



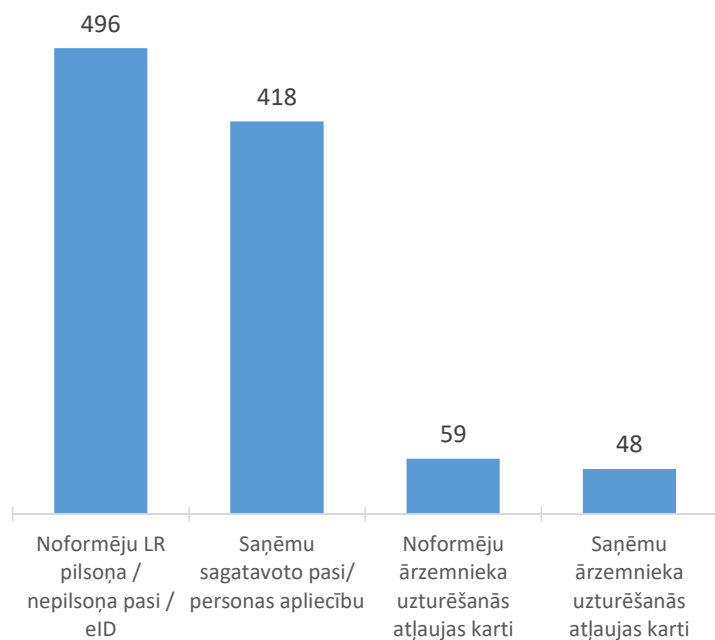
Pilsonības un migrācijas
lietu pārvalde

2023. gada nogalē veiktās klientu apmierinātības mērījuma rezultāti

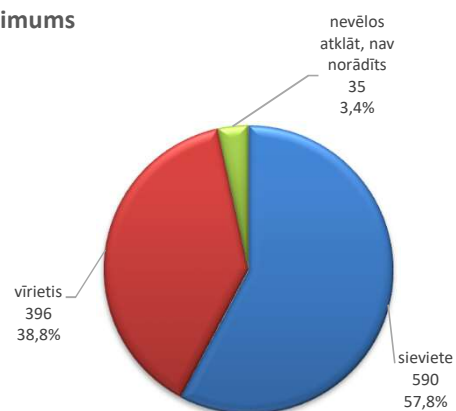
Aptauja elektroniskajā vidē www.visidati.lv tika veikta 2023. gada septembrī-novembrī, savukārt oktobrī un novembrī notika klātienē klientu aptauja teritoriālajās nodaļās. Tās laikā latviešu un angļu valodā 61 anketa tika aizpildīta e-vidē un 960 anketas aizpildīja PMLP klātienē klienti. Arī šajā gadā 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

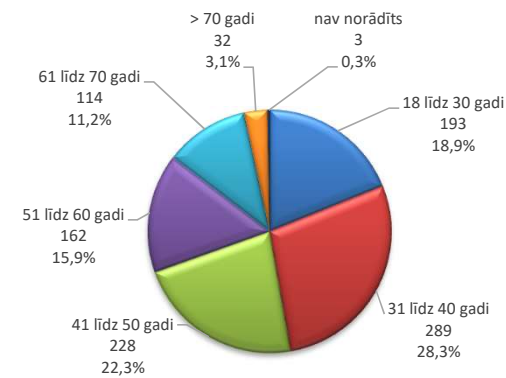
Kopā 1021 respondents



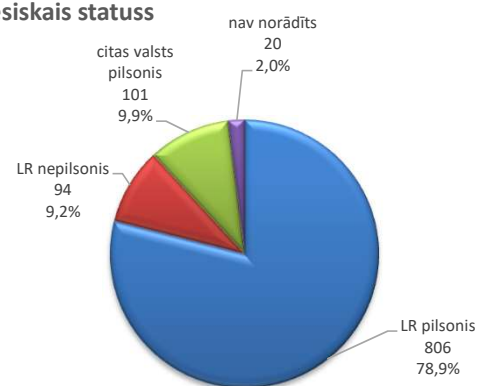
Dzimums



Vecuma grupa



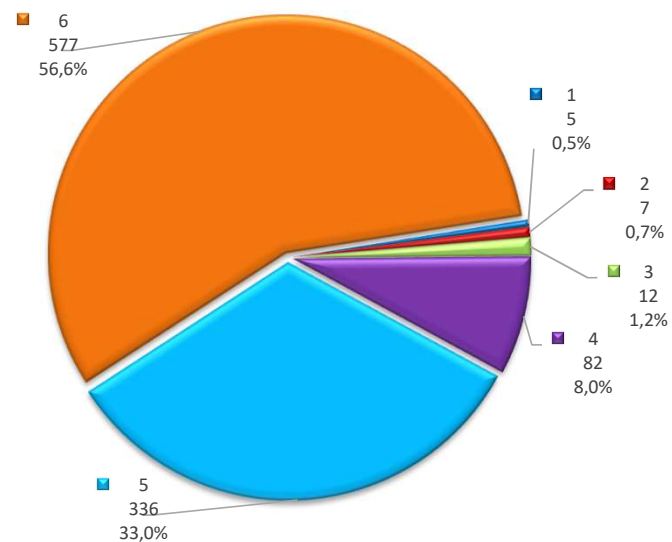
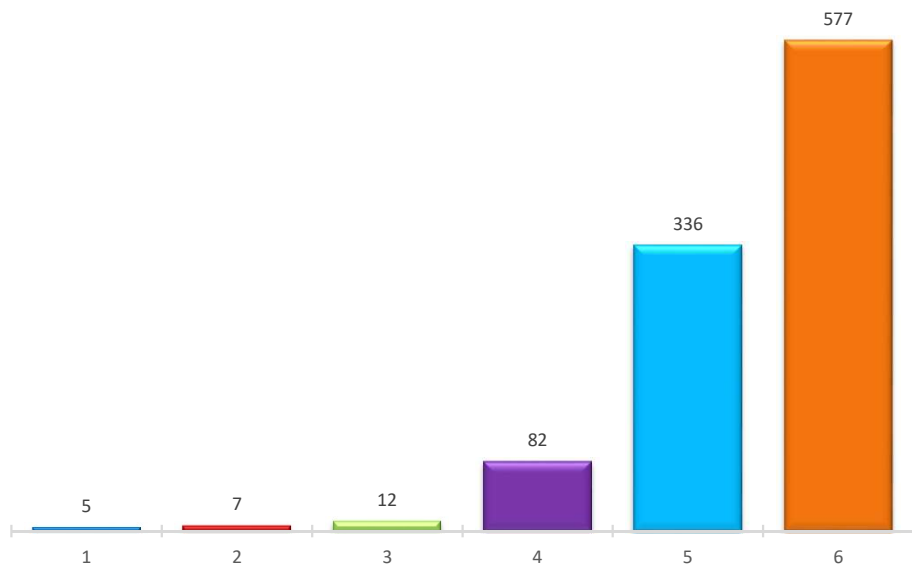
Tiesiskais statuss



Kā jūs vērtējat PMLP sniegtā pakalpojuma kvalitāti?

Vērtējums skalā no 1 (ļoti slikti) līdz 6 (teicami). 1019 atbildes

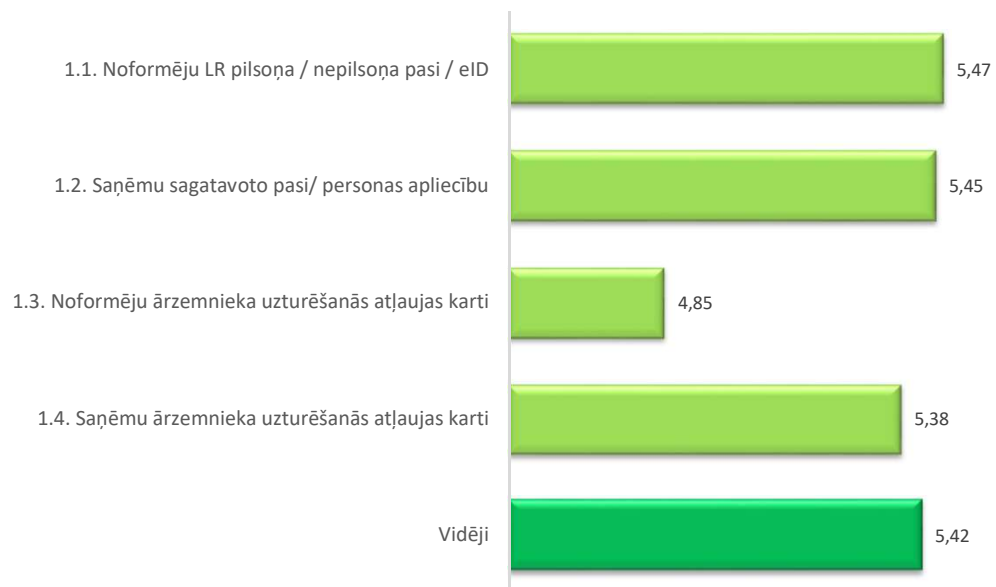
Vērtējumu skaits 2023. gada aptaujā



Kā jūs vērtējat PMLP sniegtā pakalpojuma kvalitāti?

Vērtējums skalā no 1 (ļoti slikti) līdz 6 (teicami). 1019 atbildes

Pakalpojuma kvalitātes vidējais vērtējums 2023.gada aptaujā



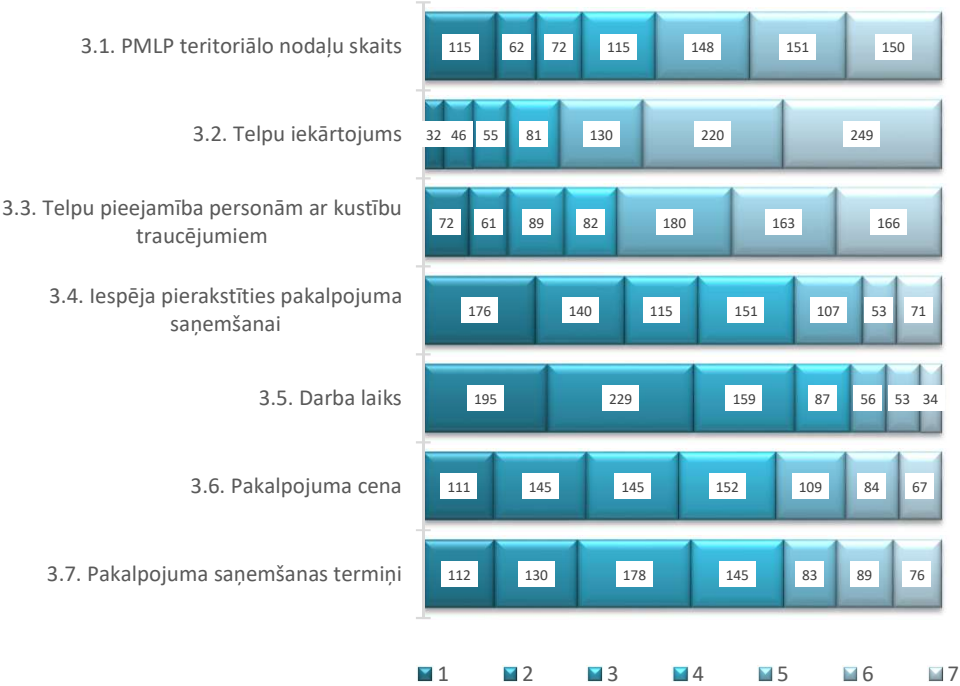
Pakalpojuma kvalitātes vidējais vērtējums



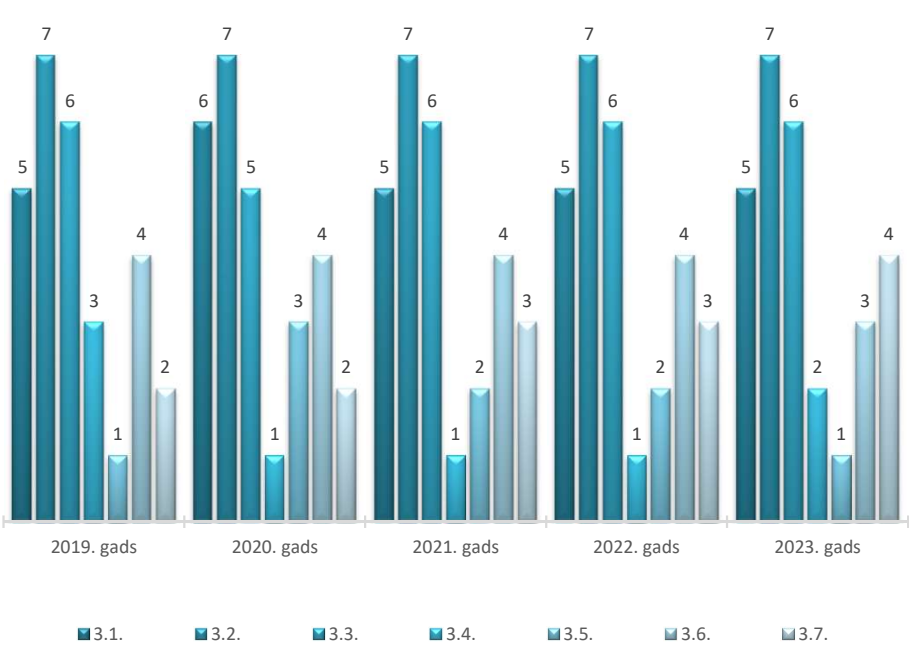
Lūdzu, sakārtojiet zemāk minētos aspektus secībā pēc svarīguma

(1- vissvarīgākais, 7- vismazāk svarīgais). 813 atbildes

Aspektu svarīguma ranžējums 2023. gada aptaujā



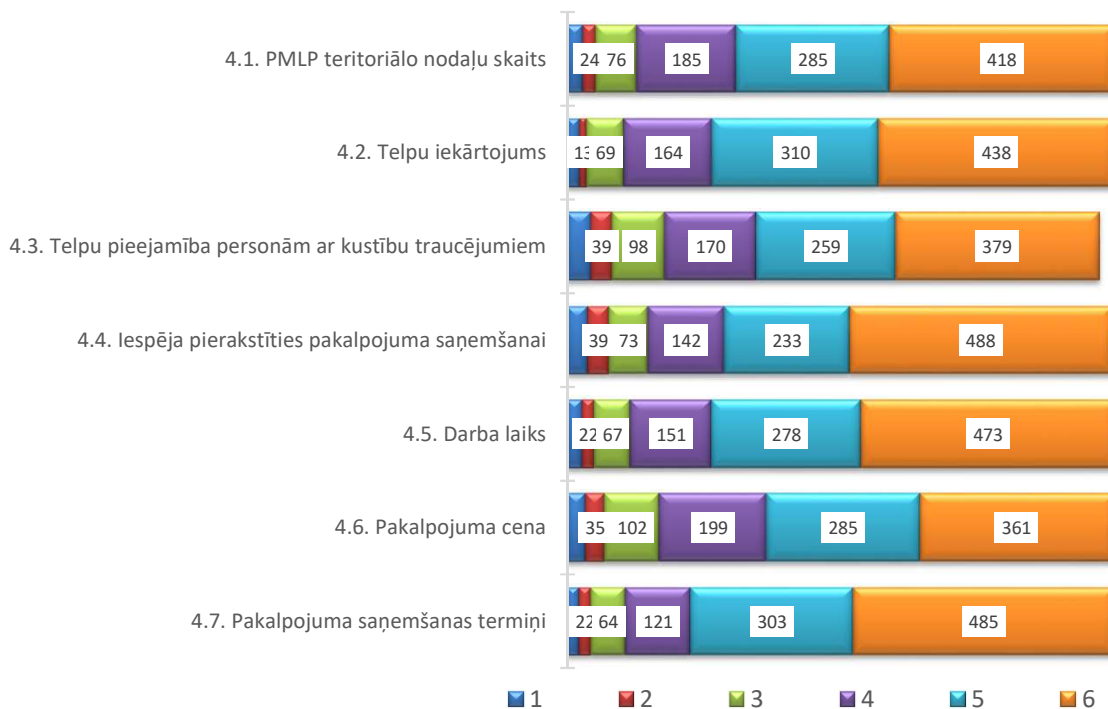
Aspektu svarīguma ranžējums kopš 2019. gada



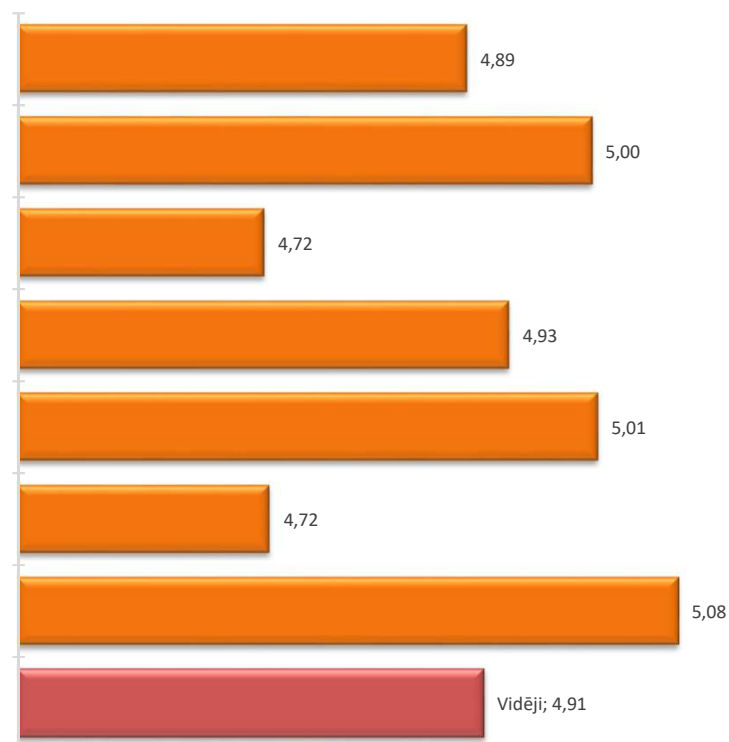
Kā Jūs vērtējat ar pakalpojumu saistītus aspektus Pilsonības un migrācijas lietu pārvaldē?

Vērtējums no 1 līdz 6

Vērtējumu skaits 2023. gada aptaujā



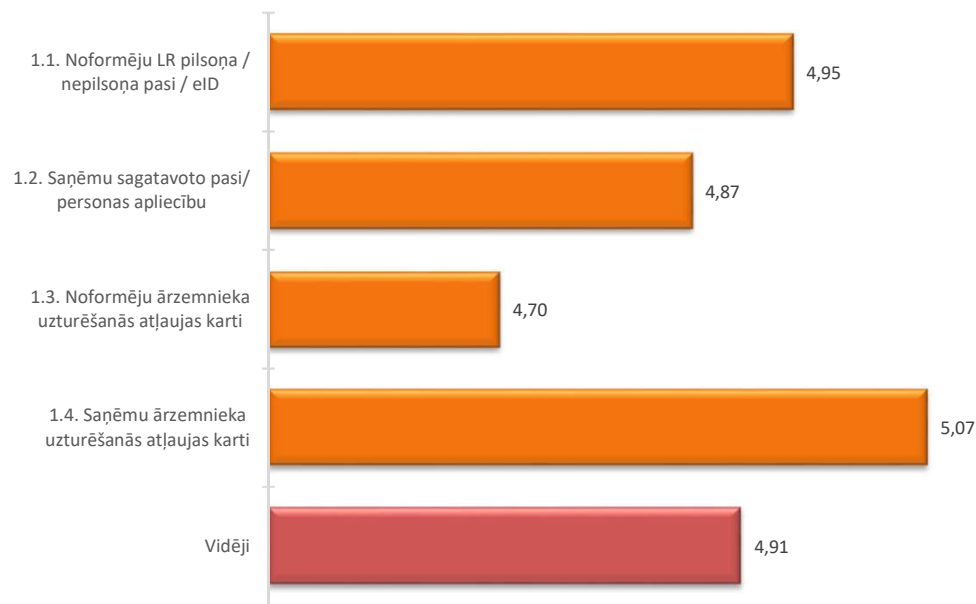
Aspektu vidējais vērtējums (no 6)



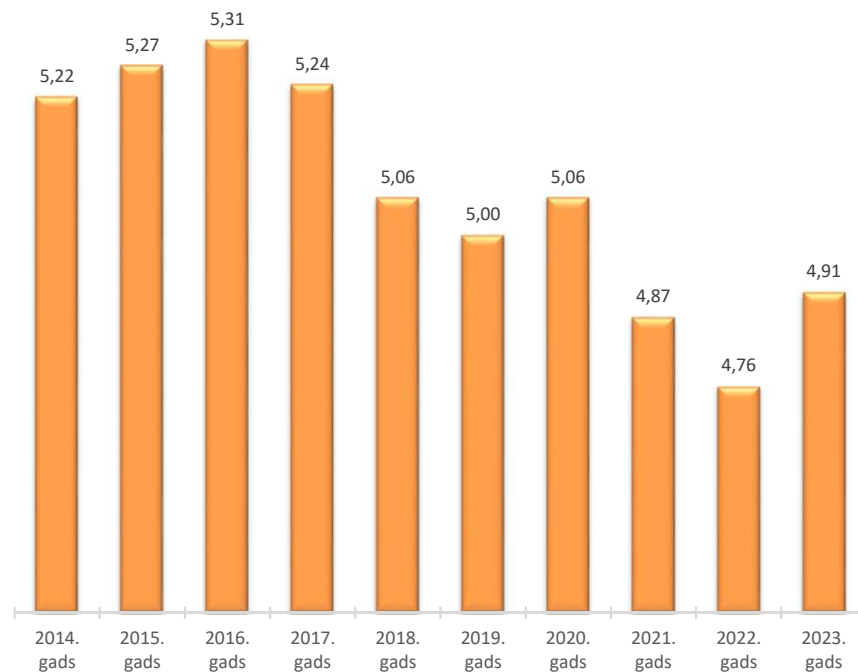
Kā Jūs vērtējat ar pakalpojumu saistītus aspektus Pilsonības un migrācijas lietu pārvaldē?

Vērtējums no 1 līdz 6

Vidēji par 1 aspektu 2023. gada aptaujā



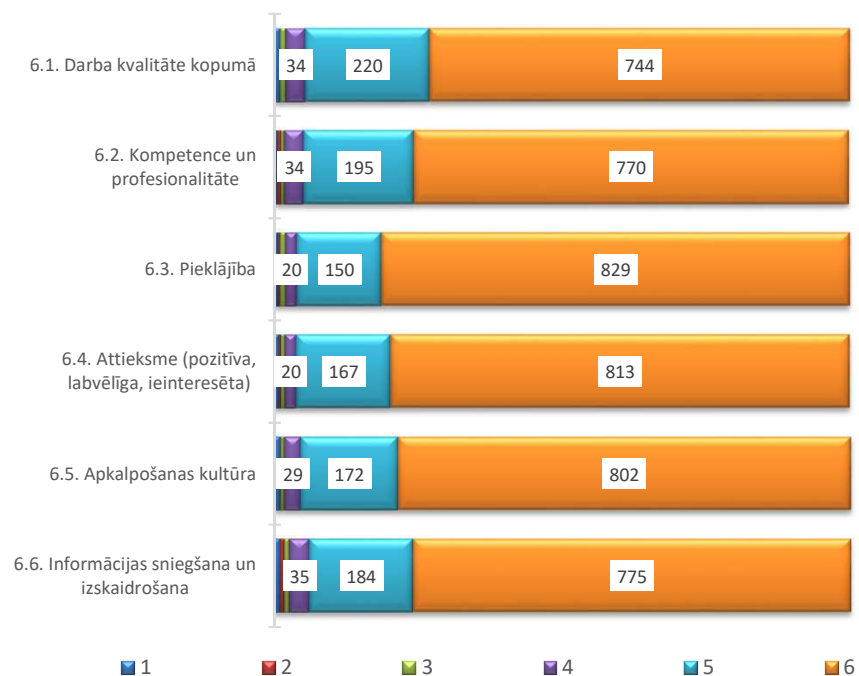
Pakalpojuma aspektu vērtējums (vidēji par 1 aspektu)



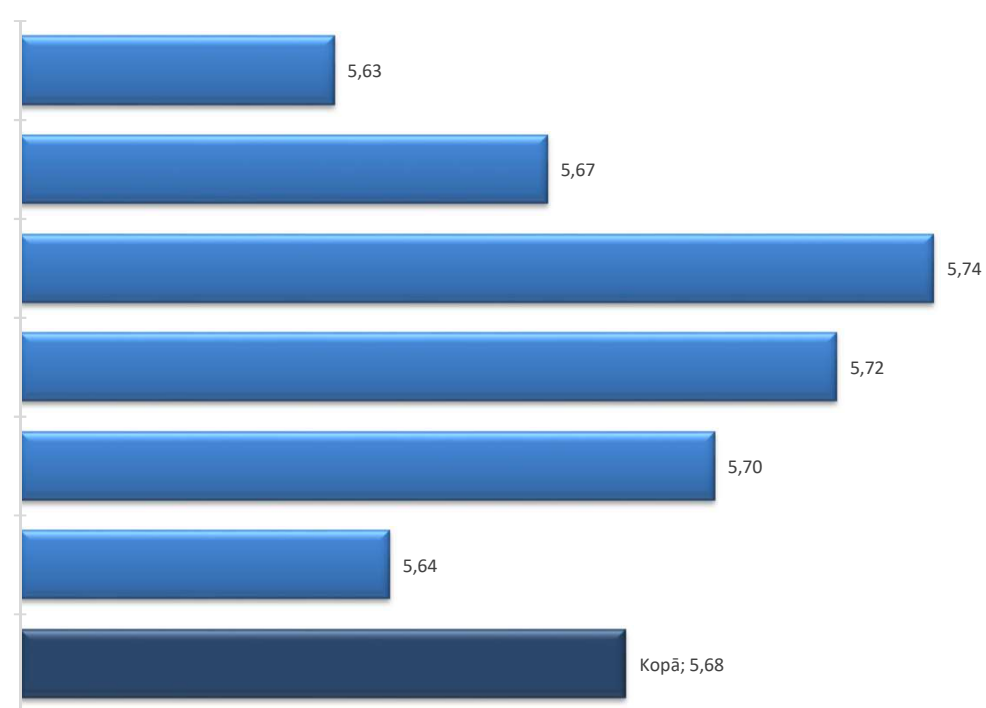
Kā Jūs vērtējat klientu apkalpošanas speciālista darbu?

Vērtējums no 1 līdz 6

Vērtējumu skaits 2023. gada aptaujā



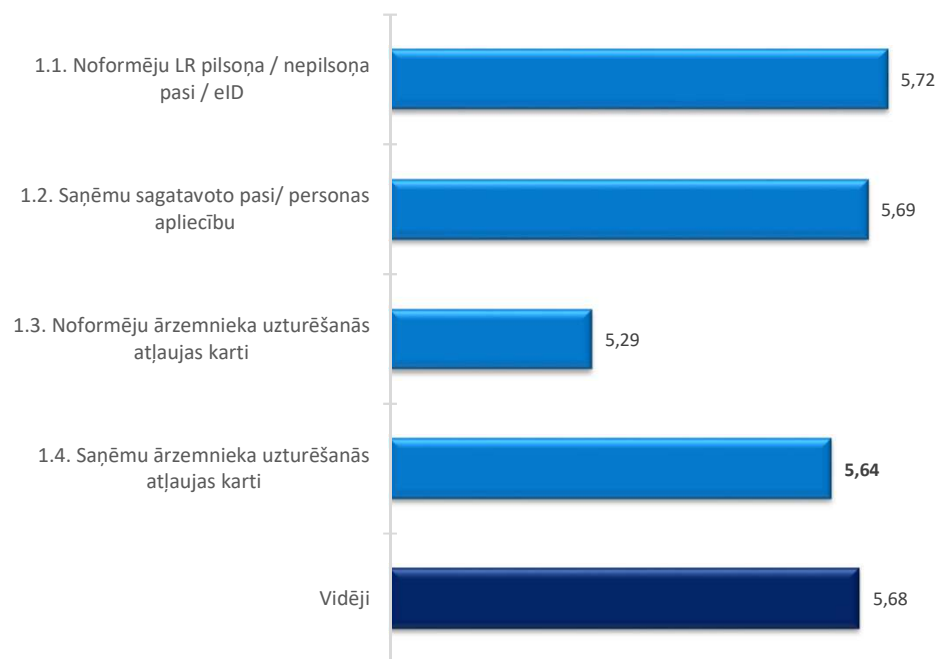
Faktoru vidējais vērtējums (no 6)



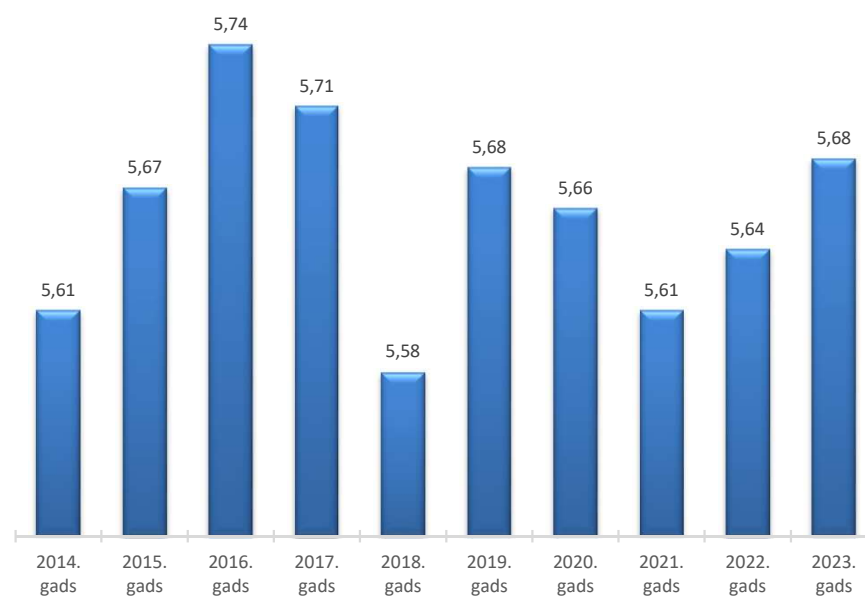
Kā Jūs vērtējat klientu apkalpošanas speciālista darbu?

Vērtējums no 1 līdz 6

Vidēji par 1 faktoru 2023. gada aptaujā



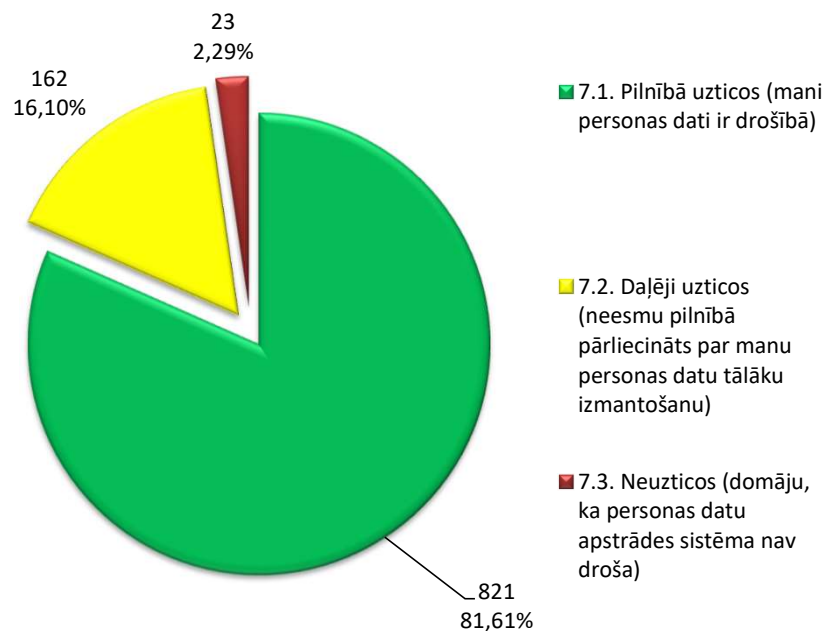
Klientu apkalpošanas speciālistu darba vērtējums
(vidēji par 1 faktoru)



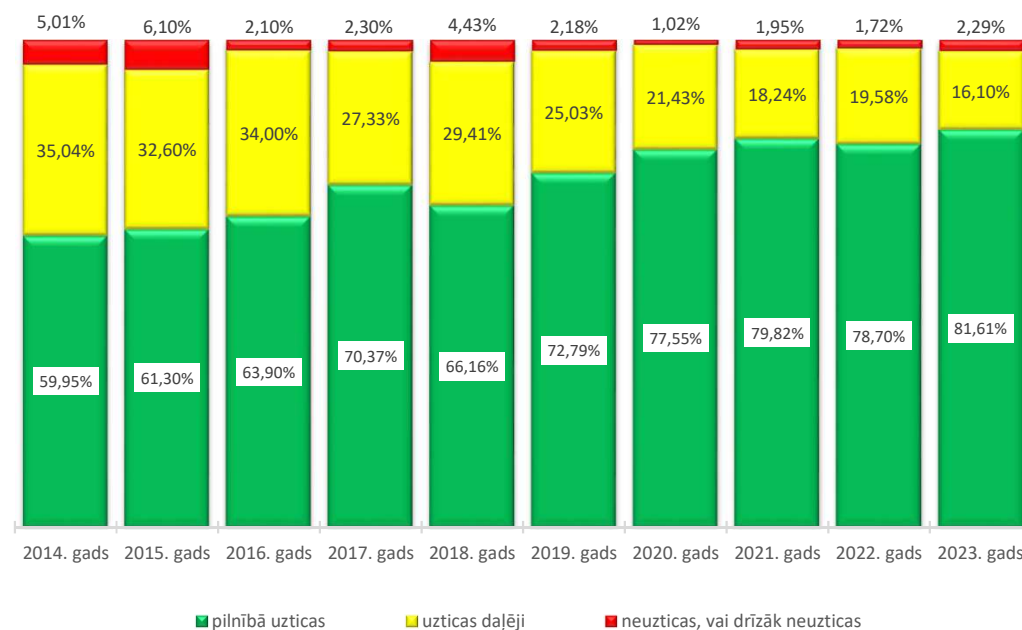
Vai Jūs uzticaties PMLP par savu personas datu drošību?

Saņemtas 1006 atbildes

Vērtējumu skaits 2023. gada aptaujā



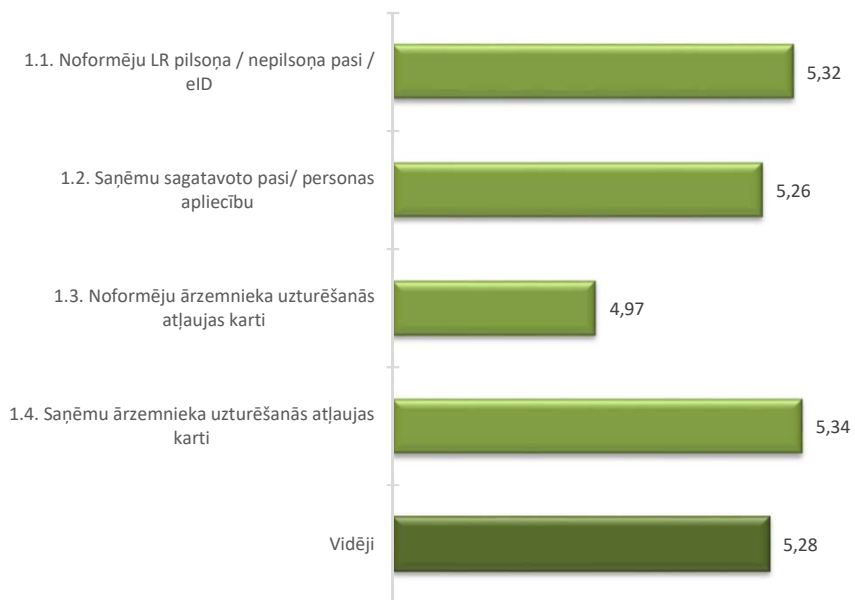
Uzticēšanās pakāpe



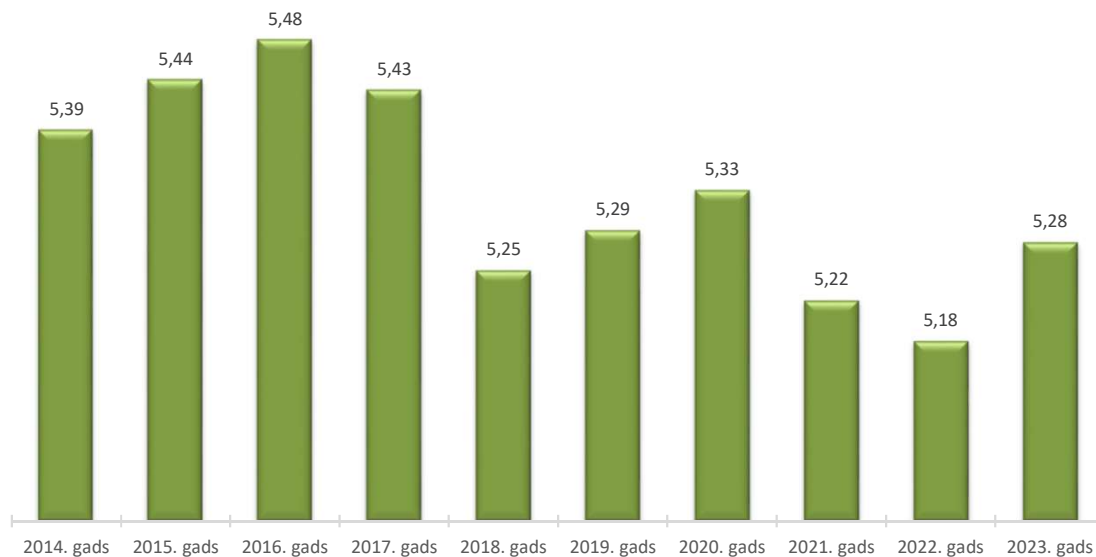
Kopējā klientu apmierinātība

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.

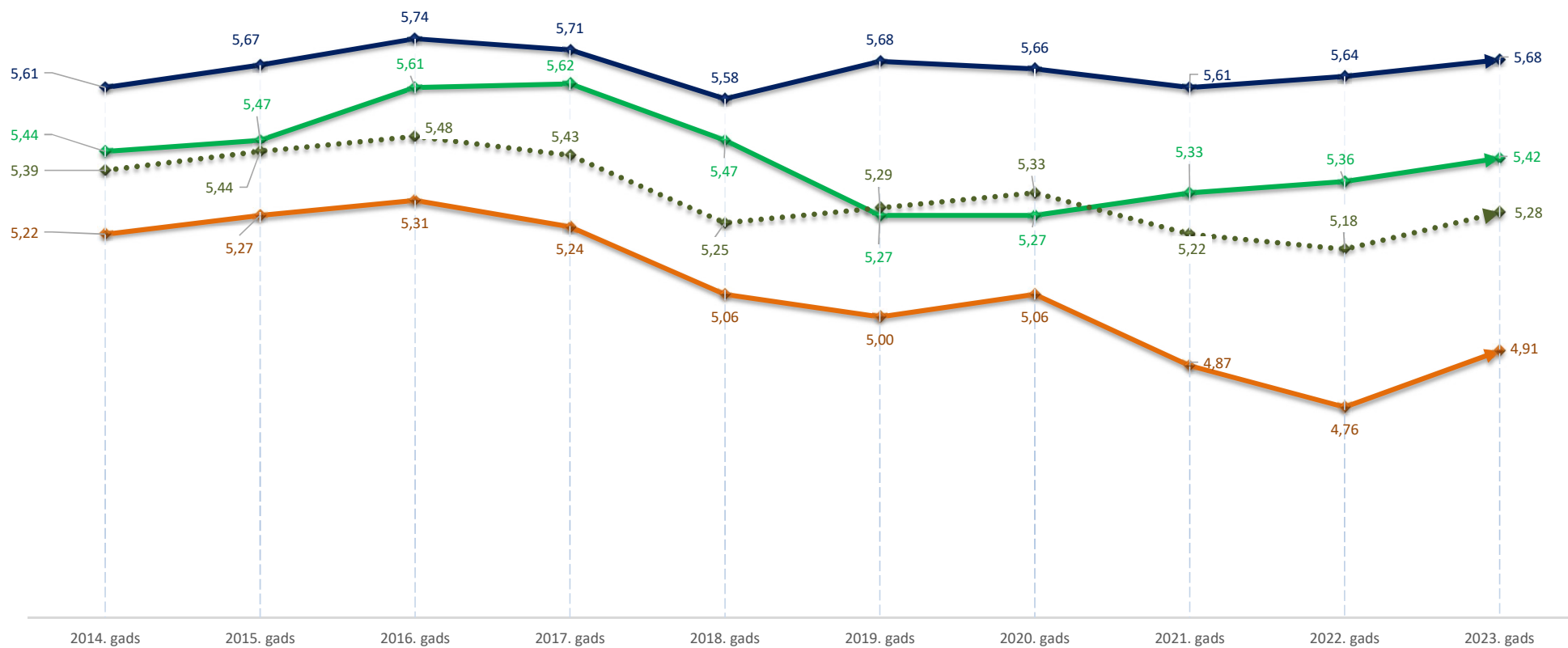
Kopējā klientu apmierinātība 2023. gada aptaujā (vidēji par 1 rādītāju)



Kopējais apmierinātības vērtējums (vidēji par 1 rādītāju)



Kopējā apmierinātība



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