



Patērētāju tiesību
aizsardzības centrs

Patērētāju
tiesību
aizsardzības
centra

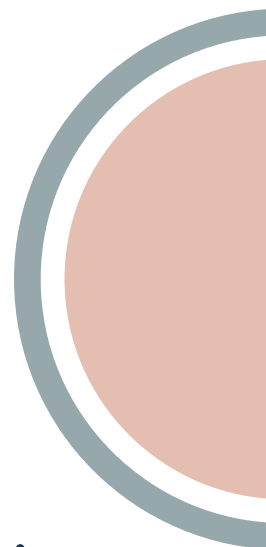
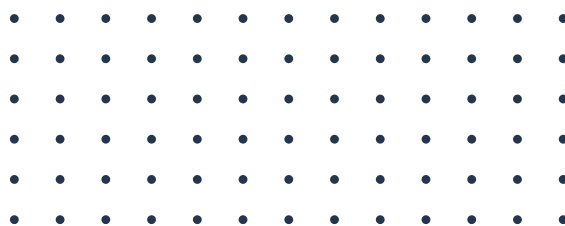
darbības
STRATĒGIJA
2024.-2029. gadam

www.ptac.gov.lv



SATURS

PTAC misija	3
PTAC ieinteresētās puses	4
PTAC stratēģiskās prioritātes 2022-2027. gadam	5
II. PTAC efektivitātes paaugstināšana	13
III. Darbinieku kompetenču attīstība, labbūtība un darba vide	15
PTAC SVID analīze	17





PTAC misija

Augsta līmeņa patērētāju tiesību un interešu aizsardzība - iespēja dzīvot veselīgi, droši un ilgtspējīgi



PTAC vīzija

Līderis efektīvā tirgus uzraudzībā un patērētāju ekonomisko interešu aizsardzībā



Mūsu vērtības

Profesionalitāte un efektivitāte – strādājam atbildīgi un profesionāli sabiedrības labā, izmantojot un uzkrājot datus un zināšanas, pārņemot labākās prakses un cenšoties sasniegt labākos rezultātus ar iespējami maziem resursiem.

Godprātība – augstu vērtējam taisnīgumu, likuma garu un ētikas principu ievērošanu savā darbā un lēmumu pieņemšanā.

Sadarbība – augstu vērtējam koleģiālas attiecības, esam atvērti un atbalstoši sadarbībai vienotu mērķu sasniegšanā.

Valsts ilgtspēja un sabiedrības labklājība – mēs ar savu darbu sekmējam valsts ilgtspējīgu attīstību un sabiedrības labklājību, kā arī uzkrājam zināšanas un mērķtiecīgi popularizējam tās, īpaši viegli ievainojamu patērētāju vidū.

Orientācija uz klientu – klientu vajadzību izzināšana un izpratne, sadarbība vienotu sabiedrības mērķu sasniegšanā, caurspīdīgums un atklātība.

PTAC ieinteresētās puses

Lai labāk izprastu Patērētāju tiesību aizsardzības centra (turpmāk – PTAC) sadarbības partneru vēlmes un vajadzības, PTAC veic ikgadējas sadarbības partneru aptaujas. Kopumā sadarbības partneri – gan valsts institūcijas, gan komersantu un patērētāju nevalstisko organizāciju sadarbību ar PTAC vērtē ļoti labi (2023.gadā - 7.9 punkti). Atbildot uz jautājumu par pozitīvo pieredzi, respondenti ir norādījuši, ka PTAC darbinieki ir vērsti uz sadarbību, atsaucīgi, ieinteresēti, proaktīvi un izrāda iniciatīvu. Darbinieki ir profesionāli, racionāli, iedziļinās konkrētajā jautājumā un korekti sniedz atzinumus. Sadarbības partneri, kā galvenos PTAC sasniegumus, ir atzinuši –

izglītojošās kampaņas, PTAC padomus, vadlīnijas un informatīvos materiālus. Ir novērtēti arī risku novērtējumi un neatbilstošo preču izņemšana no tirgus. Tāpat arī atzinīgi novērtēta influenceru uzraudzība un pieejas liegums neatbilstošajām interneta vietnēm.

Sadarbības partneri ieteikuši nepieciešamos uzlabojumus – vairāk izglītojošos pasākumus par dažādām tēmām un digitālo pratību patērētājiem, uzlabot sadarbību ar citām iestādēm, ātrāk tām sniedzot atbildes, kā arī informējot par plānotajām aktivitātēm un projektiem, būt vēl aktīvākiem sociālajos tīklos un pārbaužu veikšanā.

Ieinteresētās puses	Intereses
Patērētāji, sabiedrība kopumā	● Palīdzība individuālo tiesību aizsardzībai ● Pārskatu novērtēšana ● Informācija par tiesībām, padomi ● Droša tirdzniecības vide
Komersanti, saimnieciskās darbības veicēji	● Ērti pieejami pakalpojumi (licencēšana, reģistrēšana) ● Pieejama informācija par izvirzītajām prasībām
Komersantu asociācijas	● Informācija par tirgus atbilstību ● Sadarbība problēmjautājumu risināšanā un normatīvo aktu izmaiņu izstrādē
Darbinieki	● Iespēja sniegt atbalstu sabiedrībai ● Iespēja profesionālai attīstībai ● Skaidri darba noteikumi ● Atbilstoša atlīdzība ● Patīkama darba vide
Ministrijas, citas iestādes	● Noteikto politiku efektīva ieviešana ● Informācija par tirgus situāciju ● Priekšlikumi uzlabojumiem

PTAC stratēģiskās prioritātes 2024. -2027. gadam

1

Vieda un uz riskiem balstīta uzraudzība prioritārās jomās un patērētāju lomas stiprināšana jaunos tirgus apstākļos, īpaši digitalizācijas un ilgtspējas kontekstā.

Darbības efektivitātes paaugstināšana.

2

3

Darbinieku kompetenču attīstība, labbūtība un darba vide.

Visas prioritātes ir savstarpēji saistītas un cita citu papildinošas, gan veicinot katras atsevišķas prioritātes turpmāko attīstību, gan kopīgā mērķa sasniegšanu.

PTAC galvenie **darbības virzieni** ir:

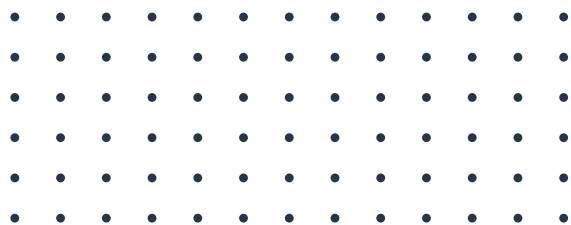
- patērētāju tiesību uzraudzība,
- preču un pakalpojumu uzraudzība,
- atbalsta sniegšana patērētājiem strīdu risināšanā ar komersantiem.

PTAC stratēģiskās prioritātes noteiktas, izvērtējot iepriekšējā perioda darba rezultātus, darbinieku un vadības redzējumu par PTAC turpmāko attīstību, kā arī ņemot vērā ārējās vides izmaiņas – globālo tirgu, e-komercijas, jaunu tehnoloģiju attīstību, kā arī ilgtspējas mērķu aktualizēšanos.

PTAC uzraudzības politika ir vērsta uz to, lai saimnieciskās darbības veicēji labprātīgi ievērotu noteiktās prasības, tādejādi PTAC galvenie **uzraudzības principi** ir:

- atbalsts saimnieciskās darbības veicējiem pildot normatīvo aktu prasības;
- uz riska vadību balstītas, taisnīgas un proporcionālas uzraudzības darbības;
- taisnīgi un proporcionāli lēmumi, kas vērsti uz atbilstības panākšanu un uzvedības ietekmēšanu;
- sadarbība ar saimnieciskās darbības veicēju un patērētāju organizācijām, kā arī citām uzraudzības iestādēm un institūcijām.

PTAC uzticētas ļoti plašas funkcijas, tādēļ svarīga darbības organizēšana prioritārās jomās, ņemot vērā datus par jomām, riskus, kā arī signālus no sabiedrības. Labus rezultātus nodrošina "**Konsultē vispirms**" principa piemērošana, ļaujot ātrāk sasniegt rezultātu un ietaupīt resursus.

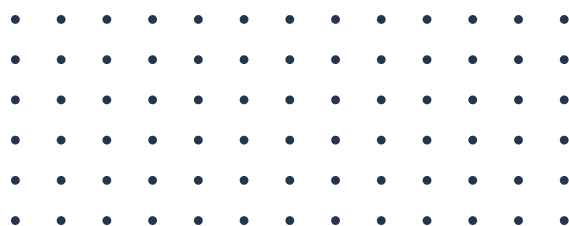


Ņemot vērā pēdējo gadu izmaiņas ārējā vidē – e-komercijas, tiešsaistes platformu attīstību, viedo tehnoloģiju attīstību, kā arī sociālo tīklu attīstību, PTAC uzraudzības darbības prioritāri vēršamas uz **digitālās vides un tehnoloģiju uzraudzību**. Patērētāju tiesību aizsardzības likumā iekļauti vairāki grozījumi, kas stiprinājuši patērētāju tiesības attiecībā uz preču un pakalpojumu atbilstību līguma noteikumiem, kā arī ieviestas jaunas tiesību normas par digitālo pakalpojumu un digitālo saturu. Pastāvīgi attīstās patērētājiem sniegto preču un pakalpojumu loks, preces un pakalpojumi kļūst arvien sarežģītāki un digitalizēti. Jaunie iepirkšanās veidi radījuši lielākus krāpniecības riskus, iepērkoties tiešsaistē.

Efektīvai patērētāju tiesību un tirgus uzraudzībai digitālajā vidē ir būtiski attīstīt **iestādes darbinieku prasības** (īpaši, mākslīgais intelekts, kibernetika), meklēt jaunus tehnoloģiskus risinājumus efektīvākai uzraudzībai, ieguldīt patērētāju digitālajā un finanšu prasībā, kā arī iesaistīties starptautiskā sadarbībā (īpaši CPC tīkls un ICPEN tīkls), lai efektīvāk cīnītos pret pārkāpumiem, kā arī iedvesmotos no labākās pasaules prakses.

Ņemot vērā Eiropas Komisijas izstrādāto Zaļo kursu un Patērētāju politikas

programmu 2020. – 2025. gadam, zaļā pāreja ir viena no patērētāju politikas prioritātēm Eiropas Savienībā. Arī PTAC ir gan izstrādājis vadlīnijas attiecībā uz **zaļmaldināšanas novēršanu**, gan veicis uzraudzības aktivitātes dažādās jomās. Jaunais Eiropas regulējums par "tiesībām uz remontu" mudina patērētājus vispirms izvēlēties preču remonta iespēju citu tiesisko aizsardzības līdzekļu vietā, tādējādi paildzinot preču lietošanas laiku un samazinot atkritumus. Ražotājiem tas liek ražot preces, kas ir ilgtspējīgas, kurām ir iespējams veikt remontu. Ņemot vērā patērētāju uzvedības pētījumus, ir būtiski arī turpmāk patērētājus virzīt uz pārdomātu un ilgtspējīgu izvēļu veikšanu, kā arī veikt uzraudzību, lai patērētāji netiek maldināti par komersanta, preces vai pakalpojuma ietekmi uz vidi. Uzraudzībā svarīgi pievērsties produktiem, kas saistīti ar energoefektivitātes un ekodizaina jomām.



Lai veicinātu patērētāju uzticēšanos, tai skaitā iespējai realizēt savas individuālās patērētāja tiesības, turpmākajos gados PTAC ir svarīgi stiprināt **Patērētāju strīdu risināšanas komisijas** kapacitāti, piesaistot ekspertus jomās, kurās līdz šim nav izdevies tos piesaistīt, kā arī piesaistot jaunus priekšsēdētājus.

2024. gadā Latvijas tiesību sistēmā tiek ieviests **kolektīvās atlīdzības mehānisms** - noteiktai patērētāju grupai kopīgi prasīt patērētāju kolektīvo interešu pārkāpuma dēļ radušos zaudējumu atlīdzināšanu. Turpmākajos gados PTAC saskata izaicinājumu kolektīvās atlīdzības mehāniska iedzīvināšanā un attīstībā.

PTAC jāturpina aktīvi iesaistīties **ES atbalstītajos kopprojektos**, lai izmantotu iespējas testēt preces, apmainītos ar labo uzraudzības praksi vai kopīgi ar citu valstu uzraudzības kolēģiem pilnveidotu uzraudzības metodes un rīkus.

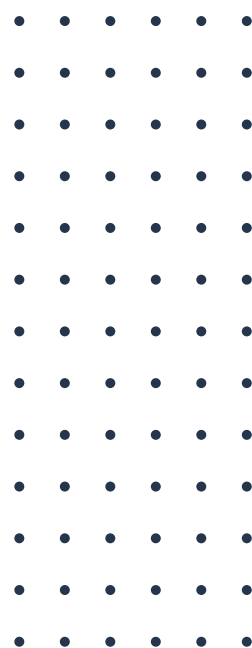
Lai turpinātu uzlabot PTAC kā iestādes efektivitāti, nepieciešams turpināt pilnveidot **iestādes procesu digitalizāciju**, pēc iespējas apvienojot un savienojot to ar dažādām citām informācijas sistēmām un datu avotiem, kā arī strādājot pie risinājumiem plašākai pakalpojumu atvēršanai citām iestādēm un iedzīvotājiem.

Nemot vērā to, ka komersantiem ir jāspēj orientēties daudzos sarežģītos tehniskos noteikumos un šobrīd ES arvien vairāk izvirza jaunas prasības (ekodizains un ilgtspēja, mākslīgais intelekts, kiberdrošība u.c.) vai pārskata esošos regulējumus (mašīnu prasības, būvizstrādājumi, rotallietas), komersantiem nepieciešams sniegt informāciju par piemērojamām prasībām viegli pieejamā un saprotamā veidā, izstrādājot **prasību katalogu** un to mērķtiecīgi piedāvājot gan PTAC tīmekļvietnē, gan caur dažādiem kanāliem, kur komersantiem informāciju var nodot tiešāk. Papildus jāstiprina komersantu loma un atbildība tirgus uzraudzībā, tiem veicot sistēmisku novērtējumu, būtisku un atkārtotu neatbilstību gadījumā, lai viņi apzinātos neatbilstību cēloņus un PTAC sekotu, lai tie tiktu novērsti.

PTAC vissvarīgākais resurss ir **darbinieki**, tāpēc nepieciešams turpināt ieguldīt profesionālajā attīstībā, attīstīt darbinieku kompetences, izmantojot gan iekšējos resursus un mācību rīkus, gan ārējos mācību pakalpojumu sniedzējus, kā arī nodrošināt mūsdienīgu darba vidi, kas iekļauj mūsdienu prasībām atbilstošu darba organizāciju, jauno darbinieku ievadīšanas darbā sistēmu un mentoringu.

Lai novērstu esošo cilvēkresursu aizplūšanu un motivētu esošos darbiniekus turpmākai izaugsmei, PTAC veicinās labvēlīgus darba apstākļus. PTAC konkurē par cilvēkresursiem gan valsts, gan privātajā sektorā, tādēļ kā būtiski faktori tiek izvirzīti konkurētspējīgs atalgojums, motivācija augstāku darba rezultātu sasniegšanā un nodarbināto iesaiste, apmācība un attīstība.

Lai attīstītu kopīgi noteiktās PTAC vērtības, rūpējoties par to veiksmīgāku iedzīvināšanu, PTAC turpinās uzsāktās **tradīcijas**, organizējot kopīgus saliedēšanas pasākumus un veicinās iniciatīvas, kas akcentētu darbinieka nozīmi un piederību kolektīvam, radot vidi, kurā ikviens jūtas piederīgs. Nostiprinot PTAC vērtības, PTAC ir būtiski uzturēt augstus ētikas standartus un nodrošināt savstarpējās informācijas sekmīgāku apmaiņu un konstruktīvas kritikas veicināšanu.



<i>Mērķi</i>	<i>Uzdevumi</i>	<i>Snieguma rādītājs</i>	<i>2023.gads</i>	<i>2024.gads</i>	<i>2025.gads</i>	<i>2026.gads</i>	<i>2027.gads</i>	<i>2028.gads</i>	<i>2029.gads</i>
I. Vieda un uz riskiem balstīta uzraudzība prioritārās jomās un patērētāju lomas stiprināšana jaunos tirgus apstākļos, īpaši digitalizācijas un ilgtspējas kontekstā									
Uzlabota patērētāju uzticēšanās tirgum	Veikt uzraudzības pasākumus un informēšanas pasākumus atbilstoši kompetencei	Patērētāju zināšanu līmenis; % (<i>Patērētāju apstākļu pārskata dati</i>)	28.8 (28.0 ES) ¹	n/a	29	n/a	29	n/a	30
		Patērētāju uzticēšanās preču drošumam; % (<i>Patērētāju apstākļu pārskata dati</i>)	81.3 (71.8 ES) ¹	n/a	81.5	n/a	81.5	n/a	82
		Patērētāji uzticas komersantiem; % (<i>Patērētāju apstākļu pārskata dati</i>)	81 (76.2 ES) ¹	n/a	81	n/a	82	n/a	82
		Patērētājiem nav radušās problēmas; % (<i>Patērētāju apstākļu pārskata dati</i>)	75.7 (74.2 ES) ¹	n/a	76	n/a	76	n/a	76
		Patērētāji ir labi informēti par savām tiesībām; % (<i>PTAC aptaujas dati</i>)	49	49	n/a	50	n/a	50	n/a
Uzlabota datu izmantošanu iestādēs	Ieviest datu apkopošanas un analīzes procesu iestādē, izvērtējot pieejamos datus gan iestādē, gan ārpus tās,	Izveidots datu apkopošanas, analīzes, un pētījumu izmantošanas process	n/a	n/a	1	n/a	n/a	n/a	n/a

¹ Patērētāju apstākļu pārskats. (2023). Pieejams: https://commission.europa.eu/document/89ea35fe-728f-4749-b95d-88544687583c_en

uzraudzības pilnveidei	kā arī plānojot nepieciešamos pētījumus (darba grupas izveide, darbinieku apmācības, veikti pasākumi un pētījumi, datu analīze	Veikti pētījumi un datu analīze	n/a	2	2	2	2	2	2
		Tirgus uzraudzības riska vadības (2025.gadā) un patērētāju pārkāpumu novērtēšanas (2027.gadā) modeļa pilotprojekti	n/a	n/a	1	n/a	1	n/a	n/a
Prioritāra preču drošuma un patērētāju ekonomisko interešu aizsardzība e-komercijā.	Katrā uzraudzības sektorā plānot pārbaudes tiešsaistē (kur tas attiecināms)	E-komercijas pārbaudžu īpatsvars; %	n/a	20	20	25	25	30	30
	Izstrādāt vai pielāgot (tai skaitā, latviskot) izmantošanai tirgū pieejamos izmeklēšanas rīkus efektīvākai uzraudzībai digitālajā vidē, tai skaitā EK piedāvātos	Izmantoto jauno/atjaunoto rīku skaits	n/a	3	3	3	3	3	3
	Izvērtēt iespēju izstrādāt un aprobēt metodiku, lai automatizētu e-komercijas pārbaudes un komersantu informēšanu	Veikts pilotprojekts (2025.gadā) un ieviešana (2027.gadā)	n/a	n/a	1	n/a	1	n/a	n/a
	Nodrošināt efektīvu Digitālo pakalpojumu akta koordinatora funkcijas izpildi	Izstrādāts un realizēts funkcijas ieviešanas plāns	n/a	1	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a
		Izveidotas reģistrēšanas shēmas (juridiskie pārstāvji, uzticamie signalizētāji, pārbaudītie pētnieki)	n/a	3	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a
		Izstrādāts sūdzību izskatīšanas process	n/a	1	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a
		Izstrādāta Uzraugs 2.0 sadaļa lietu pārvaldībai	n/a	n/a	1	n/a	n/a	n/a	n/a

		Izdoto rīkojumu reģistrēšanas/ paziņošanas rīka izmantošana/ pielāgošana	n/a	n/a	1	n/a	n/a	n/a	n/a
		Veikti uzraudzības pasākumi noteiktā jomā	n/a	n/a	1	1	1	1	1
Uzlabotas patērētāju iespējas izdarīt ilgtspējīgu izvēli	Katru gadu veikt ilgtspējas mērķiem būtisku jomu prioritāru uzraudzību – ekodizaina prasības precēm, ilgtspējas preces, zaļmaldināšana	Veiktas pārbaudes vai izskatītas lietas ar ilgtspēju saistītiem mērķiem, tai skaitā veicinot zaļos iepirkumus; lietu skaits	n/a	55	55	55	55	55	55
	Organizēt informēšanas pasākumus par ilgtspējas jautājumiem, tai skaitā informēšanas kampaņu par pārmērīgu patēriņu	Organizētas kampaņas un citi informēšanas pasākumi gan komersantiem, gan patērētājiem; pasākumu skaits	n/a	n/a	1	n/a	n/a	1	n/a
		Patērētāji pievērš uzmanību vides ietekmei pirms pirkuma; % (<i>Patērētāju apstākļu pārskats</i>)	53 (55,8 ES)	n/a	54	n/a	55	n/a	56
		Patērētāji pievērš uzmanību energomarķējumam; % (<i>PTAC aptauja</i>)	49	n/a	n/a	n/a	n/a	50	n/a
		Patērētāji izvēlas preces ar augstāku energoefektivitāti; % (<i>PTAC aptauja</i>)	56	n/a	n/a	n/a	n/a	60	n/a
		Patērētāji izvēlas remontēt salūzušu ierīci; % (<i>PTAC aptauja</i>)	49	n/a	n/a	n/a	n/a	60	n/a
	Patērētāju informēšana strīdu ietvaros par remonta prioritāru izvēli	Patērētāji izvēlas remontēt salūzušu ierīci; % (<i>PTAC aptauja</i>)	49	n/a	n/a	n/a	n/a	60	n/a

	Organizēt pasākumus ES direktīvas par “tiesībām uz remontu” ieviešanai	Veikta remontdarbību uzraudzība vai sabiedrības informēšanas projekts; skaits	n/a	n/a	n/a	1	n/a	n/a	1
		Ieviests process informācijas publicēšanai EK platformā par remondarbniecām	n/a	n/a		1	1	1	1
Zināšanu un pieredzes izmantošanas veicināšana iestādē	Organizēt un atbalstīt sadarbības pasākumus ar dažādiem partneriem, lai izmantotu jau esošas zināšanas un pieredzi iestādes darbā – ar komersantu vai sabiedrības interešu pārstāvju nevalstiskām organizācijām, augstskolām, pētniecības iestādēm, valsts pārvaldes iestādēm	Realizēti sadarbības pasākumi; pasākumu skaits	n/a	3	3	3	3	3	3
		Ārējo partneru novērtējums; punktos (PTAC aptauja)	7.9	8.0	8.0	8.2	8.2	8.2	8.2
	Veicināt komersantu iesaisti Patērētāju strīdu risināšanas komisijas darbā (NVO iesaiste, individuāla komersantu uzrunāšana, diskusijas)	Paplašinātas jomas, kurās ir iespējams sasaukt strīdu risināšanas komisijas sastāvu; jomu skaits	n/a	1	1	1	1	1	1
	Nodrošināt aktīvu iestādes dalību Starptautiskajā Patērētāju uzraudzības iestāžu tīklā ICPEN, OECD, Consumers International un citos starptautiskos tīklos, apgūstot citu valstu	Dalība Sweep Pārskatu novērtēšanas mēneša pasākumos vai citos pasākumos	n/a	1	1	1	1	1	1
		Aktīva dalība konferencēs vai tiešsaistes semināros, tai skaitā sniedzot	n/a	5	5	5	5	5	5

	pieredzi, pārņemot labākās prakses, kā arī sniedzot savu ieguldījumu	prezentācijas vai vadot darba grupas							
	Izmantot dalības iespējas ES finansētos projektos, tādējādi piesaistot zināšanas un resursus	Iestādes dalība projektos (CPC tīkla ietvaros, Eiropas Komisijas finansēti projekti)	n/a	5	5	5	5	5	5
		Piesaistīts finansējums; tūkst. <i>euro</i>	80	100	100	100	100	100	100
Uzlabota informācijas pieejamība un saprotamība patērētājiem, kā arī atbalsta sniegšana problēmsituācijās	Uzlabot PTAC tīmekļvietnēs sniegtās informācijas saprotamību un piekļūstamību	Nodrošināta iestādes mājaslapu pietiekama piekļūstamība; mājaslapu skaits	n/a	2	6	7	7	7	7
		Mājaslapas sadaļas, kas pārstrādātas vieglajā valodā	n/a	2	2	2	2	2	2
		Projekti vai jauni pilotprojekti saziņas rīku attīstībai; skaits	n/a	1	1	n/a	n/a	n/a	n/a
	Informēt patērētājus par aktuāliem jautājumiem, veicinot, ka patērētāji gūst zināšanas, lai izdarītu gudru, savām vajadzībām atbilstošu izvēli	Organizētas kampaņas; skaits	2-3	2-3	2-3	2-3	2-3	2-3	2-3
	Izveidot kolektīvo prasību atbalsta sistēmu un sniegt atbalstu patērētājiem	Sagatavota kārtība kolektīvo prasību sistēmas ieviešanai	n/a	1	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a
		Organizēti atbalsta pasākumi, tai skaitā piešķirot finansējumu; skaits	n/a	1	1-2	1-2	1-2	1-2	1-2
	Sniegt ieguldījumu normatīvo aktu attīstībā, ņemot vērā digitalizāciju,	Sagatavoto priekšlikumu skaits normatīvo aktu uzlabošanai; iesaistes	n/a	10	10	10	10	10	10

Normatīvā regulējuma uzlabošana	ilgtspējas mērķus un patērētāju problemātiku jaunos tirgus apstākļos	normatīvo aktu izstrādē skaits							
		Dalība ES patērētāju un tirgus uzraudzības regulējuma izstrādē	n/a	5	5	5	5	5	5
II. PTAC efektivitātes paaugstināšana									
Veicināt inovāciju kultūras izveidošanu un prasmju apguvi PTAC	Izveidot Inovāciju darba grupu, apmācīt darbiniekus, organizēt pieredzes apmaiņu ar citām iestādēm, realizēt pilotprojektus jaunu risinājumu ieviešanai	Izveidota un apmācīta Inovāciju darba grupa; skaits	n/a	1	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a
		Realizēti pilotprojekti; skaits	n/a	1	2	2	2	2	2
Uzlabot iestādes uzraudzības procesu efektivitāti	Izstrādāt un ieviest PTAC jaunu un modernu lietu vadības sistēmu – Uzraugs 2.0	Izstrādāta lietu vadības sistēma; skaits	n/a	1	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a
		Izstrādāta Bīstamo iekārtu reģistra sadaļa; skaits	n/a	1	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a
		Izstrādāts Digitālo pakalpojumu akta lietu vadības process; skaits	n/a	n/a	1	n/a	n/a	n/a	n/a
		Esošās datu vākšanas funkcionalitātes iekļaušana Uzraugs 2.0. (vai modernizēšana)	n/a	n/a	1	n/a	n/a	n/a	n/a
		Izstrādātās integrācijas ar citām sistēmām	n/a	7	2	n/a	n/a	n/a	n/a
	Pārskatīt iestādes procesus un sagatavot un realizēt projektus lieko darbību izslēgšanai un lietu izskatīšanas termiņu saīsināšanai	Sagatavots pārskats par situāciju un iespējamiem uzlabojumiem	n/a	n/a	1	n/a	n/a	n/a	n/a
		Izstrādāts projekts pasākumu un efektivitātes rādītāju ieviešanai; skaits	n/a	n/a	1	n/a	n/a	n/a	n/a

		Saīsināti lietu izskatīšanas garumi (ja iespējams); %	n/a	n/a	n/a	n/a	10	n/a	n/a
	Realizēt identificētos projektus iestādes procesu tālākai digitalizēšanai vai pieejamībai klientiem	Izstrādāta un ieviests modulis patērētāju tiešai piekļuvei lietu vadības sistēmai (ja pieejams finansējums); skaits	n/a	n/a	n/a	1	n/a	n/a	n/a
Uzlabot datu pieejamību par patērētāju problēmām	Izstrādāt informācijas analīzes rīku pārkāpumu datubāzes radīšanai	Ieviests analīzes rīks Uzraugā; skaits	n/a	1	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a
		Ieviestas analīzes metodes un procedūras; skaits	n/a	n/a	1	n/a	n/a	n/a	n/a
Stimulēt komersantu informētību par pienākumiem un veicināt labprātīgu pārkāpumu novēršanu	Organizēt komersantu informēšanas pasākumus	Organizēti komersantu informēšanas pasākumi; pasākumu skaits	n/a	10	10	10	10	10	10
		Sagatavotas vadlīnijas un informatīvi materiāli komersantiem; skaits	n/a	2	2	2	2	2	2
	Piedāvāt labprātīgo darbību veikšanu uzraudzības ietvaros	Patērētāju tiesību uzraudzībā labprātīgo darbību īpatsvars; %	n/a	85	85	85	85	85	85
		Patērētāju tiesību uzraudzībā novērsti pārkāpumi pēc aicinājuma; %	n/a	50	50	50	50	50	50
		Preču uzraudzībā labprātīgo darbību īpatsvars; %	n/a	85	85	85	85	85	85
Uzlabot iestādes atbalsta procesu efektivitāti	Veikt atbalsta procesu digitalizāciju	Ieviesta e-rēķina aprīte; skaits	n/a	1	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a
	Uzlabota testēšanas organizēšana	Izstrādāts dinamiskā iepirkuma piemērošanas process; skaits	n/a	n/a	1	n/a	n/a	n/a	n/a

Veicināt sabiedrības ieguvumu no PTAC darba	Kaitējuma aprēķināšanas metodes izstrāde noteiktās jomās; lietu skaits, kurās tiek mērīts PTAC ieguvums sabiedrībai	Veikts pilotprojekts kaitējuma novērtēšanai (2025) un izstrādāta metodika, ja iespējams (2027)	n/a	n/a	1	n/a	1	n/a	n/a
		Ieguvums sabiedrībai no PTAC darba jomās, kur tas tiek mērīts; tūkst. <i>euro</i>	n/a	n/a	n/a	400	400	500	500

III. Darbinieku kompetenču attīstība, labbūtība un darba vide

Darbinieku kapacitātes un spēju paaugstināšana, ņemot vērā digitalizāciju, pārmaiņas un jaunas funkcijas	Nodrošināt darbinieku attīstības procesus iestādē, īstenojot efektīvus pasākumus jauno darbinieku apmācībai un darbinieku turpmākai attīstībai	Izstrādāta un ieviesta jauno darbinieku ievadīšanas process (apmācības, apgūstamā informācija, mentorings); skaits	n/a	1	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a
		Augsts (virs 8 punktiem no 10) jauno darbinieku/mentor novērtējums pēc pārbaudes laika; % no kopējā jauno darbinieku/mentor skaita	n/a	n/a	70	80	80	85	85
		Nodrošināta iespēja veltīt mācībām noteiktu laiku; stundas gadā	n/a	20	25	25	30	30	30
Nodrošināt tādu darba vidi, kas veicina darbinieku efektīvu darba izpildi un	Nodrošināt motivējošu atbildības sistēmu	Nodrošināts, ka 80% darbinieku alga atbilst viduspunktam; %	n/a	n/a	n/a	1	n/a	n/a	n/a
		Darbinieku noslodzes vērtēšanas ieviešana (ja pieejams finansējums)	n/a	n/a	n/a	1	n/a	n/a	n/a

paaugstina darbinieku iesaisti		Izstrādāta iekšējā kārtība atlīdzības sistēmas uzlabošanai	n/a	n/a	1	n/a	n/a	n/a	n/a
	Uzturēt stabilu personāla mainību PTAC un ar to saistīto institucionālās atmiņas saglabāšanu	Personāla mainības līmenis; %, (<i>uzteikumu skaists pret darbinieku skaitu</i>)	10.3	10.0	9.0	9.0	8.0	8.0	8.0
Palielināt darbinieku iesaisti iestādes vērtību un korporatīvas kultūras stiprināšanā	Paaugstināt darbinieku iesaisti iestādē notiekošajos procesos, pasākumos – pasākumus organizē departamenti	Darbinieku dalība saliedēšanas pasākumos; % (<i>procents no kopējā darbinieku skaita</i>)	n/a	60	70	70	70	80	80
	Veicināt lielāku darbinieku iesaisti iestādē notiekošajos procesos	Darbinieku dalība Valsts kancelejas iesaistes pētījumā (<i>Valsts kancelejas iesaistīšanās pētījums</i>)	30	35	35	36	37	40	40
Nodrošināt mūsdienīgus un ērtus darba apstākļus	Izveidotas modernizētas darba vietas (darba vietu ergonomiska aprīkojuma nodrošināšana (darba vietu skaits ik gadu))	Iegādāti un izsniegti PTAC darbiniekiem ergonomiskie palīg līdzekļi; skaits	n/a	15	15	15	15	15	15
	Attīstīt efektīvu IKT infrastruktūras tehnisko nodrošinājumu	Darbinieki nodrošināti ar mūsdienu vajadzībām atbilstošu tehnisko aprīkojumu, % (<i>ekspluatācijā izmantotā datortehnika nav vecāka par 5 gadiem</i>)	n/a	80	80	85	85	90	90
		Veikts darba vides novērtējums un pasākumi pielāgošanai	n/a	1	1	1	1	1	1
		Darbinieku apmierinātība; punkti, (<i>PTAC aptauja</i>)	93.75	93.80	93.80	93.90	93.90	93.90	93.90

STIPRĀS PUSES

- Zināšanas pārņemt starptautisko sadarbības partneru labo praksi.
- Laba sadarbība ar komersantu organizācijām un patērētāju nevalstiskajām organizācijām.
- Laba sadarbība ar starpinstitutionāliem un starptautiskiem sadarbības partneriem.
- Attīstītas metodes digitālās vides izmeklēšanai.
- Ieviesta efektīva iekšējās kontroles sistēma, kas nodrošina uz riska vadības principiem balstītu plānošanu un funkciju izpildi.
- Atpazīstamība un pozitīvs tēls sabiedrībā.
- Prasme pieņemt profesionālus lēmumus.
- Efektīvas sadarbības metodes ar komersantiem, lai novērstu neatbilstības un preventīvo pasākumu ieviešanu brīvprātīgi.
- Apjomīga pieredze informācijas sagatavošanā politikas veidotājiem.
- Pieredzes bagāti un profesionāla Zvanu centra komanda.
- Stabils darba devējs.

- Iespēja piedalīties normatīvo aktu izstrādē un viedokļa paušanā, t.sk. ES regulējuma izstrādē.
- Sabiedrības interese par savām patērētāju tiesībām.
- Plašas iespēja paaugstināt kompetenci ārvalstu sadarbības tīklu organizētos pasākumos un apmācībās.
- Centram piešķirtās jaunās pilnvaras efektīvākai funkciju īstenošanai.
- Centra kompetencē esošās jomas iekļautas ES un LV valdītāju darba kārtību centrālajos elementos.

IESPĒJAS

VĀJĀS PUSES

- Sarežģīti piesaistīt Komisijai dažādu jomu komersantu pārstāvjus un rast jaunus, ieinteresētus un profesionālus Komisijas priekšsēdētājus, lai paplašinātu Komisijas jomas un pieņemtu kvalitatīvus lēmumus.
- Resursu trūkums rada draudus nepietiekamai tirgus uzraudzībai reģionos.
Darbiniekiem trūkst kompetences un prasmes informāciju tehnoloģiju jomā.
- Ļoti plaša Centra kompetence dažādās sarežģītās jomās pretstatā mazajam un nepietiekoši atalgotam darbinieku skaitam, kur situāciju pastiprina darbinieku mainība.
- Attālinātā darba sekas ir vājinājušas Centra korporatīvo kultūru, kas ietekmē darbinieku motivāciju, lojalitāti un attieksmi pret darbu un darba devēju. Zūd kopības izjūta un saikne ar darbavietu, ietekmē darba efektivitāti.
- Novecojušas un savā starpā neintegrētas IS Centra funkciju plānošanai, organizēšanai un izpildei.
- Nav pilnvērtīgi ieviesta sistēmiska darbinieku apmācību pilnveides sistēma.

- Komersanti, kuri neplāno darboties ilgtermiņā, tādējādi piemērojamās sankcijas un sodi nav pietiekami līdzekļi, lai panāktu normatīvo aktu ievērošanu.
- Darba tirgū maz sastopami atbilstošas specializācijas darbinieki, kurus arī nesagatavo augstākās izglītības iestādēs.
- Sabiedrības, t. sk. ierēdniecības novecošanās, kas rada draudus zināšanu pārnesei un darbinieku pietiekamībai.
- Laboratorijas pakalpojumu pieejamības trūkums un dārdzība.
- Biežas un straujas patērētāju politikas izmaiņas.
- Dažādu normatīvo aktu nesaskaņotība.
- Disproporcijas atalgojuma sistēmā, t.sk. atalgojuma apmērā, resorā (konkurences draudi).

DRAUDI