

Rīgas bāriņtiesas klientu un apmeklētāju apmierinātības aptaujas 2023 rezultāti



Par aptauju



Aptauju organizēja Rīgas valstspilsētas pašvaldības bāriņtiesa (turpmāk - Rīgas bāriņtiesa), lai noskaidrotu klientu un apmeklētāju apmierinātību ar tās darbu un sniegtajiem pakalpojumiem 2023.gadā - kvalitātes un saskarsmes sniegumu un apzinātu iespējamus uzlabojumus komunikācijā ar klientiem un apmeklētājiem.



Kvantitatīvās pētījumu metodes anketā bija ietverti 17 jautājumi par respondentu sociālo profilu, saziņas veidiem ar Rīgas bāriņtiesu un novērtējumu par sadarbību 2023.gadā, kā arī iespēju ierakstīt savu komentāru.



Anketa bija pieejama aizpildīšanai elektroniski un papīra formā laika posmā no 2023.gada 6.decembra līdz 2024.gada 31.janvārim.



Aptaujas izlases apjoms - 40 atbildes elektroniski, 3 atbildes papīra formā. Viena aptaujas anketa bija aizpildīta nekorekti, tāpēc tā netika uzskatīta par derīgu un atbildes netika apkopotas. Kopumā derīgas 42 anketas.



Šī aptauja bija brīvprātīga un anonīma un to varēja pārtraukt jebkurā laikā. Aptaujā iegūtie dati izmantoti tikai apkopotā veidā un publicēti Rīgas bāriņtiesas mājas lapā barintiesa.riga.lv

Aptaujas dalībnieku profils



PĀRSTĀVĒTĀ KLIENTU GRUPA

Lielākā daļa respondentu pārstāvēja kādu no valsts iestādēm - 45%;
26% pašvaldības iestādēm;
21% respondentu bija privātpersonas;
7% nevalstisko organizāciju pārstāvji.



PRIVĀTPERSONAS. LOMA ĢIMENĒ

Privātpersonām tika lūgts atbildēt uz papildjautājumiem par viņu lomu ģimenē. No visiem respondentiem "Privātpersonas" gandrīz puse bija aizbildņi (44%), tad vecāki (22%), bet pārējie vienādā sadalījumā katra grupa pa 11%: bērni, audžuvecāki un citi.



PRIVĀTPERSONAS. DEKLARĒTĀ DZĪVESVIETA

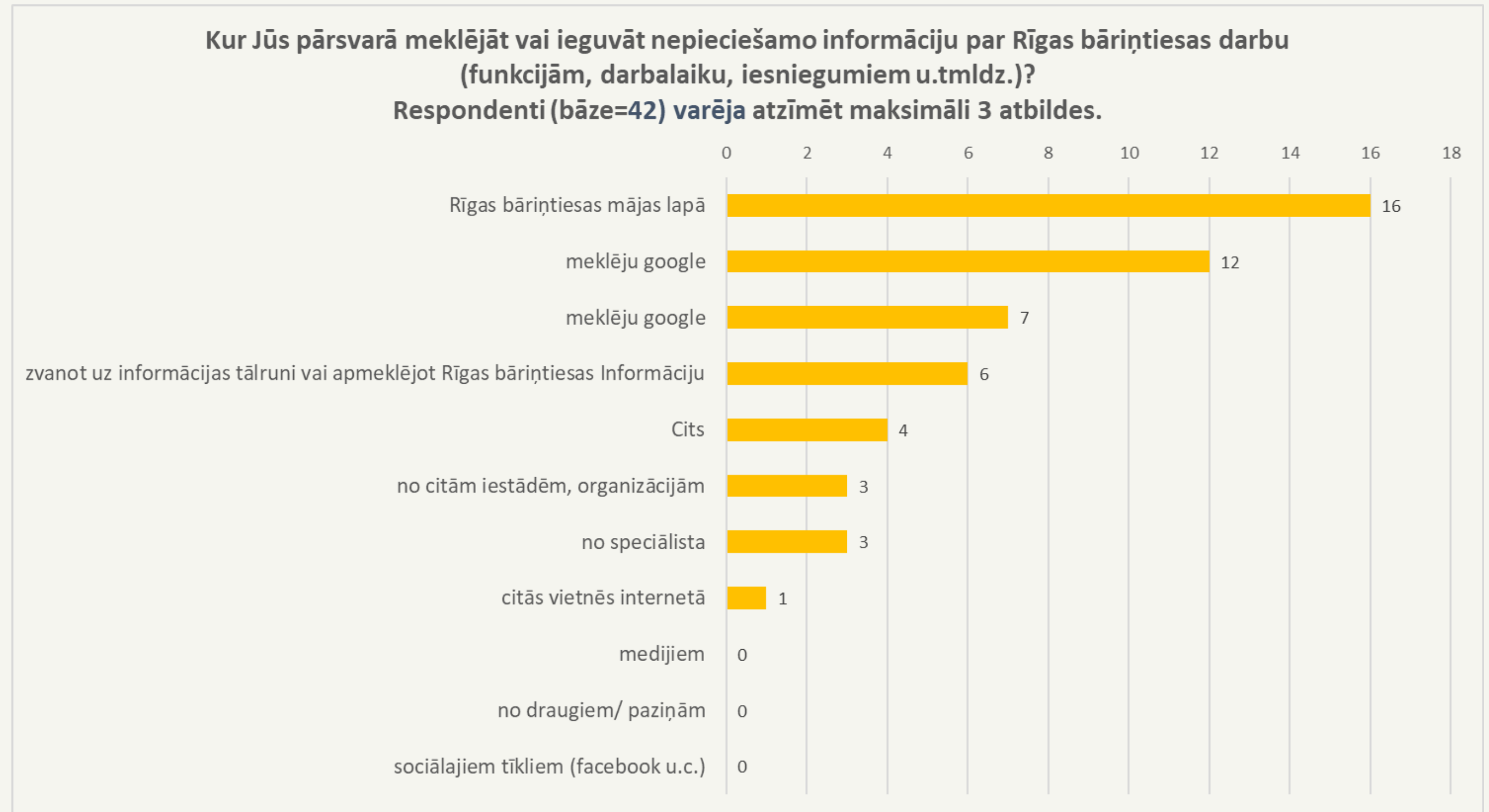
66% respondentu grupā "Privātpersonas" kā deklarēto dzīvesvietu norādīja Rīgu.



PRIVĀTPERSONAS. DZIMUMS

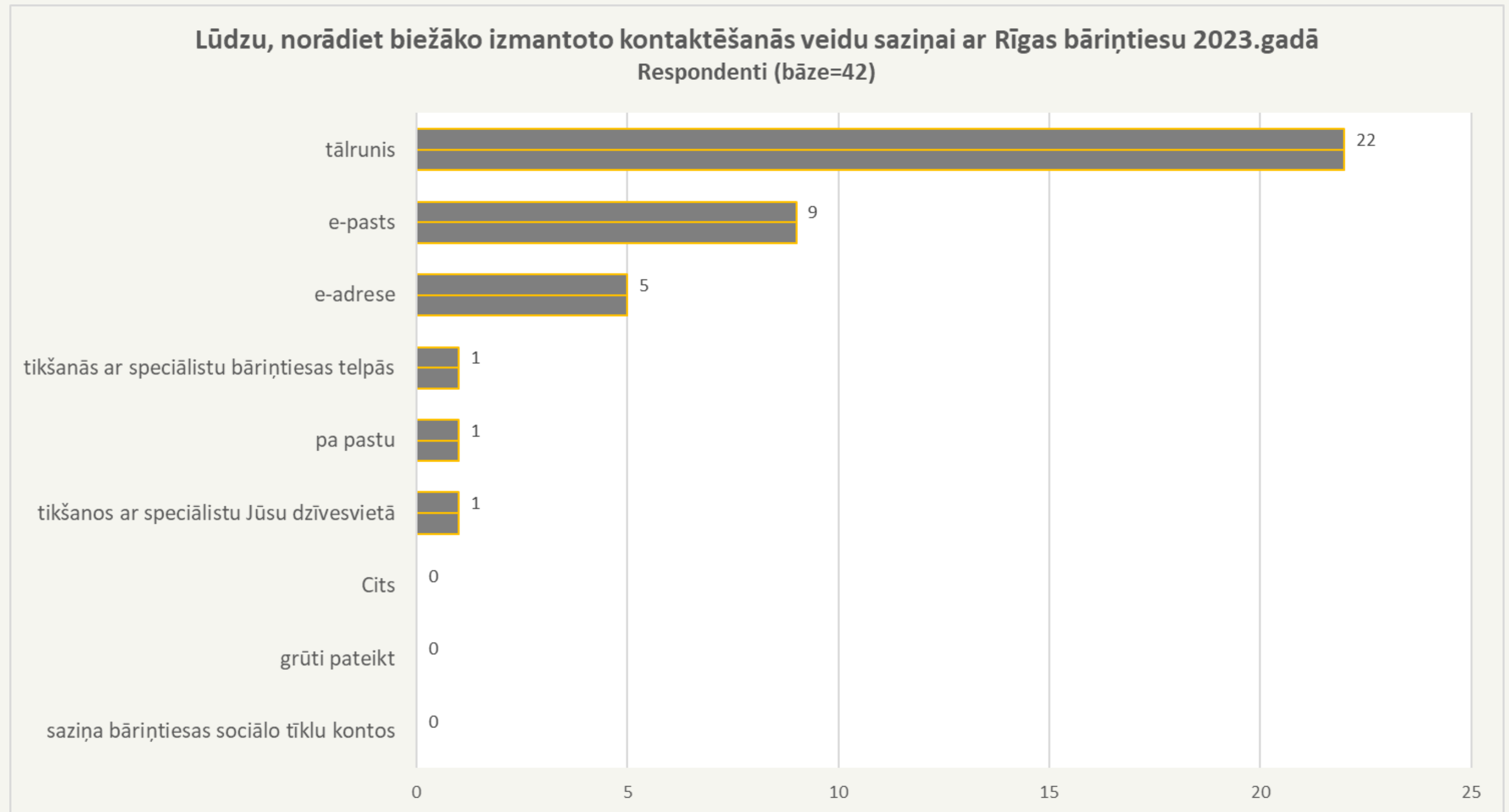
Lielākā daļa jeb 88% respondentu grupā "Privātpersonas" bija sievietes.

Informācijas iegūšana

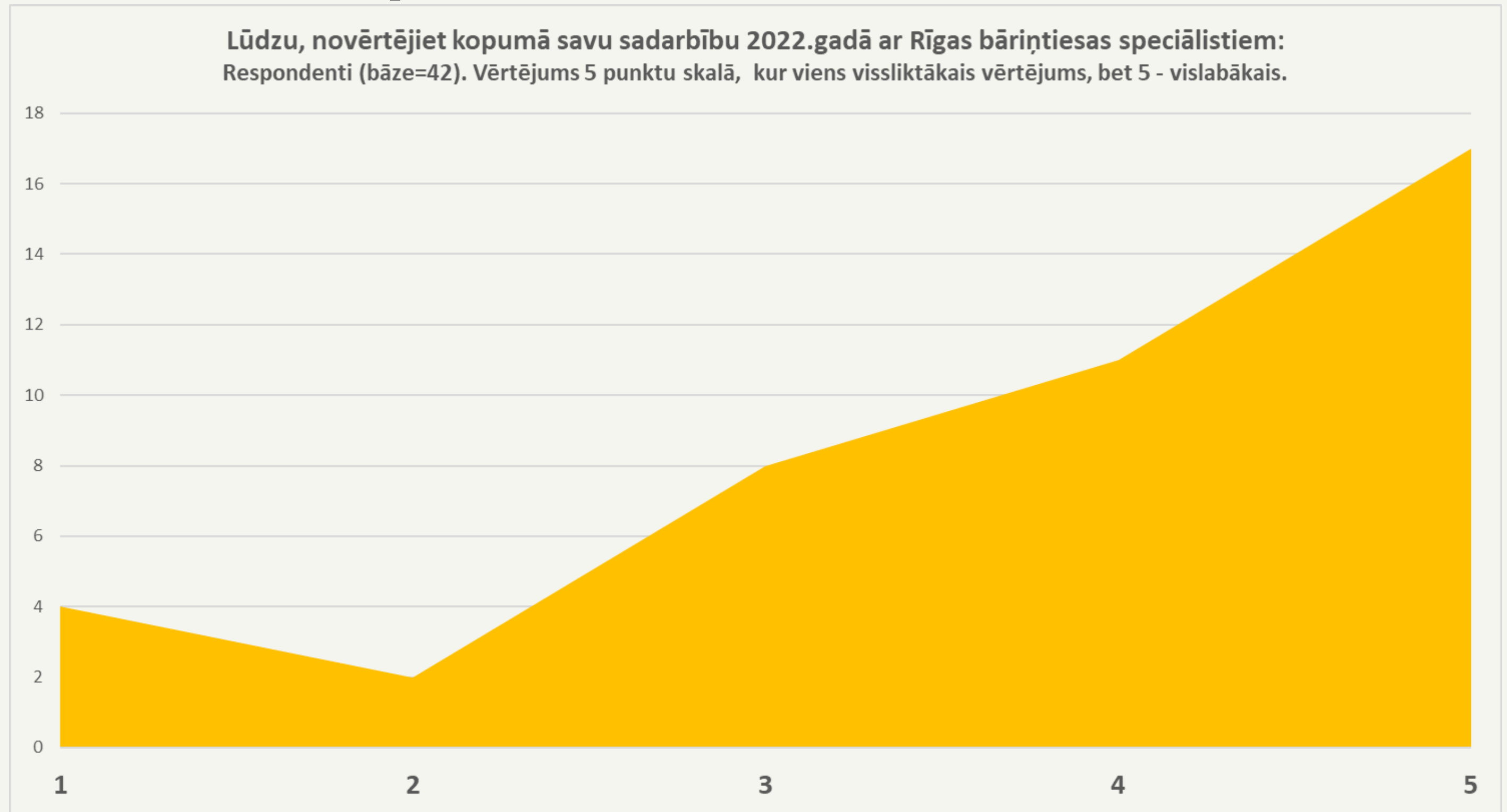


Respondentiem, kuri norādīja - "Rīgas bāriņtiesas mājas lapā", tika jautāts novērtējums, cik viegli vai grūti lapā atrast nepieciešamo informāciju. Lielākā daļa respondentu skalā no 1 līdz 5, kur 1 ir sarežģīti un 5 - viegli), atbildēja, ka informāciju atrast viegli.

Saziņas veidi



Sadarbība ar speciālistiem

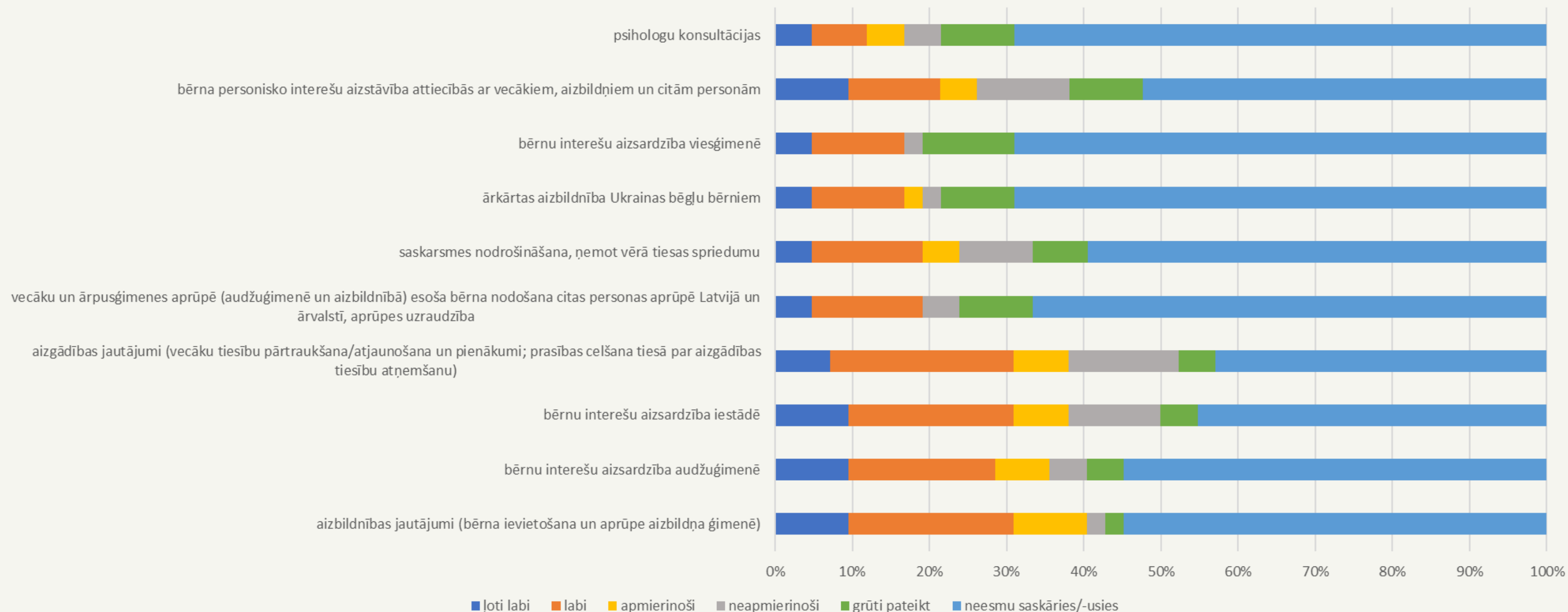


66%, atbildot uz jautājumu, sadarbību novērtēja punktu diapazonā 4 -5. Vidējais vērtējums ir 3,83.

Saņemto pakalpojumu kvalitāte

Lūdzu, novērtējiet Rīgas bāriņtiesas nodrošināto pakalpojumu kvalitāti, kurus esat saņēmis 2023.gadā. Ja neesat izmantojis kādu no pakalpojumiem, izvēlieties atbildi - "Neesmu saskāries/-usies"

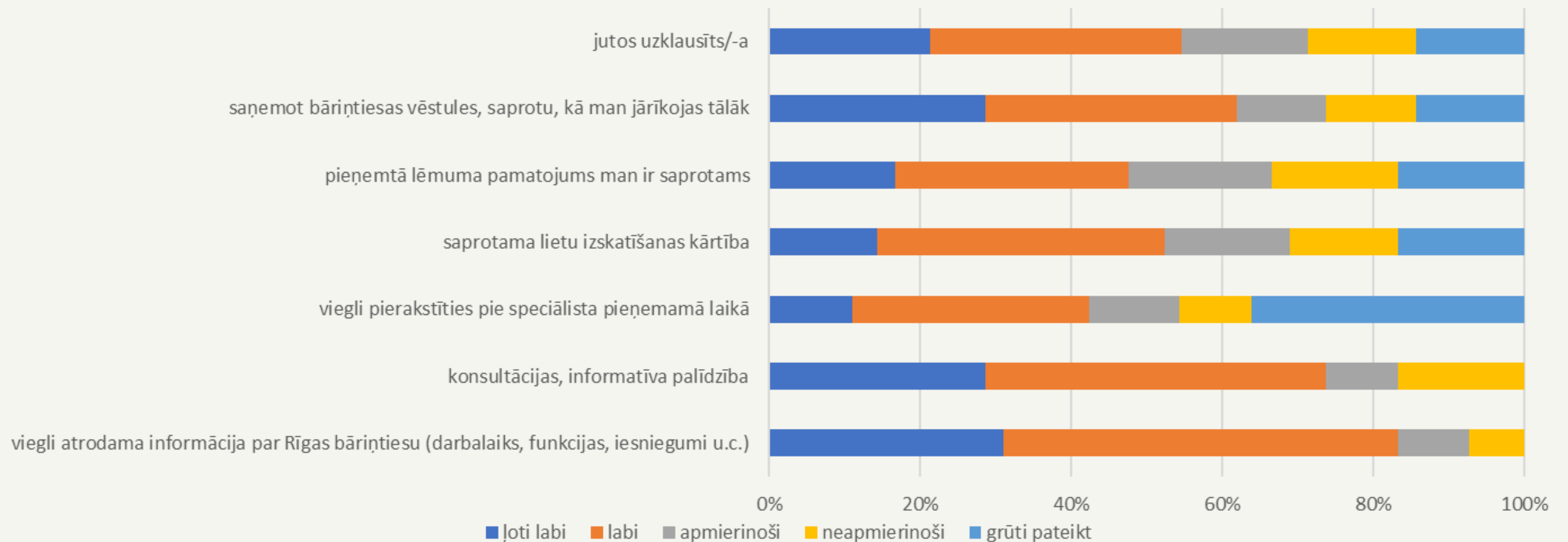
Respondenti (bāze=42)



Vērtējums par sadarbības aspektiem

Lūdzu, novērtējiet savu sadarbību 2023.gadā ar Rīgas bāriņtiesu šādos aspektos vai
jautājumu risināšanā:

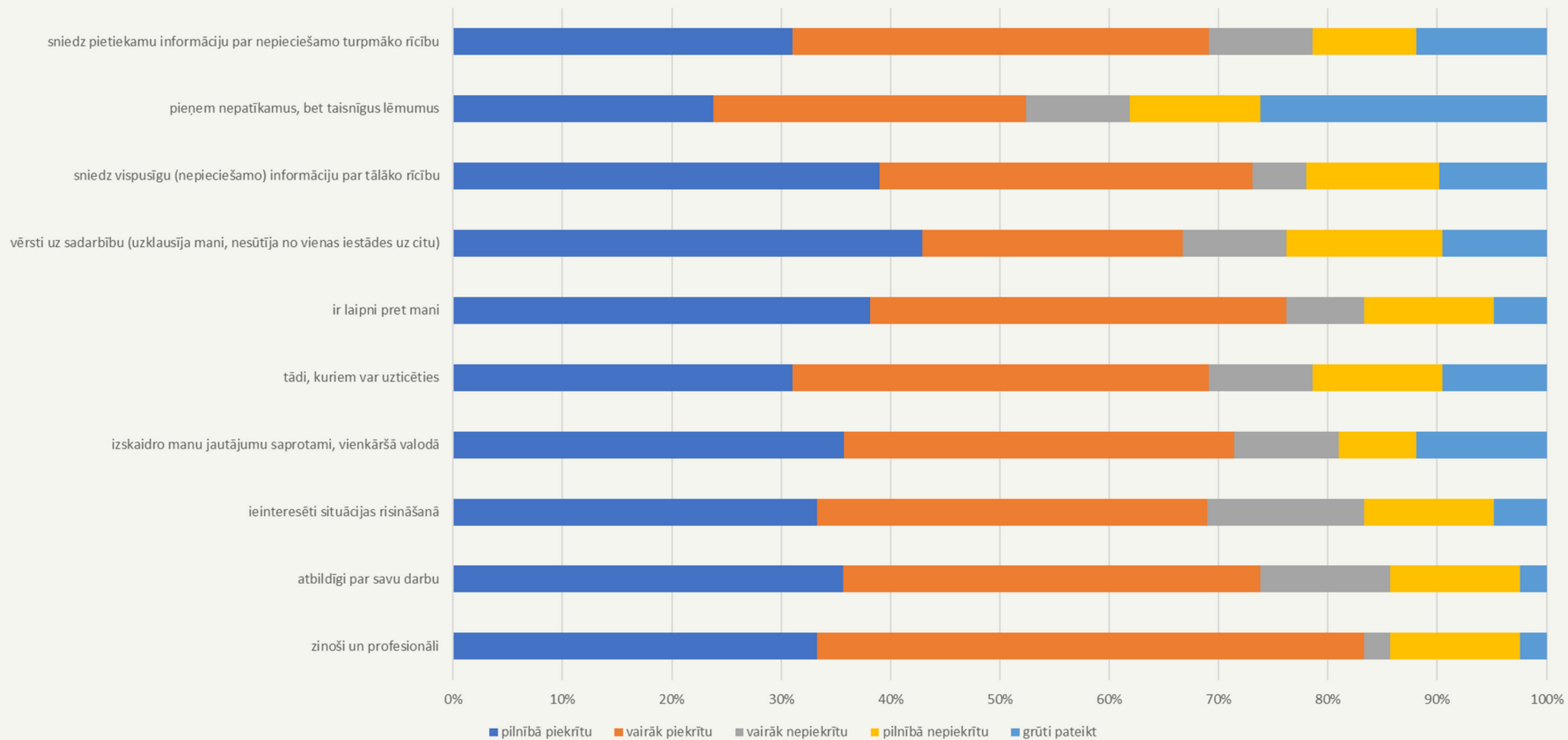
Respondenti (bāze=42)



Komunikācija un saziņa ar darbiniekiem

Lūdzu, novērtējiet savas pēdējās komunikācijas un saziņas 2023.gadā pieredzi ar Rīgas bāriņtiesas darbiniekiem:

Respondenti (bāze=42)



Komentāru tēmas



KOPUMĀ 15 KOMENTĀRI PAR TĒMĀM:

bāriņtiesas darbinieku kompetence un resursi;

dokumentu iesniegšanas veidi un izskatīšanas ilgums;

sadarbības novērtējums;

anketas jautājumu un uzbūves vērtējums.





Paldies par atsaucību atbilžu sniegšanā!

Priecāsimies par iesaistīšanos arī nākamajās
mūsu organizētajās aptaujās, jo klientu atbildes
palīdz mums uzlabot pakalpojumu sniegumu un
komunikāciju ar klientiem!