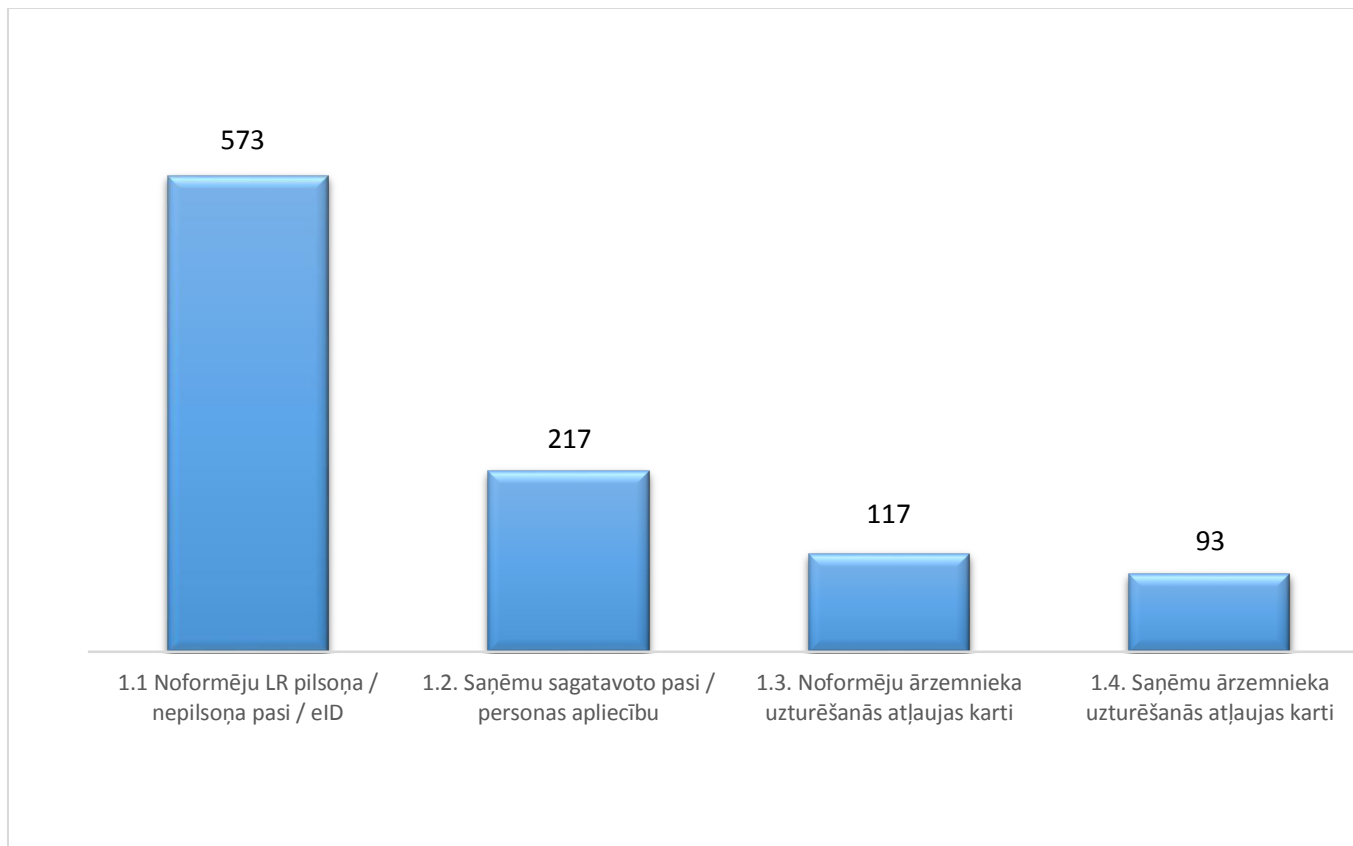


Pilsonības un migrācijas
lietu pārvalde

2021. gada nogalē veiktās klientu apmierinātības mērījuma rezultāti

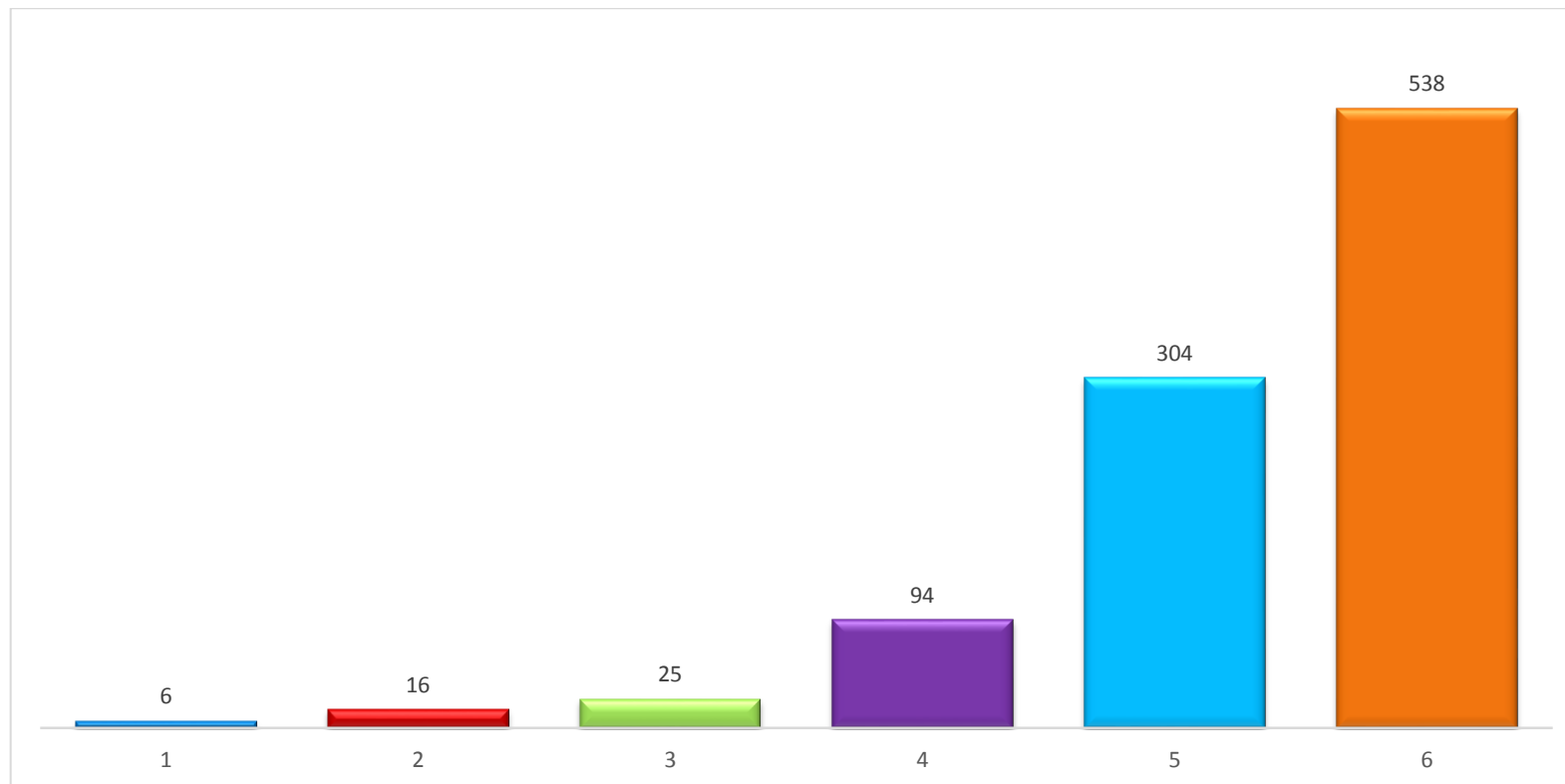
Aptauja elektroniskajā vidē www.visidati.lv tika veikta 2021. gada aprīlī- septembrī, savukārt oktobrī un novembrī notika klātienē klientu aptauja teritoriālajās nodaļās. Tās laikā 90 anketas tika aizpildītas e-vidē un 910 anketas aizpildīja PMLP klātienē klienti. Šajā gadā pandēmijas dēļ tika aptaujāta tikai viena klientu grupa- tie, kuri noformējuši / saņēmuši personu apliecinošu dokumentu.

1. jautājums. **Kuru pakalpojumu izmantojāt?**



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

Respondenti skalā no 1 līdz 6 vērtēja vispārējo pakalpojuma kvalitāti. Tika aprēķināta vidējā vērtība dažādās klientu grupās- pēc demogrāfiskajiem datiem un pēc reģionālā sadalījuma, kur tika saņemts pakalpojums.



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

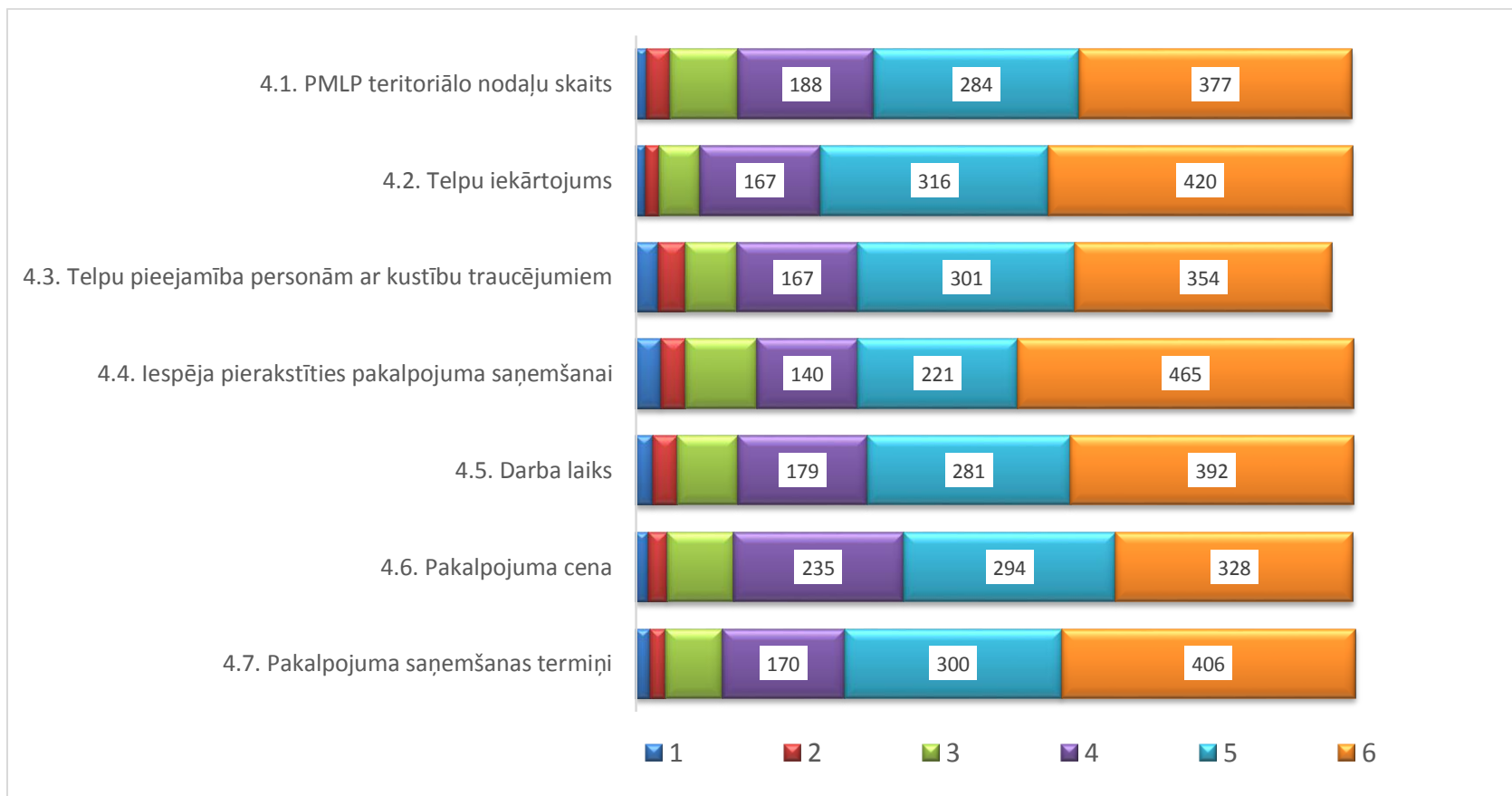
Respondenti skalā no 1 līdz 6 vērtēja katru no 7 piedāvātajiem aspektiem. Tika aprēķināta vidējā vērtība katram aspektam dažādās klientu grupās- pēc demogrāfiskajiem datiem un pēc reģionālā sadalījuma, kur tika saņemts pakalpojums.

Cik dienas gaidījāt pakalpojumu pēc iepriekšējā pieraksta veikšanas?

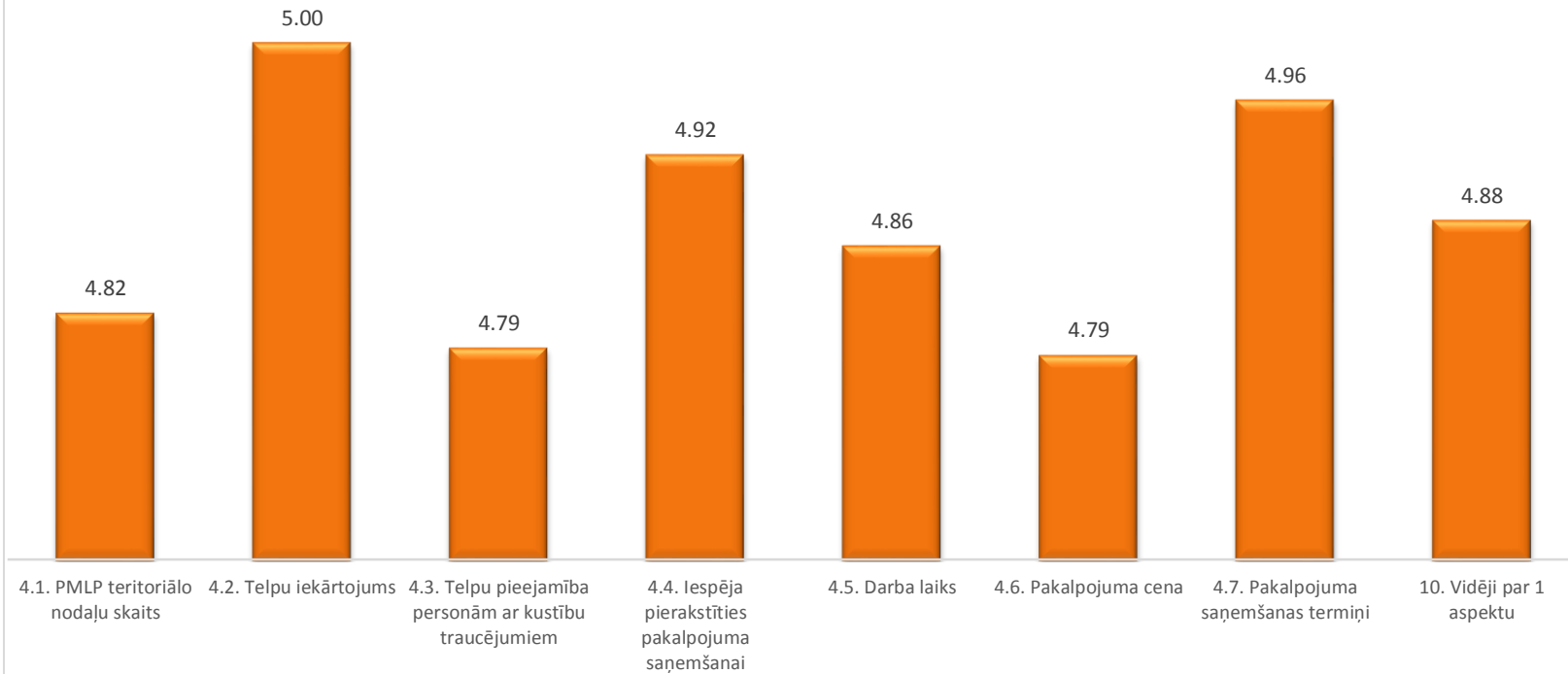


4. **Kā Jūs vērtējat šādus, ar apkalpošanu saistītos, aspektus Pilsonības un migrācijas lietu pārvaldē?**

Respondenti skalā no 1 līdz 6 vērtēja katru no 7 piedāvātajiem aspektiem PMLP. Tika aprēķināta vidējā vērtība katram aspektam un vidēji par vienu aspektu dažādās klientu grupās- pēc demogrāfiskajiem datiem un pēc reģionālā sadalījuma, kur tika saņemts pakalpojums.

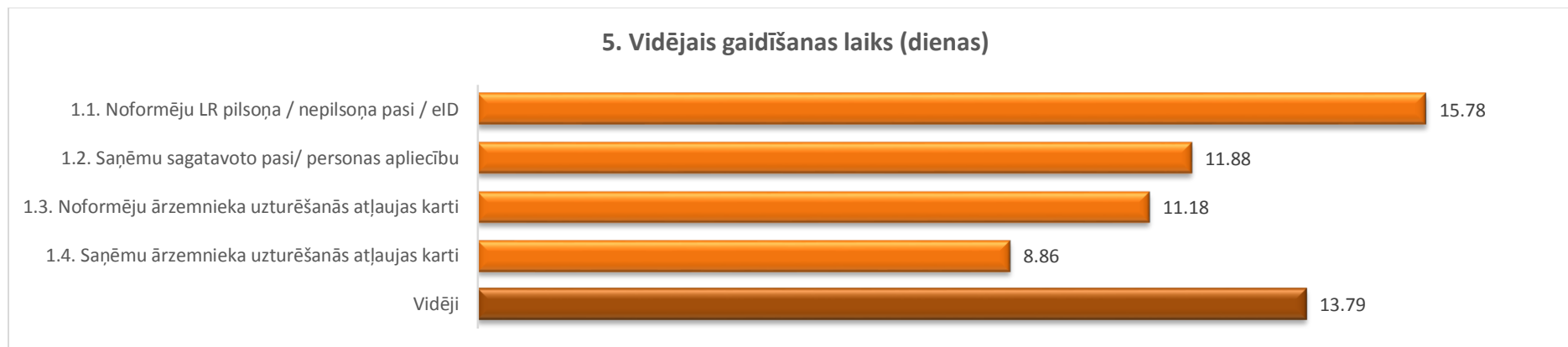


1.1. Noformēju LR pilsoņa / nepilsoņa pasi / eID



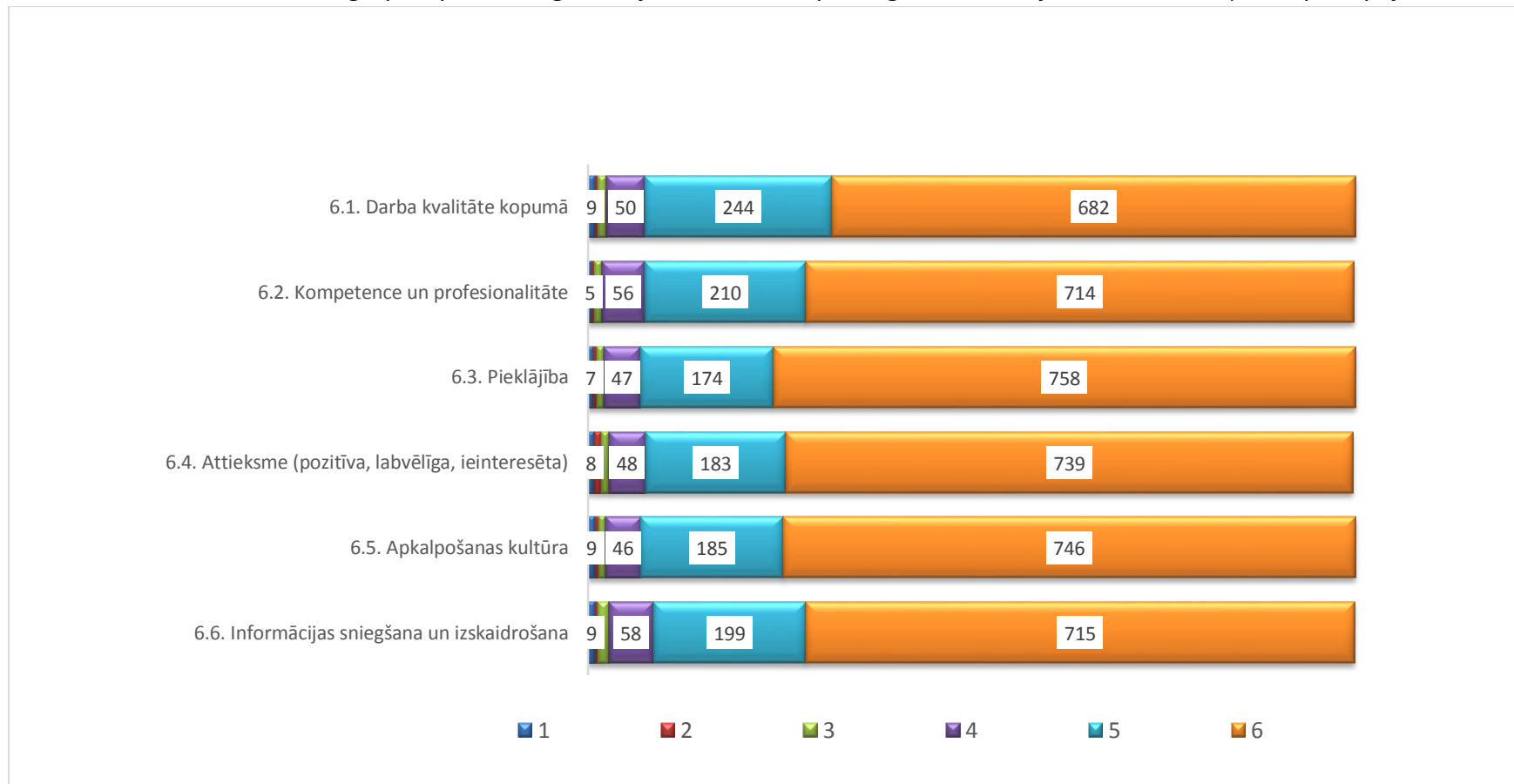
5. jautājums. **Cik dienu Jums vajadzēja gaidīt pakalpojuma saņemšanai pēc iepriekšējā pieraksta veikšanas?**

Respondenti norādīja dienu skaitu, cik ilgi tie gaidīja vizīti pēc iepriekšējā pieraksta veikšanas. Aprēķināts vidējais un maksimālais gaidīšanas laiks pakalpojumu un reģionālajā griezumā.



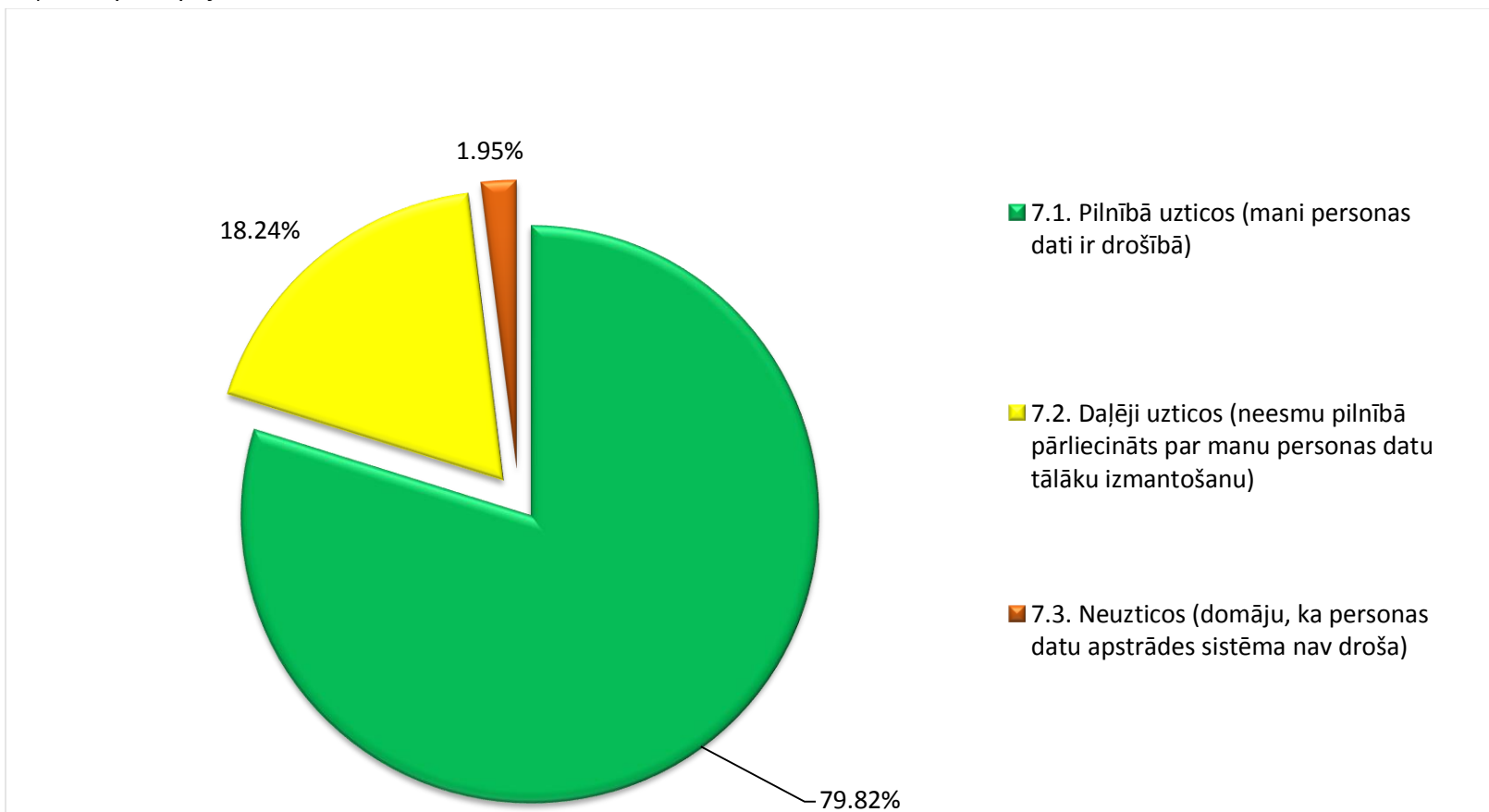
6. jautājums. **Kā Jūs vērtējat klientu apkalpošanas speciālista darbu?**

Respondenti skalā no 1 līdz 6 vērtēja katru no 6 piedāvātajiem faktoriem. Tika aprēķināta vidējā vērtība katram faktoram un vidēji par vienu faktoru dažādās klientu grupās- pēc demogrāfiskajiem datiem un pēc reģionālā sadalījuma, kur tika saņemts pakalpojums.

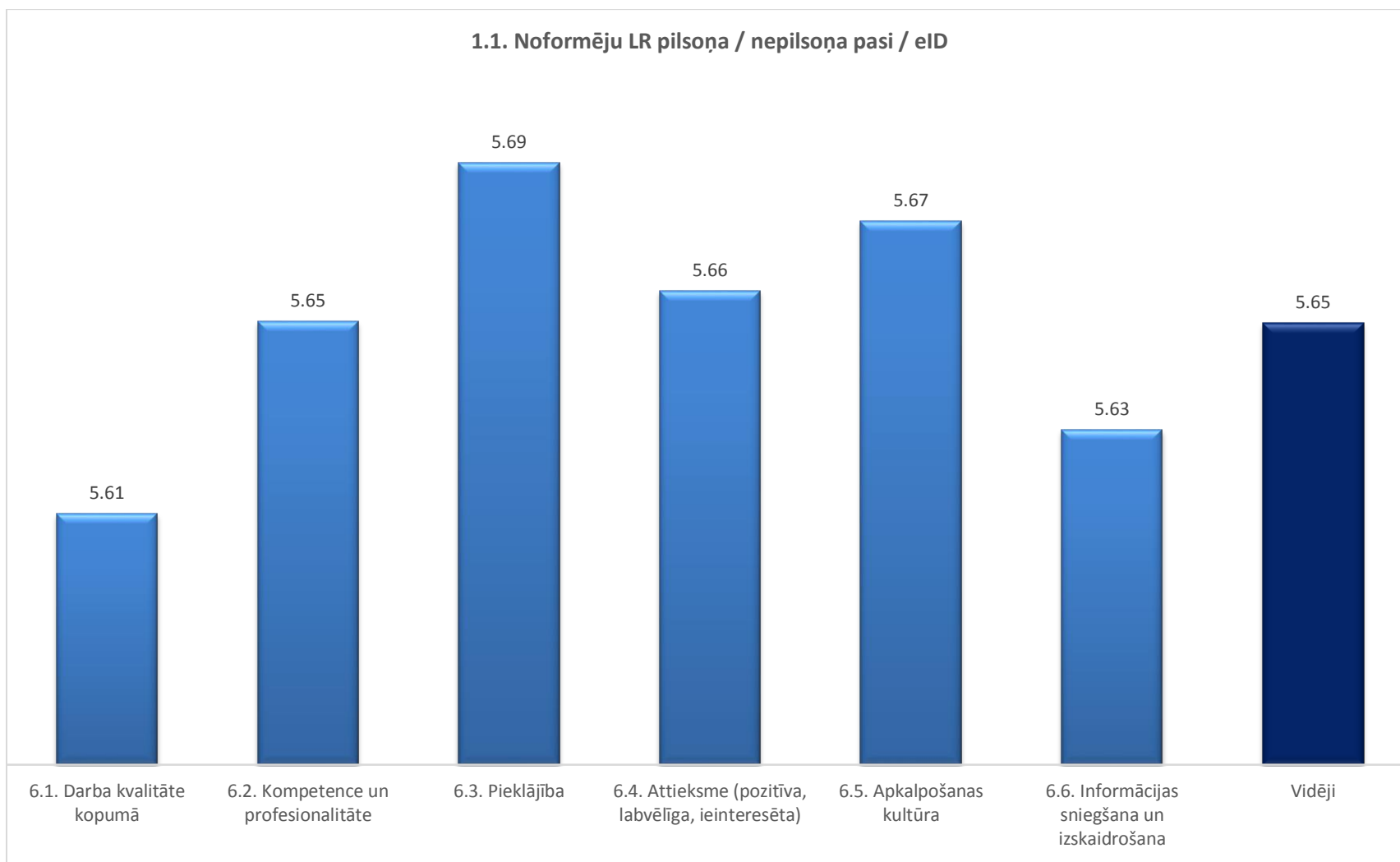


7. jautājums. **Vai Jūs uzticaties PMLP par savu sniegto personas datu drošību?**

Respondenti novērtēja uzticēšanās pakāpi (1- pilnībā uzticas, 2- daļēji uzticas, 3- neuzticas) savu personas datu drošībai PMLP. Tika aprēķināts vidējais uzticēšanās rādītājs dažādās respondentu grupās- pēc demogrāfiskajiem datiem un reģionā sadalījuma, kur tika saņemts pakalpojums.

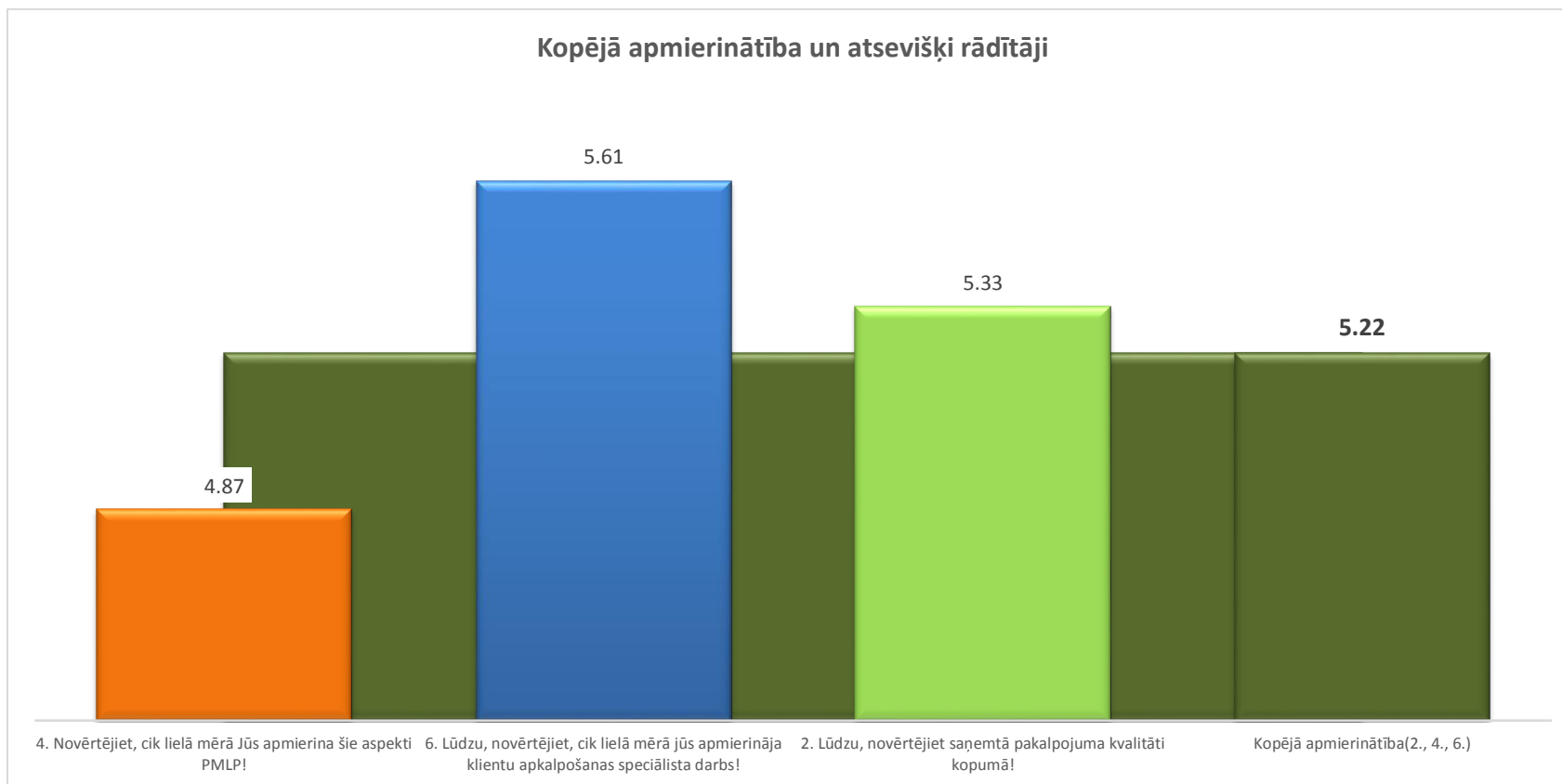


1.1. Noformēju LR pilsoņa / nepilsoņa pasi / eID

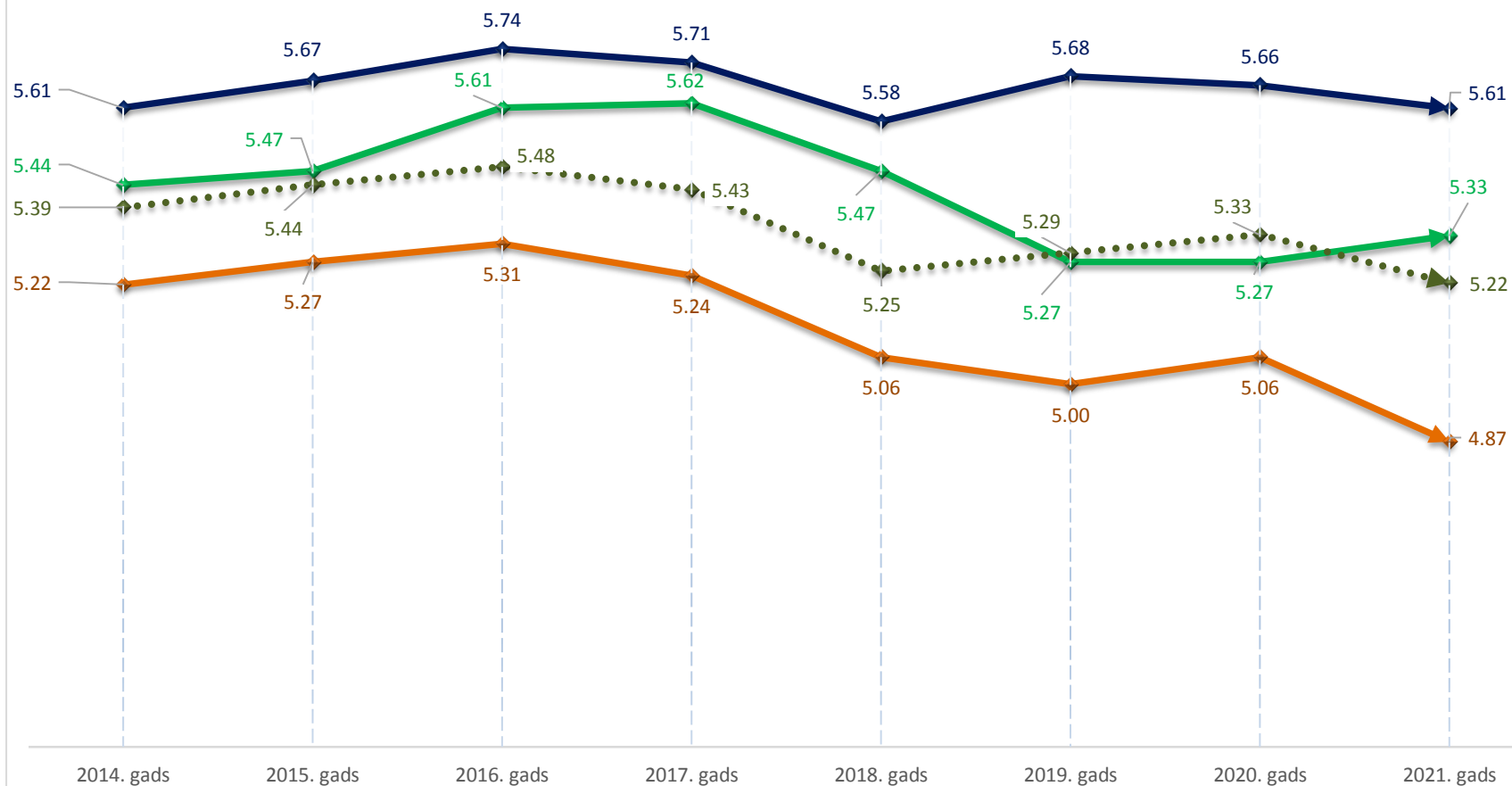


8. jautājums. **Kopējā klientu apmierinātība**

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 dažādās klientu grupās- pēc demogrāfiskajiem datiem un pēc reģionālā sadalījuma, kur tika saņemts pakalpojums.



Kopējā apmierinātība



1. Pakalpojuma kvalitātes vidējais vērtējums

3. Pakalpojuma aspektu vērtējums

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

Kopējais apmierinātības vērtējums