

Juridisko klientu apmierinātība

par atkritumu nodošanas kārtību
Getliņu poligonā

Klientu aptaujas rezultāti

2025. gada oktobris



Mērķis

Klientu apmierinātības telefonaptaujas mērķis - noskaidrot juridisko klientu vērtējumu par atkritumu nodošanas kārtību Getliņu poligonā, pakalpojuma lietošanas biežumu un klientu apkalpošanas kvalitāti.

Aptauja palīdz novērtēt, cik apmierināti ir juridiskie klienti ar sniegto pakalpojumu, atbalstu un, cik efektīvi tiek risinātas problēmsituācijas. Iegūtie ieteikumi identificē uzlabojumu virzienus, tādējādi pilnveidojot atkritumu nodošanas pakalpojumu.



Pētījuma metodoloģija

Aptaujas metode: Telefonintervijas (strukturēta pieeja, fokusēta uz juridisko klientu pieredzi)

Mērķauditorija: Juridiskie klienti

Izlases apjoms: 200 klienti

Aptaujas laiks: līdz 2025. gada oktobris

Aptaujas veicējs: InnoMatrix

Aptaujas saturs

- **Struktūra:** 5 galvenie jautājumi + ievads un noslēgums.
- **Tēmas:** klientu pieredze, sadarbības kvalitāte, uzticēšanās, ilgtspējas un inovāciju uztvere.

Metodoloģiskā pieeja

- Kvantitatīvs, **praktiski orientēts novērtējums**, kas nodrošina reprezentatīvu pārskatu par klientu apmierinātību un sadarbības kvalitātes faktoriem.
- Dati analizēti, izmantojot **apkopoto atbilžu sadalījumu un galvenās tendences**, izceļot būtiskākos ieskatus turpmākai rīcībai.

1.Kā Jūs novērtētu pašreizējo atkritumu nodošanas kārtību Getliņu poligonā kopumā?

Kopējais vērtējums – augsts apmierinātības līmenis.

88% respondentu kārtību vērtē pozitīvi – “Labi” (59%) un “Teicami” (29%).

Pozitīvie aspekti

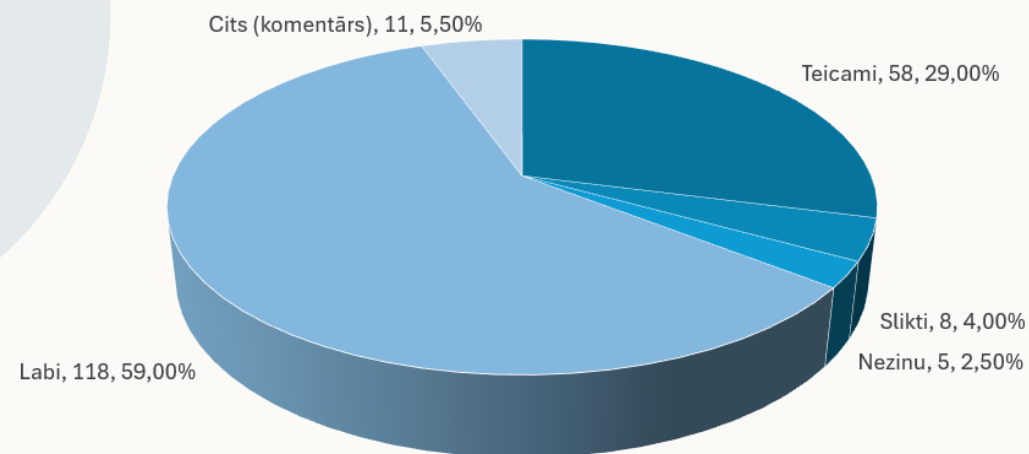
- Darbs norit raiti un bez būtiskām problēmām;
- Atkritumu nodošanas process tiek uzskatīts par sakārtotu un saprotamu.

Uzlabojumu vajadzības

- Daļa klientu norāda uz **neskaidrībām kodu izvēlēs** un **priekšapmaksu kārtībā**;
- Kritiskākie vērtējumi saistīti ar **birokrātiju, maksājumu kārtību** un **caurlaižu procedūru sarežģītību**.

Neitrālie komentāri

- Dažiem trūkst pieredzes vai tiešas saskarsmes ar procesu;
- Tiek minētas **tehniskas problēmas ar caurlaidēm** un **neērta piebraukšana** poligonam.



2.Cik bieži Jūs izmantojat atkritumu nodošanas pakalpojumu?

Pakalpojuma izmantošanas biežums ir ļoti atkarīgs no klienta darbības specifikas un sezonas. Pastāvīgi klienti Getliņu pakalpojumus izmanto regulāri, bet ievērojama daļa to dara neregulāri vai epizodiski, kas var liecināt par potenciālu apjoma svārstībām un lojalitātes risku.

Regulāri klienti veido apmēram pusi no visiem respondentiem.

40% izmanto pakalpojumu **reizi nedēļā vai reizi mēnesī**, kas liecina par stabilu un prognozējamu sadarbību ar poligonu.

Neregulāra izmantošana – 24,5%

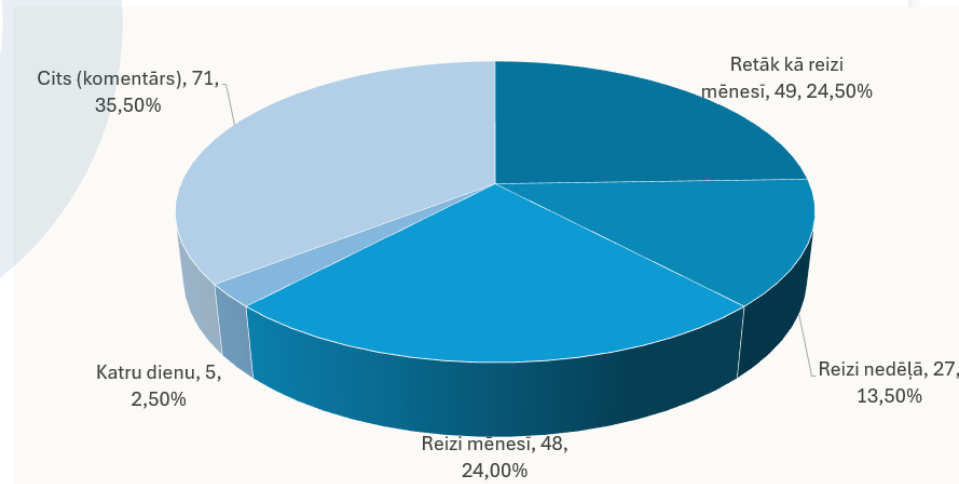
Nodošana notiek **retāk nekā reizi mēnesī**, bieži vien atkarībā no būvgružu uzkrāšanās vai sezonāliem darbiem.

“Cita” kategorija – 35,5%

Norāda uz **mainīgu vai projektos balstītu biežumu**:

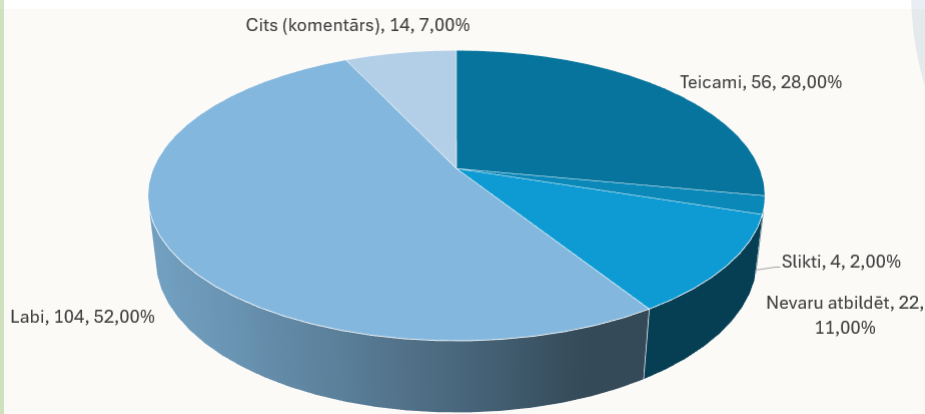
- Nodošana notiek pēc vajadzības vai sezonāli;
- Daļa klientu atzīmē, ka **izmanto alternatīvus pakalpojumu sniedzējus vai vairs neved atkritumus uz Getliņiem** augsto izmaksu dēļ.

Neliela daļa (2,5%) izmanto pakalpojumu **katru dienu**, pārsvarā bez papildu komentāriem.



3.Kā Jūs novērtētu klientu apkalpošanas servisu?

Klientu apkalpošanas serviss tiek vērtēts stabilā pozitīvā līmenī – klienti novērtē ātrumu un atsaucību. Uzlabojumi vēlami saziņas pieejamībā un informācijas caurspīdīgumā uz vietas, īpaši lielāku klientu plūsmas laikā.



Citi komentāri (7%)

- Komunikācija notiek reti un pēc vajadzības, pārsvarā elektroniski;
- Daļa respondentu vērtē “starp labi un slikti”, kas liecina par neitrālu pieredzi;
- Uzsverta labā sadarbība uz vietas, bet telefonsaziņa varētu būt uzlabojama.

Kopējais vērtējums – augsta klientu apmierinātība.
80% klientu novērtē servisu pozitīvi — “**Labi**” (52%) un “**Teicami**” (28%).

Pozitīvie aspekti

- Darbs tiek vērtēts kā **operatīvs un bez aizķeršanās**; jautājumi tiek risināti ātri.
- **Elektroniskā saziņa (e-pasts, mājaslapa)** tiek uzskatīta par ērtu un efektīvu risinājumu.
- Klienti uzsver **atsaucību, ātru palīdzību un skaidru komunikāciju**, kas veicina uzticību.
- Daļa klientu norāda, ka mājaslapā pieejamā informācija ir pietiekama un papildu saziņa nav nepieciešama.

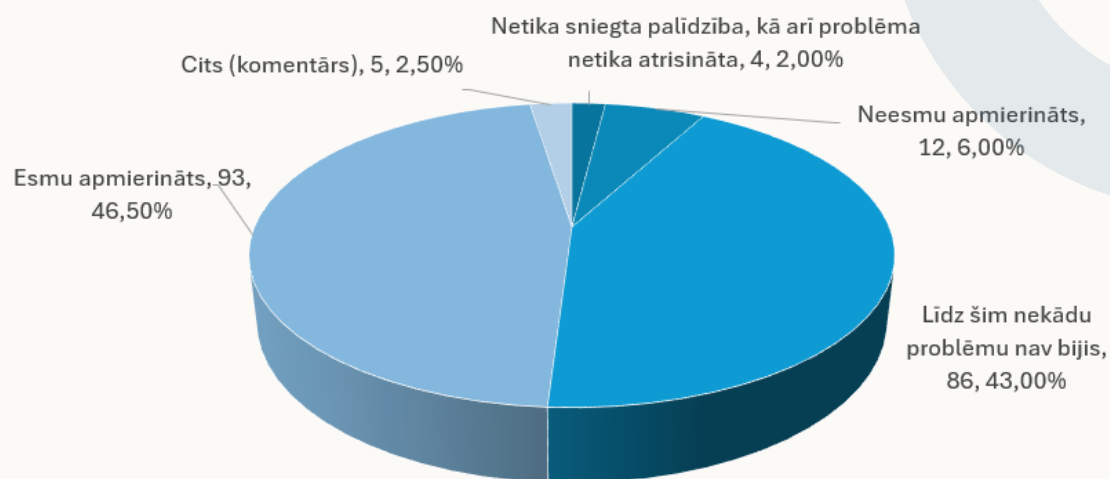
Uzlabojumu vajadzības - 4% vērtē servisu negatīvi, norādot uz:

- Lēnu vai sarežģītu saziņu – ilga e-pastu apmaiņa, grūtības sazināties ar darbiniekiem;
- **Trūkstošu informāciju uz vietas** poligonā, īpaši par kodiem un maksājumiem;
- Vēlmi ieviest **pēcapmaksas iespēju**.

Neitrālie vērtējumi (“Nevaru atbildēt”, 11%)

- Respondenti bieži **nav tieši saistīti ar komunikāciju** – to veic citi kolēģi (sekretāre, grāmatvedība);
- Lielākoties **nav bijusi nepieciešamība kontaktēties**, sadarbība notiek automātiski;
- Daži min tehniskas vai informācijas nepilnības uz vietas, bet arī pozitīvas atsauksmes – “ātri sazināmi”, “ar grāmatvedību viss ideāli”.

4. Ja bija radušās problēmas ar pakalpojuma saņemšanu, vai problēma tika atrisināta un esat apmierināts ar problēmas risinājumu?



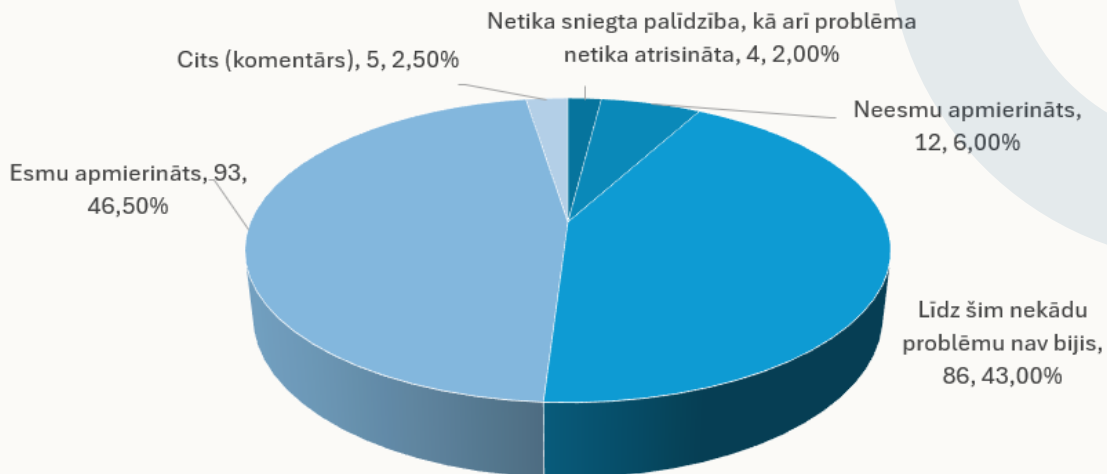
Kopējais vērtējums – augsta apmierinātība ar problēmu risināšanu!

46,5% klientu norāda, ka ir apmierināti ar saņemto palīdzību, un vēl 43% problēmas nav piedzīvojuši vispār.

Pozitīvie aspekti (“Esmu apmierināts”, 46,5%)

- Klienti uzsver **ātru reakciju un efektīvu risinājumu meklēšanu**, bez liekas birokrātijas.
 - **Attieksme vērtēta pozitīvi**, darbinieki atsaucīgi un izpalīdzīgi.
 - Izaicinājumi galvenokārt saistīti ar **sistēmiskām niansēm (kodi, rēķinu apmaksa)**, nevis apkalpošanas kvalitāti.
-
- **Neitrālais segments (“Līdz šim problēmu nav bijis”, 43%)**:
 - Lielākā daļa **nav saskārušies ar grūtībām**, tāpēc komentāru nav. Grupa norāda uz **stabilu un paredzamu sadarbību**.

4. Ja bija radušās problēmas ar pakalpojuma saņemšanu, vai problēma tika atrisināta un esat apmierināts ar problēmas risinājumu?



Negatīvie vērtējumi (“Neesmu apmierināts”, **6%**):

- Sūdzības saistītas ar **uzskaites un sistēmas kļūdām** (kodi, caurlaides, norēķini).
- Norādīta **neelastīga apkalpošanas kārtība** un vēlme pēc ātrākiem risinājumiem.
- Biežākais izaicinājums – **nepareizi kodi**, kas rada papildu izmaksas vai pat sodus.
- Daži klienti min **nekonsekvenci** – līdzīgas kravas reizēm tiek pieņemtas, citreiz noraidītas bez skaidrojuma.

“Netika sniegta palīdzība” (**2%**):

- Minēta **neērtā apmaksas un caurlaižu sistēma**, kas daļu klientu pamudinājusi izvēlēties citus pakalpojumu sniedzējus.
- Norādīta vēlme pēc **detalizētākas dokumentācijas** par katru atkritumu vienību.
- Atsevišķos gadījumos minēti **nepatīkami starpgadījumi ar kontrolējošām iestādēm**.

Citi komentāri (**2,5%**):

Klienti atzīst **operatīvu reaģēšanu**, bet vēlas **lielāku skaidrību kodu sistēmā** un **savlaicīgu informāciju par tarifu izmaiņām**.

5. Kādi būtu Jūsu priekšlikumi/ieteikumi atkritumu nodošanas pakalpojuma pilnveidošanai?

Kopējais vērtējums - Lielākā daļa klientu ir apmierināti ar esošo kārtību, taču sniedz konstruktīvus priekšlikumus tās uzlabošanai.

Galvenie virzieni uzlabojumiem

1. **Cena un norēķinu kārtība:** vēlme pēc zemākām cenām, īpaši bio un šķīrotajiem atkritumiem; atlaides pastāvīgajiem klientiem; pāreja uz pēcapmaksu un ātrāku avansa maksājumu atspoguļojumu sistēmā.
2. **Kodu sistēma:** visbiežāk pieminētais jautājums – tā uzskatāma par sarežģītu, rada liekus izdevumus; nepieciešama vienkāršošana un skaidrāka loģika.
3. **Caurlaides un sistēmas ērtums:** iepriekšējo datu saglabāšanas iespēja portālā, ilgtermiņa caurlaides (vairāk par 1 mēnesi), reāllaika atlikuma pārskats.
4. **Komunikācija:** vēlme pēc ātrākas sazvanīšanās un pēc automatizētiem paziņojumiem klientu portālā (piem., par maksājumu statusu, tarifu vai sistēmas izmaiņām).
5. **Teritorija un infrastruktūra:** vajadzība pēc papildu svāriem, plašākas piebraukšanas zonas un konteineru mazgāšanas vasarā.
6. **Papildu pakalpojumi:** mašīnu mazgāšana pēc nodošanas, papīra sasmalcināšanas iespēja, licenču pārbaude uzņēmumiem (piem., pārvadājumu atļauju automātiska pārbaude portālā), bezmaksas nodošana noteiktiem atkritumiem (mēbeles, eļļas, lapas).

Kopumā klienti vēlas vienkāršāku, elastīgāku un pārskatāmāku atkritumu nodošanas kārtību – ar vēl ērtāku un modernāku digitālo pieredzi klientu portālā, ērtāku norēķinu kārtību un uzlabotu klientu servisu.

Paldies!



getliņi^{eko}

Juridisko klientu apmierinātība

par atkritumu nodošanas kārtību
Getliņu poligonā

Klientu aptaujas rezultāti
2025. gada oktobris

INNOMATRIX
RESEARCH & INNOVATION

