

ZIŅOJUMS

2013. gada augustā veiktās Rīgas domes Apmeklētāju pieņemšanas centra klientu aptaujas rezultāti.

Mērķis

Lai noskaidrotu Rīgas domes apmeklētāju informētību par iespējām saņemt Rīgas domes Apmeklētāju pieņemšanas centrā (turpmāk –centrs) sniegtos pakalpojumus un saņemtu to vērtējumu un veiktu centra sniegto pakalpojumu uzlabošanu atbilstoši klientu vēlmēm, tika veikta klientu kārtējā aptauja. Tajā noskaidrots apmeklētāju viedoklis par centra darbību un ieteikumi tās uzlabošanai.

Gaita

Tika veikts kvantitatīvs pētījums, kas izpildīts ar aptaujas anketu palīdzību. Aptaujas anketas tika izvietotas visās centra teritoriālajās atrašanās vietās. Klātienē aizpildītas 49 anketa. Anketēšana ilga no 25.jūlija līdz 9.augustam.

Centra aptaujā ir piedalījušies 26 vīrieši un 23 sievietes. (1.tabula)

1.tabula

Ziņas par respondentiem

<i>Dzimums:</i>		<i>Vecums</i>		<i>Pamatnodarbošanās</i>	
Vīrietis	26	Līdz 25 gadiem	7	mācos, studēju	8
Sieviete	23	no 26g. līdz 40g.	17	strādāju	26
		no 41g. līdz 65g.	17	pensionārs	13
		no 66g. un vairāk	8	bezdarbnieks	3

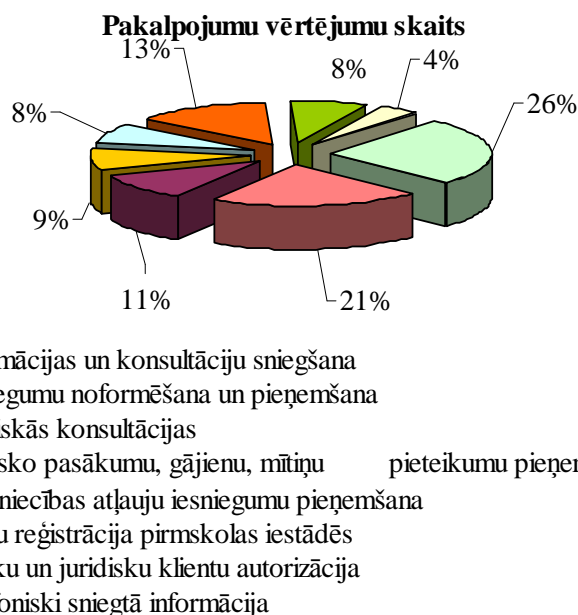
Aptaujā piedalījušies 49 klienti, kuri ir snieguši 141 vērtējumu par centrā pieejamiem pakalpojumiem (2.tabula)

2.tabula

Vērtēto pakalpojumu skaits

Centra pakalpojumi	Sniegto vērtējumu skaits
Informācijas un konsultāciju sniegšana	37
Iesniegumu noformēšana un pieņemšana	30
Juridiskās konsultācijas	15
Publisko pasākumu, gājienu, mītiņu pieteikumu pieņemšana	12
Tirdzniecības atļauju iesniegumu pieņemšana	11
Bērnu reģistrācija pirmskolas iestādēs	19
Fizisku un juridisku klientu autorizācija	11
Telefoniski sniegtā informācija	6
KOPĀ	141

26% jeb 37 respondenti centrā ir saņēmuši informāciju un konsultācijas par Rīgas pašvaldības kompetencē esošiem jautājumiem un citiem jautājumiem. 21% no respondentiem vērsušie centrā, lai iesniegtu un reģistrētu iesniegumus. 13% respondentu ir vērsušies reģistrēt bērnu pirmskolas iestādē. Salīdzinoši ar iepriekšējo aptauju vairāk respondenti ir vērsušies pieteikt publiskus pasākumu vai gājienu un mītiņu. Attiecīgi 2012. gadā 3% , bet 2013. gadā 9% no respondentu skaita. (1.diagramma)



Atbildot uz jautājumu par Centrā saņemtajiem pakalpojumiem, respondenti tika aicināti norādīt saņemto pakalpojumu vērtējumu – labi, apmierinoši, vāji. Aptaujā piedalījušies respondenti, pakalpojumus ir novērtējuši, kā labus vai apmierinošus attiecīgi 132 un 9 gadījumos. (3.tabula)

3. tabula

Centrā sniegto pakalpojumu novērtējums

	labi	apmierinoši
Informācijas un konsultāciju sniegšana	35	2
Iesniegumu noformēšana un pieņemšana	29	1
Juridiskās konsultācijas	13	2
Publisko pasākumu, gājienu, mītiņu pieteikumu pieņemšana	10	2
Tirdzniecības atļauju iesniegumu pieņemšana	10	1
Bērnu reģistrācija pirmsskolas iestādēs	19	
Fizisku un juridisku klientu autorizācija	10	1
Telefoniski sniegtā informācija	6	
KOPĀ	132	9

Atbildot uz jautājumu – **Kur Jums ir ērtāk saņemt Centra sniegtos pašvaldības pakalpojumus**, kā ērtāko iespēju aptaujas respondenti ir norādījuši teritoriālās filiālēs – 28 no 49 respondentiem un 15 atbildēs ir norādīts Centrs (Kungu iela 7/9) un 6 gadījumos filiāles izvēlei nav bijusi nozīme.

4.tabula

Kur Jums ir ērtāk saņemt Centra sniegtos pašvaldības pakalpojumus

Centrā	Teritoriālajās filiālēs	Nav nozīmes
15	28	6

Aicinot klientus izteikt vērtējumu par centra apkalpošanas kvalitātes rādītājiem, respondenti centra darbinieku atsaucību un citus darba kvalitātes rādītājus ir novērtējuši, kā labus vai apmierinošus. 12 gadījumos respondenti Centra telpu piemērotību ir norādījuši kā apmierinošu. (5.tabula)

5.tabula

Klientu apkalpošanas kvalitātes novērtējums

	labi	apmierinoši	slikti
Klientu apkalpošanas laiks	42	6	
Darbinieku atsaucība	46	1	
Sniegtās informācijas precizitāte	42	4	
Telpu piemērotība klientu apkalpošanai	34	12	
Centra darba laiki	35	9	

Lielai daļai aptaujas respondentu nav informācijas par klientu centra koncepciju, bet tajā pašā laikā viņi pozitīvi ir novērtējuši izveidoto Rīgas klientu centru. Apmeklētāji ir apmierināti ar Centra (Brīvības iela 49/53) darba laikiem un telpu piemērotību klientu apkalpošanai. (5.tabula)

5.tabula

Rīgas klientu centra (Brīvības iela 49/53) vērtējums

	nav informācijas	labi	apmierinoši	slikti
Klientu centra koncepcija (apvienotais klientu centrs)	20	18		2
Centra darba laiki (darba dienās no plkst.8.00 līdz 19.00 un sestdienās no plkst.10.00 līdz 15.00)	8	18	3	
Centra atrašanās vieta	7	17	1	1
Telpu piemērotība klientu apkalpošanai	10	15		

Secinājumi

Salīdzinot ar iepriekšējo aptauju (2012.gada oktobri), būtiski nav mainījusies klientu pieprasītie un sniegtie pakalpojumi. Joprojām iedzīvotāji galvenokārt centrā vērstas, lai saņemtu informāciju vai iesniegtu iesniegumus. Šajā gadā ir palielinājies to respondentu skaits, kas izmanto iespēju Centrā pieteikt publisku pasākumu vai gājienu, mītiņu.

Vairākums respondentu kā ērtāko pašvaldības pakalpojumu saņemšanas vietu ir norādījuši tieši teritoriālās atrašanās vietas.

Aptaujas dalībnieki ir norādījuši, ka papildus Centrā (Kungu iela 7/9) vēlētos saņemt Pašvaldības ieņēmumu pārvaldes darbinieku konsultācijas. Centra apmeklētāji Brīvības ielā 49/53 papildus piedāvātajām konsultācijām vēlētos saņemt Latvenego, Latvijas gāzes un Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūras konsultācijas.

Aptaujas respondenti ir apmierināti ar centra darbinieku atsaucību un pakalpojuma saņemšanai patērēto laiku.