

# Valsts sabiedrības ar ierobežotu atbildību “Latvijas Jūras administrācija”

## KVALITĀTES POLITIKA

### I. Mērķis un vispārīgie principi

1. Valsts sabiedrības ar ierobežotu atbildību “Latvijas Jūras administrācija” (turpmāk – Jūras administrācija) kvalitātes politika ir vērsta uz Jūras administrācijas vispārējā stratēģiskā mērķa sasniegšanu.

2. Kvalitātes politikas mērķis ir:

**nodrošināt Jūras administrācijas funkciju izpildi atbilstoši nacionālo un starptautisko tiesību normu prasībām, sniedzot klientiem kvalitatīvus pakalpojumus, ņemot vērā visu ieinteresēto pušu prasības.**

3. Īstenojot kvalitātes politiku, kā kapitālsabiedrības darbībā galvenās ieinteresētās puses stratēģijā ir noteiktas:

- 3.1. Dalībnieku sapulce,
- 3.2. Darbinieki,
- 3.3. Klients,
- 3.4. Sabiedrība un starptautiskās organizācijas,
- 3.5. Sadarbības partneri.

4. Kvalitātes politiku īsteno saskaņā ar Jūras administrācijas stratēģijā noteiktajām vērtībām.

5. Lai spētu sasniegt kvalitātes politikas mērķi, kvalitātes politikas īstenošanai tiek pielietoti šādi darbības principi:

- 5.1. Jūras administrācija nodrošina nepārtrauktu kapitālsabiedrības darbību un pieejamību, kā arī racionālu resursu izmantošanu.
- 5.2. Jūras administrācija ir apņēmusies un ar pastāvīgiem uzlabojumiem nepārtraukti sekmē pakalpojumu un procesu attīstību, paaugstina sniegto pakalpojumu kvalitāti.
- 5.3. Jūras administrācija ir noteikusi un ievēro augstus kvalitātes standartus savu pakalpojumu sniegšanai, tādējādi veicinot klientu apmierinātību ar Jūras administrācijas sniegtajiem pakalpojumiem.
- 5.4. Jūras administrācija ir noteikusi mērķus preču un pakalpojumu kvalitātes uzlabošanai un to atbilstībai normatīvajiem aktiem. Mērķi ir dokumentēti un izstrādāti tā, lai to izpilde un efektivitāte ir izmērāma un analizējama.

#### 5.5. Darbinieki

- Jūras administrācija izprot un novērtē profesionālu darbinieku nozīmi pakalpojumu nodrošināšanā un nodrošina darbiniekiem regulāras kompetences paaugstināšanas un attīstības pasākumus, t.sk. aktīvu pašvadītu mācīšanos.
- Jūras administrācija veic izglītojošu darbu, veidojot kapitālsabiedrības darbiniekos izpratni par viņu ieguldījumu kapitālsabiedrības attīstībā, mērķu sasniegšanā un atbildību par sniegto pakalpojumu kvalitāti.
- Jūras administrācija veicina darbinieku zināšanu un prasmju pilnveidošanu, darbinieku atbildību un iesaisti kapitālsabiedrības kultūras attīstībā un pozitīvas klientu pieredzes veidošanā.
- Jūras administrācija veicina darbinieku dalīšanos ar zināšanām. Zināšanu vadība tiek realizēta ar komandas darbu, jauno darbinieku darbā ievadīšanu, dokumentēšanu, iekšējām sapulcēm, komandējuma atskaitēm.

- Darbiniekiem ir noteikti pienākumi, atbildība, individuālie mērķi un nepieciešamās kompetences.
- Darbiniekiem tiek nodrošināta atbilstoša darba vide un apstākļi.

#### **5.6. Klienti**

- Jūras administrācijas prioritāte augstvērtīgas savstarpējās sadarbības un klientu apkalpošanas nodrošināšanā ir regulāra klientu viedokļa izzināšana. Katru gadu kapitālsabiedrība veic klientu aptauju, noskaidrojot klientu viedokli gan par Jūras administrācijas reputāciju, ilgtspēju, gan par sniegto pakalpojumu kvalitāti un iespējamām uzlabojumiem.
- Jūras administrācija veic rūpīgu saņemto sūdzību izskatīšanas darbu, nodrošinot pamatotu/ argumentētu atbildību sniegšanu uz tām, kā arī individuālu pieeju klientu sūdzību risināšanā.

#### **5.7. Sabiedrība un starptautiskās organizācijas**

- Jūras administrācijas rada pārliecību sabiedrībai un starptautiskajām organizācijām par efektīvu, vidi un sabiedrības intereses sargājošu kuģošanas drošības sistēmas darbību.
- Jūras administrācija ir atvērta dialogam ar sabiedrību.

#### **5.8. Sadarbības partneri**

- Jūras administrācija, izprotot sadarbības partneru ietekmi uz pakalpojumu sniegšanu, veicina savstarpējās sadarbības pilnveidošanu, veido partnerattiecības ar klientiem un sadarbības partneriem – nodrošinot viņu uzticēšanos Jūras administrācijai kā kompetentam, drošam un atbildīgam pakalpojumu sniedzējam.
- Jūras administrācija konstruktīvi sadarbojas ar sadarbības partneriem kopēju jautājumu risināšanā un sniedz atbalstu vai kvalitatīvi papildina sadarbības partneru uzdevumu izpildi un/vai mērķu sasniegšanu.
- Jūras administrācija veido efektīvas komunikācijas un datu apmaiņas sistēmas starp Jūras administrāciju, tās klientiem, sadarbības partneriem un ieinteresētajām pusēm, nodrošinot precīzu un savlaicīgu informācijas apriti.

## **II. Kvalitātes vadības sistēma**

6. Jūras administrācijā ir ieviesta, tiek uzturēta un regulāri izvērtēta Kvalitātes vadības sistēma, kas izstrādāta, pamatojoties uz starptautiskā standarta ISO 9001 prasībām un nodrošina tās efektivitātes nepārtrauktu uzlabošanu.

7. Kvalitātes vadības sistēma ir sertificēta. Sertificētā darbības joma ir:

*“Jūrnieku reģistrācija un jūrnieku sertificēšanas datu bāzes uzturēšana, jūrnieka grāmatiņu izsniegšana, jūrnieku kompetences vērtēšana un sertificēšana, kuģu satiksmes operatoru un loču sertificēšana, ziņojumu par jūrnieku nekompetenci izskatīšana, jūrnieku profesionālās sagatavošanas procesa uzraudzība, komersantu, kuri sniedz darbiekārtības pakalpojumus kuģu apkalpes komplektēšanā licencēšana un uzraudzība, jūrnieku ārstu atzīšana un uzraudzība, kuģu reģistrācija un reģistra uzturēšana, LKR kuģu tehniskā un drošības uzraudzība, ostas valsts kontrole, uzņēmumu, kas veic kuģu drošības aprīkojuma periodiskās pārbaudes un apkopi sertifikācija, uzņēmumu, kas veic kuģu būves, remonta vai modernizācijas darbus sertifikācija, atzīto kuģu klasifikācijas sabiedrību uzraudzība, ostu un ostu iekārtu atbilstības ISPS kodeksa prasībām sertifikācija, navigācijas līdzekļu un sistēmu darbības uzraudzība, kuģošanas drošības informācijas aprites nodrošināšana, hidrogrāfisko mērījumu veikšana, navigācijas publikāciju sagatavošana un izplatīšana, kartogrāfija.”*

8. Par Kvalitātes vadības sistēmas darbību ir atbildīga valde, bet atbilstošu tās funkcionēšanu nodrošina Kvalitātes vadības sistēmas vadītāja.

9. Jūras administrācijas Kvalitātes vadības sistēmā tiek izmantota šāda procesu pieeja:

- 9.1. Galvenie uzņēmumā notiekošie procesi noteikti uzņēmuma darbības stratēģijas biznesa modelī.
- 9.2. Izvērtējot procesu sarežģītību, apjomu un riskus, būtiskākajiem procesiem tiek sagatavoti procesa apraksti, saskaņā ar ISO 9001 standartā noteiktajām prasībām katram procesam.
- 9.3. Katram procesam izstrādāta procesa mijiedarbības shēma ar citiem procesiem.
- 9.4. Katram procesam ir noteikts atbildīgais par procesu darbinieks, kas nodrošina kvalitatīvu un efektīvu procesa norisi.

10. Jūras administrācija izmanto risku pārvaldībā pamatotu pieeju, lai noteiktu faktoros, kas var radīt atkāpes no procesiem un procesu plānotajiem darbības rezultātiem. Procesu risku un iespēju izvērtēšana tiek veikta saskaņā ar uzņēmuma Risku politiku un pēc vienotas Risku vadības metodikas.

11. Atbildīgie darbinieki par procesu reizi gadā veic procesu analīzi, pārskatīšanu un procesa norises izvērtējumu saskaņā ar veidlapu "Pārskats par procesu". Pārskatā tiek iekļauta šāda informācija:

- 11.1. Izmaiņas procesā (normatīvajos aktos, prasībās pakalpojumam, resursos, u.tt.);
- 11.2. Risku un iespēju vadība procesā (identificēto procesa risku un tā novērtējuma pārskatīšana, nepieciešamība pēc pārvērtēšanas, kā arī veikto darbību efektivitātes izvērtēšana);
- 11.3. Procesā ieinteresēto pušu apmierinātības izzināšanas rezultāti (veikto aptauju vai datu analīzes apkopojums, rezultātu analīze un priekšlikumi veicamajām darbībām, kā arī klientu sūdzību un ierosinājumu analīze);
- 11.4. Procesu snieguma novērtējums pēc katram procesam noteiktiem kritērijiem.

12. Kvalitātes vadības sistēmas vadītāja apkopo un analizē procesu pārskatos iekļauto informāciju un sagatavo pārskatu par sistēmas darbību.

13. Jūras administrācijas valde veic regulārus Kvalitātes vadības sistēmas pārskatus saskaņā ar ISO 9001 standarta prasībām un Valdes reglamentu, kurā noteikta katra jautājuma izskatīšanas regularitāte.

14. Kvalitātes politikas īstenošanas nodrošināšanai Jūras administrācijā ir izstrādātas skaidras un nepārprotamas procedūras un iekšējie normatīvie akti.

15. Jūras administrācijas Iekšējās kultūras un ētiskas uzvedības kodeksā ir noteikti principi, ko Jūras administrācija ievēro klientu apkalpošanā.

16. Darbinieku kompetences paaugstināšanas un attīstības pasākumi tiek plānoti un organizēti saskaņā ar Apmācību noteikumiem, īstenojot sistemātisku un uz rezultātu vērstu pieeju apmācībā.

17. Darbiniekiem ir noteikti pienākumi, atbildība, individuālie mērķi un nepieciešamās kompetences, kas tiek vērtētas darbinieka ikgadējā novērtēšanā saskaņā ar Novērtēšanas noteikumiem.

### **III. Iekšējie kvalitātes vadības sistēmas auditi**

18. Jūras administrācijā tiek veikti regulāri iekšējie kvalitātes vadības sistēmas auditi.

19. Auditos tiek vērtēta Jūras administrācijas darbības efektivitāte un atbilstība normatīvo aktu un standarta ISO 9001 prasībām.

20. Auditi tiek veikti saskaņā ar Iekšējo auditu nolikumu un auditu plānu. Audita plānu apstiprina un tā izpildi uzrauga valde.