



## Iniciatīvas „Konsultē vispirms” līderis 2019. gadā - Zāļu valsts aģentūra

Publicēts: 04.12.2019.

[Jaunami](#)

Noslēdzoties iniciatīvas “Konsultē vispirms” principa ieviešanā iesaistīto uzraugošo iestāžu 2019. gada darbības novērtējumam, par iniciatīvas līderi 2019. gadā atzīta Zāļu valsts aģentūra. Augstāko novērtējumu dažādās nominācijās ieguva arī Valsts ieņēmumu dienests, Pārtikas un veterinārais dienests, Uzņēmumu reģistrs un Centrālā statistikas pārvalde.

Ministru prezidents Krišjānis Kariņš uzsver: *“Iniciatīva “Konsultē vispirms” ir pozitīvs signāls iedzīvotājiem un uzņēmējiem, ka valsts pārvalde ir palīgs pienākumu un tiesību īstenošanā. Iedzīvotāju un uzņēmēju priekšstats par to veidojas no tikšanās ar ikvienu valsts aģentūras vai iestādes darbinieku. Atskatoties uz šā gada laikā iestāžu un aģentūru sasniegto progresu šajā jomā, aicinu uzstādīt arvien ambiciozākus mērķus klientu apkalpošanā, lai sabiedrība sajustu gan valsts rūpes, gan atbalstu dažādu administratīvu jautājumu risināšanā”.*

Ekonomikas ministrs Ralfs Nemiro: *““Konsultē vispirms” ir par labāku sadarbību. Gribētos redzēt, lai sadarbība valsts pārvaldes un uzņēmēju starpā nav kā “tautas bumba”, kur mērķis ir izsist no spēles pēc iespējas vairāk spēlētāju, bet lai tā vairāk līdzinātos frisbijam, kur, neskatoties uz augsto spēles dinamiku, valda savstarpēja cieņa, godīgs spēles gars, un kur par strīdīgām situācijām spēlētāji vienojas paši, bez tiesneša palīdzības. Novērtējam ikvienu iestādi, kas ieguldījusi darbu klientu apkalpošanas kultūras pilnveidošanā, kā arī sveicam jaunās iniciatīvas dalībniekus”.*

2019. gadā par iniciatīvas “Konsultē vispirms” līderi tika atzīta Zāļu valsts aģentūra (ZVA), kas saņēma arī apbalvojumu nominācijā “Uzņēmēju izvēle”. ZVA līderību šā gada novērtējumā veicinājis tieši klientu vērtējums - darbinieki intervijās tika raksturoti kā kompetenti un pretimnākoši. Daudzās situācijās tie proaktīvi palīdz meklēt risinājumu, tādēļ veidojas labs dialogs starp iestādi un klientiem.

Jau otro gadu pēc kārtas apbalvojumu nominācijā “Līderis uzraudzības stratēģijā 2019” ieguva Valsts ieņēmumu dienests (VID). Darbā ar uzņēmējiem VID ļoti pamanāmi īsteno iniciatīvas ideju un arī eksperti atzīst, ka VID īstenošanā stratēģija var kalpot par paraugu citām iestādēm.

Pārtikas un veterinārais dienests (PVD) ieguva apbalvojumu nominācijā “Līderis atbilstības panākšanā”. Iestādei ir izstrādāta efektīva un sistēmiska pieeja risku vadībai un atbilstības nodrošināšanai. Klienti īpaši augstu novērtējuši PVD darbinieku neietekmējamību lēmumu pieņemšanā.

Nominācijā “Līderis informēšanā un konsultēšanā” uzvarēja Uzņēmumu reģistrs (UR) - klienti augstu novērtējuši mūsdienīgos un ērti izmantojamās informācijas kanālus, kas nodrošina ērtu saziņu un konsultācijas gan klātienē, gan attālināti. Eksperti savukārt izcēluši pirmo publiskās pārvaldes čātbotu *Una*.

Centrālajai statistikas pārvaldei (CSP) tika piešķirts apbalvojums nominācijā "Līderis klientorientētā apkalpošanā" - aptaujātie atzīst, ka iestāde savu darbu veic profesionāli, laipni un atsaucīgi. CSP izstrādājusi un veiksmīgi ieviesusi principus darbinieku saskarsmei ar klientiem un darbinieku kompetences novērtēšanai. Tapāt iestāde pati regulāri veic klientu apmierinātības aptaujas, lai uzlabotu savu sniegumu.

Šogad tika piešķirti divi īpaši apbalvojumi nominācijā "Gada izaugsme" - tos ieguva Valsts darba inspekcija (VDI) un Veselības inspekcija (VI), kas 2019. gada laikā demonstrējušas visstraujāko progresu "Konsultē vispirms" principa ieviešanā.

Līdz šim sadarbības memorandu par pievienošanos iniciatīvai un principa "Konsultē vispirms" ieviešanu ir parakstījušas un īsteno 23 iestādes. 2019. gadā iniciatīvai nolēma pievienoties vēl sešas iestādes, kas arī savā darbā piemēro principu "Konsultē vispirms" - Centrālā finanšu un līgumu aģentūra, Latvijas Investīciju un attīstības aģentūra, Lauksaimniecības datu centrs, Lauku atbalsta dienests, Nodarbinātības valsts aģentūra un Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisija.

Ar mērķi radīt izcilu uzņēmējdarbības vidi Latvijā, Ekonomikas ministrija (EM), iesaistot valsts uzraudzības iestādes, cenšas stiprināt "Konsultē vispirms" principa ieviešanu, lai uzlaboto sadarbību starp uzņēmējiem un uzraudzības iestādēm.

Uzraugošās iestādes turpina apjomīgo darbu, lai veicinātu pārmaiņas valsts pārvaldes un uzņēmumu sadarbībā. Lai izvērtētu „Konsultē vispirms” ieviešanas progresu un identificētu jomas, kuras iestādēm vēl nepieciešams pilnveidot, EM ir izstrādājusi novērtējuma instrumentu un reizi gadā vērtē iestāžu atbilstību principam "Konsultē vispirms". Ik gadu iestādes tiek vērtētas četros posmos - aptaujājot iestāžu klientus, iestāžu darbiniekus, kā arī veicot iestāžu pašnovērtējumu un ekspertu novērtējumu. Pēc rezultātu izvērtēšanas katra iestāde saņem individuālas rekomendācijas, kas turpmākā gada laikā ļaus pilnveidot iestāžu darbu un turpināt uzlabot procesus.

2019. gadā 22 uzraugošajās iestādēs tika vērtēta principa "Konsultē vispirms" ieviešana, analizējot saņemtās atbildes kopumā no 4 928 klientiem (uzņēmējiem) un 1 721 darbiniekiem, novērtējot iestāžu sniegtos pašvērtējumus, kā arī 6 ekspertu un 8 padomes ekspertu vērtējumu.

#### Par iniciatīvu "Konsultē vispirms"

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 ieviesīs "Konsultē vispirms" principu un mainīs pieeju, kādā uzraugošās iestādes sadarbojas ar uzņēmējiem. Iniciatīvas mērķis ir uzlabot sadarbību starp uzņēmējiem un uzraudzības iestādēm, lai veicinātu valstī spēkā esošo prasību izpildi un saprotamus "spēles noteikumus". Par iniciatīvas "Konsultē vispirms" līderi 2018. gadā tika atzīts Pārtikas un veterinārais dienests, bet 2019. gadā - Zāļu valsts aģentūra. Plašāka informācija par iniciatīvu "Konsultē vispirms" pieejama Ekonomikas ministrijas [tīmekļa vietnē](#).



Ekonomikas ministrijas

Sabiedrisko attiecību nodaļa

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

67013193

<https://www.em.gov.lv/lv/iniciativas-konsulte-vispirms-lideris-2019-gada-zalu-valsts-agentura>