Pielikums

Ministru kabineta

 2017. gada   \_\_\_\_\_\_\_ rīkojumam Nr.  \_\_\_\_

**Pakalpojumu sniegšanas un pārvaldības platforma**

**(kopsavilkums)**

Projekta “Pakalpojumu sniegšanas un pārvaldības platforma” (turpmāk – Projekts) apraksts izstrādāts, ņemot vērā “Darbības programmas „Izaugsme un nodarbinātība” 2.2.1. specifiskā atbalsta mērķa „Nodrošināt publisko datu atkalizmantošanas pieaugumu un efektīvu publiskās pārvaldes un privātā sektora mijiedarbību” 2.2.1.1. pasākuma „Centralizētu publiskās pārvaldes IKT platformu izveide, publiskās pārvaldes procesu optimizēšana un attīstība” īstenošanas noteikumi” nosacījumus.

Projekts turpina Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrijas projekta “Publiskās pārvaldes informācijas un komunikāciju tehnoloģiju arhitektūras pārvaldības sistēma” (turpmāk – PIKTAPS) uzsāktās aktivitātes un ir cieši saistīts ar Valsts reģionālās attīstības aģentūras (turpmāk – VRAA) Eiropas reģionālās attīstības fonda informācijas un komunikācijas tehnoloģiju (turpmāk – IKT) projektu “Vienotā datu telpa”.

**Projekta mērķi**

Projekta virsmērķis ir uzlabot pakalpojumu daudzkanālu pieejamību, sniegšanas efektivitāti, lietojamību un samazināt administratīvo slogu attīstot Drošas elektroniskās piegādes platformu (turpmāk – DEPP) un ieviešot Pakalpojumu sniegšanas un pārvaldības platformu (turpmāk – PSPP).

Projekts ir vērsts uz šādu mērķu sasniegšanu:

**1. Daudzkanālu pakalpojumu sniegšanas nodrošināšana**

1. Dažādos kanālos sniegto pakalpojumu un pakalpojumu rezultātu informācijas pieejamība atbilstoši Valsts pārvaldes iekārtas likuma, Ministru kabineta (turpmāk – MK) 2017. gada 4. jūlija noteikumu Nr. 399 “Valsts pārvaldes pakalpojumu uzskaites, sniegšanas un kvalitātes kontroles kārtība”, Nr. 402 “Valsts pārvaldes e-pakalpojumu noteikumi” un Nr. 401 “Valsts un pašvaldību vienoto klientu apkalpošanas centru veidi, sniegto pakalpojumu apjoms un pakalpojumu sniegšanas kārtība” prasībām;
2. Ar pakalpojumu sniegšanu saistīto centralizēto koplietošanas risinājumu sadarbspējas nodrošināšana ar Valsts un pašvaldību vienoto klientu apkalpošanas centru (turpmāk – VPVKAC) informācijas sistēmām (turpmāk – IS).

**2. Portāla un e-pakalpojumu lietojamības un izmantošanas uzlabošana**

1. Lietotāju pieredzes unificēšana, uzlabošana – vienveidīga, ērta, prognozējama lietotāja pieredze saskarē ar valsts pārvaldes e-pakalpojumiem, vienota autentifikācija (SSO);
2. E-pakalpojumu izpildes vides modernizēšana, uzlabojot lietojamību un veidojot programmsaskarnes (API) e-pakalpojumu izsaukšanai no citām IS;
3. Adaptīvas, mobilām ierīcēm draudzīgas saskarnes nodrošināšana;
4. Vienkāršots valsts pārvaldes pakalpojumu elektronizēšanas tehniskais risinājums (e-formas);
5. Lietotājorientēta satura struktūra un attēlojums, kā arī funkcionalitāte portālā latvija.lv.

**3. Vienotas pakalpojumu pārvaldības un uzskaites nodrošināšana**

Mērķa sasniegšanai nepieciešams:

1. Centralizētu risinājumu attīstība pakalpojumu aprakstīšanai atbilstoši MK 2017. gada 4. jūlija noteikumu Nr. 399 “Valsts pārvaldes pakalpojumu uzskaites, sniegšanas un kvalitātes kontroles kārtība” un Nr. 400 “Valsts pārvaldes pakalpojumu portāla noteikumi” prasībām;
2. Pakalpojumu uzskaites IKT atbalsta nodrošināšana (MK 2017. gada 4. jūlija noteikumu Nr. 399 “Valsts pārvaldes pakalpojumu uzskaites, sniegšanas un kvalitātes kontroles kārtība” prasību apjomā);
3. Pakalpojumu sniegšanas analīzes iespēju nodrošināšana.

**4. E-adreses pilnveidošana atbilstoši sabiedrības un valsts pārvaldes vajadzībām**

1. E-adreses mērogojamības nodrošināšana;
2. E-adreses konta lietojamības, pieejamības (availability) un piekļūstamības (accessibility) uzlabošana;
3. Funkcionalitātes papildināšana atbilstoši sabiedrības un valsts pārvaldes prasībām un vajadzībām, tai skaitā eIDAS regulas (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) principiem;
4. Programmsaskarņu izveide datu apmaiņai ar citām IS, kā arī trešo pušu lietojumu attīstībai.
5. DEPP administrēšanas un pārvaldības funkcionalitātes pilnveide (auditācijas pieraksti, pārskati, autentifikācijas pilnveide u. c.).

**5. Attīstīt sabiedrības spējas un ieinteresētību efektīvi izmantot radītos risinājumus**

1. Veikt sabiedrības informēšanas un izglītošanas pasākumus;
2. Veikt publiskās pārvaldes apmācību pasākumus;
3. Izstrādāt apmācību programmas, kā arī informatīvos apmācību materiālus.

**Darbības Projekta mērķu sasniegšanai**

Projekta ietvaros tā mērķu sasniegšanai plānota šādu darbību īstenošana:

1. **Projekta vadība** – nodrošinot projekta administratīvo vadību, vadot projekta mērķu īstenošanu ar pieejamiem resursiem un nodrošinot projekta darbību izpildi un plānoto rezultātu sasniegšanu;
2. **PSPP izstrāde un ieviešana** – nodrošinot Valsts pārvaldes iekārtas likuma prasību ieviešanu un nodrošinot IKT risinājumu valsts pārvaldes pakalpojumu daudzkanālu sniegšanai un pārvaldībai visās valsts pārvaldes iestādēs, kā arī ievērojot PIKTAPS projektā izstrādāto PSPP projektējumu;
3. **Saistīto IS pielāgošana un integrācija ar PSPP** – lai nodrošinātu, ka PSPP ir sadarbspējīga ar būtiskākajām valsts IS un ir pieejama pašvaldībām un valsts pārvaldes iestādēm;
4. **DEPP 2. kārtas izstrāde un ieviešana** – nodrošinot e-adreses risinājuma atbilstību sabiedrības un valsts pārvaldes vajadzībām, uzlabojot e-adreses risinājuma lietojamību un mērogojamību, kā arī ievērojot PIKTAPS projektā izstrādāto DEPP 2. kārtas projektējumu;
5. **Sabiedrības IKT iespēju izmantošanas veicināšana** – nodrošinot sabiedrības informētību par Eiropas savienības (turpmāk – ES) fondu līdzekļu ieguldījumu IKT jomas attīstībā ieguvumiem, tādējādi veicinot ES fondu ieguldījumu atdevi un sasniegto rezultātu ilgtermiņa ietekmi, kā arī - nodrošinot nepieciešamās IKT prasmju apmācības “digitālajiem aģentiem”, piemēram, bibliotekāriem, valsts un pašvaldību darbiniekiem, VPVKAC darbiniekiem, skolotājiem u.c., kuriem tiek sniegtas padziļinātas zināšanas par e-rīku, e-pakalpojumu un informācijas sistēmu platformu izmantošanu, lai šīs zināšanas ilgtermiņā varētu tikt nodotas tālāk.
6. **Publicitātes nodrošināšana** – izvietojot informatīvos plakātus un regulāri publicējot informāciju par Projektu www.vraa.gov.lv;
7. **Projekta apraksta sagatavošana** – veicot projekta apraksta sagatavošanu iekļaušanai IKT mērķarhitektūrā un izmaksu un ieguvumu analīzes izstrādi.

**Projekta rezultāta rādītāji**

|  | **Rezultāta rādītājs** | **Mērvienība** | **Sākotnējā vērtība** | **Sasniedzamā vērtība 2 gadus pēc projekta beigām** | **Sasniedzamā vērtība 3 gadus pēc projekta beigām** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. | Iestāžu skaits, kas lieto PSPP un tās koplietošanas komponentes | gab. | 26 | 30 | 35 |
| 2. | Iestāžu skaits, kuras savu pakalpojumu aprakstus ir publicējušas pakalpojumu katalogā | gab. | 233 | 270 | 300 |
| 3. | Portālu skaits, kas autentifikācijas ietvaros ir integrēti ar PSPP | gab. | 34 | 38 | 40 |
| 4. | E-adreses lietotāju skaits  | gab. | 0 | 235 000  | 240 000 |
| 5. | Vienotā valsts un pašvaldību portālā[www.latvija.lv](http://latvija.lv) reģistrējušos personu(profilu) skaits | Skaits  | 569 000 | 650 000 | 700 000 |

**Projekta iznākuma rādītāji**

|  | **Iznākuma rādītājs** | **Mērvienība** | **Starpvērtība (2 gadi pēc projekta sākuma)** | **Sasniedzamā vērtība projekta beigās** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Pilnveidoti darbības procesi | skaits | 7 | 12 |
| 2 | Centralizētas atvērtas IS platformas | skaits | 2 | 2 |
| 3. | Pilnveidoto e-pakalpojumu skaits | skaits | 7 | 10 |
| 4. | Ieviests risinājums e-formas | skaits | 1 | 1 |
| 5. | Īstenoti apmācību, informatīvo un publicitātes pasākumi | skaits | 4 | 10 |
| 6. | Apmācīti centralizēto informācijas sistēmu platformu lietotāji | skaits | 50 | 200 |

Projekta rezultātā tiks pilnveidoti šādi 12 darbības procesi (1.iznākumu rādītājs):

1. Pieprasīto un sniegto pakalpojumu uzskaite (PSPP ietvaros un ievērojot MK noteikumu “Valsts pārvaldes pakalpojumu uzskaites, sniegšanas un kvalitātes kontroles kārtība” un “Valsts pārvaldes e-pakalpojumu noteikumi” prasības);
2. E-pakalpojuma izpilde (ievērojot MK noteikumu “Valsts pārvaldes e-pakalpojumu noteikumi” prasības);
3. Pakalpojumu sniegšanas analīze (ievērojot MK noteikumu “Valsts pārvaldes pakalpojumu portāla noteikumi” un “Valsts pārvaldes e-pakalpojumu noteikumi” prasības);
4. Pakalpojumu aprakstīšana un reģistrēšana pakalpojumu katalogā;
5. Pakalpojumu pārvaldības informācijas uzturēšana;
6. Pakalpojumu sniegšanas datu publicēšana;
7. Klientu atbalsta speciālista konsultācija klientam e-pakalpojuma saņemšanai;
8. E-pakalpojumu saņēmēju apmierinātības vērtēšana;
9. Vienota autentificēšanās publiskajos portālos;
10. E-formu veidošana;
11. Klienta darba vietas latvija.lv lietotāja profila funkcionalitātes pilnveidošana;
12. E-adreses rādītāji.

Projekta ietvaros tiks izstrādātas vai pilnveidotas šādas 2 centralizētas atvērtas IS platformas (2.iznākumu rādītājs):

1. PSPP (Projekta ietvaros tiks izstrādāta un ieviesta);
2. DEPP (Projekta ietvaros tiks pilnveidota).

**Dati**

Projekta risinājumu ietvaros paredzēta šādu galveno informācijas resursu un datu kopu apstrāde:

| **#** | **Informācijas resurss/ datu kopa** | **Veids (iekšējā, koplietošanas, atkalizmantojama, atvērtā)** |
| --- | --- | --- |
|  | PSPP |
| 1 | Pakalpojumu sniegšanas statistika  | Atvērtā |
| 2 | E-pakalpojumu sniegšanas statistika | Atvērtā |
| 3 | VPVKAC sniegto pakalpojumu statistika​  | Atvērtā |
| 4 | Pakalpojumu kataloga klasifikators | Atvērtā  |
| 5 | Pakalpojumu gadījumi (ar identifikatoriem) | Koplietošanas |
| 6 | Pakalpojumu sniedzēji (iestāžu, VPVKAC darbinieki, kas sniedz pakalpojumus) | Koplietošanas |
|  | DEPP 2. kārta |
| 7 | E-adreses izmantošanas statistika | Atvērtā |
| 8 | E-adrešu katalogs  | Koplietošanas |

**Projekta finansējuma apjoms**

Kopējās Projekta īstenošanas izmaksas ir 4 500 000 *euro*.

Projekta īstenošanas laiks ir 36 mēneši no vienošanās par projekta īstenošanu noslēgšanas brīža, bet ne ilgāk kā līdz 2022.gada 31.decembrim.

Projekta iznākumu plānotās uzturēšanas izmaksas ir 444 911 *euro* gadā.

**Saistība ar iepriekšējā plānošanas perioda projektiem**

PSPP izveide un DEPP attīstība balstās uz PIKTAPS un ES struktūrfondu un Kohēzijas fonda 2007.–2013. gada plānošanas perioda darbības programmas “Infrastruktūra un pakalpojumi” papildinājuma 3.2.2.1.1.apakšaktivitātes “Informācijas sistēmu un elektronisko pakalpojumu attīstība” projektos radītajiem koplietošanas risinājumiem. Tādējādi Projekts ir saistīts ar šādiem iepriekšējā ES fondu plānošanas periodā VRAA īstenotajiem projektiem:

1. E-pakalpojumi un to infrastruktūras attīstība (EPAK);
2. Pašvaldību funkciju atbalsta sistēmas izveides 1. kārta (PFAS1);
3. Pašvaldību funkciju atbalsta sistēmas 2. kārta (PFAS2);
4. Publiskās pārvaldes dokumentu pārvaldības sistēmu integrācijas vides izveide (EDOK).

**Indikatīvi sociālekonomisko ieguvumu aprēķini**

Projekts ir vērsts uz e-pakalpojumu lietojamības uzlabošanu un e-adreses pilnveidošanu. Īstenojot to, radīsies būtiski sociālekonomiskie ieguvumi gan valsts iestādēm, gan plašākai sabiedrībai.

Projektam ir sekojošie ieguvumi:

1. Projekta ietvaros pilnveidojot e-pakalpojumu sniegšanas vidi, tiek palielināta iespēja, ka lielāka sabiedrības daļa izvēlēsies savus pakalpojumus saņemt elektroniski. Pieņemot, ka Projekta īstenošanas rezultātā e-pakalpojumu izmantošanas gadījumu skaits palielināsies par 1% gadā, pakalpojumus sniedzošajām iestādēm, samazinot resursus, būs iespējams ietaupīt uz papīra dokumentu aprites nodrošinājumu un uzlabot klientu apkalpošanas speciālistu darba kvalitāti, Projekta pārskata perioda ietvaros sniedzot aptuveni 5,2 milj. *euro* ieguvumu (diskontēta vērtība).
2. E-pakalpojumu sniegšanas vides pilnveidošana un rezultējošā e-pakalpojumu izmantošanas īpatsvara palielinājums sniegs pozitīvu ietekmi arī uz plašāku sabiedrību, jo tiks sniegta iespēja noderīgāk izmantot to laiku, kas pašlaik tiek patērēts, saņemot pakalpojumu uz vietas klātienē iestādē, kā arī ceļā uz un no pakalpojuma sniedzošo iestādi. Paredzēts, ka Projekta pārskata periodā sabiedrībai radīsies ieguvums aptuveni 4,5 milj. *euro* apmērā (diskontēta vērtība).
3. E-adreses pilnveidošana ļaus iestādēm ietaupīt finanšu resursus, samazinot papīra formāta dokumentu plūsmu un ietaupot pusstundu pakalpojumu sniedzošo iestāžu darbinieku laiku uz vienu pakalpojumu. Pieņemot, ka gadā katrs no e-adreses lietotājiem (līdz 20 000 lietotāji, kurus piesaistīs Projekta ietvaros veiktie e-adreses uzlabojumi) saņems vismaz 2 elektronisko pakalpojumu rezultātus, iestāžu ietaupījumi Projekta pārskata periodā sasniegs 2,89 milj. *euro* (diskontēta vērtība).
4. E-adresē nosūtīto pakalpojumu rezultātu saņemšana elektroniski sabiedrībai sniegs ieguvumu ietaupot laika un finanšu resursus, kuri rodas ceļā uz un no iestādes pakalpojumu saņemšanai uz vietas, kā arī pakalpojumu rezultātu saņemšanas laikā. Paredzēts, ka Projekta pārskata perioda ietvaros sabiedrības ieguvumu sasniegs 2,51 milj. *euro* (diskontētā vērtība).

Projekta īstenošanas rezultātā radušos publiskās pārvaldes iestāžu darbinieku darba laika ietaupījumu paredzēts izmantot, lai uzlabotu pakalpojumu sniedzošo iestāžu darbinieku ar darba pienākumiem saistītos procesus un lai nodrošinātu Projekta rezultātu (PSPP un DEPP) uzturēšanai nepieciešamo darbaspēku. Līdz ar to Projekta rezultātā nav paredzēts samazināt darba vietas valsts pārvaldē – plānots pēc iespējas saglabāt esošās darba vietas pakalpojumus sniedzošās iestādēs un vienlaikus izveidot nepieciešamās darba vietas Projekta rezultātu uzturēšanai, pārdalot štata vietas no resoriem, kas gūst tiešus ieguvumus no Projekta rezultātiem. Paredzēts, ka pēc Projekta pilnīgas ieviešanas Projekta pārskata periodā sociālekonomiskie ieguvumi sasniegs aptuveni 15,19 milj. *euro* (diskontētā vērtība), ar ekonomisko neto pašreizējo vērtību 8,33 milj. *euro* apmērā. Indikatīvais Projekta ieguvumu un izmaksu attiecības koeficients ir 2,21, ekonomiskā ienesīguma norma –25,54%, kas liecina par augstu Projekta pievienoto vērtību.

Vides aizsardzības un

reģionālās attīstības ministrs Kaspars Gerhards

Vīza:

valsts sekretāra p.i. Alda Ozola

07.09.2017. 14:07

1657

Kalniņa, 67026576

lelda.kalnina@varam.gov.lv

Ceple, 66164674

laura.ceple@vraa.gov.lv