

## SIA "Elektroniskie sakari"

### 2024. gada ikgadējā klientu apmierinātības pētījuma rezultāti

Klientu vadība tiek organizēta atbilstoši SIA "Elektroniskie sakari" (turpmāk – Sabiedrība) Sadarbības un komunikācijas standartam (turpmāk – Standarts). Standarta mērķis ir vienoti un skaidri principi, lai uzlabotu darba kultūru, nodrošinātu ātru un kvalitatīvu sadarbību un skaidru komunikāciju, kā arī veicinātu augstu klientu un partneru apmierinātību ar Sabiedrību.

Sabiedrība veic klientu aptaujas, kas nodrošina nepieciešamo atgriezenisko saiti ar klientiem un sadarbības partneriem. Analizējot aptauju datus, tiek iegūta informācija, kas palīdz novērtēt Sabiedrības paveikto, noskaidrot un formulēt pilnveidošanās iespējas, kā arī sniedz informāciju turpmākās darbības prioritāšu noteikšanā, lai uz tā pamata sagatavotu priekšlikumus uzņēmuma darbības plānam.

Saskaņā ar valdes 2023. gada 3. oktobra lēmumu Nr. 3 (protokols Nr. 21/2023) apstiprinātajiem Noteikumiem par klientu aptaujām, ekspressaptaujām un ikgadējo klientu apmierinātības pētījumu (turpmāk – Noteikumi), uzņēmumā katru gadu tiek veikts Klientu apmierinātības pētījums. Ik gadu Sabiedrības Klienti tiek aicināti sniegt savu vērtējumu par uzņēmuma sniegtajiem pakalpojumiem un to kvalitāti, kopumā par uzņēmuma darbību, kā arī par klientu apkalpošanas procesu un kvalitāti. Klienti tiek aicināti izteikt savus priekšlikumus pakalpojumu sniegšanas pilnveidošanai. Klienti savu vērtējumu sniedz skalā no 1-10, kur 10 ir izcili, bet 1 - neapmierinoši. Pētījuma veikšanai tiek izmantota anketēšanas metode. Aptaujas anketu respondents aizpilda tiešsaistes režīmā internetā. Aptaujā tika uzaicināti piedalīties klienti, kas ir rezidenti (reģistrēti Latvijā), un kuriem 2024. gadā ir izrakstīts rēķins par elektromagnētiskās saderības nodrošināšanas pakalpojumiem. Saskaņā ar Noteikumiem Ikgadējā klientu apmierinātības pētījumā tiek iekļauti divu aptauju dati – radioamatieru aptaujas dati un pārējo elektromagnētiskās saderības nodrošināšanas pakalpojumu (turpmāk - EMS) saņēmēju aptaujas dati.

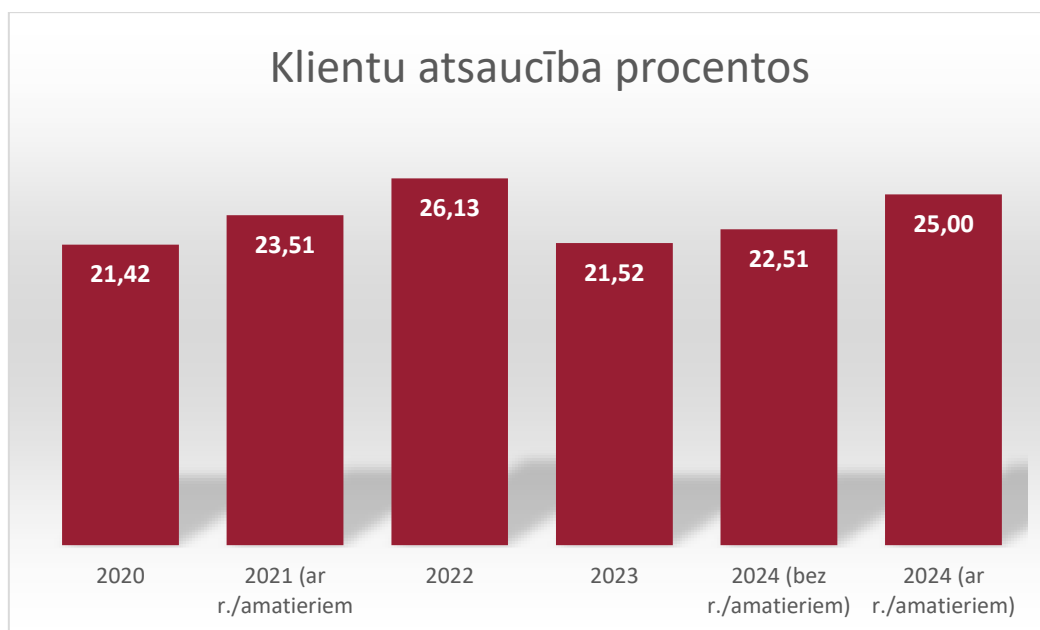
Radioamatieru aptauja tiek veikta vienu reizi trijos gados. Tā kā Radioamatieri tika aptaujāti 2021. gadā, šogad tiek veikta arī šī segmenta grupas aptauja. Aptaujā tika uzaicināti piedalīties klienti, kam uz aptaujas veikšanas brīdi ir spēkā esoša Radioamatieru stacijas atļauja.

Šī gada IV ceturksnī tika uzsākta Radioamatieru un Ikgadējā klientu apmierinātības aptauja, kurā tika aicināti piedalīties Radioamatieri un EMS klienti. Aptaujas anketa tika nosūtīta 1020 klientiem, no kuriem 20 pieder pie TOP 20 klientu grupas, 292 pieder pie Radioamatieru klientu grupas un atlikušie 708 pie pārējo klientu grupas. Kopā tika nosūtīti 1096 e-pasti (t.sk. 78 e-pasti TOP 20 klientu grupai, 292 e-pasti Radioamatieriem un 726 e-pasti pārējiem klientiem) ar uzaicinājumu klientiem piedalīties aptaujā. Aptaujas anketu aizpildīja 274 respondenti. Būtiska nozīme klientu segmentā ir TOP 20 klientiem, kas tiek noteikti pēc iepriekšējā gada ieņēmumu

apjoma. No kopējā klientu skaita, kas aizpildīja anketu, 31 respondents pārstāv TOP20 klientu grupu.

TOP20 klientu segmenta pārstāvju atsaucības procents ir 39,74 %, Radioamatieru atsaucības procents ir 31,85%, pārējo EMS klientu atsaucības procents ir 20,66 %. Līdz ar to saskaņā ar aptaujas Noteikumu 24.1. punktu – pēc aptaujas teorijas vadlīnijām – klientu atsaucībai sasniedzot vai pārsniedzot 15 %, iegūtie aptaujas dati uzskatāmi par ticamiem.

Aptaujas rezultāti parāda, ka šogad Sabiedrības klientu atsaucība ir palielinājusies gan salīdzinot ar 2023.gadu, gan ar 2021.gadu, kad aptaujā tika iekļauti arī Radioamatieri. Salīdzinot ar 2023.gadu, atsaucība palielinājusies par 3,48% (ja ieskaita Radioamatierus) vai par 0,99% (ja Radioamatierus neieskaita). Salīdzinot ar 2021.gadu atsaucība palielinājusies par 1,49%. (*Skatīt attēlu nr.1*). Novērots, ka gados, kad aptaujā tiek iekļauti arī Radioamatieri, kopējā atsaucība vienmēr ir lielāka nekā ierasti. Tāpat atsaucības pieaugumu, iespējams, ir ietekmējis arī tas, ka klienti sāk aktīvāk pieslēgt portāla [www.radioatlaujas.lv](http://www.radioatlaujas.lv) lietotājus, līdz ar ko integrētās pakalpojumu sniegšanas darba vidē USMA tiek uzkrāti aktuālie dati (t.sk. e-pasti) par lietotājiem. Pamazām portāla lietotāju dati aizstās tiesiskā pamatojuma trūkuma dēļ 2023.gadā dzēstos datus par klientu atbildīgajām personām par radiosakariem



Attēls Nr.1

## Klientu apmierinātības pētījuma rezultāti

Ievērojot Noteikumos noteikto, aptaujas anketas jautājumi tiek grupēti un aptaujas rezultāti tiek analizēti divos virzienos:

- Klientu apkalpošanas kvalitāte,
- Sniegto pakalpojuma kvalitāte,

Atbildes uz atvērtajiem jautājumiem netiek vērtētas skaitliski, bet tiek analizētas pēc būtības.

2024. gada aptaujā klientiem tika lūgts atbildēt uz 14 jautājumiem, t.sk. Noteikumos ietvertajiem 11 pamatjautājumiem un 3 papildu jautājumiem. Papildu jautājumi iekļauti, lai iegūtu informāciju par Sabiedrības tīmekļvietnes ([www.vases.lv](http://www.vases.lv)) un klientu pašapkalpošanās portāla ([www.radioatlaujas.lv](http://www.radioatlaujas.lv)) izmantošanu, kā arī, lai detalizētāk izvērtētu sadarbības aspektus ar Sabiedrību. Šogad ir iekļauts arī pamatjautājumu precizējošs jautājums, lai noskaidrotu klientu viedokli par Sabiedrības darbinieku komunikāciju ar klientiem sakaru traucējumu novēršanas pieprasījuma izskatīšanas laikā.

Apkopojot 2024. gada aptaujā iegūtos rezultātus, secināms, ka 2024. gadā Sabiedrības kopējais klientu apmierinātības indekss (KAI) ir 9,38 jeb, izsakot procentos, kopējā klientu apmierinātība ir 93,77 %, kur attiecīgi:

- Sniegto pakalpojumu kvalitāte: 94,94 %
- Klientu apkalpošanas kvalitāte: 92,60 %

Pamatojoties uz Noteikumu 25. punktu, secināms, ka ir sasniegts izcils apmierinātības līmenis. Klientu apmierinātības aptaujas kopējo rezultātu apkopojums attēlots 1. tabulā.

Tabula Nr. 1

Klientu apmierinātības aptaujas kopējais vērtējums

Aptaujas jautājumi	Ikgadējā klientu pētījuma kopsumma (neieskaitot Radioamatierus)		Ikgadējā klientu pētījuma kopsumma (ieskaitot Radioamatierus)	
	KAI	KAI %	KAI	KAI %
<b>1. Sniegto pakalpojumu kvalitāte</b>				
Problēmu un sakaru traucējumu neesamība spektra izmantošanā saskaņā ar izsniegto radiofrekvences piešķiruma lietošanas atļauju.	10,00	100,00	10,00	100,00
Sakaru traucējumu pieprasījumu izskatīšana likumā noteiktajā termiņā - 30 dienās.	10,00	100,00	10,00	100,00
Lūdzu, novērtējiet numerācijas datubāzes funkcionalitāti un lietošanas ērtumu:	8,48	84,75	8,48	84,83
<b>Vidējais rādītājs:</b>	<b>9,49</b>	<b>94,92</b>	<b>9,49</b>	<b>94,94</b>
<b>2. Klientu apkalpošanas kvalitāte</b>				
Lūdzam novērtēt Sabiedrības darbinieku komunikāciju ar Jūsu uzņēmumu vai Jums personīgi:	9,07	90,70	9,12	91,20
Lūdzam novērtēt Sabiedrības darbinieku komunikāciju ar Jūsu uzņēmumu sakaru traucējumu novēršanas pieprasījuma izskatīšanas laikā:	8,67	86,65	9,11	91,10
Lūdzam novērtēt Sabiedrības darbinieku darbu radiofrekvenču plānošanas jautājumos.	9,45	94,45	9,37	93,67
Lūdzam novērtēt Sabiedrības darbinieku darbu numerācijas datu bāzes jautājumos	9,29	92,90	9,24	92,37
Lūdzam novērtēt Sabiedrības darbinieku kompetenci EST projektu izskatīšanas jautājumos:	9,20	92,00	9,47	94,67
<b>Vidējais rādītājs:</b>	<b>9,13</b>	<b>91,34</b>	<b>9,26</b>	<b>92,60</b>
<b>Kopējais KAI</b>	<b>9,31</b>	<b>93,13</b>	<b>9,38</b>	<b>93,77</b>

Klientu apmierinātības aptaujas rezultātu apkopojums pa virzieniem klientu grupās attēlots 2. tabulā.

Tabula Nr. 2

Klientu apmierinātības aptaujas rezultātu apkopojums pa virzieniem  
klientu grupās

Aptaujas jautājumi	TOP 20			Radioamatieri			Visi bez TOP20 un Radioamatieriem		
	KAI	KAI %	Moda	KAI	KAI %	Moda	KAI	KAI %	Moda
<b>1. Sniegto pakalpojumu kvalitāte</b>									
Problēmu un sakaru traucējumu neesamība spektra izmantošanā saskaņā ar izsniegto radiofrekvences piešķiruma lietošanas atļauju.	10,00	100,00	10,00	10,00	100,00	10,00	10,00	100,00	10,00
Sakaru traucējumu pieprasījumu izskatīšana likumā noteiktajā termiņā - 30 dienās.	10,00	100,00	10,00	10,00	100,00	10,00	10,00	100,00	10,00
Lūdzu, novērtējiet numerācijas datubāzes funkcionalitāti un lietošanas ērtumu:	8,22	82,20	8,00	8,50	85,00	10,00	8,73	87,30	10,00
<b>Vidējais rādītājs:</b>	<b>9,41</b>	<b>94,07</b>		<b>9,50</b>	<b>95,00</b>		<b>9,58</b>	<b>95,77</b>	
<b>2. Klientu apkalpošanas kvalitāte</b>									
Lūdzam novērtēt Sabiedrības darbinieku komunikāciju ar Jūsu uzņēmumu vai Jums personīgi:	9,19	91,90	9,00	9,22	92,20	10,00	8,95	89,50	10,00
Lūdzam novērtēt Sabiedrības darbinieku komunikāciju ar Jūsu uzņēmumu sakaru traucējumu novēršanas pieprasījuma izskatīšanas laikā:	9,33	93,30	9,00	10,00	100,00	10,00	8,00	80,00	10,00
Lūdzam novērtēt Sabiedrības darbinieku darbu radiofrekvenču plānošanas jautājumos.	9,46	94,60	10,00	9,21	92,10	10,00	9,43	94,30	10,00
Lūdzam, novērtējiet Sabiedrības darbinieku darbu numerācijas datu bāzes jautājumos	9,22	92,20	9,00	9,13	91,30	10,00	9,36	93,60	10,00
Lūdzam, novērtējiet Sabiedrības darbinieku kompetenci EST projektu izskatīšanas jautājumos:	9,00	90,00	10,00	10,00	100,00	10,00	9,40	94,00	10,00
<b>Vidējais rādītājs:</b>	<b>9,24</b>	<b>92,40</b>		<b>9,51</b>	<b>95,12</b>		<b>9,03</b>	<b>90,28</b>	
<b>Kopējais KAI</b>	<b>9,2</b>	<b>93,23</b>		<b>9,51</b>	<b>95,06</b>		<b>9,30</b>	<b>93,02</b>	

## Aptauju rezultātu apkopojums

---

Sabiedrība jau vairākus gadus veic ikgadējos klientu apmierinātības pētījumus, lai, izmantojot iegūtos datus, novērtētu veikto pasākumu ietekmi uz klientu apmierinātību un savstarpējās sadarbības kvalitāti. Tāpat, būtisks pētījuma ieguvums ir klientu sniegtie priekšlikumi un ierosinājumi klientu apkalpošanas uzlabošanai un pakalpojumu pilnveidei. Klientu apmierinātības pētījumos tiek mērīta klientu apmierinātība dažādos ar Sabiedrības darbību saistītos jautājumos un jomās, kā arī Sabiedrības klientu pieredze kopumā, sadarbojoties ar uzņēmumu. Iegūtie rezultāti liecina, ka klienti Sabiedrības paveikto nemainīgi novērtējuši uz *izcili*.

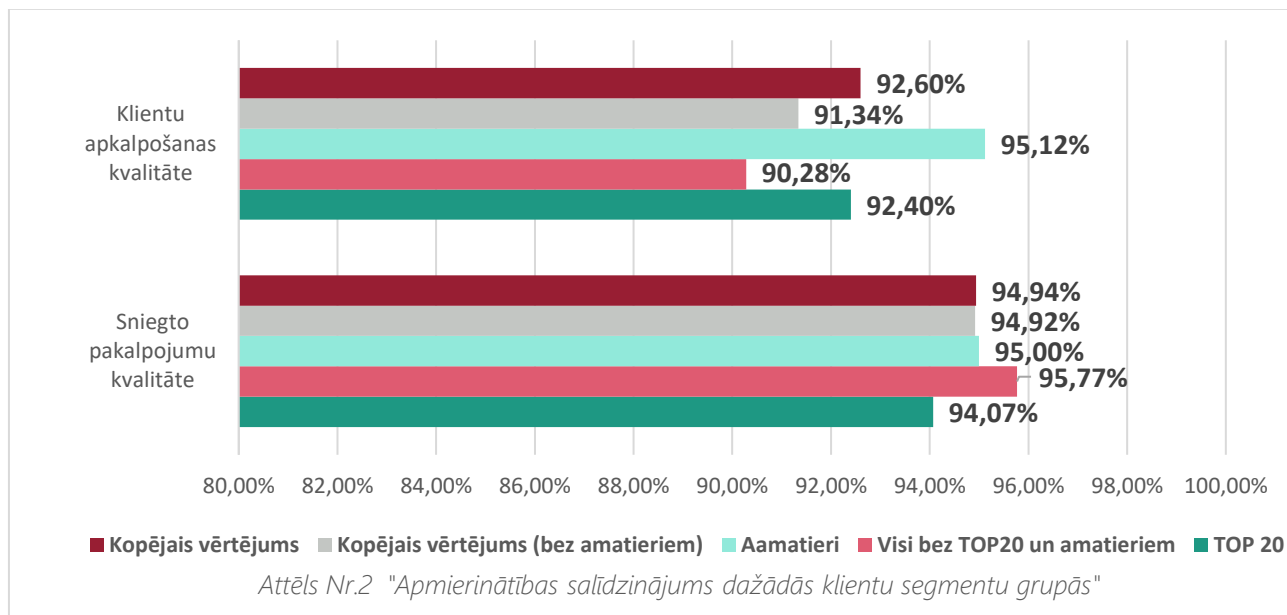
Šāds vērtējums uzskatāms kā uzņēmuma daudzu gadu kvalitatīva un mērķtiecīga darba rezultāts, un tas uzliek par pienākumu "noturēt" sasniegto izcilo rezultātu, nodrošinot nemitīgu uzņēmuma attīstību un sniegto pakalpojumu pilnveidi, piemēram, nodrošinot radiotraucējumu novēršanu 24/7, ieviešot e-koncepciju, attīstot klientu pašapkalpošanās portālu, attīstot numerācijas datu bāzi, paplašinot komercpakalpojumu klāstu, regulāri nodrošinot ārējās komunikācijas (PR) aktivitātes par uzņēmuma aktualitātēm, sasniegumiem, ar nozari saistītiem jaunumiem, sadarbības projektiem u.tml., rīkojot informatīvos seminārus, organizējot klientu dienas, kā arī īstenojot citas aktivitātes, kuras veicina regulāru savstarpējās informācijas apmaiņu, sadarbību un klientu iesaisti.

2024. gada Sabiedrības klientu apmierinātība ar saņemto pakalpojumu un klientu apkalpošanu saglabājusies augstākajā līmenī – Sabiedrības kopējais klientu apmierinātības indekss (KAI) ir 9,38, jeb, izsakot procentos, kopējā klientu apmierinātība ir 93,77 %. Šāds novērtējums sasniegts, mērķtiecīgi strādājot, pilnveidojot aspektus, kas tika atklāti iepriekšējās aptaujās – turpinot uzlabot sniegtos pakalpojumus, ieviešot e-pakalpojumus (piemēram pieprasījumu iesniegšana portālā), veicot individuālu skaidrojošo darbu, ja nepieciešams – atkārtoti.

2024. gada aptaujā 8 jautājumus, kas sadalīti divos tematiskajos virzienos, respondenti tika aicināti novērtēt skaitliski:

- Sniegto pakalpojumu kvalitāte - ietilpst klientu vērtējumi par problēmu un sakaru traucējumu neesamību spektra izmantošanā, par sakaru traucējumu pieprasījumu izskatīšanu likumā noteiktā termiņā, kā arī, par numerācijas datubāzes funkcionalitāti.
- Klientu apkalpošanas kvalitāte - ietilpst vērtējumi par Sabiedrības darbinieku darbu radiofrekvenču plānošanas jautājumos, numerācijas datu bāzes un elektronisko sakaru tīklu projektu izskatīšanas jautājumos, kā arī vērtējumi par Sabiedrības darbinieku komunikāciju kopumā un komunikāciju sakaru traucējumu novēršanas pieprasījuma izskatīšanas laikā.

Attēlā Nr. 2 attēlots Klientu apmierinātības salīdzinājums dažādās klientu segmentu grupās:



Aptaujas jautājumos, kas skar Sabiedrības tīmekļvietni ([www.esakari.lv](http://www.esakari.lv), līdz 07.01.2025. [www.vases.lv](http://www.vases.lv)), klientu pašapkalpošanās portālu ([www.radioatlaujas.lv](http://www.radioatlaujas.lv)) un klientu izmantotos digitālos komunikācijas kanālus, respondenti nevērtēja skaitliski, bet varēja izvēlēties vienu vai vairākus atbilžu variantus.

Iegūtie rezultāti apstiprina, ka lielākoties informācijas iegūšanai par Sabiedrības darbību un uzņēmuma aktualitātēm klienti izmanto Sabiedrības Tīmekļvietni, ko norādījuši 83,21% respondentu (228 atbildes). 12,41% respondentu (34 atbildes) norādījuši, ka informāciju iegūst citā ceļā – vairumā gadījumu sniegta papildu norāde, ka informācijas iegūšanai izmantota saziņa pa e-pastu vai telefonu. 10,22% respondentu (28 atbildes) norādījuši, ka informāciju iegūst Facebook.

Līdzīgi kā iepriekšējā gadā arī 2024. gadā visbiežāk Sabiedrības tīmekļvietne izmantota, lai:

- atrastu informāciju, kas saistīta ar atļauju pieprasījumiem (veidlapas, tehniskā informācija u.tml.) - norādījuši 71,90% respondentu (197 atbildes),
- sekotu aktuālajai informācijai par Sabiedrības darbību (aktualitātes, projekti, u.tml.) - norādījuši 27,01% respondentu (74 atbildes),
- atrastu informāciju, kas saistīta ar norēķiniem (cenrādis, u.tml.) - norādījuši 20,07% respondentu (55 atbildes).

Visbiežāk klientu pašapkalpošanās portāls izmantots, lai piekļūtu atļauju datiem - norādījuši 28,47% respondentu (78 atbildes) un, lai izveidotu un iesniegtu pieprasījumu - norādījuši 22,26% respondentu (61 atbilde), savukārt 55,11% respondentu (151 atbilde) norādījuši, ka portālu nav izmantojuši, lielākoties sniedzot papildu norādi, ka nav bijusi vajadzība.

## Klientu kopējā apmierinātības indeksa salīdzinājums pa klientu segmentiem laika periodā no 2022. – 2024. gadam (%)

Sabiedrības mērķauditorija pamatā ir pastāvīgie klienti, kas vairumā gadījumu nemainās, līdz ar to savstarpējā informācijas aprīte ir pietiekami laba, lai klienti uzskatītu, ka mūsu uzņēmuma pārstāvji ir informēti par klientu vēlmēm un vajadzībām.

Tabulā Nr.3 apkopots klientu kopējais apmierinātības indekss periodā no 2022. līdz 2024. gadam.

Tabula Nr.3

Klientu grupas	2022. gads	2023. gads	2024. gads (bez r./amatieriem)	2024. gads (ar r./amatieriem)
TOP20 klienti	88,98%	95,15%	93,23%	93,23%
Radioamatieri				95,06%
Pārējie klienti (visi bez TOP20 un Radioamatieriem)	91,82%	96,82%	93,02%	93,02%
Kopējais klientu apmierinātības indekss (KKA)	90,40%	95,98%	93,13%	93,77%

2024. gadā kopējais klientu apmierinātības indekss ir nedaudz samazinājies par 2,21% salīdzinājumā ar 2023. gadu, bet pārsniedz 2022. gada rādītāju par 3,37% Jāņem vērā, ka kopš 2023. gada rezultātu ietekmē Noteikumos apstiprinātais jaunais princips t.i. gadījumā, kad uz jautājumu "vai pārskata gadā saskaņā ar Jums izsniegto radiofrekvences piešķiruma lietošanas atļauju saskārāties ar problēmām (sakarū traucējumiem) spektra izmantošanā" klients ir atbildējis "Nē", vērtējumā tiek ieskaitīti 10 punkti, jo EMS tiek nodrošināts 100% apmērā. Tāpat, ja traucējumu gadījumā klients ir vērsies Sabiedrībā un uz jautājumu "vai pieprasījums par sakarū traucējumu tika izskatīts likumā noteiktajās 30 dienās" klients ir atbildējis "Jā", vērtējumā tiek ieskaitīti 10 punkti. Ja atbilde "Nē", klientam tiek lūgts minēt konkrēto gadījumu. Pārbaudot konkrētā gadījuma datus Namejā, ja traucējumu pieteikums izskatīts ilgāk kā 30 dienas, tad vērtējumā tiek ieskaitīts 1 punkts. Pozitīvi vērtējams tas, ka ne 2023., ne 2024.gada aptaujā nav saņemta atbilde par traucējumu izskatīšanu neiekļaujoties termiņā, līdz ar to arī vērtējumā 1 punkts nav ticis piemērots.

## Klientu sniegtie komentāri un priekšlikumi

2024. gada aptaujas anketā klientiem tika dota iespēja atvērtā tipa jautājumu veidā sniegt īsus komentārus un priekšlikumus par Sabiedrības darbu, sniegtajiem pakalpojumiem un klientu apkalpošanu. 2024. gada klientu aptaujas anketās tika sniegti daudzi pozitīvi komentāri, kā piemēram: "Profesionāla komunikācija, kas vērsta uz rezultātu", vienmēr operatīvi, profesionāli un laipni", "komunikācija ir viegla un saprotama", "darbinieki ātri izprot problēmu un iesaka optimālu

risinājumu”, “atsaucīga un saprotoša attieksme”, “ļoti laba klientu apkalpošana”, “konstruktīva, pat proaktīva attieksme risinot manu vajadzību”, “profesionālas atbildes un skaidrojumi”, “laipni, zinoši un atsaucīgi”, “izcili labs serviss”, “teicami”, “patīkama komunikācija, operatīva problēmu risināšana”, “pakalpojumi nodrošināti augstā līmenī”, “cilvēcīga attieksme, paskaidroja un palīdzēja”, “ātri, laikā, kompetenti darbinieki”, “operatīva sazināšanās un jautājumu risināšana”, “vienmēr laipni un virzīti uz risinājumu”. Šie komentāri neprasa tālāku izpēti. No visiem iesniegtajiem komentāriem un/ vai priekšlikumiem detalizētāk tika izpētīti 111 komentāri/priekšlikumi, ko iesniedza 63 respondenti (t.sk. 11 TOP20 klientu pārstāvji) par tādām tēmām kā klientu portāls, mājas lapa, pakalpojumu rēķini un tarifi, dokumentu un informācijas aprīte, radiofrekvenču plānošana, radiosakaru traucējumu pieteikšanu un novēršanu, un citām tēmām. Vairumā gadījumu katrs klienta sniegtais komentārs un/ vai priekšlikums ir attiecināms uz individuālu jomu, kur klients saredz Sabiedrības iespēju pilnveidoties vai arī kur nepieciešams sniegt plašāku informāciju par Sabiedrības pakalpojumiem un sniegtajām iespējām klientiem. Tomēr par 9 jomām komentāri un/ vai priekšlikumi atkārtojās vairākkārt, kam būtu pievēršama pastiprināta uzmanība un tās ir apkopotas tabulā Nr. 4.

Tabula Nr. 4

Komentārs/ priekšlikums	Respondenti
Rēķinus par pakalpojumiem izrakstīt retāk (piemēram, 1x gadā)	14
Ieteikumi uzlabojumiem klientu pašapkalpošanās portālā	13*
Samazināt pakalpojumu maksu	8*
Ieteikumi frekvenču monitoringā un traucējumu novēršanā	4*
Ieteikumi uzlabojumiem mājas lapā	3*
Neskaidrības ar pilnvarojumiem un iespēju piekļūt portālam	2*
Vienkāršot atļauju izsniegšanu, skaidrākas procedūras un/vai izdot/pagarināt automātiski	2*
Ieteikumi aktualizēt amatieru eksāmena jautājumus	2
Informēt par atļauju derīguma termiņiem	2

\*- šādu komentāru/ priekšlikumu izteica arī TOP20 klientu pārstāvji.

Izpētes laikā ir identificēts viens respondents, kas trešo gadu pēc kārtas sniedz līdzīgus komentārus par 16. kanāla izmantošanu jūrā. Ir plānota saruna ar Krasta apsardzes dienestu, lai saprastu, vai klienta aktualizētais jautājums ir problēma un par tās iespējamiem risinājumiem. Ar respondentu 2025. gadā tiks veikta saziņa. Ar 9 respondentiem 2025. gadā ir plānota papildu intervija, lai labāk varētu izprast izteikto viedokli.

Pēc klientu apmierinātības pētījuma noslēguma un rezultātu apkopošanas nepieciešams organizēt atgriezeniskās saites nodrošināšanu ar klientiem par saņemtajiem komentāriem un priekšlikumiem, lai klientiem sniegtu papildu informāciju par noteiktiem jautājumiem un lai Sabiedrība virzītos uz augstāku klientu apmierinātības līmeni.



## Secinājumi

Pamatojoties uz Sabiedrības Noteikumu 25.punktā noteikto apmierinātības līmeni, secināms, ka šogad, līdzīgi kā iepriekšējos gados, Sabiedrība ir sasniegusi izcilu – 93,77 % Klientu apmierinātības līmeni (no 81 un vairāk), kas ir vērtējams kā visa uzņēmuma ilgstoša un pastāvīga darba rezultāts.

Sabiedrības klienti tiek uzrunāti gan individuāli, gan sadarbojoties ar nozaru organizācijām un asociācijām. Sabiedrība pastāvīgi informē klientus par nozares, īpaši starptautiskās sadarbības aktualitātēm, kā arī apspriež ar nozares asociācijām un klientiem Sabiedrības ierosinātās normatīvo aktu iniciatīvas, kas skar klientu intereses, tādējādi nodrošinot klientu interešu aizstāvību. Sabiedrība regulāri par nozares aktualitātēm organizē seminārus klientiem, nodrošina apmācības, kā arī par nākotnes attīstību un paveikto sniedz informāciju klientu dienās.

Lai padziļinātāk izprastu klientu attieksmi pret Sabiedrību un savstarpējās sadarbības kvalitāti, respondentiem tika sniegta iespēja izvērtēt dažādus sadarbības aspektus 5 baļļu skalā, kur 1 – nemaz neatbilst, 5 – pilnībā atbilst. Rezultāts attēlots 5. tabulā.

Tabula Nr. 5

Sadarbības aspektu novērtējums pa klientu grupām

Sadarbības aspekti	TOP20	Radioamatieri	Pārējie
Sabiedrība ir uzņēmums, kam uzticaties	4,90	4,73	4,64
Sabiedrība ir uz klientu orientēts uzņēmums	4,68	4,62	4,51
Sabiedrības darbinieki veic savus pienākumus godprātīgi	4,87	4,77	4,63
Sabiedrības pakalpojumi ir tās cenas vērti, ko par tiem maksājat	4,10	4,51	4,33
Sadarbība ar Sabiedrību ir efektīva un profesionāla	4,77	4,66	4,59
Sabiedrība ir orientēta uz attīstību	4,65	4,52	4,46
Sabiedrība ir drošs un stabils uzņēmums	4,74	4,68	4,57

Esošie rezultāti liecina, ka šogad tāpat kā pagājušo gadu Sabiedrības klienti augstu vērtē uzņēmuma uzticamību, darbinieku godprātību, veikto uzdevumu efektivitāti un profesionalitāti, kā arī uzskata uzņēmumu par uz attīstību un klientu orientētu un uzskata Sabiedrību par drošu un stabilu uzņēmumu. Tāpat kā iepriekšējos gados aptaujā nedaudz zemāk ir vērtēta pakalpojumu vērtība attiecībā pret cenu (2023.gadā vidējais vērtējums bija 4,34; 2024.gadā vidējais vērtējums 4,31). No tā secināms, ka nepieciešams turpināt un attīstīt ieturēto ārējās komunikācijas un sadarbības virzienu, kurā tiek atspoguļotas uzņēmuma vērtības un prioritātes. Savukārt papildu esošajām komunikācijas tēmām nepieciešams lielāku uzsvāru likt tieši uz pakalpojumu vērtību attiecībā pret cenu – kā tiek nodrošināts pakalpojums, ko tas sevī ietver, kā veidojas cena u.tml.

Atbilstoši VARAM digitālās transformācijas pamatnostādņem 2021.–2027. gadam Sabiedrība turpina darbu pie valsts pārvaldes funkciju digitālā transformācija klientiem, t.i., attīstot Klientu pašapkalpošanās portālu - nodrošināt pilnas funkcionalitātes ieviešanu, attīstot elektronisko

atļauju apriti, nodrošinot efektīvāku un ātrāku klientu apkalpošanu, piedāvājot arvien vairāk saņemt pakalpojumus e-vidē, t.sk. veikt maksājumus portālā. Klientiem ar 2024. gada 1. janvāri ir iespēja tiešsaistes režīmā elektroniski aizpildīt un iesniegt izskatīšanai radiofrekvences piešķiruma atļaujas pieprasījuma formas. Atbilstoši pieejamajiem datiem USMA 2024.gadā portālu dokumentu iesniegšanai izmantojuši 53 klienti 208 reizes, kas ir 18,26% no kopumā 1139 reģistrētajiem atļauju pieteikumu/atteikumu dokumentiem. 2024. gadā bija plānots izstrādāt integrētās pakalpojumu sniegšanas darba vides USMA un klientu portāla turpmākās attīstības plānu. Darbs pie plāna ir uzsākts un tiks turpināts arī 2025.gadā. Tādējādi Sabiedrība turpina sekot jaunākajām tendencēm un tehnoloģiju attīstībai, maksimāli nodrošinot pakalpojumu pieteikšanu un saņemšanu digitāli (e-vidē), kas īpaši nozīmīgi ir ierobežojumu laikā, lai nodrošinātu pakalpojumu sniegšanas nepārtrauktību.

Sabiedrībai 2024. gadā ir saņemtas vienpadsmit pateicības:

- Latvijas Drošības un aizsardzības industriju federācija par organizēto Klientu dienu un neaizmirstami gaišo, iedvesmojošo tikšanos ar Sabiedrības komandu un partneriem;
- Jūras meklēšanas un glābšanas koordinācijas centrs par raidošās EPIRB bojās atrašanās vietas monitoringu;
- AS "Rīgas siltums" par veiksmīgu un produktīvu sadarbību;
- Latvijas Republikas Aizsardzības ministrijas Nacionālo bruņoto spēku Apvienotais štābs NBS komandiera apbalvojums "GODA RAKSTS", lai pateiktos Sabiedrības darbiniekiem par ilggadējo sadarbību ar Nacionālo bruņoto spēku frekvenču vadības speciālistiem un aktīvu dalību militārajās mācībās "NAMEJS 2024" ;
- Agence nationale des fréquences par demonstrēto profesionalitāti un līdzdalību, kas bija pamatā veiksmīgu 2024. gada Parīzes olimpisko un paraolimpisko spēļu norisei (kopā 6 pateicības konkrētiem darbiniekiem);
- Izteikta Klientu apmierinātības pētījuma anketā par stabili pozitīvu sadarbības pieredzi, kompetenci, saziņas kultūru un ieinteresētību problēmu atrisināšanā (pateicība konkrētam darbiniekam).

Sabiedrībai 2024. gadā nav saņemta neviena pamatotu sūdzība.

Lai nodrošinātu 2024. gada Klientu apmierinātības pētījumā sniegto priekšlikumu un ierosinājumu īstenošanu, nepieciešams apstiprināt aktivitāšu plānu, kurā ietvertas šādas aktivitāšu jomas: Klientu portāls; Atļauju pieprasīšana un frekvenču plānošana; Ārējā komunikācija un radioamatieru dienesta aktualitātes.