



## Klientu apmierinātības aptaujas rezultāti par 2018. 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.

2018. gadā apkalpošanas kvalitāte vidēji novērtēta ar 5.48 punktiem (2017. gadā ar 5.62 un 2016. gadā ar 5.61).

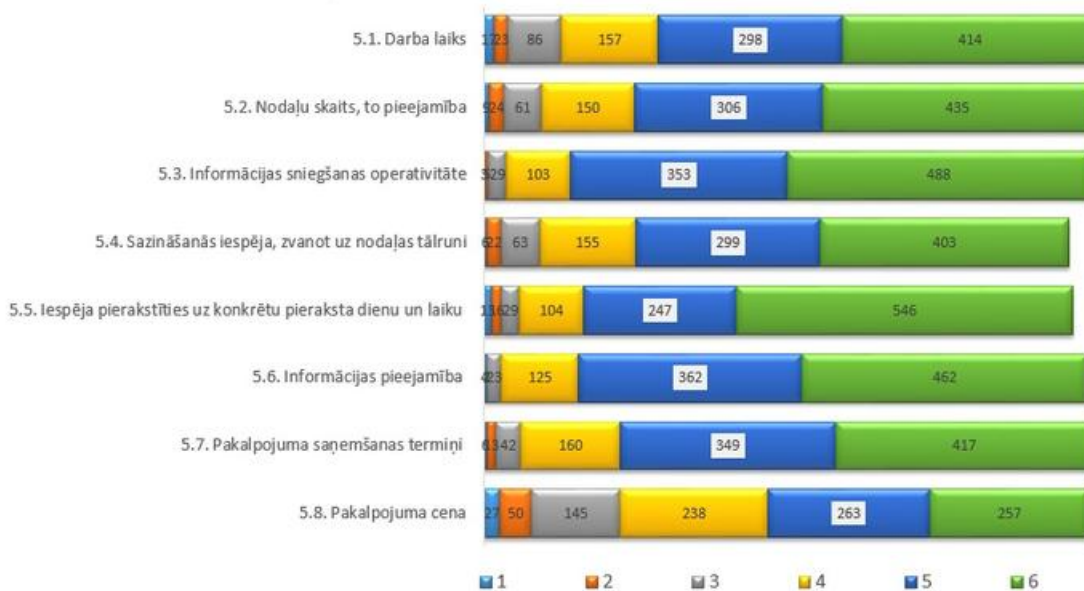
Ik pa brīdim sabiedrībā uzvirto bažas par personas datu drošību valsts informācijas sistēmās. Klienti tika lūgti novērtēt, cik ļoti tie uzticas PMLP datu sistēmu drošībai. 66.16% klientu atbildēja, ka pilnībā uzticas, ka viņu personas dati ir drošībā, 29.41% atbildēja "uzticos, bet neesmu pilnībā informēts par to tālāku izmantošanu", 4.4% atbildēja "drīzāk neuzticos, jo neesmu pārliecināts par datu sistēmas drošību".

Vērtējot ar klientu apkalpošanu saistītos aspektus, tika secināts, ka klienti visaugstāk novērtējuši informācijas sniegšanas operativitāti (5.31 punkti no 6), iespēju pierakstīties uz konkrētu pieraksta dienu un laiku (5.30 punkti no 6) un informācijas pieejamību (5.28 punkti no 6).

Savukārt, vērtējot apkalpojošo personālu, visatzinīgāk novērtēta PMLP darbinieku kompetence un personiska attieksme, kā arī apkalpošanas kultūra un operativitāte.

□

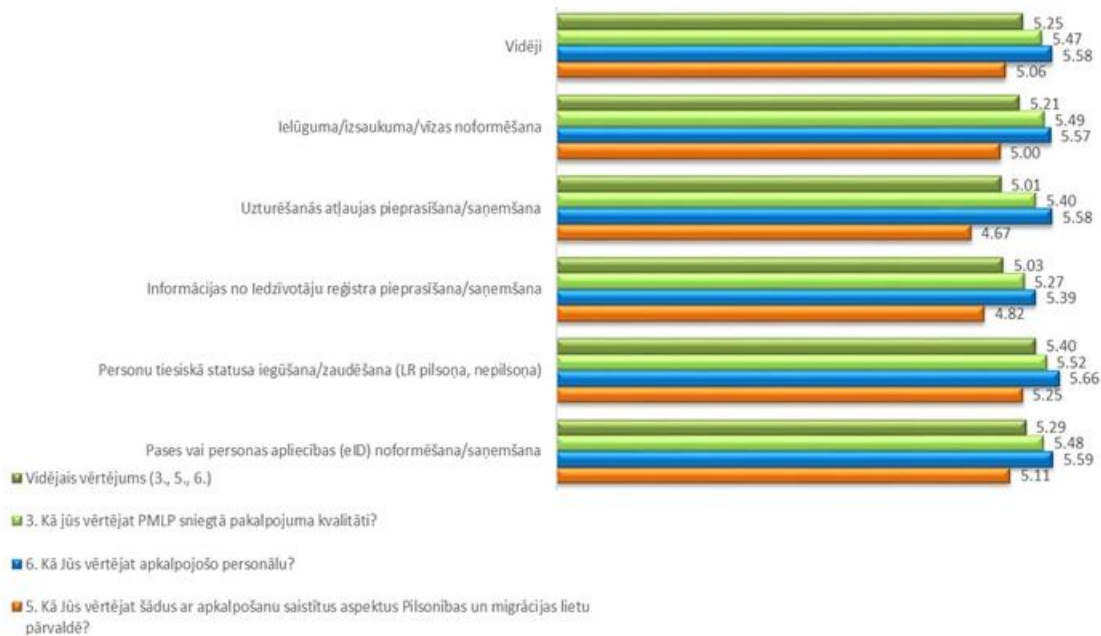
Ar apkalpošanu saistīto aspektu vērtējums



### Apkalpojošā personāla vērtējums



### Kopējā apmierinātība un atsevišķi rādītāji



<https://www.pmlp.gov.lv/lv/klientu-apmierinatibas-aptaujas-rezultati-par-2018-gadu>