



Ekonomikas ministrija

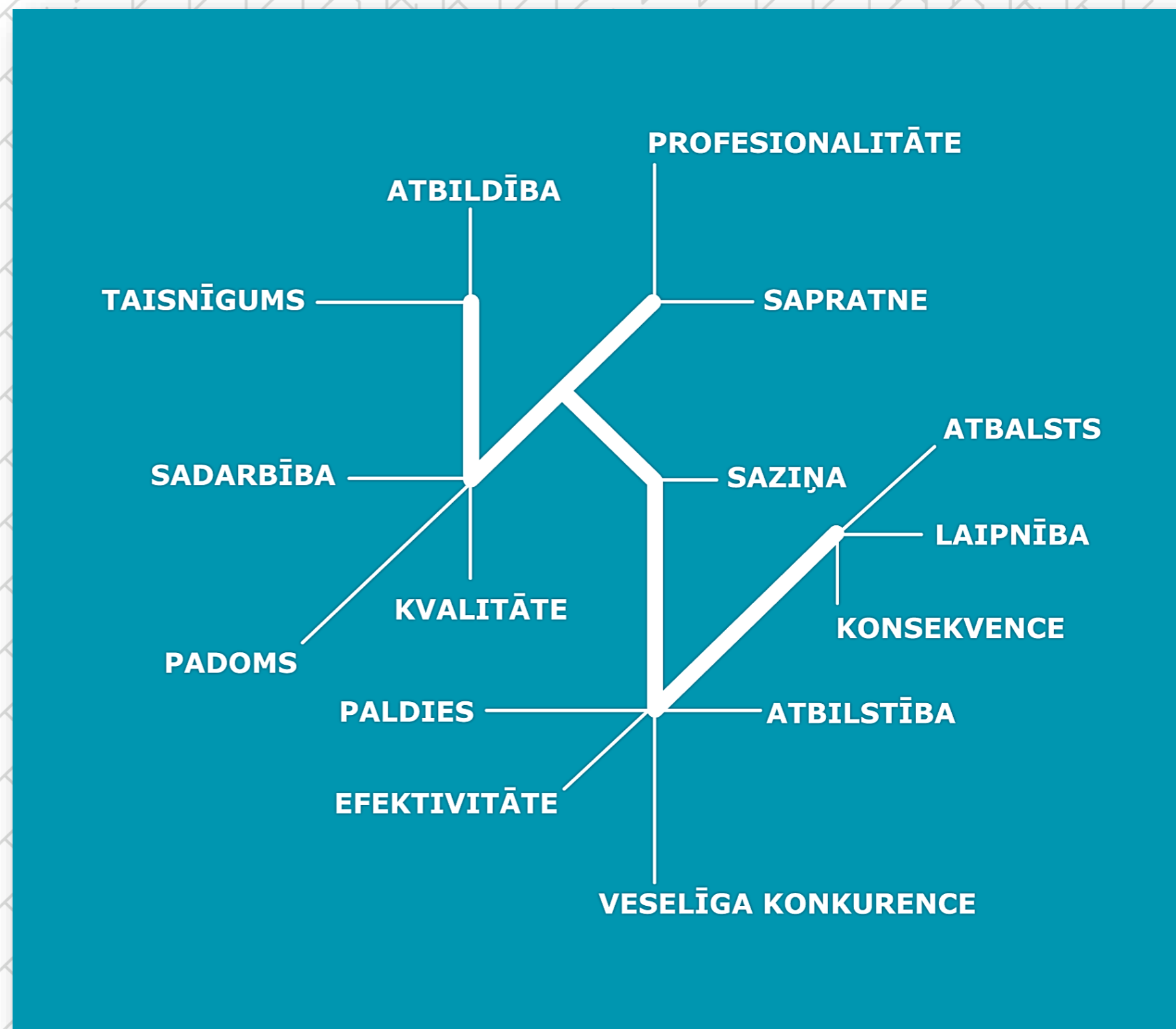
Iniciatīva «Konsultē vispirms»

28.02.2020. Rīga

Kas tad īsti ir KONSULTĒ VISPIRMS?

*Ekonomikas ministrijas vīzija
ir radīt izcilu uzņēmējdarbības
vidi Latvijā!*

Lai to sasniegtu, «Konsultē
vispirms» mērķis ir panākt
savstarpējo sapratni starp
uzņēmējiem un uzraugošajām
iestādēm, veicinot noteikto
prasību izpildi.





Ekonomikas ministrija

KONSULTĒ
VISPIRMS

Aicina Ekonomikas ministrija

“KONSULTĒ VISPIRMS” princips valsts pārvaldē

“Konsultē vispirms” memorandu 2017. gadā parakstīja Ministru prezidents, ekonomikas ministrs, 23 uzraudzības iestāžu un Latvijas Darba devēju konfederācijas, Latvijas Tirdzniecības un rūpniecības kameras, Latvijas Tirgotāju asociācijas un Latvijas Pārtikas tirgotāju asociācijas pārstāvji.

2019. gadā memorandam pievienojās 6 jaunas iestādes.

Kopumā “Konsultē vispirms” principu iedzīvina
29 valsts iestādes.

INICIATĪVU PĀRSTĀVOŠĀS IESTĀDES

Kopš 2017. gada:

1. Būvniecības valsts kontroles birojs
2. Centrālās statistikas pārvalde
3. Dabas aizsardzības pārvalde
4. Datu valsts inspekcija
5. Izložu un azartspēļu uzraudzības inspekcija
6. Konkurences padome
7. Patērētāju tiesību aizsardzības centrs

8. Pārtikas un veterinārais dienests
9. Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde
10. Uzņēmumu reģistrs
11. Valsts augu aizsardzības dienests
12. Valsts darba inspekcija
13. Valsts ieņēmumu dienests
14. Nacionālā kultūras mantojuma pārvalde
15. Valsts meža dienests

16. Valsts tehniskās uzraudzības aģentūra
17. Valsts ugunsdzēsības un glābšanas dienests
18. Valsts valodas centrs
19. Valsts vides dienests
20. Veselības inspekcija
21. Zāļu valsts aģentūra
22. Maksātspējas kontroles dienests
23. Pārresoru koordinācijas centrs

Kopš 2019. gada:

24. Centrālā finanšu un līgumu aģentūra
25. Latvijas Investīciju un attīstības aģentūra
26. Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisija

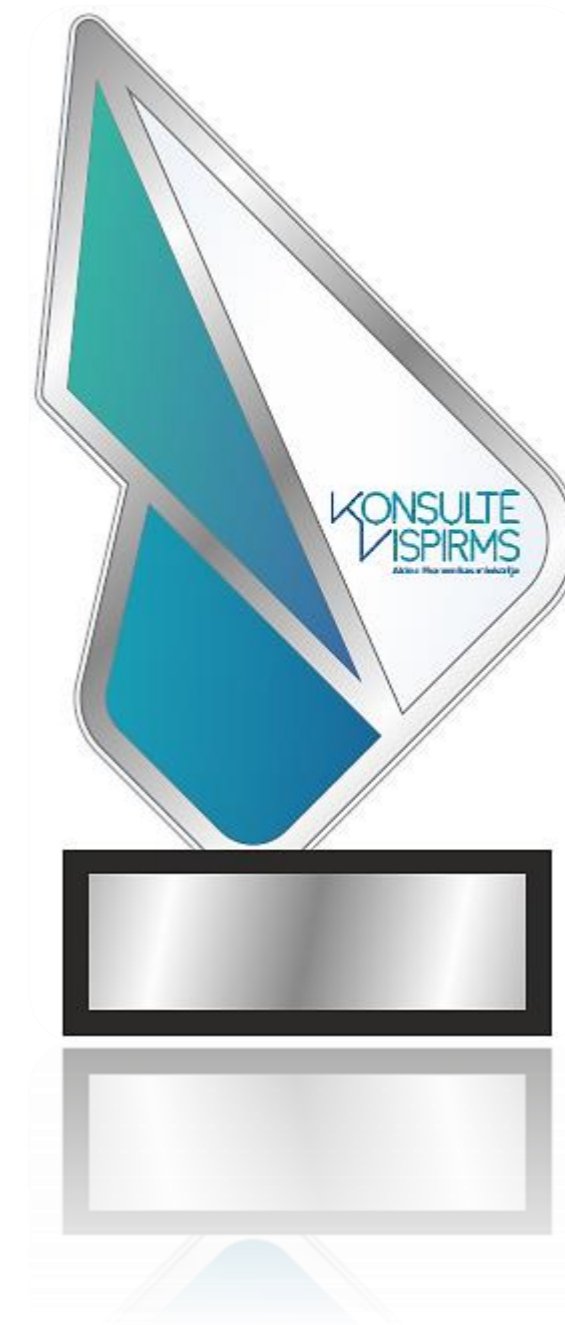
27. Lauksaimniecības datu centrs
28. Lauku atbalsta dienests
29. Nodarbinātības valsts aģentūra

«Konsultē vispirms» principa ieviešanas novērtēšanas process

IZVĒRTĒŠANA ČETROS POSMOS

- Klientu aptaujas
- Darbinieku aptaujas
- Iestāžu pašnovērtējums
- Ekspertu novērtējums

Stratēģiskā plānošana un darbības rezultāti
Uzraudzības riski un atbilstības nodrošināšana
Publiskais serviss un reputācija



KLIENTU vidējais vērtējums 2018

Svarīgs aspekts ar zemu sniegumu:

- ērti un saprotami pašnovērtējuma rīki;
- pārkāpumiem proporcionālas sankcijas

-> UZLABOT

Svarīgs aspekts ar labu sniegumu:

- * „ieciētības“ režīma piemērošana jauno prasību ieviešanai;
- * laipna un atsaucīga komunikācija;
- * veicina un atbalsta uzņēmēju brīvprātīgās darbības;
- * semināri un apmācības par nozares regulējumu ir efektīvas;
- * ātras ērtas klātienē konsultācijas;
- * mūsdienīgi un klientiem ērti informācijas nodošanas kanāli

-> SAGLABĀT

Mazāk svarīgs aspekts ar vājāku sniegumu:

- lietotājam draudzīga tīmekļvietne;
- saprotami normatīvo aktu prasību skaidrojumi;
- vadlīnijas uzrakstītas vienkāršā valodā;
- savlaicīgi atgādina par termiņiem un darbībām, kas jāveic

-> ZEMA PRIORITĀTE

Mazāk svarīgs aspekts ar labu sniegumu:

- * darbinieki nav ietekmējami lēmuma pieņemšanā;
- * iespēja ātri un ērti saņemt telefonisku konsultāciju

-> IZVĒRTĒT

KLIENTU vidējais vērtējums 2019

Svarīgs aspekts ar zemu sniegumu:

- inspektori konsekventi piemēro un vienādi interpretē prasības;
- ērti un saprotami pašnovērtējuma rīki

-> **UZLABOT**

Svarīgs aspekts ar labu sniegumu:

- * „iecietības“ režīma piemērošana jauno prasību ieviešanai;
- * laipna un atsaucīga komunikācija;
- * veicina un atbalsta uzņēmēju brīvprātīgās darbības;
- * ātras ērtas telefoniskas un klātienē konsultācijas
- * pārkāpumiem proporcionālas sankcijas

> **SAGLABĀT**

Mazāk svarīgs aspekts ar vājāku sniegumu:

- regulāri informē par uzraudzības prasībām;
- savlaicīgi atgādina par termiņiem un darbībām, kas jāveic;
- vadlīnijas uzrakstītas vienkāršā valodā;
- lietotājam draudzīga tīmekļvietne
- semināri un apmācības par nozares regulējumu ir efektīvas

-> **ZEMA PRIORITĀTE**

Mazāk svarīgs aspekts ar labu sniegumu:

- * darbinieki nav ietekmējami lēmuma pieņemšanā;
- * mūsdienīgi un klientiem ērti informācijas nodošanas kanāli

-> **IZVĒRTĒT**

DARBINIEKU vidējais vērtējums 2018

Svarīgs aspekts ar zemu sniegumu:

- semināri un apmācības par nozares regulējumu ir efektīvas;
- vadlīnijas uzrakstītas vienkāršā valodā;
- inspektori konsekventi piemēro un vienādi interpretē prasības

-> **UZLABOT**

Svarīgs aspekts ar labu sniegumu:

- * laipna un atsaucīga komunikācija;
- * mūsdienīgi un klientiem ērti informācijas nodošanas kanāli;
- * iespēja ātri un ērti saņemt telefonisku konsultāciju;
- * regulāri informē par uzraudzības prasībām

-> **SAGLABĀT**

Mazāk svarīgs aspekts ar vājāku sniegumu:

- lietotājam draudzīga tīmekļvietne;
- savlaicīgi atgādina par termiņiem un darbībām, kas jāveic;
- „ieciētības“ režīma piemērošana jauno prasību ieviešanai

-> **ZEMA PRIORITĀTE**

Mazāk svarīgs aspekts ar labu sniegumu:

- * darbinieki nav ietekmējami lēmuma pieņemšanā;
- * pārkāpumiem proporcionālas sankcijas;
- * veicina un atbalsta uzņēmēju brīvprātīgās darbības;
- * ātras ērtas klātienē konsultācijas;
- * saprotami rakstiskie normatīvo aktu prasību skaidrojumi

-> **IZVĒRTĒT**

DARBINIEKU vidējais vērtējums 2019

Svarīgs aspekts ar zemu sniegumu:

- semināri un apmācības par nozares regulējumu ir efektīvas;
- vadlīnijas uzrakstītas vienkāršā valodā

-> **UZLABOT**

Svarīgs aspekts ar labu sniegumu:

- * laipna un atsaucīga komunikācija;
- * mūsdienīgi un klientiem ērti informācijas nodošanas kanāli;
- * „ieciētības“ režīma piemērošana jauno prasību ieviešanai

-> **SAGLABĀT**

Mazāk svarīgs aspekts ar vājāku sniegumu:

- ērti un saprotami pašnovērtējuma rīki;
- lietotājam draudzīga tīmekļvietne;
- savlaicīgi atgādina par termiņiem un darbībām, kas jāveic;
- veicina un atbalsta uzņēmēju brīvprātīgās darbības;
- inspektori konsekventi piemēro un vienādi interpretē prasības

-> **ZEMA PRIORITĀTE**

Mazāk svarīgs aspekts ar labu sniegumu:

- * regulāri informē par uzraudzības prasībām
- * darbinieki nav ietekmējami lēmuma pieņemšanā;
- * ātras ērtas telefoniskas un klātienē konsultācijas;
- * pārkāpumiem proporcionālas sankcijas;
- * saprotami rakstiskie normatīvo aktu prasību skaidrojumi

-> **IZVĒRTĒT**



Ekonomikas ministrija

KONSULTĒ
VISPIRMS
Aicina Ekonomikas ministrija

Ikgadējā novērtējuma rezultāti

Ik gadu telefoniski un elektroniski tiek analizēti 17 jautājumi, ko vērtē klienti, darbinieki, 22 iestāžu vadības darba grupas un 14 eksperti.

2018. un **2019.**

gada

novērtējumu

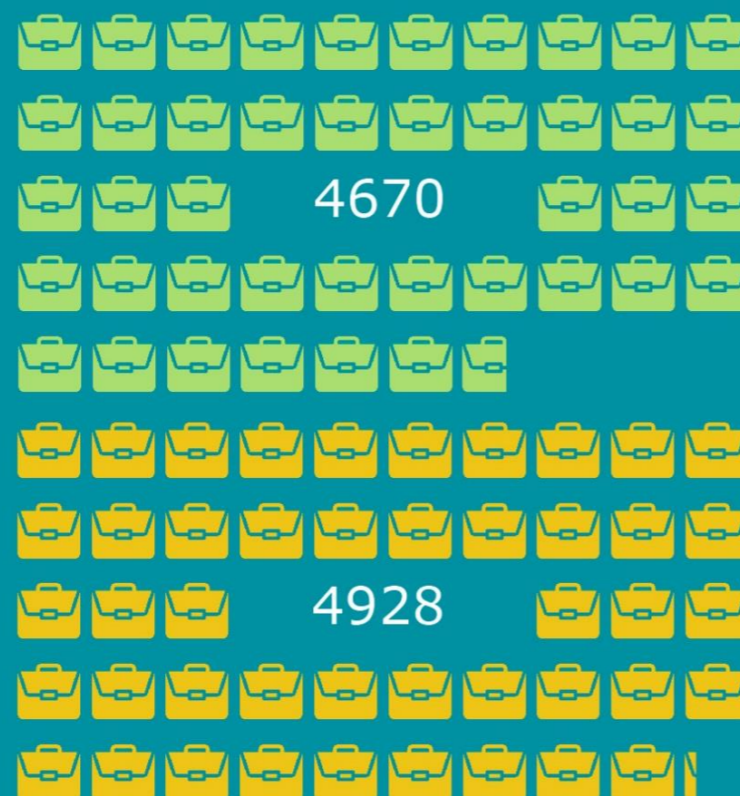
rezultātu

salīdzinājums

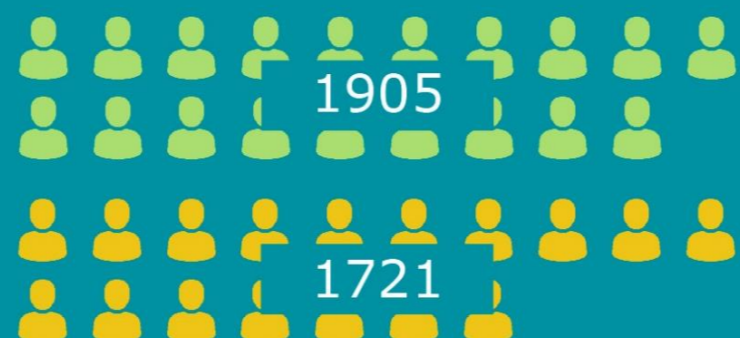
2018

2019

Klienti (uzņēmumu skaits)



Darbinieki



"Konsultē vispirms" indeksa vidējais vērtējums

79,59



78,15

Dabiniķu vidējais novērtējums

88,27



87,15

80,70



78,91

Klientu vidējais novērtējums

Pārtikas un veterinārais dienests

85,08 no 100 INDEKSA PUNKTIEM



Uzvarētājs

Zāļu valsts aģentūra

87,92 no 100 INDEKSA PUNKTIEM



Ekonomikas ministrija

KONSULTĒ
VISPIRMS

Aicina Ekonomikas ministrija

Vidējie ikgadējā novērtējuma rezultāti pa grupām

2018

2019



EFEKTĪVAS UZRAUDZĪBAS STRATĒGIJA

75 no 100 INDEKSA PUNKTIEM

74 no 100 INDEKSA PUNKTIEM



UZ ATBILSTĪBAS PANĀKŠANU VĒRSTA
UZRAUDZĪBAS POLITIKA

80 no 100 INDEKSA PUNKTIEM

83 no 100 INDEKSA PUNKTIEM



INFORMĀCIJAS SNIEGŠANA UN
KONSULTĒŠANA

80 no 100 INDEKSA PUNKTIEM

79 no 100 INDEKSA PUNKTIEM



UZ PAKALPOJUMIEM ORIENTĒTA
KLIENTU APKALPOŠANAS KULTŪRA

84 no 100 INDEKSA PUNKTIEM

85 no 100 INDEKSA PUNKTIEM

Novērtējumu izmanto šādiem mērķiem:



Prioritāšu un mērķu noteikšanā



Vienveidīgu prasību piemērošanā



Veidojot izpratni par "Konsultē
vispirms" principu



Iekšējo dokumentu uzlabošanā



Pozitīvas sadarbības un komunikācijas
veicināšanā



Pakalpojumu kvalitātes pilnveidei

Uzraugošās iestādes apņēmušās saņemto novērtējumu un ieteikumus izmantot sekojošiem mērķiem:



KONSULTĒ VISPIRMS

Šobrīd valsts pārvaldē
strādā (vai vismaz
daļēji strādā).
Tā domā 81,25 % no
viedokļa sniedzējiem.

13 iestādes no 16 sniegušas viedokli par šo un visas pozitīvu. Pārējās nav sniegušas atbildi vai princips strādā valsts pārvaldē. To, ka princips nestrādātu/ nav ieviests nenorāda neviens no aptaujas dalībniekiem, 2020. gada sākumā veiktajā iestāžu aptaujā.

Sadarbību ar Ekonomikas ministriju "Konsultē vispirms" projekta ietvaros

5 punktu skalā*

iestādes vidēji novērtē ar vērtējumu:

3.94

Ļoti labi/ labi



*teicami = 5, ļoti labi = 4, labi = 3, jāpilnveido = 2, neapmierinoši = 1



Ekonomikas ministrija

Paldies! 