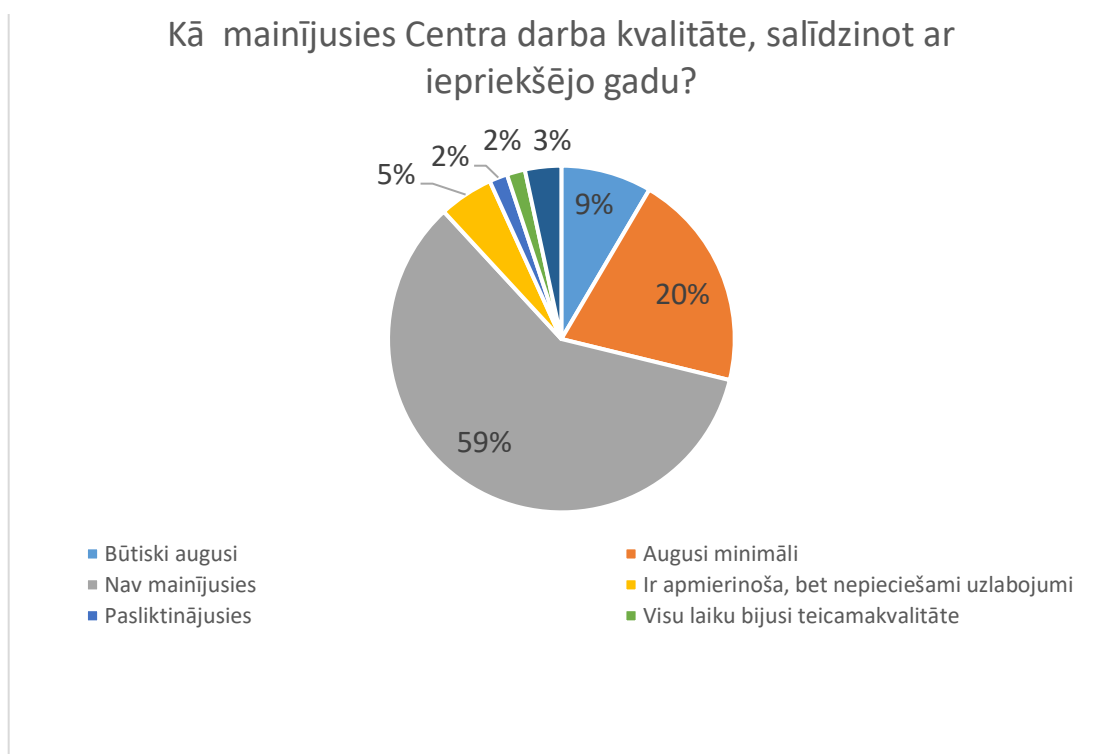


2019.gada klientu aptaujas rezultātu izvērtējums

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.

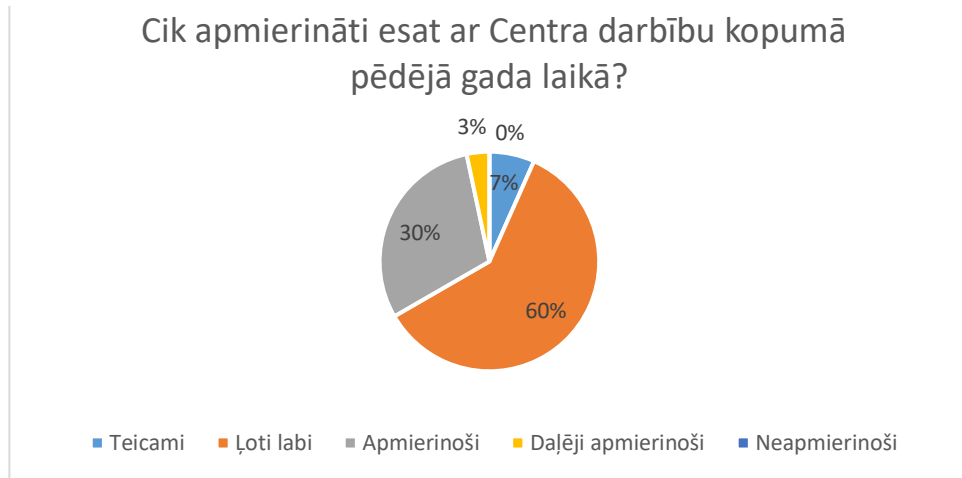
Novērtējums

1. *Kā mainījusies Centra darba kvalitāte, salīdzinot ar iepriekšējo gadu?*



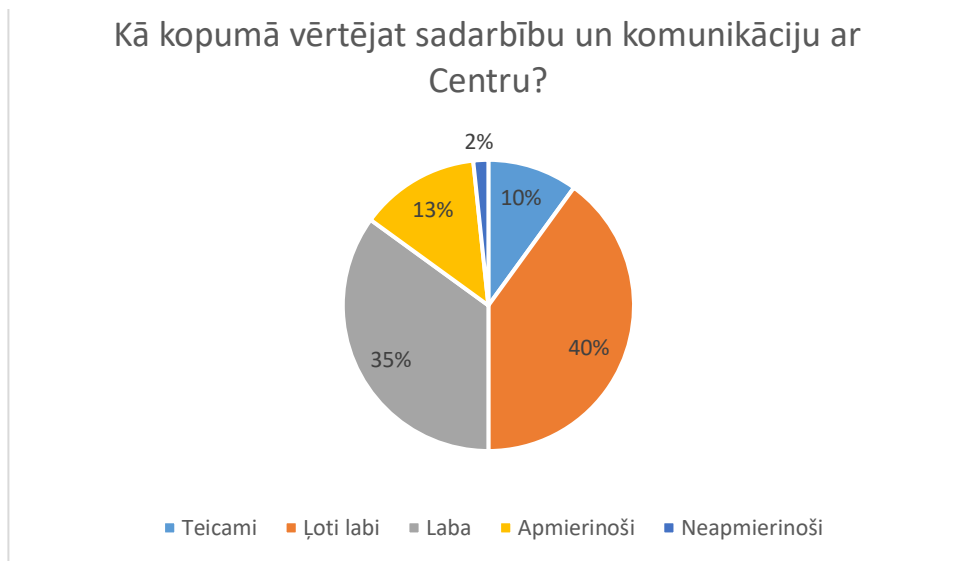
1.attēls. Pārskats kā mainījusies Centra darba kvalitāte salīdzinājumā ar iepriekšējo gadu.

2. Cik apmierināti esat ar Centra darbību kopumā pēdējā gada laikā?



2.attēls. Pārskats par apmierinātību ar Centra darbību kopumā pēdējā gada laikā.

3. Kā kopumā vērtējat sadarbību un komunikāciju ar Centru?

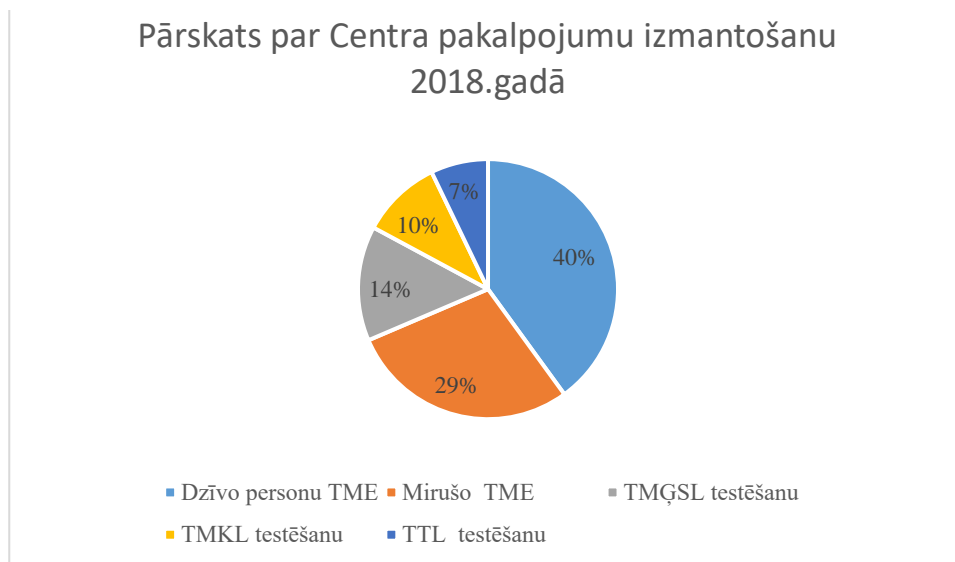


3.attēls. Pārskats par apmierinātību ar sadarbību un komunikāciju ar Centru 2018.gadā.

4. Centra pakalpojumu izmantošana

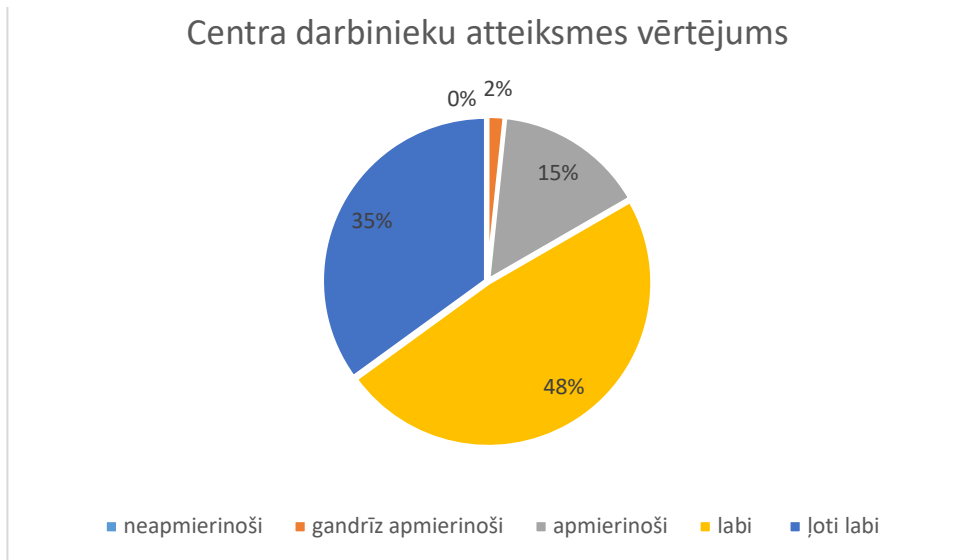
Klienti Centra pakalpojumus izmantojuši:

1. Dzīvo personu tiesu medicīnisko ekspertīzi – 40% gadījumos;
2. Mirušo personu tiesu medicīniskā ekspertīzi – 32% gadījumos;
3. Tiesu medicīnas ģenētikas un seroloģijas laboratorijas testēšanu - 14% gadījumos;
4. Tiesu medicīniskās kriminālistikas laboratorijas testēšanu – 10% gadījumos;
5. Tiesu toksikoloģijas laboratorijas testēšanu - 7% gadījumos.



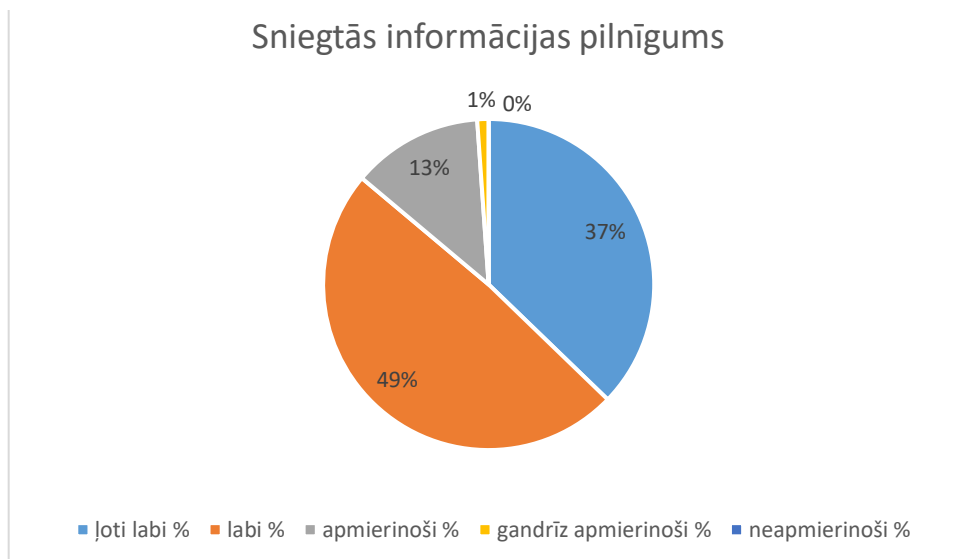
4.attēls. Pārskats par Centra pakalpojumu izmantošanu 2018.gadā.

5. Darbinieku attieksme



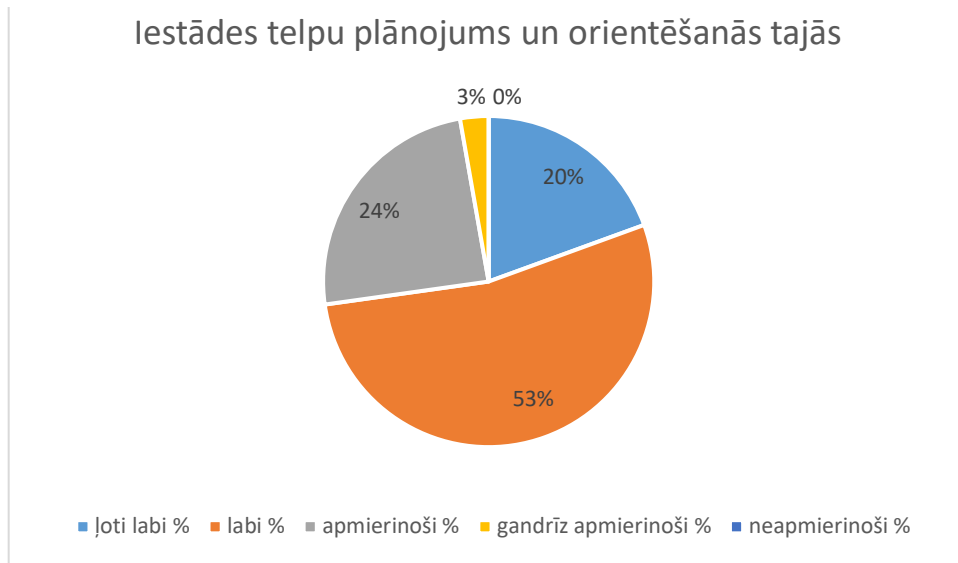
5.attēls. Centra darbinieku attieksmes vērtējums 2018.gadā.

6. Sniegtās informācijas pilnīgums



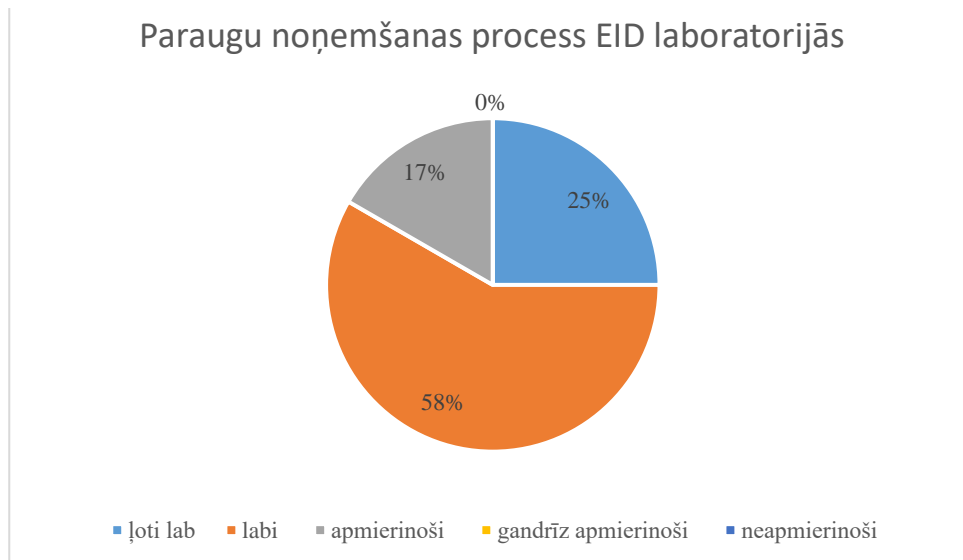
6.attēls. Sniegtās informācijas pilnīguma novērtējums.

7. Iestādes telpu plānojums un orientēšanās tajās



7.attēls. Iestādes telpu plānojums un orientēšanās tajās.

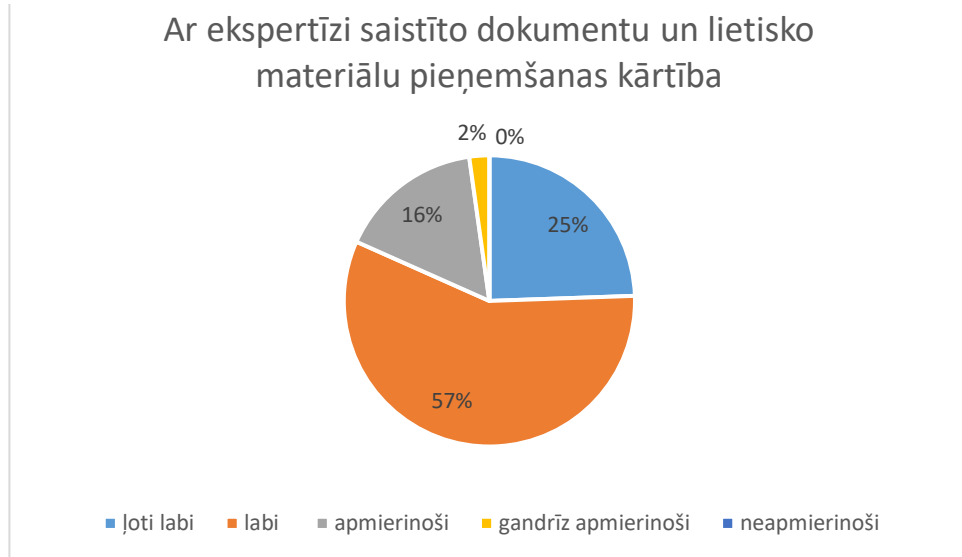
8. Paraugu noņemšanas process (EID laboratorijās)¹



8.attēls. Paraugu noņemšanas process (EID laboratorijās).

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

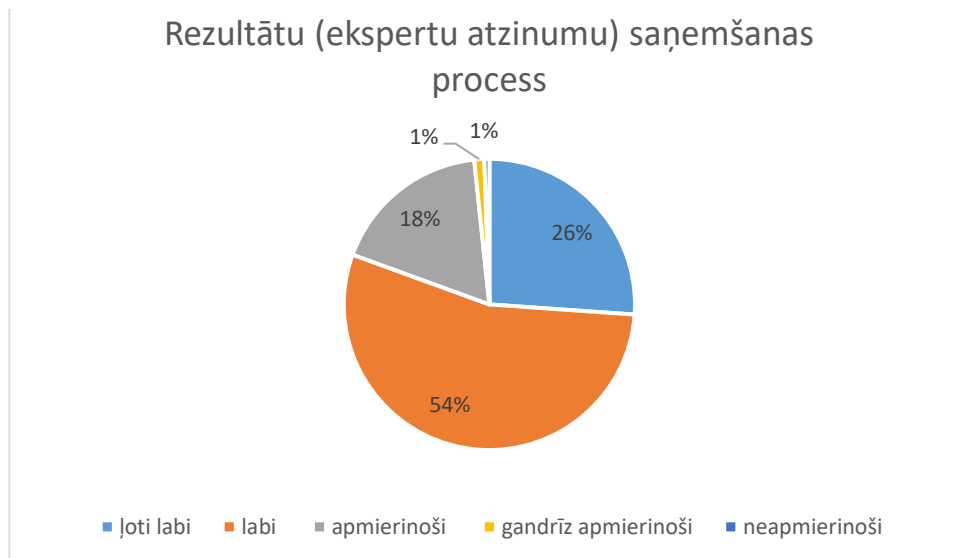
9. Ar ekspertīzi saistīto dokumentu un lietisko materiālu pieņemšanas kārtība



9.attēls. Ar ekspertīzi saistīto dokumentu un lietisko materiālu

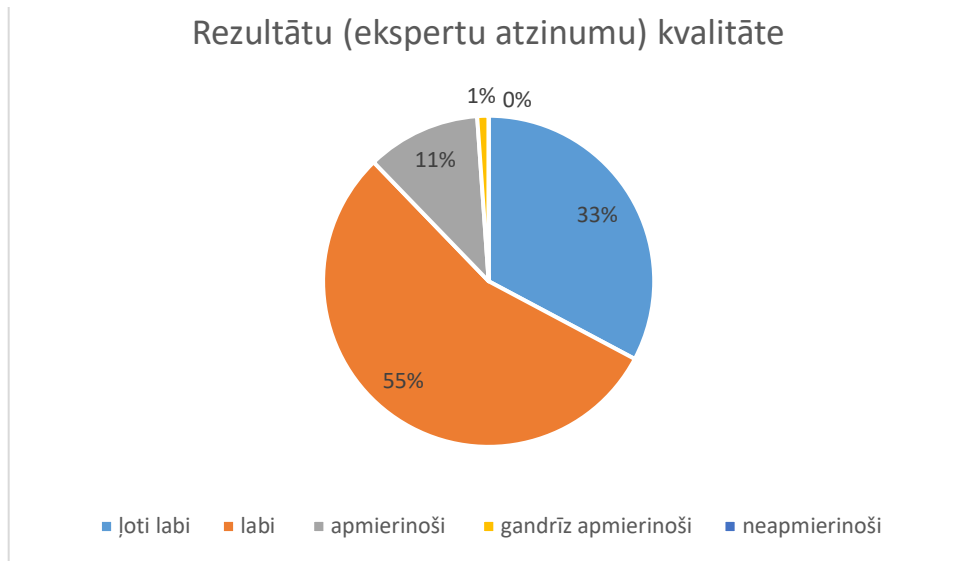
pieņemšanas kārtība.

10. Rezultātu (ekspertu atzinumu) saņemšanas process



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

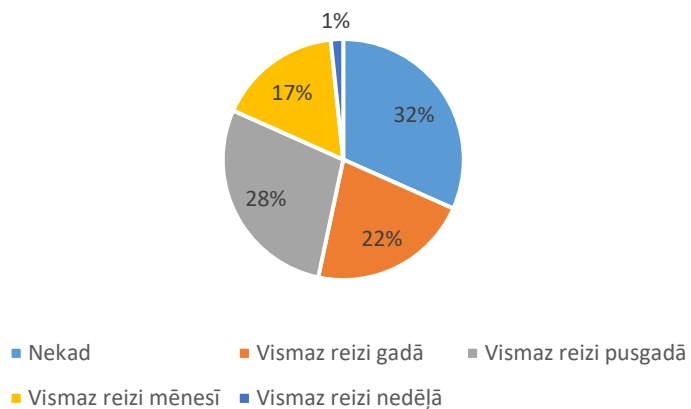
11. Rezultātu (ekspertu atzinumu) kvalitāte



11.attēls. Rezultātu (ekspertu atzinumu) kvalitāte.

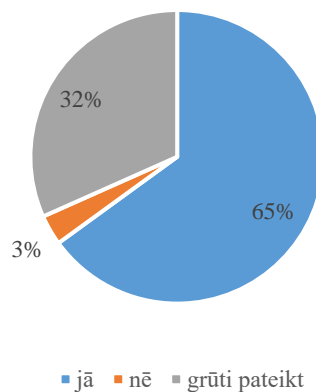
12. Centra mājaslapa

Cik bieži Jūs izmantojat iespēju iegūt informāciju par jautājumiem, kas saistīti ar tiesu medicīnisko ekspertīzi, izmantojot Centra tīmekļa vietni www.vtmec.gov.lv?



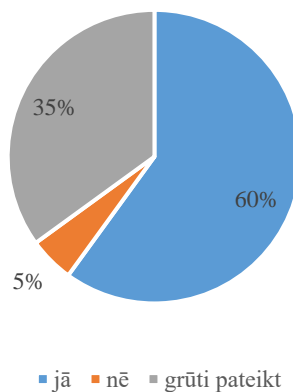
12.attēls. Centra mājaslapas izmantošana.

Vai mājaslapā pieejamā informācija bija saprotama un uztverama?



13.attēls. Centra mājaslapā izvietotā informācija.

Vai mājaslapā atradāt sev nepieciešamo informāciju?



14.attēls. Vai mājaslapā atradāt sev nepieciešamo informāciju?