

Rīgas Apkaimju iedzīvotāju centra klientu apmierinātības aptauja 2025





3

Aptaujas mērķis

4

Aptaujā iekļautie jautājumi

5-14

Aptaujas rezultāti

15

Respondentu ieteikumi un priekšlikumi

16

Secinājumi

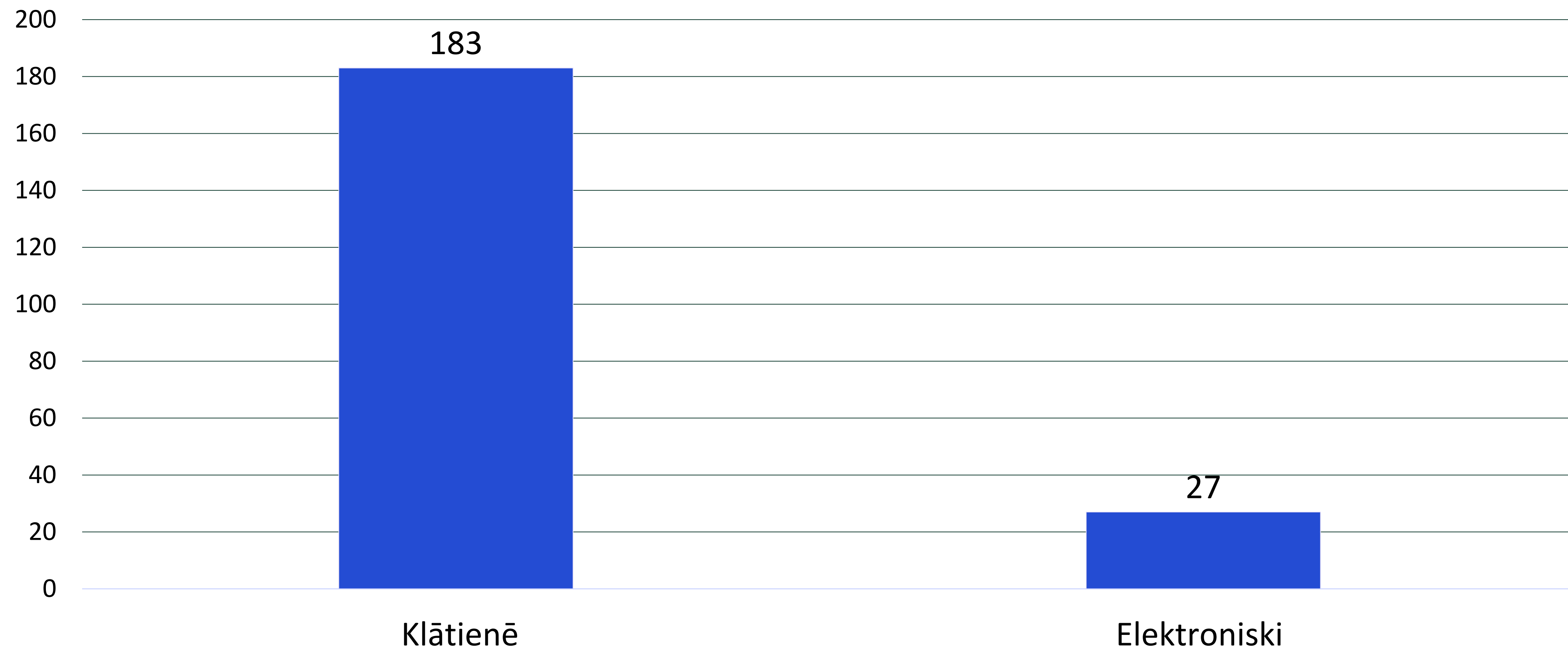
APTAUJAS MĒRĶIS

- Aptauja tika organizēta 2025. gada oktobrī ar mērķi izzināt klientu viedokli par Rīgas Apkaimju iedzīvotāju centra (turpmāk – Centrs) sniegtajiem pakalpojumiem, lai uzlabotu klientu apkalpošanu un sniegto pakalpojumu kvalitāti.
- Aptauja norisinājās no 01.10.2025. līdz 31.10.2025.
- Aptaujā piedalījās 210 respondenti, aptauja veikta elektroniski portālā www.riga.lv un klātienē Centra klientu apkalpošanas punktos, dzimtsarakstu nodaļās un NVO namā.
- Aptauja tika veikta anonīmi, un iegūtie dati netiek saistīti ar konkrētām personām.

APTAUJĀ IEKĻAUTIE JAUTĀJUMI

- **Biežāk izmantotie pakalpojumi** – kādus Centra pakalpojumus klienti izmanto visbiežāk.
- **Klientu saziņa ar Centru** – vērtējums par klātienes, elektronisko un telefonisko saziņu.
- **Klientu apkalpošanas kvalitāte** – darbinieku atsaucība un profesionalitāte.
- **Papildus pakalpojumi** – kādus pašvaldības pakalpojumus klienti vēlētos saņemt Centra atrašanās vietās.
- **Saziņas kanāli** – kādi kanāli tiek izmantoti pakalpojumu pieteikšanai un saņemšanai (klātiene, e-pasts, e-pakalpojumi, e-adrese, pasts, tālrunis).
- **Rīgas vienotais informatīvais tālrunis (80001201)** – vai tas ir izmantots un kāpēc nav izmantots.
- **Informācijas avoti** – kur klienti iegūst informāciju par Centra darbību (mājaslapa, sociālie tīkli, draugi/paziņas, plašsaziņas līdzekļi).
- **Priekšlikumi un ierosinājumi** par Centra darbības uzlabošanu.

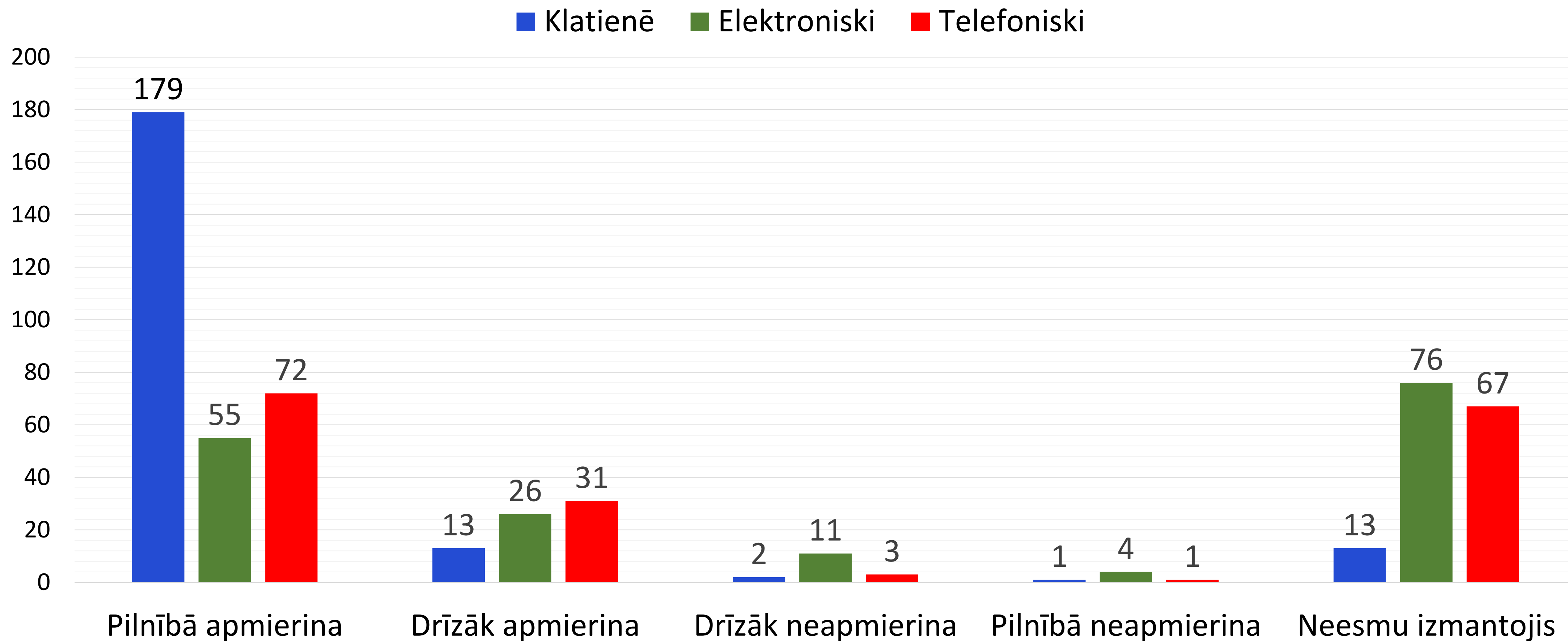
Aizpildīto anketu skaits no 01.10.2025. - 31.10.2025.



Pakalpojumu izmantošana 2025.gadā pēc pakalpojuma veida

Pakalpojuma veids	Skaitis 261 (%)
Pakalpojumi, kas saistīti ar dzīvesvietu vai vēlētāja tiesībām	93 (36%)
Rīgas pašvaldības iestādēm, struktūrvienībām un amatpersonām adresēto dokumentu pieņemšana	50 (19%)
Vispārīgas informācijas un konsultāciju sniegšana par Rīgas pašvaldības jautājumiem	47 (18%)
Dzimtsarakstu nodaļu pakalpojumi (laulību, dzimšanas, miršanas reģistrācija, dokumentu izsniegšana, vārda/uzvārda maiņa)	33 (13%)
NVO nama sniegtie pakalpojumi (telpu un aprīkojuma nodrošināšana, semināri, konsultācijas NVO pārstāvjiem)	29 (11%)
Pakalpojumi, kas saistīti ar āra kafejnīcu un ielu tirdzniecības atļauju izsniegšanu	9 (3%)

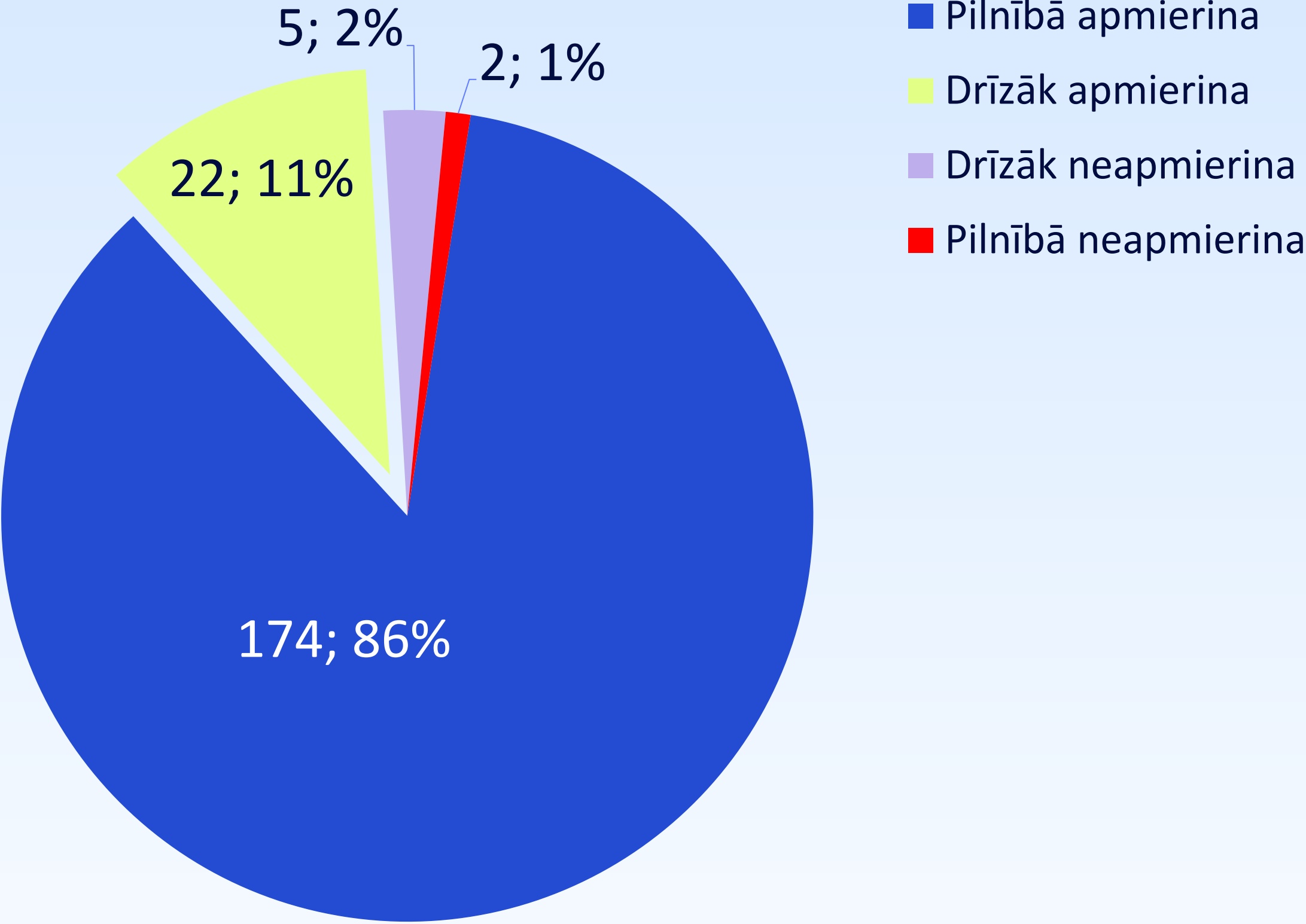
Kā klienti vērtē saziņas pieredzi ar Centru



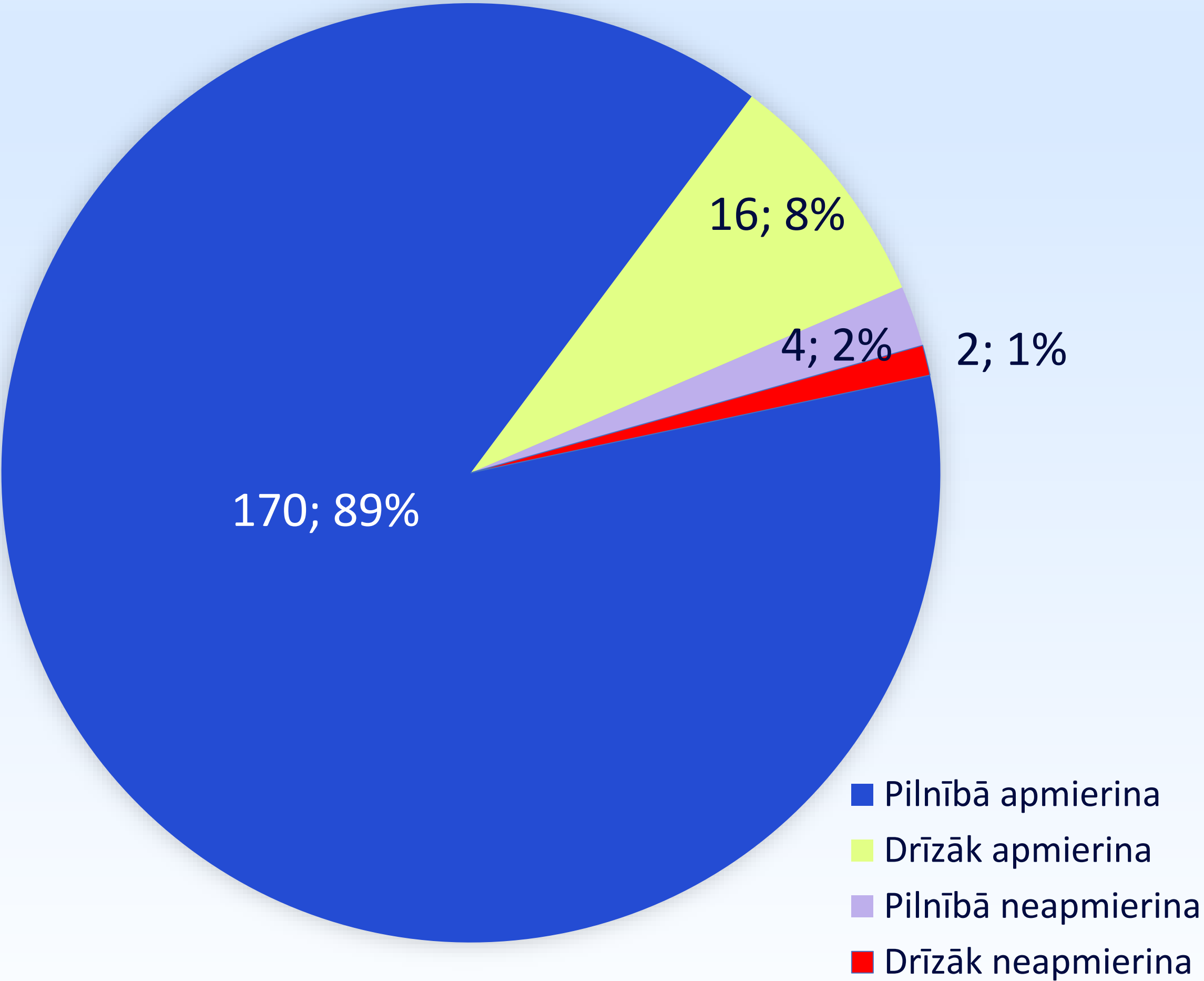
Apmierinātība pa saziņas veidiem						
Saziņas veids	Respondentu skaits	Pilnībā apmierina	Drīzāk apmierina	Drīzāk neapmierina	Pilnībā neapmierina	Neesmu izmantojis
Klātienē	208	179 (86%)	13 (6%)	2 (1%)	1 (1%)	13 (6%)
Elektroniski	172	55 (32%)	26 (15%)	11 (6%)	4 (2%)	76 (44%)
Telefoniski	174	72 (41%)	31 (18%)	3 (2%)	1 (1%)	67 (39%)

Klientu apkalpošana Centrā

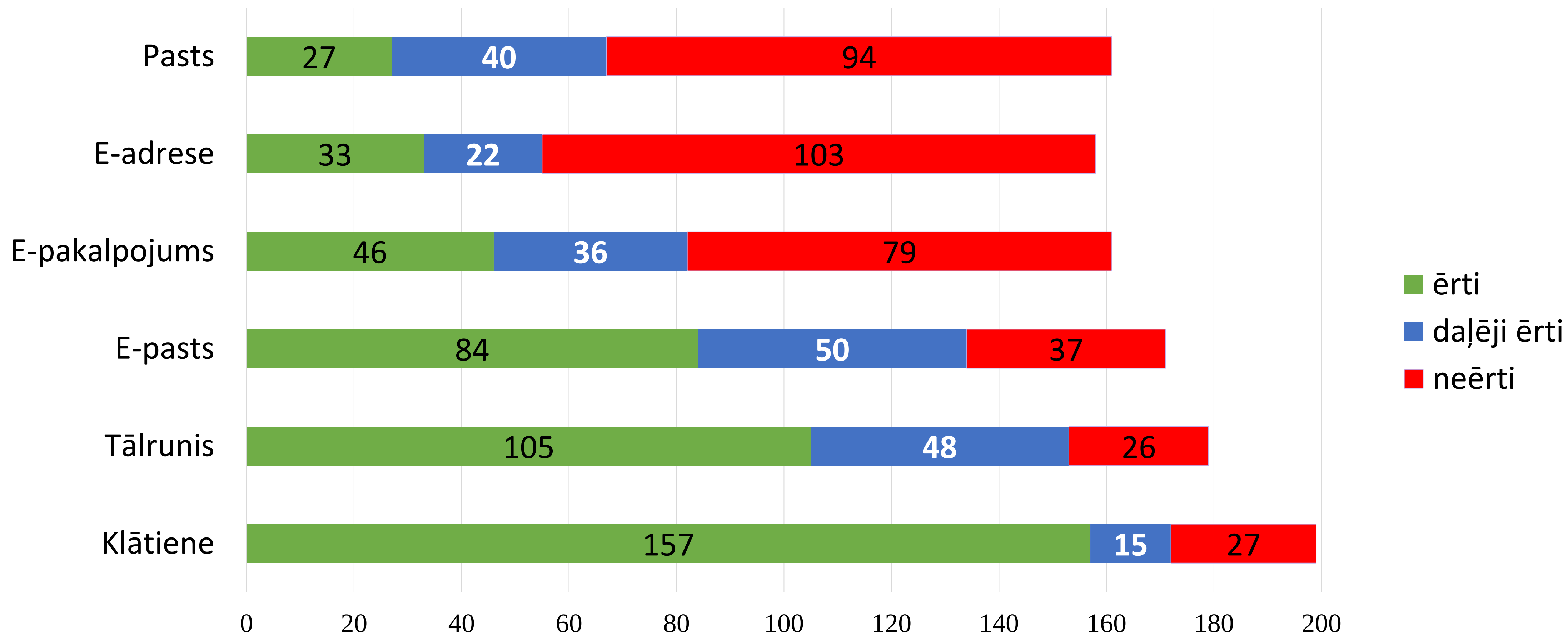
Darbinieku atsaucība



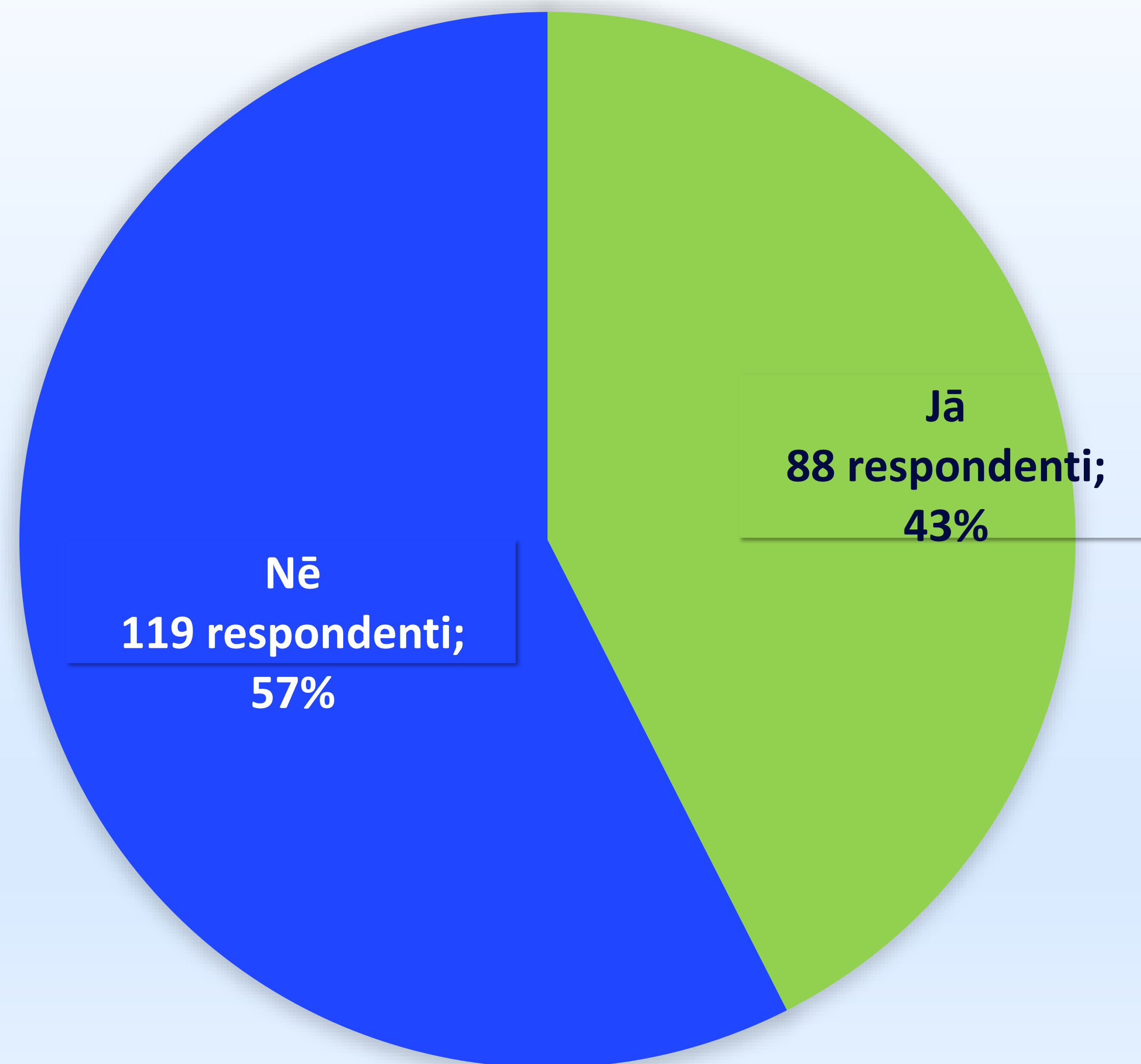
Darbinieku profesionalitāte



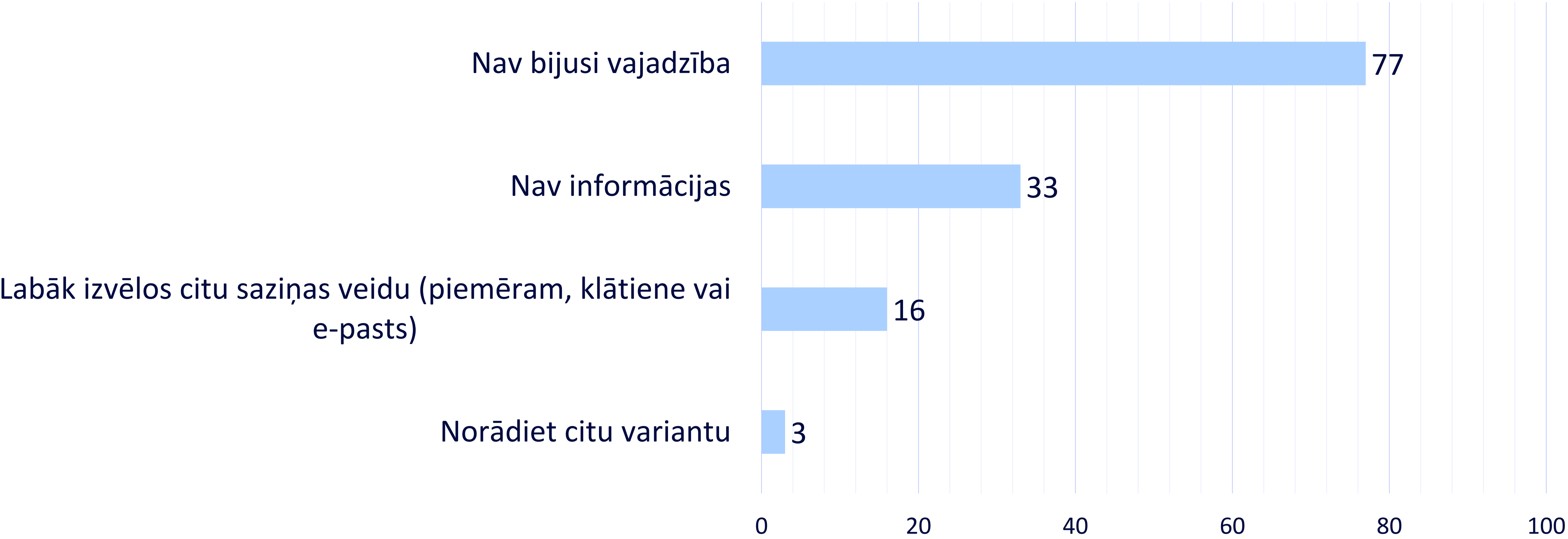
Ērtākie pielietojamie saziņas kanāli piesakot un saņemot pakalpojumus



Vai esat izmantojis saziņai ar pašvaldību Rīgas vienoto informatīvo
tālruni **80001201**?



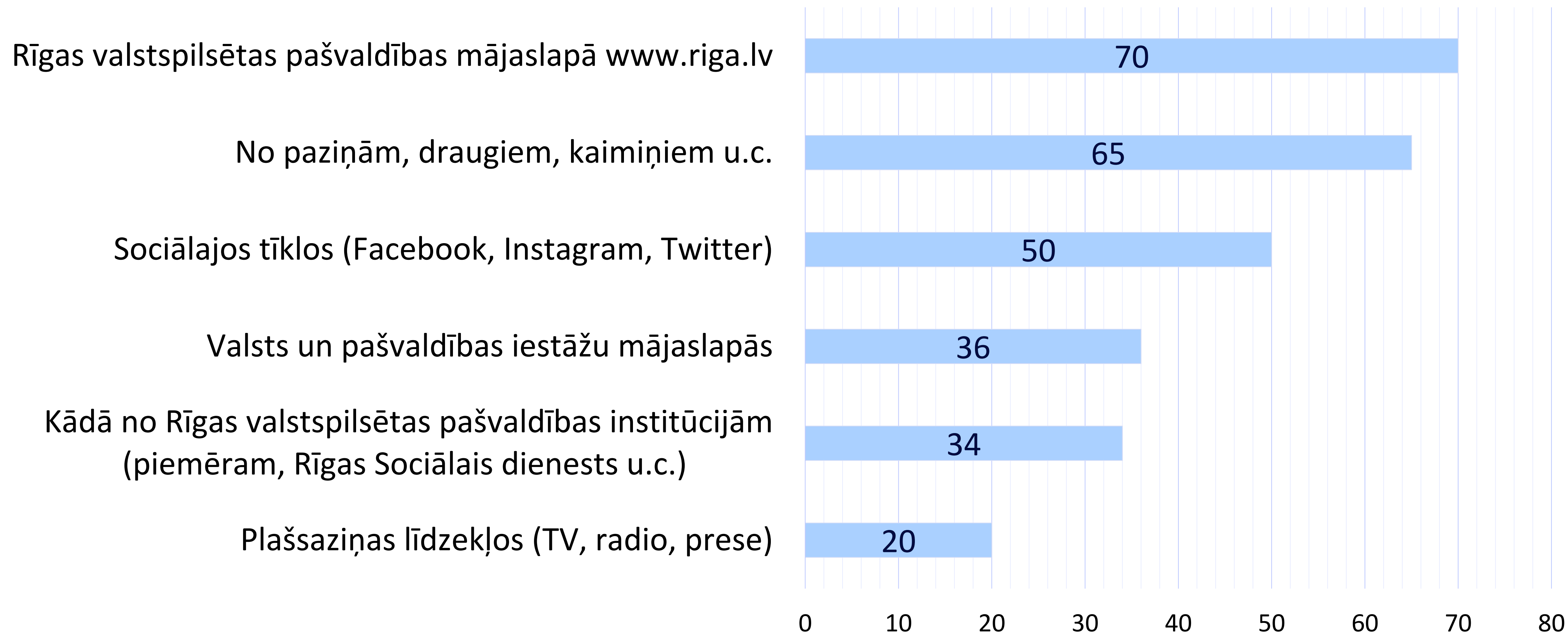
**Kāpēc līdz šim neesat izmantojis saziņai ar pašvaldību Rīgas
vienoto informatīvo tālruni 80001201?**



Papildus pakalpojumi, ko klienti vēlētos saņemt Centra atrašanās vietās

Pakalpojums / Jautājums	Komentārs / Paskaidrojums
Dzīvokļa reģistrācija	Pakalpojumu sniegšana dzīvokļa reģistrācijas jautājumos.
Bezmaksas juridiskās konsultācijas	Juridisko konsultāciju sniegšana bez maksas.
Elektronisko pakalpojumu izmantošana	Pakalpojumu saņemšana elektroniskā veidā.
e-talonu jautājumi	Ar e-talonu saistīti jautājumi.
Reālā palīdzība	Praktiska, konkrēta palīdzība dažādās situācijās.
Problēmu risināšana, ne tikai sūdzību pārsūtīšana	Efektīva sūdzību un ierosinājumu risināšana, ne tikai ziņu pārsūtīšana.
Aktuāla informācija	Regulāras un aktuālas informācijas sniegšana.
Kopēšana	Pakalpojumu nodrošināšana dokumentu kopēšanai.
Veselības un pārvietošanās jautājumi	Atbalsts saistībā ar veselības aprūpi, it īpaši cilvēkiem bez personīgā transporta. Dažādus pakalpojumus dzīves vietā, ja cilvēks dzīvo viens.
Informācija par pašvaldības attīstības projektiem	Skaidra informācija par pašvaldības izstrādātajiem vai apstiprinātajiem attīstības plāniem apkaimē.
Palīdzība veidlapu aizpildīšanā	Atbalsts dažādu veidlapu aizpildīšanā, arī tiešsaistē (Latvija.gov.lv)
Dzeramais ūdens	Ieteikums nodrošināt pieejamu dzeramo ūdeni pakalpojumu vietā.
Tikšanās ar Rīgas domes departamentu pārstāvjiem (NVO pakalpojums, tūrisms)	Iespēja sazināties un tikties ar Rīgas domes vadību un atbildīgajām personām. Iespēja tikties ar Rīgas domes departamenta vadošām personām, piemēram, tūrismā (NVO pakalpojums).
Mantu uzglabāšana (NVO)	Priekšlikums par slēgta skapīša nomu mantu uzglabāšanai. Mantu uzglabāšanu, slēgtu skapīti no 0.3mx0.5 līdz 1mx1m (NVO).
Pašapkalpošanās datori un e-pakalpojumu konsultācijas	Pakalpojums datoru izmantošanai un konsultācijas par e-pakalpojumiem.

Kur iegūta informācija par Centra darbību?



Respondentu ieteikumi un priekšlikumi

Informācijas pieejamība un komunikācija

- Izveidot publisku kalendāru ar pasākumiem, kur var piedalīties biedrības un sociālie uzņēmumi.
- Nodrošināt informācijas pieejamību arī tiem, kas neizmanto *Facebook* — piemēram, e-pasta izsūtne, mājaslapa, afišas apkaimē.
- Aktīvāk reklamēt Centra darbību un pakalpojumus, īpaši sociālajos tīklos.
- Sniegt plašāku un saprotamāku informāciju par apkaimēm un Centra funkcijām.

Sadarbība ar pašvaldību un iestādēm

- Veicināt ciešāku sadarbību ar Rīgas domes struktūrām, lai iedzīvotāju ierosinājumi tiktu ņemti vērā.
- Saskaņot Centra darba laiku ar PMLP, lai iedzīvotāji varētu efektīvāk plānot apmeklējumu.

Pakalpojumu pieejamība un kvalitāte

- Piedāvāt vairāk pieejamus un pieņemamus pakalpojumus dažādām iedzīvotāju grupām.
- Palielināt atbalstu senioriem — palīdzība ar informāciju, kontaktiem, praktiskiem jautājumiem.

Iedzīvotāju iesaiste un atbalsts NVO

- Veicināt diskusijas ar apkaimju iedzīvotājiem un nodrošināt iespējas aktīvi piedalīties lēmumu pieņemšanā.
- Sniegt vairāk atbalsta biedrībām un NVO — gan informatīvi, gan praktiski.
- Saglabāt pozitīvo attieksmi un atsaucību, ko novērtē NVO pārstāvji.

Strukturālas pārmaiņas un efektivitāte

- Izvērtēt Centra pilnvaras un darbības modeli, lai efektivizētu Centra darbību.

Secinājumi

- Centra darba kopējais vērtējums ir ļoti augsts. 86% klientu norāda pilnīgu apmierinātību, savukārt kritisko atsauksmju īpatsvars nepārsniedz 2%. Respondentu komentāri liecina par uzticēšanos Centra un NVO nama darbam, kā arī par stabilu un kvalitatīvu pakalpojumu nodrošināšanu.
- Vispieprasītākie pakalpojumi ir saistīti ar dzīvesvietas deklarēšanu (36%), dokumentu pieņemšanu (19%) un konsultācijām (18%). Šie dati parāda, ka Centrs pilda būtisku lomu ikdienas administratīvo jautājumu risināšanā un ir iedzīvotājiem svarīgs kontaktpunkts ar pašvaldību.
- Klātienes apkalpošana ir klientiem ērtākais un visaugstāk novērtētais saziņas kanāls, savukārt lai palielinātu telefonisko un elektronisko kanālu izmantošanu, Centram būtu jāveic aktīvāka šo kanālu popularizēšana.
- Digitālo un telefonisko kanālu izmantošana ir ierobežota – ievērojama daļa respondentu tos neizmanto vai nav informēti par pieejamajām iespējām.
- Darbinieku profesionalitāte un atsaucība ir viens no galvenajiem Centra darba stiprajiem aspektiem, kas veicina iedzīvotāju uzticēšanos un pozitīvu iestādes tēlu.
- Aptaujas rezultāti norāda uz nepieciešamību uzlabot pakalpojumu pieejamību, darba laiku saskaņošanu ar citām iestādēm un ciešāku sadarbību starp pašvaldības struktūrvienībām, lai uzlabotu klientu pieredzi kopumā.

Rīgas Apkaimju iedzīvotāju centra klientu apmierinātības aptauja 2025. gads

Decembris, 2025

Rīgas Apkaimju iedzīvotāju centrs

www.riga.lv

E-pasts: aic@riga.lv

Rīgas informatīvais tālrunis: 80001201