

Ekonomikas ministrija

# **Iniciatīva «Konsultē vispirms»**

20.01.2021. Rīga

*“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 atbalstošo, gan uzņēmējdarbības vides pilnveidojošo mehānismu.”*

Jānis Vitenbergs  
Ekonomikas ministrs

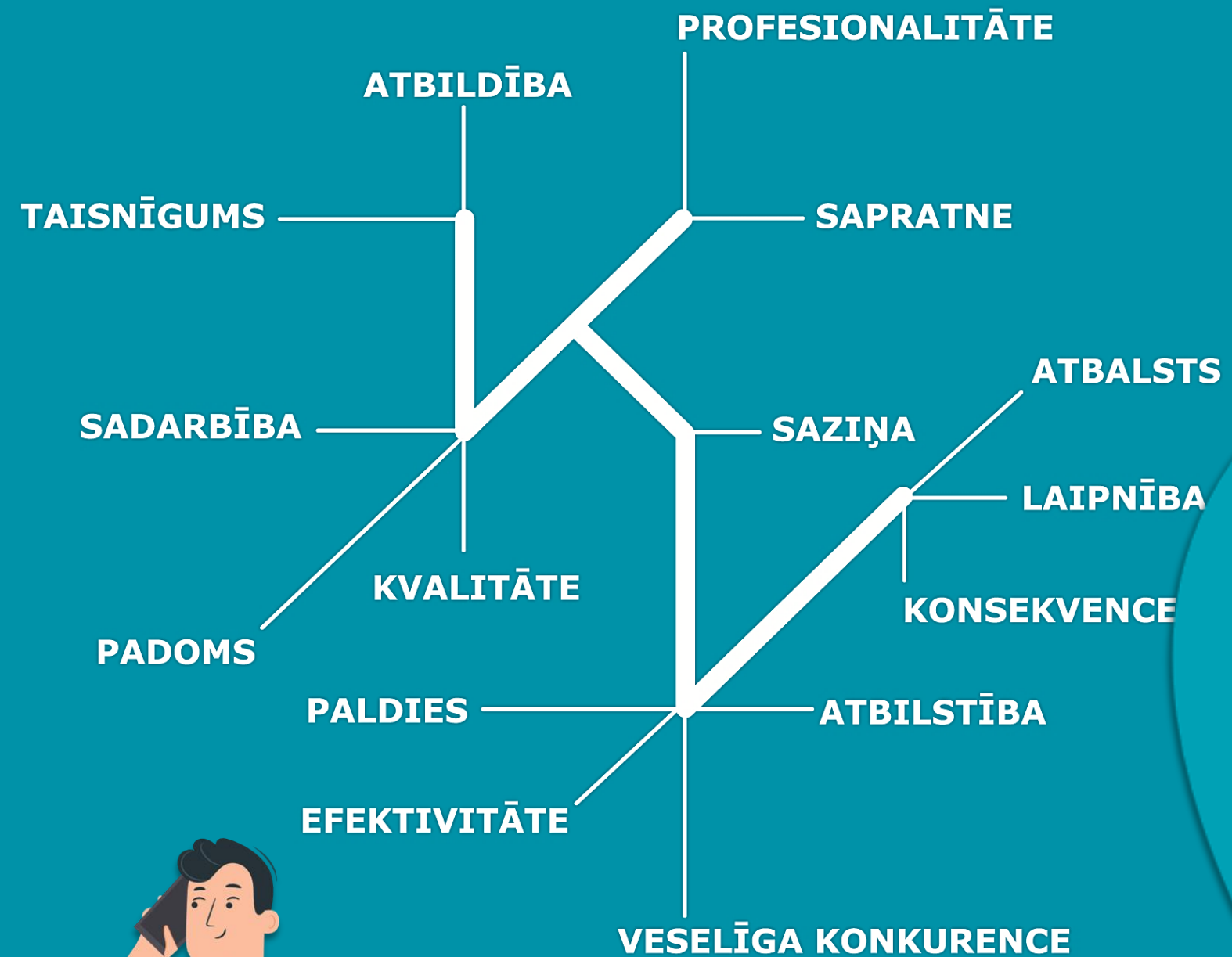


Ekonomikas ministrija

# 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

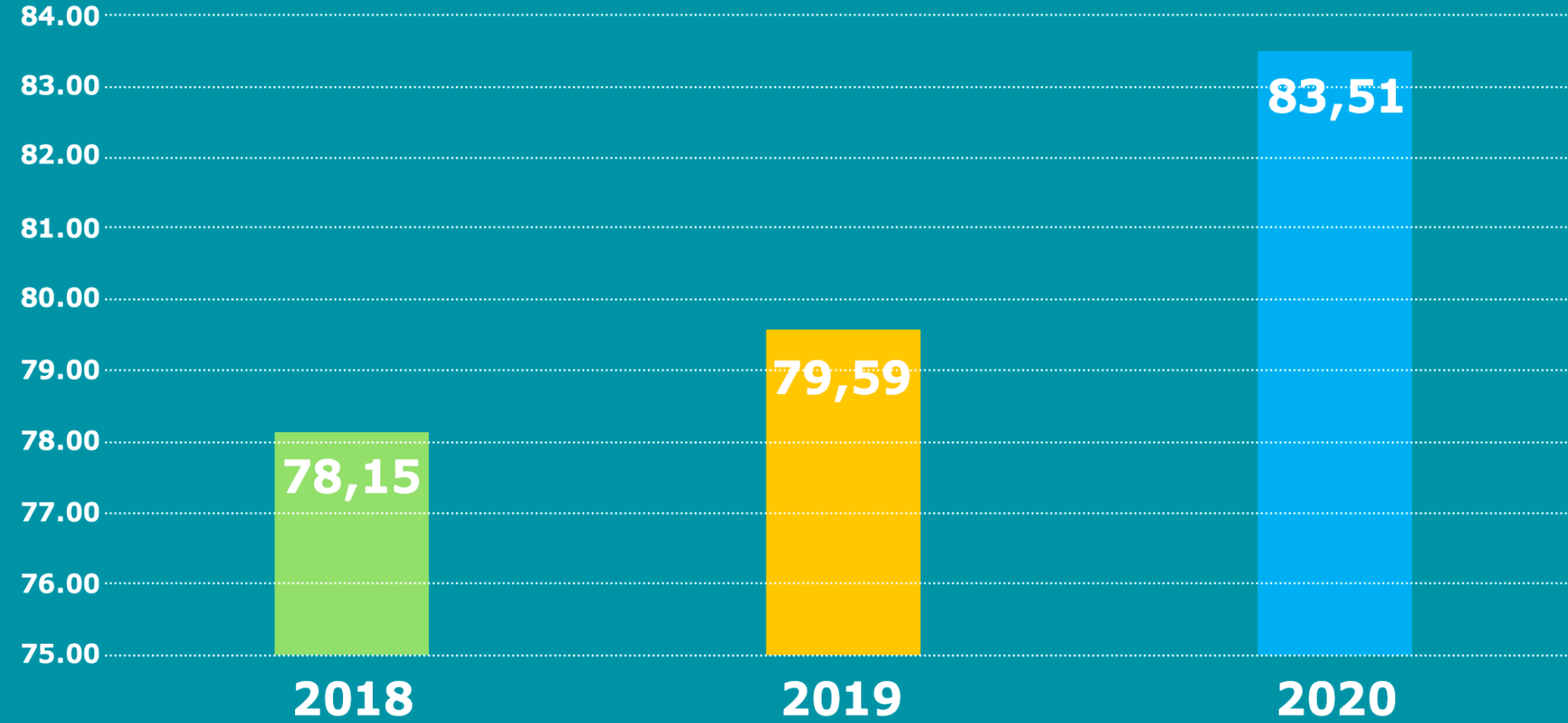
- Klientu aptaujas
- Darbinieku aptaujas
- Iestāžu pašnovērtējums
- Ekspertu novērtējums

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

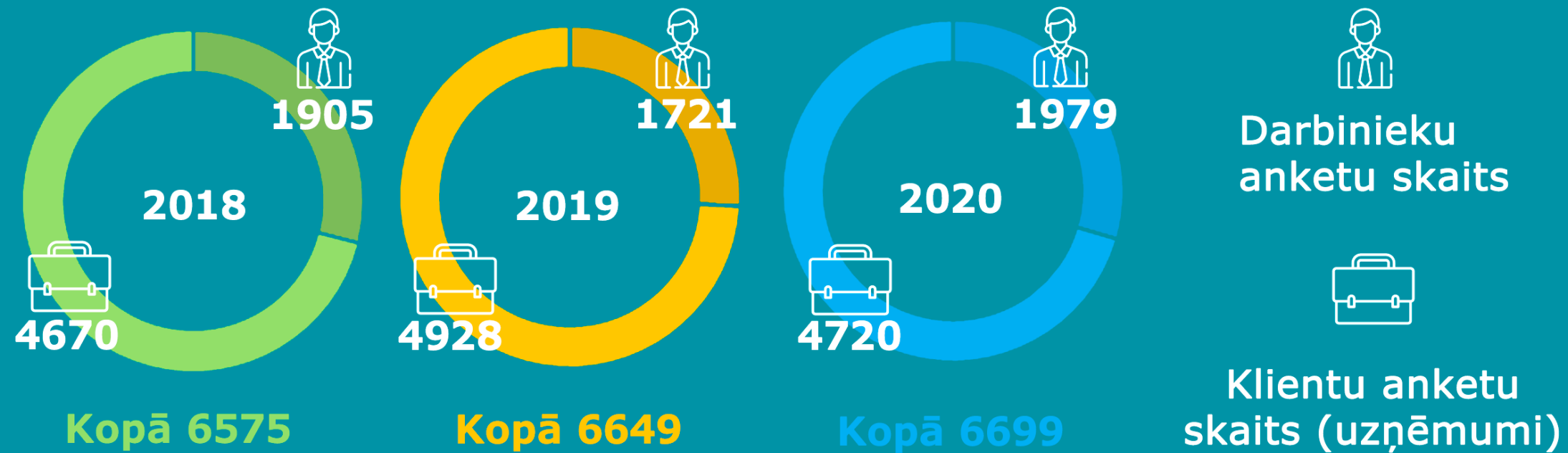





**“Konsultē vispirms” indeksa vidējais vērtējums  
trīs gadu laikā paaugstinājies par 5.36 indeksa punktiem**



**Kopējais anketu skaits 3 gadu laikā: 19 923 anketas  
(14 318 klientu, 5605 darbinieku)**



## Vidējie novērtējuma rezultāti atsevišķās kritēriju grupās

	2018	2019	2020
 Efektīvas uzraudzības stratēģija	75	74	79
 Uz atbilstības panākšanu vērsta uzraudzības politika	80	83	86
 Informācijas sniegšana un konsultēšana	80	79	82
 Uz pakalpojumiem orientēta klientu apkalpošanas kultūra	84	85	87

no 100 INDEKSA PUNKTIEM



### Gada uzvarētājs – “Konsultē vispirms” līderis

2018

**Pārtikas un veterinārais dienests**

**85,08 no 100**  
INDEKSA PUNKTIEM

2019

**Zāļu valsts aģentūra**

**87,92 no 100**  
INDEKSA PUNKTIEM

2020

**Patērētāju tiesību aizsardzības centrs**

**88,69 no 100**  
INDEKSA PUNKTIEM





# KLIENTU vidējais vērtējums 3 gadu posmā

## Svarīgs aspekts ar zemu sniegumu:

- inspektori konsekventi piemēro un vienādi interpretē prasības;
- semināri un apmācības par nozares regulējumu ir efektīvas;
- ātras, ērtas, kompetentas klātienes konsultācijas;
- 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;
- \* ātras ērtas telefoniskas konsultācijas
- \* saprotami normatīvo aktu prasību skaidrojumi
- \* mūsdienīgi un klientiem ērti informācijas nodošanas kanāli

-> **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;
- ērti un saprotami pašnovērtējuma rīki

-> **ZEMA PRIORITĀTE**

## Mazāk svarīgs aspekts ar labu sniegumu:

- \* darbinieki nav ietekmējami lēmuma pieņemšanā

-> **IZVĒRTĒT**



# DARBINIEKU vidējais vērtējums 3 gadu posmā

## 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;
- \* saprotami rakstiskie normatīvo aktu prasību skaidrojumi

-> SAGLABĀT

## Mazāk svarīgs aspekts ar vājāku sniegumu:

- regulāri informē par uzraudzības prasībām;
- ērti un saprotami pašnovērtējuma rīki;
- lietotājam draudzīga tīmekļvietne;
- savlaicīgi atgādina par termiņiem un darbībām, kas jāveic;
- inspektori konsekventi piemēro un vienādi interpretē prasības

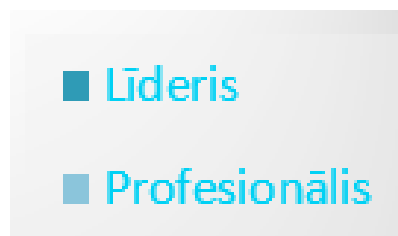
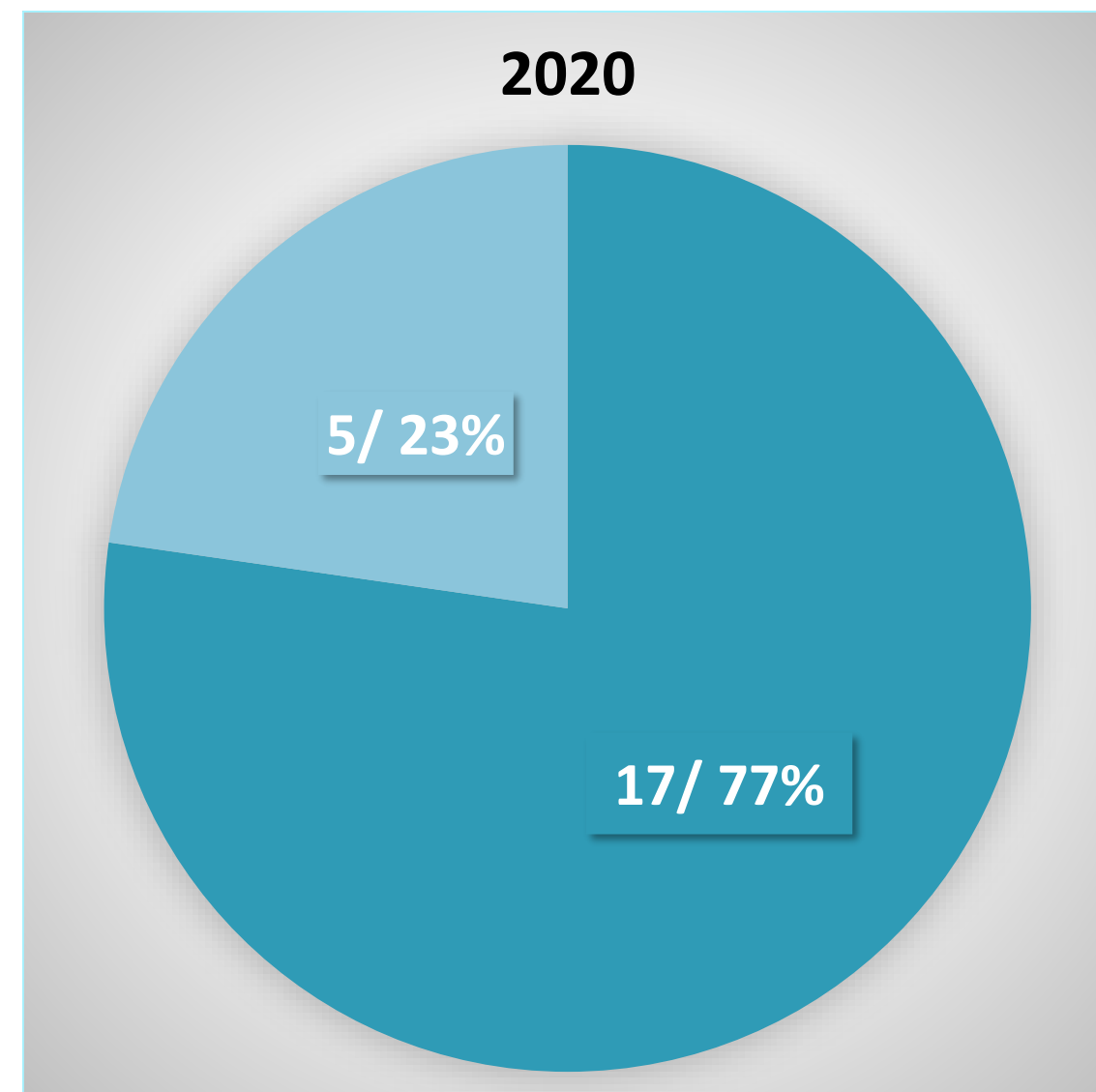
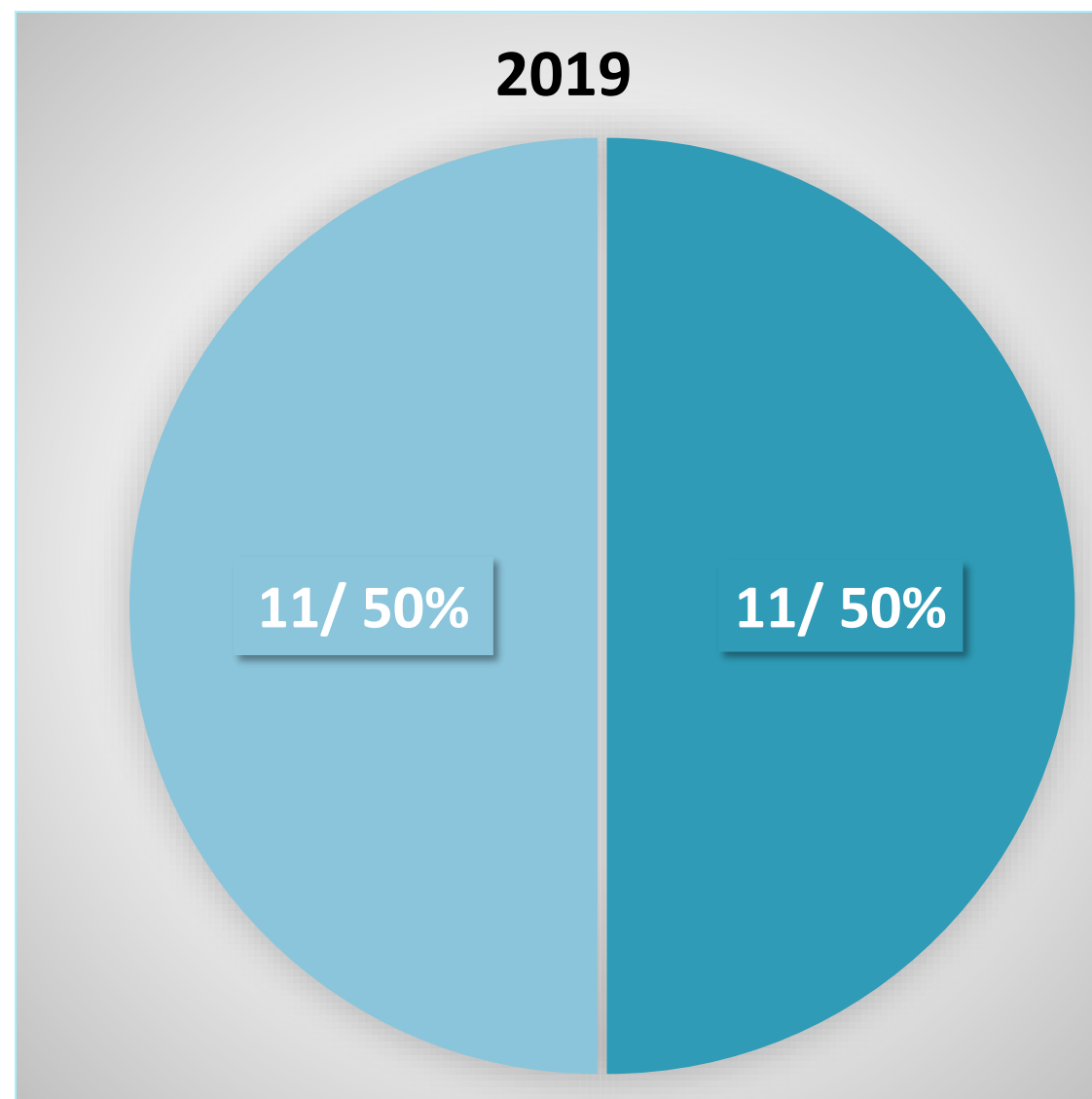
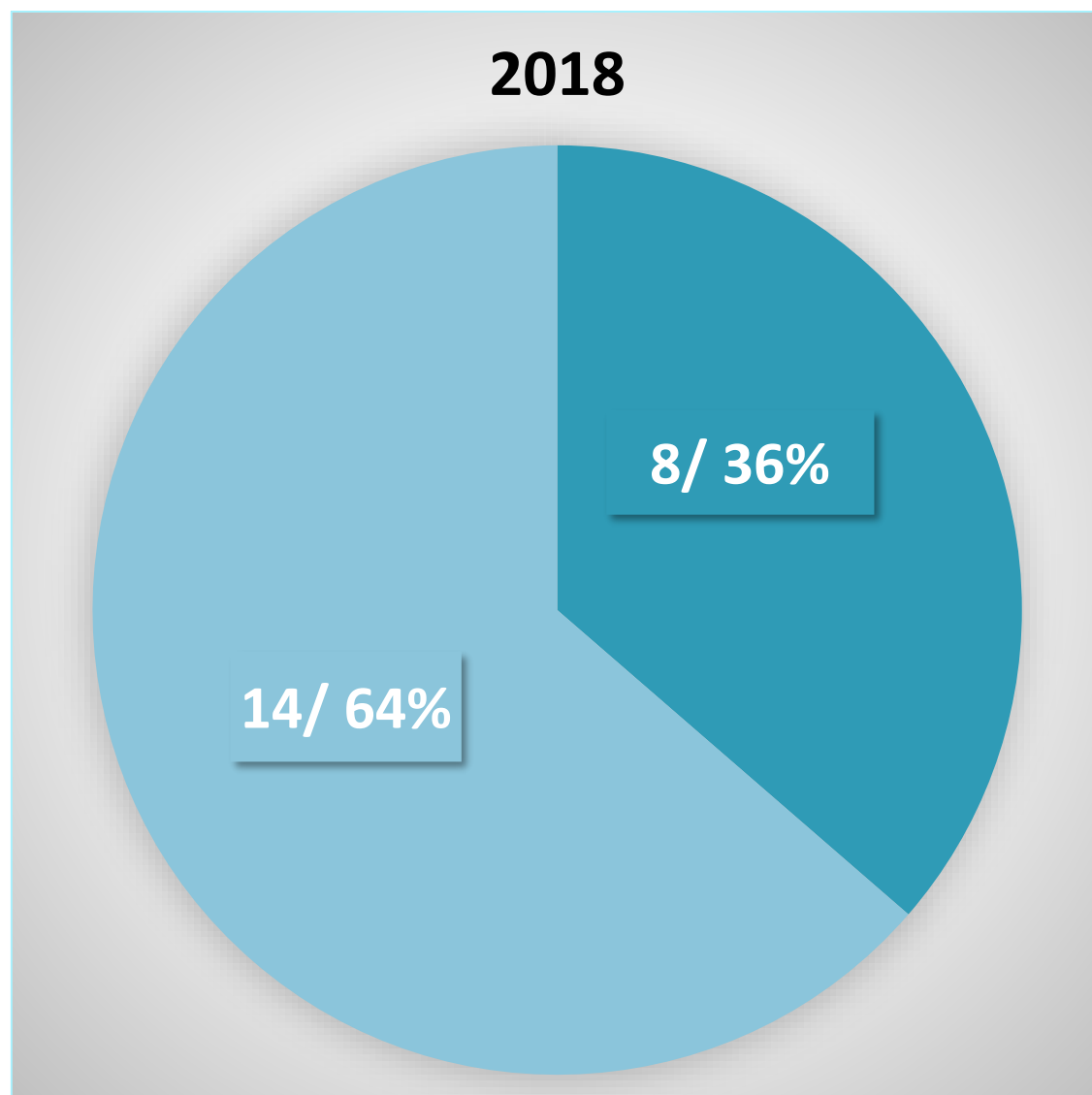
-> ZEMA PRIORITĀTE

## Mazāk svarīgs aspekts ar labu sniegumu:

- \* darbinieki nav ietekmējami lēmuma pieņemšanā;
- \* ātras, ērtas, kompetentas telefoniskas un klātienas konsultācijas;
- \* pārkāpumiem proporcionālas sankcijas;
- \* veicina un atbalsta uzņēmēju brīvprātīgās darbības

-> IZVĒRTĒT

Trīs gadu laikā vērojama pozitīva tendence "Līderu" kategorijas pieaugumā.  
2020.gadā **77%** iestādes iekļuva "Līderu" kategorijā.



- 1) „Konsultē vispirms” Līderis – iestādes, kuru KVI ir vienāds vai pārsniedz 80;
- 2) „Konsultē vispirms” Profesionālis – iestādes, kuru KVI ir robežās no 50 – 79.99;
- 3) „Konsultē vispirms” Pretendents – iestādes, kuru KVI ir robežās no 0 – 49.99.



# Uzraugošās iestādes katru gadu saņemtos ieteikumus izmanto sekojošiem mērķiem:



## Konkurences padomes podkāsti

Konkurences padomes podkāsti par konkurenci ļauj iepazīties ar noteikumiem mūsdienīgā veidā, piemēram, braucot auto.

### KONKURENCES KULTŪRAS VEICINĀŠANA

Podkāsts par konkurenci

Konkurences padomes podkāstā iestādes eksperti izģīlo par konkurences tiesību piemērošanas praksi un aktualitātēm. Podkāsts iznāk reizi mēnesī.



Explore more music & audio like

Podkāsts par konkurenci #16: konkurences neitralitāte publiskajos iepirkumos on SoundCloud.



#16

Saruna ar Konkurences veicināšanas nodaļas juriskonsulti Aneti Vitjazevu par konkurences neitralitāti:

- Kas saprotams ar konkurences neitralitāti;
- Vai to iespējams piemērot publiskajos iepirkumos;
- Vai tādējādi netiks dublētas Konkurences padomes un Iepirkumu uzraudzības biroja funkcijas;
- Kam ir tiesības ziņot par konkurences neitralitātes pārkāpumu.



## Nacionālā kultūras mantojuma pārvaldes pašpārbaudes saraksts

NKMP radījis pašpārbaudes sarakstu, ko izmantot iegādājoties kultūras priekšmetus.

### DARBĪBU KĀRTĪBA, IEPĒRKOT KULTŪRAS PRIEKŠMETU

#### 1. PIRMĀ PĀRBAUDE

- 1.1. Noskaidrot pārdevēja identitāti   
1.2. Pārliecināties, ka priekšmetam ir atbilstoša tirgus cena

#### 2. PRIEKŠMETA PĀRBAUŽU KĀRTĪBA

- 2.1. Priekšmeta tagadēja atrašanās vieta un izcelsmes valsts   
2.2. Pārliecināties, ka priekšmets nesāk no nelikumīgiem izrakumiem   
2.3. Uzmanīgi apskatīt etiķetes, zīmes, anotācijas, kas norāda izcelsmi. Pārliecināties, ka tās nav pievienotas vēlāk   
2.4. Pārbaudīt INTERPOL zagto un zudulo priekšmetu datu bāzi   
2.5. Pārbaudīt ICOM Red List - sarkanās grāmatas - un Apdraudēto Latvijas arheoloģisko senlietu katalogu

#### 3. PIEPRASĀMIE DOKUMENTI

- 3.1. Izcelsmes pierādījumi   
3.2. Autentifikācijas sertifikāts   
3.3. Iepriekšējās izvešanas dokumenti   
3.4. Šī brīža stāvokļa apraksts un, ja nepieciešams, restaurācijas slēdzienis

#### 4. MAKSĀJUMA PIESARDZĪBAS PASĀKUMI

- 4.1. Pārliecināties, ka pārdevējs ir sastādījis derīgu rēķinu. Saglabāt šo rēķinu   
4.2. Pārliecināties, ka pārdošanas dokumentā ir norādīts pārdotā priekšmeta autors, materiāls, tehnika, datējums, izcelsme u. c.   
4.3. Nosūdzina dokumentiem pievienot arī nepirkta priekšmeta fotoattēlu   
4.4. Vēlams norēķināties ar pārskaitījumu





## Uznēmumu reģistra - pirmais čatbots valsts pārvaldē

UNA - čatbots, kas ļauj iegūt informāciju 24/7.





# KONSULTĒ VISPIRMS – PAR IZCILU UZŅĒMĒJDARBĪBAS VIDĪ LATVIJĀ!

## Valsts valodas centra ieviestais "Konsultē vispirms" luksofors

Ejot soli pa solim cauri shēmai, darbinieks var vieglāk saprast vai konkrētajā gadījumā ir piemērojams "Konsultē vispirms" princips pārkāpuma novēršanai, vai sods jāuzliek uzreiz.

MĒR  
KONSULTĒJAM  
VISPIRMS



KONSULTĒ  
VISPIRMS

VVL, 17(1), 21(2), 21(3), 21(4), 21(7)

<b>Nodarījuma bīstamība</b>		"Konsultē vispirms" nepiemēro
<input type="checkbox"/> Nē	<input checked="" type="checkbox"/> Jā	
<b>Uzņēmuma vecums</b>		
<input type="checkbox"/> Jauns (līdz 3 g.)	<input checked="" type="checkbox"/> Ar stāžu (no 4 g.)	
<b>Nodarījuma sabiedriskais kaitīgums / aktualitāte / apjomīgums</b>		
<input type="checkbox"/> Nē	<input checked="" type="checkbox"/> Jā	
<b>Uzņēmuma vēsturiskā uzvedība</b>		*atkārtots pārkāpums – konstatēts atkārtoti pēdējo 5 gadu laikā
<input type="checkbox"/> Pārkāpums 1. reizi	<input checked="" type="checkbox"/> Atkārtots; sistematisks	
<b>Uzņēmuma sadarbība ar VVC</b>		*nereagē; *apstrīd; *novērš daļēji/atsakās novērst
<input checked="" type="checkbox"/> Jā	<input type="checkbox"/> Nē	
<b>Neatbilstību raksturs (izvērtē saskaņā ar vadlīnijām)</b>		
<input type="checkbox"/> Maznozīmīgas	<input checked="" type="checkbox"/> Būtiskas	

\*reaģē bez agresijas;  
\*atīst;  
\*rīkojas, lai novērstu pārkāpumu

\*ja kaut viens , nepiemēro "Konsultē vispirms"; uzsāk APL  
\*piemēro "Konsultē vispirms", ja nav neviena   
\*piemēro "Konsultē vispirms"

Kampaņa ir sasniegusi savus mērķus\*



## Vērtē pozitīvi

Pozitīva memoranda biedru atgriezeniskā saite par EM komunikācijas atbalstu iniciatīvas ieviešanas laikā.\*



## Izjūt lepnumu

Memoranda biedri izjūt lepnumu par piederību iniciatīvai.\*



## Aktīvi komunicē

Biedri aktīvi komunicē "Konsultē vispirms" klientiem un sabiedrībai savos komunikācijas kanālos.



## Aktīvi iesaistās

Lielākā daļa iesaistās visās EM organizētajās aktivitātēs, kas norisinājās iniciatīvas īstenošanas laikā.



## Pozitīva dinamika

Pozitīva ikgadējā iestāžu novērtējuma rezultātu dinamika – pozitīvi novērtēto iestāžu skaita palielināšanās.





## Kā tiek vērtēts Ekonomikas ministrijas atbalsts "Konsultē vispirms" iniciatīvas ieviešanas laikā

Vispusīga pieeja

Lielāka aktivitāte sākumposmā

Papildatbalsts nav nepieciešams

Esam pateicīgi

Novērtējam devumu

Aktuāla informācija

Novērtējam meistarklases un apmācības

Laba komunikācija

Ļoti veiksmīga sadarbība

Novērtējam piedāvātos instrumentus un idejas

Labi

Augstu vērtējam

Lieliski

Pozitīvi

Atsaucīgi

Grūti teikt

Regulārs

Ļoti labi

Novērtējam materiālus

Labi organizēti

Būtisks

Nērtējam pieredzes apmaiņas pasākumus

Ļoti ieinteresēti

Vienmēr ir atgriezeniskā saite

Pretimnākoši

Profesionāli

Empātiski

Pieejams atbalsts

Brīžiem pārāk aktīvi

Pozitīvs  
novērtējums  
saņemts no 19  
iestādēm jeb

**90,5 %**

no respondentiem

# KOPSAVILKUMS

- “Konsultēt vispirms” iniciatīva bijusi kā “pozitīvs stimul” straujākām pārmaiņām institūcijās.
- Ir novēroti pozitīvi iekšējās kultūras uzlabojumi - darbinieku lepnums un lojalitāte.
- Sadarbība ar klientiem ir kopumā uzlabojusies.
- Atzinīga novērtēta Ekonomikas ministrijas koordinējošā loma.
- Princips sistēmiski ieintegrēts iekšējās komunikācijas procesos.
- Svarīga savstarpēja dalīšanās labajā praksē.
- Būtu vērtīgi turpināt ar iestādēm rīkot ikgadējus pasākumus, kā, piemēram Forumu.

# Komunikācijas rekomendācijas uz nākotni «Konsultē vispirms» iestādēm



## Sistēmiska iekšējā komunikācija & vadības mācības

Jāturpina sistemātiska pieeja iekšējā komunikācijā - vadlīnijas, labās prakses, informācijas platformas.



## Darbinieku apmācības saskarsmes kultūras veidošanai

Jāturpina darbinieku apmācību - īpaši par komunikāciju, klientu apkalpošanu. Jāstiprina sadarbība starp iestāžu darbiniekiem.



## Tehnoloģijas komunikācijai ar klientu

Klientu apkalpošanā integrēt 24/7 e-risinājumus, precīzāks UX, "vienas pieturas" aģentūras, vienotas datu bāzes izziņām u.c.



## Reputācija un mediju attiecības

Aktīvāk iestādēm komunicēt savas uzlabojumu iniciatīvas gan masu medijos, gan savos kanālos.  
*Būt radošiem!*



## Atgriezeniskā saite un labāko apbalvošana

Turpināt veikt un izvērtēt klientu un darbinieku aptaujas; rīkot vēstnešu nominēšanu un labāko apbalvošanu. *Vairāk ieklausīties un iesaistīt pašus klientus.*

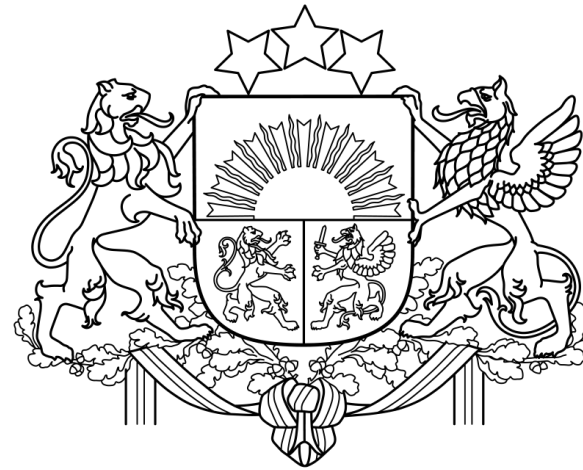


# Atziņas

- **Par mērķiem.** Nevis komunikācija ir mērķis, bet attiecības. Kāds ir mūsu savstarpējo attiecību menedžments?
- **Par klausīšanos.** Mums ir jāspēj sarunāties dialogā - ieklausīties, iedziļināties, meklēt risinājumus. Klausīšanās var būt svarīgāka nekā runāšana. Kā vadītāji ar darbiniekiem, tā darbinieki ar klientiem.
- **Par empātiju.** Šobrīd ir empātijas laiks - spēja iejusties “otra cilvēka ādā”, tikai tā iespējamās abpusēji iegūstošas attiecības ilgtermiņā.



KONSULTĒ  
VISPIRMS



Ekonomikas ministrija

Paldies!

