

Rīgas Apkaimju  
iedzīvotāju centra  
klientu apmierinātības  
aptauja 2023



3

**Aptaujas mērķis un norise**

4

**Aptaujā iekļautie jautājumi**

5 - 15

**Aptaujas rezultāti**

16

**Respondentu ieteikumi un  
priekšlikumi**



- **Aptauja norisinājās no 2023. gada 1. novembra līdz 30. novembrim**
- **Aptauja tika organizēta, lai uzlabotu Rīgas Apkaimju iedzīvotāju centra (turpmāk – Centrs) klientu apkalpošanu un sniegto pakalpojumu kvalitāti**
- **Aptaujā piedalījās 255 respondenti**
- **Aptaujas anketas aizpildīja klātienē un elektroniski Rīgas valstspilsētas pašvaldības portālā [www.riga.lv](http://www.riga.lv)**
- **Aptauja bija anonīma**

**APTAUJĀ IEKĻAUTIE JAUTĀJUMI PAR:**

**Klientu apmierinātības vērtējumu ar Centra darbu**

**Centra sniegto pakalpojumu izmantošanu**

**Konkrētas sociālās sfēras papildu pakalpojumu saņemšanu Centrā**

**Klientu saziņu ar Centru**

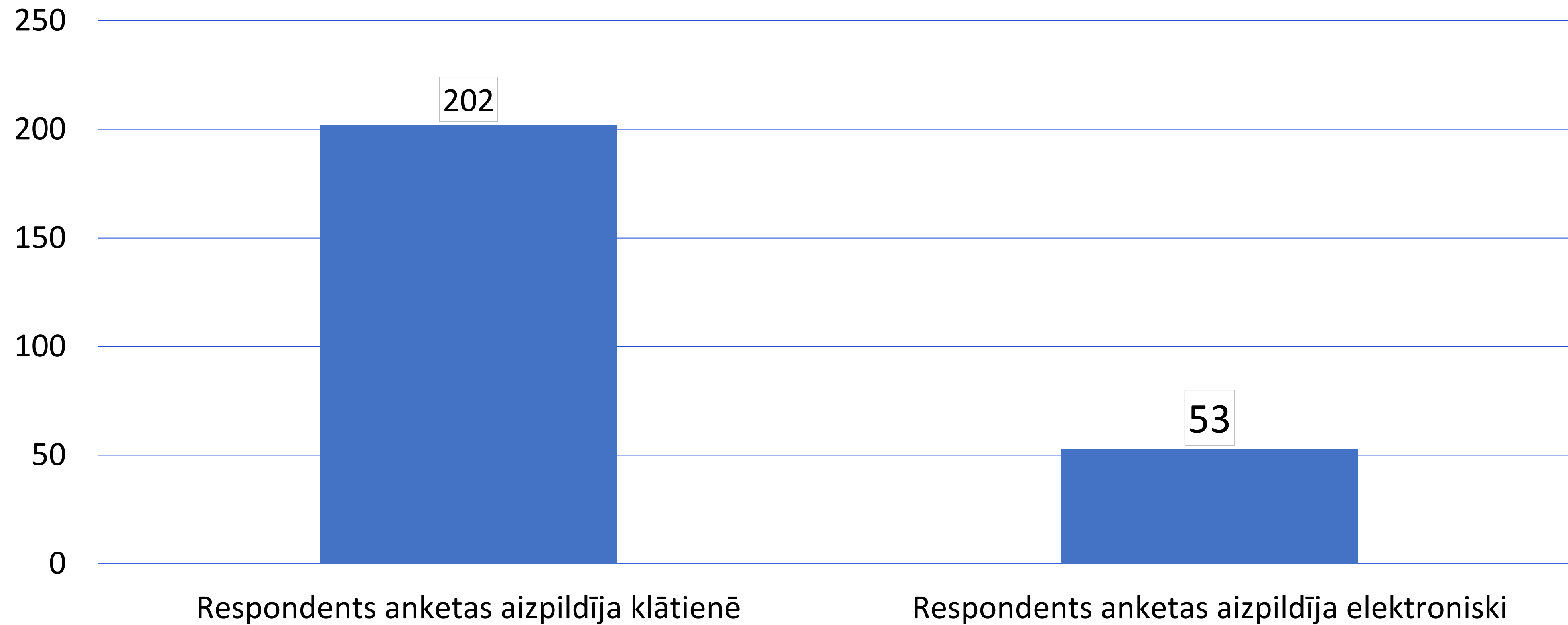
**Klientu apkalpošanas kvalitāti Centrā**

**Pielietotiem saziņas kanāliem, piesakot un saņemot pakalpojumus**

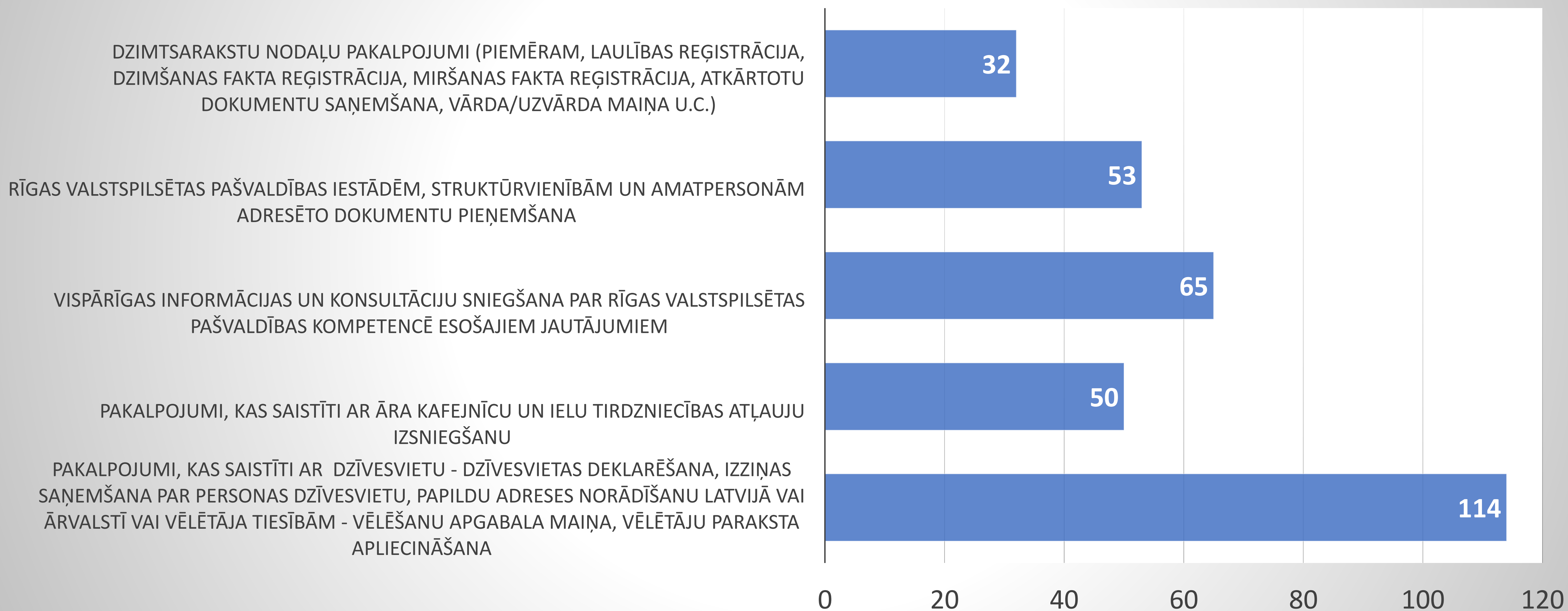
**Ierobežojumiem, kas liedz Centra sniegtos pakalpojumus pieprasīt un saņemt elektroniski**

**Lūgumu sniegt priekšlikumus un ierosinājumus turpmākai Centra darbībai un sniegto pakalpojumu uzlabošanai**

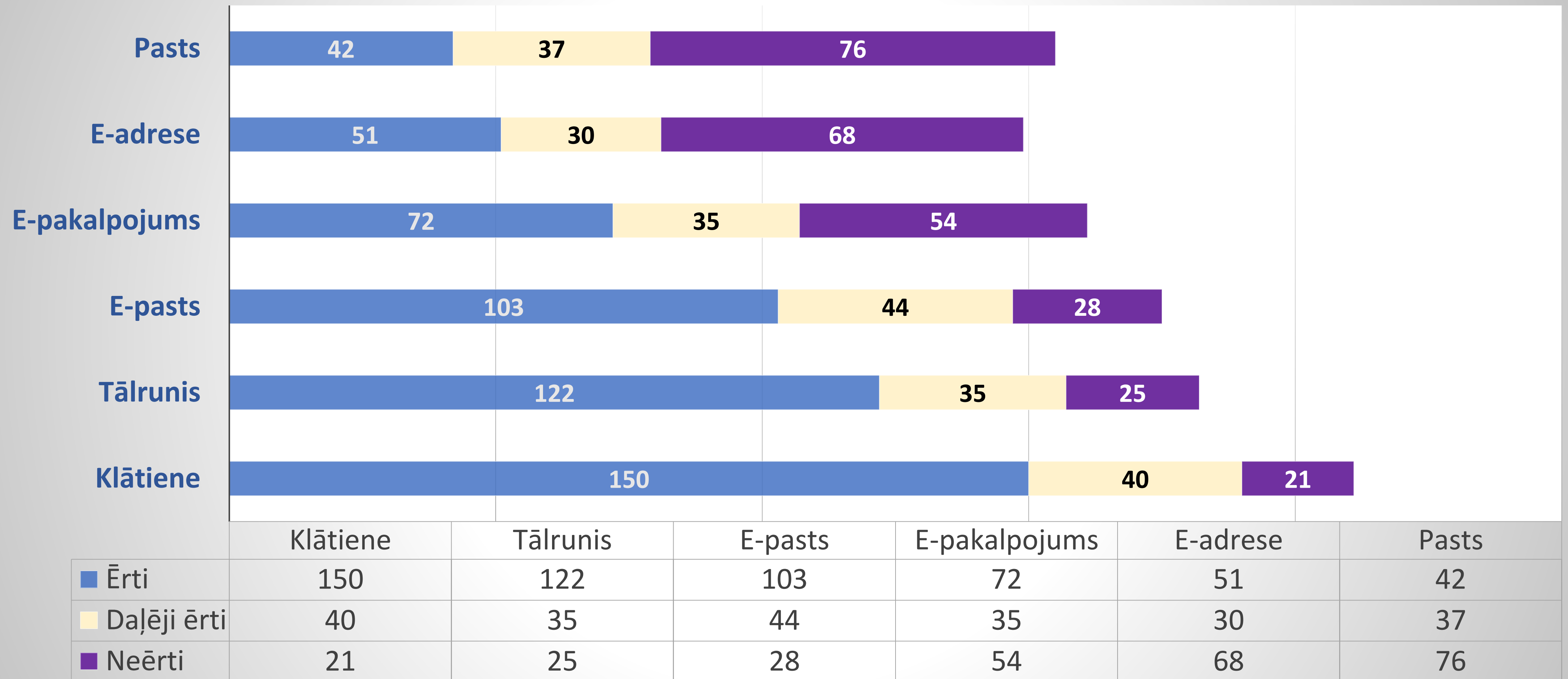
## Aizpildīto anketu skaits no 01.11.2023.-30.11.2023.



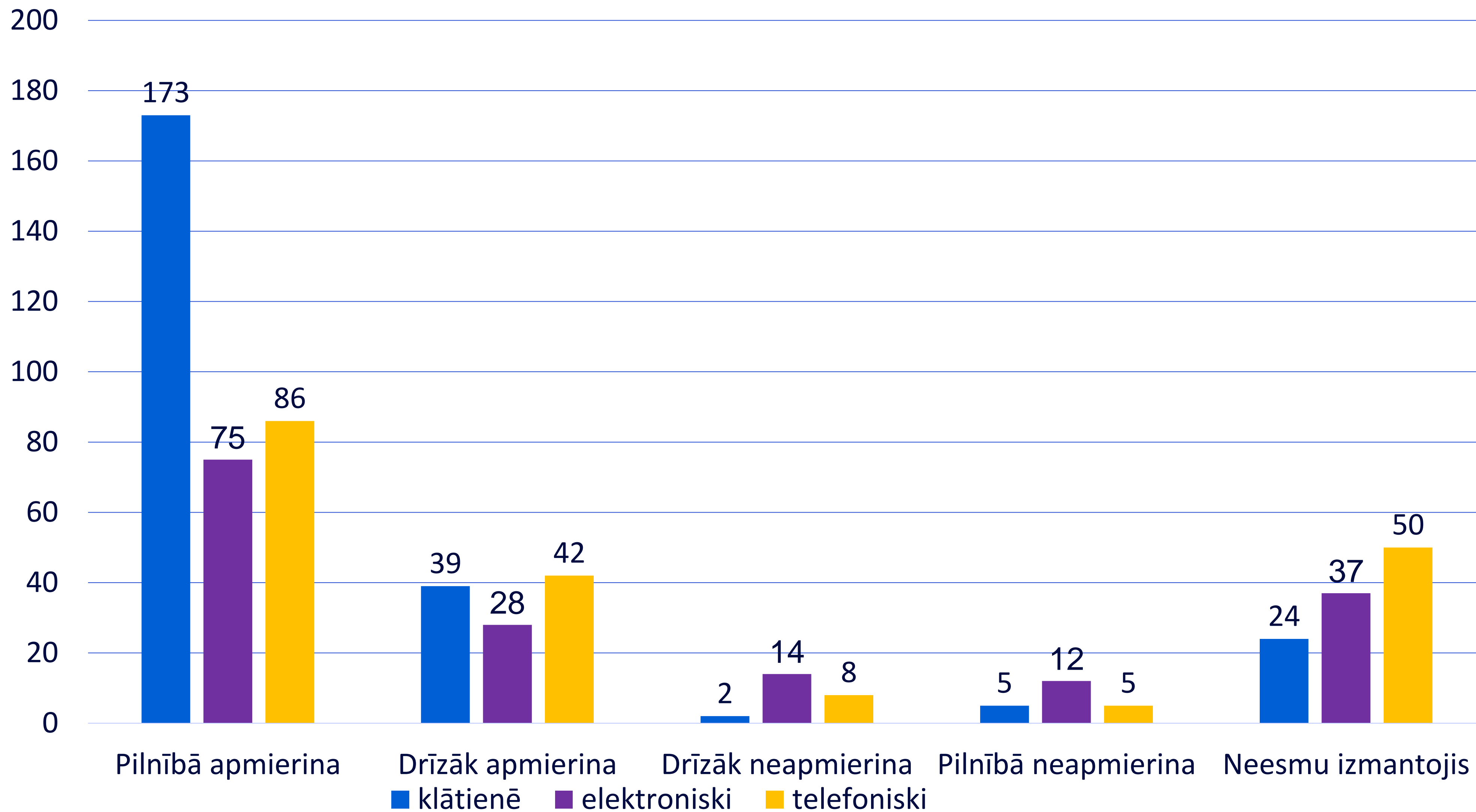
## Centra sniegto pakalpojumu izmantošana



# Kā ērtāk pieprasīt un saņemt pakalpojumus?

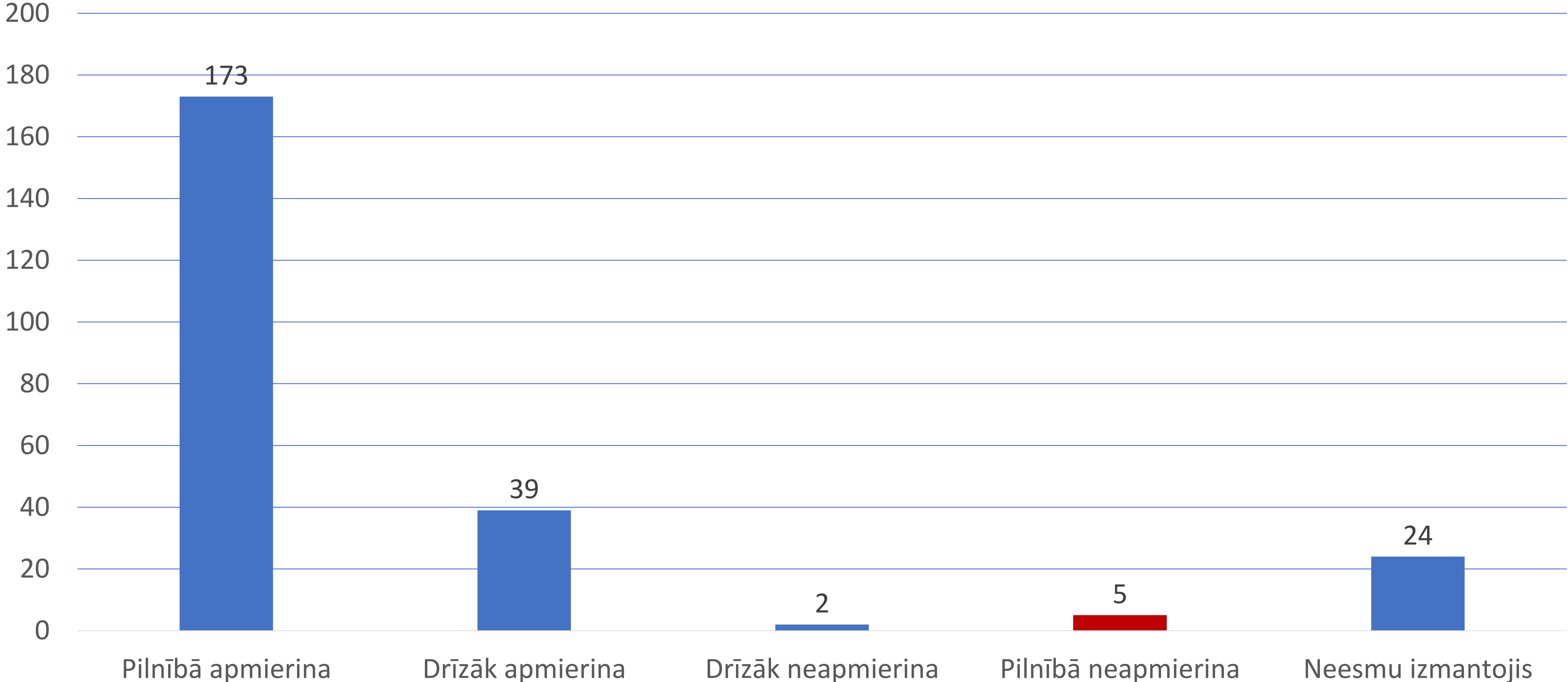


## Kā vērtējāt saziņu ar Centru?

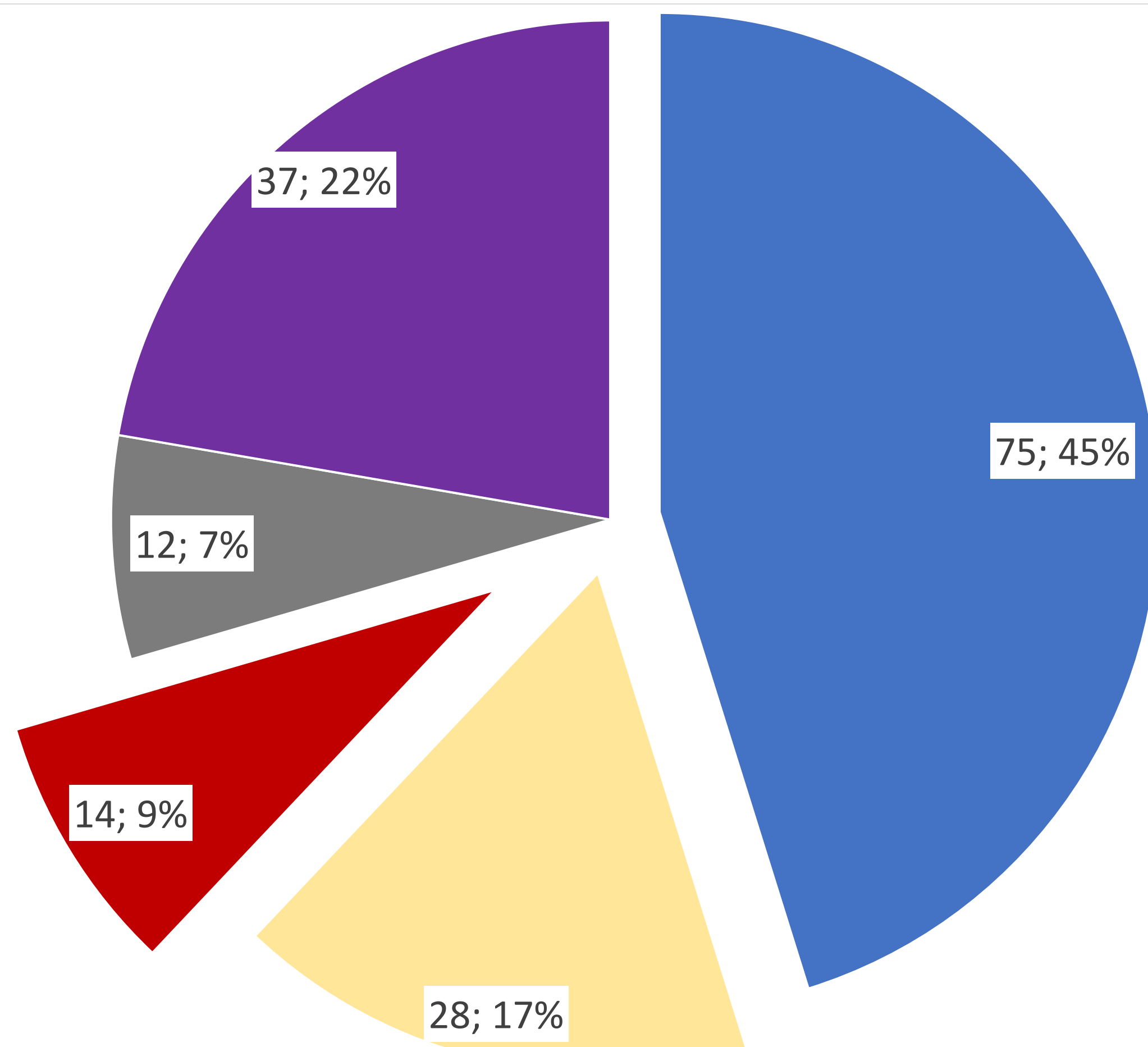




# Kā vērtējāt saziņu ar Centru? Saziņa klātienē

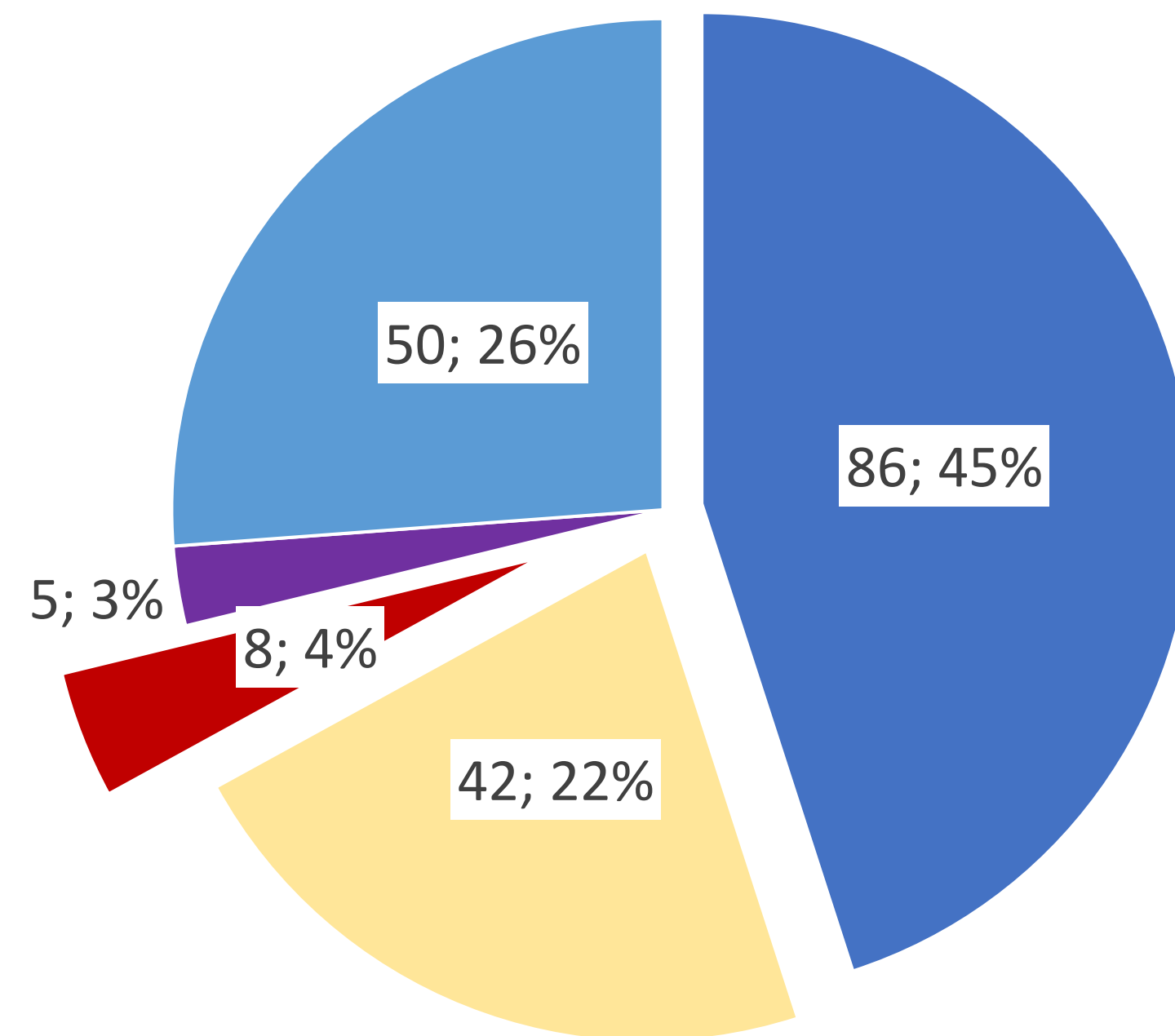


## Kā vērtējāt saziņu ar Centru? Saziņa elektroniski



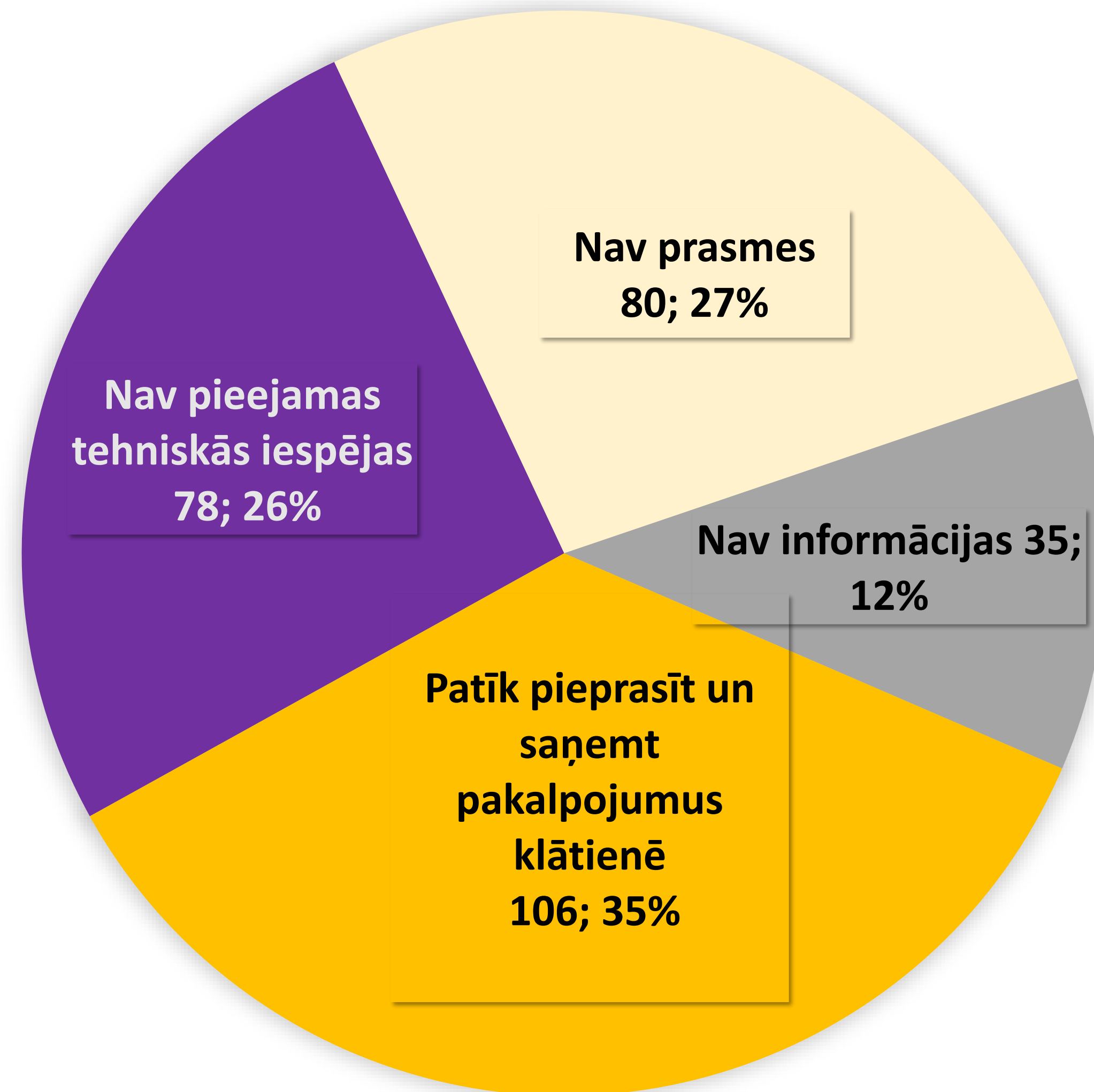
■ Pilnībā apmierina   ■ Drīzāk apmierina   ■ Drīzāk neapmierina   ■ Pilnībā neapmierina   ■ Neesmu izmantojis

## Kā vērtējāt saziņu ar Centru? Sazina telefoniski

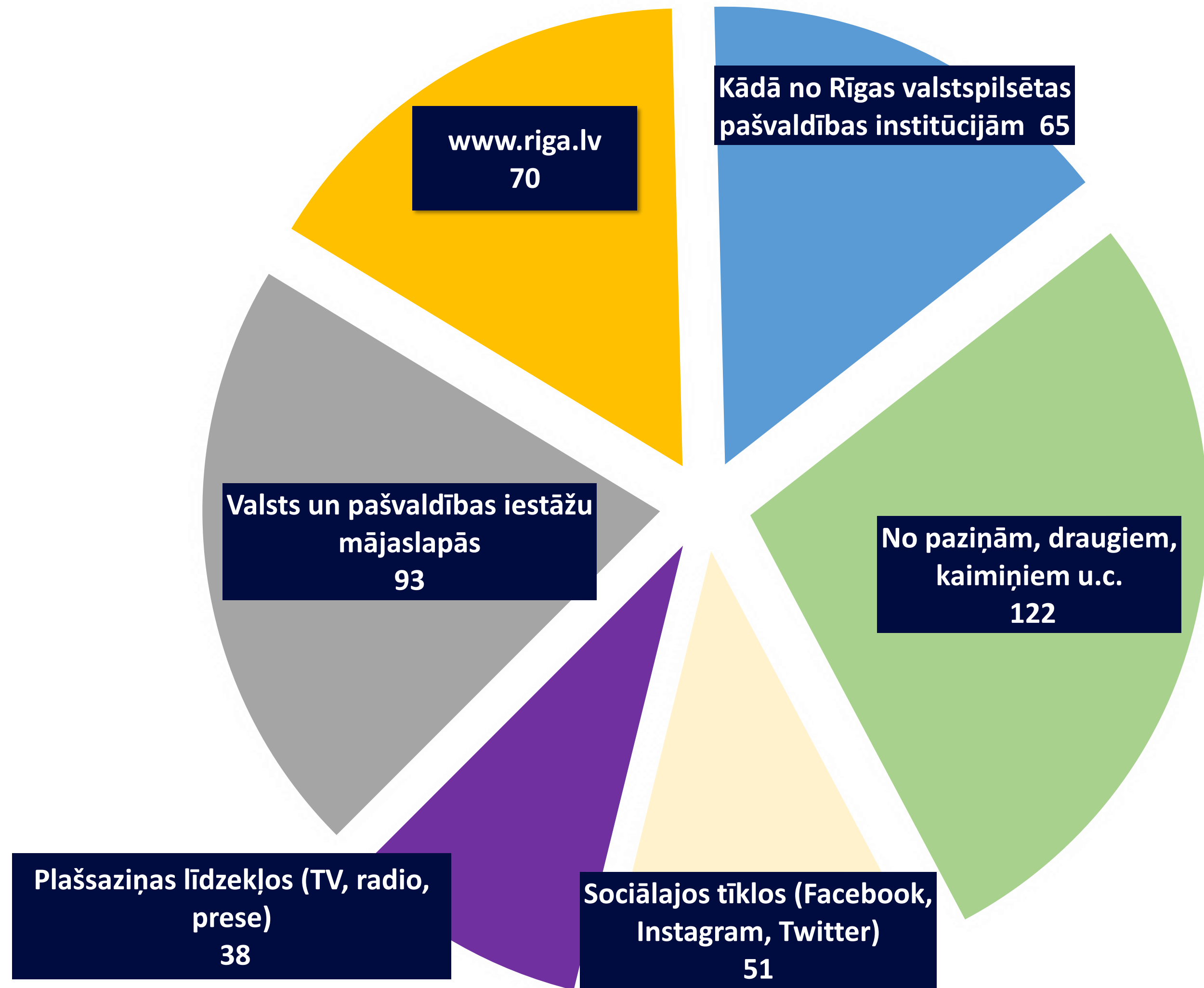


■ Pilnībā apmierina ■ Drīzāk apmierina ■ Drīzāk neapmierina ■ Pilnībā neapmierina ■ Neesmu izmantojis

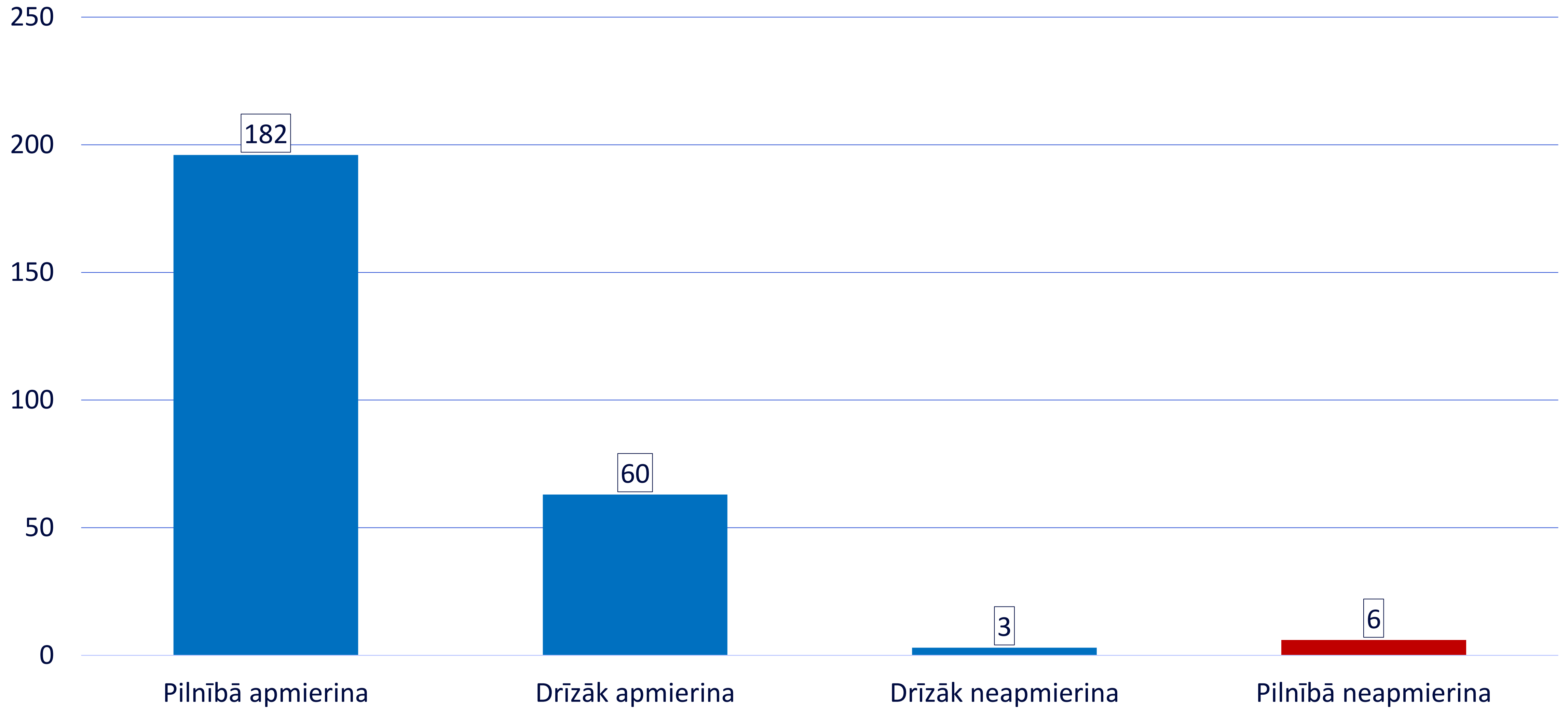
## Iemesli kādēļ iedzīvotāji neizmanto iespēju pakalpojumus pieprasīt un saņemt elektroniski?



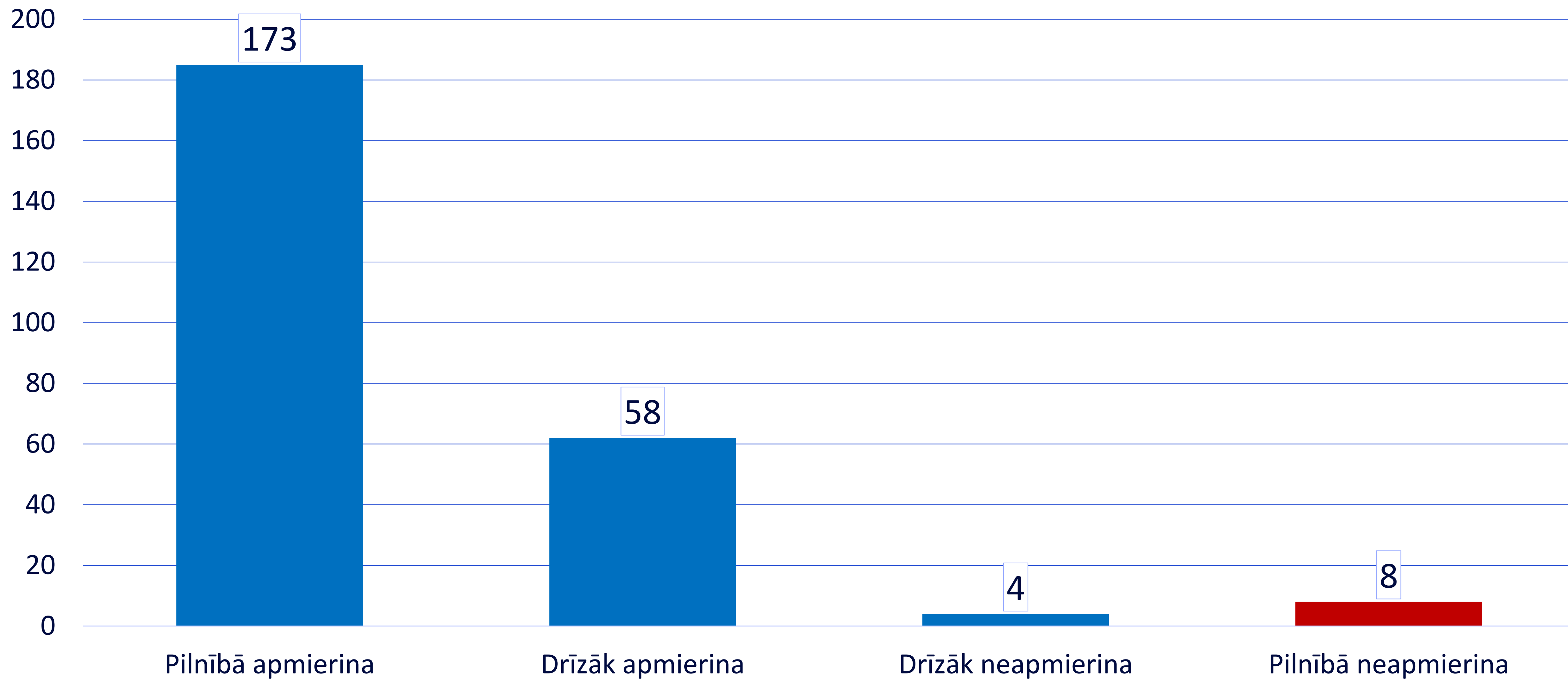
## Kur iegūta informācija par Centra darbu?



# Darbinieku atsaucība



# Darbinieku profesionalitāte



## Klientu ieteikumi un priekšlikumi Centra darbības uzlabošanai

Sakārtotāka un modernāka vide Klientu centros

Centram jābūt tiesīgam uzdot Rīgas domes departamentiem saistošus uzdevumus

Aizstāvēt iedzīvotāju intereses un vajadzības

Ļaut koordinatoriem risināt apkaimēm aktuālos jautājumus

Vairāk pievērsties komunikācijai ar apkaimju iedzīvotājiem

Centra darbinieku izvēlei jābalstās to patiesā vēlmē risināt iedzīvotāju aktualizētās problēmas

Ieviest vairāk e-pakalpojumus

Ieviest juridiskās konsultācijas

Palielināt Centru skaitu

Vairāku gadu garumā ir aktuāls jautājums par dažādu izziņu un rēķinu saņemšanu Centrā

Rīkot tematiskās sapulces par dažādām tēmām ar visiem interesentiem, t.sk. apkaimju biedrībām

Rūpēties par sadarbību ar nevalstiskajām organizācijām (NVO)



# Rīgas Apkaimju iedzīvotāju centra klientu apmierinātības aptauja 2023

Rīgas Apkaimju iedzīvotāju centra  
Klientu atbalsta un metodikas pārvaldes  
Metodikas nodaļa

Februāris, 2024