

Rīgas pilsētas  
Apkaimju iedzīvotāju centra  
klientu apmierinātības  
aptauja 2022





3

## Aptaujas mērķis

4

## Aptaujā iekļautie jautājumi un atbildes

5-17

## Aptaujas rezultāti

18

## Respondentu ieteikumi un priekšlikumi

19-20

## Secinājumi

## APTAUJAS MĒRĶIS

- **legūt datus, kas ļautu izvērtēt un analizēt Rīgas pilsētas Apkaimju iedzīvotāju centra (turpmāk – centrs) klientu apmierinātību ar centra darbu un sniegtajiem pakalpojumiem un salīdzināt tos ar iepriekšējā gadā veiktās aptaujas rezultātiem.**
- **Aptauja norisinājās no 03.10.2022. līdz 31.10.2022.**
- **Aptaujā piedalījās 213 respondenti, aptauja veikta elektroniski portālā [www.riga.lv](http://www.riga.lv) un klātienē centra klientu apkalpošanas punktos.**
- **Aptauja bija anonīma.**

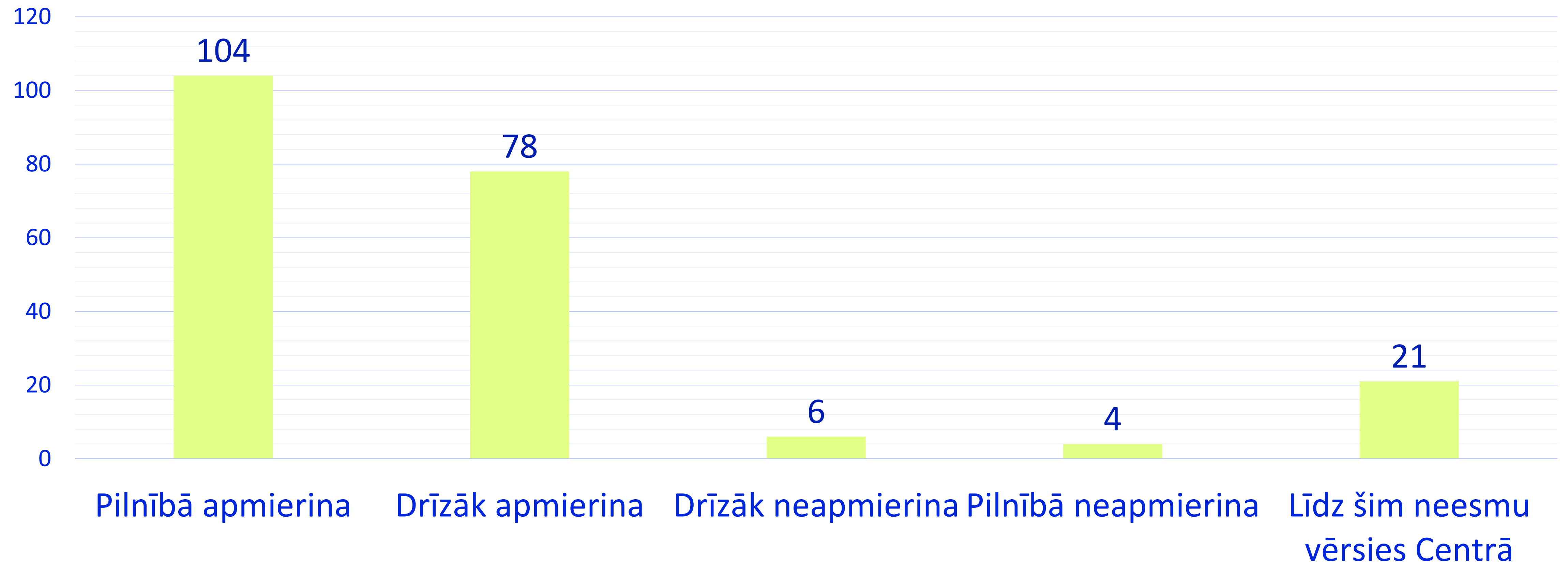
## APTAUJĀ IEKĻAUTIE JAUTĀJUMI

- **Klientu apmierinātības vērtējums par centra darbu**
- **Vai ir izmantoti centra sniegtie pakalpojumi**
- **Kādi centra sniegtie pakalpojumi ir izmantoti**
- **Vai būtu nepieciešama papildu pakalpojumu piesaiste jau esošo pakalpojumu klāstam**
- **Kādas sfēras pakalpojumus papildus vēlētos saņemt centrā**
- **Saziņa ar centru**
- **Klientu apkalpošanas kvalitāte centrā**
- **Pielietotie saziņas kanāli piesakot un saņemot pakalpojumus**
- **Pakalpojumu pieprasīšana un saņemšana elektroniski COVID-19 ietekmē**
- **Ierobežojumi, kas liedz centra sniegtos pakalpojumus pieprasīt un saņemt elektroniski**

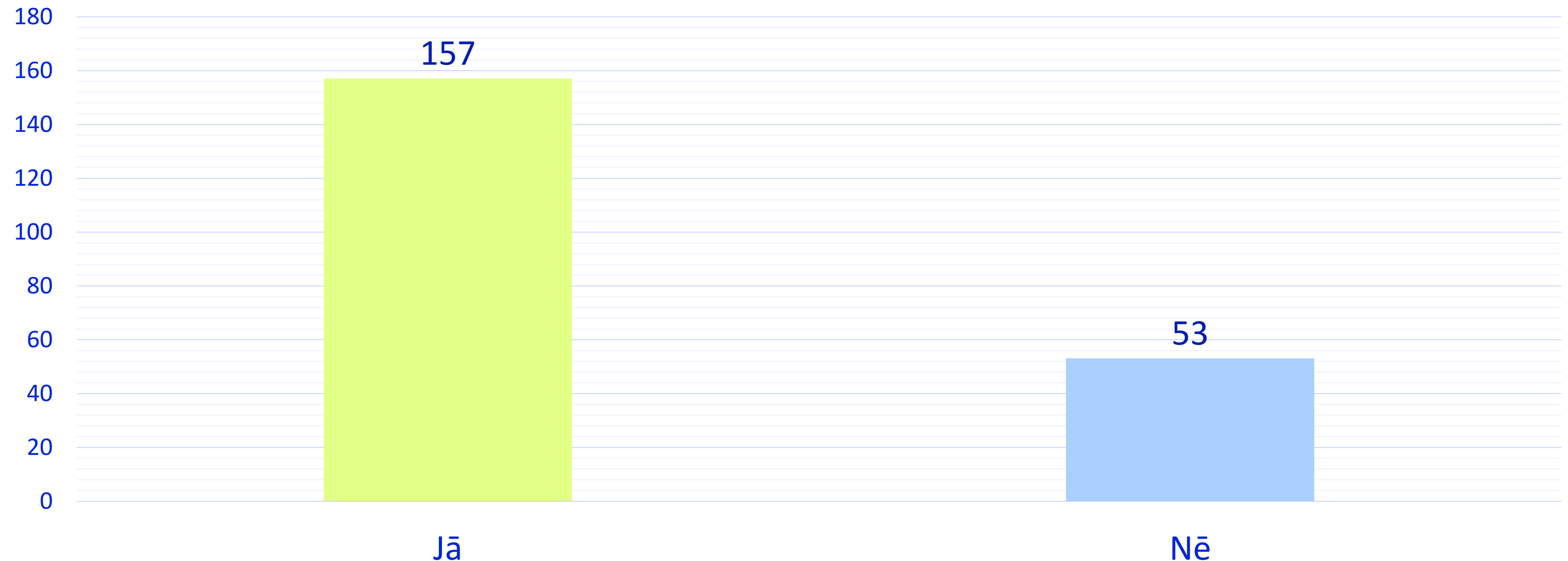
# Aptaujas respondentu skaits



## Kā vērtējat centra darbu?



# Vai esat izmantojis kādu no centra sniegtajiem pakalpojumiem?

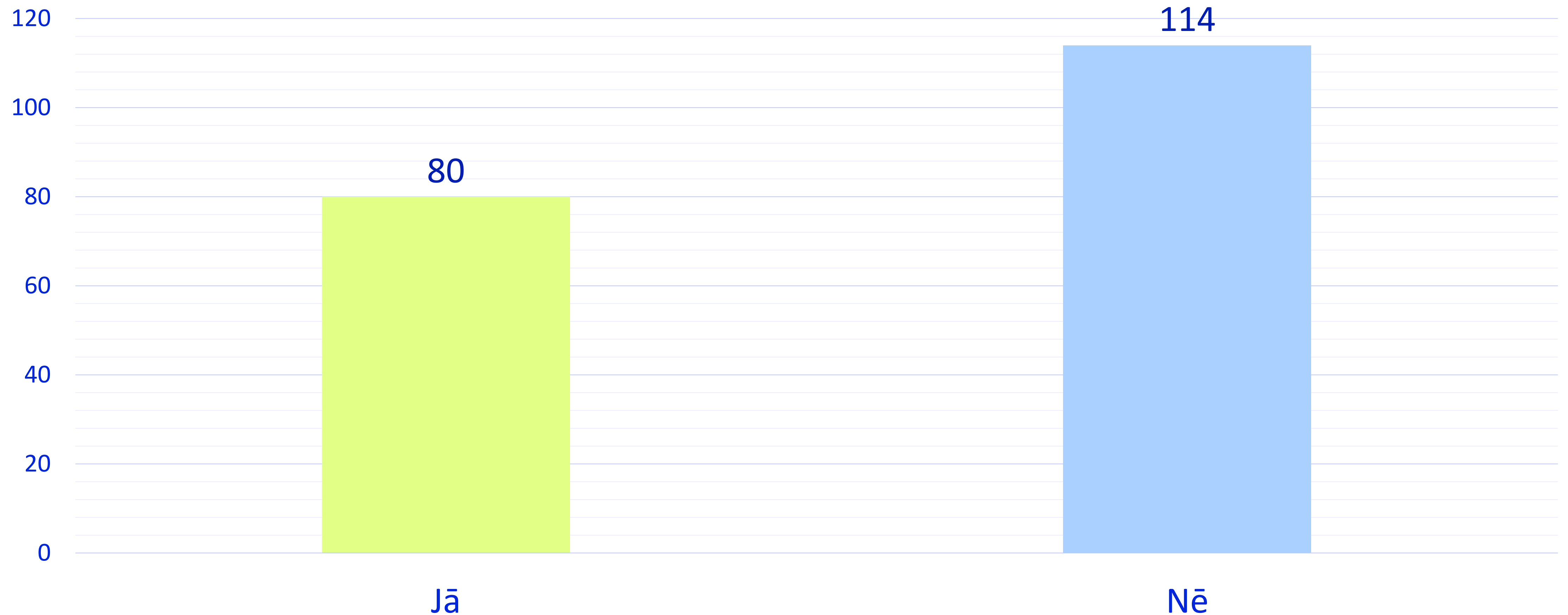


# Kādi centra sniegtie pakalpojumi ir izmantoti?



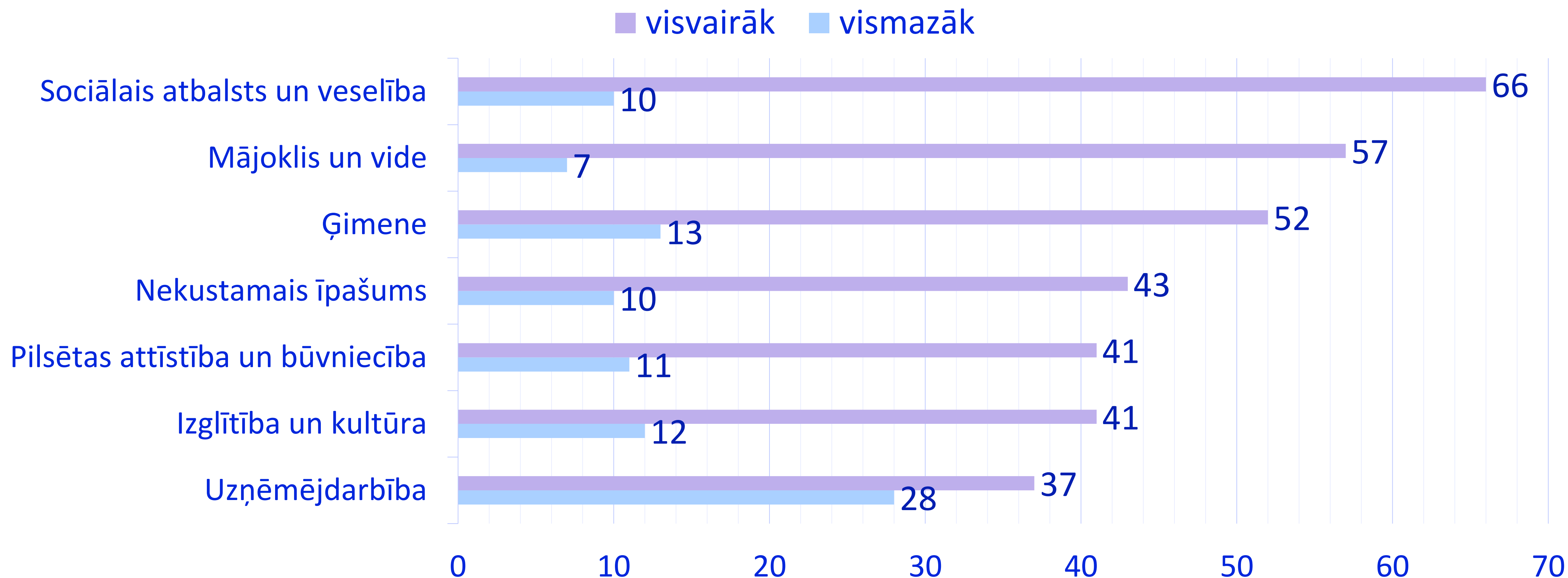


# Vai būtu nepieciešams papildināt sniegto pakalpojumu klāstu?

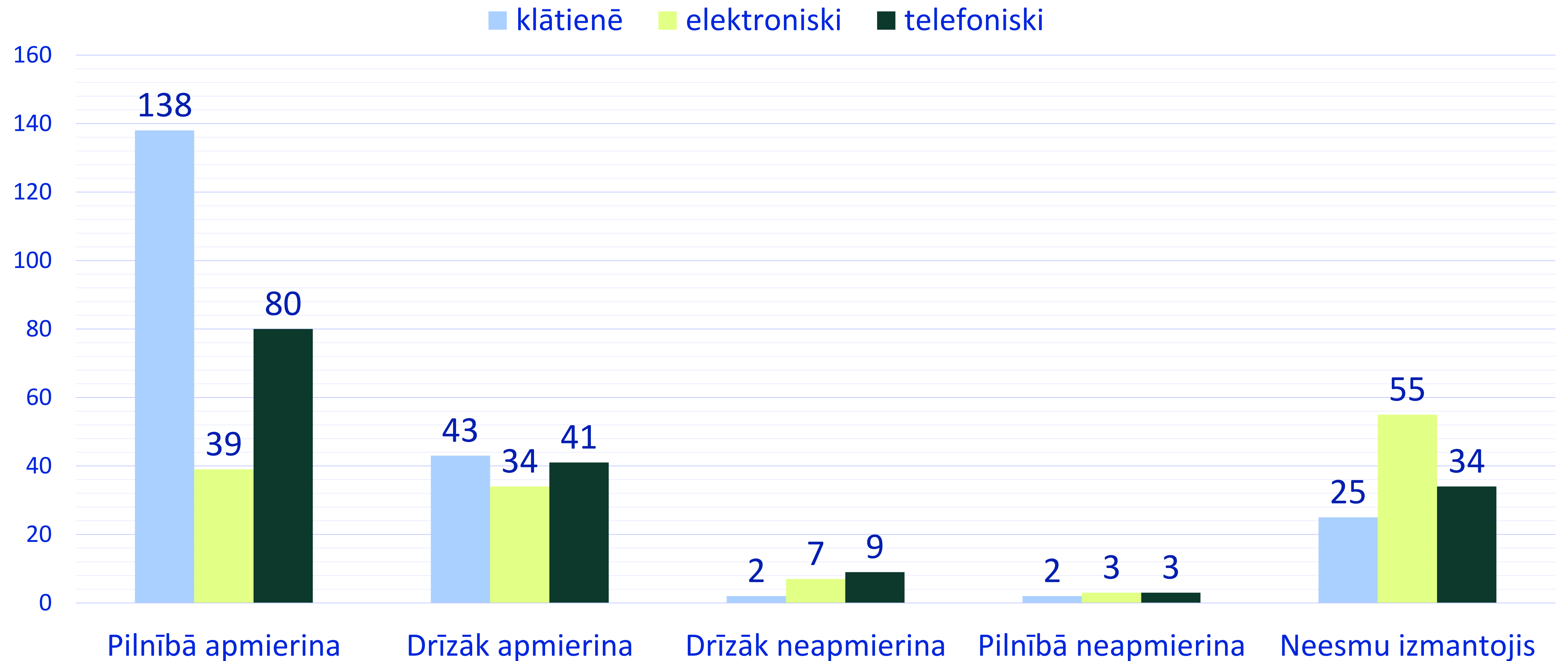


# Kādas sfēras pašvaldības pakalpojumus Jūs papildus vēlētos saņemt centrā?

Lūdzu novērtējiet piedāvātās pakalpojumu sfēras nepieciešamību, kur 1-vismazāk; 5-visvairāk.

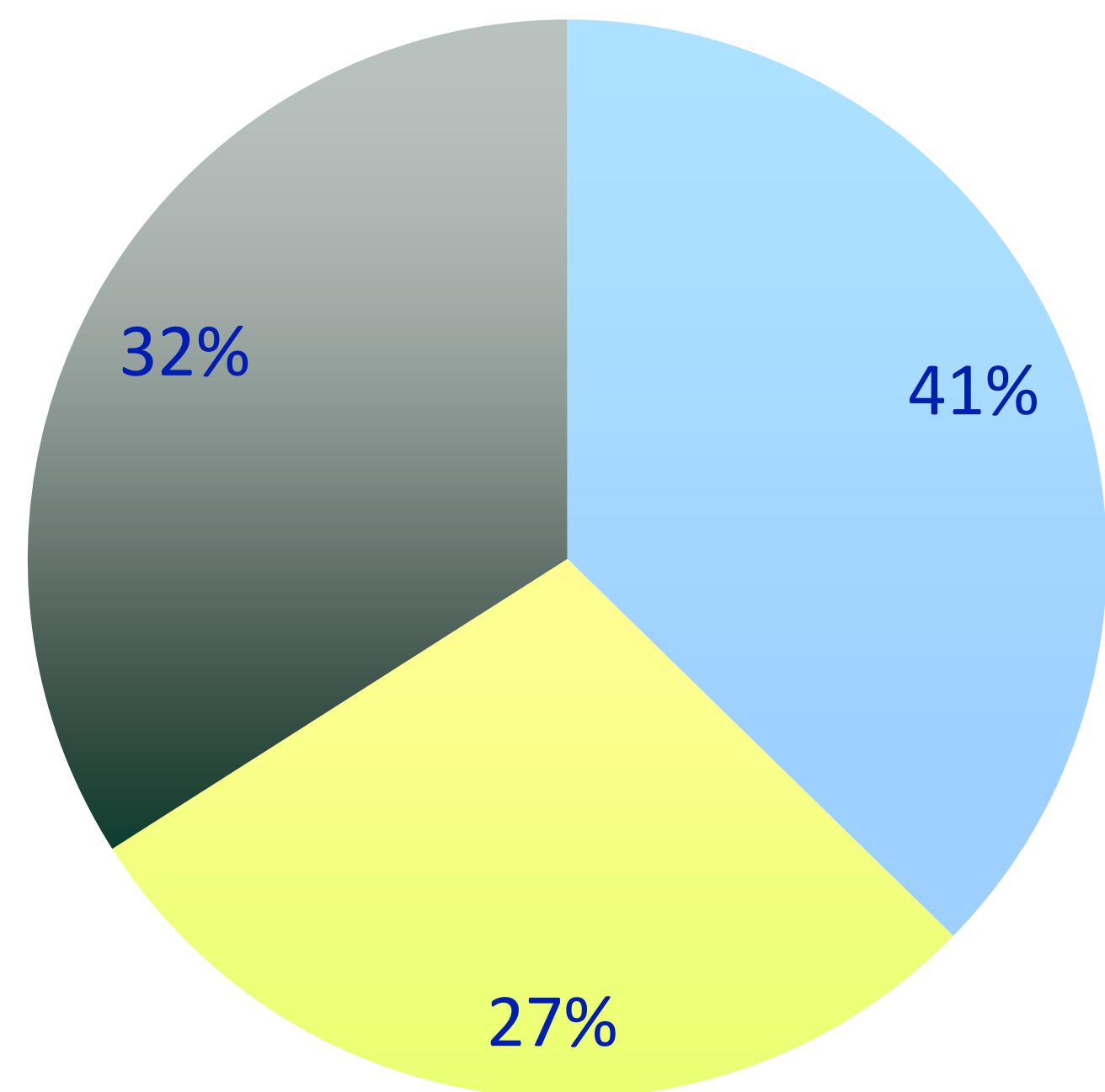


# Kā vērtējat saziņu ar centru?



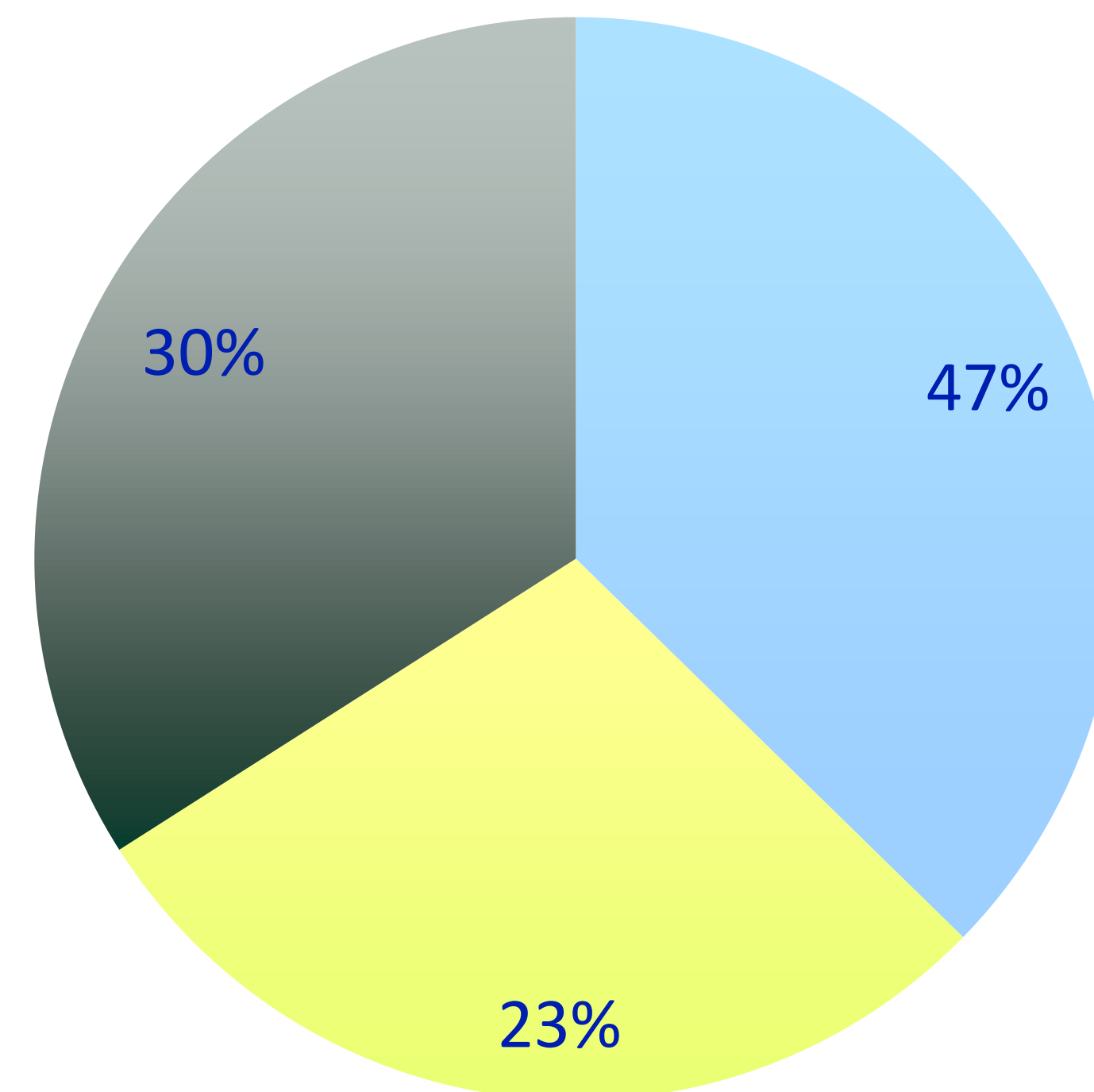
# Saziņas kanālu izmantošana 2022. un 2021.gadā

2022



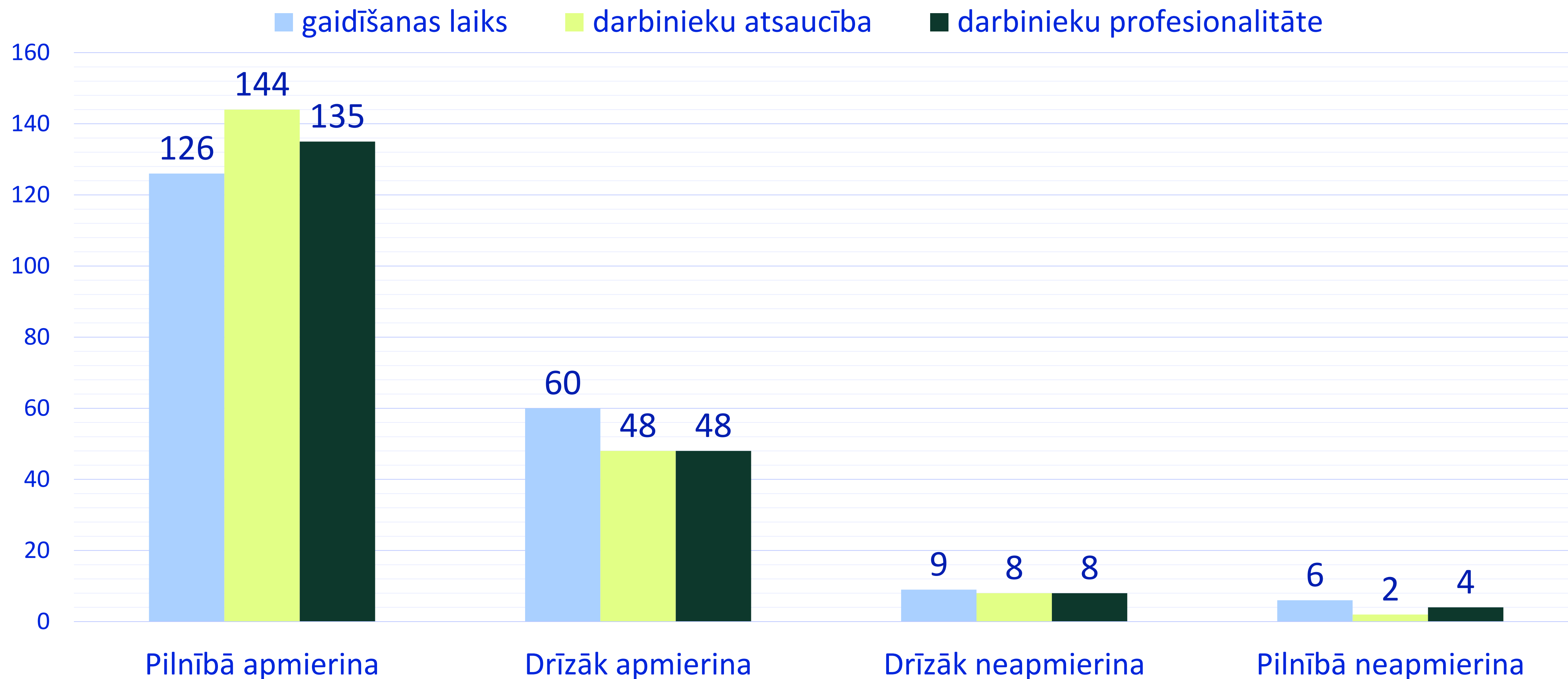
■ klātienē ■ elektroniski ■ telefoniski

2021



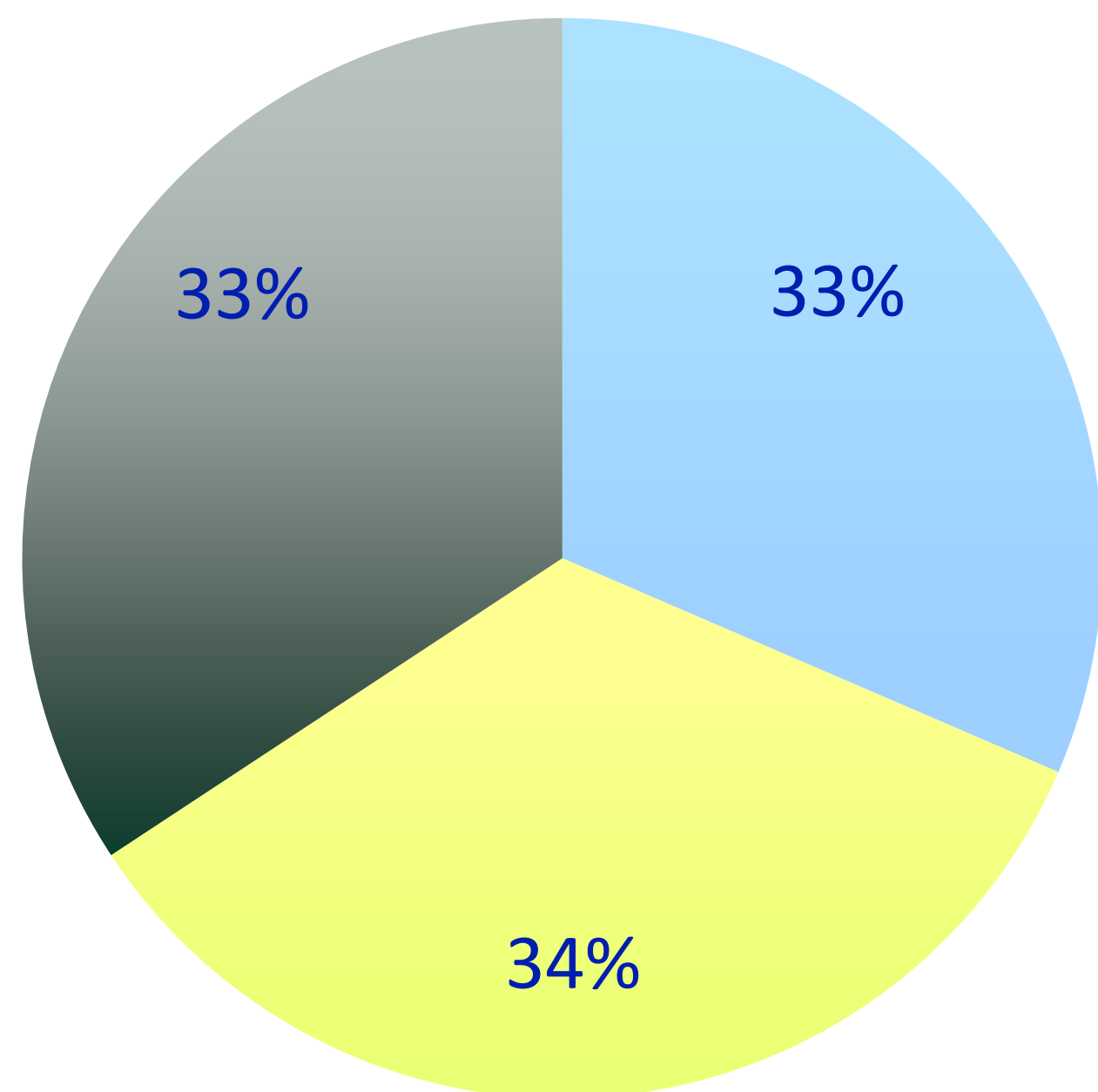
■ klātienē ■ elektroniski ■ telefoniski

# Kā vērtējat klientu apkalpošanu centrā?

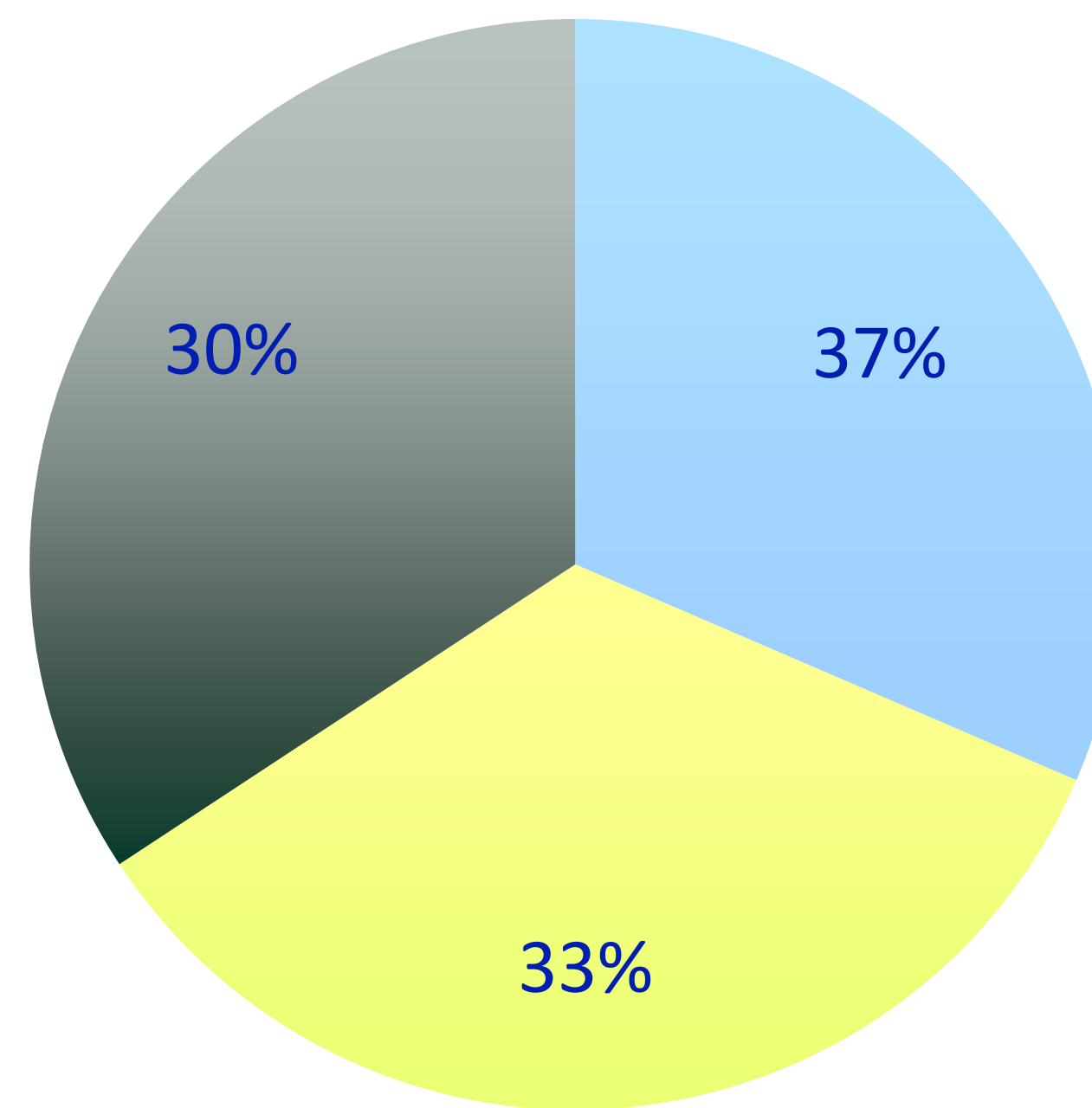


# Klientu apkalpošanas kvalitātes vērtējums 2022. un 2021.gadā

2022



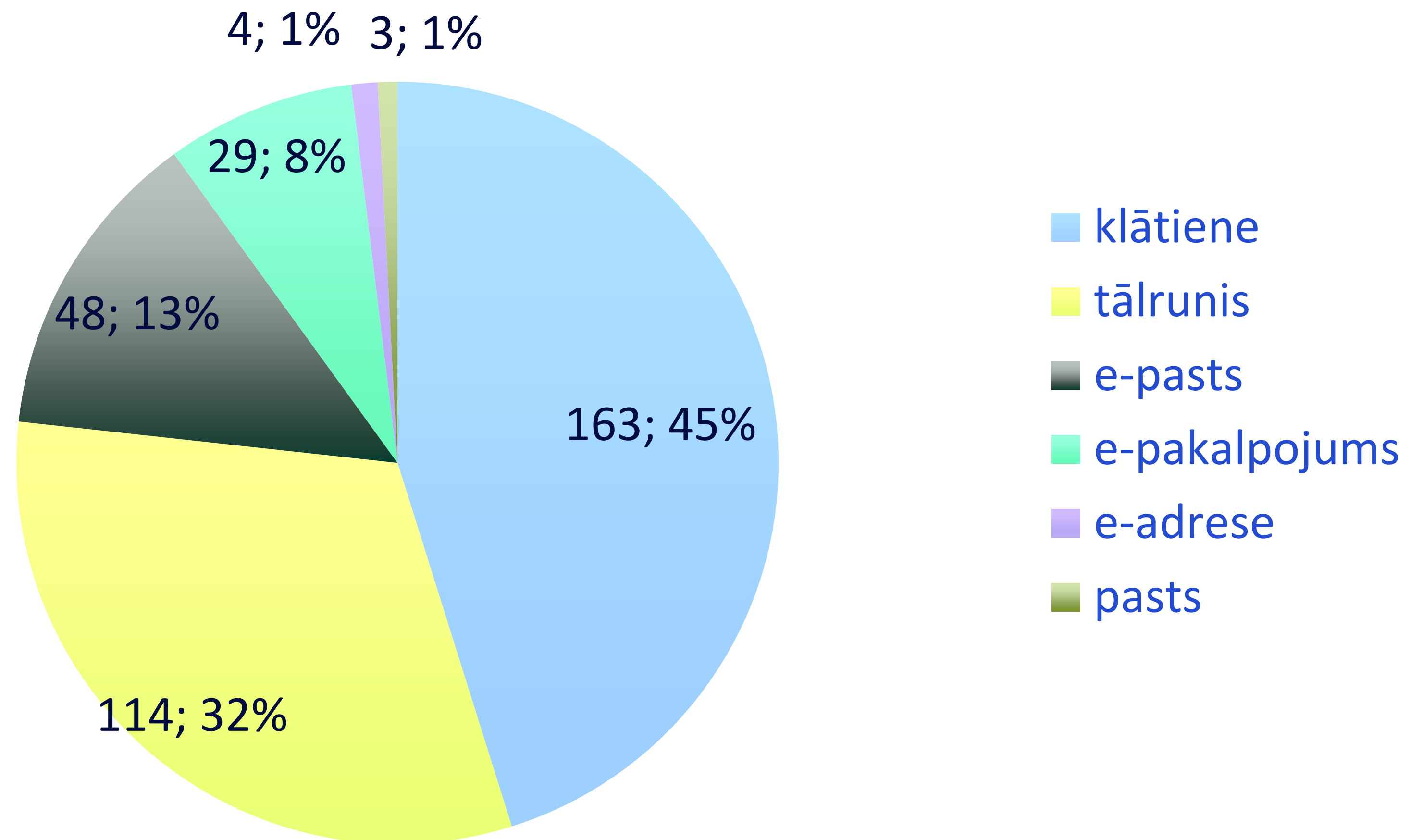
2021



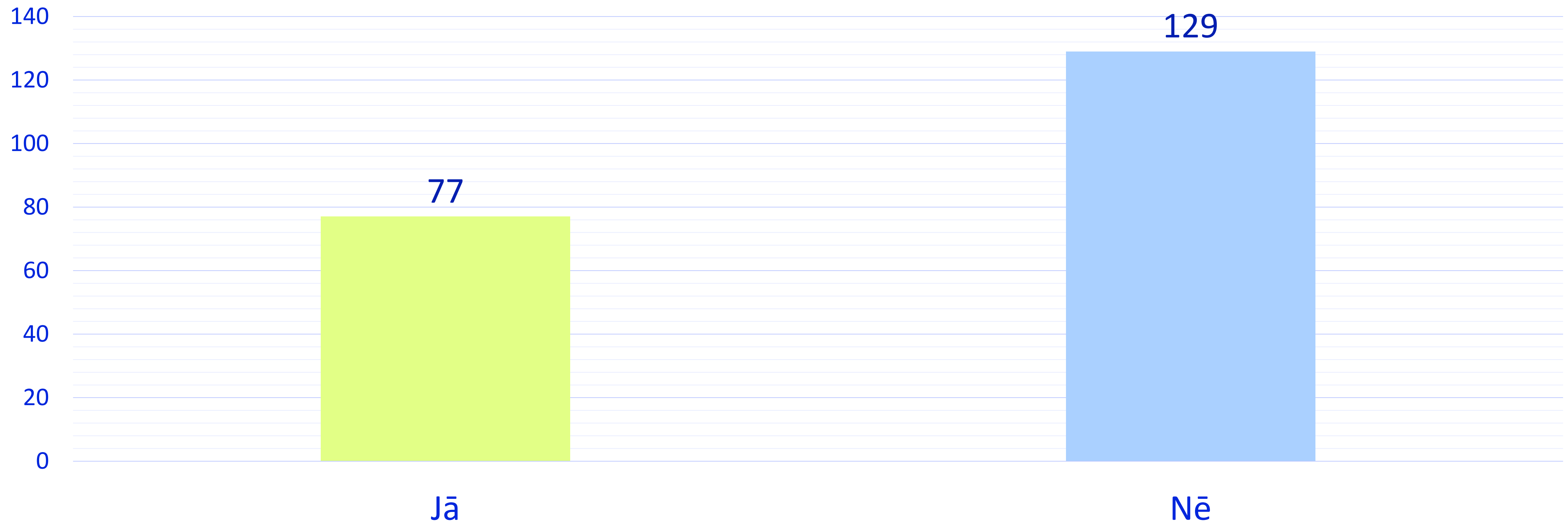
■ gaidīšanas laiks ■ darbinieku atsaucība ■ darbinieku profesionalitāte

■ gaidīšanas laiks ■ darbinieku atsaucība ■ darbinieku profesionalitāte

# Kādus saziņas kanālus Jūs izmantojat piesakot un saņemot pakalpojumu?

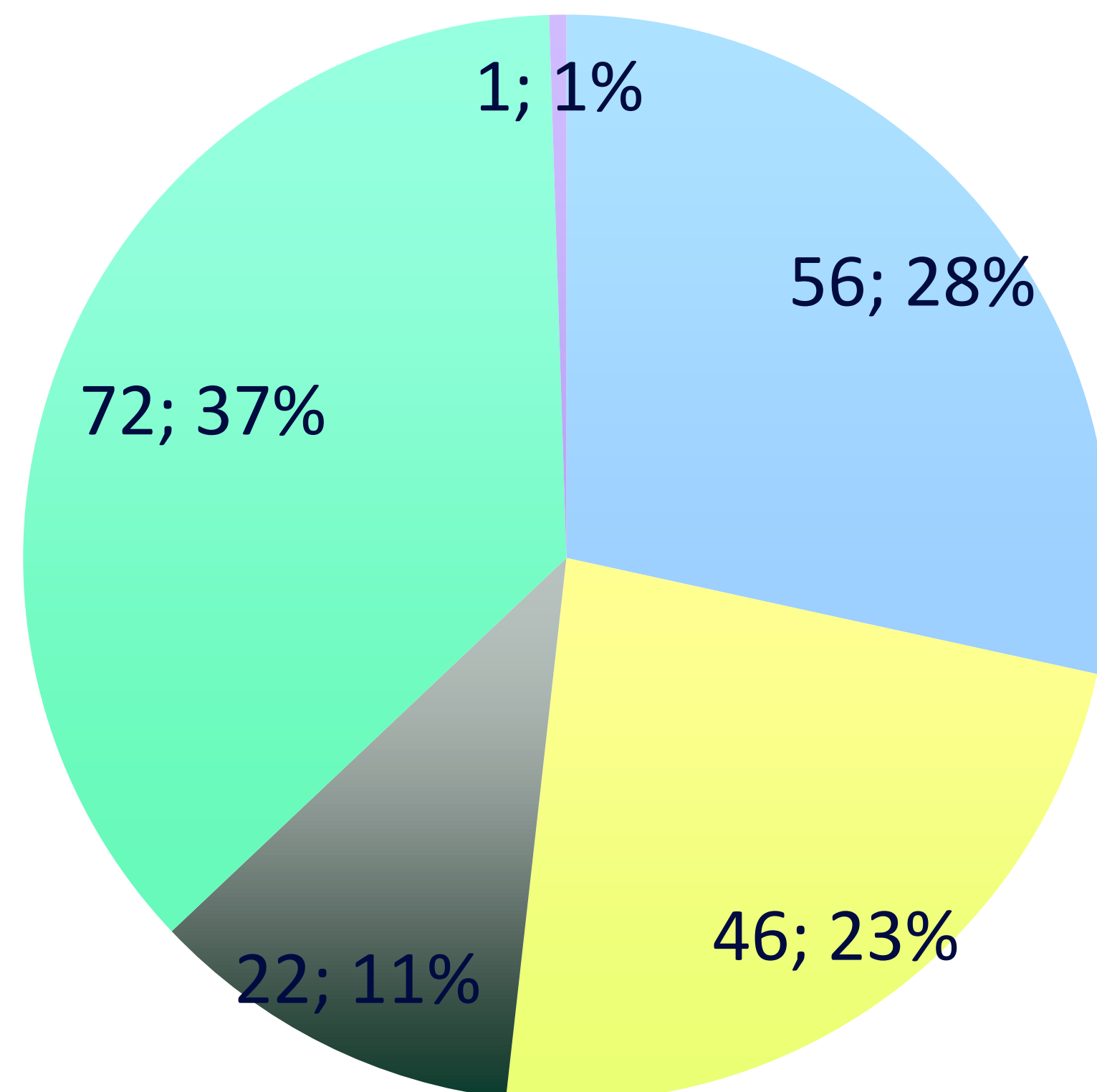


# Vai COVID-19 ietekmē sākāt vairāk pieprasīt un saņemt pakalpojumus elektroniski?





# Kāpēc neizmantojat iespēju pakalpojumus pieprasīt un saņemt elektroniski?



- Nav pieejamas tehniskās iespējas
- Nav prasmes
- Nav informācijas
- Patīk pieprasīt un saņemt pakalpojumus klātienē
- Nav nepieciešamības

## RESPONDENTU IETEIKUMI UN PRIEKŠLIKUMI

- «Turpināt būt atvērtiem un atsaucīgiem»
- «Reaģēt uz cilvēkiem»
- «Vairāk iesaistīties reālā darbībā»
- «Vairāk iesaistīt iedzīvotājus»
- «Centrā jābūt darbiniekam, kurš palīdzētu risināt Rīgas namu pārvaldnieka jautājumus»
- «Apmeklētājiem jābūt iespējai centrā saņemt jurista konsultāciju»
- «Jāsamazina koordinatoru atbildībā esošo apkaimju skaitu, lai koordinators varētu vairāk iesaistīties, risināt un atbalstīt savu apkaimju iedzīvotājus, pārrunātu apkaimes un biedrību aktuālos jautājumus»

## SECINĀJUMI

- **Pagājušā gada aptaujā piedalījās gandrīz simts respondentu (91-respondents), šogad aptaujāto skaits ir dubultojies (213-respondenti), kas ir par 134% respondentiem vairāk un norāda uz centra atpazīstamību un iedzīvotāju vēlmi aktīvi iesaistīties apkaimju attīstībā**
- **Aptaujas laikā noskaidrots, ka klientu apmierinātība ar centra darbu lielākoties vērtēta kā pilnībā apmierinoša; to vērtējuši 104 respondenti**
- **No centra sniegto pakalpojumu klāsta visvairāk izmantoti pakalpojumi, kas saistīti ar dzīvesvietas deklarēšanu, vēlēšanu apgabala maiņu, vēlētāju paraksta apliecināšanu, izziņas saņemšanu par personas dzīvesvietu, papildu adreses norādīšanu Latvijā vai ārvalstī. Pakalpojumi izmantoti 98 reizes**
- **Respondenti, visvairāk izteikuši vēlmi centrā saņemt papildu pakalpojumus, kas saistīti ar sociālo atbalstu un veselību – 66 respondenti, par mājokli un vidi – 57 respondenti, par ģimenes jautājumiem – 52 respondenti**
- **Līdzīgi kā pagājušajā gadā, vērtējot saziņu ar centru un klientu apkalpošanas kvalitāti centra punktos, respondenti lielākoties to atzīmējuši kā pilnībā apmierinošu**

## SECINĀJUMI

- **Vērtējot atbildes par saziņu ar centru un klientu apkalpošanas kvalitāti, salīdzinot 2022. un 2021.gada aptaujas rezultātus, secināms, ka būtiskas izmaiņas iedzīvotāju informācijas pieprasīšanas paradumos un klientu kvalitātes novērtēšanā nav vērojamas**
- **Piesakot un saņemot pakalpojumus iedzīvotāji visvairāk izmantojuši klātienē saziņu (45%) un tālruni (32%), savukārt elektroniskie kanāli saziņai izmantoti mazāk (e-pasts-13%, e-pakalpojums-8%, e-adrese-1%)**
- **Aptaujā noskaidrots, ka COVID-19 pandēmijas ietekme nav palielinājusi iedzīvotāju vēlmi pakalpojumus pieprasīt un saņemt elektroniski**
- **Aptaujas laikā noskaidrots, ka lielākajai daļai respondentu 37% patīk pieprasīt un saņemt pakalpojumus klātienē, 28% izvēlas pakalpojumu pieprasīt klātienē, jo nav atbilstošas tehniskās iespējas, savukārt 23% respondentu nav prasmes**

# Rīgas pilsētas Apkaimju iedzīvotāju centra klientu apmierinātības aptauja 2022

Novembris, 2022

Rīgas pilsētas Apkaimju iedzīvotāju centra  
Klientu atbalsta un metodikas pārvaldes  
Metodikas nodaļa

[aicm@riga.lv](mailto:aicm@riga.lv)  
67105698