



Klientu apmierinātības pētījuma 2025 atgriezeniskā saite



Pateicamies par Jūsu sniegto vērtējumu, ieteikumiem un rekomendācijām, 2025. gada izskaņā aizpildot Klientu apmierinātības pētījuma aptauju. Tas mums palīdz pilnveidot klientu apkalpošanas procesu un pakalpojumus.

Apkopotā un sagrupētā formātā sniedzam atgriezenisko saiti par Jūsu ierosinājumiem un jautājumiem:

- Radiosakari, atļaujas un atļauju pieprasīšana;
- Pakalpojumu cena un maksājumi;
- Komunikācija, klientu portāls un jauni pakalpojumi
- Radioamatieru sakari.

@ info@esakari.lv

+371 67 332 179

www.esakari.lv



Radiosakari, atļaujas un atļauju pieprasīšana



Ierosinājums fiksētā dienesta atļaujām termiņus pagarināt automātiski.

Sabiedrībai ar ierobežotu atbildību "Elektroniskie sakari" nav tiesību bez attiecīga ierosinājuma no klienta mainīt radiofrekvences piešķiruma lietošanas atļaujas termiņu vai nosacījumus, jo atbilstoši Administratīvā procesa likumam administratīvo aktu (radioatļauju) izsniedz uz iesnieguma (pieprasījuma) pamata, balstoties uz minētajā pieprasījumā norādītajiem datiem un ievērojot Elektronisko sakaru likumā un Ministru kabineta 2023. gada 21. marta noteikumos Nr. 133 "Radiofrekvences piešķiruma lietošanas atļauju noteikumi" noteikto.



Ierosinājums informēt pieteicēju, ja atļaujas pieprasījumā ir nesakritības.

Gadījumos, kad atļaujas pieprasījumā tiek konstatētas dažāda rakstura nesakritības vai nepieciešami precizējumi, pieteicējs par to tiek informēts un aicināts sniegt papildu informāciju vai veikt labojumus. Vienlaikus izvērtējam iespējas skaidrāk strukturēt informēšanas kārtību atļauju izdošanas procesā.



Ieteikums uzlabot atļauju pieprasījumu apstrādes ilgumu.

Atļauju pieprasījumu izskatīšanas termiņš tiek noteikts saskaņā ar normatīvajiem aktiem (administratīvā procesa kārtību) - līdz 30 kalendāro dienu laikā no iesnieguma reģistrācijas dienas. Šis termiņš nodrošina iespēju rūpīgi izvērtēt iesniegtos dokumentus, pārbaudīt sniegto informāciju un, ja nepieciešams, veikt saskaņojumus ar citām iesaistītajām institūcijām.

Ja pieprasījuma izvērtēšanai nav nepieciešamas papildu darbības, izskatīšana var notikt ātrāk. Pieprasījumi tiek izskatīti rindas kārtībā. Tāpēc faktiskie izskatīšanas termiņi var atšķirties atkarībā no iesnieguma sarežģītības, nepieciešamās papildinformācijas un iesniegto iesniegumu skaita.

Lūdzam būt saprotošiem un ņemt vērā, ka izskatīšana dažkārt var ilgt līdz maksimāli atļautajam termiņam. Mēs pastāvīgi pārskatām un turpinām uzlabot procesu, lai atļaujas piešķirtu iespējami ātrāk.





Tīmekļvietnē pievienot īsu ceļvedi jaunajiem lietotājiem ar soli pa solim instrukcijām par frekvences pieteikšanu, maiņu un pagarināšanu, nepieciešamajiem dokumentiem un radiosakaru pamatnoteikumiem, lai lietotāji ātri saprastu procesu un izvairītos no neskaidrībām.

Ierosinājums iespēju robežās tiks ņemts vērā vietnes turpmākajā pilnveidē.

Pašlaik vietnē ir pieejama noderīga informācija par pieprasījumu izveidošanu un iesniegšanu klientu portālā. Infografikas pieejamas [ŠEIT](#).



Ieteikums portālā pievienot saiti ar visbiežāk lietotajiem pieprasījuma paraugiem.

Esošās pieprasījuma formas, kas pieejamas klientu portālā, automātiski pārbauda ievadītos datus, kā arī nedaudz saka priekšā, kāda informācija jāievada. Tomēr nākotnē plānojam klientu portālā pievienot skaidrojošās pamācības un paraugus, lai atļauju aizpildīšana būtu vēl vienkāršāka un saprotamāka.



Ierosinājums pievienot soli pa soli instrukcijas atļaujas pieprasījuma iesniegšanai klientu portālā.

Šajā gadā esam sagatavojuši noderīgu informāciju par pieprasījumu izveidošanu un iesniegšanu klientu portālā. Informācija ir paredzēta trīs grupām — juridiskām personām, fiziskām personām un radioamatieriem. To var atrast mūsu tīmekļvietnē - [ŠEIT](#).



Ierosinājums tīmekļvietnē publicēt jūras kanālu un frekvenču sarakstu.

Noteikti ņemsim šo ieteikumu vērā! Nākamā gada laikā tīmekļvietnē publicēsim jūras kanālu un frekvenču sarakstu.





Ierosinājums publicēt privātpersonām vieglāk atrodamu informāciju par izvēlētām radioiekārtām (var/nevar lietot, ko vajag vairāk)

Aizvadītajā gadā izveidojām un mūsu tīmekļvietnē publicējām "Ceļvedi radioiekārtu lietošanai" - praktisku tiešsaistes rīku, kurā apkopota strukturēta un viegli saprotama informācija par visdažādākajām radioiekārtām, to pielietojumu, darbības frekvenču diapazoniem un citām būtiskām niansēm, kas jāņem vērā, lai iekārtas lietotu atbilstoši prasībām.

Ceļvedis pieejams mūsu tīmekļvietnē.

Ja Jums ir ierosinājumi šī rīka vai tajā iekļautā satura pilnveidošanā, aicinām sazināties ar mums, vai savas atsauksmes un ierosinājumus iesniegt, izmantojot saziņas formu Ceļvedī.



Pakalpojumu cena un maksājumi



Ierosinājums rēķinus izrakstīt retāk (piemēram, 1x gadā) vai nodrošināt iespēju apmaksāt par izvēlētu periodu uz priekšu

Šobrīd rēķini tiek ģenerēti automātiski, vienu reizi mēnesī par visiem iepriekšējā mēnesī sniegtajiem pakalpojumiem, un tie automātiski tiek nosūtīti klientiem. Rēķinu apmaksas termiņš noteikts 20 dienu laikā pēc rēķina izrakstīšanas (ģenerācijas) datuma. Taču jebkuram klientam ir iespēja veikt avansa maksājumu par sevis izvēlētu periodu. Papildu informācija par šo iespēju ir pieejama, sazinoties ar Klientu vadības nodaļu.

Informāciju par rēķiniem, to apmaksas statusu un termiņiem, kopējo parādu vai pārmaksu ir iespējams ērti pārskatīt Klientu pašapkalpošanās portālā www.radioatlaujas.lv. Portālā ir iespējams veikt arī maksājumus.





**Ierosinājums samazināt pakalpojumu cenu, ieviest atlaides.
Ierosinājums pilnībā atcelt maksu vietējiem uzņēmumiem.**

Maksa par mūsu sniegtajiem publiskajiem maksājumiem ir noteikta ar Ministru kabineta noteikumiem, kuri, ņemot vērā būtiskas izmaiņas radiofrekvenču spektra izmantošanā, tiek regulāri pārskatīti un aktualizēti.



Pamatojoties uz Eiropas Komisijas norādēm un Direktīvu prasībām, un, lai novērstu konkurences kropļojumus, atlaides tarifu piemērošanā un ar tām saistītas šķērssubsīdijas nav paredzētas. Tarifu diferenciāciju nosaka konkrētā pakalpojuma sniegšanai patērētā darba un tā izpildei nepieciešamā tehnoloģiskā nodrošinājuma atšķirības.

Pakalpojumu cenu veidošanas mehānisms ir izskaidrots mūsu tīmekļvietnē sadaļā "Cenrādis". Aicinām iepazīties ar publicēto elektromagnētiskās saderības nodrošināšanas maksas pakalpojumu izcenojuma metodiku.



Ierosinājums, ja ir samaksāts avansā, tad nesūtīt rēķinu par summu 0.00.

Lai arī pakalpojums ir apmaksāts avansā, rēķini par sniegto pakalpojumu mums ir jāizraksta. To automātiski nodrošina sistēma, un rēķinā ir skaidri norādīta avansā samaksātā summa, ja tāda ir veikta. Juridiskām personām šādi rēķini ir nepieciešami izdevumu uzskaites un attiecināšanas nolūkos.



Privātpersonām šie rēķini nav obligāti jāņem vērā – tos var ignorēt līdz brīdim, kad avanss ir izlietots un maksājumi jāsāk veikt no jauna.

Ar aktuālo informāciju par rēķiniem un maksājumiem Jūs varat iepazīties portālā www.radioatlaujas.lv.

Komunikācija, klientu portāls un jauni pakalpojumi



Par klientu apmierinātības aptauju organizēšanas biežumu

Vienu reizi gadā mēs veicam klientu apmierinātības aptaujas, uzskatot šo biežumu par līdzsvarotu un pietiekamu, lai nodrošinātu nepieciešamo atgriezenisko saiti ar klientiem un sadarbības partneriem.



Analizējot aptauju datus, tiek iegūta informācija, kas palīdz novērtēt mūsu paveikto, noskaidrot un formulēt pilnveidošanās iespējas, kā arī sniedz informāciju turpmākās darbības prioritāšu noteikšanā, lai uz tā pamata sagatavotu priekšlikumus uzņēmuma darbības plānam. Katra klienta viedoklis šajā procesā ir svarīgs. Anketās ir iespēja izlaist jautājumus, kas nav attiecināmi uz konkrēto klientu. Pateicamies par sniegto viedokli.



Ierosinājumi jauniem pakalpojumiem, ko klienti vēlas redzēt SIA "Elektroniskie sakari" piedāvājumā

Novērtējam Jūsu viedokli un idejas par jauniem pakalpojumiem, ko vēlētos redzēt SIA "Elektroniskie sakari" piedāvājumā. Jūsu iesniegtos priekšlikumus izvērtēsim un ņemsim vērā, plānojot turpmāko attīstību.



Tēma ir aktuāla, un Jūsu atsauksmes palīdz mums pilnveidot pakalpojumus, lai tie atbilstu klientu vajadzībām.



Ierosinājums mazināt birokrātiju un uzlabot komunikāciju un klientu individuālo informēšanu. Komunikācijai jābūt vienkāršai un personalizētai. Darbiniekiem jābūt saprotošākiem.

Priecājamies par katru konstruktīvo ierosinājumu, kas izteikts, sazinoties ar mums vai aizpildot ikgadējo klientu apmierinātības pētījuma anketu.



Izvērtējot šos ierosinājumus, regulāri iegūstam vērtīgu informāciju, kas palīdz novērtēt mūsu paveikto, identificēt pilnveides iespējas, noteikt turpmākās darbības prioritātes un sagatavot priekšlikumus darbības plānam.

Katra klienta viedoklis ir nozīmīgs. Tāpēc, ja Jums ir konkrēti priekšlikumi, aicinām sazināties ar mums.



Ierosinājums būt radošākiem un piedāvāt interesantus risinājumus, bezmaksas seminārus (par pamatjautājumiem un aktualitātēm), ekspertīzi. Ierosinājums informēt par dažādām izmaiņām vai uzlabojumiem, kas skar konkrēto klientu.

Paldies par vērtējumu un priekšlikumiem komunikācijas uzlabošanai. Šādas atsauksmes mums ir būtiskas, jo ļauj pārskatīt un pilnveidot esošo pieeju un attīstīt jaunas idejas.



Mēs periodiski - atbilstoši klientu ierosinājumiem un aktualitātēm - veidojam informatīvus materiālus dažādos formātos, nodrošinām konsultācijas un informatīvos seminārus un, lai sniegtu skaidru informāciju par izmaiņām, uzlabojumiem un citiem būtiskiem jautājumiem. Jūsu ierosinājumi tiks ņemti vērā, turpinot plānot gan seminārus, gan citus informēšanas veidus.

Ļoti novērtēsim, ja informēsiet mūs par konkrētām tēmām vai jautājumiem, par kuriem vēlētos saņemt padziļinātu skaidrojumu vai biežāku informāciju. Tas mums palīdzēs nodrošināt tieši jums, klientiem, nozīmīgu un vērtīgu saturu.



Klienta vēlme turpināt saņemt savlaicīgus atgādinājumus par atļauju beigu termiņa tuvošanos

Informāciju par atļauju beigu termiņa tuvošanos izsūtām regulāri.



Atļauju derīguma termiņu beigām ērti varat sekot līdzi arī klientu pašapkalpošanās portālā. Jūsu ērtībai portālā atsevišķā blokā ir iespējams redzēt atļaujas, kam termiņš beigsies tuvāko 40 dienu laikā.



Par klientu ieteikumu izvērtēšanu klientu pašapkalpošanās portāla pilnveidošanai

Pateicamies par Jūsu sniegto viedokli. Šajā sadaļā konkrētie klientu ieteikumi netiek publicēti, taču visi saņemtie komentāri un priekšlikumi tiek apkopoti un individuāli izvērtēti. Pamatojoties uz šo izvērtējumu, tiek pieņemti lēmumi par turpmākajām darbībām un ieteikumu iekļaušanu klientu pašapkalpošanās portāla attīstības plānā.





Ierosinājums portālā iekļaut vairāk aktuālo informāciju un reklamēt, ka tā iekļauta.

Paldies par priekšlikumu! Ierosinājums iespēju robežās tiks ņemts vērā klientu portāla turpmākajā pilnveidē.



Jau šobrīd klientus par jaunām funkcionalitātēm un aktualitātēm informējam, izmantojot tīmekļvietni un e-pasta saziņu, un turpmāk plānojam šo informēšanu īstenot vēl aktīvāk un mērķtiecīgāk.

Radioamatieru sakari



Ierosinājums nodrošināt iespēju virtuāli veikt testu/radioamatieru eksāmena imitāciju.

Informējam, ka šobrīd nav plānots ieviest atsevišķu virtuālu radioamatieru eksāmena imitācijas risinājumu ārpus esošajiem pasākumiem. Vienlaikus norādām, ka radioamatieru eksāmena imitāciju nodrošinām radioamatieru seminārā, ko organizējam četras reizes gadā. Informācija par semināru pieejama [ŠEIT](#).



Aicinām sekot līdzi paziņojumiem mūsu tīmekļvietnē — tur tiks publicēts nākamā semināra datums. Parasti seminārs tiek rīkots aptuveni nedēļu pirms radioamatieru eksāmena.



Ierosinājums uzlabot sadaļu izvēlni tīmekļvietnē, lai arī "cilvēks no malas" varētu atrast derīguma termiņu savam radioamatiera stacijas izsaukuma signālam.

Ierosinājums tiks ņemts vērā vietnes turpmākajā pilnveidē. Pašlaik attiecīgā informācija ir pieejama radioamatieru dienesta sadaļā ["radioamatieru stacijas"](#).



Tāpat atgādinām, ka atļauju derīguma termiņus varat ērti pārraudzīt mūsu klientu pašapkalpošanās portālā, kur informācija tiek atjaunota automātiski un vienmēr ir pieejama.



Ierosinājums popularizēt radioamatieru dienestu, lai palielinātu radioamatieru pulku Latvijā.

Paldies, ka aktualizējāt šo jautājumu!



Piekrītam, ka šis jautājums par radioamatieru dienesta popularizēšanu ir ļoti aktuāls.

Radioamatieru dienesta atpazīstamības veicināšana jau ir iekļauta mūsu komunikācijas plānā nākamajiem periodiem. Jau iepriekš esam izveidojuši vērtīgus un noderīgus komunikācijas materiālus – dažādus vizuālos un skaidrojošos resursus, kurus plānojam pilnveidot, kā arī mūsu plānā ir jaunu materiālu izveide, kurus publicēsim un reklamēsim mūsu ārējos komunikācijas kanālos.

Tāpat mēs ļoti novērtētu arī konkrētus ieteikumus par tēmām, kanāliem vai pieejām, kas, jūsuprāt, varētu veicināt sabiedrības interesi un informētību par radioamatierismu. Esam atvērti aktīvākai sadarbībai ar jau aktīvajiem radioamatieriem, lai tiešāk sasniegtu auditoriju, kā arī dalītos jūsu radītajā saturā un pieredzes stāstos.



Ierosinājums paplašināt HAM sadaļu (vismaz ar IARU Bandplan un atļautām kategorijām un jaudām), lai informācija ir vienuviet un lai nav jāmeklē MK noteikumos. Derētu arī vairāk informācijas par citu frekvenču lietojumiem.

Ierosinājums iespēju robežās tiks ņemts vērā vietnes turpmākajā pilnveidē. Iekļausim saiti ar informāciju par IARU joslu plāniem. Informācija par atļautajām kategorijām un jaudām jau ir atrodamā tīmekļvietnē [publicētajā saitē](#) uz MK noteikumiem 257.



Informāciju par citu frekvenču lietojumiem var atrast vietnes [sadaļā "Nacionālais radiofrekvenču plāns"](#), kur pieejams digitālais pārlūks ērtai informācijas meklēšanai un pārskatīšanai tiešsaistē.



Ierosinājums publicēt radioamatieru eksāmena aktuālos jautājumus un informāciju zināšanu atjaunošanai un jaunumu uzzināšanai.

Vēršam uzmanību, ka SIA "Elektroniskie sakari" tīmekļvietnē jau ir pieejami radioamatieru eksāmena jautājumu paraugi. Publicēto jautājumu skaits (680) dod aptverošu priekšstatu par eksāmena saturu un sarežģītības līmeni. Šobrīd visu jautājumu publicēšana nav paredzēta, bet izskatīsim iespēju pakāpeniski atjaunināt esošos paraugus.

Lai labāk sagatavotos radioamatieru eksāmenam, aicinām apmeklēt radioamatieru semināru. Tajā mūsu darbinieki detalizēti stāsta par radioamatieru sakariem un to normatīvo regulējumu, demonstrē radioamatieru staciju reālajā darbībā, kā arī dod iespēju praktiski izmēģināt eksāmena izpildi, sniedzot komentārus par neskaidriem jautājumiem.

Tādējādi tīmekļvietnē pieejamie materiāli un semināri sniedz pietiekamu atbalstu, lai topošais radioamatieris sagatavotos un veiksmīgi nokārtotu eksāmenu.

Papildinformāciju un jaunākos atjauninājumus var atrast radioamatieriem veltītajā sadaļā mūsu tīmekļvietnē. Vēlam veiksmi, tīru ēteru un panākumus sakaru nodibināšanā!



@ info@esakari.lv

+371 67 332 179

www.esakari.lv

