

**Klientu apmierinātība ar Rīgas domes
Pilsētas attīstības departamenta
sniegtajiem pakalpojumiem**

2022. gada klientu aptaujas rezultāti

Rīga, 2022

www.rdpad.lv

Saturs

Klientu aptaujas tehniskā informācija	3
1. Departamenta pakalpojumu izmantošana	4
2. Departamenta pakalpojumu vērtējums	5
3. Departamenta darbinieku apkalpošanas vērtējums	9
4. Departamenta mājaslapas vērtējums	10
5. Informācijas iegūšanas un saziņas avoti	11
6. Klientu komentāri un ierosinājumi	12

Klientu aptaujas tehniskā informācija

Aptaujas veikšanas laiks:	2022.gada 01.septembris – 30.septembris
Aptaujas mērķis:	Iegūt klientu viedokli par klientu apmierinātību/vērtējumu par Rīgas domes Pilsētas attīstības departamenta (turpmāk – Departaments) un tā struktūrvienību darbu, izmantotajiem pakalpojumiem un nepieciešamajiem uzlabojumiem
Aptaujas metode:	Datu iegūšanai tika izmantota kvantitatīvā un kvalitatīvā pētījumu metode: tiešsaistes klientu aptaujas anketa (turpmāk – Anketa) un Anketa papīra formātā
Aptaujas mērķa grupa:	Departamenta klienti
Aptaujas datu savākšanas veids:	Anonīms
Aptaujā iekļauto jautājumu skaits:	9
Aptaujas pieejamība:	Atbilstoši 01.09.2022. rīkojumam Nr.DA-22-70-rs “Par Rīgas domes Pilsētas attīstības departamenta klientu aptaujas procesa nodrošināšanu”
Aptaujas izlases apjoms:	104 respondenti

1. Departamenta pakalpojumu izmantošana

Anketas 1. jautājuma pirmā daļa “Kādus Departamenta pakalpojumus Jūs izmantojāt [...] (pēdējā gada laikā)?”

Klientu izmantotie Departamenta pakalpojumi

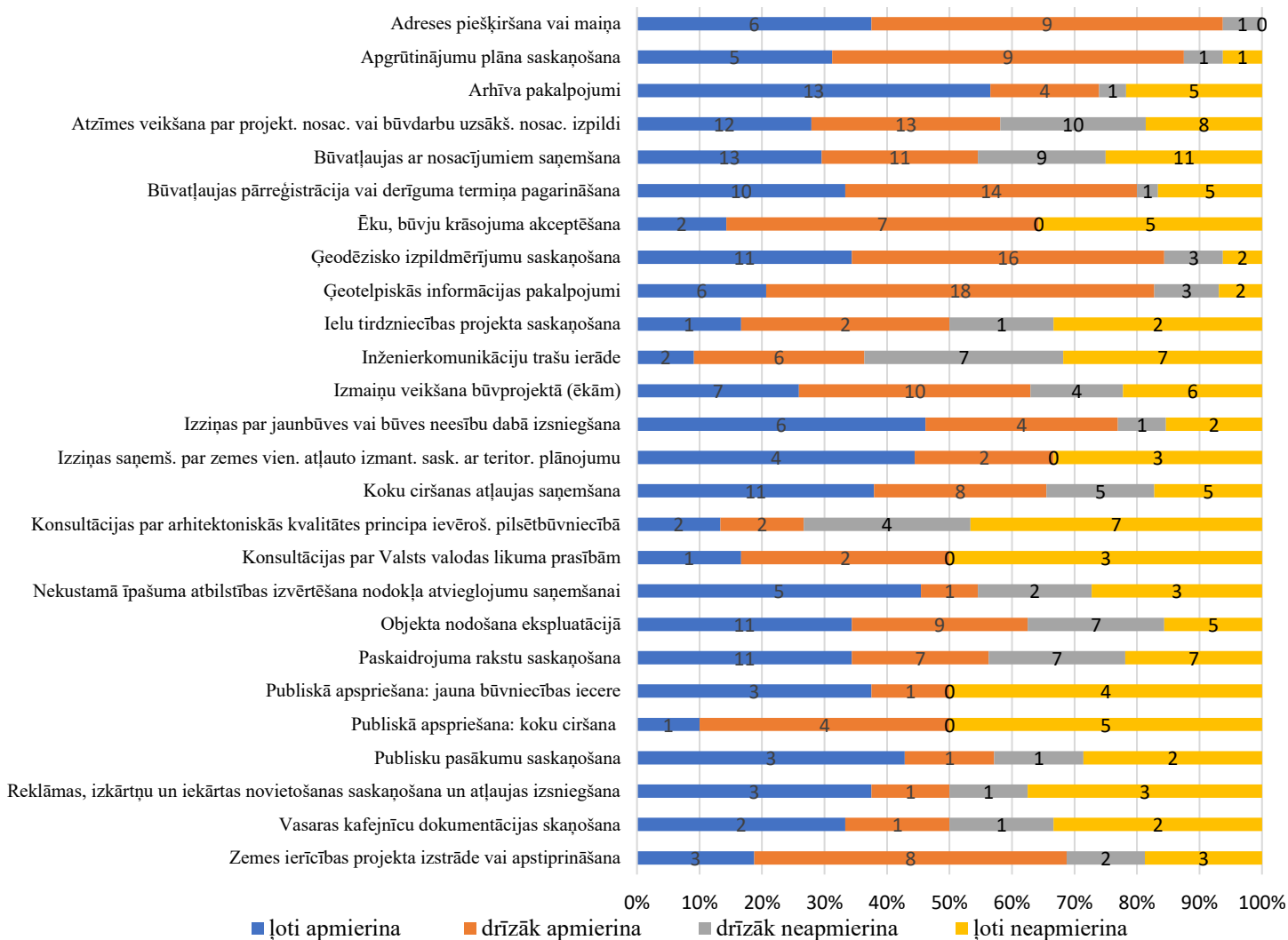


Bāze: respondenti, kas snieguši atbildes

2. Departamenta pakalpojumu vērtējums

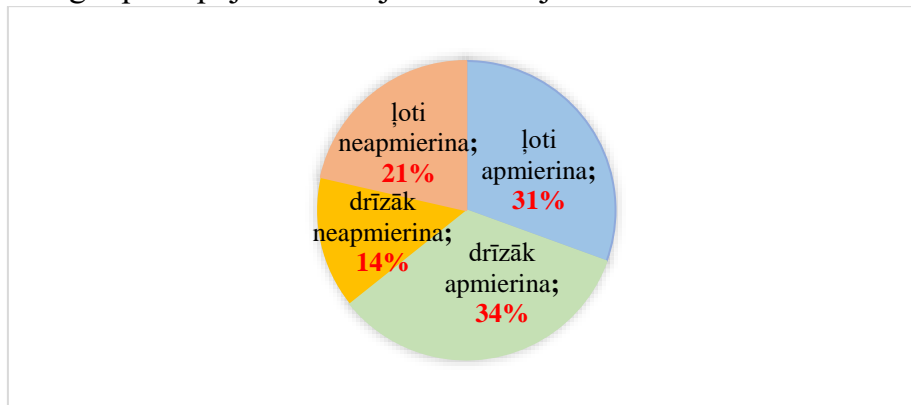
Anketas 1. jautājuma otrā daļa “[...] cik apmierināts/-ta esat ar saņemto pakalpojumu (pēdējā gada laikā)?”

Departamenta sniegto pakalpojumu vērtējums



Bāze: respondenti, kas snieguši atbildes

Sniegto pakalpojumu vērtējumu sadalījums:



Bāze: respondenti, kas snieguši atbildes

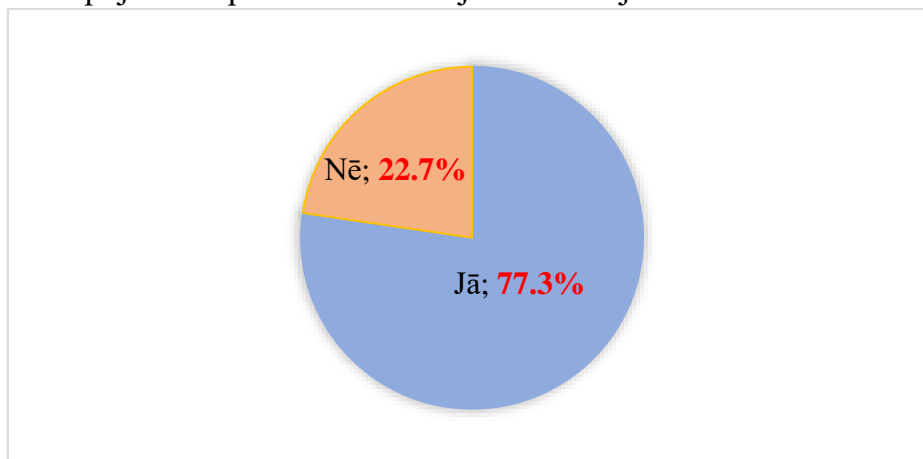
Anketas 3. jautājums "Vai Departamenta pakalpojumu apraksts ir skaidri formulēts un viegli saprotams?"

Pakalpojumu saprotamība



Bāze: respondenti, kas snieguši atbildes

Pakalpojumu saprotamības vērtējumu sadalījums:



Bāze: respondenti, kas snieguši atbildes

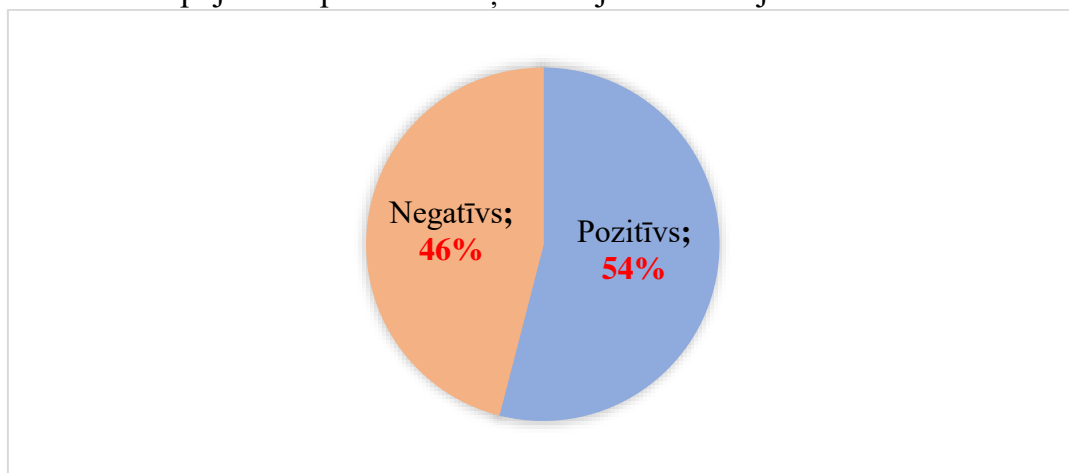
Anketas 4. jautājums "Vai Departaments ievēro pakalpojuma noteiktos izpildes termiņus?"

Pakalpojumu izpildes termiņu pozitīvais vērtējums procentos



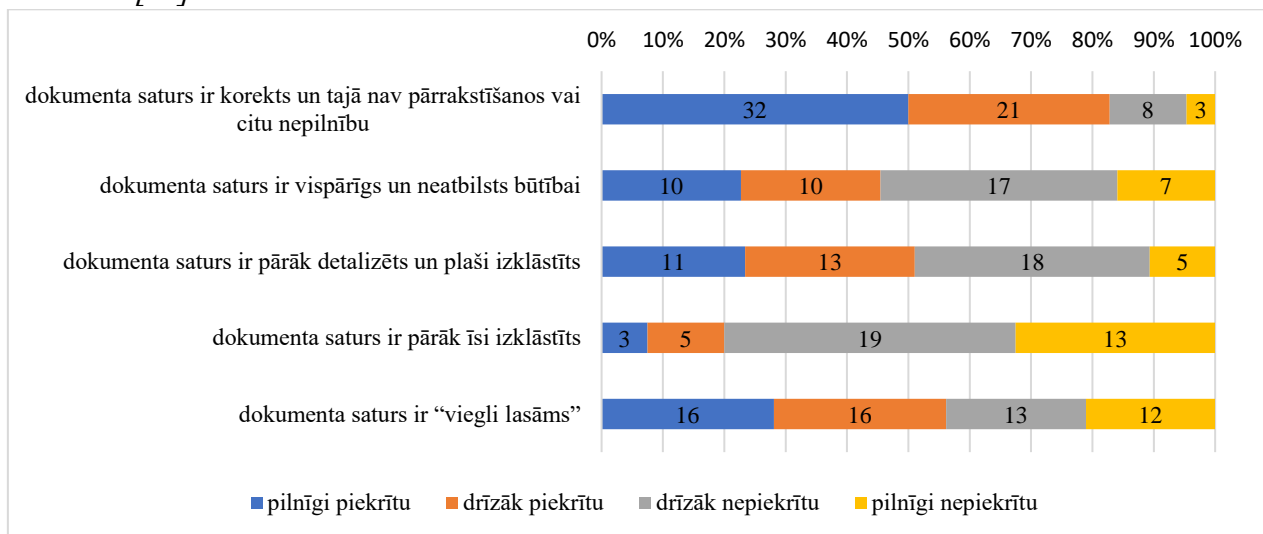
Bāze: respondenti, kas snieguši atbildes

Pakalpojumu izpildes termiņu vērtējumu sadalījums:



Bāze: respondenti, kas snieguši atbildes

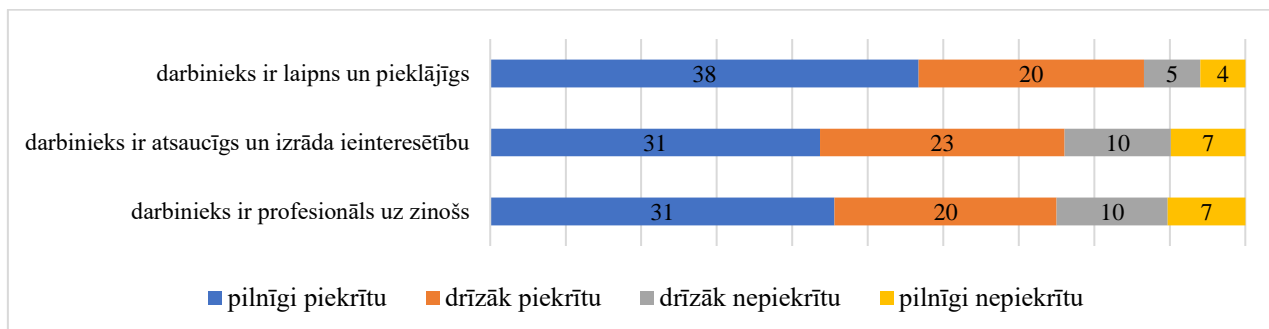
Anketas 5. jautājuma pirmā daļa “Vai Jūs apmierina Departamenta sniegto pakalpojumu kvalitāte [...]?”



Bāze: respondenti, kas snieguši atbildes

3. Departamenta darbinieku apkalpošanas vērtējums

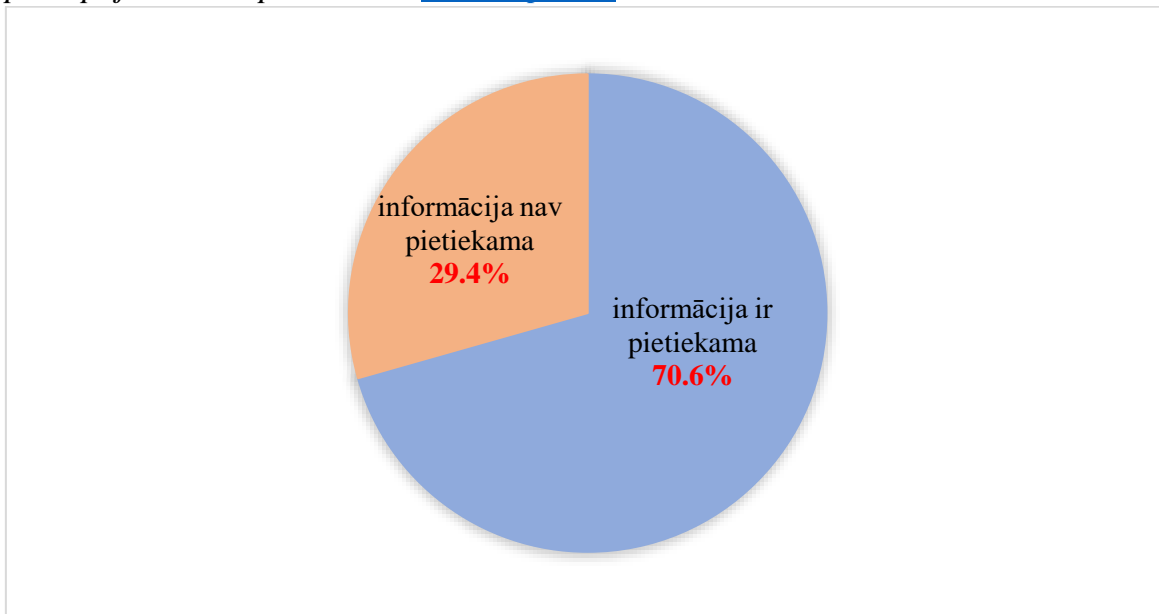
Anketas 5. jautājuma otrā daļa “Vai Jūs apmierina Departamenta [...] apkalpošanas kultūra?”



Bāze: respondenti, kas snieguši atbildes

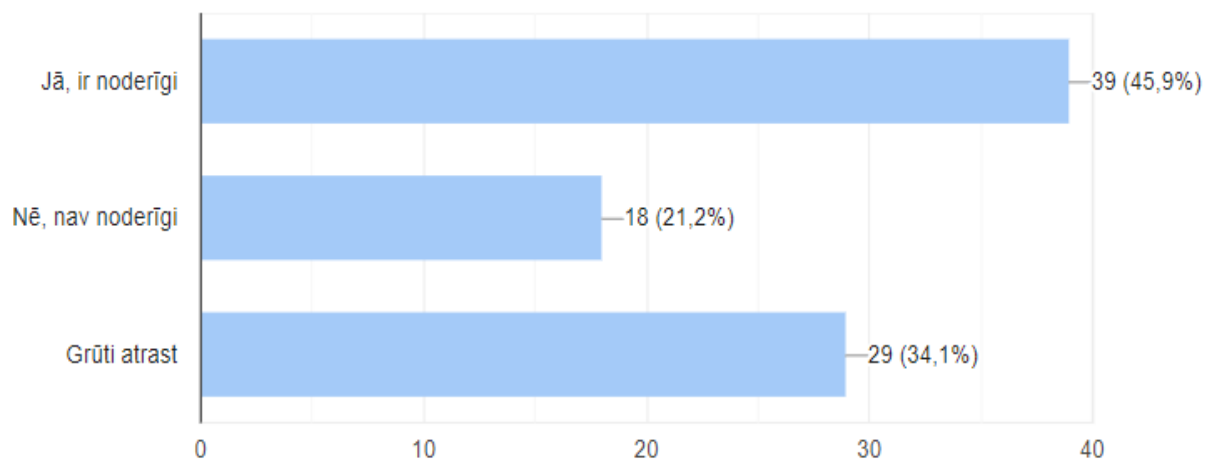
4. Departamenta mājaslapas vērtējums

Anketas 7. jautājums “Vai informācija par Departamenta darbību un sniegtajiem pakalpojumiem ir pietiekama www.rdpad.lv?”



Bāze: respondenti, kas snieguši atbildes

Anketas 8. jautājums “Vai izmantojat informāciju www.rdpad.lv sadaļā “Informatīvie materiāli”?”

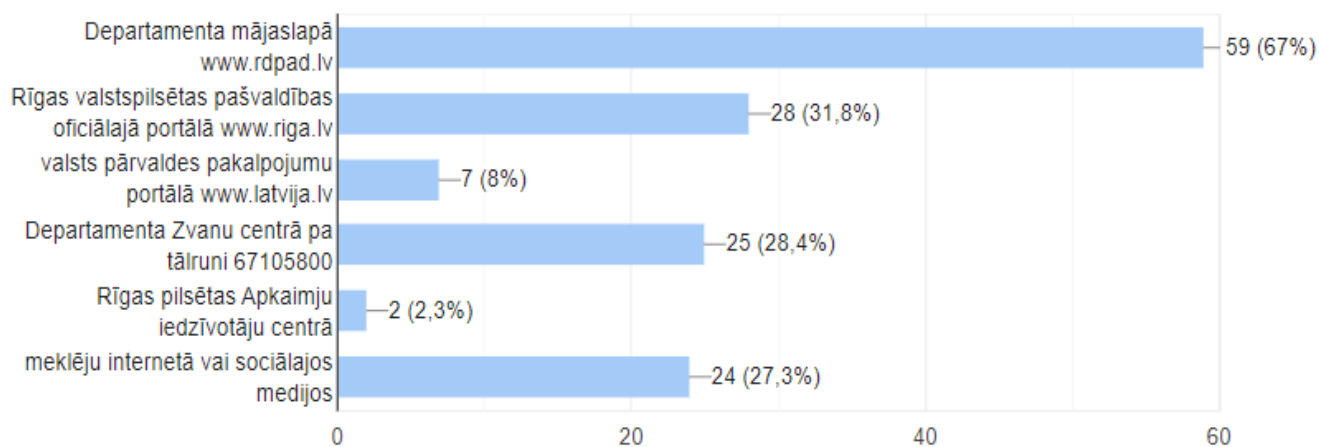


Bāze: respondenti, kas snieguši atbildes

*Tā kā katrs respondents varēja atzīmēt vairāk nekā vienu atbildi, kopējā atbilžu summa pārsniedz 100%

5. Informācijas iegūšanas un saziņas avoti

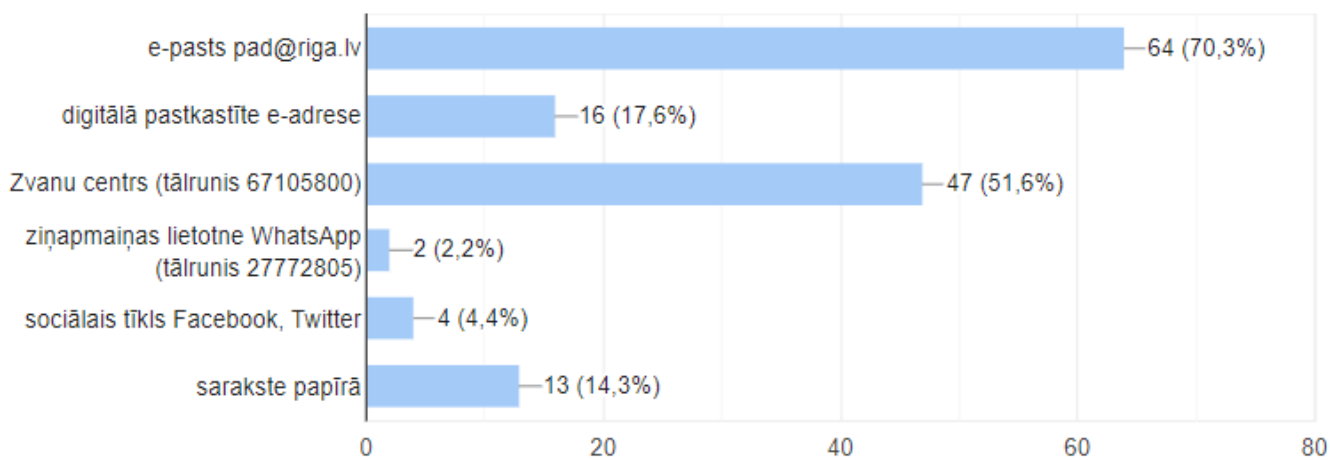
Anketas 2. jautājums “Kur Jūs galvenokārt iegūstat informāciju par Departamenta darbību un sniegtajiem pakalpojumiem?”



Bāze: respondenti, kas snieguši atbildes

*Tā kā katrs respondents varēja atzīmēt vairāk nekā vienu atbildi, kopējā atbilžu summa pārsniedz 100%

Anketas 6. jautājums “Kādus saziņas kanālus Jūs galvenokārt izmantojat?”



Bāze: respondenti, kas snieguši atbildes

*Tā kā katrs respondents varēja atzīmēt vairāk nekā vienu atbildi, kopējā atbilžu summa pārsniedz 100%

6. Klientu komentāri un ierosinājumi

Anketas 9. jautājums “Jūsu komentāri, ierosinājumi sniegto pakalpojumu uzlabošanai:” sniegtas 35 atbildes, no tām 1 atbildei nav komentāru, kopumā pozitīvus komentārus par Departamenta darbu snieguši **20.6%** (7) respondentu, savukārt negatīvus komentārus – **5.9%** (2) no kopējā atbilžu iesniedzēju skaita.

Saskaņā ar aptaujas datiem visbiežāk respondenti norādīja, ka ir jāpaātrina jebkuru būvniecības dokumentu izskatīšana, lai izskatīšanas termiņš atbilstu likumā noteiktajam ar tendenci samazināt termiņus – **32.4%** (11).

Savukārt **23.5%** (8) respondentu norādīja, ka ir nepieciešams nodrošināt iespēju saņemt speciālistu konsultācijas vai skaidrojumus par pieņemtajiem lēmumiem telefoniski vai klātienē.

8.8% (3) respondentu norāda, ka nepieciešama vienāda pieeja viena jautājuma risināšanā, tiek sniegtas dažādas atbildes vienam jautājumam piem. lodžiju iestiklošana.

5.9% (2) respondentu komentāros un ierosinājumos norāda:

1. Uzlabot ģeotelpiskās informācijas pakalpojumu sniegšanu,
2. Nepieciešamību pēc kvalificētiem un jauniem darbiniekiem,
3. Vienlīdzīgu un godīgu pieeju pret klientiem.

2.9% (1) respondents ierosina vai sniedz komentārus:

1. Uzlabojumus lēmumu pieņemšanā par zemes apvienošanu un adreses piešķiršanu,
2. Mājaslapā nav aktuālas informācijas par būvniecības procesiem,
3. Sistēmas nepilnības www.eriga.lv reklāmas saskaņošanā,
4. Norāžu trūkumus un nesakārtota vide apkārt Departamentam.