



Klientu apmierinātības aptaujas rezultāti par 2019. gadu

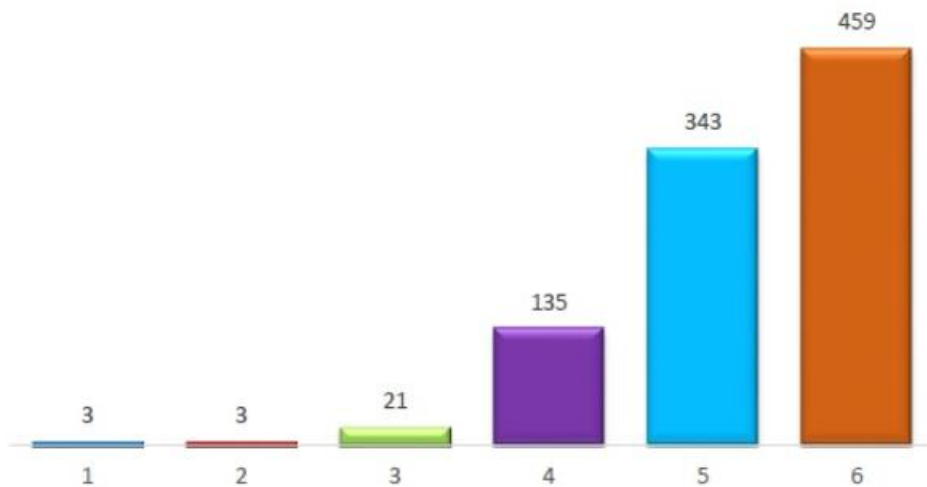
Publicēts: 10.09.2020.

Klientu apmierinātības ar PMLP sniegto pakalpojumu kvalitāti noskaidrošanai tika aptaujāti 1000 respondenti PMLP teritoriālajās nodaļās visā Latvijā.

Respondenti novērtēja 6 punktu skalā klientu apkalpošanas kvalitāti.

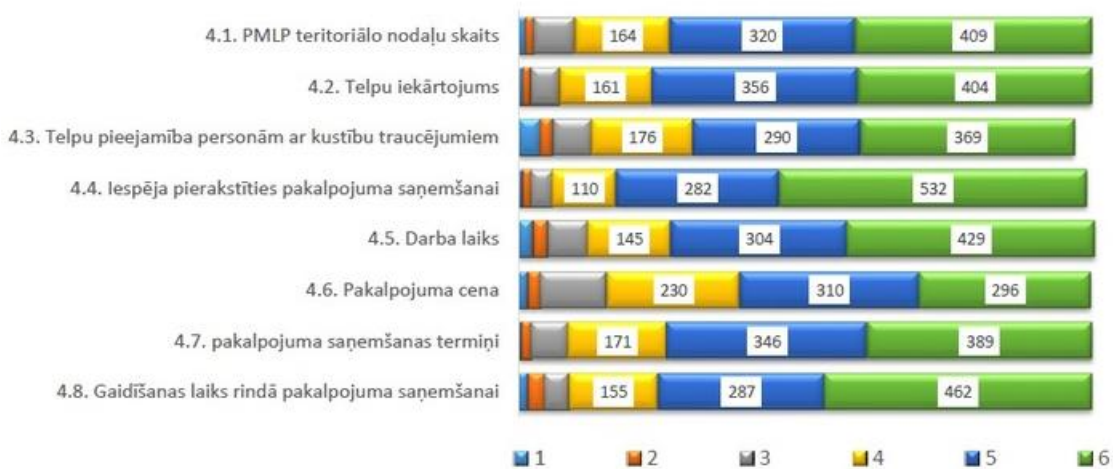
- 2019. gadā apkalpošanas kvalitāte vidēji novērtēta ar 5.27 punktiem (2018. gadā 5.48, 2017. gadā ar 5.62, 2016. gadā ar 5.61).
- Ik pa brīdim sabiedrībā uzvirto bažas par personas datu drošību valsts informācijas sistēmās. Klienti tika lūgti novērtēt, cik ļoti tie uzticas PMLP datu sistēmu drošībai. 72.84% % klientu atbildēja, ka pilnībā uzticas, ka viņu personas dati ir drošībā, 24.97% atbildēja “uzticos, bet neesmu pilnībā informēts par to tālāku izmantošanu”, 2.19% atbildēja “nē, personas datuapstrādes sistēma nav droša”.
- Vērtējot ar klientu apkalpošanu saistītos aspektus, tika secināts, ka klienti visaugstāk novērtējuši gaidīšanas laiku rindā pakalpojuma saņemšanai un darba laiku (5.30 punkti no 6) un pakalpojuma saņemšanas termiņu (5.25 no 6).
- Savukārt, vērtējot apkalpojošo personālu, visatzinīgāk novērtēta PMLP darbinieku kompetence un personiska attieksme, kā arī informācijas izskaidrošana un apkalpošanas kultūra.

Kā jūs vērtējat PMLP sniegtā pakalpojuma kvalitāti?





Novērtējiet, cik lielā mērā Jūs apmierina šie aspekti PMLP!



<https://www.pmlp.gov.lv/lv/klientu-apmierinatibas-aptaujas-rezultati-par-2019-gadu>