Ministru kabineta 2020.gada \_\_\_. janvāra

rīkojums Nr.\_\_\_\_

Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija

Pakalpojumu vides pilnveides plāns 2020.-2023. gadam

Uz personu orientēti un inovatīvi valsts pārvaldes pakalpojumi

# Saturs

[Izmantotie saīsinājumi 3](#_Toc25933853)

[Kopsavilkums 6](#_Toc25933854)

[Nākotnes pakalpojumu sniegšanas pieejas un vides raksturojums 7](#_Toc25933855)

[1. Rīcības virziens – Pakalpojumu sistēmas pārvaldība 10](#_Toc25933856)

[1.1. Pakalpojumu izpildes novērtēšana 11](#_Toc25933857)

[1.2. Pakalpojumu unificēšana 12](#_Toc25933858)

[1.3. Pakalpojumu pārvaldības plānošana ilgtermiņā 13](#_Toc25933859)

[2. Rīcības virziens – Lietotājorientēti un proaktīvi valsts procesi un pakalpojumi 16](#_Toc25933860)

[2.1. Proaktīvu un dzīves situācijās balstītu pieeju pakalpojumu sniegšanā ieviešana 16](#_Toc25933861)

[2.2. Pakalpojumu procesu lietotājorientēta pilnveide 20](#_Toc25933862)

[2.3. Vienotas un drošas saziņas ar valsti paplašināšana 24](#_Toc25933863)

[2.4. Iestāžu tīmekļvietņu piekļūstamība 25](#_Toc25933864)

[2.5. Vienreizes principa nodrošināšana valsts pārvaldes pakalpojumos 25](#_Toc25933865)

[3. Rīcības virziens – Saziņa ar valsti vienuviet – digitāli un klātienē 31](#_Toc25933866)

[3.1. Vienots kanāls iedzīvotāju un uzņēmēju apkalpošanai elektroniskā vidē 31](#_Toc25933867)

[3.2. Palielināta e-pakalpojumu lietošana 34](#_Toc25933868)

[3.3. Pakalpojumu pārrobežu pieejamība 37](#_Toc25933869)

[3.4. Valsts pārvaldes institūciju KAC optimizācija, iestāžu KAC un VPVKAC funkciju efektivizēšana 38](#_Toc25933870)

[3.5. Valsts pārvaldes pakalpojumu pieejamības paplašināšana, izmantojot daudzkanālu pieeju 41](#_Toc25933871)

[3.6. VPVKAC minimālā pakalpojumu groza paplašināšana 43](#_Toc25933872)

[3.7. Vienotā pakalpojumu palīdzības dienesta izveide esošajā VPVKAC tīklā 43](#_Toc25933873)

[4. Rīcības virziens – Komunikācija un digitālās prasmes 53](#_Toc25933874)

[4.1. Sabiedrības zināšanu un prasmju pilnveide e-iespēju izmantošanā 53](#_Toc25933875)

[4.2. Pakalpojumu sniedzēju prasmju pilnveide digitalizācijas un pakalpojumu pilnveides jautājumos 53](#_Toc25933876)

[Ietekme uz budžetu 56](#_Toc25933877)

# Izmantotie saīsinājumi

|  |  |
| --- | --- |
| **Termins, saīsinājums** | **Skaidrojums** |
| BVKB | Būvniecības valsts kontroles birojs |
| CSP | Centrālā statistikas pārvalde |
| DESI | Digitālās ekonomikas un sabiedrības indekss (*The Digital Economy and Society Index*) |
| DVI | Datu valsts inspekcija |
| ES | Eiropas Savienība |
| E-adrese | Oficiālā elektroniskā adrese |
| EM | Ekonomikas ministrija |
| E-pakalpojums | pakalpojuma sniegšanas veids, kas nodrošina viena vai vairāku pakalpojumu vai atsevišķu tā posmu (pieprasīšana vai pakalpojuma rezultāta saņemšana) izpildi elektroniskā veidā, tai skaitā izmantojot tīmekļvietnes, mobilās lietotnes, īsziņas vai e-pastu |
| ERAF | Eiropas Reģionālās attīstības fonds |
| FM | Finanšu ministrija |
| Iestāde | Valsts pārvaldes iestāde |
| IKT | Informācijas un komunikāciju tehnoloģijas |
| IS | Informācijas sistēma |
| IZM | Izglītības un zinātnes ministrija |
| KAC | Klientu apkalpošanas centrs |
| Kase | Valsts kase |
| KISC | Kultūras informācijas sistēmu centrs |
| KM | Kultūras ministrija |
| Latvija.lv | Valsts pārvaldes pakalpojumu portāls [www.latvija](http://www.latvija).lv |
| LIKTA | Latvijas Informācijas un komunikācijas tehnoloģijas asociācija |
| LPS | Latvijas Pašvaldību savienība |
| LLPA | Latvijas lielo pilsētu asociācija |
| LMVUA | Latvijas mazo un vidējo uzņēmumu asociācija |
| LTRK | Latvijas Tirdzniecības un rūpniecības kamera |
| LVRTC | VAS Latvijas valsts radio un televīzijas centrs |
| MK | Ministru kabinets |
| MK not. Nr. 399 | Ministru kabineta 2017. gada 4. jūlija noteikumi “Valsts pārvaldes pakalpojumu uzskaites, kvalitātes kontroles un sniegšanas kārtība” |
| MK not. Nr. 400 | Ministru kabineta 2017. gada 4. jūlija noteikumi “Valsts pārvaldes pakalpojumu portāla noteikumi” |
| MK not. Nr. 401 | Ministru kabineta 2017. gada 4. jūlija noteikumi “Noteikumi par valsts pārvaldes vienoto klientu apkalpošanas centru veidiem, sniegto pakalpojumu apjomu un pakalpojumu sniegšanas kārtību” |
| MK not. Nr. 402 | Ministru kabineta 2017. gada 4. jūlija noteikumi “Valsts pārvaldes e-pakalpojumu noteikumi” |
| MK not. Nr. 611 | Ministru kabineta 2018. gada 25. septembra noteikumi “Kārtība, kādā iestādes ievieto informāciju internetā” |
| NVD | Nacionālais veselības dienests |
| OECD | Ekonomiskās Sadarbības un Attīstības organizācija (*Organisation for Economic Co-operation and Development)* |
| Pakalpojuma sniedzējs | Pakalpojuma turētājs vai tā pilnvarots tiesību subjekts, kurš pilnībā vai daļēji nodrošina pakalpojuma turētāja kompetencē esošā pakalpojumu vai pakalpojuma posma (pieprasīšana, izpilde un pakalpojuma rezultātu saņemšana) izpildi |
| Pakalpojuma turētājs | Valsts pārvaldes pakalpojuma turētājs, valsts pārvaldes iestāde vai cits tiesību subjekts, kura kompetencē ir nodrošināt pakalpojumu |
| Plāns | Pakalpojumu vides pilnveides plāns |
| PMLP | Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde |
| RACA | Reģionālo atīstības centru apvienība |
| TM | Tieslietu ministrija |
| VARAM | Vides aizsardzības un reģionālas attīstības ministrija |
| VAS | Valsts administrācijas skola |
| Valsts pārvaldes pakalpojums | valsts pārvaldes pakalpojums, secīgu darbību kopums, kas dod guvumu vai ir obligāts privātpersonai un ko sniedz valsts pārvaldes pakalpojuma turētājs, īstenojot valsts pārvaldes funkcijas saskaņā ar ārējiem normatīvajiem aktiem vai saskaņā ar deleģētiem valsts pārvaldes uzdevumiem |
| VDEĀVK | Veselības un darbspēju ekspertīzes ārstu valsts komisija |
| VID | Valsts ieņēmumu dienests |
| VISS | Valsts informācijas sistēmu savietotājs |
| VK | Valsts kontrole |
| VNĪ | VAS “Valsts nekustamie īpašumi” |
| VPM | Vienotais pieteikšanas modulis |
| VPPD | Vienotais publisko pakalpojumu palīdzības dienests |
| VPVKAC | Valsts un pašvaldības vienotais klientu apkalpošanas centrs |
| VRAA | Valsts reģionālās attīstības aģentūra |
| VSAA | Valsts Sociālās apdrošināšanas aģentūra |
| VVKAC | Valsts vienotais klientu apkalpošanas centrs |
| VVD | Valsts vides dienests |
| VZD | Valsts zemes dienests |
|  |  |

# Kopsavilkums

1. Pakalpojumu vides pilnveides plāns (turpmāk – Plāns) ir vidēja termiņa attīstības dokuments, kas izstrādāts, pildot Valdības rīcības plāna Deklarācijas par Artura Krišjāņa Kariņa vadītā Ministru kabineta iecerēto darbību īstenošanai uzdevumu (Nr. 244.3.) – noteikt publisko pakalpojumu vides pilnveides pasākumus pakalpojumu sniegšanas un pārvaldības pilnveidei[[1]](#footnote-2) un Ministru kabineta 2018. gada 25. septembra sēdes protokollēmuma 44§44 uzdevumu – Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrijai 2019. gadā izstrādāt vidēja termiņa attīstības plānošanas dokumentu, kas ietver publisko pakalpojumu vides pilnveides aspektus[[2]](#footnote-3).
2. Plāns atbalsta Deklarācijā par Artura Krišjāņa Kariņa vadītā Ministru kabineta iecerēto darbību[[3]](#footnote-4) iekļauto modernas pārvaldības uzdevumu īstenošanu. Viena no valdības prioritātēm ir strukturālās reformas valsts pārvaldē. Pakalpojumi ir viena no svarīgākajām valsts pārvaldes izpausmes formām, tādēļ to efektīva un uz personu orientēta sniegšana ir būtiska kvalitatīvas dzīves vides, konkurētspējīgas uzņēmējdarbības un efektīvas valsts pārvaldes darba nodrošināšanā.
3. **Vīzija**: Valsts pārvaldes pakalpojumi iedzīvotājiem un uzņēmējiem ir lietotājorientēti – proaktīvi, vienlīdz pieejami visai sabiedrībai, atbalstoši un personalizēti, un valsts pārvalde pakalpojumu sniegšanā ir atvērta un efektīva, izmanto mūsdienu tehnoloģiju iespējas un inovatīvus risinājumus, kā arī sadarbojas nacionāli un pāri robežām.
4. **Mērķis**: nodrošināt lietotājorientētu, inovatīvu un racionāli organizētu valsts pārvaldes pakalpojumu sniegšanu.
5. Plāns un tajā iekļautie rīcības virzieni un pasākumi paredz vairākas fundamentālas izmaiņas valsts pārvaldes pakalpojumu nodrošināšanā:
* no reaktīvas apkalpošanas uz proaktīvu apkalpošanu, kur valsts ne tikai reaģē uz notiekošo, bet rīkojas, paredzot nākotnes situāciju un vajadzības;
* no pakalpojumiem, kas organizēti atbilstoši administratīvajai struktūrai, uz lietotājorientētiem pakalpojumiem, kas organizēti atbilstoši iedzīvotāju un uzņēmēju dzīves situācijām;
* no strikti nošķirtas iestāžu un pašvaldību pakalpojumu sniegšanas organizācijas uz koordinētu un integrētu pieeju iedzīvotāju apkalpošanā klātienē un elektroniski;
* no pakalpojumiem, kas organizēti nacionālā līmenī uz pakalpojumiem, kas pieejami un integrēti reģionālā un Eiropas līmenī;
* no papīra dokumentos balstītas pakalpojumu sniegšanas uz primāri digitālu valsts pārvaldes pakalpojumu sniegšanu.
1. Plānā **ietvertie virzieni pakalpojumu vides pilnveidei**:

– Pakalpojumu sistēmas pārvaldība;

– Lietotājorientēti un proaktīvi valsts procesi un pakalpojumi;

– Saziņa ar valsti – vienuviet (digitāli un klātienē);

– Komunikācija un digitālās prasmes.

1. Plāns pēctecīgi turpina VARAM 2015. gadā izstrādātās Koncepcijas par publisko pakalpojumu sistēmas pilnveidi[[4]](#footnote-5) mērķu īstenošanu un attīstību, sistēmiski integrē citas uzsāktās pakalpojumu vides pilnveides stratēģiskās iniciatīvas.
2. Plāna izstrādes procesā tika iesaistītas visas ministrijas, organizējot 13 koprades sesijas[[5]](#footnote-6) resoros, ir veikta analīze par iedzīvotāju biežākajām problēmām saskarē ar valsts iestādēm, analizējot iedzīvotāju iesniegtos pieteikumus platformā mazakslogs.lv, kā arī ņemtas vērā no Latvijas[[6]](#footnote-7) un starptautiskiem[[7]](#footnote-8) pētījumiem un novērtējumiem izrietošās problēmas, rekomendācijas un nākotnes iespējas, kā arī saņemtā informācija no Latvijas pašvaldību savienības un pašvaldībām.
3. Plāns attiecas uz tiešās valsts pārvaldes iestādēm, to pakļautībā un pārraudzībā esošajām iestādēm, pašvaldībām un privāto tiesību juridiskajām un fiziskajām personām, kurām deleģēta valsts uzdevumu izpilde, un aptver visu valsts pārvaldi, t. sk. arī komersantus un nevalstiskās organizācijas, kas valsts uzdevumā sniedz pakalpojumus.

# Nākotnes pakalpojumu sniegšanas pieejas un vides raksturojums

1. Sabiedrība sagaida no valsts pārvaldes lietderīgu publisko resursu izlietojumu, godprātīgu darbu sabiedrības interešu vārdā un kvalitatīvus un pieejamus pakalpojumus. Valsts pārvaldes pakalpojumi ir viens no izvērstākajiem un pamanāmākajiem veidiem, kā valsts pārvalde mijiedarbojas ar iedzīvotājiem, tāpēc valsts pārvaldes spēja nodrošināt iespējami labāku valsts pārvaldes resursu pārvaldību un pakalpojumu sniegšanu ir būtiska.
2. Mūsdienu tehnoloģiju un komercpakalpojumu attīstība sniedz jaunas iespējas valsts pakalpojumu sniegšanā, kā arī maina iedzīvotāju gaidas par sagaidāmo apkalpošanas pieeju, saņemot valsts un pašvaldību pakalpojumus. Jaunie pakalpojumu standarti ir: vienmēr pieejama, personalizēta un proaktīva pakalpojumu sniegšana pretstatā reaktīvai, pakalpojumu sniegšanas organizācija, kas pakārtota integrētai iedzīvotāju un uzņēmēju vajadzību atrisināšanai pretstatā administratīvi striktai pakalpojumu transakciju izpildei. Lai to paveiktu, pakalpojumu organizācijai un sniegšanas procesiem jātiek organizētiem pāri iestāžu administratīvo kompetenču robežām, iedzīvotājiem sasaistot pakalpojumus atbilstoši to dzīves situācijām, nepieciešamības gadījumā valsts iestādēm pārskatot un saistot to pakalpojumu sniegšanas procesus.
3. OECD salīdzinošais pētījums par Publisko pakalpojumu tranformācijas Digitālajām stratēģijām[[8]](#footnote-9) uzsver, ka veiksmīga digitālās pārvaldības iniciatīvas raksturo fokusu maiņa virzienā no efektivitātes un produktivitātes uz pārvaldību, atvērtību, caurspīdību, privāto un nevalstisko dalībnieku iesaisti publiskā labuma kopradē (iedzīvotāju līdzdarbošanās pakalpojumu pilnveidošanā). Publisko pakalpojumu sniegšanas kontekstā tas rezultējas datu atvēršanā, “tikai vienreiz” principa īstenošanā, savienotajā pārvaldē, sistēmu un procesu sadarbspējā (t.sk. vienotos standartos), koplietojamās IKT platformās un inovatīvu pakalpojumu izveidē, kuri ir organizēti integrēti ap iedzīvotāju vajadzībām.
4. Eiropas Komisijas publikācijās[[9]](#footnote-10) tiek uzsverts, ka arvien vairāk saamazināsies valsts pārvaldes neatkarība, jo arvien vairāk tā būs savienota gan savstarpēji, gan pāri robežām, gan sadarbojoties ar privāto sektoru pakalpojumu sniegšanā. Tas notiks atvērtās un pārvaldības struktūrās, kur gan valsts iestādes, gan trešās puses sadarbosies pakalpojumu sniegšanā kopīgi radot pakalpojumus un vērtību iedzīvotājam. Kā atzīst praktiķi, lietotājorientēta pakalpojumu sniegšana paredz, ka pakalpojumu sniegšana (apkalpošana) nav eksluzīva valsts pārvaldes pamatdarbības funkcija, bet, ka tā var tikt nodota trešajām pusēm (privātām, vai nevalstiskām), ja vien tām ir atbilstoša kapacitāte un interese.

*1. attēls. Moderna un atvērta publiskā pārvalde. Eiropas vīzija*



1. Sekmīgai Digitālās transformācijas īstenošanai ir nepieciešama ne tikai jauno tehnoloģiju adaptēšana, bet arī pārvaldības procesu pārskatīšana. Galvenie izaicinājumi saistīti ar organizatorisko fragmentāciju. Pārvaldes digitālā transformācija pieprasa fundamentāli jaunu pieeju darba organizācijai, kas ietver gan domāšanas veidu, darba kultūru, gan arī organizatoriskās pārvaldības modeli. To raksturo: *reintegrācija* (apvienot pārvaldes procesus, kas ir tikuši fragmentēti atbilstoši šauri profesionālām admnistratīvām struktūrām), *vajadzībās balstīta vienotība* – veidot klientu vajadzībās balstītas struktūras un pakalpojumus (pretstatā administratīvi šauri profesionalizētām), *digitalizācija –* procesu pārveide, izmantojot modernās tehnloģijas, atsakoties no liekajiem procesiem, automatizācija, personalizācija, pašapkalpošanās.
2. Valstis, kas nesekmīgi realizē Digitālās transformācijas pārejas uz jauno digitālo vidi, var sastapties ar nopietnēm sekām, iekļaujot neatbilstošu pakalpojumu kvalitāti, neefektīvu resursu izmantošanu, personas datu aizsardzības izaicinājumus un iedzīvotāju uzticības zaudēšanu.
3. Latvija ir sasniegusi vērā ņemamu attīstību publisko pakalpojumu digitalizācijā – iedzīvotājiem un uzņēmējiem pieejamie pamatpakalpojumi ir pieejami pilnībā elektroniski – vairāk kā 700 administratīvā procedūras iedzīvotāji var veikt attālināti, nedodoties uz iestādēm. Pakalpojumu vides turpmāka attīstība iezīmē nepieciešamību pēc kvalitatīvi jauna līmeņa pakalpojumu līmeņa nodrošināšanas iedzīvotājiem, kas ietver: 1) Vienas pieturas aģenūras principa tālāku attīstību, nodrošinot integrētu valsts un pašvaldību pakalpojumu saņemšanā; 2) Pakalpojumu sadrumstalotības samazināšanu ikdienas dzīves situāciju risināšanā; 3) Valsts pārvaldes fokusa maiņas no pieejamības nodrošināšanas uz proaktīvu pakalpojumu sniegšanu, palīdzot iedzīvotājam orientēties plašajā pakalpojumu klāstā un atgādinot kā par pienākumiem, tā arī sniegtajām iespējām; 4) E-pakalpojumu pārrobežu pieejamības nodrošināšanas gan citu ES valstu iedzīvotājiem saņemot pakalpojumus Latvijā, gan Latvijas iedzīvotājiem radot iespējas piekļūt citu valstu digitālajiem pakalpojumiem; 5) Aizvien ciešāk kopdarbu ar pakalpojumu saņēmējiem tiem atbilstošu pakalpojumu izveidē un pilnveidē.

**Pakalpojumu vide – dzīves situācijās balstīti, personalizēti un proaktīvi pakalpojumi, kas izmanto jaunās tehnoloģijas un kuru izveide un pilnveide notiek ciešā sadarbībā un kopradē ar lietotāju.**

*3. attēls.*

*Nākotnes pakalpojumu vidi ietekmējošās tendences*



1. Lai valsts pārvalde varētu tikt līdzi straujajām izmaiņām, valsts pārvaldes iestādēm ir nepieciešama pieejas maiņa darba organizācijā, pirms produkta vai pakalpojuma nodrošināšanas uzsākšanas tos pārbaudīt pilotprojektā un prototipos, izmantojot inovācijas, kas sniedz iespējas mazā apjomā izmēģināt jaunas pieejas, lai ātri pārliecinātos par to, kas strādā un kas nē.
2. Valsts pārvaldes pakalpojumu attīstību nosaka arī valdības noteiktās prioritātes un pamatprincipi. Saskaņā ar A. K. Kariņa vadītā Ministru kabineta deklarāciju, vienas pieturas aģentūras pieeja, digitālo iespēju pilnvērtīga izmantošanas aspekti ir noteikti kā valdības prioritātes:
3. esošo elektronisko pakalpojumu popularizēšanu, radikāli paplašinot to kopējo lietojumu [243. punkts];
4. valsts un pašvaldību pārvaldes procesu digitalizēšanu un modernizēšanu, tai skaitā virzot vienotu valsts digitālo pakalpojumu atbalsta centra modeli, kas cels pakalpojumu kvalitāti [244. punkts];
5. vienas pieturas aģentūras pakalpojumu saņemšanas attīstības turpināšanu gan klātienē, gan digitāli, sekmēt iestāžu sadarbību tiešsaistē [246. punkts] [[10]](#footnote-11).
6. Lai šos principus īstenotu, darbs tiek veikts vairākos līmeņos. Pakalpojumu jomā tiek ieviests vienas pieturas aģentūras princips kā elektronisko, tā klātienes pakalpojumu sniegšanā, un attīstīta daudzkanālu sniegšanas pieeja, kas nozīmē, ka paralēli tiek strādāts gan pie ērtāku pašapkalpošanās e-pakalpojumu ieviešanas, gan tiek optimizēta un racionalizēta klātienes apkalpošana*.* Kopējā virzība valsts pārvaldes pakalpojumu nodrošināšanā Latvijā ir uz vienotu un centralizētu pārvaldību un iespēju iedzīvotājiem izvēlēties piemērotāko kanālu pakalpojuma saņemšanai, izmantojot elektronisko kanālu vai fizisko (VPVKAC, valsts iestāžu KAC un zvanu centru) piedāvājumu.
7. Lai veicinātu uz sistēmiskām un pārdomātām rīcībām un uzdevumiem balstītas pakalpojumu vides attīstību atbilstoši sabiedrības vajadzībām, ir noteikti uzdevumi un atbildība to izpildei.
8. Pakalpojumu vides attīstības ietvaros ir izstrādāts pakalpojumu attīstības ietvars (1. pielikums “Pakalpojumu attīstības ietvars”). Ietvara nepieciešamība izriet no VARAM veiktās valsts iestāžu vajadzību analīzes un pakalpojumu īstenošanas metodoloģijas izstrādes secinājumiem.

# Rīcības virziens – Pakalpojumu sistēmas pārvaldība

**Virziena aktualitāte:**

* Pakalpojumu sniegšana tiek organizēta atbilstoši administratīvajai struktūrai.
* Ikdienas vajadzību risināšana iedzīvotājiem un uzņēmējiem ir samērā komplicēta.
* Valsts un pašvaldību pakalpojumi ir nošķirti, mākslīgi fragmentējot lietotāja pieredzi un vajadzības.
* Trūkst vienotas koordinācijas un virsuzraudzības pakalpojumu efektivizēšanai.
* Nav vienota pakalpojumu attīstības centra.
* Nepieciešama vienādu pakalpojumu, ko sniedz vairākas iestādes un pašvaldības, unificēšana.

## **Pakalpojumu izpildes novērtēšana**

1. 2017. gadā tika apstiprināta nepieciešamā normatīvā regulējuma bāze valsts pārvaldes pakalpojumu pārvaldībai un pieejamībai[[11]](#footnote-12). Ir noteiktas prasības pieejamākām un lietotājiem draudzīgākām iestāžu tīmekļvietnēm[[12]](#footnote-13), ar mērķi nodrošināt labāku valsts pārvaldes informācijas lietojamību, informācijas piekļūstamību, pārņemot Parlamenta un Padomes 26.10.2016. Direktīvu (ES) 2016/2102 par publiskā sektora struktūru tīmekļvietņu un mobilo lietotņu piekļūstamību un informācijas atkalizmantošanu, reglamentējot Atvērto datu portāla darbību.

**Izveidota valsts pakalpojumu pārvaldības sistēma un tiesiskā bāze, trūkst vienotas koordinācijas un virsuzraudzības**

1. Valsts pārvaldes iestādes, izmantojot metodiskos instrumentus un sistēmisko pieeju, pilnveido un uzlabo pakalpojumus. Tomēr šobrīd trūkst vienotas koordinācijas un virsuzraudzības dzīves situācijās balstītu procesu un pakalpojumu efektivizēšanai, vienota pakalpojumu attīstības centra savstarpēji saistītu pārresoru pakalpojumu sasaistes veidošanai un vienotai pakalpojumu pārraudzībai, kopējā elektronizācijas līmeņa, pakalpojumu elektronizēšanas un attīstīšanas uzraudzībai.
2. Tiek sniegts metodiskais atbalsts pakalpojumu turētājiem pakalpojumu elektronizācijas, e-pakalpojumu pieejamības nodrošināšanai, pakalpojumu parametru mērīšanai, kā arī atbalsts pakalpojumu definēšanā, aprakstīšanā un sniegšanā, ar mērķi nodrošināt praktisku palīdzību pakalpojuma turētājiem, sagatavojot publiski pieejamu, pilnīgu informāciju par pakalpojumiem lietotājam saprotamā formā un nodrošināt efektīvu pakalpojumu pārvaldību atbilstoši labas pārvaldības praksei. VARAM turpinās sniegt metodisko atbalstu pakalpojumu pārvaldībā un pakalpojumu sniegšanā kopumā.

**Nodrošināts metodiskais atbalsts**

1. 2019. gada iedzīvotāju aptaujas rezultāti[[13]](#footnote-14) parāda, ka apmierinātība ar pakalpojuma pieteikšanu elektroniski kopumā tiek vērtēta labi. Visaugstāk iedzīvotāji novērtē apkalpošanu piesakot pakalpojumu un pakalpojuma pieteikšanas ātrumu. Salīdzinot ar iepriekšējo gadu, nedaudz krities ir sniegtās informācijas par pakalpojumu novērtējums (sk. attēlu).

**Apmierinātībai ar pakalpojumiem augsts vērtējums**

*4. attēls. Pakalpojuma novērtējums, 2019.gada iedzīvotāju aptaujas rezultāti*



1. Ik gadu tiek veikts “Integrēts Publisko pakalpojumu sniegšanas un gala lietotāju vajadzību monitoringa E-indeksa pētījums” (turpmāk – E-indekss), ar mērķi sekmēt mūsdienu tehnoloģiju visaptverošu un atbilstošu pielietošanu valsts iestāžu un pašvaldību darbā un valsts pārvaldes pakalpojumu nodrošināšanā atbilstoši labas pārvaldības principiem. Ne visas valsts pārvaldes iestādes piedalās šajos pētījumos, līdz ar to mērījumi var nebūt savstarpēji salīdzināmi un kvalitatīvi izvērtējami, tāpēc nepieciešams nodrošināt visu pakalpojumu turētāju dalību minētajos pētījumos.

**Nepieciešams vienots standarts klientu apmierinātības novērtēšanai**

**Veikts pakalpojumu attīstības monitorings, nepilnīga pakalpojumu turētāju dalība**

1. Lai veicinātu vienmērīgu klientu apkalpošanas līmeņa celšanu, pakalpojumu attīstību un mūsdienu tehnoloģiju ieviešanu un nodrošinātu sniegto rekomendāciju īstenošanu, nepieciešams noteikt un ieviest vienotu standartu klientu apmierinātības novērtējumam individuāla pakalpojumu sniegšanas gadījuma novērtēšanai uzreiz pēc pakalpojuma saņemšanas.

## **Pakalpojumu unificēšana**

1. VARAM sadarbībā ar LPS un pakalpojumu turētājiem kopš 2018. gada strādā pie pašvaldību pakalpojumu unificēto nosaukumu un īsās anotācijas izstrādes[[14]](#footnote-15). Unificēto pakalpojumu mērķis ir harmonizēt pakalpojumu nosaukumus un īsos aprakstus, lai atvieglotu pakalpojumu atrašanu un 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 Latvija.lv tika publicēti 77 pašvaldību unificēto pakalpojumu šabloni, un 2019. gada maijā unificēto pakalpojumu šablonu skaits ir pieaudzis līdz 95[[15]](#footnote-16), taču pašvaldību piesaiste šabloniem svārstās no 1 līdz 59 – no 119 pašvaldībām, piesaisti šabloniem uzsākusi un veikusi 71 pašvaldība, no kā izriet, ka 48 pašvaldības nav veikušas pakalpojumu aprakstīšanu, kā arī šablonu piesaisti Latvija.lv, tādēļ ir turpināms darbs pie metodiskā atbalsta sniegšanas pašvaldībām, lai nodrošinātu 119 pašvaldību piesaisti 95 izstrādātajiem pašvaldību unificēto pakalpojumu šabloniem.

**Unificēti 95 pašvaldību pakalpojumu nosaukumi un apraksti, jāturpina pašvaldību piesaiste**

1. Vairākās valsts pārvaldes iestādes sniedz vienādus vai līdzīgus pakalpojumus (piemēram, izsniedz atļaujas, licences, pieņem pieteikumus u.tml.), kurus būtu iespējams unificēt. Vienādi vai līdzīgi pakalpojumi dažādās valsts pārvaldes iestādēs, t.sk. pašvaldībās, tiek nosaukti (definēti) un sniegti atšķirīgi.Viens un tas pats pakalpojums, ko sniedz vairākas valsts pārvaldes iestādes, katrā no tām var būt ar atšķirīgu nosaukumu, aprakstu un pieejamību. Nepieciešams identificēt visus pakalpojumus ar vienādām pazīmēm un veikt to unificēšanu.

**Vairākām iestādēm vienādi pakalpojumi, jāveic to unificēšana**

1. Pakalpojumu unificēšana ietver arī uzdevumu automatizāciju ar mašīnmācīšanās ierīcēm, kur darbinieki mazāk veiks vienkāršos uzdevumus, bet vairāklaiku veltīs būtiskākajiem pakalpojuma procesiem, kas sniedz klientiem pievienoto vērtību un ietekmē klientu apmierinātību.

## **Pakalpojumu pārvaldības plānošana ilgtermiņā**

1. Plānojot ilgtermiņa attīstības prioritāres un izstrādājot attīstības plānošanas dokumentus, nepieciešams dzīves situācijās balstītu un proaktīvu procesu, kā arī pakalpojumu pārrobežu pieejamības nodrošināšanu noteikt kā valsts pārvaldes prioritātes, paredzot finansējuma pieejamību noteikto prioritāšu īstenošanai.

**Rīcības virziena indikatori**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nr.** | **Progresa rādītājs** | **Mērvienība** | **Bāzes gads** | **Bāzes gada vērtība** | **Mērķa vērtība 2021.g.** | **Mērķa vērtība 2022.g.** | **Mērķa vērtība 2023.g.** | **Datu avots, datu tabulas** |
| 1. [
 | Apmierinātība ar pakalpojumu pieteikšanu kopumā | Punktu skaits (10 punktu sistēmā) | 2019 | 8 | 8 | 8 | 8 | Latvijas iedzīvotāju aptauja, “Integrēts vajadzību monitorings” |

**Rīcības virziena pasākumi**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nr.** | **Pasākumi** | **Rādītājs** | **Atbildīgā institūcija** | **Līdzatbildīgās institūcijas** | **Izpildes termiņš** (ar precizitāti līdz pusgadam) | **Indikatīvais finansējuma avots** |
|  | Veikt pakalpojumu uzskaiti, publicēt efektivitātes izvērtējuma pārskatus un plānot pilnveides pasākumus atbilstoši MK not. Nr. 399 un MK not. Nr. 402 noteiktajam.  | Veikts izvērtējums, publicēta pakalpojumu sadaļa iestādes gada pārskatā | Pakalpojumu turētāji, VARAM | VRAA, ministrijas (resora ietvaros) | 2020. gada 1. pusgads2021. gada 1. pusgads2022. gada 1. pusgads | Valsts budžeta finansējums |
|  | Sagatavot pārskatu par pakalpojumu snieguma rādītājiem, analizēt pakalpojumu pilnveides procesu un sagatavot rekomendācijas | Veikts novērtējums, sagatavots ziņojums | VARAM | Visas ministrijas, pašvaldības, pakalpojumu turētāji | Katru gadu | Valsts budžeta finansējums |
|  | Veikt klientu pieredzes izpēti un klientu apmierinātības monitoringu valsts pakalpojumu saņemšanā klātienē un elektroniski ("Integrēts Publisko pakalpojumu sniegšanas un gala lietotāju vajadzību monitorings 2020-2022" ietvaros, E-indekss) | Publicēts pētījums, sagatavotas rekomendācijas | VARAM | Visas ministrijas, pašvaldības, pakalpojumu turētāji | Katru gadu | Eiropas Savienības budžeta instrumentu un valsts budžeta finansējums |
|  | Noteikt un ieviest vienotu standartu klientu apmierinātības novērtējumam individuāla pakalpojumu sniegšanas gadījuma novērtēšanai | 1) Sagatavotas vadlīnijas klientu atsauksmju iegūšanai pēc VPVKAC apmeklējuma2) Izveidota koplietošanas komponente novērtējuma sniegšanai pēc e-pakalpojuma izmantošanas, veikta apmierinātības rādītāju uzskaite.3) E-pakalpojumu novērtējuma komponente ieviesta pašapkalpošanās risinājumos. Koplietošanas kopmopentes izmantošana nav obligāta, iestāde izvēlas izmantot savu izstrādāto risinājumu vai koplietojamu risinājumu, iestādei jānodod mērījuma dati platformā. | 1), 2) VARAM3) Visas ministrijas, pašvaldības | VRAA | 1) 2020. gada 2. pusgads2) 2021. gada 1. pusgads3) 2022. gada 1. pusgads | Eiropas Savienības budžeta instrumentu un valsts budžeta finansējums |
|  | Īstenot pēc satura un mērķa identisku valsts pārvaldes pakalpojumu pamatinformācijas standartizāciju (unifikāciju) | 1) Veikts izvērtējums, noteikti valsts tiešās pārvaldes iestāžu unificējamie pakalpojumi2) Aktualizēti valsts pārvaldes pakalpojumu apraksti, veicot to piesaisti izstrādātajiem unificēto pakalpojumu šabloniem | 1) VARAM2) Pakalpojumu turētāji, LPS | 1) Pakalpojumu turētāji2) VARAM | 1) 2020. gada 1. pusgads 2) 2021. gada 1. pusgads | Valsts budžeta finansējums |
|  | Standartizēt (unificēt) pēc satura un mērķa identisku valsts pārvaldes pakalpojumu procesus | Sagatavots izvērtējums un rekomendācijas, nodrošināta identisku valsts pārvaldes pakalpojumu procesu standartizēšana | VARAM |  | 2023. gada 1. pusgads | Valsts budžeta finansējums |
|  | Sagatavojot dokumentu “Digitālās transformācijas pamatnostādnes 2021.-2027. gadam”, noteikta dzīves situācijās balstītu un proaktīvu procesu, pakalpojumu pārrobežu pieejamības nodrošināšana, kā arī digitālo prasmju pilnveide kā valsts pārvaldes prioritātes. | 1) MK iesniegts dokumenta projekts;2) Veikta dzīves situācijās balstītu un proaktīvu procesu, kā arī pakalpojumu pārrobežu pieejamības nodrošināšana | 1) VARAM;2) Pakalpojumu turētāji, VARAM | 2) FM (jaunā plānošanas perioda ietvaros) | 1) 2020. gada 2. pusgads2) 2021. gada 1. pusgads | Eiropas Savienības budžeta instrumentu un valsts budžeta finansējums |

# Rīcības virziens – Lietotājorientēti un proaktīvi valsts procesi un pakalpojumi

**Virziena aktualitāte:**

* Pakalpojumu sniegšana organizēta fragmentāri.
* Procesi netiek veidoti kā apsteidzoši un dzīves situācijās balstīti.
* Risinājumi neaptver dzīves situāciju, bet tikai konkrēto posmu.
* Nav izstrādāts esošo pakalpojumu pārveides process dzīves situācijās balstītu, integrētu un proaktīvu pakalpojumu sniegšanai.
* Nepietiekama lietotāju iesaiste pakalpojumu izstrādē, testēšanā un pilnveidē.
* Nav vienotas informācijas par iedzīvotāju kontaktiem dažādos kanālos.
* Nepietiekama valsts pārvaldes un privātā sektora sadarbība.

## **Proaktīvu un dzīves situācijās balstītu pieeju pakalpojumu sniegšanā ieviešana**

1. Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījuma[[16]](#footnote-17) 2016. gada, 2017. gada un 2018. gada aptauju datu salīdzinājums liecina, ka iedzīvotāji 2018. gadā atzinīgāk nekā iepriekš vērtējuši valsts pārvaldi – valsts pārvaldē strādājošie kopumā godprātīgi veic savus pienākumus un vairumam valsts pārvaldē strādājošo var uzticēt darbošanos valsts labā, gan arī tam, ka valsts pārvalde arvien vairāk cenšas palīdzēt, skaidrot, konsultēt, nevis sodīt. Iestādes vairāk sākušas sadarboties savā starpā, mazāk prasot cilvēkiem tādus dokumentus, kas jau ir citu valsts iestāžu rīcībā. Vairāk nekā 3/4 respondentu atzīmēja, ka pēdējās saskarsmes laikā iestādes darbinieki bija zinoši un profesionāli (82%), laipni (79%), runāja/rakstīja saprotami, vienkāršā valodā (78%) un bija atbildīgi par savu darbu, padarīto (77%)[[17]](#footnote-18).

**Iedzīvotāji atzīst, ka pakalpojumi tiek uzlaboti un vienkāršoti**

*5. attēls. Iedzīvotāju īpatsvars,*

*kas atzīst, ka tiek uzlaboti un vienkāršoti pakalpojumi*



1. Ar mērķi izveidot vienkāršus un kvalitatīvus pakalpojumus uzņēmējdarbībā, Ekonomikas ministrija izstrādāja Uzņēmējdarbības vides pilnveidošanas pasākumu plānu[[18]](#footnote-19). Uzņēmējdarbības plānā ietvertie pamatprincipi: vienas pieturas aģentūras principa ievērošana; konsultē vispirms principa ieviešana, īpaši uzņēmējdarbības uzsākšanas posmā; vienkārši un kvalitatīvi valsts pārvaldes e-pakalpojumi - arvien aktīvāka e-risinājumu integrēšana (digitalizācija); biznesa videi draudzīgu infrastruktūras attīstības pakalpojumu ieviešana, t.sk., saprātīgu termiņu ieviešanu un ievērošanu, nodrošinot drošības un kvalitātes prasību nozīmību; administratīvo prasību vienkāršošana, īpaši nodokļu un grāmatvedības jomā, un birokrātisko sloga mazināšana; tiesiskās paļāvības stiprināšana normatīvajā regulējumā, īpaši investoru tiesību aizsardzības un maksātnespējas jautājumos.

**Veikta pakalpojumu vienkāršošana uzņēmējiem**

1. Jau trīs ceturtdaļas (74%) iedzīvotāju no valsts vai pašvaldības iestādēm vēlas saņemt dažādus atgādinājumus. Pieaugusi arī interese par paziņojumiem un piedāvājumiem - aptuveni divas trešdaļas aptaujāto iedzīvotāju (68%) no valsts vai pašvaldību iestādēm vēlētos saņemt arī paziņojumus un piedāvājumus.

*6. attēls. Vēlme saņemt informāciju no valsts, 2019. gada iedzīvotāju aptaujas rezultāti*



1. Sabiedriskās domas aptauju dati visā ES liecina par iedzīvotāju vēlmi sagaidīt, ka “valsts pārvalde sapratīs viņu vajadzības” un veidos “pakalpojumus tieši pielāgotus cilvēkiem, kas lieto pakalpojumus”[[19]](#footnote-20). Arī privātā sektora sniegto pakalpojumu attīstība, tehnoloģiju un inovāciju izmantošana pakalpojumu jomā un arvien augstāki pakalpojumu sniegšanas standarti veido iedzīvotāju gaidas attiecībā uz pakalpojumiem, neatkarīgi no tā, vai to sniedzējs ir privāto vai publisko tiesību persona.

**Pieaug interese par proaktīviem pakalpojumiem, jāattīsta valsts pārvaldes un privātā sektora sadarbība**

1. Proaktivitātes principu pakalpojumu sniegšanā var nodrošināt dažādos līmeņos, atbilstoši pakalpojuma kontekstam un iestādes iespējām. Pamatlīmenī to var īstenot kā proaktīvu informatīvu un statusa paziņojumu, vai atgādinājumu formā (piem., sms formā, uz e-pastu, uz e-adresi), kas ļauj cilvēkam būt informētam. Augstāku pievienoto vērtību iedzīvotājam un arī efektivitāti iestādēm var radīt pakalpojumu izpildes automatizācija, kur pakalpojums tiek automātiski (vai automātiski ar personas atļauju) izpildīts, ņemot vērā iestādes rīcībā vai citos reģistros esošus datus (atlaižu piemērošana, pabalstu izmaksa, piemēram, nekustamā īpašuma atlaides piešķiršana daudzbērnu ģimenēm, elektroenerģijas atlaižu piešķiršana sociāli neaizsargātākajām grupām, pārmaksātā iedzīvoju ienākuma nodokļa automātiskā atmaksa atbilstoši normatīvajos aktos noteiktajai kārtībai, u. c.), ja sasniegtais rezultāts ir samērojams ar automatizētas izpildes ieviešanas izmaksām.
2. Pakalpojumu sniegšanas pieejas pāreja no reaktīvas (iedzīvotājam jāzina, kādi pakalpojumi viņam pienākas) uz proaktīvu (valsts pārvalde proaktīvi informē iedzīvotāju par iespējām, tiesībām un pienākumiem, kas viņam ir pieejamas un saistošas) iezīmē jaunu valsts pakalpojumu sniegšanas brieduma līmeni. Tas nodrošinās gan pilnīgāku iedzīvotāju un uzņēmēju tiesību īstenošanu, samazinātu administratīvo slogu, gan augstāku sabiedrības apmierinātību ar valsts sniegtajiem pakalpojumiem, kā arī augstāku iestādes darba efektivitāti. Taču šobrīd valstī nav izstrādāts esošo pakalpojumu pārveides process, nodrošinot lietotāju dzīves situācijās balstītu, integrētu un proaktīvu pakalpojumu sniegšanu. Tāpat valstī nav vienotas informācijas par iedzīvotāju kontaktiem dažādos kanālos, lai vienoti apzinātu iedzīvotājus, piemēram, katastrofu gadījumā brīdinot par briesmām, kā arī informēt par aktualitātēm pakalpojumos, piemēram, pieteikšanās pakalpojumiem ar konkrētu termiņu, atgādinājumiem, brīdinājumiem u.tml.

**Pāreja no reaktīvas pakalpojumu sniegšanas pieejas uz proaktīvu**

1. E-pakalpojumi atbilstoši normatīvajam regulējumam ir tikuši veidoti pakalpojuma, nevis dzīves situācijas līmenī, līdz ar to nereti klientam vienas dzīves situācijas risināšanai nepieciešams saņemt vairākus dažādu iestāžu/pašvaldību pakalpojumus, kas mēdz būt izvietoti dažādos e-pakalpojumu portālos. Saskaņā ar “Valsts pārvaldes reformu plānu 2020[[20]](#footnote-21)”, valsts pārvaldes pakalpojumu vērtības celšana ietver pakalpojumu pārbūvi, lai turpmākos ieguldījumus iestādes veiktu lietderīgi, samērojot plānotos ieguldījumus ar sagaidāmajiem ieguvumiem. Starp valsti un cilvēku notiek saziņa tādos dzīves notikumos kā, piemēram, bērna piedzimšanā, bērns pabeidz bērnudārzu, jaunietis pabeidz mācības skolā, darba uzsākšanā, uzņēmuma dibināšanā, darba zaudēšanā, invaliditātes iegūšanā, cilvēks kļūst par mazturīgo, audžuvecāku statusa iegūšanā, vārda/uzvārda maiņā, bērns sasniedz pilngadību, ģimenes locekļa nāves gadījumā, cilvēks deklarējas, ka dzīvos ārpus Latvijas, cilvēks atgriežas Latvijā utt. Dzīves situācijā, kad piedzimst bērns, iespējamais proaktīvo pakalpojumu sniegšanas modelis varētu būt šāds:

**Pakalpojumu sniegšana caur dzīves situāciju prizmu un proaktīvu pakalpojumu sniegšana**

* + Medicīnas iestāde reģistrē bērna piedzimšanas faktu.
	+ Vecāki saņem īsziņu ar pamatinformāciju.
	+ Saņem automatizētu un individualizētu e-pastu par dažādiem valsts un pašvaldības sniegtajiem pakalpojumiem un atbalstu.

Nepieciešams izvērtēt, kādus pakalpojumus dažādās dzīves situācijās ir iespējams “savienot vienā ķēdītē”, kas automātiski izpildās iestājoties dzīves situācijai, bez klienta iesnieguma iesniegšanas, vienlaicīgi paredzot iespēju klientam no tā atteikties. Balstoties uz veikto izvērtējumu, būtu jāizstrādā metodiku, kā veidot šo pakalpojumu ķēdīti, kā sadarboties, kā ieviest šādu pakalpojumu.

**Nepieciešams vienots ietvars, koordinācijas mehānisms, normatīvā bāze un centralizēti risinājumi proaktīvai pakalpojumu sniegšanai**

1. Pakalpojumu proaktīvā sniegšana nodrošināma, balstoties uz datiem, kas ir pieejami valsts pārvaldes iestādēm, neradot lietotājam administratīvo slogu un nodrošinot pakalpojuma rezultāta nonākšanu, lietotājiem neveicot pilnīgi nekādas darbības, tā tuvojoties neredzamajai pārvaldei pakalpojumu sniegšanas jomā. Ar mērķi veicināt Latvijas valsts pārvaldes rīcībā esošo datu atvēršanu un datu atkalizmantošanu 2019. gadā VARAM izstrādāts informatīvais ziņojums “Par atvērto datu attīstību Latvijā”[[21]](#footnote-22). Atvērto datu stratēģijas mērķis ir iesaistīt arvien vairāk iestāžu un IKT nozares pārstāvjus atvērto datu politikas ieviešanā, potenciāli komercializējamu datu kopu identificēšanā un to padarīšanā par atvērtām. Ņemot vērā ārvalstu pieredzi, var prognozēt, ka lielākais pieprasījums būs pēc datu kopām, kuras nodrošina lielāku valsts pārvaldes caurspīdīgumu, informē vai nodrošina gala lietotāju ar iespējām izvēlēties labākos pakalpojuma piegādātājus, kas savukārt padara efektīvāku tirgus darbību un ceļ pakalpojumu kvalitāti, dod uzņēmējiem iespēju radīt jaunu pakalpojumus un jaunus ieguvumu veidus, tādā veidā sekmējot kopējo ekonomisko izaugsmi.

## **Pakalpojumu procesu lietotājorientēta pilnveide**

1. Pakalpojumu sniegšanā veidojama pakāpeniska pāreja uz lietotājorientētu pakalpojumu struktūru. Lai nodrošinātu sistēmisku, sistemātisku un kontrolētu pakalpojumu sistēmas attīstību, pakalpojumu sistēma skatāma kā daudzlīmeņu process, katrā līmenī definējot galvenos mērķus, uzdevumus un sadarbības ietvaru. VARAM veido visaptverošo pakalpojumu pārvaldes pieeju un nodrošina Latvijas pakalpojumu sistēmas attīstības ietvara integrāciju ES, vienlaikus sniedzot metodisko palīdzību Latvijas iestādēm pakalpojumu attīstībā (skatīt Plāna 1. pielikumu “Pakalpojumu attīstības ietvars”).

**Pāreja uz lietotājorientētu pakalpojumu struktūru**

*7. attēls. Pakalpojumu sistēmas attīstības sistēmiskie līmeņi*



1. Pakalpojumu pārveidē iesaistītās institūcijas mijiedarbojas koordinētā veidā, veidojot sadarbības modeli, kurā iesaistītās puses vienojas par sadarbību. Viens no iespējamajiem formātiem ir izveidot pakalpojumu pārveides sadarbības modeli, definēt pilnvaras, noteikt funkcijas un uzdevumus, kas paredz atbalsta sniegšanu iestādēm pakalpojumu pārveides procesā, savlaicīgu neefektīvu vai nelietderīgu pakalpojumu identificēšanu vai pakalpojumu trūkumu, pakalpojumu pārbaudes veikšanu pakalpojumu unifikācijas panākšanai, rekomendējamā modeļa izstrādi iestādēm to efektivitātes, administratīvā sloga un pakalpojumu pārveides izvērtēšanas jomā, nosakot normu par šo apgabalu pārskatīšanu 3-5 gadu laikā. Lai nodrošinātu ES finansējuma apgūšanas lietderības paaugstināšanu, deleģēt tiesības apstiprināt vai neapstiprināt ES finansējumu iestādes pieteiktiem projektiem, ievērojot iestādes plānotos uzlabojumus pakalpojumu sniegšanas jomā un tās vēsturisko pieredzi rezultātu sasniegšanā, jo pastāv būtisks risks apropriēt lielas investīcijas institūcijām, kas vēsturiski ir pierādījušas, ka tām ir bijusi ierobežota spēja īstenot sekmīgus valsts pārvaldes pakalpojumus vai projektus kopumā. Izveidotās sadarbības institūcijas pakļautībā veidot darba grupu vai cita struktūrvienību, kas var veikt pakalpojumu pārveidi institūcijās, vai arī sniegt visa veida atbalstu un palīdzību iestāžu pakalpojumu pārveides darba grupai. Tā var būt neliela, pārresoru līmeņa struktūra, kam ir pieredze un kapacitāte esošās situācijas novērtēšanā, pakalpojumu analīzē un metodoloģijas piemērošanā izmaiņu sasniegšanai.

**Nepieciešama pakalpojumu pārveidē iesaistīto institūciju mijiedarbe koordinētā veidā**

1. Lai nodrošinātu ātrāku un efektīvāku valsts pārvaldes pakalpojumu sniegšanu, samazinot valsts pārvaldes izmaksas un administratīvo slogu, kā arī radīt priekšnosacījumus pakalpojumu digitalizācijas straujākai attīstībai, VARAM tiek izstrādāta pakalpojumu sniegšanas procesu pārveides metodoloģija[[22]](#footnote-23), kuras mērķis ir piedāvāt aprobētu instrumentāriju visu valsts pārvaldes pakalpojumu sniegšanas procesu pārveidei. Metodoloģija satur galvenos principus un nosacījumus, lai palielinātu valsts pārvaldes pakalpojumu sniegšanas efektivitāti un lietderību, arī samazinot valsts pārvaldes izmaksas un administratīvo slogu iedzīvotājiem un komersantiem. Tādēļ metodoloģija ļaus institūcijām identificēt pamatdarbības procesus un to pārveides iespējas, primāri raugoties no iedzīvotāju un komersantu vajadzībām, un organizēt pārveides procesu saviem spēkiem. Šī metodoloģija apkopo aprobētus rīkus un praktiskos padomus, kā valsts pārvaldes institūcijas var sākt plānot pakalpojumu pārveides procesu un sasniegt būtisku uzlabojumu savu klientu un lietotāju apkalpošanas jomā.

**Tiek izstrādāta valsts pārvaldes pakalpojumu pārveides metodika, nepieciešama praktiska aprobācija**

1. Ir uzsākta valsts pārvaldes pakalpojumu pārveide – VK, NVD, BVKB, VVD un VDEĀVK tika veikta atsevišķu valsts pārvaldes pakalpojumu izpēte, un pakalpojumu pārveides plānu izstrāde un sagatavošana lietotājorientētu pakalpojumu sniegšanai. Digitalizējot pakalpojumus, iespējams samazināt iesniegumus papīra formā un paātrināt pakalpojuma saņemšanas laiku, nodrošinot datu automatizētu apstrādi, tāpat minimizējot manuālus datu apstrādes un pārneses procesus, kā arī samazināt rindā patērēto laiku vai pēc iespējas mazināt nepieciešamību klientam apmeklēt iestādi klātienē, paplašinot iedzīvotājiem un komersantiem pieejamo elektronisko pakalpojumu klāstu. Tādējādi tiek samazināts administratīvais slogs, kā arī radīta vide produktīvas pakalpojumu digitalizācijas attīstībai. Tiek optimizēti pakalpojumu sniegšanas procesi un samazināts dokumentu apstrādes laiks periodam no pilnas dokumentu saņemšanas līdz atbildes sniegšanai.

**Uzsākta pakalpojumu pārveide pārresorisko, starpiestāžu un pakalpojumu efektivizēšanai**

1. Iestādes savus pakalpojumus attīsta neatkarīgi viena no otras, nekoordinējot darbības savā starpā, tām ir dažāda izpratne par to, kas ir pakalpojums, līdz ar to arī lietotāju pieredze, saņemot pakalpojumus, var būtiski atšķirties, kaut gan tie mijiedarbojas ar vienu un to pašu dzīves situāciju. Attiecīgi šādas atšķirības samazina kopējo iedzīvotāju apmierinātību ar valsts pārvaldes pakalpojumiem, rada neviennozīmīgu attieksmi pret valsts pārvaldi kopumā un ietekmē iedzīvotāju uzticēšanos valsts pārvaldei. Lai saglabātu un uzlabotu savas pozīcijas starptautiski salīdzināmos vērtējumos, ietu līdzi laikam un neatpaliktu no pasaules pakalpojumu attīstības tendencēm, iestādēm strauji jāpārskata veidi, kuros tiek sniegti pakalpojumi, iesaistītajām pusēm jāiedibina uzraudzības un atbalsta prakse, ir nepieciešams veikt vairākus, savstarpēji saistītus pasākumus – pārveidot pakalpojumus, motivēt iestādes pakalpojumu pārveidei un veidot elastīgu valsts pārvaldes pakalpojumu attīstības ietvaru un citas darbības, kas padarītu Latviju par mazu un efektīvu valsts pārvaldi.
2. Jaunākās attīstības tendences publiskajā pārvaldē nosaka, ka sabiedrības pārstāvjiem būtu jānodrošina daudz aktīvāka loma publisko pakalpojumu veidošanā, iesaistot visas ieinteresētās puses, tādējādi sasniedzot augstāku publisko pakalpojumu kvalitāti. Aizvien lielāka nozīme procesā ir t. s. kopradei (angliski – *co-creation*, arī *co-production*, *co-design* u.c. apzīmējumi, kas šeit tiek tulkoti kā koprade), un tiek atzīts, ka kopradei ir pozitīva ietekme uz publisko pakalpojumu sniegšanu un tā palīdz sasniegt tos rezultātus, ko sabiedrība sagaida no pakalpojuma.[[23]](#footnote-24) VARAM plānots sagatavot izglītojošos un informatīvos materiālus valsts institūcijām par kopradi ar iedzīvotājiem valsts pārvaldes pakalpojumu veidošanā – metodoloģijas izklāsts un praktiskas vadlīnijas ar apkopotām metodēm un rīkiem iedzīvotāju iesaistei pakalpojumu pilnveidē. Tāpat jāturpina pasākumus sabiedrības līdzdalības veicināšanai pakalpojumu izstrādē, testēšanā, pilnveidē un pakalpojumu sniegšanā atbilstoši galalietotāju vajadzībām.

**Lietotāju iesaiste pakalpojumu izstrādē un pilnveidošanā**

1. Programmas “Apvārsnis-2020” finansētā projekta “Radīt iespējas iedzīvotājiem pārveidot Eiropas publisko pārvaldi. Eiropas Publisko pakalpojumu vides izpēte un pilnveide” (CITADEL)[[24]](#footnote-25) ietvaros veiktas vairākas pētnieciskās aktivitātes, lai identificētu galvenās problēmas pakalpojumu sniegšanā un iespējas pakalpojumu sniegšanas pilnveidei un noteiktu tālākās rīcības pakalpojumu sniegšanas pilnveidei. Konstatēts, ka iestādes lielākoties veic savu pakalpojumu lietotāju aptaujas par pakalpojumiem, to kvalitāti un apmierinātību ar to saņemšanu. Taču pakalpojumu esošie un potenciālie lietotāji netiek iesaistīti pakalpojumu izstrādē, pilottestēšanā u.tml., kas veicinātu pakalpojumu attīstību lietotājam draudzīgā virzienā.

**Uzsākti pasākumi sabiedrības līdzdalības veicināšanai, lietotāju iesaiste nav pietiekama**

1. 2018. gadā Valsts kancelejas vadībā izveidotas trīs starpdisciplināras inovatīvas laboratorijas[[25]](#footnote-26): 1) administratīvā sloga mazināšanai, 2) stratēģiskai valsts pārvaldes cilvēkresursu vadībai, 3) valsts pārvaldes reputācijas un tēla stiprināšanai. Laboratoriju darbā tiek izmantota dizaina domāšanas un *Agile* jeb iteratīvā pieeja, piesaistot laboratorijas dalībniekus no dažādām valsts pārvaldes iestādēm un pārstāvjus no citiem sektoriem.
2. Šobrīd valsts pārvaldē dominē decentralizēta informācijas aprite un nepieciešamība slēgt daudz līgumus par informācijas aprites nodrošināšanu, kā rezultātā rodas neefektīvs tehnisko un finanšu resursu izlietojums un palielināts administratīvais slogs valsts pārvaldes iestādēm slēdzot un administrējot līgumus par informācijas aprites nodrošināšanu. VARAM izstrādāts informatīvais ziņojums “Par informācijas aprites un piekļuves risinājumiem valsts pārvaldē”[[26]](#footnote-27), kurā piedāvāti risinājumi valsts pārvaldē esošu datu aprites efektivizēšanai.

**Valsts pārvaldes datu aprites efektivizēšana**

1. Efektīva pakalpojumu un pakalpojumu pārveides ieviešana ir iespējama tikai tad, ja iestādes spēj koplietot līdzīgus risinājumus un pakalpojumus, kas katrai iestādei atsevišķi varētu būt neiespējami dārgi un neieviešami. Neskatoties uz daļēji centralizētā pārvaldības modeļa ieviešanu kopš 2013. gada, valsts IKT atbalsts ir sadrumstalots, atbilstoši sadrumstalojot arī ikgadējās valsts IKT jomas izmaksas[[27]](#footnote-28). Ir radīti vairāki koplietošanas risinājumi, kas veicina iestāžu sadarbspēju pakalpojumu efektīvā nodrošināšanā, taču joprojām pastāv šķēršļi atsevišķām iestādēm koplietošanas risinājumu pieejamībā un lietošanas uzsākšanā. Nepieciešami mūsdienīgi un inovatīvi risinājumi infrastruktūras uzlabošanai.

**Izstrādāti koplietošanas risinājumi, trūkst vienota pakalpojumu attīstības centra**

1. Virtuālie asistenti iegūst arvien lielāku popularitāti uzņēmumu un organizāciju saziņai ar saviem klientiem. Ņemot vērā publiskās pārvaldes iestāžu darba specifiku, ir iespējams izveidot vienotu pamata platformu virtuālo asistentu pakalpojumu nodrošināšanai, ko var izmantot ikviena iestāde, pielāgojot un papildinot atbilstoši savām vajadzībām. Šāda pieeja ļauj būtiski ietaupīt resursus, jo katrai iestādei nav jāveido savs virtuālais asistents no nulles, bet tikai jāpielāgo virtuālā asistenta “pārziņā” esošo jautājumu loks savas iestādes tēmu specifikai. KISC ir uzsācis inovatīvas virtuālo asistentu koplietošanas platformas izveidi publiskās pārvaldes iestāžu vajadzībām. Projekts tiek īstenots, izmantojot valsts pārvaldes valodas tehnoloģiju platformas Hugo.lv iestrādnes un resursus. Projekta rezultātā valsts pārvaldes iestādes iegūs mūsdienīgu saziņas rīku ar sabiedrību un iespēju iedzīvotājiem ērti saņemt atbildes uz sev interesējošiem jautājumiem. Plānojot nākamo ERAF projektu attīstību, kā vienu no atbalstāmām prioritātēm būtu jāvirza mūsdienu tehnoloģiju ieviešanu un izmantošanu pakalpojumu vides uzlabošanā.

**Virtuālo asistentu izmantošana pakalpojumu vides uzlabošanā**

## **Vienotas un drošas saziņas ar valsti paplašināšana**

1. Ar mērķi noteikt pakāpenisku pāreju uz centralizētu informācijas apmaiņu elektroniskajā vidē, izmantojot VISS un vienoto identifikācijas risinājumu valsts pārvaldes informācijas sistēmās, VARAM izstrādāts informatīvais ziņojums “Par informācijas aprites un piekļuves risinājumiem valsts pārvaldē”[[28]](#footnote-29), kas nosaka koplietošanas komponenšu lietošanu par obligātu un paredz VRAA pārziņā esošā VPM izmantošanu visās valsts pārvaldes informācijas sistēmās lietotāju identificēšanai. Rezultātā darbiniekiem nodrošināta daudz ērtāka informācijas sistēmu lietošana (var izmantot tikai vienu identifikācijas līdzekli), kā arī tiek novērsti drošības riski, kuri saistīti ar daudzu identifikācijas līdzekļu izmantošanu. Papildus norādāms, ka valsts pārvaldes darbiniekiem identifikācijai starpnozaru sistēmās ar web-saskarni darba pienākumu pildīšanai no 2023. gada būs jāizmanto tikai kvalificēti identifikācijas līdzekļi, kas paaugstinās drošību attiecībā uz piekļūšanu datiem, kuri ir valsts pārvaldes rīcībā.

**Radīti priekšnosacījumi datu apmaiņai dzīves situācijās balstītu pakalpojumu sniegšanā**

1. 2019. gadā VARAM izstrādāts informatīvā ziņojuma “Par mākslīgā intelekta risinājumu attīstību” projekts[[29]](#footnote-30), kas paredz izpētīt mākslīgā intelekta esošo pielietošanas pieredzi un perspektīvas, ietekmi uz ekonomiku un sabiedrību, izvērtēt mākslīgā intelekta potenciālu uzlabot valsts pārvaldes pakalpojumus un sagatavot priekšlikumus efektīvai un droša IKT tehnoloģiju izmantošanai valsts pārvaldē un privātajā sektorā, nepieciešamajiem ieguldījumiem izglītībā un zinātnē, kā arī izmaiņām normatīvajā sektorā.

**Datu un saskarņu atvēršana un mākslīgā intelekta risinājumi kā priekšnosacījumi inovācijām pakalpojumu sniegšanā**

1. Digitālā identitāte ir viena no pēdējo gadu aktuālākajām tehnoloģiskajām tendencēm, jo tieši no šīs tehnoloģijas jau pašlaik liela mērā atkarīgs tas, cik labi, efektīvi privātā sektora pārstāvji, iedzīvotāji ir spējīgi komunicēt ar valsts pārvaldi, saņemt valsts pārvaldes piedāvātos pakalpojumus u.c. Vairākas valstis jau ir radījušas savus risinājumus lietotāju identificēšanai, izmantojot eID kartes, t. sk. arī Latvija. Šo tehnoloģiju uzplaukumu lielā mērā veicināja arī izstrādātā Eiropas Parlamenta un Padomes Regula (ES) Nr. 910/2014 *par elektronisko identifikāciju un uzticamības pakalpojumiem elektronisko darījumu veikšanai iekšējā tirgū un ar ko atceļ Direktīvu 1999/93/EK*, pie kuras prasību ieviešanas pašlaik tiek aktīvi strādāts un saskaņā ar kuru kopš 2018. gada septembra var izmantot eID ceļošanai kā personapliecinošu dokumentu. Lai veicinātu digitālo transformāciju ES un visā pasaulē, radīti vairāki risinājumi, piemēram, Smart ID*,* veikti grozījumi Latvijas likumdošanā, kas paredz, ka no 2023. gada eID kartes būs obligāts personu apliecinošs dokuments.

**Vienotā digitālā identitāte pakalpojumu saņemšanai**

1. Valstī ir ieviesti jauni e-risinājumi pakalpojumu ātrākai un ērtākai saņemšanai – eParaksts un eParaksts mobile, eID, e-adrese. eID un e-paraksts darbojas kā universālā atslēga digitālajā vidē: eParaksts ir individuāls personas paraksts digitālajā vidē, kam ir juridisks spēks, savukārt eID karte ir personu apliecinošs dokuments, ko var izmantot identitātes apliecināšanai gan klātienē, gan elektroniskajā vidē, kā arī dokumentu parakstīšanai elektroniskajā vidē.

**Iedzīvotāji nodrošināti ar darbam digitālajā vidē nepieciešamajiem rīkiem**

1. Digitālās identitātes nākotnes attīstība tiešā veidā korelējas ar mobilo tehnoloģiju attīstību pasaulē, līdz ar to varam secināt, ka nākotnes risinājumi digitālās identitātes tehnoloģijās būs balstīti uz mobilajam tehnoloģijām, kas veicinās to izmantošanu ikdienā. Ņemot vēra iepriekš minēto, viens no lielākajiem publiska sektora izaicinājumiem nākotnē būs drošības nodrošināšana šiem mobilajiem risinājumiem. Turpinot jau iesāktas attīstības tendences, digitālā identitāte arī nākotne kalpos kā atslēga, kas iedzīvotājiem pavērs ceļu uz plašu pakalpojumu klāstu. Lai izstrādātu veiksmīgu regulējumu nākotnē būs nepieciešama cieša sadarbība starp finanšu iestādēm, publisko sektoru un telekomunikāciju sakaru operatoriem.

## **Iestāžu tīmekļvietņu piekļūstamība**

1. 2018. gada 25. septembrī tika apstiprināti MK not. Nr. 611[[30]](#footnote-31) ar mērķi nodrošināt labāku valsts pārvaldes informācijas lietojamību, informācijas piekļūstamību personām ar invaliditāti un vecāka gadagājuma cilvēkiem, pārņemot Parlamenta un Padomes 26.10.2016. Direktīvu (ES) 2016/2102 par publiskā sektora struktūru tīmekļvietņu un mobilo lietotņu piekļūstamību un informācijas atkalizmantošanu, un reglamentējot Atvērto datu portāla darbību. Nepieciešams veikt iestāžu tīmekļvietņu piekļūstamības personām ar invaliditāti un vecākiem cilvēkiem izvērtējumu atbilstoši tīmekļvietņu piekļūstamības prasībām. Koordinēts pasākumu kopums pieejamas vides un informācijas nodrošināšanai valstī noteikts ar Ministru kabineta 2019. gada 12. marta rīkojumu Nr. 113 “Par Plānu pieejamas vides veidošanai Latvijā 2019.-2021. gadam”[[31]](#footnote-32).

**Jānodrošina tīmekļvietņu piekļūstamību**

##  **Vienreizes principa nodrošināšana valsts pārvaldes pakalpojumos**

1. Nākotnes pakalpojumiem jāizmanto esošie un plānotie koplietošanas elementi: vienots pakalpojumu katalogs, vienoti klientu apkalpošanas centri, virtuālie asistenti, e-adrese, integrācijas platformas, unificētie pakalpojumi, vienreizes (*once only*) princips, vienota platforma visiem e-pakalpojumiem, pakalpojumu pārrobežu pieejamības nodrošināšana.

**Pakalpojumu pārveides koplietošanas komponentes**

1. Vienreizes princips nosaka, ka iedzīvotāji un uzņēmēji valsts iestādēm datus par sevi sniedz vienreiz. Attiecīgi šis princips paredz, ka iestāde no iedzīvotājiem vai uzņēmējiem neprasa sniegt tādu informāciju, kas par šo personu jau ir pieejama citai iestādei tā vietā šī informācija tiek iegūta no iestādēm izmantojot VISS vai citus informācijas apmaiņas kanālus[[32]](#footnote-33), tādējādi nodrošinot proaktīvus un personalizētus pakalpojumus. Saskaņā ar Valsts pārvaldes iekārtas likuma 10. panta astoto daļu un Administratīvā procesa likuma 59. panta otro daļu informāciju, kura nepieciešama pārvaldes lēmuma pieņemšanai un kura ir citas institūcijas rīcībā, iestāde iegūst pati, nevis vēlreiz pieprasa no iedzīvotāja. Tāpat valsts tiešās pārvaldes iestādēm jānodrošina to sistēmu pielāgošana datu apmaiņai izmantojot VISS līdz 2022. gadam (VZD līdz 2025. gadam). Prasības neattiecas uz: IS, kuru izveide jau ir sākusies; informācijas apriti ar komersantiem un privātpersonām, gadījumos, kad par informācijas izsniegšana ir maksas pakalpojums līdz brīdim kamēr VISS būs izveidota funkcionalitāte tādai informācijas izsniegšanai; informācijas apriti, kura darbojas saskaņā ar starptautiskajiem normatīvajiem aktiem un līgumiem; finanšu informācijas apriti. Informācijas apmaiņas shēma starp IS un risinājumi paaugstinātas intensitātes datu apmaiņai iekļauta VARAM informatīvajā ziņojumā “Par informācijas aprites un piekļuves risinājumiem valsts pārvaldē”[[33]](#footnote-34). Nepieciešams apzināt jomas, kurās pakalpojumu saņemšanai vēl tiek prasīta informācija no personas.

**Vienreizes principa aktivizēšana**

**Rīcības virziena indikatori**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nr.** | **Progresa rādītājs** | **Mērvienība** | **Bāzes gads** | **Bāzes gada vērtība** | **Mērķa vērtība 2021** | **Mērķa vērtība 2022** | **Mērķa vērtība 2023** | **Datu avots, datu tabulas** |
|  | Iestāžu, kas nodrošina proaktīvu pakalpojumu sniegšanu, īpatsvars  | % | 2019 | 51 | 59 | 66 | 72 | Latvijas iedzīvotāju aptauja, “Integrēts vajadzību monitorings” |

**Rīcības virziena pasākumi**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nr.** | **Pasākums** | **Rādītājs** | **Atbildīgā institūcija** | **Līdzatbildīgās institūcijas** | **Izpildes termiņš** (ar precizitāti līdz pusgadam) | **Indikatīvais finansējuma avots** |
|  | Izstrādāt pieeju dzīves situācijās balstītu pakalpojumu sniegšanai, izstrādāt pārveides plānu 3 dzīves situācijām (dzīves situācijas, kas aptver uzņēmējdarbības uzsākšanu, invaliditāti, bērna gaidīšanu un piedzimšanu). | 1) Organizēti 2 darbsemināri dzīves situācijās balstītu pakalpojumu modeļa izveidei;2) Veikta 3 dzīves situāciju pakalpojumu procesu padziļināta analīze, sagatavots pakalpojumu pārveides un ieviešanas plāns 3 dzīves situācijām. | VARAM | 1) Valsts pārvaldes iestādes2) Projektā iesaistītās iestādes | 1) 2020. gada 1. pusgads2) 2021. gada 1. pusgads | Eiropas Savienības budžeta instrumentu un valsts budžeta finansējums |
|  | Izstrādāt ietvaru un ieviešanas plānu dzīves situācijās balstītu pakalpojumu pārvaldībai, pakalpojumu koordinācijas un uzraudzības mehānismu | 1. Sagatavotas rekomendācijas, vadlīnijas dzīves situācijās balstītai un proaktīvai pakalpojumu sniegšanai, iekļaujot pakalpojumu elektronizāciju, "digitāls pēc noklusējuma", "primāri digitāls", "tikai digitāls" u.c. principus
2. Noteikts koordinācijas mehānisms, t.sk. iesaistot augstskolu studentus

1.1.1. SAM "Palielināt Latvijas zinātnisko institūciju pētniecisko un inovatīvo kapacitāti un spēju piesaistīt ārējo finansējumu, ieguldot cilvēkresursos un infrastruktūrā" 1.1.1.3. pasākumu "Inovāciju granti studentiem” ietvaros piedāvājot ar valsts pārvaldes pakalpojumu attīstību saistīto problēmjautājumu ieļaušanu augstskolu ideju bankās;1. Izstrādāts dzīves situācijās balstītu pakalpojumu pārvaldības, koordinācijas un uzraudzības plāns, grozījumi MK noteikumos Nr. 399
 | VARAM | 1. Valsts kanceleja, Pakalpojumu turētāji;
2. Visas ministrijas un valsts pārvaldes institūcijas
 | 1. 2021. gada 1. pusgads
2. 2021. gada 2. pusgads;
3. 2022. gada 2. pusgads
 | Valsts budžeta finansējums |
|  | Izstrādāt pieeju un noteikt nepieciešamos pasākumus proaktīvai valsts pārvaldes pakalpojumu sniegšanai, t.sk. identificējot nepieciešamās izmaiņas tiesību aktos un tehniskajos risinājumos | 1) Sagatavots pārskats par pakalpojumiem, kuros iespējams un lietderīgi nodrošināt proaktivitātes principu2) Organizēti 2 darbsemināri proaktīvas pakalpojumu sniegšanas ieviešanai;3) Veikti nepieciešamie grozījumi tiesību aktos, lai universāli nostiprinātu proaktīvu apkalpošanu, personu datu apstrādi.4) Veikts izvērtējums un sagatavoti nepieciešamie grozījumi tiesību aktos | VARAM | 1), 2) Visas ministrijas, pakalpojumu turētāji3), 4), TM | 2020. gada 2. pusgads | Valsts budžeta finansējums |
|  | Izstrādāt un ieviest vienotus centralizētus risinājumus proaktīvu pakalpojumu sniegšanai un personas datu izmantošanas pārvaldībai | 1. Pilnveidota notifikāciju koplietošanas komponente (izveidota sms iespēja).
2. Izveidots vienots klienta informācijas un notikumu pārskats Latvija.lv (e-panelis)
3. Izveidots personas datu atļauju risinājumus proaktīvai pakalpojumu sniegšanai
4. Ieviests vienots risinājums iedzīvotājam piešķirto pabalstu uzskaitei;
5. Veikts izvērtējums par iespēju ieviest centralizētu personu kontaktu reģistrs.
 | 1), 2), 3) VRAA4), 5) VARAM | 1), 2), 3) VARAM5) Visas ministrijas, pašvaldības | 1) 2020. gada 2.pusgads2), 3) 2022. gada 2. pusgads4), 5) 2023. gada 2. pusgads | Eiropas Savienības budžeta instrumentu un valsts budžeta finansējums |
|  | Pakalpojumu procesos ieviest iedzīvotāju proaktīvu informēšanu par pakalpojumiem | Pakalpojumu procesos iestrādāti atgādinājumu un notifikāciju servisi uz e-adresi, vai citiem kanāliem | Pakalpojumu turētāji, VRAA | Visas ministrijas, pašvaldības | 2023. gada 2. pusgads | Eiropas Savienības budžeta instrumentu un valsts budžeta finansējums |
|  | Izstrādāt un aprobēt valsts pārvaldes pakalpojumu pārveides metodiku | 1) Izstrādāta pakalpojumu pārbūves metodika2) Metodika aprobēta 5 pilotprojektos3) Sagatavotas un publicētas pakalpojumu pārveides vadlīnijas un rokasgrāmata iestādēm4) Par pakalpojumu pārveidi apmācīts vismaz 1 darbinieks no katras iestādes | 1), 2), 3) VARAM4) VAS | 1), 2), 3) Kase, VVD, NVD, BVKB, VDEĀVK4) Visas ministrijas, pašvaldības | 1) 2020. gada 2. pusgads2) 2020. gada 2. pusgads3) 2020. gada 2. pusgads4) 2023. gada 2. pusgads | Eiropas Savienības budžeta instrumentu un valsts budžeta finansējums |
|  | Valsts pārvaldes pakalpojumu turētājiem, kuri plāno veikt vai uzsākuši valsts pārvaldes pakalpojumu pārveides procesu, veikt to saskaņā ar VARAM izstrādāto “Publisko pakalpojumu pārveides metodoloģiju” | Veikta valsts pārvaldes pakalpojumu pārveide  | Pakalpojumu turētāji, kuri plāno veikt vai uzsākuši valsts pārvaldes pakalpojumu pārveides procesu  | VARAM  | Katru gadu | Eiropas Savienības budžeta instrumentu un valsts budžeta finansējums |
|  | Uzlabot lietotāju pieredzi iedzīvotājiem un uzņēmējiem, turpinot valsts pārvaldes inovāciju laboratoriju darbu | Samazināts administratīvais slogs, valsts pārvaldē ieviestas inovācijas | Valsts kanceleja | Visas ministrijas | 2022. gada 2. pusgads | Eiropas Savienības budžeta instrumentu un valsts budžeta finansējums |
|  | Nodrošināt valsts elektroniskās identifikācijas rīku visaptverošu pieņemšanu publiskā un privātā sektora e-pakalpojumu saņemšanā. | Sagatavoti grozījumi tiesību aktos | VARAM |  | 2020. gada 2. pusgads | Valsts budžeta finansējums |
|  | Veikt iestāžu tīmekļvietņu piekļūstamības personām ar invaliditāti un vecāka gadagājuma cilvēkiem izvērtējumu atbilstoši MK not. Nr. 611. 21.punkta prasībām (ņemot vērā arī citas noteikumu prasības). | Veikts izvērtējums un rezultāti publicēti iestādes tīmekļvietnē atbilstoši MK not. Nr. 611 | Tiešās pārvaldes iestādes un pašvaldības, tiešās pārvaldes iestāžu un pašvaldību padotībā esošās institūcijas, biedrības un nodibinājumi, kas īsteno valsts pārvaldes funkcijas un uzdevumus, kā arī privāto tiesību juridiskas personas, kas atbilst MK not. Nr. 611. 2. punktā noteiktajiem kritērijiem | VARAM | 2020. gada 2. pusgads | Eiropas Savienības budžeta instrumentu un valsts budžeta finansējums |
|  | Apzināt jomas, kurās pakalpojumu saņemšanai tiek prasīta informācija no personas. Formulēt rīcības plānu vienreizes principa ieviešanas veicināšanai. | MK iesniegts informatīvais ziņojums par vienreizes principa piemērošanu valsts un pašvaldību pakalpojumos. | VARAM | Pakalpojumu turētāji | 2020. gada 2. pusgads | Valsts budžeta finansējums |

# Rīcības virziens – Saziņa ar valsti vienuviet – digitāli un klātienē

**Virziena aktualitāte:**

* Ir ļoti atšķirīgs pakalpojumu elektronizācijas līmenis.
* Nav noteikts tikai elektroniski sniedzamo valsts pārvaldes pakalpojumu grozs.
* VPVKAC tīklā maz klātienē pieejamo pakalpojumu.
* Iestāžu KAC izvietojums pilnībā nenosedz pieprasījumu pēc pakalpojumiem.
* Nepieciešami risinājumi digitālās vārtejas darbības nodrošināšanai.
* Jānodrošina pārrobežu pakalpojumu pieejamība.
* Jāpaplašina oficiālās elektroniskās adreses lietotāju loks.

## **Vienots kanāls iedzīvotāju un uzņēmēju apkalpošanai elektroniskā vidē**

1. Arvien vairāk pakalpojumu ir pieejami elektroniski – 90%, pakalpojumu elektronizācijā Latvija 2019. gadā ieņem 7. vietu (2018. gadā 9. vieta)[[34]](#footnote-35).

*10. attēls. Pakalpojumu elektronizācijas līmenis*



Ievērojot “vienas pieturas aģentūras principu”, informācija par visiem valsts pārvaldes pakalpojumiem ir pieejama vienuviet – Latvija.lv, kurā izvietoti 125 dzīves situāciju apraksti, kas sniedz informatīvu atbalstu būtiskāko dzīves situāciju risināšanai, 4037 valsts pārvaldes pakalpojumu apraksti[[35]](#footnote-36). Latvija.lv unikālo lietotāju skaits ir sasniedzis jau 978 tūkstošus[[36]](#footnote-37) un turpina pieaugt.

**Biežāk nepieciešamie pakalpojumi pieejami pilnībā elektroniski**

1. OECD novērtējums: Valsts pārvaldes pakalpojumi uzņēmumiem bieži ir sadrumstaloti dažādās pārvaldes iestādēs, un uzņēmumiem var nebūt pietiekamu resursu, lai izpildītu visu iestāžu formālās prasības. Juridisko procedūru un juridiskās informācijas pieejamība ir galvenais faktors, lai novērtētu tiesu sistēmas pieejamības pakāpi valstī. OECD ieteikums: Latvijas valsts pārvaldes pakalpojumi, kas varētu būt daļa no vienas pieturas aģentūras pieejas, ietver UR, VZD, Patentu valdi, zemesgrāmatu nodaļas, nodokļu administrāciju un attiecīgās licencēšanas iestādes. Tajos varētu iekļaut arī juridiskās palīdzības pakalpojumus un nodošanu izskatīšanai dažādiem strību izsķiršanas mehānismiem. Ideālā gadījumā uzņēmumiem nav jānošķir valsts iestāžu kompetencē un nav jāidentificē attiecīgie tiesību akti. Turklāt lietotājiem vajadzētu tikai vienreiz sniegt konkrētu informāciju.
2. Vairums ikdienas situāciju var atrisināt elektroniski – Portālā pieejami 702 e-pakalpojumi[[37]](#footnote-38), kas atvieglo nodokļu un muitas procedūras, nodokļu administrēšanu, sociālo pabalstu saņemšanu, sodu apmaksu, auto datu pārbaudi, auto īpašnieka maiņu pieteikšanos studijām, nodrošina pieeju valsts rīcībā esošiem datiem, uzņēmumu elektronisko reģistrāciju u.c. Saskaņā ar 2018. gadā veikto valsts e–pārvaldes attīstības līmeņa monitoringu[[38]](#footnote-39) no kopumā par 2017. gadu analizētajiem 1 885 valsts iestāžu pakalpojumiem elektronizēti ir 74 %. Portāla produkcijā ieviesto e-pakalpojumu izsaukšanas reižu skaits ir sasniedzis 14,28 milj. reižu skaitu[[39]](#footnote-40).
3. Kopš 2018. gada 1. jūnija ir ieviesta oficiālā elektroniskā adrese kā valsts pārvaldē vienots risinājums, lai elektroniskā vidē nodrošinātu garantētu, drošu un ērtu oficiālo saziņu starp valsts iestādēm un privātpersonām, tai skaitā to nodrošinot vienotas sistēmas ietvaros. E-adreses risinājuma pirmā kārta ir veidota uz Latvija.lv klienta darba vietas un Publiskās pārvaldes dokumentu vadības sistēmu dokumentu integrācijas vides jeb DIV bāzes. E-adrese privātpersonām ir digitālā pastkastīte Latvija.lv, un tā nodrošina iespēju valsts iestādēm veidot saraksti ar privātpersonām elektroniski vienotā un drošā vidē. Papildus reģistros reģistrētiem tiesību subjektiem ir iespēja pieslēgties e-adresei, izmantojot programmsaskarni. E-adrese ir noteikta kā oficiālais un primārais saziņas kanāls ar iedzīvotājiem un ir jāveicina e-adreses lietotāja skaita palielināšanu, vienlaicīgi atvieglojot un efektivizējot piekļuvi saņemtajai informācijai e-adresē.

**Ieviesta vienota elektroniska saziņa, jāturpina lietotāju loka paplašināšana**

1. 2019. gada 16. maijā izsludināts “Likumprojekts “Grozījumi Oficiālās elektroniskās adreses likumā”” (VSS-454), kas ierosina paplašināt oficiālās elektroniskās adreses lietotāju loku ar šādām grupām:
* zvērināti notāri;
* valsts amatpersonas un darbinieki Valsts un pašvaldību institūciju amatpersonu un darbinieku atlīdzības likuma izpratnē;
* valsts kapitālsabiedrības Publiskas personas kapitāla daļu un kapitālsabiedrību pārvaldības likuma izpratnē;
* sabiedrisko pakalpojumu sniedzēji likuma “Par sabiedrisko pakalpojumu regulatoriem” izpratnē.
1. 2018. gada 1. martā spēkā stājās Oficiālās elektroniskās adreses likums. Oficiālā elektroniskā adrese tika ieviesta kā valsts pārvaldē vienots risinājums, lai elektroniskā vidē nodrošinātu garantētu, drošu un ērtu oficiālo saziņu starp valsts iestādēm un privātpersonām, to nodrošinot vienas sistēmas ietvaros. VARAM sadarbībā ar VRAA 2018. gada martā izstrādāja un 2018. gada maijā aktualizēja “Oficiālās elektroniskās adreses (e-adreses) izmantošanas vadlīnijas”[[40]](#footnote-41). Ar 2018. gada 1. jūniju e-adresi obligāti izmanto tiešās pārvaldes iestādes (ministrijas un to padotības iestādes), savukārt pārējās iestādes – pašvaldības un to iestādes, un iestādes, kas nav padotas MK, prokuratūra un privātpersonas, kam deleģēts valsts pārvaldes uzdevums, e-adresi izmanto no 2018. gada 15. oktobra. Organizētas vairāk nekā 20 mācības un prezentācijas dažādām interešu grupām – ministriju resoros pēc pieprasījuma, tiešās pārvaldes iestādēm, pašvaldībām un to iestādēm, žurnālistiem, dokumentu vadības sistēmas izstrādātājiem, izglītības iestādēm un Ārlietu ministrijas darbiniekiem vēstniecībās. Kopējais apmācīto skaits ir ap 830 personu, tomēr, ņemot vērā, ka vairākiem pasākumiem tika nodrošināta arī tiešraide, kopējais apmācīto skaits ir daudz lielāks. No 2018. gada 1. jūnija līdz 2018. gada 31. decembrim iestādēm, juridiskām un fiziskām personām kopskaitā aktivizēti 3463 e-adreses konti.
2. Nepieciešams veidot vienotu platformu visiem digitālajiem valsts pakalpojumiem, attīstot Latvija.lv kā centrālo platformu valsts pārvaldes e-pakalpojumu saņemšanai. Tas sekmēs vienādu e-pakalpojumu struktūru, dizainu, lietotājam draudzīgu saturu, veicinās informācijas skaidrību un ceļu pie gala lietotāja. 2018. gadā VARAM izstrādāts informatīvais ziņojums "Par valsts pārvaldes pakalpojumu portāla [www.latvija.lv](http://www.latvija.lv) attīstību”[[41]](#footnote-42) ar mērķi noteikt Portāla attīstības redzējumu periodā 2018.-2020. gads, apskatot Portāla 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[[42]](#footnote-43).

**Latvija.lv kā mūsdienīga centrālā platforma valsts pārvaldes e-pakalpojumu saņemšanai**

1. Esošie e-pakalpojumi primāri ir pieejami tīmekļvietnēs, tikai atsevišķi pakalpojumu turētāji e-pakalpojumu izpildei ir izveidojuši mobilās lietotnes (piemēram, VID piedāvā mobilās lietotnes “Attaisnotie izdevumi” un “Aizdomīgie darījumi”). Latvija.lv vai tā daļas nav realizētas mobilo lietotņu veidā, konkrētu e-pakalpojumu (piemēram, pakalpojuma izpildes forma “Atzinums par nodarbinātā veselības un drošības apdraudējuma faktu darbā” vai pakalpojuma izpildes forma “Vecāku pabalsts”) izpildei nav pieejams responsīvais dizains.

**Pieaug pieprasījums pēc pakalpojumiem 24/7 un iedzīvotāju vēlme pakalpojumu saņemt elektroniski**

## **Palielināta e-pakalpojumu lietošana**

1. Pēdējā gada laikā digitālo valsts pārvaldes pakalpojumu jomā Latvijai ir izdevies būtiski uzlabot rezultātu un pakāpties no 14. uz 8. vietu DESI.

*11. attēls*

*E-pakalpojumu lietošana*



CSP veiktais pētījums par IKT lietošanu mājsaimniecībās 2018. gadā[[43]](#footnote-44) liecina, ka turpina pieaugt iedzīvotāju interese par sadarbības iespējām ar valsts vai sabiedriskajām iestādēm, izmantojot internetu. 50% iedzīvotāju iesniedz aizpildītas valsts vai pašvaldību pakalpojumu veidlapas tiešsaistē.

*12. attēls.*

*Interneta lietošana sadarbībai ar valsts vai sabiedriskajām iestādēm*



1. Lai noskaidrotu valsts pakalpojumu pieteikšanas pieredzi un vēlmi pieteikt pakalpojumus noteiktos kanālos, tika analizēti Latvijas iedzīvotāju aptaujas, kas veikta projekta “Integrēts Publisko pakalpojumu sniegšanas un gala lietotāju vajadzību monitorings” ietvaros, rezultāti. Kopumā var teikt, ka turpina pieaugt iedzīvotāju vēlme pieteikt pakalpojumus elektroniski. 71% aptaujāto nākotnē izvēlētos lielāko daļu pakalpojumu saņemt elektroniski, 17% - klātienē (pilnu analīzi skatīt 2. pielikumā “Valsts pakalpojumu pieteikšanas pieredze un vēlme pieteikt noteiktos kanālos: realitāte pret vēlmi”).
2. Kā biežāk minētie iemesli pakalpojumu pieteikšanai elektroniski tiek minēti: mazāks laika patēriņš pakalpojuma saņemšanai (72%), nav speciāli jādodas uz iestādi (60%), var saņemt pakalpojumu jebkurā laikā (34%), ir interese izmantot tehnoloģijas dažādu jautājumu risināšanai (4%). Biežākie iemesli, kāpēc iedzīvotāji dod priekšroku klātienes kanālam, nevis pakalpojumu pieteikšanai elektroniski, ir: nepietiekamas zināšanas un prasmes (neprot lietot datoru, internetu; neprot darboties ar sarežģītām sistēmām; labāk uztic pakalpojuma pieteikšanu profesionāļiem); apkalpošanas ieradumi (ieradumi; personīgs kontakts); problēmas ar tehnoloģiju pieejamību (nav pieejams dators; internets). Tomēr zemas digitālās prasmes ir nopietns šķērslis uzņēmējiem un iedzīvotājiem digitālo tehnoloģiju izmantošanā, jo vēl arvien 52% Latvijas iedzīvotāju trūkst nepieciešamo digitālo prasmju[[44]](#footnote-45).

**E-pakalpojumu lietošanas ieguvumi – mazāks laika patēriņš, nav jādodas uz iestādi, var saņemt jebkurā laikā**

1. Saskaņā ar Eiropas Komisijas redzējumu digitālo prasmju palielināšana kopā ar pakalpojumu digitalizāciju var nodrošināt sabiedrības un ekonomikas digitālo transformāciju[[45]](#footnote-46). Turklāt, Latvijā lietotie valsts pārvaldes e-pakalpojumi var radīt papildus motivāciju iedzīvotājiem uzlabot digitālās prasmes. Arī zema iedzīvotāju blīvuma un reģionālo atšķirību apstākļos pakalpojumu digitalizācija var nodrošināt gan vienlīdzīgu pieeju pakalpojumiem, gan arī sociālo iekļaušanu[[46]](#footnote-47). OECD norāda, ka digitālā transformācija nozīmē jaunas prasības infrastruktūrai un jaunus biznesa modeļus, kas jāsalāgo ar iedzīvotāju digitālajām prasmēm un digitālo drošību[[47]](#footnote-48). E-pakalpojumu jomā pasaules tendences iekļauj personalizāciju un pastiprinātu koncentrēšanos uz klientu vajadzībām. Visos sektoros aktuāla ir digitālā transformācija un viedo risinājumu ieviešana, kā rezultātā paaugstinās efektivitāte, samazinās izmaksas un tiek uzlabota klientu pieredze. Lai to īstenotu, nepieciešams turpināt paaugstināt valsts pārvaldes elektronizācijas līmeni. Attiecībā uz fizisko un juridisko personu apkalpošanu galvenais mērķis ir pakalpojumu nodrošināšana primāri digitāli**.** Fizisko personu apkalpošanā kā sekundārais kanāls izmantojami dažādās formās asistētie e-pakalpojumi un tikai pēc tam klātienes apkalpošana.

**Nepieciešams turpināt paaugstināt valsts pārvaldes elektronizācijas līmeni**

1. Šobrīd elektroniskie pakalpojumi praktiski vienmēr tiek dublēti ar iespēju šos pašus pakalpojumus saņemt klātienē. Šāda pieeja ir attaisnojama, taču tajā pat laikā tā var būt par iemeslu dublējošām izmaksām, kas noved pie paaugstinātas pakalpojumu nodrošināšanas izmaksām. Ņemot vērā, ka dažādu iedzīvotāju grupu piekļuve internetam sasniedz vairāk kā 90%, ir lietderīgi apsvērt iespēju atsevišķas pakalpojumu grupas nodrošināt “primāri digitāli” un “tikai digitāli”. Tie varētu būt pakalpojumi noteiktām mērķgrupām – uzņēmējiem (uzņēmējdarbības uzsākšana un regulārās darbības), jauniešiem (studiju uzsākšana), amatpersonām (ikgadējo deklarāciju iesniegšana) u. c. Šis princips neizslēdz iespēju nodrošināt atbalstu attiecīgo e-pakalpojumu izmantošanā klātienē (piemēram konsultanti klientu apkalpošanas centros, [e-asistenta iespējas izmantošana](https://mana.latvija.lv/e-asistents-neaizstajams-paligs-e-pakalpojumu-sanemsana/), u. tml.). Arī MK not. Nr. 402 nosaka pakalpojumu turētājam e-pakalpojumu izmantošanu veicinošu regulējumu izstrādi (18. punkts) un aktivitāšu nodrošināšanu klātienes kontaktu samazināšanai, e-pakalpojumu popularizēšanai un sabiedrības informēšanai, kā arī e-pakalpojuma izmantošanas analīzi un uzlabošanas pasākumu plānošanu (19. punkts).

**“Digitāli vispirms” un “tikai digitāli” pieejams principu ieviešana**

1. Valstī nav noteikts tikai elektroniski sniedzamo valsts pārvaldes pakalpojumu grozs. Ir dzīves situācijas, kurās jau tagad būtu iespējama un efektīva pakalpojumu groza saņemšana tikai elektroniski, atsevišķos gadījumos pēc nepieciešamības saņemot konsultatīvu atbalstu, piemēram, uzņēmējdarbības uzsākšana. Iedzīvotāju vēlme pieteikt un saņemt pakalpojumus elektroniski turpina pieaugt. Pāreja uz e-pakalpojumu izmantošanu pilnā apmērā rekomendējama attiecībā uz juridisko personu apkalpošanu, pēc labās prakses iekļaujot e-pakalpojumu papildināšanu ar pakalpojumiem klātienē personu grupām, kas dažādu iemeslu dēļ nelieto internetu.

**Jāpaplašina elektroniski pieejamos pakalpojumus un jānosaka tikai elektroniski sniedzamo pakalpojumu grozs**

## **Pakalpojumu pārrobežu pieejamība**

1. Ikdienas sadzīvē, gan arī uzņēmējdarbībā arvien aktuālāka kļūst citas Eiropas valsts pakalpojumu saņemšana, gan ārzemju lietotājiem, gan nacionālajiem lietotājiem, kas dzīvo citā ES valstī. Pakalpojumu pārrobežu pieejamības nodrošināšana ir būtiska vajadzība, kas, turklāt ir regulēta Eiropas Parlamenta un Padomes 2018. gada 2. oktobra regulā (ES) 2018/1724, *ar ko izveido vienotu digitālo vārteju, lai sniegtu piekļuvi informācijai, procedūrām un palīdzības un problēmu risināšanas pakalpojumiem, un ar ko groza Regulu (ES) Nr. 1024/2012*[[48]](#footnote-49) (turpmāk – Vārtejas regula). Lai ieviestu Vārtejas regulas prasības nepieciešams centralizēt informāciju Latvija.lv. Maksimāli centralizējot informāciju vienā tīmekļvietnē, nākotnē manāmi tiks atvieglota vārtejas uzturēšana un informācijas aktualizēšana. Informācija par daudziem pakalpojumiem un pakalpojumu kopām pašreiz tiek aptverta, izmantojot dzīves situācijas, šo praksi plānots turpināt arī nākotnē attiecīgi, iekļaujot Regulas 1. pielikuma minētās dzīves situācijas. Autentifikācijas risinājums ārzemniekiem tiek nodrošināts vienotās pieteikšanās modulī kopš 2019. gada 6. februāra, un uz doto brīdi nodrošināta pārrobežu elektroniskā identifikācija ar Igauniju, Spāniju, Itāliju, Beļģiju, Portugāli, Vāciju un Luksemburgu. Savienojuma nodrošināšana ar citām paziņotām eID shēmām Eiropas Savienības valstīs tiek nodrošināta, izpildot eIDAS[[49]](#footnote-50) regulas prasības.

**Pakalpojumu pārrobežu pieejamības nodrošināšana ir būtiska vajadzība**

1. Vienotā digitālā vārteja ir ES mēroga risinājums, kas tiešsaistē nodrošinās atbalstu iedzīvotājiem un uzņēmējiem, sniedzot vienkāršotu pieeju informācijai par ES Vienoto tirgu, darba, dzīvošanas un studiju iespējām ES dalībvalstīs, kā arī atvieglos pārrobežu pakalpojumu sniegšanu. Vienotā digitālā vārteja tiks izveidota pamatojoties uz jau eksistējošiem portāliem, sistēmām un tīkliem, uzlabojot sadarbību starp tiem. Lai ieviestu šo risinājumu, VARAM ir izstrādājis informatīvā ziņojuma “Par Vienotās digitālās vārtejas Regulas prasību ieviešanu” projektu[[50]](#footnote-51), nosakot rīcības plānu veicamajiem pasākumiem, kas jāveic iestādēm un pašvaldībām Regulas ieviešanai.

**Uzsākta vienotās digitālās vārtejas ieviešana**



1. Saskaņā ar Eiropas Parlamenta un Padomes 2018. gada 2. oktobra regulu (ES) 2018/1724, ar ko izveido vienotu digitālo vārteju, lai sniegtu piekļuvi informācijai, procedūrām un palīdzības un problēmu risināšanas pakalpojumiem, un ar ko groza Regulu (ES) Nr. 1024/2012[[51]](#footnote-52), ir noteikts obligāti elektronizējamo procedūru saraksts (e-pakalpojumu var būt vairāk):



## **Valsts pārvaldes institūciju KAC optimizācija, iestāžu KAC un VPVKAC funkciju efektivizēšana**

1. 2019. gada 1. pusgadā 85 pašvaldībās 110 vietās darbojas VPVKAC, no tiem 76 - novadu nozīmes un 9 - reģionālās nozīmes VPVKAC. VPVKAC tīklā kopumā reģistrēti 51054 pakalpojumi, tai skaitā 20563 konsultācijas par valsts pārvaldes pakalpojumiem, 8399 pieteikumi Valsts ieņēmumu dienesta pakalpojumiem un 9106 pieteikumi VSAA pakalpojumiem. Pieņemti 2742 pieteikumi VSAA, izmantojot pilnvarotā e-pakalpojuma funkciju. Latvija.lv lietotāju atbalsta nodrošināšanu veica 8 reģionālās nozīmes VPVKAC, reģistrējot 10244 konsultācijas par Latvija.lv pieejamo pakalpojumu pieteikšanu.
2. Valsts pārvaldes institūcijas bieži atrodas vairākās ēkās relatīvi lielā attālumā viena no otras, kas apgrūtina iedzīvotāju iespējas vienkopus saņemt vairāku institūciju pakalpojumus, kā arī sadārdzina kopējās telpu izmaksas, jo katra valsts pārvaldes institūcija uztur savu klientu uzgaidāmo telpu. Būtu jāturpina valsts pārvaldes institūciju KAC izvietojuma nacionālās un reģionālās nozīmes attīstības centros efektivizēšana, deleģējot pakalpojumu sniegšanu VPVKAC.

**Notiek VPVKAC tīkla atīstība, jāturpina valsts pārvaldes KAC efektivizēšana**

1. Turpmākam izmaksu samazinājumam un publisko pakalpojumu plašākas pieejamības nodrošināšanai iedzīvotājiem nepieciešams turpināt VVKAC struktūras optimizāciju, izskatot iespējas un potenciālu VPVKAC tīkla pilnveidošanai. Kopumā klātienes apkalpošanas tīklam jābūt uz rezultātiem orientētam, ko iespējams nodrošināt, nosakot VPVKAC kvalitātes standartus un mainot valsts budžeta dotācijas piešķiršanas modeli no dotācijas piešķiršanas pašvaldībai VPVKAC vajadzībām pēc iedzīvotāju daudzuma pašvaldībā uz dotācijas piešķiršanu atkarībā no rezultatīvo un kvalitātes rādītāju izpildes.
2. MK 2019. gada 30. aprīlī apstiprināja noteikumus Nr. 181 “Kārtība, kādā izmanto 2019. gadam  paredzēto apropriāciju Valsts un pašvaldību vienoto klientu apkalpošanas centru tīkla izveidei, uzturēšanai un publisko pakalpojumu sistēmas pilnveidei”. 2019. gada 1. februārī darbu uzsāka Bauskas VPVKAC. 2019. gada 24. maijā VARAM piešķīra valsts budžeta dotāciju VPVKAC izveidei Skrīverunovada, Mārupes novada, Kokneses novada, Kārsavas novada, Olaines novada pašvaldībai. Jaunus klientu apkalpošanas punktus 2019. gadā izveidoja Ķeguma novada VPVKAC un Priekuļu novada VPVKAC. Ludzas novads plāno VPVKAC izveidot līdz 2019. gada beigām, Līvānu novads – 2020.gadā. Lai noteiktu iespējamās KAC tīkla optimizācijas iespējas, nodrošinot izmaksu samazinājumu un uzlabojot valsts pārvaldes pakalpojumu pieejamību, 2018. gada ceturtajā ceturksnī VARAM veica pētījumu par iespējām optimizēt KAC izvietojumu nacionālās un reģionālās nozīmes attīstības centros[[52]](#footnote-53). Pētījuma rezultātā piedāvātās alternatīvas publisko pakalpojumu nodrošināšanai, kuru noteikšanā ņemts vērā KAC izvietojums, telpu platība, klientu apkalpošanā iesaistīto darbinieku skaits un izmaksas.
3. Publiskās pārvaldes efektivitāte tiek veicināta, nodrošinot vienuviet dažādu valsts iestāžu pakalpojumus. Novadu un reģionālas nozīmes VPVKAC 2015. - 2018. gadā sniegti kopumā 197 464 valsts iestāžu pakalpojumi (tostarp, reģistrētie pieteikumi un konsultācijas) un pašvaldību pakalpojumu konsultācijas. Novadu nozīmes VPVKAC sniegti 169 094 pakalpojumi, bet reģionālas nozīmes VPVKAC sniegti 28 370 pakalpojumi.

**Sadarbībā ar iestādēm un pašvaldībām palielināta valsts pakalpojumu pieejamība klātienē vienuviet, jāvērtē iespēja VPVKAC darbībā iesaistīt privāto sektoru**

1. MK 2019. gada 7. maija rīkojums Nr. 210 “Par Valdības rīcības plānu Deklarācijas par Artura Krišjāņa Kariņa vadītā Ministru kabineta iecerēto darbību īstenošanai” 240.1. uzdevums nosaka izvērtēt pierobežas teritorijā pieejamos valsts publiskos pakalpojumu piegādes kanālus un sagatavot priekšlikumus to uzlabošanai. VARAM ir vadošā valsts pārvaldes iestāde vienas pieturas aģentūras principa ieviešanā valsts un pašvaldību pakalpojumu pieejamībā[[53]](#footnote-54), izstrādājot vienotu regulējumu vienas pieturas aģentūras principa ieviešanai valsts un pašvaldību pakalpojumu sniegšanā[[54]](#footnote-55), izvērtējot valsts un pašvaldību pakalpojumu tiesisko regulējumu un sniedzot priekšlikumus valsts un pašvaldību pakalpojumu sniegšanas procedūru vienkāršošanai, administratīvā sloga samazināšanai un pakalpojumu sniegšanai pēc vienas pieturas aģentūras principa, tajā skaitā izmantojot informācijas un komunikācijas tehnoloģijas[[55]](#footnote-56). Pakalpojumu pieejamības vienuviet paplašināšināšanai būtu nepieciešams izvērtēt iespēju VPVKAC darbībā iesaistīt privātā sektora pakalpojumu sniedzējus.

**VPVKAC šobrīd strādā 16 pierobežas pašvaldībās**

1. Laika posmā no 2015. gada 1. septembra līdz 2019. gada 1. maijam visā valsts teritorijā strādā 85 valsts un pašvaldību vienotie klientu apkalpošanas centri[[56]](#footnote-57), kur vienkopus iedzīvotāji var pieteikt pieprasītākos valsts pārvaldes pakalpojumus un pašvaldību pakalpojumus, saņemt palīdzību pakalpojumu digitālā pieteikšanā un palīdzību darbā ar datoru, e-adresi, e-pastu. Valsts pierobežas teritorijā[[57]](#footnote-58) VPVKAC šobrīd strādā 16 pierobežas pašvaldībās. VARAM 2019. gada aprīlī ir uzsācis darbu pie valsts un pašvaldību pakalpojumu pieejamības paplašināšanas pierobežā, sadarbībā ar Ludzas novada pašvaldību veidojot Ludzas novada VPVKAC.
2. Latvijā ir nepietiekami optimāli organizēta valsts iestāžu lietotā infrastruktūra. Ar Ministru kabineta 2017. gada 24. novembra rīkojumu Nr. 701 apstiprinātā Valsts pārvaldes reformu plāna 2020 (turpmāk – VPRP) noteikto mērķi – *mainīt valsts pārvaldes kultūru uz tādu darbu, kur normatīvisma un birokrātijas vietā valda vērtību kultūra, sadarbības gars un elastība mērķu sasniegšanā, kā arī ikvienas darbības pamatā ir atbildīga rīcība gan individuālā, gan kolektīvā līmenī* - nevar pilnībā ieviest, nemainot darba vidi, kurā valsts pārvaldes darbinieki strādā ikdienā. Ievērojot VPRP noteiktos principus: ekonomija, lietderība, efektivitāte, nepieciešams optimizēt valsts pārvaldes iestāžu izmantotos nekustamos īpašumus un darba infrastruktūru.
3. Izvērtējot valsts iestāžu infrastruktūras izvietojumu, tehnisko stāvokli un izmaksas Rīgā secināms, ka esošā valsts iestāžu darba vide pārsvarā veidota kabineta tipa vidē, kas neatbilst Latvijas valsts pārvaldes attīstības virzieniem – maza, efektīva, radoša un sadarbību vērsta valsts pārvalde. Valsts iestādes Rīgā izvietotas izklaidus, un to izvietojums kavē iestāžu savstarpējo sadarbību viena resora ietvaros. Tāpat valstiskā līmenī nepieciešama vienota pieeja IKT tehniskajā nodrošinājumā, radot un pilnveidojot IKT koplietošanas risinājumus.
4. Vidējā platība uz vienu darbinieku valsts iestāžu birojos Rīgā ir 20,5 m2, kas kopš 2016. gada samazinājusies tikai par 0,7 m2. Kopējā izmantotā platība praktiski pēdējos gados palikusi nemainīga. Acīmredzami, ka izmantošanā valsts nekustamo īpašumu izmantošanas tendences nesakrīt ar VPRP noteiktajiem virzieniem.
5. Valsts budžeta iestāžu Rīgā platības uz vienu darbinieku salīdzinošie rādītāji:

Avots: VNĪ analītika

1. Esošā platība uz vienu darbinieku ir jāsamazina atbilstoši kompetencēs balstīta biroja veidam līdz 12 m2 - 16 m2, izdalot vēsturiskās ēkas un jaunbūves, jeb samazinot par 20% - 40%. Attiecīgi izvērtējama nepieciešamība pārskatīt un precizēt ieteicamo biroju ēkas kopējo platību m2 uz vienu darbinieku ≤20 m2 atbilstoši kompetencēs balstīta biroja veidam līdz 12 m2 - 16 m2, izdalot attiecīgi platību jaunbūvēs un vēsturiskajās ēkās, jeb samazināt par 20% - 40%. Izvērtējama nepieciešamība pārskatīt un precizēt prasības telpu plānojumam, iekārtojumam, apdares materiāliem, aprīkojumam kompetencēs balstīta biroja veidam.Jāatzīmē arī, ka valsts iestāžu izmantoto nekustamo īpašumu tehniskais stāvoklis vērtējams kā neapmierinošs, jo vismaz 68% no tiem prasa būtiskus ieguldījumus. Neveicot ieguldījumus un optimizāciju šodien, tiek radīti neprognozējami lieli izdevumi nākotnē.
2. VNĪ koncepcija “Nākotnes birojs” paredz jaunu pieeju darba vides veidošanai publiskajā sektorā. “Nākotnes birojs” ir ilgtspējīga darba vide ar motivētiem, efektīviem darbiniekiem un zemākām apsaimniekošanas izmaksām. Koncepcija balstās transformējamā un katrai organizācijai piemērojamā darba vidē, kas ir atkarīga no katras iestādes izaicinājumiem un mērķiem. Būtiskākie ieguvumi, optimizējot valsts pārvaldes birojus “Nākotnes birojā” ir:
* Mūsdienīga valsts pārvaldes darba vide kā pamats motivācijai, efektivitātei un sadarbībai;
* Valsts pārvaldes izmantotās platības samazinājums vidēji par 30%;
* Vērtīgi un optimāli izmantoti un pārvaldīti valsts nekustamie īpašumi;
* Efektīvāks valsts budžeta līdzekļu izlietojums nākotnē (30 gadu periodā).
1. Lai sasniegtu Valsts pārvaldes reformu plāna mērķi, jānodrošina valsts iestāžu infrastruktūras optimizācija, vienotos valsts birojus izveidojot vismaz šādās Latvijas pilsētās: Rīgā (veidojot vienoto valsts biroju prioritāri resoriem, kas izvietoti izklaidus), Liepāja, Rēzekne, Daugavpils.

## **Valsts pārvaldes pakalpojumu pieejamības paplašināšana, izmantojot daudzkanālu pieeju**

1. Digitālo tehnoloģiju un mākslīgā intelekta attīstības ietekmē palielinās pieprasījums pēc pakalpojumiem jebkurā vietā un laikā (t.i., 24/7). Pakalpojumu attālināta un pārrobežu pieejamība un daudzveidīgu pakalpojumu sniegšanas kanālu attīstīšana ir tieši saistīta ar globālo demogrāfisko situāciju.
2. Kopumā valsts pārvaldes pakalpojumu organizēšanā galvenās tendences ir izpratne par klientiem un to vajadzībām, kas ietver arī uz klientu orientētu pakalpojumu standartu uzstādīšanu. Iedzīvotāju atgriezeniskā saite ir nozīmīgs elements, pamatojoties uz kuru notiek valsts pārvaldes pakalpojumu procesa pilnveide. Lai nodrošinātu atbilstību iedzīvotāju vajadzībām, būtiski ir ļaut iedzīvotājiem izvēlēties pakalpojumu saņemšanas kanālu, iespējojot daudzkanālu pieredzi. Valsts pārvaldes līmenī efektīvas valsts pārvaldes pakalpojumu sistēmas organizēšana prasa pāreju uz tīklotu struktūru un pastiprinātu orientēšanos uz iestāžu sadarbību. Saskaņā ar Ministru kabineta 2009. gada 25. augusta noteikumiem Nr. 970 “Sabiedrības līdzdalības kārtība attīstības plānošanas procesā” sabiedrības pārstāvji, t.sk. formālas un neformālas grupas, kā arī atsevišķas fiziskas personas, var iesaistīties attīstības plānošanas procesā dažādos veidos, lai nodrošinātu plānošanas rezultātu kvalitāti un atbilstību sabiedrības vajadzībām, piemēram, piedaloties darba grupās un padomēs, sabiedriskajās apspriedēs, diskusiju grupās u.tml.

**Pakalpojumu organizēšanā būtiska izpratne par lietotājiem un to vajadzībām**

1. 2018. gada 4. ceturksnī VARAM veica izvērtējumu ar mērķi izstrādāt pasākumu plānu klientu apkalpošanas plūsmas novirzīšanai uz izmaksu ziņā efektīviem kanāliem – elektronisko (pašapkalpošanās) vai VPVKAC.[[58]](#footnote-59) Pasākumu plānā iekļauts kanālu piemērojamības raksturojums un to izmantošanas iespējas valsts pārvaldes pakalpojumu sniegšanā. No šī izvērtējuma izriet vairākas aktivitātes, lai realizētu klientu iespējas pieteikt valsts un pašvaldību pakalpojumus un veicinātu klientiem izmaksu ziņā efektīvu pakalpojumu saņemšanas kanālu iespējas.
2. 2019. gada 19. februārī stājās spēkā Ministru kabineta 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”, kas paredz jauna pakalpojumu sniegšanas kanāla - pilnvarotais e-pakalpojums - ieviešanu VPVKAC. Pilnvarotais e-pakalpojums ir e-pakalpojums, kuru fiziskas personas vārdā, pamatojoties uz pilnvarojumu, piesaka vienotā klientu apkalpošanas centra darbinieks, ja fiziskai personai nav pieejami personas elektroniskās identifikācijas līdzekļi. 2019. gadā pilnvarotais e-pakalpojums pieejams visos VPVKAC. Šobrīd, izmantojot pilnvaroto e-pakalpojumu, ir iespējams pieteikt 19 Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūras (VSAA) pakalpojumus. 2019. gada 1. pusgadā, izmantojot pilnvarotā e-pakalpojuma funkcionalitāti, sniegti 2742 VSAA pakalpojumi, no visiem VPVKAC 2019. gada 1. pusgadā sniegtajiem VSAA pakalpojumiem pilnvarotais e-pakalpojums veido 30,1%. Nākotnē VARAM plāno paplašināt pakalpojumu skaitu, kuru sniegšana tiktu nodrošināta, izmantojot pilnvarotā e-pakalpojuma funkcionalitāti. Pilnvarotā e-pakalpojuma sniegšanas kanāla ieviešana nepalielina administratīvo slogu, kopš pilnvarotā e-pakalpojuma kanāla pielietojuma uzsākšanas nav audzis kopējais VSAA pieteikumu skaitu, jo pieteikumu “papīra” formāts tiek aizvietots ar elektronisko.

**Tiek ieviests pilnvarotais e-pakalpojums**

1. Pakalpojumu nodrošināšana, izmantojot pārvietojamu VPVKAC ir aktuāla, ņemot vērā iedzīvotāju skaita samazināšanās un novecošanas tendences īpaši lauku un pierobežas teritorijās, kas ietekmē arī klientu plūsmu klātienes VPVKAC. Ieviešot pārvietojamu VPVKAC, tiks turpināts nodrošināt klātienes konsultācijas iedzīvotājiem. Tomēr atšķirībā no klātienes VPVKAC uzturēšanas, pārvietojamā risinājuma gadījumā pakalpojumu sniegšanu būs iespējams organizēt atbilstoši vajadzībai. Attiecīgi tos VPVKAC, kurus raksturo zems pakalpojumu skaits un attiecīgi augstas izmaksas par pakalpojumu, pārveidojot par pārvietoju VPVKAC, pakalpojumu nodrošināšana tiks organizēta pamatojoties uz iedzīvotāju pieteikumiem par nepieciešamību saņemt pakalpojumu. Potenciālie ieguvumi pārvietojamajiem VPVKAC ir efektivitāte un iespēja atbilstošāk reaģēt uz klienta vajadzībām, jo saskaņā ar saņemtajiem pieteikumiem pārvietojams VPVKAC varēs organizēt maršrutu tuvāk iedzīvotāju dzīvesvietai, kas ir īpaši aktuāli lauku reģionos dzīvojošajiem. Savukārt izmaksu ietaupījums veidosies pateicoties tam ka nebūs nepieciešams pastāvīgi uzturēt klātienes klientu apkalpošanas centru, tai skaitā nodrošināt darbinieka nepārtrauktu klātbūtni. Pārvietojama VPVKAC ieviešanas pamatelementi ir saistīti ar to izveidošanu (transporta līdzekļa iegāde un aprīkošana) un darbības nodrošināšanu (loģistikas mehānisma izveide, kas ietver klientu pieteikumu pieņemšanu, darbības laika grafika izveide, uzturēšana, u.c.).

**Pārvietojama VPVKAC ieviešanas un vizītes pieteikšanas iespēju izvērtējums**

1. Atbilstošākā kanāla izvēlē jāņem vērā virkne faktoru, kas balstās padziļinātā izpratnē par iedzīvotāju vajadzībām un pakalpojumu organizēšanu. Tāpēc ieteicams turpināt “Integrēts Publisko pakalpojumu sniegšanas un gala lietotāju vajadzību monitorings” pētījumu ciklu. Attīstības tendences iekļauj pakalpojumu pielāgošanu iedzīvotāju vajadzībām. Solis pareizajā virzienā ir iedzīvotāju segmentēšana pēc dažādiem kritērijiem, piemēram, demogrāfiskajiem (vecums, dzimums, pilsētas vai lauku iedzīvotājs, reģions, u.c.), sociālekonomiskajiem (ienākumu līmenis, sociālekonomiskā kategorija, izglītības līmenis, nozare, u.c.), kā arī citiem kritērijiem (dzīves veids, vērtības, attieksme pret jaunām tendencēm, spējas, u.c.). Pakalpojumu organizēšanas kontekstā jāņem vērā arī pakalpojumu tips, sarežģītība, u.c. Šie faktori ietekmē atbilstošākā kanāla izvēli. Segmentāciju iespējams veikt, iedalot iedzīvotājus kategorijās saskaņā ar noteiktajiem kritērijiem, attiecīgi iedalot iedzīvotājus grupās. Izveidotās iedzīvotāju grupas iespējams sadalīt atbilstoši tam, kādi pakalpojumi konkrētajām grupām varētu būt saistoši.

**Jāveic lietotāju segmentēšana piemērotākā apkalpošanas kanāla noteikšanā**

## **VPVKAC minimālā pakalpojumu groza paplašināšana**

1. Reģionālas nozīmes attīstības centros kopumā nepieciešams izmantot iestāžu klientu apkalpošanas speciālistu zināšanas un kompetenci sarežģītāku konsultāciju nodrošināšanā un virzīties prom no vienkāršotu pakalpojumu sniegšanas. Reģionālas nozīmes VPVKAC, kuri piedāvā plašāku pakalpojumu loku iedzīvotājiem, no klienta viedokļa būtu jāorganizē vienāds klientu apkalpošanas darba laiks. Tas sekmētu iedzīvotājos pārliecību par iespēju saņemt valsts pārvaldes pakalpojumus efektīvā un unificētā VPVKAC tīklā, kur katrā no reģionālajiem VPVKAC var saņemt vienus un tos pašus pakalpojumus vienā un tajā pašā darba laikā.

**Pakalpojumu sasniedzamības iespējas un vienotā darba laika izmaiņas**

1. Pastāv sadarbības iniciatīvas starp centrālajām un vietējām pārvaldes iestādēm par valsts pārvaldes pakalpojumu kopīgu sniegšanu pašvaldībās, taču pakalpojumu klāsts dažādās pašvaldībās ir atšķirīgs, un pašreiz notiek koncentrēšanās uz valsts minimālo pakalpojumu grozā ietilpstošajiem pakalpojumiem iestāžu līmenī. Līdz ar to būtu nepieciešams pārskatīt VPVKAC sniegtos pakalpojumus atbilstoši dzīves cikla notikumiem un pieejamo valsts pārvaldes pakalpojumu minimālo pakalpojumu grozu, ko iespējams saņemt VPVKAC, paplašinot pieejamo pakalpojumu skaitu un pilnveidojot pakalpojumu atbilstību iedzīvotāju vajadzībām.

## **Vienotā pakalpojumu palīdzības dienesta izveide esošajā VPVKAC tīklā**

1. Arvien lielākam skaitam pakalpojumu tiekot sniegtiem elektroniski, par aktuālu jautājumu kļūst “digitālās plaisas” veidošanās, kad augsto tehnoloģiju potenciāls netiek efektīvi izmantots cilvēku zemo spēju dēļ. Ieviešot “tikai digitāli” pieeju valsts pārvaldes pakalpojumu nodrošināšanā, pastāv iespējamība atstumt tos iedzīvotājus, kuri dažādu iemeslu (piemēram, fiziska piekļuve, finansiāli aspekti, prasmju trūkums, autentifikācijas līdzekļu trūkums) dēļ nevar izmantot internetu. Lai nodrošinātu, ka šiem iedzīvotājiem ir iespēja saņemt pakalpojumus, labā prakse iekļauj nepieciešamību papildināt tiešsaistes pakalpojumus ar pakalpojumiem klātienē vai piemērotiem atbalsta līdzekļiem. Lai nodrošinātu efektīvu un uz iedzīvotāju orientētu pakalpojumu sniegšanu, kanālus visbiežāk kombinē.
2. Būtu jāizvērtē konsultatīvā atbalsta sniegšana, palielinot telefonisko konsultāciju pieejamību, jo iedzīvotāju ieradumi pakalpojumu pieteikšanā, konsultējoties pa tālruni, liecina, ka rīta stunda 8:00-9:00 ir būtisks agrākais laiks, bet 18:00-19:00 – vēlākais laiks, kad iedzīvotāji sāktu vai beigtu zvanīt uz konsultatīvajiem tālruņiem. 29% telefona izmantotāju būtu gatavi zvanīt jau no 8:00, bet kopumā 34% telefona izmantotāju būtu gatavi zvanīt vēl līdz 19:00, 22% - līdz 20:00. 19:00 – 20:00 arī ir vērā ņemami, bet specifiski laiki tiem, kas vēlas zvanīt dažādos dienas laikos (Rīgas, Pierīgas iedzīvotāji, strādājošie).

**Konsultatīvā atbalsta pieejamības palielināšana**

*13. attēls. Visērtākie zvanīšanas vēlmes[[59]](#footnote-60) sākuma un beigu laiki uz konsultatīvajiem tālruņa numuriem, kumulatīvi, 2019.gada iedzīvotāju aptaujas rezultāti*



1. Lai pilnveidotu pakalpojumu vides pieejamību un uzlabotu e-pakalpojumu pieejamību, 2018. gada 4. ceturksnī VARAM veica izvērtējumu par Vienotā publisko pakalpojumu palīdzības dienesta (turpmāk - VPPD) izveides potenciālu[[60]](#footnote-61). Izvērtējuma rezultātā par efektīvāko, ekonomiski un sociāli izdevīgāko risinājumu tika atzīts priekšlikums VPPD veidot esošajā VPVKAC tīklā, tajā apvienojot visus reģionālās nozīmes VPVKAC. VPPD veidošana esošajā VPVKAC tīklā ir gan ekonomiski, gan sociāli izdevīga, jo tā realizācijai nav nepieciešams papildus finansējums, tiek efektivizēts esošais VPVKAC tīkls un veicināta reģionālā nodarbinātība, kā arī tiks izmantota esošā VPVKAC darbinieku kompetence un pieredze gan pakalpojumu sniegšanā, gan zvanu apkalpošanā.
2. VPPD paredzēts veidot kā vienoto kontaktpunktu pirmā līmeņa konsultāciju sniegšanai par visiem valsts un pašvaldību pakalpojumiem, kuru apraksti iekļauti Latvija.lv pakalpojumu katalogā, sniedzot pirmā līmeņa atbalstu par pakalpojumu kartiņās iekļauto informāciju. VPPD sniegtais atbalsts padziļināti tiktu fokusēts uz desmit vairāk izmantotajiem pakalpojumiem, kas nākotnē provizoriski sastādītu vairāk nekā 50% no kopējā konsultāciju apjoma (VSAA - slimības pabalsts, PMLP - dzīvesvietas deklarācijas iesniegšana, VSAA - bērna kopšanas pabalsts un saistītie pabalsti, PMLP - “Mani dati Iedzīvotāju reģistrā” u.c.). Par pārējiem pakalpojumiem VPPD darbiniekiem būs jāspēj ātri atrast pamatinformāciju, kas ir pieejama Latvija.lv pakalpojumu katalogā un izskaidrot to klientam saprotamā valodā (esošajā situācijā pakalpojumu katalogā iekļautā informācija klientiem ne vienmēr ir saprotama). Papildus VPPD sniegs informatīvo palīdzību iedzīvotājiem visās dzīves situācijās, kuru apraksti iekļauti Latvija.lv pakalpojumu katalogā, kā arī veiks lietotāju atbalstu visiem portālā izvietotajiem e-pakalpojumiem. VPPD paredzēts apkalpot sekojošos saziņas kanālus: zvans, e-pasts, Latvija.lv elektroniskajās formās iesniegtie jautājumi, ierosinājumi un sūdzības, tērzēšana (sociālā robota/virtuālā asistenta otrais līmenis), kā arī tiek izvērtēta iespēja sniegt atbildes arī uz sociālajos tīklos saņemtajiem jautājumiem. VPPD funkciju veiks reģionālās nozīmes VPVKAC, maksimāli vienmērīgi sadalot zvanu noslodzi. Prognozētais nepieciešamais darba vietu skaits kontaktu apkalpošanai nākamajos četros gados ir 11 pilna laika ekvivalenti, ko iespējams sadalīt 19 darba vietās, ņemot vērā, ka papildus kontaktu apkalpošanai VPVKAC darbinieki veic arī citus darba pienākumus.

**Vienota valsts pārvaldes pakalpojumu palīdzības dienesta izveide**

1. VPPD rekomendējams šāds pārvaldības modelis:
* VARAM sadarbībā ar pakalpojumu turētājiem, VPPD pārstāvjiem, VRAA un Ventspils pilsētas pašvaldības iestādi Ventspils Digitālais centrs (pakalpojumu vadības sistēmas pakalpojumucentri.lv uzturētājus) izveido darba grupu, kura reizi ceturksnī identificē biežāk uzdotos jautājumus/problēmas un sagatavo preventīvās darbības to apjoma minimizēšanai.
* Tiek izveidots kompetences centrs, piemēram, kādā no esošajiem VPVKAC, kas pašlaik realizē zvanu centra funkcijas. Kompetences centrs sadarbībā ar VARAM, VPPD un Pakalpojumu sniedzējiem plāno paredzamo zvanu apjomu, kā arī uztur vienotu zināšanu bāzi par valsts pārvaldes pakalpojumiem, konsultē VPVKAC kontaktu pārvaldības jautājumos, izstrādā apmācību programmas un veic apmācības. Kompetences centrs nodrošina VPPD metodisko vadību;
* VARAM kā Pakalpojumu politikas plānotājs plāno un koordinē VPPD attīstību, t.sk., izvirza VPPD darbības efektivitātes pamatrādītājus, pakalpojumu līmeņa vienošanās un veic centralizētu to monitorēšanu (sadarbībā ar kompetences centru);
* VPPD konsultāciju apjoms tiek mainīts (paplašināts, samazināts) atbilstoši izmaiņām Latvija.lv pakalpojumu katalogā veiktajām izmaiņām (jauni pakalpojumi, pakalpojumi, kas beidz darbību u. tml.). Pakalpojumu apjomu rekomendēts pārskatīt darba grupas ietvaros reizi ceturksnī.
1. VPPD izveidei un VPVKAC tīkla kopējai attīstībai VARAM nepieciešams mainīt esošo dotācijas izmaksu aprēķināšanas modeli, kas paredz nākotnē ikgadējo dotāciju izmaksu aprēķināt VPVKC pēc sniegto pakalpojumu un apkalpoto kontaktu skaita, kas netiešā veidā veicinātu VPVKAC veidot tā, lai sniegto Pakalpojumu un konsultāciju skats augtu (piemēram, rūpīgāk izvēlēties atrašanās vietu, optimizēt esošās vietas, uzlabot kvalitāti u.c.). Papildus būtu nepieciešams dotācijas izmaksu aprēķināšanā vērtēt arī pakalpojumu un konsultāciju sniegšanas kvalitāti.

**Pakalpojumu pieejamība Latvijas pierobežā**

**Rīcības virziena indikatori**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nr.** | **Progresa rādītājs** | **Mērvienība** | **Bāzes gads** | **Bāzes gada vērtība** | **Mērķa vērtība 2021** | **Mērķa vērtība 2022** | **Mērķa vērtība 2023** | **Datu avots, datu tabulas** |
|  | Pakalpojumu īpatsvars, kuri ir pieteikti elektroniski | % | 2019 | 64 | 66 | 68 | 74 | Valsts iestāžu novērtējums, “Integrēts Publisko pakalpojumu sniegšanas un gala lietotāju vajadzību monitorings” |
|  | Iedzīvotājiem nodrošināta valsts pārvaldes pakalpojumu pieejamība VPVKAC tīklā  | % no Latvijas platības | 2019 | 75 | 78 | 80 | 85 | Valdības rīcības plāns |

**Rīcības virziena pasākumi**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nr.** | **Pasākumi** | **Rādītājs** | **Atbildīgā institūcija** | **Līdzatbildīgās institūcijas** | **Izpildes termiņš** (ar precizitāti līdz pusgadam) | **Indikatīvais finansējuma avots** |
|  | Pilnveidot Latvija.lv funkcionalitāti un lietojamību, ieviešot lietotājorientētu pieeju.  | Īstenots Latvija.lv pilnveides projekts (Eiropas Savienības struktūrfondu un Kohēzijas fonda 2014.-2020. gada plānošanas perioda 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" īstenotā projekta Nr.2.2.1.1/17/I/015 “Pakalpojumu sniegšanas un pārvaldības platforma” ietvaros). | VRAA | VARAM, EM | 2020. gada 2. pusgads | Eiropas Savienības budžeta instrumentu un valsts budžeta finansējums |
|  | Nodrošināt iedzīvotājiem pieejamu aktuālu informāciju par pakalpojumiem noteiktās dzīves situācijās. | Latvija.lv pieejami aktuāli pakalpojumu un dzīves situāciju apraksti, atbilstoši MK noteikumu Nr. 399 un Nr. 400 prasībām | Pakalpojumu turētāji | VARAM, VRAA | Vienu reizi ceturksnī | Valsts budžeta finansējums |
|  | Veikt izvērtējumu par Oficiālās e-adreses attīstības iespējamiem scenārijiem (II kārta) | Veikts izvērtējums par iespējamajiem risinājumiem un MK iesniegts informatīvais ziņojums | VARAM |  | 2020. gada 1. pusgads | Eiropas Savienības budžeta instrumentu un valsts budžeta finansējums |
|  | Izvērtēt elektronizēto un elektroniski pieejamo pakalpojumu apjomu, identificēt tikai elektroniski sniedzamos pakalpojumus. | 1) Veikts izvērtējums, sagatavots informatīvais ziņojums 2) Sagatavoti grozījumi tiesību aktos | 1) VARAM2) Visas ministrijas | 1) Visas ministrijas, pašvaldības2) VARAM | 1) 2020. gada 1. pusgads2) 2021. gada 1. pusgads | Valsts budžeta finansējums |
|  | Nodrošināt pakalpojumu un procesu pieejamību atbilstoši Vienotās digitālās vārtejas prasībām. | Nodrošināta plāna “Par Vienotas digitālās vārtejas regulas prasību ieviešanu” prakstiska ieviešana | VARAM (Starpinstitūciju vadības komiteja, saskaņā ar VARAM Rīkojumu) | Pakalpojumu turētāji, VRAA, EM (atbilstoši MK nr. 400) | 2023. gada 2. pusgads | Eiropas Savienības budžeta instrumentu un valsts budžeta finansējums |
|  | Nodrošināt Vienotās digitālās vārtejas regulas tvērumā esošo pakalpojumu pielāgošanu pārrobežu sniegšanai. | 1) Izveidoti papildus nepieciešamie koplietošanas risinājumi (atbilstoši ieviešanas plānam)2) Veikti nepieciešamie pakalpojumu pielāgojumi, veikti grozījumi tiesību aktos | 1) VRAA2) lielākie pakalpojumu sniedzēji | 1) VARAM2) VRAA, VARAM, EM (atbilstoši MK nr. 400) | 2023. gada 2. pusgads | Eiropas Savienības budžeta instrumentu un valsts budžeta finansējums |
|  | Nodrošināt pakalpojumu pamatinformācijas pieejamību angļu valodā | 1) Latvija.lv satura, pakalpojumu aprakstu un dzīvessituāciju pieejamība angļu valodā2) Nodrošināta Vārtejas regulas tvērumā esošās informācijas un pakalpojumu pieejamība angļu valodā (t.sk izmantojot Hugo.lv mašīntulku) | 1) VRAA, VARAM2) Pakalpojumu turētāji | 2) VARAM, VRAA | 1), 2) 2020. gada 2. pusgads (iestādēm); 2022. gada 2. pusgads (pašvaldībām) | Eiropas Savienības budžeta instrumentu un valsts budžeta finansējums |
|  | Izstrādāt Latvijas valsts “Nākotnes biroja” konceptu | MK iesniegts informatīvais ziņojums “Par turpmāko rīcību ar valsts iestāžu izmantoto biroju infrastruktūru” | FM (VNĪ) | VARAM, Pakalpojumu turētāji | 2020. gada 1. pusgads | Eiropas Savienības budžeta instrumentu un valsts budžeta finansējums |
|  | Noteikt valsts budžeta finansējuma piešķiršanu valsts pārvaldes institūcijām, kuras iniciē VPVKAC vai VVKAC izveidi | MK iesniegts MK 04.07.2017. noteikumu Nr.401 grozījumu projekts | VARAM | Pakalpojumu turētāji | 2020. gada 2. pusgads | Valsts budžeta finansējums |
|  | Iesniegt MK informatīvo ziņojumu par VPVKAC vai VVKAC izveides iespējām katrā no nacionālās un reģionālās nozīmes attīstības centriem, kur tādi nav izveidoti | MK iesniegts informatīvais ziņojums | FM (VNĪ), VARAM | Pakalpojumu turētāji | 2020. gada 2. pusgads | Valsts budžeta finansējums |
|  | Nodrošināt VPVKAC tīkla darbību, kā arī "vienas pieturas aģentūras principa” un e-pakalpojumu kanālu popularizēšanu | 1) MK iesniegts ikgadējs ziņojums par darbības rezultātiem2) Sagatavots izvērtējums un ziņojums par VPVKAC zīmola vai nosaukuma maiņu | VARAM | 1) VARAM2) LPS, RACA, LLPA | 1) Katru gadu2) 2021. gada 2. pusgads | Valsts budžeta finansējums |
|  | Izstrādāt rekomendācijas VPVKAC telpu, izkārtojuma, apkārtējās infrastruktūras pilnveidei, kā arī sabiedriskā transporta pieturvietu attālumam no VPVKAC | VARAM apstiprinātas vadlīnijas | VARAM | Pašvaldības, Pakalpojumu turētāji | 2020. gada 2. pusgads | Valsts budžeta finansējums |
|  | Izstrādāt jaunu dotācijas piešķiršanas modeli VPVKAC tīklam (pašvaldībām) | Izstrādāti vienoti un savstarpēji salīdzināmi KPI visiem VPVKAC | VARAM | LPS, RACA, LLPA, Pakalpojumu turētāji | 2020. gada 2. pusgads | Valsts budžeta finansējums |
|  | Veikt izmaiņas VPVKAC tīkla darba laikā atbilstoši klientu pieprasījumam, izskatīt iespēju sinhronizēt darba laiku VPVKAC un kontaktpunktos. | MK iesniegti grozījumi MK 04.07.2017. noteikumos Nr.400; MK iesniegti grozījumi MK 04.07.2017. noteikumos Nr.401 | VARAM | Pakalpojumu turētāji, Pašvaldības, LPS, RACA, LLPA, LTRK | 2020. gada 2. pusgads | Valsts budžeta finansējums |
|  | Īstenot pilotprojektu ne mazāk kā divos VPVKAC | Īstenots pilotprojekts, izstrādātas rekomendācijas | VARAM | EM, LTRK, LMVUA, Pašvaldības, LPS, RACA, LLPA | 2020. gada 2. pusgads | Valsts budžeta finansējums |
|  | Izvērtēt sadarbības iespējas ar VAS "Latvijas Pasts" pārvaldes pakalpojumu piegādāšanai | Izstrādāts izvērtējums par sadarbības pilotprojekta īstenošanas iespēju | VARAM | VAS "Latvijas Pasts", Pakalpojumu turētāji | 2023. gada 1. pusgads | Valsts budžeta finansējums |
|  | Izstrādāt vadlīnijas par valsts pārvaldes pakalpojumu piegādi alternatīvos kanālos | VARAM apstiprinātas vadlīnijas | VARAM | Pakalpojumu turētāji, LTRK, RACA, LPS, LMVUA | 2022. gada 2. pusgads | Valsts budžeta finansējums |
|  | Nodrošināt bibliotēku tīkla iekļaušanās "vienas pieturas" principa īstenošanā, sniedzot valsts pārvaldes pakalpojumus pieejamajos kanālos | Veikts izvērtējums, sagatavots ziņojums | VARAM | KM, KISC, Pašvaldības, Pakalpojumu turētāji | 2020. gada 2. pusgads | Valsts budžeta finansējums |
|  | Ieviest pilnvarotā e-pakalpojuma funkcionalitāti pakalpojumiem atbilstoši pakalpojumu turētāju veiktajam klientu vajadzību monitoringam  | Ieviesta pilnvarotā e-pakalpojuma funkcionalitāte | Pakalpojumu turētāji  | VARAM  | 2023. gada 2. pusgads | Eiropas Savienības budžeta instrumentu un valsts budžeta finansējums |
|  | Pārskatīt VPVKAC minimālo pakalpojumu grozu atbilstoši dzīves cikla notikumiem | Grozījumi MK noteikumos Nr. 401 | VARAM | Pakalpojumu turētāji | 2021. gada 2. pusgads | Valsts budžeta finansējums |
|  | Nodrošināt Latvija.lv lietotāju telefonisku atbalstu | Nodrošināt 95 % zvanu atbildi, sniedzot 1. līmeņa konsultāciju | VARAM | VRAA, Pakalpojumu turētāji | Katru gadu | Valsts budžeta finansējums |
|  | Izveidot vienotu publisko pakalpojumu palīdzības dienestu (kontaktu centrs), kas iekļauj jaunus komunikācijas kanālus informācijas sniegšanā iedzīvotājiem | MK iesniegts informatīvais ziņojums ar protokollēmumu par vienota publisko pakalpojumu palīdzības dienesta (kontaktu centrs) darbību un finansēšanas modeli | VARAM | Pakalpojumu turētāji, Pašvaldības, LPS | 2021. gada 2. pusgads | Valsts budžeta finansējums |
|  | Izveidot regulāru darba grupu vienotā publisko pakalpojumu palīdzības dienesta pārraudzībai | VARAM apstiprināts rīkojums | VARAM | Pakalpojumu turētāji, Pašvaldības, LPS | 2021. gada 2. pusgads | Valsts budžeta finansējums |
|  | Paredzēt plašākas iespējas valsts izveidoto risinājumu izmantošanai privātā sektora pakalpojumu atbalstam, veidojot atvērtākus valsts risinājumus, radot iespēju uz to bāzes veidot pakalpojumus/risinājumus privātā sektorā | Veikta izpēte, izstrādāts mehānisms sadarbībai | VARAM | VRAA | 2022. gada 2. pusgads | Valsts budžeta un privātā sektora finansējums |

# Rīcības virziens – Komunikācija un digitālās prasmes

**Virziena aktualitāte:**

* Trūkst kompetences mūsdienīgu pakalpojumu dizainēšanai.
* Nepietiekama e-rīku izmantošana.
* Nepietiekamas digitālās prasmes.

## **Sabiedrības zināšanu un prasmju pilnveide e-iespēju izmantošanā**

1. Lai pēc iespējas lielākam iedzīvotāju skaitam sniegtu iespēju pilnveidot IKT prasmes, VARAM piekto gadu tiek īstenota akcija “Dienas bez rindām”, kuras laikā iestādes konsultē iedzīvotājus par e-pakalpojumu lietošanu, kā arī valsts un pašvaldību vienotajos klientu apkalpošanas centros tika sniegti ieteikumi un konsultācijas par pieejamajiem e-pakalpojumiem un to izmantošanu. VARAM regulāri piedalās izstādē “RigaComm”, piedāvājot klātienes konsultācijas par e-pakalpojumiem un e-rīkiem. VARAM vienlaikus sadarbībā ar  LIKTA 10 gadus organizē informatīvo kampaņu “Digitālā nedēļa”.

**Notiek sabiedrības mērķtiecīga digitālo prasmju palielināšana un datu izmantošanas veicināšana**

1. 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.
2. Mazo un vidējo uzņēmēju pratības veicināšanai Eiropas Strukturālo un investīciju fondu mērķa “Eiropas teritoriālā sadarbība” 2014.-2020. gadam INTERREG EUROPE starpreģionu sadarbības programmas projekta “Biznesa vides digitālā transformācija” DigiBEST ietvaros plānots mazo un vidējo uzņēmumu atbalsts digitālu transformācijas problēmu un vajadzību, kā arī politikas instrumentu uzlabojumu izpētei un izpratnes palielināšanai.[[61]](#footnote-62)

## **Pakalpojumu sniedzēju prasmju pilnveide digitalizācijas un pakalpojumu pilnveides jautājumos**

1. Ir īstenoti vairāki valsts pārvaldes augstākās vadības apmācības pasākumi par IKT nozares attīstības tendencēm, t. sk. moduļu apmācības, semināri, lekcijas, pieredzes apmaiņas un tematiskās darbnīcas.  Integrētās komunikācijas un mācību aktivitāšu programmas “Mana Latvija.lv. Dari digitāli!” ietvaros visā valstī notiek digitālo aģentu (skolotāji, bibliotekāri) mācības, un šobrīd ir apmācīti vairāk nekā 2049 t.sk. bibliotekāri, skolotāji, reemigrācijas koordinatori, valsts pārvaldes un pašvaldību darbinieki, 874 bibliotēkās un VPVKAC tīklā tiek nodrošināta brīva pieeja datoriem un internetam, kas veicina pakalpojumu saņemšanu elektroniskā veidā. Iedzīvotāju un uzņēmēju zināšanu attīstībai. ES fondu 2014.–2020.gada plānošanas perioda DP 3.4.2.specifiskā atbalsta mērķa “Valsts pārvaldes profesionālā pilnveide, publisko pakalpojumu un sociālā dialoga attīstība mazo un vidējo komersantu atbalsta, korupcijas novēršanas un ēnu ekonomikas mazināšanas sekmēšanai” 3.4.2.3.pasākuma “Publisko pakalpojumu pārveides metodoloģijas izstrāde un aprobācija” projekta Nr.3.4.2.3/18/I/001 “Publisko pakalpojumu pārveides metodoloģijas izstrāde un aprobācija” laikā izstrādātā metodoloģija, vadlīnijas un rokasgrāmata nodrošinās iestādēm patstāvīgu pakalpojumu pārveidi iestādē.

**Īstenotas pakalpojumu sniedzēju apmācības, jāturpina e-pakalpojumu un e-rīku popularizēšana**

1. Nepieciešams turpināt veicināt iestāžu aktīvu darbību sociālajos medijos, regulāri publicējot saturu un nodrošinot atvērtu, tiešu un ātru saziņu ar iedzīvotājiem. Ņemot vērā lielo iestāžu īpatsvaru ar sociālo mediju lapām nepieciešams novērtēt vienotas sociālo mediju komunikācijas stratēģijas izstrādes nepieciešamību. Lai veicinātu e-pakalpojumu izmantošanu, iestādes papildu MK not. Nr. 402 minētajam, pakalpojumus prezentē konferencēs, semināros, vebināros, publicē dažādos informācijas avotos; nodrošina palīdzību klientiem uz vietas klientu apkalpošanas centros, rīko izbraukuma konsultācijas pie klientiem, publicē praktiskus mācību materiālus (videopadomi, videoapmācības, rokasgrāmatas, skaidrojumi u.c.).
2. VARAM sniedz un turpinās sniegt metodisko atbalstu iestādēm un pašvaldībām pakalpojumu vides uzlabošanas jomā, turpinot darbu pie arvien jaunu unificēto pakalpojumu izveides, kā arī pilnveides, tos padarot pēc iespējas lietotājorientētus. Lai veicinātu pakalpojumu turētāju izpratni par unificētajiem pakalpojumiem, tiks izstrādāti metodiskie ieteikumi unificēto pakalpojumu izveidei, aprakstīšanai un publicēšanai valsts pārvaldes pakalpojumu portālā Latvija.lv. Tāpat tiks turpināts darbs pie semināru, klātienes konsultāciju organizēšanas visām valsts pārvaldes iestādēm, kā arī izbraukumu konsultācijām uz pašvaldībām, lai nodrošinātu visaptverošu pakalpojumu pārvaldības izpratnes veicināšanu visā valsts pārvaldē un pakalpojumu vides pārvaldības nodrošināšanu un attīstību kopumā.
3. Eiropas Savienības fondu Projekta 3.4.2.3. “Publisko pakalpojumu pārveides metodoloģijas izstrāde un aprobācija”[[62]](#footnote-63) laikā tiks izstrādātā metodoloģija, vadlīnijas un rokasgrāmata nodrošinās iestādēm patstāvīgu pakalpojumu pārveidi iestādē.

**Rīcības virziena indikatori**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nr.** | **Progresa rādītājs** | **Mērvienība** | **Bāzes gads** | **Bāzes gada vērtība** | **Mērķa vērtība 2021** | **Mērķa vērtība 2022** | **Mērķa vērtība 2023** | **Datu avots, datu tabulas** |
|  | Informētība par iespēju pieteikt pakalpojumu elektroniski | % | 2019 | 86 | 88 | 89 | 90 | Latvijas iedzīvotāju aptauja, “Integrēts Publisko pakalpojumu sniegšanas un gala lietotāju vajadzību monitorings” |

**Rīcības virziena pasākumi**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nr.** | **Pasākumi** | **Rādītājs** | **Atbildīgā institūcija** | **Līdzatbildīgās institūcijas** | **Izpildes termiņš** (ar precizitāti līdz pusgadam) | **Indikatīvais finansējuma avots** |
|  | Veikt sabiedrības informēšanas un izglītošanas pasākumus, veikt valsts pārvaldes darbinieku informēšanu un mācību pasākumus, veikt publicitātes pasākumus par valsts pārvaldes pakalpojumiem un digitālajiem risinājumiem | Īstenoti 10 mācību, informatīvie un publicitātes pasākumi | VARAM | Pakalpojumu turētāji, pašvaldības | 2022. gada 2. pusgads | Eiropas Savienības budžeta instrumentu un valsts budžeta finansējums |
|  | Organizēt mūžizglītības pasākumus – pieaugušo teorētiskās un praktiskās apmācības par digitālajām tehnoloģijām, datu pratību (analīzi, izmantošanu, vizualizēšanu), inovācijām un to izmantošanu ikdienas darbā, valsts pakalpojumu saņemšanā u.c. | 1-3 digitālo prasmju uzlabošanas veicināšanas pasākumi katru ceturksni | IZM, VAS, LVRTC | VARAM | 2022. gada 2. pusgads | Eiropas Savienības budžeta instrumentu un valsts budžeta finansējums |
|  | Regulāri celt VPVKAC tīkla nodarbināto kompetenci valsts pārvaldes pakalpojumu sniegšanā klientam atbilstošākā kanālā un digitālo rīku pielietošanā pakalpojumu pieteikšanai, izveidot VPVKAC jauno darbinieku moduli. | VARAM apstiprināts mācību plāns un organizētas mācības ne retāk kā reizi gadā | VARAM | Iesaistītās ministrijas, LPS un pašvaldības | Katru gadu | Eiropas Savienības budžeta instrumentu un valsts budžeta finansējums |
|  | Regulāri nodrošināt bibliotekāru kā digitālo aģentu kompetenču paaugstināšanu valsts pārvaldes pakalpojumu sniegšanā klientam atbilstošākā kanālā un digitālo rīku pielietošanā pakalpojumu pieteikšanai | VARAM apstiprināts mācību plāns un organizētas mācības ne retāk kā reizi gadā | VARAM | Iesaistītās ministrijas un pašvaldības, KM, KISC | Katru gadu | Eiropas Savienības budžeta instrumentu un valsts budžeta finansējums |
|  | Organizēt informatīvos pasākumus personas datu aizsardzībai izpratnes veicināšanai proaktīvu pakalpojumu sniegšanas kontekstā | Seminārs personas datu aizsardzības izpratnes veicināšanai proaktīvu pakalpojumu nodrošināšanā | DVI | VAS, VARAM | Katru gadu | Valsts budžeta finansējums |
|  | Īstenot apmācības par uz lietotāju orientētu pakalpojumu pārveides pieeju iestādēm | Veiktas apmācības | VAS | VARAM | 2021. gada 2. pusgads | Eiropas Savienības budžeta instrumentu un valsts budžeta finansējums |

# Ietekme uz budžetu

1. Visu pasākumu, kas iekļauti Plānā, izpilde paredzēta resoru valsts budžeta ietvaros, kā arī saistīto Eiropas Savienības struktūrfondu un Eiropas Reģionālās attīstības fonda projektu ietvaros, un gadījumā, ja nepieciešams lemt par papildu finansējuma piešķiršanu, sadarbībā ar VARAM ir sagatavojams atsevišķs informatīvais ziņojums MK par turpmāko rīcību vai iespējamo alternatīvu.
2. Plānā iekļautie pasākumi, rādītāji un izpildes termiņi atbilstoši pārskatāmi Administratīti teritoriālās reformas gaitā.

Pielikumā:

* + - 1. pielikums “Pakalpojumu attīstības ietvars”;
			2. pielikums “Valsts pakalpojumu pieteikšanas pieredze un vēlme pieteikt noteiktos kanālos: realitāte pret vēlmi”.

Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrs Juris Pūce

1. Valdības rīcības plāns pieejams: <https://likumi.lv/ta/id/306691-par-valdibas-ricibas-planu-deklaracijas-par-artura-krisjana-karina-vadita-ministru-kabineta-iecereto-darbibu-istenosanai> [↑](#footnote-ref-2)
2. Informatīvā ziņojuma “Par pakalpojumu vides pilnveidi” protokollēmums pieejams: <http://polsis.mk.gov.lv/documents/6291> [↑](#footnote-ref-3)
3. Dokuments: <https://www.mk.gov.lv/sites/default/files/editor/kk-valdibas-deklaracija_red-gala.pdf> [↑](#footnote-ref-4)
4. Koncepcija pieejama: <https://likumi.lv/doc.php?id=254910> [↑](#footnote-ref-5)
5. 2019. gada martā un aprīlī VARAM organizēja tikšanās ar visām ministrijām, to padotības iestādēm un pašvaldībām ar mērķi identificēt izaicinājumus, vajadzības un problēmas pakalpojumu jomā. Ir notikuši vairāki VARAM organizētie semināri iestādēm un pieredzes apmaiņas pasākumi valsts pārvaldes pakalpojumu sistēmas organizēšanai institūcijās un VARAM organizētā starptautiskā konference “KOPRADE. Ceļā uz labākiem valsts pārvaldes pakalpojumiem” (informācija par konferenci un konferences materiāli pieejami VARAM tīmekļvietnē: <http://www.varam.gov.lv/lat/darbibas_veidi/e_parv/citadel_projekts/?doc=26978>). [↑](#footnote-ref-6)
6. E-indekss, Integrēts publisko pakalpojumu sniegšanas un galalietotāju vajadzību monitorings. Latvijas iedzīvotāju reprezentatīva aptauja, manabalss.lv [↑](#footnote-ref-7)
7. OECD, DESI, eGovernment Benchmark [↑](#footnote-ref-8)
8. Pieejams: <https://www.oecd.org/going-digital/project/going-digital-information-note.pdf> [↑](#footnote-ref-9)
9. Eiropas Komisijas dokuments “A vision for public services”, pieejams: <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/vision-public-services> [↑](#footnote-ref-10)
10. Deklarācija par Artura Krišjāņa Kariņa vadītā Ministru kabineta iecerēto darbību, <https://www.mk.gov.lv/sites/default/files/editor/kk-valdibas-deklaracija_red-gala.pdf> [↑](#footnote-ref-11)
11. Ministru kabineta 2017. gada 4. jūlija noteikumi Nr. 399 “Valsts pārvaldes pakalpojumu uzskaites, kvalitātes kontroles un sniegšanas kārtība”, Ministru kabineta 2017. gada 4. jūlija noteikumi Nr. 400 “Valsts pārvaldes pakalpojumu portāla noteikumi”, Ministru kabineta noteikumi 2017. gada 4. jūlija Nr. 401 “Noteikumi par valsts pārvaldes vienoto klientu apkalpošanas centru veidiem, sniegto pakalpojumu apjomu un pakalpojumu sniegšanas kārtību”, Ministru kabineta 2017. gada 4. jūlija noteikumi Nr. 402 “Valsts pārvaldes e-pakalpojumu noteikumi”. [↑](#footnote-ref-12)
12. Ministru kabineta 2018. gada 25. septembra noteikumi Nr. 611 “Kārtība, kādā iestādes ievieto informāciju internetā” [↑](#footnote-ref-13)
13. Latvijas iedzīvotāju aptauja veikta pētījuma “Integrēts publisko pakalpojumu sniegšanas un galalietotāju vajadzību monitorings” ietvaros 2017., 2018., 2019. gadā. Aptaujas dati un rezultāti publicēti VARAM tīmekļvietnē, sadaļā “Pētījumi E-pārvaldes jomā”: <http://www.varam.gov.lv/lat/publ/petijumi/pet_Eparv/?doc=14321> [↑](#footnote-ref-14)
14. 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. [↑](#footnote-ref-15)
15. Lai pašvaldībām sniegtu metodisko atbalstu saistībā ar pakalpojumu aprakstīšanu un pakalpojumu piesaisti un publicēšanu Latvija.lv, 2018. gada nogalē un 2019. gada sākumā tika organizēti pieci semināri visos plānošanas reģionos. No 2019. gada 15. jūlija datiem secināms, ka Latvija.lv kopumā no 119 pašvaldībām pakalpojumus ir publicējušas 79 pašvaldības, savukārt no šīm 79 pašvaldībām piesaisti unificēto pakalpojumu šabloniem ir veikusi 71 pašvaldība. Kopumā secināms, ka no 119 pašvaldībām, piesaisti šabloniem uzsākusi un veikusi 71 pašvaldība, no kā izriet, ka 48 pašvaldības nav veikušas pakalpojumu aprakstīšanu, kā arī šablonu piesaisti Latvija.lv. [↑](#footnote-ref-16)
16. Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījumu katru gadu veic Valsts kanceleja. Pētījumu rezultāti pieejami Pārresoru koordinācijas centra “Pētījumu un publikāciju datu bāzē”: <http://petijumi.mk.gov.lv/> [↑](#footnote-ref-17)
17. SKDS. Valsts pārvaldes klientu apmierinātības pētījums. Rīga, 2018: <http://petijumi.mk.gov.lv/sites/default/files/title_file/Zinojums_klientu%20apmierinatibas%20petijums%202018.pdf> [↑](#footnote-ref-18)
18. Pieejams: <https://likumi.lv/ta/id/289463-par-uznemejdarbibas-vides-pilnveidosanas-pasakumu-planu> [↑](#footnote-ref-19)
19. Standard Eurobarometer 88. Public opinion in the European Union. November 2017. [↑](#footnote-ref-20)
20. *Valsts pārvaldes reformu plāns 2020*. Apstiprināts ar Ministru kabineta rīkojumu Nr. 701.,2017.gada 24. novembrī (prot. Nr. 57 54. §). <https://likumi.lv/doc.php?id=295343> [↑](#footnote-ref-21)
21. Šobrīd izstrādes stadijā, informācija pieejama: <http://www.varam.gov.lv/lat/print/?doc=27257&from=1159> [↑](#footnote-ref-22)
22. ESF pakalpojumu sniegšanas procesu pārveides metodoloģija tiek izstrādāta Eiropas Savienības struktūrfondu un Kohēzijas fonda (turpmāk – ES fondu) 2014.–2020. gada plānošanas perioda darbības programmas “Izaugsme un nodarbinātība” (turpmāk – DP) 3.4.2. specifiskā atbalsta mērķa “Valsts pārvaldes profesionālā pilnveide, publisko pakalpojumu un sociālā dialoga attīstība mazo un vidējo komersantu atbalsta, korupcijas novēršanas un ēnu ekonomikas mazināšanas sekmēšanai” (turpmāk – 3.4.2. SAM) 3.4.2.3. pasākuma “Publisko pakalpojumu pārveides metodoloģijas izstrāde un aprobācija” (turpmāk – 3.4.2.3. pasākums) projekta Nr.3.4.2.3/18/I/001 “Publisko pakalpojumu pārveides metodoloģijas izstrāde un aprobācija” ietvaros. Informācija par projektu pieejama: <https://cfla.gov.lv/lv/es-fondi-2014-2020/projektu-istenosana/3-4-2-3-publisko-pakalpojumu-parveides-metodologijas-izstrade-un-aprobacija> [↑](#footnote-ref-23)
23. Tony Bovaird, Sophie Flemig, Elke Loeffler, Stephen P. Osborne (2019) “How far have we come with co-production – and what’s next?”, Public Money & Management 39:4, 229-232, (Skatīt: <https://doi.org/10.1080/09540962.2019.1592903>) [↑](#footnote-ref-24)
24. Plašāka informācija pieejama: <http://www.varam.gov.lv/lat/darbibas_veidi/e_parv/citadel_projekts/> [↑](#footnote-ref-25)
25. Plašāka informācija pieejama: <https://www.mk.gov.lv/lv/content/govlablatvia-latvijas-valsts-parvaldes-inovacijas-laboratorijas> [↑](#footnote-ref-26)
26. Pieejams: <http://tap.mk.gov.lv/lv/mk/tap/?pid=40460016&mode=mk&date=2019-04-02> [↑](#footnote-ref-27)
27. Aptuveni 150 milj. EUR, ERAF IKT attīstības projektus (56) ar kopējo budžetu 151 milj. EUR īsteno 34 iestādes [↑](#footnote-ref-28)
28. Informatīvais ziņojums pieņemts zināšanai Ministru kabinetā 2019. gada 2. aprīlī [↑](#footnote-ref-29)
29. Informatīvā ziņojuma projekts izsludināts Valsts sekretāru sanāksmē 2019. gada 11. jūlijā (VSS-680). Pieejams: <http://tap.mk.gov.lv/lv/mk/tap/?dateFrom=2018-11-20&dateTo=2019-11-20&text=Par+m%C4%81ksl%C4%ABg%C4%81+intelekta+risin%C4%81jumu+att%C4%ABst%C4%ABbu&org=0&area=0&type=0> [↑](#footnote-ref-30)
30. Pieejami: <https://likumi.lv/ta/id/301865-kartiba-kada-iestades-ievieto-informaciju-interneta> [↑](#footnote-ref-31)
31. Pieejams: <https://likumi.lv/ta/id/305520-par-planu-pieejamas-vides-veidosanai-latvija-2019-2021-gadam> [↑](#footnote-ref-32)
32. Ja informācijas nodošana no IS notiek vai tiek prognozēts, ka notiks uz divām vai vairāk IS ārpus pašas iestādes. [↑](#footnote-ref-33)
33. Pieejams: <http://tap.mk.gov.lv/lv/mk/tap/?pid=40460016> [↑](#footnote-ref-34)
34. DESI 2019 novērtējums, pieejams: <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/digital-public-services-scoreboard>. [↑](#footnote-ref-35)
35. Saskaņā ar [Latvija.lv](file:///C%3A/Users/gatisozols/AppData/Local/Microsoft/Windows/INetCache/Content.Outlook/55X5NJ3V/port%C4%81la%20Latvija.lv) datiem uz 02.05.2019. [↑](#footnote-ref-36)
36. Saskaņā ar VRAA E-ziņām, marts 2019, pieejams: <https://www.latvija.lv/lv/~/media/3B11CABAFCDC447183B836FD6E408554.ashx> [↑](#footnote-ref-37)
37. Saskaņā ar [Latvija.lv](file:///C%3A/Users/gatisozols/AppData/Local/Microsoft/Windows/INetCache/Content.Outlook/55X5NJ3V/port%C4%81la%20Latvija.lv) datiem uz 02.05.2019. [↑](#footnote-ref-38)
38. Pieejams: <http://www.varam.gov.lv/lat/publ/petijumi/pet_Eparv/?doc=14321> [↑](#footnote-ref-39)
39. Saskaņā ar VRAA E-ziņām, marts 2019, pieejams: <https://www.latvija.lv/lv/~/media/3B11CABAFCDC447183B836FD6E408554.ashx> [↑](#footnote-ref-40)
40. Pieejamas VARAM tīmekļvietnē: <http://www.varam.gov.lv/lat/darbibas_veidi/e_parv/e_adrese/> [↑](#footnote-ref-41)
41. Pieejams: <http://tap.mk.gov.lv/lv/mk/tap/?dateFrom=2018-05-17&dateTo=2019-05-17&text=latvija.lv&org=0&area=0&type=0> [↑](#footnote-ref-42)
42. Portāla pilnveide notiek Eiropas Savienības struktūrfondu un Kohēzijas fonda 2014.-2020. gada plānošanas perioda 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" īstenotā projekta Nr.2.2.1.1/17/I/015 “Pakalpojumu sniegšanas un pārvaldības platforma” ietvaros. [↑](#footnote-ref-43)
43. Pieejams: <https://www.csb.gov.lv/lv/statistika/statistikas-temas/zinatne-ikt/datori-internets/meklet-tema/333-informacijas-un-komunikacijas-tehnologiju> [↑](#footnote-ref-44)
44. European Commision (2019). Commission staff working document. Country Report Latvia 2019. 2019 European Semester: Assessment of progress on structural reforms, prevention and correction of macroeconomic imbalances, and results of in-depth reviews under Regulation (EU) No 1176/2011. <https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/file_import/2019-european-semester-country-report-latvia_en.pdf> 36.lpp. [↑](#footnote-ref-45)
45. European Commision (2019). [↑](#footnote-ref-46)
46. Turpat. [↑](#footnote-ref-47)
47. OECD Digital Economy Outlook 2017: <https://www.oecd.org/internet/oecd-digital-economy-outlook-2017-9789264276284-en.htm> [↑](#footnote-ref-48)
48. Sk.: <https://ej.uz/VartejasRegulu>; <https://ej.uz/VartejasVideo> [↑](#footnote-ref-49)
49. eIDAS regula – <https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2014/910/oj/?locale=LV> [↑](#footnote-ref-50)
50. Informatīvā ziņojuma projekts izsludināts Valsts sekretāru sanāksmē 2019. gada 7. novembrī (VSS-1110). Pieejams: <http://tap.mk.gov.lv/lv/mk/tap/?dateFrom=2018-11-20&dateTo=2019-11-20&text=Vienot%C4%81s+digit%C4%81l%C4%81s+v%C4%81rtejas+Regulas+pras%C4%ABbu+ievie%C5%A1anu&org=0&area=0&type=0> [↑](#footnote-ref-51)
51. Sk.: <https://ej.uz/VartejasRegulu>; <https://ej.uz/VartejasVideo> [↑](#footnote-ref-52)
52. Pētījums pieejams: <https://drive.google.com/file/d/1qXE48XzSVrDQ-OVryxAf24FnUR3yA0Kv/view> [↑](#footnote-ref-53)
53. Atbilstoši MK 2011. gada 29. martā noteikumu Nr. 233 “Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrijas nolikums” 1.5. apakšpunktam [↑](#footnote-ref-54)
54. Atbilstoši MK 2011. gada 29. martā noteikumu Nr. 233 “Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrijas nolikums” 5.6.1. apakšpunktam, [↑](#footnote-ref-55)
55. Atbilstoši MK 2011. gada 29. martā noteikumu Nr. 233 “Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrijas nolikums” 5.6.2. apakšpunktam, [↑](#footnote-ref-56)
56. MK 2019. gada 30. aprīlī noteikumi Nr. 181 “[Kārtība, kādā izmanto 2019. gadam paredzēto apropriāciju valsts un pašvaldību vienoto klientu apkalpošanas centru tīkla izveidei, uzturēšanai un publisko pakalpojumu sistēmas pilnveidei](https://likumi.lv/ta/id/306559-kartiba-kada-izmanto-2019-nbspgadam-paredzeto-apropriaciju-valsts-un-pasvaldibu-vienoto-klientu-apkalposanas-centru-tikla)” [↑](#footnote-ref-57)
57. MK 2012. gada 14. augusta noteikumi Nr. 550 “[Noteikumi par Latvijas Republikas valsts robežas joslu, pierobežas joslu un pierobežu, kā arī pierobežas, pierobežas joslas un valsts robežas joslas norādījuma zīmju un informatīvo norāžu paraugiem un to uzstādīšanas kārtību](https://likumi.lv/doc.php?id=250857)” [↑](#footnote-ref-58)
58. Ar pilnu pētījumu “Pasākumu plāns klientu apkalpošanas plūsmas novirzīšanai uz izmaksu ziņā efektīviem kanāliem” var iepazīties PKC mājaslapā: <http://petijumi.mk.gov.lv/node/3158> [↑](#footnote-ref-59)
59. Vēlme nozīmē orientējošo gatavību, kad iedzīvotāji varētu sākt un beigt zvanīt, nevis reālo, faktisko zvanīšanas laiku. Darba dienas vidus nenozīmē, ka lielākā daļa vai gandrīz visi cilvēki zvanītu šajā laikā, bet to, ka gandrīz visi šajā laikā potenciāli būtu gatavi zvanīt. [↑](#footnote-ref-60)
60. https://drive.google.com/file/d/1ba-LD4Hv2FAr68UQQKkrLrbGJjAi2wEu/view [↑](#footnote-ref-61)
61. Plašāka informācija par projektu pieejama VARAM tīmekļvietnē: <http://www.varam.gov.lv/lat/darbibas_veidi/e_parv/digibest/> [↑](#footnote-ref-62)
62. [Darbības programmas "Izaugsme un nodarbinātība" 3.4.2. specifiskā atbalsta mērķa "Valsts pārvaldes profesionālā pilnveide, publisko pakalpojumu un sociālā dialoga attīstība mazo un vidējo komersantu atbalsta, korupcijas novēršanas un ēnu ekonomikas mazināšanas sekmēšanai" 3.4.2.3. pasākums "Publisko pakalpojumu pārveides metodoloģijas izstrāde un aprobācija"](https://likumi.lv/ta/id/295406-darbibas-programmas-izaugsme-un-nodarbinatiba-3-4-2-specifiska-atbalsta-merka-valsts-parvaldes-profesionala-pilnveide)  [↑](#footnote-ref-63)