



Eiropas
Komisija



CASP2021

Saskaņota rīcība produktu
drošuma jomā



Gatavība krīzēm
un to pārvaldība



Galīgais
ziņojums

Satura rādītājs

Satura rādītājs	2
Saīsinājumu saraksts	2
Kopsavilkums	3
1 daļa	
1. Darbības apskats	4
1.1. Ievads un mērķi	4
1.2. Iesaistītās TUI.	5
2. Galvenie pasākumi un rezultāti	6
2.1. Darbības jomas noteikšana	6
2.2. Darba pieeja	6
2.2.1. Vadlīniju dokumenta izstrāde	8
2.2.2. Dokumenta "TUI veiktās darbības COVID-19 pandēmijas laikā" izstrāde	9
3. Secinājumi un ieteikumi	10
3.1. Vispārīgi secinājumi	10
3.2. Gūtā pieredze	10
3.3. Ieteikumi	11
2 daļa	
1. Kas ir CASP?	12
Pienākumi un atbildība	12
2. HD darba plāns	13
3. HD pieejas pārskats	14

Saīsinājumu saraksts

SAĪSINĀJUMS	APRAKSTS
ASG	Administratīvās sadarbības grupas
CASP	Saskaņota rīcība produktu drošuma jomā
CSN	Patērētāju drošības tīkls
EEZ	Eiropas Ekonomikas zona
EISMEA	Eiropas Inovācijas padomes un MVU izpildaģentūra
EK	Eiropas Komisija
ES	Eiropas Savienība
IAL	Individuālie aizsardzības līdzekļi
JUST ĢD	Tiesiskuma un patērētāju ģenerāldirektorāts
Safety Gate	Ātrās brīdināšanas sistēma bīstamu nepārtikas preču jomā
SS	Sākuma sanāksmes
TUI	Tirgus uzraudzības iestāde

Kopsavilkums

Mērķis

Saskaņota rīcība produktu drošuma jomā (CASP) ļauj visām tirgus uzraudzības iestādēm (TUI) no Eiropas Savienības (ES) / Eiropas Ekonomikas zonas (EEZ) valstīm sadarboties, lai stiprinātu Eiropas vienotajā tirgū laisto produktu drošumu.

CASP 2021 horizontālā darbība (HD) "Gatavība krīzēm un to pārvaldība" bija vērsta uz to, lai apzinātu galvenos aspektus, kas TUI jāņem vērā nolūkā nodrošināt, lai ES vienotais tirgus būtu drošs ārkārtas un krīzes situācijās, piemēram, COVID-19 pandēmijas gadījumā.

Konkrētāk, šai darbībai bija šādi mērķi:

- apmainīties ar viedokļiem un pieredzi attiecībā uz to, kā risināt krīzes situācijās radušās problēmas;
- dalīties ar pieejām un paraugpraksi, ko TUI izmantoja COVID-19 pandēmijas laikā;
- izstrādāt kopīgu stratēģiju, kā sagatavoties krīzes situācijām nākotnē un kā tās veiksmīgi pārvaldīt.

Rezultāti

Iesaistītās TUI, Tiesiskuma un patērētāju ģenerāldirektorāts (JUST ĢD), projekta komanda un šīs darbības tehniskais eksperts kopīgi izstrādāja vadlīniju dokumentu, kurā iekļauts saraksts ar attiecīgajiem elementiem, kas vajadzīgi, lai sagatavotos krīzei un nodrošinātu ES vienotā tirgus drošību ārkārtas situācijās. Turklāt, pamatojoties uz pieredzi un gūtajām atziņām, ar kurām dalījās iesaistītās TUI, tika sagatavots pārskats par TUI veiktajām darbībām COVID-19 krīzes laikā.

Vadlīniju dokuments.

Vadlīniju dokumentā ir ietverta gatavības krīzēm un to pārvaldības pieeja, kas vērsta uz četriem galvenajiem posmiem: sagatavošanās posmu, pirmskrīzes posmu, reaģēšanu krīzes situācijā un pēckrīzes posmu. Dokumentā tika izklāstīti galvenie aspekti, kas TUI jāņem vērā katrā posmā, kā arī ir sniegts ieteikumu saraksts, kas sagatavots, pamatojoties uz konstatējumiem. Lai novērtētu un apstiprinātu gatavības krīzēm un to pārvaldības pieejas atbilstību, tika veikti trīs gadījumu pētījumi.

TUI veiktās darbības COVID-19 pandēmijas laikā.

Lai apkopotu atsauksmes par veiktajiem pasākumiem un problēmām, ar kurām TUI saskārās COVID-19 pandēmijas laikā, tika veiktas individuālas intervijas ar TUI pārstāvjiem. Pieredze, par kuru pastāstīja TUI pārstāvji, un gūtās atziņas tika apkopotas dokumentā "TUI veiktās darbības COVID-19 pandēmijas laikā".

Secinājumi un ieteikumi

Termiņš "krīze" ir ļoti subjektīvs, jo tas, kas vienai organizācijai ir krīze, citai organizācijai tā var nešķist. Tāpēc ir svarīgi, lai katra organizācija izstrādātu stratēģiju, kas vislabāk atbilst tās struktūrai, misijai un redzējumam. Kopsaucējs, kas jāņem vērā visām organizācijām, tostarp TUI, ir **nepieciešamība izstrādāt krīzes plānu** (kas ietver ieinteresēto personu iesaistīšanas plānu un komunikācijas stratēģiju) **un darbības nepārtrauktības plānu**, lai sagatavotos iespējamai krīzei un varētu to efektīvi pārvarēt, ja tā patiesi iestājas.

Darbības laikā notikušajās diskusijās tika formulēti vairāki ieteikumi.

Tirgus uzraudzības iestādēm

- Sekmēt incidentu agrīnu atklāšanu.
- Nodrošināt netraucētu komunikāciju un sadarbību ar citām TUI, Eiropas Komisiju (EK) un citām ieinteresētajām personām. Secinājumu un zināšanu apmaiņai jānotiek ne vien starp TUI, bet arī starp zinātniekiem un pētniekiem, lai nodrošinātu zinātniskus pierādījumus brīžos, kad jāveic riska novērtējums vai jāpieņem pasākumi.
- Izmantot gūto pieredzi un pēc krīzes beigām aicināt ieinteresētās personas, citas TUI un EK sniegt atgriezenisko saiti.

Eiropas iestādēm

- Palīdzēt TUI interpretēt un īstenot attiecīgos tiesību aktus

Patērētājiem un ekonomikas dalībniekiem

- Ziņot par jebkuru problēmu vai incidentu attiecīgajai TUI, lai palīdzētu tai identificēt iespējamās apdraudējums.

1. Darbības apskats

1.1. Ievads un mērķi

Ņemot vērā problēmas, ar kurām TUI saskārās COVID-19 pandēmijas laikā, gatavība krīzēm un savlaicīga reaģēšana ārkārtas un krīzes situācijās tika uzskatītas par būtiski svarīgiem elementiem, lai nodrošinātu ES vienotā tirgus drošību. Krīzes plāns, kas ietver arī komunikācijas stratēģiju, un darbības nepārtrauktības plāns tika atzīti par būtiski svarīgiem elementiem, lai varētu labāk sagatavoties krīzei un to pārvaldīt. Tomēr tie ir jāpielāgo katrai organizācijai individuāli. Tāpēc šīs darbības mērķis bija izstrādāt pieeju, kas kalpotu par pamatu un kas katrai TUI ir jāturpina pilnveidot, pamatojoties uz to konkrētajām vajadzībām un vērtībām.

Darbības galvenie mērķi:

- apmainīties ar viedokļiem un pieredzi attiecībā uz to, kā risināt krīzes situācijās radušās problēmas;
- dalīties ar pieejām un paraugpraksi, ko TUI izmantoja COVID-19 pandēmijas laikā;
- izstrādāt kopīgu stratēģiju, kā sagatavoties krīzes situācijām nākotnē un kā tās veiksmīgi pārvaldīt.

Gatavojoties šīs darbības īstenošanai, tika ņemti vērā gan gatavības, gan pārvaldības aspekti.

1. **Gatavība krīzes situācijām.** Tas attiecas uz sagatavošanos incidentiem, kas var traucēt darbības nepārtrauktību un izraisīt krīzi, lai pēc iespējas samazinātu ar to saistītos zaudējumus un traucējumus un pēc iespējas ātrāk atjaunotu organizācijas ikdienas darbību. Tas ietver apdraudējumu paredzēšanu, stratēģijas un plāna izstrādi, riska novērtējumu veikšanu, ieinteresēto pušu identificēšanu, komunikācijas plāna izstrādi un, visbeidzot, krīzes plāna apstiprināšanu un apmācību tā izpildes nodrošināšanai.
2. **Krīzes pārvaldība.** Krīze ir jākonstatē savlaicīgi, ir jāsteno plāns tās smaguma un ilguma ierobežošanai un no gūtās pieredzes ir jāgūst mācība, lai, ja iespējams, novērstu tās atkārtošanos. Viens no galvenajiem uzdevumiem krīzes pārvaldības procesā ir pārvērst krīzi par iespēju.

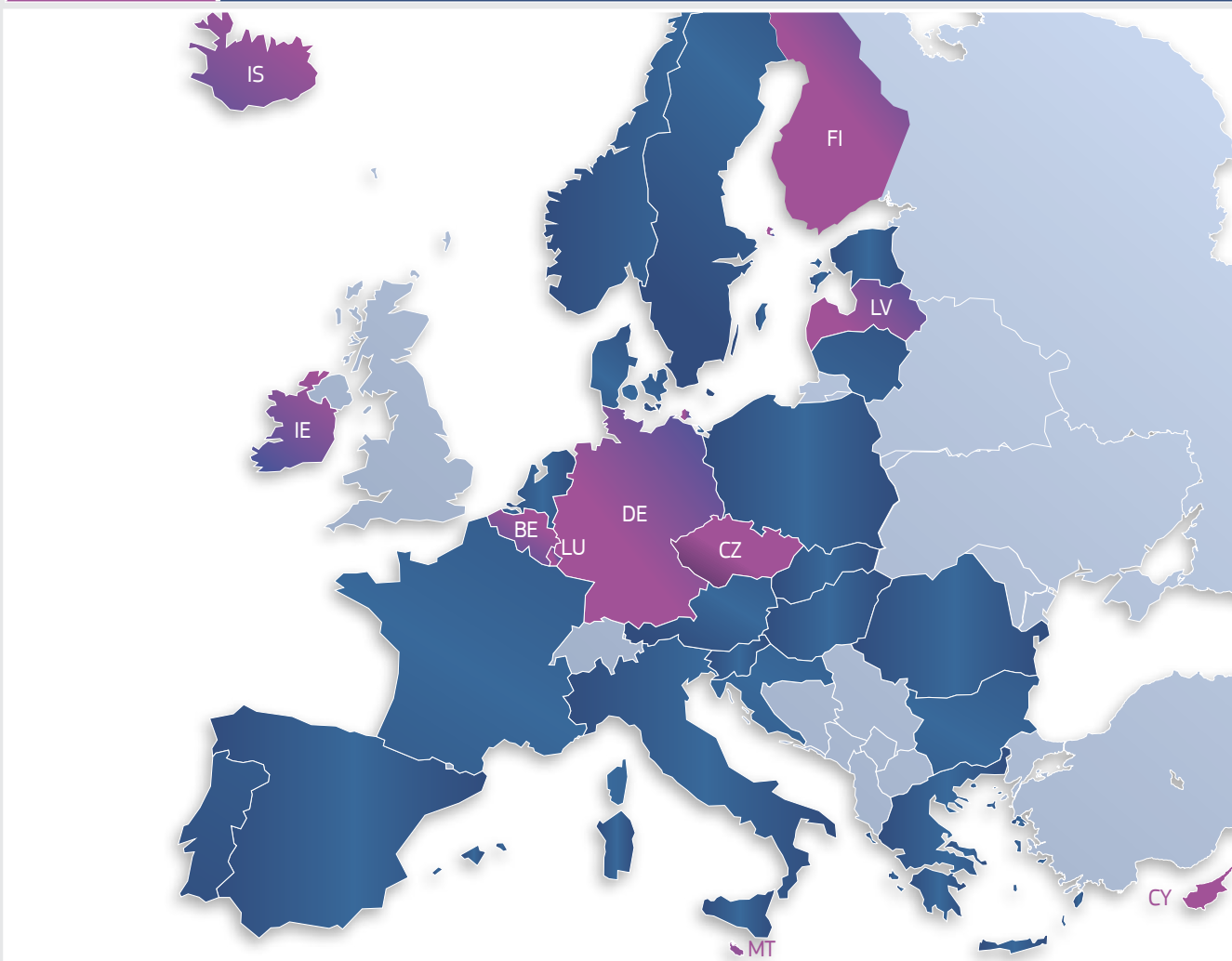


1.2. Iesaistītās TUI.

Darbībā “Gatavība krīzēm un to pārvaldība” kopumā piedalījās 12 TUI no deviņām ES dalībvalstīm un vienas EEZ valsts, kā redzams attēlā zemāk.

Tabula 1 - Iesaistītās TUI

VALSTS	TUI
Beļģija	Federālais valsts dienests ekonomikā – Kvalitātes un drošības ģenerāldirektorāts
	Federālā valsts dienesta finanses - Muitas pārvalde
Čehija	Rūpniecības un tirdzniecības ministrija
Islande	Mājokļu un būvniecības pārvalde
Īrija	Konkurences un patērētāju aizsardzības komisija
Kipra	Darba inspekcijas departaments
Latvija	Patērētāju tiesību aizsardzības centrs
Luksemburga	Tirgus uzraudzības departaments
Malta	Maltas Konkurences un patērētāju tiesību aizsardzības iestāde
Somija	Somijas Drošības un ķīmisko vielu aģentūra
Vācija	Vides, klimata un enerģētikas ministrija
	Vidusfrankonijas valdība – Tirdzniecības inspekcija



2. Galvenie pasākumi un rezultāti

2.1 Darbības jomas noteikšana

Krīze ir situācija, kas traucē organizācijas darbības nepārtrauktību. Krīzes var būt ļoti dažādas, tāpēc šīs darbības sākumposmā bija svarīgi noteikt dažādos krīžu veidus, ar kuriem var saskarties TUI. No TUI viedokļa raugoties, krīzei var būt dažādi aspekti.

- **Vispārīgie aspekti.** Krīzes vispārējie aspekti dažādu veidu iestādes vai organizācijas parasti ietekmē līdzīgā veidā. Piemēram, kiberuzbrukumam būtu līdzīga ietekme uz TUI un uz privātu uzņēmumu, lai gan reaģēšanas stratēģija varētu atšķirties, piemēram, atkarībā no organizācijas lieluma. Krīzes vispārējo aspektu mazināšanu dažādu veidu iestādes vai organizācijas veic līdzīgā veidā.

- **Ar TUI darbību saistītie aspekti.** Krīze var būt saistīta ar vienu (vai vairākām) TUI ikdienas darbībām vai tās ietekmēt. Piemēram, TUI var saskarties ar krīzi, ja vairākas laboratorijas nav pieejamas, lai noteiktā termiņā pārbaudītu produktus, par kuriem saņemti paziņojumi no patērētājiem.
- **Ar konkrētu produktu saistītie aspekti.** Krīze var skart konkrētu produktu (produktu kategoriju), piemēram, ja produkts pēkšņi kļūst ļoti svarīgs un pieprasījums pēc tā strauji pieaug.

Iesaistītās TUI nolēma šajā darbībā neaplūkot krīžu vispārējos aspektus, bet koncentrēties uz aspektiem, kas var ietekmēt TUI ikdienas darbību vai kas ir saistīti ar konkrētiem produktiem.

2.2 Darba pieeja

Lai izmantotu iepriekšējās krīzēs gūto pieredzi un sniegtu papildu norādījumus TUI par to, kā sagatavoties krīzei un to pārvaldīt, tika izstrādāti divi dokumenti:

- TUI paredzēts vadlīniju dokuments, kurā aprakstīti galvenie aspekti, kas jāņem vērā, lai nodrošinātu ES vienotā tirgus drošību ārkārtas un krīzes situācijās;
- pārskats par TUI veiktajām darbībām COVID-19 krīzes laikā nolūkā nodrošināt, ka produkti, kas laisti tirgū, lai apkarotu pandēmiju, ir droši.

Abi dokumenti tika izstrādāti ciešā sadarbībā ar TUI, un pieņemtā pieeja tika apstiprināta visas darbības laikā (gan sanāsmēs, gan Wiki platformā).

Projekta sākumposmā galvenā uzmanība tika pievērsta tam, lai iegūtu pēc iespējas vairāk informācijas no TUI. Šis mērķis tika sasniegts, aicinot visas iesaistītās TUI aizpildīt tiešsaistes

aptaujas un organizējot individuālas intervijas ar to pārstāvjiem, lai apspriestu to konkrētās problēmas un pieredzi.

Sākuma sanāsmes (SS) laikā tika noteikta darbības joma un panākta vienošanās par galvenajām prioritātēm un risināmajiem jautājumiem. Pamatojoties uz SS laikā notikušajām diskusijām un izdarītajiem secinājumiem, projekta komanda sāka izstrādāt krīzes vadības pieeju. Šī pieeja vēlāk visas darbības laikā tika apspriesta un izstrādāta kopā ar iesaistītajām TUI. Starpposma sanāsmēs tika apstiprinātas pieejas un izstrādātie dokumenti. Noslēdzošās diskusijas notika noslēguma sanāsmē (kas bija pēdējā iespēja TUI klātienē iesniegt savas atsauksmes). Tomēr ar Wiki platformas starpniecību atsauksmes un komentāri no TUI tika apkopoti arī pēc pēdējās sanāsmes, lai nodrošinātu, ka izstrādātie dokumenti ir pēc iespējas pilnīgāki un izsmeļošāki.



1

Datu vākšana un analīze

- Dokumentu izpēte, lai apzinātu TUI vajadzības, problēmas un esošo paraugpraksi.
- Tiešsaistes aptauja
- Individuālas intervijas

2

Horizontālās darbības pieejas precizēšana

- Pieejas pārskatīšana un izstrādājamo dokumentu satura definēšana, pamatojoties uz atsauksmēm no TUI un uz informāciju, kas iegūta, veicot dokumentu izpēti.

3

SS

- TUI pieņem kopīgus lēmumus par galīgo darbības jomu

7

starpposma sanāksme

- Diskusijas par izstrādāto pieeju attiecībā uz gatavību krīzēm un to pārvaldību
- Pieejas izmēģināšana, izmantojot trīs gadījumu pētījumus

6

Gatavības krīzēm un to pārvaldības pieejas izstrāde

- Pamatojoties uz starpposma sanāksmē izdarītajiem secinājumiem, tika izstrādāta pieeja attiecībā uz gatavību krīzēm un to pārvaldību, kas TUI tika darīta pieejama Wiki vietnē.

5

1. starpposma sanāksme

- Dokumenta "TUI veiktās darbības COVID-19 pandēmijas laikā" pirmās versijas apspriešana un apstiprināšana
- Diskusijas par gatavības krīzēm un to pārvaldības sistēmu

4

Dokumenta "TUI veiktās darbības COVID-19 pandēmijas laikā" izstrāde

- Tika izstrādāts pirmais projekts, kas Wiki platformā darīts pieejams TUI.

8

Vadlīniju dokumenta izstrāde un dokumenta "TUI veiktās darbības COVID-19 pandēmijas laikā" precizēšana

- Pamatojoties uz gadījumu izpētē un diskusijās gūtajām atziņām, tika izstrādāta pirmā vadlīniju dokumenta versija, kas tika darīta pieejama Wiki platformā.
- Dokuments "TUI veiktās darbības COVID-19 pandēmijas laikā" tika precizēts, pamatojoties uz atsauksmēm, ko TUI iesniedza Wiki platformā.

9

Noslēguma sanāksme

- TUI tika iesniegti un ar tām tika apspriesti divi dokumenti.

10

Ziņojumu sagatavošana

- Darbības pabeigšana, iekļaujot dokumentos pēdējās izmaiņas un sagatavojot horizontālās darbības galīgo ziņojumu.

2.2.1. Vadlīniju dokumenta izstrāde

Vadlīniju dokumentā ir iekļauti un aprakstīti elementi, kas jāņem vērā, lai nodrošinātu ES vienotā tirgus drošību ārkārtas un krīzes situācijās. Dokumentā ir atspoguļota kopā ar iesaistītajām TUI izstrādātā pieeja, kā labāk sagatavoties krīzei un kā to pārvaldīt tās iestāšanās gadījumā.

Tika noteikti četri galvenie posmi, un katrs no tiem tika detalizēti izstrādāts:

- 1) sagatavošanās posms;
- 2) pirmskrīzes posms;
- 3) reaģēšana uz krīzi;
- 4) pēckrīzes posms.

2. attēls. Gatavības krīzēm un to pārvaldības pieejas posmi



Vadlīniju dokumentā ir iekļauta virkne padomu un paraugprakses piemēru, ko TUI var ņemt vērā, izstrādājot savus krīzes plānus. Turklāt tajā ir iekļauta sadaļa par to, kā pārvaldīt Eiropas mēroga krīzi un kādi instrumenti ir pieejami TUI komunikācijai un sadarbībai ES līmenī, kā arī ieteikumi, kā TUI un EK var vēl vairāk uzlabot šo procesu. Teorētiskā pieeja tika piemērota un apstiprināta, izmantojot trīs gadījumu pētījumus (reālus piemērus, kurus konstatēja un ar kuriem saskārās iesaistītās TUI).

- 1. gadījuma izpēte. COVID-19 krīze un, konkrētāk, strauji pieaugošais pieprasījums pēc individuālajiem aizsardzības līdzekļiem (IAL) un citiem saistītiem produktiem.
- 2. gadījuma izpēte. Uguņošanas ierīču krīze Vecgada vakarā bija piemērs krīzei ārpus darba laika. Dienu pirms Vecgada vakara kāda TUI tika informēta, ka tās tirgū ir pieejami 300 bojāti produkti. Tai bija steidzami jābrīdina un jāinformē patērētāji, lai tie nelietotu šos produktus.
- 3. gadījuma izpēte. Gāzes iekārtu krīze bija piemērs krīzei, kuras cēlonis nav zināms. Kāda TUI saņēma sūdzības par gāzes noplūdēm, kas saistītas ar tirgū plaši pieejamām gāzes iekārtām, kas tiek plaši izmantotas gan sabiedriskās ēdināšanas nozarē, gan mājāsaimniecībās. Veiktajās standarta pārbaudēs netika konstatēti nekādi defekti, tāpēc TUI un citām iesaistītajām iestādēm bija sarežģīti noteikt problēmas cēloni.

Šis dokuments tika izstrādāts, pamatojoties uz:

- **intervijām ar TUI pārstāvjiem.** Izstrādājot vadlīniju dokumentu, tika ņemta vērā intervijās sniegtā informācija, jo īpaši par gūto pieredzi un veidiem, kā labāk sagatavoties nākotnes krīzēm;
- **darbības sanāksmēs saņemtajām atsauksmēm.** Izstrādājot vadlīniju dokumentu, tika ņemtas vērā prioritātes un intereses, ko TUI pauda SS un pirmajā starpposma sanāksmē. Otrajā starpposma sanāksmē projekta komanda iepazīstināja ar izstrādāto gatavības krīzēm un to pārvaldības pieeju (pamatojoties uz trīs gadījumu izpēti). Noslēguma sanāksmē tika iesniegta dokumenta galīgā versija, un tekstā tika iekļautas no TUI saņemtās papildu atsauksmes.
- **Ad hoc konsultācijas Wiki vietnē.** Projekta komanda uzsāka konsultācijas Wiki vietnē, lai apkopotu atsauksmes no TUI.

2.2.2. Dokumenta “TUI veiktās darbības COVID-19 pandēmijas laikā” izstrāde

Dokumenta “TUI veiktās darbības COVID-19 pandēmijas laikā” mērķis bija apkopot galvenos izaicinājumus, ar kuriem saskārās TUI, un to pieejas gatavībai krīzēm un to pārvaldībai COVID-19 pandēmijas laikā. Ziņojumā ir iekļauta TUI gūtā pieredze un apkopotie paraugprakses piemēri.

Lai izprastu galvenās problēmas, ar kurām saskārās TUI, un to pieredzi saistībā ar COVID-19 krīzi, projekta komanda un tehniskais eksperts apkopoja informāciju, izmantojot:

- **tiešsaistes aptauju**, kas tika veikta projekta sākumā;
- **individuālas intervijas ar TUI pārstāvjiem**, lai apkopotu informāciju par viņu individuālo pieredzi – deviņas no 12 iesaistītajām TUI atsaucās uz projekta komandas nosūtīto uzaicinājumu un to pārstāvji tika intervēti;
- diskusijas darbības sanāksmēs.

COVID-19 pandēmijas laikā galvenais izaicinājums bija nodrošināt, lai tirgū laistie produkti, piemēram, IAL (sejas maskas) un roku dezinfekcijas līdzekļi, būtu droši. Tā kā pieprasījums pēc šādiem produktiem nepieredzēti pieauga, daudzi ekonomikas dalībnieki centās to apmierināt, lai gan, iespējams, nebija pietiekami kvalificēti vai kompetenti. Tā rezultātā tirgū tika laisti viltoti un/vai nedroši produkti. Daži no pasākumiem, ko TUI veica pirmajā COVID-19 pandēmijas gadā, bija šādi:

- informatīvas kampaņas par piemērojamajām prasībām un saziņa ar ekonomikas dalībniekiem, lai sniegtu konsultācijas attiecībā uz jautājumiem, kas attiecas uz to piedāvātajiem produktiem. Tas varēja būt visai sarežģīti, jo vairākām TUI nebija pietiekamu resursu (un dažkārt arī zināšanu), lai apstrādātu no ekonomikas dalībniekiem saņemtos pieprasījumus, kuru skaits aizvien pieauga;
- sabiedrības informēšana par produktiem, kas saistīti ar pandēmiju. Viens no izaicinājumiem bija komunikācijas ar presi pārvaldība. Krīzes situācijās ir svarīgi norīkot pārstāvi, kurš zina, kāda informācija ir jādara zināma, un kurš var paust iestādes viedokli;
- sadarbība un saziņa ar citām iestādēm (piemēram, muitu) un citām TUI valstī un citās dalībvalstīs. Atšķirības starp pieņemtajiem valstu protokoliem, piemēram, attiecībā uz noteiktiem IAL veidiem (kas dažkārt ražoti saskaņā ar saīsinātas testēšanas protokolu), radīja zināmas problēmas, jo dažu dalībvalstu tirgos produktus varēja laist, savukārt citu dalībvalstu tirgos nevarēja. Tomēr saskaņotajai rīcībai, piemēram, projektam “CASP Corona 2020”, ko īstenoja JUST ĢD un Eiropas Inovācijas padomes un MVU izpildaģentūra (EISMEA), bija būtiska nozīme pieredzes un paraugprakses apmaiņā ar citām TUI par būtiskākajiem produktiem pandēmijas laikā.

Dokumentā tika iekļauts paraugprakses piemēru un gūto atziņu saraksts.



3. Secinājumi un ieteikumi

3.1 Vispārīgi secinājumi

Darbība "Gatavība krīzēm un to pārvaldība" bija svarīgs forums, kurā varēja piedalīties TUI. Tā ļāva apspriest problēmas, ar kurām TUI saskārās COVID-19 krīzes laikā, un diskutēt par to, kā labāk sagatavoties iespējamām nākotnes krīzēm. Šie secinājumi tika apkopoti ziņojumā, kurā sniegts pārskats par TUI veiktajām darbībām COVID-19 krīzes laikā. Tas ir kopsavilkums, kurā apkopota TUI sniegtā informācija par šīm darbībām un iekļauts saraksts ar paraugprakses piemēriem, kas apkopoti intervijās ar TUI pārstāvjiem un darbības laikā notikušajās sanāksmēs.

Turklāt tika izstrādāta gatavības krīzēm un to pārvaldības pieeja, lai palīdzētu TUI nodrošināt ES vienotā tirgus drošību krīzes laikā. Šī pieeja ir vadlīniju dokumenta (kura mērķis ir sniegt norādījumus un ieteikumus TUI, kad tās veido vai precizē

savus rīkus, procesus un krīzes plānus) centrālais elements. Tas, kas vienai organizācijai ir krīze, citai var arī nebūt krīze. Tāpēc katrai TUI jāizstrādā ad hoc krīzes plāns, kas vislabāk atbilst tās organizatoriskajai struktūrai, procesiem un kultūrai. Tomēr ar iesaistītajām TUI tika panākta vienošanās par dažiem kopīgiem elementiem, kas jāizpēta, lai labāk sagatavotos krīzei vai to pārvaldītu, un tie tika izklāstīti vadlīniju dokumentā.

3.2. Gūtā pieredze

Individuālajās intervijās TUI pārstāvji tika aicināti dalīties pieredzē, kas gūta, pārvaldot COVID-19 krīzi. TUI sniegtās atsauksmes sīkāk tika apspriestas starpposma sanāksmēs. Tālāk tekstā ir uzskaitītas dažas galvenās TUI gūtās atziņas (kuras var izmantot, uzlabojot stratēģijas un pieejas turpmāko krīžu pārvaldībai).

Reaģēšanas ātrums. Lai mazinātu krīzes radītos riskus, ir ļoti svarīgi ātri pieņemt lēmumus un ātri reaģēt. Jo labāk organizācija ir sagatavojusies krīzei, jo ātrāka ir tās reakcija.

Tīkls. Ir svarīgi stiprināt gan iekšējos (valsts iekšienē), gan ārējos (citās valstīs) TUI tīklus. Ātra darba grupu, piemēram, "CASP Corona 2020" vai ASG, izveide palīdzēja atbalstīt TUI darbu saistībā ar krīzi. Šīs iniciatīvas atvieglo komunikāciju un saskaņošanu ar citām TUI un EK, kas krīzes laikā var būt visai sarežģīti. Piemēram, vairākas TUI norādīja, ka tām bija grūti interpretēt Ieteikumu (ES) 2020/403¹. Labāka darba saskaņošana ar citām TUI un EK attiecībā uz to, kā interpretēt ieteikumu, būtu veicinājusi saskaņotāku tā īstenošanu.

Jomas eksperti. Ja resursi to ļauj, ir lietderīgi, ja TUI strādā dažādu jomu eksperti, kas koncentrējas uz konkrētiem produktiem. Ārējo ekspertu pakalpojumu piesaistīšana var palīdzēt, ja trūkst iekšējo resursu, kas varētu nodrošināt zināšanas konkrētā jomā.

Noturība. Organizācijām, tostarp TUI, bija nepieciešama ievērojama noturība un bija jāspēj pielāgoties jaunām un sarežģītām situācijām. TUI galvenokārt pievērsās tiešsaistes tirgus uzraudzībai, jo veikali bija slēgti. Tomēr daudzas TUI tiešsaistes tirgus uzraudzības spējas attīstīja vien dažus mēnešus pirms krīzes sākuma. Papildu izaicinājums bija ātri izveidot IT tīklu, kas ļautu cilvēkiem strādāt attālināti. Rezultātā veiktie uzlabojumi parāda, ka krīzi ir iespējams pārvērst par iespēju.

¹ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/LV/TXT/PDF/?uri=CELEX:32020H0403&from=LV>

3.3. Ieteikumi

Darbības laikā notikušajās diskusijās tika formulēti vairāki ieteikumi.

Valstu iestādēm

Konstatējiet incidentus agrīnā posmā. Ja krīze tiek atklāta ļoti agrīnā posmā, to ir vieglāk risināt un ir vieglāk mazināt tās sekas. Tādēļ ir ārkārtīgi svarīgi, lai organizācijas kultūra ļautu visu līmeņu darbiniekiem ziņot par jebkuru konstatēto incidentu, pat ja tam nav tūlītējas nopietnas ietekmes uz organizāciju. Regulāra paziņojumu uzraudzība, izmantojot EK piedāvātos rīkus (Safety Gate, Patērētāju drošības tīkls, ASG), var palīdzēt agrīnā stadijā atklāt incidentus, par kuriem ziņojušas citas ieinteresētās personas. EK izstrādātos rīkus var arī izmantot, lai paustu bažas par iespējamām problēmām, kas varētu izraisīt krīzi.

Krīzes plāns. Kad krīze ir iestājusies, ir par vēlu sākt izstrādāt krīzes plānu. TUI krīzes plāns ir jāizstrādā sagatavošanās posmā, kad ir vairāk laika, lai sagatavotos notikumiem, kas vēl nav notikuši. Krīzes plānā jāiekļauj arī komunikācijas stratēģija un ieinteresēto personu iesaistīšanas plāns.

Saziņa ar citām TUI, EK un ieinteresētajām personām.

- Ir jāieceļ sadarbības koordinatori, kas atbild par regulāru saziņu un attiecīgās informācijas apmaiņu ar EK un citām TUI. Šiem koordinatoriem arī jānodrošina, ka svarīgākā informācija un konstatējumi tiek paziņoti organizācijas (TUI) iekšienē.
- Būtu jāizmanto esošās platformas, piemēram, JUST ĢD izveidotā Wiki vietne, kas paredzēta CSN un RAPEX kontaktpunktiem, lai ātri apmainītos ar sensitīvu un steidzamu informāciju saistībā ar krīzēm.
- Attiecīgās ieinteresētās personas jāiesaista jau no paša sākuma; ieinteresēto personu saraksts jāizstrādā agrīnā posmā.
- Secinājumu un zināšanu apmaiņai jānotiek ne vien starp TUI, bet arī starp zinātniekiem un pētniekiem, lai nodrošinātu zinātniskus pierādījumus brīžos, kad jāveic riska novērtējums vai jāpieņem pasākumi.

Nemiet vērā gūto pieredzi un pieprasiet atgriezenisko saiti.

Jebkuras krīzes beigās būtu jāizvērtē izmantotā pieeja un jāsastāda gūto atziņu saraksts. Tas būtu jāņem vērā, uzlabojot krīzes plānu un gatavības krīzēm un to pārvaldības stratēģiju. Vērtējot pieeju un nosakot jomas, kurās nepieciešami uzlabojumi, var būt noderīgi apkopot atsauksmes no citām TUI un EK.

Eiropas iestādēm

Tiesiskais regulējums. Ad hoc ieteikumi un citi saistoši un nesaistoši tiesību akti ir noderīgi un nepieciešami Eiropas mēroga krīzes laikā, jo tie palīdz dalībvalstīm un TUI noteikt saskaņotu virzienu, kurā doties. Pārliecinieties, ka ieteikumi ir skaidri, lai dažādi dalībnieki, kas tos izmanto, tos interpretētu vienādi. Izdodot pavaddokumentu par to, kā interpretēt ieteikumu, varētu nodrošināt, ka visas puses to īsteno pareizi.

Patērētājiem un ekonomikas dalībniekiem

Ziņojiet par problēmām vai incidentiem. Patērētājiem un ekonomikas dalībniekiem ir jāziņo attiecīgajai TUI par drošības problēmām, kas radušās saistībā ar konkrētu produktu². Tas TUI ļauj pārbaudīt, vai incidents ir vienreizējs gadījums, vai arī tas varētu atkārtoties, un novērtēt saistītos riskus.

² Patērētāji var arī ziņot par produktu defektiem, izmantojot tirgus uzraudzības informācijas un saziņas sistēmu (ICSMS).

1. Kas ir CASP?

Saskaņota rīcība produktu drošuma jomā (CASP) ļauj ES/EEZ valstu tirgus uzraudzības iestādēm sadarboties un stiprināt vienotajā tirgū laisto ražojumu drošumu.

Horizontālās darbības (HD) nodrošina forumu, kurā TUI apmainās ar idejām un paraugpraksi. Tehniskā eksperta vadībā tās izstrādā kopīgas pieejas, procedūras un praktiskus instrumentus tirgus uzraudzībai.

Izstrādājumu pārbaudēs (IP) tiek testēti dažādi produktu veidi, kas var radīt risku patērētājiem. Ražojumus izvēlas un savāc iesaistītās TUI, un tos pārbauda, izmantojot kopīgi saskaņotu testēšanas plānu.

Hibrīda darbības veicina horizontālas diskusijas un veic testēšanas kampaņas. Rezultātus izmanto, lai izstrādātu kopīgas pieejas un metodiku.

CASP 2021 ietver trīs HD, piecas IP un vienu hibrīdo darbību. Tos iepriekš atlasīja iesaistītās TUI, rīkojot apspriešanos, ko organizēja JUST GD.

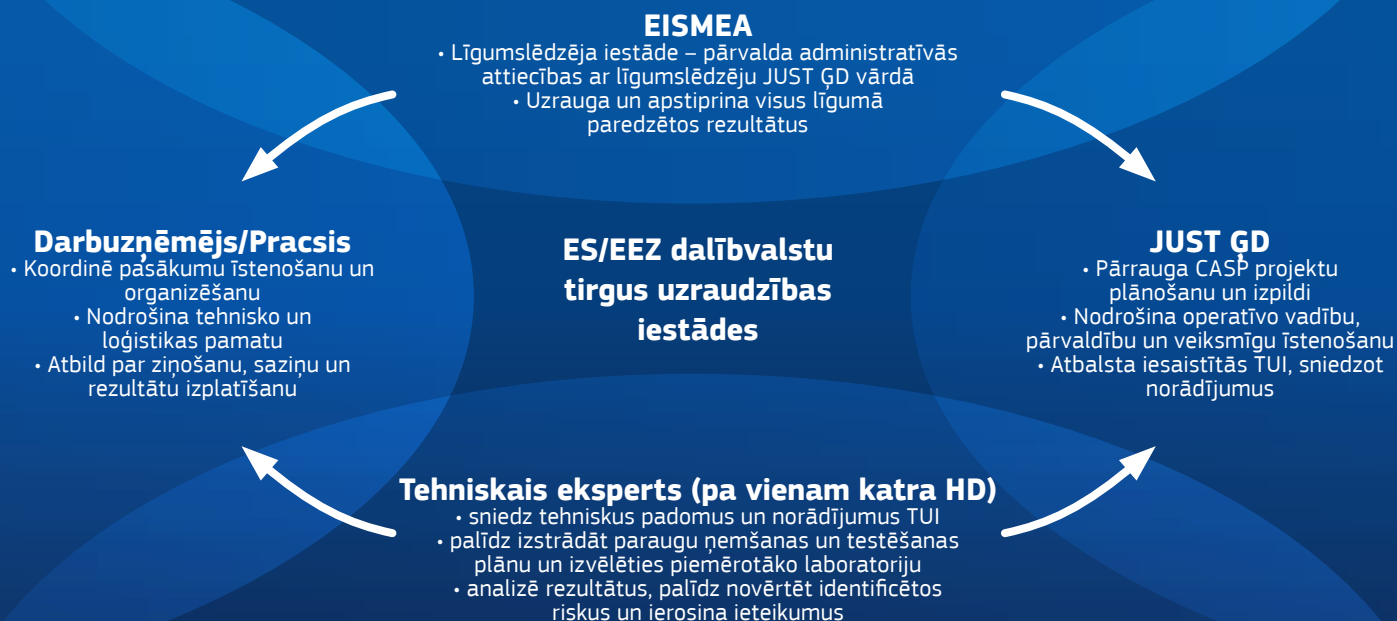
Horizontālās darbības (HD)

 Tiešsaistes tirgus uzraudzība	 Riska novērtēšana un pārvaldība	 Gatavība krīzēm un pārvaldība
---	---	---

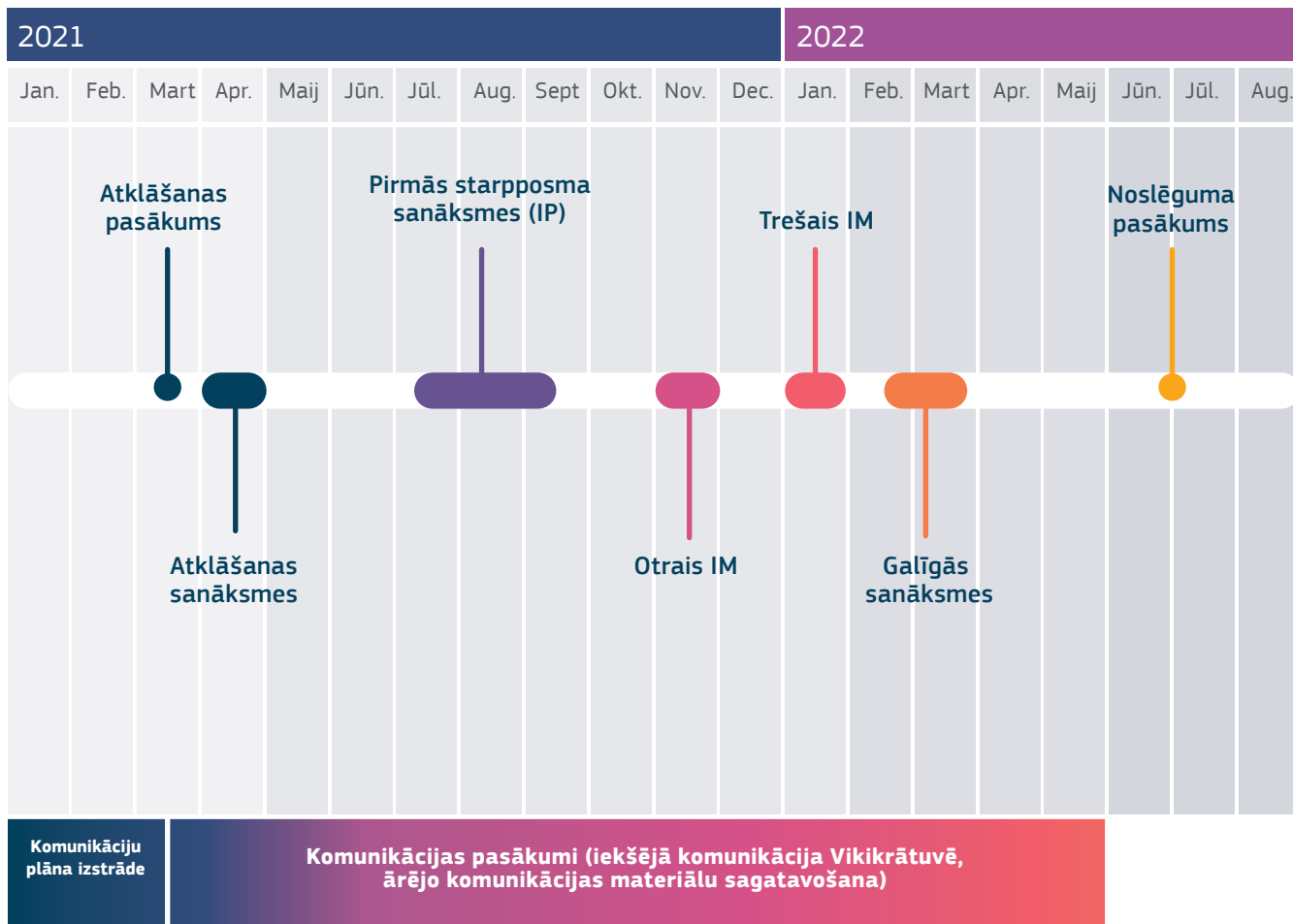
Izstrādājumu pārbaudes (IP)

 Rotaļlietas no interneta veikaliem ārpus ES	 Elektriskās rotaļlietas	 Bērnu šūpuļi un bērnu šūpoles
 E-cigaretes un šķidrumi	 Individuālie aizsardzības līdzekļi	Hibrīda darbība  Bīstami viltoti produkti

Pienākumi un atbildība



2. HD darba plāns



SĀKUMA POSMS	DARBS UZ VIETAS	ZINOJUMU SĀGATAVOŠANA	ĀRĒJIE SAKARI
Dokumentu pārbaude	Turpmāki pētījumi par definētajām tēmām sākuma sanāksmju laikā	Noslēguma sanāksmes – galīgo rezultātu prezentēšana	Komunikācijas kampaņas uzsākšana
Sākotnējo secinājumu izdarīšana	Darbību pieeju galīgā apstiprināšana	Gūtās pieredzes apstiprināšana un apspriešana	
Mērķu pieskaņošana	Starpsapulču vadīšana, ieguldījumu integrēšana	Nobeiguma ziņojumu sagatavošana	
Atklāšanas sanāksmes – rafinēšana Pieejas	Darba/vadlīniju dokumentu pabeigšana un zināšanu apmaiņas rīki	Izplatīšana	Ietekmes novērtēšana

3. HD pieejas pārskats

0

Process pirms CASP

- JUST ĢD veica prioritāšu noteikšanu, lai atlasītu tirgus uzraudzības iestādēm (TUI) kopīgas intereses tematus.
- CASP 2021. gada horizontālās darbības tika izvēlētas JUST ĢD organizētā apspriedēs, un tās atspoguļo pašreizējo interesi par tiešsaistes tirgus uzraudzību, riska novērtēšanas metodoloģijām un krīžu pārvarēšanu.

1

Datu vākšana un analīze

- Izmantojot dažādus rīkus, piemēram, aptaujas, intervijas un dokumentu izpēti, darbuņēmējs apkopoja nepieciešamo pamatinformāciju.
- Rezultāti tika analizēti, lai noteiktu vajadzības, trūkumus un problēmas.
- Projekta mērķi un darba plāns tika vēl vairāk precizēti un kopīgi iekļēti Vikiplatformā kopā ar sākotnējā pētījuma rezultātiem.

4

Secinājumi, ieteikumi un ziņojumi

- Noslēguma sanāksmju laikā TUI apstiprināja attiecīgo dokumentu galīgo versiju un apsprieda gūto pieredzi un iespējamus ieskatus katrā horizontālajā darbībā.
- Visām iestādēm tiek nodrošināti darba/vadības dokumenti un citi zināšanu apmaiņas rīki, lai palīdzētu īstenot mācības praksē.

3

IP

- Divās starpposma sanāksmēs tika prezentēts katras darbības progress, un ar attiecīgā nozares eksperta palīdzību tika izstrādāti dažādie vadlīniju dokumenti.
- Temata sarežģītības dēļ notika trešā starpposma sanāksme par tiešsaistes tirgus uzraudzības darbībām.

2

Atklāšanas sanāksmes

- Iesaistītās tirgus uzraudzības iestādes katras horizontālās darbības sākuma sanāksmē apsprieda mērķus un sasniedzamos rezultātus.
- Pamatojoties uz dokumentu izpēti un datu vākšanas rezultātiem, šī pieeja tika pilnveidota.
- Pēc sanāksmes darba dokumenti tika kopīgi Vikikrātuvē, kur TUI bija iespēja apmainīties viedokļiem.

5

Ārējā komunikācija

Ārējās komunikācijas pasākumi tika uzsākti noslēguma pasākumā, iezīmējot 2–3 nedēļu garas Eiropas mēroga informācijas kampaņas sākumu.

Rīki

Galīgie ziņojumi tiek sagatavoti par katru horizontālo darbību un par CASP 2021. gada projektu kopumā. Tie ir pieejami visās oficiālajās ES valodās, kā arī norvēģu un islandiešu valodā, un ir izplatīti visām tirgus uzraudzības iestādēm.

Tika radīti audiovizuāli klipi kuros apkopoti CASP 2021 projekta rezultāti.

Kanāli

Komunikācijas materiāli tiek izplatīti, izmantojot:

- [Drošības vārtu tīmekļa vietni](#)
- [EC CASP tīmekļa vietni](#)
- [JUST ĢD sociālos medijus](#)
- TUI nacionālos saziņas kanālus
- Attiecīgo presi un citas ieinteresētās personas.

EIROPAS KOMISIJA

Directorate-General for Justice and Consumers
Directorate Consumers
Unit E.4 Product Safety and Rapid Alert System
Email: JUST-RAPEX@ec.europa.eu

Komisija nav atbildīga par jebkādam šīs publikācijas atkalizmantošanas sekām.

© Eiropas Savienība, 2022
Eiropas Komisijas dokumentu atkalizmantošanas politiku Tsteno, pamatojoties uz Komisijas Lēmumu 2011/833/ES (2011. gada 12. decembris) par Komisijas dokumentu atkalizmantošanu (OV L 330, 14.12.2011., 39. lpp.).
Ja vien nav norādīts citādi, šo dokumentu atkalizmantojot atļauts ar *Creative Commons Attribution 4.0 International* (CC-BY 4.0) licenci (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>). Tas nozīmē, ka ir atļauta atkalizmantošana ar pienācīgu atsaušanos uz dokumentu un norādēm uz grozījumiem.

Tādu elementu izmantošanai vai reproducēšanai, kuri nepieder Eiropas Savienībai, var būt jāsaņem atļauja tieši no attiecīgajiem tiesību turētājiem.

Informācija par Eiropas Savienību visās oficiālajās ES valodās ir pieejama portālā *Europa*:
https://europa.eu/european-union/index_lv



Luksemburga: Eiropas Savienības Publikāciju birojs, 2022
PDF ISBN 978-92-76-51955-3 doi: 10.2838/65661 D5-01-22-327-LV-N