



Aptauja par ielu tirdzniecības atļauju saņemšanas kārtību Rīgā

Rīgas domes Apmeklētāju pieņemšanas centrs 2020. oktobrī un novembrī veica aptauju, lai noskaidrotu ielu tirdzniecības dalībnieku apmierinātību ar saņemtā pakalpojuma kvalitāti un saņemtu priekšlikumus pakalpojuma sniegšanas procesa uzlabošanai



Aptaujas dalībnieki

Uzaicinājums piedalīties aptaujā tika nosūtīts 509 ielu tirdzniecības dalībniekiem, kuri 2020. gadā bija iesnieguši pieteikumu ielu tirdzniecības atļaujas saņemšanai. Aptaujas anketas aizpildīja 85 respondenti.

Aptaujas anketas tika sagatavotas par šādiem ielu tirdzniecības veidiem:

- ielu tirdzniecību sabiedriskās ēdināšanas pakalpojumu sniegšanai;
- ielu tirdzniecība / tirdzniecības organizēšana pasākuma laikā;
- īslaicīgas rakstura ielu tirdzniecība / tirdzniecības organizēšana;
- ielu tirdzniecība / tirdzniecības organizēšana pastāvīgā ielu tirdzniecības vietā;
- ielu tirdzniecības organizēšana Ziemassvētku laikā.



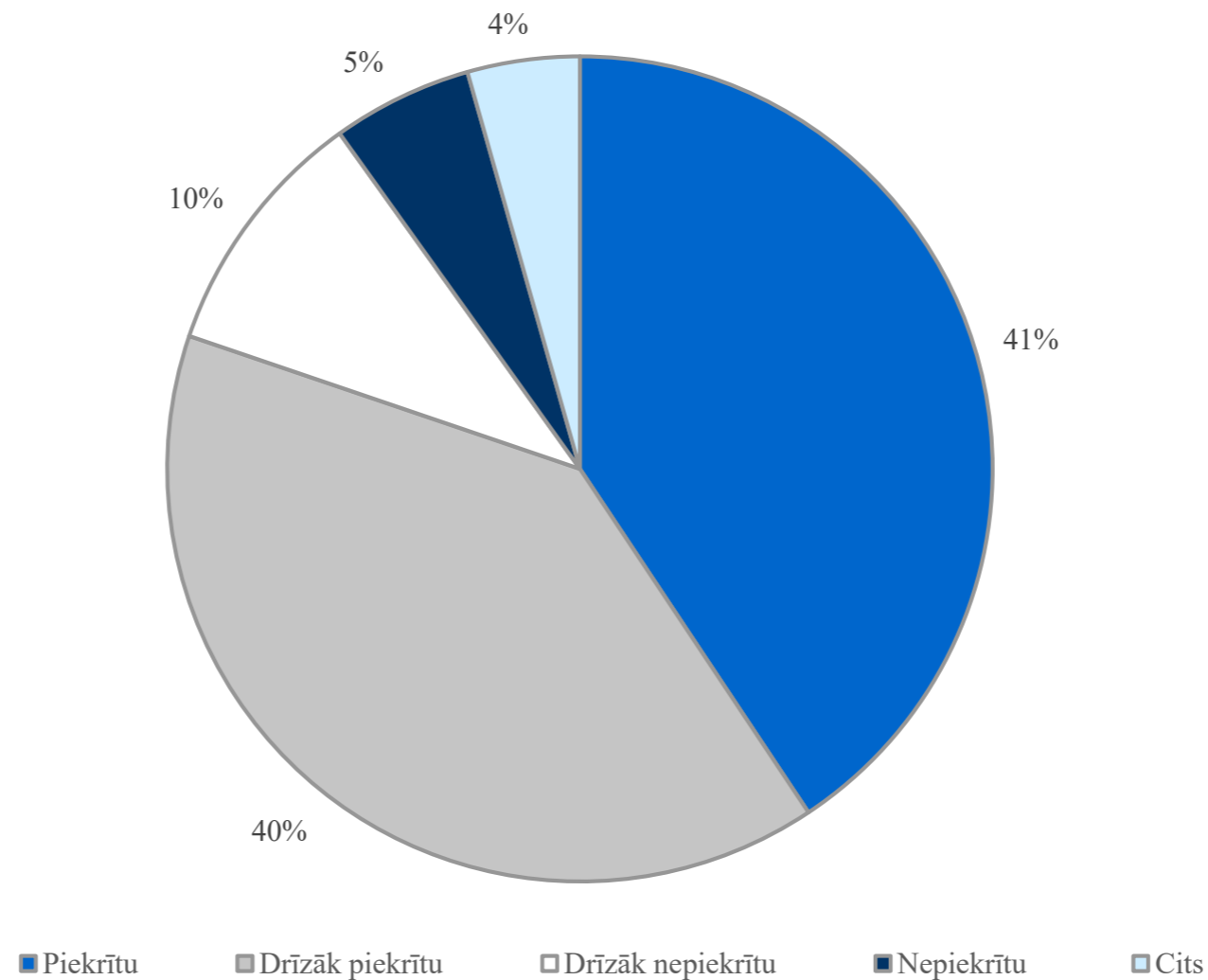
Ielu tirdzniecības veidi

- Ielu tirdzniecība pastāvīgā ielu tirdzniecības vietā
- ielu tirdzniecību sabiedriskās ēdināšanas pakalpojumu sniegšanai;
- Ielu tirdzniecības organizēšana pastāvīgā ielu tirdzniecības vietā
- Ielu tirdzniecība pasākuma laikā
- Ielu tirdzniecības organizēšana pasākuma laikā
- Īslaicīga rakstura ielu tirdzniecība
- Īslaicīga rakstura ielu tirdzniecības organizēšana
- Ielu tirdzniecības organizēšana Ziemassvētku laikā



Informācijas pieejamība

Informācija par nepieciešamajiem dokumentiem un iesniedzamo informāciju atļaujas saņemšanai man bija viegli pieejama

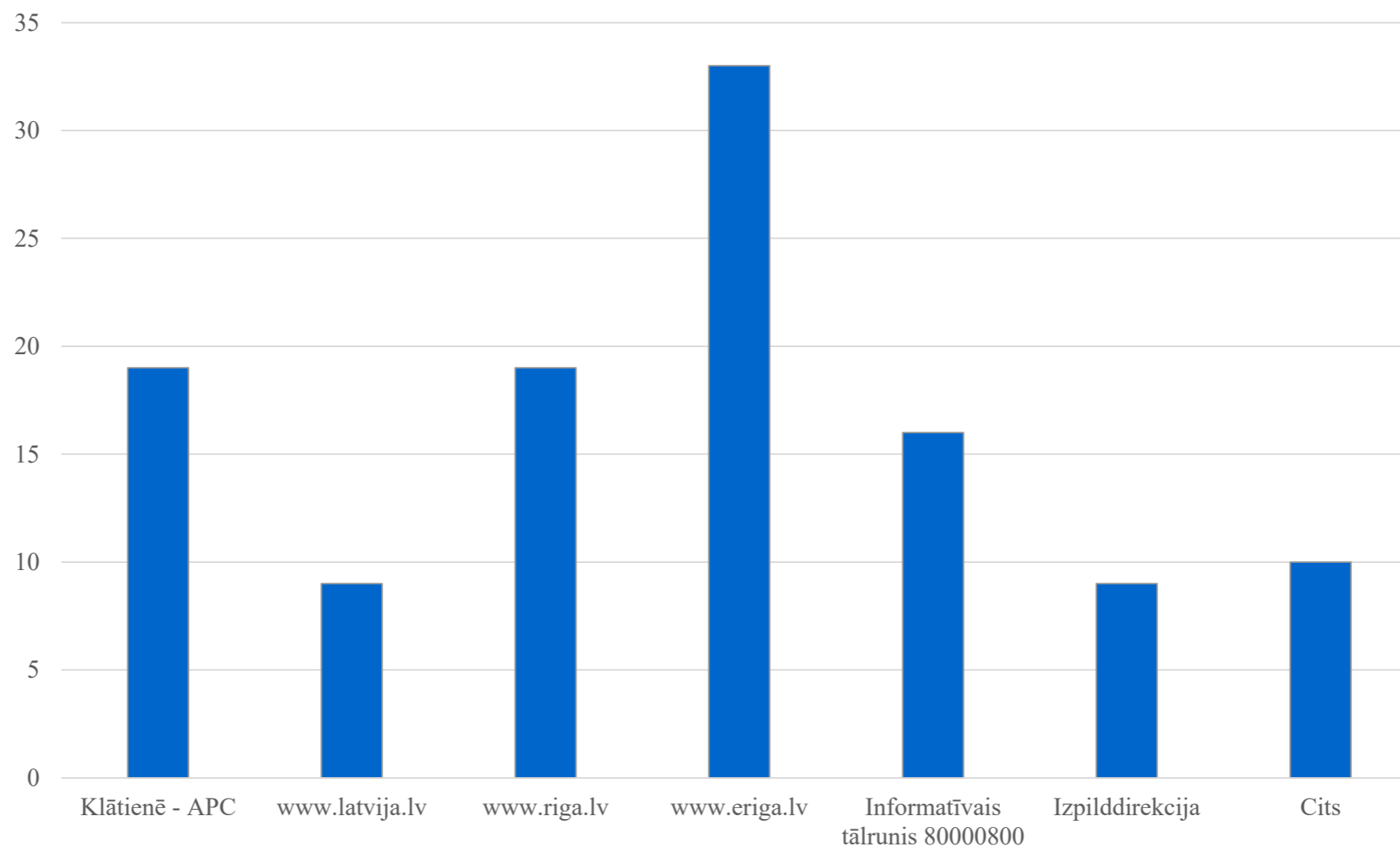


81% aptaujas dalībnieki piekrīt vai drīzāk piekrīt apgalvojumam, ka informācija par pakalpojumiem ir viegli pieejama.



Informācijas avoti

Nepieciešamo informāciju meklēju



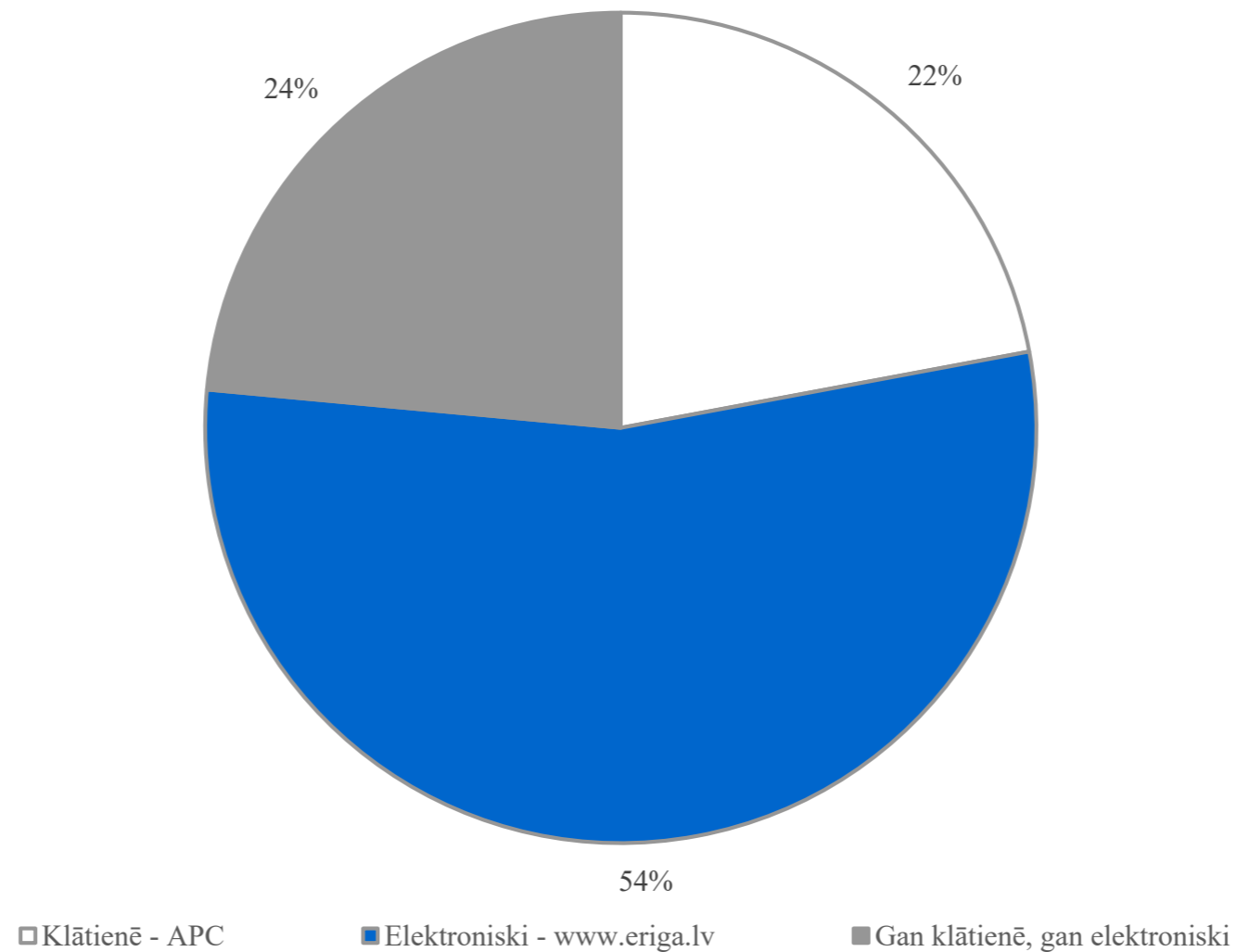
Populārākie informācijas avoti:

- portāls www.eriga.lv;
- klātiene, Apmeklētāju pieņemšanas centrs;
- portāls www.riga.lv;
- informatīvais tālrunis.



Pieteikuma iesniegšana

Pieteikumu atļaujas saņemšanai iesniedzu

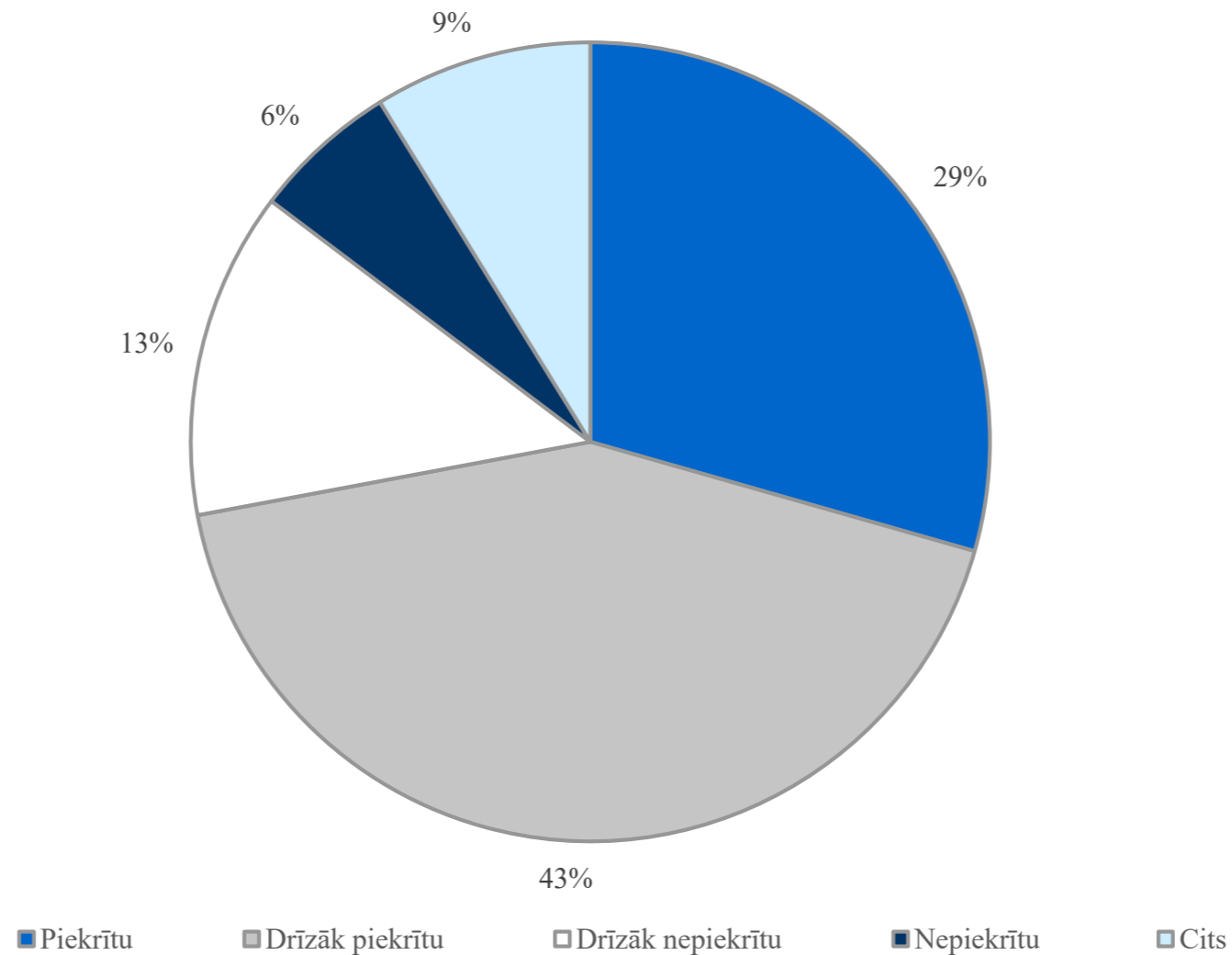


78% aptaujas dalībnieki ir izmantojuši iespēju pieteikt pakalpojumu elektroniski portālā www.eriga.lv.



Portāla www.eriga.lv funkcionalitāte

Portāls www.eriga.lv ir viegli saprotams un ērti lietojams

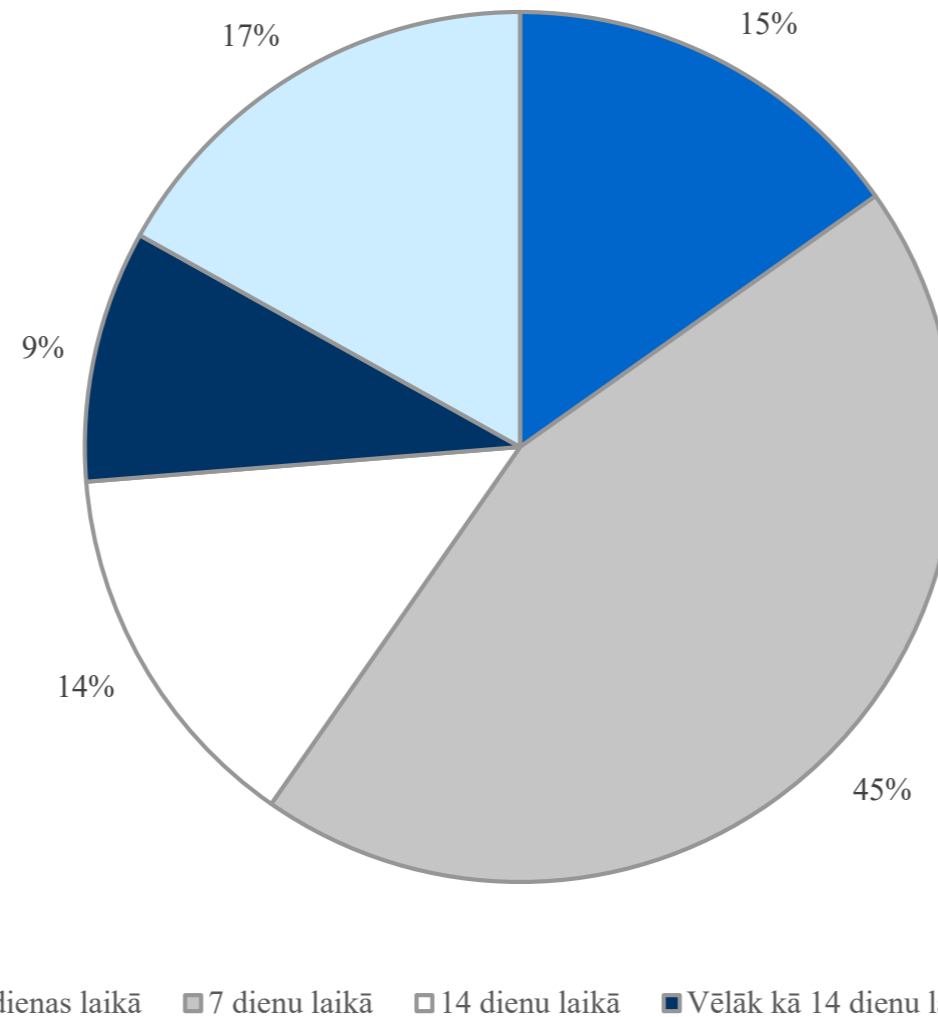


72% aptaujas dalībnieku piekrīt vai drīzāk piekrīt apgalvojumam, ka portāls www.eriga.lv ir saprotams un ērti lietojams.



Atļauju saņemšanas termiņi

Atļauju saņēmu

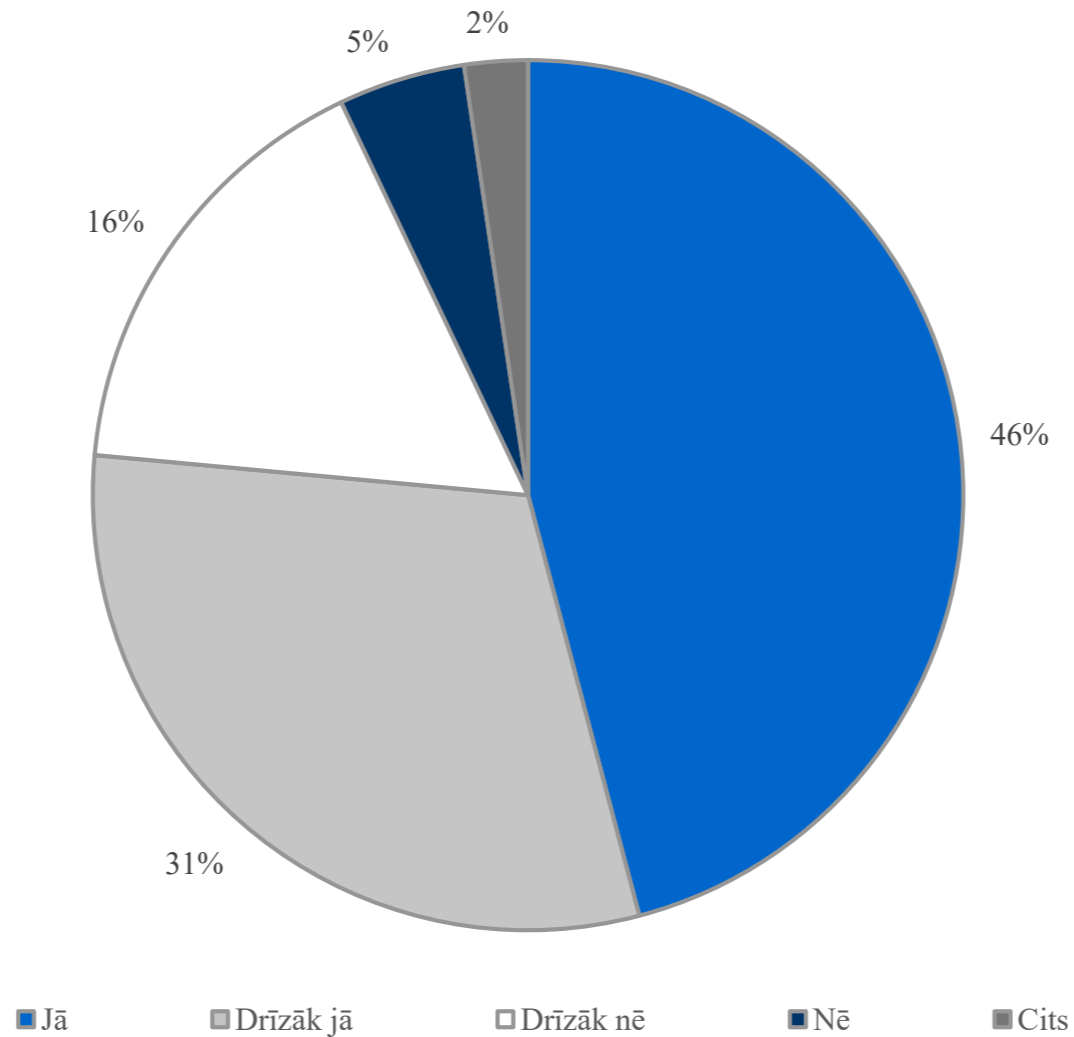


60% aptaujas dalībnieki tirdzniecības atļauju saņēma 7 dienu laikā, tai skaitā 15% no visiem respondentiem atļauju saņēma vienas dienas laikā. Savukārt 23% respondentu atļauja saņēma 14 dienu laikā vai vairāk. 17% nebija norādījuši konkrētu atļaujas saņemšanas termiņu.



Apmierinātība ar termiņiem

Ar pieteikuma izskatīšanas termiņu esmu apmierināts/a

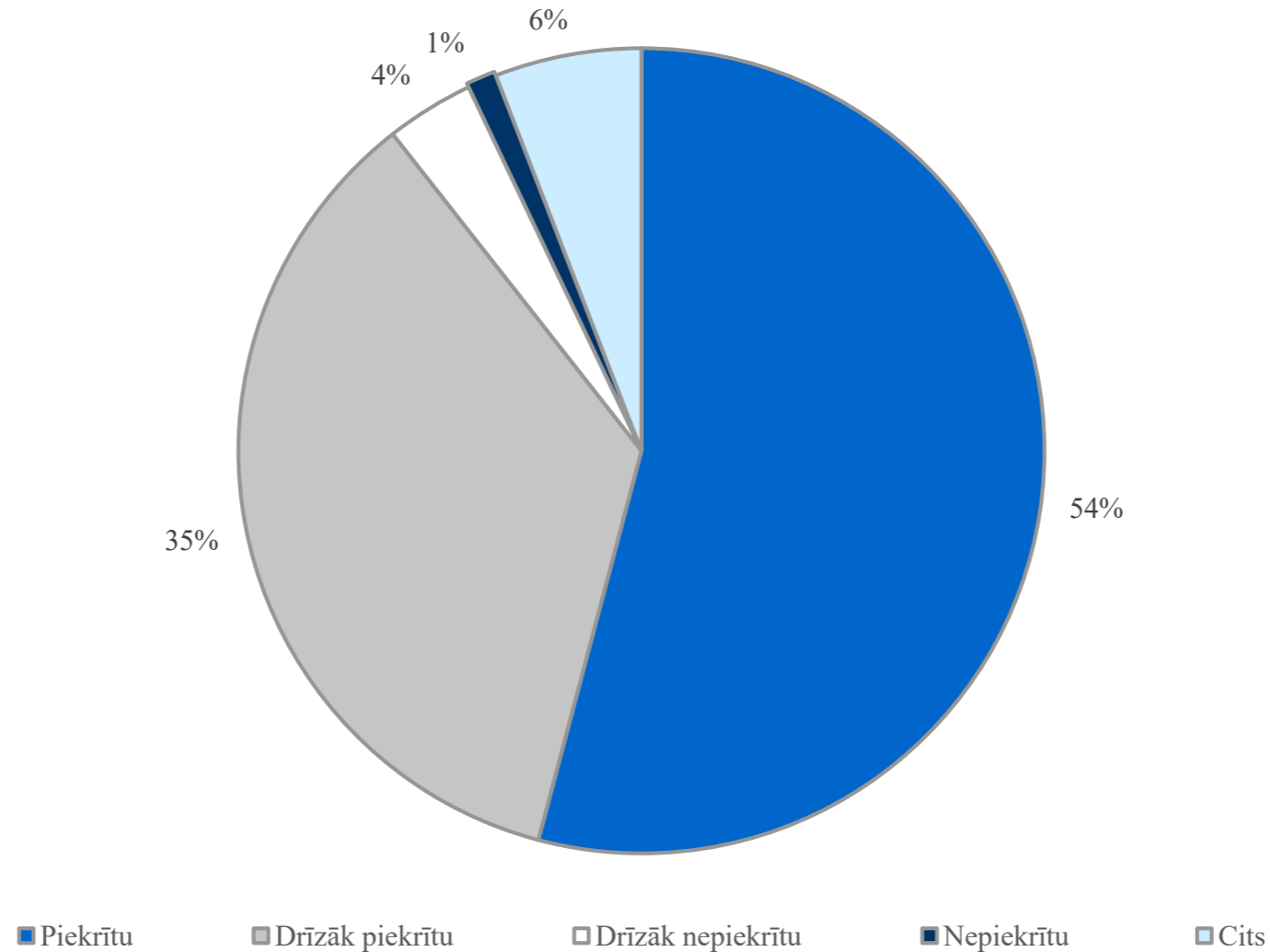


77% aptaujas dalībnieki ir apmierināti vai drīzāk apmierināti ar atļaujas saņemšanas termiņu.



Komunikācija

Komunikācijā pašvaldības darbinieki bija atsaucīgi un zinoši

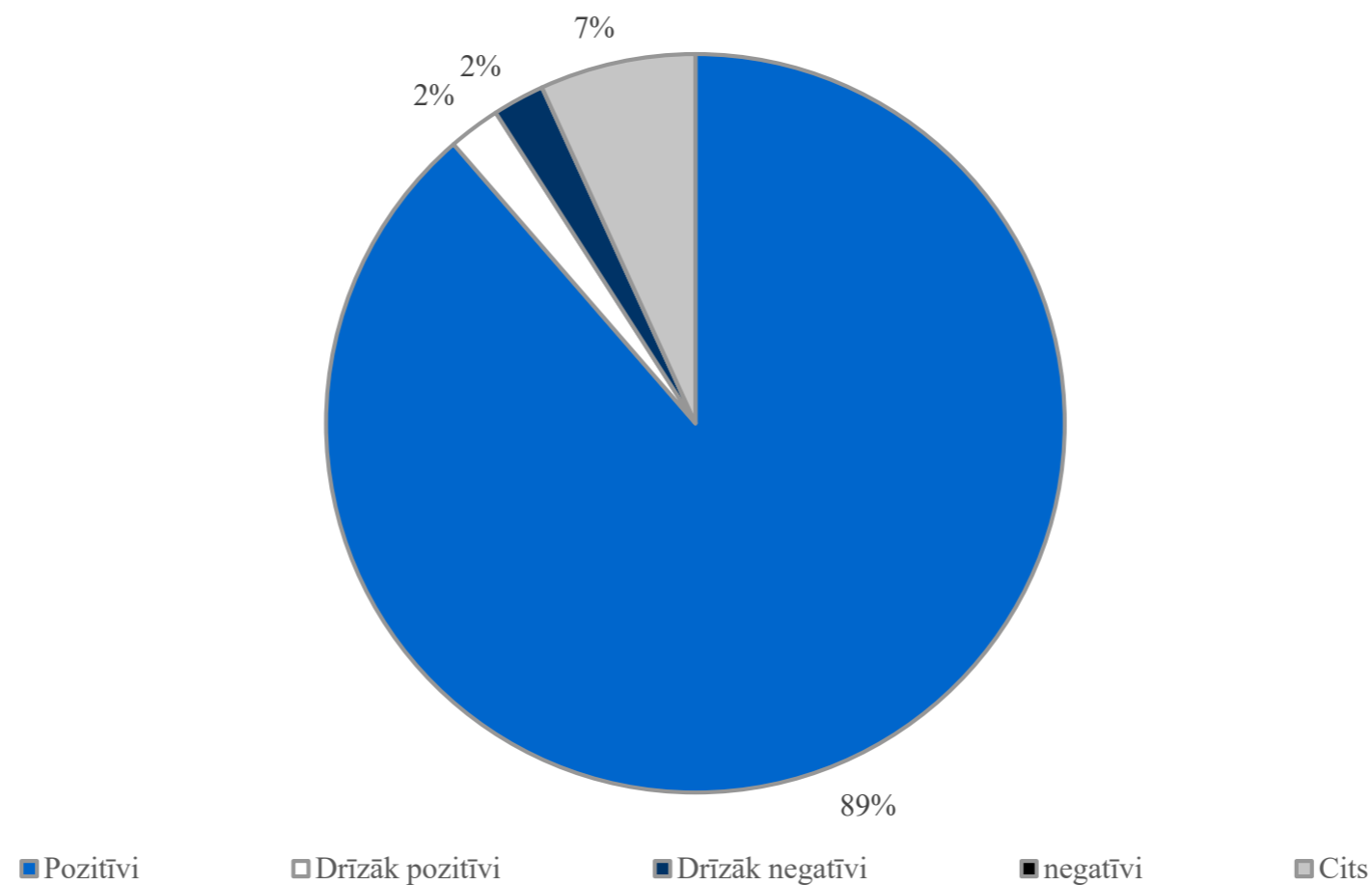


89% aptaujas dalībnieki piekrīt vai drīzāk piekrīt apgalvojumam, ka pašvaldības darbinieks komunikācijā bija atsaucīgs un zinošs.



Vasaras terases

Iespēju izvietot tikai galdus un krēslus bez Rīgas pilsētas būvvaldes saskaņojuma vērtēju



2020. gadā tika veikti grozījumi Rīgas domes saistošajos noteikumos, paredzot, ka pie kafejnīcas, izvietojot tikai galdus un krēslus, nav nepieciešams Rīgas pilsētas Būvvaldes saskaņojums. 91% respondentu šādu iespēju vērtē pozitīvi vai drīzāk pozitīvi.



Respondentu priekšlikumi

- Labprāt pieteiktu un saņemtu ielu tirdzniecības atļaujas darbībai pastāvīgajā ielu tirdzniecības vietā elektroniski.
- Vēlētos vieglāk uztveramāku www.eriga.lv vidi, piemēram, lai pievienojamo dokumentu saturs būtu atspoguļots saprotamākā ikdienas sarunvalodā, būtu iespēja dokumentu iesniedzējam arī vēlākā dokumentu izskatīšanas procesā papildināt pašvaldībā jau iesniegto dokumentu saturu, kā arī būtu norādīta atbildīgā darbinieka kontaktinformācija.
- Norāda uz nepieciešamību veikt stingrāku kontroli pastāvīgajās ielu tirdzniecības darbības vietās.
- Vēlētos, lai tirdzniecības atļauja nebūtu jāpiesaka katram publiskam pasākumam atsevišķi, bet tiktu izsniegta viena atļauja uz vasaras periodu.
- Rosina rast iespēju paaugstināt savstarpējo saziņu starp pašvaldības institūcijām, kas iesaistītas konkrētās tirdzniecības norisē.
- Lūdz saīsināt dokumentu izskatīšanas termiņu Rīgas pilsētas būvvaldē un atvieglot saskaņošanas nosacījumus.



Secinājumi

- Kopumā ir saņemti 17 priekšlikumi par portāla www.eriga.lv darbības uzlabošanu un 36 priekšlikumi par pakalpojumu pilnveidošanu.
- Segmentējot sniegtos priekšlikumus pakalpojumu uzlabošanai, secināms, ka pārsvarā klienti ir apmierināti ar sniegto pakalpojumu kvalitāti, taču, lai panāktu vēl lielāku apmierinātības līmeni, pašvaldībai būtu jāpievēršas pakalpojuma pārvaldības uzlabošanai, izskatīšanas termiņiem un birokrātijas mazināšanai.
- Lai veidotu uzņēmēju vajadzībās balstītus pakalpojumus, izstrādājot grozījumus normatīvajos dokumentos, ņemt vērā klientu sniegtos priekšlikumus.
- Starp ielu tirdzniecības dalībniekiem, kuri pilsētā izvietoja sezonas terases, 91% pozitīvi vērtēja iespēju izvietot tikai galdus un krēslus bez Rīgas pilsētas būvvaldes un Satiksmes departamenta saskaņojuma.



**Paldies par atsaucību un
sadarbību!**

