

Pārskats

par 2018.gadā veiktās Rīgas domes Apmeklētāju pieņemšanas centra klientu apmierinātības aptaujas rezultātiem

2018.gada aprīlī tika veikta klientu apmierinātības aptauja Rīgas domes Apmeklētāju pieņemšanas centrā (turpmāk – Centrs), aptaujājot klientus, kas vērsušies Centrā klātienē.

Aptaujas mērķis

Aptauja tika organizēta, lai iegūtu informāciju veicamo darbību apzināšanai un plānošanai pakalpojumu sniegšanas efektivitātes uzlabošanā, apkalpojot klientus Centrā un pa Rīgas domes bezmaksas informatīvo tālruni, kā arī, lai noskaidrotu, kādus valsts iestāžu vai Rīgas pilsētas pašvaldības (turpmāk – Pašvaldība) pakalpojumus klienti vēlētos saņemt Centrā.

Lai iegūtu salīdzināmu informāciju ar iepriekšējiem periodiem, klientu aptaujas anketās no 2014.gada tika ietverti identiski jautājumi par klientu apkalpošanas kvalitāti. Klientiem tika lūgts novērtēt Centra darba laiku, gaidīšanas laiku, darbinieku atsaucību un profesionalitāti, apkalpojot klientus klātienē, kā arī darbinieku atsaucību, profesionalitāti un atbildes sniegšanas/gaidīšanas laiku, apkalpojot klientus neklātienē - zvanot uz Rīgas domes bezmaksas informatīvo tālruni 80000800. Klientiem papildus tika lūgts izteikt viedokli par to, kādus Pašvaldības un valsts pakalpojumus viņi vēlētos saņemt Centrā.

Aptaujas gaita

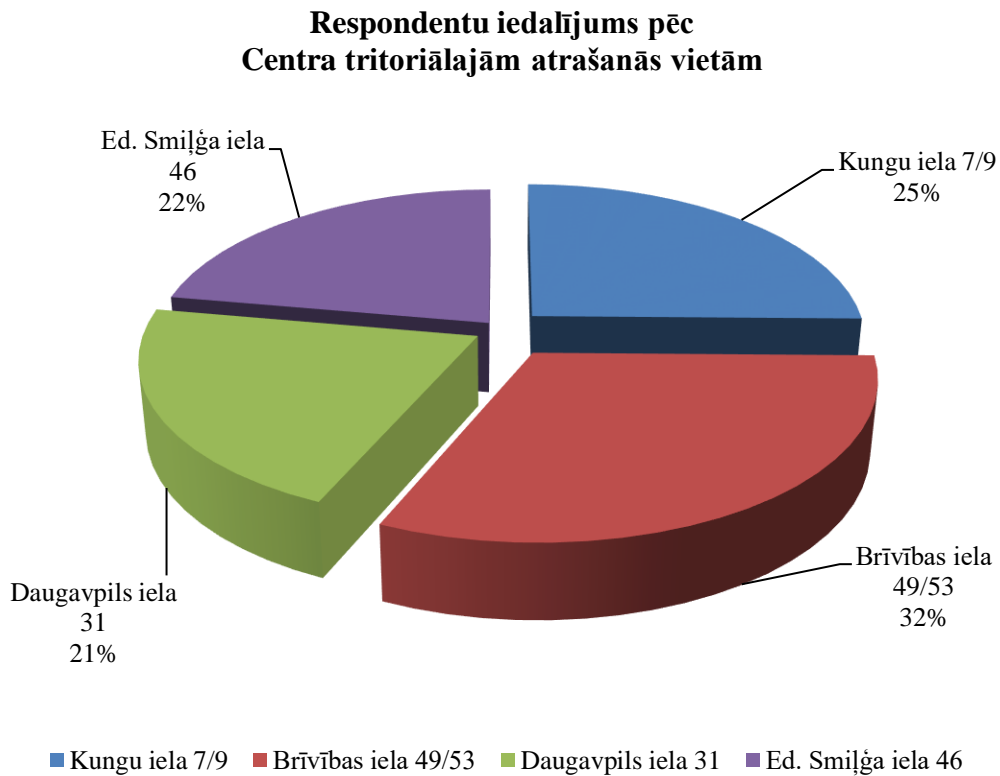
Tika veikts kvantitatīvs pētījums, lūdzot Centra klientiem aizpildīt iepriekš sagatavotas aptaujas anketas. Klienti anketas aizpildīja Centra teritoriālajās atrašanās vietās: Kungu ielā 7/9, Brīvības ielā 49/53, Daugavpils ielā 31 un Eduarda Smiļģa ielā 46. Centra teritoriālajā atrašanās vietā Rūpniecības ielā 21 netika aizpildīta neviena anketa.

Anketā tika iekļauti jautājumi:

- 1) par klientu apkalpošanas kvalitāti klātienē;
- 2) par klientu apkalpošanas kvalitāti neklātienē, izmantojot Rīgas domes bezmaksas informatīvo tālruni 80000800;
- 3) kādus Pašvaldības pakalpojumus klienti vēlētos saņemt Centrā;
- 4) kādus valsts iestāžu pakalpojumus klienti vēlētos saņemt Centrā.

Aptauja norisinājās no 2018.gada 1. aprīļa līdz 30.aprīlim. Aptaujā piedalījās un anketas aizpildīja 100 klienti. 2018.gada aprīlī Centra klientu apkalpošanas vietās klātienē vērsušies 2139 klienti. Klientu aktivitāte Centra rīkotajā aptaujā bija 4,7% no kopējā klātienē reģistrēto klientu skaita Centrā. Vislielākā klientu aktivitāte, piedaloties aptaujā, bija vērojama Centra teritoriālajā atrašanās vietā Brīvības ielā 49/53 – 32% no kopējā respondentu skaita (*1.diagramma*).

1.diagramma



Ziņas par respondentiem

Aptaujā piedalījās 100 respondenti dažādās vecuma grupās - 42 vīrieši un 58 sievietes. Vislielākā atsaucība bija vērojama vecuma grupā no 41 līdz 65 gadu vecumam - aizpildītas un iesniegtas 50 anketas. Otra lielākā respondentu daļa bija vecumā no 26 līdz 40 gadiem (*1.tabula*).

Respondentu iedalījums vecuma grupās

1.tabula

Vecums	Skaitis
Līdz 25 gadu vecumam	5
No 26 līdz 40 gadu vecumam	30
No 41 līdz 65 gadu vecumam	50
No 66 gadu vecuma	15

Aptaujā respondentiem vajadzēja norādīt savu pamatnodarbošanos. Lielākā aptaujas dalībnieku daļa (71 respondents) bija norādījusi, ka ir strādājoši, bet otra lielākā grupa (18 respondenti), ka ir pensionāri. Vismazāk no aptaujātajiem bija tādi, kuri studē vai mācās (6 respondenti) vai bezdarbnieki – 5 (*2.tabula*).

Respondentu iedalījums pēc pamatnodarbošanās

2.tabula

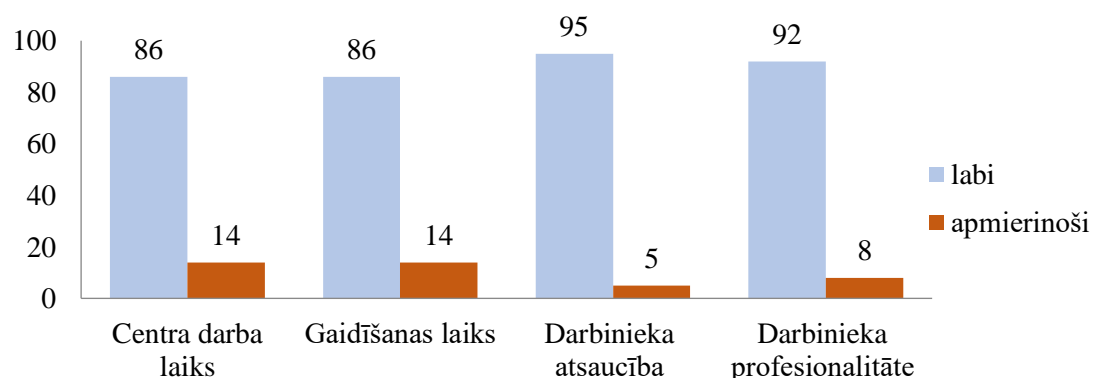
Pamatnodarbošanās	Skaitis
Mācos, studēju	6
Strādāju	71
Pensionārs	18
Bezdarbnieks	5

Vērtējums klientu apkalpošanai klātienē

Aptaujā klientu apkalpošanas novērtēšanai klātienē tika lūgts respondentiem vērtēt Centra darba laikus, gaidīšanas laiku, darbinieka atsaucību un darbinieka profesionalitāti, izvēloties vienu no piedāvātajiem vērtējumiem: “labi”, “apmierinoši” vai “vāji”. 85% respondentu Centra darba laikus novērtējuši kā “labus”, bet 15% kā “apmierinošus”. Tāpat novērtēts arī gaidīšanas laiks. 95% respondentu darbinieku atsaucību novērtējuši kā “labu” un 92% arī darbinieku profesionalitāti novērtējuši ar ”labi”. Tikai 5% atsaucību novērtējuši ar “apmierinoši” un savukārt 8% profesionalitāti novērtējuši ar “apmierinoši”. Vērtējumu “vāji” respondenti nebija izvēlējušies (*2.diagramma*).

Vērtējums klientu apkalpošanai klātienē

2.diagramma

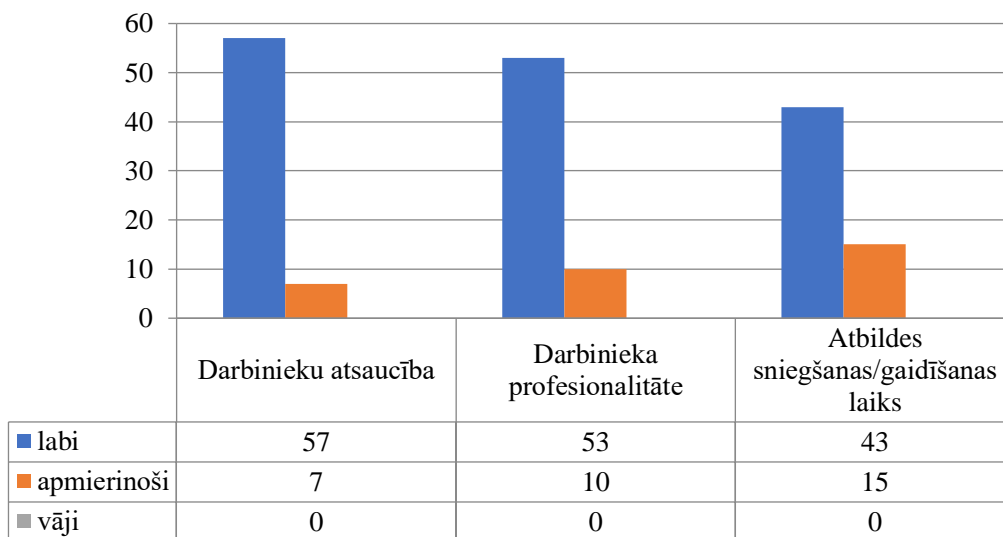


Vērtējums klientu apkalpošanai pa tālruni

Daļa respondentu aptaujas anketās vērtējuši arī klientu apkalpošanu neklātienē, izmantojot Rīgas domes bezmaksas informatīvo tālruni 80000800. Darbinieku atsaucību novērtējuši 64 respondenti, no kuriem 57 vērtējums ir “labi”, bet 7 novērtējuši ar “apmierinoši”. 59 respondenti vērtējuši darbinieka profesionalitāti. No tiem 53 respondenti darbinieka profesionalitāti novērtējuši ar “labi”, bet 6 respondenti ar “apmierinoši”. 58 respondenti vērtējuši atbildes sniegšanas/gaidīšanas laiku. 43 novērtējuši to ar “labi”, bet 15 ar “apmierinoši” (3.diagramma).

Vērtējums klientu apkalpošanai pa tālruni 80000800

3.diagramma



Klientu ieteikumi Rīgas pašvaldības pakalpojumu sniegšanai Centra klientu apkalpošanas vietās

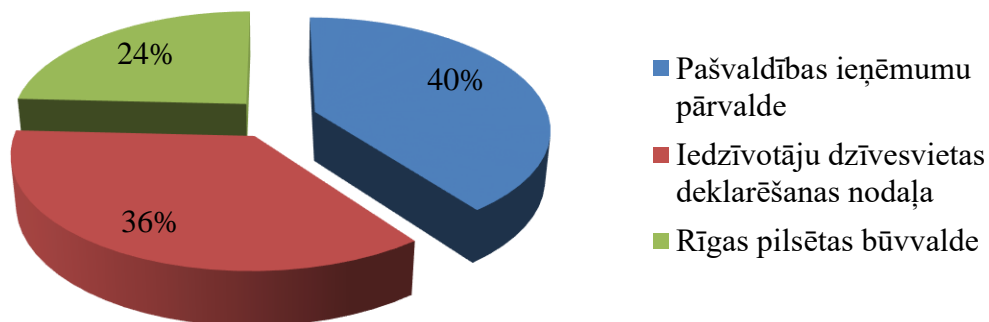
Klientiem tika lūgts atzīmēt tos pakalpojumus, kurus viņi vēlētos saņemt Centra klientu apkalpošanas vietās. Aptaujas anketā tika piedāvāts izvēlēties Rīgas pilsētas būvvaldes pakalpojumus, iedzīvotāju dzīvesvietas deklarēšanu un Pašvaldības ieņēmumu pārvaldes pakalpojumus, kā arī ieteikt citas Pašvaldības iestādes. Respondenti varēja izvēlēties atzīmēt vienu vai vairākus pakalpojumus. Lielākā klientu daļa bija norādījusi, ka vēlētos saņemt Rīgas domes Pašvaldības ieņēmumu pārvaldes pakalpojumus Centra klientu apkalpošanas vietās: 17 klienti Kungu ielā 7/9 un 13 klienti Daugavpils ielā 31. 17 anketās norādīts, ka klientu apkalpošanas centrā Brīvības ielā 49/53 vajadzētu sniegt dzīvesvietas deklarēšanas pakalpojumu. Vēl 12 klienti izteikuši vēlmi Brīvības ielā 49/53 saņemt Rīgas pilsētas būvvaldes pakalpojumus. Priekšlikumi par citu Pašvaldības iestāžu pakalpojumu sniegšanu Centrā netika izteikti (3.tabula).

	Kungu iela 7/9	Brīvības iela 49/53	Daugavpils iela 31	Eduarda Smiļģa iela 46	Kopā
Rīgas pilsētas būvvalde	4	12	8	7	31
Iedzīvotāju dzīvesvietas deklarēšana	11	17	7	11	46
Pašvaldības ieņēmumu pārvalde	17	10	13	11	51

Aptaujā iegūtie dati liecina, ka 40% no kopējā dalībnieku skaita vēlētos, lai Centra klientu apkalpošanas vietās pakalpojumus sniegtu Rīgas domes Pašvaldības ieņēmumu pārvalde, bet 36% vēlētos saņemt dzīvesvietas deklarēšanas pakalpojumu (4.diagramma).

4.diagramma

Vēlamie pašvaldības pakalpojumu sniedzēji



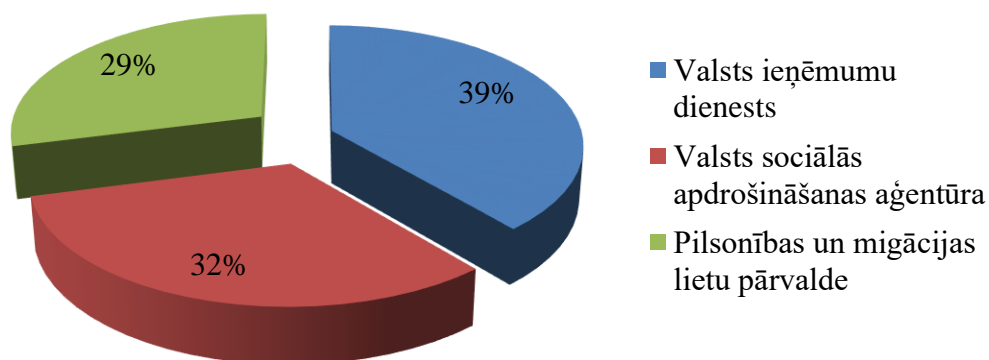
Klientu ieteikumi valsts iestāžu pakalpojumu sniegšanai Centra klientu apkalpošanas vietās

Aptaujas anketās respondentiem arī tika lūgts atzīmēt, kuru valsts iestāžu pakalpojumus vajadzētu sniegt Centra klientu apkalpošanas vietās: Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūras, Valsts ieņēmumu dienesta vai Pilsonības un migrācijas lietu pārvaldes. Klientiem bija iespēja arī norādīt citas valsts iestādes, kuru pakalpojumus varētu sniegt Centrā, kā arī iespēja atzīmēt vienu vai vairākas valsts iestādes. 39% bija atzīmējuši, ka vēlētos saņemt Valsts ieņēmumu dienesta pakalpojumus, 32% - Valsts sociālās apdrošināšanas pakalpojumus. Ieteikumi par citu valsts iestāžu pakalpojumu sniegšanu netika saņemti (4.tabula un 5.diagramma).

	Kungu iela 7/9	Brīvības iela 49/53	Daugavpils iela 31	Eduarda Smiļģa iela 46	Kopā
Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra	4	12	15	9	40
Valsts ieņēmumu dienests	11	17	12	8	48
Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde	12	10	10	4	36

5.diagramma

Vēlamie valsts pakalpojumu sniedzēji

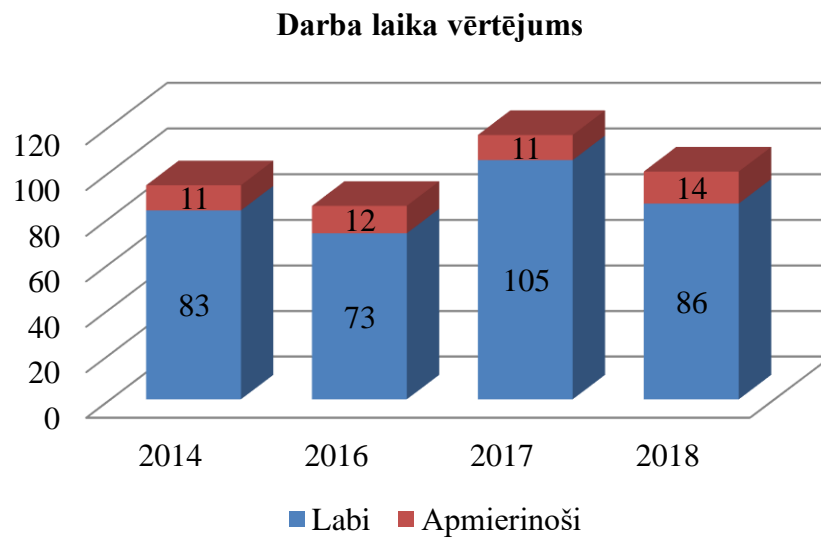


Secinājumi

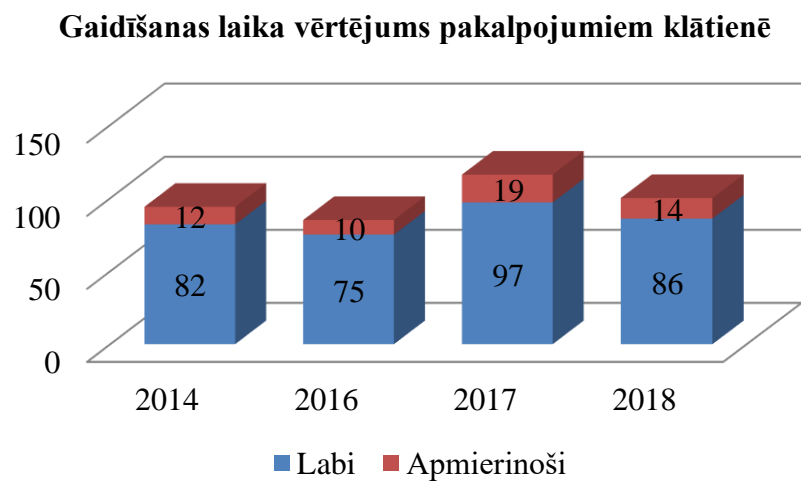
Katru gadu Centra rīkotajās klientu aptaujās piedalās neliels skaits klientu, vidēji 4-5% no kopējā klientu skaita attiecīgajā laika periodā, kad tiek veikta aptauja.

2018.gadā klientu apkalpošanas kvalitātes vērtējums ir salīdzinoši līdzīgs iepriekšējos gados gūtajam (6.-12. diagramma).

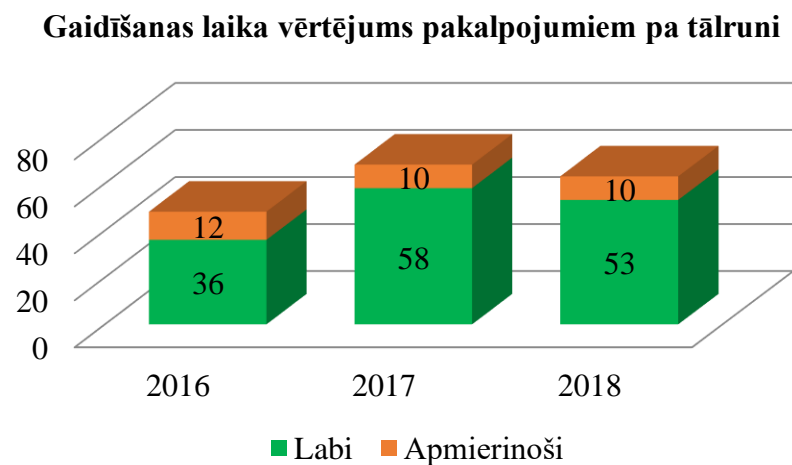
6.diagramma



7.diagramma

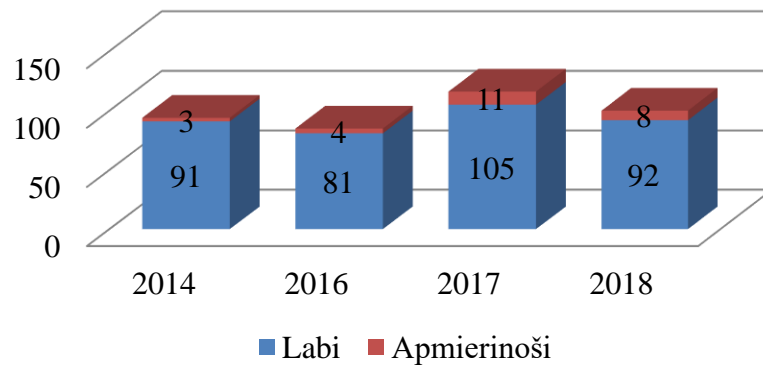


8.diagramma



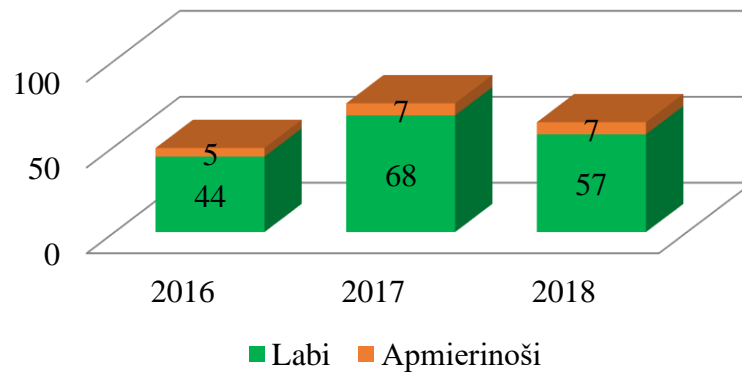
9.diagramma

Darbinieku atsaučības vērtējums pakalpojumiem klātienē



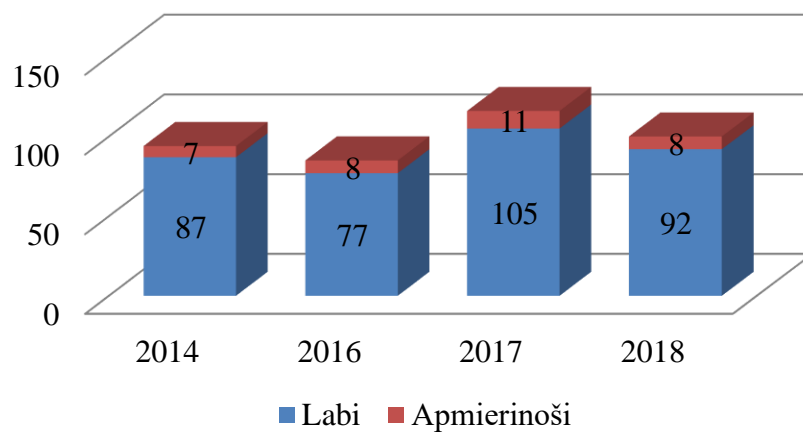
10.diagramma

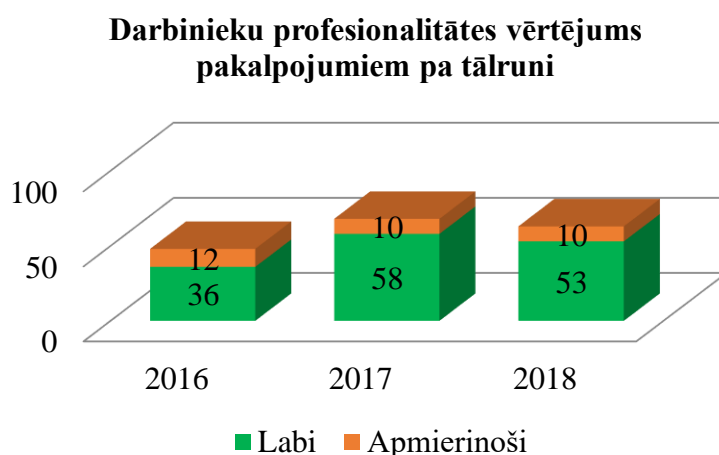
Darbinieku atsaučības vērtējums pakalpojumiem pa tālruni



11.diagramma

Darbinieku profesionalitātes vērtējums pakalpojumiem klātienē





Vidēji 90% Centra klientu ir apmierināti ar piedāvāto darba laiku. 15-20% vēlētos īsāku gaidīšanas laiku pakalpojuma vai atbildes saņemšanai. Darbinieku atsaucība un profesionalitāte 90% tiek vērtēta kā "laba".

Klientu apmierinātības aptaujas mērķis tika sasniegts. Apkopojot datus, tika iegūta informācija par klientu apkalpošanas kvalitātes novērtējumu un iegūtas ziņas par vēlamo pakalpojumu sniegšanu turpmākai izmantošanai Centra klientu apkalpošanas vietu attīstīšanā un piedāvāto pakalpojumu klāsta plānošanā.

Aptaujā iegūtie dati par dzīvesvietas deklarēšanas pakalpojuma sniegšanas nepieciešamību Centrā apstiprināja, ka ir izdarīta pareiza izvēle, sniedzot iespēju no 2018.gada septembra klientiem saņemt dzīvesvietas deklarēšanās pakalpojumu Brīvības ielā 49/53. Savukārt no 2018.gada decembra, pēc Centra reorganizācijas, visās Centra teritoriālajās atrašanās vietās un Dzirciema ielā 28, Centra Iedzīvotāju dzīvesvietas deklarēšanas nodaļā.

Pakalpojumu sniegšanas efektivitātes uzlabošanai jāizvērtē veicamās pakalpojuma sniegšanas darbības gaidīšanas laika samazināšana, kā arī jāplāno un jānodrošina darbinieku profesionālās izaugsmes veicināšanas pasākumi.