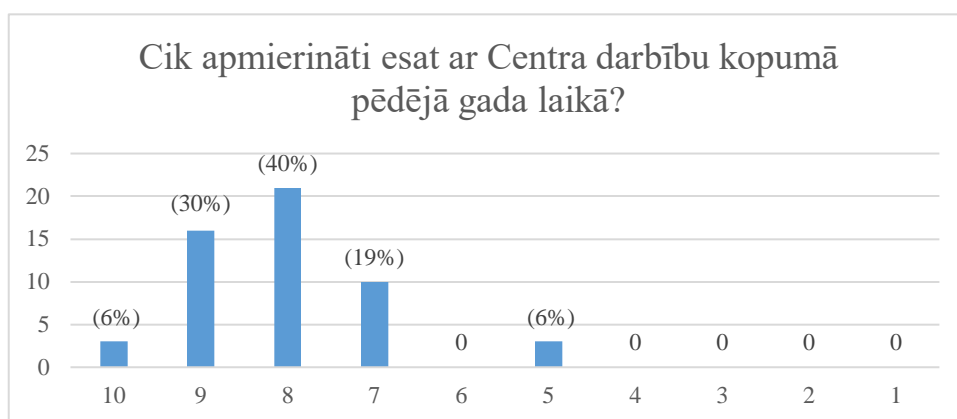


2017.gada klientu aptaujas rezultātu izvērtējums

Valsts tiesu medicīnas ekspertīzes centrā (turpmāk – Centrs) klientu (procesa virzītāju) apmierinātības pētījums tika veikts pamatojoties uz standarta LVS EN ISO/IEC 17025 un Centra kvalitātes rokasgrāmatas 4.7.punktā “Klienta apkalpošana” noteikto, ar mērķi iegūt atgriezenisko saiti par klientu apmierinātību ar Centra sniegtajiem pakalpojumiem. Iegūto informāciju izmanto Centra darba novērtēšanai un, lai uzlabotu Centra klientu apkalpošanu, sniegto pakalpojumu kvalitāti un pārvaldības sistēmu tiesu medicīnisko ekspertīžu jomā.

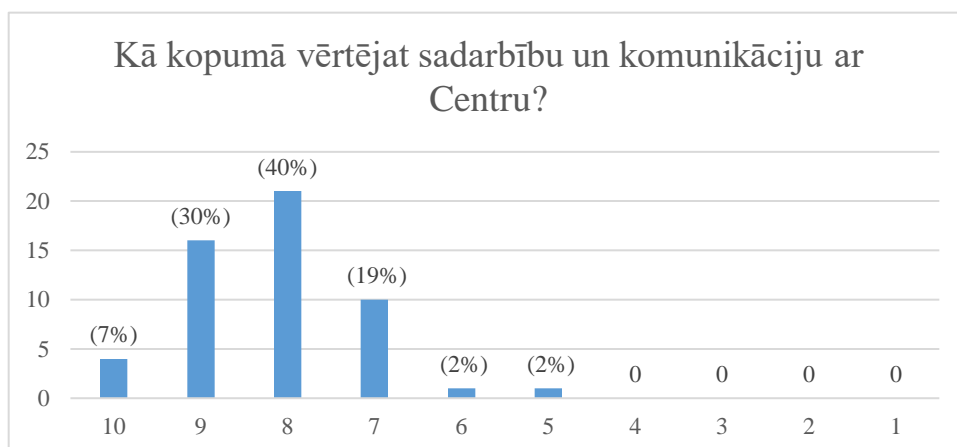
Novērtējums

1. Cik apmierināti esat ar Centra darbību kopumā?



1.attēls. Pārskats par apmierinātību ar Centra darbību kopumā 2017.gadā.

2. Kā kopumā vērtējat sadarbību un komunikāciju ar Centru?

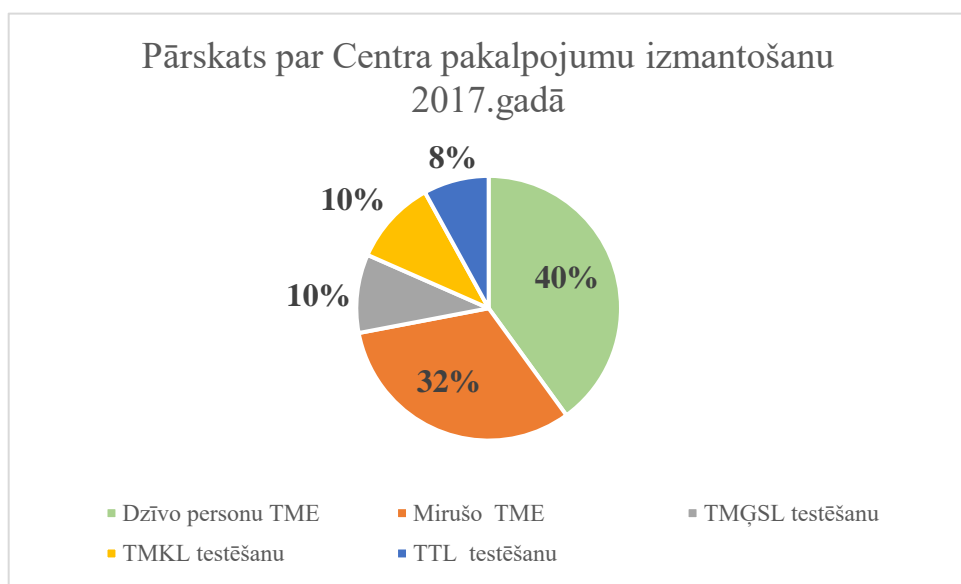


2.attēls. Pārskats par apmierinātību ar Centra darbību kopumā 2017.gadā.

3. Centra pakalpojumu izmantošana

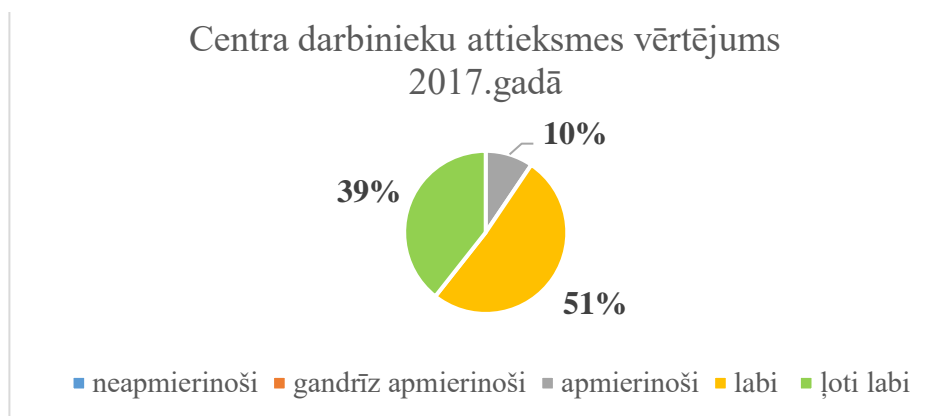
Klienti Centra pakalpojumus izmantojuši:

1. Dzīvo personu tiesu medicīnisko ekspertīzi – 40% gadījumos;
2. Mirušo personu tiesu medicīniskā ekspertīzi – 32% gadījumos;
3. Tiesu medicīniskās kriminālistikas laboratorijas testēšanu – 10% gadījumos;
4. Tiesu medicīnas ģenētikas un seroloģijas laboratorijas testēšanu - 10% gadījumos;
5. Tiesu toksikoloģijas laboratorijas testēšanu - 8% gadījumos.



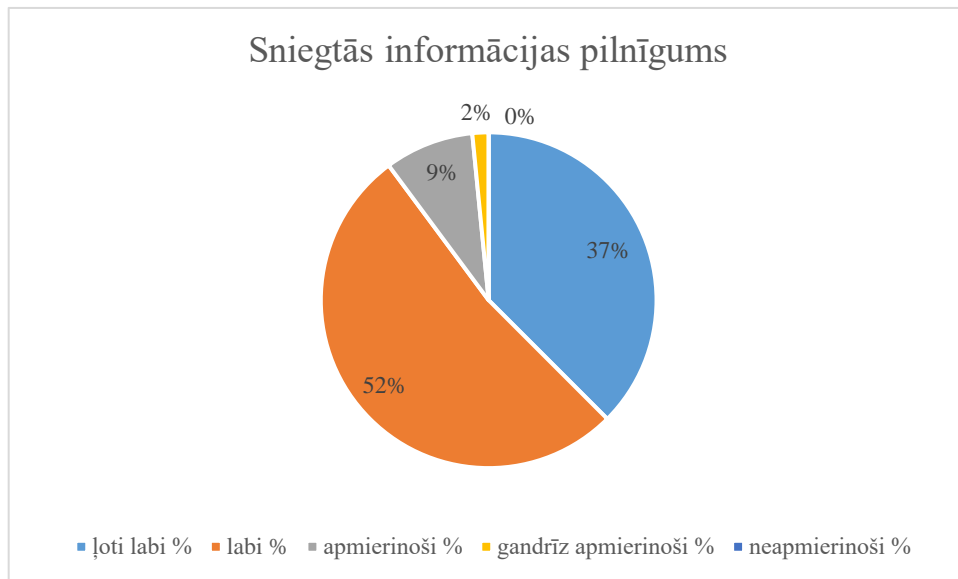
3.attēls. Pārskats par Centra pakalpojumu izmantošanu 2017.gadā.

4. Darbinieku attieksme



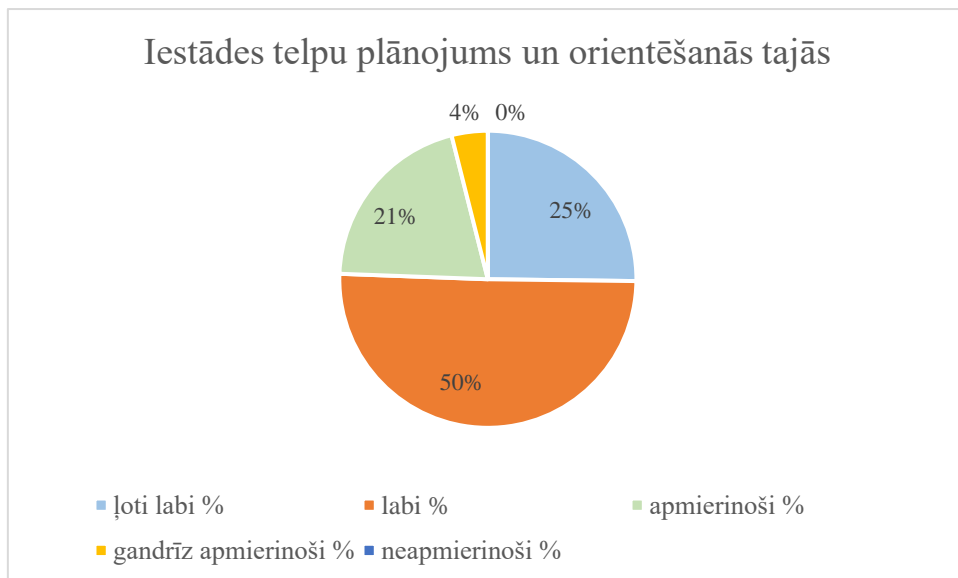
4.attēls. Centra darbinieku attieksmes vērtējums 2017.gadā.

5. *Sniegtās informācijas pilnīgums*



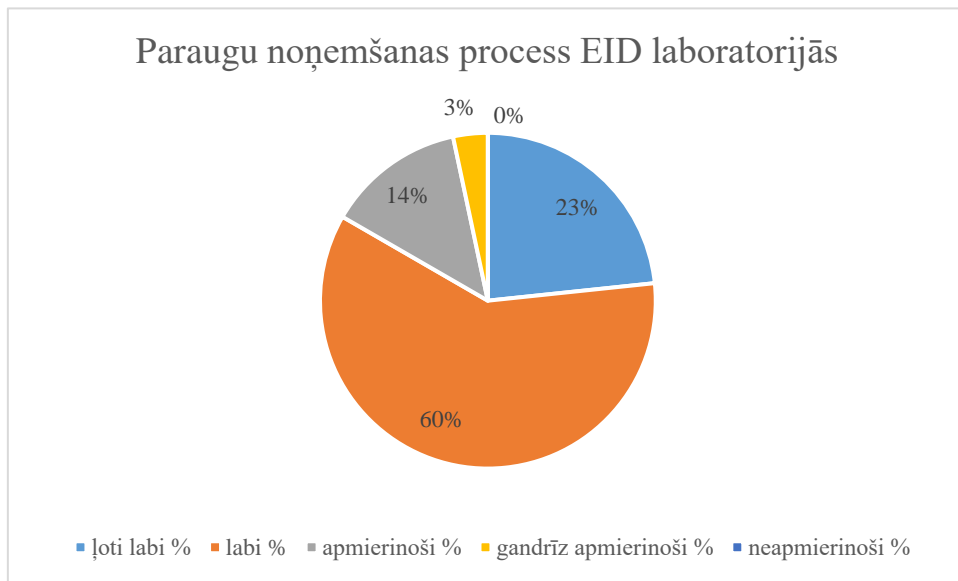
5.attēls. Sniegtās informācijas pilnīguma novērtējums.

6. *Iestādes telpu plānojums un orientēšanās tajās*



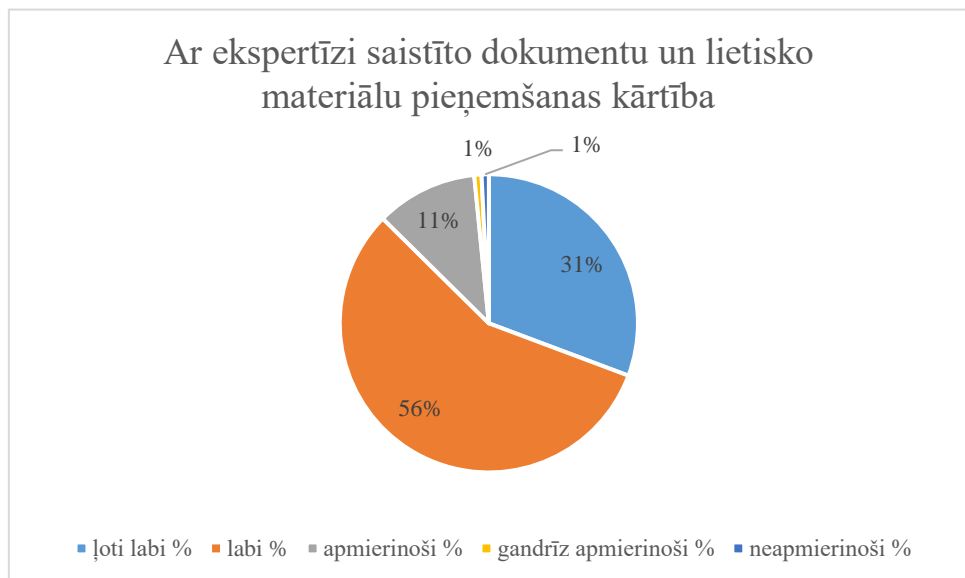
6.attēls. Iestādes telpu plānojums un orientēšanās tajās

7. *Paraugu noņemšanas process (EID laboratorijās)*¹



7.attēls. **Paraugu noņemšanas process (EID laboratorijās).**

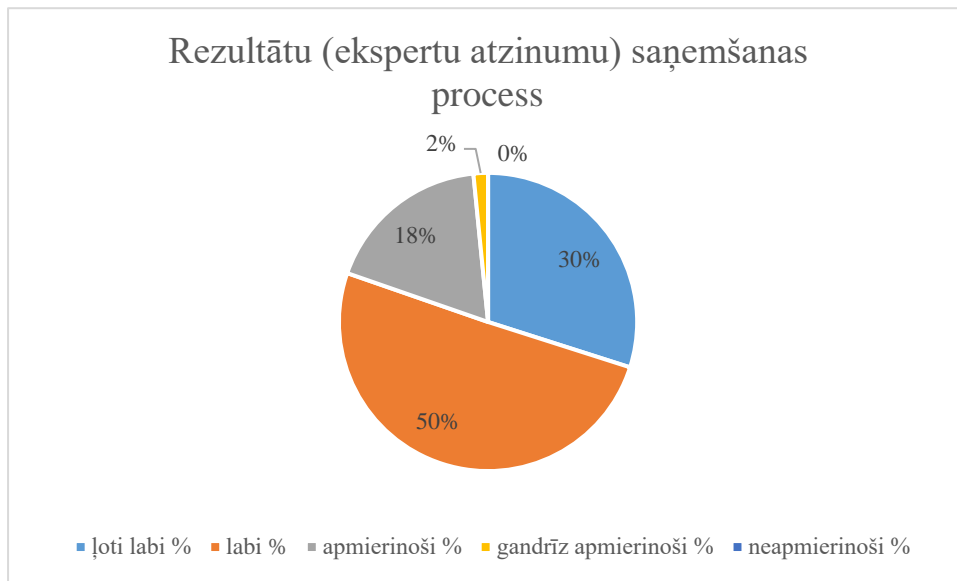
8. *Ar ekspertīzi saistīto dokumentu un lietisko materiālu pieņemšanas kārtība*



8.attēls. **Ar ekspertīzi saistīto dokumentu un lietisko materiālu pieņemšanas kārtība.**

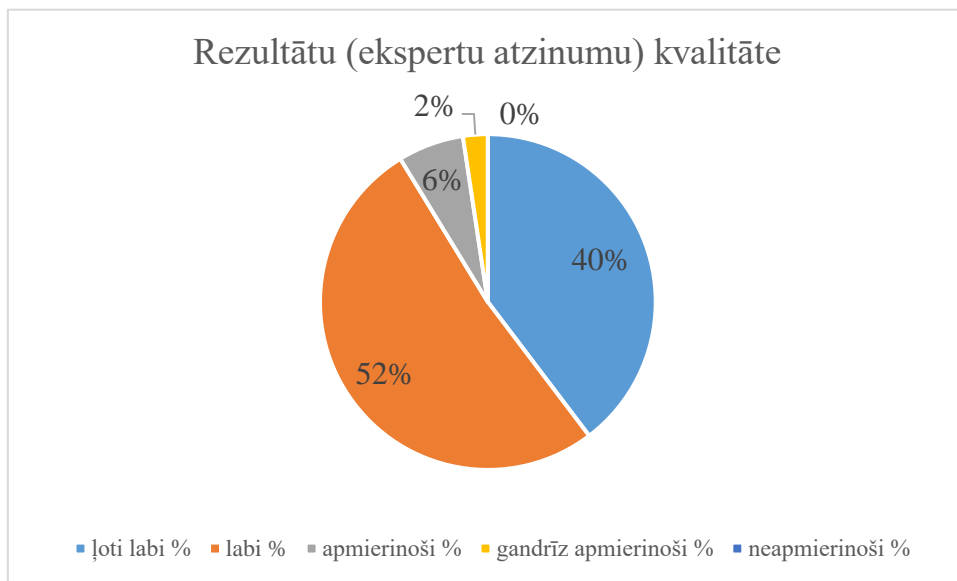
¹ Paraugu noņemšana procesa virzītāja klātbūtnē tiek veikta tikai Tiesu medicīnas ģenētikas un seroloģijas laboratorijā.

9. Rezultātu (ekspertu atzinumu) saņemšanas process

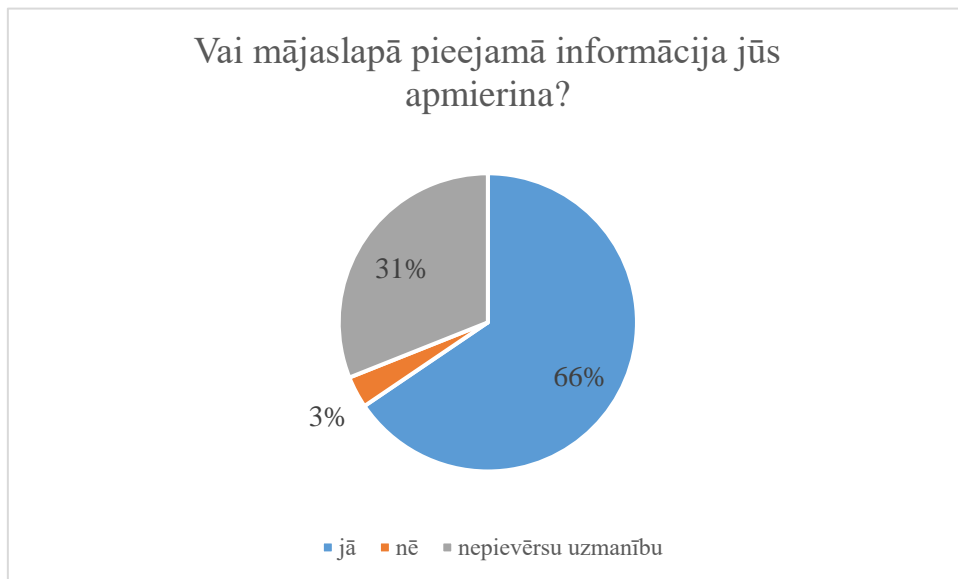


9.attēls. Rezultātu (ekspertu atzinumu) saņemšanas process.

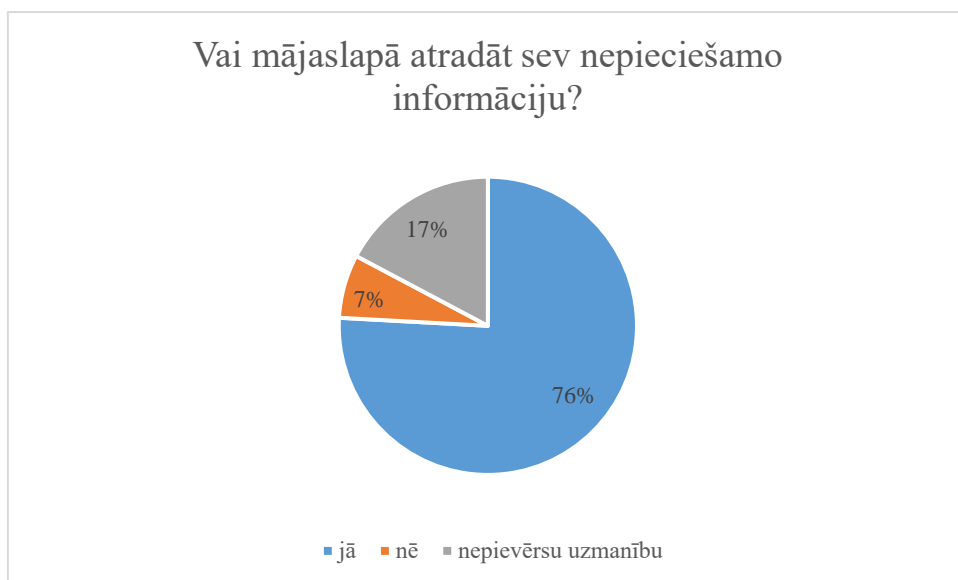
10. Rezultātu (ekspertu atzinumu) kvalitāte



10.attēls. Rezultātu (ekspertu atzinumu) kvalitāte.



11.attēls. Centra mājaslapā izvietotā informācija.



12.attēls. Vai mājaslapā atradāt sev nepieciešamo informāciju?