuši, ka vēlas saņemt juridiskās konsultācijas Centra teritoriālajās atrašanās vietās.

Lielākā klientu aktivitāte atbildot uz jautājumi ir bijusi Kungu ielā un Brīvības ielā, attiecīgi 97% un 100% no respondentu skaita šajās Centra klientu apkalpošanas vietās. 3 no 32 respondenti Kungu ielā ir norādījuši, ka nav nepieciešama juridiskā konsultācija, bet klienti Brīvības ielā 100% vēlas šo pakalpojumu.

Ed.Smiļģa ielā ir bijusi vismazākā klientu aktivitāte, atbildot uz šo jautājumu, pavisam 28% no kopējā respondentu skaita šajā Centra klientu apkalpošanas vietā. 6 no 13 respondentiem ir norādījuši ka nevēlas saņemt juridiskās konsultācijas.

VI. Klientu ieteikumi un priekšlikumi Centra darba uzlabošanai.

Kungu iela 7/9 : *bezmaksas stāvvietā*

Brīvības iela: *izveidot Latvenergo klientu centru (2 no 10 respondentiem)*

Daugavpils iela: *Kafijas automāts (1 no 17 resp.)*

Bankomāts (2 no 17 resp.)

Ed.Smiļģa iela: *vairāk zaļumu un ziedu;*

Karstā laikā nodrošināt kondicionieri

Secinājumi

Klientu aktivitāte, piedaloties Centra klientu aptaujā saglabājas nemainīga, līdzīgi ir arī dzimuma, vecuma un pamatnodarbošanās rādītāji, ko respondenti ir norādījuši aizpildot anketas.

Centra klientu apkalpošanas kvalitāte klātienē laika gaitā ir saglabājusies nemainīga. Nedaudz ir uzlabojies klientu vērtējums par Centra darba laiku, lai arī nav

bijušas izmaiņas Centra darba laikā. Arī citi klientu apkalpošanas kvalitātes rādītāji ir novērtēti salīdzinoši augstu, gandrīz 90 % respondentu tos novērtē kā labus.

Ir pieaudzis to respondentu skaits, kuri ir vērtējuši Zvanu centra klientu apkalpošanas kvalitāti. Vērtējums par darbinieku atsaucību un profesionalitāti ir salīdzinoši augsts, 90 % kritēriju ir novērtēti ar "labi". Salīdzinot ar iepriekšējo klientu aptauju ir nedaudz pasliktinājies klientu vērtējums par atbildes sniegšanas/gaidīšanas laiku. Ir jāpievērš uzmanība klientu apkalpošanas laikam un faktoriem, kas to ietekmē un jāveic darbības pakalpojumu kvalitātes celšanai vismaz iepriekšējā līmenī.

Lielākā klientu interese par pašvaldības institūciju sniegto pakalpojumu pieejamību Centra klientu apkalpošanas vietās ir Kungu ielā. Klienti ir izteikuši vēlmi saņemt Būvvaldes pakalpojumus, neskatoties uz to, ka Rīgas pilsētas Būvvalde atrodas salīdzinoši netālu Amata ielā 4. Tas varētu būt saistīts ar vasaras terašu saskaņošanu šajā laika posmā. otrs pieprasītākai pakalpojums ir Iedzīvotāju dzīvesvietas deklarēšana. Būtiski, ka šī pakalpojuma nepieciešamību ir norādījuši klienti Daugavpils ielā un Ed.Smiļģa ielā, jo šajās adresēs pakalpojums jau ir pieejams. Iespējamais iemesls varētu būt tas, ka šajās nodaļās veidojas klientu rindas. Savukārt Pašvaldības ieņēmumu pārvaldes pakalpojumus, galvenokārt vēlas saņemt klienti Kungu ielā un Ed.Smiļģa ielā. Vēsturiski šajās adresēs ir bijuši pārvaldes klientu apkalpošanas centri.

Salīdzinoši ar iepriekšējo klientu aptauju ir palielinājusies interese par Pilsonības un migrācijas lietu pārvaldes sniegto pakalpojumu pieejamību Centra klientu apkalpošanas vietās, īpaši Kungu ielā. Centra klientu apkalpošanas filiālēs Daugavpils ielā un Ed.Smiļģa ielā 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.

Vairāk, kā puse respondentu ir vērtējuši juridisko konsultāciju nepieciešamību Centra klientu apkalpošanas vietās. Zīmīgi ir tas, ka Centra teritoriālajās atrašanās vietās, kur jau šobrīd tiek nodrošinātas juridiskās konsultācijas pašvaldības kompetences jautājumos (Kungu ielā un Brīvības ielā), klientu aktivitāte ir visaugstākā. 53% aptaujas respondentu ir izteikuši vēlmi saņemt juridiskās konsultācijas Centra klientu apkalpošanas vietās.