

## Kvalitātes politika

1. Kvalitātes politikas mērķis ir sekmēt sabiedrības ar ierobežotu atbildību "Elektroniskie sakari" (turpmāk – Sabiedrība) darbības procesu un sniegto pakalpojumu kvalitāti un efektivitāti, kā arī atbilstību Sabiedrības vispārējam stratēģiskajam mērķim, vidēja termiņa darbības stratēģijai, ārējo normatīvo aktu un standartu prasībām, lai nodrošinātu stabilu vidi elektronisko sakaru pakalpojumu attīstībai atbilstoši sabiedrības un valsts interesēm.
2. Sabiedrības vispārējais stratēģiskais mērķis atbilstoši Ministru kabineta 2022. gada 23. marta rīkojuma Nr. 207 "Par valsts līdzdalības saglabāšanu valsts akciju sabiedrībā "Elektroniskie sakari" 2. punktam ir nodrošināt racionālu un efektīvu radiofrekvenču spektra un numerācijas resursu pārvaldi elektronisko sakaru nozarē, pilnveidot radiofrekvenču pārvaldības mehānismu, nodrošināt nepārtrauktu radiofrekvenču spektra uzraudzību un efektīvu frekvenču resursu plānošanu, attīstīt elektronisko atļauju apriņķi, nodrošināt efektīvāku un ātrāku klientu apkalpošanu, piedāvājot arvien vairāk saņemt pakalpojumus e-vidē.
3. Sabiedrība īsteno Kvalitātes politiku atbilstoši ISO 9001:2015 standarta prasībām un ievērojot šādas pamatvērtības:
  - 3.1. **Profesionalitāte.** Sabiedrība izceļas ar savu specifisko darbības jomu. Radiosakaru nozares sarežģītība prasa no mūsu darbiniekiem ne tikai tehnisko ekspertīzi, bet arī spēju ātri pielāgoties jauniem tehnoloģiskiem izaicinājumiem. Sabiedrības darbinieki pastāvīgi paaugstina kvalifikāciju, attīstot savas profesionālās prasmes un zināšanas, un strādā, ievērojot augstākos profesionālos standartus.
  - 3.2. **Sadarbība.** Kopā mēs zinām vairāk nekā katrs no mums atsevišķi, tādēļ cieņpilni sadarbojamies gan uzņēmuma iekšienē, gan komunikācijā ar ārpusauli, jo katrs ar savu pienesumu veidojam spēcīgu un konkurētspējīgu telekomunikāciju nozari, kas spēs risināt digitālās sabiedrības izaicinājumus un veicinās jaunu uzņēmējdarbības modeļu rašanos investīcijām labvēlīgā vidē.
  - 3.3. **Attīstība.** Darbojamies nozarē, kas dinamiski attīstās pati un prasa nemitīgu nozares dalībnieku profesionālu attīstību. Tādēļ mūsu dabā ir pastāvīgi lūkoties un meklēt jaunus izaicinājumus, lai nodrošinātu gan Sabiedrības attīstību, gan personīgo izaugsmi.
4. Sabiedrība apņemas katram klientam sniegt kvalitatīvus un profesionālus ar Elektronisko sakaru likumu deleģētos pakalpojumus saistībā ar radiofrekvenču spektra pārvaldīšanu un elektromagnētiskās saderības nodrošināšanu, numerācijas pārvaldību, elektronisko sakaru tīklu radioiekārtu ierīkošanas tehnisko projektu izskatīšanu un akceptēšanu, kā arī komercpakalpojums, nodrošinot augstu klientu apmierinātību ar sniegtajiem pakalpojumiem.
5. Lai sasniegtu Kvalitātes politikas mērķi, tiek ievēroti šādi pamatprincipi:

- 5.1. Uzturēt kvalitātes vadības sistēmu atbilstoši standartiem un nepārtraukti uzlabot procesus, lai nodrošinātu augstu efektivitāti un kvalitāti.
- 5.2. Ievērot normatīvajos aktos noteiktās prasības un līgumos noteiktās saistības.
- 5.3. Nodrošināt, ka visas stratēģiskās iniciatīvas un lēmumi ir vērsti uz klientu vajadzību apmierināšanu un vērtību radīšanu klientiem, uzlabojot sniegto pakalpojumu kvalitāti un paplašinot pakalpojumu klāstu.
- 5.4. Nodrošināt izcilu klientu apkalpošanu un klientu vajadzību apmierināšanu, ievērojot augstus ētikas standartus un profesionalitāti, lai veicinātu augstu klientu apmierinātību, pozitīvu klientu pieredzi, uzticību un pozitīvu tēlu sabiedrībā.
- 5.5. Nodrošināt radiofrekvenču spektra efektīvu un lietderīgu izmantošanu, pakalpojumus sniedzot objektīvā un caurspīdīgā veidā, novēršot jebkādu klientu diskrimināciju.
- 5.6. Nodrošināt nepārtrauktu Sabiedrības darbību un pakalpojumu pieejamību.
- 5.7. Līdzdarboties valsts politikas veidošanā elektronisko sakaru nozarē un pārstāvēt nozares intereses starptautiskajās institūcijās.
- 5.8. Sekmēt Sabiedrības pakalpojumu attīstību, ieviešot modernas un darba prasībām atbilstošas tehnoloģijas, informācijas sistēmas un automatizācijas risinājumus, lai paātrinātu procesus, uzlabotu datu precizitāti, apstrādi un analīzi, samazinātu kļūdu iespējamību un veicinātu ātrāku lēmumu pieņemšanu.
- 5.9. Pilnveidot darbinieku kompetences un attīstīt jaunas, lai veicinātu darbinieku iesaisti vidēja termiņa darbības stratēģijas īstenošanā un pozitīvas klientu pieredzes veidošanā, kā arī reaģētu uz mainīgās vides prasībām un nozares daudzveidību.
- 5.10. Izglīt un informēt ieinteresētās puses, lai veicinātu izpratni par radiosakaru tehnoloģiju darbību un to efektīvu un atbildīgu izmantošanu.
- 5.11. Novērtēt sasniegtos rezultātus, veikt Sabiedrības kvalitātes vadības sistēmas efektivitātes analīzi un ieviest nepieciešamos pasākumus kvalitātes vadības sistēmas uzlabošanai.