



DIREKTORES PRIEKŠVārds



GUNDEGA JAUNBĒRZIŅA-BEITIKA

Kopš Aģentūra ir kļuvusi par pilnvērtīgu valsts pārvaldes dalībnieku, tā ir īstenojusi un plāno īstenot virkni pārmaiņu, lai kļūtu daudz efektīvāka, sabiedrībai daudz pieejamāka un saprotamāka, kā arī tās darbība atbilstu demokrātiskas un tiesiskas valsts pamatprincipiem, kā arī starptautiskajos standartos noteiktajām prasībām.

Kopš stāšanās amatā 2019.gada 1.oktobrī, kopā esam noteikuši augstus un ambiciozus mērķus, esam pieņēmuši gan populārus, gan nepopulārus lēmumus. 2020.gads mums visiem ir bijis krīzes gads, un tāds noteikti ir sagaidāms arī 2021.gads. Krīzēm nav risinājumu, tās ir jāspēj pēc iespējas veiksmīgāk pārdzīvot, no tām ir jāmacās un to laikā ir jāklūst daudz gudrākiem un stiprākiem.

Arī krīzes laikā Aģentūras prioritāte ir nemainīga - nodrošināt starptautiski atzītus un uzticamus akreditācijas pakalpojumus, rūpējoties par sabiedrības interesēm (drošību, veselību, kārtību, vides un patērētāju aizsardzību u.tml.) un uzņēmēju, t.sk. tautsaimniecības vajadzībām.

Ticu, ka akreditācija ir iespēja kļūt labākam pašam priekš sevis un sabiedrības kopumā, tā ir iespēja dzīvot labāk un sniegt labāko. Mūsu klienti ir tie, kas nepārtraukti uzlabo savu darbību un veido labāku uzņēmējdarbības vidi, no kuriem varam mācīties un kuru viedoklis ir būtisks dažādu nozaru jautājumu sakārtošanā.

Atbilstības novērtēšanas institūcijām ir uzticēta liela un sabiedriski nozīmīga loma. Pateicoties atbilstības novērtēšanas institūciju kompetencei un spējai veikt specifiskas atbilstības novērtēšanas darbības, sabiedrība var uzticēties, ka saņem drošus un uzticamus pakalpojumus, ka iegādātās preces atbilst visām prasībām un mēs varam dzīvot sakārtotā vidē.

Arī turpmāk Aģentūra pievērsīs īpašu uzmanību tam, lai ar akreditāciju saistītie noteikumi un lēmumi cita starpā ir skaidri, nepārprotami, objektīvi, nediskriminējoši, samērīgi un pamatoti ar sabiedrības interesēm.

Aģentūra ir iesaistījusies un arī turpmāk aktīvi iesaistīsies vairāku ārējo normatīvo aktu izstrādes procesos, kā arī ir uzsākta vērienīga iekšējo procesu pārskatīšana un pārstrādāšana.

Esam gatavi mainīt 25 gadu praksi, lai primāri fokusētos uz to, kas ir jēgpilns. Šis ir un būs dinamisks un nemitīgu pārmaiņu laiks, kad mums visiem īpaši svarīga būs savstarpēji atbalstoša sadarbība un sapratne!

Patiecos ikkatram, kurš iesaistās un rūpējas par mūsu sabiedrības un valsts kopējo labklājību!

Kopā mums viss izdosies!

VALSTS AĢENTŪRAS "LATVIJAS NACIONĀLAIS AKREDITĀCIJAS BIROJS"

PUBLISKAIS GADA PĀRSKATS PAR
2019./2020.GADU



Valsts aģentūra
„Latvijas Nacionālais
akreditācijas birojs”

PAR AĢENTŪRU



Latvijas nacionālā akreditācijas institūcija – valsts aģentūra "Latvijas Nacionālais akreditācijas birojs" (LATAK) – ir dibināta 1994.gada 30.augustā ar LR Ekonomikas ministrijas 1994.gada 30.augusta rīkojumu Nr. 295.

Kopš **2018. gada 1. marta** LATAK kļuva par **Valsts aģentūru** "Latvijas Nacionālais akreditācijas birojs."

2019.gada 1.oktobrī par Aģentūras direktori kļuva **Gundega Jaunbērziņa-Beitika**.

Kopš Aģentūras dibināšanas to vadījuši direktora pienākumu izpildītāji - Santa Bērziņa (līdz 14.02.2019.) un Mārtiņš Ozoliņš (līdz 01.10. 2019.)

Aģentūras neatkarība, integritāte un patstāvība lēmumu pieņemšanā noteikta ārējos normatīvajos aktos, standartā ISO/IEC 17011 iun starptautisko organizāciju dokumentos. Atbilstoši Eiropas Parlamenta un padomes Regulai 765/2008/EK, ar ko nosaka akreditācijas un tirgus uzraudzības prasības attiecībā uz produktu tirdzniecību, Aģentūra darbojas kā nacionālā akreditācijas institūcija.



AĢENTŪRAS GALVENĀS FUNKCIJAS

IR NOTEIKTAS LIKUMĀ „PAR ATBILSTĪBAS NOVĒRTĒŠANU” 14.PANTĀ

/ novērtēt un akreditēt atbilstības novērtēšanas institūcijas, kā arī uzraudzīt šo institūciju darbību, ievērojot Latvijas nacionālos standartus, normatīvos aktus, Eiropas vai starptautiskos standartus, kā arī savstarpējos atzīšanas līgumos ar starptautiskajām akreditācijas organizācijām noteiktās prasības;

/ tehniski nodrošināt Latvijas Nacionālās akreditācijas padomes darbu;

/ organizēt prasmes pārbaudes un koordinēt starplaboratoriju salīdzinošās programmas saskaņā ar Latvijas, Eiropas Savienības un starptautiskajām prasībām par starplaboratoriju salīdzināšanu;

/ sadarboties ar citu valstu nacionālajām akreditācijas institūcijām;

/ pārstāvēt Latviju starptautiskajās akreditācijas organizācijās;

/ izveidot un uzturēt akreditēto atbilstības novērtēšanas institūciju sarakstu savā oficiālajā tīmekļvietnē;

/ publicēt savā oficiālajā tīmekļvietnē informāciju par akreditētajām atbilstības novērtēšanas institūcijām, kas darbojas reglamentētajā sfērā;

/ informēt Ekonomikas ministriju par reglamentētajā sfērā akreditētajām institūcijām.

AĢENTŪRA IR EIROPAS AKREDITĀCIJAS KOOPERĀCIJAS (EA) DAUDZPUSĒJĀS ATZĪŠANAS LĪGUMA (EA MLA) PARAKSTĪTĀJS ŠĀDĀS JOMĀS:



/ testēšanas, tostarp medicīnas laboratoriju akreditācija;

/ kalibrēšanas laboratoriju akreditācija;

/ produktu sertifikācijas institūciju akreditācija;

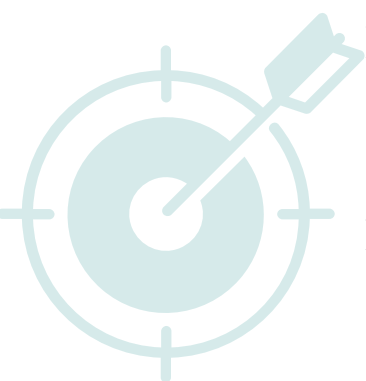
/ personu sertifikācijas institūciju akreditācija;

/ pārvaldības sistēmu sertifikācijas institūciju akreditācija;

/ inspicēšanas institūciju akreditācija;

/ validēšanas un verificēšanas institūciju akreditācija.

MISIJA



Nodrošināt vienotu atbilstības novērtēšanas sistēmu valstī, kas tiek atzīta Eiropas Savienības un starptautiskajā tirgū un veicina uzņēmēju eksportspēju, konkurētspēju, produktivitātes kāpināšanu un iekļaušanos globālo vērtību ķēdēs, kā arī veicināt sabiedrības uzticību un drošību šai sistēmai.

VĪZIJA

Kļūt par augsti profesionālu, uzticamu un mūsdienīgu valsts pārvaldes iestādi gan nacionālā, gan starptautiskā līmenī.

VĒRTĪBAS

IZCILĪBA

Orientācija uz darbības un pārvaldības pastāvīgu pilnveidi, savstarpēju integrāciju, kā arī labās prakses un inovāciju apzināšanu un ieviešanu.



LĪDERĪBA

Pastāvīga orientēšanās uz rezultativāti, efektivitāti un snieguma izcilību.



UZTICĪBA

Visu līmeņu savstarpēja uzticība un cieņa, nodrošinot biznesa procesu un pārvaldes darbības atklātību.



SADARBSPĒJA

Atbalstoša sadarbība gan iekšējos, gan ārējos biznesa procesos.



PROFESIONALITĀTE

Kvalificēts, ziņošs un pieredzes bagāts darba spēks, ar prasmi vadīt un pielietot iegūtās zināšanas, kā arī tehniskos paņēmienus.



OBJEKTIVITĀTE UN NEUTRALITĀTE

Funkciju izpilde tiek īstenota patstāvīgi, neatkarīgi, vienlīdzīgi un taisnīgi, ievērojot neietekmējamības politikas pārvaldību, kā arī norobežojoties no jebkādas ietekmes.



LOJALITĀTE

Visi lēmumi un darbības tiek īstenotas tikai valsts un sabiedrības interešu labā.



PRIORITĀTES

MĒS STRĀDĀJAM MŪSU VALSTS UN SABIEDRĪBAS INTEREŠU LABĀ, UN TO DARĀM OBJEKTĪVI, NEITRĀLI UN PROFESIONĀLI, AR ATBALSTOŠU IEKŠĒJO UN ĀRĒJO SADARBĪBU, UZTICOTIES UN CIENOT VIENAM OTRU, KĀ ARĪ PASTĀVĪGI ORIENTĒJOTIES UZ LABĀKO SNIEGUMU UN IZCILĪBU.



AKREDITĒT UN UZRAUDZĪT



AKREDITĀCIJAS SISTĒMAS
STARPTAUTISKĀS KONKURĒTSPĒJAS
VEICINĀŠANA



ATBALSTOŠU SADARBĪBAS TĪKLU
ATTĪSTĪŠANA



AKREDITĀCIJAS PROCESU
PĀRSKATĪŠANA



MŪSDIENĪGAS UN INOVĀCIJĀS
BALSTĪTAS DARBA VIDES ATTĪSTĪŠANA

PRIORITĀTĒS IESKATOTIES

/ attīstīt atbalstošu **sadarbības tīklu** ar nozaru ministrijām, tirgus uzraudzības iestādēm un pārrobežu akreditācijas sadarbības partneriem;

/ uz risku vadību balstoties, **objektīvi, neatkarīgi un profesionāli novērtēt**, akreditēt un uzraudzīt atbilstības novērtēšanas institūcijas;

/ veicināt akreditācijas sistēmas starptautisko konkurētspēju, uzturot **Eiropas Akreditācijas kooperācijas pilntiesīga dalībnieka statusu** un **klūstot par pilntiesīgu Starptautiskā akreditācijas foruma (IAF) un Starptautisko laboratoriju akreditācijas kooperācijas (ILAC) biedru** un nodrošinot, ka Latvijas atbilstības novērtēšanas institūciju izsniegtie sertifikāti un laboratoriju veikto testu rezultāti tiek **atzīti tajās valstīs, kurās tiek pieprasīts ILAC un IAF apliecinājums**;

/ pārskatīt akreditācijas procesu reglamentējošos iekšējos un ārējos normatīvos aktus, lai **nodrošinātu darbības efektivitāti, caurspīdīgumu, kā arī administratīvā sloga mazināšanu un visu biznesa procesu digitalizāciju**;

/ attīstīt mūsdienīgu un inovācijās balstītu darba vidi, veicinot **pastāvīgu kvalifikācijas celšanu**, kā arī ieviešot **tirgus tendencēm atbilstošu materiālo un nemateriālo motivācijas programmu** augsti **kvalificēta darba spēka noturēšanai un piesaistei**.

AĢENTŪRAS DARBĪBAS VIRZIENU RAKSTUROJUMS 2020.-2022.

PAKALPOJUMU NODROŠINĀŠANA

Ar inovatīviem risinājumiem **nodrošināt kvalitatīvus akreditācijas pakalpojumus**, kas **veicinātu** Latvijas uzņēmēju **eksportspēju** Eiropas Savienības un starptautiskajos tirgos, vienlaikus **nodrošinot sekmīgu nacionālās akreditācijas sistēmas darbību** un atbilstības novērtēšanas institūciju izsniegto **rezultātu pārrobežu atzīšanu**.

DARBĪBAS REZULTĀTI



/ sniegti starptautiski atzīti akreditācijas pakalpojumi;

/ nodrošināta starptautiskās pieredzes apgūšana un pārrobežu sadarbības īstenošana akreditācijas pakalpojumu jomā;

/ nodrošināta Aģentūras pilntiesīga dalība starptautiskās organizācijās;

/ sabiedrība izprot un uzticas atbilstības novērtēšanas institūciju sniegtajiem pakalpojumiem un akreditācijas zīme asociējās ar "kvalitātes (uzticamības)" zīmi;

/ sadarbībā ar Nacionālo metroloģijas institūciju tiek koordinēta starplaboratoriju salīdzināšanas programmu īstenošana.

KLIENTU VAJADZĪBAS UN SADARBĪBA

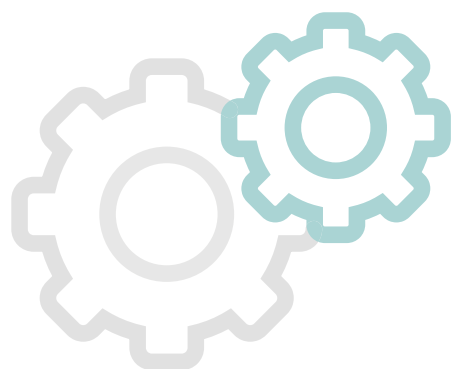
Nodrošināt **klientorientāciju, efektivitāti un rezultativitāti**, t.sk., mazinot pastāvošos birokrātiskos šķēršļus, nodrošinot **ātrāku un efektīvāku** pakalpojumu sniegšanu, uzlabojot pakalpojumu **kvalitāti** un darbību **caurspīdīgumu**, kā arī īstenojot biznesa procesu digitalizāciju un veicinot **vispusīgu sadarbību** ar nozaru ministrijām, tirgus uzraudzības iestādēm un pārrobežu akreditācijas nacionālajām institūcijām.

DARBĪBAS REZULTĀTI

/ Aģentūra savā darbībā ievēro un praktizē normatīvajos aktos noteiktos valsts pārvaldei saistošos pamatprincipus;

/ pārskatīti Aģentūras darbību reglamentējošie iekšējie un ārējie normatīvie akti, lai nodrošinātu darbības efektivitāti, caurspīdīgumu, kā arī administratīvā sloga mazināšanu un visu biznesa procesu digitalizāciju;

/ izveidota abpusēja sadarbība ar nozaru ministrijām un tirgus uzraudzības iestādēm.



AĢENTŪRAS DARBĪBAS VIRZIENU RAKSTUROJUMS 2020.-2022. (2)

ILGTSPĒJĪGAS AĢENTŪRAS DARBĪBAS ATTĪSTĪBA

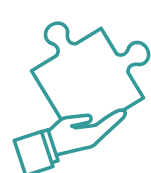
Nodrošināt Aģentūras darbības **rezultatīviti** un **paaugstināt produktivitāti**, piesaistot **augsti kvalificētu darbaspēku** un nodrošinot mūsdienīgu un uz resursu efektīvu **pārvaldību orientētu darba vidi**.

DARBĪBAS REZULTĀTI

/ īstenoti darba vides uzlabošanas pasākumi, t.sk., audzis nodarbināto atalgojuma līmenis atbilstoši darba ieguldījumam un profesionalitātei;

/ augusi Aģentūras klientu apmierinātība ar sniegto pakalpojumu un nodarbināto apmierinātība ar darba vidi.

BŪTISKĀKIE AĢENTŪRAS PASTĀVĒŠANAS UN ATTĪSTĪBAS SVARĪGĀKIE ASPEKTI



NOZARU MINISTRIJU,
TIRGUS UZRAUDZĪBAS
IESTĀŽU UN CITU VALSTU
NACIONĀLO
AKREDITĀCIJAS
INSTITŪCIJU ATBALSTS UN
SADARBĪBA

NODARBINĀTO KOMPETENCE UN
KVALIFIKĀCIJA, PIESPIEDU
IETEKMĒŠANAS LĪDZEKĻU PIEEJAMĪBA,
LAI ĪSTENOTU EFEKTĪVU UZRAUDZĪBU



SADARBĪBA AR
STARPTAUTISKĀM
ORGANIZĀCIJĀM, NOZARU
PROFESIONĀĻIEM UN
EKSPERTIEM, KĀ ARĪ
NODARBINĀTO
KVALIFIKĀCIJAS CELŠANA UN
PIEREDZES APMAIŅA



AĢENTŪRAS DARBA APJOMAM
UN SPECIFIKAI ATBILSTOŠAS
KVALIFIKĀCIJAS
NODARBINĀTO SKAITS



PIETIEKAMS UN ELASTĪGS
FINANSIĀLAIS NODROŠINĀJUMS

NODARBINĀTO MATERIĀLĀ UN
NEMATERIĀLĀ MOTIVĀCIJA



SADARBĪBA AR ATBILSTĪBAS
NOVĒRTĒŠANAS INSTITŪCIJĀM
UN TO DARBĪBAS MISIJAS
APZIŅA



SKAIDRA UN NEMAINĪGA
JURIDISKO PRASĪBU BĀZE

BŪTISKĀKIE AĢENTŪRAS DARBĪBAS VIRZOŠIE ASPEKTI

ATBILSTĪBĀS NOVĒRTĒŠANAS INSTITŪCIJU
PAKALPOJUMA PIEPRASĪJUMA PIEAUGUMS

TIRGUS DALĪBNIKU, SABIEDRĪBAS UN VALSTS
PĀRVALDES, T.SK. EIROPAS SAVIENĪBAS,
PIEPRASĪJUMS PĒC AKREDITĀCIJAS
PAKALPOJUMIEM

SABIEDRĪBAS INTEREŠU UN VIDES AIZSARDZĪBAS
PRASĪBU PAAUGSTINĀŠANA

TIRGUS PROCESU ATTĪSTĪBA



VALSTS AĢENTŪRAS "LATVIJAS NACIONĀLAIS AKREDITĀCIJAS BIROJS"

PUBLISKAIS GADA PĀRSKATS PAR 2019./2020.GADU



Valsts aģentūra
„Latvijas Nacionālais
akreditācijas birojs”

BUDŽETA IZPILDE



/ likums "Par atbilstības novērtēšanu"
/ Regula (EK) Nr. 765/2008
/ MK noteikumi Nr. 673 "Atbilstības novērtēšanas institūciju novērtēšanas, akreditācijas un uzraudzības noteikumi"
/ MK noteikumi Nr. 114 "Maksas pakalpojumu cenrādis"
/ MK 2018.gada 27.februāra noteikumi Nr. 111 Valsts aģentūras "Latvijas Nacionālais akreditācijas birojs" nolikums

BUDŽETA ATŠIFRĒJUMS	2018 (EURO)	2019 (EURO)	2020 (EURO)
RESURSI IZDEVUMU SEGŠANAI	631 772	727 775	718 125
IEŅĒMUMI NO ĀRVALSTU FINANŠU PALĪDZĪBAS	-	-	11 000
IEŅĒMUMI NO MAKSAS PAKALPOJUMIEM UN CITI PAŠU IEŅĒMUMI - KOPĀ	597 160	703 215	682 565
TRANSFERTI	34 612	24 560	24 560
IZDEVUMI - KOPĀ	775 486	847 775	939 125

2020. GADA BUDŽETA SKAITĻI



/ 692 672 euro ieņēmumi
/ ieņēmumi 101% no prognozētā
/ ietaupījums Covid-19 ietekmes dēļ: 80% ietaupījums darba braucieniem un komandējumiem.

SADARBĪBA, IZAUGSME UN LĪDZDALĪBA

- / Twinning projekts - kopā ar Itālijas, Vācijas un Latvijas akreditācijas institūcijām notiek Azerbaidžānas akreditācijas centra akreditācijas sistēmas modernizācija un stiprināšana (noslēdzās 2019.gada oktobrī);
- / 2019.gada 19.novembra MK sēdē atbalstīts informatīvais ziņojums par Aģentūras iestāšanos Starptautiskajā akreditācijas forumā (IAF) un Starptautiskajā laboratoriju akreditācijas kooperācijā (ILAC);
- / pārrobežu sadarbības līgumi ar valsts nacionālajiem akreditācijas institūcijām: Lielbritāniju, Somiju, Itāliju, Vāciju un Albāniju;
- / plānots noslēgt līgumus ar Lietuvu un Poliju;
- / 2019.gada 10.aprīlī Akreditācijas un licencēšanas iestāžu foruma sanāksmē pieņem lēmumu par Aģentūras kompetences saglabāšanu Vides pārvaldības un audita sistēmas (EMAS) jomā;
- / sadarbība ar NVO - īstenoti izpratnes veicināšanas semināri, piemēram, sadarbībā ar Latvijas Kvalitātes biedrību;
- / parakstīta Starpresoru vienošanās par sadarbību medicīnas ierīču drošuma uzraudzības jautājumos ar Veselības inspekciju;
- / īstenoti 9 pieredzes apmaiņas pasākumi sadarbībā ar:
 - PTAC (bīstamo iekārtu inspicēšana; ūdens patēriņa skaitītāju verificēšana; liftu noteikumi);
 - BVKB (būvspeciālistu sertifikācija; ēku un uzņēmumu energoefektivitātes auditi);
 - Veselības inspekcija (medicīnas iekārtu uzraudzība);
 - Zemkopības ministrija (mēslošanas līdzekļi);
 - Radiācijas drošības centrs (jonizējošā starojuma avoti);
 - Datu valsts inspekcija (GDPR).
- / paplašināts akreditācijas pakalpojumu klāsts:
 - jauna joma - Transportlīdzekļa vadītāja darba un atpūtas laika, braukšanas attāluma un ātruma reģistrēšanas kontrolierīču (viedās) inspicēšana;
 - jauna joma - Spēļu un rekreācijas laukumu inspicēšana;
 - izvērtēti 22 nozaru normatīvo aktu projekti;
- / Aģentūras darbinieki piedalījušies 79 apmācībās, no kurām 38 mācības bijušas pašu organizētas un īstenotas (2020.gads);
- / kopā ar Veselības inspekciju īstenots kopīgs uzraudzības pasākums medicīnas iekārtu uzraudzības jomā (2020.gads);
- / 4 jauno vadoši vērtētāju visu moduļu kvalifikācijas mācības (2020.gads);
- / 2 iegūtas vadošo vērtētāju kvalifikācijas (2020.gads);
- / 3 vadošajiem vērtētājiem papildu kvalifikācijas apmācības citās jomās, rezultātā iegūta kvalifikācija (2020.gads).



AĢENTŪRAS VADĪBAS PILNVEIDE

PROJEKTI

- / uzsākta jauna noteikumu projekta "Akreditācijas zīmes lietošanas noteikumi akreditētajām atbilstības novērtēšanas institūcijām" izstrāde;
- / izstrādāts jauns Akreditācijas līguma un Akreditācijas procedūru (līguma pielikums) projekts;
- / izstrādāts jauns iekšējo noteikumu projekts "Akreditācijas apliecību vizuālā noformējuma maiņa, nodrošinot mūsdienīgāku un starptautiskai darījumu videi atbilstošāku saturisko un vizuālo noformējumu".

VADĪBA

- / Jauns Aģentūras iekšējās kontroles sistēmas pilnveides plāns, izstrādājot un ieviešot risku pārvaldību;
- / plānots izstrādāt un ieviest dokumentu iekšējās aprites un kontroles kārtību;
- / organizētas vērtību vebinārdarbnīcas par Administratīvā procesa pamatprincipiem, Valsts pārvaldes iekārtas likuma pamatprincipiem, Valsts pārvaldes vērtību un ētikas pamatprincipiem, kā arī ANO labas pārvaldības pazīmēm.

DOKUMENTI

- / pieņemts: Kārtība, kādā valsts aģentūrā "Latvijas Nacionālais akreditācijas birojs" tiek nodrošināta risku pārvaldība" nosakot kārtību, kādā valsts aģentūrā "Latvijas Nacionālais akreditācijas birojs" identificē, analizē, novērtē, un kontrolē riskus, nodrošina risku vadības uzraudzību un nosaka risku vadībā iesaistīto

dalībnieku pienākumu un atbildības sadalījumu. Risku pārvaldības kārtības izpratnei nodarbinātajiem tika organizētas arī mācības.

- / pieņemts: Valsts aģentūras "Latvijas Nacionālais akreditācijas birojs" dokumentu un arhīva pārvaldības kārtība, kas nosaka vienotu sūtījumu saņemšanas, apstrādes, virzības izpildei, izstrādāšanas, noformēšanas, kontroles, parakstīšanas, nosūtīšanas, glabāšanas, izmantošanas, arhivēšanas un iznīcināšanas kārtību. Dokumentu un arhīva pārvaldības kārtības izpratnei nodarbinātajiem tika organizētās arī mācības;

- / pieņemts: ar Valsts Arhīvu saskaņota Lietu nomenklatūra 2021. gadam

AR SKATU 2021

- / **īstenot** Aģentūras dalības pieteikumu un ar to saistīto dokumentu sagatavošanu un iesniegšanu, lai kļūtu par Starptautiskajā akreditācijas forumā (IAF) un Starptautiskajā laboratoriju akreditācijas kooperācijā (ILAC) **pilntiesīgu biedru.**

Ņemot vērā, ka 2020.gada 2.pusē Aģentūra saskārās ar būtisku darba apstākļu maiņu un darbaspēka kapacitāte problēmām, tika nolemts iepriekš minētās darbības **pārcelt uz 2021.gada 1.pusi;**

- / 2021.gadā 1.pusē Aģentūrai **ir kritiski svarīgi izstrādāt** pilnvērtīgu digitālās transformācijas stratēģisko vīziju;

/ ņemot vērā 2020.gada 2.pusē pieredzētos kritiskos Aģentūras cilvēkresursu kapacitātes trūkumus, nepieciešams **izstrādāt nodarbināto, t.sk., ekspertu kvalifikācijas celšanas plānu**, lai nodrošinātu nemainīgi augstu Aģentūras funkciju izpildi un klientu apkalpošanu, kā arī saglabātu tās kompetenci arī turpmāk sniegt starptautiski atzītus akreditācijas pakalpojumus 9 jomās.



2020. GADA PLĀNOTAIS - SASNIEGTAIS - NĀKOTNES VĪZIJA

Pakalpojumu kvalitātes paaugstināšana

DARBA APRAKSTS	PLĀNOTAIS 2020	REZULTĀTS 2020	PLĀNS 2021
NODROŠINĀTA LATVIJAS NACIŅĀLAJĀ AKREDITĀCIJAS SISTĒMĀ AKREDITĒTO ATBILSTĪBAS NOVĒRTĒŠANAS INSTITŪCIJU STATUSA UZTURĒŠANA (INSTITŪCIJU SKAITS)	293	306	293
NOSLĒGTI SADARBĪBAS LĪGUMI AR CITU VALSTU NACIŅĀLAJĀ AKREDITĀCIJAS BIROJIEM, AR KURIEM PLĀNOTS ĪSTENOT PĀRROBEŽU SADARBĪBU AKREDITĀCIJAS PAKALPOJUMU IETVAROS (NOSLĒGTIE LĪGUMI).	2	1	1
NODROŠINĀTA DALĪBA STARPTAUTISKĀS MĀCĪBĀS (MĀCĪBU SKAITS).	2	3	2
ĪSTENOTI NEPIECIEŠAMIE PASĀKUMI, LAI AĢENTŪRA KĻŪTU PAR PILNTIESĪGU IAF UN ILAC BIEDRU (SAGATAVOTS UN IESNIEGTS PIETEIKUMS).	ĪESTĀTIES	PROCESĀ	DALĪBNIEKS
IEGŪTS POZITĪVS EIROPAS AKREDITĀCIJAS KOOPERĀCIJAS AUDITA REZULTĀTS.	SAGATVOTIES EA VĒRTĒŠANAI	PROCESĀ	IEGŪTS POZITĪVS ATZINUMS
IZSTRĀDĀTS AĢENTŪRAS KOMUNIKĀCIJAS PLĀNS AKREDITĀCIJAS UN ATBILSTĪBAS NOVĒRTĒŠANAS PASĀKUMU ĪSTENOŠANAI.	IZSTRĀDĀT	IZSTRĀDĀTS, TIEK IEVIESTS	TURPINĀS IEVIEŠANA
SADARBĪBĀ AR ATBILSTĪBAS NOVĒRTĒŠANAS INSTITŪCIJĀM SAGATAVOTS KONCEPTA ZIŅOJUMS PAR AKREDITĀCIJAS ZĪMES NOZĪMĪBU UN JAUNAS AKREDITĀCIJAS ZĪMES IZSTRĀDES NEPIECIEŠAMĪBU.	IDEJA	PROJEKTS	ĪSTENOŠANA
SADARBĪBĀ AR NACIŅĀLO METROLOĢIJAS INSTITŪCIJU IZSTRĀDĀTS DARBA PLĀNS STARPLABORATORIJU SALĪDZINĀŠANAS PROGRAMMU IZSTRĀDEI UN ĪSTENOŠANAI.	PROJEKTS	DISKUSIJA UZSĀKTA	ĪSTENOŠANA

IESKATAM



PIEŅEMTIE LĒMUMI - 332

- / 11 lēmumus par **pirmreizējās akreditācijas piešķiršanu**
- / 67 lēmumus par akreditācijas **atkārtotu piešķiršanu**
- / 226 lēmumus par akreditācijas **saglabāšanu** (tostarp ar sfēras paplašināšanu – 57, sašaurināšanu - 31)
- / 7 lēmumus **tikai ar sfēras paplašināšanu**
- / 8 lēmumi par akreditācijas **atcelšanu**
- / 11 lēmumi par akreditācijas **apturēšanu**
- / 2 par akreditācijas **nepiešķiršanu**





2020. GADA PLĀNOTAIS - SASNIEGTAIS - NĀKOTNES VĪZIJA

Uz klientu vajadzībām un sadarbību orientēts virziens

DARBA APRAKSTS	PLĀNOTAIS 2020	REZULTĀTS 2020	PLĀNS 2021
VEIKTAS DARBINIEKU IEKŠĒJĀS APMĀCĪBAS PAR VALSTS PĀRVALDES IEKĀRTAS LIKUMĀ UN ADMINISTRATĪVĀ PROCESA LIKUMĀ NOTEIKTAJIEM PAMATPRINCIPIEM (APMĀCĪBU SKAITS).	1	1	-
IZSTRĀDĀTS IEKŠĒJS VADLĪNIJU DOKUMENTS PAR AĢENTŪRAS DARBĪBĀ PIEMĒROJAMIEM PAMATPRINCIPIEM.	KONCEPTUĀLAIS PLĀNS	UZSĀKTS	IEVIESTS
NODROŠINĀTA VISU BIZNESĀ PROCESE DIGITALIZĀCIJA (VISU BIZNESĀ PROCESE DIGITALIZĀCIJAS PROCENTUĀLĀ DAĻA), %	80	90	100
AĢENTŪRAS DARBĪBĀ PAKĀPENISKI IEVIESTI VALSTS PĀRVALDĒ IEDZĪVINĀTIE PRINCIPI, PAREDZOT NEPIECIEŠAMOS ĪSTENOJAMOS PASĀKUMUS AĢENTŪRAS DARBA PLĀNĀ (IZSTRĀDĀTS DARBA PLĀNS).	KONCEPTUĀLAIS PLĀNS	PROCESĀ	IEVIESTS
NOSLĒGTI SADARBĪBAS LĪGUMI AR TIRGUS UZRAUDZĪBAS IESTĀDĒM (NOSLĒGTAS VIENOŠANĀS).	1	2	1
ORGANIZĒTI INFORMATĪVI PASĀKUMI NOZARU MINISTRIJU IZPRATNES VEICINĀŠANAI PAR AKREDITĀCIJAS PAKALPOJUMIEM (INFORMATĪVS PASĀKUMS)	1	1	1

AĢENTŪRAS ĒTIKAS PAMATPRINCIPI



TIESISKUMA PRINCIPS



OBJEKTIVITĀTES UN TAISNĪGUMA PRINCIPS



LOJALITĀTES PRINCIPS



KONFIDENCIALITĀTES PRINCIPS



GODPRĀTĪBAS UN
TAISNPRĀTĪBAS PRINCIPS



PATSTĀVĪBAS UN
NEATKARĪBAS PRINCIPS



PROFESIONALITĀTES UN
PROFESIONĀLĀS IZAUGSMES
PRINCIPS

Tika pieņemta un publicēta Aģentūras **neietekmējamības, objektivitātes un konfidencialitātes ievērošanas, interešu konflikta novēršanas un pretkorupcijas politika**, kuras mērķis ir noteikt Aģentūras politiku, lai nodrošinātu neietekmējamības, objektivitātes un konfidencialitātes ievērošanu, interešu konflikta neesamības un korupcijas novēršanu Aģentūras darbībā saskaņā ar Latvijas Republikas un Eiropas Savienības normatīvajos aktos un standartā LVS EN ISO/IEC 17011:2017 “Atbilstības novērtēšana. Prasības akreditācijas institūcijām, kas akreditē atbilstības novērtēšanas institūcijas” noteikto.

Dokuments ir saistošs Aģentūras nodarbinātajiem, tajā skaitā tehniskajiem ekspertiem/vērtētājiem un Aģentūras funkciju un uzdevumu izpildē iesaistītajām pusēm, kā arī ieinteresētajām pusēm.



2020. GADA PLĀNOTAIS - SASNIEGTAIS - NĀKOTNES VĪZIJA

DARBA APRAKSTS	PLĀNOTAIS 2020	REZULTĀTS 2020	PLĀNS 2021
IZSTRĀDĀTS DARBA VIDES UZLABOŠANAS PASĀKUMU PLĀNS, T.SK., IZVĒRTĒTA LIETDERĪBA IEVIEST LEAN METODES (IZSTRĀDĀTS PASĀKUMU PLĀNS)..	PROJEKTS	UZSĀKTA DISKUSIJA AR VAS	IEVIESTS
IESTĀDES ATALGOJUMA LĪMEŅA ATBILSTĪBA TIRGUS LĪMEŅA ATALGOJUMAM (ATBILSTOŠI PUBLISKĀS PĀRVALDES ATLĪDZĪBAS SISTĒMAS ĪSTENOTAJĀM REFORMĀM), %.	KONCEPTUĀLAIS PLĀNS	PROJEKTĀ (COVID-19 IETEKME UZ REZULTĀTU)	ATRASTI RISINĀJUMI
IZSTRĀDĀTA UZ AMATA PIENĀKUMU REZULTATIVITĀTI UN PRODUKTIVITĀTI ORIENTĒTA MOTIVĀCIJAS SISTĒMA.	PROJEKTS	IZSTRĀDĀTS	IEVIESTS
VEIKTA KLIENTU APTAUJA PAR SNIEGTĀJIEM PAKALPOJUMIEM UN IZSTRĀDĀTS DARBA PLĀNS NEPILNĪBU NOVĒRŠANAI.	APTAUJAS IZSTRĀDE, DARBA PLĀNS	APTAUJA VEIKTA	APTAUJA PAR 2020
VEIKTA NODARBINĀTO APMIERINĀTĪBAS APTAUJA UN IZSTRĀDĀTS RĪCĪBAS PLĀNS NEPILNĪBU NOVĒRŠANAI.	1	1	1

Ilgspējīgas Aģentūras darbības attīstības virziens

KLIENTU APTAUJAS REZULTĀTI PAR SADARBĪBU 2019

APTAUJĀ PAR KLIENTU SADARBĪBU AR AĢENTŪRU PIEDALĪJĀS 134 RESPONDENTI, KAS IR 55% NO ADRESĀTIEM!

44%

INSTITŪCIJAS IR PĀRLIECINĀTAS, KA AKREDITĀCIJA UZLABO KONKURĒTSPĒJU

39%

INSTITŪCIJU ATZĪST, KA SADARBĪBĀ AR AĢENTŪRU IEGŪST VIENKĀRŠĀKU UN ĀTRĀKU AKREDITĀCIJAS PROCESU

83%

INSTITŪCIJAS 2019.GADĀ AĢENTŪRAS DARBĪBU VĒRTĒ KĀ:
ĻOTI LABU (53%) TEICAMU (30%)

PIEPRASĪTĀKĀS JOMAS AKREDITĀCIJĀ



TESTĒŠANA



TESTĒŠANA
MEDICĪNĀ



INSPICĒŠANA

PAR 11% PIEAUDZIS "ĻOTI LABI" UN "TEICAMI" VĒRTĒJUMS AĢENTŪRAS VEIKTAJĀM PĀRVALDĪBAS SISTĒMAS NOVĒRTĒŠANĀM 2019.GADĀ, SALĪDZINOT AR 2018.GADA APTAUJAS DATIEM. TEHNISKO KOMPETENČU NOVĒRTĒŠANU 71% INSTITŪCIJU ATZĪST KĀ AUGSTI PROFESIONĀLU NO AĢENTŪRAS PUSES.



KLIENTU APTAUJAS REZULTĀTI PAR SADARBĪBU 2020

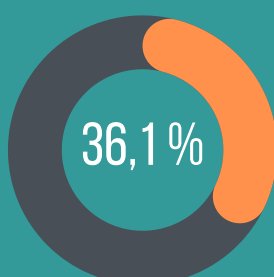
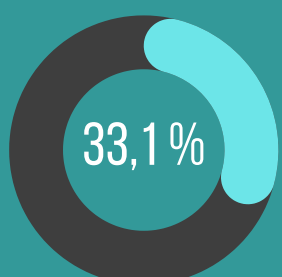
*Institūcijas-
atbilstības
novērtēšanas
institūcija

Aptaujā par klientu sadarbību ar
Aģentūru piedalījās 133
respondenti, kas ir 52% no
adresātiem!

2019.GADS

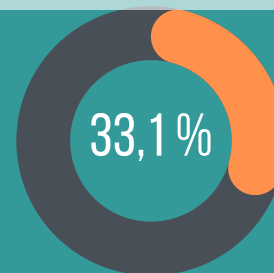
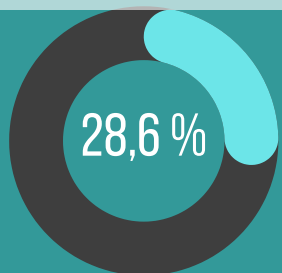
2020.GADS

Institūcijas, kuras ir pārliecinātas, ka akreditācija uzlabo konkurētspēju



+ 3%
(SALĪDZINOT AR 2019.)

Institūcijas, kuras atzīst akreditāciju kā instrumentu, lai pilnveidotu
institūcijas darbību un nodrošinātu tās atbilstību starptautiski atzītām
prasībām



+ 4.5%
(SALĪDZINOT AR 2019.)

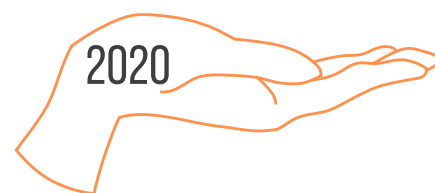
39%



2019

Institūcijas,
kuras atzīst, ka
sadarbībā ar
Aģentūru iegūst
vienkāršāku un
ātrāku
akreditācijas
procesu

45.9%



2020

PIEPRASĪTĀKĀS JOMAS



TESTĒŠANA

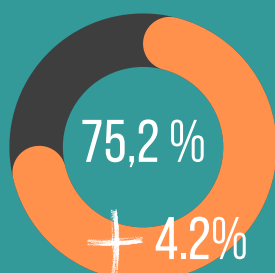


TESTĒŠANA
MEDICĪNĀ



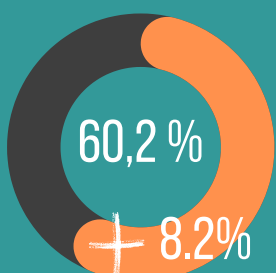
INSPICĒŠANA

PAR INSTITŪCIJU UN AĢENTŪRAS SADARBĪBU, KOMUNIKĀCIJU,
SASKARSMI UN IZAUGSMI AKREDITĀCIJĀ 2020.GADĀ



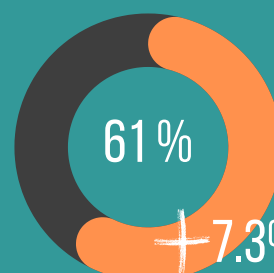
+ 4.2%
(SALĪDZINOT AR 2019.)

INSTITŪCIJAS,
KURAS ATZĪST, KA
2020.GADĀ
SADABRĪBA UN
KOMUNIKĀCIJA IR
BIJUSI ĻOTI LABA
UN TEICAMA



+ 8.2%
(SALĪDZINOT AR 2019.)

INSTITŪCIJAS, KURAS
ATZĪST, KA 2020.GADĀ
VADOŠO VĒRTĒTĀJU
PROFESIONALITĀTE IR
BIJUSI
VISAUGSTĀKAJĀ
LĪMENĪ - TEICAMA



+ 7.3%
(SALĪDZINOT AR 2019.)

INSTITŪCIJAS,
KURAS SASKARSMI
AR VADOŠAJIEM
VĒRTĒTĀJIEM
VĒRTĒ KĀ TEICAMU

2020.GADĀ PAR +5,7% PIEAUDZIS "TEICAMI" VĒRTĒJUMS AĢENTŪRAS
VEIKTAJĀM INSTITŪCIJU PĀRVALDĪBAS SISTĒMU NOVĒRTĒŠANĀM
SALĪDZINOT AR 2019.GADU.

75,2% INSTITŪCIJU ATZĪST TEHNISKO KOMPETENČU NOVĒRTĒŠANU KĀ
AUGSTI PROFESIONĀLU NO AĢENTŪRAS PUSES, KAS IR PAR +4,7%
VAIRĀK NEKĀ 2019.GADA APTAUJĀ.



KLIENTU APTAUJAS REZULTĀTI PAR SADARBĪBU 2020

INSTITŪCIJU IERSOINĀJUMI,
KOMENTĀRI, SADARBĪBAS
VEICINĀŠANAS IETEIKUMI!

KLIENTU ATSAUKSMES

Profesionalitāte, augstā darba kvalitāte, sadarbība, kompetence, jomas pārzināšana un atbalsts institūciju darba pilnveidei, **pielāgošanās situācijai**, tostarp Covid-19 krīzes laikā.

Piemērošanās attālinātajām vērtēšanām un situācijām, kad institūcijai ir nepieciešams rast ārkārtas situācijai piemērotu vērtēšanas metodi.

IEROSINĀJUMI

Efektivizēt lēmumu pieņemšanas termiņus, pārskatīt akreditācijas pakalpojumu cenrādi, veicināt savstarpējo komunikāciju virzībā uz abpusēju sapratni un procesa efektivizāciju, **sniedzot konsultācijas procesu attīstībai institūcijās.**

Vēlme veidot vēl vairāk elektronizētu vērtēšanu, savlaicīgu informācijas sniegšanu un birokrātijas mazināšanu.

Vēlme pēc Aģentūras rīkotām apmācībām, semināriem, viedokļu apmaiņas diskusijām (laboratoriju akreditāciju, jaunākajiem standartiem un to prasību interpretāciju akreditācijā, metožu validēšana un nenoteiktību noteikšana, tehnisko ekspertu apmācības, informācija par izmaiņām Aģentūras dokumentos, labo praksi un praktiskos piemērus, u.c.).

PERSONĀLS

Vadošo vērtētāju un ekspertu darbs lielākoties novērtēts kā **ļoti labs un teicams.**

IETEIKUMI

Vēlme pēc tehnisko ekspertu kvalificētākām zināšanām, noteikt vienotas prasības vērtēšanu rezultātu atspoguļošanai, kā arī veikt biežāku tehnisko ekspertu apriti un stingrāku zināšanu izvērtēšanu.



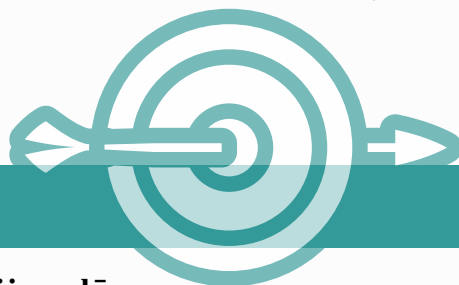
KOMUNIKĀCIJA AR AĢENTŪRAS AUDITORIJU

KOMUNIKĀCIJAS VIRSMĒRĶIS

Aģentūra ir **atpazīstams un aktīvs tirgus dalībnieks**. Mērķauditorija ir **zinoša un informēta** par akreditācijas pakalpojumiem, to pievienoto vērtību, jēgu un nozīmi Latvijas tautsaimniecībā, tostarp ir pārliecināta par pakalpojumu pievienoto vērtību, atbilstības novērtēšanas institūciju attīstību un atbildību pret sabiedrību.

Virsmērķa uzdevums

– sasniegt klientu ātrāk un efektīvāk.



MĒRĶI

- / tiek **nodrošināta** kontrolēta un nekontrolēta **informācijas plūsma**;
- / tiek **veidots un uzturēts** modernas, profesionālas un starptautiski atzītas **valsts iestādes tēls**;
- / tiek **nodrošināti** nepieciešamie komunikācijas un atbalsta pasākumi, **attīstot nodarbināto lojalitāti** pret Aģentūru, un pārliecību par darba snieguma kvalitāti, atbilstoši Aģentūras vērtībām, misijai, vīzijai un virsmērķim.

KOMUNIKĀCIJAS UZDEVUMI



- / veidot atpazīstamību Aģentūras pakalpojumiem, sniedzot informāciju mērķauditorijām tiešā un netiešā veidā;
- / paaugstināt izpratni par akreditācijas lomu, ieguvumiem, jēgu un nozīmi;
- / izveidot stabilu, ar augstu pievienoto vērtību Aģentūras tēlu;
- / veidot un uzturēt stabilu, pozitīvu, atbalstošu sadarbību ar iesaistītajām pusēm;
- / iniciēt informācijas izplatību plašsaziņas līdzekļos, veidojot Aģentūru kā viedokļa līderi un profesionālu pakalpojuma sniedzēju, pildot akreditācijai uzticētās funkcijas nacionālā un starptautiskā līmenī;
- / uzturēt un pilnveidot sadarbību ar esošajiem klientiem, nodrošinot atsauksmju plūsmu potenciālajām mērķgrupām.
- / veidot un pilnveidot Aģentūras zīmolu kā valsts kvalitātes infrastruktūras būtisku vērtību;
- / veicināt iekšējo komunikāciju, uzturot savstarpēji pozitīvu, uz profesionālu un uz iestāde mērķiem orientētu mikroklimatu un iestādes kultūru.*

AĢENTŪRAS KOMUNIKĀCIJĀ LIETOTĀS GALVENĀS ZIŅAS/STĀSTI



KOMUNIKĀCIJAS ZIŅA

Akreditācija ir būtiska pārvaldības sistēmas daļa, kur profesionālas, jēgpilnas un kvalitatīvas darbības **rezultātā** (atzīstot Institūcijas kompetenci un spēju veikt specifiskas atbilstības novērtēšanas darbības) tiek **veicināta valsts ekonomikas izaugsme**, nodrošināti **uzticami pakalpojumi un droši produkti**, paaugstināta **uzņēmējdarbības konkurētspēja** un veicināta **eksportspēja**, sniegts būtisks **ieguldījums** valsts un tās pārstāvēto uzņēmēju, valsts pārvaldes iestāžu, izglītības un zinātnes **reputācijā**.

KOMUNIKĀCIJAS ZIŅA

Akreditācija ir viens no instrumentiem, kas **sniedz atbalstu eksportspējīgām nozarēm iekarot globālo tirgu**, jo tikai augstas kvalitātes preces un pakalpojumi spēj sniegt pievienoto vērtību eksportā un palielināt Latvijas tirgus daļu globālajā tirgū.

KOMUNIKĀCIJAS ZIŅA

Aģentūras vērtēšanās tiek iesaistīts profesionāls personāls, kas, pildot uzticētos amata pienākumus, ievēro objektivitāti un neitralitāti (profesionālo neatkarību).

KOMUNIKĀCIJAS ZIŅA

Apliecinot savu atbilstību, **uzņēmējs ne tikai pierāda pārdomātu un efektīvu savas darbības vadību, bet attīsta reputāciju un spēj efektīvāk izmantot sarptautiskā tirgus sniegtās priekšrocības.**

KOMUNIKĀCIJAS ZIŅA

Aģentūra ir nozīmīgs partneris kvalitātes infrastruktūras attīstībā un tirgus uzticamības veicināšanā.

MĒRĶAUDITORIJA

- / politikas veidotāji
- / atbilstības novērtēšanas institūcijas – tiešie Aģentūras klienti
- / atbilstības novērtēšanas institūciju klienti
- / uzņēmēji - tautsaimniecības nozaru pārstāvji
- / plašsaziņas līdzekļi
- / tandartizācijā iesaistītās puses
- / darbinieks/eksperts
- / akadēmiskā vide – zinātne un izglītība
- / sabiedrība



ĀĢENTŪRAS GALVENĀS PRIORITĀTES 2021.GADA I UN II PUSGADĀ

AR SKATU UZ NĀKOTNI

Arī krīzes apstākļos Āģentūras **pamatuzdevums ir veicināt uzticēšanos akreditācijai, atbilstības novērtēšanas jomai un akreditētām atbilstības novērtēšanas institūcijām**, līdz ar to Āģentūrai **primāri ir nepieciešams arī ārkārtas apstākļos spēt nodrošināt un rast risinājumus akreditācijas pakalpojumu sniegšanai, kā arī kvalitatīvu un plānveida uzraudzības pasākumu īstenošanai**, vienlaikus izprotot krīzes radītās sekas uzņēmējiem un savlaicīgi sniedzot informāciju politikas veidotājiem un tirgus uzraudzības iestādēm par identificētajiem problēmjautājumiem gan attiecībā uz akreditācijas nodrošināšanu, gan uzraudzību un uzraudzībā konstatētajām neatbilstībām, kas ietekmē īpašās sabiedrības intereses (veselību, drošību, patērētāju un vides aizsardzību u.tml.).

SVARĪGĀKIE UZDEVUMI 2021. GADĀ

/ **izstrādāt Āģentūras digitālās transformācijas stratēģisko vīziju**, tādejādi apzinot un īstenojot elektronizācijas, automatizācijas un digitalizācijas iespējas, lai nodrošinātu visa ar akreditācijas pakalpojumu saistītā procesa izsekojamību, pārskatāmību un uzraudzību, tādejādi veicinot datus balstītu lēmumu pieņemšanu, kas nodrošinātu iestādes līdzsvarotu, efektīvu un klientorientētu darbību;

/ ņemot vērā 2020.gada 2.pusē pieredzēto kritisko Āģentūras cilvēkresursu kapacitātes trūkumu, tiks **izstrādāts nodarbināto, t.sk., ekspertu kompetences celšanas plāns**, lai nodrošinātu nemainīgi augstu Āģentūras funkciju izpildi un klientu apkalpošanu, kā arī saglabātu tās kompetenci arī turpmāk sniegt starptautiski atzītus akreditācijas pakalpojumus 9 jomās;

/ lai nodrošinātu efektīvu atbilstības novērtēšanas institūciju akreditācijas un uzraudzības procesu, tiks **īstenoti Āģentūras darba vides uzlabošanas pasākumi**, attīstot mūsdienīgu un inovācijās balstītu darba vidi, kas ļauj profesionāli veikt novērtēšanas procesu attālināti, izmantojot informācijas komunikāciju tehnoloģiju sniegtās iespējas, kā arī nodrošinot augstu datu un ierobežotas informācijas aizsardzību;

/ lai nodrošinātu nacionālās akreditācijas sistēmas starptautisko konkurētspēju, uzturot Eiropas Akreditācijas kooperācijas pilntiesīga dalībnieka statusu, tiks **īstenoti nepieciešamie sagatavošanās darbi, nodrošinot veiksmīgu Eiropas Akreditācijas kooperācijas salīdzinošās vērtēšanas īstenošanu**, kā arī veicot vērienīgu ar akreditācijas procesu saistīto Āģentūras dokumentu un prasību pārskatīšanu, t.sk., akreditācijas shēmu pārskatīšanu;

/ tiecoties pēc labākas kvalitātes pakalpojumu sniegšanā un klientu apkalpošanā, lai nodrošinātu nemainīgu un vienveidīgi augstu sniegto pakalpojumu kvalitāti un pozitīvu klientu apkalpošanas pieredzi, kā arī veicinātu klientu izpratni un paļaušanos uz Āģentūras rīcību un attieksmi, kā arī nodrošinot labu pārvaldību, iesaistot Āģentūras klientus un nodarbinātos, tiks **izstrādāta klientu apkalpošanas un pakalpojumu sniegšanas izmērāmo rīcību (attieksmes) novērtējuma matrica**, ņemot vērā klienta vajadzības, prioritātes un prasības, kā arī identificējot un ieviešot labo praksi un līdzsvarojot klientu vajadzību apmierinātību ar Āģentūras iespējām;

/ lai nodrošinātu pastāvīgu ar akreditāciju un atbilstības novērtēšanu saistīto pakalpojumu attīstību un profesionālo izaugsmi, kā arī nodrošinātu mūsdienīgu un efektīvu zināšanu apguvi atbilstoši tirgus vajadzībām un Āģentūras nodarbināto, t.sk. ekspertu, kompetences celšanas plānam un nepieciešamībai celt klientorientētu pakalpojumu sniegšanas kultūru, sadarbībā ar Latvijas Nacionālo standartizācijas institūciju tiks **izstrādāta un ieviesta tiešsaistes mācību platforma**, vienlaikus apzinot un izstrādājot nepieciešamo mācību saturu, kas apmierinātu atbilstības novērtēšanas institūciju un Āģentūras nodarbināto profesionālās apmācību vajadzības.