



## Nemiro: Pievilcīgāko uzņēmējdarbības vidi Baltijā varam panākt tikai ar jēgpilnu normatīvo prasību noteikšanu un klientorientēta servisa nodrošināšanu

Publicēts: 21.10.2019.

[Jaunami](#)

Kopš 2017. gada uzraugošās valsts iestādes mērķtiecīgi savā ikdienā, jo īpaši klientu apkalpošanā, arvien vairāk ievieš “Konsultē vispirms” principu ar mērķi veicināt pārmaiņas valsts pārvaldes un uzņēmumu sadarbībā.

Ekonomikas ministrs Ralfs Nemiro uzsver: *“Mūsu mērķis ir radīt pievilcīgāko uzņēmējdarbības vidi Baltijā, ko varam panākt tikai ar jēgpilnu normatīvo prasību noteikšanu un klientorientēta servisa nodrošināšanu. Pienācis laiks “Konsultē vispirms” principu piemērot vēl plašāk. Normatīvo aktu izstrādes procesā aicinu vadīties no administratīvā sloga mazināšanas un nulles birokrātijas skatupunkta. Savukārt ikdienas klientu apkalpošanā daudz varam mācīties no uzņēmēju pieredzes, savā ikdienā arvien vairāk ieviešot digitālus rīkus”.*

Ekonomikas ministrijas iniciatīvas “Konsultē vispirms” ikgadējā forumā, kas notika š.g. 18. oktobrī, uzraugošo iestāžu vadītāji un pārstāvji dalījās ar zināšanām un labāko praksi uzņēmējdarbības uzraudzībā un sadarbībā ar klientiem. Forums dod iespēju pārrunāt aktualitātes un saprast, ka bieži iestādes saskaras ar līdzīgiem izaicinājumiem un var mācīties viena no otras. Tāpat forumā tika diskutēts par jēgpilna normatīvā regulējuma nepieciešamību un klientorientēta servisa veicināšanu valsts iestāžu, īpaši uzraudzības institūciju, ikdienas darbā. Pasākuma laikā Valsts kancelejas direktora vietniece valsts pārvaldes jautājumos Baiba Medvecka stāstīja par valsts pārvaldes iestāžu lomu birokrātijas mazināšanā, savukārt Swedbank Klientu servisa kompetences centra vadītājs Baltijā Ģirts Bērziņš dalījās ar iedvesmojošu stāstījumu par tehnoloģijām un digitalizāciju klientu apkalpošanās sfērā.

Foruma diskusiju panelī Centrālās statistikas pārvaldes priekšniece Aija Žigure uzsvēra ieguvumus pēc iniciatīvas ieviešanas iestādes ikdienas darbā: *“Arvien vairāk orientējamies uz mūsu klientu – uzņēmumu, kam jāsniedz statistikas pārskati. CSP zvanu centrs sniedz iespēju operatīvāk atbildēt uz respondentiem aktuāliem jautājumiem. Mūsu darbinieki konsultē, palīdz aizpildīt sarežģītākos statistikas pārskatus, ir pretimnākoši – ja nepieciešams, pagarina pārskatu iesniegšanas termiņu. Turpmāk jāskatās tehnoloģiju attīstību virzienā, lai jaunās tehnoloģijas ienāktu arī CSP ikdienā un mūsu klienti varētu izvēlēties sev ērtāko datu iesniegšanas veidu.”*

Savukārt Valsts augu aizsardzības dienesta Rīgas reģionālās nodaļas vadītājs Zigmārs Bulavs iepazīstināja ar iestādes paveikto darbā ar klientiem: *“Mūsu jomu normatīvie akti sabalansē vides prasības ar uzņēmēja interesēm. Esam mazinājuši administratīvo slogu, augsnes agroķīmiskās izpētes pieteikumu iesniegšanā un izstrādājuši vadlīnijas administratīvo sodu noteikšanai. Skaidri un saprotami esam noteikuši pārkāpumu gradāciju – maznozīmīgs vai būtisks. Šis dokuments kalpo gan kā iekšējā instrukcija mūsu inspektoriem, gan arī kā paškontroles rīks uzņēmējam.”*

Pārtikas un veterinārā dienesta (PVD) ģenerāldirektors Māris Balodis pozitīvi novērtē “Konsultē vispirms” principu: *“PVD ir klientorientēta iestāde, un mums ir būtiski veidot cilvēcīgas attiecības ar mūsu mērķa grupām, kas balstītas savstarpējā cieņā. “Konsultē vispirms” redzu kā ilgtermiņa pasākumu, ko esam izvirzījuši kā vienu no saviem stratēģiskajiem mērķiem.”*

Vienlaikus atgādinām par uzsākto otro novērtējumu "Konsultē vispirms" principa ieviešanā uzraudzības iestāžu darbā. Novērtējuma ietvaros iestādes tiks vērtētas četros posmos - aptaujājot iestāžu klientus un iestāžu darbiniekus, kā arī veicot iestāžu pašnovērtējumu un ekspertu novērtējumu. Apkopotie rezultāti iestādei dos iespēju izvērtēt padarīto, kā arī saņemt individuālas rekomendācijas, kas ļaus pilnveidot un uzlabot iestādes darbu ar klientiem. Novērtējuma rezultāti un uzņēmējiem atsaucīgākās uzraugošās iestādes tiks paziņotas šā gada decembra sākumā.

Kā zināms, 2017. gadā 22 valsts iestādes parakstīja memorandu, vienojoties, ka ieviesīs "Konsultē vispirms" principu, un apliecinot apņēmību mainīt pieeju, kādā uzraugošās iestādes sadarbojas ar uzņēmējiem. Iniciatīvas mērķis ir radīt izcilu uzņēmējdarbības vidi Latvijā, uzlabojot sadarbību starp uzņēmējiem un uzraudzības iestādēm, kā arī veicināt spēkā esošā regulējuma prasību izpildi. "Konsultē vispirms" pamatdoma - iestāžu galvenais pienākums nav sodīt, bet gan sadarboties un nodrošināt uzņēmēju izpratni par saviem pienākumiem un normatīvo aktu prasībām. Iniciatīva balstīta vadlīnijās, kas skaidri paredz principus, kas jāievēro uzraugošajām iestādēm sadarbībā ar klientiem. Plašāka informācija [Ekonomikas ministrijas mājaslapā](#).

*Ekonomikas ministrijas*

*Sabiedrisko attiecību nodaļa*

[prese@em.gov.lv](mailto:prese@em.gov.lv)

67013193

<https://www.em.gov.lv/lv/jaunums/nemiro-pievilcigako-uznemejdarbibas-vidi-baltija-varam-panakt-tikai-ar-jegpilnu-normativo-prasibu-noteiksanu-un-klientorienteta-servisa-nodrosinasanu>