



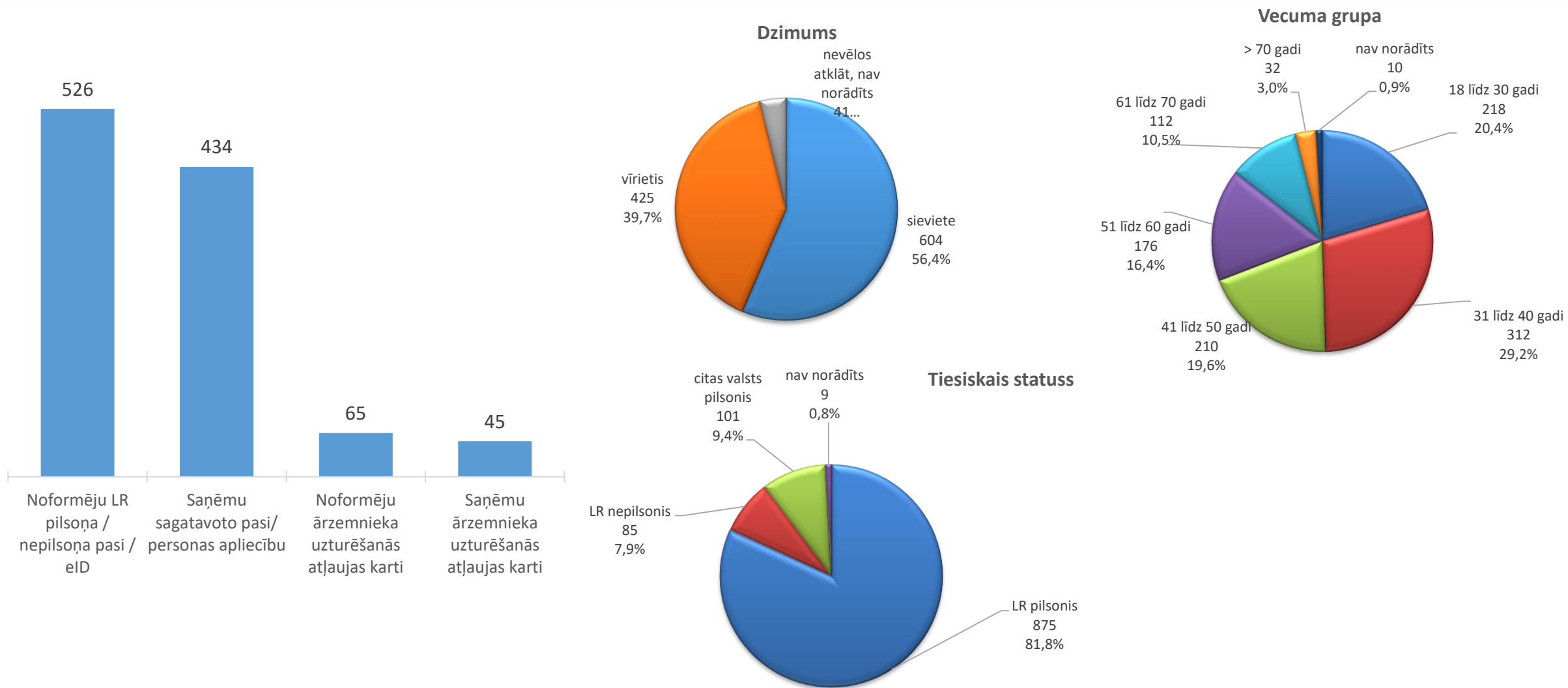
Pilsonības un migrācijas
lietu pārvalde

2024. gada nogalē veiktās klientu apmierinātības mērījuma rezultāti

Aptauja elektroniskajā vidē www.visidati.lv tika veikta 2024. gada septembrī-novembrī, savukārt oktobrī un novembrī notika klātienē klientu aptauja teritoriālajās nodaļās. Tās laikā latviešu vai angļu valodā 74 anketas tika aizpildītas e-vidē un 966 anketas aizpildīja PMLP klātienē klienti. Arī šajā gadā tika aptaujāta tikai viena klientu grupa- tie, kuri noformējuši / saņēmuši personu apliecinošu dokumentu (pasi, personas apliecību, ārzemnieka karti, uzturēšanās atļaujas karti).

Respondentu izmantotie pakalpojumi un respondentu demogrāfiskais sadalījums

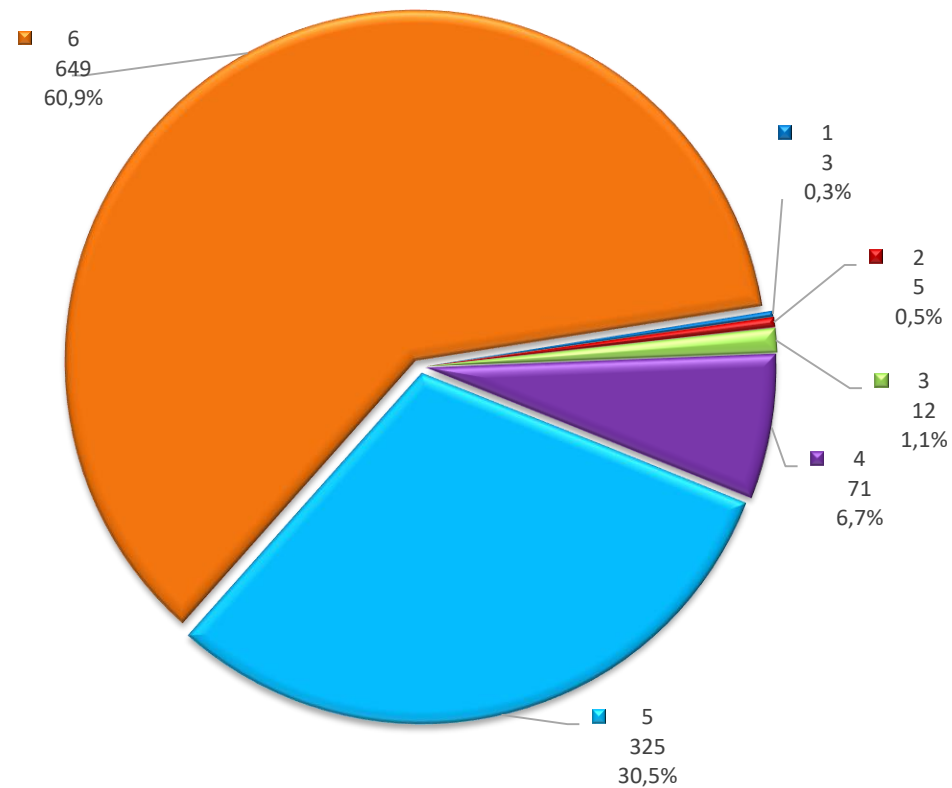
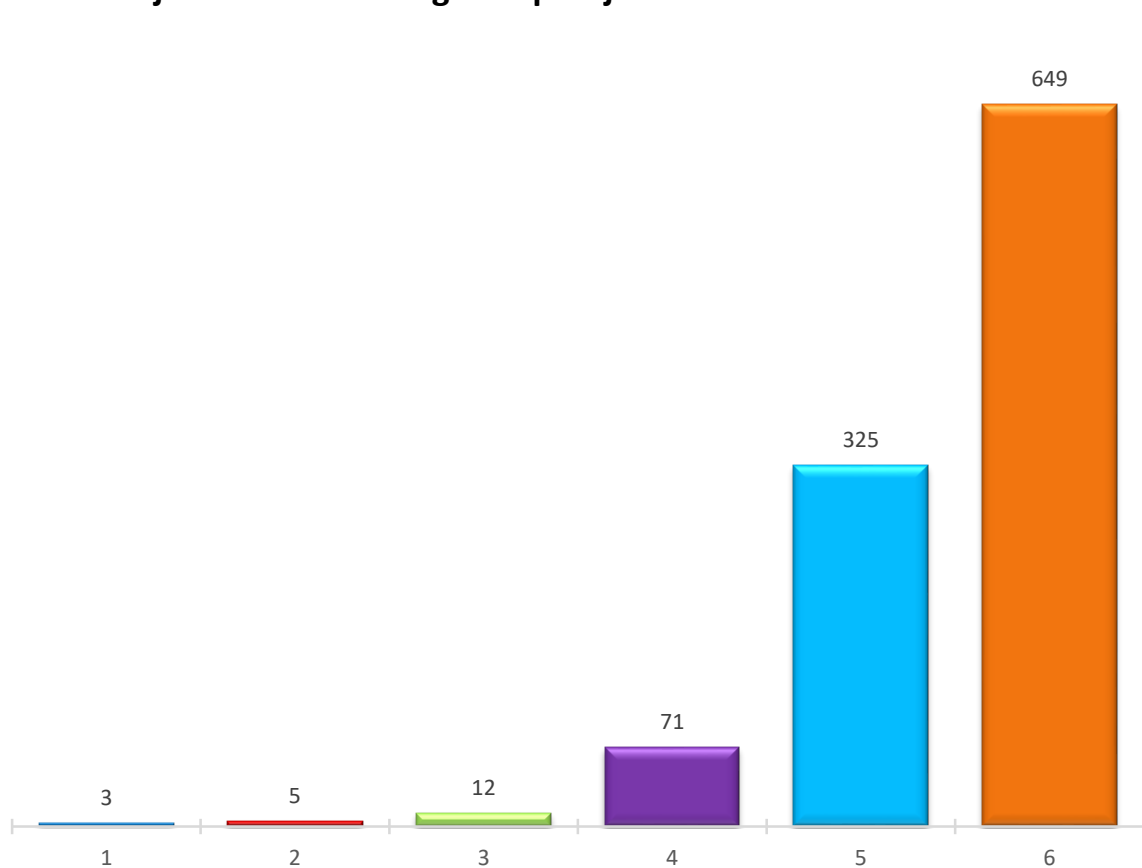
Kopā 1070 respondenti



Kā jūs vērtējat PMLP sniegtā pakalpojuma kvalitāti?

Vērtējums skalā no 1 (ļoti slikti) līdz 6 (teicami). 1065 atbildes

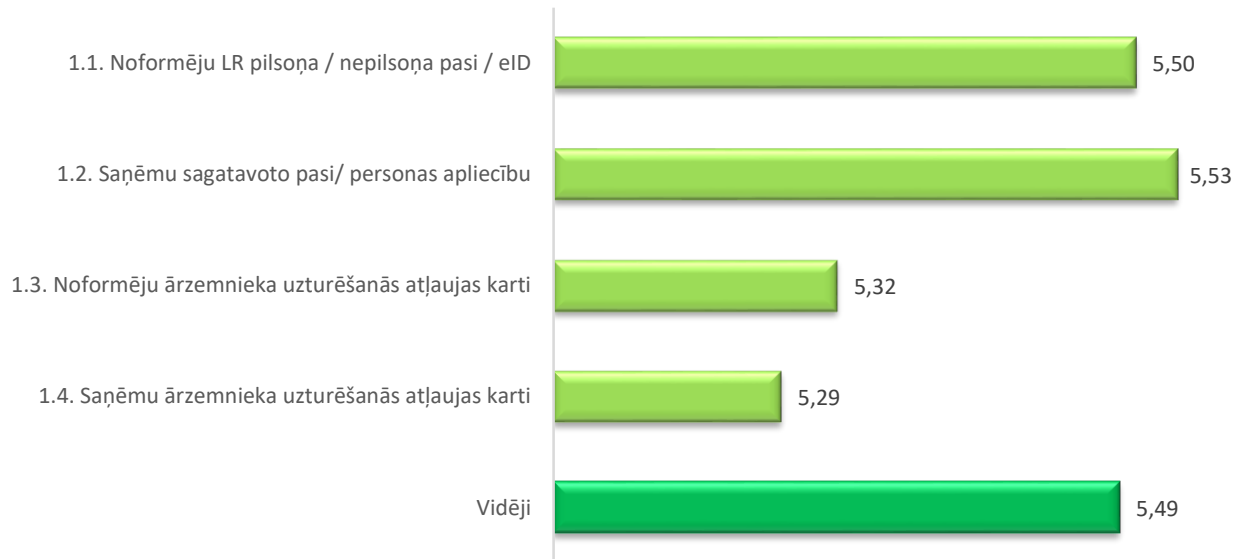
Vērtējumu skaits 2024. gada aptaujā



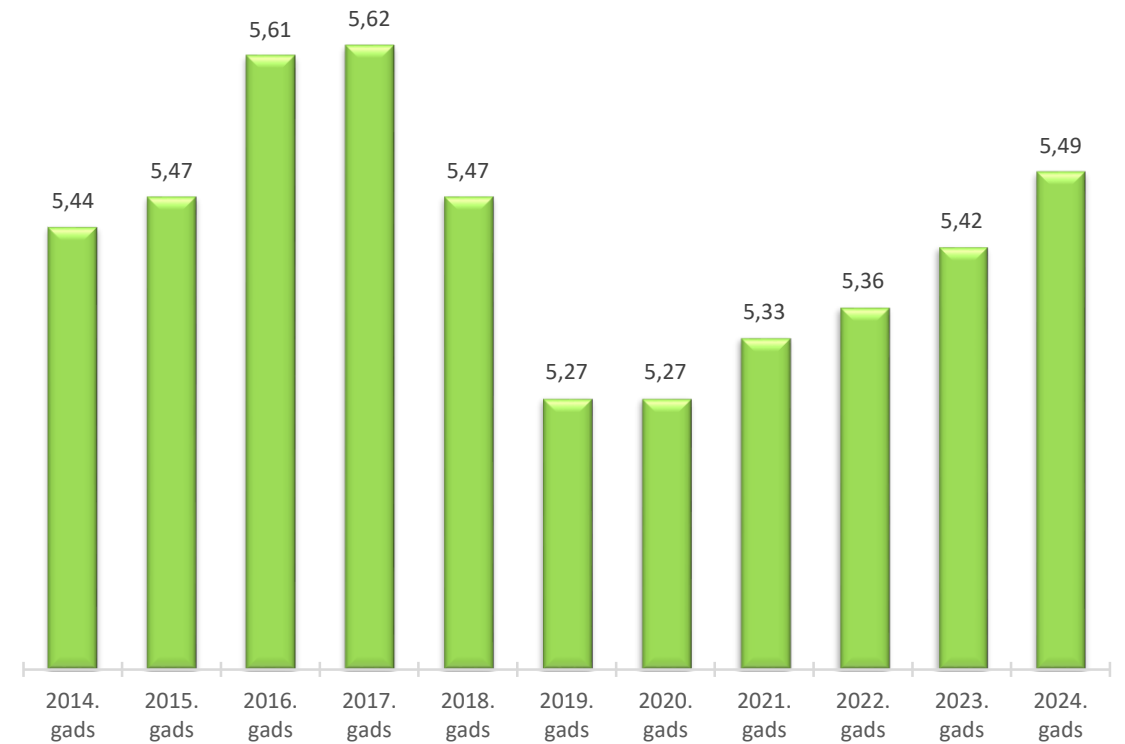
Kā jūs vērtējat PMLP sniegtā pakalpojuma kvalitāti?

Vērtējums skalā no 1 (ļoti slikti) līdz 6 (teicami). 1065 atbildes

Pakalpojuma kvalitātes vidējais vērtējums 2024.gada aptaujā



2. Pakalpojuma kvalitātes vidējais vērtējums



Lūdzu, sakārtojiet zemāk minētos aspektus secībā pēc svarīguma

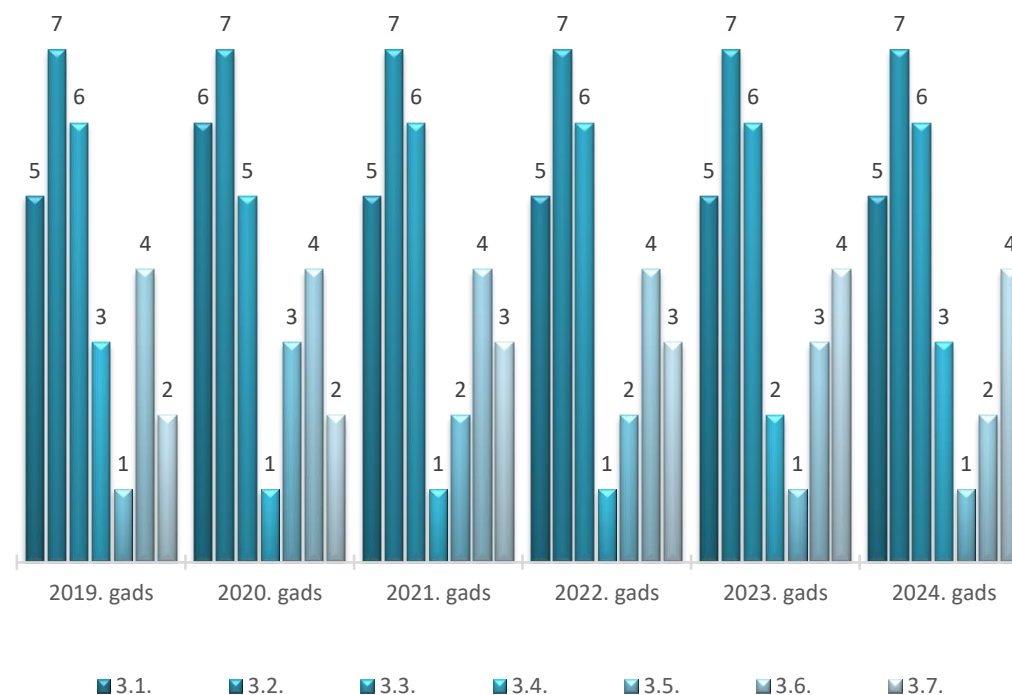
(1- vissvarīgākais, 7- vismazāk svarīgais). 889 atbildes

Aspektu svarīguma ranžējums 2024. gada aptaujā

3. Lūdzu sakārtojiet zemāk minētos ar pakalpojumu saistītos aspektus augošā secībā, sākot no vissvarīgākā uz vismazāk svarīgo!



Aspektu svarīguma ranžējums kopš 2019. gada

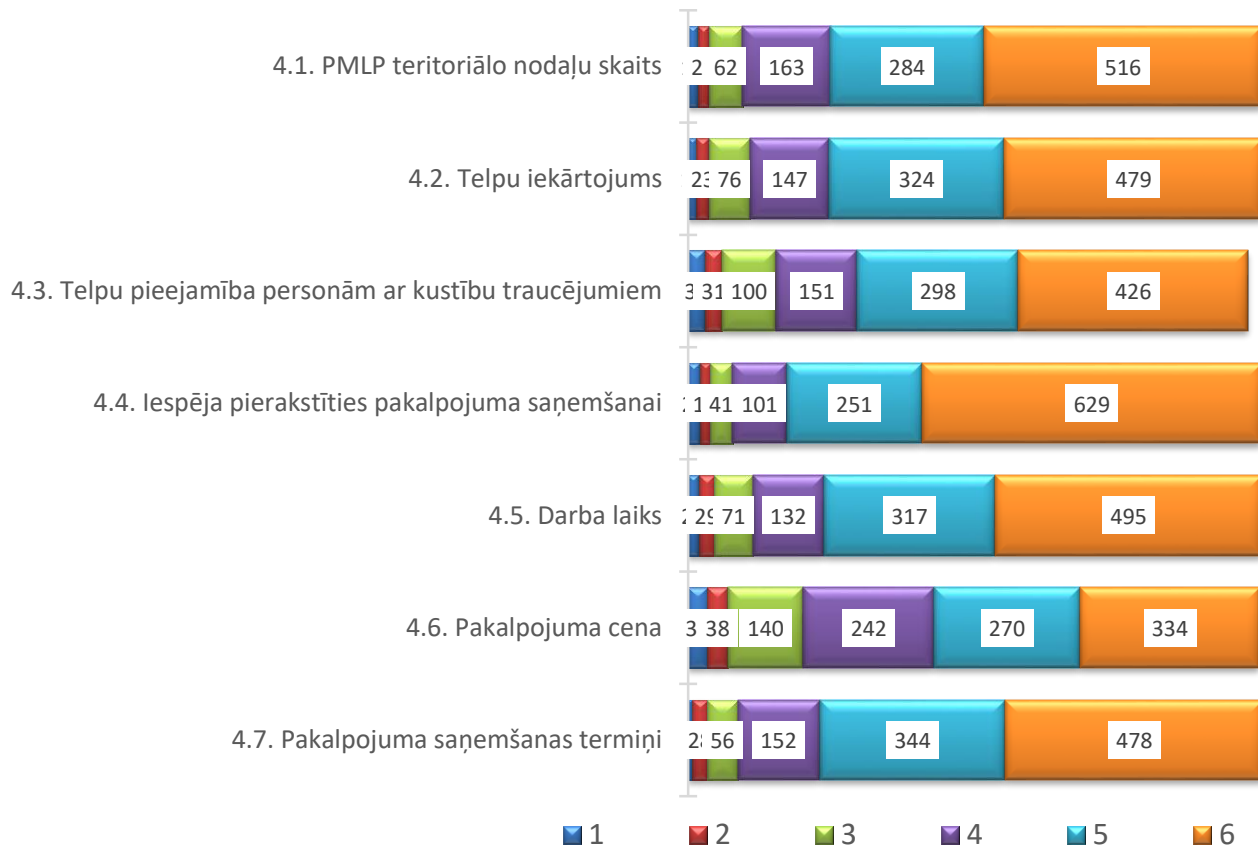


Kā Jūs vērtējat ar pakalpojumu saistītus aspektus Pilsonības un migrācijas lietu pārvaldē?

Vērtējums no 1 līdz 6

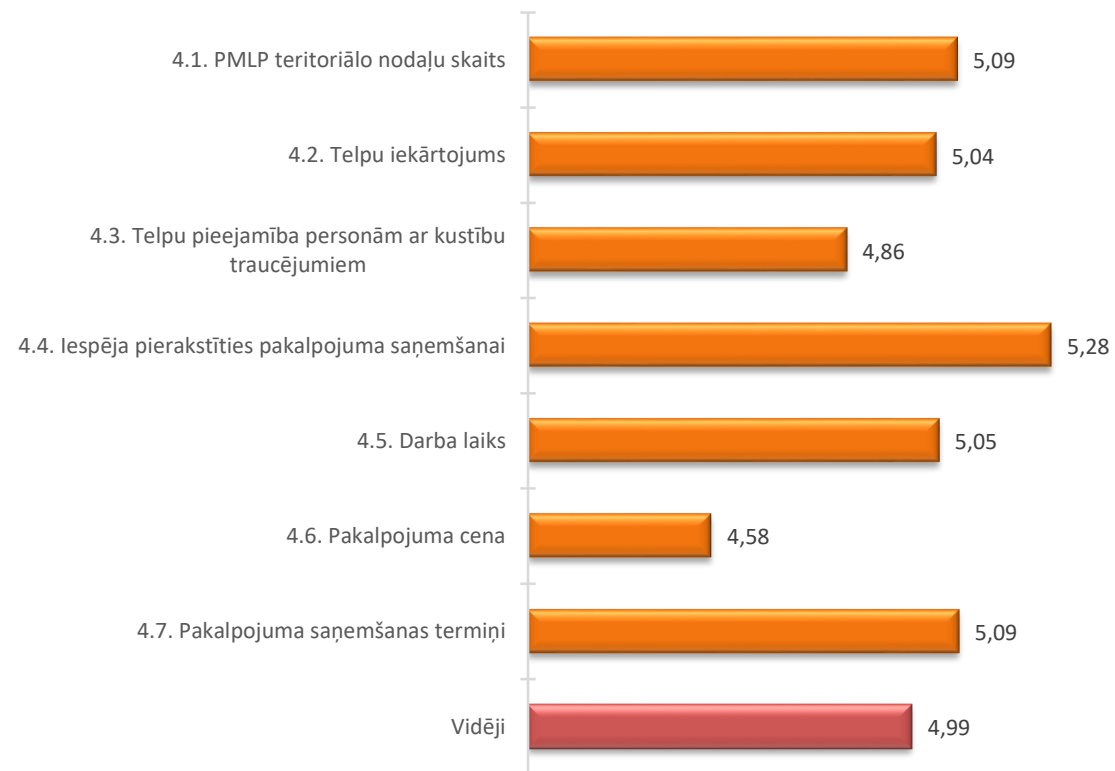
Vērtējumu skaits 2024. gada aptaujā

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



Aspektu vidējais vērtējums (no 6)

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

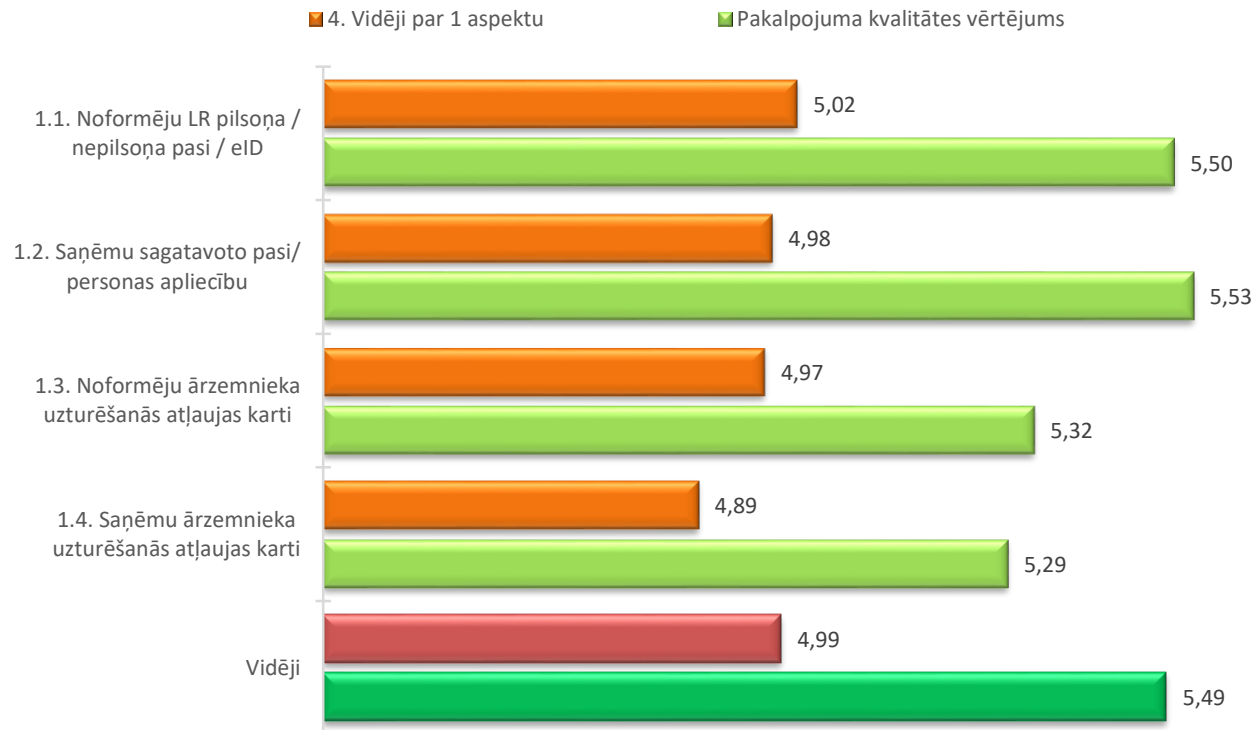


Kā Jūs vērtējat ar pakalpojumu saistītus aspektus Pilsonības un migrācijas lietu pārvaldē?

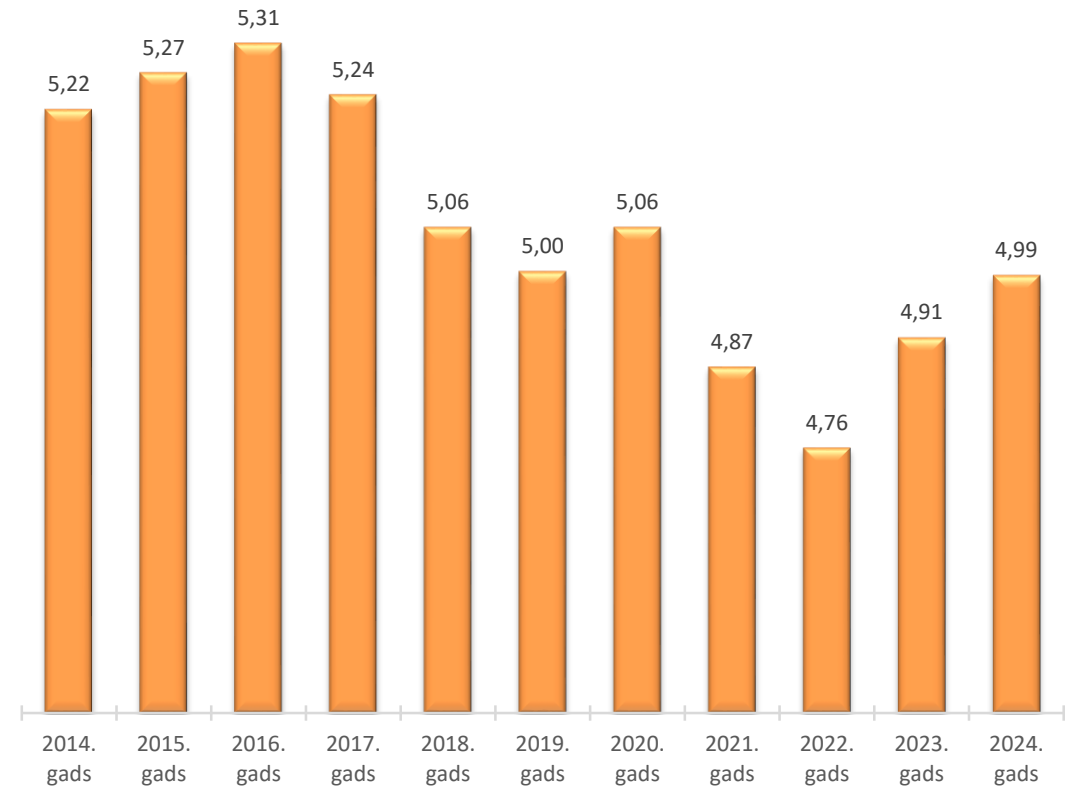
Vērtējums no 1 līdz 6

Vidēji par 1 aspektu 2024. gada aptaujā

Vidēji par 1 aspektu un kvalitātes vidējais vērtējums



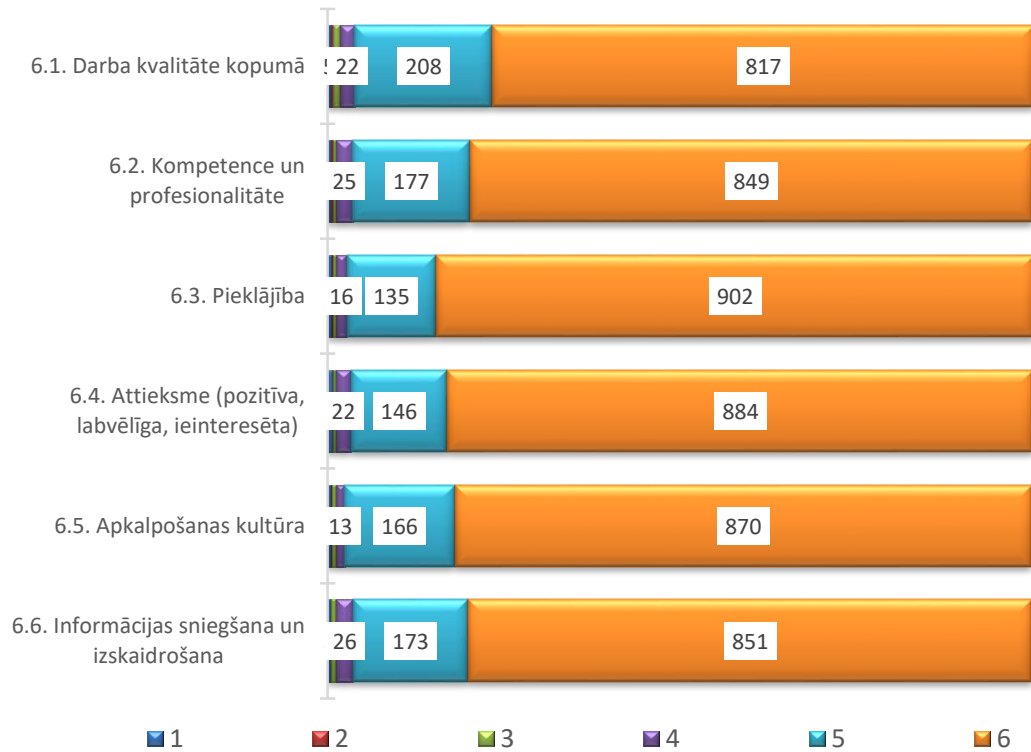
4. Pakalpojuma aspektu vērtējums



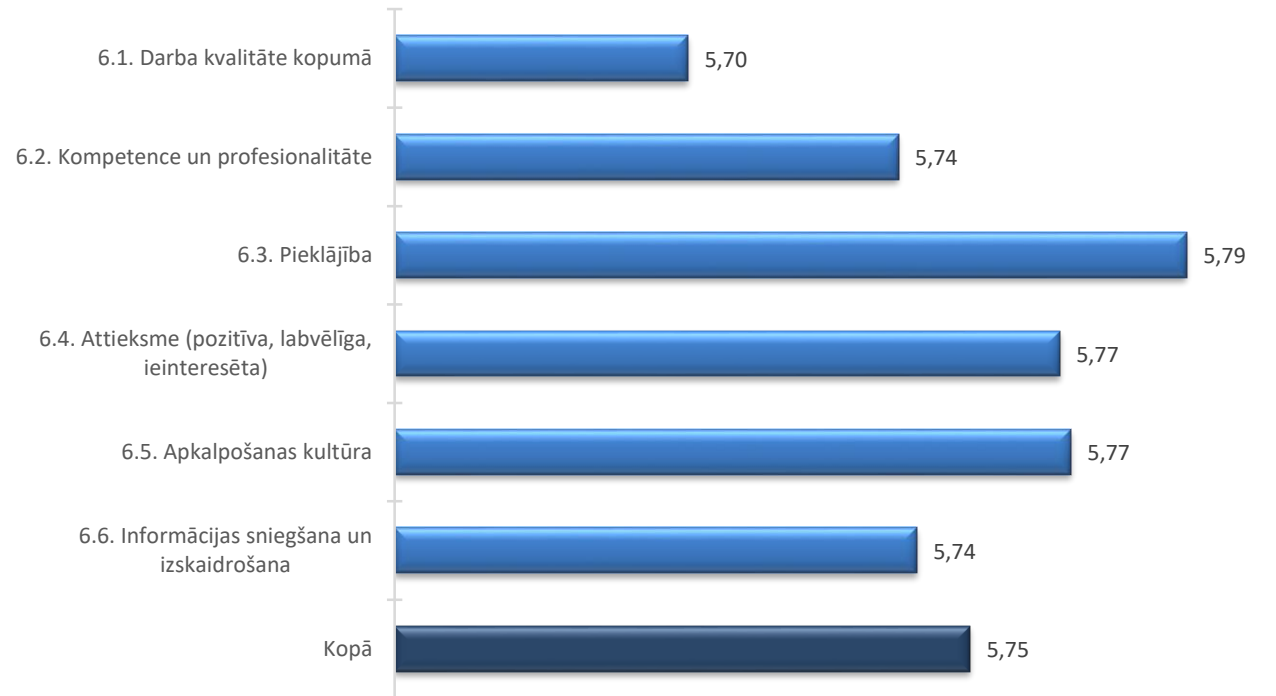
Kā Jūs vērtējat klientu apkalpošanas speciālista darbu?

Vērtējums no 1 līdz 6

Vērtējumu skaits 2024. gada aptaujā



Faktoru vidējais vērtējums (no 6)

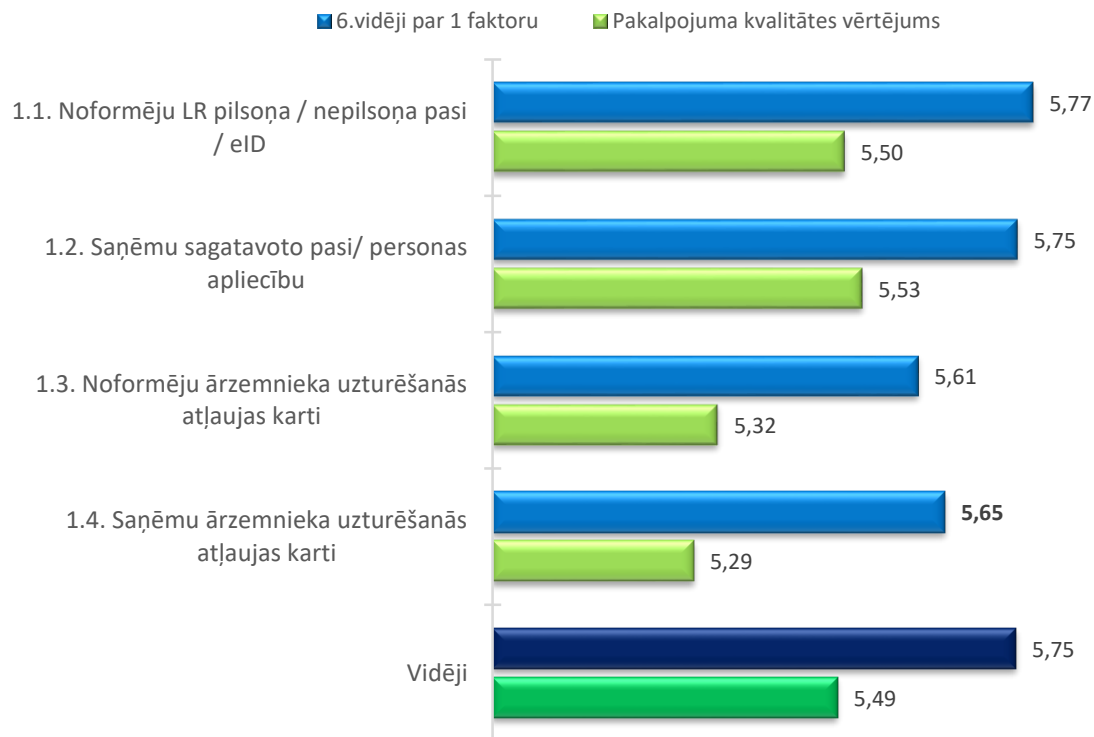


Kā Jūs vērtējat klientu apkalpošanas speciālista darbu?

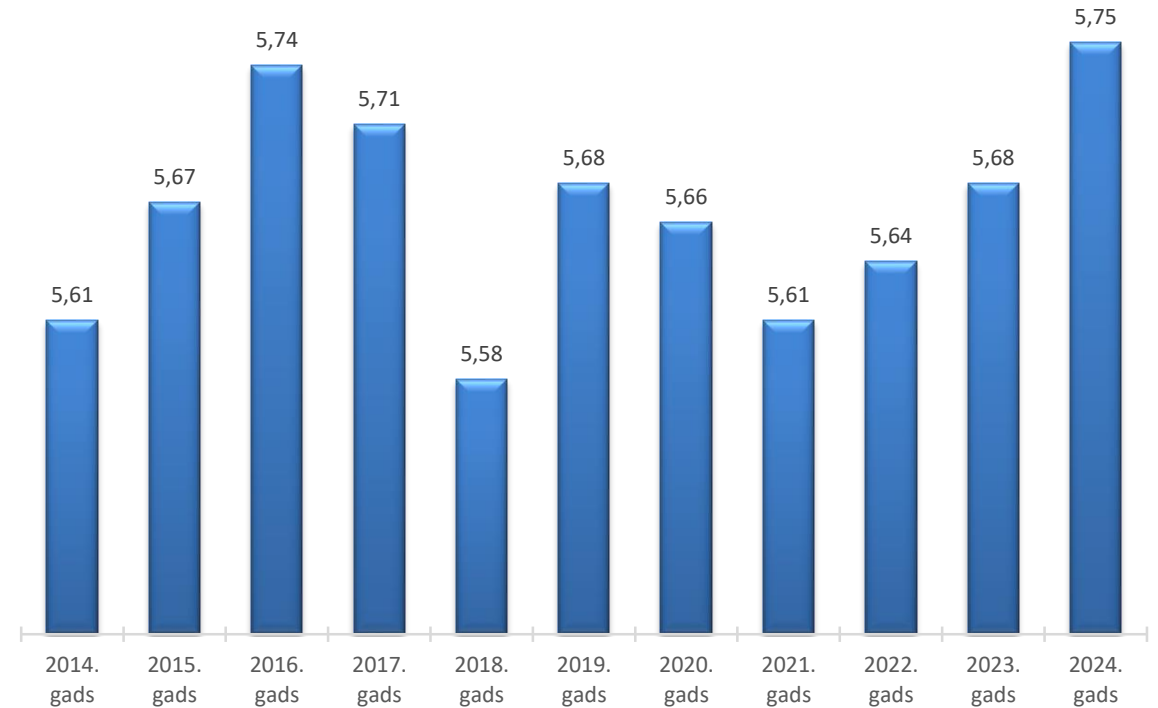
Vērtējums no 1 līdz 6

Vidēji par 1 faktoru 2024. gada aptaujā

Vidēji par 1 faktoru un vidējais kvalitātes vērtējums



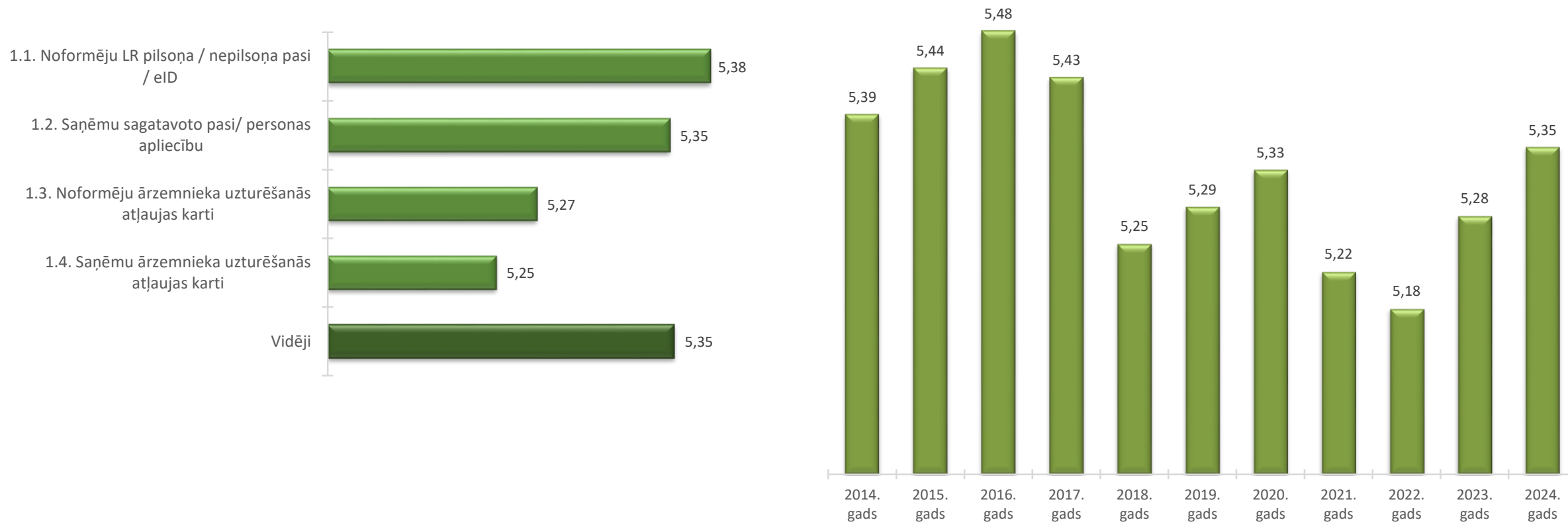
6. Klientu apkalpošanas speciālistu darba vērtējums (vidēji par 1 faktoru)



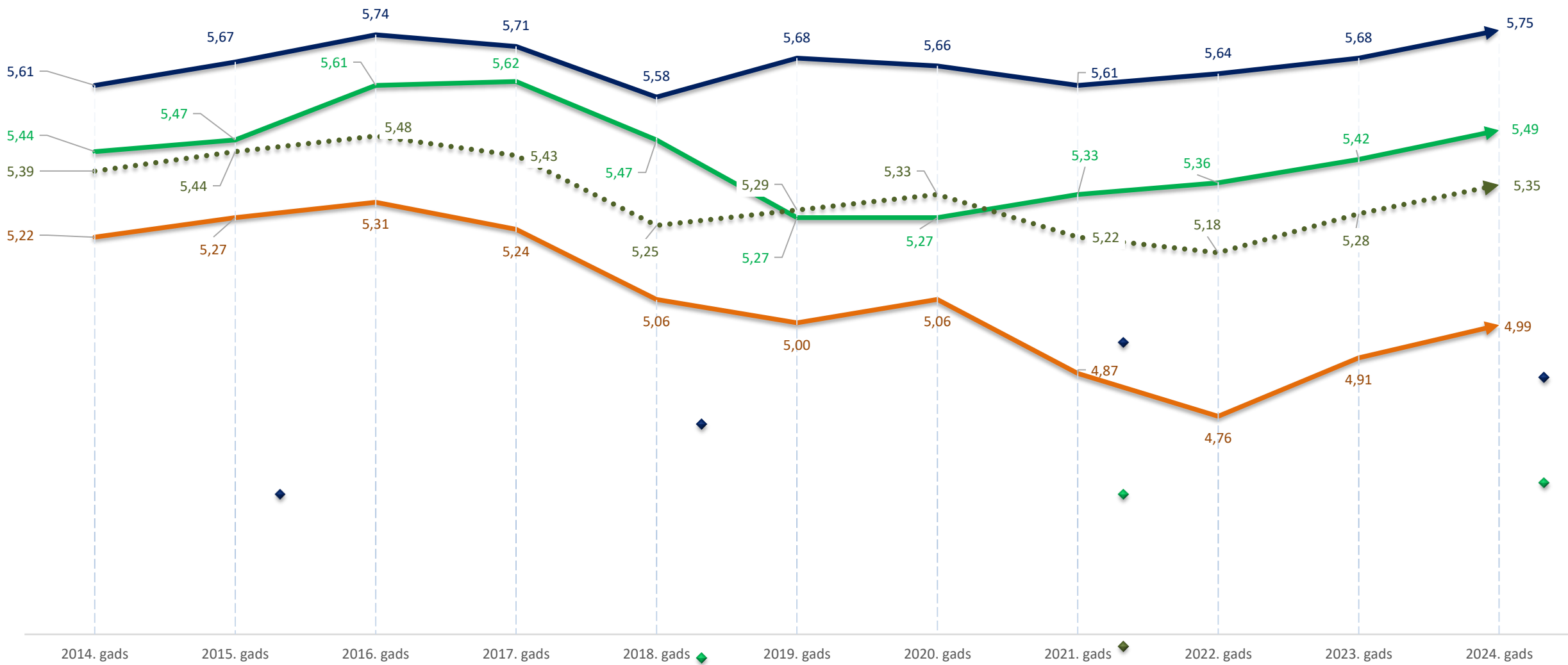
Kopējā klientu apmierinātība

Tika aprēķināta vidējā vērtība par vienu rādītāju, iekļaujot pakalpojuma vispārējo vērtējumu, vidējo vērtējumu par pakalpojuma aspektiem, vidējo vērtējumu par klientu apkalpošanas speciālista darbu raksturojošiem faktoriem.

Kopējā klientu apmierinātība 2024. gada aptaujā (vidēji par 1 rādītāju)



Kopējā apmierinātība



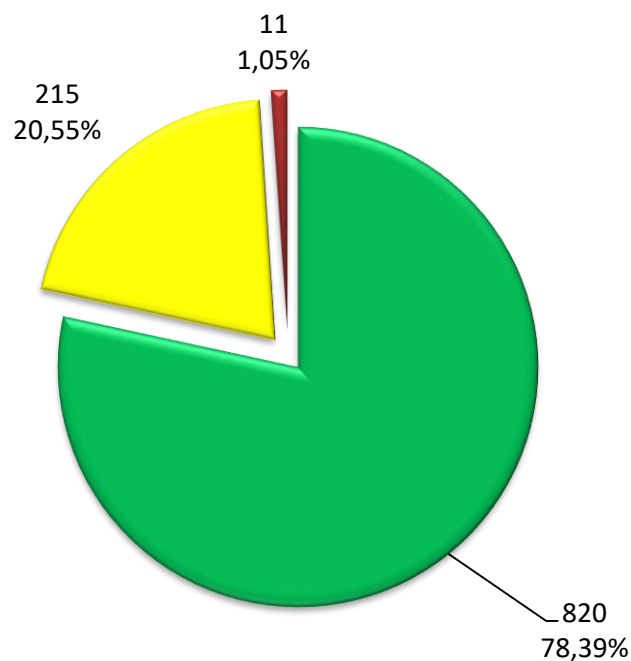
◆→ 2. Pakalpojuma kvalitātes vidējais vērtējums
 ◆→ 4. Pakalpojuma aspektu vērtējums
 ◆→ 6. Klientu apkalpošanas speciālistu darba vērtējums (vidēji par 1 faktoru)
 ●●◆→ Kopējais apmierinātības vērtējums

Vai Jūs uzticaties PMLP par savu personas datu drošību?

Saņemtas 1046 atbildes

Vērtējumu skaits 2024. gada aptaujā

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

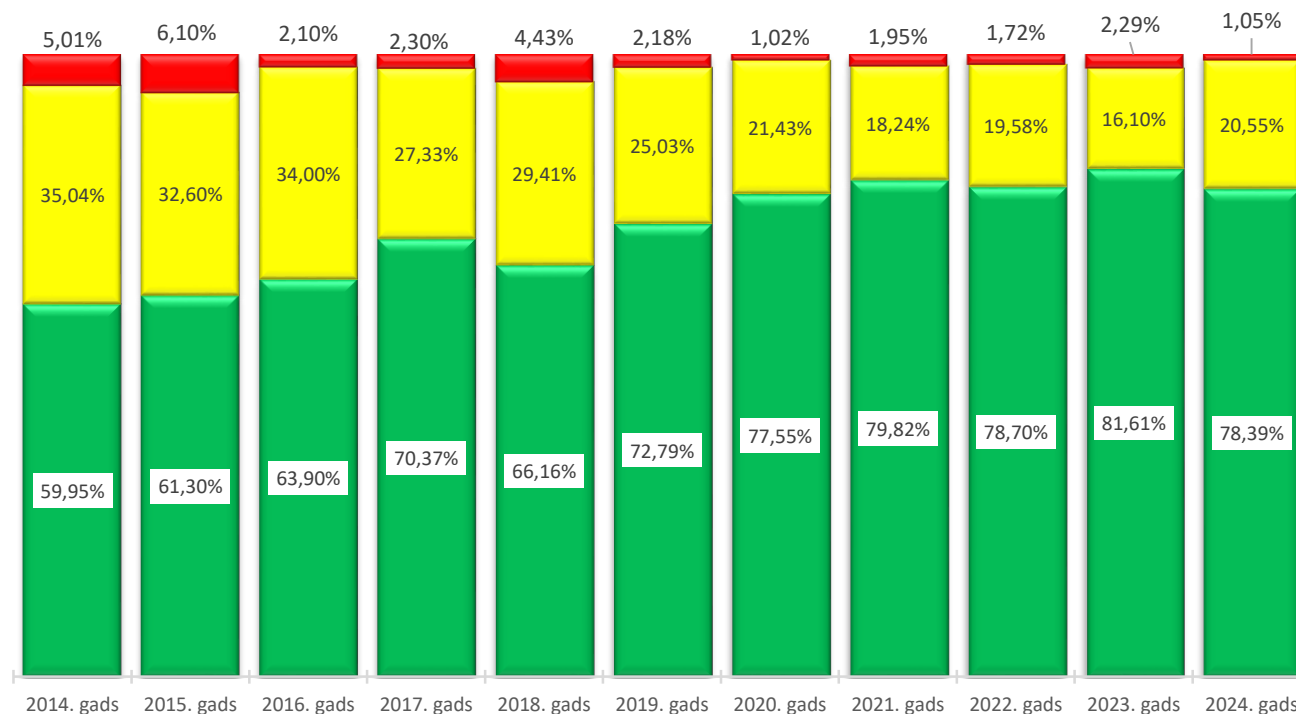


7.1. Pilnībā uzticos (mani personas dati ir drošībā)

7.2. Daļēji uzticos (neesmu pilnībā pārliecināts par manu personas datu tālāku izmantošanu)

7.3. Neuzticos (domāju, ka personas datu apstrādes sistēma nav droša)

Uzticēšanās pakāpe



■ pilnībā uzticas

■ uzticas daļēji

■ neuzticas, vai drīzāk neuzticas