

VAS "Elektroniskie sakari"

2023. gada ikgadējā klientu apmierinātības pētījuma rezultāti

Klientu vadība tiek organizēta atbilstoši VAS "Elektroniskie sakari" (turpmāk – VAS ES) Sadarbības un komunikācijas standartam (turpmāk – Standarts). Standarta mērķis ir vienoti un skaidri principi, lai uzlabotu darba kultūru, nodrošinātu ātru un kvalitatīvu sadarbību un skaidru komunikāciju, kā arī veicinātu augstu klientu un partneru apmierinātību ar VAS ES.

VAS ES veic klientu aptaujas, kas nodrošina nepieciešamo atgriezenisko saiti ar klientiem un sadarbības partneriem. Analizējot aptauju datus, tiek iegūta informācija, kas palīdz novērtēt VAS ES paveikto, noskaidrot un formulēt pilnveidošanās iespējas, kā arī sniedz informāciju turpmākās darbības prioritāšu noteikšanā, lai uz tā pamata sagatavotu priekšlikumus uzņēmuma darbības plānam.

Saskaņā ar VAS ES valdes 2023. gada 3. oktobra lēmumu Nr. 3 (protokols Nr. 21/2023) apstiprinātajiem Noteikumiem par VAS ES klientu aptaujām, ekspressaptaujām un ikgadējo klientu apmierinātības pētījumu (turpmāk – Noteikumi), uzņēmumā katru gadu tiek veikts Klientu apmierinātības pētījums. Ik gadu VAS ES Klienti tiek aicināti sniegt savu vērtējumu par uzņēmuma sniegtajiem pakalpojumiem un to kvalitāti, kopumā par uzņēmuma darbību, kā arī par klientu apkalpošanas procesu un kvalitāti. Klienti tiek aicināti izteikt savus priekšlikumus pakalpojumu sniegšanas pilnveidošanai. Klienti savu vērtējumu sniedz skalā no 1-10, kur 10 ir izcili, bet 1 - neapmierinoši. Pētījuma veikšanai tiek izmantota anketēšanas metode. Aptaujas anketu respondents aizpilda tiešsaistes režīmā internetā. Aptaujā tika uzaicināti piedalīties klienti, kas ir rezidenti (reģistrēti Latvijā), un kuriem 2023. gadā ir izrakstīts rēķins par elektromagnētiskās saderības nodrošināšanas pakalpojumiem. Saskaņā ar Noteikumiem Ikgadējā klientu apmierinātības pētījumā tiek iekļauti divu aptauju dati – radioamatieru aptaujas dati un pārējo elektromagnētiskās saderības nodrošināšanas pakalpojumu (turpmāk - EMS) saņēmēju aptaujas dati.

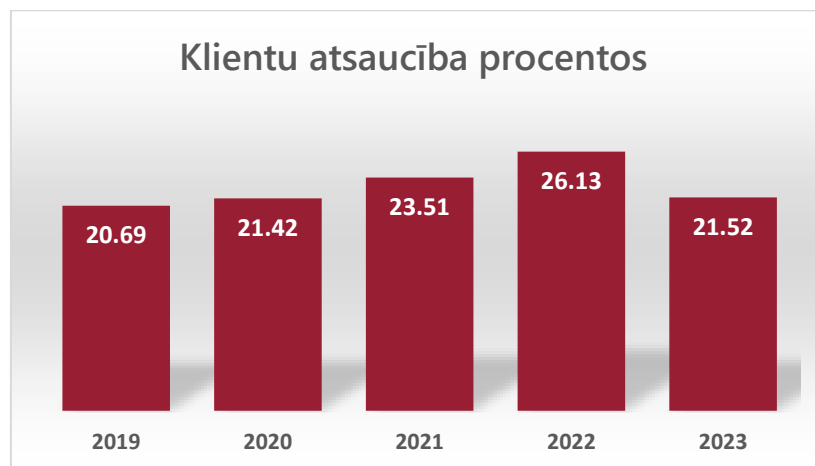
Radioamatieru aptauja tiek veikta vienu reizi trijos gados. Radioamatieri tika aptaujāti 2021. gadā, līdz ar to šogad netiek veikta šī segmenta grupas aptauja.

Šī gada IV ceturksnī tika uzsākta Ikgadējā klientu apmierinātības aptauja, kurā tika aicināti piedalīties EMS klienti (izņemot Radioamatierus). Aptaujas anketa tika nosūtīta 683 klientiem, no kuriem 20 pieder pie TOP 20 klientu grupas. Kopā tika nosūtīti 736 e-pasti ar uzaicinājumu klientiem piedalīties aptaujā. Aptaujas anketu aizpildīja 146 respondenti. Būtiska nozīme klientu segmentā ir TOP 20 klientiem, kas tiek noteikti pēc iepriekšējā gada ieņēmumu apjoma. No kopējā klientu skaita, kas aizpildīja anketu, 25 respondenti pārstāv TOP20 klientu grupu.

TOP20 klientu segmenta pārstāvju atsaucības procents ir 34.72 %, pārējo EMS klientu atsaucības procents ir 18.22 %. Līdz ar to saskaņā ar aptaujas Noteikumu 24.1. punktu – pēc

aptaujas teorijas vadlīnijām – klientu atsaucībai sasniedzot vai pārsniedzot 15 %, iegūtie aptaujas dati uzskatāmi par ticamiem.

Aptaujas rezultāti parāda, ka šogad VAS ES klientu atsaucība ir samazinājusies par 4,61%, salīdzinot ar 2022. gadu, kad tika veikta klientu aptauja (izņemot radioamatierus). (*Skatīt attēlu nr.1*). Atsaučības kritums daļēji skaidrojams ar to, ka, zūdot tiesiskajam pamatojumam šādus datus uzkrāt, 2023. gadā no integrētās pakalpojumu sniegšanas darba vides USMA tika dzēsti un turpmāk netiek uzkrāti dati par klientu atbildīgajām personām par radiosakariem.



Attēls Nr.1

Klientu apmierinātības pētījuma rezultāti

Ievērojot Noteikumos noteikto, aptaujas anketas jautājumi tiek grupēti un aptaujas rezultāti tiek analizēti divos virzienos:

- Klientu apkalpošanas kvalitāte,
- Sniegto pakalpojuma kvalitāte,

Atbildes uz atvērtajiem jautājumiem netiek vērtētas skaitliski, bet tiek analizētas pēc būtības.

2023. gada aptaujā klientiem tika lūgts atbildēt uz 14 jautājumiem, t.sk. Noteikumos ietvertajiem 11 pamatjautājumiem un 3 papildu jautājumiem. Papildu jautājumi iekļauti, lai iegūtu informāciju par VASES tīmekļvietnes (www.vases.lv) un klientu pašapkalpošanās portāla (www.radioatlaujas.lv) izmantošanu, kā arī, lai detalizētāk izvērtētu sadarbības aspektus ar VAS ES.

Apkopojot 2023. gada aptaujā iegūtos rezultātus, secināms, ka 2023. gadā VAS ES kopējais klientu apmierinātības indekss (KAI) ir 9,60 jeb, izsakot procentos, kopējā klientu apmierinātība ir 95,98 %, kur attiecīgi:

- Sniegto pakalpojumu kvalitāte: 97,57 %
- Klientu apkalpošanas kvalitāte: 94,40 %

Pamatojoties uz Noteikumu 25. punktu, secināms, ka ir sasniegts izcils apmierinātības līmenis.

Klientu apmierinātības aptaujas rezultātu apkopojums pa virzieniem klientu grupās un kopējais vērtējuma rezultātu apkopojums attēlots 1. tabulā.

Tabula Nr. 1

Klientu apmierinātības aptaujas rezultātu apkopojums pa virzieniem
klientu grupās un kopējais vērtējums

Aptaujas jautājumi	TOP 20			Visi bez TOP20			Ikgadējā klientu pētījuma kopsumma	
	KAI	KAI %	Moda	KAI	KAI %	Moda	KAI	KAI %
1. Sniegto pakalpojumu kvalitāte								
Problēmu un sakaru traucējumu neesamība spektra izmantošanā saskaņā ar izsniegto radiofrekvences piešķiruma lietošanas atļauju.	10.00	100.00	10.00	10.00	100.00	10.00	10.00	100.00
Sakaru traucējumu pieprasījumu izskatīšana likumā noteiktajā termiņā - 30 dienās.	10.00	100.00	10.00	10.00	100.00	10.00	10.00	100.00
Lūdzu, novērtējiet numerācijas datubāzes funkcionalitāti un lietošanas ērtumu:	9.00	90.00	8.00	9.54	95.40	10.00	9.27	92.70
Vidējais rādītājs:	9.67	96.67		9.85	98.47		9.76	97.57
2. Klientu apkalpošanas kvalitāte								
Lūdzam novērtēt VAS ES darbinieku komunikāciju ar Jūsu uzņēmumu vai Jums personīgi:	9.16	91.60	10.00	9.09	90.90	10.00	9.13	91.25
Lūdzam novērtēt VAS ES darbinieku darbu radiofrekvenču plānošanas jautājumos.	9.23	92.30	10.00	9.44	94.40	10.00	9.34	93.35
Lūdzam novērtēt VAS ES darbinieku darbu numerācijas datu bāzes jautājumos	9.50	95.00	9.00	9.54	95.40	10.00	9.52	95.20
Lūdzam novērtēt VAS ES darbinieku kompetenci EST projektu izskatīšanas jautājumos:	9.56	95.60	10.00	10.00	100.00	10.00	9.78	97.80
Vidējais rādītājs:	9.36	93.63		9.52	95.18		9.44	94.40
Kopējais KAI	9.51	95.15		9.68	96.82		9.60	95.98

Aptauju rezultātu apkopojums

VAS ES jau vairākus gadus veic ikgadējos klientu apmierinātības pētījumus, lai, izmantojot iegūtos datus, novērtētu veikto pasākumu ietekmi uz klientu apmierinātību un savstarpējās sadarbības kvalitāti. Tāpat, būtisks pētījuma ieguvums ir klientu sniegtie priekšlikumi un ierosinājumi klientu apkalpošanas uzlabošanai un pakalpojumu pilnveidei. Klientu apmierinātības

pētījumos tiek mērīta klientu apmierinātība dažādos ar VAS ES darbību saistītos jautājumos un jomās, kā arī VAS ES klientu pieredze kopumā, sadarbojoties ar uzņēmumu. Iegūtie rezultāti liecina, ka klienti VAS ES paveikto nemainīgi novērtējuši uz *izcili*.

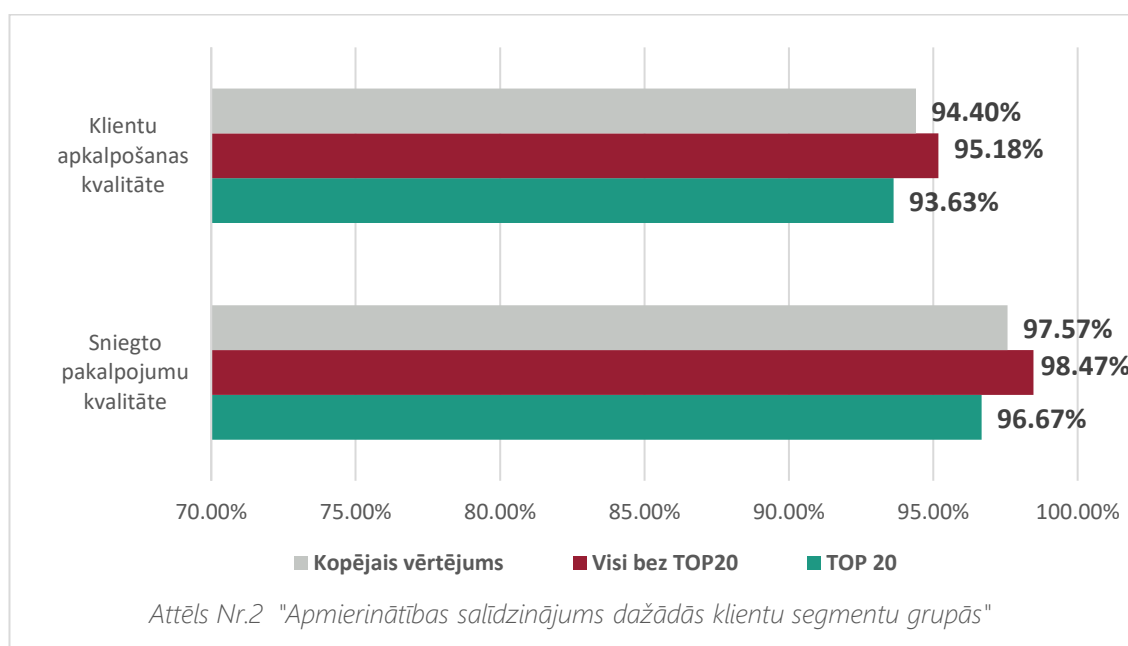
Šāds vērtējums uzskatāms kā uzņēmuma daudzu gadu kvalitatīva un mērķtiecīga darba rezultāts, un tas uzliek par pienākumu "noturēt" sasniegto izcilo rezultātu, nodrošinot nemītīgu uzņēmuma attīstību un sniegto pakalpojumu pilnveidi, piemēram, nodrošinot radiotraucējumu novēršanu 24/7, ieviešot e-koncepciju, attīstot klientu portālu, attīstot numerācijas datu bāzi, paplašinot komercpakalpojumu klāstu, regulāri nodrošinot ārējās komunikācijas (PR) aktivitātes par uzņēmuma aktualitātēm, sasniegumiem, ar nozari saistītiem jaunumiem, sadarbības projektiem u.tml., rīkojot informatīvos seminārus, organizējot klientu dienas, kā arī īstenojot citas aktivitātes, kuras veicina regulāru savstarpējās informācijas apmaiņu, sadarbību un klientu iesaisti.

2023. gada VAS ES klientu apmierinātība ar saņemto pakalpojumu un klientu apkalpošanu, saglabājusies augstākajā līmenī – VAS ES kopējais klientu apmierinātības indekss (KAI) ir 9.60, jeb, izsakot procentos, kopējā klientu apmierinātība ir 95,98 %. Šāds novērtējums sasniegts, mērķtiecīgi strādājot, pilnveidojot aspektus, kas tika atklāti iepriekšējās aptaujās – turpinot uzlabot sniegtos pakalpojumus, ieviešot e-pakalpojumus, veicot individuālu skaidrojošo darbu, ja nepieciešams – atkārtoti.

2023. gada aptaujā 7 jautājumus, kas sadalīti divos tematiskajos virzienos, respondenti tika aicināti novērtēt skaitliski:

- Sniegto pakalpojumu kvalitāte - ietilpst klientu vērtējumi par problēmu un sakaru traucējumu neesamību spektra izmantošanā, par sakaru traucējumu pieprasījumu izskatīšanu likumā noteiktā termiņā, kā arī, par numerācijas datubāzes funkcionalitāti.
- klientu apkalpošanas kvalitāte - ietilpst vērtējumi par VAS ES darbinieku darbu radiofrekvenču plānošanas jautājumos, numerācijas datu bāzes un elektronisko sakaru tīklu projektu izskatīšanas jautājumos, kā arī vērtējumi par VASES darbinieku komunikāciju kopumā.

Attēlā Nr. 2 attēlots Klientu apmierinātības salīdzinājums dažādās klientu segmentu grupās:



Aptaujas jautājumos, kas skar VASES tīmekļvietni (www.vases.lv), klientu pašapkalpošanās portālu (www.radioatlaujas.lv) un klientu izmantotos digitālos komunikācijas kanālus, respondenti nevērtēja skaitliski, bet varēja izvēlēties vienu vai vairākus atbilžu variantus.

Iegūtie rezultāti apstiprina, ka lielākoties informācijas iegūšanai par VASES darbību un uzņēmuma aktualitātēm klienti izmanto VASES Tīmekļvietni (www.vases.lv), ko norādījuši 78,10% respondentu (114 atbildes). 20,50% respondentu (30 atbildes) norādījuši, ka informāciju iegūst citā ceļā – vairumā gadījumu sniegta papildu norāde, ka informācijas iegūšanai izmantota saziņa pa e-pastu vai telefonu.

Visbiežāk VAS ES tīmekļvietne izmantota, lai:

- atrastu informāciju, kas saistīta ar atļauju pieprasījumiem (veidlapas, tehniskā informācija u.tml.) - norādījuši 69.20% respondentu (101 atbildes),
- sekotu aktuālajai informācijai par VAS ES darbību (aktualitātes, projekti, u.tml.) - norādījuši 28.10% respondentu (41 atbilde),
- atrastu informāciju, kas saistīta ar norēķiniem (cenrādis, u.tml.) - norādījuši 20.50% respondentu (30 atbildes).

Visbiežāk klientu pašapkalpošanās portāls izmantots, lai piekļūtu atļauju datiem - norādījuši 26% respondentu (38 atbildes).

Klientu kopējā apmierinātības indeksa salīdzinājums pa klientu segmentiem laika periodā no 2019. – 2023. gadam (%)

Analizējot klientu atsaucību kopumā daļībai Klientu ikgadējā aptaujā, secināms, ka klientu atsaucība līdz 2022. gadam ir pieaugošu dinamiku, bet 2023. gadā ir neliels kritums. VAS ES mērķauditorija pamatā ir pastāvīgie klienti, kas vairumā gadījumu nemainās, līdz ar to savstarpējā informācijas aprīte ir pietiekami laba, lai klienti uzskatītu, ka mūsu uzņēmuma pārstāvji ir informēti par klientu vēlmēm un vajadzībām.

Tabulā Nr.2 apkopots klientu kopējais apmierinātības indekss periodā no 2019. līdz 2023. gadam.

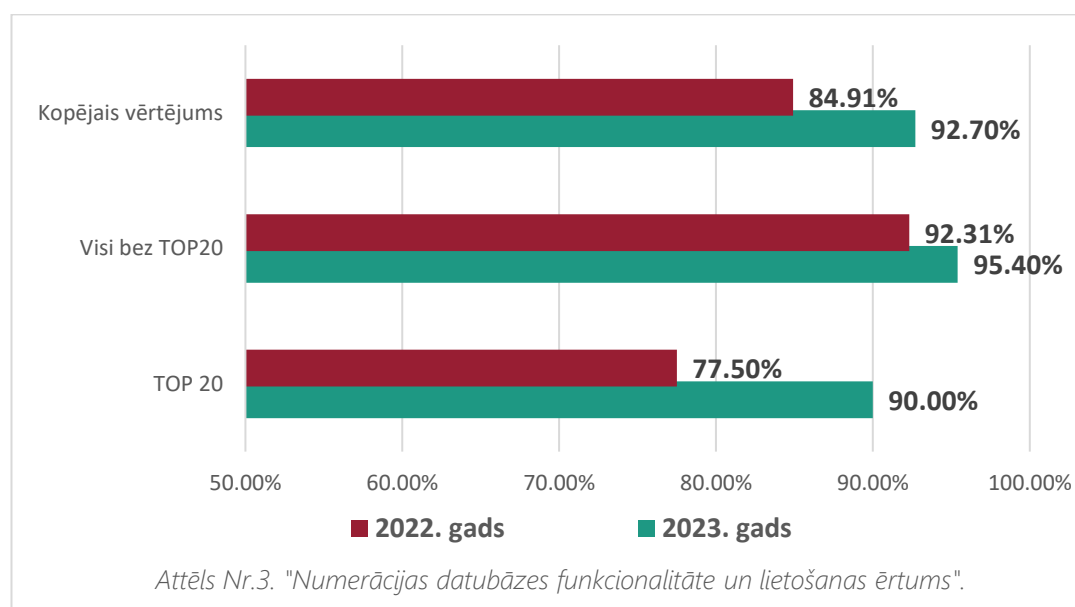
Tabula Nr.2

Klientu grupas	2019. gads	2020. gads	2021. gads	2022. gads	2023. gads
TOP20 klienti	90.48%	89.93%	93.00%	88.98%	95.15%
Pārējie klienti (visi bez TOP20)	90.01%	90.75%	94.38%	91.82%	96.82%
Kopējais klientu apmierinātības indekss (KKAI)	90.10%	90.06%	92.13%	90.40%	95.98%

2023. gadā kopējais klientu apmierinātības indekss ir pieaudzis par 5.58% salīdzinājumā ar 2022. gadu. Rezultātu ietekmējis Noteikumos apstiprinātais jaunais princips t.i. gadījumā, kad uz jautājumu "vai pārskata gadā saskaņā ar Jums izsniegto radiofrekvences piešķiruma lietošanas atļauju saskārāties ar problēmām (sakarū traucējumiem) spektra izmantošanā" klients ir atbildējis "Nē", vērtējumā tiek ieskaitīti 10 punkti, jo EMS tiek nodrošināts 100% apmērā. Tāpat, ja traucējumu gadījumā klients ir vērsies VASES un uz jautājumu "vai pieprasījums par sakaru traucējumu tika izskatīts likumā noteiktajās 30 dienās" klients ir atbildējis "Jā", vērtējumā tiek ieskaitīti 10 punkti. Ja atbilde "Nē", klientam tiek lūgts minēt konkrēto gadījumu. Pārbaudot konkrētā gadījuma datus Namejā, ja traucējumu pieteikums izskatīts ilgāk kā 30 dienas, tad vērtējumā tiek ieskaitīts 1 punkts.

Vēl 2023. gada rezultātu ļoti pozitīvi ir ietekmējis klientu sniegtais vērtējums par numerācijas datubāzes funkcionalitāti un lietošanas ērtumu. Būtisks pieaugums ir vērojams tieši TOP20 klientu segmentā.

Attēlā Nr. 3 attēlots klientu vērtējums par Numerācijas datu bāzes funkcionalitāti un lietošanas ērtumu:



Pozitīvais vērtējuma pieaugums ir izskaidrojams ar Numerācijas attīstības plāna izpildi un uzlabojumu realizāciju, t.sk. ņemti vērā un ieviesti iepriekšējā klientu aptaujā iesniegtie klientu priekšlikumi.

Klientu sniegtie komentāri un priekšlikumi

2023. gada aptaujas anketā klientiem tika dota iespēja atvērtā tipa jautājumu veidā sniegt īsus komentārus un priekšlikumus par VAS ES darbu, sniegtajiem pakalpojumiem un klientu apkalpošanu. 2023. gada klientu aptaujas anketās tika sniegti daudzi pozitīvi komentāri, kā piemēram: "laba komunikācija", "teicami", "laipni, pieklājīgi, saprotoši, pretim nākoši", "darbinieki ir ļoti atsaucīgi", "laipna komunikācija, izsmeļošas atbildes uz jautājumiem", "laba sadarbība", "ātra

apkalpošana, konsultēšana”, “labs darbs”, “pretimnākoši un ieinteresēti darba ātrai virzībai”. Šie komentāri neprasa tālāku izpēti. No visiem iesniegtajiem komentāriem un/ vai priekšlikumiem detalizētāk tika izpētīti 68 komentāri/priekšlikumi, ko iesniedza 37 respondenti (t.sk. 13 TOP20 klientu pārstāvji) par tādām tēmām kā klientu portāls, pakalpojumu rēķini un tarifi, dokumentu un informācijas aprīte, radiofrekvenču plānošana, radiosakaru traucējumu pieteikšanu un novēršanu, un citām tēmām. Vairumā gadījumu katrs klienta sniegtais komentārs un/ vai priekšlikums ir attiecināms uz individuālu jomu, kur klients saredz VAS ES iespēju pilnveidoties vai arī kur nepieciešams sniegt plašāku informāciju par VAS ES pakalpojumiem un sniegtajām iespējām klientiem. Tomēr par 5 jomām komentāri un/ vai priekšlikumi atkārtojās vairākkārt, kam būtu pievēršama pastiprināta uzmanība un tās ir apkopotas tabulā Nr. 3.

Tabula Nr. 3

Komentārs/ priekšlikums	Respondenti
Ieteikumi uzlabojumiem klientu pašapkalpošanās portālā	7*
Samazināt pakalpojumu maksu	5*
Atvieglot vai vienkāršot frekvenču/atļauju pieprasīšanu/saņemšanu un/vai mazināt birokrātiju	5*
Atļauju izsniegšanu veikt attālināti un/vai iespēja atļauju pieprasījumus iesniegt tiešsaistē	3*
Rēķinus par pakalpojumiem izrakstīt retāk (piemēram, 1x gadā)	2

*- šādu komentāru/ priekšlikumu izteica arī TOP20 klientu pārstāvji.

Izpētes laikā ir identificēts viens respondents, kas otro gadu pēc kārtas sniedz līdzīgus komentārus un negatīvu vērtējumu visos jautājumos liekot 1. Ar respondentu 2024.gadā tiks veikta saziņa un izteikts uzaicinājums sarunai, lai uzklusītu klienta viedokli un rastu risinājumu. Ar 5 respondentiem 2024.gadā ir plānota papildu intervija, lai labāk varētu izprast izteikto viedokli.

Pēc klientu apmierinātības pētījuma noslēguma un rezultātu apkopošanas nepieciešams organizēt atgriezeniskās saites nodrošināšanu ar klientiem par saņemtajiem komentāriem un priekšlikumiem, lai klientiem sniegtu papildu informāciju par noteiktiem jautājumiem un lai VAS ES virzītos uz augstāku klientu apmierinātības līmeni.

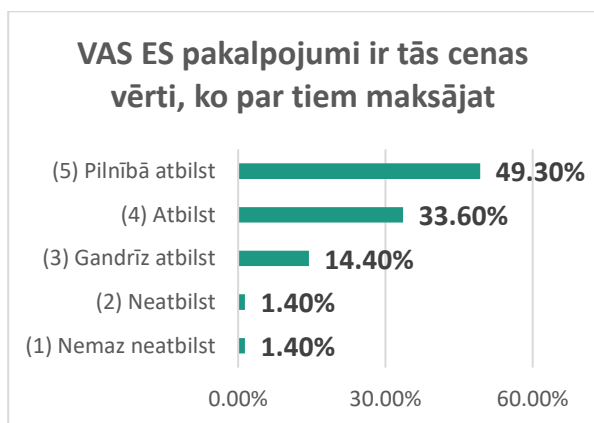
Secinājumi

Pamatojoties uz VAS ES Noteikumu 25.punktā noteikto apmierinātības līmeni, secināms, ka šogad, līdzīgi kā iepriekšējos gados, VAS ES ir sasniegusi izcilu – 95.98 % Klientu apmierinātības līmeni (no 81 un vairāk), kas ir vērtējams kā visa uzņēmuma ilgstoša un pastāvīga darba rezultāts.

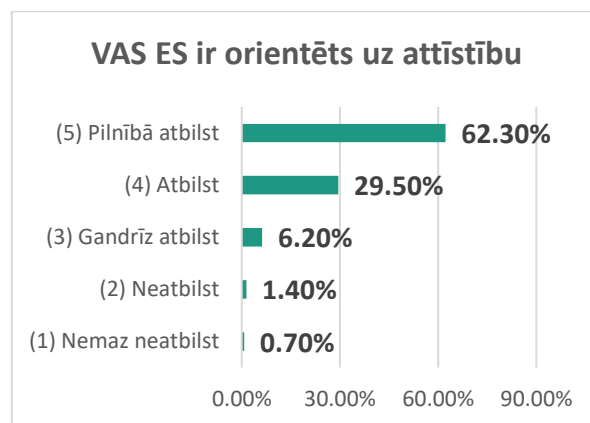
VAS ES klienti tiek uzrunāti gan individuāli, gan sadarbojoties ar nozaru organizācijām un asociācijām. VAS ES pastāvīgi informē klientus par nozares, īpaši starptautiskās sadarbības

aktualitātēm, kā arī apspriež ar nozares asociācijām un klientiem VAS ES ierosinātās normatīvo aktu iniciatīvas, kas skar klientu intereses, tādējādi nodrošinot klientu interešu aizstāvību. VAS ES regulāri par nozares aktualitātēm organizēti seminārus klientiem, nodrošina apmācības, kā arī par nākotnes attīstību un paveikto sniedz informāciju klientu dienās.

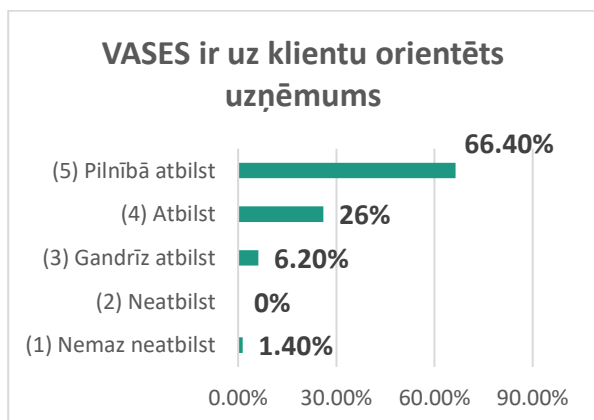
Lai padziļinātāk izprastu klientu attieksmi pret VAS ES un savstarpējās sadarbības kvalitāti, respondentiem tika sniegta iespēja izvērtēt dažādus sadarbības aspektus 5 ballu skalā, kur 1 – nemaz neatbilst, 5 – pilnībā atbilst (skat. attēlu nr. 4 – attēlu nr. 10). Esošie rezultāti liecina, ka šogad tāpat kā pagājušo gadu VAS ES klienti augstu vērtē uzņēmuma uzticamību (vidējais vērtējums 4,69) darbinieku godprātību (vidējais vērtējums 4.72), veikto uzdevumu efektivitāti un profesionalitāti (vidējais vērtējums 4.66), kā arī uzskata uzņēmumu par uz attīstību un klientu orientētu (vidējais vērtējums 4.55 un 4.59) un uzskata VASES par drošu un stabilu uzņēmumu (vidējais vērtējums 4,70). Tāpat kā iepriekšējā gada aptaujā nedaudz zemāk ir vērtēta pakalpojumu vērtība attiecībā pret cenu (vidējais vērtējums 4.34). No tā izsecināms, ka nepieciešams turpināt un attīstīt ieturēto ārējās komunikācijas un sadarbības virzienu, kurā tiek atspoguļotas uzņēmuma vērtības un prioritātes. Savukārt papildu esošajām komunikācijas tēmām nepieciešams lielāku uzvaru likt tieši uz pakalpojumu vērtību attiecībā pret cenu – kā tiek nodrošināts pakalpojums, ko tas sevī ietver, kā veidojas cena u.tml.



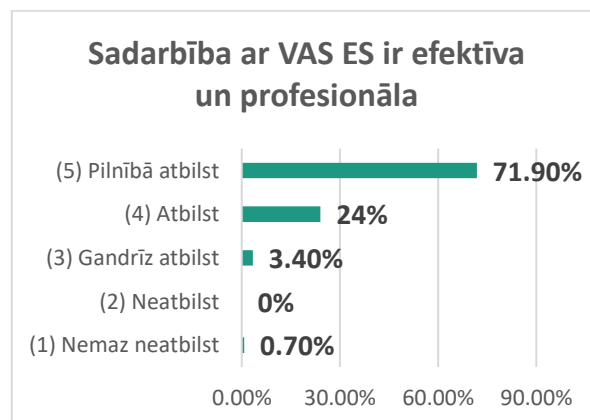
Attēls Nr.4



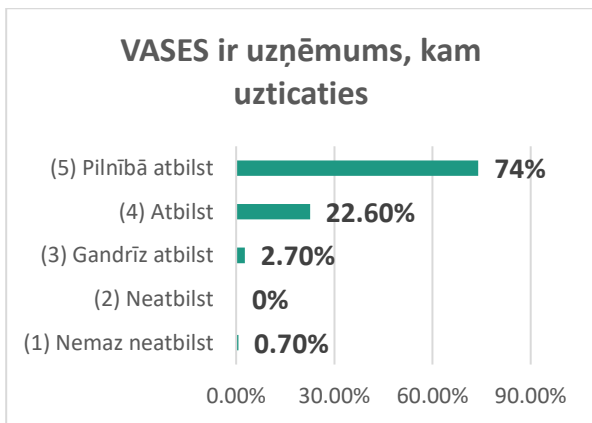
Attēls Nr.5



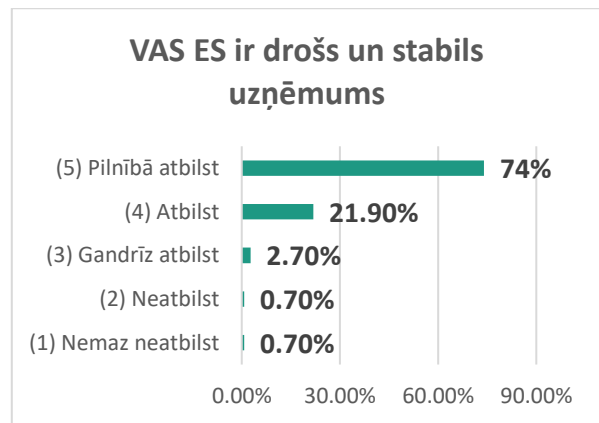
Attēls Nr.6



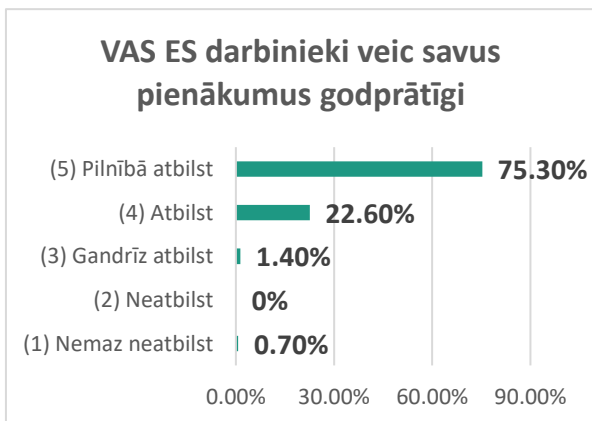
Attēls Nr.7



Attēls Nr.8



Attēls Nr.9



Attēls Nr.10

Atbilstoši VARAM digitālās transformācijas pamatnostādņēm 2021.–2027. gadam VAS ES turpina darbu pie valsts pārvaldes funkciju digitālā transformācija klientiem, t.i., attīstot Klientu pašapkalpošanās portālu - nodrošināt pilnas funkcionalitātes ieviešanu, attīstot elektronisko atļauju apriti, nodrošinot efektīvāku un ātrāku klientu apkalpošanu, piedāvājot arvien vairāk saņemt pakalpojumus e-vidē. Klientiem ar 2024. gada 1. janvāri ir iespēja tiešsaistes režīmā elektroniski aizpildīt un iesniegt izskatīšanai radiofrekvences piešķiruma atļaujas pieprasījuma formas, kā arī kopš ar 2023. gada oktobra klienti var veikt maksājumus portālā. 2024. gadā ir plānots izstrādāt integrētās pakalpojumu sniegšanas darba vides USMA un klientu portāla turpmākās attīstības plānu. Tādējādi VAS ES turpina sekot jaunākajām tendencēm un tehnoloģiju attīstībai, maksimāli nodrošinot pakalpojumu pieteikšanu un saņemšanu digitāli (e-vidē), kas īpaši nozīmīgi ir ierobežojumu laikā, lai nodrošinātu pakalpojumu sniegšanas nepārtrauktību.

VAS ES 2023. gadā ir saņemtas astoņas pateicības:

- Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija par numerācijas datubāzes korektas informācijas uzturēšanā un pilnveidošanā ieguldīto rūpīgo darbu;
- AS "Rīgas siltums" par sadarbību;
- Latvijas Drošības un aizsardzības industriju federācija par dalību "Latvijas industrijas diena ar NIAG";

- Aizsardzības ministrija par ieguldījumu Latvijas, kā Baltijas jūras 5G ekosistēmas līdera pozīcijas nostiprināšanā un par piedāvājumu sadarbībai 5G ekosistēmas foruma "5G Techritory" rīkošanā;
- SIA "13.STĀVS" par atsaucību un operativitāti;
- Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija par sekmīgu sadarbību un nenovērtējamo atbalstu valstiski nozīmīgu reformu īstenošanā un ikvienā darbā, ko kopīgiem spēkiem esam paveikuši;
- Valsts policijas Rīgas reģiona pārvalde par sekmīgu sadarbību;
- Sabiedrības integrācijas fonds par dalību labdarības akcijā "Dāvana patvēruma meklētāju bērniem" un Ziemassvētku dāvanu sarūpēšanu.

VAS ES 2023. gadā nav saņemta neviena pamatota sūdzība.