



Ētika

Publicēts: 28.02.2022.

20.11.2020. Iekšējie noteikumi Nr.13

Patērētāju tiesību aizsardzības centra Ētikas kodekss

*Izdots saskaņā ar Valsts pārvaldes iekārtas likuma
72. panta pirmās daļas 2. punktu*

I. Vispārīgie jautājumi

1. Iekšējie noteikumi (turpmāk – Ētikas kodekss) nosaka Patērētāju tiesību aizsardzības centra (turpmāk – Centrs) ierēdņu un darbinieku (turpmāk – nodarbinātie) vienotus ētikas un uzvedības pamatprincipus, kā arī valsts pārvaldes vērtības.
2. Ētikas kodeksa mērķis ir veicināt Centra nodarbināto vienotu izpratni par valsts pārvaldes vērtībām un viņiem saistošām ētikas prasībām, kā arī tām atbilstošu rīcību un likumīgu un godprātīgu darbību sabiedrības interesēs, sekmējot labu pārvaldību un vairojot sabiedrības uzticēšanos.
3. Centra nodarbinātie savu darba vai amata pienākumu (turpmāk – pienākumi) veikšanā, kā arī savā uzvedībā ārpus darba laika un darbavietas ievēro Ētikas kodeksā noteiktos uzvedība un rīcības pamatprincipus.
4. Situācijās, kuras nav aprakstītas Ētikas kodeksā, nodarbinātie rīkojas saskaņā ar vispārējām sabiedrībā pieņemtām uzvedības normām.

II. Vērtības un ētikas pamatprincipi

5. Ētiskums ir neatņemama jebkura Centra nodarbinātā pienākumu pildīšanai nepieciešamo kompetenču sastāvdaļa.
6. Nodarbinātie, pildot savus pienākumus, ievēro šādus Centra pamatvērtībās balstītus ētikas pamatprincipus:
 - 6.1. profesionalitāte un efektivitāte:
 - 6.1.1. izmanto un attīsta darbā nepieciešamās kompetences, prasmes un zināšanas, nemitīgi paaugstina savu kvalifikāciju, pārņem nozares un privātā sektora labo praksi un starptautisko pieredzi;
 - 6.1.2. ir mērķtiecīgi un orientēti uz rezultātu;
 - 6.1.3. strādā efektīvi, izvirzīto mērķi un kvalitatīvu rezultātu sasniedzot ar iespējami maziem resursiem;
 - 6.1.4. rīcība, lēmumi un viedokļi ir pamatoti un izsvērti, balstīti situācijas analīzē, objektīvos faktos un datos;
 - 6.1.5. pieņem pārmaiņas un iesaistās jaunu pieeju un inovāciju izmantošanā valsts pārvaldē;

6.1.6. tiecas uz klientu izcilu apkalpošanu, lai ikkatrs saskarsmē ar valsts pārvaldi būtu apmierināts ar saņemto pakalpojumu;

6.1.7. tiecas mazināt administratīvo slogu un uzraudzības darbā ievērot principu "Konsultē vispirms";

6.1.8. uzņemas atbildību par savu turpmāko profesionālo pilnveidošanos, ņemot vērā Centra izvirzītos mērķus;

6.2. godprātība:

6.2.1. savus pienākumus pilda godprātīgi – godīgi, atklāti un patstāvīgi, ievērojot normatīvos aktus, ētikas normas un citas saistošas prasības. Pieņemot lēmumus, ņem vērā tikai objektīvu un pārbaudītu informāciju, pamatojoties tikai uz iegūtajiem faktiem vai pierādījumiem;

6.2.2. pildot pienākumus, ievēro objektivitāti un neitralitāti (profesionālo neatkarību). Atturas no darbības, kuras dēļ nodarbinātā vai Centra godprātība, objektivitāte vai neitralitāte var tikt apšaubīta;

6.2.3. nepieļauj nonākšanu interešu konflikta situācijā un laikus informē par personiskām interesēm vai citiem apstākļiem, kas var radīt personīgu ieinteresētību un traucēt godprātīgai pienākumu veikšanai;

6.2.4. pildot pienākumus, nepieņem dāvanas vai jebkāda cita veida materiālos labumus, nerada priekšnoteikumus dāvanu vai kukuļa došanai un neveicina to ar savu rīcību. Jebkurā situācijā rīkojas un runā tieši un nepārprotami, nedodot iemeslu rīcības interpretēšanai kā kukuļa pieprasīšanai;

6.2.5. saskaņā ar noteikto kārtību informē (ceļ trauksmi) par iespējamiem pārkāpumiem, kurus novēro, pildot pienākumus;

6.2.6. neatkarīgi no piederības kādai politiskai vai profesionālai organizācijai neitrāli izturas pret ikvienu personu;

6.2.7. atbildīgi izturas pret darbā iegūtu, ar likumu aizsargātu informāciju un izmanto to tikai darba vajadzībām;

6.2.8. pārdomāti, argumentēti un taupīgi rīkojas ar Centram piešķirtajiem finanšu līdzekļiem, Centra mantu un resursiem. Pildot pienākumus, visus rīcībā esošos resursus (materiālos, finanšu, intelektuālos) un darbalaiku izmanto pēc iespējas taupīgāk un lietderīgāk, ar maksimālu efektivitāti;

6.2.9. spēj atzīt savas kļūdas un uzņemties atbildību par tām;

6.2.10. izrāda pašiniciatīvu un izsaka priekšlikumus Centra darba pilnveidošanai;

6.3. orientācija uz klientu:

6.3.1. rīkojas sabiedrības interesēs, panākot iespējami lielu labumu valstij un sabiedrībai;

6.3.2. orientējas uz klientu, apliecinot izpratni par patērētāju vajadzībām un iespējām, ievēro privātpersonu tiesības un tiesiskās intereses;

6.3.3. pildot pienākumus, ievēro tiesiskuma un politiskās neitralitātes principu, kā arī pamatojas uz profesionāliem kritērijiem neatkarīgi no savas politiskās pārliecības. Ir patstāvīgi un neatkarīgi savu pienākumu izpildē, norobežojas no personīgajām interesēm un ārējās ietekmes (citu personu, politisku, reliģisku vai sociālu grupu intereses, pakļaušanās sabiedrības viedoklim vai bailes no kritikas);

6.3.4. ievēro visu sabiedrības locekļu līdztiesīgumu, kā arī taisnīguma principu, rodot taisnīgus un samērīgus risinājumus. Rīkojas taisnīgi, ievērojot visu personu vienlīdzību likuma priekšā un neizrādot labvēlību vai nepiešķirot nepamatotas privilēģijas kādai no tām;

6.3.5. veido sadarbībā, uzticībā un savstarpējā cieņā balstītas attiecības ar privātpersonām un uzņēmējiem;

6.3.6. ar savu darbu sekmē valsts ilgtspējīgu attīstību un sabiedrības labklājību;

6.3.7. ņem vērā un prasmīgi līdzsvaro dažādu iesaistīto pušu, nozares un valsts kopējās intereses;

6.3.8. domā stratēģiski un elastīgi, spēj pielāgoties pārmaiņām sabiedrībā un globālajiem procesiem;

6.3.9. uzkrāj zināšanas, mērķtiecīgi popularizē tās, īpaši to personu vidū, kurām tās visvairāk nepieciešamas;

6.3.10. pastāvīgi vērtē patērētāju pieredzi, izzina un ņem vērā viņu vajadzības;

6.4. sadarbība:

6.4.1. darbu valsts pārvaldē veic kā kopīgos mērķos balstītu komandas darbu, kas ietver saliedētību un saskaņotu rīcību;

6.4.2. veido cieņā un koleģialitātē balstītas attiecības ar citiem nodarbinātajiem un citām iestādēm, izrāda iniciatīvu un elastību;

6.4.3. ir atklāti pret citiem nodarbinātajiem un citām iestādēm, veicina savstarpējas komunikācijas un informācijas apmaiņu;

6.4.4. iesaistās jautājumu risināšanā, kas skar vairākas struktūrvienības, iestādes vai nozares, veicina sadarbības iniciatīvas ar citu jomu speciālistiem.

6.4.5. iesaistās, lai sabiedrībai ir viegli pieejama vispusīga, aktuāla un viegli uztverama informācija par valsts pārvaldes darbu. Skaidro iecerētās darbības, pieņemto lēmumu būtību un ieguvumus no tiem;

6.4.6. izvērtē, kāda Centra rīcībā esoša vai tā radīta informācija būtu nozīmīga sabiedrībai, ierosina un sekmē šādas informācijas vispārpieejamības nodrošināšanu;

6.4.7. plāno un nodrošina efektīvu sabiedrības līdzdalību valsts pārvaldes darbā un lēmumu pieņemšanā. Laikus apzina ieinteresētās puses un izmanto piemērotas iesaistes formas un metodes, dodot iespēju paust viedokli un ietekmēt lēmumus, kā arī nodrošina atgriezenisko saiti, izvērtējot līdzdalības rezultātus.

III. Atklātas lobēšanas pamatprincipi

7. Nodarbinātajiem ir pienākums:

7.1. saziņā ar lobētāju (lobētājs –privātpersona, kura pēc savas iniciatīvas savās vai citu interesēs sazinās ar nodarbināto vai Centru, lai ietekmētu lēmumu izstrādi vai pieņemšanu, un šī saziņa neizriet no normatīvajos aktos noteiktajām lēmumprojektu saskaņošanas un sabiedrības līdzdalības nodrošināšanas procedūrām) ievērot atklātības, vienlīdzības un godprātības principus;

7.2. informēt tiešo vadītāju par paredzamo tikšanos ar lobētāju, pēc saziņas darīt zināmu informāciju, kas saņemta no lobētāja – kādu personu intereses viņš pārstāv, kādi ir sniegtie priekšlikumi, kāda informācija saņemta. Struktūrvienību vadītāji aktuālo informāciju par lobētājiem ik nedēļu sagatavo un publicē Patērētāju atbalsta, sabiedrības informēšanas un komunikāciju daļas uzturētajā tabulā "Informācija medijiem un mājaslapai".

7.3. ja lēmuma izstrādē vai pieņemšanā ir ņemts vērā lobētāja priekšlikums, norādīt to ar šo lēmumu saistītajos dokumentos (piemēram, anotācijā, izziņā, pavadvēstulē) un, ja iespējams, nodrošināt tā publisku pieejamību;

7.4. nodrošināt visiem attiecīgā jautājuma izlemšanā ieinteresētajiem lobētājiem vienlīdzīgas iespējas tikties ar lēmuma pieņēmējiem un saņemt nepieciešamo informāciju.

8. Nodarbinātajiem ir aizliegts:

8.1. nodrošināt īpašas priekšrocības kādam no lobētājiem, neievērojot vienlīdzības principu, ja vien to īpaši neparedz tiesību akts vai līgums, salīdzinot ar citām ieinteresētajām pusēm, tai skaitā, vienu no lobētājiem īpaši informējot par viņu interesējošo jautājumu loku, nodrošinot piekļuvi lēmuma pieņēmējiem vai citus labumus;

8.2. pieņemt dāvanas, jebkuru ielūgumu, viesmīlības piedāvājumu vai jebkāda cita veida materiālos labumus no lobētāja vai organizācijas, kas algo lobētāju, savām vai ģimenes locekļu vajadzībām vai arī organizācijai, ar ko viņš ir saistīts. Ar citiem labumiem tiek saprasti arī transporta, izmitināšanas, ēdināšanas pakalpojumu un dzērienu apmaksa vai jebkāda cita veida materiālie labumi;

8.3. izmantot dienesta stāvokli vai personiskos kontaktus, lai kādam no lobētājiem nodrošinātu piekļuvi augstākstāvošām amatpersonām, kas ir atbildīgas par lobētāju interesējoša lēmuma pieņemšanu;

8.4. maldināt lobētāju, radot iespaidu, ka viņam var tikt nodrošināta piekļuve augstākstāvošām amatpersonām, vai arī ietekmēt viņu pieņemto lēmumu;

8.5. lūgt lobētājam vai organizācijām, kuras algo lobētāju, materiāli atbalstīt Centru, Centra rīkotos pasākumus vai organizāciju, ar kuru Centrā nodarbinātie ir saistīti;

8.6. pārstāvēt individu, komersantu vai organizāciju kā lobētājam valsts vai pašvaldību institūcijā ne par atlīdzību, ne arī bez tās, izmantojot dienesta stāvokli, Centra vārdu un reputāciju.

IV. Uzvedības pamatprincipi

9. Nodarbinātie apzinās, ka katra atsevišķa nodarbinātā rīcība darba laikā un darbavietā vai ārpus tās veido kopējo Centra tēlu sabiedrībā.

10. Nodarbinātie, pildot pienākumus:

10.1. nepieļauj sava un savu kolēģu goda un cieņas aizskaršanu;

10.2. nav augstprātīgi attiekmē pret kolēģiem, ņem vērā citu viedokli, kā arī atzīst un labo savas kļūdas;

10.3. sadarbojas ar saviem kolēģiem, sniedzot un saņemot nepieciešamo palīdzību pienākumu izpildē, un ļaunprātīgi neizmanto kolēģu uzticēšanos vai viņu nezināšanu un pieļautās kļūdas;

10.4. nepieļauj nekolēģiālas attiecības – intrigas, nomelnošanu un liekulību;

10.5. saskarsmē ar Centra apmeklētājiem izturas ar cieņu, ir pieklājīgi un savaldīgi, respektē ikviena likumiskās intereses;

10.6. konflikta situācijās rīkojas objektīvi, izvērtējot abu pušu argumentus, un mēģina rast konflikta risinājumu;

11. Nodarbinātie ārpus pienākumu pildīšanas:

11.1. papildu darbu, studijas vai jebkuras citas darbības veic tā, lai tas netraucētu pienākumu veikšanai;

11.2. rīkojas tā, lai nemazinātu valsts pārvaldes reputāciju un uzticēšanos tai;

11.3. arī privātajās attiecībās izturas godprātīgi, ievērojot ētikas uzvedības un rīcības pamatprincipus;

11.4. neatsaucas uz Centru, savu amatu tajā, lai īstenotu savas privātās intereses un tādējādi gūtu kādas priekšrocības;

11.5. paužot personisko viedokli, tai skaitā, sociālajos tīklos, sniedz pārbaudītu informāciju par valsts pārvaldi un izsakās cieņpilni, veicinot izpratni par valsts pārvaldes vērtībām, lomu un darbu.

V. Ētikas kodeksa normu pārkāpumu izskatīšana

12. Ētikas kodeksa īstenošanu pārrauga un sūdzības par nodarbināto Ētikas kodeksā noteikto vērtību un pamatprincipu pārkāpumiem izskata Centra Ētikas komisija, kuru izveido un sastāvu nosaka Centra direktors ar rīkojumu.

13. Centra Ētikas komisija darbojas saskaņā ar Centra Ētikas komisijas nolikumā noteikto.

14. Centra Ētikas komisijas atzinumiem ir ieteikuma raksturs.

15. Lēmumu par Ētikas kodeksā noteikto vērtību un pamatprincipu pārkāpumiem pieņem Centra direktors.

16. Ja nodarbinātajam rodas šaubas par iecerētās rīcības atbilstību Ētikas kodeksā noteiktajām vai citām viņam saistošām ētikas prasībām, viņš var konsultēties ar Ētikas komisiju.

VI. Nobeiguma jautājums

17. Atzīt par spēku zaudējušiem Centra 2014. gada 13. novembra iekšējos noteikumus Nr.19 "Patērētāju tiesību aizsardzības centra Ētikas kodekss".

Iekšējie noteikumi izstrādāti un saskaņoti atbilstoši 2019. gada 25. novembra Ekonomikas ministrijas rīkojuma Nr. 1-6.1/2019/146 "Par Ekonomikas ministrijas padotības iestāžu iekšējo noteikumu saskaņošanu" 1.2.1. apakšpunktam.

<https://www.ptac.gov.lv/lv/etika>