

RĪGAS
VALSTSPILSĒTAS
PAŠVALDĪBA

**Rīgas pilsētas
Apkaimju iedzīvotāju
centra klientu aptauja
2021. gadā**

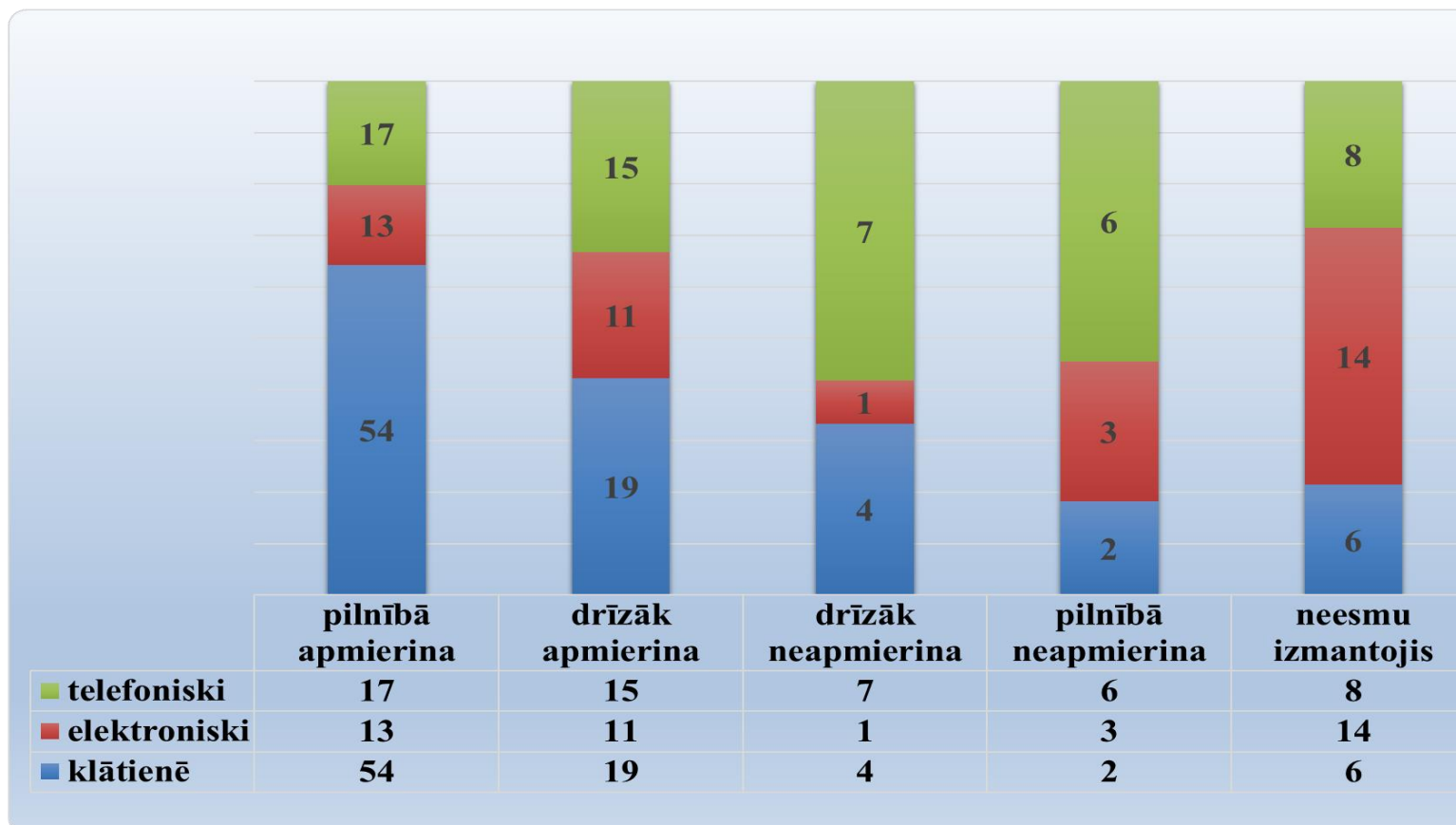
Aptaujas mērķis

- ➔ Noskaidrot klientu apmierinātību ar Rīgas pilsētas Apkaimju iedzīvotāju centra (turpmāk – centrs) sniegto pakalpojumu kvalitāti un centra sasniedzamību Covid-19 pandēmijas laikā.
- ➔ Aptauja norisinājās no 01.10.2021. – 31.10.2021.
- ➔ Aptaujā piedalījās 91 respondents

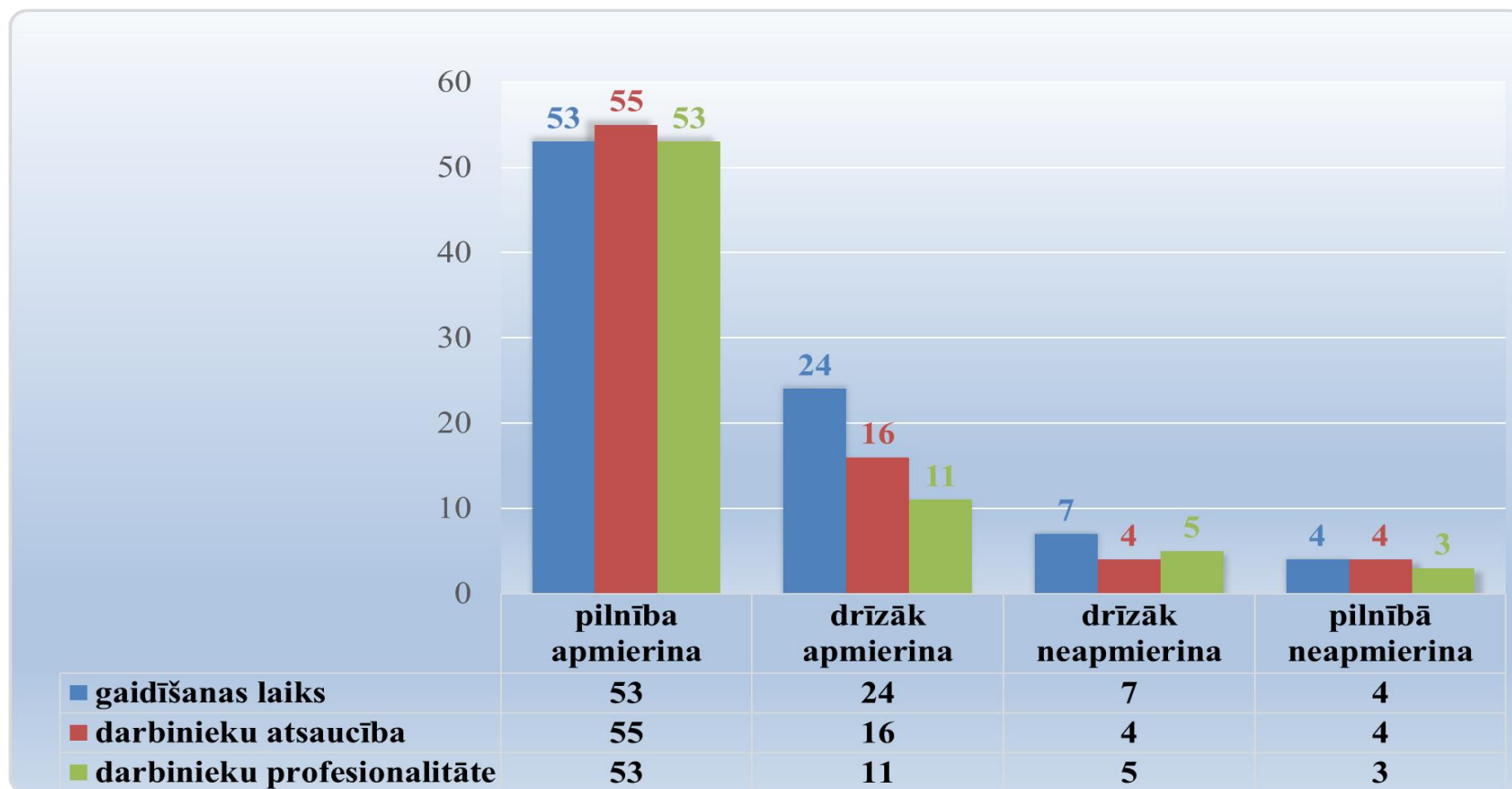
Aptaujā iekļautie jautājumi

- ➔ Aptaujāto respondentu statuss
- ➔ Saziņa ar centru un tā pieejamība Covid-19 laikā
- ➔ Klientu apkalpošanas kvalitāte
- ➔ Saziņa ar virtuālo asistentu jeb *čatbotu* Zintis
- ➔ Centra teritoriālais izvietojums

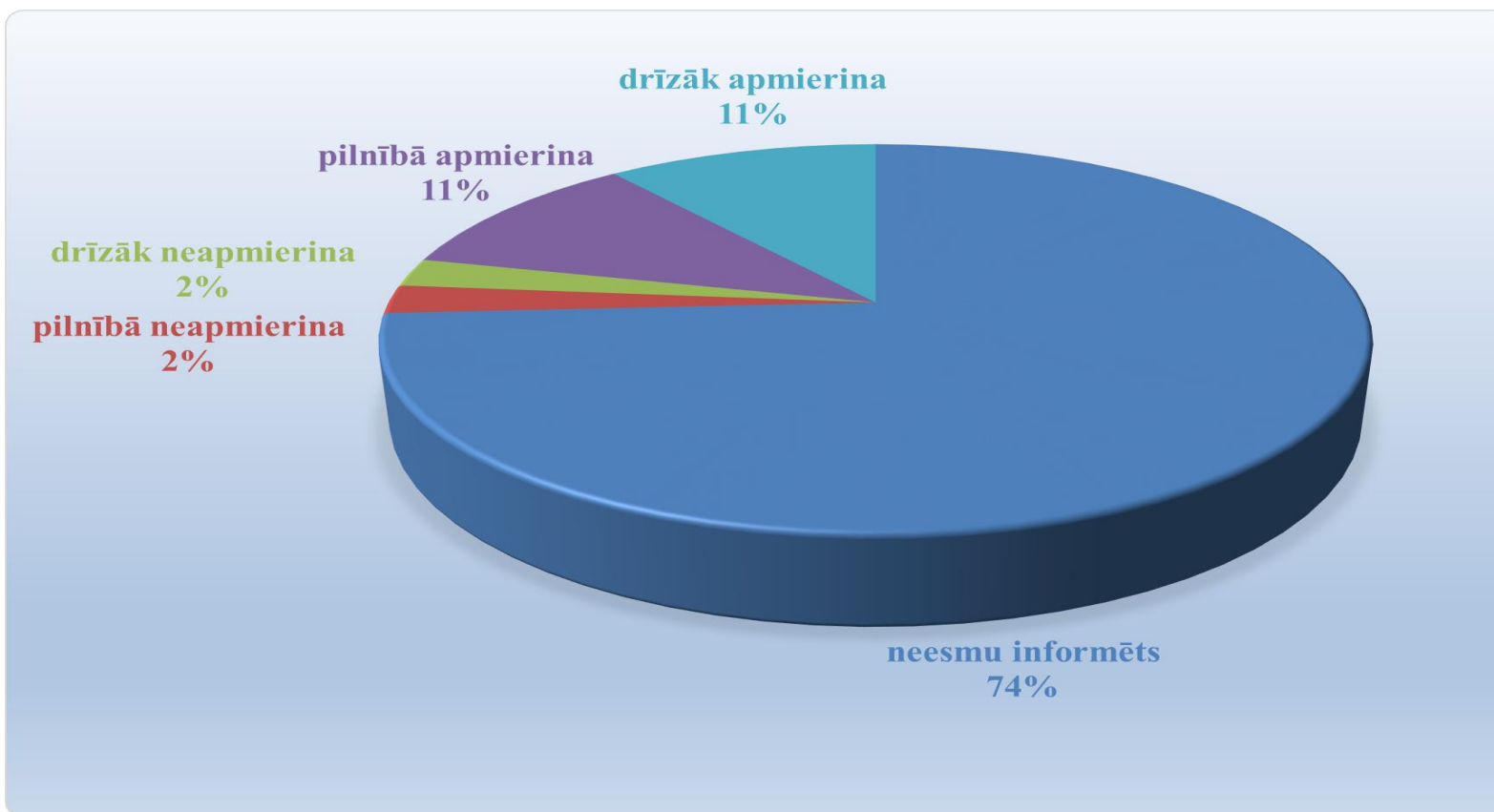
Saziņa un centra pieejamība Covid-19 laikā



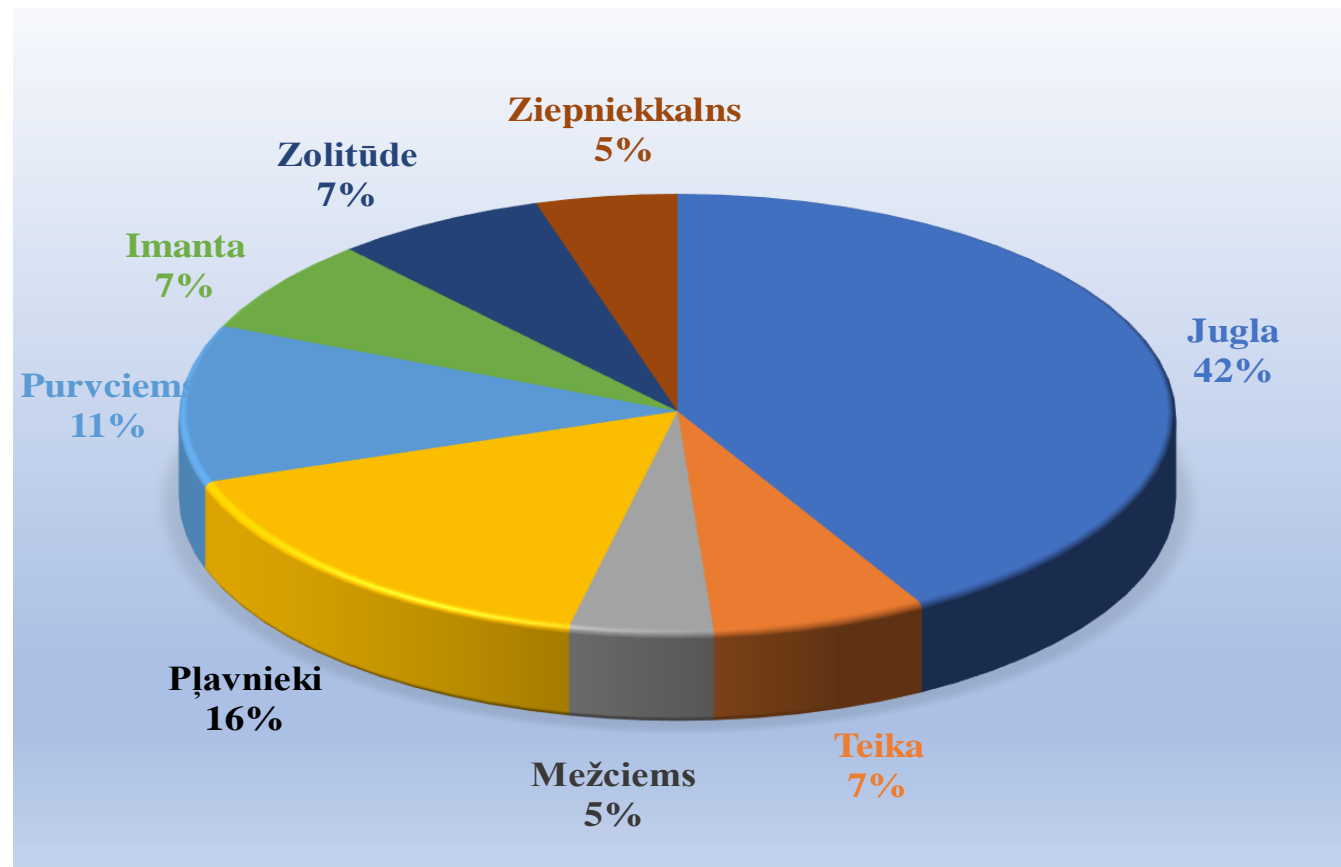
Apmierinātība ar pakalpojumu sniegšanas procesu



Virtuālā asistenta jeb čatbota Zintis vērtējums



legūtā informācija par centru izveidi citās Rīgas apkaimēs



Klientu ieteikumi un priekšlikumi centra darbības uzlabošanai

Ieteikumi

- Kvalitatīvai apkalpošanai vajadzīga ātrāka datortehnika
- Centram jābūt tiesīgam uzdot Rīgas domes departamentiem saistošus uzdevumus
- Aizstāvēt iedzīvotāju intereses un vajadzības
- Vairāk pievērsties komunikācijai ar apkaimju iedzīvotājiem
- Centra darbinieku izvēlei jābalstās to patiesā vēlmē risināt iedzīvotāju aktualizētās problēmas

Priekšlikumi

- Centram jāsāk strādāt atbilstoši Rīgas domes vadības noteiktajiem mērķiem un uzstādījumiem
- Papildus virtuālajam asistentam Zintis, izveidot neformālāku un iedzīvotājiem tuvāku saziņu ar apkaimju koordinatoriem
- Palielināt centru skaitu, iespējams dalīt resursus ar citām pašvaldības iestādēm - īpaši koordinatoru skaitu
- Rīkot tematiskās sapulces par dažādām tēmām ar visiem interesentiem, t.sk. apkaimju biedrībām

Secinājumi

- ➔ Rīgas pilsētas Apkaimju iedzīvotāju centra klientu aptaujā par apmierinātību ar pakalpojumu sniegšanas procesu Covid-19 pandēmijas laikā noskaidrots, ka pakalpojumu sniegšanas operativitāte, darbinieku atsaucība un profesionalitāte lielākoties tiek vērtēta kā pilnībā apmierinoša
- ➔ Lielākā daļa no aptaujas dalībniekiem (94%) informāciju par pakalpojumu sniegšanu ieguvuši, apmeklējot Rīgas pilsētas Apkaimju iedzīvotāju centru klātienē
- ➔ Aptaujas laikā noskaidrots, ka lielākā daļā respondentu nav informēta par virtuālā asistenta Zintis darbību
- ➔ Jāizvērtē respondentu izteiktās vēlmes par papildu centra klientu apkalpošanas vietu izveidi citās Rīgas apkaimēs
- ➔ Jāturpina darbs pie centra sniegto pakalpojumu un centra darbības kopumā kvalitātes uzlabojumiem

Paldies par atsaucību un sadarbību!

Rīgas pilsētas
Apkaimju iedzīvotāju centrs
Eduarda Smiļģa iela 46, Rīga, LV-1002