



**Valsts SIA “Autotransporta direkcija”
KLIENTU APTAUJAS REZULTĀTI PAR
APKALPOŠANAS KVALITĀTI**

Valsts SIA "Autotransporta direkcija" (turpmāk – Direkcija) darbojas atbilstoši valsts, sabiedrības un pārvadātāju interesēm godīgas un vienlīdzīgas pārvadātāju konkurences nodrošināšanai, vienlaikus aizsargājot Latvijas pārvadātāju intereses. Direkcijas darbinieki katrā konkrētajā situācijā meklē piemērotāko problēmas risinājumu, pēc iespējas nodrošinot individuālo attieksmi pret katru klientu, ir pretimnākoši un uzticami saviem klientiem. Direkcija rūpējas par to, lai klienti varētu saņemt kvalitatīvus pakalpojumus sev ērtākajā veidā un vietā, pilnveido savu pakalpojumu piedāvājumu un nodrošina savu darbinieku apmācību un personisko pilnveidošanos.

Klientu apmierinātība ir viens no Direkcijas darbības orientierim, un, lai sasniegtu pēc iespējas augstāko klientu apmierinātības līmeni ir svarīgi izprast klientu vēlmes, vajadzības un izzināt galvenos trūkumus, kuru noteikšanai vienreiz gadā notiek klientu aptauja par sniegto pakalpojumu kvalitāti. Klientu vēlmju un vajadzību izprašana nodrošina Direkcijas darbības un kvalitātes vadības sistēmas nepārtrauktu pilnveidošanu.

Šogad klientu aptauja tika veikta laika posmā no 20.aprīļa līdz 29.maijam, izmantojot kvantitatīvo pētījumu metodi – anketēšanu. Direkcijas klientiem bija iespēja aizpildīt anketas elektroniski vai klātienē klientu apkalpošanas zālē Rīgā vai reģionālajās struktūrvienībās - Liepājā, Cēsīs, Daugavpilī. Anketa (1.pielikums) satur precīzi definētus jautājumus:

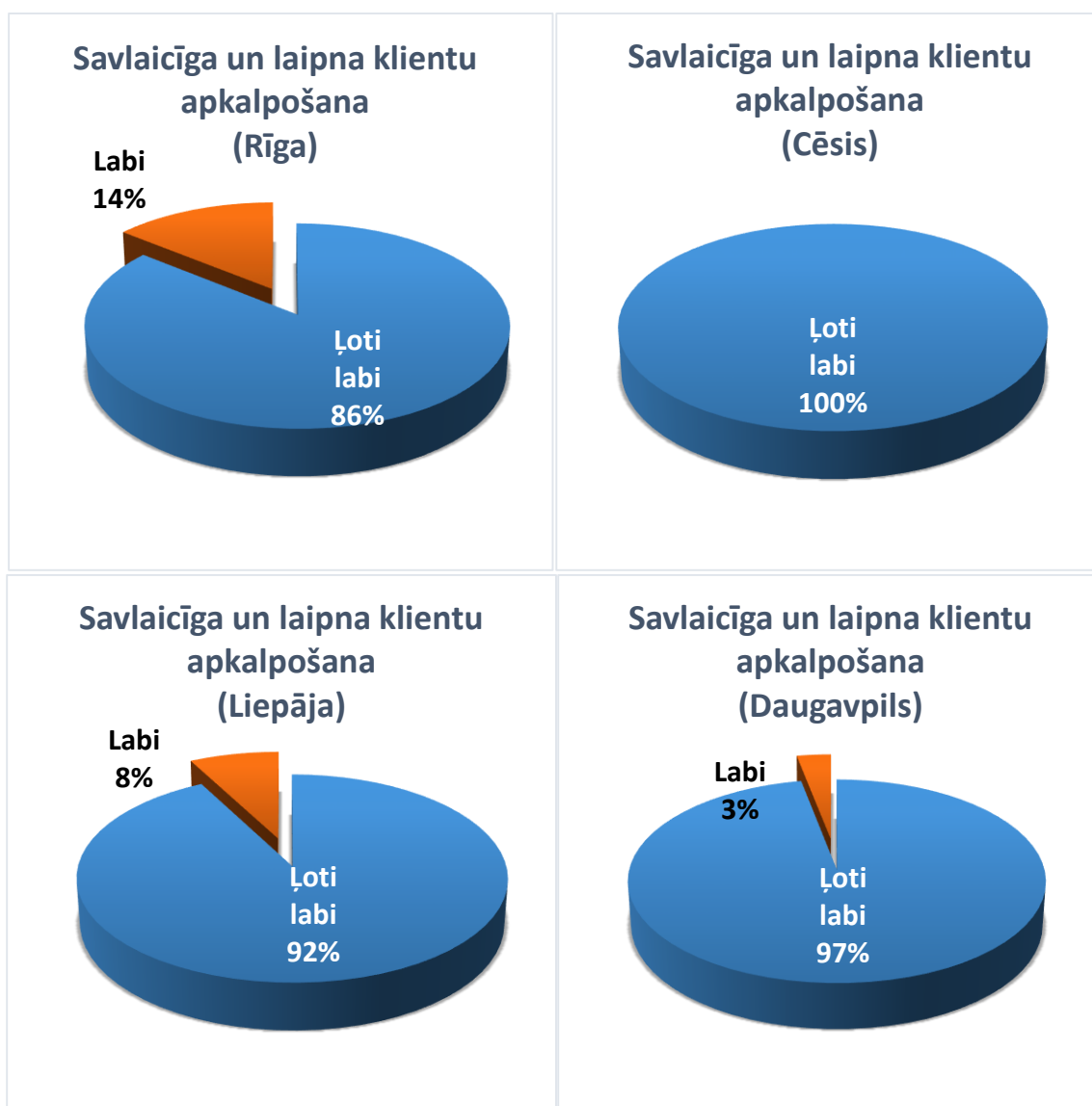
- par klientu apkalpošanu un apkalpošanas ilgumu;
- par speciālistu profesionalitāti un sniegto konsultāciju kvalitāti;
- par informācijas pieejamību par Direkcijas pakalpojumiem un aktualitātēm autopārvadājumu jomā;
- par iesniegumu veidlapām;
- par laiku, kas jāpatērē, lai sazvānītu direkcijas darbiniekus;
- par saņemto atbilžu kvalitāti uz e-pasta sūtītiem jautājumiem;
- par reaģēšanu uz iepriekš izteiktajām sūdzībām;
- par konsultācijas saņemšanas veidu;
- par Direkcijas darbību kopumā.

Aizpildot aptaujas anketas, klientam bija iespēja sniegt savus priekšlikumus un izteikt sūdzības par Direkcijas darbību. Klientu ierosinājumu un sūdzību analīze nodrošina klientu vēlmju un vajadzību izprašanu un procesu pilnveidošanu. Anketēšanas rezultāti tiks izmantoti klientu apkalpošanas, Direkcijas darbības un kvalitātes vadības sistēmas pilnveidošanai.

Aptaujas laikā tika saņemtas 165 anketas, no tām 80 anketas aizpildītas klientu apkalpošanas zālē Rīgā, 33 – Daugavpilī, 18 – Cēsīs, 13 – Liepājā un 21 anketa aizpildīta elektroniski.

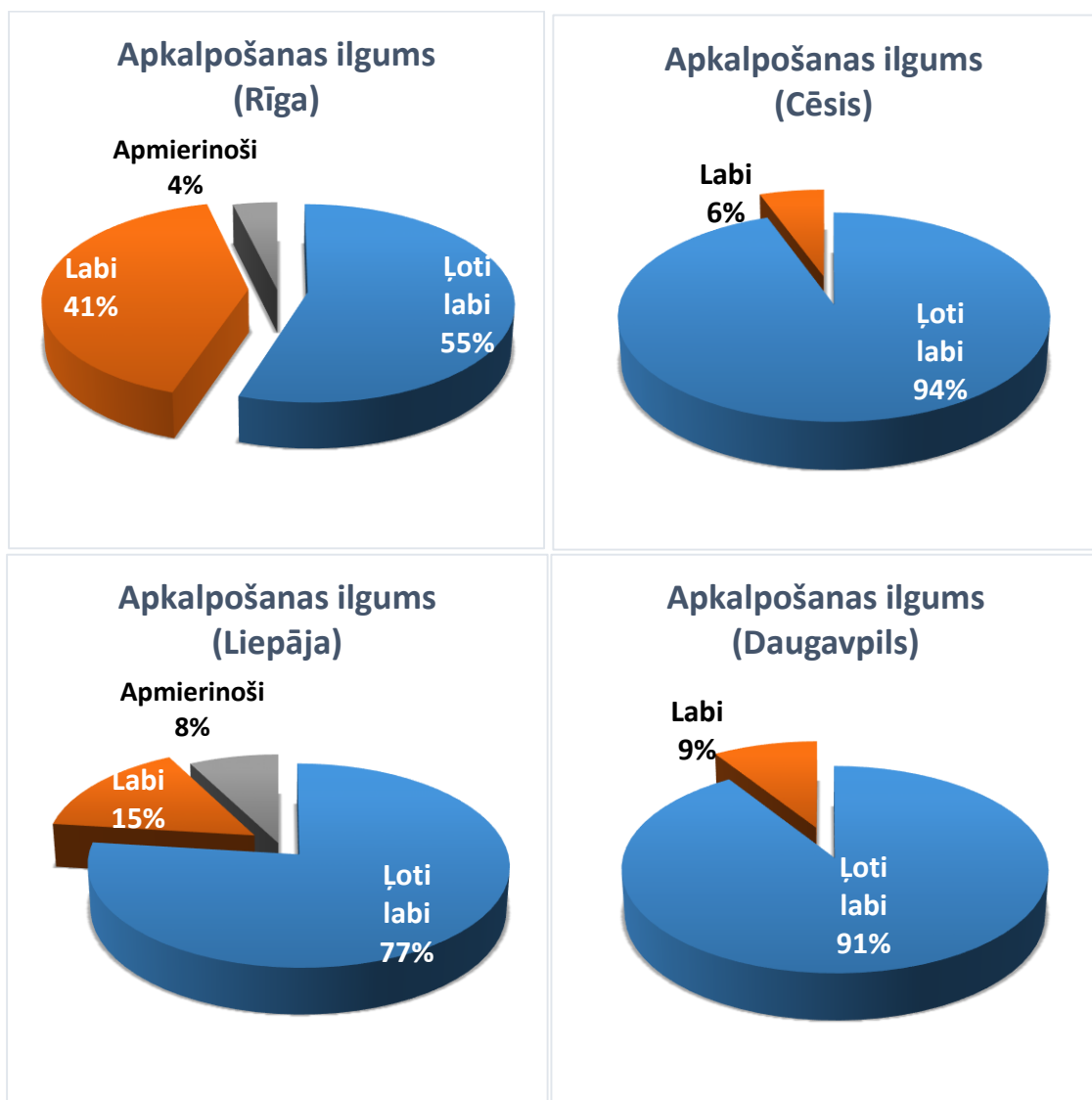
Klientu aptaujas rezultāti par apkalpošanas kvalitāti_2015

Klientu aptaujas anketas satur slēgta tipa jautājumus ar četriem izvēles variantiem: “ļoti labi”, “labi”, “apmierinoši” un “neapmierinoši”. Iegūtie dati par klientu apkalpošanu tika sadalīti atbilstoši anketu aizpildīšanas vietai, atsevišķi vērtējot apkalpošanas kvalitāti Rīgā un reģionālajās struktūrvienībās, bet respondentu sniegtās atbildes, kas attiecas uz Direkcijas darbības un pakalpojumu kvalitāti tiek analizētas neatkarīgi no anketas aizpildīšanas vietas. Iegūtie dati Rīgā un reģionālajās struktūrvienībās nav savstarpēji salīdzināmi, sakarā ar klientu daudzuma un darbinieku noslogotības atšķirību.

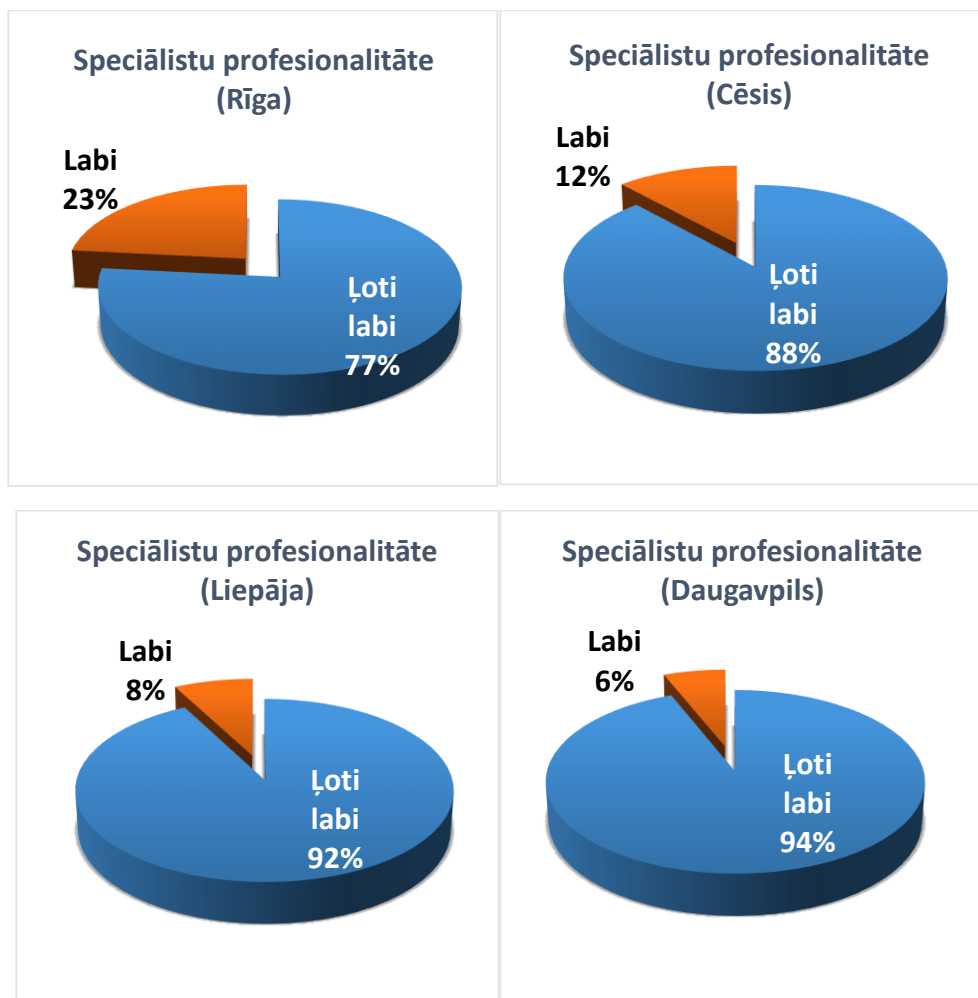


Pēc anketēšanas laikā iegūtajiem datiem visaugstākā apmierinātība ar klientu apkalpošanu ir Cēsu struktūrvienībā, kurā visi respondenti ir novērtējuši apkalpošanu kā ļoti labu, 97% respondentu apkalpošanu Daugavpils struktūrvienībā ir novērtējuši kā ļoti labu un 3% kā labu, Liepājas struktūrvienībā 92% respondentu novērtējuši kā ļoti labu un 8% kā labu. Rīgas

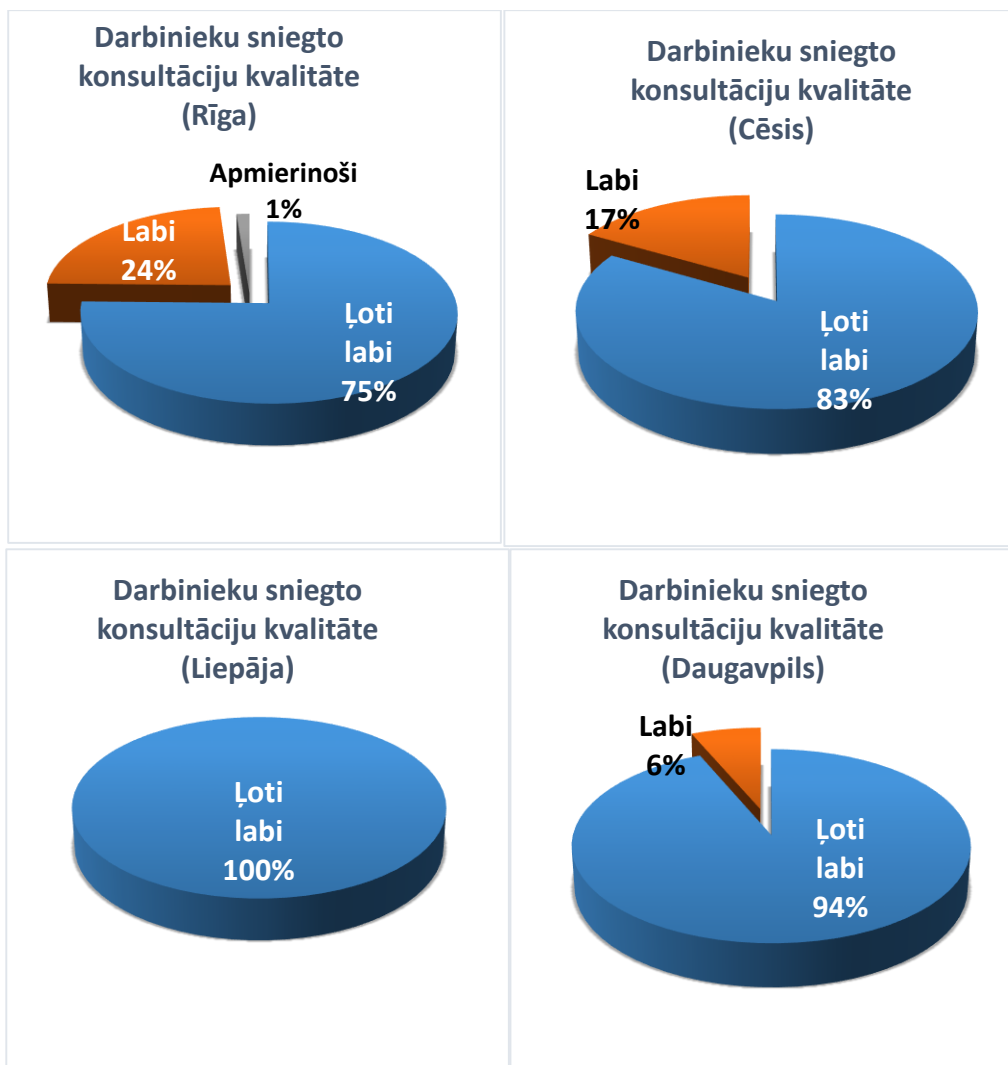
darbinieku apkalpošanu 82% aptaujā iesaistīto klientu ir novērtējuši kā ļoti labu un 14% kā labu. Neviens respondents nav novērtējis klientu apkalpošanu kā apmierinošu vai neapmierinošu.



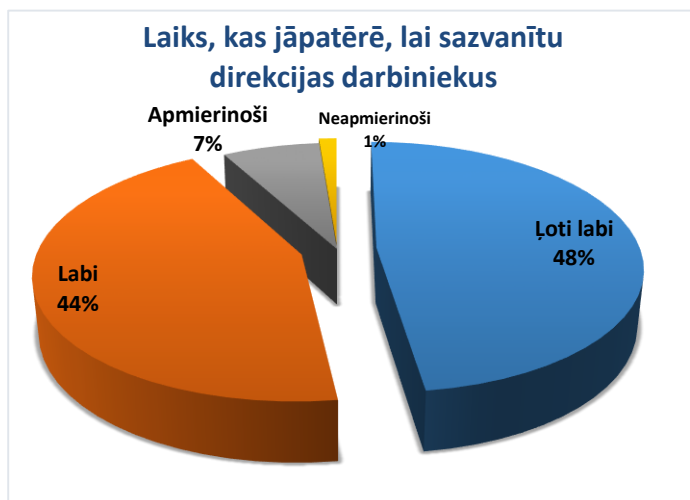
Rīgā 55% aptaujāto klientu, apkalpošanas ilgumu vērtē ar “ļoti labi”, 41% ar “labi” un 4% ar “apmierinoši”. Cēsīs – 94% respondentu klientu apkalpošanas ilgumu vērtē ar “ļoti labi” un 6% ar “labi”, Liepājā – 77% vērtē ar “ļoti labi”, 15% ar “labi” un 8% ar “apmierinoši”. Daugavpils struktūrvienībā 91% respondentu novērtējuši apkalpošanas ilgumu ar “ļoti labi” un 9% ar “labi”. Neviens respondents nav novērtējis apkalpošanas ilgumu kā neapmierinošu. Jāņem vērā, ka apmeklētāju skaits un darbinieku noslogotība Rīgā ir daudz lielāka nekā reģionālajās struktūrvienībās, līdz ar to apkalpošanas ilgums var būtiski atšķirties.



Anketēšanas laikā iegūtie dati liecina, ka direkcijas klienti augstu novērtē speciālistu profesionalitāti. 77% respondentu novērtējuši Rīgas speciālistu profesionalitāti kā ļoti labu un 23% kā labu. 88% respondentu novērtējuši Cēsu struktūrvienības darbinieku profesionalitāti kā ļoti labu un 12% kā labu. Liepājas struktūrvienības darbinieku profesionalitāti 92% aptaujā iesaistīto klientu novērtējuši kā ļoti labu un 8% kā labu. 94% novērtējuši Daugavpils struktūrvienības darbinieku profesionalitāti kā ļoti labu un 6% kā labu. Neviens respondents nav novērtējis speciālistu profesionalitāti kā apmierinošu vai neapmierinošu. Direkcijas darbinieki regulāri paaugstina savas profesionālas zināšanas, apmeklējot kvalifikācijas paaugstināšanas kursus, lai nodrošinātu profesionālu darbinieku apkalpošanu.



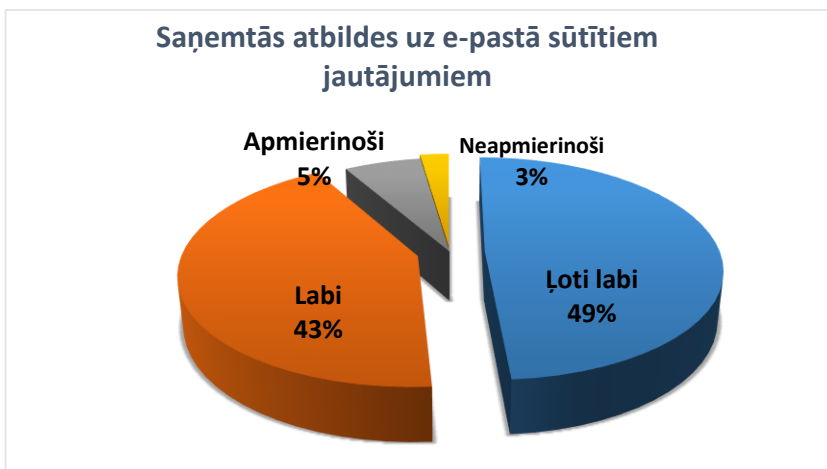
Pēc iegūto datu rezultātiem, var secināt, ka darbinieku sniegto konsultāciju kvalitāte ir atbilstoša klientu prasībām. Rīgā 75% respondentu vērtē darbinieku sniegto konsultāciju kvalitāti kā ļoti labu, 24% kā labu un 1% kā apmierinošu, Cēsīs 83% aptaujāto klientu vērtē kā ļoti labu un 17% kā labu, Daugavpilī 94% vērtē kā ļoti labu un 6% kā labu. Liepājas struktūrvienībā visi respondenti konsultāciju kvalitāti ir novērtējuši kā ļoti labu.



Konsultāciju sniegšana pa telefonu ir būtiska Direkcijas darbinieku ikdienas darba sastāvdaļa. Apkalpošanas kvalitātes uzlabošanai ir svarīgi noteikt klientu apmierinātību ar laiku, kas jāpatērē, lai sazvanītu speciālistus. Pēc aptaujā iegūtas informācijas 48% respondenti izteikuši vērtējumu “ļoti labi”, 44% “labi”, 7% “apmierinoši” un 1% “neapmierinoši”.

Ņemot vērā rezultātus, var secināt, ka ir nepieciešami uzlabojumi konsultāciju sniegšanas procesā, lai klienti varētu pēc iespējas ātrāk saņemt konsultāciju.

Direkcijas klientiem ir iespēja saņemt speciālistu konsultāciju arī elektroniski. Pēc iegūtiem datiem 49% respondentu elektroniski saņemtās atbildes vērtē ar “ļoti labi”, 43% ar “labi”, 5% ar “apmierinoši” un 3% ar “neapmierinoši”.



Direkcijai ir jāpievērš lielāka uzmanība elektronisko konsultāciju sniegšanas kvalitātei un jāizvērtē iespēja pilnveidot šo procesu, nodrošinot, lai uz visiem klientu iesniegtajiem jautājumiem tiktu atbildēts.



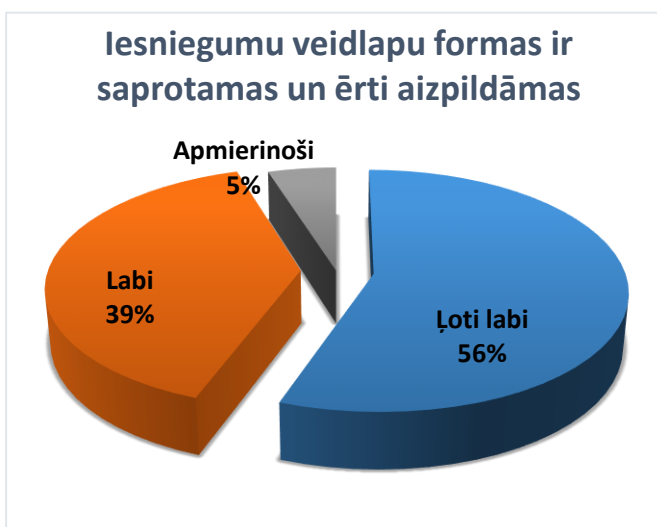
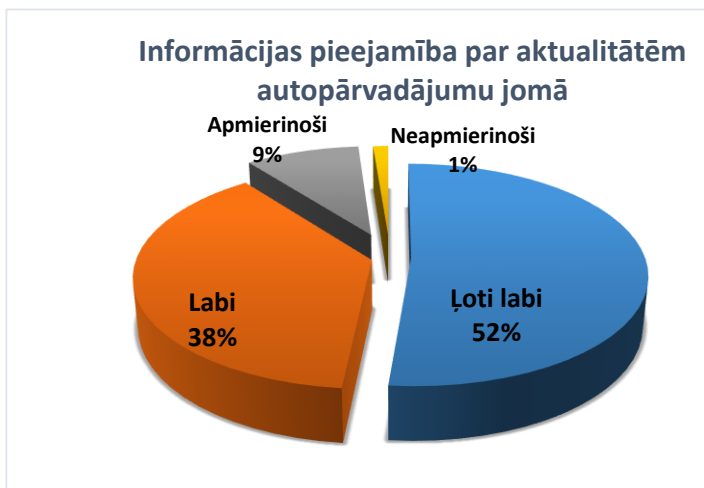
Lielākā daļa respondentu jeb 88% uzskata, ka informācija par Direkcijas darbību un pakalpojumiem ir pietiekama. 10% respondentu daļēji apmierināti un 2% neapmierināti ar informācijas pieejamību (pietiekama un viegli atrodama Direkcijas mājaslapā). Aizpildot anketas, vairāki klienti ir izteikuši vēlmi savlaicīgāk saņemt informāciju par aktualitātēm

Direkcijas darbībā.

52% respondentu novērtējuši informācijas pieejamību par aktualitātēm autopārvadātāju jomā kā ļoti labu, 38% kā labu, 9% kā apmierinošu un 1% kā neapmierinošu.

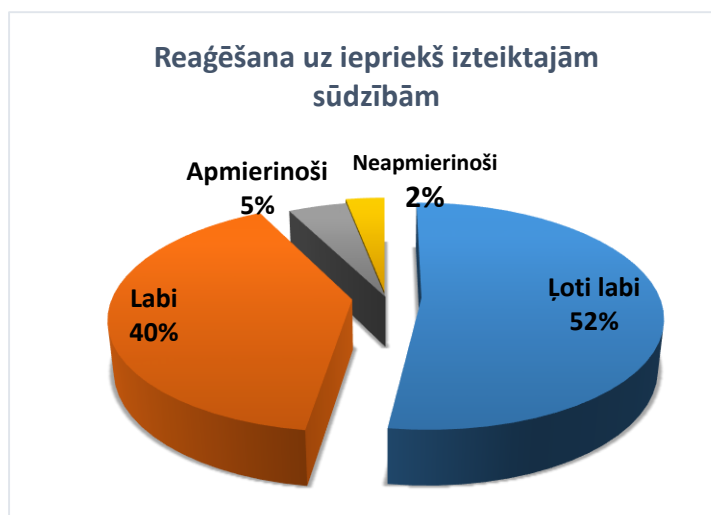
Sakarā ar to, ka Autotransporta direkcija uztur un attīsta kvalitatīvu un juridiski pamatotu pakalpojumu kompleksu pasažieru un kravu

autopārvadājumu jomā atbilstoši valsts, sabiedrības un pārvadātāju interesēm godīgas un vienlīdzīgas pārvadātāju konkurences nodrošināšanai, vienlaicīgi aizsargājot Latvijas pārvadātāju intereses atbilstoši starptautiskajām un Eiropas Savienības tiesību normām, ir jānodrošina autopārvadātājiem savlaicīga informācijas pieejamība.



56% respondentu ir novērtējuši iesniegumu veidlapu formas ar “ļoti labi”, 39% ar “labi” un 5% ar “apmierinoši”. Kaut arī neviens respondents nav vērtējis iesniegumu veidlapu formas neapmierinoši, tomēr ir jāparedz iespēja pilnveidot izstrādātās iesniegumu veidlapu formas, lai turpmāk samazinātu iesniegumu aizpildīšanas laiku.

Reaģēšanu uz iepriekš izteiktajām sūdzībām 52% respondentu ir novērtējuši kā ļoti labu, 40% kā labu, 5% kā apmierinošu un 2% kā neapmierinošu. Klientu sniegtās atbildes liecina par to, ka ir sūdzības, uz kurām netika reaģēts. Sūdzības ir svarīgs klientu apmierinātības rādītājs, līdz ar to ir nepieciešams pilnveidot sūdzību izskatīšanas un atbilžu

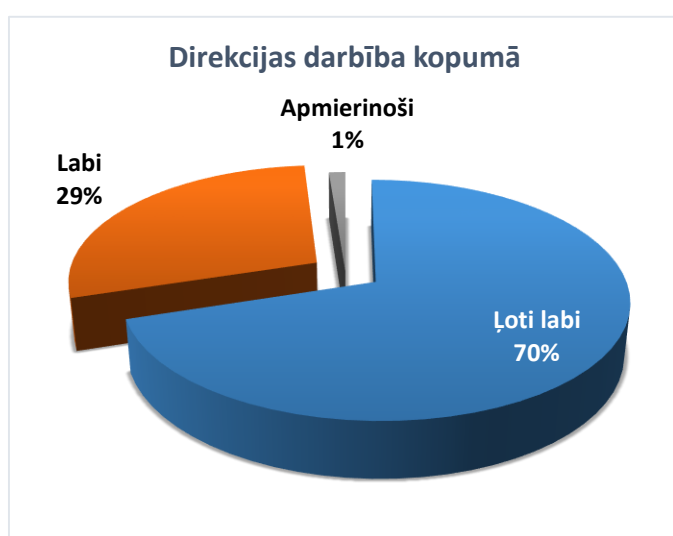


sniegšanas procesu kontroli, lai turpmāk novērstu situācijas, kad uz sūdzību nav reaģēts.

Konsultāciju sniegšana ir svarīga klientu apkalpošanas sastāvdaļa un, lai noskaidrotu kādam konsultācijas veidam, jāpievērš lielāka uzmanība, anketēšanas laikā tika noskaidrots cik bieži klienti izmanto katru no konsultācijas veidiem. Iegūtie dati ir procentuāli atspoguļoti tabulā.

	<i>1-3 reizes dienā</i>	<i>1-3 reizes nedēļā</i>	<i>1-3 reizes mēnesī</i>	<i>1-4 reizes gadā</i>	<i>Neizmantoju</i>
Zvanu direkcijas speciālistiem	5%	15%	24%	47%	9%
Lūdzu konsultāciju klātienē	4%	14%	19%	43%	20%
Meklēju informāciju mājaslapā	1%	20%	30%	36%	13%
Uzdodu interesējošo jautājumu mājaslapā/rakstu uz e-pastu	1%	3%	5%	21%	70%

Pēc apkopotajiem datiem tabulā ir redzams, ka 91% no aptaujā iesaistītajiem respondentiem izmanto konsultācijas pa telefonu, 80% lūdz konsultāciju klātienē un 87% meklē informāciju Direkcijas mājaslapā. Iespēju uzdot interesējošo jautājumu mājaslapā vai rakstīt uz e-pastu izmanto vismazāk. Pēc iegūtajiem datiem, var secināt, ka visvairāk klienti konsultējas, zvanot Direkcijas speciālistiem vai meklējot informāciju mājaslapā, līdz ar to jāpievērš lielāka uzmanība konsultācijām pa telefonu, nodrošinot speciālistu pieejamību un kvalitatīvu konsultāciju sniegšanu, kā arī jānodrošina informācijas pieejamība mājaslapā. Procesu pilnveidošanai, lai mazinātu administratīvo slogu, nepieciešams izvērtēt iespēju publicēt atbildes uz biežāk uzdotajiem jautājumiem Direkcijas mājaslapā.



2015.gada aptaujā 70% iesaistīto klientu ir novērtējuši Direkcijas darbību kopumā kā ļoti labu, 29% kā labu un 1% kā apmierinošu. Neapmierinošu vērtējumu par šo jautājumu nav. Ņemot vērā iepriekš minēto, var secināt, ka klienti ir apmierināti ar Direkcijas sniegtajiem pakalpojumiem.

Anketēšanas laikā tika saņemti daži klientu ierosinājumi un sūdzības. Vairākas sūdzības ir saņemtas saistībā ar Direkcijas atrašanās vietu un problēmsituāciju par autostāvvietas izmantošanu un tās apmaksas iespējām.

Tika apzināti klientu ierosinājumi par apkalpošanas kārtību Rīgas klientu apkalpošanas zālē. Klienti izteikuši neapmierinātību par situācijām, kad ilgstoši jāgaida rindā, lai saņemtu atļaujas. Klienti skaidro, ka atļauju saņemšanas process aizņem dažas minūtes (1-3 min), bet ir jāgaida rindā daudz ilgāk (10-20min), kad Direkcijas speciālisti apkalpo klientus, kas vēlas saņemt digitāla tahogrāfa kartes. Kā risinājumu klienti izteikuši piedāvājumu izdalīt rindu sistēmā klientu apkalpošanas-izsaukšanas kārtību, lai izdalītu iepriekš minētos procesus.

Ir saņemta sūdzība par to, ka klientu apkalpošanas zālē bieži speciālisti neatrodas darba vietā, kā arī ir sūdzība par to, ka ir gadījumi, kad klienta apkalpošanas laikā speciālists atbild uz telefona zvaniem.

Divi no respondentiem ir uzrakstījuši, ka Daugavpilī uz vairākiem jautājumiem ir iespējams saņemt konsultāciju pie viena speciālista, bet Rīgā ir daudz sarežģītāka sistēma un nepieciešams patērēt vairāk laika, lai noskaidrotu nepieciešamos jautājumus.

Aizpildot anketas, vairāki klienti ir izteikuši vēlmi savlaicīgi saņemt informāciju par aktualitātēm Direkcijas darbībā un autopārvadājumu jomā, kā arī par izmaiņām likumdošanā, tāpat klientiem ir nepieciešama informācija par maksas ceļiem, nodokļiem, aizliegumiem Latvijas un Eiropas Savienības teritorijā, kā arī Ukrainā un Baltkrievijā. Vēl viens no klientu ierosinājumiem ir – iespēja saņemt informāciju par licenču kartīšu termiņu beigām.

Anketēšanas laikā iegūtā informācija pēc padziļinātas analīzes tiks izmantota klientu apkalpošanas, kvalitātes vadības sistēmas un Direkcijas darbības pilnveidošanai.

Kvalitātes vadības sistēmas
speciāliste

J.Pozņaka

2015.gada 29.jūnijā