



Iniciatīvas „Konsultē vispirms” līderis 2020. gadā - Patērētāju tiesību aizsardzības centrs

Publicēts: 19.11.2020.

Iniciatīvas “Konsultē vispirms” ietvaros par 2020. gada līderi kļuvis Patērētāju tiesību aizsardzības centrs (PTAC), kopvērtējumā saņemot visaugstāko klientu, darbinieku un ekspertu novērtējumu. Visatzinīgāk vērtēta darbinieku kompetence un neitralitāte lēmumu pieņemšanā, informācijas pieejamība un saprotamība PTAC tīmekļa vietnē, kā arī “ieciētības” režīma piemērošana jaunu normatīvu ieviešanas periodam.

Apbalvojumus dažādās nominācijās saņēma arī Centrālā statistikas pārvalde, Valsts tehniskās uzraudzības aģentūra, Pārtikas un veterinārais dienests, Būvniecības valsts kontroles birojs un Valsts valodas centrs, savukārt papildnominācijā tika sumināta arī Datu valsts inspekcija un Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde.

Ministru prezidents Krišjānis Kariņš: “Valsts pārvaldes misija ir darbs sabiedrības labā. Iniciatīva “Konsultē vispirms” ļauj novērtēt, cik lielā mērā ir izdevies īstenot šo misiju dzīvē, jo priekšstatu par valsti pārvaldi veido ikvienas iestādes un organizācijas darbinieka attieksme. Tas ir īpaši svarīgi šobrīd, Covid-19 pandēmijas laikā. Sveicu visus “Konsultē vispirms” laureātus un dalībniekus!”

Ekonomikas ministrs Jānis Vitenbergs: ““Konsultē vispirms” ieviešana valsts pārvaldes ikdienā radās kā brīvprātīga iniciatīva, balstoties uz apņemšanos sākt strādāt citādāk. Lai šis princips no vadlīnijām pāraugtu kustībā, bija nepieciešams laiks, domāšanas un attieksmes maiņa. Ir prieks, ka esam attīstījuši savu redzējumu, atvērušies pārmaiņām un apzinājušies, ka “Konsultē vispirms” princips var kļūt gan par lielisku tirgus uzraudzības atbalstošu, gan uzņēmējdarbības vides pilnveidojošu mehānismu”.

Apbalvojumu nominācijā “Uzņēmēju izvēle 2020” ieguva Centrālā statistikas pārvalde, saņemot visaugstāko novērtējumu no klientu puses. Uzņēmēji īpaši atzinīgi vērtē darbinieku neitralitāti lēmumu pieņemšanā, savlaicīgu atgādinājumu nosūtīšanu par normatīvo aktu izpildes termiņiem un prasībām, kā arī “ieciētības” režīma piemērošanu jaunu normatīvu ieviešanas periodā.

Apbalvojumu “Līderis uzraudzības stratēģijā 2020” saņēma Valsts tehniskās uzraudzības aģentūra. Nominācija piešķirta par skaidri formulētu uzraudzības stratēģiju, regulāru klientu un visas sabiedrības informēšanu, kā arī par vienveidīgu pieeju uzraudzības aktivitāšu īstenošanā, īpaši starp dažādām iestādes struktūrvienībām. Tāpat novērtēta sadarbība ar nevalstiskajām organizācijām uzraudzības prioritāšu noteikšanā un problēmu identificēšanā.

Pārtikas un veterinārais dienests (PVD) ieguva apbalvojumu nominācijā “Līderis atbilstības panākšanā 2020”. Šajā kategorijā vērtēja iestāžu centienus nodrošināt atbilstību normatīvajiem aktiem un sniegto atbalstu uzņēmējiem to īstenošanā, sodu proporcionalitāti pret izdarītā pārkāpuma smagumu u.c. Ļoti pozitīvi par PVD darbu izteikušies iestādes klienti, norādot, ka tās darba stils ir vērst uz sadarbību, un PVD var būt piemērs citām valsts pārvaldes iestādēm. Klienti uzsveruši, ka PVD kļuvis daudz pretimnākošāks tieši

pret mazajiem lauku veikaliniem, sniedzot konsultācijas par normatīvo aktu prasībām un to īstenošanu.

“Līderis informēšanā un konsultēšanā 2020” ir Būvniecības valsts kontroles birojs (BVKB). Šajā kategorijā vērtēta iestādes pieejamība skaidrojumu saņemšanai, informācijas saprotamība BVKB tīmekļa vietnē, informācijas sniegšana par jaunajām prasībām un mūsdienu tehnoloģiju izmantošana mērķauditorijas sasniegšanai u.c. BVKB organizējis informatīvās sanāksmes par aktuāliem būvdarbu kontroles tematiem, tikšanās ar nozares organizācijām un aktīvi sniedzis konsultācijas klientiem, izmantojot dažādus saziņas līdzekļus.

Vērtējot kultūras maiņu iestādē un lietišķas, cienpilnas, vienlīdzīgas un taisnīgas attieksmes pret visiem klientiem nodrošināšanu, apbalvojumu nominācijā “Līderis klientorientētā apkalpošanā 2020” ieguva Valsts valodas centrs (VVC). Tāpat tika vērtēta darbinieku apmācība un psiholoģiskā sagatavotība, iestādes procesu pārziņāšana, komunikācija ar klientiem, krīzes situāciju risināšanā u.c. kritēriji. VVC savā darbā ieviesis “Konsultē vispirms” luksoforu, kas iestādes darbiniekiem palīdz pieņemt vienveidīgākus lēmumus, konstatējot neatbilstības normatīvajiem aktiem.

Vērtējot trīs gadu rezultātus, apbalvojumu “Vislielākā izaugsme no 2018 uz 2020” saņēma Datu valsts inspekcija, kas, salīdzinot 2018. gadu pret 2020. gadu, kopvērtējumā parādījusi vislielāko izaugsmi un bijusi viena no aktīvākajām “Konsultē vispirms” principa iedzīvinātājām. Savukārt balvu nominācijā “Vislielākā izaugsme no 2019 uz 2020” ieguva Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde (PMLP). Klienti atzinīgi novērtējuši PMLP pāreju uz mūsdienīgām komunikācijas platformām, iestādei kļūstot efektīvākai un sasniedzamākai.

Kopumā 2020. gadā klienti visaugstāk vērtējuši iestāžu neitralitāti lēmumu pieņemšanā, laipno un atsaucīgo komunikāciju, doto iespēju novērst konstatētās neatbilstības, iecietības režīma piemērošanu jauno tiesību aktu prasību ieviešanai, kā arī saprotamu un viegli uztveramu likuma prasību izskaidrošanu.

2020. gadā aptaujāti 4720 iestāžu klienti (kopš projekta sākuma – 14 318) un 1979 iestāžu darbinieki (kopš projekta sākuma - 5605), kā arī veikts iestāžu pašnovērtējums un ekspertu novērtējumi. Pēc rezultātu izvērtēšanas katra iestāde saņēma individuālas rekomendācijas, kas turpmākā gada laikā jāva pilnveidot iestāžu darbu un turpināt uzlabot procesus.

Par iniciatīvas “Konsultē vispirms” līderi 2018. gadā tika atzīts Pārtikas un veterinārais dienests, bet 2019. gadā - Zāļu valsts aģentūra.

Viena no valdības noteiktajām tautsaimniecības attīstības prioritātēm ir izcilas uzņēmējdarbības vides radīšana Latvijā. Lai sasniegtu šo mērķi, 2017. gadā valsts iestādes parakstīja memorandu, vienojoties, ka Ekonomikas ministrijas uzraudzībā ieviesīs “Konsultē vispirms” principu un mainīs pieeju, kādā uzraugošās iestādes sadarbojas ar uzņēmējiem. Sadarbības memorandu par pievienošanos iniciatīvai parakstīja un principa "Konsultē vispirms" ieviešanu savā ikdienas darbā uzsāka īstenot 23 iestādes, 2019. gadā tām pievienojās vēl 6 valsts pārvaldes iestādes. Lai izvērtētu „Konsultē vispirms” ieviešanas progresu un identificētu jomas, kuras iestādēm vēl nepieciešams pilnveidot, Ekonomikas ministrija reizi gadā četros posmos vērtēja iestāžu atbilstību principam “Konsultē vispirms”.

Iniciatīvas mērķis ir uzlabot sadarbību starp uzņēmējiem un uzraudzības iestādēm, lai veicinātu valstī spēkā esošo prasību izpildi un saprotamus "spēles noteikumus". Plašāka informācija par iniciatīvu "Konsultē vispirms" pieejama Ekonomikas ministrijas [tīmekļa vietnē](#).

Ekonomikas ministrijas

Sabiedrisko attiecību nodaļa

prese@em.gov.lv

67013193

<https://www.em.gov.lv/lv/iniciativas-konsulte-vispirms-lideris-2020-gada-pateretaju-tiesibu-aizsardzibas-centrs>