



VSIA “Latvijas Jūras administrācija” Jūrnieku reģistrs

Adrese: Katrīnas iela 2a, Rīga LV-1045, Latvija. Tālr.: +371 67099419. E-pasts: jr@lja.lv.

JŪRNIĒKU APMIERINĀTĪBA AR JŪRNIĒKU REĢISTRA SNIEGTAJIEM PAKALPOJUMIEM

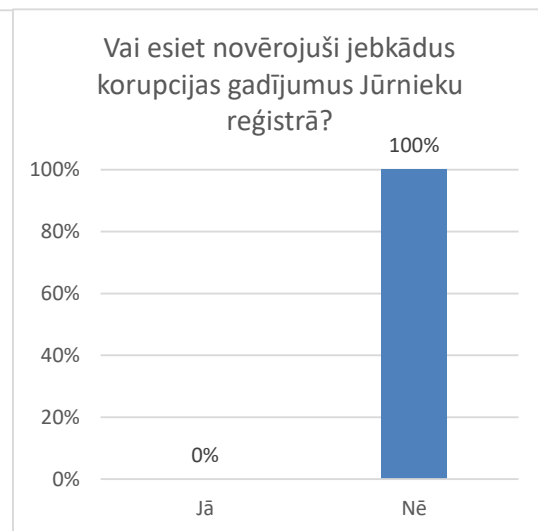
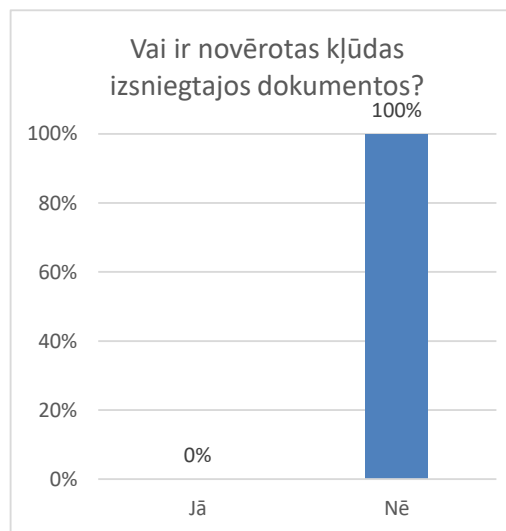
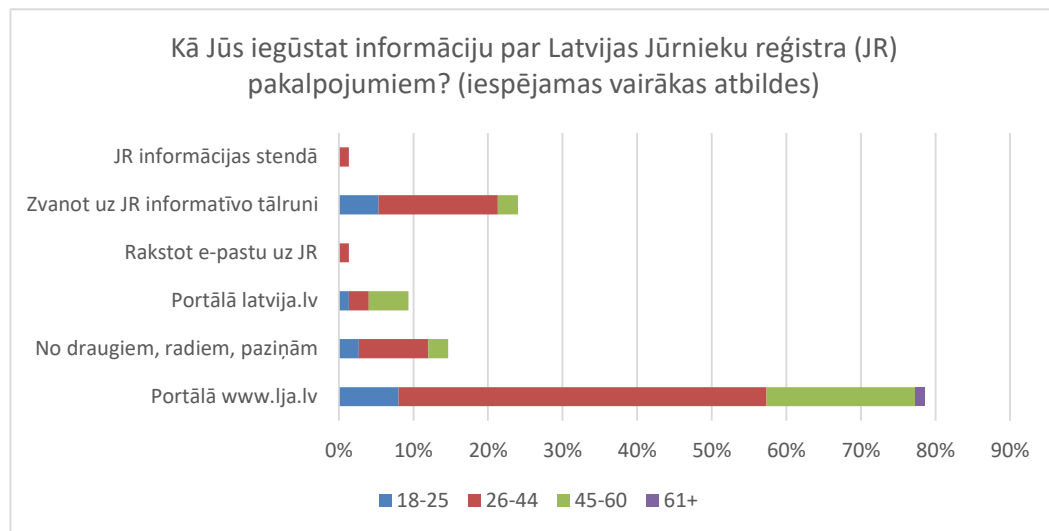
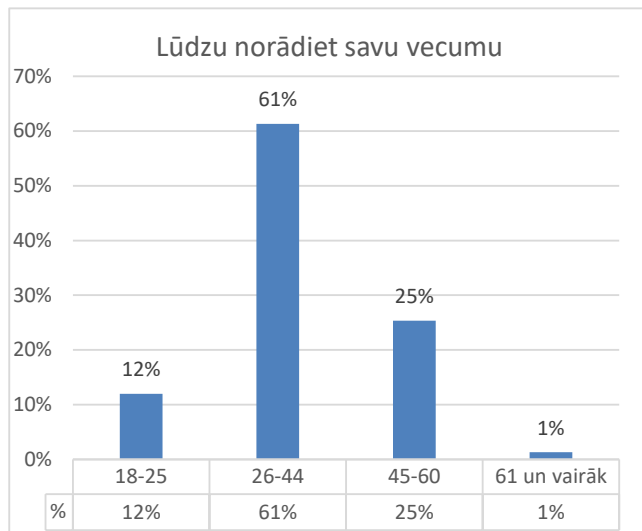
(APMIERINĀTĪBAS APTAUJAS REZULTĀTU
APKOPOJUMS PAR 2025. GADA JANVĀRI)

Rīga
2025

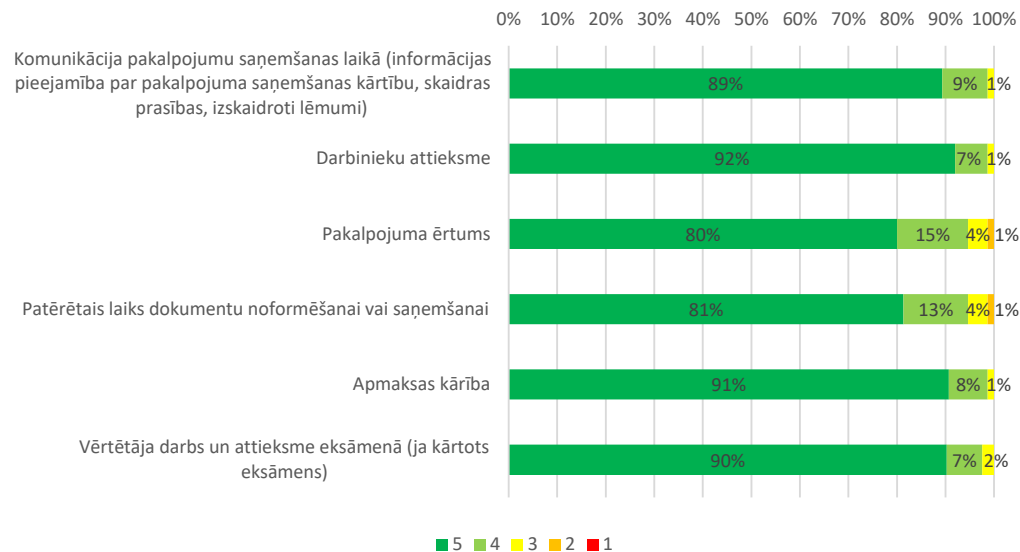
Ievads

Lai noskaidrotu VSIA “Latvijas Jūras administrācija” Jūrnieku reģistra (turpmāk – JR) sniegto pakalpojumu kvalitāti, 2025. gada janvārī tika veikta jūrnieku aptauja par apmierinātību ar JR pakalpojumiem. Aptauja iekļāva jautājumu par informācijas iegūšanas iespējām, kā arī vairākus apgalvojumus par JR apkalpošanas kvalitāti, kas aptaujas respondentiem bija jānovērtē ar vērtējumu no 1 (neapmierinoši) līdz 5 (ļoti labi). Respondentiem tika dota iespēja sniegt arī savus komentārus.

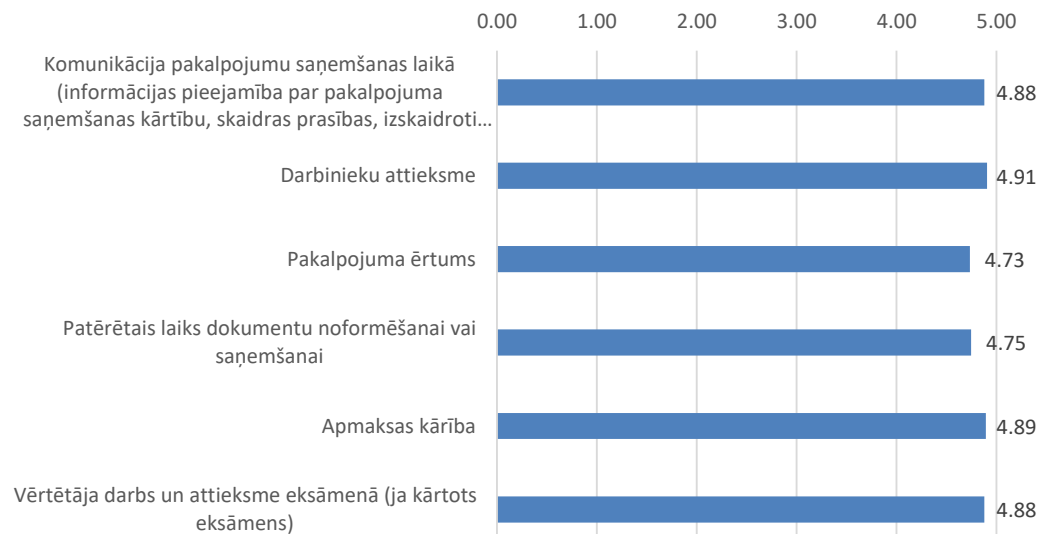
LJA - Jūrnieku Reģistra klientu apmierinātības aptauja par 2025. gada janvāri



Lūdzu novērtējiet mūsu apkalpošanas kvalitāti šādās jomās 5 ballu skalā (no 5 - "ļoti labi" līdz 1 - "neapmierinoši")



Lūdzu novērtējiet mūsu apkalpošanas kvalitāti šādās jomās 5 ballu skalā (no 5 - "ļoti labi" līdz 1 - "neapmierinoši")



Secinājumi:

Analizējot aptaujas atbildes, redzams, ka lielākā daļa Jūrnieku reģistra (JR) apmeklētāju informācijas iegūšanai izmanto LJA mājaslapu, tomēr vairāki respondenti informāciju meklējuši gan mājaslapā, gan zvanot uz JR info tālruni.

Var secināt, ka mājaslapā jūrnieks spēj iegūt sev nepieciešamo informāciju, tomēr vairākos gadījumos papildus tiek zvanīts uz info tālruni.

Apkalpošanas kvalitātes novērtējumā visaugstākais vērtējums ir darbinieku attieksmei. Jūrnieku atzinīgi novērtē visus apgalvojumus, tomēr redzams, ka proporcionāli zemākie vērtējumi saistīti ar pakalpojuma ērtumu un tam patērēto laiku.

Nav novēroti korupcijas gadījumi vai kļūdas izsniegtajos dokumentos.

Jūrnieku komentāri un priekšlikumi:

1. Dokumentu saņemšanas iespēja ar kurjerpasta palīdzību.

JR komentārs: nav iespējams nodrošināt dokumentu saņemšanu pa pastu, kamēr nav iespējama saņēmēja identificēšana un apstiprinājuma par JR izdotā dokumenta parakstīšanu. Nākotnes perspektīvā kurjerpasta pakalpojumi nebūs nepieciešami līdz ar elektronisko sertifikātu ieviešanu.

2. Izveidot elektronisko pierakstu, jo ir grūtības sazvanīt info tālruni.

JR komentārs: Elektroniskais pieraksts izveidots un tiks palaists izmantošanai jūrniekiem līdz ar jaunās mājaslapas publicēšanu.

Sagatavoja: Raimonds Lūkins

2025. gada 5. februārī