



Valsts tiesu medicīnas  
ekspertīzes centrs

**2024. gada klientu  
(procesa virzītāju – Valsts policija)  
aptaujas rezultātu  
izvērtējums**



Valsts tiesu medicīnas  
ekspertīzes centrs

## Aptaujas mērķi

I

- 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.

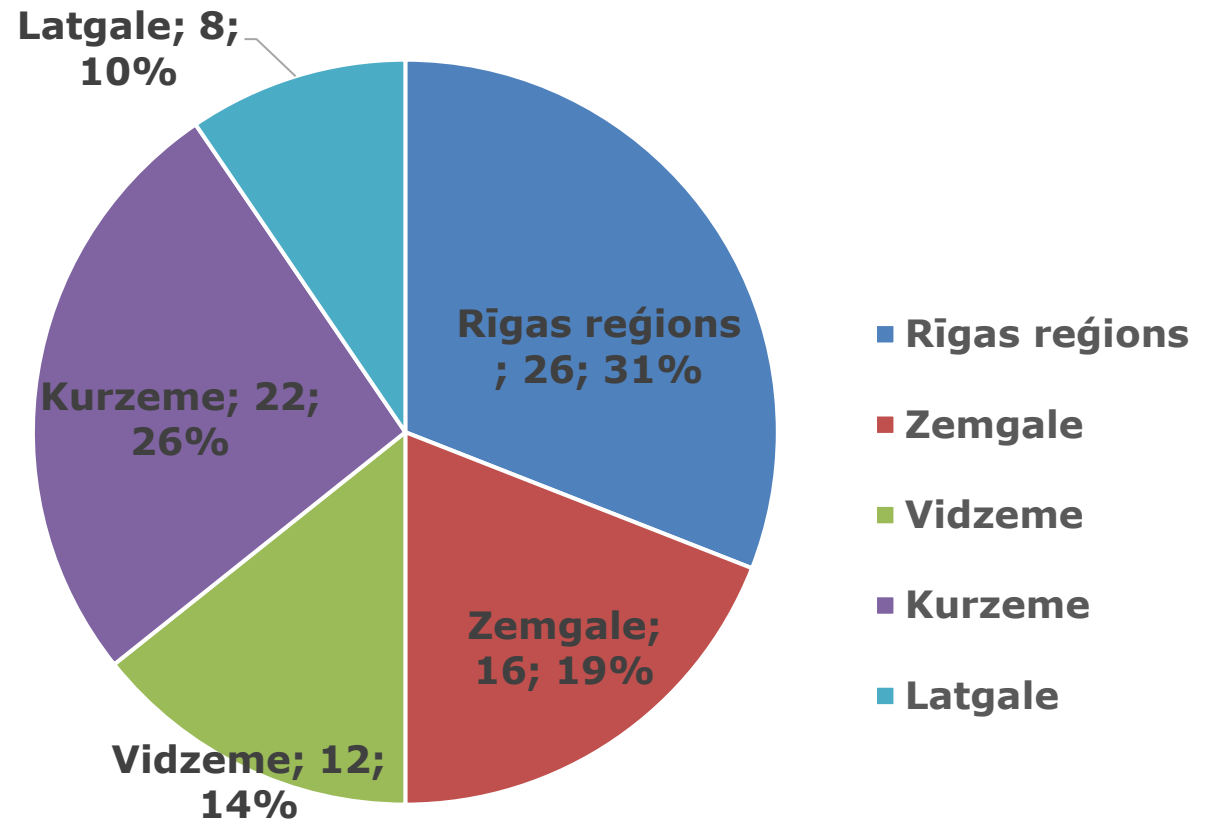
II

- Iegūto informāciju izmanto Centra darba novērtēšanai un, lai uzlabotu Centra klientu apkalpošanu, sniegto pakalpojumu kvalitāti un pārvaldības sistēmu tiesu medicīnisko ekspertīžu jomā.



Valsts tiesu medicīnas  
ekspertīzes centrs

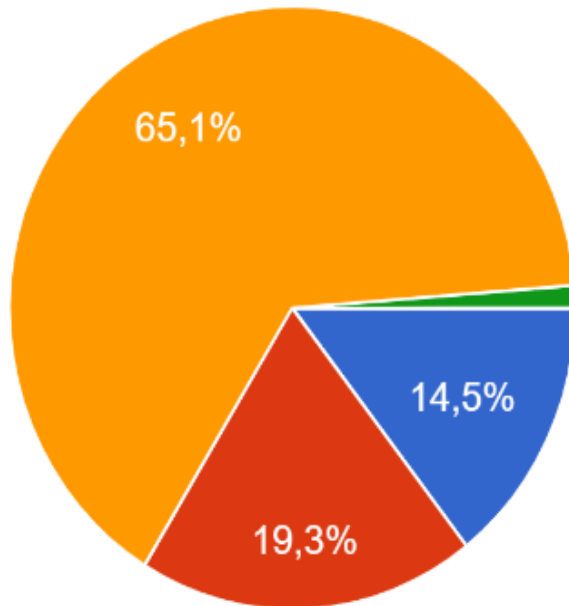
# Pārskats par 2024. gada respondentu (procesa virzītāju) atbilžu skaitu iedalījumā pa reģioniem\*





Valsts tiesu medicīnas  
ekspertīzes centrs

## Kā mainījusies Centra darba kvalitāte, salīdzinot ar iepriekšējo gadu?

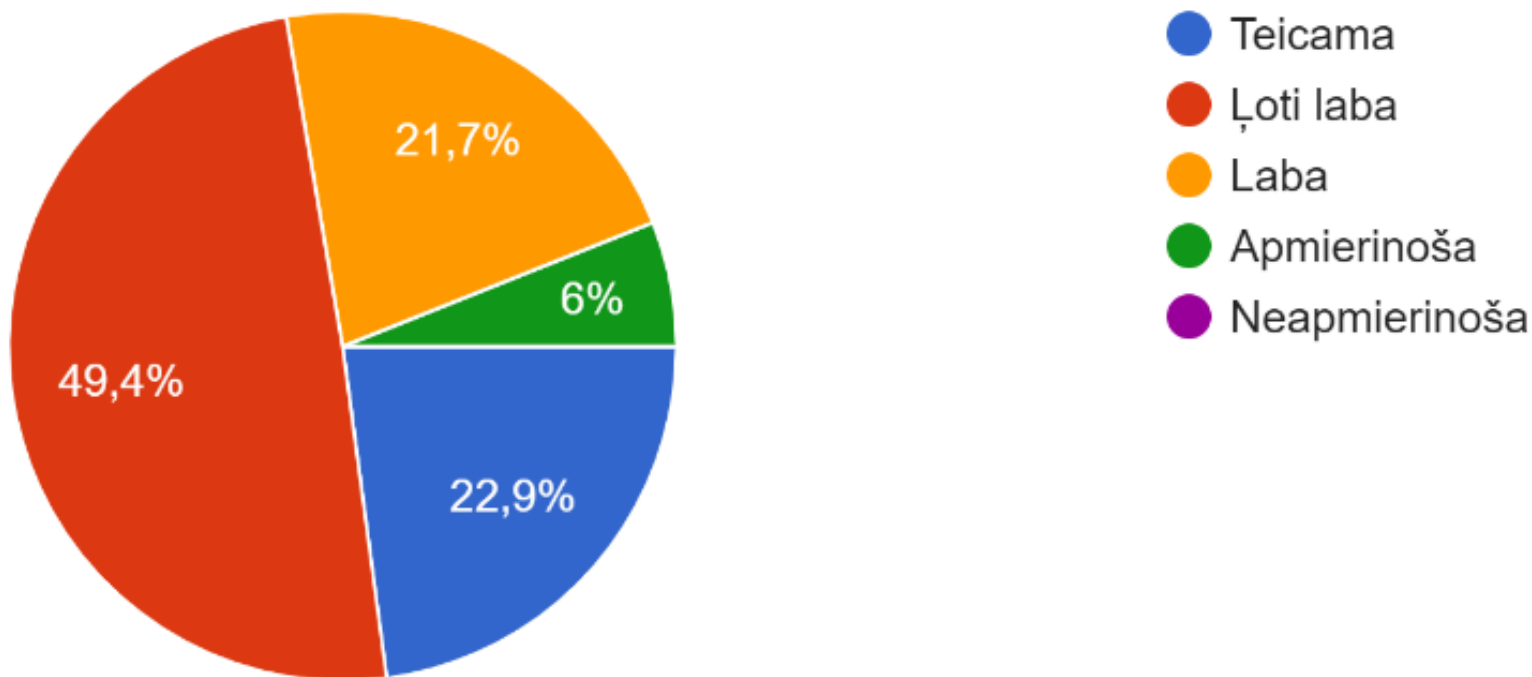


- Būtiski augusi
- Augusi minimāli
- Nav mainījies
- Ir apmierinoša, bet nepieciešami uzlabojumi
- Pasliktinājusies



Valsts tiesu medicīnas  
ekspertīzes centrs

## Kā kopumā vērtējat sadarbību un komunikāciju ar Centru?





Valsts tiesu medicīnas  
ekspertīzes centrs

# Centra pakalpojumu izmantošana

Dzīvo personu tiesu medicīnisko  
ekspertīzi – 86% gadījumos

Mirušo personu tiesu medicīniskā  
ekspertīzi – 51% gadījumos

Tiesu medicīnas ģenētikas un seroloģijas  
laboratorijas testēšanu – 15% gadījumos

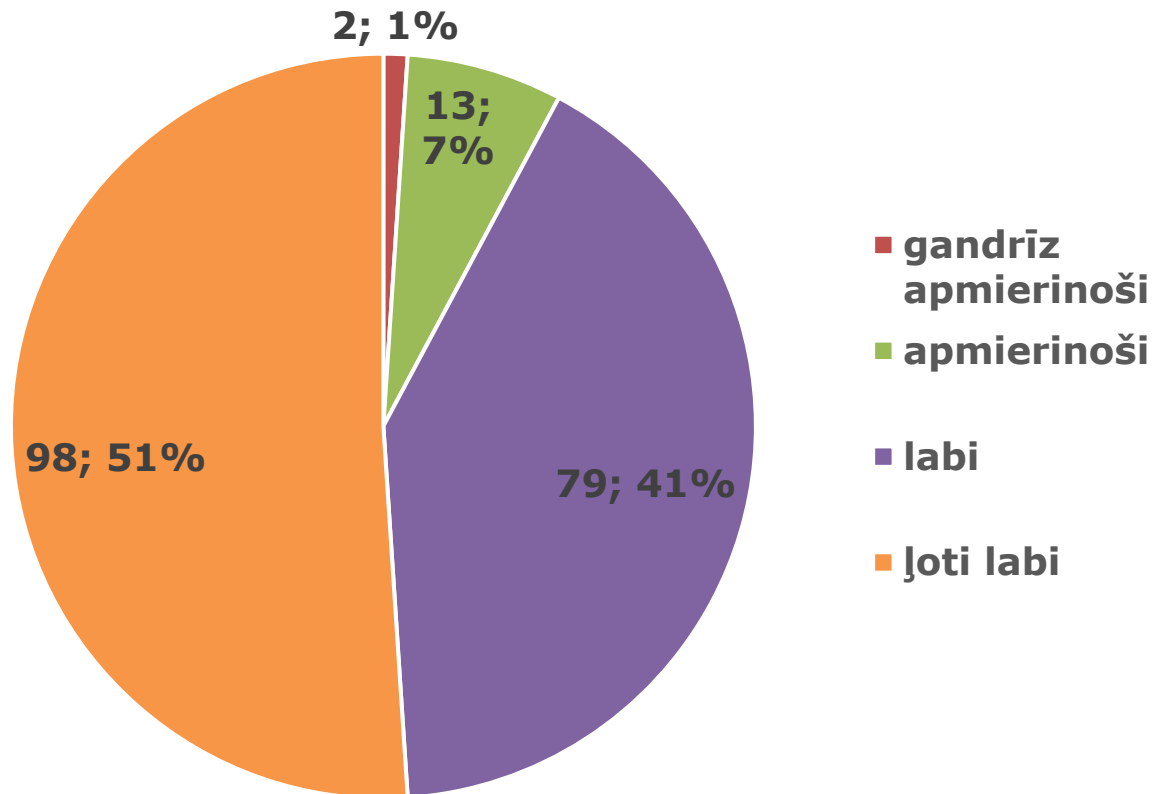
Tiesu medicīniskās kriminālistikas  
laboratorijas testēšanu – 15% gadījumos

Tiesu toksikoloģijas laboratorijas  
testēšanu – 5% gadījumos



Valsts tiesu medicīnas  
ekspertīzes centrs

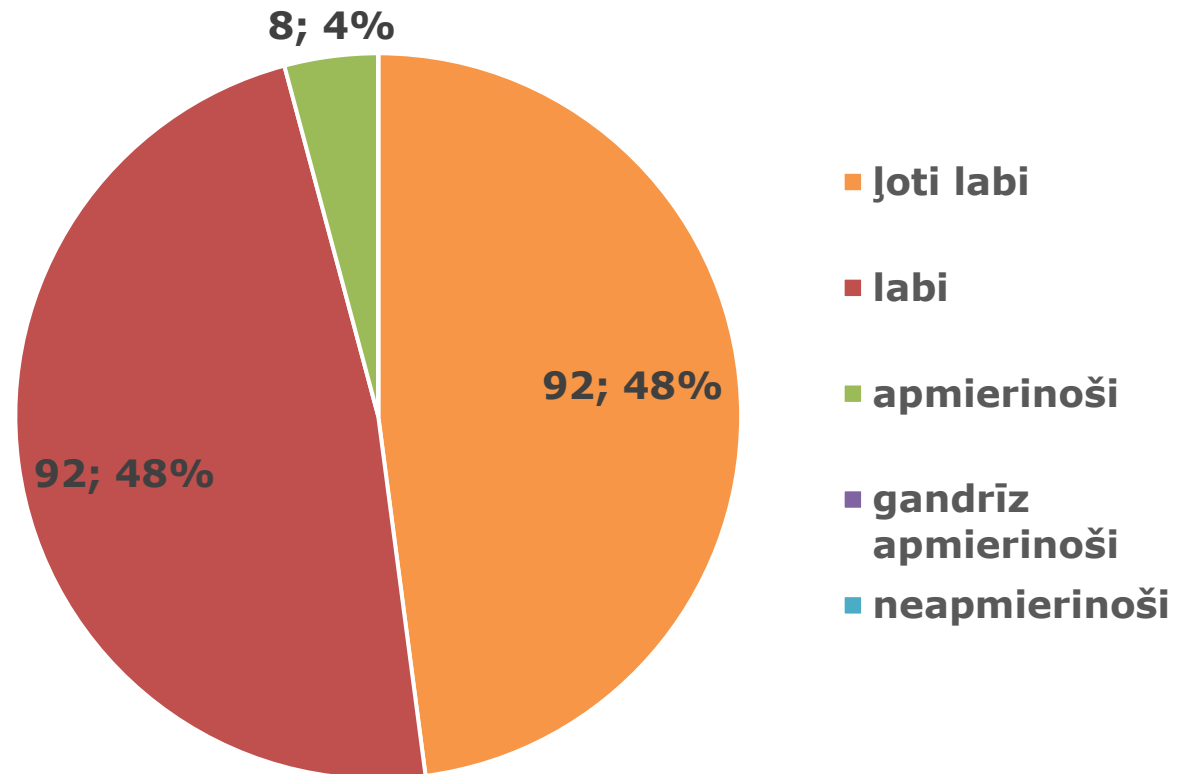
# Pārskats par Centra darbinieku atteiksmes vērtējumu 2024.gadā





Valsts tiesu medicīnas  
ekspertīzes centrs

# Pārskats par eksperta atzinumu kvalitātes vērtējumu 2024.gadā

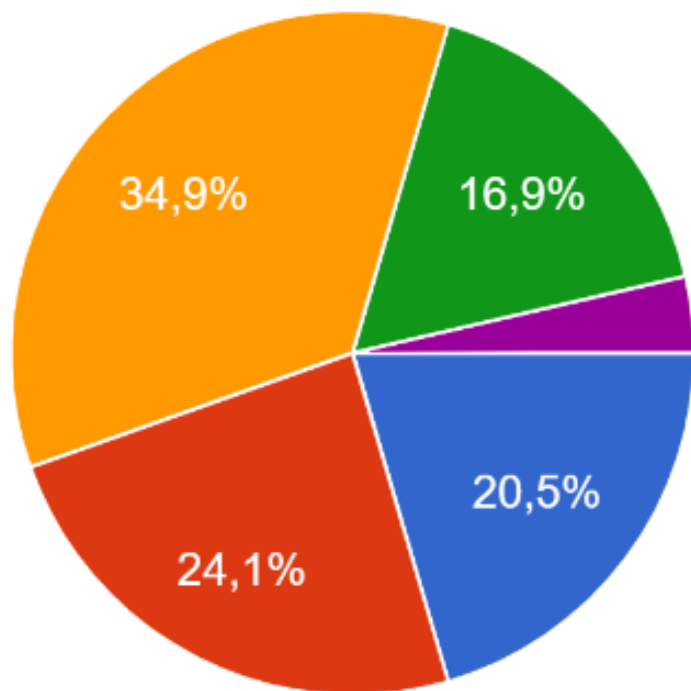






Valsts tiesu medicīnas  
ekspertīzes centrs

## Centra tīmekļa vietnes izmantošana\*



- Nekad
- Vismaz reizi gadā
- Vismaz reizi pusgadā
- Vismaz reizi mēnesī
- Vismaz reizi nedēļā

\*Cik bieži Jūs izmantojat iespēju iegūt informāciju par jautājumiem, kas saistīti ar tiesu medicīnisko ekspertīzi, izmantojot Centra tīmekļa vietni [www.vtmec.gov.lv](http://www.vtmec.gov.lv)?



Valsts tiesu medicīnas  
ekspertīzes centrs

# Secinājumi

- Vēsturiski augstākā aktivitāte ir VP\* Rīgas reģiona struktūrvienībās 31,3% un zemākā aktivitāte dalībai aptaujā ir VP Latgales reģiona struktūrvienībās 9,6%.
- Visbiežāk izmantotie Centra pakalpojumi ir dzīvo personu tiesu medicīniskā ekspertīze 86%.
- Centra darba kvalitātes salīdzinājums ar pagājušo gadu vērtējumā "Būtiski augusi" paaugstinājies – 14%.
- Neviens iecirknis nav norādījis, ka Centra darbība 2024. gadā ir pasliktinājusies.
- Kopumā procesa virzītāji ir apmierināti ar Centru, tā sniegtajiem pakalpojumiem un Centra darbiniekiem.
- Centra darbinieku attieksme 92% gadījumos vērtēta kā «laba» un «ļoti laba».
- 2024. gada aptaujā parādījies «neapmierinoši» un «gandrīz neapmierinoši» vērtējums sadaļā «Iestādes telpu plānojums un orientēšanās tajās», attiecīgi 2% un 4%, ko iespējams skaidrot ar remonta darbu uzsākšanu Rīgā, Hipokrāta ielā 2, kur notiek klientu apkalpošana.
- Pieaudzis Centra tīmekļa vietnes izmantošanas gadījumu skaits.
- 65% novērtē, ka mājaslapā pieejamā informācija ir saprotama un uztverama.
- Jāturpina izvietot Centra tīmekļa vietnē aktuālu informāciju, klientiem ērtā veidā, t.sk. sadaļā «Profesionāļiem».



Valsts tiesu medicīnas  
ekspertīzes centrs

**Paldies Valsts policijas darbiniekiem par atsaucību un dalību Centra klientu  
apmierinātības aptaujā!**