

2018. gada nogalē veiktās klientu apmierinātības pētījuma rezultāti

Aizpildīto anketu skaits **1001**, tomēr ne visās anketās bija atbildēts uz visiem jautājumiem.

Anketas jautājums	Iespējamais punktu skaits	PMLP vidēji
2. Cik ļoti Jūs uzticaties PMLP par savu sniegto personas datu drošību?	no 3 līdz 1, kur 1 – pilnībā uzticos, 3 – drīzāk neuzticos	1.38
3. Kā jūs vērtējat PMLP sniegtā pakalpojuma kvalitāti?	no 1 līdz 6 par katru rādītāju, kur 1 – zemākais vērtējums; 6 – augstākais	5.47
5. Kā Jūs vērtējat šādus, ar apkalpošanu saistītos, aspektus Pilsonības un migrācijas lietu pārvaldē? (vidēji par 1 aspektu)		5.06
5.1.Darba laiks		4.95
5.2.Nodaļu skaits, to pieejamība		5.06
5.3.Informācijas sniegšanas operativitāte		5.31
5.4.Sazināšanās iespēja, zvanot uz nodaļas tālruni		5.03
5.5.Iespēja pierakstīties uz konkrētu pieraksta dienu un laiku		5.30
5.6.Informācijas pieejamība		5.28
5.7.Pakalpojuma saņemšanas termiņi		5.11
5.8. Pakalpojuma cena		4.46
6. Kā Jūs vērtējat apkalpojošo personālu? (vidēji par 1 faktoru)		5.58
6.1. Speciālista attieksme un apkalpošanas kultūra		5.59
6.2. Speciālista kompetence		5.60
6.3 Operativitāte		5.52
6.4. Personiska attieksme		5.60
Kopā par 3., 5. un 6. jautājumu – kopējā apmierinātība (vidēji par 1 rādītāju)		5.25

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

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

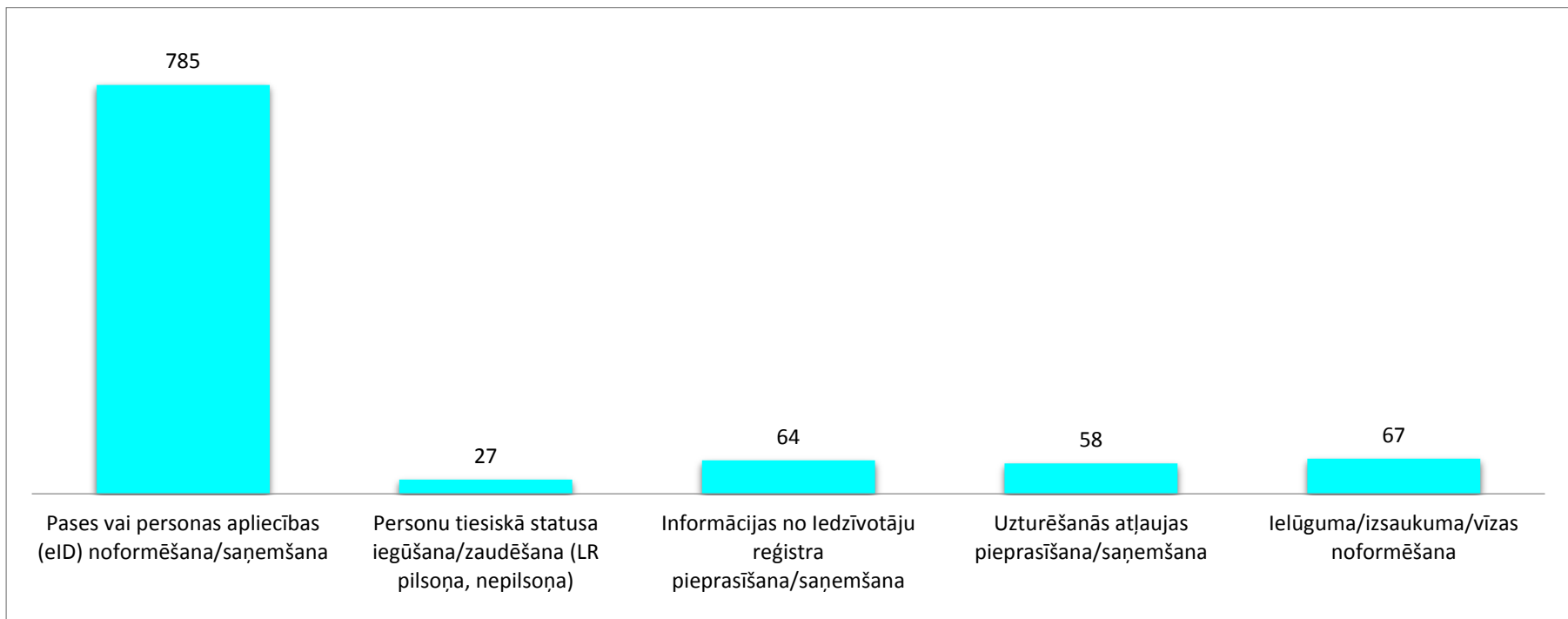
6. jautājums. **Kā Jūs vērtējat apkalpojošo personālu?**

3. & 5. & 6. jautājums. **Kopējā klientu apmierinātība**

Vidējās vērtības pakalpojumu griezumā

Pakalpojums, par kuru sniegts vērtējums	3.	5.1.	5.2.	5.3.	5.4.	5.5.	5.6.	5.7.	5.8.	5.	6.1	6.2.	6.3.	6.4	6.	3. & 5.& 6.
Pases vai personas apliecības (eID) noformēšana/saņemšana	5.48	4.95	5.13	5.36	5.1	5.43	5.33	5.12	4.46	5.11	5.6	5.6	5.54	5.62	5.59	5.29
Personu tiesiskā stāvokļa iegūšana/zaudēšana (LR pilsoņa, nepilsoņa)	5.52	4.93	5.3	5.41	5.26	5.27	5.3	5.33	5.31	5.25	5.67	5.74	5.56	5.72	5.66	5.4
Informācijas no iedzīvotāju reģistra pieprasīšana/saņemšana	5.27	4.86	4.74	4.92	4.92	4.8	4.97	5.02	4.19	4.82	5.41	5.44	5.31	5.42	5.39	5.03
Uzturēšanās atļaujas pieprasīšana/saņemšana	5.4	4.81	4.45	5.07	4.49	4.36	5	5.03	4.07	4.67	5.59	5.64	5.48	5.6	5.58	5.01
Ielūguma/izsaukuma/vīzas noformēšana	5.49	5.09	4.94	5.18	4.78	5.03	5.11	5.13	4.69	5	5.64	5.6	5.51	5.53	5.57	5.21
PMLP vidēji	5.47	4.95	5.06	5.31	5.03	5.30	5.28	5.11	4.46	5.06	5.59	5.60	5.52	5.60	5.58	5.25

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



Pakalpojums	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	Kopā
Pases vai personas apliecības (eID) noformēšana/saņemšana	200	208	164	137	55	16	5	785
Personu tiesiskā statusa iegūšana/zaudēšana (LR pilsoņa, nepilsoņa)	8	10	3	4	2			27
Informācijas no ledzīvotāju reģistra pieprasīšana/saņemšana	11	20	15	10	7	1		64
Uzturēšanās atļaujas pieprasīšana/saņemšana	6	17	18	10	5	1	1	58
Ielūguma/izsaukuma/vīzas noformēšana	4	30	18	12	2	1		67
Kopā	229	285	218	173	71	19	6	1001
% no visiem	22.9%	28.5%	21.8%	17.3%	7.1%	1.9%	0.6%	100%

Pakalpojums	sieviete	vīrietis	nav norādīts	kopā
Pases vai personas apliecības (eID) noformēšana/saņemšana	437	341	7	785
Personu tiesiskā statusa iegūšana/zaudēšana (LR pilsoņa, nepilsoņa)	16	10	1	27
Informācijas no ledzīvotāju reģistra pieprasīšana/saņemšana	31	30	3	64
Uzturēšanās atļaujas pieprasīšana/saņemšana	29	26	3	58
Ielūguma/izsaukuma/vīzas noformēšana	45	22		67
Kopā	558	429	14	1001
% no visiem	55.7%	42.9%	1.4%	100%

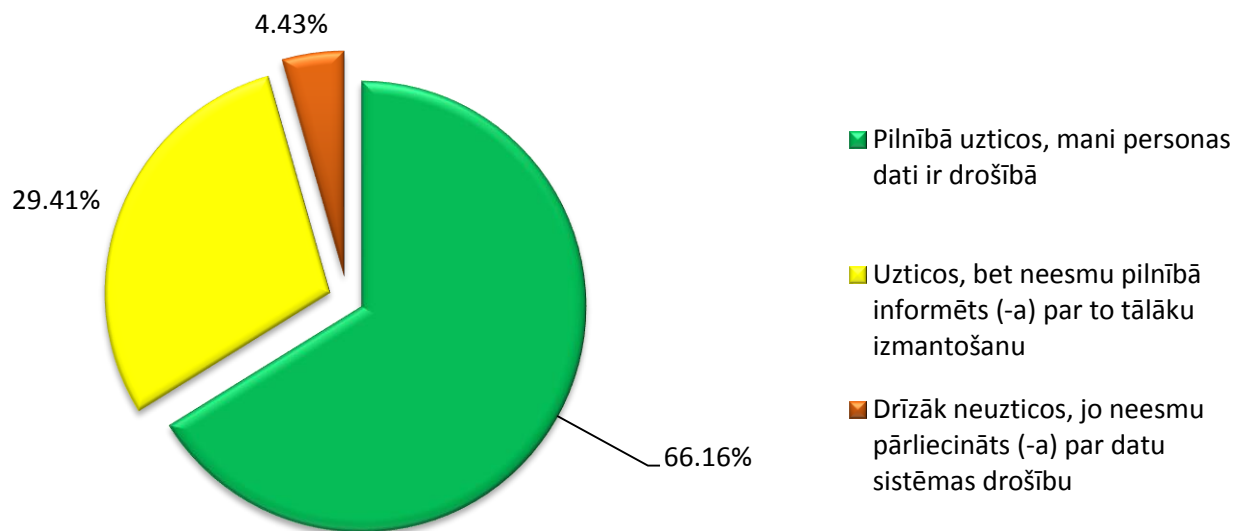
Pakalpojums	LR pilsonis	LR nepilsonis	citas valsts pilsonis	bezvalstnieks	nav norādīts	kopā
Pases vai personas apliecības (eID) noformēšana/saņemšana	704	71	1		9	785
Personu tiesiskā statusa iegūšana/zaudēšana (LR pilsoņa, nepilsoņa)	13	13	1			27
Informācijas no ledzīvotāju reģistra pieprasīšana/saņemšana	56	6	2			64
Uzturēšanās atļaujas pieprasīšana/saņemšana	8	3	45	1	1	58
Ielūguma/izsaukuma/vīzas noformēšana	55	12				67
Kopā	836	105	49	1	10	1001
% no visiem	83.5%	10.5%	4.9%	0.1%	1.0%	100%

2. jautājums. Cik ļoti Jūs uzticiaties PMLP par savu sniegto personas datu drošību?

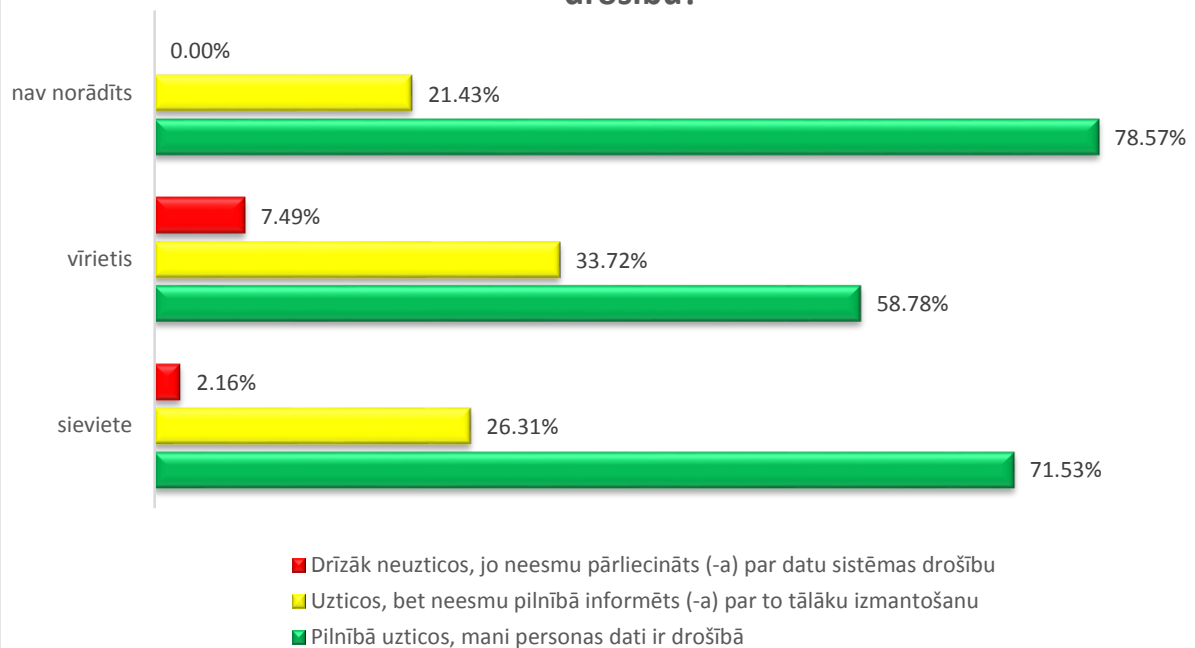
Reģions	Pilnībā uzticos, mani personas dati ir drošībā	Uzticos, bet neesmu pilnībā informēts (-a) par to tālāku izmantošanu	Drīzāk neuzticos, jo neesmu pārliecināts (-a) par datu sistēmas drošību	Kopā
Kurzeme	71.03%	24.30%	4.67%	100%
Latgale	69.44%	29.63%	0.93%	100%
Rīga un Jūrmala	61.98%	31.56%	6.46%	100%
Vidzeme	74.02%	25.98%	0.00%	100%
Zemgale	68.75%	28.13%	3.13%	100%
Vidēji pārvaldē	66.16%	29.41%	4.43%	100%

Pakalpojums	Pilnībā uzticos, mani personas dati ir drošībā	Uzticos, bet neesmu pilnībā informēts (-a) par to tālāku izmantošanu	Drīzāk neuzticos, jo neesmu pārliecināts (-a) par datu sistēmas drošību	Kopā
Pases vai personas apliecības (eID) noformēšana/saņemšana	64.53%	30.35%	5.12%	100%
Personu tiesiskā statusa iegūšana/zaudēšana (LR pilsoņa, nepilsoņa)	74.07%	25.93%	0.00%	100%
Informācijas no ledzīvotāju reģistra pieprasīšana/saņemšana	68.75%	29.69%	1.56%	100%
Uzturēšanās atļaujas pieprasīšana/saņemšana	73.68%	22.81%	3.51%	100%
Ielūguma/izsaukuma/vīzas noformēšana	73.13%	25.37%	1.49%	100%
Vidēji pārvaldē	66.16%	29.41%	4.43%	100%

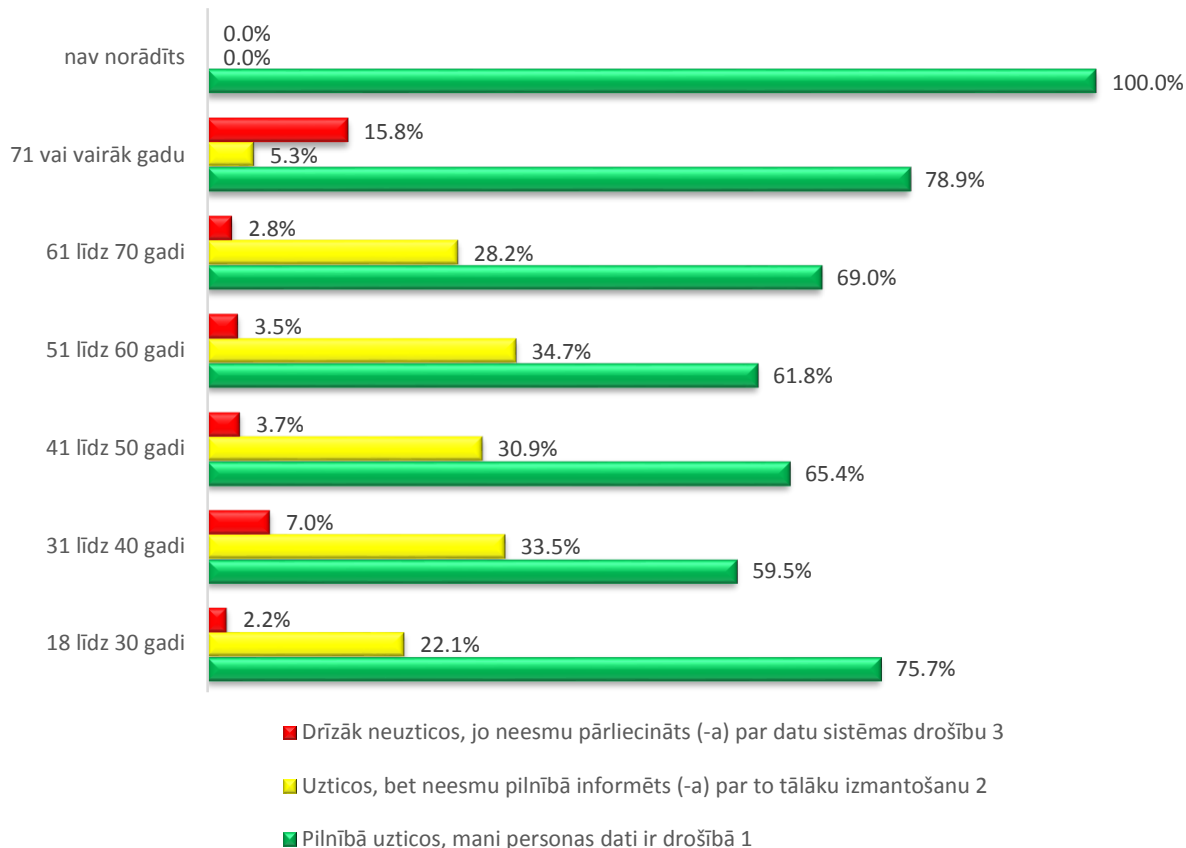
2. Cik ļoti Jūs uzticaties PMLP par savu sniegto personas datu drošību?



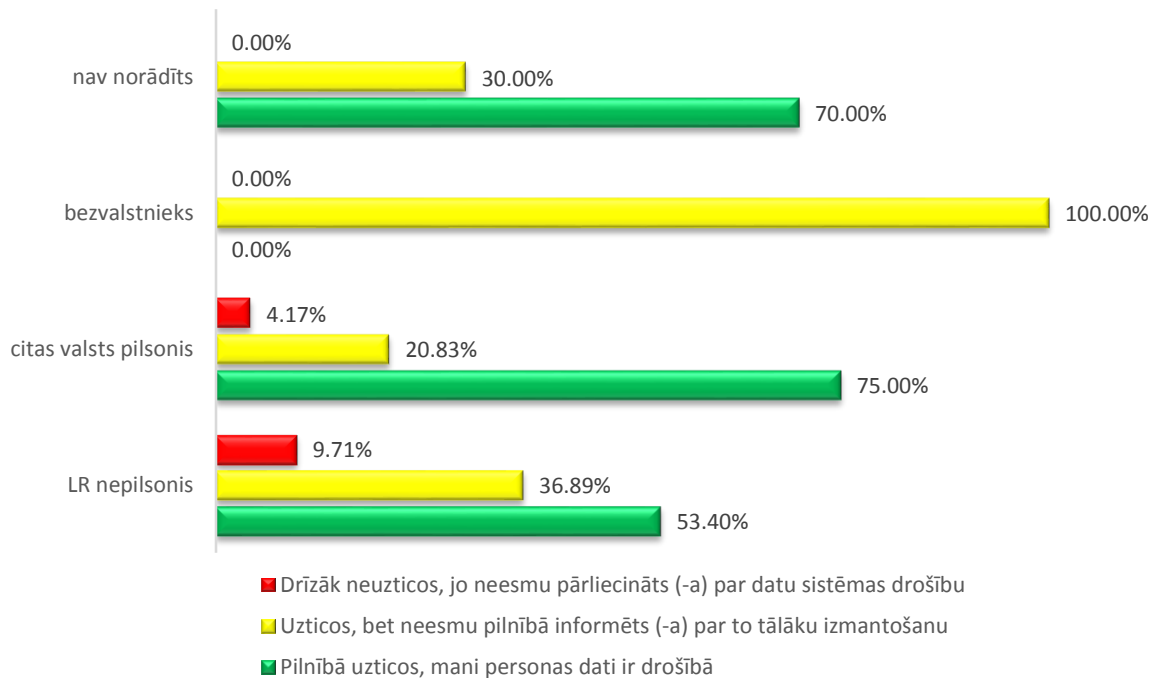
2. Cik ļoti Jūs uzticaties PMLP par savu sniegto personas datu drošību?



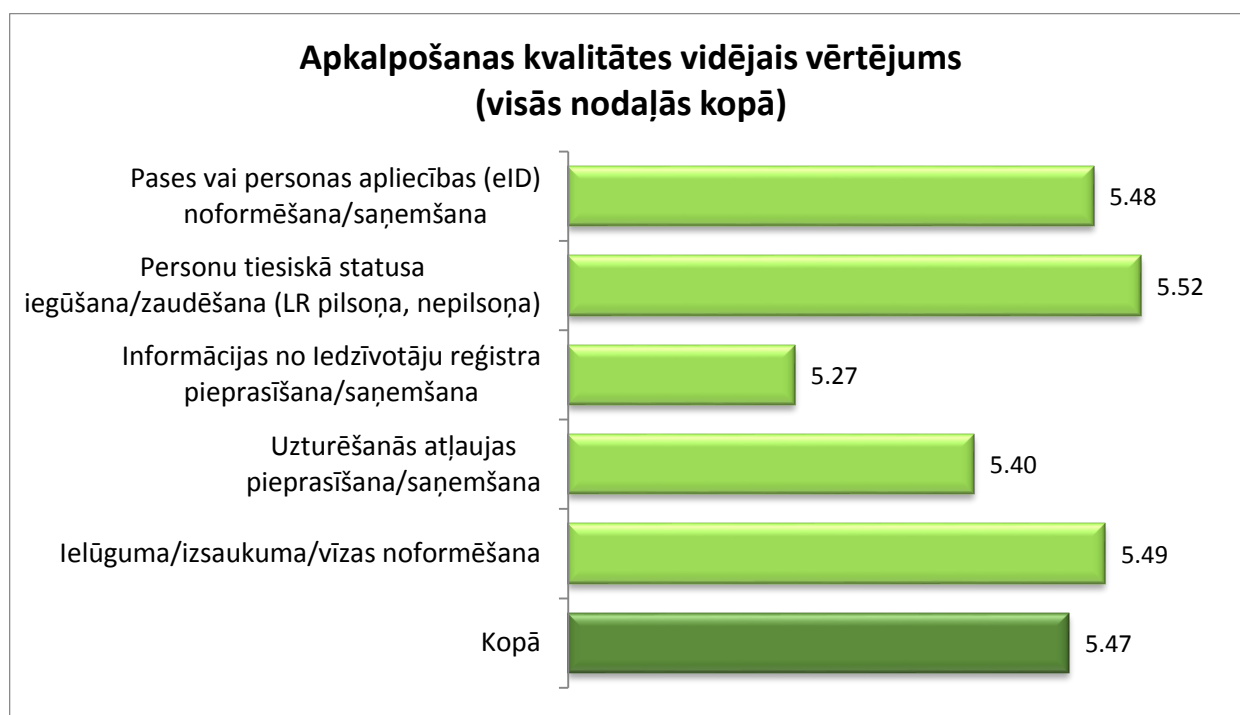
2. Cik ļoti Jūs uzticaties PMLP par savu sniegto personas datu drošību?



2. Cik ļoti Jūs uzticaties PMLP par savu sniegto personas datu drošību?



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



9. Jūsu dzimums	Vidējais vērtējums 5.47
sieviete	5.52
vīrietis	5.41
nav norādīts dzimums	5.07

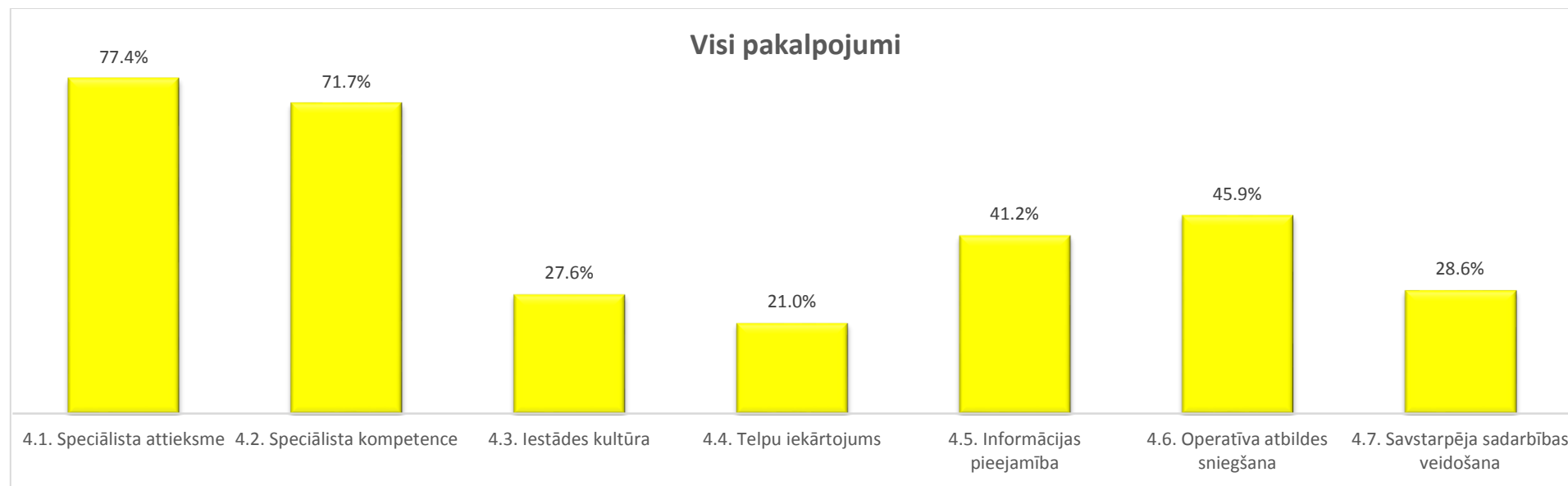
10. Jūsu vecums	Vidējais vērtējums 5.47
18 līdz 30 gadi	5.58
31 līdz 40 gadi	5.46
41 līdz 50 gadi	5.45
51 līdz 60 gadi	5.31
61 līdz 70 gadi	5.52
71 vai vairāk gadu	5.63
nav norādīts vecums	5.50

11. Jūsu tiesiskais statuss LR	Vidējais vērtējums 5.47
LR pilsonis	5.51
LR nepilsonis	5.19
citas valsts pilsonis	5.37
Bezvalstnieks (1 anketa)	6.00
nav norādīts statuss	5.20

Reģions	Vidējais vērtējums 5.47
Kurzeme	5.60
Latgale	5.78
Rīga un Jūrmala	5.30
Vidzeme	5.69
Zemgale	5.53

4. jautājums. **Kuri faktori Jums ir svarīgi klientu apkalpošanā ikdienā?** (Bija iespējams atzīmēt vairākas atbildes katrā anketā)

Anketu daudzums, kurās attiecīgais faktors izvēlēts



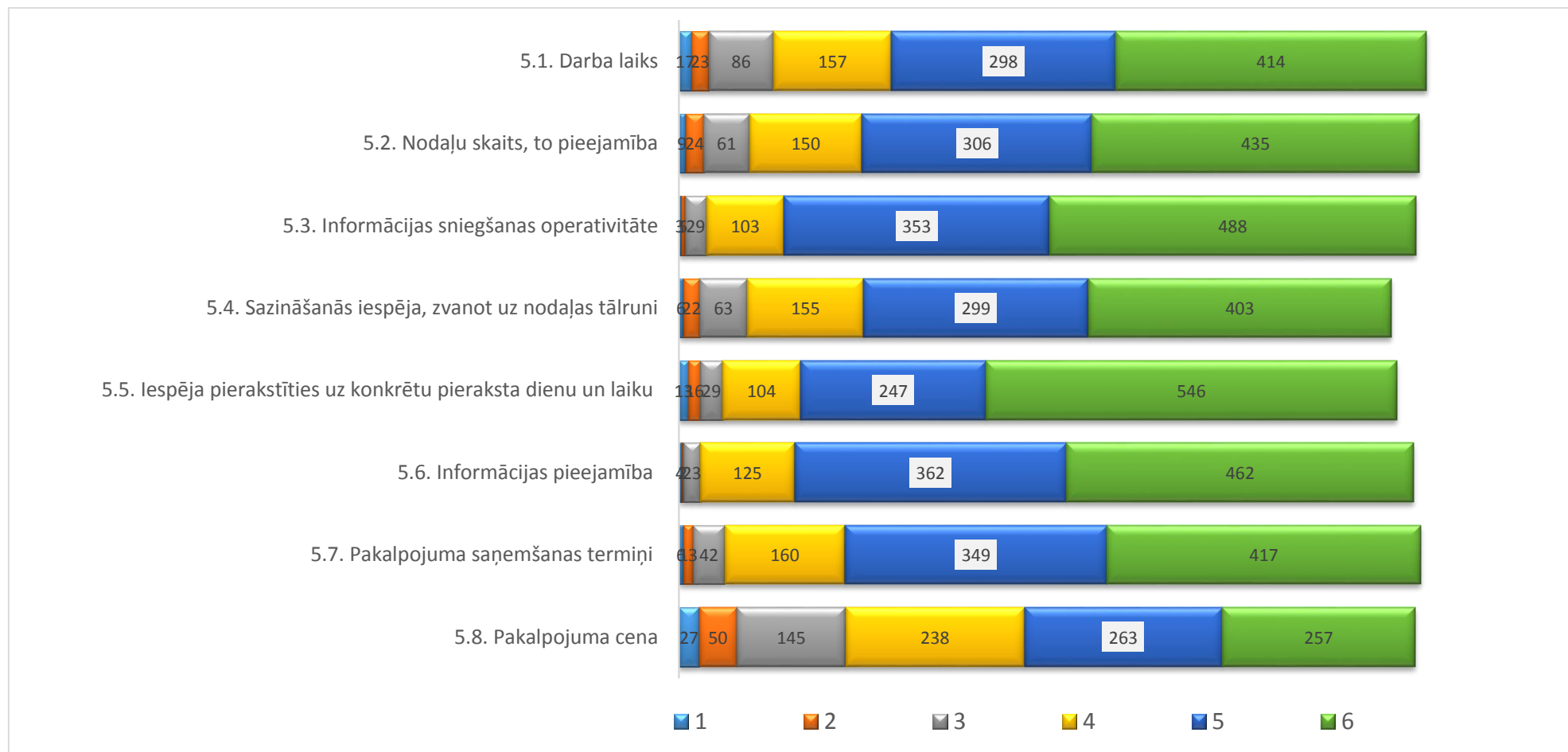
Pakalpojums	4.1. Speciālista attieksme	4.2. Speciālista kompetence	4.3. Iestādes kultūra	4.4. Telpu iekārtojums	4.5. Informācijas pieejamība	4.6. Operatīva atbildes sniegšana	4.7. Savstarpēja sadarbības veidošana	4.8. cits	Kopā atbildes	Kopā anketas
Pases vai personas apliecības (eID) noformēšana/saņemšana	77.8%	70.3%	28.5%	21.5%	39.7%	42.7%	25.9%	0.8%	2 406	785
Personu tiesiskā statusa iegūšana/zaudēšana (LR pilsoņa, nepilsoņa)	74.1%	70.4%	18.5%	18.5%	40.7%	48.1%	25.9%	0.0%	80	27
Informācijas no ledzīvotāju reģistra pieprasīšana/saņemšana	73.4%	67.2%	21.9%	15.6%	42.2%	48.4%	35.9%	1.6%	195	64
Uzturēšanās atļaujas pieprasīšana/saņemšana	70.7%	82.8%	24.1%	27.6%	46.6%	63.8%	37.9%	0.0%	205	58
Ielūguma/izsaukuma/vīzas noformēšana	83.6%	83.6%	28.4%	14.9%	52.2%	64.2%	46.3%	1.5%	250	67
Kopā	77.4%	71.7%	27.6%	21.0%	41.2%	45.9%	28.6%	0.8%	3 136	1 001

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	Kopā
4.1. Speciālista attieksme	195	226	167	118	49	17	3	775
4.2. Speciālista kompetence	152	225	150	128	49	9	5	718
4.3. Iestādes kultūra	59	81	56	55	17	7	1	276
4.4. Telpu iekārtojums	55	57	48	35	10	5		210
4.5. Informācijas pieejamība	106	129	91	57	22	5	2	412
4.6. Operatīva atbildes sniegšana	103	164	97	64	24	5	2	459
4.7. Savstarpēja sadarbības veidošana	65	102	58	34	22	4	1	286
4.8. cits	1	1	4	2				8
Anketu skaits	229	285	218	173	71	19	6	1 001
Faktori 1 anketā vidēji	3.21	3.46	3.08	2.85	2.72	2.74	2.33	3.14

Faktori	sieviete	vīrietis	nav norādīts	Kopā
4.1. Speciālista attieksme	459	308	8	775
4.2. Speciālista kompetence	404	304	10	718
4.3. Iestādes kultūra	158	114	4	276
4.4. Telpu iekārtojums	121	86	3	210
4.5. Informācijas pieejamība	248	160	4	412
4.6. Operatīva atbildes sniegšana	260	196	3	459
4.7. Savstarpēja sadarbības veidošana	164	118	4	286
4.8. cits	3	5		8
Anketu skaits	558	429	14	1 001
Faktori 1 anketā vidēji	3.26	3.01	2.57	3.14

Faktori	LR pilsonis	LR nepilsonis	citas valsts pilsonis	bezvalstnieks	nav norādīts	Kopā
4.1. Speciālista attieksme	666	67	36		6	775
4.2. Speciālista kompetence	587	81	42		8	718
4.3. Iestādes kultūra	234	30	10		2	276
4.4. Telpu iekārtojums	172	26	11		1	210
4.5. Informācijas pieejamība	348	34	26		4	412
4.6. Operatīva atbildes sniegšana	390	35	31	1	2	459
4.7. Savstarpēja sadarbības veidošana	240	24	17		5	286
4.8. cits	8					8
Anketu skaits	836	105	49	1	10	1 001
Faktori 1 anketā vidēji	3.16	2.83	3.53	1.00	2.80	3.14

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



Pakalpojums	5.1. Darba laiks	5.2. Nodaļu skaits, to pieejamība	5.3. Informācijas sniegšanas operativitāte	5.4. Sazināšanās iespēja, zvanot uz nodaļas tālruni	5.5. Iespēja pierakstīties uz konkrētu pieraksta dienu un laiku	5.6. Informācijas pieejamība	5.7. Pakalpojuma saņemšanas termiņi	5.8. Pakalpoju ma cena
Pases vai personas apliecības (eID) noformēšana/saņemšana	4.95	5.13	5.36	5.10	5.43	5.33	5.12	4.46
Personu tiesiskā statusa iegūšana/zaudēšana (LR pilsoņa, nepilsoņa)	4.93	5.30	5.41	5.26	5.27	5.30	5.33	5.31
Informācijas no ledzīvotāju reģistra pieprasīšana/saņemšana	4.86	4.74	4.92	4.92	4.80	4.97	5.02	4.19
Uzturēšanās atļaujas pieprasīšana/saņemšana	4.81	4.45	5.07	4.49	4.36	5.00	5.03	4.07
Ielūguma/izsaukuma/vīzas noformēšana	5.09	4.94	5.18	4.78	5.03	5.11	5.13	4.69
Vidēji	4.95	5.06	5.31	5.03	5.30	5.28	5.11	4.46

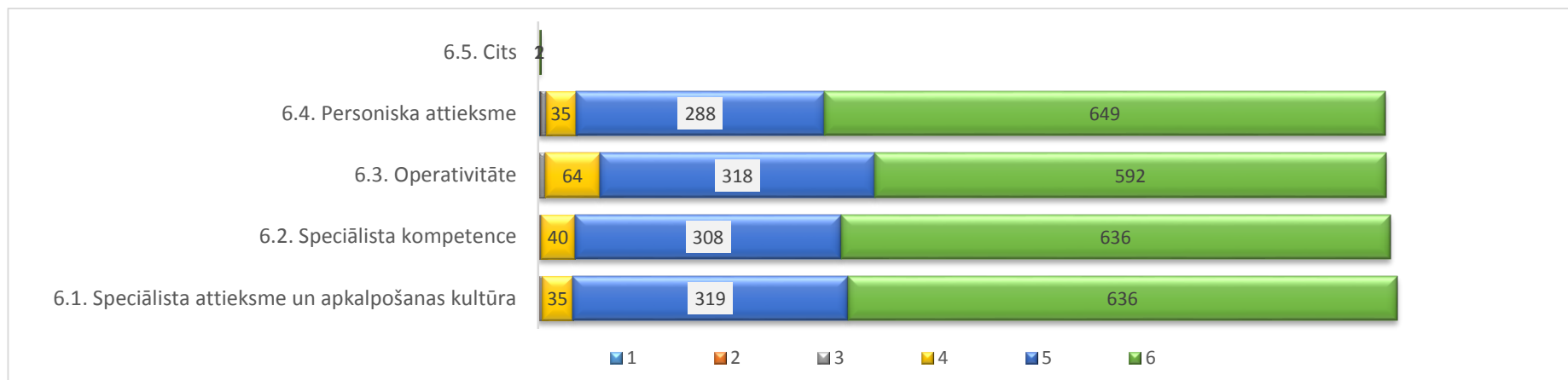
Aspekti	18 līdz 30 gadi	31 līdz 40 gadi	41 līdz 50 gadi	51 līdz 60 gadi	61 līdz 70 gadi	71 vai vairāk gadu	nav norādīts	Vidēji
5.1. Darba laiks	5.08	4.82	4.86	4.88	5.27	5.65	5.17	4.95
5.2. Nodaļu skaits, to pieejamība	5.17	4.93	4.99	5.08	5.20	5.67	5.17	5.06
5.3. Informācijas sniegšanas operativitāte	5.45	5.20	5.19	5.31	5.52	5.76	5.17	5.31
5.4. Sazināšanās iespēja, zvanot uz nodaļas tālruni	5.23	4.88	4.92	5.04	5.17	5.81	5.33	5.03
5.5. Iespēja pierakstīties uz konkrētu pieraksta dienu un laiku	5.45	5.18	5.19	5.34	5.42	5.71	5.17	5.30
5.6. Informācijas pieejamība	5.48	5.19	5.16	5.20	5.36	5.76	5.50	5.28
5.7. Pakalpojuma saņemšanas termiņi	5.28	5.01	5.03	4.99	5.36	5.56	5.67	5.11
5.8. Pakalpojuma cena	4.82	4.37	4.31	4.41	4.28	4.06	4.67	4.46
Vidēji par vienu aspektu	5.24	4.94	4.96	5.04	5.20	5.50	5.23	5.06

Aspekti	sieviete	vīrietis	nav norādīts	Vidēji
5.1. Darba laiks	4.97	4.92	5.07	4.95
5.2. Nodaļu skaits, to pieejamība	5.15	4.96	4.43	5.06
5.3. Informācijas sniegšanas operativitāte	5.36	5.26	4.79	5.31
5.4. Sazināšanās iespēja, zvanot uz nodaļas tālruni	5.11	4.95	4.62	5.03
5.5. Iespēja pierakstīties uz konkrētu pieraksta dienu un laiku	5.37	5.24	4.08	5.30
5.6. Informācijas pieejamība	5.34	5.20	4.86	5.28
5.7. Pakalpojuma saņemšanas termiņi	5.24	4.95	4.86	5.11
5.8. Pakalpojuma cena	4.58	4.32	4.00	4.46
Vidēji par vienu aspektu	5.14	4.98	4.60	5.06

Aspekti	LR pilsonis	LR nepilsonis	citās valsts pilsonis	bezvalstnieks	nav norādīts	Vidēji
5.1. Darba laiks	4.95	5.09	4.67	5.00	4.80	4.95
5.2. Nodaļu skaits, to pieejamība	5.12	4.81	4.42	3.00	5.40	5.06
5.3. Informācijas sniegšanas operativitāte	5.35	5.06	5.00	6.00	5.50	5.31
5.4. Sazināšanās iespēja, zvanot uz nodaļas tālruni	5.09	4.86	4.33	6.00	5.30	5.03
5.5. Iespēja pierakstīties uz konkrētu pieraksta dienu un laiku	5.37	5.11	4.34	6.00	5.70	5.30
5.6. Informācijas pieejamība	5.32	5.02	4.98		5.50	5.28
5.7. Pakalpojuma saņemšanas termiņi	5.15	4.84	5.00	6.00	5.30	5.11
5.8. Pakalpojuma cena	4.49	4.39	3.98	4.00	4.60	4.46
Vidēji par vienu aspektu	5.10	4.91	4.61	5.14	5.26	5.06

Aspekti	Kurzeme	Latgale	Rīga un Jūrmala	Vidzeme	Zemgale	Vidēji
5.1. Darba laiks	4.87	5.41	4.94	5.03	4.57	4.95
5.2. Nodaļu skaits, to pieejamība	5.39	5.75	4.77	5.27	5.17	5.06
5.3. Informācijas sniegšanas operativitāte	5.44	5.80	5.07	5.64	5.44	5.31
5.4. Sazināšanās iespēja, zvanot uz nodaļas tālruni	5.47	5.67	4.64	5.41	5.40	5.03
5.5. Iespēja pierakstīties uz konkrētu pieraksta dienu un laiku	5.70	5.81	5.02	5.50	5.53	5.30
5.6. Informācijas pieejamība	5.51	5.71	5.04	5.52	5.43	5.28
5.7. Pakalpojuma saņemšanas termiņi	5.24	5.53	4.91	5.41	5.19	5.11
5.8. Pakalpojuma cena	4.53	4.92	4.30	4.80	4.34	4.46
Vidēji par vienu aspektu	5.27	5.58	4.84	5.33	5.11	5.06

6. jautājums. Kā Jūs vērtējat apkalpojošo personālu?



Pakalpojums	6.1. Speciālista attieksme un apkalpošanas kultūra	6.2. Speciālista kompetence	6.3. Operativitāte	6.4. Personiska attieksme	6.5. Cits
Pases vai personas apliecības (eID) noformēšana/saņemšana	5.60	5.60	5.54	5.62	5.33
Personu tiesiskā statusa iegūšana/zaudēšana (LR pilsoņa, nepilsoņa)	5.67	5.74	5.56	5.72	
Informācijas no ledzīvotāju reģistra pieprasīšana/saņemšana	5.41	5.44	5.31	5.42	
Uzturēšanās atļaujas pieprasīšana/saņemšana	5.59	5.64	5.48	5.60	
Ielūguma/izsaukuma/vīzas noformēšana	5.64	5.60	5.51	5.53	
Vidēji	5.59	5.60	5.52	5.60	5.33

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
6.1. Speciālista attieksme un apkalpošanas kultūra	5.61	5.61	5.56	5.52	5.68	5.89	5.50	5.59
6.2. Speciālista kompetence	5.66	5.57	5.60	5.52	5.61	5.94	5.50	5.60
6.3. Operativitāte	5.59	5.50	5.49	5.41	5.66	5.94	5.50	5.52
6.4. Personiska attieksme	5.65	5.58	5.61	5.53	5.72	5.61	5.50	5.60
6.5. Cits	6.00				5.00			5.33
Vidēji par vienu faktoru	5.62	5.56	5.57	5.50	5.67	5.66	5.50	5.58

Faktori	sieviete	vīrietis	nav norādīts	Vidēji
6.1. Speciālista attieksme un apkalpošanas kultūra	5.65	5.53	5.33	5.59
6.2. Speciālista kompetence	5.65	5.54	5.25	5.60
6.3. Operativitāte	5.58	5.46	5.17	5.52
6.4. Personiska attieksme	5.66	5.54	5.58	5.60
6.5. Cits	5.00	6.00		5.33
Vidēji par vienu faktoru	5.63	5.52	5.33	5.58

Faktori	LR pilsonis	LR nepilsonis	citas valsts pilsonis	bezvalstnieks	nav norādīts	Vidēji
6.1. Speciālista attieksme un apkalpošanas kultūra	5.62	5.38	5.57	6.00	5.75	5.59
6.2. Speciālista kompetence	5.63	5.36	5.59	6.00	5.75	5.60
6.3. Operativitāte	5.55	5.28	5.47	6.00	5.75	5.52
6.4. Personiska attieksme	5.63	5.39	5.53	6.00	5.75	5.60
6.5. Cits	5.33					5.33
Vidēji par vienu faktoru	5.61	5.36	5.54	6.00	5.75	5.58

Faktori	Kurzeme	Latgale	Rīga un Jūrmala	Vidzeme	Zemgale	Vidēji
6.1. Speciālista attieksme un apkalpošanas kultūra	5.70	5.93	5.43	5.81	5.68	5.59
6.2. Speciālista kompetence	5.71	5.91	5.44	5.83	5.65	5.60
6.3. Operativitāte	5.66	5.86	5.34	5.76	5.61	5.52
6.4. Personiska attieksme	5.73	5.92	5.44	5.79	5.72	5.60
Vidēji par vienu faktoru	5.70	5.90	5.41	5.80	5.68	5.58

3. & 5. & 6. jautājums. **Kopējā klientu apmierinātība**

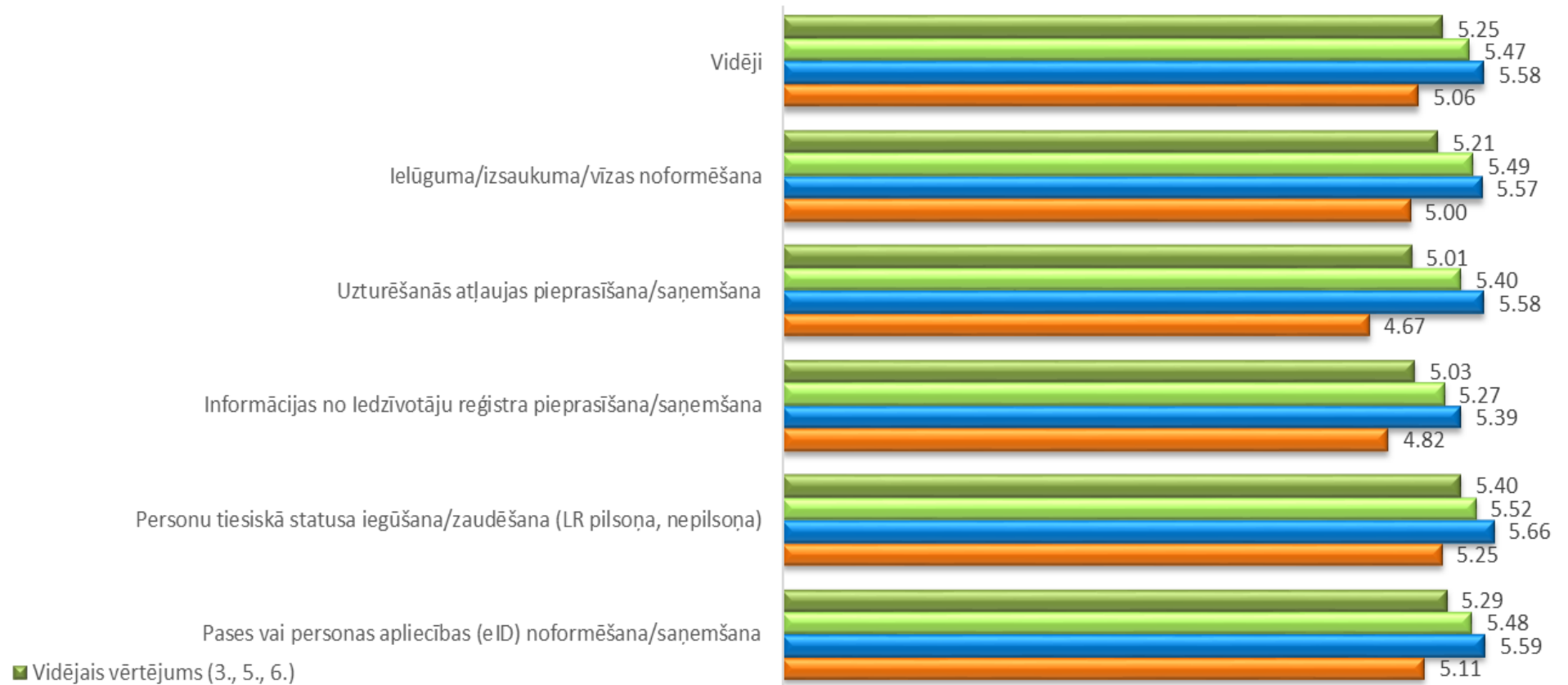
Apmierinātības vidējais vērtējums (kopā visi rādītāji)	Kurzeme	Latgale	Rīga un Jūrmala	Vidzeme	Zemgale	Vidēji
3. Kā jūs vērtējat PMLP sniegtā pakalpojuma kvalitāti?	5.60	5.78	5.30	5.69	5.53	5.47
5. Kā Jūs vērtējat šādus ar apkalpošanu saistītus aspektus Pilsonības un migrācijas lietu pārvaldē?	5.27	5.58	4.84	5.33	5.11	5.06
6. Kā Jūs vērtējat apkalpojošo personālu?	5.70	5.90	5.41	5.80	5.68	5.58
Kopā apmierinātības faktori (3.+5.+6. jautājumi)	5.43	5.69	5.05	5.50	5.33	5.25

Apmierinātības vidējais vērtējums (kopā visi rādītāji)	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. Kā jūs vērtējat PMLP sniegtā pakalpojuma kvalitāti?	5.58	5.46	5.45	5.31	5.52	5.63	5.50	5.47
5. Kā Jūs vērtējat šādus ar apkalpošanu saistītus aspektus Pilsonības un migrācijas lietu pārvaldē?	5.24	4.94	4.96	5.04	5.20	5.50	5.23	5.06
6. Kā Jūs vērtējat apkalpojošo personālu?	5.62	5.56	5.57	5.50	5.67	5.66	5.50	5.58
Kopā apmierinātības faktori (3.+5.+6. jautājumi)	5.39	5.18	5.19	5.21	5.36	5.48	5.33	5.25

Apmierinātības vidējais vērtējums (kopā visi rādītāji)	sieviete	vīrietis	nav norādīts	vidēji
3. Kā jūs vērtējat PMLP sniegtā pakalpojuma kvalitāti?	5.52	5.41	5.07	5.47
5. Kā Jūs vērtējat šādus ar apkalpošanu saistītus aspektus Pilsonības un migrācijas lietu pārvaldē?	5.14	4.98	4.60	5.06
6. Kā Jūs vērtējat apkalpojošo personālu?	5.63	5.52	5.33	5.58
Kopā apmierinātības faktori (3.+5.+6. jautājumi)	5.32	5.17	4.87	5.25

Apmierinātības vidējais vērtējums (kopā visi rādītāji)	LR pilsonis	LR nepilsonis	citas valsts pilsonis	bezvalstnieks	nav norādīts	vidēji
3. Kā jūs vērtējat PMLP sniegtā pakalpojuma kvalitāti?	5.51	5.19	5.37	6.00	5.20	5.47
5. Kā Jūs vērtējat šādus ar apkalpošanu saistītus aspektus Pilsonības un migrācijas lietu pārvaldē?	5.10	4.91	4.61	5.14	5.26	5.06
6. Kā Jūs vērtējat apkalpojošo personālu?	5.61	5.36	5.54	6.00	5.75	5.58
Kopā apmierinātības faktori (3.+5.+6. jautājumi)	5.29	5.06	4.96	5.50	5.39	5.25

Kopējā apmierinātība un atsevišķi rādītāji



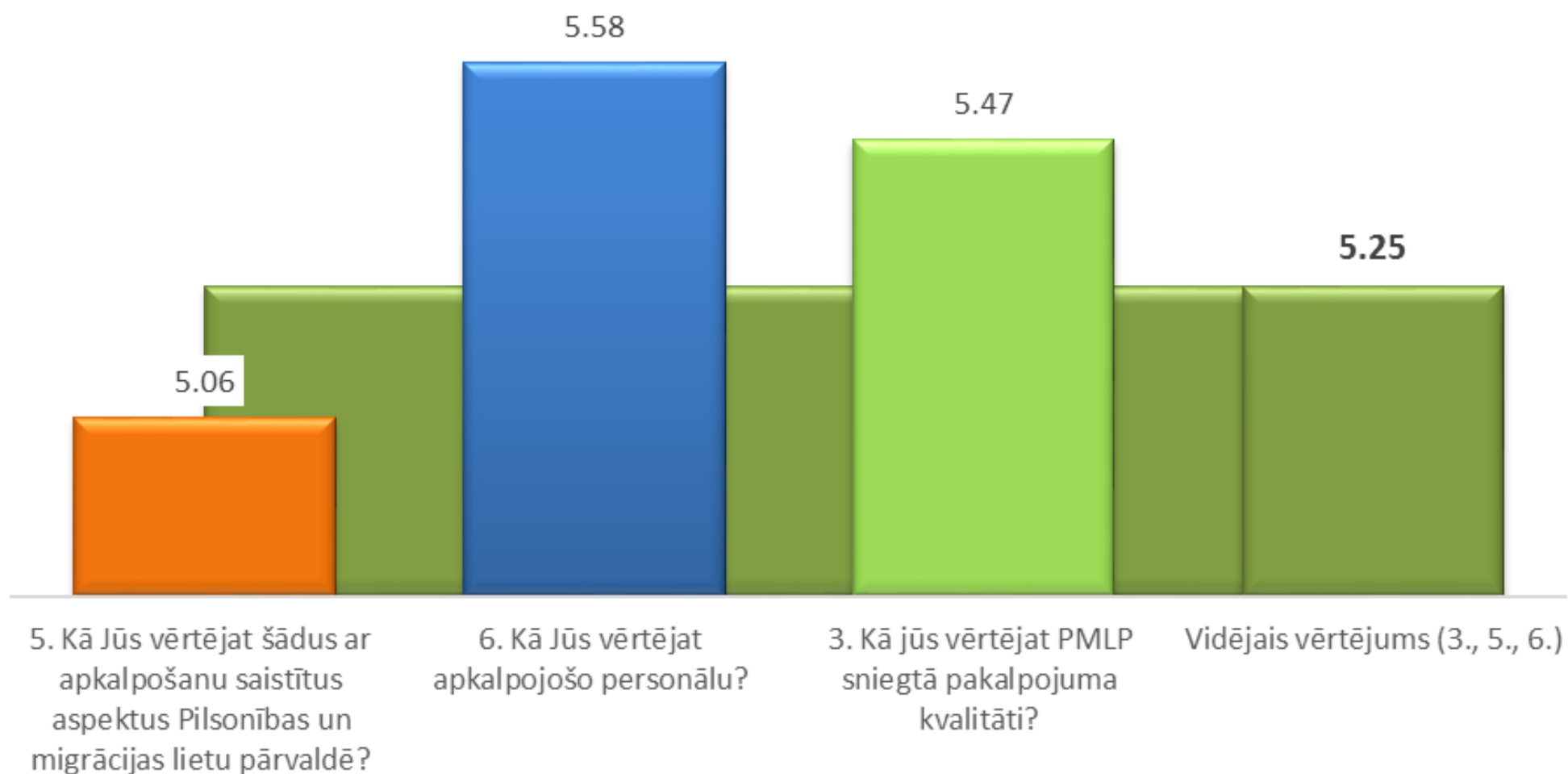
■ Vidējais vērtējums (3., 5., 6.)

■ 3. Kā jūs vērtējat PMLP sniegtā pakalpojuma kvalitāti?

■ 6. Kā Jūs vērtējat apkalpojošo personālu?

■ 5. Kā Jūs vērtējat šādus ar apkalpošanu saistītus aspektus Pilsonības un migrācijas lietu pārvaldē?

Kopējā apmierinātība un atsevišķi rādītāji

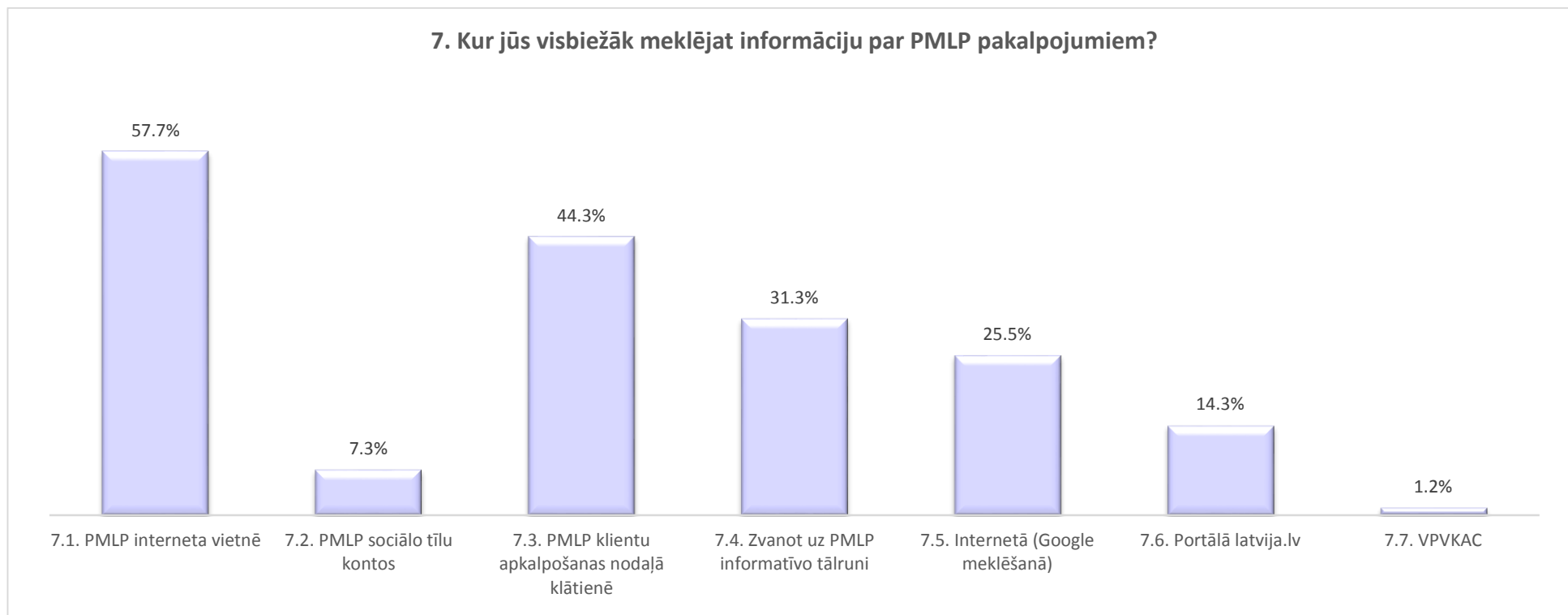


Personāls ir mūsu zelts, kas ceļ pārvaldes kopīgos rādītājus uz augšu. 😊

Salīdzinājums dažādu faktoru un aspektu (5. un 6. jautājumi) vērtējumā, ko snieguši visi respondenti un tie, kuri bija izvēlējušies (Izlase) attiecīgo 4.x. faktoru kā svarīgu.

Faktors	4.1. Speciālista attieksme		4.2. Speciālista kompetence		4.3. Iestādes kultūra		4.4. Telpu iekārtojums		4.5. Informācijas pieejamība		4.6. Operatīva atbildes sniegšana		4.7. Savstarpēja sadarbības veidošana	
Cik anketās izvēlēts 4.x. faktors (Izlase)	775 (77.4%)		718 (71.7%)		276 (27.6%)		210 (21.0%)		412 (41.2%)		459 (45.9%)		286 (28.6%)	
Aspekti/faktori	Visi	Izlase	Visi	Izlase	Visi	Izlase	Visi	Izlase	Visi	Izlase	Visi	Izlase	Visi	Izlase
5.1.	4.95	4.96	4.95	4.96	4.95	4.99	4.95	4.91	4.95	4.96	4.95	4.87	4.95	4.95
5.2.	5.06	5.10	5.06	5.01	5.06	5.09	5.06	4.97	5.06	5.11	5.06	5.02	5.06	5.13
5.3.	5.31	5.36	5.31	5.29	5.31	5.33	5.31	5.28	5.31	5.34	5.31	5.30	5.31	5.36
5.4.	5.03	5.09	5.03	4.96	5.03	5.12	5.03	5.05	5.03	5.06	5.03	4.98	5.03	5.15
5.5.	5.30	5.34	5.30	5.25	5.30	5.37	5.30	5.33	5.30	5.24	5.30	5.24	5.30	5.28
5.6.	5.28	5.31	5.28	5.23	5.28	5.27	5.28	5.22	5.28	5.31	5.28	5.28	5.28	5.37
5.7.	5.11	5.16	5.11	5.08	5.11	5.16	5.11	5.06	5.11	5.19	5.11	5.12	5.11	5.24
5.8.	4.46	4.50	4.46	4.42	4.46	4.58	4.46	4.56	4.46	4.57	4.46	4.50	4.46	4.56
5.	5.06	5.10	5.06	5.02	5.06	5.11	5.06	5.04	5.06	5.09	5.06	5.04	5.06	5.13
6.1	5.59	5.63	5.59	5.57	5.59	5.58	5.59	5.48	5.59	5.64	5.59	5.63	5.59	5.66
6.2	5.60	5.64	5.60	5.59	5.60	5.62	5.60	5.54	5.60	5.63	5.60	5.64	5.60	5.63
6.3.	5.52	5.56	5.52	5.48	5.52	5.56	5.52	5.45	5.52	5.56	5.52	5.56	5.52	5.57
6.4.	5.60	5.64	5.60	5.58	5.60	5.63	5.60	5.53	5.60	5.64	5.60	5.62	5.60	5.70
6.	5.58	5.62	5.58	5.56	5.58	5.59	5.58	5.50	5.58	5.62	5.58	5.61	5.58	5.64
3. +5.+6.	5.25	5.29	5.25	5.22	5.25	5.29	5.25	5.21	5.25	5.29	5.25	5.25	5.25	5.32

7. jautājums. **Kur Jūs visbiežāk meklējat informāciju par PMLP vai tās pakalpojumiem?** (Vairākas atbildes bija iespējams izvēlēties katrā anketā)



Tiesiskais statuss LR	7.1. PMLP interneta vietnē	7.2. PMLP sociālo tīlu kontos	7.3. PMLP klientu apkalpošanas nodaļā klātienē	7.4. Zvanot uz PMLP informatīvo tālruni	7.5. Internetā (Google meklēšanā)	7.6. Portālā latvija.lv	7.7. VPKAC	Kopā atbildes	Kopā anketas
LR pilsonis	503	62	342	242	227	130	10	1 516	836
LR nepilsonis	41	8	68	46	17	6	1	187	105
citas valsts pilsonis	29	2	27	22	10	6	1	97	49
bezvalstnieks				1				1	1
nav norādīts	5	1	6	2	1	1		16	10
	578	73	443	313	255	143	12	1 817	1 001

Tiesiskais statuss LR	7.1. PMLP interneta vietnē	7.2. PMLP sociālo tīlu kontos	7.3. PMLP klientu apkalpošanas nodaļā klātienē	7.4. Zvanot uz PMLP informatīvo tālruni	7.5. Internetā (Google meklēšanā)	7.6. Portālā latvija.lv	7.7. VPVKAC
LR pilsonis	60.2%	7.4%	40.9%	28.9%	27.2%	15.6%	1.2%
LR nepilsonis	39.0%	7.6%	64.8%	43.8%	16.2%	5.7%	1.0%
citās valsts pilsonis	59.2%	4.1%	55.1%	44.9%	20.4%	12.2%	2.0%
bezvalstnieks	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
nav norādīts	50.0%	10.0%	60.0%	20.0%	10.0%	10.0%	0.0%
	57.7%	7.3%	44.3%	31.3%	25.5%	14.3%	1.2%

Pakalpojums	7.1. PMLP interneta vietnē	7.2. PMLP sociālo tīklu kontos	7.3. PMLP klientu apkalpošanas nodaļā klātienē	7.4. Zvanot uz PMLP informatīvo tālruni	7.5. Internetā (Google meklēšanā)	7.6. Portālā latvija.lv	7.7. VPVKAC	Kopā atbildes	Kopā anketas
Pases vai personas apliecības (eID) noformēšana/saņemšana	443	63	316	221	214	112	8	1 377	785
Personu tiesiskā statusa iegūšana/zaudēšana (LR pilsoņa, nepilsoņa)	16	1	14	11	8	2	1	53	27
Informācijas no ledzīvotāju reģistra pieprasīšana/saņemšana	39	5	35	22	18	15	1	135	64
Uzturēšanās atļaujas pieprasīšana/saņemšana	33	3	35	27	10	5		113	58
Ielūguma/izsaukuma/vīzas noformēšana	47	1	43	32	5	9	2	139	67
Kopā	578	73	443	313	255	143	12	1 817	1 001

Pakalpojums	7.1. PMLP interneta vietnē	7.2. PMLP sociālo tīklu kontos	7.3. PMLP klientu apkalpošanas nodaļā klātienē	7.4. Zvanot uz PMLP informatīvo tālruni	7.5. Internetā (Google meklēšanā)	7.6. Portālā latvija.lv	7.7. VPVKAC
Pases vai personas apliecības (eID) noformēšana/saņemšana	56.4%	8.0%	40.3%	28.2%	27.3%	14.3%	1.0%
Personu tiesiskā statusa iegūšana/zaudēšana (LR pilsoņa, nepilsoņa)	59.3%	3.7%	51.9%	40.7%	29.6%	7.4%	3.7%
Informācijas no ledzīvotāju reģistra pieprasīšana/saņemšana	60.9%	7.8%	54.7%	34.4%	28.1%	23.4%	1.6%
Uzturēšanās atļaujas pieprasīšana/saņemšana	56.9%	5.2%	60.3%	46.6%	17.2%	8.6%	
Ielūguma/izsaukuma/vīzas noformēšana	70.1%	1.5%	64.2%	47.8%	7.5%	13.4%	3.0%
	57.7%	7.3%	44.3%	31.3%	25.5%	14.3%	1.2%

Reģions	7.1. PMLP interneta vietnē	7.2. PMLP sociālo tīklu kontos	7.3. PMLP klientu apkalpošanas nodaļā klātienē	7.4. Zvanot uz PMLP informatīvo tālruni	7.5. Internetā (Google meklēšanā)	7.6. Portālā latvija.lv	7.7. VPVKAC	Kopā anketas	Kopā atbildes
Kurzeme	56	4	48	20	30	19	2	108	179
Latgale	60	1	48	30	29	14	2	108	184
Rīga un Jūrmala	333	55	238	191	125	88	4	529	1 034
Vidzeme	62	7	48	21	33	13	0	127	184
Zemgale	67	6	61	51	38	9	4	129	236
Kopā	578	73	443	313	255	143	12	1 001	1 817

Reģions	7.1. PMLP interneta vietnē	7.2. PMLP sociālo tīklu kontos	7.3. PMLP klientu apkalpošanas nodaļā klātienē	7.4. Zvanot uz PMLP informatīvo tālruni	7.5. Internetā (Google meklēšanā)	7.6. Portālā latvija.lv	7.7. VPVKAC
Kurzeme	51.9%	3.7%	44.4%	18.5%	27.8%	17.6%	1.9%
Latgale	55.6%	0.9%	44.4%	27.8%	26.9%	13.0%	1.9%
Rīga un Jūrmala	62.9%	10.4%	45.0%	36.1%	23.6%	16.6%	0.8%
Vidzeme	48.8%	5.5%	37.8%	16.5%	26.0%	10.2%	0.0%
Zemgale	51.9%	4.7%	47.3%	39.5%	29.5%	7.0%	3.1%
	57.7%	7.3%	44.3%	31.3%	25.5%	14.3%	1.2%

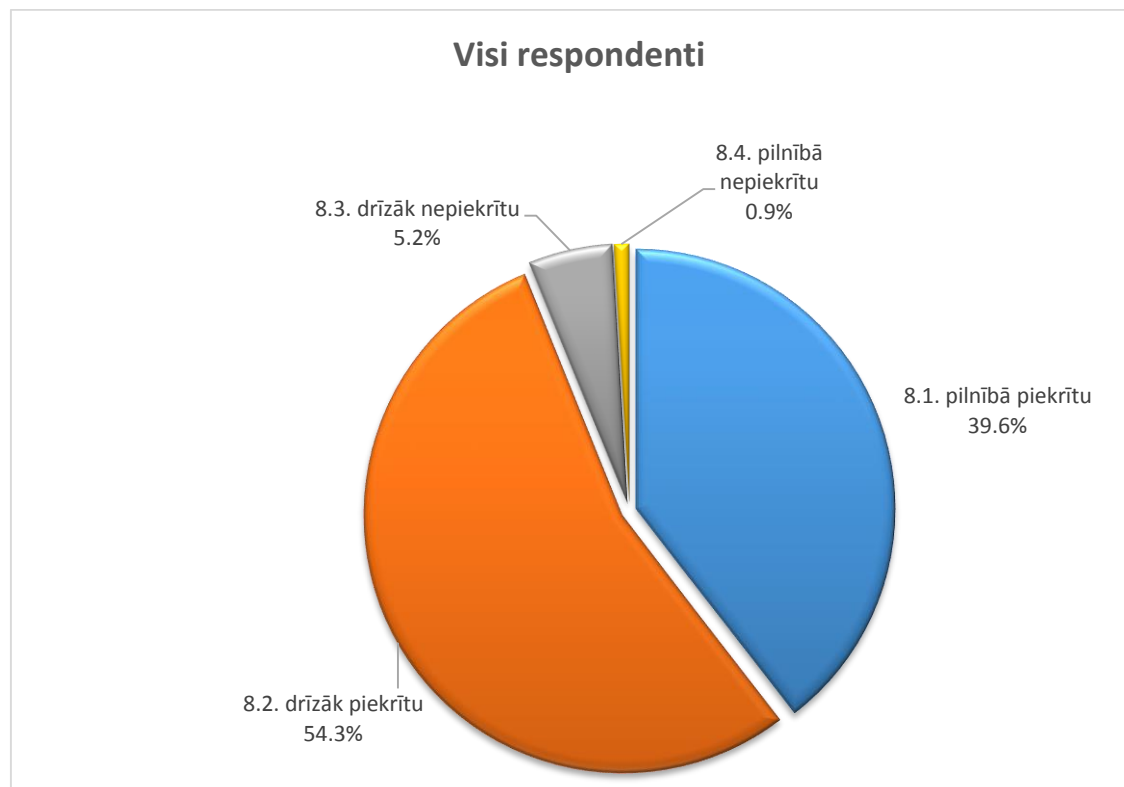
Vecuma grupa	7.1. PMLP interneta vietnē	7.2. PMLP sociālo tīklu kontos	7.3. PMLP klientu apkalpošanas nodaļā klātienē	7.4. Zvanot uz PMLP informatīvo tālruni	7.5. Internetā (Google meklēšanā)	7.6. Portālā latvija.lv	7.7. VPVKAC	Kopā atbildes	Kopā anketas
18 līdz 30 gadi	151	28	72	52	69	35	3	410	229
31 līdz 40 gadi	189	22	115	108	81	46	3	564	285
41 līdz 50 gadi	134	14	118	68	51	39	3	427	218
51 līdz 60 gadi	79	8	82	53	36	19	2	279	173
61 līdz 70 gadi	20	1	41	24	15	3		104	71
71 vai vairāk gadu	2		14	7	2	1		26	19
nav norādīts	3		1	1	1		1	7	6
Kopā	578	73	443	313	255	143	12	1 817	1 001

Vecuma grupa	7.1. PMLP interneta vietnē	7.2. PMLP sociālo tīklu kontos	7.3. PMLP klientu apkalpošanas nodaļā klātienē	7.4. Zvanot uz PMLP informatīvo tālruni	7.5. Internetā (Google meklēšanā)	7.6. Portālā latvija.lv	7.7. VPVKAC
18 līdz 30 gadi	65.9%	12.2%	31.4%	22.7%	30.1%	15.3%	1.3%
31 līdz 40 gadi	66.3%	7.7%	40.4%	37.9%	28.4%	16.1%	1.1%
41 līdz 50 gadi	61.5%	6.4%	54.1%	31.2%	23.4%	17.9%	1.4%
51 līdz 60 gadi	45.7%	4.6%	47.4%	30.6%	20.8%	11.0%	1.2%
61 līdz 70 gadi	28.2%	1.4%	57.7%	33.8%	21.1%	4.2%	0.0%
71 vai vairāk gadu	10.5%	0.0%	73.7%	36.8%	10.5%	5.3%	0.0%
nav norādīts	50.0%	0.0%	16.7%	16.7%	16.7%	0.0%	16.7%
	57.7%	7.3%	44.3%	31.3%	25.5%	14.3%	1.2%

Dzimums	7.1. PMLP interneta vietnē	7.2. PMLP sociālo tīklu kontos	7.3. PMLP klientu apkalpošanas nodaļā klātienē	7.4. Zvanot uz PMLP informatīvo tālruni	7.5. Internetā (Google meklēšanā)	7.6. Portālā latvija.lv	7.7. VPVKAC	Kopā atbildes	Kopā anketas
sieviete	342	39	229	176	150	71	9	1 016	558
vīrietis	231	33	205	133	104	72	3	781	429
nav norādīts	5	1	9	4	1			20	14
Kopā	578	73	443	313	255	143	12	1 817	1 001

Dzimums	7.1. PMLP interneta vietnē	7.2. PMLP sociālo tīklu kontos	7.3. PMLP klientu apkalpošanas nodaļā klātienē	7.4. Zvanot uz PMLP informatīvo tālruni	7.5. Internetā (Google meklēšanā)	7.6. Portālā latvija.lv	7.7. VPVKAC
sieviete	61.3%	7.0%	41.0%	31.5%	26.9%	12.7%	1.6%
vīrietis	53.8%	7.7%	47.8%	31.0%	24.2%	16.8%	0.7%
nav norādīts	35.7%	7.1%	64.3%	28.6%	7.1%	0.0%	0.0%
	57.7%	7.3%	44.3%	31.3%	25.5%	14.3%	1.2%

8. jautājums. Cik lielā mērā Jūs piekrītat apgalvojumam “PMLP sniegtā informācija ir pilnībā saprotama un viegli uztverama”?



Visi respondenti	skaits	% no atbildējušajiem
8.1. pilnībā piekrītu	392	39.6%
8.2. drīzāk piekrītu	538	54.3%
8.3. drīzāk nepiekrītu	52	5.2%
8.4. pilnībā nepiekrītu	9	0.9%
Kopā	991	100%

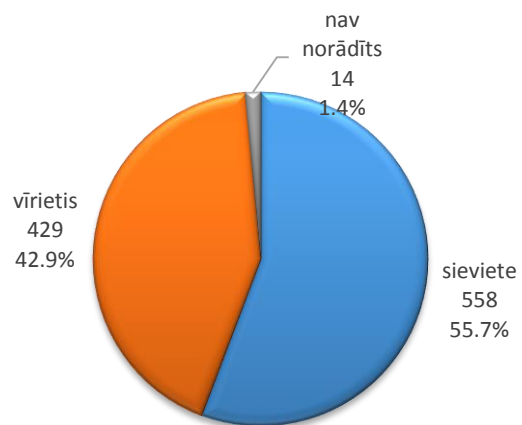
Vecuma grupa	8.1. pilnībā piekrītu	8.2. drīzāk piekrītu	8.3. drīzāk nepiekrītu	8.4. pilnībā nepiekrītu	Kopā
18 līdz 30 gadi	51.5%	46.7%	1.3%	0.4%	100%
31 līdz 40 gadi	34.2%	59.2%	5.6%	1.1%	100%
41 līdz 50 gadi	35.9%	55.8%	7.8%	0.5%	100%
51 līdz 60 gadi	33.5%	58.8%	7.6%	0.0%	100%
61 līdz 70 gadi	46.4%	49.3%	1.4%	2.9%	100%
71 vai vairāk gadu	52.6%	31.6%	5.3%	10.5%	100%
nav norādīts vecums	0.0%	66.7%	33.3%	0.0%	100%
	39.6%	54.3%	5.2%	0.9%	100%

Dzimums	8.1. pilnībā piekrītu	8.2. drīzāk piekrītu	8.3. drīzāk nepiekrītu	8.4. pilnībā nepiekrītu	Kopā
sieviete	42.6%	53.6%	2.5%	1.3%	100%
vīrietis	35.9%	55.9%	7.7%	0.5%	100%
nav norādīts dzimums	22.2%	22.2%	55.6%	0.0%	100%
	39.6%	54.3%	5.2%	0.9%	100%

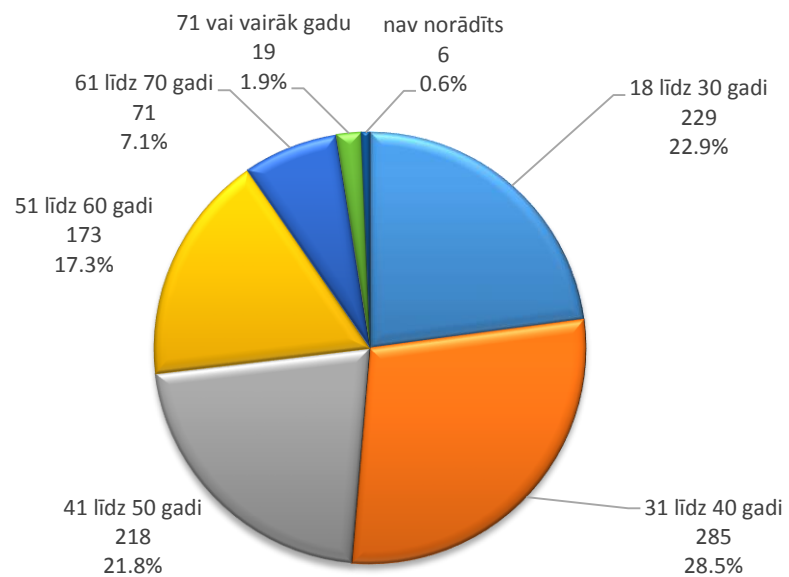
Tiesiskais statuss	8.1. pilnībā piekrītu	8.2. drīzāk piekrītu	8.3. drīzāk nepiekrītu	8.4. pilnībā nepiekrītu	Kopā
LR pilsonis	41.1%	53.6%	4.3%	1.0%	100%
LR nepilsonis	28.8%	62.5%	8.7%	0.0%	100%
citās valsts pilsonis	34.7%	49.0%	14.3%	2.0%	100%
bezvalstnieks	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100%
nav norādīts statuss	42.9%	57.1%	0.0%	0.0%	100%
	39.6%	54.3%	5.2%	0.9%	100%

Respondentu sadalījums pēc demogrāfiskajiem datiem

9. Jūsu dzimums



10. Jūsu vecums



11. Jūsu tiesiskais statuss LR

