

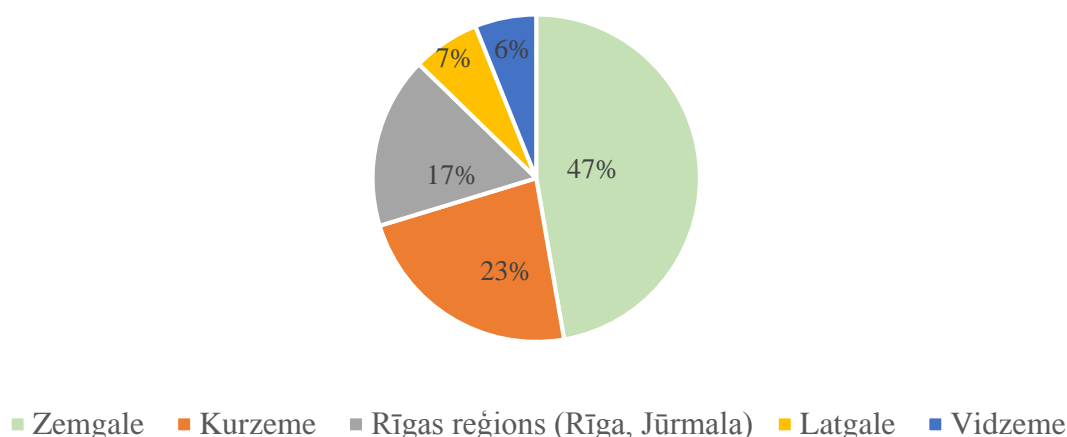
2016.gada klientu (procesa virzītāju) aptaujas rezultāti

Paldies mūsu klientiem, Valsts policijai, par atsaucību dalībai aptaujā un sniegtajiem priekšlikumiem!

Valsts tiesu medicīnas ekspertīzes centrā (turpmāk – Centrs) klientu 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.

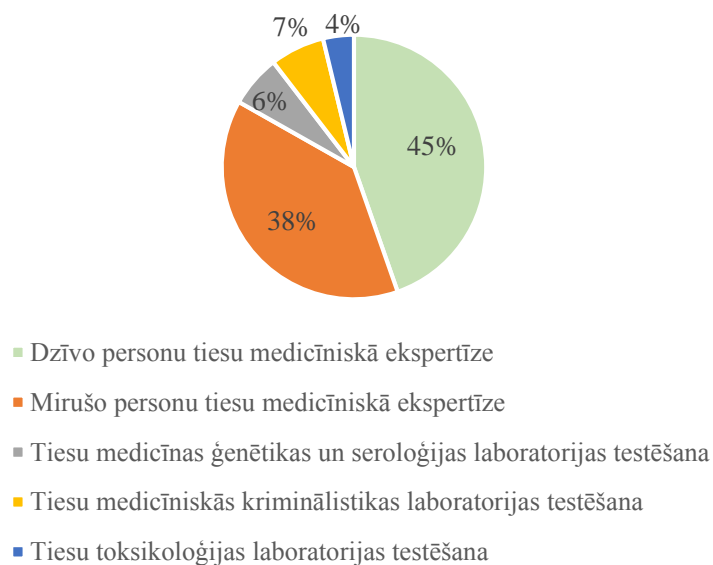
Klienti tika aicināti atbildēt uz jautājumiem un izteikt savus priekšlikumus Centra Ekspertīzes un izpētes departamenta struktūrvienību darbības uzlabošanai. Klienti tika informēti, ka anketa ir anonīma, un iegūtie rezultāti tiks izmantoti tikai apkopotā veidā.

Pārskats par 2016.gada respondentu (procesa virzītāju) atbilžu skaitu iedalījumā pa reģioniem



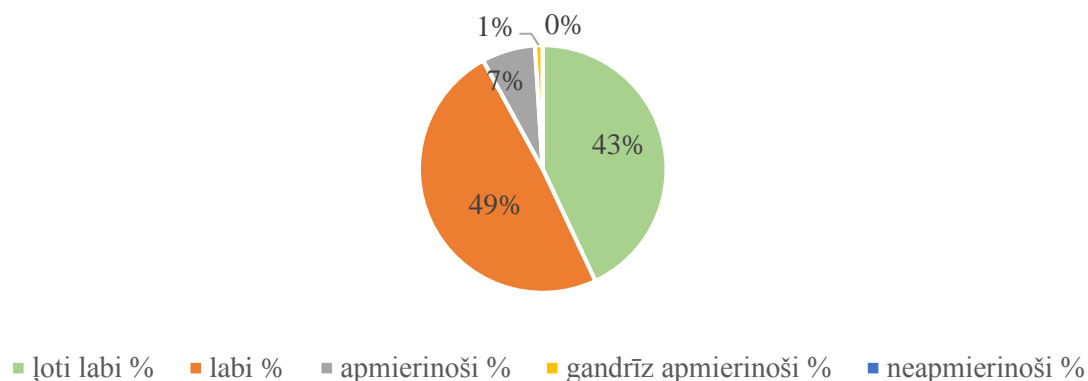
1.attēls. Pārskats par 2016.gada respondentu iedalījumu reģionos.

Pārskats par Centra pakalpojumu izmantošanu 2016.gadā



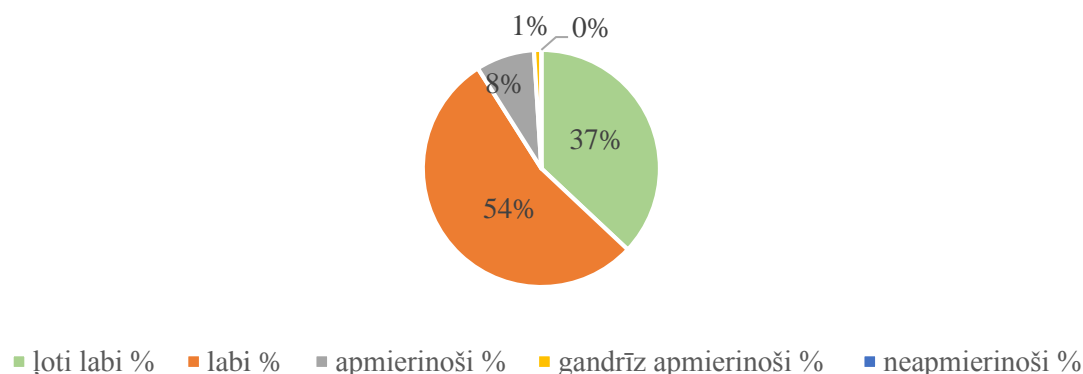
2.attēls. Pārskats par Centra pakalpojumu izmantošanu.

Pārskats par klientu apmierinātību ar Centra darbinieku attieksmi 2016.gadā



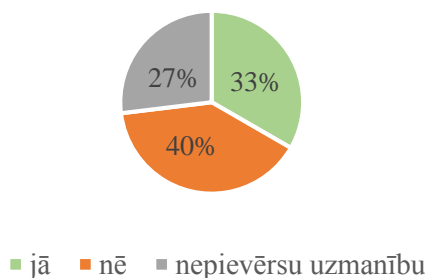
3.attēls. Centra darbinieku attieksmes vērtējums.

Pārskats par klientu apmierinātību ar rezultātu (eksperta atzinumu) kvalitāti 2016.gadā



4.attēls. Rezultātu (ekspertu atzinumu) kvalitātes vērtējums.

Vai Jūs izmantojat Centra mājaslapu <http://www.vtmec.gov.lv>?



5.attēls. Centra mājaslapas izmantošana.

Secinājumi. Kopumā procesa virzītāji ir apmierināti ar Centru, tā sniegtajiem pakalpojumiem un Centra darbiniekiem. Vislielākā apmierinātība ir ar Centra darbinieku attieksmi un viszemāk vērtētas iestādes telpas un orientēšanās tajās.

Pieņemtie lēmumi Centra darbības pilnveidei:

- ✓ papildināt Centra mājaslapu ar struktūrvienību e-pasta adresēm, lai veicinātu komunikāciju ar klientiem;
- ✓ foto tehnikas izmantošanu ekspertīzes procesā risināt pakāpeniski, jo nepieciešams materiāli-tehniskais nodrošinājums un apmācības;
- ✓ pēc iespējas vairāk izmantot e-pastu paziņošanai par pabeigtām ekspertīzēm.