

Pārskats par 2017.gada septembrī veiktās Rīgas klientu centra klientu aptaujas rezultātiem

Rīgas klientu centrā (turpmāk – Centrs) 2017.gada septembrī tika veikta aptauja, lai novērtētu klientu informētību par Centra sniegtajiem pakalpojumiem, to kvalitāti un pieejamību.

Klientu aptaujas mērķis

Centra klientu aptauja tika veikta, lai noskaidrotu:

- klientu informētību par iespējām saņemt Centrā vairāku institūciju pakalpojumus un to, vai šāda iespēja tiek izmantota;
- klientu viedokli par Centra pieejamību, klientu apkalpošanas kvalitāti, kā arī saņemtu ieteikumus un priekšlikumus Centra darbības uzlabošanai.

Ņemot vērā Vides un reģionālās attīstības ministrijas aktivitātes apvienoto valsts un pašvaldības klientu apkalpošanas centru izveidē, aptaujā tika iekļauts jautājums par to, kādu valsts vai pašvaldības iestāžu pakalpojumus klienti vēlētos saņemt Centrā.

Klientu aptaujas gaita

Tika veikts pētījums, kas izpildīts ar aptaujas anketu palīdzību. Anketas bija pieejamas pie Centra informatora klientu apkalpošanas zālē, kā arī institūciju darba kabinetos pie klientu apkalpošanas speciālistiem.

Anketā tika lūgts novērtēt Centra pieejamību un klientu apkalpošanas kvalitāti, kā arī iekļauti jautājumi:

- 1) vai klients ir informēts, ka Centrā pakalpojumus sniedz attiecīgās institūcijas;
- 2) vai vienā apmeklējuma reizē klients ir vērsies vairākās Centra institūcijās;
- 3) kādu valsts vai pašvaldības iestāžu pakalpojumus klients vēlētos saņemt Centrā.

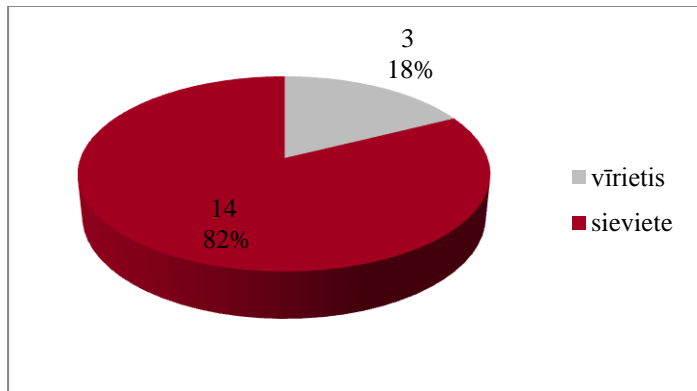
Anketā bija paredzēta iespēja klientam brīvā formā izteikt savus priekšlikumus un ieteikumus Centra darbības uzlabošanai.

Aptauja norisinājās no 05.09.2017. līdz 25.09.2017. Aptaujas laikā tika aizpildītas 17 anketas. Pēc rindu vadības elektroniskās sistēmas (*Q-matic*) statistikas datiem no 05.09.2017. līdz 25.09.2017. Centrā bija reģistrēti 7569 klienti. Klientu aktivitāte ir vērojama kā ļoti zema t.i. tikai aptuveni 0.2% no kopējā klientu skaita.

Ziņas par respondentiem

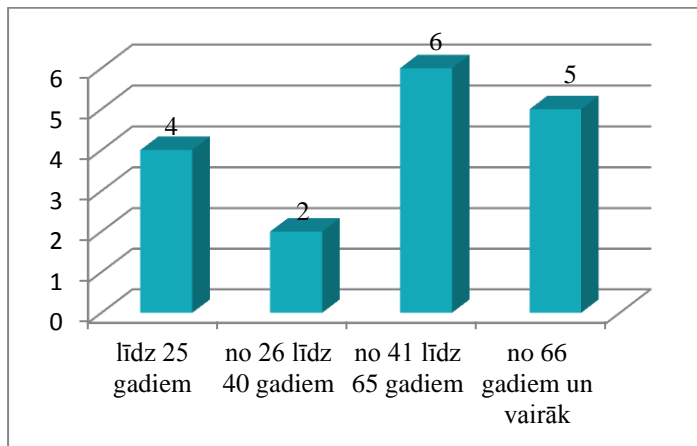
Centra aptaujā ir piedalījušās 14 sievietes un 3 vīrieši, galvenokārt vecuma grupā no 41. līdz 65.gadiem un strādājošie.

Dzimums



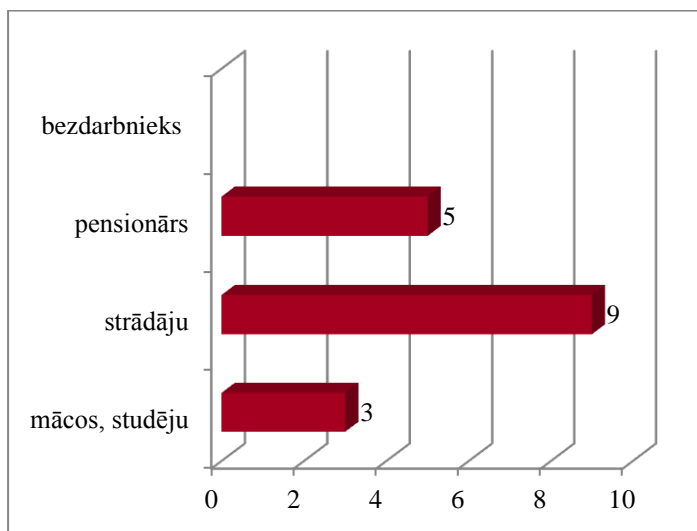
1.diagramma

Vecums



2.diagramma

Pamatnodarbošanās

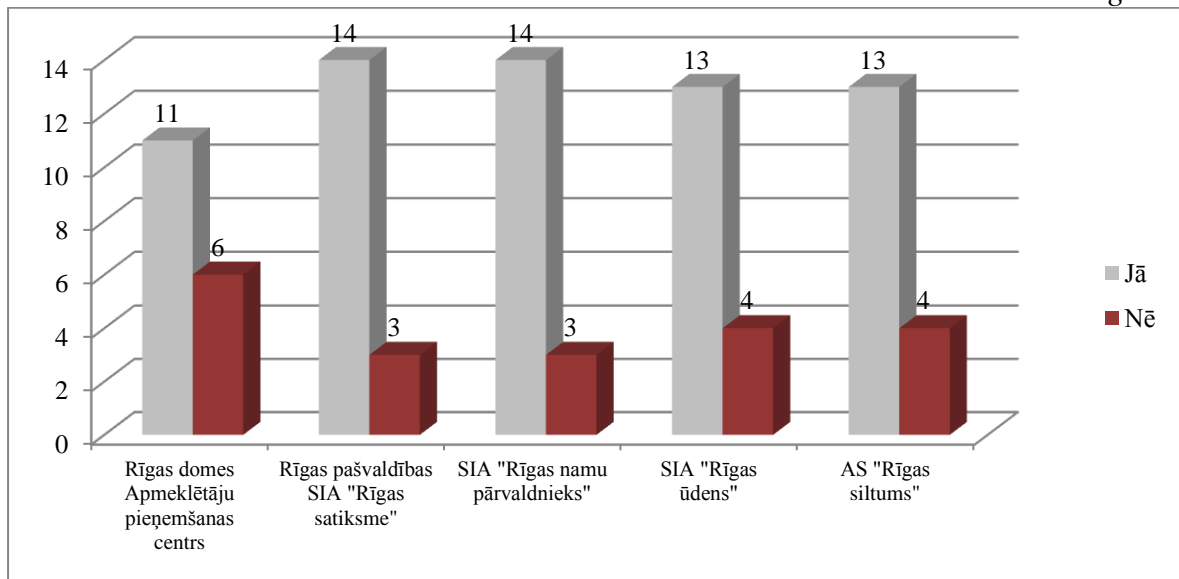


3.diagramma

I. Klientu informētība par institūciju esamību Centrā

Praksē, komunicējot ar klientiem, bieži vien ir konstatēts, ka klients nāk uz Centru pēc konkrētās institūcijas pakalpojumiem, tādēļ aptaujā tika iekļauts jautājums, “Vai esat informēts/-a, ka Centrā savus pakalpojumus sniedz šādas institūcijas?” Lielākā daļa klientu bija informēti par Centrā esošajām institūcijām, bet vismazāk informācijas klientiem bijis tieši par Rīgas domes Apmeklētāju pieņemšanas centru (gandrīz 1/3). Vairāk kā 80% klientu bija informēti par Rīgas pašvaldības SIA “Rīgas satiksmi” un SIA “Rīgas namu pārvaldnieks”. Pēc statistikas datiem šo institūciju pakalpojumi arī ir vispieprasītākie Centrā.

4.diagramma

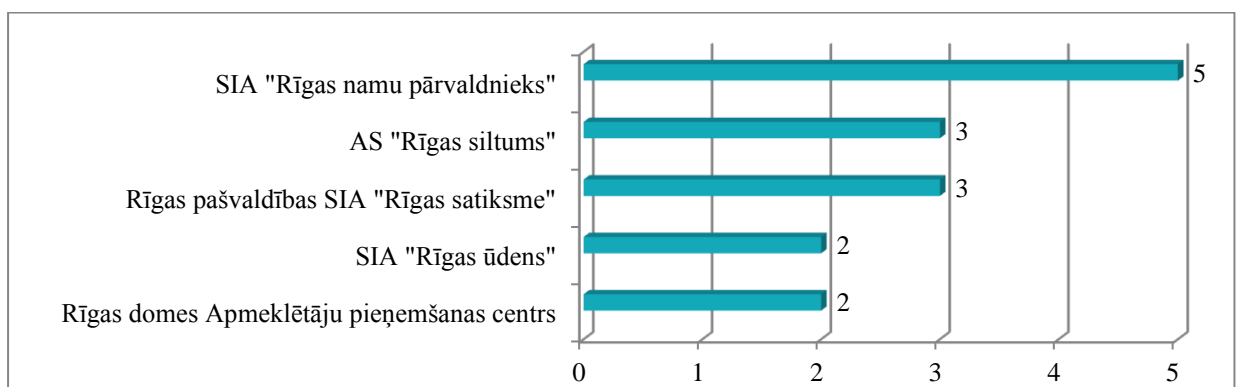


II. Vairāku Centra institūciju apmeklējums vienā reizē

Lai izvērtētu Centra koncepcijas (vairākas institūcijas vienkopus) ieguvumus, klienti tika lūgti atbildēt uz jautājumu: “vai vienā apmeklējuma reizē esat vērsies/-usies vairākās Centra institūcijās?” Ja atbilde bija “jā”, bija nepieciešams norādīt – kādās.

Lielākā daļa klientu – 11, atbildēja ar “nē”, tas nozīmē, ka tikai nedaudz vairāk kā viena trešdaļa klientu vienā apmeklējuma reizē ir vērsušies vairākās Centra institūcijās. No tām visbiežāk apmeklētais ir bijis SIA “Rīgas namu pārvaldnieks”.

5.diagramma



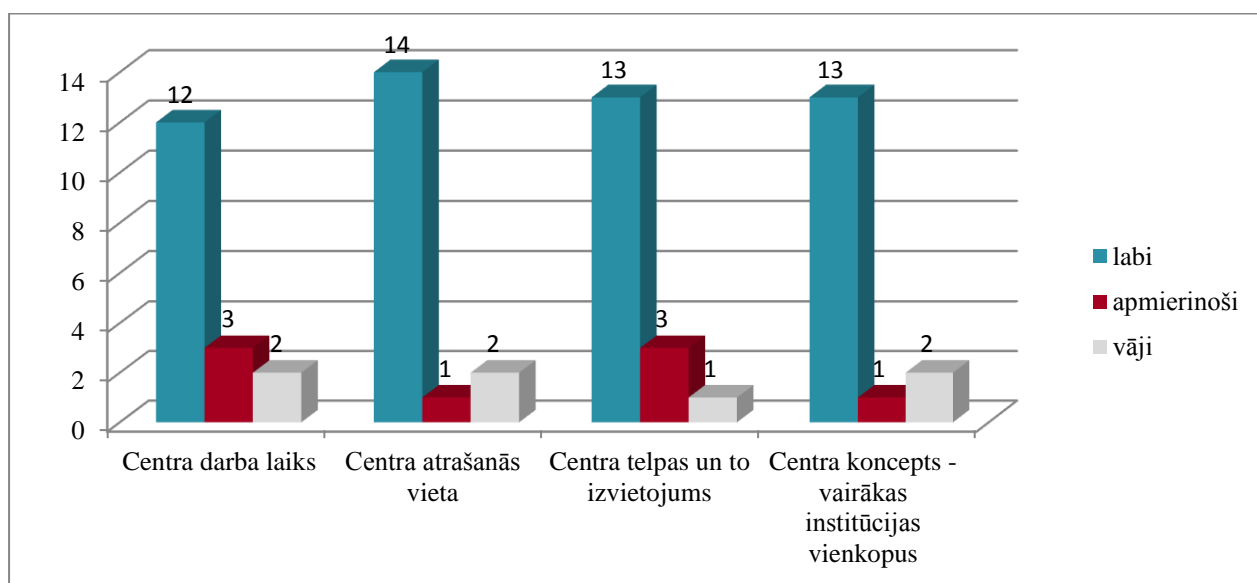
III. Centra pieejamības vērtējums

Klienti tika lūgti novērtēt Centra pieejamību pēc šādiem kritērijiem:

- Centra darba laiks;
- Centra atrašanās vieta;
- Centra telpas un to izvietojums;
- Centra koncepts – vairākas institūcijas vienkopus.

Lielākā daļa respondentu Centra pieejamību vērtē kā labu, taču daļa klientu ir atzīmējuši vērtēšanas kritērijus ar vērtējumu “apmierinoši” vai “vāji”.

6.diagramma

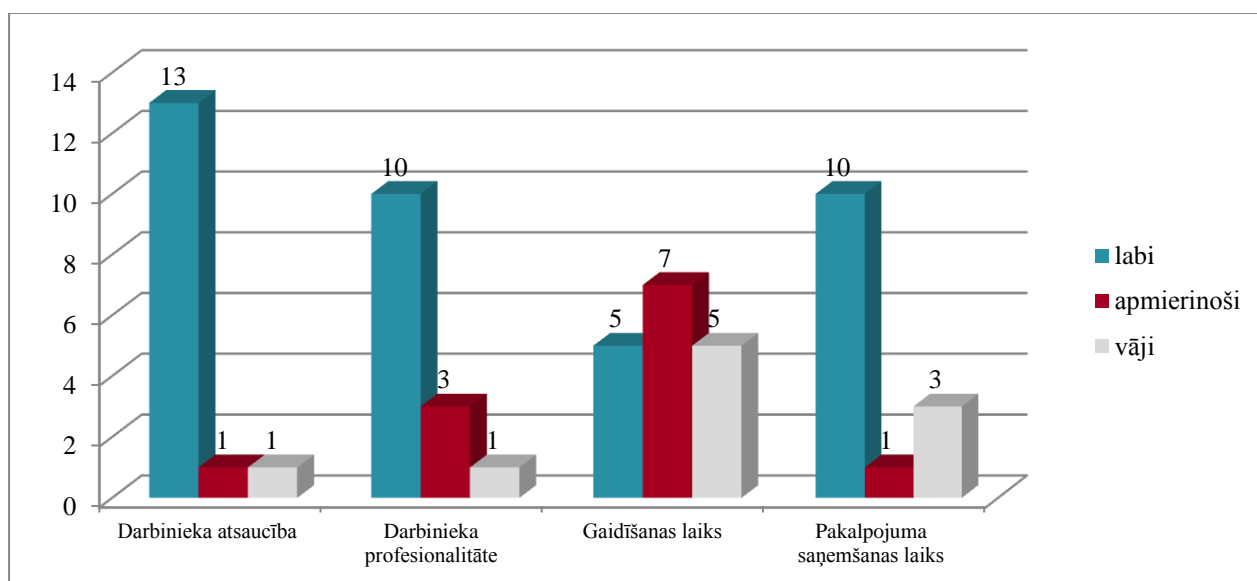


IV. Klientu apkalpošanas kvalitātes vērtējums Centrā

Klientu apkalpošanas kvalitāti aptaujā tika lūgts novērtēt pēc šādiem kritērijiem:

- darbinieka atsauce;
- darbinieka profesionalitāte;
- gaidīšanas laiks;
- pakalpojuma saņemšanas laiks.

Visatzinīgāk respondenti ir vērtējuši darbinieku atsauce, taču vairāk kā puse klientu (aptuveni 70%) nav apmierināti ar gaidīšanas laiku un novērtējuši to ar “apmierinoši” vai “vāji”.



Sadaļā par Centra pieejamību respondentiem bija iespēja brīvā formā uzrakstīt savus ieteikumus. Tika saņemti ieteikumi atvērt nelielus centrus katrā pašvaldībā, nodarbināt vairāk darbinieku, lai nebūtu jāgaida rindā, novietot lielāku ekrānu, kur tiek norādīti rindas kārtas numuri un, lai tie tiktu skaļi paziņoti.

V. Ieteikumi un priekšlikumi par Centra darbību

Uz jautājumu “Kādu valsts vai pašvaldības iestāžu pakalpojumus Jūs vēlētos saņemt Centrā? ”, tika saņemti šādi ieteikumi:

- Rīgas domes Mājokļu un vides departaments;
- VSAA (Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra) (2 respondenti);
- PMLP (Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde);
- VID (Valsts ieņēmumu dienests) (2 respondenti);
- AS “Latvenergo”;
- kase, kur būtu iespēja samaksāt komunālos rēķinus un pašvaldības uzliktos naudas sodus;

Sadaļā “Ieteikumi un priekšlikumi”, tika ieteikti vairāki priekšlikumi Rīgas pašvaldības SIA “Rīgas satiksme” darbībai – mazināt rindas, nodarbinot vairāk darbinieku; pilnveidot e-talona aktivizēšanu pedagogiem (salabot datortehnoloģisko sistēmu), jo automātā karti nebija iespējams aktivizēt, kā dēļ jāgaida rindā klātienē; nodrošināt iespēju skolēniem un studentiem saņemt e-talonus uz vietas mācību iestādēs. Tika saņemti arī ieteikumi ar vēlmi saņemt vairāk informācijas par bezmaksas kultūras pasākumiem Rīgā.

Tika saņemtas arī atsauksmes par to, ka klients ir apmierināts gan ar Centra darba laiku, gan tā atrašanās vietu, kā arī pateicība par darbinieku atsauce un profesionalitāti.

Secinājumi

Klientu atsaucība Centra aptaujai ir vērtējama kā ļoti zema, anketas bija aizpildījuši tikai 0,2 % no Centra kopējā klientu skaita, tādēļ aptaujas rezultāti atspoguļo tikai minimālas klientu daļas viedokli, uz kā pamata nav iespējams veikt objektīvus secinājumus.

Turklāt tieši anketēšanas laikā klientiem bija jāpavada ievērojami lielāks laiks rindās nekā parasti, kas tieši saistīts ar pakalpojuma sniegšanas kvalitāti. Iemesls tam bija tas, ka aptaujas norisināšanās laiks sakrita ar laiku, kad SIA "Rīgas satiksme" ir vislielākais klientu pieplūdums, kas saistīts ar jaunā mācību gada sākšanos un e-talonu noformēšanu skolēniem, studentiem un pedagogiem. Tāpat šajā laikā bija īslaicīgi darbības pārtraukumi elektroniskā rindu vadības sistēmā, kas izskaidro klientu ieteikumus šīs sistēmas uzlabošanai.

Lai arī atsaucība šajā aptaujā bija minimāla, tomēr ar tās rezultātiem tiks iepazīstināti visu institūciju pārstāvji, lai izdarītu secinājumus un izskatītu iespējas pakalpojumu kvalitātes uzlabošanai.

Plānojot nākošo aptauju Centrā, ir rūpīgi jāizvēlas aptaujas laiks un jāmēģina saņemt viedokli no lielāka klientu skaita, gūstot objektīvāku situācijas atspoguļojumu.