

2019. gada nogalē veiktās klientu apmierinātības mērījuma rezultāti

Aptauja tika veikta no 2019. gada 16. septembra līdz 25. oktobrim. Tās laikā anketas aizpildīja 1000 PMLP klātienē klientu.

Anketas jautājums	Iespējamais punktu skaits	Mediāna***	Vislielākā un vismazākā iegūtā vērtība PMLP nodaļās	Vidēji PMLP	
2. Kā jūs vērtējat PMLP sniegtā pakalpojuma kvalitāti?	no 1 līdz 6	5.32	Min 4.65 Max 5.76	5.27	
3. Cik svarīgi Jums ir šādi ar pakalpojuma saņemšanu saistīti aspekti:					
3.1. PMLP teritoriālo nodaļu skaits		par katru	4.95	Min 4.32 Max 5.89	4.79
3.2. Telpu iekārtojums		rādītāju,	4.68	Min 4.02 Max 5.78	4.58
3.3. Telpu pieejamība personām ar kustību traucējumiem		kur	4.99	Min 3.48 Max 5.78	4.60
3.4. Iespēja pierakstīties pakalpojuma saņemšanai		1 –	5.03	Min 4.00 Max 5.67	5.14
3.5. Darba laiks		zemākais	5.32	Min 4.62 Max 5.83	5.30
3.6. Pakalpojuma cena		vērtējums;	5.20	Min 4.60 Max 5.83	5.08
3.7. Pakalpojuma saņemšanas termiņš		6 –	5.30	Min 4.63 Max 6.00	5.25
3.8. Gaidīšanas laiks rindā pakalpojuma saņemšanai		augstākais	5.30	Min 4.67 Max 6.00	5.30
4. Novērtējiet, cik lielā mērā Jūs apmierina šie aspekti PMLP (vidēji par 1 aspektu):	no 1 līdz 6	5.08	Min 4.58 Max 5.65	5.00	
4.1. PMLP teritoriālo nodaļu skaits		4.17	Min 4.50 Max 5.82	5.01	
4.2. Telpu iekārtojums		5.18	Min 4.45 Max 5.67	5.07	
4.3. Telpu pieejamība personām ar kustību traucējumiem		5.02	Min 2.78 Max 5.73	4.84	
4.4. Iespēja pierakstīties pakalpojuma saņemšanai		5.36	Min 4.82 Max 5.91	5.28	
4.5. Darba laiks		4.97	Min 3.51 Max 6.00	4.97	
4.6. Pakalpojuma cena		4.82	Min 3.85 Max 5.30	4.70	
4.7. Pakalpojuma saņemšanas termiņš		5.13	Min 4.08 Max 5.88	5.02	
4.8. Gaidīšanas laiks rindā pakalpojuma saņemšanai		5.21	Min 4.50 Max 5.83	5.07	
5. Cik lielā mērā Jūs apmierina PMLP klientu apkalpošanas speciālista darbs? (vidēji par 1 faktoru)		5.79	Min 5.46 Max 5.98	5.68	

5.1. Darba kvalitāte kopumā	par katru	5.71	Min 5.41 Max 6.00	5.63
5.2. Kompetence un profesionalitāte	rādītāju,	5.72	Min 5.44 Max 6.00	5.66
5.3. Pieklājība		5.85	Min 5.40 Max 6.00	5.73
5.4. Attieksme	kur	5.79	Min 5.47 Max 6.00	5.73
5.5. Apkalpošanas kultūra	1 –	5.83	Min 5.31 Max 6.00	5.69
5.6. Informācijas sniegšana un izskaidrošana		5.75	Min 5.41 Max 6.00	5.67
Kopā par 4. un 5. jautājumu (vidēji par 1 rādītāju)	zemākais	5.360	Min 4.97 Max 5.77	5.294
Kopā par 2., 4. un 5. jautājumu – kopējā apmierinātība (vidēji par 1 rādītāju)	vērtējums; 6 – augstākais	5.363	Min 4.98 Max 5.76	5.292
Starpība starp to, cik katrs no 3.jaut. aspektiem bija svarīgs un to, ko saņēma, ierodoties nodaļā (4. jaut.)**				
4.9. Vidējais gaidīšanas laiks (minūtes)		5.51	Min 1.55 Max 18.38	10.16
6. vai uzticaties PMLP attiecībā par Jūsu personas datu drošību?	no 3 līdz 1 , kur 1 – jā, 3 – nē	1.29	Min 1 (vislabākais) Max 1.89 (vissliktākais)	1.29

2. jautājums. **Kā jūs vērtējat PMLP sniegtā pakalpojuma kvalitāti?**

3. jautājums. **Cik svarīgi Jums ir ar pakalpojumu saistīti aspekti?**

4. jautājums. **Kā Jūs vērtējat šādus, ar apkalpošanu saistītos, aspektus Pilsonības un migrācijas lietu pārvaldē?**

5. jautājums. **Kā Jūs vērtējat klientu apkalpošanas speciālista darbu?**

4. un 5. jautājums. **Vidēji par vienu rādītāju**

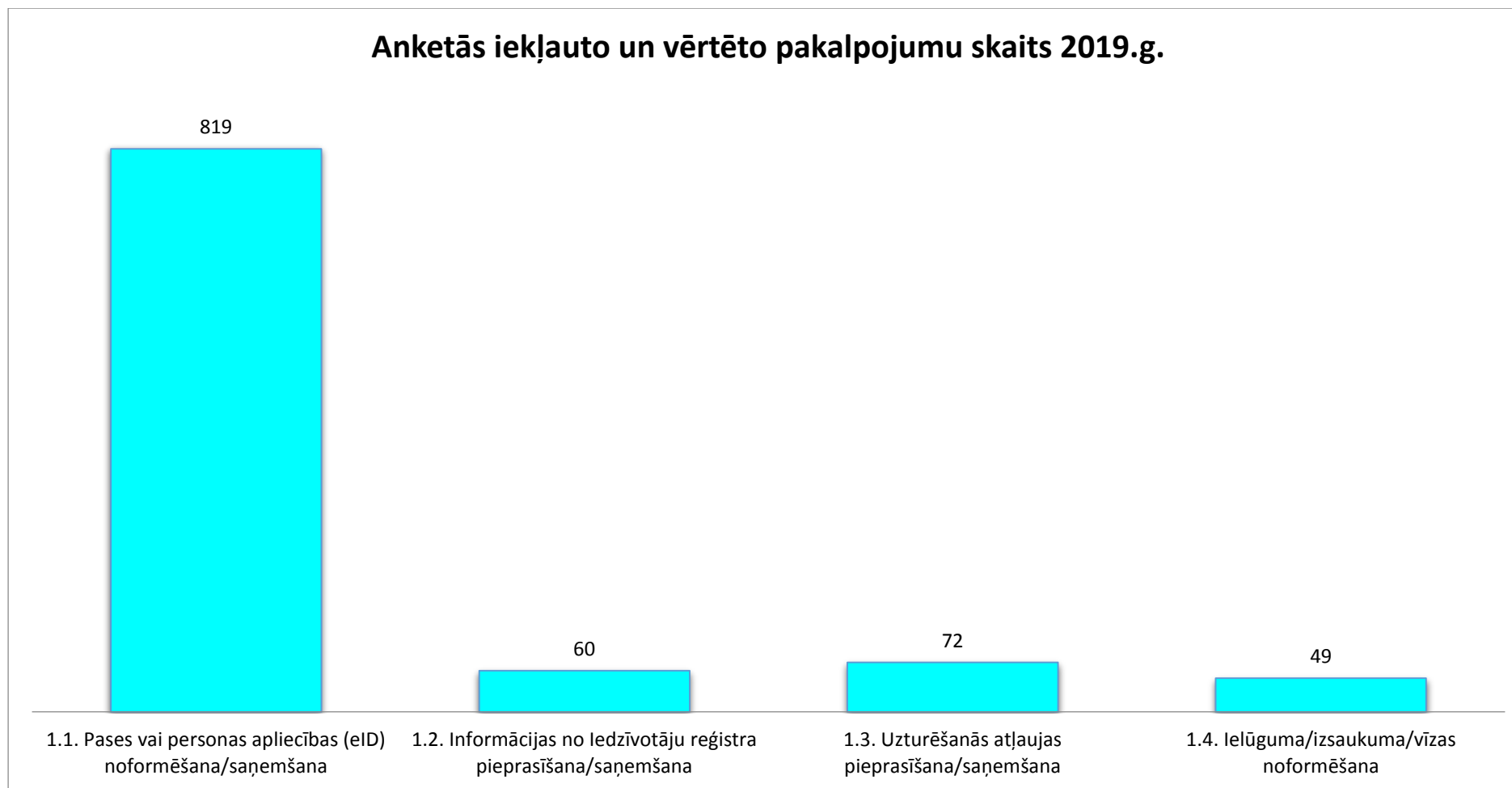
2. & 4. & 5. jautājums. **Kopējā klientu apmierinātība**

6. jautājums. **Vai Jūs uzticaties PMLP par savu sniegto personas datu drošību?** Visi pakalpojumi kopā. Uz šo jautājumu kopā pārvaldē atbildēts 961 anketā.

	6.1. Jā, mani personas dati ir drošībā	6.2. Uzticos, bet pilnībā neesmu pārliecināts par personas datu tālāku izmantošanu	6.3. Nē, personu datu apstrādes sistēma nav droša	Kopā	iesniegto anketu skaits	Vidējais vērtējums
vērtība	1	2	3			
Vērtējumu skaits	700	240	21	961	1000	1.29

Informācija attiecas uz pārvaldi kopumā (dati par visām nodaļām kopā).

1. jautājums. **Kuru no PMLP pakalpojumiem Jūs izmantojāt?**



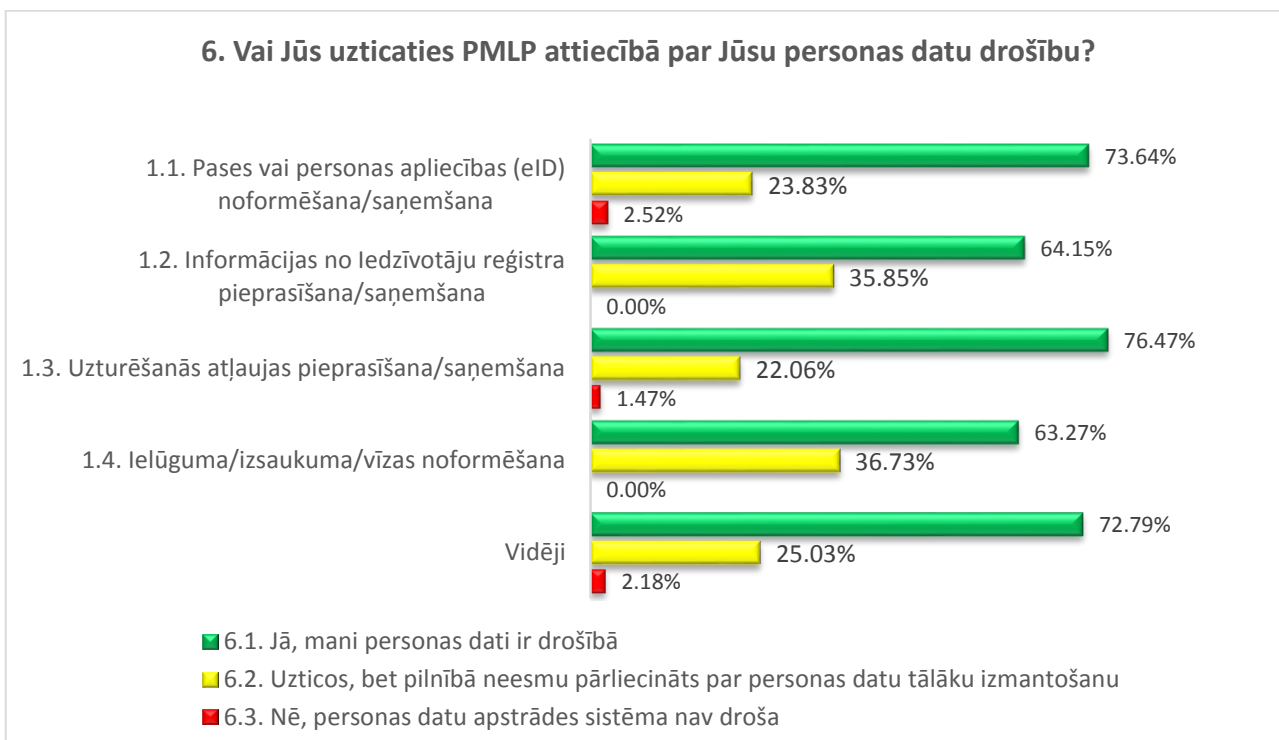
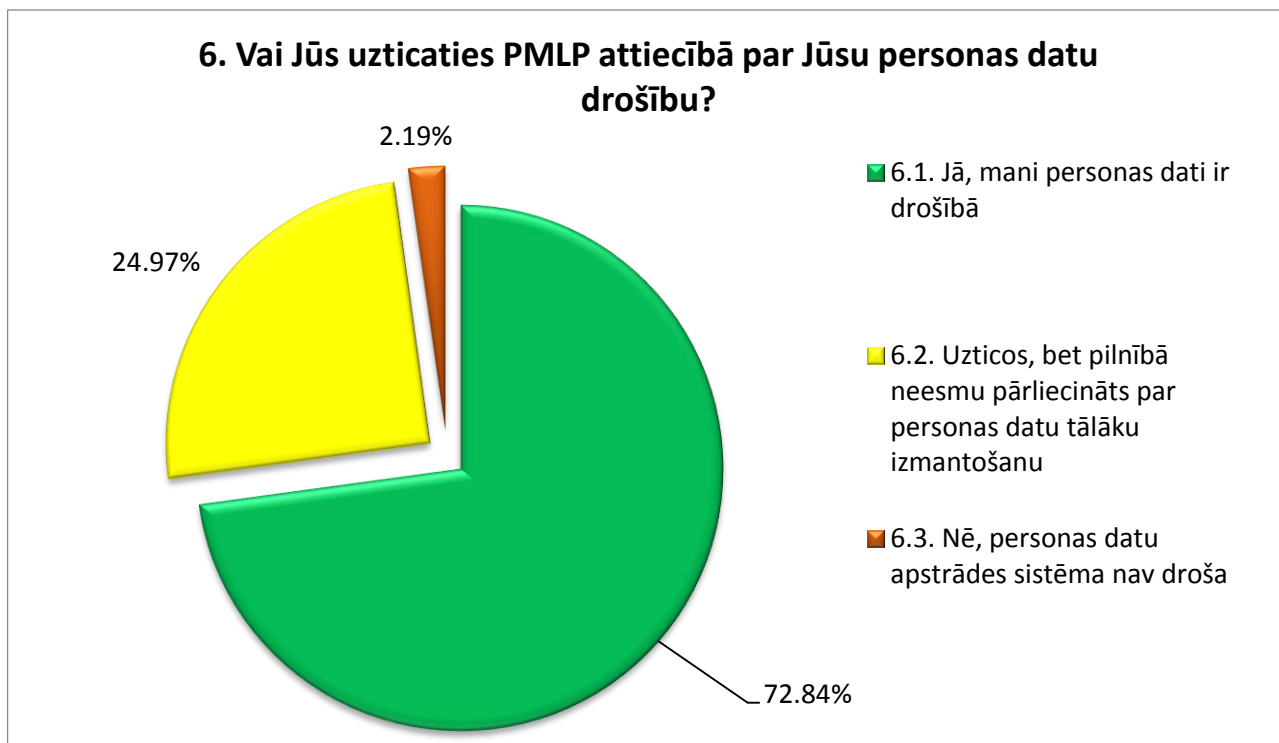
Vecums un saņemtais pakalpojums	9.1. 18 līdz 30 gadi	9.2. 31 līdz 40 gadi	9.3. 41 līdz 50 gadi	9.4. 51 līdz 60 gadi	9.5. 61 līdz 70 gadi	9.6. 71 vai vairāk gadu	9.7. nav norādīts	Kopā
1.1. Pases vai personas apliecības (eID) noformēšana/saņemšana	219	226	167	130	53	20	4	819
1.2. Informācijas no ledzīvotāju reģistra pieprasīšana/saņemšana	11	19	14	11	3	2		60
1.3. Uzturēšanās atļaujas pieprasīšana/saņemšana	14	25	17	8	7	1		72
1.4. Ielūguma/izsaukuma/vīzas noformēšana	11	14	7	12	4	1		49
Kopā	255	284	205	161	67	24	4	1000

Dzimums un saņemtais pakalpojums	8.1. sieviete	8.2. vīrietis	8.3. nav norādīts	Kopā
1.1. Pases vai personas apliecības (eID) noformēšana/saņemšana	498	307	14	819
1.2. Informācijas no ledzīvotāju reģistra pieprasīšana/saņemšana	31	25	4	60
1.3. Uzturēšanās atļaujas pieprasīšana/saņemšana	39	33		72
1.4. Ielūguma/izsaukuma/vīzas noformēšana	30	19		49
Kopā	598	384	18	1000

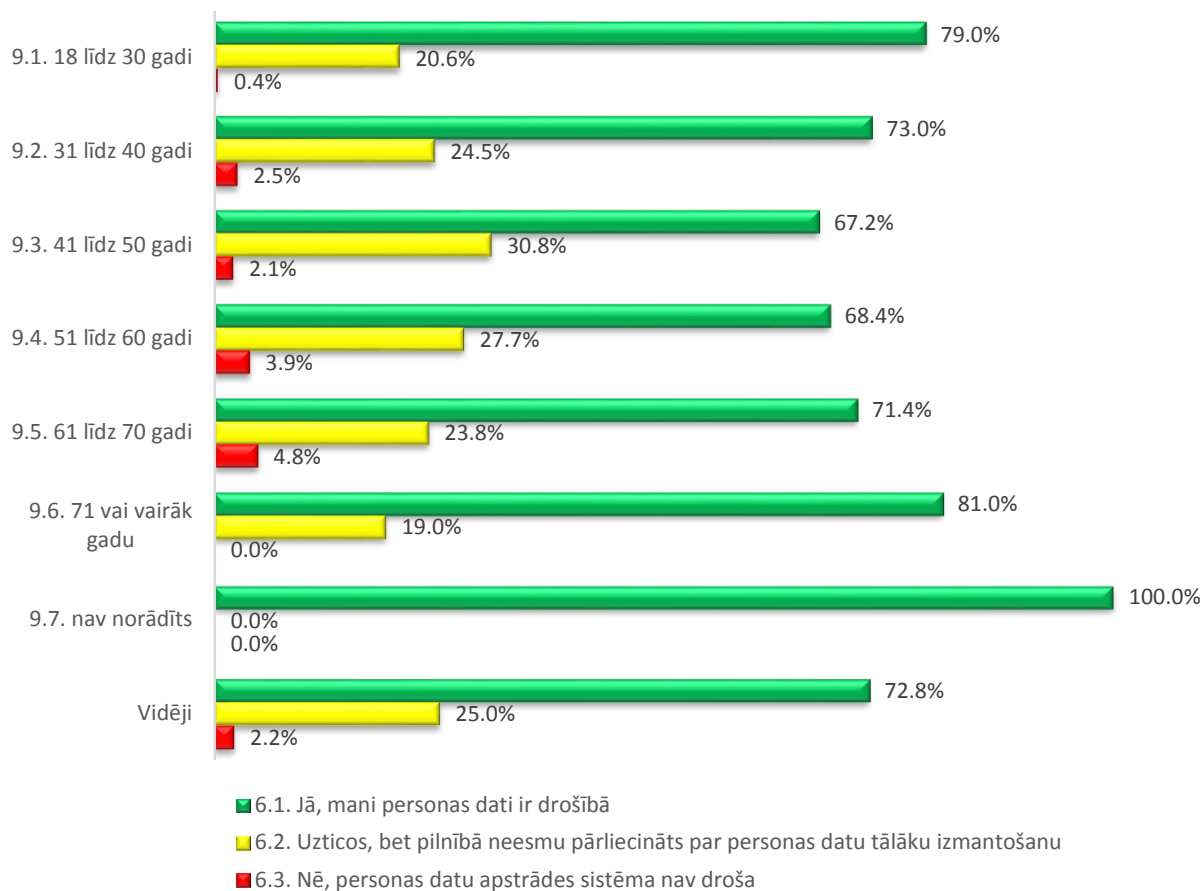
Valstiskā piederība un saņemtais pakalpojums	10.1. LR pilsonis	10.2. LR nepilsonis	10.3. citas valsts pilsonis	10.5. nav norādīts	Kopā
1.1. Pases vai personas apliecības (eID) noformēšana/saņemšana	778	32		9	819
1.2. Informācijas no ledzīvotāju reģistra pieprasīšana/saņemšana	51	4	2	3	60
1.3. Uzturēšanās atļaujas pieprasīšana/saņemšana	28	1	43		72
1.4. Ielūguma/izsaukuma/vīzas noformēšana	43	4	2		49
Kopā	900	41	47	12	1000

5. jautājums. Vai Jūs uzticaties PMLP par savu sniegto personas datu drošību? (% no atbildējušajiem uz šo jautājumu).

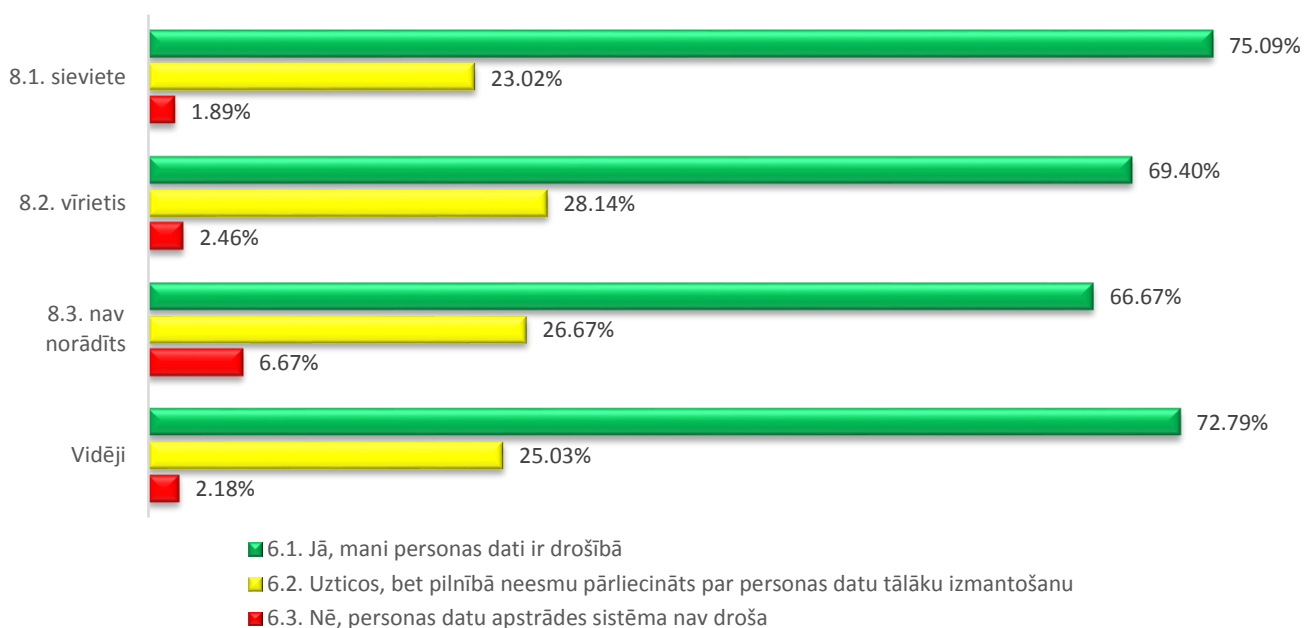
Pārvaldē kopā par šo jautājumu 1000 anketās saņemts 961 vērtējums



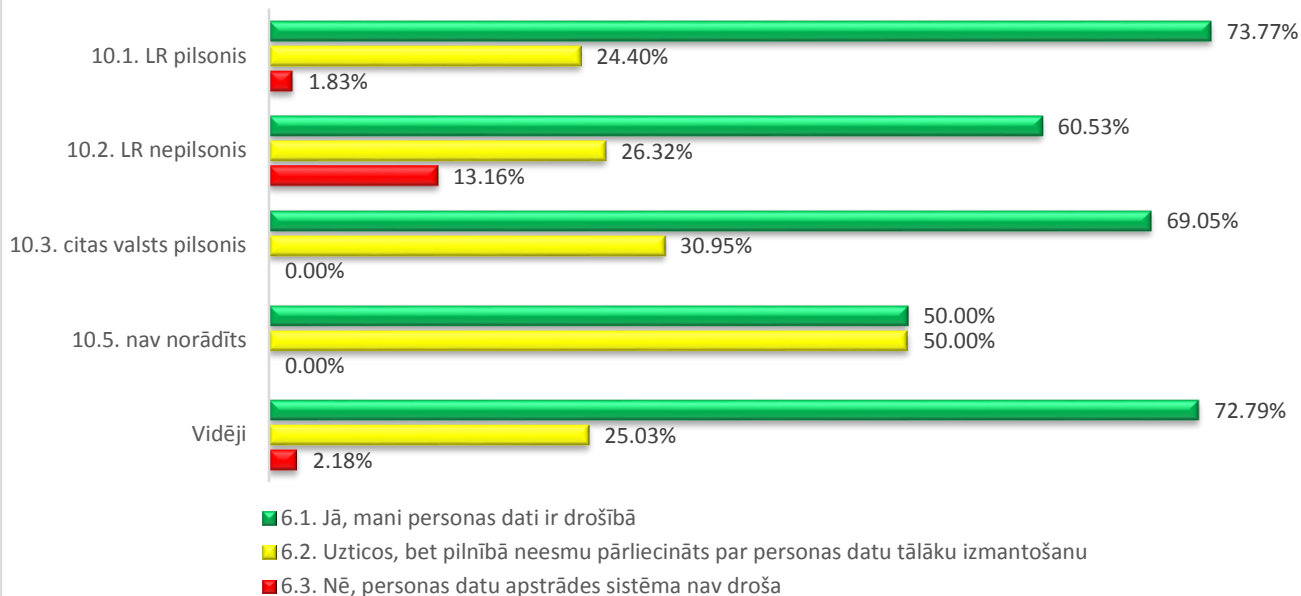
6. Vai Jūs uzticaties PMLP attiecībā par Jūsu personas datu drošību?



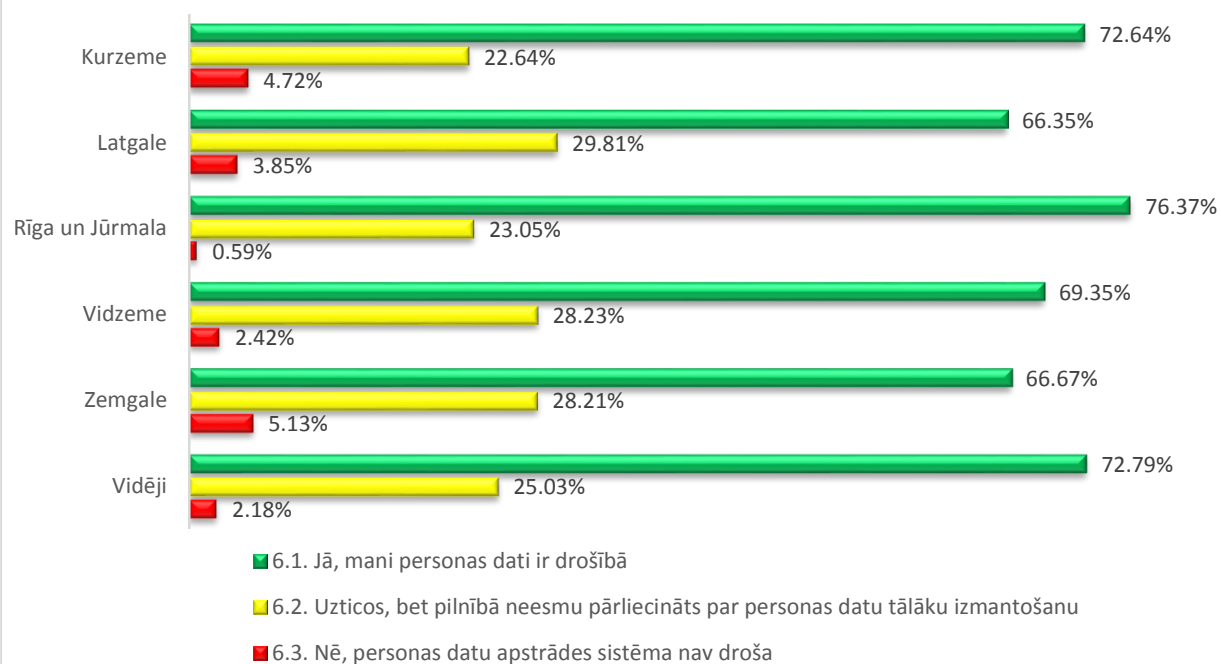
6. Vai Jūs uzticaties PMLP attiecībā par Jūsu personas datu drošību?



6. Vai Jūs uzticaties PMLP attiecībā par Jūsu personas datu drošību?

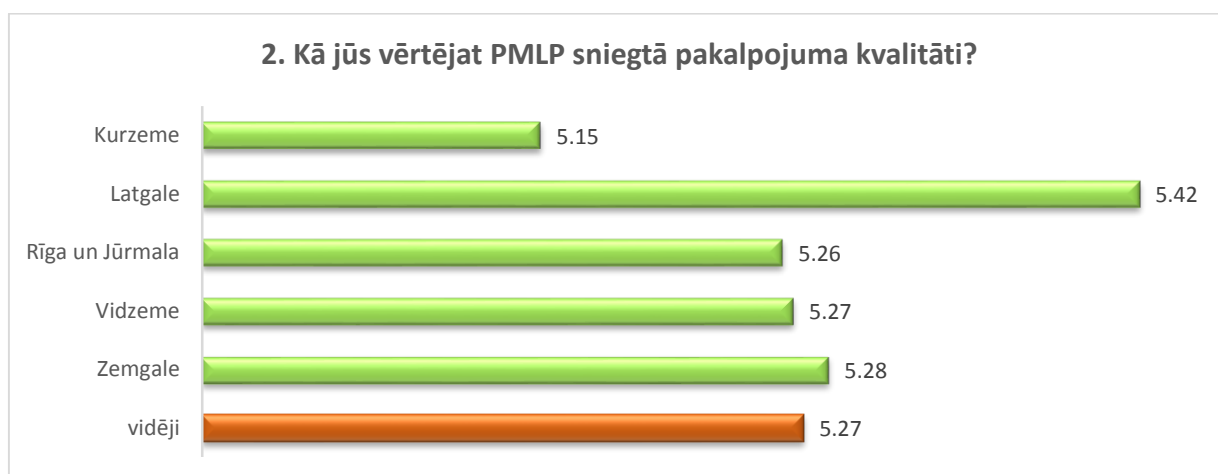
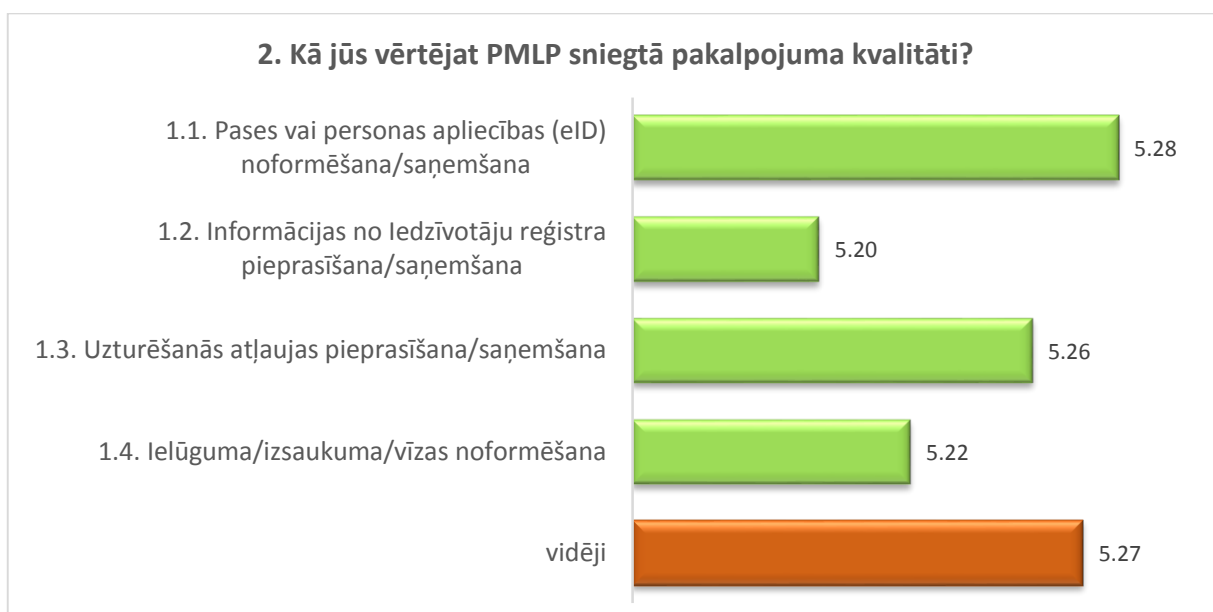
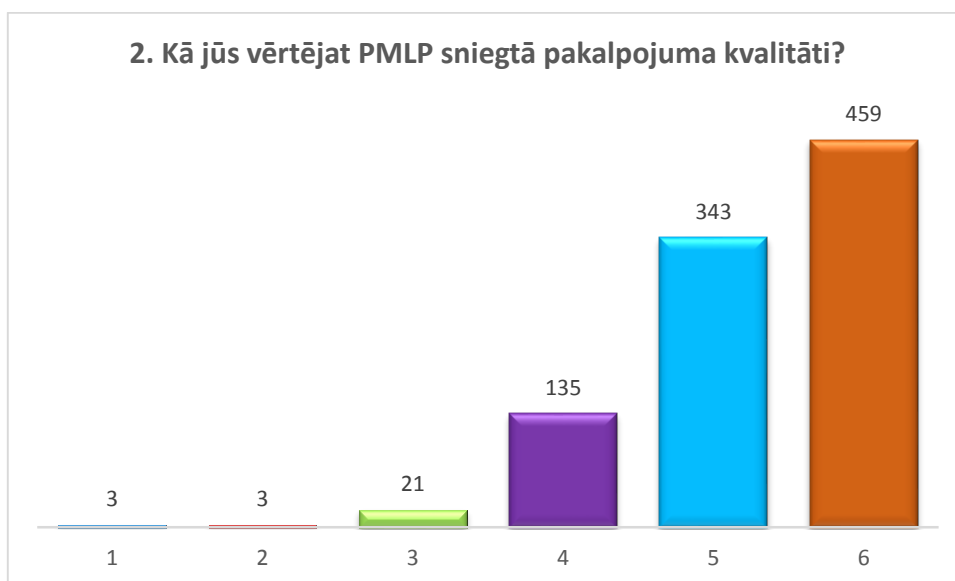


6. Vai Jūs uzticaties PMLP attiecībā par Jūsu personas datu drošību?

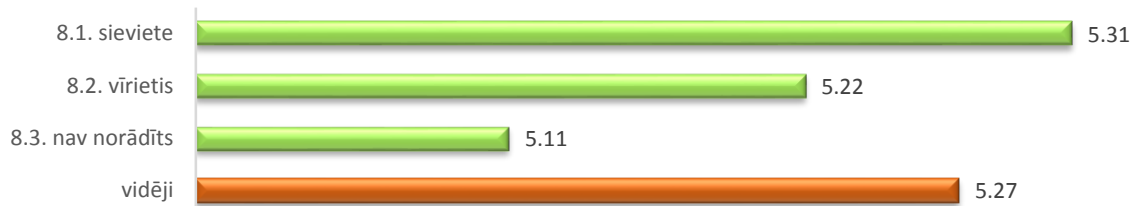


2. jautājums. Kā jūs vērtējat PMLP sniegtā pakalpojuma kvalitāti?

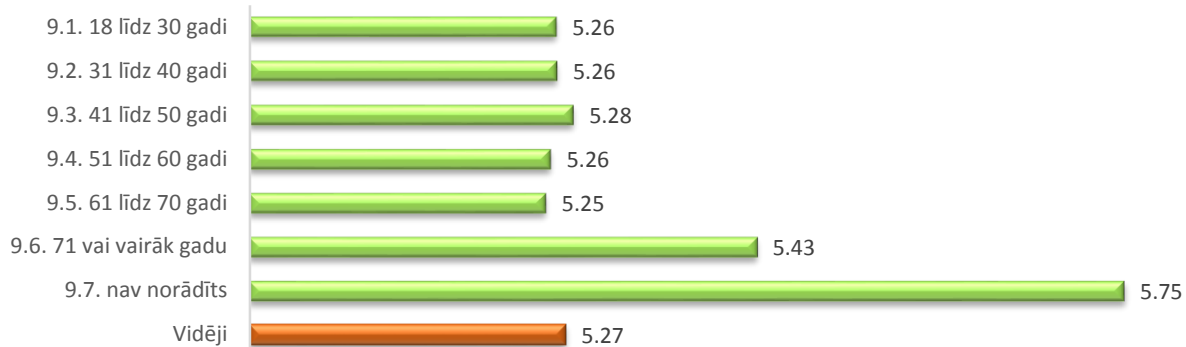
Pakalpojuma kvalitāte skalā no 1 līdz 6 novērtēta 964 no 1000 anketām.



2. Kā jūs vērtējat PMLP sniegtā pakalpojuma kvalitāti?



2. Kā jūs vērtējat PMLP sniegtā pakalpojuma kvalitāti?



2. Kā jūs vērtējat PMLP sniegtā pakalpojuma kvalitāti?



3. jautājums. **Cik svarīgi Jums ir šādi ar pakalpojuma saņemšanu saistīti aspekti** (vidējās vērtības pārvaldē kopā)

Pakalpojums	3.1.	3.2.	3.3.	3.4.	3.5.	3.6.	3.7.	3.8.
Pases vai personas apliecības (eID) noformēšana/saņemšana	4.78	4.58	4.64	5.13	5.28	5.09	5.22	5.28
Informācijas no ledzīvotāju reģistra pieprasīšana/saņemšana	4.75	4.42	4.32	4.70	5.32	4.90	5.13	5.43
Uzturēšanās atļaujas pieprasīšana/saņemšana	4.96	4.54	4.62	5.39	5.36	5.22	5.42	5.33
Ielūguma/izsaukuma/vīzas noformēšana	4.88	4.82	4.27	5.51	5.51	4.86	5.63	5.41
Vidēji	4.79	4.58	4.60	5.14	5.30	5.08	5.25	5.30

Aspekti	18 līdz 30 gadi	31 līdz 40 gadi	41 līdz 50 gadi	51 līdz 60 gadi	61 līdz 70 gadi	71 vai vairāk gadu	nav norādīts	Vidēji
3.1. PMLP teritoriālo nodaļu skaits	4.63	4.79	4.76	5.06	4.98	4.52	5.25	4.79
3.2. Telpu iekārtojums	4.27	4.48	4.77	4.88	4.85	4.42	5.50	4.58
3.3. Telpu pieejamība personām ar kustību traucējumiem	4.35	4.46	4.70	4.82	5.20	4.70	5.50	4.60
3.4. Iespēja pierakstīties pakalpojuma saņemšanai	5.15	5.09	5.14	5.28	5.01	4.92	5.50	5.14
3.5. Darba laiks	5.37	5.31	5.38	5.25	4.99	5.13	5.50	5.30
3.6. Pakalpojuma cena	5.12	5.00	5.10	5.09	5.18	4.96	5.50	5.08
3.7. Pakalpojuma saņemšanas termiņš	5.30	5.22	5.23	5.29	5.22	4.92	5.50	5.25
3.8. Gaidīšanas laiks rindā pakalpojuma saņemšanai	5.19	5.35	5.42	5.33	5.13	5.21	5.50	5.30

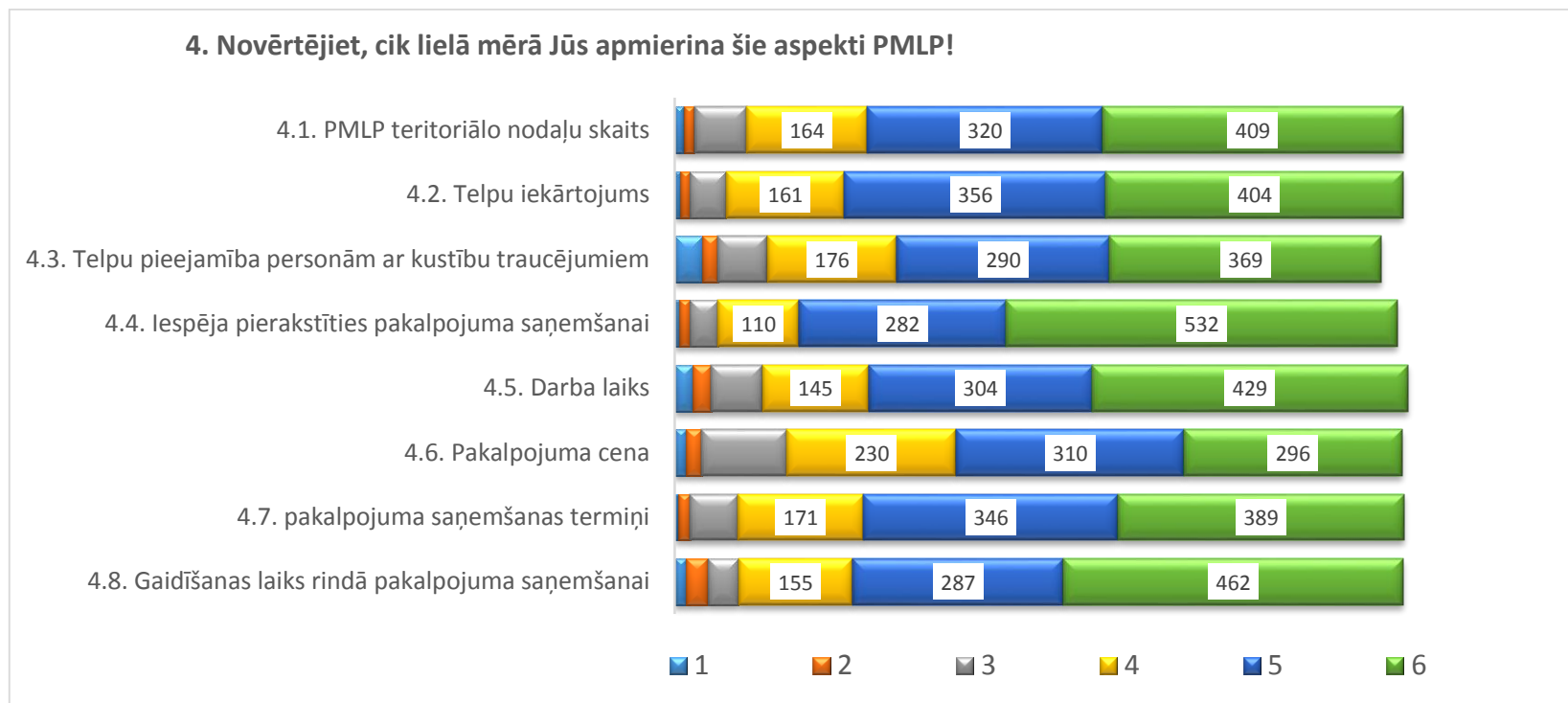
Aspekti	sieviete	vīrietis	nav norādīts	Vidēji
3.1. PMLP teritoriālo nodaļu skaits	4.84	4.72	4.88	4.79
3.2. Telpu iekārtojums	4.58	4.56	4.94	4.58
3.3. Telpu pieejamība personām ar kustību traucējumiem	4.60	4.58	4.89	4.60
3.4. Iespēja pierakstīties pakalpojuma saņemšanai	5.17	5.09	5.17	5.14
3.5. Darba laiks	5.37	5.20	5.33	5.30
3.6. Pakalpojuma cena	5.17	4.93	5.28	5.08
3.7. Pakalpojuma saņemšanas termiņš	5.34	5.11	5.35	5.25
3.8. Gaidīšanas laiks rindā pakalpojuma saņemšanai	5.39	5.18	5.22	5.30

Aspekti	LR pilsonis	LR nepilsonis	citas valsts pilsonis	nav norādīts	Vidēji
3.1. PMLP teritoriālo nodaļu skaits	4.79	4.73	4.87	4.75	4.79
3.2. Telpu iekārtojums	4.57	4.68	4.62	4.67	4.58
3.3. Telpu pieejamība personām ar kustību traucējumiem	4.58	4.78	4.83	4.25	4.60
3.4. Iespēja pierakstīties pakalpojuma saņemšanai	5.14	5.10	5.30	4.75	5.14
3.5. Darba laiks	5.31	5.08	5.43	5.00	5.30
3.6. Pakalpojuma cena	5.08	4.68	5.36	5.00	5.08
3.7. Pakalpojuma saņemšanas termiņš	5.26	4.93	5.47	4.92	5.25
3.8. Gaidīšanas laiks rindā pakalpojuma saņemšanai	5.31	5.05	5.36	5.25	5.30

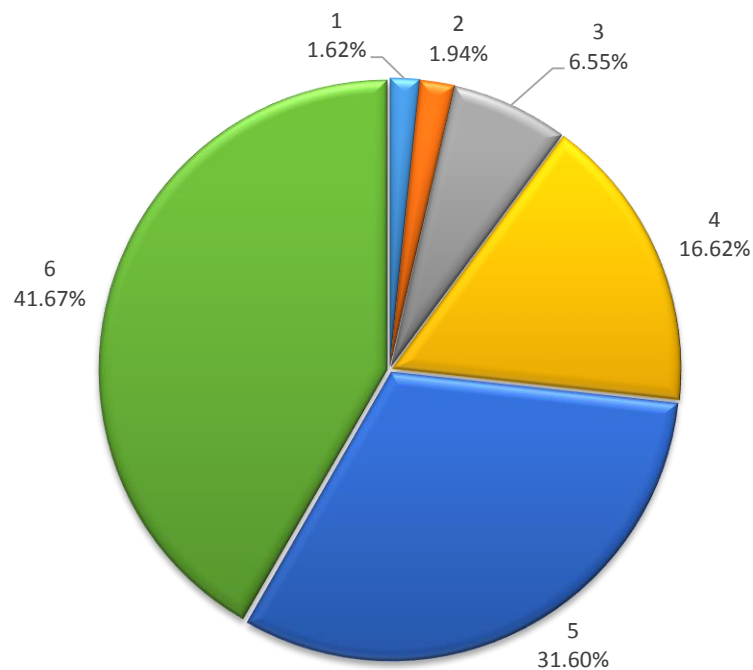
Aspekti	Kurzeme	Latgale	Rīga un Jūrmala	Vidzeme	Zemgale	Vidēji
3.1. PMLP teritoriālo nodaļu skaits	5.06	4.86	4.69	4.93	4.82	4.79
3.2. Telpu iekārtojums	4.67	4.90	4.42	4.76	4.72	4.58
3.3. Telpu pieejamība personām ar kustību traucējumiem	4.71	4.85	4.35	4.90	5.03	4.60
3.4. Iespēja pierakstīties pakalpojuma saņemšanai	5.05	5.23	5.21	4.79	5.17	5.14
3.5. Darba laiks	5.37	5.39	5.31	5.17	5.29	5.30
3.6. Pakalpojuma cena	5.09	5.33	4.96	5.19	5.25	5.08
3.7. Pakalpojuma saņemšanas termiņš	5.36	5.34	5.20	5.23	5.30	5.25
3.8. Gaidīšanas laiks rindā pakalpojuma saņemšanai	5.21	5.40	5.30	5.28	5.33	5.30

4.jautājums. **Kā Jūs vērtējat šādus ar apkalpošanu saistītos aspektus Pilsonības un migrācijas lietu pārvaldē?** Saņemtie vērtējumi skalā no 1 līdz 6.

Kopā pārvaldē 1000 anketās aspektu 4.1. vērtēja 991 klients, aspektu 4.2. –991 klients, aspektu 4.3. –961 klients, aspektu 4.4. –983 klienti, aspektu 4.5. – 997 klienti, aspektu 4.6. –989 klienti, aspektu 4.7. –992 klienti, aspektu 4.8. –991 klients.



4. Novērtējiet, cik lielā mērā Jūs apmierina šie aspekti PMLP!



Pakalpojums	4.1.	4.2.	4.3.	4.4.	4.5.	4.6.	4.7.	4.8.	4. Vidēji par 1 aspektu	2. Pakalp. kvalitātes vērtējums
Pases vai personas apliecības (eID) noformēšana/saņemšana	5.06	5.10	4.84	5.34	4.99	4.72	5.08	5.19	5.04	5.28
Informācijas no ledzīvotāju reģistra pieprasīšana/saņemšana	4.82	4.70	4.49	5.03	4.62	4.53	4.80	5.03	4.75	5.20
Uzturēšanās atļaujas pieprasīšana/saņemšana	4.67	5.04	4.92	4.94	4.90	4.64	4.60	4.51	4.78	5.26
Ielūguma/izsaukuma/vīzas noformēšana	4.98	5.15	5.07	5.10	5.18	4.72	4.83	3.94	4.86	5.22
Vidēji par aspektu	5.01	5.07	4.84	5.28	4.97	4.70	5.02	5.07	5.00	5.27

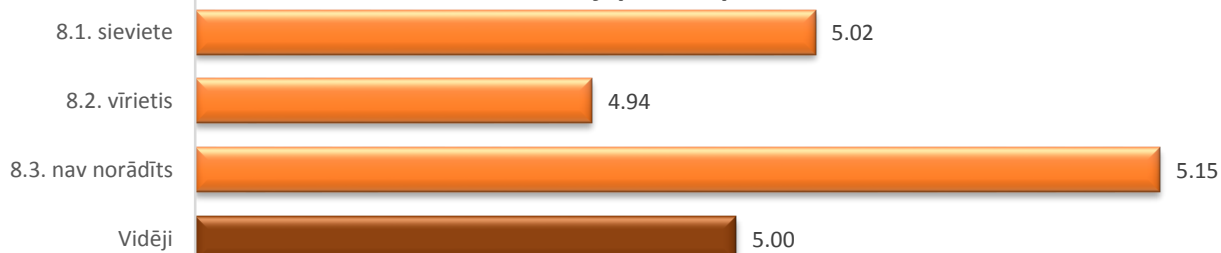
Aspekti	9.1. 18 līdz 30 gadi	9.2. 31 līdz 40 gadi	9.3. 41 līdz 50 gadi	9.4. 51 līdz 60 gadi	9.5. 61 līdz 70 gadi	9.6. 71 vai vairāk gadu	9.7. nav norādīts	Vidēji par aspektu
4.1. PMLP teritoriālo nodaļu skaits	4.95	4.97	5.03	5.03	5.18	5.21	6.00	5.01
4.2. Telpu iekārtojums	4.98	5.00	5.13	5.18	5.24	5.29	5.75	5.07
4.3. Telpu pieejamība personām ar kustību traucējumiem	4.76	4.67	4.97	5.08	4.77	5.04	5.75	4.84
4.4. Iespēja pierakstīties pakalpojuma saņemšanai	5.22	5.21	5.31	5.42	5.34	5.29	6.00	5.28
4.5. Darba laiks	5.06	4.91	4.99	4.73	5.19	5.42	6.00	4.97
4.6. Pakalpojuma cena	4.78	4.58	4.69	4.62	4.84	5.50	5.50	4.70
4.7. pakalpojuma saņemšanas termiņi	5.06	4.84	5.03	5.06	5.25	5.67	5.75	5.02
4.8. Gaidīšanas laiks rindā pakalpojuma saņemšanai	5.00	4.94	5.15	5.11	5.30	5.79	5.75	5.07
Vidēji par vienu aspektu	4.97	4.89	5.03	5.03	5.14	5.40	5.80	5.00
Pakalpojuma kvalitātes vērtējums	5.26	5.26	5.28	5.26	5.25	5.43	5.75	5.27

Aspekti	8.1. sieviete	8.2. vīrietis	8.3. nav norādīts	Vidēji par aspektu
4.1. PMLP teritoriālo nodaļu skaits	5.03	4.96	5.28	5.01
4.2. Telpu iekārtojums	5.06	5.09	5.17	5.07
4.3. Telpu pieejamība personām ar kustību traucējumiem	4.84	4.85	4.50	4.84
4.4. Iespēja pierakstīties pakalpojuma saņemšanai	5.29	5.25	5.44	5.28
4.5. Darba laiks	5.01	4.90	5.44	4.97
4.6. Pakalpojuma cena	4.80	4.54	5.00	4.70
4.7. pakalpojuma saņemšanas termiņi	5.08	4.92	5.06	5.02
4.8. Gaidīšanas laiks rindā pakalpojuma saņemšanai	5.09	5.04	5.28	5.07
Vidēji par vienu aspektu	5.02	4.94	5.15	5.00
Pakalpojuma kvalitātes vērtējums	5.31	5.22	5.11	5.27

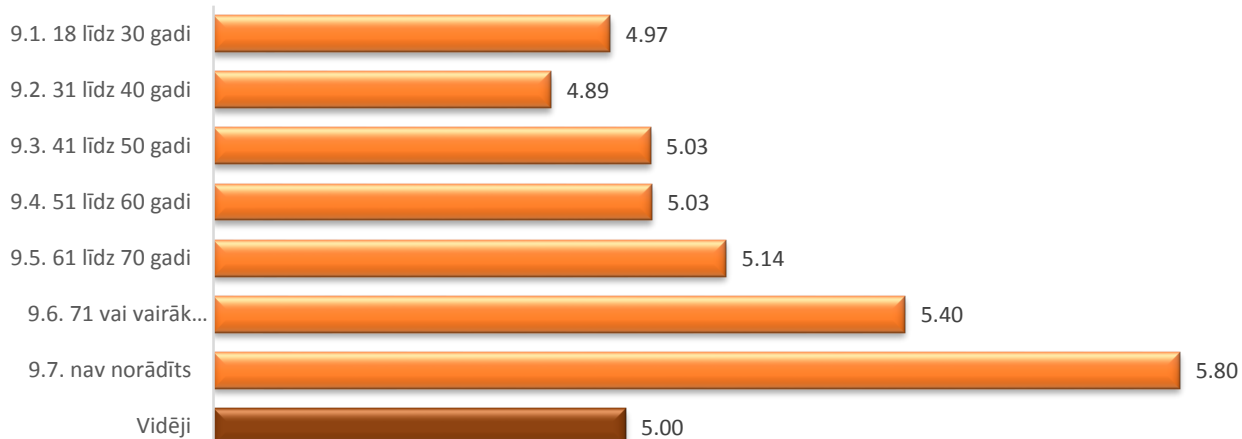
Aspekti	10.1. LR pilsonis	10.2. LR nepilsonis	10.3. citas valsts pilsonis	10.5. nav norādīts	Vidēji par aspektu
4.1. PMLP teritoriālo nodaļu skaits	5.03	5.03	4.74	4.67	5.01
4.2. Telpu iekārtojums	5.09	4.85	5.15	4.75	5.07
4.3. Telpu pieejamība personām ar kustību traucējumiem	4.86	4.48	5.09	3.58	4.84
4.4. Iespēja pierakstīties pakalpojuma saņemšanai	5.31	4.98	5.19	4.55	5.28
4.5. Darba laiks	4.98	4.68	5.09	4.58	4.97
4.6. Pakalpojuma cena	4.73	4.15	4.79	4.42	4.70
4.7. pakalpojuma saņemšanas termiņi	5.05	4.71	4.74	5.17	5.02
4.8. Gaidīšanas laiks rindā pakalpojuma saņemšanai	5.11	4.95	4.57	4.67	5.07
Vidēji par vienu aspektu	5.02	4.75	4.92	4.53	5.00
Pakalpojuma kvalitātes vērtējums	5.30	4.88	5.16	4.70	5.27

Aspekti	Kurzeme	Latgale	Rīga un Jūrmala	Vidzeme	Zemgale	Vidēji par aspektu
4.1. PMLP teritoriālo nodaļu skaits	5.05	5.32	4.87	5.11	5.21	5.01
4.2. Telpu iekārtojums	5.15	5.38	4.95	5.17	5.18	5.07
4.3. Telpu pieejamība personām ar kustību traucējumiem	5.19	4.71	4.78	4.82	4.89	4.84
4.4. Iespēja pierakstīties pakalpojuma saņemšanai	5.35	5.36	5.24	5.26	5.37	5.28
4.5. Darba laiks	4.53	5.08	5.06	4.90	4.95	4.97
4.6. Pakalpojuma cena	4.63	4.77	4.72	4.72	4.64	4.70
4.7. pakalpojuma saņemšanas termiņi	4.86	5.18	5.01	5.06	5.02	5.02
4.8. Gaidīšanas laiks rindā pakalpojuma saņemšanai	5.24	5.34	4.93	5.18	5.20	5.07
Vidēji par vienu aspektu	5.00	5.15	4.94	5.03	5.05	5.00
Pakalpojuma kvalitātes vērtējums	5.15	5.42	5.26	5.27	5.28	5.27

4. vidēji par 1 aspektu



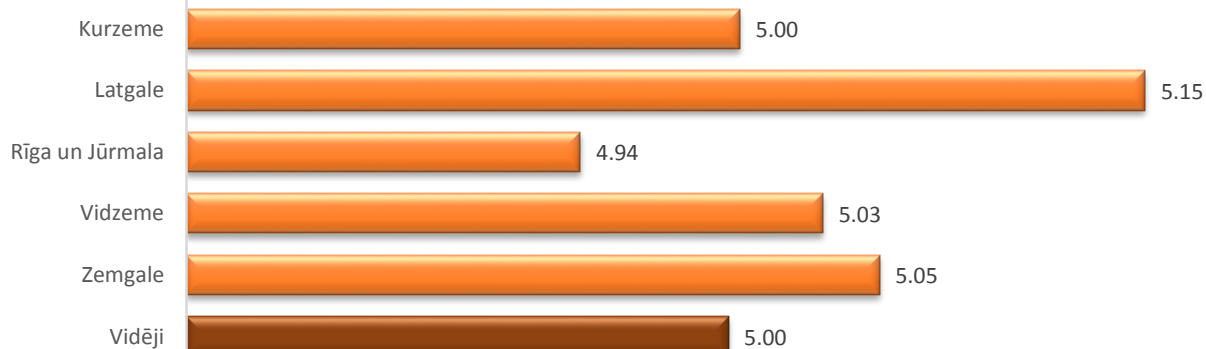
4. vidēji par 1 aspektu



4. vidēji par 1 aspektu

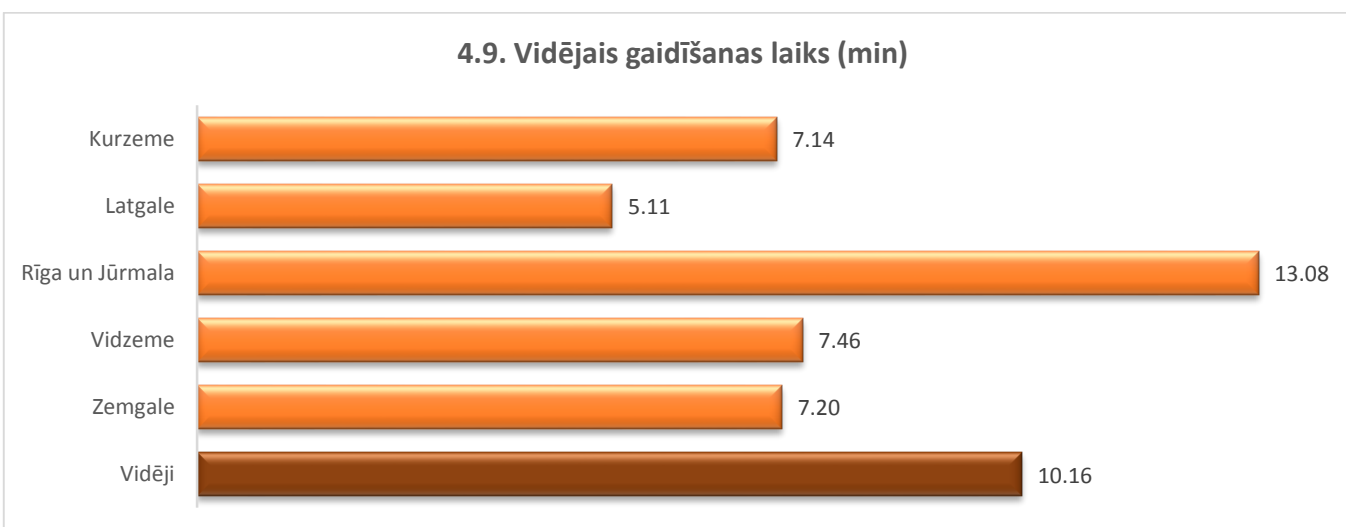
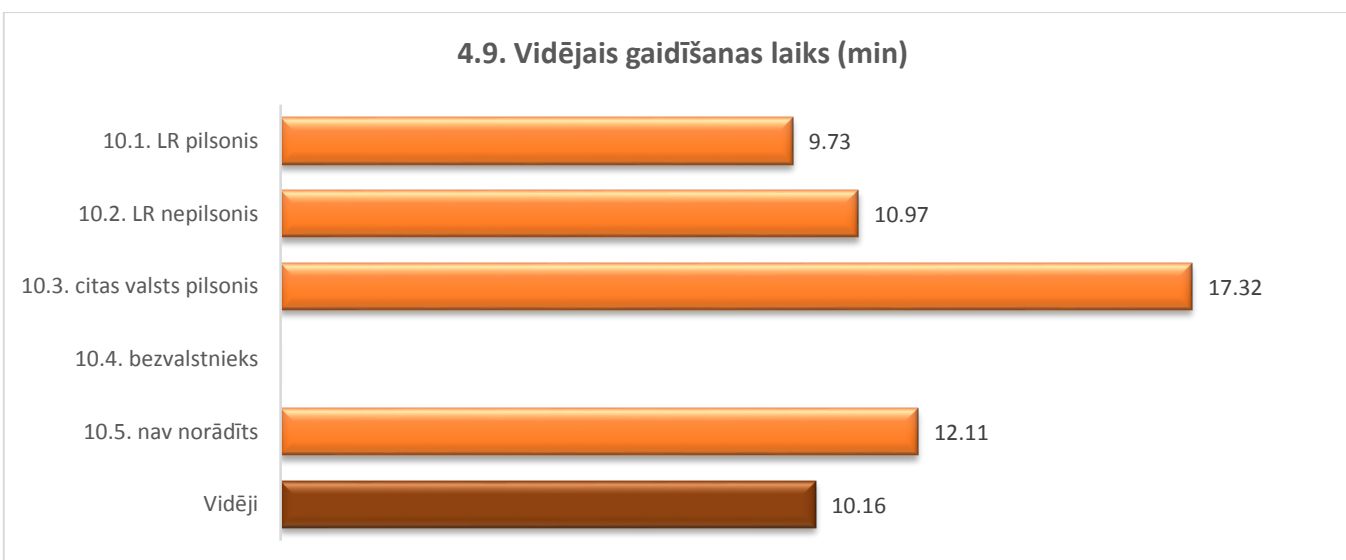
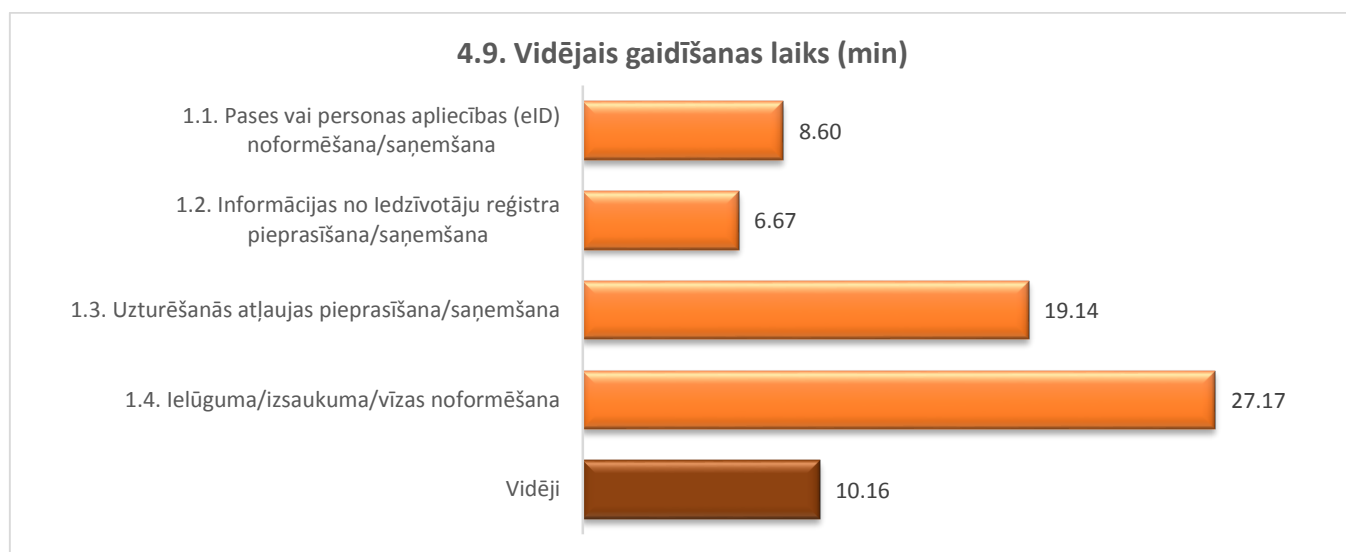


4. vidēji par 1 aspektu



4.9. Vidējais gaidīšanas laiks pakalpojuma saņemšanai (minūtes).

Gaidīšanas laiks no 1000 anketām norādīts 935 anketās.



Sakarības starp laiku, ko klients pavadījis rindā (4.9.) un to, kā klients novērtējis (skalā no 1 līdz 6) aspektu 4.8. Gaidīšanas laiks rindā pakalpojuma saņemšanai:

4.9. cik ilgi gaidīja rindā (minūtes)	4.8. klientu skaits	4.8. mazākais vērtējums	4.8. vidējais vērtējums	4.8. visaugstākais vērtējums	
1	253	1	5.31	6	gaidīja 1 minūti un novērtēja ar 1!
2	76	1	5.32	6	Gaidīja 2 minūtes, novērtēja ar 1!
3	54	3	5.24	6	
4	21	2	5.10	6	
5	175	1	5.25	6	
6	11	1	4.73	6	
7	17	3	5.12	6	
8	5	2	4.80	6	
9	2	5	5.50	6	
10	133	1	4.92	6	
11	2	5	5.50	6	
12	6	4	4.83	6	
13	2	4	5.00	6	
14	4	2	4.00	6	
15	45	1	4.96	6	
16	1	5	5.00	5	
18	1	5	5.00	5	
20	39	2	4.82	6	
24	1	4	4.00	4	
25	3	4	5.33	6	
26	1	5	5.00	5	
28	1	5	5.00	5	
30	36	2	4.36	6	
35	1	6	6.00	6	
40	8	1	3.88	6	
42	1	6	6.00	6	
45	6	2	4.33	6	
50	2	3	4.50	6	
60	9	2	4.33	6	
65	1	2	2.00	2	
90	3	1	1.67	2	
120	5	2	3.20	5	
180	1	2	2.00	2	
300	1	6	6.00	6	gaidīja 5 stundas un novērtēja ar 6!
360	2	1	2.50	4	Gaidīja 6 stundas, novērtēja ar 4!
nav norādīts	62	1	5.08	6	
Kopā tiem, kuri atbildēja uz 4.8. jautājumu	991	1	Vidēji 5.07	6	

Vidējās starpības starp to, cik katrs no 3. jaut. aspektiem bija svarīgs un to, ko saņēma, ierodoties nodaļā (4. jaut.)

3.1.-4.1, 3.2.-4.2.(gaidītais mīnus saņemtais). Ja starpība ir **negatīva**, tas nozīmē, ka klientu cerības ir pārsniegtas, resp., attiecīgais faktors tiem bija mazsvarīgāks, bet saņemtais patīkami pārsteidza. Ja starpība ir pozitīva, tad to varētu saukt par vilšanos. Cerēja vairāk, bet saņēma mazāk.



Pakalpojums	3.1. - 4.1.	3.2. - 4.2	3.3. - 4.3.	3.4. - 4.4.	3.5. - 4.5.	3.6. - 4.6.	3.7. -4.7.	3.8. - 4.8.
Pases vai personas apliecības (eID) noformēšana/saņemšana	-0.26	-0.52	-0.20	-0.22	0.30	0.38	0.13	0.10
Informācijas no ledzīvotāju reģistra pieprasīšana/saņemšana	-0.05	-0.28	-0.11	-0.31	0.73	0.37	0.33	0.40
Uzturēšanās atļaujas pieprasīšana/saņemšana	0.29	-0.49	-0.24	0.44	0.46	0.58	0.82	0.82
Ielūguma/izsaukuma/vīzas noformēšana	-0.10	-0.30	-0.67	0.48	0.33	0.30	0.78	1.47
Vidēji par aspektu	-0.20	-0.49	-0.22	-0.14	0.33	0.39	0.22	0.24

Aspekti	sieviete	vīrietis	nav norādīts	Vidēji par aspektu
3.1. - 4.1. PMLP teritoriālo nodaļu skaits	-0.18	-0.22	-0.35	-0.20
3.2. - 4.2. Telpu iekārtojums	-0.48	-0.52	-0.22	-0.49
3.3. - 4.3. Telpu pieejamība personām ar kustību traucējumiem	-0.21	-0.26	0.39	-0.22
3.4. - 4.4. Iespēja pierakstīties pakalpojuma saņemšanai	-0.13	-0.15	-0.28	-0.14
3.5. - 4.5. Darba laiks	0.36	0.31	-0.11	0.33
3.6. - 4.6. Pakalpojuma cena	0.38	0.41	0.28	0.39
3.7. - 4.7. Pakalpojuma saņemšanas termiņš	0.25	0.18	0.29	0.22
3.8. - 4.8. Gaidīšanas laiks rindā pakalpojuma saņemšanai	0.30	0.16	-0.06	0.24

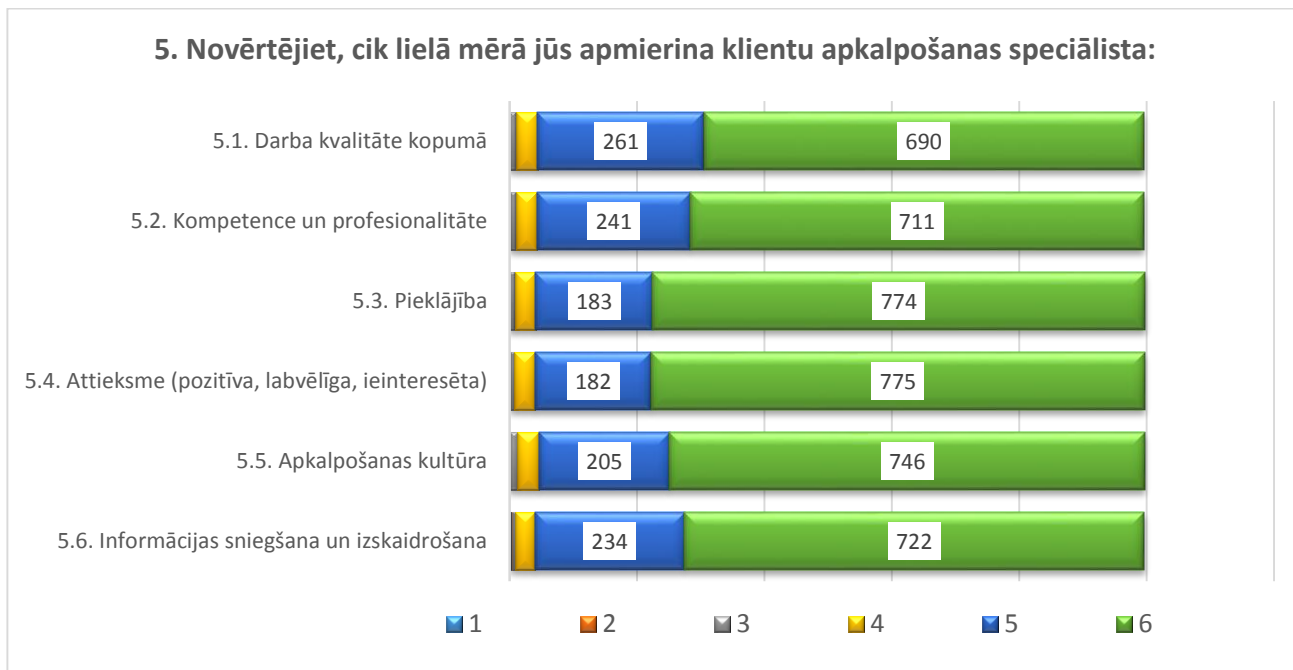
Aspekti	LR pilsonis	LR nepilsonis	citas valsts pilsonis	nav norādīts	Vidēji par aspektu
3.1. - 4.1. PMLP teritoriālo nodaļu skaits	-0.22	-0.31	0.13	0.08	-0.20
3.2. - 4.2. Telpu iekārtojums	-0.51	-0.21	-0.53	-0.08	-0.49
3.3. - 4.3. Telpu pieejamība personām ar kustību traucējumiem	-0.26	0.28	-0.17	0.67	-0.22
3.4. - 4.4. Iespēja pierakstīties pakalpojuma saņemšanai	-0.17	0.10	0.11	0.36	-0.14
3.5. - 4.5. Darba laiks	0.33	0.46	0.34	0.42	0.33
3.6. - 4.6. Pakalpojuma cena	0.37	0.53	0.57	0.58	0.39
3.7. - 4.7. Pakalpojuma saņemšanas termiņš	0.21	0.22	0.72	-0.25	0.22
3.8. - 4.8. Gaidīšanas laiks rindā pakalpojuma saņemšanai	0.21	0.10	0.79	0.58	0.24

Aspekti	18 līdz 30 gadi	31 līdz 40 gadi	41 līdz 50 gadi	51 līdz 60 gadi	61 līdz 70 gadi	71 vai vairāk gadu	nav norādīts	Vidēji par aspektu
3.1. - 4.1. PMLP teritoriālo nodaļu skaits	-0.31	-0.16	-0.26	0.04	-0.17	-0.65	-0.33	-0.20
3.2. - 4.2. Telpu iekārtojums	-0.71	-0.51	-0.34	-0.30	-0.38	-0.88	-0.25	-0.49
3.3. - 4.3. Telpu pieejamība personām ar kustību traucējumiem	-0.38	-0.16	-0.25	-0.26	0.43	-0.35	-0.25	-0.22
3.4. - 4.4. Iespēja pierakstīties pakalpojuma saņemšanai	-0.06	-0.11	-0.19	-0.16	-0.33	-0.38	-0.50	-0.14
3.5. - 4.5. Darba laiks	0.30	0.40	0.40	0.53	-0.21	-0.29	-0.50	0.33
3.6. - 4.6. Pakalpojuma cena	0.35	0.45	0.42	0.47	0.38	-0.54	0.00	0.39
3.7. -4.7. Pakalpojuma saņemšanas termiņš	0.25	0.37	0.20	0.23	-0.03	-0.75	-0.25	0.22
3.8. - 4.8. Gaidīšanas laiks rindā pakalpojuma saņemšanai	0.20	0.42	0.29	0.22	-0.16	-0.58	-0.25	0.24

Aspekti	Kurzeme	Latgale	Rīga un Jūrmala	Vidzeme	Zemgale	Vidēji par aspektu
3.1. - 4.1. PMLP teritoriālo nodaļu skaits	0.01	-0.45	-0.17	-0.16	-0.36	-0.20
3.2. - 4.2. Telpu iekārtojums	-0.47	-0.48	-0.53	-0.40	-0.44	-0.49
3.3. - 4.3. Telpu pieejamība personām ar kustību traucējumiem	-0.47	0.15	-0.41	0.11	0.13	-0.22
3.4. - 4.4. Iespēja pierakstīties pakalpojuma saņemšanai	-0.30	-0.15	-0.02	-0.46	-0.18	-0.14
3.5. - 4.5. Darba laiks	0.84	0.31	0.25	0.28	0.34	0.33
3.6. - 4.6. Pakalpojuma cena	0.45	0.55	0.27	0.48	0.61	0.39
3.7. -4.7. Pakalpojuma saņemšanas termiņš	0.50	0.16	0.18	0.18	0.27	0.22
3.8. - 4.8. Gaidīšanas laiks rindā pakalpojuma saņemšanai	-0.02	0.05	0.38	0.12	0.14	0.24

5. jautājums. **Kā Jūs vērtējat klientu apkalpošanas speciālista darbu?** Saņemto vērtējumu skaits skalā no 1 līdz 6.

Aspektu 5.1. vērtēja 995 klienti, aspektu 5.2. –995 klienti, aspektu 5.3. –998 klienti, aspektu 5.4. –997 klienti, aspektu 5.5. –997 klienti, aspektu 5.6. –996 klienti.



Pakalpojums	5.1.	5.2.	5.3.	5.4.	5.5.	5.6.	5. vidēji par 1 faktoru	Pak. kval. vērtējums
Pases vai personas apliecības (eID) noformēšana/saņemšana	5.64	5.66	5.73	5.73	5.69	5.67	5.69	5.28
Informācijas no ledzīvotāju reģistra pieprasīšana/saņemšana	5.52	5.60	5.67	5.70	5.63	5.67	5.63	5.20
Uzturēšanās atļaujas pieprasīšana/saņemšana	5.58	5.67	5.75	5.71	5.74	5.63	5.68	5.26
Ielūguma/izsaukuma/vīzas noformēšana	5.69	5.71	5.76	5.71	5.69	5.73	5.72	5.22
Vidēji par faktoru	5.63	5.66	5.73	5.73	5.69	5.67	5.68	5.27

Faktori	8.1. sievietē	8.2. vīrietis	8.3. nav norādīts	Vidēji
5.1. Darba kvalitāte kopumā	5.65	5.60	5.71	5.63
5.2. Kompetence un profesionalitāte	5.69	5.62	5.65	5.66
5.3. Pieklājība	5.75	5.69	5.76	5.73
5.4. Attieksme (pozitīva, labvēlīga, ieinteresēta)	5.75	5.70	5.71	5.73
5.5. Apkalpošanas kultūra	5.71	5.66	5.76	5.69
5.6. Informācijas sniegšana un izskaidrošana	5.68	5.66	5.65	5.67
Vidēji par vienu faktoru	5.70	5.66	5.71	5.68
Pakalpojuma kvalitātes vērtējums	5.31	5.22	5.11	5.27

Faktori	18 līdz 30 gadi	31 līdz 40 gadi	41 līdz 50 gadi	51 līdz 60 gadi	61 līdz 70 gadi	71 vai vairāk gadu	nav norādīts	Vidēji par faktoru
5.1. Darba kvalitāte kopumā	5.62	5.57	5.67	5.61	5.82	5.88	6.00	5.63
5.2. Kompetence un profesionalitāte	5.65	5.59	5.68	5.66	5.86	5.83	6.00	5.66
5.3. Pieklājība	5.72	5.67	5.76	5.70	5.86	5.92	6.00	5.73
5.4. Attieksme	5.71	5.67	5.77	5.73	5.85	5.88	6.00	5.73
5.5. Apkalpošanas kultūra	5.67	5.62	5.72	5.73	5.80	5.88	6.00	5.69
5.6. Informācijas sniegšana un izskaidrošana	5.66	5.61	5.67	5.71	5.76	5.83	6.00	5.67
Vidēji par vienu faktoru	5.67	5.62	5.71	5.69	5.83	5.87	6.00	5.68
Pakalpojuma kvalitātes vērtējums	5.26	5.26	5.28	5.26	5.25	5.43	5.75	5.27

Faktori	sieviete	vīrietis	nav norādīts	Vidēji par faktoru
5.1. Darba kvalitāte kopumā	5.65	5.60	5.71	5.63
5.2. Kompetence un profesionalitāte	5.69	5.62	5.65	5.66
5.3. Pieklājība	5.75	5.69	5.76	5.73
5.4. Attieksme	5.75	5.70	5.71	5.73
5.5. Apkalpošanas kultūra	5.71	5.66	5.76	5.69
5.6. Informācijas sniegšana un izskaidrošana	5.68	5.66	5.65	5.67
Vidēji par vienu faktoru	5.70	5.66	5.71	5.68
Pakalpojuma kvalitātes vērtējums	5.31	5.22	5.11	5.27

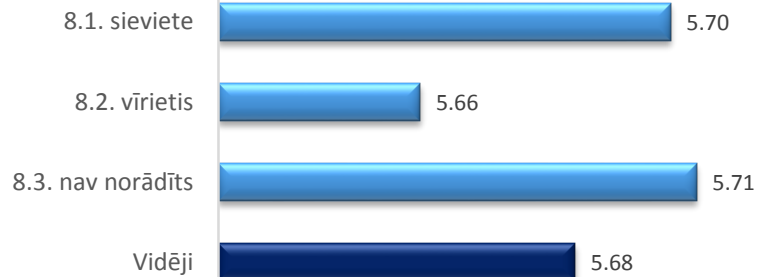
Faktori	LR pilsonis	LR nepilsonis	citas valsts pilsonis	nav norādīts	Vidēji par faktoru
5.1. Darba kvalitāte kopumā	5.65	5.50	5.62	5.00	5.63
5.2. Kompetence un profesionalitāte	5.67	5.53	5.72	5.18	5.66
5.3. Pieklājība	5.74	5.51	5.74	5.18	5.73
5.4. Attieksme	5.74	5.61	5.70	5.36	5.73
5.5. Apkalpošanas kultūra	5.70	5.56	5.72	5.36	5.69
5.6. Informācijas sniegšana un izskaidrošana	5.69	5.59	5.64	4.82	5.67
Vidēji par vienu faktoru	5.70	5.55	5.69	5.15	5.68
Pakalpojuma kvalitātes vērtējums	5.30	4.88	5.16	4.70	5.27

Faktori	Kurzeme	Latgale	Rīga un Jūrmala	Vidzeme	Zemgale	Vidēji par faktoru
5.1. Darba kvalitāte kopumā	5.63	5.79	5.60	5.69	5.61	5.63
5.2. Kompetence un profesionalitāte	5.67	5.79	5.62	5.72	5.64	5.66
5.3. Pieklājība	5.68	5.88	5.67	5.80	5.79	5.73
5.4. Attieksme	5.68	5.87	5.68	5.80	5.77	5.73
5.5. Apkalpošanas kultūra	5.61	5.80	5.65	5.81	5.73	5.69
5.6. Informācijas sniegšana un izskaidrošana	5.74	5.81	5.62	5.70	5.68	5.67
Vidēji par vienu faktoru	5.67	5.82	5.64	5.75	5.70	5.68
Pakalpojuma kvalitātes vērtējums	5.15	5.42	5.26	5.27	5.28	5.27

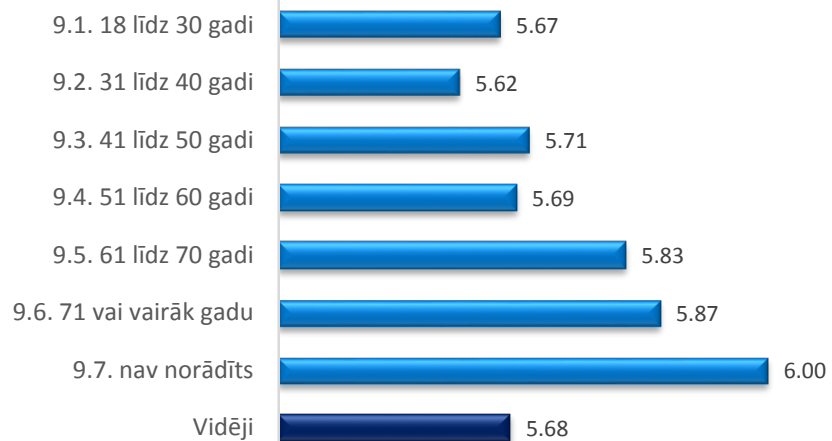
5.vidēji par 1 faktoru



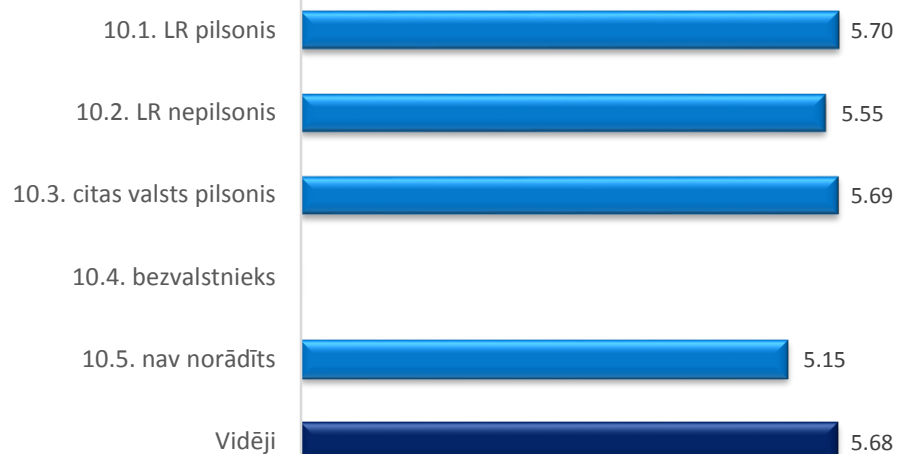
5.vidēji par 1 faktoru



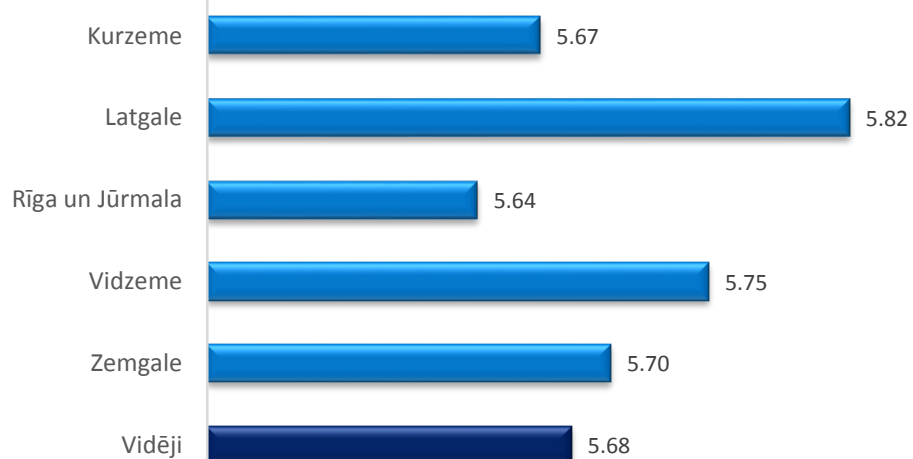
5.vidēji par 1 faktoru



5.vidēji par 1 faktoru



5.vidēji par 1 faktoru

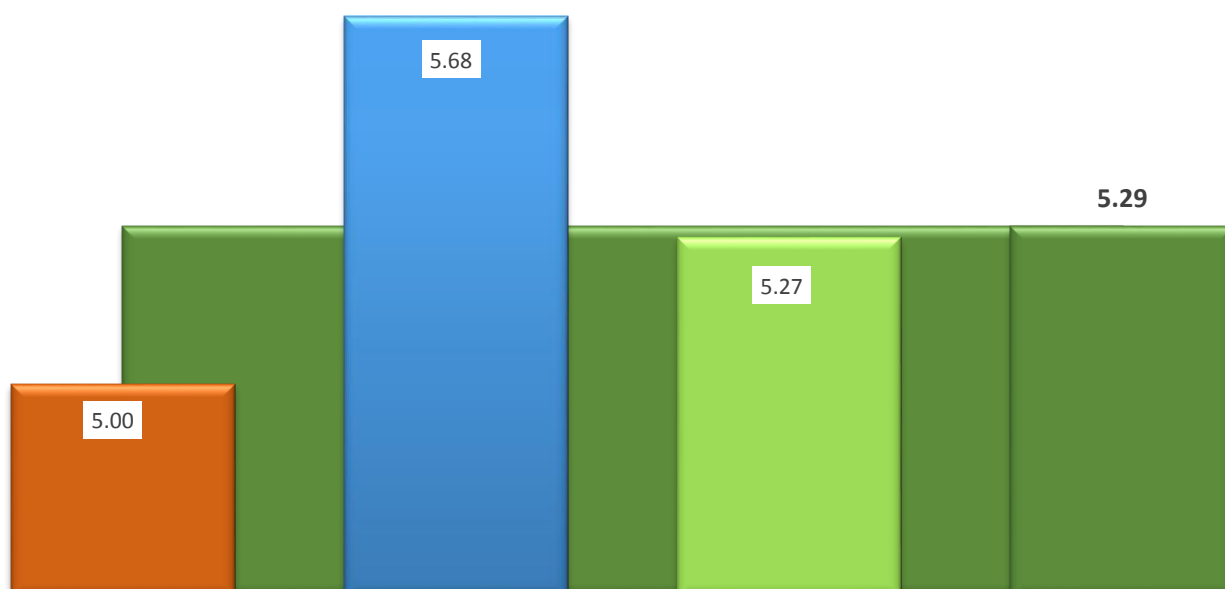


2. & 4. & 5. jautājumi. **Kopējā klientu apmierinātība**

Sakarības, kā klienti vērtējuši pakalpojuma kvalitāti (no 1 līdz 6) un 4. un 5. jautājuma aspektus un faktorus (vidējās vērtības):

	2. Pakalpojuma kvalitātes vērtējums					
	1	2	3	4	5	6
Pakalpojuma kvalitātes vērtējumu skaits (kopā 964)	3	3	21	135	343	459
4.1. PMLP teritoriālo nodaļu skaits	5.67	3.67	4.29	4.66	4.91	5.24
4.2. Telpu iekārtojums	5.33	4.00	4.62	4.72	4.97	5.29
4.3. Telpu pieejamība personām ar kustību traucējumiem	5.33	3.67	4.14	4.49	4.77	5.03
4.4. Iespēja pierakstīties pakalpojuma saņemšanai	5.33	3.67	4.40	4.97	5.16	5.52
4.5. Darba laiks	5.67	4.33	4.10	4.51	4.80	5.27
4.6. Pakalpojuma cena	5.33	5.00	4.24	4.22	4.56	4.96
4.7. pakalpojuma saņemšanas termiņi	5.67	6.00	4.33	4.63	4.86	5.28
4.8. Gaidīšanas laiks rindā pakalpojuma saņemšanai	5.67	6.00	4.24	4.50	5.02	5.31
5.1. Darba kvalitāte kopumā	6.00	5.33	4.71	5.17	5.53	5.89
5.2. Kompetence un profesionalitāte	6.00	5.67	5.05	5.17	5.55	5.91
5.3. Piekļājība	6.00	5.00	5.19	5.30	5.64	5.94
5.4. Attieksme (pozitīva, labvēlīga, ieinteresēta)	6.00	5.67	5.00	5.28	5.65	5.95
5.5. Apkalpošanas kultūra	6.00	5.00	5.00	5.21	5.61	5.93
5.6. Informācijas sniegšana un izskaidrošana	6.00	4.33	5.00	5.19	5.60	5.91

Kopējā apmierinātība un atsevišķi rādītāji



4. Novērtējiet, cik lielā mērā Jūs apmierina šie aspekti PMLP!

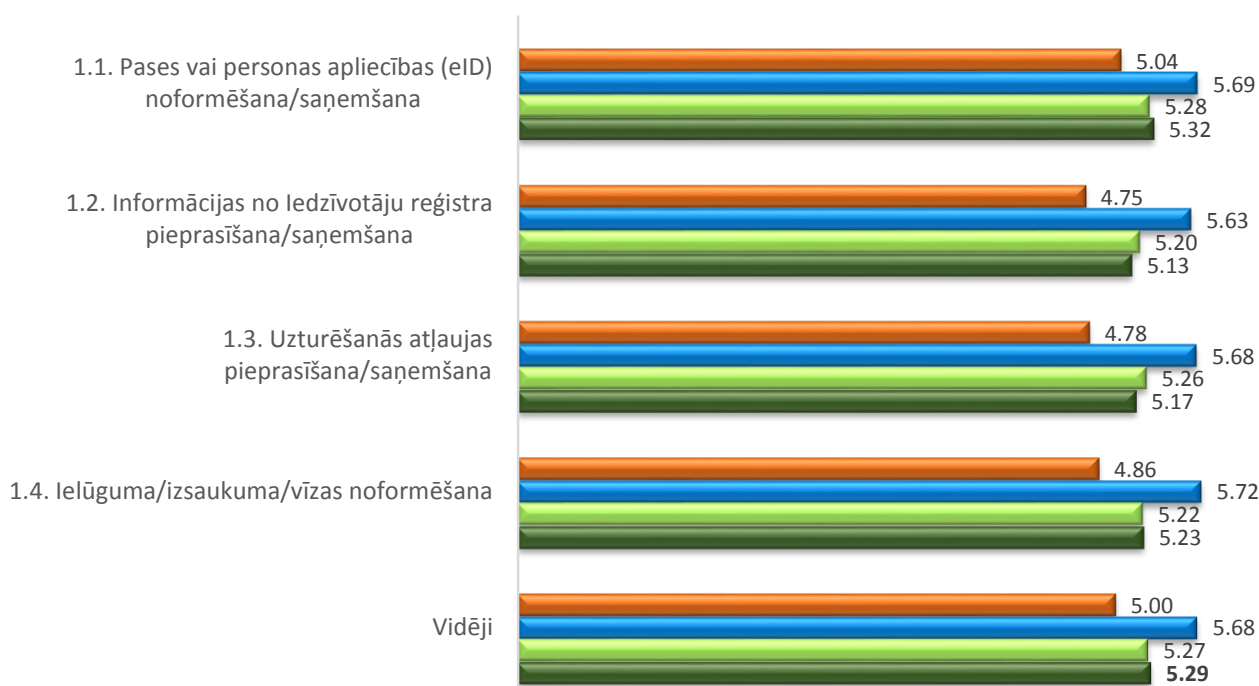
5. Novērtējiet, cik lielā mērā jūs apmierina klientu apkalpošanas speciālista:

2. Kā jūs vērtējat PMLP sniegtā pakalpojuma kvalitāti?

Kopējā apmierinātība(2., 4., 5.)

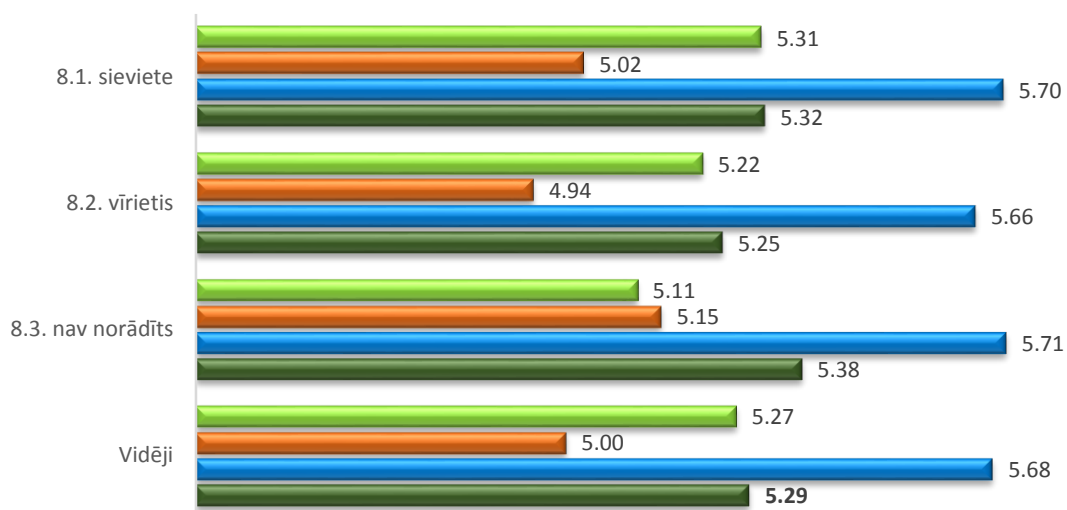
Personāls ir mūsu zelts, kas ceļ pārvaldes kopīgos rādītājus uz augšu. 😊

Kopējā apmierinātība un atsevišķi rādītāji



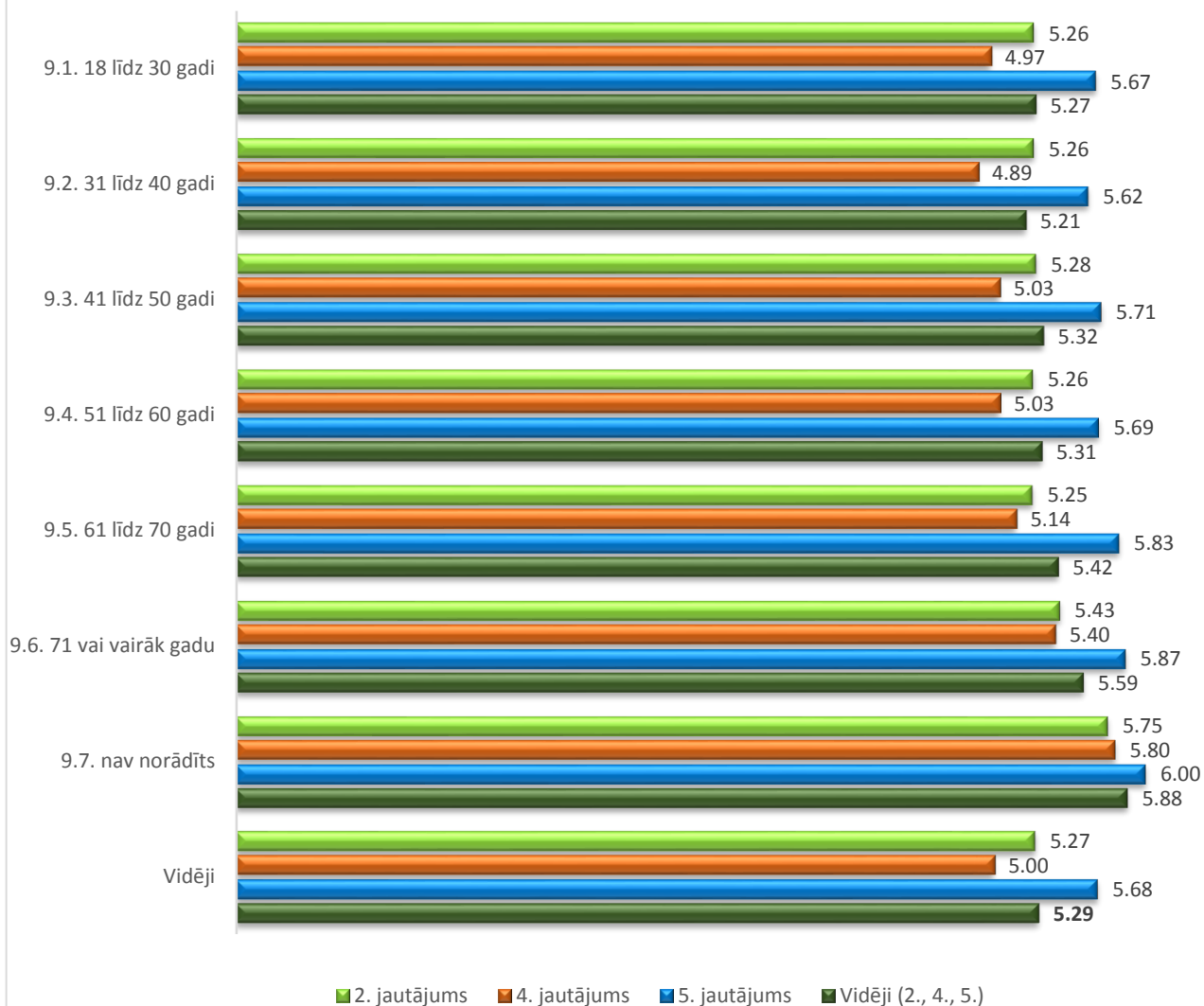
- 4. Novērtējiet, cik lielā mērā Jūs apmierina šie aspekti PMLP!
- 5. Novērtējiet, cik lielā mērā jūs apmierina klientu apkalpošanas speciālista:
- 2. Kā jūs vērtējat PMLP sniegtā pakalpojuma kvalitāti?
- Kopējā apmierinātība(2., 4., 5.)

Kopējā apmierinātība un atsevišķi tās rādītāji

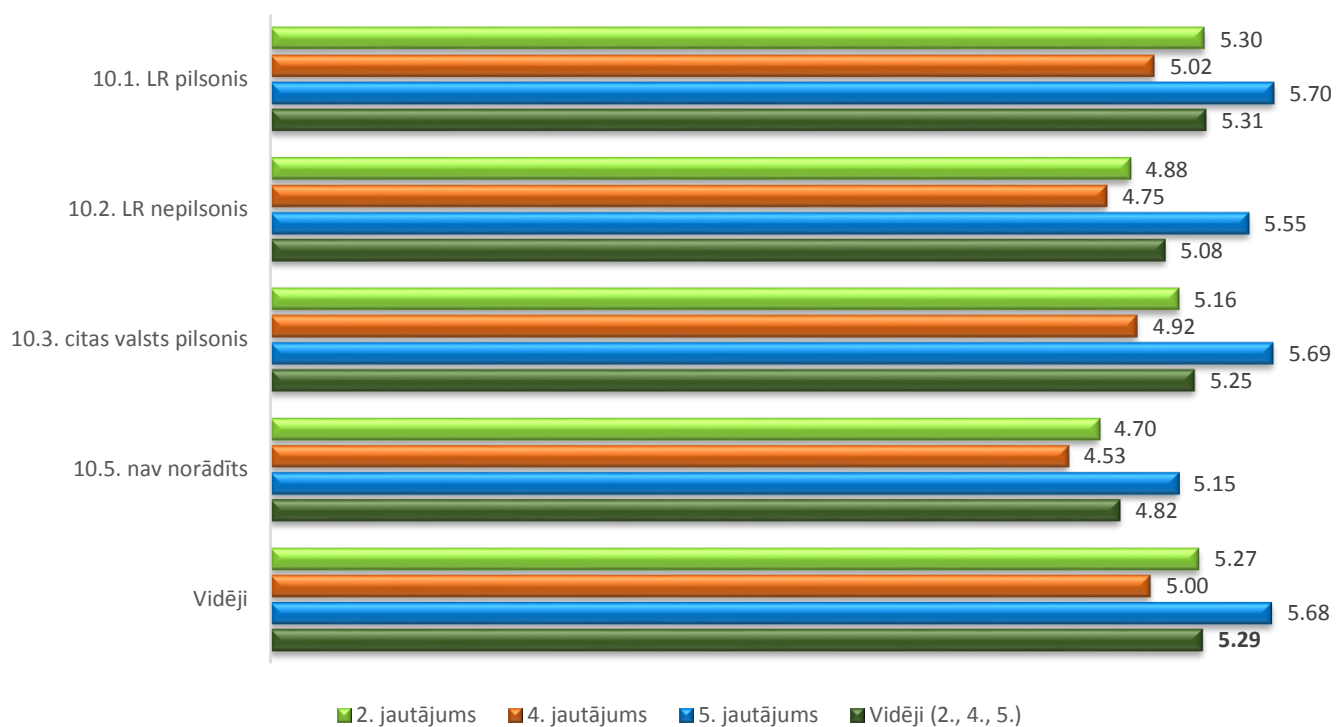


- 2. jautājums
- 4. jautājums
- 5. jautājums
- Vidēji (2., 4., 5.)

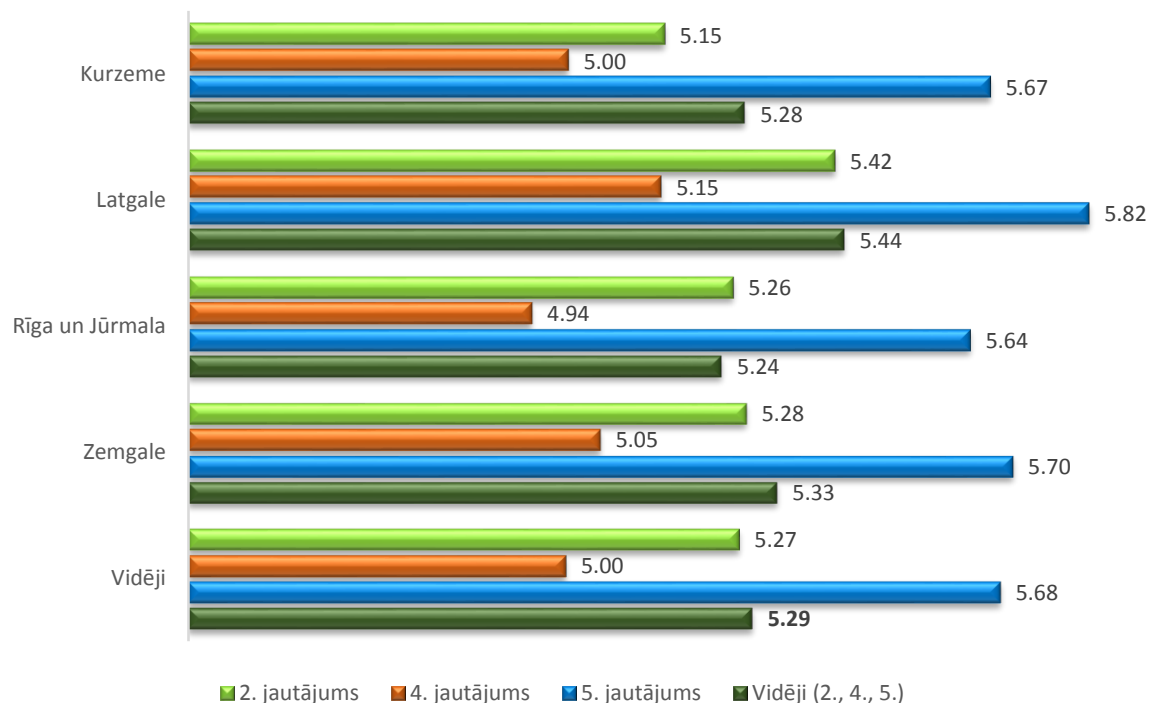
Kopējā apmierinātība un atsevišķi tās rādītāji



Kopējā apmierinātība un atsevišķi tās rādītāji

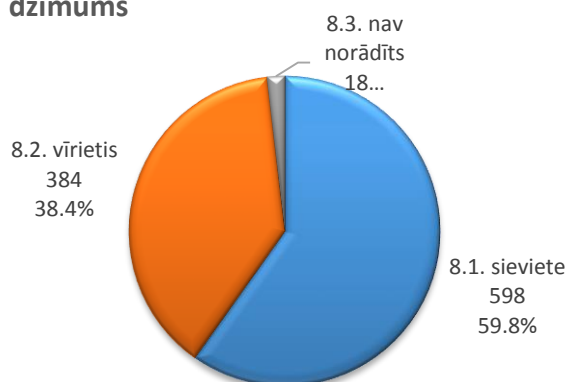


Kopējā apmierinātība un atsevišķi tās rādītāji

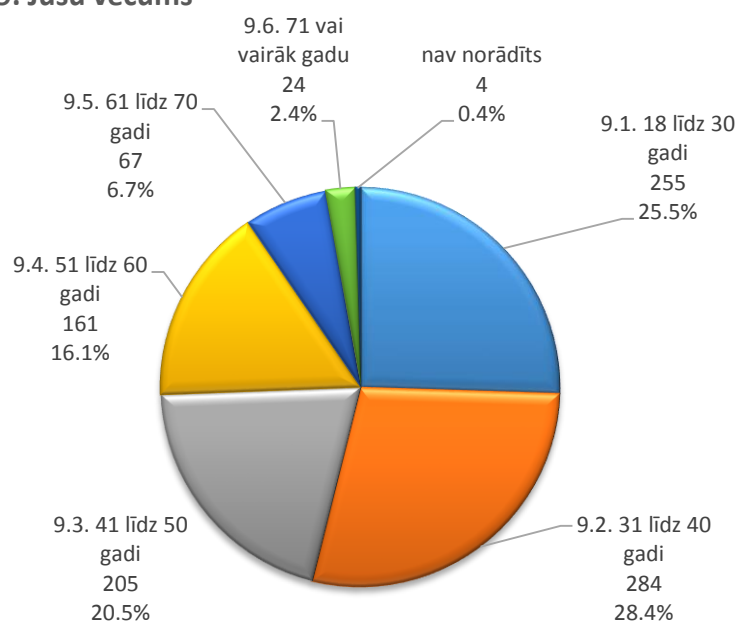


Respondentu sadalījums pēc demogrāfiskajiem datiem

8. Jūsu dzimums



9. Jūsu vecums



10. Jūsu tiesiskais statuss LR

