**Informatīvais ziņojums**

**“Koncepcijas par publisko pakalpojumu sistēmas pilnveidi**

**īstenošanas gaita”**

# Saīsinājumi

|  |  |
| --- | --- |
| **Saīsinājums** | **Skaidrojums** |
| EK | Eiropas Komisija |
| ERAF | Eiropas Reģionālās attīstības fonds |
| LAD | Lauku atbalsta dienests |
| LDC | Lauksaimniecības datu centrs |
| LPS | Latvijas Pašvaldību savienība |
| IKT | Informācijas un komunikācijas tehnoloģijas |
| Koncepcija | Publisko pakalpojumu sistēmas pilnveides koncepcija, apstiprināta ar Ministru kabineta 2013. gada 19. februāra rīkojumu Nr. 58 “Par Koncepciju par publisko pakalpojumu sistēmas pilnveidi”, grozīta ar Ministru kabineta 2015. gada 10. janvāra ar rīkojumu Nr. 14 “Grozījumi Koncepcijā par publisko pakalpojumu sistēmas pilnveidi” |
| MK | Ministru kabinets |
| MK noteikumi Nr. 79 | Ministru kabineta 2018. gada 13. februāra noteikumi Nr. 79 “Kārtība, kādā izmanto 2018. gadam paredzēto apropriāciju valsts un pašvaldību vienoto klientu apkalpošanas centru tīkla izveidei, uzturēšanai un publisko pakalpojumu sistēmas pilnveidei” |
| MK noteikumi Nr. 399 | Ministru kabineta 2017. gada 4. jūlija noteikumi Nr. 399 “Valsts pārvaldes pakalpojumu uzskaites, kvalitātes kontroles un sniegšanas kārtība” |
| MK noteikumi Nr. 400 | Ministru kabineta 2017. gada 4. jūlija noteikumi Nr. 400 “Valsts pārvaldes pakalpojumu portāla noteikumi” |
| MK noteikumi Nr. 401 | Ministru kabineta 2017. gada 4. jūlija noteikumi Nr. 401 “Noteikumi par valsts pārvaldes vienoto klientu apkalpošanas centru veidiem, sniegto pakalpojumu apjomu un pakalpojumu sniegšanas kārtību” |
| MK noteikumi Nr. 402 | Ministru kabineta 2017. gada 4. jūlija noteikumi Nr. 402 “Valsts pārvaldes e-pakalpojumu noteikumi” |
| Monitorings | Pētījums “Integrēts publisko pakalpojumu sniegšanas un gala lietotāju vajadzību monitorings”, pamatojoties uz atklāta konkursa „Integrēts Publisko pakalpojumu sniegšanas un gala lietotāju vajadzību monitorings” (iepirkuma identifikācijas Nr. VARAM 2017/4) rezultātiem (finansēts no valsts budžeta apakšprogrammas 62.07.00 (ERAF 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”) projekta „Publiskās pārvaldes informācijas un komunikāciju tehnoloģiju arhitektūras pārvaldības sistēma” (projekta Nr.2.2.1.1/16/I/001) līdzekļiem) |
| NVA | Nodarbinātības valsts aģentūra |
| Plāns | Pakalpojumu vides pilnveides plāns |
| PKC | Pārresoru koordinācijas centrs |
| PMLP | Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde |
| Portāls Latvija.lv | Valsts un pašvaldību pakalpojumu portāls [www.latvija.lv](http://www.latvija.lv) |
| LPS | Latvijas Pašvaldību savienība  |
| UR | Uzņēmumu reģistrs |
| VARAM | Vides aizsardzības un reģionālas attīstības ministrija |
| VDI | Valsts darba inspekcija |
| VID | Valsts ieņēmumu dienests |
| VPVKAC | Valsts un pašvaldības vienotais klientu apkalpošanas centrs |
| VRAA | Valsts reģionālās attīstības aģentūra |
| VSAA  | Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra  |
| VZD | Valsts zemes dienests |

**Satura rādītājs**

[Saīsinājumi 2](#_Toc9421312)

[Kopsavilkums 5](#_Toc9421313)

[Ievads 6](#_Toc9421314)

[I. Informācija par risinājumu bloka “Vienota normatīvā un metodiskā ietvara izstrāde” izpildes gaitu 7](#_Toc9421315)

[II. Informācija par risinājumu bloka “Pakalpojumu elektronizācija un optimizācija, izmantojot IKT iespējas” izpildes gaitu 9](#_Toc9421316)

[III. Informācija par risinājumu bloka “Vienota klientu klātienes apkalpošanas attīstība” izpildes gaitu 14](#_Toc9421317)

[IV. Informācija par risinājumu bloka “Finansēšanas un maksāšanas kārtības noteikšana” izpildes gaitu 17](#_Toc9421318)

[V. Informācija par risinājumu bloka “Koordinēšanas un vadības mehānisma noteikšana” izpildes gaitu 18](#_Toc9421319)

# Kopsavilkums

Informatīvā ziņojuma mērķis ir sniegt informāciju par Koncepcijas īstenošanas gaitu laika posmā no 2018. gada 1. jūnija līdz 2019. gada 1. jūnijam.

Koncepcijas ieviešana sniedz ieguldījumu ar MK 2019. gada 7. maija rīkojumu Nr. 210 apstiprinātā “Valdības rīcības plāna Deklarācijas par Artura Krišjāņa Kariņa vadītā Ministru kabineta iecerēto darbību īstenošanai”[[1]](#footnote-2) 246. pasākuma “Turpināsim attīstīt vienas pieturas aģentūras pakalpojumu saņemšanu gan klātienē, gan digitāli, sekmēsim iestāžu sadarbību tiešsaistē” īstenošanā.

Koncepcijas īstenošanas risinājumi liecina par vairākām sekojošām pozitīvām tendencēm. Uzlabojusies valsts pārvaldes pakalpojumu pieejamība iedzīvotājiem, izmantojot informācijas tehnoloģiju iespējas. Raksturojot esošo situāciju saistībā ar valsts pārvaldes pakalpojumu un to sniegšanas pilnveidi (t.sk. pakalpojumu elektronizāciju un optimizāciju) un izmantojot IKT iespējas, jāatzīmē, ka šobrīd ir izveidots labs pamats turpmākai valsts pārvaldes pakalpojumu pilnveidei – darbojas valsts pārvaldes pakalpojumu portāls Latvija.lv, kurā pieejami 4 082 pakalpojumu apraksti un 718 e-pakalpojumi.

Saskaņā ar 2018. gadā veikto VARAM pasūtīto Monitoringu no kopumā par 2017. gadu analizētajiem 1 885 valsts iestāžu pakalpojumiem elektronizēti ir 74 % (791 pakalpojums, par kuriem ir skaidri zināms pakalpojumu skaits attiecīgajā pakalpojumu sniegšanas kanālā – elektroniski, klātienē, pa pastu, pa telefonu). Savukārt kopējais pieteikto pakalpojumu gadījumu skaits – 156 milj., no tiem elektroniski 56 % (salīdzinājumā ar 51% gadu iepriekš). Kopējais nosūtīto un saņemto dokumentu skaits ministrijās un iestādēs 2017. gadā – 4,6 milj. (salīdzinājumā ar 3,8 milj. 2016. gadā) no tiem – 39,4% elektroniski (salīdzinājumā ar 33,4 % 2016. gadā).

Vienas pieturas aģentūras principa ieviešana valsts un pašvaldību pakalpojumu sniegšanā izpaužas VPVKAC tīkla darbībā. Tās izvērtējums liecina gan par pašu centru skaita pieaugumu, gan par sniegtā pakalpojumu klāsta paplašināšanos, gan valsts iestāžu pakalpojumu (reģistrēto pakalpojumu pieteikumu un konsultāciju, tostarp konsultācijas par e-pakalpojumiem) skaita pieaugumu. Publiskās pārvaldes efektivitāte tiek veicināta, nodrošinot vienuviet dažādu valsts iestāžu pakalpojumus 76 novadu nozīmes VPVKAC un astoņos reģionālās nozīmes VPVKAC. Novadu un reģionālas nozīmes VPVKAC 2015. - 2018. gadā sniegti kopumā 197 464 valsts iestāžu pakalpojumi un pašvaldību pakalpojumu konsultācijas. Novadu nozīmes VPVKAC sniegti 169 094 pakalpojumi, bet reģionālas nozīmes VPVKAC sniegti 28 370 pakalpojumi. Rādītāji pārsniedz “Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrijas darbības stratēģijā 2017. – 2019. gadam” (29. lpp.) noteiktos mērķus: 2018. gadā VPVKAC pieprasīto pakalpojumu gadījumu kopskaitā sasniegt 50 000 pakalpojumu gadījumu, jo 2018. gadā sniegti 82 581 valsts iestāžu pakalpojumi un konsultācijas, kas ir 1,65 reizes vairāk, nekā plānots.

Publisko pakalpojumu pieejamības un publiskās pārvaldes efektivitātes izvērtēšanā un veicināšanā veikti šādi būtiski pasākumi:

1. pilnveidots normatīvais regulējums par to, lai valsts pārvaldes pakalpojumus sniegtu pēc iespējas viena klientu apkalpošanas centra ietvaros klātienē vai elektroniski arī tad, ja to sniegšanā ir iesaistītas vairākas iestādes;
2. publiskās pārvaldes efektivitātes izvērtēšanā no 2017. gada līdz 2019. gadam ik gadu veikti socioloģiskie pētījumi, kur pētīts gan valsts iestāžu progress elektroniskās pārvaldes principu ieviešanā, gan esošo un potenciālo valsts un pašvaldību sniegto pakalpojumu lietotāju vērtējums un pieredze, aptverot gan valsts iestāžu e-pakalpojumu nodrošinājumu, gan iedzīvotāju e-pakalpojumu lietošanas pieredzi, gan arī VPVKAC tīkla darbības izvērtējumu, kur noskaidrota gan klientu pieredze un vajadzības, gan darbinieku vēlmes un vajadzības.

# Ievads

Informatīvais ziņojums izstrādāts, pamatojoties uz MK 2015. gada 10. janvāra rīkojuma Nr. 14 “[Grozījumi Koncepcijā par publisko pakalpojumu sistēmas pilnveidi](http://likumi.lv/doc.php?id=271511)” (prot. Nr. 1 20.§) 5. punktu, ar kuru noteikts uzdevums VARAM katru gadu līdz 1. jūnijam (līdz 2020. gadam) iesniegt MK informatīvo ziņojumu par Koncepcijas īstenošanas gaitu. Informatīvā ziņojuma mērķis ir informēt par Koncepcijas īstenošanas gaitu laika posmā no **2018. gada 1. jūnija līdz 2019. gada 1. jūnijam**.

MK ar 2013. gada 19. februāra rīkojumu Nr. 58 “[Par Koncepciju par publisko pakalpojumu sistēmas pilnveidi](http://likumi.lv/ta/id/254910-par-koncepciju-par-publisko-pakalpojumu-sistemas-pilnveidi)” apstiprināja Koncepciju, kuras kopsavilkuma 1. punktā “risināmā jautājuma būtība” noteikts tās mērķis – izveidot publisko pakalpojumu sistēmu, definējot sistemātisku pieeju vienotas un koordinētas publisko pakalpojumu attīstības politikas un regulējuma izstrādē, metodiskā vadībā un īstenošanā.

Publisko pakalpojumu sistēmas pilnveides mērķis ir nodrošināt iedzīvotāju vajadzībām atbilstošu pakalpojumu izveidi un sniegšanu, lai:

1. samazinātu administratīvo slogu;
2. uzlabotu pakalpojumu pieejamību;
3. veicinātu valsts pārvaldes efektivitāti;
4. veicinātu valsts pārvaldes caurskatāmību, ieviešot sistemātisku pieeju vienotas un koordinētas publisko pakalpojumu attīstības politikas un regulējuma izstrādē, nodrošinot pilnveides procesu koordināciju un vadību, tai skaitā veicinot institucionālo sadarbību un nodrošinot IKT iespēju visaptverošu un koordinētu pielietošanu valsts pārvaldes procesu pilnveidē un pakalpojumu sniegšanā.

Publisko pakalpojumu sistēmas pilnveides uzdevumi izriet no tās mērķiem un ir sistemātisku risinājumu ietvars, kas ir sagrupēts piecos blokos:

1. vienota normatīvā un metodiskā ietvara izstrāde;
2. pakalpojumu elektronizācija un optimizācija, izmantojot IKT iespējas;
3. vienota klātienes klientu apkalpošanas attīstība;
4. finansēšanas un maksāšanas kārtības noteikšana;
5. koordinēšanas un vadības mehānisma noteikšana.

VARAM paredz atkāpes no Koncepcijā noteiktajiem rezultatīvajiem rādītājiem (no 2016. gada 110 VPVKAC novadu nozīmes attīstības centros un reģionālās nozīmes attīstības centros), ņemot vērā pieejamo finansējumu, un to, ka VPVKAC izveide ir brīvprātīga.

# I. Informācija par risinājumu bloka “Vienota normatīvā un metodiskā ietvara izstrāde” izpildes gaitu

Risinājumu bloks ietver vienota normatīvā un metodiskā ietvara izstrādes izpildes gaitu. Šī informatīvā ziņojuma termiņa kontekstā (2018. gada 1. jūnijs – 2019. gada 1. jūnijs) normatīvā ietvara izpildē jārunā par četru MK noteikumu izpildes gaitu.

MK noteikumi Nr. 399 nosaka valsts pārvaldes pakalpojumu uzskaites, kvalitātes kontroles un sniegšanas kārtību, kā arī valsts pārvaldes pakalpojumu kataloga vešanas kārtību un tajā ietveramo informāciju. Kopš MK noteikumu Nr. 399 pieņemšanas sniegts metodiskais atbalsts pakalpojumu turētājiem par pakalpojumu definēšanu, aprakstīšanu un publicēšanu. 2019. gada 10. aprīlī ar VARAM rīkojumu Nr. 1-2/53 apstiprināta metodika “Metodiskie ieteikumi valsts pārvaldes pakalpojumu pārvaldībai” ar mērķi sniegt praktisku atbalstu pakalpojumu turētājiem, sagatavot publiski pieejamu pilnīgu informāciju par pakalpojumiem lietotājam saprotamā formā un nodrošināt efektīvu pakalpojumu pārvaldību atbilstoši labas pārvaldības praksei. MK noteikumu Nr. 399 9. un 23. punkta prasību izpilde pakalpojumu turētājiem (izņemot atvasinātām publiskām personām) bija jānodrošina līdz 2018. gada 1. februārim, savukārt pakalpojuma turētājam (atvasinātai publiskai personai) līdz 2018. gada 1. jūlijam. 2019. gada 12. aprīlī portālā Latvija.lv ir publicēts 4 082 valsts pārvaldes pakalpojuma apraksts.

Lai nodrošinātu Valsts kontroles 2017. gada 24. februāra lēmuma Nr. 2.4.1-48/2015 “Par Revīzijas ziņojumu un ziņošanas par ieteikumu ieviešanu laika grafiku apstiprināšanu” ieteikuma Nr. 3 “*Lai pašvaldības nodrošinātu pakalpojumu aprakstu pieejamību pakalpojumu katalogā, Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrijai sniegt pašvaldībām informāciju un metodisko atbalstu pakalpojumu aprakstu sagatavošanā*” ieviešanu, VARAM sadarbībā ar LPS veica darbu pie pašvaldību pakalpojumu unificēto nosaukumu, īsās anotācijas (turpmāk – unificētie pakalpojumi) izstrādes. Unificēto pakalpojumu mērķis ir harmonizēt pakalpojumu nosaukumus un īsos aprakstus, lai atvieglotu pakalpojumu atrašanu un pieteikšanu valsts pārvaldes pakalpojumu portālā Latvija.lv, precīzāk, pakalpojuma saņēmējs varētu iepazīties ar konkrētās pašvaldības pakalpojumiem un to detalizētu informāciju portālā par konkrēto pakalpojumu, par kuru saturu un īstenošanu ir atbildīga pašvaldība. 2018. gada oktobrī portālā Latvija.lv tika publicēti 77 pašvaldību unificēto pakalpojumu šabloni. Lai pašvaldībām sniegto metodisko atbalstu saistībā ar pakalpojumu aprakstīšanu un pakalpojumu piesaisti un publicēšanu portālā Latvija.lv, 2018. gada nogalē un 2019. gada sākumā tika organizēti pieci semināri visos plānošanas reģionos. Saskaņā ar MK noteikumu Nr. 399 25. punktu, līdz 2019. gada 1. aprīlim pakalpojuma turētājam ir pienākums pirmreizēji sagatavot informāciju par pakalpojumu izpildes rādītājiem un izvērtēt pakalpojumu sniegšanas efektivitāti. Saistībā ar minēto 2019. gada martā tika gan nosūtīta vēstule visām ministrijām, gan organizēti 13 semināri visām ministrijām un to pakļautības iestādēm, lai sniegtu atbalstu minēto noteikumu prasību izpildei un sekmētu vispārēju izpratni par pakalpojumu sistēmu un tās darbību.

MK noteikumi Nr. 400 nosaka portāla Latvija.lv izmantošanas un pārvaldības kārtību. Sadarbībā ar Ekonomikas ministriju pārveidota portāla Latvija.lv sadaļa “Uzņēmējiem”, grupējot pakalpojumus atbilstoši dzīves situācijām: “Uzņēmējdarbības uzsākšana”, “Uzņēmējdarbības veikšana”, “Uzņēmējdarbības pabeigšana”. Sniegts atbalsts portāla Latvija.lv lietotājiem – pēc VRAA sniegtās informācijas 2018. gadā ir sniegtas vismaz 16 500 konsultācijas. VRAA uzsākts ERAF projekts “Pakalpojumu sniegšanas un pārvaldības platforma”, kas paredz portāla attīstību 2018.-2020. gadā ar mērķi nodrošināt vienuviet visaptverošu, skaidri strukturētu, aktuālu, viegli pieejamu informāciju un e-pakalpojumus tiešsaistes režīmā atbilstoši mūsdienu prasībām.

MK noteikumi Nr. 401 nosaka valsts pārvaldes vienoto klientu apkalpošanas centru veidus, sniegto pakalpojumu apjomu un pakalpojumu sniegšanas kārtību. Savukārt MK 2019. gada 19. februāra noteikumi Nr. 83 “Grozījumi Ministru kabineta 2017. gada 4. jūlija noteikumos Nr. 401 “Noteikumi par valsts pārvaldes vienoto klientu apkalpošanas centru veidiem, sniegto pakalpojumu apjomu un pakalpojumu sniegšanas kārtību”” nosaka jauna pakalpojuma sniegšanas kanāla ieviešanu VPVKAC – pilnvarotā e-pakalpojuma ieviešanu. Pilnvarotais e-pakalpojums ir e-pakalpojums, kuru fiziskās personas vārdā, pamatojoties uz pilnvarojumu, piesaka VPVKAC darbinieks, ja fiziskai personai nav pieejami personas elektroniskās identifikācijas līdzekļi.

MK noteikumi Nr. 402 nosaka kārtību, kādā tiek veikta valsts pārvaldes pakalpojumu elektronizācija un nodrošināta e-pakalpojumu pieejamība.

Sniegts metodiskais atbalsts pakalpojumu turētājiem pakalpojumu elektronizācijai, e-pakalpojumu pieejamības nodrošināšanai un e-pakalpojumu parametru mērīšanai. Notiek uzraudzība ERAF projektu ietvaros šajos noteikumos noteikto minimālo tehnisko un kvalitātes prasību ievērošanai.

Papildus minētajam, 2016. gada 16. jūnijā Saeimā ir pieņemts un ir izsludināts “Oficiālās elektroniskās adreses likums”[[2]](#footnote-3), kas stājās spēkā 2018. gada 1. martā. Oficiālās elektroniskās adreses risinājums ir ieviests, lai elektroniskajā vidē nodrošinātu garantētu, drošu un ērtu oficiālo saziņu starp valsts iestādēm un privātpersonām, tai skaitā to nodrošinot vienotas sistēmas ietvaros. Detalizētāka informācija par e-adresi iekļauta VARAM un VRAA izstrādātajās “Oficiālās elektroniskas adreses (e-adreses) izmantošanas vadlīnijās” [[3]](#footnote-4).

# II. Informācija par risinājumu bloka “Pakalpojumu elektronizācija un optimizācija, izmantojot IKT iespējas” izpildes gaitu

Risinājumu bloks ietver valsts pārvaldes pakalpojumu sniegšanas pilnveidi, izmantojot IKT iespējas. Viena no šādām iespējām ir oficiālās elektroniskās adreses ieviešana. Oficiālā elektroniskā adrese jeb e-adrese ir digitālā pastkastīte Latvija.lv portālā, kas nodrošina iespēju ērtāk sazināties un saņemt paziņojumus no valsts iestādēm elektroniskā veidā. Aktivizējot “e-adresi”, privātpersonas (iedzīvotāji, uzņēmumi, biedrības u.c.) ziņo visām valsts un pašvaldību iestādēm, ka turpmāk sazināties ar iestādēm vēlās primāri elektroniski – uz oficiālo e-adresi portālā Latvija.lv. Aktivizējot e-adresi, iestādēm kļūst par pienākumu sazināties ar privātpersonu primāri elektroniski. Attiecīgi visi lēmumi, uzaicinājumi, pavēstes u.c. dokumenti, kurus līdz šim juridiskās privātpersonas vai iedzīvotāji saņēma papīra formā un ierakstītu vēstuļu veidā no valsts un pašvaldību iestādēm, turpmāk tiks sūtīti elektroniski portālā Latvija.lv. Tas iestādēm kļūs par pienākumu, izņemot gadījumus, ja adresāts nav elektroniski identificējams (piemēram, iestādei darījis zināmu tikai savu pasta adresi vai privāto e-pasta adresi).

**Esošā situācija pakalpojumu elektronizācijas jomā.** Ir izveidots labs pamats turpmākai valsts pārvaldes pakalpojumu pilnveidei – darbojas portāls Latvija.lv, kurā pieejami 4 082 pakalpojumu apraksti un 718 e-pakalpojumi. Saskaņā ar 2018. gadā veikto valsts e–pārvaldes attīstības līmeņa monitoringu[[4]](#footnote-5) no kopumā par 2017. gadu analizētajiem 1 885 valsts iestāžu pakalpojumiem elektronizēti ir 74 % (791 pakalpojums, par kuriem ir skaidri zināms pakalpojumu skaits attiecīgajā kanālā). Savukārt kopējais pieteikto pakalpojumu gadījumu skaits – 156 milj., no tiem elektroniski 56 % (salīdzinājumā ar 51% gadu iepriekš). Kopējais nosūtīto un saņemto dokumentu skaits ministrijās un iestādēs 2017. gadā – 4,6 milj. (salīdzinājumā ar 3,8 milj. 2016. gadā) no tiem – 39,4% elektroniski (salīdzinājumā ar 33,4 % 2016. gadā).

**Esošā situācija (Latvija ES kontekstā).** Latvija ir digitāli attīstīta valsts gan nodrošināto pakalpojumu, gan sabiedrības prasmju attīstības ziņā – par to liecina augstie rādītāji valsts pārvaldes pakalpojumu elektronizācijā un to lietojamībā. Tas Eiropas Savienības (turpmāk – ES) un arī pasaules valstu vidū Latvijai ļauj ieņemt augstas vietas dažādos novērtējumos. Pēdējā gada laikā digitālo publisko pakalpojumu jomā Latvijai ir izdevies būtiski uzlabot rezultātu (+13 procentpunkti) un pakāpties no 14. uz 9. vietu. Šī pozitīvā tendence skaidrojama ar e-pārvaldes pakalpojumu plašāku izmantošanu (+8 procentpunkti), vairāk izmantotām automātiski daļēji aizpildītām veidlapām (+13 procentpunkti) un jo īpaši atvērto datu pieejamību (+53 procentpunkti)[[5]](#footnote-6).

Pieaug arī e-pakalpojumu izmantošana – kopš portāla Latvija.lv izveides e-pakalpojumus saņēmuši vairāk nekā 940 000 unikālo lietotāju, turklāt katru gadu unikālo lietotāju skaits, kas uzsākuši kādu e-pakalpojumu, palielinās vidēji par 100 000[[6]](#footnote-7). E-pārvaldes pakalpojumus kopumā izmanto 77 % iedzīvotāju no tiem interneta lietotājiem, kam jāiesniedz veidlapas valsts pārvaldē, kas ir virs ES vidējiem rādītājiem (58%)[[7]](#footnote-8).

Latvija strauji progresē atvērto jeb sabiedrībai brīvi pieejamo datu jomā. ES datu atkalizmantošanas indeksā 2018. gadā Latvija ierindojusies 12. vietā, saglabājot savu pozīciju to valstu grupā, kas strauji sasniegušas progresu atvērto datu jomā, kā arī, apsteidzot ES vidējo rādītāju[[8]](#footnote-9). Latvijas Atvērto datu portālā data.gov.lv šobrīd ir pieejamas 268 datu kopas no 56 dažādām iestādēm[[9]](#footnote-10).

**Īstenotie pasākumi pakalpojumu vides pilnveidē, e-pakalpojumu attīstības jomā.** VARAM nodrošina e-pakalpojumu attīstības metodisko vadību, kā arī sadarbībā ar VRAA nodrošina pakalpojumu turētājiem koplietošanas risinājumus un metodisko atbalstu.

VARAM, pilnveidojot valsts pārvaldes pakalpojumu sistēmu un nodrošinot pilnveides koordināciju, t.sk. koordinējot starptautisko elektroniskās pārvaldes attīstības novērtējumu īstenošanai nepieciešamo datu apzināšanu arī starpresoru griezumā, sadarbībā ar iestādēm ir apzinājusi un kopīgi izstrādājusi pilnveides priekšlikumus pakalpojumu sniegšanas pilnveidei, kas ietverti informatīvajā ziņojumā “Par pakalpojumu vides pilnveidi”, kas apstiprināts MK 2018. gadā[[10]](#footnote-11). Plānā norādītie uzdevumi izpildīti, un turpinās VARAM un VRAA koordinācijas process iestāžu sadarbībā un pakalpojumu ieviešanā. Šobrīd VARAM tiek izstrādāts “Pakalpojumu vides pilnveides plāns” – vidēja termiņa attīstības plānošanas dokuments, kas ietvers publisko pakalpojumu vides pilnveides aspektus, un ko plānots iesniegt MK līdz 2019. gada beigām.

2018. gadā turpinājās darbs VARAM pasūtītajā Monitoringā[[11]](#footnote-12), kura ietvaros laika posmā no 2017. gada līdz 2019. gadam tiek mērīts gan valsts iestāžu progress elektroniskās pārvaldes principu ieviešanā, gan esošo un potenciālo valsts un pašvaldību sniegto pakalpojumu lietotāju vērtējums un pieredze, tostarp:

1. apzināti un analizēti valsts iestāžu e-pārvaldes būtiskākie rādītāji;
2. izstrādāti valsts pārvaldes informāciju sistēmu un to sadarbspējas rādītāji, kas būtu iekļaujami kā turpmāk monitorējami lielumi;
3. nodrošināta Monitoringā izstrādāto indeksu pēctecība, izskatot iespēju mainīt indeksa rādītāju uzbūvi un saturiskās komponentes, kā arī papildināt indeksus ar iedzīvotāju aptaujas un VPVKAC klientu aptaujas rezultātiem;
4. analizēta daudzkanālu pakalpojumu sniegšanas vide un rādītāji, t.sk.:
	1. iestāžu progress daudzkanālu stratēģijas īstenošanā, kas ir orientēta uz iedzīvotāju un uzņēmēju vajadzību apzināšanu un apmierināšanu, tai skaitā izvērtējot pakalpojumu sniegšanas apjomus kanālu (t.i. elektroniski, klātienē, telefoniski, pasts) griezumā (iestādes līmenī un koplietošanas jeb VPVKAC līmenī);
	2. iedzīvotāju vajadzības pēc valsts un pašvaldību pakalpojumiem, to izmantošanu kanālu griezumā, kā arī apmierinātību ar saņemtajiem pakalpojumiem (iestādes līmenī un koplietošanas jeb VPVKAC līmenī);
5. noskaidrotas VPVKAC darbinieku vajadzības un apmierinātība.

Šobrīd e-pakalpojumu izmantošana tiek veicināta arī ar tiesiskā regulējuma pilnveidošanu, nosakot priekšrocības e-pakalpojumu lietotājiem, piemēram, ar samazinātām valsts nodevām vai pakalpojuma sniegšanas termiņiem. Piemēram, MK 2011. gada 3. maija noteikumu Nr. 333 “Kārtība, kādā plānojami un uzskaitāmi ieņēmumi no maksas pakalpojumiem un ar šo pakalpojumu sniegšanu saistītie izdevumi, kā arī maksas pakalpojumu izcenojumu noteikšanas metodika un izcenojumu apstiprināšanas kārtība” 13. punkts paredz prasību – aprēķinot maksas pakalpojumu izcenojumus, noteikt diferencētas maksas pakalpojumu cenas, ņemot vērā pakalpojumu sniegšanas (pieprasīšanas) veidus (piemēram, elektroniskā formā vai klātienē). Ņemot vērā to, ka elektroniskais pakalpojumu sniegšanas kanāls izmaksu ziņā ir zemāks, salīdzinot ar citiem pakalpojumu sniegšanas kanāliem, vairumā gadījumu, diferencējot izmaksas pakalpojumu elektroniskai saņemšanai, jābūt zemākai, izvēloties pakalpojumu pieprasījuma skaitam atbilstošu elektronizācijas formu[[12]](#footnote-13). Lai motivētu iedzīvotājus izvēlēties izmaksu ziņā efektīvākus pakalpojumu saņemšanas kanālus, valsts pārvaldes iestādēm jāņem vērā šis nosacījums, un, iespēju robežās, tas jāpiemēro valsts pārvaldes pakalpojumu maksas noteikšanai – diferencēšanai, ja viens no pakalpojumu sniegšanas vai pieprasīšanas veidiem ir arī elektroniski. Paredzot cenu diferencēšanu, tā jāveic uz to administratīvo izmaksu rēķina, kas saistītas ar pakalpojuma sagatavošanas formu un tās piegādes izmaksām (klātienes apkalpošanā iesaistīto tehnisko un darbaspēka resursu izmaksas, izgatavošanas un nosūtīšanas izmaksas, u.tml.), tai nav jāietekmē maksas apjoms tādā apmērā, kas radītu ietekmi uz pakalpojuma ieviešanas mērķi. Tā kā sagatavojot un sniedzot pakalpojumu elektroniski, tiek ietaupīti iestādes resursi klientu apkalpošanai klātienē, kā arī papīra dokumentu sagatavošanai, piegādei un arhivēšanai, tad tas ņemams vērā, diferencējot maksas pakalpojumu/valsts nodevas izcenojumus tiesību aktos (cenrāžos), paredzot samazinātu likmi, ja pakalpojums tiek saņemts elektroniski. Piemēram, Ekonomikas ministrija noteic, ka noteiktu valsts pārvaldes pakalpojumu sniegšanas termiņš ir īsāks, ja pakalpojums pieprasīts elektroniski. Tāpat Iekšlietu ministrija un Tieslietu ministrija vairākiem valsts pārvaldes pakalpojumiem ir ieviesusi maksas samazinājumu, ja pakalpojumu pieprasa vai saņem elektroniski.[[13]](#footnote-14)

Ir paredzēts attīstīt un pilnveidot portālu Latvija.lv, nodrošinot informācijas pārskatāmību par pakalpojumiem, kā arī aktualizēt pieejamo pakalpojumu katalogu. VARAM ir izstrādāts informatīvais ziņojums “Par valsts pārvaldes pakalpojumu portāla [www.latvija.lv](http://www.latvija.lv) attīstību”[[14]](#footnote-15), kurā noteikts Latvija.lv attīstības redzējums periodā par 2018. – 2020. gadu, apskatot portālu Latvija.lv attīstības iespējas esošo resursu ietvaros, norādot fokusus, uz kuriem koncentrēties, ar mērķi nodrošināt visaptverošu, skaidri strukturētu, aktuālu, viegli pieejamu informāciju un e-pakalpojumus tiešsaistes režīmā, neatkarīgi no atbildīgo institūciju atrašanās vietas. Portāla Latvija.lv attīstība notiek VRAA īstenotā ERAF projekta “Pakalpojumu sniegšanas un pārvaldības platforma” ietvaros. E-pakalpojumu izmantošanas progresu sekmē arī valsts iestāžu piedāvātās iespējas klientu apkalpošanas centros pakalpojumu saņēmējiem izmantot publiski pieejamos datorus, kuros klienti paši var pieteikt e-pakalpojumus.

Lai veicinātu sabiedrības informētību par izstrādātiem digitālajiem risinājumiem un vairotu prasmes to izmantošanā, 2018. gada 18. aprīlī tika uzsākta programma “Mana Latvija.lv. Dari digitāli” (turpmāk – Programma), kuras ietvaros līdz 2020. gada vidum tiek īstenotas plašas informatīvās (vienota e-pārvaldes vizuālā identitāte, komunikācijas kampaņas un reklāma masu medijos, nacionāla, reģionāla līmeņa informatīvi pasākumi) un mācību aktivitātes (vismaz 6000 valsts un pašvaldību iestāžu darbinieku apmācība, tai skaitā arī skolotāju un bibliotekāru, lai tie spētu kvalitatīvāk sniegt zināšanas un atbalstu digitālo risinājumu lietošanā tiem klientiem, kuri pieraduši pakalpojumus saņemt klātienē). Lai iedzīvotāji un uzņēmēji būtu informēti par e-pakalpojumiem un tos spētu identificēt savā dzīves situācijā, Programmas īstenošanas laikā tiks izstrādātas 50 dzīves situācijas, kas tiek izmantotas gan Programmas komunikācijā, gan mācībās. Portāla Latvija.lv tīmekļa atbalsta vietnē mana.latvija.lv 2019. gada 12. aprīlī ir publicēti 24 dzīves situāciju apraksti, tai skaitā ietverot 39 e-pakalpojumu izpildes video, tādējādi ļaujot dažādām mērķa grupām (jauniešiem, uzņēmējiem, bezdarbniekiem, senjoriem u.c. sabiedrības grupām) identificēt sev aktuālo dzīves situāciju un nepieciešamību izmantot konkrētus e-pakalpojumu, kas katrā situācijā var būt vairāki.

Programmas aktivitāšu mērķis ir popularizēt esošos un jaunos e-pakalpojumus un būtiski palielināt to izmantošanu un lietotāju skaitu (uz šo brīdi portālā Latvija.lv ir pieejami vairāk kā 650 e-pakalpojumu, unikālo e-pakalpojumu lietotāju skaits ~971 tūkstotis, līdz 2020. gadam plānoti vēl vismaz 170 pilnveidoti vai no jauna izveidoti e-pakalpojumi). Programmas aktivitāšu īstenošanas procesā iesaistītas vairāk kā 40 valsts pārvaldes iestādes.

Programma ir saņēmusi ERAF darbības programmas „Izaugsme un nodarbinātība” specifiskā atbalsta mērķa Nr. 2.2.1. “Nodrošināt publisko datu atkalizmantošanas pieaugumu un efektīvu publiskās pārvaldes un privātā sektora mijiedarbību”, t.sk. projekta Nr. 2.2.1.1/16/I/001 “Publiskās pārvaldes informācijas un komunikācijas tehnoloģiju arhitektūras pārvaldības sistēma” un VRAA īstenotā projekta Nr. 2.2.1.1/17/I/015 “Pakalpojumu sniegšanas un pārvaldības platforma” līdzfinansējumu.

Sabiedrības IKT iespēju izmantošanas veicināšanas aktivitāšu programmas ietvaros laikā līdz 2020. gada vidum visā Latvijā plānots organizēt 16 reģionālos un 20 partneru pasākumus, kā arī trīs nacionāla mēroga forumus un informatīvās kampaņas, lai sabiedrība ne tikai iespējami plaši uzzinātu par valsts piedāvātajiem e-risinājumiem, bet arī tos lietotu.

E-pakalpojumu platformu un koplietošanas rīku nodrošināšana pakalpojumu elektronizācijai VRAA ir izstrādājusi vairākus koplietošanas risinājumus, tādējādi nodrošinot gan vienotu platformu valsts un pašvaldību iestāžu piedāvāto valsts pārvaldes pakalpojumu sniegšanai, gan ērtāku e-pakalpojumu pieejamību pakalpojumu lietotājiem. Plašāk izmantotie no tiem:

1. “Vienotās pieteikšanās modulis”, kas ieviests 2011. gadā. Vienotā pieteikšanās nodrošina iespēju identificēt vietnes lietotājus Latvija.lv un citos iestāžu portālos, izmantojot dažādu identifikācijas sniedzēju autentifikācijas līdzekļus. Latvija.lv Vienotās pieteikšanās modulis ir integrēts 50 valsts iestāžu portālā[[15]](#footnote-16). Tiek plānots paplašināt vienoto pieteikšanās risinājumu attiecībā uz izmantošanu arī juridiskām personām un pārrobežu autentifikācijai.
2. “Maksājumu modulis” iestādēm garantē vienotu pakalpojumu apmaksas sistēmu, un ir pieejams kopš 2013. gada. Izmantojot maksājuma moduli, ir iespējams izstrādāt un veidot e-pakalpojumus tā, lai tās izpildes laikā varētu veikt arī maksājumus. Ar maksājuma moduļa starpniecību 2019. gada marta beigās varēja norēķināties par 49 valsts pārvaldes pakalpojumiem[[16]](#footnote-17).
3. “Oficiālo elektronisko adrešu informācijas sistēma” ir identificējamam oficiālās elektroniskās adreses konta lietotājam droša un uzticama elektroniskās saziņas un elektronisko dokumentu aprites vide, kas ieviests 2018. gadā. No e-adreses ieviešanas 2018. gada 1. jūnija līdz 2019. gada 31. marta iestādēm, juridiskām un fiziskām personām kopskaitā aktivizētas 6919 e-adreses[[17]](#footnote-18).
4. Datu apmaiņa, kas paredz datu apmaiņu starp iestāžu informācijas sistēmām, izmantojot VISS infrastruktūru, dokumentu un darbplūsmu centralizēta vadības sistēma, kas paredzēta korespondences, līgumu, rīkojumu, iepirkumu, projektu un citu dokumentu pārvaldībai, kā arī dokumentu aprites procesu automatizācijai. 2019. gada 31. martā datu apmaiņas servisu izsaukumu uzkrājošais skaits ir sasniedzis 128, 55 milj.[[18]](#footnote-19)

Vienlaikus ir jāatzīmē, ka informatīvajā ziņojumā[[19]](#footnote-20) MK ir atbalstījis piedāvāto no ES fondiem finansējamo informācijas sabiedrības attīstības pasākumu pārvaldības modeli atbilstoši Informācijas sabiedrības attīstības pamatnostādnēm 2014. – 2020. gadam[[20]](#footnote-21). Lai iestādēm, kas plāno attīstīt savā pārvaldībā esošas valsts informācijas sistēmas vai veikt citus IKT attīstības pasākumus, piesaistot ES fondu finansējumu, nodrošinātu vienotu izpratni, VARAM izstrādāja valsts pārvaldes informācijas sistēmu konceptuālo arhitektūru[[21]](#footnote-22), kurā 40 vispārēju principu formā ir definēti virzieni un vispārēji noteikumi valsts pārvaldes informācijas sistēmu un IKT atbalsta organizācijas attīstībai. Konceptuālajā arhitektūrā definētie principi jāievēro, izstrādājot valsts informācijas sistēmas. Lai tos ievērotu, VARAM, kā valsts IKT pārvaldības organizācijai, jāveic koordinējošs darbs, pārliecinoties par konceptuālajā arhitektūrā definēto principu ievērošanu ikvienā valsts pārvaldes IKT projektā, izstrādājot metodiskos materiālus (standartus, vadlīnijas, kārtības u.c.), konsultējot IKT projektu komandas un pārbaudot principu ievērošanu noteiktos projekta īstenošanas posmos.

Ilgtermiņa IKT atbalsta risinājumi, kas nodrošinās efektīvu pakalpojumu sniegšanu daudzkanālu režīmā, tiks attīstīti 2014. – 2020. gada plānošanas perioda ERAF IKT projektu ietvaros. Risinājumu projektējumu ir paredzēts izstrādāt VARAM īstenotā projekta “Publiskās pārvaldes informācijas un komunikāciju tehnoloģiju arhitektūras pārvaldības sistēma” ietvaros (iekļaušana vienotajā IKT mērķarhitektūrā)[[22]](#footnote-23).

# III. Informācija par risinājumu bloka “Vienota klientu klātienes apkalpošanas attīstība” izpildes gaitu

Vienotas klientu klātienes apkalpošanas attīstības risinājumu bloks ietver “vienas pieturas aģentūras” principa ieviešanu valsts pārvaldes pakalpojumu klātienes sniegšanas darba organizācijā un ietver VPVKAC tīkla attīstības jautājumus.

MK ar 2015. gada 10. janvāra rīkojumu Nr. 14 “Grozījumi Koncepcijā par publisko pakalpojumu sistēmas pilnveidi” apstiprināja grozījumus Koncepcijā[[23]](#footnote-24). Minēto grozījumu mērķis bija vienotas klientu klātienes apkalpošanas attīstības noteikšana, izveidojot Valsts un pašvaldību vienoto klientu apkalpošanas centru tīklu 89 novadu nozīmes, 21 reģionālās nozīmes un deviņos nacionālās nozīmes attīstības centros laikā no 2015. gada līdz 2020. gadam, atbilstoši Koncepcijā noteiktajam laika grafikam.

2017. gadā valsts budžeta dotācija piešķirta 13 jaunu VPVKAC izveidošanai novadu nozīmes attīstības centros[[24]](#footnote-25), kuri uzsāka darbu 2017. gadā, veidojot vienu vai vairākus klientu apkalpošanas punktus. 2018. gadā valsts budžeta dotācija piešķirta viena jauna VPVKAC izveidošanai novadu nozīmes attīstības centros[[25]](#footnote-26) un esošo 78 VPVKAC darbībai. 2019. gada martā darbojas 76 novadu nozīmes VPVKAC un astoņos reģionālās nozīmes VPVKAC 109 punktos 84 novados. MK 2018. gada 10. jūnija sēdē izsludināts informatīvais ziņojums (Protokols Nr. 32 40.§) “Par valsts un pašvaldību vienoto klientu apkalpošanas centru izveidi reģionālās nozīmes attīstības centros 2018. gadā” par VPVKAC izveidi Alūksnes, Bauskas, Cēsu un Talsu novada pašvaldībās. Precīza informācija par VPVKAC tīklu, to darba laiku un sniegto pakalpojumu apmēru iedzīvotājiem ir pieejama pašvaldību tīmekļvietnēs vai portālā Latvija.lv ([www.latvija.lv/pakalpojumucentri](http://www.latvija.lv/pakalpojumucentri)).

Koncepcijā noteiktais “vienas pieturas aģentūras” darbības princips paredz iespēju iedzīvotājiem vienuviet saņemt informāciju par valsts pārvaldes pakalpojumiem, izmantojot daudzkanālu pieeju, kur izmantojama pakalpojumu sniegšana gan klātienē, gan attālināti, t.sk. telefoniski. VARAM 2018. gadā uzsāka un turpina portāla Latvija.lv Lietotāju atbalsta dienesta zvanu adresāciju 1. līmeņa konsultāciju sniegšanai reģionālās nozīmes VPVKAC – zvanu centriem – astoņiem reģionālās nozīmes VPVKAC un trīs novada nozīmes VPVKAC. 2018. gadā kopumā VPVKAC pakalpojumu vadības sistēmā [www.pakalpojumucentri.lv](http://www.pakalpojumucentri.lv) reģistrēti 20 743 zvani, telefoniski konsultējot iedzīvotājus par valsts pakalpojumu un e-pakalpojumu saņemšanu, bet 2019. gada 1. ceturksnī 6 275 zvani. No 2018. gada janvāra līdz 2019. gada martam īpaši uzteicami pieci reģionālās nozīmes VPVKAC (skat. 1. tabulā), kuros reģistrēti 22 980 zvani (jeb 85% no visiem zvaniem šajā laikā).

1. tabula

VPVKAC tīklā saņemto zvanu skaits

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | 2018. g. | 2019. g. (janv.-marts) | Kopā - 2018. g. janv.-2019. g. marts |
| VPVKAC | Ienākošie zvani |
| Smiltenes novada VPVKAC  | 5317 | 1324 | 6641 |
| Aizkraukles novada VPVKAC  | 3997 | 1224 | 5221 |
| Balvu novada VPVKAC  | 4201 | 530 | 4731 |
| Tukuma novada VPVKAC  | 3019 | 679 | 3698 |
| Gulbenes novada VPVKAC  | 1847 | 842 | 2689 |
| Valkas novada VPVKAC  | 83 | 390 | 473 |
| Bauskas novada VPVKAC  |  | 421 | 421 |
| Dundagas novada VPVKAC  | 295 | 123 | 418 |
| Kandavas novada VPVKAC | 224 | 48 | 272 |
| Cēsu novada VPVKAC  |  | 156 | 156 |
| Nīcas novada VPVKAC  | 74 | 10 | 84 |
| KOPĀ VPVKAC tīklā 2018.-2019. g. | 20743 | 6275 | 27018 |

VPVKAC klientu aptaujas rezultāti liecina par augstiem e-pakalpojumu informētības un proaktīvas elektronisko kanālu izmantošanas rādītājiem. Kopumā par iespēju pieteikt valsts un pašvaldību iestāžu pakalpojumus elektroniski ir informēti 80% no VPVKAC apmeklētājiem (+6 procentpunkti salīdzinājumā ar 2017. gada pētījumu). VPVKAC klientu aptaujā noskaidrots, ka pakalpojumus jebkad elektroniski ir pieteikuši 53% no VPVKAC klientiem (58% 2017. gadā), kas nozīmē, ka jebkad pakalpojumus pieteikušo īpatsvars visu VPVKAC klientu vidū ir robežās no 48,7% līdz 57,3%. Visbiežāk VPVKAC klienti elektroniski ir iesnieguši gada ienākumu deklarāciju. Salīdzinoši retāk VPVKAC klienti elektroniski ir saņēmuši dažāda veida konsultācijas no valsts un pašvaldību iestādēm. Tas liecina par sekmīgu daudzkanālu pakalpojumu sniegšanas attīstību, no vienas puses, sniedzot dažādus valsts pārvaldes pakalpojumus vienuviet klātienē, bet, no otras puses, attīstot citu izmaksu ziņā efektīvu kanālu – elektronisko pakalpojumu izmantošanu.

Monitoringa ietvaros 2018. gada oktobrī – novembrī veiktās VPVKAC klientu aptaujas rezultāti liecina arī par citiem vienotai klientu klātienes apkalpošanas attīstībai būtiskiem jautājumiem. Pētījumā turpinoši rekomendēts veicināt tīmeklī pieejamo resursu, kas satur informāciju par VPVKAC pieejamajiem pakalpojumiem, izmantošanu VPVKAC klientu vidū. Pētījumā rekomendēts atbilstoši pakalpojumu cikliskajam pieprasījumam (piemēram: gada ienākumu deklarācijas iesniegšana, pieteikšanās augstskolai, gripas periodos – pieteikšanos slimības pabalstam u.tml.) reklāmas arī ievietot radio, kas ir plašāk izmantots gados vecāku Latvijas iedzīvotāju vidū.

2018. gada VPVKAC klientu aptaujā līdzīgi kā 2017. gadā būtiskākie iemesli izvēlei pieteikt un saņemt pakalpojumu klātienē, nevis elektroniski ir nepietiekamās IKT zināšanas un prasmes, lai pakalpojumu iesniegt elektroniski saviem spēkiem un neprasme pietiekamā līmenī lietot datoru un Internetu. Visbiežāk minētie iemesli, kādēļ VPVKAC klienti pakalpojumu nepieteica un nesaņēma elektroniski, ir vēlme pakalpojuma pieteikšanu uzticēt profesionāliem – klientu apkalpošanas centra darbiniekiem un interesējošo jautājumu pārrunāšana ar darbiniekiem, lai izvairītos no iespējamiem pārpratumiem un kļūdām, kā arī neprasme lietot datoru, Internetu (šādus atbilžu variantus izvēlējušies 17% klientu). Pētījumā rekomendēts mudināt VPVKAC klientus (it sevišķi, gados vecākus respondentus) vismaz pamēģināt pieteikt pakalpojumu elektroniski, jo pastāv liela daļa respondentu, kurus no elektronisko pakalpojumu lietošanas attur galvenokārt datorprasmju trūkums – tai skaitā bailes tīmeklī veikt darbības pašam.

Kopumā pakalpojumu elektroniskās pieteikšanas pieredzes vērtējums VPVKAC klientu vidū ir pozitīvs – 6,7 punkti 10 punktu skalā, tomēr tas ir zemāks, kā pakalpojuma saņemšanai VPVKAC klātienē. Apmierinātība ar VPVKAC saņemtajiem pakalpojumiem kopumā ir ļoti augsta – visi pakalpojuma vērtējuma aspekti ir vidēji novērtēti ar vismaz 9,4 punktiem 10 punktu skalā.

Monitoringa ietvaros veiktās VPVKAC klientu aptaujas rezultāti apstiprina iepriekšējā ziņojumā pausto atziņu par to, ka pazīstami ieradumi būtiski nosaka saskarsmi ar valsts iestādēm gan valsts iestāžu filiālēs, gan VPVKAC. Aptaujas rezultāti liecina, ka visbiežāk VPVKAC apmeklētāji informāciju par saņemamajiem pakalpojumiem un konsultācijām ir uzzinājuši klātienē, apmeklējot vietējo pašvaldību (43%). Tajā pašā laikā VPVKAC darbinieki rosina iedzīvotājus pieteikt pakalpojumus elektroniski, līdz ar to sagaidāms, ka klātienes klientu skaits samazinās. Pielikumā pievienotajā “Valsts un pašvaldību vienoto klientu apkalpošanas centru tīkla darbības efektivitātes izvērtēšanas ziņojumā” redzams, ka, pirmkārt, klātienes pakalpojumu skaits samazinās un pieaug telefona konsultāciju skaits par portāla Latvija.lv e-pakalpojumiem. Otrkārt, VPVKAC klientu 2018. gada aptaujas dati liecina, ka salīdzinājumā ar 2017. gada pētījumu klientu vidū, kuri joprojām saņem pakalpojumus klātienē, vidējais vecums ir lielāks. Kā arī, ja 2017. gadā klientu skaits vecumā virs 65 gadiem izlasē bija 15%, tad 2018. gadā – pat 22%.

Informatīvā ziņojuma **pielikumā** pievienots “**Valsts un pašvaldību vienoto klientu apkalpošanas centru tīkla darbības efektivitātes izvērtēšanas ziņojums**”.

VPVKAC tīkla darbības efektivitātes izvērtēšanas ziņojumā ir piecas nodaļas, kurās aprakstīta kopējā pakalpojumu skaita izmaiņu dinamika VPVKAC tīklā (1. nodaļa), kā arī pakalpojumu veidu statistika pa iestādēm un to izmaiņu dinamika, tajā skaitā sniegto pakalpojumu skaits pilnvarotā e-pakalpojuma pilotprojektā un tā darbībā (2. nodaļa). 3. nodaļā analizēts novada nozīmes un reģionālās nozīmes VPVKAC sniegto pakalpojumu skaits un tā izmaiņas, tajā skaitā analizējot konsultāciju skaitu par portāla Latvija.lv e-pakalpojumiem zvanu centrā. 4. nodaļā raksturota VPVKAC tīkla darbības ieguldījums citu iestāžu darbā un iedzīvotāju grupu vajadzību realizēšanā. Visbeidzot, ņemot vērā VPVKAC duālo lomu e-pakalpojumu atbalstā – VPVKAC kā nepieciešamais atbalsts e-pakalpojumu pieteikšanā un klientu virzīšana uz e-pakalpojumu pieteikšanu, 5. nodaļā analizēta klientu virzīšana uz e-pakalpojumu izmantošanu.

# IV. Informācija par risinājumu bloka “Finansēšanas un maksāšanas kārtības noteikšana” izpildes gaitu

Risinājumu bloks aptver valsts pārvaldes pakalpojumu finansēšanas un maksāšanas kārtības noteikšanas izpildes gaitu.

Atbilstoši likuma “Par valsts budžetu 2018. gadam” 45. pantam, VARAM budžeta programmas 30.00.00 “Attīstības nacionālie atbalsta instrumenti” ietvaros VPVKAC tīkla izveidei, uzturēšanai un publisko pakalpojumu sistēmas pilnveidei tika paredzēta apropriācija 940 394 *euro* apmērā, kas tika izmantota šādām aktivitātēm:

1. atbilstoši MK noteikumu Nr. 79 2. pielikumam:
	1. esošā VPVKAC tīkla uzturēšanai 603 060 *euro*;
	2. VPVKAC izveidošanai Vecumnieku novadā 11 725 *euro*;
	3. VPVKAC informācijas sistēmas www.pakalpojumucentri.lv uzturēšanai 65 000 *euro;*
2. pamatojoties uz MK noteikumu Nr. 79 4. punktu, publisko pakalpojumu sistēmas pilnveidei, t.i., Ventspils pilsētas domei kā VPVKAC tīkla informācijas sistēmas uzturētājai, pilnveidojot VPVKAC informācijas sistēmu www.pakalpojumucentri.lv atbilstoši MK 2017. gada 4. jūlija noteikumu Nr. 401 prasībām, tai skaitā pilnveidojot risinājumu zvanu reģistrēšanai un pāradresācijai, nodrošinot valsts pārvaldes portāla Latvija.lv lietotāju telefonisku atbalstu, 69 902 *euro*;
3. atbilstoši MK noteikumu Nr. 79 3. punktam, VPVKAC tīkla atpazīstamības pasākumiem 9 192,60 *euro*;
4. atbilstoši MK 2018. gada 10. jūlija sēdes protokollēmuma Nr. 32 40§ 3. punktam:
	1. VPVKAC izveidei Alūksnes novadā 50 468,22 *euro;*
	2. VPVKAC izveidei Bauskas novadā 54 600 *euro;*
5. atbilstoši MK 2018. gada 13. novembra sēdes protokollēmuma Nr. 52 51§ 3. punktam, VPVKAC izveidei Cēsu novadā 45 638,30 *euro;*
6. saskaņā ar MK noteikumu Nr. 79 2. un 12. punktu un atbilstoši VARAM:
	1. 2018. gada 16. aprīļa rīkojumam Nr. 1-2/56 “Par valsts budžeta dotācijas piešķiršanu Iecavas novada pašvaldībai valsts un pašvaldības vienotā klientu apkalpošanas centra izveidei” VPVKAC izveidošanai Iecavas novadā 10 000 *euro*;
	2. 2018. gada 19. septembra rīkojumam Nr. 1-2/151 “Par valsts budžeta dotācijas piešķiršanu Jaunjelgavas novada pašvaldībai valsts un pašvaldības vienotā klientu apkalpošanas centra izveidei” VPVKAC izveidošanai Jaunjelgavas novadā 10 000 *euro*;
	3. 2018. gada 19. septembra rīkojumam Nr. 1-2/150 “Par valsts budžeta dotācijas piešķiršanu Zilupes novada pašvaldībai valsts un pašvaldības vienotā klientu apkalpošanas centra izveidei” VPVKAC izveidošanai Zilupes novadā 10 000 *euro.*

Līdz ar to valsts budžeta dotācija VPVKAC tīkla izveidei, uzturēšanai un publisko pakalpojumu sistēmas pilnveidei 2018. gadā tika izlietota atbilstoši mērķim 939 586,12 *euro* apjomā.

# V. Informācija par risinājumu bloka “Koordinēšanas un vadības mehānisma noteikšana” izpildes gaitu

Risinājumu bloks aptver valsts pārvaldes pakalpojumu sistēmas pilnveides koordinēšanas, vadības mehānisma un metodiskā atbalsta / kapacitātes celšanas mehānisma izstrādes gaitu.

Lai regulētu VPVKAC sniegto pakalpojumu apjomu un uzturētu pakalpojumu sniegšanas kārtību, atbilstoši MK noteikumu Nr. 401 9. punkta prasībām, 2018. gada 8. martā ar VARAM rīkojumu Nr. 19-2/2191 “Par valsts un pašvaldību vienoto klientu apkalpošanas centru uzraudzības komitejas izveidi” VARAM izveidoja VPVKAC uzraudzības komiteju. Uzraudzības komitejas darbam deleģēti 15 iestāžu un nevalstisko organizāciju pārstāvji. Laika posmā no 2018. gada marta līdz 2019. gada martam organizētas divas Uzraudzības komitejas sanāksmes.

Sekmīgai VPVKAC darbībai un iestāžu minimālā pakalpojumu groza sniegšanas nodrošināšanai VPVKAC klientu apkalpošanas speciālistiem 2018. gada 3. ceturksnī, 4. ceturksnī, 2019. gada 1. ceturksnī un 2. ceturksnī tika organizētas šādas mācības:

1. jauno VPVKAC darbinieku mācības norisinājās četras dienas, piedalījās 35 jaunie darbinieki no 24 VPVKAC, mācību ilgums 32 akadēmiskās stundas;
2. mācības “Efektīva komunikācija ar klientu dažādos saziņas līdzekļos: klātienē, pa tālruni, e – pastā, plašsaziņas līdzekļos” norisinājās 2018. gada 4. ceturksnī. Mācības tika organizētas astoņos novados, piedalījās 58 novadu 63 VPVKAC darbinieki, mācību ilgums astoņas akadēmiskās stundas;
3. atkārtotās mācības par VPVKAC minimālā pakalpojumu grozā iekļautajiem pakalpojumiem norisinājās 2018. gada 4. ceturksnī, piedalījās 24 VPVKAC darbinieki, mācību ilgums piecas akadēmiskās stundas. 27 VPVKAC darbinieki vēroja mācības tiešraidē VARAM mājaslapā;
4. jauno VPVKAC darbinieku mācības par telefoniskā atbalsta sniegšanu portāla Latvija.lv lietotājiem. 16 akadēmisko stundu laikā piecu reģionālās nozīmes VPVKAC darbinieki apguva portāla Latvija.lv un tajā pieejamo e-pakalpojumu darbību;
5. atkārtotās VPVKAC darbinieku mācības par VID gada ienākumu deklarācijas iesniegšanu, pilnvarotā e-pakalpojuma sniegšanu un izmaiņām VPVKAC minimālajā pakalpojumu grozā, kuras norisinājās 2019. gada 1. ceturksnī, tika organizētas sadarbībā ar VID sešās grupās. Tās ilga 8 akadēmiskās stundas, mācībās piedalījās arī VSAA, PMLP, VZD, NVA pārstāvji. Mācības apmeklēja 118 VPVKAC darbinieki;
6. reizi ceturksnī tiek organizēti pieredzes apmaiņas semināri reģionālās nozīmes VPVKAC, kuri nodrošina telefoniskā atbalsta sniegšanu portāla Latvija.lv lietotājiem.

 Kopumā šī informatīvā ziņojuma laika posmā noslēgti 37 sadarbības līgumi par iestāžu pakalpojumu sniegšanu (t.sk. ar sešām pašvaldībām); seši sadarbības līgumi par fizisko personu datu (t.sk. ar četrām pašvaldībām); četri sadarbības līgumi par telefonijas nodrošināšanu (t.sk. starp četrām pašvaldībām).

Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrs Juris Pūce

Felcis, 67026947

renars.felcis@varam.gov.lv

1. MK rīkojums Nr. 210 (prot. Nr. 21 27. §) “Par Valdības rīcības plānu Deklarācijas par Artura Krišjāņa Kariņa vadītā Ministru kabineta iecerēto darbību īstenošanai". Pieejams: <https://likumi.lv/ta/id/306691-par-valdibas-ricibas-planu-deklaracijas-par-artura-krisjana-karina-vadita-ministru-kabineta-iecereto-darbibu-istenosanai>.

Deklarācija par Artura Krišjāņa Kariņa vadītā Ministru kabineta iecerēto darbību (.PDF). Pieejams: https://www.mk.gov.lv/sites/default/files/editor/kk-valdibas-deklaracija\_red-gala.pdf [↑](#footnote-ref-2)
2. 12. Saeimas likumprojekti, Oficiālās elektroniskās adreses likums Nr. 489/Lp. 12:

[http://titania.saeima.lv/LIVS12/saeimalivs12.nsf/webAll?SearchView&Query=(%5bTitle%5d=\*ofici%C4%81l%C4%81s+elektronisk%C4%81s+adreses+likums\*)&SearchMax=0&SearchOrder=4](http://titania.saeima.lv/LIVS12/saeimalivs12.nsf/webAll?SearchView&Query=(%5bTitle%5d=*ofici%C4%81l%C4%81s+elektronisk%C4%81s+adreses+likums*)&SearchMax=0&SearchOrder=4) [↑](#footnote-ref-3)
3. Pieejamas šeit: <https://viss.gov.lv/lv/Informacijai/Dokumentacija/Vadlinijas/e-adrese> [↑](#footnote-ref-4)
4. http://www.varam.gov.lv/lat/publ/petijumi/pet\_Eparv/?doc=14321 [↑](#footnote-ref-5)
5. Digitālās ekonomikas un sabiedrības indekss (DESI)1 2018, ziņojums par Latviju, 10. lpp. Lejupielādei pieejams: <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/scoreboard/latvia> [↑](#footnote-ref-6)
6. VRAA e-ziņas, statistika 2018. Pieejams: http://www.vraa.gov.lv/uploads/documents/latvijalv10/e-zinas\_2018\_4\_ceturksnis.pdf [↑](#footnote-ref-7)
7. Digitālās ekonomikas un sabiedrības indekss (DESI)1 2018, ziņojums par Latviju, 10. lpp. Lejupielādei pieejams: <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/scoreboard/latvia> [↑](#footnote-ref-8)
8. Latvija apsteidz Eiropas savienības vidējos rādītājus atvērto datu atkalizmantošanas indeksā. Pieejams: <https://data.gov.lv/lv/aktualitates/latvija-apsteidz-eiropas-savienibas-videjos-raditajus-atverto-datu-atkalizmantosanas> [↑](#footnote-ref-9)
9. Skatīts Atvērto datu portālā: https://data.gov.lv/lv [↑](#footnote-ref-10)
10. Informatīvais ziņojums "Par pakalpojumu vides pilnveidi". Izskatīts Ministru kabinetā 25.09.2018. Pieejams: http://tap.mk.gov.lv/lv/mk/tap/?pid=40459239 [↑](#footnote-ref-11)
11. Balstoties uz atklāta konkursa rezultātiem: http://www.varam.gov.lv/lat/publiskais\_iepirkums/publiskais\_iepirkums\_rss/?doc=23782 [↑](#footnote-ref-12)
12. Šāds nosacījums formulēts arī MK noteikumu Nr. 402 18.punktā. [↑](#footnote-ref-13)
13. Ministru kabineta informatīvais ziņojums „Par publisko pakalpojumu sniegšanas efektivitātes paaugstināšanas izvērtēšanu, veicot pakalpojumu sniegšanas termiņa vai maksas diferencēšanu” (Ministru kabineta 2014. gada 9. jūlija sēdes protokols Nr. 32, 33.§) [↑](#footnote-ref-14)
14. Izsludināts Valsts sekretāru sanāksmē, VSS-318. [↑](#footnote-ref-15)
15. Dati uz 2019. gada 23. aprīli, avots: VRAA e-Ziņas, 2019. gada marts. [↑](#footnote-ref-16)
16. Avots: VRAA e-Ziņas, 2019. gada marts. [↑](#footnote-ref-17)
17. Dati uz 2019. gada 31. martu, avots: VRAA e-Ziņas, 2019. gada marts. [↑](#footnote-ref-18)
18. Avots: VRAA e-Ziņas, 2019. gada marts. [↑](#footnote-ref-19)
19. Ministru kabineta 2014. gada 9. decembra informatīvais ziņojums “Par pasākumiem, kurus paredzēts īstenot Informācijas sabiedrības attīstības pamatnostādņu 2014.-2020. gadam turpmākās rīcības plānojuma uzdevumu 3.1. „Publiskās pārvaldes IKT centralizētu platformu izveide” un 3.2. „Publiskās pārvaldes pakalpojumu elektronizācija” ietvaros”. [↑](#footnote-ref-20)
20. . Par Informācijas sabiedrības attīstības pamatnostādnēm 2014.-2020.gadam. Ministru kabineta rīkojums Nr.468. Rīgā 2013.gada 14.oktobrī (prot. Nr.51 55.§). Pieejams: https://likumi.lv/doc.php?id=260931 [↑](#footnote-ref-21)
21. Ministru kabineta 2015. gada 10. marta informatīvais ziņojums “Par publiskās pārvaldes informācijas sistēmu konceptuālo arhitektūru” [↑](#footnote-ref-22)
22. Ministru kabineta 2018. gada 13. februāra rīkojums Nr. 52 “Par informācijas sabiedrības attīstības pamatnostādņu ieviešanu publiskās pārvaldes informācijas sistēmu jomā”. Pieejams: http://polsis.mk.gov.lv/documents/6144 [↑](#footnote-ref-23)
23. Politikas plānošanas dokumentu datu bāze. Koncepcija par publisko pakalpojumu sistēmas pilnveidi, apstiprināta 2013. gada 19. februārī, ar 2015. gada 10. janvāra grozījumiem:

http://polsis.mk.gov.lv/view.do?id=4246 [↑](#footnote-ref-24)
24. Valsts budžeta dotācijas piešķiršanas kārtība un apmērs noteikts saskaņā ar Ministru kabineta 31.01.2017. noteikumu Nr. 54 “Kārtība, kādā izmanto 2017. gadam paredzēto apropriāciju valsts un pašvaldību vienoto klientu apkalpošanas centru tīkla izveidei, uzturēšanai un publisko pakalpojumu sistēmas pilnveidei” II. daļas 4. punktu un 1. pielikumu. Pieejams: <https://www.vestnesis.lv/op/2017/26.2> [↑](#footnote-ref-25)
25. Valsts budžeta dotācijas piešķiršanas kārtība un apmērs noteikts saskaņā ar Ministru kabineta 13.02.2018. noteikumu Nr. 79 “Kārtība, kādā izmanto 2018. gadam paredzēto apropriāciju valsts un pašvaldību vienoto klientu apkalpošanas centru tīkla izveidei, uzturēšanai un publisko pakalpojumu sistēmas pilnveidei” III. daļas 9. Punktu un 2. pielikumu. Pieejams: https://www.vestnesis.lv/url.php?id=297091 [↑](#footnote-ref-26)