



## Klientu apmierinātības aptaujas rezultāti par 2016. 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.

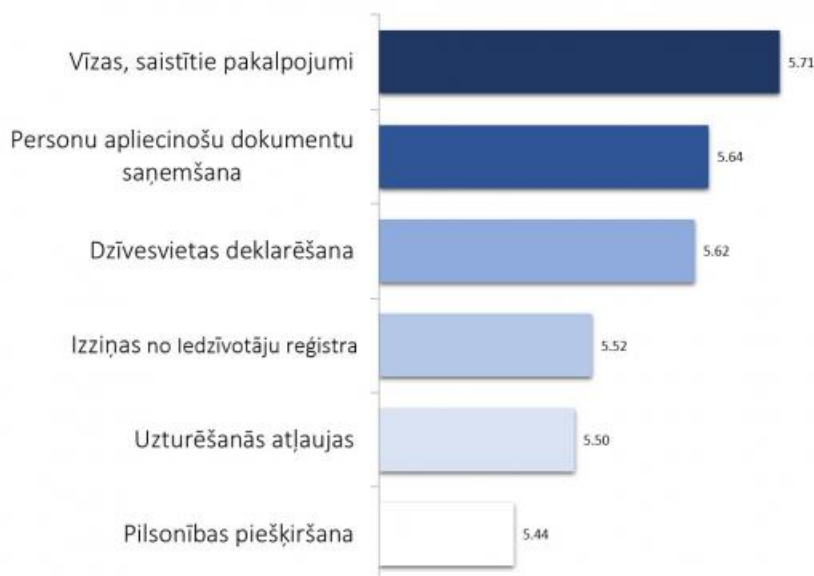
2016. gadā apkalpošanas kvalitāte vidēji novērtēta ar 5.61 punktiem (2015. gadā ar 5.47 un 2014. gadā ar 5.44).

Ik pa brīdim valstī uzvirto bažas par personas datu drošību valsts informācijas sistēmās. Klienti tika lūgti novērtēt, cik ļoti tie uzticas PMLP datu sistēmu drošībai. 63.9% klientu atbildēja, ka pilnībā uzticas, ka viņu personas dati ir drošībā, 34.0% atbildēja "uzticos, bet neesmu pilnībā informēts par to tālāku izmantošanu", 2.1% atbildēja "drīzāk neuzticos, jo neesmu pārliecināts par datu sistēmas drošību".

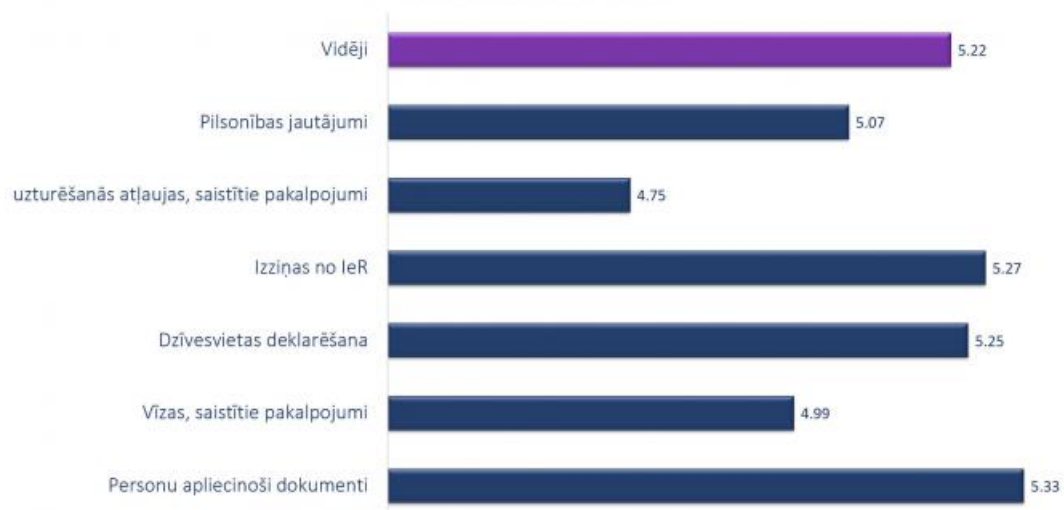
No klientu apkalpošanas aspektiem klienti visaugstāk novērtējuši (5.51 punkti no 6) PMLP informācijas sniegšanas ātrumu un patiesumu.

Savukārt, vērtējot apkalpojošo personālu, visatzinīgāk novērtēta PMLP darbinieku attieksme pret klientu, kompetence un zināšanas, operativitāte un atsaucība un iedzījināšanās situācijā.

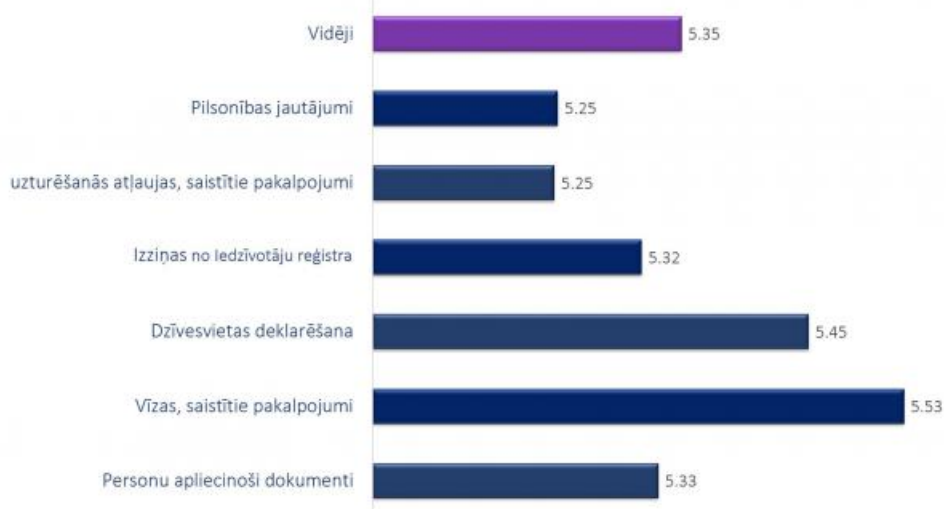
### Apkalpošanas kvalitātes vidējais vērtējums (apkopojums par visām nodaļām)



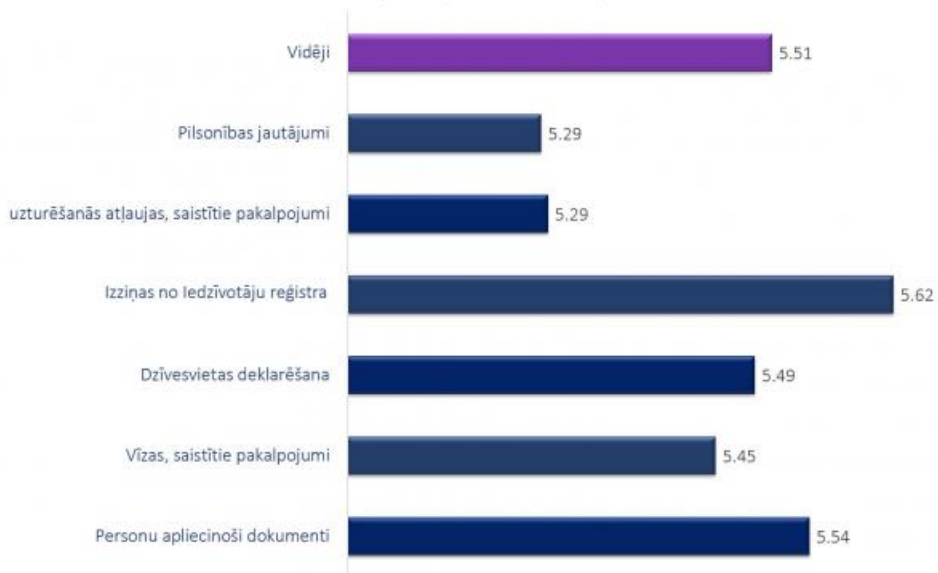
### Gaidīšanas laiks rindā



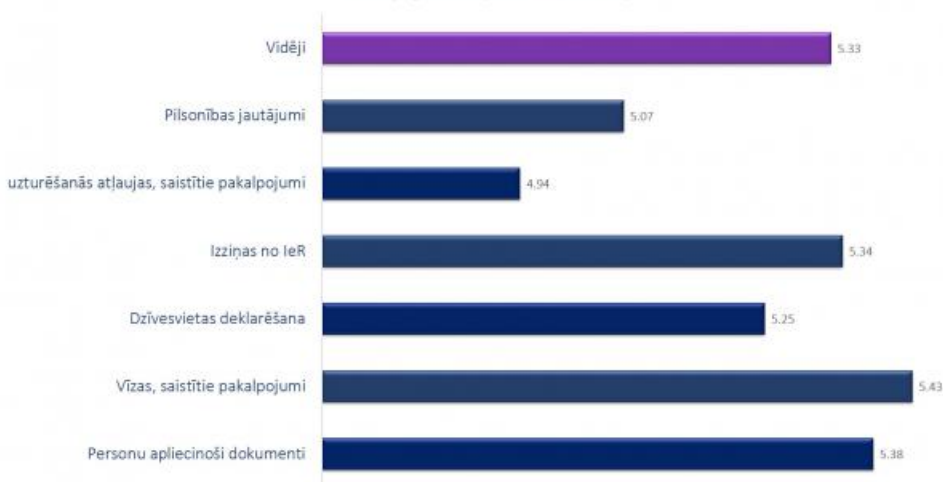
### Nodaļu skaits un pieejamība



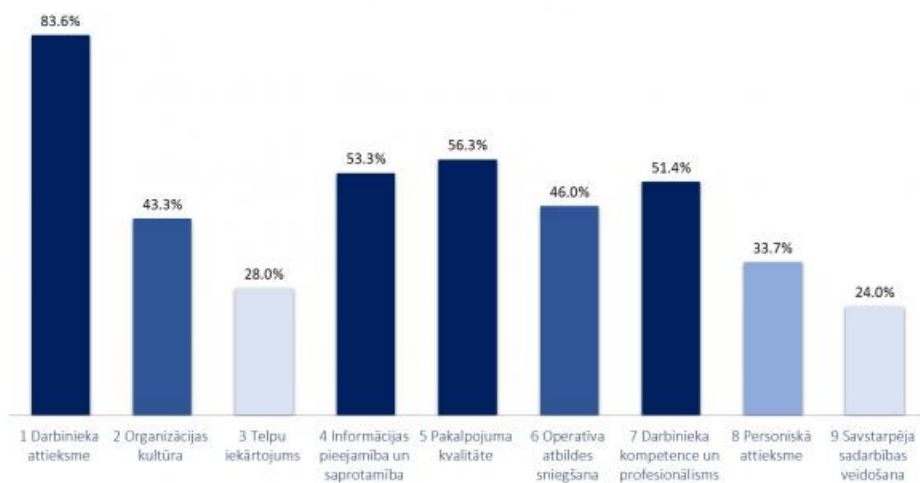
### Informācijas sniegšanas ātrums un patiesums



### Pakalpojuma saņemšanas termiņi



## Klientu apkalpošanā svarīgie faktori



<https://www.pmlp.gov.lv/lv/klientu-apmierinatibas-aptaujas-rezultati-par-2016-gadu>