



Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde

2020. gada nogalē veiktās klientu apmierinātības mērījuma rezultāti

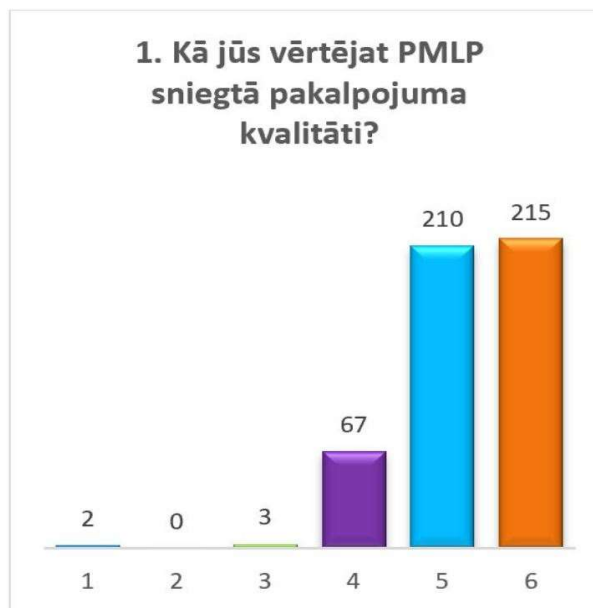
Klientu apmierinātības ar PMLP sniegto pakalpojumu kvalitāti noskaidrošanai tika aptaujāti 500 respondenti PMLP teritoriālajās nodaļās. Klientu aptauja tika veikta 2020. gada oktobrī un novembrī. Šajā gadā pandēmijas dēļ tika aptaujāts mazāks klientu skaits un tika aptaujāta tikai viena klientu grupa - tie, kuri noformējuši / saņēmuši personu apliecinošu dokumentu.

Respondenti katrā jautājumā novērtēja PMLP pakalpojuma kvalitāti un at to saistītus pakalpojuma aspektus skalā no 1 līdz 6. Tika noteikts vērtējumu sadalījums un to vidējā vērtība.

1. jautājums

Kā jūs vērtējat PMLP sniegtā pakalpojuma kvalitāti?

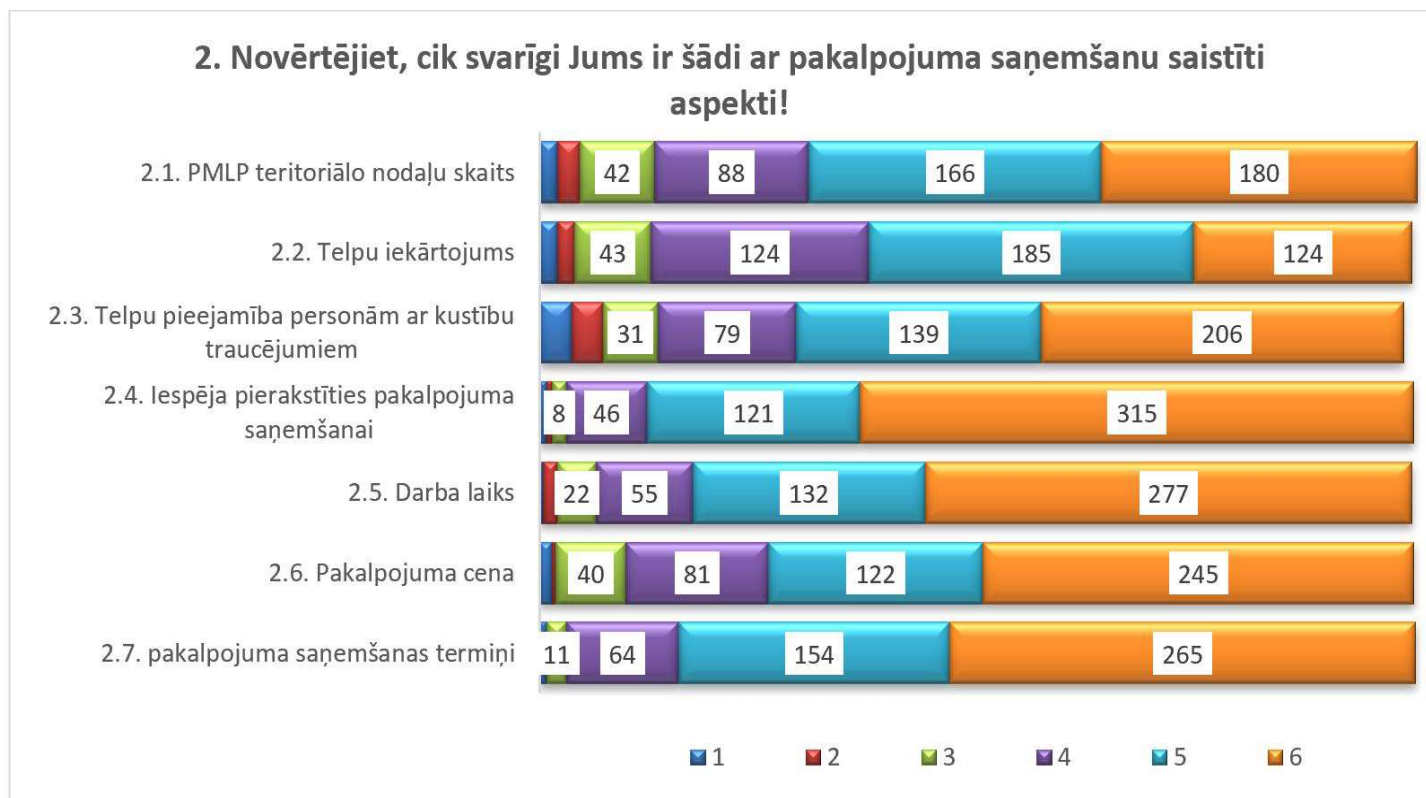
Vispārēja pakalpojumu kvalitāte skalā no 1 līdz 6 novērtēta 497 no 500 anketās.



2. jautājums

Cik svarīgi Jums ir ar pakalpojumu saistīti aspekti?

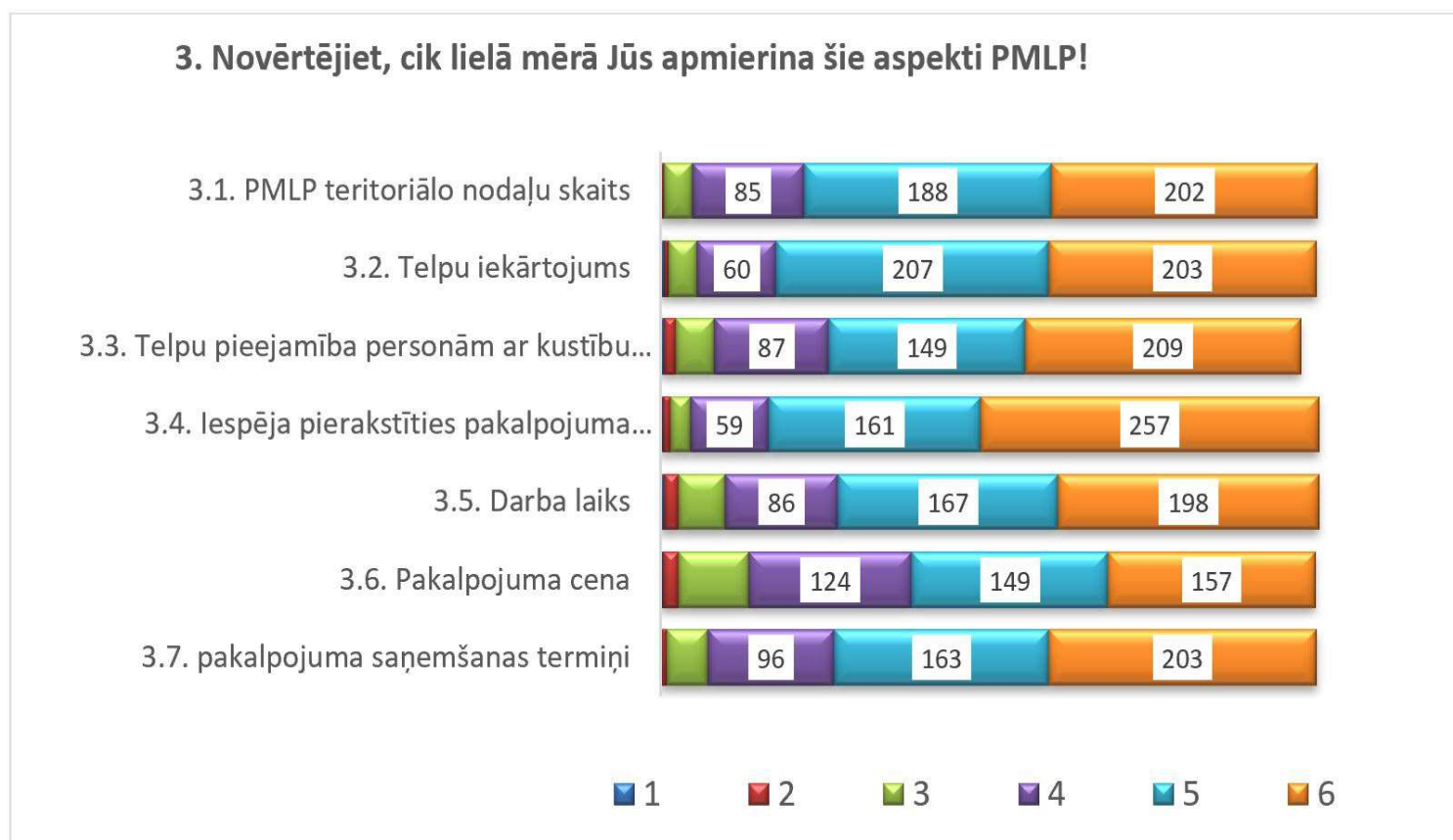
Respondenti skalā no 1 līdz 6 vērtēja katru no 7 piedāvātajiem aspektiem.

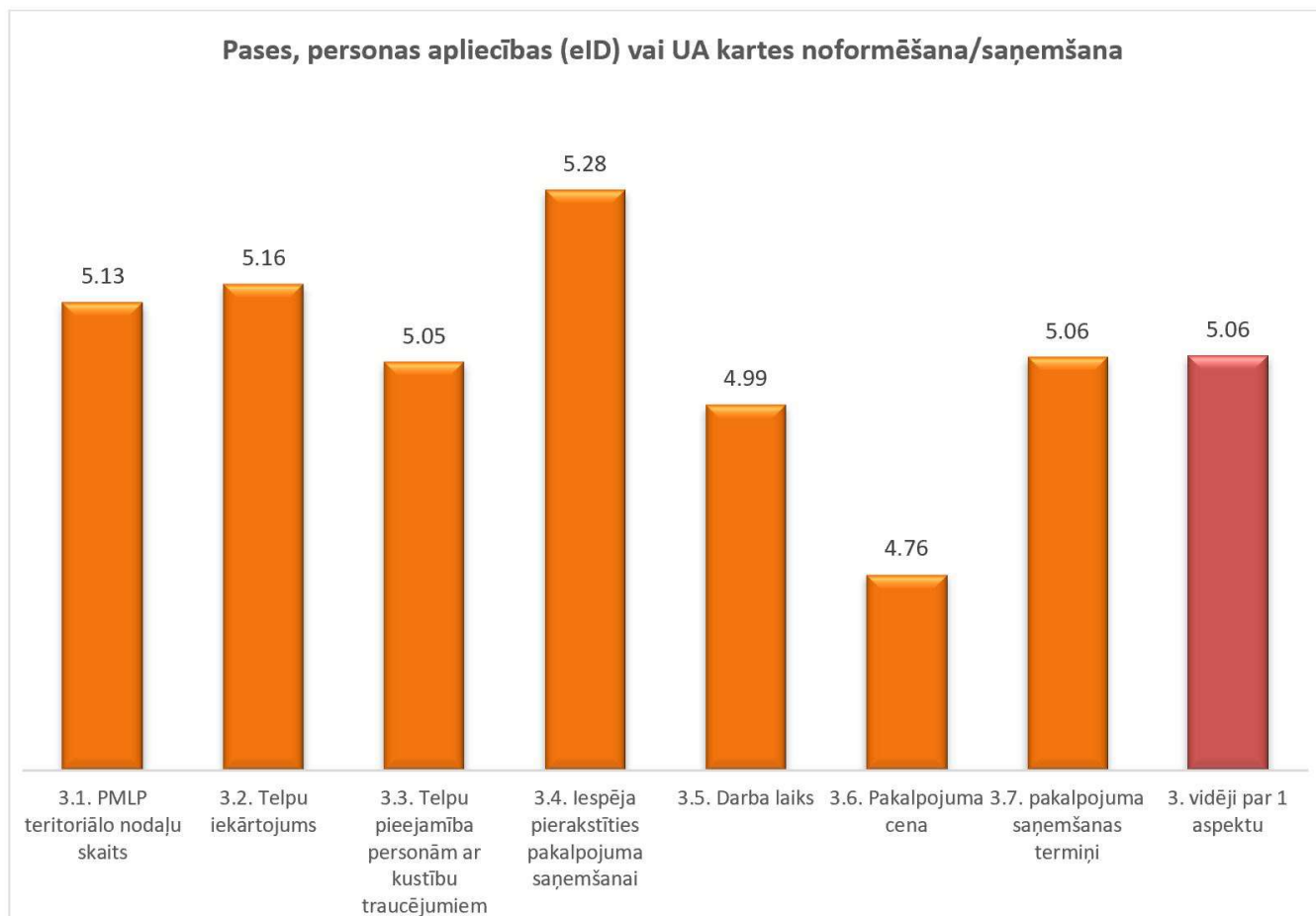


3. jautājums

Kā Jūs vērtējat šādus ar apkalpošanu saistītos aspektus Pilsonības un migrācijas lietu pārvaldē?

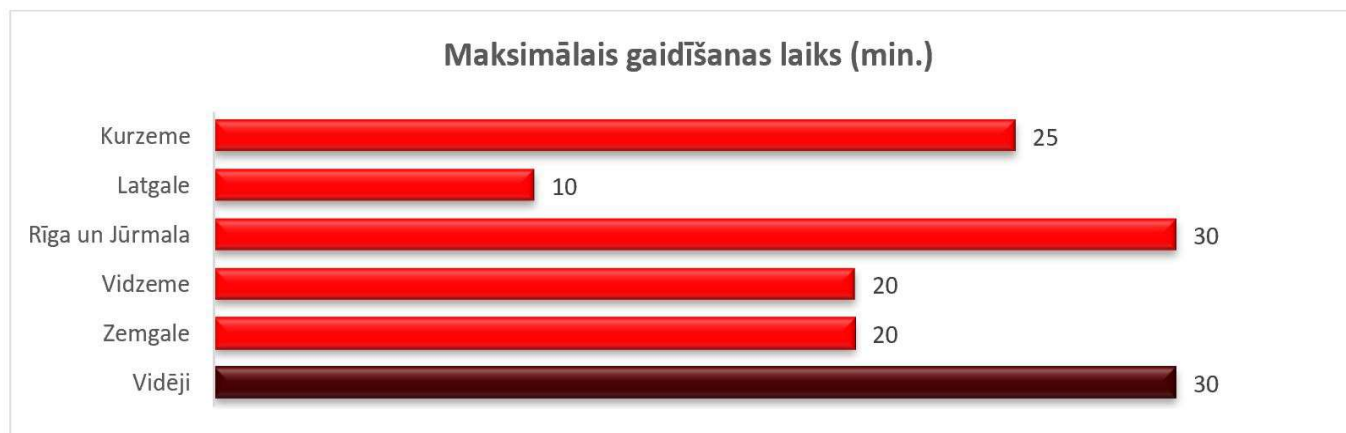
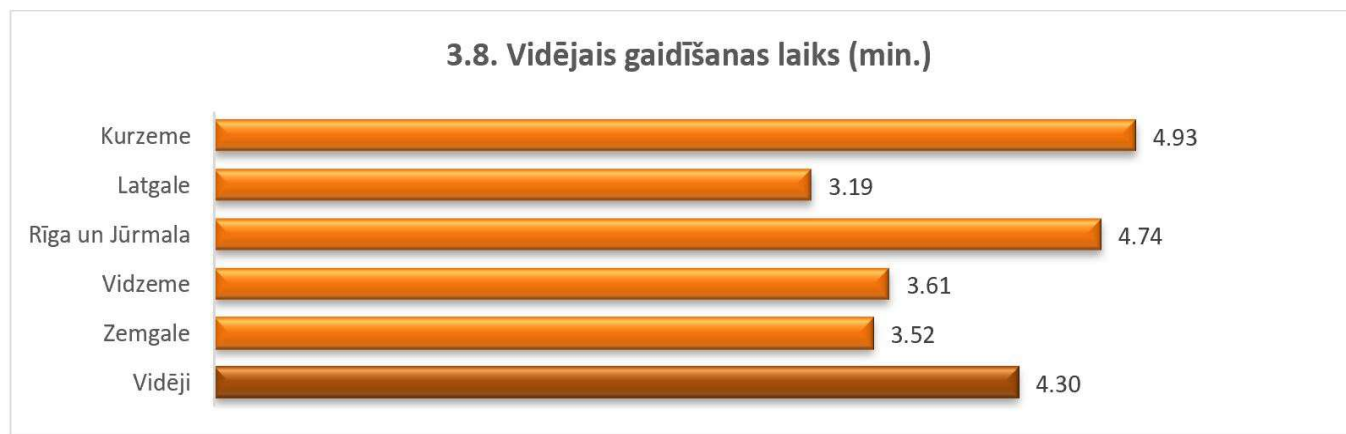
Respondenti skalā no 1 līdz 6 vērtēja katru no 7 piedāvātajiem aspektiem.





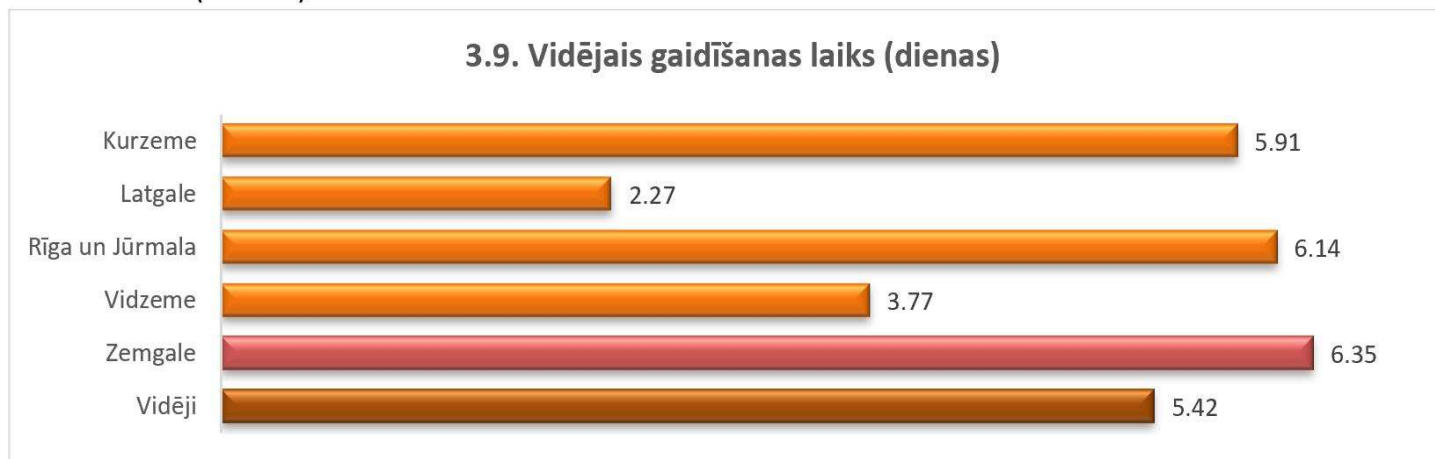
3.8. Vidējais gaidīšanas laiks (minūtes) pakalpojuma saņemšanai pēc ierašanās nodaļā.

Gaidīšanas laiks (minūtes) no 500 anketām norādīts 499 anketās.



3.9. Vidējais gaidīšanas laiks (dienas) pakalpojuma saņemšanai pēc pieraksta veikšanas.

Gaidīšanas laiks (dienas) no 500 anketām norādīts 497 anketās.

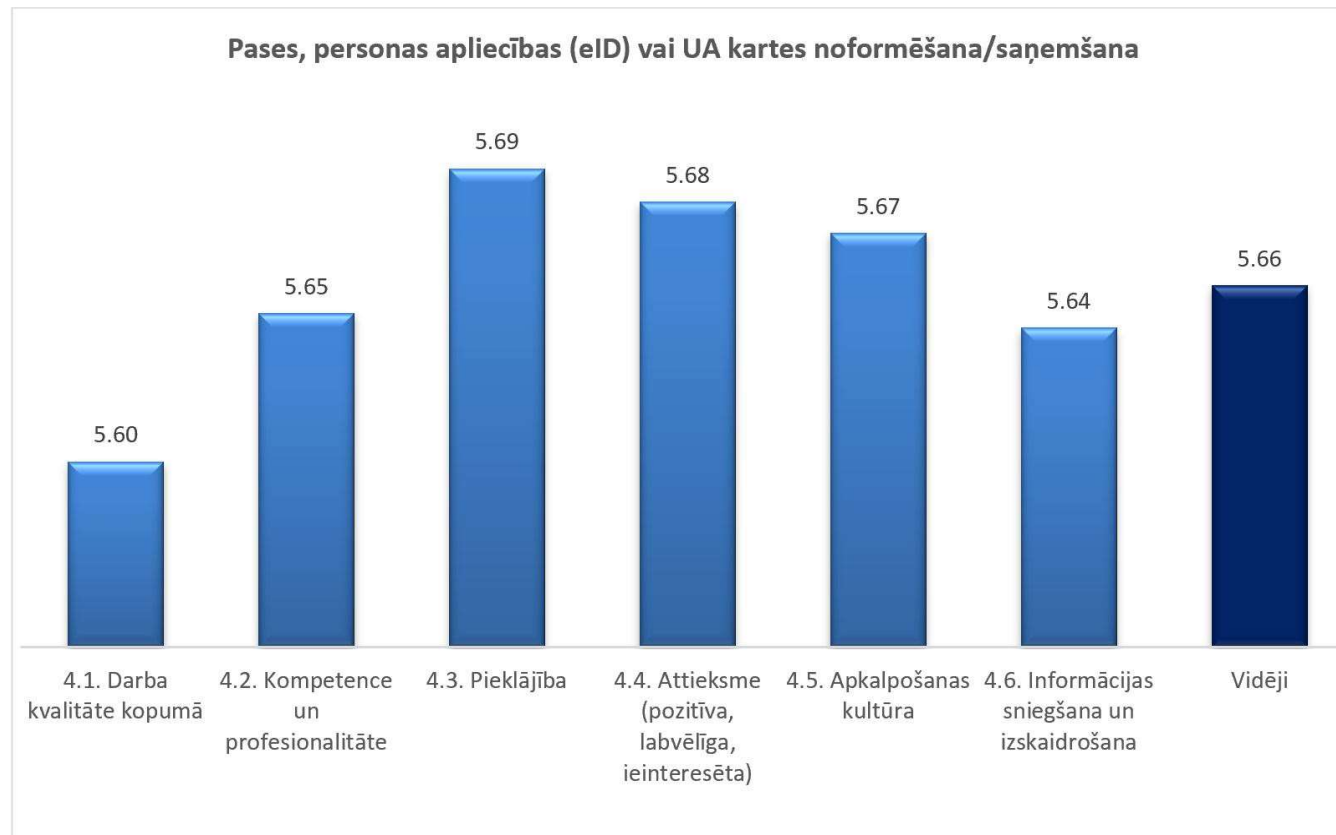


4. jautājums

Kā Jūs vērtējat klientu apkalpošanas speciālista darbu?

Respondenti skalā no 1 līdz 6 vērtēja katru no 6 piedāvātajiem faktoriem.





5. jautājums

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.



