



**ZINĀTNISKĀS KONFERENCES
“TĀLMĀCĪBA –
VEIDOJOT NĀKOTNES IZCILĪBU ŠODIEN”**

RAKSTU KRĀJUMS

Rīga

2023

SIA “Biznesa vadības koledža” studentu zinātniskās konferences
“Tālmācība – veidojot nākotnes izcilību šodien” rakstu krājums

2023. gada 20. aprīlī

Šajā krājumā iekļauti koledžas studentu un mācībspēku lietišķie pētījumi, kas tika prezentēti Biznesa vadības koledžas zinātniskajās konferencēs no 2021. – 2023. gadam. Rakstos atspoguļotas aktuālās problēmas cilvēkresursu vadības, uzņēmumu un iestāžu vadības, grāmatvedības, mārketinga, loģistikas un tiesību zinātņu jomās.

Redkolēģija

Mg.psych. Jana Roze, Biznesa vadības koledža

Mg.sc.administr. Jānis Supe, Biznesa vadības koledža

Dr.sc.administr., Mg.psych. Signe Enkuzena, Biznesa vadības koledža

PhD Rebecca Boden, University of Tampere

PhD Daiga Kamerāde, University of Salford

Mg.iur. Lidiya Juļa, Rīgas Stradiņa universitāte

Redkolēģijas adrese: Alberta iela 13, Rīga LV–1010, tālr. 67803261,
e–pasts: bvk@bvk.lv, www.bvk.lv

© SIA “Biznesa vadības koledža”, 2023
ISBN 978–9934–519–46–8

Saturs

Ievads	5
L. Dundure, S. Enkuzena UZŅĒMUMA VADĪTĀJA DARBS PERSONĀLA VADĪBAS FUNKCIJU ĪSTENOŠANĀ ORGANIZĀCIJĀ BEZ PERSONĀLVADĪBAS PROFESIONĀLA AMATA.....	6
A. Dombrovska, E. Ūpe DARBINIEKU APMIERINĀTĪBA AR DARBU UN TĀS SEKMĒŠANAS IESPĒJAS JURIDISKĀS PALĪDZĪBAS ADMINISTRĀCIJĀ.....	17
A. K. Sīpliņa, J. Supe ELEKTRONISKĀ PARAKSTA IZMANTOŠANAS ASPEKTI UZŅĒMUMĀ "SEB AB"	26
E. Čupāne, R. Vanaga ELEKTRONISKĀS VIDES (E-VIDES) IEVIEŠANA PIENSAIMNIEKU KOOPERATĪVAJĀ SABIEDRĪBA "BITES" GRĀMATVEDĪBAS DOKUMENTU PĀRVALDĪBĀ.....	42
M. Rusiņa, R. Vanaga ĀRPAKALPOJUMA GRĀMATVEDĪBAS UZŅĒMUMA IESPĒJU IZPĒTE PĀREJAI UZ ELEKTRONISKAJIEM DOKUMENTIEM	53
B. Tiļļa, R. Vanaga ĀRPAKALPOJUMU GRĀMATVEDĪBAS SIA "IM INPO" PĀREJA UZ ELEKTRONISKAJIEM DOKUMENTIEM	63
K. Vītola, R. Vanaga SIA "VTU VALMIERA" SAIMNIECISKĀS DARBĪBAS ANALĪZE UN REZULTĀTU UZLABOŠANAS IESPĒJAS.....	74
L. Jansone, S. Enkuzena KLIENTU PIESAISTES STRATĒGIJAS SIA "RĪGAS KOLĀŽA" PEĻNAS PALIELINĀŠANAI	85
A. Jaunkļaviņš, I. Rubene DARBA VIDES RISKU NOVĒRTĒŠANA SIA "TUKUMA SLIMNĪCA" RADIOLOĢIJAS NODAĻAS DARBINIEKIEM UN ŠI PROCESA PILNVEIDES IESPĒJAS	97
A. Koroļkovs, I. Dembovska UZŅĒMUMA SIA "BITE LATVIJA" MĀRKETINGA DARBĪBAS ANALĪZE UN UZLABOŠANAS IESPĒJAS.....	107
N. Orlovska, I. Ozola, A. Lāce PASŪTĪJUMA IZPILDES PROCESA GADĪJUMA ANALĪZE AR LEAN METODĒM RAŽOŠANAS UZŅĒMUMĀ.....	117

D. Strause, A. Lāce	
DISTRIBŪCIJAS STANDARTA DARBĪBAS PROCEDŪRU IZSTRĀDE PĀRVADĀTĀJIEM UZŅĒMUMĀ "RUSTA"	127
I. Tralla, I. Dembovska	
JAUNA, INOVATĪVA PRODUKTA "TAVS LABĀKAIS CEĻVEDIS CEĻĀ UZ MĒRĶI" VIRZĪŠANAS PASĀKUMU ANALĪZE UN PILNVEIDOŠANAS IESPĒJAS	137
E. Mihovs, J. Dinsberga	
DARBS AR JAUNATNI – TIESISKAIS REGULĒJUMS UN PROBLEMĀTIKA	146
A. Masaļska–Borisa, J. Dinsberga	
PAGaidu AIZSARDZĪBAS PRET VARDARBĪBU TIESISKAIS REGULĒJUMS UN PIEMĒROŠANAS PROBLEMĀTIKA.....	156
B. Briedīte, I. Rubene	
PROBLĒMU ANALĪZE KAITĪGO DARBA VIDES FAKTORU NOTEIKŠANĀ UN IETEIKUMU IZSTRĀDE NORMATĪVO AKTU PILNVEIDEI	167
S. Survila, A. Potaičuks	
PERSONU AR INVALIDITĀTI DARBA IESPĒJU REALIZĒŠANAS TIESISKIE ASPEKTI LATVIJĀ	179

Ievads

Cienījamie lasītāji!

Šis rakstu krājums ir veltīts tieši jums, kuri tiecas pretī izcilībai un kuri saprot, ka izcilība prasa nepārtrauktu attīstību un spēju pielāgoties strauji mainīgajai pasaulei.

Mēs dzīvojam laikmetā, kurā pasaule nepārtraukti mainās, kas sniedz mums ne tikai jaunas iespējas, bet rada arī jaunus izaicinājumus. 21. gadsimtā tiek radītas jaunas profesijas, mainās darba vietas, attiecības starp darba devējiem un darba ņēmējiem, kā arī prasības pret mums kā profesionāļiem. Tāpēc ir būtiski nepārtraukti mācīties un pilnveidoties.

Tālmācība ir mūsu rīcībā esošs instruments, kas sniedz mums iespēju kļūt par veiksmīgiem profesionāļiem. Tā palīdz ērti apgūt nepieciešamās zināšanas, prasmes un kompetences, lai pielāgotos pārmaiņām un izceltos šajā dinamiskajā pasaulē.

Aicinu jūs iepazīties ar rakstu krājumā iekļautajiem Biznesa vadības koledžas studējošo pētījumiem un pastarpināti iegūt vērtīgu informāciju par tālmācības studijās sasniedzamajiem rezultātiem.

Pateicos visām autoru komandām – Biznesa vadības koledžas studējošajiem un mācībspēkiem, kuri devuši savu ieguldījumu šajā rakstu krājumā! Lai tas veicina aktīvu diskusiju par studējošā un mācībspēka mījiedarbību un kopīgu attīstību attālinātā mācību procesā!

Aizraujošu lasīšanu!

Rakstu krājuma sastādītāja

Mg.psych. Jana Roze

UZŅĒMUMA VADĪTĀJA DARBS PERSONĀLA VADĪBAS FUNKCIJU ĪSTENOŠANĀ ORGANIZĀCIJĀ BEZ PERSONĀLVADĪBAS PROFESIONĀLA AMATA

Linda Dundure

Zinātniskā vadītāja: Dr. sc. admin., mg. psych. Signe Enkuzena

Biznesa vadības koledža

signe.enkuzena@bvk.lv

Ievads

Latvijā ir liels mazu uzņēmumu īpatsvars, jeb 99,8% no Latvijā esošiem uzņēmumiem pieder mikro, mazu un vidēju uzņēmumu kategorijai. Tikai 0,2% no Latvijā esošiem uzņēmumiem ir lieli uzņēmumi. No visiem uzņēmumiem 92,1% ir tieši mikro uzņēmumi, kuriem lielākoties nav personāla profesionāla amata (Eurostat, 2018). Tādēļ ļoti būtiska loma ir uzņēmuma vadītāja kompetencei veikt dažādas personālvadības funkcijas

Pētījuma mērķis ir analizēt uzņēmuma vadītāja lomu personāla vadīšanas funkciju īstenošanā uzņēmumos bez personālvadības profesionāla amata un lai veicinātu vadīšanas funkciju pilnveidi mazajos uzņēmumos.

Pētnieciskie jautājumi:

1. Kāda loma ir uzņēmuma vadītājam personāla vadīšanas funkciju īstenošanā, ja uzņēmumā nav personālvadības profesionāla amata?
2. Kas raksturīgs sekmīgai personāla vadīšanai organizācijās bez personālvadības profesionāla?

Kā **pētījuma metodes** tika izmantotas zinātniskās un lietišķās literatūras un sekundāro datu analīze.

Vadītāja loma personāla vadības funkciju īstenošanā organizācijā

Personāla vadība mazās organizācijās ir daudz atšķirīgāka kā lielās organizācijās ar izstrādātu personāla vadības plānu un tam atbilstošiem darbiniekiem. Mazu uzņēmumu galvenā atšķirība ir resursu trūkums. Tas ir iemesls profesionāla personāla speciālista neesamībai. Bieži uzņēmumam tas ir par dārgu un vadītāji to nesaskata kā stratēģiski svarīgu amatu. Vadītājs mazās organizācijās sevī apvieno dažādas lomas: viņš ir uzņēmuma vadītājs, vienlaikus var būt grāmatvedis, pārdevējs un nereti uzņemas arī personālvadīšanas pienākumus, pildot tādas funkcijas kā personāla plānošana, piesaiste, atlase, apmācība, attīstība, darbinieku attiecību risināšana, atalgošana un apbalvošana, (Bloisi, 2007). Uzņēmumiem līdz 50 darbiniekiem bieži nav vajadzība un pat iespēja piesaistīt personāla speciālistu, jo lielākoties vadītājs lieliski tiek galā ar šiem pienākumiem. Taču ir liela starpība strādāt ar 15 vai 45 darbiniekiem uzņēmumā. Lai personāla vadīšana tiktu īstenota kvalitatīvi, vadītājam šīs funkcijas jāveic ikdienā. Labi un prasmīgi īstenotas tās ievērojami atvieglos organizācijas darbību.

Kardons un Stīvens (*Cardon and Stevens, 2004*) savā pētījumā par personāla vadību mazās organizācijās raksta par problēmām, ar ko saskaras uzņēmumu vadītāji. Viņi bieži sastopas ar unikālām personālvadības problēmām, piemēram: jauni darbinieki ienākot uzņēmumā var kardināli

mainīt uzņēmumu, vadītājiem ir grūtības atrast jaunus un kvalificētus darbiniekus, kā arī ir grūtības izveidot kvalitatīvu personāla vadības politiku un to precīzi dokumentēt.

Tālākajā pētījumā darba autore analizējusi un apkopojusi zinātnisko literatūru par īstenojamām personālvadīšanas funkcijām, kam ir būtiska nozīme organizācijā, kur nav personālvadības profesionāļa amata.

Harijs Metlejs (*Matlay, 1999*) raksta par vadītāja un darbinieku attiecībām mazā uzņēmumā. Veidojot darba attiecības, vadītājam ir nepieciešams rūpēties par abpusēju cieņu un veiksmīgu komunikāciju. Vadītājs vada ne tikai uzņēmumu, bet arī personālu, tādēļ attiecības starp vadītāju un darbinieku ir tik vitāli svarīgas. Visa uzņēmuma vadība tiek balstīta uz viena cilvēka pleciem, vadītājs pieņem visus svarīgos lēmumus, kas ietekmē kā darbinieku, tā uzņēmuma attīstību. Laba **komunikācija ir veiksmes atslēga** (*Matlay, 1999*). Bieži mazajos uzņēmumos komunikācija ir lielākoties neformāla, kā rezultātā tiek izveidotas ģimeniskas attiecības darbinieku starpā. Tiek izšķirti trīs nozīmīgi vadītāju tipi: pirmais ir neformālais, kur vadītāja – darbinieku attiecības ir tuvas, taču tas vienlaikus tās apdraud darba efektivitāti palielinot darbinieku skaitu. Otrais ir formālais tips, kurš nav tik elastīgs kā neformālais, taču tam ir fokuss uz izaugsmi un uzņēmuma peļņu. Kā trešo var nosaukt formāli neformālu jeb sajaukumu no pirmajiem diviem tipiem. Šī tipa vadītājs pret darbiniekiem ir draudzīgs, taču vienmēr attieksies profesionāli. Komunikācija bieži ir neformāla – draudzīga, taču vadītāji prot būt profesionāli situācijās, kad tas ir nepieciešams. Trešā tipa vadītājiem ir izteikta vēlme sekmēt uzņēmuma izaugsmi, taču vienlaikus kontrolēt darbiniekus. Vadītājam šādā uzņēmumā ir svarīgi tieši runāt par notikumiem un problēmām, neslēpt no darbiniekiem svarīgu informāciju par uzņēmuma darbību. Ja vadītājs atklāti runā par notikumiem uzņēmuma ikdienā, ir godīgs un vienlīdzīgs pret personālu, kā arī fokusējas un iegulda laiku labas komunikācijas veicināšanā ar kolēģiem, uzņēmumā tiek panākta savstarpējā uzticība, kas savukārt veicina darbinieku produktivitāti.

Vadītāja kā personāla profesionāļa loma ir būt tiešam un atklātam, veidot darbiniekos uzticību kā sev, tā arī kolēģiem savstarpēji. Ja vadītājs rīkojas pretēji, ir lielāka iespējamība, ka organizācijā tiek izplatīta nepatiesa informācija, un tas negatīvi ietekmē visu organizāciju. Pildot personālvadīšanas funkciju "komunikācija", vadītājam ir svarīgi iesaistīt darbiniekus lēmumu pieņemšanā. Tas veicinās kā komunikāciju, tā arī produktivitāti uzņēmumā. Darbinieki jutīsies sadzirdēti un vēlami uzņēmumā. Kā pozitīva, tā arī formējoša atgriezeniskā saite var uzlabot uzņēmuma darbu, jo tieši tā nodrošina iespēju pilnveidoties (*Roberts et al., 1991*). Kā izteikti labu vadītāju H. Metlejs nosauc tādu, kurš spēj būt kā formāls, tā neformāls un to prot ieviest ikdienā uzņēmumā, izprotot situācijas, kur katra no spējām ir jālieto (*Matlay, 1999*).

Konfliktu vadība ir mazā uzņēmuma vadītāja viens no sarežģītākajiem pienākumiem īstenojot komunikācijas funkciju. Pareiza konfliktu vadība notiek jau pie pirmo darbinieku pieņemšanas darbā. Vadītājam ir jāsaprot, ka kur ir vairāk kā viens darbinieks, var notikt konflikts. Kā konflikts tiek minēts gan tieša vārdu pārmaiņa darbinieku starpā, gan arī kad ir nepieciešams darboties ārpus komforta robežām. Izstrādājot uzņēmuma personāla vadības politiku, ir svarīgi tajā ieviest dokumentu par rīcību konfliktu situācijā, kurš kalpotu kā līdzeklis konfliktu vadībā. Par šāda dokumenta izstrādi ir atbildīgs vadītājs. Lai uzrakstītu šādu dokumentu, vadītājam ir cītīgi jāstrādā kopā ar darbiniekiem, lai izprastu konfliktu un to monitorētu. Jo vairāk vadītājs vadīs šos konfliktus, jo retāk tiem būs nepieciešama monitorēšana, kā arī ir lielāka iespēja ka tiek nebūs tik bieži (Burr, 2016). Mazos uzņēmumos konfliktsituācijas var rasties biežāk kā lielos uzņēmumos tieši komunikācijas veida dēļ. Tādēļ izstrādāt konfliktu vadība uzņēmumam ir ļoti svarīgi. Pareiza konfliktu vadība un monitorēšana ilgtermiņā uzņēmumā sekmēs darbinieku spēju patstāvīgi tos risināt, kā arī būtiski atvieglos vadītāja ikdienu.

Viens no vadītāja pienākumiem ikdienā ir rūpēties par darbinieku **motivāciju**. Izpratne par darbinieku motivāciju un motivēšanu palīdzēs vadītājam strādāt tā, lai darbinieki katru dienu pieliek lielākas pūles un palīdz uzņēmumam sasniegt tā mērķus (Craig 2017). Vadītājs motivējot darbiniekus, veicina viņu apzinātu ieinteresētību uzņēmuma izaugsmē un viņu spēju kvalitatīvi veikt darba pienākumus. Tieši uzņēmuma vadītājs ir atbildīgs par darbinieku motivēšanu un metodēm, ar ko to būtu vispareizāk veikt uzņēmumā. Lai rastos motivācija izpildīt darba pienākumus, darbiniekam ir jāsasniedz iepriekš izvirzītais mērķis. Tas vadītājam jāņem vērā, izstrādājot motivēšanas sistēmu un ieviešot to uzņēmumā. Sasniedzot mērķi pēc mērķa, darbiniekam radīsies veselīga atkarība būt veiksmīgākam un tas palielinās uzņēmuma sasniegumus un palielinās iespēju attīstīties (Dombrovska, 2009). Vadītājs, veiksmīgi motivējot darbiniekus, veicina uzņēmuma izaugsmi. Darbinieku apmierinātība darba vietā lielākoties tiek balstīta uz motivēšanu.

Pētot vadītāju iesaisti darbinieku **apmācību veidošanā** un apmācību veikšanā, E. Volkers un komanda (*Walker et. al., 2007*) 2007. gadā izvirzīja jautājumu: "Vai mazu uzņēmumu vadītāji ir pārāk aizņemti, lai apmācītu?". Lai arī mazo uzņēmumu vadītāji atzīst, ka nav nepieciešams dedzīgi iesaistīties darbinieku apmācībās un viņu attīstībā, pētnieki uzskata, ka profesionāla personāla apmācība un attīstība ir nepieciešama katrā uzņēmumā. Bieži mazos uzņēmumos netiek ieviesti ilgtermiņa apmācību plāni, kas būtu vērtīgi gan uzņēmumam un gan tā personālam. Mazu uzņēmumu apmācību organizēšana var būt sarežģīta un prasīt daudz ieguldījumus. Bilets (*Billet, 2001*) savā pētījumā atklāja, ka maziem uzņēmumiem apmācību veidošana proporcionāli prasa lielākus naudas līdzekļus, kā lielām organizācijām (Billett, 2001). Visiem uzņēmumiem, bet, jo īpaši maziem

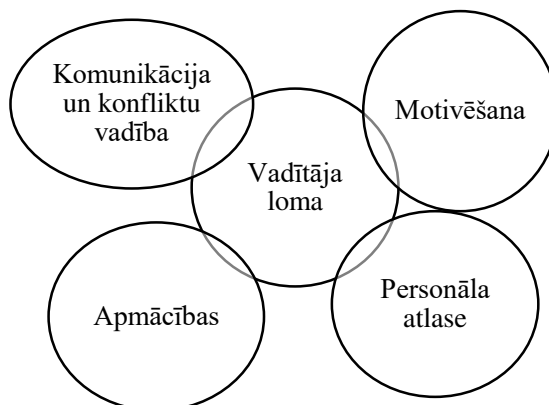
uzņēmumiem laiks ir ļoti ierobežots, kā rezultātā tas noved pie uzskata, ka mazo uzņēmumu vadītāji ir pārāk aizņemti, lai apmācītu darbiniekus. Vairums mazo uzņēmumu vadītāju izprot profesionālas personālvadības nepieciešamību un apzinās apmācību nepieciešamību kā uzņēmuma, tā darbinieku izaugsmei, taču lielākās laiks, resursi un izmaksas apmācības padara par ļoti grūtām, bez reālām iespējām tās ieviest ikdienas praksē (Walker et al., 2007). Apmācības ir vitāli svarīgas mazu uzņēmumu izaugsmē. Lai izveidotu veiksmīgas apmācības, vadītājam tajās ir jāiegulda laiks, kā arī jāatrod resursu un jāpiesaista budžets. Tās veidojot vadītājiem jāpievērš uzmanība tieši aktuālām problēmām, pie kā darbiniekiem ir nepieciešamība piestrādāt. Lai arī apmācības ir arī lielos uzņēmumos, vadītāji mazos uzņēmumos ar ierobežotiem resursiem ļoti rūpīgi izvēlas kāda veida apmācības konkrētā brīdī ir nepieciešamas un tas gandrīz nekad nebūs pēc kāda iepriekš izveidota plāna.

Uzņēmumā bez personāla vadības profesionāla vadītājs parasti vada arī darbinieku **atlases procesu**, kā arī ir atbildīgs par darbinieku darbā ievadīšanas procesu. Lai arī mazos uzņēmumos atlases process lielākoties nav strukturizēts, kā arī nenotiek atbilstoši personālvadības iestrādņēm, vadītāji ir spējīgi ātri pielāgoties izmaiņām, un ir elastīgi darbā ar kandidātiem. Vērtējot kandidātus, vadītājs, nosaka vairākus kritērijus, pēc kuriem vērtēt kandidāta piemērotību amatam un uzņēmumam. Berts juniors un Džadžs (Bertz Jr.&Jugde, 1994) savā pētījumā izvirza četrus kritērijus, pēc kuriem ir iespējams noteikt vai kandidāts ir piemērots uzņēmumam. Pirmais kritērijs ir kandidāta atbilstība darba pienākumiem, viņa individuālās zināšanas un prasmes. Kā otrais kritērijs tiek minēts, vai kandidāta vēlmēs ir iespējams īstenot uzņēmumā. Trešais kritērijs – vai kandidāta vērtību sistēma sakrīt ar organizācijas kultūru un vērtību sistēmu. Ceturtais kritērijs – vai kandidāta personība atbilst uzņēmuma tēlam. Šie kritēriji vadītājam ļauj iepazīt kandidātu un starp tiem atrast vispiemērotāko. Vadītāji mazos uzņēmumos ievieš inovatīvas atlases stratēģijas, ko izmantojot, spēj ātri piesaistīt daudzveidīgus un inovatīvus kandidātus (Abraham et.al., 2014).

Izpētot vadītāja lomu personāla vadīšanā tieši mazos uzņēmumos, tiek izvirzītas svarīgākās **funkcijas personāla vadīšanā kā uzņēmuma vadītājam** (sk. 1. attēlu).

1. attēls

Maza uzņēmuma vadītāja galvenās funkcijas personālvadīšanā



Mazās organizācijas **vadītājs ir pats svarīgākais amats**. Tas sevī apvieno visa uzņēmuma pienākumus un vadību. Personāla vadība mazos uzņēmumos nav viegls uzdevums. Tas nav amata galvenais fokuss, bet gan tikai viens no pienākumiem. Lai arī nav viena veiksmes formulas kā būt labam, vadītāja un vienlaikus personālvadības funkciju īstenotājam mazā organizācijā, ir skaidras jomas, kurās ir jānotur vislielākais fokuss. Turpmākajā pētījumā autore ilustrēs organizāciju, kurās nav personālvadības profesionāla labo praksi personālvadības funkciju īstenošanā.

Mazu organizāciju labā prakse personāla vadīšanā

Mazu organizāciju labo praksi personāla vadīšanā raksturo personīgums un privātums, kā sekas ir laba komunikācija darbinieku starpā, darbinieku aktīva iesaiste uzņēmuma izaugsmē un attīstībā, neformāla – personīga personāla vadība, personalizētas apmācības, talantu menedžments, atlases procedūra un kandidātu atlase (Doherty and Norton, 2013).

Loens (*Loen, 1961*) jau 1961. gadā definēja mazu biznesu priekšrocības. Personāla vadība mazos uzņēmumos ir dabiska un diezgan veiksmīga. Pati galvenā priekšrocība ir fizisks tuvums starp darbiniekiem un vadību. Tas veido pozitīvu komunikāciju un tā ir atslēga, lai iegūtu vēlamu komandas darbu. Mazu organizāciju vadītāji atrodas labā pozīcijā, lai piesaistītu darbinieku uzmanību. Mazo uzņēmumu viens no fokusi ir uzņēmuma attīstība, attīstot darbiniekus (Loen, 1961).

Mazās organizācijās komunikācija bieži ir neformāla. Tas veicina lielāku darbinieku piederības sajūtu uzņēmumā. Darbiniekam ir personīga pieeja, jo komunikācijas kanāls lielākoties ir viens un tas pats, tas ir tiešs un bez trešās personas iesaistīšanas komunikācijas veidošanai. Lai arī darbinieku komunikācija ir vienkārša, ir svarīgi, lai tā ir arī patiesa un atvērta (Loen, 1961). Emocionālā saikne ar darbinieku mazos uzņēmumos spēlē lielu lomu. Vadītāji apzinās nepieciešamību veidot personīgu un individuālu saikni ar darbinieku. Uzņēmums ieguldot emocionālas saiknes veidošanā ar

darbinieku kalpo par iemeslu nozīmīgu darbinieku palikšanai organizācijā. Darbinieki izjūt vadītāja vēlmi izprast un palīdzēt darbiniekam. Tas rezultējas mazākā darbinieku mainībā. Uzņēmums ieguldot darbiniekos, patiesībā iegulda pats savos panākumos un izaugsmē (Chung D'Annunzio–Green, 2018).

Darbinieku motivācijas saglabāšana ilgtermiņā tieši sasaucas ar vadītāja mērķiem personāla vadībā, jo darbinieki, kuri ir demotivēti sagādā lielas problēmas uzņēmumam. Lai iedvesmotu demotivētus darbiniekus ir vērts vairāk ar tiem komunicēt tieši ikdienā, ieviest taustāmu atbalvojumu sistēmu, organizēt darbinieku saliedēšanas pasākumus, un, protams, uzzināt no paša darbinieka, kas viņu spēj motivēt. Esot mazā uzņēmuma vadītājam ir svarīgi neaizmirst, ka darbinieks, kurš nevēlas būt uzņēmumā, kādā brīdī to noteikti pameīs, ir vērtīgi veikt soļus, lai saprastu, kāpēc darbinieks vēlas doties prom. Nepieciešams veikt interviju ar darbinieku pirms tā aiziešanas, lai aprunātos par viņa sajūtām esot uzņēmumā, kā arī kā vadītājs varētu palīdzēt citiem darbiniekiem, lai izvairītos no to aiziešanas (Cooper and Burke, 2011).

Kūpers un Burkī (*Cooper and Burke, 2011*) 2011. gadā pētot mazu organizāciju personāla vadību atklāj veidus, kā motivēt darbiniekus dažādos demotivācijas periodos. Darbinieku motivēšana ar ierobežotiem naudas līdzekļiem ir pietiekami sarežģīta, jo lielākoties vadītāji uzskata, ka nauda ir vislabākais darbinieku motivātors. Lai arī to nevar noliegt, motivēt ar naudas līdzekļiem ir vienkārši, tikai tas radīs lielas problēmas, ja tam līdzekļu vairs nebūs. Nemonetāra motivācija darbā ir vadītāja uzslavas un ieteikumi. Piemēram, uzmanības saņemšana no vadītāja vai īpašnieka, kā arī iespēja vadīt projektu vai veikt īpašu uzdevumu, mēdz ļoti veiksmīgi motivēt darbiniekus un tas neprasa naudas līdzekļus. Ikdienā izteiktās pateicības strādā daudz efektīvāk kā monetārie motivātori, un bieži, lai būtu jaudīgāks darba vietā, darbiniekam ir nepieciešams tikai vadītāja atbalsts (Cooper and Burke, 2011).

Motivēšana ir svarīga kā aktīvajos, tā arī lēnajos darba periodos. Lai darbinieki tiktu motivēti šajos jūtīgajos mirkļos, ir nepieciešams darbiniekus iesaistīt īpašos projektos, vēršot to uzmanību uz kopīgu mērķi. Var veidot arī viens pret viens sapulces, to laikā ģenerēt jaunas idejas, lai uzlabotu uzņēmuma darbību. Iespēju robežās vadītājs var piedāvāt īsākas darba dienas šajā grūtajā periodā un organizēt darbinieku savstarpējo attiecīgu stiprināšanu ar kādu pikniku vai sporta spēlēm. Vadītājiem šajos periodos ir ieteicams veikt darbinieku novērtēšanu. Motivēšana lēnajos darba periodos ietver sevī jaunu prasmju apgūšanu, kā arī apmācību veikšanu, dodot iespēju iepazīties ar kolēģu darba pienākumiem un uzdevumiem. Lai izmantotu lēno darba periodu lietderīgi un lai darbinieki var kvalitatīvi atpūsties, vadītāji darbiniekiem var piedāvāt izņemt ikgadējo atvaļinājumu (Cooper and Burke, 2011).

Darbinieku zināšanas ir kritisks faktors, lai uzņēmums būtu veiksmīgs. Apmācības ir vitāli svarīgas uzņēmuma izaugsmei. Darbinieki mazos uzņēmumos bieži tiek iedrošināti problēmas risināt paši, un tas veicina viņu prasmi ar laiku tās risināt bez stresa un jau pastāvīgi. Lai uzlabotu darbinieku kapacitāti, mazi uzņēmumi iekļauj savās apmācībās tādus tematus, kā, piemēram, produktu izstrādi, komunikāciju, kvalitātes kontroli, pārdošanu, klientu apkalpošanu un savstarpējo komunikāciju. Lai noteiktu kāda veida apmācības ir nepieciešamas, mazie uzņēmumi veic vienkāršu darbību – vadītājs novēro, kas ir nepieciešams. Bieži apmācības notiek, kad pats vadītājs apmāca darbiniekus sev ērtā laikā, tas notiek neformāli, netiek uzskaitīts, un tām nav lielu izmaksu.

Mazu uzņēmumu vadītāji dod priekšroku neformālām apmācībām, jo to izmaksas nav lielas un tās apmierina vajadzību pēc apmācībām. Tiek uzskatīts, ka šāda veida apmācības ir izdevīgas ne tikai uzņēmumam, bet arī darbiniekiem, jo šādā neformālā gaisotnē darbinieki bieži labāk uztver informāciju. Tā ir īsa un ļoti konkrēta, laika un resursu trūkuma dēļ (Aladejebi, 2018). Darbinieku apmācību biežuma un daudzuma palielināšana ir viens no iemesliem kā uzņēmumā var uzlabot ražošanas tehnoloģiju, pašu produktu, kā arī procesu tehnoloģiju, tādā veidā palielinot arī darbinieku produktivitāti. Uzlabojot darbinieku prasmes un darba efektivitāti, kā arī ieviešot inovācijas, tiek veicināti tieši uzlabojumi menedžmenta problēmu risināšanā.

Atlases process un kandidātu izvēle mazās organizācijās lielākoties notiek tieši neformāli, tas ir vienkārši īstenojams, tam ir nelielas izmaksas. Labā prakse personāla atlases procesu organizācijā bez personālvadības profesionāļa tiek īstenota izveidojot personīgu saiti ar kandidātu, intervijas ir mutiskas un neformālas. Intervijās tiek izziņātas kandidātu personīgās īpašības, ar mērķi izprast vai kandidāts iederēsies uzņēmumā. Mazas organizācijas bieži piedāvā labākas sociālās garantijas un darba algu kā lielās. Tas var notikt ir pateicoties ātram, vieglam un efektīvam atlases procesam, kuru īsteno organizācijas vadītājs (Newman and Sheikh, 2014). Darbinieku atlasē, īpaši mazās organizācijās, pievērš īpaši lielu uzmanību kvalificētu un atbilstošu kandidātu pieņemšanai. Tas tiek darīts ar nodomu, lai netērētu lieki uzņēmuma resursus, jo pat viens nepareizi pieņemts darbinieks uzņēmuma var aizkavēt uzņēmuma attīstību līdz pat trīs mēnešiem, kas radītu nopietnus zaudējumus.

Kvalitatīva personāla vadība ir svarīga arī mazos uzņēmumos, to pastiprina ieviesta personāla politikas un procedūru rokasgrāmatas. Rokasgrāmata veicina labāku personāla vadības īstenošanu, ja tajā tiek aprakstīta informācija par visām politikām un procedūrām, ar ko saskaras uzņēmums. Tas arī atvieglotu jauno darbinieku ievadīšanu darbā. Vērtīgi tajā būtu iekļaut tādus aprakstus kā uzņēmuma vēsture un attīstība, uzņēmuma vīzija un misija, privātuma politika, darba drošība, organizācijas iekšējie kārtības noteikumi u.tml. Rokasgrāmatā ir nepieciešams ietvert visus organizācijas darbības aspektus – no grāmatvedības un administrēšanas, līdz pat personāla atlases

procesiem. Aprakstot politiku un veidojot rokasgrāmatas, mazais uzņēmums saglabās konsekveni tā darbības, kā arī uzlabos personālvadības stratēģiju ilgtermiņā. Lai arī tas ir laikietilpīgs process, kvalitatīvu personālvadības politikas veidošana ilgtermiņā taupīs laiku un mazinās stresu dažādās situācijās.

Izpētot labo praksi personālvadībā mazos uzņēmumos, atsevišķu funkciju īstenošanā var identificēt noteiktas darbības, piemēram – personīgums un privātums vadītāju darbā ar darbiniekiem, kas rezultējas ar darbinieku aktīvu iesaisti uzņēmuma izaugsmē un attīstībā. Autore tās apkopojusi 1. tabulā (sk. 1. tabulu).

1. tabula

Personāla vadīšanas funkciju labās prakses īstenošana mazā organizācijā

Nr.	Personāla vadīšanas funkcija	Labā prakse mazā organizācijā
1.	Komunikācija	• personīgums un privātums • fiziskais tuvums starp vadītāju un darbiniekiem • viens un tas pats komunikācijas kanāls bez starpniekiem • emocionāla saikne ar darbinieku • vienkārša, patiesa un atvērta komunikācija • vadītājs ar darbiniekiem komunicē personīgi un privāti, vienlaikus saglabājot profesionalitāti
2.	Motivēšana	• darbinieku motivācija tieši sasaucas ar vadītāja mērķiem personālvadībā, • iespēja piedāvāt lielāku atalgojumu kā lielās organizācijās • ikdienas komunikācija – ļauj būt vadītājam informētam par darbinieku motivāciju un motīviem • lēnos darba periodus izmanto nemonetāru motivāciju: - novērtēšanas pārrunas - atvaļinājumi - uzmanības saņemšana no vadītāja vai īpašnieka, - iespēja vadīt projektu vai veikt īpašu uzdevumu
3.	Personāla apmācības	• apmācību vajadzības tiek noteiktas vadītājam vērojot darba procesu • personalizētas apmācības • apmācības stiprina darbinieku kapacitāti problēmas risināt pašiem • neformālas apmācības • biežas apmācības • apmācības vada vadītājs • zemas izmaksas
4.	Personāla atlase	• neformāla komunikācija atlase • ātra, viegla un efektīva, ar nelielām izmaksām • tiek uzrunāti atbilstoši un jau kvalificēti kandidāti • var piedāvāt konkurētspējīgu atalgojumu • atlasī vada un lēmumu pieņem vadītājs

Veiksmīga un brīva komunikācija starp vadītāju un darbinieku. Uzņēmuma vadītājs veido neformālu komunikāciju, kas veicina piederības sajūtu. **Darbinieku izaugsme** ir viens no mazo uzņēmumu labajām praksēm, jo tas veicina ne tikai viņu, bet arī uzņēmuma izaugsmi. **Apmācības** mazos uzņēmumos veicina kā veiksmīgu personāla vadības uzturēšanu, tā arī darbinieku prasmi risināt problēmsituācijas. Neformālā veidā, taču ne mazāk efektīvi mazos uzņēmumos notiek arī **talantu menedžments**. Tas būtiski palielina darbinieku produktivitāti, kā arī ir labs veids kā noturēt uzņēmumā talantīgus darbiniekus. Mazos uzņēmumos **atlases process** bieži ir neformāls, kas tiek definēts kā ērts un tam nav lielas izmaksas. Tas kā vadītāju, tā kandidātu iedrošina būt atklātiem un dalīties ar personīgu – darbam atbilstošu informāciju. **Motivēšanas process** mazos uzņēmumos ir sarežģīts, taču bieži veiksmīgs. Darbinieki tiek motivēti ar piederības sajūtu un biežām uzslavām no vadītāja puses. Tā notiek lielākoties pēc vajadzības uzņēmumā.

Secinājumi

1. Vadītājs mazās organizācijās sevī apvieno dažādas lomas. Resursu lietderīgas izmantošanas dēļ viņš nereti uzņemas arī personālvadīšanas pienākumus, pildot tādas funkcijas kā personāla plānošana, piesaiste, atlase, apmācība, attīstība, darbinieku attiecību risināšana, atalgošana un apbalvošana. Lai personāla vadīšana tiktu īstenota kvalitatīvi, vadītājam šīs funkcijas jāveic ikdienā un prasmīgi īstenotas tās ievērojami atvieglo organizācijas darbību.
2. No visām personālvadīšanas funkcijām teorijas un labās prakses analīzes rezultātā, autore identificē četras personāla vadīšanas funkcijas, kuru īstenošanai ir būtiska nozīme organizācijā, kur nav personālvadības profesionāļa amata. Tās ir: komunikācija uzņēmumā, darbinieku motivēšana, personāla apmācības un jauno darbinieku atlase.
3. Labā prakse parāda, ka veiksmīgi īstenota komunikācija ir brīva un neformāla komunikācija starp vadītāju un darbinieku, tā veicina emocionālu saiti un piederības sajūtu. Motivēšanas process mazos uzņēmumos ir sarežģīts tāpēc, ka ļoti individuāls, taču bieži veiksmīgs. Darbinieki tiek motivēti ar piederības izjūtu un biežām uzslavām no vadītāja puses. Apmācības mazos uzņēmumos ir neformālas, parasti vadītāja noteiktas, plānotas atbilstoši aktuālajām vajadzībām un ar mērķi attīstīt darbinieku prasmi risināt problēmsituācijas. Atlases process bieži ir neformāls, ērts, ātrs, elastīgs un tam nav lielas izmaksas.

Literatūras un avotu saraksts

1. Aladejebi, O. (2018). The impact of the human capacity building on small and medium enterprises in Lagos, Nigeria. *Journal of Small Business and Entrepreneurship*, 6(2), 15–27. http://jsbednet.com/journals/jsbed/Vol_6_No_2_December_2018/2.pdf
2. Bloisi, W. (2007). *An introduction to human resource management*. McGraw–Hill Education. https://books.google.com.au/books/about/An_Introduction_to_Human_Resource_Manage.html?id=qAjFAAAACAAJ&redir_esc=y
3. Burr, M. W. (2016). *Organizational conflict management systems in small business*. Ecommons.cornell. https://ecommons.cornell.edu/bitstream/handle/1813/73012/CHRR_2016_Burr_Org_Conflict.pdf?sequence=1
4. Cardon, M. S., Stevens, C.E. (2004). Managing human resources in small organizations: What do we know? *Human Resource Management Review*, 14, 295–323. <https://sci-hub.se/https://doi.org/10.1016/j.hrmr.2004.06.001> <https://doi.org/10.1016/j.hrmr.2004.06.001>
5. Chung, K. L., & D'Annunzio–Green, N. (2018). Talent management practices in small-and medium-sized enterprises in the hospitality sector: An entrepreneurial owner–manager perspective. *Worldwide Hospitality and Tourism Themes*, 10 (1), 101–116. <http://dx.doi.org/10.1108/WHATT-10-2017-0065> [https://centaur.reading.ac.uk/73578/1/Chung%20&%20D'Annunzio-Green%20\(2017\).pdf](https://centaur.reading.ac.uk/73578/1/Chung%20&%20D'Annunzio-Green%20(2017).pdf)
6. Cooper, C. L., & Burke, R. J. (Eds.), (2011). *Human resource management in small business: Achieving peak performance*. Edward Elgar Publishing. https://books.google.com.au/books?hl=lv&lr=&id=1S10TELGKk8C&oi=fnd&pg=PR1&dq=personnel+management+small+business+experience+&ots=eZhWCJAgEk&sig=dyKsMi-abqcuoxIRQ5KUA_k3iR4&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false
7. Craig, W. (2017). *Motivating employees should be one of leader's top priorities*. Forbes. <https://www.forbes.com/sites/williamcraig/2017/06/20/motivating-employees-should-be-one-of-a-leaders-top-priorities/#1a342b7d1d7d>
8. Doherty, L., & Norton, A. (2014). Making and measuring “good” HR practice in an SME: the case of a Yorkshire bakery. *Employee Relations*, 36(2), 128 – 147. <http://dx.doi.org/10.1108/ER-02-2013-0017> <https://sci-hub.se/https://doi.org/10.1108/ER-02-2013-0017>
9. Dombrovskā, L. R. (2009). *Cilvēkresursu kapitāla vadība*. Zvaigzne ABC. http://www.ibook.lv/BD_cilvekresursu-kapitala-vadiba-ludmila-rita-dombrovskas.aspx?BID=7ea9c644-570f-4221-b167-0a174a4c0581
10. Loen, E. L. (1974). *Personnel Management Guides for Small Business* (Vol. 23). Small Business Administration. US Government printing office. https://books.google.com.au/books?hl=lv&lr=&id=mz7JtAtHHqkC&oi=fnd&pg=PA1&dq=good+personnel+management+in+sme&ots=pcXJM76zQE&sig=nvsUrWapUwcdkka4e2njaEk2N5w&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false
11. Matlay, H. (1999). A micro–buisness perspective. *Employee Relations in small firms*, 21(3), 285 – 295. <http://dx.doi.org/10.1108/01425459910273125> <https://scihub.se/https://doi.org/10.1108/01425459910273125> medium enterprises in Lagos, Nigeria. *Journal of Small Business and Entrepreneurship*, 6(2), 15–27. DOI:10.15640/jsbed.v6n2a2 http://jsbednet.com/journals/jsbed/Vol_6_No_2_December_2018/2.pdf
12. Newman, A.& Sheikh, A.Z. (2014). Determinants of best HR practices in Chinese SMEs. *Journal of Small Business and Enterprise Development*, 21(3) 414 – 430. <http://dx.doi.org/10.1108/JSBED-05-2014-0082> <https://sci-hub.se/https://doi.org/10.1108/JSBED-05-2014-0082>

13. Roberts, G., Seldon, G. & Roberts, C. (1991). *Human resources Management*. U.S. Small Business Administration, Webharvest.
<https://webharvest.gov/peth04/20041105093901/http://sba.gov/library/pubs/eb-4.pdf>
14. Walker, E., Redmond, J., Webster, B. & Le Clus, M. (2007). Small business owners: too busy to train? *Journal of Small Business and Enterprise Development*, 14(2), 294–306. DOI: 10.1108/14626000710746711https://ro.ecu.edu.au/cgi/viewcontent.cgi?article=7646&=&context=ecuworks&=&seiredir=1&referer=https%253A%252F%252Fscholar.google.com%252Fscholar%253Fhl%253Dlv%2526as_sdt%253D0%25252C5%2526q%253Dsmall%252Bfirm%252Bowner%252Bmanagers%252Bpersonnel%252Bmanaging%2526btnG%253D#search=%22small%20firm%20owner%20managers%20personnel%20managing%22

DARBINIEKU APMIERINĀTĪBA AR DARBU UN TĀS SEKMĒŠANAS IESPĒJAS JURIDISKĀS PALĪDZĪBAS ADMINISTRĀCIJĀ

Annija Dombrovska

Zinātniskā vadītāja: Mg. sc. educ. Evija Ūpe

Biznesa vadības koledža

annijadombrovska@gmail.com

Kopsavilkums

Katra uzņēmuma galvenais resurss ir darbinieks, tādēļ darba devējam ir jādara viss iespējamais, lai šis resurss palīdzētu organizācijai attīstīties un augt kopā ar to. To iespējams izdarīt rūpējoties par sava darbinieka fizisko un psiholoģisko stāvokli. Viens no svarīgiem darbinieka darba ietekmējošiem faktoriem ir apmierinātība ar darbu.

Darba procesā tika izzināta un analizēta informācija par apmierinātību ar darbu organizācijā. Šī raksta mērķis ir izpētīt Juridiskās palīdzības administrācijas darbinieku apmierinātību ar darbu un tās sekmēšanas iespējas uzņēmumā, lai izstrādātu priekšlikumus apmierinātības uzlabošanai. Rakstā analizēta teorija par apmierinātības ar darbu jēdzienu un nozīmi organizācijā, tās aspektu un ietekmējošo faktoru skaidrojums, attālinātā darba ietekme uz darbinieku apmierinātības līmeni un apmierinātības ar darbu sekmēšanas iespējas.

Pētījuma metodes: zinātniskās un lietišķās literatūras analīze, sekundāro datu analīze, vadītāja intervija un darbinieku anketēšana. Balstoties uz pētījuma rezultātiem tika noteikts darbinieku apmierinātības ar darbu līmenis, izdarīti secinājumi un piedāvāti priekšlikumi. Pētījuma rezultāti uzrāda, ka darbinieku apmierinātības ar darbu līmenis Juridiskās palīdzības administrācijā ir novērtēts kā vidējs, apmierinātības ar darbu pilnveidei nepieciešams veikt uzlabojumus aspektos, kas saistīti ar darba procesu norisi, izaugsmes iespējām un komunikāciju.

Atslēgvārdi: apmierinātība ar darbu, apmierinātības ar darbu sekmēšana, apmierinātību ietekmējošie faktori.

Abstract

The main resource of each company is the employee, so the employer must do everything possible to help the organization develop and grow with it. This can be done by taking care of the physical and psychological condition of your employee. One of the important factors influencing an employee's work is job satisfaction.

During the work process, information about satisfaction with work in the organization was analyzed. The purpose of this article is to study the job satisfaction of legal aid administration employees and the possibilities of promoting it in the company to develop proposals to improve satisfaction. The article analyses the theory of the concept and importance of job satisfaction in the organization, explanation of its aspects and influencing factors, the impact of remote work on the level of employee satisfaction and the possibilities of promoting job satisfaction.

Research methods: analysis of scientific and applied literature, analysis of secondary data, interview of the manager and questionnaire of employees. Based on the results of the study, the level of employee job satisfaction was determined, conclusions were drawn, and proposals were made. The results of the study show that the level of job satisfaction of employees in the Legal Aid Administration has been assessed as medium, it is necessary to make improvements in aspects related to the course of work processes, growth opportunities and communication.

Keywords: Job Satisfaction, Job Satisfaction Promotion, Factors Influencing Satisfaction.

Ievads

Pēdējos gados, kad pieaugusi sabiedrības emocionālā inteliģence, darba devēji vairāk pievērš uzmanību darbinieku psiholoģiskajam stāvoklim. Viens no darbinieku psiholoģiskā stāvokļa uzlabošanas aspektiem ir apmierinātības ar darbu veicināšana.

Amerikāņu psihologs E. Loks apmierinātību ar darbu definē šādi – "apmierinātība ar darbu ir patīkams jeb pozitīvs emocionāls stāvoklis, ko indivīds gūst, novērtējot savu darbu vai darba pieredzi". Savukārt psihologs Pauls E. Spektors saka: "Apmierinātību ar darbu raksturo cilvēka izjūtas attiecībā pret savu darbu un tā dažādiem aspektiem" (Renģe, 2007, 43).

Pētnieki ir mēģinājuši iemūžināt to, kā cilvēki sasaistās ar savu darbu kopš organizācijas psiholoģijas un uzvedības, kā jomas pētīšanas sākuma. Pētījumos par attieksmi pret darbu, apmierinātība ar darbu ir bijusi viena no visvairāk pētītām jomām (Judge, 2017). Apmierinātības ar darbu nozīme ir pierādīta daudzos pētījumos, kuros ir konstatēts, ka apmierinātība ar darbu ir saistīta ar dažādām individuāli un organizatoriski būtiskām tēmām, tostarp uzdevumu izpildi, darba kavējumiem, apgrozījumu, organizatorisko pilsonības uzvedību vai neproduktīvu darba uzvedību (Valerie, Sessa, Nathan, Bowling, 2020).

Apmierinātības ar darbu nozīmi un tās izpētes nepieciešamību apliecina pētījumi, kas liecina par tās saistību gan ar darbinieku labbūtību, t.sk. veselību un dzīvildzi, gan ar tādām darbinieku attieksmes un uzvedības dimensijām kā darba motivācija, sniegums darbā, produktivitāte, iesaiste un lojalitāte (Spector, 2012), tātad darbinieku apmierinātību ar darbu var uzskatīt par vienu no būtiskiem jēdzieniem jebkuras organizācijas cilvēkresursu vadībā (Roķe–Reimate, Zavackis, 2020).

Šī tēma Latvijā šķiet īpaši aktuāla, jo jau kādu laiku darba ņēmēju skaits ir mazāks kā pieejamo darba devēju skaits. Balstoties uz 2020. gada Ekonomikas ministrijas Informatīvo ziņojumu par darba tirgus vidējām un ilgtermiņa prognozēm, līdztekus ekonomisko aktivitāšu kritumam tautsaimniecībā, nodarbināto skaita stagnāciju jau ilgstoši ietekmē arī demogrāfijas tendences. Jāņem vērā, ka darbaspējīgo iedzīvotāju skaita samazināšanās un vecumstruktūras izmaiņas būtiski ierobežo jaunu darbaroku iesaisti darba tirgū, kas galarezultātā ietekmē arī kopējo nodarbināto skaita dinamiku.

2020. gada Personāla psiholoģijas prakses laikā autore bija izstrādājusi darbinieku aptauju par apmierinātību ar darbu Juridiskās palīdzības administrācijā (JPA), balstoties uz teorijas materiāliem. Aptaujas rezultāti parādīja, ka JPA darbinieki nav apmierināti ar vairākiem darbaaspektiem. Šie aptaujas rezultāti veicināja autores interesi par apmierinātības ar darbu kopējo stāvokli, pētot to sīkāk. Un izpētot iegūtos rezultātus, autore vēlas atrast risinājumus apmierinātības ar darbu uzlabošanā JPA.

Šī kvalifikācijas darba mērķis ir izpētīt Juridiskās palīdzības administrācijas darbinieku apmierinātību ar darbu un tās sekmēšanas iespējas uzņēmumā, lai izstrādātu priekšlikumus apmierinātības uzlabošanai.

Pētījuma jautājumi:

1. Kāda ir Juridiskās palīdzības administrācijas darbinieku apmierinātība ar darbu?
2. Kādas ir iespējas paaugstināt apmierinātības ar darbu līmeni Juridiskās palīdzības administrācijā?

Pētījuma uzdevumi:

1. Teorētiski analizēt apmierinātības ar darbu jēdzienu, nozīmi organizācijā un tā pilnveides iespējas.
2. Veikt praktisku pētījumu par apmierinātību ar darbu Juridiskās palīdzības administrācijā.
3. Izstrādāt secinājumus.
4. Izstrādāt apmierinātības ar darbu uzlabošanas pasākumus Juridiskās palīdzības administrācijā.

Pētījumā izmantotās metodes:

1. Literatūras analīze par apmierinātību ar darbu, tās aspektiem un ietekmējošiem faktoriem.
2. Empīriskā pētījuma metodes – aptauja un intervija.
3. Datu apstrādes metode – iegūto datu apstrāde, aprēķināšana, rādītāju aprakstīšana.

Pētījuma bāze ir Juridiskās palīdzības administrācijas darbinieki (30 respondenti).

Apmierinātības ar darbu sekmēšanas iespējas un metodes organizācijā

Darba apmierinātības palielināšanai ir liela jēga biznesā. Rezultātā tiek iegūti iesaistīti darbinieki un uzlabota organizācijas produktivitāte. Nesenā laika periodā ir veikti vairāki pētījumi darbavietās, kas ir parādījuši, ka mudinot vadību koncentrēties uz stratēģijām kas palielina apmierinātību ar darbu, tiek radīts produktīvāks darbaspēks un augstāks uzņēmējdarbības panākumu līmenis. Organizāciju psihologi min dažādus faktorus un faktoru grupas, kas ietekmē apmierinātību ar darbu. Varrs (Warr), balstoties uz daudziem pētījumiem par to, kā darbs ietekmē veselību, izdalīja vairākus priekšnosacījumus jeb darba vides apstākļus, kas būtu jānodrošina, lai indivīds spētu izjust apmierinātību ar darbu:

- kontroles iespējas – iespējas pieņemt lēmumus,
- iespējas pielietot savas prasmes,
- ārēji noteikti mērķi,
- dažādība,

- darba vides "caurspīdīgums" (pietiekama informācija),
- iespēja saņemt atalgojumu (pietiekams ienākumu līmenis),
- fiziska drošība (droši darba apstākļi),
- starp personu kontakta iespējamība (kontakta ar citiem darbiniekiem kvalitāte),
- sociālā pozīcija (darba prestižs).

Koncentrējoties uz darba apmierinātības palielināšanu komandā, organizācija var iegūt:

- Mazāku darbinieku mainību;
- Organizācijai lojālus darbiniekus;
- Augstāku produktivitātes līmeni;
- Personāla atlases izmaksu samazināšanos;
- Ieguldīt atlikušos līdzekļus zemāk apmaksāto amatu algās. (6Q blog, Miles Burke, "Benefits of Increased Job Satisfaction").

Kā redzams šajā sarakstā, organizācija var gūt labumu, ietaupot naudu personāla atlases procesā un samazināt darbinieku mainību, kā arī palielināt peļņu, uzlabojot produktivitāti personāla apmierinātības celšanas rezultātā. Tātad uzņēmumi var ietaupīt naudu un palielināt peļņu, koncentrējoties uz savu darbinieku apmierinātības ar darbu līmeņa paaugstināšanu (6Qblog, Miles Burke, "Benefits of Increased Job Satisfaction").

Arī vadītājs spēlē lielu lomu darbinieku apmierinātībā un organizācijas darba sniegunā. Vadītājs var izmantot vienkāršas, bet diezgan iedarbīgas metodes, kas spēj ietekmēt darbinieku apmierinātību. Pamatā ir tādi paši faktori, kā jebkurās citās cilvēku attiecībās: savstarpēja uzticēšanās, iedrošinājums, empātija un laba komunikācija. Ja šie faktori tiek ņemti vērā cilvēkresursu vadībā, tad tie rada atbalstošu vidi, kurā darbinieki var justies psiholoģiski droši un apmierināti, kā rezultātā sasniegt labākus darba rezultātus. Vadītāji var veikt dažādas strukturālas izmaiņas, kas iespējams kādā mērā mainīs organizācijas darbu. Bet tomēr iespējams uzlabot iestādes darbu ar vienkāršākām metodēm, kuras varētu sniegt pat labākus rezultātus (Allas and Schaninger, McKinsey and Company, The boss factor: Making the world a better place through workplace relationships, 2020)

Viena no vispiemērotākajām metodēm ir pajautāt savai komandai, ko viņi vēlas. To iespējams apspriest kaut neformālās sanāksmēs, kurās ikviens atklāti apspriež problēmsituācijas, ar kurām tie saskaras savās lomās, un meklē radošus veidus, kā tās mazināt (6Q blog, Miles Burke, "Benefits of Increased Job Satisfaction").

Autore secina, ka galvenais, lai darbinieks justos apmierināts, ir vadības spēja uz klausīt viņu. Iespējams, šajā sakarā varētu palīdzēt iepriekš pieminētās emocionālās intelekces izkopšana

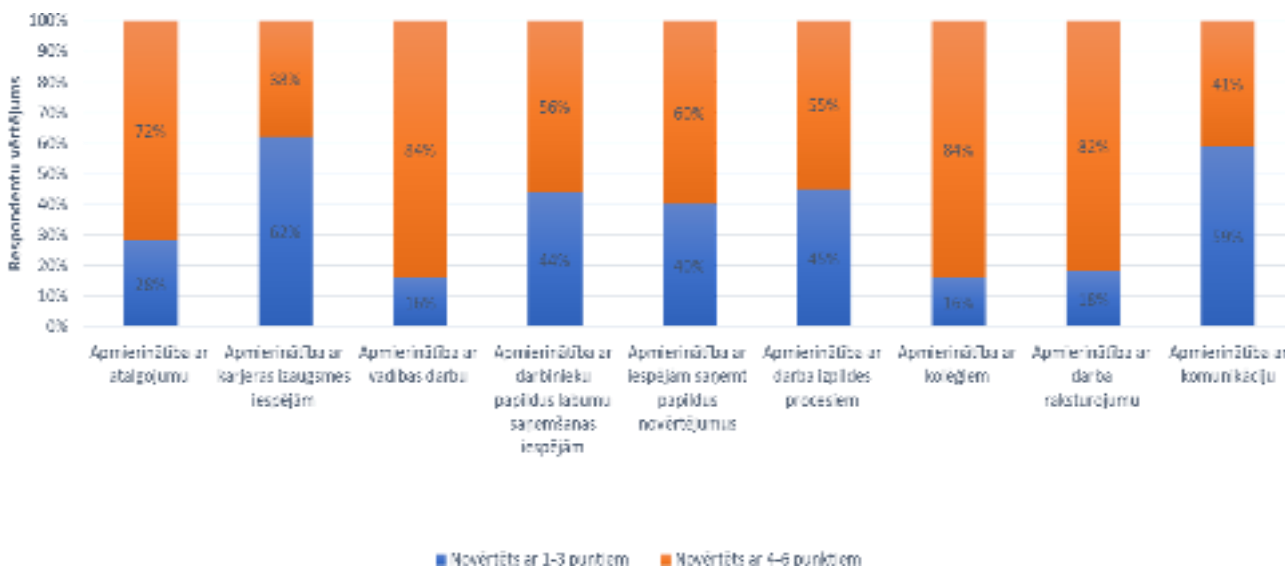
iestādē. Nav nepieciešami lieli ieguldījumi, lai uzlabotu apmierinātību ar darbu, bet rezultāts noteikti ir tā vērts. Ikdienā kolēģi, iespējams, tik plaši nestāsta par to kā tieši jūtas savā darba vietā un ko vēlētos mainīt, tam ir vairāki iemesli. Iespējams darbinieki nejūtas droši, vai jūt to, ka vadībai nav pietiekama interese par darbinieku labsajūtu. Tieši tādēļ šī interese ir jācenšas izrādīt, kaut sīkumos. Piemēram, pajautāt kopējā sanāksmē nedēļas beigās kāda ir bijusi šī nedēļa, ko varētu uzlabot tajā. Jūtot šo interesi, arī darbinieki kļūs pretimnākošāki, jo atklātība vienmēr ir bijusi pieprasīta. Lai gan ir daudz rakstu un grāmatu par pieaugošo apmierinātību ar darbu, jāatzīmē, ka katra organizācija ir atšķirīga. Tas, kas strādā ar vienu komandu, var nedarboties tik labi ar citiem.

Pētījumā iegūto datu analīze un interpretācija

Šajā apakšnodaļā autore sniegusi informāciju par pētījuma rezultātiem. Šajā nodaļā norādīts kopējais apmierinātības ar darbu līmenis un apmierinātības līmenis, kas attiecināms uz katru no aspektiem, no kuriem ietekmējas kopējā apmierinātība ar darbu (sk. 1. attēlu).

1. attēls

Respondentu apmierinātības ar ietekmējošajiem aspektiem novērtējums diapazonā no 1 līdz 6 punktiem



Ņemot vērā P. Spektora punktu sistēmu autore analizējusi, ka iestādes kopējā apmierinātība ar darbu ir novērtēta ar 143 punktiem, kas P. Spektora testa rezultātu skaidrojumā raksturota, kā vidēja vai divpusēji izprotama darbinieku apmierinātība ar darbu. Šie rezultāti liecina, ka visiem darbiniekiem kopumā nav izteikti pozitīvs vai negatīvs vērtējums, par apmierinātību ar darbu. Šādi rezultāti veidojušies, darbinieku atšķirīgo viedokļu rezultātā par dažādiem apmierinātības ar darbu aspektiem.

Iestādē ir darbinieki, kas nav apmierināti ar lielāko daļu apmierinātības ar darbu ietekmējošiem faktoriem, taču ir arī tādi, kas domā pretēji. Iespējams, ka šos rezultātus ietekmē tas, ka liela daļa respondentu ir augsta vai vidēja līmeņa vadītāji, kuriem nozarē ir augstāks atalgojums, labāks komunikācijas līmenis ar vadītāju iestādē un iespējas ietekmēt iestādes un savu darbu, tādēļ šo respondentu vidū apmierinātības ar darbu aspekti novērtēti augstāk. Taču darbiniekiem un speciālistiem iestādē ir savādāks viedoklis, jo pēc sarunām ar personāla speciālistu noskaidrots, ka lielākais darba apjoms jāveic tieši šī līmeņa darbiniekiem. Tātad šiem darbiniekiem ir augstāks stresa līmenis, mazākas iespējas komunicēt ar kolēģiem un vadītājiem, kā arī atalgojums darbiniekiem ir daudz mazāks kā vadītājiem. Pēc šiem rezultātiem var secināt, ka iestādē ir jāstrādā ar apmierinātību ar darbu kopumā, kā arī ar tās ietekmējošiem faktoriem.

Analizējot iestādes vadītājas interviju par darbinieku apmierinātību ar darbu, autore secina, ka vadītāja apzinās iestādes stiprākās puses, kas ir iespēja darbiniekiem sniegt kvalifikācijas celšanas iespējas un labus darba vides apstākļus. Kopējo darbinieku apmierinātības līmeni direktore vērtē pozitīvi, viņa uzskata, ka JPA darbinieki ir apmierināti ar darbu. Par aspektiem, kas ietekmē darbinieku apmierinātību ar darbu iestādē, vadītāja uzskata, ka darbinieki ir apmierināti ar tādiem aspektiem, kā stabilitāte, garantijas, kvalifikācijas celšanas iespējas, drošu darba vidi, kā arī iespēju doties komandējumos un paplašināt savas zināšanas par Juridisko palīdzību Eiropā un citur pasaulē. Iestādes vadītāja uzskata, ka darbinieki varētu būt neapmierināti ar darba raksturu un tā sarežģītību, bet darbinieku neapmierinātība varētu izpausties brīžos, kad trūkst kvalifikācijas un kompetences pienākumu izpildē.

Direktore skaidro, ka, lai uzlabotu darbinieku apmierinātības līmeni, darbiniekiem tiek nodrošināts atbalsts kvalifikācijas celšanai un tiek rīkoti saliedētības pasākumi. Darbinieku kvalifikāciju iespējams ietekmēt tikai daļēji, tāpat ir arī ar saliedētību, pēc vadītājas domām tas ir arī pašu darbinieku līdzdarbības pienākums. Lai spētu uzlabot apmierinātību ar darbu turpmāk, direktore uzskata, ka vajadzētu nodrošināt profesionālu personāla vadību, nevis tikai lietvedību, kā arī strādāt regulāri pie iekšējās komunikācijas un to kanālu pilnveides. Diemžēl iestāde nevar ietekmēt konkurenci kvalificētu un kompetentu personāla speciālistu vidū (šobrīd – tās trūkumu), kas varētu ietekmēt iestādes veiksmīgu cilvēkresursu vadības darbību. Iestādes vadītāja kopumā ir apmierināta ar darbinieku sniegumu iestādes darbā, kā arī pati jūtas novērtēta no darbinieku puses. Pēc autore domām tas varētu būt saistīts ar darbinieku solidaritāti un cieņu pret vadību.

Salīdzinot darbinieku testa rezultātus un iestādes vadītājas interviju autore secina, ka darbinieki ir apmierināti ar iestādes vadības darbu un vadītāja to apzinās un jūt, ka viņas darbs tiek novērtēts. Darbinieki ir apmierināti arī ar saviem kolēģiem, ko apstiprina vadītājas teiktais par to, ka darbinieki

spēj veiksmīgi strādāt komandā. Lielā mērā darbinieki ir apmierināti arī ar pašreizējo atalgojumu, ko no iestādes vadītājas teiktā var definēt, kā stabilitāti, kas tiek nodrošināta darbiniekiem.

Iestādes vadītāja apgalvo, ka viens no svarīgiem iestādes pozitīvi vērtējamajiem aspektiem ir kvalifikācijas celšanas iespējas, ko varētu attiecināt uz papildus labumu saņemšanas iespējām, kas pēc vairuma respondentu viedokļa novērtēta pozitīvi. Vadītāja uzskata, ka darbinieki iestādē varētu būt neapmierināti ar darba sarežģītības pakāpi, kas lielā mērā attiecināma uz to, ka darbinieki varētu nebūt pietiekami kvalificēti, kādā no jautājumiem, taču lielākā daļa darbinieku jeb 55%, uzskata ka darba sarežģītība netraucē darba izpildes procesā, bet ņemot vērā atlikušo 45% darbinieku zemo vērtējumu, iespējams, ka šajā nozarē nepieciešami uzlabojumi.

Gan iestādes vadītāja, gan lielākā daļa darbinieku jeb 56% uzskata, ka iestādē nepieciešams pilnveidot iekšējās komunikācijas procesus. Lielākā daļa iestādes darbinieku negatīvi vērtē izaugsmes iespējas organizācijā, taču iestādes vadītāja nav uzsvērusi šo aspektu, kā negatīvu, kaut arī ir minējusi, ka iestādē trūkst kvalificētu speciālistu. Summējot apmierinātības ar darbu testa rezultātus, tika noskaidrots, ka darbinieku apmierinātība ar darbu JPA tiek vērtēta vidēji. Savukārt, iestādes vadītāja pieņem, ka kopējais apmierinātības līmenis varētu būt augsts, taču vadītāja šo pieņēmumu apstiprināja tikai ar dažiem no apmierinātības ar darbu ietekmējošiem faktoriem. Šis pieņēmums iespējams tika veikts nepamatoti, jo iestādes vadītāja nav ņēmusi vērā visas apmierinātības ar darbu ietekmējošās nozares.

Secinājumi

1. Darbinieku apmierinātību ar darbu ietekmē ļoti daudz dažādu faktoru, sākot no katra darbinieka individualitātes, beidzot ar dažādiem darba aspektiem. Tādēļ autore secina, ka katrā organizācijā ir jāpievērš uzmanība visiem apmierinātību ar darbu ietekmējošajiem faktoriem un katra darbinieka individuālajiem rādītājiem. Apmierinātību ar darbu kopumā autore iesaka pētīt tikai tad, kad ir izpētīti iepriekš minētie faktori.
2. Balstoties uz P. Spektora testa rezultātiem autore secina, ka darbinieku apmierinātības ar darbu līmenis vērtējams kā vidējs. Ir aspekti, kuros darbinieki ir izteikti apmierināti, tie ir: apmierinātība ar kolēģiem un darba procesu norisi, bet redzami arī izteikti negatīvi novērtēti apmierinātības ar darbu noteicošie aspekti, piemēram, komunikācija un karjeras izaugsmes iespējas.
3. Analizējot iegūtos datus redzams, ka gan darbinieki, gan vadība ir apmierināti ar viens otra darbu. Šie dati, pēc autores domām, liecina par veiksmīgu cilvēkresursu vadības norisi.
4. Apmierinātības ar darbu testa dati liecina, ka darbinieki augstu vērtē saņemto atalgojumu, kolēģus un vadības darbu.

5. Apmierinātības ar darbu testa dati liecina, ka darbinieki zemāk vērtē karjeras izaugsmes iespējas, liela daļa darbinieki un iestādes vadītāja uzskata, ka darbinieki nav apmierināti ar darba izpildes procesiem to sarežģītības dēļ, kā arī liela daļa respondentu un vadītāja uzskata, ka iestādē nepieciešams uzlabot komunikāciju.
6. Ņemot vērā to, ka kopējā darbinieku apmierinātība ar darbu tiek vērtēta vidēji jeb rezultāti nav viennozīmīgi, autore secina, ka iestādē nepieciešams uzlabot atsevišķus faktorus, ar kuriem iestādes darbinieki nav apmierināti, tādējādi ceļot vidējo apmierinātības ar darbu līmeni.

Priekšlikumi

1. Sākot ar šī gada beigām, kopā ar ikgadējās darbinieku novērtēšanas procesu, personālaspeciālistam veikt darbinieku aptauju par apmierinātību ar darbu un tās ietekmējošajiem faktoriem. Apkopotos rezultātus apspriest ar iestādes un struktūrvienību vadītājiem, izveidot priekšlikumus un nostādīt mērķus negatīvi vērtēto faktoru uzlabošanā.
2. Turpināt darbinieku kvalifikācijas celšanu ar mērķi paaugstināt darbinieku izaugsmes iespējas iestādē. Struktūrvienību vadītājiem izskatīt esošo darbinieku iespējas stāties augstākā amatā un celt kvalifikāciju atbilstoši amatā noteiktajām prasībām. Tādā veidā uzlabojot darbinieku apmierinātību ar paaugstināšanas iespējām.
3. Vienkāršot darba izpildes procesus uzlabojot darbu izmantojot Informācijas un komunikācijas tehnoloģijas (IKT). Noskaidrot darbinieku viedokli par nepieciešamajiem uzlabojumiem darba izpildes norisē. Personālvadības nodaļas vadītājam sazināties ar speciālistiem IKT jautājumos un noskaidrot iespējas uzlabot vai pilnveidot nepieciešamos aspektus.
4. Uzlabot iestādes iekšējās komunikācijas līmeni, veidojot darbinieku saliedētības pasākumus, kā arī ceļot darbinieku kvalifikāciju komunikācijas jomā. Personāla speciālistam noskaidrot kādi kursi vai saliedētības uzlabošanas pasākumi ir pieejami un ieteikt šos kursus vadības sanāksmē, saņemot apstiprinājumu no struktūrvienību vadītājiem, nosūtīt darbiniekus uz kvalifikācijas celšanas pasākumiem komunikācijas jomā.

Literatūras un avotu saraksts

1. LR Saeima. (2001). "Darba likums". Rīga. Latvijas Vēstnesis.
2. Valsts probācijas dienests. (2020). Līga Roķe-Reimate, Anvars Zavackis. "Līdzšinējopētījumu par VPD darbinieku apmierinātību ar darbu pārskats un tālāko pētījumu virzieni". Pieejams: <https://www.vpd.gov.lv/lv/lidzsinejo-petijumu-par-vpd-darbinieku-apmierinatibu-ar-darbu-parskats-un-talako-petijumu-virzieni-2020gads>
3. Elga Zēģele. (2008) "Apmierinātība ar darbu kā organizācijas darba efektivitātes rādītājs" Pieejams: <https://biznesapsihologija.lv/wp-content/uploads/2018/09/BP10.pdf>
4. Miles Burke. (nd) "Benefits of Increased Job Satisfaction". Pieejams: <https://inside.6q.io/benefits->

- of-increased-job-satisfaction/
5. Richard D. Arvey; Thomas J. Bouchard Jr.; Nancy L. Segal; Lauren M. Abraham. (1989) "Job Satisfaction: Environmental and Genetic Components". Pieejams: <https://home.ubalt.edu/tmitch/642/E%20articles/arvey%20bouchard%20segal%20job%20sat%20environ%20genetic%201989.htm>
 6. Spector, P. E. (1985). "Measurement of human service staff satisfaction: Development of the Job Satisfaction Survey." Pieejams: <https://paulspector.com/assessments/pauls-no-cost-assessments/job-satisfaction-survey-jss/>
 7. Renģe. (2007) "Mūsdienu organizāciju psiholoģija". Rīga: Zvaigzne ABC izdevniecība
 8. Valerie I. Sessa, Nathan A. Bowling. (2020) "Essentials of Job Attitudes and Other Workplace Psychological Constructs". USA: Routledge Publisher of Humanities, Social Science & STEM Books

ELEKTRONISKĀ PARAKSTA IZMANTOŠANAS ASPEKTI UZŅĒMUMĀ "SEB AB"

Annija Karīna Sīpliņa

Zinātniskais vadītājs: Mg.sc.admin. Jānis Supe

Biznesa vadības koledža

annija.siplina@seb.se

Kopsavilkums

Pētījuma aktualitāte – ar e-paraksta palīdzību ir iespējams gan identificēt paraksttāju, gan autentificēt dokumenta patiesumu. E-parakstu nav iespējams mainīt vai izdzēst no dokumenta, nav iespējams pārkopēt uz citu dokumentu, kā arī to nevar viltot. Kopš 2016. gada Eiropā ir noteikts, ka elektroniskajam parakstam ir tāda pati vērtība un juridiskais spēks kā fiziskajam parakstam. Uzņēmums "SEB AB" nodarbojas ar finanšu pakalpojumu sniegšanu uzņēmuma klientiem, finanšu darījumiem utt., un tā kā uzņēmuma darbinieki ikdienā veic maksājumus, tad ir nepieciešams sagatavot un apstiprināt dokumentus, kuri norāda maksājuma veikšanas nepieciešamību. Visa dokumentācija tiek veidota un saglabāta elektroniski un arī to apstiprināšana notiek elektroniski, izmantojot elektroniskos parakstus.

Darbā analizēts – elektroniskā paraksta definīcija. Tā izmantošanas iespējas un drošība. Latvijas Republikas normatīvie akti elektroniskā paraksta izmantošanai. Eiropas Parlamenta un Padomes regula elektroniskā paraksta lietošanai. Kā arī uzņēmuma darbinieku viedoklis pret uzņēmumā pieejamajiem elektroniskā paraksta veidiem.

Darba mērķis – izpētīt elektroniskā paraksta lietošanas aspektus "SEB AB" un sniegt priekšlikumus uzņēmumam par programmatūras uzlabošanu.

Darba uzdevumi:

1. Iepazīties ar teorētisko literatūru par elektroniskajiem parakstiem;
2. Iepazīties ar Latvijas normatīvajiem aktiem par elektronisko parakstu lietošanu;
3. Raksturot konkrēto uzņēmumu;
4. Veikt darbinieku aptauju;
5. Veikt SVID analīzi, lai salīdzinātu "SEB AB" izmantotos elektroniskā paraksta veidus;
6. Izdarīt secinājumus un izstrādāt priekšlikumus.

Pētījumā secināts, ka par elektronisko parakstu definējams jebkurš paraksts, kas ievietots elektroniskajā vidē un elektronisko parakstu iespējams iedalīt trīs drošības līmeņos. Veicot darbinieku aptauju darba autore secina, ka darbinieku attieksme pret uzņēmumā pieejamajiem elektroniskā paraksta veidiem ir atkarīga no tā, kādas ir darbinieka zināšanas par konkrēto elektroniskā paraksta veidu. Lai uzlabotu darbinieku attieksmi pret programmas "SebCase" izmantošanu ikdienā, darba autore ir sniegusi uzņēmumam priekšlikumus organizēt papildus kursus par "SebCase" izmantošanu kā arī doti ieteikumi IT nodaļai par atjauninājumiem, kurus nepieciešams implementēt, lai padarītu programmu lietotājdraudzīgāku. Šie uzlabojumi jāievieš līdz 2023. gada 1. ceturkšņa beigām.

Atslēgvārdi: elektroniskais paraksts, e-paraksts, SEB, Adobe, drošība.

Abstract

Actuality of the study – with the help of an e-signature, it is possible to both identify the signatory and authenticate the veracity of the document. You cannot change or delete an E-signature from a document, copy it to another document, or fake it. Since 2016, it has been established in Europe that an electronic signature has the same value and legal value as a physical signature. Company "SEB AB" provides financial services to the company's customers, financial transactions, etc., and since the company's employees make payments on a daily basis, it is necessary to prepare a valid supporting documentation that is indicating the necessity and the correctness of the payment. All documentation

shall be drawn up and stored electronically and their approval shall also take place electronically using electronic signatures.

The work analyses the definition of electronic signature. The possibilities and security of its use. Laws and regulations of the Republic of Latvia for the use of electronic signatures. Regulation of the European Parliament and of the Council for the use of electronic signatures. As well as the opinion of employees of the company against the types of electronic signature available in the company.

The objective of the work is to explore aspects of the use of electronic signature "SEB AB" and to make proposals to the company regarding improvement of software.

Tasks:

1. Explore and investigate theoretical literature on electronic signatures;
2. To become acquainted with the laws and regulations of Latvia regarding the use of electronic signatures;
3. To describe the company in question;
4. Conduct an employee survey;
5. Carry out an SWOT analysis to compare the types of electronic signature used by "SEB AB";
6. Draw conclusions and make proposals.

The study concluded that any signature that is placed in an electronic environment can be defined as electronic signature and that the electronic signature can be divided into three security levels. In carrying out a survey of employees, the author concludes that the attitude of employees, to the types of electronic signature available in the company, depends on the knowledge of the employee regarding the particular type of electronic signature. In order to improve employees' attitudes to the everyday use of "SebCase", the author has presented proposals to the company to organize additional courses on the use of "SebCase", as well as recommendations to the IT department on updates that need to be implemented to make the app more user-friendly. These improvements should be implemented by the end of Q1 2023.

Keywords: electronic signature, e-signature, SEB, Adobe, security.

Ievads

Pētījuma aktualitāte: elektroniskais paraksts (saīsinājumā e-paraksts) Eiropā tiek izmantots jau no 1999. gada. Ar e-paraksta palīdzību ir iespējams gan identificēt parakstītāju, gan autentificēt dokumenta patiesumu. E-parakstu nav iespējams mainīt vai izdzēst no dokumenta, nav iespējams pārkopēt uz citu dokumentu, kā arī to nevar viltot. Kopš 2016. gada Eiropā ir noteikts, ka elektroniskajam parakstam ir tāda pati vērtība un juridiskais spēks kā fiziskajam parakstam. Covid-19 pandēmijas ietekmē uzņēmumi un cilvēki, kuri līdz šim nebija izmantojuši iespēju implementēt e-paraksta izmantošanu savā ikdienā, bija spiesti to darīt un bija pārsteigti par to, cik šī iespēja ir viegla un parocīga. Aktīvāka elektroniskā paraksta izmantošana pavēra plašākas iespējas kompānijām izstrādāt programmatūras, kuras būtu iespējams piedāvāt izmantot plašākai sabiedrībai vai iekšējo dokumentu aprītei uzņēmumā. Elektroniska dokumentu parakstīšana un glabāšana ietaupa gan laiku, gan naudu, kas mūsdienās ir divas lietas, kuras ir visvairāk nepieciešamas gan cilvēkiem, gan uzņēmumiem. Uzņēmums "SEB AB" nodarbojas ar finanšu pakalpojumu sniegšanu uzņēmuma klientiem, finanšu darījumiem utt., un tā kā uzņēmuma darbinieki ikdienā veic maksājumus, tad ir

nepieciešams sagatavot un apstiprināt dokumentus, kuri norāda maksājuma veikšanas nepieciešamību. Visa dokumentācija tiek veidota un saglabāta elektroniski un arī to apstiprināšana notiek elektroniski, izmantojot elektroniskos parakstus. Tieši iepriekšminēto iemeslu dēļ, darba autore ir izvēlējusies pētīt elektroniskā paraksta izmantošanas aspektus šajā uzņēmumā, lai noskaidrotu to izmantošanas atbilstību un uzzinātu darbinieku attieksmi pret uzņēmumā izmantotajiem elektroniskā paraksta veidiem.

Mērķis: izpētīt elektroniskā paraksta lietošanas aspektus "SEB AB" un sniegt priekšlikumus uzņēmumam par programmatūras uzlabošanu.

Pētījuma jautājums: vai šobrīd "SEB AB" izmanto visdrošāko un darbiniekiem ērtāko elektroniskā paraksta veidu?

Pētījuma bāze: uzņēmuma "SEB AB" Valūtas apmaiņas nodrošināšanas nodaļas darbinieki.

Metodes:

1. Zinātniskās un lietišķās literatūras, par elektronisko parakstu, analīze;
2. Uzņēmuma "SEB AB" dokumentu analīze, kas saistīta ar elektronisku dokumentu parakstīšanu;
3. SVID analīze, lai salīdzinātu uzņēmumā izmantotos elektronisko paraksta veidus;
4. Aptauja, lai uzzināt darbinieku viedokli par to, kurš no elektroniskā paraksta veidiem tiem šķiet ērtāks.

Uzdevumi:

1. Iepazīties ar teorētisko literatūru par elektroniskajiem parakstiem;
2. Iepazīties ar Latvijas normatīvajiem aktiem par elektronisko parakstu lietošanu;
3. Raksturot konkrēto uzņēmumu;
4. Veikt darbinieku aptauju;
5. Veikt SVID analīzi, lai salīdzinātu "SEB AB" izmantotos elektroniskā paraksta veidus;
6. Izdarīt secinājumus un izstrādāt priekšlikumus.

Galvenie izmantotie teorētiskās literatūras avoti: kā galvenos teorētiskās literatūras avotus darba autore izvēlējās Eiropas Parlamenta un Padomes regulu par elektroniskās identifikācijas un uzticamības pakalpojumiem elektroniskajiem darījumiem iekšējā tirgū, Latvijas Republikas normatīvos aktus, kā arī pētījumus, kuri atrodami Google Scholar un ESBCO datubāzēs.

Elektroniskā paraksta jēdziens, izmantošanas iespējas un drošība

Apskatot dažādas publikācijas, darba autore secina, ka elektronisko parakstu ir iespējams definēt vairākos veidos.

Apvienoto Nāciju Organizācijas Starptautisko tiesību komisija ar termiņiem "elektroniskais paraksts" un "elektroniskā autentifikācija" apzīmē pašreiz pieejamos vai drīzumā pieejamos veidus, kā integrēt tradicionālās cilvēka autentifikācijas metodes, kā, piemēram, fiziskais paraksts, digitālajā vidē (UN Commission on International Trade Law, 2009).

Citos zinātniskajos rakstos ir definēts, ka elektroniskais paraksts ir elektronisks apzīmējums tam, ka cilvēks piekrīt informācijai, kas norādīta parakstītājā dokumentā (DONCHEVSKA, 2020).

Vēl ir atrodama definīcija, kura apraksta elektronisko parakstu kā datus, kas pievienoti vai ievietoti, vai kā citādi saistīti ar citiem datiem (dokumentiem) un šo pievienoto datu mērķis ir kalpot kā lietotāja apliecinājums tam, ka tas ir iepazinies ar dokumentā esošo informāciju (Eiselen, 2014).

Eiropas Savienības regula 910/2014, saukta arī par eIDAS regulu (elektroniskās identifikācijas un autorizācijas servisi), elektronisko parakstu iedala trīs līmeņos:

1. Vienkāršais elektroniskais paraksts (Simple electronic signature (turpmāk tekstā – SES));

Par vienkāršu elektronisko parakstu var saukt arī parakstu, kas izmantots parakstot un nosūtot e-pasta vēstules.

2. Advancēts elektroniskais paraksts (Advanced electronic signature (turpmāk tekstā – AdES));

Advancēts elektroniskais paraksts ir elektroniskais paraksts, kas papildus ir:

- tieši saistīts ar parakstītāju un spējīgs identificēt parakstītāju;
- izveidots tā, lai parakstītājs varētu saglabāt par to kontroli;
- ir savienots ar dokumentu tā, lai būtu konstatējamas jebkādas turpmākās dokumenta izmaiņas.

Visbiežāk izmantotā tehnoloģija, kas spēj nodrošināt šīs funkcijas, ir publiskās atslēgas infrastruktūras (turpmāk tekstā – PKI) izmantošana, kas ietver sertifikātu un kriptogrāfisko atslēgu izmantošanu.

3. Kvalificēts elektroniskais paraksts (Qualified electronic signature (turpmāk tekstā – QES));

Kvalificēts elektroniskais paraksts ir uzlabots elektroniskais paraksts, kas papildus ir:

- izveidots ar kvalificētu elektroniskā paraksta veidošanas ierīci;
- ir balstīts uz kvalificētu elektronisko parakstu sertifikātu.

Attālinātas paraksta ierīces var būt dažādas, piemēram, eID kartes, SIM kartes, USB zibatmiņas u.c., taču visu ierīču mērķis ir aizsargāt lietotāja elektronisko parakstu. "Attālinātās elektroniskā paraksta izveides ierīces" var izmantot arī tad, ja ierīce nav parakstītāja fiziskajā valdījumā, bet to pārvalda pakalpojumu sniedzējs. Šie attālinātie kvalificētā paraksta risinājumi piedāvā uzlabotu lietotāja pieredzi, vienlaikus saglabājot juridisko noteiktību, ko piedāvā kvalificēti elektroniskie paraksti.

Lai gan dažādos kontekstos var būt piemēroti dažādi elektronisko parakstu līmeņi, visā ES ir skaidri atzīts, ka tikai kvalificētiem elektroniskajiem parakstiem ir līdzvērtīgs juridisks spēks ar roku rakstītiem parakstiem (European Commission, 2014).

Populārākie kvalificētā elektroniskā paraksta ģenerēšanas veidi ir:

1. Paraksts, kas ģenerēts, balstoties uz īpašnieka zināšanām – parole, PIN kodi u.c.;
2. Paraksts, kas ģenerēts, balstoties uz īpašnieka fiziskajiem marķieriem – biometriskā identifikācija (pirkstu nospiedums, sejas identifikācija u.c.);
3. Paraksts, kas ģenerēts, balstoties uz īpašniekam piederošajiem priekšmetiem – kodu kalkulators, ID karte u.c. (UN Commission on International Trade Law, 2009);
4. Paraksts, kuru cilvēks pats izveidojis izmantojot elektronisko pildspalvu vai skārienjūtīgo ekrānu;

Lai nodrošinātu šī paraksta veida autentiskumu, ar speciālas programmatūras palīdzību ir iespējams analizēt un saglabāt izveidotā paraksta dinamiskās īpašības tādējādi samazinot paraksta viltošanas iespēju (Feng, Ji, & Zhang, 2022).

5. Digitālais paraksts – paraksts, kas ir izveidots izmantojot atslēgu (liels skaitlis), kuru zina parakstītājs un paraksta algoritms (matemātiska formula), kas ir visiem zināma. Digitālais paraksts ir unikāls katrai ziņai un atslēgas kombinācijai. Šo veidu var izmantot, lai autorizētu parakstītāja identitāti un nodrošinātu dokumentu kvalitāti un patiesumu (pierādījums tam, ka dokumentā nekas nav ticis mainīts kopš tas ir parakstīts) (Nunno & Bertot, 2000).

Advancēts elektroniskais paraksts (AdES), atšķirībā no SES, garantē parakstīta dokumenta autentiskumu un integritāti. AdES nodrošina stingrāku pieeju elektroniskajiem parakstiem, iekļaujot papildu galvenos drošības protokolus. Saskaņā ar eIDAS noteiktajiem pasākumiem AdES ir jābūt unikāli saistītam ar personu un jāspēj identificēt parakstītāju. Turklāt izmantotais dokuments ir jāsaista ar paraksta datiem, lai nodrošinātu, ka visas izmaiņas ir nosakāmas. Šīs prasības visbiežāk tiek izpildītas, izmantojot publiskās atslēgas infrastruktūras (PKI) tehnoloģiju. Elektroniskie paraksti, kas izmanto PKI tehnoloģiju, atbilst AdES standartam, kā definējis eIDAS. Dokumenti, kuriem var būt nepieciešama AdES, ietver darba līgumus, bankas dokumentus un vienreizējās paroles, kas nosūtītas īsziņā vai e-pastā, lai pārbaudītu pieteikšanos. Vēl vairāk uzlabots — kvalificēts elektroniskais paraksts (QES) nodrošina visaugstāko elektronisko parakstu drošības līmeni. Tas ir balstīts uz tiem pašiem drošības protokoliem kā AdES. Tomēr galvenā atšķirība starp uzlabotajiem un kvalificētajiem parakstiem ir tā, ka QES ir nepieciešama kvalificēta paraksta izveides ierīce, kas ģenerē parakstus ar kvalificētu sertifikātu. 1.tabulā ir attēlotas AdES un QES atšķirības un to pielietojums.

1. tabula

AdES un QES atšķirības un pielietojumi (eID, 2022)

	Advancēts elektroniskais paraksts (AdES)	Kvalificēts elektroniskais paraksts (QES)
Drošība	Mērens risks ar liela apjoma dokumentu prasībām	Visaugstākais drošības līmenis stabiliem finanšu darījumiem visā Eiropā
Lietotāja identitātes pārbaude	Klātienē “aci pret aci” vai līdzvērtīga pārbaude	Klātienē “aci pret aci” vai caur video zvanu
Lietotāja identifikācija	Identifikācijas datiem jābūt unikāli saistītiem ar parakstītāju un jāspēj to identificēt	Identifikācijas datiem jābūt unikāli saistītiem ar parakstītāju un nepārprotami jāspēj to identificēt
Marķējums uz dokumenta	—	Parakstīts ar kvalificētu elektronisko parakstu
Pakalpojumu var nodrošināt	Uzticami pakalpojumu sniedzēji	Pakalpojumu sniedzēji, kuri ir piešķirta ES uzticamības zīme un kuri atrodami ES dalībvalsts nacionālajos “uzticamajos sarakstos”
Strīda gadījumā	Apstrīdētājam ir jāpierāda paraksta derīgums	Apstrīdētājam ir jāpierāda paraksta derīgums/nederīgums
Vai ir pielīdzināms fiziskajam parakstam?	Nē	Jā
Pielietojums	• Darba līgumi • Īres līgumi • Pirkšanas/pārdošanas līgumi	• Bankas konta atvēršana • Patēriņa kredīta līgumi • Hipotēkas līgumi • Valsts pārvaldes pakalpojumi

Uzņēmumiem, izvēloties piemērotu e-paraksta metodi, jāņem vērā savas biznesa vajadzības. Galvenā atšķirība starp trim e-paraksta formātiem ir saistīta ar nodrošinātās drošības līmeni. SES ir paredzēts zema riska scenārijiem, AES mērenam riskam ar liela apjoma prasībām, savukārt QES ir stabils paraksta formāts, kas piemērots lieliem finanšu darījumiem, kuriem nepieciešams augsts drošības līmenis (eID, 2022).

Elektroniskā paraksta normatīvais regulējums Latvijā

Galvenais likums, kurš nosaka elektronisku dokumentu parakstīšanu, glabāšanu un apstrādi Latvijā ir Elektronisko dokumentu likums. Šis likums tika pieņemts 2002. gada 30. oktobrī un stājās spēkā 2003. gada 1. janvārī. Balstoties uz Elektroniskā dokumentu likuma 2. panta 1. punktu, likums nosaka elektroniska dokumenta un elektroniskā paraksta tiesisko statusu un attiecas uz sertifikācijas pakalpojumu sniegšanu atbilstoši Regulā Nr. 910/2014/ES noteiktajām prasībām (Saeima, 2002). Regula Nr. 910/2014/ES, kā minēts iepriekš tekstā, tiek saukta arī par eIDAS regulu. Šajā likumā ir precizēts, kas tiek uzskatīts par drošu elektronisko parakstu, kas tiek uzskatīts par elektronisko parakstu.

Drošs elektroniskais paraksts: "kvalificēts elektroniskais paraksts" ir uzlabots elektroniskais paraksts, kas radīts ar kvalificētu elektroniskā paraksta radīšanas ierīci, pamatojoties uz kvalificētu elektroniskā paraksta sertifikātu (Eiropas Parlaments, Eiropas Savienības Padome, 2014).

Elektroniskais paraksts: "elektroniskais paraksts" ir elektroniski dati, kas pievienoti citiem elektroniskajiem datiem vai loģiski saistīti ar tiem un ko parakstītājs izmanto, lai parakstītos (Eiropas Parlaments, Eiropas Savienības Padome, 2014).

Latvijā šobrīd vispopulārākie elektroniskie dokumentu parakstīšanas veidi ir dokumenta parakstīšana izmantojot eparaksts.lv platformu vai SmartID.

Kopš 2018. gada novembra, Smart-ID ir atzīts par kvalificētu elektroniskā paraksta izveides ierīci (QSCD). Tas nozīmē, ka ar Smart-ID veiktajiem parakstiem ir tāds pats juridisks spēks, kā pašrocīgi veiktiem parakstiem (QES līmenis), un tie tiek atzīti visā Eiropas Savienībā. Kā zināms, tad SmartID, kā identifikācijas rīku, šobrīd izmanto gandrīz visas Latvijā esošās bankas. Šai aplikācijai ir divi darbības veidi:

- Smart-ID Basic – ir pieejams Latvijā un Lietuvā, un var tikt izmantots internetbankas operāciju veikšanai. Šis ir līmenis, kuru lietotājs var iestatīt pats, bez došanās uz banku. Taču ar šo SmartID Basic līmeni nebūs iespējams elektroniski parakstīt dokumentus, jo lietotāja verifikācija nav notikusi klātienē vai caur video zvanu, tātad šis līmenis var tik kvalificēts kā AdES, jo veicot maksājumus no bankas konta, ir jāievada savs PIN un, kad PIN tiek ievadīts, tad šī transakcija tiek elektroniski parakstīta no lietotāja puses.
- Smart-ID – reģistrējiet kontu, izmantojot savu eID karti vai apmeklējot bankas filiāli. To iespējams izmantot visos e-pakalpojumos, kuros ir integrēts Smart-ID risinājums. Šis ir Smart-ID veids, kurš nodrošina iespēju parakstīt dokumentus ar QES tādās lietotnēs kā Dokobit, eDoks, internetbankā veiktās darbības u.c. (Smart-ID, 2022).

eParaksts ir pašrocīgs paraksts elektroniskiem dokumentiem, kā arī rīks, kas ļauj apliecināt savu identitāti digitālajā vidē. Ar eParakstu parakstītam dokumentam ir tāds pats juridisks spēks kā ar roku parakstītam papīra formāta dokumentam. Ar eParakstu rīkiem parakstīts dokuments ir saistošs ne tikai tā lietotājam, bet jebkurai trešajai pusei, kā arī nodrošina tā lietotāja identitātes apliecināšanu digitālajā vidē tā, kā to klātienē nodrošina personu apliecinošs dokuments.

Šobrīd eParakstu uztur un nodrošina VAS "Latvijas Valsts radio un televīzijas centrs" un ir vienīgais uzticamības pakalpojumu sniedzējs Latvijā. Iedzīvotājiem ir pieejami vairāki eParaksts rīki un personas, atbilstoši saviem ikdienas paradumiem un nepieciešamībai, var izvēlēties sev ērtāko:

- eParaksts eID kartē – izsniedz Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde (PMLP). Lai to saņemtu, ir personīgi jāiesniedz iesniegums par eID kartes saņemšanu.
- Mobilā lietotne eParaksts mobile – nepieciešams pieteikties pakalpojumam mobile.eparaksts.lv un parakstīt pieteikumu-līgumu. Līguma piegāde ar kurjeru ir bez maksas. Ja jau izmanto eParakstu eID kartē, eParaksts mobile līgumu var parakstīt elektroniski.
- eParaksts karte – pieejama tikai juridiskām personām. Lai saņemtu eParaksts karti, nepieciešams pieteikties portālā eparaksts.lv un parakstīt līgumu. Līgumu var parakstīt klātienē vai ar kurjera starpniecību (VAS "Latvijas Valsts radio un televīzijas centrs", 2017).

Darba autore detalizēti iepazīnās ar informāciju un pieejamajiem pakalpojumiem, ko piedāvā gan Smart-ID, gan eparaksts.lv un secināja, ka eparaksts.lv nav atjaunojuši informāciju savā mājaslapā un ir viens no visneērtākajiem elektroniskā paraksta ģenerēšanas veidiem, kas pieejami Latvijas iedzīvotājiem. Lai uzsāktu lietot eparaksts.lv pakalpojumu ir nepieciešams par to maksāt un līgums ir jāparaksta fiziski. Mājaslapā eparaksts.lv ir minēts, ka "eParaksts ir vienīgais valstī kvalificēta paaugstinātas drošības elektroniskās identifikācijas pakalpojums" (VAS "Latvijas Valsts radio un televīzijas centrs", 2017), kas, autore viedoklī, vairs nav aktuāla informācija, jo kopš 2018. gada arī Smart-ID identifikācija ir atzīta Eiropas Savienībā. Kā pakalpojumam, kas definē sevi kā vienīgo Valstī atzīto elektroniskā paraksta pakalpojuma sniedzēju, uzņēmumam darba autore iesaka aktualizēt informāciju, kas pieejama mājaslapā un modernizēt veidu kā lietotājam ērti iegūt šo pakalpojumu.

Tāpat darba autore secina, ka izmantot Smart-ID Basic versiju lietotājam ir ļoti neizdevīgi un pat bīstami. It īpaši, ja kādreiz būtu nepieciešams juridiski apstrīdēt maksājumu, kas veikts no lietotāja konta un parakstīts ar Smart-ID Basic. Tā kā Smart-ID Basic ir balstīts uz Advancēta elektroniskā paraksta principu, tad strīda gadījumā, lietotājam būtu jāpierāda kādēļ šis paraksts ir/nav derīgs. Tāpat teorētiski, ja kāds ir uzlauzis lietotāja internetbanku un Smart-ID kontu un veicis maksājumu, un

lietotājam ir Smart-ID basic konts, tad bankai ir visas tiesības atteikties palīdzēt lietotājam, jo tas nav veicis pilnu savas identitātes autentifikāciju.

Organizācijas "SEB AB" apraksts

SEB (pilnajā nosaukumā – Skandinaviska Enskilda Banken) grupa ir vadošā finanšu pakalpojumu sniedzēja Ziemeļeiropā. Tās saknes sniedzas 1856. gadā. Grupa tic, ka uzņēmējdarbības gars un inovatīvi risinājumi ir atslēga uz labāku pasauli. Organizācija atbalsta mērķtiecīgu rīcību gan labos, gan mazāk veiksmīgos laikos.

Zviedrijā un Baltijas valstīs uzņēmums piedāvā finanšu konsultācijas un plašu finanšu pakalpojumu klāstu. Dānijā, Somijā, Norvēģijā un Vācijā uzņēmuma darbība ir koncentrēta uz pilna servisa piedāvājumu korporatīvajiem klientiem un institūcijām.

SEB grupa īsteno ne tikai daudzveidīgus bankas un finanšu pakalpojumus, bet arī dažādas investīciju un finansēšanas iespējas. Latvijā SEB Grupa ir izveidojusi piecus dažādus uzņēmumus. Katram uzņēmumam ir savs darbības mērķis. "SEB AB" ir Rīgā izveidots SEB grupas pakalpojumu centrs, kurš SEB grupas klientiem un nodaļām sniedz pasaules līmeņa servisu, tādējādi palīdzot SEB kļūt par efektivitātes un inovāciju līderi.

Organizācijā "SEB AB" elektronisko dokumentu glabāšanu un parakstīšanu regulē uzņēmumā izveidotās darba instrukcijas, kā arī ARIS (Architecture of Integrated Information Systems) karte par datu uzglabāšanu un apstrādi. ARIS kartes galvenais mērķis ir sniegt pārskatu par attiecīgajiem biznesa procesiem, lai organizācijas un personas, kas piedalās procesā, varētu izprast savu konkrēto lomu kopējā struktūrā (Software AG, 2022).

Uzņēmumā "SEB AB" izmantoto elektronisko parakstu raksturojums

Viens no digitālā paraksta veidiem, kas tiek izmantots "SEB AB" iekšējo dokumentu parakstīšanai un apstiprināšanai ir paraksts, kuru piedāvā Adobe Systems.

Lai parakstītu dokumentu ar parakstu, kas balstīts uz sertifikāta izveidi, nepieciešams izveidot digitālo ID. Digitālo ID ir iespējams izveidot manuāli programmā Adobe Acrobat, taču tam ir nepieciešama attiecīga licence. Jāpiebilst, ka, veidojot šo parakstu, ir iespējams izveidot arī paroli, kas nozīmē, ka parakstu nebūs iespējams izveidot, pirms nav ievadīta parole.

Otrs digitālais dokumentu parakstīšanas un glabāšanas veids ir uzņēmuma pašizveidota programmatūra "SebCase". Tā kā uzņēmums nodarbojas ar finanšu pārskaitījumiem, tad katra maksājuma izpildei ir nepieciešams veikt "četrus acu" pārbaudi. Tas nozīmē, ka viens darbinieks sagatavo visu dokumentāciju, uz kuras pamata tiek veikts maksājums, bet otrs darbinieks, balstoties

uz šo informāciju, apstiprina maksājumu. Pievienotajai informācijai ir jābūt pietiekami saprotamai un pamatotai, lai būtu skaidrs, kāpēc maksājums tiek veikts, uz kurieni tiek veikts un kurš no Finanšu nodaļas ir autorizējis šī maksājuma izpildi. Organizācijas darba instrukcijās, kas izveidotas, lai darbinieki varētu sekmīgi ar šo programmu strādāt, programmas darbība ir sekojoša:

1. Darbinieki augšupielādē programmas pirmajā daļā visu dokumentāciju, kas nepieciešama, lai otrs darbinieks varētu sekmīgi apstiprināt nepieciešamo darbību;
2. Programmas otrajā daļā otrs darbinieks apskata šo informāciju un autorizē maksājumu, ja dokumentācija ir pietiekami pamatojoša un saprotama;
3. Dokuments tiek saglabāts mākoņglabātuvē, kur pēc tam ir iespējams šo dokumentu atrast, ja nepieciešams.

Programma fiksē visas darbības, kas ir veiktas, lai, nepieciešamības gadījumā, varētu pārbaudīt kurš no darbiniekiem ir veicis kādas izmaiņas, kurš lietu ir izveidojis, kurš lietu ir apstiprinājis utt. Ja lieta ir izveidota, tad pēc autorizācijas nav iespējams izdzēst vai mainīt pievienoto dokumentāciju. Galvenais noteikums ir, ka darbinieks šo programmu ir atvēris.

Tā kā šī ir uzņēmuma paša veidota programmatūra, tad sīkāku informāciju par programmas veidošanu uzņēmums nevēlējās sniegt. Sīkāk izpētot programmatūras darbību, darba autore secina, ka šī programma ir balstīta uz Advancēta elektroniskā paraksta modeli.

Uzņēmumā "SEB AB" digitāla iekšējo dokumentu parakstīšana un glabāšana tika implementēta jau vismaz 5 gadus atpakaļ un tā ir balstīta uz AdES pamata, kas, apskatot augstāk minēto teorētisko informāciju, arī ir izmantojama bankas dokumentu parakstīšanai.

Trešais elektroniskā paraksta veids, kurš tiek izmantots uzņēmumā, ir balstīts uz QES pamata, kurš tiek izmantots, lai radītu vai apstiprinātu manuāli veidotos maksājumus. Katra darbinieka darbība uzņēmumā "SEB AB" tiek reglamentēta sistēmā, jo katram darbiniekam ir piesaistīts savs ID kods. Ja ir nepieciešams izlaist kādu maksājumu, tad darbiniekam, lai piekļūtu attiecīgajai maksājumu sistēmai, ir nepieciešams ievadīt savu ID, paroli un kodu no kodu kalkulatora (katrai sistēmai ir atsevišķs kodu kalkulators). Kad maksājums tiek veikts vai apstiprināts, tad attiecīgā darbinieka ID tiek piesaistīts dokumentam. Darba autore secina, ka šādas rīcības atbilst QES principam. Tātad, lai būtu iespējams izveidot vai apstiprināt maksājumus, uzņēmums izmanto QES, kas ir visdrošākais elektroniskā paraksta veids.

Ceturtais elektroniskā paraksta veids, protams, ir SES, kuru izmanto jebkurš cilvēks rakstot e-pastus.

Pētījuma metodoloģija un rezultātu analīze

Pētījumam tika izvēlēti Valūtas apmaiņas nodrošināšanas nodaļas darbinieki. Kopumā šajā nodaļā tiek nodarbināti 25 darbinieki. Šī nodaļa tika izvēlēta, jo darbiniekiem ikdienas rutīnā ietilpst manuālu maksājumu veikšana, sistēmas datu saskaņošana un atbalsta sniegšana klientiem. Katra manuālā darbība vai nesakritība sistēmās ir jādokumentē, jāizpēta problēmas cēlonis un jāsniedz apraksts šim problēmas cēlonim. Pēc tam dokuments ir elektroniski jāparaksta un jāsaglabā. Aptaujas mērķis bija noskaidrot darbinieku apmierinātību ar šobrīd uzņēmumā izmantoto elektronisko dokumentu parakstīšanas un saglabāšanas programmu attiecībā pret iepriekš izmantoto Adobe sistēmu, kā arī uzzināt, kura no abām programmām, pēc darbinieku domām, bija lietotājdraudzīgāka. Aptauja tika veidota un aizpildīta programma Microsoft Forms, kuru piedāvā Microsoft 365 platforma. Šī programma ļauj izveidot aptaujas, iekļaujot tajā dažāda tipa jautājumus – gan atvērtos, gan slēgtos, kā arī ir iespējams sadalīt jautājumus atbilstoši atbildei, kas sniegta uz iepriekšējo jautājumu, tādējādi novēršot to, ka darbinieki nekorekti atbild uz jautājumu un patērē laiku, atbildot uz jautājumiem, kas tiem nav aktuāli. Pēc visu atbilžu saņemšanas, ir iespējams ērti apskatīt visu atbilžu rezultātus – uz atvērtajiem jautājumiem tiek izceltas visbiežāk lietotās frāzes, bet uz slēgtajiem jautājumiem, aplikācija ir norādījusi atbilžu skaitu un blakus pievienojusi sektoru diagrammu, lai būtu iespējams ērti pārskatīt datus. Aptauja tika veidota angļu valodā un tā saturēja 10 jautājumus, šī darba 1. pielikumā ir pievienota aptaujas kopija latviešu valodā. Kad aptauja tika izsūtīta nodaļas darbiniekiem, tie tika informēti par to kādam mērķim šī aptauja tiek veikta un kāds ir aptuvenais aptaujas aizpildīšanas laiks. Aptauju aizpildīja 15 nodaļas darbinieki, kas ir vairāk nekā puse no visiem nodaļas darbiniekiem. Diemžēl, dažādu iemeslu dēļ, visi nodaļas darbinieki nebija spējīgi aizpildīt aptauju. Aptaujas respondenti tika iedalīti divās grupās – respondenti, kuri uzņēmumā strādā mazāk nekā 6 mēnešus un respondenti, kuri uzņēmumā strādā vairāk nekā 6 mēnešus. Šāds iedalījums noteikts, lai izdalītu darbiniekus, kuri ir parakstījuši un saglabājuši dokumentus izmantojot gan Adobe parakstu, gan "SebCase". "SebCase" uzņēmumā tika ieviests pirms 6 mēnešiem un, ja darbinieks nav strādājis uzņēmumā ilgāk par 6 mēnešiem, tad darbiniekam nav informācijas un pieredzes, strādājot ar dokumentu parakstīšanu un saglabāšanu izmantojot Adobe elektronisko parakstu. Pēc darba autores domām, aptaujas mērķis tika sasniegts, jo atbildes iesniedza 60% nodaļas darbinieku, no kuriem 93% bankā strādā vairāk nekā 6 mēnešus.

Aptaujāto respondentu iedalījums pēc darba stāža ir sekojošs: 7% jeb 1 darbinieks, kurš aizpildīja aptauju, strādā uzņēmumā mazāk nekā 6 mēnešus un 93% jeb 14 darbinieki, kuri bankā strādā vairāk nekā 6 mēnešus t.i. ir strādājuši ar abām dokumentu parakstīšanas un saglabāšanas programmām.

Atkarībā no atbildes uz pirmo jautājumu par darba stāžu, aptaujas jautājumi tika sadalīti divās daļās. Zemāk darba autore ir sadalījusi aptauju divās daļās, lai analizētu atbildes uz jautājumiem, kuri respondentiem bija atšķirīgi, balstoties uz viņu darba stāžu.

1.daļa – Darba stāžs ir mazāks nekā 6 mēneši.

Darbiniekam, kura darba stāžs ir mazāks nekā 6 mēneši, tālāk tika jautāts vai viņam patīk strādāt ar programmu "SebCase". Respondents uz šo jautājumu atbildēja noraidošī, t.i., Nē. Nākošais jautājums, kurš tika uzdots darbiniekam bija tāds pats kā darbiniekiem ar darba stāžu vairāk nekā 6 mēneši, tādēļ turpmākās atbildes tiks analizētas abām grupām kopā.

2.daļa – Darba stāžs ir lielāks nekā 6 mēneši.

Darbiniekiem, kuri bankā ir strādājuši vairāk nekā 6 mēnešus tika uzdots jautājums par to, kurš no abiem dokumentu parakstīšanas un uzglabāšanas veidiem tiem šķita ērtāks. Respondentu atbildes bija sekojošas: 79% jeb 11 darbinieki norādīja, ka viņiem ērtāka šķiet "SebCase" izmantošana, bet 21% jeb 3 darbinieki norādīja, ka viņiem ērtāka šķita dokumentu parakstīšana ar Adobe digitālo parakstu.

Darbiniekiem, kuri norādīja, ka labprātāk izmantotu Adobe parakstu tika uzdots atvērtais jautājums, kurā bija lūgums norādīt Adobe paraksta izmantošanas lielākos plusus. Atbildes bija sekojošas:

- Dokumentu ir viegli parakstīt un ir redzama otra cilvēka, kurš šo darbību apstiprināja, paraksts un identitāte;
- Vieglāk;
- Ātrāk. Iespējams pārbaudīt laiku, kad dokuments parakstīts.

Darbiniekiem, kuri norādīja, ka labprātāk izmanto "SebCase" kā dokumentu glabāšanas un parakstīšanas programmatūru tika uzdots atvērtais jautājums, kurā tika lūgts norādīt, kas tieši viņiem visvairāk patīk šajā programmā. Apkopojot visas atbildes, kā galvenie "SebCase" plusi tikai norādīti:

- Grūtāk aizmirst parakstīt (apstiprināt) dokumentus, jo ir viegli pamanīt, ka lieta (dokumentu kopums) nav pabeigta (apstiprināta un parakstīta);
- Nav nepieciešams kombinēt visus dokumentus vienā. Katru dokumentu var pievienot atsevišķi un iesniegt vienu lietu uz apstiprināšanu, kur visiem ir redzams, ka šo lietu nepieciešams apstiprināt;
- Vieglāk redzēt, kurš lietotājs ir ar šo lietu strādājis;
- Nav nepieciešams manuāli parakstīt dokumentu (lietu);
- Laikietilpīgāks.

Nākošais jautājums, kas tika uzdots visiem darbiniekiem, kuri bankā strādā vairāk nekā 6 mēnešus bija atvērtais jautājums, kurā tika lūgts norādīt lielākos mīnusos, izmantojot Adobe elektronisko

parakstu. Lielākā daļa darbinieku atbildēja līdzīgi, tikai viens no 14 respondentiem pieminēja, ka nav novērojis nekādus mīnus procedūrā, kad dokumenti tika parakstīti ar Adobe. Galvenie mīnusi, kas tika norādīti no atlikušajiem 13 respondentiem:

- Visi nepieciešamie dokumenti bija vispirms jā saglabā datorā, lai pēc tam tos visus varētu sakombinēt vienā dokumentā, kuru pēc tam attiecīgi pašam manuāli jāparaksta;
- Dokumenti bija jāglabā Digitālajā arhīvā, kas atradās uz cietā diska;
- Nākošajā dienā bija manuāli jāpārbauda vai uz dokumenta ir divu cilvēku paraksti;
- Uzņēmumam jāiegādājas pilnā Adobe licence;
- Parakstu ir iespējams viltot.

Uz nākošo jautājumu bija jāatbild visiem aptaujas dalībniekiem, neatkarīgi no darba stāža. Šis bija slēgtais jautājums, kura mērķis bija noskaidrot vai "SebCase" lietotājs ir pamanījis kādas problēmas "SebCase" programmā.

40% respondentu, kuri atbildēja, ka ir novērojuši problēmas, izmantojot "SebCase", tika lūgts norādīt šīs problēmas. Problēmas ir sekojošas:

- "Dienas beigas" vajadzētu pārcelt uz vēlāku laiku, jo šobrīd "dienas beigas" ir tad, kad darbinieki vēl lieto šo programmu. Šis faktors palielina risku aizmirst parakstīt un saglabāt dokumentu.
- Nepieciešamas papildus darbības un pārāk daudz laika, ja nepieciešams iegūt nodaļas vadītāja apstiprinājumu darbības veikšanai.
- Programma ir lēna un neloģiska.
- Nav iespējams mainīt lietas (dokumenta) statusu, ja ir nekorekti pievienoti dokumenti. Lieta ir jāizdzēš un jāsāk veidot no sākuma.
- Nav iespējams pievienot vairākus failus vienlaikus. Katrs jāpievieno atsevišķi.
- Nav skaidrības kā ar programmu darboties.

Viens no pēdējiem jautājumiem, kas tika uzdots darbiniekiem, bija jautājums vai tiem ir kāds ieteikums, lai uzlabotu "SebCase" darbību. Liela daļa respondentu atbildēja, ka ieteikumu nav, taču 4 respondenti uz šo jautājumu atbildēja apstiprinoši, tāpēc tālāk viņiem tika uzdots atvērtais jautājums, kurā tika lūgts norādīt kādi būtu šie ieteikumi. Ieteikumi ir sekojoši:

- Pārcelt "dienas beigas" uz vēlāku laiku, lai izvairītos no tā, ka darbinieki aizmirst parakstīt lietu (dokumentu).
- Padarīt ērtāku pievienoto dokumentu pārskatīšanu. Šobrīd faili ir jālejupielādē datorā, bet būtu daudz ērtāk, ja tos varētu apskatīt bez lejupielādēšanas.
- Atļaut pievienot vairākus failus vienlaicīgi.

- Padarīt vieglāku izmaiņu veikšanu izveidotajos lietu šablonos.
- Uzlabot lietas apstiprināšanas kārtību un programmatūras loģiku.
- Padarīt iespējamu apskatīt dokumentus, kas pievienoti programmatūras pirmajā daļā.
- Publiskot programmas loģiku par to kā programma darbojas gan pirmajā programmas daļā, gan otrajā.

SVID analīze

Lai pārskatāmāk un detalizētāk varētu salīdzināt gan Adobe elektroniskā paraksta, gan "SebCase" sistēmas ģenerētā paraksta pozitīvos un negatīvos aspektus, kā arī potenciālās iespējas un draudus darba autore veica SVID analīzi, kura ir apskatāma nākošajās lapaspusē (skatīt 2. tabulu).

2. tabula

SVID analīze

STIPRĀS PUSES		VĀJĀS PUSES	
Adobe	"SebCase"	Adobe	"SebCase"
1. Ātri nosakāma parakstītāja identitāte; 2. Ātrāka dokumentu parakstīšana; 3. Tiek izveidots kvalificēts elektroniskais paraksts; 4. Ērti apskatīt parakstītos un parakstu gaidošos dokumentus	1. Dokumenti pēc to parakstīšanas uzreiz tiek saglabāti mākonī; 2. Nav manuāli jāizveido elektroniskais paraksts, jo šo parakstu ģenerē un fiksē sistēma; 3. Iespējams pievienot dažāda formāta dokumentus	1. Parakstītie dokumenti jā saglabā manuāli; 2. Iespējams parakstīt tikai PDF formātā saglabātos dokumentus; 3. Manuāli jāizveido un dokumentā jāievieto paraksts	1. Sistēmas ģenerētā paraksta drošība ir pielīdzināma Advancēta elektroniskā paraksta veidam; 2. "Dienas beigas" sistēmai ir noteiktas darba laikā; 3. Parakstāmie dokumenti nav ērti apskatāmi
IESPĒJAS		DRAUDI	
Adobe	"SebCase"	Adobe	"SebCase"
1. Iespējas iegādāties papildus licenci, lai iegūtu iespēju izsekot dokumenta parakstīšanas statusu, tādējādi mazinot iespēju, ka dokuments netiek parakstīts;	1. Ir iespējams programmu pilnveidot, lai izveidotā elektroniskā paraksta drošība būtu pielīdzināma kvalificēta elektroniskā paraksta standartiem;	1. Elektroniskā paraksta sertifikātu darbinieki izveido manuāli, kas nozīmē, ka jebkurš darbinieks var izveidot elektroniskā paraksta sertifikātu ar cita	1. Pievienotie dokumenti netiek pievienoti sistēmā, jo sistēmai rodas darbības traucējumi darba laikā; 2. Pievienotie dokumenti netiek parakstīti, jo ir

2. Iespējams izveidot elektronisko parakstu, kas piesaistīts ierīcei, tādā veidā samazinot iespēju, ka darbinieka paraksts tiek viltots	2. Iespējams uzlabot programmas darbību, balstoties uz darbinieku ieteikumiem	darbinieka personas datiem; 2. Viegli aizmirst parakstīt dokumentu	iestājušās "dienas beigas" un darbinieku darba laiks ir beidzies vai darbinieks aizmirst ielogoties programmā pēc "dienas beigām"
---	---	---	---

Secinājumi

1. Izanalizējot teorētisko literatūru un avotus par e-paraksta uzbūvi un lietošanu, darba autore secina, ka šobrīd uzņēmumā izmantotie e-paraksta veidi atbilst eIDAS regulas prasībām un to drošība atbilst to pielietojumam.
2. 21% no uzņēmuma "SEB AB" darbiniekiem uzskata, ka dokumentu parakstīšana ar Adobe un šo dokumentu glabāšana Digitālajā arhīvā, ir lietotājiem ērtāks veids, jo dokumentu parakstīšana bija vieglāka, ātrāka un bija iespējams ātri noteikt otra dokumenta parakstītāja identitāti, kā arī paraksta uzlikšanas laiku.
3. 79% no uzņēmuma "SEB AB" darbiniekiem uzskata, ka dokumentu parakstīšana un glabāšana, izmantojot programmu "SebCase", ir darbiniekiem ērts risinājums, jo nav nepieciešams dokumentus lejupielādēt datorā un tiek samazināts risks, ka darbinieks aizmirst parakstīt (apstiprināt) izveidoto lietu (dokumentu).
4. Par elektronisko parakstu definējams jebkurš paraksts, kas ievietots elektroniskajā vidē sākot ar piekrišanu lietošanas noteikumiem, reģistrējoties kādā interneta vietnē, un beidzot ar parakstīšanos nosūtīta e-pasta beigās. Elektroniska dokumentu parakstīšana un glabāšana rada finansiālus ietaupījumus uzņēmumiem, laika ietaupījumu cilvēkiem un samazina apkārtējās vides piesārņojumu.
5. Elektroniskā paraksta drošību iespējams iedalīt trīs veidos – vienkāršais, avancētais un kvalificētais.
6. Iespēja saglabāt elektroniski parakstītos dokumentus dažāda veida formātos, var novest pie tā, ka nākotnē daļa no šiem dokumentiem nebūs pieejami, jo to uzglabāšanas formāts nākotnē vairs netiks izmantots.
7. Salīdzinot atbildes uz jautājumiem, kuros tika lūgts norādīt lielākos plusus gan Adobe elektroniskajam parakstam, gan "SebCase" programmai, var secināt, ka attieksme pret katru e-parakstu ir atkarīga no lietotāja zināšanu līmeņa. Adobe ir programma, kura ir bieži izmantota ne tikai darba vietā, bet arī ārpus tās, tāpēc zināšanas par to kā ar šo programmu rīkoties ir plašākas un dziļākas. "SebCase" ir programma, kuru izmanto tikai "SEB AB", kas nozīmē, ka darbiniekiem

- ir jāpavada vairāk laika, lai iemācītos ar šo programmu darboties, kas noved pie fakta, ka darbiniekiem šī programma ne īpaši simpātizē, it īpaši, ja tiem nav bieži ar šo programmu jāstrādā.
8. Programmatūrai, tās lietotāju uztverē, ir nepieciešams veikt uzlabojumus, lai tā kļūtu vēl ērtāk izmantojama.

Literatūras un avotu saraksts

1. UN Commission on International Trade Law. (2009). Definition and methods of electronic signature and authentication. *Promoting confidence in electronic commerce : legal issues on international use of electronic authentication and signature methods* (lpp. 13). Vienna.
2. DONCHEVSKA, B. (2020). POSSIBILITIES FOR APPLICATION OF THE ELECTRONIC SIGNATURE IN THE LAWMAKING PROCESS AT THE ASSEMBLY OF THE REPUBLIC OF NORTH MACEDONIA. *Balkan Social Science Review*, 15(15), lpp. 78.
3. Eiselen, S. (2014). FIDDLING WITH THE ECT ACT – ELECTRONIC SIGNATURES. *Potchefstroom Electronic Law Journal.*, 17(6), 2806.
4. European Commission. (2014). *eSignature Overview*. Ielādēts no ec.europa.eu: <https://ec.europa.eu/digital-building-blocks/wikis/display/DIGITAL/What+is+eSignature>
5. Feng, C., Ji, Z., & Zhang, J. (2022). Comparative Analysis of Dynamic Characteristics between Electronic Signature and Conventional Signature Based on Computer Vision Technology. *Computational Intelligence & Neuroscience.*, 1–9.
6. Nunno, R. M., & Bertot, J. C. (2000). Electronic Signatures: Technology Developments and Legislative Issues. *Journal of Academic Librarianship*, 26(5), 355.
7. eID. (2022. gada 21. 07). *Difference between advanced and qualified electronic signatures*. Ielādēts no electronicid.eu: <https://www.electronicid.eu/en/blog/post/difference-advanced-qualified-electronic-signatures/en>
8. Saeima. (2002. gada 31. 10). *Elektronisko dokumentu likums*. Ielādēts no likumi.lv: <https://likumi.lv/doc.php?id=68521>
9. Eiropas Parlaments, Eiropas Savienības Padome. (2014. gada 17. 09). *Eiropas Parlamenta un Padomes Regula (ES) Nr. 910/2014 (2014. gada 23. jūlijs) par elektronisko identifikāciju un uzticamības pakalpojumiem elektronisko darījumu veikšanai iekšējā tirgū un ar ko atceļ Direktīvu 1999/93/EK*. Ielādēts no eur-lex.europa.eu: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/LV/ALL/?uri=CELEX:32014R0910>
10. Smart-ID. (2022). *Biežāk uzdotie jautājumi*. Ielādēts no smart-id.com: <https://www.smart-id.com/lv/palidziba/buj/visparigi/vai-es-varu-izmantot-smart-id-lai-parakstitu-dokumentus-elektroniski/>
11. VAS "Latvijas Valsts radio un televīzijas centrs". (2017). *Kas ir eParaksts*. Ielādēts no eparaksts.lv: https://www.eparaksts.lv/lv/Par_eParakstu/Kas_ir_eParaksts
12. Software AG. (2022). *Process mapping*. Ielādēts no ARIS Community: <https://www.ariscommunity.com/process-mapping>

**ELEKTRONISKĀS VIDES (E-VIDES) IEVIEŠANA PIENSAIMNIEKU
KOOPERATĪVAJĀ SABIEDRĪBĀ "BITES" GRĀMATVEDĪBAS DOKUMENTU
PĀRVALDĪBĀ**

Edīte Čupāne

Zinātniskā vadītāja: Mg.oec. Rita Vanaga

Biznesa Vadības Koledža

edostere@gmail.com

Kopsavilkums

Darbā pētītas ar elektroniskās vides ieviešanu saistītas problēmas maziem/vidējiem uzņēmumiem un meklēti piemērotākie risinājumi elektroniskās vides ieviešanai uzņēmumam.

Pētījuma mērķis – izpētīt un iepazīt pieejamo teorētisko informāciju par e-vides ieviešanas priekšrocībām, trūkumiem; iespējām un stiprajām pusēm, kā arī rast iespējamus labākos risinājumus piensaimnieku kooperatīvās sabiedrības "Bites" pārejai uz e-vidi.

Pētījuma uzdevumi:

1. Noskaidrot kas ir e-vide, kādi ir tās trūkumi un priekšrocības, kādi ir e-vides rīki, kas nepieciešami uzņēmuma grāmatvedības dokumentu pārvaldībā – e-paraksts, e-dokumenti un e-adrese.
2. Izpētīt kāda ir piensaimnieku kooperatīvās sabiedrības „Bites” uzņēmuma dokumentu aprīte un izprast nepieciešamību pēc e-vides ieviešanas.
3. Piedāvāt iespējamus risinājumus uzņēmuma pārejai uz e-vidi.

Pētījuma metodes – normatīvo aktu analīze, intervija, dokumentu un informācijas analīze, novērojumi.

Galvenie rezultāti, secinājumi: mazs/vidējs uzņēmums var ieviest e-vidi grāmatvedības dokumentu pārvaldībā ar minimāliem finanšu ieguldījumiem.

Atslēgvārdi: e-vide; e-paraksts; e-dokumenti; e-adrese.

Abstract

The work examines the problems related to the introduction of the electronic environment for small/medium-sized companies. It looks for the most suitable solutions for the introduction of the electronic environment for the company.

The aim of the work – to study and get to know the available theoretical information about the advantages and disadvantages of e-environment implementation. And to find the best possible solutions for the transition of the dairy cooperative society "Bites" to the e-environment.

Research tasks:

1. Find out what the e-environment is, its disadvantages and advantages, and the e-environment tools necessary for managing the company's accounting documents – e-signature, e-documents and e-address.
2. To study the circulation of company documents of the dairy farmers' cooperative society "Bites" and to understand the need to introduce an e-environment.
3. To offer possible solutions for the transition of the company to the e-environment.

Research methods – analysis of regulatory acts, interview, analysis of documents and information, observations.

Main results, and conclusions: a small/medium-sized company can implement an e-environment in the management of accounting documents with minimal financial investments.

Keywords: e-environment; e-signature; e-documents; email address.

Ievads

Mūsdienās tik strauji pieaugošajai informācijas tehnoloģiju attīstībai jāspēj pielāgoties ne tikai lielajiem biznesa gigantiem, bet arī mazajiem uzņēmumiem, kuriem iespējams pat ir vairāk problēmu un šķēršļu, lai ieviestu e-vidi savu darbību optimizēšanai, nekā tās ir lielajiem uzņēmumiem. Un arī valdības lēmumi un normatīvie akti nešķiro un nosaka visiem vienus noteikumus.

No 2023.gada 1.janvāra oficiālā elektroniskā adrese jeb e-adrese ir obligāta visām juridiskajām personām – uzņēmumiem, biedrībām, nodibinājumiem, arodbiedrībām un citiem reģistros reģistrētiem tiesību subjektiem Latvijā. Un no 2025.gada valdība ir lēmusi ieviest elektronisku rēķinu izmantošanu kā obligātu aprītē starp komersantiem (B2B) un komersantiem un valsts, pašvaldību iestādēm (B2G).

Pētījuma mērķis – izpētīt, izanalizēt teorētisko materiālu par e-vidi un tās rīkiem, un, apkopojot iegūto informāciju, piedāvāt risinājumus piensaimnieku kooperatīvajai sabiedrībai „Bites” elektroniskās vides ieviešanai grāmatvedības dokumentu pārvaldībā.

Pētījuma jautājumi:

1. Kas ir elektroniskā vide (e-vide), kādi ir tās priekšrocības un trūkumi?
2. Kādi ir elektroniskās vides rīki – e-paraksts, e-dokumenti, e-adrese?
3. Kā ieviest elektroniskos rīkus praktiskai izmantošanai uzņēmumā?

Pētījuma uzdevumi:

1. Apkopot un izpētīt pieejamo informāciju par elektronisko vidi (e-vidi), tā ieviešanu uzņēmumos, iepazīšanās ar e-vides ieviešanas priekšrocībām un trūkumiem.
2. Iepazīties ar informāciju par svarīgākajiem e-vides rīkiem, kas nepieciešami grāmatvedības dokumentu pārvaldībā – e-paraksts, e-dokumenti un e-adrese.
3. Noskaidrot kāda ir šī brīža situācija pētāmā uzņēmuma grāmatvedības dokumentu pārvaldībā un aprītē, un noskaidrot cik liela ir nepieciešamība pēc e-vides ieviešanas šajā uzņēmumā – dokumentu digitalizācija.
4. Apkopojot izpētīto un izanalizēto informāciju, rast iespējamus risinājumus un izstrādāt priekšlikumus, nosakot un pamatojot aktuālo e-vides rīku ieviešanu uzņēmumā.

Pētījuma darbā tika izmantotas tādas **metodes** kā – normatīvo aktu analīze, intervija, dokumentu un informācijas analīze, novērojumi.

Pētījums tika veikts Aizkraukles novada Vietalvas pagasta piensaimnieku kooperatīvajā sabiedrībā “Bites”.

Elektroniskā vide (e–vide) un e–vides rīki grāmatvedības dokumentu pārvaldībā

Mūsdienu straujais dzīves ritms, izteiktais laika trūkums un augstā mobilitāte uzliek papildus slogu katram uzņēmumam, tā vadītājam un darbiniekiem. Strauji notiek tehnoloģiju izaugsme un līdz ar to nepārtraukti attīstās un pilnveidojas arī elektroniskā vide. Tendence, kad uzņēmumi un patērētāji izmanto vienlaicīgi abas vides – tradicionālo un elektronisko – pašreiz strauji attīstās visā pasaulē. Tehnoloģiju izmantošanas rezultātā uzņēmumu mārketinga, pārdošanas, vadības un citos ikdienas procesos elektroniskās vides nozīme pieaug.

Elektroniskā vide jeb e–vide – informācijas un komunikācijas tehnoloģiju (turpmāk tekstā – IKT) vide, kas veicina vides un resursu ilgtspējīgu izmantošanu. Tā ietver uz IKT balstītas sistēmas izveidi, kurā var uzglabāt, pārvaldīt un izplatīt šajā vidē pieejamos datus un informāciju (Sagar Pokhrel, 2016).

Elektroniskās vides ieviešanai ir ne tikai savas priekšrocības, bet arī trūkumi. Autore 1.tabulā (sk. 1.tabulu) apkopojusi vairāku, pieredzes bagātu cilvēku viedokļus par e–vides priekšrocībām un trūkumiem jeb problēmām.

1. tabula

Elektroniskās vides (e–vides) priekšrocības un trūkumi (aRosenthal, J., 2022; Gray, Ch., 2020; Kergroach, S., 2020)

Džoels Rosentāls (Joel Rosenthal) – dibinātājs un izpilddirektors, kas specializējas debitoru parādu faktoringā, kas ir paredzēts ātram, uz risinājumiem orientētam finansējumam, lai apmierinātu vairumā starp uzņēmumiem (B2B) uzņēmumu apgrozāmā kapitāla vajadzības		
	Priekšrocības	Trūkumi
1.	Uzlabota datu krāšana	Vāja pielāgošanās izmaiņām
2.	Spēcīgāka resursu pārvaldība	Lēna jaunu rīku un procesu pieņemšana
3.	Uzlabojas sadarbība un tiek veicināta digitālā kultūra	Programmatūru un tehnoloģiju izpratne, apguve
4.	Uzņēmējdarbības peļņas pieaugums	Budžeta ierobežojumi
5.	Paaugstinās darbinieku produktivitāte	Nepietiekami IT resursi, prasmes un vadība
Čerissī Greja (Charisse Gray) – „Australian Business Consulting & Solutions” pārstāve		
	Priekšrocības	Trūkumi
1.	Interaktīva, tā var sasniegt plašu, daudzveidīgu un bezgalīgu auditoriju	Nereti diezgan sarežģīta ieviešana, programmatūru un finanšu dēļ
2.	Ļauj daudz vienkāršāk izmērīt rezultātus	Tiek pārrautas darba laika robežas, jo daudziem šķiet ka e–vidē jāstrādā un kāds ir pieejams 24/7

3.	Ļauj konkurēt līdzvērtīgi konkurentiem, tostarp lielām organizācijām	Par cik e–vidē ir tik daudz plašu iespēju, tad pastāv uzskats, ka jāpielāgojas katra cilvēka vēlmei un nepieciešamībai
Sandrine Kergroača (Sandrine Kergroach) – OECD uzņēmējdarbības, mazo/vidējo uzņēmumu (turpmāk tekstā – MVU, reģionu un pilsētu centra sertificēta finanšu eksperte (CFE) MVU un uzņēmējdarbības, politikas un integrācijas nodaļas vadītāja		
	Priekšrocības	Trūkumi
1.	Šīs tehnoloģijas var dot iespēju ražot pēc pasūtījuma izgatavotus produktus, kam nepieciešama lielāka piegādes elastība un reaģētspēja	Visos cikla posmos MVU saskaras ar strukturāliem šķēršļiem, lai piekļūtu atbilstošiem finansējuma avotiem, kas ir būtiski inovācijai un izaugsmei
2.	Digitālā vadība un tiešsaistes platformas atvieglo sabiedrisko pakalpojumu sniegšanu MVU.	MVU parasti ir grūtāk piesaistīt un noturēt kvalificētus darbiniekus nekā lielajiem uzņēmumiem tāpēc, ka tie piedāvā mazāk pievilcīgu atalgojumu un darba apstākļus
3.	Digitalizācija atvieglo MVU piekļuvi prasmēm, izmantojot darba atlasas platformas, ārpakalpojumus un tiešsaistes darbu pieņemšanu darbā	MVU piedāvā arī mazāk apmācības un attīstības iespēju, bieži vien tāpēc, ka trūkst iekšējās kapacitātes apmācību organizēšanai, un zemāka līmeņa vadības prasmes, lai paredzētu vajadzības. Turklāt pielāgotas apmācības finansiālās izmaksas MVU ir salīdzinoši augstākas

Analizējot šo tabulu autore secina, ka elektroniskās vides priekšrocības lielākoties balstītas uz uzņēmuma resursu saglabāšanu, darba ražīgumu un uzņēmuma peļņas pieaugumu, samazinoties dažādiem izdevumiem, kas saistās ar transportēšanas un resursu izmaksām. Savukārt elektroniskās vides trūkumi lielākoties ir saistīti ar uzņēmumu spēju finansēt jaunievedumus (programmatūras u.c. izmaksas ar e–vides ieviešanu), kā arī zināšanu trūkums par jaunajām tehnoloģijām un e–vides iespējām un drošības pasākumu nodrošināšanu.

E–vides rīki:

1. Elektroniskais paraksts jeb e–paraksts – pēc *Eiropas Parlamenta un Padomes* 2014.gada 23.jūlija *regulas (ES) Nr.910/2014 par elektronisko identifikāciju un uzticamības pakalpojumiem elektronisko darījumu veikšanai iekšējā tirgū* (2014) 3.panta 10.apakšpunkts nosaka: „elektroniskais paraksts ir elektroniski dati, kas pievienoti citiem elektroniskajiem datiem vai loģiski saistīti ar tiem un ko parakstītājs izmanto, lai parakstītos.”.

Latvijā kvalificēts jeb drošs e–paraksts ir LVRTC risinājums – *eParaksts mobile*, Pilsonības un migrācijas lietu pārvaldes (turpmāk tekstā – PMLP) izsniegtās eID kartes un uzņēmuma SK ID

Solutions risinājums *Smart-ID*. Lietotājiem – fiziskām personām – visi e-paraksti ir bez maksas, izņemot izmaksas, kas attiecas uz eID kartes noformēšanu.

2. Elektroniskie dokumenti – saskaņā ar *Elektronisko dokumentu likuma* (2003). noteikumiem elektroniskais dokuments ir – elektroniskais dokuments *Regulas Nr.910/2014/ES* 3.panta 35.punkta izpratnē jebkāds saturs, kas tiek glabāts elektroniskā formātā, jo īpaši teksta vai skaņas, vizuāls vai audio vizuāls ieraksts.

Tātad jebkuri elektroniski radīti, uzglabāti, nosūtīti vai saņemti dati, kas nodrošina iespēju tos izmantot kādas darbības veikšanai, tiesību īstenošanai un aizsardzībai.

Lai šādus elektroniskus dokumentus vai to atvasinājumus varētu izmantot attiecībās ar citām personām, tiem ir jāatbilst piemērojamajiem tiesību aktiem, kas nodrošina, ka tie iegūst juridisku spēku (piemēram, satur nepieciešamos rekvizītus, ir atbilstoši parakstīti utt.).

Pēc *Grāmatvedības likuma* (2022) **Grāmatvedības dokumenti** ir attaisnojuma dokumenti, grāmatvedības reģistri, inventarizācijas saraksti, gada pārskati un grāmatvedības organizācijas dokumenti elektroniskā vai papīra formā.

Sagatavojot elektroniskā formā attaisnojuma dokumentus, jāievēro grāmatvedības jomu reglamentējošo normatīvo aktu un *Elektronisko dokumentu likuma* prasības.

Pēc Finanšu ministrijas mājas lapā (2021) pieejamās informācijas, 2021.gada 12.oktobrī Ministru kabinets ir izskatījis un atbalstījis Finanšu ministrijas sagatavoto informatīvo ziņojumu par attaisnojuma dokumentu un preču piegādes dokumentu elektroniskās aprites sistēmas ieviešanu, nosakot elektronisko attaisnojuma dokumentu un e-rēķinu obligātu lietošanu ne vēlāk kā 2025.gadā. E-rēķinu izmantošana būs obligāta aprītē starp uzņēmumiem (B2B) un starp uzņēmumiem un valsts un pašvaldību iestādēm (B2G).

3. Oficiālā e-adrese – *Oficiālās elektroniskās adreses likuma* (2018) 1.panta 1.apakšpunkts nosaka, ka **oficiālā e-adrese** ir elementu kopums (unikāla ciparu vai ciparu un burtu virkne), kas nodrošina adresāta sasniedzamību elektroniskajā vidē. Šī paša likuma 2.pants un 3. pants nosaka, ka „Likuma mērķis ir nodrošināt drošu, efektīvu un kvalitatīvu elektronisko saziņu un elektronisko dokumentu apriti starp valsts iestādēm un privātpersonām.

Oficiālās elektroniskās adreses informācijas sistēmas pieejamība tiek nodrošināta valsts pārvaldes pakalpojumu portālā www.latvija.lv un citā veidā, izmantojot programmsaskarni.

Pēc *Oficiālās elektroniskās adreses likuma*, Reģistros reģistrētiem tiesību subjektiem oficiālās elektroniskās adreses kontu jāaktivizē no 2019.gada 1.janvāra līdz 2022.gada 31.decembrim un šā likuma 5.panta pirmo daļu piemēro no 2023.gada 1.janvāra.

Saskaroties ar likuma normatīvo aktu prasībām par obligāto e–adreses ieviešanu no 2023.gada 1.janvāra un elektronisko rēķinu ieviešanu ar 2025.gadu, arī autores izvirzītajā uzņēmumā tika virzīti jautājumi par pāriešanu uz elektronisko vidi.

Piensaimnieku kooperatīvā sabiedrība "Bites" – uzņēmuma raksturojums un grāmatvedības dokumentu pārvaldība

Piensaimnieku kooperatīvā sabiedrība „Bites” (turpmāk tekstā – PKS „Bites”) ir viens no nedaudzajiem Aizkraukles nov. Vietalvas pagasta uzņēmumiem.

PKS „Bites” ir sena vēsture, tā pastāv jau kopš 1913.gada. Pamatdarbības veids ir svaigpiena iepirkšana no piensaimniekiem un tā tālāka piegāde pārstrādes uzņēmumiem.

Piens tiek iepirkts no 24 aktīviem piena piegādātājiem (zemnieki un zemnieku saimniecības, kuru īpašumā ir 1–30 govīs). Pienu savāc no tuvējiem Vietalvas, Pļaviņu, Klintaines, Sausnējas, Ērgļu, Taurupes pagastiem. To tālāk piegādā Jēkabpils piena kombinātam, otrā līmeņa kooperatīvam „Baltu piens” un SIA „Piensaimnieks”.

Pasreiz PKS „Bites” ir 35 biedri, liela daļa no viņiem ir pirmspensijas vecumā. Šī iemesla dēļ katru gadu saimniecisko darbību izbeidz 4–6 piensaimnieki. Kooperatīva vadība iegulda lielu darbu, lai viņu vietā piesaistītu jaunus biedrus un ieinteresētu esošos biedrus paplašināt savu ražošanu.

PKS „Bites” grāmatvedībā ir daudz Excel formāta dokumenti (papildus tabulas, datu izvilkumi un tml.), ko PKS „Bites” grāmatvede veido, lai pēc tam būtu vieglāk apstrādāt informāciju un nodot dažādas atskaites (sk. 2. tabulu).

2. tabula

PKS „Bites” palīgdokumenti atskaišu sagatavošanai (PKS „Bites” grāmatvedība)

Npk .	Dokumenta nosaukums	Kādam nolūkam tiek gatavots	Dokumenta formāts	Dokumenta glabāšana
1.	Piena datu apstrādes tabula „Par pieņemto pienu no piegādātājiem”	Piena datu apstrāde	papīra formātā	pie grāmatvedes mapēs
2.	Ikdienas piena uzskaites žurnāls „Par pieņemto pienu no piegādātājiem”	Piena datu apstrāde (programmā)	papīra formātā	pie grāmatvedes mapēs
3.	Piena iepirkuma kopsavilkums (no programmas)	Piena datu apstrāde (programmā) atskaitēm	elektroniskā formātā	grāmatvedes datorā
4.	Personīgā konta kartītes	Algu aprēķins, EDS atskaitēm	papīra formātā	pie grāmatvedes mapēs
5.	Kopsavilkums darba algām	Algu aprēķins	papīra formātā	pie grāmatvedes mapēs

6.	PVN uzskaites žurnālu	PVN atskaitēm, EDS	papīra formātā	pie grāmatvedes mapēs
7.	Kopsavilkums – darba algu un soc. nodokļa aprēķinam	EDS atskaitēm	papīra formātā	pie grāmatvedes mapēs

Piena datu apstrādes tabula (Excel) – Par pieņemto pienu no piegādātājiem – Tabula veidota tāpēc, lai redzētu kā mainās nodotais piena daudzums. Šīs tabulas informācija nepieciešama VID izziņām, sapulcēm un valdes atskaitēm.

Piena datu apstrāde programmā – Individuālais uzņēmums (turpmāk tekstā – IU) „Cipars” jau ilgu laiku nodarbojas ar speciālas datorprogrammas – piena iepirkuma automatizētai uzskaitē – programmu izstrādi un pielāgošanu uzņēmumiem, kas nodarbojas ar svaigpiena mazumtirdzniecību un 2014.gadā šādu programmu IU „Cipars” pielāgoja arī priekš PKS „Bites” vajadzībām. Programmu pielāgojis Andris Šusters. Pēc *Ikdienas piena uzskaites žurnāla – Par pieņemto pienu no piegādātājiem*, ko 2x mēnesī ekspeditors aizpildītu iesniedz grāmatvedei, tiek savādīti piena dati datorprogrammā. Lai gan datorprogramma ir izstrādāta tieši priekš PKS „Bites” lietošanai, tomēr grāmatvede uzsver dažas šīs programmas nepilnības datu automatizēšanā.

Algu aprēķins – PKS „Bites” algu aprēķiniem programmatūra „Jumis Pro” tiek izmantota tikai daļēji. Lai veiktu algu aprēķinus, tiek veidotas *Personīgā konta kartītes*. Pēc šīm Personīgajām kontu kartītēm grāmatvede taisa kopsavilkumu darba algām. *Kopsavilkums darba algām* ir grāmatvedes izveidota Excel tabula. Programmatūrā „Jumis Pro” grāmatvede nevada katru darbinieku, bet gan tikai kopsummas un grāmatojumus, ko ņem no Darba algu kopsavilkuma tabulas.

PVN žurnāla izveidošana un aizpildīšana – lai vieglāk būtu aizpildīt PVN atskaiti, grāmatvede ir izveidojusi *PVN uzskaites žurnālu* – Excel tabula – iekšējais dokuments.

Atskaišu iesniegšana EDS – EDS tiek iesniegtas divu veidu atskaites – PVN deklarācija (par pamatu kalpo PVN uzskaites žurnāls) un Darba devēja ziņojums – algu atskaite. Otrā atskaite – Darba devēja ziņojums (algu atskaite). Lai iesniegtu šo atskaiti, izmanto iepriekš sagatavotās Excel tabulas – *Kopsavilkums darba algu un soc. nodokļa aprēķinam*, un izveidotās Personas kontu kartīšu aprēķinātos datus par gadu.

Uzņēmuma grāmatvedības dokumentu pārvaldība un glabāšana – Šobrīd uzņēmuma grāmatvedības dokumenti papīra formātā glabājas pie grāmatvedes mājās atsevišķā skapī. Tas pēc datu uzglabāšanas drošības viedokļa ir nedroši, jo pieejams jebkurai personai. PKS „Bites” atsevišķas arhīva telpas šobrīd nav.

Secinājumi:

1. Liela daļa grāmatvedības dokumentu PKS „Bites” ir papīra formātā.

2. PKS „Bites” ieviestajai piena iepirkuma automatizētajai uzskaites programmai ir dažas nepilnības, kā, piemēram, programmai nav sasaistes ar tālāku e-vidi (nevar pa tiešo nosūtīt elektroniskos dokumentus).
3. PKS „Bites” esošā grāmatvedības programma „Jumis Pro” tiek nepilnvērtīgi izmantota. Grāmatvedei pietrūkst attiecīgās programmatūras lietošanas prasmes.
4. Šobrīd grāmatvedības dokumenti tiek glabāti grāmatvedes mājā, atsevišķā skapī. PKS „Bites” nav atsevišķas arhīva telpas. Ir apdraudēta datu drošība. Kā arī grāmatvedības dokumenti šobrīd netiek sistematizēti.

Elektroniskās vides ieviešana piensaimnieku kooperatīvajā sabiedrībā “Bites” grāmatvedības dokumentu pārvaldībā

Lai noskaidrotu, cik lielā mērā e-vides ieviešana ir nepieciešama PKS „Bites” grāmatvedības dokumentu pārvaldīšanā, autore veica interviju ar PKS „Bites” grāmatvedi Ligitu Došteri.

Intervija ar PKS „Bites” grāmatvedi Ligitu Došteri (LD).

1. Kas motivē PKS „Bites” ieviest elektroniskās vides rīkus un pāriet uz elektronisko dokumentu lietošanu?

LD – Galvenais virzītājs pārejai uz elektroniskajiem dokumentiem ir likuma prasība, ka no 2023.gada 1.janvāra obligāta ir uzņēmuma elektroniskā identifikācija (obligātā e-adrese) un no 2025.gada obligātie elektroniskie rēķini. Tas ir tas būtiskākais iemesls, kāpēc PKS „Bites” būtu nepieciešama pāreja uz e-vidi.

2. Ar kādām grūtībām, Jūsaprāt, uzņēmums varētu saskarties, pārejot uz elektroniskajiem dokumentiem?

LD – Grūtības uzņēmumam varētu sagādāt piena iepirkuma automatizētās uzskaites programmas salāgošana ar jaunajām prasībām, jo programma ieviesta 2013.gadā un neparedz, piemēram, sagatavoto piena iegādes rēķinu nosūtīšanu tiešsaistē piena piegādātājiem un rēķinu sagatavošanu no programmas piena uzturēšanai. Programmas atjaunināšana vai jaunas izveidošana prasīs laiku un papildus finansējumu.

3. Kādi būtu iespējamie ieguvumi uzņēmumam, pārejot uz elektronisko dokumentu lietošanu?

LD – Ja izdotos atrisināt iepriekš minētos apgrūtinājumus, iespējams efektīvāka būtu grāmatveža darba laika noslodze, kā arī grāmatvedības dokumentu glabāšana būtu drošāka.

Tātad šobrīd lielākie šķēršļi, kas uztrauc PKS „Bites” grāmatvedību ir lielākoties saistīti ar finanšu ieguldījumiem un darbinieku apmācībām.

Lai PKS „Bites” varētu pāriet uz e-vidi grāmatvedības dokumentu pārvaldībā, jāveic sekojošās lietas:

1. Elektroniskā paraksta ieviešana PKS „Bites” – lai PKS „Bites” varētu izpildīt normatīvās prasības, sākotnēji uzņēmumam ir nepieciešams ieviest paraksttiesīgās personas elektronisko parakstu. Visērtāk un ātrāk to izdarīt, izmantojot iepriekš jau aprakstīto LVRTC risinājumu – *eParaksts mobile*. Šis risinājums ir bezmaksas pakalpojums.

2. Oficiālās e-adreses ieviešana PKS „Bites” – E-adrese ir drošas saziņas pakalpojums – digitālā pastkastīte portālā Latvija.lv. E-adresi veido mājas lapā mana.latvija.lv sadaļā e-adrese. Arī šis ir bezmaksas pakalpojums. Lai izveidotu e-adresi, lietotājam nepieciešams – dators vai viedierīce, internets un elektroniskās identifikācijas līdzeklis, piemēram – eParaksts.

3. Pāreja uz elektroniskajiem dokumentiem PKS „Bites”

Šajā tabulā (skatīt 3.tabulu) autore piedāvā dažādus iespējamus risinājumus pārejai no papīra dokumentiem uz elektronisko formātu.

3. tabula

PKS „Bites” iespējamie risinājumi pārejai uz elektronisko formātu

Npk	Dokumenta/atskaites nosaukums	Pāreja uz elektronisko formu, iespējamie risinājumi
1.	Autotransporta ceļazīme	Automātisks ceļazīmju žurnāls (Fleet Complete), Google risinājumi – maršrutu lapu aizpilde, Aplikācija (Visma Horizon)
2.	Piena transporta pavadzīme	Google dokuments
3.	Ikdienas piena uzskaites žurnāls	Kopīgošana Google diskā
4.	Piena iepirkuma pavadzīmes	Piena programma – atjauninājumi, papildinājumi
5.	Piena pārdošanas pavadzīme	Piena programma – atjauninājumi, papildinājumi
6.	Preču – pakalpojumu pavadzīme – rēķins	
7.	Darba uzskaites tabele	Google dokuments
8.	Rīkojumi par atvaļinājumiem, algām, piena iepirkuma cenām	elektroniski
9.	Līgumi par piena iepirkumu	elektroniski
10.	Salīdzināšanas akti	elektroniski

11.	Inventarizācijas akti	elektroniski
12.	Paju aprēķins	
13.	Kopsavilkums par piena iepirkumu	Piena programma

Lielākoties papīra formāta dokumentus varētu realizēt Google piedāvātajos risinājumos, kas ir finansiāli lēti. Kas attiecas uz Piena programmu, tad šobrīd labākais risinājums būtu vadībai sazināties ar šīs programmas izstrādātājiem par programmas atjauninājumiem un papildinājumiem. Un, lai grāmatvede pilnvērtīgi varētu izmantot Jumis Pro programmatūru, veikt grāmatvedei nepieciešamās programmatūras apmācības.

Secinājumi

1. Elektroniskās vides priekšrocības lielākoties balstītas uz uzņēmuma resursu saglabāšanu, darba ražīgumu un uzņēmuma peļņas pieaugumu. Savukārt elektroniskās vides trūkumi lielākoties ir saistīti ar uzņēmumu spēju finansēt jaunievedumus (programmatūras u.c. izmaksas ar e–vides ieviešanu), kā arī zināšanu trūkums par jaunajām tehnoloģijām un e–vides iespējām un drošības pasākumu nodrošināšanu.
2. No 2023.gada 1.janvāra visiem uzņēmumiem ir obligātā e–adreses ieviešana un no 2025.gada tiek plānots Latvijā ieviest e–rēķinu izmantošanu kā obligātu apritē starp uzņēmumiem un uzņēmumiem un valsts, pašvaldību iestādēm.
3. PKS „Bites” grāmatvedībā ir daudz papīra formāta dokumenti, ko PKS „Bites” grāmatvede veido, lai pēc tam būtu vieglāk apstrādāt informāciju un nodot dažādas atskaites.
4. PKS „Bites” ieviestajai piena iepirkuma automatizētajai uzskaites programmai ir dažas nepilnības, kā, piemēram, programmai nav sasaistes ar tālāku e–vidi.
5. PKS „Bites” esošā grāmatvedības programma „Jumis Pro” tiek nepilnvērtīgi izmantota. Grāmatvedei pietrūkst attiecīgās programmatūras lietošanas prasmes.
6. PKS „Bites” nav atsevišķas arhīva telpas. Ir apdraudēta datu drošība. Kā arī grāmatvedības dokumenti šobrīd netiek sistematizēti.
7. Izvērtējot uzņēmumā jau esošos resursus, autore secina un iesaka kā ar mazākiem finanšu ieguldījumiem PKS „Bites” var pamazām pāriet uz e–vides ieviešanu grāmatvedības dokumentu pārvaldībā:
 - PKS „Bites” paraksttiesīgajai personai nokārtot e–parakstu, tādējādi elektroniskos dokumentus varēs sūtīt un saņemt elektroniski. Pakalpojums ir bezmaksas.
 - PKS „Bites” vadībai – izveidot uzņēmuma oficiālo e–adresi, lai varētu ērtāk, ātrāk un drošāk norisināties sarakste ar valsts institūcijām. Pakalpojums ir bezmaksas.

- PKS „Bites” vadībai, sazinoties ar programmu izstrādātāju, veikt PKS „Bites” esošās piena iepirkuma automatizētās uzskaites programmas nepieciešamos sistēmas atjaunojumus un papildinājumus, kas izmaksu ziņā būs izdevīgāks, nekā jaunas programmatūras ieviešana.
- PKS „Bites” grāmatvedei iziet grāmatvedības programmas „Jumis Pro” apmācību, lai grāmatvede varētu izmantot visas programmas piedāvātās iespējas. Tādējādi vēlāk iekonomējot gan darba izpildes laiku, gan izmantotos resursus, gan nodrošinot sistematizētu un sakārtotu grāmatvedības pārvaldību.
- PKS „Bites” vadībai nodrošināt PKS „Bites” darbinieku (grāmatvedes, šoferu un ekspeditora) apmācību darbam ar Google rīkiem – Google dokumentu veidošanas un kopīgošanas funkcijas. Tas nodrošinātu ātru un efektīvu uzņēmuma darbību.

Literatūras un avotu saraksts

1. Eiropas parlamenta un padomes regula (ES) Nr.910/2014 par elektronisko identifikāciju un uzticamības pakalpojumiem elektronisko darījumu veikšanai iekšējā tirgū. (28.08.2014). ES regula. Redakcija: 23.07.2014. Eiropas Savienība Oficiālais Vēstnesis. Pieejams: <https://likumi.lv/ta/id/68521-elektronisko-dokumentu-likums>
2. Elektronisko dokumentu likums. (01.01.2003). LR likums. Redakcija: 20.11.2002. Latvijas Vēstnesis. Pieejams: <https://likumi.lv/ta/id/68521-elektronisko-dokumentu-likums>
3. Grāmatvedības likums. (01.01.2022). LR likums. Redakcija: 28.06.2021. Latvijas Vēstnesis. Pieejams: <https://likumi.lv/ta/id/324249-gramatvedibas-likums>
4. Oficiālās elektroniskās adreses likums. (01.03.2018). LR likums. Reakcija: 16.06.2016. Latvijas Vēstnesis. Pieejams: <https://likumi.lv/ta/id/283229-oficialas-elektroniskas-adreses-likums>
5. Finanšu Ministrija. (2021). Valdība atbalsta obligātu e-rēķinu aprites ieviešanu. Finanšu Ministrija. Pieejams: <https://www.fm.gov.lv/lv/jaunums/valdiba-atbalsta-obligatu-e-rekinu-aprites-ieviesanu>
6. Šceulovs, D. (2013). Elektroniskās vides izmantošana uzņēmējdarbības attīstībā. Promocijas darba kopsavilkums. RTU izdevniecība. Pieejams: https://www.dukonference.lv/files/proceedings_of_conf/53konf/ekonomika/Sceulovs.pdf

Avoti angļu valodā:

1. Sagar Pokhrel, H. (2016, September). *E-environment* [PowerPoint slides]. SlideShare. Pieejams: <https://www.slideshare.net/geeksagar/eenvironment>
2. Rosenthal, J. (2022, July 14). *Digital Transformation: Pros and Cons for Small Businesses*. LinkedIn. Pieejams: https://www.linkedin.com/pulse/digital-transformation-pros-cons-small-businesses-joel-rosenthal?trk=pulse-article_more-articles_related-content-card
3. Gray, Ch. (2020). *The digital age: Benefits and challenges*. MyBusiness.com.au Publication. Pieejams: <https://www.mybusiness.com.au/how-we-help/grow-your-business/promoting-your-business/the-digital-age-benefits-and-challenges>
4. Kergroach, S. (2020). *SMEs Going Digital: Policy challenges and recommendations*. OECD SME and Entrepreneurship Outlook 2019 and Financing SMEs and Entrepreneurs: An OECD Scoreboard 2020. Toolkit note. Pieejams: https://goingdigital.oecd.org/data/notes/No15_ToolkitNote_DigitalSMEs.pdf

ĀRPAKALPOJUMA GRĀMATVEDĪBAS UZŅĒMUMA IESPĒJU IZPĒTE PĀREJAI UZ ELEKTRONISKAJĒM DOKUMENTIEM

Malda Rusiņa

Zinātniskā vadītāja: Mg.oec. Rita Vanaga

*Biznesa vadības koledža
madarusina@inbox.lv*

Kopsavilkums

Darbā tika veikts pētījums par tēmu "Ārpalpojumu grāmatvedības uzņēmuma iespēju izpēte pārejai uz elektroniskajiem dokumentiem". Pētījuma mērķis bija veikt izpēti elektronisko dokumentu priekšrocībām, atrast piemērotāko variantu ārpalpojuma grāmatvedības uzņēmuma pārejai uz elektroniskajiem dokumentiem. Darbā visbiežāk izmantotās metodes: likumu izpēte, socioloģisko aptauju pārlasīšana.

Darba uzdevumi:

1. Izpētīt likumdošanu par elektroniskajiem dokumentiem un iepazīties ar socioloģiskām aptaujām par šiem jautājumiem.
2. Izprast uzņēmuma dokumentu apriti.
3. Aprēķināt nepieciešamās izmaksas elektronisko dokumentu ieviešanai (t.sk. arī ikmēneša izdevumus turpmākai darbībai).

Pētījuma metodes:

1. Standartu, periodiskās literatūras un elektronisko žurnālu lasīšana.
2. Uzņēmuma dokumentu izpēte un to pielietojums, aprīte.

Darba sniegtā informācija par e-rēķinu operatoru izvēli, e-paraksta pielietošanu, e-adreses lietošanu, dod uzņēmuma SIA "BL Grāmatvedība" iespēju veidus pārejai uz elektroniskajiem dokumentiem un atsakoties no papīra dokumentu aprītes pielietošanas ikdienā.

Atslēgvārdi: elektroniskie dokumenti, elektroniskais paraksts, elektroniskais rēķins, elektroniskā adrese, elektronisko dokumentu lietotnes.

Abstract

In the development of a qualification work regarding the "Researching outsourcing accounting options for the company's transition to electronic documents." The aim of the research what was, electronic document advantages and find the best way for outsourcing accounting transition from paper to electronic document. The methods used in the work: analysis of sociological surveys of law research.

Study tasks:

1. Study the legislation on electronic documents and familiarize yourself with sociological surveys on these issues.
2. To understand the circulation of company documents.
3. Calculate the necessary costs for the implementation of electronic documents (including monthly expenses for further operation).

Study methods:

1. Reading standards, periodicals and electronic journals.
2. Study of company documents and their application, circulation.

The information provided by the work on the selection of e-invoice operators, the use of e-letters, the use of e-addresses, gives SIA "BL Grāmatvedība" the options for transitioning to electronic documents and renouncing the use of paper documents in everyday life.

Keywords: electronic documents, electronic signature, electronic invoice, electronic address, electronic document applications.

Ievads

Kvalifikācijas darba temats ir aktuāls un noderīgs pārmaiņām, lai atvieglotu grāmatveža darbu ikdienā un grāmatvedis iegūtu vairāk laika, piemēram, finanšu konsultēšanas jautājumos. Taču diemžēl ieradumu pēc visai niecīgs ārpakalpojumu grāmatvedības uzņēmumu skaits to izmanto. Tā kā, SIA "BL Grāmatvedība", arī ir to uzņēmumu skaitā, kas ieradumu pēc nespēj atteikties no papīra izmantošanas grāmatvedībā, autore izvēlējās šo problēmu pētīt dziļāk, izvēloties kvalifikācijas darba tēmu "Ārpakalpojumu grāmatvedības uzņēmuma iespēju izpēte pārejai uz elektroniskajiem dokumentiem."

Kvalifikācijas **darba mērķis** ir: Veikt izpēti elektronisko dokumentu priekšrocībām, atrast piemērotāko variantu ārpakalpojuma grāmatvedības uzņēmuma pārejai uz elektroniskajiem dokumentiem.

Pētījuma jautājumi:

1. Kādas ir priekšrocības, lietojot elektroniskos dokumentus?
2. Kas ir nepieciešams, lai varētu ieviest elektronisko dokumentu apriti uzņēmumā?
3. Kādi ir līdzfinansējuma fondi, kas palīdz maziem uzņēmumiem, saņemt papildus finansējumu?

Pētījuma bāze: uzņēmuma SIA "BL Gramatvedība" iespēju pāreja uz elektroniskajiem dokumentiem un elektronisko dokumentu lietotņu funkcijas.

Pētījuma metodes:

1. Standartu, periodiskās literatūras un elektronisko žurnālu lasīšana.
2. Uzņēmuma dokumentu izpēte un to pielietojums, aprīte.

Teorētiskais pamatojums: Darbs balstās uz normatīvajiem aktiem, kuri izdoti Latvijas Republikā un Eiropas Savienības regulām.

Elektroniskais dokuments grāmatvedībā

Saskaņā ar "Elektronisko dokumentu likuma" noteikumiem elektroniskais dokuments ir jebkuri elektroniski radīti, uzglabāti, nosūtīti vai saņemti dati, kas nodrošina iespēju tos izmantot kādas darbības veikšanai, tiesību īstenošanai un aizsardzībai. Lai šādus elektroniskus dokumentus vai to atvasinājumus varētu izmantot attiecībās ar citām personām, tiem ir jāatbilst piemērojamajiem tiesību aktiem, kas nodrošina, ka tie iegūst juridisku spēku (Kucina, 2017).

Elektronisko dokumentu vai tā atvasinājumu (kopija, noraksts vai izraksts papīra formā) var definēt kā dokumenta elektronisko formu ar papīra dokumentam līdzvērtīgu juridisko spēku. Lai elektroniski sagatavots dokuments iegūtu juridisku spēku, tāpat kā papīra dokuments tas ir jānoformē

atbilstoši normatīvajos aktos noteiktajām dokumentu noformēšanas prasībām (tam jāsaturs obligātie rekvizīti).

Savukārt, noteikumu prasības attiecībā uz grāmatvedību to nosaka "Grāmatvedības likums" un 2021. gada 21. decembra MK noteikumi Nr.877 "Grāmatvedības kārtošanas noteikumi". Kā viens no "Grāmatvedības likumiem" ir 6.pants, kas attiecināms par elektronisko dokumentu kārtošanu un nosaka, ja grāmatvedību kārto elektroniski, izmantojot grāmatvedības datorprogrammu vai grāmatvedības informācijas datorsistēmu programmatūru, tad grāmatvedības dokumentus datora vai citas elektroniskas ierīces ekrānā attēlo cilvēklasāmā formātā un nodrošina iespēju veidot šo dokumentu atvasinājumus papīra formā (izdrukā). Autores domām, šis pants ir atbilstošs, jo svarīgi, lai ne tikai saprastu pats grāmatvedis dokumentos veiktos ierakstus, bet arī citas personas un institūcijas.

Elektroniskajā vidē visiem e–dokumenta eksemplāriem ir e–dokumenta oriģināla juridiskais spēks. Ja uzņēmums sagatavo, uzglabā un nosūta dokumentus elektroniski, jābūt izstrādātai iekšējai kārtībai, kā tas notiek: 1.Kā un kas sagatavo nomenklatūru jeb dokumenta aprites shēmu. 2.Kā tiek uzglabāti elektroniskie dokumenti (datorā, serverī jeb informācijas nesējā vai mākonī) (Bekerte, 2022).

E–adrese un e–rēķins

No 2023. gada 1. janvāra e–adreses lietošana uzņēmumiem būs obligāta. E–adreses lietošanas normas ir noteiktas likumā "Oficiālās elektroniskās adreses likums". E–adrese jeb oficiālā elektroniskā adrese ir vienots risinājums valsts pārvaldē, lai elektroniskā vidē nodrošinātu garantētu, drošu un ērtu oficiālo saziņu starp valsts iestādēm un privātpersonām, tai skaitā, to nodrošinot vienas sistēmas ietvaros. (Valsts reģionālās attīstības aģentūra, 2022).

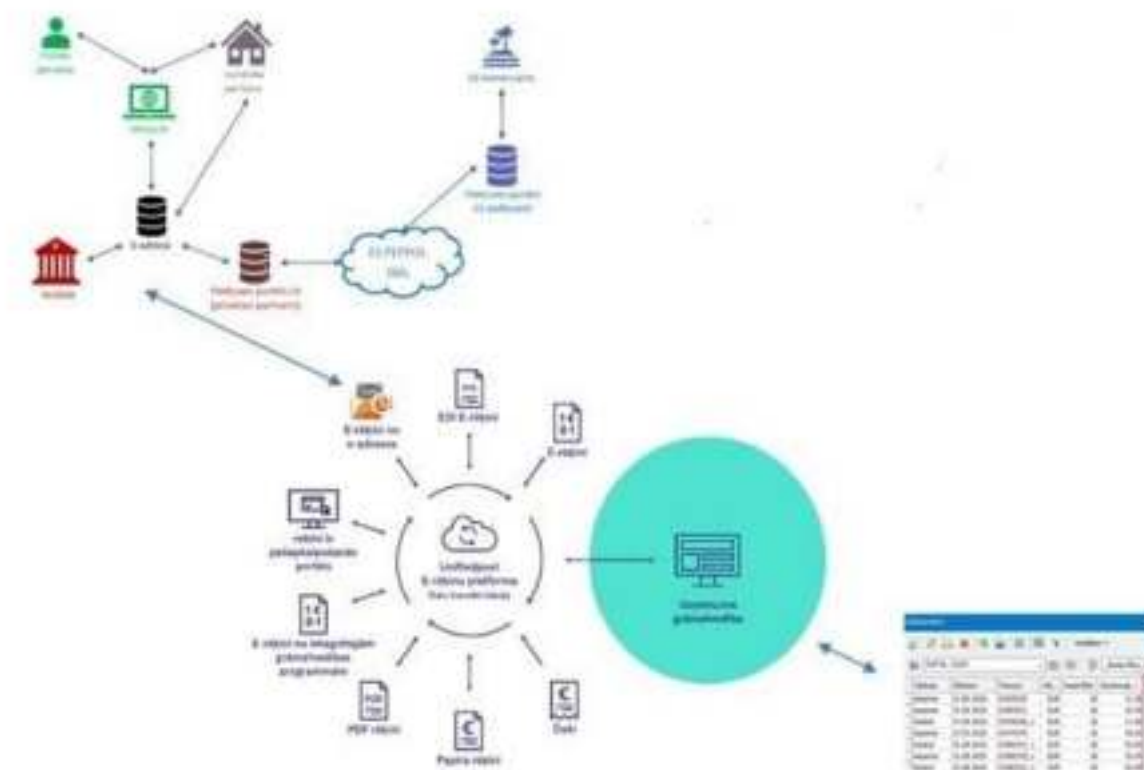
E–adrese nodrošina dokumenta apriti starp: 1) valsts iestādēm, 2) valsts iestādēm un privātpersonām – gan fiziskām personām, gan UR reģistros reģistrētiem tiesību subjektiem.

E–rēķins ir mašīnlasāms dokuments, strukturētu elektronisku datu formā, kas visbiežāk tiek veidots XML formātā un tiek nosūtīts tieši no rēķina izsūtītāja sistēmas uz saņēmēja sistēmu. Elektroniski nosūtīti rēķini PDF, JPG vai PNG formātā nav e–rēķini (Unifiedpost, n.d.).

Ziņojumā paustā koncepcija paredz no 2025. gada ieviest elektronisku rēķinu (e–rēķinu) izmantošanu kā obligātu aprītē starp komersantiem (B2B) un komersantiem un valsts un pašvaldību iestādēm (B2G). E–rēķinu aprītei būs jānotiek atbilstoši Eiropas elektronisko dokumentu un e–rēķinu tīklam (PEPPOL), kas vienotā standartā ļauj nosūtīt un saņemt e–rēķinus (sk.1 .attēls).

1. attēls

E-rēķina aprites process (Unfiedpost, 2022)



Elektroniskais paraksts

Elektroniskais paraksts ir elektroniski dati, kas ietver unikālu personas identifikācijas apliecinājumu. Elektroniskais paraksts parasti tiek pievienots datorā sagatavotam dokumentam. Tas ir personas paraksts elektroniskajā vidē, kam ir tāds pats juridisks spēks kā ar roku parakstītam papīra formāta dokumentam.

Latvijā pieejamie elektroniskās parakstīšanas rīki gan fiziskām, gan juridiskām personām: eParaksts eID ar kartē iekļautu elektronisko parakstu, kura izmantošanai ir nepieciešams viedkaršu lasītājs;

eParaksts mobile jeb mobilajā viedierīcē izmantojams elektroniskais paraksts;

Smart-ID jeb mobilajā viedierīcē izmantojams elektroniskais paraksts.

Autores domām, visērtākais risinājums e-paraksta izvēlē ārpalpojuma grāmatvedības vadītājam būtu ar eID karti, jo tas ir ekonomiski izdevīgi un ērti. Nepieciešams vien dators, interneta pieslēgums, viedkaršu lasītājs, ID karte un bezmaksas lietotne datorā.

Dokuments var būt parakstīts elektroniski divos formātos – eDoc un PDF dokumentam dod priekšroku tad, ja vēlas, lai parakstītā dokumenta lasīšanai un eParaksta pārbaudei saņēmējs izmanto

standarta programmatūru – Adobe Reader vai tml. eDoc formātu izvēlas, kad ir nepieciešams parakstīt vairāku dokumentu komplektu vai arī jāparaksta ne tikai teksta dokumenti, bet arī citu formātu datnes, piemēram, attēli (LV portāls, 2020). Tātad pēc šī fakta autore secina, ka e-parakstam ir vēl viena priekšrocība, ka var parakstīt vienlaicīgi daudz dokumentus, kas būtiski atvieglo grāmatveža darbu un ietaupa laiku.

Dokumentu ieviešana uzņēmumā

Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrijas pārziņā esošā Valsts reģionālās attīstības aģentūra 2009.gadā uzsāka realizēt projektu „Publiskās pārvaldes dokumentu pārvaldības sistēmu integrācijas vides izveide”. Projekta mērķis ir izveidot vienotu vidi publiskās pārvaldes e-dokumentu aprītei, kas nodrošinās unificētu, sadarbībspējīgu, drošu un automatizējamu e-dokumentu apriti starp publiskās pārvaldes iestādēm. Projekta ietvaros definētās minimālās e-dokumentu izstrādes prasības un izstrādātā integrācijas vide ļaus samazināt manuālo darbību nepieciešamību publiskās pārvaldes iestāžu dokumentu aprites (t.sk. arhivēšanas) nodrošināšanai, tādējādi vidējā termiņā un ilgtermiņā optimizējot šos procesus gan saziņas ātruma un drošības, gan darbaspēka resursu efektīvas izmantošanas, gan arī izmaksu efektivitātes ziņā (VARAM, 2020). Autores domām, šis projekts ir viens no sākuma punktiem uzņēmumu pārejai uz elektroniskajiem dokumentiem, kas skāra galvenokārt grāmatvedības jomu, jo grāmatveža viens no pienākumiem ir nodrošināt ikmēneša pārskatu sagatavošanu un iesniegšanu valsts institūcijām.

Elektronisko dokumentu lietotņu iespējas un to izmaksas

SIA “BL Grāmatvedība” vadītāja tika minējusi, ka lielākas izmaksas sastāda darbinieku algas un telpu noma. Ieviešot elektronisko dokumentu apriti SIA “BL Grāmatvedība”, kur darba alga darbiniekam tiek rēķināta par nostrādātajām darba stundām, digitālais formāts var palielināt produktivitāti, jo grāmatvedis var ievadīt un iegūt datus dažu minūšu laikā, kas samazina grāmatveža nostrādāto stundu skaitu, bet tas nav vienīgais ieguvums, ko iegūst uzņēmums, ieviešot dokumentu vadības sistēmu uzņēmumā jeb palīgsistēmu, kas nodrošina elektronisko dokumentu apriti uzņēmumā.

SIA “BL Grāmatvedība” pāreju uz elektroniskajiem dokumentiem ir jāsāk ar iekšējās kārtības izstrādi. Pēc autores domām, vispiemērotāk tos būtu izstrādāt pašai valdes loceklei, pēc kura arī vadītos pārējie grāmatveži un klienti, jo tai ir paraksttiesības un tiesības rīkoties ar uzņēmuma līdzekļiem, ja nepieciešamas kādas jaunas tehnoloģijas iegāde veiksmīgākai dokumentu aprītei.

Lai veiksmīgi veidotu pāreju no papīra dokumentiem uz elektroniskajiem, ir noteiktas prasības, kas jāievēro "Grāmatvedības likuma" 29.pants: 1. Ir nodrošināts oriģināla dokumenta satura attēlojums noteiktajā datu glabāšanas laikā; 2. Pārvērtais dokuments tiek aizsargāts pret neatļautu piekļūšanu, papildinājumiem, izmaiņām vai iznīcināšanas; 3. Ir nodrošināta satura lasīšana datora ekrānā un, ja nepieciešams atvasinājuma veidošana papīra formā; 4. Pārvēršanas process, kā arī oriģināla dokumenta iznīcināšanas process, tiek dokumentēts uzņēmuma vadītāja noteiktajā kārtībā.

Izpētot "CostPocket" piedāvātos abonementa variantus, šķiet piemērotākais – precizitāte, tā ir, cilvēka pārbaudīta digitalizācija un mēneša limits līdz 30 dokumentu apstrādei, kā arī 3 lietotāji var izmantot lietotni bezmaksas. Tā kā SIA "BL Grāmatvedība" strādā galvenā grāmatvede, kas ir uz vietas katru dienu un grāmatvedes palīgs, bet pārējie grāmatveži uz pusslodzi, principā SIA "BL Grāmatvedība" iekļaujas 3 lietotājos un nav nepieciešama papildmaksa par vēl kādu lietotāja izmantošanu.

Turpinot izpēti par e-rēķinu operatoriem, autorei šķiet, ka viens no ekonomiski izdevīgiem variantiem ir Omniva starpniecība, jo skatoties uz gada vidējo SIA "BL Grāmatvedība" uzņēmuma apgrozījumu, kas sastāda ~40 000 un sniedzot interviju rēķinu daudzums mēnesī vidēji ir ienākošie 40, izejošie 10 līdz ar to mēneša izdevumi sasniegtu vien 10 EUR mēnesī (Omniva, 2015). Savukārt Fitek un Telema, darba autorei šķiet, ka piemērotāka lielākiem uzņēmumiem pēc to funkcijas pielietojuma "Fitek Latvija" ir lielākais pārdošanas rēķinu risinājumu nodrošinātājs Latvijā. Lieli uzņēmumi, kas pārstāv dažādas nozares – piemēram, telekomunikācijas, bankas un apdrošināšanas sabiedrības, izmanto šos pakalpojumus, lai nosūtītu e-rēķinus saviem klientiem. «Telema» klienti tagad varēs automātiski saņemt e-rēķinus savā grāmatvedības programmā, ietaupot laiku un naudu" (Leta, 2017).

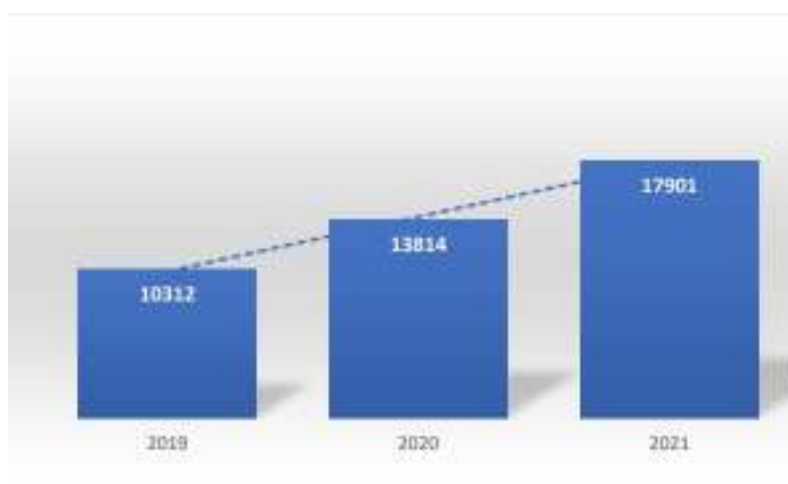
Veicot izpēti, par Latvijā pieejamām vadības programmām autore secināja, ka ir "Standard Books" un "Standard ERP", kurā iespējams izveidot kārtību, ka digitalizētais čeks vai rēķins nonāk sistēmā atbilstošajā izmaksu veida kontā" (Excellent Latvia, 2021). Tā izmaksas sastāda 69 EUR, kurā ietver apstrādi līdz 200 uzņēmumiem, 2 vienlaicīgi lietotāji, mākoņpakalpojums, servera konta izveidi uzņēmuma datu mitināšanai, servera programmas instalēšanu un palaišanu, datubāzes izveidi, katras nakts tekstu kopijas iestatīšanu, apmācību ar dažādiem iestatījumiem, kas ietver e-pasta konfigurēšanu, instruktāžu 5 lietotājiem par klientu programmu un lietotāju iestatījumu izveidošanai, vēlamo skaitu uzņēmuma vietu sagatavošanai. Ar šo darba autore saprot, ka piemērots SIA "BL Grāmatvedība" šis abonements, jo tas iekļaujas uzņēmumu skaitā, ko apkalpo uzņēmums, kā arī – mākoņpakalpojums, līdz ar to nav atsevišķi vēl jāmaksā par pakalpojumu, kur glabāt datus.

Autorei pētot plašākas iespējas par iespēju izmantot elektronisko dokumentu ārpakalpojuma grāmatvedības uzņēmumam tika atrasta lietotne banqup. "Banqup ir tiešsaistes platforma, kas ietver vairākus digitālus risinājumus, tostarp mūsdienīgu un ērti lietojamu grāmatvedības programmu, kas paredzēta administratīvo uzdevumu veikšanas atvieglošanai gan uzņēmumam, gan klientiem. Klienti var jebkurā laikā un vietā digitāli kopīgot visus savus rēķinus un dokumentus ar uzņēmumu. Ar tā palīdzību uzņēmēji var saņemt ienākošos rēķinus, sagatavot un nosūtīt izejošos rēķinus, augšupielādēt kvītis, apmaksāt, uzglabāt un kopīgot visus dokumentus ar grāmatvedi. Gan uzņēmējs, gan grāmatvedis saņems visus nepieciešamos dokumentus par katru klientu tiešsaistē – labi pārskatāmā dokumentu bibliotēkā. Šādā veidā ērti var sistemātiski apstrādāt visus nepieciešamos dokumentus, izvairoties no liekām papīru kaudzēm" (Banqup, n.d.) Banqup izcenojums atkarīgs no iespējamajām funkcijām, dokumentu skaita. Tā kā banqup ir risinājums gan arhīvam, gan sasaistei ar grāmatvedības programmu, gan var digitalizēt dokumentus, autore viennozīmīgi uzņēmumam SIA "BL Grāmatvedība" izvēlētos tieši šo lietotni.

Tomēr darba autore, skatoties nākotnes vīzijā par uzņēmumu, redz, ka uzņēmumam ir potenciāls uz apjoma palielināšanos, ņemot vērā peļņas rādītājus (sk.2.attēlu). SIA "BL Grāmatvedība" peļņa par 2019.–2021.gadu ir ar augšupejošu tendenci. Salīdzinot 2019.gadu ar 2020.gadu tā pieaugums ir par 3502 eur jeb 75% , bet 2020.gadā pieaugums uz 2021.gadu 4087 eur jeb 77%, tas nozīmē, ka katru gadu pieaug apkalpojošo uzņēmumu skaits, līdz ar to veidojas lielāks apjoms dokumentu aprītei un prasa lielākus izdevumus to apkalpošanā. 8.attēls. SIA "BL Grāmatvedība" peļņa euro 2019.–2021.gadā (autore, datu avots: SIA "BL Grāmatvedība"). Līdz ar to nepieciešams papildus finansējums, lai uzņēmums varētu veiksmīgi paplašināties.

2. attēls

SIA "BL Grāmatvedība" peļņa euro 2019.–2021.gadā. (autore, datu avots: SIA "BL Grāmatvedība")



Autore veicot izpēti par iespējām secināja, ka viens no variantiem varetu būt Fly Cap un otrs ALTUM atbalstu saņemts papildfinansējums.

"FlyCap ir izaugsmes kapitāla fonds, kas darbojas kopš 2013. gada. FlyCap kopumā pārvalda 36m EUR un veic investīcijas vērienīgai biznesa attīstībai" (FlyCap, 2022). FlyCap mezanīna kredītam netiek prasīts ne nodrošinājums, ne galvojumi un netiek prasītas uzņēmuma kapitāla daļas. Līdz ar to, tas ir veids kā iegūt līdzekļus sava uzņēmuma attīstībai, papildus savam ar ķīlu nodrošinātajam bankas aizdevumam, neatsakoties no uzņēmuma daļām. Ņemot vērā risku, procentu likmes ir augstākas nekā bankā un tāpēc mezanīnu pārsvarā izmanto kopā ar banku, lai izlīdzinātu savas kapitāla izmaksas (Likta).

ALTUM ir valsts attīstības finanšu institūcija, kas ar finanšu instrumentiem (aizdevumiem, garantijām, ieguldījumiem riska kapitāla fondos u.c.) nodrošina finansējumu. ALTUM kā valsts kapitālsabiedrība fokusējas uz uzņēmējdarbības atbalstu ar finanšu instrumentu palīdzību, neveicot ziedojumus, bet mērķtiecīgi sadarbojoties un finansiāli atbalstot uzņēmējdarbību veicinošas aktivitātes (ALTUM, n.d.).

Izpētot uzņēmuma esošo situāciju, autore konstatē, ka uzņēmumam priekš elektronisko dokumentu ieviešanas ir izveidots valdes locekļi eParaksts ar izvēlēto tipu savu eID. Uzņēmumā no tehnoloģijas ierīcēm ir – pieejams internets, dators, skeneris. E–dokumentu izmantošanai nepieciešamais nodrošinājums:

- dators un interneta pieslēgums;
- viedkaršu lasītājs, kas pievienots datoram;
- e–paraksta viedkarte vai personas apliecība eID;
- e–parakstīšanas programmatūra (bez maksas pieejama portālā www.eparaksts.lv) vai virtuālais e–paraksts;
- skeneris/kopētājs, ja nepieciešams pārvērst papīra formas dokumentus elektroniskā formā.

SIA "BL Grāmatvedība" e–dokumentu izmantošanai nepieciešamais nodrošinājums ir nodrošināts pilnībā. Tas ir vērtējams kā pozitīvi, jo e–dokumentu izmantošanai izmaksas sastāda 0 EUR no tehnoloģijas viedokļa, taču priekš e–dokumentu digitalizēšanas nepieciešamas dažādas sistēmas. Savukārt, lai izveidotu un lietotu e–adresī portālā Latvija.lv, ir nepieciešams:

- dators vai viedierīce;
- interneta pieslēgums;
- elektroniskās identifikācijas līdzekļi – eID karte ar viedkaršu lasītāju vai eParaksts karte uzņēmumiem vai mobilā lietotne eParaksts mobile.

Apkopojot, visus nepieciešamos rīkus priekš SIA "BL Grāmatvedība" ieviešanas elektronisko dokumentu pārejai no papīra dokumentiem, izmaksas kopā gada laikā sastāda 1056 eur. Savukārt mēnesī – 88 eur (sk. 1. tabulu).

1. tabula

Gada laikā izmaksas, izmantojot elektronisko dokumentu apriti. (autores, datu avots: eParaksts, Banqup, SIA "BL Grāmatvedība")

Nepieciešamie rīki	Izmaksas, EUR
eZīmogs	600
eParaksts	0
aprikojums	0
interneta pieslēgums	240
banqup lietotne	216
Kopā	1056

Darba autore apkopoja visu iegūto informāciju no teorijas daļas un praktiskās, kas nepieciešams elektronisko dokumentu pārejai kopumā. Izveidoja tabulu, kur pirmajā ailē sarakstīti nepieciešamie rīki, bet otrā to cenas. Jāteic, ka tas ir tikai aptuvenais izmaksu kopskats, jo izmaksu pilnīgs aprēķins ir atkarīgs no pašas valdes locekles izvēles par lietotnes izvēli, interneta pieslēguma veida, kā arī kādu skeneri izvēlas, jo to cenu amplitūda ir ļoti dažāda. (sk. 1.tabulu)

Secinājumi

1. Elektroniskajam dokumentam ir tāds pats juridisks spēks kā papīra dokumentiem, ievērojot normatīvajos aktos noteiktās prasības.
2. Elektronisko dokumentu ieviešanu uzņēmumā kavē valdes locekles pieradums strādājot ar papīra dokumentiem un informācijas trūkums.
3. Elektronisko dokumentu ieviešana uzņēmumā var dot lielākus peļņas rādītāju rezultātus.
4. Lai uzņēmumā varētu sākt lietot elektronisko dokumentu apriti nepieciešams dators, internets, skeneris, noslēgt līgumu ar e-rēķinu operatoru un izveidot e-adresi.
5. Pētījuma laikā autore saskārās ar nepilnīgu informāciju par lietotņu izmantošanas izmaksām, jo nepieciešama reģistrēšanās un jābūt piesaistei ar uzņēmumu.
6. SIA "BL Grāmatvedība" nav apzinājusi savus klientus par viņu uzņēmumā esošo elektronisko dokumentu apriti.
7. Elektronisko dokumentu ieviešana būtiski atvieglo grāmatveža darbu ikdienā un ietaupa tā laiku.

8. Elektronisko dokumentu pāreja no papīra, pozitīvi ietekmē zaļo vidi.
9. Banqup lietotnes lietošana nav sarežģīta un nav nepieciešamas iepriekšējas priekšzināšanas.
10. Pastāv iespēja, ka kādi klienti atteiksies no SIA "BL Grāmatvedība" pakalpojumiem, e-rēķinu operatoru nesakritības dēļ.
11. SIA "BL Grāmatvedība" valdes locekle nebija pētījusi informāciju par elektronisko dokumentu pārejas iespējām un to nepieciešamajiem rīkiem.
12. Uzņēmumam nepieciešams lielāks finansējums pilnīgai pārejai uz elektroniskajiem dokumentiem, jo katru gadu peļņas rādītāji palielinās, līdz ar to arī dokumentu aprīte kļūst apjomīgāka.
13. Ar Altum atbalsta līdzfinansējumu, uzņēmumam ir iespējas attīstīties un pilnveidoties.

Literatūras un avotu saraksts

1. *Saeima.* (10.06.2021.) Grāmatvedības likums. Redakcija: 28.06.2021. Latvijas Vēstnesis
2. *Saeima* (31.10.2002) Elektronisko dokumentu likums. Redakcija: 20.11.2002. Latvijas Vestnesis
3. *Saeima* (06.05.2010) Dokumentu juridiskā spēka likums. Redakcija: 01.07.2010. Latvijas Vēstnesis
4. *Kucina, D* (2017, 23. janvārī). Elektroniskie attaisnojuma dokumenti. Ifinances. <https://ifinances.lv/raksti/gramatvediba/dokumenti/elektroniskie-attaisnojuma-dokumenti/11072>
5. *Bekerte, I.* (2022, 9.novembrī). Grāmatvedības dokumentu digitālā arhīva izveidošana. [Prezentācija]. Biznesa konsaltinga grupas vebinārs.
6. *Flycap.* (n.d.). Pieredze un kapitāls vērienīgai biznesa attīstībai. Flycap. <https://lv.flycap.lv/>
7. *Altum.* (n.d.). Aizdevums jaunajiem uzņēmumiem un biznesa uzsācējiem. Altum. <https://www.altum.lv/pakalpojumi/biznesam/aizdevums-jaunajiem-uznemumiem-unbiznesa-uzsacejiem>
8. *Visma.* (2016, 18. februāris). Cik izmaksā vārdi "izrakstiet rēķinu"? Maksājumu automatizācija taupīgajiem. Visma. <https://www.visma.lv/blogs/cik-izmaksa-vardi-izrakstiet-rekinu-maksajumu-automatizacija-taupigajiem/>
9. *Banqup.* (n.d.). Kas ir Banqup? Unfiedpost. <https://www.banqup.lv/gramatveziem>

ĀRPAKALPOJUMU GRĀMATVEDĪBAS SIA "IM INPO" PĀREJA UZ ELEKTRONISKAJIEM DOKUMENTIEM

Baiba Tiļa

Zinātniskais vadītājs: Mg.oec. Rita Vanaga

Biznesa Vadības Koledža

baibat94@gmail.com

Kopsavilkums

Izstrādājot darbu uzmanība tika pievērsta SIA „IM INPO” iespējai pāriet uz elektroniskajiem dokumentiem. Kvalifikācijas darbs balstījās uz normatīvajiem aktiem, kuri izdoti Latvijas Republikā un Eiropas Savienības regulām.

Pētījuma mērķis – izpētīt elektronisko dokumentu izveides, parakstīšanas un glabāšanas prasības, noskaidrot SIA „IM INPO” pārejas uz elektroniskajiem dokumentiem iespēju.

Pētījuma uzdevumi:

1. Teorētiski analizēt normatīvos aktus elektronisko dokumentu ieviešanā;
2. Veikt pētījumu par uzņēmuma iespējām pāriet uz elektronisko dokumentu ieviešanu;
3. Izstrādāt secinājumus un priekšlikumus.

Pētījuma metodes:

1. Teorētiskā – normatīvo aktu analīze.
2. Empīriskās metodes:
 - 2.1. Grāmatvedības dokumentu kopas analīze;
 - 2.2. Daļēji strukturēta individuāla intervija ar SIA „IM INPO” vadītāju.
3. Datu apstrādes metodes: intervijā iegūtie dati tika apstrādāti, izmantojot programmu Microsoft Word, apkopojot iegūto informāciju.

SIA „IM INPO” pāreja uz elektroniskajiem dokumentiem ir iespējama, iepriekš izstrādājot visus nepieciešamos iekšējos normatīvus pārejai uz elektroniskajiem dokumentiem, kā arī turpmākai elektronisko dokumentu aprītei un glabāšanai uzņēmumā.

Atslēgvārdi: elektroniskie dokumenti, elektroniskais paraksts, elektroniskais rēķins, digitalizācija.

Abstract

In the development of a qualification work, attention was paid to the possibility of transition to electronic documents for “IM INPO”. The qualification work was based on regulatory enactments issued in the Republic of Latvia and European Union regulations.

The goal of the study was to explore the possibility of transition “IM INPO” to electronic documents by exploring the requirements for the creation, signature and storage of electronic documents.

Study tasks:

1. Analyse in theory the regulatory enactments in the implementation of electronic documents;
2. To carry out a study on the possibilities of the company to switch to electronic documents;
3. Draw up conclusions and proposals.

Study methods:

1. Theoretical analysis of regulatory enactments.
2. Empirical methods:
 - 2.1. Analysis of the set of accounting documents;
 - 2.2. A semi-structured individual interview with the manager of IM INPO.
3. Data Processing Methods: The data generated by the interview was processed using Microsoft Word to collect the information obtained.

The transition of "IM INPO" to electronic documents is possible by developing in all the necessary internal rules for the transition to electronic documents, as well as for the further circulation and storage of electronic documents in the company.

Keywords: electronic documents, digital signature, electronic invoice, digitalization.

Ievads

SIA "IM INPO" ir ārpakalpojuma grāmatvedības uzņēmums, kurš dibināts 2012. gadā. Attīstoties tehnoloģijām, arī šis uzņēmums cenšas dzīvot līdzī laimam, lai automatizētu savu darba vidi. Uzņēmuma vadītāja ir grāmatvede ar vairāk nekā 20 gadu pieredzi. Uzņēmums grāmatvedības pakalpojumus sniedz 13 SIA, no kuriem 9 ir PVN maksātāji.

Pētījuma mērķis – izpētīt elektronisko dokumentu izveides, parakstīšanas un glabāšanas prasības, noskaidrot "IM INPO" pārejas uz elektroniskajiem dokumentiem iespēju.

Pētījuma jautājumi:

1. Kādi normatīvie akti ir jāņem vērā pārejot uz elektroniskajiem dokumentiem;
2. Kā notiek papīra dokumentu pārvēršana elektroniskajos dokumentos;
3. Kādas ir uzņēmuma iespējas un gatavības pakāpe pāriet uz elektroniskiem dokumentiem.

Pētījuma uzdevumi:

1. Teorētiski analizēt normatīvos aktus elektronisko dokumentu ieviešanā;
2. Veikt pētījumu par uzņēmuma iespējām pāriet uz elektronisko dokumentu ieviešanu;
3. Izstrādāt secinājumus un priekšlikumus.

Pētījuma bāze: SIA "IM INPO" grāmatvedības dokumentu kopa.

Pētījuma metodes:

1. Teorētiskā – normatīvo aktu analīze.
2. Empīriskās metodes:
 - 2.1 Grāmatvedības dokumentu kopas analīze;
 - 2.2 Daļēji strukturēta individuāla intervija ar SIA "IM INPO" vadītāju.
3. Datu apstrādes metodes: intervijā iegūtie dati tika apstrādāti, izmantojot programmu Microsoft Word, apkopojot iegūto informāciju.

Teorētiskais pamatojums: Darbs balstās uz normatīvajiem aktiem, kuri izdoti Latvijas Republikā un Eiropas Savienības regulām.

Iespējas pārejai uz elektroniskajiem dokumentiem

SIA "IM INPO" ir ārpalpojumu grāmatvedības pakalpojumu sniedzējs. Uzņēmums dibināts 2012. gada 6. februārī un 2012. gada 14. februārī reģistrēts kā pievienotās vērtības nodokļa (turpmāk tekstā – PVN) maksātājs. Pašlaik uzņēmumā strādā 1 darbinieks, nākotnē paplašinoties uzņēmumā plānots pieņemt papildu darbiniekus. Grāmatvedības reģistru kārtošana tiek izmantota grāmatvedības datorprogramma "Zalktis".

Pašlaik uzņēmums grāmatvedības pakalpojumus sniedz 13 SIA uzņēmumiem, no kuriem 9 ir PVN maksātāji. Uzņēmuma klienti saimniecisko darījumu apliecinājošos dokumentus grāmatvedei iesniedz papīra formātā, ne vēlāk kā līdz nākamā mēneša 10. datumam.

Uzņēmums saviem klientiem visas nepieciešamās deklarācijas iesniedz Valsts ieņēmumu dienesta (turpmāk tekstā – VID) elektroniskās deklarēšanas sistēmā (turpmāk tekstā – EDS).

Uzņēmuma klientiem tiek sniegta pilna grāmatvedības uzskaitē:

- pirmsdokumentu pārbaude, sakārtošana, iegrāmatošana;
- nodokļu deklarāciju sagatavošana un iesniegšana VID;
- operatīvo finanšu pārskatu sagatavošana;
- gada pārskata sagatavošana un iesniegšana VID;
- konsultācijas;
- pamatlīdzekļu uzskaitē un nolietojuma aprēķināšana;
- debitoru un kreditoru uzskaitē;
- bankas norēķinu uzskaitē;
- kases operāciju uzskaitē;
- darba algu aprēķini;
- avansa norēķini.

Lai uzņēmums varētu pāriet uz elektroniskajiem dokumentiem (turpmāk tekstā – e–dokumenti), tam ir nepieciešama savu klientu piekrišana, sagatavojot vienošanos par ārējo attaisnojuma dokumentu noformēšanu un nosūtīšanu/saņemšanu elektroniskā veidā, jo šobrīd Latvijā starp fiziskām un juridiskām personām e–dokumentu lietošana ir brīvprātīga.

Uzņēmums papīra formā drukā:

- algu aprēķinu un izmaksu sarakstus, darba laika uzskaites tabeles, algu lapiņas;
- atvaļinājuma aprēķinus;
- personīgā konta un VSAOI uzskaites kartītes;

- darba devēja ziņojumus;
- paziņojumus par fiziskām personām izmaksājamām summām;
- ziņas par darba ņēmējiem;
- pamatlīdzekļu uzskaites kartiņas, pieņemšanas un norakstīšanas aktus;
- pamatlīdzekļu sarakstus un pamatlīdzekļu nolietojuma aprēķinus pa grupām;
- bankas konta izrakstus;
- kases ieņēmumu, izdevumu orderus un kases grāmatas;
- izrakstītos rēķinus un pavadzīmes, ikmēneša rēķinu sarakstus;
- debitoru un kreditoru salīdzināšanas aktus;
- virsgrāmatu;
- hronoloģisko reģistru;
- grāmatvedības izziņas;
- ikmēneša avansa norēķinu sarakstus;
- PVN taksācijas perioda deklarācijas;
- uzņēmuma ienākuma nodokļa deklarāciju;
- uzņēmuma gada finanšu pārskatus.

Autore izpētot grāmatvedības datorprogrammu “Zalktis” secināja, ka programma nodrošina iepriekš uzskaitīto dokumentu iespēju saglabāt to – PDF, TIF, TXT, HTM, RTF un XLS formātos, kas liecina par to, ka uzņēmums pārejot uz e–dokumentiem visus iepriekš uzskaitītos grāmatvedības var saglabāt glabāšanai elektroniskā vidē, balstoties uz lietu nomenklatūru.

Grāmatvedības datorprogrammā ir iespējams eksportēt PVN deklarācijas, darba devēja ziņojumu un ziņas par fiziskām personām izmaksājamām summām, lai ātri un ērti tās varētu iesniegt VID EDS. Uzņēmuma vadītāja pirms iesniegšanas tās saglabā EDS attiecīgajās apakšmapēs – PVN, VSAOI, IIN.

Grāmatvedības datorprogrammā ir iespējams importēt datus no – StoraHouse, Algorego, Sales7, Norgate/Tilde, DAIS WIN_PNS (txt;), EdiSoft (pasūtījumi), Tavi rēķini, Horizon un Resico, Mozello. Kā arī “Zalktis” ir iespējams integrēt “CostPocket” digitalizētos kases čekus, rēķinu integrēšana “Zalktis” kvalifikācijas darba izstrādes procesā nebija pieejama, taču šobrīd ir iespējams digitalizēt arī rēķinus. Ņemot vērā iepriekš uzskaitītās datu importēšanas iespējas, uzņēmumam būtu optimālāk izmantot – “CostPocket” lietotni, lai integrētu tekošo un nākamajos periodos saņemtos

kases čekus, kā arī tie būtu jā saglabā lasāmā formātā, lai nodrošinātu visas nepieciešamās prasības pārvērstajam dokumentam, ievērojot Grāmatvedības likuma 29. panta prasības.

Izpētot, "CostPocket" mobilo lietotni, autore secināja, ka izmantojot šo lietotni, uzņēmuma grāmatvede ātri un ērti klientu iesūtītos kases čekus varētu digitalizēt grāmatvedības datorprogrammā – avansa norēķinos. Klients grāmatvedei var nosūtīt kases čeka fotoattēlu uz mobilo telefonu, attiecīgi grāmatvede šos kases čekus var pāris sekunžu laikā digitalizēt un pievienot izdevumu pārskatam, kuru pēc tam integrē grāmatvedības datorprogrammā "Zalktis" un atliktu tikai tos iegrāmatot (reģistrēt), kas atvieglo kases čeku manuālu ievadi. "CostPocket" lietotnē var pievienot visus tos klientus (uzņēmumus), kuriem tiek sniegti grāmatvedības pakalpojumi un attiecīgi katru saņemto kases čeku iesūtīt attiecīgā uzņēmuma grāmatvedības sistēmā.

Elektroniskie dokumenti un elektronisko dokumentu pārvaldība

Ja uzņēmums ir nolēmis pāriet uz e–dokumentiem, iepriekš ir jābūt izstrādātai iekšējai kārtībai uzņēmumā, kā un kas sagatavo, kur un kā e–dokumenti tiks uzglabāti, kā notiks e–dokumentu nosūtīšana un saņemšana, to saskaņošanas kārtība ar citiem uzņēmumiem. Kā arī ir nepieciešams izstrādāt dokumentu nodošanas arhīvā un iznīcināšanas kārtību.

Katram uzņēmumam ir pienākums veikt dokumentu pārvaldību, savas darbības dokumentēšanu no iepriekš izveidotas dokumentu sistēmas, kurā tiek noteikta dokumentu iekšējā kontrole un uzraudzība, to glabāšana, izmantošana un pieejamība līdz nodošanai arhīvā. Uzņēmumam ir jāizvērtē dokumenti, kuri ir pastāvīgi un uz laiku glabājami, uz laiku glabājamiem dokumentiem norāda to glabāšanas termiņus. Līdz nodošanai arhīvā dokumenti papīra formā glabājas pie grāmatvedes birojā uzņēmumu mapēs.

Uzņēmumam ir jāuzglabā e–dokumenti, tā, lai būtu iespējama to pārbaude termiņos, kas noteikti saskaņā ar lietu nomenklatūru vai klasifikācijas shēmu, iepriekš nosakot un dokumentējot kārtību kā e–dokumenti tiks glabāti. E–dokumenti ir jāglabā tā, lai aizsargātu dokumentus no neatļautas piekļūšanas, izmaiņšanas, iznīcināšanas vai pazušanas.

E–dokumentu apriti nodrošina izmantojot elektronisko datu nesējus un informācijas apmaiņas veidus. Neatkarīgi no e–dokumenta aprites veida dokumenti ir jānoformē atbilstoši normatīvajos aktos noteiktajām prasībām.

E–dokumentus var reģistrēt izmantojot datorizētās dokumentu aprites sistēmas. To, kā uzņēmums e–dokumentus reģistrēs, nosaka uzņēmumā, ņemot vērā dokumentu apgrozību, darbinieku skaitu un uzņēmuma struktūru. Dokumentu reģistrēšanai ar datora palīdzību, var izmantot elektronisko dokumentu pārvaldības sistēmas (turpmāk tekstā – EDPS) vai izmantot vienkāršāku veidu,

piemēram, MS Excel uzskaites formas. Pētāmajam uzņēmumam ir izstrādātas vairākas MS Excel uzskaites formas, kurās tiek reģistrēti dokumenti – darba līgumi, līgumi ar klientiem, rīkojumi u.c. dokumenti. Balstoties uz uzņēmuma darbinieku skaitu un dokumentu apgrozību, autore uzņēmumam ieteica dokumentu reģistrācijai izmantot jau uzņēmumā iepriekš sagatavotās MS Excel uzskaites formas, attiecīgi nebūtu nepieciešamība ieviest EDPS un saglabātos iepriekšējā dokumentu reģistrācijas kārtība.

Elektronisko dokumentu likuma izpratnē, e–dokuments uzskatāms par pašrocīgi parakstītu, ja:

- tam ir drošs e–paraksts;
 - tam ir e–paraksts un puses par e–dokumenta parakstīšanu ar e–parakstu ir vienojušās rakstveidā, kura noformējama rakstveidā papīra formā vai arī elektroniski ar drošu e–parakstu.
- Izpētot e–dokumentu parakstīšanas un pārbaudīšanas iespējas, autore secināja, ka e–dokumentus ir iespējams parakstīt un pārbaudīt, izmantojot:

- eParakstītājs bezmaksas programmu datorā;
- eParaksts.lv portālu (maksimālais datņu lielums – 32MB);
- eParaksts LV lietotni mobilajā tālrunī, papildus izmantojot eParaksts mobile lietotni – e–identitātes apliecināšanai;
- Dokobit.com portālu (iespējams parakstīt izmantojot arī Smart–ID).

Izpētot e–dokumentu formāta parakstīšanas iespējas, autore secināja, ka jebkura formāta dokumentus ir iespējams parakstīt elektroniski, arī Word, PDF, JPEG u.c., izvēloties kādā formātā tos parakstīt – eDOC, PDF vai ASiC–E.

Lai parakstītu e–dokumentu tiek izmantoti sekojoši formāti:

- eDOC, kas ir vienotais elektroniski parakstīto dokumentu formāts, šajā formātā ir iespējams parakstīt jebkāda formāta dokumentus – Word, Excel vai grafikas failus u.c.;
- ASiC–E, kas ir vienotais elektroniski parakstīto dokumentu formāts Eiropas Savienībā, tāpat kā eDOC formātā, arī šajā formātā iespējams parakstīt jebkura formāta failus;
- PDF formāts tiek atzīts lielāko daļu valstīs, gan Eiropā, gan Latvijā, gan citur pasaulē, taču PDF formātā var parakstīt tikai PDF dokumentus, citus formātus parakstīt nevarēs.

Arī e–dokumentiem, tāpat kā papīra formas dokumentiem, var veidot atvasinājumus – kopija, noraksts, izraksts, ievērojot normatīvo aktu prasības, kuras kā papīra formas dokumentu atvasinājumiem tā e–dokumentu atvasinājumiem ir vienādas.

Elektroniskajā vidē visiem e–dokumenta eksemplāriem ir e–dokumenta oriģināla juridiskais spēks. Dokumentu juridiskā spēka likuma izpratnē, lai dokuments iegūtu juridisku spēku, tam ir jābūt

noformētam atbilstoši normatīvajos aktos noteiktajām dokumentu noformēšanas prasībām, tāpat kā papīra dokumentam, e–dokumentam jāsaturs obligātie rekvizīti.

E–dokumentiem ir tāds pats juridiskais spēks kā papīra dokumentiem. Lai e–dokuments nezaudētu juridisko spēku, ir jānodrošina šī e–dokumenta nemainība. Tehniski e–dokumentu ir iespējams izmainīt, taču e–dokuments, kurš ticis jebkādā veidā izmainīts zaudē savu juridisko spēku, jo pie nākamās šādas elektroniski parakstīta dokumenta paraksta pārbaudes tiks uzrādīts, ka paraksts nav derīgs.

Autore uzņēmuma vadītājam kā paraugu piedāvāja jau izstrādātu lietu nomenklatūru, kura uzņēmuma vadītājam var kalpot kā piemērs, kā turpmāk būtu jāstrukturē savus un savu apkalpojošo klientu dokumentus elektroniskā vidē, ja dokumentu pārvaldības periodā rodas jaunas lietas, kuras nav ietvertas lietu nomenklatūrā, lietu nomenklatūru attiecīgi būs jāpapildina.

E–dokumentus pirms nodošanas arhīvā var uzglabāt – drošos datu nesējos, serveros, mākoņpakalpojumos, pie ārpaikalpojumu sniedzēja. E–dokumentus pirms nodošanas arhīvā cauršuj vai caurauklo, ar to saprotot, ka visu kopā paraksta kā vienu datni ar e–parakstu un laika zīmogu. Attiecīgi autore secināja, lai uzņēmums e–dokumentus varētu cauršūt vai caurauklot, būtu nepieciešams izmantot eParakstītājs programmu, jo izmantojot mobilā telefona lietotni eParakstsLV, šāda iespēja netiek nodrošināta, un portālā eParaksts.lv maksimālais failu lielums ir 32 MB.

Elektroniskajām mapēm, apakšmapēm un dokumentiem uzņēmums piešķir nosaukumus, kurus veido kā unikālus identifikatorus saskaņā ar uzņēmuma vadītāja vai viņa pilnvarotas personas noteiktu kārtību, ja to nenosaka ārējie normatīvie akti.

Veidojot elektroniskās mapes un apakšmapes, autores ieteikums būtu izmantot pilnu nosaukumu, piemēram:

- Galvenā mape – Vadības dokumenti.
- Apakšmape – Uzņēmuma dokumenti (statūti, lēmumi, reģistrācijas apliecības u.c.)
- Apakšmape – Iesniegumi; apakšmape – Valsts iestādes; apakšmape – Juridiskas personas.
- Apakšmape – Līgumi; apakšmape – Piegādātāji, apakšmape – Klienti.
- Apakšmape – Sarakstes; apakšmape – Valsts iestādes; apakšmape – Juridiskas personas; apakšmape – Klienti.

Datņu nosaukumus veidojot, piemēram, 1.13.1_VID_08_06_2021, kur 1.13.1 – lietas indekss, VID – valsts iestādes saīsinājums, 08 – diena, 06 – mēnesis, 2021 – gads, 1.13.2_lampaSIA_08_06_2021, kur 1.13.2 – lietas indekss, lampaSIA – uzņēmuma nosaukums un uzņēmējdarbības forma, 08 – diena, 06 – mēnesis, 2021 – gads, veidojot datnes ir jāņem vērā MK noteikumi Nr. 748 "Dokumentu un arhīvu pārvaldības noteikumi" 76. punkts, kurā noteikti datnes

apjoma ierobežojumi atkarībā no formāta. Svarīgi ir atcerēties, ka datņu nosaukumiem jābūt dažādiem, ja datnes ir vienāda formāta un tās tiek glabātas vienā elektroniskajā mapē vai apakšmapē. Balstoties uz lietas indeksu – datora meklētājā ievadot indeksu, piemēram, 1.7.1, dators automātiski atlasīs visas tās datnes, kuras šo indeksu satur, tā būtiski atvieglojot darba procesu dokumentu meklēšanā, meklēšanas laiks būs atkarīgs no datorā esošo datņu daudzuma. Kā arī datnes ir jā saglabā izmantojot tikai tās rakstzīmes, kuras dators atbalsta.

Katrai mapei un apakšmapei ir iespēja noteikt piekļuves, lai tajās esošajām datnēm piekļūtu tikai tās personas, kurām ir pieeja. Ņemot vērā, ka uzņēmuma vadītāja pašlaik strādā viena, šādas piekļuves var nenoteikt, taču, tiklīdz, tiks nodarbināts kāds papildus darbinieks, arī šī iespēja ir jānodrošina, ņemot vērā MK noteikumi Nr. 473 "Elektronisko dokumentu izstrādāšanas, noformēšanas, glabāšanas un aprites kārtība valsts un pašvaldību iestādēs un kārtība, kādā notiek elektronisko dokumentu aprite starp valsts un pašvaldību iestādēm vai starp šīm iestādēm un fiziskajām un juridiskajām personām" noteiktās prasības.

Lai uzņēmums varētu sākt lietot e–dokumentus, ir nepieciešams:

- dators ar pietiekami lielu atmiņu, vai iespēja nodrošināt datu glabāšanu serverī, mākoņpakalpojumos;
- interneta pieslēgums;
- labākajā gadījumā vismaz divi monitori, lai būtu vieglāk strādāt, saņemot e–dokumentus;
- skeneri/kopētāji, ja nepieciešams pārvērst papīra formas dokumentus elektroniskā formā;
- programma – eParakstītājs, e–paraksta viedkarte vai personas apliecība eID + viedkaršu lasītājs;
- mobilā lietotne eParakstsLV un mobilā lietotne eParaksts mobile e–identitātes apliecināšanai, lai dokumentus varētu parakstīt arī mobilajā tālrunī.
- EDPS vai uzskaites formas MS Excel.

Uzņēmumā no nepieciešamā aprīkojuma ir pieejams – 2 datori ar interneta pieslēgumu, 2 monitori, kuri atvieglo darba procesu, ir pieejams printeris, skeneris un kopētājs, mobilais telefons. No kā attiecīgi var secināt, ka uzņēmums dokumentus papīra formā var pārvērst glabāšanai elektroniskā formā, pārvēršot gan iepriekšējo periodu dokumentus, gan tekošo un nākamajos periodu dokumentus, ievērojot Grāmatvedības likuma 29. panta prasības. Uzņēmumam ir eParakstītājs programma, kurā var pārbaudīt parakstītos dokumentus, taču dokumenti elektroniski tiek parakstīti izmantojot mobilo lietotni – eParakstsLV vai eParaksts.lv portālu, autentifikācijai izmantojot eParaksts mobile.

Modernā grāmatvedība

Kā jebkuram uzņēmumam ir pienākums kārtot grāmatvedību, uzskatāmi atspoguļojot visus uzņēmuma saimnieciskos darījumus, kā arī katru faktu vai notikumu, kas rada pārmaiņas uzņēmuma mantas stāvoklī, un arī to visu ir iespējams sagatavot, noformēt un glabāt elektroniski.

Uzņēmumam ir tiesības grāmatvedības dokumentus, kuri uzņēmuma arhīvā glabājas papīra formā pārvērst elektroniskā formā, glabāšanai elektroniskā vidē. Elektroniskā formā glabāšanai elektroniskā vidē pārvērstajam dokumentam ir tāds pats juridiskais spēks kā oriģinālajam dokumentam, taču, uzņēmums ir tiesīgs iznīcināt oriģinālu tikai tad, ja uzņēmums attiecībā uz elektroniskā formā glabāšanai elektroniskā vidē pārvērsto dokumentu ievēro Grāmatvedības likuma 29. panta prasības.

Papīra formas dokumentus pārvērst elektroniskā formā var izmantojot galda skeneri vai mobilo telefonu, kurā ir instalēta kāda no dokumentu skenera lietotnēm, kā arī izmantojot mobilā telefona fotokameru. Autoresprāt, uzņēmumam ērtākais veids būtu papīra dokumentu skenēšana dokumentiem, kuri pašlaik glabājas arhīvā papīra formā, pārvēršot tos elektroniskā formā glabāšanai elektroniskā vidē, ievērojot likumā noteiktās prasības, kā arī izstrādājot kārtību, kā dokumenti tiek pārvērsti un kā notiek to iznīcināšanas process. Var izmantot arī optisko rakstzīmju atpazīšanu programmatūru, kas ļauj pārveidot dažāda veida dokumentus – skenētus papīra formas dokumentus, PDF failus vai fotoattēlus, tad pārvērstos dokumentus ir iespējams arī rediģēt. Rēķinus un kases čekus ir iespējams digitalizēt izmantojot kādu no digitalizācijas operatoru piedāvātajiem pakalpojumiem. Piemēram, PDF rēķinu ir iespējams pārvērst e-rēķinā, izmantojot digitalizācijas pakalpojumu, uzņēmumam atliek tikai izvēlēties ar kuru no operatoriem vēlas sadarboties. XML un CSV formāti ir vieni no biežāk izmantotajiem e-rēķinu formātiem. Vienkāršs attēla fails, piemēram, PDF, Excel un Word formāta rēķins nav uzskatāms par e-rēķinu.

Attaisnojuma dokuments ir jāsagatavo tā, lai visā tā glabāšanas laikā nezustu tajā ietvertā informācija. Ja attaisnojuma dokuments tiek sagatavots un glabāts elektroniski, jānodrošina iespēja, ja nepieciešams, izsniegt šā dokumenta atvasinājumu papīra formā. Uzņēmuma vadītājs patstāvīgi izvēlas attaisnojuma dokumentu formu un to sagatavošanas veidu, ievērojot attaisnojuma dokumentu noteiktās prasības normatīvajos aktos, izņemot gadījumus, ja attiecīga attaisnojuma dokumenta noformēšanu vai saturu reglamentē konkrēts normatīvais akts.

Secinājumi

1. Uzņēmuma pārejai uz elektroniskajiem dokumentiem ir jāņem vērā normatīvo aktu prasības.
2. Elektroniskos dokumentus ir iespējams parakstīt izmantojot – eParakstītājs programmu, eParaksts.lv portālu, eParaksts LV mobilo lietotni, Dokobit.com portālu.

3. Jebkura formāta dokumentus ir iespējams parakstīt elektroniski, izvēloties kādā formātā tos parakstīt – eDOC, ASiC-E, PDF, PDF formātā var parakstīt PDF formāta dokumentus.
4. Elektronisko dokumentu atvasinājuma veidošanai ir piemērojamas normatīvo aktu prasības tāpat kā papīra formas dokumentiem un tās ir vienādas.
5. Elektroniskā vidē visiem elektroniskā dokumenta eksemplāriem ir elektroniskā dokumenta oriģināla juridiskais spēks.
6. Elektroniskajiem dokumentiem tāpat kā papīra formas dokumentiem jāsaturs obligātie rekvizīti, lai tiem būtu juridiskais spēks.
7. Elektroniskajam dokumentam ir jānodrošina tā nemainība, lai dokuments nezaudētu juridisko spēku.
8. Grāmatvedības dokumenti, kuri glabājas papīra formā, ir pārvēršami elektroniskā formā glabāšanai elektroniskā vidē, ievērojot ievērojot Grāmatvedības likuma 29. panta prasības.
9. Attaisnojuma dokumentiem, kuri tiek sagatavoti un glabāti elektroniski ir jānodrošina iespēja nepieciešamības gadījumā izsniegt šā dokumenta atvasinājumu papīra formā.
10. Uzņēmuma vadītājs izstrādā iekšējo kārtību elektronisko dokumentu pārvaldībā saskaņā ar lietu nomenklatūru.
11. Elektroniskos dokumentus var reģistrēt izmantojot – elektronisko dokumentu pārvaldības sistēmas vai MS Excel uzskaites formas.
12. Elektroniskās mapes tiek veidotas ievērojot vienotu struktūru, elektroniskajām mapēm, apakšmapēm un dokumentiem uzņēmums piešķir nosaukumus, kurus veido kā unikālus identifikatorus saskaņā ar uzņēmuma vadītāja vai viņa pilnvarotas personas noteiktu kārtību, ja to nenosaka ārējie normatīvie akti.
13. Uzņēmumam pārejot uz elektroniskajiem dokumentiem jānodrošina nepieciešamais aprīkojums un programmas.
14. Latvijā starp fiziskām un juridiskām personām elektronisko dokumentu lietošana ir brīvprātīga, tāpēc nepieciešams sagatavot vienošanos par ārējo attaisnojuma dokumentu noformēšanu un nosūtīšanu/saņemšanu elektroniskā veidā.

Literatūras un avotu saraksts

1. Arhīvu likums. (11.02.2010.) LR likums. redakcija: 01.05.2021. Rīga: Latvijas Vēstnesis. Pieejams: <https://likumi.lv/ta/id/205971-arhivu-likums>
2. Elektronisko dokumentu likums. (31.10.2002.) LR likums. Redakcija: 31.12.2019. Rīga: Latvijas Vēstnesis. Pieejams: <https://likumi.lv/ta/id/68521-elektronisko-dokumentu-likums>
3. Dokumentu juridiskā spēka likums. (06.05.2010.). LR likums. Redakcija: 01.01.2017. Rīga: Latvijas Vēstnesis. Pieejams: <https://likumi.lv/ta/id/210205-dokumentu-juridiska-speka-likums>

4. Grāmatvedības likums (10.06.2021.) LR likums. Rīga: Latvijas Vēstnesis. Pieejams: <https://likumi.lv/ta/id/324249-gramatvedibas-likums>
5. MK noteikumi Nr. 473 "Elektronisko dokumentu izstrādāšanas, noformēšanas, glabāšanas un aprites kārtība valsts un pašvaldību iestādēs un kārtība, kādā notiek elektronisko dokumentu aprite starp valsts un pašvaldību iestādēm vai starp šīm iestādēm un fiziskajām un juridiskajām personām". (28.06.2005.) LR noteikumi. Redakcija: 01.06.2018. Rīga: Latvijas Vēstnesis. Pieejams: <https://likumi.lv/ta/id/111613-elektronisko-dokumentu-izstradasanas-noformesanas-glabasanas-un-aprites-kartiba-valsts-un-pasvaldibu-iestades-un-kartiba-kada-n...>
6. MK noteikumi Nr. 558 "Dokumentu izstrādāšanas un noformēšanas kārtība". (04.09.2018.). LR noteikumi. Redakcija: 04.09.2018. Rīga: Latvijas Vēstnesis. Pieejams: <https://likumi.lv/ta/id/301436-dokumentu-izstradasanas-un-noformesanas-kartiba>
7. MK noteikumi Nr. 877 "Grāmatvedības kārtības noteikumi". (21.12.2021.) LR noteikumi. Rīga: Latvijas Vēstnesis. Pieejams: <https://likumi.lv/ta/id/328707-gramatvedibas-kartosanas-noteikumi>
8. MK noteikumi Nr. 748 "Dokumentu un arhīvu pārvaldības noteikumi". (06.11.2012.) LR noteikumi. Redakcija: 06.11.2012. Rīga: Latvijas Vēstnesis. Pieejams: <https://likumi.lv/ta/id/252615-dokumentu-un-arhivu-parvaldibas-noteikumi>
9. Tieslietu Ministrija. 2020. Dokumentu izstrādāšanas un noformēšanas vadlīnijas. Rīga: Tieslietu Ministrija. Pieejams: <https://www.tm.gov.lv/lv/media/7605/download>

Literatūra:

10. Directive 2014/55/EU of the European Parliament and of The Council of 16 April 2014 on Electronic Invoicing in Public Procurement. Official Journal of the European Union. Pieejams: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/HTML/?uri=CELEX:32014L0055&rid=4>
11. Regulation (EU) No 910/2014 of the European Parliament and of the Council of 23 July 2014 on electronic identification and trust services for electronic transactions in the internal market and repealing Directive 1999/93/EC. Official Journal of the European Union. Pieejams: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/HTML/?uri=CELEX:32014R0910&from=ga>
12. C. C. Tappert, C. Y. Suen and T. Wakahara, "The state of the art in online handwriting recognition", IEEE Trans. Pattern Anal. Mach. Intell., vol. 12, pp. 787–808, Aug. 1990.
13. Kumar, M., Jindal, S.R., Jindal, M.K. et al. Improved Recognition Results of Medieval Handwritten Gurmukhi Manuscripts Using Boosting and Bagging Methodologies. Neural Process Lett 50, 43–56 (2019). Pieejams: <https://doi.org/10.1007/s11063-018-9913-6>

Avoti krievu valodā:

14. for_the_bookkeeper. Pieejams: https://www.synerdocs.ru/for_the_bookkeeper.pdf

SIA "VTU VALMIERA" SAIMNIECISKĀS DARBĪBAS ANALĪZE UN REZULTĀTU UZLABOŠANAS IESPĒJAS

Kristīne Vītola

Zinātniskā vadītāja: Mg.admin., Mg.oec., Mg.math. Rita Vanaga

*Biznesa vadības koledža
kristine.taube@gmail.com*

Kopsavilkums

Kvalifikācijas darba autore Kristīne Vītola veica pētījumu par tēmu SIA "VTU Valmiera" saimnieciskās darbības analīze un rezultātu uzlabošanas iespējas. Pētījuma bāze – SIA "VTU Valmiera" finanšu rādītāji.

Kvalifikācijas darba mērķis ir, pamatojoties uz finanšu pārvaldības un finanšu analīzes atziņām, izanalizēt SIA "VTU Valmiera" saimnieciskās darbības rādītājus un to attiecības, izstrādāt priekšlikumus SIA "VTU Valmiera" saimnieciskās darbības uzlabošanai.

Kvalifikācijas darbs tika izstrādāts trīs daļās, no kurām divas ir teorētiskās, bet viena – praktiskā daļa. Teorētiskajā daļā tika raksturota finanšu analīzes būtība, metodes, kā arī tika apskatīti regulāro pasažieru pārvadātāju regulējošie aspekti, bet praktiskajā daļā, izmantojot aprakstītās finanšu analīzes metodes, veicot nepieciešamos aprēķinus, kā arī, salīdzinot iegūtos rezultātus, tika veikta SIA "VTU Valmiera" saimnieciskās darbības analīze.

Pētījuma laikā iegūtie galvenie secinājumi: SIA "VTU Valmiera" saimniecisko darbību ietekmē nozares specifika – nepieciešams sniegt pakalpojumu, pamatojoties uz pasūtījuma līgumu.

Pētījuma laikā izteikti galvenie priekšlikumi: būtu nepieciešams sabalansēt bilances struktūru saistībā ar bilances zelta likumiem, tādējādi nodrošinot racionālu līdzekļu izmantošanu.

Kvalifikācijas darbs sastāv no 3 nodaļām un 8 apakšnodaļām, 47 lapaspusēm, 13 tabulām, 3 attēliem, 17 formulām un 7 pielikumiem, kā arī tika izmantoti 26 literatūras avoti.

Kvalifikācijas darbs tika rakstīts latviešu valodā.

Atslēgvārdi: saimnieciskās darbības analīze, finanšu analīze, SIA "VTU Valmiera", regulāro pasažieru pārvadājumu regulējums.

Abstract

The author of the qualification thesis, Kristīne Vītola, conducted research on the topic of analysis of the economic activity of SIA "VTU Valmiera" and possibilities for improving results. The basis of the study is the financial indicators of SIA "VTU Valmiera".

The purpose of the qualification work is, based on the knowledge of financial management and financial analysis, to analyze the indicators and relationships of the economic activity of SIA "VTU Valmiera", to develop proposals for improving the economic activity of SIA "VTU Valmiera".

The qualification work was developed in three parts, two of which are theoretical and one is a practical part. The theoretical part described the nature of the analysis, the methods, as well as looked at the regulatory aspect of regular passenger carriers, while in the practical part, using the described analysis methods, making the necessary calculations, as well as the obtained financial results, the economic activities of SIA "VTU Valmiera" were carried out.

The main conclusions obtained during the research: the specifics of the industry affecting the economic activity of SIA "VTU Valmiera" – it is necessary to provide a service based on the order contract.

During the research, the main proposals were expressed: it would be necessary to balance the structure of the balance sheet in connection with the golden rules of the balance sheet, therefore, the use of rational means is used.

The qualification work consists of 3 chapters and 8 subsections, 47 pages, 13 tables, 3 images, 17 formulas and 7 appendices, and 26 literature sources were used.

The qualification thesis was written in Latvian.

Keywords: analysis of economic activity, financial analysis, SIA "VTU Valmiera", regular regulation of passenger transport.

Ievads

Mūsdienās, kad ļoti jūtama ārējās vides ietekme uz kompānijas saimniecisko darbību, ekonomiskās, sociālās un politiskās izmaiņas gan pozitīvi, gan negatīvi ietekmē darbību, ir nepieciešama operatīva reakcija un lēmumu pieņemšana. Finanšu analīze palīdz novērtēt uzņēmuma finanšu stāvokļa izmaiņas un ļauj operatīvi reaģēt uz ārējās vides izmaiņām (Jerošenko, et.al., 2004).

Izvēlētais kvalifikācijas darba temats ir aktuāls, jo saimnieciskās darbības analīze skar jebkuru uzņēmumu, lai tā darbība būtu ne vien sekmīga, bet arī dotu iespēju pamanīt iespējamos riskus, kuri varētu apdraudēt uzņēmuma attīstību un darbību nākotnē.

Kvalifikācijas darba mērķis ir, pamatojoties uz finanšu pārvaldības un finanšu analīzes atziņām, izanalizēt SIA "VTU Valmiera" saimnieciskās darbības rādītājus un to attiecības, izstrādāt priekšlikumus SIA "VTU Valmiera" saimnieciskās darbības uzlabošanai.

Pētījuma gaitā darba autore guva atbildes uz sekojošiem **pētījuma jautājumiem**:

1. Kādi normatīvie akti regulē SIA "VTU Valmiera" regulāro pasažieru pārvadājumus?
2. Kāds ir SIA "VTU Valmiera" finansiālais stāvoklis, pamatojoties uz veikto finanšu analīzi?
3. Kā varētu uzlabot SIA "VTU Valmiera" saimniecisko darbību?

Lai sasniegtu kvalifikācijas darba mērķi, darba autore izvirza sekojošus **uzdevumus**:

1. Izpētīt saimnieciskās darbības teorētiskos aspektus;
2. Izpētīt regulāro pasažieru pārvadājumu regulējušos aspektus;
3. Raksturot SIA "VTU Valmiera" un to finanšu rādītājus;
4. Veikt SIA "VTU Valmiera" finanšu analīzi un noskaidrot Uzņēmuma ekonomiskās likumsakarības;
5. Pamatojoties uz teorētiskajām atziņām, veikt SIA "VTU Valmiera" saimnieciskās darbības rādītāju skaidrojumus un izteikt secinājumus;
6. Pamatojoties uz iegūtajiem rezultātiem un izdarītajiem secinājumiem, izstrādāt priekšlikumus SIA "VTU Valmiera" saimnieciskās darbības uzlabošanai.

Izvirzīto uzdevumu veikšanai tika izmantotas sekojošas **metodes**:

1. Empīriskā metode – tika analizēti SIA "VTU Valmiera" publiski pieejamie dokumenti;
2. Matemātiskā metode – tika izmantota, lai, veicot aprēķinus, tiktu iegūti rādītāji;
3. Salīdzinošā metode – tika izmantota, lai salīdzinātu, aprēķinu gaitā iegūtos rādītājus;
4. Datu apstrādes statistiskā metode – tika izmantota analizējot un interpretējot skaitliskos datus;

5. Loģiski konstruktīvā metode – tika izmantota, lai veiktu aprēķinus un izstrādātu priekšlikumus. Saimnieciskās darbības analīzei tika izmantoti sekojoši informācijas ieguves avoti:

1. Publiski pieejamā informācija – likums, MK noteikumi, SIA "VTU Valmiera" uzņēmuma mājaslapa, gada pārskats, kā arī Valmieras novada pašvaldības mājaslapā pieejamā informācija.
2. Cita, publiski pieejamā informācija.
2. Literatūra – latviešu un ārzemju.
3. Interneta vietnē pieejamā ārzemju literatūra.
4. SIA "VTU Valmiera" npublicēta informācija.

Saimnieciskās analīzes būtība un analīzes metodes

Jebkura uzņēmuma darbība un vadības lēmumu pieņemšana nav iespējama bez tās izpētes, analīzes un izvērtēšanas (Rurāne, 2005). Termins "analīze" ir radies no grieķu vārda "analysis", kas tulkojumā nozīmē "sadalīšana, izjaukšana". Tā ir nozīmīga zinātniskās pētīšanas metode – veseluma (parādības, lietas) sadalīšana sastāvdaļās loģiskās abstrakcijas ceļā; analīzes mērķis ir izzināt komplicētā veselā daļas un elementus (Svešvārdu vārdnīca, 1999) jeb intelektuāla vai būtiska veseluma sadalīšana atsevišķās daļās individuālai izpētei (Webster's II, 1996).

Finanšu analīze ir process, kurā pārbauda uzņēmuma darbību tās nozares un ekonomiskās vides kontekstā, lai pieņemtu lēmumu vai ieteikumu. Bieži vien finanšu analītiķu pieņemtie lēmumi un ieteikumi attiecas uz kapitāla nodrošināšanu uzņēmumiem, konkrēti, vai ieguldīt uzņēmuma parāda vai kapitāla vērtspapīros un par kādu cenu. Parāda vērtspapīru ieguldītājs ir nobažījies par uzņēmuma spēju maksāt procentus un atmaksāt aizdoto pamatsummu. Ieguldītājs kapitāla vērtspapīros ir īpašnieks ar atlikušo līdzdalību uzņēmumā un ir nobažījies par uzņēmuma spēju izmaksāt dividendes un iespējamību, ka tā akciju cena pieaugs (Cfainstitute, n.d.).

Viena no zinošākajām speciālistēm praktiķēm finanšu menedžmenta jomā (Kuldīgas galvenā bibliotēka, n.d.), M. Rurāne norāda (Rurāne, 2005, 242), ka saimnieciskās darbības analīzes saturu veido:

- 1) vadības lēmumu izpilde, kā arī resursu efektīva izmantošana;
- 2) efektivitātes paaugstināšanas iekšējo rezervju meklēšana;
- 3) rekomendāciju izstrādāšana rezervju izmantošanai.

M. Rurāne (Rurāne, 2005, 242) norāda, ka saimnieciskās darbības analīzei ir jāatbilst šādiem principiem:

- 1) jābūt zinātniski pamatotai;
- 2) jābūt kompleksai;

- 3) jābūt objektīvai, konkrētai, tiešai;
- 4) jābūt praktiski lietojamai un izmantojamai;
- 5) jābūt operatīvai;
- 6) jābūt efektīvai.

Saistībā ar to autore secina, ka uzņēmuma saimnieciskās darbības analīzei ir svarīga loma uzņēmuma vadīšanā. Analīzes uzdevums, no vienas puses, ir noteikt uzņēmuma darbības efektivitāti pārskata periodā un noteikto mērķu sasniegšanu, bet, no otras puses, noteikt uzņēmuma darbības attīstības iespējamus virzienus esošajā un perspektīvajā periodā, ņemot vērā nepieciešamos materiālus, finansiālos un darbaspēka resursus (Rurāne, 2005).

Finanšu analīzes virzieni ir atkarīgi no analīzes mērķa. Savukārt to nosaka finansiālā problēma, kas radusies šajā uzņēmumā (pietrūkst naudas, zema finansiālā stabilitāte, krītas rentabilitāte utt.) (Rurāne, 2019).

Tradicionāli analīzes pamatvirzieni ir :

- bilances struktūras un tīrā apgrozāmā kapitāla analīze;
- likviditātes un finansiālās stabilitātes analīze;
- līdzekļu aprites un rentabilitātes analīze;
- ienesīguma un izmaksu struktūras analīze (Rurāne, 2019).

Finanšu analīzes metodes izvēle ir atkarīga no analīzes mērķa un dziļuma. Finanšu analīzi var veikt, pielietojot šādas metodes:

- pārskatu horizontālā vai tendenču analīze, kuras gaitā rādītāji tiek salīdzināti ar analogiem citos periodos;
- pārskatu vertikālā analīze, kura parāda rādītāju struktūru dažādā detalizācijas pakāpē;
- faktoru analīze, kura parāda atsevišķu finansiālās darbības faktoru ietekmi uz galvenajiem uzņēmuma ekonomiskajiem rādītājiem;
- rādītāju salīdzinošā analīze, kura paredz pētāmo rādītāju salīdzināšanu ar nozares vidējiem rādītājiem vai analogiem galveno konkurentu rādītājiem (Rurāne, 2019).

Veicot SIA "VTU Valmiera" saimnieciskās darbības analīzi, tika izmantota sekojoša metode:

Bilances horizontālā analīze – sniedz priekšstatu par bilances posteņu izmaiņu dinamiku.

Tās gaitā tiek vērtētas gan līdzekļu un to finansēšanas avotu absolūtās summas, gan struktūras izmaiņas (Rurāne, 2019).

Augstāka līmeņa doktora grādu ieguvušais (Dr. hab.) L. Bednarskis (Bednarskis, et.al., 2005) uzskata, ka bilances horizontālā analīze ir tāda bilances analīze, kura pamatojas uz tā saucamajiem bilances zelta likumiem.

Izšķir trīs bilances zelta likumus

1. likums. Ilgtermiņa ieguldījumi jāsedz ar pašu kapitālu, tas ir, ar pašu kapitālu jāfinansē ilgtermiņa ieguldījumi. Tā novirzi var izteikt ar formulu (Bednarskis, et.al., 2005):

$$\text{Novirze} = \text{Pašu kapitāls} - \text{Ilgtermiņa ieguldījumi}, (1)$$

Pašu kapitāls uzņēmumā rīcībā ir uz neierobežotu laiku, tādēļ ar to ir jāfinansē ilgtermiņa ieguldījumi. Tā nav kādas institūcijas noteikta prasība, bet gan īpašuma racionālas finansēšanas ieteikums", norāda L. Bednarskis (Bednarskis, et.al., 2005, 16).

2. likums. Ilgtermiņa ieguldījumi jāsedz ar pašu kapitālu un ilgtermiņa saistībām. Ilgtermiņa saistības ir jādzēš pēc viena gada un ilgāk, tāpēc tās var izmantot ilgtermiņa ieguldījumu finansēšanai (Bednarskis, et.al., 2005):

$$\text{Novirze (+; -)} = (\text{Pašu kapitāls} + \text{Ilgtermiņa saistības}) - \text{Ilgtermiņa ieguldījumi}, (2)$$

3. likums. Apgrozāmie līdzekļi ir jāsedz ar īstermiņa saistībām (Bednarskis, et.al., 2005):

$$\text{Novirze} = \text{Īstermiņa saistības} - \text{Apgrozāmie līdzekļi}, (3)$$

Finanšu pārskatus analizējot, izmanto dažādus rādītājus, gan absolūtu, gan relatīvu lielumu izteiksmes formās (Bednarskis, et.al., 2005).

Pēc autores domām, finanšu analīze sniedz informāciju par uzņēmuma finansiālo stāvokli, ne vien paša uzņēmuma interesēs – darbinieki, vadība, bet arī citu, uzņēmumam piesaistītu personu vai organizāciju, interesēm – kreditori, piegādātāji, investori, partneri, statistikas institūcijas, arodbiedrības, masu mediji.

Uzņēmumi, veicot finanšu analīzi, var iegūt informāciju, kas nosaka "vājās vietas" un, tās izvērtējot, veicināt tā attīstību, attīstot uzņēmējdarbību.

Autore piekrīt izteiktajam apgalvojumam, ka "kaut arī finanšu analīzi plaši pielieto Latvijas komercbankas sadarbībā ar potenciālajiem kredītu ņēmējiem, uzņēmumu finanšu pārskatu regulāra analīze uzņēmuma pašu vajadzībām, lai pieņemtu finanšu rakstura lēmumus, nav plaši pielietota. Tomēr jāatzīmē, ka objektīvas finanšu analīzes esamība var sniegt uzņēmumam būtisku informāciju, kas var signalizēt par uzņēmuma kritiskajiem posmiem un palīdzēt uzlabot uzņēmuma darbības efektivitāti" (Mietule, Jackaniča, 2013).

Uzņēmuma finanšu analīze ir daudzšķautņaina un dažādu procesu, darbību, prasību, ierobežojumu, likumsakarību u.tml. apkopojošā parādība, kam ir būtiska loma visa veida vadības lēmumu pamatošanā. Dažādi autori piedāvā dažādas finanšu analīzes metodikas. Šo metodiku detalizācija procedūru jomā galvenokārt atkarīga no izvirzītiem mērķiem, kā arī no dažādiem faktoriem: informācijas, laika, metodiskā un tehniskā nodrošinājuma un īstenotāju kvalifikācijas (Mietule, Jackaniča, 2013).

SIA "VTU Valmiera" saimnieciskās darbības analīze

SIA "VTU Valmiera" mājaslapā (vtu-valmiera, n.d.) pieejamā informācija par Uzņēmuma vēsturi vēsta, ka "SIA "VTU Valmiera" ir viens no vecākajiem un lielākajiem transporta uzņēmumiem Latvijā, dibināts 1945.gadā.

Uzņēmuma pamatbāze atrodas Kocēnu novada Kocēnu pagastā pie autoceļa Rīga – Valmiera un Valmieras pilsētas tiešā tuvumā. Pasažierus apkalpo četrās uzņēmuma autoostās: Valmierā, Rūjienā, Valkā un Smiltēnē. Biļešu tirdzniecībai autobusos tiek izmantoti elektroniskie kases aparāti. Visās uzņēmuma autoostās biļešu tirdzniecība notiek datorizētā vienotā valsts biļešu realizācijas sistēmā "Baltic lines", kas dod iespēju pasažieriem iegādāties biļetes uz visiem sistēmā iekļauto uzņēmumu reisiem gan iekšzēmē, gan ārzemēs.

Kopš 07.07.2021. gada 100% daļas pieder Valmieras novada pašvaldībai (Uzņēmuma gada pārskats, 2022).

Uzņēmuma galvenie pamatdarbības veidi:

- Degvielas mazumtirdzniecība degvielas uzpildes stacijās (47.30 NACE 2.red.);
- Pilsētas un piepilsētas pasažieru sauszemes pārvadājumi (49.31 NACE 2.red.);
- Transportlīdzekļu vadītāju apmācība (85.53 NACE 2.red. (Uzņēmuma gada pārskats, 2022).

Uzņēmumā par finanšu daļas procesu atbild Uzņēmuma finanšu daļas vadītājs. Attēlā (sk.1.attēlu) tiek parādīta Uzņēmuma finanšu daļas struktūras shēma.

1. attēls

SIA "VTU Valmiera" Finanšu daļas struktūras shēma (Finanšu daļas struktūras shēma, 2015)



Attēlā autore iekļāva, finanšu daļai tiešā pakļautībā esošās, struktūrvienības. Galvenajam grāmatvedim operatīvā pakļautībā esošas struktūrvienības, kā Valmieras autoostas vadītājs un noliktavas pārzinis, netika iekļautas.

Lai veiktu SIA "VTU Valmiera" saimnieciskās darbības analīzi, autore finanšu analīzei izmantoja bilances horizontālo analīzi. Tā tika veikta, pamatojoties uz trīs bilances zelta likumiem.

Pirmais likums noteica to, ka ilgtermiņa ieguldījumiem jāsedz ar pašu kapitālu. Tabulā (sk.1.tabulu), izmantojot SIA "VTU Valmiera" bilances datus, tika veikti aprēķini, izmantojot pirmā bilances zelta likuma formulu.

1. tabula

SIA "VTU Valmiera" pašu kapitāla attiecība pret ilgtermiņa ieguldījumiem laika posmā no 2019. līdz 2021. gadam, EUR (autores veidota, Uzņēmuma gada pārskats, 2020; 2022)

Pārskata gads	Pašu kapitāls	Ilgtermiņa ieguldījumi	Novirze
2019	6 413 545	5 500 190	913 355
2020	6 622 824	7 432 107	-809 283
2021	6 979 707	7 781 237	-801 530

Veicot aprēķinus (sk.1. tabulu), autore secināja, ka pašu kapitāls ir ievērojami lielāks nekā ilgtermiņa ieguldījumi ir tikai 2019. gadā. 2020. un 2021. gadā ir pretēji. Tas nozīmē, ka pašu kapitāls nesedz ilgtermiņa ieguldījumus, bet liecina par racionālu pašu kapitāla izmantošanu.

Otrais likums nosaka, ka ilgtermiņa ieguldījumi jāsedz ar pašu kapitāla un ilgtermiņa saistībām. Tabulā (sk. 2. tabulu), izmantojot SIA "VTU Valmiera" bilances datus, tika veikti aprēķini, izmantojot otrā bilances zelta likuma formulu.

2. tabula

SIA "VTU Valmiera" pašu kapitāla un ilgtermiņa saistību starpības attiecība pret ilgtermiņa ieguldījumiem laika posmā no 2019. līdz 2021.gadam, EUR (autores veidota, Uzņēmuma gada pārskats, 2020; 2022)

Pārskata gads	Pašu kapitāls + Ilgtermiņa saistības	Ilgtermiņa ieguldījumi	Novirze
2019	6 413 545 + 1 523 155	5 500 190	2 436 510
2020	6 622 824 + 1 277 900	7 432 107	468 617
2021	6 979 707 + 2 366 023	7 781 237	1 564 493

Veicot aprēķinus (sk.2.tabulu), var redzēt, ka ilgtermiņa rīcībā esošais kapitāls pārsniedz ilgtermiņa ieguldījumus. Tas liecina par to, ka Uzņēmums daļu apgrozāmo līdzekļu sedz ar ilgtermiņa saistībām. Racionālāk būtu ar ilgtermiņa saistībām segt ilgtermiņa ieguldījumus.

Trešais likums nosaka to, ka apgrozāmie līdzekļi ir jāsedz ar īstermiņa saistībām. Tabulā (sk.3.tabulu), izmantojot SIA "VTU Valmiera" bilances datus, tika veikti aprēķini, izmantojot trešā bilances zelta likuma formulu.

3. tabula

SIA "VTU Valmiera" pašu kapitāla un ilgtermiņa saistību starpības attiecība pret ilgtermiņa ieguldījumiem laika posmā no 2019. līdz 2021. gadam, EUR (autores veidota, Uzņēmuma gada pārskats, 2020; 2022)

Pārskata gads	Īstermiņa saistības	Apgrozāmie līdzekļi	Novirze
2019	1 131 663	3 568 173	-2 436 510
2020	2 605 989	3 074 606	-468 617
2021	1 645 660	3 210 153	-1 564 493

Veicot aprēķinus (sk. 3. tabulu), var redzēt, ka apgrozāmie līdzekļi visos pārskata gados pārsniedz īstermiņa saistības. Tas liecina par to, ka Uzņēmuma apgrozāmie līdzekļi tiek nosegti ar īstermiņa saistībām.

Pamatojoties uz trīs bilances zelta likumiem, autore secina, ka SIA "VTU Valmiera" apgrozāmie līdzekļi tiek finansēti ar ilgtermiņa saistībām.

Pēc autores domām, naudu labāk būtu ieguldīt, lai tā nestu peļņu, vai arī ar to segt īstermiņa saistības, nevis ar to finansēt ilgtermiņa ieguldījumus.

Secinājumi

1. Finanšu analīze ir viena no galvenajām pārvaldes sistēmas sastāvdaļām, atsevišķs uzņēmuma pārvaldības elements, kas ir vadības lēmumu pieņemšanas priekšnoteikums un ir virzīts uz uzņēmuma stabilas attīstības nodrošināšanu.
2. Uzņēmuma saimnieciskās darbības analīzei ir svarīga loma uzņēmuma vadīšanā. Analīzes uzdevums, no vienas puses, ir noteikt uzņēmuma darbības efektivitāti pārskata periodā un noteikto mērķu sasniegšanu, bet, no otras puses, noteikt uzņēmuma darbības attīstības iespējamus virzienus esošajā un perspektīvajā periodā, ņemot vērā nepieciešamos materiālus, finansiālos un darbaspēka resursus.
3. Sabiedriskā transporta pakalpojuma sniegšanas kārtību nosaka Sabiedriskā transporta pakalpojumu likums, nodrošinot iedzīvotāju vajadzības pēc sabiedriskā transporta pakalpojuma, bet pakalpojuma sniedzējs to sniedz, pamatojoties uz valsts vai pašvaldības pasūtījumu.
4. Sabiedriskā transporta pakalpojumus organizē, pamatojoties uz sabiedriskā transporta pakalpojuma pieprasījumu, ievērojot nepieciešamo pārvadājumu intensitāti un regularitāti maršrutu tīklā, pakalpojumu apjomu un kvalitāti.
5. Sabiedriskā transporta pakalpojuma sniedzējam tiek kompensēti radušies zaudējumi, kuri ir saistīti ar pakalpojuma pasūtītāja līguma izpildi.
6. Autotransporta direkcijai ir nozīmīga loma SIA "VTU Valmiera" darbībā, jo direkcija izstrādā un nosaka maršruta tīklu, atbild par nozarē piešķirto finanšu līdzekļu piešķiršanu, pamatojoties uz uzņēmuma iesniegto peļņas vai zaudējuma aprēķinu, kā arī nosaka sabiedriskā transporta pakalpojuma tarifu un tā izmaiņas.
7. Valmieras novada pašvaldībai ir ļoti liela ietekme SIA "VTU Valmiera" darbībā, kas ir tieši saistīta ar uzņēmuma finansēm. Uzņēmumam nepieciešams pieturēties pie Valmieras novada pašvaldības kapitālsabiedrību izstrādātajiem noteikumiem.

8. SIA "VTU Valmiera" ir viens no vecākajiem un lielākajiem transporta uzņēmumiem Latvijā, dibināts 1945. gadā.
9. Balances pirmā zelta likuma novirze parāda to, ka pašu kapitāls nesedz ilgtermiņa ieguldījumus, kas liecina par racionālu pašu kapitāla izmantošanu.
10. Balances otrā zelta likuma novirze liecina par to, ka SIA "VTU Valmiera" daļu apgrozāmo līdzekļu sedz ar ilgtermiņa saistībām.
11. Balances trešā zelta likuma novirze liecina par to, ka neracionāli tiek izmantoti apgrozāmie līdzekļi.
12. Analizējamā laika periodā no 2019. gada līdz 2021. gadam, likviditātes rādītāju svārstību ir ietekmējis ES projekta "Videi draudzīga sabiedriskā transporta iegāde Valmieras pilsētai" ietvaros iegādātie autobusi. Projekts tika uzsākts 2019. gadā. 2020. gadā tika piegādāti autobusi, un to iegāde paaugstināja bilances īstermiņa kreditoru kopsummu. Daļa par autobusu iegādi tika segta ar Uzņēmuma paša uzkrātiem naudas līdzekļiem.
13. Uzņēmuma apgrozāmie līdzekļi ir vairāk nekā pietiekami, lai segtu īstermiņa saistības.
14. Aprēķinot vidējo rādītāju (mediānu) starp apskatītajiem nozares uzņēmumiem, tas iekļaujas normatīvajās robežās un tā lielums ir 2 un SIA "VTU Valmiera" kopējās likviditātes rādītājs ir tuvu aprēķinātajam rādītājam.
15. Uzņēmums ir finansiāli neatkarīgs un pašreizējā situācijā nav nepieciešams ņemt papildus ilgtermiņa kredītu, lai segtu ilgtermiņa saistības, kā arī kreditori, nepieciešamības gadījumā, izsniegtu Uzņēmumam kredītu, jo Uzņēmums spēs to samaksāt.
16. Rentabilitātes rādītājiem ir tendence samazināties, 2021. gadā tika novērots negatīvs rādītājs.
17. Bruto peļņas rentabilitātes vidējais rādītājs (mediāna) starp apskatītajiem nozares uzņēmumiem ir 10,23. Uzņēmuma rādītājs ir tuvu vidējam rādītājam – 9,45.
18. Uzņēmuma darbība 2021. gadā tika pakļauta ierobežojumiem, kas valstī tika noteikti saistībā ar Covid 19 izplatību.

Literatūras un avotu saraksts

Literatūra:

1. Bednarskis, L., Paupa, V., & Vaikulis, J. (2013). Finanšu pārskatu analīze. Latvijas Universitāte.
2. Jerošenko, V., Pinnis, J., & Averina, J. (2004). Finanšu vadības rokasgrāmata. Rīga: "Dienas bizness".
3. Rurāne, M. (2005). Finanšu menedžments. Rīga: Rīgas Starptautiskā ekonomikas un biznesa administrācijas augstskola.
4. Rurāne, M. (2019). Finanšu pārvaldība un analīze. Rīga: Avots.
5. Webster's II. (1996). New Riverside Dictionary. Boston, New York: Houghton Mifflin Company.
6. Mietule, I., & Jackaniča, A. (2013). Uzņēmuma finanšu analīze. Teorija un praktiskā pielietošana. <http://books.rta.lv/index.php/RTA/catalog/download/14/19/61-2?inline=1>

Raksti internetā:

7. Cfainstitute. (n.d.). Introduction to Financial Statement Analysis.
<https://www.cfainstitute.org/en/membership/professional-development/refreshers-readings/introduction-financial-statement-analysis>
8. Kuldīgas galvenā bibliotēka. (n.d.). Uzņēmuma finanses.
<https://kuldiga.biblioteka.lv/alisepac/Details?title=Uz%C5%86%C4%93muma-finanses&Id=14627&Ident=1031738&InstanceId=12&LibraryId=0>

Uzņēmuma mājaslapa:

9. VTU – Valmiera. (n. d.). Uzņēmuma vēsture. <https://vtu-valmiera.lv/uznemuma-vesture/>

Nepublicēti materiāli:

10. SIA "VTU Valmiera" Gada pārskats par 2019. gadu. (16.03.2020). SIA "VTU Valmiera".
11. SIA "VTU Valmiera" Gada pārskats par 2021. gadu. (25.03.2022). SIA "VTU Valmiera".
12. Finanšu daļas struktūras shēma. (23.04.2015). SIA "VTU Valmiera"

KLIENTU PIESAISTES STRATĒGIJAS SIA "RĪGAS KOLĀŽA" PEĻŅAS PALIELINĀŠANAI

Laura Jansone

Zinātniskā vadītāja: Dr. sc. adminstr., Mg. psych. Signe Enkuzena

*Biznesa vadības koledža
laurajansone8@gmail.com*

Kopsavilkums

Pētījumā analizētas klientu piesaistes iespējas SIA "RĪGAS KOLĀŽA" peļņas palielināšanai. Temats atklāj klientu piesaistes stratēģijas izvēles uzņēmumos nozīmīgumu un parāda, kā tas palīdz sekmēt uzņēmējdarbību. Teorētiskajā pētījuma daļā veikts literatūras apkopojums par klientu piesaistes faktoriem, klientu piesaistes stratēģijas nozīmi uzņēmuma peļņas palielināšanā. Empīriskais pētījums atspoguļo pētījuma rezultātus par analīzi un atbilstošas klientu piesaistes stratēģijas izvēles potenciālo ietekmi uz peļņu SIA "RĪGAS KOLĀŽA".

Atslēgvārdi: klientu piesaistes iespējas; uzņēmumu peļņas palielināšana; klientu piesaiste; uzņēmumu konkurētspēja; uzņēmējdarbības sekmēšana.

Abstract

The study analyses the possibilities of attracting customers to increase the profit of SIA "RĪGAS KOLĀŽA". The topic reveals the importance of the choice of customer acquisition strategy in companies and shows how it contributes to business success. The theoretical part of the study includes a literature review on customer acquisition factors, the role of customer acquisition strategy in increasing the profit of the company. The empirical study presents the results of the analysis and the potential impact of the choice of an appropriate customer acquisition strategy on the profit of SIA "RĪGAS KOLĀŽA".

Key words: customer acquisition opportunities; increasing business profits; customer acquisition; business competitiveness; business improvement.

Ievads

Klienti ir uzņēmuma aktīvi, kas ir jāiegūst, pirms tos var pārvaldīt peļņas gūšanai (Levitt, 1986). Klientu noturēšana neapšaubāmi ir vissvarīgākais mērķis konkurētspējīgos un nobriedušos tirgos, tomēr 21. gadsimta autori norāda, ka arī klientu piesaistīšana joprojām ir ārkārtīgi svarīga uzņēmumiem daudzos kontekstos: jaunuzņēmumu dibināšanā, ienākot jaunos ģeogrāfiskajos vai klientu tirgus segmentos, ieviešot jaunus produktus vai pakalpojumus, izmantojot jaunu pielietojumu esošajam produktam vai pakalpojumam, kad atkārtotie pirkumi ir reti, un kad pārslēgšanās izmaksas ir zemas. Arī tad, ja tirgū vērojams izaugsmes potenciāls, visiem tirgus dalībniekiem ir stratēģiski svarīgi palielināt kopējos izaugsmes rādītājus, ne vien aizsargāt savu klientu bāzi ar centieniem saglabāt esošos klientus. Ir uzņēmumi, kuros pastāvīga jaunu klientu piesaistīšana ir vienīgais veids kā izdzīvot (Ang & Buttle, 2006).

Pētījums atklāj klientu piesaistes nozīmīgumu un aktualitātes klientu stratēģijas izveidē, kas palīdzēs sekmēt uzņēmējdarbību ne tikai autoru pētītajā uzņēmumā, bet iespējams būs noderīgi arī citiem uzņēmumiem.

Pētījuma mērķis ir analizēt klientu piesaistes iespējas SIA "RĪGAS KOLĀŽA" peļņas palielināšanai.

Pētījuma jautājumi:

1. Kādas ir iespējas piesaistīt klientus, ņemot vērā SIA "RĪGAS KOLĀŽA" specifiku?
2. Kādi ir SIA "RĪGAS KOLĀŽA" "ideālie" klienti?
3. Kādi klientu piesaistes stratēģijas faktori pilnveidojami SIA "RĪGAS KOLĀŽA" peļņas palielināšanai ?

Pētījuma veikšanai izmantotas teorētiskās – lietišķās un zinātniskās literatūras analīze un empīriskās – sekundāro datu analīzes metode un intervijas ar klientiem – **pētījuma metodes**.

Pētījuma bāze ir SIA "RĪGAS KOLĀŽA".

Klientu piesaistes stratēģijas izveides pamatprincipi

"Ideāls klients" ir tāds, kura vajadzības pilnībā atbilst uzņēmuma misijai. Ja attiecības starp vajadzībām un pakalpojumiem ir perfekti saskaņotas, pozitīvie rezultāti rodas ar apbrīnojamu ātrumu un sinerģiju – "gandrīz bez piepūles", apgalvo autores Halla un Broņieza (Hall & Brogniez, 2001, 5). Tādēļ, ja īpašnieks, vadītāji un darbinieki veido uzņēmumu, pamatojoties uz **kopīgiem mērķiem un kopīgām vērtībām**, viņi precīzi zina, kādiem klientiem uzņēmums ir piemērots, kādus pakalpojumus un produktus vēlas sniegt šiem klientiem. Personīgā misija un biznesa misija ir pilnībā saskaņotas. Neatkarīgi no tā, vai tas būtu uzņēmuma īpašnieks, vadītājs vai darbinieks, – katram indivīdam ir sava personīgā misija (Hall & Brogniez, 2001). Lai saglabātu pilnīgu aizrautību pret savu biznesu, ir nodrošināt, ka indivīda personīgā misija un viņa biznesa misija ir pilnībā saskaņotas. Halla un Broņieza (Hall & Brogniez, 2001, 26) uzsver, ka svarīgi katram sev uzdot šādus jautājumus par savu personīgo misiju: "Vai jums ir skaidrs, kāda tā ir? Vai jūs zināt, ko vēlaties katru dienu nest pasaulē?".

Uzņēmuma **misijas noteikšana** ir ļoti svarīgs process, lai sāktu veidot mārketinga procesus un operācijas. Kad misija ir noteikta, tā palīdz atrast veidu, kā atklāt visaptverošu klientu piesaistes plānu. Kad uzņēmuma fokusa tirgus ir nodefinēts, jāsāk izdomāt faktiskos un potenciālos preču un pakalpojumu pircējus. Tirgus **segmentācija** ir tirgus sadalīšanas process līdzīgu klientu grupās, kuriem ir līdzības, ko var izmantot efektīvākām pakalpojuma sniedzēju un to pircēju attiecībām. Segmentācija tiek uzskatīta par patiesi svarīgu, jo tā palielina izpratni par klientu vēlmēm un vajadzībām. Dažādus produktus var virzīt uz pareizajām apakšgrupām, ļaujot biznesam izvairīties no

bezzēdzīga darba nepareizā tirgū (Puotiniemi, 2014). Ne tikai klientu segmentācija ir nozīmīga efektīvākai klientu piesaistei, bet arī **"ideālā klienta" īpašību nodefinēšana**. Satiekot uzņēmumam ideālo klientu, tas tiks ātri atpazīts un novērtēts. Savukārt, nepiemērots klients savas īpašības atklās, piemēram, prasot pazemināt samaksu par pakalpojumu, lūdzot nodrošināt produktu vai servisu, kas nav uzņēmuma klāstā. Šādam klientam arī var nebūt izpratnes, ko viņš patiesībā vēlas, un no pakalpojuma sniedzēja var tikt sagaidīta šī jautājuma atrisināšana viņa vietā. Tā vietā, lai veicinātu pienesumu uzņēmējdarbībā, viņi drīzāk lieki patērē organizācijas laika un enerģijas resursus (Hall & Brogniez, 2001). Lai nodefinētu, kas ir piemērotais jeb ideālais klients, var **nodefinēt klienta vēlamās īpašības**. Tomēr, ja ir grūtības noteikt šīs iezīmes, var uzskaitīt, kas nav vēlams klienta uzvedībā. Pēcāk, kad ir apzinātas īpašības, kas klientā nav vēlamas, var identificēt šo īpašību pretstatus. Jāatceras, ka klients, kas lūdz pakalpojuma sniedzējam pazemināt cenas, sniegt pakalpojumu, ko uzņēmums patiesībā nevēlaties sniegt, vai nenovērtē tā piedāvājumu – tas nav ideālais klients (Hall & Brogniez, 2001).

Svarīgi ir pilnībā novērtēt savu uzņēmumu, lai arī citi varētu to novērtēt. Jāpārdomā, kurās uzņēmējdarbības jomās uzņēmums savus produktus vai pakalpojumus uzskata par pašsaprotamiem. Kurās sfērās jūtams, ka citi pilnībā nenovērtē to, kas tiek piedāvāts. Kad ir rastas atbildes uz šiem jautājumiem, būtu nozīmīgi apdomāt, kā varētu palielināt savu un sava uzņēmuma novērtējumu. Apsvērt, kādas izmaiņas vai uzlabojumi būtu veicami, lai sniegtos pakalpojumus padarītu pievilcīgākus pašam un citiem. Skaidri apzinoties savu pakalpojumu un uzņēmuma materiālo vērtību, tiek paaugstināta spēja piesaistīt ideālus klientus, darbiniekus, investorus, pārdēvējus un citas ieinteresētās personas (Hall & Brogniez, 2001).

Tā kā ekonomika ir kļuvusi vairāk orientēta uz pakalpojumiem, tad ir pieaugusi attiecību ar klientiem uzturēšanas nozīme. Daudzu dažādu nozaru uzņēmumu panākumiem ir ļoti svarīgi uzturēt un paplašināt **ienesīgu klientu bāzi**. Lai gūtu panākumus, uzņēmumiem ir pienācīgi jāpiešķir resursi esošo klientu saglabāšanai un jaunu klientu iegūšanai. Klientu piesaiste nozīmē jaunu klientu pārvilināšanu no pakalpojumu saņemšanas citos uzņēmumos, bet noturēšana ir nepieļaušana, ka esošie pircēji pāriet pie konkurentiem. Ja uzņēmums vēlas turpināt palielināt savu klientu bāzi, tam jāatrod veidi, kā laika gaitā samazināt klientu piesaistīšanas un noturēšanas izmaksas. Vai arī jāatrod veidi, kā padarīt klientus vērtīgākus laika gaitā, potenciāli pārdodot viņiem papildus pakalpojumus, ko klienti varētu vēlēties iegādāties (King et. al., 2016). Daudzi uzņēmēji sākotnējā klientu bāzes audzēšanas posmā pietiekami nenovērtē esošo klientu noturēšanas nozīmīgumu. Kings un viņa darba līdzautori (King et. al., 2016) par svarīgiem uzskata jautājumus – cik daudz jauni klienti uzņēmējam būtu jāiegūst, izvirzot plānu jaunu klientu piesaistē; cik daudz centieni uzņēmējam būtu jāiegulda

jauna klientu loka izveidē tā vietā, lai attīstītu esošo loku; vai stratēģija ir jāmaina, klientu bāzei laika gaitā pieaugot, un, vai ir viens optimāls klientu skaits, kuru uzņēmumam uzturēt ilgākā laika posmā.

Esošo klientu noturēšanas un esošo klientu piesaistes mārketinga aktivitātēm jābūt sabalansētām ar uzņēmuma spēju kvalitatīvi turpināt sniegt pakalpojumus, jo resursi un kapacitāte ir ierobežota. Kinga pētījuma rezultāti uzrāda, ka neliela klientu skaita trūkuma gadījumā uzņēmumam vajadzētu fokusēties uz jaunu klientu piesaisti un katra esošā, arī katra iespējami neapmierinātā klienta noturēšanu. Tomēr laika gaitā, kad pircēju loks ir paplašināts, var apsvērt, vai joprojām ir optimāli veltīt resursus arī ne tik apmierināto pasūtītāju noturēšanai. Uzņēmumam būtu svarīgi censties noturēt esošos klientus vismaz tik ilgi, kamēr iegūtā peļņa jaunu pircēju piesaistes rezultātā ir pietiekami apmierinoša, lai neieguldītu papildus resursus esošo klientu apmierināšanā (King et. al., 2016).

Cits nozīmīgs aspekts ir **klientu apmierinātība**. Klientu apmierinātības princips ir tāds, ka pakalpojuma sniegšana kopumā atbilst gaidītajam. Saskaņā ar iepriekš veiktajiem pētījumiem, apmierināti klienti atgriezīsies, lai veiktu atkārtotus pirkumus. Apmierināts klients dalīsies savā pozitīvajā pieredzē ar citiem, it īpaši ar ģimenes locekļiem un draugiem— šī "no mutes mutē" reklāma palīdzēs veidot pozitīvu pakalpojuma sniedzēja zīmola tēlu un sasniegt nākamo klientu mērķauditoriju, kas to pašu veiks nākamajā sadarbības līmenī. Mūsdienās vairāk tiek veidotas atsauces sociālajos tīklos, kur pircēji pauž savu viedokli par saņemto pakalpojumu vai precī, tādējādi potenciāli iespaidojot savas auditorijas uzskatus par zīmolu (Shamsudin et. al., 2020).

Nozīmīgs rīks klientu piesaistes stratēģijā ir arī izmantojamie **kanāli**. Tiek izšķirti divu veidu saziņas kanāli, lai sasniegtu klientus. Tie ir tiešas vai personiskas saziņas kanāli un netiešas jeb bezpersoniskas saziņas kanāli. Pirmais ietver saziņas darbības, kas veiktas pa tālruni, pastu, e–pastu vai tiešus kontaktus ar pārdošanas darbiniekiem. Savukārt otrā kategorija galvenokārt ietver masu mediju un reklāmas saziņu. Parasti tiek uzskatīts, ka tiešo kanālu izmantošana vairāk ietekmē patērētāju uzvedību nekā netiešie kanāli, un datu bāzu kvalitātes attīstīšana ļauj daudziem uzņēmumiem gūt labumu no šīs priekšrocības (Filip & Voinea, 2012). Vēlams koncentrēties uz atgriezeniskās saites iegūšanu no klienta, lai izvērtētu patērētāju apmierinātību un nepieciešamības gadījumā uzlabotu servisu. Datu apkopošana par klientu pieredzi ir būtiska, lai izprastu, kā uzlabot klientu pieredzi.

Saistībā ar jaunu kontaktu iegūšanu un uzņēmumiem pieejamo kanālu izmantošanu, būtiska ir Hallas un Broņiezas (Hall & Brogniez, 2010) atziņa: "Papildus jūsu esošajiem kontaktiem daudzi citi jūsu nozares pārstāvji arī ir potenciālie sadarbības partneri. Jūs varat viņus satikt, aktīvi iesaistoties nozares asociācijās un sabiedriskajās aktivitātēs, kas palielinās jūsu atpazīstamību, tādējādi atvieglojot līdzīgi domājošo cilvēku atrašanu. Rakstu publicēšana jūsu nozares profesionālajos

izdevumos, uzaicinājumu uzstāties nozares forumos pieņemšana un iniciatīvas uzņemšanās, lai uzrunātu citu jūsu nozares uzņēmumu īpašniekus, arī paātrinās šo procesu." **Stratēģisku alianšu veidošanu uzņēmumu starpā** veicinās piemērotu klientu piesaisti visām iesaistītajām pusēm. Var rasties situācijas, kad nav iespējams apmierināt visas klienta vajadzības savā uzņēmumā– tad ir svarīgi veidot alianzes ar citiem savas nozares pārstāvjiem. Klienta vēlmju apmierināšana, pat piesaistot savus konkurentus, var vairot labticību pircēja acīs, šādi veicinot klienta vēlmi turpināt sadarbīties. Neiegūtā peļņa atsvēr ieguvumu ilgtermiņā.

Zinātniskajā literatūrā tiek minēta arī **cenu politika** kā noteicošais faktors klientu izvēlē. Ir uzņēmumi, kas izvēlas arī cenu politikas noteikšanu klientu piesaistei. Ir situācijas, kad daži klienti noteiktu laiku nav pirkusi preces vai pakalpojumus no uzņēmuma, lai gan joprojām pastāv potenciāls turpmākiem pirkumiem. Uzņēmumi bieži vien nosaka dažādus noteikumus, lai atdzīvinātu attiecības ar šiem pircējiem. Piemēram, tiem klientiem no datu bāzes, kuri nav veikuši pirkumus pēdējo pāris mēnešu laikā, tiek nosūtīti reklāmas piedāvājumi (Filip & Voinea, 2012). Cita cenu politikas stratēģija ir profesionālo pakalpojumu nozarē kvalitatīvu pakalpojumu sniedzējiem, kas uzsver kvalitāti un prasīs lielāku samaksu nekā uzņēmumi, kas konkurē galvenokārt ar cenu (Majid, 2019). Kā redzam pirmajā tabulā (sk. 1. tabulu), raksta autore zinātniskajā literatūrā identificē astoņus faktorus, kas svarīgi klientu ieguves iespēju palielināšanai.

1. tabula

Klientu piesaistes iespēju faktori uzņēmumos

Nr.	Klientu piesaistes iespējas uzņēmumos
1.	Uzņēmuma misijas noteikšana
2.	Segmentēšana
3.	Ienesīgu klientu bāzes veidošana
4.	Esošo klientu noturēšana
5.	Klientu vēlamu īpašību nodefinēšana
6.	Klientu apmierinātība
7.	Stratēģisko alianšu veidošana uzņēmumu starpā
8.	Cenu politika

Katrs uzņēmums ir unikāls savā praksē, tādēļ arī to izvēlētās klientu piesaistes iespējas ir individuāli pielāgojamas. Tas ir atkarīgs no daudziem faktoriem, piemēram, uzņēmuma budžeta, vērtībām, tirgus, produkta vai servisa. Izvēlētās klientu piesaistes iespējas ir tās, kas veido daļu no

uzņēmuma darbības stratēģijas. Organizācija var izvēlēties tikai vienu no šīm piesaistes iespējām, vai pat visas minētās, bet ne vienmēr tās būs rezultatīvas.

Klientu piesaistes iespēju analīze SIA "RĪGAS KOLĀŽA"

Empīriskajā daļā autore analizē SIA "RĪGAS KOLĀŽA" iespējas palielināt klientu datu bāzi, izvērtējot teorētiskajā daļā gūtos secinājumus.

SIA "RĪGAS KOLĀŽA" dibināts 2014. gadā. Tas sniedz ražošanas aģenta servisu – piemeklē klienta vajadzībām piemērotus piegādātājus, galvenokārt ražotājus Ķīnā, ar atbilstošu preču kvalitāti, produkcijas izmaksām, piegādes laiku un nosacījumiem, kā arī mērķa tirgum atbilstošu sertifikāciju. Potenciālajam klientam Ķīna var šķist tāla un sveša zeme ne tikai kultūras atšķirību dēļ, bet arī valodas barjeras dēļ, tādēļ tiek meklēts starpnieks, kurš ar viņam zināmām metodēm un kanāliem spēj atrast piemērotus sadarbības partnerus. Pašlaik uzņēmumā ir viens darbinieks, kurš ir arī uzņēmuma īpašnieks. Uzņēmuma sniegtais pakalpojums atrisina vairākas klientu problēmas. SIA "RĪGAS KOLĀŽA" aģents ne tikai pārzina ķīniešu valodu, kultūru un biznesa etiķeti, lai efektīvāk komunicētu ar piegādātājiem Ķīnā, bet tam ir plašs kontaktu loks ar dažādu nozaru produkcijas uzticamiem ražotājiem. Uzņēmums sniedz starpniecības pakalpojumus, iepazīstinot klientus ar piegādātājiem, kuri spēj nodrošināt cenas un kvalitātes ziņā izdevīgu un konkurētspējīgu produkciju, nepieciešamības gadījumā tiek nodrošināta produkcijas ražošanas procesa uzraudzīšana, lai viss noritētu plānoto termiņu ietvaros. Pirms produkcijas paredzētā apjoma ražošanas uzsākšanas, SIA "RĪGAS KOLĀŽA" noorganizē paraugu izveidi, lai klients varētu pārliacināties par kvalitātes piemērotību, šādi samazinot neatbilstošas kvalitātes riskus. Pirms kravas izsūtīšanas var tikt noorganizēta kvalitātes pārbaude. Sadarbībā ar uzticamiem kravu pārvadātāju uzņēmumiem, tiek piemeklēti klientam izdevīgākie loģistikas risinājumi.

SIA "RĪGAS KOLĀŽA" 2022. gada laikā ir sniegusi savus pakalpojumus 5 klientiem. Katrs no šiem klientiem ir vērsies pēc pieprasījuma saistībā ar dažādiem projektiem. Trīs no šiem klientiem pasūtījumus veica atkārtoti, bet pārējie divi līdz šim veikuši tikai vienreizēju pasūtījumu.

Lai atbildētu uz pētījuma jautājumiem, izmantota sekundāro datu analīze un strukturētas telefona intervijas. Šajā pētījumā SIA "RĪGAS KOLĀŽA" sekundārie dati ir informācija par klientu bāzi, apgrozījums, informācija par veiktajiem pirkumiem. Klientu *intervijas metode* tika izvēlēta, lai ar intervijas palīdzību uzzinātu esošo klientu viedokli par uzņēmuma sniegtajiem pakalpojumiem. Tika intervēti SIA "RĪGAS KOLĀŽA" trīs klienti no pastāvīgo klientu bāzes. Šie klienti tika izvēlēti intervijai, jo savus pasūtījumus šī gada laikā veikuši atkārtoti, tādēļ ir labāk pazīstami un ar viņiem arī nodibināts ciešāks kontakts. Intervijas jautājumi bija šādi:

1. Kā uzzinājāt par SIA "RĪGAS KOLĀŽA" pakalpojumiem?
2. Kādas bija Jūsu konkrētās vajadzības, kad radās nepieciešamība meklēt šo ārpalpojumu?
3. Vai SIA "RĪGAS KOLĀŽAS" piedāvātais serviss apmierināja Jūsu vajadzību, kas palika neapmierināts?
4. Ko Jūs ieteiktu uzlabot pakalpojumu sniegšanas procesā?
5. Kā jūs vērtējat SIA "RĪGAS KOLĀŽAS" cenu politiku?
6. Cik apmierināti ar pakalpojumu kvalitāti kopumā esat (10 ballu skalā)?
7. Vai Jūs ieteiktu citam SIA "RĪGAS KOLĀŽA" pakalpojumus?
8. Vai tuvākajā laikā (līdz 2 mēnešiem) plānojat veikt atkārtotus pasūtījumus? Kāpēc?

Tālāk pētījumā klientu piesaistes iespēju faktori (skat 1. tabulu) salīdzināti ar uzņēmuma darbības rādītājiem.

SIA "RĪGAS KOLĀŽA" nav veikta uzņēmuma **misijas noteikšana**. Uzņēmuma īpašniekam un vienlaikus vienīgajam darbiniekam ir skaidra ideja par uzņēmuma misiju un tās konceptu, arī ir izpratne par sava uzņēmuma vērtībām, bet nav veikta skaidra misijas nodefinēšana. SIA "RĪGAS KOLĀŽA" ir **klientu bāze**, bet tā nav pietiekami rentabla, jo ir klienti, kas savus pasūtījumus veic tikai sezonāli, piemēram, solāro sistēmu komponentes, kas ir aktuālas noteiktos gada mēnešos. Uzņēmuma praksē būtu jāpalielina ienesīgu klientu bāze, jo pašlaik apgrozījums nav apmierinošs. Vēlamajam apgrozījumam, ne tikai peļņas palielināšanai, bet arī uzņēmuma attīstībai, tuvākā pusgada laikā būtu jābūt vismaz par 50% lielākam nekā pēdējos divos ceturkšņos. Arī kapacitāte atļauj jaunu klientu piesaisti peļņas palielināšanas nolūkos. Pašlaik ir kapacitāte vismaz 3 jaunu projektu vai klientu servisa nodrošināšanai, ņemot vērā vidējo noslogojumu katra projekta izstrādē. SIA "RĪGAS KOLĀŽA" līdz šim nav veicis **klientu segmentāciju**. Klientu loks nav bijis tik plašs, lai praksē attīstītu šo ideju. Visi esošie klienti ir dažādu produktu grupu pasūtītāji.

No 2021. gadā un 2022. gadā apkalpotajiem klientiem, trīs no tiem pasūtījumus ir **veikuši atkārtoti**. Šajā periodā kopumā veikti darījumi ar septiņiem klientiem. Nav viennozīmīga skaidrojuma, kāpēc četri no septiņiem klientiem nav vērsušies pēc atkārtotiem pakalpojumu pieprasījumiem. Piemēram, ir tikusi organizēta produkcijas ražošana kādam pircēju interesējošam produktam – klientam tāda prece ir bijusi nepieciešama tikai viena darījuma vajadzībām – ķiploku stādāmā iekārta. Tā kā klients ir individuālais komersants, kurš nodarbojas ar zemkopību, viņam ir ierobežoti resursi un vajadzība jaunu pasūtījumu veikšanai. Turpretī ir klienti, kas ir preču mazumtirgotāji, un viņi periodiski ir ieinteresēti atkārtotā pasūtījumu veikšanā.

Uzņēmums ir sastapies ar situāciju, kad klients ir iepazīstināts ar ražotāju vai izplatītāju, un pirmā produkcijas partija ir piegādāta klientam, bet pēc tam atkārtoti pasūtījumi veikti apejot aģenta

pakalpojumu. Lai izvairītos no līdzīgām situācijām nākotnē, tās būtu diskutējamas, noslēdzot pakalpojuma līgumu.

SIA "RĪGAS KOLĀŽA" līdz šim nav veicis īpaši plānotas aktivitātes esošo klientu noturēšanai. Ir klienti, kuri labprāt paši vēršas pie uzņēmuma ar jauniem projektiem. Intervijas rezultāti liecina, ka Klients Nr.1 jau strādā ar autores uzņēmumu jaunu projektu attīstīšanā. Klients Nr.2 plāno veikt jaunus pasūtījumus, kas viņa gadījumā ir sezonāli, 2023. gada aprīlī, un Klients Nr.3 plāno tuvāko divu mēnešu laikā veikt jaunus pasūtījumus, jo ir radušies jauni pieprasījumi no viņa klientiem. **Esošo klientu noturēšana** tiek veikta, arī periodiski uzturot kontaktu ar pasūtītājiem, iespējams, ieinteresējot klientus veikt atkārtotus pasūtījumus ar SIA "RĪGAS KOLĀŽA" palīdzību.

SIA "RĪGAS KOLĀŽA" savu klientu ir definējis kā privātpersonu vai juridisku personu, kura ir ieinteresēta produkcijas iegādei no ražotājiem, galvenokārt Ķīnā. Klientam jābūt peļņu nesošam SIA "RĪGAS KOLĀŽA", tādām, kas patērē adekvātu darba resursu apjomu, kas izmantots servisa sniegšanā un rezultātā (peļņas gūšanā), jo ir klienti, kuri patērē daudz resursus, bet pienes maz peļņas. Precīzāks **vēlamo īpašību apkopojums** līdz šim nav ticis veikts.

Uzņēmums īpaši rūpējas par **klientu apmierinātības** līmeņa uzturēšanu savu iespēju robežās. Uzņēmumam ir svarīgi klientiem nodrošināt kvalitatīvu komunikāciju un kvalitatīvas produkcijas piegādi. 2020.gadā bija produkcijas piegādes kavēšanās problēmas pandēmijas izraisīto procesu dēļ. Produkcijas piegādes kavēšanās aspekts ietekmēja klientu biznesu darbību. Bet, ņemot vērā tā brīža globālos piegādes ķēžu darbības traucējumus, klienti nenovēla vainu uz uzņēmuma sniegto servisu, jo tika laicīgi brīdināti par iespējamajiem riskiem.

Intervijas rezultāti parāda, ka visi trīs respondenti ir guvuši apmierinošu pieredzi viņu projektu iecerēs ar dažiem gadījumiem, kad klientu ekspektācijas nav realizētas. Klients Nr.1 pieredzē ir sadarbības gadījums, kad nav izdevies rast piemērotu produkta risinājumu, jo tas ir bijis pārāk steidzama pasūtījuma ietvaros, kad ir bijis maz laika resursu. Klients Nr.2 atsaucās uz pieredzi, kad neizdevās noslēgt ekskluzīvās pārstāvniecības līgumu ar vienu no ražotājiem, bet komentēja to, ka tas pavēris ceļu jauniem risinājumiem. Citi šī klienta mērķi ir tikuši īstenoti plānotajā laika posmā. Savukārt Klients Nr.3 vienmēr ir bijis apmierināts ar saņemto servisu, minot, ka citreiz viņa vēlmēs pat tikušas pārspētas.

Intervijas rezultāti, jautājot, ko klienti ieteiktu uzlabot pakalpojumu sniegšanas procesā, liecina, ka Klients Nr.1 vēlētos efektīvāku komunikāciju saistībā ar cenu piedāvājumiem un piegādes nosacījumiem. Savukārt, Klients Nr.2 iesaka fokusēties uz kādu noteiktu produktu klāstu, ar ko jau ir bijusi pieredze, jo, iespējams, ka dažādajā produktu izziņāšanā tiek patērēti daudz resursi. Klienta Nr.3 minēja nepieciešamību pieņemt uzņēmuma sastāvā papildus darbinieku, kurš palīdzētu rutīnas

darbu veikšanā. Uzņēmuma īpašnieks uzskata, ka uzņēmumā pašlaik ir pietiekama kapacitāte visu darbu veikšanai viena cilvēka sastāvā, bet laika gaitā, uzņēmumam attīstoties, būtu arī finansiālie resursi darbinieku algošanai. Lūgti novērtēt savu kopējo apmierinātību par saņemtajiem pakalpojumiem 10 ballu skalā, visi aptaujātie respondenti novērtēja servisu ar vismaz 7.5 ballēm. Vidējais vērtējums ir 8.

"Stratēģisko alianšu veidošana uzņēmumu starpā". Attiecībā uz šo kritēriju, uzņēmums sadarbojas ar loģistikas un muitas brokeru uzņēmumiem. Ir divi klienti, kas 2021. gadā pēc loģistikas uzņēmuma ieteikuma bija vērsušies pie SIA "RĪGAS KOLĀŽA" ar interesi veikt pasūtījumus, bet netika attīstīta tālākā sadarbība. Ir notikusi sadarbība arī ar kvalitātes kontroles servisa sniedzējiem Ķīnā, kuri ir uzticami sadarbības partneri. Šie partneri ir atsaukušies uz autores servisu citiem saviem klientiem, kuri šādi ir guvuši informāciju par SIA "RĪGAS KOLĀŽA" sniegtajiem pakalpojumiem un izrādījuši par to interesi.

Atlīdzība, kādu uzņēmums saņem par veikto servisu, ir balstīta uz stundu likmes, vai saņemot komisiju par veiktā pasūtījuma kopsummu. **Cenu politika** tiek pielāgota individuāli katra klienta projektam. Aptuveni 10% no sniegtajiem pakalpojumiem ir bijuši piemērota ražotāja piemeklēšanai un iepazīstināšanai ar klientu. Šāda servisa gadījumā klients pats veic tālākā pasūtījuma uzraudzīšanu, tādēļ atlīdzība piemērojama tikai par ieguldīto darbu – vai nu tā ir stundu likme, ja klients patērējis daudz uzņēmuma resursus dažādu piemērotu piegādātāju izvērtēšanā, vai arī konkrēta summa, par kuru abas puses vienojušās, darījumu uzsākot.

Lielākā daļa no pasūtījumiem (aptuveni 90%) ir servisa nodrošināšana, kas ietver ne tikai ražotāja piemeklēšanu klienta vajadzībām, bet arī produkcijas ražošanas un piegādes gaitas uzraudzīšanu. Ieguldītā darba apjoms atsevišķos projektos ir apjomīgs – sākot no ražotāju uzrunāšanas, sertifikācijas piemērotības un piegādes noteikumu izvērtēšanas un paraugu izgatavošanas, kas aizņem vismaz pāris nedēļas. Tālāk seko ražošanas uzraudzīšana, ikdienā kontaktējoties ar rūpnīcu pārstāvjiem. Nobeigumā notiek kvalitātes inspekcijas organizēšana un loģistikas risinājumu piemeklēšana. Klienti apzinās, ka ir veikts liels darba apjoms, kas viņiem ietaupījis daudz resursus un uztraukumus, tādēļ viņi ir gatavi maksāt sākotnēji norunāto procentu likmi no kopējā pasūtījuma apjoma.

Komisijas maksas piemērošana, vai iepazīstināšanas atlīdzības ar ražotājiem piemērošana tiek izvērtēta katra klienta gadījumam individuāli, ņemot vērā produkta specifiku. Autores praksē ir bijis pasūtījums no dizaina preču tirgotājiem saražot Ķīnā apdrukātas satīna lentītes. Tā kā lentīšu pašizmaksa ir zema, šī produkta gadījumā autore vienojās ar klientu par konkrētu summu projekta nodrošināšanai.

Interviju rezultāti parāda, ka visi trīs respondenti ir apmierināti ar piedāvāto cenu politiku. Klients Nr. 3 uzskata, ka vienmēr iespējams rast abām sadarbības pusēm izdevīgu risinājumu.

Pētījuma autore veica faktoru analīzes uzņēmuma darbības kontekstā un tabulas (sk. 2.tabulu) veidā attēloja, kuri klientu piesaistes iespēju veidi jau tiek lietoti SIA "RĪGAS KOLĀŽA" praksē un kurus veidus vajadzētu ieviest un/ vai uzlabot. Ar "–" tiek parādīts, ka kritērijs šobrīd netiek īstenots vai nav nepieciešams ieviešanai vai pilnveidošanai. Ar "+" tiek parādīts, ka kritērijs jau tiek pielietots vai nepieciešams to ieviest/ pilnveidot uzņēmuma praksē.

2. tabula

Klientu piesaistes iespēju izvērtējums SIA "RĪGAS KOLĀŽA"

Klientu piesaistes iespējas uzņēmumos	Vai šobrīd tiek īstenots?	Vai nepieciešams ieviest/pilnveidot?
Uzņēmuma misijas noteikšana	–	+
Klientu segmentēšana	–	+
Ienesīgu klientu bāzes veidošana	+	+
Esošo klientu noturēšana	–	+
Klientu vēlamu īpašību nodefinēšana	–	+
Klientu apmierinātība	+	+
Stratēģisko alianšu veidošana uzņēmumu starpā	+	+
Cenu politika	+	–

No visiem astoņiem kritērijiem SIA "RĪGAS KOLĀŽA" tiek pielietoti četri klientu piesaistes iespēju faktori (sk. 2. tabulu): ienesīgu klientu bāzes veidošana, klientu apmierinātība, stratēģisko alianšu veidošana uzņēmumu starpā un cenu politika. Lai tuvāko sešu mēnešu laikā palielinātu SIA "RĪGAS KOLĀŽA" peļņu par vismaz 20 %, autori iesaka papildus ieviest uzņēmuma misijas noteikšanu, ienesīgu klientu bāzes veidošanu, esošo klientu noturēšanu un klientu vēlamu īpašību nodefinēšanu, klientu segmentēšanu. Uzņēmumā jau ir pielietoti kritēriji, kuri praksē varētu tikt pilnveidoti: ienesīgu klientu bāzes veidošana, stratēģisko alianšu veidošana uzņēmumu starpā, klientu apmierinātība. Ieviešot uzņēmuma praksē visus šos klientu piesaistes iespēju veidus, autori prognozē, ka tuvāko sešu mēnešu laikā varētu sagaidīt peļņas pieaugumu. Nav paredzams, kurš no klientu piesaistes veidiem būs veiksmīgākais. Tas varētu būt visu veidu apkopojums un pielietošana.

Var pieņemt, ka katrs no esošajiem regulārajiem klientiem autores uzņēmumam veido peļņu vidēji 330 EUR mēnesī. Lai tuvāko sešu mēnešu laikā sasniegtu SIA "RĪGAS KOLĀŽA" peļņas pieaugumu līdz vismaz 1200 EUR, tad būtu vēlams peļņu palielināt vēl par 200 EUR mēnesī, kas būtu aptuveni vismaz viena jauna klienta piesaiste (sk. 3. tabulu).

3. tabula

Peļņas palielināšanas tuvāko sešu mēnešu laikā izvērtējums

Pieņemtā vidējā peļņa mēnesī (EUR) pašlaik	Pieņemtais peļņas pienesums mēnesī (EUR) vidēji no katra esošā klienta pašlaik (3 klienti)	Pieņemtā sagaidāmā peļņa (EUR) mēnesī tuvāko 6 mēnešu laikā	Pieņemtais vēlmais peļņas pieaugums (EUR) tuvāko 6 mēnešu laikā
1000	330	1200	200

Pieņemot, ka tagadējie 3 pastāvīgie klienti mēneša vidējo uzņēmuma peļņu veido 1000 EUR apmērā, tad optimālā ienesīgo klientu bāze pēc sešiem mēnešiem būtu 4 pastāvīgi ienesīgi klienti (sk. 3. tabulu). Jo vairāk piesaistītu jaunu ienesīgu klientu, jo lielāks būs uzņēmuma peļņas apmērs.

Pašlaik esošo trīs pastāvīgo klientu vajadzības atbilst SIA "RĪGAS KOLĀŽA" aptuvenajai izpratnei par savu misiju (tā pagaidām vēl nav skaidri nodefinēta), tādēļ arī sadarbība ir izvērtusies veiksmīga. Kā liecina arī interviju rezultāti, klienti ir apmierināti ar sniegto servisu un plāno veikt atkārtotus pasūtījumus.

SIA "RĪGAS KOLĀŽA" nav ražošanas izmaksu, izņemot aģenta intelektuālo un laika ieguldījumu. Lai gūtu peļņu, galvenais nosacījums ir ienesīgu klientu bāze. Lai palielinātu uzņēmuma peļņu, svarīgi ir palielināt klientu skaitu, vai iegūt papildus pasūtījumus no jau esošajiem klientiem. Vēlams piesaistīt uzņēmuma misijai piemērotu klientu, jo sadarbības rezultāti ar tādu klientu būs veiksmīgāki ne tikai organizācijai, bet arī pašam klientam. SIA "RĪGAS KOLĀŽA" gadījumā, nodefinējot piemērotā klienta īpašības, iespējams veikt tāda pasūtītāja piesaisti, kas īsākā laikā nestu labākus rezultātus, tai skaitā peļņu uzņēmumam.

Secinājumi

1. Autore analizētie zinātniskās literatūras avoti apraksta šādus klientu piesaistes iespēju veidus: uzņēmuma misijas noteikšana; ienesīgu klientu bāzes veidošana; esošo klientu noturēšana; klientu vēlamo īpašību nodefinēšana; klientu apmierinātība; stratēģisko alianšu veidošana uzņēmumu starpā; cenu politika; klientu segmentēšana; uz klientu orientēti pakalpojumi; uzņēmuma reputācija.
2. SIA "RĪGAS KOLĀŽA" piemērotais klients ir tāds, kas atbilst uzņēmuma vērtībām un veic atkārtotus pasūtījumus, un nes peļņu.
3. Uzņēmuma praksē jau tiek pielietotas vairākas no klientu piesaistes iespējām, dažas no tām būtu jāpilnveido. Ir klientu piesaistes iespējas, kuras vēlams ieviest uzņēmuma praksē: uzņēmuma

- misijas noteikšana; esošo klientu noturēšana; klientu vēlamu īpašību nodefinēšana; stratēģisko alianšu veidošana uzņēmumu starpā; klientu segmentēšana.
4. Lai tuvāko sešu mēnešu laikā palielinātu SIA "RĪGAS KOLĀŽA" peļņu par vismaz 20% mēnesī, nepieciešams piesaistīt vismaz vienu jaunu ienesīgu pastāvīgo klientu.

Literatūras un avotu saraksts

1. Ang, L., & Buttle, F. (2006). *Managing For Successful Customer Acquisition: An Exploration*. Journal of Marketing Management, 22(3–4), 295–317.
2. Shamsudin, M. F., Nayan, S. M., Ishak, M. F., Esa, S. A., & Hassan, S. (2020). *Role of price perceptions towards customer satisfaction*. Journal of Critical Reviews, 7(19)
3. Majid, K. A. (2021). *Effect of interactive marketing channels on service customer acquisition*. Journal of Services Marketing, Vol. 35 No. 3, pp. 299–311. Journal of Services Marketing.
4. VILLANUEVA, J., YOO, S. & HANSSENS, D. M. (2008). *The Impact of Marketing-Induced versus Word-of-Mouth Customer Acquisition on Customer Equity Growth*. Journal of Marketing Research 48 Vol. XLV (February 2008), 48–59
5. Filip, A. & Voinea, L. (2012). *Understanding the Processes of Customer Acquisition, Customer Retention and Customer Relationship Development*. International Journal of Economic Practices and Theories, Vol. 2, No. 2, 2012 (April).
6. Puotiniemi, T. (2014). *Customer acquisition plan for a small-size entrepreneur*.
7. Sangaralingam, K., Verma, N., Ravi, A., Bae, S. W. & Datta, A. (2019). *High Value Customer Acquisition & Retention Modelling – A Scalable Data Mashup Approach*. 2019 IEEE International Conference on Big Data (Big Data), 1907–1916.
8. Hall, S. & Brogniez, J. (2001). *Attracting Perfect Customers: The Power of Strategic Synchronicity*. Ed.: 1st ed. San Francisco : Berrett-Koehler Publishers.
9. King, G. J., Chao, X., & Duenyas, I. (2016). *Dynamic Customer Acquisition and Retention Management*. Production and Operations Management, 25(8), 1332–1343. doi:10.1111/poms.12559
10. Lewis, M. (2006). *Customer acquisition promotions and customer asset value*. Journal of Marketing Research, Vol. 43, No. 2, pp. 195–203.
11. Neely, A., Adams, C. & Kennerley, M. (2002). *The Performance Prism: The Scorecard for Measuring and Managing Business Success*. Pearson Education
12. Duffy, J. (2000). *Measuring customer capital*. Strategy & Leadership, 28(5), 10–15. doi:10.1108/10878570010379392
13. Latvijas Investīciju un Attīstības aģentūra, Uzņēmēju veiksmes stāsti, 2020. Pieejams: <https://www.liaa.gov.lv/lv/media/1228/download?attachment>
14. Ņikišins, J. (2022). *Kvantitatīvās metodes socioloģijā*. Nacionālā Enciklopēdija. <https://enciklopedija.lv/skirklis/2250>
15. Ņikiforova, A. (2020). *Datu kvalitātes definēšana un novērtēšana*. https://dSPACE.lu.lv/dSPACE/bitstream/handle/7/50456/298-74796-Nikiforova_Anastasija_an11093.pdf?sequence=1
16. Pipere, A. (2011). *Ievads pētniecībā: stratēģijas, dizaini, metodes*. Raka.

DARBA VIDES RISKU NOVĒRTĒŠANA ŠIA "TUKUMA SLIMNĪCA" RADIOLOĢIJAS NODAĻAS DARBINIEKIEM UN ŠĪ PROCESA PILNVEIDES IESPĒJAS

Artis Jaunklaviņš

Zinātniskā vadītāja: Mg.oec. Ilze Rubene

Biznesa vadības koledža

artis.jaunklavins1@gmail.com

Kopsavilkums

Kvalitatīvi izveidota darba aizsardzības sistēma, kura reāli darbojas uzņēmumā ir labākais rīks, kā pasargāt darbiniekus no arodsaslimšanām un nelaimes gadījumiem darba vietās.

Pētījuma mērķis ir izpētīt SIA „Tukuma slimnīca” radioloģijas nodaļas darba vietas un darba veida riska faktoru un riska līmeņu novērtējumu, veicot normatīvo aktu un citu avotu analīzi, kā rezultātā izstrādāt priekšlikumus procesu optimizācijai.

Pētījuma jautājumi:

1. Vai pilnveidojot darba vides risku novērtēšanu ir iespējams uzlabot darba vidi?
2. Vai radiācijas drošības kultūra ir pietiekami augstā līmenī?

Pētījuma metodes – analītiskā, monogrāfiskā, aprakstoša un kvalitatīva pētniecības metode, kā arī teleoloģiskā interpretācijas metode.

Pētījuma galvenie secinājumi: iestādē darba vide nodarbinātajiem ir atbilstoša normatīvo aktu prasībām, bet darbinieki ir regulāri jānosūta uz obligātajām veselības pārbaudēm. Svarīgi ir apzināt arī citu valstu pieredzi un normatīvo aktu regulējumu, kas var kalpot par pamatu Latvijas Republikas normatīvo aktu papildināšanai, jo normatīvo aktu bāze ir plaša, bet ne pilnīga. Nepieciešams izdarīt grozījumus MK 2009. gada 10. marta noteikumos Nr. 219 “Kārtība, kāda veicama obligātā veselības pārbaude”, 1.pielikuma 4.1. punktā. To izteikt šādā redakcijā: “Nodarbinātajiem, kas iekļaujas A kategorijā, veselības pārbaudes jāveic reizi gadā; nodarbinātajiem, kas iekļaujas B kategorijā, veselības pārbaudes jāveic reizi divos gados ”

Atslēgvārdi: Darba aizsardzības, darba aizsardzības likums, radiācija, obligātās veselības pārbaudes, darba aizsardzības sistēma.

Abstract

A well-implemented occupational health and safety system that effectively functions within a company is the best tool to protect employees from occupational diseases and workplace accidents. The research objective is to explore the work environment and assess the risk factors and risk levels of the Radiology Department at SIA "Tukuma Hospital," by analyzing regulatory acts and other sources, and subsequently developing proposals for process optimization.

Research Questions:

1. Can improving the assessment of workplace risks lead to an enhancement of the work environment?
2. Is the culture of radiation safety at a sufficiently high level?

Research Methods: The research will employ analytical, monographic, descriptive, and qualitative research methods, as well as teleological interpretation.

Key Findings of the Study: The work environment for the employees in the institution complies with the requirements of regulatory acts, but regular mandatory health check-ups for the employees are essential. It is crucial to consider the experiences and regulatory frameworks of other countries, which can serve as a basis for supplementing the regulatory acts of the Republic of Latvia, as the existing regulatory framework is extensive but not exhaustive. Amendments should be made to Cabinet Regulation No. 219 of March 10, 2009, "Procedures for Mandatory Health Check-ups," Appendix 1, Section 4.1, as follows: "Employees classified under Category A should undergo annual

health check-ups; employees classified under Category B should undergo health check-ups once every two years."

Keywords: Labor protection, labor protection law, radiation, mandatory health checks, labor protection system.

Ievads

Darba vides riski būtiski ietekmē nodarbināto veselību, darba mūža ilgumu un produktivitāti. Veselības aprūpes nozare ir viena no komplicētākajām nozarēm, kurā ir praktiski visi darba vides riska faktori. Bieži vien riski netiek pietiekami laicīgi atklāti vai ar pietiekami labām metodēm novērtēti. Autors ir izvēlējis šaurāku pētījumu loku par radioloģijas nodaļas darba vides risku novērtēšanu un iespējam procesa pilnveidot un optimizēt. Uzlabojot darba drošības kultūru ir iespējams preventīvi novērst darbinieku un pacientu nelaimes gadījumus un saslimšanas. Pētījuma izstrādei tika izvēlēta SIA „Tukuma slimnīca”.

Savlaicīga un pareiza darba vides risku novērtēšana un preventīvu pasākumu ieviešana var uzlabot darba vidi un darbinieku produktivitāti. Tas ne tikai attiecas uz nodarbinātajiem, bet arī klientiem, kurus ikdienā apkalpo mediķi, jo darba aizsardzības pasākumu līmenis var labvēlīgi vai nelabvēlīgi ietekmēt pacientu drošību.

Pētījuma mērķis ir izpētīt SIA „Tukuma slimnīca” radioloģijas nodaļas darba vietas un darba veida riska faktoru un riska līmeņu novērtējumu, veicot normatīvo aktu un citu avotu analīzi, kā rezultātā izstrādāt priekšlikumus procesa optimizācijai.

Autors izvirzīja šādus **pētījuma jautājumus**:

- 1) Vai pilnveidojot darba vides risku novērtēšanu ir iespējams uzlabot darba vidi?
- 2) Vai radiācijas drošības kultūra ir pietiekami augstā līmenī?

Izvirzītā mērķa sasniegšanai un problēmjautājumu noskaidrošanai autors izvirza šādus **uzdevumus**:

- 1) Literatūras un normatīvo aktu par darba aizsardzību un darba vides risku vērtēšanu analīze.
- 2) Darba vides risku izvērtējuma analīze SIA „Tukuma slimnīca”.
- 3) Radioloģijas nodaļas darbinieku anketēšanas rezultāti un to izvērtējums.

Pētījuma bāze: Latvijas Republikas normatīvie akti, citu valstu normatīvie akti un labās prakses piemēri, SIA „Tukuma slimnīca” iekšējā dokumentācija, Starptautiskās atomenerģijas aģentūras dokumentācija, Darba inspekcijas rekomendācijas un ieteikumi.

Izvirzīto uzdevumu sasniegšanai un pētījuma tēmas aktualitātes atspoguļošanai darba autors izmantoja šādas **pētījuma metodes**:

1. Vispārzinātniskās metodes:

- 1) analītiskā pētniecības metode – izmantota, lai analizētu Latvijas Republikas normatīvos aktus, t.sk., radiācijas drošībā un to piemērošanu iestādē;
 - 2) monogrāfiskā pētniecības metode – izmantota, lai detalizēti izpētītu darba vides risku novērtēšanu un normatīvo aktu bāzi, apkopojot informāciju un pamatojoties uz izpētīto, sniegt skaidrojumu, kā ir identificēti pastāvošie darba vides riski un ieteikt procesu optimizāciju;
 - 3) aprakstošā pētniecības metode – izmantota zinātniskās literatūras analīze par radiācijas drošību un kultūru veselības aprūpes iestādēs;
 - 4) kvalitatīvā pētniecības metode – izmantota, lai iegūtu datus no aptaujām par radioloģijas nodaļas darbinieku izpratni un nepieciešamību uzlabot darba aizsardzības sistēmu risku novērtēšanā;
2. Tiesību normu interpretācijas metodes:
- 1) teleoloģiskā interpretācijas metode – izmantota, lai noskaidrotu radiācijas drošības tiesību normas jēgu un mērķi, kas ar attiecīgo tiesību normu jāsasniedz.

Latvijas Republikas normatīvo aktu regulējums radiācijas drošībā

Radiācijas radītie apdraudējumi ir reti, salīdzinot ar tiem, ko rada ķīmiskas vielas vai citi bioloģiski aģenti. Neskatoties uz to, radiācijas radītais apdraudējums rada milzīgas bažas par sabiedrības veselību gan valsts, gan starptautiskā līmenī (Rajendran et al., 2021).

Viens no efektīvākajiem veidiem, lai uzlabotu darba vides risku novērtējumu ir ISO 45001 ieviešana iestādes darbībā, kas nosaka procesu darbību un aprakstus (Agung & Soediantono, 2022). Veselības aprūpes nozarē saskaras ar nopietniem apdraudējumiem, kas klasificēti kā ķīmiskie, bioloģiskie, fiziskie, ergonomiskie un psihosociālie riski, u.c. Lai gan valstī ir ekonomiskā izaugsme, DA nav pilnībā īstenota praksē, un veselības nozarei nav pievērsta nepieciešamā uzmanība (Gul et al., 2017).

2000. gadā tika pieņemts likums "Par radiācijas drošību un kodoldrošību" un saskaņā ar šo likumu izveidota normatīvo aktu bāze radiācijas drošības un kodoldrošības jomā, atbilstoši Eiropas Savienības normatīvo aktu prasībām un Starptautiskās atomenerģijas aģentūras rekomendācijām [1].

¹ Likums „Par radiācijas drošību un kodoldrošību”. Pieņemts: 26.10.2000. Latvijas Vēstnesis, 394/395, 07.11.2000.; Latvijas Republikas Saeimas un Ministru Kabineta Ziņotājs, 22, 23.11.2000

Latvijā ir izveidota, starptautiskām prasībām atbilstoša radiācijas drošības un kodoldrošības sistēma, kas ietver jonizējošā starojuma avotu izmantošanas uzraudzību, kā arī drošu jonizējošā starojuma avotu un radioaktīvo atkritumu apsaimniekošanu un apglabāšanu [2].

Kā Eiropas Savienības dalībvalstij Latvijai ir saistoši Eiropas Savienības tiesību akti radiācijas drošības un kodoldrošības jomā, kas nodrošina, ka no nevēlama jonizējošā starojuma tiek pasargāti darbinieki, medicīnā – pacienti, kā arī iedzīvotāji kopumā. Lai arī Latvijā nav nozīmīgu radiācijas objektu, darbojošos kodoliekārtu un citu jonizējošā starojuma avotu, kas rada liela apjoma vai augstas aktivitātes radioaktīvos atkritumus, tā, tāpat kā citas dalībvalstis, piedalās ES tiesību aktu izstrādē, pārņemšanā un ieviešanā. Latvijā radiācijas drošības prasības pamatā attiecas uz medicīnas jomu, tai skaitā zobārstniecību, kā arī uz veterinārmedicīnu, rūpniecību, zinātnes jomu, bagāžas kontroli.

Latvija ir ratificējusi vairākus starptautiskus dokumentus, kas saistīti ar aizsardzību pret jonizējošo starojumu un kodoldrošību: Konvenciju par kodoldrošību, Kopējo lietotās kodoldegvielas un radioaktīvo atkritumu drošas pārvaldības konvenciju, Konvenciju par kodolmateriālu fizisko aizsardzību, Konvenciju par kodolnegadījumu agrīnu paziņošanu, Konvenciju par palīdzību kodolnegadījuma vai radiācijas avārijas gadījumā, Vīnes Konvenciju par civilo atbildību par kodolkaitējumiem, Starptautisko darba organizācijas konvenciju Nr. 115 "Par strādājošo aizsardzību pret jonizējošo radiāciju" [3].

Izveidotā Latvijas Republikas normatīvo aktu bāze lielākoties sastāv no Ministru kabineta noteikumiem, kas ir atbilstoši Eiropas Savienības un Starptautiskās Atomenerģijas aģentūras izdotajām rekomendācijām.

Autors norāda, ka Latvijas Republikas normatīvo aktu bāze ir plaša radiācijas drošībā, bet ne pilnīga. Piemēram, darbiniekiem, kuri saskaras ar jonizējošo starojumu tiek mērīta uzņemtās dozas apmērs, ja darbinieks strādā vairākās darba vietās, tad Radiācijas drošības centrs neiepazīstina darba devējus ar kopējo dozu apkopojumu.

SIA „Tukuma slimnīca” radioloģijas nodaļas raksturojums

SIA "Tukuma slimnīcai" (turpmāk – Slimnīca) ir lokālās daudzprofilu slimnīcas statuss. Radioloģijas nodaļā tiek nodarbināti 16 darbinieki – 3 radiologi, 8 radiologa asistenti, 4 medicīnas reģistratori un 1 sanitārs. Slimnīcai ir izsniegta speciālā atļauja (licence) darbībām ar jonizējošā starojuma avotiem.

² „Radiācija un veselība.” Veselības inspekcija. Publicēts: 19.03.2020.

Atjaunināts: 05.09.2022. <https://www.vi.gov.lv/lv/radiacija-un-veseliba> (skatīts 29.11.2022.)

³ Radiācijas drošības programma. Vides politikas pamatnostādnes 2021.–2027. gadam 3. pielikums. 35.lpp.

Veiksmīgai darbībai ar jonizējoša starojuma avotiem Slimnīcā ir izstrādāta – radiācijas drošības kvalitātes nodrošināšanas programma (RDKNP), kura sastāv no vadlīnijām, kurās ir norādīti pamatprincipi radiācijas drošībā un darba apraksti radioloģijas nodaļā, radioloģijas kabinetā uzņemšanas nodaļā un operāciju blokā. Vadlīnijas ir izstrādātas pamatojoties uz normatīvajiem aktiem, kas nosaka veicamās darbības radiācijas drošībā. Darba apraksts ietver darba kvalitātes nodrošināšanas programmas pielietojumu ar konkrētas situācijas izvērtējumu struktūrvienībās, kurās pielieto radioloģisko ierīci ar atsauci uz vadlīnijām. Papildus dokumenti, lai nodrošinātu programmas efektivitāti – kvalitātes nodrošināšanas pasākumu plāns, Slimnīcas radioloģijas nodaļas struktūras un pakļautības, darba aizsardzības instrukcijas, informācija par operatora īpašumā (valdījumā vai turējumā) esošiem radioaktīvo vielu nesaturošiem jonizējošā starojuma avotiem, radioloģisko manipulāciju apraksts, tehnisko parametru novērtēšanas kritēriji atbilstoši kvalitātes nodrošināšanas programmai [4].

Par radiācijas drošības kvalitātes nodrošināšanas pasākumu plāna noteikto darbību izpildes kontroli atbild darbu vadītājs. RDKNP saistošs visiem darbiniekiem, kuri strādā ar jonizējošā starojuma avotiem.

Pēc Ministru kabineta 2002.gada 9.aprīļa noteikumiem Nr. 149 „Noteikumi par aizsardzību pret jonizējošo starojumu” 33. punktā minēto atbilstoši paredzamajai apstārošanai darbu vadītājs sadala darbiniekus divās kategorijās – A kategorijā un B kategorijā [5].

Darba vides risku novērtējums ir ļoti būtiska darba aizsardzības sistēmas sastāvdaļa, ko regulē MK noteikumi Nr.660 „Darba vides iekšējās uzraudzības veikšanas kārtība”. Risku vērtējums ir kā pamata dokuments, lai varētu plānot visas tālākas darbības, kuras ir saistītas gan ar OVP, gan darba aizsardzības pasākumu plānu un tiešā veidā ietekmē uzņēmuma finanses darba aizsardzības budžeta ietvaros.

Darba vietas vai darba veida riska faktoru un riska līmeņa novērtējumu nepieciešams veikt vai pārskatīt reizi gadā, ja nemainās procesi vai tehnoloģijas. Radioloģijas nodaļā pamatā darba vides un darba vietas risku novērtēšanā tika izmantota Somijas Tampere Tehnoloģiju universitātē izstrādāts riska vadības modelis/matrica kvalitatīvai risku novērtēšanai pēc 5 baļļu sistēmas, ko izvēlējās DA speciālists un apstiprināja valde. Matrica ir iekļauta Somijas standartu sistēmā, un to apstiprinājusi Somijas standartu asociācija SFS. Pielietojot šo metodi risku novērtēšanas darbā, pamatā izmanto matricas atšifrējumu/skaidrojumu (Kaļķis, 2008).

⁴ SIA „Tukuma slimnīca”. Radiācijas drošības kvalitātes nodrošināšanas programma. 03.09.2019.

⁵ Ministru kabineta 2002.gada 9.aprīļa noteikumi Nr. 149 „Noteikumi par aizsardzību pret jonizējošo starojumu”, Latvijas Vēstnesis, 56, 12.04.2002.

Radioloģijas nodaļas darbinieku anketēšanas rezultāti un to izvērtējums

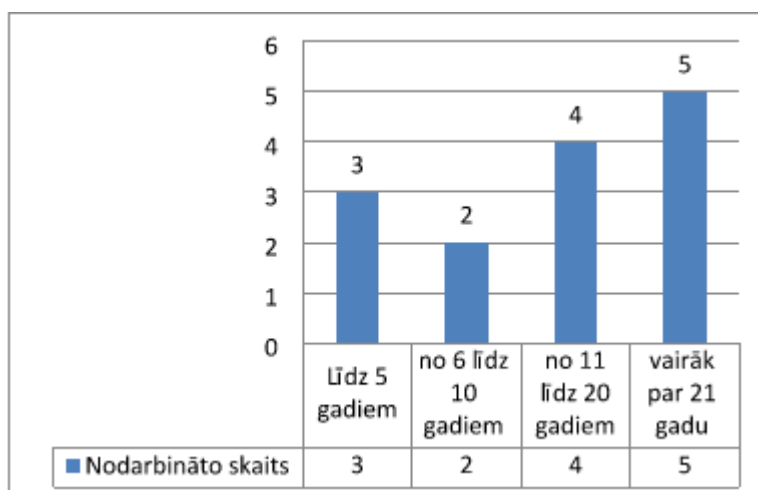
Anketēšana ir būtiska sastāvdaļa, lai kvalitatīvi varētu apzināt darbinieku viedokli par darba aizsardzību radioloģijas nodaļā.

Tika izveidota anketa par darba aizsardzības sistēmu Slimnīcas radioloģijas nodaļā, lai noskaidrotu darbinieku zināšanu līmeni par DA sistēmu un viedokli par esošo situāciju, un nepieciešamajiem uzlabojumiem. Anketa tika izsniegta radioloģijas nodaļas darbiniekiem. Kopumā tika uzrunāti 16 respondenti, atpakaļ tika saņemtas 14 anketas, tādējādi 87,5% nodaļas darbinieki iesaistījās anketēšanā un tas ir optimāls rādītājs, lai iegūtie dati būtu ticami un attiecināmi uz visu pētāmo kopumu.

Aptaujātajiem $n=14$ darbiniekiem tika uzdots jautājums par darba stāžu. 3 darbinieki šajā iestādē strādā mazāk kā 5 gadus, bet 5 darbinieki strādā vairāk kā 21 gadu. Tas nozīmē to, ka darbinieki izvēlas strādāt ilgtermiņā konkrētā darba vietā, tomēr no DA skatu punkta, šādi darbinieki bieži vien pieļauj vairāk kļūdu, jo ir izveidojušies ilgtermiņa darba paradumi, ko ir grūti izmainīt, lai atbilstu augošajām DA prasībām. Darbinieki strādā īpaša riska apstākļos un ir lielāka iespēja attīstīties arodsaslimšanām, kuras saistītas ar jonizējošā starojuma ietekmi un nodarbinātā veselību ilgtermiņā (sk. 1. attēlu).

1. attēls

Nodarbināto darba stāžs

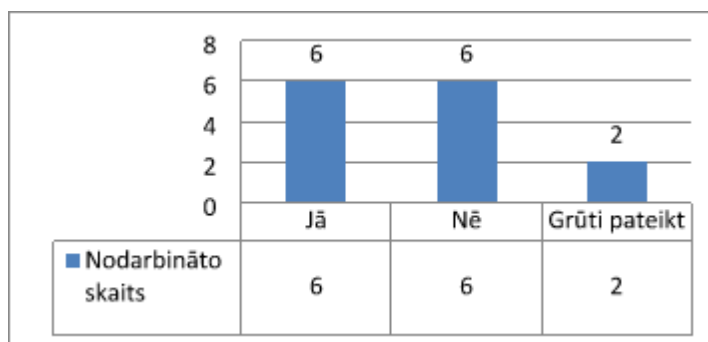


Būtiska DA sistēmas sastāvdaļa ir darba vietas risku novērtējums. Tāpēc tika uzdots jautājums par to vai darbinieki tiek iesaistīti risku novērtējumu tapšanā, kā piemēram, ar anketēšanas palīdzību vai viedokļa uzklausišanu. $N=8$ atbildēja, ka netiek iesaistīti vai grūti pateikt, tas izskaidrojams ar to, ka

ne visi darbinieki tiek iesaistīti risku izvērtējumā radioloģijas nodaļā. Ne vienmēr visi darbinieku viedoklis uzklausīts, kaut gan normatīvie akti pieļauj šādu situāciju. Parasti tiek veiktas pārrunas ar nodaļu vadītājiem un virsmāsām, un tiem darbiniekiem, kuri ir tajā brīdī nodaļā darbā, ja tas netraucē pacientiem un manipulāciju veikšanai (sk. 2.attēlu).

2. attēls

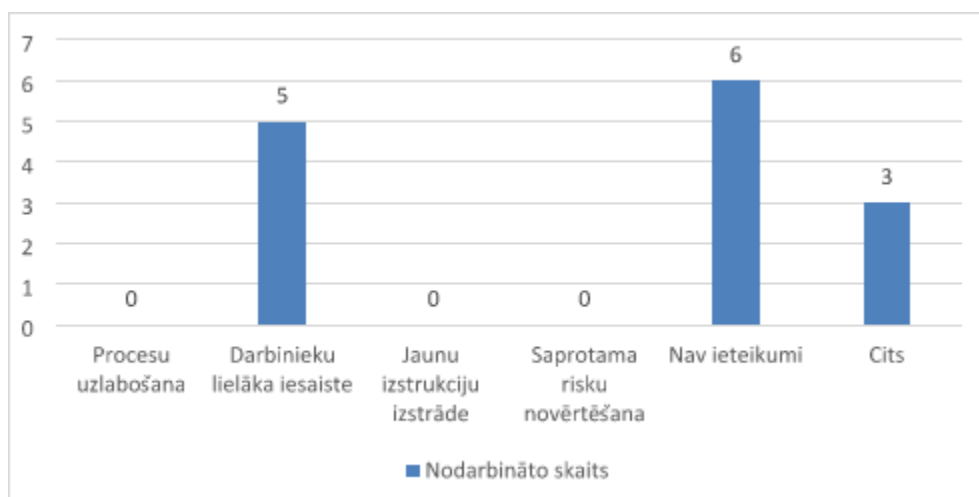
Nodarbināto iesaiste darba vietu risku izvērtējuma



Uz jautājumu par darba aizsardzības sistēmas uzlabošanu darbinieki minēja, ka vēlas lielāku iesaisti procesos, kā arī vēlētos vēl lielāku atbalsta sistēmu darbiniekiem, tomēr $n=6$ nebija nekādu ieteikumu. Parasti darbinieki tiek iesaistīti procesos, bet ne vienmēr pie būtisku lēmumu pieņemšanas tiek apspriestas arī nodarbināto vēlmēs, kas noteikti būtu jāmaina un jāveic vēl lielāka darbinieku iesaiste Slimnīcas iekšējos procesos. (sk. 3.attēlu).

2. attēls

Darba aizsardzības sistēmas uzlabošana



No iegūtajiem rezultātiem var secināt, ka Slimnīcā nepieciešams informēt vairāk darbiniekus par darba aizsardzības sistēmu un tās sniegtajām iespējām. Attīstot darba aizsardzības sistēmu un veicot lielāku darbinieku iesaisti un atbalsta sistēmas izveidošanu varētu sasniegt labākus rezultātus. Saistībā ar risku vērtēšanu radioloģijas nodaļā būtu nepieciešama vēl lielāka darbinieku iesaiste, lai

nebūtu iespējamība, ka netiek atklāts iespējami kāds būtisks faktors, kuru būtu jāņem vērā novērtējot riskus un uzlabojot nodarbināto darba vidi. Nepieciešams veikt papildus tematiskās apmācības radioloģijas darbiniekiem un zināšanu pārbaudes, lai varētu spriest par darbinieku sapratni un zināšanu līmeni, dažādās neordinārās vai katastrofu medicīnas situācijās.

Kaut gan liela darbinieku daļa norādīja, ka tiek veiktas regulāras instruktāžas un tematiskās apmācības, būtu vērtīgi pārliecināties par darbinieku zināšanām gan praktiskajās nodarbībās, gan teorētiskajās.

Tā kā nodarbinātie ir pakļauti jonizējošā starojuma ietekmei, tad OVP ir ļoti svarīgs darba aizsardzības pasākums, lai varētu kontrolēt nodarbinātā veselības stāvokli. Tā pamatā darbinieki velkā individuālos dozimetrus, kuri regulāri tiek nodoti pārbaudei, lai varētu spriest par uzņemtās dozas daudzumu, kā rezultātā darbiniekus varētu iedalīt A vai B kategorijā.

Secinājumi

1. Attīstoties darba devēju un nodarbināto sapratnei par DA nepieciešamību un tās svarīgumu, uzlabojas visas sabiedrības un valsts darba drošības kultūra un līdz ar to ekonomiskā situācija uzņēmumā un valstī.
2. Latvijas Republikas normatīvo aktu regulējums darba aizsardzībā ir plašs un aptver katru nozaru darbības veidu, kā rezultātā veidojas labāka DA sistēmas struktūra un atbilstība prasībām.
3. Latvijas Republikas normatīvo aktu bāze ir plaša radiācijas drošībā, bet ne pilnīga. Piemēram, darbiniekiem, kuri saskaras ar jonizējošo starojumu tiek noteikts uzņemtās dozas apmērs. Ja darbinieks strādā vairākas darba vietās, tad Radiācijas drošības centrs neiepazīstina darba devējus ar kopējo dozu apkopojumu.
4. Risku novērtējums darba aizsardzībā sistēmā ir ļoti svarīga sastāvdaļa. Pamatojoties uz darba vides risku novērtēšanu DA speciālists sagatavo tālāko dokumentāciju, lai varētu pilnvērtīgi uzturēt DA sistēmu un preventīvi censties novērst kaitīgos darba vides faktorus un samazināt nelaimes gadījumu iespējamību darba vietās. Tomēr risku izvērtēšana ir plašs un komplicēts process, pēc kvalitatīvas risku izvērtēšanas ir iespējams uzlabot darba aizsardzības sistēmu un darba procesus.
5. Pēc dozu lieluma noteikšanas radioloģijas nodaļas darbinieki ir iedalīti divās kategorijās. Atbilstoši paredzamajai apstarošanai, ārstu traumatologu, kas veic radioloģisko izmeklēšanu operāciju blokā, iedalīt A kategorijā (darbinieku paredzamā efektīvā doza var pārsniegt 6 mSv gadā vai noteiktos ekvivalentās dozas pakārtotos limitus), bet atbilstoši B kategorijā – radiologus, radiologa asistentus. Pēc risku izvērtējuma medicīnas reģistratoriem nav saskare ar jonizējošā

- avota izstarojošām iekārtām, līdz ar to šie darbinieki netiek iedalīti atsevišķā kategorijā un nenēsā individuālos dozimetrus.
6. Par radioloģijas nodaļas risku vērtējumiem var secināt, ka darba vide nodarbinātajiem ir atbilstoša normatīvo aktu prasībām, bet darbinieki ir regulāri jānosūta uz OVP, lai varētu sekot līdzi viņu veselības stāvoklim, ko ietekmē izrietošie riska faktori, kuri pārsniedz riska līmeni II.
 7. Nepieciešams izdarīt grozījumus MK 2009. gada 10. marta noteikumos Nr. 219 "Kārtība, kāda veicama obligātā veselības pārbaude", 1.pielikuma 4.1. punktā. To izteikt šādā redakcijā: "Nodarbinātajiem, kas iekļaujas A kategorijā, veselības pārbaudes jāveic reizi gadā; nodarbinātajiem, kas iekļaujas B kategorijā, veselības pārbaudes jāveic reizi divos gados "
 8. Nepieciešams veicināt darbinieku sapratni ar semināru un izdales materiālu palīdzību par radiācijas drošības kultūru un tās nepieciešamību.

Literatūras un avotu saraksts

1. Rajendran, S., Giridhar, S., Chaudhari, S., & Gupta, P. K. (2021). Technological advancements in occupational health and safety. Measurement: Sensors, 15, 100045.
2. Malinda, Agung, and Dwi Soediantono. "Benefits of Implementing ISO 45001 Occupational Health and Safety Management Systems and Implementation Suggestion in the Defense Industry: A Literature Review." Journal of Industrial Engineering & Management Research 3.2 (2022): 35–47.
3. Gul, M., Ak, M. F., & Guneri, A. F. (2017). Occupational health and safety risk assessment in hospitals: A case study using two-stage fuzzy multi-criteria approach. Human and Ecological Risk Assessment: An International Journal, 23(2), 187–202.
4. Likums „Par radiācijas drošību un kodoldrošību”. Pieņemts: 26.10.2000. Latvijas Vēstnesis, 394/395, 07.11.2000.; Latvijas Republikas Saeimas un Ministru Kabineta Ziņotājs, 22, 23.11.2000
5. „Radiācija un veselība.” Veselības inspekcija. Publicēts: 19.03.2020. Atjaunināts: 05.09.2022. <https://www.vi.gov.lv/lv/radiacija-un-veseliba> (skatīts 29.11.2022.)
6. Kaļķis, V. Darba vides risku novērtēšanas metodes. Rīga, 2008, 242 lpp.
7. Radiācijas drošības programma. Vides politikas pamatnostādnes 2021.–2027. gadam 3. pielikums. 35.lpp.
8. SIA „Tukuma slimnīca”. Radiācijas drošības kvalitātes nodrošināšanas programma. 03.09.2019.
9. Ministru kabineta 2002.gada 9.aprīļa noteikumi Nr. 149 „Noteikumi par aizsardzību pret jonizējošo starojumu”, Latvijas Vēstnesis, 56, 12.04.2002.

UZŅĒMUMA SIA "BITE LATVIJA" MĀRKETINGA DARBĪBAS ANALĪZE UN UZLABOŠANAS IESPĒJAS

Andrejs Korolkovs

Zinātniskā vadītāja: Mg.oec. Iveta Dembovska

Biznesa vadības koledža

korolkovsandrejs1@inbox.lv

Kopsavilkums

Mārketingš šobrīd ir neatņemama uzņēmuma darbības sastāvdaļa. Jebkuram uzņēmumam pareiza un precīza mārketinga darbība nozīmē attīstību, peļņu, preču un pakalpojumu izplatīšanu, popularizēšanu un noietu. Mārketingš veido arī uzņēmuma reputāciju un atpazīstamību tirgū. Uzņēmumi var izmantot dažādus mārketinga veidus – gan tradicionālās mārketinga metodes, gan arī mūsdienās aktuālākā, populārākā un iedarbīgākā digitālā mārketinga metodes. Problēma saistībā ar mārketingu ir tāda, ka uzņēmumam mūsdienās nav iespēja konkurēt un konkurētspējīgi pastāvēt bez izstrādāta konkrēta mārketinga plāna. Uzņēmumam SIA "Bite Latvija" nepieciešams izpētīt mārketinga darbību, izstrādāt pilnveides ieteikumus, kas palīdzētu pilnveidot uzņēmuma darbību.

Raksta mērķis ir izpētīt un analizēt SIA "Bite Latvija" mārketinga darbību un izstrādāt priekšlikumus mārketinga darbības uzlabošanai. Lai sasniegtu mērķi, izvirzīti vairāki uzdevumi: izpētīt mārketinga nozīmi uzņēmumā; izpētīt un analizēt SIA „Bite Latvija” darbību un konkurentu darbību; izdarīt secinājumus un izstrādāt mārketinga pilnveidošanas iespēju plānu SIA „Bite Latvija”.

Izmantotās pētījumu metodes ir teorētiskās literatūras izpēte un analīze, socioloģisko pētījumu metodes – aptauja un intervija, datu analīzes metode. Rakstā pētīta telekomunikāciju nozare kopumā, SIA „Bite Latvija” mārketinga darbība, gan konkurentu uzņēmumu darbība. Rakstā veikts aptauju un interviju rezultātu apkopojums un izteikts viedoklis un ieteikumi uzņēmuma SIA "Bite Latvija" mārketinga darbības uzlabošanai.

Atslēgvārdi: digitālais mārketingš, mārketinga nozīme, pilnveides iespējas.

Abstract

Marketing is nowadays an integral part of a company's operations. For any company, correct and precise marketing activities mean development, profits, as well as distribution, promotion, and sales of goods and services. Marketing also builds a company's reputation and market recognition. Companies can implement different types of marketing strategies – traditional marketing methods as well as nowadays more relevant, popular, and efficient digital marketing methods. The issue with marketing is that nowadays companies cannot compete and maintain their competitive capacity without a specially designed specific marketing plan. The company SIA "Bite Latvija" requires a study of its marketing activities and recommendations to help improve its business operations.

The aim of the article is to study and analyse the marketing activities of SIA "Bite Latvija" and to design recommendations for the improvement of these activities. To achieve the aim, several objectives have been set: to study the importance of marketing at the company; to study and analyse the activity of SIA „Bite Latvija” and its competitors; to make conclusions and develop marketing plan improvement opportunities for SIA „Bite Latvija”.

The research methods used are the study and analysis of theoretical literature, sociological research methods – survey and interview, data analysis. The article explores the telecommunications industry in general, SIA „Bite Latvija” marketing activities, as well as the activity of its competitors. The article summarises survey and interview results and provides an opinion and recommendations to improve the marketing activities of the company SIA "Bite Latvija”.

Keywords: digital marketing, importance of marketing, opportunities for improvement.

Ievads

Mārketings šobrīd ir neatņemama uzņēmuma darbības sastāvdaļa. Jebkuram uzņēmumam pareiza un precīza mārketinga darbība nozīmē attīstību, peļņu, preču un pakalpojumu izplatīšanu, popularizēšanu un noietu. Mūsdienās mārketingā svarīga loma ir zīmolam un tā atpazīstamībai. Lai veicinātu produkcijas noietu uzņēmumi investē savus finanšu līdzekļus mārketinga aktivitātēm, kas tiek vērstas uz uzņēmuma zīmola, preču atpazīstamības veicināšanu un izaugsmi. Ļoti svarīgi uzņēmumiem ir veikt tirgus segmentēšanu, tādējādi uzņēmums zinās kas ir tā klienti un mērķa tirgus, kas palielinās produktu noietu. Uzņēmumā SIA "Bite Latvija" gan uzņēmuma vadība, gan mārketinga nodaļa un darbinieki piedomā pie tā, ko cilvēkiem pārdot. Uzņēmumā SIA "Bite Latvija" darbiniekiem ir strikti noteikts, ka klientiem nedrīkst pārdot pakalpojumus, kas tiem nav nepieciešami, jo tas bojā uzņēmuma reputāciju.

Raksta **mērķis** ir izpētīt un analizēt SIA "Bite Latvija" mārketinga darbību un izstrādāt priekšlikumus mārketinga darbības uzlabošanai.

Pētījuma jautājumi ir:

1. Kāda ir uzņēmuma SIA "Bite Latvija" mārketinga darbības efektivitāte?
2. Kāda ir uzņēmuma SIA "Bite Latvija" klientu apmierinātība ar uzņēmuma sniegtajiem pakalpojumiem un apkalpošanas kvalitāti.

Pētījuma metodes:

1. Teorētiskās literatūras izpēte un analīze.
2. Socioloģisko pētījumu metodes – aptauja un intervija.
3. Datu analīzes metode.

Pētījuma bāze: SIA "Bite Latvija".

Mārketings pētījumi par telekomunikāciju tirgus pakalpojumu attīstību tiek veikti regulāri, arī pētāmajā uzņēmumā mārketinga nodaļa veic regulārus tirgus pētījumus. Autors veiktais pētījums ir oriģināls, jo tiek veikta padziļināta izpēte par uzņēmuma SIA „Bite Latvija” klientu apmierinātību ar sniegtajiem pakalpojumiem un apkalpošanas kvalitāti.

Mārketings nozīme uzņēmuma darbībā

Mārketings tā tiešākā nozīmē ir tirgus darbība (Niedrītis, 2001). Mārketings ir ienesīgu attiecību pārvaldīšana, piesaistot jaunus klientus ar augstāku vērtību un saglabājot pašreizējos klientus, nodrošinot gandarījumu. Mārketings ir jāsaprot klientu vajadzību apmierināšanas nozīmē. Mārketingu var definēt kā procesu, kurā uzņēmumi rada vērtību klientiem un veido spēcīgas attiecības ar klientiem, lai pretī iegūtu vērtību no klientiem (Kotler & Armstrong, 2017).

Mārketinga pamatā ir attiecības. Uzņēmums veido saikni ar klientu un iesaistās dialogos ar viņiem cerot uz vērtību palielināšanu. Mārketinga procesu raksturo trīs stratēģiski aspekti un četri taktiskie elementi. Stratēģiskais aspekts ir segmentācija, mērķauditorijas atlase un pozicionēšana. Tos kopumā var uzskatīt par tādiem, kas attiecās uz klientu daļu, vai kā uzņēmums atrod savus partnerus un iesaistās ar tiem (Venkatesan et al., 2021). Taktiskie elementi ir produkts, cena, vieta, veicināšana. Izmantojot šos mainīgos lielumus, mārketinga speciālisti var izveidot efektīvu mārketinga plānu uzņēmumam. Lai sasniegtu šos mērķus, kritēriju novērtēšanā jāpiemēro atbilstošas metodes. Atbilstoši pētījuma mērķim uzņēmumus interesē sekojoša pētījuma problēma: kā var optimizēt mārketinga kompleksa vadību (Kotler & Armstrong, 2007).

Mūsdienās mārketiņgā svarīga loma ir zīmolan un tā atpazīstamībai, lai veicinātu produkcijas noietu uzņēmumi investē savus finanšu līdzekļus mārketiņga aktivitātēm, kas tiek vērstas uz uzņēmuma zīmola, preču atpazīstamības veicināšanu un izaugsmi.

Valērijs Praude un Jeļena Šalkovska (Praude & Šalkovska, 2015) uzskata, ka informētība par produktu, zīmolu ir patērētāja spēja to atpazīt produktu kategorijas ietvaros pietiekamā līmenī, lai veiktu pirkumu. Zināšanas izpaužas divējādi – kā atpazīstamība un atcerēšanās.

Atpazīstamība ir patērētāja spēja atpazīt produkta, zīmola nianses: logo, krāsas, skaņu, iepakojumu, dizainu. Atpazīstamības veicināšana var radīt produkta noietu, kā arī tas var kalpot par komunikāciju ar patērētāju. Nostāju pret produktu vai zīmolu varētu uzskatīt par patērētāja novērtējumu, bet skatoties no cita perspektīva tā ir produkta atbilstība patērētāja uztverei. Ar zīmola atcerēšanos un atpazīšanu nepietiek, lai pircējs pieņemtu lēmumu par pirkuma veikšanu. Attieksmes izveidošanās pret zīmolu ietver četrus elementus: motivācija un stimuli nopirkt produktu; viedoklis par produkta labumu; emocijas; pareiza izvēle. Atcerēšanās ir patērētāja spēja atcerēties produkta, zīmola raksturojumus, ieskaitot nosaukumu, īpašības, īpatnības un priekšrocības (Praude & Šalkovska, 2015).

Uzņēmumam sākot savu darbību nepieciešams noteikt ar kāda veida klientiem, tas darbosies. Ir 3 veidu darbības virzieni – B2B, B2C, B2G, ar ko darbojas arī pētāmais uzņēmums SIA "Bite Latvija". Uzņēmums apkalpo gan privātpersonas, gan biznesa, gan valsts sektora iestādes.

Patērētājus iespējams dalīt arī grupās, jeb tā saucamajos segmentos, kas ļautu uzņēmumiem padarīt mārketiņga funkciju daudz efektīvāku, kā arī tiktu optimizētas izmaksas. Patērētājus iespējams grupēt pēc kopīgām iezīmēm. Neskaitot patērētāju grupēšanu uzņēmumiem ir nepieciešams noteikt arī mērķa tirgu. Mārketiņga speciālisti veic šādus pētījumus: klientu uzvedības un apmierinātības pētījumus, pētījumus par produkta virzīšanu tirgū, pētījumus par produktu, produktu sadales pētījumus, tirdzniecības pētījumus, mārketiņga vides pētījumus u.c. Kā vienu no

metodēm var minēt Portera piecu spēku modeli, ko izmanto uzņēmuma nozares analīzes veikšanai. Tas nosaka uzņēmuma konkurenci un konkurētspēju (Hill & Jones, 2008).

Mūsdienās, ņemot vērā kā attīstās tehnoloģijas, ir izveidojies jauns mārketinga paveids, ko sauc par digitālo jeb interneta mārketingu. Interneta mārketinga popularitāti var izskaidrot ar to, ka ir ļoti liels pieaugums tieši interneta lietotāju vidū. 2021. gadā Latvijā internetu izmanto nu jau 91% Latvijas iedzīvotāji. Pēc Eurostat datiem iespējams secināt, ka 2012. gadā interneta lietotāji bija 74%, tad tehnoloģiju attīstības ietekmē lietotāju skaits uz 2021.gadu pieaudzis nu jau par 17%. Kopumā pēc EUROSTAT datiem var secināt, ka Latvijā ir 14. vietā pēc interneta lietotāju daudzuma, kas skatoties uz EU ir diezgan iespaidīga vieta. Kā vēl viens no aspektiem ir tas, ka Latvijā ir 45 ātrākais internets pasaulē ar vidējo interneta ātrumu 41,6Mb/s. (Latvijas interneta asociācija, 2022).

Digitālajam mārketingam ir arī savas priekšrocības, tāpat, kā mīnusi. Digitālais mārketingu uz doto brīdi ir ļoti strauji attīstīta industrija. Digitālā mārketinga plusus un mīnusos viedokļa var sadalīt dažādās kategorijās: pārdot, pievienot vērtību, izmaksu ietaupījums, paplašināt zīmola digitālo mārketingu. (Smith, 2015)

Digitālā mārketinga kanāliem jāpievērš pastiprināta uzmanība, ja uzņēmums vēlas izveidot efektīvu digitālā mārketinga stratēģiju (Turner, 2015):

- Mājas lapa – mūsdienās cilvēkiem nepieciešams arvien vairāk piekļūt informācijai jebkurā laikā un vietā. Šo funkciju ļoti labi izpilda uzņēmuma izveidotā mājas lapa. Alans Čārlzvorts (Charlesworth, 2014) uzskata, ka mājas lapai būtu nepieciešams jābūt tendētai uz klientu problēmu risināšanu.
- Meklētājprogrammu mārketingu – Uzņēmumiem mēģinot attīstīties meklētājprogrammas kļūst arvien populārākas. Search Engine Land (Search Engine Land, n.d.) norāda, ka meklētājprogrammas var dalīt divos galvenajos virzienos:
 - Bez maksas SEO no tiešsaistes meklētājprogrammām.
 - Maksas iegūtais mājas lapu apmeklējums, jeb SEM. Uzņēmums nopērk konkrētu vārdu pozīcijas un par katru mājas lapas apmeklējumu, kas apmeklē mājas lapu uzņēmums maksā fiksētu maksu par tā novirzīšanu.
- Tiešsaistes reklāmas – Vienas no populārākajām tiešsaistes reklāmām ir "Baneri", šī reklāmu vieda izmaksas ir salīdzinoši mazas, jo maksa tiek ņemta tikai tad, kad lietotājs uzklīkšķina uz reklāmas. Mārketinga portāls "Marketingterms.com" (Marketing Terms, n.d.) šo reklāmu veidu raksturo kā ilustratīvu veidu, kas sastopams internetā.
- Video reklāma – Video reklāma ir pieejama gan TV ekrānos, gan tehnoloģijām attīstoties šobrīd ir pieejama internetā.

- Sociālie mediji – Šis kanāls ir viens no straujāk augošajiem mārketinga kanāliem.

Brown un Aoki (Brown & Aoki, 2018) atzīmējušas: "tagad padomājiet, kā viss mainās digitālajā pasaulē – dažreiz digitālais mārketinga ir lētāks un dažreiz tam ir nepieciešams vairāk darba, digitālajiem kanāliem nav nekādu fizisko ierobežojumu, izņemot lietotāja uzmanību: mutiski, kopiena, mediji, maksas mediji, slavenību atzinība, digitālā dalība."

Var secināt, ka mārketingam ir liela nozīme uzņēmuma attīstībā, zīmola un atpazīstamības veidošanā. Uzņēmumi var izmantot gan tradicionālos mārketinga veidus, gan digitālo mārketingu.

SIA "Bite Latvija" mārketinga darbības analīze un pilnveidošanas iespējas

SIA "Bite Latvija" ir telekomunikāciju uzņēmums, kura īpašnieks ir Lietuvas uzņēmums "Bite Lietuva". SIA "Bite Latvija" Latvijas tirgū ienāca 2005. gadā. Šobrīd SIA "Bite Latvija" sniedz ļoti ievērojamu pakalpojumu klāstu – mobilo pakalpojumus jeb balss pakalpojumus, īsziņu jeb SMS, mobilo internetu, kā arī televīzijas pakalpojumus – gan digitālos, gan satelīta. SIA "Bite Latvija" sāka savu sadarbību ar vienu no lielākajiem pasaules mobilo operatoru tīkliem Vodafone 2006. gadā un drīz vien piedāvāja vienu no ātrākajiem Mobilajiem internetiem Latvijā.

SIA "Bite Latvija" 2022. gadā piedāvā ne tikai pakalpojumu klāstu saviem klientiem, bet gan arī ļoti lielu preču sortimentu, gan jaunākos viedtālrunus, gan datortehniku, monitorus, televizorus, elektriskos skuterus, austiņas, dažādus viedierīču aksesuārus un citus produktus katrai klientu vēlmei savos tirdzniecības veikalos.

SIA "Bite Latvija" tiek izmantoti dažādi veicināšanas pasākumi. Uzņēmums organizē dažādas reklāmas kampaņas gan digitālās, gan tradicionālās. Uzņēmums informē sabiedrību, gan par jaunākajiem piedāvājumiem, pakalpojumiem, akcijām un īpaši sagatavotām kampaņām uz konkrētu periodu. Piem., 2022. gadu 24. novembrī uzņēmums popularizē melnās piektdienas akcijas ierīcēm (Bite Latvija, 2022).

Uzņēmums SIA "Bite Latvija" veic arī dažādas digitālā mārketinga aktivitātes. Digitālā mārketinga aktivitātes izmanto, galvenokārt, pakalpojuma virzīšanai, zīmola popularizēšanai un uzņēmuma peļņas palielināšanai. Uzņēmums SIA "Bite Latvija" savā mājas lapā ir norādījis visu informāciju par saviem pakalpojumiem. Gan no teorētiskās, gan praktiskās pieredzes var secināt, ka pakalpojumu norādīšana mājas lapā palīdz SEO pozīciju uzlabošanā. Tad dod lielāku iespēju tikt parādītiem meklētājprogrammās.

SIA "Bite Latvija" mērķauditorija ir Latvijas iedzīvotāji. Tieši šī iemesla dēļ uzņēmumam ir nepieciešams izvērtēt, kuros no portāliem uzņēmumam ir izdevīgi pirkt reklāmas. Kā vienu no interneta mārketinga rīkiem uzņēmums SIA "Bite Latvija" izmanto E–pasta mārketingu nosūtot E–

pastu gan saviem klientiem, gan citiem interesējošiem cilvēkiem par aktuālajiem piedāvājumiem un kampaņām. E-pasti tiek sūtīti dažādos laikos, dažādiem klientiem. Klienti tiek izfiltrēti ar speciālu CRM programmatūru, lai sasniegtu pēc iespējas precīzāku mērķauditoriju, kam E-pasts tiek nosūtīts.

Uzņēmums arī veic apzinātu interneta meklētājprogrammu mārketingu, pēc konkrētiem atslēgvārdiem uzņēmums ir atrodams labāk nekā konkurentu uzņēmumi (Bite Latvija, 2022).

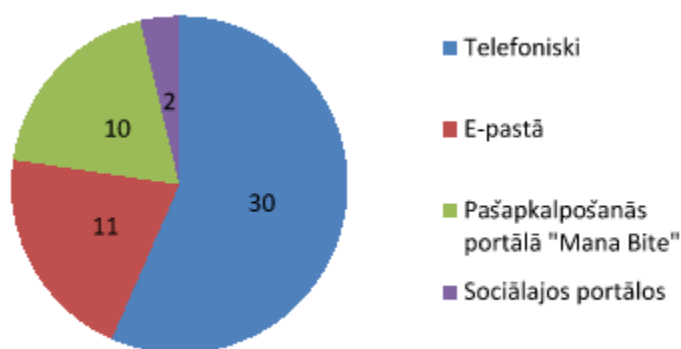
Laika posmā no 2022. gada 1. decembra līdz 2022. gada 5. decembrim autors veica aptauju, lai noskaidrotu, kuru no telekomunikāciju operatoriem Latvijas iedzīvotāji izmanto un cik apmierināti ar to sniegtajiem pakalpojumiem. Aptaujā tika ielauti jautājumi par visiem trīs Latvijas mobilajiem operatoriem SIA "Bite Latvija", SIA "Latvijas Mobilais Telefons" un SIA "Tele2".

Anketa tika ievietota sociālajā portālā Facebook.com, respondenti nav konkrēti izvēlēti, bet gan pēc nejaušības principa. Aptaujā piedalījās kopā 101 respondents, no kuriem 53 bija SIA "Bite Latvija" klienti, 30 SIA "Tele2" klienti un 18 SIA "Latvijas Mobilais Telefons" klienti. Autors analizēs tieši uzņēmuma SIA "Bite Latvija" klientu sniegtās atbildes.

Analizējot iegūtos datus iespējams secināt, ka SIA "Bite Latvija" nepieciešams pievērst lielāku uzmanību sociālo portālu aktivitātei, jo tikai 2 no 53 aptaujātajiem respondentiem ar uzņēmumu sazinās izmantojot sociālos portālus. Lielākais vairums uzņēmuma SIA "Bite Latvija" klientu sazināi ar uzņēmumu izmanto mobilo sakarus jeb sazinās telefoniski.

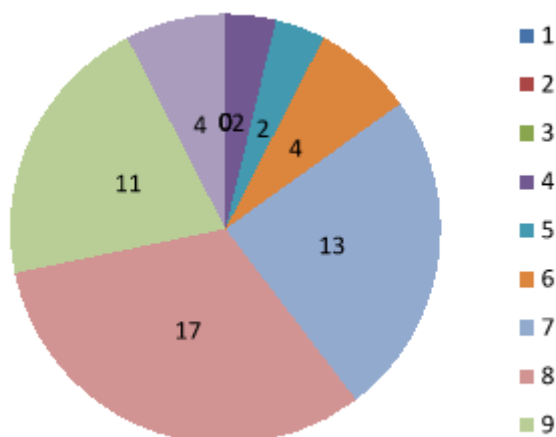
1. attēls

SIA "Bite Latvija" saziņas veids ar klientiem (Koroļkovs, 2022)



2. attēls

SIA "Bite Latvija" mājas lapas vērtējums (Koroļkovs, 2022)



Analizējot iegūtos datus iespējams secināt, ka uzņēmuma mājas lapa ir izstrādāta atbilstoši klientu vēlmēm.

Darba autoras vērojot gan uzņēmuma SIA “Bite Latvija”, gan konkurentu SIA “Tele2”, gan SIA “Latvijas Mobilais Telefons” aktivitātes un veikto aptauju secina, ka uzņēmumam SIA “Bite Latvija” nepieciešams veidot mārketinga aktivitātes, kas uzskatāmi parāda uzņēmuma SIA “Bite Latvija” unikālo pakalpojumu klāstu, uzņēmumam SIA “Bite Latvija” nepieciešams izveidot tiešsaistes reklāmu par ekrāna apdrošināšanu, par to, kas pakalpojumā ietverts un cik tas izmaksā, tas nodrošinātu to, ka klienti dosies iegādāties ierīces un apdrošinātu tieši pie uzņēmuma SIA “Bite Latvija”. Uzņēmums SIA “Bite Latvija” piedāvā gan unikālus, gan cenas ziņā izdevīgākus pakalpojumus salīdzinot ar konkurentu uzņēmumiem. Uzņēmumam SIA “Bite Latvija” ir nepieciešams pilnveidot sociālo tīklu komunikāciju, nepieciešams vairāk uzturēt komunikāciju tieši ar sociālo tīklu sekotājiem, vairāk veidot izlozes, loterijas, lai klientus ieinteresētu un izplatītu ziņu par notiekošām loterijām un klienti sāktu sekot uzņēmuma mājas lapai, tas nodrošinātu to, ka ne tikai uzņēmuma SIA “Bite Latvija” klienti pamanītu aktuālas kampaņas, bet arī citu uzņēmumu klienti. Uzņēmumam SIA “Bite Latvija” nepieciešams pilnveidot informāciju, kas tiek publicēta sociālajos portālos, lai tā būtu interesanta klientiem, jo pēc aptaujas datiem 44 respondenti neseko uzņēmumam SIA “Bite Latvija” nevienā no sociālajiem portāliem, arī lai klientus ieinteresētu var izmantot loterijas un dažādus akcijas.

Pēc pētījuma rezultātiem var secināt, ka uzņēmumam SIA “Bite Latvija” jāpalielina sekotāju skaits sociālajos portālos, lai klienti būtu informēti par publicēto informāciju, kampaņām, kas uzņēmumam palīdzētu piesaistīt papildus klientu loku. Nepieciešams pilnveidot arī mājas lapu, lai sniegtu

maksimālu efektivitāti un klienti varētu to ātri un ērti izmantot jebkurā brīdī, pamatojoties uz aptaujas rezultātiem 12 respondenti no 53 nav apmierināti ar uzņēmuma mājas lapu.

Uzņēmumam SIA "Bite Latvija" ieteicams izpētīt pārklājuma kvalitāti, lai palielinātu klientu apmierinātību uzņēmumā, veicot aptauju gan par sakaru, gan par interneta kvalitāti 24 no aptaujātajiem respondentiem nav vai ir daļēji apmierināti ar pakalpojuma kvalitāti, pakalpojuma un pārklājuma kvalitāte uzņēmumam SIA "Bite Latvija" nodrošinātu jaunu klientu piesaisti gan B2B segmentā, gan B2C. Uzņēmumam SIA "Bite Latvija" jāizanalizē lielāko saņemto sūdzību skaitu no klientiem par pārklājumu, attiecīgi tajos rajonos, no kuriem saņemtas sūdzības būtu jāuzstāda papildus signāla pastiprinātājs. Izmaksas atkarīgas ir no uzņēmuma noslēgtā līguma ar sadarbības partneriem, par bāzes staciju uzstādīšanu un iegādāšanos.

Uzņēmumam ir jāpārdomā reklāmu dizainu, jo no 53 aptaujātajiem respondentiem tikai 16 ir apmierināti un patīk uzņēmuma SIA "Bite Latvija" reklāmas TV ekrānos. Ņemot vērā, ka uzņēmums strādā ar visiem 3 uzņēmējdarbības virzieniem autors iesaka reklāmas veidot tā, lai tās būtu atbilstošas visām auditorijām. Uzņēmumam SIA "Bite Latvija" reklāmas vajadzētu pārraidīt mazliet nopietnākas, bet ar humoru, tā, lai tas atbilstu gan privāto klientu, gan biznesa segmentam. Uzņēmumam SIA "Bite Latvija" ir nepieciešams attīstīt uzņēmuma CRM sistēmas, kas ļautu un dotu iespēju uzņēmumam sekot līdzi klientu aktivitātēm, kas uzņēmumam palīdzētu izteikt klientiem izdevīgākus vai papildus piedāvājumus attiecībā uz pakalpojumiem, ko klienti izmanto.

Secinājumi

1. Klientiem ļoti svarīga ir pakalpojuma cena, kas lielākoties ir galvenais izvēles kritērijs, pēc tam ir tikai pakalpojuma kvalitāte, piedāvājumu klāsts. No tā varam secināt, ka uzņēmumam SIA „Bite Latvija”, lai piesaistītu pēc iespējas vairāk klientu un iegūtu pēc lielākas iespēju peļņu, būtu klientiem jāpiedāvā pakalpojumi par zemākām izmaksām. Pēc aptaujas datiem no 53 klientiem 23 uzņēmuma klienti nav apmierināti ar pakalpojuma cenu sakariem, bet 24 klienti – internetam.
2. Interneta mārketinga ir ar vairāk priekšrocībām nekā citiem mārketinga veidiem. Zemākas izmaksas, lielāka auditorija, iespēja izmērīt sasniegtos rezultātus, iespēja sekot viegli līdzi konkurentu aktivitātēm. No tā izriet, ka uzņēmumam būtu nepieciešams lielākoties izmantot tieši interneta mārketingu.
3. Uzņēmuma SIA "Bite Latvija" klienti ir neapmierināti vai tikai daļēji apmierināti ar uzņēmuma sniegtajiem pakalpojumiem, no kā iespējams secināt, ka uzņēmums nepietiekami pievērš uzmanību saviem klientiem un pakalpojuma klāstam ko uzņēmums piedāvā.

4. Uzņēmuma SIA "Bite Latvija" klienti (no 53 aptaujātajiem respondentiem 16) ir neapmierināti vai tikai daļēji apmierināti ar apkalpošanas kvalitātei telefoniski, no kā iespējams secināt, ka darbinieki ir nekompetenti klientu apkalpošanā telefoniski un nav pietiekami apmācīti, lai nodrošinātu pietiekami labu servisu klientu apkalpošanā, kā arī ar apkalpošanas kvalitātei salonos, no kā iespējams secināt, ka darbinieki ir nekompetenti klientu apkalpošanā klātienē un nav pietiekami apmācīti, lai nodrošinātu pietiekami labu servisu klientu apkalpošanā.
5. Uzņēmumam SIA "Bite Latvija" nepieciešams jauniem klientiem piedāvāt zemāku cenu, lai piesaistītu papildus klientus. Uzņēmums var jauniem klientiem piedāvāt 50% atlaidi tarifu plāniem slēdzot līgumu uz 12 vai 24 mēnešiem. Kā arī piedāvāt vairākus pakalpojumus iegūstot papildus atlaidi, tas klientiem dos iespēju izmantot un just uzņēmuma dažādību pakalpojuma ziņā, kā arī papildus klients pakalpojumu var turpināt arī ilgtermiņā pēc līguma beigām.
6. Uzņēmumam SIA "Bite Latvija" jāizveido reklāma interneta vidē, kas ir daudz efektīvāks veids par tradicionālā, mārketinga reklāmām, nepieciešams izpētīt lielāko klientu plūsmu interneta mājas lapās, piem., ziņu portālā "Delfi" un "TvNet", kur klientu plūsma sasniedz 1.4 miljonus gadā. Uzņēmums SIA "Bite Latvija" piesaistīs papildus auditoriju un klientus.
7. Uzņēmuma SIA "Bite Latvija" nepieciešams mainīt reklāmas stilu un ieguldīt papildus līdzekļus reklāmu mārketingā, lai reklāma būtu efektīva un netiktu iztērēti nelietderīgi līdzekļi par neefektīvu reklāmu, lai gan uzņēmuma klienti, gan potenciālie klienti reklāmu pamanītu, kas uzņēmumam nesīs papildus peļņu ilgtermiņa klientiem atsaucoties uz aktuālo kampaņu.
8. Uzņēmumam SIA "Bite Latvija", izmantojot mārketinga aktivitātes, jeb aukstos pārdošanas zvanus, nepieciešams sazināties ar visiem klientiem un piedāvāt papildus pakalpojumus, izteikt aktuālos piedāvājumus un kampaņas, lai klienti būtu informēti par esošajiem piedāvājumiem un tos vēlētos iegādāties.

Literatūras un avotu saraksts

1. Bite Latvija (2022). *Akcijas*. Pieejams: <https://www.bite.lv/lv/biznesam/akcijas>
2. Bite Latvija (2022). *Par Biti*. Pieejams: <https://www.bite.lv/lv>
3. Brown, E., & Aoki, B. (2018). *Digital Marketer*. Printed by Amazon POD.
4. Charlesworth, A. (2014). *Digital Marketing: A Practical Approach*. Routledge, 2nd ed.
5. Hill, Ch., & Jones G. (2008). *Strategic management*. Houghton Mifflin Company, Boston, 8 ed.
6. Kotler Ph., & Armstrong, G. (2007). *Principles of Marketing*. Sanpaulu: Pearson Prentice Hall, 12 ed.
7. Kotler, Ph., & Armstrong, G. (2017). *Principles of Marketing*. Pearson Prentice Hall. 14 ed.
8. Latvijas interneta asociācija (2022, 11.novembris). *Interneta lietošana Latvijā 2022.gadā*. Pieejams: <https://www.lia.lv/sections/view/statistika>
9. Marketing Terms (n.d.). *What is a banner ad?* Pieejams: http://www.marketingterms.com/dictionary/banner_ad/
10. Niedrītis, J. (2008). *Mārketing*s. Turība.

11. Praude, V., & Šalkovska J. (2015) *Integrētā mārketinga komunikācija 2. daļa*, Rīga, Burtene.
12. Search Engine Land (n.d.). *What is SEM*. <http://searchengineland.com/guide/what-is-sem>
13. Smith, P.R. (2015). *Guide to your Perfect Digital Marketing Plan*. PR Smith Marketing Success, 1st ed.
14. Turner, J. (2015). *Digital marketing : 7 essential channels*. Pieejams: <https://www.action.com/blog/digital-marketing-7-essential-channels/>
15. Venkatesan, R., Farris, P. W., & Wilcox, R.T (2021). *Marketing Analytics : Essential Tools for Data-Driven Decisions*. University of Virginia Press, Darden Business Publishing.

PASŪTĪJUMA IZPILDES PROCESA GADĪJUMA ANALĪZE AR LEAN METODĒM RAŽOŠANAS UZŅĒMUMĀ

Nora Orlovska

Zinātniskās vadītājas: MBA Inga Ozola, Mg.oec. Alisa Lāce

*Biznesa vadības koledža
nora.orlovska@gmail.com*

Kopsavilkums

Gadījuma analīzē tiek demonstrēts, kā izmantojot Lean metodes, tiek izvērtēta ražošanas uzņēmuma pasūtījumu izpildes procesa efektivitāte un kā, tās pielietojot, iespējams samazināt zudumus. Lean pieejas pamatā ir vairākas metodes, ar kuru palīdzību darbs tiek paveikts ar minimālu lieko, nevajadzīgo darbību skaitu, kā rezultātā ievērojami samazinās gaidīšanas laiks, transportēšanas laiks un citi zudumi.

Pētījuma mērķis: veikt gadījuma analīzi Lean metožu pielietošanai ražošanas uzņēmuma pasūtījuma izpildes procesa pilnveidošanā.

Pētījuma uzdevumi: apskatīt teorētisko un zinātnisko literatūru par Lean metožu pielietojumu ražošanas uzņēmumā; pielietot Lean metodes ražošanas uzņēmuma pasūtījuma izpildes procesa izvērtēšanā; apkopot secinājumus Lean metodes pielietojumam.

Pētījuma metodes: teorētiskās un lietišķās literatūras izpēte, pieejamo sekundāro datu analīze, kā arī tika izmantots primāro datu izvērtējums, kas iegūts veicot uzņēmuma pasūtījuma izpildes procesa novērojumu fiksējot laiku ar hronometru.

Galvenie rezultāti: tika veikta esošā materiālu plūsmas procesa izvērtējums un veikta procesa kartēšana, kas ļāva identificēt būtiskākos zudumus pasūtījumu izpildes laikā.

Pielietojot Lean "Vērtību plūsmas kartēšanu" (turpmāk – VSM) tika identificēti zudumi pasūtījumu izpildes procesā un izveidota pārskatāma nākotnes modeļa karte, kas parāda ieguvumus pēc zudumu novēršanas. Savukārt, izmantojot "5 Kāpēc" metodi tika noteikti zudumu cēloņi, kas ir par pamatu zudumu novēršanas rīcību plāna sastādīšanai.

Atslēgas vārdi: Lean, zudumi, efektivitāte, plūsma.

Ievads

Produktīva un efektīva darba nodrošināšana ir aktuāla ikvienam ražošanas uzņēmumam, kas ļauj strādāt ar minimāliem zudumiem un lielāku pievienoto vērtību gala produkcijai.

Sakārtoti procesi ar novērstiem zudumiem paaugstina produktivitāti un apmierina klientu vajadzības, piedāvājot labāko kvalitāti, īstajā laikā un par atbilstošu cenu. Lai izvērtētu efektīvāko veidu nepārtrauktas un efektīvas preču plūsmas nodrošināšanai, rakstā apskatītas tieši Lean pieejas metožu pielietojums lieko darbību jeb zudumu izskaušanai un uzlabojumu ieviešanai esošajā pasūtījumu izpildes procesā. Izmantojot Lean metodes un rīkus, uzņēmums ir spējīgs ražot produktu vai sniegt pakalpojumu par izmaksām, kuras veido tikai vērtību nesošas darbības (Hobbs, 2011).

Rakstā Lean metodes tiek apskatītas autoķīmijas ražošanas uzņēmuma pasūtījumu izpildes procesa pilnveidošanas izvērtēšanai, nosakot tajā konstatētos zudumus, to cēloņus un ieguvumus pēc zudumu novēršanas.

Pētījuma mērķis ir apskatīt Lean metožu pielietošanu pasūtījuma izpildes procesa pilnveidošanai ražošanas uzņēmumā.

Pētījuma jautājumi:

1. Kādas Lean metodes var izmantot procesu izvērtēšanai un materiālu plūsmai?
2. Kā, pielietojot apskatītās Lean metodes, ir iespējams pilnveidot materiālu plūsmas procesu ražošanas uzņēmumā?

Pētījumā izmantotās **metodes**: teorētiskās un lietišķās literatūras izpēte, pieejamo sekundāro datu analīze, kā arī tiks izmantota primāro datu analīze.

Kā **pētījuma bāze** būs darbā izmantotie literatūras avoti par Lean pieejas metodēm procesu izvērtēšanā un pilnveidošanā, novērojumu laikā iegūtie primārie dati un ražošanas uzņēmuma apkopotie sekundārie dati un npublicētā informācija.

Lean metodes procesu izvērtēšanā

Lean pieeja nav konkrēta darbība ar noteiktu mērķi, tā ir kā domāšana, dzīves stils jeb filozofija ceļā uz efektīvāku darbu organizēšanu, ar to saprotot darbības, kas sniedz lielāku **vērtību** (tas par ko klients ir gatavs maksāt) klientu pieprasītajam produktam vai pakalpojumam ar pēc iespējas mazākiem **zudumiem** (darbības, kas izmanto resursu, bet nerada vērtību gala produktam) (BEA, 2015).

Lean pieejas īstenošanai ir izstrādātas vairākas metodes, kā piemēram, 5S (vizuālizācija un kārtība darba vietā), 7 Zudumi (iedalot nelietderīgās darbības 7 kategorijās), tieši laikā, jeb JIT no angļu valodas *Just in time* (nodrošinot visu nepieciešamo precizajā vietā un precizajā laikā), Kanban (vizualizācija iztrūkumu papildināšanai), vērtību plūsmas kartēšana (turpmāk – VSM) no angļu valodas *value stream mapping* (procesa izvērtēšanai un pilnveidošanai), 5 Kāpēc? (problēmu risināšana, pielietojot jautājumu uzdošanu cēloņu noteikšanai), Kaizen (nepārtraukti uzlabojumi) un citas metodes (BEA, 2015). Visas metodes ir vērstas uz darbību efektivitātes paaugstināšanu un zudumu novēršanu, bet tāpat arī katrai no tām ir atšķirīga sfēra uz ko tā ir fokusēta.

Pētījumā pasūtījumu izpildes procesa izvērtēšanai ražošanas uzņēmumā tiek izmantotas tādas Lean metodes kā vērtību plūsmas kartēšanu (VMS – Value Stream Mapping), 7 zudumi un 5 Kāpēc.

Vērtību plūsmas kartēšana (VSM) esošās situācijas fiksēšanai

Vērtību plūsmas kartēšana (turpmāk tekstā VSM) ir viena no Lean pieejas metodēm procesu pilnveidošanā, kas ļauj izvērtēt un vizuāli pārskatīt procesus, kā arī ļauj identificēt to nepilnības un noteikt darbības šo nepilnību novēršanai.

Vērtību plūsma ir visas darbības (gan ar pievienoto vērtību, gan bez pievienotās vērtības), kas pašlaik ir nepieciešamas, lai produktu virzītu caur galvenajām plūsmām, kas ir būtiskas katram produktam: 1) ražošanas plūsma no izejvielām līdz patērētājam – klientam un 2) dizaina plūsma no koncepcijas līdz palaišanai (Rother, Shook, 2009). Kartēšana ir viens no Lean rīkiem, kas tiek izmantots nepārtrauktai sistēmas uzlabošanai, identificējot darbības gan ar pievienoto vērtību, gan bez pievienotās vērtības, kas ļauj veiksmīgi samazināt zudumus (Liljeqvist, 2021).

Vērtību plūsmas kartēšanas procesu iedala 4 posmos: 1) noteikt produktu grupu, kura tiks apskatīta kartēšanā; 2) esošās situācijas, veikto darbību, atspoguļošana (current–state); 3) nākotnes modeļa veidošana (future–state); 4) darbību plāns uzlabojumu ieviešanai (Rother, Shook, 2009).

Tiklīdz ir noteikta produktu grupa, kura ir saistīta ar procesa izvērtēšanu, var sākt **esošās situācijas kartēšanu**. Pirms kartes veidošanas ir ieteicams noteikt arī robežas, kuru ietvaros kartēšana tiks veikta, iekļaujot kur tā tiks uzsākta un pabeigta (Liljeqvist, 2021). Nosakot robežas, parādās procesa kopējais izpildes laiks, jeb tā dēvētais *Lead time*. Procesā vai darbības izpildes laiks ir viss individuālo darbību kopējais laiks vērtību plūsmā, kā arī gaidīšanas laiks starp procesiem (Tapping, Shuker, 2003). Citiem vārdiem sakot, izpildes laiks ir laika posms no darbības ierosināšanas/uzsākšanas līdz pilnīgai pabeigšanai.

Kad ir fiksēta procesa esošā situācija visās detaļās ar to paveikšanai nepieciešamā laika fiksēšanu, var izvērtēt, kuri ir posmi, kas rada zudumus, tas ir, noteikt liekās darbības, kas nerada vērtību gala produktam. Nosakot konkrētās situācijas zudumus, var izvērtēt to izslēgšanu, kas veido pamatu nākotnes situācijas veidošanai.

Nākotnes situācijas kartēšana parāda vērtību plūsmas patieso potenciālu, kas ir attīstīta vīzija par to cik laba vērtību plūsma konkrētam produktam vai pakalpojumam ir iespējama pēc zudumu novēršanas (Rother, Shook, 2009). Izveidojot esošās situācijas karti un izvērtējot, kuras darbības ir vērtību nenesošas un vizuāli atzīmējot tās, tiek izcelti tie procesa posmi, kuri būtu jāuzlabo pēc iespējas samazinot vai izslēdzot zudumus.

VSM veidošanā teorētiski ir pieņemts vienots noformējuma stils un apzīmējumi, kas ļauj pārskatāmi un metodes ietvaros saprotami atspoguļot informāciju. VSM uzbūve tiek veidota informācijas apkopojumu sadalot 3 plūsmās: *Informācijas plūsma* – kā notiek informācijas apmaiņa, *darba plūsma* – tiek iekļauta visa informācija par darbībām procesa ietvaros un *laika plūsma* – uzrāda katrai darbībai vai to kopumam patērēto laiku. Apkopojot visu informāciju, rezultātā tiek iegūts **kopējais** procesam patērētais **laiks** – lead time un atsevišķi **vērtību pievienojošais laiks**, kā arī uzskatāmībai dažas no kartēšanas versijām iekļauj procentuālo attiecību abiem rādītumiem (Tapping, Shuker, 2003).

Zudumi un to identificēšana materiālu plūsmas procesā

Lean pieejas kontekstā zudumi tiek definēti kā ikviena darbība, kuras veikšanai nepieciešami resursi, bet tās neveido vērtību gala klientam. Skatoties no klienta skatu punkta, darbības, par kurām tas ir gatavs maksāt, ir tikai neliela daļa no visa esošā procesa, tieši tāpēc ir būtiski identificēt un likvidēt zudumus, lai varētu samazināt izmaksas un apmierināt klienta vajadzības. Būtiski zudumu identificēšanā ir atdalīt tiešos zudumus, viss, kas nerada vērtību gala rezultātam un **var** tikt izslēgts, no nepieciešamajiem zudumiem, kas ir vērtību neradošas darbības, bet tās **nevar** izslēgt no procesa kopuma, kā piemēram darba plānošana un produktu testēšana, kas faktiski klientam nav svarīgi, bet ir nozīmīgi kvalitatīva procesa nodrošināšanai. Zudumu identificēšanai un klasificēšanai Lean pieejā ir izstrādāta 7 zudumu metode (*7 Waste/ 7 Mudas*). Teorētiski minētās metodes ietvaros tiek izdalīti 7 zudumu veidi (Kanbanize, n.d.): transportēšana, krājumi, kustības, gaidīšana, pārprodukcija, pārcenšanās, defekti.

Neizmantotais intelekts – ir viens no jaunākajiem klasificētajiem zudumiem Lean pieejā, bet nemazāk būtisks. Neizmantotā intelekta izniekošana attiecas uz darbinieku nepietiekamu iesaistīšanu procesā, piemēram, liekot veikt darbu neizmantojot visu darbinieka potenciālu vai arī neieklausoties darba veicēja viedoklī, kas attiecas uz procesa uzlabošanu un optimizēšanu (Liljeqvist, 2021).

Zinot kādi ir iespējamie zudumu tipi un, ja ir apkopots darbību kopums, kur tos var vienkāršāk identificēt, tad procesu pilnveidošanā kā vēl viens nozīmīgs aspekts iezīmējas konstatēto zudumu cēloņu noskaidrošana, kas var sniegt precīzāku informāciju gan kā tos novērst, gan palīdzēt veidot priekšlikumus darbībām, kas vēl būtu jāveic, lai zudumus būtu iespējams izskaust. Problēmu vai konkrētu situāciju izzināšanai popularitāti pēdējā laikā arvien vairāk gūst 5 Kāpēc (*5 Why?*) Lean metode, tieši savas vienkāršības, bet arī efektivitātes dēļ atbilžu rašanā.

Zudumu cēloņu noteikšana, izmantojot 5 Kāpēc metodi

Kad ir identificēti zudumi, kas teorētiski ir definējama arī kā problēma, kuras sekas ir kāds no zudumu tipiem, procesa pilnveidošanai būtiski ir saprast to cēloņus, kas ļauj sakārtot sistēmu tā, lai konstatētā problēma, zudums vairs neveidotos. Pastāv vairākas metodes cēloņu–seku analizēšanai, kā piemēram Išikavas asaka, cēloņu koka diagrammā un 5 Kāpēc metodes. Pētījumā zudumu cēloņi tika skatīti izmantojot Lean 5 Kāpēc (*5 Why?*) pieeju.

5 Kāpēc metode ir viena no pirmscēloņu noskaidrošanas tehnikām, kas palīdz izzināt saistību starp cēloņiem un sekām. Šo metodi izstrādāja Sakiči Tojoda (Sakichi Toyoda), kas ir Toyota Industries dibinātājs. (Babris, Kaļķis, Pikšs, Sorokins, 2021) Metode pēc savas būtības un uzbūves ir vienkārša un saprotama lietošanā, efektīva cēloņa noteikšanā, kā arī var tikt plaši izmantota. Šīs metodes

pamatā ir uzdot piecus jautājumus un atbildot uz katru nākamo no tiem vienkāršā veidā var nonākt līdz problēmas galvenajam cēlonim. Lai izprastu šīs metodes darbību, ir jāizvēlas viena konkrēta problēma un uzdodot secīgi jautājumu *kāpēc*, atbildes parādīs kā tā ir veidojusies.

Speciālisti, kas pēta gan Lean pieeju kopumā, gan individuāli metodes procesu pilnveidošanā, attiecībā uz 5 Kāpēc iesaka izmantot to vienkāršās līdz vidēji sarežģītās situācijās, lai gūtu pareizo atbildi un izprastu cēloni. Sarežģītākās problēmsituācijās iesaka izmantot šo metodi kopā ar citām cēloņu – seku analizēšanas metodēm. Ir jāatceras izpētes laikā analizēt procesu nevis konkrētus cilvēkus.

Kad ir noskaidroti cēloņi, nepieciešams pāriet pie korektīvo un preventīvo darbību plāna sagatavošanas to novēršanai un procesa pilnveidošanai.

Piemēra analīze ražošanas uzņēmuma pasūtījuma izpildes procesam

Pētījumā tika izvērtēts ražošanas uzņēmums, kura darbības nozare tiek klasificēta kā ķīmisko vielu vairumtirdzniecība, minerālmēslu un slāpekļa savienojumu ražošana, citur neklasificētu ķīmisko vielu ražošana. Uzņēmums ražo un izplata vairākus produktu veidus, kuriem ir atšķirīgi ražošanas, uzglabāšanas un pasūtījumu izpildes procesi, kas ietver dažādas materiālu plūsmas.

Pētījumā tika analizēts piemērs pasūtījuma izpildes procesam sākot no tā nodošanas brīža uz komplektāciju, līdz pasūtījuma izsniegšanai klientam.

Novērojumu priekšmets – pasūtījums no klienta – vasaras vējstiklu šķidrums 4l kanniņā 40 gab., klients pats brauks pakaļ. Novērojot materiālu plūsmu komplektēšanas procesā tika secināts, ka no piegādātāja, kas apskatītajā situācijā ir uzņēmuma ražošanas departaments, saņemtā produkcija krājumu papildināšanai tika novietota neatbilstošā vietā, kā rezultātā noliktavas darbinieks nevarēja uzsākt un pabeigt komplektēšanu normāla darba procesa ietvaros. Esošā situācija iezīmēja vairākas liekas darbības, kas ir vērtējami kā zudumi pasūtījumu izpildes procesā, kas savukārt palielināja tā izpildes laiku. Fiksējot esošo situāciju VSM (skatīt. 1. pielikumu) tika konstatēts, ka kopējais darba uzdevuma izpildes laiks bija 2 dienas un 32 minūtes, no kura vērtību pievienojošās darbības sastāda tikai 11 min, savukārt darbības kuras nepievieno vērtību, bet ir nepieciešamas procesa ietvaros, sastāda 10 min. No kopējā laika, liekās – vērtību nepievienojošās darbības sastādīja 2 dienas un 11 minūtes, kas ir 98% no kopējā pasūtījuma izpildes laika. Izpildes laiku ir būtiski skatīties kontekstā ar citiem ikdienas darba procesiem, līdz ar to nelielu pasūtījumu komplektēšanai ir jābūt efektīvi organizētai un pārdomātai, lai ikdienas darba gaitā tas aizņemtu pēc iespējas mazāk laika un neradītu zudumus.

Izvērtējot novērojuma protokolā fiksētos darbību laikus, var secināt, ka proporcionāli komplektēšanas darbībām, daudz laika tiek veltīts gan uzdevuma pieņemšanai un informācijas apstrādei pirms darba uzsākšanas, gan dokumentācijas sagatavošanai izsniedzot klientam precī, tā saucamās nepieciešamās darbības, kā arī ir redzams patērētais laiks darbībām, kas klasificējams kā zudumi.

Pēc uzņēmuma uzskaites sistēmas informācijas izpētes, autore var secināt, ka maija mēneša ietvaros konkrētajam produktam tika veikti 18 pasūtījumi, no kuriem 6 pasūtījumiem, tajā skaitā novērojumā fiksētajam, izpildes laiks no pasūtījuma reģistrācijas līdz preces izsniegšanai bija 2 un vairāk dienas. Lai arī pētījuma praktiskajā daļā novērojums tika veikts vienam pasūtījumam, pēc iepazīšanās ar uzskaites sistēmas informāciju var secināt, ka viena mēneša ietvaros 33% no produktu grupas pasūtījumiem tika sagatavoti pirms reālās produkcijas izsniegšanas. Lai izvērtētu maksimāli precīzi visu procesu, identificētu precīzi būtiskākos zudumus, būtu jāveic padziļinātāka vairāku pasūtījumu apstrādes procesu novērošana un datu analīze pēc VSM, lai iegūtu kopīgos rādītājus zudumu apjoma noteikšanai. Konkrētā darba ietvaros autore izvērtējumu balstīs uz novērotā pasūtījuma izpildes procesa novērojumu un tajā iegūtajiem datiem.

Būtiskāko zudumu identificēšana materiālu plūsmas procesā

Pēc esošo situāciju materiālu plūsmas procesa fiksēšanas, var izvērtēt zudumus jeb liekās darbības, kas rada zaudējumus izpildes laikā. Darba teorētiskajā daļā tika apskatīta zudumu klasifikācija, kurus identificē Lean pieejas 7 zudumu metode. Minētajā metodē ir izdalīti galvenie zudumi, kas ietekmē procesa kvalitāti un kuri rodas nevajadzīgu, tas ir, vērtību nepievienojošu darbību rezultātā: pārcenšanās, gaidīšana, transportēšana, pārprodukcija, krājumi, liekas kustības un defekti.

Zudumu izvērtējums tiek balstīts uz esošās situācijas kartēšanu un novērojumu laikā iegūto informāciju. Pēc novērojumu laikā iegūtās informācijas var identificēt sekojošus zudumus uzņēmuma pasūtījumu izpildes procesa komplektēšanas etapā: nevajadzīgas **kustības, transportēšana, gaidīšanas laiks un defekts**.

Kustības. Kā definē 7 zudumu metode, tad pie kustību zudumiem tiek klasificētas visas tās darbības, kur darba veicējam ir jāveic liekas, ar darbu nesaistītas, kustības.

Transportēšana. Novērotajā situācijā tika konstatēta arī lieka transportēšana, kad nepareizi novietotā paleta bija atkal jānoceļ, jāpārved un jānovieto pareizajā atrašanās vietā. Konkrētās situācijas novērojumu laikā skaidri iezīmējās arī zudumu veidošanās izejot no citu zudumu parādīšanās, kā, piemēram, apskatītajā situācijā lieka transportēšana bija nepieciešama defekta dēļ,

respektīvi, nepareizā vietā novietota produkcija, kam bija nepieciešams veikt papildus darbus defekta novēršanai.

Defekts. Novērotajā procesā defekts ir saistīts ar citas struktūrvienības darbu, šajā gadījumā, piegādātāja (ražošanas), kas ietekmēja materiālu plūsmas procesa ilgumu komplektēšanai. Defekta novēršanai bija nepieciešams piesaistīt darbinieku ar atbilstošu tehniku kravas pārvietošanai un neplānotas liekas kustības informācijas precizēšanai.

Gaidīšana. Šis zudumu tips ir jebkurš dīkstāves laiks, kas rodas, kad saistošie/ ietekmējošie procesi nav pilnībā saskaņoti un saplānoti. Kā var redzēt grafikā, apskatītājā gadījumā gaidīšanas zudumi sastāda 98% no kopējā laika, savukārt kā var redzēt protokolā apkopotajā informācijā, tad lielāko daļu no zudumiem veido gaidīšanas laiks no brīža, kad pasūtījums ir novietots atkraušanas zonā, līdz brīdim, kad tas reāli tiek izsniegts klientam. Pēc novērotā darba procesa var izdalīt sekojošu galvenos gaidīšanas aspektus:

Aktīvā darba procesā zudumi lielākā vai mazākā mērā ir konstatējami visu laiku, tomēr pilnveidojot esošo situāciju un virzoties uz produktīvāku un efektīvāku darbu nākotnē, ir jārod iespēja novērst zudumus iespēju robežās. Lai izvērtētu kuri no konstatētajiem zudumiem ir būtiskākie ikdienas darbā un to novēršana sniegtu ātrākus rezultātus, kā arī atvieglotu darba procesu iesaistītajiem darbiniekiem, pamatojoties uz komplektēšanas procesa novērojuma laikā fiksēto, tika veikta fokusgrupas diskusija darbinieku vidū darba vietā, lai izvērtētu viņu viedokli zudumu nozīmīgumā. Pēc izteiktajiem iesaistīto darbinieku viedokļiem, kā būtiskākie zudumi tika atzīti **defekti** un **gaidīšana**. Kad ir izvēlēti būtiskākie zudumi materiālu plūsmas procesā, nākotnes situācijas veidošanas kontekstā ir nepieciešams saprast to cēloņus un ieguvumus pēc to novēršanas. Izvirzīto zudumu cēloņu noteikšanai pētījumā izmantoja iepriekš apskatīto un ikdienas situāciju risinājumos vienkārši pielietojamo Lean pieejas jautājumu un atbilžu metodi 5 Kāpēc.

Zudumu cēloņu izvērtējums izmantojot 5 Kāpēc metodi

Identificējot zudumus pašreizējā materiālu plūsmas procesā, kā divus būtiskākos autore izvēlējās defektu un gaidīšanu gan ņemot vērā fokusgrupas diskusijā gūto viedokli, gan aspektu, ka tieši šie divi zudumi ir pirmkārt vistiešākās izmaksas un neefektīvs resursu izlietojums, otrkārt tieši gaidīšana sastāda procentuāli vislielāko daļu no darba izpildes kopējā laika un, atsaucoties uz iepriekš apskatīto, efektivitātes pamatā ir racionāla resursu izmantošana un zudumu novēršana.

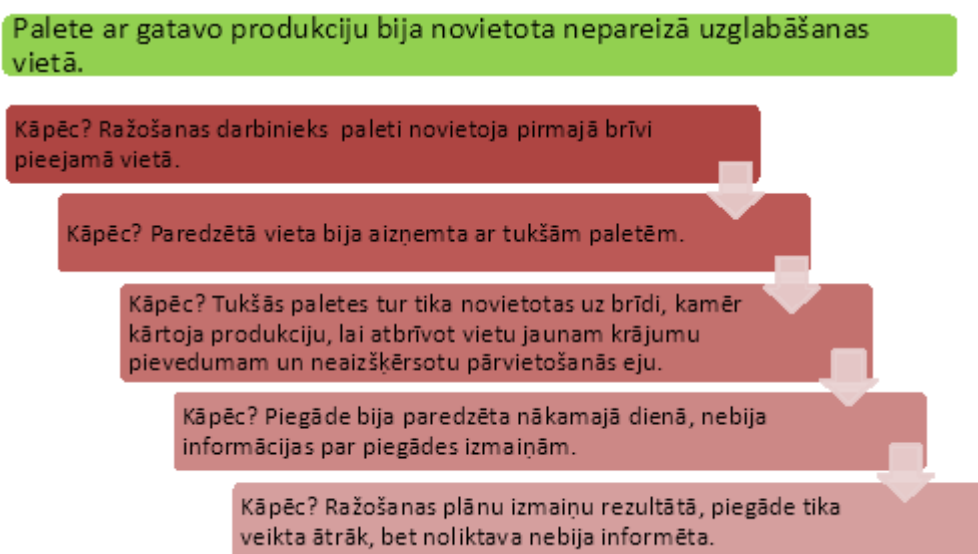
Defekti pēc būtības ir vistiešākie zudumi, kuru rezultātā atkal veidojas virkne ar citiem zudumiem, kā liekas kustības, transportēšana, gaidīšana un tamlīdzīgi. Par cik defekti vistiešākajā nozīmē ir saistīti ar tiešo finansiālo zaudējumu un saistīto darba procesu ietekmi, to novēršana vai samazināšana

iespēju robežās ir ļoti būtiska. Darba ietvaros novērotajā situācijā kā defekts tika identificēts gatavās produkcijas paletes novietojums neatbilstošā vietā, kas radīja vairākas secīgas darbības, kuras savukārt ietekmēja konkrētā uzdevuma izpildi. Lai sastādītu plānu, jeb darbības konkrēta veida defektu izskaušanai ir jāizzina defekta cēlonis, respektīvi, kāpēc šāda kļūda tika pieļauta. Lai nonāktu līdz problēmas cēlonim, autore izvēlējās pielietot 5 Kāpēc metodi, kas tika apskatīta teorētiskajā daļā. Kā problēma, kurai tika meklēts cēlonis, tika noteikta gatavās produkcijas paletes novietošana neatbilstošā vietā, līdz ar to, uzdodot secīgi vienu un to pašu jautājumu un ņemot vērā iegūto atbildi, tika secināts, ka ražošanas plānu izmaiņu rezultātā, piegāde tika veikta ātrāk par ko nebija informēts saņēmējs, šajā gadījumā noliktava un nebija sagatavota konkrētā produkcijas uzglabāšanas vieta.

Pielietojot 5 Kāpēc metodi tieši defekta cēloņa izzināšanai, tika konstatēts, ka pastāv informācijas apmaiņas problēmas starp departamentiem, šajā gadījumā piegādātāju – ražošanu un gatavās produkcijas noliktavu, kā arī ražošanas plāna izmaiņas ietekmēja nolikavas darbu, kā rezultāts noveda pie papildus darbībām, laika zuduma un liekas transportēšanas darba uzdevuma izpildē.

2. attēls

5 Kāpēc metode defekta zudumu noteikšanai



Gaidīšana. Darba teorētiskajā daļā ir aprakstītas darbības, kas tiek ietvertas gaidīšanas zudumu kategorijā un kā redzams pēc procesa esošās situācijas atspoguļojuma VSM, apskatītajā gadījumā tieši gaidīšanas laiks sastāda procentuāli vislielāko laiku (skatīt, kas ir 98%). Tik liels procentuālais sadalījums veidojas tāpēc, ka pats darba izpildes laiks kopumā ir mērāms minūtēs un plānošanas, saskaņošanas vai citu faktoru ietekmē, ja gaidīšanas laiks veido 2 dienas, ir vērojama liela ietekme

uz kopējo izpildes laiku. Arī fokusgrupas intervijas laikā tika secināts, ka darba procesu apgrūtina sagatavoto pasūtījumu izsūtīšanas, izsniegšanas kavēšanās. Neizsniedzot nokomplektētos pasūtījumus laikā, tiek aizņemta vieta atkraušanas zonā, kā rezultātā citu pasūtījumu izsniegšana tiek traucēta un var rasties jauni transportēšanas zudumi, ja gatavā prece citiem pasūtījumiem jāpārvieta vietas trūkuma dēļ.

Apskatītajā situācijā ir vairāki gaidīšanas elementi, kā piemēram, laiks kamēr gatavā prece tiek izsniegta, laiks, kas tiek patērēts, darbā ar datoru un informācijas apstrādi uzskaites sistēmā. Defekta rezultātā nepieciešamo papildus darbību rezultātā ir jāgaida, kad varēs izpildīt pasūtījumu, kas iekļauj gan tiešās, gan darba procesā nepieciešamās nelietderīgās darbības. Novēršot, vai vismaz samazinot minētos gaidīšanas laikus, ievērojami tiktu uzlabots darba uzdevuma izpildes kopējais laiks, tāpēc it īpaši būtiski ir saprast pasūtījuma ilgā laika iemeslu atkraušanas zonā. Lai noskaidrotu, kāpēc ir tik liels gaidīšanas laiks, cēloņa noteikšanai tiks apskatīts tieši viens elements – laiks no preces novietošanas atkraušanas zonā, līdz reālai izsniegšanai klientam.

Secinājumi

1. Praktiskā pētījuma ietvaros, pielietojot novērojumu metodi, iegūtā informācija liecina, ka ražošanas uzņēmuma gatavās produkcijas noliktavas pasūtījuma izpildes procesā identificētie laika zudumi, apskatītajā gadījumā, sastādīja 2 dienas un 11 minūtes, kas ir 98% no kopējā pasūtījuma izpildes laika. Savukārt lietderīgais, vērtību pievienojošais laiks sastāda vien 10 minūtes jeb 1% no kopējā laika, kas norāda problēmām pasūtījuma izpildes procesā.
2. Noteiktās produktu grupas pasūtījumi maija mēneša ietvaros bija 18 un 6 no tiem bija ar izpildes laiku 2 vai vairāk dienas, produkcijai, kas tiek uzturēta krājumu atlikumos sezonas laikā. Ņemot vērā, ka pasūtījumu komplektācija tiek veikta uzreiz pēc darba uzdevuma saņemšanas, atkraušanas zona maija mēneša ietvaros neefektīvi tika noslogota vidēji par 33%.
3. Gatavās produkcijas noliktavas materiālu plūsmas process ir cieši saistīts ar iekšējo piegādātāju (ražošanu), kā rezultātā no kopējā tīro zudumu apjoma 1% sastāda tie zudumi, kas saistīti ar materiālu piegādi un komunikāciju struktūrvienību starpā.
4. Pielietojot VSM tika identificēti zudumi materiālu plūsmas procesā un izveidota pārskatāma nākotnes modeļa karte, kas parāda ieguvumus pēc zudumu novēršanas. Savukārt izmantojot 5 Kāpēc tika noteikti zudumu cēloņi, kas ir par pamatu zudumu novēršanas rīcību plāna sastādīšanai.

Literatūras un avotu saraksts

3. Babris S., Kaļķis H., Pikšs M., Sorokins V. (2021). Praktiskais Lean. Biznesa efektivitātes asociācija.

4. BEA (2015). LEAN pēdējo 50 gadu viena no veiksmīgākajām biznesa vadības stratēģijām https://educationdocbox.com/Homework_and_Study_Tips/65841466-Lean-pedejo-50-gadu-viena-no-veiksmigakajam-biznesa-vadibas-strategijam.html
5. Kanbanize (n.d.) 7 Wastes of Lean <https://kanbanize.com/lean-management/value-waste/7-wastes-of-lean>
15. Liljeqvist L. (2021). Using Lean Practices to Develop Improvement Suggestions for a Warehouse . Sweden.
16. Rother M., Shook J. (2009). Learning to see value stream mapping to create value and eliminate MUDA. Version 1.4., Lean Enterprise Institute, Cambridge, MA, USA
17. Tapping D. and Shuker T. (2003). Value Stream Management of the Lean Office. Productivity Press, NewYork

DISTRIBŪCIJAS STANDARTA DARBĪBAS PROCEDŪRU IZSTRĀDE PĀRVADĀTĀJIEM UZŅĒMUMĀ "RUSTA"

Dace Strause

Zinātniskais vadītājs: Mg.oec. Alisa Lāce

Biznesa Vadības Koledža

dacestrause@gmail.com

Kopsavilkums

Kvalifikācijas darba autore, Dace Strause, izstrādāja pētījumu, kura tēma ir "Distribūcijas standarta darbības procedūru izstrāde pārvadātājiem uzņēmumā "Rusta"". Pētījuma mērķis ir izveidot standarta darbības procedūru piegāžu kvalitātes uzlabošanai uzņēmumā "Rusta".

Darba pirmajā daļā tika veikta teorētiskās literatūras analīze par standarta darbības procedūru un instrukciju nozīmi loģistikā un loģistikas procesos, bet otrajā daļā tika veikts pētījums par uzņēmuma "Rusta" distribūcijas nodaļu un kas ietekmē piegāžu kvalitāti uzņēmumā kā arī tika izstrādāts plāns standarta darbības procedūru izstrādei. Pirmajā nodaļā tiek veikta teorētiskā analīze par loģistikas principiem uzņēmumā, tiek apskatītas LEAN metodes, principi un to pielietošana loģistikas procesos, kā arī tiek apskatīti standarta darbības procedūru izstrādes principi.

Otrajā nodaļā darba autore veic pētījumu par uzņēmumu "Rusta" un tā distribūcijas nodaļu. Pētījumā ietilpst distribūcijas nodaļas galveno veikspējas rādītāju analīze, aptaujās ar distribūcijas nodaļas darbiniekiem, pārvadātājiem un autovadītājiem iegūto datu analīzi, intervijās iegūto datu analīzi kā arī izstrādāts plāns uzņēmuma "Rusta" distribūcijas nodaļas standarta darbības procedūru izstrādei un ieviešanai.

Darba autore secina, ka uzņēmumam "Rusta" ir būtiska piegāžu kvalitāte, lai nodrošinātu klientu apmierinātību. Distribūcijas nodaļas veikspējas rādītāji norāda, ka instrukciju trūkums ietekmē piegāžu kvalitāti un izveidojot vienotu distribūcijas nodaļas standarta darbības procedūru iespējams uzlabotu piegāžu procesu un atvieglot gan distribūcijas darbinieku, gan citu piegādēs iesaistīto uzņēmumu darbinieku ikdienas darbu.

Pētījuma rezultātā tika izvirzīti priekšlikumi kā nodrošināt skaidru informācijas un instrukciju apmaiņu starp iesaistītajiem uzņēmumiem, tika arī izvirzīts priekšlikums izveidot katram pārvadātājam atbilstošu standarta darbības procedūru, izmantojot pētījuma rezultātā izveidoto veidni kā arī izvirzīti priekšlikumi dokumenta ieviešanai, analīzei un uzturēšanai.

Atslēgvārdi: Standarta darbības procedūra, Galvenie veikspējas rādītāji, loģistikas procesi, LEAN.

Abstract

The author of the qualifying paper, Dace Strause, conducted a research on subject „Development of distribution standart operating procedures for freight forwarders at the company "Rusta"". The goal of the research is to develop a standard operational procedure for improving the quality of deliveries in company „Rusta“.

In the first chapter of the paper the author did an analysis of the theoretical literature on the significance of standard operational procedures and instructions in logistics and logistic processes, but the second chapter was dedicated to research on the distribution department in company „Rusta“ and the influencing factors on the quality of deliveries, also, a plan was created for developing standard operational procedures. The first chapter is dedicated to the theoretical analysis of the company's principles of logistics, LEAN methodology, principles and the application in logistic processes and the principles of developing standard operational procedures.

In the second chapter the author is researching company „Rusta“ and its distribution department. The review consists of analyzing the main performance indicators, surveys with participating employees of the distribution department, haulers and drivers and interview data. A plan for developing and employing standard operational procedures in the department is created.

The author concludes that company „Rusta” highly values quality of deliveries and customer satisfaction. Performance indicators of the distribution department show, that a lack of correct instructions affects the quality of deliveries and that creating a unified standard operational procedure might improve the delivery process and relieve the everyday struggle of employees, involved in the delivery process.

The research resulted with suggestions, how to provide a clear exchange of information and instructions between involved companies, a suggestion was made to create a standard operational procedure, appropriate for each hauler, by using the form that was created during the research, also, suggestions were made for introducing, analyzing and maintaining the document.

Keywords: Standard operational procedure, Main performance indicators, Logistic processes, LEAN.

Ievads

Loģistika ir definēta kā izmaksu ziņā efektīvu izejvielu, produktu un krājumu pārvietošana un uzturēšana no to izcelsmes vietas līdz gala patērētājam, lai apmierinātu gala patērētāja vajadzības un vēlmes. Arī informācijas plūsma, kas nepieciešama materiālu plūsmas nodrošināšanai ietilpst loģistikas definīcijā (Gūtmanis, 2017). Oskarsons paskaidro, ka loģistika koncentrējas uz izejvielu un produktu pārvietošanu un uzturēšanu, kas ietver sadarbību starp vairākiem uzņēmumiem. Lai šo darbu paveiktu ir nepieciešama dažāda informācija un darbs ar informācijas apstrādi un nodošanu tālāk iesaistītajiem ir daļa no loģistikas. Kā loģistikas mērķi var minēt ekonomiski efektīvu piegāžu servisu (Oskarsson, 2013). Informācija kalpo kā pamats analīzei un lēmumu pieņemšanai. Informācijas kvalitāte ir noteicoša lēmumu pieņemšanas procesā un analīzē, tādējādi kvalitatīva informācija arī ir noteicoša iesaistīto uzņēmumu resursu efektīvā sadalē un nosaka cik efektīva būs produktu un preču plūsma (Mattsson, 2015).

Uzņēmums Rusta AB ir strauji augoša mazumtirdzniecības preču veikalu ķēde, kas dibināta Zviedrijā un šobrīd darbojas Zviedrijā, Norvēģijā, Somijā un Vācijā. Uzņēmumam ir ap 180 veikaliem, kurus apkalpo centrālais distribūcijas centrs Norčēpingā, Zviedrijā. Viens no svarīgākajiem aspektiem ir kvalitatīvas piegādes visiem veikaliem neatkarīgi no valsts. Veiksmīgs piegādes process veicina produktu laicīgu nonākšanu veikalu plauktos, kas tādējādi veicina pārdošanu un klientu apmierinātību. Lai nodrošinātu piegāžu procesu, uzņēmums sadarbojas ar vairākiem transporta pakalpojuma sniedzējiem. Neskaidru piegāžu instrukciju rezultātā ir iespējami piegāžu kavējumi, kļūdainas piegādes un palielinātas personāla izmaksas. Uzņēmuma distribūcijas nodaļā ir novērojamas tādas problēmas kā pazemināta piegāžu kvalitāte instrukciju un informācijas trūkuma dēļ, kā arī pazemināta piegāžu kvalitāte nestandartizētu instrukciju nodošanas metožu dēļ. Distribūcijas nodaļas piegāžu kvalitātes veiktspējas rādītāji (turpmāk tekstā – KPI) norāda, ka jūlija mēnesī ir augsts gan veikalos neregistrēto palešu skaits – 7,43 %, gan augsts – 55% to neiekrauto palešu skaits, par kurām autovadītājs nav paziņojis noliktavas darbiniekiem, kas norāda uz instrukciju

neievērošanu. Standarta darbības procedūra (turpmāk tekstā – SOP) ir rīks, ar kura palīdzību iespējams nodrošināt skaidras instrukcijas, integrēt pārvaldītājus, kā arī palīdz veidot pārskatāmu darāmo darbu kārtību.

Pētījumā tiek izvirzīti sekojoši **jautājumi**:

1. Kas ietekmē piegāžu kvalitāti?
2. Kā vienota standarta darbības procedūru (SOP) izstrāde var uzlabot piegāžu kvalitāti? Darba mērķis ir izveidot standarta darbības procedūru piegāžu kvalitātes uzlabošanai uzņēmumā "Rusta".

Pētījuma mērķa sasniegšanai tika izvirzīti sekojoši **uzdevumi**:

1. Apkopot mācību un zinātnisko literatūru par loģistikas procesu pilnveidošanu ar LEAN metodēm.
2. Raksturot uzņēmuma "Rusta" darbību.
3. Veikt distribūcijas piegāžu procesu analīzi.
4. Intervēt distribūcijas nodaļas menedžeri un izejošo preču noliktavas grupas līderi un speciālistu par distribūcijas nodaļas un izejošās preču noliktavas izaicinājumiem, to ietekmi uz piegāžu kvalitāti un instrukciju nozīmi attiecīgo nodaļu ikdienas darbā.
5. Aptaujas veikšana uzņēmumā "Rusta" un distribūcijas sadarbības partneru uzņēmumos.
6. Izstrādāt priekšlikumus piegāžu kvalitātes uzlabošanai.
7. Izstrādāt distribūcijas SOP pārvaldītājiem.

Pētījuma objekts: Uzņēmuma "Rusta" distribūcijas nodaļa

Pētījuma priekšmets: Distribūcijas piegāžu process

Pētījuma metodes:

1. Intervijas ar distribūcijas menedžeri un izejošo preču noliktavas grupas līderi un speciālistu uzņēmumā "Rusta".
2. Aptaujas ar nolīgtajiem pārvaldītājiem, autovadītājiem un distribūcijas nodaļas operatīvajiem darbiniekiem.
3. Zinātniskās un mācību literatūras analīze.

SOP kā instruments loģistikas procesu uzlabošanai

Loģistikas mērķis ietver 7 galvenos likumus – pareizais produkts, pareizajā laikā, pareizajā daudzumā, pareizajā vietā, pareizajā cenā, pareizajā stāvoklī, pareizajam klientam. Tas nozīmē, ka produkts ir jāpārvieta pēc iespējas lētāk, tas ir jāpārvieta pēc iespējas efektīvāk un precīzāk laikā, ir

jāsamazina preču krājumi un to uzglabāšanas izmaksas un ir nepieciešams palielināt klientu izvēles iespējas, tādējādi apmierinot klienta vajadzības (Jurgelāne–Kaldava et al, 2021).

Lai sasniegtu mērķi – apmierinātu klientu, ir nepieciešams sakārtot loģistikas procesus un uzlabot pieejamās instrukcijas (Oskarsson, 2013). Lai uzlabotu procesus iespējams izmantot LEAN metodoloģiju. Viena no LEAN metodēm, kuru iespējams izmantot procesu sakārtošanai, ir 5S metode. Ieviešot kārtību izmantojot 5S metodi, dod iespēju uzņēmumam strādāt ar procesu attīstību un izveidot efektīvu procesu plūsmu. 5S metode sastāv no 5 soļiem(sk.1.attēlu) (Sörqvist & Höglund, 2017).

1. attēls

5S metode (Sörqvist & Höglund, 2017)



SOP izstrāde un ieviešana ir daļa no 5S metodes un atbilst šīs metodes 4.solim. Standarta darbības procedūra (SOP) ir detalizētas rakstiskas instrukcijas, lai sasniegtu nepieciešamo sniegumu katrā no procesiem. SOP ir vienkāršas darba instrukcijas, lai izpildītu līgumā noteikto. SOP var kalpot kā darba instrukcija darbiniekiem un tā regulāri ir jāatjauno, lai darbinieki spētu pielāgoties un ievērotu izpildāmā darba nosacījumus. (Achahchah,2019)

Uzņēmumos, kuros ir funkcionējoša kvalitātes vadības sistēma ir aktuāla arī procesu vadība. Viens no rīkiem, lai integrētu pārvaldātājus uzņēmumā, ir SOP izstrāde. Uzņēmumam sadarbojoties ar transporta uzņēmumu, tiek izstrādāti nosacījumi pārvaldājuma veikšanai. Nosacījumi var ietvert (Jurgelāne–Kaldava et al.2021):

- procesā iesaistītos darbiniekus;
- pasūtījumu veikšanas un saņemšanas nosacījumi (formāts, laiks, iesaistītās personas);
- kā tiks veikti pārvaldājumi;

- kā tiks veikta rēķinu izrakstīšana un apmaksa;
- kā tiks veikta piegādes procesa izvērtēšana.

Rūpīgi izstrādāts SOP un sekošana tam pārvadātāju integrācijas posmā nodrošina pārskatāmu izpildāmo darbu secību un koordinēšanu. Darbs tiek veikts pēc SOP noteiktā un tas nodrošina skaidrus procesus operatīvajā, administratīvajā un kvalitātes vadības darbā starp iesaistītajiem uzņēmumiem(Jurgelāne–Kaldava et al.2021).

Uzņēmuma "Rusta" apraksts un uzņēmuma distribūcijas nodaļas izaicinājumi

Rusta AB ir Zviedrijā dibināta mazumtirdzniecības preču veikalu ķēde, kas piedāvā zemu cenu produktus mājas un dārza interjera iekārtošanai un atjaunošanai. Uzņēmums darbojas Zviedrijā, Norvēģijā, Somijā un Vācijā, kā arī ir piegāžu ofisi Āzijā. Kopumā uzņēmumā strādā 3661 darbinieks (2021) 7 valstīs. Uzņēmumam ir 106 veikali Zviedrijā, 40 Norvēģijā, 6 Vācijā un 32 veikali Somijā (2021). Rusta AB centrālā noliktava atrodas Norčēpingā, Zviedrijā un šobrīd apgādā visus veikalus. Uz doto brīdi noliktavas platība ir 120 000 kvadrātmetri. Blakus centrālajai noliktavai atrodas arī atsevišķa 68000 kvadrātmetru liela noliktava, kura tiek izmantota sezonas preču uzglabāšanai. Noliktavā strādā aptuveni 350 tiešie darbinieki. (Supply chain presentation, 2020).

2021.gadā tika piegādātas 484679 paletes visiem uzņēmuma veikaliem 4 valstīs. 1.tabulā ir redzams piegādāto palešu skaits pēdējo 3 gadu laikā un apjomu sadalījums pa valstīm. No 2019.līdz 2021. gadam ir vērojams apjomu pieaugums par 17,6 %.

1. tabula

Uzņēmuma "Rusta" veikaliem piegādāto palešu daudzums 2019., 2020. un 2021.gadā

Piegādāto palešu skaits no 2019.–2021.gadam			
	2019	2020	2021
Vācija	6196	6942	9124
Somija	30720	47844	55324
Norvēģija	74282	92407	103669
Zviedrija	301064	293782	316562
Summa	412262	440975	484679

Lai pārvadātu un veikaliem piegādātu iepriekš minētos apjomus, uz doto brīdi tiek izmantotas 19 dažādu lieluma ekspeditoru un pārvadātāju firmas. Distribūcijas nodaļas pienākums ir ne tikai nodrošināt apjomu pārvadāšanu, bet arī nodrošināt augstvērtīgu piegāžu servisu veikaliem, kas ļauj veikalu personālam veiksmīgi plānot darbinieku noslodzi un tādējādi samazināt personāla izmaksas.

Lai izvērtētu pārvadātājus un uzlabotu servisu, distribūcijas nodaļa seko un analizē sekojošus KPI – piegādes kvalitāte, kas ietver piegāžu laika precizitāti un pārvadāto apjomu precizitāti, izmaksas un to atbilstību budžetam un pārvadājamo apjomu prognozes precizitāti.

Distribūcijas nodaļa seko, lai piegādes notiktu laikā un šī brīža līgums nosaka, ka piegāde tiek atzīmēta kā kavēta, ja pirmā piegādes palete tiek reģistrēta 15 minūtes vai vēlāk pēc līgumā noteiktā laika. 2. attēlā ir redzama 2021. gada statistika par kavējumiem piegādēs un vidēji gadā ir 8,6% kavējumi mēnesī.

2. attēls

Kavētās piegādes % uzņēmuma "Rusta" veikalos 2021.gadā (Autora izstrādāts)



Iemesli kavētai piegādei var būt dažādi – kavējumi noliktavā, šķēršļi ceļā, jaunu autovadītāju pieredzes trūkums un instrukciju nezināšana, un neievērošana.

3. attēls

Uzņēmuma "Rusta" veikalos neregistrētās paletes % 2021.gadā (Autora izstrādāts)

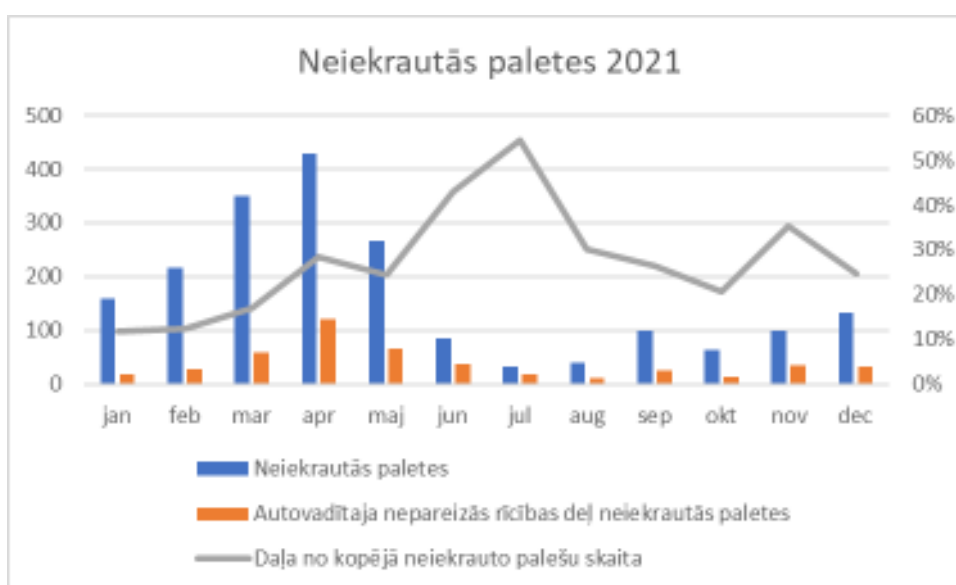


Vērtējot statistiku par piegāžu laikā nenoskanētajām paletēm 2021.gada (sk. 3.attēlu) iespējams secināt, ka augstākais nenoskanēto palešu skaits bijis 2021. gada jūlijā un decembrī. Vidēji gadā ir 5,94 % nenoskanētās paletes mēnesī. Decembrī ir vērojami lielākie apjomi un tas atspoguļojas arī

nenoskanēto palešu statistikā, bet jūlijā apjomi ir salīdzinoši zemi, toties jūlija netika noskenēti 7,43 % palešu un tas var liecināt par instrukciju neievērošanu, jo vasaras mēnešos tiek izmantoti sezonas darbinieki. Par to liecina arī izpētītā distribūcijas nodaļas dokumentācija un ieraksti par iemesliem, kāpēc paletes netiek noskanētas laikā. Distribūcijas nodaļa seko ne tikai piegādēm, bet arī iekraušanām noliktavā. Zemāk attēlotajā statistikā (sk. 4. attēlu) ir parādīts 2021. gadā paredzētajā laikā neiekrauto palešu skaits.

4. attēls

Paredzētajā laikā neiekrauto palešu skaits uzņēmumā "Rusta" 2021.gadā (Autora izstrādāts)



Paletes netiek iekrautas dažādu iemeslu dēļ – trūkst pareiza informācija sistēmā, paletes nav nogādātas pie izkraušanas vārtiem laikā, kapacitātes trūkums kravas automašīnās.

Pētījuma rezultāti, to analīze un SOP izstrādes process

Lai noskaidrotu iesaistīto pušu viedokli un izpētītu SOP nepieciešamību, tika izveidotas 3 aptaujas – pārvaldātājiem, autovadītājiem un distribūcijas nodaļas darbiniekiem.

Aptaujā pārvaldātājiem piedalījās 18 respondenti, kuri pārstāv 14 no 19 nolīgtajiem pārvaldājumu uzņēmumiem. Respondenti atbildēja uz 8 dažādiem jautājumiem, kuros varēja novērtēt esošo instrukciju atbilstību veicamajiem uzdevumiem, informācijas apmaiņas efektivitāti, nepieciešamajiem uzlabojumiem un SOP nepieciešamību.

Aptaujā autovadītājiem piedalījās 24 respondenti, kuri pārstāv 12 no 19 nolīgtajiem pārvaldājumu uzņēmumiem. Arī aptaujā autovadītājiem tika uzdoti līdzīgi jautājumi.

Arī aptaujā uzņēmuma Rusta distribūcijas nodaļas darbiniekiem tika uzdoti līdzīgi jautājumi un tajā piedalījās visi uzņēmuma operatīvie darbinieki – 3 respondenti.

Nepilnīgu instrukciju dēļ pāravadītāji saskaras ar sekojošām problēmām:

- vietu trūkums automašīnās;
- nespēja pilnībā veikt uzdevumu;
- laika trūkums autovadītājiem;
- pārpratumi;
- nevajadzīgs gaidīšanas laiks;
- slikta piegāžu kvalitāte;
- aizkaitināti autovadītāji un personāls;
- neplānotas transporta izmaksas;
- vairāki lieki e-pasti, sarunas un sms.

Lai veiktu uzdevumu ar labāku kvalitāti, pāravadītāji atzīmē, ka nepieciešamas skaidrākas iekraušanas instrukcijas – kur autovadītājam griezties, nepieciešamie dokumenti un citas instrukcijas, kas saistītas ar iekraušanas darbiem.

Autovadītāji norāda, ka būtu nepieciešams precizēta informācija par apjomiem, veikalu kontaktinformācija kā arī informācija par to, kur griezties, ja ir radušās problēmas, veicot piegādes nakts laikā vai laikā, kad veikala personāls nav uz vietas.

Apkopojot aptaujas rezultātus tika secināts, SOP būtiski uzlabotu un atvieglotu distribūcijas darbu. Šobrīd instrukcijas pāravadītājiem tiek nodotas gan mutiski, gan elektroniski un kā izaicinājums tiek minēts instrukciju interpretācija dažādi nododot informāciju un instrukciju. Distribūcijas personāls atzīmē sekojošas problēmas un sekas, kas rodas neprecīzu instrukciju rezultātā:

- Nepareizi veikta iekraušana /izkraušana;
- Kavētas piegādes;
- Nepareiza statistika/ KPI;
- Pasliktināta piegāžu kvalitāte;
- Neiekrautās paletes noliktavā aizņem vietu, tiek prasīts ilgāks laiks, lai apstrādātu paletes un informētu atbildīgās personas;
- Pārpratumi un neiecietība starp iesaistītajiem.

Izvērtējot aptaujas rezultātus tika secināts, ka vienots dokuments, kurā noteikta distribūcijas procesā iesaistīto pušu atbildība un pienākumi, atvieglotu distribūcijas un izejošās noliktavas darbinieku darbu, kā arī uzlabotu piegāžu kvalitāti. Vienots SOP atvieglotu arī autovadītāju apmācību un iepazīstināšanu ar uzdevuma izpildi uzņēmumā Rusta. Pētījuma rezultātā tika izveidots SOP, kas

ietver uzņēmuma distribūcijas modeļa aprakstu, kontaktpersonas gan uzņēmumā "Rusta", gan pārvadājumu uzņēmumā, iekraušanas instrukcijas, piegādes instrukcijas, palešu un produkcijas atgriešanas instrukcijas un rēķinu izrakstīšanas, un apmaksas kārtību.

Uzņēmuma Rusta distribūcijas SOP pirmā versija tikai nosūtīta 3 dažādiem pārvadātājiem un pēcāk tika ievāktas atsauksmes no pārvadātājiem, kā arī citiem uzņēmuma Rusta distribūcijas nodaļas darbiniekiem. Zemāk redzamajā tabulā ir apkopotas pārvadātāju atsauksmes.

2. tabula

Pārvadātāju atsauksmes par SOP

	Pārvadātājs 1	Pārvadātājs 2	Pārvadātājs 3
1.Vai SOP ietver visu nepieciešamo informāciju Jums un autovadītājiem?	Jā, SOP ietver nepieciešamo informāciju.	Jā	Gandrīz visu.
2.Vai ir kādas instrukcijas, kuras trūkst? Ja jā, tad kuras?	Pārsvarā visas instrukcijas ir iekļautas, vēlams iekļaut arī kodus nakts piegādēm.	Nē, nekas netrūkst	Trūkst instrukcijas nakts piegādēm – kodi.
3.Vai instrukcijas un informācija ir pietiekami skaidra?	Jā	Jā	Instrukcijas ir skaidras, bet daži teikumi ir grūti saprotami.
4.Vai "Rusta" izveidotais SOP atvieglos Jūsu un autovadītāju darbu?	Jā	Jā	Jā, noteikti.
5.Vai ir nepieciešami uzlabojumi?	Īsākas instrukcijas, vieglāk pārskatāmas	Nē	Tikai precizēti daži teikumi un kodi nakts piegādēm.

Kopumā iespējams secināt, ka neskaidras instrukcijas ietekmē piegāžu kvalitāti un izveidotais SOP ir labs palīgrīks, lai atvieglotu gan distribūcijas darbinieku, gan arī pārvadātāju un autovadītāju darbu.

Zemākminēto secinājumu rezultātā, tika izstrādāti arī vairāki priekšlikumi, lai uzņēmums veiksmīgi spētu izstrādāt un ieviest SOP arī pārējiem pārvadātājiem. Darba autore iesaka uzņēmumam izstrādāt SOP arī pārējiem pārvadātājiem, rūpīgi iepazīstināt pārvadātājus ar izstrādāto SOP kā arī turpināt sekot KPI rādītājiem arī pēc SOP ieviešanas.

Secinājumi

1. Uzņēmumā «Rusta» ir vērojama strauja izaugsme un tā apgrozījums ir audzis par 22,5 % laika posmā no 2019. – 2021. gadam. Piegādāto palešu daudzums ir audzis par 17,6 % šajā pašā laika posmā.
2. Uzņēmuma distribūcijas nodaļa analizē un seko piegāžu kvalitātei. Apkopoto datu rezultātā tiek secināts, ka augsts neregistrēto palešu skaits vērojams jūlijā – 7,43 %. Jūlijā arī vērojams salīdzinoši augsts – 55% neiekrauto palešu skaits, par kurām autovadītājs nav paziņojis noliktavas darbiniekiem.
2. Distribūcijas nodaļas KPI, kurā tiek mērīta piegāžu laika precizitāte, tiek norādīts, ka iemesli piegāžu kavējumiem var būt kavējumi noliktavā, instrukciju nezināšana un neievērošana kā arī tādi ārējie faktori kā šķēršļi ceļā.
3. Veikto aptauju rezultātā tiek secināts, ka instrukciju trūkums un neievērošana ietekmē un pasliktina piegāžu kvalitāti.
4. Aptaujā distribūcijas nodaļas darbiniekiem 3 no 3 respondentiem atzīmēja, ka SOP atvieglotu ikdienas darbu.
5. Aptaujājot pārvaldītājus pēc SOP izstrādes un nodošanas pārvaldītājiem, tiek atzīmēts, ka SOP atvieglos gan pārvaldājumu organizētāju, gan autovadītāju darbu.

Literatūras un avotu saraksts

1. Achahchah, M. (2018). *Lean Transportation Management*. Taylor & Francis.
2. Gūtmanis, N. (2017). *Loģistika*. Biznesa vadības koledža.
3. Jonsson, P., & Mattsson, S. A. (2016). *Logistik*. Studentlitteratur.
4. Jurgelāne– Kaldava, I., Bērtulis, D., Birze, M., & Pļavnieks, R. (2021). *Loģistikas procesu pamati*. Valsts izglītības satura centrs.
5. Mattsson, S. A. (2012). *Logistik i försörjningskedjor*. Studentlitteratur.
6. Oskarsson, B., Aronsson, H., & Ekdahl, B. (2013) *Modern logistik – för ökad lönsamhet*. Liber.
7. Rusta AB. (2020, May). Supply Chain Presentation 2020
8. Sörqvist, L., & Höglund, F. (2017). *Sex Sigma*. Studentlitteratur.

JAUNA, INOVATĪVA PRODUKTA "TAVS LABĀKAIS CEĻVEDIS CEĻĀ UZ MĒRĶI" VIRZĪŠANAS PASĀKUMU ANALĪZE UN PILNVEIDOŠANAS IESPĒJAS

Ināra Tralla

Zinātniskais vadītājs: Mg.oec. Iveta Dembovska

Biznesa vadības koledža

i_morozova@inbox.lv

Kopsavilkums

Mūsdienu pasauli ir pārņēmuši ātro uz kodu restorāni, steidzīgs dzīves ritms, kad nav laika pagatavot pilnvērtīgu maltīti mājās, "apaļumu" un "sevis pieņemšanas" kultū, kas cilvēkiem ar lieko svaru un draudošām (vai esošām) veselības problēmām liek domāt, ka viss ir labi, ka "es esmu skaists tā pat", ka būt resnam ir normāli. Apvienojumā ar mazkustīgu dzīvesveidu, darbu ofisos, liftiem, motorizētiem pārvietošanās līdzekļiem, ēdienu piegādi līdz mājas durvīm, arī iepirkšanos internetā, kad cilvēkam nav jāiet pat uz veikalu ir novedis pie bēdīgas atziņas, proti, būtiski ir pieaudzis to cilvēku skaits, kuri cieš no liekā svara vai aptaukošanās.

Raksta mērķis ir izpētīt jauna, inovatīva produkta "Tavs labākais ceļvedis ceļā uz mērķi" virzīšanas pasākumus, analizēt tos un rast jaunas pilnveidošanas iespējas. Izvirzītie uzdevumi ir izpētīt inovāciju teorētisko pamatojumu; izpētīt un analizēt inovatīvu, jaunu produktu ienākšanu Latvijas un pasaules tirgū, kā arī iedzīvotāju gatavību tos pieņemt un izmantot; izpētīt un analizēt produkta "Tavs labākais ceļvedis ceļā uz mērķi" virzīšanas pasākumus; izpētīt un analizēt produkta "Tavs labākais ceļvedis ceļā uz mērķi" virzīšanas pasākumu pilnveidošanas iespējas.

Pielietotās metodes: teorētiskās un lietišķās literatūras analīze; empīriskā metode jeb aptauja un intervija.

Pētījuma galvenie secinājumi: Tikai 13 no 40 cilvēkiem būtu gatavi iegādāties drukāta izdevuma svara zaudēšanas plānotāju, kas liecina par to, ka cilvēkiem šāds produkts nav pieprasīts un biežāk tiek izvēlēti digitāla formāta svara zaudēšanas materiāli, mobilās aplikācijas vai tiešsaistes svara zaudēšanas "maratoni", kā arī trenera vai uztura speciālista pakalpojumi.

Pētījuma rezultātā izvirzītie būtiskākie priekšlikumi: Noteikt cenu 15 eiro par plānotāju. Atbilstoši aptaujas rezultātiem cilvēki ir gatavi maksāt 8–20 eiro par plānotāju Jāpiedāvā sociālo tīklu facebook un instagram sekotājiem iespēju uzdot interesējošos jautājumus un sagatavot video atbildes uz uzdotajiem jautājumiem.

Atslēgvārdi: inovācija, jauns produkts, virzīšanas pasākumi.

Abstract

The modern world has been taken over by fast food restaurants, the hectic pace of life, when there is no time to cook a full meal at home, the cults of "roundness" and "self-acceptance" that make people with overweight and impending (or existing) health problems think that everything is fine, that "I'm even so beautiful" that being fat is normal. Combined with a sedentary lifestyle, work in offices, elevators, motorized transport, food delivery to the door, also online shopping when a person does not even have to go to the store has led to a sad finding, namely, a significant increase in the number of people suffering from excess weight or obesity.

The aim of the research is to study the measures to promote a new, innovative product "Your best guide to the goal", to analyze them and find new opportunities for improvement. The tasks are to study the theoretical basis of innovation; to study and analyze the entry of innovative, new products into the Latvian and world markets, as well as the readiness of the population to accept and use them; to study and analyze the promotion measures of the product "Your best guide to the goal"; to study and analyze the possibilities of improving the product "Your best guide to the goal" promotion measures.

Applied methods: analysis of theoretical and applied literature; empirical method or survey and interview.

Key findings of the paper: Only 13 out of 40 people would be willing to buy a print edition weight loss planner, indicating that people are not in demand for such a product and are more likely to choose digital weight loss materials, mobile applications or online weight loss "marathons" as also the services of a coach or nutritionist.

The most important proposals put forward as a result of the research: To set the price of 15 euros per planner. According to the results of the survey, people are ready to pay 8 – 20 euros for a planner. They offer social network facebook and instagram followers the opportunity to ask interesting questions and prepare video answers to the questions asked.

Keywords: innovation, new product, promotion activities.

Ievads

Mūsdienu pasauli ir pārņēmuši ātro uzskatu restorāni, steidzīgs dzīves ritms, kad nav laika pagatavot pilnvērtīgu maltīti mājās, "apaļumu" un "sevis pieņemšanas" kultūri, kas cilvēkiem ar lieko svaru un draudošām (vai esošām) veselības problēmām liek domāt, ka viss ir labi, ka "es esmu skaists tā pat", ka būt resnam ir normāli. Apvienojumā ar mazkustīgu dzīvesveidu, darbu ofisos, liftiem, motorizētiem pārvietošanās līdzekļiem, ēdienu piegādi līdz mājas durvīm, arī iepirkšanos internetā, kad cilvēkam nav jāiet pat uz veikalu ir novedis pie bēdīgas statistikas.

Pēc Pasaules veselības organizācijas mājaslapā pieejamās informācijas:

- Kopš 1975. gada aptaukošanās pasaulē ir pieaugusi gandrīz trīs reizes;
(Mc Donald tika dibināts 1955.gadā un ļoti iespējams, ka tieši tas aizsāka liekā svara un aptaukošanās ēru)
- 2016.gadā vairāk nekā 1,9 miljardiem cilvēku, vecumā no 18 gadiem bija liekais svars. No tiem vairāk nekā 650 miljonus gadījumu bija aptaukošanās;
- 2019.gadā vairāk nekā 35 miljoni bērnu vecumā līdz 5 gadiem konstatēti liekais svars un aptaukošanās (World health organization, Obesity and overweight, 2020.)

Arī Latvijā liekā svara problēmas ir visai izplatītas. Tā piemēram, pēc Centrālās statistikas pārvaldes datu bāzē pieejamās informācijas 2017.gadā 41,5% vīriešu bija liekais svars un 21,8% bija aptaukošanās. Savukārt, sievietēm – 29,3% liekais svars un 27,7% aptaukošanās. Lielākā riska grupa pēc šiem datiem ir tieši sievietes vecumā 50 – 64 gadiem, proti, 38% sieviešu ir liekais svars un 35,5% konstatēta aptaukošanās (sk.l.pielikumu).

Savukārt, statistikas dati par 2019.gadu norāda, ka liekais svars konstatēts 39,4% vīriešu un 41% sievietēm. Lielākā riska grupa starp vīriešiem ir vecumā no 35 – 44 gadi, jeb 48,2% vīriešu šajā vecumā konstatēti liekais svars. Lielākā riska grupa starp sievietēm ir vecumā no 55 – 64 gadiem, proti, 37,5% konstatēti liekais svars un 38,6% aptaukošanās. Pēc statistikas datiem tikai 23,9%

sieviešu šajā vecuma grupā ir normāls svars (sk.2.pielikumu). (Oficiālās statistikas portāls. Ķermeņa masas indekss (%) 2019.gadā).

Autore studiju laikā radīja uz to brīdi inovatīvu, jaunu produktu, kāds Latvijas tirgū vēl nebija pieejams, proti, svara zaudēšanas plānotāju "Tavs labākais ceļvedis ceļā uz mērķi", divpadsmit nedēļām. Plānotāja ideja ir tajā, lai sniegtu cilvēkam visu nepieciešamo informāciju par veselīgu svara zaudēšanu un atbalstīt viņu divpadsmit nedēļu garumā. Plānotājā ir ietverta informācija par veselīgu uzturu, fiziskām aktivitātēm, praktiski padomi, Latvijā pazīstamu sportistu sagatavoti raksti (piemēram, A.Visockis), Latvijā praktizējoša psihologa N.Morozovas sagatavots raksts par faktoriem, kuri traucē svara zaudēšanai un daudz kas cits. Autore mērķis veidojot šo plānotāju bija palīdzēt cilvēkiem ar lieko svaru, viegli un bez lieliem finansiāliem ieguldījumiem atbrīvoties no 5–15kg šo divpadsmit nedēļu laikā. 2019.gada nogalē, kad autore izdeva plānotāju, analogu Latvijas tirgū nebija, taču inovāciju jomā viss mainās un attīstās tik strauji, ka jau 2021.gadā ir atrodami līdzīgas idejas un satura produkti.

Autorei neizdodas veiksmīgi virzīt produktu "Tavs labākais ceļvedis ceļā uz mērķi" un pārdošana norit ļoti lēni.

Raksta **mērķis** ir izpētīt jauna, inovatīva produkta "Tavs labākais ceļvedis ceļā uz mērķi" virzīšanas pasākumus, analizēt tos un rast jaunas pilnveidošanas iespējas.

Izvirzītie jautājumi:

1. Kas ir inovatīvs produkts?
2. Ar kādām grūtībām jāsaskaras ieviešot inovatīvu produktu tirgū?
3. Cik pretimnākoša ir sabiedrība pret jauniem, inovatīviem produktiem un cik ātri tā spēj tos pieņemt?
4. Kāds ir pašreizējais produkta "Tavs labākais ceļvedis ceļā uz mērķi" virzīšanas pasākumu raksturojums un kādas ir tā pilnveidošanas iespējas?

Lai atbildētu uz uzdotajiem jautājumiem un sasniegtu izvirzīto mērķi, autorei ir sekojoši **uzdevumi**:

1. Izpētīt inovāciju teorētisko pamatojumu.
2. Izpētīt un analizēt inovatīvu, jaunu produktu ienākšanu Latvijas un pasaules tirgū, kā arī iedzīvotāju gatavību tos pieņemt un izmantot.
3. Izpētīt un analizēt produkta "Tavs labākais ceļvedis ceļā uz mērķi" virzīšanas pasākumus.
4. Izpētīt un analizēt produkta "Tavs labākais ceļvedis ceļā uz mērķi" virzīšanas pasākumu pilnveidošanas iespējas.

Izmantotās **pētījuma metodes**:

1. Teorētiskās un lietišķās literatūras analīze.
2. Empīriskā metode jeb aptauja.
3. Intervija

Pētījuma bāze ir 40 nejauši izvēlēti respondenti.

1. Jaunu inovatīvu produktu virzīšanas pasākumu teorētiskais pamatojums

Latvijā pieņemtā inovācijas definīcija: „Inovācija ir process, kurā jaunas zinātniskās, tehniskās, sociālās, kultūras vai citas jomas idejas, izstrādes un tehnoloģijas tiek īstenotas tirgū pieprasītā un konkurētspējīgā produktā vai pakalpojumā.” (Latvijas tehnoloģiju centrs. *Kas ir inovācija*, n.d.).

Saskaņā ar Ekonomiskās sadarbības un attīstības organizācijas (OECD) pieņemto definīciju, inovācija tiek iedalīta:

- Produkta inovācija. Produkta inovācija ietver jaunas vai ievērojami uzlabotas preces vai pakalpojumus. Produkta inovācija nozīmē būtiskus uzlabojumus tehniskajā specifikācijā, dažādās komponentēs un materiālos, pastāvošajās programmatūrās, lietotājdraudzīgumu vai citas funkcionālās īpašības.
- Procesa inovācija. Procesa inovācija ietver jaunas vai ievērojami uzlabotas ražošanas vai piegādes metodes. Procesa inovācija nozīmē būtiskas izmaiņas tehnoloģijās, iekārtās un/vai programmatūrā.
- Mārketinga inovācija. Mārketinga inovācija ietver jaunas mārketinga metodes, t.sk. būtisku izmaiņu veikšanu ne tikai ražojumu dizainā vai iepakojumā, bet arī produktu izplatīšanā, produktu izvietošanā vai izmaiņas cenu politikā.
- Organizatoriskā inovācija. Organizatoriskā inovācija ietver jaunas organizatoriskas metodes uzņēmuma uzņēmējdarbības praksē, darba vietu organizāciju vai ārējās attiecības.

Ja skatās mazliet šaurākā izpratnē, tad var teikt, ka inovācija ir jaunas idejas, metodes vai ieceres radīšana.

Autores produkts “Tavs labākais ceļvedis ceļā uz mērķi” bija pirmais šāda tika plānotājs Latvijā, izdots 2019.gada novembrī. Proti, plānotājs svāra zaudēšanai, kurā divpadsmit nedēļu garumā jāpieraksta viss ko dienas laikā apēd, kurā ir Latvijā pazīstamu sportistu motivējoši raksti vēltīti tieši plānotāja lasītājiem un daudz citas vērtīgas informācijas, kura palīdz ceļā uz svāra zaudēšanu. No piedāvātā inovāciju iedalījuma, autores produktu var pieskaitīt pie “Produkta inovācijas”, proti, jauna, nebijuša produkta radīšana.

Uz doto brīdi ir konstatēts vismaz viens šāda tipa plānotājs, kurš ir iznācis pēc autores produkta.

Vairāki pētnieki (Kristofers Frīmens (*Christopher Freeman*), Bengts–Ake Lundvalls (*Bengt–Åke Lundvall*), Ričards N.Nelsons (*Richard R. Nelson*)) u.c. ir mēģinājuši nonākt pie vienotas definīcijas apkopojot vairāku desmitgažu akadēmisko žurnālu publikācijās atrodamās definīcijas. Par vienu no precīzākajām definīcijām atzīta Eiropas Komisijas Zaļajā grāmatā par inovācijām piedāvātā definīcija. Atbilstoši tai, inovācija ir kāda jauninājuma, kuram ir pievienotā vērtība, ražošana, pieņemšana, iekļaušana un izmantošana ekonomikas vai sociālajā jomā; produktu, pakalpojumu un tirgus atjaunināšana vai to funkciju paplašināšana; jaunu ražošanas metožu attīstība; jaunu pārvaldības sistēmu izveidošana. Citiem vārdiem sakot, inovācijas ir ne vien process, bet arī rezultāts. Kopumā var secināt, ka visas tehnoloģijas, produkti un pakalpojumi savā sākotnējā attīstības posmā bija inovācijas.

Viena no būtiskākām jaunu produktu ieviešanas problēmām tirgū ir zīmola trūkums. Zīmols pilda ļoti būtiskas funkcijas mūsdienās. Tas pilda četras svarīgas lomas:

- 1) ļauj pircējiem to viegli identificēt starp citiem, pateicoties komunikētajam zīmola nosaukumam, simboliem u.c. identitātes signāliem;
- 2) darbojas kā sava veida magnēts, kas pievilkina jaunus patērētājus/klientus;
- 3) darbojas kā atgādinājums par uzņēmuma kompetenci;
- 4) kļūst par uzņēmuma emocionālo saiti ar patērētāju (Skrūzkalne, 2008, 101).

2. Produkts "Tavs labākais ceļvedis ceļā uz mērķi"

Veidojot plānotāju galvenais mērķis bija atrisināt daudzu cilvēku problēmu – "motivācijas un zināšanu" trūkums uzsākot tievēšanas procesu. Šī plānotāja pamatā ir visa nepieciešamā informācija par pārtikas produktu uzturvērtību, kalorijām un svara zaudēšanu, lai cilvēks pats spētu zaudēt liekos kilogramus balstoties uz doto informāciju, kā arī motivējošas atziņas, raksti un uzdevumi, lai nepadotos ceļā uz mērķi. Īpašu un atšķirīgu šo plānotāju padara tieši informācijas apjoms un dažādība. Uzsākot produkta virzīšanu un pārdošanu, autore saskārās ar grūtībām, proti, pārdošana nenorit tā kā gribējās, līdz ar ko šī darba ietvaros tiks analizēts līdz šim paveiktais un meklēti jauni virzīšanas paņēmieni.

2019.gada novembrī, kad tika izdots "Tavs labākais ceļvedis ceļā uz mērķi", analogu šādam plānotājam Latvijā vēl nebija. Mērķis veidojot "Tavs labākais ceļvedis ceļā uz mērķi" bija radīt unikālu plānotāju, kurā 12 nedēļu garumā var veikt pierakstus par dienas laikā apēsto un veikt kaloriju uzskaiti. Taču īpašu šo plānotāju padara nevis kaloriju uzskaitē vai iepirkumu saraksts, bet gan četru Latvijā pazīstamu sportistu (A.Visockis, I.Rijniece, R.Sekste un A.Pečkureva) sagatavoti raksti īpaši

ši plānotāja lasītājiem, kā arī Latvijā praktizējošas psiholoģes N.Morozovas sagatavots raksts par faktoriem, kuri traucē svara zaudēšanai.

Plānotāju veidots tā, lai tā lasītājs justu atbalstu un motivāciju visu 12 nedēļu garumā, kā arī iekļāva tajā gan veselīgas receptes, gan uztura plāna piemēru, gan iknedēļas atskaites lapas un daudz ko citu.

3. Pētījums "Drukāta formāta svara zaudēšanas plānotāju virzīšanas un veiksmīgas pārdošanas aptauja"

Pētījuma mērķis bija noskaidrot drukātā svara zaudēšanas plānotāja "Tavs labākais ceļvedis ceļā uz mērķi" aktualitāti un patērētāju vēlmes to iegādāties. Galvenais, ko autore gribēja noskaidrot veicot anketēšanu bija vai patērētāji vēlas iegādāties un izmantot drukāta izdevuma svara zaudēšanas plānotājus, kā arī cik patērētāji būtu gatavi par tiem maksāt.

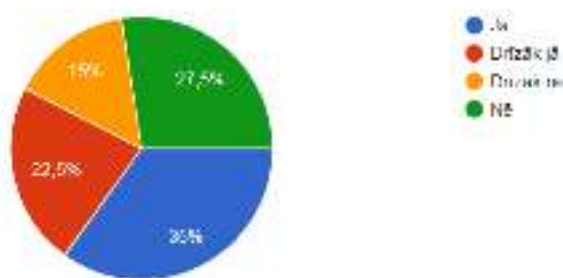
Kā pētījuma metode izvēlēta socioloģiskā pētījumu metode – anketēšana. Ievēroti galvenie pētījuma principi – respondentu aizsardzības, konfidencialitātes, godīguma, pētījuma atkārtojamības, nozīmīguma un uzticamības princips.

Autore izvēlējās respondentus pēc nejaušības principa, izvēloties gan sievietes, gan arī vīriešus neatkarīgi no vecuma, kuriem nosūtīt aptauju. Pēc aptaujas datiem 29 no respondentiem bija sievietes, savukārt 11 bija vīrieši.

Lielākā daļa jeb 24 respondenti uzskata, ka viņiem ir vai drīzāk ir, liekais svars, 6 uzskata, ka viņiem drīzāk nav liekais svars un 10 respondenti uzskata, ka viņiem nav liekā svara problēmu. Atskatoties uz iepriekš minētiem statistikas datiem (sk.1.attēlu), gandrīz 50% vīriešu un gandrīz 30% sieviešu vecumā no 25 līdz 34 gadiem ir liekais svars vai aptaukošanās. Tā kā aptauja bija anonīma (un subjektīva), tad nav zināms, cik vīriešu un sieviešu ir snieguši konkrētas atbildes, taču rezultāti ir visai līdzīgi statistikas datiem.

1.attēls.

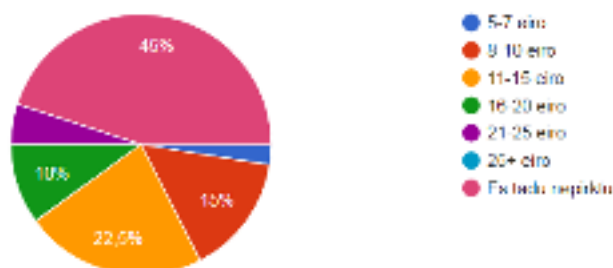
Respondentu atbilžu sadalījums uz jautājumu: "Vai uzskatāt, ka Jums ir liekais svars?"



Interesanti, ka, lai arī 13 respondenti atzīmēja, ka būtu gatavi izmēģināt šādu plānotāju, pēc aptaujas datiem 18 respondenti arī atzīmēja, ka nepirktu šādu plānotāju. Likās arī vērtīgi saņemt atbildi uz jautājumu cik respondenti būtu gatavi maksāt par šādu plānotāju. 9 respondenti būtu ar mieru maksāt no 11–15 eiro, 6 respondenti no 8–10 eiro, savukārt 4 respondenti no 16–20 eiro (sk. 2. attēlu).

2.attēls

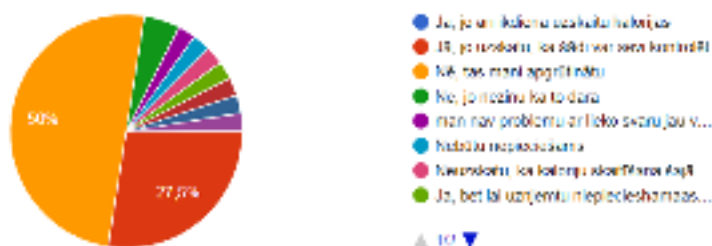
Respondentu atbilžu sadalījums uz jautājumu: “Cik Jūs būtu ar mieru maksāt par drukātu svara zaudēšanas plānotāju, kurš ietver visu nepieciešamo informāciju par uzturu, kaloriju skaitīšanu, fiziskām aktivitātēm un citu informāciju, kas garantētu veiksmīgu svara zaudēšanu?”



Tikai 13 no 40 respondenta būtu gatavi izmēģināt šādu plānotāju (sk. 3. attēlu). Interesanti, ka lai arī 13 respondenti atzīmēja, ka būtu gatavi izmēģināt šādu plānotāju, pēc aptaujas datiem 18 respondenti arī atzīmēja, ka nepirktu šādu plānotāju.

3. attēls

Respondentu atbilžu sadalījums uz jautājumu: “Vai Jūs būtu ar mieru izmēģināt drukāta formāta plānotāju un veikt ikdienas kaloriju uzskaiti, lai zaudētu lieko svaru?”



Izanalizējot saņemtās atbildes autore secina, ka viņas produkts Latvijas tirgū nav pieprasīts. Cilvēki biežāk izvēlas izmantot mobilās lietotnes vai citas palīgierīces, bet ne drukātus izdevumus. Iespējams, tas ir saistīts ar pārlietu lielo cilvēku "digitalizēšanos" un atteikšanos no drukātiem izdevumiem, bet iespējams, autore izmantoja nepareizus virzīšanas pasākumus kā rezultātā plānotājs nav sasniedzis savu pircēju.

Secinājumi

1. 2019.gadā plānotājs atbilda definīcijai – Inovatīvs produkts, taču jau 2020.gadā Latvijas tirgū ir ienākuši līdzīga satura un idejas produkti, piemēram, "21. gadsimta sievietei", kas liek secināt, ka inovācijas tirgū mainās ļoti strauji un nemitīgi ir jāseko līdzi vai kāds ko līdzīgu jau nav izdarījis.
2. Tikai 13 no 40 cilvēkiem būtu gatavi iegādāties drukāta izdevuma svāra zaudēšanas plānotāju, kas liecina par to, ka cilvēkiem šāds produkts nav pieprasīts un biežāk tiek izvēlēti digitāla formāta svāra zaudēšanas materiāli, mobilās aplikācijas vai tiešsaistes svāra zaudēšanas "maratoni", kā arī trenera vai uztura speciālista pakalpojumi.
3. Produkta cena ir 27 eiro, taču pēc aptaujas datiem tikai 1 cilvēks no 40 būtu gatavs plānotāju iegādāties par šādu cenu. Aptaujas dati liecina par to, ka lielākā daļa cilvēku par šādu plānotāju ir gatavi maksāt vidēji 8–20 eiro.
4. Plānotājus visaktīvāk iegādājās akcijas laikā par 17 eiro (2021.gada martā un aprīlī), kad to iegādājās 6 cilvēki, kā arī pēc rīkotā "māmiņu projekta", kad autore publicēja savus rezultātus pēc plānotāja izmantošanas un tika pārdoti 5 plānotāji. Laika periodā, kad netika veiktas nekāda veida aktivitātes un virzīšanas pasākumi, pārdošana apstājās, kas nozīmē, ka plānotājus iegādājās tikai pēc aktīvas virzīšanas un reklāmas pasākumiem.
5. Konkursu rīkošanai sociālos tīklos nav tiešas saistības ar plānotāju pārdošanas pieaugumu, piemēram, 2020.gada decembra konkursa laikā, kas tika rīkots instagramā, iegādāts tika tikai 1 plānotājs. Konkursu galvenā būtība ir sekotāju pieaugums un auditorijas paplašināšana nevis plānotāju tirgošana.

Literatūras un avotu saraksts

Likumi/normatīvie akti:

1. *"Noteikumi par darbības programmas "Uzņēmējdarbība un inovācijas" papildinājuma 2.1.2.2.aktivitātes "Jaunu produktu un tehnoloģiju izstrāde" 2.1.2.2.1.apakšaktivitāti "Jaunu produktu un tehnoloģiju izstrāde" un 2.1.2.2.3.apakšaktivitāti "Jaunu produktu un tehnoloģiju izstrāde – atbalsts rūpnieciskā īpašuma tiesību nostiprināšanai" (07.10.2008.) Ministru kabineta noteikumi. Redakcija:04.11.2008. Rīga: Latvijas Vēstnesis*

Valsts iestādes publikācijas:

1. Oficiālās statistikas portāls. Ķermeņa masas indekss (%) 2019.gadā. Pieejams: https://data.stat.gov.lv/pxweb/lv/OSP_OD/OSP_OD__apsekojumi__vesel_ap/VEA070.p/
Neformāli publicēti dokumenti internetā
1. Amazon, Training for a Healthy Life: A Daily Food and Fitness Journal, Pieejams: <https://www.amazon.com/Training-Healthy-Life-Fitness-Journal/dp/0593196597>
2. Amazon. Life & Apples Wellness Planner – Food Journal and Fitness Diary with Daily Gratitude and Meal Planner for Healthy Living, Pieejams:
3. Brasliņa L., Batraga A., Šalkovska J., Brasliņš Ģ., Legzdiņa A. un Rukers I. *Sešas inovāciju tendences 2019.gadā* (n.d.). Pieejams: <https://www.tvnet.lv/6507811/sesas-inovaciju-tendences-2019-gada>
4. Bierande R., (2008). *Distances pirkums un pircēja tiesības*. Pieejams: <https://lvportals.lv/norises/176467-distances-pirkums-un-pirceja-tiesibas-2008>
5. Chunru, L and Zujun, M. (2020). *Dynamics Analysis of a Mathematical Model for New Product Innovation Diffusion*. Pieejams: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0378437119317261>
6. Grinberga-Zālite, G. (2017). *Mārketinga instrumenti*. Pieejams: https://www.celotajs.lv/cont/conf/conference/171114_Caito/G_Grinberga-Zalite_Marketinga_instrumenti_14.11.17.pdf
7. Gregory A.,(2010). *4 Types of Marketing Strategies to Spice Up Your Campaigns*. Pieejams: <https://www.sitepoint.com/4-types-of-marketing/>
8. Gorškovs R., (2017). *6 populārākie interneta mārketinga veidi*. Pieejams: <https://epelna.lv/interneta-marketinga-veidi/>
9. Infinitum agency (2020). *Aptaujas rezultātu apkopojums: kā mainījušies Latvijas iedzīvotāju sociālo tīklu lietošanas paradumi covid-19 izplatības laikā!* Pieejams: <https://infinitum.agency/blog/aptauja-rezultatu-apkopojums-ka-mainijusies-latvijas-iedzivotaju-socialo-tiklu-lietosanas-paradumi-covid-19-izplatibas-laika/>
10. Kopp, P. (2021). *Creative Destruction*. Pieejams: <https://www.investopedia.com/terms/c/creativedestruction.asp>
11. Kembridžas vārdnīca. *Kas ir inovācija?* (n.d.). Pieejams: <https://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/innovation>
12. Latvijas tiešā mārketinga asociācija. *Attālinātā tirdzniecība*. (n.d.). Pieejams: <https://www.ltma.lv/lv/attalinata-tirdznieciba>
13. Latvijas tehnoloģiju centrs. *Kas ir inovācija?* (n.d.). Pieejams: <http://innovation.lv/inovacija/>
14. Miķelsons E., Miķelsons L. (2016). *Inovatīva un radoša domāšana uzņēmējdarbībā*. Pieejams: <https://innostartupproject.files.wordpress.com/2015/01/1-modulislatviski.pdf>
15. Pasaules veselības organizācija. (2020). *Obesity and overweight*. Pieejams: <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/obesity-and-overweight>
16. Šloka B., (2021). *Preču virzīšanas tirgū elementi un to ietekme uz pircēju vērtēšanu*. Pieejams: <https://profizgl.lu.lv/mod/book/tool/print/index.php?id=22292>
17. Tirdzniecības eksperti. *Kas ir tiešā tirdzniecība?* (n.d.) Pieejams: <http://www.ltv.c.lv/kas-ir-tiesa-tirdznieciba/>

Promocijas darbi:

1. Aizstrauta D. (2018), *Integrētais tehnoloģiju pieņemšanas un ilgtspējas novērtēšanas modelis, (Vidzemes augstskola, Valmiera)*
2. Skrūzkalne I. (2008), *Mārketinga virzītājspēku ietekmes uz patērētāju uzvedību modelēšana. Ātrās aprites produktu kategorijas piemērs, (Latvijas Universitāte, Rīga)*

DARBS AR JAUNATNI – TIESISKAIS REGULĒJUMS UN PROBLEMĀTIKA

Edgars Mihovs

Zinātniskā vadītāja: Mg. iur. Jolanta Dinsberga

Biznesa vadības koledža

edgars.mihovs@bvk.lv

Kopsavilkums

Mūsdienās darbs ar jaunatni ir kļuvis īpaši svarīgs ne tikai Latvijā vai Eiropā, bet arī visā pasaulē, ņemot vērā, ka bērni un jaunieši ir valsts nākotne un tos vajadzētu īpaši sargāt. Darbs ar jaunatni pamatojas uz Jaunatnes likumu, tādēļ ir svarīgi nodrošināt, lai minētā normatīvā akta saturs vienmēr ir aktuāls un atbilst esošajai darba specifikai, kā arī jaunatnes darbinieku un jauniešu interesēm.

Darba mērķis ir darba ar jaunatni praktiskās īstenošanas un tiesiskā regulējuma analīzes rezultātā, izdarīt secinājumus un sniegt priekšlikumus darba ar jaunatni reglamentējošo normatīvo aktu pilnveidei.

Pētījuma uzdevumi:

1. Veikt teorētisko analīzi par jaunatnes darba reglamentējošajiem Latvijas un Eiropas normatīvajiem aktiem un par valsts politikas principiem.
2. Veikt praktisku pētījumu par Latvijas jaunatnes darbinieku priekšlikumiem par grozījumiem Jaunatnes likumā un darba problemātiku.
3. Veikt praktisku pētījumu par ārvalstu jaunatnes darba tiesisko regulējumu, kā arī darba problemātiku.
4. Izstrādāt grozījums Jaunatnes likumam.
5. Izstrādāt secinājumus un priekšlikumus.

Pētījuma rezultātā tika izskatīti trūkumi Jaunatnes likumā, aptaujāti Latvijas un ārvalstu darbā ar jaunatni iesaistītie par ar darbu ar jaunatni saistīto problemātiku, kā arī izstrādāts likumprojekts "Grozījumi Jaunatnes likumā", kas iesniegts Saeimā izskatīšanai.

Atslēgvārdi: darbs ar jaunatni, Jaunatnes likums, jaunatnes politika.

Abstract

Nowadays, work with youth has become especially important not only in Latvia or Europe, but also all over the world, taking into account that children and young people are our future and should be especially protected. Work with young people is based on the Youth Law, therefore it is important to ensure that the content of the said normative act is always up-to-date and corresponds to the specifics of the existing work and interests of youth and youth workers.

The aim of the work is as a result of the practical implementation of work with youth and the analysis of the legal framework, to draw conclusions and provide proposals for the improvement of normative acts regulating work with youth.

Research tasks:

1. To carry out a theoretical analysis on Latvian and European regulatory enactments on youth work and the principles of state policy.
2. To conduct a practical study of the proposals of those involved in the work with youth in Latvia regarding amendments to the Youth Law and problems at work.
3. To carry out a practical study of the regulatory rules of foreign youth involved in work, which determine work with youth as well as problems at work.
4. Develop an amendment to the Youth Law.
5. Develop conclusions and proposals.

As a result of the study, shortcomings in the Youth Law were examined, Latvian and foreign youth workers involved in youth work were surveyed about problems related to youth work, and a draft law

"Amendments to the Youth Law" was developed, which was submitted to the parliament for consideration.

Keywords: youth work, Youth Law, youth policy.

Ievads

Mūsdienās darbs ar jaunatni ir kļuvis īpaši svarīgs ne tikai Latvijā vai Eiropā, bet arī visā pasaulē, ņemot vērā, ka bērni un jaunieši ir valsts nākotne un to vajadzētu īpaši sargāt. Darbs ar jaunatni pamatojas uz Jaunatnes likumu, tādēļ ir svarīgi nodrošināt, lai minētā normatīvā akta saturs vienmēr ir aktuāls un atbilst esošajai darba specifikai, kā arī jaunatnes darbinieku un jauniešu interesēm.

Darba autors ir iesaistīts jaunatnes jomā, līdz ar to ir saskatījis Jaunatnes likuma tiesiskas un praktiskas problēmas, kuras būtu nepieciešamas risināt, lai Jaunatnes likums kļūtu aktuāls un līdz ar to arī atrisinātu esošās un, iespējams, nākotnes problēmas. Paralēli pētījumam izstrādāts likumprojekts "Grozījumi Jaunatnes likumā". Minētais likumprojekts iesniegts Saeimas Izglītības un Kultūras komisijai izskatīšanai, un, iespējams, pievienošanai jaunajā, grozītajā, Jaunatnes likumā.

Jaunatnes likuma izpratnē darbs ar jaunatni ir uz jauniešiem orientēts plānotu praktisku pasākumu kopums, kas nodrošina jaunatnes politikas īstenošanu, jauniešu vērtību veidošanos un vispārcilvēcisko vērtību nostiprināšanos. Darbā ar jaunatni piedalās jaunieši, jaunatnes darbinieki, jauniešu organizācijas un citas iesaistītās puses. Darba ar jaunatni tēmu un pasākumu klāsts ir daudzveidīgs, tie skar dažādus jauniešu dzīves aspektus un situācijas. Darbs ar jaunatni notiek jomās, kas neietilpst formālās izglītības programmās, un to veido dažādas brīvā laika aktivitātes, kuru pamatā ir neformālā izglītība un ikdienas izglītošana.

Uz doto brīdi Izglītības, kultūras un zinātnes komisija ir izskatījusi un atbalstījusi likumprojektu "Grozījumi Jaunatnes likumā" (Nr.1407/Lp13) (Saeima, 2022) un Saeimas prezidijam ir iesniegts iesniegums iekļaut šo likumprojektu izskatīšanai Saeimas sēdē pirmajā lasījumā, līdz ar to šī pētījuma izstrāde ir lieliska iespēja, lai piedāvātu arī citus grozījumus, ņemot vērā sniegtos priekšlikumus no darbinieku puses par trūkumiem un nepilnībām Jaunatnes likumā.

Lai gan 13. Saeimas deputāti ir iesnieguši izskatīšanai likumprojektu, ir nepieciešami papildus labojumi, kas varētu uzlabot darba ar jaunatni kvalitāti, kā arī nostiprināt Jaunatnes likumu, lai tas būtu aktuāls. Ir svarīgi, lai jaunie grozījumi Jaunatnes likumā sniedz plašākas iespējas darbā ar jaunatni iesaistītajiem, kā arī pašiem jauniešiem. Līdz ar veiksmīgiem labojumiem normatīvajos aktos, tiek samazinātas problēmas, kas varētu rasties ilgtermiņā, piemēram, kādā administratīvajā teritorijā neveiksmīgi veikts darbs ar jauniešiem var novest pie grūtībām iesaistīt aktivitātēs jauniešus nākotnē.

Kvalifikācijas **darba mērķis** ir darba ar jaunatni praktiskās īstenošanas un tiesiskā regulējuma analīzes rezultātā, izdarīt secinājumus un sniegt priekšlikumus darba ar jaunatni reglamentējošo normatīvo aktu pilnveidei.

Pētījuma uzdevumi:

1. Veikt teorētisko analīzi par jaunatnes darba reglamentējošajiem Latvijas un Eiropas normatīvajiem aktiem un par valsts politikas principiem.
2. Veikt praktisku pētījumu par Latvijas jaunatnes darbinieku priekšlikumiem par grozījumiem Jaunatnes likumā un darba problemātiku.
3. Veikt praktisku pētījumu par ārvalstu jaunatnes darba tiesisko regulējumu, kā arī darba problemātiku.
4. Izstrādāt grozījums Jaunatnes likumam.
5. Izstrādāt secinājumus un priekšlikumus.

Pētījuma metodes:

1. Tiesību normu interpretācijas metodes: Gramatiskā interpretācijas metode; sistēmiskā interpretācijas metode; teleoloģiskā interpretācijas metode.

2. Vispārzinātniskās pētījuma metodes: Analītiskā pētniecības metode; vēsturiskā pētniecības metode; aprakstošā pētniecības metode; kvalitatīvā pētniecības metode.

Pētījuma bāze: Jaunatnes likums, darbā ar jaunatni iesaistītie Latvijā un ārzemēs, ārvalstu normatīvie akti jaunatnes jomā.

Darba ar jaunatni jēdziens un jaunatnes politikas pamatnostādnes

Darba ar jaunatni jēdzienu definē Jaunatnes likuma 2. panta otrā daļa – darbs ar jaunatni ir uz jauniešiem orientēts plānotu praktisku pasākumu kopums, kas nodrošina jaunatnes politikas īstenošanu, jauniešu vērtīborientācijas veidošanos un vispārcilvēcisko vērtību nostiprināšanos. (Jaunatnes likuma 2. pants)

Jaunatnes politika Latvijā tiek veidota, balstoties uz Eiropas Savienības un Latvijas Republikas nacionālajos attīstības plānošanas dokumentos noteiktajiem mērķiem un prioritātēm, kā arī Jaunatnes likumā definētajām jaunatnes jomā iesaistīto personu kompetencēm jaunatnes politikas nozarē. (Izglītības un Zinātnes ministrija, 2022)

Jaunatnes likumā sniegtais darba ar jaunatni tvērums ir vispārīgs un ļoti plašs, neierobežojot darbu ar jaunatni ne saturiski, ne pasākumu un aktivitāšu ziņā. Tāpat likumā netiek konkretizēti katras iesaistītās iestādes pienākumi attiecībā uz darbu ar jaunatni. Konkrētāk definēta Izglītības un zinātnes ministrijas kompetence jaunatnes politikā, savukārt, citas iesaistītās valsts institūcijas nav detalizēti aprakstītas.

Jaunatnes politika ir visās valsts politikas jomās īstenojamu mērķtiecīgu darbību kopums, kas veicina jauniešu pilnvērtīgu un vispusīgu attīstību, iekļaušanos sabiedrībā un dzīves kvalitātes uzlabošanu. Jaunatnes politika ir starpnozaru politika, ko īsteno dažādas valsts pārvaldes un pašvaldību iestādes atbilstoši savai kompetencei, kā arī jaunatnes organizācijas un citas fiziskas vai juridiskas personas. Jaunatnes politikas izstrādē un īstenošanā līdzdarbojas arī paši jaunieši. (Jaunatnes lietas)

Eiropas Savienības līmenī par jaunatnes politiku atbild Eiropas Padome, izstrādājot rekomendācijas un standartus Eiropas Padomes dalībvalstīm un nodrošinot jauniešu iesaisti nozīmīgu lēmumu pieņemšanā, piemēram, piedaloties Eiropas Jaunatnes dialogā. (Izglītības un Zinātnes ministrija, 2020) Eiropas Jaunatnes dialogs ir iespēja jauniešiem un politikas veidotājiem aktualizēt problēmjautājumus savas valsts un Eiropas līmenī. Eiropas Jaunatnes dialogs ir ES jaunatnes līdzdalības instruments un tā mērķis ir kalpot par forumu, kurā kopīgi apsver, kādas ir prioritātes Eiropas sadarbībai jaunatnes jomā, tās īstenošanu un pārraudzību. Tā uzdevums ir iesaistīt plašu jauniešu un jaunatnes organizāciju loku apspriedēs visos līmeņos ES dalībvalstīs, ES Jaunatnes konferencēs, kā arī Eiropas Jaunatnes nedēļas laikā. Eiropas jaunatnes dialogs ir un Strukturēta dialoga pēctecis. (Izglītības un Zinātnes ministrija, 2020)

Vietējā jeb reģionālā līmenī par jaunatnes politikas īstenošanu atbildīgas ir Latvijas Republikas teritorijā esošās pašvaldības, to kompetences un tiesības nosakot Jaunatnes likumam. (Izglītības un Zinātnes ministrija, 2020)

Plānojot jaunatnes politiku, tiek izvērtētas jauniešu problēmas, apzināti jauniešu aktivitāšu īstenošanas traucējošie faktori, un attiecīgi noteikti mērķi, uzdevumi un veikti pasākumi, lai tos novērstu un radītu labvēlīgus apstākļus jauniešu personības attīstībai un līdzdalībai sociālajā, politiskajā, ekonomiskajā un kultūras dzīvē. (Izglītības un Zinātnes ministrija, 2020)

Jaunatnes politika un tās plānošana piešķir pamatni jaunatnes darbā, veicinot tā aktīvu un progresīvu attīstību gan tiesību aktos, gan arī praktiskajos darbos.

Darba ar jaunatni praktiskā izpausme, iestāžu kompetence un funkcijas darbā ar jaunatni

Bieži vien rodas iespaids, ka darbu ar jaunatni veic tikai jaunatnes darbinieki, taču tā nav, jo to var veikt arī neformālās izglītības vadītāji, interešu izglītības un pulciņu vadītāji, skolotāji, policijas darbinieki, kas veic darbu ar nepilngadīgajiem, projektu koordinatori un vadītāji, dažādu jomu kultūras darbinieki un citi darbinieki, kurā kaut nedaudz tiek iekļauta jaunatne.

Darbu ar jaunatni pārvalda dažādas iestādes, sākot no Izglītības un zinātnes ministrijas līdz pat mazajiem pagastu jauniešu centriem. Turpmāk tiks uzskaitītas dažādas iestādes, kas veic darbu ar jaunatni, to kompetence, uzdevumi un funkcijas.

Izglītības un zinātnes ministrija. Izglītības un zinātnes ministrijas nolikums nosaka, ka Izglītības un zinātnes ministrija ir vadošā valsts pārvaldes iestāde jaunatnes politikas jomā nacionālā mērogā, to izstrādājot, organizējot un koordinējot, kā arī veicinot jaunatnes jomā iesaistīto pušu sadarbību un organizējot jaunatnes lietu speciālistu apmācību. (Izglītības un Zinātnes ministrija, 2020)

Jaunatnes starptautisko programmu aģentūra. Jaunatnes starptautisko programmu aģentūra (JSPA) darbojas kopš 1999. gada. Tā ir izglītības un zinātnes ministra pakļautībā esoša tiešās pārvaldes iestāde, kuras mērķis ir veicināt jauniešu aktivitāti un mobilitāti, līdzdalību jaunatnes brīvprātīgajā darbā, neformālās izglītības un jaunatnes informācijas programmās un projektos, kā arī veicināt jauniešu neformālo izglītību saistībā ar mūžizglītību. JSPA administrē dažādas starptautiskas un nacionālas programmas: "Erasmus+: Jaunatne darbībā"; Eiropas Komisijas informācijas tīklu jauniešiem Eurodesk, eTwinning, Izglītības un zinātnes ministrijas Jaunatnes politikas valsts programmu, Jauniešu garantijas projektu "PROTI un DARI!". (Jaunatnes starptautisko programmu aģentūra)

Valsts policija. Darbā ar jauniešiem valsts policija saistās ar jauniešu problēmu apzināšanu, analīzi, objektīvo iemeslu konstatēšanu un seku likvidēšanu, kas veicina likumpārkāpumu rašanos un attīstību, kā arī to apstākļu novēršanu, kas veicina sasniegt prettiesisko rezultātu. Jaunatnes politikas institūta īstenotajā projektā „Jaunieši stratēģiskai jaunatnes politikas attīstībai pašvaldībās” ir secināts, ka aktuālākās jauniešu problēmas valstī ir bezdarbs, noziedzība un piederības trūkums pašvaldībām. (Valsts policija)

Nevalstiskās organizācijas (turpmāk – NVO). Latvijā nevalstiskās organizācijas iedalās biedrībās un nodibinājumos. Pamatojoties uz Biedrību un nodibinājumu likuma 2. pantu biedrība ir brīvprātīga personu apvienība, kas nodibināta, lai sasniegtu statūtos noteikto mērķi, kam nav peļņas gūšanas rakstura (Biedrību un nodibinājumu likuma 2. pants), bet nodibinājums, arī fonds, ir mantas kopums, kurš nodalīts dibinātāja noteiktā mērķa sasniegšanai, kam nav peļņas gūšanas rakstura. (Biedrību un nodibinājumu likuma 2. pants)

Bērnu un jauniešu centri. Pamatojoties uz Jaunatnes likuma 5. panta septīto daļu, ja pašvaldība izveido jauniešu centru, kas ir pašvaldības iestāde vai pašvaldības iestādes struktūrvienība, šis centrs veic darbu ar jaunatni atbilstoši šā paša likuma 2.¹ panta trešajā daļā noteiktajiem pamatuzdevumiem, nodrošinot:

- 1) neformālās izglītības pasākumu, projektu un programmu īstenošanu;
- 2) jauniešu iesaistīšanu jaunatnes organizācijās vai jauniešu iniciatīvu grupās un brīvprātīgajā darbā;
- 3) sociālās atstumtības riskam pakļauto jauniešu iekļaušanu vienaudžu vidē;
- 4) starpkultūru dialogu jauniešu mērķauditorijā;
- 5) konsultācijas jauniešiem par viņiem aktuālām tēmām;
- 6) jauniešu iesaistīšanos pašvaldības darbā ar jaunatni un tā ietvaros organizētajos pasākumos, projektos un programmās;
- 7) citu uzdevumu izpildi atbilstoši pašvaldības kompetencei jaunatnes politikas nozarē.

Darba autora uzskatos pašvaldībām būtu jābūt pienākums izveidot jauniešu centru, jo jauniešu centri ir nozīmīga sastāvdaļa jauniešu dzīvēs, tā kā, no visām iepriekšminētajām iestādēm, pārsvarā jaunieši apmeklē tieši jauniešu centrus.

Darba ar jaunatni Latvijā un ārvalstīs praktiskā analīze un normatīvo aktu izpēte

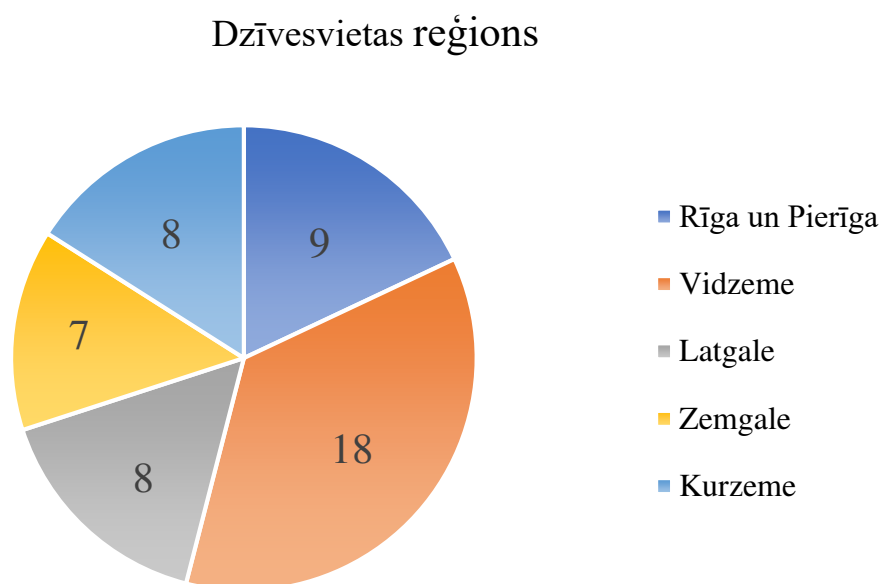
Viens no darba autora pētījuma uzdevumiem bija izpētīt darbu ar jaunatni Latvijā un ārzemēs. Lai iegūtu plašāku ieskatu gan Latvijas, gan ārzemju jaunatnes darba tiesiskajās īpatnībās un problemātikā, tika sagatavotas divas aptaujas – viena Latvijas jaunatnes darbiniekiem un ārzemju

jaunatnes darbiniekiem. Aptaujās iekļauti jautājumi, kas skar zināšanas par tiesiskā regulējuma esamību, par citiem normatīvajiem aktiem, kas skar darbu ar jaunatni, kā arī tika noskaidrots vai darbā ar jaunatni iesaistītie bieži saskaras ar problēmām jaunatnes darbā.

Pētījuma ietvaros tika aptaujāti 50 respondenti no Latvijas (sk. 1. attēlu), kā arī 17 respondenti no ārvalstīm, kuri sniedza atbildes uz darba autora jautājumiem par normatīvajiem aktiem darbā ar jaunatni, par biežāk sastopamajām problēmām darbā ar jaunatni un grozījumiem Jaunatnes likumā (Latvijas respondentiem). Aptaujā dominē Vidzeme kā reģions.

1. attēls

Latvijas jaunatnes darbinieku (respondentu) sadalījums valsts reģionos



Plaši respondentu vidū tika norādīts arī uz dažādām problēmām veicot darbu ar jaunatni. Darba autors šīs problēmas iedalīja 3 kategorijās – problēmas ar jauniešiem, valsts iestāžu un pašvaldību problēmas darbā ar jauniešiem un ārējie faktori.

Problēmas ar jauniešiem. Visbiežāk pieminētās problēmas, aptaujas respondentu vidū, bija motivācijas trūkums un vienaldzība. Jauni cilvēki vecumā no 15 līdz 29 gadiem, kuri nestrādā, nemācās, neapgūst amatu (NEET jaunieši) un nav reģistrēti kā bezdarbnieki, ir īpaši nozīmīga sociālās un ienākumu nevienlīdzības riska grupa – viņu nespēja un nereti arī nevēlēšanās iekļauties darba tirgū bruģē ceļu trūkumam mūža garumā. (Portāls nra.lv, 2018) Respondentu vidū tika pieminētas arī tādas problēmas, kā aizliegto vielu (alkohola, narkotisko un psihotropo, tabakas

izstrādājumu) pastiprināta lietošana; grūtības sasniegt jauniešus ar sociāliem riskiem un no minoritāšu grupām, jo tie bieži vien nevēlas līdzdarboties un iekļauties vienaudžu vidū; fiziska un emocionāla vienaudžu aizskaršana, agresivitāte; jaunieši ar pašnāvības risku, vardarbības problēmām ģimenē un skolas vidē. Diemžēl plaši sastopama arī jauniešu visatļautība un robežu neizprašana dažādās situācijās.

Valsts iestāžu un pašvaldību problēmas darbā ar jauniešiem. Šajā kategorijā Latvijas jaunatnes darbinieki bieži pieminējuši neskaidrības normatīvajos aktos, kas iekļauj darbu ar jaunatni, kā arī neskaidras nostādnes darbā ar jaunatni. Tāpat arī nav atzīta neformālā izglītība, nav noteikta izglītības standarta jaunatnes darbiniekiem, līdz ar ko rodas problēmas ar klasifikāciju. Pēc administratīvi teritoriālās reformas rodas problēmas ar darba organizāciju, vienlīdzību gan darba organizācijā, gan finanšu piešķiršanā un jaunatnes darbinieku algās. Mazākos lauku apvidos ir mazākas iespējas jauniešiem iegūt speciālistu pakalpojumus, ja tas nepieciešams, jo speciālisti bieži vien ir tikai lielajās pilsētās. Bieži vien pašvaldību un pagastu pārvalžu vadītāji uzskata, ka jaunatnes darbs ir ļoti viegls, līdz ar ko rodas problēmas no vadības, kura neizprot, kas tad īsti ir darbs ar jaunatni un pašvaldība nesniedz īpašu atbalstu darbā ar jaunatni iesaistītajiem, jo uzskata, ka tas nav nepieciešams.

Ārējie faktori. Pie ārējiem faktoriem bieži tika minēta Covid-19 pandēmija. Pandēmijas laikā radās problēmas no valsts iestādēm, veidojot ierobežojumus darbam. Pārsvarā radās situācijas, kad Izglītības un zinātnes ministrija izklāstīja ierobežojumus interešu izglītībai un neformālajai izglītībai, taču tās ir tikai jaunatnes darba iekšējās sastāvdaļas, un kopumā ierobežojumi darbā ar jaunatni netika noteikti, līdz ar to radās problēmas ar jauno normatīvo aktu un noteikumu interpretāciju. Arī līdzšinējā situācija Ukrainā ir ietekmējusi uz jaunatnes darbu, jo no Izglītības un zinātnes ministrijas tika nosūtītas ziņas jaunatnes darbiniekiem, ka par notiekošo Ukrainā ir svarīgi runāt ar bērniem un jauniešiem, taču papildus informācija, kā pareizi šo izklāstīt jauniešiem netika sniegta. Līdz ar to viens no faktoriem ir darbā ar jaunatni iesaistīto nepietiekamas kompetenču attīstības iespējas. Viens no faktoriem, kas nav atkarīgs no pašiem darbiniekiem, taču būtiski ietekmē jaunatnes darbu ir sezonālās izmaiņas jauniešu centru apmeklējumos. Kad ziemā ir aukstāks, jauniešu centrus apmeklē biežāk, jo tur pulcējas lielākā daļa vienaudžu, kā arī uzturēties ārā jauniešiem nav vēlmes. Kad sākas vasaras sezona, jaunieši pārsvarā jauniešu centrus neapmeklē, jo darboties ārā ir interesantāk, tāpēc jaunatnes darbiniekiem "aizsniegt" jauniešus ir daudz sarežģītāk un jāmeklē dažādas citas metodes veicot jaunatnes darbu.

Kā jau iepriekš tika minēts, papildus aptaujai Latvijas darbā ar jaunatni iesaistītajiem, aptaujāti tika arī 17 darbā ar jaunatni iesaistītie no citām valstīm – Rumānijas, Vācijas, Polijas, Zviedrijas,

Spānijas, Francijas, Nīderlandes, Itālijas, Norvēģijas, Horvātijas, Serbijas, Lietuvas, Dānijas, Portugāles, Somijas, Luksemburgas un Igaunijas.

Dotajā pētījumā atklāts, ka Latvija ir viena no nedaudzajām valstīm, kurā tiek regulēts darbs ar jaunatni, brīvprātīgais darbs, jauniešu līdzdalība politikas izstrādē un īstenošanā, un nodarbinātības veicināšana. Tāpēc īpaši var izcelt Latvijas sniegumu jaunatnes jomā, jo tikai 7 no 17 respondentiem atbildēja, ka viņu valstī ir likums, kas regulē darbu ar jaunatni. Šīs valstis ir: Rumānija, Igaunija, Lietuva, Nīderlande, Somija, Serbija un Luksemburga.

Pēc darba autora uzskatiem, Jaunatnes likumu nepieciešams papildināt ar 1.1 pantu, iekļaujot nozīmīgākās definīcijas. Līdzīgi kā, piemēram, Izglītības likumā vai Darba aizsardzības likumā, ir iekļautas definīcijas, kas būtiski atvieglo likuma tālāku interpretāciju. Šim ierosinājumam par pamatu ņemti arī Jaunatnes likumi Lietuvā un Igaunijā.

Jaunatnes likumā būtu nepieciešams arī iekļaut pantu, kas noteiktu jauniešu centru standartus, iekļaujot tādus punktus kā platība, budžets, nodrošināšana ar dažādām lietām, kā pārvaldībā varētu būt jauniešu centrs un tā darbinieki u.c. nozīmīgus nosacījumus. Papildus šim būtu nepieciešams arī iekļaut jaunatnes darbinieku un jaunatnes lietu speciālistu izglītības standartus, kas atvieglotu to uzņemšanu darbā pašvaldībās un pagastos.

Tāpat arī daudzi jauniešu centri un jaunatnes organizācijas (NVO) ir piekopusas tradīciju saņemt ziedojumus un dāvinājumus no dažādiem uzņēmumiem un/vai fiziskām personām. Darba autors uzskata, ka Jaunatnes likumā būtu svarīgi norādīt, ka jauniešu centriem un jaunatnes organizācijām ir tiesības gūt citus ieņēmumus, kas iegūti no maksas pakalpojumu sniegšanas, sadarbības programmām un projektiem, kā arī juridisko un fizisko personu ziedojumiem un dāvinājumiem. Par ziedojuma un dāvinājuma saņemšanu jauniešu centrs vai jaunatnes organizācija sastāda publiskas personas finanšu līdzekļu un mantas dāvinājuma (ziedojuma) tipveida līgumu Ministru kabineta 2013. gada 13. augusta noteikumu Nr. 535 "Noteikumi par publiskas personas finanšu līdzekļu un mantas dāvinājuma (ziedojuma) līgumu" izpratnē vai sastāda pieņemšanas aktu.

Aizskarot jauniešu centru un jaunatnes organizāciju apmeklētāju drošību, Jaunatnes likuma grozījumos būtu nepieciešams iekļaut arī "Diskrecionārās izpaušanas tiesības", kas noteiktas Somijas Jaunatnes likuma grozījumu 28. pantā. Diskrecionārās izpaušanas tiesības Somu Jaunatnes likuma grozījumu izpratnē ir tādas, ka neatkarīgi no jebkādām neizpaušanas saistībām jebkura puse, kas veic pienākumus saskaņā ar likumu ir tiesīga izpaust policijai informāciju, kas nepieciešama, lai izvērtētu jebkurus draudus dzīvībai un veselībai un jebkādu apdraudējuma aktu novēršanu, ja viņiem kļūst zināmi apstākļi liek domāt, ka persona var tikt pakļauta vardarbībai. Darba autora uzskatos vērtīgi

būtu arī likumā pieminēt to, ka bērnu un jauniešu tiesības tiek aizsargātas pamatojoties uz Latvijas Republikas Bērnu un tiesību aizsardzības likumu.

Lai gan Zviedrijā nav sava jaunatnes likuma, kā pozitīvu ietekmi Zviedrijas respondents norāda "jauniešu perspektīvu". Jauniešu perspektīvas pamatā ir cilvēktiesības, kuras norāda, ka jaunieši ir jāuztver un jāizturas pret daudzveidīgu indivīdu grupu ar atšķirīgu izcelsmi un dažādiem apstākļiem. Tajā arī teikts, ka ir atbalstāma jauniešu neatkarība un visiem jauniešiem ir jābūt iespējai ietekmēt un piedalīties.

Papildus Jaunatnes likuma 11. pantā norādītajiem nodarbinātības principiem, varētu iekļaut arī Spānijas autonomā reģiona Mursija, Jaunatnes likuma 16. pantu, kas norāda, kādus principus būtu nepieciešams pielietot, veicot nodarbinātības politikas attīstību jauniešu vidū.

Visi šie iepriekšminētie piedāvājumi ir iekļauti darba autora izstrādātajos grozījumos Jaunatnes likumā: definīcijas; jaunatnes darba formas; izglītības standarti darbā ar jaunatni iesaistītajiem; paredzētas normas jauniešu centru standartiem; tiesības gūt ieņēmumus no ziedojumiem un dāvinājumiem; jauniešu dome un tās funkcijas; Jaunatnes Starptautisko Programmu Aģentūra un tās funkcijas; nodarbinātības politika; diskrecionārās izpaušanas tiesības.

Secinājumi

1. Patreiz Jaunatnes likumā pie pašvaldības kompetencēm tiek norādīts, ka tās ir tikai tiesīgas izveidot jauniešu centru. Šis punkts jaunatnes darbā rada sarežģījumus, jo ne visas pašvaldības vēlas katrā pagastā izveidot jauniešu centru.
2. Pieņemot amatā jaunatnes darbiniekus nav konkrēti noteikts, kāda izglītība tiem būtu nepieciešama. Izsludinot pieteikšanos uz brīvu amata vietu, pašvaldībai nav normatīvo aktu, uz kuriem pamatoties norādot kandidātam nepieciešamo izglītību.
3. Darbā ar jaunatni lietotie termini, piemēram, darbs ar jaunatni, jaunatnes darbinieks, jaunatnes lietu speciālists u.c., nav skaidri definēti, tādējādi būtu nepieciešams ar likumu nostiprināt lietojamo terminu skaidrojumus.
4. Jauniešu centriem ir tiesības gūt ieņēmumus no maksas pakalpojumu sniegšanas, sadarbības programmām un projektiem, kā arī juridisko un fizisko personu ziedojumiem un dāvinājumiem, taču kārtība kādā tas veicams, normatīvajos aktos nav atrunāta, līdz ar to Jaunatnes likumā jāiestrādā grozījumi, kas reglamentētu ieņēmumu gūšanas pamatus un kārtību.
5. Normatīvajos aktos nav noteikts regulējums, kas piešķirtu jauniešiem tiesības piedalīties administratīvo centru domes rīkotajās sapulcēs, izteikt priekšlikumus vai sniegt iebildumus pašvaldības vai valsts attīstībai gan vispārēji, gan arī jaunatnes jomā. Ir nepieciešams atrunāt šos jautājumus likumā, norādot, kā un kādos gadījumos jaunatne var piedalīties un ietekmēt

pašvaldības lēmumus jaunatnes jomā, piemēram, izstrādājot jauniešu domes novadu administratīvajos centros.

Literatūras un avotu saraksts

1. Bērnu tiesību aizsardzības likums. Pieņemts: 19.06.1998. Latvijas Vēstnesis, Nr. 199/200, 08.07.1998. Redakcija: 01.01.2022.
2. Biedrību un nodibinājumu likums. Pieņemts: 30.10.2003. Latvijas Vēstnesis, Nr. 161, 14.11.2003. Redakcija: 06.12.2017.
3. Government proposal 111/2016, inclusive of amendments made by the Education and Culture Committee Government proposal for a new Youth Act, <https://okm.fi/documents/1410845/4276311/Youth+Act+2017/c9416321-15d7-4a32-b29a-314ce961bf06/Youth+Act+2017.pdf?t=1503558225000>
4. "Grozījumi Jaunatnes likumā" (Nr.1407/Lp13), 13. Saeima, 2022. Pieejams: <https://titania.saeima.lv/LIVS13/saeimalivs13.nsf/webSasaiste?OpenView&restricttocategory=1407/Lp13>
5. Izglītības un zinātnes ministrija, Jaunatnes politika, 2020, Izglītības un zinātnes ministrija, <https://www.izm.gov.lv/lv/jaunatnes-politika>
6. Izglītības un zinātnes ministrija, Jaunatnes politika Latvijā, 03.11.2022., Rīga, Izglītības un zinātnes ministrija, <https://www.izm.gov.lv/lv/jaunatnes-politika-latvija>
7. Jaunatnes lietas, jaunatnes politika Latvijā,
8. <https://jaunatneslietas.gov.lv/content/jaunatnes-politika-latvija>
9. Jaunatnes likums. Pieņemts 08.05.2008. Latvijas Vēstnesis, Nr. 82, 28.05.2008. Redakcija: 01.01.2017.
10. Jaunatnes starptautisko programmu aģentūra, Visas Iespējas, <https://visasiespejas.lv/organization/jspa>
11. Ley 6/2007, de 4 de abril, de Juventud de la Región de Murcia, <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2008-12528>
12. LIETUVOS RESPUBLIKOS JAUNIMO POLITIKOS PAGRINDŲ ĮSTATYMO NR. IX-1871 PAKEITIMO ĮSTATYMAS, 2018 m. gegužės 31 d. Nr. XIII-1224, Vilnius, <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/96665ec26a1c11e8b7d2b2d2ca774092>
13. Likums "Par pašvaldībām". Pieņemts: Pieņemts: 19.05.1994. Latvijas Vēstnesis, Nr. 61, 24.05.1994. Redakcija: 01.01.2022.
14. Ministru kabineta 2013. gada 13. augusta noteikumi Nr. 535 "Noteikumi par publiskas personas finanšu līdzekļu un mantas dāvinājuma (ziedošana) līgumu", Latvijas Vēstnesis, Nr. 158, 15.08.2013.
15. Valsts policija, Jaunatnes politika. <https://www.vp.gov.lv/lv/jaunatnes-politika>
16. Youth Work Act, Passed 17.06.2010, Entry into force 01.09.2010, <https://www.riigiteataja.ee/en/eli/515012016004/consolide>

PAGaidu AIZSARDZĪBAS PRET VARDARBĪBU TIESISKAIS REGULĒJUMS UN PIEMĒROŠANAS PROBLEMĀTIKA

Aļesja Masaļska-Borisa

Zinātniskā vadītāja: Mg. iur. Jolanta Dinsberga

Biznesa vadības koledža

alesja7777@inbox.lv

Kopsavilkums

Tēmas aktualitāte: "Pagaidu aizsardzības pret vardarbību tiesiskais regulējums un piemērošanas problemātika" balstīta uz to, ka vardarbība ģimenē ir vispārējs cilvēktiesību pārkāpums, kas var radīt kaitējumu personas veselībai vai atņemt dzīvību, kas ir galvenā pamatvērtība, ko aizsargā valsts. Eiropas Savienības un pasaules organizācijas ir izvirzījušas par vienu no prioritātēm cīņu ar vardarbību ģimenē pasaules mērogā. Latvijā no vardarbības ģimenē cieš katra 5 sieviete. Covid-19 laikā izsaukumi uz ģimenes konfliktiem ir palielinājušies. Lai veicinātu sabiedrības iesaisti vardarbības ģimenē mazināšanā, šī problēma tiek aktualizēta ar valsts, privāto organizāciju un mēdiju starpniecību.

Pētījuma mērķis bija izpētīt pagaidu aizsardzības pret vardarbību tiesisko regulējumu un tiesisko pamatu Latvijas preventīvo piespiedu līdzekļu sistēmā, izvērtēt regulējuma piemērošanas problemātiku praksē. Lai sasniegtu izvirzīto mērķi tika izpētīta regulējuma vēsturiskā attīstība, ieviešanas īpatnības Latvijā, analizēts tiesiskais regulējums, tā piemērošana un izpildes kārtība.

Pētījuma rezultātā autore secināja, ka atbildīgajām institūcijām trūkst likumisku iespēju pilnvērtīgi piemērot regulējumu praksē. Lai novērstu konstatētas nepilnības un atvieglotu regulējuma piemērošanu praksē, autore piedāvā veikt grozījumus likumā "Par policiju", piešķirot policijas darbiniekiem kompetenci pieņemt policijas lēmumu par nošķiršanu uz amatpersonas iniciatīvas pamata, veikt varmākas mājokļa atslēgu izņemšanu; veikt grozījumus Civilprocesa likumā, piešķirot tiesai kompetenci piemērot pusēm iziet psiholoģisko izvērtēšanu. Izveidot starpinstanču datu bāzi par vardarbību ģimenē.

Atslēgvārdi: ģimenes konflikts, vardarbība, vardarbība ģimenē.

Abstract

The subject of the topic "Legal Regulation of Temporary Protection Against Violence and Problems of Application" is based on the fact that domestic violence is a general violation of human rights, which may cause harm to the whole of a person or to deprive life, which is the main fundamental value protected by the state. The European Union and the world's organizations have set one of the priorities for combating domestic violence. In Latvia, every 5 women suffer from domestic violence. In Covid-19, calls to family conflicts have increased. In order to facilitate the involvement of society in the reduction of domestic violence, this problem is being updated through public, private organizations and media.

The purpose of the study was to study the legal framework and legal basis of temporary protection against violence in the system of preventive coercive measures of Latvia, to assess the problem of application of the regulation in practice. In order to achieve the objective pursued, the historical development of regulation was explored, the particularities of implementation in Latvia, the analysis of the legal framework, its application and the procedures for implementation.

As a result of the study, the author concluded that the responsible authorities lacked a legitimate opportunity to fully apply regulation in practice. In order to avoid identified gaps and facilitate the application of the regulation in practice, the author proposes to make amendments to the Law "On Police", giving the police officers the competence to take a decision on separation on the basis of an initiative of the officer, to perform the removal of more violent housing keys; to make amendments

to the Civil Procedure Law, granting the court the competence to impose psychological evaluation on the parties. Create an interinstance database on domestic violence.

Keywords: family conflict, violence, domestic violence.

Ievads

Vardarbība ģimenē ir aktualitāte gan Latvijas, gan Eiropas, gan visas pasaules mērogā. Vēl 1996. gadā Pasaules Veselības asambleja pieņēma deklarāciju, kurā vardarbību noteica par vienu no prioritātēm (The world report on violence and health, 2002). Vardarbības dēļ cilvēki gūst traumas, kas nereti prasa ilgu ārstēšanu un rada darba nespēju vai pat invaliditāti. Vardarbīgu ģimenes strīdu dēļ katru gadu tiek zaudētas dzīvības (Labklājības ministrija, Informatīvais ziņojums par vardarbības pret sievietēm un vardarbības ģimenē gadījumiem, to izplatību un dinamiku 2016. gadā, 2018).

Vardarbība ir cilvēktiesību, īpaši tiesību uz dzīvību, drošību, cieņu, fizisko un garīgo integritāti vispārējs pārkāpums (Labklājības ministrija, Ģimenes valsts politikas pamatnostādnes 2011. – 2017. gadam, 2011). "Tā ir viena no nopietnākajām problēmām, kas apdraud ģimeņu stabilitāti un labklājību, kas var izjaukt ģimeņu dzīves ciklu un no paaudzes paaudzē atražot izkropļotas attiecības ģimenē" (Magaziņa, 2019). Covid-19 ārkārtējās situācijas laikā izsaukumu uz ģimenes konfliktiem skaits palielinājies par 32%, turklāt, kā norāda speciālisti, vardarbība ģimenē kļūst arvien nežēlīgāka (Mazurika, 2020). Bezdarbs, alkohola saturošu dzērienu lietošana, izolētība no sabiedrības, naudas trūkums un citi stresu pastiprinošie apstākļi, kas saistīti ar pandēmijas ierobežojumiem, palielina psihisku slodzi un provocē konfliktsituācijas, kas reizumis beidzās ar vardarbīgu aktu ģimenes iekšienē.

Pētījuma mērķis ir izpētīt pagaidu aizsardzības pret vardarbību tiesisko regulējumu un tiesisko pamatu Latvijas kopējā preventīvo piespiedu līdzekļu sistēmā un izvērtēt šī regulējuma piemērošanas problemātiku praksē, izdarot secinājumus un sniedzot priekšlikumus pagaidu aizsardzības pret vardarbību tiesiskā regulējuma pilnveidē.

Pētījuma jautājumi:

1. Kādas ir nepilnības/likuma robi pagaidu aizsardzības pret vardarbību tiesiskajā regulējumā?
2. Ar kādām problēmām saskaras valsts instances, piemērojot tiesisko regulējumu praksē?

Lai sasniegtu darbā izvirzīto mērķi, veikti šādi **uzdevumi**:

1. Pētīta pagaidu aizsardzības pret vardarbību normatīvā regulējuma vēsturiskā attīstība un ieviešanas īpatnības Latvijā.
2. Analizēts pagaidu aizsardzības pret vardarbību tiesiskais regulējums un praktiskā īstenošana.

Pētījuma bāze: Latvijas Republikas normatīvie akti, normatīvo aktu anotācijas, Tieslietu ministrijas un Valsts policijas statistiskas bāzes pārskati, Eiropas Parlamenta un Pasaules veselības organizācijas rekomendācijas un ieteikumi.

Teorētiskais pamatojums: Darbs ir balstīts uz PVO un Eiropas Padomes rekomendācijām, kā arī uz Latvijas likuma anotācijām un ikgadējiem informatīviem ziņojumiem Saeimā saistībā ar vardarbības ģimenē mazināšanas politiku, Civilprocesa likuma 30.⁵ nodaļu, likumu "Par policiju" un Ministru kabineta noteikumiem Nr.161 „Kārtība, kādā novērš vardarbības draudus un nodrošina pagaidu aizsardzību pret vardarbību”.

Izvirzīto uzdevumu sasniegšanai un izvēlētās tēmas aktualitātes atspoguļošanai tika izmantotas vispārzinātniskās **pētījuma metodes** (analītiskā, monogrāfiskā, teorētiskā, vēsturiskā, salīdzinošā, kvalitatīvās analīzes, deduktīvās loģikas pētniecības metode) un tiesību normu interpretācijas metodes (gramatiskā, sistēmiskā, vēsturiskā, teleoloģiskā interpretācijas metode).

1. Pagaidu aizsardzības pret vardarbību normatīvā regulējuma vēsturiskā attīstība un ieviešanas īpatnības Latvijā

Vardarbība ģimenē pastāvējusi vienmēr, tomēr vēl pavisam nesen lielākajā daļā valstu šī parādība tika uzskatīta par privātu lietu, kurā valsts loma bija ļoti ierobežota. Tikai pēdējo 20 gadu laikā starptautiskā sabiedrība uzsāka šo problēmu aktualizēt, un par vardarbību ģimenē sāka runāt kā par cilvēktiesību aizskārumu, kas prasa juridisku un politisku atzīšanu augstākajā līmenī, un kā jautājumu, kurā valstij ir pienākums aizsargāt cietušos (Iekšlietu ministrija, Par Latvijas pievienošanos Eiropas Padomes Konvencijai par vardarbības pret sievietēm un vardarbības ģimenē novēršanu un apkarošanu, 2016).

Uz doto brīdi ar vardarbību pret sievietēm un vardarbību ģimenē saistītu problēmu analīzē un risināšanā ir iesaistītas tādas starptautiskās organizācijas kā Apvienoto Nāciju Organizācija (turpmāk – ANO), Pasaules Veselības organizācija, Eiropas ekonomiskā komisija, Eiropas Padome (turpmāk – EP) u.c. Šo organizāciju darbība ir vērsta uz situācijas izpēti, veicot pētījumus un aptaujas; uz rekomendāciju gatavošanu dalībvalstīm, arvien vairāk pievēršoties tādiem risinājumiem kā starptautisko līgumu izstrāde un juridiski saistošie dokumenti, tomēr šis vardarbības veids vēl aizvien paliek viens no izplatītākajiem vardarbības veidiem (Labklājības ministrija, Ģimenes valsts politikas pamatnostādnes 2011. – 2017. gadam, 2011). Latvijai kā Eiropas Savienības (turpmāk – ES) dalībvalstij, šie līgumi ir saistoši. Vairāku gadu garumā gan ANO komiteju, gan EP sniegtajos ieteikumos Latvijai ir izteikti pārmetumi par nepietiekamiem pasākumiem vardarbības pret sievietēm un vardarbības ģimenē problēmas risināšanai, kā arī sniegtas rekomendācijas situācijas uzlabošanai.

2008.gada 18.jūnijā Ministru kabinetā tika apstiprināta „Programma vardarbības ģimenē mazināšanai 2008. – 2011.gadam”, kuras mērķis bija veikt ar vardarbību ģimenē saistīto nodarījumu novēršanu, panākot to skaita un izraisītās negatīvās ietekmes mazināšanu, kas kļuva par pirmo politikas plānošanas dokumentu šajā sfērā Latvijā (Bērnu un ģimenes lietu ministrija, Programmu vardarbības ģimenē mazināšanai 2008. – 2011.gadam, 2008). Pirms Latvijā sāka izstrādāt likumprojektus tiesiskajam regulējumam par pagaidu aizsardzību pret vardarbību, citās Eiropas valstīs tāds regulējums pastāvēja un darbojās.

Daudzu valstu (Francijas, Ungārijas, Bulgārijas, Igaunijas, Austrijas, Vācijas, Itālijas, Čehijas, Nīderlandes, Slovēnijas, Apvienotās Karalistes, Spānijas, Moldovas, ASV noteiktos štatos u.c.) normatīvajos aktos cietušajām personām ir paredzēta iespēja pēc savas iniciatīvas civilprocesa ietvaros vērsties tiesā un lūgt tiesu noteikt ierobežojumus vardarbīgajai personai – pienākumu vardarbīgajai personai atstāt un netuvoties kopīgam mājoklim, netuvoties cietušai personai un vietām, kas saistītas ar cietušo personu u.tml. (*restraining and protection orders* – angļu val.). Ja vardarbīgā persona pārkāpj šos aizliegumus, parasti tiek paredzēta kriminālatbildība (Tieslietu ministrija, Starpinstitucionālā sadarbība vardarbības un vardarbības risku novēršanai, 2017). Līdz ar to Latvijai, reaģējot gan uz starptautisko organizāciju ieteikumiem, gan pamatnostādnēm ES līmenī, kā arī, lai mazinātu atšķirības normatīvajos aktos, kas pastāv starp dalībvalstīm, bija jāizstrādā un jāievieš jauns tiesiskais regulējums un preventīvo piespiedu līdzekļu mehānisms, kas būtu vērsti pret vardarbību ģimenē.

Par pamatu citu valstu tiesiskā regulējuma izpētei un analīzei par pagaidu aizsardzību pret vardarbību tika ņemts, pēc Tieslietu ministrijas pasūtījuma veiktais pētnieciskais darbs – “Sabiedriskas drošības piespiedu līdzekļu regulējums Eiropas Savienībā”, ko veica pētnieku kolektīvs – Lešinska A., Litvina G., Sīles S., Kronberga I., (2012). Minētajā pētījumā tika aprakstīts un analizēts citu ES valstu izveidotie piespiedu līdzekļu institūti un izstrādātie regulējumi normatīvajos aktos, kas paredzēja preventīvos līdzekļus pret vardarbību ģimenē.

Igaunijas piespiedu līdzekļu tiesību institūts tika iekļauts dažādos likumos gan kā materiālās, gan procesuālās tiesību normas. Preventīvie tiesību līdzekļi tika iekļauti normatīvajos aktos jau 2006. gadā (Lešinska, Litvins, Sīle, Kronberga, 2012, 8). Igaunija kopā ar visu civiltiesību tiesisko regulējumu pārņēma šo tiesību institūtu no Vācijas, kur tas tika ieviests 2002. gadā. Atšķirībā no Igaunijas Vācijā “aizsardzības rīkojums” ir kriminālizēts. Vācijā tiesa var izdot “aizsardzības rīkojumu” saistībā ar vardarbību, draudiem un uzmākšanos pamatojoties uz Pārkāpumu novēršanas likumu un Civilkodeksu (Lešinska, Litvins, Sīle, Kronberga, 2012, 11). Somijā “aizsardzības rīkojums” nav uzskatāms nedz par lēmuma veidu kriminālprocesā, nedz civilprocesā, bet ir savdabīgs

starpdisciplinārs instruments un tā piemērošanas kārtību regulē īpašs likums – Likums par aizsardzības rīkojumiem, likums stājās spēkā vēl 1999.gada 1.janvārī un saskaņā ar šo likumu atbildīgās valsts institūcijas, izvērtējot lietas apstākļus, izdot lēmumu, ar kuru varmākam tiek uzlikti kādi īpaši aizliegumi vai pienākumi (Lešinska, Litvins, Sīle, Kronberga, 2012, 19). Anglijā ir virkne preventīvo piespiedu instrumentu – Ģimenes tiesību likumā paredzēts „dzīvojamās platības rīkojums” un „neuzmāksšanas rīkojums”; aizsardzībai no vajāšanas paredzēti „civiltiesiskās aizsardzības līdzeklis” un „aizsardzības rīkojums”, šos līdzekļus var piemērot gan krimināllietās, gan civiltiesiskā kārtībā; Noziedzības un sabiedrisko nekārtību likumā – „antisociālās uzvedības rīkojums”, kas tiek piemērots, kad personas nesaista radniecība un „dzimumnoziedznieka rīkojums” (Lešinska, Litvins, Sīle, Kronberga, 2012, 32). Antisociālās uzvedības likums kopumā ietver 19 preventīvos piespiedu līdzekļus, kas paredzēti atsevišķiem indivīdiem, piemēram, “Antisociālais uzvedības rīkojums”, piemērojot sodu vai alkohola lietošanas aizliegumu saskaņā ar iesniegumu (Lešinska, Litvins, Sīle, Kronberga, 2012, 32). Analizējot Anglijas tiesiskā regulējuma virzienus, domājams, varētu integrēt atsevišķus preventīvo piespiedu līdzekļu veidus un sistēmas elementus arī Latvijas preventīvo piespiedu līdzekļu sistēmā, kā, piemēram, “Alkohola lietošanas aizlieguma rīkojumu” vardarbības ģimenē mazināšanai un novēršanai, jo kā zināms, liela daļa vardarbību aktu ģimenes iekšienē notiek alkoholisko dzērienu pārmērīgās lietošanas dēļ.

Kopumā vērtējot preventīvo piespiedu līdzekļu institūtus, kas bija izveidoti apskatītajās valstīs, vēl pirms Latvijā tikai gatavojās šādu institūtu ieviest, katrā no tiem ir saskatāmas vairākas problēmas un nepilnības, kas saistītas ar problemātiku piemērojot šos līdzekļus praksē. Arī Eiropas Cilvēktiesību tiesa nepārprotami norādījusi, ka tiesības jānodrošina nevis teorētiski vai iluzoriski, bet praktiski un efektīvi (Eiropas Cilvēktiesību tiesas spriedumi lietās: 6289/73 Airey v. Ireland, para.24; 41211/98 Iovchev v. Bulgaria, para.142). Tā kā Latvija vēl tikai gatavojās ieviest pagaidu aizsardzības pret vardarbību tiesisko regulējumu, likumdevējam bija iespēja, ņemot vērā pētnieku sniegtos secinājumus, pirmkārt, izstrādāt valstij piemērotāko normatīvo regulējumu, kas atbilstu valsts vajadzībām un iekļautos jau pastāvošajā tiesību sistēmā, otrkārt, nepieļaut neefektīvu normu ieviešanu, kuras acīmredzami nedarbojas praksē.

2. Pagaidu aizsardzības pret vardarbību tiesiskais regulējums un praktiskā īstenošana

Līdz pagaidu aizsardzības pret vardarbību likumpakotnes ieviešanai Latvijā, civilprocesuālā kārtībā nebija paredzēta neviena procesuālā norma, kura ietvertu preventīvos pasākumus, kas aizsargātu personas no vardarbības draudiem, laulības šķiršanas vai citu ģimenes strīdu risināšanas gadījumā. Vienīgā iespēja personai, kas cieta no fiziskas un vai seksuālas vardarbības, pārtraukt šo

vardarbību, bija vēršoties ar iesniegumu policijā. Savukārt, citas vardarbības izpausmes formas nebija pieminētas un regulētas normatīvajos aktos vispār. Profesore V.Liholaja un D.Hamkova vienā no saviem rakstiem pamatoti norāda, ka „Krimināllikumā ir ietverta virkne normu, kurās paredzēta atbildība par vardarbīgiem noziedzīgiem nodarījumiem – tie veido aptuveni vienu ceturto daļu no visiem noziedzīgajiem nodarījumiem” (Liholaja, V., un Hamkova, D.,2012). Tādēļ, lai gan Krimināllikumā līdz 2011.gadam bija paredzēta atbildība par vardarbību, kas tika ietverta atsevišķos Krimināllikuma pantos, vardarbība ģimenē Krimināllikumā atrunāta netika. Respektīvi, ja no ģimenes vardarbības cietusī pilngadīgā persona vēršās policijā, tad sodīt varmāku varēja pēc Krimināllikuma vispārīgā regulējuma – izvarošana, seksuālā vardarbība, miesas bojājumu nodarīšana, mantas bojāšana utt. Par tādām vardarbības izpausmēm kā emocionālā un ekonomiskā vardarbība tiesiskajā regulējumā Latvijā nebija paredzēta atbildība nevienā no normatīvajiem aktiem, tās nevarēja kvalificēt, jo nebija atrunātas likumā. Arī Latvijas Administratīvā pārkāpuma kodeksā īpašas normas pret vardarbību ģimenē nebija neparedzētas.

01.01.2011. spēkā stājās grozījumi Krimināllikumā un Latvijas Administratīvā pārkāpuma kodeksā, kas paredzēja vainas pastiprinošu apstākli – faktuc, ka pārkāpums vai nodarījums ir vērsts pret tuvinieku/radinieku. Papildus, lai nodrošinātu aktīvāku ārstniecības personu iesaisti vardarbības ģimenē konstatēšanā, 01.01.2011. stājās spēkā grozījumi arī Ārstniecības likumā.

Pēc “Programmas vardarbības ģimenē mazināšanai 2008. – 2011.gadam” darbības termiņa beigām, šie jautājumi tika iekļauti “Valsts ģimenes politikas pamatnostādnēs 2011. – 2017.gadam” un “Latvijas Nacionālajā attīstības plānā 2014. – 2020.gadam” (Labklājības ministrija, Informatīvais ziņojums par turpmāku rīcību vardarbības pret sievietēm un vardarbības ģimenē mazināšanai, 2019). Rezultātā Latvijas Republikas likumdevējs izstrādāja virkni grozījumu likumos, kuros ietvertās normas regulē ar vardarbības ģimenē iesaistīto pušu tiesības un pienākumus, kā arī valsts instanču kompetenci, kas vērsta uz vardarbības ģimenē apzināšanu, mazināšanu un novēršanu.

2014. gada 31. martā spēkā stājās grozījumi Civilprocesa likumā, ar kuriem Latvijas tiesību sistēmā tika ieviests jauns instruments – pagaidu aizsardzība pret vardarbību. Līdz ar pagaidu aizsardzības pret vardarbību ieviešanu civilprocesuālā kārtā, tika papildināti arī citi normatīvie akti, lai veicinātu prevencijas pasākumus vardarbībai ģimenē. Pagaidu aizsardzību pret vardarbību civilprocesuālajā kārtībā ir iespējams piemērot gadījumos, kad nav pamata uzsākt kriminālprocesu vai administratīvā pārkāpuma procesu (Nikona, 2020).

Līdztekus grozījumiem Civilprocesa likumā 2014. gada 31. martā tika veikti grozījumi likumā „Par policiju”. Saskaņā ar likuma “Par policiju” 12.panta sesto daļu, 12¹.panta devīto daļu un Civilprocesa likuma 250.⁴⁶panta pirmo daļu un 250.⁵⁶panta otro daļu tika izdoti Ministru kabineta

2014. gada 25. marta noteikumi Nr. 161 "Kārtība, kādā novērš vardarbības draudus un nodrošina pagaidu aizsardzību pret vardarbību" (2014). Grozījumu likuma "Par policiju" mērķis bija no vardarbības un vajāšanas cietušajām personām iespēju pēc savas iniciatīvas vērsties policijā notikuma brīdī, un lūgt noteikt ierobežojumus vardarbīgajai personai. Tādējādi regulējums paredz, ka Policijas lēmumu par nošķiršanu var pieņemt tikai tādos gadījumos, ja aizsargājamai personai pastāv tūlītēji draudi atrodies mājoklī un draudiem ir jābūt reāliem; policijas lēmumu par nošķiršanu var pieņemt tikai uz aizsargājamās personas iesnieguma pamata. Gan upurim, gan varmākam ir jāatrodas mājoklī, ja varmāka ir atstājis notikuma vietu pirms policijas ierašanās, lēmuma pieņemšanai nav pamata, policija apsekos apkārtni un dosies prom. Ja varmāka atgriezīsies un radīs draudus atkārtoti, tad policiju cietušajai personai būs jāsauc atkārtoti. Pēc autores domām, tas ka policijas lēmumu par nošķiršanu var pieņemt tikai uz cietušās personas iesnieguma pamata ir pretrunā gan Satversmes 93., 94., 95.pantam (Latvijas Republikas Satversme, 1922), gan arī likuma „Par policiju” 1.pantā noteiktajam. Vēl 2009. gadā Eiropas Cilvēktiesību tiesa sprieduma lietā *Opuz v. Turkey* atzina, ka, ja valsts iestādēm esošā apdraudošā situācija ir zināma, tās nevar atsaukties uz cietušā attieksmi pret to un neveikt atbilstošus pasākumus, kas varētu novērst agresora radīto apdraudējumu personas fiziskajai integritātei (European Court of Human Rights, Judgment 9 June 2009 *Opuz v. Turkey*). Respektīvi, likumdevējs dogmatiski paļāvās, ka no vardarbības cietusi persona visos gadījumos pēc savas iniciatīvas vērsīsies policijā vai tiesā, kas praksē ne vienmēr notiek. Attiecīgi, likumdevējs, analizējot pētījumus un Eiropas Cilvēktiesību tiesas atziņas, varēja paredzēt, ka policijas darbiniekiem, konstatējot, ka ir nopietns pamats uzskatīt, ka persona ir apdraudēta, būtu jāpiešķir pilnvaras uz darbinieka iniciatīvas pamata pieņemt lēmumu par nošķiršanu. Tas arī ir ietverts likuma "Par policiju" 9. pantā – jebkura policijas darbinieka pienākums, ja pie viņa griežas personas ar pieteikumu vai ziņojumu par notikumu, kurš apdraud personu un sabiedrības drošību, kā arī pašam konstatējot tādu notikumu, ir pienākums veikt iespējamus pasākumus, lai novērstu likumpārkāpumu, glābtu cilvēkus (Par policiju, 1991). Taču, gadījumos, kad cietušais atsakās rakstīt iesniegumu un lūgt nošķiršanas lēmumu, policijas darbiniekam nav tiesisku pamata un iespēju palīdzēt cietušajai personai, ja nu vienīgi veikt profilaktiskā rakstura pārrunas ar varmāku. Par policijas lēmumu par nošķiršanu nepildīšanu/pārkāpšanu nav paredzēta kriminālatbildība, taču ir piemērojams administratīvs sods.

2015. gada 1. janvārī stājās spēkā Ministru kabineta noteikumi Nr. 790 „Sociālās rehabilitācijas pakalpojumu sniegšanas kārtība no vardarbības cietušām un vardarbību veikušām pilngadīgām personām” (2014), kas paredz iespēju gan vardarbības veicējam, gan no vardarbības cietušajai personai saņemt valsts atbalstu, piemēram, psiholoģisku palīdzību, konsultācijas utt. Šī palīdzība ir

balstīta uz brīvprātības principa, kas nozīmē, ka personai ir jāvēlas to saņemt. Pēc autores domām, policijas lēmums par nošķiršanu būtu jāpapildina ar drošības līdzekļiem, piemēram, mājokļa atslēgu izņemšanu varmākam lēmuma darbības laikā. Tas būtu, kā papildu garantijas līdzeklis, ka varmāka nevar iekļūt mājoklī lēmuma darbības laikā un apdraudēt cietušo.

Tiesas lēmuma par pagaidu aizsardzību pret vardarbību (turpmāk – tiesas lēmums) piemērošanas gadījuma kolidē vismaz divu personu tiesības. No vienas puses pieteicēja tiesības – tiesības uz dzīvību, veselību un drošību, no otras puses atbildētāja tiesības – tiesības uz brīvību, izteiksmes brīvību, privātās un ģimenes dzīves neaizskaramību, īpašumu (Lešinska, Litvins, Sīle, Kronberga, 2012, 8). Tiesas lēmums paredz aizsardzības līdzekli – atbildētājam atstāt dzīvesvietu, kurā dzīvo pieteicējs un neatgriezties tajā visa lēmuma darbības laikā. Ņemot vērā apstākli, ka mājoklis var būt atbildētāja privātīpašums un pieteicējam uz to būtībā nav nekādu likumisku tiesību, tiesai katrā gadījumā ir jāizvērtē, vai tiesību ierobežojums ir noteikts pamatojoties uz likumu un tas ir samērīgs salīdzinājumā ar to, vai sabiedrības ieguvums no ierobežojumiem, kas uzlikts privātpersonai, ir lielāks nekā privātpersonas tiesību vai tiesisko interešu ierobežojums (Lešinska, Litvins, Sīle, Kronbergs, 2012, 8). Latvijas Republikas Satversmē noteikts, ka ikvienam ir tiesības uz īpašumu, bet to nedrīkst izmantot pretēji sabiedrības interesēm (Latvijas Republikas Satversme, 105.pants, 1922). Lai gan tiesības uz īpašumu ir viena no cilvēka pamattiesībām, jāpiekrīt Plepa, J., Pastara, E., un Plakanes, I. norādei, ka cilvēktiesības garantē personas tiesības, taču šīs tiesības valstij jāgarantē ekskluzīvi. Proti, personas tiesības nav jānodrošina vienam cilvēkam, bet visiem kopumā. Līdz ar to, rodas situācija, kad vienas personas cilvēktiesības var tikt ierobežotas ar citu personu cilvēktiesībām (Pleps, Pastars, Plakane, 2014, 141). Arī Ziemeļe norāda, ka, ja pastāv iespēja, ka valsts var aizskart kādas cilvēktiesības, jāpārbauda, vai tiesību aizskārums ir attaisnojams. Savukārt, cilvēktiesību aizskārums ir attaisnojams, ja tiek izpildīti trīs priekšnoteikumi: ierobežojums ir noteikts ar likumu; ierobežojums domāts leģitīma mērķa sasniegšanai; ierobežojums nepieciešams demokrātiskā sabiedrībā (Ziemeļe, 2000, 277. – 288). Tātad, lai tiesa ierobežotu vienas personas tiesības, otrai personai ir jāpārlicina tiesu par šo ierobežojumu nepieciešamību, samērīgumu un likumību.

Saskaņā ar Civilprocesa likuma (turpmāk – CPL) 43.panta pirmās daļas 15.punktu no tiesas izdevumu samaksas valsts ienākumos atbrīvoti – pieteikuma iesniedzēji par pagaidu aizsardzību pret vardarbību (Civilprocesa likums, 1998), respektīvi, valsts nodeva par šāda pieteikuma iesniegšanu nav jāmaksā. CPL 250.⁴⁷ pantā ir dots pagaidu aizsardzības pret vardarbību līdzekļu uzskaitījums, kas atbilstoši minētā panta pirmās daļas 8. punktam nav izsmēlošs un paredz, ka tiesa var noteikt arī citus aizliegumus un pienākumus, kas šajā pantā nav minēti (Civilprocesa likums, 1998). Proti,

likumdevējs ir devis iespēju tiesai, noteikt ne tikai likumā ietvertos piespiedu līdzekļus, bet arī, izvērtējot katru konkrētu situāciju, noteikt papildus piespiedu līdzekļus.

Personas pieteikums par pagaidu aizsardzību pret vardarbību, ko persona sniedz tiesai pēc savas iniciatīvas, bez policijas starpniecības, tiek regulēts Civilprocesa likuma 30.⁵ nodaļā "Pagaidu aizsardzība pret vardarbību" (Civilprocesa likums, 1998). Regulējuma mērķis ir aizsargāt pieteicēja tiesības ar pagaidu procesuāliem līdzekļiem, līdz tiek atrisināts personu starpā pastāvošais civiltiesiskais strīds. Ja tiesa apmierina pieteikumu par pagaidu aizsardzību, kas iesniegts pirms prasības celšanas, tiesa nosaka arī termiņu prasības celšanai, kas nevar būt ilgāks par vienu gadu. Taču neatkarīgi no tā, vai prasība ir celta noteiktajā termiņā, aizsardzības līdzekli tiesa var atcelt tikai pēc vienas vai otras puses lūguma (Pauliņa, 2017). Autore vērš uzmanību, ka gadījumos, kad tiesai tiek iesniegts pieteikums par pagaidu aizsardzību pret vardarbību, bet pēc tam no upura puses netiek celta prasība, pēc būtības zūd regulējuma paredzētais mērķis un jēga, jo civilstrīds netiek risināts. Tomēr, kā norāda tiesnese Celmiņa, I. likumdevējs ir apzināti devis pieteicējam iespēju lūgt tiesu pagaidu aizsardzību pret vardarbību bez prasījuma iesniegšanas, jo šis ir īpašs regulējums, kas ļauj pieteicējam nodrošināties pret varmāku ar tiesiskiem līdzekļiem arī tad, ja pieteicējs nav gatavs sniegt prasījumu tiesai (Celmiņa, 2017). Par tiesas lēmumā noteikto ierobežojumu pārkāpšanu ir noteikta kriminālatbildība pēc Krimināllikuma 168.¹ – par ļaunprātīgu nolēmuma par aizsardzību pret vardarbību nepildīšanu – soda ar īslaicīgu brīvības atņemšanu vai ar piespiedu darbu, vai ar naudas sodu (Krimināllikums, 1998). Tomēr ik gadu 1/3 tiesas lēmumu tiek pārkāpti, tas nozīmē, ka kontrole par lēmumu izpildi nav nodrošināta pietiekamā līmenī un daļu varmāku nebiedē pat iespējama kriminālsods.

Lai arī Latvijai vēl ir tāls ceļš ejams uz kopēju izpratni par vardarbību ģimenē, tās ietekmi un novēršanu, ar katru gadu uzlabojas gan regulējuma efektivitāte, gan sabiedrības nostāja pret vardarbību ģimenē. Vienlaikus, autore darbā secinājusi, ka ir nepieciešams veikt virkni grozījumu normatīvajos aktos, lai, no vienas puses, nodrošinātu efektīvāku cietušās personas tiesību uz dzīvību, brīvību un veselību aizsardzības procesu, no otras puses, nodrošinātu varmācīgās personas tiesības uz īpašumu, taisnīgu tiesu, iespēju laboties.

Secinājumi

1. Uz doto brīdi Sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības likums un Ministru kabineta noteikumi Nr. 790 paredz, ka valsts nodrošina vardarbības ģimenē iesaistīto pilngadīgo personu sociālās rehabilitācijas pakalpojumus. Šo valsts apmaksāto pakalpojumu klāsts pieejams gan upurim, gan varmākam, taču tas ir balstīts uz brīvprātības principa. Ņemot vērā vardarbības ģimenē īpatnības,

- jāpiešķir tiesai pilnvaras, kas iesaistītām personām izņēmuma gadījumos šos pakalpojumus var piemērot piespiedu kārtībā.
2. Policijas darbiniekiem nav pietiekami plašu pilnvaru vardarbības ģimenē un tūlītēju draudu konstatācijas gadījumā. Policijas darbinieks var pieņemt lēmumu tikai uz aizsargājamās personas iesnieguma pamata, ko persona bieži vien personīgu iemeslu vadīta atsakās rakstīt un varmācība ģimenē turpinās līdz iestājas nopietnas sekas.
 3. Policijas lēmums par nošķiršanu un tiesas lēmums par pagaidu aizsardzību pret vardarbību nerisina vardarbību ģimenē cēloņus, ja nav efektīvu papildus pasākumu, trūkst valsts līmeņa prevencijas stratēģiju un programmu, piemēram, cīņā ar pārmērīgu alkoholu saturošo dzērienu lietošanas, kas ir viens no cēloņiem vardarbībai ģimenē.
 4. Policijas lēmuma par nošķiršanu un tiesas lēmuma par pagaidu aizsardzību pret vardarbību piemērošanas gadījumā nav nodrošināti drošības līdzekļi, lai aizsargājamai personai garantētu papildu drošību, piemēram, konfiscējot varmākam mājokļa atslēgas.
 5. Nav izveidotas vienotas datu bāzes, kurā būtu apkopota visa informācija par notikušiem ģimenes konfliktiem un vardarbības ģimenē gadījumiem. Datu bāzei būtu jābūt pieejamai visām ieinteresētajām valsts institūcijām, jo tikai visu instanču netraucēta iesaiste spēs mazināt vardarbību ģimenē pastāvēšanu.

Literatūras un avotu saraksts

1. Celmiņa, I. (31.01.2017). *Pieteikums par pagaidu aizsardzību pret vardarbību: aktuālā prakse*. Jurista Vārds. NR. 5.
2. *Civilprocesa likums*, (1998), Latvijas Vēstnesis, 2020.gada 3.novembris, Nr. 326/330.
3. European Court of Human Rights: *Airey v Ireland*, Judgment, App No 6289/73, para. 24.
4. European Court of Human Rights: *Iovchev v.Bulgaria*, Judgment, App No 41211/98, para.142.
5. Euroean Court of Human Ringhts: *Opuz v. Turkey*, Judgment 9 June 2009, App No 33401/02.
6. Iekšlietu ministrija, (2016), *Par Latvijas pievienošanos Eiropas Padomes Konvencijai par vardarbības pret sievietēm un vardarbības ģimenē novēršanu un apkarošanu*. Konceptijas ziņojums. Rīga: Iekšlietu ministrija.
7. *Krimināllikums*, (1998), Latvijas Vēstnesis, 2020.gada 29.septembrī, Nr. 199/200.
8. Labklājības ministrija, (2011), *Ģimenes valsts politikas pamatnostādnes 2011.–2017.gadam*, Rīga: Labklājības ministrija.
9. Labklājības ministrija, (2018), *Informatīvais ziņojums par vardarbības pret sievietēm un vardarbības ģimenē gadījumiem, to izplatību un dinamiku 2016.gadā*, Rīga: Labklājības ministrija.
10. Labklājības ministrija, (2019), *Informatīvais ziņojums par turpmāku rīcību vardarbības pret sievietēm un vardarbības ģimenē mazināšanai*, Rīga: Labklājības ministrija.
11. *Latvijas Republikas Satversme*, (1922), Valdības Vēstnesis. 2019.gada 1.janvāris, Nr. 43.
12. Lešinska A., Litvins G., Sīle S., Kronberga, (2012), *Sabiedriskas drošības piespiedu līdzekļu reglamentējums Eiropas Savienībā*, Rīga: Tieslietu ministrija.

13. Liholaja, V., Hamkova, D., (2012), *Vardarbīgi noziedzīgi nodarījumi un to izraisītās sekas*. Jurista Vārds, Nr.19.
14. Magaziņa, M., (2019), *Valsts policijas kompetence ģimenes aizsardzībā pret vardarbību. Rēzeknes Tehnoloģiju akadēmija*, Latvija, Rēzekne.
15. Mazurika, I., (2020), *Ko Covid-19 pandēmija mums iemācīja par vardarbību ģimenē?*, *Sociālā darba profesijas attīstība*, Pieejams: <https://www.youtube.com/watch?v=g9lu5saScO8>, (skatīts 2020.gada 15.oktobrī).
16. Ministru kabineta noteikumi Nr.161. *Kārtība, kādā novērš vardarbības draudus un nodrošina pagaidu aizsardzību pret vardarbību*, (2014). Latvijas Vēstnesis, 2014.gada 31.marts, Nr. 64.
17. Ministru kabineta noteikumi Nr.790. *Sociālās rehabilitācijas pakalpojumu sniegšanas kārtība no vardarbības cietušām un vardarbības veikušām pilngadīgām personām*, (2014), Latvijas Vēstnesis, 2018.gada 1.janvāris, Nr. 257.
18. Ministru kabineta rīkojums Nr.343, (2008), *Programmu vardarbības ģimenē mazināšanai 2008.–2011.gadam*, Rīga: Bērnu un ģimenes lietu ministrija.
19. Ņikona, L., (16.04.2020). *Vardarbība ģimenē – ko der zināt cietušajām (1,2)*, LV portāls, Pieejams: <https://lvportals.lv/skaidrojumi/315195-var darbiba-gimene-ko-der-zinat-cietusajam-i-2020> ,(skatīts 2020.gada 7.septembrī).
20. Pauliņa, L., (01.11.2017), *Kā pārtraukt vardarbību ģimenē?* LV portāls, Pieejams: <https://lvportals.lv/tiesas/290973-ka-partraukt-var darbibu-gimene-2017> , (skatīts 2020.gada 23.septembrī).
21. *Par policiju*. (1991), LR Augstākās Padomes un Valdības Ziņotājs Vēstnesis, 2019.gada 10.aprīlis. Nr. 31/32.
22. Pleps, J., Pastars, E., Plakane, I., (2014), *Konstitucionālās tiesības*, Rīga: Latvijas Vēstnesis.
23. Tieslietu ministrija, (2017), *Starpinstitucionālā sadarbība vardarbības un vardarbības risku novēršanai*, Rīga: Tieslietu ministrija.
24. *The world report on violence and health*, (2002) The Lancet 360 (9339): 1083–8 doi: 10.1016/S0140–6736(02)11133–0.
25. Ziemeļe, I, (2000). *Cilvēktiesības pasaulē un Latvijā*. Rīga: Izglītības soli

PROBLĒMU ANALĪZE KAITĪGO DARBA VIDES FAKTORU NOTEIKŠANĀ UN IETEIKUMU IZSTRĀDE NORMATĪVO AKTU PILNVEIDEI

Baiba Briedīte

Zinātniskā vadītāja: Mg. oec. Ilze Rubene

*Biznesa vadības koledža
brieditebaiba@inbox.lv*

Kopsavilkums

Darba aizsardzības normatīvie akti Latvijā paredz darba devējam pārbaudīt nodarbinātā veselības stāvokļa atbilstību veicamajam darbam, nosūtot to uz obligāto veselības pārbaudi. Kaitīgos darba vides faktorus pārbaudes pamatojumam nosaka 2009. gada 10. marta Ministru kabineta noteikumi Nr. 219 "Kārtība, kādā veicama obligātā veselības pārbaude" 1.pielikums (turpmāk tekstā – MK noteikumu Nr. 219). Kaitīgie darba vides faktori 1.pielikumā neatspoguļo visus faktorus, kādos nodarbinātais var veikt darbu.

Pētījuma mērķis ir veikt kaitīgo darba vides faktoru noteikšanas procesa analīzi un izstrādāt ieteikumus MK noteikumu Nr. 219 1. pielikuma, 2. kolonnas pilnveidei.

Pētījuma uzdevumi:

1. Analizēt darba aizsardzības normatīvos aktus un citus literatūras avotus par darba aizsardzību, obligāto veselības pārbaudi un kaitīgiem darba vides faktoriem.
2. Veikt pētījumu par kaitīgiem darba vides faktoriem un analizēt jomas speciālistu anketu rezultātus par MK noteikumu Nr. 219 1. pielikuma, 2. kolonnas trūkumiem.
3. Izstrādāt ieteikumus MK noteikumu Nr. 219 1. pielikuma, 2. kolonnas pilnveidei.

Pētījuma metodes:

1. Teorētiskā – literatūras, normatīvo aktu un citu avotu analīze.
2. Empīriskā – aptauju datu analizēšana.
3. Datu apstrādes metodes – datorprogramma MS Excel anketas datu apstrādāšanai.

Galvenie rezultāti rāda, ka MK noteikumu Nr. 219 1. pielikuma, 2. kolonna nav atbilstoša arodslimību izraisītājfaktoru klasifikācijai, pēc kuras nosaka darbinieka arodsaslimšanas cēloni. Veiktās aptaujas rezultāti liecina par jomas speciālistu uzskatiem, ka ir nepieciešami MK noteikumu Nr. 219 1. pielikuma, 2. kolonnas uzlabojumi, ko apstiprina arī veiktā literatūras analīze.

Atslēgvārdi: darba aizsardzība, nodarbinātais, obligātā veselības pārbaude, kaitīgie darba vides faktori.

Abstract

Regulations of labor protection in Latvia require the employer to check adequacy of the employee's state of health for the work to be performed, by sending the employee to mandatory health examinations. Justification for the examinations of harmful working environment factors is determined by Cabinet of Ministers Regulations No. 219 from 10th of March 2009 "Procedures for the Performance of Mandatory Health Examinations" 1st annex (further in the text – MK regulation No. 219) Harmful work environment factors in Annex 1 do not reflect all the factors in which an employee can perform work.

The aim of this research was to analyze harmful work environment factors and develop recommendations for the 2nd column of the 1st annex of Cabinet of Ministers Regulation No. 219 "Procedures for the Performance of Mandatory Health Examinations" (10 March 2009).

The tasks of the research:

1. To analyze labor protection regulations and other literature sources on labor protection, mandatory health examination and harmful work environment factors.

2. Do a study on harmful factors in the work environment and analyze questionnaire results of specialists in this field about flaws of Cabinet of Ministers Regulation No. 219 Annex 1, 2nd column.
3. Develop recommendation for Cabinet of Ministers Regulation No. 219 Annex 1, 2nd column improvement.

Research methodology:

1. Theoretical – analysis of literature, regulations, and other sources.
2. Empirical – analysis of survey data.
3. Data processing methods – computer program MS Excel for to questionnaire data processing.

Main results based on literature and legislation review point out that the 2nd column of the 1st annex of Cabinet of Ministers Regulation No. 219 "Procedures for the Performance of Mandatory Health Examinations" does not comply with classification of causative factors of occupational diseases which are used to determine causes for employee's occupational disease. Also, results of the survey suggest that specialists of the field believe that such changes must be introduced in the 2nd column of the 1st annex of Cabinet of Ministers Regulation No. 219 "Procedures for the Performance of Mandatory Health Examinations".

Keywords: occupational safety, employee, mandatory health examination, harmful work environment factors.

Ievads

Pēc Pasaules Veselības organizācijas datiem, arodslimības izraisīši darba apstākļi veido aptuveni 1,6% no slimību sloga Eiropā⁶. Starptautiskā darba organizācija lēš, ka aptuveni 2,3 miljoni cilvēku visā pasaulē katru gadu cieš no nelaimes gadījumiem vai slimībām, kas saistītas ar darbu⁷. Aptuveni 2,4 miljoni nāves gadījumi katru gadu pasaulē ir ar darbu saistīti un no tiem 200 000 Eiropā. Eiropas Darba drošības un veselības aizsardzības aģentūras mērķis ir vēl joprojām attīstīt pierādījumu bāzi arodsaslimšanu profilaksei, praksei un politikai. Šobrīd galvenās slimības, kas veidojas darba procesa dēļ, ir balsta un kustību aparāta, ādas, bioloģisko aģentu radītās slimības, kā arī garīgās veselības traucējumi un ar darbu saistītas saslimšanas ar vēzi⁸. Diemžēl Latvijā statistikas dati atspoguļo, ka no 2000. līdz 2019. gadam nelaimes gadījumu skaits darbā ir ar pieaugošu tendenci⁹. Toties 2018. gadā letālo nelaimes gadījumu skaits uz 100 000 nodarbinātajiem Latvijā bija 3,27, kaut gan ES vidējais rādītājs ir tikai 1,77. Zemākie nelaimes gadījumu rādītāji ES ir tādās valstīs kā Zviedrijā, Somijā, Nīderlandē, Vācijā, Grieķijā un Lielbritānijā¹⁰. Par to, ka būtiski ir noteikt darbinieka veselības stāvokļa atbilstību veicamajam darbam, rāda Latvijas Republikas Augstākās tiesas Senāta spriedumu

6 World Health Organization, Data and statistics. Pieejams: <https://www.euro.who.int/en/health-topics/environment-and-health/occupational-health/data-and-statistics> (skatīts 2021. gada 30. novembrī).

7 International Labour Organization, World Statistic. Pieejams: https://www.ilo.org/moscow/areas-of-work/occupational-safety-and-health/WCMS_249278/lang-en/index.htm (skatīts 2021. gada 30. novembrī).

8 European Agency for Safety and Health at work, Work-related diseases. Pieejams: Work-related diseases | Safety and health at work EU-OSHA (europa.eu) (skatīts 2021. gada 30. novembrī).

9 Oficiālās statistikas portāls. Latvijas oficiālā statistika, Darbā notikušie nelaimes gadījumi. Pieejams: <https://stat.gov.lv/lv/statistikas-temas/darbs/arodslimibas-nelaimes-gadijumi> (skatīts 2021. gada 30. novembrī).

10 Eurostat Statistic Explained, Accidents at work statistics.

Pieejams: https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Accidents_at_work_statistics (skatīts 2021. gada 30. novembrī).

tiesu prakses apkopojums darba tiesībās¹¹, piemēram, izskatot strīdus starp darba devējiem un nodarbinātajiem, kam konstatētas arodsaslimšanas pazīmes. Šāds strīds skatīts Senāta 2002.gada 6. janvāra spriedumā Nr. C33366520, secinot, ka kaitīgo darba vides faktoru noteikšanai ir būtiska loma, pārbaudot darbinieka veselības stāvokļa atbilstību veicamajam darbam¹².

Pētījuma mērķis ir veikt kaitīgo darba vides faktoru noteikšanas procesa analīzi un izstrādāt ieteikumus MK noteikumu Nr. 219 1. pielikuma, 2. kolonnas pilnveidei.

Pētījuma jautājumi ir:

1. Kādas ir nepilnības MK noteikumu Nr. 219 1. pielikuma, 2. kolonnā, kas izraisa problēmas darba devējiem, to piemērošanā, lai precīzi aizpildītu obligātās veselības pārbaudes kartes?
2. Kādi uzlabojumi nepieciešami, lai pilnveidotu MK noteikumu Nr. 219 1. pielikuma, 2. kolonnu?

Izvēlētās pētījuma metodes:

1. Teorētiskā – literatūras, normatīvo aktu un citu avotu analīze.
2. Empīriskā – aptauju datu analizēšana.
3. Datu apstrādes metodes – datorprogramma MS Excel anketas datu apstrādāšanai

Pētījuma bāze ir MK noteikumi Nr. 219 un darba aizsardzības speciālistu anketu rezultāti.

1. Literatūras un normatīvo aktu analīze

Latvijas Republikas 2001. gada 20. jūnija Darba likuma 7. pants kā būtiskus nodarbinātā tiesību principus paredz tiesības uz drošiem un nodarbinātā veselībai nekaitīgiem apstākļiem darba vidē¹³, ko paredz arī Eiropas Savienības pamattiesību harta 2012/C 326/02¹⁴. Kā arī V. Kaļķis, kurš bija pirmais zinātnieks, kas attīstīja darba aizsardzības virzienu Latvijā, uzskata darba aizsardzību par nozīmīgu jomu¹⁵. Toties 2001. gada 20. jūnija Darba aizsardzības likums, darba aizsardzību definē kā nodarbināto veselību un drošību darba vidē, likuma 15. pantā nosakot darba devēja pienākumu nodrošināt obligātās veselības pārbaudes veikšanu nodarbinātajiem¹⁶. Darba aizsardzības speciālistiem, vadoties pēc MK noteikumiem Nr. 219, ir jāizvērtē kaitīgie darba vides faktori un jā sagatavo obligātās veselības pārbaudes (turpmāk tekstā – OVP) karte, pēc kuras tiks noteikta

11 Dupate, K. (2020). *Tiesu prakses apkopojums. Tiesu prakse darba tiesībās; Eiropas Savienības tiesību un tiesu prakses, kā arī starptautisko konvenciju ietekme darba tiesību vidē (tiesu prakse, normatīvā regulējuma salīdzinājums) 1. Darba tiesības, 1.3. Civiltiesību joma 2015.–2020.gads*. Pieejams: https://www.at.gov.lv/files/uploads/files/6_Judikatura/Tiesu_prakses_apkopojumi/2021/1_3%20Darba%20tiesibas_Civilties-joma_Dupate.pdf (skatīts 2022. gada 5. aprīlī).

12 Latvijas Republikas Senāta 2022. gada 6. janvāra spriedums lietā Nr. SKC–148/2022 (C33366520).

13 Darba likums (2001), *Latvijas Vēstnesis*, 2001. gada 6. jūlijs, Nr. 105.

14 Eiropas Savienības 2012. gada 26. oktobra 2012/C 326/02 pamattiesību harta.

15 Kaļķis, V. (2008). *Darba vides risku novērtēšanas metodes*, Rīga, Elpa–2 Gutenbergs Druka, 7.lpp.

16 Darba aizsardzības likums (2001), *Latvijas Vēstnesis*, 2001. gada 6. jūlijs, Nr. 105.

darbinieka veselības stāvokļa piemērotība veicamajam darbam¹⁷. MK noteikumu Nr. 219 1. pielikuma, 2. kolonnā uzskaitītie kaitīgie darba vides faktori neatspoguļo visus faktorus, kādos nodarbinātie var veikt darbu, līdz ar to darba aizsardzības speciālists tos nevar iekļaut OVP kartē un attiecīgi darbinieka veselības stāvokļa atbilstība veicamajam darbam uz visiem kaitīgajiem darba vides faktoriem netiek pārbaudīta. To, kādi kaitīgie darba vides faktori jāizvērtē speciālistiem, nosaka arī 2007. gada 2. oktobra Ministru kabineta noteikumi Nr. 660 "Darba vides iekšējās uzraudzības veikšanas kārtība"¹⁸.

2. Darba aizsardzības speciālistu aptaujas rezultāti

Lai noskaidrotu darba aizsardzības jomas speciālistu viedokli par MK noteikumu Nr. 219 1. pielikuma, 2. kolonnas neatbilstībām, tika veikta to anketēšana, kas ir viens no empīrisko metožu veidiem uzdodot noteiktu jautājumu kopumu konkrētai mērķauditorijai. Mūsdienās tā ir viena no visplašāk izmantotajām metodēm visu veidu pētījumiem¹⁹. Darba aizsardzības jomas speciālistu anketēšana veikta, izmantojot google veidlapas platformu, kopā iegūstot 55 darba aizsardzības speciālistu atbildes. Respondentiem tika uzdoti vispārīgie jautājumi, jautājumi saistībā ar kaitīgajiem darba vides riska faktoriem un tika jautāts speciālistu viedoklis par darba autora izstrādāto kaitīgo darba vides riska faktoru sadalījumu.

Lai MK noteikumu Nr. 219 1. pielikumā esošās tabulas 2. kolonnu varētu objektīvi izmantot jomas speciālisti, tajā jāattēlo pēc iespējas plašāku kaitīgo darba vides risku faktoru grupas, kā arī jānorāda tie kaitīgie riska faktori, kuri šajos noteikumos nav iekļauti.

Lai iegūto aptaujas anketu viedoklis būtu objektīvs, respondentiem tika uzdots jautājums par to izglītības līmeni darba aizsardzībā. Tika iegūti dati, ka no visiem respondentiem aptuveni 89 % ir ar augstāko izglītību, proti, ieguvuši pirmā vai otrā līmeņa profesionālo vai bakalaura, maģistra grādu pētāmajā jomā (sk. 1.attēlu).

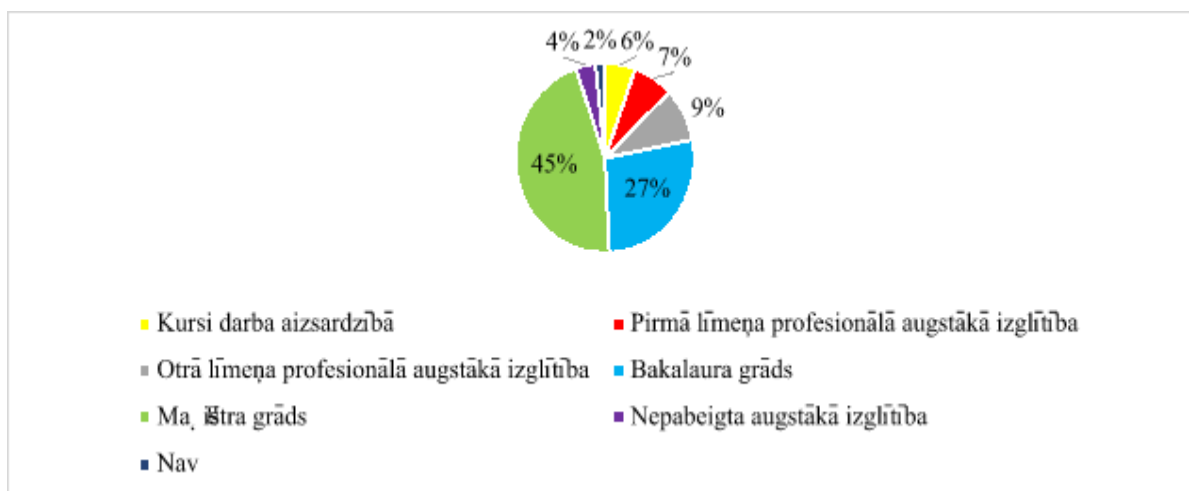
17 Ministru kabineta noteikumi Nr. 219 "Kārtība, kādā veicama obligātā veselības pārbaude" (2009), *Latvijas Vēstnesis*, 2009. gada 13. marts, Nr. 41.

18 Ministru kabineta noteikumi Nr. 660 "Darba vides iekšējās uzraudzības veikšanas kārtība" (2007), *Latvijas Vēstnesis*, 2007. gada 29. augusts, Nr. 123.

19 Harvard Law school, Designing an Empirical Legal Study. Pieejams: <https://hls.harvard.edu/library/empirical-research-services/designing-an-empirical-legal-study/> (skatīts 2022. gada 2. janvārī).

1. attēls

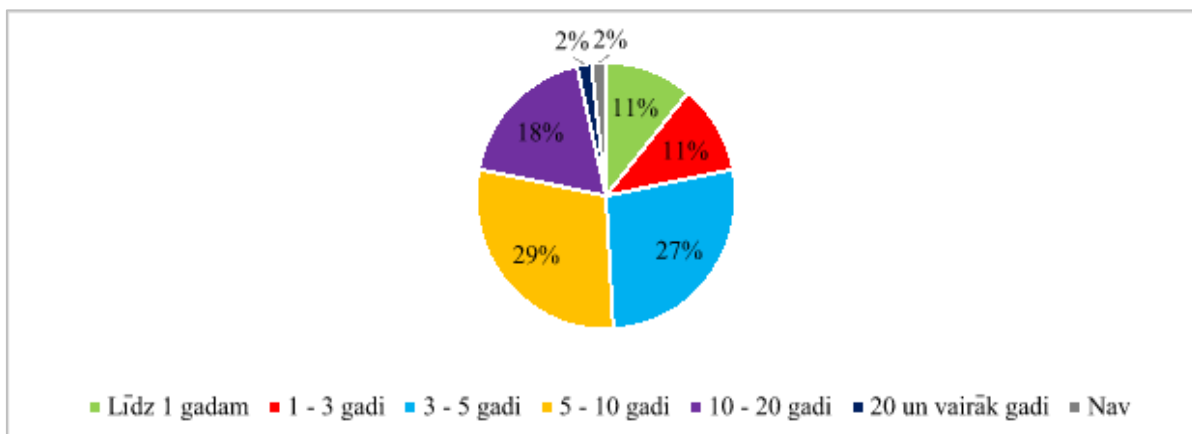
Darba aizsardzības speciālistu izglītības līmenis darba aizsardzībā



Tika apkopoti dati par darba aizsardzības speciālistu stāžu attiecīgajā nozarē, iegūstot datus, ka aptuveni 56% no respondentiem ir ar 3 līdz 10 gadu stāžu un 10 respondentiem ir pieredze 10 līdz 20 gadi darba aizsardzībā (sk. 2.attēlu):

2. attēls

Darba aizsardzības speciālistu stāžs darba aizsardzības jomā



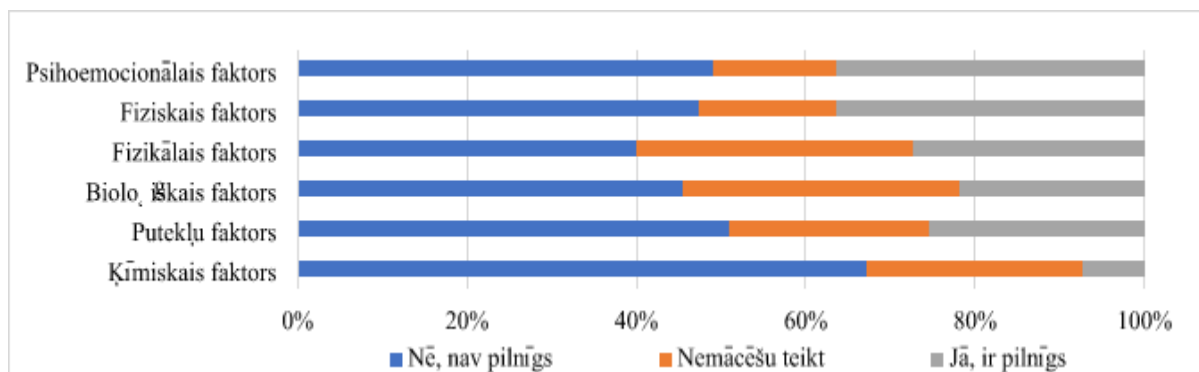
Respondentiem tika uzdoti jautājumi par katru kaitīgo darba vides faktoru, kas bija sekojoši – ķīmiskais, putekļu, bioloģiskais, fizikālais, fiziskais un psihoemocionālais. Attiecīgi tālāk, autors atspoguļos iegūtos aptaujas anketas datus par katru kaitīgo darba vides faktoru.

Analizējot jomas speciālistu viedokli par to, vai kaitīgo darba vides faktoru attēlojums MK noteikumos Nr. 219 ir pilnīgs un vai tas atspoguļo visus faktoru, iegūtais rezultāts liecina, ka tajā ir nepilnības. Liela daļa speciālistu neprot atbildēt uz šo aptaujas anketas jautājumu, kas ir skaidrojams,

ar to, ka tādas jomas kā ķīmija, fizika, bioloģija ir samērā sarežģītas un ir nepieciešamas papildus zināšanas, lai orientētos un spētu objektīvi spriest par šo kaitīgo darba vides faktoru atbilstošu sadalījumu esošo MK noteikumu Nr. 219 redakcijā (sk. 3. attēlu).

3. attēls

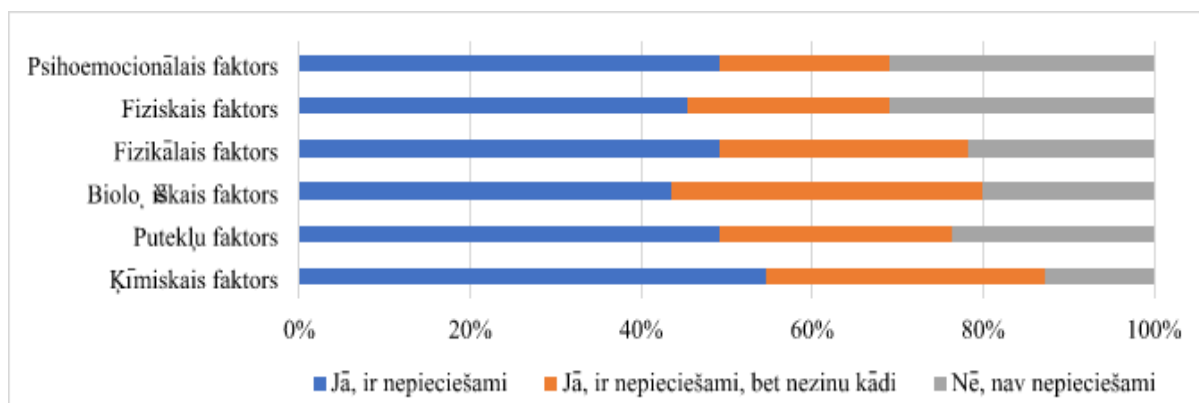
Darba aizsardzības speciālistu viedoklis par MK noteikumos Nr. 219 esošo kaitīgo darba vides faktoru pilnīgumu



Veicot padziļinātu kaitīgo darba vides faktoru analīzi, autors secina, ka visnepilnīgāk MK noteikumos Nr. 219 ir aprakstīts ķīmiskais faktors, kas skaidrojams ar attiecīgās nozares sarežģītību. To apliecina arī aptaujas anketā iegūtie rezultāti, kur speciālistiem tika uzdots jautājums vai esošajā noteikumu redakcijā, kaitīgo darba vides faktoru uzskaitījumā ir nepieciešami uzlabojumi, kur lielākā daļa jomas speciālistu pauž viedokli, ka tie ir vajadzīgi (sk. 4.attēlu):

4. attēls

Darba aizsardzības speciālistu viedoklis par MK noteikumos Nr. 219 esošo kaitīgo darba vides faktoru uzlabojumu nepieciešamību



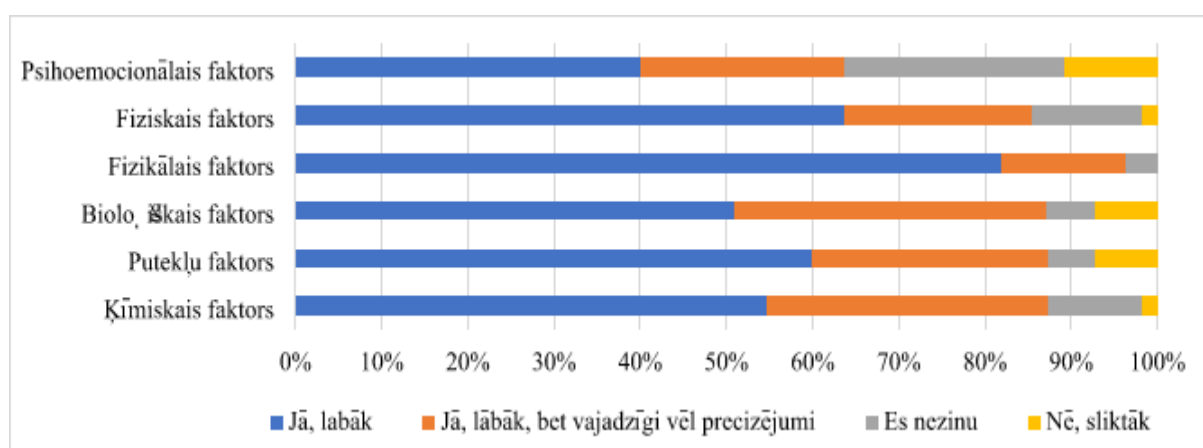
Analizējot aptaujas anketas datus par uzlabojumu nepieciešamību, autors secina, ka darba aizsardzības speciālistiem trūkst zināšanas eksaktās zinātnēs, jo liela daļa speciālistu pauž, ka

uzlabojumi ir nepieciešami, bet tie nezina kādi. Līdz ar to samērā kritiski jāvērtē aptaujas anketā iegūtie dati, kur speciālisti pauž, ka uzlabojumi MK noteikumos Nr. 219 esošajos kaitīgo darba vides faktoru apkopojumā nav nepieciešami (sk. 4.attēlu).

Iegūstot speciālistu viedokli par to, vai autora izstrādātais kaitīgo darba vides faktoru sadalījums labāk atspoguļo to kā šobrīd esošā MK noteikumu Nr. 219 redakcija, lielākā daļa respondentu pauž, ka tas ir atbilstošāks. Autors secina, ka vismazāk respondentu uzskata labāku autora izstrādāto MK noteikumu Nr. 219 1. pielikuma, 2. kolonnas psihoemocionālā faktora definējumu. Tas ir saistīts ar to, ka izpratne par psihoemocionālā faktora sadalījumu katram speciālistam var būt subjektīva, jo šī ir nozare, kurā nevar veikt mērījumus vai aprēķināt faktora iedarbību pēc matemātiska vienādojuma, līdz ar to viedokļi par šī riska faktora sadalījumu var atšķirties jomas speciālistu vidū (sk. 5.attēlu).

5. attēls

Darba aizsardzības speciālistu viedoklis par autora izstrādāto kaitīgo darba vides faktoru sadalījuma piemērotību, salīdzinot ar MK noteikumu Nr.219 redakciju



Autors secina, ka visvājāk saprotamas darba aizsardzības speciālistiem ir ķīmiskā riska faktoru grupas. Anketas rezultāti liecina, ka MK noteikumu Nr.219 1. pielikuma, 2. kolonnas visos uzskaitītajos kaitīgajos darba vides riska faktorus ir nepieciešami esošās redakcijas uzlabojumi. Autors secina arī to, ka darba aizsardzības speciālista pienākumu veikšanai ir vajadzīgas papildus zināšanas tādās jomās kā ķīmija, fizika, bioloģija u.c. nozarēs, lai objektīvi varētu spriest par riska faktoru atbilstību, piemērotību, trūkumiem un loģisku to sadalījumu.

Autors, veicot aptaujas anketu rezultātu analīzi, konstatēja, ka MK noteikumu Nr. 219 1. pielikuma, 2. kolonnā uzskaitītie kaitīgie darba vides faktori ir uzskaitīti nepilnīgi vai pat nav uzskaitīti vispār. Tādā veidā neatspoguļojot visus kaitīgos darba vides faktorus, kuriem var tikt

pakļauti nodarbinātie. Nākošajā nodaļā autors norādīs katra kaitīgā darba vides faktora pilnveidošanas ieteikumus, ko būtu ieteicams ietvert MK noteikumu Nr. 219 1. pielikuma, 2. kolonnā.

3. Ieteikumi kaitīgo darba vides faktoru saraksta pilnveidei un papildināšanai

Autors, veicot literatūras, normatīvo aktu, aptaujas anketu rezultātu analīzi, konstatēja, ka MK noteikumu Nr. 219 1. pielikuma, 2.kolonnā uzskaitītie kaitīgie darba vides faktori ir uzskaitīti nepilnīgi vai pat nav uzskaitīti vispār, neatspoguļojot visus kaitīgos darba vides faktorus, kuriem var tikt pakļauti nodarbinātie. Attiecīgi šajā nodaļā tālāk autors sniegs ieteikumus, kādi uzlabojumi būtu ietverami MK noteikumu Nr. 219 1. pielikuma, 2. kolonnā attiecībā uz katru no kaitīgajiem darba vides faktoriem.

Ķīmiskie darba vides faktori. Autors secina, ka Latvijā MK noteikumi Nr. 219 samērā plaši sagrupē ķīmiskās vielas, piemēram, salīdzinot ar Vācijā veicamajām arodslimību medicīniskajām pārbaudēm²⁰. Bet praktiski pielietojot MK noteikumus Nr. 219 ķīmisko vielu sagrupējumu, visai bieži nevar vai nav iespējams ķīmisko vielu atbilstoši sagrupēt, jo attiecīgās ķīmiskās vielas grupas nav vai arī nav iespējams pielāgot pie esošajām sadaļām. MK noteikumu Nr. 219 1. pielikuma, 2. kolonnā pie ķīmiskā riska faktora ir uzskaitīti 38 elementi un to savienojumi, kaut gan ķīmisko elementu periodiskajā tabulā, izņemot lantanīdus un aktinīdus, ir 88 elementi²¹. Nav uzskaitītas tādas ķīmisko vielu grupas kā, piemēram, cēlgāzes, lantanīdi, aktinīdi, neorganiskie oksīdi, neorganiskie sāļi un nav pilnīgi attēlotas tādas savienojumu grupas kā polimēru un ogļūdeņražu atvasinājumi, un citas ķīmisko vielu grupas. Autors secina, ka ķīmisko vielu sadalījums MK noteikumos Nr. 219 ir nepilnīgs un, piemēram, nav atbilstošs to sadalījumam, kāds tas ir attēlots arodslimību izraisītājfaktoru klasifikācijā²². Pēc autora domām MK noteikumu Nr. 219 1. pielikumā ir jāiekļauj arī bīstamības klases un to kategoriju kodi atbilstoši kā tas ir Eiropas Parlamenta un padomes 2008. gada 16. decembra regulā Nr. 1272/2008²³. Uzlabojums būtu, ja pie ķīmisko vielu grupām tiktu norādītas to vispārīgās vielu grupu struktūrformulas²⁴.

Putekļu darba vides faktori. Putekļi MK noteikumos Nr. 219 ir samērā plaši sagrupēti, bet ir atsevišķas putekļu grupas, kas nav uzskaitītas vai arī ir uzskaitītas, tā, ka ir samērā grūti atrast konkrētām putekļu grupām piemērotu apakšgrupu. Kā, piemēram, nav minētas tādas putekļu

20 Deutsche Gesetzliche Unfallversicherung, Introduction: Guidelines for occupational medical examinations, https://www.dguv.de/medien/inhalt/praevention/themen_a_z/arb_vorsorge/dguv_grundsatz/introduction.pdf (skatīts 2021. gada 30. decembrī).

21 National Library of medicine, Periodic Table of Elements. Pieejams: <https://pubchem.ncbi.nlm.nih.gov/periodic-table/> (skatīts 2021. gada 30. decembrī).

22 Ministru kabineta noteikumi Nr. 908 "Arodslimību izmeklēšanas un uzskaites kārtība" (2006), *Latvijas Vēstnesis*, 2007. gada 1. janvāris, Nr. 180.

23 Eiropas Parlamenta un padomes 2008. gada 16. decembra regula Nr. 1272/2008 par vielu un maisījumu klasificēšanu, marķēšanu un iepakojšanu (on classification, labelling and packaging of substances and mixtures).

24 Organic chemistry, Functional groups and homologous series. Pieejams: <http://external.webstorage.gr/images/Books-PDF/9780199151424.pdf> (skatīts 2022. gada 2. janvārī).

apakšgrupas kā neorganiskās, organiskās ķīmijas un citi putekļi²⁵. Esošie putekļi nav sagrupēti atbilstoši arodslimību izraisītājfaktoru klasifikācijai²⁶.

Bioloģiskie darba vides faktori. Pēc autora domām bioloģiskais risks MK noteikumos Nr. 219 ir atspoguļots ļoti šauri, salīdzinot ar jau analizētajiem kaitīgajiem riska faktoriem – ķīmisko un putekļu risku. MK noteikumos Nr. 219 pie bioloģiskā riska faktora nav uzskaitītas tādas faktora sadaļas kā saskare ar asinīm un citiem cilvēka audu šķidrumiem, augu sulām, indēm, toksīniem u.c., dzīvnieku, t.sk. ektoparazītu, kukaiņu izcelsmes bioloģiskie materiāli un saskare ar citiem bioloģiskiem faktoriem. Alerģēni atspoguļoti samērā grūti saprotamā veidā, proti, nav izdalītas tādas alerģēnu grupas kā dzīvnieku, augu un citu alerģēnu apakšgrupas. Bioloģisko faktoru esošā redakcija nesakrīt ar arodslimību izraisītājfaktoru klasifikāciju²⁷.

Fizikālie darba vides faktori. Fizikālā riska faktoru apakšgrupas ir nekorekti attēlotas, proti, nav uzskaitīti tādi riska faktori detalizēti kā jonizējošais²⁸ un nejonizējošais²⁹ starojums. Fizikālo faktoru apakšgrupā par dabīgo starojumu, vārds "dabīgs" nav atbilstoši lietots, attiecīgi jālieto vārds "dabisks"³⁰. Nav iekļauti tādi fizikālie parametri kā infraskaņa, ultraskaņa, mitruma izmaiņas un skaņas novadīšana tieši ausī. Kā būtiska fizikālo faktoru neatbilstība ir arī, ka zem šī riska faktora ir apkopoti fiziskie faktori, kā piemēram, dažādas darba pozas, redzes sasprindzinājums. Fizikālo faktoru esošā redakcija nesakrīt ar arodslimību izraisītājfaktoru klasifikāciju³¹.

Fiziskie darba vides faktori. Vispār nav iekļauti MK noteikumos Nr. 219, parametri, kas atbilst fiziskajam riskam, ir apkopoti zem fizikālā riska faktoriem. Autors uzskata, ka minētie riska faktori ir jāgrupē zem fiziskajiem radītājiem, tieši tāpat kā balss saišu pārslodze, darbs ar datoru un displejiem, ekrāniem, redzes sasprindzinājums un darbs ar paceltām rokām³².

Psihoemocionālie darba vides faktori. Pēc autora domām, MK noteikumos Nr. 219 psihoemocionālā faktora otrā apakšgrupa ir jāizdala vairākos apakšpunktos, jo tajā ir ietverti vairāki atbildību veidi. Piemēram, paaugstināta atbildība, lēmumu pieņemšana, kas var ietekmēt citu cilvēku dzīvību vai atbildība par materiālām vērtībām būs saistoša dažādām amata grupām. Piemēram, ārsta atbildības līmenis un kasiera, kurš strādā ar lielu naudu, nav vienādi, tie atšķiras, līdz ar to, šo apakšgrupa vajadzētu sadalīt.

25 Reste, J. (2017). Būtiskākie putekļu izraisītie veselības traucējumi. Pieejams:

http://stradavesels.lv/Uploads/2017/11/22/04_Puteklu_izraisitas_slmibas_DAS_17.11.2017.pdf (skatīts 2021. gada 28. decembrī).

26 Ministru kabineta noteikumi Nr. 908 "Arodslimību izmeklēšanas un uzskaites kārtība" (2006), *Latvijas Vēstnesis*, 2007. gada 1. janvāris, Nr. 180. 27 Turpat.

28 World health organization, Ionizing radiation, health effects and protective measures. Pieejams: <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/ionizing-radiation-health-effects-and-protective-measures> (skatīts 2021. gada 28. decembrī).

29 U.S. Food and drug administration, What is a laser. Pieejams: <https://www.fda.gov/radiation-emitting-products/laser-products-and-instruments/frequently-asked-questions-about-lasers> (skatīts 2021. gada 28. decembrī).

30 Latviešu valoda, Latviešu valoda: "Dabisks" un "dabīgs" lietojums. Pieejams: <https://latviesschuvaloda.blogspot.com/2016/04/dabisks-un-dabigs-lietojums.html> (skatīts 2021. gada 28. decembrī).

31 Ministru kabineta noteikumi Nr. 908 "Arodslimību izmeklēšanas un uzskaites kārtība" (2006), *Latvijas Vēstnesis*, 2007. gada 1. janvāris, Nr. 180. 32 Turpat.

Secinājumi

1. MK noteikumu Nr. 219 1. pielikuma, 2. kolonnā uzskaitītie kaitīgie darba vides faktori ir nepilnīgi vai vispār nav iekļauti, un nav atbilstoši tiem, kādi tie ir aprakstīti 2006. gada 6. novembra Ministru kabineta noteikumos Nr. 908 "Arodslimību izmeklēšanas un uzskaites kārtība" 5. pielikumā. Par kaitīgo darba vides faktoru nepilnībām liecina arī aptaujas anketā iegūtie dati.
2. MK noteikumu Nr. 219 1. pielikuma, 2. kolonnas pilnveide uzlabotu obligātās veselības pārbaudes kartes sagatavošanas procesu darba aizsardzības speciālistiem, ļaujot precīzāk norādīt kaitīgos darba vides faktoros.
3. MK noteikumu Nr. 219 1. pielikuma, 2. kolonnā konstatētās nepilnības un trūkumi, kuriem pētījuma rezultātā izstrādāti ieteikumi:
 - 3.1. ķīmiskie darba vides faktori uzskaitīti nepilnīgi, jo nav uzskaitītas visas vienkāršās ķīmiskās vielas un ķīmisko vielu grupas;
 - 3.2. putekļu darba vides faktori uzskaitīti nepilnīgi, jo nav minētas tādas putekļu apakšgrupas kā neorganiskās, organiskās ķīmijas un citi putekļi;
 - 3.3. bioloģiskie darba vides faktori uzskaitīti nepilnīgi, jo to uzskaitījumā nav iekļautas tādas faktora sadaļas kā saskare ar asinīm un citiem cilvēka audu šķidrumiem, augu sulām, indēm, toksīniem u.c., dzīvnieku, t.sk. ektoparazītu, kukaiņu izcelsmes bioloģiskie materiāliem un saskare ar citiem bioloģiskiem faktoriem;
 - 3.4. fizikālie darba vides faktori uzskaitīti nepilnīgi, jo nav detalizēti sagrupēti jonizējošais un nejonizējošais starojums, nav iekļauti tādi fizikālie parametri kā infraskaņa, ultraskaņa, mitruma izmaiņas un skaņas novadīšana tieši ausī;
 - 3.5. nav atbilstoši sagrupēti fiziskie darba vides faktori, tie ir uzskaitīti zem fizikālā riska faktora. Tajos nav uzskaitīti tādi riska faktori kā balss saišu pārslodze, darbs ar datoru un displejiem, ekrāniem, redzes sasprindzinājums un darbs ar paceltām rokām;
 - 3.6. psihoemocionālie darba vides faktori uzskaitīti nepilnīgi, jo esošajā redakcijā vienā apakšgrupā ir ietverti vairāki atbildību veidi.
4. Jāveido dažādu nozaru uzņēmumu darba aizsardzības speciālistu darba grupas, apspriežot autora izstrādāto MK noteikumu Nr. 219 1. pielikuma, 2. kolonnas ieteikumu modeli, lai pēc tā pilnveides varētu izstrādāt MK noteikumu grozījumus.

Literatūras un avotu saraksts

1. Kaļķis, V. (2008). *Darba vides risku novērtēšanas metodes*, Rīga, Elpa–2 Gutenbergs Druka.

2. Reste, J. (2017). Būtiskākie putekļu izraisītie veselības traucējumi. Pieejams: http://stradavesels.lv/Uploads/2017/11/22/04_Puteklu_izraisitas_slimibas_DAS_17.11.2017.pdf (skatīts 2021. gada 28. decembrī).
3. Eiropas Savienības 2012. gada 26. oktobra 2012/C 326/02 pamattiesību harta.
4. Eiropas Parlamenta un padomes 2008. gada 16. decembra regula Nr. 1272/2008 par vielu un maisījumu klasificēšanu, marķēšanu un iepakojšanu (on classification, labelling and packaging of substances and mixtures).
5. Darba likums (2001), *Latvijas Vēstnesis*, 2001. gada 6. jūlijs, Nr. 105.
6. Darba aizsardzības likums (2001), *Latvijas Vēstnesis*, 2001. gada 6. jūlijs, Nr. 105.
7. Ministru kabineta noteikumi Nr. 219 "Kārtība, kādā veicama obligātā veselības pārbaude" (2009), *Latvijas Vēstnesis*, 2009. gada 13. marts, Nr. 41.
8. Ministru kabineta noteikumi Nr. 660 "Darba vides iekšējās uzraudzības veikšanas kārtība" (2007), *Latvijas Vēstnesis*, 2001. gada 29. augusts, Nr. 123.
9. Ministru kabineta noteikumi Nr. 908 "Arodslimību izmeklēšanas un uzskaites kārtība" (2006), *Latvijas Vēstnesis*, 2007. gada 1. janvāris, Nr. 180.
10. Latvijas Republikas Senāta 2022. gada 6. janvāra spriedums lietā Nr. SKC-148/2022 (C33366520).
11. Dupate, K. (2020). *Tiesu prakses apkopojums. Tiesu prakse darba tiesībās; Eiropas Savienības tiesību un tiesu prakses, kā arī starptautisko konvenciju ietekme darba tiesību vidē (tiesu prakse, normatīvā regulējuma salīdzinājums) 1. Darba tiesības, 1.3. Civiltiesību joma 2015.– 2020.gads*. Pieejams: https://www.at.gov.lv/files/uploads/files/6_Judikatura/Tiesu_prakses_apkopojumi/2021/1_3%20Darba%20tiesibas_Civilties-joma_Dupate.pdf (skatīts 2022. gada 5. aprīlī).
12. World Health Organization, Data and statistics. Pieejams: <https://www.euro.who.int/en/health-topics/environment-and-health/occupational-health/data-and-statistics> (skatīts 2021. gada 30. novembrī).
13. International Labour Organization, World Statistic. Pieejams: https://www.ilo.org/moscow/areas-of-work/occupational-safety-and-health/WCMS_249278/lang-en/index.htm (skatīts 2021. gada 30. novembrī).
14. European Agency for Safety and Health at work, Work-related diseases. Pieejams: Work-related diseases | Safety and health at work EU-OSHA (europa.eu) (skatīts 2021. gada 30. novembrī).
15. Oficiālās statistikas portāls. Latvijas oficiālā statistika, Darbā notikušie nelaimes gadījumi. Pieejams: <https://stat.gov.lv/lv/statistikas-temas/darbs/arodslimibas-nelaimes-gadījumi> (skatīts 2021. gada 30. novembrī).
16. Eurostat Statistic Explained, Accidents at work statistics. Pieejams: https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Accidents_at_work_statistics (skatīts 2021. gada 30. novembrī).
17. Harvard Law school, Designing an Empirical Legal Study. Pieejams: <https://hls.harvard.edu/library/empirical-research-services/designing-an-empirical-legal-study/> (skatīts 2022. gada 2. janvārī).
18. Deutsche Gesetzliche Unfallversicherung, Introduction: Guidelines for occupational medical examinations, https://www.dguv.de/medien/inhalt/praevention/themen_a_z/arb_vorsorge/dguv_grundsatz/introduction.pdf (skatīts 2021. gada 30. decembrī).
19. National Library of medicine, Periodic Table of Elements. Pieejams: <https://pubchem.ncbi.nlm.nih.gov/periodic-table/> (skatīts 2021. gada 30. decembrī).
20. Organic chemistry, Functional groups and homologous series. Pieejams: <http://external.webstorage.gr/images/Books-PDF/9780199151424.pdf> (skatīts 2022. gada 2. janvārī).

21. World health organization, Ionizing radiation, health effects and protective measures. Pieejams: <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/ionizing-radiation-health-effects-and-protective-measures> (skatīts 2021. gada 28. decembrī).
22. U.S. Food and drug administration, What is a laser. Pieejams: <https://www.fda.gov/radiation-emitting-products/laser-products-and-instruments/frequently-asked-questions-about-lasers> (skatīts 2021. gada 28. decembrī).
23. Latviešu valoda, Latviešu valoda: "Dabisks" un "dabīgs" lietojums. Pieejams: <https://latviesschuvaloda.blogspot.com/2016/04/dabisks-un-dabigs-lietojums.html> (skatīts 2021. gada 28. decembrī).

PERSONU AR INVALIDITĀTI DARBA IESPĒJU REALIZĒŠANAS TIESISKIE ASPEKTI LATVIJĀ

Santa Survila

Zinātniskais vadītājs: Dr. iur. Aleksandrs Potaičuks

Biznesa vadības koledža

santa.exe@inbox.lv

Kopsavilkums

Tiesības uz darbu ir vienas no galvenajām cilvēktiesībām. Publikācijas autorei ir vairāk nekā 10 gadu pieredze darbā ar cilvēkiem ar invaliditāti nevalstiskajā sektorā un autore ikdienā sastopas ar cilvēku ar invaliditāti nespēju realizēt savas tiesības uz darbu.

Latvijai saskaņā ar Konvenciju par personu ar invaliditāti tiesībām un citiem atbilstošiem tiesību aktiem kā Eiropas Savienības (turpmāk tekstā – ES) dalībvalstij ir jāveic atbilstošie pasākumi, lai personas ar funkcionāliem traucējumiem varētu dzīvot neatkarīgi un pilnvērtīgi realizēt sevi visās dzīves jomās, tai skaitā dibināt darba tiesiskās attiecības. Neskatoties uz to, personas ar invaliditāti darba tiesisko attiecību dibināšanas dažādos posmos sastopas ar diskrimināciju un nespēj pilnvērtīgi realizēt tiesības uz darbu. Līdz ar to, ir būtiski noskaidrot personu ar invaliditāti nodarbinātības šķēršļus, tos mazināt un paaugstināt nodarbinātību.

Pētījuma, kurā piedalījās 41 respondents **mērķis** ir veikt Eiropas Savienības un Latvijas tiesību aktu analīzi personu ar invaliditāti darba tiesību realizēšanā un noskaidrot personu ar invaliditāti nodarbināšanas iespējas. Pamatojoties uz pētījuma rezultātiem, tika veikti secinājumi, izstrādāti priekšlikumi darba tiesību realizēšanā.

Pētījuma rezultātā izvirzīti **priekšlikumi par grozījumu veikšanu divos** Darba likuma pantos, ieteikta izmaiņu veikšana Veselības un darbspēju ekspertīzes ārstu valsts komisijas (turpmāk tekstā – VDEĀVK) personas funkcionālo spēju pašnovērtējuma anketā, kā arī izstrādāti praktiski ieteikumi nodarbinātības palielināšanas iespējām personām ar invaliditāti, atbilstoši ES un Latvijas tiesību aktiem.

Atslēgvārdi: cilvēku ar invaliditāti nodarbinātība, diskriminācija, tiešā diskriminācija, netiešā diskriminācija, darba tiesiskās attiecības, cilvēki ar invaliditāti.

Abstract

The right to work is a fundamental human right. The author has more than 10 years of experience working with people with disabilities in the non-governmental sector and is confronted on a daily basis with the failure of people with disabilities to realise their right to work.

In accordance with the Convention on the Rights of Persons with Disabilities and other relevant legislation, Latvia, as a Member State of the European Union (hereinafter – EU), must take appropriate measures to enable persons with functional disabilities to live independently and fully realise themselves in all areas of life, including in employment relationships. Despite this, persons with disabilities face discrimination at various stages of their employment and are unable to fully realise their right to work. It is therefore essential to identify barriers to employment for persons with disabilities, to reduce them and to increase their employability.

The aim of the study, in which 41 respondents participated, is to analyse the European Union and Latvian legislation on the employment rights of persons with disabilities and to identify the employment opportunities for persons with disabilities. On the basis of the results of the study, to draw conclusions, to develop proposals for the implementation of labour rights.

As a result of the study, proposals are put forward for amendments to two articles of the Labour Law, changes to the self-assessment questionnaire of the State Medical Commission for the Assessment of Health Condition and Working Ability on functional abilities of persons with

disabilities are recommended, as well as practical recommendations for increasing employment opportunities for persons with disabilities in accordance with EU and Latvian legislation are developed.

Keywords: employment of people with disabilities, discrimination, direct discrimination, indirect discrimination, employment relations, people with disabilities.

Ievads

Aptuveni 80 miljoniem ES dzīvojošo cilvēku ir invaliditāte. Daudzi no viņiem saskaras ar invaliditātes radītiem šķēršļiem ikdienas dzīvē, tai skaitā dibinot darba tiesiskās attiecības. Latvijā 2020. gadā invaliditāte reģistrēta 10% iedzīvotāju, bet pirmoreiz invaliditāte reģistrēta 39% strādājošo personu.

Darba teorētiskā analīzes daļa tika balstīta uz statistikas datu un pētījumā iegūtu datu analīzi, tiek apskatīta personu ar invaliditāti nodarbinātības politika, pētīta diskriminācijas ietekme uz personu ar invaliditāti nodarbinātību. Izmantojot empīriskā pētījuma kvantitatīvo pētniecības metodi, tika noteikts darba tiesiskajās attiecībās bijušo vai šobrīd esošu personu ar invaliditāti vērtējums par viņu iespējām dibināt darba tiesiskās attiecības, analizēta nodarbinātības kvalitāte un apkopots aptaujāto viedoklis. Pamatojoties uz veikto analīzi, tika izstrādāti secinājumi un priekšlikumos piedāvāti iespējamie nodarbinātības uzlabošanas pasākumi ar ieteicamo izmaiņu veikšanu Latvijas normatīvajos aktos.

Personas ar invaliditāti kā mazaizsargātā grupa ir pakļauta sociālās nevienlīdzības un nabadzības riskam, tāpēc būtiski ir mazināt invaliditātes izraisītās sekas pilnvērtīgai iekļaušanai sabiedrībā. Darbs ikvienam cilvēkam sniedz iespēju pelnīt iztiku, maksāt nodokļus, atpūsties un dzīvot neatkarīgu dzīvi. Savukārt, vienlīdzīgu tiesību princips nosaka ikvienam vienlīdzīgas tiesības uz darbu, taisnīgiem, drošiem un veselībai nekaitīgiem darba apstākļiem, kā arī uz taisnīgu darba samaksu (Darba likums, 7. pants).

Algots darbs ir ikviena cilvēka galvenais ienākumu avots, tāpēc būtiski ir pievērst nozīmi cilvēku ar invaliditāti vajadzībām atbilstoša darba, kā arī iekļaujoša darba tirgus ar iespējami augstu nodarbinātības līmeni veidošanai. 2020. gadā no visām personām ar invaliditāti vecumā no 18 – 63 (ieskaitot) nodarbinātas bija 53% personas ar invaliditāti (Vienotās Labklājības informācijas sistēmas dati), savukārt 2019. gadā bija 41% (Latvijas ilgtspējīgas attīstības stratēģija, 2030). Līdz ar to, personu ar invaliditāti nodarbinātības līmenis Latvijā, salīdzinot ar citām ES dalībvalstīm, joprojām tiek vērtēts kā vidējs.

Cilvēktiesību un diskriminācijas novēršanas noteikumi ir iekļauti vairākos ES tiesību aktos – Eiropas Sociālajā hartā (turpmāk tekstā – Harta) (pieņemta 1961. g.), ES Pamattiesību hartā (2000.

g.) un Lisabonas līgumā (2007. g.). ES, savukārt, ar visām ratificējusi Konvenciju par personu ar invaliditāti tiesībām (turpmāk tekstā – Konvenciju) (ANO Konvencija par personu ar invaliditāti tiesībām). Savukārt, kuru kopš 2011. gada maija ir parakstījušas visas ES dalībvalstis, tai skaitā arī Latvija (Eiropas Savienības Pamattiesību aģentūra). Ratificējot Konvenciju, **Latvija ir apņēmusies veicināt, aizsargāt un nodrošināt visu personu ar invaliditāti pilnīgu un vienlīdzīgu cilvēktiesību un pamatbrīvību ievērošanu** (Ministru kabineta rīkojums Nr. 13). Ir aizliegta jebkāda veida diskriminācija invaliditātes dēļ, lai nodrošinātu sociālo un profesionālo integrāciju, kā arī līdzdalību sabiedrības dzīvē. Tiek uzsvērts diskriminācijas aizliegums invaliditātes dēļ, kas jāievēro, izstrādājot un pieņemot dažādus tiesību aktus, tomēr cilvēki ar invaliditāti joprojām sastopas ar grūtībām dibināt darba tiesiskās attiecības vairāku iemeslu dēļ. Personām ar invaliditāti ir tiesības uz ienākumu atbalstu, kas nodrošina cilvēka cienīgu dzīvi, tiesības uz pakalpojumiem, kuri ļauj viņiem piedalīties darba tirgū un sabiedrības dzīvē, un tiesības uz darba vidi, kas ir pielāgota viņu vajadzībām (Ministru kabineta rīkojums Nr. 577).

Darba autore ikdienas darbā vadot konsultāciju biroju, lai konsultētu cilvēkus ar invaliditāti par viņu tiesībām un iespējām dibināt darba tiesiskās attiecības, sastopas ar dažādiem šķēršļiem darba tiesisko attiecību dibināšanā, par kuriem stāsta cilvēki ar invaliditāti. Konsultāciju laikā par sociālajiem jautājumiem, kuras sniedz autore, personas ar invaliditāti dalījās savā pieredzē nodarbinātības jomā un atzīmē, ka viņiem darba tiesības neizdodas realizēt bez diskriminācijas un fiziski pieejamā vidē līdzvērtīgi ar pārējiem sabiedrības locekļiem.

Tiešā un netiešā personu ar invaliditāti diskriminācija, tās izpaušanās

Lai novērstu gadījumus, kad personas ar invaliditāti tieši vai netieši diskriminētas, dibinot darba attiecības, ir jāizprot kā rodas diskriminācija un kā to novērst.

Pirmkārt, ir svarīgi konstatēt, vai mazāk labvēlīga attieksme nav balstīta uz konkrētu pazīmi, un līdz ar to ir iespējams vienlīdzīgas attieksmes principa pārkāpums, vai arī mazāk labvēlīga attieksme ir balstīta uz konkrētu kritēriju (diskriminācijas aizlieguma pazīmi), un līdz ar to ir iespējams diskriminācijas aizlieguma principa pārkāpums. Autore uzsver, ja darbiniekam atšķirībā no citiem kolēģiem ir invaliditāte un uzņēmuma vadība uz to reaģē negatīvi, ir veikts ievērojams diskriminācijas aizlieguma principa pārkāpums – respektīvi, ja mazāk labvēlīgās attieksmes iemesls ir invaliditāte, tad šis ir aizliegtais kritērijs. Var secināt, ka šāda rīcība darba kolektīvos un sabiedrībā nevienā no gadījumiem nav pieļaujama vai attaisnojama.

Kā diskriminācijas aizlieguma pārkāpums „var tikt kvalificēts atteikums nodrošināt pielāgotu darba vidi, taču pienākums nodrošināt saprātīgu pielāgotu pielāgojumu ir īstenojams obligāti”

(Pielāgota vide darbiniekiem ar invaliditāti, 1997). Nevienam nav tiesību diskriminēt cilvēkus – ne valstij, ne uzņēmumiem, ne atsevišķām personām. **Diskriminācija mēdz būt tieša**, piemēram, kad tiek izteikts nepārprotams atteikums no darba devēja puses, pieņemt darbā personu invaliditātes dēļ. Tomēr **diskriminācija var būt arī netieša**, piemēram, gadījumos, kad personai ar invaliditāti netiek nodrošināta iespēja piekļūt ēkai un iekļūt ēkā riteņkrēslā.

Tiešā diskriminācija notiek gadījumos, kad salīdzināmā situācijā attieksme pret personu ir atšķirīga un mazāk labvēlīga, nekā pret citu personu, (Darba likuma 29. panta 5. punkts) un attieksmes pamatā ir kāds no iepriekšminētajiem aizliegtajiem diskriminācijas pamatiem. Latvijā ļoti izplatīti ir tiešās diskriminācijas gadījumi, kad darbā netiek pieņemtas vai arī tiek sliktāk atalgotas sievietes vai gados vecāki cilvēki. Tiešā diskriminācija var tikt pieļauta vienīgi gadījumos, kad tai ir pamatots un objektīvs priekšnoteikums. Autoreprāt, cilvēku ar invaliditātes nodarbinātības gadījumā tiešā diskriminācija nav iespējama, jo izsludinot vakanci, darba devējs nedrīkst noteikt aizliegumu kandidēt personām ar invaliditāti. Autore piekrīt, ka tiešo diskrimināciju var pielietot gadījumos, ja tai ir objektīvi nosacījumi, piemēram, persona sava veselības stāvokļa un prasmju dēļ nespēs veikt augsti kvalificētu darbu vai darbu, kas prasa augstu fiziskas sagatavotības līmeni.

Savukārt, **netiešā diskriminācija** ir konstatējama gadījumos, kad šķietami neitrāls noteikums, kritērijs vai prakse nostāda vienu personu grupu (ko apvieno kāds no diskriminācijas pamatiem) īpaši nelabvēlīgā situācijā, salīdzinot ar citu grupu (Darba likuma 29. panta 6. punkts). Autorei ir praktiskā pieredze kā sociālo tiesību konsultantei vadot „Santas Survilas sociālās konsultācijas” sociālo konsultāciju grupu sociālajā tīklā Facebook ar vairāk nekā 5000 dalībniekiem. Tiek saņemti līdzīgi cilvēku pieredzes stāsti, piemēram, ka cilvēks ar invaliditāti ir mēģinājis dibināt darba tiesiskās attiecības un uzskatījis, ka pret viņu ir notikusi netiešā diskriminācija, jo konkrētā cilvēka ar kustību traucējumiem prasmes un kvalifikācija ir bijusi līdzvērtīga ar citu kandidātu – fiziski vai garīgi veselu cilvēku. Pēc autores uzskata, cilvēkam ar invaliditāti darba devējs viegli var atteikt darba tiesisko attiecību dibināšanu, aizbildinoties ar citu iemeslu. Līdz ar to, **autore secina, ka netiešā diskriminācija pret cilvēkiem ar invaliditāti ir iespējama biežā nekā tiešā.**

Lai mazinātu un novērstu netiešās diskriminācijas gadījumus un ņemtu vērā personu ar invaliditāti vajadzības, tiesību aktos ir precīzi jādefinē jēdziena „saprātīgs pielāgojums” definējums un jānosaka, cik apjomīgu pielāgojumu var uzskatīt par saprātīgu. Piemēram, darba devējam jāņem vērā to darbinieku vajadzības, kuriem ir redzes traucējumi, jānodrošina Braila tastatūra vai pielāgots datora ekrāns, lai darbinieki varētu realizēt darba tiesības. Autore uzsver, ka ir svarīgi, lai tiesību akti, kuri aizliedz diskrimināciju, tiktu pienācīgi īstenoti personām ar invaliditāti (Ministru kabineta rīkojums Nr. 13). Saprātīgs pielāgojums nozīmē vajadzīgās un atbilstošās izmaiņas un korekcijas, ja tās

konkrētā gadījumā ir nepieciešamas un neuzliek nesamērīgu vai nepamatotu slogu – lai nodrošinātu, ka personas ar invaliditāti vienlīdzīgi ar citiem var izmantot vai īstenot visas cilvēktiesības un pamatbrīvības (United Nations Convention). Pienākums nodrošināt saprātīgu pielāgojumu ir *ex nunc* (no šī brīža – latv. val.) pienākums, „kas nozīmē, ka tas ir piemērojams no brīža, kad tiek saņemta personas prasība, piemēram, darba vietā, lai persona ar invaliditāti varētu īstenot savas tiesības vienlīdzīgi ar citiem” (Pielāgota vide darbiniekiem ar invaliditāti, 1997).

Darba tiesisko attiecību dibināšanas iespēju raksturojums

Nesamērīgam vai nepamatotam slogam pašlaik nav apstiprinātas definīcijas, taču tā ir iekļauta izstrādes procesā esošajā Eiropas Pieejamības akta priekšlikumā (Ministru kabineta rīkojums Nr. 13). Autore uzsver, ka pielāgojumi darba vietā cilvēkiem ar invaliditāti ir nozīmīgi, jo bez to ieviešanas, personām ar invaliditāti nav iespējams līdzvērtīgi ar citiem iekļauties darba tirgū. Pielāgojumi atšķiras atkarībā no invaliditātes veida (kustību, redzes, dzirdes vai psihisko traucējumu). Nozīmīgākie pielāgojumi ir nepieciešami cilvēkiem ar kustību traucējumiem, jo tie ietver gan pieejamu ēkas ieejas nodrošinājumu bez pakāpieniem – ar rampu vai pacelāju, gan iekštelpu izbūvi, ieskaitot riteņkrēslā pieejamu labierīcību izbūvi. Savukārt, pēc autores ieskata cilvēku ar invaliditāti nodarbinātību varētu palielināt, ja ar vides pieejamības ierīkošanu saistītos izdevumus darba devējs varētu definēt kā saimnieciskās darbības izdevumus un samazināt valstij maksājamo nodokļu daļu. Piemēram, darba devējs algojot darbinieku ar kustības traucējumiem un veicot vides pielāgošanu, tiktu atbrīvots no par valsts budžetā maksājamās nodokļu daļas valstij un valsts šo daļu uzņemtos nosegt. Tādējādi, ar nodokļu atvieglojuma palīdzību tiktu veicināta darba devēju sociālā atbildība, jo pozitīvais atbalsts no valsts puses motivētu darba devējus pieņemt darbā vairāk personu ar invaliditāti.

Lai arī kopš Konvencijas ratificēšanas ir pagājuši desmit gadi, vēl joprojām ir novērojams, ka gan pašas personas ar invaliditāti par invaliditātes jautājumiem runā un domā no medicīniskās pieejas prizmas, gan daļā sabiedrības valda dažādi stereotipi par personām ar invaliditāti kā „žēlojamiem”. To var izskaidrot ar to, ka sabiedrībā kopumā ir salīdzinoši zems informētības līmenis par invaliditāti un ar to saistītiem jautājumiem, kā arī par personu ar invaliditāti lomu mūsdienu sabiedrībā un cilvēktiesībās balstītas pieejas principu trūkumu. 2020. gadā tika veikta atsevišķa personu ar invaliditāti aptauja. Lai raksturotu progresu pēdējo piecu gadu laikā, personu ar invaliditāti aptaujas rezultāti tika salīdzināti ar 2014. gadā Latvijas Republikas Tiesībsarga biroja uzdevumā veikto personu ar invaliditāti aptauju. Aplūkotajā laika posmā ir mainījies arī apkārtējās sabiedrības attieksmes vērtējums, pieaugot diskriminējošas attieksmes vērtējumam (no 17% 2014. gadā uz 24%

2020. gadā) (Diskriminācijas veidi, Latvijas republikas Tiesībsargs). Kopumā 2020. gadā 16% personu ar invaliditāti apkārtējās sabiedrības attieksmi vērtēja kā atbalstošu un 52% – kā neitrālu (Ministru kabineta rīkojums Nr. 577). Autore kritiski vērtē diskriminācijas procentuālā pieauguma tendences augstāk minētajās jomās. Savukārt, diskriminējošas attieksmes pieaugums pret personām ar invaliditāti var kopumā negatīvi ietekmēt personu ar invaliditātes nodarbinātības līmeni. Vides pieejamības nodrošinājums un aizspriedumu mazināšana pret personām ar invaliditāti sniedz tiešu ietekmi uz personas ar invaliditāti nodarbinātību un darba tiesisko attiecību dibināšanas iespējām.

Par to, ka personas ar invaliditāti, dibinot darba tiesiskās attiecības, sastopas ar diskrimināciju, autore pārliecinājās kvalifikācijas darba ietvarā veiktajā pētījumā "Personu ar invaliditāti darba tiesību realizēšanas iespējas Latvijā." Kā pētījuma bāze tika izvēlētas darba tiesiskajās attiecībās bijušās un šobrīd iesaistītās personas ar invaliditāti. Piedalījās 41 respondents ar vidējo vecumu 44,9 gadi, kas ir bijis vai šobrīd atrodas darba tiesiskajās attiecībās, no tiem 9 jeb 22% vīrieši, 31 jeb 75,6% sievietes. Pēc iegūtās izglītības līmeņa 10 respondentu jeb 24,4% norādīja, ka ieguvuši maģistra grādu, 7 jeb 17,1% – ieguvuši bakalaura grādu, 4 respondentiem jeb 10% bija augstākā līmeņa profesionālā izglītība, 11 jeb 27% aptaujātajiem iegūta vidējā profesionālā izglītība, 2 cilvēkiem jeb 5% iegūta vidējā izglītība, bet 5 respondentiem jeb 12% – nepabeigta augstākā izglītība. Aptaujas dati tika iegūti anonīmā aptaujā. Nosakot modālo intervālu – intervālu ar vislielāko absolūto biežumu, 76 pēc aptaujas datiem par respondentu vecuma, modālais intervāls bija 46–47 un 56–57, grupējot respondentus pēc biežāk sastopamā vecuma intervāla, katrs no lielumiem atkārtojās trīs reizes.

Uz aptaujas jautājumu par to, vai darba devējs ir ieinteresēts pieņemt darbā cilvēku ar invaliditāti – „nē” atzīmēja 18 jeb 18,4% aptaujāto, bet 23 jeb 23,5% uzsvēra, ka darba vieta un vides pieejamība neatbilst cilvēku ar invaliditāti vajadzībām. 14 jeb 14,3% respondentu norādīja, ka personu ar invaliditāti nodarbinātībai traucē sabiedrībā valdošie stereotipi par personām ar invaliditāti kā darbu veikt nespējīgiem. 23 aptaujāto kā lielāko nodarbinātībai traucējošo faktoru piemin darba vietu un vides pieejamības trūkumu personu ar invaliditāti vajadzībām, tika uzsvērts, ka darba devēji nav ieinteresēti pieņemt darbā personas ar invaliditāti, kam traucē arī sabiedrībā valdošie stereotipi par „cilvēkiem ar invaliditāti kā palīdzības lūdzējiem”. Autore šos iemeslus nodarbinātības trūkumam uzsver kā vienojošus, savstarpēji saistītus faktorus. Visu iepriekš minēto apstākļu rezultātā var secināt, ka darba devēji nelabprāt vēlas dibināt darba tiesiskās attiecības ar personām, kurām ir invaliditāte.

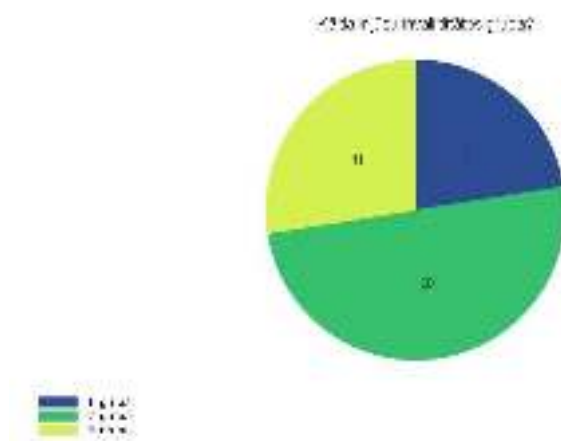
Pētījuma rezultāti apstiprināja, ka no darba ņēmēju ar invaliditāti puses ir novērojams informācijas trūkums par viņu vajadzībām atbilstošām vakancēm, personas ar invaliditāti nelabvēlīgi ietekmē paredzamais lielais darba apjoms un personām ar invaliditāti trūkst motivācijas uzsākt darba tiesisko

attiecību veidošanu. Aptaujā tika noskaidrots, vai personai ar invaliditāti ticis atteikts darbs dēļ invaliditātes un darba devējs to būtu konkrēti paziņojis, uz ko 4 personas jeb 9,5% respondentu atbildēja apstiprinoši, savukārt 3 jeb 7,1% aptaujāto ir sastapušies vairākas reizes, bet 35 jeb 83,3% personu ar invaliditāti nebija sastapušies ar situāciju, kad darba devējs to būtu konkrēti paziņojis personai. Autore secina, ka šajā situācijā aptaujātie ar tiešo diskrimināciju netika sastapušies. Savukārt, izskatot nākošo iespējamo diskriminācijas gadījumu, kad persona ar invaliditāti varētu tikt netieši diskriminēta, jo darbs būtu atteikts darbs, aizbildinoties ar citu iemeslu, bet pati persona ir uzskatījusi, ka atteikts dēļ invaliditātes – 18 jeb 42,9% atbildēja apstiprinoši. 3 respondentu jeb 7,1% ar šādu situāciju sastapušies vairākkārtēji, bet 21 jeb 50 % aptaujāto savā pieredzē netika sastapušies ar situāciju, kad būtu atteikts darbs, zem cita iemesla, bet viņi par atteikuma iemeslu uzskatītu invaliditāti. Šajā gadījumā autore secina, ka iespējams 42,9% respondentu ir tikuši netieši diskriminēti.

Autore precizēja aptaujāto invaliditātes grupu, uz ko 9 respondenti jeb 22,5% atbildēja, ka viņiem ir 1. invaliditātes grupa, 20 jeb 50,0% aptaujāto norādīja 2. invaliditātes grupu, bet 11 cilvēku ar invaliditāti jeb 27,5% atbildē savu norādīja kā 3. grupu. Savukārt 1 cilvēks atbildi uz šo jautājumu nebija sniedzis (sk. 1. attēlu).

1. attēls

Aptaujāto skaits pēc invaliditātes grupām



Kā redzams 1. attēlā, pusei aptaujāto ir 1. invaliditātes grupa, kas liecina, ka lielākā daļa respondentu veselības stāvoklis ir vērtējams kā ļoti smaga invaliditāte, bet apmēram trešajai daļai respondentu ir piešķirta 3. grupa, kas raksturota kā mēreni izteikta invaliditāte. Autore secina, ka lielākā daļa jeb 50% aptaujāto, kas ir bijuši vai šobrīd atrodas darba attiecībās ir personas ar 2. grupu

jeb vidēji smagu invaliditāti. Turklāt, 27 aptaujāto jeb 67,5% invaliditāte noteikta dēļ kustību traucējumiem, 6 respondentiem jeb 15% ir redzes invaliditāte, 3 jeb 7,5% ir dzirdes traucējumi, bet 4 cilvēki cieš no garīga rakstura un psihiskiem traucējumiem.

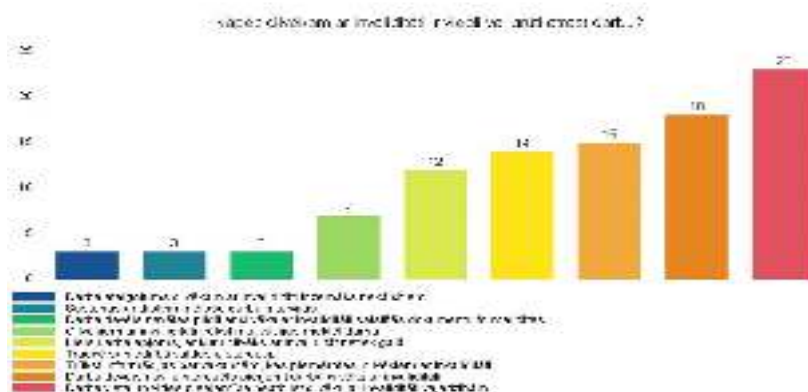
Autore aptaujā secinājusi, ka lielākā daļa no aptaujātajiem ir nodarbināti, ko var uzskatīt par pozitīvu tendenci. Savukārt, uz aptaujas jautājumu par to, vai respondenti uzskata, ka viņu invaliditātes grupa ir noteikta atbilstoši viņu funkcionālajiem ierobežojumiem, 25 aptaujāto jeb 62,5% no visiem atdzina, ka uzskata invaliditātes grupu par atbilstošu viņu funkcionālajiem ierobežojumiem. Savukārt, 15 personu jeb 37,5% atbildēja, ka uzskata invaliditātes grupu par neprecīzi noteiktu. Autore uzsver, ka lielākā daļa respondentu atzīst viņiem piešķirto invaliditātes grupu par atbilstošu funkcionālajiem ierobežojumiem. Pašnovērtējuma anketai, kad cilvēks novērtē sevi ir liela nozīme invaliditātes grupas piešķiršanai VDEĀVK un invaliditātes noteikšanas pašvērtējuma anketai jābūt precīzai.

Lielākā daļa aptaujāto – 39 respondenti jeb 97,5% atbildēja noliedzoši uz jautājumu par to, vai cilvēks ar invaliditāti viegli var atrast darbu. Autore uzsver, ka gandrīz vienbalsīgi respondenti atzīst, ka personām ar invaliditāti nodibināt darba tiesiskās attiecības ir grūtāk nekā personām bez invaliditātes ierobežojumiem. Līdz ar to, kā vienu no iespējām uzlabot personu ar invaliditāti nodarbinātību, autore uzskata iespēju dibināt savu uzņēmumu. Līdz ar to, aptaujā sekoja jautājums par to, vai personas ar invaliditāti vēlētos dibināt savu uzņēmumu. Divi no respondentiem jeb 4,9% aptaujāto atzina, ka šobrīd dibina savu uzņēmumu, bet 15 jeb 36,6% atbilžu sniedzēju nav domājuši par sava uzņēmuma dibināšanas iespējām.

Aptaujā tika iekļauts dziļāks pētījums par iemesliem, kāpēc pēc respondentu domām cilvēkiem ar invaliditāti darbu atrast ir grūtāk nekā cilvēkiem bez funkcionēšanas ierobežojumiem. To, ka darba devējs nav ieinteresēts pieņemt darbā cilvēku ar invaliditāti atzīmēja 18 jeb 18,4% aptaujāto, kā arī 23 jeb 23,5% uzsvēra, ka darba vieta un vides pieejamība neatbilst cilvēku ar invaliditāti vajadzībām. 14 jeb 14,3% norādīja, ka personu ar invaliditāti nodarbinātībai traucē sabiedrībā valdošie stereotipi. Darba atalgojums cilvēkam ar invaliditāti ir zemāks nekā citiem – norādīja 3 no aptaujātajiem jeb 3,1%, bet 15 jeb 15,3% piebilda, ka trūkst informācijas par vakancēm, kas piemērotas cilvēkiem ar invaliditāti. 7 jeb 7,1% respondentu atbildēja, ka cilvēkiem ar invaliditāti trūkst motivācijas meklēt darbu. Darba devējs nevēlas pildīt saistītās dokumentu formalitātes – apstiprināja 3 jeb 3,1% aptaujāto. Tikpat lielu skaitu atbilžu – 3 jeb 3,1% autore saņēma uz jautājumu par diskriminējošu attieksmi darba intervijās. Darba veikšanai iespējams liels darba apjoms, cilvēks ar invaliditāti netiek galā, to piebilda 12 jeb 12,2% aptaujas aizpildītāju (sk. 2. attēlu).

2. attēls

Iemesli, kāpēc cilvēkam ar invaliditāti ir grūti atrast darbu



Kā redzams 2. attēlā, lielākais skaits aptaujāto jeb 23 cilvēku kā lielāko nodarbinātībai traucējošo faktoru piemin, ka darba vietas un vides pieejamība neatbilst cilvēku ar invaliditāti vajadzībām, kā nākošais darba tiesisko attiecību nenodibināšanas apstākļi tiek uzsvērts, ka darba devējs nav ieinteresēts pieņemt darbā cilvēku ar invaliditāti, kā arī darba tiesisko attiecību veidošanai traucē sabiedrībā valdošie stereotipi par cilvēkiem ar invaliditāti. Autore šos iemeslus nodarbinātības trūkumam uzsver kā vienojošus un savstarpēji saistītus faktorus. Darba devēja intereses trūkums cilvēku ar invaliditāti nodarbināšanā neveicina darba vietas pieejamības atbilstības personu ar funkcionāliem traucējumiem ierīkošanu. Savukārt, sabiedrībā valdošie stereotipi par cilvēkiem ar invaliditāti kā nevarīgiem lūdzējiem un pabalstu gaidītājiem, nodarbinātības trūkumu pastiprina. Tā rezultātā, darba devējs nevēlas veidot darba tiesiskās attiecības ar cilvēku ar invaliditāti.

Ir būtiski, lai ikviens cilvēks būtu novērtēts, turklāt īpaši svarīga loma ir līdzvērtīgam atalgojumam par paveikto darbu. Uz aptaujas jautājumu, vai cilvēki ar invaliditāti saņem atalgojumu līdzvērtīgi ar pārējiem darbiniekiem tika saņemtas 27 jeb 65,9% apstiprinošas atbildes, savukārt 14 respondentu jeb 34,1% uzskatīja, ka personas ar invaliditāti saņem mazāk nekā darbinieki bez invaliditātes. Autore no sniegtajām atbildēm secina, ka lielākā daļa aptaujāto jeb 65,9% uzskata, ka cilvēki ar invaliditāti pelna līdzvērtīgi pārējiem darbiniekiem. Līdz ar to var uzskatīt, ka nodarbinātās personas ar invaliditāti lielākoties netiek diskriminētas pēc atalgojuma līmeņa.

Kā uzskata autore, personām ar invaliditāti spējām atbilstošu darba apjomu varētu panākt, Darba likumā nosakot 4 stundu darba laiku kā obligātu personām ar invaliditāti, nevis ieteicamu pēc savstarpējas vienošanās, kā šobrīd. Tādējādi, darba devējs rēķinātos ar personas ar invaliditāti spējām atbilstošu darba stundu piemērošanu, kas veicinātu personu ar invaliditāti motivāciju meklēt darbu,

aizsargātu viņu iespējas tiesību uz darbu realizēšanā. Līdz ar to, autore iesaka veikt vairākus grozījumus Darba likumā. Kā viens no ieteikumiem būtu Darba likuma 33. panta 2. punktā veikt grozījumus par nepilna darba laika noteikšanu, papildinot un izteikt to šādā redakcijā par jautājumiem, kurus nav pieļaujams jautāt darba intervijas laikā, konkrēto punktu par jautājumiem, kas ir tieši vai netieši diskriminējoši un neattiecas uz paredzētā darba veikšanu, pievienot 33. pantam 7. punktu un izteikt to šādā redakcijā par invaliditāti, ja invaliditāte nav attiecināma uz konkrēto darba pienākumu veikšanu”.

Savukārt, Darba likuma 134. panta 2. punktā par nepilna darba laika noteikšanu veikt grozījumus, papildināt un izteikt to šādā redakcijā (2) „Darbiniekam ar invaliditāti ir tiesības uz pilnu vai nepilnu darba laiku, kas sastāda 4 stundas jeb pusi no pilna darba laika”.

Lai paaugstinātu personas ar invaliditāti iespējas iekļauties darba tirgū, VDEĀVK funkcionālo spēju pašnovērtējuma anketa jāpapildina ar detalizētu novērtējuma skalu. Līdz ar to, ka personu ar invaliditāti veselības stāvoklis ir mainīgs, funkcionālo spēju pašnovērtējuma anketas tabulu autore iesaka papildināt ar divām papildus ailēm, lai veiktu detalizētāku periodisko grūtību izvērtējuma pakāpi, pievienojot konkrēti paskaidrojošu veselības traucējumu raksturojumu.

Pētījuma galvenie secinājumi apstiprina, ka personu ar invaliditāti iespējas darba tiesisko attiecību veidošanā nav līdzvērtīgas iespējas ar personām, kurām ir labs fiziskās un garīgās veselības stāvoklis.

1. Personas ar invaliditāti bieži sastopas ar tiešu un netiešu diskrimināciju invaliditātes dēļ.
2. Personām ar invaliditāti ir apgrūtināti realizēt ES un Latvijas tiesību aktos noteiktās darba tiesības un dibināt darba tiesiskās attiecības.
3. Pētījuma rezultātā tika izstrādāti vairāki nozīmīgi ieteikumi nodarbinātības ieteikti normatīvajos aktos un Darba likumā veicamos grozījumus darba tiesisko attiecību dibināšanas sekmēšanai.
4. Tiesību uz darbu realizēšanas iespēju paaugstināšanai ir nozīmīga loma ikviena cilvēka personības, tai skaitā personu ar invaliditāti pilnvērtīgai attīstībai.
5. Esošā VDEĀVK funkcionālo spēju pašnovērtējuma anketa ir nepilnīgi izstrādāta, līdz ar to, personu ar invaliditāti funkcionālās spējas netiek noteiktas atbilstoši viņu veselības stāvoklim.
6. Autoresprāt, balstoties uz aptaujas rezultātiem, var secināt, ka diskriminācija un iespējamais zemois atalgojums nosaka darba tiesisko attiecību dibināšanas savstarpēji izslēdzošos apstākļus.
7. Ja darba atalgojums tiktu palielināts un mazināta diskriminējošā attieksme, nodrošināts cilvēka ar invaliditāti spējām atbilstošs darba apjoms, mazināti sabiedrībā valdošie stereotipi, tad personu ar invaliditāti nodarbinātības līmenis paaugstinātos.

8. Ja valsts ar vides pieejamības ierīkošanu saistītos darba devēja izdevumus uzskatīt par saimnieciskās darbības un samazinātu valstij maksājamo nodokļu daļu, tas paaugstinātu personu ar invaliditāti nodarbinātību, nodokļu samazināšana veicinās darba devēju sociālo atbildību.
9. Netiešā diskriminācija pret cilvēkiem ar invaliditāti ir iespējama biežāk nekā tiešā diskriminācija.
10. Pārmērīga personu ar invaliditāti aizsardzība neveicina nodarbinātību.
11. Darbinieki ar invaliditāti izvēlas saņemt mazāku atalgojumu dēļ bailēm no atbildības un pienākumiem.
12. Augsta darbinieka ar invaliditāti kvalifikācija un izglītība, sniedz papildu iespējas personām ar invaliditāti darba tiesisko attiecību dibināšanai.
13. Personām ar invaliditāti trūkst informācijas par atbalsta saņemšanu nodarbinātībā.

Nobeigums

Cilvēku ar invaliditāti tiesību aizsardzību, tai skaitā tiesības uz darbu, pirmkārt, nosaka vispārējie cilvēktiesību dokumenti. Noslēgumā autore uzsver, ka cilvēku ar invaliditāti tiesības uz darbu ir vienas no cilvēka pamattiesībām un tās personām ar invaliditāti neizdodas pilnībā realizēt dažādu augstāk minēto apstākļu dēļ. Savukārt, darbs sniedz iespēju dzīvot līdzvērtīgi ar citiem iedzīvotājiem neatkarīgu dzīvi. Līdz ar to, tā ir iespēja ietaupīt valsts budžeta līdzekļus uz pabalstiem un iespēja cilvēkiem ar invaliditāti dzīvot pilnvērtīgu dzīvi un maksāt nodokļus, kas rada kopīgu ieguvumu Latvijas valsts izaugsmei kopumā. Ir jānovērš un iespējami jāsamazina šķēršļi, kas liedz cilvēkiem ar invaliditāti pilnvērtīgi realizēt savas tiesības uz darbu.

Literatūras un avotu saraksts

1. Centrālā statistikas pārvalde. Pieejams: <https://www.csp.gov.lv/lv> (skatīts 02.07.2023.)
2. Diskriminācijas veidi. Latvijas republikas Tiesībsargs. Pieejams <https://www.tiesibsargs.lv/lv/pages/cilvektiesibas/diskriminacijas-noversana/diskriminacijas-veidi>, (skatīts 21.12.2022.)
3. Eiropas Savienības Pamattiesību aģentūra (FRA). Personu ar invaliditāti galvenās tiesības: ievads. Pieejams https://fra.europa.eu/sites/default/files/fra_uploads/1741-disability_key%20rights_factsheet_LV.pdf, (skatīts 25.12.2022.)
4. Latvijas ilgtspējīgas attīstības stratēģija līdz 2030. gadam. Pieejams http://www.pkc.gov.lv/images/LV2030/Latvija_2030.pdf, (skatīts 30.06.2023.)
5. Likums „ANO Konvencija par personu ar invaliditāti tiesībām”. Pieņemts 13.12.2006. Latvijas Vēstnesis, Nr. 27, 17.02.2010.
6. Likums “Darba likums”. Pieņemts 20.06.2001. Latvijas Vēstnesis, Nr. 105, 06.07.2001. Latvijas Republikas Saeimas un Ministru Kabineta Ziņotājs, Nr. 15, 09.08.2001.
7. Ministru kabineta rīkojums Nr. 13.”Par Plānu pieejamas vides veidošanai Latvijā 2019.–2021.gadam”. Pieņemts 12.03.2019. Latvijas Vēstnesis, Nr. 52, 14.03.2019.

8. Ministru kabineta rīkojums Nr. 577 „Par Plānu personu ar invaliditāti vienlīdzīgu iespēju veicināšanai 2021.–2023. gadam”. Pieņemts 17.08.2021. Latvijas Vēstnesis, Nr. 160, 20.08.2021.
9. Pielāgota vide darbiniekiem ar invaliditāti, Informatīvs materiāls darba devējiem, Rīga, 2017, 9 lpp.
10. Santas Survilas sociālās konsultācijas. Facebook grupa. Pieejams: <https://www.facebook.com/groups/266336414732132> (skatīts 30.06.2023.)
11. United Nations Convention on the Rights of Persons with Disabilities. Article 2, https://www.un.org/disabilities/documents/convention/convention_accessible_pdf.pdf, (skatīts 30.06.2023)