

Pārskats
par 2018. gada novembrī/decembrī veiktās Rīgas klientu centra klientu aptaujas rezultātiem

Rīgas klientu centrā (turpmāk – Centrs) no 2018. gada 7.novembra līdz 7.decembrim tika veikta aptauja, lai novērtētu klientu informētību par Centra sniegtajiem pakalpojumiem, to kvalitāti un pieejamību.

Centrā vienkopus savus pakalpojumus sniedz šādas institūcijas (turpmāk – Institūcijas):

- Rīgas domes Apmeklētāju pieņemšanas centrs (turpmāk - APC);
- Rīgas pašvaldības SIA „Rīgas satiksme”;
- SIA „Rīgas namu pārvaldnieks”;
- SIA „Rīgas ūdens”.

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

Klientiem pieejamās vietās tika izvietotas aptaujas [anketas](#). 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.

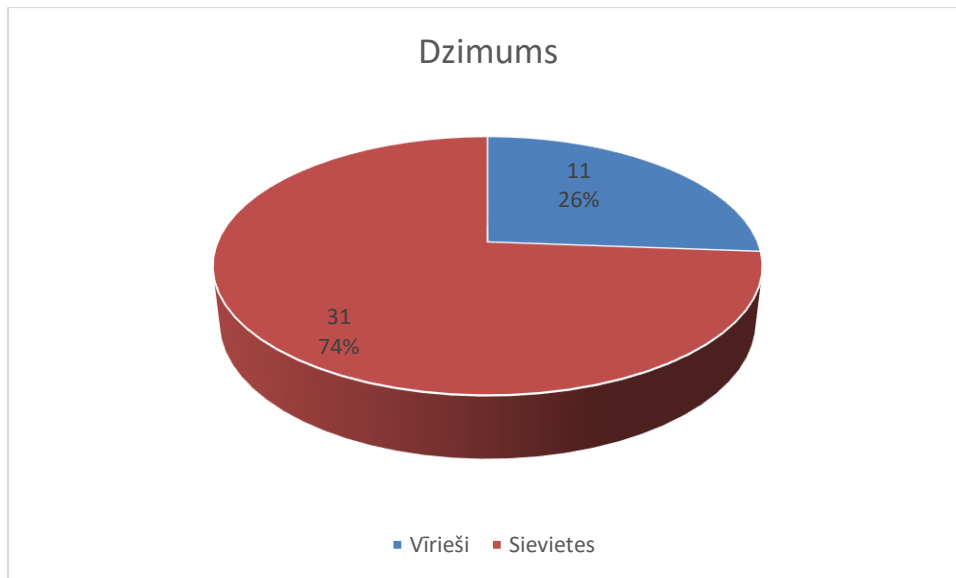
Anketā tika paredzēta iespēja klientam brīvā formā izteikt savus priekšlikumus un ieteikumus Centra darbības uzlabošanai.

Aptauja norisinājās 2018.gada 7.novembra līdz 7.decembrim. Aptaujas laikā tika aizpildītas 42 anketas. Pēc rindu vadības elektroniskās sistēmas (*Q-matic*) statistikas datiem aptaujas veikšanas laikā Centrā tika reģistrēti 7931 klienti. Klientu aktivitāte ir vērtējama kā ļoti zema, t.i., tikai aptuveni 0,5 % no kopējā klientu skaita.

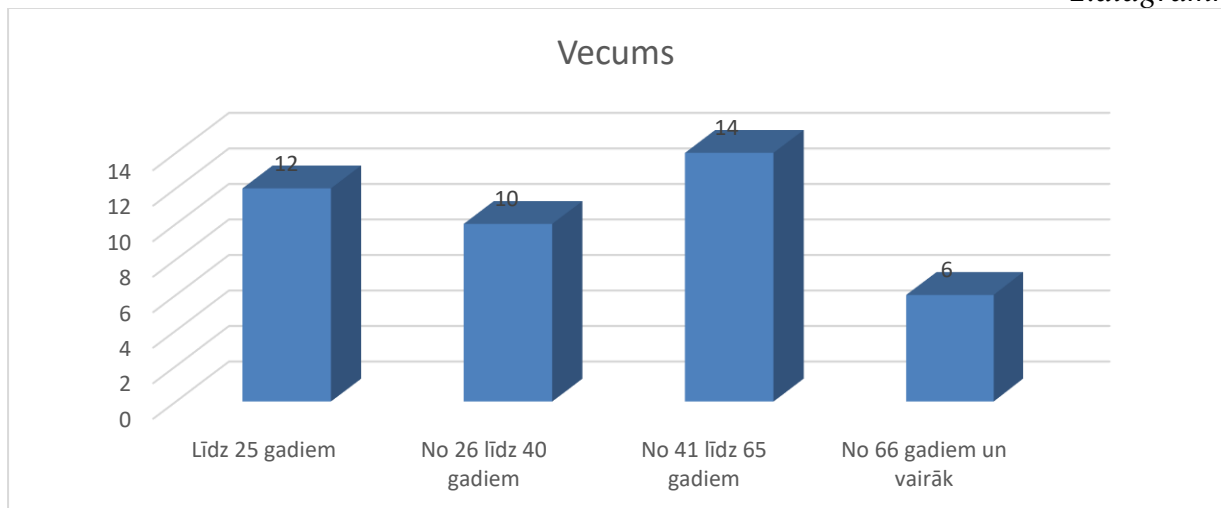
Ziņas par respondentiem

Centra aptaujā piedalījās un anketas aizpildīja 31 sieviete un 11 vīrieši, pārstāvējot visas vecuma grupas. Vairākums aptaujātie ir strādājošie, vecumu grupās līdz 25 gadiem, no 26-40 gadiem un no 41-65 gadiem.

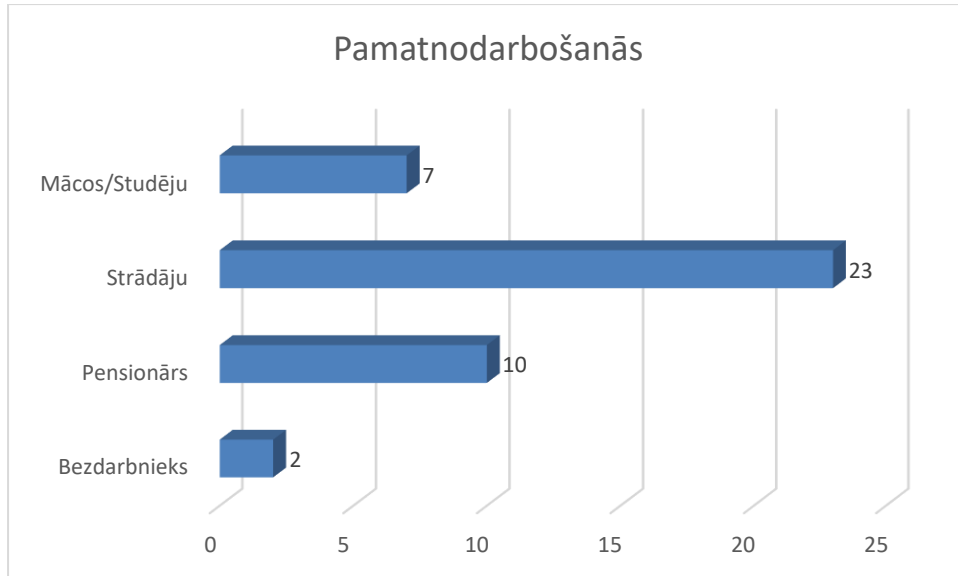
1.diagramma



2.diagramma



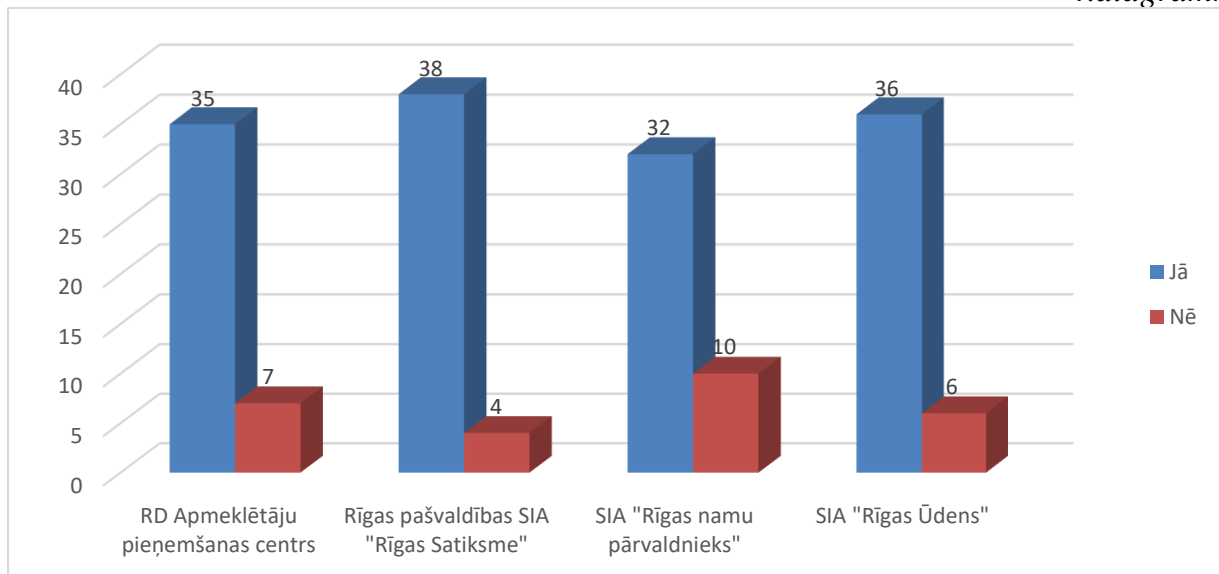
3.diagramma



1. 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 respondentu ir informēti par Centrā esošajām Institūcijām.

4.diagramma

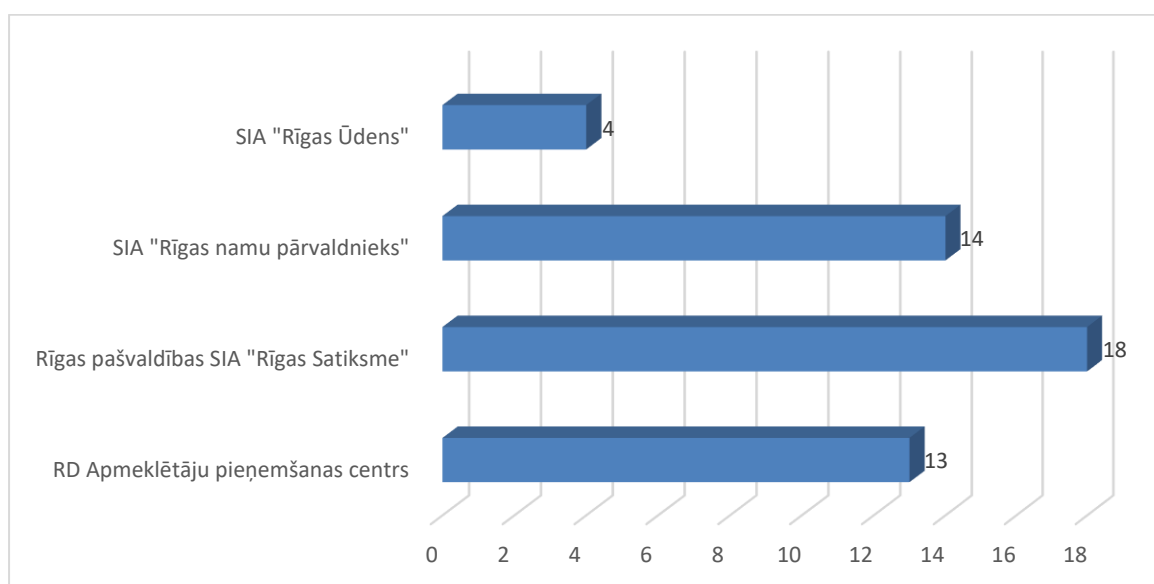


2. Vairāku Centra Institūciju apmeklējums vienā reizē

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

Lielākā daļa respondentu – 22, atbildēja ar “jā”, tas nozīmē, ka lielākā daļa klientu vienā apmeklējuma reizē ir vērsušies vairākās Centra Institūcijās. No tām visbiežāk apmeklētās Institūcijas ir Rīgas pašvaldības SIA “Rīgas satiksme” un SIA “Rīgas namu pārvaldnieks”.

5.diagramma

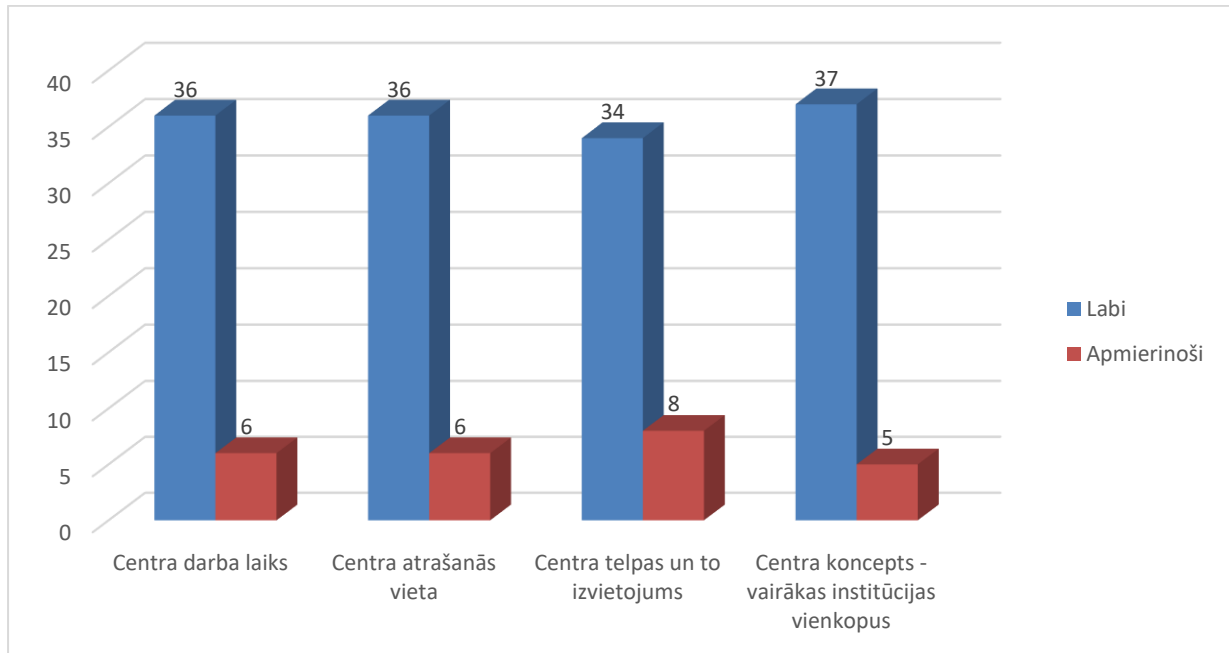


3. Centra darba organizācijas vērtējums

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, neliela daļa ir atzīmējuši vērtēšanas kritērijus ar vērtējumu “apmierinoši”. Ar vērtējumu “vāji” neviens no respondentiem Centra pieejamību nav novērtējis.

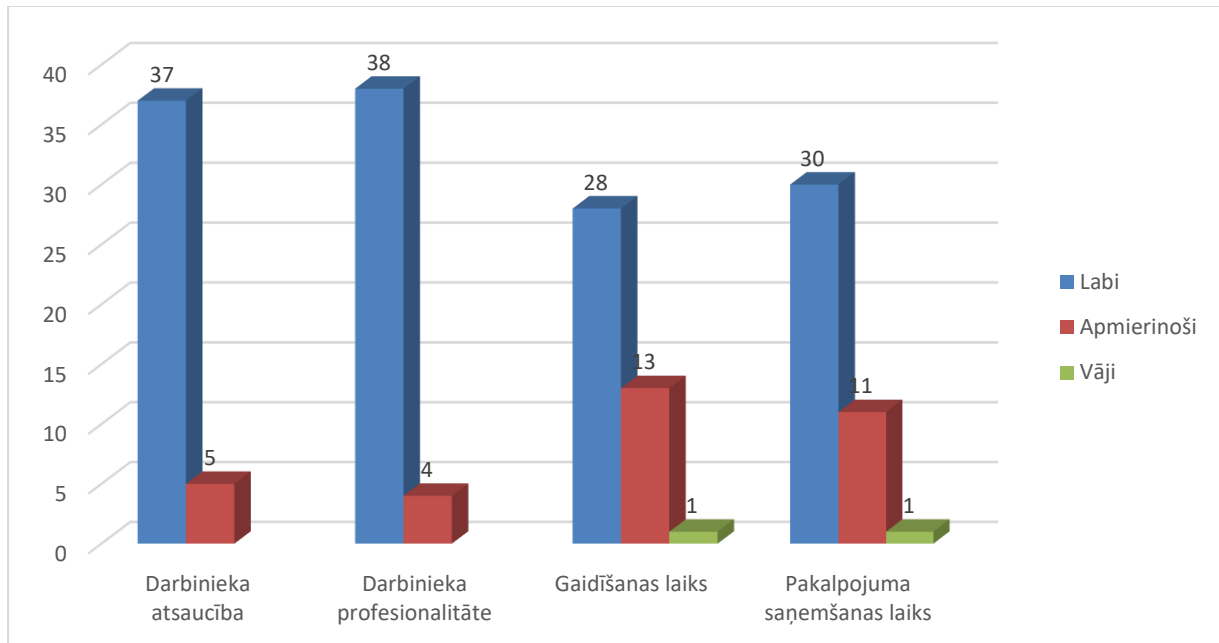


4. Klientu apkalpošanas kvalitātes vērtējums Centrā

Klientu apkalpošanas kvalitāti aptaujā tika lūgts novērtēt pēc šādiem kritērijiem:

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

Visatzinīgāk respondenti ir vērtējuši darbinieku profesionalitāti un atsaucību, taču tika izteikta arī piebilde, ka darbinieku profesionalitāte un atsaucība ir ļoti individuāla. Aptuveni 50% respondentu nav apmierināti ar gaidīšanas laiku un novērtējuši to ar “apmierinoši” vai “vāji”.



5. Ieteikumi un priekšlikumi par Centra darbību

Uz jautājumu “Kādu valsts vai pašvaldības iestāžu pakalpojumus Jūs vēlētos saņemt Centrā?”, šogad netika aptaujas anketā norādīta vēlamo Institūciju izvēlne, un respondentiem bija jāuzraksta pašiem iestāžu nosaukumi. Varbūt tādēļ ir maz atbilžu uz šo jautājumu. Minēti ir tikai AS “Latvenergo” un AS “Rīgas siltums” (2 respondenti). Vairāki respondenti atzinuši, ka viņus apmierina esošā situācija un pakalpojumu klāsts.

Sadaļā “Ieteikumi un priekšlikumi”, tika saņemtas arī atsauksmes par to, ka respondents ir apmierināts gan ar Centra darba laiku, gan tā atrašanās vietu, kā arī pateicība par darbinieku atsaucību un profesionalitāti. Viens respondents vēlējas, lai Centrs darba dienās strādātu līdz 20.00 un sestdienas rītos.

Secinājumi

Klientu atsaucība Centra aptaujai ir vērtējama kā ļoti zema, anketas ir aizpildījuši tikai 0,5 % no Centra kopējā klientu skaita, tādēļ aptaujas rezultāti atspoguļo tikai nelielas klientu daļas viedokli.

Anketēšanas laiks sakrīt ar komunālo maksājumu rēķinu saņemšanu un apkures sezonas sākšanos oktobrī. Klientiem bija daudz neskaidru jautājumu. Pie SIA “Rīgas namu pārvaldnieks” nāca cilvēki ar pretenzijām risināt savas problēmas un anketas atteicās aizpildīt vai darīja to nelabprāt, formāli.

Plānojot nākamo aptauju Centrā, ir rūpīgi jāizvēlas aptaujas laiks un jāmēģina saņemt viedokli no lielāka klientu skaita, gūstot objektīvāku situācijas atspoguļojumu. Izstrādājot jaunās aptaujas anketas tāpat jāņem vērā arī to, lai mazāk būtu jautājumu, kur klientiem atbildi jāraksta pašiem - to dara nelabprāt un jautājumi paliek bez atbildēm. Atbilžu variantus pēc iespējas uz visiem jautājumiem ir jāpiedāvā, lai klientiem tikai atliktu izvēlēties savu.

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

Rīgas domes Apmeklētāju pieņemšanas centra
Klientu apkalpošanas nodaļas vadītāja vietniece

Daiga Čulkstēna

2019. gada 14.februārī.